

# 避難所開設・運営マニュアル

(避難所運営委員会及び各運営班の業務)

平常時から本書に目を通し、  
本編、様式集とセットで  
活用してください。

令和3年10月  
白井市

# はじめに

- 本書は、市職員などの行政担当者だけでなく、避難所となる施設の管理者、町内会や自治会、自主防災組織の役員など、災害時に避難所の運営に関わる人々が活用することを想定しています。
- 本書の内容は避難所を運営するための標準的な事項をまとめたものです。  
各地域や避難所となる施設の実情に合わせて内容を見直し、適宜追加・修正してください。
- 本書は、避難所運営委員会や各運営班など、避難所運営に携わる人々が行う業務の内容やポイントを、委員会や班ごとに掲載しています。
- 本書は、**本編**、**様式集**とセットでお使いください。

## <本文中の表現について>

例：**マニュアル本編 (p. 11)**

→ 避難所開設・運営マニュアル（本編）11ページを参照してください。

例：**避難所でのルール (様式集 p. 4)**

→ 避難所開設・運営マニュアル（様式集）4ページの「避難所でのルール」を参照してください。

# 目次

1. 避難所運営委員会の業務 .....	1-1
2. 総務班の業務 .....	2-1
3. 情報班の業務 .....	3-1
4. 施設管理班の業務 .....	4-1
5. 食料・物資班の業務 .....	5-1
6. 保健・衛生班の業務 .....	6-1
7. 要配慮者支援班の業務 .....	7-1
8. 支援渉外班の業務 .....	8-1
9. 参考資料 .....	9-1



# 1. 避難所運営委員会の業務

- |   |                |     |
|---|----------------|-----|
| 1 | 定例会議の開催 .....  | 1-2 |
| 2 | 運営体制の見直し ..... | 1-3 |

## プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

避難所運営委員会の業務 1	実施 時期	展開期～
<b>定例会議の開催</b>		
<p>□ 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。 （朝夕 1 日 2 回程度）</p> <p>□ 会議の結果、各運営班の要望、連絡事項など、市災害対策本部へ報告する内容をまとめる。</p> <p>＜定例会議の主な内容＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 組長や各運営班から情報の収集・共有</li> <li>・ 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定</li> <li>・ 避難所利用者のうち、とくに配慮する必要のある人に関する情報の共有、対応方針の決定</li> <li>・ トイレや共有スペースの掃除など、各組が交替で行う業務の内容や当番順の決定</li> <li>・ 避難所内の規則や運営方針など避難所の運営に必要な事項の協議・決定</li> <li>・ 市災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定</li> <li>・ 他関係機関の支援活動情報の共有</li> <li>・ 災害が発生した場合の対応</li> </ul>		

避難所運営委員会の業務 2	実施 時期	安定期～
<b>運営体制の見直し</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる組や避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。</li> <li>□ 必要に応じて、市災害対策本部に職員等の派遣を要請するほか、自宅などにもどった被災者（地域（自治会、町内会など）の役員や自主防災組織の長など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。</li> <li>□ 避難所利用者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の集約・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて市災害対策本部と協議する。</li> </ul>		





## 2. 総務班の業務

1	総合受付	2-2
1-1	入所の手続き	2-2
1-2	退所の手続き	2-4
1-3	落とし物対応	2-5
1-4	苦情・相談・要望対応	2-6
1-5	宅配・郵便	2-7
1-6	支援の受け入れ	2-7
2	利用者数の把握	2-8
3	安否確認への対応	2-9
4	電話対応	2-10
5	来客対応	2-10
6	取材対応	2-11
7	避難所運営委員会の事務局	2-12
8	避難所運営日誌の作成	2-12
9	市災害対策本部への連絡	2-12
10	災害発生時の対応	2-13
11	ルールの見直し【安定期～】	2-14
12	各種イベントの企画・実施【安定期～】	2-14

### プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

総務班の業務 1 - 1	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(入所の手続き)</b>		
<p>(1) 登録票<sup>など</sup>への記入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所利用者カード(様式集 p. 12)に記入してもらう。</li> <li>□ 記入者とともに、<b>避難所利用者カード 裏面(様式集 p. 13)</b>の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。</li> <li>□ ペット同伴の場合は<b>ペット登録台帳(様式集 p. 15)</b>にも記入してもらう。</li> </ul> <p>&lt;登録時の注意&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。</li> <li>・ 日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて、その人が理解できる言語を確認する。(通訳者の派遣時に必要)</li> <li>・ 記入事項に漏れがないか確認する。</li> </ul> <p>→特にチェック!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。</li> <li>・ 運営協力のため、特技や資格も記入してもらうよう協力を求める。</li> <li>・ 高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。</li> </ul> <p>(2) 利用者への説明、案内</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>避難所でのルール(様式集 p. 4~6)</b>を説明する。(できれば印刷して渡す。)</li> <li>□ 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。</li> <li>□ 配布する物品(毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。</li> </ul> <p>→注意</p> <p>配布した物品は、<b>物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 p. 35)</b>に記入する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 受け入れ場所まで案内し、組長に紹介する。</li> <li>□ 退所するときは、受付に立ち寄るよう伝える。</li> </ul> <p>(3) 入所後の手続き</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所内の配置図を修正する。</li> <li>□ 避難所利用者カードの裏面に受け入れ場所などの情報をメモする。</li> <li>□ <b>避難所利用者カード(様式集 p. 12~13)</b>の情報を、<b>避難所利用者名簿</b></li> </ul>		

(手書き用) (様式集 p. 28) に記入する。(パソコンが利用できる場合は、避難所利用者名簿 (詳細版 : エクセル管理用) (様式集 p. 30) に入力する。)

- 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

総務班の業務 1-2 (名簿係と連携)	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(退所の手続き)</b>		

### (1) 退所の申し出があったら

- 退所の申し出があった場合は、**退所届(様式集 p. 18)**に記入してもらい、以下のことを伝える。

#### <退所する人に伝えること>

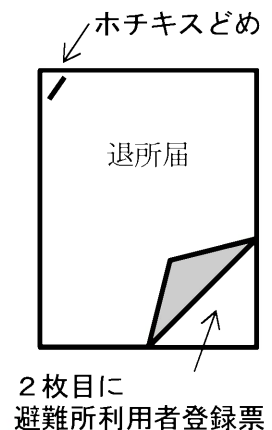
- ・私物はすべて持ち帰ること。
- ・貸出したものは総合受付に返却すること。
- ・使用したスペースは清掃すること。
- ・(事前の申し出の場合) 退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

### (2) 退所日当日

- 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する。(可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。)

### (3) 退所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- **退所届(様式集 p. 18)**の情報を、避難所利用者カードと避難所利用者名簿に記入する。
- 避難所利用者カードの世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者カードを合わせてステープラー(ホチキス)などでまとめる。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。



### (4) 申し出なく退去してしまった人がいたら

- 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
- 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退去扱いとする。

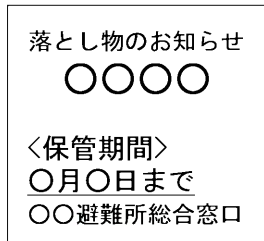
総務班の業務 1 - 3	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(落とし物対応)</b>		

### (1) 落とし物を見つけた人がいたら

- 見つけた場所や状況を聞き、**落とし物リスト(様式集 p. 21)**に記入する。
- メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

#### →財布・現金の場合

- ・ 財布や現金は、すみやかに警察に届ける。
- ・ 財布や現金を落としたと申し出があったら、警察に届けたと伝える。



#### →それ以外の落とし物の場合

- ・ 財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する。(保管期間は3か月程度)
- ・ 刀剣類・薬物など(法令で禁止されているもの)は警察に届け出る。
- ・ 傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間(3か月)を待たずに適宜処分する。

### (2) 自分のものという申し出があったら(財布・現金以外)

- 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る。(携帯電話の場合は、電話番号を確認する。)
- 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらう。受付担当は余白にサインする。
- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

### (3) 探し物の申し出があったら

- 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- 落とし物リストに該当の物がある場合は(2)と同様に対応する。
- ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

### (4) 保管期間(3か月)が経過したら

- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- 保管していたものを処分する。(処分の仕方は施設管理者に確認する。)

総務班の業務 1 - 4 (要配慮者支援班と連携)	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(苦情・相談・要望対応)</b>		
<p><b>(1) 相談コーナーの設置</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。</li> <li>□ 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。</li> </ul> <p><b>&lt;相談対応&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者支援班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。）</li> <li>・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。</li> <li>・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。</li> <li>・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。</li> </ul> <p><b>&lt;対処に困る場合&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・必ず班長に相談する。</li> <li>・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談する。</li> </ul> <p><b>&lt;苦情・相談対応の注意&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、誠実に対応する。</li> <li>・避難所はライフライン復旧までの一時的な受け入れ施設であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。</li> </ul> <p><b>(2) 相談対応後の処理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 相談コーナーで聞き取った内容は<b>受付メモ(様式集 p. 23)</b>に記録する。</li> <li>□ 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(避難所運営委員会や各運営班の班長、行政担当者、施設管理者など)に申し伝える。</li> <li>□ <b>受付メモ(様式集 p. 23)</b>に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。</li> <li>□ 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため、総務班と要配慮者支援班などの関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。</li> <li>□ <b>避難所運営日誌(様式集 p. 24)</b>にも概要を記載する。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 5	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(宅配・郵便)</b>		
<p>(1) 郵便物の差出箱の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 郵便事業者と郵便の出し方等について相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。</li> </ul> <p>(2) 避難者情報確認シート（避難先届）の記入</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所内の避難者に郵便物の出し方等について周知し、<b>避難者情報確認シート（避難先届）（様式集 P. 25～26）</b>を記入してもらう。</li> </ul> <p>(3) 利用者あてに送られた宅配や郵便物</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。</li> <li>□ 本人が不在の場合は、一度持ち帰り、再度来てもらう。</li> <li>□ 配達後に、配置図を返却してもらう。</li> </ul> <p>(4) 避難所退去時の説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難者が避難所を退去し、転居する時には、郵便局に転居届を提出するよう伝える。</li> </ul>		

総務班の業務 1 - 6	実施 時期	展開期～
<b>総合受付(支援の受け入れ)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、市災害対策本部または市災害ボランティアセンターを通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。</li> <li>□ 受入可能となった場合は<b>支援受け入れ一覧表(様式集 p. 22)</b>に記入し、食料・物資班に引き渡す。</li> <li>□ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。</li> <li>□ 市災害対策本部または市災害ボランティアセンターからあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。</li> </ul>		

総務班の業務 2	実施 時期	展開期～
<b>利用者数の把握</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 p. 28）</b>などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前8時50分までなど決まった時間に行政担当者に報告する。（⇒総務班9「市災害対策本部への連絡」へ）</li> <li>□ 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。</li> <li>□ 車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人の情報についても情報班と連携して把握し、<b>マニュアル本編(p. 16)</b>を参考に「組」を作り、組長を選出する。</li> </ul>		



総務班の業務 3	実施 時期	展開期～
<b>安否確認への対応</b>		
<p>(1) 公開用名簿の作成</p> <p>□ 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう「<b>避難所利用者カード(様式集 p. 12)</b>」で個人情報を公開してよいとした人の「氏名」と「ふりがな」、「住所(〇〇市〇〇丁目まで)」を世帯別に、公開してよいとした区分(親族・同居者、知人、左記以外)ごとに抜き出した公開用の名簿、「<b>避難所利用者名簿【公開用】(様式集 p. 29)</b>」を作成しておく。</p> <p>＜名簿作成のポイント＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「<b>避難所利用者名簿【公開用】(様式集 p. 29)</b>」は「<b>避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 p. 28)</b>」などとは別に作成する。(個人情報の漏洩を防ぐため)</li> <li>・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。</li> <li>・公開用の名簿は随時更新する。</li> </ul> <p>(2) 安否確認への対応</p> <p>□ 問い合わせには、「<b>避難所利用者名簿【公開用】(様式集 p. 29)</b>」に情報がある場合のみ回答する。</p> <p>□ 公開用の名簿以外の情報は、市に問い合わせるよう伝える。</p> <p>□ 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。</p>		

総務班の業務 4	実施 時期	展開期～
<b>電話対応</b>		
<p>□ 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。</p> <p>□ 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。</p> <p>□ 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。</p> <p>□ メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。</p> <p><b>&lt;伝言のしかた&gt;</b></p> <p>緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障害のある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 館内放送で該当者を呼び出す。</li> <li>・ 連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。</li> <li>・ 情報掲示板にメモを掲示する。</li> </ul>		

総務班の業務 5	実施 時期	展開期～
<b>来客対応</b>		
<p>□ 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）</p> <p>□ 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。</p> <p>□ 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。</p> <p>□ 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。</p> <p><b>&lt;来客対応の例&gt;</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」</li> <li>② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。</li> <li>③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」</li> <li>④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」</li> <li>⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」</li> </ol>		

総務班の業務 6	実施 時期	展開期～
<b>取材対応</b>		
<p><b>(1) 方針の決定</b></p> <p>□ 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。</p> <p>＜取材の対応方針（例）＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。</li> <li>・インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。</li> </ul> <p><b>(2) 取材対応</b></p> <p>□ マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。</p> <p>□ <b>取材・調査受付票(様式集 p. 19)</b>に記入してもらう。</p> <p>□ 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。</p> <p>□ 取材中は、必ず総務班が必ず立ち会う。</p>		

総務班の業務 7	実施 時期	展開期～
<b>避難所運営委員会の事務局</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。</li> <li>□ 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各組長や情報班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）にも確実に伝達する。</li> </ul>		

総務班の業務 8	実施 時期	展開期～
<b>避難所運営日誌の作成</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、<b>避難所運営日誌(様式集 p. 24)</b>を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。</li> </ul>		

総務班の業務 9	実施 時期	展開期～
<b>市災害対策本部への連絡</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 市災害対策本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに<b>避難所状況報告書(様式集 p. 32)</b>を作成し、行政担当者に提出する。</li> <li>□ 行政担当者は総務班から提出された<b>避難所状況報告書(様式集 p. 32)</b>に特記事項等の必要事項を記入し、毎日午前9時など決まった時間に市災害対策本部へ報告する。</li> <li>□ 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。(食料・物資の要請(食料・物資班)、ボランティアの派遣依頼(支援渉外班)なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が市災害対策本部へ連絡する。)</li> </ul>		

総務班の業務 10	実施 時期	展開期～
<b>災害発生時の対応</b>		
<p><b>(1) 災害発生時の対応方針の検討</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難所運営委員会の事務局として、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。</li> <li>□ 災害時の対応方針を、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。</li> </ul> <p><b>(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 情報班と連携し、市災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。</li> <li>□ 災害が発生する可能性が高まった場合は、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。</li> </ul> <p><b>(3) 災害が発生した場合</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）</li> <li>□ 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。</li> <li>□ 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。</li> </ul>		

総務班の業務 11	実施 時期	安定期～
<b>ルールの見直し</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。</li> <li>□ ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に知らせる。</li> </ul>		

総務班の業務 12	実施 時期	安定期～
<b>各種イベントの企画・実施</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。</li> <li>□ イベントの開催が決まったら、情報班と連携し、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。</li> <li>□ イベント開催時は、最低1人は付き添い、主催者を補助する。</li> </ul>		

## 3. 情報班の業務

- 1 情報収集・提供に必要な機器の確保 …………… 3-2
- 2 連絡員による情報収集 …………… 3-3
- 3 避難所外の被災者の情報把握 …………… 3-4
- 4 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討 …… 3-5
- 5 情報の伝達・提供 …………… 3-5
- 6 情報掲示板の管理 …………… 3-6
- 7 安定期以降の情報収集・提供【安定期～】 …… 3-7
- 8 各種支援窓口の設置調整【安定期～】 …… 3-7

### プライバシーの保護

業務で知りえた個人情報、避難所運営のためだけに利用し、本人の同意を得た場合を除き、避難所閉鎖後も含め、絶対に口外しないこと。

情報班の業務 1	実施 時期	展開期～
<b>情報収集・提供に必要な機器の確保</b>		
<p> <input type="checkbox"/> 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。  <input type="checkbox"/> 避難所で入手できない場合は、災害対策本部に依頼する。  <input type="checkbox"/> 避難所で wi-fi が利用できない場合は、災害対策本部に依頼する。  <b>&lt;必要な機材の例&gt;</b> </p>		
<b>展開期に必要な機材など</b>		
<p> <input type="checkbox"/> 防災無線（電話・FAX）  <input type="checkbox"/> 電話（衛星電話、携帯電話、特設公衆電話）  <input type="checkbox"/> FAX（特設公衆FAXなど2台以上（1台は聴覚障がい者専用））  <input type="checkbox"/> パソコン（インターネットが利用可能なもの）  <input type="checkbox"/> テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）  <input type="checkbox"/> ラジオ  <input type="checkbox"/> プリンタ  <input type="checkbox"/> コピー機  <input type="checkbox"/> 拡声器  <input type="checkbox"/> 非常用電源（発電機、バッテリー）  <input type="checkbox"/> 各種電池（予備）  <input type="checkbox"/> 情報収集・連絡用の自転車やバイク </p>		



情報班の業務 2	実施 時期	展開期～
<b>連絡員による情報収集</b>		

- 情報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先(様式集 p. 1)**などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- 避難所を利用する人からも情報を収集する。
- ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。

**<展開期に必要な情報の例>**

展開期に必要な情報など
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> 安否情報</li> <li><input type="checkbox"/> 被害情報</li> <li><input type="checkbox"/> 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況</li> <li><input type="checkbox"/> 近くの病院など医療機関の開業状況</li> <li><input type="checkbox"/> 福祉避難所の受け入れ状況</li> <li><input type="checkbox"/> 災害派遣医療チーム(DMAT)や災害派遣精神医療チーム (DPAT)、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況</li> <li><input type="checkbox"/> ライフラインなどの復旧情報</li> <li><input type="checkbox"/> 水・食料など生活物資供給情報</li> <li><input type="checkbox"/> 葬儀・埋葬に関する情報</li> <li><input type="checkbox"/> 鉄道、道路など交通機関の復旧状況</li> <li><input type="checkbox"/> 生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）</li> </ul>

**<情報を集めるときの注意>**

- ・ 情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
- ・ 集めた情報はできるだけ早く整理する。

情報班の業務 3	実施 時期	展開期～
<b>避難所外の被災者の情報把握</b>		
<p>□ 地域（自治会、町内会、自主防災組織など）の役員やボランティアなどの協力を得て、避難所以外の場所に滞在する人がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。</p> <p>□ 発災直後で人手が足りない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。</p> <p>□ 戸別訪問の際は<b>避難所利用者カード(様式集 p. 12～14)</b>の様式を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらおうようお願いする。</p> <p><b>&lt;聞き取り内容（個人情報など）の取扱い&gt;</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。</li> </ul> <p><b>→要配慮者本人や家族に必ず確認！</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。</li> <li>・ 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。</li> <li>・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。</li> </ul>		

情報班の業務 4	実施 時期	展開期～
<b>情報伝達に配慮が必要な人への対応検討</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。(本人の所在、状況、情報伝達を支援する人(家族や近隣の人など)の有無など)</li> <li>□ 要配慮者支援班と連携し、<b>避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(巻末参考資料)</b>や<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。</li> <li>□ 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班に依頼する。</li> <li>□ ボランティア(手話通訳、外国語通訳)が必要な場合は、支援渉外班に依頼する。</li> </ul>		

情報班の業務 5	実施 時期	展開期～
<b>情報の伝達・提供</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>□ 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。</li> <li>□ 情報伝達の際は、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所を利用する人全員(避難所以外の場所に滞在する人も含む)に確実に伝わるようにする。</li> <li>□ 避難所外の被災者にも情報を提供するため、避難所の建物の外で、車中・テント生活者が見やすい場所に1か所、避難所の敷地の入り口付近に1か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。</li> <li>□ 重要な情報は組長への伝達や個別訪問当により、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、全員に伝える。</li> <li>□ 避難所から遠い場所に滞在する被災者に対しても情報が伝達できるよう、市災害対策本部と協議するとともに、自治会などに協力を求める。</li> </ul>		

情報班の業務 6	実施 時期	展開期～
<b>情報掲示板の管理</b>		

### (1) 情報掲示板の設置

- 出入口や受付など避難所利用者が見やすい場所に情報掲示板を設置する。  
また、**避難所でのルール(様式集 p. 4～6)**を掲示する。
- 避難所以外の場所に滞在する人の組とも協力し、避難所以外の場所に滞在する人々のために物資や情報を届けられるよう努める。

#### <掲示例>

〇〇避難所 情報掲示板			
最新情報	市からの お知らせ	避難所の 生活情報 (風呂、給水車、 病院情報など)	水道、ガス、 電気、交通機 関などの復旧 状況
献立表	伝言板 (避難所利用 者が自由に使用)	避難所の 共通理解 ルール	避難所運営委 員会・運営班 の組織図

### (2) 情報掲示板の管理

- 情報班が管理する。
- 掲示の希望があったら情報班で受け付け、内容を確認する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- 取り除いた掲示物は分類して保管しておく。

情報班の業務 7	実施 時期	安定期～		
<b>安定期以降の情報収集・提供</b>				
<p>□ 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。</p> <p>&lt;安定期に必要な情報の例&gt;</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>安定期に必要な情報など</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <input type="checkbox"/> ライフラインの復旧状況  <input type="checkbox"/> 近隣の商業施設などの開店状況  <input type="checkbox"/> 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報  <input type="checkbox"/> 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など）  <input type="checkbox"/> 住宅の応急修理や再建に係る助成制度  <input type="checkbox"/> 子どもの教育に関する情報  <input type="checkbox"/> 求人情報、労働相談（ハローワークなど） </td> </tr> </tbody> </table>			安定期に必要な情報など	<input type="checkbox"/> ライフラインの復旧状況 <input type="checkbox"/> 近隣の商業施設などの開店状況 <input type="checkbox"/> 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報 <input type="checkbox"/> 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など） <input type="checkbox"/> 住宅の応急修理や再建に係る助成制度 <input type="checkbox"/> 子どもの教育に関する情報 <input type="checkbox"/> 求人情報、労働相談（ハローワークなど）
安定期に必要な情報など				
<input type="checkbox"/> ライフラインの復旧状況 <input type="checkbox"/> 近隣の商業施設などの開店状況 <input type="checkbox"/> 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報 <input type="checkbox"/> 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など） <input type="checkbox"/> 住宅の応急修理や再建に係る助成制度 <input type="checkbox"/> 子どもの教育に関する情報 <input type="checkbox"/> 求人情報、労働相談（ハローワークなど）				

情報班の業務 8	実施 時期	安定期～
<b>各種支援窓口の設置調整</b>		
<p>□ 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。</p> <p>□ 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、<b>避難所利用者の事情に配慮した広報の例(巻末参考資料)</b>を参考に、避難所利用者全員に伝える。</p>		

