

市町村災害ボランティアセンター 設置運営マニュアル作成ガイドライン

平成24年10月

社会福祉法人 秋田県社会福祉協議会

目 次

I	ガイドラインの使い方・・・・・・・・・・・・・・・・	1～ 2
1	ガイドラインの目的と使い方	
2	なぜ災害ボランティアセンターを県社協や市町村社協に設置するのか	
3	市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアルの考え方	
II	災害ボランティアセンター設置の根拠・・・・・・・・	3～ 5
III	市町村災害ボランティアセンターを設ける前に・・・・・・・・	6～ 8
1	社協は、なぜ災害対策に取り組むのか・・・・・・・・	6
1	災害救援活動は地域福祉活動の一つ	
2	地域の諸団体の一員として	
2	災害ボランティアセンターとは・・・・・・・・	7
1	災害ボランティアセンターの役割	
2	災害ボランティアセンターの運営	
3	災害規模と支援活動のめやす	
IV	市町村災害ボランティアセンター	
IV-1	発災から72時間乗り切る！・・・・・・・・	9～ 12
1	災害が起こりそうなときは・・・・・・・・	9
1	情報の確認→職員の待機・参集	
2	避難支援・安否確認	
2	災害発生！・・・・・・・・	10
1	被害状況の確認・職員の参集	
2	要援護者の安否確認及びニーズの把握	
3	関係団体との協議	
4	災害ボランティアセンターの設置準備	
IV-2	災害ボランティアセンターの準備・・・・・・・・	13～ 18
1	ひと ～人材～・・・・・・・・	13
1	ボランティアコーディネーターなど専門職の確保	
2	経験者の配置	
3	ボランティアも運営に参加を	
4	地元職員の負担軽減に努める	

2	もの ～場所・機材～	14
1	災害ボランティアセンターの活動拠点を考える	
2	現地サテライトの設置	
3	災害ボランティアセンターの必要機材	
3	資金 ～災害ボランティアセンターの運営費～	17
4	情報 ～情報発信は重要～	18
1	情報担当の設置	
2	情報発信体制の確立	
IV-3	災害ボランティアセンターの運営	19～23
1	災害ボランティアセンターの一日	19
2	ニーズの把握	19
1	ニーズと活動紹介（マッチング）	
2	時間とともに変化する避難所などの生活ニーズと救援活動の変遷及びその特徴	
3	災害時要援護者の考え方	21
4	ボランティアコーディネート	22
1	マニュアルにとらわれすぎない	
2	ボランティアの紹介と活動紹介	
3	マッチングの手法	
4	受付から活動終了まで押さえておきたいポイント	
V	マニュアルを作成しよう	24～29
1	マニュアル策定の検討体制とスケジュールの決定	
2	全員で意義、現状を確認する	
3	社協事業を分析する	
4	災害救援活動の人員、資源を考えましょう	
5	地域にあったマニュアルを作成しましょう	
6	マニュアルの内容を周知・検証し、見直しするかどうかの議論は毎年行いましょう	
VI	市町村社会福祉協議会における平常時及び 災害発生時から復興支援に至る流れ	30
1	平常時の対応	
2	災害発生から災害ボランティアセンター設置、そして復興支援までの流れ	
VII	関係機関との連携について	31
VIII	災害ボランティアセンターの閉鎖について	32

I ガイドラインの使い方

1 ガイドラインの目的と使い方

このガイドラインは、本県が地震や津波、風水害等の大規模自然災害により被災した際に被災市町村社会福祉協議会（以下、「市町村社協」という）が迅速に現地災害ボランティアセンターを設置するためのマニュアルを作成する際の参考として示すものです。

各市町村社協はこのガイドラインを参考に、市町村行政や関係団体と協議を行いながら、災害ボランティアセンター設置運営マニュアルを作成してください。

2 なぜ災害ボランティアセンターを県社協や市町村社協に設置するのか

秋田県社会福祉協議会（以下、「県社協」という）は、その活動目的に、「地域福祉の推進を図ることを目的とする」とあります。

また、具体的な事業として、「社会福祉を目的とする事業の企画及び実施」、「社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助」、そして、「市町村社会福祉協議会の相互の連絡及び事業の調整」等とあります。

また、県社協が行っている事業としては、市町村社協と一体となって、地域の一人暮らし高齢者や障害者世帯などが、地域で安心して暮らしていくための支え合い活動として、民生児童委員や福祉協力員、あるいはボランティアと連携した「小地域ネットワーク活動」の推進や、ボランティアの養成事業などを行っています。

秋田県内の市町村で自然災害が発生し、人的・物的な被害が生じた場合には、被災地の市町村社協と連携を取りながら、高齢者や障害がある方々、外国籍の方々などが速やかに避難し、また、被災後もできる限り平常時の生活に近い形で生活が送れるような仕組みを市町村社協と構築していく役割があります。

一方、市町村社協は、地域住民が住み慣れた地域で安心・安全に暮らしていくために、地域福祉やボランティア活動を推進する団体です。

市町村社協の具体的な取り組みとしては、民生児童委員や福祉協力員、ボランティア等と協力しながら高齢者や障害者などが、地域で安心・安全に暮らしていくための様々な取り組みを日常的に展開しています。

例えば、過疎化による公共交通機関の廃止などにより買い物や病院に行けない方々を対象とした移送サービスや、地域の中で孤立しないよう近隣住民や民生児童委員等による見守り・声かけ、さらに、ボランティアや近隣住民による高齢者や障害がある方々へのごみ出しの支援など、日常生活を営むにあたり、介護保険制度などでは対応できない困りごとに柔軟に対応する取り組みを行っています。

このように、市町村社協は、地域で暮らす住民の方々が少しでもその地域で暮らしやすい取り組みを日常的に展開しています。

市町村で自然災害が発生した際には、地域福祉やボランティア活動を推進する団体として、地域で暮らす住民の安心・安全を守るという視点で、被害を最小限に食い止めるよう地域住民や民生児童委員等の協力により円滑に避難誘導できる体制を作るとともに、避難後も地域住民の不安を取り除き、地域福祉の視点で平常時の生活に近い生活を営めるような取り組みを行う必要があります。

このような視点から、災害発生時には県社協並びに市町村社協に災害ボランティアセンターを設置し、より早い復旧・復興を目指すとともに、避難生活が長期化した場合には、避難している住民への生活支援を平常時に行ってきた関係機関との連携により行うことが求められています。

3 市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアルの考え方

市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアルには、次のような理念を盛り込むことが重要です。

①被災者主体

災害ボランティアセンターにおけるボランティア活動は、あくまでも被災者が必要としているニーズに対応し被災者を支援することが大前提です。

②協働型

災害ボランティアセンターの運営は、資機材の調達やボランティアのコーディネートなどは被害の程度にもよりますが、当該市町村災害ボランティアセンターだけでは対応できません。

被災地の行政やボランティア団体、民生児童委員、福祉協力員、NPO、企業、さらに県行政や県社協との連携も不可欠です。

また、東日本大震災など被害地域が広域にわたった場合は、被災地の市町村内に複数の災害ボランティアセンターを設置する例も見られました。

日ごろから、市町村行政や地域住民の方々、民生委員、福祉協力員、企業、NPO などとの連携のもとに、災害時について協議を行うことが重要です。

II 災害ボランティアセンター設置の根拠

平成15年3月5日秋田県が制定した「秋田県災害ボランティア活動指針」により、被災地の市町村及び市町村社会福祉協議会に現地災害ボランティアセンターを設置することとしています。

秋田県災害ボランティア活動指針

平成15年3月5日制定

秋 田 県

第1 目的

県内で大規模な災害が発生した場合、県、市町村等防災行政機関はもとより地域住民の自主的な防災組織が災害応急活動を担うこととなるが、被災者のニーズにきめ細やかに応えるためには、各種ボランティアの組織的な活動が大きな力として期待される。

このため、県、市町村及び関係機関が協力して災害ボランティアの活動が迅速かつ効果的に行われるよう、必要な事項を定める。

第2 災害ボランティアの定義

災害ボランティアとは、「災害発生後の被災者に対する生活や自立の支援、県、市町村及び関係機関等が実施する応急対策の支援を行う、自発的に能力や時間を提供する個人・団体」とする。

なお、本指針では、ボランティアの態様によって行政等の対応が異なる場合があることから、災害ボランティアを次のように分類する。

1 専門ボランティア

- ①救急・救助活動
- ②医療・救護活動
- ③被災した建物の倒壊等の危険度調査と使用可否の判定
- ④手話、点訳等福祉分野及び語学分野での専門技術を要する活動
- ⑤その他輸送や無線などの専門技術を要する活動

2 一般ボランティア

- ①炊き出し、給食の配食
- ②災害状況、安否の確認、生活等の情報収集・伝達
- ③清掃及び防疫の補助
- ④災害支援物資、資材の集配作業及び搬送
- ⑤応急復旧現場における危険を伴わない作業
- ⑥避難所等における被災者に対する介護、看護の補助
- ⑦献血、募金活動
- ⑧その他被災者の生活支援に関する活動

3 ボランティアコーディネーター（専門ボランティア）

- ①被災者ニーズの把握、整理、活動メニューの作成
- ②ボランティア活動申出者の相談指導、受付
- ③ボランティアの組織化、グループ化、オリエンテーション
- ④ボランティアの配置調整
- ⑤行政との連絡調整（行政の救援活動状況等の情報収集）など

第3 活動に対する県、市町村の支援

県及び市町村は、災害ボランティア活動が効果的に行えるよう、被災状況、被災地のボランティアニーズの収集を行うとともに、避難所、救護所、物資集積場所、交通規制、公共交通の復旧状況など必要な情報を提供するほか、活動資機材の調達や活動拠点となる施設の提供・斡旋に努めるものとする。

また、県は、活動中の補償として必要な災害特約を付加したボランティア保険料を負担するものとする。

第4 秋田県災害ボランティア連絡会議

行政と県内ボランティア関係団体間の連絡調整体制を確立するとともに、災害ボランティア活動に関する必要事項の検討を行うため、「秋田県ボランティア連絡会議（以下「連絡会議」という。）」を開催する。

第5 災害発生時の体制

県内で大規模な災害が発生し、救援活動等に多くのボランティア活動が必要と見込まれる場合は、県内外から駆け付けてくるボランティアを被災地が混乱なく受け入れられるとともに効果的な活動が行えるよう、県は社会福祉法人秋田県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に「秋田県災害ボランティアセンター」（以下「支援センター」という。）の設置を要請する。

また、被災地の市町村及び市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）は「現地災害ボランティアセンター」（以下「現地センター」という。）を設置し活動・支援体制を整備するものとする。

なお、業務を適切に進めるため、県社協は連絡会議と連携し支援センターの運営体制を定めておくとともに、市町村、市町村社協においても、現地センターの運営体制や近隣市町村及び市町村社協との協力体制の構築に努める。

1 秋田県災害ボランティア支援センター

秋田県災害対策本部と連絡調整を行うとともに、現地センター業務を支援するため、以下の役割や機能を果たすものとして県社協内に設置する。

① 現地災害ボランティアセンターへの対応

- ・コーディネーター等運営スタッフの派遣
- ・各種行政情報及びボランティア情報の提供等
- ・現地ボランティアセンター間におけるボランティアの配置調整

② 災害対策本部及び現地災害ボランティアセンター等との連絡調整

- ・各種行政情報及びボランティア需給情報等の収集、提供
- ・ボランティア団体との連携、活動の調整
- ・全国社会福祉協議会等への応援要請
- ・活動資機材の把握、調達

③ ボランティア活動に関する広報・報道窓口

- ・ボランティア活動参加申出者への対応
- ・報道機関（県災害対策本部経由）へのボランティア募集等の広報
- ・運営資金等募金の広報

2 現地災害ボランティアセンター

被災地市町村における災害ボランティアの活動を支援するため、支援センターや関係機関と連携し、以下の役割や機能を果たすものとして市町村社協内又は市町村が指定する場所に設置する。

① 市町村災害対策本部及び秋田県災害ボランティア支援センターとの連絡調整

- ・各種行政情報及びボランティア情報の収集、提供
- ・コーディネーター等運営スタッフ、ボランティアの派遣要請
- ・活動資機材の募集等の要請

② ボランティアニーズ及び被害状況の把握

- ・相談窓口の設置
- ・避難所や被災地等の巡回
- ・ボランティアからの情報収集

③ボランティアの受け入れ、活動支援

- ・ボランティアの受付
- ・ボランティア保険未加入者の加入手続き
- ・ボランティアニーズに応じた配置調整、オリエンテーションの実施

④その他の支援活動等

- ・救援物資の仕分け、配布等

3 活動拠点

ボランティア間の交流、情報交換、支援物資の荷捌き・保管、宿泊及び休憩などの場となる災害ボランティアの活動拠点は、原則としてボランティアを受け入れる市町村が用意する。

また、県は、被害が甚大で被災市町村が活動拠点を設置することが困難な場合や、県域又は広域の活動拠点の設置が必要な場合は、関係市町村等と協議のうえ、活動拠点となる県有施設の提供に努める。

第6 平常時における取り組み

県、市町村、秋田県社会福祉協議会、日本赤十字社秋田県支部等は連携し、ボランティア関係団体との連携の強化に努めるとともに、災害発生時に備え次の取り組みをするものとする。

1 専門ボランティアの募集及び登録

県内在住の個人及び県内に住所を有する企業・団体等を対象に、専門ボランティアを募集し、各分野ごとの登録等を行うとともに、各専門ボランティアに必要な研修・訓練等を随時開催するものとする。

2 災害ボランティアコーディネーターの養成

災害ボランティアコーディネーターは、災害時の応急対応支援のために、専門ボランティアを円滑に受け入れ、効果的な活動へと導く重要な役目を担っていることから、県、市町村、ボランティア関係団体等は連携し、コーディネーターの養成に努めるものとする。

3 災害ボランティア活動の啓発

県、市町村、関係機関は、広報誌の活用等により、災害ボランティア活動の普及啓発を行うとともに、災害ボランティアの確保を図るものとする。

また、ハンドブックの作成や災害ボランティアの防災訓練等への参加を働きかけることにより、平常時からの体制の整備に努めるものとする。

Ⅲ 市町村災害ボランティアセンターを設ける前に

1 社協は、なぜ災害対策に取り組むのか

1 災害救援活動は地域福祉活動の一つ

災害ボランティアセンターの設置は、内閣府の調査によると平成16年度に85カ所、平成17年度には17カ所に及び、そのほとんどに社協が参画しています。

社協は、住民の生活支援を行うとともに住民相互が支え合う住民主体の地域福祉を推進する団体です。

災害発生時には、住民の身近な存在、地域福祉活動を行う団体として、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 地域の諸団体の一員として

災害救援活動では、被災地における行政、ボランティア、地元の諸機関や住民との信頼関係及び調整力が必要となります。社協は、日ごろから、行政やボランティア、地元の関係機関との連携が図られており、災害時に、ボランティアや外部の支援者の受け入れや調整を行うことができる団体として、社会的にも多くの期待が寄せられています。

また、社協には、全国に広がるネットワークがあり、地元社協で対応できない場合は、近隣社協、県外の社協など全国的な応援体制が得られ、災害救援が広域、大規模、長期にわたる場合でも対応できる強みがあります。

災害時に社協として対応がなければ、災害後に社協活動に対し住民や関係者から理解や協力が十分得られないことも想定しなければなりません。社協は、こうした立場にあることを十分に自覚し、災害救援活動を社協の役割として位置付け、取り組む必要があります。

平常時と災害発生時の社協活動のイメージ

カテゴリー	社会福祉					
	中間支援	地域福祉	ボランティア コーディネーション	高齢者福祉	介護福祉	その他
事業分野 (例)						
平常時	地域内外の社会資源をつなぎ活動の促進を図る	住み慣れた地域で暮らしていける地域づくり	市民のニーズとボランティアな支援力をつなぐ	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく
災害時	地域内外の社会資源をつなぎ活動の促進を図る	住み慣れた地域で暮らしていける地域づくり	市民のニーズとボランティアな支援力をつなぐ	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく	フォーマル・インフォーマルなサービスをつなぎ暮らしを作っていく

◆災害ボランティアセンターは平常時の社協活動の延長線上でもある。

その他想定しうる団体の平常時と災害発生時の役割（参考）

機関・団体	行政	民生委員	NPO	社会福祉施設	青年会議所	企業
平常時	市民の身体・生命財産の保護（各種制度の運用）	住民の立場に立ち必要な相談・援助を行う	テーマに沿った地域社会・個人の課題解決を図る	施設利用者がその人らしく生活していくために必要なサービスを提供する	明るい豊かな社会の実現を目指し社会奉仕等を行う	健全な企業活動によって地域で存立する存在としての責任を果たす
災害時	市民の身体・生命財産の保護（災害救助法等に基づく救援活動）	住民の立場に立ち必要な相談・援助を行う	テーマに沿った地域社会・個人の課題解決を図る	施設利用者がその人らしく生活していくために必要なサービスを提供する	明るい豊かな社会の実現を目指し社会奉仕等を行う	健全な企業活動によって地域で存立する存在としての責任を果たす

2 災害ボランティアセンターとは

1 災害ボランティアセンターの役割

災害ボランティアセンターは、被災者の自立と生活支援に資することを目的として、ボランティアの力を被災者の生活支援につなぐ仕組みです。

しかし、過去には、地域外から駆け付けるボランティアの思いを被災者につなげる仕組みが不十分で、混乱を生じたこともありました。

災害ボランティアセンターは、被災者に寄り添った視点で被災者とボランティアの思いをつないでいくことが役割といえます。

2 災害ボランティアセンターの運営

災害ボランティアセンターは、市町村社協が運営主体となりますが、被害の規模によっては、被災地や県外からのボランティアや、県内外の NPO によって運営される形態もあります。

東日本大震災では、被災エリアが広大で被害が甚大だった地域において、市町村社協の主体運営による災害ボランティアセンターのほか、NPO などによる災害ボランティアセンターも設置され、複数の災害ボランティアセンターの設置による被災者支援が行われました。

コラム

東日本大震災では、市町村社協が運営する災害ボランティアセンターと NPO 法人による災害ボランティアセンターが同一市町村内に複数設置され、それらの災害ボランティアセンターが連携しながら、被災者への支援を行うケースも見られました。

3 災害規模と支援活動のめやす

どのような支援が必要なのか判断する材料となる情報は、できるだけ全体を見渡せるものでなくてはなりません。

しかし、発災当日は、各機関とも混乱しているため、先に発信された被害情報や支援の要請等に影響されたり、地域によって行政や社協に寄せられる情報量に差が生じたりします。

被災地では、当初は、行政の災害対策本部、県社協、近隣市町村社協、マスコミ、住民の方々など、できるだけ多くの情報源から全体を推測し、把握する努力をしなければなりません。

また、職員が参集する途中で地域の状況を確認したり、現地を巡回するなどして被害状況を把握することも重要です。

そのためにも、平時から行政の防災担当部局との連携や日赤やボランティア団体、NPO 等との関係を構築し、情報が集まる仕組みづくりに取り組む必要があります。

コラム

災害ボランティアセンターを設置するか、設置しないか判断に迷う場合は、災害ボランティアセンターを設置した方がよいと思われます。

前例として、被災した戸数が少なくても、被災した世帯の被害が大きくボランティアによる支援が必要なケースがありました。

設置の判断に迷った場合は、まず、災害ボランティアセンターを開設してニーズを把握することが大切です。災害ボランティアセンターの開設＝ニーズ調査の開始と捉えるのです。

一度災害ボランティアセンターを設置しても、ニーズが無ければすぐ閉鎖してもかまいません。

【災害ボランティアセンターの設置の判断基準（例）】

	被害状況	救援活動の体制
レベル1	<ul style="list-style-type: none"> ・比較的局所的な小規模災害。 ・一部地域で家屋が半壊。 ・一部地域で多数の床下浸水。 ・ライフラインがほぼ正常稼働。 ・一部地域で住民が避難。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・災害ボランティアセンターは設置せず、通常のボランティアセンターを活用する。 ・県社協等は後方支援を行う。
レベル2	<ul style="list-style-type: none"> ・比較的局所的だが中規模な災害。 ・一部地域で家屋が全壊・半壊。 ・一部地域で多数の床上浸水、床下浸水。 ・ライフラインがほぼ正常稼働。 ・一部地域で住民が避難。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県社協及び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。 ・ニーズ調査を行い支援活動を実施する。 ・ニーズの状況によって、ボランティアの募集を判断する。
レベル3	<ul style="list-style-type: none"> ・中規模災害。 ・市町村内で多数の家屋が全壊・半壊。 ・市町村内で多数の床上浸水、床下浸水。 ・ライフラインが一部寸断。 ・一部地域で人的被害が発生し避難所が開設。 ・交通網が一部でマヒ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県社協及び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。災害救援活動を行うが、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。 ・被災地の市町村社協と調整し、県社協より、東北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職員派遣を要請。
レベル4	<ul style="list-style-type: none"> ・激甚災害。被害が大きく県内の大部分が被災。 ・広域で多数の家屋が全・半壊や床上・床下浸水。 ・死傷者多数、避難所が開設。 ・ライフラインが広範囲にわたり途絶。 ・幹線道路や鉄道など交通網がマヒ。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県社協及び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。 ・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。

IV 市町村災害ボランティアセンター

IV-1 発災から72時間乗り切る！

1 災害が起こりそうなときは

ここでは、主に風水害など事前に災害の発生が想定される場合、発災前にとる対応の一例です。

1 情報の確認→職員の待機・参集

- (1) 市町村の発信情報やテレビ・ラジオの報道、地域住民からの情報等により降雨量や河川の水位等の情報を確認します。
- (2) 担当職員（第1次配備）は職場待機するとともに継続して情報の確認にあたります。
- (3) 発災の可能性が高まった場合、担当職員（第2次配備）は職場に参集し、避難支援等の業務に移れるよう準備します。

- 1) 担当理事や事務局長が行う、まず最初の仕事です。
- 2) 台風の接近や増水など発災の可能性がある場合、職員の待機や参集のルールがあります。
→ 参集のルール例は参考資料（横手市社協作成）をご参照ください。

2 避難支援・安否確認

- (1) 「避難準備情報」の発令やそれに準ずる事態であると考えられる場合、小地域ネットワークや介護保険事業の利用者など、地域の要援護者への情報伝達・避難支援を行います。
- (2) 避難所において、要援護者の避難状況の確認に努めます。

国の「災害時要援護者の避難支援ガイドライン」に基づき、福祉関係者にも避難支援への協力が求められています。平成18年3月に改正され、平成18年度からは、要援護者の情報の共有と避難計画の具体化のほか、避難所の対応や避難支援関係者連絡会議（仮称）の設置など、より一層の体制整備が求められています。

2 災害発生！

災害ボランティアセンターの運営設置に至るまでは、概ね72時間（約3日間）に多くの変化を迎えます。この間がもっとも大変で、かつ大切な時期になります。

ここでは、発災から72時間までに行うことを例示していますが、あくまで一例であり、この通り行うべきマニュアルではありません。また、誰がその役割を担うか等も決まってはいません。各地域で検討する際の参考にしてください。

1 被害状況の確認・職員の参集

(1) 被害状況の確認

市町村行政災害対策本部の発信情報やテレビ・ラジオの報道、被災地に近い役職員・関係者の目視による情報等により被災状況に関する情報を収集します。

- 1) 事務所にいる場合は、まず事務所の被害状況（電気・水道・ガス、電話等が使用できるかなど）を確認する。
- 2) 家屋や人的被害、ライフライン（電気・水道・ガス）の供給状況、主要道路の状況等、関係機関やマスコミの速報を確認する。

(2) 職員の安否確認

役職員やその家族の安否を確認し、安全確保に努めるよう連絡を取ります。

災害が休日・時間外に発生した場合は、職員はいつでも出勤できるよう待機するなど参集ルールに従って行動します。

- 1) 緊急連絡網の整備が必要です。電話やメールが繋がらない場合も想定して、連絡が取れない場合の参集ルールも決めておきましょう。
- 2) 家族との連絡を早いうちにとっておきましょう。実際に中越大地震において某市では、災害担当職員を除き職員に家族の安否を確認するために一時帰宅を許した機関がありました。安否確認後は、ほとんどの職員が職場復帰し、以後対策に邁進したということです。賛否はあるかもしれませんが、何日も帰れない場合もあります。家族の安否確認をとるということも大事なので、平時からよく話し合っておきましょう。

(3) 職員の参集

責任者（役員や事務局長、または職務代行者）は、すみやかに事務所が使用できるか確認し、事務所または代替場所に職員を招集します。

- 1) 事務所が使用できない場合に備え、平時から事務所以外に災害時の拠点となる場所をあらかじめ設定しておく必要があります。
- 2) 職員の招集は、必要に応じて第1次配備、第2次配備など段階的に行うこともあります。
- 3) 災害による負傷や交通事情等により、責任者が指揮をとれない事態も想定されます。また、各部門の担当者が参集できない場合もあります。事前にそれぞれの役割について、権限移譲するルールを決めておく必要があります。
- 4) 関係機関やマスコミ、ボランティア等からの照会に組織的に対応するための担当者を決めます。担当者は、ボランティアの活動状況やボランティアの声を把握できるとともに、一定の権限があり責任を持って対応できる組織の方（例えば事務局長や総務課長、地域福祉課長など）が望ましいでしょう。照会に対する回答に差異が生じないように、常に担当者が対応します。

2 要援護者の安否確認及びニーズの把握

民生児童委員など、要援護者の近隣の方々による初期の対応が重要となります。また、行政の福祉や防災など多くの部局との連携も大切です。

ただし、支援者となる方々も被災している場合や連絡手段が途絶している場合がありますので、事前に複数の方法を相談しておきましょう。

また、民生児童委員は、災害時に一人暮らし高齢者や障害がある方などが逃げ遅れていないかという状況を確認する取り組みも行っていることを理解し、安否確認にあたりましょう。

災害発生時、要援護者の安否確認は特に重要なので、日常的にシュミレーションを行いながらニーズ把握に努めておくことが重要です。

- 1) 民生児童委員など、地域住民との連携が重要です。
- 2) 行政や各関係機関と平時から要援護者の避難支援について連携をとることが大切です。「避難支援関係者連絡会議（仮称）」等には、積極的に参画しましょう。
- 3) 事業者としてだけでなく、利用者をよく知る者として安否の確認に気を配りましょう。県外の事例ですが、在宅介護支援センターのスタッフが安否確認に回ったケースもありました。
- 4) ヘルパーなど介護サービス事業職員は、日ごろから関わっている利用者の安否が不明なままだと精神的にストレスを感じる場合があります。できるだけ、要援護者の安否確認作業に組み込むなど検討しましょう。
- 5) 町内会や自治会（自主防災組織）、老人クラブなども地域の要援護者の情報を把握している場合もありますので、日常的に連携をとることが重要です。

※ 災害発生時のいざという時は、組織に頼りすぎることによって安否確認が遅れてしまう場合もあるので、住民一人ひとりが個々に自覚を持って迅速に安否確認を行うことも必要です。

コラム

災害初期の安否確認はもちろんですが、一定期間経過後も被災者の生活がどのような状況にあるか、生活が成り立っているかなど、時間の経過とともに被災者の状況を確認することも必要です。

3 関係団体との協議

市町村社協の役割や災害ボランティアセンターの運営等について、行政が設置する市町村災害対策本部や関係団体と協議します。

また、被災状況や災害対策に関する情報を随時確認します。

- 1) 社協の役割は何か…平時からある程度の役割分担を
- 2) 二次災害の危険性を確認…今後の活動に支障があるか
- 3) 避難所、避難状況の確認…行政と協力し確認
- 4) 県社協から先遣隊が派遣される場合、今後の対応について現地で打合せを行います。

4 災害ボランティアセンターの設置準備

(1) 災害ボランティアセンターの設置準備

市町村行政や関係団体との協議のうえ、設置に向けて活動方針や役割分担を決定していきます。特に、設置場所や物資・資金・人員の確保など、多くの点で行政と入念な協議が必要です。

なお、災害の程度によっては必ずしも災害ボランティアセンターを設置する必要はありません。小規模な災害であって、被災者のニーズへの対応等が被災地の市町村内及び近隣市町村の住民の協力で充足する場合は、通常のボランティアセンターにおける支援活動でも対応可能です。ただし、災害ボランティアセンターを設置しない場合には、通常のボランティアセンターで災害対応を行っていることをホームページやコミュニティFM、テレビ、新聞等で十分に広報しなければ、混乱を招くことがあるので注意が必要です。

- 1) ボランティアの募集…時間とともに変化するニーズを考慮します。しかし、各地で災害が発生した場合、広報が遅い地域には、ボランティアが来てくれないこともあり得ますので、県社協と連絡調整し、過不足なく対応することが重要です。
- 2) ボランティアへの対応…被災者を支援したいというボランティアの思いを考慮します。特に被災状況がマスコミで報道された場合には、多くのボランティアが集まってくれるので、それぞれの思いに応えられるよう留意しておく必要があります。
一方で、物資の提供はこれ以上必要ない、ボランティアによる支援は必要ないなど、日常の社協ボランティアセンター機能で対応できる等の理由を明確にし、状況判断により支援を断ることも必要です。

(2) 災害ボランティアセンターで使用する様式等の作成

- ボランティア受付票（個人用、団体用）
ボランティアの個人情報（氏名、住所、緊急連絡先等）や代表者名、ボランティア経験の有無、活動可能期間などを記入
- ボランティア名簿（団体でボランティアを行う際の活動者一覧名簿）
- ボランティア依頼票
ボランティア活動を希望する方の情報（氏名、住所、連絡先、希望する活動内容等）を記入
- ボランティア活動報告書（ボランティアを行った期日、活動者数、内容などを記入）
- ボランティア活動を行うにあたっての留意事項を書いたチラシ
ボランティア活動の心構え、活動するときの注意事項等
- ボランティア活動依頼者への留意事項を書いたチラシ
災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアであることを明記したもの
- ボランティアニーズを把握するためのチラシ
- 災害ボランティア募集のチラシ など

(3) 住民等への広報

災害ボランティアセンターの設置に伴って、住民への広報、関係機関・団体やマスコミ等へ情報提供を行います。

- 1) 住民には、災害ボランティアセンターがどういうものなのか知られていないことが多いようです。何を頼んでいいのかなども知られていない場合もあるので、十分な広報が必要です。
- 2) どれだけ広報しても情報が届かない被災者がいること、避難所外にも被災者がいることなどに留意してください。

IV-2 災害ボランティアセンターの準備

1 ひと ～人材～

1 ボランティアコーディネーターなど専門職の確保

地元の応援者を含めたボランティアコーディネーターは、体制整備や諸様式の作成、地元関係者との様々な調整や大勢のボランティアとニーズのマッチングを行うなど、非常に業務量が多くなるため、災害規模に応じた人数が必要となります。

ボランティアコーディネーターは、継続して従事できる人材が望ましく、大規模災害時は一週間以上、中規模災害では実働5日程度は継続できる人材を確保し、ローテーションを組む必要があります。

コラム

北海道・東北ブロック道県・指定都市社会福祉協議会では、「災害時の相互支援に関する協定書」を結んでおり、北海道・東北ブロック内で甚大な災害が発生した際、社協職員の派遣を行い、要支援者の実態把握や被災地支援のボランティアコーディネート等を行うことにしています。

2 経験者の配置

災害ボランティアセンターの運営は、基本的に地元と外部からの応援による混成部隊で、しかも常に入れ替わるといった制約が伴います。そうした中で円滑な運営を行うためには、ボランティアの経験や知識等を見極めながら要所・要所に一定期間活動できる経験者を配置する必要があります。

3 ボランティアも運営に参加を

ボランティアとして活動に参加した方には、活動報告などの形で意見や被災者の方々の様子を伺い、災害ボランティアセンターの運営に反映させましょう。

また、地元在住や滞在するなどして継続して関わっていただけるボランティアの方には、スタッフとして参画いただくことも検討してみましょう。

特に、被災地の住民の方は土地勘もあるので、活動先までの案内ができるなど被災地外から来たボランティアにはない強みがあります。

4 地元職員の負担軽減に努める

被災地の各団体の職員は、長期にわたって地元の支援を続けるキーパーソンなので、倒れることなく業務を継続していくことも大切な役割の一つです。

そのためにも、地元の職員は、できるだけ速やかにその職員でなくては務まらない業務に専念できる体制を回復する必要があります。また、初期の混乱時でも一人で抱え込んだりせず、できるだけ過重労働とならないように応援スタッフの協力を仰いでください。

被災地外の応援スタッフは、地元職員を倒れさせない、燃え尽きさせないためにも、地元職員をサポートしてください。

【災害ボランティアセンター運営スタッフの配置】

- 運営スタッフ（ボランティア活動を行う上で必要な環境整備やニーズ把握、マッチング等の役割）
 - ・経理
 - ・必要な要員や資機材の確保
 - ・必要な書類や様式の整備
 - ・広報活動や経過記録の整備
 - ・ニーズ把握
 - ・マッチング
- (28ページ参照)

2 もの ～場所・機材～

1 災害ボランティアセンターの活動拠点を考える

基本的に、被災地の社協の事務所内に災害ボランティアセンターを設置するケースが多く見られます。しかし、避難場所に指定されていたり、多くのボランティアが集まる場所がなかったりする場合は、活動拠点として不十分なことが予想されます。また、災害によっては社協の建物自体が使用できない場合も想定されます。

そのため、いくつかの候補場所を用意しておく必要があります。

[災害ボランティアセンターに要するスペース]

- ①事務所スペース
- ②ボランティア活動スペース（受付、マッチング、会議、オリエンテーションスペース）
- ③倉庫スペース（資機材、物資置き場）
- ④駐車場（大勢のボランティアが見込まれる場合）

1) 「ボランティアの受付～調整～支援活動～終了」といった一連の動きの中で、①②③は同一敷地内に設置した方がスムーズに展開できます。

駐車場は、被害の状況によって災害ボランティアセンターと別のスペースを確保してもよい。

2) ④は、大型バスが進入・駐停車できることが望ましい。

災害ボランティアセンター候補場所一覧（例）

No.	場所 (候補地)	設立 年	耐震化	住所	建物内の状 況	P 収容	アクセス	周辺の状況	備考
①	A 体育館		済・未			100	IC 近く	区役所の隣	
②	B 会館		済・未		会場が狭い	50			
③	C センター		済・未		お風呂あり 調理室有	30			
④									
⑤									

2 現地サテライトの設置

被災地域が広い場合は、各地域に拠点となるサテライトの設置が有効です。サテライトでは、ボランティアへの現地案内や資機材の貸与を行います。

また、現地本部としての機能を持つサテライトから、資材置き場程度のものまであります。現地本部としての機能を持つ場合は、災害ボランティアセンター本部との連携が重要です。

【サテライトの効果】

- 各地域の状況が把握しやすいので、それぞれのニーズにきめ細かく対応できる。
- ボランティアが、センターと現地との間を何度も往復しなくてよいため、複数のニーズに対応が可能となる。
- センターに人が集中しなくてすむので、センターの出入りや順番待ちなどでボランティアに待っていただく時間が短縮できる。

3 災害ボランティアセンターの必要機材

必要な資機材については、一定数を保管しておくか、行政や近隣市町村から迅速に調達できる関係を構築しておく必要があります。他県では、ホームセンターと協定を結び、必要に応じて系列店舗からも物資を回してもらう約束を交わしている例もあります。

また、電話回線や携帯電話は、行政（災害対策本部）との連携がとられていないと、緊急時に準備までに2～3日がかかることがあります。そのためにも、公務扱い（緊急の公的な回線）として緊急対応が可能となるよう、行政との協議が必要です。可能であれば、災害時優先指定を受けるとよいでしょう。

またスコップや一輪車などの資機材は、衛生上の問題からも災害ボランティアセンターで用意した方が望ましいでしょう。災害ボランティア活動を展開しているNPOなどから調達できますので、現場に入った先遣隊の情報により必要な資機材を県社協と連絡を取りながら調達します。

運営用機材・消耗品（一例）

※あくまでも参考です。必要なものは現地で話し合ってください。

運営用機材・消耗品	備考
集会用テント	屋外でボランティア受付等を行うため
机、いす	
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。そのうち何本かは、発信専用確保する。
パソコン、インターネット回線	広報誌・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）	センター内の人員整理や住民への広報のため
投光器	夜間の活動のため
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、消毒用せっけん	
発電機（ガソリンエンジン仕様）・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・暖房器具、ブルーシート、工具類）	

ボランティア活動貸与等装備品（一例）

運営用機材・消耗品	備 考	水害	地震
腕章または名札（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	がれきや泥の撤去のため	○	○
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	雨天時に活動するため	○	○
段ボール		○	○
土嚢袋		○	○
ビニールシート		○	○
リヤカー		○	○
ロープ		○	○
カセットコンロ		○	○
紙コップ		○	○
寝袋		○	○
担架		○	○
水、非常食		○	○
ガムテープ		○	○

3 資金 ～災害ボランティアセンターの運営費～

平成16年度に全国で設置された災害ボランティアセンターの設置運営に要した費用は、平均300万円程度、多いところでは1,000万円となっています。これには、人件費はもちろん、社協の事務所を使用した場合の光熱水費等も含まれていないことが多く、実際にはかなりの経費が必要になってきます。

財源が行政との協定などで明確に規定されていない場合は、事業終了後に行政や共同募金会、その他関係団体と協議を重ねて、資金確保に努めることになります。

なお、義援金は、被災者の直接的な支援に充てられるため、初動的に災害ボランティアセンターに配分されることはありません。

【資金の確保】

①災害救助法

災害救助法の適用が決定した場合、市町村が災害救援のために購入する資機材は、災害救助法等により購入資金が後日補充されます。ただし、災害ボランティアセンターが購入する資機材は、対象外です。そのため、災害ボランティアセンターで使用・購入する資機材であっても、災害救援に必要な物品であることを市町村に理解してもらい、災害救助法の適用対象資機材として市町村が購入することができるか、事前に協議してください。

②共同募金会「災害支援制度」

被災地の災害ボランティアセンターが、秋田県共同募金会に申請します。災害発生から6カ月以内の活動が対象となります。

③生活支援・復興期の助成

「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」では、ボランティア活動の継続や復興支援を目的に助成を行っています。

※「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会等が協働し、被災地及び被災者主体のボランティア活動を支援する組織です。

④企業や個人からの寄付等

【災害ボランティア活動資金をつくる】

災害ボランティアセンターや災害ボランティア活動を支援するため、独自の活動資金を集める方法があります。

そのためには、活動の内容を明示し、市民の理解と共感を得ることが大切です。

また、災害ボランティアセンターや災害ボランティア活動の支援のための寄付は、現地に赴かなくても可能なボランティア活動の一つとして周知（広報）することも、有効な方法です。

4 情報 ～情報発信は重要～

1 情報担当の設置

災害時には、多くの人が情報を求めているため、被災当初から問い合わせが殺到します。特に協働型運営の場合、情報共有の不足から誤った情報が流れ、それが救援活動を損ねる結果になる場合もあります。

そこで、マスコミをはじめとする外部からの照会事項に対しては、本部でルールを決め、組織的に対応する必要があります。

発信する情報は、「①被災地外から人材・資源などを確保するための情報」と、「②現地の活動状況について不特定多数の人々の理解を深め、支援の輪を広げるための情報」という視点があります。②の視点は、忙しい中で忘れがちになるかもしれませんが、社会の理解を広げるためには重要です。

どのような情報を、どのように発信すべきかについて、よく話し合うことが重要です。

情報は、時間を決めて積極的に出していく…忙しいからといって対応をおろそかにしていると、刻々と変化する正確な情報が伝わらず誤解が生じることになりかねません。また、個々の照会に対応していると大変手間のかかることですが、時間を決めて行う記者発表と組み合わせて、積極的かつ丁寧な対応が求められます。

2 情報発信体制の確立

記者発表のほか、災害ボランティアセンターの公式ホームページを開設したり、新聞・テレビ等のマスコミ、地元コミュニティFM、チラシ、口コミ等によりできる限り情報を発信し続けることが大切です。

これまでの災害では、インターネット担当としてNPOスタッフやボランティアが交代で担っている例が多く見られますが、非常に重要な要素であるだけに、社協としては、平時からホームページだけではなく情報発信を担える職員の養成に努める必要があります。

メディア	対象	信頼性	伝播性	記録性	〇〇力	備考
コミュニティFM	被災者向け					
	支援者向け					
テレビ(地元局)	被災者向け					
	支援者向け					
テレビ(キー局)	被災者向け					
	支援者向け					
新聞(地元紙)	被災者向け					
	支援者向け					
新聞(全国紙)	被災者向け					
	支援者向け					
ホームページ	被災者向け					
	支援者向け					
ツイッター等SNS	被災者向け					
	支援者向け					
エリアメール	被災者向け					
	支援者向け					
	被災者向け					
	支援者向け					

IV-3 災害ボランティアセンターの運営

1 災害ボランティアセンターの一日

とにかく業務量が多く、ストレスのたまる内容なので、できる限り規則的な時間配分を心がけたいものですが、深夜まで作業を行うことが少なくありません。

その場合でも、地元スタッフができるだけ過重労働にならないように配慮が必要です。

【主な流れ】

- 
- ・朝の打合せ（昨日の状況確認、本日の役割の確認、ニーズの確認、物資等の確認など）
 - ・ボランティアセンター開所（ニーズ受付、ボランティア受付開始）
 - ・マッチング開始
 - ・ボランティア送迎開始
 - ・ボランティア受付終了
 - ・ボランティア活動終了
 - ・ボランティア送迎開始
 - ・ボランティアセンター終了
 - ・ニーズ受付終了
 - ・片付け
 - ・ボランティアセンタースタッフミーティング
（各班からの報告・反省、問題の対応策、翌日のコーディネートの準備等）
 - ・各班での打合せ

2 ニーズの把握

1 ニーズと活動紹介（マッチング）

ボランティアの紹介は、原則として高齢者や障害者などの要援護者や、災害程度がより深刻な方を優先することになります。しかし、個別ニーズに対応する場合、ニード票だけでは何人くらいのボランティアに行ってもらえばいいか、被害程度や実際の活動内容も判断の難しいケースが多く存在します。また、電話が不通となっている地域も多く、事前の連絡が十分にできない場合もあります。その場合は、被災地域の住宅や避難所を訪問して確認することが必要になります。

なお、時間の経過とともに寄せられるニーズも増えていきますが、要援護者の声は、災害ボランティアセンターに届きにくいことが多いので注意が必要です。

【ニーズ対応への注意事項】

○引き受け内容について

引き受け可能な内容

- ・住宅（店舗付きも含む）等の後片付け
- ・その他危険を伴わない軽作業
- ・専門技術を要さない作業

引き受け不可能な内容

- ・危険が伴う作業
- ・専門的技術を要するもの
- ・宗教の布教活動や特定の政治活動に関すること

※判断がつかない場合は、検討した後、回答することを伝える。

▼引き受け不可能で、他に行政の担当部局がある場合は、その連絡先を伝える。

（粗大ごみ、大型廃棄物等の運搬、倒壊家屋の廃材撤去、屋根の破損箇所の修繕）

《災害時要援護者支援チーム》

要援護者のニーズ調査等に特化した別動班です。要援護者や被災の程度が大きかった地域を選び、その地域ごとにスタッフ（ボランティアを含む）を派遣し、地域ごとの担当ボランティアコーディネーターとその地区の民生児童委員や自治会長等と協働して、優先順位の高いニーズが出てきにくい家庭を洗い出し、ニーズを的確に把握していきます。

2 時間とともに変化する避難所などの生活ニーズと救援活動の変遷及びその特徴

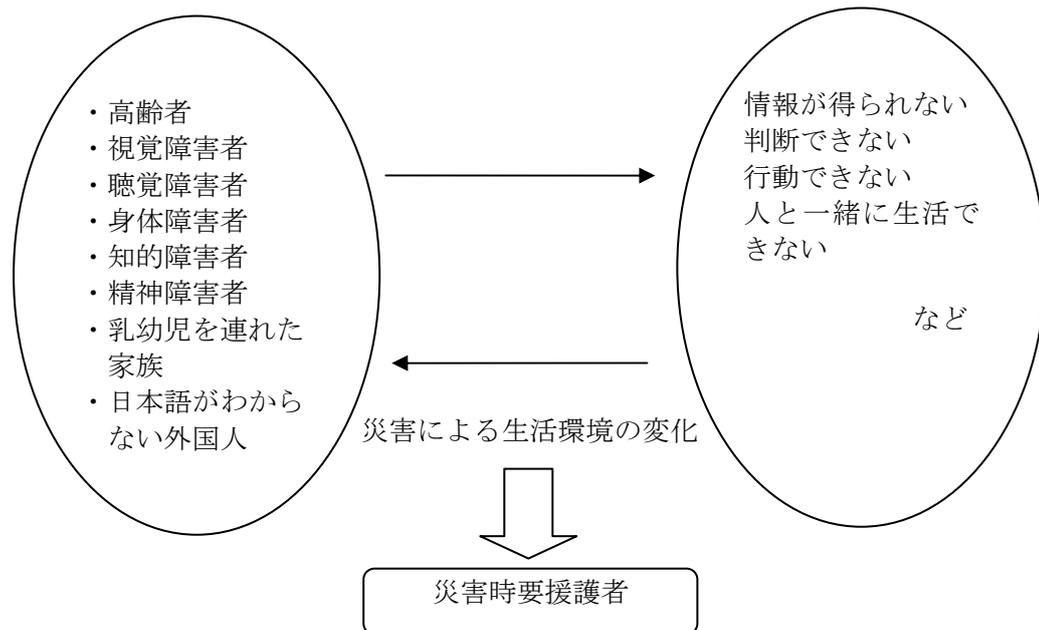
避難生活初日	<ul style="list-style-type: none"> ・食糧、飲み水の絶対量が足りない。家族で分けあう。 ・衣類、日用生活品が足りない。子どものオムツが必要。 <p>※3日目くらいで解決。救援物資が届くようになる。</p>
救援活動第1段階 発生直後	<p>□避難、安否確認等の時点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・混乱等により組織活動が困難な時期。 <p>⇒近隣住民同士の協力により安全な場所への避難、安否確認。</p>
避難生活 2～3日目	<ul style="list-style-type: none"> ・食糧が足りない。温かい汁物がほしい。子どものオムツが足りない。診察してほしい。生活用水が足りない。知り合いの安否を知りたい。 <p>※おにぎり程度の食糧の提供。</p>
救援活動第2段階 発生～3日目	<p>□支援活動の開始</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンターの設置により組織活動が徐々に可能になる時期。 <p>⇒避難所の対応、安否確認、ニーズ調査が中心。</p>
避難生活 3日目～一週間	<p>個別援助のニーズが高まってくる</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温かい汁物がほしい。野菜、果物がほしい。洗濯したい。お風呂に入りたい。半壊の自宅から必要なものを引き出してほしい。別の場所に移りたい。亡くなった人を供養したい。介護を手伝ってほしい。通院したい。買い物に出たい。役所の手続きがしたい。 <p>※在宅の高齢者家庭などへの救済物資の配給が見落とされがちである。 ※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。</p>
救援活動第3段階 発生～一週間	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者のニーズが個別的なものへ変化する時期。 <p>⇒ニーズを把握し、コーディネート力を発揮する時期。 がれきの撤去や、後片付け、物の搬送が中心。</p> <p>※支援活動・コーディネートがピークに達する時点。</p>
避難生活～2カ月	<ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅などへ引っ越したい。集会場所がほしい。気分転換がしたい。プライバシーを守りたい。家を修理したい。
救援活動第4段階 発生～2カ月	<p>□当面の生活維持の時点</p> <p>⇒避難所、仮設住宅へ入所している方や、高齢者や障害者への支援が中心。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンターを通常体制に切り替える時点。 ・地元住民の継続的な活動となる時期。 <p>※被災者が自立に向けて生活を立て直す時期。</p>

3 災害時要援護者の考え方

災害時には、日ごろ我々が接している援護を要する方だけでなく、災害が起こったことで援護を要すべき事情を抱えた人々がすべて災害時には要援護者となります。

一般的に災害時要援護者とは、高齢者、身体・知的・精神障害者、乳幼児、乳幼児を養育する方、外国人など不自由が生じやすい人を指しています。

ただし、平時には福祉的な関わりを持たない人々であっても、災害によって平時と異なる環境におかれて生じたバリアによって一定の配慮を要する状況になる場合もあります。



【災害時要援護者、その他配慮を要する方の一例】

- ・ 介護が必要な高齢者や障害のある方
- ・ 聴覚や視覚、言語などの障害のある方
- ・ 車いすやペースメーカーなどの補装具、補助具が必要な方
- ・ 医療サポートの必要性が大きい方、アレルギーやアトピーのある方
- ・ 小さな子どもがいるお母さんやご家族
- ・ 自閉症などコミュニケーション障害のある方、ペットを飼っている方（集団避難生活が困難となります。）
- ・ 精神的に不安定な方（普段は落ち着きのある方も被災のショックで一時的、長期的に混乱状態に陥ることが考えられます。）
- ・ 日本語が不自由な外国の方（被災状況、炊き出し、物資供給、健康状態などの情報の発受信が困難となります。）
- ・ 経済的に困難が大きい方

4 ボランティアコーディネート

1 マニュアルにとらわれすぎない

基本は日常のボランティアコーディネートと同様です。しかし、災害時には、平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ることや、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、異なる点も多くあります。そのため、初期の混乱期には、組織的なルールや何をすべきかを決め、行動するためにマニュアルが必要ですが、それぞれの現場に合わせて改善を加えていくことが大切です。過去の災害でも、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。

2 ボランティアの紹介と活動紹介

災害ボランティアセンターでのボランティアコーディネートには、通常と異なることも多く、①大勢のボランティアが参加する、②参加されるボランティアがほとんど初見の方で信頼関係ができていない、③リスクマネジメントが難しいといった点に留意する必要があります。

ニーズに対して「必要数のボランティアを派遣する」というスタンスになる場合がありますが、ボランティアの力を必要としている被災者にボランティアを紹介し、被災者の力になりたいという思いを持ったボランティアに活動を紹介するという、ボランティアコーディネーター本来の「結ぶ」という役割を忘れてはいけません。例えば、ボランティアセンターの清掃や近所の公園の清掃などであっても、それがどういう意味を持っているのかボランティアに説明し、理解を得る努力が必要です。それなくしては、「被災地までボランティアに来たのに公園の掃除だけだった」ということになり、せっかくの思いを無にしまいます。

忙しい中で大変なことですが、だからこそ「ニーズを持つ方にボランティアを紹介し、ボランティアに活動を紹介する」という基本姿勢が大切です。

3 マッチングの手法

過去の災害で、さまざまな手法が考案されており、下記の方式はその一例です。それぞれに一長一短がありますので、その都度、適当と考えられる手法をとっても良いでしょう。

○飯場方式

「ニーズ票」をもとに、コーディネーターが必要な数のボランティアを募って、支援先に送り出す方式。

○ポストイット方式

活動場所、活動内容、必要な人数が書かれている「ニーズ票」にボランティアが、自分の名前の書いた「付箋紙」（ポストイット）を貼っていき、それが定員に達した時点で活動に向かう方式。

○職安方式

ボランティア情報カードを掲示することによって、ボランティア自らで活動を選択し、グループづくりをする方式。

4 受付から活動終了まで押さえておきたいポイント

- 受付では笑顔でボランティアを出迎える。
災害ボランティアは、基本的に交通手段や装備などは自己完結で行います。気持ち良くボランティア活動ができるよう笑顔で迎えましょう。
- ボランティア保険に加入していることを確認し、加入していない場合は受付で加入する。
万が一、ボランティアがケガ等を負ってしまう危険もありますので、ボランティア保険には必ず加入しましょう。また、ボランティアの緊急連絡先は必ず控えましょう。
- ボランティアの指導を行う。
活動にあたっての留意事項について活動前に確認しましょう（無理をしない、勝手に行動しない、活動報告を必ず行うなど）。
- 災害ボランティアは、長靴やヘルメットなどの装備をしてくるが、スコップなどの機材は基本的に災害ボランティアセンターで準備する。
災害ボランティアの装備は基本的に自己完結ですが、スコップなどは持参できないので、資機材として災害ボランティアセンターで準備しましょう。
- 地元の地理に詳しくないボランティアも来るので安全に活動先に到着する工夫をする。
- ニーズの緊急性の判断は、被災の程度、家族状態、衛生状態等の基準で判断すること。
- 活動終了時、ボランティアに対しボランティアコーディネーター側から感想や要望などについて具体的に問いかける。

V マニュアルを作成しよう

マニュアル作成までの流れ

1. マニュアル作成に向けた検討体制・スケジュールを決定しましょう



2. 社協が災害救援に取り組む意義、現状を全員で確認しましょう



3. 社協が行っている事業を分析しましょう



4. 災害 VC を含めた災害救援活動の人員、資源を考えましょう



5. 地域にあったマニュアルを作成しましょう



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
※担当職員が異動により変わることもあるので毎年検証することが望ましい。

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となります。先行事例では、部局横断のワーキングチームと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、理事会等の議決を得ることがより有効となります。

<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。

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。

下の表は、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。

※桑原英文氏（JPCom 代表）作成資料に基づき加筆

コラム

市町村によって状況は異なりますが、福祉協力員や行政協力員が災害時に地域のニーズ把握を行う役割を持っているところもあります。行政とも連携を密にしながら、地域の状況を日常的によく把握しておきましょう。

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>

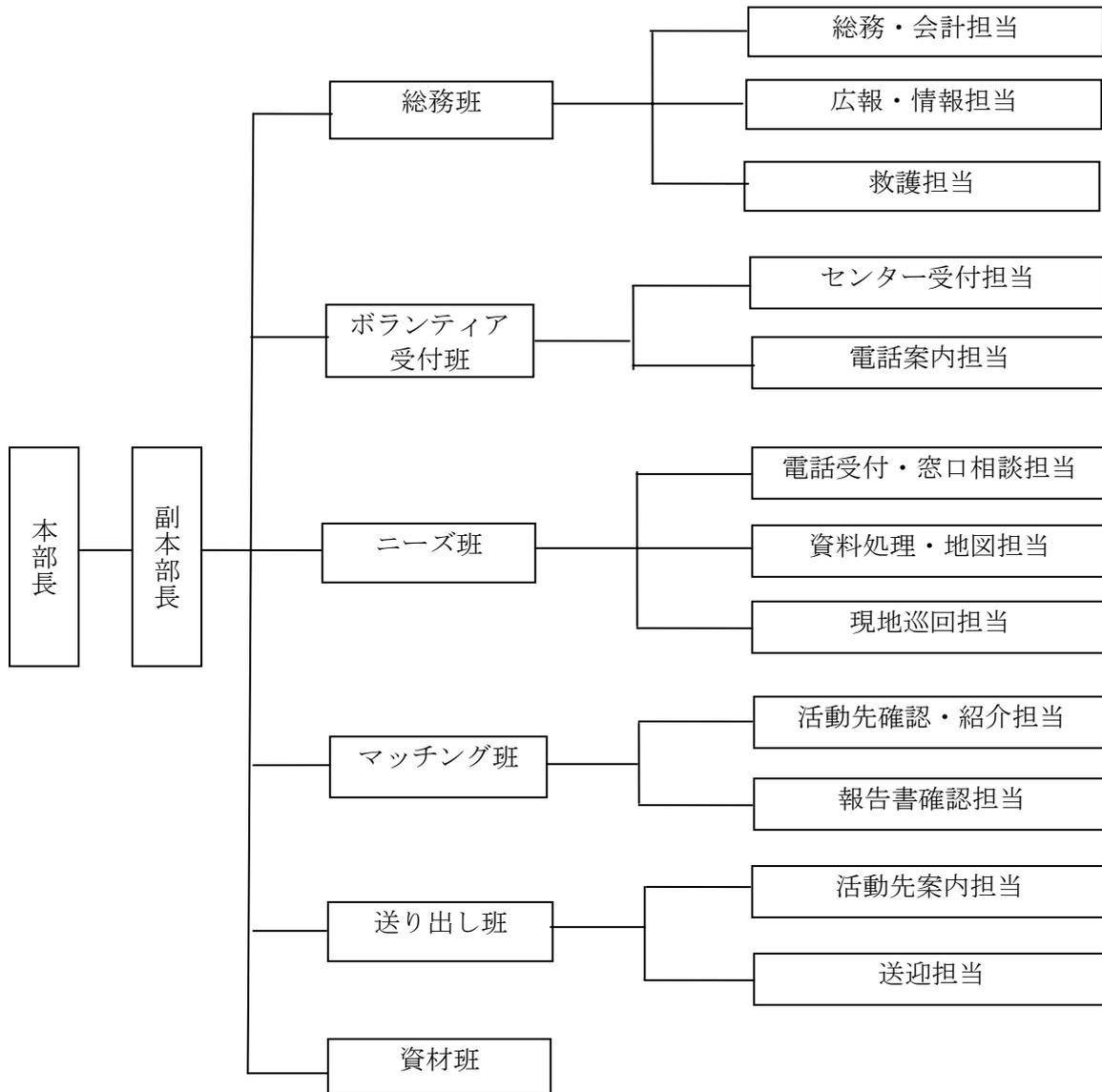
- 平時の事業が停止・低下した場合の地域や個人（利用者等）への影響度を検討したか。
- 事業が停止した場合の影響度の検討から、災害時にも継続しなければならない事業の選定及び事業実施する場合の規模を検討したか。
- 災害時に社協に求められる（あるいは、行政から依頼される）事業を含めた各事業の優先度を検討したか。

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。

《災害ボランティアセンターの組織体制例》



<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。

組織の役割（例）

組 織	役 割
本部長	全体統括、渉外
副本部長	運営統括、マスコミ対応、本部長の補佐
総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・新しいニーズの発見、新しいプログラムの創出 ・県災害ボランティア本部、地元災害対策本部、他市町村災害ボランティアセンターとの連絡調整 ・マスコミ対応 ・ホームページでの広報・啓発 ・寄付預託受入 ・予算管理 ・データ把握、収集 ・災害ボランティアセンター運営に必要な備品・事務用品の確保・管理（コピー機、印刷機、パソコン、電話機、FAX、コピー用紙等） ・資機材確保 ・駐車場の確保 ・特別なスキルを持ったボランティアの活動機会の提供 ・「ボランティア活動証明書」の発行 ・救護（病気・けがへの救急対応）、ボランティア保険会社への対応 ・被災者相談や苦情への対応 ・運営スタッフのローテーション管理 ・打合せ、ミーティングの進行と記録の作成
ボランティア受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・当日ボランティアに来た人への受付、受付票の管理 ・ボランティア保険加入確認及び加入手続き ・ボランティア希望者からの電話による問い合わせへの対応 ・ボランティア数の集計
ニーズ班	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者からの電話や来所による受付（ニーズ把握） ・ボランティア要請票の作成 ・活動場所の住宅地図の添付
マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認 ・ボランティア要請書に基づくボランティアの確保とチーム編成 ・ボランティアへの活動に際しての注意事項の説明 ・ボランティア活動後の活動報告書の受け取り ・活動報告書の整理
送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動場所の説明 ・資機材や必要物品の受け渡し、資機材管理 ・送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し
資材班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動に必要な資機材の調達・保管・メンテナンス ・ボランティアに必要な資材の受け渡し

5 地域にあったマニュアルを作成しよう

地域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。

マニュアルの基本構成としては、「社協が行う災害救援活動の基本方針（理念）」、「災害発生時の初動体制（情報収集、職員安否確認と参集、要援護者の安否確認・避難支援）」、「災害救援活動の組織体制づくり」、「災害ボランティアセンターの設置・運営」、「福祉サービス事業の実施・開発体制」、「復興期における支援活動」、「平常時の取り組み（小地域福祉活動／要援護者支援ネットワークづくり／関係機関・施設・団体の連携体制の構築）」があげられます。

なお、社協組織強化レベルのみならず、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。

6 マニュアルの内容を周知・検証し、見直しする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。

VI 市町村社会福祉協議会における平常時及び災害発生時から復興支援に至る流れ

1 平常時の対応

- (1) 災害発生時の対応について自治体との合意形成
- (2) 一人暮らし高齢者や障害を持っている方々などに対する災害時の対応の構築
 - ・地域支え合いマップ等の作成による災害時の避難誘導體制の構築
 - ・災害時緊急キット等の配布による要支援者の情報の共有化
- (3) 地元関係団体（ボランティア、NPO、社会福祉施設、商工会議所、商工会、青年会議所、地域防災組織等）との災害時の対応協議
- (4) 地元住民に対するボランティア意識の啓発
- (5) 自治体、ボランティア、住民、関係機関・団体による災害ボランティアセンター設置運営訓練

2 災害発生から災害ボランティアセンター設置、そして復興支援までの流れ

- (1) 災害発生直後
 - ①近隣住民、民生児童委員等による一人暮らし高齢者や障害を持っている方々の安否・所在（避難先）等の確認
 - ②家屋、ライフライン、情報網、交通などの被害状況把握と行政災害対策本部からの情報収集
 - ③災害ボランティアセンター設置について協議
 - ④災害ボランティアセンター開設準備（組織体制、役割、スケジュール等）
 - ⑤ボランティア要請のニーズ調査
 - ⑥住民に対する広報活動
- (2) 災害ボランティアセンター開設（災害発生から3日程度）
 - ①災害ボランティアセンターにおけるボランティア受け入れ、派遣業務
 - ②被災地及び周辺地域の状況確認
 - ③情報収集と発信
 - ④ボランティアニーズに対応した活動内容の変更
- (3) 災害ボランティアセンターの閉鎖と復興支援センター（仮称）への移行
 - ①災害ボランティアセンター閉鎖の時期、方法についての協議
 - ②災害ボランティアセンター閉鎖に伴う残務整理（資機材の整理や精算、報告書の作成等）
 - ③方向性の協議
 - ④自治体、住民、地元関係団体等による生活支援・復興に向けた復興支援センター（仮称）のあり方協議（生活支援や復興に向けたニーズ把握や支援体制の構築）
 - ⑤復興支援センター（仮称）の設置

Ⅶ 関係機関との連携について

被災者の多様なニーズに即し、迅速で的確な対応・支援を図るには、市町村災害対策本部はもとよりボランティアやNPOをはじめ地域の様々な機関・団体等との連携及び協働体制をいち早く築き、それぞれの機能を活かした効果的な活動の展開を図っていくことが必要です。

機関名	活動内容
秋田県災害ボランティア支援センター（県社協）	統括的な後方支援組織として、県内外からの人的・物的支援の調整、情報や資機材の提供、市町村災害ボランティアセンターの設置支援及び継続的な活動支援等を行う。
市町村災害対策本部	市町村災害ボランティアセンターとの連携を密にし、情報の共有化を図る中で、救援ボランティア活動が効果的に行われるよう、側面的な活動支援を図る。
市町村行政	社協等と連携・協働し、市町村災害ボランティアセンターの設置・運営への支援を行うとともに、災害対策本部及び行政の各セクションとのパイプ役（連絡調整役）を担う。
ボランティア・NPO	市町村災害ボランティアセンターの設置・運営の支援及び被災者の救援・復興支援を行う。
近隣市町村社協	近隣市町村社協は、平時から災害時に顔の見える関係を作っておくとともに、災害発生時には、相互に連携を取りながら、市町村災害ボランティアセンター運営の積極的な支援を行う。
民生児童委員協議会	要援護者の安否確認及びニーズ把握等を行う。
社会福祉施設	利用者の安全確保と要援護者の緊急受け入れ及び施設機能を活かした在宅者への支援等を行う。
保健・医療機関 （メンタルヘルス活動）	被災者へのメンタルヘルス活動は、基本的には県健康推進課や県障害福祉課、日本赤十字社が専門的な立場から行う。ボランティアとしての活動は、友愛訪問、集会所でのふれあいサロン等をとおしてコミュニケーションづくりを行う。
企業・組合	各企業・組合等の特徴を活かし、救援・復興支援活動への取り組みを行う。

Ⅷ 災害ボランティアセンターの閉鎖について

(1) 閉鎖の判断

設置協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。実際の閉鎖の際には行政、被災地の住民組織、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、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き出し見極める。
- 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カ月が目安である。

②留意事項

- ・ボランティアは被災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です」「被災者の復興支援のために、長期的な活動が必要です」などとなりがちであるため、被害が大きい場合は、生活支援や復興支援の視点で協力してもらうことも視野に入れましょう。
- ・災害ボランティアセンター閉鎖後は、地域福祉の視点で速やかに被災者の生活支援が行えるような体制整備が重要であることから、閉鎖後に社協職員がボランティア活動を行うなどの状況は避けましょう。

(2) 閉鎖の周知

- ①閉鎖が決まったら、市町村災害対策本部、県社協へ連絡する。
- ②地元広報誌、全戸配布チラシ、市町村災害ボランティアセンターのホームページを活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。
- ③災害ボランティアセンタースタッフや地元ボランティア、関係機関・団体等を集めた閉鎖式を行った事例もあります。
- ④閉鎖後の業務引き継ぎについても関係者に周知する。
- ⑤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する。

(3) 閉鎖に伴う業務

- ①対応を終えていない引き継ぎ先や、日常支援の展開方法について検討する。
- ②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する。
- ③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する。
- ④活動報告、決算報告を作成する。

(4) 生活支援に向けた支援活動

災害ボランティアセンターが閉鎖されても災害復興への取り組みは続きます。災害ボランティアセンターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められます。

参考資料

横手市社会福祉協議会職員参集のルール例

横手市社協職員の防災心得

- 1・横手市社会福祉協議会職員として、地域住民の生活やサービス利用者を災害から保護、支援するため、平時から備える項目を定めるとともに、下記の心得を念頭に置き防災体制の整備を図る。
 - ① 防災に関心を持ち、横手市社会福祉協議会災害対応マニュアルを確認しよう
 - ② 横手市地域防災計画における横手市社会福祉協議会の役割を理解しよう
 - ③ 防災応急対策に必要な関係機関との連携を確認しよう
 - ④ 定期的に防災用品の整備と点検をしよう
 - ⑤ 災害時の社協職員としての行動を家族に話しておこう

- 2・横手市社会福祉協議会職員として、日頃から自分の行動や分担する業務について確認するとともに、非常配備時は常に以下のことを念頭において行動する。
 - ① 災害情報や災害対策本部の指示に注意する。
 - ② 家族の安全を確保した後、直ちに参集する。
 - ③ 出張時や外勤時、勤務時間外でも所属部署との連絡を取る。

- 3・横手市社会福祉協議会職員は、住民のサポーターとして地域の防災活動に積極的に参加するとともに防災対策に努める。

- 4・災害時における職員の参集及び範囲については、「警戒配備（第1次配備）」と「非常配備（第2次配備）」とする。

警戒配備（第1次配備）

◆自主参集の範囲：次に定めた職員

（自主参集が定められている職員は、所属する部署へ参集すること）

本 部：事務局長、次長兼総務課長、地域福祉課長、事業運営課長
 福祉センター：福祉センター長
 特 養 施 設：施設長、生活相談員、看護主任、介護主任
 各 事 業 所：管理者

地 震	<p>状況：横手地域に、震度4の地震が発生したとき。</p> <p>対応：状況を確認し、被害がある時は次長兼総務課長へ連絡するとともに、必要な措置をとる。</p>
風 水 害	<p>状況：秋田地方気象台が、横手市管内に大雨警報、洪水警報及び暴風警報を発生したとき。</p> <p>対応：状況を確認するとともに必要な対策を講じ、被害がある時は次長兼総務課長へ連絡する。</p>
台 風	<p>状況：大型台風の通過に伴う暴風雨圏内となることが予測されたとき。</p> <p>対応：状況を確認するとともに必要な対策を講じ、被害がある時は次長兼総務課長へ連絡する。</p>
火 災	<p>状況：福祉センター及び運営施設周辺において、火災が発生したとき。 ＊延焼の恐れがあるときは、直ちに非常配備に移行する。</p> <p>対応：状況を確認し、必要があれば次長兼総務課長へ報告する。 ＊延焼の恐れがある場合、非常配備に移行し緊急の職員動員をかける</p>
<p>◆配備時間</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警戒配備開始から、体制解除まで 	
<p>◆指示・情報伝達</p> <ul style="list-style-type: none"> ・次長兼総務課長は、必要に応じて本部内において協議し、状況により事務局が指示を行う。 ・所属長は、関係部署への指示や情報提供を徹底する 	
<p>◆体制の解除または配備の移行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被害のない場合は、管理職が体制の解除を行う。 ・事務局長が必要と判断した場合、会長と協議のうえ「災害対策本部」を設置し、非常配備（第2次配備）に移行する。 	

非常配備（第2次配備）

◆自主参集の範囲：職員全員参集(パートを除く)

1. 横手市社会福祉協議会災害対策本部を設置する。
2. 参集場所は原則として所属部署とするが、道路状況等により参集できない場合は、所属長に連絡し、最寄りの福祉センターか施設に参集する。
3. 参集の方法は被害状況にもよるが、各自の判断で可能な交通手段とする。
4. 自らの負傷、家族の負傷、自宅等の被害、又は世帯状況により自宅を離れられない場合は、その旨を所属長に連絡し指示を仰ぐ。
5. 災害発生直後の現場において、人命救助や避難誘導等の応急的な人道措置に携わっている場合は、その旨を所属長に連絡し指示を仰ぐ。
6. 参集途上において、職員は市内の状況（被害状況）を把握し所属長に報告する。

地 震	<p>状況：横手地域に、震度5弱以上の地震が発生したとき</p> <p>対応：利用者の安否を確認し、安全確保のための手段を講ずる。被害状況を確認し、災害対策本部へ連絡し必要な措置をとる。 ※状況に応じパート職員への出勤要請を行う。</p>
風 水 害	<p>状況：河川の氾濫による浸水、土砂崩れ、家屋の倒壊など、局地的な災害が発生したとき。</p> <p>対応：利用者の安否を確認し、安全確保のための手段を講ずる。施設周辺の安全確認及び対策を取る。被害状況を確認し、災害対策本部へ連絡する。※状況に応じパート職員への出勤要請を行う。</p>
台 風	<p>状況：福祉センター及び運営施設が台風による被害を受けたとき。</p> <p>対応：警戒配備段階で必要な緊急処置を取るが、それでも被害が出た場合は、風水害に準じた対応を取るものとする。 ※状況に応じパート職員への出勤要請を行う。</p>
火 災	<p>状況：福祉センター及び運営施設から火災が発生したとき。または、周辺火災により延焼の恐れ(免れない可能性が高い)があるとき。</p> <p>対応：防火計画に基づき職員を招集し、利用者の避難誘導など、迅速な対応に努める。被害状況を確認し、災害対策本部へ連絡する。</p>
そ の 他	<p>状況：上記以外で不測の事態が発生し、配備が必要なとき。</p> <p>対応：利用者の安全確保について取れる手段を講ずる。施設周辺の安全確認及び対策を取る。被害状況を確認し、災害対策本部へ連絡する。</p>

◆指示・情報伝達

- ・災害対策本部において協議し、福祉センター、および関係福祉施設に連絡する。また、必要に応じて関係機関との連絡調整を行う。
- ・センター長、及び施設長は関係部署への指示や情報提供を徹底する

◆第2次配備の解除

- ・応急的な復旧支援が一段落し、二次災害の恐れがなくなった時点で、災害対策本部において協議のうえ、会長又は事務局長が第2次配備の解除を行う。