

那覇市避難所運営マニュアル

— みんなで助け合う「ユイマール」避難所運営を目指して —

令和5年2月(第2版)
那 覇 市



「ユイマール」避難所運営で知ってほしいこと

1 避難所を運営する人みんなが「被災者」です。

市職員も含め避難所を運営する人みんなが「被災者」です。「ユイマールの精神」を持ち、みんなで協力し合い、1日も早く以前の生活に戻ることを目指しましょう。那覇市災害対策本部は避難所運営の支援を行います。

2 避難所には「配慮が必要な人」がいます。

避難所に避難してくる人の中には、高齢者、障がい者、妊産婦、乳幼児、難病の方、性的マイノリティなど「要配慮者」が多くいらっしゃいます。「要配慮者」の安全な避難所生活のためには、スペースの確保や避難者全員での見守りなど、助け合う体制づくりが重要です。

3 女性や子ども、マイノリティの視点も忘れずに。

女性や子ども、性的マイノリティの人は特別なニーズを持った存在です。避難所へ集まるさまざまな方へ配慮した避難所内のレイアウトや必要な部屋(洗濯・授乳室・子ども部屋・性別にとられない共用の場所など)を設置することで、多くの人々が安心して過ごすことができる環境を維持できるよう、女性や要配慮者が意思決定の場に参加することが必要です。

4 避難所の外にも避難者がいます。

避難者は避難所にいる人だけではありません。車中・テント生活者等、避難所以外の場所に滞在する人にも同じように支援が必要です。

5 健康維持は、徹底した衛生管理が重要です。

ライフラインの途絶や集団生活といった条件の避難所では、感染症、食中毒などのリスクが高まります。そのため、トイレの衛生対策をはじめ、うがい、手洗いの励行など、発災直後から衛生管理に徹底して取り組むことが必要です。

はじめに

●このマニュアルは、避難者自らが避難所を運営できるようにまとめたもので、運営原則や標準的な実施項目を時系列で記載しています。
このマニュアルを実際に使うこととなった場合には、地域や避難所の実情に合わせて、適切に修正してください。

●このマニュアルは、大規模な地震、洪水、土砂災害等において避難所生活が長期化する場合に活用することを想定しています。

●このマニュアルは、全3章で構成されており、**様式集とセットで利用**してください。

第1章 本編

第2章 各運営班の業務編

第3章 資料編

<本文中の表現について>

例：避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)

→ この那覇市避難所運営マニュアル97頁の
「避難所利用者の事情に配慮した広報の例」を参照してください。

例：避難所でのルール（様式集3-5頁）

→ 那覇市避難所運営マニュアル様式集3～5頁の
「避難所でのルール」を参照してください。

避難所の開設・運営の流れ

災害発生直後から避難所の運営までを時系列で掲載しています。

災害発生当日(初動期)の主な対応

安否確認

マニュアル6頁～

自分と家族の安全を最優先に確保し避難所に避難する。



避難所となる施設の建物や設備の安全確認

マニュアル7頁～

施設管理者とともに建物等の安全確認を行う。



避難者の受付・組分け

マニュアル13頁～
様式集9～11頁

世帯ごとに登録票を記入してもらう。避難者の組分けを行う。



那覇市災害対策本部への連絡

マニュアル15頁～
様式集27・28頁

食料・物資などの支援を受けるため、那覇市災害対策本部に連絡する。



水や食料、物資の配給

マニュアル16頁～
様式集29～34頁

避難所に届いた物資を、迅速かつ公平に避難者に配給する。

2日目以降(展開期)の主な対応

組の代表者の選出

マニュアル20頁～

避難所利用者と編成した組ごとに代表者を選出する。



避難所運営委員会の設置

マニュアル21頁～
様式集6～8頁

構成員、会長、副会長を選出し運営委員会名簿を作成する。

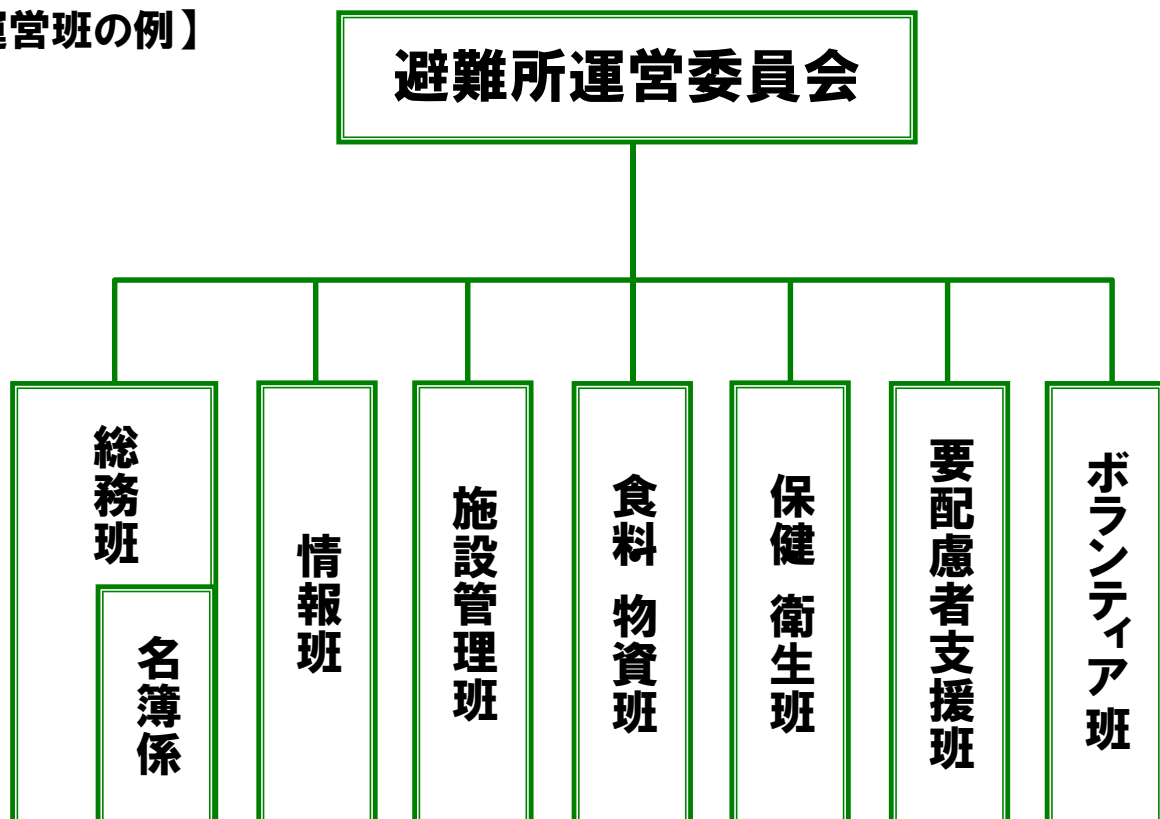


各運営班の設置

マニュアル23頁～
様式集8頁

各運営班の班長と班員を選出する。

【運営班の例】



目次

第1章 本編

避難所を運営するための4つの基本方針	1
避難所の開設から撤収までの流れ	3
初動期(災害発生当日)の対応	5
1 安否確認	6
2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認	7
3 施設管理者との打ち合わせ	9
4 避難所運営のために使う場所の指定	11
5 避難してきた人々の受け入れ場所の指定	12
6 避難してきた人々の受付	13
7 避難者の組分け	14
8 那覇市災害対策本部への連絡	15
9 情報収集・伝達手段の確保	15
10 備蓄している水や食料、物資の確認・配給	16
11 安全対策	17
12 遺体の一時受け入れ	17
展開期(2日目～1週間程度)の対応	18
1 避難所などの運営のための業務(展開期)	19
2 組の代表者(組長)の選出	20
3 避難所運営委員会の設置	21
4 各運営班の設置	23
5 役割の明示	23
安定期(1週間目～3週間程度)の対応	24
1 避難所運営業務の継続(安定期)	25
2 集約・統合・閉鎖の準備	25
撤収期(ライフライン回復時)の対応	26
1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備	27
2 統合・閉鎖に関する説明会の開催	27
3 避難所の閉鎖準備	27
4 避難所の閉鎖	27

第2章 各運営班の業務編

① 避難所運営委員会の業務

1 定例会議の開催	28
2 運営体制の見直し	29

② 総務班の業務

1 総合受付	30
1-1 入所の手続き	30
1-2 退所の手続き	32
1-3 落とし物対応	33
1-4 苦情・相談・要望対応	34
1-5 宅配・郵便	35
1-6 支援の受け入れ	35
2 利用者数の把握	36
3 安否確認への対応	37
4 電話対応	38
5 来客対応	38
6 取材対応	39
7 避難所運営委員会の事務局	40
8 避難所運営日誌の作成	40
9 那覇市災害対策本部への連絡	40
10 災害発生時の対応	41
11 ルールの見直し	42
12 各種イベントの企画・実施	42

③ 情報班の業務

1 情報収集・提供に必要な機器の確保	43
2 連絡員による情報収集	44
3 避難所外の被災者の情報把握	45
4 情報伝達に配慮が必要な人への対応検討	46
5 情報の伝達・提供	46
6 情報掲示板の管理	47
7 安定期以降の情報収集・提供【安定期～】	48
8 各種支援窓口の設置調整【安定期～】	48

④ 施設管理班の業務

1	施設・設備の点検、対応	49
2	運営で使う部屋などの指定、表示	49
3	生活場所の整理、プライバシー確保	50
4	照明（消灯）	50
5	飲酒・喫煙	51
6	見回り・夜間の当直	52
7	防火対策	52
8	防犯対策	53

⑤ 食料・物資班の業務

1	事前確認	54
2	調達・配給に必要な場所などの確保	55
3	調達	56
4	受け取り	58
5	保管	59
6	配給	60
7	炊き出し	62
8	給水車	62
9	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保【安定期～】	63

⑥ 保健・衛生班の業務

1	トイレ	64
2	ごみ	65
3	生活用水	66
4	衛生管理	
4-1	手洗い	67
4-2	食器・洗面道具	68
4-3	清掃	68
4-4	洗濯	68
4-5	風呂	69
5	医療救護	70
6	健康管理	71
7	こころのケア対策	72

8 ペット（ペットの受け入れ）	73
-----------------	----

⑦ 要配慮者支援班の業務

1 配慮が必要な人の情報把握	74
2 相談コーナーの設置	75
3 定期巡回	76
4 避難所運営のために必要な情報の共有	77
5 配慮が必要な人などへの情報提供	78
6 要配慮者が使用する場所などの運用	79
7 食料・物資の配給時の個別対応	80
8 福祉避難所や医療機関との連携	81
9 専門家の把握、派遣	81
10 女性や子どもへの暴力防止対策	82

⑧ ボランティア班の業務

1 受け入れの検討	83
2 ボランティアの受け入れ	84
3 ボランティア受け入れの終了	85
4 その他	85

第3章 資料編

1 避難場所での振り分けの例

保健福祉的視点での振り分け（判断基準）	86
---------------------	----

2 避難運営で使う場所とレイアウトの例

避難所運営のために必要な部屋・場所	87
レイアウトの例	90
平成 30 年 7 月豪雨で避難所となった 岡山県倉敷市真備町の菟小学校体育館の例	91

3 避難所生活で配慮が必要な人への対応方法

避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法	92
---------------------	----

要介護度の高い人	寝たきりの人など		92
自力での歩行が困難な人	体幹障がい、足が不自由な人など		
内部障がいのある人	内部障がいの種別によりさまざまな器具や薬を使用		
難病の人			
アレルギーのある人			93
目の見えない人（見えにくい人）	視覚障がい者など		
耳の聞こえない人（聞こえにくい人）	聴覚障がい者など		
身体障がい者補助犬を連れた人			
知的障がいのある人			94
発達障がい（自閉症など）のある人			
精神疾患のある人			
性的マイノリティの人			
妊産婦			95
乳幼児・子ども			
女性			
外国人			
文化・宗教上の理由で食べられないものがある人			96
けがや病気の人			
車やテントでの生活を希望する人			
避難所以外の場所に滞在する被災者			
帰宅困難者			

避難所利用者の事情に配慮した広報の例	97
--------------------	----

食物アレルギーや宗教上の理由で食べられないもの	98
-------------------------	----

4 災害時のトイレ対策

災害時のトイレ対策	99
-----------	----

トイレを使う時の注意（既存トイレが使用可能で水が確保できた場合）	102
----------------------------------	-----

トイレを使う時の注意（災害用トイレを使う場合）	103
-------------------------	-----

トイレの清掃当番がやること	104
---------------	-----

5 こころのケア対策

こころの健康	105
--------	-----

第1章

本編

災害が起きた時に、避難所となる施設の管理者や地域（自主防災組織、通り会など）の役員の方などが、すぐに避難所を開設・運営することができるよう、時系列ごとに必要な情報を掲載しています。

本編は、資料編や様式集などを参照する形式で構成しています。

避難所を運営するための4つの基本方針

1 避難所が、地域の人々の安全を確保し、生活を再建するための地域の防災拠点として機能することをめざします。

- 避難所は、被災の危険性が少なく、住民が安全に避難できる施設を提供します。
- 避難所は、災害で住家に被害を受けた人や、電気、水、ガスなどライフラインの機能が途絶して生活が困難になった人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）が生活できるよう、必要な支援を行います。
- 避難所での生活支援の主な内容は以下の4つです。

生活場所の
提供

水・食料、
物資の提供

衛生的環境
の提供

生活・再建
情報の提供

- 生活支援を的確に行うため、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人も含む）の情報を、家族（世帯）単位で登録します。（なお、家族には那覇市パートナーシップ・ファミリーシップ登録者を含む）
- 安否確認のための個人情報、事前に公開の可否を確認し公開してもよいとした人の分のみ公開します。
- 避難所においても、できるだけプライバシーが確保できるよう努めます。
- 生活支援は平等に行うことを原則とします。ただし、高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人、性的マイノリティの人など、特に配慮する必要がある人には、必要に応じて優先順位をつけ、個別に対応します。

2 避難所は、地域のライフラインが復旧する頃まで設置し、復旧後はすみやかに閉鎖します。

- 避難所は、地域のライフラインの復旧状況に合わせて統廃合などを行い、避難所となる施設の本来業務の早期再開に努めます。
- 避難所閉鎖後、住家をなくした人は、応急仮設住宅などの長期受け入れ施設で対処します。

避難所では、避難所を利用する人(避難所以外の場所に滞在する被災者を含む)の自主運営を原則とします。

- 避難所の運営を、避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する人を含む）が自主的に行うことができるよう、地域（自治会、通り会など）の役員や自主防災組織の長など避難所を利用する人の代表者や行政担当者、施設管理者などで構成する委員会を設置し、運営に関わる事項を協議、決定します。
- 委員会の構成員には、女性を入れるなど、避難所運営に多様な立場の人々の意見が反映されるようにします。
- 避難所では、人々の負担をできるだけ軽減し、少しでも過ごしやすくするために、**避難所でのルール（様式集3頁）**を遵守します。
- 避難所の運営が特定の人々の過重な負担とならないよう、年齢や性別に関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの人々が避難所の運営に参画できるよう、交替や当番などにより対応することとします。
- 避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者を含む）は、受け入れた部屋やブロック（10世帯程度）ごとに「組」を組織し、避難所の運営に参加してください。

4 避難所の後方支援は、那覇市災害対策本部が主に行います。

- 避難所は、食料、物資などの配給を受けるため、那覇市災害対策本部と定期的に連絡をとります。
- 避難所では、那覇市災害対策本部から派遣された保健師、福祉部門や衛生部門の職員などの支援を受け、被災者の心身の健康管理を行います。
- 避難所は、避難所以外の場所に滞在する被災者の生活支援などを行う地域の拠点施設として機能するよう、那覇市災害対策本部から必要な支援を受けます。

避難所の開設から撤収までの流れ

災害
発生

初動期(災害発生当日)

5頁へ

災害発生時の混乱のなかで住民の安全を確保し、避難所を開設する。

災害が
起きた時

- ☐ 自分と家族の身の安全を最優先に確保(6 頁)

災害が
おさまったら

- ☐ 隣近所で声をかけ、助け合いながら避難
☐ 自主防災組織、民生委員などを中心に、避難行動要支援者*名簿などをもとに自力で避難できない人を支援
 *避難行動要支援者(災害時要援護者)

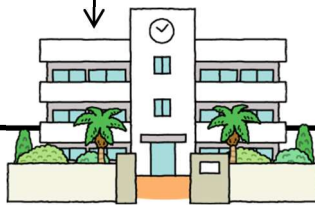
高齢者、障がい者、乳幼児など、自力で逃げるのが困難な人や、
 避難情報をもとに判断することが難しい人のこと

避難した
場所で

- ☐ 避難した人を、自治会や通り会などの班ごとに確認
☐ 避難者の振り分け(トリアージ)
 病院や福祉避難所へ搬送する人 → 病院や福祉避難所へ
避難所へ行く人、自宅に戻る人

避難所

(施設管理者と相談しながら開設)



自宅など

(避難所以外の場所)



- ☐ 建物の安全確認(7 頁)
☐ 施設内の設備の点検(8 頁)
☐ 避難所運営のために使う場所の指定
 ・避難所として利用可能な場所(9 頁)
 ・立入禁止にする場所(10 頁)
☐ 避難所運営のために使う場所の指定(11 頁)
☐ 避難してきた人々の受け入れ場所の指定(12 頁)
☐ 避難してきた人々の受付(13 頁)
☐ 避難者の組分け(14 頁)
☐ 那覇市災害対策本部への連絡(15 頁)
☐ 情報収集・伝達手段の確保(15 頁)
☐ 備蓄している水や食料、物資の確認・配給(16 頁)
☐ 安全対策(17 頁)
☐ 遺体の一時受け入れ(17 頁)

- 支援を受けるため
☐ 避難所利用者登録(13 頁)
☐ 利用者の組分け(14 頁)

展開期(2日目～1週間程度)

18頁へ

避難所者が主体となって運営できるよう、避難所運営委員会を組織する。(平時から組織されている場合、その組織を元に活動を行う。)

避難所



- ☐ 避難所運営のための業務(19 頁)
- ☐ 組の代表者(組長)の選出(20 頁)
- ☐ 避難所運営委員会の設置(21 頁)
- ☐ 各運営班の設置(23 頁)
- ☐ 役割の明示(23 頁)

自宅など

(避難所以外の場所)



- ☐ 組の代表者の選出(20 頁)
- ☐ 避難所運営委員会への参画(21 頁)

災害救助法が適用された災害で、避難所の開設期間が7日間を超える場合は、延長手続きのため、あらかじめ那覇市災害対策本部に連絡する。

安定期(1週間目～3週間程度)

24頁へ

避難者からの要望が多様化する時期。避難生活の長期化による心身の機能の低下に注意。

- ・ 避難所や、避難所内のスペースの統廃合(25 頁)
- ・ 避難所利用者間のトラブルへの対応(25 頁)

撤収期(ライフライン回復時)

26 頁へ

避難所の集約や統廃合などにより、施設本来の業務再開準備を行う。

- ・ 情報提供(ライフラインの復旧、生活再建のための支援策など)(27 頁)
- ・ 避難所集約後の運営方法などの検討(27 頁)
- ・ 避難所の集約・撤収について避難所利用者への説明(27 頁)

初動期(災害発生当日)の対応

大規模な災害が発生した直後の混乱した状況で、地域の人々の身体や生活を守るためには、消防や市職員だけではなく、自治会や通り会など地域の方々の協力が必要不可欠です。

特に避難所では、地域（自治会、通り会など）の役員や自主防災組織の長などを中心に、住民自らが主体となり、施設管理者や市職員と協力して、避難所を利用する人々の様々な事情に配慮しながら、運営することが期待されます。

■安全の確保と避難者間の協力

大規模な災害が発生し、危険が差し迫っている状況においては、僅かな判断の遅れが、生命を左右する可能性があります。

避難所を運営するにあたっては、安全の確保を最優先事項とし、少しでも危険があると思われるときは、より安全な場所への移動等を考えましょう。

また、避難所を適切に運営するためには、避難者同士の譲り合いや協力等が不可欠です。このため、元気な方に協力を呼び掛けてください。

■避難所の開設

那覇市が指定する避難所の行政担当者や施設管理者が不在で、かつ緊急の場合は避難した地域（自治会など）の役員や自主防災組織の長が、本マニュアルに基づき開設することとなります。

ただし、設備の使用などについては必ず施設管理者の判断を仰いでください。

■業務体制

業務を安全かつ確実に行うため、原則、2人1組で行いましょう。

■初動期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 安否確認

(1) 災害が起きた時

- 自分と家族の安全を最優先に確保する。

＜安全確保の例＞

地震でゆれている間：自分の身を守る行動をとる

浸水の危険がある時：安全な場所または上層階に逃げるなど

(2) 災害が収まったら

- 隣近所に声をかけあい、助け合いながら避難場所へ移動。
- 余裕がある場合には、避難行動要支援者（災害時要援護者）^{*1}名簿や避難行動支援マップなどを用いて、要配慮者の安否を確認する。
- 避難行動要支援者（災害時要援護者）を避難させるための計画（個別計画）^{*2}などに基づき、避難行動を支援する。

(3) 避難した場所で

- 避難者を地区や自治会などの組ごとに確認する。
- 地域の人々の安否情報を収集し共有する。
- 負傷した人や、病気の人はいないか確認する。
- **保健福祉的視点での振り分け（86 頁）**を参考に、病院や福祉避難所に搬送する。
- 自宅に戻ることを選択した人にも、避難所の利用者登録を行えば、避難所において生活支援を受けることができることを伝える。（できれば**避難所利用者登録票（様式集 10-11 頁）**を配布し記入してもらう。）
- 余裕があれば、避難してきた人々から地域の被害状況を聞き取り、那覇市災害対策本部へ情報提供を行う。

*1 避難行動要支援者（災害時要援護者）

高齢者、障がい者、乳幼児など、自力で逃げるのが困難な人や、避難情報をもとに判断することが難しい人のこと

*2 避難行動要支援者（災害時要援護者）を避難させるための計画（個別計画）

自力で避難することが難しい人を避難させるために、名簿情報をもとに、避難の具体的な方法などについて個別にまとめた計画のこと。

2 避難所となる施設の建物や設備の安全確認

- 避難所となる施設管理者とともに、建物などの安全確認を行う。
- 建物の安全確認が終わるまでは、危険なので、建物内に入ることはできないことを伝え、屋外の安全な場所に待機してもらう。

(1) 建物周辺の確認

- 火災が発生している。
- 建物が浸水している。
- 建物全体が沈下している。
- ガス臭い。(ガス漏れしている。)

1つでも☑があれば、
**危険なので、
施設は使用しない！**
→那覇市災害対策本部に
連絡

(2) 建物の確認【地震の場合】

- 被災建築物応急危険度判定士がいる場合は、応急危険度判定*を行う。
- いない場合、避難所となる施設に合わせた様式を用いて建物の外観などから安全確認を行う。

{ ・ 屋内運動場(体育館) → **震災後の余震に備えた緊急点検チェックリスト屋内運動場(体育館用)(様式集2頁)**

・ その他の施設 → 被災建築物応急危険度判定士の判定を受けるまで使用しない。

●施設が「危険な状態」や「注意を要する状態」と判定された場合

危険なので施設は使用しない！

- □ 屋内に避難者がいる場合は、屋外の安全な場所へ誘導する。
- 「危険」の紙を貼り、建物内への立ち入りを禁止する。
- 那覇市災害対策本部に避難所が使用できないことを連絡する。

●建物の被害が無い(軽微)と判断される場合

- 那覇市災害対策本部に緊急点検の結果を報告する。
- 被災建築物応急危険度判定士の派遣を要請する。(建築指導班)

*応急危険度判定

大きな地震が起きた後、余震などによって建物が倒壊したり、壁や窓ガラスが落下したりする危険性を判定し、人の命に関わる二次的災害を防止することを目的とした制度。

応急危険度判定は、都道府県が養成・登録した被災建築物応急危険度判定士(行政職員や、民間の建築士のボランティア)が行う。

(3) 設備の確認

設備	確認項目	使えない場合の対処
ガス	☐ ガス臭くないか ☐ ガス器具に損傷はないか ☐ ガスメーターの確認	☐ 窓を開け、ガス栓を閉める ☐ ガス、電気、火は使用しない
電気 ガス漏れがない場合のみ	☐ 電灯はつくか ☐ 電気器具から異音・異臭はしないか、水につかった形跡はないか	☐ 発電機や照明機器など設置 ☐ 異常のある電気器具は使用しない ☐ 周辺の停電状況の確認 ☐ 施設のブレーカー状況の確認
水道	☐ 水は流れるか ☐ 濁りや異臭はないか(できれば水質検査を実施) ☐ 漏水していないか	☐ 飲料水の備蓄はあるか ☐ 井戸やプールなど生活用水として利用できる水はないか ☐ 受水槽などはあるか
電話	☐ 通話できるか ☐ FAXが使えるか ☐ メールは使えるか ☐ インターネットはつながるか	☐ 他の伝達手段(携帯電話、自転車やバイクなど)を確認 ☐ 那覇市災害対策本部に通信手段(特設公衆電話、衛星電話など)を要請
放送	☐ 放送設備(放送室)や無線は使えるか	☐ 拡声器・メガホンなどを利用
トイレ	☐ 室内は安全か(落下物など危険はないか) ☐ 便器は使用可能か(破損はないか) ☐ 下水は流れるか ☐ 水(上水)は出るか ☐ 周辺は断水・漏水していないか	☐ 井戸やプール、河川の水を汲み置きして排泄後に流す。トイレトペーパーは詰まる原因となるので、流さず、ゴミ袋に集めて処分する ☐ 室内が安全でなく、便器が破損しているような場合は、トイレは使用禁止とし、災害用のトイレを設置する
⇒詳しくは 災害時のトイレ対策 (99 頁) を参照		

3 施設管理者との打ち合わせ

- 建物や施設の安全確認の結果も踏まえ、施設管理者と協議する。
- 避難所の運営について施設独自のマニュアルがある場合は、そのマニュアルに従って対応する。

(1) 利用できる場所の確認

- 施設管理者に、避難所として使用できる場所と使用できない場を区分し、避難者の生活空間として開放する順序を確認する。

＜避難所として利用できる場所＞ 施設の管理者と相談して記入

順序*	場所の名前(体育館など)	階数	受け入れ可能人数	メモ
1		階	約 人	
2		階	約 人	
3		階	約 人	
4		階	約 人	
5		階	約 人	
6		階	約 人	
7		階	約 人	
8		階	約 人	
9		階	約 人	
10		階	約 人	

*避難者の生活空間として開放する順序

＜開放する順序を決める際の注意＞

避難生活が長期間になる場合を考慮し、施設の本来業務を再開する際に支障のない場所から優先的に指定する。(例：体育館→特別教室→教室)

(2) 立入禁止及び立入制限する場所の指定

- 危険な場所や避難所の生活空間として使用しない場所などを立入禁止に又は立入制限場所に指定する。

→ 出入口をロープで封鎖する、「立入禁止」の張り紙を貼るなど

＜避難者の受け入れや立ち入りを制限する場所の例＞

指定区分	具体的な場所の例	理由
立入禁止	応急危険度判定や安全点検で「危険」や「要注意*」と判定した場所	余震などによる二次災害の防止
立入制限	*「要注意*」と判定した場所のうち、応急危険判定により、条件付きで利用を認められた場所（判定後に余震が発生した場合は立入禁止）	余震などによる二次災害の防止
	職員室、事務室、施設管理者の部屋など	個人情報あり施設の本来業務を再開する拠点ともなる
	理科実験室、工作室など	危険な薬品・設備あり
	保健室や医務室、放送室、会議室、給食室や調理室、給湯室、倉庫など	避難所運営に利用
占有禁止	屋外の一部	自衛隊など、外からの救援者が利用する可能性あり
	玄関、廊下、通路、階段、トイレなど	共有空間 避難経路の確保

(3) 利用できる設備や資機材等の確認

- **避難所の設備、備蓄物資一覧表(様式集 41-45 頁)**を参考に、施設管理者に、利用できる設備、資機材の数や保管場所、使用上の注意などを確認する。

4 避難所運営のために使う場所の指定

- 施設管理者と相談し、**避難所運営のために必要な部屋・場所（87 頁）**や**レイアウト例（90 頁）**を参考に管理施設等として指定する。
- 管理施設等に指定した部屋や場所に、貼り紙などをして表示する。

運営のために必要な場所		使う部屋や設置する場所
医療・福祉	救護室	
	福祉避難室（ベッドルーム）	
	要配慮者用トイレ（多目的トイレ）	
生活環境	災害用トイレ	男性用 女性用 共用
	更衣室	男性用 女性用 共用
	手洗い場 手指消毒用アルコールを設置等も有効	
	風呂、洗濯場、更衣室等 男女及び性的マイノリティの方への配慮	
	ごみ置き場	
	ペット同行避難者のスペース	
	談話室	
食料物資	荷下ろし、荷捌き場所	
	保管場所	
育児保育	授乳室	
	調乳室	
	おむつ交換場所	
	子ども部屋	
運営用	避難所運営本部	
	総合受付	
	相談室（兼 静養室）	
	外部からの救援者用の場所	

5 避難してきた人々の受け入れ場所の指定

- 事前に決めた受け入れ方針や優先順位などを確認する。
- 以下のポイントに注意しながら、受け入れ場所を決める。

＜受け入れのポイント＞

通路の確保	通路は、車いすも通れるよう幅 130cm 以上 を目安に確保し、各世帯の区画が必ず1箇所は面するようにする。
地域でまとめる	世帯単位で受け入れ、なるべく顔見知りが集まれるよう自治会、通り会など居住する地域ごとの配置になるよう配慮する。
要配慮者を優先的に受け入れる場所の検討	避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法 (92-96 頁) を参考に、要配慮者を優先的に受け入れる場所を検討し、予め指定する。 できれば個室を確保し、避難者の状況から優先順位を定め、本人や家族の希望も聞いた上で、優先順位の高いよう配慮者に対して個室の利用を促す。

＜避難者の受け入れに際し1人あたりに必要な面積※（参考）＞

2 m ² /人	緊急対応	就寝することができる程度の占有面積
4 m ² /人	避難所生活の長期化	荷物置き場を含めた、就寝することができる程度の占有面積

6 避難してきた人々の受付

(1) 受付の設置

- ☐ 机、いすを設置し、受付を設置する。（「受付」と表示する。）
- ☐ 筆記用具や、受付に必要な様式を用意する。
- ☐ 避難所の看板などを表に設置し、避難所を開設したことを知らせる。
- ☐ 避難者の人数が少ない場合は、受付に順番に並んでもらう。
- ☐ 避難者の人数が多い場合は、自治会や通り会などの役員に協力してもらい、地域ごとに様式を配布して取りまとめてもらう。

(2) 利用者登録

- ☐ 世帯ごとに**避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)**を記入してもらう。
(避難所でペットを受け入れる場合、ペット同伴者の情報は、**ペット登録台帳(様式集 13 頁)**にも記入)
- ☐ 避難所以外の場所に滞在する人の状況を把握するため、自主防災組織、自治会、通り会などの役員や、民生委員・児童委員に協力してもらい、戸別に見回りを行う。見回りの際に、**避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)**に記載してもらう。

<登録時の注意>

- ・食料や物資の支給などの支援は登録票に基づき行われるので、避難所以外の場所（車中泊や自宅など）に滞在する人も記入するよう伝える。
- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。※消防庁安否情報システムの活用
- ・運営協力のため、特技（外国語通訳など）や資格（看護師など）も記入してもらうよう協力を求める。
- ・高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦、乳幼児、女性、子ども、外国人、性的マイノリティの人など、DV被害者など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(3) 人数の把握

- ☐ **避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)**をもとに、避難者（避難所以外に滞在する人も含む）の人数や世帯数を把握する。

7 避難者の組分け

(1) 「組」づくり

- 避難所の運営を円滑かつ効率的に行うため、自治会などの役員の協力を得て「組」を編成する。(車中泊・テント生活者や、在宅など避難所以外の場所に滞在する人も可能な限り「組」を編成する。)
- 編成した「組」を**避難所利用者でつくる組分け表(様式集9頁)**に記載する。
- 各組の代表者(組長)を決める。(詳細は**組の代表者(組長)の選出20頁**参照。)

＜組のつくりかた＞

- ・ 居住地域や血縁関係など、顔見知りが集まることができるよう配慮する。
- ・ 「組」の編成規模は、部屋単位など10世帯程度を目安とする。
- ・ 高齢者だけとなるような「組」の編成は避ける。
- ・ 通勤者や旅行者などの帰宅困難者は、地域の人と別の「組」にする。

(2) 「組」内の人把握

- 食料、水、物資を「組」ごとに配布するため、組内の人数を把握する。
- 組内の人の健康状態を確認し、けが人や病人がいる場合は、病院に搬送するか、那覇市災害対策本部に医師等の手配を要請する。

8 那覇市災害対策本部への連絡

- 避難者に配給する食料・物資の調達など、避難所での必要な支援を受けるため、**避難所状況報告書（初動期）（様式集 27 頁）**を用い、FAX、電話、伝令などで那覇市災害対策本部に連絡する。

＜連絡のタイミング（例）＞

第1報：参集後、速やかに

第2報：参集後、約3時間後

第3報：参集後、約6時間後

第4報以降は**避難所状況報告書〔第 報〕（様式集 28 頁）**を用いて、毎日9時など、定期的に連絡する。

9 情報収集・伝達手段の確保

- 出入口や受付など避難所が見やすい場所に情報掲示板をつくり、**避難所のルール（様式集 3-5 頁）**を掲示する。
- 情報収集・通信手段の確保・設置につとめ、情報を収集する。機材などがない場合は那覇市災害対策本部に要請する。

＜初動期に必要な情報・機材など＞

初動期に必要な情報	必要な機材など
安否情報	□電話（携帯電話、携帯電話の充電器など）
医療救護情報	□FAX（2台（1台は聴覚障がい者専用））
被害情報	□パソコン
ライフラインなどの復旧情報	□テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
水・食料など生活物資の供給情報	□ラジオ
葬儀・埋葬に関する情報	□プリンタ
	□コピー機
	□拡声器
	□非常用電源（発電機、バッテリー）
	□各種電池（予備）
	□情報収集・連絡用の自転車やバイク
	□ホワイトボード、掲示板
	□その他必要な資機材

10 備蓄している水や食料、物資の確認・配給

(1) 状態や数を確認

- 避難所の設備、備蓄物資一覧表(様式集 41-45 頁) を参考に、備蓄している水や食料、物資の状態や数を確認する。
- 足りない分は物資依頼伝票(様式集 29 頁)や食料依頼伝票(様式集 33 頁)で、那覇市災害対策本部に要請する。
- 給水地点を確認し避難所利用者の協力を得て飲料水を確保する。

(2) 配給

- 迅速かつ公平に配給するため、利用者の「組」ごとに配給する。

<配給の注意>

- ・ 目安：飲料水は1人1日3リットル、食料は1人1日3食。
- ・ 数が少ないなど公平に配給できない場合は、けが人や病人、高齢者、乳幼児、妊産婦、障がい者などに加え、健康状態、本人や家族・周囲の状況など、避難所を利用する人が抱える様々な事情を考慮した上で優先順位をつけ、個別に対応する。
- ・ 利用者に、食物アレルギーや文化・宗教上の理由から食べられないものがないか必ず確認し、食物アレルギーや文化・宗教上の理由で食べられないもの(98 頁)を参考に配給を行う。

11 安全対策

- 屋外に設置した災害用トイレなど夜間照明が必要な場所については、非常用電源などによる照明を設置する。
- 女性や子どもに対する暴力防止や不審者排除のため、2人1組で夜間の見回りを行う。
- 必要に応じて、近隣の警察署に巡回や女性警察官の派遣を依頼する。

12 遺体の一時受け入れ

- 感染症などの恐れがあることから、原則、避難所には遺体を受け入れないこととするが、やむを得ないときは行政担当者、施設管理者、避難所利用者が協力して遺体の一時受け入れを行う。
- 遺体の受け入れ場所は、避難所利用者の受け入れ場所とは別とする。
- 遺体を受け入れた場合は、那覇市災害対策本部（環境衛生班）に職員の派遣を要請する。
- 環境衛生班の担当者が未着または到着まで時間を要する場合、死亡者の氏名、年齢、性別、住所、搬送者の氏名、搬送時刻、遺体のあった場所、遺族の連絡先などのメモを遺体の上に置く（身元不明の遺体の場合は、発見場所、発見時間をメモし、所持品を整理しておく。）
- 遺体を受け入れた場所には、遺体搬出後も避難所利用者を入れない。
- 避難所で亡くなった方の扱いも同じとする。

展開期(2日目～1週間程度)の対応

展開期は、避難所運営の仕組みや規則を整え、日常性を確立する時期です。

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所を利用する人を主体とした避難所運営委員会や運営班を組織し、避難所を運営します。

■業務体制

避難所運営委員会を設置するまでの間は、初動期と同様、行政担当者、施設管理者、自治会、民生委員、校区まちづくり協議会など地域の役員、自主防災組織の長などが協力して実施します。

避難所運営委員会を設置した後は、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

■展開期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 避難所などの運営のための業務(展開期)

(1) 避難所の運営

- 大規模地震が起こった後に応急危険度判定を実施していない場合、那覇市災害対策本部（建築指導班）に応急危険度判定士の派遣を要請し、応急危険度判定を実施する。（実施後の対応は、**避難所となる施設の建物や設備の安全確認（7 頁）**を参照）
- 避難所運営委員会や各運営班を設置するまで、行政担当者、施設管理者、自治会、通り会、民生委員、校区まちづくり協議会など地域の役員、自主防災組織の長が協力して、**第2章 各運営班の業務編（28-85 頁）**を参考に対処する。
※平時から避難所運営委員会等の組織が出来ている場合には、その組織をもとに対応する。
- 避難所運営委員会や各運営班を設置したら、速やかに業務を引き継げるよう、対応状況などを**個別引き継ぎ事項(様式集 23 頁)**に記入し、名簿などの書類も整理しておく。

2 組の代表者（組長）の選出

- 避難所利用者で編成した組ごとに代表者（組長）、副代表（副組長）を選出してもらう。（車中・テント生活者や、避難所以外の場所に滞在する人たちの組からも組長等を選出する。）

<代表者（組長）、副代表者（副組長）の選出>

- ・組長は避難所運営委員会の構成員にもなるため、なるべく委員会への出席が可能な人を選ぶ。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交代する。交替時には引き継ぎを行う。

<代表者（組長）の役割>

- ・組内の意見を取りまとめ委員会に報告する。
- ・委員会や各運営班での決定事項は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、組内全員に伝達する。
- ・委員会や各運営班の決定を受け、炊き出しや水の確保、共有スペースの掃除などは、組ごとに当番制で行う。
- ・組ごとに配布される食料や物資を受領し、組内に配布する。
- ・組内に要配慮者（高齢者や障がい者など）がいる場合は、代表者（組長）を中心に組内で協力して支援を行う。
- ・掃除や環境の整備は、組長を中心に組内で協力して行う。

<副代表者（副組長）の役割>

- ・副代表者（副組長）は代表者（組長）を補佐し、代表者（組長）が不在の場合は、その職務を代行する。

3 避難所運営委員会の設置

(1) 構成員の選出

- 避難所利用者で編成した組の代表者（組長）、自治会、民生委員、校区まちづくり協議会、通り会など地域の役員や自主防災組織の長、ボランティアその他の避難所利用者の代表（女性、高齢者、子ども、障がい者、外国人、性的マイノリティの人など、要配慮者やその家族からも選出）、行政担当者、施設管理者が集まり、**避難所運営委員会規約（案）（様式集 6-7 頁）**を参考に、できるだけ速やかに避難所運営委員会を組織する。

＜避難所運営委員会の構成員選出の際の注意＞

- ・構成員のうち、女性の割合ができるだけ男女同数となるよう努める。
- ・原則、ボランティアは構成員としない。ただし、委員会に認められた場合のみ出席・発言ができる。
- ・避難所運営委員会に出席する組の代表者（組長）の数が多い場合は、互選で決定する。ただし、車中・テント生活をする人々の組でつくる代表者（組長）や、避難所以外の場所に滞在する人々でつくる組の組長は、必ず1名ずつ出席できるよう努める。

(2) 会長、副会長の選出

- 避難所運営委員会の構成員の中から、会長、副会長を選出する。なお、会長・副会長のいずれかに女性を選出するよう努める。

(3) 運営規約、避難所のルールを作成、掲示

- **避難所運営委員会規約（案）（様式集 6-7 頁）**をもとに避難所運営に必要な事項を検討し、運営規則を作成する。また、**避難所のルール（様式集 3-5 頁）**にも追記する。
- 運営規約は情報掲示板に貼るなどして、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。

(4) 運営班で行う業務の検討

- 避難所運営委員会は、避難所の運営に必要な具体的な業務を行うため、**第2章 各運営班の業務編(28頁～)**を参考に検討し、各運営班を設置する。

班名		主な活動内容
総務班		総合受付(入退所など各種手続き、苦情相談対応)、避難所内の配置計画、避難所運営日誌の作成、避難所運営委員会の事務局、那覇市災害対策本部への連絡
	名簿係	名簿管理、利用者数の把握、安否確認等への対応(安定期以降、業務が減ったら総務班に統合)
情報班		避難所内外の情報収集・伝達・発信、取材対応
施設管理班		施設・設備の点検・故障対応、防火・防犯対策
食料・物資班		食料・物資の調達・受入れ・管理・配給、炊き出し対応(避難所外の被災者への対応も含む)
保健・衛生班		衛生管理(トイレ・ごみ・風呂・ペット)、健康管理
要配慮者支援班		高齢者、障がい者、難病患者、アレルギー疾患、その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人、性的マイノリティの人など、避難生活で特に配慮を要する人の支援や対策。
ボランティア班		ボランティアなどの人的支援の受け入れ、管理
その他		その他、必要に応じて班を編成する

(5) 避難所運営委員会の業務

- 避難所運営委員会は、**避難所運営委員会の業務(28-29頁)**を参考に、避難所の運営を行う。

4 各運営班の設置

(1) 班員の選出

- 各運営班の班員は、各組の代表者（組長）の協力のもと、本人の意思を確認した上で各組から選出する。

＜班員選出の際の注意＞

- ・避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)の特技・免許欄などを参考に、子どもから高齢者まで、年齢や性別に関係なく、可能な限り役割を分担し、より多くの人が運営に参画できるようにする。
- ・ただし、本人の意思を尊重し、強制はしないこととする。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。
- ・男性だから、女性だからという固定観念に縛られることなく、本人の希望を聞き業務を割り振る。いずれの班も、一方の性別で構成されることのないようにすることが望ましい。ただし、女性用の物資の受け渡しや、女性及び性的マイノリティの人からの要望を聞き取りやすいよう、総務班、要配慮者支援班、食料・物資班には女性などを入れるよう努める。

(2) 班長の決定

- 班員の互選により、各運営班の班長を決める。

＜班員選出の際の注意＞

- ・班長は避難所運営委員会の構成員にもなるため、なるべく委員会への出席が可能な人を選ぶ。
- ・特定の人に負担が集中しないよう、定期的に交替する。交替時には引き継ぎを行う。

(3) 各種業務の実施

- 第2章 各運営班の業務編(28 頁～)を参考に、業務を実施する。

5 役割の明示

- 避難所運営委員会の役割や構成員、各運営班の役割や班編成・班員などを避難所を利用する人に知らせるため、避難所運営委員会等名簿(様式集 8 頁)に記入し、情報掲示板に掲示する。
- 委員会や各運営班の構成員は、見分けやすいように腕章や名札、ビブス（ゼッケン）などの目印を身につける。

安定期(1週間目～3週間程度)の対応

安定期は、避難所運営の仕組みや規則が定着し、生活に落ち着きが戻る一方、被災者の要望や求める情報などが多様化・高度化する時期でもあり、柔軟に対応する必要があります。一方で、自宅や公営住宅、仮設住宅などへ移動し避難所を利用する人が減少するため、避難所の運営体制を再構築するとともに、避難所を閉鎖するための準備を進める時期でもあります。

なお、避難生活の長期化に伴い、被災者の心や身体の抵抗力が低下する時期でもあるため、注意が必要です。

■業務体制

避難所利用者の自主運営の原則に基づき、避難所運営委員会と各運営班が、自主的かつ円滑な避難所運営の主体となります。

ただし、避難所を利用する人の減少に伴い、運営体制を再構築する必要があります。

■安定期の業務の流れ

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 避難所運営業務の継続(安定期)

- 避難生活の長期化に伴う避難所利用者と運営側の健康状態などに注意しながら、**第2章 各運営班の業務編(28頁～)**を参考に運営する。

<安定期に注意するポイント>

主な内容		担当する班
避難所生活長期化に伴う避難所利用者のニーズの変化に伴う対応	被災者支援、生活再建情報の提供	連絡・広報班
	各種相談窓口の設置調整	
	避難生活の長期化に伴う必要物資の確保	食料・物資班
	避難所内の秩序維持の強化	施設管理班
避難所利用者と運営側の身体とこころのケア対策	各種イベントの企画・実施	総務班
	衛生管理の強化	保健・衛生班
	こころのケア対策の強化	
	運営側の健康管理	
	福祉避難所、医療機関などへの移送	要配慮者支援班
	生活場所の整理、プライバシー確保	施設管理班
	避難所以外の場所に滞在する人の健康管理	保健・衛生班 要配慮者支援班
避難所利用者の減少などに伴う運営体制の見直し	運営体制の見直し	避難所運営委員会
	ルールの見直し	総務班
	配置変更にかかる見回り場所の見直し	施設管理班

- 災害発生から7日以内に避難所を閉鎖する見込みがたたない場合は、速やかに那覇市災害対策本部に連絡する。
- 避難所内でトラブルが発生したときは、避難所利用者の組の代表者など避難所施設で周囲から信頼のおかれている人物の助けを借り、速やかに対応する。

2 集約・統合・閉鎖の準備

- 那覇市災害対策本部から、避難所の集約・統合・閉鎖に関する情報や指示があった場合は、**撤収期(ライフライン回復時)の対応(26-27頁)**を参考に準備を行う。

撤収期(ライフライン回復時)の対応

撤収期は、電気・ガス・水道などのライフライン機能が復活することにより、地域で本来の生活を再開することができる期間です。

住居が倒壊等した人は、より生活環境の整った応急仮設住宅などの長期受入れ施設に移動してもらい、避難所を段階的に統合・閉鎖することで、施設の本来業務（学校での授業など）を再開させる準備を行いましょう。

■業務体制

避難所運営委員会は、避難所利用者の生活再建を重視し、避難所の統合・閉鎖にともなう避難所利用者の合意形成を図りながら、避難所となった施設の原状回復を行いましょう。

■撤収期の業務

本ページ以降を参考に業務を行ってください。

1 避難所の統合・閉鎖に向けた準備

- ライフラインの回復状況などから、避難所の統合・閉鎖の時期、閉鎖後の対応などについて、那覇市災害対策本部と協議する。
- 避難所を統合する場合は、移動の日時や方法、荷物などを搬送するための車両や人員の確保などについても、那覇市災害対策本部と協議する。

2 統合・閉鎖に向けた説明会の開催

- 避難所運営委員会は、避難所の統合・閉鎖にあたり、那覇市が開催する説明会に協力するなどして、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する利用者も含む。）に伝え、了解を得る。
- 説明会を開催する場合は、事前に情報掲示板や各組長などを通じて、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員（避難所以外の場所に滞在する利用者も含む）に伝える。また、説明会に参加できない人にも、確実に情報が伝わるようにする。

3 避難所の閉鎖準備

（1）引継ぎ

- 避難所の統合・閉鎖にあたり、避難所利用者の情報などを円滑に引き継ぎすることができるよう避難所運営委員会、各運営班などの協力を得て、避難所の運営・管理に関する情報や書類を集約する。
- 集約した情報や書類などは、那覇市災害対策本部に提出する。

（2）片付け

- 避難所運営委員会、各運営班、避難所利用者、行政担当者、施設管理者は協力して、施設全体の清掃や使用した設備の返却、整理整頓を行う。
- 片付けのための人手が足りない場合は、那覇市災害対策本部（福祉政策班）に対し、職員やボランティアの派遣を要請する。

4 避難所の閉鎖

- 避難所運営委員会は、避難所閉鎖の日に解散する。

※平時から避難所運営委員会を組織している場合には、平時の活動に戻る。

第2章

各運営班の業務編

避難所運営委員会や各運営班など、避難所運営に携わる人々が行う業務の内容やポイントを、委員会や班ごとに掲載しています。

避難所運営委員会及び各運営班の業務は、本編や資料編、様式集などを参照する形式で構成しています。

①避難所運営委員会の業務1

定例会議の開催

実施
時期

展開期～

- 避難所内の状況を把握し、相互の意見交換を行いながら、避難所の運営に必要なことを決めるため、毎日、定例会議を開催する。

（朝夕1日2回程度）

- 会議の結果から、各運営班の要望、連絡事項など、那覇市災害対策本部へ報告する内容をまとめる。

＜定例会議の主な内容＞

- ・ 組の代表者（組長）や各運営班から情報の収集・共有
- ・ 避難所利用者からの要望、苦情、意見の共有、対応方針の決定
- ・ 避難所利用者のうち、特に配慮する必要のある人に関する情報の共有、対応方針の決定
- ・ トイレや共有スペースの掃除など、各組が交替で行う業務の内容や当番順の決定
- ・ 避難所内の規則や運営方針など、避難所の運営に必要な事項の協議・決定
- ・ 那覇市災害対策本部からの情報の共有、要請内容などの調整・決定
- ・ 他関係機関の支援活動情報の共有
- ・ 災害（余震など）が発生した場合の対応

①避難所運営委員会の業務2

運営体制の見直し

実施
時期

安定期～

- 避難所利用者の数や避難所内の配置状況を把握し、避難所利用者でつくる組や避難所運営委員会、各運営班などの運営体制を見直し、再構築する。
- 必要に応じて、那覇市災害対策本部に職員等の派遣を要請するほか、自宅などにもどった被災者（地域【自治会、通り会など】の役員や自主防災組織の長など）にも、引き続き避難所の運営に協力してもらうよう依頼する。
- 避難所利用者の数やライフラインの復旧状況、避難所となった施設の本来業務の再開状況などから、避難所の集約・閉鎖時期などについて、行政担当者を通じて那覇市災害対策本部と協議する。

②総務班の業務1-1(名簿係と連携)

総合受付(入所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 登録票などへの記入

- ☐ 避難所利用者登録票(様式集 10 頁)に記入してもらう。
- ☐ 記入者とともに、避難所利用者登録票 裏面(様式集 11 頁)の登録時の注意事項を確認し、本人からの申告事項や聞き取ったことを記入する。
- ☐ ペット同伴の場合はペット登録台帳(様式集 13、14 頁)にも記入してもらう。

<登録時の注意>

- ・様式は世帯(家族)ごとに作成してもらう。(なお、世帯(家族)には那覇市パートナーシップ・ファミリーシップ登録者を含む)
- ・日本語がわからない外国人には、世界地図などを用いて、その人が理解できる言語を確認する。(通訳者の派遣時に必要)
- ・記入事項に漏れがないか確認する。

→特にチェック!

- ・安否確認の問い合わせに対応するため、住所と氏名を公開してよいか確認する。※消防庁安否情報システムなど
- ・運営協力のため、特技(外国語通訳など)や資格(看護師など)も記入してもらうよう協力を求める。
- ・高齢者、障がい者、難病・アレルギー疾患・その他の慢性疾患患者、妊産婦・乳幼児、外国人、性的マイノリティの方など、避難生活で特に配慮を要することがあるか確認する。

(2) 利用者への説明、案内

- ☐ 避難所でのルール(様式集 3-5 頁)を説明する。(できれば印刷して渡す)
- ☐ 避難所内の配置図で受け入れ可能な場所を確認し、場所を割り当てる。
- ☐ 配布する物品(毛布など)がある場合は、人数分手渡しする。

→注意

- 配布した物品は、物資ごとの受入・配布等管理簿(様式集 31 頁)に忘れずに記入する。
- ☐ 受け入れ場所まで案内し、組の代表者(組長)に紹介する。
- ☐ 退所するときは、受付に寄るよう伝える。

(3) 入所後の手続き

- ☐ 避難所内の配置図を修正する。
- ☐ 避難所利用者登録票の裏面に受け入れ場所などの情報をメモする。
- ☐ 避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)の情報を、避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 24 頁)に記入する。(パソコンが利用できる場合は、避難所利用者名簿(詳細版: エクセル管理用)(様式集 26 頁)に☐ 入力する。)
- ☐ 登録後は、登録票を受付番号順にファイルに綴じて保管する。

②総務班の業務1-2（名簿係と連携）

総合受付(退所の手続き)

実施
時期

展開期～

(1) 退所の申し出があったら

- 退所の申し出があった場合は、**退所届(様式集 16 頁)**に記入してもらい、以下のことを伝える。

＜退所する人に伝えること＞

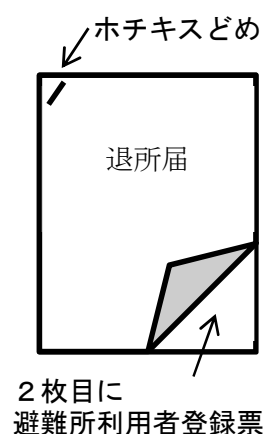
- ・私物はすべて持ち帰ること。
- ・貸出したものは総合受付に返却すること。
- ・使用したスペースは清掃すること。
- ・(事前の申し出の場合) 退所の際は必ず受付に立ち寄ること。

(2) 退所日当日

- 忘れ物がないか、清掃を行ったか確認する。(可能であれば、本人と部屋まで同行し、確認する。)

(3) 退所後の手続き

- 避難所内の配置図を修正する。
- **退所届(様式集 16 頁)**の情報を、避難所利用者登録票と避難所利用者名簿に記入する。
- 避難所利用者登録票の世帯全員が退所した場合は、退所届と避難所利用者登録票を合わせてステープラー(ホチキス)などでまとめる。
- 記入後は、退所届を受付番号順にファイルに綴じて保管する。



(4) 申し出なく退去してしまった人がいたら

- 退所届を提出せずに退去した人がいたら、本人に電話などで確認する。
- 本人と連絡がつかない場合、避難所運営委員会と相談の上、一定期間張り紙などをした上で、退所扱いとする。

②総務班の業務1－3

総合受付(落とし物対応)

実施
時期

展開期～

(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(様式集 19 頁)**に記入する。
- メモ用紙などに落とし物の内容を書き、情報掲示板に掲示する。

→財布・現金の場合

- ・財布や現金は、速やかに警察に届ける。
- ・財布や現金を落としたと申し出があったら、警察に届けたと伝える。

→それ以外の落とし物の場合

- ・財布や現金以外の落とし物には、落とし物リストと同じ番号をつけて総合受付で保管する。(保管期間は3ヶ月程度)
- ・刀剣類・薬物等(法令で禁止されているもの)は警察に届け出る。
- ・傘や衣類など大量で安価なものや、保管するために不相当な費用を要するものは保管期間(3ヶ月)を待たずに適宜処分する。

落とし物のお知らせ

〇〇〇〇

＜保管期間＞

〇月〇日まで

〇〇避難所総合窓口

(2) 自分のものという申し出があったら(財布・現金以外)

- 落とした日時や場所、落とし物の特徴を聞き取る。(携帯電話の場合は、電話番号を確認する。)
- 受け渡しをしたら、落とし物リストに日時、氏名、住所、連絡先、受け取りのサインをしてもらおう。受付担当は余白にサインする。
- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモをはがす。

(3) 探し物の申し出があったら

- 探している物の特徴や失くした時期や場所を聞く。
- 落とし物リストに該当の物がある場合は(2)と同様に対応する。
- ない場合は、氏名や連絡先を聞き取って、メモに記入し、落とし物リストのつづりに貼り付けておく。

(4) 保管期間(3か月)が経過したら

- 情報掲示板に貼っていた落とし物のメモを回収し、処分する。
- 落とし物リストの備考に保管期間満了により処分する旨を記入する。
- 保管していたものを処分する。(処分の仕方は施設管理者に確認する)

②総務班の業務1－4(要配慮者支援班と連携)

総合受付(苦情・相談・要望対応)

実施
時期

展開期～

(1) 相談コーナーの設置

- 要配慮者支援班と連携し、総合受付の一角に、利用者からの苦情・相談・要望などを聞く「相談コーナー」を設置する。
- 設置場所がわかるよう「相談コーナー」と表示する。

＜相談対応＞

- ・受付時間中は2名以上（総務班：1名、要配慮者支援班：1名）で対応する。（途中で交替してもよい。）
- ・個別相談が必要な場合は、プライバシーに配慮した相談室などを利用し、必ず2名以上で対応する。
- ・受付には女性も配置し、女性が相談しやすい環境をつくる。一般の相談とは別に、できるだけ女性相談員のみで対応する時間帯を設けることも検討する。
- ・苦情、相談、要望への対応後の事務処理は、総務班が行う。

＜対処に困る場合＞

- ・必ず班長に相談する。
- ・避難所運営全体に係る内容は、避難所運営委員会の場で相談する。

＜苦情・相談対応の注意＞

- ・苦情の背景には、「やむを得ず避難生活を送らなければならない」という被災者の気持ちがあることを認識し、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であるという基本方針を忘れず、避難所利用者の自立を促すような対応を心がける。

(2) 相談対応後の処理

- 相談コーナーで聞き取った内容は**受付メモ(様式集 21 頁)**に記録する。
- 対応が必要な場合は、内容に応じて関係者(避難所運営委員会や各運営班の班長、行政担当者、施設管理者など)に申し伝える。
- **受付メモ(様式集 21 頁)**に対応状況を記入してファイルにとじる。ファイルの取り扱いには厳重に注意する。
- 聞き取った内容は、プライバシー及び個人情報保護のため総務班と要配慮者支援班等の関係者のみで共有し、他者には絶対に漏らさない。
- **避難所運営日誌(様式集 22 頁)**にも概要を記載する。

②総務班の業務1－5

総合受付(宅配・郵便)	実施 時期	展開期～
(1) 郵便物の差出箱の設置 ☐ 郵便事業者と相談し、総合受付に「簡易郵便差出箱」を設置する。 (2) 利用者あてに送られた宅配や郵便物 ☐ 宅配や郵便事業者に、避難所内の配置図を貸し出し、該当者に直接渡してもらう。 ☐ 本人が不在の場合は配置図を返却してもらい、宅配や郵便物を一度持ち帰り、再度来ってもらう。 ☐ 配達後に、配置図を返却してもらう。		

②総務班の業務1－6

総合受付(支援の受け入れ)	実施 時期	展開期～
☐ 個人や団体などから直接、寄付や物資など支援の申し出があった場合は、那覇市災害対策本部（福祉政策班）を通すよう伝える。ただし物資のうち、イベント主催者が持参したものや少量の場合などは、施設管理者、食料・物資班と相談し、直接受け入れるかどうかを決める。 ☐ 受入可能となった場合は支援受け入れ一覧表(様式集 20 頁)に記入し、食料・物資班に引き渡す。 ☐ 不要な救援物資がきた場合は受け取りを拒否する。 ☐ 那覇市災害対策本部からあっせんがあった場合は、施設管理者、食料・物資班などと相談し、受け入れを検討する。		

②総務班の業務2

利用者数の把握

実施
時期

展開期～

- **避難所利用者名簿（手書き用）（様式集 24 頁）**などから、入所者数、退所者数、避難所利用者数（避難所以外の場所に滞在する人を含む）、配慮が必要な人などの情報を把握し、毎日午前9時までなど決まった時間に行政担当者に報告する。（⇒総務班9「那覇市災害対策本部への連絡」へ）
- 班長は避難所運営委員会で、入所者数、退所者数、避難所利用者数などを毎日報告する。
- 車中・テント生活者や避難所以外の場所に滞在する人の情報についても情報班と連携して把握し、**那覇市避難所運営マニュアル(14 頁)**を参考に「組」を作り、組長を選出する。

②総務班の業務3

安否確認への対応

実施
時期

展開期～

(1) 公開用名簿の作成

- 安否確認などの問い合わせに迅速に対応できるよう「避難所利用者登録票(様式集 10-11 頁)」で個人情報を公開してよいとした人の「氏名」と「ふりがな」、「住所(〇〇地名〇〇丁目まで)」を世帯別に、公開してよいとした区分(親族・同居者、知人、左記以外)ごとに抜き出した公開用の名簿、「避難所利用者名簿【公開用】(様式集 25 頁)」を作成しておく。

<名簿作成のポイント>

- ・「避難所利用者名簿【公開用】(様式集 25 頁)」は「避難所利用者名簿(手書き用)(様式集 24 頁)」などとは別に作成する。(個人情報の漏洩を防ぐため)
- ・五十音順や地域別に整理すると、迅速に対応しやすい。
- ・公開用の名簿は随時更新する。

(2) 安否確認への対応

- 問い合わせには、「避難所利用者名簿【公開用】(様式集 25 頁)」に情報がある場合のみ回答する。
- 公開用の名簿以外の情報は、那覇市災害対策本部に問い合わせるよう伝える。
- 安否確認のため名簿の掲示・閲覧が必要な場合は、公開用の名簿を一定期間掲示してもよいが、問い合わせが減ったらすみやかに撤去する。

総務班の業務4

電話対応

実施
時期

展開期～

- 避難所に入所している人あての電話があった場合、公開用の名簿で該当者を確認し、公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。
- 電話は取り次がず、該当者に伝言することを伝える。
- 受信日時、伝言内容、相手方の氏名や連絡先を聞き取りメモする。
- メモの内容は以下を参考に該当者に確実に伝わるようにする。

<伝言のしかた>

緊急度や、伝言を受け取る側の事情（視覚や聴覚に障がいのある人、外国人など）に配慮した方法を選ぶ。

- ・ 館内放送で該当者を呼び出す。
- ・ 連絡役を決めて、メモを該当者に渡す、あるいは声で伝える。
- ・ 情報掲示板にメモを掲示する。

総務班の業務5

来客対応

実施
時期

展開期～

- 避難所に入所している人あてに来客があった場合、公開用の名簿で該当者を確認する。（公開用の名簿に情報がある場合のみ対応する。）
- 館内放送や連絡役にて該当者を総合受付まで呼び出す。
- 該当者が来た場合は、来客と面会してもらう。
- 該当者が来ない場合は、電話対応と同じ方法で伝言を承る。

<来客対応の例>

- ① 「捜している人の住所と名前を教えてください。」
- ② 公開用の名簿を確認し、該当者がいれば③に進む。公開用の名簿に該当者がいない場合は、その旨を伝える。
- ③ 「ここでは、放送で呼び出して連絡を伝えるのみです。」
- ④ 「あなたの名前と連絡先を教えてください。」
- ⑤ 「呼び出しても応答のない場合がありますが、それ以上の対応はできませんのでご理解ください。」

総務班の業務6

取材対応

実施
時期

展開期～

1 方針の決定

- 取材や調査団の受け入れを可能とする時間や区域などの方針を決め、避難所運営委員会の承諾を得る。

＜取材の対応方針（例）＞

- ・人々が寝起きする居住空間や避難所として利用していない部屋への立ち入りは原則禁止する。ただし、居住空間については、その部屋の入所者全員の同意を得た場合は、総務班の立ち合いのもとで受け入れ可能とする。
- ・インタビューをする場合は必ず総務班の担当者に許可を取ること。許可を得ずに話しかけたり、カメラを向けたりすることは禁止する。

2 取材対応

- マスコミや調査団などから、取材や調査の申し出があった場合は、取材の対応方針を説明する。
- **取材・調査受付票(様式集 17 頁)**に記入してもらう。
- 取材中は、バッジや腕章などで身分を明らかにしてもらう。
- 取材中は、必ず総務班が必ず立ち会う。

総務班の業務7

避難所運営委員会の事務局

実施
時期

展開期～

- 避難所運営委員会の事務局として、会議の準備や記録を作成する。
- 避難所運営委員会の決定事項を情報掲示板に掲示する。また各組長や情報班と協力し避難所を利用する人（避難所以外の場所に滞在する被災者も含む）にも確実に伝達する。

総務班の業務8

避難所運営日誌の作成

実施
時期

展開期～

- 避難所運営委員会での議事内容などを参考に、毎日、**避難所運営日誌（様式集 22 頁）**を作成し、避難所の状況や主な出来事、次の日に引き継ぐ事項などを記録する。

総務班の業務9

那覇市災害対策本部への連絡

実施
時期

展開期～

- 那覇市災害対策本部への連絡事項について、避難所運営委員会でとりまとめた内容をもとに**避難所状況報告書（様式集 27 頁）**を作成し、行政担当者に提出する。
- 行政担当者は総務班から提出された**避難所状況報告書（様式集 27 頁）**に特記事項等の必要事項を記入し、毎日午前9時など決まった時間に報告する。
- 行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が那覇市災害対策本部へ連絡する。（食料・物資の要請（食料・物資班）、ボランティアの派遣依頼（ボランティア班）なども同様に、行政担当者が不在かつ緊急の場合は、総務班が那覇市災害対策本部へ連絡する。）

総務班の業務10

災害発生時の対応

実施
時期

展開期～

(1) 災害発生時の対応方針の検討

- 避難所運営委員会の事務局として、地震、河川の氾濫、土砂災害、高潮災害、津波などの災害が発生した場合にどう対応するか（情報伝達や避難方法、新たな避難者の受け入れ場所の確保など）を災害の事象ごとに検討し、対応方針を決める。
- 災害時の対応方針を、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、各人でも身の安全を確保することができるよう、具体例を示して伝えておく。

(2) 気象や災害に関する情報の入手・提供

- 情報班と連携し、市町村災害対策本部やテレビ・ラジオなどから、気象や災害に関する情報を収集する。
- 災害が発生する可能性が高まった場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝えるとともに、必要に応じて避難の体制などを整えておく。

(3) 災害が発生した場合

- 地震などの災害が発生した場合は、テレビ・ラジオなどで情報（地震の場合は、震度や津波警報等）を確認し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝える。（小規模な地震の場合や津波のおそれがない場合は、心配ない旨を伝える。）
- 避難口確保のため、正面玄関などを開放する。
- 災害の状況により、避難所内にいることが危険だと判断される場合は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝え、対応方針に基づきすみやかに避難する。

総務班の業務11

ルールの見直し

実施
時期

安定期～

- 避難生活の長期化に伴い、避難所での生活のルールについて適宜見直しを行う。
- ルールの追加や変更が必要な場合は、避難所運営委員会の承諾を受けた上で、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97 頁)**を参考に、避難所利用者全員に知らせる。

総務班の業務12

各種イベントの企画・実施

実施
時期

安定期～

- ボランティア班や施設管理班と連携し、被災者の孤立感解消や生きがいづくりのため、ボランティアやNPOなどの団体が主催するイベントの受け入れや、避難所利用者自身が企画・実施するイベントについて、日時や実施場所を調整する。
- イベントの開催が決まったら、情報班と連携し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97 頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝える。
- イベント開催時は、最低1人は付き添い、主催者を補助する。

③情報班の業務1

情報収集・提供に必要な機器の確保

実施
時期

展開期～

- ☐ 情報収集・提供に必要な機器の確保につとめる。
- ☐ 避難所で入手できない場合は、那覇市災害対策本部に依頼する。

＜必要な機材の例＞

展開期に必要な機材など

- ☐ 電話（携帯電話、特設公衆電話）
- ☐ F A X（特設公衆F A Xなど2台以上（1台は聴覚障がい者専用））
- ☐ パソコン（インターネットが利用可能なもの）
- ☐ テレビ（文字放送・字幕放送が可能なもの）
- ☐ ラジオ
- ☐ プリンタ
- ☐ コピー機
- ☐ 拡声器
- ☐ 非常用電源（発電機、バッテリー）
- ☐ 各種電池（予備）
- ☐ 情報収集・連絡用の自転車やバイク
- ☐ ホワイトボード、掲示板
- ☐ 各種用紙・筆記用具

③情報班の業務2

連絡員による情報収集

実施
時期

展開期～

- ☐ 情報班の班員などが連絡員となり、**避難所開設・運営のための緊急連絡先(様式集1頁)**などの各種機関と連絡をとり、情報を収集する。
- ☐ 近隣の避難所とも情報を交換し、地域の情報を収集する。
- ☐ 避難所を利用する人からも、地域の被害状況などの情報を収集する。
- ☐ ラジオ、新聞、テレビ、パソコン（インターネットやSNS）など、あらゆるメディアの情報をできる限り収集する。
- ☐ うその情報やデマなどに注意し、情報元をよく確認し信頼できる情報を選別する。

<展開期に必要な情報の例>

展開期に必要な情報など

- ☐ 安否情報
- ☐ 被害情報
- ☐ 救護所の設置状況や医療対応できる避難所の状況
- ☐ 近くの病院など医療機関の開業状況
- ☐ 福祉避難所の受け入れ状況
- ☐ 災害派遣医療チーム(DMAT)や災害派遣精神医療チーム(DPAT)、保健師など医療や福祉の専門家の巡回状況
- ☐ ライフラインなどの復旧情報
- ☐ 水・食料など生活物資供給情報
- ☐ 葬儀・埋葬に関する情報
- ☐ 沖縄都市モノレール、道路など交通機関の復旧状況
- ☐ 生活関連情報（商業施設、銭湯の開店状況など）

<情報を集めるときの注意>

- ・ 情報を受けた日時、情報元（情報源）を必ず明記する。
- ・ 集めた情報はできるだけ早く整理する。

③情報班の業務3

避難所外の被災者の情報把握	実施 時期	展開期～
□ 地域（自治会、通り会、自主防災組織など）の役員やボランティアなどの協力を得て、避難所以外の場所に滞在する人がいる地域ごとに担当を分け、戸別訪問する。 □ 発災直後で人手が足りない場合は、自宅の様子を見に行く人などにも協力してもらい、近隣の住家の人などに声をかけてもらう。 □ 戸別訪問の際は避難所利用者登録票（様式集 10-11 頁）の様式を持参し、食料や物資の配給、情報の提供など支援を行うために必要なので、未登録の場合は登録してもらうようお願いする。		
＜聞き取り内容（個人情報など）の取扱い＞		
・ 聞き取った情報は避難所運営のために最低限必要な範囲で共有することとし、個人のプライバシーに関わる内容は口外しない。		
→要配慮者本人や家族に必ず確認！		
・ 聞き取った情報を、避難所運営のために最低限必要な範囲で、避難所運営委員会や各運営班、組長と共有することを伝える。 ・ 個人のプライバシーに関する内容は、口外しないことを伝える。 ・ 必要に応じて、医師や保健師、民生委員、ボランティアなど外部の支援者とも共有する場合があることも確認する。		

③情報班の業務4

情報伝達に配慮が必要な人への対応検討

実施
時期

展開期～

- 要配慮者支援班と連携し、避難所利用者のうち、情報伝達に配慮が必要な人を確認する。（本人の所在、状況、情報伝達を支援する人（家族や近隣の人など）の有無など）
- 要配慮者支援班と連携し、**避難所利用者の事情に合わせた配慮の方法(92 頁)**や**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97 頁)**を参考に、情報を伝えるための方法や必要な資機材や人材などについて検討する。
- 情報伝達のための資機材が足りない場合は、食料・物資班または那覇市災害対策本部に依頼する。
- ボランティア（手話通訳、外国語通訳）が必要な場合は、ボランティア班に依頼する。

③情報班の業務5

情報の伝達・提供

実施
時期

展開期～

- 収集した情報は整理・分類し、情報掲示板に貼るなどして伝達する。
- 情報伝達の際は、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97 頁)**を参考に、避難所を利用する人全員（避難所以外の場所に滞在する人も含む）に確実に伝わるようにする。
- 避難所外の被災者にも情報を提供するため、避難所の建物の外で、車中・テント生活者が見やすい場所に1か所、避難所の敷地の入り口付近に1か所、情報掲示板を設置し、避難所と同様に情報を提供する。
- 重要な情報は組長への伝達や個別訪問などにより、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97 頁)**を参考に、全員に伝える。
- 避難所から遠い場所に滞在する被災者に対しても情報が伝達できるよう、那覇市災害対策本部と協議するとともに、自治会などに協力を求める。

③情報班の業務6

情報掲示板の管理

実施
時期

展開期～

1 情報掲示板の設置

- **情報収集・伝達手段の確保(15 頁)**を参考に情報掲示板を設置する。
- 避難所以外の場所に滞在する人の組とも協力し、避難所以外の場所に滞在する人々のために物資や情報を届けられるよう努める。

＜揭示例＞

〇〇避難所 情報掲示板			
最新情報	市町村からの お知らせ	避難所の 生活情報 (風呂、給水車、 病院情報など)	水道、ガス、 電気、交通機 関などの復旧 状況
献立表	伝言板 (避難所利用 者が自由に使用)	避難所の 共通理解 ルール	避難所運営委 員会・運営班 の組織図

2 情報掲示板の管理

- 情報班が管理する。
- 揭示の希望があったら情報班で受け付け、内容を確認する。
- 期限切れの情報や古い情報は掲示板から取り除く。
- 取り除いた揭示物は、廃棄せずに分類して保管しておく。

③情報班の業務7

安定期以降の情報収集・提供

実施
時期

安定期～

- 被災者支援や生活再建、災害復旧に関わる情報など、避難所を利用する人が求める情報を収集し、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝える。

＜安定期に必要な情報の例＞

安定期に必要な情報など

- ライフラインの復旧状況
- 近隣の商業施設などの開店状況
- 公営住宅や応急仮設住宅の整備・入居情報
- 被災者への各種支援制度（義捐金や見舞金、税の減免、融資制度など）
- 住宅の応急修理や再建に係る助成制度
- 子どもの教育に関する情報
- 求人情報、労働相談（ハローワークなど）

③情報班の業務8

各種支援窓口の設置調整

実施
時期

安定期～

- 行政や民間企業、支援団体などが避難所で実施する被災者の生活支援の説明会や、相談窓口の設置などの情報を入手した場合は、相手方に確認した上で、総務班、施設管理班と連携して日程や受け入れ場所などを検討し、受け入れの可否を避難所運営委員会で協議する。
- 説明会の開催や窓口の設置が決まったら、**避難所利用者の事情に配慮した広報の例(97頁)**を参考に、避難所利用者全員に伝える。