

避難所運営マニュアル

【本編】

平成28年3月版

お台場地区防災協議会

目 次

～ 日頃からの備え ～

～ 序 章 ～

- 1 災害時の活動に関する基本的な考え方……1
 - (1)大地震発生における二つの局面……………1
 - (2)「避難所」とは……………2
 - (3)「帰宅困難者対策」とは……………2
 - (4)防災協議会・学校・区との役割分担……………3
- 2 大地震発生時の防災活動の流れ……………4

～ 第1章 初動期の活動 ～

- 1 各組織の活動……………5
- 2 「協議会本部」の設置と主な活動……………5
 - (1)「協議会本部」の設置……………5
 - (2)「協議会本部」における主な活動……………7

～ 第2章 被災生活期の活動 ～

1 「避難所運営組織」への移行	10
(1) 全体の体制	10
(2) 「避難所運営組織」体制図	11
(3) 「避難所運営本部」の主な活動(例)	12
2 各班の活動	15
(1) 情報班	15
(2) 名簿・窓口班	16
(3) 救護・援護班	19
(4) 食料・物資班	21
(5) 施設・衛生班	23

作成の経緯

平成20年4月作成の「台場地区のための『災害時の活動マニュアル』」について、東日本大震災の教訓を踏まえて、会議や訓練等における検討を重ね、改訂を行いました。

初 版：平成20年4月

第2版：平成26年9月

 平成27年2月11日：避難所開設訓練

 平成27年10月2日：避難所運営マニュアルの検討を伴う宿泊訓練

 平成27年12月15日：マニュアル検討会

 平成28年1月14日：マニュアル検討会

第3版：平成28年3月

港区ホームページにて、避難所運営マニュアル本編をダウンロードすることが出来ます。

《ホームページ URL》(お台場地区防災協議会紹介ページ内)

<http://www.city.minato.tokyo.jp/shiba-koukyoudou/shibaaura/chiiki/20130220daibabousai.html>

~日頃からの備え~

《お台場地域ルールとは》

特殊な地域の実情から、台場地域共通ルールの必要性が提起され、東日本大震災以降から検討を開始し、平成26年にお台場地域ルールが決定しました。

- ◆お台場地域は埋立地であり、陸路では、レインボーブリッジのみにより芝浦・海岸地域、港南地域とつながっています。江東区と接する南側以外は海に接しています。震度5弱以上の地震等の発災時は、レインボーブリッジが通行止めとなり、人や物資の流れが止まることになります。

現状	強い地震等が発生した際、安全確保のため歩道・車道ともに通行が制限される可能性が高い。
課題・取組	東京都による安全確認後、状況に応じて通行が可能となるが、歩道は、台場から芝浦方面に向かう人の流れにより、芝浦方面から台場へ行くことが困難な状況が発生する。 車道も、芝浦－台場をつなぐ唯一の経路であるため、渋滞が予想される。通行が可能となった場合も混乱を避けるため一定のルールが必要である。
お台場地域ルール	【歩道について】 通行は原則「左側通行」とする。台場から芝浦へ・芝浦から台場への通行が可能になるように港湾局の誘導に従う。 【一般道について】 渋滞緩和のため、震災発生後は、緊急車両の通行確保のため、避難等には車両の利用を控える。 【高速道路について】 台場11号線は、緊急輸送道路として指定されているため、利用しない。高速道路利用時に、発災した場合には左側に車を寄せ、貴重品を持ち、鍵をつけたままにして避難する。

～お台場地域ルールより抜粋～

- ◆お台場地域の居住用の建物は、集合住宅のみで、住宅の多くが高層マンションです。地震発生時、高層建築物は、上層階の揺れの増幅やエレベーター停止による上下移動の支障等の高層建築物特有の被害が発生する可能性があります。

⇒高層住宅において、地震等でエレベーターが停止してしまうと、物資の運搬が非常に困難になります。日頃から、非常備蓄品を多めに用意しておくことが重要です。特に食料・水は最低でも1週間分以上備蓄しておく必要があります。
※お台場地域は、災害時、火災の延焼の危険性が少なく、広域避難場所に避難する必要がない地区内残留地区に指定されています。

- ◆観光地でもあるお台場地域は、昼夜・平日・休日を問わず観光客が訪れています。
 また、お台場地域には、商業施設をはじめ、事業所もあり、多数の従業員が勤務しています。
 一方で、平日は区民の多くが、お台場地域外の会社で勤務しているのが実態です。

	昼間人口	夜間人口
お台場地域 (台場一丁目・二丁目)	12,512人	5,300人

平成 22 年国勢調査 平成 22 年 10 月 1 日現在

現状	区民避難所は、自宅で生活できなくなった住民のための施設として開設する。状況によって帰宅困難者の一時受入場所としても活用できる。
課題・取組	区民避難所について、利用する状況を理解することが必要である。基本的な利用ルールについて事前に定めておく必要がある。



お台場地域 ルール	<p>台場地区の2箇所の区民避難所のうち、区民センターについては、帰宅困難者用の一時受入場所としても活用を検討する。 運営主体や収容する避難者については、以下のとおり</p> <p>お台場学園</p> <p>運営主体：港区（災害対策住宅職員）、お台場地区防災協議会、お台場学園教職員 収容する避難者の属性：台場地域住民</p> <p>台場区民センター</p> <p>運営主体：港区（災害対策住宅職員）、台場地域協力事業者 収容する避難者の属性：帰宅困難者（事業者（自社が使用不能場合） 観光客・来街者 台場地域住民（5番街） ※帰宅困難者については、東京都が指定の一時滞在施設へ誘導後、 収容しきれない人員についての対応となる。 その後、一時受入協定を締結した事業者へ協力依頼を行う。</p>
--------------	--

～お台場地域ルールより抜粋～

～序章～

1 災害時の活動に関する基本的な考え方

(1) 大地震発生における二つの局面

【発災直後から避難所生活までの流れ】

発災直後から避難所開設まで（～6時間後）

- 1・避難者の誘導及び安全確認
- 2・避難所内の区域設定
- 3・避難所設営の準備
- 4・避難所開設の報告
- 5・通信手段の確保
- 6・避難所開設の流れ

発災直後から避難所生活まで（～8時間後）

- 1・避難者の把握・移送
- 2・運営組織の確立
- 3・医療救護所の設置要請

発災直後から避難所生活まで（1日後）

- 1・ボランティアの受入れ
- 2・生活環境の確保（衛生管理、水、食料、防疫対策）
- 3・外来者の対応

①初動期の活動〔目安：地震発生～24時間程度〕

大地震が発生した直後は、初期消火や人命救助等の緊急措置を優先的に行い、混乱を収束させます。各自・各組織は、被害軽減のための活動をすばやく行うことが何よりも重要であり、日頃の訓練を生かした臨機応変な活動に重点をおきます。

防災協議会は、各自・組織における活動の後方支援を行うとともに、「避難所」の立ち上げを見込んで、地域における災害対応の拠点となる「防災協議会本部」の設置をします。

②被災生活期の活動〔目安：地震発生後24時間後～〕

直後の大混乱がひとまず治まると、次は、被災生活に関わる問題が発生します。

水や食料・物資などの不足、交通渋滞の深刻化、あふれるゴミ、身近な生活情報の混乱、デマの発生、人であふれる「避難所」、トイレ、プライバシー、衛生問題等があります。

これらの多くは、各自・各組織だけでは対応できない問題です。

防災協議会を中心に地域全体が一つにまとまり、区・学校と緊密に連携しながら活動します。

主な活動は「避難所」の運営です。

(2) 「避難所」とは

「避難所」は災害により自宅が全壊または半壊等の理由で住めなくなったときの拠点となる場です。たとえば、3日目以降、自宅が住める状態でも、ライフラインが寸断している時期は、多くの人が水・食料・情報などを求めて「避難所」を利用します。

このような人々(在宅被災者)への対応を含めて、「避難所」の運営を考えなければなりません。人や情報、物資等が集まる「避難所」は、地域全体で助け合うための防災拠点となります。

(3) 「帰宅困難者対策」とは

東京湾北部を震源とする大地震が発生した場合、鉄道等ほとんどの交通機関が停止することにより、発災直後のターミナル駅では多くの滞留者により混乱が生じる恐れがあり、公的機関による対策のみで、この混乱に対応することは、極めて困難です。このため、港区では、地震等の発生により、公共交通機関が停止した場合に、駅周辺での混乱を防止するため、駅周辺の事業者等からなる協議会を設立し、災害時の対策について検討を進めており、お台場地域には、台場駅周辺滞留者対策推進協議会が設立されています。

避難所である「お台場学園」は地域のルールで、台場地域住民を対象とし、受け入れを行います。

帰宅困難者(事業所の従業員)については、従業員の安全確保や公共交通機関が復旧する時間まで、自社内待機を徹底してもらいます。

発災時にたまたまその場に居合わせた人(鉄道利用者、買い物客、観光客等)は、一時滞在施設(都立・区立・民間)に移動してもらいます。

(4) 防災協議会・学校・区との役割分担

大規模な災害時には、自治体は被害情報の集約や発信、必要な物資・食料の確保、危険箇所への対応等もあるため、学校や区主体の避難所運営は非常に困難です。

また、避難所は、震災後の生活再建の第一歩となる場所であることから避難所での生活は、そこへ入所した避難者自身が力を合わせて、自主的に運営することが重要です。

避難者・被災者自身が積極的に避難所運営に携わることが、被害を最小限にとどめる上での鉄則であり、防災協議会は、このことを念頭に災害時の活動に取り組む必要があります。

防災協議会・学校・区の基本的な役割分担は次のとおりです。

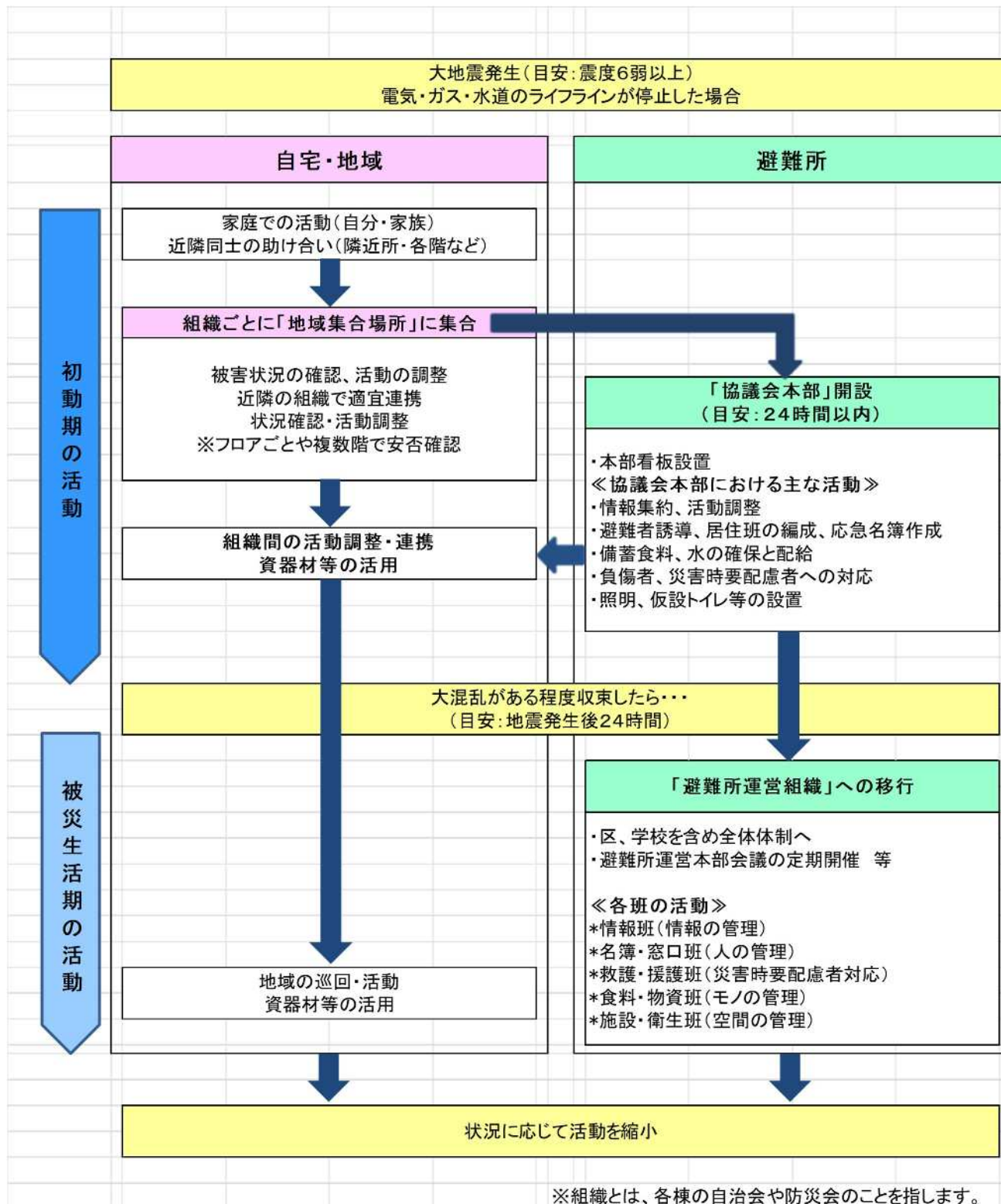
- ◆防災協議会（地域住民）：地域における二次災害防止の活動、
避難所の運営（避難者や被災者への対応等）

- ◆学校：施設管理、避難所運営のサポート、児童・生徒への対応等

- ◆区（避難所派遣職員）：港区災害対策本部、関係機関との連絡調整等

※平成28年1月14日現在、台場地域の災害対策住宅に居住している職員は、4名です。

2 大地震発生時の防災活動の流れ



～第1章 初動期の活動～

1 各組織の活動（目安：発災～24時間程度）

《各組織の集合場所と主な活動内容》

震度6弱以上の地震が発生した場合（電気・ガス・水道のライフラインが停止した場合）、自分の周りに被害がなくても各組織の地域集合場所に集まり（マンションなどの集合住宅では、フロアごとや複数階での安否確認を行った後）、状況に応じて次のような活動を行います。

- ◆被害状況や安否等の確認
- ◆初期消火
- ◆救出救護、負傷者の応急手当
- ◆災害時要配慮者（高齢者や妊産婦等、災害時に特に配慮を要する人）の避難の手伝い 等

2 「協議会本部」の設置と主な活動

（1）「協議会本部」の設置

① “いつ” “だれが” “どこに” 設置するか

- ◆防災協議会役員は、地震発生後24時間以内に、避難所に「協議会本部」を設置します。（人数が集まらなくても、必要に応じて本部を設置します。）
- ◆本部設置場所は「お台場学園」です。

②設置後直ちに行うこと

- ◆必要な資材（避難所開設セット*）を「お台場学園」内の備蓄倉庫から持ち出します。

*避難所開設セット…看板、文具、拡声器、避難者応急名簿、避難者応急名簿集計用紙
避難者名簿（世帯用）、建物被害集計用紙、各種貼り紙、避難所レイアウト
避難所の共通理解ルール、帰宅困難者への案内図

◆施設内の安全確認

二次災害の防止などのために、学校教職員や区職員が施設の安全確認をします。
安全確認がされるまでは、避難者を建物の中に入れてません。

特に確認が必要な場所は次の通りです。

- ・本部設置場所への経路
- ・避難先〔避難者の居室となる部屋〕とそこまでの経路
- ・災害時要配慮者の居室〔災害時要配慮者の居室となる部屋〕とそこまでの経路
- ・医務室とそこまでの経路

◆受入れをしないスペースについて

避難所の運営を行うために、施設管理業務や避難者への共通サービスに必要となる部屋は、避難者の受入れスペースとはしません。

× 校長室など、施設管理者の部屋

× 職員室、事務室

× 保健室

× 理科室、図工室、PC 教室など特別教室

× 給食室

× 放送室、会議室、物資の保管場所など施設を管理する上で重要な部屋

◆教室は、教育の再開を考慮し、できる限り使用しないようにします。

◆安全が確認された場合は、その場所と経路に貼り紙をします。

・安全でない場所や立入禁止の部屋は「立入禁止」の貼り紙をし、避難先を校庭にする等、適宜変更します。

◆避難所が設置されたことを地域の住民に周知・広報します。

(広報文は以下の文例を参考にする。)

・「ただ今、お台場学園において(お台場地域の)避難所を開設しました。」

・「避難が必要な方の受付を行います。」

※周知・広報には、屋外スピーカー等を利用します。

使用できない場合は、拡声器・メガホン等を利用します。

◆避難者を受け入れる際は、避難所レイアウト(資料編)に基づき、体育館に集め、集合棟ごとにまとまってもらいます。災害時要配慮者については、それらを考慮した場所へ誘導します。

◆避難所共通理解ルールの掲示

避難所での生活を少しでも過ごしやすくするために、「避難所の共通理解ルール」(資料編)を避難所の出入口など、目立つ場所に掲示します。

(2)「協議会本部」における主な活動

①情報集約・活動調整

- ◆それぞれの地域の被害状況等を話し合い、その情報を「地域の防災マップ*」等に集約します。
組織別の被害状況については、各代表者が記入した様式1「組織別、被害状況報告」を参考にします。集計内容は、様式2「建物被害集計用紙」に書き込みます。

* 住宅地図等のコピーを貼り付けて、大型の地図を複数作成します。
各集合場所、各備蓄倉庫、消火設備等を随時書き込んでおきます。
被災生活期にも使用します

- ◆応援が必要な地域へ、活動できる人や資器材を投入できるよう調整します。
・避難者にも応援を呼びかけます。

②避難者誘導・居住班の編制・応急名簿作成・集計

- ◆避難者を避難先に集め、各棟の団体にまとまるよう指示します。
・組織ごと・棟ごとで適宜「居住班」をつくり、班長・副班長を決めます。
「体育館1班」など、適当に班名を決めます。班は10世帯程度ごとに編成します。
・班内が高齢者だけになるような班編成は避けます。

班長・副班長は、他の人から見て分かるように腕章等の目印をつけると混乱防止に役立ちます。

- ◆班長・副班長の協力を得て、様式3「避難者応急名簿」を居住班ごとに配り、必要事項を記入してもらいます。避難所の各種サービスの提供は、避難者数を基礎としているので、名簿への登録については必ず周知し、協力を求めます。
名簿は世帯単位とし、各世帯の代表者に記入してもらいます。
* 班長・副班長の協力を得て、記入を終えた応急名簿を協議会本部に集め、避難者数を様式4「避難者応急名簿 集計用紙」に集計します。

③備蓄食料・水の確保と配給

- ◆集計した名簿をもとに、区と協議の上、備蓄物資を配布します。
- ◆食料、水の備蓄状態を確認し、不足分については港区に要請します。
- ◆給水地点を確認し、避難者の協力を得て飲料水を確保します。
(飲料水としては、一人あたり一日3ℓを目安とします。)
- ◆食料と水の配給は、迅速かつ公平に行うため居住班ごとに行います。
配給する日時はあらかじめ決めておき、広報によって周知します。
- ◆全員に配給できるようになるまでは、食料を配給しません。
- ◆居住班ごとの配給以外に配給を求められた場合は、避難所運営本部で協議した上で判断します。

④負傷者・災害時要配慮者への対応

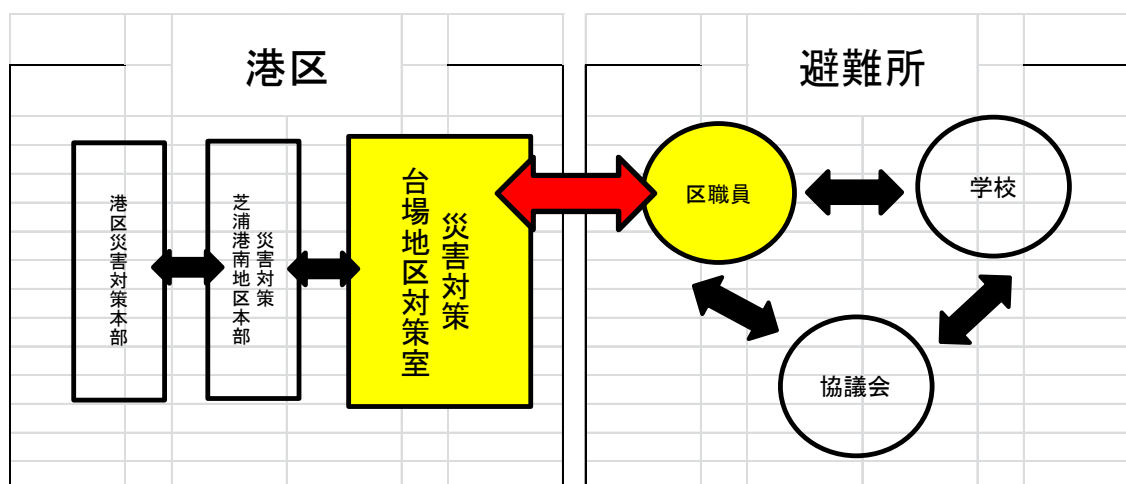
- ◆手当が必要な負傷者・一人では生活できない災害時要配慮者等は、一般の避難者と別の場所に収容します。
- ・家族や知人等、援護できる人も一緒に移動してもらいます。
- ・手が足りないことが予想されるので、特に学校教職員との連携は必須です。
- ・避難者にも手伝ってもらいます。
- ◆避難者と同様、応急名簿を配布し、個人に必要事項を記入してもらいます。
- ・記入を終えた応急名簿を協議会本部に集めて集計し、対応を協議します。
- ◆介護や医療の経験者・有資格者、手話や外国語ができる人等を避難者の中から募り、負傷者や災害時要配慮者への応急対応をします。
- ・拡声器、校内放送設備(使用可能な場合)等を適宜、活用します。
- ◆避難者に負傷者が多いときは、港区に医師の手配を要請します。
- ◆東京都の災害時の医療救護体制について(資料編)
- ・「東京都地域防災計画」において、医療情報の収集伝達、初動医療体制(東京 DMAT の出動・トリアージ)、負傷者等の搬送、及び後方医療体制(災害拠点病院)などの災害時の医療救護体制を定めています。
- ・災害時において、限られた医療資源を有効に活用し、重症者等を円滑に受け入れるために、すべての医療機関の役割分担が明確化されています。

⑤照明、仮設トイレ等の設置

- ◆停電している場合は、本部が中心となって、非常発電設備の使用を検討します。
 - また、備蓄倉庫の発電機・投光機を設置し、照明を確保します。
 - ◆トイレ利用の可否についても確認し、必要に応じ備蓄倉庫から仮設トイレを持ち出し、設置します。
 - また、お台場学園北側車路にマンホールトイレを設置します。
 - 水は、できるだけ飲料水に使い、トイレの水には使用しないようにします。
 - 施設のトイレの水は、プールなどの水をバケツに入れて各トイレブースに設置して対応します。(マンホールトイレのそばに組立水槽(90ℓ)を設置し、水を確保する方法も活用します。)
 - 各ブース内には紙を捨てるゴミ袋も必要です。また、各扉に使用ルールの貼り紙をします。
 - ・トイレはできるだけ1階を使用します。(下水管破損の可能性あり)
 - ・排泄物はバケツの水で流し、紙類はゴミ袋に入れます。
 - ・トイレの清掃は、居住班ごとに当番制で行います。
 - ◆使用しない(できない)トイレは、「使用禁止」の紙を張ります。
- ※資料編P11～P17参考

⑥学校・区との連携

- ◆港区及び学校教職員と適宜、情報交換をしながら活動します。
 - ・建物の安全確認、照明・仮設トイレ等の準備、負傷者・災害時要配慮者への対応等は、区職員（避難所派遣職員）、学校教職員を中心に対応します。
 - ・協議会は、被災現場での活動（初期消火・救出救護等）と被災状況・避難者の把握等にあたります。
- ◆区職員を通じ、適宜、以下の情報を災害対策台場地区対策室に連絡・報告します。
 - ・地域の被害状況（建物等の倒壊、火災、ライフライン寸断、道路の状況等）
 - ・避難者人数、負傷者・災害時要配慮者の人数、その状況
 - ・要望 等
- ◆区職員がいない場合は、学校教職員に伝え、代行してもらいます。
 区職員及び学校教職員が不在の場合は、協議会が各校の職員室にある無線で災害対策台場対策室に連絡・報告します。



※災害発生後は、回線の輻輳により通常電話や無線電話がつながりにくいことが想定されます。
 情報の優先度に応じて通信機器や報告方法を選定します。

【情報種別と使用する通信機器の一例】

種別	例	通信機器／方法
優先的に報告する情報 ※救出救助を要する情報	避難所周辺の火災 建物の倒壊 がけ崩れ エレベーター内閉じ込め 病院への搬送が必要なけが	災害時優先携帯電話 無線（電話）
定時報告 ※急な対応を要しない情報	避難者数 軽微な被害情報（標識が傾く等）	無線（メール）



～第2章 被災生活期の活動～

1 「避難所運営組織」への移行（目安：発災24時間後～）

（1）全体の体制

① “いつ” “どのように” 移行するか

◆地震発生直後の大混乱がひとまず治まった段階で、区・学校と協議の上、できるだけ早く「協議会本部」を「避難所運営本部」に移行させます。目安は、地震発生後24時間です。

◆「避難所運営本部」を設置し、各班を組織します。
本部設置場所は、協議会本部と同じ「お台場学園」です。

② 「避難所運営組織」とは

◆被災生活期の主な活動である避難所運営を地域全体で行っていくための組織です。
初動期の「協議会本部」は、基本的に防災協議会だけの組織ですが、被災生活期の「避難所運営組織」は、施設、区を含めた全体の体制になります。
ただし、避難所運営の主体は、当事者である地域住民（避難者・在宅被災者）です。
防災協議会は、地域住民の中心的役割を果たします。

区職員・学校教職員は主に以下の役割を担います。

- ・学校教職員：施設管理、避難所運営のサポート、児童・生徒への対応 等
- ・区職員：災害対策台場地区対策室、関係機関との連絡調整 等

※この組織の運営の中心となるのは「避難所運営本部」です。

本部は、協議会本部役員（本部詰めで活動する人や全体調整役・事務局）が中心となるのが望ましいです。本部役員には、本部長、副本部長の他、3～4名程度の役員を配置します。

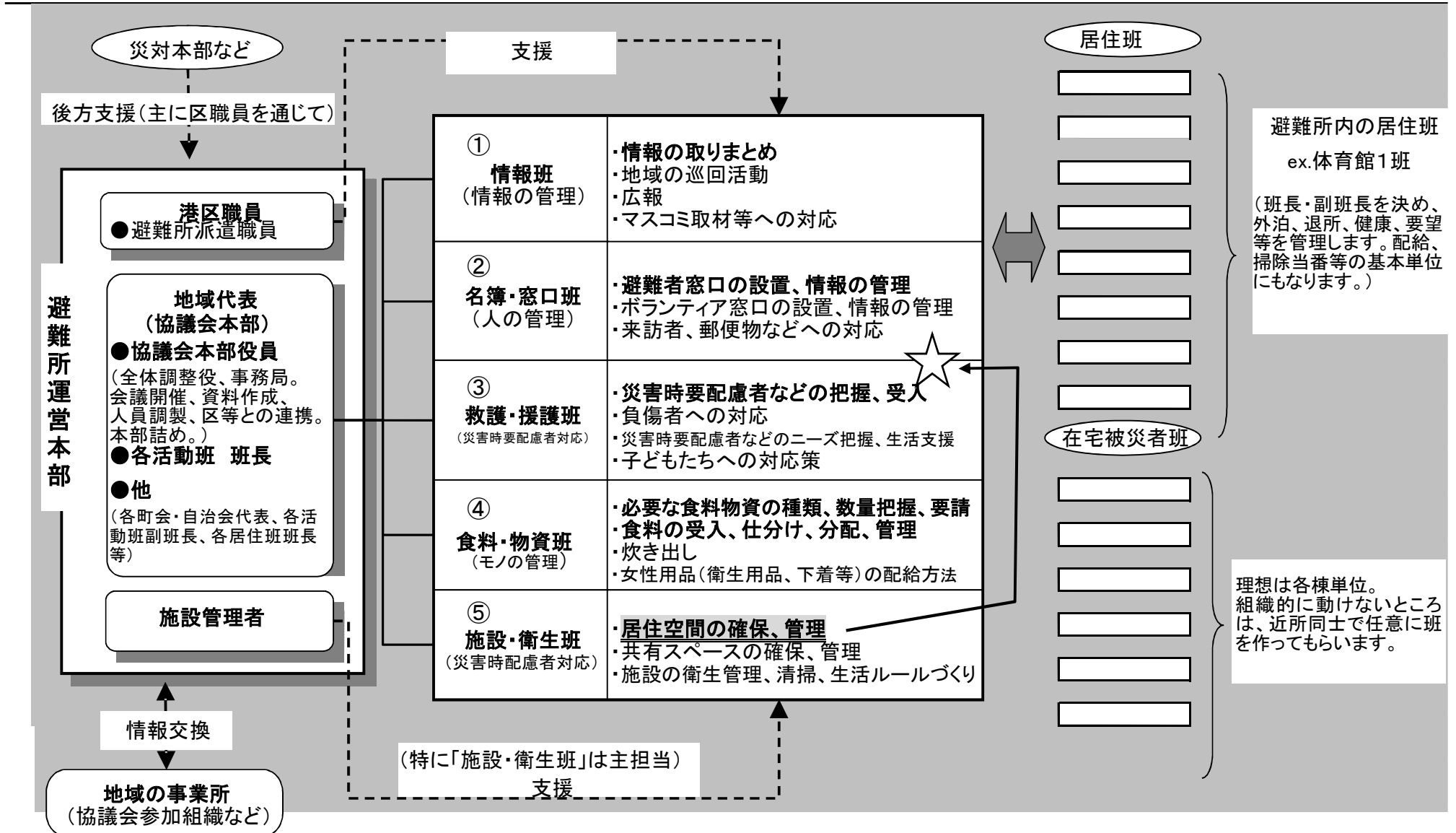
（本部役員は、そのときの状況に応じて互選し、負荷が集中しないよう適宜交代します。）

※女性、子ども、高齢者、障害者等の多様な意見を踏まえた避難所運営を行うために、避難所運営本部の役員には、男女両方の参画が必要です。女性役員の参画を確保するために、各組織とも女性の防災担当者を配置するなど、日頃からの意識を高めます。

実際は、5つの活動班（次ページ図）が中心となって活動します。
また、必要に応じて班を編成します。

(2)「避難所運営組織」体制図

- ・ 避難所内の状況や避難所運営に携われる人数等によって、班体制を変えます。優先順位は以下の通りです。(太字は緊急度が高い業務内容です。)
- ・ **⑤の施設・衛生班の「居住空間の確保、管理」**については、②③間の優先度があります。
- ・ **③救護・援護班、④食料・物資班、⑤施設・衛生班**については、男女のニーズの違いや配慮が必要です。



(3) 「避難所運営本部」の主な活動(例)

① 「避難所運営本部会議」の定期開催

◆1回目の会議は、避難所運営本部設置と同時に開催します。

◆2回目以降の開催頻度の目安は、次のとおりです。

・発災～2週間程度: 毎日2回(朝と夜)

・発災2週間以降 : 毎日1回～必要に応じて

※原則として、次のメンバーが参加します。

◆協議会本部役員

◆各班の班長

◆他(必要に応じて、各町会・自治会会長、各班の副班長、各居住班の班長等)

◆学校教職員(学校長等)

◆区職員

◆会議では、主に次の内容について協議します。

「避難所運営本部会議」主な議題	主担当
1. 被害、復旧状況など	情報班
2. 避難者・在宅被災者の人数、要望など	名簿・窓口班 情報班
3. 避難所空間に関する現状・課題など	施設・衛生班
4. 食料・物資の現状と要望など	食料・物資班
5. 避難所内および在宅の要援護者の人数、要望など	救護・援護班
6. 活動している人(ボランティアを含む)の状況、要望など	名簿・窓口班 協議会本部役員
7. その他(災害対策本部等からの情報は港区が、施設管理に関する情報は学校が報告)	
8. 各対応策の検討	

◆協議会本部役員は、会議の招集、進行(議長)、結果のとりまとめを分担します。

②各班の活動調整

発災直後から5班全部を作るのではなく、優先順位に基づき、避難所内の状況や避難所運営に携われる人数等によって、班体制を変えていきます。

◆各班には、男女両方の配置が必要です。特に、施設・衛生班、食料・物資班、救護・援護班の3班については、男女のニーズの違いや配慮が必要です。

施設・衛生班…男性の目線が気にならない更衣室、授乳室、女性専用スペース

女性下着等の洗濯物干し場、男女別トイレ、入浴設備の設置を配慮します。

食料・物資班…女性用品(衛生用品、下着等)の女性担当者による配布等や避難者による食事作りも男女問わずできる人が行います。

救護・援護班(災害時要配慮者対応)…妊産婦や高齢者等の対応をします。

◆避難所運営組織の活動の中心である5つの班の班長や活動人員、居住班長等に、過度の負担が集中しないよう、状況に応じて調整します

具体的な活動内容は、次のとおりです。

・活動している人の現状把握

*各班の人数、その人たちの特技、資格等を把握します。

*必要に応じて名簿を作成します。

・活動している人のニーズ把握、割り振り

*「どこでどのような人を必要としているか」等を把握し、そのニーズに応じて各班等に人(ボランティアを含む)を割り振ります。

・本部窓口の設置

*必要に応じて、各班長の要望などを受け付ける窓口を設置します。

③港区・関係機関との連絡、調整

港区や関係機関との連絡、調整は、基本的に区職員（不在時には学校教職員）が行いますが、区職員（および学校教職員）が持ち場につけないという事態も考えられます。その場合は、協議会が各校の職員室にある無線で災害対策台場地区対策室に連絡・報告します。

※災害対策台場地区対策室へは基本的に毎日、連絡をとり、情報交換をします。

その主な内容は次のとおりです。

・報告する情報

- * 「避難所運営会議」でとりまとめた現状、要望等
（地域の被害状況、避難者人数、負傷者・災害時要配慮者の人数 等）

・収集する情報

- * 食料物資やボランティアの供給状況
- * 被災者支援策
- * その他

※一例のため、災害の規模に応じて、臨機応変に対応する。

2 各班の活動

(1) 情報班.....情報の管理

業務内容(太字は緊急度が高い業務内容)

- ・各種情報収集の管理および提供方法
- ・地域の巡回活動
- ・広報
- ・マスコミ取材などへの対応

生活情報の提供

- ①できるだけ速やかに自力再建するために、求められる様々な情報について、手分けして情報を収集し、掲示板(壁新聞)など多様な手段で提供します。
- ②区職員は、長期受入れ施設について災害対策本部からの指示を受け、運営委員会と共に連携して避難者に周知します。
- ③情報班は名簿・窓口班と協力して、長期受入れ施設の情報・資料を収集し、避難者に配布する資料の作成や相談などを迅速かつ的確に行います。
 - ・本部会議等の情報から、地域の被害や復旧状況、在宅被災者数やニーズ等を随時取りまとめます。
 - ・在宅の災害時要配慮者の情報は、救護・援護班に伝えます。

地域の巡回活動

「在宅被災者班(自治会・各棟等)」や事業所と連携し、定期的に地域を巡回し、情報収集をします。
・在宅被災者がまとまっていない場合は、近所同士で任意に班を作ってもらうよう呼びかけます。
(自治会・防災会の班等、既存組織を活用します。)

マスコミ対応

- ①情報班は、避難所に訪れるマスコミの取材に対して行政担当者および施設管理者が発表する資料を作成します。
- ②マスコミからの取材・調査等が避難者の生活に支障を与えるのを防ぐため、避難者のプライバシーの保護に努めます。
- ③取材の申し入れがあったときは、氏名、所属、取材目的、発表日時や発表内容を聞き取り、記録に残します。

(2) 名簿・窓口班.....人の管理

業務内容(太字は緊急度が高い業務内容)

- ・避難者窓口の設置、情報の管理
- ・ボランティア窓口の設置、情報の管理
- ・来訪者、郵便物などへの対応、避難者の呼び出し業務

避難者・ボランティア対応窓口の設置

- 避難者・ボランティア対応窓口を設置し、避難者やボランティアの登録、出入りの管理を行います。
- ・避難者受付窓口はアリーナ内に、ボランティア等の外部用受付は校舎内1階フロアに設置します。
 - ・窓口には、避難者名簿・世帯用を常備しておきます。
 - ・五十音順に整理するなど、検索しやすいよう工夫します。

名簿の作成・管理

- ①新たな避難者および在宅被災者があるときは、様式3「避難者応急名簿」、様式5「避難者名簿(世帯用)」を用いて名簿に登録してもらいます。
- ②避難者および在宅被災者に退所世帯があるときは、転出先を確認して記録します。
- ③名簿班は名簿の整理および集計を行い、様式4「避難者応急名簿 集計用紙」に集計結果を記入して毎夜8時までに区職員へ伝達します。
- ④名簿・窓口班は、避難者が公開を希望したときは、避難者名簿の住所と氏名を避難者受付窓口に掲示します。
- ⑤名簿班は、町会・自治会等からの報告や、避難者・ボランティアの協力を得て、周辺の在宅被災者の概数を把握し、情報、食料・物資班に連絡します。
- ⑥名簿・窓口班は、避難所運営委員会において、登録者数や退所者数を毎日確認します。
- ⑦退所者の名簿は、後日必要となることもあるので保存します。
- ⑧避難者名簿は、パソコン等を使うと名簿作成作業やその後の修正などが迅速に行えるため、パソコン等の得意な班員の参加や協力者を確保することが望ましいです。

人数・構成の把握

- ①避難所の各種サービスの提供は避難者数および在宅被災者数を基礎にしているため、名簿・窓口班は、新たな避難者及び在宅被災者の登録や退所者の確認などを行い、現状の避難者および在宅被災者の構成(年齢、災害時要配慮者など)及び人数を把握します。
 - ②名簿・窓口班は避難所内の人数および構成を把握したら、毎夜8時までに区職員に報告します。
- ・災害時要配慮者については、救護・援護班に連絡します。

電話問合せや避難者の呼出

- ①外部からの電話の問合せによる他の避難者への迷惑を最小限度とするため、呼出しなどは時間を定めて行います。
- ②電話で問合せがあった時は、避難者名簿と照合します。
- ③名簿・窓口班は、朝7時から夜9時まで呼出し・問合せ電話の対応をします。
- ④避難所内の電話は受信専用とし、避難者の発信用電話は公衆電話や災害時特設公衆電話とします。
- ⑤呼出しは、放送および掲示により伝言し、折り返し避難者の方から連絡をとる方法を原則とします。受信状態のままでは呼出しをしないようにします。
- ⑥避難所への来訪者は、名簿・窓口班の受付で避難者の呼出しを行い、所定の来客場で面会をしてもらいます。
- ⑦郵便物については、呼出しを行わずに郵便局員が直接被災者に渡します。

《避難者に対する問合せの返答ルール》

- (1)個人宛の電話は、相手の連絡先を聞いて一旦切り、本人に確認の上、折り返し該当者から連絡してもらうようにします。
- (2)避難所にいることを伝えてはいけないケースもあるので、避難者名簿に該当者が載っているかどうか、その場で答えないようにします。

《問合せ担当者の対応》

問合せに対して、担当者は次の要領で対応しながらメモをとります。

- (1)誰を捜していますか。捜している人の住所と名前を教えてください。
- (2)ここでは放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。
- (3)あなたの連絡先と名前を教えてください。
- (4)なお、呼び出しても連絡のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんので、ご理解ください。

※メモは、付箋などを利用し、受信日時・問合せのあった避難者の氏名及び住所、問合せをしてきた相手の氏名と連絡先を記載します。

- (5)メモの記載が終了した者から、呼び出し担当者にメモを渡します。
- (6)呼び出しが終了したら、メモを掲示板の「お問合せ」の欄に貼付します。
- (7)相手先に連絡した避難者は、メモを掲示板から除くこととします。

ボランティアの受入

- ①名簿・窓口班は、避難所運営状況から判断し、港区に対して、ボランティア派遣を要請します。また、避難所へ直接来て申し入れがあったボランティアに対しては、港区で受付するよう指示します。
- ②要請にあたっては、必要とするボランティアの活動内容や人員数などを港区に連絡します。
- ③名簿・窓口は、港区から派遣されたボランティアに対して様式6「避難所ボランティア受付表」を作成し、管理します。
- ④ボランティアの分担する仕事は、避難所生活に関する仕事の支援とし、的確にボランティアの配備を行います。
- ⑤ボランティアは持参品や注意事項について説明を受けているはずですが、紛失や忘れていることもあるので注意します。なお、腕章や名札を紛失した者には、目印となる腕章などを必ず渡します。
- ⑥ボランティアには仕事の内容ごとにリーダーを互選により定めてもらい、仕事が終了したときはリーダーが名簿・窓口班の担当者に連絡します。
- ⑦各運営班は、特別な事情のない限りボランティアのみで作業させないようにします。
- ⑧各運営班は、ボランティアの作業が発生した場合、その概要を名簿・窓口班に報告します。さらに名簿・窓口班は、それらの概要を取りまとめ、港区に報告します。
- ⑨ボランティアの作業がなくなった場合は、港区に報告します。

《避難所生活に関する仕事の支援》

- (1)災害・安否・生活情報の収集、伝達への協力
- (2)老人介護、看護活動の補助
- (3)清掃及び防疫活動への応援
- (4)災害応急対策物資、資器材の輸送及び配分活動への協力
- (5)手話・筆話・外国語などの情報伝達への支援協力
- (6)その他危険を伴わない軽易な作業への協力

《ボランティア活動時の持参品と注意事項》

- ・動きやすい服装、帽子、ジャンパー、底の厚い靴、軍手、防塵マスク、懐中電灯、雨具(カッパ)携帯ラジオ、飲料水、弁当、ゴミ持ち帰り用袋、タオル、ティッシュ、筆記用具、テレホンカード
- 小銭、地図、保険証のコピー、メモ帳、救急用品(傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープなど)、
- * 災害の種類・気候により、必要なものを修正する。

- ・遠方からのボランティアは、基本的に区や都のボランティア本部から派遣されますが、直接避難所に来ることもあります。その場合の対応を行います。
- ・必要に応じ、避難所へのボランティアコーディネーターの派遣を要請します。

(3) 救護・援護班

災害時要配慮者対応

業務内容(太字は緊急度が高い業務内容)

- ・**災害時要配慮者などの把握、受入**
- ・負傷者への対応
- ・災害時要配慮者などのニーズ把握、生活支援
- ・子どもたちへの対応策

災害時要配慮者などの把握、受入

- ①災害時配慮者の把握に日々努めます。
 - ・避難者:名簿・窓口班や各居住班長などと連携して、災害時要配慮者を把握
 - ・在宅被災者:巡回を行う情報班などから情報を得て、災害時要配慮者を把握
- ②必要に応じて、名簿・窓口班が作成している名簿とは別に、名簿を作成します。
- ③一般避難者と同じ居室では、生活が困難な人を災害時要配慮者専用の居室に受け入れます。
 - ・災害時要配慮者用の居住空間は、中学校校舎1階のランチルームに設置します。
(避難所の部屋割りについては、資料編を参考にします。)

災害時要配慮者などのニーズ把握、生活支援

- ①避難所での生活は、負担がかかるので、環境のよい場所へ受入れるよう
できるだけの配慮を行い、併せて避難者の協力を得ます。
- ②避難者の障害の程度や体力および症状などの状況を判断し、避難所での生活が
困難な者については、福祉避難所など、適切な施設へ移動させるよう港区に要請します。
- ③災害時要配慮者をケアするため、福祉の専門職員派遣を、港区に要請します。
- ④避難所において、障害者や高齢者が生活する上での障害をできる限り取り除くよう努めます。
- ⑤仮設トイレの設置にあたっては、視覚障害者の利用を配慮して、数基(最低1基)は
避難スペース近くの壁沿いに配置し、視覚障害者へ周知します。
 - ・避難所や在宅の災害時要配慮者のニーズをとりまとめ、本部会議で報告し、解決策を検討します。
 - ・避難所内で解決できない問題については、区職員を通じて、港区に要請します。
 - ・福祉避難所や医療機関への移送、巡回医療、専門家の派遣、災害時要配慮者用トイレ設置、ボランティア派遣要請等を行います。
 - ・避難者名簿(世帯用)の資格・特技欄を確認して、避難者等に呼びかけを行い、
介護や医療の経験者・有資格者、手話や外国語ができる人などの協力を得られるようにします。

外国人への対応

- ①救護・援護班は外国人への災害情報・物資・食料の情報の提供について、その手段や言語等にも配慮します。
- ②通訳のできるボランティアなどが避難所にいないか確認します。
- ③日本語が不自由な外国人避難者がいる場合は、港区へ連絡し、通訳や通訳ボランティアの派遣等の対応を図ります。

子ども達への対応

- ①救護・援護班は、児童館・保育園などの協力を得て、避難した子ども達の保育を支援します。
- ②避難所において、子ども達がボランティア活動として力を発揮できるよう支援します。
- ③可能であれば子どもの遊び部屋を確保し、夜間は勉強部屋として利用できるよう配慮します。

(4) 食料・物資班

モノの管理

業務内容(太字は緊急度が高い業務内容)

・食料、生活物資の配給方法

- ・炊き出し
- ・不足食料、物資の要請方法
- ・女性用品(衛生用品、下着等)の配給方法

食料・物資の配給

- ①食料・物資の配給は、公平性の確保に最大限配慮します。
- ②食料・物資の配給は、迅速かつ公平に行うため、原則として居住班ごとに行います。
- ③特別な配給をする場合は運営委員会の理解と協力を得てから行うこととし、ミルク・おむつ等特別な要望については個別に対処します。
- ④避難者以外の近隣の在宅被災者の人にも、食料・物資を配給します。
- ⑤**女性が必要な物資(衛生用品、下着等)は、専用の窓口を設け、女性担当者から配給します。女性担当者を設置し、物資を受け取りやすく、要望も出しやすくします。**
- ⑥在宅被災者に食料・物資を配給するときには、配給場所や時間等を避難所内の連絡板に掲載します。

(食料・物資・水などの配分方針に関する伝達文)

- (1)食料・物資・水などは公平に配布します。
- (2)数量が不足する物資等は、その物資などの内容を問わず、高齢者・障害者、子ども、大人の順に配布を行います。
- (3)物資の配付は、各(避難者)組の代表者に渡し、居住班で配布するようにします。
- (4)物資等の配布は、原則毎日同時刻に、場所は体育館内の緊急物資等配給所で、食料・物資班が配布するので、秩序を守って食料・物資班の指示に従い受け取ります。
- (5)配布する物資などの内容および数量は、館内放送等で避難者へ連絡します。
- (6)各自必要な物資等は、避難所運営委員会の物資窓口に申し込みます。
在庫がある物はその場で渡します。在庫がない物は港区へ要請して、在庫したかどうか各自で窓口に確認します。

炊き出し

状況と必要に応じて、適宜、炊き出しを行います。

各居住班が持ち回りで行う等、負担が集中しないように配慮します。

不足食料・物資の把握・要請

- ①食料・物資班は、避難所で不足している食料・物資、または特別なニーズがある食料・物資を、区職員を介して港区に要請します。
- ②食料・物資班は、不足食料・物資の内容、数量を取りまとめて、様式7「物品依頼票」に記入します。記入後は区職員に渡します。
- ③食料・物資の要請にあたっては、必要な食料・物資を的確に把握し、余剰物資が発生しないよう注意します。

食料・物資の管理

- ①不要な救援食料・物資が到着したときは、受領を拒否します。
- ②区職員または食料・物資班は、要請した物資が搬送されたら様式7「物品依頼票」にサインをして、物資を受取り、食料・物資保管室へ保管します。
- ③食料・物資班は、様式8「物品受払簿」を用い食料・物資を管理します。
- ④高齢者や障害者、アレルギー体質をもつ人等、特別なニーズのある人には、個別に対処するよう努めます。

《食料・物資の管理・保管方法》

- ・男性衣類・女性衣類・子ども衣類・食料品・タオル・毛布・紙製品・衛生用品・その他に大分類します。
- ・衣類は、防寒着・セーター・トレーナー類・スカート・ズボン・下着・靴下等の種類別に中分類し、更にその種類ごとにS・M・Lに小分類します。
- ・生活用品は、石鹸・台所洗剤・洗濯洗剤・歯ブラシ・カイロ・乾電池・文房具・書籍・おもちゃ・雨具・靴・医薬品・電気製品等の用途別に中分類します。
- ・保管場所には鍵をかけて、鍵は班長が保管します。

(5) 施設・衛生班

空間の管理

業務内容(太字は緊急度が高い業務内容)

・居住空間の確保・管理

- ・共有スペースの確保、管理
- ・施設の衛生管理、清掃
- ・生活ルールづくり

避難所空間の確保

- ①協議会本部室、窓口、物資保管場所、救護所等の共有空間の安全確認、管理を行います。
 - ②避難者数の増減や施設の安全状況等に応じて、適宜、部屋割りを見直します。
 - ・区画割り等の指導を行います。
- (各世帯が通路に面するようにする、各自が同じ程度の広さになるようにする等)

避難所の管理

- ①避難所内での居住スペースの移動について計画します。
- ②運営委員会で検討した後、避難所内での居住スペースの移動を行います。
- ③避難者の精神的負担を少しでも軽減するよう、避難所内の秩序を維持します。
- ④飲酒・喫煙・火気について、気を配ります。
- ⑤避難所生活におけるプライバシーの問題に配慮します。
- ⑥避難所の消灯を定時に行います。廊下は点灯したままとし、体育館等は照明を落とします。
- ⑦管理に必要な部屋は、点灯したままにします。
- ⑧秩序を維持するため、夜間の巡回を行います。

トイレ対応

- ①施設・衛生班は、仮設トイレや簡易トイレ等が搬送されてきたら所定の場所に設置します。
- ②避難所に視覚障害者がいる場合は、少なくとも1基の仮設トイレや簡易トイレ等は壁や塀沿いに設置し、障害者へ周知します。
- ③トイレ使用についての注意事項を、施設内トイレおよび仮設トイレや簡易トイレ等それぞれに貼りだし、避難者への周知徹底を図ります。
- ④区職員や施設・衛生班は、施設内トイレ・仮設トイレの消毒・殺菌等について、港区と連絡調整を行い対応する。
- ⑤避難所および仮設トイレ、簡易トイレ等の清掃は、避難者に当番を割り振り、毎日行います。
- ⑥トイレの清掃や手洗い消毒液の交換等の衛生管理は、避難者が当番を定め毎日行います。
- ⑦放送等でトイレの清掃時間を伝えます。

《トイレに関して》

- (1) 仮設トイレのくみ取りは、状況を見て早めに港区へ要請します。
- (2) 清掃時に攪拌棒により便槽内の汚物をならし、便槽容量を有効に確保します。
- (3) 使用後のペーパーは、下水管を詰まらせないようゴミ袋に入れます。
- (4) 避難所において水道が断水した場合、水洗トイレ用水は、仮設トイレや簡易トイレ等が設置されるまで受水槽、防火水槽の水やプールの水を活用します。

ごみ対応

- ① 施設・衛生班は協議の上、ごみの集積所を指定し、張り紙等により避難者へ周知徹底を図ります。
- ② ごみは、各自で可燃・不燃ごみ等に分別し、所定の場所へ整然と置くよう指示します。
- ③ 居住班ごとにごみ袋を用意し、避難者が交替でごみを集積場に運びます。
- ④ ごみ集積場は、屋外の直射日光が当たらない場所を選びます。
- ⑤ ごみの収集は、港区に要請します。
- ⑥ 避難所や空地でのごみの焼却は、原則として禁止します。

防疫対応

- ① 施設・衛生班は食中毒や風邪などの感染症が流行しないように、避難者や保健所の協力を得て、ごみ処理や防疫に注意します。
- ② 生活用水を確保します。
- ③ 手洗いを励行します。
- ④ 食器はできるだけ使い捨てとします。
- ⑤ 風呂の利用について周知します。
- ⑥ 生活用水が確保できるようになったら、洗濯場や洗濯物干し場を確保します。
- ⑦ 風邪や下痢など体調を崩している人の有無を(居住班)班長を通じて把握します。
- ⑧ 必要があれば、区職員に伝えて医師や保健所の応援を求めます。

《生活水の確保》

- ① 飲料水の安定的な供給ができるようになったら、トイレ・手洗い・洗顔洗髪・洗濯等の生活水の確保に努めます。
- ② 生活水の確保に際しては、食料・物資班と協議します。
- ③ 生活水の保管や利用方法を検討します。

《手洗いの励行》

- ① 衛生確保のため、手洗いを励行します。手洗い所には、消毒液を配置します。
- ② 消毒液は定期的に取り替えます。
- ③ 施設・衛生班は、消毒液・トイレトペーパーを定期的に食料・物資班へ依頼し、確保します。

《食器の取扱い》

- ①衛生確保の観点から、食器はできるだけ使い捨てとします。
- ②食器を再利用するときは、各避難者の責任において行います。

《風呂の利用》

- ①施設・衛生班は情報班と協力して、地域の公衆浴場の開店情報を提供します。
- ②もらい風呂を奨励します。
- ③仮設風呂が利用できる場合は、利用計画を作成します。

女性や子育て家庭に配慮した避難所の設計

- ①男性の視線が気にならない更衣室、授乳室、女性専用スペースを設置し、避難者への周知を図ります。
・更衣室、授乳室、女性専用物干し場等の場所については、資料編を確認します。
- ②女性下着等の洗濯物については、外から見えない物干し場を別に設ける等、配慮します。
- ③安全で行きやすい場所に女性専用トイレを設置します。
- ④可能であれば、乳幼児のいる家庭エリアを設け（夜泣き等への対応）、乳幼児が安全に遊べる空間を確保し、助け合える環境づくりに努めます。

清掃・整理整頓

避難所内の清掃等は、避難者自身が当番制で行うよう協力を求めます。

ペット対策

- ①犬、猫などは、避難所の室内に入れないようにします。
- ②大型動物や危険動物の避難所への同伴は断ります。
- ③避難所にペットを連れてきた避難者に対して窓口で届け出るよう呼びかけ、様式9「避難所ペット登録台帳」に記入してもらいます。
- ④ペットを受け入れる際は、狂犬病予防注射済票を確認します。
- ⑤ケージは、飼い主で用意してもらいます。
- ⑥避難所のペットの管理責任は飼育者にあることを原則とします。
- ⑦ペットの飼育場所を決定し、ペットの飼育ルールと共に飼育者および避難者へ周知し、徹底するよう促します。飼育場所は、災害の状況に応じて検討します。
候補としては、お台場レインボー公園の一面やお台場学園のグラウンドの一面等が挙げられます。
- ⑧ペットに関する運営管理は、ペットを連れてきた避難者で行うこととします。

(ペットの飼育ルール広報文(例))

ペットの飼い主の皆さんへ

避難所では多くの人達が共同生活を送っていますので、ペットの飼い主の皆さんは、次のことを守って避難所生活を送って下さい。

- (1) ペットに関する運営管理は、ペットを連れてきた避難者で行ってください。
- (2) ペットは、指定された場所に必ずつなぐかケージの中で飼ってください。
- (3) 飼育場所や施設は、飼い主の手によって常に清潔にし、必要に応じて消毒を行ってください。
- (4) ペットへの苦情および危害防止に努めてください。
- (5) 屋外の指定された場所で必ず排便させ、後始末を行ってください。
- (6) 給餌は時間を決めて、その都度きれいに片づけてください。
- (7) ノミの駆除に努めてください。
- (8) 飼育困難な場合は、動物救援センターに相談してください。
- (9) 他の避難者との間でトラブルが生じた場合は、速やかに避難所運営組織（情報班、施設・衛生班）まで届け出てください。

