訓練1-5　付属資料

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？

避難者の管理・総合調整

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

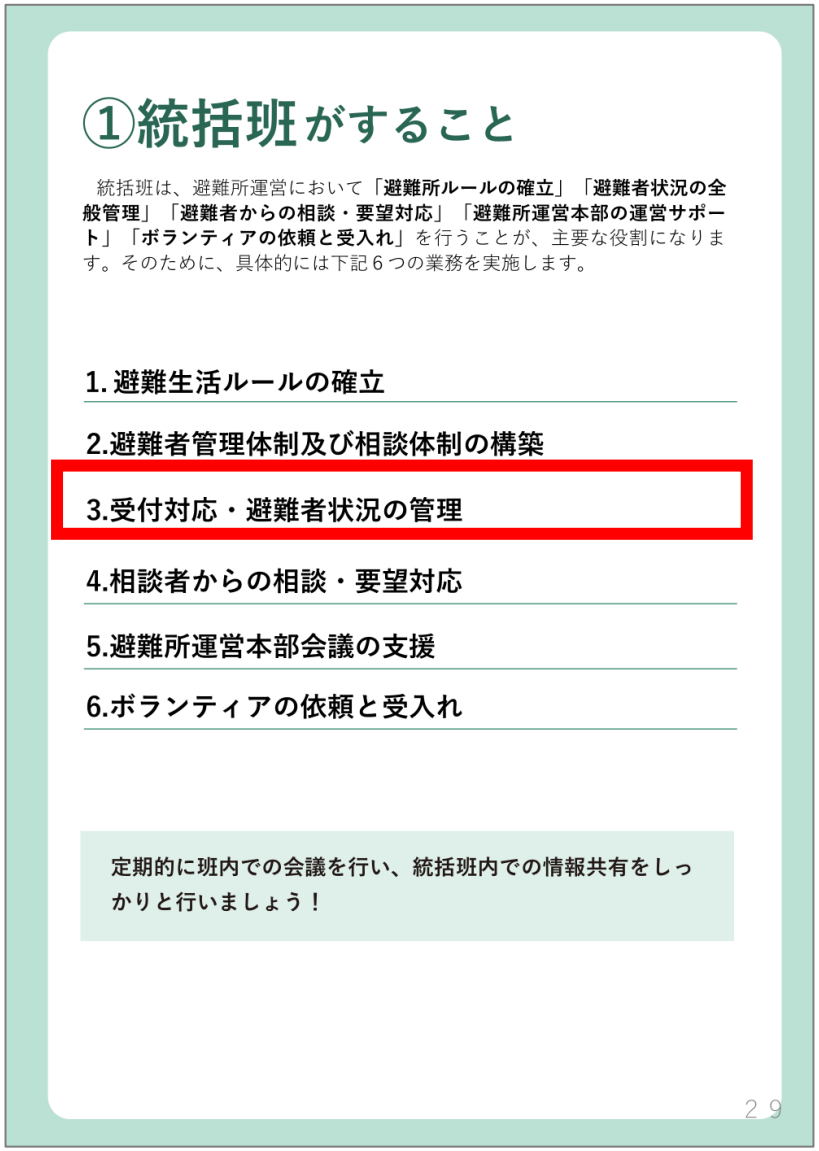
- 利用者数の把握と名簿管理
- 避難所利用者からの苦情・相談・要望対応
- 避難所運営の課題や対応状況のとりまとめ
- ボランティアの依頼・調整

■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

避難者の管理
について

避難者状況の管理



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

入所・退所の手続き

避難所の受付

入所

退所

様式01 避難所利用者登録票

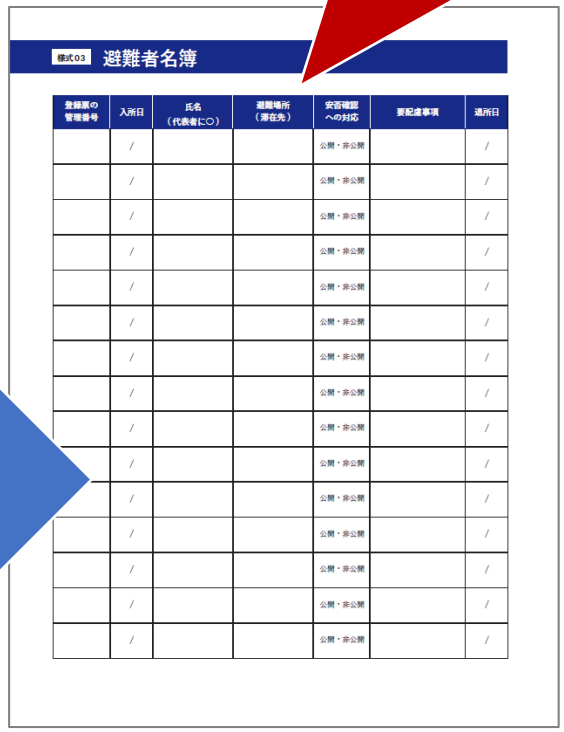
避難所利用者登録票

様式02 退所届

退所届

とりまとめ

避難所名簿の作成・更新による避難者の管理（毎日）



様式03 避難者名簿

登録票の管理番号	入所日	氏名（代表者に○）	避難場所（滞在先）	安否確認への対応	要配慮事項	退所日
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/
	/			公開・非公開		/

避難者名簿

避難者の出入り管理・報告

様式04 避難者出入り管理表

外出日時		登録票の管理番号	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

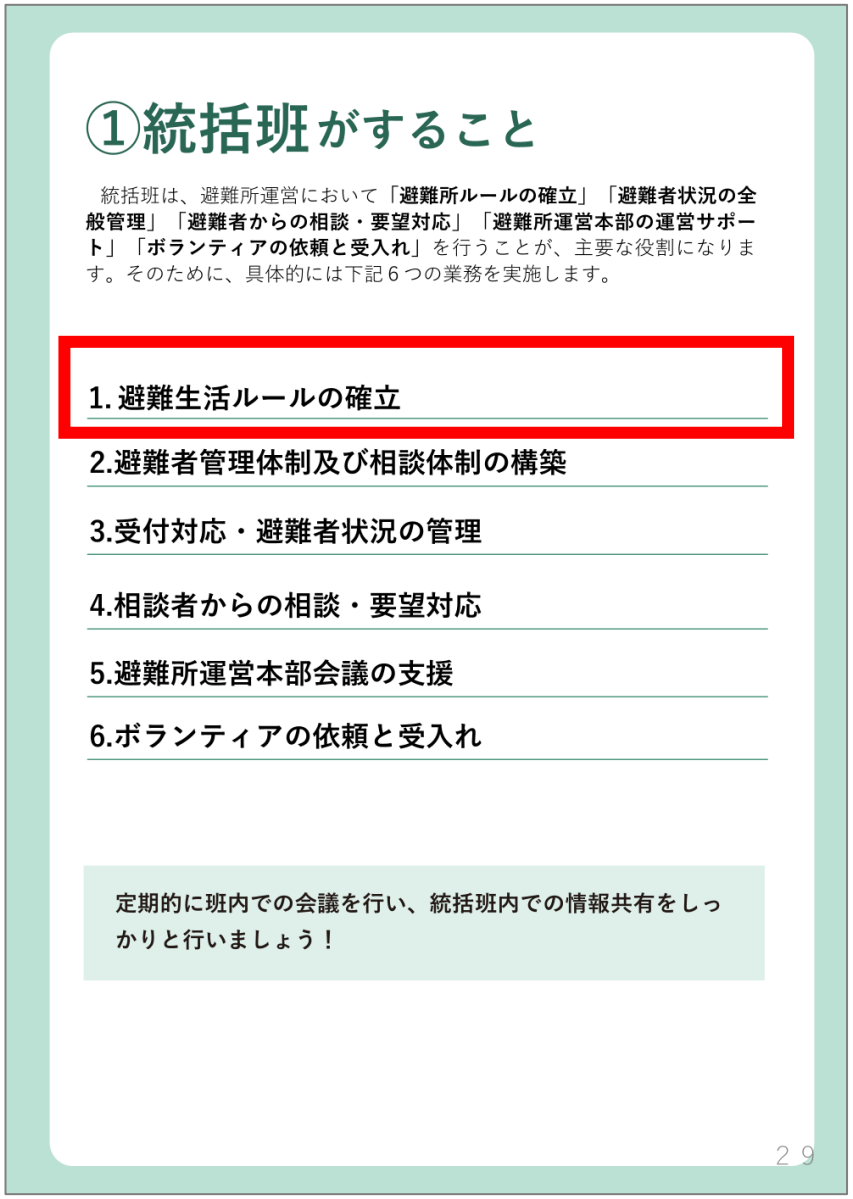
来訪日	来訪者氏名（複数いる場合は代表者と人数のみを記入）	団体名（一般の訪問は記入必要なし）	来訪目的	入所時間	退所時間	確認者サイン
/				:	:	
/				:	:	
/				:	:	
/				:	:	

来訪者受付簿

来訪者の氏名と
来訪の目的を記入

避難生活ルールの確立について

避難生活ルールの確立



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

避難生活ルールの確立

様式11 **避難所ルール**

避難所

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、当番に参加するなど、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。
避難所以外の場所に滞在する被災者も含めた生活支援を行います。

避難所は、避難所を利用する人全員が協力して運営します。
年齢や性別に関係なく、避難所を利用する人々が、できる限り役割を分担し、より多くの人が避難所の運営に参画できるようにします。

避難所を利用する人の増減に合わせ部屋の移動を行います。
利用者数の増減などにより、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。
危険なものがある部屋など、立ち入りを制限する部屋があります。

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。
住家をなくした人は、応急仮設住宅などの賃貸受入施設で対処します。

防火

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。
避難所内外の整理整頓を行い、燃えやすいものを放置しないでください。

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。

たばこ・酒

建物内は禁煙です。また、飲酒も控えてください。
たばこは屋外の決められた場所で吸い、吸殻は水が入ったバケツに入れるなど、完全に消火してください。

運営

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、避難所を利用する人の代表者などで組織します。

定例会議：毎日午前＿＿時＿＿分と午後＿＿時＿＿分に開催

具体的な業務は避難所を利用する人などで編成する各運営班が行います。

受付

受付では、各種手続きや相談受付を行います。

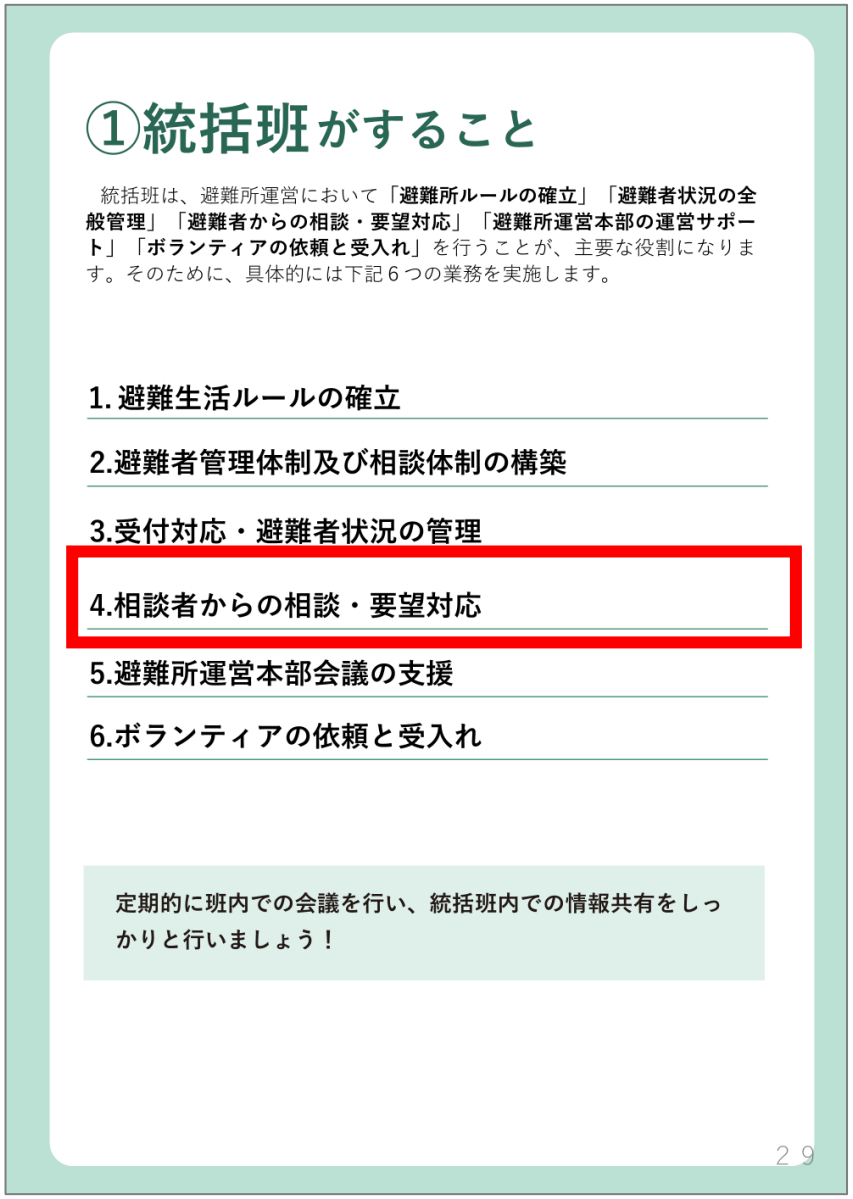
対応時間：午前＿＿時＿＿分から午後＿＿時＿＿分まで

登録

避難所を利用する人の情報を家族(世帯)ごとに登録します。個人情報は、公開してもよいとした人の分のみ公開します。
生活支援を適切に行うことができるよう、避難所以外の場所に滞在する被災者も含め、避難所を利用する人の情報を登録します。
障がい者、難病・アレルギー・その他慢性疾患をお持ちの方、妊娠中の方や乳幼児をお連れの方、宗教上の理由や言語などで特に配慮が必要な方は、登録の際にお申し出ください。
犬や猫などのペットの情報も登録します。
避難所を退所するときは、総合受付にお申し出ください。

避難者からの
相談・要望対応

避難者からの相談・要望対応



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

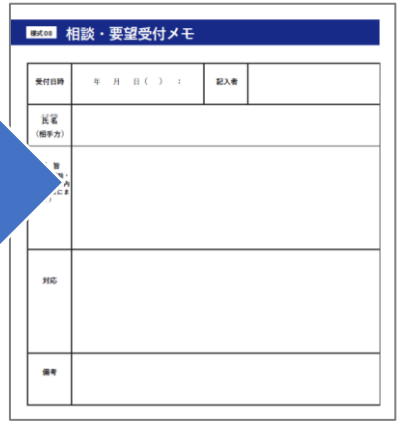
広島県『避難所開設・運営マニュアル』（標準版）　p34～35

４．避難者からの相談・要望対応

避難者からの相談・要望対応

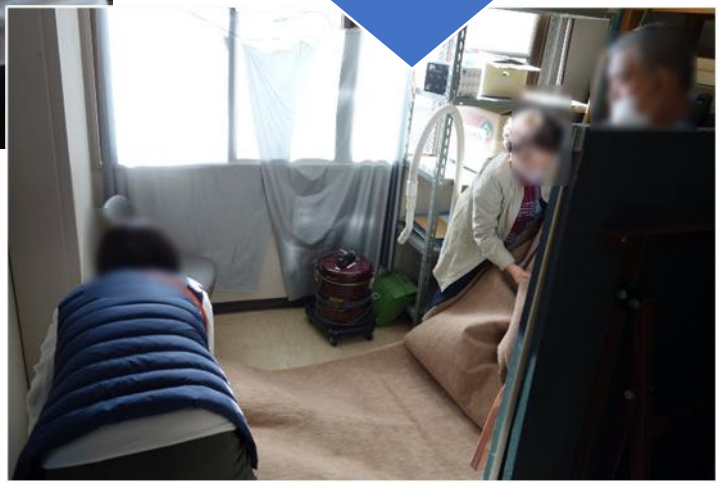
受付での避難者の相談対応の様子
（中通地域交流センター）

とりまとめ



相談・要望受付メモ

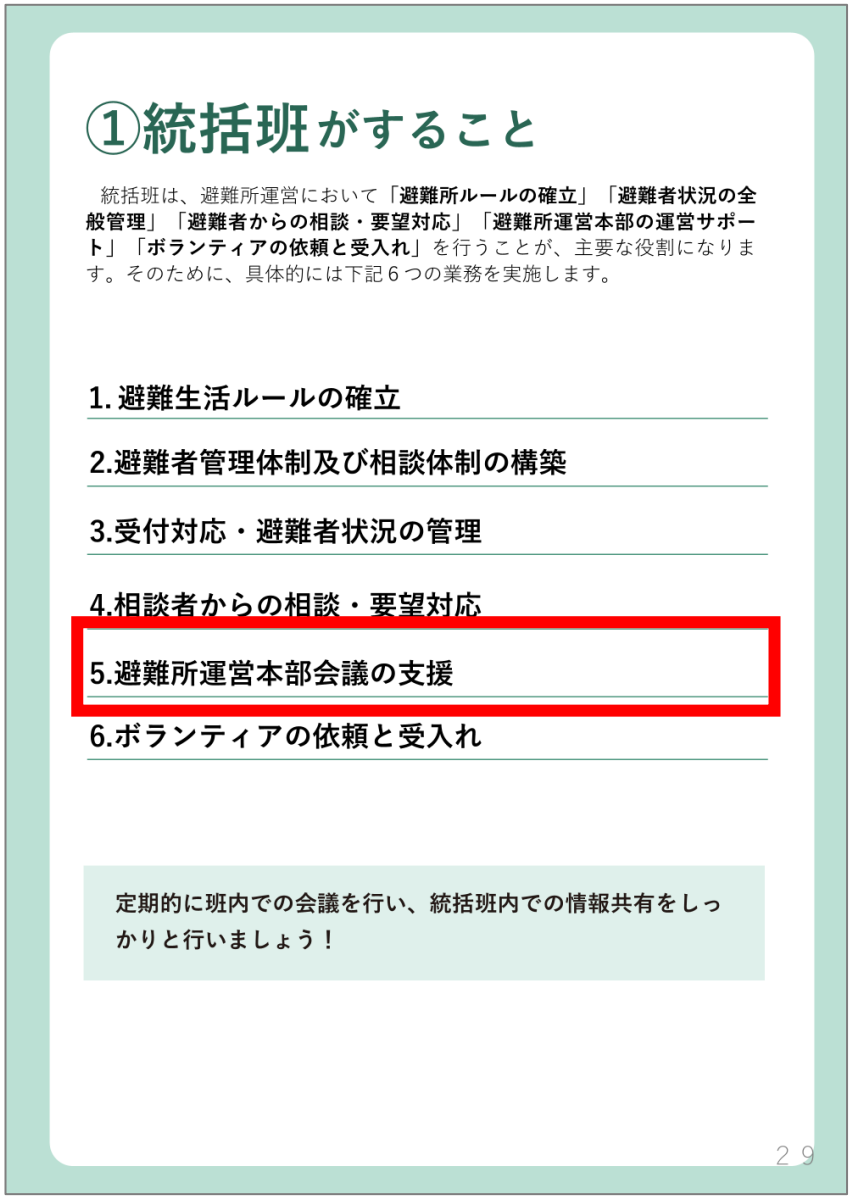
対応



相談への対応の様子（寝床の設置）
（中通地域交流センター）

避難所運営会議の運営サポート

避難所運営会議の運営サポート



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

避難所運営会議の議事内容のとりまとめ

- 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

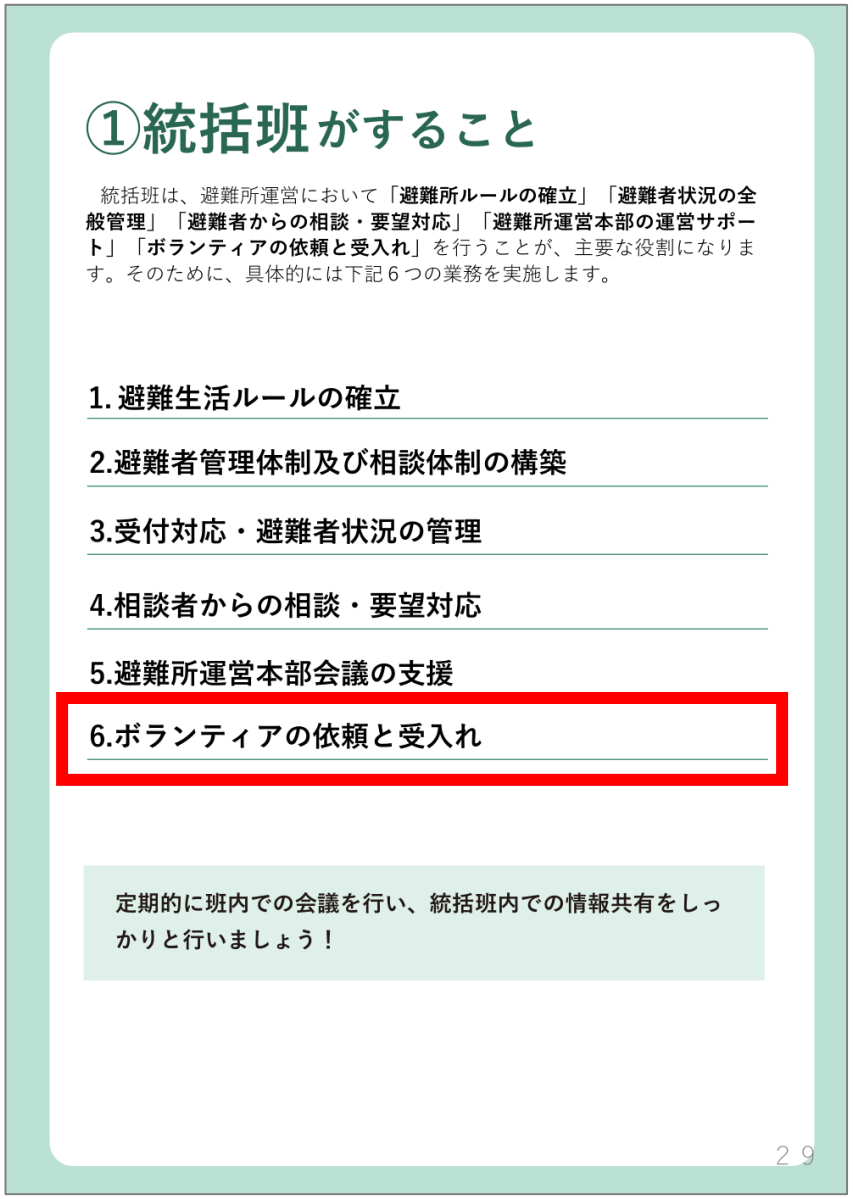
様式10 避難所運営委員会記録用紙

年　月　日現在

参加日時	月　日　時　分　～　時　分	
参加者		
本部長・副本部長		
総務班		
情報班		
施設管理班		
食料・物資班		
衛生班		
要配慮者支援班		
ボランティア班		
市町職員		
施設管理者 施設職員		
協議事項	決定した内容や方針	担当班

ボランティアの依頼と受入れについて

ボランティアニーズの把握



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

ボランティアの依頼と調整

- 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」

質疑応答