

安芸太田町被災者生活サポートボラネット 推進マニュアル

～安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター事務局運営編～

平成21年3月

安芸太田町被災者生活サポートボラネット推進会議
社会福祉法人 安芸太田町社会福祉協議会

はじめに

近年、日本各地で毎年のように地震や河川の氾濫・土石流により、人々の暮らしに多大な被害を及ぼす災害が発生しています。

今日、大規模な災害が起こった場合、被災地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。市町災害ボランティアセンターは、「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定着していることから、安芸太田町社協としても、常設している安芸太田町ボランティアセンター機能を生かし、町域での災害発生時には、その被災状況により被災地域・被災者への効果的な生活支援活動を行っていくため、「安芸太田町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、本会では、災害発生時における被災地域・被災者の生活支援活動（災害時の福祉救援活動）についても、事務局組織全体でかかわっていくことが重要ですが、具体的な事務局職員の動きを定めたマニュアルは未策定でした。

このマニュアルは、被災地域・被災者の生活支援活動を円滑かつ効果的な活動とするために安芸太田町社協の役割と実働的な事務局職員の動きを明確にし、安芸太田町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」と同時に「事務局運営編」としてまとめたものです。

なお、災害時にその使命が十分に果たせるよう、安芸太田町社協として、この事務局マニュアルに基づいた想定による取り組みをはじめ、防災・減災に向けた取り組みを重ねながら、必要に応じて、内容の修正・更新を図ることとします。

どうか、各職員におかれては、この事務局マニュアルを熟読し、事務局組織が、各自がどう動くかを確認いただき、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。

平成20年3月

(社福) 安芸太田町社会福祉協議会

会 長 森 卓 二

目 次

はじめに

1. 災害時における安芸太田町社会福祉協議会の役割	2
2. 町災害ボランティアセンターと町ボラネットとの関係	3
3. 町被災者生活サポートVC設置運営の基本的な流れと役割	4
4. 災害発生時の対応	
(1) 災害発生時における職員の行動基準	5
(2) 安否確認	5
(3) 職員参集の決定	5
(4) 職員参集基準	6
(5) 職員の対応	7
(6) 緊急連絡窓口	7
(7) 災害が想定される場合の対応	7
(8) 災害対応時の事務局組織態勢	8
5. 緊急支援期（発災～72時間（3日）以内）の対応	
(1) 被災状況の収集	9
(2) 町被災者生活サポートVC設置の検討	9
(3) 町被災者生活サポートVCの設置	10
6. 運営期の対応（町被災者生活サポートVCたちあげ～運営）	
(1) 町被災者生活サポートVCの目的	11
(2) 町被災者生活サポートVCの役割	11
(3) 町被災者生活サポートVCたちあげから運営の流れ	11
(4) 職員の業務支援中の事故対応	20
(5) ボランティアの活動支援中の事故対応	20
(6) 要援護者、避難所（福祉避難所）への対応	20
7. 生活復興期の対応（町被災者生活サポートVC閉鎖～復興）	
(1) 町被災者生活サポートVC閉鎖の決定	21
(2) 救援物資等の整理	21
8. 平常時の対応	22

1. 災害時における安芸太田町社会福祉協議会の役割

災害発生時に、安芸太田町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）が常設している安芸太田町ボランティアセンター機能を生かし、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、被災状況に応じて、安芸太田町行政をはじめとする町域の関係機関・団体等や外部からの支援、それらの協働が促進される場として、安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター（以下「町被災者生活サポートVC」という。）を共同で設置し、要援護者を含めた住民に対して、ボランティアによる災害救援活動を組織的に行う総合窓口の役割を担います。

また、町被災者生活サポートVCは、平常時からのネットワークを生かした安芸太田町被災者生活サポートボラネット（以下「町ボラネット」という。）が主体となり、町域の関係機関・団体等が協働して被災者・被災地支援を行います。

（名称の説明）

※1 安芸太田町ボランティアセンター

町社協において、平常時からボランティアの推進や組織化、活動の支援を目的とした常設の機関です。また、この機能を災害時にも生かします。

※2 安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター

災害時のみ設置され、被災者生活サポートボランティア活動（災害ボランティア活動）を円滑に運営するための、町域の総合窓口です。被災状況の把握・被災者のニーズの調査、ボランティアに現地で必要な活動紹介を行い、被災者の救援活動及び生活支援活動を行う組織です。

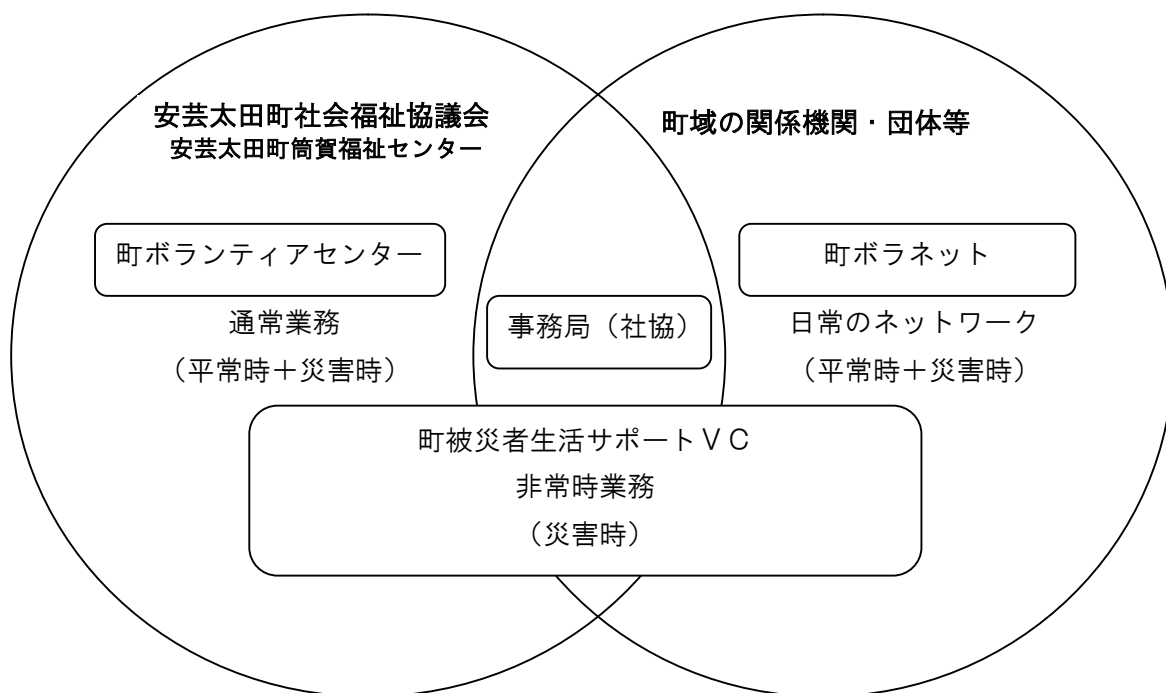
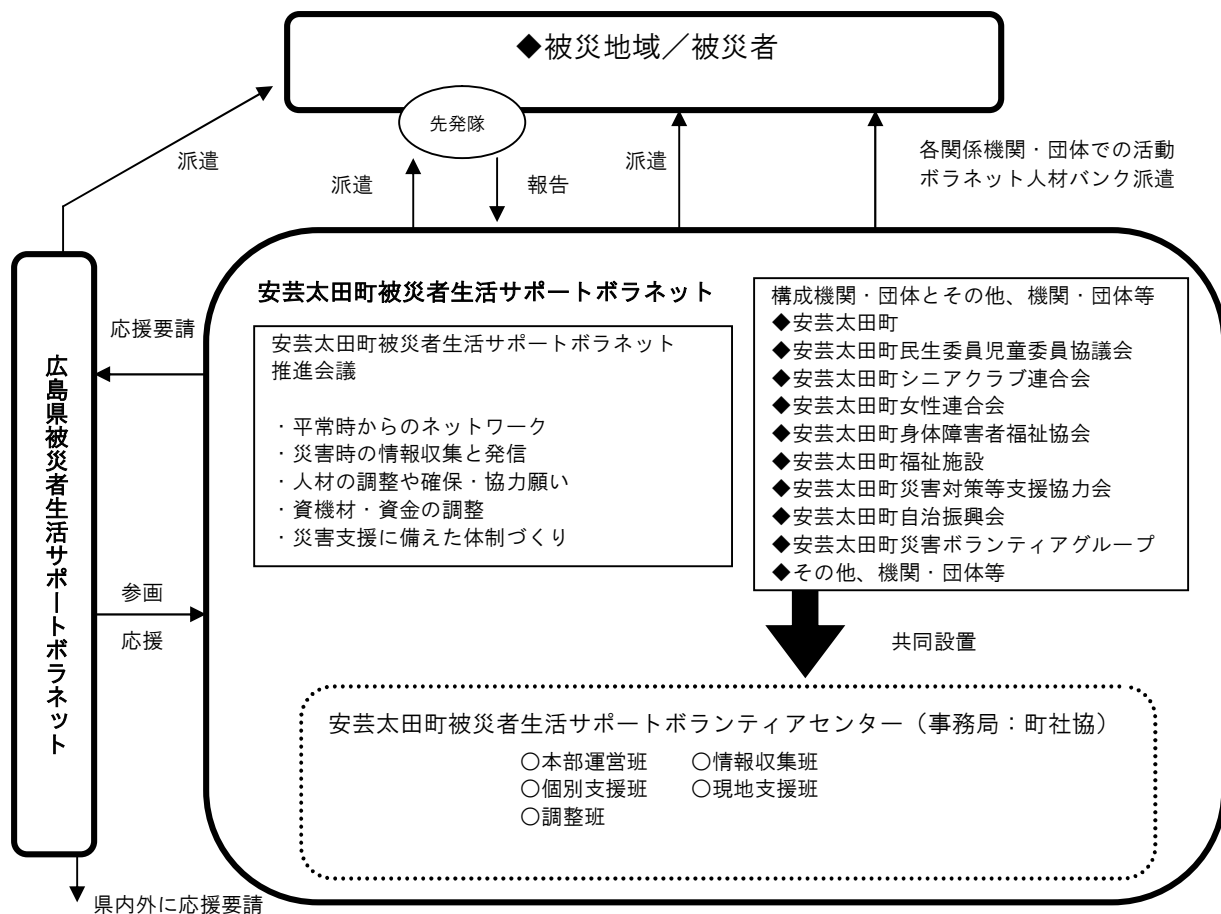
また、平常時からのネットワークを生かした町ボラネットが主体となることから、町社協として、町ボラネットの事務局も兼ねています。

<想定される役割>

町ボラネットによるネットワーク機能を活かし、(1)～(11)の役割を展開する。

- (1) 町被災者生活サポートVCの設置
- (2) 被災状況、被災者の支援ニーズ等の把握
- (3) 災害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
- (4) ボランティアと行政・関係団体との仲介・調整
- (5) 災害ボランティアへの支援（コーディネート）
- (6) 町被災者生活サポートVCの運営と人材確保
- (7) 要援護者の生活支援
- (8) 避難所（福祉避難所）の支援
- (9) 町ボラネット事務局の運営
- (10) 県ボラネットとの連絡調整
- (11) その他円滑な災害ボランティア活動のための支援業務

2. 町災害ボランティアセンターと町ボラネットとの関係



3. 町被災者生活サポートV C設置運営の基本的な流れと役割 (職員参集基準「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。

- 町社協が町被災者生活サポートV Cや町ボラネットに取り組む意義や役割を認識する。
- 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

- 町防災無線、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時間以内】

町被災者生活サポートV C構成員は、筒賀福祉センターに参集する。

各班は、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派遣し、被災状況等を把握する。
- 町災害対策本部へ職員を派遣し情報収集を行う。
- 町被災者生活サポートV C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。

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

町被災者生活サポートV Cを運営する。

- 被災者への生活支援を行う。
- 災害ボランティアと行政・関係団体との仲介・調整。
- 災害ボランティアへの支援（コーディネート）。
- 災害ボランティア関連情報の収集・発信。
- 町ボラネットとの協力態勢を整備する。

○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。

- 町被災者生活サポートV Cの閉鎖を検討する。
- 災害ボランティア活動に関する情報を集約し発信する。
- 平常時の地域福祉活動（生活支援）に移行する。

4. 災害発生時の対応

(1) 災害発生時における職員の行動基準

- ① 自分自身、家族、近隣住民などの安全を最優先に行動する。
- ② 自分自身や周囲の安全確保を行った後、初期消火や出火防止、倒壊家屋等からの人命の救出活動など、二次災害の防止に努める。
- ③ 町防災無線、テレビ、ラジオ等の速報に注意し、正確な災害情報の把握に努める。

(2) 安否確認

平常時には緊急連絡網を全職員に周知、徹底。

<勤務時間中>

- ① 各課長は所属職員（出張、休暇中の職員を含む）の安否確認を行い、事務局長（不在の場合いずれかの課長）に報告する。
- ② 事務局長（不在の場合はいずれかの課長）は、報告をもとに会長に報告。

<休日・夜間、勤務を要しない日等勤務時間外>

- ① 各課長は緊急連絡網で所属職員の安否確認を行い、事務局長（不在の場合はいずれかの課長）に報告。
- ② 事務局長（不在の場合はいずれかの課長）は、報告をもとに会長に報告。

(3) 職員参集の決定

- ① 町被災者生活サポートVC担当者（総務課担当職員、地域福祉課担当職員）は、町防災無線、テレビ、ラジオ等の情報を集約し、担当課長に報告。
- ② 総務課長（または地域福祉課長）は、事務局長に報告し職員参集基準の区分を伺う。
- ③ 事務局長（不在の場合はいずれかの課長）は、報告のあった被災状況により、職員参集基準の区分を決定。
- ④ 事務局長が不在、連絡がとれない場合は、つぎの判断、指示順位に基づき、判断・指示を行う。

<判断・指示順位>

- | | |
|---|-----------------|
| ア | 事務局長 |
| イ | いずれかの課長 |
| ウ | いずれかの主任及び事業所管理者 |
| エ | 職員の合議 |

(4). 職員参集基準

<町被災者生活サポートVCをたちあげない場合>

区分	判断基準	参集者
レベル0	町内で自然災害等により、数世帯が被害を受け、何らかの対応が必要なとき 町外での被災対応が必要なとき	事務局長 全ての課長 町ボラネット担当者

<町被災者生活サポートVCをたちあげる場合>

○風水害等の場合

区分	判断基準	参集者
レベル1	事務局長が必要と認めたとき	事務局長 全ての課長 事業所管理者 町ボラネット担当者
レベル2	大雨・洪水・暴風警報等が発令され町内で浸水、土砂等による被害が発生したとき	レベル1と同じ
レベル3	町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	全ての職員（非常勤も含む）

○地震の場合

区分	判断基準	参集者
レベル1	事務局長が必要と認めたとき	風水害等の場合レベル1と同じ
レベル2	地震が発生し、町内で震度5弱以上を記録したとき	全ての職員（非常勤も含む）

○雪害の場合

区分	判断基準	参集者
レベル1	事務局長が必要と認めたとき	風水害等の場合レベル1と同じ

※ 風水害等の場合のレベル2、地震の場合のレベル2に関しては、あくまでも判断基準とし、被災状況を確認し参集者で協議を行ったうえ、町被災者サポートVCをたちあげない場合もある。

(5) 職員の対応

- ① 職員参集基準のレベルにより、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って速やかに参集します。
※なお、家族や地域・消防団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部署の課長に連絡します。
- ② 参集場所は、町社協本所（筒賀福祉センター）／安芸太田町大字中筒賀2802番地5とする。なお、被災により同地に設置できない場合は、すみやかに代替場所（別途指示）に参集します。
- ③ 参集した職員は、災害対応時の事務局組織態勢（P.8）に基づき、緊急支援期（発災～72時間以内）対応の準備に取りかかります。

(6) 緊急連絡窓口（責任者）

休日・夜間・勤務を要しない日に災害が発生した際の町社協の緊急連絡窓口（責任者）は事務局長（連絡が取れない場合はいずれかの課長）とします。

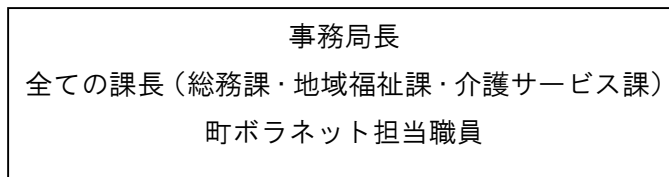
(7) 災害が想定される場合の対応

平日の勤務時間外に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（不在の場合はいずれかの課長）の判断・指示により、町社協事務局に総務課長及び地域福祉課長、町被災者生活サポートVC担当者（総務課担当職員、地域福祉課職員）のいずれかを一定期間待機させることがあります。

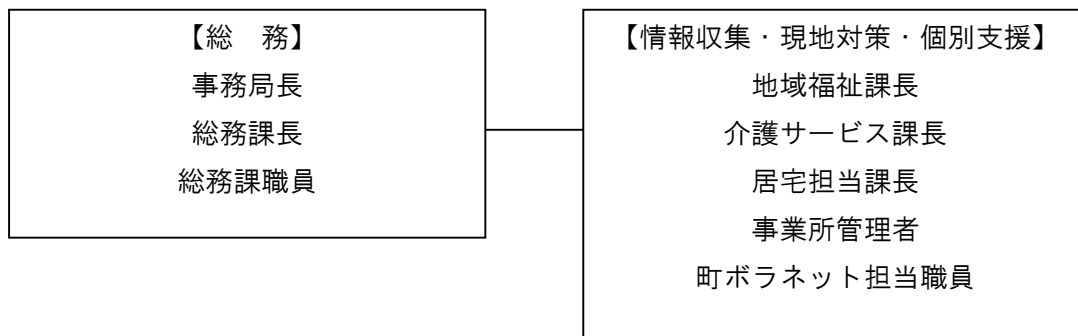
- ① 災害が発生しなかった場合
待機した職員は、状況を事務局長に報告し、つぎの指示（引き続き待機、帰宅）を伺う。
- ② 災害が発生した場合
(4) 職員参集基準（P.6）の決定。

(8) 災害対応時の事務局組織態勢（町被災者生活サポートVCの設置、運営）

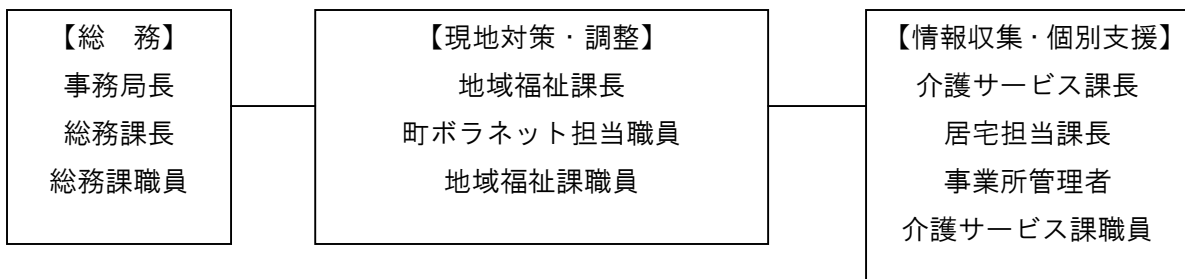
<レベル0>



<風水害レベル1・2、地震レベル1、雪害レベル1>



<風水害レベル3、地震レベル2>



5. 緊急支援期（発災～72時間（3日）以内）の対応

（1）被災状況の収集

- ① 町災害対策本部からの情報収集（職員1名派遣）
 - ア 行政の発表により、死傷者、行方不明者等の状況、交通、水、ガス、電気等のライフラインの被災状況を収集する。
 - イ 福祉施設の被災状況（主に建物の被災情報）を収集する。
- ② 町ボラネット構成機関・団体からの情報収集
町ボラネット構成機関・団体から被災状況や要援護者等の情報を収集する。
- ③ 町社協職員による情報収集
 - ア 被災地に職員を派遣し、被災状況、建物等の被災情報収集。
 - イ 行政から町社協が指定管理を受けている建物及び居住する入居者の安否確認。
 - イ 町社協が提供する福祉サービス利用者の安否確認情報収集。
 - ウ 災害時要援護者地域支援台帳による生活ニーズ等の情報収集。

災害時要援護者地域支援台帳とは、高齢者や障がい者への災害時の安否情報提供や避難援助などの活動を、地域ぐるみで、迅速、円滑に行えるように、災害が発生しそうなときに避難場所へ単独で移動することが困難で、家族などの支援が受けられず地域の方の支援を必要とする方（災害時等援護者）と、その地域支援者を事前に登録したものの。

（2）町被災者生活サポートVC設置の検討

<関係機関等からの情報の集約>

データは常に変動するため、各情報源を最大に活用し、最新情報をまとめ、整理します。

- ① 行政、町ボラネット、社協職員等から収集した情報を集約します。
- ② 事実を知るための情報、町被災者生活サポートVC（事務局職員）が動く判断をするための情報を整理します。
- ③ 外部に出す情報、内部で共有する情報を整理します。
- ④ 収集した情報を記録し、統計資料を作成します。

<支援体制の決定>

- ① 事務局長の指示により、緊急連絡会議（事務局長、全ての課長、町被災者生活サポートVC担当者）を開催します。
- ② レベル0～3の職員参集基準及び緊急支援期の確認事項により「町被災者生活サポートVC」設置の可否について検討し、決定します。
- ③ 町被災者生活サポートVCを設置した場合、各部署において災害対策業務、通常業務を把握し、職員態勢を決めます。

- ④ 町被災者生活サポートVCに設置された職員は、早急に他の職員に自分の通常業務を引き継ぎます。

<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り、被災地域への支援の必要の程度
- 2 行政・町ボラネットとの連携
- 3 町外からの応援していただく社協職員、ボランティアの受け入れ程度

<町被災者生活サポートVCを設置しない場合>

災害に伴う町社協の業務については、職員参集基準レベル0の通常業務の範囲で対応し、災害の状況や何らかの困りごとやニーズを把握し、ネットワークを活かした情報の共有から被災者の生活をサポートします。

(3) 町被災者生活サポートVCの設置

① 構成員

町被災者生活サポートVC構成員（町社協職員）

※なお、必要に応じて、町被災者生活サポートVC構成員以外の県内社協職員、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します。

② 設置場所

設置場所については、町災害対策本部にできるだけ近い場所が望ましいですが、町被災者生活サポートVC運営できるスペースの確保により、町社協本所（筒賀福祉センター）とします。

事務局スペース／ニーズ・ボランティア受付スペース／オリエンテーションスペース
ボランティア休憩・待機スペース／活動資材・救援物資保管スペース

※被災により同地に設置できない場合は、すみやかに代替場所に設置します。

※被災地域が広い場合には、各地域に拠点となるサテライトセンターの設置も考えます。

③ 町被災者生活サポートVC設置の広報

町被災者生活サポートVC設置については、町防災無線、町ホームページ、県社協ホームページを通じて町内外へ広報します。

6. 運営期の対応（町被災者生活サポートVCたちあげ～運営）

（1）町被災者生活サポートVCの目的

被災者・被災地域を主体としながら、被災者の生活支援のためのボランティア活動を効果的・効率的に展開し、一日も早く通常の生活にもどれるよう、その復興につなげます。

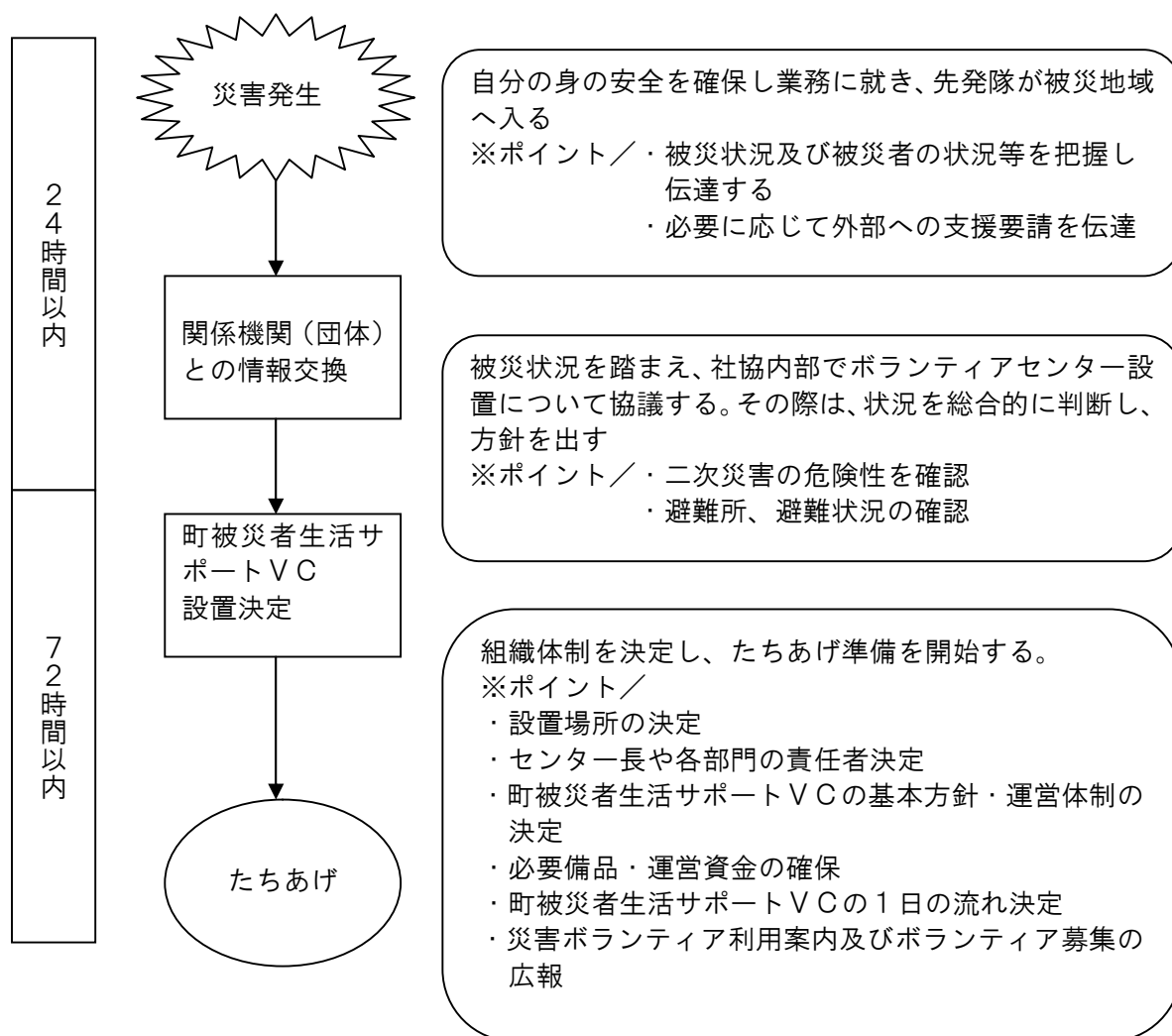
（2）町被災者生活サポートVCの役割

複数の被災者・被災地域のニーズとボランティアをはじめとする支援者・団体のコーディネート（調整）を行います。

（3）町被災者生活サポートVCたちあげから運営の流れ

① 3・3・3の法則（大規模災害と発災後のフェーズ）

- 3：30分 自分の身の確保と救助体制の確保
- 3：3時間 最も危険な状況の方の対応
- 3：3日 可能であれば安否確認の終了をめざし、災害ボランティアセンターのたちあげ

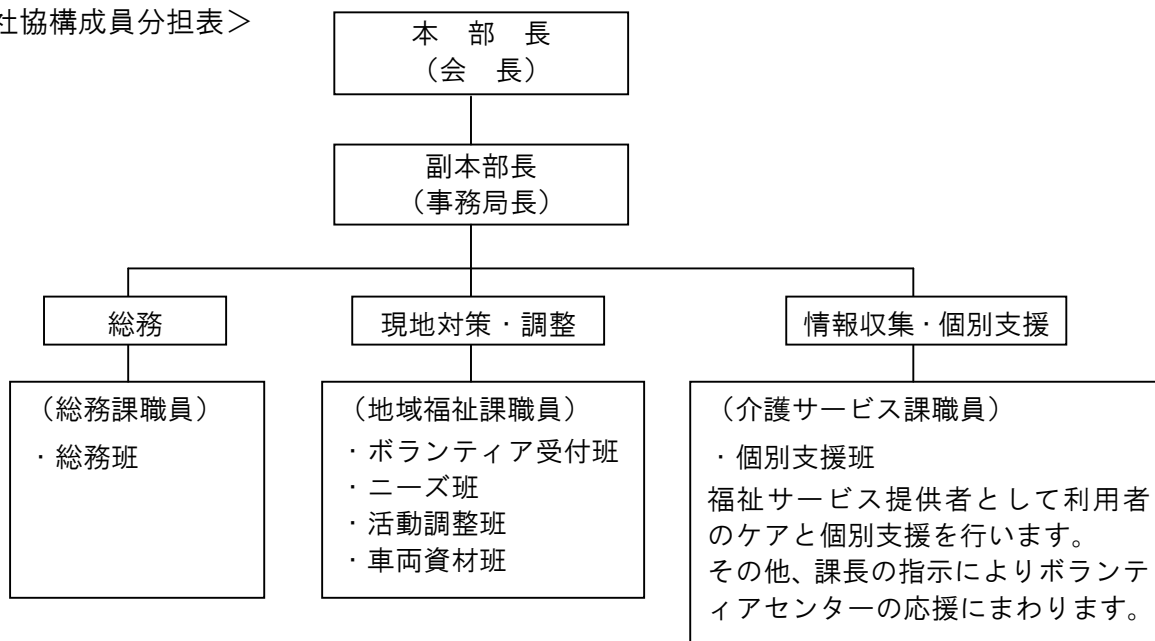


② 町被災者生活サポートVCの運営体制と業務内容

町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みます。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います。

担 当	業 務 内 容
センター長	町被災者生活サポートVCの運営・管理の総括（最高責任者）
副センター長	町被災者生活サポートVCの運営・管理、総括及びセンター長の補佐
総務班	各班の連絡調整／情報収集／情報発信／マスコミ対応 関係機関・団体との調整／資金に関すること／苦情等の受付
ボランティア受付班	ボランティア受付／名札の作成／ボランティアの誘導 ボランティア受付数の集計／ボランティアの受け入れ
ニーズ班	電話・来所による被災住民からのニーズ（ボランティア依頼）受付 活動内容の確認／活動調整班へ引継ぎ
活動調整班 （マッチング班）	ニーズ（活動依頼）とボランティア希望のマッチング グループ分けとリーダーの決定／マッチング集計と報告 活動先の場所確認／活動報告書の受取 ボランティアへのオリエンテーション（活動の諸注意、活動内容の説明等）
車両資材班	ボランティア活動に必要な資材の確保・貸出・在庫管理（返却・数量管理） 車両の確保と配車調整

<社協構成員分担表>

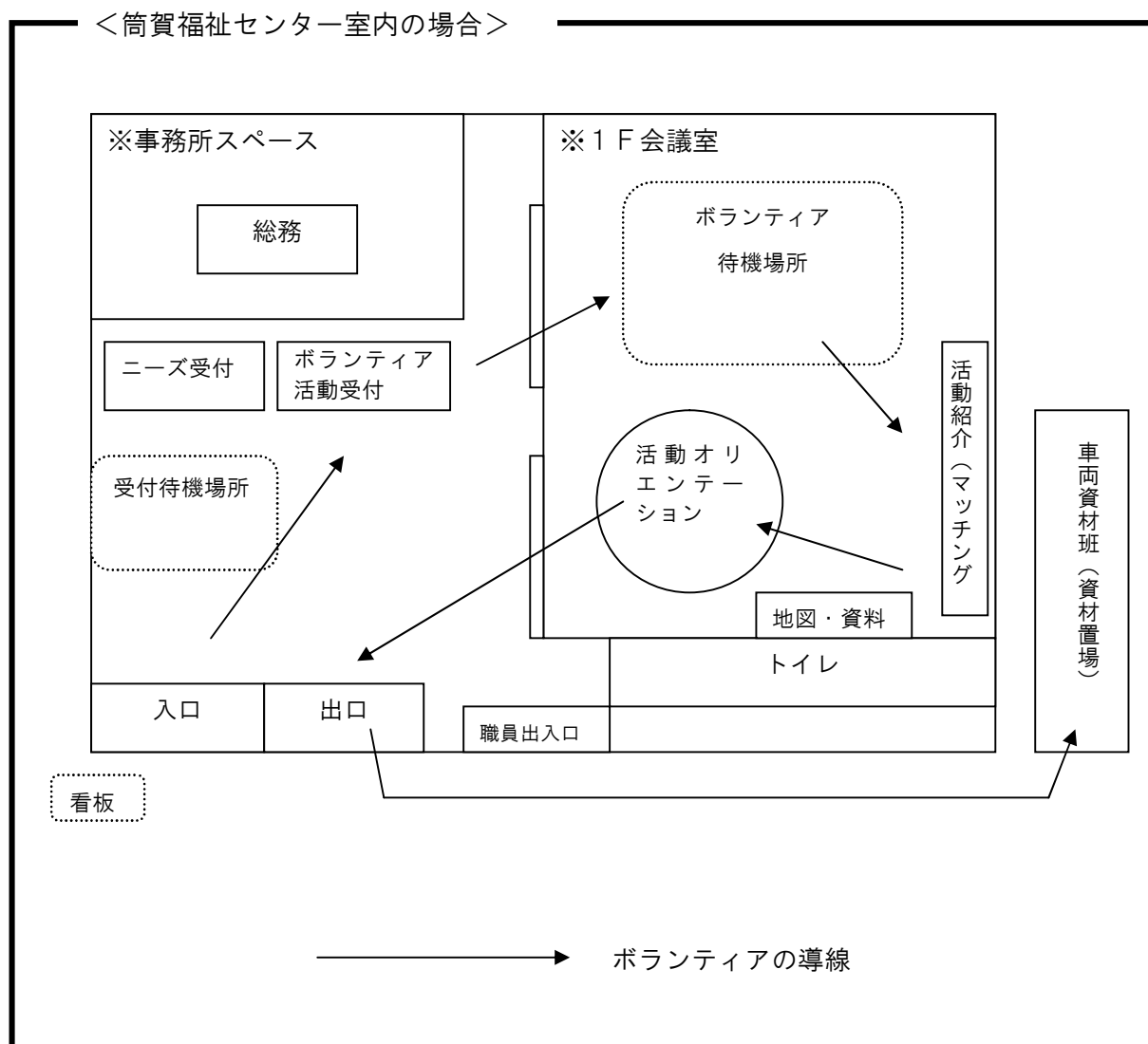


※各班の人員不足の場合は外部支援を県ボラネット事務局（広島県社協）に協力をお願いします。

③ 町被災者生活サポートVCのレイアウト

支援活動を効率的に行うための最小限必要なレイアウトは次のとおりです。

※なお、町被災者生活サポートVC設置場所については、社協本所（筒賀福祉センター）としていますが、災害の規模や状況により、運営スペースの確保が難しい場合は室内に限らず屋外も想定されます。また被災により同地に設置できない場合は、すみやかに代替場所に設置するため、たちあげる拠点によりレイアウトは異なります。



＜配置のポイント＞

- ・ 来場者からよく見えるところに「安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター」の看板、「ボランティア活動受付」「ニーズ受付」コーナーを設置します。
- ・ ボランティアの動きとセンター運営業務を考慮したレイアウトにします。
- ・ センター内の見取り図や番号表示などつけます。
- ・ 清潔保持のため、資材や活動で汚れた衣服等を水洗いしたり、消毒するスペースを設けます。

④ 町被災者生活サポートV Cの運営に必要な備品

町被災者生活サポートV Cの運営や必要な支援活動にあたり、様々な備品や物資が必要になります。

資 機 材	用 途
集会用テント	事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理
机・椅子など	事務機能の準備
固定電話・携帯電話・F A X	外部との連絡手段
インターネット回線	メール等の利用
ホワイトボード・掲示用ボード	情報連絡、依頼等の張り出し
コピー機・印刷用紙	紙媒体による情報の印刷
筆記用具・事務用品	コーディネート時には付箋等も有効に活用
パソコン・プリンター・延長コード	広報の作成、データ処理等
ハンドマイク	全体会等での説明会で使用
無線・トランシーバー	主要スタッフ、各セクションとの連絡用
腕章・スタッフジャンパー・ネームプレート等	役割などすぐわかるように
住宅地図・広域地図	被災地域情報整理、ボランティア用地図
ガムテープ	名札として使用することもある
T V・ラジオ等	情報収集
非常食・飲料水・救急セット	災害直後の泊まり込み等に備えて3日分程度
発電機・照明	停電時の対応、夜間照明
寝袋	泊まり込みスタッフ用

<ボランティア活動に必要な資材>

資 材	用 途
軍手・ゴム手袋	復旧にかかわる大部分の活動では必須 内容により素材の考慮も必要
防塵マスク	被災後は当面土埃、粉塵が多いため、移動・活動中に装着

スコップ・ほうき・バール・一輪車	活動内容に合わせて準備。水害時には、バケツ・雑巾・土嚢袋も必要
自転車・バイク	移動距離により必要

⑤ ボランティア受付（コーディネート）の流れ



⑥ 町被災者生活サポートVCの各班業務内容

<総務班>

業 務 内 容
<p>1. 各班の連絡調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町被災者生活サポートVC内において各班の調整を行います。 ・ミーティングを開催し、1日の活動計画や反省、改善策を話し合います。
<p>2. 情報収集</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町災害対策本部の対応状況。 ・ライフライン・公共交通機関の状況。 ・他の市町災害ボランティアセンターの状況。
<p>3. マスコミ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター長もしくは副センター長が行い、情報を統一させます。 ・会見時間を設定し行います。
<p>4. 関係機関・団体との調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行政や町ボラネットの関係機関・団体と情報交換を行い、連携を取ります。
<p>5. 資金に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・義援金・支援金を受け付けます。 ・ボランティア保険料。資機材購入等センター運営に関する会計を行います。
<p>6. 苦情等の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情を受け付け、その解決をします。必要に応じて、町被災者生活サポートVC内の各班や外部の機関につなげます。

<ボランティア受付班>

業 務 内 容
<p>1. ボランティア受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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います。 ・ボランティア活動保険加入を確認し、未加入者は加入手続きが必要になるため、加入者と未加入者を区分し、未加入者へは加入を促します。(保険料は原則自己負担)
<p>2. 名札の作成</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付後、名札又はガムテープに名前を書いて、腕か上腕部に貼ってもらいます。 ※ガムテープ方式の場合は、模倣し悪徳商法などに利用される可能性があるので注意
<p>3. ボランティアの誘導</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付後、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します。 ・活動に必要な服装や装備については確認を行い、次のセクションに誘導します。
<p>4. ボランティア受付数の集計</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日に2回集計を行い、総務班に報告します。
<p>5. 活動が終了したボランティアの受け入れ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケガや事故の有無を聞きます。

<ニーズ受付班>

業 務 内 容
<p>1. ニーズ受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ受付（電話・来所）は「ニーズ受付カード」に内容を記入し、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します。 ・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います。 <p>※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ます。</p>
<p>2. 要援護者のニーズ把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地域の民生委員・児童委員等と連携しながら、災害時要援護者地域支援台帳やその他、町ボラネットによる要援護者の生活ニーズ把握を行います。
<p>3. 活動内容の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。（必要であれば現地調査） ・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します。 <p>※危険性が高く活動が困難な場合の判断は、町被災者生活サポートVC内でルール化し、担当者ごとに判断が異ならないようにします。</p>
<p>4. 活動調整班へ引継ぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 <p>※地域のキーパーソンである区長（自治会長・振興会長・地区社協会長）、民生委員等との連携が重要である。</p>

<活動調整班（マッチング班）>

業 務 内 容
<p>1. マッチング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ班から引き継いだ「ニーズ受付カード」の内容（場合によってはホワイトボードに貼り出す）をボランティア待機ブースの活動希望者に説明します。
<p>2. グループ分けとリーダーの決定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア派遣希望人数に活動者が達成した場合、グループ分けを行います。 ・グループを編成したらグループリーダー（経験者・消防団等）を決めます。
<p>3. オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町被災者生活サポートVCの目的を説明します。 ・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ます。 ・ボランティア活動における注意点を説明します。 <p>※ポイント</p> <ul style="list-style-type: none"> ①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 ②名札をみせて「安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター」から来た旨を伝えること

<ul style="list-style-type: none"> ③活動内容は、依頼者と充分話し合い、確認をすること ④マスクの装着と町被災者生活サポートVCへの戻る時間の確認をすること ⑤活動終了後、「継続」かどうか確認すること ⑥活動報告書を記入すること
<p>4. マッチング集計と報告</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 1日に2回集計を行い、総務班に報告します。

<車両資材班>

業 務 内 容
<p>1. 管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 資材管理表により管理する。不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えないように注意する。 ・ 資材の点検を行い、補充の必要なものは補充します。
<p>2. 資材の貸し出しと把握</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 資材を貸し出す場合、グループリーダーは「ニーズ受付カード」にもとづき、借用資材を確認します。 ・ 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します。
<p>3. 洗浄</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 返却後の資材の洗浄など手入れを行います。
<p>4. 車両の確保と配車</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 町被災者生活サポートVC運営や支援活動に必要な車両の手配をします。 ・ 配車の管理を行います。 ・ 近くなら徒歩か貸し出し自転車、遠方は車での送迎を手配します。 ・ 「配車一覧表」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します。 ・ 駐車場への案内や誘導、整理を行います。

⑦ 町被災者生活サポートVCの1日の流れ（目安）

時 間	内 容	留 意 点
8：30	スタッフ集合	・前日の引継ぎチェック／ミーティングの準備
8：35	スタッフミーティング	・各部から本日の動き、特に注意する点などを確認 ○団体ボランティア受け入れ有無 ○難しいニーズ・人数を要するニーズの対応
8：55	部門別ミーティング	・スタッフミーティングを伝達し、部門別の動きを整理
9：00	業務開始	・各部門の業務を開始 ○ニーズ受付、ボランティア受け入れ、活動紹介資料の配布
9：50	オリエンテーション	・受付を済ませたボランティアに注意事項を連絡 ○ボランティアの基本的な考え方／危険地域の周知／天気／怪我・事故の対応等
10：00	支援活動開始	・担当する地域へ出発し活動開始
16：30	支援活動終了	・現地での活動を終え、町災害ボランティアセンターへ帰還 ・活動報告書の記入
17：00	オリエンテーション	・活動を終えたボランティア全員の労をねぎらう ・特に活動中の特記事項等の確認
17：15	後片付けと事務整理	・資材・物資の片付けと在庫管理 ・地元ボランティア、住民との情報交換や新たなニーズについても整理
18：00	スタッフミーティング	・各部門からの報告、問題点、翌日以降の活動方針を協議
18：30	運営会議 （役職員等）	・スタッフミーティングの内容、被災地の状況、情報収集した内容をもとに運営を検討
19：00	業務終了・解散	・スタッフなどは、交代で休みをとり健康管理に気をつける

(4) 職員の業務支援中の事故対応

被災地域への移動中や被災地域での業務中に万一、車両事故や人身事故等にあった場合、または起こした場合は、すみやかに町被災者生活サポートVCに連絡します。(併せて警察署、消防署への通報) この場合は、本会就業規則等にもとづき所定の補償を行います。

(5) ボランティアの活動支援中の事故対応

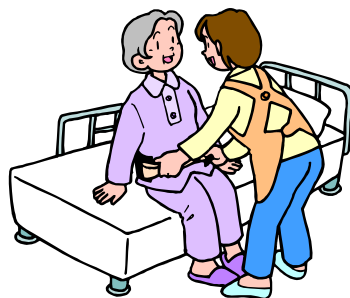
活動前のオリエンテーション時に、万一事故があった時には必ず町災害ボランティアセンター連絡するよう徹底する。なお、活動現場近くの医療機関を各リーダーに周知しておくとともに、ボランティアに渡す地図にも明記しておきます。

この場合は、ボランティア個人が加入した保険により対応します。

(6) 要援護者、避難所(福祉避難所)への対応

- ①「災害時要援護者地域支援台帳」をベースにしつつ、その他、町ボラネットによる要援護者の生活ニーズ把握を災害時には相互に共有して、すみやかな安否確認の支援とともに、被災者の生活サポート(関係機関やサービスの提供)の支援を行います。
- ②行政が運営する避難所(福祉避難所)の被災者の生活ニーズに応じて、町内外のボランティアや介護専門職等の活動調整の協力を行います。

福祉避難所とは、一般の方向けの避難所においては生活を続けることが難しい人(要援護者等)を対象にしています。設置は、避難所及び福祉避難所とも行政が設置します。
町社協は、安芸太田町行政の要請により運営の協力(支援)をするケースがあります。



7. 生活復興期の対応（町被災者生活サポートVC閉鎖～復興へ）

被災者支援活動が、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間の支援が必要となるニーズ（災害時要援護者を含む）への支援が中心となってくると、町被災者生活サポートVCの閉鎖のタイミングについて考えます。

（1）町被災者生活サポートVC閉鎖の決定

＜閉鎖に向けた協議のポイント＞

協働して運営してきた町災害対策本部や町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ます。

1. 緊急の生活支援活動は終了したか
2. 積み残した（未着手の）活動はないか
3. 表に出てきてない生活ニーズはないか
4. 被災者（要援護者）がある程度自身の生活の見通しが立っているか
5. 町被災者生活サポートVCから町社協（町ボランティアセンター）の通常業務として、引継ぎ展開できるか

- ① 総務班において、必要な情報を各班から集約します。
- ② 町被災者生活サポートVCの閉鎖について検討し、閉鎖時期を決定します。
- ③ 広報（町防災無線、町ホームページ、県社協ホームページ）により閉鎖周知を周知します。1週間前には閉鎖の時期を周知）
- ④ 反省会の実施やお礼状を送付します。
- ⑤ 会計報告、活動報告書を作成します。

（2）救援物資等の整理

救援物資等を整理し、借りた資機材は関係機関・団体等に返却します。

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します。

※余剰の救援物資は他の場面で有効活用します。

8. 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・団体が協議し、それぞれの特長を活かしながら、平常時から共助ができるネットワークづくりに取り組みます。また、災害ボランティア活動（被災者生活サポートボランティア活動）を町ボランティアセンターとして实际的にコーディネートできる事務局職員養成の取り組みを進めます。

- (1) 災害時の緊急時における町ボラネット構成機関・団体と役割分担を明確にし、連携をとります。
- (2) 毎年計画に基づき、町内ボランティアグループ、住民に災害救援に関する研修会・講習を開催し、人材の養成及び防災。減災意識を高めます。
- (3) 被災者生活サポート活動用資機材等の整備と点検を行います。
- (3) 町社協事務局職員マニュアルに基づいたシュミレーションによる積みあげを行い、必要に応じてマニュアルを改正します。

安芸太田町被災者生活サポートボラネット推進マニュアル
～安芸太田町被災者生活サポートボランティアセンター事務局運営編～

2009年3月 初版第1刷

編集 安芸太田町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 安芸太田町社会福祉協議会

〒731-3702 広島県山県郡安芸太田町大字中筒賀2802-5

TEL (0826) 32-2226 FAX (0826) 32-2048

印刷 第1印刷所
