

## 第3部 実務編Ⅱ

### 避難所運営マニュアル②

# 避難所運営マニュアル（対策部）

1. 総務部	58
2. 情報広報部	70
3. 避難者支援部	73
4. 施設管理部	78
5. 保健衛生部	82
6. 食料物資部	89

### マニュアルは

想定に基づいた一定の基本ルール

各対策部・業務別に、避難所運営の流れを追って、考えられる必要事項をまとめました。

被害の程度、避難所の設備や立地条件、避難者の人数、そのほか外的・内的条件によっては、困難または省略しても構わない項目もあります。

実際の現場では、マニュアルを超える想定外の事態や部際間業務（すき間）、また基本的なことでも、マニュアルに記されていないことも数多くあります。

あるいは、マニュアルよりも良い方法があるかもしれません。

そんな時は、関係者で協議して、最善の手立て・方法で進めてください。

—— マニュアル全てが絶対的なものではありません ——

●—— 総務部は、避難所運営全体の“キー・ポジション”

## 1. 避難所の全体管理・運営

—— 避難者受付等は p.65 以降

### 1. 避難所の全体管理・運営

全期間

- 避難所運営が円滑に進むよう、対策本部内の統率、対策部間の調整、要員配置、部際業務（部間スキ間業務）など、全期間を通して避難所全体を管理・運営する。
- 物資等の調達は原則／行政支給とするが、安価で緊急を要するものについては、総務部長判断で現場調達・購入する場合もある。  
⇒ 領収書／総務部保管…会計上の取り扱い・処理は、世話役会で別途協議する。

### 2. 避難所の設営（施設管理部関連）

初動期

- 避難所の設営は、総務部と施設管理部が主導で進める。
- 総務部長・施設管理部長は、準備・設営作業の責任者として、全体を指揮する。  
⇒ 両方で担当領域を分担する（p.38 参照）  
⇒ 部員は、分担した作業現場の業務リーダーとして設営推進に当たる。  
⇒ 設営作業は、集合した関係者全員で進める（避難者にも協力要請）

**■事前対応** —— **総務部長・施設管理部長**

- \*「基本事項と当日対応の大枠」を学校と事前に協議し、双方で確認する。  
⇒ 使用可能場所・立ち入り禁止場所、設置スペースの場所特定、体育館の配置、屋外配置、借用備品、夜間・休日等の学校不在時の対応と開錠、など。

- 初動時の「効率的な作業進行」と「ロスタイム削減」のための準備で、平常時の作業として事前に確認する（担当者が交代しても双方で引き継ぐ）

**■当日現場**

- ①学校・行政担当者と合同で、建物の安全確認、施設設備の点検・確認ほかの作業を行い、その結果と対応を本部内に指示する ⇒ 立ち合い／応急危険度判定士
- ②学校との「打ち合わせ事項」最終確認（調整）後、直ちに設営作業に移る。
- 避難所全体および体育館平面図の作成と掲示 ⇒ 使用場所、立ち入り禁止場所の周知

**事前の「確認事項」と「体育館レイアウト図案」は、世話役会で了承を得る**

### 3. 班長選出・運営協力者（避難者有志）

初動期 ⇒ 全期間

#### 1. 班編成 — 避難者の取りまとめ（p.50 参照）

- ☐受付 / 近隣 10 世帯程度での「班編成」を考慮しながら、取りまとめる。
  - ⇒ 初動・混雑時は当面、暫定編成も OK（一両日中に再編成する）
  - ⇒ 要援護者・屋外テント・車中泊者、帰宅困難者は「別班」を編成する。

#### 2. 班長の選出（p.50 参照）

- \* 班ごとに互選で選出。個人の過重負担にならないよう定期的に変更する。
- \* 「班長連絡会」等を適宜開催するなど、班長を束ねる（班長名簿の作成）
  - ⇒ 必要事項の伝達や要望の取りまとめなど、円滑で円満な「班対応」を進める
  - ⇒ 必要に応じ、対策本部参加班長の選出 / 本部長判断（複数名、適宜交代）

#### 3. 運営協力者の呼びかけ・取りまとめ（p.27 参照）

- \* 避難所運営の協力者（有志）を募り、その取りまとめと、各部配属を調整・指示する。配属後の対応・管理は各対策部が行う。
  - ⇒ 名簿登録票の「運営協力・意思表示者」、ポスター掲示で協力要請など。
- 避難者の運営参加は 4 つのポイントの 1 つであり、対策部員の負担軽減になる。

### 4. 要員の適正配置

全期間

- \* 各対策部の稼働要員数は日々流動的で、常に安定確保できるとは限らない。各部長と連携して、日々、配置要員数の確認・調整と必要な措置をとる。
  - ⇒ 不足の場合 / 他部署から要員応援の調整、協力者の緊急呼びかけなど。
  - ⇒ 余剰の場合 / 他部の応援、または長時間実働者の完全休息・長時間休息など。
- \* 「自治会関係団体」の支援・対応は、予め決められた対策部に一任する。
- — 避難が長期に渡る可能性も考慮し、スタッフの健康管理を最優先する。

### 5. 避難所の秩序維持

全期間

#### 総務部・避難者支援部・施設管理部の共同作業

- 迷惑行為やトラブルのない避難生活のために「避難所・秩序の維持」に努める。
  - 合同で定期巡回し、生活・衛生環境の維持、トラブルの未然防止に努める。
    - ⇒ 「避難所の使用ルール」の順守（p.52 参照）
    - ⇒ 目に余る行為等には積極的に声をかけ、トラブルが発生した時は、班長と協力して速やかに対処する
- — 定期巡回の実施要領は、避難所の実情に合わせて別途作成する（p.73）

## 6. 被災状況の確認・とりまとめ

初動～展開期

### 1. 班内・被災状況調査 (p.53)

\* 発災後、できるだけ早い時期（2日目頃）に、班別／全戸の「被災状況・安否確認」調査を行い、被害等の全容を把握するとともに必要な対策を講じる。

様式1 / 班内・被災状況調査表 (p.96)

\* 班長（防災委員）が作業困難な場合は「班長 ⇒ 班内有志に応援・協力」を求める。

⇒ 班長不在（出勤不可）の場合は、事務局が班長巡回で手渡し、上記の方法を進める。

最悪の場合は、本部要員・その他の方法で進めることもある。

（救出救護部、避難者協力者ほか）

### 2. 在宅避難者の把握 (p.53)

\* 被災状況調査に併せて「在宅避難者」を把握する

在宅避難者名簿の作成

\* 在宅避難者への支援対応等は、避難者支援部を中心に関係対策部が行う。

## 7. 避難所内の配置

全期間

### 1. 配置図の事前作成（初動／体育館ほか）

\* 施設管理部と協力して「体育館の居住スペース／配置図」と「開設時に最低限必要な部屋／場所の特定」を作成する。当日の現場対応では、避難者数の状況等により調整、コンパクト化を考える（p42参照）

### 2. 配置計画の作成（再配置）

\* 学校や施設管理部と連携し、避難者数の増減や学校授業の再開等に合わせて、概ね7日ごとに配置を見直し、部屋・班の統廃合・移動の配置計画を作成する。

（配置計画は、対策本部会議で承認を得る）

#### 配置計画 作成時の注意

\* 施設管理部・避難者支援部と連携し、避難者が過ごしやすい配置を検討する。

\* 避難生活の長期化で荷物が増えることをふまえ、1人当たりの面積を検討する。

\* できるだけ、班や部屋の、現有の“まとまり”を崩さないよう配慮する。

\* 屋外テント・車中泊の避難者に、建物内への移動希望を確かめる（移動勧奨）

\* 学校授業の再開が進むよう、使用する「部屋や階」などを工夫する。

### 3. 配置移動

\* 施設管理部・避難者支援部・班長と協力して、配置計画に基づき、移動対象者の了解を得たうえで移動する（場所の掃除、ゴミの片づけ）

\* 配慮が必要な人の容体変化等で、早急に移動の必要がある時は、急ぎょ配置変更を行う場合がある。

## 8. 避難所間の避難者の振り分け

全期間

## 1. 避難者の過剰増加、余震／危険な状態

\* 避難者数が収容能力を超えるような状況、また、余震等で施設が危険な状態になった場合は、安全確保の観点から行政本部・学校と協議のうえ、

- ①屋外避難テント設置の検討…… OKであれば資材を確保して設置  
⇒ 学校備品テントで急場を凌ぐ。行政本部に風防テントを要請する。
- ②「他の避難所への振り分け」を行政対策本部に要請する。  
⇒ 混乱を避けるため、対象避難者には状況を十分説明し理解を求める。

## 2. 収容スペースに余裕がある場合…「受け入れ可能数」を行政本部に連絡

## 9. 余震発生／二次被害 回避の対応

全期間

## 1. 強度の余震が発生した場合

\* テレビ・ラジオで情報を確認し、施設等の緊急安全点検を各部に指示する。  
⇒ 避難者には「点検中。落ち着いて行動…」を指示、無用な混乱を防ぐ

- 点検の結果、異常がなければ「心配ない」旨を伝える（行政対策本部にも一報）
- 「施設内は危険」と判断される場合は、取り急ぎ「安全な場所・グラウンド」等に **一時退避** を指示し、誘導する。

⇒ その後の対応は、行政対策本部と協議する（以下の項目検討）

—— 施設内の他の棟・教室等、屋外テント、他の避難所への移動など

## 2. 一時退避での混乱・事故防止

\* 余震の規模・発生時間帯によっては場内がパニックに陥る危険性もある。  
スタッフ全員、冷静に落ち着いて退避誘導し、混乱と事故防止に努める。

●一時退避・再避難等の対応方針は、対策本部会議で事前に検討・確認する

## 10. 対策本部会議の運営・管理

全期間

**会議招集**／対策本部長

**総務部** 会議の準備・進行・記録・報告

- \* 会議…… 関連情報の共有（行政災害情報、域内の被災状況・避難所状況など）
  - ・各対策部の進行状況、今後の対策・対応方針および行動計画
- \* 定例開催……原則／1日1回、その他、必要に応じて随時開催する。
- \* 会議報告……必要事項は、情報掲示板・班長連絡会などで避難者全員に伝達する。

## 11. 事務局・行政窓口・ルールの作成と見直し

全期間

### 対策本部事務局

会議準備・記録作成、避難所日誌の作成

—— 避難所の状況や出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

\* 「避難所ルール」の作成。避難生活の長期化に伴い、適宜、ルールの見直し。

避難所の使用ルール (p.52)

### 行政対策本部との連絡窓口

\* 行政対策本部への連絡・報告事項のとりまとめ (各対策部情報を含む)

\* 対策会議の内容等と併せて「避難所状況報告書」を作成、行政担当者に渡す。

避難所報告書 ⇒ 様式9・10 (p.109・110)

運営日誌 ⇒ 様式11 (p.111)

\* 行政本部への報告は行政担当者が行う (不在・緊急の場合は総務部長が代行)

⇒ 食料・物資の要請 (食料物資部) などの場合も同様とする

## 12. 他部との関連業務・部際業務

全期間

- 他部との関連業務は十分な連携のうえで、相互に協力・フォロー・カバーする。
  - ・情報広報部……行政関連情報、生活再建情報 (応急住宅等)
  - ・施設管理部……秩序維持、プライバシーの保護、場内配置・スペース管理
  - ・避難者支援部…居住スペースの日常対応 (秩序維持、プライバシー保護)、要援護者
  - ・食料物資部……必要な食事数の取りまとめ (名簿班)
- 部際業務 (対策部間の“スキ間”に当たる業務 or マニュアルにはない業務)
  - ・常に目配りをして対策部間の調整に当たるとともに、積極的にフォローする。

## 13. 外部応援者の対応

展開期・安定期

- ボランティア応援が必要となった場合、「ボランティア対応班」設置については別途判断する (P.64)
  - \* ボランティアの申請手続き・調整等は、原則／行政担当者が行う。
  - \* 学生ボランティアの申し出があった場合は、危険度の無い部署での「支援協力」を依頼する (畿央大学、香芝東中学校・香芝高校／学校了承済み)
    - ⇒ 香芝市災害ボランティアセンターに一報を入れる (業務を特定した申し入れ)
  - \* 外部応援者 (避難者を含む) の全体管理は総務部、業務管理は当該の対策部が行う。
- その他の外部応援
  - \* 災害救助法に基づく「大型支援 (自衛隊等)」は、別途、行政指示に従う。

- 以下 No.14～18 項目は、主として行政担当者が連絡調整に当たります。  
また、行政対策本部との連絡は、各項目とも行政担当者が行います。

## 14. 応急仮設住宅への対応

安定期・撤収期

- \*行政対策本部から「応急仮設住宅等」の指示・連絡を受けた時は、行政担当者と連携して避難者に周知する。
- \*情報広報部と連携して、応急仮設住宅等の情報資料を収集するとともに、避難者に周知する資料作成や相談など、迅速・的確に対応する。

## 15. 避難所集約に伴う移動

安定期・撤収期

- \*避難者数の状況を見ながら、「避難所の縮小、撤収の時期」等を施設管理者に諮る。
- \*避難者の減少に伴い、行政対策本部から「他の避難所への集約指示」があった場合は **避難者説明会** を開催して「避難所・移動」への理解・了解を得る。
  - ⇒ 統合の場合は、地区ごとに統合するなど避難者への影響を最小限に抑える。
- \*他の避難所への移動が決定した後、移動日時・荷物搬送の車両手配・対応要員の確保などを、行政対策本部と協議・調整する。

## 16. 避難所の撤収準備と撤収

撤収期

- \*未使用の物資など回収が必要な物は、その種類・数量を行政本部に連絡し、回収または処分する。
- \*避難所の運営に関する記録・使用台帳などは、原則／行政対策本部に引き継ぐ。
- \*使用した全ての施設・グラウンド・備品等は元通りに「原状復帰」し、清掃した上で避難所を撤収する。
  - ⇒ 特に廃材・ゴミ処理等は、ゴミ収集車等の完全回収を要請する。
- \*委員会は、避難所閉鎖の日に解散する。

## 17. 負傷者と遺体への対応（一時受け入れ）

全期間

- 負傷者が多い時は、行政対策本部に医師の手配を要請する（負傷者専用の個室確保）
- 原則として「遺体」は受け入れない。行政担当者・施設管理者・対策本部協議でやむを得ず一時受け入れる場合もある。
  - ⇒ 遺体の安置場所は、避難者の居住スペースとは別の場所とする。
  - ⇒ 遺体を受け入れた時は、行政に一報し「遺体担当／市民部環境班」の派遣を要請する
  - ⇒ 行政担当者が未着の場合、死亡者の名前・年齢・性別・住所、遺体搬送者、搬送時刻・遺体があった場所、遺族の連絡先などのメモを記録する。

## 18. ボランティア関連（受け入れ・対応）

—— 手配・調整は主に行政担当者・総務部が行います

●まず「避難所の利用者」から、運営協力者を募ります。

\* ボランティア申請の前に、支援内容に応じて避難者から運営協力者を募ります。  
年齢・性別に関わりなく幅広く声をかけ、本人の意向に沿って役割分担します。

●それでもなお、人手が足りない場合には

\* 避難所の運営状況に応じて、また対策部長の意見等も踏まえて、ボランティアに依頼したい「業務内容」や「必要人数」を決めます。

●災害時には、「香芝市災害ボランティア支援センター」が開設されます。

\* ボランティアの派遣要請は、行政担当者が支援センターに申請します。  
⇒ 直接「ボランティア申し込み者」には「支援センターで受付」の旨を伝えます。

■香芝市災害ボランティア支援センター（所在地／  
電話／ FAX／

●ボランティアの受入れと業務

\* 「ボランティア受付表」で全体を管理し、業務依頼事項を的確に指示します。  
\* 業務内容ごとにリーダーを決め、業務終了時はリーダーが総務部に連絡します。  
⇒ 全作業が終了した時は、支援本部を通じて他の地域に回ってまいります。  
目印となる「腕章・名札」等の着用（ボランティアセンターで配付）

### ■ボランティアに依頼する業務の例

情報広報部	* 各種情報の収集・発信、整理・保管 * 手話・筆話・外国語などでの情報伝達の支援
食料物資部	* 食料や飲料水・物資などの仕分け・管理、運搬・配給
保健衛生部	* 高齢者の介護や看護活動の補助、* 清掃や防疫活動の応援
支援救護部	* 子どもの世話や遊び相手、学習支援、* 要援護者の家族の支援
その他	* 避難所周辺の交通整理、* 難所以外の場所に滞在する人の支援
	* その他、危険を伴わない作業への協力



## 2. 総合受付 ———— 「避難者の受け入れ」参照 (p.46~)

## 名簿班

- 名簿登録関係の受付「名簿班」と、  
その他の受付「総務班」(p.68)に分けます。

⇒ 初動期、担当要員不足の場合は総務部ほかの応援を求めます。  
⇒ 展開期以降、名簿関連業務の縮小に併せて総務部に統合します。

## 19. 入所の手続き ———— 避難者の受け入れ (p.46)

初動期

## 1. 「避難者名簿登録票」

- \* 「避難者名簿登録票①」を記入してもらう(初動混雑時は避難者カードOK)
- \* 記入者からの申告や聞き取ったことを、「登録票②(裏面)」に記入する。
- \* ペット同伴者には「ペット登録台帳」に記入してもらう。

避難者名簿登録票①② ⇒ 様式7 (p.105・106)

避難者カード ⇒ 様式8 (p.108)

ペット登録台帳 ⇒ 様式12 (p.112)

## 登録時の注意

- \* 登録票は世帯単位で、「いま、入る人だけ」を記入する(記入漏れの確認)
- \* 混雑時の「避難者カード」記入者には、後刻「避難者名簿登録票①」の記入・提出を要請する(p.47)
- \* 地域の被災情報の聞き取り(周辺家屋の損壊・火災・道路状況など)と、地図等への書き込み ⇒ 必要な情報は総務部長に伝える。⇒ 自治会議案書/住宅案内図

## 2. 居住スペースの割り当て(説明・案内)

- \* 地区別に居住スペースを割り当て、配置図で位置を説明する。
- \* 避難所の使用ルールを説明する(印刷物で渡す or 掲示板貼り出し)
- \* 転出・退所する時は、「必ず受付に立ち寄る」よう伝える(退所届の提出)  
⇒ 受付終了後、避難者支援部に居住スペースへの案内を取り次ぐ

## 3. 登録後の処理

- \* 名簿登録票①の情報が、避難所運営の「基礎資料」になる。
- \* 必要に応じて地区別・居住区別「避難者名簿」等を作成する。  
⇒ パソコン処理が可能な場合は、「避難者名簿」等はパソコン管理する。

避難者名簿/必要に応じて作成)

- \* 必要に応じて、避難所内配置図を作成・修正する。

● 個人情報の管理 ———— 「登録票」「避難者名簿」等のファイル保管に厳重注意

## 20. 退所の手続き

展開期・安定期

### 1. 退所の申し入れ —— 原則「事前の申告」

\*退所申し入れ者には「退所届」を記入してもらい、次のことを伝える。

#### 退所者に伝えること

\*退所時には、必ず受付に立ち寄って「退所」を告げる。

\*貸し出した物は受付に返却。私物は全て持ち帰る。掃除をする。

●班長退所の場合は直ちに後任選出

退所届け ⇒ 様式 13 (p.114)

### 2. 退所当日

\*忘れ物はないか、清掃は済んだか、本人同行で確認する（施設管理部）

### 3. 退所後の手続き・登録

\*退所届の情報を、名簿登録票①に転記する。

\*名簿登録票①の世帯全員が退所した場合は、退所届と名簿登録票①をセットにして、退所届ファイルに保管する（受付番号順に）

\*必要に応じて、避難所内の配置図を修正する。

### 4. 届け出が無く退所した人がいたら…

\*退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話確認する。

⇒ 退所を確認したうえで、「3. 退所後の手続き」を行う。

\*本人と連絡・確認が取れない場合

⇒ 対策本部と相談し、一定期間「貼り紙」掲出後、退所扱いとする。

## 21. 名簿管理・避難者数の把握

展開期

### ■避難者数の把握

\*最新の避難者・要援護者数を把握し、毎日・午前9時に本部に報告する。

\*屋外テント避難者・車中泊避難者、他の場所での避難者（在宅避難者）は、居住区とは別個の避難者名簿を作成し、常に対象者数を把握する ⇒ 名簿班

●名簿作成は、避難所運営で最初に行う重要な業務です

各種支援・サービスは「避難者数が基礎」—— 常に最新の避難者数を把握します。

## 22. 安否確認への対応

展開期・安定期

## ■安否の問い合わせ対応

\* 外部からの安否確認問い合わせには、避難者名簿、または名簿登録票①で、「公開・可の人」の分のみ「在住している」ことを回答する。

⇒「電話を取り次いでほしい」等の要請には、次項 23 のとおり対応する。

- 「公開・不可の人」の場合は、「ここではわかりません」と答える。

## ■公開用名簿の作成

\* パソコンが利用できる場合は、問い合わせに迅速に対応できるよう「公開・可の人」の五十音順別「公開用名簿」作成等は有効な方法である。

## 23. 電話対応・来客対応

展開期・安定期

## 1. 電話対応 —— 対応時間／午前 9 時～午後 8 時まで

\* 入所者あての電話は、前項「公開・可の人」の場合のみ対応する。

\* 本人には直接取り次がず、「該当者に伝言 ⇒ 該当者から連絡」を伝える。

\* 「受信日時・避難者の名前・伝言内容・相手方の名前と連絡先」をメモする。

## ■メモは、以下の方法で該当者に確実に伝わるようにする

- ・放送で該当者を呼び出し、メモを渡す。
- ・呼び出しに返答がない場合は、時間をおいて 2～3 回繰り返し放送する。それでも返答がない時は、情報掲示板にメモを掲示する。

## ■電話の問い合わせ対応

- ・誰を捜していますか。捜している人の名前と住所を教えてください。
- ・ここでは、その人に「貴方からの連絡・伝言」を伝えるだけです。
- ・貴方の名前と連絡先を教えてください。
- ・本人と連絡が見つからない場合があるかもしれません。
- ・それ以上の対応はできませんので、ご了承ください。

## 2. 来客対応 —— 対応時間／午前 9 時～午後 8 時まで

\* 入所者あての来客・面会は、同上「公開・可の人」の場合のみ対応する。

\* 放送で該当者を呼び出し、所定の面会室等で面会する。

\* 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を伝える。

- 郵便物は該当者を呼び出して、郵便局員が直接手渡す（不在時は預かる）

## ■電話番号は非公開 —— 「電話の問い合わせは少ない」

⇒ 個人的な安否確認は、一般的には「携帯電話での連絡・確認が主流」と思われます。

## ■電話は、当面は学校電話を利用。一定の時間経過後、「臨時電話」が設置されます。

- 名簿関連以外の「受付業務」を担当します。

(窓口対応は、原則として9時～17時)

## 24. 落とし物対応

展開期・安定期

### 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」に記入する。
- \* 落とし物の内容を掲示板に掲示する（2週間程度）

#### ●財布・現金の場合

- ・財布や現金の場合は速やかに警察に届ける。
- ・財布や現金を落したとの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

- ・落とし物リストと同じ番号をつけて、受付で保管する。

#### 落とし物のお知らせ

物件／〇〇〇〇〇

日時／

場所／

保管期間／〇月〇日まで

総務部・受付

### 2. “自分の物”という申し出があったら…

- \* 落した日時や場所、落とし物の特徴を聞く。携帯電話の場合は番号を確認。
- \* 受け渡しをしたら、落とし物リストに「日時、名前・住所、受け取りサイン」をしてもらう。受付担当者も確認サインをする。

### 3. “探し物”の申し出があったら…

- \* 探している物の特徴、失くした時期や場所等を聞く。
- \* 落とし物リストに該当物がある場合は、「2」の方法で対応する。
- \* ない場合は、名前と連絡先を聞いてメモに記入し、落とし物リストの綴りに貼り付けておく。

### 4. 保管期間（3ヶ月）が経過したら…

- \* 落とし物リストの備考欄に「保管期間満了により処分」と朱書きする。  
⇒ 保管していたものを処分する。処分方法は施設管理者と確認する。
- \* 傘や衣類など、大量で安価な物や、保管に不相当な費用を要するものは保管期間を待たずに適宜処分する場合もある。
- \* 撤収時に残った落とし物は行政対策本部に引き渡し、一任する。

落とし物リスト ⇒ 様式 14 (p.115)

## 25. 苦情・相談・要望対応

## 1. 相談コーナーの設置

\* 避難者支援部と連携して、苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を受付に設置し、担当者が常駐する ⇒ 見えやすい「表示」掲出

(受付兼務 OK、対応時間：原則／9時～17時)

## ●相談対応

\* 受付時間中は原則2名以上で対応する（総務部・避難者支援部／受付兼務・可）

\* 個別相談が必要な場合は、別室（相談室）を利用し、必ず2名以上で対応。

\* 相談受付窓口に女性担当者を配置（女性が相談しやすい環境づくり）

\* 苦情・相談・要望等の対応後の事務処理は、総務部が行う。

## ●苦情の内容に困る場合

\* 総務部長、避難者支援部長、その他、関係対策部長と相談する。

\* 避難所の運営全体に関わる苦情等は、別途、対策本部会議で対応を協議する。

## ●苦情・相談対応時の注意

\* 苦情の背景には「やむを得ず避難生活…」という被災者の気持ちがあることを理解し、丁寧に誠実に対応する。

\* 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」という基本を忘れず、避難者の自立を促すような対応に心がける。

## 2. 相談対応後の処理

\* 聞き取った内容は「受付メモ」に記録する 受付メモ ⇒ 様式 15 (p.116)

\* 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者に伝える（対策本部・行政等）

対応状況を受付メモに記入してファイル保管。日誌にも概要を記載する。

\* 聞き取った内容はプライバシー・個人情報保護のため取り扱いに注意する。

- 受付・相談コーナー担当者の人数・当番配置は、総務部・名簿班と避難者支援部で協議のうえ、バックアップ体制を確保して柔軟に対応します。

## ■こんな時は…

- 発災数日後には、行政が「各種相談窓口」を開設します。極めて専門的な相談ごとの場合には、行政窓口の開設状況を確認して直接尋ねるよう対応します。
- 苦情は避難所運営への不平不満が集中する可能性が高いと思われます。内容を十分に聞き取り、必要に応じて本部で対応策を検討し、新たな措置を講じる場合もあります。
  - ⇒ マニュアルは一定の原則です。より良い対処法の提案等には柔軟に対応します。