

広島県避難所開設・運営訓練手引き  
「運営に必要な各種活動の理解」教材

# 避難者の管理 総合調整

**なぜ「避難者の管理」が  
必要なのでしょうか？**

**【説明内容】**

- 参加者の皆さんに、なぜ「避難者の管理」が必要なのか、問いかけましょう。
- 2～3人ほど、意見を聞いてみましょう。

※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。

# 避難者の管理 について

- まず「避難者の管理」について説明していきます。

① 統括班がすること

統括班は、避難所運営において「避難所ルールの確立」「避難者状況の全般管理」「避難者からの相談・要望対応」「避難所運営本部の運営サポート」「ボランティアの依頼と受入れ」を行うことが、主要な役割になります。そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

1. 避難生活ルールの確立
2. 避難者管理体制及び相談体制の構築
3. 受付対応・避難者状況の管理
4. 相談者からの相談・要望対応
5. 避難所運営本部会議の支援
6. ボランティアの依頼と受入れ

定期的に班内での会議を行い、統括班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
（標準版） p32～33  
3. 受付対応・避難者状況の管理

【説明内容】

- ここでは、広島県『避難所開設・運営マニュアル』（標準版）のp32～33の内容、

3. 受付対応・避難者状況の管理

- について、説明します。



【説明内容】

- 受付で避難者の入所・退所の手続きを行い、**避難所を利用している避難者の数や、どんな人がいるか等を把握**します。

※「避難者カード」「退所届」「避難者名簿」を示しながら説明します。

- 避難所に入所する際には、「避難者カード」に記入してもらいます。
- 「避難者カード」は、世帯ごとに、連絡先や性別、年齢、必要な配慮などを記入してもらいます。
- 避難者が退所する場合は、「退所届」に記入してもらいます。
- そして、これら「避難者カード」と「退所届」を踏まえ、避難者名簿を作成して、毎日更新し、常に、避難所に避難者が何名いるか、どんな人がいるかがわかるようにします。
- パソコンが得意な人がいれば、様式を使わず、パソコンで表を作成し、とりまとめをしてもかまいません。
- とりまとめた名簿等は、市町災害対策本部に報告します。

避難者の出入り管理・報告
7

様式04
避難者出入り管理表

外出日時	避難者の管理番号	氏名	帰所予定日時	帰所日時	緊急時の連絡先
/ /	:		/ /	:	
/ /	:		/ /	:	
/ /	:		/ /	:	
/ /	:		/ /	:	
/ /	:		/ /	:	
/ /	:		/ /	:	

避難者出入り管理表

外出時間と  
帰所予定時間を記入

緊急連絡先も  
記入

様式05
来訪者受付簿

来訪日	来訪者氏名 <small>(避難者本人の場合は氏名を記入し、家族の場合は氏名を記入)</small>	団体名 <small>(一般の情報は記入不要)</small>	来訪目的	入所 時間	退所 時間	確認者 サイン
/ /				:	:	
/ /				:	:	
/ /				:	:	
/ /				:	:	

来訪者受付簿

来訪者の氏名と  
来訪の目的を記入

【説明内容】

- また、食事等の提供数を把握するために、避難所の受付で、避難者の出入りの管理を行います。
- たとえば、日中は自宅に戻って整理をするが、夜は避難所に戻ってくるなど、日中と夜間とでは、人数が異なる場合があります。
- 避難所からは出るが、数時間、あるいは数日間で戻ってくる予定の場合は、出入り管理表に記入してもらいます。
- また、緊急で連絡が必要な場合もあるので、緊急連絡先も記入してもらいます。
- 出入り管理表は、食料・物資担当班など、避難所運営組織内で共有できるようにします。
  
- さらに、避難所に勝手に人が入らないよう、避難所に来訪者があった場合は、来訪者の氏名や目的、時間を記入してもらいます。
- たとえば郵便や宅配便などの場合も、記入してもらいます。
- 来訪者が避難者に面会を求めている場合は、避難者本人に確認のうえ、居住空間以外の場所で面会してもらいます。
  
- こうした受付を行うために、受付の担当時間や、いつ誰が受付をするかな

どの当番体制を整備することも重要です。

## 避難生活ルールの確立 について

- 続いて「避難生活ルールの確立」について説明します。

## ① 統括班がすること

統括班は、避難所運営において「避難所ルールの確立」「避難者状況の全般管理」「避難者からの相談・要望対応」「避難所運営本部の運営サポート」「ボランティアの依頼と受入れ」を行うことが、主要な役割になります。そのために、具体的には下記6つの業務を実施します。

### 1. 避難生活ルールの確立

2. 避難者管理体制及び相談体制の構築

3. 受付対応・避難者状況の管理

4. 相談者からの相談・要望対応

5. 避難所運営本部会議の支援

6. ボランティアの依頼と受入れ

定期的に班内での会議を行い、統括班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p30

## 1. 避難生活ルールの確立

### 【説明内容】

- ここでは、少し前後しますが、広島県『避難所開設・運営マニュアル』(標準版)のp30の内容、

## 1. 避難生活ルールの確立

- について、説明します。

避難所ルール
10

避難所を利用される方は、以下のルールを守るよう心がけるとともに、協働に参画するなど、避難所運営にご協力ください。

**注意**

この避難所は、地域の支援拠点です。  
避難所利用の開始に際しては、避難所運営委員会の生活支援委員を行います。

**避難所は、避難所を利用する入会員が協働して運営します。**  
入会員が協働して、避難所を利用する入会員、できる限り避難所を利用し、より多くの入会員の運営に参画できるようにします。

避難所を利用する入会員の増減に合わせ部屋の移動を行います。  
利用者の増減により、部屋の移動をお願いすることがあります。

立ち入りを制限した部屋には入らないでください。  
避難所運営委員の指示に従ってください。

この避難所は、電気・水道などライフラインが復旧した後、すみやかに閉鎖します。  
避難所を利用する入会員は、避難所閉鎖の指示に従ってください。

**禁止**

出入口や階段、通路などに、避難の妨げとなる物を置かないでください。  
避難所利用の妨げとなる物、傘などについては避難所から持ち出してください。

ストーブなどの暖房器具は、転倒防止をし、燃えやすいものから離れた場所で使い、換気にも注意してください。

**禁止**

建物内は禁煙です。また、飲酒も控えてください。  
たばこは喫煙者のみ喫煙専用スペースで喫煙してください。喫煙に賛同しない方は喫煙しないでください。

**注意**

避難所の運営に必要なことを話し合うため、避難所運営本部を組織します。  
避難所運営本部は、避難所を利用する入会員が中心となります。

定例会議：毎月午前...時...分から午後...時...分まで開催  
定例会議は避難所を利用する入会員が中心となります。

**注意**

受付では、各種手続きや相談受付を行います。  
対応時間：午前...時...分から午後...時...分まで

**注意**

避難所を利用する入会員の情報（世帯）ごとに登録します。個人情報等は、公開してもよいとした入会員のみに公開します。  
登録情報は適切に管理することにより、避難所利用の開始に際しては、避難所運営委員が行うこととなります。避難所利用の開始に際しては、避難所を利用する入会員が中心となります。避難所を利用する入会員は、避難所を利用する入会員の登録情報（世帯）を、避難所を利用する入会員が中心となります。避難所を利用する入会員は、避難所を利用する入会員の登録情報（世帯）を、避難所を利用する入会員が中心となります。避難所を利用する入会員は、避難所を利用する入会員の登録情報（世帯）を、避難所を利用する入会員が中心となります。

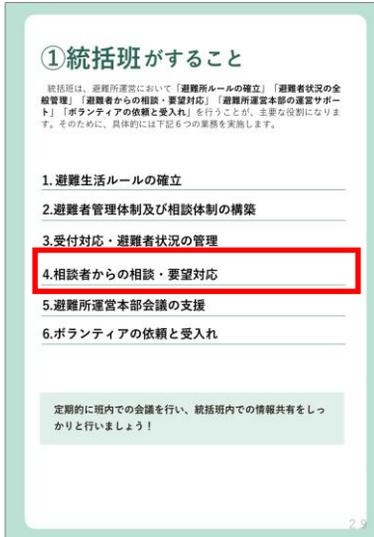
## 【説明内容】

- 避難所には多種多様な人が来て、一緒に生活することになります。
- 生活の仕方は人それぞれで、夜遅く寝る人もいれば、早い時間に寝たい人もいます。
- そこで、ある程度、生活ルールを決めて、避難者の皆さんが程よく生活できるようにする必要があります。
- そのためには、消灯時間や物資の配布時間、ペットの管理など、生活ルールを定め、避難者の皆さんに周知して、守ってもらうようにします。
- こうした生活ルールは、すぐには決められないため、あらかじめ決めておいて、避難所運営を行うなかで、必要に応じて内容を修正していきます。



## 避難者からの 相談・要望対応

- 続いて「避難者からの相談・要望対応」について説明します。



広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p34～35

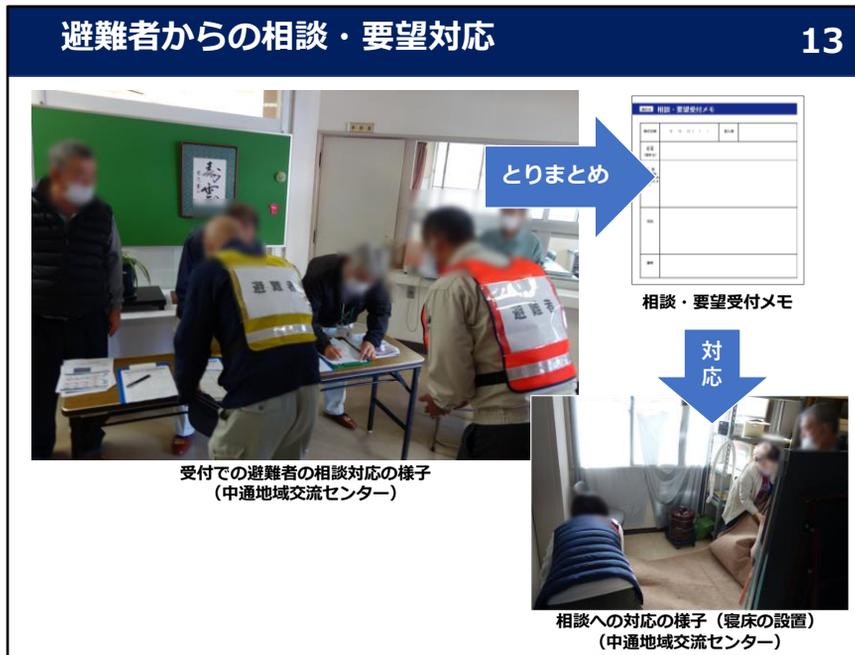
4. 避難者からの相談・要望対応

【説明内容】

- ここでは、広島県『避難所開設・運営マニュアル』(標準版)のp34～35の内容、

4. 避難者からの相談・要望対応

- について、説明します。

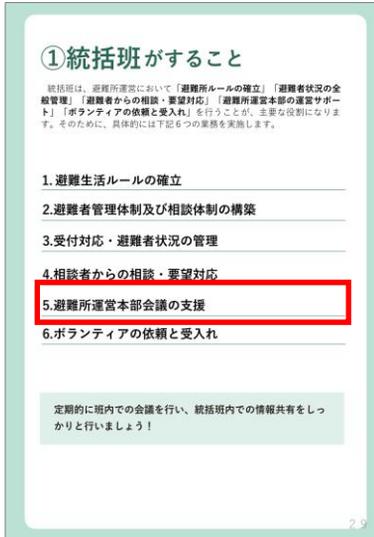


【説明内容】

- 受付に避難者の相談窓口を設置し、避難者からの個別の相談や要望、あるいはボランティアのニーズ等を把握できるようにします。
- 把握した内容については、様式にまとめ、避難所運営組織内で共有し、対応します。
- 写真は、竹原市の中通地域交流センターでの訓練の様子です。
- 受付時に、避難者から相談があったため、その内容を避難所運営組織で共有し、寝床を設置するなどの対応を行いました。
- 避難所で対応が困難な場合などは、市町職員に相談し、関係機関や専門家に対応をつないでいきます。
- また相談窓口では、暴力に関する相談を受け付け、防犯対策をしたり、市町に相談して対応したりします。

## 避難所運営会議の運営サポート

- まず「避難者の管理」の説明



広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p36

5. 避難所運営本部会議の支援

【説明内容】

- ここでは、広島県『避難所開設・運営マニュアル』（標準版）のp36の内容、

5. 避難所運営本部の運営サポート

- について、説明します。



## ボランティアの依頼と受入れ について

- 避難所の「ボランティアの依頼と受入れ」の説明

**①統括班がすること**

統括班は、避難所運営において「避難所ルールの確立」「避難者状況の全般管理」「避難者からの相談・要望対応」「避難所運営本部の運営サポート」「ボランティアの依頼と受入れ」を行うことが、主要な役割になります。そのために、具体的には下記を以下の業務を実施します。

1. 避難生活ルールの確立
2. 避難者管理体制及び相談体制の構築
3. 受付対応・避難者状況の管理
4. 相談者からの相談・要望対応
5. 避難所運営本部会議の支援
6. ボランティアの依頼と受入れ

定期的に班内での会議を行い、統括班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p37～39

**6. ボランティアの依頼と受入れ**

**【説明内容】**

- ここでは、広島県『避難所開設・運営マニュアル』(標準版)のp37～39の内容、

**6. ボランティアの依頼と受入れ**

- について、説明します。

- 避難所運営組織内のボランティアニーズは、組織内で確認し、共有する
- 避難者からのボランティアニーズは、相談窓口で把握する
- 避難所で来援したボランティアの受付を行う
- 避難所とボランティアのグループリーダーで連絡をとりあう



出典：東京都社会福祉協議会「東京ボランティア・市民活動センターHP」

### 【説明内容】

- まずは、相談窓口等で、避難所運営や避難者のボランティアのニーズを把握し、とりまとめます。
- ボランティアニーズのとりまとめをしたら、市町災害対策本部を通じて、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、受付を行います。
- ※ボランティアの受付票を示しながら説明します。
- ボランティアのための受付を設置し、受付票に記入してもらい、活動内容や人の割り振りについて相談・調整します。
- 割振りをしたら、それぞれにリーダーを決めてもらい、活動中は、リーダーを通じて連絡をとりあうようにします。
- ボランティアの行先の地図を渡すなど、ボランティア活動が円滑に進むよう、配慮します。
- そして、ボランティア活動に立ち合い、活動状況をメモなどに記録し、避難者の管理担当班や担当者に報告します。



**【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。