

# 市町村社会福祉協議会の災害時における 対応マニュアル作成指針(改訂版)

平成26年5月

島根県社会福祉協議会  
島根県ボランティア活動振興センター

人・そだて 人・ともに 人・くらす わが島根づくり

## はじめに

島根県社会福祉協議会では、平成23年3月に発生しました東日本大震災の被災地支援活動を踏まえ、災害時の安否確認や生活支援のためのボランティア活動が円滑に行えるよう「市町村社会福祉協議会の災害時における対応マニュアル作成指針」（以下「指針」という。）を平成25年3月に作成しました。

その後、同年夏に発生しました県西部豪雨災害により、浜田市、江津市、邑南町、津和野町の各社会福祉協議会において災害ボランティアセンター等が開設され、本県においても被災者の生活支援活動が展開されました。

この災害時において当該市町村社会福祉協議会は、災害ボランティアセンターの運営にとどまらず、実情に応じてサービス利用者への支援や避難所の運営協力等の業務を担いました。さらに、市町村社協には災害復旧から復興の各側面における地域のコミュニティ再生や被災者への生活支援など多様な役割が求められたところです。

今回、こうした災害時において社会福祉協議会に求められる様々な役割を踏まえて、指針を見直し「市町村社会福祉協議会の災害時における対応マニュアル作成指針(改訂版)」としてとりまとめました。

本指針(改訂版)が、各市町村社会福祉協議会におけるマニュアルの作成や研修等に活用していただければ幸いに存じます。

平成26年5月

島根県社会福祉協議会

### 【本指針の構成と利用法】

本指針は4つの章から構成しています。

第1章 災害時における社協の取り組みに関する基本的な考え方や、組織体制のあり方等について解説しています。

第2章 災害時における社協の業務概要を部門ごとに解説しています。

第3章 平常時における社協の業務概要を解説しています。

第4章 第1章から第3章を踏まえ、「市町村社会福祉協議会の災害時における対応マニュアル」作成までの流れや必要事項をまとめています。

資料編 参考資料と様式例を示しています。

# 目 次

## はじめに

## 第1章 災害時における社協の取組みに関する基本的な考え方

### I 本県において想定される災害

1 地震 .....	1
2 風水害 .....	2
3 津波 .....	2
4 その他の災害 .....	3

### II 災害発生時における社協の役割

1 社協がなぜ災害時の被災者支援に取り組むのか .....	3
2 市町村社協の役割 .....	3
3 県社協の役割 .....	4
4 関係機関・団体等との連携 .....	5

### III 災害時における職員の心構えと組織体制

1 社協職員の心構え .....	6
2 職員の参集基準と方法 .....	6
3 組織体制のあり方 .....	7

## 第2章 災害時における社協業務の概要

### I 総務部門班の業務

1 総務部門班の役割 .....	12
2 情報収集と発信 .....	12
3 職員の労務管理とメンタルケア .....	13

### II 災害ボランティアセンター班の業務

1 災害ボランティアセンター設置の目的と役割 .....	14
2 災害ボランティアセンターの設置 .....	16
3 災害ボランティアセンターの閉鎖 .....	32

### III 要援護者支援班の業務

1 要援護者の様子 .....	33
2 要援護者支援班の役割 .....	33

<b>IV 避難所班の業務</b>	
1 避難所とは	37
2 避難所班の役割	37

<b>V 災害復興期の取り組み</b>	
1 地域住民にとっての復興に向けた取り組み	39
2 社協組織内体制の再検討に向けた取り組み	42

### 第3章 社協に必要とされる平常時からの取り組み

<b>I 役割を果たすための環境・体制整備</b>	
1 市町村地域防災計画における市町村社協の位置づけ	44
2 地域の地理的環境等の把握・分析	44
<b>II 関係機関・団体・地域住民等との連携と活動</b>	
1 定期的な（ネットワーク）連絡会議等の開催	44
2 地域の防災意識を高めるための活動	44
3 災害を想定した定期的な合同訓練	45
<b>III 災害発生に備えた人材等の確保・育成</b>	
1 ボランティアを担う人材の確保と養成	46
2 災害ボランティアセンター運営を担う団体等の把握	46
3 県社協災害ボランティアバンクの活用方法	46
<b>IV 災害発生に備えた活動拠点及び資機材等の確保と管理</b>	
1 災害時における社協活動拠点の確保	47
2 緊急時の通信手段等の確保	47
3 ボランティア活動等における必要機材の確保と管理	47
<b>V 社会福祉施設との連携</b>	48

### 第4章 市町村社協災害対応マニュアルの作成に向けて

マニュアル作成までの流れ	49
マニュアルを作成するためのポイント	53

### 資料編

市町村災害ボランティアセンター様式集（様式1～8）	55
ボランティア活動保険の概要	69

# 第1章 災害時における社協の取組みに関する基本的な考え方

## I 本県において想定される災害

### 1 地震

	想定地震名	マグニチュード (M)	地震動 (最大)	液状化
陸域の地震	宍道断層の地震	7.1	震度7	出雲平野を中心に液状化危険度が高い。松江市（特に旧宍道町、旧東出雲町）、安来市においても極めて高い箇所が見られる。
	宍道湖南方の地震	7.3	震度6弱	出雲平野を中心に液状化危険度が極めて高い。松江市（特に旧宍道町、旧東出雲町）、安来市、雲南市においても極めて高い箇所が見られる。
	大田市西南方の地震	7.3	震度7	大田市街地を中心に液状化危険度が極めて高い。浜田市、出雲市、美郷町でも極めて高い箇所が見られる。
	浜田市沿岸の地震	7.3	震度7	浜田市、江津市の沿岸の一部で液状化危険度が極めて高い。
	弥栄断層帯の地震	7.6	震度6強	益田市西部で液状化危険度が極めて高い。浜田市沿岸の一部でも極めて高い箇所が見られる。
海域の地震	出雲市沖合の地震	7.5	震度6強	出雲平野の広範囲にわたり液状化危険度が極めて高い。松江市（特に旧宍道町、旧東出雲町）、安来市、雲南市においても極めて高い箇所が見られる。
	浜田市沖合の地震	7.3	震度6強	出雲平野の広範囲にわたり液状化危険度が極めて高い。松江市（特に旧宍道町、旧東出雲町）、大田市、安来市、雲南市においても極めて高い箇所が見られる。
	隠岐北西沖の地震	7.4	震度6強	浜田市、江津市、大田市の沿岸の一部で、液状化危険度が極めて高い。

出典：「島根県地域防災計画（H25.2）」

〔南海トラフ巨大地震〕内閣府中央防災対策推進検討会議の下に設置された「南海トラフ巨大地震対策検討ワーキンググループ」第1次報告（H24.8）によると、島根県でも最大震度5強の地震が起こる可能性があると報告されている。

## 2 風水害

### (1) 豪雨

近年の豪雨災害としては、平成 18 年 7 月豪雨（平成 18 年 7 月 15 日～21 日）があります。日本海に停滞していた梅雨前線が山陰沿岸まで南下して停滞し、活動が活発となったことに伴い、隠岐、東部を中心に猛烈な雨となり、各地で河川の氾濫、土砂災害等の甚大な災害が発生しました。

また、平成 25 年夏には、2 度にわたり島根県西部を豪雨災害が襲いました。平成 25 年 7 月 28 日に津和野町で 1 時間に 92 ミリ、一人が川に流され行方不明。平成 25 年 8 月 23 日～25 日にかけての大雨では江津で総雨量 470 ミリ、浜田で 380 ミリ、邑南町では死者 1 名。この豪雨により、各地の道路は寸断、J R 線は不通、家屋の全半壊や床上床下浸水世帯もあり、生活に深刻な影響を及ぼしました。

### (2) 台風

本県における台風の気象特徴は、日本海を通過する場合、隠岐で特に風が強く、西部山間部で大雨となります。また、中国地方西部を縦断する場合、全県で風が強く、山間部を中心に雨量が多くなります。中国地方東部以東を通過する場合、風は前記 2 例と比べると弱く、県東部山間部で雨量が多くなります。

### (3) 強風

本県で強風が起こるのは、日本海を発達した低気圧（台風、春一番等）が通過する時で、その他、冬型気圧配置時の季節風、寒冷前線の通過、上空に強い寒気を伴う低気圧の接近等も、注意が必要です。

昭和 46 年 1 月 4 日から 5 日にかけての強風は、冬型気圧配置の季節風によるもので、最大瞬間風速は松江 34.0m/s、浜田 28.9m/s、西郷 32.4m/s を観測しました。

## 3 津波

島根県では平成 23 年度に、以下に示す 6 つの想定地震による津波シミュレーションを実施し、津波の高さ、到達時間、津波浸水想定区域を算出しました。

このシミュレーションの結果、津波の高さや浸水範囲に差はあるものの、全ての沿岸市町村において津波による浸水が想定されています。

また、佐渡島北方沖で発生した津波は、日本海の海底地形の影響を受けて、隠岐地域及び島根半島に大きな津波となって到達する特徴を有しています。

さらに、沿岸から近い地震の場合は、津波の第一波の到達時間が早く、特に出雲市沖合（断層南傾斜）の地震の場合は、第一波到達が数分の地点があります。

#### [津波シミュレーションを行った想定地震一覧]

想定地震		地震規模	長さ (km)	幅 (km)	傾斜 (度)
沿岸から近い地震	出雲市沖合 (断層北傾斜)	M7.5	38.4	17.0	45
	出雲市沖合 (断層南傾斜)	M7.5	38.4	17.0	45
	浜田市沖合	M7.3	27.0	17.0	45
	隠岐北西沖	M7.4	36.0	17.0	45
沿岸から遠い地震	佐渡島北方沖 (M7.85)	M7.85	131.1	17.3	60
	佐渡島北方沖 (M8.01)	M8.01	222.7	17.3	60

出典：「島根県津波避難計画策定指針 (H24.3 島根県)」

## 4 その他の災害

上記以外の災害として「火災」における災害も予測されます。火災は大きく分けて天災によるものと人災によるものと 2 種類あります。天災による火災は、空気が乾燥し、湿度が低下した際に山林などで自然に発生するものであり、人災による火災は、放火やコンロ、タバコ、ストーブ、焚き火、火遊びなどが原因で起こります。

木造建築物が密集している既成市街地においては、住居の建ぺい率も高く、耐火率も低いため、火災における被害の危険性が高くなることが予測されます。また、冬季の雪害では、屋根への積雪が家屋を押しつぶし、車のスリップ事故や水道管の破裂などライフラインの混乱が起こります。

分野	種類
自然災害	台風、大雨、洪水（浸水・冠水）、崖崩れ、地すべり、土砂災害、土石流、地震、火災、津波、火山噴火、雷、竜巻、強風
人為災害	航空機事故、列車事故、爆発事故、原子力事故、火災、テロ、戦争
複合災害	自然災害＋人為災害

## II 災害発生時における社協の役割

### 1 社協がなぜ災害時の被災者支援に取り組むのか

社協は、地域福祉の推進を使命とし、地域住民の暮らしを支える役割を担うとともに、住み慣れた地域で安全に安心して暮らし続けることができる「まちづくり」を様々な団体と協働して進めていく役割があります。

災害発生時には、住民の生活に最も身近な団体のひとつとして、被災したり、避難を余儀なくされた住民に対し、行政や関係機関、ボランティア、NPO などと連携し、生活復興に向けた支援を行う必要があります。

### 2 市町村社協の役割

災害時における被災地の市町村社協の役割は「地域住民の暮らしを支える」「被災地域主体のまちづくり活動の支援」「ネットワークを活かした支援体制の構築」の 3 つに大別されます。

#### (1) 地域住民の暮らしを支える役割

社協では平常時から総合相談窓口の設置、権利擁護事業、配食サービスや在宅福祉サービス事業などを通じて当事者の暮らしを支え、その主体性を高める活動を展開しています。

災害時において、社協には災害ボランティアセンターの開設、日常の福祉サービスの速やかな再開及び地域の要援護者の安否確認等の役割が求められます。福祉の専門職として要援護者の声に耳を傾け、他機関・団体と連携しながら支援を進めることが重要です。

#### (2) 被災地域主体のまちづくり活動を支援する役割

支援が求められるのは災害発生直後だけではなく、地域の復旧・復興に向けた取り組みを行っていく時期こそ、社協のコミュニティーソーシャルワーク機能の発揮が求められます。

災害により生じた地域課題の解決に向けて、新しい地域活動や取り組みを被災地の住民自らが考え作りだすことをサポートしていくことが社協の重要な役割です。

#### (3) ネットワークを活かした支援体制を構築する役割

社協は当事者・住民組織やボランティア、社会福祉事業者、行政などの関係者で構成され、

また、日頃からそれらの機関・団体と深く関わりを持つ組織です。さらに、全国すべての市区町村を網羅する全国ネットの組織でもあります。

災害時に、地域住民の暮らしを支え、住民主体のまちづくり活動を支援するため、これらのネットワークを基盤に相互支援に努め、協働による相乗的な支援を行うことが求められます。

### 3 県社協の役割

被災地の市町村社協においては、被災による混乱や緊急対応等、さらには人的体制の問題により地域全体への計画的かつ効果的な支援活動やボランティア等の受け入れ体制づくりや緊急小口資金特例貸付業務などを行う余力がないことも想定されます。

また、災害復旧・復興が長期化する場合は、被災地市町村社協の法人運営機能や各事業部門への技術的支援などの取り組みも必要となる場合があります。

県社協は、全国につながる社協のネットワークにより、迅速に被災地の市町村社協への総合的な支援活動を展開します。

#### (県社協の具体的な業務)

- ①災害発生直後の現地調査
- ②災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営支援
  - ・ボランティアによる救援活動の要否の判断への助言
  - ・災害救援ボランティアセンター立ち上げの要否の判断への助言
  - ・現地の災害救援ボランティアセンター立ち上げ・運営支援
- ③緊急小口資金特例貸付などの緊急的資金需要への対応にあたっての人的支援
- ④法人運営や各事業部門の再生に向けた技術的支援
- ⑤上記②③④の支援にあたって、県内市町村社協・他の都道府県社協や災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援P)※への支援要請にもとづく現地支援活動の展開(資器材の調達・提供等を含む)
- ⑥情報収集及び外部に向けた情報発信

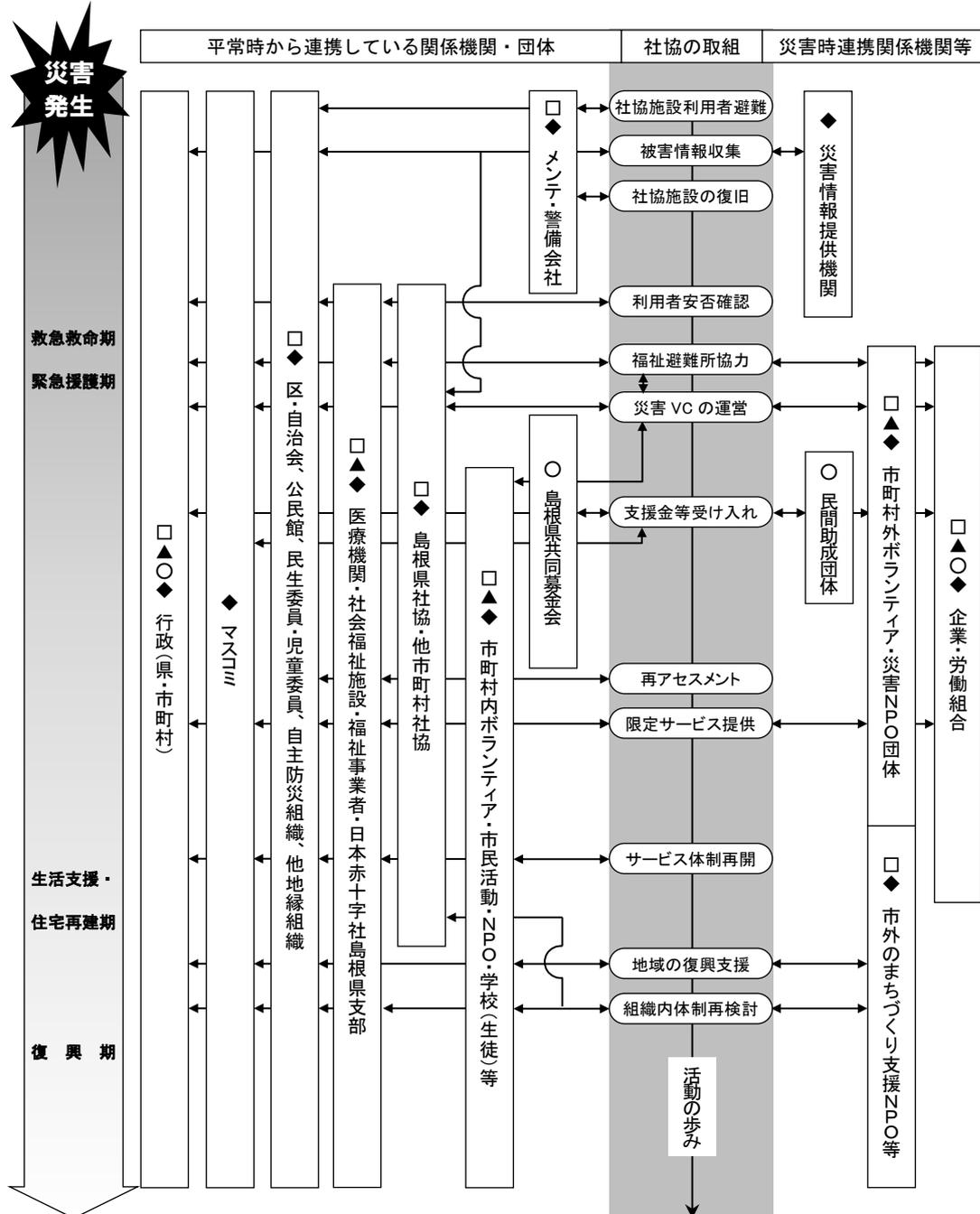
※支援Pとは、企業・社協・NPO・共募が協働するネットワーク組織で、災害ボランティア活動の環境整備をめぐり、人材・物資・資金を有効に活用するために現地支援を行う組織です。(事務局：中央共募)

#### 4 関係機関・団体等との連携

災害時の支援活動を社協の機能だけで担うことはできないため、平常時から災害に備えて関係機関・団体等とともに総合的に支援できるよう準備をしておく必要があります。

普段から常に他の機関や団体と連携し、協力しながら社協活動を行っていますが、災害時こそ協力関係を最大限に発揮して対処していくことが求められます。

#### ★イメージ図（社協の取組みと関係機関・団体との連携）



記号の説明：各記号は資源別のつながりを示す □…「人」 ▲…「モノ・拠点」 ○…「カネ」 ◆…「情報」

### Ⅲ 災害時における職員の心構えと組織体制

#### 1 社協職員の心構え

地域住民が、災害が起きても「この地域に住んでよかった」と感じられるまちにするため、平常時から災害に関心をもち、防災を意識します。また、日頃の業務や一地域住民としての生活の中でもその確認を怠らないように心掛けます。災害発生時においては、以下のことに注意し行動します。

- すべての対応において、救援本部の判断、指示により行動することを原則としますが、その時間的余裕がなく、即応的な対応を行わなければならない場合、被災者の立場に立った対応に徹するとともに、自らが最善の方法であると判断したときは、勇気をもって直ちに実行します。
- 災害情報に注意し、家族等の安全を確保した後、参集基準により速やかに定められた場所に参加します。
- 参集に際しては、周辺の被害状況の把握に努め、その状況について、速やかに社協災害救援本部に報告します。

#### 2 職員の参集基準と方法

##### (1) 職員の参集基準及び行動について

災害時において社協職員は、下記の基準に従い参集、もしくは業務中においては業務を離れ、所属長等が指示する行動に入ります。なお、参集時は連絡網で連絡がつく場合には所属長の指示により行動し、連絡できない場合には自動的に参集します。

(緊急招集体制の例) ※職員規模等に応じて設定

種類	状態	参集者等
地震災害	震度4以上の地震を観測した場合	常務理事・事務局長・部長(課長)が参集、もしくは通常業務を離れ災害時行動に入る。
	震度5弱以上の地震を観測した場合	上記の者とあわせて、正規職員・嘱託職員が参集、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ災害時行動に入る。
	震度6弱以上の地震を観測した場合	全職員が参集、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ、災害時行動に入る。
風水害	地域で大雨、洪水及び暴風いずれかの警報が発表され、もしくはその他の気象情報により、風水害に対する警戒の必要が生じた場合	常務理事と事務局長・部長(課長)で連絡を取り合い、参集が必要と判断する場合、他の運営会議メンバーもあわせて参集、もしくは通常業務を離れ災害時行動に入る。
	局地的な災害が発生し、サービス利用者の安否確認等の対応が必要となり始めた場合	上記の者とあわせて、正規職員・嘱託職員(必要に応じて手話通訳者等含む)が参集、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ災害時行動に入る。
	概ね100世帯以上の避難勧告が発表された場合	全職員が参集、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ災害時行動に入る。
津波災害	津波注意報が発令された場合	常務理事と事務局長・部長(課長)で連絡を取り合い、参集が必要と判断する場合、他の運営会議メンバーもあわせて参集、もしくは通常業務を離れ災害時行動に入る。
	津波警報が発令され、サービス利用者等の安否確認等の対応が必要となった場合	全職員が参集、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ災害時行動に入る。

その他	風水害や地震災害以外の緊急時や災害と思われる事態が生じた場合	左記の状態において、常務理事・事務局長・部長（課長）で連絡を取り合い、必要に応じた人員を参集させ、もしくは所属長に指示された者は通常業務を離れ災害時行動に入る。
-----	--------------------------------	--

## (2) 参集の方法とその場所

### ①情報収集

災害等においては、正確な情報把握が第一です。情報収集は行政が発信するものの他、テレビ・ラジオ等の媒体を活用し、自身や家族、周辺地域の安全を確認した上で行動します。

### ②参集方法

参集は、基本的に通常の出勤方法となりますが、状況を確認の上、危険防止策を講じた上で、手段及びルートを選択します。参集後は指示があるまで待機し、速やかに行動できるよう準備をしておきます。

### ③救援活動

参集途中等に要救護者の発見や救援を求められた場合は、できるだけ周辺の応援者に協力を求めつつ、可能であれば救援活動を行います。その際には必ずその行動を所属長等に連絡しておきます。

### ④参集場所

参集基準に基づいて参集する場合、すべての職員は社協事務所に参集します。ただし、事務所が使用できないときには、参集場所を変更しますが、その際には職員連絡網でその参集場所を指示します。

## (3) 職員・家族及び近隣住民等の安否・安全確認

自宅で勤務時間以外に災害が起こった場合は、まず家族等の安否確認を行い、安全を確保します。参集できない場合は必ず所属長にその旨を連絡します。周囲の状況も観察し、近隣に安否確認の必要な住民がいる場合は、声かけ等を行うとともにその状況を記録し、所属長に報告します。

なお、勤務中の場合は、速やかに家族や自宅の状況などを確認し、勤務が継続可能な場合は所属長の指示に従い行動します。

## 3 組織体制のあり方

### (1) 緊急対策会議の開催

被害状況を勘案し、常務理事及び事務局長が会長と協議の上、災害時の対応が必要と判断する場合に緊急対策会議を開催します。なお、被災状況等により全員が出席できないときも参加可能なメンバーで会議を行います。

### 【緊急対策会議のメンバーと協議内容と行動】

メンバー	会長、常務理事、事務局長、部長（課長）
協議する内容とそれに伴う必要な行動	<p>① 役職員の安否確認と参集指示について</p> <p>② 社協施設等の利用者の避難誘導・安全確保の指示</p> <p>③ 災害の規模、被災状況についての情報共有</p> <p>④ 事務所の主たる場所の決定と設備の確保指示</p> <p>⑤ 災害の全体像と行政（災害対策本部）との連携を考慮しつつ「社協災害救援本部」の設置及び当面の緊急体制の検討と決定</p> <p>&gt;&gt;&gt; 想定される当面の具体的な取組み内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ 社協サービス利用者をはじめ地域の要援護者の安否確認</li> <li>★ 地区社協（自治会区）や民生児童委員（福祉協力員）等を通じた被災地域の状況及びニーズの把握</li> <li>★ 災害ボランティアセンターの設置</li> <li>★ ボランティアの募集範囲の検討</li> <li>★ 住民からの問合せ対応や情報提供に関する取り組み</li> <li>★ 避難所の運営協力</li> </ul> <p>⑥ 取組み内容に対応する班編成と適切な職員配置のための参集呼びかけ範囲の決定</p> <p>&gt;&gt;&gt; 職員の参集後、全体ミーティングを開き、緊急体制図（組織図）をもとに当面の人員配置を決定</p> <p>⑦ 通常業務の継続、休止の検討と決定</p> <p>&gt;&gt;&gt; 重要事項については、会長の専決により決定し、後に理事会・評議員会へ報告する</p> <p>⑧ 関係機関に対して社協の災害時対応の情報伝達</p>

## (2) 社協災害救援本部の体制と役割

災害救援の組織体制として社協災害救援本部を立ち上げ、以下の組織及び会議の体制により業務を行います。

### ① 社協災害救援本部の設置

災害発生後の緊急対策会議において、被害状況及び災害対策本部（行政）の設置動向等も踏まえ、「社協災害救援本部」を設置します。（この段階で緊急対策会議は解散します。）

### ② 社協災害救援本部会議の開催

社協災害救援本部会議は、原則として会長、常務理事、事務局長、部課長（班長）で構成しますが、必要に応じて係員（班員）も参加します。なお災害救援本部会議には、できる限り行政及び県社協の参画を得ることが望ましいです。

#### 【社協災害救援本部会議で検討する事項】

- 変化する被害状況の全体像の把握
- 社協役職員及びサービス利用者等の安否確認状況の報告
- 限定的サービス提供体制の整備（サービス体制と利用者の選定）と通常体制への移行検討
- 災害ボランティアセンターの開設（本部とサテライト設置やボランティアの募集範囲の検討）と地域福祉活動（生活再建、復興活動）への支援策の検討
- 災害ボランティアセンター運営の中止の判断（台風の接近、各種警報の発令等）
- 住民対応の状況把握とマスコミ等への情報発信の範囲の検討
- 福祉避難所の運営協力

- 職員の勤務状況の管理
- 時間的経過等に伴う緊急体制(班編成)の見直し
- 必要経費の工面
- 支援金及び義援金の受け入れ
- 県社協(への状況報告含む)等の外部支援者の要請と受け入れ及び適切な班配置等

### ③ 4つの班の役割と業務と内容

災害の状況に応じ、4つの班を基本として組織し、職員を配置します。(※班の数は市町村の規模に応じて配慮が必要)各班は互いに連携しあい支援業務に取り組みます。災害の規模や状況や時間の経過等を勘案し、組織は柔軟に変化させるものとし、その決定は各班からの綿密な状況把握による報告により意思決定班が行います。

各班での業務遂行にあたっては、通常業務と同じやり方では十分に機能しないことを認識します。そのため、定期的なミーティングの機会を設け、情報共有及び協議を重ね、班員全員が確認を行いながら同じ方向性での業務遂行を心がけます。

さらに、新たな課題に取り組む際には一部の職員ではなく、全員が役割を持って取り組む姿勢が必要です。

なお、社協災害救援本部が設置されている間の決裁事務については、緊急的な状態であることを鑑み、文書ではなく口頭による決裁も可能とします。ただし、その場合でも文書により記録を残しておきます。

#### 【4つの班の役割と業務の内容】

##### 総務部門班

総務部(課)職員を中心に編成され、救援本部の運営に関する総務を担当します。

##### <業務の内容>

- 職員の安否確認・職員の勤務状況の把握、管理
- 緊急対策会議の開催
- 社協災害救援本部会議の開催
- 理事・評議員との連絡調整
- 行政との連絡調整
- マスコミ対応
- 支援金・義援金窓口
- 情報の集約と職員間(班同士)の情報共有
- 災害業務全般にかかる運営資金調整、会計処理
- 必要備品・資材等・車両・携帯電話や無線の調達、調整
- 定例的な情報発信(ケーブルテレビ、防災無線、ブログ、SNS活用、ホームページ開設等)
- ボランティア募集・ニーズ受付に関する広報
- 市民からの問い合わせ代表窓口
- 外部支援者(県社協含む)との連絡調整

##### 災害ボランティアセンター班

地域福祉部(課)職員を中心に編成され、災害ボランティアセンターの運営及び地域福祉活動支援活動を担当します。

##### <業務の内容>

- 被害状況の確認、被災者・地域ニーズの把握
- ボランティアの募集(依頼と活動)窓口

- ボランティアのマッチングと活動支援
- 地域の復興・新しいまちづくりのための支援

### 要援護者支援班

要援護者支援班は、行政、自治会、民生児童委員等との役割分担のもと、地域の要援護者の安否確認、避難支援、安全確保を担当します。

また在宅福祉サービスを担当する部署等は、サービス利用者の救援活動と当面の限定的なサービス提供等を担当します。

#### <業務の内容>

- 地域の要援護者（サービス利用者含む）の安否確認、被害状況把握
- 地域の要援護者（サービス利用者含む）の避難支援、ニーズ調査
- 新たなサービスの開発
- サービスの限定的提供及び正常化に向けての取り組み

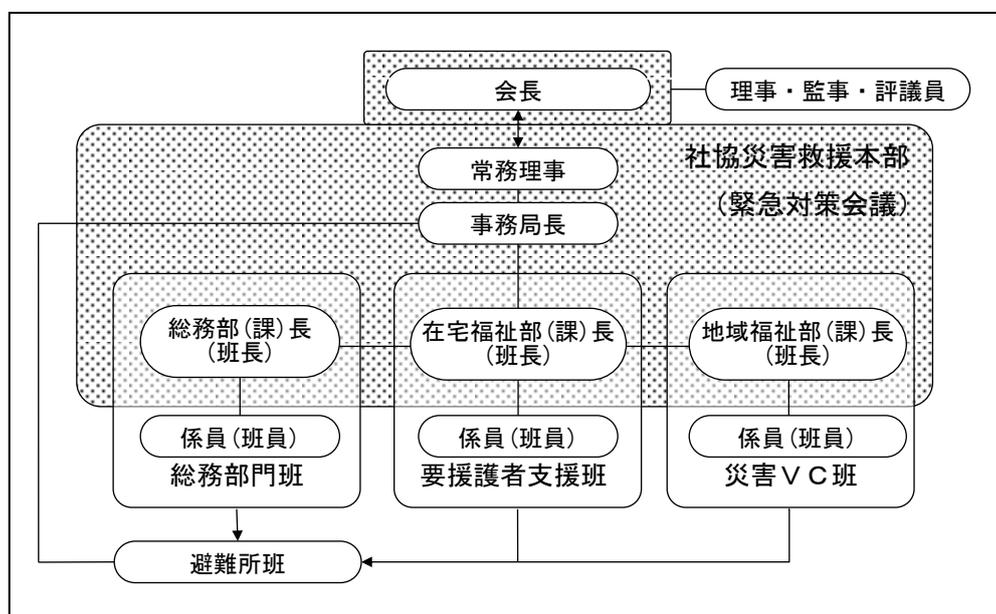
### 避難所班

避難所班は、避難所での救護活動、食事提供、物資の配布などの様々な支援活動について、柔軟に対応していく必要があります。行政の要請に基づき、避難所の運営に関する業務を担当することもあります。

#### <業務の内容>

- 避難所運営の協力
- 自立的な生活を支援
- 生活介護支援

### 災害救援体制（例）



※緊急対策会議及び社協災害救援本部会議には、行政及び県社協の参画を得ることが望ましいです。

#### ④ 災害ボランティアセンター等の拠点の選択

社協災害救援本部をはじめ、各班の主たる事務所は社協事務所になります。ただし、被災により事務所が使用できない場合や、被災地域までの距離的な問題等により、ニーズ把握やボランティアの効果的な派遣が困難と考えられる場合は、災害ボランティアセンターの拠点を社協事務所以外に設置することも想定されます。

また、災害が広域にわたり本部機能のみでは十分な対応ができないと考えられる場合は、より被災地に近い場所に災害ボランティアセンターのサテライト機能を設けることも考えられます。

これらのことを踏まえ、次の基準を参考に、災害ボランティアセンター等の拠点をあらかじめ決めておきます。建物の倒壊等で使えない場合も想定し、複数の拠点候補を定めておく必要があります。

- ・被災地内か被災地に近接していること
- ・被災地へのアクセスが容易であること
- ・電気や水が確保できること
- ・携帯電話の通話可能区域であること
- ・公共交通機関（駅）から近いこと
- ・一定の駐車スペースがあること
- ・3週間程度以上は連続して使用できること
- ・スタッフ10人程度以上の入室が可能な部屋を確保できること

（例）保健福祉センター、文化センター、公民館等

#### (3) 運営に必要な資金の調達

運営に必要な資金については下記の調達先が考えられ、これらの資金を活用して活動資金にあてることができます。また、緊急的なサービス提供のために共同募金助成金などの資金を活用することも検討します。

##### 【主な資金の調達先】

###### ○災害支援制度の活用

各市町村災害ボランティアセンターから申請。国の災害救助法の適用を原則基準とし、県共同募金会の判断により助成決定がなされる。

###### ○全社協「福祉救援活動資金援助制度」からの災害配分金

県・市町村災害ボランティアセンターの初期対応資金として、全社協より都道府県社協に対し配分され、県社協が被災地の状況に応じ市町村社協に配分を行う。

###### ○災害系の基金や助成団体からの助成

## 第2章 災害時における社協業務の概要

### I 総務部門班の業務

#### 1 総務部門班の役割

災害時における総務部門の役割は、住民をはじめ各種問い合わせ及び支援物資や資金の代表窓口として情報管理の要となり、あらゆる情報の収集と発信、さらにその情報を全職員が共有できるようにすることです。

なお、災害時には職員やその家族なども被災者となる場合もあり、その安否の確認とともに、必要な支援を行うことが求められます。また、職員は通常とはかけ離れた量や種類の業務をこなさなければならないため、職員一人が仕事を抱え込まずチームで乗り切れるよう、柔軟な勤務体制の配慮が必要となります。

#### 2 情報収集と発信

迅速かつ正確な情報収集と発信は、その被災地復興を左右する大きな意味を持ちます。

情報収集については、地域の被災状況をはじめ、住民ニーズや災害対策本部の対応状況等、確認すべき内容が多岐にわたることから、市町村行政、自治会、民生児童委員、ボランティア等との密接な連携が不可欠です。

一方、情報発信については、社協災害救援本部の判断を踏まえてボランティア募集・ニーズ受付などの情報を過不足なく発信していくことが重要です。

また、刻々と変わる情報をより多くの人に対して、速やかに提供するためにホームページ・ブログ・SNS・ケーブルテレビ・防災無線・チラシ等の多様な広報媒体の活用が求められます。なお、個人が特定される情報を掲載する場合は、事前に本人に了解をとる必要があります。

##### (1) 最新の情報収集と発信（住民やマスコミからの問い合わせに対する適切な対応）

住民やマスコミからの様々な問い合わせが予測されますが、問い合わせを受けた担当により回答が異なるようなことがないように、また素早い対応ができるように事前に予測される問い合わせについてはあらかじめ準備をしておきます。

情報は状況に応じて変化するものもあるので留意し、常に最新の情報収集と発信に努めます。

##### (2) 行政からの情報収集及び行政への情報提供

行政の災害対策本部からの被災状況や決定事項等の情報収集及び社協から行政に対する連絡・報告については、原則として総務部門班が行います。

##### (3) 行政と社協の役割分担

住民への情報発信については、通常社協独自で行いますが、状況に応じて市町村行政と一体的に広報することも考えられます。なお、別々に広報する場合でも、相互間での情報共有は必ず行います。

また、情報発信の際にホームページも活用しますが、必要に応じて相互にリンクして対応します。

#### (4) 職員間における情報共有の方法

業務の担当に関わりなく、共通の情報を全職員が常に持てるように、会議での決定事項・報告事項については各部門の責任者が口頭または紙面にて確実に伝えます。またそれぞれの部門別の取り組みについて、緊急性のあるもの、すぐに伝える必要性のあるもの等については共有シートを活用し情報共有します。

### 3 職員の労務管理とメンタルケア

#### (1) 職員の帰宅支援

災害を勤務先で迎えた場合には、職員自身の家族等の安否確認の後、初動対応を含め職員は各担当で業務を行います。状況によっては、情報を収集し災害状況を見極めたのち、帰宅できる者は順次帰宅できるよう業務を当番にするなどの配慮をします。

地震などの大規模災害では公共交通機関が途絶する場合や道路の路面の損壊状況によっては、職員が徒歩で帰宅することも予想されるので、普段から「災害時帰宅計画（想定される被害に基づいた複数の帰宅ルート）」を各自で定めておきます。

#### 【災害時の帰宅時注意点】

- 各自が帰宅する際のルートや地域の情報収集は行うこと
- 帰宅する際に所属長や職場に緊急連絡先等（携帯電話番号）伝えること
- 徒歩の帰宅は長時間になることを想定して歩きやすい靴・水・軽食（飴、チョコレートなど）・地図・ラジオ・懐中電灯などを持参すること
- 次の出勤予定や出勤日について、所属長等へ確認し、報告すること

#### 【帰宅困難な場合の残留者への対応の注意点】

- 職員の待機する施設の電気・ガス・水道等の設備は利用可能か
- 食料・飲料水などの配給・調達は可能か
- 寝具等の備蓄品の配給・調達は可能か
- 災害状況・復旧状況の情報収集・情報提供は可能か

#### (2) 職員の勤務体制管理

災害時は、平常時と違い職員も極度の緊張感での業務を強いられます。また、通常業務以外の業務を行なうこともあり、状況や被害によっては長期にわたり収束が予測できない状況に陥ることもあります。

そういった環境の中で、職員自身が業務に責務を感じ体調の異変を我慢したり、業務が繁忙でストレスを過度に蓄積すると体調が戻るまでかなりの時間を要する場合があります。

このため、災害時等の業務においては、職員一人ひとりが十分に体調管理に気を付け、異変があれば速やかに直属の上司に報告し必要に応じて、産業医や主治医等に相談します。

また、周囲の職員についても体調がすぐれない様子を見かけたときには、本人への声掛けや所属長へ相談します。また、そのような状態がすぐに気づけるような環境づくりに努めることが重要です。

また、過度な負担を強いるような勤務体制とならないように、定期的に体制の見直しについて検討し、意思決定班の指示のもと、各班の人員調整を行います。

## II 災害ボランティアセンター一班の業務

### 1 災害ボランティアセンター設置の目的と役割

#### (1) 災害ボランティアセンターとは

災害ボランティアセンターは、災害（地震・風水害など）が発生した時に、被災者や地域を支援するために、臨時的に設置されるボランティアセンターです。

災害ボランティアセンター設置の目的は、被災者が1日も早く元の生活に戻れるよう、ボランティアの協力を得て応急的な生活復旧を支援することにあります。同時にその支援活動は、復興期の生活支援（できるだけ元の生活状態に近づけること）までを見据えた活動であることが求められます。

また、災害ボランティアセンターを社協が中心となって開設している特質（地域のネットワーク等）を最大限に活かし、関係機関・団体と連携した支援活動を通じて、安全に安心して暮らし続けられるまちづくりを実現していくことが必要です。

ボランティア活動は、常に被災者側に寄り添うことが求められます。また、被災状況は災害の種類や規模、発生時期や場所、被害の種類等によって変化するので、実態や変化を的確に捉えた活動を行うことが重要となります。

同時に、こうした活動を通じて人と人との交流が図られ、ボランティア活動者にも達成感が生まれます。気持ちが通じ合うことで、互いの心が充足していくことはボランティア活動の醍醐味ともいえます。

なお、被害の状況によっては、救援活動の柱である行政機関や地元のボランティア自身が被災する場合があります。救援活動や復興活動に十分従事できないことが考えられます。また、人員不足や設備の状況、ニーズ量によっては、社協単独の災害ボランティアセンター設置だけでは十分な支援が行えない場合も想定されます。

そのような状況では、市町村外や県外からの応援、災害時の支援活動において様々な能力をもつ団体が、それぞれの得意な分野を活かし、知恵と力を出し合って協働・連携し、効果的な支援を行える「開かれた」災害ボランティアセンターとしての運営が不可欠となります。

#### (2) 災害ボランティアセンターの連携体制

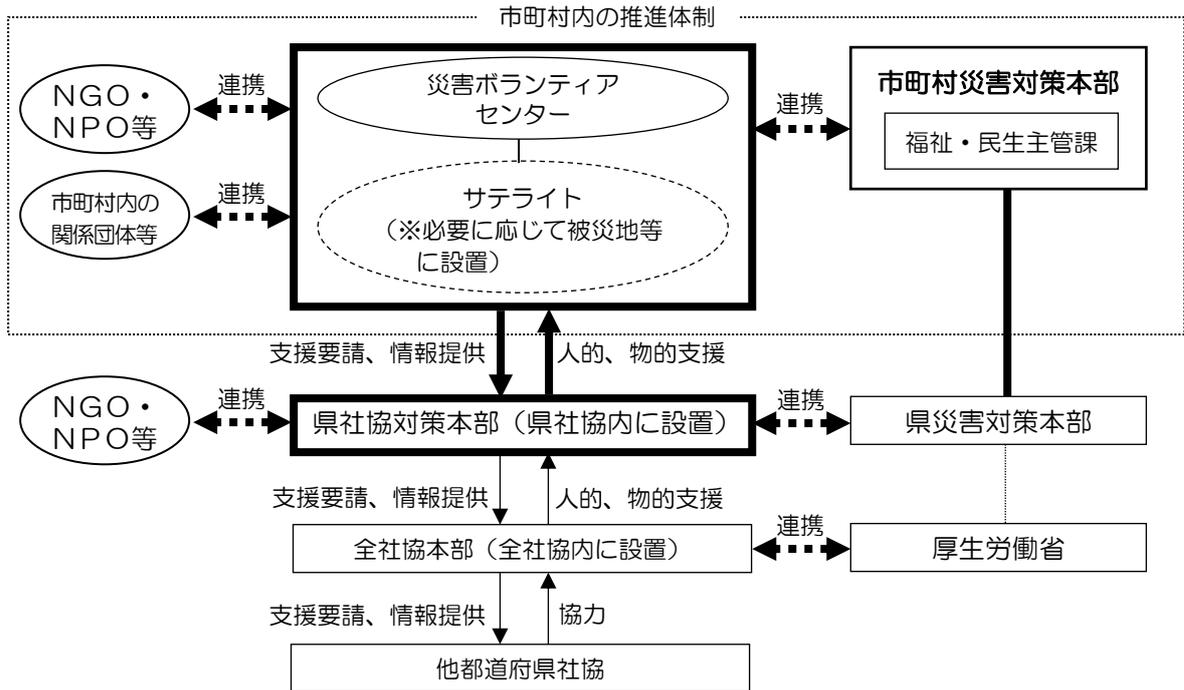
近年、ボランティア、商工・労働団体、NGO、NPO等が、災害ボランティアセンターの運営支援に加わる協働運営型のセンターも見られます。特に、社協とは別に市民活動（NPO活動）支援センター等のある市町村は、こうした団体との協働運営型を念頭に対策を考える必要があります。

また、全国的な災害支援NGO、NPOは、独自のネットワークを持ち、大きな災害があれば全国から参集します。これまでの例では、災害の翌日には現地に入り、地元市町村や県行政と交渉を行っています。

社協は、日頃のネットワークを活かしながら災害ボランティアセンターを速やかに立ち上げるとともに、これらのNGO、NPO等と連携することが求められます。

県社協は、被災地市町村社協が災害ボランティアセンターを開設できるように支援・助言します。場合によっては、県社協自ら運営することも考えられます。（被災地の市町村社協が、さまざまな理由で運営ができない場合に限ります。）

【社協のネットワークを生かした広域における支援体制のイメージ】



【宮城県石巻市の例】

震災発生後、石巻市から要請を受けた石巻市社協はただちに石巻専修大学内に災害ボランティアセンターを設置しました。大学の校舎の一部を事務局として利用し、陸上競技場の芝生サイトはボランティアの宿泊のためのテントサイトとして解放され、広いキャンパスは人と物資の集積・中継基地の機能を果たしました。電気や水道等のインフラの復旧には時間を要しましたが、いち早く活動の拠点を手に入れたことが、早期の復旧につながったと考えられます。

また、震災直後から多くのNGO、NPOや個人ボランティアが支援に駆けつけましたが、石巻市災害ボランティアセンターはその受け入れを断らず、多くの団体やボランティアが協働して活動できるシステムを構築しました。

そのシステムとは、性格の異なるNGO、NPO間の調整の場として「復興支援協議会」を設置し、被災エリア毎に担当のNGO、NPO等の団体を定め、支援の進め方の一切を任せました。また、この会議は毎日夕刻に開催され、各団体の当日の活動内容の報告や翌日の活動予定について情報共有がなされました。個人ボランティアもテント村で自発的にグループを作り、その代表者がこのシステムに加わりました。

その結果、大半のボランティアについて前夜の内に翌日の作業場所や内容を割り当てることができ、翌朝のマッチング作業や時間を大幅に削減することができ、活動地ではエリア毎のリーダーの指示の下にスムーズな活動が展開されました。

## 2 災害ボランティアセンターの設置

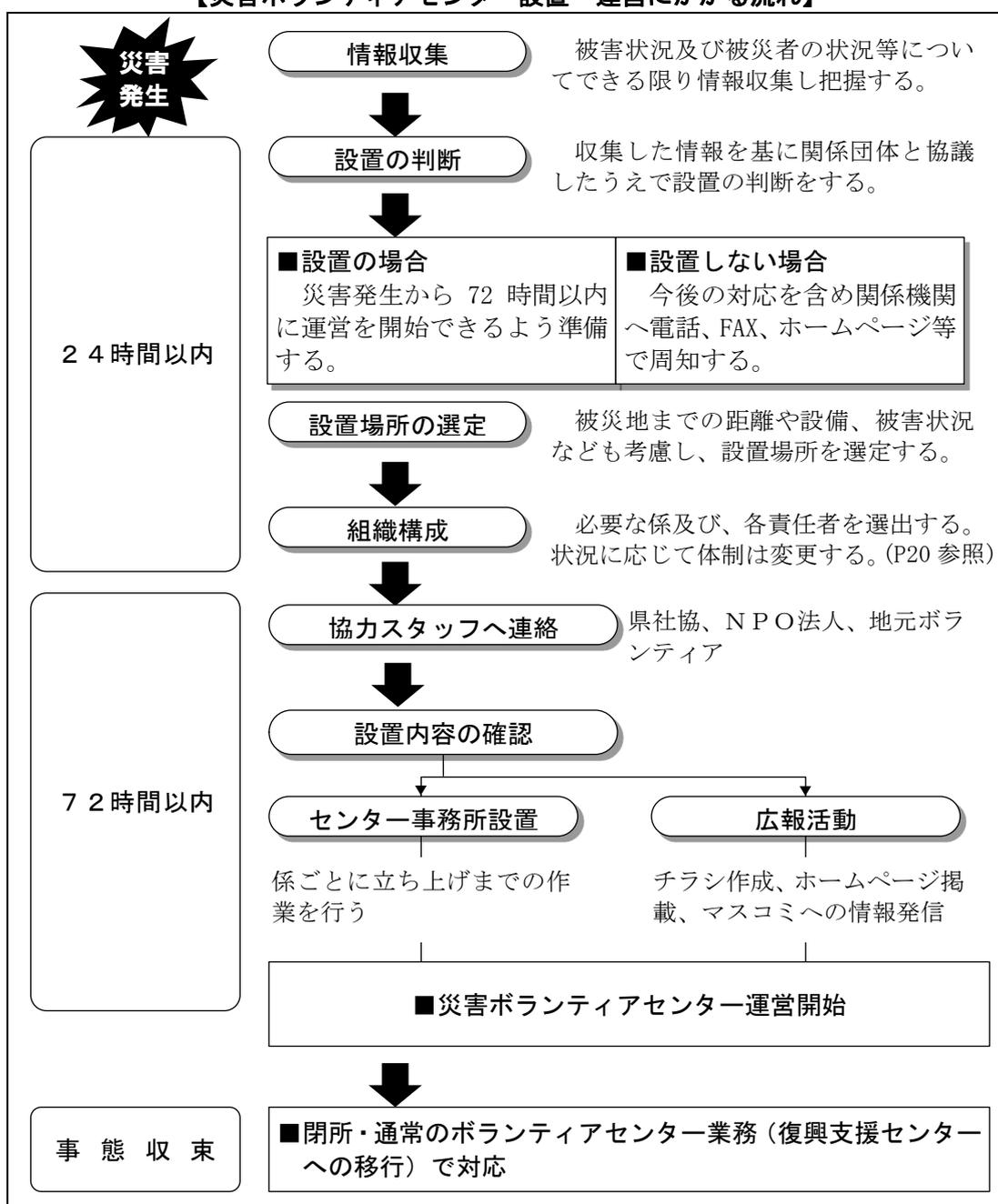
### (1) 災害ボランティアセンターの立ち上げ判断と設置基準

重大な災害が発生した場合に住民の被災状況を考慮し、行政の災害対策本部を含む関係機関・団体と迅速に災害ボランティアセンター設置について協議を行い、必要と判断した場合は、災害ボランティアセンターを設置します。

災害ボランティアセンターの設置にあたっては、支援する側（ボランティア側）と支援される側の両方の立場にたった業務が行えるよう体制を整備する必要があります。

なお、災害ボランティアセンターの設置期間は、原則として、被災者の緊急的ニーズが満たされ自立の見通しが立つまでとし、ニーズや被害の状況に応じて災害ボランティアセンター設置に至らない場合でもそれに準じた体制を整え支援を行います。

#### 【災害ボランティアセンター設置・運営にかかる流れ】



**【災害ボランティアセンターの設置及び支援体制の基準（例）】**

	被害状況	設置	体制
レベル1	<p><b>【比較的局所的な小規模災害】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部地域で家屋が半壊</li> <li>一部地域で多数の床下浸水</li> <li>ライフラインがほぼ正常稼働</li> <li>一部地域で住民が避難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通常のボランティアセンターを活用し、必要に応じて災害ボランティアセンターを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズ調査を行い支援活動を実施する。</li> <li>被災地の市町村社協等が中心となって災害救援活動を展開する。</li> <li>県社協等は後方支援を行う。</li> </ul>
レベル2	<p><b>【比較的局所的だが中規模な災害】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部地域で家屋が全壊・半壊</li> <li>一部地域で多数の床上浸水、床下浸水</li> <li>ライフラインがほぼ正常稼働</li> <li>一部地域で住民が避難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災地の市町村社協に災害ボランティアセンターを設置する。</li> <li>ニーズ調査を行い支援活動を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズ調査を行い支援活動を実施する。</li> <li>ニーズの状況によって、ボランティアの募集を判断する。</li> </ul>
レベル3	<p><b>【中規模災害】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市町村内で多数の家屋が全壊・半壊</li> <li>市町村内で多数の床上浸水、床下浸水</li> <li>ライフラインが一部寸断</li> <li>一部地域で人的被害が発生し避難所が開設</li> <li>交通網が一部でマヒ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災地の市町村社協に災害ボランティアセンターを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズ調査を行い支援活動を実施する。</li> <li>発生直後から数週間がニーズも多く、県社協はじめ県内の市町村社協が応援体制をとる。</li> <li>被災地の市町村社協と調整し、県社協より、中国ブロックをはじめ全国社会福祉協議会を通じ全国の社協へ支援を要請する。</li> </ul>
レベル4	<p><b>【激甚災害（県内全域）】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広域で多数の家屋が全・半壊や床上・床下浸水</li> <li>死傷者多数、避難所が開設</li> <li>ライフラインが広範囲にわたり途絶</li> <li>幹線道路や鉄道など交通網がマヒ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災地の市町村社協に災害ボランティアセンターを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レベル3の体制に加えて全国社会福祉協議会を通じ全国の社協による職員派遣など支援体制をとる。</li> </ul>

\*この基準は例示であり、地域事情や人員体制等を勘案し、市町村社協で判断すること

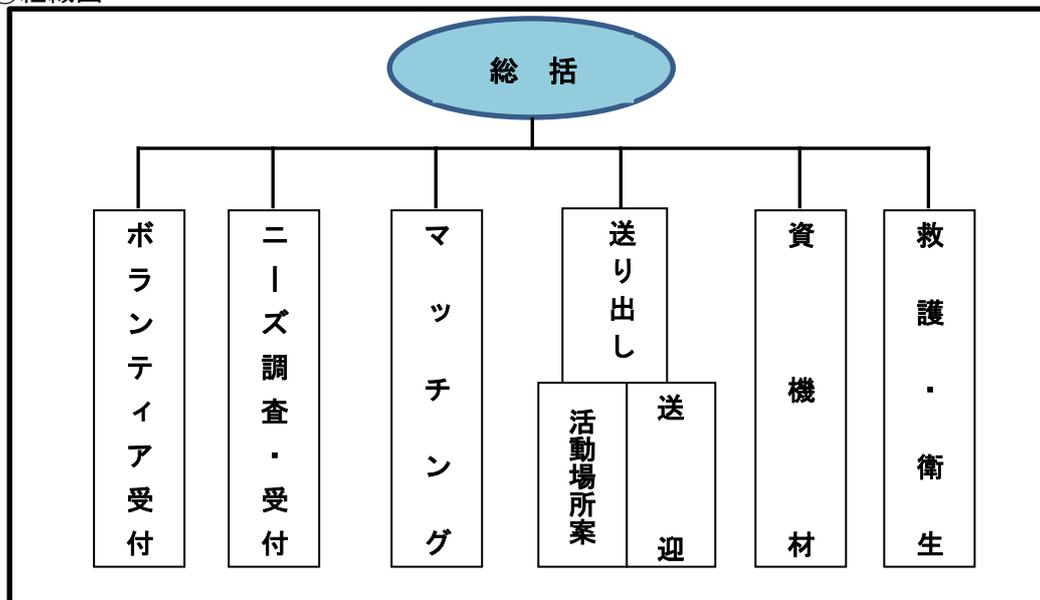
## (2) 災害ボランティアセンターの機能と組織図

災害ボランティアセンターを運営するには様々な機能と役割があることから、運営にあたっては組織体制を明確にし、担当する役割に責任を持ち、各担当が連携して取り組む必要があります。「スタッフ一覧表」(様式2)

なお、状況や経過によって係の統合・再編を行うなど柔軟な運営が求められます。

### 【本部のみ設置の場合】

#### ①組織図



#### ②役割分担表

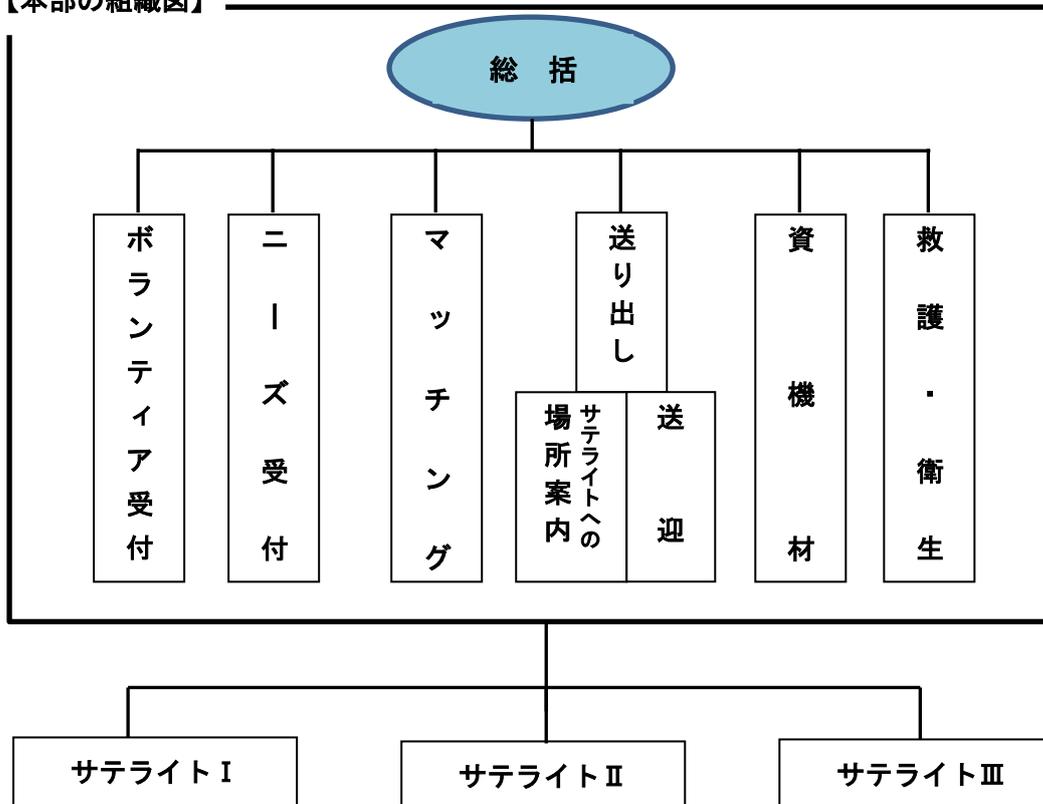
係	役割
総括	○災害ボランティアセンターの全体管理、総合調整 ※災害ボランティアセンター班長が担当
ボランティア受付	○電話等による照会や事前活動希望者への対応 ○活動者の受付・ボランティア保険加入手続き ○活動証明書の発行 ○ボランティア活動者数の集計と記録
ニーズ調査・受付	○電話、ファックス、来所等による被災住民からのニーズ受付 ○ニーズの実態把握（現地確認を含む） ○ニーズ受付の集計と記録
マッチング	○活動希望者と被災者ニーズとのマッチング（事前確認と連絡調整を含む） ○グループ分け（リーダーの選任） ○活動者へのオリエンテーション（活動内容の説明等） ○活動中の活動者からの問い合わせ窓口 ○活動終了後の活動報告書の受取
送り出し	○活動先の場所確認 ○車の配車調整と管理 ○活動先までの送迎（道路事情や活動地での駐車場等の問題がある場合）
資機材	○活動に必要な資機材の貸出、修理、保管、在庫管理 ○現場への資機材の運搬 ○資機材の洗浄、消毒
救護・衛生	○ボランティア、スタッフの健康・衛生管理 ○活動中の事故、活動中のけがに対しての応急処置（定期的に現地を巡回） ○データ管理や活動記録、写真や資料の整理

**【本部・サテライト設置の場合】**

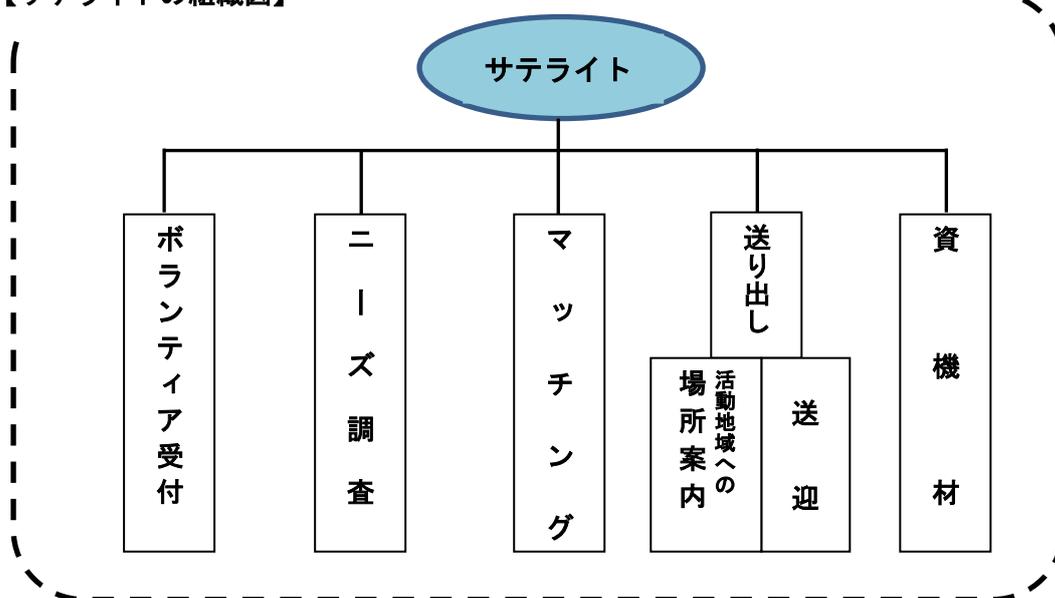
災害が広域にわたり本部機能のみでは十分な対応ができないと考えられる場合は、より被災地に近い場所に災害ボランティアセンターのサテライト機能を設置します。

①組織図

**【本部の組織図】**



**【サテライトの組織図】**



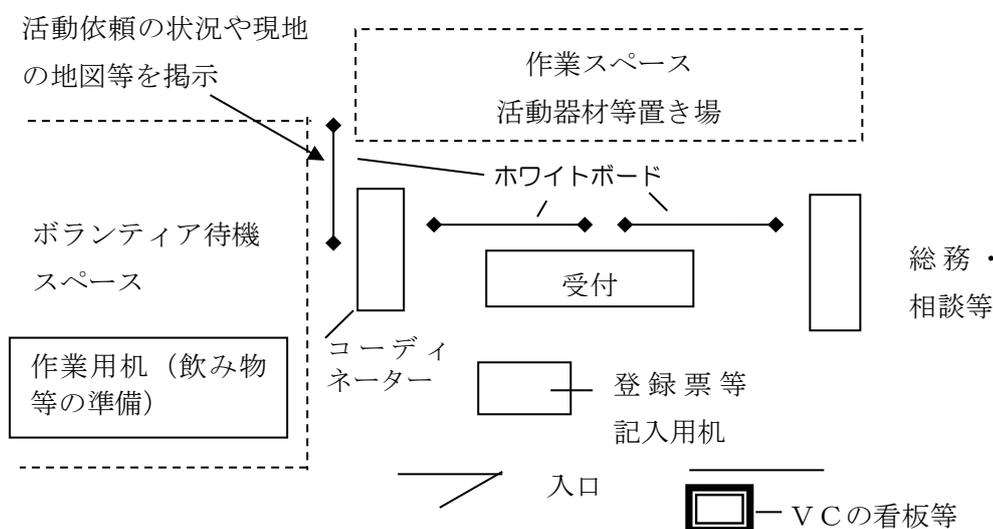
②役割分担表

係	役割	
	本部	サテライト
総括	<ul style="list-style-type: none"> <li>○災害ボランティアセンターの全体管理、総合調整</li> <li>※災害ボランティアセンター班長が担当</li> </ul>	
ボランティア受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話等による照会や事前活動希望者への対応</li> <li>○活動者数の集計と記録</li> <li>【本部を一時的な集合場所とする場合】</li> <li>上記業務に加え、右欄の業務（活動者の受付・ボランティア保険加入手続き・活動証明書の発行）を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【サテライトを集合場所とする場合】</li> <li>○活動者の受付・ボランティア保険加入手続き</li> <li>○活動証明書の発行</li> </ul>
ニーズ調査・受付	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話、ファックス、来所等による被災住民からのニーズ受付</li> <li>○ニーズ受付の集計と記録</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ニーズの実態把握（現地確認を含む）</li> </ul>
マッチング	<ul style="list-style-type: none"> <li>○サテライト別に活動者を振り分け</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○グループ分け（リーダーの選任）</li> <li>○活動者へのオリエンテーション（活動内容の説明等）</li> <li>○活動中の活動者からの問い合わせ窓口</li> <li>○活動終了後の活動報告書の受取</li> </ul>
送り出し	<ul style="list-style-type: none"> <li>【本部を一時的な集合場所とする場合】</li> <li>サテライトの場所確認・車の配車調整と管理・サテライトまでの送迎を行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○活動先の場所確認</li> <li>○車の配車調整と管理</li> <li>○活動先までの送迎（道路事情や活動地での駐車場等の問題がある場合）</li> </ul>
資機材	<ul style="list-style-type: none"> <li>○活動に必要な資機材の在庫管理（災害ボランティアセンター全体）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○活動に必要な資機材の貸出、修理、保管（サテライト分）</li> <li>○現場への資機材の運搬</li> <li>○資機材の洗浄、消毒</li> </ul>
救護・衛生	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ボランティア・スタッフの健康・衛生管理</li> <li>○活動中の事故、活動中のけがに対しての応急処置（定期的に現地を巡回）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【本部とサテライト間に距離がある場合】</li> <li>サテライト毎に救護係を設置して、活動中の事故やけがに対しての応急処置を行います。</li> </ul>

### (3) 災害ボランティアセンターの事務所の設置

#### ①事務所レイアウト

災害ボランティアセンター内の事務所レイアウトの例は、次のとおりです。



#### ②活動用地図の準備

行政の災害対策本部等からの情報をもとに被害地図を作成し、災害ボランティアセンターの一角に掲示します。地図は、被災規模に応じた縮尺とします。

地図の上に透明のビニールを貼り、そこに活動状況をフェルトペン等で記入できるようにしたり、各ボランティア（グループ）の活動状況等をピンなどで図上に示せるようにしておく便利です。

#### ③必要な情報の収集・掲示

活動を行う上で必要な情報等を収集し、各スタッフの目につきやすい場所に掲示しておきます。

(必要な情報の例)

- ・災害救援関係相談・連絡窓口一覧（電話番号、住所、受付時間等）
- ・災害救援ボランティアセンター（現地事務所含む。）への交通手段
- ・主要スタッフの携帯電話番号等・災害支援に係る補助金等の概要、問い合わせ先等

#### ④活動資機材等の準備

災害の種類や規模によっても異なりますが、一般的には次のような資機材等が必要になります。

区分	器 材 等
通信機器	架設電話（一般公開用と内部連絡用（非公開）に分けられるよう2回線以上あると便利です。）、携帯電話、FAX（できれば専用回線）、テレビ、ラジオ等
事務機器等	ファイル（ボランティア受付や依頼等に係る台帳用）、パソコン・プリンター、コピー機、ホワイトボード、延長コード、長机・イス、住宅地図、道路地図、電話帳、ガムテープ、マジック、付せん、その他事務用品等
活動器材等	災害救援ボランティアセンターに登録したボランティアであることを明示するもの（ワッペン、名札、腕章、スタッフジャンパー等）、ヘルメット、軍手、防

	塵マスク、スコップ、ロープ、工具類、自転車、軽トラック、メガホン、土のう袋、ビニール袋、消石灰等
その他	救急箱、紙コップ・紙皿、割り箸、クーラーボックス、暖房器具、宿泊用具 雑巾、タオル、オスバン液 スポーツドリンク、塩アメ等

### ⑤災害ボランティアセンターの1日

状況により臨機応変な対応が必要ですが、一般的な災害救援ボランティアセンターの1日の業務の流れは次のとおりです。

なお、下記例の時間配分はあくまでも参考までに記載したものであり、その時のニーズや天候等に応じて、時間設定を考えていく必要があります。

事 項	時 間	内 容
スタッフ集合	8:15	○スタッフ会議の準備
スタッフミーティング	8:30	○当日の日程等の確認、引継等 ○全体ミーティング終了後、担当毎に打合せ
ボランティア受付開始  ボランティア受付 ↓ 活動調整 ↓ オリエンテーション ↓ 現地へ出発 ↓ 活動報告	9:00	○受付担当は、12時と活動終了時に県内、県外、団体、個人の分類で活動者の人数を確認しコーディネータ総括に報告する。  ○コーディネータ担当は、活動終了後のミーティングまでに活動内容ごとの件数をまとめてコーディネータ総括に報告する。
昼食（随時）		○昼食は担当毎に手の空いた者からとる。
ボランティア活動終了 ※現地での活動は16:00まで	16:30	○ボランティア活動終了後、各担当で当日の報告書等の作成や翌日の準備を行う。 ○地元の統括責任者は市町村災害本部でのミーティングに参加する。
スタッフミーティング	17:00	○各担当から当日の活動の概況の報告を行う。 ○特に新しいニーズの状況や、必要なボランティア活動の内容や活動器材等についての報告については、各担当間で十分調整しておく必要がある。 ○ミーティング後に統括責任者は県社協あてにFAX等で報告書を送信する。
スタッフ解散	17:30	

### ⑥ 災害ボランティアセンター運営中止の判断

ボランティアの安全確保を図るため、台風の接近や各種警報等が発令された場合には、社協災害救援本部会議が災害ボランティアセンターの運営中止を決定します。

災害ボランティアセンター班は、この中止決定を活動依頼者及び登録ボランティア等に速やかに連絡します。

#### (4) 災害ボランティアセンターの業務の実際

##### ①ニーズの把握と活動内容の決定

###### (業務の概要)

###### □ ニーズの把握

社協職員の現地確認、行政情報の把握、自治会・民生児童委員・ボランティアなどからの情報提供、新聞・テレビなどマスコミ情報の収集等によりボランティアニーズを把握する。「被害状況調査票」(様式1)

###### □ 活動範囲等の検討

上記のニーズにどこまで対応していくのか、活動方針や大まかな活動内容について事前に決めておく。

###### Point

○ニーズにどこまで対応していくか、行政の災害対策本部等と十分に調整し、被災者自らが行うこと、ボランティアが行うこと、行政がすることを明確にしておく必要があります。また、行政や社会的なインフラがある程度機能している場合には、ボランティアのために無理に活動をつくり出すようなことは避けます。

##### ②ボランティア受付

###### 【電話等による照会や事前活動申込みへの対応】

###### (業務の概要)

###### □ 被災地の状況及びボランティア募集の有無について回答する。

※以下は、募集をしている場合の対応

###### □ 必要とされている活動に関する情報提供を行う。併せて、希望する活動を確認する。

###### □ いつ(何日・何時)、どんな資格をもった人が、何人で、何を準備して(活動器材、軽トラック等)、どこから・どのように(交通機関、宿泊の有無等)活動に参加するのかを確認する。(※被災地の状況により、参加を断る場合もある。)

###### □ 集合場所や交通手段、服装・持参品等を伝える。

※食事や飲料水、必要な活動器材等を持参し、現地では自己完結的な活動ができるよう準備すること

※ボランティア保険に加入してから参加すること

###### □ 受け付けた内容を「ボランティア受付登録票」(様式5)に仮記入するとともに、概要をスタッフ連絡用のホワイトボードに記入する。

###### Point

○被災地の状況によるが、具体的な支援内容を事前に決めておくこと、現地では自己完結的な活動ができるよう準備する(活動器材や食事等を各自で準備)ことなどをあらかじめ伝えておきます。

## 【現地（当日）受付】

基本的には事前予約の電話を受け、当日受付で「ボランティア受付登録票」に記入してもらいます。（記入見本を記入テーブルに置いておくと効果的です。）

受付登録票への記入を終えた人には、記入内容の確認やオリエンテーションを行います。

### （業務の概要）

#### －受付時－

- 基本的には事前予約の電話を受け、当日受付で「ボランティア受付登録票」（様式5）に記入してもらう。（見本をテーブルに置いておく。）
- 本人が「ボランティア受付登録票」に記入した内容を確認する。
- ボランティア保険加入の有無を確認する。未加入者には、ボランティア活動保険についての説明及び加入の手続きを行う。
- ボランティア休暇等のための活動証明書が必要かどうかを確認する。（受付登録票の所定欄に記入がない場合）
- 当日の活動内容について概要を説明する。（必要に応じて）
- 説明用の資料である「ボランティアのみなさんへ」（様式6）を配付する。（必要に応じて）
- ボランティアの氏名がわかるよう、名札をつけてもらう。（必要に応じて）

※ガムテープにマジックで名前を記入してもらう方法が、動きやすく、はがれにくいので便利

※活動依頼が多い場合は、受付時に各ボランティアに付せんをわたし、氏名を記入してもらう。センター内に掲示した「ボランティア活動依頼インフォメーションシート」（様式4）から希望する活動を選択し、付せんを貼り付けてもらう。

#### －受付終了後－

- 新規登録と継続登録、ボランティア保険加入と未加入者を区分する。
- ボランティア保険の加入手続きを行う。
- 12時と活動終了時点で県内、県外、団体、個人の分類で活動者の人数を確認し責任者に報告する。（様式7）

## Point

- ボランティア受付をしても、活動依頼により、まとまった人数が集まらなると活動できない場合もあります。
- 突発的な事態に備えて、待機も必要であることを状況に応じて説明します。状況を見て周辺の清掃や資材の整理等をしてもらうことも考えられます。（この場合、活動に対する理解を得るために、十分に活動の意味等の説明をしてください。）

## ③活動依頼の受付

活動依頼のルートは、本人または関係者（行政、自治会、民生委員等）からの電話や、直接受付への申し込みが一般的です。

災害時のボランティア活動は、この活動を通じて初めて依頼する人も多いため、ボランティア活動について、十分理解されていない場合もあります。単に活動依頼があったからといって、すぐに対応するのではなく、ボランティアが対応すべき内容かどうかを判断する必要

があります。専門業者が対応すべき内容や行政の下請的な活動については、事前調整の上、断ることも必要です。

ボランティアが活動すべき内容かどうか判断に迷った場合は、他のスタッフに相談したり、事前に現地調査します。

**(業務の概要)**

電話または面談により聴き取った依頼内容を「ボランティア活動依頼受付票」(様式3)に記録する。

※ボランティアが対応すべき内容かどうかを判断する。(専門業者が対応すべき内容や行政が行うべき活動については、行政等との事前調整の上、断る。)

※必要な器材等(軽トラック、作業道具、防塵マスク等)を確認する。

※活動が長時間にわたる場合は、ボランティアの休憩場所やトイレ、駐車スペース等についても確認しておく。

活動の状況により時間の約束ができないこと、謝礼や昼食などは不要であることなどを依頼者に伝える。

**Point**

○活動依頼の受付は土地勘が必要であることから、他の市町村社協等からの応援を得てセンターを運営している場合、当該市町村からのスタッフが1人は入るよう調整する。

○住民からの問い合わせや依頼には必ず担当者の名前を名のり、自分の受けた依頼等は必ず最後まで責任をもって対応する。

**④ コーディネート**

**【マッチング】**

コーディネーターは、前日・当日のニーズを把握し、活動当日のボランティア数や活動者の専門性等を勘案し、ニーズとボランティア活動のマッチングを前日までにしておきます。(活動状況やボランティア数等に応じて随時見直していきます。)

また、ボランティアの移動のために、貸し出し自転車や、遠隔地の場合はワゴン車等での送迎が必要な場合もありますので、総務部門班と調整しておきます。

**(業務の概要)**

※原則として前日までに行う。

ニーズ毎に必要なボランティア数や活動手順・器材等を決める。

当日受け付けたボランティアにしてもらう活動内容を決める。

それぞれの活動を行う際の活動基準や安全管理、服装等について決める。

活動場所までの移動方法や休憩場所、トイレ等を確認する。

必要な器材、地図等を準備する。

#### (活動基準の例)

##### 活動時間の管理

原則1時間で休憩15分。日中は、疲労度に応じてさらに休憩をする。昼食時間は1時間取る。一日の作業時間は、昼食や休憩時間を含めて6時間以内を目安とする。

##### ボランティアの甘えの排除

被災地にいることを認識し、言動に注意し、ボランティアとしてのマナーを守り、自分勝手な行動を慎む。無資格で重機などを使わないことなども徹底する。

##### 作業終了時のチェック（必要な場合）

作業終了時に、依頼者に家屋内外を確認してもらい、終了書類（様式3）にサインをもらう。

#### (安全管理のポイント)

無理な作業をしない、がんばりすぎないこと。

事故の防止を作業効率より優先すること。

事故などがあれば、直ちに救護所や診療所、病院などに行くこと。

#### (作業時の服装などのチェックポイント例)

ケガ防止のため、暑くても長袖、長ズボンの厳守（必要に応じてヘルメット着用）

手袋は、少なくとも軍手、耐油性のゴム手袋

靴は、運動靴か、長靴（そこに鉄板が入ったもの、滑り止めのもの）、長めの地下足袋、安全靴のいずれが適当か

タオルを携行しているか（持参していない場合は貸与する。）

#### 【当日のコーディネート】

災害時のボランティアコーディネートは、一般的には、ボランティアをグループ編成して活動を割り振っていきます。（ボランティアが自主的に選択した活動を大切にしながら、コーディネートすることが重要です。）

グループのリーダーを決める際には、集団活動のリーダー経験者がいるかどうかなどを目安にします。（団体でまとまって参加している場合は、各団体にリーダーを決めてもらいます。）

#### (業務の概要)

ボランティアをグループ編成して活動を割り振っていく。

※まとまった人数が集まらないとできない活動や、突発的な事態に備えて待機も必要であることを状況に応じて説明する。

大規模災害などで活動依頼が多い場合等は、活動内容をボランティアに選択してもらう。受付で付せんを配付し、名前（フルネーム）を記入した後、ボランティアセンター内に掲示した「ボランティア活動依頼インフォメーションシート」（様式4）から、希望する活動を選んでもらい、自分の付せんを貼ってもらう。活動に必要な人数が満たされた時点で、オリエンテーションを行う。

待機しているボランティアに、状況を見て、周辺の清掃や資材の整理、チラシ等の作成等をしてもらう。

## Point

- 活動依頼受け⇒コーディネート⇒活動状況聴取⇒整理（ファイリング）という一連の流れをケース毎に担当を決めることで責任のある対応を心がけます。
- インフォメーションシートをホワイトボード等に掲示することで、ボランティアに現在の受付依頼状況がある程度理解してもらえます。
- 雨天時や雨降り後の作業は危険を伴いますので、緊急の場合を除いては受付のみにして天候が回復するまで活動を待ちましょう。

## 【活動開始前のオリエンテーション】

オリエンテーション時に、希望していた内容ではない場合、断ってもらえばいいことを事前に説明しておきます。

### （業務の概要）

- グループのリーダー（必要に応じて各ボランティア）に「ボランティア活動報告書」（様式3）のコピーと活動場所の地図を渡し、リーダーの役割（※）や活動内容・手順、活動場所、緊急時の連絡先等を説明する。
  - ※グループリーダーの役割
    - 携帯電話などによるボランティアセンターとの連絡調整
    - 活動現場での作業内容の確認・調整
      - 作業中に、事前調整していない依頼があった場合に、ボランティアセンターと連絡を取って対処する。基本的には、無理をしない。
    - 安全管理がリーダーの最も重要な仕事であること。
      - 事故が起きた際に、直ちに対応できるよう医療機関の連絡先等を確認しておく。
      - 作業の進行が遅くても休憩時間、昼食時間を厳守し、グループのメンバーの体調管理に留意する。
- オリエンテーション後に、災害ボランティアセンターに登録したボランティアであることを明示するもの（ワッペン、腕章等）をわたす。
  - ※2日以上活動の場合であっても毎日返却してもらう。

## Point

- 当初に決めた活動内容を拡大する際には、活動現場で勝手な判断をしないよう徹底しておきます。活動内容の変更は、ボランティアならではの臨機応変な対応が求められる一方で、関係機関との調整が不可欠です。そのために、現場との情報連絡手段を確保するとともに連絡責任者（リーダー）を明確にしておきます。

## 【ボランティア活動報告】

報告書の提出時に、コーディネーターは聴き取りを行い、活動の課題・問題点や新たなニーズを把握します。

**(業務の概要)**

- リーダーから、「ボランティア活動報告書」(様式3)により、書面で報告してもらう。
- 報告書提出時に、コーディネーターは、次のような項目について聴き取りを行い、活動の課題・問題点や新たなニーズを把握する。

(聞き取り事項)

- 活動内容と依頼内容が一致していたかどうか
- 今後も継続してボランティアを派遣すべきかどうか
- 活動していて不安だったこと、困ったこと
- 活動を行った感想、意見等

**【事務処理・報告等】**

**(業務の概要)**

- 活動終了後のミーティングまでに活動内容ごとの件数をまとめて報告する。(様式7)
- 継続ケースがある場合は処理状況を「ボランティア活動依頼受付票」(様式3)に簡潔に記入する。電話連絡をする場合(した場合)には連絡の状況についてメモしておく。ケースが完結した場合にはその旨を「ボランティア活動依頼受付票」(様式3)に記入し、ファイルする。

**⑤ 現場活動の後方支援**

**(業務の概要)**

- 現場の巡回  
スタッフが各活動現場を巡回し、活動基準を守っているかどうか、活動手順に不具合がないか、安全管理に十分配慮されているかどうか等をチェックする。
- 事故時の対応  
オリエンテーション時に、事故時には必ず災害ボランティアセンターに連絡することを徹底する。(緊急でとりあえずの対応をした場合も、事後に必ず報告させる。)活動現場近くの医療機関等を各リーダーに周知しておくとともに、ボランティアにわたす地図にも明示しておく。

**Point**

- 特にリーダーには、自分たちだけで判断せず、事故時には必ず災害ボランティアセンターに連絡することを徹底します。(緊急でとりあえずの対応をした場合も、事後に必ず報告するようにさせます。)

**(5) 資機材管理**

災害時のボランティア活動を円滑に行うため、資機材の調達、貸出、洗浄、修理、保管などを行います。

**① ボランティア活動時の用務**

- 活動現場から資機材が不足しているとの連絡を受けた場合は、必要な資機材を揃え、活動

現場に向かうメンバーに運搬を依頼するなどの調整を行います。

- ボランティアが活動から帰ってくるまでに、救護・衛生係と連携し、活動に使用した資機材の洗浄コーナーとタイヤに水を張った靴底洗浄コーナーを設置するとともに、雑巾やタオルに 200～500 倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒用マットを準備します。
- メンバーで使用した資機材を洗浄するよう促し、洗浄が終わったグループから返却を受け付け、破損の有無を確認します。

## ② 資機材の管理・整理

- 土のう袋、ビニール袋、石灰、軍手、防塵マスク、タオル、雑巾、スポーツドリンク、塩アメなどの毎日大量に消費する消耗品は、常に残量を確認し、総務部門班と連携して早めの注文を行い、在庫切れにならないよう留意します。
- 資機材管理台帳（様式 8）を作成して、購入した資機材や外部からの借用・寄贈等により入ってきた資機材の数を常に把握します。
- 荒天などにより活動中止となった時を利用して、資機材の在庫チェックを行い、破損や紛失した資機材数を把握します。

## ③ 留意点

- 資機材コーナーは、洗浄できるスペースが必要になることから、水道が使用できる場所に配置します。
- 災害時において、ホームセンター等から資機材を入手することは困難であり、平時から入手ルートを整備しておきます。入手方法は、行政・青年会議所・企業などからの支援・寄贈、被災地外の社協・災害関係 N P O 法人等からの提供などが考えられます。

## (6) 送り出し

通常、活動地へは、ボランティアの自家用車に相乗りして移動しますが、道路事情や活動地の駐車スペース等の問題で、マイクロバス等により送迎する場合があります。また、資機材を搬送するための軽トラック等は必ず確保することが必要です。

なお、マイクロバスや軽トラック等の日々の使用台数や運行状況については、適切に把握・管理することが求められます。

### ① 自家用車両への相乗り

- 車両提供可能者の有無を受付で確認します。
- 車両提供可能者に相乗りの協力を依頼して、承諾を得ます。（活動場所の地図を渡し、道順を説明）
- 相乗りで参加できるボランティアを募り、メンバーが揃い次第送り出しを行います。

### ② マイクロバス等による送迎

<往路>

- ドライバーが地理を把握していない場合は、住宅地図(広域・詳細)を基に、活動現場及び乗降場所の位置を伝えます。
- 乗車するボランティアに、出発時刻、帰路時刻、乗降場所、巡回ルートを伝えます。

- ドライバーとグループリーダーは、緊急時に対応するため、互いに携帯電話の番号を交換します。

#### <復路>

- ドライバーは、予定された時刻に活動現場の乗降場所に移動し、災害ボランティアをセンターまでボランティアを送迎します。
- 乗降場所にボランティアがいない場合は、グループリーダーに連絡し、乗降時刻を調整する。

#### <車両の確保>

- 送迎する場合は、マイクロバス、ワゴン車(10人乗り・15人乗り)が必要になるため、市町村行政、社会福祉施設、近隣の市町村社協、レンタカー会社、タクシー会社等に協力を求めます。
- 資機材運搬やガレキ・大型ごみの搬送に便利な軽トラックは、できるだけ多く確保します。
- 車両確保の目安(1日に100名程度をマッチングする場合)は以下のとおりです。  
〔送迎用〕29人乗りマイクロバス2台、15人乗りワゴン車2台、10人乗りワゴン車2台  
〔運搬用〕軽トラック5台
- 緊急時対応車両とニーズ調査用の車両は、送迎・運搬車両とは別にして常時配備しておきます。(貸出厳禁)

#### <送迎用車両の表示>

- 被災地が散在している場合は、「1号車〇〇行き」「2号車××行き」と車両にわかりやすく表示することにより、行先の間違いをなくし、同時に送迎効率を上げることができます。
- 車両にはマグネットテープ等を利用して「災害救援ボランティア活動中!」「災害ボランティアセンター救援車両」のプレートを貼付して活動現場等で災害救援車両と認識できるように工夫します。

### ③自動車保険

活動中の自動車事故におけるボランティア活動保険の補償対象は、ボランティア自身のケガのみであり、対人・対物事故の損害賠償責任は補償されません。このため、送迎用車両の貸与を受ける場合は、当該車両が自動車保険に加入している車両に限って借用します。なお、加入していても運転者が限定される保険もあるため留意が必要です。

## (7) 救護・衛生

活動中のボランティアやスタッフのケガや事故、体調不良の訴えなどに対して、応急処置等の初期対応を行い、必要に応じて医療機関へ繋ぐ救護業務が必要となります。また、汚泥に含まれる雑菌が災害ボランティアセンター内に持ち込まれないように衛生管理業務も必要です。

### ① 救護

- 活動中のケガなどに備えて、管内の医療機関を一覧表にまとめ、救護・衛生係だけではなく、あらかじめ他の係やサテライトにも配付し、見えやすい場所に掲示します。
- 保健師、看護師等の有資格者を早期に配置できるよう調整します。
- 保健師、看護師等のスタッフが定期的に(例えば午前中と午後1回ずつ)現地を巡回するこ

とが望まれます。(現地スタッフやボランティアが、救護スタッフであることを認識できるように目印を付ける等の工夫も求められます。)

●救護係での対応は応急処置であり、処置後は医療機関で診察を受けるよう促します。

## ② 衛生管理等

●災害ボランティアセンター出入口(主にボランティア受付コーナー、資材班の資材返却コーナー)には、汚泥に含まれる雑菌が持ち込まれないように、タライに水を張った靴底の泥落としコーナー(高圧洗浄機を置いて可)と、雑巾やタオルに200～500倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒マットを置き、防菌に努めます。オスバン液は救護・衛生係で保管してタライの水や消毒マットは小まめに交換します。

●トイレの確保、事前点検が必要となります。作業の申し込み段階で、トイレの使用が可能か、近所で貸してもらえるかなどの確認をしておきます。

●休憩場所の確保が必要です。なお、休憩時には手洗いを励行します。

●水害時には、消毒用の石灰を撒くように依頼されることがありますが、市町村により取り扱いが異なりますので事前に行政との調整が必要です。

●夏場には炎天下での活動となるため、熱射病や脱水症予防のため、休憩をこまめに取り、水分を十分に補給できる環境を整備します。(※ボランティア自身が飲み水を持参することが原則ですが、災害ボランティアセンターにも準備しておきます。)

## (8) 円滑な運営のためのスタッフ会議の開催

災害ボランティアセンターでは、様々な場所や組織から集まった人たちが活動を共にすることになります。活動状況も日々変化し、即決すべき事項などにも日々追われます。

また、頻繁にスタッフが入れ替わる場合もあるため、円滑な意思疎通を図り、活動状況や情報を共有する手段としてスタッフ会議を活用します。スタッフ会議で出された意見は、必要に応じて社協災害救援本部会議に報告します。

なお、状況によっては責任者(各係のリーダー)会議や担当者(係員)会議を適宜開催して柔軟に対応します。

### 【スタッフ会議の構成メンバー】

各係のリーダー(必要に応じて係員)、行政担当者、県社協・市町村社協派遣職員等

### 【スタッフ会議で確認する事項】

- 各係の取り組み状況の確認
- 翌日に取り組む作業と派遣するボランティアの人数の確認
- 被災状況の確認(どのようなニーズに対応できるか)
- ニーズの優先順位
- 追加の必要な備品の確認
- 状況に応じて、ちらしの配布先、配布内容の再検討

### 3 災害ボランティアセンターの閉鎖

#### (1) 閉鎖の判断

災害ボランティアセンターの立上げ協議の際に、あらかじめ大まかな閉鎖時期を決めておきます。実際の閉鎖の際には被災地の住民組織、行政、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りつつタイミングを見極める必要があります。

##### ①閉鎖の判断材料

- 全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引出し見極める。
- 被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- 地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- 地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

※災害ボランティアセンターの開設期間は、豪雨災害の場合は2～3週間、地震災害の場合は2～3ヶ月が目安

##### ②留意事項

- ボランティアは被災地（者）への熱い思いなどから「まだ困っている人がいるので活動は必要」「復興支援のために長期的な活動が必要」などといった気持ちになりがちである。
- 逆にボランティアが活動を終えたくても、地域の社協等でその活動を引継ぎ、生活復興に向けた支援活動を行う体制が整わない場合もある。

#### (2) 閉鎖の周知

- 閉鎖が決まったら県社協災害救援本部へ連絡します。
- 地元広報誌、全戸配布チラシ、地域限定放送、災害ボランティアセンターホームページ、SNS等を活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体等への周知に努めます。（閉鎖告知のタイミングは、概ね1週間前を目安とします。）
- 必要に応じて閉鎖式を行います。
- 閉鎖後の業務引継ぎ先についても関係者に周知します。（例えば生活復興支援センターへの移行等）
- 閉鎖となることで被災者に不安を与えることのないよう十分留意します。

#### (3) 閉鎖に伴う業務

- 対応を終わっていないニーズの引継ぎ先や日常的支援の展開方法について検討します。
- 借用した資機材を返却し、返却の必要のないものについては有効活用します。
- 活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討します。
- 活動動報告、決算報告を作成します。

### Ⅲ 要援護者支援班の業務

#### 1 要援護者の様子

災害時要援護者とは、必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所への避難にあたって支援を要する人々をいい、一般的に高齢者、障がい者、外国人、乳幼児、妊婦等があげられます。

#### 【災害時要援護者の具体例】

ひとり暮らし高齢者、要介護（寝たきり）高齢者、認知症高齢者、身体障がい者、知的障がい者、精神障がい者、妊産婦、乳幼児・児童、外国人

※要援護者であるかの判断は、基準を設けて一律に区分できるものでなく個別に判断する必要があります。

また、要援護者の災害発生後の生活ニーズは、以下のとおり時間とともに変化します。

#### 【災害発生後の生活ニーズ（例）】

時 間	ニ ー ズ
避難生活 初 日	○食糧・飲み水の絶対量が足りない、家族で分け合う ○着物、日用品が足りない ○子どものオムツが必要 ※3日目くらいで外からの援助物資が届くようになる
2日目	○食糧が足りない（おにぎり程度の食糧の提供） ○温かい汁物が欲しい ○メガネが必要 ○子どものオムツが足りない ○トイレが満杯 ○生活用水が足りない ○情報が入らない ○知り合いの安否・消息を知りたい ※飲料用の給水車が走り出す
3・4日目	○温かい汁物が欲しい ○野菜・果物が欲しい ○洗濯物が増えてくるが、水がないため、たまる一方 ○お風呂に入りたい ○半壊の自宅から必要な物を引き出して欲しいとの要望が出る ○在宅の高齢者家庭などへの救援物資の配給が見落とされがち ○児童・高齢者などが遠方の親戚などへ「一時避難」の支援が必要
1週間	○電気が使えるようになる ○テレビからの情報が入ってくる ○給水車両が町中を走るようになる ○一部だが、商店が開いてくるが品物が少ない ○自炊も可能となってくる ○避難所においても、自治会などができ、生活のなかでの助け合い活動が始まってくる ○高齢者などは通院が困難になり、個別援助のニーズが高まってくる
10日目	○交通も回復し、遠方への買い出しなども可能となってくるも高齢者などは、 買い物に行くのも苦しい ○銭湯もオープンするが人々が列をなしており時間がかかる ○市町村行政において、り災証明の発行などが始まるが、手続きに長い列ができ、 高齢者などは長時間待たされることが苦しい（手続き代行なども必要）

#### 2 要援護者支援班の役割

要援護者支援班は、行政、自治会、民生児童委員等との役割分担のもと、地域の要援護者の安否確認、避難支援、安全確保について、柔軟に対応する必要があります。

これら要援護者から寄せられた初期的なニーズを災害ボランティアセンターや避難所班に繋いでいくことも求められています。

特に介護保険事業等を経営する市町村社協においては、サービス利用者に対する安否確認を行う必要がありますが、その手順等は以下の通りです。

#### (1) 要援護者（サービス利用者）支援

サービス利用者の安否を確認し、関係機関・団体等と連携をとりながら避難の支援を行い、安全の確保にも努めなければなりません。

そして、サービス利用必要度の高い対象者を選定し、高い対象者から限定的にサービスを提供するとともに、サービスの提供ができない対象者に対しても、常に状態の変化が予想されることから安否確認を行います。

さらに、利用者のニーズと対応できる職員数を勘案し、サービス供給体制が不十分な場合は、必要度の高い利用者を絞った限定的なサービス提供を行いつつ、できるだけ早い体制の正常化に努めなくてはなりません。

また、利用者が安全で安心した生活を送るために、安否確認・ニーズ把握後、速やかにサービス提供できる体制を築かなければなりません。

#### 【各役割の名称と内容】

担 当	内 容
総 括	安否確認・サービス調整全体の流れの把握
管 理	利用者・職員数を把握し、現状の中で提供できるサービス量・内容を検討
サービス調整	ニーズ分析、サービス必要量、提供優先順位の検討
安否確認	利用者の安否確認、ニーズ把握
統 計	安否確認された利用者数の把握等

#### (2) 要援護者（サービス利用者）の安否確認

利用者及びその家族の安否確認を行うとともに、サービス利用者の心身状態および介護状態、ニーズの把握をし、避難や介護支援の必要性を検討するために安否確認を行います。

方法は、電話が使用できる場合は電話により行い、使用できない場合は、現地に赴いて確認をします。また、把握した情報は担当間及び関係機関で共有できるようにしておかなければなりません。避難所等に避難している場合においても、サービス利用者の状態の確認を行い把握に努めます。

迅速に安否確認の結果を集約し、不明者については、訪問や障がいの程度等に応じた情報伝達手段により、また自治会や民生児童委員、ボランティア等地域住民の協力を得て確認を行います。

#### 【安否確認の手順】

##### ① サービス担当職員の参集

まず、利用者数等の確認および今後の事務体制等の確認をします。複数にわたるサービスを利用している場合は、最もかかわりの深いサービス提供担当が行うこととしますが、職員数により臨機応変に対応します。

## ②安否確認とニーズ把握

全利用者に対して電話連絡等により安否確認を行うとともに、ニーズ及び状況を把握します。

なお、安否の確認ができない場合、緊急連絡先への連絡や利用者宅周辺の安全確保が可能な場合は訪問し、あわせて担当のケアマネジャーや民生委員・児童委員等との連携で把握に努めます。

また、災害時は急激な環境の変化等に伴い心身ともに予期せぬ変化が起こることが予測されるため、安否確認は1回で終わることなく、利用者の状態に応じて対応し、変化を見逃さないようにします。

利用者の抱えるニーズは、社協が取り組む活動の大切な情報であることを認識し、社協全体で傾向を把握、分析しながら必要に応じて災害ボランティアセンター等での活動へと繋ぐようにします。

### 【時間とともに変化するアセスメント項目の一例】

項目	事項	災害時	その後
身体面	食事 服薬 疾病 整容	▷栄養補給状況 ▷薬剤の不足 ▷治療ができない ▷入浴できない	▶摂食障がいへの懸念 ▶服薬の自己中止、疾病を隠す ▶放置の懸念 ▶入浴する気がない
精神面	生活サイクル 心理状態 不安感 自立心	▷保てない ▷興奮が冷めない ▷生死の不安 ▷迷惑を掛けたくない	▶戻れない ▶不活発への懸念 ▶将来への不安 ▶依存したい
行動面	動作（調理・買物等） 着衣動作	▷危険 ▷着るものが合っていない（寒い、暑い）	▶億劫 ▶動作中に転倒（身体が十分に動かない）
社会関係	近隣関係 友人関係 書類金銭管理 情報収集	▷助け合い ▷喪失感 ▷喪失感 ▷遅くなりがち	▶孤立への懸念 ▶孤立への懸念 ▶孤立への懸念 ▶できない・知りたくない

## (3) 要援護者（サービス利用者）の避難支援

利用者の安全の確保のため、避難所等に避難させる際は、非常持ち出し品など必要最小限の物資等を持ち出し、厚底の靴や動きやすい服装で避難するようにします。

寝たきりや重度の障がい等により、介助者だけでは避難が困難なときは、地域住民に協力を求め、事業所への応援を求めるようにします。なお、避難所等の安全な場所に避難ができた際は、速やかに管理担当者に報告します。

### 【避難支援の手順】

#### ①利用者の状況確認

避難所等への避難の必要性等を判断し、避難等での生活が可能かどうかを確認します。（障がいの程度、ケガの有無、パニック状態となっていないか等）

#### ②移動方法の確認

避難に際して、安全なルートで安全な場所へと移動できるかを確認するとともに、利用者の

障がいや体調の状況に合わせた移動方法等を確認して、必要に応じて地域住民等の協力者も得て無理のない移動方法を確保します。

### ③避難支援

周りの状況に十分注意しながら、また地震であれば余震や建物の倒壊等にも注意しながら避難支援を行います。

なお、避難先においても介助等の継続的な支援が必要な場合は、他の支援者が確保できるまでその場所に留まり支援を継続します。避難支援終了後もしくは避難所においても継続的な支援を行う場合は、速やかに所属長へ状況報告し、その後の指示を仰ぎます。

### (4) 利用者へのサービス提供の考え方

災害発生時におけるサービス提供にあたっては、管理担当者が中心となり、自施設の建物や設備等の被害状況、ライフラインの状況、安全対策、対応できる職員数等の確認を行うとともに、利用者の心身の状況や自立度、(利用者家族の)介護力等を総合的に判断し、最大限利用者のニーズに対応できるサービスを検討しますが、災害の規模や被災状況、また職員数等によっては、既存サービスを限定的或いは代替的に提供していくことも考えられます。

一方、一時的にこのようなサービスを提供する間にも、建物や設備等の復旧作業、職員や財源の確保、また利用者や地域住民に対する情報提供等を併行して行い、概ね2週間から2か月程度を目安としてサービス提供体制を正常化することも検討する必要があります。

また、既存の利用者や家族等が、周囲の被災者や施設等の被害状況によってサービス利用を遠慮することも考えられることから、より丁寧に寄り添う姿勢が求められます。

同時に、被災に伴い新たな生活支援が必要となる利用者や地域住民も存在することから、対応可能な範囲で、既存のサービスに捉われない視点で新たなサービスの開発・提供を検討していくことも大切です。

## IV 避難所班の業務

### 1 避難所とは

#### (1) 避難所

避難所とは、市町村が指定した学校、公民館等の施設で、災害により被害を受けた者又は被害を受ける恐れのある者を一時的に収容し、保護するところです。

避難所は、原則的に行政、施設管理者、避難者（住民）の三者が協力して開設運営するものですが、避難者自らが互いに励まし合い、助け合いながら生活再建に向けての一步を踏み出す施設として位置づけられています。

#### (2) 福祉避難所とは

一般の避難所に避難する高齢者・障がい者・妊産婦、乳幼児、病弱者などは、生活スペースの確保や救援物資の受け取り等に苦勞する場合があります。

このようなことから、要援護者の一時的な避難所の位置づけとして「福祉避難所」が設置されます。「福祉避難所」の主たる対象者は、施設入所に至らない程度であるが、避難所の生活に一定の配慮を要する人と付き添いの家族とされています。

### 2 避難所班の役割

避難所班は、避難所・福祉避難所での救護活動、食事提供、物資の配布などの様々な支援活動について、柔軟に対応していく必要があります。

また、避難所・福祉避難所で暮らす方から寄せられた生活支援ニーズを災害ボランティアセンターや要援護者班に繋いでいくことも求められています。

なお、社協によっては、行政の要請のもと避難所の運営に協力することもあります。その開設手順等は以下の通りです。

#### 【避難所の開設手順等】

##### (1) 行政との協議

避難所・福祉避難所の指定を受けている社協は、行政が開設を決めた場合は速やかに必要なスペースを開放し設置に向けて協力します。

##### (2) 運営体制

運営体制については下記の役割が予想されます。行政の協力要請のもと社協の専門職である介助員やヘルパー及び相談員等を動員し、要援護者の生活支援を行います。また必要に応じてボランティアへの呼びかけも行います。

体制	内 容	備 考
総括	行政との調整	
受付班	避難所へ避難してきた方の受付と次の生活先の調整	身体状況等を聞き取りし受け入れ可否の判断
V 活動支援班	災害 VC との連絡・調整	災害ボランティアを依頼
衛生班	救護、衛生管理	保健師、看護師等
食事担当班	避難者及びスタッフへの食事提供	調理師、栄養士等
物資配付班	支援物資の調達と各人への配布	
生活支援班	介護・通訳	福祉避難所において設置

**\* 自主避難所**

行政が開設する「避難所」とは別に、避難を希望する住民が一時的に集まる場所として自主避難所があります。これらの避難所に対しても、社協は柔軟に対応していく必要があります。

## V 災害復興期の取り組み

応急的な復旧が完了した段階で、災害ボランティアセンターは閉所の時期を迎えます。また、同時に各班の業務も完了又は一定の目途が立った状態になると考えられます。

しかし、その後も、孤立の解消、地域のつながりの回復、潜在的な生活・福祉課題（災害によってもたらされた困りごと）への対応などの継続的かつ新たなニーズが生じることが予想されます。

こうしたニーズに対応するため、地域住民やボランティアが支援活動を継続する拠点として復興支援センターの開設も考えられます。

なお、復興支援センターの開設については、ホームページ・ブログ・SNS・ケーブルテレビ・防災無線・チラシ等を通じて周知を図る必要があります。

### 1 地域住民にとっての復興に向けた取り組み

災害復興期も社協機能が発揮される大切な時期であり、住民ニーズに即したサービスの開発など社協の存在価値が問われる場面であると自認し活動を展開しなくてはなりません。

取り組みの時期を中期（住宅再建期）と長期（復興期）の2つに区分し、変化するニーズに応じた活動を行います。

	状 況
中 期 (住宅再建期)	住居の片付けも落ち着くにつれ一時的な避難場所から生活の場での暮らしや学校なども再開されるようになる。また大規模な災害の場合は応急仮設住宅への入居が始まる。社協はこれら応急仮設住宅に対しても柔軟に支援することが求められる。
長 期 (復 興 期)	地域外からのボランティアや他県等の社協からの支援がほぼ終了し、地元での自主的な活動や再建が本格化する。

#### (1) 中期の地域の様子から

- 当初は災害体験の共有から被災者同士の強い連帯感があります。
- 他の地域からの援助に希望を見出し、ボランティアなどと住民が互いにたすけあう姿が見受けられます。
- 時間の経過とともに徐々に被災者の忍耐が限界に達し、援助の遅れや行政の失策への不満が噴出します。
- 不満が解決しない状況が続くと人々はやり場のない怒りから、けんかなどのトラブルも起こりやすくなります。
- 自分の生活の再建と個人的な問題の解決に追われ、地域の連帯や共感が失われていきます。
- 平常時から地域福祉活動が活発であったところとそうでないところで復興への歩みに差が出てきます。

#### (2) 中期的な地域住民の活動支援の取り組み

一時的な避難から被災地に人が徐々に戻りつつある中で、「人のつながりをつくる」「生活感



づくり（有料で参加、参加者にも役割を持たすなど）が必要です。

また、地域福祉活動の展開への足がかりとなる側面も併せ持つことを十分共通認識した中で実施できるようにします。

#### ④要援護者（要援護者予備軍を含む）の把握

イベントに参加しない人、参加できない人、状態が変化している人については特に配慮することとし、その所在や状況を常に把握することに努め、地域住民による個別的な支えあいのきっかけとなるような働きかけを行います。

#### ⑤復興・新たなまちづくりのための調査活動

交流の機会や支援する中で把握した生活復興のための支援ニーズについても対応しつつ、さらに生活支援を深めていくことを目的として、避難所で生活する住民数や仮設住宅への移行状況等の数値に基づくニーズの動向予測を踏まえて調査活動を展開します。

### (3) 長期の地域の様子から

- 被災地に「日常」が戻りはじめ、被災者も生活の建て直しへの勇気を得ます。
- 地域づくりに積極的に参加することで、自分への自信が増してきます。
- 復興から取り残されたり、精神的支えを失った人には、ストレスの多い生活が続きます。
- 生活再建のための不安が続くものの、いよいよ地元の住民による復興、新たなまちづくりへの取り組みが本格化します。
- 時間の経過とともにまちづくりに関心のある人とない人の差が広がります。

### (4) 長期的な地域住民の活動支援体制づくり

「地元住民が住民を支える」中で住民による福祉活動が日常生活に根付くものとなるよう、また被災者自身が自立に対する意欲が高まるような支援が必要となります。そのための注意点を以下に示します。

#### ①支援プログラムの開発

中期で行った調査をもとに、必要な地域支援のための方針及びプログラムづくり、協働体制を検討します。

#### 【支援プログラム開発の視点】

- 地元地域で芽生えた市民活動の動きをキャッチし、長期で継続的な活動につなげること
- 地元住民の新しい担い手づくり
- つながりの薄い人間関係を強める働きかけ
- 関係機関・団体とのネットワーク、プラットフォームで話し合い、支援プログラムを開発（あわせて情報の共有方法の検討が必要）
- 復興から取り残されている人がいることの啓発
- 日頃から災害時要援護者への見守りと対応についての心構えについての検討（見直し）
- その場のしぎではなく、取り組みを戦略化（成果目標をもつ）した計画的な取り組み
- 被災体験から感じた地域課題（教訓）は、福祉活動のための仕組みとして次の世代へ残す取り組みの実施

## ②地域課題の社会化と提言の発信

「地域住民にとっての復興に向けた取り組み」を通じて制度化・施策化するべき課題を住民、行政・関係機関に発信し、政策反映させるための場づくりと働きかけを行います。

### 【課題の社会化のための手法の例】

- ボランティアへのアンケートの実施
- 支援のために活動したボランティアに対して、思いや感想、今後の課題、改善策等を聞き取ることで、潜在化する利用ニーズや活動者ニーズの把握を行い、今後の地域活動展開のための方向性を検討
- 住民懇話会（座談会）の実施
- 災害時のたすけあい活動の重要性を再認識するとともに、調査等で明らかにされた地域課題に対して住民が積極的に関われる方法を検討
- 災害フォーラムの実施  
災害と復興を通じた体験や教訓を共有し、市内外に向けて発信し、また必要な制度や施策を住民からの思いとして提言

## 2 社協組織内体制の再検討に向けた取り組み

### (1) 中期的な社協組織の再検討

#### ①状況に即応的な職員の配置

災害の発生から復興までの取り組みまでには、日々社協として取り組むべきことは変化し続けます。そのため、それぞれの活動に携わる職員もその変化に対応して業務を行わなくてはなりません。ときには、一部の職員に過重な負担がかかることも予想されることから、組織全体を見渡す中で、各班（各課、各係）の垣根を越えて、柔軟な職員配置転換を行い、社協が一丸となって難局を乗り切っていく姿勢が必要となります。

#### ②社協として取り組む意味の再確認

大規模な災害では、急激に環境が変わり業務に忙殺される日々が続きます。また、もとの生活に戻れない多くの市民を目の当たりにして、社協が本来取り組むべきものかどうかを検討できないまま援助していることも多くあるのかもしれません。

そこで、社協として真に取り組まなければならない援助のあり方、事業の進め方を再確認し、社協がより重点的に取り組まなければならない支援とは何かを問いただす機会が必要となります。

意思決定班を中心として、業務に携わる職員や関係者、地域住民から意見を集め、業務体制の再確認を行います。

### (2) 長期的な社協組織の再検討

#### ①社会福祉復興特別委員会（仮称）の設置

地域住民、ボランティア、関係機関、団体、及び社協で構成する「社会福祉復興特別委員会（仮称）」を設置し、委員会の提言を得ながら復興支援センター運営等の具体的な支援策を検討します。

## ②新たな地域福祉推進のための計画づくり

本格的な復興を踏まえ、普段の住民同士の支えあい、たすけあいの重要性が再確認されるところで、社協として新たなまちづくりにどのように関わることができるかを考え、市町村全体のサービス供給体制や地域福祉活動のあり方を検討する中で、住民をはじめとするあらゆる関係者が一丸となり、新たな地域ケアシステムを構築していくために「新地域福祉推進計画（仮称）」を策定し、次の災害に備えるべく取り組みをすすめていくことが求められます。

## 第3章 社協に必要とされる平常時からの取り組み

### I 役割を果たすための環境・体制整備

#### 1 市町村地域防災計画における市町村社協の位置づけ

災害時に迅速かつ適切な対応をとるため、市町村地域防災計画上に市町村社協の役割が明確に位置づけられることが求められます。

なお、市町村社協が地域住民を支える役割を果たすため、人材、資金、資機材、拠点の基盤整備に向けた行政との十分な協議も必要です。

#### 2 地域の地理的環境等の把握・分析

災害時に迅速かつ適切な対応をとるためには、地域の地理的環境や災害の種類に応じた被害想定を把握・分析しておくことが必要です。

①市町村の概況	地形、地域の特徴、人口動態 など
②想定される災害	地震、風水害、雪害、竜巻、火山噴火、原子力事故 など

### II 関係機関・団体・地域住民等との連携と活動

#### 1 定期的な（ネットワーク）連絡会議等の開催

災害発生時には様々な機関・団体（者）とのネットワーク体制のもとで被災者の生活支援活動を展開していくことが重要となります。

そのためには、平常時からネットワーク構成団体（者）連絡会議等の定期的な開催や、連携協定の締結により、それぞれがどのような対応・役割を担うのかを確認しておくことが必要です。その場合に、災害時における社協の取り組みを十分に周知するとともに、住民に対しても災害ボランティアセンターの設置など社協の機能・役割についてPRしておくことが重要です。

#### 【ネットワーク連絡会議等での協議事項（例）】

- 地域防災計画における社協（ボランティアセンター）及び関係先の位置づけ、役割等
- ネットワーク構成員相互の連絡方法、連絡手段の確保
- 地域の要援護者対策（連絡網の整備や安否確認の方法など）
- 日頃からの防災・減災対策
- 救援やボランティア活動等に必要な資機材の確保、保管方法 など

また、普段の関わりは少なくとも有事の際には連携・応援が必要な機関・団体等（物資の調達や輸送等）には「災害時応援協定」の締結を検討しておくことも重要です。

#### 2 地域の防災意識を高めるための活動

阪神・淡路大震災や東日本大震災などにおいては、多くの命が近隣者など地域のコミュニティによって救われたことから、地域での助け合い・支え合いの基盤づくりがいかに重要であるかが理解できます。

ましてや、障がい者や高齢者など自らの力だけでは身の安全を確保し、避難できない方々のためには近隣住民の支援や協力が必要不可欠となります。

このため、日頃の自治会活動や地域福祉活動の延長線として「防災」を意識することにより防災力を高めていくことが重要です。

**【地域での「防災活動」例】**

- \*自治会等の役員会、班（長）会、総会などの話し合い・協議の場に「防災活動」や「要支援者対策」を議題として取り上げる
- \*回覧板等を利用し「防災・減災対策」「避難経路・避難場所」「危険区域」等に関する情報を提供する
- \*地域内の各種行事・イベントなどの際に併せて「避難、安否確認訓練」等を実施する
- \*日頃から地域住民同士による要支援者の把握・見守り活動（災害時にはスムーズな避難・救援活動、安否確認につながる）
- \*地域探索やマップづくり活動（地域の危険・不便な箇所、避難場所等を知ることで防災意識の向上や迅速な避難行動につながる） など

**3 災害を想定した定期的な合同訓練**

いざというときに円滑な災害支援活動を行うには、「災害時における対応マニュアル」等に基づき定期的な訓練を行うことが重要です。また、地域住民も参加することで防災意識の向上にもつながります。

特に災害発生時には、社協に対する社会的な期待も大変大きいものがあります。

このため、「災害時の社協機能」を想定した定期的な訓練の実施が求められます。

**『社協機能に基づく発災初動期の訓練内容（イメージ）』**

社協災害救援本部	社協各班	社協が入居する福祉センター等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡網による参集指示</li> <li>・職員（家族）の安否確認</li> <li>・行政等との情報受伝達（被害状況等の把握）</li> <li>・関係先との連絡、調整</li> <li>・被害状況の確認</li> <li>・社協救援本部等の設置</li> <li>・災害ボランティアセンター開設準備</li> <li>・避難所設置、運営準備</li> <li>・必要資機材等の準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>（災害V・地域福祉支援班）</li> <li>・被災者、地域ニーズ把握</li> <li>・ボランティア募集</li> <li>・マッチングと活動支援（要援護者支援班）</li> <li>・要援護者、サービス利用者の安否確認、ニーズ把握（避難所班）</li> <li>・避難所開設・運営</li> <li>・避難者の状況確認</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の安全確認</li> <li>・避難者の受入</li> <li>・避難者の状況確認</li> <li>・割振り（ニーズ別対応）</li> <li>・避難者数の把握</li> <li>・食糧、飲料水、生活用品の確保</li> <li>・トイレ対策</li> <li>・停電、夜間対策</li> <li>・避難者への情報提供</li> <li>・安否情報</li> </ul>

また、地域住民も交えた訓練の実施にあたっては、防災週間（8月30日～9月5日）、津波防災の日（11月5日）及び防災関連行事等を通じ、効果的かつ定期的に行えるよう工夫する必要があります。

さらに、地域での自主活動（海岸清掃や草刈等）に併せて、避難場所・避難経路の確認が行われるよう、住民等に周知を図ることも大切です。

### Ⅲ 災害発生に備えた人材等の確保・育成

#### 1 ボランティアを担う人材の確保と養成

災害により新たに発生した様々なニーズに対応していくためには、地域住民の協力と多くのボランティアの力が必要不可欠となります。そのためには、住民参加型による社協活動等を通じて地域住民との連携・協働体制を構築し、災害時においても地域住民の協力が得られるよう、日頃から市町村ボランティアセンターの意義や役割、活動内容等の PR とともに、地元企業との連携などを通して、ボランティアの確保を積極的に行っておくことが重要です。

また、災害時におけるボランティアの役割・心構え等を学習する機会の確保や合同訓練等に地域住民やボランティアも一緒に参加してもらうことにより、災害支援活動を担う人材の育成を進めておくことも重要です。

併せて、災害ボランティアセンターの運営に向けては、地域の事情を十分に把握した人材がボランティアリーダーやコーディネーターとして業務にあたることも想定されるため、そういった人材の確保・育成についても十分に検討しておくことが大切です。

#### 2 災害ボランティアセンター運営を担う団体等の把握

災害ボランティアセンターの運営にあたっては、災害ボランティアセンターそのものを運営・支援する機能を有するボランティア団体（NPO・NGO・市民活動団体等）のほか、様々な福祉救援ニーズに即した機関・団体が存在します。

こうした団体等を常日頃から把握し、連携方法や役割分担等について協議しておくことも必要です。

なお、災害ボランティアセンターそのものを運営する NPO 等が地域に存在しない場合でも、近隣市町村社協や県社協等と情報交換を行うなど常にその把握に努めておく必要があります。また、そうした団体を「災害時における対応マニュアル」等にリストとして掲載しておくといでしょう。

#### 3 県社協災害ボランティアバンクの活用方法

平成 24 年 9 月から県社協において「災害ボランティアバンク」を開設しました。

市町村社協ボランティアセンターとの情報の共有化を図ることとしており、災害時等における有効な人的資源として積極的に活用されることが期待されます。

## IV 災害発生に備えた活動拠点及び資機材等の確保と管理

### 1 災害時における社協活動拠点の確保

通常、災害発生時には社協自体がその活動拠点となりますが、建物が被災し使用できない場合などには、新たに活動拠点となり得る場所を別に定めておくことが必要となります。

その場合は、行政との十分な協議のうえに被災地域を想定して数か所の拠点候補地を定めておくとともに、拠点候補となる建物管理者との調整のもとに、利用スペース等についても確認し、「災害時における対応マニュアル」にも記載しておくことが求められます。

なお、そういった建物は（広域）福祉避難所として指定されていることも予想されるため事前に十分な確認が必要です。

#### ——「活動拠点」設置場所選定のポイント——

- 被災地へのアクセスが容易
- 被災地の方やボランティアに分かりやすい場所
- 公共交通機関が利用しやすい
- 最低限必要なスペースの確保（ボランティア活動調整・待機、資機材保管、駐車場等）
- ボランティア活動をしやすい環境（トイレ、水回り、携帯電話通話圏内等）
- 長期間の借用が可能 など

### 2 緊急時の通信手段等の確保

特に大規模災害時においては、電話回線やインターネット回線等の混雑や一時的な遮断等により通信手段の確保が困難となり、連絡や情報発信の遅れがその後の活動に大きなマイナスの影響を与えることも考えられます。

そうした事態に備えて、災害時優先電話の導入やフェイスブックなどの SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）の活用、また移動可能なデータ通信機器（WiFi ルーター等）等の備えも検討しておくことが求められます。

### 3 ボランティア活動等における必要機材の確保と管理

災害ボランティア活動をはじめ災害時の救援活動の際には多くの資機材が必要なるため、日頃から防災備蓄庫等により各種資機材の確保と管理を行うとともに、いざというときに適正に使用できるよう訓練等を通じてその取扱い方法を熟知しておく必要があります。

併せて、保有する資機材のリストは「災害時における対応マニュアル」にも記載しておくことが求められます。

#### 【運営用機材・消耗品】

機材・消耗品	備 考
集会用テント	屋外でボランティア受付を行うため
机、イス	
電話（有線・携帯）、FAX	大規模災害時は専用の電話回線を複数確保する。
パソコン、インターネット回線	ホームページ作成や経過記録を行うため
コピー機、印刷機	
ハンドマイク（拡声器）	人員整理や住民への広報のため
灯光器	夜間活動のため
テレビ、ラジオ、デジカメ	情報収集、記録のため

住宅地図、道路地図、電話帳	活動場所の把握のため
掲示板、黒板、ホワイトボード	ニーズの情報等、共通認識を図るため
事務用品	
救急箱、うがい薬、消毒用石けん	
発電機、バッテリー	停電時に使用するため
その他（クーラーボックス・暖房機器・ブルーシート、工具類）	

#### 【ボランティア活動貸与装備品】

貸与品	備 考
腕章又は名札（ボランティア用）	災害ボランティアセンターの依頼による活動であることの証明のため
手袋・軍手、ゴム長靴、マスク（防塵）	基本的にはボランティア自身が用意
スコップ、バケツ、ヘルメット	ガレキや泥の撤去のため
軽トラック、自転車、バイク	被災地巡回調査のため
ぞうきん、タオル	家屋の掃除に多く使用するため
雨具	小雨時に活動するため

## V 社会福祉施設との連携

社会福祉施設には、災害支援を行う上で必要な「避難場所」や「移送用車両」等の社会資源が備わっており、災害時には下記のような施設特有の機能が期待されることから、社協においても災害支援に向けて社会福祉施設との連携を深めていくことも大切です。

#### 【災害時に想定される施設機能例】

○避難拠点	（被災した福祉サービス利用者や地域の要援護者の避難場所）
○移送機能	（在宅福祉サービスを行う施設等の車両を活用した被災者の移送）
○マンパワー	（社会福祉士、介護福祉士、ケアマネジャー、ホームヘルパー等の派遣）
○物資備蓄	（施設の倉庫等に、非常食、非常用物資等の災害対應用物品を備蓄）

一方、東日本大震災では社会福祉施設等の利用者に対し、避難所での相談や連絡調整等の支援を社協として十分に行うことができなかったと言われていました。

こうした社会福祉施設から期待される役割について、平常時から社協は確認しておくとともに、災害時にはそのニーズに適切に対応することが求められています。

## 第4章 市町村社協災害対応マニュアルの作成に向けて

第4章では、第1章から3章を踏まえて「市町村社協の災害時における対応マニュアル」を新たに作成（又は見直し）する際の流れと、必要事項を記載しています。

実際に作成される場合には、組織規模や人員体制、実施しているサービス、連携機関（団体）、地域環境などを考慮し、また市町村地域防災計画における社協の位置づけ・役割等も踏まえて、それぞれの市町村社協における災害時の組織・運営体制等を十分に検討した上で作成（又は見直し）することが重要です。

### ——マニュアル作成までの流れ——

ステップ1 マニュアル作成に向けた検討体制・スケジュールの決定



ステップ2 社協が災害救援に取り組む意義、現状を全員で確認



ステップ3 社協が行っている事業を分析



ステップ4 災害VCを含めた災害救援活動の人員・資源を考える



ステップ5 地域の実情に見合ったマニュアル作成に心がける



ステップ6 マニュアルの内容を周知、検証する（毎年検証するのが望ましい）

## ステップ1：マニュアル策定の検討体制とスケジュールの決定

社協は、災害対応マニュアルの策定に取り組むことを決定し、周知するとともに、策定方針（策定目的、検討体制、スケジュール、予算など）を決定する必要があります。また、理事会や評議員会に対して説明し、了解を得ることが必要です。この場合、会長・常務理事をはじめ事務局が一丸となって関与することが必要です。そうでないとマニュアルの実効性が問われ、信頼は得られないことになります。

部局横断のワーキングチームや策定委員会で検討したり、職員研修や災害シミュレーションを実施したりして、できるだけ多くの関係機関や職員の参画を得たマニュアルになるよう、検討過程の工夫をしています。

なお、マニュアル策定に関しては、理事会並びに評議員会の議決により決定されることが求められます。

### <チェックリスト>

- 災害対応マニュアルづくりに取り組むことを決定し、内部で共有しているか。
- 一部の担当で作成するのではなく、部局横断（ベストは他機関・団体も含めた）合同チームによる検討体制になっているか。
- マニュアル策定方針は、理事会並びに評議員会の決議を得ているか。
- マニュアル策定に必要な予算や要員などの経営資源を確保しているか。

## ステップ2：全員で意義、現状を確認する

まず、現状について、役職員間の認識を共有しましょう。

次に掲げるのチェックリストは、基本的な事項についての質問の一例です。それぞれ「できていない」「検討中」「できている」を全員が個別で考えてみてください。次に、それを持ち寄り、現状に対する認識を共有してみてください。

同じ事項にも全く別の回答をされているのではないのでしょうか。役職員研修の場や、マニュアル策定のためのワーキングチームで議論をしてみてください。

### <チェックリスト>

#### ①緊急時対応

- 役職員の緊急連絡網と使用ルールを作成しているか。
- 緊急時の職員の参集基準・自主出勤基準を設けているか。
- サービス利用者や地域の要援護者の安否確認対策があるか。

#### ②拠点

- 事務所の建物の災害対策を実施しているか。
- 自前の拠点が使用不可能な場合に備えて他の活動拠点の設定がなされているか。
- 甚大な被害に備えて近隣市町村社協などに拠点を移す想定・設定がなされているか。

#### ③協働体制

- 管内のNPO、JC（青年会議所）、企業、マスコミ、消防防災などつながりがあるか。
- 上記団体も含めた協働、共催での事業やイベントを実施しているか。
- 上記団体と災害時も含めたプラットフォームや協定を作成しているか。

#### ④行政との連携

- 行政の福祉部局のみならず防災部局とのつながりがあるか。
- 地域防災計画における社協の位置づけを行政と協議しているか。
- 行政と災害救援活動の役割や資源提供に関する協定を作成しているか。

### ステップ3：社協事業を分析する

次に、社協事業の中で優先させる事業と被災による影響を想定し、事前対策を検討します。そして、事前対策を実施した状態での災害発生時の対策を検討します。緊急連絡網の整備など、できることから取り組みましょう。

#### (1) 優先させる事業を決定する

通常、災害が発生した場合には、すべての事業を行うことは困難になるため、事業の優先順位をつけ、実施することが必要となってきます。

なお、その際、災害時には地域と外部の応援者（ボランティアを含む）との仲介・調整役や要援護者支援、介護保険サービス利用者の避難生活中的の支援など、社協の重要な役割は数多くあることを念頭において検討しましょう。

#### (2) 被害想定を出す

事務所等の施設、パソコン等の事務機器、車両、資機材、人員、利用者など様々な面でどのような被害が生じるのか予測します。これによって、災害が発生したときにどうなるのか、何が使えるのかなどが想定できます。また、実際に災害が発生した場合に、被害が最小となるよう現時点で対策を講じることができます。

#### (3) 重要事業が受ける影響を検討する

生じた被害によって重要事業にどのような影響が出るのか、被害の程度を想定します。また、重要事業に影響が及ぶ要素を抽出し、どのように被害を回避するのか、被害を受けた際、どう代替するのかを検討します。

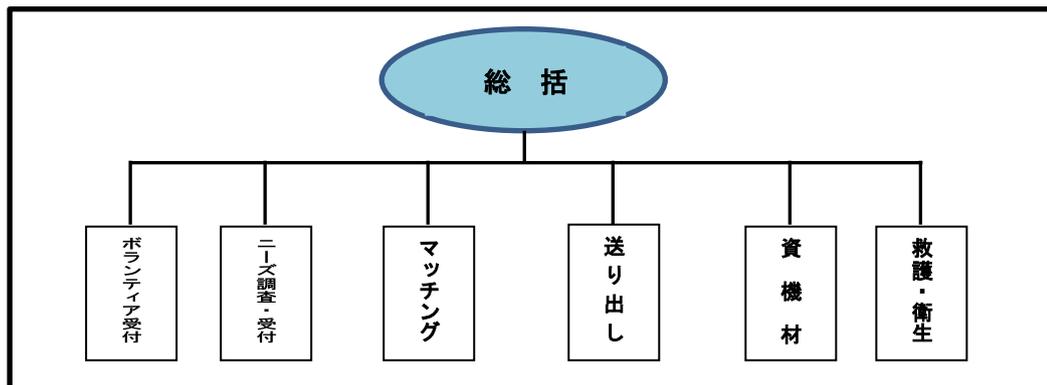
#### <チェックリスト>

- 平時の事業が停止・低下した場合の地域や個人（利用者等）への影響度を検討したか。
- 事業が停止した場合の影響度の検討から、災害時にも継続しなければならない事業の選定及び事業実施する場合の規模を検討したか。
- 災害時に社協に求められる（あるいは、行政から依頼される）事業を含めた各事業の優先度を検討したか。

### ステップ4：災害救援活動の人員、資源を考えましょう

「福祉サービスの実施・開発」や、「要援護者の地域内見守り活動・生活支援活動の実施」、「災害ボランティアセンターの運営」、「総務調整」のそれぞれの社協機能（部門）が災害発生時から復興期にかけてどのような役割を担い、何を行うことが想定されるのか、またそこに関わることができる人員と必要な資源を検討してください。

災害時には、直接の被災だけでなく、交通事情等により参集できない場合がありますので、最低限必要となる人員・資源を考えた方がよいでしょう。そのため、とりわけ災害ボランティアセンターの運営は、NPO などを含めた他機関と協働で行うことを想定し、管内の関係団体と十分に協議をすることが重要です。



### <チェックリスト>

- 災害救援活動における社協組織体制と具体的な役割・業務を検討したか。
- 災害時要援護者のニーズを把握する方法と、ニーズに即した活動・事業を開発するための方法が考えられているか。
- 災害ボランティアセンター運営方法について、ボランティアやNPO、企業、行政などと協議をしているか。

### **ステップ5：地域にあったマニュアルを作成しよう**

市町村によってもっている資源、想定される災害はさまざまです。地域特性に応じたマニュアルを作成しましょう。

なお、社協組織を強化するという視点にとどまらず、小地域単位での災害救援活動についても住民とともに話し合い、日ごろの小地域福祉活動を連動させることも必要です。

### <チェックリスト>

- 社協事業分析や地域資源の点検を行ったか。
- 役職員がマニュアルの内容について考え、意見を述べる場を設けたか。

### **ステップ6：マニュアルの内容を周知・検証し、見直すかどうかの議論は毎年行いましょう**

まずは、内容を役職員、関係機関・団体、地域住民に周知しましょう。マニュアルに基づく研修会や災害訓練を実施することは、関係者への広報と内容の検証に有効です。

いずれにしても、社協の災害救援活動は日ごろの活動水準が表れることを認識するとともに、マニュアルづくりで検討してきたことを生かして、日ごろの社協活動を見直したり、改善を図ったりすることも大切です。

### <チェックリスト>

- マニュアルはすべての役職員に配布されているか。
- マニュアルの内容を学び、理解するための研修会などを開催しているか。
- 行政や関係機関、ボランティア、町内会などとともに、何らかの形で年に1回は災害訓練を実施しているか。

## ——マニュアルを作成するためのポイント——

### I 災害発生直後～緊急支援期（発災後72時間以内）

- 1 職員の緊急招集
- 2 被害状況等の確認及び緊急対策会議の開催
- 3 緊急対策会議による協議
- 4 緊急時組織体制づくり
- 5 関係機関との初期的な連絡調整、情報提供
- 6 サービス利用者等災害時要援護者の安否確認
- 7 住民からの問合せ等に関する対応

### II 応急対策期

- 1 業務体制の再確認
- 2 災害ボランティアセンターの立上げ
- 3 災害ボランティアセンターの運営
- 4 要援護者（サービス利用者）の安否確認とニーズ把握
- 5 要援護者（サービス利用者）の避難支援
- 6 福祉避難所の開設準備
- 7 避難所・福祉避難所の運営
- 8 生活福祉資金の窓口の設置

### Ⅲ 生活支援・住宅再建期

- 1 社会福祉復興特別委員会（仮称）の設置
- 2 新たな地域福祉推進のための計画づくり
- 3 住民同士の交流の仕掛けづくり
- 4 要援護者（要援護者予備軍を含む）の把握
- 5 復興・新たなまちづくりのための調査活動
- 6 必要度の高い利用者へのサービス提供
- 7 サービス提供体制の再検討
- 8 定期的な安否確認
- 9 臨時的なサービスの立ち上げ
- 10 応急仮設住宅への支援
- 11 広域避難者への支援

### Ⅳ 復興期

- 1 地域課題の社会化と提言の発信
- 2 ボランティアへのアンケートの実施
- 3 住民懇話会（座談会）の実施
- 4 イベントの実施
- 5 新たなサービス体制の構築
- 6 災害時の取組み評価

#### 【マニュアルにとらわれすぎない】

災害時には、平常時の要援護者だけでなく、早急にニーズを把握し対応しなければならない被災者が大勢います。災害ボランティアセンターにも、平常時の数倍～数百倍のボランティアが訪ねてくることがあり、平常時とは異なる点も多くあります。こうした中、組織的なルールや何をすべきかを決め、行動するためのマニュアルは必要ですが、それぞれの現場や状況を踏まえて改善を加えていくことが大切です。過去の災害においても、特に初動時には、毎日ルールや様式の改善が行われています。

(様式1) 被害状況調査票

## 被害状況調査票

会長	局長						

地区名		年	月	日	時
情報収集先		報告者名			
被災状況については次のとおりでした ( 時現在の状況)					
1. 建物の全壊	戸	2. 半壊	戸		
3. 床上浸水	戸	4. 床下浸水	戸		
5. 死亡	人	6. 行方不明	人		
7. 避難所の開設場所・避難人数等					
8. 災害への対応状況					
9. その他					

(様式2) スタッフ一覧表

## スタッフ一覧表

月 日

担 当		氏名	所 属	備 考
全体統括				
ボランティア受付	受付			
	ボランティア保険			
ニーズ調査・受付				
マッチング				
送り出し	場所案内・活動準備			
	車輛・送迎			
資器材				
救護・衛生				

(様式3) ボランティア活動依頼受付票 (ボランティア活動報告書)

活動の経過 ・完了 ・継続 ・未実施	受付日	月 日 AM ・ PM :
	受付者名	(所属: )
	コーディネーター名	(所属: )

ボランティア活動依頼受付票		活動希望日	月 日 時
相談者 (本人・行政・自治会長・民生委員・その他 (氏名 / 電話 ) )			
他機関への依頼の有無	依頼先	担当者名 :	
依頼者名 (フリガナ)	住所		
	電話番号		
依頼内容			
必要な人員 名	必要な備品・資格等 (トラック・ブルーシート・スコップ等)		
※ボランティア派遣後に記入 活動者の状況 (活動人数 名) リーダー氏名 サブリーダー氏名 携帯等連絡先 携帯等連絡先			

以下  
報告欄

ボランティア活動報告書		コーディネーター名 :	
派遣先 (※地図を添付)			
活動依頼内容			
活動内容及び引継ぎ事項		問題点	
( 完了 ・ 継続 ・ 未実施 )		報告書記録者名	
派遣開始時間	:	派遣終了時間	:(※依頼者確認欄 )

連絡先 : ○○社協ボランティアセンター 電話 ○○○○ (○○) ○○○○

※必要な場合は、依頼者に作業終了時に確認してもらい、依頼者確認欄にサイン等もらう。

(継続・未実施分)

ボランティア活動報告書		コーディネーター名：	
派遣先（※地図を添付）			
活動依頼内容			
活動内容及び引継ぎ事項		問題点	
( 完了 ・ 継続 ・ 未実施 )		報告書記録者名	
派遣開始時間	:	派遣終了時間	:
※ボランティア派遣後に記入			
活動者の状況	(活動人数	名)	
リーダー氏名		サブリーダー氏名	
携帯等連絡先		携帯等連絡先	

(継続・未実施分)

ボランティア活動報告書		コーディネーター名：	
派遣先（※地図を添付）			
活動依頼内容			
活動内容及び引継ぎ事項		問題点	
( 完了 ・ 継続 ・ 未実施 )		報告書記録者名	
派遣開始時間	:	派遣終了時間	:
※ボランティア派遣後に記入			
活動者の状況	(活動人数	名)	
リーダー氏名		サブリーダー氏名	
携帯等連絡先		携帯等連絡先	

(様式4) ボランティア活動依頼インフォメーションシート

ボランティア活動依頼インフォメーションシート			
依頼受付日時	月 日 AM・PM :	依頼No.	
地区名			
活動内容	ガレキ等の撤去 ・ ブルーシート貼り ・ 運搬移送 屋内の修理 ・ 屋内の整理 その他 ( )		
活動希望時間	できるだけ早く / 月 日 AM・PM : ごろ		
活動人数	名程度		

---

ボランティア活動依頼インフォメーションシート			
依頼受付日時	月 日 AM・PM :	依頼No.	
地区名			
活動内容	ガレキ等の撤去 ・ ブルーシート貼り ・ 運搬移送 屋内の修理 ・ 屋内の整理 その他 ( )		
活動希望時間	できるだけ早く / 月 日 AM・PM : ごろ		
活動人数	名程度		

(様式5-1) ボランティア受付登録票(新規・個人)

### ボランティア受付登録票(新規・個人)

氏名(フリガナ)	性別 男 女	生年月日 年 月 日	年齢 歳
住所 〒		TEL ( )-	FAX ( )-
連絡先(未成年の場合)		携帯電話 TEL ( )-	
血液型 <input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> O <input type="checkbox"/> AB	同行ボランティアの人数(登録は各々してください。) 人		
活動希望期間 月 日 ~ 月 日	日帰り・宿泊の希望 <input type="checkbox"/> 日帰りを希望 <input type="checkbox"/> 宿泊を希望		
日帰りの場合の活動可能時間帯 時 ~ 時	利用交通機関 ( ) 所要時間 ( 分)		
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし			
ボランティア活動の保険加入の有無 <input type="checkbox"/> 加入済み <input type="checkbox"/> 未加入 保険の種類 <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会ボランティア活動保険 <input type="checkbox"/> その他 ( )			
希望する活動内容(ご希望される活動場面がない場合もあります。) <input type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> 主に ( ) がしたい		ボランティア活動証明書 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	
特技・趣味・得意なこと			
免許・資格・技術の取得(持っているもの全てに□に印をしてください。) <input type="checkbox"/> 普通自動車免許 <input type="checkbox"/> 大型自動車免許 <input type="checkbox"/> 自動二輪 <input type="checkbox"/> 特殊車両免許 ( ) <input type="checkbox"/> 医師 ( 科) <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 救急救命士 <input type="checkbox"/> 臨床心理士 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> 保育士 <input type="checkbox"/> 手話 <input type="checkbox"/> 点字・点訳 <input type="checkbox"/> 大工 <input type="checkbox"/> 左官 <input type="checkbox"/> 石工 <input type="checkbox"/> 電気工事 <input type="checkbox"/> 水道工事 <input type="checkbox"/> ガス工事 <input type="checkbox"/> その他 ( )			
その他(活動上での希望・留意点、備考)			
代表者の自動車 車 種.....		※受付日時: 年 月 日 時	
ナンバー.....		※受付番号	

※は事務局記入欄

## ボランティア再受付登録票 (個人用)

氏名 (フリガナ)	性別 男 女	最初に登録された日時 年 月 日	これまでの活動 回
住所地 (都道府県・市町村名のみ記入)		携帯電話 TEL ( )-	
緊急時連絡先 TEL ( )- 相手の名前 ( )		日帰りの場合の活動可能時間帯 時 ~ 時	
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし			
ボランティア活動の保険加入の有無 <input type="checkbox"/> 加入済み <input type="checkbox"/> 未加入 保険の種類 <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会ボランティア活動保険 <input type="checkbox"/> その他 ( )			

代表者の自動車 車種 _____	※受付日時 年 月 日 時
ナンバー _____	※受付番号

※は事務局記入欄

## ボランティア再受付登録票 (個人用)

氏名 (フリガナ)	性別 男 女	最初に登録された日時 年 月 日	これまでの活動 回
住所地 (都道府県・市町村名のみ記入)		携帯電話 TEL ( )-	
緊急時連絡先 TEL ( )- 相手の名前 ( )		日帰りの場合の活動可能時間帯 時 ~ 時	
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし			
ボランティア活動の保険加入の有無 <input type="checkbox"/> 加入済み <input type="checkbox"/> 未加入 保険の種類 <input type="checkbox"/> 社会福祉協議会ボランティア活動保険 <input type="checkbox"/> その他 ( )			
代表者の自動車 車種 _____	※受付日時 年 月 日 時		
ナンバー _____	※受付番号		

※は事務局記入欄

## ボランティア受付登録票(新規・団体用)

団体名(フリガナ)					代表者名				
連絡先 〒					TEL ( )- FAX ( )-				
引率責任者連絡先 (氏名.....)					携帯電話または連絡先 TEL TEL ( )-				
登録者の人数(今回参加される人数.....人 = 男.....人、女.....人)									
登録者名簿	氏名	年齢	性別	V保険加入	登録者名簿	氏名	年齢	性別	V保険加入
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
活動希望期間 月 日 ~ 月 日					日帰り・宿泊の希望 <input type="checkbox"/> 日帰りを希望 <input type="checkbox"/> 宿泊を希望				
日帰りの場合の活動可能時間帯 時 ~ 時					利用交通機関 ( ) 所要時間 ( 分)				
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし									
希望する活動内容(ご希望される活動場面がない場合もあります。) <input type="checkbox"/> 特にない <input type="checkbox"/> 主に ( ) がしたい。						ボランティア活動証明書 <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要			
免許・資格・技術の取得(持っているもの全てに□に印をしてください。) <input type="checkbox"/> 普通自動車免許 <input type="checkbox"/> 大型自動車免許 <input type="checkbox"/> 自動二輪 <input type="checkbox"/> 特殊車両免許 ( ) <input type="checkbox"/> 医師 ( 科) <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 看護師 <input type="checkbox"/> 救急救命士 <input type="checkbox"/> 臨床心理士 <input type="checkbox"/> 社会福祉士 <input type="checkbox"/> 介護福祉士 <input type="checkbox"/> 保育士 <input type="checkbox"/> 手話 <input type="checkbox"/> 点字・点訳 <input type="checkbox"/> 大工 <input type="checkbox"/> 左官 <input type="checkbox"/> 石工 <input type="checkbox"/> 電気工事 <input type="checkbox"/> 水道工事 <input type="checkbox"/> ガス工事 <input type="checkbox"/> その他 ( )									
その他(活動上での希望・留意点、備考)									
代表者の自動車 車種 _____ ナンバー _____					※受付日時 年 月 日 時				
					※受付番号 _____ ※は事務局記入欄				

(様式5-4) ボランティア受付再登録票 (団体用)

No.

団体名 (フリガナ)					連絡先 TEL ( )-				
引率責任者連絡先 (氏名.....)					引率者: 携帯電話または連絡先 TEL TEL ( )-				
登録者の人数 (今回参加される人数.....人 = 男.....人、女.....人)									
登録者名簿	氏名	年齢	性別	V保険加入	登録者名簿	氏名	年齢	性別	V保険加入
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
				済・未					済・未
活動希望期間 月 日 ~ 月 日					<input type="checkbox"/> 日帰りを希望 <input type="checkbox"/> 宿泊を希望				
活動可能時間帯 時 ~ 時					利用交通機関 ( )				
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし									
その他									

代表者の自動車 車種 _____ ナンバー _____	※受付日時 年 月 日 時
	※受付番号

※は事務局記入欄

(様式6) ボランティアのみなさんへ

※災害の状況に応じて、オリエンテーションや説明用の資料を変えていく必要があります。

## ボランティアのみなさんへ

(〇〇〇災害ボランティアセンター)

この度は〇〇〇災害ボランティアセンターの救援活動にご協力いただき、ありがとうございます。

災害ボランティアセンターは、ボランティアのみなさんが被災地の生活復旧支援活動を行ううえでの拠点です。不備な点も多々あると思いますが、みなさんのご協力を得ながら活動していきたいと思っております。気づいた点がありましたら、遠慮なくお申し出ください。どうぞよろしくお願いいたします。

### 1 活動の内容

被害を受けた方々の復旧のお手伝いです。

#### 【主な活動内容】

片づけ、家財の搬入搬出、ゴミ処理、生活・家事援助 等

### 2 活動に必要な服装・持参物

#### ①服装

帽子、マスク、軍手、作業できる服装、雨合羽、長ぐつ、リュック 等

#### ②持参物

タオル、弁当、水筒、メモ帳、筆記用具、保険証のコピー、着替え  
傷薬等常備薬、携帯電話 等

※本日お持ちでない方は、次回からご留意ください。

#### 《活動にあたっての注意事項》

- 食事は原則として各自でご準備ください。(作業の場所によっては、近所の食堂で食べるか、または購入することができます。)
- 衛生面には十分気をつけてください。重労働もありますので、自分の体力と相談し、無理はしないでください。足場が悪い所もありますので、ケガなどしないように十分ご注意ください。
- 私物は常に身につけてください。
- 活動を行う際は、被災者の心情に配慮し、被災者の気持ちに沿った活動を心がけてください。
- 活動内容は、依頼者と十分話し合いをしてください。作業上器物を壊す可能性がある場合や家財の破棄を行う場合には、くれぐれも依頼者の了解を得てください。また、ボランティア活動として適当かどうか迷った場合等は事務局までご連絡ください。
- 新たな依頼を受けた時は、聞き取ってメモして、事務局までお知らせください。受ける内容が難しい場合は、こちらから連絡します。活動内容として受けることができる内容でも、日によってはボランティアの数が不足して派遣できない場合がありますので理解をいただいでください。
- 不審者と間違えられた時は、〇〇〇災害ボランティアセンターに登録したボランティアであることを伝えてください。

※その他、困ったこと等があれば、気軽に事務局までご相談ください。

連絡先：〇〇〇災害ボランティアセンター

電話：

## 《〇〇〇災害ボランティアセンターでの活動の流れ》

### (1) ボランティア受付登録票の記入

〇〇〇災害ボランティアセンターに来られたら、まず受付をしていただきます。初めての方は、読みやすい字で正確に「ボランティア受付登録票」に名前と住所、ボランティア保険の有無等を記入してください。ボランティア保険に入っていない人は、事務局で加入手続きをします。

また、車で来ておられる方は、車両No.等も忘れずにご記入ください。

### (2) 名札の作成

ボランティア受付登録票の記入が終了したら、ガムテープで名札をつくり、胸のところに付けてください。

### (3) 活動の選択（※活動依頼が多い場合）

活動内容につきましては、自分で選んでいただく方式にしています。

受付で付せんをお配りしますので、それにお名前（フルネーム）を記入した後、壁に依頼インフォメーションシートが貼ってありますので、条件等を確認の上、自分の活動を選んでいただき、そこに自分の付せんを貼ってお持ちください。

### (4) オリエンテーション（※活動依頼が多い場合）

活動毎に必要な人数が集まりましたら、そのメンバーで集まってオリエンテーションを行います。その際、グループのリーダーを決めていただきます。リーダーは、メンバーの健康管理、作業時間の管理（昼食時間、休憩時間の確保）、何かあった時の連絡等をお願いします。

### (5) 出発

必要な器材等をお持ちになり、出発してください。

### (6) 活動

現地到着次第、活動を開始してください。昼食休憩は、最低1時間はとってください。重労働で体力を消耗する場合がありますので、作業の合間にも適宜休憩をとり、健康管理には十分注意してください。午後4時には、現地での活動を終了し、災害ボランティアセンターに戻ってきてください。お礼や食事の手配などを心配される被災者の方もいますが、基本的にはお断りください。

### (7) 活動終了 災害ボランティアセンターに戻る

センターに戻ってきたら、グループのリーダーは、活動報告書に活動の内容、感想、気がついた点等をご記入いただき、事務局までご提出ください。

連絡先：〇〇〇災害ボランティアセンター

電話：

(様式7) 活動報告書 (スタッフ用)

## 活動報告書

作成年月日： 年 月 日 ( 時現在)	作成者：
---------------------	------

### 1 スタッフ

担 当	氏名	所 属
全体統括		
ボランティア受付		
ニーズ調査・受付		
マッチング		
場所案内・活動準備		
車輛・送迎		
資機材		
救護・衛生		

### 2 活動概要

#### 【ボランティア活動者数】

当日の活動参加者(人)				活動開始からの累計(人)			
合計	内訳			合計	内訳		
	市町村内	県内 他市町村	県外		市町村内	県内 他市町村	県外
団体	団体(人)	団体(人)	団体(人)	団体(人)	団体(人)	団体(人)	団体(人)
個人	人	人	人	人	人	人	人
団体 人	団体 人	団体 人	団体 人	団体 人	団体 人	団体 人	団体 人

#### 【活動内容・件数】

#### 【持ち越した活動内容・件数】

#### 【今後必要な活動・物資等】

### 3 課題・問題点

### 4 今後の見通し

### 5 その他



(様式 8-1) 資機材管理台帳 (例)

入手区分 ⇒ A:購入 B:無償借用 C:リース・レンタル D:寄贈 E:その他( )

月 日	入手区分	資材名	提供・購入先	入庫	在庫合計
○/○	B	携帯電話	●●●●●	5 台	5 台
○/○	B	パソコン	●●●●●	2 台	2 台
○/○	C	ホワイトボード	●●●●●	1 台	1 台
○/○	A	住宅地図	●●●●●	3 冊	3 冊
○/○	B	ヘルメット	●●●●●	10 個	10 個
○/○	A	防塵マスク	●●●●●	100 枚	100 枚
○/○	B	スコップ	●●●●●	50 本	50 本
○/○	A	ロープ	●●●●●	3 本	3 本
○/○	D	自転車	●●●●●	1 台	1 台
○/○	C	軽トラック	●●●●●	5 台	5 台
○/○	A	メガフォン	●●●●●	1 台	1 台
○/○	A	土嚢袋	●●●●●	1000 枚	1000 枚
○/○	A	オスバン液	●●●●●	5 本	5 本
○/○	D	スポーツドリンク	●●●●●	500 本	500 本
○/○	D	塩アメ	●●●●●	50 袋	50 袋
○/○	D	消石灰	●●●●●	5 kg	5 kg
備考					

# ボランティア活動保険の概要

## ●加入対象者

社会福祉協議会およびその構成員・会員ならびに社会福祉協議会が運営するボランティア・市民活動センターなどに登録されているボランティア、ボランティアグループ、団体

## ●補償の対象となる活動

日本国内における「自発的な意思により他人や社会に貢献する無償のボランティア活動」

## ●補償期間

加入日から加入年度の末日の午後 12 時まで

## ●補償内容

ボランティアがボランティア活動中の急激かつ偶然な外来の事故によりケガをされた場合や、偶然な事故により他人にケガをさせたり、他人の物をこわしたことにより法律上の損害賠償責任を負われた場合に保険金を支払います。

			Aプラン	Bプラン	
補償金額	ケガの補償	死亡保険金	1,200万円	1,800万円	
		後遺障害保険金	1,200万円(限度額)	1,800万円(限度額)	
		入院保険金日額	6,500円	10,000円	
		手術 保険金	入院中の手術	65,000円	100,000円
			外来の手術	32,500円	50,000円
	通院保険金日額	4,000円	6,000円		
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)	5億円(限度額)		
年間保険料	基本タイプ	300円	450円		
	天災タイプ	460円	690円		

◆天災タイプでは、基本タイプにおける補償に加え、天災（地震、噴火、津波）によるケガも補償します。

◆台風などの風水害によるケガは、基本タイプでも補償されます。

### 【大規模災害時ボランティアの特例適用】

大規模な災害が発生し、被災地社協に災害ボランティアセンターが設置され、県社協から全社協への連絡を行った場合、その災害に対して即時に次の特例を適用します。

#### ▼補償開始

通常であれば、加入申込手続きの完了した日の翌日午前 0 時から補償開始となりますが、特例が適用されたボランティア活動の場合には、加入申込手続きの完了した時から即時の補償開始となります。

#### ▼加入申込み

通常であれば、ボランティア自身が所属または移住する最寄りの社協にて加入申込みを行います。被災地の場合には、被災地の社協での加入申込みも可能となります。

(大規模災害時の連絡先)

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 総務部

〒100-8980 東京都千代田区霞が関 3-3-2 TEL:03-3581-7851 FAX:03-3581-7854

◆大規模災害とは、台風、集中豪雨、地震、津波等の災害による被害が甚大で、緊急性がある事態をいいます。

◆市町村域に限定したボランティア募集は特例対象となりません。