

令和6年4月 改定

神戸市立渦が森小学校

防災 & 防犯 マニュアル

本校は、土砂災害警戒区域に立地しています。

【学校教育目標】

思いやりの心を持ち、たくましくのびる子

考える・やってみる・ふりかえる

神戸市立渦が森小学校

はじめに

学校は多くの児童が集まる所であり、安心して学習に取り組める場でないといけない。

そこで災害・事案が発生した時、児童の安全確保のために、素早く的確に対応し、その被害を最小限に防ぎ、円滑な学校教育の実施を図るように、防災&防犯マニュアルを設定する。

防災&防犯マニュアルの内容

- 【1】 防災の目的
- 【2】 防災の体制
- 【3】 地震発生時の対応
- 【4】 雷・竜巻時の対応
- 【5】 火災発生時の対応
- 【6】 風水害発生時の対応
- 【7】 津波発生時の対応
- 【8】 災害発生時、避難所として使用する教室
- 【9】 不審者対応（防犯マニュアル）
- 【10】 心のケアについて
- 【11】 避難経路図
- 【12】 安否確認
- 【13】 避難所開設支援避難所運営に関する留意事項

渦が森小学校防災マニュアル

【1】防災の目的

- 1.日頃から防災体制の充実をめざし、児童と教職員の防災意識の向上を図る。
- 2.災害時には素早く的確に対応し、被害を最小限に防ぐ。

【2】防災の体制

1.校内防災対策会(防災教育検討委員会)

- ・ 日頃から校内の防災体制の整備に努め、災害発生時における緊急の業務内容、役割分担、各担当の状況などを確認する。また地域防災組織との連携を図る。
- ・ 校内の施設・設備等の点検を行い、安全確保に努める。
- ・ 児童に対する防災教育の指導方針や計画の作成、内容の検討を行う他、保護者に対しても防災教育の内容の周知に努める。
- ・ 訓練を計画的に企画し、児童が様々な災害の場で、適切な行動がとれるように体験的に理解させる。
- ・ 応急手当の方法を教職員が熟知し、発達の段階に合わせて、児童に知らせる。

緊急連絡先

ホットライン(職員室前面黒板左上、校長室)

東灘区役所 ☎ 841-4131

神戸市役所 ☎ 331-8181 (代表)

神戸市役所危機管理室 ☎ 322-6232

東灘消防署 ☎ 843-0119

東灘警察署 ☎ 854-0110

東部センター(水道) ☎ 451-2020

関西電力 神戸営業所 ☎ 392-6200

大阪ガス お客さまセンター ☎ 0120-7-94817

市教委指導課 (初等教育)☎ 322-5783 (生徒指導)☎ 322-5785

2. 令和5年度 神戸市立渦が森小学校 学校防衛計画（災害発生時）

防衛計画は、本校の防災管理業務と災害時における初動体制、地域防災拠点としてのあり方について必要事項を定めたものである。

1. 防災管理組織・分担業務

業務名	業務内容		担当者
管理責任者			校長
防災教育推進	- 避難訓練の計画と実施 - 防災教育のカリキュラム作成・見直し - 防災マニュアルの作成・見直し		防災係 職員（防災部会）
施設安全点検	- 校舎内外の安全点検・整備 - 障害物の除去	教室、廊下、階段 非常口、非常扉	防災係・全職員 管理員
		校舎回り、運動場、諸遊具	体育世話係 管理員
		火器使用施設 (理科室、家庭科室、給食室)	教員（そうじ担当者・栄養教諭） 調理士
設備安全点検	- 消火器の機能点検と管理 - 設備、燃料、薬品等の危険物の安全管理	消火設備	学校施設整備担当者（教頭）
		危険物	（教頭）
		電気配線	管理員
緊急時使用備品の管理	緊急時使用の備品（ラジオ等、電池等）の管理と非常用物資の確保		教頭・教員（総務）
重要文書等の管理	重要文書、備品等の管理		教頭・事務職員

2. 災害時の初動体制（組織と仕事）

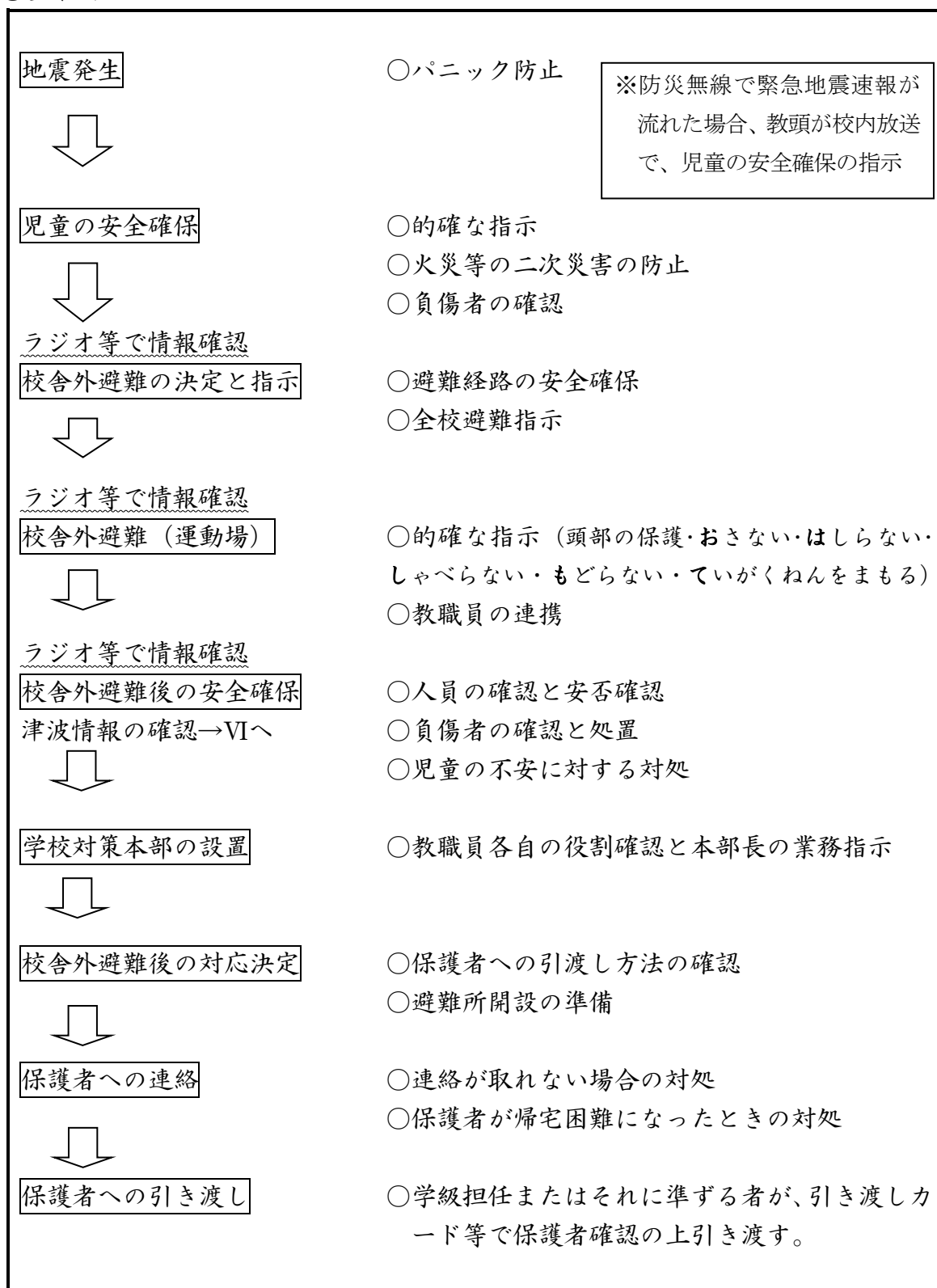
本部	・避難命令の発令、避難場所の決定（避難住民の対応も含む）、消防通報、本部・諸係の設置	本部長	校長
		総務・指揮	教頭・防災係
係名		業務内容	担当者
避難誘導		・児童を避難場所に誘導し、点呼する。 ・異常の有無と人数を報告する。	専科(音楽・英語・図工)
児童班		・避難場所で児童を安全に保護する。	各学年1～2名
巡視班		・避難誘導後、廊下、階段、便所、教室等で逃げ遅れた児童の有無を確認する。	各学年1名
救護班		・救護設置場所に救急用具、薬品を持ち出し、救護にあたる。(設置場所は、運動場の南側。)	養護教諭・調理士 教員（学習支援担当）
非常持ち出し		・耐火金庫に保管していない重要物品を安全な場所に持ち出す。	事務職員 調理士
初期消火・復旧		・当座の安全確保のため消火復旧作業にあたる。 ・手の空いた係から、随時応援に回る。	各学年1名
※児童の避難誘導終了後、各係は、所定の任務につく。係の仕事が困難な場合には、その旨を本部長に報告して指示を受ける。また、完了後も本部長に報告する。			

【3】地震発生時の対応

1.学校生活での基本的対応

(1) 学校内の場合

①基本的対応



②被災した状況別の対応

ア.授業中

- ・教師による安全確保の的確な指示（頭部の保護、窓や壁ぎわから離れる。）
- ・児童の人員等状況確認や負傷者の応急手当や周囲の安全確認。
- ・余震に備えて児童を落ち着かせる。

普通教室	・机の下に頭をもぐらせ、机の脚を持つように指示
特別教室	・火気使用中であれば、消火の指示 ・実験中であれば、危険回避の指示 ・机のない部屋であれば、中央により頭部保護の指示
体育館	・落下物の恐れのない中央部に集合させ（落下物に注意）、体を低くするように指示
運動場	・建物から離れ、中央に集合させ、体を低くするように指示
プール	・速やかにプールのふちに移動させ、ふちをつかむように指示 ・揺れがおさまれば、素早くプールから出るように指示 ・安全な場所へ避難するように指示

イ.始業前・休み時間・放課後

- ・揺れがおさまるまで、頭部を保護するよう緊急放送する。
- ・停電等のため、緊急放送ができない場合、ハンドマイク等を使う。
- ・教職員は分散して児童の安全確保と指示誘導に当たり、避難場所に集合させる。
- ・児童の人員確認と負傷者の応急手当。

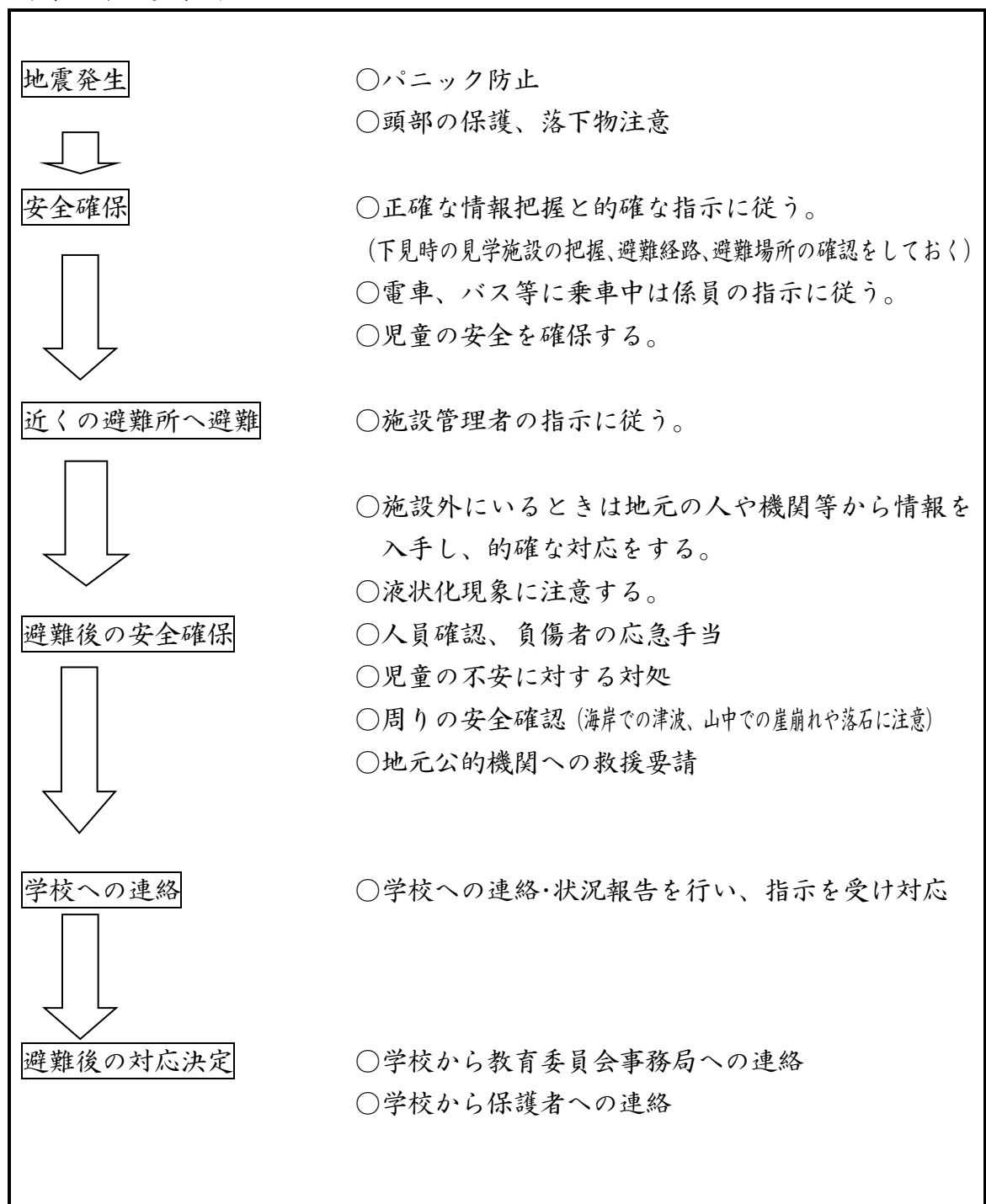
屋 内 (階段・廊下・トイレ等)	・揺れている間は、頭部を覆ってじっと待機する。 ・落下物や倒壊物に気をつける。 ・揺れがおさまると教職員の指示に従い、校舎外避難場所に移動する。 ・周囲の安全確認。
屋 外 (運動場)	・建物、ブロック塀、窓ガラスの近くから離れる。また、バスケットゴールからも離れる。 ・揺れがおさまるまで、頭部を覆って広い場所の中央で待機する。

※震度5弱以上の地震が発生した場合は、保護者に引き取りに来てもらう^{てはず}手筈をとる。

震度5弱で GO!

(2) 学校外の場合

① 校外学習中の基本的対応



* 修学旅行、自然学校、また市外で学習している時に神戸市に地震があった場合

- ・地震の規模、被害状況などの情報収集
- ・学校、または、教育委員会事務局への連絡、指示を受け対応
- ・地元公的機関や関係機関(旅行社等)との連絡
- ・児童の不安に対する対処(状況の説明、今後の対応等)

②登下校時の基本的対応

児童の場合	教職員の場合
地震発生 ↓ 安全確保 ・頭部を保護し身を低くする。 ・車道に出ない。 ・建物・ブロック塀・窓ガラス・海岸・川岸から離れる。 ↓ 近くの避難所への移動 ・揺れがおさまったら状況に応じて公園・学校・自宅等に避難する。 ・避難が困難な場合は、教職員・保護者・地域の人があるまで待機 ↓ 状況に応じて自宅か学校へ移動 ※ 津波発生の場合、まず高台へ避難	地震発生 ↓ 安否確認 行動開始 ※震源地、津波情報確認 ・校内にいる児童の確認 ・通学路上の児童の確認 ・避難場所の児童の確認 ↓ 通学路巡視 校内巡視 自宅確認 ・保護者・地域と連携し児童の所在確認 ↓ 児童保護 ・学校へ避難した児童の家庭への確実な引き渡し ※津波発生の場合、安全な場所へ誘導

【登下校時の巡回指導担当】

学校担当（学校待機）・・・校外児童会担当

渦森台方面 1,2 丁目・・・（③④⑦分団担当教員） 3,4 丁目・・・（①②分団担当教員）

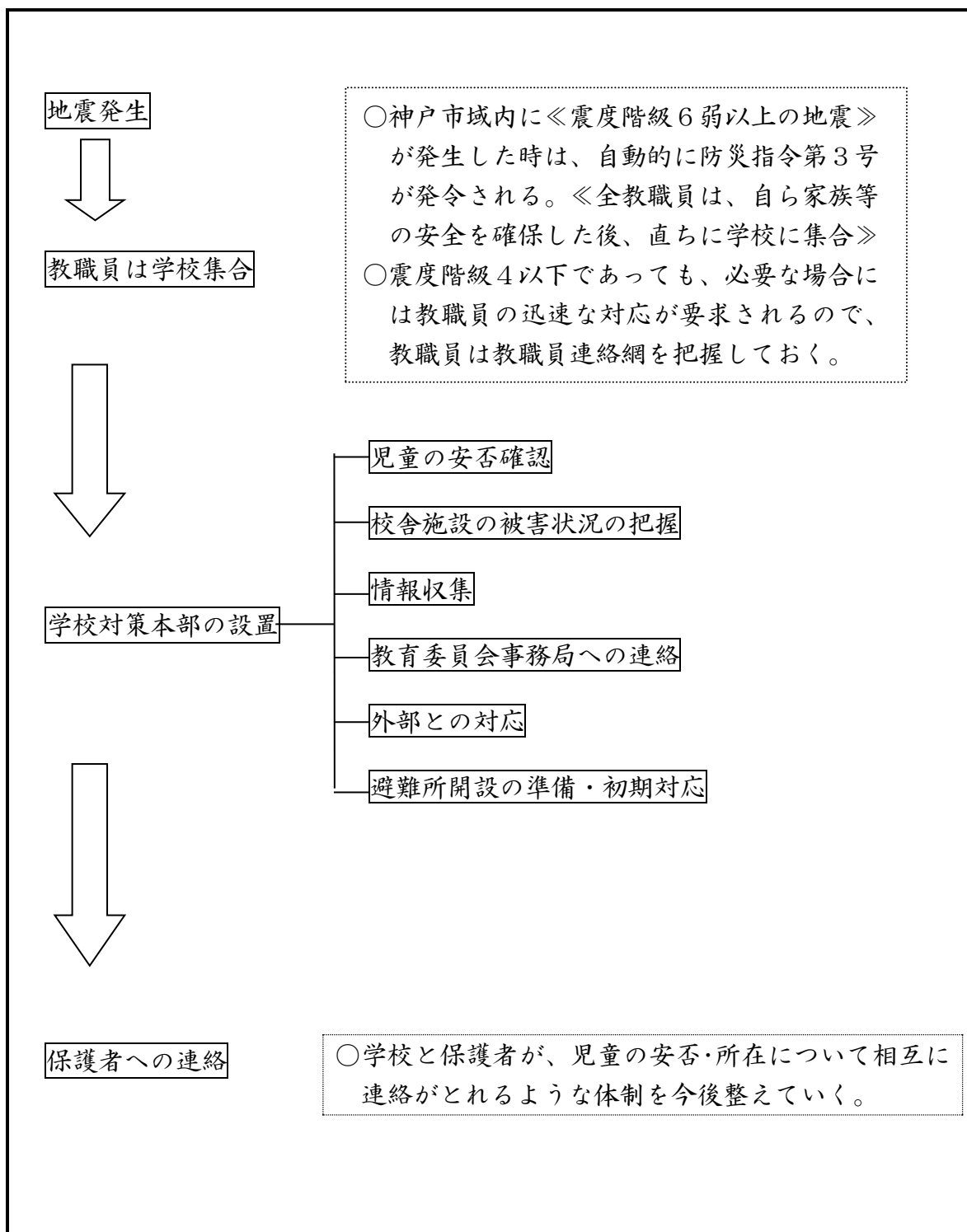
住吉山手方面 1,2,3,4 丁目・・・（⑬⑭⑮分団担当教員）

5,6 丁目・・・（⑯⑰分団担当教員） 7,8 丁目・・・（⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮分団担当教員）

住吉台方面・・・（⑱⑲⑳分団担当教員）

鴨子ヶ原方面 2 丁目・・・（⑧⑩⑬⑭⑮分団担当教員） 3 丁目・・・（⑤⑥分団担当教員）

2.教職員在宅時の基本的対応



【4】雷・竜巻時の対応

1. 学校生活での基本的対応

雷は、積乱雲の位置次第で場所を選ばず落ち、グラウンド、平地、山頂、等の周囲に開けた場所にいると、積乱雲から直接人体に落雷（直撃雷）することがあり、その場合、約8割の人が命を落とすと言われている。また、落雷を受けた樹木等のそばに人がいると、その樹木等から人体へ雷が飛び移る（側撃雷）ことがある。竜巻は、発生予測が難しく移動速度も速いことなどから、発生時には迅速な対応が求められる。

【気象庁HP：雷や竜巻に備えるための情報入手先】

「ナウキャスト 雨雲の動き、竜巻注意報」

<https://www.jma.go.jp/bosai/nowc/#lat:34.370645/lon:131.671143/zoom:6/colordepth:normal/elements:hrpns&slmcs>



1. 雷への対応

【積乱雲が近づくサイン（気象庁提供）】



真っ黒い雲が近づいてきた



雷の音が聞こえてきた



急に冷たい風が吹いてきた

【在校時】

- ・体育の授業・部活動などの屋外活動を中断し、速やかに屋内に避難する。
- ・下校前の場合は、素早く情報を収集し、必要に応じて学校に子供を待機させる。

【登下校中】

- ・近くの安全な場所（建物の中・自動車内等）に避難し無理に屋外を移動しないようにする。
- ・高い木の近くは危険なので、最低でも木の全ての幹、枝、葉から2m以上離れる。

参考：平成30年7月20日依頼「落雷事故の防止について」（文部科学省）

2. 竜巻への対応

【在校時：校舎内にいるとき】

- ・飛来物の影響を抑えるため、窓を閉め、カーテンを引く。
- ・窓ガラスからできるだけ離れ、ガラスが飛んでくるのを避けられる場所に身を寄せる。
- ・建物の最下階に移動する。

【在校時：屋外にいる場合】

- ・校舎など頑丈な建物に移動する。物置やプレハブ・仮設建築物等には避難しないようにする。

【登下校中】

- ・屋根瓦など、飛ばされてくるものに注意する。
- ・橋や陸橋の下には行かないようにする。参考：学校の危機管理マニュアル作成の手引き（文部科学省）

●気象庁HP 防災啓発ビデオ

「急な大雨・雷・竜巻から身を守ろう！」

「これは危ない！被害編」（6分） 「これなら安全！解説編」（12分）

これ見て！



【5】火災発生時の対応

1. 学校生活での基本的対応

	〈児童の対応〉	〈教職員の対応〉
火災発生 ↓	○火災の場所を大声で知らせる。	○発見者の対応
児童の安全確保 校舎外避難の決定 ↓	○静かに放送を聞く。	○パニック防止 ○全校避難指示 ○的確な指示 〈火災発生場所と避難経路〉 おさない・はしらない・しゃべらない・もどらない・ていがくねんをまもる
校舎外避難（運動場） ↓	○服装・持ち物にこだわらず、早く安全に避難する。 ○煙を吸わないためのハンカチの用意と低い姿勢での避難。	
避難後の安全確保 ↓	○一度避難したら、絶対に校舎内に戻らない。	○人員の確認と安否確認 ○負傷者の確認と処置
学校対策本部の設置 ↓		○各自の役割と校長の業務指示
校舎外避難後の対応決定 ↓		○人員の確認と安否確認 ○負傷者の確認と処置 ○児童の不安に対する対応
保護者への連絡		○引き渡しカード等を使って、確認の上、引き渡す

2. 火災を発見したら

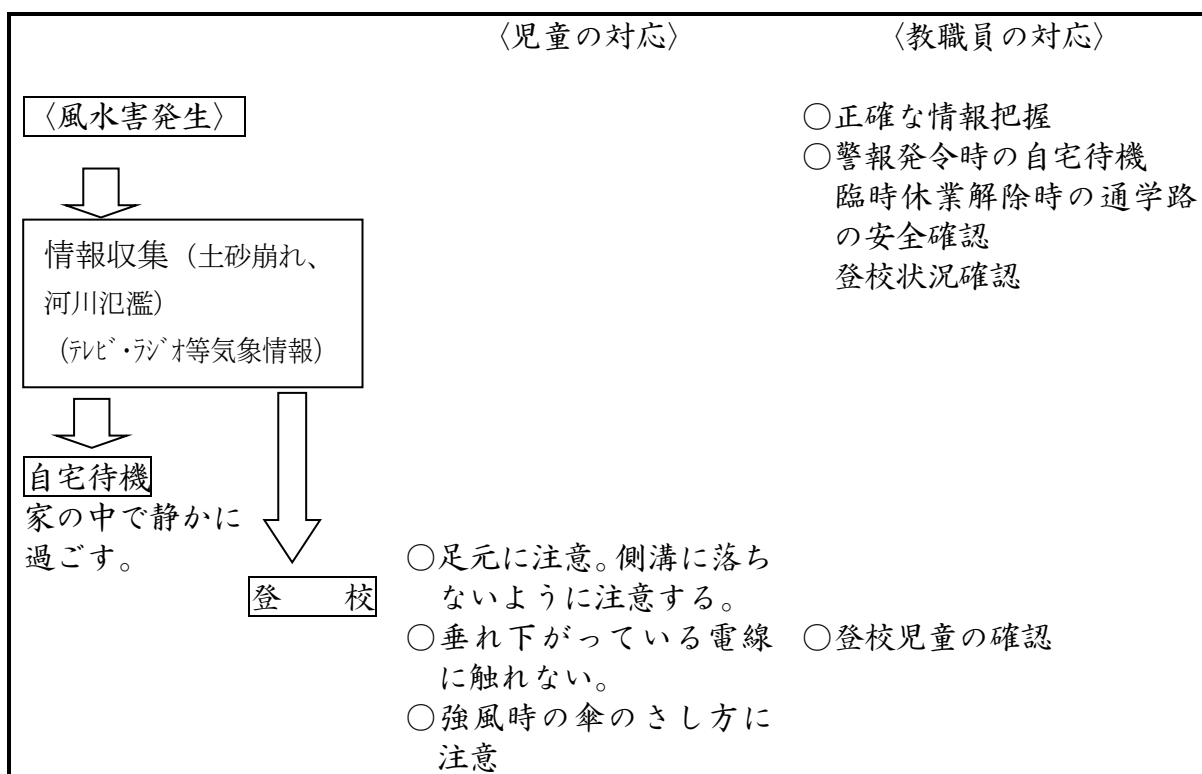
- (1) 大きな声で近くの人に知らせる。非常ベルが近くにあれば、鳴らす。
- (2) 職員室へ報告する。(出火場所や初期消火の可否)
- (3) 避難が必要な時は放送で、出火場所を知らせ避難の指示をする。
- (4) 火災報知機により火災が分かった時には、現場確認をして、通報班が消防署へ通報する。
- (5) 消防車両進入障害物を除去し、消防車両を誘導する。
- (6) 消防車が到着した時、伝達する内容と対応。
 - ① 出火場所・時刻・第1発見者の説明をし、誘導する。
 - ② 延焼状況の概要を説明し、誘導する。
 - ③ 児童・教職員の避難状況、要救助者の有無を報告する。
 - ④ 建物、危険物、電気、ガス等の施設状況を報告する。

火災報知機が作動したが、明らかな火災が見受けられない場合

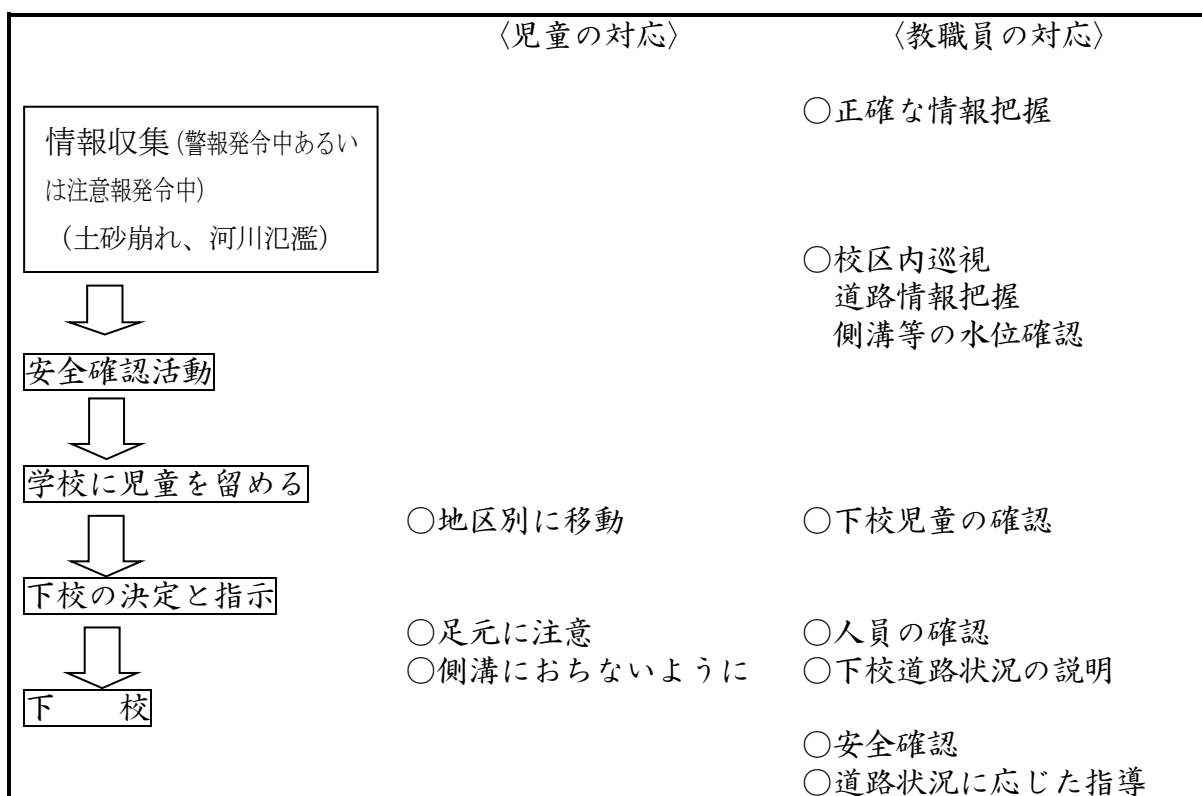
- ・学級担任は教室で児童管理
- ・どこの火災報知機が作動しているのかを職員室で教頭が確認(栄養教諭・事務職員は職員室待機)→管理員が現場確認→教頭が校内放送で指示

【6】風水害発生時の対応

1. 学校生活での基本的対応（登校時）

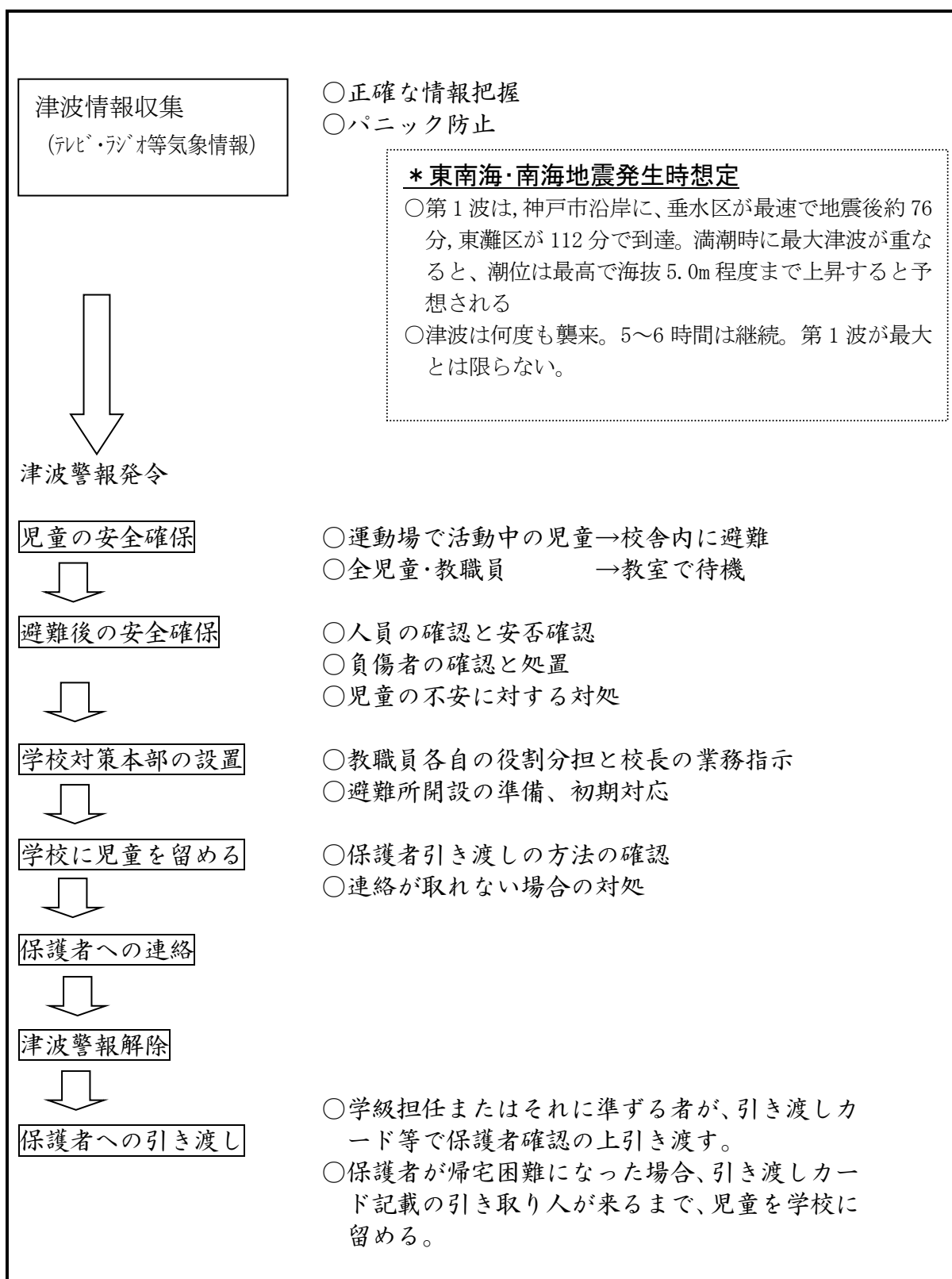


2. 学校生活での基本的対応（下校時）



【7】津波発生時の対応

1. 学校生活での基本的対応



【8】災害発生時、避難所として使用する教室

1. 学校玄関の鍵は、校長、教頭、管理員、教員数名、防災コミュニティー担当者（1名）が持っている。
2. 施設の管理については、学校長の指示の上、校内防災対策会を開き、協議する。
3. 避難所の開設は、区役所から連絡がなくとも緊急時にはこちらから届け、以後指示を受ける。
4. 避難所として開放する教室と、その優先順位

I 段階	II 段階 (高齢者等災害時 要援護者)	III 段階	医療 (体調不良 者・発熱者等)	乳児 (授乳)	ペット 受入可	本部・物資
1.体育館	1.多目的室 2.理科室	1.北校舎 2階普通教室 2.北校舎 3階普通教室 3.北校舎 4階普通教室 4.西校舎 2階普通教室 5.西校舎 3階普通教室 6.西校舎 4階普通教室	北校舎 1 階	北校舎 1 階	北校舎 1 階	・本部 (北校舎 2 階ラ ンチルーム) ・物資保管 (北校舎 1 階 開放教室)

※ 避難者の状況にあわせて変化する。

※ 災害の規模や避難者数などに応じて、空調が整備された特別教室等を避難所として使用する場合がある。(令和4年9月1日追記)

○備蓄物資・簡易トイレ

…南校舎 3 階

- 5.避難所として開放しない教室等は全て施錠する。

地域防災拠点（避難所）としての体制(避難所運営に関しては、別紙、避難所運営マニュアルを参照)

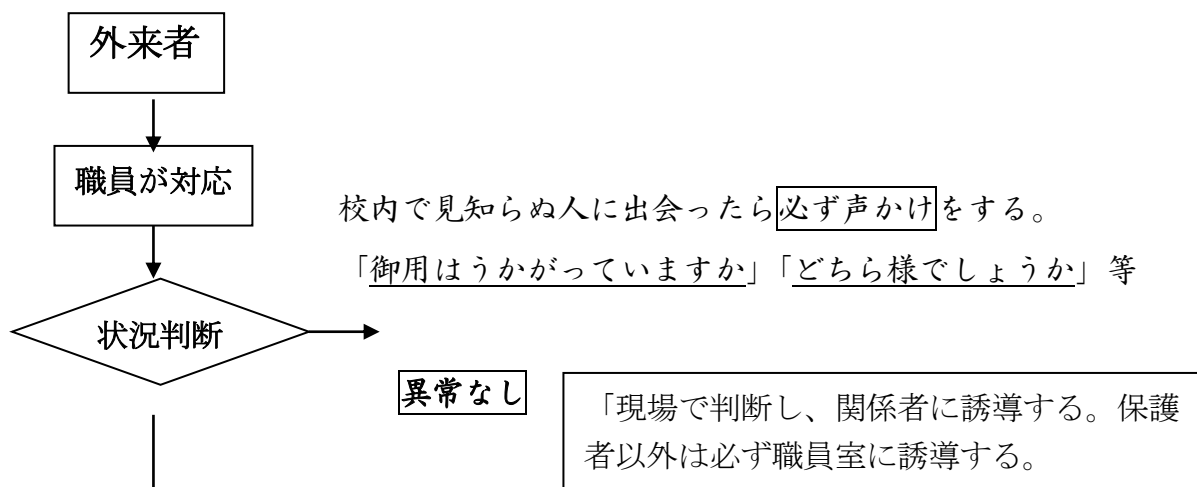
運営 委員会	避難所運営に携わる教職員の役割を 明確化した運営マニュアルの作成・実践	委員長	防災コミュニティー会長
		委員	校長・教頭・防災係・地域・行政

学校教育の再開に向けた教職員の役割分担

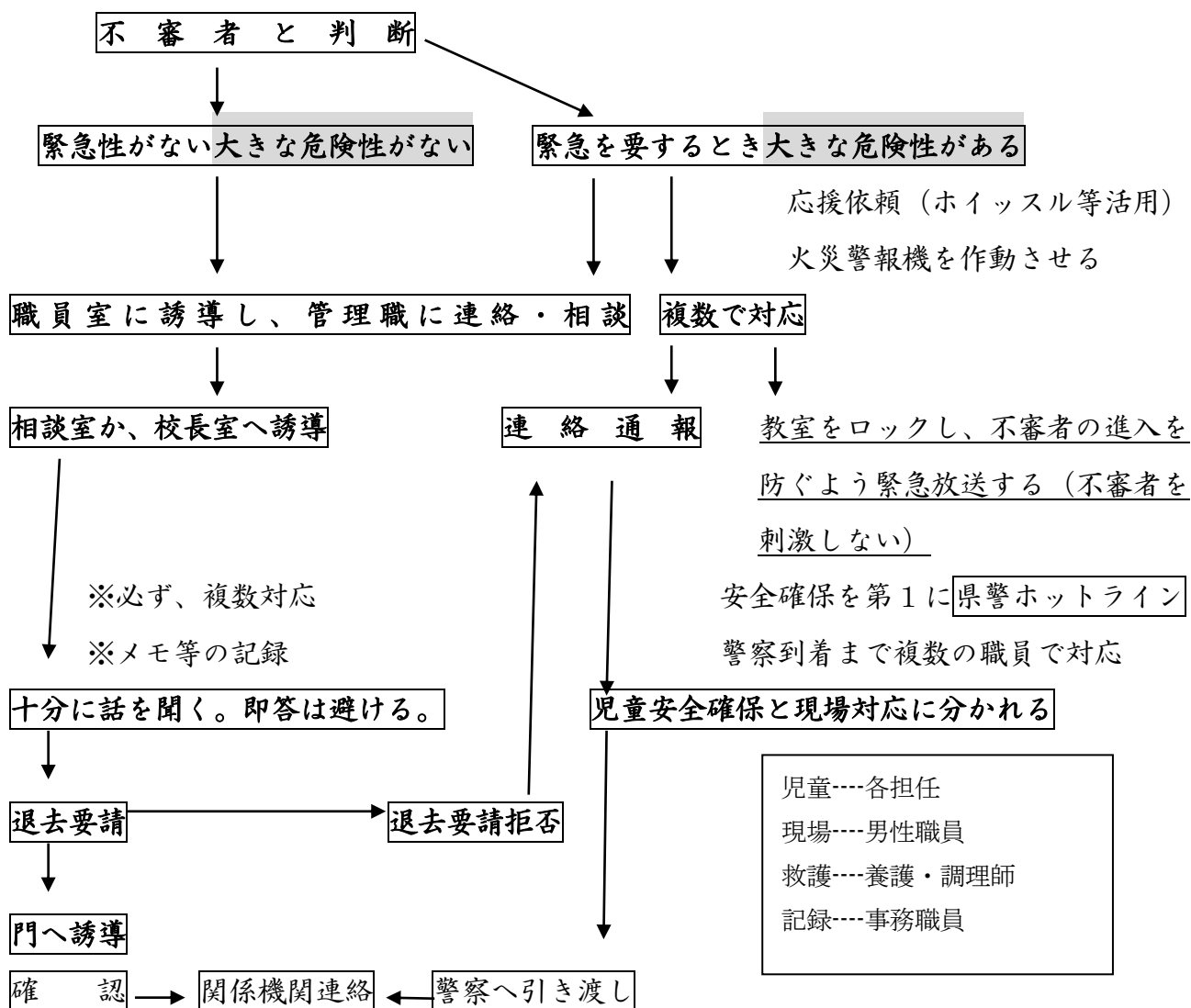
業務名	業務内容	担当者
生活指導	・児童の安否や動静を確認し、安全確認ができれば、保護者引き渡しの計画をする。 ・児童の登下校や学校での安全な生活について指導する。	防災係 各担任・専科担任
児童	・教室の配当や授業計画など、応急的な教育方法を計画し、実践する。	教員（防災部会）
施設復旧	・安全な学級運営のために、施設の点検と復旧の計画を立て、二次災害の防止に努める。	教員（防災部会） 管理員
物資・備品管理	・学校生活において必要な物資や備品の需給計画と管理を行う。	教員（防災部会） 管理員
連絡調整	・学校の代表として、避難所の諸問題に対応するため、避難所の代表者や行政担当者との連絡・調整を行う。	教頭・防災係

【9】 外来者の対応について（防犯マニュアル）

第1段階



第2段階



第3段階

状況把握

何時・どこで・誰が・どうした・今の状況（校長）

対応指示

状況伝達・避難場所確認・児童への対応・保護者連絡指示（教頭）

関係機関連絡

東灘警察署・東灘消防署・指導課
甲南病院・
被害児童保護者（教頭が各担当へ指示）

緊急電話連絡で伝えること

こちらは、神戸市立渦が森小学校です。不審者が学校の（正門付近）であばれています。

警察官と救急車の出動を要請します。住所は、東灘区渦森台1丁目12-1です。
今の状況は、……………です。

こちらは、渦が森小学校です。不審者が学校を退去しません。

警察官の出動を要請します。住所は、東灘区渦森台1丁目12-1です。
今の状況は、……………です。

関係機関連絡先

県警ホットライン（職員室前面黒板左上・校長室）

警察署 110

東灘警察署 854-0110

消防署 119

東灘消防署 843-0119

甲南病院 851-2161

学校教育課 984-0713

東灘区役所総務課 841-4131（代表）

緊急放送マニュアル

「鈴木先生、〇〇〇まで集合してください。」…〇〇〇が、不審者がいる場所

（担任は、教室を内側からロックし窓を施錠する。他の校舎は、校舎入り口も内側から閉めるのが望ましい。現場担当者の学級は、大人がいなくなるので、隣の担任が廊下へ出て、2学級とも安全を確保する。）

「鈴木先生、ありがとうございました。」で、緊急事態解除

【10】心のケアについて

1. 子どもの心のケアの必要性

大災害発生後には、多くの被災者が地震・津波災害による恐怖、衝撃あるいは大切にしていたものを失った喪失感、無気力感など心にさまざまなダメージを受けていることが多い。

こうした災害後の心の反応は、程度の差こそあれ、被災者なら誰にでも生じやすいことである。さらに、災害での様々な体験、被災後の生活環境、人的環境の変化などは外傷的ストレスとして、長期にわたって、続く恐れもある。

児童生徒の精神的ケアについては、身近な担任の先生や養護教諭、また保護者が子どもの話を十分聞いてやり、子どもの体験や不安な感情を分かち合って、子どもの心に安心感を与えることが大切とされている。

子どもの心のケアにおいての具体的な留意点

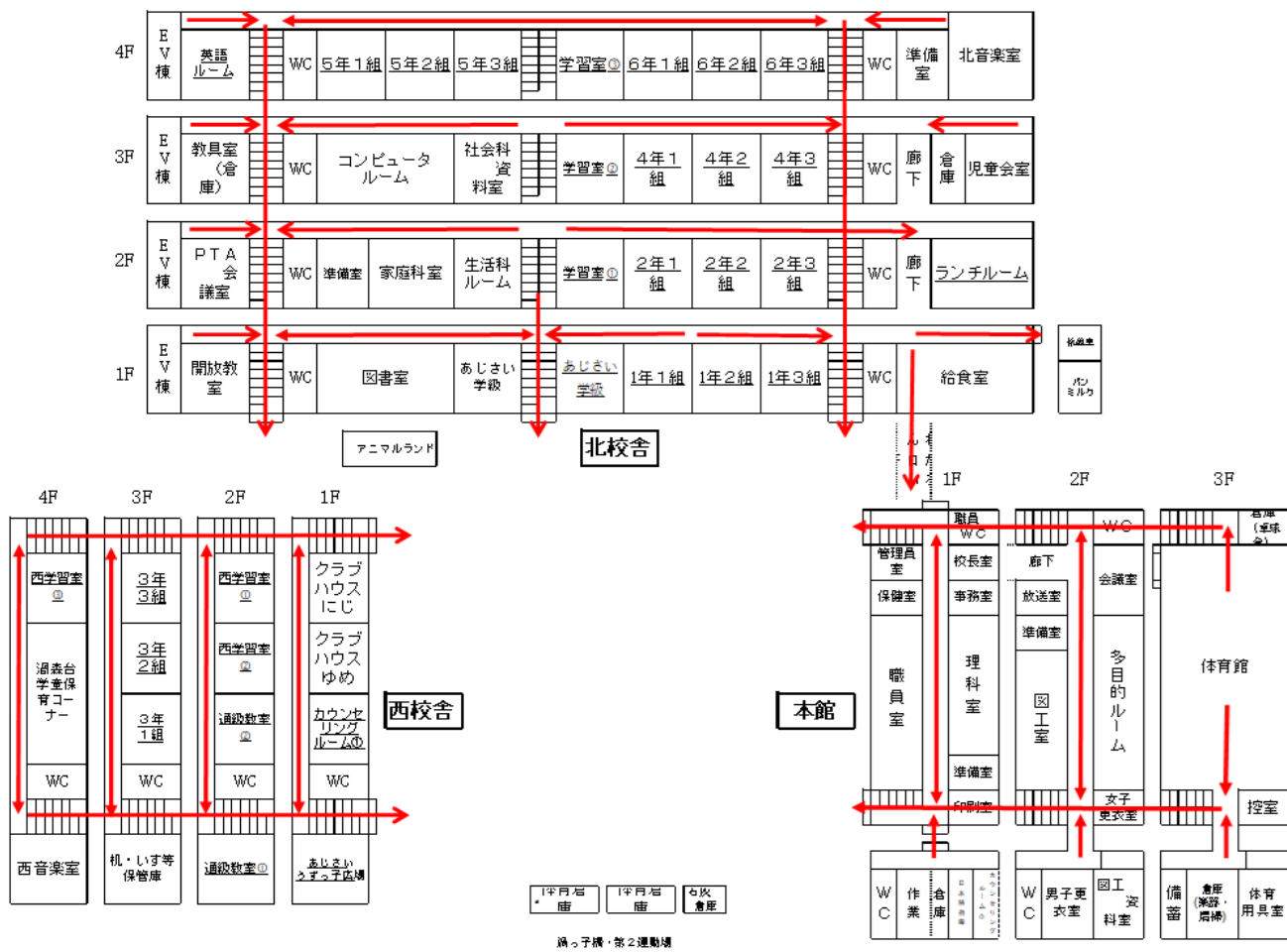
- ・被災から1ヶ月程度は、ストレスを感じ、行動に変容が現れるのは異常ではないと認識し、子どもたちに寛容に接し、安心感を与えることが重要であること。
- ・震災後しばらくしてから、場合によっては数年後でも行動に変容が現れることもあるが、必ず直ると安心感を与えることが重要であること。
- ・行動の変容が深刻であったり、長引いたりする場合は、担任が一人で抱え込むのではなく、学校の教育相談体制の中で対応を検討し、スクールカウンセラーや医療機関との連携を図ること。
- ・子どもに安心感を与えるためには保護者との連携が重要であること。特に、災害の直後は、保護者も情報が不足しており、学校便り等を活用して避難所の運営期間等の身の回りの情報や教職員からの励ましを伝えることが重要であること。
- ・被災の状況や肉親を失った話は、聞く側にとっても負担が大きく、子どもたちを支援する教職員への支援体制にも配慮が必要であること。

2. 教職員の心のケアについて

児童生徒を指導する教職員も災害を体験した後、避難所運営、児童生徒の心のケア対応などで、うつ傾向や不眠などのような心的、情緒的な反応を伴う諸症状が見られることがある。

校長や教頭を中心に、教職員が相互に見守り支え合っていく必要がある。必要な場合には、早期に専門の医療機関での相談も不可欠である。

【1 1】避難経路



【12】安否確認

- ◎休日や下校後等の在宅時や登下校時に大きな地震が起こった場合は、子供の安否確認が必要である。
- ・大規模な地震の後は電話が通じないことが多いので、インターネット、電子メールなどの代替の通信手段を事前に確保して、連絡方法を複線化しておくことが重要である。
- ・直接家庭や避難所等を訪問して安否を確認する場合も多いと考えられるが、その場合は教職員が二次災害に巻き込まれることのないよう注意が必要である。
- ・地域の様々な団体や組織と連携して、あらかじめ災害時の連絡方法について体制を整えておく。

【13】避難所開設支援

避難所運営に関する留意事項

(1) 災害発生直後・・・人命の安全確保を第一とする。

学校運動場に避難(以下の活動は、防災コミュニティーが中心となって行う)

→運動場に居住地区ごとに並ぶ。(雨天時は体育館)

→避難所運営委員会・運営班・避難所班を作ることが、円滑な避難所運営に必要であることを共通理解する。

→避難者班を組み、班ごとに避難教室に移動する。

→運営班、避難者班の班長を選出する。

→避難所運営委員会を設置する。→避難所運営マニュアルに基づき避難所運営を行う。

ア 受け入れ

- ・避難所に受け入れる避難者は以下の被災者を原則とする。

住居を失った一般被災者、高齢者・障害者などの災害弱者、被災家屋に残る在宅被災者、通勤者など帰宅困難者

イ 避難場所

○避難所の開設

①体育館が使用可能な場合

避難者を体育館へ誘導し、市本部へ避難者の状況を報告する。

②体育館が使用できない場合

校舎の安全点検を踏まえ避難者を誘導し、市本部へ避難者の状況を報告する。

●利用する部屋の順番

1. まず、体育館に避難する。

2. 体育館が満員の場合、北校舎の2階から順に上の階を利用する。

・避難者は通常教室にいれ、特別教室には入れない

3. 西校舎の2階から利用する。

●利用できない部屋

管理棟・・・1階および2階のすべての部屋

北校舎・・・1階 全ての教室(1年生教室は、災害時要配慮者の対応に当てる)

2階 家庭科室 家庭科準備室 PTA 会議室

3階 社会科資料室 コンピュータルーム 教具室

4階 第1音楽室 音楽準備室

西校舎・・・1階 全ての教室

2階 多目的室

3階 机椅子保管庫

4階 渦森台児童館

- ・安全確認の判定結果で、使用不可と思われる建物の部屋、あるいは危険性のある建物の部屋には避難者を避難させない。
- ・すでに避難者がいる場合は退出させる。
- ・避難者一人当たりの避難スペースは、以下の最低面積を参考に適正に公平に対処する。
 - 1 m²・・・被災直後の一時避難段階で座った状態程度の占有が可能な面積
 - 2 m²・・・緊急対応機の段階での就寝可能な面積
 - 3 m²・・・避難所生活が長期化し、荷物置き場を含めた占有が可能な面積
- ・災害弱者の避難場所はできるだけ1階に設置し、家族の付添に配慮する。
- ・同時に、障害に応じて手話等のボランティアを手配する。
- ・空調設備が必要な避難者には多目的室を福祉避難スペースとして開放する。
- ・ペットを連れた避難者は北校舎1階普通教室に入れる。

ウ 避難者数の把握

- ・避難所の運営は、避難者数を基礎としているので、名簿への登録については、避難者に周知し協力を求める。

(2) 2日目以降・・・避難者の自立再建の原則に基づき支援する。

ア 避難場所

- ・避難者の避難場所は、町丁名などの近隣の避難者で班を編成し、部屋を割り当てる。
(体育館等の広いスペースの場合は、近隣の避難者を10世帯程度にまとめた班を編成する。)
- ・各世帯単位に、段ボール製などのパネルで、早い段階で仕切りを用意する。(禁煙とする)
- ・できるだけ早期に更衣室・授乳所などを確保し、避難者のプライバシーを確保する。

イ 自治組織作り

- ・避難者の中で班を編成し、代表を選出してもらう。必要に応じて適宜代表者の交代を行う。

ウ 避難者生活秩序の管理

- ・避難所における共通理解ルールはできるだけ早急に作成し、速やかに掲示し周知徹底する。
- ・避難者の電話使用については、避難所共通理解ルールで決定する。
- ・避難者以外は原則として避難者が寝起きする場所へ入れないこととする。
- ・郵便物は直接避難者に渡すため、郵便局員の入室は認める。
- ・呼び出しは掲示により伝達し、折り返し避難者から連絡する方法を原則とする。
- ・飲酒・喫煙コーナーは施設管理者と協議の上、張り紙などで避難者に通知する。
- ・ごみの分別は避難所内で行い、原則として可燃ごみは避難所内で燃やさない。ごみの収集は災害対策本部に要請する。
- ・腕章等をして、2人組で秩序維持のための巡回をする。

エ 避難者の苦情・悩みごと等の対応

- ・トラブルが発生した時には、次の点に留意し速やかに対応する。

対応手順

自分から声を掛ける→双方の言い分をよく聞く→できること、できないことを明確にする
→あくまでも冷静かつ論理的に説明し、相手が納得するまで説明する

オ 避難者に対する問い合わせ等の対応

- ・マスコミ対応は避難所運営委員会に窓口を一本化する。プライバシー考慮し、発表項目には十分留意する。
- ・外部からの避難者への電話等による問い合わせに対しては、放送による呼び出しを行う。(時間帯を決めて)時間外は、原則として掲示板を通して行う。ただし、災害弱者に配慮する。

対応例

「誰をお捜しですか。捜されている方のご住所とお名前をお教え下さい。」
「あなた様のご連絡先とお名前をお教え下さい。」
「呼び出しても連絡がない場合があります。それ以上の対応はできませんのでご了承ください。」

カ 食糧・飲料水・救援物資などに関する業務

- ・備蓄食糧や水の状態を確認の上、災害対策本部に要請する。管理表で物品の管理を行うものとする。
- ・食糧等の配給は避難者班ごとに迅速かつ公平に行う。
- ・食糧等の配給に公平性が確保できないときは、原則として全員に配給できるようになるまでは行わない。

キ 情報連絡活動

- ・緊急かつ全員に連絡を要するもの以外は、原則として掲示板を使用する。
- ・情報提供は安否情報、医療・救護情報、水・食糧情報、救援物資情報、教育情報、長期受

け入れ施設に関する情報、生活再建情報、余震や天候などの情報、風呂の開設情報等とする。

- ・掲示板には被災者相互が情報交換できる「伝言板コーナー」を設置する。
- ・メモは7センチ角の付箋等を利用し、受信日時、避難者の氏名と住所、問い合わせ先の名前と連絡先を記載し、掲示板に添付する。

ク ボランティアの受け入れ

- ・社会福祉協議会などの地域ボランティアが開設されている場合、外部からのボランティアなどの受け付けは原則としてその本部で行ってもらえるよう要請する。
- ・要請にあたっては、ボランティアの活動内容と必要人数を本部に連絡する。
- ・ボランティアの分担する仕事は原則として以下の仕事の支援とし、「ボランティア受付表」等を作成して管理する。

支援内容

災害・安否、生活情報の収集、伝達への協力
老人介護・看護活動の補助
清掃及び防疫活動への応援
物資・資材の輸送及び配分活動への協力
手話・筆話・外国語などの情報伝達への支援協力
幼児保育への協力
その他、危険を伴わない軽易な作業への支援協力

- ・ボランティアには必ず名札や腕章を渡し、着用を義務付ける。

ケ 部屋の統廃合

- ・避難所開設後、概ね7日後に退所者の状況を踏まえながら避難者の了解を得て部屋の統廃合と移動を行う。
- ・移動に際しては、従来の部屋ごとのまとまりをできるだけ崩さないように配慮する。

コ 学校避難所の解消へ

- ・学校再開と連動させ、避難所の解消に向けて避難者との話し合いを持つ。(市対策本部の責任者が対応する)
- ・公民館等の他の避難所への移転準備
- ・避難所になっていた場所の清掃および整理・整頓