

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

■対応のポイント

- 様々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）

【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。
- 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総務班がすること**

総務班は避難所運営において、「避難者状況の全般管理」、「避難者からの相談・要望対応」、「避難所運営委員会の運営サポート」を行うことが主要な役割となります。  
そのために、具体的には下記5つの業務を実施します。

1. 避難者の状況の管理及び報告
2. 避難者配置状況図の作成・管理
3. 避難者の出入り管理・報告
4. 避難者からの相談・要望対応
5. 避難所運営本部の運営サポート

定期的な班会議を行うなどして、総務班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

29

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p30～34

1. 避難者の状況の管理及び報告
2. 避難者配置状況図の作成・管理
3. 避難者の出入り管理・報告

**【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p30～34の内容、

1. 避難者の状況の管理及び報告
2. 避難者配置状況図の作成・管理
3. 避難者の出入り管理・報告

- 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。

※「避難所利用者登録票」「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、「避難所利用者登録票」に記入してもらいます。
- 「避難所利用者登録票」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「避難所利用者登録票」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。



【説明内容】

- 必要に応じて避難者の配置状況図を作成し、**避難所内のどこにどんな人がいるか等を把握**できるようにします。
- ご覧いただいているのは、広島市安佐北区の落合小学校の例です。
- ここでは、体育館が主な避難スペースになりますが、1世帯ごとの広さを決めたくて、管理しやすいよう、同じ町内会で固まるように配置をすることにしています。
- 避難者の配置をあらかじめ定め、配置図を作成するとともに、同じ地区や町内会などで集まってもらうようにするなど、避難者を管理しやすいように工夫しましょう。

避難者の出入り管理・報告
8

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 (避難者に帰省する場合は氏名を記入し、 氏名(住所)も記入)	団体名 (一般の情報は記入不要)	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

8



どの当番体制を整備することも重要です。



## 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。

**①総務班がすること**

総務班は避難所運営において、「避難者状況の全般管理」、「避難者からの相談・要望対応」、「避難所運営委員会の運営サポート」を行うことが主要な役割となります。  
そのために、具体的には下記5つの業務を実施します。

1. 避難者の状況の管理及び報告
2. 避難者配置状況図の作成・管理
3. 避難者の出入り管理・報告
4. 避難者からの相談・要望対応
5. 避難所運営本部の運営サポート

定期的な班会議を行うなどして、総務班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

29

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p35

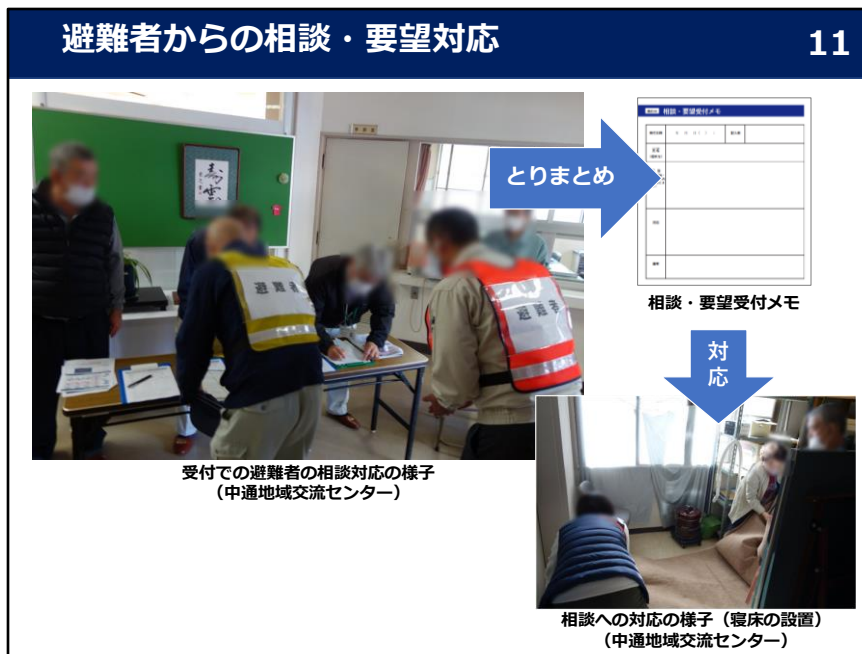
4. 避難者からの相談・要望対応

【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p35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。

## 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

**①総務班がすること**

総務班は避難所運営において、「避難者状況の全般管理」、「避難者からの相談・要望対応」、「避難所運営委員会の運営サポート」を行うことが主要な役割となります。  
そのために、具体的には下記5つの業務を実施します。

1. 避難者の状況の管理及び報告 \_\_\_\_\_
2. 避難者配置状況図の作成・管理 \_\_\_\_\_
3. 避難者の出入り管理・報告 \_\_\_\_\_
4. 避難者からの相談・要望対応 \_\_\_\_\_
5. 避難所運営本部の運営サポート \_\_\_\_\_

定期的な班会議を行うなどして、総務班内での情報共有をしっかりと行いましょう！

29

広島県『避難所開設・運営マニュアル』  
(標準版) p36

**5. 避難所運営本部の運営サポート**

**【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。

- 避難所運営上の課題や避難者からの要望等について、対応を検討する避難所運営会議を開催
- 避難所運営会議の議事内容や決定事項を組織内で共有
- 必要に応じて、避難者にも議事内容や決定事項を伝達



避難所運営会議の様子  
(中通地域交流センター)

避難所運営委員会記録用紙	
開催日時	年 月 日 時 分
開催場所	
出席者	
欠席者	
議事内容	
決定事項	
その他	
記録者	
承認者	
備考	

とりまとめ

【説明内容】

- 避難所運営組織では、避難所運営上の課題について、組織内で共有し、対策を講じるための避難所運営会議を開催します。
- 会議では、各班の班長が、対応の現状や、運営上の課題、避難者からの要望等について報告し、必要に応じて、会議で対策等を検討します。
- 検討し、決定した内容等については、様式にとりまとめ、避難所運営組織内で共有します。
- また必要に応じて、避難者にも周知します。



**【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。