

# 渋谷区避難所運営クイックマニュアル (第1版)



令和3年4月  
渋谷区危機管理対策部防災課

# 目 次

1 避難所全体の流れ .....	2
開設基準・避難所の開錠・安全確認・受水槽の閉鎖 .....	3
受付・本部の設置 .....	4
避難者の受け入れ(受付について) .....	5
避難者の受け入れ(区分けについて) .....	7
避難者支援・感染症対策・避難所環境の整備 .....	8
避難所の縮小・閉鎖 .....	11
2 各班の業務内容(例) .....	12
3 チェックリスト(地震災害用) .....	13
4 チェックリスト(風水害用) .....	14
主要電話番号 .....	15

## MEMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

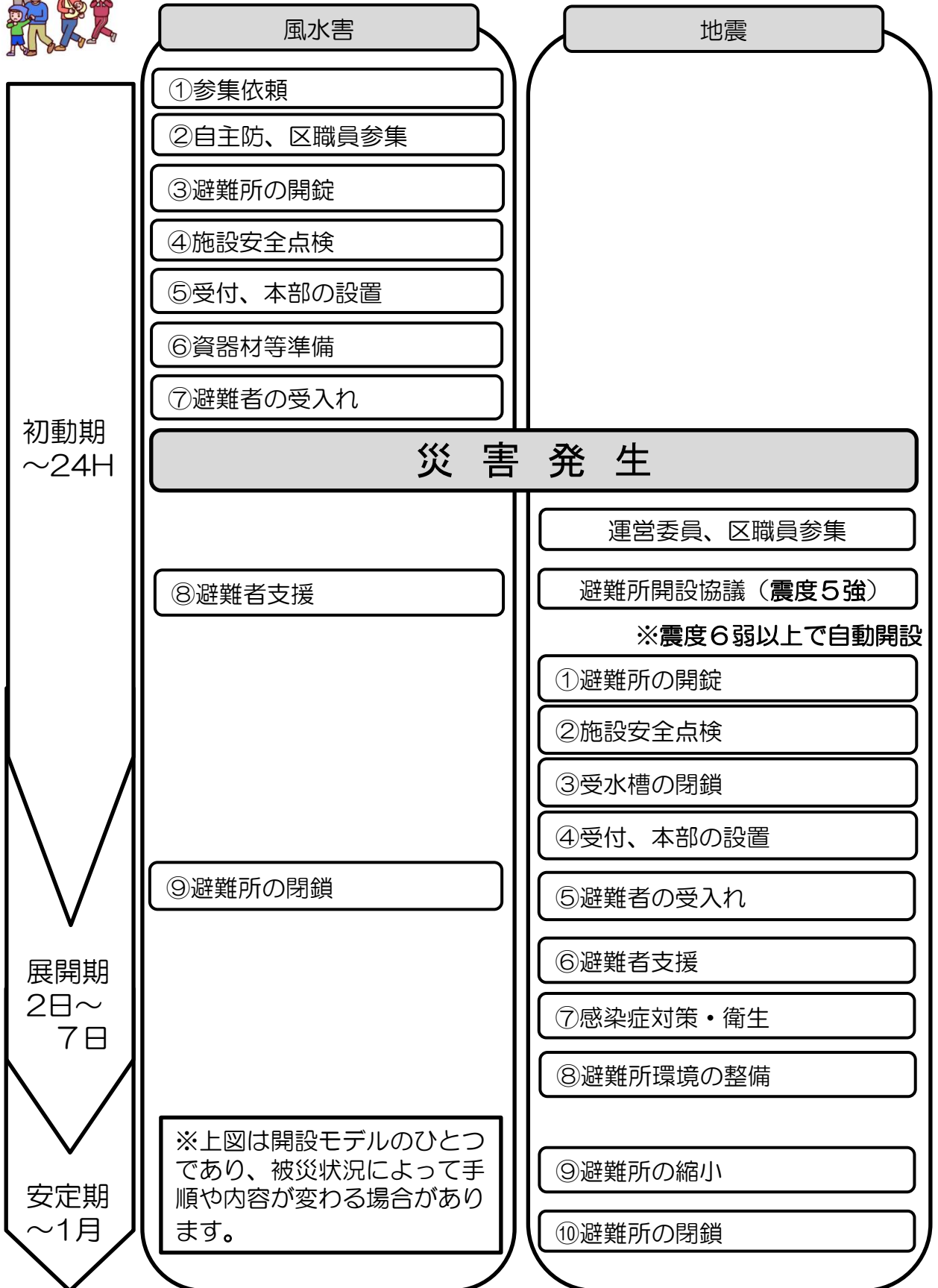
.....

.....

.....



# 1 避難所全体の流れ



※上図は開設モデルのひとつであり、被災状況によって手順や内容が変わる場合があります。

## 避難所の開設基準

災 害	対 応
地震 (震度5強)	自主防災組織、施設管理者、区災害対策本部 3者で協議して開設の可否を決める。
地震 (震度6弱以上)	自動開設

開設決まり次第  
各関係者に参集依頼

組 織	連絡先
自主防災組織	町会メンバー
施設管理者（学校）	学校職員等
施設管理者 (学校以外の区有施設)	施設職員

## 避難所の開錠

- 施設が避難所として使用できるか安全確認を行う。  
※2名以上で実施  
※安全性に疑問がある場合、無線・FAX等で災害対策本部に報告
- 事務室などに保管されている備蓄倉庫や受水槽などの鍵を取り出す。

施設安全点検チェックリスト  
(別冊様式3)

## 受水槽の閉鎖

- 受水槽に異物が混入しないように閉鎖する。

### 一般的な受水槽の閉鎖手順

- ① 止水バルブ（高架槽へ送水のバルブ）を閉める。
  - ② 電源スイッチ（送水（揚水）ポンプの電源）を切る。
  - ③ 止水バルブ（水道本管から給水管のバルブ）を閉める。
- ※ 自動で閉鎖する受水槽もあります。（渋谷本町学園など）

※日数経過とともに残留塩素濃度が低下するため、飲用する場合は、備蓄されている簡易水質検査キット等で水質を測定し安全を確認する。

## 受付・本部の設置

- 必要な資器材を準備する。(下表は一例)  
※人員や状況によつての準備

各班	主な使用備蓄、資器材	代表例
総務・情報班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時特設電話（写真）</li> <li>・防災無線</li> <li>・無線FAXなど</li> </ul>	
避難所担当班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バルーン投光器（写真）</li> <li>・毛布、マット、寝袋</li> <li>・避難所パーティション</li> <li>・避難所開設キット</li> <li>・感染症対策など</li> </ul>	
給食・物資班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・食料（1日3食セット）</li> <li>・水</li> <li>・バーナーなど</li> </ul>	
救護・衛生班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マンホールトイレ（写真）</li> <li>・D級ポンプ</li> <li>・バルーン投光器</li> <li>・感染症対策など</li> </ul>	

- 避難所運営本部を設置し、災害対策本部に、電話、FAX、防災システム、防災無線などの資器材を活用して避難所の開設状況の報告する。

防災システム（区指定参集職員が端末を操作）

「 <https://bosaisys.city.shibuya.tokyo.jp/bosai-system/login> 」

防災無線

災害対策本部直通番号「121、122、123、124」

無線FAX

災害対策本部直通番号「150、151」

# 避難者の受け入れ（受付について）

避難所利用者登録票（様式7-1）  
健康チェックリスト（様式7-2）

- 計画している場所（昇降口など）に受付を設置
- 「避難所開設キット」の受付様式を用いて受付を行う。
- 受付時、検温と健康チェックリストでゾーニングを行う。

（次ページ参照）

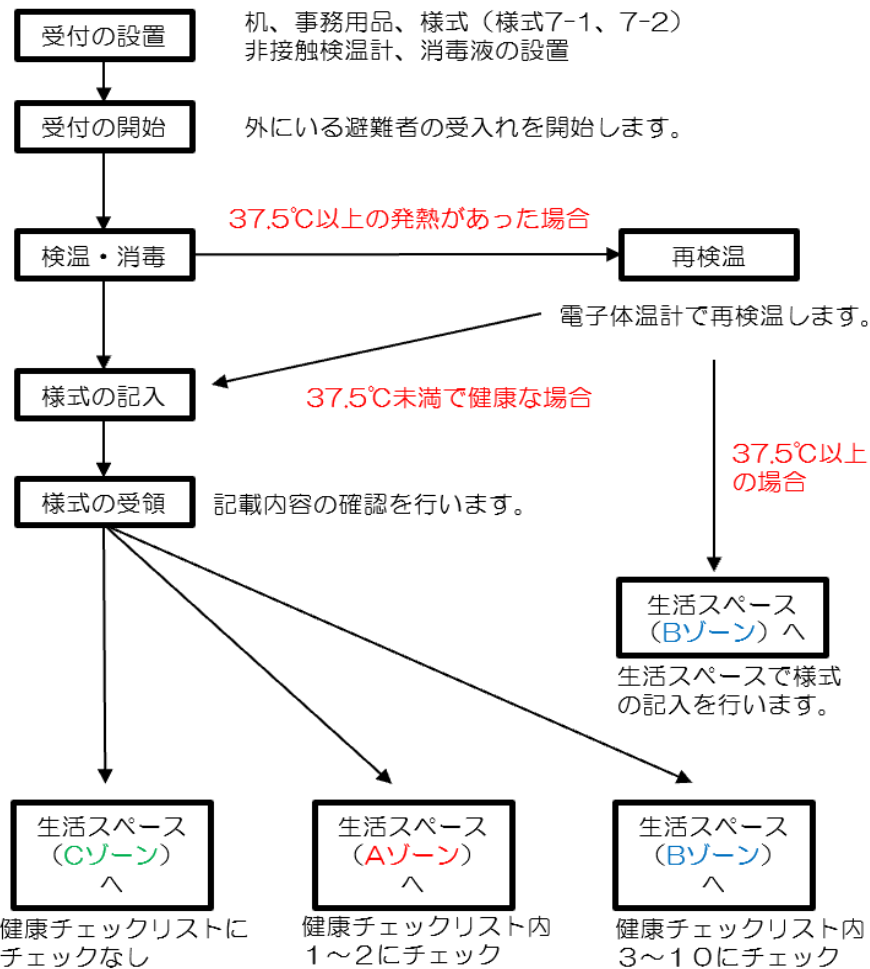
□ 区外の人が来たら・・・

⇒ 原則区民は「避難所」へ、

来街者は「帰宅困難者受入施設」へ避難するのが原則  
最寄りの帰宅困難者支援受入施設を案内する。

## 受付のフローチャート

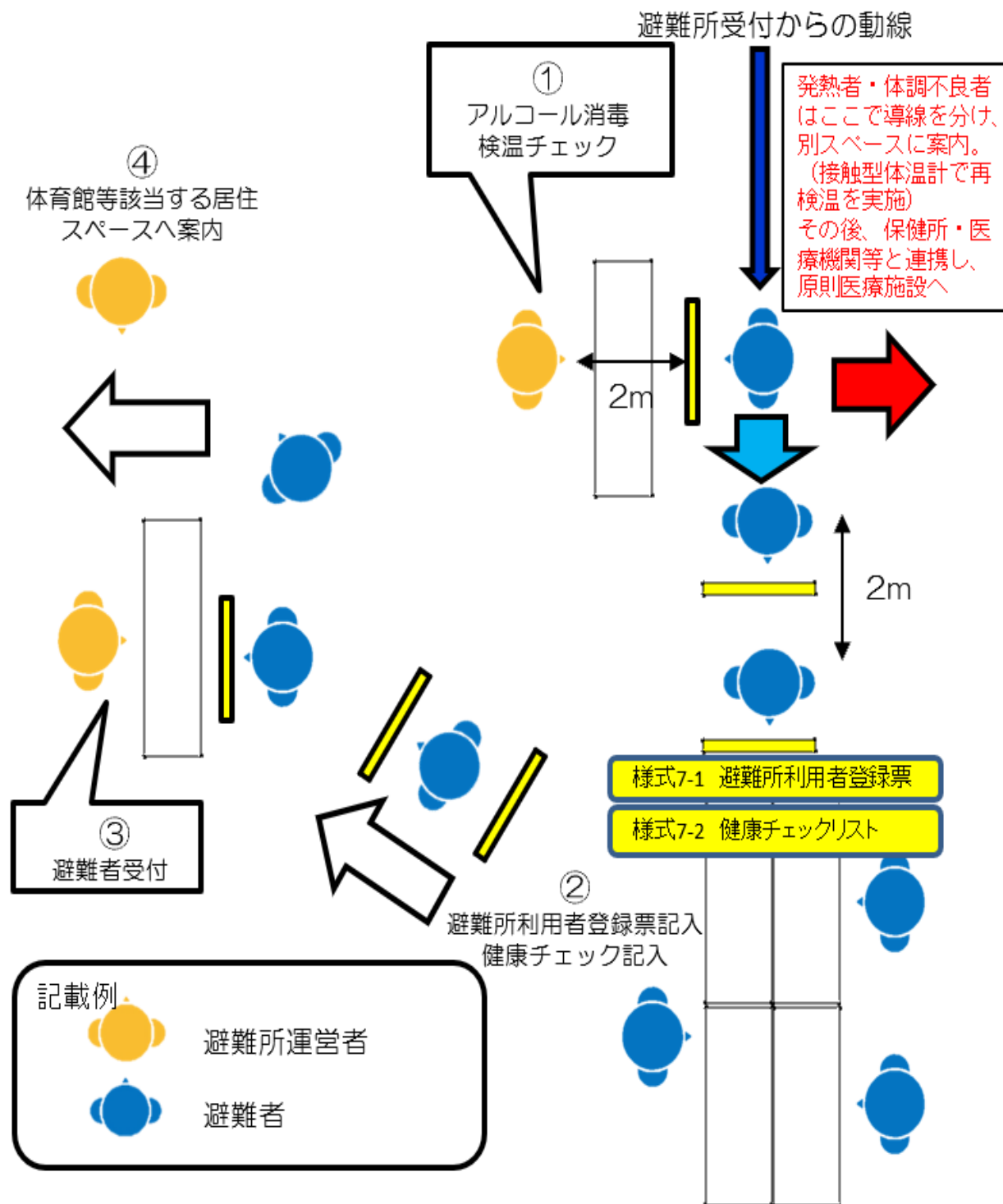
受付では下記のフローチャートを参考に各施設の状況に合わせて実施する



その後、様式8を用いて避難者情報を本部で取りまとめます。

避難者名簿（本部集計用）（様式8）

# 避難所動線のイメージ図



## 避難者の受け入れ（区分けについて）

□計画されている利用用途に応じた居室活用をする。（学校教室入口上に添付）  
（用途は下記のとおり）

※状況によっては施設管理者の同意のもと柔軟に活用する。

オレンジ	避難所運営委員会使用区域 避難所運営委員会が使用するスペース 避難所運営本部、会議室など
黄色	災害時第1次避難所区域 まず初めに避難者が生活するスペース 体育館、ホールなど
紫	第2次避難所区域 第1次避難所で収容しきれない避難者を受け入れるスペース
青	要配慮者区域 高齢者や障がいのある方、乳幼児、病人など配慮が必要な人が生活するスペース
緑色	災害時応急教育区域 学校などが被災後教育の再開に向け使用するスペース
赤	学校管理区域・立入り禁止区域 事務室、職員室など
ピンク	災害時医療連携待機区域 感染症等の疑いのある方が一時待機するスペース
灰色	災害時ペット飼育区域 ペットの飼育場所

ゾーン	状態	判断基準	対応
A	感染者 濃厚接触者	様式7-2質問1 ~2のいずれかに チェックした人	医療機関へ移動するのを優先とします。不可能な場合、暫定的に専用の部屋を準備し案内する。
B	症状がある 人	様式7-2質問3 ~10のいずれかに チェックした人、 またはその家族など 濃厚接触者	個室を備えた施設へ移動できるよう支援を依頼する。 症状がある家族で無症状の人と同じ場所に案内するが、その人と間隔をあけてもらう。



## 避難者支援

- 地域で一人暮らしの高齢者などで避難所に来ていない人がいたら、可能な範囲で安否確認等を行う。
- 避難者も共助の観点から、運営に協力してもらう。

## 感染症対策

- 3密（密閉、密集、密接）を避ける。
- マスクの着用やうがい、こまめな手洗い、消毒をする。

## 避難所環境の整備

- 生活環境
  - ・生活スケジュール
    - スケジュールを決め、全員同じ生活リズムで行動する。  
（例）起 床：06：30  
食 事：07：30  
昼 食：12：00  
夕 食：17：30  
委員会：19：00  
消 灯：22：00
  - ・暑さ対策
    - 居住スペースが日陰になるようにする。
    - 通気・換気のために窓を開けたりする。
    - 避難者に飲料水を摂取するよう促す。
  - ・寒さ対策
    - 避難者へ毛布等の配布を確認する。
  - ・プライバシー対策
  - ・住居空間
    - 屋内は土足禁止、スリッパ、上履き等持参が原則  
→靴はビニール等に入れてもらう。
  - ・害虫、害獣対策（蚊、ハエ、ネズミ、ゴキブリ等）
    - 食事の残りを衛生的に管理する。
    - トイレやごみについてルールを決める。（後ページ参照）
    - 「飲料水として提供されたもの」と「その他生活用水」を分けて管理する。また飲用の可否、給水日を記載する。  
→原則飲料水は備蓄ペットボトル及び受水槽を活用、生活用水はプールの水等を活用。

## ●健康管理

- 積極的に体を動かす機会を増やす。
- 可能な限り見回りを実施し、健康状態を確認する。

## ●食中毒について

### ・食品の管理について

- 食品を取り扱う人の健康を毎日確認する。  
※体調不良があれば食品を取り扱う作業をやめさせる。
- 賞味期限（おいしく食べられる期限）、消費期限（安全に食べられる期限）を確認し、過ぎた食品は廃棄する。
- 臭い、見た目に異常がないか確認する。
- 直射日光を避け、直接地面に置かない。

### ・食品の配布について

- 配布場所（トイレ、ごみ集積所は避ける）、配布時間を決める。
- 配布前にアレルギーの確認をする。  
※渋谷区配備の3食セットはアレルギーフリーです。

### ・食中毒発生の疑いがある場合

- 体調不良者は可能な限り別室に分ける。
- ドアノブ等手のよく触れる場所を集中して消毒する。

## ●トイレ

### ・マンホールトイレの設置について

- 断水時に使用。マンホールの上に簡易なトイレを設置する。



①トイレ鍵で蓋を開ける。



②蓋を開けハンドルを取り付けると和式トイレとして使用可。  
※洋式で使用する場合は折り畳み便座を設置。



③トイレテントの設置（奥のは要配慮者用）



④貯留弁を引いて下水管へと流す。  
※貯留弁は重いため引くときは注意。

### 【始動方法】

- ①燃料コックレバーを「開」にする。
- ②スロットルレバーを「始動」にする。
- ③スターターハンドルを引く。  
（エンジン始動）
- ④吸水レバーを引き上げる。  
（排水ポンプからの連続流水を確認）
- ⑤放水弁ハンドルを左に回す。  
（放水開始の合図を受けて行う）

### 【停止方法】

- ①スロットルレバーを「低圧側」に戻す。
- ②放水弁ハンドルを「右」に回す。放水を止める。
- ③エンジン停止スイッチを、エンジンが完全に止まるまで押し続ける。
- ④燃料コックレバーを「閉」にする。

※使用可能な水洗トイレは、使用后バケツの水で流してください。  
※使用する際にD級ポンプ等であらかじめプールの水を溜めます。

・使用に関すること

- 要配慮者が洋式を優先して使用できるようにする。
- ※車いすの人ができる大きめのテントが備蓄されています。
- トイレの内外に照明（ランタン、バルーン投光器）を設置する。
- 使用済みトイレットペーパーをビニール袋等に分別する。
- 照明、トイレットペーパー等を設置する。
- トイレ清掃、汚れ防止、消毒を徹底する。

●ごみ

- 屋外の居住区域から離れていて、できるだけ閉鎖できる場所に設置する。
- ごみの排出方法をポスターや放送を用いて知らせる。
- 粗くても良いので、ダンボールやごみ袋などを使って分別する。
- 避難者と協力して集積所を定期的に清掃する。

ごみの種類	主な発生原因	分別の対応方法
腐敗しやすい生ごみなど	残飯等	ハエ等の害虫の発生が懸念されるため、袋に入れて分別保管
段ボール	非常食の梱包等	分別保管
ビニール袋、プラスチック容器	水の容器等	分別保管
ペットボトル	水	分別保管
し尿	携帯トイレ、紙おむつ、お尻ふき等	使用済み簡易トイレは、ビニール袋を二重にし、口を固くしばる（空気はできるだけ取り除く）。可能な限り早急に廃棄

●ペット（犬猫小鳥など）

- 原則受入。動物アレルギーの避難者もいるため配慮が必要。  
（考え方は下記のとおり）

- ①原則校庭などの屋外に飼育者が携行又は区が用意したケージを設置し飼育場所を確保する。
- ②避難所の屋内施設に飼育場所を確保できる場合、各避難所計画により実施する。
- ③飼育場所が確保できない場合は、ペットとの同行避難を実施しない。
- ④ケージに入らない大型のペットについては、雨に濡れない屋根やひさしのある場所を利用し、リードでつないで飼育する。

- 避難所運営委員会や施設管理者と密接に連携飼育主全員が協力し、ペットの飼育管理を行う。
- 共同作業（ペット共用トイレの清掃など）は、メンバー全員が協力する。
- 作業は役割分担して、ローテーションを組むなどして行う。

## ●防犯対策

夜間照明を完全に消さない。

※就寝時は適宜照明を調整する。（停電時を除く）

子どもがトイレに行く等で居住スペースを離れる際、保護者等の大人を同伴させる。

定期的に避難所内を複数人で巡回する。

部外者が避難所に訪れた際に、受付の立ち寄りを求め、身分等を確認する。

不審情報や被害を受けた場合にきちんと対応できるようにする。

## ●要配慮者対策→最初に人数と状況を確認することが大切。

（個々の対応は下記のとおり）

### ・外国人

簡単な英語でもいいので、明確に伝える。

必要に応じ、災害対策本部に通訳ボランティアの派遣を要請する。

### ・妊婦

個室やパーテーションで授乳スペースを設置する。

### ・子ども

可能な限り単独での行動をさせないようにする。

必要に応じ子どもたちにも避難所運営を手伝ってもらおう。

例：ポスター作成、避難所清掃、食事の配膳等

### ・視覚障がい者

声での案内を努める。

可能な限り付き添いの誘導をする。

トイレへの案内用ロープを設置する。

### ・聴覚障がい者

文字による案内（筆談等も含め）を努める。

### ・高齢者、車いすの方

通路を広く取り、動線を十分に確保する。

居住スペースのレイアウトを工夫する。

## 避難所の縮小、閉鎖

避難所運営委員会と災害対策本部で、避難者の減少状況を踏まえ近隣の避難所との統合等を検討する。

原則として避難所に避難者がいなくなった時点で閉鎖する。

※最終的には避難所運営委員会と災害対策本部で協議して決定する。

閉鎖後は使用していたスペースを清掃し、備品等を元に戻す。

避難所運営に使用した台帳等は災害対策本部に引き継ぐ。

施設管理者は閉鎖後の正常業務体制の確立に努める。

## 2 各班の業務内容（例）

### 総務・情報班の任務

- 1 運営委員会の事務
- 2 各班の相互調整に関する援助
- 3 避難施設の管理、安全点検及び防災点検
- 4 総合相談窓口の設置・運営
- 5 災害及び生活情報等の収集及び伝達・提供
- 6 避難者へ避難所運営委員会が決定した事項の伝達・掲示
- 7 ライフラインの確保（非常用災害電話設置を含む）
- 8 災害対策本部との連絡・報告
- 9 避難所の整理・縮小・閉鎖に関する状況の把握
- 10 ボランティアの受け入れ
- 11 各班の任務に該当しない事項

### 避難所担当班の任務

- 1 避難者の受付・健康チェック
- 2 避難者の名簿の作成及び管理
- 3 退所者名簿の作成及びその転出先の確認
- 4 日ごとの名簿の整理、集計及び関連内容の災害対策本部への報告
- 5 避難所内の利用計画の設定、開設及び避難者の収容
- 6 避難所内の秩序維持

### 給食・物資班の任務

- 1 備蓄物資の管理、配給
- 2 食料、物資等の配給
- 3 不足している食料及び物資等の名称、数量等の調査、管理
- 4 物資に関して災害対策本部への報告

### 救護・衛生班の任務

- 1 負傷者の搬送と救護
- 2 災害時要配慮者（高齢者、障がい者、乳幼児、外国人等）に対する支援
- 3 トイレの設置、清掃及び管理
- 4 ごみ集積所の指定、清掃及び管理
- 5 避難所内の清掃及び整理整頓
- 6 避難所の衛生管理、防疫及び感染症対策
- 7 避難者の健康管理（栄養管理指導業務を含む）

### 3 チェックリスト（地震災害用）

- 鍵の把握はできているか
- 資器材の場所は承知しているか
  
- 避難所の安全点検は行ったか
- 本部との連絡体制及び報告は行ったか
- 受水槽の閉鎖は行ったか
- 避難者受け入れの動線・スペースは確保されたか
- 本部・受付の開設はなされたか
- この時、感染症対策が施されているか
- 各班の役割分担はなされたか
- 資器材・備品の配置、取り扱い要領は万全か
- 受付時の手順は確立されたか
- 帰宅困難者への案内、対応は確立したか
- 避難所でのルールは掲示・説明されたか
- 毛布・食料等の配分は適切か
- 生活スケジュール(日課表)は確立したか
- 衛生環境チェックはなされたか
- ごみの始末・トイレの管理は万全か
- ペット対策はなされたか
- 防犯対策はなされたか
- 要配慮者への対応は適切か
  
- 生活基盤の復旧により縮小・閉鎖の検討はなされたか
- 閉鎖後の清掃・物品の返納はなされたか

## 4 チェックリスト（風水害用）

- 鍵の把握はできているか
- 資器材の場所は承知しているか
  
- 避難所の安全点検は行ったか
- 本部との連絡体制及び報告はなされたか
- 特に窓等風雨対策は万全か
- 避難者受け入れの動線・スペースは確保されたか
- 本部・受付の開設はなされたか
- この時、感染症対策が施されているか
- 各班の役割分担はなされたか
- 情報収集体制は確立されたか
- 資器材・備品の配置、取り扱い要領は万全か
- 受付時の手順は確立されたか
- 帰宅困難者への案内、対応は確立したか
- 避難所でのルールは掲示・説明されたか
- 毛布・食料等の配分は適切か
- 屋内のペット対策はなされたか
- 要配慮者への対応は適切か
  
- 台風の離隔、避難者の退出により縮小・閉鎖の検討はなされたか
- 閉鎖後の清掃・物品の返納はなされたか

## 主要電話番号

組 織	電話番号
渋谷区防災課	03-3463-4475
災害時区対策本部FAX	03-5458-4923
防災行政無線内容確認	03-3498-7211~13
新橋出張所	03-3441-4164
恵比寿駅前出張所	03-3280-0701
上原出張所	03-3467-2551
西原出張所	03-3466-7187
初台出張所	03-3370-0296
本町出張所	03-3377-6171
笹塚出張所	03-3376-1428
千駄ヶ谷出張所	03-3402-7377
神宮前出張所	03-3400-3627
区民サービスセンター	03-3797-0935
東京電力 カスタマーセンター	0120-995-002
東京ガスお客様センター	0570-002-211
東京都水道局渋谷営業所	03-5790-8391
東京都水道局 お客様センター	03-5326-1101
東京都下水道局渋谷出張所	03-3400-9477
渋谷警察署	03-3498-0110
原宿警察署	03-3408-0110
代々木警察署	03-3375-0110
渋谷消防署	03-3464-0119