

長野市避難所運営マニュアル

【風水害編・感染症対策反映版】

概要版

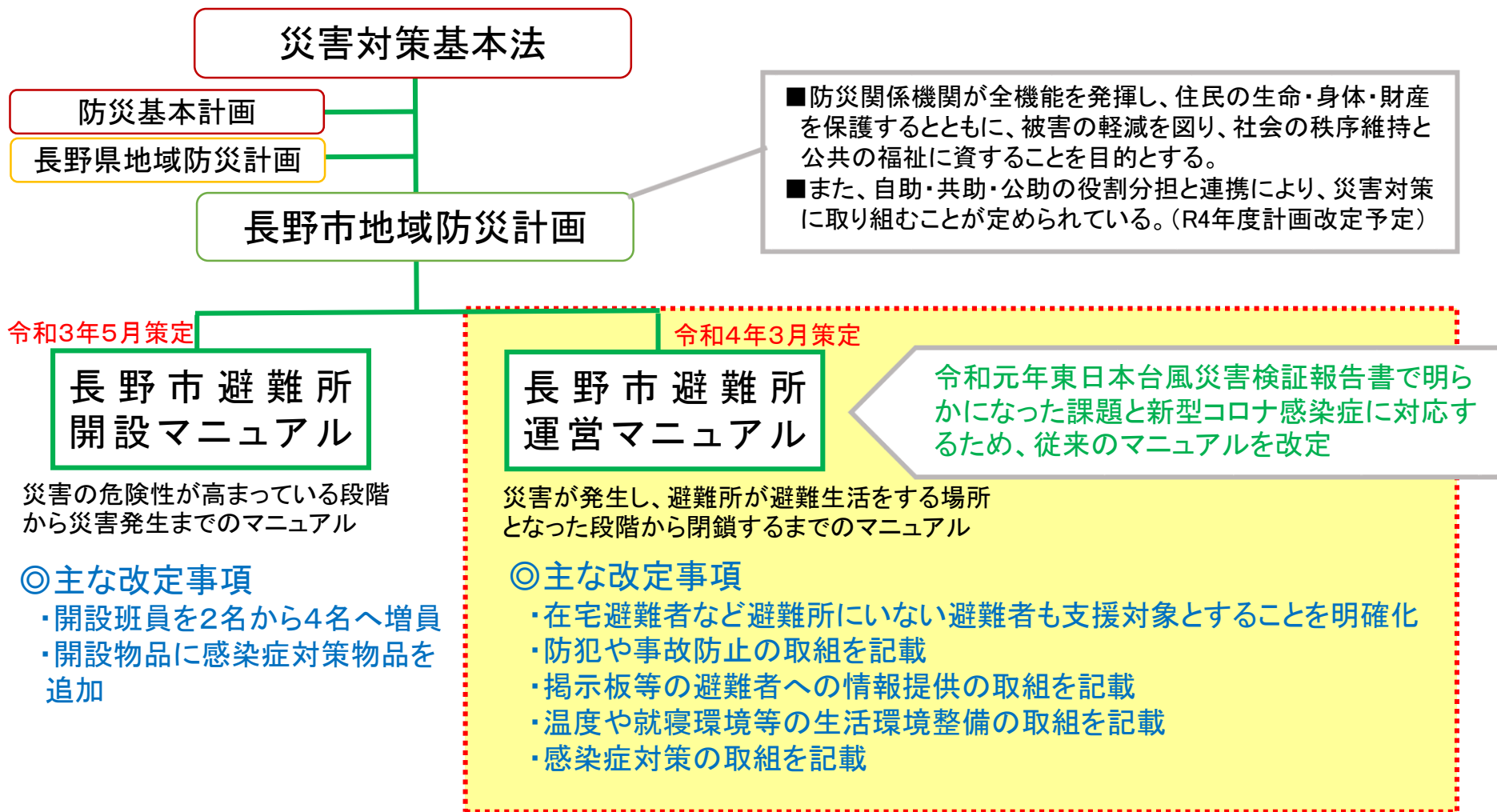
- 本市では、令和元年東日本台風災害時の避難所の運営について、貴重な経験を得るとともに、数多くの課題もあったことから、この度、従来のマニュアルを見直し、風水害に対応した「避難所運営マニュアル」を整備しました。
- 柔軟で適時・適切な避難所運営を実現するため、マニュアルに「最大限の実施方針」と「最低限の実施方針」を併記しています。
- この概要版は、避難所の運営について、避難者・市民の皆様に御理解いただきたいことや、御協力が必要なことを中心に、マニュアル本編から抜粋し記載しています。

令和4年5月

長野市

総務部 危機管理防災課

1. 避難所運営マニュアルの位置づけ



【避難所の役割】

災害による住家の損壊、滅失などにより、避難を必要とする避難者が、生命・身体・財産の安全を確保し、更には一時的に生活することを目的とした施設です

2. 避難所運営マニュアルの基本的な考え方 (本編4P)

① 自宅など、普段生活している場所で生活できず、住み慣れない避難所で生活せざるを得ないことによる心身の負担を極力軽減し、避難所における災害関連死を出来る限り防ぐことを目標に、必要な取組を行う

② 避難所以外にも避難者がいることを前提に、避難所においては、物資・食事・情報等を取りに来ることができ、避難者が相互に又は支援者等とつながる場としての役割を果たす

③ 避難所は災害による被害からの生活再建を考える場所でもあることから、必要な支援を通して生活再建を支える場としての役割を果たす

三つの役割を実現するために

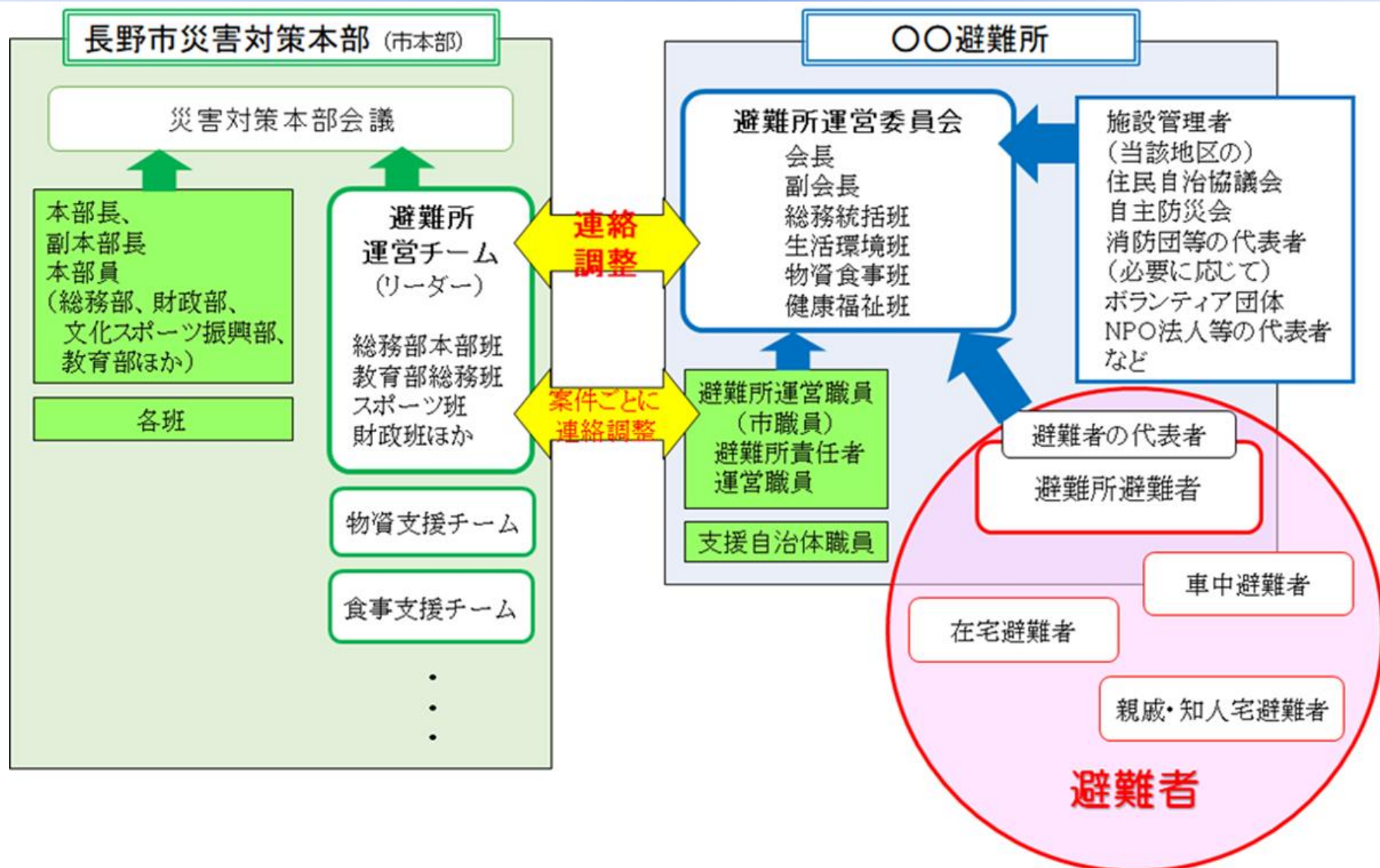
避難所の運営は、避難者・市・施設管理者・ボランティア団体等が互いに協力しつつ避難者同士が「助け合い」や「協働の精神」に基づき、自主的な運営を目指します

- 避難者への食事等の支援体制、避難者の健康や感染症対策、避難所の衛生環境や生活環境、避難者のプライバシー等に配慮します。
- 高齢者、障害者、乳幼児、妊産婦、外国人等の要配慮者のスペースや情報提供等と、性別やペットの有無によるスペースやニーズの違いについても配慮します。
- 新型コロナウイルス感染症等に対する、出来る限りの感染防止対策を実施します。

そのために

災害対策本部に「避難所運営チーム」を設置、各避難所に「避難所運営委員会」を設置します

3. 避難所運営体制の例 (本編8P)



避難所は、施設の規模や環境など千差万別で、災害の種類や状況も異なります
その時、その場所で何が適切なのか、市本部と現場が連絡調整を行いながら運営します

4. 避難所運営委員会の組織と担当業務 (本編9～10P)

担当班	主な業務
会長・副会長	避難所運営委員会の代表者
総務統括班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定時報告、運営の記録、避難者名簿の作成・管理 ・ 避難所施設の防火、保全管理、安全の確保 ・ 訪問者への対応、報道対応、情報通信機器の配備、掲示板等による情報提供 ・ 国・県等からの指導・助言を受ける、相談窓口の開設 ・ 避難所の閉鎖等の検討、撤収
生活環境班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所の衛生管理(手洗い、靴の履き替え) ・ 避難所の清掃、避難所のごみ処理、トイレ・シャワーの使用 ・ 生活空間の整備、子ども・外国人等への配慮、ペットの飼育
物資食事班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難者への物資の支援、食事の支援 ・ 物資・食事の支援の申し出への対応
健康福祉班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難者の健康管理(薬などの支援、傷病者対応、要配慮者への対応) ・ 重症化リスクの高い避難者の対応 ・ 感染症予防、感染者・濃厚接触者への対応

市職員も構成員

- 避難所責任者1名(管理職)
- 運営職員若干名
- 支援自治体職員等

避難者等も構成員

- 避難所避難者代表
- 住自協・消防団役員
- 自主防災会役員
- ボランティア等代表

避難所の規模に応じて委員会を組織します

性別によるニーズの違いに配慮するため、できる限り女性が参画できる構成にします

5. 総務統括班の主な業務(本編11～19P、36～37P)

①避難者名簿を作成・管理します

- ・被災状況や家族の避難先、健康状態、通勤・通学・通院等の状況など、生活支援・再建に必要な情報を記録します
- ・在宅避難者についても、物資や支援情報が届くように避難者名簿作成に努めます
- ・避難者や訪問者からの閲覧希望は、避難者本人が許可した場合や公務で必要な場合等を除き許可しません

②避難所の安全を確保します

- ・避難所で発生しやすい事故や犯罪について運営従事者が理解し、避難所全体で意識向上を図ります
- ・警察の巡回だけでなく、警備会社への委託やNPO法人等への協力を要請し、犯罪を防止します
- ・安否確認や支援等のため様々な訪問者が来ますが、プライバシーと安全確保のため一定の立入規制を行います

③情報取得手段を確保します

- ・災害情報やライフラインの復旧状況、支援情報などを見聞きできるようにテレビ等を設置します
- ・Wi-Fi環境、携帯電話等の充電器や災害時用公衆電話を設置します
- ・避難所共用スペースに掲示板を設置し、必要な情報を提供します
- ・避難所の状況に応じて相談窓口を設置し、避難所の生活環境整備や早期の生活再建の実現を支援します

④国・県・関係団体等からの助言を受けて改善に努めます

- ・国・県・保健所等からの指導・助言があれば、出来るだけ取り入れ避難所の生活環境向上を図ります

特にご協力をお願いしたい事・・・巡回等の防犯対策と外部からの侵入防止対策

6. 生活環境班の主な業務(本編25～35P)

①衛生環境を維持します

- ・感染予防の観点からも、手洗い場を必ず設置します。靴の泥を落とすことも想定した排水を確保します
- ・避難所の入り口には玄関を設けて、上履きと下履きを区別します
- ・年齢・性別に関係なく避難者の参加により屋内・屋外の掃除を実施します

②避難所のごみは適切に処理します

- ・ごみの分別、搬出は、施設管理者の定めるルールに従って行います
- ・年齢・性別に関係なく避難者の参加により屋内・屋外のごみ拾い・片付けなどを実施します
- ・更衣室、学習スペース、喫煙所など利用が特定される場所は主に利用する者が片付けるなど配慮します

③必要なトイレ・シャワーを確保します

- ・施設の状況によって避難者が利用するトイレを特定し、不足分は仮設のトイレを設置します
- ・全ての避難者が最低限の入浴ができるよう、必要に応じて仮設シャワーを調達・設置します
- ・トイレ・シャワーの種類によって使用方法が異なる場合があるので、汚損を防ぐ適切な使用方法を周知します
- ・避難者の参加により、掃除や消耗品の補充等を実施します

④ペットの飼育に配慮します

- ・ペットを飼育する避難者が、安全を確保できない被災住宅や車中などで我慢して生活することがないようにします
- ・避難所の状況に応じ、他の避難者の理解を得られる方法で飼育場所を確保します
- ・盲導犬、介助犬、聴導犬はペットには当たらないので、避難者と離れないように対応します

⑤生活空間の環境を整備します

- ・安心して生活できるよう、プライバシー、トイレ、入浴環境、温度、段ボールベッド等できるだけ生活環境を整えます
- ・通学・学習・遊びを含めた居場所など、子どもと保護者が我慢しないような環境を整えます

特にご協力をお願いしたい事・・・避難所の衛生的な環境の維持

7. 物資食事班の主な業務(本編38~41P)

①避難者へ物資支援を行います

- ・避難生活や被災した自宅の片付け、掃除等に必要なものを避難者のニーズに基づき提供します
- ・避難所では、配送された支援物資を適切に管理し、必要とする在宅避難者も含む避難者に配布します
- ・配布にあたって不公平感が生じないように努めます
- ・時間的に余裕がなく、少量かつ安価なものについては避難所に用意した現金で購入できるようにします

②避難所へ食事支援を行います

- ・自ら食事を用意できない避難者に対して、朝食・昼食・夕食を提供します
- ・避難所では、配送された食事を適切に管理し、必要とする在宅避難者も含む避難者に配布します
- ・配布にあたっては、食物アレルギーにも配慮するとともに、不公平感が生じないように努めます
- ・状況に応じて食事を提供する避難者用の名札を作成し、円滑に配布が行えるようにします
- ・少量かつ安価なものは避難所に用意した現金で購入して自炊することも可能にします(火災・食中毒に注意)

③物資・食事提供の申し出に対応します

- ・個人、企業、団体等から支援物資の提供や炊き出し等の申し出があった場合は、原則市本部において、受入れや支援日等を調整します。その際には避難所間や避難者間で支援が偏らないように努めます
 - ・避難者のニーズに基づかない個人等からの支援物資や中古品については原則受け付けません
 - ・支援物資の提供や炊き出し等の申し出が直接避難所にあった場合、基本的には対策本部を案内しますが、トラブルを避けるなど、必要に応じて避難所運営委員会が受け取ることも可能とします
- また、適切な支援の申し出の場合は市対策本部に相談したうえで避難所責任者が受け取ることも可能です

特にご協力をお願いしたい事・・・ニーズの把握と不公平感のない配布

8. 健康福祉班の主な業務(本編42～50P)

①避難者の健康管理を行います

- ・健康状態を定期的に把握し、適切な対応を行うことにより、被災や避難所生活による心身の健康状態の悪化を出来る限り防止します
- ・健康福祉班を含む避難所運営委員会では、保健所や保健医療の専門機関等との窓口となり、必要な広報や調査等を実施します
- ・避難者に声がけなどを行い、体調不良者がいた場合は医療機関の受診を支援する等の対応を行います
- ・消灯時間など規則正しい生活とラジオ体操の実施、エコノミー症候群や適量飲酒などについて周知します

②薬の提供などを行います

- ・けがをした避難者や体調不良の避難者に対して、一般的な市販薬や包帯などを提供します
- ・薬の服用については、定められた用法用量を守るよう説明して提供します
- ・緊急の場合や医師の処方が必要な場合は、タクシーチケットを利用する等により医療機関受診を促します
さらに切迫した傷病者については出来る限りの応急処置を行った上で救急搬送します

③要配慮者に対応します

- ・介助が必要な高齢者、認知症患者、障害者、妊婦などの要配慮者が、安全に生活できない被災住宅や車中などで我慢して生活することがないように、避難所(又は福祉避難所)の受け入れ態勢を整備します
- ・福祉スペースや配慮した食事の提供などにより、要配慮者の心身の状態の悪化をできる限り防止します
- ・福祉スペースは、日常生活の移動がしやすく家族の目が届きやすい場所などに考慮し、間仕切り段ボールベッドなどを設置し、生活しやすい環境を整えます

④感染症対策を実施します

- ・感染症が避難所において拡大しないよう、避難所の全ての人々が感染防止策を徹底します
- ・感染者、濃厚接触者、重症化リスクの高い者などに対する適切な対応に努めます

特にご協力をお願いしたい事・・・脆弱性の高い人々への配慮と避難者全員での見守り

9. 避難所の閉鎖(本編51～55P)

【避難所閉鎖の検討】

避難所を閉鎖する時期の検討に際しては、以下のことを考慮する

- ・避難所の数及び避難者数の減少傾向
- ・市内及び市周辺の被災地域の分布状況
- ・甚大な被害を受けている避難者(被災者)の数
- ・ライフラインや物流等の社会経済の復旧状況
- ・避難所閉鎖後の災害の可能性
- ・季節、気温など、暑さや寒さが避難者(被災者)へ与える影響
- ・応急仮設住宅、公営住宅、被災住宅の応急修理など、避難所を出た後の住居に関する進捗状況
- ・寝具、衣類、調理器具など、避難所を出た後の生活必需品に関する進捗状況
- ・生活福祉資金、義援金など、避難所を出た後の生活資金に関する進捗状況
- ・避難所を出た後の支援を担う市本部、関係機関、企業等の復旧状況
- ・その他、その時の状況により考慮すべき事項

【閉鎖時期の共有】

- ・市本部から、全ての避難所を閉鎖する時期について発信された場合は、避難所運営委員会と支援に訪れている団体等と情報を共有するとともに、避難者へ速やかにかつ適切に伝える
- ・日常生活を取り戻すことが容易でない避難者(被災者)を把握し、市本部による継続的な支援につなげる

【避難所の閉鎖・撤収】

- ・避難所は、全ての避難者が退所し、避難所運営委員会を解散し、避難所の運営を終了した時点をもって閉鎖する
- ・閉鎖した避難所は、備品、器具、物資などをすべて撤収し、施設を復旧したうえで施設管理者へ引き渡す

10. 避難所運営要員の育成(本編56P)

避難所の運営は、市本部に設置する避難所運営チームと各避難所の避難所運営委員会が緊密に連携して行うものであり、それぞれの責任者が非常に重要な役割を担う

避難所責任者となる職員は、コミュニケーション力や判断力、実行力に加え、災害対応や避難所運営に関する知識や技能を身につけておく必要がある

また、避難所の運営に従事する職員には、避難者に寄り添って接することができるなど、信頼される職員としての資質が求められる

そのため、平常時から、職員研修や訓練、他自治体の避難所運営支援などの機会を通して、資質の向上と避難所運営に関する知識の習得や経験を重ねるなど、役割を担うことのできる人材の育成を図る

(参考) 避難所開設マニュアルについて

【避難所の開設まで】

- ・市職員が必須となる携行品を持参して避難所へ行き、施設管理者等と協力して避難所を開設する
- ・避難所自体の安全性を確認し、避難スペースの区割りなどを行う
- ・手洗い場所・トイレ等を確認し、受付場所を準備する

【避難者の受入れ】

① 避難者の受付

- ・検温等を実施し、避難者名簿、健康チェックシートに記入を行う
- ・施設の規模に対し避難者が多い場合、健康上の問題の無い方は車中での待機を依頼
- ・最低限の感染症対策を講じたうえで可能な限り避難者を受け入れる

② 避難所内スペースの割り振り

- ・体調不良者、要配慮者、ペットの有無等により、スペースを案内する

③ 避難者名簿の作成

- ・避難所内の避難者を把握する(退所する場合は行き先を把握する)

④ 車中避難者への配慮

- ・屋内の作業が一段落したら駐車場内を見回り、受付していない車中避難者の受付を行う

⑤ ペットへの対応

- ・避難所屋内へのペット持ち込みは禁止する
- ・施設管理に支障が無い屋外で、屋根下の雨が当たらない場所にペット専用のスペースを確保する
- ・避難所内のルールを定めて飼い主の責任で管理してもらう

■ 災害が急性期を過ぎ、避難所の運営段階に入った時点で避難所運営委員会を組織化します