



被災地社協編



被災地社協編

社協は、住民の生活支援、住民相互が支え合うコミュニティづくりを役割とした公共的な民間団体であり、災害に無関係でいることは許されません。災害発生時に社協自らがこれまでの活動・事業をふまえた支援活動を継続的に行うとともに、外部からの受け入れ、地元の機関・団体との調整にあたって積極的な役割を果たすことが必要です。

【具体的な役割】

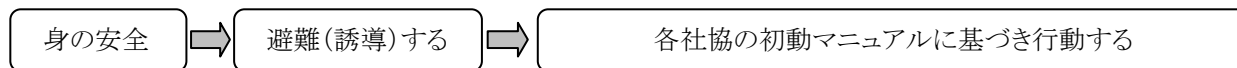
- ・地元の機関、団体との調整
- ・外部からの支援の受け入れ
- ・ボランティアによる災害救援活動の推進
- ・協働が促進される場の提供
- ・要援護者の安否確認
- ・被災者の生活支援策の提案
- ・被災状況及び支援の要否判断の発信
- ・災害復興に向けたまちづくりへの参画

【災害ボランティアセンター開設の流れ】

災害発生 発生時・直後	<p>避難する 安全確保に努める</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分と家族、近隣の安否を確認する ・連絡網等により職員相互の安否を確認する <p>○参集基準など、予め定められた方法により行動を決定する。また、要援護者の安否確認や被災状況を点検し、支援拠点の開設やボランティア活動の必要性の有無のほか、支援の要否、方向などの緊急会議を行い、県社協等関係機関へ報告する。</p>
生活支援期	<p>災害ボランティアセンターの開設・運営</p> <p>地域防災計画における位置付けを確認のうえ、経験やマニュアルなどを参考に地元関係機関及びボランティアの方々と迅速に災害ボランティアセンターを開設・運営する。</p> <p>○開設場所の安全点検、必要機材や通信機能等の確認、開設準備をする。</p> <p>○地元・住民のニーズに対し、ボランティアによる支援活動が円滑に行われるよう、また変化するニーズに対応するため、状況に応じ県社協や支援社協及び関係団体・機関との連絡・連携により、ボランティアセンターの運営強化に努める。</p>
生活再建期	<p>○日常を取り戻す活動支援が求められる。</p> <p>○被災地の現状や活動を報告し、伝えていく機会を設定する。</p> <p>○解散の時期・方法についての協議と振り返り・残務整理を行う。</p>

千葉県内で災害が発生した場合（各社協共通事項:例示）

<p>災害発生！</p>	<p>身の安全確保 避難する ○自分と家族、近隣の安否を確認する</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin-left: auto;"> ※津波浸水域の施設等については、津波からの避難を優先する。 </div>
<p>発災時・直後 (生命救出期) 24 時間以内 (1日)</p>	<p style="text-align: center;">職務中の場合</p> <p>避難誘導・安否確認・情報の収集提供 ○来所中の利用者への配慮し、速やかに避難誘導する ○各支部社協、作業所、学童保育所、ヘルパーステーション、マザーズホーム等は、各部署の初動マニュアルに基づき、利用者、要援護者の安全を確保する</p> <p>■チェック項目 <input type="checkbox"/>メガホン・懐中電灯の持ち出し <input type="checkbox"/>携帯ラジオの持ち出し <input type="checkbox"/>ヘルメットの持ち出し</p> <p>○けが人の有無の把握・必要な応急措置 ○上席者への報告（職制を通じた点呼） ○情報の収集・提供</p> <p>■チェック項目 ○帰宅困難時への配慮 <input type="checkbox"/>気象情報・交通情報・行政情報・災害情報の提供等 情報入手機関：日赤千葉県支部・千葉県・千葉市災害対策本部・NHK千葉等 近隣の帰宅支援ステーションの案内</p> <p>館内点検 ○二次災害の防止 ※建物が傾いている場合には入館不可</p> <p>緊急会議 ○在席職員の職制に従い会議を行う ○災害支援本部の設置検討</p> <p>■チェック項目 <input type="checkbox"/>残留職員・帰宅職員の確認・決定 <input type="checkbox"/>事務所使用不能時の対応 <input type="checkbox"/>帰宅指示・帰宅ルートの確認 <input type="checkbox"/>宿泊・休憩場所の設置 <input type="checkbox"/>通信手段の点検 <input type="checkbox"/>食料調達(備蓄品の利用など) <input type="checkbox"/>本日の任務の協議・実施 <input type="checkbox"/>明日の任務・行動スケジュールの協議 <input type="checkbox"/>各種行事・会議・出張等は協議のうえ、中止・延期の措置を講ずる</p> <p style="text-align: center;">勤務時間外の場合</p> <p>職員の安否確認 ○連絡網による連絡(連絡網の複線化)</p> <p>参集:職員参集基準(12 ページ)を確認し、行動を決定する。 ○テレビ・ラジオ、地域情報で被災状況の把握 ○参集時の留意点(交通手段・服装)</p> <p>集合し、確認・協議する ○参集可能な職員の職制に従い、本部会議を開催する ○災害支援本部の設置検討 ○役割の分担・確認・協議・活動実施 ○本日の任務の協議・実施 ○明日の任務・行動スケジュールの協議</p>



<p>被災地域の情報把握・支援方策の検討</p> <p>(初期支援期) 48時間以内 (2日)</p>	<p>災害支援本部の設置(検討)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○役割分担・体制図 <p>本部朝の会議の招集・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○被害状況の調査 ○支部社協、作業所、支所等との連絡 ○災害対策本部との連絡(市町村災害対策本部が立ち上がっている場合) ○県社協との連絡 ○地区社協との連絡 ○情報の収集・発信 <ul style="list-style-type: none"> ・被災の状況確認:災害対策本部の設置など ・避難勧告・避難指示等の状況 ・避難所開設状況 ・ライフラインの確認 ・社協災害支援本部の設置・災害 VC の設置等 ・HP・メール等による情報の発信 ○県内相互支援協定に基づく支援の必要性確認 <p>■チェック項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>役割分担 <input type="checkbox"/>管内地図拡大図の用意 <input type="checkbox"/>先遣隊(調査隊)派遣の判断・実施 <input type="checkbox"/>被災地社協支援スタッフの決定について <input type="checkbox"/>支援社協への情報提供・連絡 <input type="checkbox"/>災害対策本部・各課の役割の把握 <input type="checkbox"/>協定細目様式の活用 <input type="checkbox"/>必要資機材の手配 <input type="checkbox"/>災害 VC 設置等の判断 <input type="checkbox"/>災害準備金の確認(共同募金等) <input type="checkbox"/>高速道路の緊急車両通行証の取得 <p>情報の局内及び支部、支所等との共有化</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各連絡機関情報の共有 ○被災地情報の共有(被災地からの被災状況報告・先遣隊からの報告等) <p>■チェック項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>ホワイトボードの活用 <input type="checkbox"/>壁紙情報(模造紙等)の掲載・記録 <input type="checkbox"/>県内地図拡大版使用、被害地状況の記入・チェック <input type="checkbox"/>災害対策本部等関係機関・者の電話番号等リストの作成 <input type="checkbox"/>データ等の記録 <p>【VC 班特記事項】</p> <p>災害 VC 関係者緊急会議の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ○災害 VC 設置の有無の確認について <p>■協議事項(設置する場合)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>災害対策本部からの要請事項の確認 <input type="checkbox"/>設置場所について <input type="checkbox"/>運営体制・役割分担について <input type="checkbox"/>地域防災計画上の役割分担の確認(各担当部署の役割・連絡窓口の把握) <input type="checkbox"/>通信手段の確保(携帯電話等の確保) <input type="checkbox"/>運営体制の確保(シフト表の作成) <input type="checkbox"/>ホワイトボード等災害 VC キットの活用 <input type="checkbox"/>ボランティア活動保険(天災タイプ)特例措置の確認 <p>本部夜の会議の招集・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各班・係からの報告(現地スタッフからの報告含む) ○今後の活動について協議 ○本日の夜勤職員体制の確認・役割について ○明日の日中対応職員の確認 ○明日の夜間対応職員の確認 ○申し送り事項の確認等 <p>■管内に被害・被災が軽微であり他への支援が可能な場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ○相互支援協定に基づく支援依頼に対して対応策の協議を行う
---	---

<p>被災地域の生活復旧活動</p> <p>(生活支援期) 72時間以内 (3日)</p>	<p>本部朝の会議の招集・実施</p> <p>○協議事項・準備事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本日の役割・申し合わせ事項の確認 ・相互支援協定に基づく支援(可否の判断含む) ・被災情報等の共有化 ・本部体制の確立 ・ニーズの変化に伴う体制の変更 ・資機材等の確保 <p>派遣(調査)スタッフからの連絡・情報の収集</p> <p>災害VCの運営(県社協・支援社協・千葉県災害VC連絡会会員団体含む)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各班の体制・役割分担・配置の見直し修正 ・電話当番・記録 ・データの集計・入力 ・情報の収集・発信 ・ニーズ調査の実施 ・ボランティア募集必要数の発信 ・災害対策本部からの要請に基づく役割分担 ・応援依頼・体制・ローテーションの調整 ・各関係機関とのコーディネート ・HP、メール等による情報の発信 ・振り返り・ミーティングの実施 <p>■チェック項目</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/>電話対応マニュアルの活用 <input type="checkbox"/>ホワイトボード・壁紙ニュースの活用 <input type="checkbox"/>記録用紙 <input type="checkbox"/>シフト表の活用 <input type="checkbox"/>地図の活用 <input type="checkbox"/>県社協からの派遣に対する注意事項等の伝達 <input type="checkbox"/>派遣職員の携行品の確保 <input type="checkbox"/>旅費等の用意 <p>県内相互支援協定に基づく支援の必要性・見直し・確認 派遣要請の有無等(継続含む)</p> <p>報道機関への対応(総務班)</p> <p>支援社協との調整・資機材確保</p> <p>県社協への情報提供</p> <p>本部夜の会議の招集・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各班・係からの報告(サテライト等スタッフからの報告含む) ○今後の活動について協議 ○本日の夜勤職員体制の確認・役割について ○明日の日中対応職員の確認 ○明日の夜間対応職員の確認 ○申し送り事項の確認等
<p>被災地域の自立支援活動 (生活再建期)</p>	<p>災害VC閉所について判断・確認</p> <p>災害VC会議の開催(反省点・今後の方針等)</p> <p>社協内活動等の振り返り・個人アンケートの実施等</p> <ul style="list-style-type: none"> ○被災地のニーズに基づく支援(仮設住宅巡回調査等) ○日常を取り戻す活動支援 ○被災地の現状や活動を報告し、伝えていく機会の確保 ○課題の整理、記録など ○生活再建のための地域福祉の推進

居宅介護・訪問介護・日常生活自立支援事業編

※訪問介護・支援活動中に災害が発生した場合

訪問介護員(ヘルパー)・自立支援員自身の身を守り、利用者の安全を図ること。

○避難が可能な場合

- *利用者を避難所に誘導する。(事前に各利用者ごとの避難所を確認しておく。)
- *避難の際は、二次災害防止のため、電気のブレーカーを切り、ガスの元栓を閉める。
(安全確保が第一。困難な場合は無理をしない。)
- *利用者の家族等に安否を連絡するためのメモを残す。
- *携行品は、貴重品や常備薬・オムツのほか、背負える程度の最小限にとどめる。
- *緊急車両の通行を妨げるなどの混乱を避けるため、避難に車の使用を控える。
(被災状況や、地域の実情に合わせて選択する。)
- *利用者を避難させた後、訪問介護員・支援員は自宅または介護サービスセンター、避難所等、安全が確保できる場所に移動、自身の安否について必要な連絡を行う。

○避難が不可能な場合

- *災害により落下しそうな物がある、転倒しそうな家具があるなど、危険な状況が確認された場合は、危険を回避するため障害物の除去等を行い、利用者の安全を確保する。
(困難な場合は無理をしない)
- *地域・近隣や関係機関(指定避難所や災害対策本部等)などに利用者が自宅にいることを伝え、救助を要請する。
- *その後、訪問介護員・支援員は自宅または介護サービスセンター、避難所等、安全が確保できる場所に移動、自身の安否について必要な連絡を行う。

■業務対応(責任者の役割)

- ・身の安全の確保
- ・訪問介護員・支援員との連絡(安否確認)
- ・被害状況の確認
- ・事業所の被害状況の確認
- ・必要な資機材・人員等の手配
- ・社協本部への連絡(報告)
- ・利用者の状況確認、必要な場合は福祉避難所等の利用手配を行う。
- ・事業継続の判断

学童保育編

※勤務中に災害が発生した場合

指導員自身の身を守り、利用者の安全を図ること。

○避難が可能な場合

- * 子どもを避難所に誘導する。(避難が危険なときは無理をしない。)
- * 避難の際は、二次災害防止のため、避難経路が安全であることを確認・判断する。
(通常示されている避難経路が安全ではないときは、別のルートを選択する)
- * 子どもの保護者等に、電話等可能な手段により安否を連絡する。
- * 子どもの不安に寄り添い、安全を確保し、保護者等の迎えを待つ。
- * 保護者等が避難所に来られない場合は、必要な対応を行う。
- * 緊急車両の通行を妨げるなどの混乱を避けるため、避難に車の使用を控える。
(被災状況や、地域の実情に合わせて選択する。)
- * 子どもを避難させた後、自身の安否について必要な連絡を行う。

○避難が不可能な場合

- * 災害により落下しそうな物がある、転倒しそうな家具があるなど、危険な状況が確認された場合は、危険を回避するため障害物の除去等を行い、子どもの安全を確保する。
(困難な場合は無理をしない)
- * 地域・近隣や関係機関(指定避難所や災害対策本部等)などに子どもが施設にいることを伝え、救助を要請する。
- * 子どもの不安に寄り添い、安全を確保し、保護者の迎えを待つ。
- * 指導員は、社協本部(事務局)や運営主体へ報告する。なお、状況に応じて翌日以降安全確認して連絡する
- * 子どもの安全を確保したうえで、自身の安否について家族等に必要な連絡を行う。

■業務対応(運営主体の役割)

- ・身の安全の確保
- ・指導員との連絡(子どもの安否確認)、報告を受けての保護者への説明・対応
- ・被害状況の確認
- ・施設の被害状況の確認
- ・必要な資機材、人員等の手配
- ・社協本部への連絡(報告)
- ・子どもの状況確認、保護者との連絡が不可能な場合はスタッフへ必要な指示をする。
- ・事業継続の判断

居宅介護・訪問介護・日常生活自立支援事業編

※開設中に災害が発生した場合

生活相談員自身の身を守り、利用者の安全を図ること。

○避難が可能な場合

- *利用者を避難所に誘導する。(避難が危険なときは、無理をせず留まることを選択する)
- *避難の際は、二次災害防止のため、避難経路が安全であることを確認・判断する。
(通常示されている避難経路が安全ではないときは、別のルートを選択する)
- *利用者の家族等に電話等可能な手段により安否を連絡する。
- *利用者の不安に寄り添い、安全を確保し、家族等の迎えを待つ。
- *家族等が避難所に来られない場合は、必要な対応を行う。
- *緊急車両の通行を妨げるなどの混乱を避けるため、避難に車の使用を控える。
(被災状況や、地域の実情に合わせて選択する。)
- *利用者を避難させた後、自身の安否について必要な連絡を行う。

○避難が不可能な場合

- *災害により落下しそうな物がある、転倒しそうな家具があるなど、危険な状況が確認された場合は、危険を回避するため障害物の除去等を行い、利用者の安全を確保する。
(困難な場合は無理をしない)
- *地域・近隣や関係機関(指定避難所や災害対策本部等)などに利用者が施設にいることを伝え、救助を要請する。
- *利用者の不安に寄り添い、安全を確保し、家族等の迎えを待つ。
- *生活相談員は社協本部(事務局)や運営主体へ報告する。なお、状況に応じて翌日以降安全確認して連絡する。
- *利用者の安全を確保したうえで、自身の安否について家族等に必要な連絡を行う。

■業務対応(運営主体の役割)

- ・身の安全の確保
- ・生活相談員との連絡(利用者の安否確認)、報告を受けての家族等への説明・対応
- ・被害状況の確認
- ・施設の被害状況の確認
- ・必要な資機材、人員等の手配
- ・社協本部への連絡(報告)
- ・利用者の状況確認、家族等との連絡が不可能な場合は生活相談員へ必要な指示をする。
- ・事業継続の判断

デイサービス・いきいきサロン・子育てサロン編

※開設中に災害が発生した場合

生活相談員・ボランティア自身の身を守り、利用者の安全を図ること。

○避難が可能な場合

- *利用者を避難所に誘導する。(避難が危険なときは、無理をせず留まることを選択する)
- *避難の際は、二次災害防止のため、避難経路が安全であることを確認、判断する。
(通常示されている避難経路が安全ではないときは、別のルートを選択する)
- *利用者の家族等に電話等可能な手段により安否を連絡する。
- *利用者の不安に寄り添い、安全を確保し、家族等の迎えを待つ。
- *家族等が避難所に来られない場合は、必要な対応を行う。
- *緊急車両の通行を妨げるなどの混乱を避けるため、避難に車の使用を控える。
(被災状況や、地域の実情に合わせて選択する。)
- *利用者を避難させた後、自身の安否について必要な連絡を行う。

○避難が不可能な場合

- *災害により落下しそうな物がある、転倒しそうな家具があるなど、危険な状況が確認された場合は、危険を回避するため障害物の除去等を行い、利用者の安全を確保する。
(困難な場合は無理をしない)
- *地域・近隣や関係機関(指定避難所や災害対策本部等)などに利用者が施設にいることを伝え、救助を要請する。
- *利用者の不安に寄り添い、安全を確保し、家族等の迎えを待つ。
- *スタッフは社協本部(事務局)や運営主体へ報告する。なお、状況に応じて翌日以降安全確認して連絡する。
- *利用者の安全を確保したうえで、自身の安否について家族等に必要な連絡を行う。

■業務対応(運営主体の役割)

- ・身の安全の確保
- ・スタッフ、サロン運営ボランティアとの連絡(利用者の安否確認)、報告を受けての家族等への説明、対応
- ・被害状況の確認
- ・施設の被害状況の確認
- ・必要な資機材、人員等の手配
- ・社協本部への連絡(報告)
- ・利用者の状況確認、保護者との連絡が不可能な場合はスタッフへ必要な指示をする。
- ・事業継続の判断

事業毎における災害発生時の対応について（概要）・例示

事業・出先機関の種類	当日対応	その他
<p>事務局（本部）</p>	<p>【職務中】</p> <ul style="list-style-type: none"> 避難誘導・職員の安否確認、情報の収集及び提供、館内点検 緊急会議の実施 (災害対策本部設置の有無、各種行事の延期・中止の決定、役割分担の確認等) <p>【勤務時間外】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の安否確認、情報の収集 職員参集基準により意思決定 参集可能な職員により緊急会議⇒以下職務中と同じ 	
<p>例示① P.44 居宅介護・訪問介護事務所 日常生活自立支援事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> 身の安全確保 事務局、スタッフ等（訪問介護員、ヘルパー、指導員、ボランティア等）との連絡 家族等への連絡 被害状況の確認 場合により、関係機関（指定避難場所や災害対策品部等）へ救済を要請 必要な資機材・人員等の手配 利用者の状況確認 事業継続の判断 	
<p>例示② P.45 学童保育</p>		
<p>例示③ P.46 老人福祉センター 福祉作業所</p>		
<p>例示③ P.47 デイサービス いきいきサロン 子育てサロン</p>		
<p>シルバー人材センター 社協支部、地区社協</p>		

<参考>災害用伝言ダイヤルの使用方法

※平成24年2月現在・NTT東日本公式HP等より

「171」の後に、ガイダンスに従って録音・再生

●安否情報を登録する（伝言の録音）



- ①「171」をダイヤルする
- ②メッセージを聞き「1」をダイヤルする
- ③メッセージを聞き、利用者（保護者・本部など）の電話番号を市外局番からダイヤルする
- ④メッセージを聞き、伝言を録音する

【参考】

伝言録音時間 1 伝言あたり 30 秒以内
伝言保存期間 録音してから 48 時間（体験利用時は6時間）
伝言蓄積数 電話番号あたり 1～10 伝言

伝言例

- ・学童保育の〇〇です。〇〇さんは今、私と一緒に〇〇避難所にいます。負傷もなく、無事ですのでご安心ください。
- ・〇〇訪問介護所のヘルパーの〇〇です。〇〇様は現在〇〇福祉避難所にあります。ご様子は〇〇でしたが、今は落ち着いていらっしゃいます。
- ・〇〇いきいきサロン担当の〇〇です。いきいきサロン利用者様は全員無事で、〇〇に一時避難しております。

●安否情報を確認する（伝言の再生）



- ①「171」をダイヤルする
- ②メッセージを聞き「2」をダイヤルする
- ③メッセージを聞き、利用者（保護者・本部など）の電話番号を市外局番からダイヤルする
- ④メッセージを聞き、録音された伝言を聞く

(1) 具体的な確認事項

① ○○市町村社協職員防災点検10項目

○○市町村社協職員として、住民の生活を災害から保護、支援するため、平時から備える項目を定め、定期的により下記の10項目の点検を行うとともに、防災体制の整備を図る。

1. 防災に関心を持ち続けているか
2. ○○市町村地域防災計画における○○市町村社協の所掌事務を理解しているか
3. 災害応急対策に必要な関係機関との連携はとれているか
4. ○○市町村社協災害対策マニュアルを携帯しているか
5. ○○市町村地域防災計画の所在確認
6. 初動マニュアルの内容確認
7. 自分の身は自分で守る
8. 社協の防災用品の点検(ラジオ、懐中電灯等)
9. 社協管理施設の消火器・AEDの場所の確認、使い方確認
10. 災害時に社協職員としての行動を家族は承知(理解)しているか

② いかに行動すべきか

1. 社協職員として 日頃から自分の行動や分担する業務について確認し、必要事項を把握する。
また、行動にあたっては、常に以下のことを念頭において行動する。
2. 災害情報や○○市町村災害対策本部の発表に注意する。
3. 家族の安全確保の後、速やかに緊急連絡を行い、参集もしくは召集まで待機する。
4. 出張時には、訪問勤務時や勤務時間外でも所属の上司へ連絡をとる。

【人として】

我々は、社協職員であるとともに地域住民でもある。災害が発生した直後においては、職員としての行動以前に、人命救助、避難誘導等の応急的な人道措置に携わらなくてはならない。また、平時から地域の防災訓練等に積極的に参加し、日頃からの防災対策に努める。

③ 行政との確認事項

1. 地域防災計画に基づく役割の確認と具体的行動の確認

[留意事項]

地域防災計画上の災害ボランティアセンターの位置づけ、役割などを確認し、具体的な行動について、事前に話し合いを実施しておく必要がある。

2. 平時及び災害時における災害ボランティアセンターの担当部署と担当者の確認

[留意事項]

担当者は、人事異動等で変更となることが予想されるので、上記で確認した災害時における具体的な役割の確認とともに、毎年度当初に確認する必要がある。
また、平時と災害時で担当となる窓口が異なる場合があるので、事前に確認しておく必要がある。

3. 市町村災害対策本部と災害ボランティアセンターとの連携方法の確認

[留意事項]

災害時には、様々な場面で災害対策本部との連携は不可欠なため、連携方法について具体的に確認しておく必要がある。

災害発生前の備えについて

4. 市町村災害対策本部からの情報収集の方法と災害ボランティアセンターからの情報提供の方法を確認

5. 災害ボランティアセンター設置協議の確認先

[留意事項]

災害ボランティアセンターの設置に関して、いつ、どこで、誰が最終的に設置の判断を行うのか、具体的に確認しておく必要がある。

6. 災害ボランティアセンターの設置予定場所の確認

※詳細については、「災害ボランティアセンターの設置について」の「(5)センター設置場所について」(P.61)による。

④ 関係機関との確認事項

1. 災害ボランティアセンターの設置・運営を検討する機関の確認
2. 日常的な協議機会の設定

⑤ 市町村社協としての確認事項

1. 災害ボランティアセンター設置に向けた災害時の職員参集基準の確認

※詳細については、「初動体制について」の「(1)参集基準について」(P.53)による。

2. 社協としての意思決定機関の確認

被害状況により、上席者が必ず参集できないことも考えられるので、事前に意思決定者の順番を定めておく必要がある。

3. 災害ボランティアセンター運営のための必要備品の確認

※詳細については、「災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について」の「(2)備品・資機材の確保及び管理について」(P.65)による。

4. 災害ボランティアセンター運営資金の確認

活動資金としては、以下の組織・団体からの支援が考えられる。

○県共同募金会「災害ボランティア活動支援赤い羽根募金 災害ボランティア・市民活動支援制度」

全国の47都道府県共同募金会では、「災害支援制度」(赤い羽根募金 災害ボランティア・市民活動支援制度)により、被災地において被災を受けた方々の支援・救援活動を行うNPO・ボランティアグループおよび民間の災害ボランティアセンターなどへの活動資金助成を行っている。

(中央共同募金会HPより)

○災害ボランティア活動支援プロジェクト会議

近年の災害では「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(以下「支援P」)」が、「人材・物資・資金・情報」の切り口で災害ボランティアセンター支援にあたっている。
支援Pなど全国組織に対する支援要請などは、千葉県社協が担うこととする。

5. 災害ボランティアセンター運営スタッフの確認

※詳細については、「災害ボランティアセンターの設置について」の「(4)センタースタッフについて」(P.60)による。

6. 社協としての情報発信方法の確認

ホームページ、ブログによる情報発信は、不特定多数に、また広域的にタイムリーな情報を流すには大変有効な手段であり、電話などによる問い合わせを軽減できるメリットもあるため、インターネットを利用できる環境は可能な限り整えるべきである。

(2) 災害発生前に準備・確認しておくことで、災害時の被災者支援につながる事項

① ひとり暮らし高齢者や体の不自由な方等、要援護者に対する安否確認体制の確立や対応、情報共有のルール(どの情報を)の検討

[参考例]

行政、民生委員・児童委員、地区社協、自治会町内会などと協議し、安否確認マップ、要援護者名簿などの作成を進める。その際、個人情報保護の観点を踏まえながら、日常の名簿管理、要援護者と安否確認者との日頃のコミュニケーション、災害時の安否確認後の情報集約ルールまで、実態に即した仕組みづくりを行う。

② 地元関係団体(ボランティア、NPO、婦人会、消防団、青年会、地域自治組織、自主防災組織、商工会議所、青年会議所、福祉施設、建設建築関係者、報道機関等)や、行政機関との日常のネットワークの形成

[参考例]

日頃より、様々な団体が、緩やかな顔の見える関係を築くことは絶対不可欠である。定期的な場の設定を行い意識を共有するとともに、できる限りそれぞれの団体が人材、物資、資金、情報など、どのような支援ができるのか、役割を明確にしておくことが必要となる。

③ 商工会議所や商工会、地元企業、商店街など災害時の対応や支援協定について協議

④ 地元住民に対するボランティア意識や災害ボランティアセンターの啓発

⑤ 地元関係機関(行政機関等)やボランティア団体、住民等による災害ボランティアセンターの運営研修・訓練、スタッフの養成

初動体制について

(1) 参集基準について

〇〇市町村社協参集基準

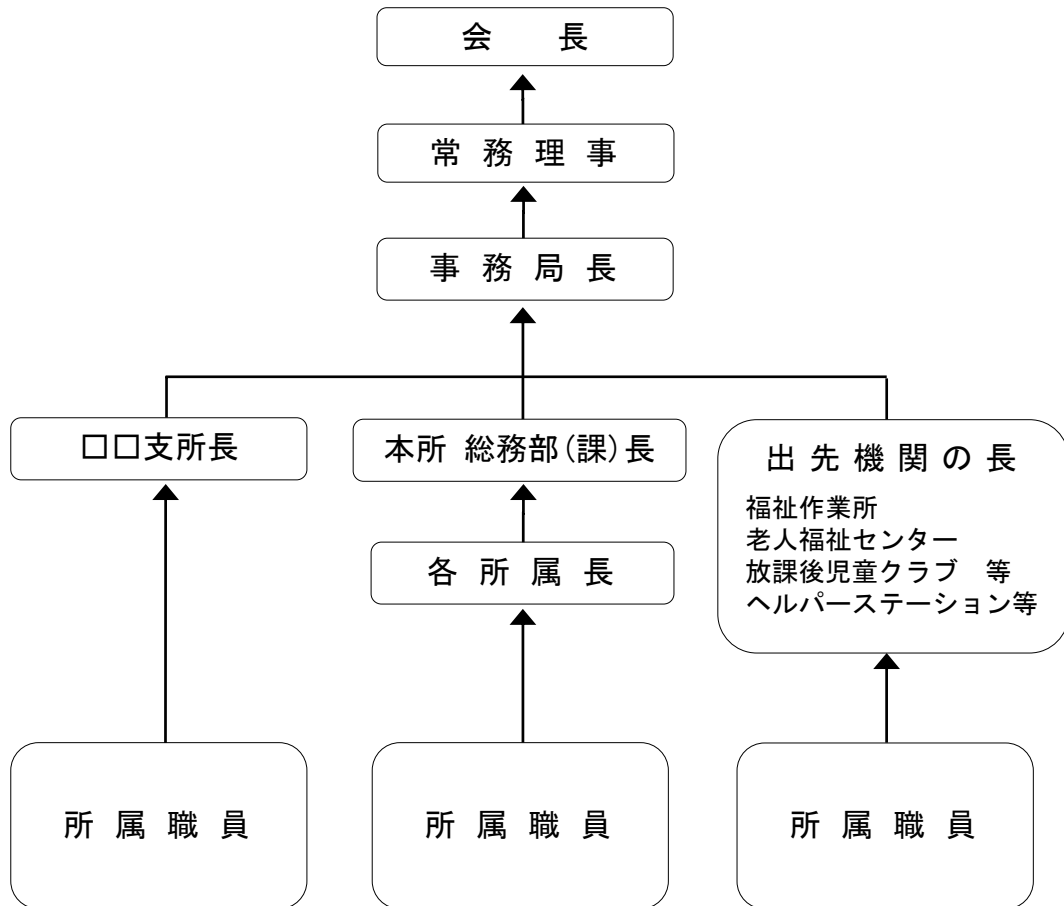
参集場所	①〇〇福社会館△階□□会議室	固定電話番号	Tel
		緊急電話番号	Tel
	② (①が使用できない場合)	事務局長携帯	Tel
		総務部長携帯	Tel

参集方法	緊急連絡体制による参集	自主参集
判断基準	<p>甚大な被害が生ずると推測される場合</p> <p>例) 地震が発生し、震度5強を記録したとき</p> <p>例) 千葉県内に津波警報が発表されたとき</p> <p>例) 大雨、洪水、暴風雨、高潮警報が発令され、県内で浸水等による被害が発生したとき</p>	<p>甚大な被害が生じた場合</p> <p>例) 震度6弱以上の地震</p> <p>※正職員は、勤務時間外や休日でも〇〇市町村内に震度6弱以上の地震が発生した場合や避難勧告・指示があった場合には、原則として全職員が参集しなければならない。その他の職員は本部長の指示による。</p>
①地震	〇〇市町村で震度5強が発生したとき	〇〇市町村で震度6弱以上が発生したとき
②水害	大雨、洪水、暴風雨、高潮警報等が発令され、〇〇市町村内で浸水等による被害が発生したとき	大雨、洪水、暴風雨、高潮警報等が発令され、〇〇市町村内で浸水等による被害が発生し、会長(〇〇長)が必要と認めたとき
③その他	地域生活に支障を及ぼす異常な自然現象があったときに、会長(〇〇長)が警戒体制の必要性があると認めたとき	地域生活に支障を及ぼす異常な自然現象があったときに、会長(〇〇長)が非常体制の必要性があると認めたとき

※市町村により、行政の定める地域防災計画に明記されている場合もある。

(2) ○○市町村社協緊急連絡体制

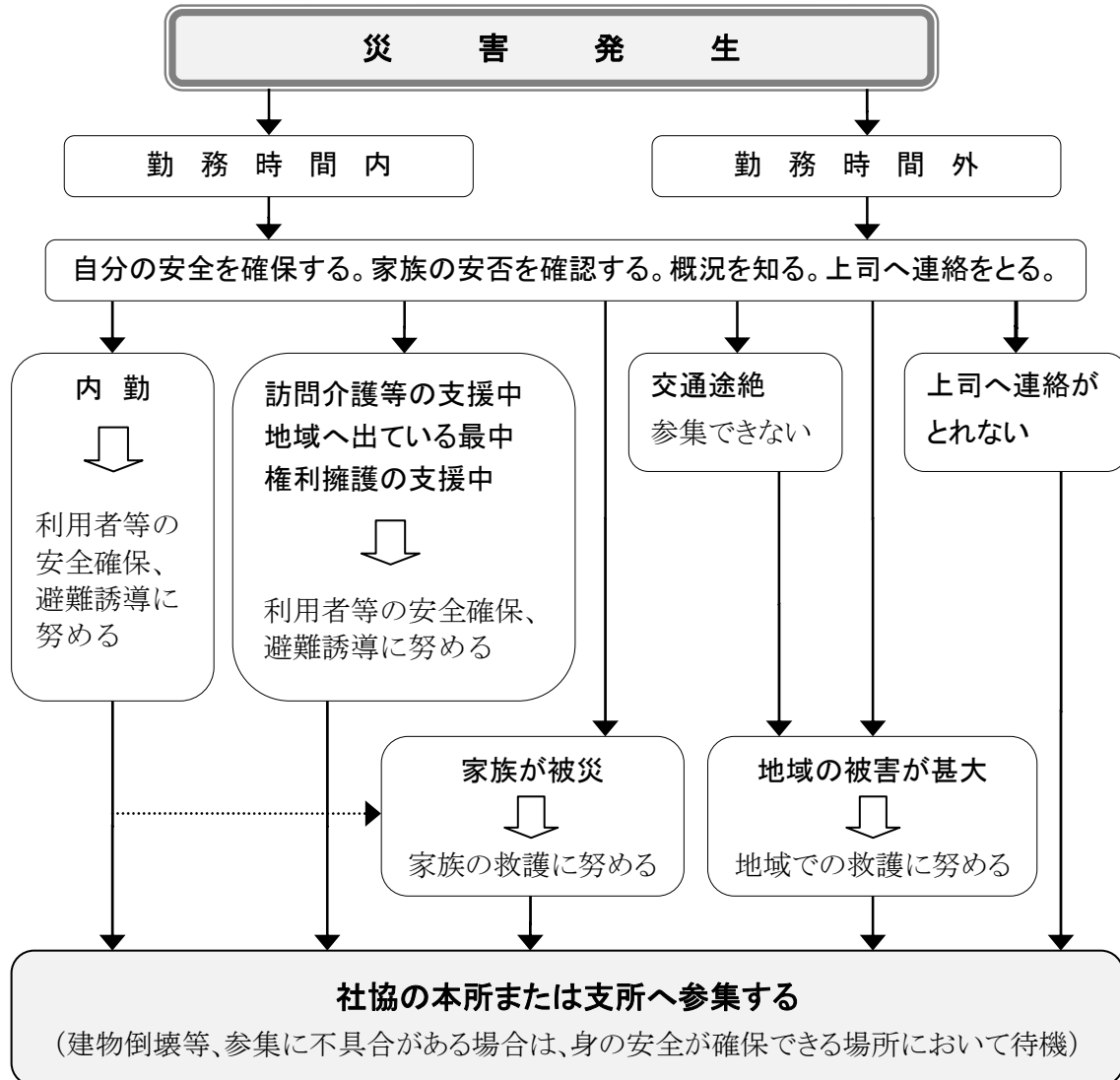
【例示】



- ①全職員は、配備が必要とされる災害が発生した場合、速やかに上記フローにより安否連絡をとる。
- ②原則として正職員の自主参集については①の後に行う。
- ③勤務時間での連絡は所属部課所へ行き、勤務時間外は別に定める連絡先に行く。
- ④音信不通等の理由により上記図によりがたい場合は、連絡の相手先を繰り返す。

初動体制について

(3) 参集フロー図



(4) 関係機関への報告について

(2)の連絡網による参集または自主参集を行った場合、事務局長は、会長、常務理事、市災害対策本部及び千葉県社会福祉協議会(以下「県社協」)へ第一報を行うものとする。
(協定に基づく様式による)

(5) 被害状況等の確認について

① 被災状況の確認について

各部課で役割分担のうえ、各部課長は、管下職員を指揮して、実施調査または関係機関への電話により、市町村内の被災状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告する。

初動体制について

I 総務部(課)

- 市町村災害対策本部の状況、避難所の設置状況
- ライフライン、交通網の状況
- 福祉センター周辺の被災状況
- 理事、評議員の状況
- 自治会、青年会議所が把握している状況

II 地域福祉部(課)

- 民生委員・児童委員、ボランティア、NPO、当事者団体が把握している状況
- 近隣社協の状況、市内巡回による地域ごとの被災状況

② 職員及び〇〇市町村社協の被災状況等の確認

各課長は、管下職員等について、以下の事項を確認し、事務局長へ報告する。

- 職員の参集状況、施設利用者の被災状況
- 職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- 福祉センター建物の被災状況
- 備品、書類等の被害状況

(6) 関係機関への状況報告及び支援要請について

各課長から報告された内容について、事務局長は会長、常務理事、市町村災害対策本部及び県社協へ状況を報告する。その他、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行うものとする。

また、〇〇市町村社協のみでは対応不可能と判断された場合、事務局長は会長と協議し、『千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の相互支援に関する協定』に基づき、所定の様式により県社協に支援要請を行う。(P. 92, 93)

支援要請後も被災状況の確認を継続すると共に、できうる対応を行い、速やかに支援が受け入れられるよう努める。

(7) 〇〇市町村社協災害対策本部の編成

被災状況に応じて、〇〇市町村社協災害対策本部を立ち上げる。以後の方針決定については、〇〇市町村社協災害対策本部が行う。

〇〇市町村社協災害対策本部の第1候補地は、〇〇市町村社協本所とする。第2候補地は、〇〇支所とする。なお、第1候補地が災害ボランティアセンターの設置場所となる場合等においては、第2候補地に置く。

■社協災害対策本部候補地

【第1候補地】

〇〇市町村社会福祉協議会 本所 〇〇市〇〇◇◇◇-□ △△センター内
電話 〇〇〇〇-□□-△△△△ FAX 〇〇〇〇-□□-△△△△

【第2候補地】

〇〇市町村社会福祉協議会 ◇◇支所 〇〇市〇〇◇◇◇-□ △△センター内
電話 〇〇〇〇-□□-△△△△ FAX 〇〇〇〇-□□-△△△△

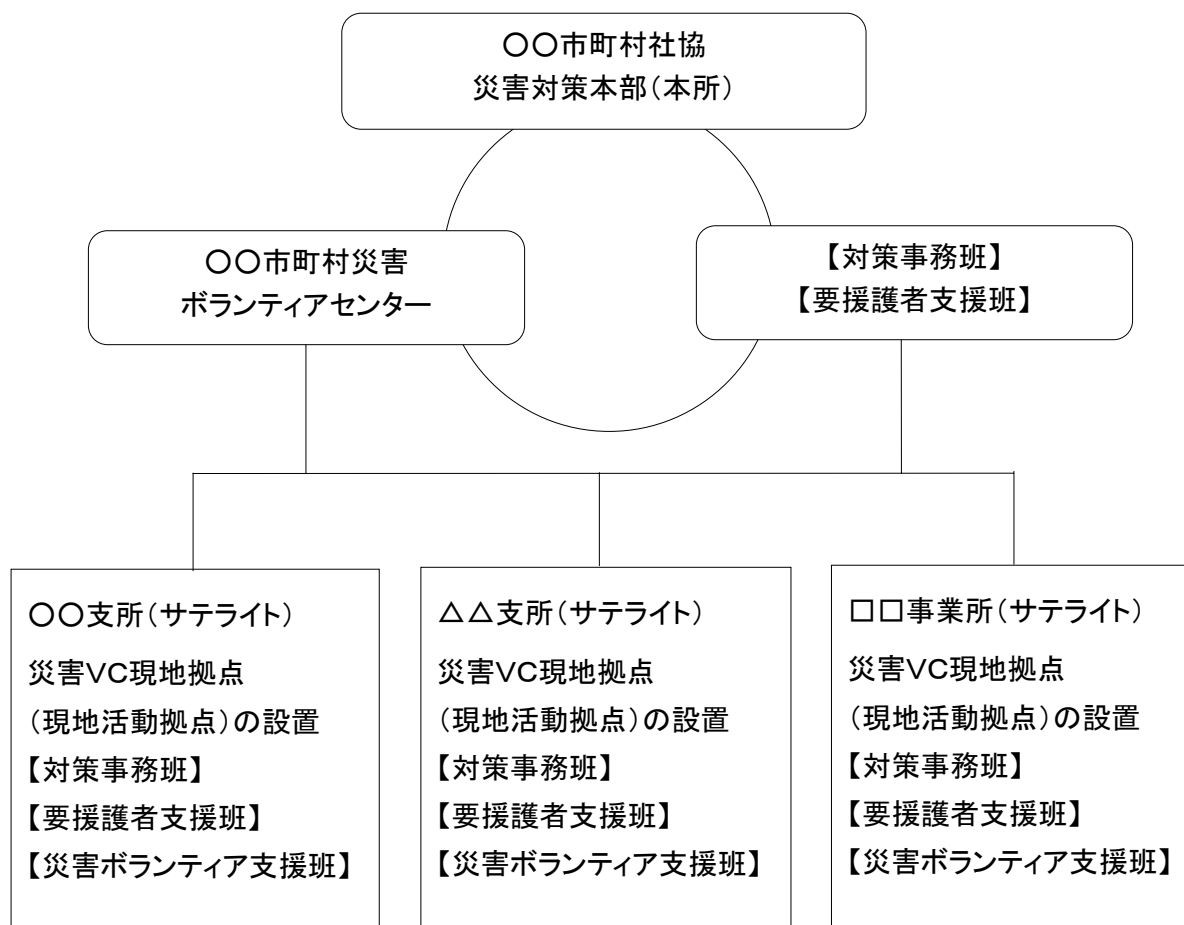
初動体制について

■社協災害対策本部の構成(例示)

係名	構成員	担当
本部長	会長	全体統括、指揮
副本部長	常務理事	本部長の補佐、マスコミ対応
対策事務班長	事務局長	事務全般、災害ボランティアセンターの統括 各支所との調整
副班長	総務課長	行政、県社協との調整 資金・資機材の調達、経理、会計 職員ローテーション組み
	各支所長	本所との調整、現場拠点（サテライト拠点）の統括
要援護者支援班長	在宅福祉サービス課長	在宅福祉サービス、地域福祉権利擁護事業等の復旧 作業、生活福祉資金貸付（災害特例）の実施、避難 所・仮設住宅生活の支援、行政・民生児童委員等と の協働による要援護者の安否確認
災害ボランティア 支援班長	地域福祉課長 (ボランティアセンター所長)	災害ボランティアセンターの運営管理 ボランティア、関係団体との協働調整 ※災害ボランティアセンター長は事務局長が兼務

※ 原則として、支所職員は所属支所の管轄地域での災害対策に従事する。ただし管轄地域外の被害が甚大である等派遣応援の必要がある場合には、管轄地域内の福祉サービス利用支援の支障にならないことを前提に、本部長の指示により管轄地域外に職員を配備する。

(8) 災害対策本部設置化の〇〇市町村社協の組織(例示)



※ 災害ボランティアセンターは、外部協力者との協働運営である。災害ボランティアセンターの方針決定については、外部協力者との合意形成をはかり、〇〇市町村社協災害対策本部が行政と協議し決定する。

※ 災害ボランティアセンター本部の他、必要と認められる場合には、サテライトを設置することとする。

※ 被災状況等によりサテライトの設置が困難な場合、ボランティアの移動時間を考慮し、団体ボランティアの受け付けを、例外として「出前」(スタッフが現場に出向き受付する)で行うなど、臨機応変な対応を検討することとする。

災害ボランティアセンターの設置について

(1)判断基準について

震度5強以上の地震または河川の決壊等により〇〇市町村内で重大な災害が発生した場合、地域防災計画に策定されている場合はそれに基づき、もしくは、住民の被災状況を考慮し、災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長または会長職務代理者は、次の関係機関と迅速に災害ボランティアセンター(以下「センター」)の設置を決定する。

機 関 名	
1	〇〇市町村災害対策本部
2	千葉県社会福祉協議会
3	その他、会長又は会長職務代理者が必要と認める者

(2)運営方針について

センター設置に当たっては、次の「運営方針(案)」を叩き台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【〇〇市町村災害ボランティアセンター運営方針(案)】

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興することが困難な部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は次に掲げるものとする。

- (1) 被災状況と被災者のニーズ把握及びその支援
- (2) 災害ボランティアの受け入れ、調整、安全衛生管理、(ボランティア活動保険加入チェック・未加入者の手続き)
- (3) 支援を必要とする地域住民と災害ボランティアとのマッチング
- (4) 行政及び関係機関との連絡調整
- (5) 情報の収集と発信
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

災害ボランティアセンターの設置について

3 ボランティアの送り出し基準について

ボランティアの送り出しにあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること
- (2) 災害に起因する被害による支援内容であること
- (3) 要援護者等、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 宗教的、政治的、営利目的の活動は行わないこと
- (5) 危険な作業や専門技術の必要な作業、極端な重労働などをさせないこと

4 センターの閉所時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置予定期間を〇〇年〇〇月〇〇日までとする。設置期間の延長が必要な場合は、〇〇年〇〇月〇〇日までに関係機関と協議のうえ決定し、広報を行う。(センターの閉所については、P.84 による。)

5 センター運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- (2) (総務): 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) (広報): 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信に当たっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること
- (4) 支援物資の受け入れについては、現地のニーズに応じて行政機関と連携のうえ行うこと
- (5) この基本方針に内容の疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議のうえ、必要に応じてセンター長の判断により内容の変更を行うこと

(3) センターの統括責任者について

センターの統括責任者としてセンター長を置き、代表する職員が災害対策本部長となる。被災等により、代表する職員が本部長となれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出する。

また、センター長を補佐するため、副センター長を置く。センター長が不在の場合、副センター長が統括責任者を代理する。

(4) センタースタッフについて

センタースタッフについては、基本的には次の手順に基づき、センター長の判断により必要な人員の確保を行うものとする。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

① スタッフ確保の手順について

市内において、ボランティア、NPO、青年会議所、市民等からスタッフを募集する。

上記によりスタッフが不足する場合は、災害支援協定に基づき、県社協と連携し、県内市町村社協及び県外の社協に対し人的支援を要請する。

災害ボランティアセンターの設置について

②スタッフ確保の留意事項について

- I 災害支援活動の経験豊富なNPOや、ボランティアセンター運営経験のある社協職員のノウハウを活用する。
- II 業務の継続性を確保するために、長期滞在できるスタッフの確保に努める。
※千葉県の場合、千葉県災害ボランティアセンター連絡会が設置されているため、県社協を通じスタッフ派遣に係る調整が可能となっている。

(5)センターの設置場所について

センターの設置場所は、地域防災計画で定められている場合を除き、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、市町村災害対策本部と協議のうえ、センター長が決定する。
なお、施設の選定にあたっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとする。

■ 選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

①施設について

- I 千人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけのスペースを有し、ボランティアの受け入れから送り出しまでの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- II ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが可能な限り確保できること。
- III センターの設置候補施設は被災状況により変動する可能性があるため、複数の施設を候補としておくこと。

②周辺状況について

- I 被災者の救援及び災害復旧に支障のない場所であること。
- II 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- III ボランティア送り出しに支障がないよう、被災地から離れ過ぎていないこと。
(被災地が分散している場合には、支所の設置も検討すること)
- IV 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- V スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。

■ 災害ボランティアセンター支所(サテライト)

災害の規模が広範囲にわたっている場合や局地的な災害で、センター設置場所と被災地が離れている場合、広域合併により日頃より本部と支所機能を有している場合などにおいては、本部機能を有するセンターのほかに、より被災者に身近な存在としてセンター支所を設置する必要がある。

災害ボランティアセンターの設置について

また支所には、ニーズ把握からボランティア募集、事務処理まで、センターそのものの機能を有する場合と、広報や組織運営、事務処理等は本部機能でまかない、ボランティアの受け入れ、送り出しなどの役割を担う支所のタイプがあり、状況に応じた支所の設置と運営が必要となる。

支所を運営する際には、本部との情報共有や日常の打ち合わせの実施など、連絡を密にして運営するとともに、本所は支所へのフォローと支援を意識することも大切である。

災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集にあたっては、災害支援協定に基づく県社協による先遣隊の現地調査結果等を参考に、協議の上ボランティアの募集計画を策定する。

次の手順に基づき、センター長の判断により市内のみで募集するか、広域で募集するかについて決定する。

なお、ボランティアの募集にあたっては、県社協（千葉県災害ボランティアセンター）と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意するものとする。

①ボランティアの募集手順について

I 第1段階(市町村内からのボランティアの募集)

市町村内において、次の方法によりボランティアを募集する。

●ホームページによる募集

●関係団体（NPO、民生委員、児童委員、社会福祉施設、青年会議所等）へ協力依頼

※募集案内表現は「市内限定」という表現ではなく、「宿泊の場所等がないので、通える方」というように解りやすく表現する。

II 第2段階(県内の他市町村からのボランティアの募集)

上記によりボランティアが不足する場合は、県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページやブログを通じて県内からボランティアの広域募集を行う。

III 第3段階(県外からのボランティアの募集)

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、県社協を通じて、県外の都道府県社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

②ボランティア募集の留意事項について

I 募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信する。

II 情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、必ずセンター長の判断を仰ぐものとする。

III 募集にあたっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信する。

IV ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

(1) 個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取り扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起りやすい状況にある。

各センタースタッフは、この点に十分注意のうえ、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、情報管理に努めなければならない。

例) ・情報を扱うスタッフの選定

- ・書類、パソコン等は鍵付きのロッカーで保管する。
- ・業務上知り得た情報は、センター外に持ち出さない。

(2) 情報の共有について

災害ボランティアセンターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報についてはいったん1カ所に集まるようにし、情報を整理、取捨選択のうえ、必要な部署やスタッフ、または関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題や重要事項については、スタッフ全員で共有するように努めるものとする。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図ることとする。

災害ボランティアセンターの設備・備品・資機材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線については、最低5回線を確保する。

- ①被災者用(相談受付用)
- ②ボランティア用(問い合わせ一般)
- ③FAX(書類送受信、視覚障害者用)
- ④インターネット用
- ⑤予備(スタッフ間、センター間の連絡)

※その他、スタッフ間の連絡調整や現場ボランティアセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

(2) 備品・資機材の確保及び管理について

- 備品・資機材の確保にあたっては、必要に応じ、市町村災害対策本部、県社協、関係団体等に協力を要請する。
- 備品・資機材は、「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、借用したものはガムテープを貼るなど区別して保管する。
- 増加する備品や資機材の保管場所を予め明確にする。
- 盗難防止に努める。

【備品・資機材の例】

1 備品

(1) センター運営用

- | | | | | | |
|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー機 | <input type="checkbox"/> 印刷機 | <input type="checkbox"/> 電話機 | <input type="checkbox"/> 携帯電話 | <input type="checkbox"/> FAX | <input type="checkbox"/> 無線機 |
| <input type="checkbox"/> パソコン | <input type="checkbox"/> プリンタ | <input type="checkbox"/> 机 | <input type="checkbox"/> いす | <input type="checkbox"/> 掲示板 | <input type="checkbox"/> 拡声器 |
| <input type="checkbox"/> 発電機 | <input type="checkbox"/> ホワイトボード | <input type="checkbox"/> 整理棚 | | | |

(2) 情報収集用

- ラジオ テレビ デジタルカメラ

(3) ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

- 車両(軽トラック・ワゴン車) 原付 自転車

(4) 屋外資材置き場設置用

- テント ブルーシート

2 事務用品

- | | | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー用紙 | <input type="checkbox"/> 模造紙 | <input type="checkbox"/> ノート | <input type="checkbox"/> ボールペン | <input type="checkbox"/> マジック | <input type="checkbox"/> カッター |
| <input type="checkbox"/> シャープペン | <input type="checkbox"/> ガム・布テープ | <input type="checkbox"/> セロテープ | <input type="checkbox"/> フラットファイル | <input type="checkbox"/> はさみ | <input type="checkbox"/> のり |
| <input type="checkbox"/> 消しゴム | <input type="checkbox"/> 修正テープ | <input type="checkbox"/> クリップ | <input type="checkbox"/> ダブルクリップ | <input type="checkbox"/> ホチキス | <input type="checkbox"/> クリアファイル |
| <input type="checkbox"/> 輪ゴム | <input type="checkbox"/> 画鋲 | <input type="checkbox"/> 付箋 | <input type="checkbox"/> 地図(広域・住宅) | <input type="checkbox"/> 乾電池 | |
| <input type="checkbox"/> 懐中電灯 | <input type="checkbox"/> 電話帳 | <input type="checkbox"/> 延長コード | <input type="checkbox"/> 時刻表 | <input type="checkbox"/> ティッシュペーパー | |
| <input type="checkbox"/> ウェットティッシュ | <input type="checkbox"/> ビニール袋 | <input type="checkbox"/> ビニールひも | <input type="checkbox"/> ロープ | | |

災害ボランティアセンターの設備・備品・資機材について

3 救急医療品

- 風邪薬 腹痛薬 目薬 体温計 テーピング用テープ
傷薬 消毒薬 ガーゼ 包帯 三角巾 絆創膏 湿布

4 ボランティア活動用資材（※サイズ、形状については複数取りそろえることが望ましい）

(1) ボランティア活動に必要なもの

①被災家屋の清掃等に必要なもの

- ほうき ちりとり バケツ 雑巾 モップ デッキブラシ
タワシ 熊手 じょうろ ホース 拭き掃除用洗剤

②被災家屋、共同溝の泥出し等に必要なもの

- 角・丸スコップ 土嚢袋

③被災家屋の床はがし、家具の解体等に必要なもの

- バール 金槌 釘抜き ノコギリ ドライバー 脚立

④ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- リヤカー 一輪車

⑤清掃用品

- 高圧洗浄機

⑥活動前後に必要なもの

- 石鹸 うがい薬 除菌アルコールスプレー

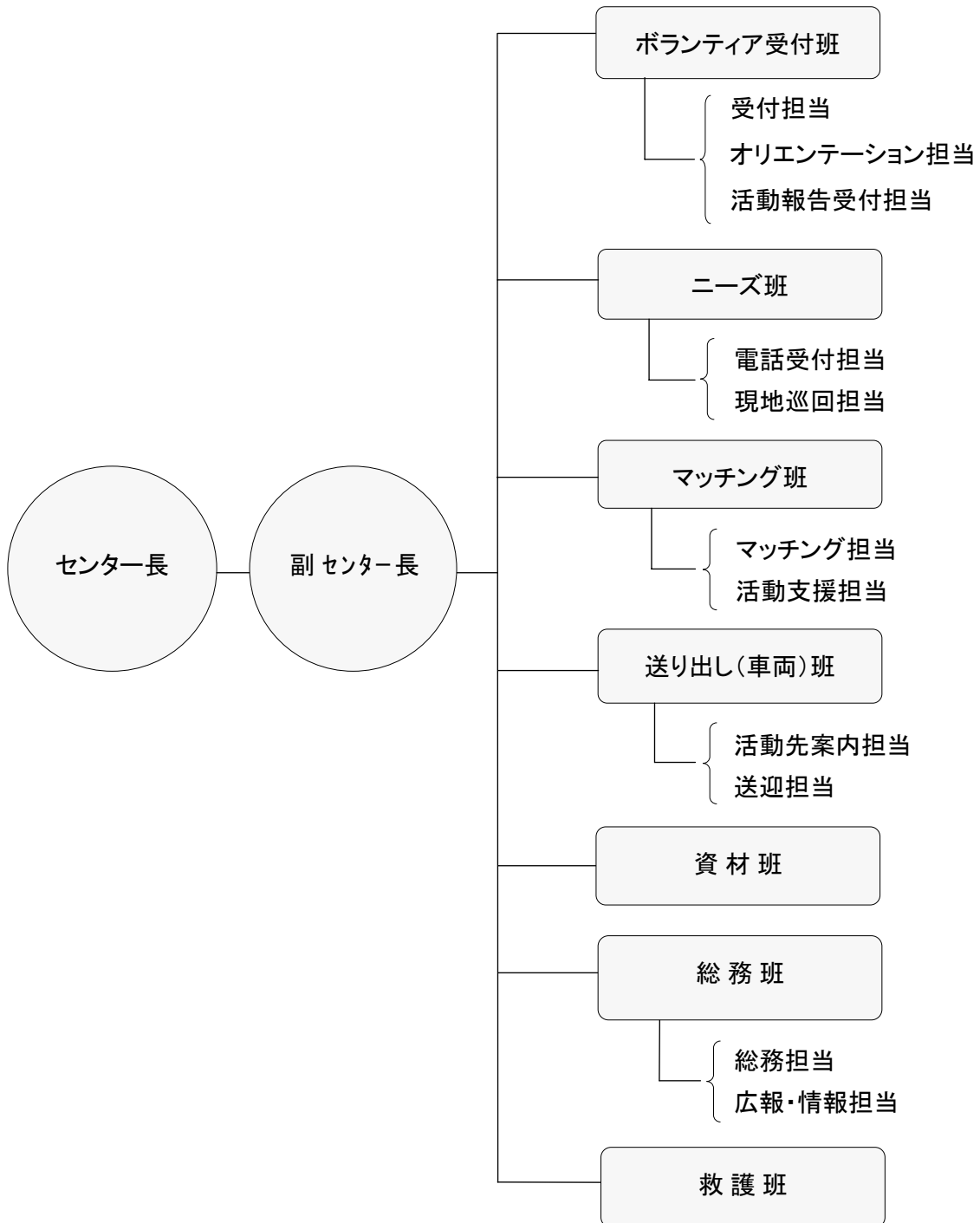
(2) ボランティアが身に付けるもの（基本的にボランティアが用意するもの）

- 防塵マスク ヘルメット 軍手 皮手袋 ゴム手袋 合羽
タオル 飲料水

災害ボランティアセンターの組織について

(1) センターの組織について

センターの組織は、次の組織（案）を叩き台として、センタースタッフが協議のうえ決定する。
なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜組織を見直すこととする。



災害ボランティアセンターの組織について

(2) センターの組織について

スタッフの配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。

- ① 災害ボランティアセンタースタッフ等の経験がある人が各班に分散するよう留意する。
- ② 活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
- ③ ニーズ班、送り出し班は、被災地の地理、地域性等に詳しい人を配置するよう留意する。
- ④ 各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤ 班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

(3) 各班の活動内容・手順について

被災状況、住民の状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順を叩き台として、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

- 受付班 ⇒ ボランティアの受け入れ、保険加入チェック及び未加入者の手続き、活動報告受付（継続ニーズの把握）など
- ニーズ班 ⇒ 被災者からのニーズ把握など
- マッチング班 ⇒ 被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチングなど
- 送り出し班 ⇒ ボランティアへの地理案内、送迎など
- 資材班 ⇒ ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理など
- 総務班 ⇒ 全体の取りまとめ、会計、情報管理など
- 救護班 ⇒ ボランティアやスタッフの体調・健康管理など

(1) ボランティア受付班

1 活動内容

ボランティア受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録業務（ボランティア活動保険加入確認含む：事前加入の原則）を行う。

また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告を受ける。

2 活動手順（例示）

(1) ボランティア活動希望者の受付

①「災害ボランティア受付票」(様式「受付-1」)及び裏面の「健康チェック表」(様式「受付-2」)に必要事項を記入してもらう。

- ※団体参加の場合は、事前に団体用受付票(様式「受付-3」)を送り、記入してもらう。
- 健康チェック表については、「目からウロコのプチガイド」を同封し、注意を喚起する
- ※受付票には、個人情報を入力してもらうことになるため、適切な管理に留意する。

②活動希望者に以下の内容を説明する。

- 「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入チェック票と兼ねていること。(ボランティア保険未加入者については、加入手続きを行う)

③説明資料「ボランティアのこころえ」(様式「受付-4」)を配布する。

④専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。

⑤未成年の場合は、保護者の承認を得ているかチェックする。

(2) ビブス等の貸出、名札の作成依頼

センターを通じたボランティア活動者と分かるよう、ビブス等の貸し出し及びガムテープ等を活用し、名前をフルネームで記入してもらい、体の見えやすい位置に貼ってもらう。

また、必要に応じて色分けをする。

例) 専門技術の有無、車両の提供の可否 等

(3) 全体へのオリエンテーション

注意事項、帰所時間の説明(P.70[オリエンテーションで特に強調すべき内容]参照)

- ボランティア活動の心構え
- 1日の活動の流れ
- 活動にあたっての注意事項(特に健康管理に注意するよう呼びかける)
- 活動終了後の報告

(4) ボランティア受付数の集計

適時、受付票を記録簿へのデータ入力(様式「受付-6」)することにより集計を行い、整理のうえ総務班に報告する。

災害ボランティアセンターの組織について

(5) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ(活動報告受入れ)

- ①ランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ②(様式「受付-5」)の活動報告書に記入をお願いすると共に、活動指示書(様式「ニーズ-4」)と活動現場の地図を確認のうえ返却してもらう。
※書類の流れについては、(様式「ニーズ-5」)を参照
- ③報告書等を受領する際、ボランティアから特記事項を聴き取り、継続もしくは新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。
- ④〇〇:〇〇までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡する。
- ⑤受付時に「ボランティア活動証明書(様式「総務-5」)の発行を希望しているボランティアに、総務班で作成した証明書を帰所までに預り、手渡す。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、ルールに基づき、相手に合わせて活動を進めること。
- 当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合や判断に困った場合、ケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。
※泥の中には細菌が多いため、破傷風等の予防に努め、少しのケガでも大事を取ること。
※大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことを考慮する。
- 体調を崩さぬために休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいをまめにすること。また、夏期は熱中症予防のため、こまめな給水を心がけること。
- 〇〇:〇〇までには、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

3 その他のボランティア受付方法の例示

●ポストイットを使用する方法

受付時に、ポストイット(付せん)に名前、性別、携帯電話番号を記入してもらい、ボランティア活動掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、「ボランティア募集票」等にポストイットを貼る方法。ボランティア自身が希望する活動を、ある程度選択できるのが特徴。

●活動人数によりグループ分けをする方法

受付方法は P.69(1)によるが、マッチング班が活動指示書を基にボランティアを募集し、人数によりグループ分けをし、送り出しまで誘導する方法。センタースタッフが人数割りをすることにより、同じ時間でより多くの人数をマッチングできるのが特徴。

(2) ニーズ班

1 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的なマッチングを行えるようにする。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

2 活動手順

(1) 被災者ニーズの聴き取り

①主に、電話、来所、訪問によりニーズの聞き取りを行う。

②ボランティアニーズ受付票（様式「ニーズ-1」）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。


※引越し手伝い希望の場合は、（様式「ニーズ-6、7」）を使用する等、ニーズの変化により使い分けても良い。

[聴き取りの際の留意事項]

- 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。
- 急を要するか否か。（要援護者などのケースは優先的に派遣）
- 希望活動日や時間帯は、前後する可能性があることを説明。（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする）
- ボランティアでは対応できないケースの場合、対応できる専門機関・団体を紹介する。
- 「現場の状況を事前に確認してからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- センターへの帰所時間が〇〇:〇〇であることを伝える。
- ニーズ以外にも、被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聴き取りメモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。
- 被災地域の家屋、避難所を直接巡回して、チラシ（様式「ニーズ-2」）の配布等による周知を図る。
※引越し手伝い希望のニーズが増加した場合は、別に引越しお手伝いの案内チラシ（様式「ニーズ-8」）を使用しても良い。
- 受付班から継続ニーズの有無や、特記事項のある活動報告書について報告を受ける。

災害ボランティアセンターの組織について

(1) 現地調査及び活動指示書の作成、マッチング班への引き継

- 
- ①（様式「ニーズ-3」）を使用し現地調査を行い、報告書を作成する。
 - ②ボランティアニーズ受付票をもとに、（様式「ニーズ-4」）の活動指示書を作成する。
 - ③活動場所付近の地図をコピーし、ボランティアニーズ受付票と活動指示書を3点セットにしてマッチング班へ手渡す。（地図は、広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）細かいニュアンスについては、口頭で補足する。
※書類の流れについては、（様式「ニーズ-5」）の資料参照
 - ④適宜、ニーズ受付票を整理し、（様式「ニーズ-9」）のニーズ受付台帳に入力、ニーズ一覧を管理する。

(1) 被災者ニーズの聴き取り

ボランティア依頼件数を集計し、総務班に報告する。

3 留意事項

- 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り※」を行う。
- ※10人程度のグループで地区割りをして、現場に出向いて困っている人を探す方法

(3) マッチング班(マッチング・支援活動)


1 活動内容

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割を担う。

需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保したうえで、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすように留意する。


2 活動手順

(1) 事前準備

- 
- ① ボランティアニーズ受付票（様式「ニーズ-1」）と活動指示書（様式「ニーズ-4」）と活動場所付近の地図をコピーしたものを、3点セットでニーズ班から受け取る。
（留意点等をよく確認すること。）
※書類の流れについては、（様式「ニーズ-5」）の資料参照
 - ② 依頼者宅に連絡し、送り出しが可能か確認する。
 - ③ 必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両について調整する。
 - ④ 適宜、活動指示書を整理し、（様式「マッチング-3」）の活動台帳に入力、活動一覧を管理する。
 - ⑤ マッチングにおいて、「ポストイットを使用する方法」を採用する場合、活動指示書を基に、ボランティア募集票（様式「マッチング-1」）を作成する。
（「活動人数によりグループ分けをする方法」を採用する場合は省略）

(2) マッチング

● ポストイットを使用する方法

- 
- ① ボランティア募集票を、緊急度の高い順にボランティア活動掲示板に貼る。
 - ② 受付、オリエンテーションを終了したボランティアを活動掲示板に誘導し、希望する活動内容が記載されたボランティア募集票に、ボランティアの氏名、性別、携帯電話番号を書いた付せんを貼ってもらう。（この方法の場合、受付時に記入してもらう。※P.70 参照）
 - ③ 必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、P.74（3）活動の個別説明により説明を行う。

● 活動人数によりグループ分けをする方法

- ① 活動指示書を基に、受付、オリエンテーションを終了したボランティアに、簡単に活動内容と必要人数を説明し、人数によりグループ分けをして、活動に必要な人数を集める。
（立候補を募っても良い。）
- ② 活動するグループが決定し次第、P.74(3)活動の個別説明により具体的な活動内容の説明を行う。

(3) 活動の個別説明

- ①グループリーダーを決めてもらう。
- ②グループリーダーに活動指示書、地図、依頼者へのご案内(様式「マッチングー2」)を渡し、ポストイットにグループになった各ボランティアの氏名、性別、携帯電話番号を記入してもらう。
(「ポストイットを使用する方法」の場合は省略。)
※リーダーには、下線を引くか印を付ける。

マッチングを行う上でのポイント

■ ボランティアの年齢、性別を考慮する必要があるか。

例) 中学生や高校生のグループが来たら、危険の少ない場所への送り出しを考えるほか、ニーズによっては子ども達の遊び相手をしてもらうと良い。

【保護者の負担が減ることに加え、学んでもらえる部分も多く、学童保育や保育所等の代替機能にもなり得る。】

■ 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者に提案する。

(4) 送り出し(車両)班

1 活動内容

送り出し班は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く、徒歩での到達が困難な場合にボランティアの送迎を行う。また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

2 活動手順

(1) 移送先の案内

地図をもとに、グループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。

[到達方法]

- 徒歩
- 自転車
- 乗用車による移動（ボランティア所有の車両も含む）
- バス等による送迎

(2) 移送方法の説明

乗用車又はバスによる送迎が困難な場合は、移送方法を説明する。

- 送迎バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明。

(3) 送迎ボランティア・送迎バスの運行管理

3 留意事項

- ① ボランティアの移送にあたっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大雑把なスケジューリングを行う。
- ② 移送車両の確保にあたっては、次の手段を検討する。
 - 車両持ち込みの送迎ボランティアを募集する。
※ ボランティア保険の対象とはならないことを説明し、任意保険の加入状況も確認する。
 - 近隣の社協、行政、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
 - ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社など、企業から車両（乗用車、バス）を借りる。

災害ボランティアセンターの組織について

(5) 資材班

1 活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資機材の調達とボランティア資機材の貸し出し、在庫管理を行う。

備品・資機材の例（※サイズ・形状については、複数取りそろえることが望ましい）

(1) ボランティア活動に必要なもの

① 被災家屋の清掃等に必要なもの

- ほうき ちりとり バケツ 雑巾 モップ デッキブラシ
タワシ 熊手 じょうろ ホース 拭き掃除用洗剤

② 被災家屋、共同溝の泥出し等に必要なもの

- 角・丸スコップ 土嚢袋

③ 被災家屋の床はがし、家具の解体等に必要なもの

- バール 金槌 釘抜き ノコギリ ドライバー 脚立

④ ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- リヤカー 一輪車

(2) ボランティアが身に付けるもの（基本的にボランティアが用意するもの）

- 防塵マスク ヘルメット 軍手 皮手袋 ゴム手袋 合羽
タオル 飲料水

2 活動手順

(1) ボランティアへの資機材の受け渡し

- ↓
① 活動指示書（様式「ニーズ-4」）に基づき必要資機材と数量を確認のうえ、ボランティアへ渡す。
② 資機材は、帰所後に必ず資材班に戻すよう説明。

(2) 活動終了後の資機材の管理

- ① ボランティアからの資機材の受け取り
② 資機材の在庫管理（様式「資材-1、2」）、不足する資機材の調達
③ 資機材の手入れ、清掃

3 留意事項

- 在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
※特に借用した資機材は、すぐに判別ができるよう、色分けしたテープを貼るなどして分別に注意すること。
- 資機材の管理を徹底し、不要な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。
- 資機材の確保にあたっては、センターの会計担当と相談のうえ、要望する。

(6) 総務班（総務担当）

1 活動内容

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、市町村災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他の業務に属さない業務を行う。

雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細かな心配りを行うよう留意する。

(1) センター全体の取りまとめ

① スタッフ・組織の管理

- 組織図の作成（例示 P.67）、概要説明
- スタッフの入れ替わりや各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
- ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
- センター内のレイアウト随時変更

② スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夕方）の開催

※全スタッフに参加してもらう。（様式「総務-1」を参照）

■ 朝のミーティング

前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

■ 夕方のミーティング

各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明

※軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。

- 重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集

③ 各種記録の作成

- 朝・夕方のミーティング記録作成
- 各班へ本日の振り返り報告書（様式「総務-2」）の作成依頼、回収及びデータ入力
- 被災地の復興に向けた長期的視点に留意し、後日連携可能な企業団体については、記録リストを作成する

④ 各班で判断がつかないことへの対応

(2) 活動集計・報告

- ① ボランティア受付数
 - ② ボランティア依頼数
 - ③ ボランティア派遣件数
 - ④ 各班へ活動日報（様式「総務-3」）の作成依頼、回収及びデータ入力
- } ⇒市町村災害対策本部、県社協等へ報告

必要な備品、物品の例

① 備品

I センター運営用

- コピー機 印刷機 電話機 携帯電話 F A X 無線機

災害ボランティアセンターの組織について

- パソコン プリンター 机 いす 掲示板 拡声器
発電機 ホワイトボード 整理棚

II 情報収集用

- ラジオ テレビ デジタルカメラ

III ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

- 車両（軽トラック・ワゴン車） 原付 自転車

IV 屋外資材置き場設置用

- テント ブルーシート

② 事務用品

- コピー用紙 模造紙 ノート ボールペン マジック カッター
シャープペン ガム・布テープ セロテープ フラットファイル はさみ のり
消しゴム 修正テープ クリップ ダブルクリップ ホチキス クリアファイル
輪ゴム 画鋲 付箋 地図（広域・住宅） 乾電池
懐中電灯 電話帳 延長コード 時刻表 ティッシュペーパー
ウェットティッシュ ビニール袋 ビニールひも ロープ

③ 救急医療品

- 風邪薬 腹痛薬 目薬 体温計 テーピング 傷薬
消毒薬 ガーゼ 包帯 三角巾 絆創膏 湿布

(3) その他

- ① 施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集
- ② 遺失物の管理（様式「総務-4」）
- ③ 「ボランティア活動証明書（様式「総務-5」）」の作成（受付時、希望があった場合のみ）

2 留意事項

- 総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。
- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、センター長や副センター長と相談すること。

センターの会計に係る事務や社協本来の業務に関しては、その重要性から、原則としてセンター所在地の社協職員が行うこととする。

- ① 現金の管理、預金の引き出し
- ② 出納簿の管理
- ③ 備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
（各班からの備品・物品の購入希望は様式（様式「総務-6」）により取りまとめる）
- ④ 寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ
- ⑤ 助成金申請事務
- ⑥ ボランティア活動保険の事故報告書（様式「総務-9」）及び事故確認書の作成
※ 保険加入地と活動場所が異なる場合は、必要に応じて（様式「総務-7」）を作成

災害ボランティアセンターの組織について

(7) 総務班（広報・情報担当）

1 活動内容

広報・情報班は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。

(1) 広 報

①災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンターの設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行う。

- I テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- II 広報車による巡回、防災無線による広報
- III ホームページ、ブログ等による広報
- IV 立て看板の設置、チラシの配布(様式「総務-8」)

②ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体へボランティアの募集を行う。

③案内板の設置

最寄り駅などから災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板(立て看板、ポスター等)を設置する。

(2) 情報収集

- ①市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ②ライフライン・公共交通機関の状況
- ③市町村行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ④宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤他の災害ボランティアセンターの状況

(3) 情報発信

- ①スタッフ間の情報共有
※ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配付等
- ②市町村災害対策本部、県社協等の関係機関への情報提供
- ③報道機関からの取材対応(※P. 80 参照)
- ④被災地外へのホームページ、ブログ、ツイッター、フェイスブック等による情報発信の他、来所者用の新聞、かわら版等の作成
※被災者、ボランティア活動、センター運営等の状況

(4) その他

ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

センターにおける報道対応について

- 1 まずは深呼吸。落ち着いて対応しましょう。**
 - * 友好関係を構築しましょう。
- 2 各社個別対応は、できれば避けましょう。**
 - * ケースバイケースですが、定時に情報提供の場(会見)を設けるなどして、対応に追われることのないように工夫しましょう。
 - * 取材や情報提供に関して、ルールを书面化し配布するのも良いでしょう。口頭や貼り紙などでは、入れ替わり立ち替わりの動きに対応できないことがあります。
- 3 マスコミとの対応窓口は1本に絞りましょう。**
 - * 複数の人間がそれぞれ対応してしまうと、情報が錯綜する原因となります。
 - * 県や市(政令市など)のボランティア本部と現地とで、役割分担を決めましょう。
 - * センター内のスタッフにも、『取材を受けたら〇〇さんに』と徹底を。
- 4 取材に対しては、事実に基づいた内容を話すようにしましょう。**
 - * 確認の取れていないことや個人的な感想は控えます。
 - * 情報の内容については状況の変化があることを踏まえ、「あくまで現時点では」などと念押しをした方が良いかもしれません。
- 5 発表内容は5W1H(いつ・どこで・だれが・なにを・だれに・どんなふう)にきちんと盛り込み、正確な内容を心がけましょう。**
 - * 物資の提供依頼は慎重にしましょう。不用意に募集を呼びかけると、大量の物資が届くことがあります。
 - * 災害対策本部と連絡を取り、正確な情報の把握に努めましょう。
- 6 対応にあたっては、窓口となる人の傍らに現場をよく分かっている人や対応に慣れた人がサポートにつくとよいでしょう。**
 - * 対応経験のある外部の人にアドバイザーになってもらうのも良いでしょう。
- 7 密着取材・同行取材を希望される場合があります。**
 - * 被災者宅や避難所などでの取材の場合は、ボランティアや依頼主(被災された方)の了解が前提となります。事前に電話で取材の可否を確認するか、現地で了解を貰うようにします。ただし、被災者心理、ボランティア心理として『断りたいけど断りにくい』場合がありますので、被災された方の拒否権・自己決定権には十分に配慮しましょう。
 - * 各班のリーダーにも、上記や写真撮影など注意点を十分に説明するようにしましょう。
- 8 発言・発表内容と報道内容とにずれがあった場合は、県や市などのボランティア本部と相談の上対応しましょう。**
 - * 反射的に対応して、感情的な対応にならないように注意します。

※参考文献：全国社会福祉協議会「災害ボランティアセンター運営支援者手帳」より
にいがた災害ボランティアネットワーク 李仁鉄氏作成「マスコミ対応の留意点」

(8)安全衛生(救護)班

1 活動内容


安全衛生(救護)班は、ボランティア活動における安全衛生及び救護を担う。

ボランティア活動において、負傷等の事故を防ぐために活動現場の巡回をしたり、活動を終えてボランティアセンターに戻ってきたボランティアに手洗い・うがい等の衛生指導をする。


傷病者が発生した場合には応急手当等の対応をし、保険手続き及び再発防止のために必要な聴取及び措置をし、記録に残すことを留意する。

2 活動手順

(1)ボランティア受付・送り出し時

- 
- ①受付開始時は混雑しているので、受付の案内や整列の手伝い等をする。
※受付担当と時間帯や人数の調整をする。
 - ②受付の手伝いをしながら、体調が悪そうな人等がないか確認をする。
※無理をしようとする人には医療従事者等に相談して活動をやめてもらう。検温や血圧測定をする。また、飲酒チェッカー等を活用し、酒気帯びの場合は活動を遠慮してもらう。
 - ③マッチングを終わって出発するボランティアに飲み物等を配布し、注意喚起をする。
※資材が用意できれば行う。夏場で暑い日は熱中症予防のために塩アメ等も配布する等、季節に応じて対応する。グループリーダーには簡易救急セット等を持たせるのが望ましい。

(2)活動現場の巡回



巡回を担当する者は、活動現場にて安全等に問題がないかを確認し、ボランティアの安全衛生を図る。


【巡回開始前】

- ・巡回は必ず複数名で行う。
- ・巡回者は、巡回を行う活動場所、活動内容、グループリーダー、事前確認時での注意事項等を様式「救護-1」巡回時チェックリストや地図を用いて確認するほか、安全衛生についての冊子(様式:救護-2「目からウロコのプチガイド」等)があれば、センターを介していないボランティアがいた場合にも注意喚起ができる。
- ・傷病者が発生又は遭遇した時に備えて救急箱を装備する。
- ・巡回者とセンターとの連絡方法の確認を行う。


【巡回】

- ①活動班に活動場所を確認し活動状況を巡回する。
※途中経路に危険な箇所が無いかも留意する。

災害ボランティアセンターの組織について

- 
- ②活動現場に到着したらグループリーダーと接触し、困ったことは無いか、体調が悪くなっている人や無理をしている人はいないかを確認するとともに、ニーズ依頼者にも声をかける
 - ③グループリーダーから不足資材・増員等の要望があったらセンターにその場で報告する
 - ④負傷や体調を崩したボランティアがいたら、下記(3)により対処する。
※重症度によっては救急車の手配をし、センターに連絡すると共に、(様式「救護-3」)ボランティア活動に伴う傷病者記録に記録する
 - ⑤天候の変化、危険個所や高所での活動等、活動継続に支障が生じる可能性に気付いた場合は、センターの判断を仰ぐ
 - ⑥暑い日には予備の飲料水や熱中症予防食品を多めに持って巡回し、各活動現場に配布する
 - ⑦巡回中にボランティアが入っていないで困っているような被災者を見つけた場合は、センターのチラシ(様式「ニーズ-2」)等を配布して案内をする
※ボランティアニーズ受付票(様式「ニーズ-1」)も携帯する

(3) 負傷や体調を崩したボランティアが発生した場合

- 
- ①移動できる場合には救護所に連れて行く
 - ②医療従事者がいる場合には診察・手当てをしてもらう
(※医療従事者がいない場合は応急手当をする。)
 - ③病院に行くかどうかを当事者に確認をする
 - ④負傷や体調を崩した経緯について聞き取り、ボランティア活動に伴う傷病者記録に記録する
(ボランティア保険用や再発防止のためにしっかり聞き取る)
 - ⑤状況に応じて救急車の手配をするとともに、センター長に報告する
※搬送先は必ず確認する
 - ⑥ボランティア以外で傷病者が発生又は遭遇した場合は、出来る限りで応急手当を行い、あらかじめセンターで対処方法(直接救急車を呼ぶのか、センターの救護班に連絡をするのか等)を定めておき対処する
 - ⑦夕方のミーティングで報告し、スタッフ間の周知を図る

(4) ボランティアが活動を終えて戻ってきた時

- ①必要に応じて長靴等の消毒指導をする ※大きな桶等に消毒水を入れて通過させる。
- ②手洗い・うがいの場所を設けて指導をする
- ③負傷や体調を崩したボランティアがいらないか確認する
- ④グループリーダーに簡易応急セット等を持たせている場合には回収する
- ⑤(様式「救護-4」)を配布し、ボランティアに惨事ストレスについての注意喚起をする

災害ボランティアセンターのレイアウトについて

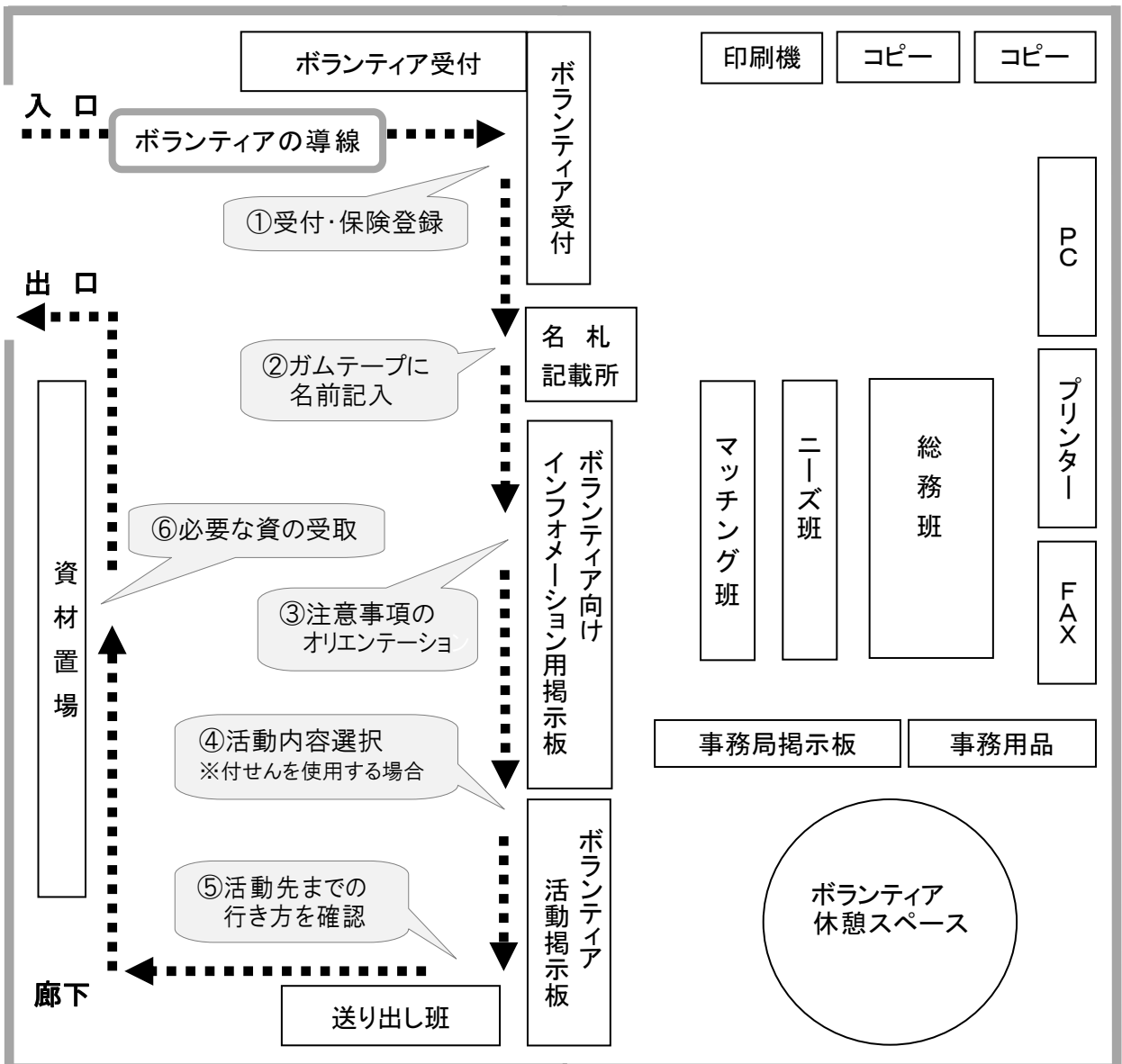
センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、下記のレイアウト(例)を叩き台として、次の点に留意のうえ、センタースタッフで協議のうえ、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜見直すこととする。

【留意点】

- ボランティア受付、コーディネート、派遣の導線は必要最短にし、交差を避け、シンプルに、わかりやすくすること。
- ボランティア受付のために、広いスペースを確保すること。
- 各班が相互の状況を把握しやすいよう、配置に留意すること。

【入口にセンター内の図を掲示】



災害ボランティアセンターの閉所について

(1)閉所に向けた協議検討

活動ニーズが、当初の家屋の片付けやゴミの搬出など、多くの人手を要する活動から、大規模解体作業や心のケアなどの専門的知識、技術を必要とするニーズ、個人の生活課題に即したニーズ等、行政との連携のもと、長期的な支援が必要となるニーズが増えてきたころ、新たな被災者支援を考えるために、立ち上げ時に予定した設置期間に係わらず、センターの閉所を検討する必要がある。

○センターの運営を担う人たちで協議するポイント

- ・まだ手つかずになっているニーズは無いかな？
- ・このままの運営体制を続けていても、存在理由があるかな？ 効率的かな？
- ・方向転換することによって、より身近な活動を展開できるかな？
- ・センターとしての役割を変える必要があるかな？
- ・このまま撤収することによって、被災者が不安にならないかな？
- ・不安にさせないためにはどうすべきかな？
- ・ボランティア、スタッフは疲れていないかな？

協議の結果、閉所をすることが方向性として決まった場合、その後の対応を含め市町村社協災害支援本部や行政、関係機関と協議のうえで閉所を決定する。

(2)センター閉所の手続き

閉所することが決定されたら、県社協への連絡とともに、マスコミやインターネットを通じて閉所することを伝え、ボランティア、住民、関係機関への周知に努める。

閉所式などセンター終了を知らせる機会を設け、外部支援で進めてきたボランティア支援のけじめと、残された被災地住民による継続的な活動への転換を図ることが必要である。

○閉所におけるポイント

- ・残ったニーズの引き継ぎや日常的支援への展開方法への検討
- ・地元住民による助け合い活動への転機と仕組みづくり
- ・必要に応じて、「災害復興支援センター」「生活復興センター」など、その後の被災者支援を引き継ぐ組織体制の確立
- ・借りた資機材の返却、救援物資等の保管や配分
- ・活動報告、決算報告書のまとめ(余剰金の整理)
- ・閉所式などセレモニーの準備と実施

災害後のまちづくり

災害が発生し、センターを立ち上げ、運営することは目に見えない大きな不安と負担を、肉体的にも精神的にももたらすことは確かである。

しかし、センターを運営することにより、県内はもとより全国各地からたくさんの人たちが訪れ、被災された住民の方々とボランティア活動という場面を通して、心と心の交流を深めていくことができる。

また、センターを立ち上げることは、そのまちのボランティア意識を高めることにもなる。センターの閉所以降の新たな個別ニーズの対応と、ボランティア機運の高まりとともに、新たなまちづくりに着手することが求められる。

大規模災害の場合、1～2ヶ月程度の期間を要して応急仮設住宅が設置され、それまでの避難所生活から仮設住宅の生活に移行します。

近年のセンターでは、仮設住宅への移行を区切りとして運営を終了し、従来のボランティアセンター（社協）機能をもって被災者支援にあたることが多くなっています。

その後の支援活動の中核として、「生活支援相談員」を雇用し、支援を継続する場合も多いです。

仮設住宅入居者だけでなく、従来の住居で在宅生活を続ける被災者も含め、被災者一人一人の復興に則した継続的な支援を長期で展開することが求められます。

千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における 災害時の相互支援に関する協定

(目的)

第1条 この協定は、被災地の市町村社会福祉協議会（以下「被災地社協」という。）と千葉県内の被災地以外の市町村社会福祉協議会（以下「支援社協」という。）及び千葉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）が協力し、連携を図りながら、社会福祉協議会の専門性を発揮した支援活動を行うため必要な事項を定めるものとする。

(災害の種類及び規模)

第2条 この協定が想定する災害の種類及び規模は、原則として広域にわたる大規模地震、津波、豪雨、火災、事故等で、被災市町村が広範囲に及び多数の人的、物的な被害を受け、住民生活に甚大な支障が生じ、支援社協の救援を必要とする場合とする。

(連絡窓口)

第3条 市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）は、あらかじめ災害時の相互支援に関する連絡窓口を定め、県社協に報告するものとする。

2 県社協は、災害時の緊急連絡網を整備しておくものとする。

(情報収集・提供)

第4条 災害時において、県社協は、県、関係機関及び団体等と連携し、災害状況について情報収集を行うものとする。

2 県社協は災害の状況に応じて、県、関係機関及び団体等と連携するとともに、被災地へ職員の派遣を行い情報収集に努めるものとする。

3 県社協及び被災地社協は、災害及び救援活動の状況等について、双方で連絡しあい、県社協は逐次支援社協等に情報提供及び必要な連絡を行うものとする。

4 県社協は災害規模が甚大であり、被災地社協からの報告が困難であると判断される場合は、被災地近隣の市町村社協に協力を求めるものとする。

(支援の手続き)

第5条 被災地社協からの支援要請又は県社協が被災地社協への支援を必要と判断した場合は、県社協が被災地社協と協議し支援を行うほか、支援社協に対し支援・協力を要請するものとする。

2 被災地社協は、県社協の支援に際し、必要な次の事項を速やかに連絡するものとする。

- (1) 被害状況及び被害が予想される状況
- (2) 支援の内容、場所及び支援場所への経路
- (3) 支援を希望する期間
- (4) 支援社協からの職員派遣及び災害支援ボランティア活動に必要な人員
- (5) 支援活動に必要な物品、資機材の品名・数量等
- (6) 前各号に掲げるもののほか必要な事項

【資料】

- 3 支援社協は、県社協から被災地社協に対する支援要請があった場合は、可能な限り支援・協力するものとする。

(県社協本部の設置及び役割)

第6条 この協定に基づく災害時の組織的な支援活動を円滑に実施するため、県社協本部を設置するものとする。

- 2 県社協は、県及び関係機関等と協議の上、第7条に規定する支援を行う。
ただし、県災害ボランティアセンターが設置された場合はこの限りではない。
- 3 県社協は、県外の社協からの支援を必要と判断した場合は、被災地社協と協議の上、関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会災害時の相互支援に関する協定に基づく幹事社協及び全国社会福祉協議会（以下「全社協」という）に職員の派遣を要請するものとする。

(支援の内容)

第7条 県社協及び支援社協が行う被災地社協への支援内容は、次のとおりとする。

- (1) 県社協及び支援社協は、職員を派遣し、次の業務に従事させるものとする。
 - ア 災害ボランティアセンター（設置・運営）に対する支援
 - イ 要援護者の実態把握、緊急的な福祉サービスの調整及び提供
 - ウ その他社協活動に必要な支援
- (2) 県社協及び支援社協は、登録又は把握している防災ボランティア等に情報提供を行うとともに、被災地におけるボランティア活動を支援するものとする。
- (3) 県社協及び支援社協は、支援活動に必要な物品、資機材の提供及び調達を行うものとする。

(経費の負担)

第8条

支援活動に要する経費は、原則として支援した県社協及び支援社協で負担するものとする。

- 2 前項の規定によりがたい場合は、県社協、被災地社協及び支援社協と協議して定めるものとする。

(勤務の取扱い)

第9条 派遣された職員は、派遣をする県社協及び支援社協における勤務とする。

- 2 職員の派遣にかかる経費については、派遣した県社協及び支援社協で負担するものとする。
- 3 職員派遣に伴う傷病については、派遣する県社協及び支援社協の労働者災害補償保険の適用とする。

(県外への支援)

第10条 県外の社会福祉協議会又は全社協から県社協へ支援要請があった場合は、可能な範囲で当協定に準じた支援活動にあたるものとする。

ただし、市町村社協が自主的に行う県外支援活動はこれを尊重し、当協定の支援内容と重複する場合は、県社協と当該市町村社協が協議するものとする。

【資料】

(その他)

第11条 この協定に定めのない事項は、県社協と市町村社協が協議して定めるものとする。

附 則

この協定は、平成22年11月1日から施行する。

社会福祉法人

社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会

千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における 災害時の相互支援に関する協定 実施細目

(目的)

第1条 この実施細目は、「千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の相互支援に関する協定（以下「協定」という。）第11条の規定に基づき、協定の実施に必要な細目を定めるものとする。

(連絡窓口)

第2条 市町村社協は、災害時の相互支援に関する連絡窓口を定めるとともに、別紙（様式1）により県社協に提出するものとする。なお、連絡窓口に変更があった場合は、速やかに県社協に変更の報告を行うものとする。

(情報の収集・提供)

第3条 被災地社協は、協定第4条第3項の規定に定める被災状況・救援活動の状況等について情報収集し、別紙（様式2）により速やかに県社協に報告するものとする。なお、別紙（様式2）によりがたい場合は、電話等による報告も可能とする。

- 2 県社協が職員を派遣し、情報の収集を行う場合も前項と同様とする。
- 3 県社協は、被災地からの情報を整理し、別紙（様式3）により速やかに支援社協に対して必要な連絡を行うものとする。
- 4 県社協は、必要に応じて、全国社会福祉協議会（以下「全社協」という）及び関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会災害時の相互支援に関する協定に基づく幹事社協（以下「関プロ幹事社協」という）及び県・関係機関及び団体等へ必要な連絡を行うものとする。

(職員の派遣)

第4条 協定第7条第1項の規定に基づく職員の派遣は、県社協と支援社協が協議の上、調整するものとする。

- 2 協定第7条第1項の規定に基づく支援に必要な期間・日数・人員等については、被災地社協と県社協で協議して明らかにし、県社協と支援社協の間で調整して決定するものとする。
- 3 県社協は、協定第6条3項に基づき、県外の社協からの支援を必要と判断した場合は、被災地社協と協議の上、関プロ幹事社協及び全社協に職員の派遣を要請するものとする。

(役割)

第5条 協定第7条第1項の規定により派遣された職員は、被災地社協の指示のもと、主に次の役割を担うものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターの（設置・運営）支援
- (2) ボランティアのコーディネート
- (3) 災害ボランティアセンターにおける関連情報の収集・発信
- (4) ボランティア活動保険の加入手続
- (5) 市町村ボランティアセンター及びその他の活動拠点等との連絡調整
- (6) 被災地災害対策本部及び各関係機関等との連携・調整

【資料】

(7) 災害ボランティア活動の苦情対応

(8) その他、災害ボランティアセンターの設置・運営に必要な業務

2 前項の内容に加え、被災地社協の要請により、緊急かつ迅速な対応が必要とされる次の役割を担うものとする。

(1) 要援護者の実態把握、緊急的な福祉サービスの調整及び提供

(2) 生活福祉資金特別貸付の実施

(3) その他被災地社協の業務支援に必要な事項

(派遣元の準備等)

第6条 職員を派遣する県社協及び支援社協は、派遣する職員に対する食事及び宿泊場所の確保に努めるものとする。

2 派遣職員は、災害の状況に応じ、必要な装備等を携行するものとする。

(その他)

第7条 この実施細目に定めのない事項については、県社協と市町村社協が協議して定めるものとする。

附 則

この実施細目は、協定締結の日から適用する。

【様式1】連絡窓口 <市町村社協⇒千葉県社協>

千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の
相互支援に関する協定連絡窓口報告書

平成 年 月 日

(災害時相互支援協定以外の使用不可)

社 協 名		
住 所	〒	
担 当 部 署 名		
電 話 番 号		
F A X 番 号		
E メールアドレス		
第一責任者（職・氏名）		
第二責任者（職・氏名）		
夜間・休業時の緊急連絡先	第一責任者（職・氏名）	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話 番 号	
	E メールアドレス(携帯可)	
	第二責任者（職・氏名）	
	電 話 番 号	
	携 帯 電 話 番 号	
E メールアドレス(携帯可)		

社 協 名 連 絡 先 連絡担当者	
-------------------------	--

千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の
相互支援に関する協定被災状況等報告書
<第 報>

千葉県社会福祉協議会 宛

における被害状況及び支援要請の内容等を下記のとおり報告します。

記

1 報告時点

年 月 日() 時 分

2 被災状況・支援要請の内容等

--

※記入もしくは聞き取りする際の例示

社協名	〇〇市(町村)社協
連絡先	TEL :
連絡担当者	〇〇課 〇〇〇〇

(聞き取り者名)

千葉県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の
相互支援に関する協定被災状況等報告書
<第 報>

千葉県社会福祉協議会 宛

〇〇〇における被害状況及び支援要請の内容等を下記のとおり報告します。
記

1 報告時点

年	月	日()	時	分
---	---	------	---	---

2 被災状況・支援要請の内容等

状況報告

- (1)被害状況 (住宅・ライフライン・主要道路・鉄道・その他交通の状況 等)
- (2)被災住民の状況 (避難所の設置・避難・福祉避難所設置の状況 等)
- (3)社協機能の状況 (職員の安否・建物・事業・支所・地区社協の状況 等)
- (4)災害ボランティアセンターの設置状況 (設置日時・場所・設置予定 等)

支援要請内容

- (5)社協及び災害VC運営スタッフ派遣の要否 (人数・業務内容・期間 等)
- (6)災害ボランティア支援の要否 (人数・募集の範囲 等)
- (7)必要物品・資機材等 (品名・数量 等)
- (8)その他必要事項

※被災地社協から本様式による報告が困難な場合は、上記2に記載の項目を可能な限り聞き取り記入すること。

