

盛岡市避難所運営マニュアル

避難所運営本部

及び

各活動班の業務

盛岡市総務部危機管理防災課

令和7年7月

はじめに

避難生活が長期に及ぶ場合は、良好な生活環境を維持するため、避難所対応職員や施設管理者によるサポートのもと、避難者や地域住民が主体となって避難所運営本部による運営に移行します。

○移行の判断

災害対策本部が、今後の見通しを踏まえ、各避難所についてそれぞれ避難所運営本部の設置移行を判断します。

○移行の方法

災害対策本部からの指示により、避難所対応職員が自主防災組織、自治会等の代表者と避難所運営本部の設置について協議します。

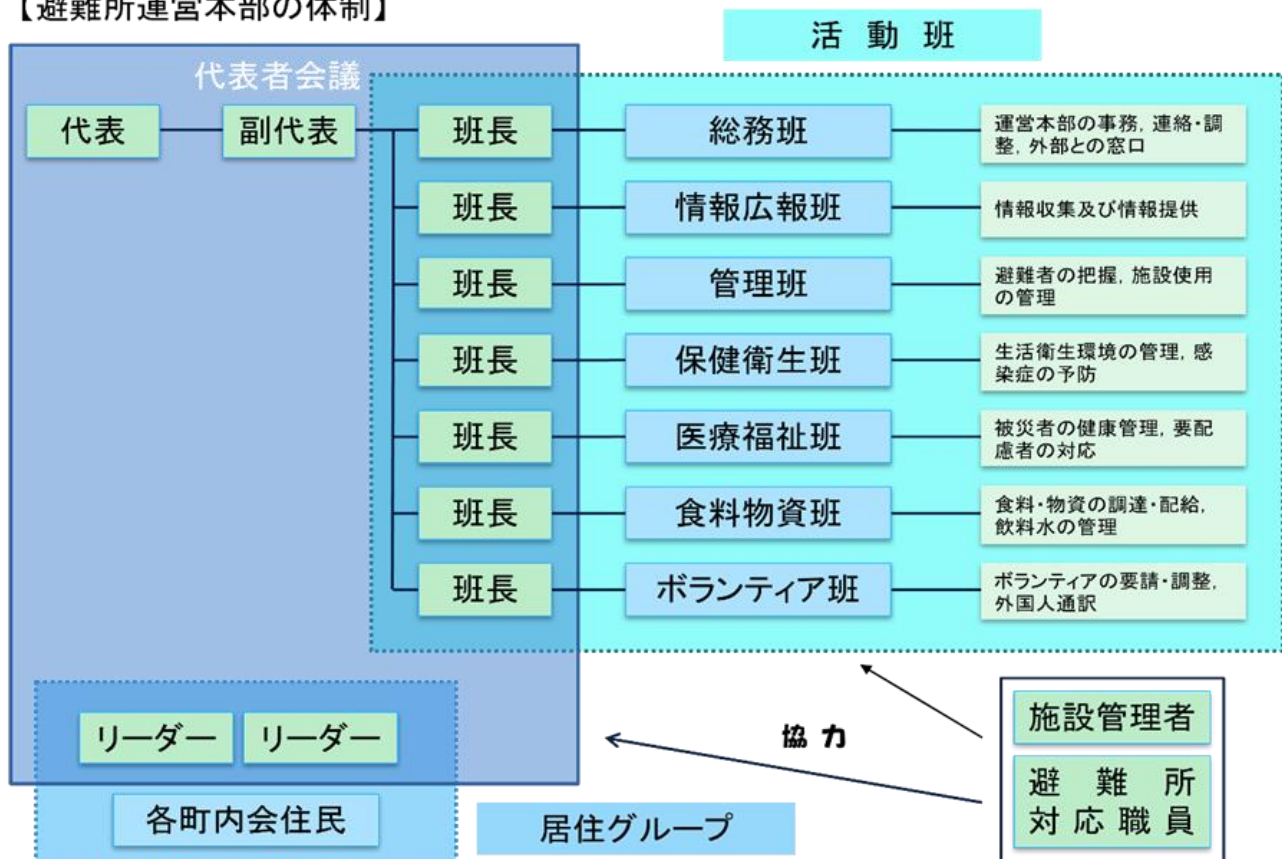
なお、避難者が地域住民等で構成されていない場合は、避難所で中心的役割を果たしている方々と協議して進めます。

避難所運営本部を、避難所を運営する意思決定機関とし、ここで、役割分担の確認、情報の集約、指示系統の決定などについて協議し、発生する様々な問題に対処することで、円滑に避難所を運営します。

避難所運営本部の体制

避難所運営本部は、避難所を運営する意思決定機関とし、避難者の要望や意見の調整、生活ルール決定などを行います。また、災害対策本部や自主防災組織、自治会等と連携を取り、避難所運営の調整を図ります。なお、避難所対応職員と施設管理者は、管理総括と後方支援を担い、避難所運営本部に協力します。

【避難所運営本部の体制】



各活動班で行う主な業務一覧

代表・副代表	☐ 1 避難所運営本部の総括 ☐ 2 避難所ルールの決定と周知 ☐ 3 代表者会議の司会進行 ☐ 4 災害対策本部、施設管理者、関係機関等との調整
総務班	☐ 1 避難所運営本部内の連絡調整 ☐ 2 代表者会議の事務 ☐ 3 災害対策本部や関係機関との連絡・要請 ☐ 4 外部との連絡窓口 ☐ 5 避難者からの意見要望の受付
情報広報班	☐ 1 復旧情報や生活情報の収集 ☐ 2 情報の伝達 ☐ 3 要配慮者に配慮した情報提供 ☐ 4 地域の情報拠点としての役割 ☐ 5 外部への避難者情報の提供 ☐ 6 取材対応
管理班	☐ 1 避難者の把握、名簿の作成、避難者の入退所管理 ☐ 2 居住スペースの再設定 ☐ 3 安否の問い合わせや訪問者への対応 ☐ 4 郵便物等の取次ぎ ☐ 5 施設の警備
保健衛生班	☐ 1 感染症予防対策 ☐ 2 食品衛生管理 ☐ 3 生活用水の確保 ☐ 4 トイレの管理 ☐ 5 生活衛生環境の維持・管理 ☐ 6 ペットの管理指導 ☐ 7 医療福祉班との情報共有
医療福祉班	☐ 1 スタッフの募集 ☐ 2 避難者の健康状態の確認 ☐ 3 傷病者への対応 ☐ 4 要配慮者等への対応 ☐ 5 保健衛生班との情報共有
食料物資班	☐ 1 食料・物資の調達受け入れ ☐ 2 食料・物資の管理と配給 ☐ 3 飲料水給水タンクの管理と配給
ボランティア班	☐ 1 ボランティアニーズの把握と要請 ☐ 2 ボランティアの受け入れ ☐ 3 ボランティアの活動調整

代表・副代表

- 1 避難所運営本部の統括
- 2 避難所ルール決定と周知
- 3 代表者会議の司会進行
- 4 災害対策本部、施設管理者、関係機関等との調整

□ 避難所運営本部の統括

- ・避難所運営が円滑に進むよう統括し、避難所運営本部のメンバーに指示を行います。
- ・避難所内の状況把握に努め、必要事項を協議・決定します。
- ・副代表は、代表の補佐及び代表不在時の代行者となります。

□ 避難所のルール決定と周知

- ・多くの避難者が避難所で共同生活をする上での必要最小限のルールを作成します。

避難所のルール（様式集 p. 2）

- ・上記のほか、感染症拡大防止のための留意点などをポスターやチラシ、呼びかけ等により周知します。
- ・避難所のルールは、代表者会議において決定し、掲示板などに掲示して周知します。
- ・要配慮者や性的マイノリティに配慮しながら運営を行えるよう心がけます。

□ 代表者会議の司会進行

- ・定例的に代表者会議を開催し、議長を務めます。
- ・必要に応じて臨時代表者会議を開催し、協議・決定します。

● 代表者会議について

避難所で発生した課題の情報共有や課題解決方法の協議、本部への報告事項の共有、本部からの情報の共有などを行うもの。

原則として、毎朝や毎晩など時間を設定し、定例的に開催する。

□ 災害対策本部、施設管理者、関係機関等との調整

- ・各班からの要請事項について、総務班を指揮し、災害対策本部、施設管理者、関係機関等に連絡し、対応について調整します。
- ・災害対策本部、施設管理者、関係機関等からの連絡事項について、各班長に伝達し、必要に応じて避難者への情報提供を統括します。

● 代表・副代表が留意すること

- ・避難所生活では、避難者等が相互に協力し合うことが必要です。特に高齢者や障がい者等の要配慮者は、災害による生活環境の変化に対応することが困難になる場合も多くなることが予想されます。常に要配慮者が避難所にいることを想定しながら運営することを心がけます。
- ・性的マイノリティに関する相談を受けた場合は、十分にプライバシーに配慮しながら必要な支援について対応します。

※性的マイノリティ：レズビアン（女性同性愛者）、ゲイ（男性同性愛者）、バイセクシュアル（両性愛者）、トランスジェンダー（性別越境者）の頭文字を取ったLGBTは、性的マイノリティの総称のひとつです。

- ・避難所運営には女性の視点を踏まえることも重要です。女性が避難所運営に参加できる雰囲気づくりに努めます。

- ・多くの避難所は、プライバシーを確保することが困難であるなど、避難生活を送る中で様々な課題が生じ、ストレスの大きな要因となります。居住スペースの再設定に併せてパーティションで間仕切りを行うなど、生活環境の改善に努めます。

- ・避難所では原則的にマスコミ対応は行わず、災害対策本部を案内します。

総務班

- 1 避難所運営本部内の連絡調整
- 2 代表者会議の事務
- 3 災害対策本部や関係機関との連絡・要請
- 4 外部との連絡窓口
- 5 避難者からの意見要望の受付

☐ 避難所運営本部内の連絡・調整

避難所運営本部の各班の活動が円滑に進むよう連絡・調整を行います。また、必要に応じて資料作成などを行います。

☐ 代表者会議の事務

- ・避難所運営本部の事務局として、代表者会議の開催連絡や資料作成などを行います。
- ・会議の記録を作成します。

☐ 災害対策本部や関係機関との連絡調整

- ・災害対策本部や施設管理者、関係機関との連絡要請に関する窓口となり、連絡・要請事項の把握や整理等を行います。
- ・避難所の状況や活動内容などについては、避難所対応職員と随時確認しあうとともに、災害対策本部へ定期的に報告します。 **避難所状況報告(様式集 p. 25)**

☐ 外部との窓口

- ・外部から提供される物資や情報を受け付け、対応する各活動班に引き継ぎます。

☐ 避難者からの意見要望の受付

- ・意見箱を設置するなど、避難所運営等に関する避難者からの意見や要望を受け付け、代表者会議へ報告します。
- ・特に、要配慮者に関しては、ニーズを十分に把握できるよう、関係者や本人からの意見を受け付けしやすい体制をつくります。
- ・相談窓口を設置し、相談内容に応じて対応する各活動班に引き継ぎます。

情報広報班

- 1 復旧情報や生活情報の収集
- 2 情報の伝達
- 3 要配慮者に配慮した情報提供
- 4 地域の情報拠点としての役割
- 5 外部への情報提供
- 6 取材対応

☐ 復旧情報や生活情報の収集

- ・地域の被災状況や生活状況、復旧状況に関する情報を収集します。
- ・テレビやラジオ、インターネット、新聞など各種メディアから避難所での生活に必要な情報を収集し、集めた情報を分かりやすく整理します。

☐ 情報の伝達

- ・収集した情報は、代表者の指示のもと、時刻と情報入手先を明示して避難者に伝えます。
- ・情報の伝達法は、原則として掲示版への貼り紙など文字による伝達とします。緊急時は、施設の放送設備を使用し、また、重要な項目については、居住グループのリーダーを通じて避難者へ伝達するなど、状況に応じて手段を選択します。

☐ 要配慮者に配慮した情報提供

- ・障がい者や外国人など、情報が伝わりにくい避難者に対しては、災害対策本部と連携し、多様な手段を用いながら情報の提供に努めます。

多言語表示シート（様式集 p. 36-37）

☐ 地域の情報拠点としての役割

- ・避難所は、地域の情報拠点、在宅被災者への食料・物資等の配布拠点となりますので、見やすい場所に掲示するなど在宅被災者に対する情報提供に配慮します。
- ・自治会や自主防災組織などと意見交換の場を設け、地域の復旧状況などの情報を収集しながら、情報共有を図ります。
- ・自治会や自主防災組織との意見交換の場で把握した在宅被災者の人数やニーズを総務班へ報告します。

☐ 外部への情報提供

- ・避難所及び避難者に関する情報を整理して貼り出します。

☐ 取材対応

- ・避難所には多くの報道や調査関係者が訪れることが予想されます。避難所では原則的にマスコミ対応は行わず、災害対策本部を案内します。
- ・避難所で取材対応することとなった場合、原則として、避難所運営本部の代表が対応します。その際、避難者のプライバシーへの配慮を促し、配慮を怠る場合は中止することを伝えます。

・取材者には取材調査受付票へ記載させ、腕章を付けるなど、身分を明らかにしてもらいます。

取材・調査受付票（様式集 p. 16）

・避難所内の取材等は、必ず情報広報班の班員が立ち合い、避難者への取材は本人が同意した場合のみとします。

管理班

- 1 避難者の把握、名簿の作成、避難者の入退所管理
- 2 居住スペースの再設定
- 3 安否の問い合わせや訪問者への対応
- 4 郵便物等の取次ぎ
- 5 施設の警備

□ 避難者の把握、名簿の作成、避難者の入退所管理

- ・「避難者名簿」を作成し、常に避難者を把握できるようにします。

避難所利用者名簿（様式集 p. 23）

- ・避難者が入所・退所するときは、「避難所利用者登録票」「退所届」の記入を依頼します。

避難所利用者登録票（様式集 p. 7-8）

入所時	・入所の場合は、避難所のルールを説明します。 ・避難者の属する自治会で構成されている居住グループの代表に、居住スペースへの案内を依頼します。 ・「避難所利用者登録票」の内容を「避難者名簿」に転記します。
退所時	・「退所届」の記入を依頼します。 ・「退所届」の内容を「避難者名簿」に転記します。

- ・体調の悪い方や外国人などは記入を手伝います。
- ・「避難所利用者登録票」「避難者名簿」の内容は、個人情報であることから、厳重に管理します。
- ・「避難者名簿」により世帯数・人数を管理・集計し、毎日定時に総務班に報告します。
- ・入所時には、避難者の健康状態を把握するため、発熱や体調不良がないか確認します。

健康状態チェックリスト（受付時）（様式集 p. 10）

- ・発熱や体調不良の症状がある場合は、専用スペースで待機してもらい、総務班を通じて、災害対策本部に連絡し、指示により対応します。
- ・外泊者の管理は、食料や物資の配給などの数量に影響します。また、姿が見えないと周囲に心配を与えることとなるため、外泊届を提出してもらいます。

□ 居住スペースの再設定

- ・入退所の増加などにより、居住スペースの見直しが必要な場合は、居住スペースの再設定を行います。
- ・居住スペースの再設定が必要になった際は、代表者会議において決定します。
- ・居住スペースの区画割りなど、具体的な内容は、管理班と居住グループが協議・調整します。

□ 安否の問い合わせや訪問者への対応

- ・発災直後、安否を確認するための電話が殺到することが予想されます。安否確認の問い合わせに対しては、避難者名簿に基づき対応します。

- ・避難者名簿「安否確認の情報提供」が可の場合、親族からの安否確認には、速やかに返答します。ただし、親族以外からの安否確認には、確認元と回答内容を、本人に了解を得たうえで速やかに回答します。

- ・避難者名簿「安否確認の情報提供」が否の場合、確認元と回答内容を、本人に了解を得たうえで速やかに回答します。ただし、安否確認の情報提供が否の場合は、DV被害等の重大事案に発展する可能性を鑑み、極めて慎重に対応しなければなりません。回答にあたっては、本人とよく相談を行い、場合によっては回答を拒否します。

□ 郵便物等の取次ぎ

- ・避難者あての郵便物等は、相当量になることが予想されます。郵便物等の配達 は、原則的に本人へ直接手渡ししてもらいます。

- ・退所者への郵便物が届いた場合は、情報公開可とする人のみ、「避難者名簿」 に記載された転出先への転送を依頼します。

□ 施設の警備

- ・建物内は火気厳禁とします。ただし、冬季におけるストーブの使用については、火元責任者を決めて厳重に管理します。喫煙については、屋外の指定場所のみ許可することとします。（公共施設においては、敷地内は喫煙禁止）

- ・巡回などにより、防火・防犯に努めます。女性や子どもは、人目のない場所やトイレ等に一人で行かないよう注意喚起します。

- ・施設・設備について、定期的に確認します。余震などにより、新たに危険箇所が生じた場合は、立ち入らないよう注意喚起します。

- ・夜間における出入口は、受付に近い場所 1 箇所だけ開錠することとします。

保健衛生班

- 1 感染症予防対策
- 2 食品衛生管理
- 3 生活用水の確保
- 4 トイレの管理
- 5 生活衛生環境の維持・管理
- 6 ペットの管理指導
- 7 医療福祉班との上表共有

□ 感染症予防対策

- ・医療福祉班と情報共有を密に行い、避難所内の感染症等の発生状況に応じて、有効な予防対策を実施・励行します。
- ・感染症の発生を予防するため、うがいや手洗いを励行します。水道が使用できない場合は、消毒液による手指消毒で対応します。
- ・必要に応じマスク着用、定期的な室内換気を促します。
- ・消毒液はトイレ前や手洗い場等に設置し、手洗い消毒の励行を促す表示を行います。
- ・消毒液、うがい薬、マスク、トイレットペーパーなどの在庫状況を把握し、早めに食料物資班へ補充を依頼します。

□ 食品衛生管理

- ・食器はできる限り使い捨てのものを使用します。
- ・食べ残しは置き置きせずその日のうちに捨てること、また、消費期限を過ぎたものは捨てることを周知徹底します。

□ 生活用水の確保

- ・飲料・調理用の水は、非常用として備蓄または救援物資として届くペットボトル、もしくは、浄水場から給水車で運搬される水を使用します。
- ・災害時に生活用水を確保することは、非常に重要であり、かつ労力を要するため避難者全員で行うよう声掛けを行います。
- ・手洗い、洗顔の水は、給水車の水やろ過水を使用します。手洗い、洗顔用として利用した水は、トイレ用として再利用することを心がけます。
- ・洗濯用の水は、給水車で運搬される水やろ過水を使用します。

□ トイレの管理

- ・施設内のトイレが使用可能な場合は、汚物を流すための水を確保したうえで使用します。
- ・施設内のトイレが使用できない場合、または、使用可能だが避難者が多数で不足する場合は、速やかに仮設トイレの必要数及び設置場所を決定し、災害対策本部に連絡します。
- ・トイレの清掃は、避難者が交替で定期的に行い、衛生管理には十分注意を払います。
- ・仮設トイレが設置された場合は、定期的にトイレの状況を確認し、総務班を通

じて汲み取りを依頼します。

□ 生活衛生環境の維持・管理

- ・ごみの分別収集を徹底し、ごみ集積所は清潔に保ちます。
- ・共有部分の掃除は、居住グループ単位の当番制で行います。
- ・布団の衛生管理（敷きっぱなしにしない、日干しする）や居住スペースの定期的な清掃を呼びかけます。
- ・洗濯場、物干し場はグループごとに使用する時間割を決めます。
- ・物干し場については、盗難やプライバシーの保護に注意します。また、女性専用の物干し場を設けます。
- ・エアコンやストーブ等の空調設備が配備されている場合は、要配慮者等の周辺エリアに重点的に利用し、防暑・防寒対策を行います。

□ ペットの管理指導

- ・居住スペース内での飼育は、動物が苦手な方やアレルギーのある方などへの配慮が必要なため、原則認めていません。
- ペット飼育場を確保し、指定した場所で飼育してもらいます。
- ・ **ペット管理簿（様式集 p. 12）** に記入してもらいます。その際「ペット飼育ルール」を周知徹底します。 **ペットの飼育について（様式集 p. 14）**
- ・ペット救護活動開始の情報等をペット飼育者に提供します。

□ 医療福祉班との情報共有

- ・感染症等の患者発生時の感染制御（感染拡大防止）においては、健康観察（医療福祉班）の結果により、感染者予防対策（保健衛生班）の方法・手順に大きく関わってくるため、代表者会議の際だけではなく、患者の発生の都度等、両班の班員を招集し情報共有を行います。

医療福祉班

- 1 スタッフの募集
- 2 避難者の健康状態の確認
- 3 傷病者への対応
- 4 要配慮者等への対応
- 5 保健衛生班との情報共有

□ スタッフの募集

- ・避難所内で従事者を募り、活動してもらいます。
- ・従事者は、専門の資格（看護師、介護士、手話、外国語など）を持つ人が望ましいですが、有資格者がいない場合でも、高齢者等の要配慮者の対応に慣れている方などを広く募ります。
- ・状況に応じて、居住グループのリーダーを通じ、自治会からも募ります。

□ 避難者の健康状態の確認

- ・災害対策本部が派遣する保健師等が避難所を巡回し、定期的に被災者の健康管理、健康相談、栄養指導等を行います。医療福祉班においても、定期的に問診や**健康状態チェックシート（様式集 p.11）**により避難者の健康状態の確認に努めます。
- ・必要に応じて、保健師、医療機関、災害対策本部に総務班を通じて連絡し、指示を仰ぎます。

【健康状態確認のポイント】

- ☐ 外傷を受けてないか
- ☐ 食事・水分摂取量は足りているか
- ☐ 脱水（口渇、口唇・皮膚の乾燥、尿量の減少、頭痛等）の兆候はないか
- ☐ トイレに行けているか
- ☐ 眠れているか
- ☐ 話し相手はいるか
- ☐ 咳・熱・下痢などの症状はないか

上記の他、感染症対策のため健康チェックシートを記入する。

□ 傷病者への対応

- ・プライバシーに配慮しながら、避難所の傷病者、体調不良者の状況を把握し、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。
- ・基本的には、医療機関で受診することとしますが、必要に応じて、災害対策本部に応急救護を要請します。
- ・避難所内に応急処置を行うための応急救護スペースを確保します。
- ・重症者の場合は、すぐに 119 番通報するとともに、災害対策本部に連絡し、必要に応じて応急処置を実施します。
- ・必要に応じて、総務班を通じて災害対策本部に要請し、医薬品、医療資器材を調達します。

□ 要配慮者等への対応

- ・高齢者や障がい者等は、災害による生活環境の変化に対応することが困難な状況が想定されることから、特段の配慮が必要となります。
- ・高齢者や障がい者、乳幼児、妊産婦等を優先して、空調設備がある部屋に割り当てます。
- ・避難所での支援や介護が困難な場合は、総務班を通じて災害対策本部に福祉避難所への移送を要請します。
- ・声かけなどにより、健康状態、その他困り事の状況を確認します。
- ・必要に応じ、総務班を通じて災害対策本部に、専門職員または専門ボランティアの派遣を要請します。

□ 保健衛生班との情報共有

- ・感染症等の患者発生時の感染制御（感染拡大防止）においては、健康観察（医療福祉班）の結果により、感染者予防対策（保健衛生班）の方法・手順に大きく関わってくるため、代表者会議の際だけではなく、患者の発生の都度等、両班の班員を招集し情報共有を行います。

食料物資班

- 1 食料・物資の調達受け入れ
- 2 食料・物資の管理と配給
- 3 飲料水給水タンクの管理と配給

□ 食料・物資の調達受け入れ

- ・ **避難所状況報告(様式集 p. 25)**により、避難者数及び特に必要な食料・生活必需品等の物資について、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。
- ・ 人工透析者、糖尿病患者等の食事制限への対応や、高齢者は軟らかいものを準備する必要があるなど、食料の提供に配慮を要する場合は、医療福祉班と連携し対応します。
- ・ 状況が落ち着いたら、居住グループのリーダーから食料・物資の要望を取りまとめ、総務班を通じて災害対策本部に連絡します。 **物資依頼伝票(様式集 p. 26)**
- ・ **食料依頼伝票(様式集 p. 30)**
- ・ 食料が届いたら、速やかに総務班を通じて災害対策本部へ報告します。
- ・ 物資が届いたら、品目ごとに数量を **物資受入簿(様式集 p. 27)**に記入します。

□ 食料・物資の管理と配給

- ・ 食料・物資の在庫管理を行い、避難所内の要望に、迅速に対応するよう努めます。
- ・ 保管場所の鍵は食料物資班長が管理します。
- ・ **物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 p. 28)**
- ・ **物資の給与状況(様式集 p. 29)**
- ・ **食料管理票(様式集 p. 31)**
- ・ 梅雨時期など、カビやダニが発生する危険性があるので、保管場所の衛生管理には十分注意します。
- ・ 食料・物資の配給はルールを決め、全員が納得できるよう配慮して行います。
- ・ 女性用下着や生理用品等の配布は女性が対応するなど配慮します。
- ・ 高齢者、障がい者、妊婦、乳幼児等の特別なニーズに関しては、個別の対応とし、在庫がない場合は、災害対策本部に連絡します。
- ・ 食料・物資の配布を行う場合は、十分な間隔を保って並んで待てるよう、配布場所の設定に配慮します。
- ・ 物資を配布する際には、手指の消毒を済ませてから行います。直接手渡しせず、机の上に置いて渡すなど、接触の機会を回避し感染症の感染拡大防止に配慮します。

□ 飲料水給水タンクの管理と配給

- ・ 災害対策本部と調整のうえ、給水しやすいところ、日陰等を考慮し、給水タンクの設置場所を決定します。
- ・ 飲料水を配給するときは、避難者の協力を得て、円滑に配給できるよう努めます。

ボランティア班

- 1 ボランティアニーズの把握と要請
- 2 ボランティアの受け入れ
- 3 ボランティアの活動調整

□ ボランティアニーズの把握と要請

- ・ボランティアに協力を依頼したい作業内容、期間等については、代表者会議で検討のうえ決定します。
- ・一般ボランティア（荷卸し作業、物資仕分け、炊き出しなど専門ボランティア以外の人）は、総務班を通じて災害対策本部に派遣の要請を行います。
- ・専門ボランティア（通訳、手話、介護、医療など専門的な技能や知識を有する人）は、対応する各班が総務班を通じて派遣要請を行います。

派遣職員依頼書（様式集 p. 32）

□ ボランティアの受け入れ

- ・避難所内にボランティアの受け入れ窓口を設置します。
- ・ボランティアのコーディネーター（男女1名ずつ）を配置します。
- ・受け入れ時には、発熱や体調不良などがないか確認し、マスク着用をお願いします。
- ・避難所を直接訪問してきたボランティアについては、災害ボランティアセンターで登録するよう依頼します。

ボランティア受付票（様式集 p. 33）

ボランティアの皆様へ（様式集 p. 34）

□ ボランティアの活動調整

- ・受付後、代表者会議で決定した活動の振り分けをします。ボランティアに対する具体的な作業指示は、各班の対応者が行います。
- ・NPO等の組織化されたボランティアの場合は、そのリーダーと話し合いを行って活動内容を決定します。
- ・ボランティアの安全には十分配慮し、危険な作業の依頼は控えることとします。
- ・活動中はボランティアであることがひと目で分かるように、名札や腕章の着用をお願いします。