

大項目/中項目	項目	準備段階	初動(発災当日)	応急期(3日目まで)	復旧期(1週間まで)	復興期
運営体制の確立	1. 避難所運営体制の確立	●避難所支援班メンバーの選定(庁内・庁外) ●災害対策本部と避難所の連絡体制の確立	●避難所派遣職員が災害対策本部との通信訓練 ●各避難所に運営委員会を設置する ●避難所派遣職員が、災害ボランティア本部への派遣要請・調整業務を理解する	●避難所派遣職員が災害対策本部との通信訓練 ●避難所運営委員会で定期的な会議を実施する	●災害対策本部で避難所支援に関する話し合いを開催(必要に応じNPO・ボランティア等の参画) ●食中毒の把握・要請	●行政職員の応援要請 ●ボランティアの派遣要請
	2. 避難所の指定	●災害想定に応じた避難所を確保 ●福祉避難所/スペースの確保 ●被害想定に応じた備蓄物資計画を作成	●指定避難所においてどの災害に適した避難所であるかの提示 ●協定等により支援専門職員を確保 ●飲料水・食料・携帯トイレ・簡易トイレ等を確保	●指定避難所においてどの災害に適した避難所であるかの提示 ●協定等により支援専門職員を確保	●指定避難所以外の避難所の把握 ●車避難者へエコノミークラス症候群防止の周知を実施	●日帰りサービス施設等を確保 ●ボランティアの派遣要請
	3. 初動の具体的な事前想定	●避難所における二次被災可能性の確認を実施 ●避難所運営マニュアルを作成・訓練を実施	●延焼火災の危険性・可能性の確認 ●特殊ニーズ聞き取り票を作成 ●避難者、地域住民の役割分担を整理	●延焼火災の危険性・可能性の確認 ●女性の能力や意見を生かせる場を確保	●避難所開設前に二次被災可能性を確認	●避難所開設前に二次被災可能性を確認
	4. 受援体制の確立	●避難所からの要請が無くて物資を届ける(プッシュ型)体制を実施 ●避難所の多様なニーズに応えられる組織との協定検討	●災害ボランティアセンター設置の必要性を確認 ●救護・巡回のための医師・看護師の要請 ●住民の受援力を高める施策を実施する	●救護・巡回のための医師・看護師の要請 ●住民の受援力を高める施策を実施する	●備蓄物資を避難所へ配布	●多様なニーズに対応するためのボランティアを要請 ●行政職員の応援要請
	5. 帰宅困難者・在宅避難者対策	●帰宅困難者対策の必要性を確認 ●在宅避難者の安否確認の方法を検討	●帰宅困難者への対応を企業等に要請	●帰宅困難者への対応を企業等に要請	●帰宅困難者の誘導 ●在宅避難者の安否確認を実施	●在宅避難者の生活支援
避難所の運営	6. 避難所の運営サイクルの確立	●避難所運営の実施手順の確立	●避難所の被害状況確認 ●危険箇所のチェック ●立入禁止場所の表示	●避難所運営方針の決定 ●避難所運営ルールの確立 ●避難所運営会議(定例)を実施する(必要に応じNPO・ボランティア等の参画)		
基幹業務	7. 情報の取得・管理・共有	●無線・衛星携帯電話等通信設備を確保 ●無線等情報機器のための電源を確保 ●マスコミ取材対応方法を検討 ●地域の被害状況の集約方法を検討	●避難所の周りの危険・被害を周知する	●避難者の安否照会対応(外部からの問合せ) ●避難所の開設状況を周知する ●災害対策本部からの情報周知 ●マスコミ対応	●携帯電話・スマートフォンの充電手段確保 ●ライフラインの復旧情報の確認・提供 ●生活支援情報を仕分け、わかりやすい提示をする ●在宅避難者への支援情報の発信 ●見やすい提示を心がける ●地域の被害状況を集約	
	8. 食料・物資管理	●物資供給計画の作成 ●在宅避難者用物資の配布体制を確保	●地域資源(食料)の活用 ●備蓄物資の配布	●避難所・在宅避難者別に必要食数の報告 ●食料の数量管理、衛生的な保管状態	●炊出し実施のための調理器具や食材 ●暖かい食事の提供・栄養面に配慮 ●在宅避難者への食料・物資配布 ●個人属性に応じた栄養面への配慮	
	9. トイレの確保・管理	●災害用トイレの確保・管理計画を作成 ●災害時の水洗トイレの使用ルールを作成 ●汲み取り業者との協定締結 ●手洗い用の水・石鹸を確保 ●備蓄している災害用トイレを避難所に届ける手段を確保する	●既設トイレの使用可能な個室(便器)を確認 ●生理用品等を確保する ●トイレの使用ルールの周知・提示 ●手指消毒液を確保 ●防犯対策としてトイレの中と外に照明を設置 ●トイレに行くのに配慮が必要な人等の把握	●使用済み携帯トイレ(便袋)の保管場所を確保する ●避難所の汲み取り計画(回収場所・順序・回数)を作成する	●高齢者、障害者用トイレの動線の安全性を確保する ●トイレ責任者とトイレ掃除当番を決めて役割分担を実施する ●感染症が出た時の専用トイレ確保 ●人口肛門・人口膀胱保有者のための器具交換スペースを検討する	
	10. 衛生的な環境の維持	●ゴミの集積場所を決める ●食品の管理方法・手洗い・調理前の健康チェック方法	●手洗い方法の周知徹底		●ハエ・蚊等の害虫対策	●トイレの衛生的な管理、汚物の回収 ●炊出し等調理する人の健康チェック
健康管理	11. 避難者の健康管理	●避難者の健康管理シートの作成 ●感染症予防の重要性を確認	●感染症への対応(感染症の予防) (インフルエンザ、ノロウイルス、食中毒) ●避難所の換気	●暑さ・寒さ対策	●心のケア専門職ボランティアの巡回・派遣体制 ●持病への対応(持病の悪化防止) ●健康相談窓口の確保(健康相談・管理)	
	12. 寝床の改善	●床に直接寝ることで病気になる可能性を知る	●毛布の配布	●段ボールベッド等簡易ベッドの設置		
	13. 衣類		●避難者の属性に応じた下着類の確保	●体や季節に合った衣類の確保	●洗濯場(洗濯機・乾燥機)の確保	
ニーズへの対応	14. 入浴	●旅館・銭湯など民間事業者との協定締結	●水害・土砂災害などで汚水に侵された時は汚れ落としを実施		●シャワーや風呂の確保	
	15. 配慮が必要な方への対応	●配慮が必要な方の検討を実施する(配慮が必要な人の避難所での滞在可能性検討)	●配慮が必要な人の把握	●避難者同士の見守り体制を確保する ●外国語の対応	●施設、病院への入院、入所の検討 ●福祉避難所へ移動・専門施設への入所を検討 ●ボランティアニーズの把握 ●心のケアイベント・サロン活動等	
安全安心	16. 女性・子どもへの配慮	●女性、妊産婦などが避難生活をする際に備えるべきことを確認	●授乳室/スペースの設置 ●女性特有の物資(生理用品等)の確保	●安心して話せる場所の確保		
	17. 防犯対策	●地域の防犯対策を実施する	●自衛(夜間一人では行動しない)	●警察による警戒の要請	●警察の避難所巡回、犯罪相談窓口の開設	
	18. ペットへの対応	●ペットの滞在ルールの確立を検討する		●ペットの滞在ルールの確立		
避難所の解消	19. 避難所の解消に向けて	●ホテル・旅館の二次避難所としての活用を検討 ●ライフライン等事業者との連絡体制強化		●退所目途の把握 ●生活再建支援情報の周知 ●避難者の状態に応じて二次避難所(ホテル・旅館等)への移動 ●学校の場合授業再開に向けた話し合い ●避難所の解消日を検討・周知		

※対応の終了時期は、災害の規模や個々の市町村によって異なる

◆避難所運営業務のための連携協働体制（例）

役割分担凡例
 ★主担当 ◎担当 ○支援 ◆連携協働先

大項目	中項目	項目	市町村災害対策本部・避難所支援班																	各避難所の運営本部												
			防災担当	福祉総括担当	災害救助法所管担当	障害者担当	高齢者担当	母子・乳児担当	外国人担当	男女共同参画担当	保健担当	医療担当	上水道担当	浄化槽・し尿処理担当	下水道担当	衛生（ゴミ処理）担当	ペット対策担当	商工担当（物資担当）	防犯担当	ボランティア担当	営繕・建築担当	教育委員会（施設の事務局）	施設管理者	避難所派遣職員	他自治体からの応援職員	都道府県	警察	避難者（在避難所）	地域住民（支援者）	医療・福祉事業者等	NPO・ボランティア	社会福祉協議会（災害ボランティア本部）
運営体制の確立	平時から実施すべき業務	1 避難所運営体制の確立	★	★	○	○	○	○	○	○	◎	◎	◎	○	◎	○	○	◎	○	○	◎	○	★	◎	○	○	○	○	◆	◆	◆	◆
		2 避難所の指定	★	◎					○	○	○	○					○		○		○	○	○	○					◆	◆	◆	
		3 初動の具体的な事前想定	★	○					○	○	○	○					○		○	○	◎	○	★					◆		◆	◆	
		4 受援体制の確立	★	◎					○	○		○							★			○	★	○	○		★	◆		★	★	
		5 帰宅困難者・在宅避難者対策	★	○					○	○																○	○					
避難所の運営	基幹業務	6 避難所の運営サイクルの確立	◎	★	○	○	○	○	○	○	○					○		○		◎	★	★	○			★	★		◆	◆		
		7 情報の取得・管理・共有	★	○	○	○	○	○	○								★				○	○	★	○	○		◆	◆		◆	◆	
		8 食料・物資管理	○	○			○	○		○							★						○	◎	○	○		★	◆		◆	◆
	健康管理	9 トイレの確保・管理	◎		○	○	○	○	○	◎		○	★	★	◎		○	○		○	○	◎	◎				★	◆		◆		
		10 衛生的な環境の維持	◎		○						★	○	○	◎	◎	○	○					◎	○	○	○		★	◆	◆	◆	◆	
	よりよい環境	11 避難者の健康管理	○		○			○	○	○	★	★				○						○		○	○		◆		◆	◆	◆	
		12 寝床の改善			○		○				○	○							○											★		
ニーズへの対応	要配慮	13 衣類			○					○	○					★																
		14 入浴		○	○						○	○					★									○					◆	
	安心安全	15 配慮が必要な方への対応	○	★	○	★	★	★	○	○	○	○					○	○	○	○	○	○				○		★	◆	◆	◆	◆
		16 女性・子供への配慮		★		○		★			○	○								○			○			○		★	◆	◆	◆	◆
避難所の解消	安心安全	17 防犯対策	◎	○	○	○	○	○	○	○	○				○	○	○	★	★	○	○	○	○	★		○	○	★	◆		◆	◆
		18 ペットへの対応														★						○	○				★			◆	◆	
		19 避難所の解消に向けて	★	★		○		○	○		○					○	◎		○	◎	○	○	★	◎	○	○		★	◆		◆	◆

注意事項

- 大規模災害時の市町村災害対策本部の業務の中で、避難所運営に関連する業務を19項目に分けて記載しました。市町村の規模・組織構成等に応じて、担当欄・役割分担等を修正し、使用してください。
- 市町村災害対策本部・避難所支援班の担当は、市町村の通常業務の担当（課）をイメージしています。これは、災害対策本部設置時の所掌事務で担当を割り振ろうとすると、平時に用意しておくべき帳票の作成や管理等を、各担当職員が自分の役割として認識できない恐れがあるためです。
- 各項目に、主担当、担当、支援に分けて記載することにより、その業務を行うためには、多数の部署（担当）が関わることが一目わかります。また、支援担当となった担当は何を支援するべきかを考え、行動することも可能となります。

(1) 平時から実施すべき業務

1. 避難所運営体制の確立

ポイント



平時より部局横断の取り組みが肝要

解説

平時においては、災害対策本部体制が立ち上がっていないため、避難所の対策は防災担当に一任されているのが現状です。避難所生活は住民が主体となって行うべきものですが、その運営をバックアップする体制の確立は、市町村の災害対応業務の根幹の一つと言えます。全庁体制で取り組む気概を持って、防災担当だけではなく、要配慮者担当等の関係する複数の担当課が事前に横断的な体制を組み、それぞれの役割分担を明確にした上で、いざとなった時に備えるべきです。

質の向上を目指すには

防災部局、福祉部局（要配慮者対応）のみで、避難所の運営に係る課題を考えることでは、避難所の「質の向上」は望めません。トイレをとってみても、上下水道、廃棄物、施設営繕、汲み取り、清掃等、様々な部署の参画が必要です。また、避難者の健康維持を考えると、行政職員だけでは、その支援は不十分です。「医療・保健・福祉」の専門機能団体との連携を図りましょう。また、避難者の生活を支えるためには、避難者の要望・希望に沿った支援を行ってくれるボランティア・NPO 団体との協働も不可欠です。普段から顔の見える関係を構築しましょう。

避難所運営体制イメージ図

市町村災害対策本部・避難所支援班

防災・福祉・保健・医療・経済・環境などの部局から選定されたメンバーで構成。平時から、避難所支援に関して、部局を超えた連携が重要。

避難所運営委員会（仮称）

市町村防災担当者、避難所運営責任者（避難者の代表者）、施設管理者、避難所派遣職員、必要に応じて、市町村関係部局の担当者。

顔の見える
関係づくり

避難所
運営会議

外部支援者

- 社会福祉協議会
- NPO・一般ボランティア
- 医療・福祉事業者等
- 警察
- 都道府県
- 他自治体からの応援職員等