

指定避難所

避難所アクションカード 【運営編】

避難者向け

- 1 「アクションカード」とは…
緊急時において、自分が何をして良いか分からなくなることを防ぐ
パニック防止と最初の一步を踏み出し、取り組むことを示す道具です。
- 2 「避難所アクションカード【運営編】」とは…
[避難所の運営方法](#)をまとめた、「松本市避難所開設・運営ガイド
ライン」に基づく活動の指示書です。
- 3 活用基準
主に大規模地震発生時に使用しますが、風水害（大雨・洪水・台風）
等の場合も使用します。
- 4 活用方法
避難所開設まで：「[避難所アクションカード【開設編】](#)」を活用
避難所開設後：「[避難所アクションカード【運営編】](#)」を活用

令和7年3月

松本市

避難所運営チームの設置

(全体業務)

避難所を円滑に運営するため、「避難所運営チーム」を立ち上げます。
多くの方に声をかけ、協力を得てください。

① 運営リーダー・運営サブリーダーの決定

運営リーダー・運営サブリーダーを決める

運営リーダー： _____ 運営サブリーダー： _____

② 活動班の編成

各活動班の班長・副班長を決める

※ 避難所運営委員が避難所に来ることができていれば、その方がなる

名称	主な活動	編成の目安
運営リーダー	運営チームの総括	1名
運営サブリーダー	運営リーダーの補佐、代理	1名
総務・情報班	庶務、会計、情報の収集整理、広報等	班長：1名 副班長：1名 班員：避難者30名につき1名以上
避難者・施設管理班	避難者及び施設の管理等	班長：1名 副班長：1名 班員：避難者20名につき1名以上
給食・物資班	食料及び物資の管理、炊出しの実施等	班長：1名 副班長：1名 班員：避難者30名につき1名以上
救護・衛生班	医療、救護活動、衛生管理、感染症予防等	班長：1名 副班長：1名 班員：避難者20名につき1名以上

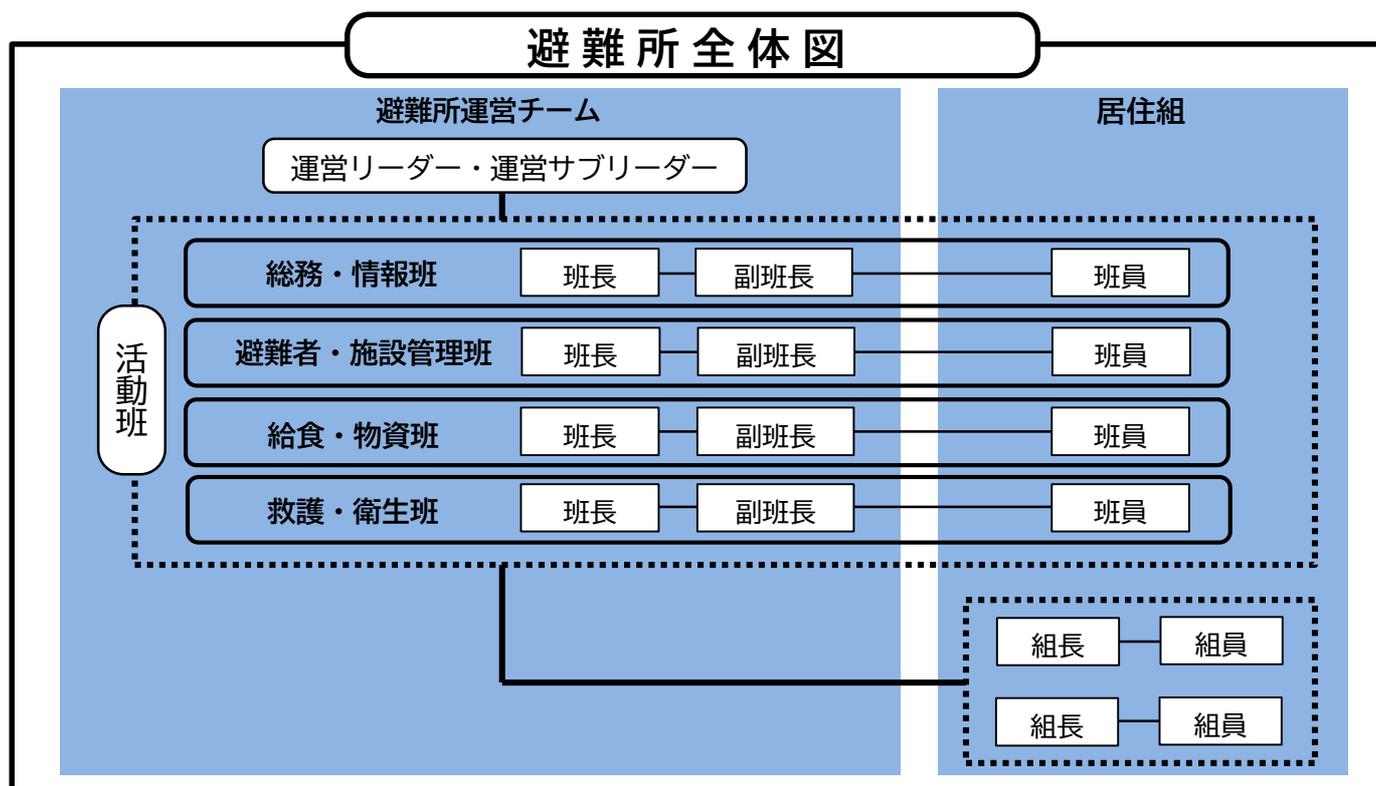
編成上の注意事項

- 避難所運営において、多様なニーズや視点を取り入れるために、積極的に班員等に女性を登用してください。
- 避難所運営が長期化する場合は、一部の方に負担が偏らないよう定期的に交代してください。

③ 居住組の編成

- 避難者を10～40人程度の組に分ける
- 組長・副組長を1名ずつ選出する
- 各活動班の班員を選出する

名称	主な役割
居住組長	組内の総括、情報共有、避難所運営会議への出席
副居住組長	組長の補佐、代理
班員	各活動班での活動
その他（組員）	共用スペースの清掃、炊出しの補助、生活水の確保等



避難所運営チームの編成後は

運営リーダー、運営サブリーダーの統括・指示に基づき、各活動班に分かれ活動を開始

運営リーダー・運営サブリーダー

まず行うこと

○ 避難所運営チーム設置の宣言(ハンド型メガホン使用)

- _____を運営リーダー、_____を運営サブリーダーとして、
〇時〇分〇〇避難所運営チームを設置します。
- 避難所一体となって、円滑な避難所運営を行うため、最善を尽くしましょう！
- そのために、報告・連絡・相談の徹底、円滑なコミュニケーションを心がけましょう。
- それでは、各活動班の班長及び各居住組長は私のもとに参集してください。活動に向け指示を出します。

○ 各活動班長への指示

- 各活動班長にアクションカードを渡し、活動開始を指示します。
総務・情報班 避難者・施設管理班 給食・物資班
救護・衛生班 居住組長

○ 運営リーダー・運営サブリーダーの心得

- 基本的に、全体を見回せる場所にいること
- 細かい指示は各班長・副班長に任せ、中心から離れないこと
- 班により業務量が異なる場合があるため、適宜人員配置を見直すこと
- 情報の混乱が予想されるため、一定時間ごとに情報整理を指示すること
- 各班長には定期的に活動報告を行わせ、活動全体の進捗管理を行うこと

総務・情報班

最初に行うこと

- 情報収集
- 情報発信・伝達
- 災害対策本部への避難所状況報告【第2報】
- 避難所ルールの決定
- 避難所レイアウトの決定

毎日行うこと

- 避難所運営会議の開催
- 情報収集
- 情報発信・伝達

随時行うこと

- 災害対策本部への連絡・調整
- 災害用Wi-Fiの周知
- 避難所レイアウト・ルールの変更
- マスコミの対応
- ボランティアの対応

① 情報収集

- 避難所の状況確認
【確認事項】
 - 大まかな避難者数 □ ライフライン □ トイレ □ 避難所の受け入れ能力
 - 避難者からの聞き込み等による、避難所周辺の状況確認
【確認事項】
 - 人命救助の必要性 □ ライフライン □ 道路状況 □ 建物被害
- 避難者・施設管理班と連携すること
→以降も、継続して行うこと

② 情報発信・伝達【最初】

- 見やすい場所に掲示板を設置し、収集した基本情報を掲示する
 - テレビやラジオが使用できる場合は、避難者が見聞きできる場所に設置する
 - 要配慮者への情報発信に配慮する
※ 外国人、視覚・聴覚障がい者等
- 以降も、継続して行うこと

被害状況	組織図	避難所の状況
ルール	レイアウト	お知らせ

掲示板作成例】

③ 災害対策本部への状況報告（第2報）

- 避難者の大まかな人数を把握する ※ 避難者・施設管理班との連携
- 周辺の状況は、避難者からの聞き込み等により把握する
- 第2報は、発災後6時間以内に行う
※ 時間を優先し、わかる範囲で報告すること
- 避難所状況報告書（様式2）または2次元コードにより報告する



【電子報告】

※ 基本的に避難所担当職員が行うが、不在の場合は、総務・情報班員が行うこと

④ 避難所ルールの決定

- 事前に作成している場合は、速やかに見やすい場所に掲示
- 作成していない場合は、各活動班と連携し作成（資料8・16参照）
【各班と決めること】
 - ・避難者・施設管理班 → 起床・消灯時間、防火・防犯、立入り禁止場所
 - ・給食・物資班 → 食料や物資の配布場所、時間、優先順
 - ・救護・衛生班 → トイレ関係（重要）、衛生関係
- 作成したら、掲示板や受付、トイレなど目立つ場所に掲示
- 各居住組長を通して、全避難者に周知

⑤ 避難所レイアウトの決定

- 緊急安全点検の結果を踏まえ、施設を避難所として利用するレイアウト（施設利用計画）を決定する（様式1、資料3・11参照）
 - ※ 個人情報や金銭、重要物品を扱う部屋（職員室等）は、施設管理者と十分な協議を行うこと
- まずは避難者の受入れを優先するため、受付や居住スペース、要配慮者の居住スペース等を優先する
- 決定したら、避難所のルールと共に掲示を行い、各居住組長を通して全避難者に周知する

設置が必要なスペース（例）

避難者受付	本部（会議室）	男女更衣室	ゴミ置き場
居住スペース	情報掲示板	ペット飼育場	感染者用受付
要配慮者スペース	保健室	仮設トイレ	感染者用スペース

① 避難所運営会議の開催

- 毎日最低1回は行う
- 各活動班長は、会議内容を班員に共有する
- 各居住組長は、会議内容を組員に共有する

参加者	会議事項
<ul style="list-style-type: none">・運営リーダー・運営サブリーダー・各活動班長・施設管理者・避難所担当職員・各居住組長・支援団体等	<ul style="list-style-type: none">・避難所内の問題点の共有、検討・各活動班の活動状況の報告・災害対策本部との調整・連絡事項の検討・避難所ルール、レイアウトの変更など

② 情報収集

- 情報収集を継続する
- 行政からのお知らせ

【確認事項】

- 市全体の被害状況
- 給水支援
- 入浴支援
- 被災証明の発行
- 生活再建支援情報

- 生活情報

【確認事項】

- ライフライン
- 交通状況
- 店舗の开店状況



【市HP】



【松本安心ネット】



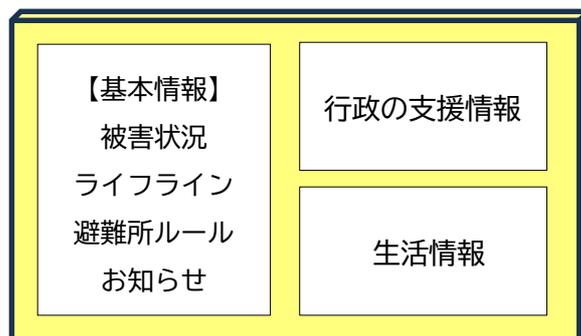
【市LINE】



【防災関連情報リンク集】

③ 情報発信・伝達

- 情報発信・伝達を継続する
- 基本情報に加え、行政による支援情報や避難者の生活に役立つ情報（周辺の店舗の开店状況等）を追加していく



【掲示板作成例】

① 災害対策本部への連絡・調整

- 避難所運営会議で整理した内容について災害対策本部に報告・相談
 - ※ 原則、避難所担当職員が行うが、不在の場合は総務・情報班が行うこと

② 災害時用Wi-Fiの周知

- 災害時用Wi-Fi有効化の確認
 - ※ 接続するためのSSID（00000JAPAN）は、開放された場合、HP等で周知します。
 - ※ 全ての避難所で利用可能という訳ではありません。
- 接続方法の確認



【開放中の施設一覧】



- 避難者への周知
 - ※ セキュリティ対策が行われていないため、個人情報の入力には極力避ける
 - ※ 利用は、安否確認や災害情報の収集など最低限の利用を呼びかける

③ 避難所レイアウト・ルールの変更

- 避難者の増減や授業再開、復興状況等にあわせ、避難所運営会議で検討を行い、適宜レイアウトやルールの見直しを行う

④ マスコミの対応

- マスコミ担当者の決定
- 対応方針の決定
 - 原則、避難所運営が落ち着くまで取材は拒否すること
 - 取材可能な時間、区域を決定すること（原則居住スペースは禁止）
 - 取材者には身分が分かるもの（名札、腕章等）をつけさせ、単独で避難所に入らないよう、担当者が同行すること
 - 避難者に許可を得ず話しかけたり、カメラを向けることは禁止すること

⑤ ボランティアの対応

- 災害ボランティアセンターの開設状況を確認
- 人手が足りない部分について、必要人数や役割などを明確にして本部にボランティアを要請
- ボランティアの受入れと管理（様式8・9参照）

避難者・施設管理班

最初に行うこと

- 避難者の管理

毎日行うこと

- 避難者受付の運営
- 防火・防犯活動

随時行うこと

- 緊急安全点検（余震対応）
- 居住スペースのレイアウトの変更
- 避難所外避難者の対応
- ペットの対応

① 避難者の管理

- 大まかな避難者数の確認

【確認方法】

- 記入してもらった避難者名簿（様式3）の確認
- 各居住組長による点呼
- 総務・情報班へ大まかな避難者数の報告
- 避難者名簿を提出せずに入所した方への提出依頼
 - 各居住組長を通して避難者名簿の提出を依頼
- 避難者台帳（様式4）の作成
 - 避難者名簿を確認し、世帯ごとにまとめて記入する
 - 在宅避難者は、在宅避難者台帳（様式5）に記入する
 - 要配慮事項（病気、障がい、アレルギー等）がある場合は、救護・衛生班及び居住組長に共有する
- 避難所運営に役立つ特技や資格（語学、看護師、防災士等）を持つ方がいれば、状況に応じて協力を依頼する

① 避難者受付の運営

- 入所する方の対応
 - 避難者名簿（様式3）の提出依頼
 - 避難所のレイアウト、ルールの説明
 - 避難者台帳（様式4）への追加
- 退所する方の対応
 - 退所先の確認（自宅、親戚宅、2次避難所名など）
 - 避難者名簿（様式3）及び避難者台帳（様式4）への退所日、退出先の記入
- 相談窓口の開設
 - 避難者の要望・相談を受け付ける窓口の設置
 - 避難所運営の苦情を受け付ける場所ではないことを周知
 - 可能であれば、女性専用窓口を設置（女性が対応すること）
- 避難者の安否確認の問い合わせ対応
 - 避難者名簿（様式3）の「安否等の問い合わせがあった場合、氏名・住所を公表してよいですか？」の回答に基づき対応

② 防犯・防火活動

- 防犯活動
 - 定期的に巡回を実施
 - 盗難防止のため、個人の持ち物には名前を書くように指導
 - 女性専用スペース（トイレや更衣室等）には、防犯ブザー等を設置
- 防火活動
 - 指定された場所以外での火気の手扱い、喫煙がないか確認
 - 水バケツなどを配置して、適切に火気を取扱っているか確認
- 夜間対応
 - 安全や防犯のため、居住スペースの一部や廊下、トイレ等は照明をつけたままにしておく
 - 夜間の当直者を交代制で決定する
 - 出入口の施錠を徹底し、当直者のいる出入口のみ開錠しておく
 - 当直者は出入口付近で人の出入りを確認し、不審者の侵入を防ぐ

① 緊急安全点検（余震対応）

- 余震により建物被害が進んだと思われる場合は、再度点検を行う
- 避難所アクションカード【開設編】の4-1～4-6参照

② 居住スペースのレイアウトの変更

- 避難者の増減や授業再開、物資支援（ベッドやパーティション等）にあわせ、適宜レイアウト（通路や1人の専有面積等）の見直しを行う

③ 避難所外避難者の対応

- 避難所外避難者は、実態の把握が難しく、支援が行き届かない場合があるので注意する
- 在宅避難者の把握
 - 在宅避難者台帳の作成
 - 場合によっては、地域の見回りを実施する
- 車中泊避難の受付
 - 車中泊避難を希望する方に対しては、エコノミークラス症候群のリスク（資料17）を伝える
 - それでも車中泊を選択する場合は、避難者名簿を提出してもらい、避難者として対応する
- 物資・情報の提供
 - 食料や物資の提供は、給食・物資班と連携し行う
 - 避難所の掲示板を案内し、情報提供を行う

④ ペットの対応

- ペットの飼育ルール決定（資料19参照）
- 受入れ場所の決定（屋外等、雨風をしのげ、居住スペースと別の場所）
- 受入れ対応
 - ケージや餌があり、飼育ルールを守れることを確認
 - ペット飼育の責任は、飼い主にあることを説明
 - 避難者名簿から避難所ペット登録台帳（様式11）の作成

給食・物資班

最初に行うこと

- 照明の確保
- 食料・物資の管理

毎日行うこと

- 食料・物資の配布
- 水の確保

随時行うこと

- 食料・物資の要請
- 炊き出しの実施

最初に行うこと

【給食・物資班】

① 照明の確保

- 照明設置場所の検討
 - 避難所の照明設備の確認
 - 設置場所を検討（玄関やトイレ、居住スペース等）
- 資機材の準備
 - 備蓄倉庫や器具庫から、資機材を調達する
 - 懐中電灯（事務用品BOX内） □ 発電機
 - ガソリン缶詰 □ コードリール □ バルーン投光器
 - スポットライト □ サークルライト
- 発電機の準備
 - 発電機にガソリンを入れる
 - 排気ガスが出るため、屋外で使用する
- 照明の設置
 - 事前に検討した場所に照明を設置する
 - 発電機からの距離が遠い場合は、コードリールを使用する



② 食料・物資の管理

- 配布ルール決定
 - 食料や物資の配布場所、時間等を決定する
 - 原則として、配布は全ての避難者（避難所外避難者、帰宅困難者、町会未加入者含む）に平等に行うが、場合によっては要配慮者（特に高齢者や妊産婦等）を優先することを検討する
- 資機材の確認
 - 備蓄倉庫や器具庫にある資機材を確認する
 - 食料 □ 使い捨てカイロ □ 段ボールベッド
 - 段ボールパーティション □ 敷段ボール □ 毛布
- 配付計画の策定
 - 避難者数と食料、物資の数量を確認し、配付計画を策定する



① 食料・物資の配付

- 配付の実施
 - 避難者数を確認し、計画に基づき配付を行う
 - 居住組単位でまとめて配布するなど、混雑を避けるようにする
 - 食料・物資が不足する場合は、要配慮者を優先する
- 避難所外避難者への配布
 - 避難所運営が落ち着いた段階で、適宜、避難者・施設管理班と連携し、避難所外避難者への配布を行う
 - 避難者が受取りに来ることを基本とするが、来所できない要配慮者等には、該当者のいる町会等と協力して配布方法を検討する

② 水の確保

- 飲料水・生活用水の確保 (◎：最適 ○：適 △：普通 ×：不適)

	飲料・調理	手洗・食器	風呂・洗濯	トイレ
飲料水	◎	○		
給水車	○	◎	○	○
ろ過水	△	◎	○	○
プール河川	×	×	×	◎
井戸水※	×	△	△	◎

※ 井戸水は、災害後に異常が認められる場合は使用を控える

- 給水車からの確保
 - 災害対策本部から発信される給水車の活動情報を確認
- 緊急給水拠点からの調達
 - 周辺の緊急給水栓設置拠点を確認
 - 拠点の開設状況を確認
- 災害時協力井戸からの調達
 - 周辺の災害時協力井戸を確認
 - 利用にあたっては、所有者等の厚意であることに留意し、所有者等の指示に従う



【緊急給水栓一覧】



【災害時協力井戸一覧】

① 食料・物資の要請

- 物資の要請
 - 必要な物資の数量、サイズをまとめる
 - 物資依頼伝票（様式6）または2次元コードから要請する
- 物資の受入れ・管理
 - 物資を受入れた場合、物資受払簿（様式7）を品目ごとに作成する
 - 受入れた数量を「受領数」に記載する
 - 物資を提供した場合は、「払出数」に数量を記載し「残数」を計算する
 - 適宜、実際の残数と様式上の残数が一致しているか確認する



【電子申請】

② 炊き出しの実施

- 炊き出し場の決定
- 日赤奉仕団やボランティアの協力を得て実施

救護・衛生班

最初に行うこと

- 傷病者の対応
- 要配慮者等のスクリーニング

毎日行うこと

- 衛生・健康管理
- 感染症の予防

随時行うこと

- 感染症流行時の対応
- 福祉避難所への移送

① 傷病者の対応

- 傷病者の人数と状況を把握（避難者・施設管理班と連携）
- 避難者に医療関係者がいないか呼びかけ、協力依頼
- 傷病者への応急手当の実施
- 対応が困難な場合は、病院や医療救護所へ移送



【菰野町「搬送法」】



【宇美町「防災ハンドブック」】

② 要配慮者等のスクリーニング

- 居住環境に配慮が必要な方のスクリーニング
 - 避難者に医師や看護師、介護士等がいれば協力を依頼する
 - 以下の表を参考にして居住スペースや対応を判断する

	区分	判断基準		避難先 搬送先
		概要	実例	
1	治療が必要	・治療が必要 ・発熱、下痢、嘔吐	・酸素吸引 ・透析	病院 医療救護所
2	生活のすべてに 介助が必要	・食事、排泄、移動が1人でできない	・胃ろう ・寝たきり	福祉避難所
3	生活の一部に介助や 見守りが必要	・食事、排泄、移動の一部に介助が必要 ・産後、産前、授乳中の母子 ・精神疾患がある ・医療措置が行えない3歳以下の子と親	・半身まひ ・下肢不自由 ・骨粗しょう症 ・発達、知的障がい ・聴覚、視覚障がい	個室
4	自立	・歩行可能、健康、介助がいない、家族の介助がある	・高齢者 ・妊産婦	通常の居住 スペース

- 1 「治療が必要」な場合
 - 病院または医療救護所への搬送
- 2 「生活のすべてに介助が必要」な場合
 - 福祉避難所が開設されるまで（約3日間）は、個室等を用意し、可能な限り介助を行う。
- 3 「生活の一部に介助や見守りが必要」な場合
 - 要配慮者専用スペース（個室等）を確保する
 - 専用スペースが確保できない場合は、通常の居住スペースの中で、出入口や壁、トイレ、掲示板等に近い位置にスペースを確保する



【医療救護所一覧】

① 衛生・健康管理

- 健康を保つため、時間を決め、毎日ラジオ体操やエコノミークラス症候群予防の運動を行う（例：朝8時）
- 土足区域と土足禁止区域をはっきりと分ける
- トイレと居住空間の履物を分ける（トイレ用スリッパ）
- 使用できるトイレや携帯トイレの使用方法を十分に周知する
- 分別収集や生ごみ、し尿の密封などを徹底し、衛生環境を保持する
- 共有スペースの清掃は、居住組単位で当番制で行う
- ペットについては、管理責任は飼い主にあることを周知し、飼育場所の衛生管理を指示する

② 感染症の予防

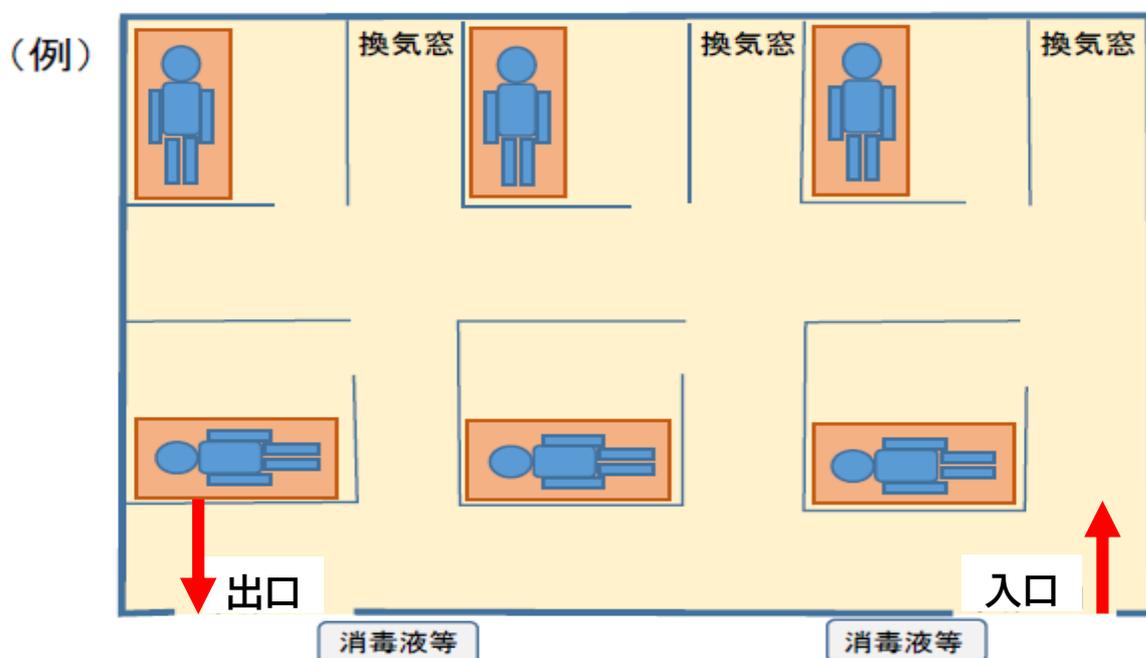
- 密閉、密集、密接の「3密」の回避が基本事項
- 健康状態の確認
 - 受付時健康状態チェックリスト（様式10）を使用し、避難所到着時に健康状態の確認を行う
 - 受付以降は、定期的に健康状態を確認する
- 手洗い、咳エチケット等の基本的な対策の徹底
- 定期的な換気（30分に1回、数分程度）
- 出入口やトイレ等、出入りが多い場所にはアルコール消毒液を設置
- 人の手が触れる部分の消毒（次亜塩素酸ナトリウムの希釈液）
 - 人体には絶対に使用しない
 - 有毒ガスが発生するため、酸性のものと混ぜて使用しない
 - 原液、希釈液ともに、光を遮り直射日光に当たらない場所で保管

次亜塩素酸ナトリウムの希釈方法

対象	希釈率	用途	希釈の目安（原液濃度5%）
新型コロナウイルス	0.05%	全般	水500ml+5ml（キャップ1杯）
ノロウイルス等	0.1%	嘔吐物、ふん便	水500ml+10ml（キャップ2杯）
	0.02%	ドアノブ、便座等	水2L+10ml（キャップ2杯）

① 感染症流行時の対応

- 基本は感染症予防の内容を徹底する
- 感染者用受付、スペースの確保
 - 避難所アクションカード【開設編】の8-2、9-2参照
 - 専用のトイレを確保し、一般避難者との動線を分ける
 - 専用スペースが確保できない場合は、2m以上のパーティションで区切る



- 対応者は、マスク、フェイスシールド、使い捨て手袋を着用
- 感染者への偏見、差別行為がないよう、人権配慮に関わる周知・啓発

② 福祉避難所への移送

- 福祉避難所の開設状況の確認
- 優先的に避難する方の選定
- 福祉避難所への移送
 - 親族等による移送を基本とするが、難しい場合は救護・衛生班が協力する

居住組長が行うこと

最初に行うこと

① 組内の避難者管理

- 組内の避難者数の確認→避難者・施設管理班への報告
- 避難者登録をせずに入所した方への避難者名簿の提出依頼
- 避難所ルール、レイアウトの周知（総務・情報班との連携）

毎日行うこと

① 避難所運営会議への参加

- 組内の避難者から、会議事項について意見、要望等を募集
- 募集した内容について、避難所運営会議で共有、報告
- 会議内容、決定事項について組内で共有

② 共有スペースの衛生管理

- 組員各自の居住スペースの整理整頓を指示
- 共有スペースの清掃を当番制で実施

(例)	トイレ	ゴミ置き場	廊下	更衣室	・・・	居住スペース ペット飼育場等
○月○日	居住組1	4	3	2	1	各利用者
○月●日	居住組2	1	4	3	2	各利用者
○月□日	居住組3	2	1	4	3	各利用者
○月■日	居住組4	3	2	1	4	各利用者
・・・	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・	・・・

随時行うこと

① 役員の交代

- 一部の方に負担が偏らないよう、定期的に組長、副組長、各活動班員を交代する

② 組内のマナー遵守

- 組内に避難所のルールを守らない方がいる場合は、注意する