

広島県避難所開設・運営訓練手引き  
「運営組織の活動と体制の確立の理解」教材

# 運営組織の活動と 体制の確立

## 避難所運営組織による 活動の全体像について

- まずは、「避難所運営組織による活動の全体像」について説明します。

「避難所運営」では  
どんなことをするのでしょうか？

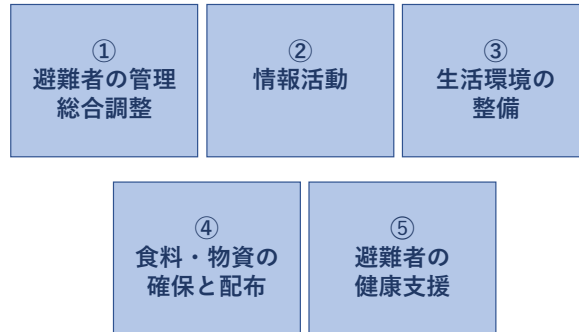
【説明内容】

- 参加者の皆さんに、「避難所運営」でどんなことをする必要があるのか、問いかけましょう。
- 2～3人ほど、意見を聞いてみましょう。

※意見が出にくいようでしたら、避難所で生活する上で、どんなことが必要になるかを聞いてみましょう。

※ご存じない人が多いので、知らなくても恥ずかしくないことを伝え、フォローしましょう。

## 避難所運営組織による活動



## 【説明内容】

- 避難所運営での活動は、実はこんなにあります。
  - ①避難者の数を把握したりする、避難者の管理・総合調整
  - ②避難者に必要な情報を収集して提供する情報活動
  - ③避難所の生活環境を良好に保つための環境整備
  - ④避難者に必要な食料・物資の確保と調達
  - ⑤避難者の健康維持のための支援（要配慮者への対応を含む）
- そのため、関係者で役割分担をして、体制を整え、組織として行っていくことが、必要になります。
- では、ひとつずつ、どんなことをするか、見ていきましょう。

避難者の受付・相談窓口



出典：(一財)消防科学センター「災害写真データベース」

■具体的な取組み

- 利用者数の把握と名簿管理
- 避難所利用者からの苦情・相談・要望対応
- 避難所運営の課題や対応状況のとりまとめ
- ボランティアの依頼・調整

■対応のポイント

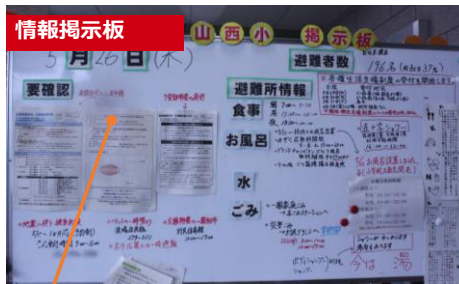
- さまざまな避難者に適切に支援・対応を行うため、避難者の特性や数を把握
- 避難者を把握するための**受付の設置、名簿等の管理**
- 避難者からの相談や要望に対応するための**窓口の設置**
- 避難所運営組織の会議で、避難所運営における課題等の検討内容のとりまとめ
- 組織内での検討内容の共有（必要に応じて避難者にも伝達）
- 市町職員を通じて、ボランティアの派遣を依頼
- 来援したボランティアと、活動内容や人の割り振りについて相談・調整

【説明内容】

- まずは、避難者の管理・総合調整について説明します。
- 避難所には、男性や女性、子どもや大人、高齢者、要配慮者など、さまざまな人が来ます。
- **さまざまな人に、適切な対応、支援を行うためには、まずは、どんな人がどれだけいるか、正確に把握する必要があります。**
- そこで、受付を設置し、名簿等を用いて、避難者の数を管理することが重要になります。
- **また、避難者からの相談や要望を受け付けるための相談窓口を設置して、個別に対応することも重要になります。**
- 郵便や面会希望者などの来訪者、電話などの対応も受付で行います。
- さらに、避難所内のさまざまな課題に対応するために、避難所運営組織で会議を開きますが、そのサポート役として、避難所内の課題や対応状況など、会議の内容をとりまとめ、運営組織で共有できるようにします。
- そのほか、市町職員を通じて、市町災害対策本部に連絡し、ボランティアの派遣を依頼します。
- ボランティアが来援したら、活動内容ごとに振り分け、人数の調整をします。
- また、ボランティアの活動場所を示す地図を渡すなど、ボランティア活動

が円滑に進むように配慮します。

- 以上が避難者の管理・総合調整の活動になります。



出典：熊本災害デジタルアーカイブ／提供者：西原村

- 安否情報と被害情報
- 近くの病院や医療機関の開業状況
- 福祉避難所の開設状況
- 医療チームや保健師等の巡回状況
- ライフラインなどの復旧状況
- 水・食料など生活物資の供給情報
- 入浴支援の実施状況
- 商業施設や銭湯の開店状況
- 被災者支援や生活再建の案内 など

■具体的な取組み

- 情報収集・整理
- 各種情報やルールの周知・伝達
- 取材対応

■対応のポイント

- 情報掲示板の設置、拡声器や館内放送等による**避難者への情報提供**
- **車中泊避難者や在宅避難者にも公平に情報提供**できるように配慮
- 取材対応については、必ず市町職員と相談

【説明内容】

- 避難者は、生活をつなぎ、また再建していくために、地域の被災状況や復興状況、あるいは自治体による支援の情報など、さまざまな情報を求めています。
- そこで、そうした情報を収集・整理し、避難者に提供していくことが重要になります。
- また、避難所で共同生活をするにあたって、一定のルールが必要になってきますので、そうしたルールの周知をしていくことも重要になります。
- そこで、収集・整理した情報を、情報掲示板や館内放送などで、お知らせしていくことが重要になる
- 視覚障害者や耳が遠い人なども来ることもありますので、情報提供の仕方は、避難者の特性に応じて、対応することも重要です。
- また避難所は地域の災害対応拠点として、在宅で避難されている人、あるいは車中泊をしている人にも、公平に情報が届くように配慮します。
- そのほか、避難所にマスコミから取材の申し込みなどがあった場合は、市町職員に相談し、対応します。

施設の点検



施設の点検の様子（熊野東防災交流センター）

■具体的な取組み

- 生活環境全般の整備
- トイレの確保と管理
- その他必要な場所の確保と管理
- ペットの受入れ環境整備  
※ペットを受入れる避難所のみ
- 居住空間・共有空間の安全確保

■対応のポイント

- 生活環境を維持するため、**ライフライン等の設備の管理（定期的な点検等）**
- 生活環境を衛生的に保つための**トイレやゴミ置き場等の確保と管理**
- ペット飼育者とともに、**飼育環境の整備や管理**
- またペット飼育者に対して**ペットの飼育ルールの呼びかけ**
- 火気の取扱いや防犯の**ルールの周知・徹底**
- 夜間の定期的に見回りを行うなど、**防火対策、防犯対策を実施**

【説明内容】

- 避難者の**生活環境を維持していくために、ライフライン等の設備の管理**をしていくことが必要です。
- そこで、ライフラインについては、定期的に点検を行い、必要に応じて、代替手段を活用することが重要です。
- また避難所の衛生管理も重要です。避難者の居住スペースの清掃のほか、トイレ、洗濯場所、ゴミ置き場などの共有空間の確保・管理が重要になります。
- 衛生環境の管理については、避難者と協力しながら実施するようにしましょう。
- トイレが使えない場合には、市町職員に相談して仮設トイレ等を確保・設置し、使用のルールや清掃当番などを決め、周知していくことも重要です。
- また、**ペットと同行して避難してくる人のために、ペットの受入れ環境を整備**することが必要です。
- そこで、避難所にあるもので、ペット飼育者とともに、飼育環境の整備や管理、また動物が苦手な避難者もいるので、ペット飼育者に飼育ルールの呼びかけを行うことが重要になります。
- さらに、避難所内の安全確保のために、**避難者への防火・防犯の呼びかけ、定期的な巡回**などを行うことが必要になります。



- そこで、火気の手扱いや防犯のルールについての周知・徹底を行うとともに、夜間は戸締りをしたり、警察や消防団とも連携して、定期的な見回りを行うことが重要です。

## 物資の確保・配布



出典：熊本災害デジタルアーカイブ／提供者：御船町

## ■具体的な取組み

- 必要な物資の把握と確保
- 物資の受入れ体制の整備
- 救援物資の受入れ・配分
- 必要物資の調達と提供
- 炊き出し等の実施

## ■対応のポイント

- 物資の在庫数の管理と救援物資の受入れ、保管
- **避難者への公平な配布**（特に要配慮者に配布漏れがないよう個別対応等実施）
- **避難者からの物資についての要望等の把握・調達・配布**

## 【説明内容】

- 避難者の生活をつないでいくために、**食料や水、その他の生活物資等を管理しつつ、必要な人に、必要なだけ、配布することが必要**です。
- そこで、備蓄物資の数を管理する他、送られてくる物資の受入れ、保管場所の確保、避難者に公平な配布を行うことが重要です。
- 大量に救援物資が運ばれてくることもあるので、避難者にも協力して、物資の受入れや保管を行うとも重要です。
- また、避難者から、物資についての要望等がある場合もあります。
- そこで、**避難所運営組織内で協力して、必要な物資の把握を行うとともに、市町職員に依頼して、物資を調達**することが重要になります。



要配慮者対応の訓練の様子（中通地域交流センター）

■具体的な取組み

- 救護・介護支援体制づくり
- 避難者の健康管理
- 要配慮者の確認
- 要配慮者への緊急的な対応
- 要配慮者支援体制づくり
- ニーズの把握と支援

■対応のポイント

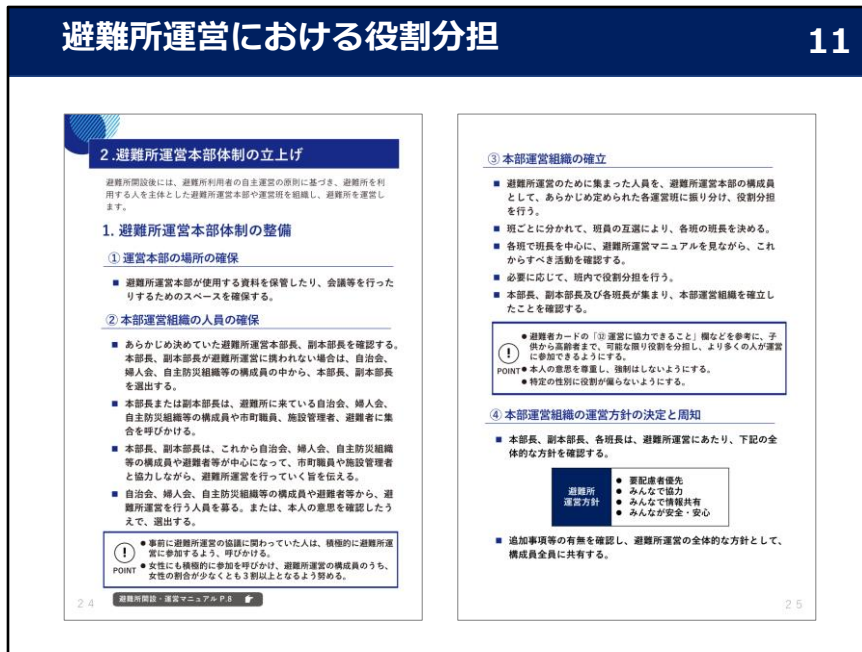
- 避難者の健康的に生活できるよう、**負傷者や体調不良者等の応急処置や体制づくり、健康管理のための取組み**を実施
- 避難者の管理を行う担当者等と協力して、**受付名簿で要配慮者を把握**
- 直接、要配慮者本人から、**どんな支援や対応が必要かを聞きとる**
- 食料・物資の管理を行う担当者等と協力して、**必要な物資を調達**
- 避難所に対応できない場合は、市町職員に相談し、**専門的な機関や専門家に対応をつないでいく**

【説明内容】

- 避難者が健康的に避難所生活を送るためには、**負傷者や体調不良者がいれば、避難所でできる緊急的な対応を実施すること、また医療機関等につないでいく**ことが必要です。
- また、**避難所の衛生環境を整備し、感染症等を防ぐこと、さらに避難者の健康管理のための見回りなど**をすることが必要です。
- 避難所にはさまざまな人が来るが、特に**要配慮者については、特性に応じた支援や対応**が必要です。
- そのために、避難者管理の担当者と協力して、受付名簿の確認による配慮が必要な人の情報収集や、直接、どんな支援が必要かを本人やご家族から聞き取ることが重要になります。
- そのうえで、要配慮者のための環境を整備したり、食料や物資を手渡しする、情報を直接伝えるなど、個別に対応していきます。
- また食料・物資の担当者と協力し、必要な物資を調達したりもします。
- さらに、避難所に対応できない場合は、市町職員に相談して、医療機関や福祉機関等、専門的な機関や専門家に対応をつないでいきます。

## 避難所運営の 役割分担

- 避難所を運営するにあたっては、以上のようなことをやっていかなければなりません。
- しかし、これだけのことをやろうと思うと、どうしても、組織で役割分担していく必要があります。
- ここでは、避難所運営における役割分担について、説明していきます。



【説明内容】

- ご覧いただいているのは、避難所運営マニュアル（標準版）p24～25です。
- ここでは、避難所運営本部という、避難所運営のための組織の代表者や構成員を確保し、構成員を班に分け、各班の班長を決めることが書かれています。
- 要するに、避難所運営を、地域住民、市町職員、施設管理者で役割分担をして、やっていこう、ということです。
- 災害時には、そこにいる人で対応することになりますので、まずは避難者も含めた人を集め、役割分担をしていきます。

※避難所運営組織の組織体制図を示す。

- 当避難所の、避難所運営の組織体制を説明します。
- また、避難所運営組織の本部長と副本部長を説明します。

※班体制についても、すでに役割分担、班割りが出来ている場合は、誰が何班なのか、班長が誰なのかも確認します。

※まだ組織体制や役割分担、班体制が出来ていない場合は、広島県『避難所開設・運営マニュアル』（標準版）を示しながら、今後、組織体制や、代表・副代表など、検討していく必要があることを説明します。

2. 運営会議の実施

- 避難所の運営状況を把握・共有するために、定期的に避難所運営本部会議を開催し、各班の班長が、避難者の生活状況や活動状況について報告し、本部全体で避難所の状況を把握する。
- 避難者の生活状況や各班の活動状況の課題を確認し、課題解決に向けた協議を行う。
- 避難所運営本部会議による決定事項を共有するために、統括班が議事録を作成して、各班の班長に渡す。

様式10：避難所運営本部会議記録用紙

様式13：避難所チェックシート

❗ 生活ルールやレイアウト等を見直し・検討する際には、必ず女性の意見を反映させる。  
 POINT 様式13「避難所チェックシート」を確認し、女性や子供、要配慮者に配慮した運営ができていかどうかを、定期的に確認する。

26



避難所運営組織による会議の様子（中通地域交流センター）

【説明内容】

- ご覧いただいているのは、避難所運営マニュアル（標準版）p26です。
- 避難所運営組織で、避難所運営上の課題や、避難者からの要望、各班の活動状況などを共有し、対応方針や、担当者等を検討します。
- 決定した事項については、とりまとめ、組織内で共有します。また必要に応じて、避難者にも伝達します。
- 以上が、避難所運営組織の活動の説明です。



**【質疑応答】**

- 市町職員や施設管理者なども含め、応答できる人が説明します。