

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**（車中泊避難者を含む）
- 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。
- この避難者の把握の中には、避難所の敷地内で車中泊をしている人もふくみます。
- **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」「避難者状況の全般的管理」「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

来訪者受付簿

来訪日	来訪者氏名 (避難に来た場合は氏名と 人数の両方記入)	団体名 (一般の場合は記入不要)	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

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！

2/9

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。

避難生活ルールの確立
10

避難所ルール

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

基本事項

この避難所は、地域の支援拠点です。
 避難所利用の場には、避難者から受ける生活支援を行います。

避難所は、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

避難所を利用する入会員の増減に合わせて部屋の移動を行います。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

立ち入りを制限した部屋には入らないでください。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

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。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

禁止事項

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。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

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。

禁煙

建物内は禁煙です。また、飲酒も控えてください。
 避難所利用の場には、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

運営

避難所の運営に必要なる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の代表者などで組織します。
 定例会議：毎週午前 時 分から午後 時 分まで開催
 緊急時の対応は避難所を利用する入会員で協議する体制がとられます。

受付

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

登録

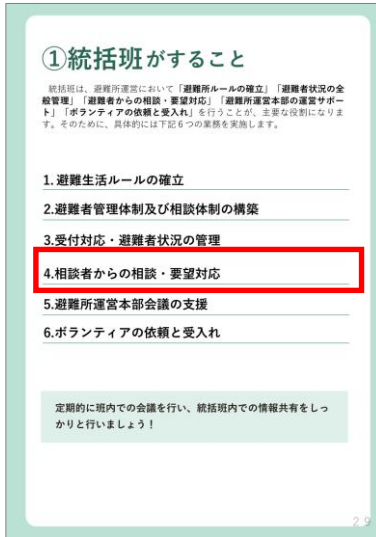
避難所を利用する入会員の情報(登録)ごとに登録します。個人情報は、公開してよいとした入会員のみに公開します。
 登録情報は避難所を利用する入会員が協賛して運営します。
 登録情報は、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。
 登録情報は、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。
 登録情報は、避難所を利用する入会員が協賛して運営します。

【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

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！

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。

- 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)

とりまとめ

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（避難所長）		
出席者		
欠席者		
議事内容		
決定事項		
報告・相談		
避難者からの要望		
その他		
記録係	避難所長（記録係）	避難者

【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本部会議を開催します。
- 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、避難所運営本部内で共有します。
- また必要に応じて、避難者にも周知します。

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！

29

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

【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。