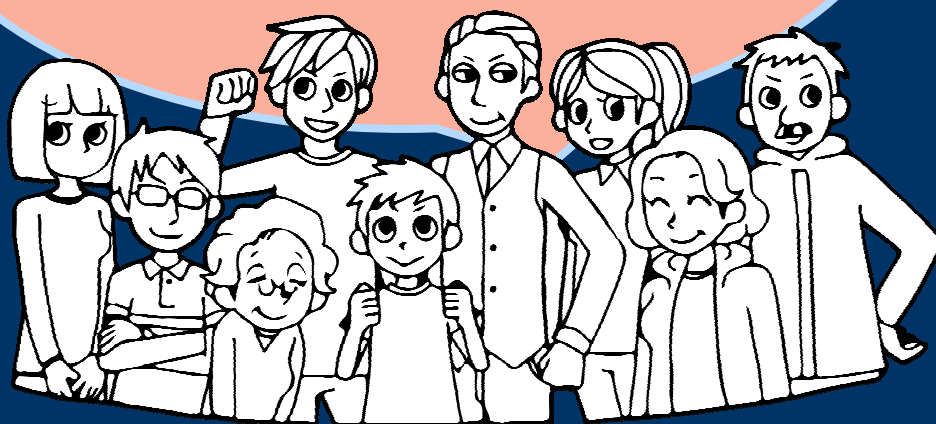


京都市 避難所運営マニュアル

～地域でマニュアルづくりを進めていくために～

いのちと暮らしを守る視点を
共有し、困難を乗り越えていこう。



- このマニュアルは、大規模地震において活用することを想定しています。
- また、その際の避難所は、住民の自治による開設・運営を目指すこととしています。
- なお、水害（洪水、土砂災害）の際の避難所運営もこのマニュアルによるものとしませんが、その避難所開設については、必要な情報等を地域住民の方々に伝達したうえで、区本部長が地域と連携して、必要な避難所の開設を行います。



京都市総合防災訓練風景（平成 24 年 9 月 1 日実施）

※この「京都市避難所運営マニュアル」には、別冊で「京都市避難所運営マニュアル（資料編）」があります。あわせて活用してください。



《京都市避難所運営マニュアル（資料編）》

～内容～

- ① Q&A
 - 避難所運営マニュアルの補足
- ② 参考資料集
 - 避難所運営に係る情報・ノウハウ集
- ③ 様式集
 - 避難所運営の際、実際に使用する用紙の雛形集

も く じ

避難所開設・運営の基本方針	1
災害発生～避難所開設・運営・撤収の流れ	3
災害発生～開設までの流れ	5
避難所開設～運営の情報伝達の仕組み	7
1 身の安全の確保・避難	8
2 避難所開設準備・開設	9
1 準備のための開錠	9
2 受入準備	11
3 レイアウトづくり	13
4 避難者への開設・受付開始	15
3 運営体制づくり	16
1 運営協議会の設置	16
2 会議の開催	17
3 各班の役割	18
4 避難所運営	27
1 運営活動のルール～運営に当たって考えておくこと～	27
2 管理	29
3 福祉避難所・福祉スペース	31
5 安定期以降の取組	32

避難所開設・運営の基本方針

～ いのちを守り、希望を見出す拠点となるよう、
次のような避難所づくりを目指しましょう ～

● 避難所は住民の自治による開設・運営を目指します。

避難所は、在宅被災者の支援も含め、地域コミュニティの場となります。発災直後には、住民自治による迅速な取組が重要となることから、避難所は原則として、住民の自主運営とします。自分たちで運営していく場所として取り組みましょう。行政は情報統括や必要なニーズに対する支援（物資調達など）を行います。

● 避難所は被災者が暮らす場所と考え、自立支援、コミュニティ支援の場として取り組みます。

これまでの災害事例から、避難所生活は1週間程度の滞在ではなく、長期化（数箇月）が余儀なくされると考え、避難所ではコミュニティの単位を基本とする考え方で運営します。避難所となっている施設の本来機能の回復を目指しつつ、「いのちと暮らしを守る視点」を避難者同士が共有して関連死の予防、それぞれの自立に向けた取組を行います。そして、避難所での生活体験が地域の絆を強め、地域コミュニティの再生・更なる活性化につながるような避難所運営を目指します。

● 要配慮者にも優しい避難所づくり、男女共同参画の視点に配慮した避難所づくりに取り組みます。

避難所で生活する誰もが配慮し合い、みんなの“いのち”を大切に、関連死を予防します。要配慮者優先の意識を共有し、避難所内のレイアウトやトイレの使用を考え、避難所運営を行います。

運営協議会に女性も参加することなど、男女共同参画の視点に配慮した避難所運営を行います。

いのちと暮らしを守る視点を共有し、困難を乗り越えていこう。

参考

資料編 1
Q1 避難所とは？

参考

資料編 1
Q2 男女共同参画の視点に配慮した運営とは？

まず「地域の集合場所」へ！避難は原則町単位で！

- 地域でのすばやい助け合いを実現するためには、「地域の集合場所」の周知徹底が不可欠です。
- そして、「地域の集合場所」を拠点とした安否確認、初期消火活動、救出・救護活動を実施します。
- 避難は、原則として町単位で行うことが、その後の迅速で円滑な救出活動や避難所運営につながります。



参考

資料編 2
③「地域の集合場所」等マップ

3日間は地域で助け合うこと！行政は体制が整い次第、支援に！

- これまでの災害事例から、大規模災害の発生直後における、救出・救護や避難所開設・運営は、住民自治による迅速な取組が重要となります。行政は、市職員の被災、行政機能の低下や人命救助等の応急措置の実施などにより、3日間は地域に入ることが難しい状況もありますが、体制が整い次第、支援に入ります。



『3・3・3の原則』

- 災害発生から避難生活期に至るまでの時間経過と対応の目安を「3・3・3の原則」として、示しています。

～3分

自身の身の安全を確保



30分

救助体制の確保、「地域の集合場所」に集まる！安否確認、救出・救護



3時間

自身や家族の安全を確保した上で危険な人の発見・救出



3日間

全ての人の安否確認と安全な避難を行うことが理想。避難所運営協議会の立ち上げやルールの設定など



3週間～

(地震の場合)避難生活の安定へ(避難所統廃合検討など)

災害時要配慮者とは

災害時には、誰もが要配慮者になる可能性があります。

- 災害時に自力での避難等が困難で、配慮や支援が必要な、高齢者、障害のある人、乳幼児、児童、妊産婦、外国人などです。

※地域で対象を決めている場合は、それを明記してください。

参考

京都市では下記を災害時要援護者として定義し、災害発生後、ただちに安否確認を進めます。

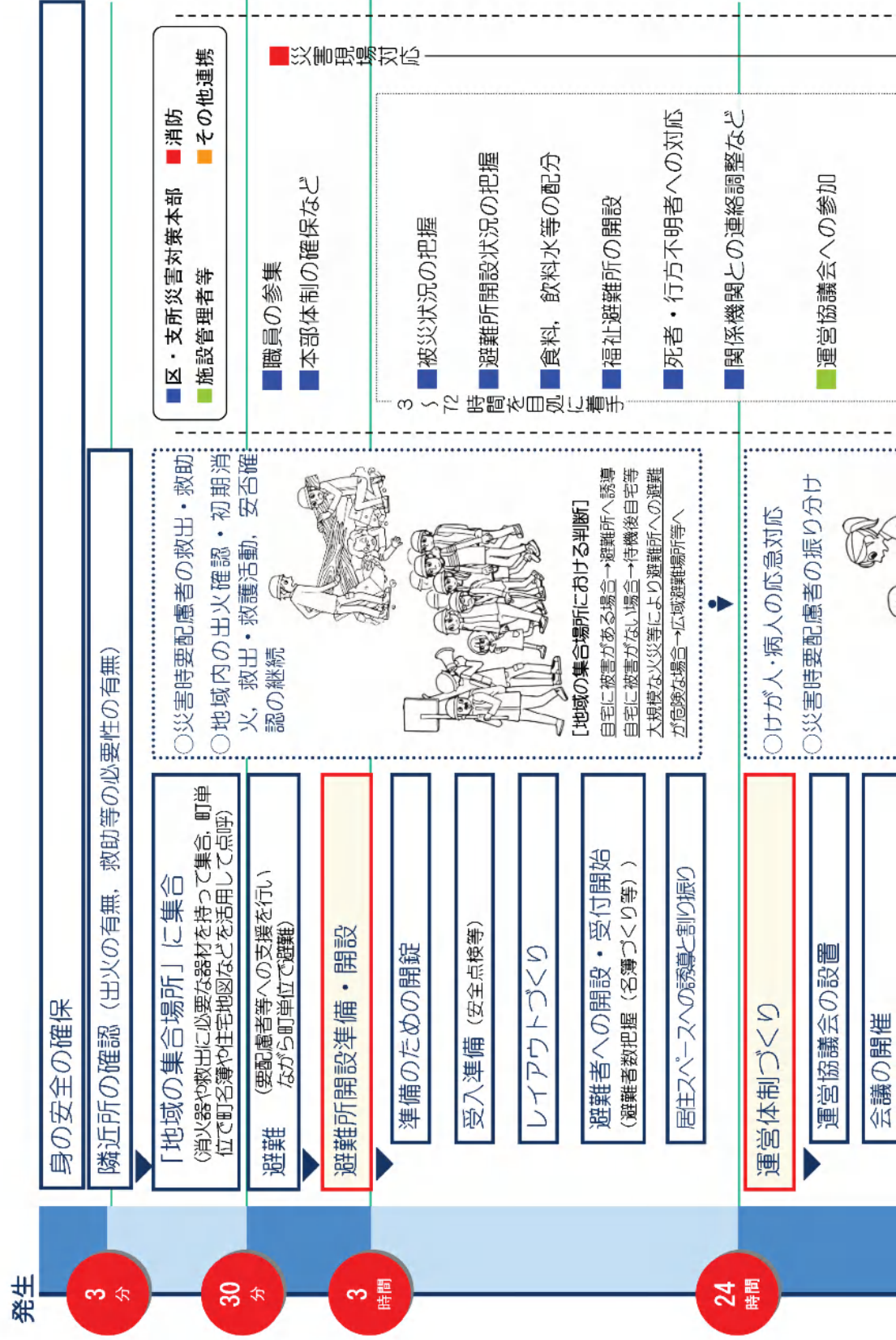
- 65歳以上で要介護1又は2の方及び要支援1又は2の方のうち、単身世帯の方あるいは要援護者のみと同居されている方
- 身体障害者手帳1級又は2級の方及び療育手帳A判定の方のうち、単身世帯の方あるいは要援護者のみと同居されている方

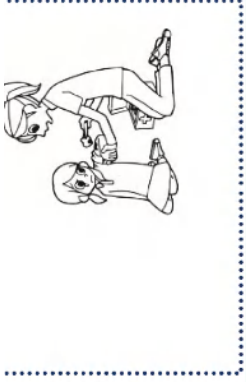
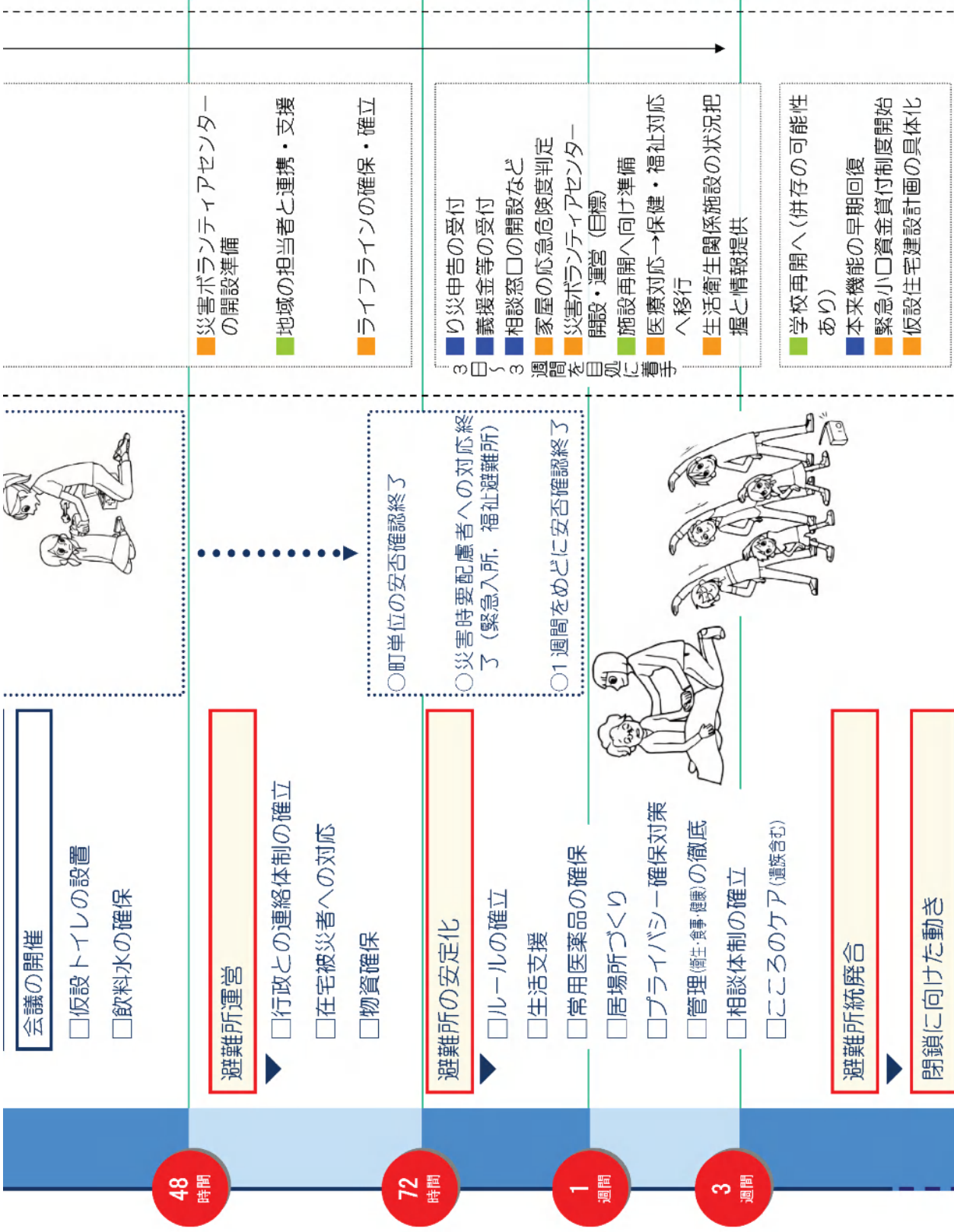
- 要介護3以上の方
- 障害程度区分4以上の方
- 本市の緊急通報システム事業を利用されている方



災害発生～避難所開設・運営・撤収の流れ

(大規模地震の場合)

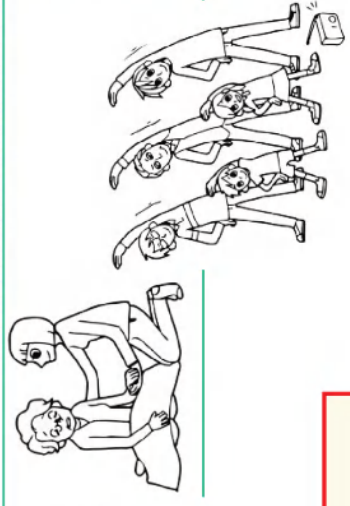




○町単位の安否確認終了

○災害時要配慮者への対応終了(緊急入所, 福祉避難所)

○1週間をめどに安否確認終了



- 災害ボランティアセンターの開設準備
- 地域の担当者と連携・支援
- ライフラインの確保・確立

- 3日
- り災申告の受付
 - 義援金等の受付
 - 相談窓口の開設など
 - 家屋の応急危険度判定
 - 災害ボランティアセンター開設・運営(目標)
 - 施設再開へ向け準備
 - 医療対応→保健・福祉対応へ移行
 - 生活衛生関係施設の状況把握と情報提供
- 3週間を目処に着手

- 学校再開へ(併存の可能性あり)
- 本来機能の早期回復
- 緊急小口資金貸付制度開始
- 仮設住宅建設計画の具体化

災害発生～開設までの流れ

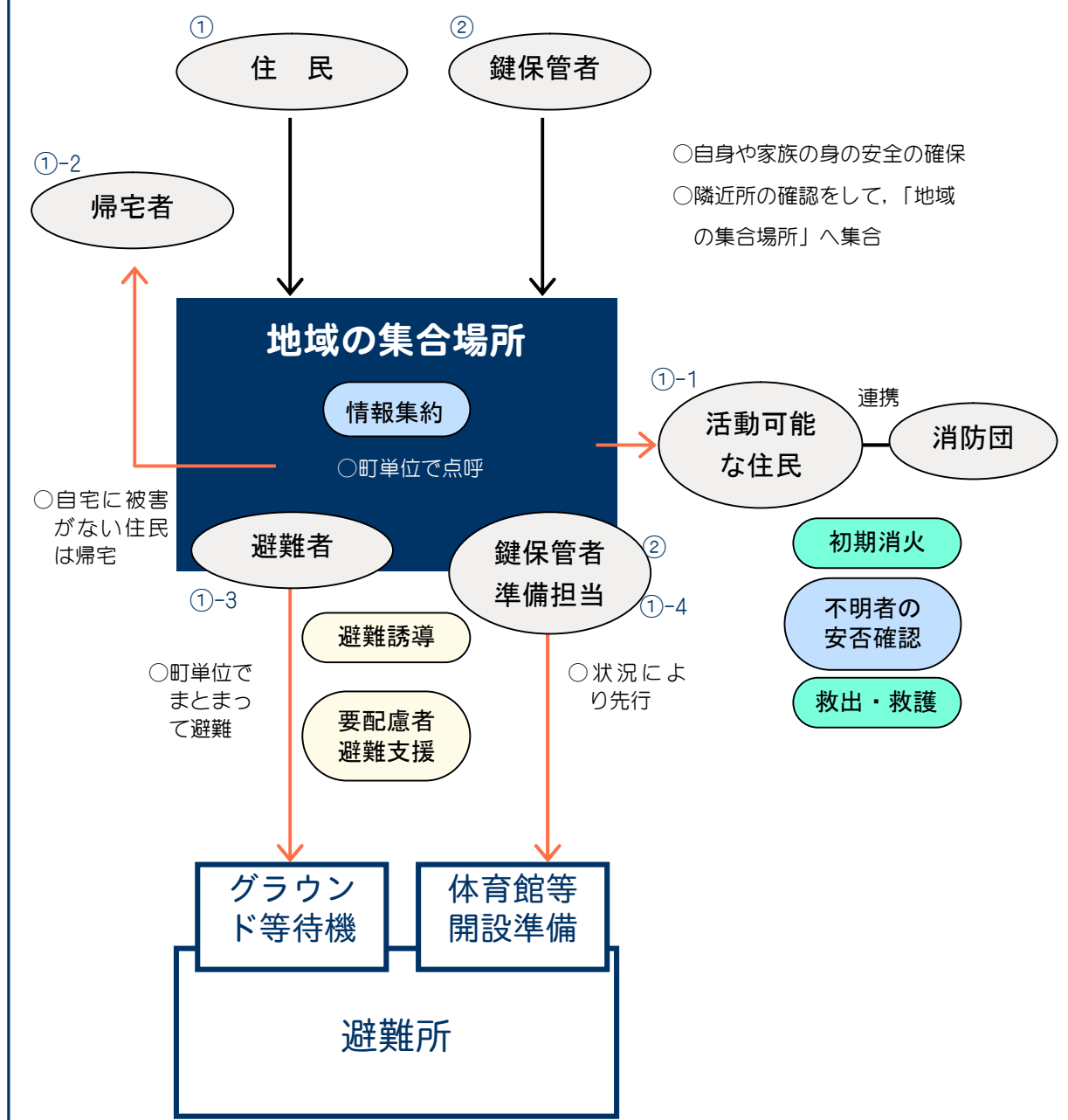
災害発生から開設までの「安否確認」「初期消火，救出・救護」「避難支援」の流れです。地域で迅速な行動が図れるよう，協力し合いながら取り組みましょう。

災害発生から開設（発生から 24 時間）までの流れにおける各活動

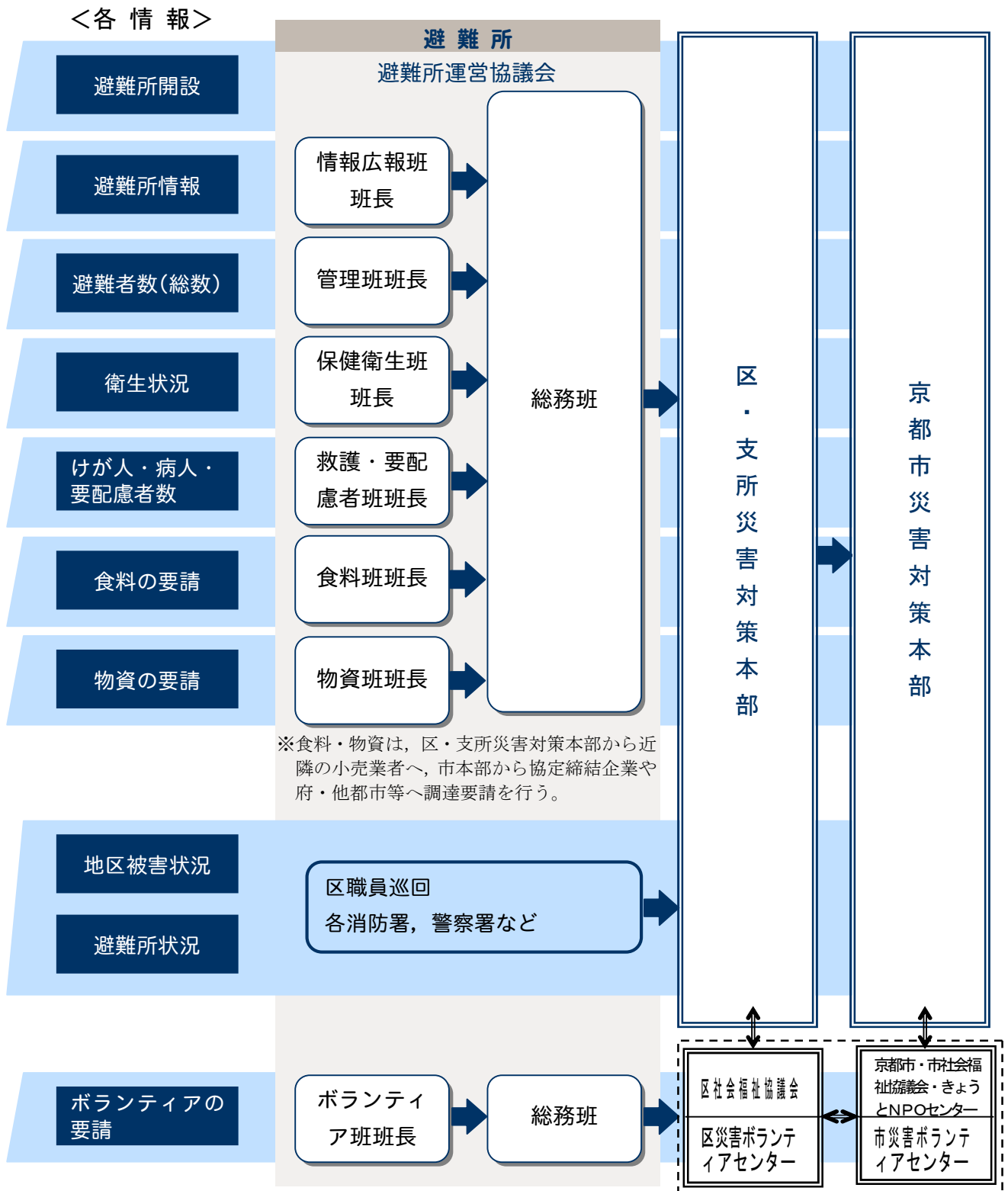
時間	安否確認	初期消火 救出・救護	避難支援	(参考) [鍵保管者の行動]
発生 3分	<input type="checkbox"/> 家族の安全確保 <input type="checkbox"/> 隣近所の安否確認	<input type="checkbox"/> 隣近所の出火の有無，救助等の必要性の有無確認		<input type="checkbox"/> 身の安全確保
30分	「地域の集合場所」へ			
	<input type="checkbox"/> 安否確認 <input type="checkbox"/> 安否確認の継続	<input type="checkbox"/> 初期消火，救出・救護 <input type="checkbox"/> 可能な限り消防団との連携のもと活動可能な住民と初期消火，救出・救護の継続	<input type="checkbox"/> 要配慮者への支援	<input type="checkbox"/> 無事を伝え，避難所へ
3時間			<input type="checkbox"/> 要配慮者への支援を行いながら町単位で避難	<input type="checkbox"/> 開錠し，体育館等開設準備開始
24時間			<input type="checkbox"/> 開設準備が整うまでグラウンド等で待機	<input type="checkbox"/> 開設

災害発生から開設までの役割による人の流れ

- ①住民：「自身や家族の身の安全の確保」、「隣近所の確認」後，“地域の集合場所”へ集合します。そこで町単位で点呼をします。活動可能な住民（①-1）は可能な限り消防団との連携のもと「不明者の安否確認」「初期消火、救出・救護」を行います。また、被災の状況を見て、自宅に被害がない住民は帰宅（①-2）し、自宅に被害がある住民は要配慮者の避難支援を行いながら、周辺の安全に気を付けて町単位で避難所へ向かいます（①-3）。開設準備が整い、受付ができるようになるまではグラウンド等で待機します。
- ②鍵保管者：「自身や家族の身の安全の確保」後，“地域の集合場所”へ向かい、自分の無事を伝え、状況により先行して、準備を担当する人員（①-4）とともに避難所の開設及び開設準備を行うため避難所に向かいます。



避難所開設～運営の 情報伝達の仕組み



参考

資料編 2

①防災無線簡易操作マニュアル

1

身の安全の確保・避難

災害時、まずは自身や家族の身の安全確保を第一に考えてください（自助）。

大規模地震の場合

地震の規模が大きいと判断される場合、家の中にいる家族の無事が確認できたら、隣近所に声をかけ、自主防災部（町内）で決めた「地域の集合場所」に向かいます。そこで自主防災部全体の安否確認や出火確認を行い、必要に応じて消火や救出・救護などの応急活動を実施します。その後、自宅が被災し自宅に戻れない場合は、避難所へ移動します。

自身や家族の身の安全確保

- 揺れがおさまるまで身を守る。
- 家屋内にいる家族の安否確認を行う。
- 揺れがおさまったら使用中の火気を消す。
- 避難するときは必ずガス器具の元栓を閉め、通電火災を防ぐため電気のブレーカーを切る。
- 周辺の安全を確認して避難する。

隣近所の確認

- 火災の発生、倒れた家などに挟まれた人がいないかなどの確認
- 対応に人数等不足する場合は「地域の集合場所」へ行き、支援要請

「地域の集合場所」へ

消火器や救出に必要な器材を持って

初期消火、救出・救護、安否確認

- 地域内の出火確認・初期消火、救出・救護
- 「地域の集合場所」で点呼・安否確認
- 町会の班単位で確認し町単位で情報統括
- 可能な限り、消防団との連携のもと、「地域の集合場所」に集結した住民を中心とした救出・救護活動、安否確認の継続

※自宅が無事な場合・・・帰宅

避難誘導

- 町単位で、周辺の安全に気を付けながら避難所へ移動。要配慮者への避難支援

● 水害（洪水、土砂災害）の時は…

台風や集中豪雨等の水害（洪水、土砂災害）のときに、「避難準備情報・勧告・指示」が発令された場合、直接避難所へ避難してください。ただし、浸水時、夜間の場合や昼間でも溢水等により、河川と道路の境界やマンホールの蓋が見えない場合には、一時的に2階以上に待避することなどが必要です。

避難準備情報が発令された段階で、地域においては、要配慮者への声かけ等の対応が求められます。

区本部長は、地域と連携して、必要な避難所の開設を行います。

「地域の集合場所」ステッカー



参考

資料編2
③「地域の集合場所」等マップ

2

避難所開設準備・開設

避難所開設の流れ

災害時、地域が主体となって避難所を開錠し、受入準備、レイアウトづくりを進めて避難所を開設します。

開設の判断

- **地震** 原則必要な場合（地域にとどまっていることが危険、あるいは不安であると判断した場合、避難者がいる場合）
- **水害**（洪水、土砂災害）
原則必要な場合（避難準備情報・勧告・指示発令時）

参考

資料編 1
Q3 開設準備開始の判断は？

1 準備のための開錠

避難所開設準備の第一歩。開錠はすばやく！

原則的には、**鍵保管者が避難所**にかけつけ、**必要な箇所を開錠**します。

鍵保管者

※表を貼り付けてください。

		役職	氏名	連絡先
門扉	A	例) 自主防災会会長		
	B	例) 消防分団長		
	C	例) 自治連合会役員		
	D	例) 体育振興会役員		
体育館	E			
その他	F			

開設の流れ
(~24時間)

開錠

受入準備

レイアウト

開設・受付開始

こんな時は!

開錠が必要な際に鍵保管者がかけつけられないなどの事情で開錠できない場合・・・

※手引きに基づき、事前に検討し、協議結果を記述してください。

参考

資料編 1
Q4 鍵が開けられない時どうする？

※事前の協議により、施設全体の配置図において、開錠する位置を示した図を貼り付けてください。

(例)

- 使用可能施設
- 使用除外施設

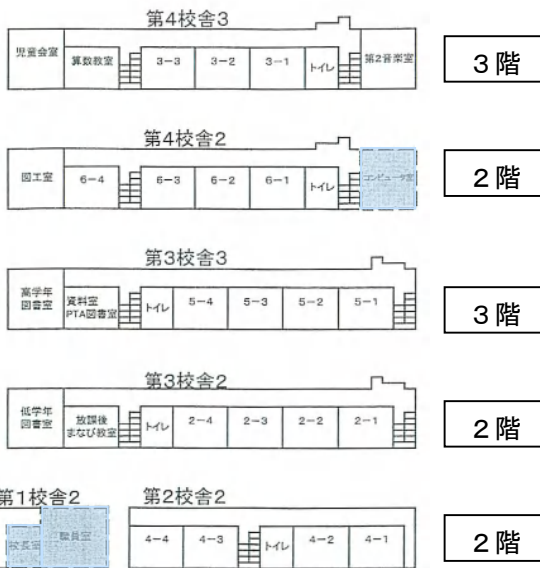
避難所開設セット
設置位置

鍵保管者 人

門扉
鍵保管者 人

看板設置位置

1階



【使用除外施設】

- 教育活動のスペースとして必要な普通教室
- 保健室
- 管理スペースとしての校長室・職員室・事務室・管理用務室
- 機器・化学薬品がある特別教室
- 給食施設
- 放送室
- その他学校運営に必要とする最小限の施設

避難所開設準備に必要なものリスト

- 非常用発電機（カセットボンベ式）
- 延長コード
- 避難所開設セット（●はケースに入っています。）
- 照明器具セット（照明，スタンド）
- ランタン
- 屋内用間仕切りテント

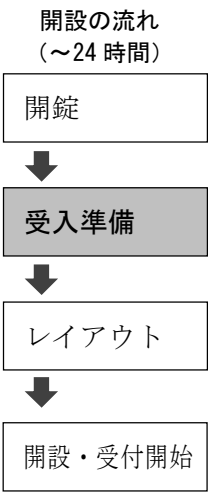
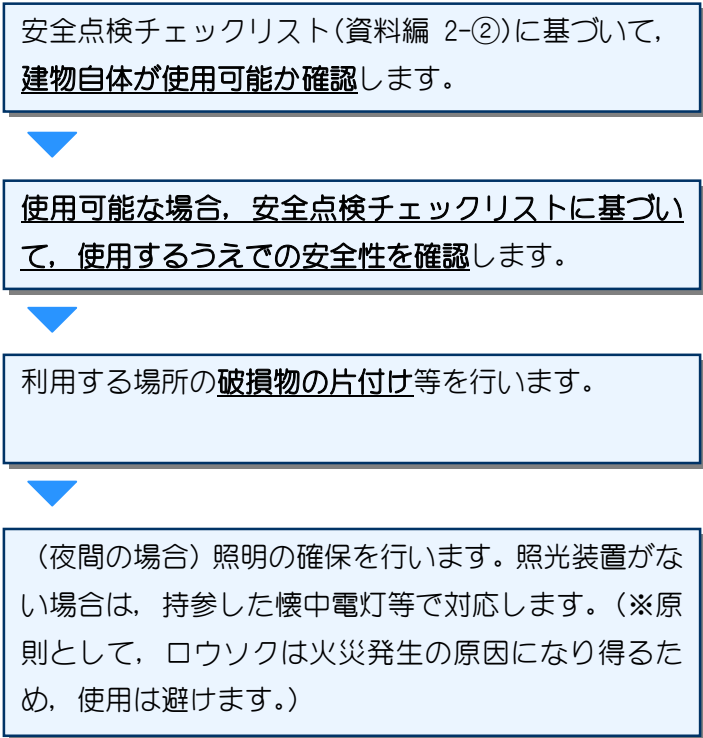
- | | | | |
|----------|--------|------------|---------|
| ○ブルーシート | ●ガムテープ | ●模造紙 | ●筆記用具 |
| ●様式書類つづり | ●ビニール袋 | ●掲示板(トイレ等) | ●簡易ゼッケン |
| ●タオル | ●マスク | ●簡易トイレ | |

2 受入準備

いち早く安全確認して使用できる場所を確保しよう！

応急に対応できる人で手分けをして、避難者を受け入れるための準備を進めます。施設管理者等がない場合でも、事前の協議に基づいて進めます。

● 余震が多発している場合など、状況を判断しながら準備を行きましょう。



参考
資料編 2
②安全点検チェックリスト

参考
資料編 1
Q5 開設セットの使い方は？

3 くな時は!

建物が危険な状態で使用できる場所がない場合・・・

- ⇒ すでに避難してきている人がいる場合、安全な避難所に移るまで
例) グラウンド で待機
- ⇒ 次の避難所 安全確認 ※事前に決めた優先順位に基づく避難所名を記述 の
- ⇒ 避難誘導

点検に当たって

建物が使用可能かどうか確認

参考

資料編 2
②安全点検チェックリスト

- 「安全点検チェックリスト」は、地震による建築物の被害の状況を確認し、安全点検を実施する際の参考としていただくものです。
- このチェックリストによる安全点検の結果を踏まえ、不安を感じた場合、建築の専門家による応急危険度判定の実施を要請してください。その要請の連絡先は、区・支所災害対策本部です。
- 「安全点検チェックリスト」は、建物を緊急的に避難所として使用する際の目安を示しています。従ってチェックリストの項目以外に、少しでも危険が予想される建物については、避難所としての使用は控えてください。
- 「安全点検チェックリスト」によるチェックにおいて、一つでも「ある」に該当するものがある場合は、避難所としての使用は控えてください。

チェックする人の安全を最優先に

- チェックの際は、チェックする人の安全を最優先し、危険が想定される建物等には近づかず、安全な場所から目視により、建物の周辺や外観、建物の内部の順にチェックしてください。
- チェック途中で余震等があった場合はチェックを中断し、すみやかに安全な場所に退避してください。
- チェック後、避難所として使用している時に余震等により建物が新たな被害を受けた場合は、再度、チェックを実施してください。また、応急危険度判定を実施した建物についても、必要に応じて、再度、応急危険度判定を要請してください。
- 少しでも危険が想定される区域は「立入禁止区域」とし、現地で明示してください。なお、この「立入禁止区域」については、広めに設定してください。

こんな時よ!

安全が確認されるまで、グラウンド等で待機する間、冬季や夜間の場合は工夫が必要になります。

⇨工夫例

- 毛布、カイロの配布を進める。
- 車のヘッドライトを利用する。

※冬季だけでなく、雨天の場合なども含め、事前に地域で検討し、対応を記述

3 レイアウトづくり

あらかじめきちんとレイアウトすることが混乱をなくします！

事前に施設管理者等と協議の上で想定したレイアウト図（次ページ）を参考に、安全を確認後、必要なスペースをレイアウトします。

● 余震が多発している場合など、状況を判断しながら準備を行いましょう。

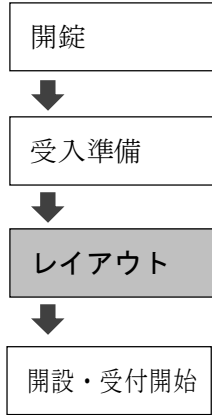
● 10名程度を目安に、協力を得てレイアウトづくりを行いましょう。

運営に必要な箇所、必要なスペースを順次割り振り、利用範囲を明示します。

立入禁止区域、危険箇所、使用除外施設等にはロープを張ったり、貼り紙で明示します。

避難者を誘導する場所に受付を設置します。

開設の流れ
(~24時間)



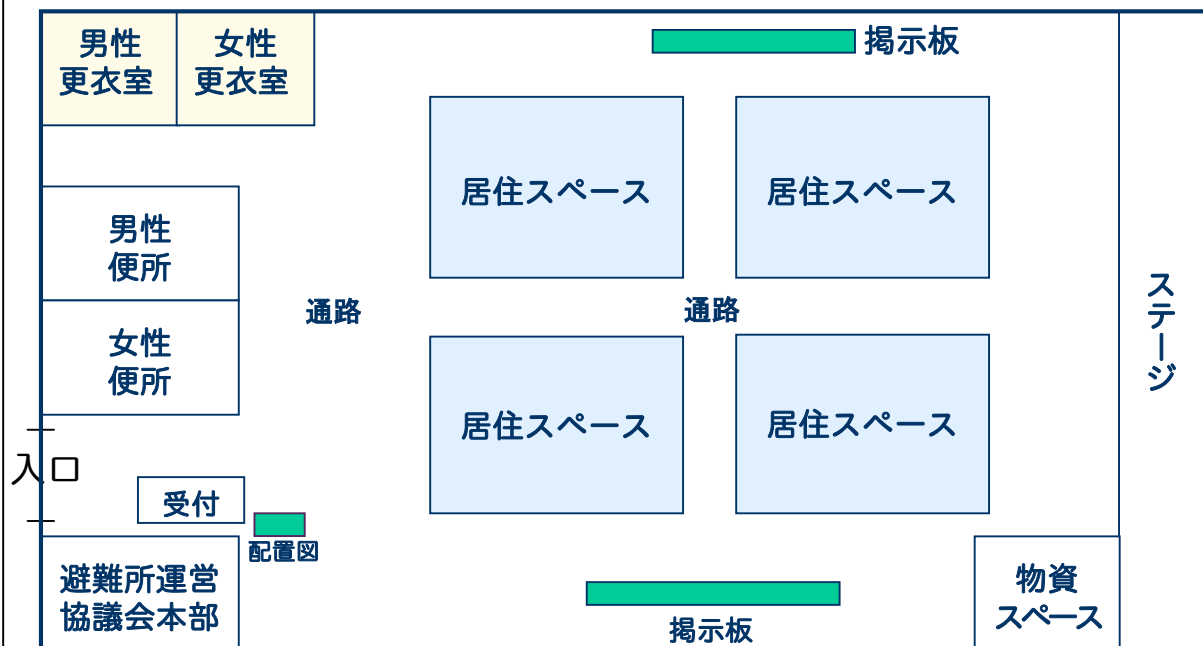
レイアウトに当たって再確認！

これだけは！チェック

- みんなが活動しやすい場所に ……**まず、通路をつくる！**
 - プライバシーを配慮 ……**男女別更衣室は重要！**
 - みんなに情報が行き届くように ……**見える化を意識！**
複数の掲示板や立て看板等の工夫
 - トイレが使いやすいように ……**要配慮者は通路側に！**
- 季節によって他に考えておくべきこと
- 適切な水分補給ができるように（特に夏）…**給水所の設置！**
 - 効率的に暖がとれるように（特に冬）…**暖房器具の設置！**

※手引きを参考に事前に想定した施設のレイアウト図を貼り付けてください。

(例)



【使用除外施設】

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 教育活動のスペースとして必要な普通教室 | <input type="checkbox"/> 保健室 |
| <input type="checkbox"/> 管理スペースとしての校長室・職員室・事務室・管理用務室 | <input type="checkbox"/> 給食施設 |
| <input type="checkbox"/> 機器・化学薬品がある特別教室 | <input type="checkbox"/> その他学校運営に必要とする最小限の施設 |
| <input type="checkbox"/> 放送室 | |

体育館以外で個室を確保した方が良いスペース

- 避難所運営協議会本部
- 物資倉庫
- 救護室
- インフルエンザ対策室
- 体調不良者等一時休息スペース
(発熱・咳・下痢等の有症者／授乳用)
- 高齢者（要配慮者）の部屋，福祉スペース
- 子ども，親子で安心して遊べる部屋
- 災害時に設置される固定電話のブース

【福祉スペースに必要なもの】

【物資】発電機，燃料／照明器具（懐中電灯，ランタンなど）／寝具類（ベッド，毛布など）／暖房器具／介護，育児用物資（紙オムツ，粉ミルクなど）／その他（漂白剤，パーテーションなど）

【食料】おかゆ，水など

- * 体育館以外のスペースの利用については，施設管理者等とよく話し合い，学校教育活動に必要なスペースはあらかじめ外しておきましょう。
- * 出入口等にスロープ配置，便所の目隠しなどにも配慮しましょう。
- * 観光客等帰宅困難者スペースを確保しましょう。
- * 女性用の洗濯物干場を確保しましょう。
- * ペットについては，原則として避難所への持ち込みは禁止となっていますが，ペットの待避場所を設けるかどうかは，避難所運営協議会で話し合い，最終的に避難所ごとに対応を判断してください。
- * グラウンド等の使い方について，仮設トイレの設置，暖をとる場所，炊き出し場所など多様な用途への活用，また車で避難してくる被災者を想定しての対応など，事前に施設管理者等とよく話し合って最終決定してください。
- * 仮設トイレの設置に当たっては，特に女性や子どもの安全・安心に配慮しましょう。

4 避難者への開設・受付開始

人数把握を迅速に行うことが円滑な避難所運営につながります！

受付で町単位で避難者の人数を確認し、避難者名簿の記入を依頼して、避難者等の名簿づくりを進めます。

原則、町単位で受付をします。観光客等帰宅困難者、他地域からの避難者等はそれぞれ別に**受付**します。

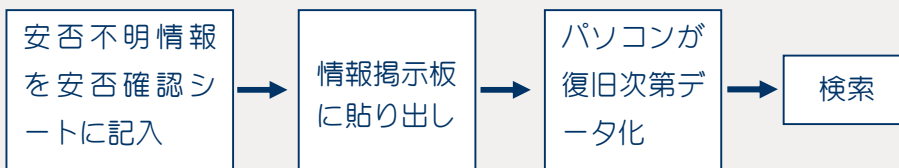
まずは、**避難者の概算人数（総数）**を把握します。受付時には、町名と人数のみ報告を求めます。

町単位で着席後、次のような**名簿づくり**を進めます。

- 避難所への避難者を世帯ごとに名簿作成
 - ①該当地域の世帯
 - ②他地域からの避難者等
- 観光客等帰宅困難者のリスト作成

落ち着いた段階で、避難所入退所届の記入を依頼します。

安否確認等の情報整理・掲示



<安否確認シート（イメージ）>

名前	年齢	性別	住所	情報連絡先

開設の流れ
(～24時間)

開錠

受入準備

レイアウト

開設・受付開始

様式

資料編 3

①避難者数集計表

様式

資料編 3

②町(町会)別避難者名簿

様式

資料編 3

③避難所入退所届

参考

資料編 1

Q6名簿づくりの進め方は？

参考

資料編 1

Q7 学区内の避難所、避難者情報の確認は？

参考

資料編 2

④避難所マップ

様式

資料編 3

④安否確認シート

3

運営体制づくり

運営体制づくり

応急的な対応が落ち着いてきた段階（目標は24時間～48時間後）で、避難所の運営に当たる「避難所運営協議会」を設置します。避難所における課題への対応や行政の災害対策本部との連携など、自主的で円滑な運営を進めます。

1 運営協議会の設置

避難所運営に当たって、事前の想定に基づき、運営協議会を設置します。

避難所運営協議会の構成

代表者	
副代表者	
総務班 班長 *代表者兼任の場合もあり	
情報広報班 班長	
管理班 班長	
保健衛生班 班長	
救護・要配慮者班 班長	
食料班 班長	
物資班 班長	
ボランティア班 班長	

*運営協議会に女性も参加するように配慮しましょう。

こんな時は!

避難者の中に想定していたメンバーがいない場合・・・

⇒避難者の中で相談してメンバーを決めます。

←手引きに基づいて事前に決めた組織の構成を貼り付けてください。

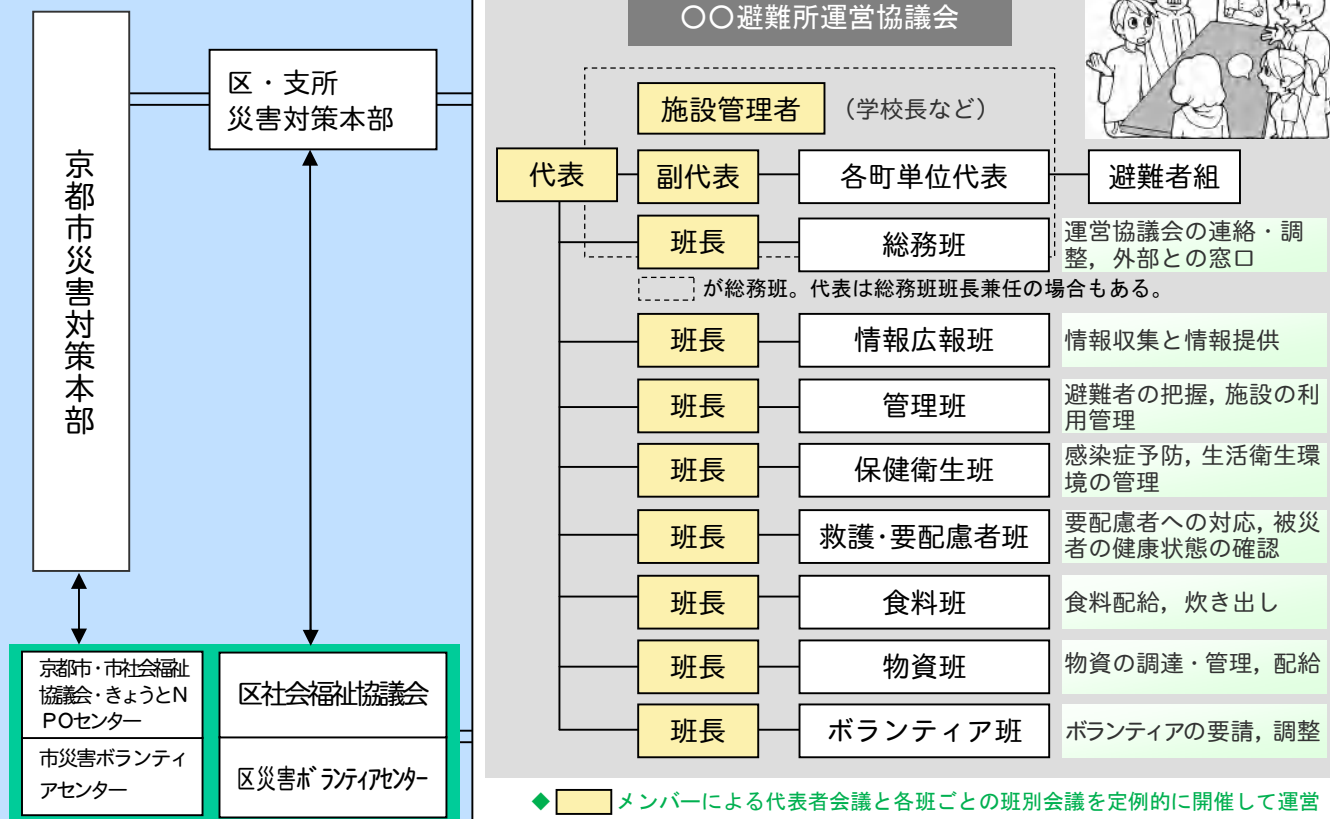
←各班の役割については18ページ以降の役割内容を27～28ページの運営活動のルールと共に各班に配布してください。

参考

資料編1
08 運営協議会のポイントとは？

避難所の運営体制

※組織図を貼り付けてください。



※運営協議会の代表や班長及び各班の役割は、地域のみなさんで担います。
 ※町単位で避難者組を形成。代表者を設置
 ※施設管理者がない避難所については、区役所職員等が施設管理者の役を担います。
 ※避難所運営協議会へ女性も参加するなど男女共同参画を推進

施設管理者 [(連絡先)]
 区・支所災害対策本部 [(連絡先)]
 区災害ボランティアセンター [(連絡先)]

参考

資料編2
 ⑤区災害ボランティアセンターとは

2 会議の開催

定例的に避難所運営について話し合う会議を開催します。

①代表者会議の開催

- 会議は1日に1回開催します。
- 会議のメンバーは、運営協議会の代表・副代表・各班班長・施設管理者 (上記組織図の メンバー) で開催します。

②班別会議（実務者会議）の開催

- 班ごとに実務レベルの話合いを適宜行います。
- 班別会議の内容は、班長が代表者会議で報告します。

←現場で臨機応変に対応する必要がある場合も生じます。

3 各班の役割

①

代表者・副代表者の役割

- 要配慮者への配慮
- 管理・運営の申合せ
- 施設管理者及び区・支所災害対策本部との調整・統括
- 避難所運営協議会の統括，組織内の連絡調整・指揮及び関係機関等との連絡・調整

役割

● 要配慮者への配慮

* 避難所のルールは基本的に，被災者の話合いで決まります。日ごろから要配慮者のことに関心の薄い地域の避難所では，障害のある人などがづらい思いをすることになります。常に要配慮者が避難場所におられることを想定しながら運営を行います。

● 管理・運営の申合せ

* 避難所を管理・運営するに当たり，施設管理者や区・支所災害対策本部と右表事項等について確認し，各班（班長）と情報を共有した上で，全避難者に伝え，円滑な運営に努めます。

(例)

申合せ事項	内容
トイレの利用方法	
ごみの排出方法	
食料・物資の配分方法	
喫煙場所	
起床・消灯時間	
ペットについて	
避難所内の警備管理体制	
建物内火気厳禁	

● 施設管理者及び区・支所災害対策本部との調整・統括

- * 各班からの要請事項について，代表者は，総務班を指揮し，施設管理者及び区・支所災害対策本部に連絡し，対応について調整します。
- * 区・支所災害対策本部からの連絡事項について，各班（班長）へ伝達し，必要に応じた避難者への情報提供を調整・統括します。

● 避難所運営協議会の統括，組織内の連絡調整・指揮及び関係機関等との連絡・調整

- * 避難所運営が円滑に進むよう避難所運営の総括を行い，避難所運営協議会のメンバーへの確かな指示を行います。
- * 避難所内の状況を把握し，必要事項を協議し，決定します。また，避難所運営に関係する他の関係機関等との連絡・調整を行います。

②

総務班の役割

- 運営協議会内の連絡・調整
- 代表者会議の準備・記録
- 区・支所災害対策本部及び関係機関との連絡・要請窓口
- 外部との窓口
- 避難者からの意見・要望の受付

役割

● 運営協議会内の連絡・調整

* 避難所運営協議会の各班の活動が円滑に進むよう連絡・調整を行います。必要に応じて、資料作成などを行います。

● 代表者会議の準備・記録

* 運営協議会の事務局として、代表者会議の開催連絡や資料作成などを行います。また会議の記録を作成します。

● 区・支所災害対策本部及び関係機関との連絡・要請窓口

* 各班からの要請を受け、代表者の指揮により、区・支所災害対策本部及び関係機関へ連絡します。(7ページ参照)

● 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ます。
- * マスコミ等に対しては、避難所では原則的に受け付けず、区・支所災害対策本部に行ってもらおうようにします。

● 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。

③

情報広報班の役割

- 情報収集と総務班との連絡・調整
- 収集した情報の多様な手段での避難者等への提供
- 要配慮者や在宅被災者に配慮した情報提供
- 外部への避難者情報の提供

役割

● 情報収集と総務班との連絡・調整

* 避難所を中心とした、地域の被災状況や生活状況、復旧状況に関連する情報を収集します。収集した情報を必ず時刻と発信元を記録したうえで、総務班を通じて、区・支所災害対策本部へ連絡します。

様式

資料編 3
⑤ 情報収集リスト

● 収集した情報の多様な手段での避難者等への提供

* 収集した情報や区・支所災害対策本部からの情報を整理し、時刻や場所等を明示して、代表者の指示のもと、掲示板や施設内放送等によって避難者等へ提供します。
* 復旧・復興の日程の情報収集と伝達を重視して行います。

● 要配慮者や在宅被災者に配慮した情報提供

* 要配慮者（外国人や視覚障害・聴覚障害・知的障害のある人など）や在宅被災者にも情報が行きわたるように、多様な手段を使って情報提供します。



参考

資料編 2
⑥ 要配慮者の特性ごとの対応

参考

資料編 2
⑦ 外国人対応について

● 外部への避難者情報の提供

* 避難者から提供された安否確認情報及び外部から問合せのあった情報を整理して貼り出します。管理班と連携して行います。

様式

資料編 3
④ 安否確認シート

④

管理班の役割

- 避難者の把握・リストの作成, 避難者等の入退所管理
- 訪問者の受付, マスコミ等部外者の入出管理
- 施設の警備, 利用管理
- 郵便・宅配便の受付・避難者への手渡し等

役割

● 避難者の把握・リストの作成, 避難者等の入退所管理

* 避難所の避難者の状況をできるだけ正確に把握するため、町単位で受付を設置して、「避難者名簿」を作成して総務班を通じて区・支所災害対策本部へ連絡します。

- 避難者世帯ごとの名簿作成
- 観光客等帰宅困難者のリスト作成



様式

資料編 3
②町(町会)別避難者名簿

● 訪問者の受付, マスコミ等部外者の入出管理

* 避難所への訪問者(避難者への面会など)及びマスコミ等部外者の入出を管理します。

様式

資料編 3
⑥訪問者管理簿

● 施設の警備, 利用管理

- * 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な箇所が出た場合には立入禁止にします。
- * 巡回などにより防犯・防火に努めます。女性や子どもは、人目のない所やトイレ等に一人で行かないように注意喚起します。
- * 「ごみの集約, 清掃」や「トイレの利用管理」を行います。
- * 建物内の火気厳禁を徹底します。

参考

資料編 1
Q9 季節による注意事項と衛生管理

参考

資料編 1
Q10 生活環境の衛生管理

参考

資料編 1
Q11 トイレの工夫と利用注意事項

ごみの集約, 清掃

ごみ集積場の設置, 分別等の周知徹底

トイレの利用管理

トイレの設置, 使用についての注意事項を貼り出し, 避難者全員で清掃当番を決める。

トイレの利用方針

- 洋式トイレは高齢者, 障害のある人を優先にします。
- 断水時は, ポリ袋に新聞紙を入れ, 便器にかぶせて使用します。汚物が袋に入ったらポリ袋ごと捨てます。

● 郵便・宅配便の受付・避難者への手渡し等

* 外部からの郵便・宅配便や避難者への手渡しなどの受付, 電話などによる安否確認等の問合せや避難者の呼出しに対応します。

様式

資料編 3
⑦郵便物等受付票

郵便・宅配便を受付で対応する場合

郵便物等受付票にて受付

電話での問合せへの対応

問合せ受付票にて対応

様式

資料編 3
⑧問合せ受付票

⑤

保健衛生班の役割

- 感染症予防（手洗い・消毒の励行推進）
- 生活衛生環境の管理

役割

● 感染症予防（手洗い・消毒の励行推進）

- * インフルエンザ等による感染症を予防するため、流水による手洗いを励行します。水道が使用不可の場合は擦式アルコール消毒による手指消毒で対応します。また霧吹きなどで水をスプレーするなど乾燥防止に努めます。
- * トイレ前や手洗い場等に消毒液を配置し、「感染症予防（手洗い・消毒の励行）」を表示し、うがいや手洗いの励行を周知します。手洗い用消毒液は子どもの手の届かない場所に設置します。
- * 手拭き用にペーパータオル等を設置し、タオルの共用はしないよう推進します。
- * 消毒液・マスク・トイレットペーパー・ペーパータオルの在庫状況を把握し、早めに物資班へ補充を依頼し確保します。
- * 食後の歯みがきとブクブクうがいの励行を推進しましょう。

● 生活衛生環境の管理

- * 食料の衛生管理について、食器は使い捨てること、食べ残しは取り置きせずその日のうちに捨てること、消費期限を過ぎたものは捨てることを避難者へ周知徹底します。
- * ゴミ収集の管理及びゴミの処理（分別・生ゴミの処理）を行います。
- * トイレと居住空間の2足制を導入します。
- * 管理班と連携し、定期的にトイレの状況を把握、総務班を通じてくみ取りを依頼します。
- * 布団の管理（日中は敷きっぱなしにしない、晴れた日には日光干しや通風乾燥など）や定期的な清掃を呼びかけます。
- * 清潔を保つために温かいおしぼりやタオル等で身体を拭いたり、足や手など部分的な入浴を導入し、推進します。また、入浴施設等生活衛生関連施設に関する情報収集及び提供に努めます。
- * 必要な物資を物資班に要請するなど、ハエや蚊などの対策をします。
- * 防塵マスクの着用（手に入らない場合はマスクなど）を呼びかけて、ほこりや粉塵などの吸引を防ぐとともに、管理班と連携して粉塵の発生をおさえます。また、粉塵などの吸引で咳、痰、息切れが続く人がいないか配慮します。
- * 定期的な換気を推進します。



参考

資料編 1
Q9 季節による注意事項と衛生管理

参考

資料編 1
Q10 生活環境の衛生管理

参考

資料編 2
⑧ 高齢者、子ども、乳幼児などの個別対応

⑥

救護・要配慮者
班の役割

- 傷病者への対応
- 要配慮者への対応
- 被災者の健康状態の確認

役割

□対応に当たっては、避難所及び地域で専門の資格を持った人（看護師、介護士、手話、外国語など）を募り、従事者として加わってもらいます。（受付に専用コーナー設置）

● 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、総務班を通じて区・支所災害対策本部に連絡します。
- * 機能している医療機関での受診を基本として、必要に応じて医療救護班の派遣について、総務班を通じて区・支所災害対策本部に相談します。（※発災直後から数日間は、医療機関への医療救護班の派遣が優先されます。避難所付近の受診できる医療機関情報をできる限り把握し、病人やけが人への緊急対応に備えます。）
- * 避難所内に応急救護スペースを確保し、応急処置をします。
必要に応じ、総務班を通じて区・支所災害対策本部に要請し、医薬品、医療・衛生器材を調達します。



重症者などの場合

119番通報または区・支所災害対策本部に連絡、必要に応じて救急隊や医師・医療救護班の到着までの応急処置

参考

資料編 2
⑥ 要配慮者の特性ごとの対応

参考

資料編 2
⑦ 外国人対応について

● 要配慮者への対応

- * 区・支所災害対策本部と連携し、要配慮者の生活支援・介護を行います。必要に応じ、総務班を通じて区・支所災害対策本部等に専門職員や専門ボランティア派遣の要請を行います。また軽易なボランティア支援については、区災害ボランティアセンターに派遣相談します。
- * 声かけなどにより、定期的に健康状況や困っている状況等を確認します。

避難所での介護や支援が困難な場合

福祉避難所との連携、移送を要請

● 被災者の健康状態の確認

- * 区・支所災害対策本部体制が整った段階では保健師等が避難所等を巡回し、定期的に被災者の健康管理、健康相談、栄養指導、口腔ケア・相談等を行いますが、救護・要配慮者班でも、定期的にすべての被災者の心身の健康状態を確認します。必要に応じて保健師、医療機関、区・支所災害対策本部に総務班を通じて連絡し、適切な指示を受けましょう。

参考

資料編 2
⑨ 避難所における口腔ケア

健康観察のポイント

- 外傷を受けていないか
- 食事・水分摂取量は足りているか
- 話し相手はいるか
- 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
- 眠れているか
- 咳・熱・下痢などの症状はないか
- トイレに行けているか

⑦

食料班の役割

- 食料・飲料水の配給
- 炊き出しの配給

役割

□ 役割を担当する人は、食中毒の発生を予防するため、食料全般の取扱いを衛生的に行うよう手洗い・うがいを徹底しましょう。

□ 調理は、洗濯・掃除、洗面等に使う水道設備と分けましょう。どうしても難しい場合は時間を分ける等区別して使用します。

● 食料・飲料水の配給

* 区・支所災害対策本部や物資班と連携して食料を調達します。不足食料の内容や数量を取りまとめて総務班を通じて区・支所災害対策本部に連絡します。

- 備蓄食料・飲料水 ※数量は限られています。
- 調達した食料の保管場所に注意。※特に夏期や梅雨期は腐敗に注意。

* 食料・飲料水の配給は、配給ルールを決め、可能な限り全員が納得するよう配慮して行います。

食料・物資などの配給ルール

- 物資・食料・水などは公平に分配します。
- 数量が不足する物資などは、子ども、妊婦、高齢者、障害のある人、大人の順に配分します。
- 食料・物資の配給は各避難者組の代表者の方に渡しますので、各組内で分配してください。
- 配給は原則として、毎日 [] 時頃に、場所は [] で行います。秩序を守って班員の指示に従って受け取ってください。
- 配給する内容、数量などは、その都度放送などで伝達します。
- 各自必要なものがある場合は、食料班、物資班へ申し込んでください。

● 炊き出しの配給

* 炊き出しは避難者の協力、ボランティアの協力を得て行います。
* 在宅被災者に対しても配給方法を掲示して配給します。

食料の安全管理の注意事項

- 食器は使い捨て
- 消費期限や賞味期限の管理
- 期限の切れたものは廃棄
- 食べ残しはその日のうちに廃棄
- 保管場所の管理・整理整頓
- 保存方法の指示の厳守
- 温度管理の徹底（※温度管理ができない場合は受け入れない）

様式

資料編 3
⑨ 食料・物資要請リスト

参考

資料編 2
⑩ 炊き出しについて



参考

資料編 2
⑪ 食物アレルギーについて

参考

資料編 2
⑫ 食料・物資の確保等の体制と調達・供給する品目の例

- 救援物資・日用品物資の調達・管理
- 避難者への配給
- 在宅被災者への配給方法の掲示・配給

● 救援物資・日用品物資の調達・管理

- * 各班と連携して、避難者のニーズを把握し、必要と認められるものについては、区・支所災害対策本部と連携して物資を調達します。不足物資がある場合は、内容、数量をとりまとめて総務班を通じて区・支所災害対策本部に連絡します。また救援物資等が直接避難所へ到着した場合は、総務班を通じて区・支所災害対策本部へ連絡します。
- * 要請した物資が搬送されたら数量などを把握して、物資保管場所へ種類別に保管します。保管場所の鍵は物資班長が管理します。
- * 受入作業は重労働となるので、避難者やボランティアに協力を呼びかけましょう。

様式

資料編 3
⑨ 食料・物資要請リスト

様式

資料編 3
⑩ 物資一覧・物資管理簿

● 避難者への配給

- * 物資の配給は、配給ルール（⑦食料班の「食料・物資などの配給ルール」）を決め、可能な限り全員が納得するように配慮して行います。
- * 配給においては、避難者の協力を得て行います。配給方法は窓口配付や代表者の配付など、混乱を防ぐ方法を物資によって工夫し、高齢者、障害のある人、乳幼児など特別なニーズに対しては個別に対応します。
- * 女性用下着や生理用品等の配付は、女性が担当する等配慮しましょう。

参考

資料編 2
⑫ 食料・物資の確保等の体制と調達・供給する品目の例

● 在宅被災者への配給方法の掲示・配給

- * 救援物資は、避難所に訪れる在宅被災者に対しても配給方法を掲示して配給します。



⑨

ボランティア班 の役割

- ボランティアニーズの把握・受付
- ボランティアの要請
- ボランティアの配置・調整

役割

● ボランティアニーズの把握・受付

- * ボランティアの応援について、依頼票にて受け付けます。
- * 受付・相談コーナーを設け相談を受け付けるとともに、各班と連携してニーズを把握します。

様式

資料編 3

① ボランティア依頼票

● ボランティアの要請

- * ボランティアの応援の要請を総務班を通じて、区災害ボランティアセンターに行います。

● ボランティアの配置・調整

- * 派遣されてきたボランティアを受け付け、活動の振分けをします。ボランティアの活動に関する要請等を調整します。

避難所にボランティアが直接来た場合の対応

- 万が一に備えて、ボランティアの方に保険に入っていただく必要があります。区災害ボランティアセンターで登録を済ませるよう依頼しましょう。
- 既に保険に加入されている方が来られた場合も、総務班を通じて、区災害ボランティアセンターで登録していただくことを促しましょう。



4

避難所運営

避難所運営

不特定多数の人が混乱状態の中で避難し、生活する避難所では、できるだけ避難者の負担が大きくなるように、工夫が必要になります。

1 運営活動のルール～運営に当たって考えておくこと～

運営に当たっては次の点について考え、必要に応じて、運営方針などを情報掲示板などで避難者にお知らせしましょう。避難者へも理解を求め、未然にトラブルを回避し、適切な運営を進めましょう。

これだけは！チェック

運営に当たってみんなで配慮！

1 情報

情報が平等に伝わらないことがトラブルの原因になります。

- 情報は常に“見える化”を！

2 トイレの利用と水分補給

トイレが利用しづらいため、トイレにできるだけ行かなくてすむように水分補給を控えると体調を崩す危険があります。

- 洋式トイレは高齢者や障害のある人を優先に
- トイレ利用を我慢するような状況になっていないか

3 座位確保

避難所生活の中で、横になって過ごす時間が多くなると体が弱ってしまいます。（椅子や背もたれグッズを配置するなど工夫を）

- 座った体勢で過ごせるよう工夫をしましょう

4 プライバシーと見守り

避難所生活の中では、プライバシーを確保することが重要で、ついたてを立てるなどの配慮が必要であると同時に、それによる孤立化の心配もあります。見守りの目がなくなり、ちょっとした様子の変化にお互いに気づきにくくなってしまいます。

- 声かけなどの見守りの工夫をしましょう
- 体操の時間など、共有体験の時間をつくりましょう

5 ペットと衛生管理

ペットは飼い主である避難者にとって家族の一員であり、心のよりどころとなっている場合があると同時に、衛生管理や他の避難者への影響に配慮が必要でもあります。

- 状況によって運営協議会でルールをつくり、専用スペース設置などの対応を考えましょう

6 子どもの居場所

被災体験、避難所生活、子どもにおけるダメージは非常に大きいものです。子どもが「思いっきり声を出す」「体を動かす」などができる居場所をつくりましょう。

- 子どもの居場所づくりを考えましょう

参考

資料編 1
Q12 子どもの居場所づくりの工夫は？

参考

資料編 2
⑧高齢者、子ども、乳幼児などの個別対応

7 外国人への対応

外国人は言葉の壁によって、状況把握などが難しく不安な状況に陥ることが考えられます。情報伝達の工夫が大切です。

- 通訳者の確保などにより、外国人への情報伝達を工夫しましょう

参考

資料編 2
⑦外国人対応について

8 在宅被災者への対応

避難所は、在宅被災者支援も含めた支援拠点です。情報提供、炊き出しや救援物資の配給など、在宅被災者への対応もしっかり行うことが求められます。

- 避難所へ訪れる在宅被災者へも情報提供、炊き出し・救援物資の配給を行いましょ

9 観光客等帰宅困難者への対応

避難所には、観光客等帰宅困難者が避難し、一時的に滞在することもあります。

- 観光客等帰宅困難者へも情報提供など配慮を！

2 管理

避難所において、誰もができるだけ利用しやすいように、次の管理に気を付けます。

衛生管理

- 手洗い場（洗面場）と調理場は分けましょう。
- 配食時など食べ物に触れるときには、必ず手洗い、消毒しましょう。
- マスクを用意しましょう。
- 残飯やゴミは分別して所定の場所に廃棄しましょう。
- 汁物や残飯を捨てるバケツにふたをしましょう。
- 残り物は捨てるよう指導しましょう。（配給や配食は食べられる分だけもらうよう指導しましょう）
- 手洗い、うがいを徹底しましょう。（トイレや洗面台等に貼り紙で周知）
- 手洗い用消毒液を子どもの手の届かない場所に設置しましょう。
- 清拭・足浴で清潔にしましょう。

参考

資料編 1
Q9 季節による注意事項と衛生管理

参考

資料編 1
Q10 生活環境の衛生管理

参考

資料編 2
⑩炊き出しについて

参考

資料編 2
⑪食物アレルギーについて

食事管理

- 身体にやさしい食事（塩分控えめ、野菜多め）を提供しましょう。
- 地域の協力で炊き出しができるようにしましょう。（目標は48時間以内に開始できるようにすること！）
- 時間を決めて食事をするようにしましょう。
- みんなで一緒に食べるよう心がけましょう。

健康管理

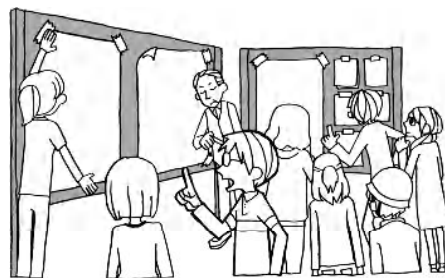
- 1日5分でも体を動かす体操などの時間をつくりましょう。エコノミークラス症候群を防ぎます。また、避難所で1日1回、決まった時間にみんなで行うことは共有体験としても有効です。
- 個人の健康管理についてもルールを定め、注意を促しましょう。（口腔衛生管理、喫煙、飲酒など）
- アルコール依存症の発症を防ぐため、避難所は原則として、飲酒は禁止します。

その他の避難所生活のルール

- 起床、消灯などの生活時間を決めておきます。
- 朝礼・健康体操の時間を決めておきます。
- 掃除をする日や時間を決めておきます。
- 掃除当番や配食当番等、避難者が参加できるようにします。
- 人数確認（点呼）の時間を設定します。
- 避難所内は火気厳禁とします。
- 貴重品の管理について自己責任で行うよう周知します。
- その他、必要に応じて話し合い、ルールを決めます。

避難所生活において避難者の方に守ってほしいルールについては、必要事項を話し合い決定します。

必要事項を記入し、情報掲示板に掲示、放送などで周知します。



ルールの掲示例（イメージ）

避難所生活のルール

生活時間などのこと

- 起床は**6時**、消灯は夜**9時**
- 朝の食料の配給は**7時**から
- 夜**8時**に点呼
-

衛生管理

- 手洗い、うがい**を徹底しましょう。
- 残飯やごみは**分別して所定の場所**に廃棄してください。
- 配給や配食は**食べられる分だけ**もらうようにしましょう。
- 残り物は捨てましょう。
-

避難所の施設のこと

- 「立入禁止」場所には入らない。
- トイレは決められた場所を利用してください。
- 靴はポリ袋に入れて運びましょう。
-

運営

- 掃除当番表
- 自主的に避難所運営に参加しよう。
-

※掲示する際は、重要ポイントを赤字にする、アンダーラインを引くなど工夫しましょう。

3 福祉避難所・福祉スペース

次のような考え方で福祉避難所、福祉スペース（福祉避難室(仮称)）が設置されます。救護・要配慮者班を中心に連携を図りましょう。

福祉避難所の考え方

福祉避難所とは

- 一般の避難所において、避難所生活が困難な高齢者や障害のある人など、特別な配慮を必要とする方が避難する施設です。
- 福祉避難所は、必要に応じて開設される二次的避難所です。

対象

- 高齢者、障害のある人、妊産婦、乳幼児、病弱者など、避難所生活において特別な配慮を要する方で、介護保険施設や医療機関などに入所・入院するに至らない程度の在宅の要援護者が対象です。
- 要援護者の状態に応じて、要援護者の介助者1名についても、福祉避難所への避難が可能です。

福祉避難所への避難の流れ

① 身の安全の確保を最優先に、まず一般の避難所に避難

② 一般の避難所において、保健師等が介助者の有無や障害の種類・程度に応じて、福祉避難所への受入れを調整し、対象者を決定

③ スタッフの配置など受入態勢が整ったところで対象者を福祉避難所へ（搬送は家族や地域支援者等。但し、家族の方などで搬送ができない場合など、状況に応じ福祉車両等での搬送）

福祉スペース（福祉避難室(仮称)）の考え方

福祉避難所において、対象者すべてを収容することは困難であるとともに、避難所生活の長期化等により、特別な配慮を要する方が増加することが想定されるため、一般の避難所の中の福祉スペースとして「福祉避難室（仮称）」を設置します。

対象となる方の状態と収容施設のイメージ

	軽度	中度	重度	対象
福祉避難室（仮称）	○			比較的介護度が軽度で専門的なケアは必要ではないが、配慮を必要とする方
福祉避難所		○		要介護・障害の程度が高く、専門的なケアなどの特別な配慮を必要とする方
緊急入所		○	○	身体状況の悪化等により、福祉避難所での避難生活が困難な方
緊急入院		○	○	医療的な処置や治療が必要な方

5

安定期以降の取組

安定期から撤収期

安定期（3週間目以降）では運営体制の見直しを図り、**相談体制の確立**、**こころのケア**などを図るとともに、避難者の自立へ向けた取組にあわせて、避難所の撤収への合意形成を進めます。

避難生活長期化の注意点

- 避難所での生活が長期化した場合は、区・支所災害対策本部と相談し、ついでにスペース配分の見直しなどをします。
- 長期化に伴って家具や備品の増加が考えられ、スペース配分が不均衡になる場合も起こることから、可能な限り、収容人数に合わせた部屋の配分を家族単位に構成する方向が望まれます。
- 自分勝手に自炊などしないよう、炊事場等の設置ルールなど場所の指定が必要です。
- 避難所生活が長引くことによるストレスなどから、些細なことがトラブルになることもあります。避難者の変化に注意が必要です。

参考

資料編 1
Q13 相談体制の確立、こころのケア

避難所統廃合に伴う移動

施設の再開に向けて、避難施設の縮小・統合が進められる際は、避難者に対し部屋の移動などについて広報しておきます。

避難所を移動することが決定した場合は、移動の日時、荷物の搬送について避難者に対し周知しておきます。

避難所の撤収・閉鎖

避難所撤収が決定した場合は、撤収の準備に取り掛かります。まず、避難所の閉鎖時期と撤収準備などについて避難者に説明します。

回収が必要となる物資等がある場合は、区・支所災害対策本部へ連絡し、避難所施設内の片付けや清掃を避難者の協力を得て行います。

避難者の撤収が確認された後、避難所運営協議会は避難所閉鎖日をもって終了します。

京都市印刷物第 243088 号
平成 24 年 10 月発行

京都市行財政局防災危機管理室
〒604-0931 京都市中京区押小路通河原町西入榎木町 450 番地の 2
TEL 075-212-6792 FAX 075-212-6790

