

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

～事務局運営編～

平成28年9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

社会福祉協議会は、災害等の非常時はもとより、平常時から地域連携による住民参画の福祉コミュニティづくりを使命としている。

また災害時には、被災者生活サポートボランティアセンター等を運営し、被災者のニーズに応じた支援活動を、ボランティアや関係機関、団体の専門職等と協働で展開することとしている。

これらのことから全国的に、社会福祉協議会の災害時における一連の取組みについて、信頼と期待が大きくなっているところである。

平成26年8月の広島県大雨災害では、広島市安佐南区及び同安佐北区において、甚大な被害が発生したが、地域住民の日頃からの関係性及び防災意識により、その被災状況および被災者支援に大きな差が出たのを目の当たりにしたところである。

本会では平成23年度に、廿日市市における被災者生活サポートのための地域協働のネットワークとして、廿日市市被災者生活サポートボラネットへの参画をさまざまな関係機関・団体に呼びかけ、同時に迅速な被災者支援にあたるためのマニュアル策定を行なった。

職員一人ひとりが日頃から、廿日市市被災者生活サポートボラネットの事務局としての役割を十分に理解し、迅速な被災者支援に備えるため、本マニュアルを確認しておいてもらいたい。

平成26年12月

社会福祉法人廿日市市社会福祉協議会

事務局長 迫本 孝昭

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いては、これ以降簡易表記する。

廿日市市被災者生活サポートボランティアセンター → 市被災者生活サポートVC

広島県被災者生活サポートボランティアセンター → 県被災者生活サポートVC

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

社会福祉協議会 → 社協

はつかいちし災害救援ボランティアネットワーク赤十字奉仕団

→ はつかいちし災害救援V

廿日市市民生委員児童委員協議会 → 市民児協

ささえ愛ネットはつかいち → ささえ愛ネット



※本マニュアルの対象とする職員は非常勤職員以上とする。

目 次

はじめに

I 災害時における廿日市市社協の役割	1
1 市ボラネットの運営	
2 被災者生活サポートボランティア活動に関する総合窓口による情報収集と発信	
3 ボランティアと行政、各関係機関、団体等との仲介・調整	
4 ボランティアへの支援（コーディネート）	
5 市被災者生活サポートVC運営の人材確保	
6 避難所（一定期間安心して暮らせる場）の支援	
7 その他円滑なボランティア活動のための支援業務	
8 その他	
9 市被災者生活サポートVCと市ボラネットとの関係	
II 平常時の対応	3
1 さまざまな機関・団体とのネットワークづくり	
2 事務局体制の強化	
3 市民啓発	
III 災害発生時の対応	4
1 職員の行動基準	
2 職員の安否確認	
3 職員の参集	
4 職員の待機	
IV 緊急支援期の対応	6
1 市被災者生活サポートVC設置の検討	
2 市被災者生活サポートVCの設置	
V 市被災者生活サポートVCの運営（立ち上げから運営）	8
1 市被災者生活サポートVCの運営体制	
2 各班の業務内容	
VI 生活復興期の対応（閉鎖～復興へ）	11
1 市被災者生活サポートVCの閉鎖	
2 通常業務内での支援	

Ⅰ 災害時における廿日市市社協の役割

廿日市市社協は、既設のボランティアセンターを活用し、これまでの活動や事業をふまえた支援を継続的に行うとともに、被災状況に応じて市被災者生活サポートVCを設置し、ボランティアによる被災者支援を組織的に行う総合窓口の役割を担う。

また、市被災者生活サポートVCは、市ボラネットが主体となり、市域の関係機関・団体等が協働して被災者の生活支援を行う。

1 市ボラネットの運営

- (1) 被災状況の把握
- (2) 被災者のニーズ把握
- (3) ボランティア等を通じて得られるニーズ把握
- (4) 他の団体・機関が把握しているニーズ把握
- (5) ボランティアの活動状況の把握

2 被災者生活サポートボランティア活動に関する総合窓口による情報収集と発信

- (1) 被災者への各種情報提供
- (2) 被災情報の発信
- (3) 市行政やボランティア団体等との情報交換
- (4) 被災者生活情報の収集
- (5) 被災者生活サポートボランティア活動の記録、整理
- (6) 報道機関への対応

3 ボランティアと行政、各関係機関、団体等との仲介・調整

- (1) 行政（災害対策本部）や各関係機関、団体等との協議・調整・協力依頼
- (2) 活動拠点の確保、活動に必要な資機材の調達・確保

4 ボランティアへの支援（コーディネート）

- (1) ボランティアの募集・調整（被災状況に応じて、県ボラネットと調整）
※状況により、ボランティアが多数になった場合等は、ボランティア募集を停止又は地域を限定して行うことがある。
- (2) ボランティアの受付
- (3) ボランティアのオリエンテーションの実施
- (4) ボランティアの配置・ローテーションの決定

5 市被災者生活サポートVC運営の人材確保

- (1) 県ボラネットへ要請（近隣市町社協・中国ブロック・全国）
- (2) 行政（災害対策本部）への協力願い
- (3) 各関係機関、団体等への協力願い

6 避難所（一定期間安心して暮らせる場）の支援

- (1) 避難所での生活が困難な避難行動要支援者等の支援

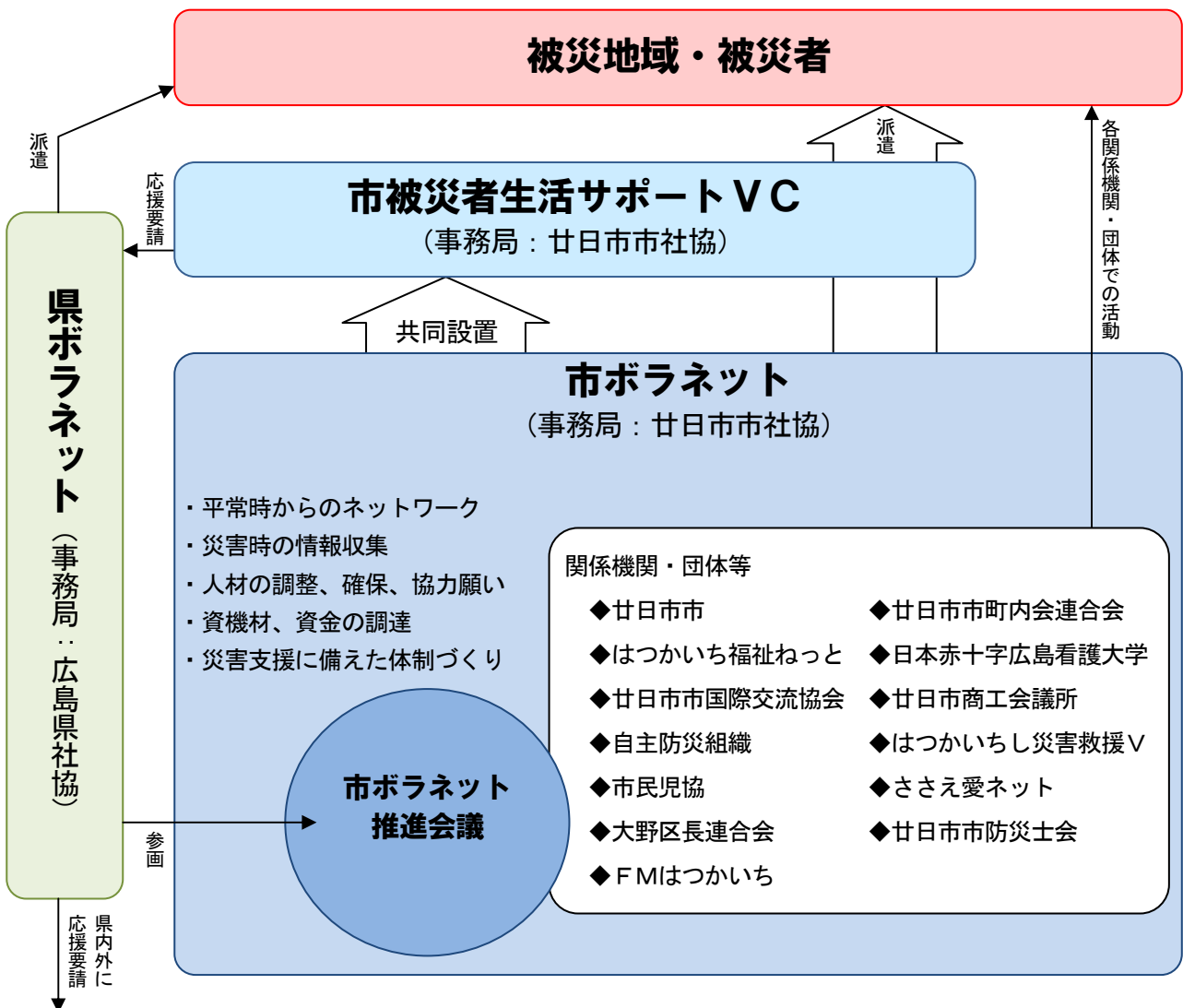
7 その他円滑なボランティア活動のための支援業務

- (1) センター運営費の調達
- (2) 救援物資の仕分け、配分作業
- (3) ボランティアの安全管理（ボランティア活動保険等）
- (4) ボランティアの健康管理
- (5) 活動証明書の発行
- (6) 専門分野（医療分野、建築関係等）との連携

8 その他

- (1) 市ボラネット推進会議の開催
- (2) 県ボラネットとの連絡調整

9 市被災者生活サポートVCと市ボラネットとの関係



II 平常時の対応

災害等の緊急時に被災者の生活支援活動等を効果的に展開するために、関係機関・団体が協働し、それぞれの特徴を活かしながら、平常時から、災害時に実働するネットワークづくりや、市ボラネット及び市被災者生活サポートVCを実際に運営していくための事務局職員及びボランティア養成のための取組みを進める。

1 さまざまな機関・団体とのネットワークづくり

(1) 市ボラネット推進会議の開催

年1回、市ボラネット推進会議を開催し、市ボラネット構成機関・団体の間で情報を共有する。

(2) 市ボラネット構成機関・団体との連携強化

市ボラネット推進会議以外でも、市ボラネット構成機関・団体間での連携強化を図る。

(3) 市ボラネット構成機関・団体以外の機関・団体への新規参画の呼びかけ

市内のさまざまな機関・団体に随時、市ボラネットへの理解と参画を働き掛ける。

2 事務局体制の強化

(1) 職員の市ボラネット推進マニュアル周知徹底

職員は、市ボラネット推進マニュアルの関係機関協働編および事務局編を熟読し、非常時および災害時の迅速な判断・行動を心掛ける。

(2) 職員の災害時対応力向上を目的とした研修等の受講の促進

職員は、行政や県社協などが開催する災害に関する研修会などに参加し、災害時の対応力向上に努める。

(3) 市被災者生活サポートVC設置を想定したシミュレーションの実施

職員は、構成機関・団体と連携し、災害を想定した市被災者生活サポートVC設置のシミュレーション（図上訓練）などを通じ、災害時対応力の向上とマニュアルの検証を図り、いざという時に備える。

3 市民啓発

(1) 市民の防災・減災意識向上のための取組み

防災や減災に関する様々な情報を市民に発信する。

(2) 災害時の担い手となるボランティアの発掘および養成

災害ボランティア養成講座を開催する。

(3) 市ボラネットおよび市被災者生活サポートVCの広報啓発

市社協広報紙や市社協ホームページにより、市ボラネットおよび市被災者生活サポートVCの取組みなどを広報し市民啓発を図る。

Ⅲ 災害発生時の対応

1 職員の行動基準

(1) 勤務時間中

- ア 自分自身、来館者及び施設周辺の市民等の安全を最優先に行動する。
- イ 自分自身及び周囲の安全確保を行なった後、施設内の初期消火、出火防止、危険箇所への立入禁止措置及び来館者の避難誘導など二次災害の防止に努める。
- ウ テレビ、ラジオ、インターネット等により、正確な災害情報の把握に努める。

(2) 勤務時間外

- ア 自分自身、家族及び近隣住民の安全を最優先に行動する。
- イ 自分自身及び周囲の安全確保を行なった後、初期消火、出火防止、倒壊家屋等からの人命の救出など、二次災害の防止に努める。
- ウ テレビ、ラジオ、インターネット等により、正確な災害情報の把握に努める。
- エ 参集に備える。

2 職員の安否確認

(1) 勤務時間中

- ア 各所属長は所属職員（外出、出張、休暇中の職員も含む）の安否を確認する。
- イ 各所属長は安否確認結果を事務局長に報告する。
- ウ 各所属長は所属職員に事務室および施設内の被災状況の確認を指示する。

(2) 勤務時間外

- ア 各所属長はメールもしくは電話により所属職員の安否を確認する。
- イ 各所属長は安否確認結果を事務局長に報告する。

3 職員の参集

(1) 参集の決定

- ア 所属長はテレビ、ラジオ及びインターネットの情報や、市災害対策本部からの情報を集約し、事務局長に報告する。
- イ 事務局長は所属長からの報告を参考に参集基準のレベルを決定する。
- ウ 事務局長が不在もしくは連絡が取れない場合は、次の判断基準により判断・指示を行う。

<判断・指示順位>

- ①事務局長
- ②所属長
- ③職員の合議

(2) 参集基準

ア 風水害等の場合

レベル 1	判断基準	事務局長が必要と認めたとき
	参集者	事務局長、所属長、市ボラネット担当者

レベル 2	判断基準	大雨・洪水・暴風警報等が発令され、市内で浸水、土砂等による被害が発生したとき
	参集者	事務局長、所属長、市ボラネット担当者

レベル 3	判断基準	市内で災害救助法が適用されるような災害が発生したとき
	参集者	全ての職員

イ 地震の場合

レベル 1	判断基準	事務局長が必要と認めたとき
	参集者	事務局長、所属長、市ボラネット担当者

レベル 2	判断基準	地震が発生し、市内で震度5弱以上を記録したとき
	参集者	全ての職員

(3) 参集方法

ア 決定された参集基準レベルにより参集者となった職員は、動きやすい服装で細心の注意を払い速やかに参集する。

※家族や地域での救助活動が優先される場合や、被災状況により参集が不可能な場合は、所属長に連絡する。

イ 徒歩、自転車、バイクによる参集を原則とするが、状況により他の交通機関を利用し、迅速な参集に努める。

ウ 負傷者、火災等に遭遇したときは、可能な限りの救援処置を行い、最寄りの消防署、警察等に連絡する。

エ 参集途上において知り得た被害状況、災害情報は、参集後速やかに所属長に報告する。

4 職員の待機

台風の接近など、風水害等の発生があらかじめ想定される場合は、事務局長の判断・指示により、所属長もしくは担当者のいずれかを一定時間待機させることがある。

待機の方法は、状況に応じて事務局長がその都度指示するものとする。

災害発生の可能性が無くなった場合、待機職員は状況を事務局長に報告し、次の指示を仰ぐ。

IV 緊急支援期の対応

1 市被災者生活サポートVC設置の検討

(1) 関係機関等からの情報の集約

市ボラネット担当者は、各情報源を最大限に活用し、最新情報を取りまとめて整理する。

- ア 行政、市ボラネット、職員等から収集した情報を集約する。
- イ 事実を知るための情報、市被災者生活サポートVCが判断をするための情報を整理する。
- ウ 外部に出す情報、内部で共有する情報を整理する。
- エ 収集した情報を記録し、統計資料を作成する。

(2) 支援体制の決定

- ア 災害の状況に応じて、事務局長は緊急連絡会議（事務局長、所属長、市ボラネット担当者）を召集する。
- イ 緊急連絡会議は市被災者生活サポートVCの設置の可否について検討し、決定する。
- ウ 市被災者生活サポートVCを設置した場合、各所属において災害対策業務、通常業務を把握し、職員態勢を決める。
- エ 市被災者生活サポートVCに配置された職員は、通常業務に支障がないようにする。

緊急連絡会議での確認事項

- 1 各方面からの被災情報の収集による、被災地域に必要な支援の程度
- 2 行政との連携
- 3 市外からの応援の程度

2 市被災者生活サポートVCの設置

(1) 構成員

市被災者生活サポートVCの構成員は市社協職員及び市ボラネット構成機関・団体のボランティアとする。

※必要に応じて、市被災者生活サポートVC構成員以外の県内外社協職員、他の市町ボラネット、災害支援団体等の関係者の参画を得るものとする。

(2) 設置場所

被災地にできるだけ近い場所が望ましいため、被災地域の市社協の事務所を原則とし、市と協議の上、決定する。ただし、被災により同地に設置できない場合は、次の選定基準を参考に、すみやかに代替場所に設置する。

設置場所の選定基準

- ・アクセス（被災地／被災者／ボランティア／輸送）
- ・スペース（事務局／ニーズ受付／ボランティア受付／ボランティア休憩・待機／オリエンテーション／活動資機材・救援物資保管／車両待機）
- ・設置可能期間（開設～閉鎖）

(3) 資機材

市被災者生活サポートVC事務局に必要な資機材は、原則として市社協事務局の資機材を使用する。

また、必要に応じて調達する必要があるものは、市社協において調達する。

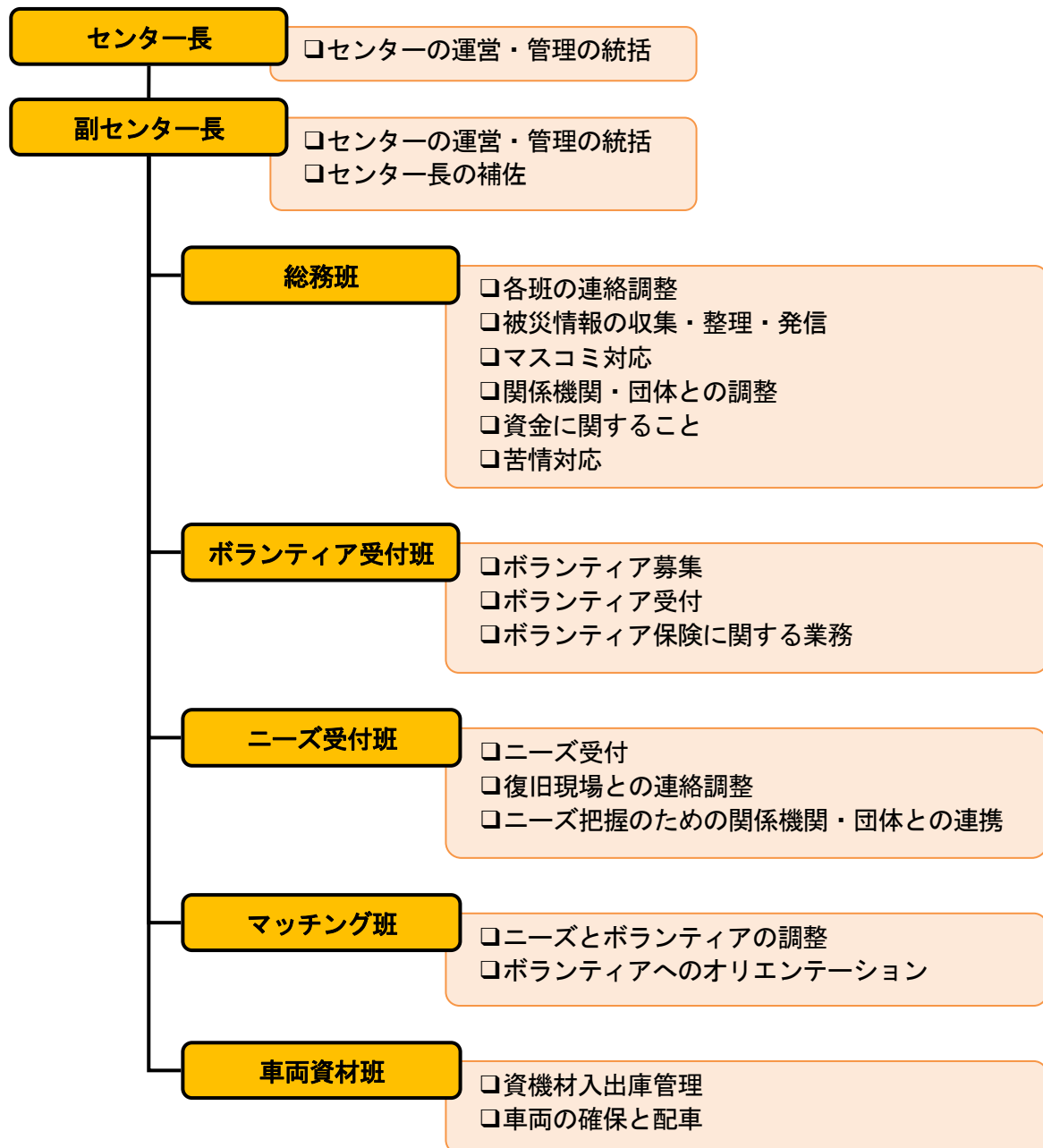
(4) 市被災者生活サポートVC設置の広報

市被災者生活サポートVCの設置については、市社協ホームページ、市ホームページ、市防災行政無線、FMはつかいち、県ボラネットホームページを通じて市内外へ広報する。

V 市被災者生活サポートVCの運営（立ち上げから運営）

1 市被災者生活サポートVCの運営体制

市被災者生活サポートVCの運営にあたり、全体の組織体制を明確にし、各班の班長の指示により、担当者がそれぞれの役割に責任を持って取り組む。また、状況や経過によって各部門や班の統合、再編を随時行い、柔軟に対応し円滑な運営を行う。



2 各班の業務内容

(1) センター長

市被災者生活サポートV Cの運営・管理の統括。

(2) 副センター長

市被災者生活サポートV Cの運営・管理、統括及びセンター長の補佐。

(3) 総務班

ア 各班の連絡調整

(ア) 市被災者生活サポートV C内において各班の調整を行う。

(イ) ミーティングを開催し、1日の活動計画や反省、改善策を話し合う。

イ 被災情報の収集・整理・発信

(ア) 市災害対策本部の対応状況

(イ) ライフライン・公共交通機関の状況

(ウ) 他の市町災害ボランティアセンターの状況

ウ マスコミ対応

(ア) センター長もしくは副センター長が行い、情報を統一させる。

(イ) 会見時間を設定し行う。

エ 関係機関・団体との調整

行政や市ボラネットの関係機関・団体と情報交換を行い、連携を取る。

オ 資金に関すること

(ア) 義援金・支援金を受け付ける。

(イ) ボランティア保険掛金や資機材購入等センター運営に関する会計を行う。

カ 苦情等の受付

苦情を受け付け、その解決をする。必要に応じて、市被災者生活サポートV C内の各班や外部の機関につなげる。

(4) ボランティア受付班

ア ボランティア募集

ニーズ班からの情報をもとに、適宜チラシやインターネットによりボランティアを募集する。

イ ボランティア受付

(ア) ボランティアに受付用紙「ボランティア受付カード」を渡し記入してもらう。

(イ) 受付後、名札に名前を書いて、胸か上腕部に貼ってもらう。

(ウ) 活動に際しての心得などを明記したチラシ等を渡し説明する。

(エ) 活動に必要な服装や装備について確認し、次のセクションに誘導する。

ウ ボランティアの集計

ボランティア受付数を集計し総務班に報告する。

エ ボランティア保険に関する業務

(ア) ボランティア活動保険の加入の有無を確認する。

(イ) ボランティア活動保険未加入者の加入手続きを行う。

(ウ) 活動終了後、ケガや事故などがあつた場合は、保険金の請求手続きを行う。

(5) ニーズ受付班

ア ニーズ受付

(ア) ニーズ受付（電話・来所）は「ニーズ受付カード」に内容を記入する。

※依頼者が避難所等にいる場合、活動現場と本人の居場所が異なるので必ず確認する。

(イ) 要支援者のニーズ把握

※被災地域の民生委員・児童委員等と連携しながら、避難行動要支援者台帳などをもとに、要支援者の生活ニーズ把握を行う。

※相談の中から、被災者の状況や、潜在的なニーズを把握するように努める。

イ 復旧現場との連絡調整・復旧結果の確認

- (ア) 「ニーズ受付カード」と地図をコピーしV C用とボランティア持ち出し用と2セット用意する。
- (イ) 住宅地図をもとに、ニーズ（活動）場所や依頼された活動内容を確認する。必要であれば地域のキーパーソンである町内会長（区長、自治会長、コ推会長・地区社協会長）、民生委員等との連携をとって現地調査をする。
- (ウ) 場所の確認後、ボランティアの人数や必要資材、作業上の留意点等の確認を行う。
- (エ) ボランティアによる作業が困難な場合、対応できないことの理由と、行政や専門業者に依頼してもらう旨を説明する。
※危険性が高く活動困難な場合の判断は、市被災者生活サポートV C内でルール化し、担当者ごとに判断が異ならないようにする。

(6) マッチング班

ア ニーズとボランティアの調整

- (ア) ニーズ班から引き継いだ「ニーズ受付カード」の内容をボランティア活動希望者に説明する。
- (イ) ボランティア派遣希望人数に活動者が達成した場合、グループ分けを行う。
- (ウ) グループを編成したらグループリーダー（経験者等）を決め「活動者名簿」を記入してもらう。
※地元以外のボランティアの場合、なるべく地元ボランティアを入れてグループ編成する。

イ ボランティアへのオリエンテーション

- (ア) 市被災者生活サポートV Cの目的を説明する。
- (イ) 活動内容と場所を「ニーズ受付カード」と地図をもとに再度確認し、「ニーズ受付カード」と地図、オリエンテーションの用紙をボランティアに渡す。
- (ウ) ボランティア活動における注意点を説明する。
- (エ) 「ニーズ受付カード」と地図、「活動者名簿」を1セットにしてV Cで活動状況が分かるようにしておく。

<確認ポイント>

- a 安全対策や適宜休憩をとり、健康・安全面への配慮をすること。
- b 名札をみせて「廿日市市被災者生活V C」から来た旨を伝えること。
- c 活動内容は、依頼者と充分話し合い、確認をすること。
- d 市被災者生活サポートV Cへ戻る時間の確認をすること。
- e 活動終了後、「継続」するかどうか確認すること。
- f 活動報告書を記入すること。

ウ 活動の終了確認

活動終了後、ボランティアから活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。

(7) 車両資材班

ア 資機材入出庫管理

- (ア) 資機材管理表により管理する。不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないように注意する。
- (イ) 資機材の点検を行い、補充の必要なものは補充する。

イ 資機材の貸出しと把握

- (ア) 資機材を貸し出す場合、「ニーズ受付カード」にもとづき、資機材持ち出し票を確認する。
- (イ) 資機材の使用方法・注意事項を説明し、責任を持って返却するよう依頼する。
- (ウ) 返却された資機材の洗浄などの手入れを行う。

ウ 車両の確保と配車

- (ア) 市被災者生活サポートV C運営や支援活動に必要な車両の手配をする。
- (イ) 配車の管理を行う。
- (ウ) 近くなら徒歩、遠方は車での送迎を手配する。

- (エ) 「車両管理ボード」などにより、活動エリア別に配車するなど調整し、送迎に関する連絡先や送迎時間をボランティアに伝達する。
- (オ) 駐車場への案内や誘導、整理を行う。

VI 生活復興期の対応（閉鎖～復興へ）

被災者生活サポートボランティア活動が、家屋の片付けやゴミの搬出など、目に見えて人手を要する活動から、専門的知識や技術を必要とするニーズ、行政との連携のもと長期的な支援が必要となるニーズ（避難行動要支援者を含む）への支援が中心となったら、市被災者生活サポートVCの閉鎖について考える。

1 市被災者生活サポートVC閉鎖

(1) 市被災者生活サポートVC閉鎖の決定

協働して運営してきた市災害対策本部や市ボラネット構成機関・団体と慎重にニーズの終息状況や今後の展開を見据え、次の点について協議し、市被災者生活サポートVCの閉鎖を決定する。

ア 総務班において、必要な情報を各班から集約する。

イ 市被災者生活サポートVCの閉鎖について検討し、閉鎖時期を決定する。

ウ 広報（市防災無線、市ホームページ、県社協ホームページ）により閉鎖決定の周知をする（1週間前には閉鎖の時期を周知）。

エ 反省会の実施や礼状を送付する。

オ 会計報告、活動報告書を作成する。

(2) 救援物資等の整理

ア 救援物資等を整理し、借りた資機材は関係機関・団体等に返却する。

イ 新たに調達購入したもの、寄付を受けたものは指定された倉庫の所定の場所に保管する。

※余剰の救援物資は他の場面で有効活用する。

(3) 通常業務への引き継ぎ

市被災者生活サポートVCの閉鎖に伴い、通常業務での支援に切り替える際には、次の点に注意する。

ア 緊急の生活支援活動は終了したか。

イ 積み残した（未着手の）活動はないか。

ウ 表に出てきてない生活ニーズはないか。

エ 被災者（要支援者）自身の生活の見通しが、ある程度立っているか。

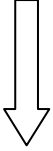
オ 市被災者生活サポートVCから市社協（市ボランティアセンター）の通常業務として、引き継ぎ展開できるか。

2 通常業務内での支援

市被災者生活サポートVC閉鎖後は、通常の業務において、被災者に対し必要な支援を継続する。

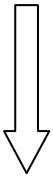
市被災者生活サポートVC設置運営の基本的な流れと役割
(職員参集基準「風水害レベル3」「地震レベル2」の場合)

平常時



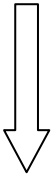
各課で定期的にマニュアルの検証、通常業務を通じて啓発し備える。
○通常業務の延長線上にある業務という意識を浸透させる。
○災害時にも通用する「助け合い」に駆けつける関係づくりを構築する。

災害発生時



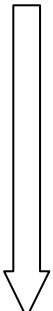
職員自身の自地域での発災の場合、避難する（安全の確保）。
○自分と家族、近隣の安否を確認する。
○職員参集基準を確認し、自身がとるべき態度を決める。
○市防災無線、テレビ、ラジオ等で地域情報や被災状況を把握する。

緊急支援期【発災～72時間】



被災者・被災地域情報の収集、確認、協議し、対応を開始する。
○被災地域に先発隊を市職員とともに派遣し、被災状況等を把握する。
○市被災者生活サポートVCの設置、被災者・被災地域の具体的な支援（内容・時期）を開始する。

市被災者生活サポートVC運営期(センターたちあげ～運営)【発災後1～3か月程度】



市被災者生活サポートVCを運営する。
○被災者への生活支援を行う。
○ボランティアと行政との仲介・調整。
○ボランティアへの支援（コーディネート）。
○ボランティア関連情報の収集・発信。
○市ボラネットでの連携。

生活復興期(センター閉鎖～復興)【発災後3～6か月程度】

日常を取り戻す活動支援を開始する。
○平常時の地域福祉活動（生活支援）に移行する。
○ボランティア活動に関する情報を集約し発信する。
○市被災者生活サポートVCを閉鎖する。

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
～事務局運営編～

2012年 3月 初 版

2016年 9月 第6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)34-0231 F A X (0829)34-0232

ホームページ <http://hatsupy.jp/>

メールアドレス vc-h@hatsupy.jp
