



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～48 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、混乱を収束させることが大事です。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・各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」の運営を行います。

②被災生活期の活動〔目安：地震発生後 48 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、衛生問題等です。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・施設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生活拠点となる場です。たとえば、発災 3 日目以降自宅に住める状態でも、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。また、地震発生時間帯によっては、地域で働いている人や買い物客・旅行者等（帰宅困難者*）への対応も必要です。

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。

* 帰宅困難者（事業所の従業員について）

事業所に対して、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。徒歩で従業員全員を帰宅させてしまうと、道路が人であふれて二次災害の危険を伴うため、復旧する時間まで、自社内待機していただくよう協力をお願いします。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）を、滞留者とします。

滞留者対策

東京湾北部を震源とする大地震が発生した場合、鉄道など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、大規模震災発生時に、ターミナル駅周辺における滞留を防止するため、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います。芝浦港南地区総合支所管内には、田町駅で駅前滞留者対策推進協議会が設立されています。

一時滞在施設

東京都では、「東京都帰宅困難者対策条例」に基づき、大規模災害の発生時に帰宅困難者を一時的に受け入れる施設を指定しています。芝浦港南地区総合支所管内には、東京都一時滞在施設が 8ヶ所（平成 25 年 4 月 1 日現在）あります。（→資料編）

区民避難所の芝浦小学校から最寄りの一時的滞在施設は、港南 3 丁目の東京港建設事務所です。（→資料編）

(3) 区との役割分担

大地震のような突発的で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。

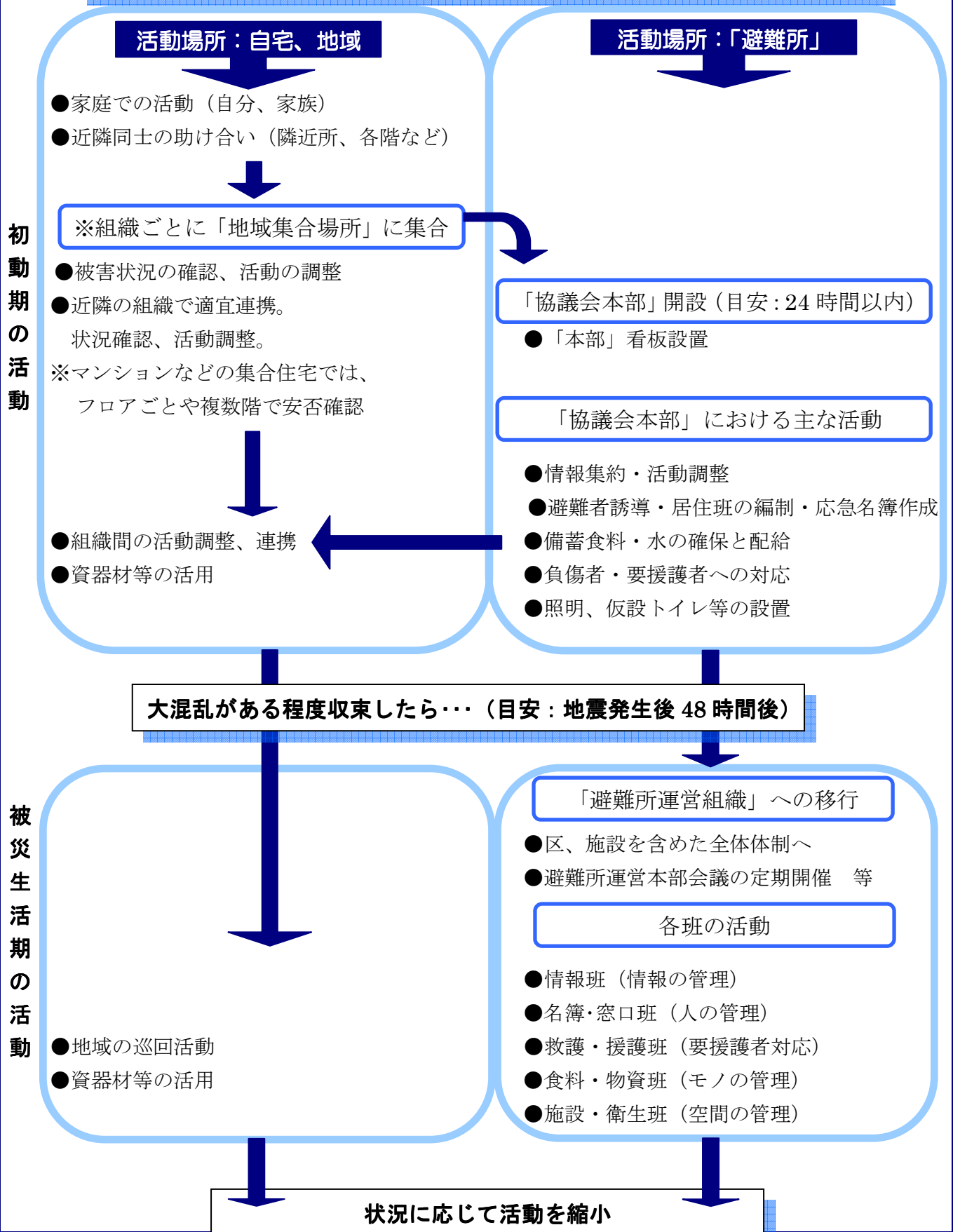
避難者・被災者自身が積極的に避難所運営に携わることが、被害を最小限にとどめる上での鉄則です。防災協議会は、このことを念頭に災害時の活動に取り組む必要があります。

防災協議会・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）
- 区（施設管理者）：施設管理、避難所運営のサポート、利用者への対応
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

2 大地震発生時の防災活動の流れ

大地震発生！！（目安：震度6弱以上）電気・ガス・水道のライフラインが停止した場合





第1章 初動期の活動

1 各組織の活動（目安：発災～48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
- 要援護者の避難の手伝い 他

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「芝浦小学校」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「芝浦小学校」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
- ・ 要援護者の居室〔要援護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

- 立入禁止スペースを指定します。
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なとなるような部屋は、避難者の受入れスペースとはしません。
＜立入禁止の部屋＞
 - (1) 校長室など、施設管理者の部屋
 - (2) 職員室、事務室
 - (3) 保健室
 - (4) 理科室、図工室、PC 教室など特別教室
 - (5) 給食室、調理室
 - (6) 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
- 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など、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します。)
 - ・「ただ今、芝浦小学校において(芝浦・海岸地域の)避難所を開設しました。」
 - ・「避難した方の受付を始めています。」
 - ・周知・広報には、屋外スピーカーなどを利用します。使用できない場合は、拡声器・メガホンなどを利用します。
- 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、丁目ごとにまとまってもらいます。高齢者・幼児・妊産婦・傷病者や障害者など要援護者については、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」(→資料編)を参考にします。集計内容は、様式2「建物被害集計用紙」(→資料編)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、町会・自治会等の団体ごとにまとまるよう指示します。
 - ・ 組織ごと・住所ごとで適宜「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などの目印をつけると、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」（→資料編）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」（→資料編）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、不足分については災害対策本部に要請します。
- 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3リットルを目安とします。）
- 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。
- 避難所以外の近隣の被災家屋に残る在宅被災者にも等しく食料を配給します。
- 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・要援護者への対応

- 手当が必要な負傷者・一人では生活できない要援護者等は、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、とく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、個々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、負傷者や要援護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、災害対策本部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、学校教職員と連携して、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、小学校の校庭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。（マンホールトイレはそばに組立水槽（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階を使用する。（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る。
 - ・トイレの清掃は、居住班ごとに当番制で行う。
- 使用しない（できない）トイレは、「使用禁止」の張り紙をします。

⑥施設・区との連携

- 地区本部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・要援護者への対応等は、区職員・学校教職員を中心に対応してもらいます。
 - ・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、以下の情報を地区災害対策本部に連絡・報告してもらいます。
 - ・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、安否不明者等）
 - ・避難者人数、負傷者・要援護者人数、その状況
 - ・要望 その他

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。

学校教職員がいない場合は、各校の職員室にある災害時優先電話で下記へ連絡・報告してもらいます。

- ① 地区災害対策本部芝浦港南地区本部 3456-4151
- ② 災害対策本部 区役所 3578-2111



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48時間後～）

(1) 全体の体制

① 「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・施設職員は主に以下の役割を担います。

- ・施設職員：施設管理、避難所運営のサポート、利用者への対応 等
- ・区派遣職員：地区災害対策本部、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。全体調整役・事務局）が中心となります。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しょう。

実際の活動の中心となるのは5つの活動班（次ページ図）です。各活動班は、互選した各班長、副班長を中心に、避難者および在宅被災者の中から適宜選出し、組織します。負傷者や要援護者を除く全ての人、いずれかの班に入ることが原則です。（救護・援護班、食料・物資班、施設・衛生班については、女性が配置されるようにします。）

班長・副班長も、本部役員と同様、負荷が集中しないよう適宜交代します。

② “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、施設と協議の上、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。

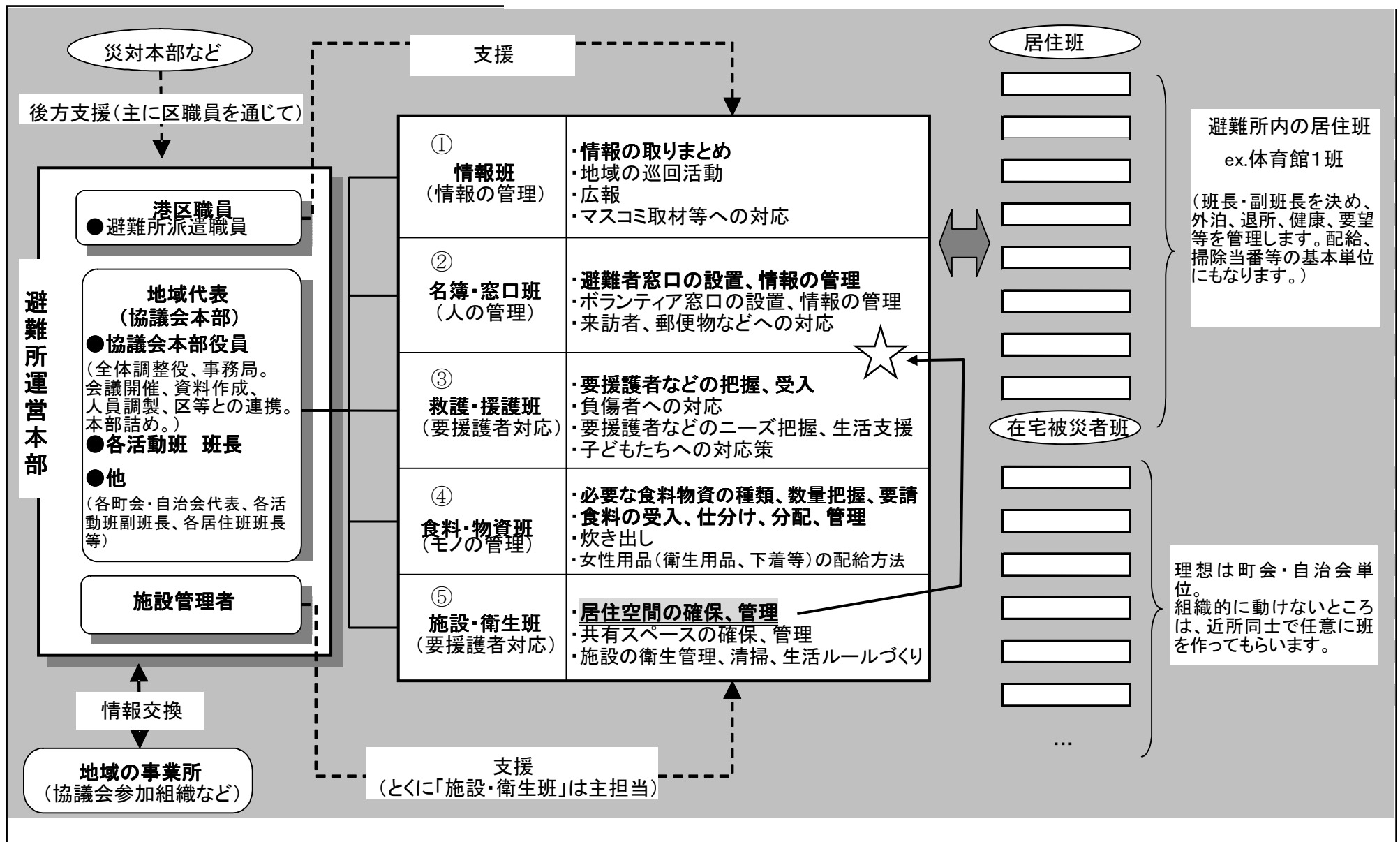
目安は、地震発生後48時間です。

●「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「芝浦小学校」です。

(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

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 回目移行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）
 - 施設職員（施設長等）
 - 地区災害対策本部職員
- 会議では、主に次の内容について話し合います。

「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区職員が、 施設管理に関する情報は施設職員が報告）	
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なことが出てきます。

施設・衛生班…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、女性下着等の洗濯物干し場、男女別トイレ、入浴設備の設置等に配慮します。

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、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(要援護者対応)…妊産婦や高齢者対応を行います。

- 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、資格などを把握しましょう。
 - 必要に応じて名簿を作成しましょう。
- ・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」などを把握し、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しょう。

③地区災害対策本部・関係機関との連絡、調整

- 区災害対策本部や関係機関との連絡、調整は、基本的に区派遣職員(不在時には施設職員)が行いますが、区職員(および施設職員)が持ち場につけないという事態も大いに考えられます。その場合は、協議会本部役員が代行します。

区災害対策本部へは基本的に毎日、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
- ・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

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です。)

- ・ **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などを随時取りまとめます。
 - ・ 在宅の要援護者の情報は、救護・援護班に伝えます。

地域の巡回活動

- 「在宅被災者班（町会・自治会等）」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おうよう呼びかけます。（町会・自治会の班など、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区職員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。

業務内容 (※太字は緊急度が高い業務内容です。)

- ・ **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。

- ・ 避難者受付窓口は体育館内です。
- ・ ボランティア等の外部用受付は校舎内 1 階の芝浦ホールに設置します。
- ・ 窓口には、避難者名簿・世帯用を常備しておきます。
- ・ 余裕ができたなら、五十音順に整理するなど、検索しやすくする工夫をします。

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 20 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、要援護者など）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 20 時までに区職員に報告します。
 - ・ 要援護者については、救護・要援護者班に連絡します。

電話問い合わせや避難者の呼出

- 1 外部からの電話の問い合わ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 電話で問い合わせがあった時は、避難者名簿と照合します。
- 3 名簿・窓口班は、朝7時から夜21時まで呼出し・問い合わ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、受信状態のまま呼出しをしません。
- 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します。
- 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)

問い合わせ担当者は、次の要領で問い合わせに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理解してください。メモは、付箋などを利用し、受信日時・問い合わせのあった避難者の氏名と住所および問い合わせをしてきた相手の氏名と連絡先を記載する。
- (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「お問い合わせ」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、災害対策本部に対して、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、災害対策本部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災害対策本部に連絡します。
- 3 名簿・窓口は、災害対策本部から派遣されたボランティアに対する 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災害対策本部で説明を受けているはずであるが、紛失、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ません。
- 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、災害対策本部に報告します。
- 9 ボランティアの作業がなくなった場合は、災害対策本部に報告します。

(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、救急用品（傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープなど）、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
- *災害の種類・気候により、必要なものを修正します。

- ・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。

業務内容 (※太字は緊急度が高い業務内容です。)

- ・ **要援護者などの把握、受入**
- ・ 負傷者への対応
- ・ 要援護者などのニーズ把握、生活支援
- ・ 子どもたちへの対応策

要援護者などの把握、受入

- 1 要援護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、要援護者を把握します。
 - ・ 在宅被災者：巡回を行う情報班などから情報を得て、要援護者を把握します。
- 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、生活が困難な人を要援護者専用の居室に受け入れます。
 - ・ 要援護者用の居住空間は、体育館そばと校舎2階の第二音楽室の2箇所にあります。(避難所の部屋割りについては、資料編を参考にしてください。)

要援護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に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福祉部門の区職員に要請します。
- 3 要援護者をケアするため、福祉の専門職員派遣を、災害対策本部に要請します。
- 4 避難所施設において、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。
 - ・ 避難所や在宅の要援護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、区職員等を通じて、地区災害対策本部等に要請します。
 - ・ 福祉避難所や医療機関への移送、巡回医療、専門家の派遣、要援護者用トイレ設置、ボランティア派遣要請などを行います。
 - ・ 避難者名簿(世帯用)の資格・特技欄を確認したり、避難者などに呼びかけを行ったりして、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、その手段や言語などにも配慮します。
- 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、災害対策本部へ連絡し、通訳または通訳ボランティアの派遣などの対応を図ります。

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に支援します。
- 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に配慮します。

業務内容 (※太字は緊急度が高い業務内容です。)

- ・ **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・おむつなど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。女性担当者を設置することで、物資をもらいやすく、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、配給場所および時間など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・水などは公平に分配します。
- (2) 数量が不足する物資などは、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分します。
- (3) 物資の配付は、各（避難者）組の代表者の方にお渡ししますので、居住班で分配するようにして下さい。
- (4) 物資などの配付は、原則毎日〇〇時頃に、場所は体育館内の緊急物資等配給所で食料・物資班が配付するので秩序を守って食料・物資班の指示に従い受け取ってください。
- (5) 配付する物資などの内容および数量は、その都度、館内放送などで避難者へ連絡します。
- (6) 各自必要な物資などは、避難所運営委員会の物資窓口に申し込んでください。在庫がある物はその場でお渡します。在庫に無い物は災害対策本部へ要請しますので、入ったかどうか各自で窓口に確認しに来てください。

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、区職員を介して災害対策本部に要請します。
- 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「物資依頼伝票」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 高齢者や障害者やアレルギー体質の方など特別なニーズのある者には、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・靴下など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、石鹼・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・電気製品など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。

業務内容 (※太字は緊急度が高い業務内容です。)

- ・**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、救護所など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（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）等の指導を行います。

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。
- 7 廊下は点灯したままとし、体育館などは照明を落とします。
- 8 管理に必要な部屋は、点灯したままとします。
- 9 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・殺菌などについて、災害対策本部および保健所と連絡調整を行い対応します。
- 5 避難所施設および仮設トイレや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などの衛生管理は、避難者が当番を定め毎日行います。
- 7 放送など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、状況を見て早めに災害対策本部へ要請します。
- (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) 学校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、張り紙などにより避難者へ周知徹底を図ります。
- 2 ごみは避難者各自が可燃・不燃ごみなどに分別し、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、災害対策本部に要請します。
- 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、行政担当者に伝えて医師や保健所の応援を求めます。

(生活用水の確保)

- 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・洗濯などの生活用水の確保に努めます。
- 2 生活用水の確保に際しては、食料・物資班と協議します。
- 3 生活用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・トイレッ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 男性の目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、資料編を確認してください。
- 2 女性下着等の洗濯物については、外から見えない洗濯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たり（夜泣き等への対応）、乳幼児が安全に遊べる空間を確保したりして、助け合える環境づくりに努めます。

清掃・整理整頓

避難所内の清掃などは、避難者自身が当番制で行うよう協力を要請します。

ペット対策

- 1 犬、猫などは、避難所の室内に入れません。
- 2 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。
- 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載します。
- 4 大型動物や危険動物の避難所への同伴は断ります。
- 5 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通知・徹底を図ります。
- 6 ペットの救護活動が開始された場合は、その情報を飼育者へ提供し、協力を求めます。

(ペットの飼育ルール広報文)

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) ペットは、指定された場所に必ずつなぐか檻の中で飼ってください。
- (2) 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。
- (3) ペットへの苦情および危害防止に努めてください。
- (4) 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。

- (5) 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。
- (6) ノミの駆除に努めてください。
- (7) 運動やブラッシングは、必ず屋外で行ってください。
- (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。

