

廿日市市被災者生活サポートボラネット 推進マニュアル

～関係機関協働編～

令和7年4月

廿日市市被災者生活サポートボラネット推進会議
社会福祉法人廿日市市社会福祉協議会

は じ め に

平成26年広島土砂災害では、広島市安佐南区八木・緑井・山本および安佐北区可部を中心に線状降水帯が発生し、同時多発的に大規模な土石流が166か所発生、74人の尊い命が失われました。

また、平成30年7月豪雨災害では、前線や台風7号の影響により、西日本を中心に広い範囲で記録的な大雨となり、各地で河川の氾濫や土砂災害が相次ぎ、1府13県で200人を超える死者・行方不明者が発生するなど甚大な被害が発生しました。特に、広島県内では19市町で被災し、21か所で災害ボランティアセンターが設置運営されました。

また、平成28年熊本地震や令和6年能登半島地震など、最大震度7を記録する大きな地震も頻発しています。

今日、大規模な災害が起こった場合、「被災者主体」の考えのもと、1日も早い復興を目指し、被災者の生活を支援していく力として、被災地域に市町災害ボランティアセンターが立ち上げられ、全国各地から被災者支援のためにボランティアが訪れるようになっています。

そうした中、地域福祉の推進を図ることを目的とした団体（社会福祉法第109条、第110条）で、住民の生活支援、住民相互が支えあうコミュニティづくりを役割とする公共的な民間団体である廿日市市社会福祉協議会としても、ボランティアセンター機能を活かし、市域での災害発生時には、その被災状況により被災地域や被災者への効果的な生活支援活動を行なっていくため、「廿日市市被災者生活サポートボランティアセンター」を設置します。

しかしながら、効果的な被災者支援を進めていくためのボランティア活動や災害ボランティアセンター運営には、市域又は県域の関係機関・団体等や全国のNPO等からの支援が不可欠であり、被災者支援にはこうした関係するすべての人の「協働」が大変重要になります。

災害時にその使命を十分に果たせるよう、廿日市市社会福祉協議会として、このマニュアルに基づいた想定による取組みをはじめ、防災・減災に向けた取組みを重ねながら、必要に応じて内容の修正・更新を図り、改訂版は、廿日市市社会福祉協議会のホームページに随時掲載しています。

緊急時にそれぞれの機関・団体がどう働くかをお互いに確認いただき、被災地域・被災者への効果的な生活支援活動が行えるよう努めていただきたいと思います。



目 次

はじめに

1 廿日市市被災者生活サポートボラネットとは	1
(1) 被災者生活サポートボラネットとは	
(2) 被災者生活サポートボランティア活動とは	
(3) 市ボラネットの体制	
(4) 市ボラネットの機能	
(5) 市ボラネットと市行政との連携	
(6) 市ボラネットによる被災地支援のフローチャート	
2 市ボラネットの具体的な取組み	4
1 平常時の取組み	4
(1) 市ボラネット推進会議の開催	
(2) 人材の確保・養成	
(3) 関係機関・団体等との協働体制づくり	
2 市サポートVCを開設する場合	5
(1) 緊急支援期の取組み ～発災から72時間(3日)～	
(2) 運営期の取組み ～市サポートVCの設置から閉鎖～	
(3) 生活復興期の取組み ～市サポートVCの閉鎖から復興～	
3 市サポートVCを開設しない場合	10
(1) 市ボラネットの動き	
(2) 被災地域支援に向けた構成機関・団体等の想定される取組み	
3 県ボラネットとの連携	12
1 県ボラネットとは.....	12
2 県ボラネットの体制.....	12
3 市町ボラネットと県ボラネットとの連携(平常時～災害時)	12
(1) 県ボラネット推進会議の開催	
(2) 被災地域支援に向けた県ボラネットの想定される取組み	
(3) 県ボラネットによる災害時の支援	
(4) 県ボラネットによる日常の取組み	

1 廿日市市被災者生活サポートボラネットとは

(1) 廿日市市被災者生活サポートボラネットとは

「廿日市市被災者生活サポートボラネット」とは、廿日市市内で大規模な災害が発生した際に、被災された人の生活をサポートする被災者生活サポートボランティア活動を総合的に調整するネットワーク組織です。

いざという時に備えて廿日市市社会福祉協議会では、平常時から市内の関係機関・団体が協働する「被災者生活サポートボラネット推進会議」を設置して、災害時に被災者を速やかにサポートできる体制づくりを行なっています。

また、必要に応じて広島県や広島県社会福祉協議会、日本赤十字社広島県支部、広島県共同募金会をはじめとする広島県被災者生活サポートボラネットに後方支援を要請し、人材、財源を確保します。

特に、避難行動要支援者等への支援についても、このネットワークを活かして積極的に関与します。

廿日市市被災者生活サポートボラネットは、災害時の「共助」（ボランティア活動）をすすめるために協働する市域のネットワークです。

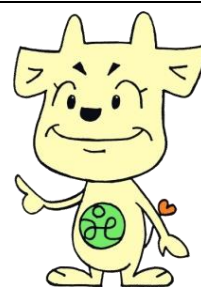
(2) 被災者生活サポートボランティア活動とは

全国的には「災害ボランティア活動」という名称で使われていますが、被災者の生活支援を第一に考え、「生活をサポートする」という幅広い視点に立ち、広島県では「被災者生活サポートボランティア活動」と呼んでいます。

「被災者生活サポートボランティア活動」は、災害によって被災した地域・市民に寄り添いながら、その生活再建に向けた支援を行う活動です。

なお、本マニュアル中の用語の内、次の囲みに記載しているものにつきましては、これ以降、簡易表記いたします。

社会福祉協議会 → 社協
廿日市市被災者生活サポートボランティアセンター → 市サポートVC
広島県被災者生活サポートボランティアセンター → 県サポートVC
被災者生活サポートボランティア活動 → ボランティア活動
廿日市市被災者生活サポートボラネット → 市ボラネット
広島県被災者生活サポートボラネット → 県ボラネット
廿日市市総合健康福祉センター → あいプラザ
(山崎本社みんなのあいプラザ)



(3) 市ボラネットの体制

災害時におけるボランティア活動の総合調整役を行う「市災害VC」の事務局は廿日市市社会福祉協議会が担い、市ボラネットの構成機関・団体は次の通りです。

廿日市市（危機管理課・地域振興課・健康福祉総務課）

廿日市市町内会連合会

日本赤十字広島看護大学

廿日市商工会議所

廿日市市民生委員児童委員協議会

大野区長連合会

FMはつかいち

生協ひろしま

廿日市市障がい福祉相談センターきらりあ

廿日市市国際交流協会

自主防災組織

ささえ愛ネットはつかいち

廿日市市防災士会

廿日市市シルバー人材センター

廿日市市社協（事務局）

（全14団体：令和6年5月現在）

(4) 市ボラネットの機能

市ボラネットの機能を発揮するために、平常時から、市ボラネット構成機関・団体が、互いの特性を活かしながら、被災地域支援に向けた動きと役割を明確にし、いざという時に情報の共有を行い、支援体制を組み、迅速な支援につなげるための関係づくりに取り組みます。災害時には、迅速かつ効果的に「情報」「人材」「資機材」の確保、「資金」の呼びかけを行います。

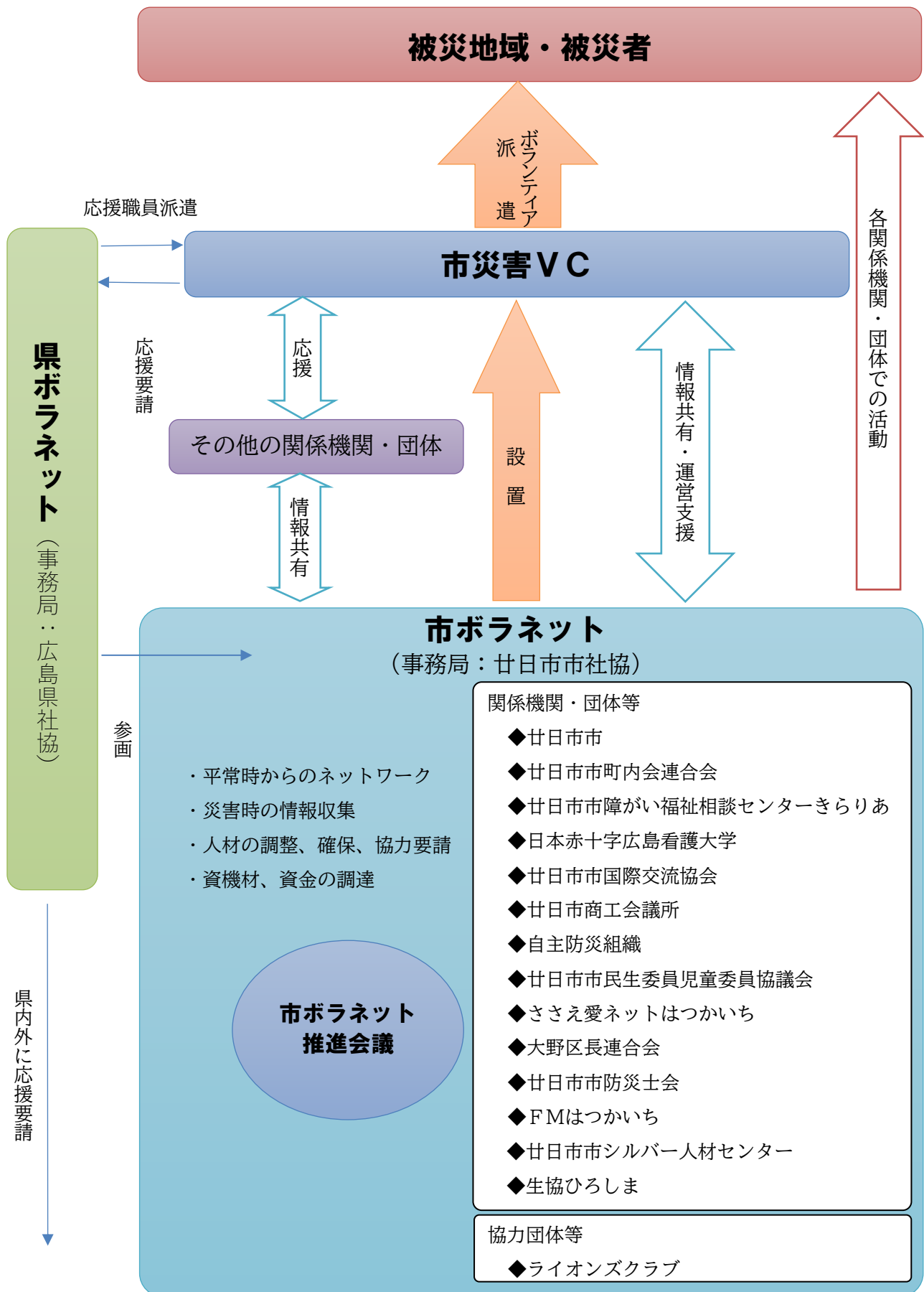
(5) 市ボラネットと市行政との連携

市行政は、廿日市市地域防災計画に基づき、被災地域におけるボランティア活動を行うボランティアの受入れ等に関する窓口を設け、次の内容について連携します。

- ア ボランティア団体等の受け入れ
- イ ボラネットの活動拠点及び資機材の提供
- ウ 災害情報等の提供
- エ ボランティアとの連携・協働



(6) 市ボラネットによる被災地支援のフローチャート



2 市ボラネットの具体的な取組み

1 平常時の取組み

(1) 市ボラネット推進会議の開催

被災者への生活サポート活動を行うための連絡調整の場として定期的を開催し、平常時から災害時における必要な役割と動きについて共有します。また、関係機関・団体による災害に備えた取組みや最新の情報に基づき、災害時にネットワークを組んで被災者支援にあたる仕組みづくりを行っています。

	平常時
開催日	定期的（年1回以上）
開催場所	あいプラザ
参集メンバー	ア 市ボラネット推進会議の構成機関・団体 イ 事務局が必要と判断した支援に関わる関係機関・団体
協議内容	ア 災害時の必要な役割と動き イ 関係機関・団体の情報共有

(2) 人材の確保・養成

ア 市民の防災・減災への啓発

（ア）災害時に地域住民の互助を進める研修の支援

（イ）小地域における各種マップ（避難活動要支援者マップ・防災マップ等）作成研修の支援

イ 行政・関係機関等との協働体制づくり

（ア）ボランティア活動に関する研修会の実施

(3) 関係機関・団体等との協働体制づくり

ア 市サポートVCシミュレーションの実施

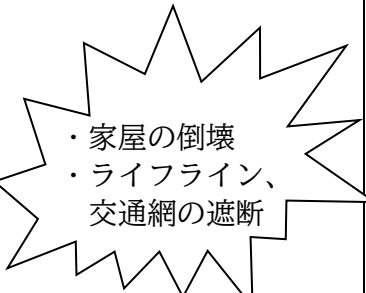
イ 市サポートVC運営に係るマニュアルの整備

ウ その他の関係機関・団体とのネットワークづくり

（ア）必要に応じ、災害時に必要な協定の締結を進めます。



2 市サポートVCを開設する場合

支援時期	緊急支援期 ～発災から72時間～	運営期 ～VC立上げから運営～	生活復興期
考えられる被災ニーズ	 ・家屋の倒壊 ・ライフライン、交通網の遮断	・ライフラインが確保できない ・瓦礫を撤去して欲しい ・家が崩れて片付けられない ・避難生活でストレスになる ・生活用品等が無い ・仮設住宅への引越ができない	・買い物に行けない ・病院に行けない ・サロンが開催されず、話し相手がいらない ・子どもにストレスが溜まっている
想定されるボラネットの活動	・現地調査 ・市、広島県社協、各種団体との連携 ・救援物資の整理及び搬入 ・給水、配食活動	・現地確認 ・市、広島県社協、各種団体との連携 ・安否確認 ・瓦礫の片付け ・家の片付け ・仮設住宅への引越 ・支援物資の配布	・生活ニーズの対応 ・情報提供 ・サロン等、イベントの開催 ・見守り活動

(1) 緊急支援期の取組み～発災から72時間(3日)

ア 市ボラネット事務局の設置

イ 市ボラネットの動き

(ア) 各関係機関・団体の情報集約（事務局がある廿日市市社協）

a 提供内容／災害に関すること、被災状況に関すること、市ボラネット構成機関・団体、その他関係機関・団体等の動きに関すること

b 提供者／市ボラネット推進会議構成機関・団体、その他関係機関・団体等

c 頻度／情報が集約できしだい

d 方法／各構成機関・団体、その他関係機関・団体等が自主的に市ボラネット事務局へメール又は電話・FAXにより送信

(イ) 市ボラネット推進会議の開催

	緊急時
開催日	発災から3日以内
開催場所	ア あいプラザ イ 考慮すべき要件等がある場合は、市ボラネット推進会議構成機関・団体と調整の上、事務局において他の開催場所を決定
参集メンバー	ア 市ボラネット推進会議の構成機関・団体 イ 事務局が必要と判断した支援に関わる関係機関・団体
協議内容	ア 構成機関・団体が把握している被災状況の確認、共有 イ 市サポートVCの運営や今後の方針、方向性等の確認

(ウ) 情報の収集（必要な情報とその収集先）

事務局は、災害の基礎情報を事前に準備すると同時に、被災者支援に必要な情報を集約します。

- a 廿日市市地域防災計画
- b 避難行動要支援者台帳
- c 防災関連法令集（災害対策基本法等）
- d 構成機関・団体の防災業務計画や活動マニュアル（日本赤十字社・県ボラネット・広島県社協）
- e 災害データ集（災害基本データブック）
- f 地図（市全体・住宅地図・その他必要なもの）
- g 各種団体の名簿（可能な場合）

※ 市ボラネット推進会議構成機関・団体は、それぞれの関係情報が更新される毎に、事務局に提供することとします。

(エ) 情報の発信

- a 廿日市市社協ホームページ・Facebook 等の SNS
 - (a) 名称／市ボラネット情報
 - (b) 内容／市ボラネット、市サポートVC設置、被災状況など
- b 防災行政無線（市行政へ依頼）
 - (a) 内容／市ボラネット、市サポートVC設置、被災状況など
- c チラシ等の紙媒体を配布（関係資料集活用）
- d その他の広報媒体

(オ) 人材の確保

- a 市ボラネット推進会議構成機関・団体へ人材の派遣協力願い
- b その他の関係機関・団体等へ人材の派遣協力願い

ウ 被災地域にむけた構成機関・団体等の想定される取組み

(ア) 廿日市市社協（市ボラネット事務局）

- a 情報把握のため市災害対策本部へ職員の派遣
- b 市災害対策本部と連携し、被災状況の確認（県ボラネットへ情報提供）
- c 県サポートVC職員（広島県社協）とともに現地調査

(イ) 市

- a 廿日市防災計画に基づき従事
- b 被害状況を把握し市災害対策本部の設置（市ボラネットへ情報提供）
- c 被災支援チーム（班）編成
- d 防災無線・安心安全メール等での情報発信
- e 要援護者・避難者の安否確認、避難支援、見守り
- f 一人暮らし高齢者の安否確認
- g 避難所の設置・運営

(ウ) 市ボラネット推進会議構成機関・団体等（上記(ア)、(イ)を除く）

- a 各種団体は、所属会員・住民の安否確認
- b 当該地域の被災状況や会員・住民の安否に関する情報把握及び提供

(2) 運営期の取組み～市サポートVCの設置から閉鎖～

ア 市ボラネットの動き

(ア) 市ボラネット推進会議の開催

- a 開催の目安／事務局が必要と判断したとき
- b 開催場所／市サポートVCを置くあいプラザ等
- c 参集範囲／市ボラネット推進会議構成機関・団体、事務局が必要と判断した支援に関わる関係機関・団体
- d 内容／市ボラネット構成機関・団体等の支援の現状についての情報共有
 - ・被災者支援について
 - ・その他事務局が必要と判断したもの

(イ) 情報の集約と発信

(1) 緊急支援期—(ウ)及び(エ)

(ウ) 人材の確保（派遣）

- a 市ボラネット構成機関・団体へ人材の派遣協力願い
- b その他の機関・団体へ人材の派遣協力願い

(エ) 資機材の調整（調達）

関係機関・団体へ資機材の調達協力願い

(オ) 資金の調整（調達）

関係機関・団体へ資金の調達協力願い

イ 被災地域支援に向けた構成機関・団体等の想定される取組み

(ア) 廿日市市社協（市ボラネット事務局）

- a 市サポートVCの運営
- b 被災者支援ニーズ等の把握
- c ボランティアと市行政・関係団体との仲介・調整
- d ボランティア関連情報の収集・発信
- e 応急仮設住宅における生活支援
- f 避難所（一定期間安心して暮らせる場）の生活支援
- g 備品の管理
- h 救援物資の受け入れ、配分

(イ) 市

- a 市サポートVCの運営支援（拠点・活動資機材・情報の提供）
- b 指定避難所以外に避難した人の安否確認
- c 被災者のニーズ把握
- d 被災高齢者のニーズ把握
- e 義援金の募金箱設置
- f 義援金配分委員会の設置
- g 協定を結んでいる事業所からの物資提供
- h 防災倉庫にある物資の提供・貸出
- i 救援物資の受け入れ、配分
- j 福祉避難所のサポート

- (ウ) 廿日市市町内会連合会
 - a 被災者のニーズ把握
 - b 市サポートVCの運営協力
 - c 他地域からの道案内
- (エ) 廿日市市障がい福祉相談センター きらりあ
 - a 被災障がい者のニーズ把握
 - b はつかいち福祉ねっと構成団体を通じた困りごとの集約
 - c 障がい者の相談窓口
 - d 被災障がい者の支援
- (オ) 日本赤十字広島看護大学
 - a 物資の配給等の支援
 - b 市サポートVCの運営支援
 - c 専門的なボランティア
 - d 健康生活問題についての情報提供
 - e 福祉避難所のサポート
 - f 健康相談会の実施
- (カ) 廿日市市国際交流協会
 - a 在住外国人の相談窓口
 - b やさしい日本語による情報提供
 - c 外国人コミュニティーへの支援
 - d 中国語・タガログ語・英語での情報提供
- (キ) 廿日市商工会議所
 - a 物資・車両の提供
 - b 資機材調達
 - c 専門技術の提供
 - d 専門技術ボランティアと連携した活動
- (ク) 自主防災組織
 - a 被災者のニーズ把握
 - b 物資の運搬
 - c 市サポートVCの運営協力
 - d 復旧支援
- (ケ) 廿日市市民生委員児童委員協議会
 - a 被災高齢者のニーズ把握
 - b 市サポートVCの運営協力
- (コ) ささえ愛ネットはつかいち
 - a 被災者のニーズ把握
 - b 被災障がい者等のニーズ把握
 - c 市サポートVCの運営協力
 - d 被災障がい者等の支援
 - e 視覚・聴覚障がい者の支援
 - f 避難行動要支援者の避難所での支援

(サ) 大野区長連合会

- a 指定避難所以外に避難してきた人の安否確認
- b 被災高齢者のニーズの把握
- c 市サポートVCの運営協力
- d 他地域からの道案内

(シ) 廿日市市防災士会

- a 被災者のニーズ把握
- b 資機材調達
- c 市サポートVCの運営協力
- d 復旧支援

(ス) FMはつかいち

- a 被災者のニーズ相談・受付窓口に関する情報提供
- b ボランティア募集・受付窓口に関する情報提供
- c SNSを利用した情報提供
- d 防犯情報の発信
- e やさしい日本語による情報提供
- f その他各種情報発信

(セ) 廿日市市シルバー人材センター

- a 物資の運搬
- b 他地域からの道案内
- c 屋内外の整理・片づけ
- d 子どもの支援・託児
- e 要援護者への話し相手・介助
- f 炊き出し支援

(ソ) 生協ひろしま

- a 組合員募金の検討
- b 物資・車両の提供
- c 職員・組合員のボランティア調整・派遣

(タ) その他の関係機関・団体等

- a 市サポートVCの運営協力
- b 被災者のニーズ把握
- c 被災者への支援活動
- d 避難場所での支援

(3) 生活復興期の取組み～市サポートVCの閉鎖から復興～

ア 市ボラネットの動き

(ア) 市ボラネット推進会議の開催

	運営時
開催日	市サポートVCの閉鎖に向けた検討時期または閉鎖後
開催場所	ア あいプラザ イ 考慮すべき要件等がある場合は、市ボラネット推進会議構成機関・団体と調整の上、事務局において他の開催場所を決定
参集メンバー	ア 市ボラネット推進会議の構成機関・団体 イ 事務局が必要と判断した支援に関わる関係機関・団体
協議内容	ア 市ボラネットの閉鎖後の動き イ 被災者の復興に向けた取組みについて

(イ) 情報の集約と発信

- a 市ボラネット構成機関・団体の取組みの集約・検証
- b その他の機関・団体等へ情報提供の協力願い
- c 支援にかけつけた機関・団体への現状と今後の発信

イ 被災地域に向けた構成機関・団体等の想定される取組み

(ア) 廿日市市社協（市ボラネット事務局）

- a 市災害VCの閉鎖
- b 被災者支援ニーズ等の把握
- c 仮設住宅における被災者支援の展開
- d 在宅における被災者支援の展開
- e ボランティア関連情報の収集・発信

(イ) 市

- a ボランティア活動の関連情報の収集

(ウ) 市ボラネット推進会議構成機関・団体（上記(ア)、(イ)を除く）

- a 被災者の生活復興へ向けた取組み
- b 地域住民の見守り・声かけ・集いの場づくり
- c 関係機関・団体との被災者生活支援情報の共有
- e 減災・防災講座等の企画実施

3 サポートVCを開設しない場合

(1) 市ボラネットの動き

ア 市ボラネット推進会議の開催（情報の共有）

	必要時
開催日	事務局が必要と認めたとき
開催場所	ア あいプラザ イ 考慮すべき要件等がある場合は、市ボラネット推進会議構成機関・団体と調整の上、事務局において他の開催場所を決定
参集メンバー	ア 市ボラネット推進会議の構成機関・団体 イ 事務局が必要と判断した支援に関わる関係機関・団体
協議内容	ア 構成機関・団体が把握している被災状況の確認、共有 イ 市ボラネットの運営や今後の方針、方向性等の確認

イ 情報の集約と発信

被災者状況を把握し、必要に応じて構成機関・団体に情報を発信

ウ 人材・資機材・資金の確保

被災状況に応じて不足するものにおいて、派遣及び調達協力願い

(2) 被災地支援に向けた構成機関・団体等の想定される取組み

ア 廿日市市社協（市ボラネット事務局）

（ア）情報把握のため現地調査

（イ）市行政と連携し、被災状況の確認（県ボラネットへ情報提供）

イ 市

被害状況を把握し、市災害対策本部の設置検討（市ボラネットへ情報提供）

ウ 市ボラネット推進会議構成機関・団体等（上記ア、イを除く）

（ア）各種団体は、所属会員・住民の安否確認

（イ）当該地域の被災状況や会員・住民の安否の確認に関する情報把握

（ウ）当該地域の避難行動要支援者の避難誘導や状況を確認し市ボラネット事務局に提供



3 県ボラネットとの連携

1 県ボラネットとは

「県ボラネット」は県域の市町の被災地域に対して「ボランティア活動」による支援を行うために、広島県や広島県社協、日本赤十字社広島県支部をはじめとする県域の関係機関・団体が後方から支援活動を迅速に整え、人材、財源を投入し、被災地域への支援活動を展開していくことを目的としています。

県ボラネットは、災害時の「共助」（被災者生活サポートボランティア活動）をすすめるために協働する県域のネットワークです。

2 県ボラネットの体制

広島県社協は、市町の被災状況に応じて直ちに県サポートVCを設置し、必要に応じて各被災地域の市町社協が中心で設置する市町サポートVCの後方支援の拠点として、さまざまな連絡調整を行い、県域の状況把握と情報発信を総括的に行う、総合窓口の役割を担います。

広島県社協は、県ボラネットの事務局を兼ねます。

3 市ボラネットと県ボラネットとの連携(平常時～災害時)

(1) 県ボラネット推進会議の開催

県域における災害時の協働による連絡調整の場として、県域の関係機関・団体と県ボラネット構成機関・団体が、各所属による災害に向けた取組みの情報交換やこれら最新の情報に基づき、災害時にネットワークを組んで被災者支援にあたる新たな広域の仕組みの構築を行います。

また災害発生時には、県ボラネットとしての被災地域支援に向けた、合議をする場として推進会議を開催し、被災地域からの情報収集から広域の支援体制を整えます。

(2) 被災地支援に向けた県ボラネットの想定される動き

ア 緊急支援期の取組み ～発災から72時間以内～

(ア) 市町被災地域へ先発隊による被災地域状況確認

(イ) 県サポートVCの設置（広島県社協）

(ウ) 市町サポートVC設置に向けた現地支援（コーディネート）

(エ) 「県ボラネット情報」並びに構成メンバーメーリングリスト「県ボラネット掲示板」発信

イ 市サポートVC運営期の取組み ～センターの設置から閉鎖～

(ア) 市町サポートVC運営支援と閉鎖に向けた支援

(イ) 県内・ブロック・全国の社協及び関係機関・団体へ応援要請

- (ウ) 市町サポートVCへの県内・ブロック・全国の社協及び関係機関・団体へ応援要請
- (エ) 被災状況を収集し全国へ発信（ボランティア募集）
- (オ) ボランティア活動希望者への問い合わせ対応
- (カ) 被災者支援に関わる資機材の確保支援
- (キ) 被災者支援に関わる資金確保の支援
- ウ 生活復興期の取組み ～センターの閉鎖から復興へ～
 - (ア) 事務局として県ボラネット推進会議の開催
 - (イ) 市サポートVC閉鎖及び閉鎖後の支援
 - (ウ) 県ボラネットにボランティア関連情報の収集・発信
 - (エ) 被災地域情報を全国に発信
 - (オ) サポートVCの閉鎖

(3) 県ボラネットによる災害時の支援



(4) 県ボラネットによる日常の取組み



廿日市市被災者生活サポートボラネット推進マニュアル
～関係機関協働編～

2012年 3月 初 版

2025年 4月 第11版

編集 廿日市市被災者生活サポートボラネット推進会議

発行 社会福祉法人廿日市市社会福祉協議会

(はつかいちボランティアセンター)

〒738-8512 廿日市市新宮一丁目13番1号

電話 (0829)20-0294 F A X (0829)20-1616

ホームページ <https://hatsupy.jp/>

メールアドレス vc-h@hatsupy.jp
