

# 避難所運営 マニュアル

令和元年 9 月

札幌市



# 目 次

避難所開設・運営チェックシート	1
第1章 避難所運営にあたって	
1 マニュアルの位置付け	5
2 避難場所の種類	5
3 自助・共助・公助の考え方	6
4 非常参集の考え方	8
5 避難所の機能	9
第2章 避難所開設・運営の考え方	
1 避難所開設の基本的な考え方	10
2 避難所運営の基本的な考え方	10
3 運営に関わるメンバー	10
第3章 初動期（発災当日）の対応	
1 施設管理者への到着報告	13
2 施設の開錠	13
3 施設の安全確認	15
4 ライフラインと通信機器の確認	15
5 受付の設置と避難者の滞在スペースの設定（体育館等）	18
6 避難所の表示及び区災害対策本部への開設報告	19
7 避難者の受付	19
8 滞在スペース以外の部屋（スペース）の設定	21
9 避難所状況の記録・区災害対策本部への避難所状況の報告	22
第4章 避難所開設期（～3日目）の対応	
1 避難者名簿の更新・管理	23
2 避難所運営の協力者を募る	24
3 負傷者等への対応及び健康管理	24
4 要配慮者等への対応・福祉避難スペース利用者の確認	26
＜スクリーニングの基準となる考え方＞	28
5 要配慮者二次避難所（福祉避難所）への受入要請	29
6 ペット同行避難者への対応	30
7 在宅被災者・車中泊避難者等への対応	30
8 備蓄物資の搬入・配付	31
9 食料の配給	32
10 避難所開設期における衛生管理	33
11 避難者等への情報提供	33
12 冬期間における寒さ対策	34
13 停電時の対応	34
第5章 避難所運営期（4日目以降）の対応	
1 避難者の健康管理	35

2	避難所生活が長期化した場合の要配慮者等への配慮	35
3	避難所運営委員会の設置（発災から1週間を目途に設置）	36
4	各活動グループのメンバー選出（生活班単位）	36
5	活動グループ	38
①	総務グループ	39
②	名簿グループ	40
③	情報グループ	41
④	食料・物資グループ	42
⑤	施設管理グループ	43
⑥	救護グループ	44
⑦	衛生グループ	45
⑧	ボランティア統括グループ	47
6	避難所閉鎖・集約の検討状況の把握	49
7	避難者の意向確認	49
8	避難所の閉鎖・集約に向けた周知	49
9	避難所の閉鎖・集約	49

## 第6章 様式集

様式1	建物被災状況チェックシート
様式2	開設準備チェックシート
様式3	避難所の開放スペース等確認表
様式4-1	避難者受付簿
様式4-2	避難者名簿
様式4-3	外出者整理簿
様式4-4	外泊者整理簿
様式5-1	在宅被災者・車中泊避難者名簿
様式5-2	在宅被災者・車中泊避難者一覧
様式6	避難所状況報告書
様式7	避難所運営委員会記録用紙
様式8	取材者用受付用紙
様式9	郵便物等受取簿
様式10	食料・物資依頼伝票
様式11	食料・物資受払簿
様式12	食料・物資要望票
様式13	燃料給油依頼伝票
様式14-1	避難所ペット登録台帳
様式14-2	避難所ペット識別票
様式15	事務引継書
様式16	意向調査票
様式17	要配慮者身体状況等情報シート

避難所開設・運営チェックシート

初動期(発災当日)		
1.避難所への参集	<input type="checkbox"/> 市・区災害対策本部が避難所の開設を指示したときは、「市職員」、「施設管理者」、「地域住民(町内会等)」は施設に集まる <input type="checkbox"/> 「市職員」は施設に到着後、「施設管理者」に到着したことを知らせる	P.8 P.13
2.施設の開錠	<施設管理者がいる場合> <input type="checkbox"/> 施設管理者が開錠する <施設管理者がいない場合> <input type="checkbox"/> 「市職員」もしくは「地域住民」がキーボックスから鍵を取り出し開錠する(大規模地震の場合「地域住民」は、「施設管理者」「市職員」の到着を待つ) ※キーボックスの使い方は P.14 参照	P.13
3.施設の安全点検	<input type="checkbox"/> 様式1「建物被災状況チェックリスト」を用いて、2人以上で目視による確認を行う(安全点検中は避難者は屋外で待機してもらう) ※判定の結果「危険」、「要注意」となった場合は、区災害対策本部に報告する <input type="checkbox"/> 様式2「開設準備チェックシート」を参照しながら、市職員、施設管理者、地域住民で協力して避難所の開設準備をする	P.15
4.避難所開設準備	<input type="checkbox"/> ライフラインの被害状況の確認(電気、水道、トイレ、ガス、暖房) <input type="checkbox"/> AED(自動体外式除細動器)の設置場所の確認 <input type="checkbox"/> 通信機器の確認(防災行政無線、電話、FAX、インターネット) ※施設管理者に防災行政無線の持ち出しの許可を得る <input type="checkbox"/> 状況に応じて、職員室や備蓄庫に収納されている特設公衆電話を設置する <input type="checkbox"/> 受付の準備(長机・イスの配置、受付様式類の準備等) <input type="checkbox"/> 滞在スペースの設定[生活スペース(1人当たり2㎡程度)と通路(80cm程度)、女性専用スペースを割り当てる] <input type="checkbox"/> 避難所情報整理表にある学校平面図やルール等の掲示物を貼付する <input type="checkbox"/> 区災害対策本部(避難所班本部)に避難所開設の報告をする	P.15 P.17 P.18 P.19
5.避難者の受入	<input type="checkbox"/> 様式4-1「避難者受付簿」に記入してもらい、滞在スペースに誘導する ⇒様式4-2「避難者名簿」を渡す <input type="checkbox"/> 在宅被災者や車中泊避難者で物資等の支援が必要な方に、様式5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」を記入してもらう <input type="checkbox"/> 携帯電話の充電のみの場合は、滞在スペースには立ち入らないよう伝え、充電場所を案内する(避難者名簿の記載も不要)	P.19
6.滞在スペース以外の部屋の設置	<input type="checkbox"/> 避難所情報整理表に基づき、滞在スペース以外の部屋(スペース)を設置する <input type="checkbox"/> 立入禁止区域を確認する(貼紙やコーン、ロープで表示) <input type="checkbox"/> 多目的トイレを設置する(施設の多目的トイレや車いす対応トイレを想定)	P.21
7.避難所状況の記録	<input type="checkbox"/> 避難所運営者が交代するときに、引継ぎしておくべき事項を様式15「事務引継書」にまとめる(避難所のルール、配慮が必要な避難者、備蓄物資の状況等) <input type="checkbox"/> 定時に様式6「避難所状況報告書」を区災対に送付、必要に応じて、区災害対策本部に戻り、避難所の状況(避難者数、備蓄物資の状況等)を報告する	P.22

避難所開設期(～3日目)		
1.避難者名簿の更新・管理	<input type="checkbox"/> 受付で渡した「避難者名簿」を回収する。避難者から避難所運営の協力者を募る <input type="checkbox"/> 避難者の入退所、外出・外泊者の管理	P.23
2. 負傷者等への対応	<緊急を要するような状態の場合> <input type="checkbox"/> 救急車を呼ぶ(判断に迷う場合、診療可能な医療機関の確認は「救急安心センターさっぽろ(#7119)」に相談) <軽度な負傷をしている場合> <input type="checkbox"/> 救護室(保健室等)で処置(避難者に医療従事者がいれば協力を得る) <感染症の疑いがある場合> <input type="checkbox"/> 感染症予防のため、一時的に「感染症室」に誘導し、医療機関の受診を促す	P.24
3.要配慮者等への対応	<input type="checkbox"/> 福祉避難スペースの利用希望者には、「スクリーニングの基準となる考え方」を参照し、該当する場合は誘導する(要配慮者の身体状況により臨機応変に対応) <input type="checkbox"/> 要配慮者の身体状況に応じて、スペースを広げる(2～4 m <sup>2</sup> 程度) <input type="checkbox"/> 必要に応じて、段ボールベッドを配付する <input type="checkbox"/> 日本語の理解が十分ではない外国人に対して、多言語シートの掲示や、札幌市災害多言語支援センター(011-211-2105)や国際班(総務局国際部、011-211-2032)に相談する <input type="checkbox"/> 外国人避難者がいる場合には「避難所多言語シート」を掲示する	P.26
4. 要配慮者二次避難所への受入要請	<input type="checkbox"/> 保健師等による巡回時に、要配慮者の身体状況を、様式 17「要配慮者身体状況等情報シート」により確認する <input type="checkbox"/> 要配慮者二次避難所への移送が必要な要配慮者がいる場合は、「要配慮者身体状況等情報シート」を区災害対策本部に FAX 等で送付する	P.29
5.ペット同行避難者の対応	<input type="checkbox"/> 避難所情報整理表に基づき、ペット飼育スペースを設置する ※ペット飼育スペースの事前取り決めが無い場合は、施設管理者と協議し、可能な限り屋内又は屋根のある場所に飼育スペースを設置する(玄関等) <input type="checkbox"/> ペット同行避難者に、様式 14-1「避難所ペット登録台帳」に記載してもらう <input type="checkbox"/> 様式 14-2「避難所ペット識別票」をペットのケージ又は付近に掲示する	P.30
6.備蓄物資等の搬入・配付	<input type="checkbox"/> 避難状況に応じて、地域住民、避難者と協力し、滞在スペースに備蓄物資を運び込み、高規格寝袋や毛布等を配付する <input type="checkbox"/> 物資が不足する見込みの場合は、様式 10「食料・物資依頼伝票」により区災害対策本部(避難所班本部)に要請する	P.31
7.食料の配給	<input type="checkbox"/> 備蓄状況、避難者数に考慮しながら食料を均等に配給する(在宅被災者・車中泊避難者にも配給) ※備蓄物資や食料が不足する見込みの場合は、要配慮者を優先 <input type="checkbox"/> 食料が不足する場合は、様式 10「食料・物資依頼伝票」により区災害対策本部(避難所班本部)に要請する	P.32
8.衛生管理	<input type="checkbox"/> 食中毒や感染症予防のため、手洗いや、食品の取扱いルール等を掲示する	P.33
9.避難者への情報提供	<input type="checkbox"/> 電気の使用が可能な場合は、施設管理者にテレビを使わせてもらう <input type="checkbox"/> 被害状況、公共交通機関の運行状況等、最新の情報を掲示(周知)する	P.33
10.寒さ対策・停電対策	<input type="checkbox"/> 気温が低い場合は、移動式灯油ストーブを採暖室・福祉避難スペースに設置する <input type="checkbox"/> 停電の場合は、可搬型発電機により、照明の確保や携帯電話の充電対応をする	P.34

避難所運営期(4日目以降)		
1.健康相談等への対応	<input type="checkbox"/> 保健師による健康調査や歯科医療チームによる口腔ケア相談等、避難者支援が実施される場合は、施設管理者と協議し、活動スペース(相談室等)を設置する <input type="checkbox"/> 支援職員等が休憩するスペースを設置する <input type="checkbox"/> 相談等の受付時間等を掲示板などにより避難者に周知する	P.35
2.避難所運営委員会による避難所運営に移行	<input type="checkbox"/> 発災から1週間後をめどに、避難所運営委員会による避難所運営に移行する <input type="checkbox"/> 地域住民による避難所運営組織、活動グループを編成する <input type="checkbox"/> 避難所運営委員会を設置する <input type="checkbox"/> 各生活班のメンバーなど一部の人に負担が偏らないよう、交代体制を組むなど、随時「運営体制」の見直しを協議する <input type="checkbox"/> 各生活班に集約された避難者の要望などがあれば、随時「避難所のルール」の見直しを協議する	P.36
3.活動グループによる運営	<input type="checkbox"/> P.38～P.48の各活動グループの役割を参考に、避難所運営を継続して実施する <input type="checkbox"/> 様式6「避難所状況報告書」を決められた時間に区災害対策本部に報告する(P.39)	P.38 ～P.48
4.物資の受入・管理	<input type="checkbox"/> 各避難所に物資が運び込まれるので、地域住民で協力して、避難所内に物資を運び込む <input type="checkbox"/> 食料については、消費期限を考慮しながら、計画的に配給・調達を行う <input type="checkbox"/> 物資の受入・払出の際は、様式11「食料・物資受払簿」に必要事項を記載し、在庫を管理する	P.42
避難所閉鎖・集約の検討(区災害対策本部からの指示による)		
1.避難者の意向確認	<input type="checkbox"/> 様式16「意向調査票」を配付し、回収の際に個別に聞き取りを行う <input type="checkbox"/> 避難者の減少状況や避難者の意向から、避難所の閉鎖や集約の時期などを区災害対策本部と調整する	P.49
2.避難所の閉鎖・集約に向けた周知	<input type="checkbox"/> ライフラインや公共交通機関の復旧状況を随時提供し、自宅に戻る協力を呼びかける <input type="checkbox"/> 避難所の集約や閉鎖に向け、掲示板による周知する <input type="checkbox"/> 区災害対策本部と連携し、避難者に説明会を開催する	P.49
3.避難所の閉鎖・集約	<input type="checkbox"/> 避難者全員の退所や受け入れ先の見通しが立った場合、区災害対策本部からの指示により避難所を閉鎖・集約する <input type="checkbox"/> 施設の清掃、支援物資の撤去等を行い、避難所開設前の状態にする <input type="checkbox"/> 区災害対策本部に、閉鎖したことを報告する	P.49





# 第1章 避難所運営にあたって

## 1 マニュアルの位置付け



このマニュアルは、「札幌市地域防災計画」に基づき、大規模な災害が発生した場合に、行政や施設管理者、地域住民（避難者・町内会等）などが協力して指定避難所（基幹）を開設・運営するための一定の手順を定めたものです。

避難所を運営する各区及び指定避難所（地域）の施設管理者においては、このマニュアルを基本として地域や施設の特性を考慮した個別マニュアルを作成する等、災害に備える必要があります。

## 2 避難場所の種類

札幌市では、避難場所として「指定緊急避難場所兼指定避難所（基幹）」、「指定避難所（地域）」、「一時避難場所」を指定しています。

また、要配慮者二次避難所（福祉避難所）は発災後、施設の被害状況等を確認のうえ、指定します。

避難場所の種類	概要
指定緊急避難場所 兼 指定避難所（基幹）  	災害から身を守るために緊急的に避難する施設又は場所。災害の種類ごと（洪水・土砂・地震・大規模火災）に指定している。 滞在スペースを有する指定緊急避難場所については、災害の危険がなくなるまで一定期間滞在し、又は災害により自宅へ戻れなくなった避難者が一時的に滞在する指定避難所（基幹）を兼ねる。 【指定緊急避難場所～市立小中学校、大規模な公園など】 【指定避難所（基幹）～市立小中学校など】
指定避難所（地域）  	災害の危険がなくなるまで一定期間滞在し、又は災害により自宅へ戻れなくなった避難者が一時的に滞在し、指定避難所（基幹）を補完する施設。 状況に応じて開設し、一定期間後は指定避難所（基幹）に集約する。 【地区会館、高校、寺社など】
一時避難場所	地震発生時に避難が必要な場合、一時（いつとき）退避し身の安全を確保する場所。 又は地域で一時集合して安否確認等を行う場所。 【地域の公園や市立小中学校のグラウンドなど】

避難場所の種類	概要
要配慮者二次避難所 (福祉避難所)	<p>指定避難所(基幹・地域)での生活が困難な要配慮者を収容する施設。</p> <p>バリアフリー化や車いすでも使用可能なトイレが配置されているなどの配慮がなされている。</p> <p>事前に協定を結び、発災後、被害状況等を確認のうえ指定。</p>

### 3 自助・共助・公助の考え方

自助・共助・公助それぞれの活動が活発に行われることで、各主体の取り組みと相互の協力により、円滑な避難所運営を進めることができます。

区分	取組
自助	<p>●個人・家庭で、自身や家族の身の安全を守る取組や、そのための備え</p> <p>&lt;日常からの備え&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自宅の耐震化や家具の転倒防止対策を行い、被害軽減に努める。</li> <li>・食料や水(3日分程度)、卓上コンロ、カセットボンベ式暖房器具などの非常用備蓄を行い、発災時の食料不足やライフラインの停止に備える。</li> </ul> <p>&lt;安全な避難をする&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の避難所や避難経路、方法を事前に確認する。</li> <li>・災害時に避難する避難所や安否確認の方法を家族で共有しておく。</li> </ul> <p>&lt;避難所でも必要最低限の自立した生活をする&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食料や水、日用品などはすぐに持ち出せるよう準備しておき、避難の際に持っていく。</li> <li>・常用の薬や乳幼児のおむつなど、普段の生活で欠かせないものや、ラジオと電池、携帯電話の簡易充電器など、情報源となるものを準備しておく。</li> </ul> <p>&lt;ペットを飼育している場合の備え&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日頃から災害に備え、ペットホテルや親戚、近所の方など、ペットの預け先を確保しておく。</li> <li>・3日分程度のペットフードやペットシートなどを準備しておく。</li> <li>・ワクチンの接種等、日頃から健康管理をしておく。</li> <li>・札幌市「犬と猫の防災手帳」を参考に、必要な「しつけ」等を事前に行っておく。</li> </ul>

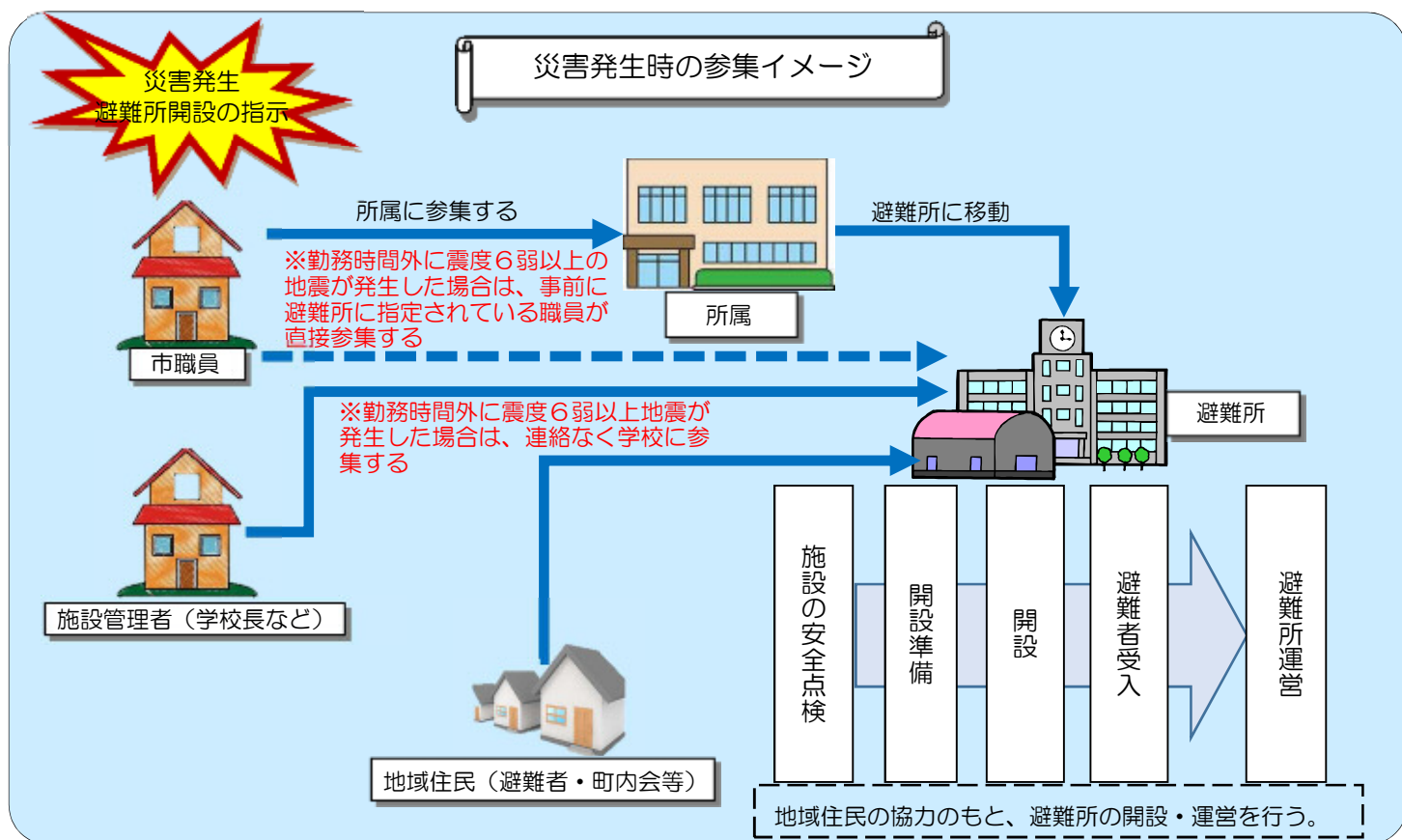
区 分	取 組
共助	<p>●地域の中で地域住民の安全を共に守る活動や、そのための備え          &lt;日頃から隣近所とコミュニケーションを図り、地域の絆を深めておく&gt;          &lt;地域で安全迅速に避難する、地域住民の安否を確認する&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難する避難所、集合場所、避難経路・方法などを決めておく。</li> <li>・避難の際に支援が必要となる方を把握し、避難支援の方法を決めておく。</li> <li>・災害時の安否確認方法を決めておく。</li> </ul> <p>&lt;円滑な避難所運営と地域支援を行う&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の避難所の活用方法や避難所運営の役割、運営方法を決めておく。</li> <li>・避難が困難な方への支援について決めておく。</li> <li>・地域の事業所との連携や協力について決めておく。</li> <li>・避難所開設や運営訓練、避難所の備蓄物資等の事前確認などを行う。</li> </ul>
公助	<p>●行政が市民の安全を守るために行う各種活動や、そのための備え          &lt;迅速な避難と円滑な避難所運営への支援を行う&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・食料や備蓄物資、物資配送システムの充実など、物や情報の供給体制を整備する。</li> <li>・市職員の派遣体制の整備、職員教育の徹底など、しっかりとした支援体制を構築する。</li> <li>・地域住民や施設との事前協議、避難所運営訓練、市職員と施設管理者の顔合わせなどの実施により、地域住民、市職員、施設管理者の協働による運営体制を整備する。</li> </ul>

#### 4 非常参集の考え方

非常参集基準は以下のとおりです。

種別	地震の場合	大雨等の場合	気象庁が発表する警戒レベル※
□実施本部体制	—	避難準備・高齢者等避難開始 (発令区のみ)	レベル3相当
□第一非常配備 (全職員の1/3以上)	市内のどこかで、 <b>震度5弱</b> の地震が発生	局地的に災害が発生し、又は発生するおそれがある場合	レベル4相当
□第二非常配備 (全職員の2/3以上)	市内のどこかで、 <b>震度5強</b> の地震が発生	気象特別警報発表	レベル5相当
□第三非常配備 (全職員)	市内のどこかで、 <b>震度6弱以上</b> の地震が発生	市内全域に甚大な被害をもたらす災害が発生し、又は発生するおそれがある場合	
(参集先) 特別動員時以外は <b>所属に参集</b> する。 (特別動員について) <b>勤務時間外(夜間・休日等)</b> において、市内のどこかで、 <b>震度6弱以上</b> の地震が発生した場合は、 <b>指定された動員先に直接参集</b> する。			※参考資料1参照

- ・大雨等の場合、気象状況、被害状況を予測して非常配備体制が発令されるため、地震災害とは違い、非常配備体制が発令された時点で、非常配備連絡系統図(連絡網)により対象職員に周知することになります。



## 5 避難所の機能

避難所は、災害時において、住民の生命の安全を確保する避難施設として、さらには一時的に生活する施設として重要な役割を果たします。

特に、要配慮者にとっては、急激に生活が変化することから、支援にあたっては十分な配慮が必要です。また、避難者一人ひとりの人権を尊重し、プライバシーの確保を図るとともに、被災時の男女のニーズの違いなど、双方の視点に十分に配慮することも必要となります。避難所では、主に次の生活支援を行います。

### 避難所における主な生活支援の内容

#### (1) 安全・生活等

##### ① 安全の確保

余震による住家の倒壊の恐れがある場合など、災害時において、安全な施設に、迅速・確実に避難者を受け入れ、生命・身体の安全を確保します。

##### ② 生活場所の提供

住家の倒壊やライフラインの途絶等により、自宅での生活が困難になった避難者に対し、一定期間にわたって、生活の場を提供します。

##### ③ 食料・水・生活必需品等の提供

避難者に非常食、飲料水、毛布、生活必需品等を、備蓄している範囲で提供を行います。また、ライフラインの途絶等で食料・物資を調達できない場合には、在宅被災者等に対してもこれらの提供を行います。

#### (2) 保健、医療、衛生

##### ① 健康の確保

避難者の傷病の治療や健康相談等の保健医療サービスの提供を行います。初期は緊急医療、巡回健康相談等が中心となりますが、やむを得ず避難生活が長期化した場合は、心のケア等が重要となります。

##### ② 衛生的環境の提供

避難所においては、様々な感染症や食中毒のリスク等が高まることから、避難者が生活するうえで必要となるトイレ、ごみ処理、防疫対策など衛生的な生活環境を維持します。なお、避難生活が続く限り継続して必要となります。

#### (3) 情報、コミュニティ

##### ① 情報の提供・収集

避難者に対し、災害情報や行政による支援情報等を提供します。また、避難者の安否や被災状況、要望等に関する情報を収集し、行政機関等外部へ発信します。

##### ② コミュニティの維持・形成

避難している近隣の住民同士が、互いに励まし合い、助け合いながら生活することができるようコミュニティを維持する必要があります。なお、避難が長期化した場合は、コミュニティ形成の重要性が高まります。

#### 【要配慮者とは】

高齢者、障がいのある方、乳幼児その他の特に配慮を要する方のことです。

その他の特に配慮を要する方として、妊産婦、傷病者、内部障がい者、難病患者、外国人等が想定されます。

## 第2章 避難所開設・運営の考え方

### 1 避難所開設の基本的な考え方

避難所開設の基本的な考え方は以下のとおりです。

- (1) 区災害対策本部長（区長）が判断した場合
- (2) 市災害対策本部長（市長）から区災害対策本部長へ開設を指示した場合
- (3) 勤務時間外に震度6弱以上の地震が発生した場合

※ 震度5強以下の地震やその他の災害の場合は、区災害対策本部に開設の可否を確認してください。

※ 避難所が開設された場合は、携帯電話へのエリアメールやホームページ等でお知らせします。

### 2 避難所運営の基本的な考え方

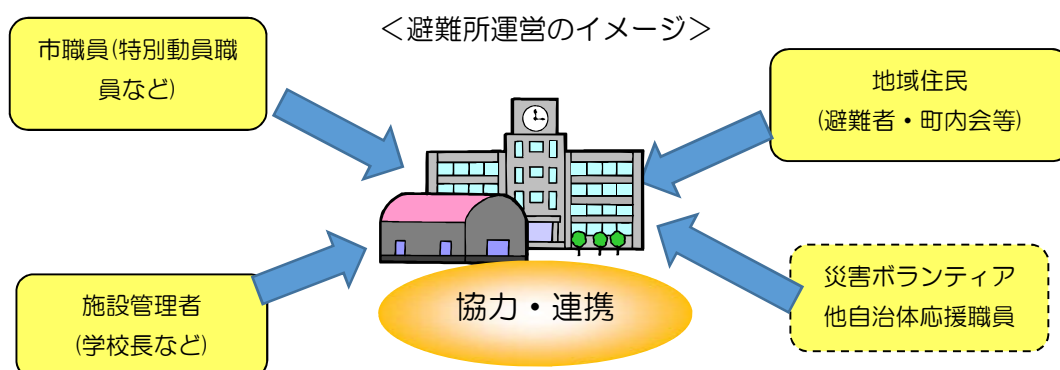
避難所運営の基本的な考え方は以下のとおりです。

- (1) 地震や大雨などによる大規模な災害が発生したら、平日の日中（職員の勤務時間内）は区災害対策本部において、市立小中学校を中心とした指定避難所（基幹）に市職員を派遣する体制をつくります。また、夜間や休日などの勤務時間外に震度6弱以上の地震が発生した場合は、事前に特別動員により指定された職員が参集します。
- (2) 円滑な避難所運営を行うため、避難所では、避難者、町内会、市職員、施設管理者（学校長など）、ボランティアなど、そこにいる全員が世代や性別、国籍に関わらず、それぞれの機能を発揮するとともに、相互に連携・協力しながら組織的な活動を行います。
- (3) 避難生活の長期化に備え、避難所の中に避難者等で構成される避難所運営委員会を立ち上げ、市職員、施設管理者と協働した自主的な運営体制へ移行します。
- (4) ライフラインの状況、避難者数などによって対応方法が変わることもあるので、避難所の状況に応じて、臨機応変に対応します。

### 3 運営に関わるメンバー

避難所の運営は、市職員、施設管理者、地域住民（避難者・町内会等）、ボランティアなど、そこに集まった者が協力・連携して行うことを基本とします。

避難所の管理・運営に関わる方々の主な役割は次のとおりです。



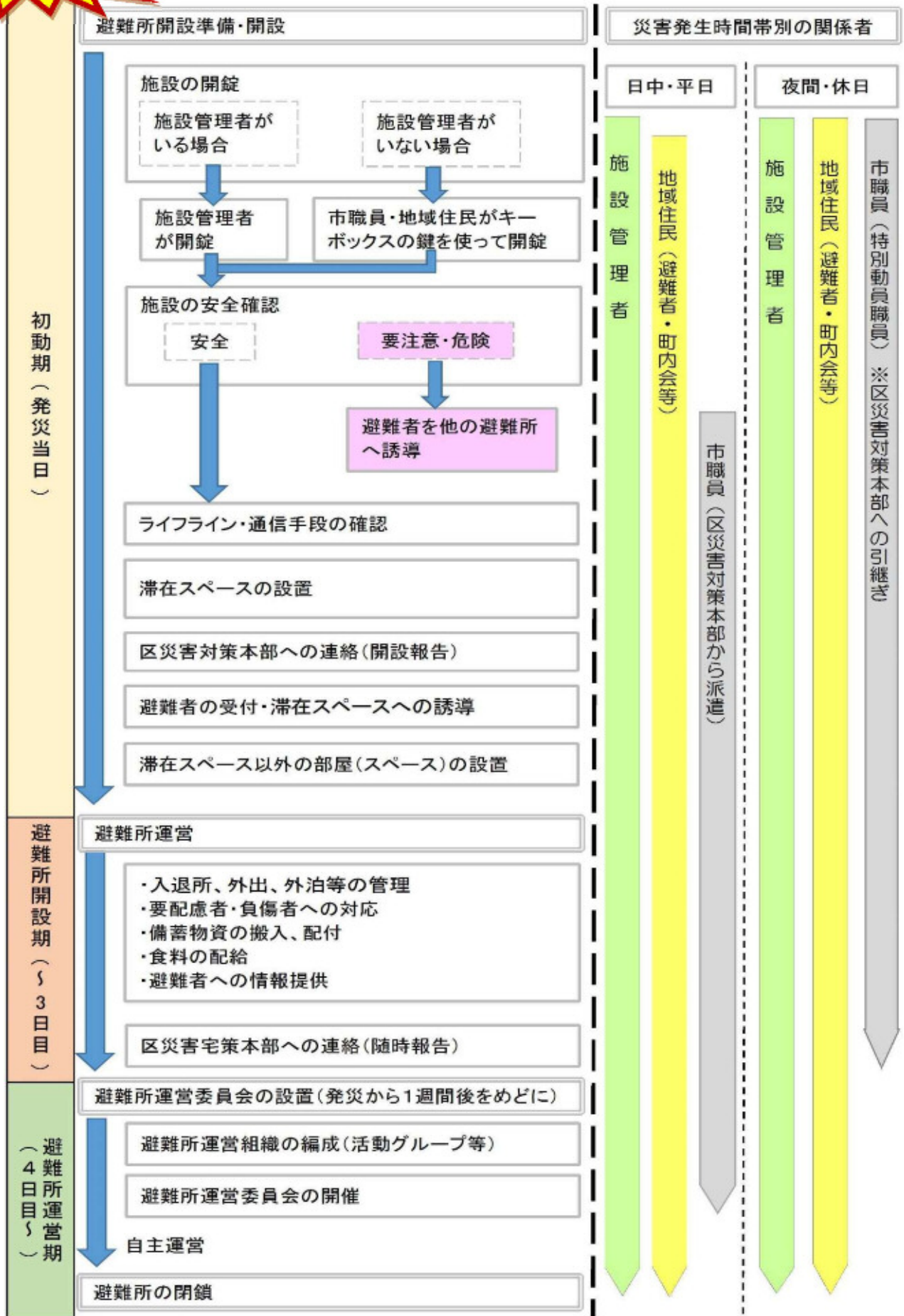
避難所運営における主な役割	
市職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の被害状況の確認</li> <li>避難所の開設と滞在スペースの設定</li> <li>避難者の受入（受付）</li> <li>避難者（在宅被災者・車中泊避難者含む）の管理</li> <li>避難所運営組織、活動グループの編成</li> <li>活動グループ※の暫定リーダーとして避難所運営の下地づくり</li> <li>施設管理者、地域住民との連絡体制の確保</li> <li>市職員は、概ね災害発生から 1 週間までの避難所運営を行う</li> </ul>
施設管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の被害状況の確認</li> <li>避難所の開設と滞在スペースの設定</li> <li>避難所運営への協力（部屋、物品、備品の貸与等）</li> <li>市職員、地域住民との連絡体制の確保</li> </ul>
地域住民（避難者・町内会等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所の開設と滞在スペースの設定</li> <li>避難者の受入（受付）</li> <li>避難者（在宅被災者・車中泊避難者含む）の管理</li> <li>備蓄物資の運搬、配付、管理</li> <li>避難所運営組織、活動グループの編成</li> <li>避難所運営委員会の設置（発災から 1 週間をめぐり）</li> <li>市職員、施設管理者との連絡体制の確保</li> <li>市職員、施設管理者と協力して避難所運営を行う</li> </ul>
ボランティア・他自治体 応援職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難所運営に係る補助</li> <li>被災者支援の補助</li> </ul>

※ 活動グループ：避難所で行う作業種別ごとに分けたグループのこと  
(38 ページ参照)



災害発生

<災害発生からのフロー図>





## 第3章 初動期（発災当日）の対応

本マニュアルでは、標準的な避難所の開設・運営の手順を定めていますが、避難者数や協力者などの状況に応じて順序を変更して対応するなど、臨機応変に対応してください。

### 1 施設管理者への到着報告

- 市職員は施設管理者に区災害対策本部から派遣されたことを伝え、避難所開設の協力を得る。
- 地域住民（町内会等）が先着した場合は避難所開設を始める旨を施設管理者に伝え、避難所開設の協力を得る。

### 2 施設の開錠

- 施設管理者がいる場合
  - ⇒ 施設管理者が開錠する。〔項目3：施設の安全確認へ（15ページ）〕
- 施設管理者がいない場合
  - ⇒ 避難所担当職員もしくは地域住民（町内会等）は区災害対策本部（総務企画課）に電話をし、キーボックスの暗証番号を確認する。（区災害対策本部の連絡先は、キーボックス付近の案内板に記載されている。）併せて、施設管理者の到着予定時刻を確認してもらう。
    - ※ 「暗証番号キーボックスの使い方」は次ページを参照

<施設管理者がいない場合の施設内への移動について>

○キーボックスに入っている鍵について

キーボックスには、体育館まで入ることができるよう鍵が用意されている。

- ・ 学校開放用の玄関の鍵
- ・ 玄関から体育館に入るまでに施錠されている扉がある場合の鍵

※ 開錠後、市職員2名以上で体育館の安全確認（15ページ参照）を実施し、施設管理者が到着するまでは、体育館で待機します。（職員室や備蓄庫等への入室は不可）

大地震による災害の場合は、施設の安全確認があるため、地域住民が先着した場合は、原則、施設管理者又は市職員が到着するまで屋外で待機してください。

※ 冬季や豪雨時など状況に応じ、臨機応変に対応してください。

参考：暗証番号キーボックスの使い方（小中学校のみ）

【暗証番号キーボックス】



【案内プレート】

**避難者の方へ**  
避難場所の鍵が開いていない場合は、  
〇〇区災害対策本部（Tel:000-0000）  
までご連絡ください。  
〇〇区災害対策本部

- ・キーボックスは4～8桁の暗証番号で開くことができます。（区によって桁数は違う）
- ・暗証番号は、区災害対策本部（総務企画課）に電話で確認してください。
- ・施設管理者の到着が遅れる見込みの場合は、市職員は職場から出発する前に区災害対策本部で暗証番号を確認してください。（電話の混雑が見込まれるため）

暗証番号キーボックスの使い方

①聞き取った暗証番号を押す



※番号を間違えたときは CLEAR ボタン

②オープンハンドルを矢印方向（時計回り）に180°回す



③フタを開け鍵を取り出す



④フタを閉じ、オープンハンドルを矢印方向（反時計回り）に180°回す



### 3 施設の安全確認

- 様式1「建物被災状況チェックシート」を用いて、施設の安全確認を実施し、施設の利用可否を判断する。
- 安全確認は、2人以上（施設管理者と職員等の組み合わせ）で実施する。
  - ・施設の安全確認は見落としを防ぐため、2人以上の目で安全確認を行います。
- 避難者に安全確認が済むまで、施設の外で待機するよう呼びかける。（参考資料2「呼びかけ文例」参照）
  - ・冬期間や天候が悪い場合など、避難者を外で待機させるのが不適切な場合は、玄関等の室内で待機してもらするなど、臨機応変に対応してください。
  - ・ただし、地震時については、余震により二次被害が発生するおそれがあるため、屋外に緊急的に避難ができるよう十分留意が必要です。

**【安全を確認した結果、「危険」又は「要注意」の判定となった場合】**  
避難所が使用できない旨を避難者数とともに区災害対策本部に報告し、避難者の移動先の避難所を確認したうえで誘導してください。

※建物被災状況チェックシートの質問に限らず、建物の状況で少しでも不安を感じたときは、施設管理者及び区災害対策本部と情報共有を図ってください。

これ以降は、様式2「開設準備チェックシート」を参考に行います。

### 4 ライフラインと通信機器の確認

- ライフラインの確認

- 電気

- 電灯はつくか

**停電している場合**

- ・備蓄庫にある LED ランタン等で明かりを確保するほか、可搬型発電機や太陽光発電による電源の確保について施設管理者と協議する。

- 水道

- 使用の可否・目視できる範囲での漏水の確認
- にごりや異臭はないか

**断水している場合**

- ・参考資料3「受水槽活用マニュアル」に基づき、受水槽の使用準備をする。
- ・受水槽がない施設については、近隣の拠点給水施設の所在地及び開設状況を確認する。

○トイレ

- 便器は使用可能か  
(便座などが欠けたりしていないか)
- 水は流れるか

**地震による災害の場合**

- ・トイレは一度汚れてしまうと使えなくなることから、原則、下水道設備及び排水設備の被害状況が確認されるまでは、排便収納袋の使用が必要と考えるが、状況によっては、水洗トイレを使用できることも想定されることから、臨機応変な対応をする。
- ・水洗トイレを使用した際に流れが悪くなるなど異変を認めた場合は、排便収納袋を使用する。
  - ※ 和式便器を使用するときは簡易便座を使用する。
  - ※ 下水道施設や排水設備に支障がないことが確認され、水洗トイレの利用が可能な場合は、プールの水などを活用してトイレの水を流す。

**【トイレの重要性】**

過去の災害では、トイレが不衛生になると排泄行為の頻度を減らそうと水分補給を控えてしまい、その結果、体調を崩した事例が報告されていることから、避難所開設時にトイレ機能を優先的に確立するとともに、トイレの使用ルール（参考資料 4-1、4-2）を決めるなどし、衛生管理に取り組む必要があります。

○ガス

- ガス機器周辺でガス臭はないか
- ガス機器に破損はないか

○暖房機器（気温が低い場合）

- 暖房機器から燃料が漏れていないか
- 暖房機器に破損はないか

**暖房機器の使用ができない場合**

- ・施設管理者と協議し採暖室として部屋を使用させてもらい、移動式灯油ストーブで部屋を暖める。また、採暖室の使い方のルールを決める。
- ・施設の暖房燃料が灯油の場合は、備蓄されているポリタンクとポンプを使用して、灯油タンクから灯油を補給する。施設の暖房燃料が灯油以外の場合は、関係団体との協定や地域での助け合いにより調達する。なお、関係団体との協定による調達を行う場合は、区災害対策本部に必要数量を伝達する。
- ・冬季の災害で大規模な停電や都市ガスに機能支障が生じた場合は、滞在スペースでの避難生活が困難となるため、施設管理者と協議のうえ、特別教室等の居室を利用する。
  - ※この場合、全ての居室に移動式灯油ストーブは設置できない。

○AED（自動体外式除細動器）の設置場所の確認

○通信機器の確認

- 防災行政無線（参考資料5）、電話、FAXの通信確認（試験通信を行う。）
- 施設管理者に防災行政無線を持ち出す許可を得る。
- 施設管理者と協議し、施設から借り受けるパソコンの動作確認及びメール送受信確認（セキュリティ及びパソコン内の個人情報を含むデータの取り扱いに留意すること。）

通信機器が使用できない場合

- ・代替手段として、職員室や備蓄庫にある特設公衆電話（発信専用）を接続し、区災害対策本部と連絡を取り、通信手段がない旨伝える。（受信は個人携帯を使用する。）

【特設公衆電話】

避難者が災害伝言ダイヤルの利用や家族等との連絡が行えるように市立小中学校に設置している発信専用の電話。職員室や備蓄庫に電話機を収納しており、災害時には、専用のモジュラーで接続し使用します。

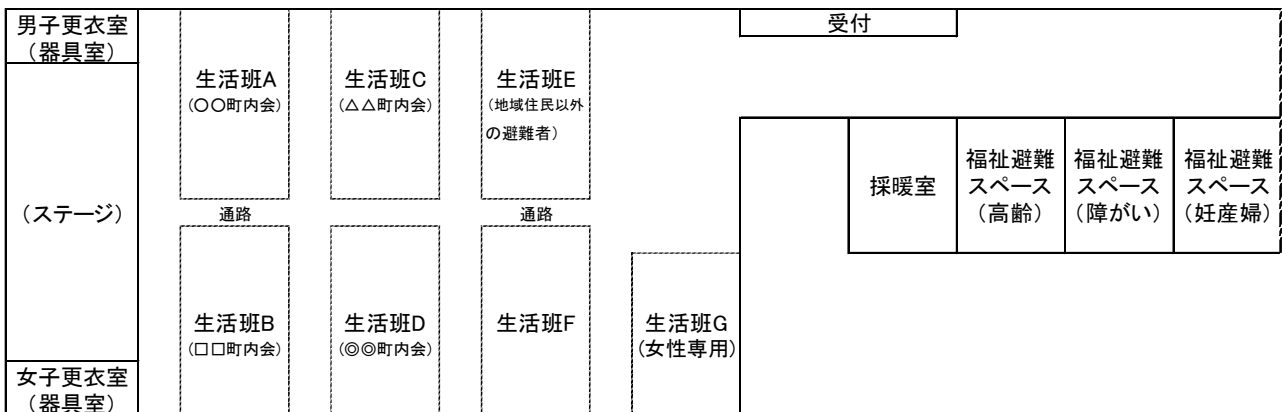
なお、特設公衆電話開局前及び閉局時には、NTT 東日本に連絡してください。

## 5 受付の設置と避難者の滞在スペースの設定（体育館等）

- 施設管理者から長机、イス、筆記用具を借用し、受付を設置する。また、様式 4-1「避難者受付簿」、様式 4-2「避難者名簿」、様式 5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」を準備する。
- 滞在スペース等に「避難者名簿」の記載場所を作り、記載例（参考資料 6）を掲示する。（机、イス、筆記用具を準備する。）  
また、受付に「在宅被災者・車中泊被災者名簿」の記載例（参考資料 7）を用意しておく。
- 避難者 1 人当たりの面積は大人が横になって寝ることができるよう、概ね 2 m<sup>2</sup>を目安とする。
- 避難者の滞在スペース内は、通路を 80cm 以上確保するようにする。
- 滞在スペース内に、間仕切り等を使用して、女性専用スペースを作る。
- 避難所情報整理表にある学校平面図や避難所のルール（参考資料 8-1、8-2）を受付や滞在スペースに掲示する。

- ・ 避難者の滞在スペースの 1 人当たりの面積や、通路の広さは目安ですので、避難者の状況に応じて広げるなど、柔軟に対応してください。
- ・ 車いすの方向転換には、130cm ほどのスペースが必要となる場合もあるため、必要に応じて方向転換用のスペースを確保してください。

### <避難所滞在スペースの例>



### 【洪水災害時の対応について】

洪水が想定される場合は、札幌市洪水ハザードマップによる浸水深の確認や区災害対策本部の指示を仰ぎながら、安全な階層に避難誘導してください。

なお、実際浸水により滞在スペースが使用できなくなった場合は、近隣の避難所に移動するなどの対応をしてください。

#### <安全な階層>

- ・ 浸水深 0.5m 以上 3.0m 未満の場合・・・2階以上
- ・ 浸水深 3.0m 以上 5.5m 未満の場合・・・3階以上
- ・ 浸水深 5.5m 以上の場合・・・・・・・・・・4階以上

## 6 避難所の表示及び区災害対策本部への開設報告

- 避難所の出入口に外から見て分かるように、避難所であることを表示する。
- 避難所の開設準備が整ったら、ただちに区災害対策本部（避難所班本部）に報告する。その際に、施設やライフラインの状況なども報告する。

## 7 避難者の受付

- 受付で避難者に避難者数（可能であれば男女の内訳も確認する）、要配慮者数を聞き取り、様式 4-1「避難者受付簿」に記載し、様式 4-2「避難者名簿」を避難者に渡す。その際に、記載できる項目のみの記載で構わないこと、後で回収することを伝える。
- 『要配慮者』に人数の記載がある場合は、福祉避難スペースの利用希望があるか確認し、避難者名簿の⑨『要配慮者の身体状況の確認が必要』にチェックする。
- 在宅避難や車中泊避難を希望する方には、様式 5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」に記入してもらい、情報は掲示板に掲示していること、食料は毎食ごとに取りに来てもらうことを伝える。
- 避難以外の目的で来た方には、滞在スペース等、避難者がいるスペースには絶対に立ち入らないことを伝える。（避難者名簿の記載は不要）
- できるだけ所属する町内会や顔見知りなどで集まってもらう。（避難所の状況・必要性に応じて、避難者の受付が落ちついた段階で、適宜スペースの割り当て・誘導を行う。その際、町内会関係者に協力を求めることも検討する。）

- ・要配慮者の身体状況等に応じて、トイレに近い場所や寒い風が入り込まない場所などを割り当てるなど、可能な限り配慮してください。
- ・帰宅困難者（地域住民以外の避難者）には、状況に応じて一時滞在施設があることを案内します。（特に団体旅行者が避難して来た場合には、地域住民の避難スペースがなくなってしまう可能性もあるため、団体バス等の交通手段が確保できる場合には、一時滞在施設を利用してもらうよう伝えます。）
- ・帰宅困難者がいる場合には、滞在スペースに地域住民以外の避難者用スペースを作り、当該スペースに集まってもらいます。

### 【帰宅困難者について】

大規模災害の発生により、JR、地下鉄、バスなどの公共交通機関の広範囲な運行停止や道路の通行不能の際に、帰宅することが困難な方のことです。

### 【一時滞在施設について】

帰宅が可能になるまで待機する場所がない帰宅困難者を一時的に受け入れる施設です。

#### 【車中泊希望者への対応について】

車中泊は、狭い車内で身体を動かさないでいることによるエコノミークラス症候群や、エアコンや暖房のためにエンジンをかけたままであることによる一酸化炭素中毒等のリスクもあり推奨することはできませんが、やむを得なく車中泊を希望する場合は、上記のような健康被害のリスクもあるため、定期的に身体を動かしたり、車内の換気をするように伝えます。また、下記の点についても伝えてください。

- 外出や退所する場合は、受付に声をかけてもらう。
- 各種情報は受付に掲示している。
- 食料は毎食ごとに取りに来てもらう。



## 8 滞在スペース以外の部屋（スペース）の設定

- 施設の各部屋（スペース）は、施設管理者との事前協議により、避難所情報整理表にまとまっているが、ほかに必要な部屋（スペース）が出てきた場合は、施設管理者と協議する。（様式3「避難所の開放スペース等確認表」に記入し、受付に掲示しておく。）なお、学校再開に向けて普通教室の利用は極力控える。

- 施設管理者と協議し、避難所での生活に必要な場所の確認をする。

<input type="checkbox"/> グラウンド	<input type="checkbox"/> 救急車両等用の駐車場(体育館に近い場所)
<input type="checkbox"/> トイレ	<input type="checkbox"/> 水呑み場
<input type="checkbox"/> 家庭科室	<input type="checkbox"/> ゴミ置き場

- 避難者の状況に応じて必要な部屋（スペース）を設置する。

借用部屋（スペース）の想定される用途	
<input type="checkbox"/>	2階以上に体育館がある場合の1階の避難スペース (階段の昇降が困難な方用)
<input type="checkbox"/>	更衣室（男女別のほか、個室を設ける） ※ 個室は、介助が必要な方や性的マイノリティの方でも安心して利用できるようにするために設置します。
<input type="checkbox"/>	救護室（応急手当を行う）
<input type="checkbox"/>	休憩室（避難者のコミュニケーションの場）
<input type="checkbox"/>	福祉避難スペース (要介護高齢者、障がい者、妊産婦、難病患者等を区分して設置する)
<input type="checkbox"/>	採暖室（気温が低い場合に設置）
<input type="checkbox"/>	多目的トイレ（ユニバーサルトイレ） ※ 施設に整備されている、多目的トイレや車いす対応トイレを想定しているが、ない場合はその他のトイレ（児童用、学校開放用等）の一部を多目的トイレとして使用します。
<input type="checkbox"/>	感染症室
<input type="checkbox"/>	授乳室（妊産婦用の福祉避難スペースと共用可）
<input type="checkbox"/>	ペット飼育スペース（玄関等）

- 立入禁止区域を確認する。

立入禁止区域に貼紙やコーン、ロープを使用して表示する。

- 救急車両や物資搬入車両の駐車スペースを確保する。

※ その他、新たに部屋（スペース）が必要になった場合は、施設管理者と協議してください。

※ 上記については、平常時に定期的に施設管理者と協議し、避難所情報整理表や施設平面図を整備しておくことが望ましいです。

※ いずれ施設本来の機能に回復することを意識し、清潔な利用を心がけてください。

#### 【福祉避難スペースについて】

要配慮者の方が、滞在スペース（小中学校等の体育館等）での生活が難しい場合に設置する要配慮者専用スペースです。

身体状況により、1人当たりのスペースを広く確保するほか、プライバシーの確保にも十分配慮が必要です。

#### 【多目的トイレ（ユニバーサルトイレ）について】

多目的トイレは、どなたでも利用できる個室のトイレですが、介助者が必要な方や身体の不自由な方などに優先的に利用してもらうよう配慮が必要です。

#### 【女性専用スペースや個室への配慮について】

更衣室や授乳室など、女性のみが使用するスペースには入口を大きな布で覆うなどし、中が見えなくなるような配慮が必要です。

また、更衣室については、着替え等の際に介助が必要な方や、性的マイノリティの方などでも、安心して利用できるよう、男女別の部屋のほかに個人で利用できる部屋を設けることで、プライバシーに配慮します。

### 9 避難所状況の記録・区災害対策本部への避難所状況の報告

- 外出者や注意が必要な避難者（要配慮者等）、各種作業に協力してくれる避難者の情報、照明のスイッチの場所、起床・就寝時間を始めとする避難所独自のルール（変更したときも）、備蓄物資の使用状況などを、様式15「事務引継書」に記録する。
- 次の担当と交代する際に、事務引継書を使いながら引継ぎを行う。
- 定時に様式6「避難所状況報告書」を作成し、区災害対策本部にFAX等で送付する。
- 必要に応じて区災害対策本部に戻り、避難所の状況（避難者数や物資の状況、要配慮者の情報）などについて報告を行う。

## 第4章 避難所開設期（～3日目）の対応

### 1 避難者名簿の更新・管理

#### <入所者の避難者名簿の管理>

- 避難者の受入が落ち着いた頃に、受付で渡した様式 4-2「避難者名簿」を回収する。
- 避難者名簿を 50 音順に並び替えて、【避難者名簿ファイル】に綴る。
- 要配慮者のいる「避難者名簿」には付箋を貼付するなどし、目印をつけておく。

#### <在宅被災者・車中泊避難者の管理>

- 受付で記入してもらった、様式 5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」は、【在宅被災者・車中泊避難者ファイル】に綴る。
- 避難者の受入が落ち着いた頃に、「在宅被災者・車中泊避難者名簿」を基に、様式 5-2「在宅被災者・車中泊被災者受付簿」を作成する。（任意）
- 支援が不要となった旨の申出があった場合は、【在宅被災者・車中泊避難者ファイル】から対象者の「在宅被災者・車中泊避難者名簿」を取り出し、【退所者ファイル】に綴る。

また、「在宅被災者・車中泊被災者受付簿」を作成している場合は、当該被災者欄に斜線を引き、消し込む。

#### <外出・外泊者の管理> ※外出の管理は、避難所の状況に応じて行う

- 避難者から外出・外泊の申出があった場合は、氏名を聞き取り、【避難者名簿ファイル】から、対象者の「避難者名簿」を取り出す。
- 「避難者名簿」の裏面『外出・外泊記載欄』に記入してもらう。
- 避難者に、外出・外泊から戻ったら、必ず受付に申し出るよう伝える。
- 外出の場合は様式 4-3「外出者整理簿」、外泊の場合は様式 4-4「外泊者整理簿」に記入し、避難者名簿と一緒に【外出・外泊者ファイル】に綴る。
- 当該避難者が外出・外泊から戻ってきた際は、氏名を聞き取り、「外出（外泊）者整理簿」の『帰宅（日）時間』を記入する。

また、【外出・外泊者ファイル】から避難者名簿を取り出し、帰宅日、時間等を記入し【避難者名簿ファイル】に戻す。

#### <退所者の管理>

- 避難所から退所する旨の申出があった場合は、氏名を聞き取り、【避難者名簿ファイル】から、対象者の「避難者名簿」を取り出す。
- 「避難者名簿」の裏面『退所記載欄』に退所後の住所、新たな支援制度ができたときの案内の可否を記入してもらう。
- 退所者の「避難者名簿」を、【退所者ファイル】に綴る。

## 2 避難所運営の協力者を募る

- 地域住民（避難者・町内会等）と協力し、避難者の中から、医療・介護従事者や備蓄物資の搬入など避難所運営の協力者を募る。  
（避難者名簿の⑧「資格・特技」も参考にする）

## 3 負傷者等への対応及び健康管理

- 緊急を要する場合には、迷わず救急車を呼ぶ。
- 病院受診の必要がある場合、受入可能な医療機関については、市ホームページや救急安心センターさっぽろ、区災害対策本部（保健医療班本部）に確認する。
- 擦り傷等の軽いケガは、救護室で応急処置をする。（ケガの状況により、避難者に医療従事者がいる場合は、協力を求める。）
- 受診可能な医療機関が少なく、救護室だけでは負傷者に対応しきれない場合は、各区応急救護センター、保健所班（011-622-5151）※1-1 を通じて医療対策本部※2 に医療救護班※1-2 を要請する。
- インフルエンザ等の感染症の疑いがある場合は、一時的に感染症室に誘導したうえで、医療機関での受診を促す。
- 持病の悪化防止、新たな病気の発症防止、健康維持のために、保健師等の医療・保健・福祉専門職の巡回・派遣による避難者の健康チェックや管理等を定期的に実施する体制を整備する。

- ・ 医師にかかる必要がある場合は、区災害対策本部（保健医療班本部）と連携し、医療機関の診察の可否等を確認してください。
- ・ 負傷者等が外国人であって、応急救護を行うにあたり通訳が必要な場合には、札幌市災害多言語支援センター（011-211-2105）※3-1 又は国際班（011-211-2032）※3-2 に連絡してください。

※1-1 「保健所班」は保健福祉局保健所健康企画課が所管している。

※1-2 「医療救護班」はDMAT、札幌市医師会、日本赤十字社、JMATなど、様々な医療関係団体により構成され、札幌市医療救護班マニュアルに基づき、医療救護活動を行う。

※2 「医療対策本部」は保健福祉局保健所内に設置され、札幌市の災害医療救護活動に係る情報の集約・管理及び総合調整を一元的に行う。

※3-1 「札幌市災害多言語支援センター」は、大規模災害発生時に（公財）札幌国際プラザに設置され、外国語による情報提供や避難所への通訳派遣、相談受付を行う。  
（27 ページ参照）

※3-2 「国際班」は総務局国際部交流課が所管している。

【救急安心センターさっぽろについて】

救急車を呼ぶべきか判断に迷うときに、医療従事者が救急医療相談に対応してくれます。また、診療可能な医療機関も案内しています。

「#7119」もしくは「011-272-7119」

※英語、中国語、ハングル、タイ語、マレー語、ロシア語にも対応

【応急救護センターについて】

各区保健センター内に応急救護センターが設置され、区災害対策本部、保健所、外部機関との連絡調整や、医療情報の収集、医療救護班の編成・派遣等、区単位の医療救護活動の総括を行います。

また、特定の地域に被害が集中している場合など現地での対応が必要となる場合等には、近隣の学校等に応急救護サブセンターが設置されます。

【応急救護所について】

傷病者のトリアージや応急手当等を行うほか、重症傷病者については、災害時基幹病院等の医療機関に搬送します。

#### 4 要配慮者等への対応・福祉避難スペース利用者の確認

- 福祉避難スペースの利用を希望する避難者に対し、「スクリーニングの基準となる考え方」(28 ページ)を参照し、対象となる場合は福祉避難スペースに誘導する。  
※ 要配慮者の身体状況等に応じて、臨機応変に対応する。
- 福祉避難スペース利用者に、介助者が同行している場合は、原則、介助者に対応してもらおう旨を伝える。また、介助者が不在の場合は、地域住民(介護知識のある方など)の協力を求め対応する。
- 杖・車いす利用者、介助の有無など、要配慮者の身体状況に応じて、スペースを広げるなど配慮する。(2㎡~4㎡程度)
- 要配慮者のプライバシーに配慮するため、パーティションなどの借用について施設管理者と協議するほか、協定に基づくテントや間仕切り等を区災害対策本部に要請し、必要としている避難者に配付する。
- 必要に応じて、備蓄されている段ボールベッドを配付する。足りなくなる見込みの場合は、区災害対策本部に要請する。  
※ 不足分は、民間企業や関係団体から調達しますが、すぐに対応が困難な場合もあるので、段ボールベッドが届く見込みを確認し、当該要配慮者に伝える。
- 食料を配給する際に、配給場所まで取りに來れない要配慮者がいる場合は、地域住民(避難者・町内会等)の協力を得て、要配慮者に届ける。(介助者がいる場合は、介助者に配給場所に取りにきてもらう。)

##### 【妊産婦、乳幼児への配慮】

- 必要に応じて、授乳室の場所や粉ミルク用のお湯を沸かす場所等を伝える。
- 妊産婦の症状が急変した場合は、かかりつけ医のいる病院に連絡し、受入が可能であれば、タクシー等で移送する。(協定に基づくタクシーの利用が可能)  
かかりつけの病院で受け入れができない場合は、受入可能な病院を、市公式ホームページや救急安心センターさっぽろ、区災害対策本部(保健医療班本部)に確認する。

##### 【女性への配慮】

- 滞在スペース内で女性専用のエリアを確保し、パーティション等でプライバシーに配慮する。
- 女性向けの日用品等の配付は、トイレや更衣室などの女性専用スペースで行うなど配慮する。

##### 【性的マイノリティへの配慮】

- 多目的トイレを設置するほか、更衣室は個室を設け、一人で安心して利用できるような配慮をする。設置する個室には、誰でも利用できるような表示をしておくことで、利用しやすい環境を作る。

### 【外国人への配慮】

- 避難所内に、避難所運営用品として備蓄している「避難所多言語シート」を掲示する。
- 日本語の理解が十分ではない外国人に対しては、簡単な日本語でゆっくり話したり、身振り・手振りを交えたり、外国語が話せる方に協力を得るなどして、情報の伝達を行う。
- 食事など、文化や習慣に、できる範囲で配慮する。
- 通訳や外国人への情報が必要な場合は、「札幌市災害多言語支援センター（011-211-2105）」又は国際班（011-211-2032・所管は総務局国際部交流課）に連絡する（以下の枠を参照）。
- 外国語の情報（例：外国大使館等から届いた情報、区災害対策本部から届いた情報を外国語に翻訳したもの）は、言語数や掲示物の枚数等に応じて、言語ごとに掲示するスペースを分けるなどの工夫をする。

### 【避難所多言語シートについて】

避難所で必要となる掲示案内などを、日本語、英語、中国語、ハングル、ロシア語、タガログ語で表示するためのシートです。

### 【札幌市災害多言語支援センターについて】

大規模災害発生時に（公財）札幌国際プラザに設置され、外国語による情報提供や避難所への通訳派遣、相談受付を行います。

なお、災害多言語支援センターのスタッフが避難所巡回を行うことがあります。

#### ■札幌市災害多言語支援センター■

TEL：011-211-2105 FAX：011-232-3833

場所：札幌国際プラザ内

（札幌市中央区北1条西3丁目 札幌MNビル3階）

運営：（公財）札幌国際プラザ

＜スクリーニングの基準となる考え方＞

想定される 避難先	基準となる考え方 <sup>※1</sup> (○具体例)
滞在スペース (体育館等)	<p><u>滞在スペースでの避難生活が可能な要配慮者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 食事・排泄・移動・服薬行為等、日常生活行為が自分でできる方</li> <li>○ 避難所の滞在スペースにおいて、家族、地域住民等(避難者、町内会等)の支援を受けることができれば生活が可能な方</li> </ul>
福祉避難 スペース	<p><u>滞在スペースでの避難生活(食事・排泄・移動等)が困難な要配慮者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 食事・排泄・移動・服薬行為等の日常生活行為において、家族や近隣の支援者などの介助者による見守りや部分的な支援が必要な方</li> <li>○ 他の避難者と同じ空間にいと、パニックや精神的不安定になりやすい方</li> <li>○ 福祉避難スペースにおいて、家族等による医療的ケア<sup>※2</sup>を受ければ生活が可能な方</li> <li>○ 産前(概ね予定日の8週間前。多胎は14週間前)産後(概ね8週まで)の妊産婦</li> <li>○ 授乳中の親子</li> <li>○ 体調不良がある妊産婦(常時の医学的管理は不要)や家族の支援がない妊婦及び乳幼児のいる親子 等</li> </ul>
要配慮者 二次避難所	<p><u>指定避難所での避難生活が困難な要配慮者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 食事・排泄・移動・服薬行為等の日常生活行為の大半において、付添者や施設職員による一部介助又は全介助等の支援が必要な方</li> <li>○ 要配慮者二次避難所において、医療的ケア<sup>※2</sup>を受ければ生活が可能な方</li> <li>○ 流早産のリスクを指摘される等、安静を要する妊婦(常時の医学的管理は不要)</li> <li>○ 臨月(妊娠36週～)の妊婦</li> <li>○ 新生児(生後4週間まで)のいる親子 等</li> </ul>
医療機関	<p><u>医師による治療が必要な要配慮者</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 常時の医学的管理を要する方</li> <li>○ 身体的な怪我を負い治療が必要な方</li> <li>○ 急性期(発熱、嘔吐、下痢等)の症状がある、又は症状の急変がある方</li> <li>○ 精神疾患(緊急かつ重度)がある方 等</li> </ul>

※1 要配慮者の身体状況等に応じて、臨機応変に対応する。

※2 「医療的ケア」とは、人工呼吸器の管理、気管切開部の処置、たん吸引、経管栄養、中心静脈栄養、導尿、点滴の管理、浣腸、排便等の医療行為を指す。



## 5 要配慮者二次避難所（福祉避難所）への受入要請

- 避難者名簿の⑨特別な配慮欄の「要配慮者の身体状況の確認が必要」にチェックが付いている避難者については、保健師等の巡回時に、要配慮者二次避難所への移送が必要か確認する。
- 要配慮者の身体状況等の確認は、様式 17「要配慮者身体状況等情報シート」に沿って、家族介助者や要配慮者本人から聞き取りを行う。（避難者に介護福祉士等の介護従事者がいる場合は、介護従事者に確認してもらってもよい。）
- 要配慮者二次避難所への移送が必要な要配慮者がいる場合は、様式 17「要配慮者身体状況等情報シート」を、区災害対策本部（避難所班本部）に FAX 等で送付する。
- 区災害対策本部から要配慮者二次避難所への受入準備が整った旨の連絡があった場合は、当該要配慮者（と介助者）に移送先の要配慮者二次避難所が決まったことを伝える。
- 要配慮者の移送方法について、要配慮者・区災害対策本部と調整する。  
（移送方法は、①施設の車両で移送する、②介助者の車両で移送する、③協定に基づきタクシーで移送する方法がある。）

- 要配慮者二次避難所への受入は、より必要度の高い要配慮者から行っていくため、要請後すぐに要配慮者二次避難所に行けるという訳ではないことを、当該要配慮者に伝えておくようにしてください。
- 要配慮者二次避難所に、より多くの要配慮者を移送するため、家族で避難してきた場合でも、必ずしも家族全員が要配慮者二次避難所に同行できるとは限りません。（原則、介助者は1名のみ同行可）

## 6 ペット同行避難者への対応

- ペットの飼育ルール（参考資料9）を、ペット飼育スペースに掲示する。
- 様式 14-1「避難所ペット登録台帳」に記載してもらう。
- 様式 14-2「避難所ペット識別票」をペットのケージ又は付近に掲示する。
- 避難者に以下の点を伝える。
  - ・ 避難所情報整理表で決められている飼育スペースで飼育すること。
  - ・ ペットと一緒に滞在スペースに入ることにはできないこと。
  - ・ 避難所運営者はペットの飼育はできないので、避難者が責任を持って飼育すること。
  - ・ 避難所内では、ペットは、ケージに入れるか、ロープ等でつないでおくこと。
  - ・ ペットシーツを敷き糞尿が床につかないように配慮すること。
- トイレの水が流れない場合や、ペットの散歩時など、糞の後始末をするためのものを持っていない避難者には、備蓄庫にある排便収納袋を配付する。
- 復旧後は施設本来の機能の場として利用することから、ペットの飼育及び飼育場所の清掃は、飼い主が全責任を持って行うようにする。

### 【ペット用防災テント及びケージの備蓄について】

各区にペット用のテント、ケージが備蓄されているので、必要に応じて、区災害対策本部と調整してください。

### 【迷子の動物の収容について】

迷子の動物を発見した（申出があった）場合は、動物管理センターに捕獲・収容を依頼してください。（011-736-6134）

### 【災害時動物救護ボランティアについて】

大規模災害発生時に被災動物の世話や物資の運搬等のお手伝いをしてくれます。ボランティアの活動が決まった場合には、ペットの受入等も可能になることがあるので、動物管理センターに問い合わせてください。

## 7 在宅被災者・車中泊避難者等への対応

- 様々な事情により避難所で生活することができず自宅等に留まる方や車中泊を希望する方には受付で様式 5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」に記載してもらい食料・物資を提供する。
- 余震の発生時に自宅に被害が発生した場合などは、無理しないで避難所に避難してくるよう伝える。
- 避難所内で共有している情報は避難所の掲示板に掲示していること、食料が必要な場合は、毎食ごとに受け取りに来てもらうよう伝える。（避難者数変動する中で、全体の食料を管理しなくてはならないため。）

## 8 備蓄物資の搬入・配付

- 地域住民（避難者・町内会等）と協力して備蓄物資を滞在スペースに搬入する。
- 高規格寝袋、毛布など当面必要なものを避難者に配付する。
- 備蓄物資が不足する場合は、様式 10「食料・物資依頼伝票」により、区災害対策本部（避難所班本部）に要請する。

備蓄物資一覧（令和元年9月現在）

区分	品目	備考
食料対策	アルファ化米	
	クラッカー	
	粥*	高齢者、離乳食期の乳幼児用
	レトルト食品*	
	カセットコンロ*	
	カセットコンロ用ボンベ*	
	LP ガスコンロ	
	粉ミルク	各区役所に配置
	アレルギー用粉ミルク	
	哺乳瓶	
寒さ対策	高規格寝袋	
	毛布	
	段ボールベッド*	福祉避難スペースで使用
	移動式灯油ストーブ	採暖室・福祉避難スペースで使用
	灯油用ポリタンク	
	灯油用ポンプ	
停電対策	可搬型発電機	
	LED ランタン	
	LED 投光器*	避難場所入口・男女トイレで使用
衛生対策	消毒剤*	
	マスク*	
	プラスチック手袋*	
	歯ブラシ*	
	生理用品（昼用・夜用*）	
トイレ対策	簡易便座	
	排便収納袋	
	し尿処理剤	
	身障者用便座	多目的トイレが無い施設のみ配置
	乳児用紙おむつ（S・M*・L）	
	大人用紙おむつ	
その他	手廻しラジオライト	

※が付いた備蓄物資については今後整備予定

## 9 食料の配給

- 食料は原則、避難者、在宅被災者、車中泊避難者に対し配給する。
  - ※ 自宅から持参した食料がある避難者には、持参した食料から消費してもらう。
- 食料が不足する見込みの場合は、区災害対策本部（避難所班本部）に様式 10「食料・物資依頼伝票」を送付する。
- 食料の配給時間や場所は事前に決めておき、掲示板等により周知する。
- 食料を取り扱う際は、食中毒防止の観点から、必ず手洗いと消毒を行い、プラスチック手袋を使用する。
  - ※ お腹の調子が悪いなどの症状がある人には、食料の取り扱いをさせない。
- 避難者に、できるだけ温かい食事を提供するため、備蓄されている LP ガスコンロやカセット式ガスコンロの使用場所について施設管理者と協議する。また、家庭科室等でのガスの使用や、お湯を沸かすための電気ポット、やかん等の使用についても施設管理者と協議する。
- ガスが使えないなど、食料を温めることができない場合は、備蓄されている、湯や水がなくても食することのできるレトルト食品も活用しながら食料を配給する。
- 地域住民、避難者と協力して、備蓄されている食料を、避難者数に応じて準備する。
- 食料は、原則、避難者に均等に配給する。（在宅被災者、車中泊避難者にも均等に配給する。）
- 食料が不足し全体に配給できない場合は、要配慮者を優先して配給する。また、区災害対策本部に電話等で連絡し、他の避難所等から食料を搬送できないか調整する。
- 配給の際は、食物アレルギーについて注意喚起を行う。

### 【アレルギーのある方への配慮について】

- 札幌市で備蓄しているアルファ化米及び粉ミルクには、アレルギー対応のものがありますので、アレルギーのある方の申出があった場合は、アレルギー対応食品を配給してください。
- アレルギー対応食品が不足した場合は、区災害対策本部に様式 10「食料・物資依頼伝票」にて要請してください。

### 【外国人の方への配慮について】

- 外国人の場合、宗教などにより食べられないものがあります。そのときは、できる範囲内で配慮してください。
- 災害直後は禁忌品を含まないアルファ化米を配給してください。

## 10 避難所開設期における衛生管理

- ノロウイルス等の感染症予防のため、トイレは土足厳禁とし、生活スペースにそのまま立ち入ることのないよう注意する。
- トイレの入口付近にイスを用意し、身体が不自由な方でもスリッパ等への履き替えがしやすくなるよう配慮する。
- 食中毒などを予防するため、トイレ後や、食事前などには、手洗い、消毒を徹底するよう掲示物を貼るなどし、周知する。
- 感染症予防のため、うがい・手洗い・歯磨き・水分補給を心がけるよう周知する。
- 感染症の疑いがある避難者には、マスクの着用を促すなど、感染症予防の協力を得る。また、感染症室に誘導するなど、感染症が広まらないよう配慮する。

## 11 避難者等への情報提供

- 施設管理者と協議し、テレビやホワイトボードなどを借用する。
- テレビを使用させてもらう際は、テレビの利用時間についてのルールを決める。(消灯時間帯は使用不可 等)
- 掲示板(ホワイトボードなどを活用)には、避難所のルール、ライフラインの復旧状況、災害による被害状況、公共交通機関の運行状況などを掲示する。
- 掲示物には、「ふりがな」を振るなどの配慮をする。また、視覚障がい者の方には、掲示物に掲示した内容を、口頭で伝える。(介助者がいる場合は、介助者に伝える)
- 外国語情報が必要な場合には、「避難所多言語シート」の活用や「札幌市災害多言語支援センター」に連絡する(27 ページ参照)。
- 外国語の情報(例:外国大使館等から届いた情報、区災害対策本部から届いた情報を外国語に翻訳したもの)は、言語数や掲示物の枚数等に応じて、言語ごとに掲示するスペースを分けるなどの工夫をする。

### 〇〇避難所 掲示板(例)

さいしんじょうほう 最新情報	さっぽろし 札幌市からの お知らせ	らいつらいん ライフラインの 復旧状況	こうきょうこうつうきかん 公共交通機関 の運行状況
せいかつじょうほう 生活情報 給水車 ○時	ひなんじょ 避難所のルール	れんらくきいきちらん 連絡先一覧	でんごんぼん 伝言板 避難者が自由に 使えるスペース

## 12 冬期間における寒さ対策

- 移動式灯油ストーブについては、施設の暖房燃料が灯油の場合は、備蓄されているポリタンクとポンプを使用して、灯油タンクから灯油を補給し、避難者の状況に応じて採暖室や福祉避難スペースに設置する。
- 施設の暖房燃料が灯油以外の場合は、関係団体との協定により調達する。なお、関係団体との協定による調達を行う場合は、様式 13「燃料給油依頼伝票」により区災害対策本部（避難所班本部）に要請する。
- 開放する扉は必要最低限とするなど、できるだけ冷たい空気が滞在スペース内に入り込まないように工夫する。
- 厳冬期に施設の暖房が使用できない場合は、滞在スペースで避難者に高規格寝袋を配付するほか、施設管理者と協議し、移動式灯油ストーブ等を活用しながら、特別教室等の使用も検討する。なお、高規格寝袋が不足する場合は、区災害対策本部に連絡し、他の避難所から調達できないか等を調整する。

- ・ 大規模な地震により電力やガスが停止した場合、完全に復旧するまで、電力は7日程度、都市ガスは77日程度を要する見込みです。
- ・ 移動式灯油ストーブを使用する場合は、定期的に換気をするよう心がけてください。（一酸化炭素中毒の防止）
- ・ 灯油は災害時の協定により調達し、避難所に配送するが、状況に応じて配送が困難な場合や遅延する場合があります。（スタンドや販売店で直接給油を行う場合もある。）

## 13 停電時の対応

- 施設管理者と協議し、可搬型発電機や太陽光発電を使用させてもらう。  
発電機等では、次の対応をする。
  - ・ LED 投光器の設置場所（施設管理者と LED 投光器の設置場所の協議）
  - ・ 携帯電話の充電（希望者の人数などを見て、10分交代などのルールを決める）※ 医療的ケアに必要な機器の充電が必要な方が避難してきた場合は、優先して利用できるよう配慮してください。また、あくまでも一時的な利用に過ぎないので、医療機関や、要配慮者二次避難所への移送について、区災害対策本部と協議してください。
- ・ 施設（学校）の通信機器や職員のパソコン等
- 発電機の燃料が不足する見込みの場合は、下記の対応をする
  - ・ 様式 13「燃料給油依頼伝票」に「燃料の用途」（発電機の給油と記載する）、「発電機燃料種別」（ガソリン、LP ガス等）、「タンク容量」（LP ガスの場合はガスボンベの kg 数）、「給油が必要な量」（LP ガスの場合はガスボンベの本数）、「現在の燃料をすべて消費する見込日時」（優先順位を検討するために必要）等を記載し、区災害対策本部へ FAX 等で送付してください。
  - ・ なお、ガソリンは配達による給油ができないため、ガソリンスタンドにガソリン携行缶を持って給油しに行くことになります。

## 第5章 避難所運営期（4日目以降）の対応

### 1 避難者の健康管理

- 避難生活が長期化すると、身体を動かす機会が減少し、エコノミークラス症候群や生活不活発病などの健康リスクが高まることから、保健師等により定期的に避難者の健康状態の確認を実施する。
- 避難所生活では、口の中が不衛生になり、虫歯や口内炎、誤嚥による肺炎の危険性が高まることから、うがい・歯磨きの励行を周知する。また、歯科医療チームや保健師等の巡回により、「口腔ケア相談」を実施する。
- 災害によるストレス関連障がいへの対応として、専門職による相談等、こころのケアの機会を設ける。
- 上記のように支援が入る場合は、施設管理者と協議し、支援者の活動スペース（相談室等）や支援者の休憩スペースを設置するほか、掲示板等で支援が入ることを避難者に周知する。

### 2 避難所生活が長期化した場合の要配慮者等への配慮

- 地域住民（避難者・町内会等）の協力を得て、福祉避難スペースの巡回を定期的に行う。
- 体調がすぐれない要配慮者がいる場合は、かかりつけの病院に連絡を取るなどし、医療機関で受診してもらう。
- 必要に応じて、上記項目1の健康相談や口腔ケア相談、こころのケアにより不安やストレスの軽減を図る。
- 避難所において、様々な視点での困りごとなどを共有できる場を設置し、解決方法などを検討してもらう

#### 【小児への配慮】

- 施設管理者と協議し、小児が大きな声を出しても他の避難者の迷惑にならない場所（滞在スペースと離れた場所）に、キッズスペースを設置する。
- 小児をキッズスペースで遊ばせる際は、保護者が付き添うよう伝える。
- 保護者の子育て疲れの軽減のため、避難者（保育経験者）やボランティアによる育児支援などにより、キッズスペースで小児と一緒に遊んでもらう時間を作るなどし、保護者が休憩できるような時間を作る。

#### 【外国人への配慮】

- 外国人が多い避難所には、札幌市災害多言語支援センターのスタッフが、区災害対策本部に連絡のうえ、避難所を巡回することがあります（27ページ参照）。
- 礼拝など、宗教信仰上のスペースの設置が必要なときは、施設管理者と協議する。（スペースのみの提供）

### 3 避難所運営委員会の設置（発災から1週間を目途に設置）

- 避難所運営が長期化する見込みの場合は、避難所の運営を円滑に進めるため、発災から1週間を目途に避難所運営委員会を設置する。（参考資料10「避難所運営委員会規約例」参照）

#### 【運営委員会メンバー】

- ① 会長、副会長（生活班班長の中から選出します）
- ② 各生活班の班長
- ③ 各活動グループのリーダー
- ④ 市職員
- ⑤ ボランティア団体代表

#### <運営委員会の役割>

- ・ 区災害対策本部との連絡調整事項の協議や、避難所での課題等への対処などを行います。
- ・ 避難者の減少や授業再開など、状況の変化に応じて、避難所の閉鎖や集約、活動グループの統廃合などを行います。（避難者への了解を得たうえで実施します）
- ・ 避難所が閉鎖される際には、避難者の合意形成を行い、適切な残務整理を進めます。その後、避難所の運営に関する記録、使用した台帳等を整理し、区災害対策本部に引き継ぎます。最後に、備蓄物資の在庫確認、使用した施設を元に戻し、清掃をしたうえで撤収します。（49ページ参照）

- 避難所の運営にあたっては、男女双方の意見を吸上げる体制作りが必要になりますので、女性も積極的に運営に参画するよう働きかけてください。（女性に生活班の班長になってもらうグループを作る）

### 4 各活動グループのメンバー選出（生活班単位）

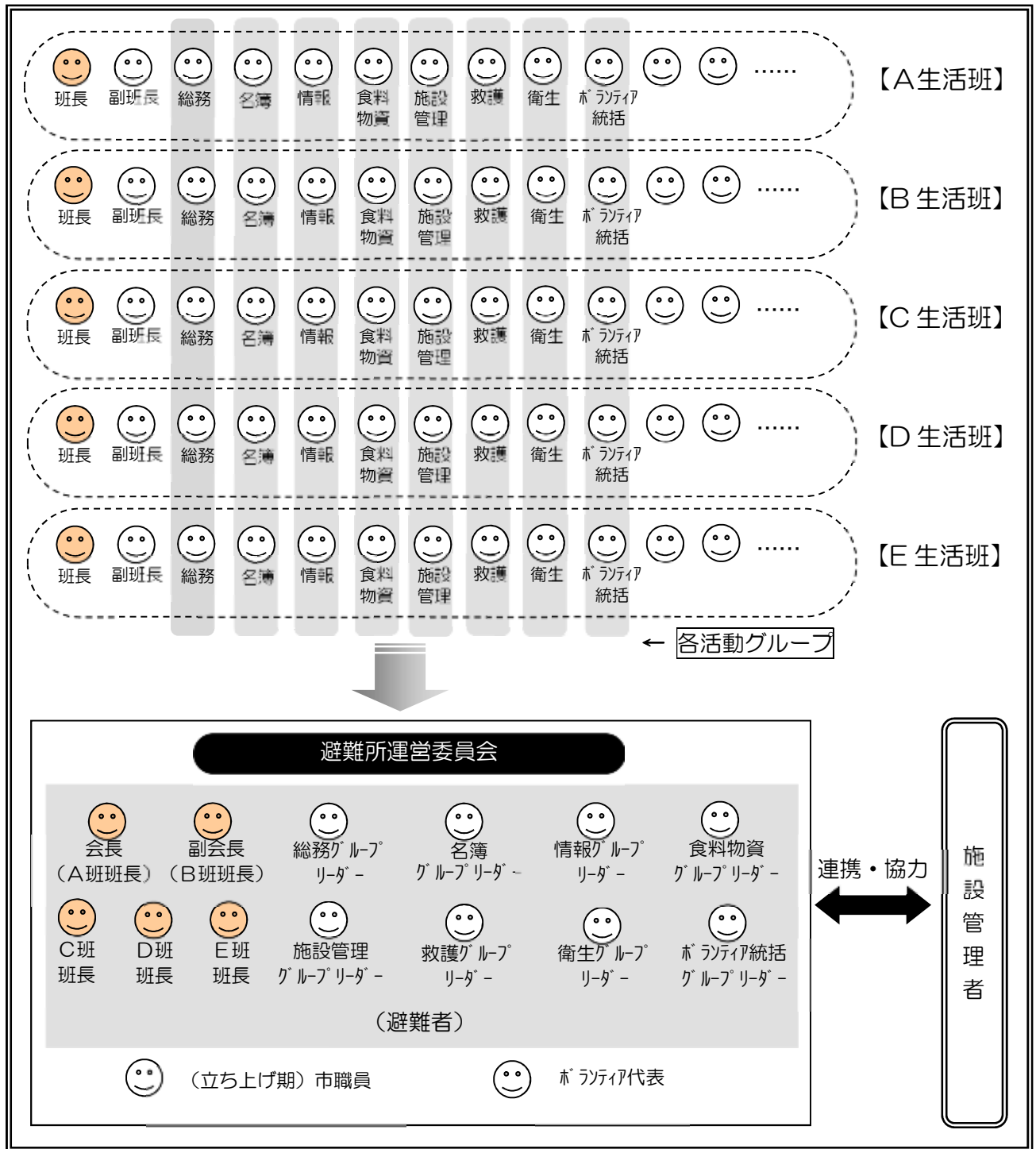
- 避難所開設の際に編成した生活班ごとに、班長と副班長を決める。
- 各生活班から、各活動グループのメンバーを選出する。

- ・ 班長は、運営委員会のメンバーとして参加します。
- ・ 副班長は、班長の補佐をしてください。
- ・ 食料、物資の受け入れや炊き出し、共有スペースの清掃、生活用水の確保などの作業は、生活班単位の当番制で行います。

各作業は、特定の人・性別に偏ることや性別・年齢等によって固定化することのないよう、各生活班の中で協力して作業を行うよう、配慮が必要です。



<避難所運営組織イメージ図>



## 5 活動グループ

- 活動グループは、避難所で行う作業を種類別に分担して行うもので、各生活班から選出されたメンバーで構成される。
- 各活動グループから、リーダー、副リーダーを選出する。  
(リーダーは避難所運営委員会に参加する)

- ・ 避難所開設当初は、市職員が暫定的に活動グループのリーダーを担い、その後、避難者に引き継いでください。
- ・ 各グループの作業は、各グループのメンバーで行うことを基本としますが、人手が必要な作業は、避難者全員で当番制にするなど、特定の人に負担がかからないよう配慮してください。
- ・ 下記に8つの活動グループを示しますが、避難者が少数の場合は、ひとつのグループが複数の役割を担うなど、避難所の規模や人数に応じたグループ編成としてください。また、どの活動グループにも属さない事柄がある場合は、活動グループ間で情報共有して、連携を図りながら対応します。

### <活動グループ一覧>

活動グループ	主な役割
①総務グループ	・ 区災害対策本部との連絡調整 ・ 避難所のレイアウトに関すること ・ 運営委員会の事務局 ・ 取材（マスコミ）対応
②名簿グループ	・ 避難者名簿の作成、管理 ・ 郵便物・宅配物の取次ぎ ・ 安否確認等問い合わせ、訪問者への対応
③情報グループ	・ 情報収集 ・ 情報発信（在宅被災者・車中泊避難者を含む） ・（避難所内における）情報伝達
④食料・物資グループ	・ 食料・物資の調達 ・ 食料・物資の受入、管理、配給
⑤施設管理グループ	・ 避難所の安全確認と危険箇所への対応 ・ 防火、防犯 ・ バリアフリー
⑥救護グループ	・ 避難所内への救護室の設置 ・ 病人、けが人、要配慮者等への対応 ・ 要配慮者相談窓口の設置 ・ 遺体の安置
⑦衛生グループ	・ 生活用水の確保 ・ トイレに関すること ・ 掃除に関すること ・ ペットに関すること ・ 疾病などの予防
⑧ボランティア統括グループ	・ ボランティアニーズの把握 ・ ボランティアの受入、管理

## ① 総務グループ

### (1) 区災害対策本部との連絡調整

- 区災害対策本部との連絡調整の窓口として連絡調整事項の把握、整理を行う。
- 避難所の状況を、毎日少なくとも1回は区災害対策本部（避難所班本部）に報告する。（様式6「避難所状況報告書」）
- 区災害対策本部との連絡には、電話やFAX、防災行政無線などを使用する。
- 区災害対策本部との連絡調整事項は、事前に運営委員会で協議した内容を基本とするが、急を要する場合は、各活動グループのリーダーと協議し、後で運営委員会に報告するといった臨機応変な対応をする。

### (2) 避難所のレイアウトに関すること

- 要配慮者や女性など、特別な配慮が必要な避難者には、状況に応じて必要なスペースを確保する。
- 必要に応じて、部屋（スペース）の確保、変更、閉鎖などを行う。

### (3) 避難者からの要望の集約

- 長期生活となると、避難者から様々な要望が出てくるが、直接要望を言うことができない避難者のために、意見箱（段ボール等で作成したもの）を設置し、定期的集約し、避難所運営委員会で検討する。

### (4) 運営委員会の事務局

- 運営委員会に係る事務を行う。運営委員会を開催したときは、内容を記録する。（様式7「避難所運営委員会記録用紙」）

### (5) 取材（マスコミ）対応

- 災害発生直後は、報道機関や調査団が避難所に詰めかけることが予想されるので、避難所運営に支障がない範囲で取材を許可することになるが、避難者は、取材を受けることによって、大きなストレスを感じたり、プライバシーの問題からトラブルが発生することがあるので、場合によっては取材を断るなどの配慮をする。
- 取材を許可した場合は、以下のとおり対応する。
  - ・ 基本的に、取材は避難所の代表者（班長）が対応します。
  - ・ 避難所の代表者（班長）は、あらかじめ取材者に対し、参考資料11「避難所内で取材を希望される方へ」を確認してもらい、避難者のプライバシーに十分配慮すること、それが守られない場合は取材を中止させることを伝えてください。
  - ・ 取材者には、取材受付用紙の記入、取材者バッジ又は腕章の着用を徹底させてください。（様式8「取材者用受付用紙」）
  - ・ 立入禁止場所を明確にし、取材には必ず総務グループ員が立ち会うこととし、避難者への取材は総務グループ員を介して、避難者が同意した場合のみとします。

## ② 名簿グループ

### (1) 避難者名簿の作成

- 新たに避難してきた方に、様式 4-2「避難者名簿」を記入してもらう。
  - ・避難者名簿の作成は、避難所生活を送るにあたり、必ず行う重要な作業です。
  - ・名簿は安否確認や物資・食料の供給などに利用します。
  - ・在宅被災者や車中泊避難者に対しても、避難所でそれらを提供することになりますので、様式 5-1「在宅被災者・車中泊避難者名簿」に記載してもらいます。

### (2) 避難者名簿の管理

- 避難者への物資の配給や避難所の防犯対策の観点から、避難者の出入りを随時把握する必要があるため、退所者、入所者の情報を避難者名簿で管理する。  
(23 ページ参照)
- 避難者名簿に記載された内容は個人情報となることから、保管・取扱において、以下の点に配慮する。
  - (ア) 不特定多数の人の目につかないように保管する。
  - (イ) 本人の同意なしに、記載内容を第三者へ提供しない。(家族にも提供しない。)

### (3) 安否確認等の問合せへの対応

- 安否確認は、避難者名簿に基づいて対応する。
  - ・ 安否確認に同意していない避難者については、「お問い合わせのあった方はこちらの避難所にはおりません」と返答するようにしてください。
    - ※ 同意していない方については、ご家族であっても上記の返答をしてください。
- 被災直後は、避難所としてかかってくる電話と、避難者あてにかかってくる電話により混乱するため、誰が電話の対応を行うのか施設管理者と調整する。
- 避難者が電話対応を行う場合は、特定の人に負荷がかからないよう当番制にするなどの配慮をする。
- 避難者にかかってきた電話は、直接避難者に取り次がず、避難者から折り返しかけ直してもらう。また、避難者への伝言の受け渡しは、伝令要員を準備し、伝言ボックスに伝言メモを投入して後でまとめて渡し、館内放送を利用するなど、緊急度やその時の状況（人員、忙しさ）に応じた対応をする。
- 要配慮者には、その状況等に対応した適切な手段により、確実に伝達する。
- 避難者には、札幌市防災アプリ「そなえ」や災害用伝言ダイヤル、災害用伝言板を利用するよう誘導する。

#### 【災害用伝言ダイヤル】

「171」 → 音声ガイダンスに従って伝言の録音・再生を行う。

#### 【災害伝言板】

各携帯電話・スマートフォンで利用方法を確認する。

#### (4) 訪問者への対応

- 避難者のプライバシーと安全を守るため、受付を一本化し、避難者以外は原則として居住空間に立ち入らないよう、配慮する。
- 入口付近に面会場所を用意し、訪問者との面会は面会場所で行うよう周知する。

#### (5) 郵便物・宅配物の取次ぎ

- 郵便物や宅配物は、郵便局員や宅配業者から避難者に直接手渡すことを原則とし、受付で保管する場合は、保管場所を決め、受取簿を作成して紛失に注意する。  
(様式9「郵便物等受取簿」)

### ③ 情報グループ

#### (1) 情報収集

- 区災害対策本部から情報が届いたら、運営者側に必要な情報、避難者への周知が必要な情報を仕分ける。  
(通信手段が絶たれた場合は、自ら近隣の公共機関等へ出向き、情報収集に努める)
- 各種メディア（新聞・テレビ等）から情報を収集する。
- 集めた情報は、収集日時、収集元を明記し、わかりやすく整理する。

#### (2) 情報発信

- 地域の情報拠点として、在宅被災者などの避難所外の人が見えるところにも掲示板を設置し、避難所内で掲示しているものと同じ情報を掲示する。(33 ページ「掲示板の例」参照)
- 外国語の情報（例：外国大使館等から届いた情報、区災害対策本部から届いた情報を外国語に翻訳したもの）は、言語数や掲示物の枚数等に応じて、言語ごとに掲示するスペースを分けるなど工夫する。

#### (3) 情報伝達

- 避難所内での情報伝達は原則として掲示板により行う。
- 食料や物資の供給に関する情報を拡声器などで伝達する場合には、掲示やビラなどで情報を伝達するなど、要配慮者が確実に情報を得られるよう、配慮する。
- 日本語の理解が十分ではない外国人に対しては、簡単な日本語でゆっくり話したり、身振り・手振りを交えたり、外国語が話せる方に協力を得るなどして、確実に情報を提供できるよう努める。
- 外部情報を伝える「広報掲示板」と避難所運営用の「伝言板」を用意する。
- 重要な情報は運営委員会で連絡し、生活班班長から避難者へ周知する。

#### ④ 食料・物資グループ

##### (1) 食料・物資の調達

- 備蓄の状況を確認のうえ、必要な食料・物資を総務グループに報告する。  
(様式 10「食料・物資依頼伝票」)
  - ・ ライフラインの停止により食料や物資が調達できない場合には、在宅被災者や車中泊避難者に対しても、食料や物資を提供することになります。該当する方の情報は名簿グループで管理することになりますので、連携しながら食料・物資の必要数を報告します。
- 状況が落ち着いてきたら、各生活班に対し、必要とする食料・物資の調査を行い、避難者のニーズを把握して、食料・物資の要請を行う。  
(様式 12「食料・物資要望票」)
- 施設管理者に火気の使用可能場所（家庭科室等）を確認する。
- 食料の調達にあたっては、高齢者等には状態に応じた温かい食事ややわらかい食事、乳幼児には粉ミルクや離乳食、身体の内部に障がいのある方には疾病に応じた食事などに、可能な限り配慮する。
- 車いす等の補装具や日常生活用具、医薬品、介護用品、介護機器、簡易トイレなどを迅速に手配・確保し、必要性の高い方から優先的に支給・貸与する。
- 移動式灯油ストーブを使用している場合は、燃焼が停止しないよう燃料の残量に注意する。
  - ・ 灯油がなくなった場合は、施設の暖房燃料が灯油の場合は、施設管理者と協議し、備蓄されているポリタンクとポンプを使用して、灯油タンクから灯油を補給してください。
  - ・ 暖房燃料が灯油以外の場合は、関係団体との協定により調達するため、様式 13「燃料給油依頼伝票」により区災害対策本部に要請します。

##### (2) 食料・物資の受入、管理、配付

- 食料・物資の受入・配付には多くの人員が必要となるので、各生活班の食料・物資グループが中心となり、避難者で協力して運搬や配付を行う。(配付方法についても食料・物資グループで話し合う。)  
また、ボランティアなどの活用により、人員を確保することも検討する。
- 食料を取り扱う際は、備蓄している消毒液やプラスチック手袋を使用し衛生管理を徹底する。
- 女性用の物資の配付は、女性が担当し、女性専用スペースやトイレに置くなどする。
- 食料は消費期限なども考慮しながら配給する。また、計画的な調達をするために、在庫は常に把握しておく。(様式 11「食料・物資受払簿」)

## ⑤ 施設管理グループ

### (1) 避難所の安全確認と危険箇所への対応

- 余震などによる二次被害を防ぐため、様式1「建物被災状況チェックシート」を参考に日常的に施設の安全確認を行う。
  - ・ 建物被災状況チェックシートの質問に限らず、建物の状況で少しでも不安を感じたときは、施設管理者及び区災害対策本部と情報共有を図ってください。
- 危険箇所は立入りを厳重に禁止し、貼り紙や侵入禁止のロープを用いるなどして注意を呼びかける。

### (2) 防火、防犯対応

- 火気の取扱い場所を制限する。(小中学校は敷地内禁煙)
- 防犯対応時には女性の視点が必要となるので、メンバーに女性を加わせる。
- 災害後には、被災地の治安の悪化が考えられることから、防火・防犯に留意するよう、避難所の内外に呼びかける。また、定期的に見回りを実施する。
- 異常発生に備え、夜間も当直制度を設け対応する。
  - ・ 日中は避難所の入口に受付を設け、担当者が外来者をチェックする体制をとりますが、夜間は当直部屋(スペース)に近い入口だけ開放し、避難者が出入りできるようにして、避難所内への部外者の立入を制限します。
  - ・ 当直者が日中仮眠をとれるスペースを確保します。

### (3) バリアフリー対応

- 必要に応じて、避難所の出入口に選挙事務用簡易スロープを設置するなど、高齢者や障がいのある方が安心して移動できるよう配慮する。

## ⑥ 救護グループ

### (1) 避難所内への救護室の設置

- 災害発生直後は、地域内の医療機関も被災し、診療が不可能となっていることが考えらるので、施設管理者と協議のうえ、保健室などを活用して救護室を開設する。また、保健室の備品を使用させてもらうよう、施設管理者と協議する。
- 医薬品等、必要なものは食料・物資グループに連絡し、調達してもらう。
- 避難所内の救護室で対応できない場合には、各区応急救護センターを通じて医療対策本部に医療救護班を要請する。また、緊急を要する場合は、救急車を呼ぶ。  
(24 ページ参照)
- 避難者の中に、医師、看護師などがいる場合には協力を要請する。

### (2) 病人、けが人、要配慮者への対応

- 避難者のうち、病人、けが人、要配慮者については、以下の内容を把握する。

・氏名	・年齢	・病名	・通常使用している薬	・かかりつけの医師
・食事	・物資の個別要望			

- 風邪やインフルエンザなど感染症の疑いがある場合は、感染症室に誘導し、他の避難者との接触を避けてもらう。また、医療機関での受診を促す。
- 要配慮者のうち、滞在スペースでの生活が困難な場合は、「スクリーニングの基準の考え方」を参照し、福祉避難スペースに誘導する。(26・28 ページ参照)
- 避難所内での生活が困難な場合は、身体状況等により、要配慮者二次避難所、医療機関への移送を検討し区災害対策本部に要請する。(29 ページ参照)

### (3) 要配慮者相談窓口の設置

- 要配慮者からの相談対応を行う。要配慮者一人ひとりの状況やニーズの把握に努め、避難所で対応できないニーズについては、必要な支援内容を区災害対策本部に報告する。

### (4) 遺体の安置

- 原則として、避難所には遺体を安置しないこととするが、避難者の死亡などやむを得ない場合には、施設管理者と協議のうえ、応急的に避難スペースと隔離した場所に安置する。
- 遺体安置所が設置されたときは、区災害対策本部（避難所班本部）に遺体を搬送を要請する。

### (5) 避難者の健康維持のための働きかけ

- 避難生活が長期化する場合は、運動量の減少等による「生活不活発病」や「エコノミークラス症候群」などを予防するため、避難者でラジオ体操等を実施する。また、



保健師等の巡回による健康調査や健康相談等を行う。

- 避難所で育児や介護をしている方へ、育児や介護疲れ等に配慮し、ボランティア等の協力を得て支援を行う。

## ⑦ 衛生グループ

### (1) 生活用水の確保

- 水道の蛇口から水が出ない場合、受水槽に設置されている給水栓から水を手入手するために、まず、受水槽の場所を施設管理者に確認する。
- 避難所近くに応急給水栓※が設置されていれば、そこから水を手入手することができるので、水道局に連絡する。(連絡先は、備蓄庫に保管されている立ち上げキット内に保管してある。)

※消火栓を利用した臨時の給水所のこと。

- 生活用水の確保は労力を必要とする仕事なので、避難者全員で協力して行う。
- 避難所で使用する水は用途に応じて、明確に区別する。

<例>

用途	主な役割
飲料用・調理用	受水槽の水、ペットボトル、給水車の水
手洗い・洗顔・歯磨き・食器洗い用	受水槽の水、給水車の水
風呂用・洗濯用	給水車の水
トイレ用	プール、池

### (2) ごみに関すること

- 屋外の直射日光が当たりにくく、居住空間からある程度離れ臭気などが避けられ、ごみ収集車が出入りしやすい場所にごみ集積場を設置する。
- 通常どおりの分別収集を行うよう徹底し、危険物（空になったカセットボンベ等）には特に注意を払う。

### (3) トイレに関すること

- 女性用トイレの比率が多くなるよう配置する。また、多目的トイレや車いす対応トイレが整備されている場合は、「多目的トイレ」として使用する。多目的トイレ等が整備されていない場合は、一般のトイレの一部を「多目的トイレ」に指定する。
- 仮設トイレが足りない場合は必要数と設置場所を総務グループに報告する。
- トイレの使用ルールを周知し、衛生管理を徹底する。

### (4) 掃除に関すること

- 避難所内の掃除は、当番をつくり、避難者全員が交代で行うように配慮する。

#### (5) ペットに関すること

- 施設管理者と協議し、可能な限り屋内又は屋根のある場所に飼育スペースを設置する。(玄関等)
- ペット同行避難者に、様式 14-1「避難所ペット登録台帳」を記載してもらい、様式 14-2「避難所ペット識別票」をペットのケージ又は付近に掲示する。
- アレルギーを持っている避難者もいることから、滞在スペースへのペットの持ち込みはできない。ただし、身体障害者補助犬法により、公共的施設への同伴が認められている盲導犬、介助犬などの身体障害者補助犬は例外とし、この場合、居室部分へ同伴することで他の避難者がアレルギーによる発作を起こす可能性があるなどの場合は、その要配慮者と補助犬用のために別室を準備するなど配慮する。

#### (6) 疾病などの予防

- 疾病の発生を予防し、快適な環境をつくるため、手洗い、消毒の徹底を呼びかけるなど、衛生管理に十分注意を払う。

#### (7) 洗濯設備、物干しスペースの設置

- 物資供給の協定に基づき、洗濯機が避難所に設置されることになった場合は、施設管理者と協議し、仮設洗濯場の設置場所を検討する。
- 避難所のルールに、利用時間帯などのルールを追加し、避難者に掲示板等で周知する。
- 洗濯場の利用ルール、利用方法については洗濯場付近に掲示する。
- 施設管理グループと協力して、洗濯場や物干しスペースの見回りを行うなどの防犯対策実施する。

#### (8) 仮設風呂、仮設シャワーの設置

- 自衛隊の支援により、仮設風呂や仮設シャワーが設置されたときは、避難所のルールに利用時間帯などのルールを追加し、避難者に周知する。
  - ・ 利用時間帯は、男女別の時間帯のほかに、家族による介助が必要な方やアトピー性皮膚炎などがある方、性的マイノリティの方などに配慮し、個人で使える時間帯を設定するようにしてください。
- 清掃はグループごとに当番を決めて、毎日交代で実施する。
- 施設管理グループと協力して、見回りを行うなどの防犯対策を実施する。

## ⑧ ボランティア統括グループ

### (1) ボランティアニーズの把握

- ボランティアにどのような協力を求めるかは、運営委員会で決定する。
  - ・ 避難所を効率よく運営するためにはボランティアの力が欠かせませんが、頼りすぎにならないよう注意が必要です。

#### 活動例

- 安否・生活情報の収集、伝達への協力
- 高齢者介護、看護活動への補助
- 介助・見守りへの協力
- 清掃及び防疫活動への応援
- 災害応急対策物資、資機材の輸送及び配分活動への協力
- 手話・筆談・外国語などによる情報伝達への支援協力
- その他、危険を伴わない軽易な作業への協力

- 運営委員会で決定した内容について、各活動グループでボランティアの必要数、活動内容を取りまとめ、総務グループ経由で区災害対策本部に派遣を要請する。

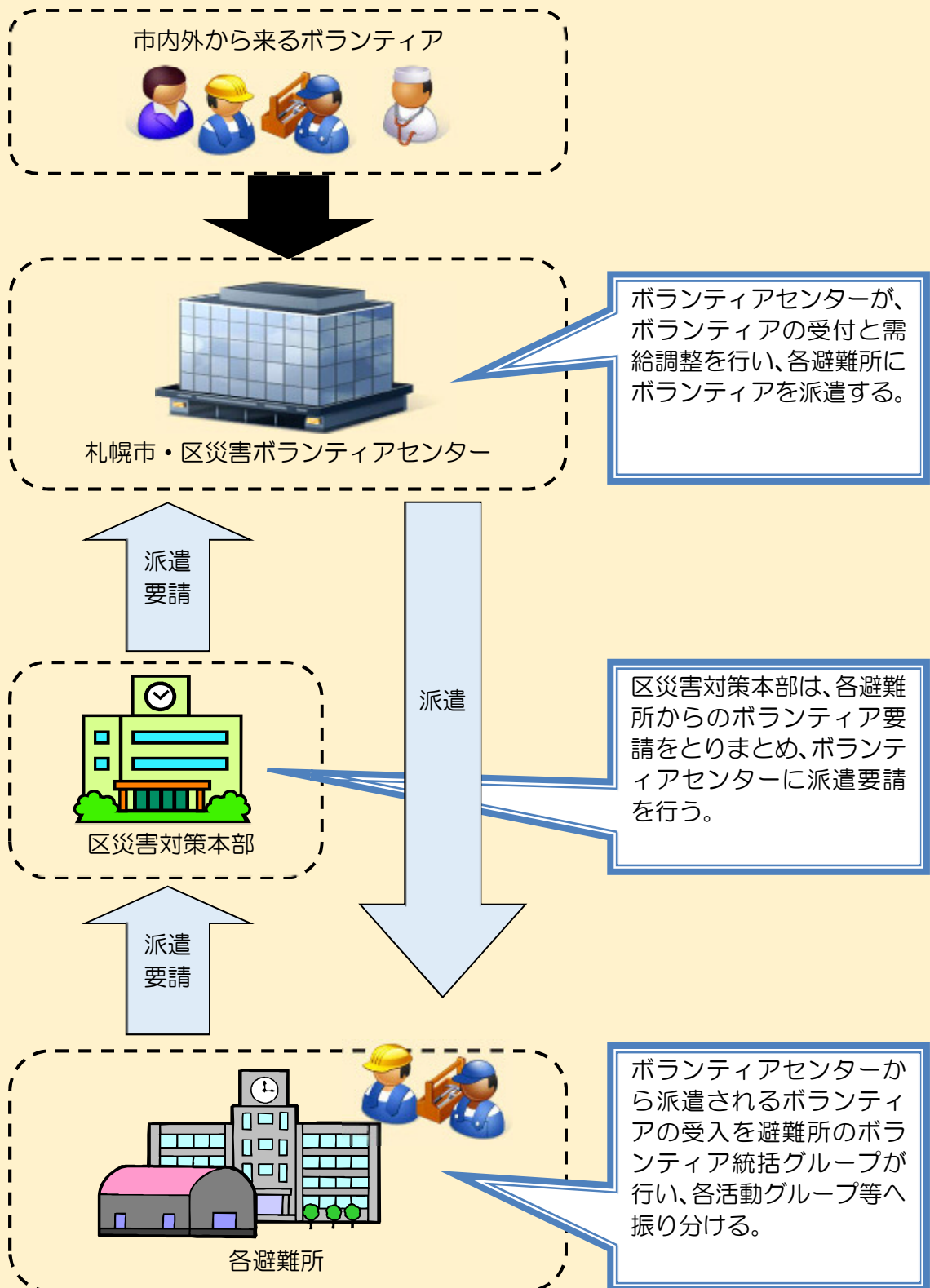
### (2) ボランティアの受入

- ボランティアの受入窓口を設置する。
- ボランティアが直接避難所に訪れた場合は、市・区災害ボランティアセンター（以下「VC」という。）でボランティアの受付・登録を行うよう依頼する。
- VCで受付・登録済のボランティアは、氏名や活動期間を記入したボランティア申込票を持参するため、受入時に当該申込票を確認し、必要に応じて、コピーをとって保管する。
- 施設管理者と協議し、ボランティアの方の休憩スペースを設置する。

### (3) ボランティアの管理

- ボランティアに対する具体的な作業指示は、各活動グループの作業担当者が行う。
- ボランティアの安全には十分に配慮する。
- ボランティアにはVCで配付された名札の着用を義務づける。

<札幌市災害ボランティアセンターと各避難所の関係イメージ>



※ 市災害ボランティアセンターは、札幌市社会福祉総合センターに、  
区災害ボランティアセンターは、区社会福祉協議会に設置される予定

これ以降は、避難所の閉鎖・集約の手順について記載しています。避難所の閉鎖・集約にあたっては、避難者に対し丁寧な対応をしてください。

## 6 避難所閉鎖・集約の検討状況の把握

- 避難所の閉鎖・集約は、区災害対策本部が避難者数の推移などの状況に応じて検討することになるので、検討状況を把握しておく。

閉鎖・集約の基準は以下のとおり。

区分	基準
閉鎖	仮設住宅等の住居の支援体制が整うなど、避難者全員の受け入れ先が決まっている場合
集約	避難者数が減少している場合 ⇒学校以外の市有施設の指定避難所等に移動・集約

## 7 避難者の意向確認

- 避難者に、様式 16「意向調査票」を配付し、回収の際に個別に聞き取りを行う。  
※ 避難者が少ない場合は、調査票を用いず口頭で確認する。
- 調査票を集約し、区災害対策本部に FAX 等で送付する。

## 8 避難所の閉鎖・集約に向けた周知

- ライフラインや公共交通機関の復旧状況を随時提供し、自宅に戻る協力を呼びかける。
- 掲示板による周知や避難者に直接、避難所を閉鎖・集約する旨を伝える。
- 避難者の状況に応じて、区災害対策本部と連携し、避難者に閉鎖・集約に向けた説明会を開催する。

## 9 避難所の閉鎖・集約

- 避難者全員の退所や受け入れ先の見通しが立った場合、区災害対策本部からの指示により、避難所の閉鎖・集約の準備に入る。
- 施設管理者に閉鎖・集約となることを伝え、避難者が全員退所したら、最後に使わせてもらった場所等の清掃に入ることを伝える。(ゴミ置き場等の確認)
- 退所する避難者には、私物はすべて持ち帰るよう伝える。
- 必要に応じて、避難者の退所の支援をする。(身体の不自由な方など)
- 施設の清掃、支援物資の撤去等を行い、避難所開設前の状態にする。
- 備蓄物資の在庫を確認する。
- 清掃等が完了したら、施設管理者に撤収することを伝え、お礼を伝える。
- 区災害対策本部(避難所班本部)に避難所を閉鎖したことを報告する。