

業務継続計画（B C P）

自然災害編

2025年4月

社会福祉法人葛城市社会福祉協議会

社会福祉法人葛城市社会福祉協議会業務継続計画（BCP）

葛城市社会福祉協議会業務継続計画（BCP）自然災害編目次

～はじめに～

第1章 災害時に社協として取り組むべきこと

- 1－1 災害時における社会福祉協議会の役割・・・・・・・・・・4
- 1－2 想定される災害・・・・・・・・・・5
- 1－3 社会職員としての心構え・・・・・・・・・・6
- 1－4 災害時の社会福祉協議会の取り組みイメージ・・・・・・・・7

第2章 災害時の組織体制

- 2－1 職員参集基準と緊急時の連絡体制・・・・・・・・・・8
- 2－2 災害時初動体制・・・・・・・・・・11
- 2－3 災害復旧支援体制・・・・・・・・・・14

第3章 災害時初動体制時の各班の業務

- 3－1 情報収集・意志決定班の業務・・・・・・・・・・17
- 3－2 総務班の業務・・・・・・・・・・20
- 3－3 来館者支援班の業務・・・・・・・・・・22
- 3－4 利用者支援班の業務・・・・・・・・・・23

第4章 災害ボランティアセンターの設置と運営

- 4－1 災害ボランティアセンターの設置・・・・・・・・・・25
- 4－2 災害ボランティアセンターの運営・・・・・・・・・・29
- 4－3 各班の業務・・・・・・・・・・35

第5章 災害時の福祉サービス提供

- 5－1 災害時における福祉ニーズ・・・・・・・・・・49
- 5－2 緊急ケアプランに基づく福祉サービスの提供に向けて・・・・50

第6章 緊急体制の解除と中長期的支援活動

- 6－1 災害復旧支援体制の解除・・・・・・・・・・53
- 6－2 災害復旧支援体制解除に係る業務・・・・・・・・・・54

第7章 平常時の備え

- 7－1 地域の意識を高めるための活動・・・・・・・・・・55
- 7－2 災害時要支援者台帳の整備・・・・・・・・・・56
- 7－3 関係機関との連携・・・・・・・・・・56
- 7－4 体制の点検と確認・・・・・・・・・・57

第8章 事業所固有の事項

- 8 － 1 通所事業
(地域密着型通所介護及び第一号通所、生活介護、放課後等デイサービス) . . . 5 8
- 8 － 2 訪問事業 (訪問介護及び第一号訪問、居宅介護等) 5 8
- 8 － 3 居宅介護支援事業、相談支援事業 5 9

はじめに

近年、社会福祉協議会は、被災地を主体としながら、災害ボランティアセンターの設置・運営の中核として、多様な関係機関・団体と連携を図りながら、被災者の生活を支援するためにその役割を担うことが求められています。

平成23年3月11日に発生した東日本大震災、令和6年1月に発生した能登半島地震、また、予測困難な線状降水帯などにより、全国各地の例を見ない甚大な被害など、常にリスクと隣り合わせの状況です。

これらを踏まえ、災害対応マニュアルでは、葛城市社会福祉協議会として果たすべき役割について共通認識を持ち、被災者の生活支援のために、迅速で的確な判断や行動を以って、業務に取り組むことを目的にとりまとめました。

令和7年4月

社会福祉法人葛城市社会福祉協議会

第1章 災害時に社協として取り組むべきこと

1-1. 災害時における社会福祉協議会の役割

社会福祉協議会（以下、社協という）は、地域福祉を推進する中核的組織として、「誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるまちづくり」を目指して、地域の課題や困りごとに耳を傾け、住民自身が力を合わせて助け合うことや人と人をつなぐコミュニティづくりを支援するなど、地域の福祉力を高めるための活動を行っている。

住民の生活基盤が最も脅かされる災害時には、普段のセーフティーネット機能が失われたり、地域コミュニティの弱体化等に伴って、普段にも増して福祉的な課題や問題が多発する可能性が高い。

これらのことを踏まえ、災害時には以下のことを社協の役割とし、本会がもつ機能を最大限に活かした災害復旧支援活動に取り組む。

また、平常時の社協活動においても災害を見据えた地域福祉活動を推進し、防災・減災に向けた取り組みを進めていく。

① 地域の様々な機関や団体とのネットワークを活かした支援体制をつくる役割

社協は当事者、住民組織やボランティア、社会福祉事業者、行政などの関係者で構成されているとともに、日常からこれらの団体と深く関わりを持つ組織である。また全国的なネットワークを有する組織でもあり、災害時にはこれらのネットワークを基に相互支援に努め、連携・協働による支援を進める。

② 当事者の地域の暮らしを支える役割

社協は平常時より総合相談窓口としての機能や、地域福祉権利擁護事業、介護・障害福祉サービス事業などを通じ当事者の暮らしを支え、その主体性を高める活動を展開している。災害時においても、福祉の専門職としての立場から要援護者の声に耳を傾け、他機関と連携しながら支援を進めることが重要である。

③ 災害ボランティアセンター機能を活かした支援体制の構築

被災地域の1日も早い復旧・復興に向け、必要に応じて災害ボランティアセンターを開設する。災害ボランティアセンターは被災者ニーズに対応するための相談所として、また、ボランティアや支援者の案内所としての機能を持ち、相互の関係性を取り持ちながら円滑な支援活動が進められるように、多様な機関と連携・協働を進めながら運営する。

④ 被災地域主体のまちづくり活動を支援する役割

災害時の支援が求められているのは災害発生直後だけではなく、むしろ地域の復興に向けた取り組みを行っていく時期にこそ、社協の地域（生活）支援力が求められる。災害によりうまれた地域課題や災害により顕在化した地域課題の解決に向けて、新たな地域活動や取り組みを被災地の住民自らがつくりだせるように支援していく。

1-2. 想定される被害

① 葛城市の状況

葛城市は奈良県の西北部に位置し、奈良市から約 20km 圏内にあり、広域的には大和
平野南西部の生活圏に属している。

北は香芝市、東は大和高田市、南は御所市と、西は大阪府南河内郡と隣接している。
市域は、東西約 7.7km、南北約 8.6 km にわたり、面積は 33.73 km²である。

② 想定される災害

<地震被害>

本市に大きな被害を及ぼすと予想される地震は、中央構造線断層帯・生駒断層帯・
奈良盆地東縁断層帯の内陸型地震が想定される。発生確率は 5%と低いが、一旦発生す
ると被害規模が大きくなっています。住宅全壊や避難者は 3 割を超えるとみられます。

一方、海溝型地震として東南海地震、南海地震は今後 30 年以内の発生率がそれぞれ
70%、60%程度と非常に高くなっている。

【想 定 状 況】

地震名	中央構造線 断層帯	生駒 断層帯	奈良盆地 東縁断層帯	東南海・南海地震 同時発生
最大震度	7	7	6 強	5 強
死者（人）	2 4 8	1 9 5	1 7 1	0
負傷者（人）	4 6 1	4 7 5	4 5 3	3 6
住家全壊（棟）	5, 8 7 9	4, 6 0 8	4, 0 8 1	1 1 7
住家半壊（棟）	2, 7 4 9	3, 1 5 7	3, 2 5 0	1 0 8
炎上出火（件）	6 1	4 4	3 7	0
避難者（人）	1 1, 1 0 0	1 1, 0 1 1	1 1, 0 3 1	4 3 3
断水（世帯）	1 0, 3 8 2	1 0, 3 8 2	1 0, 3 8 2	1, 9 6 5
停電（世帯）	1 0, 3 9 4	1 0, 3 9 4	1 0, 3 9 4	2, 9 2 5
都市ガス供給支障 （世帯）	5, 1 4 1	5, 1 4 1	5, 1 4 1	8 0 7

（H16.10 第 2 次奈良県地震被害想定調査報告書（概要版）より）

<台風および水害、土砂災害>

地球温暖化に伴う台風の大型化、被害の甚大化などが顕著であり、大きな被害が想定
される。

また、梅雨前線による大雨や、近年多発している局地的豪雨、線状降水帯などに伴う
洪水被害、がけ崩れや地滑りといった土砂災害などが想定される。

本会では過去の被害状況などを鑑み、葛城市が策定する洪水・土砂災害ハザードマッ
プで指定されるエリアを浸水被害、土砂災害が発生する危険区域として想定する。ただ
し、その他の地域においても局地的豪雨や線状降水帯などの発生にともない同様の被害
が起こる可能性がある地域として想定する。

③ その他

(避難情報の名称)

警戒 レベル	状況	住民がとるべき行動	令和3年5月～	従前（参考）
5	災害発生 又は切迫	命の危険 ただちに安全確保！	緊急安全確保	災害発生情報
4	災害の おそれ高い	危険な場所から 全員避難	避難指示	避難指示（緊急）
				避難勧告
3	災害の おそれあり	危険な場所から 高齢者は避難	高齢者等避難	避難準備・ 高齢者等避難開始
2	気象状況悪化	自らの避難行動を 確認	大雨・洪水・高潮注意報【気象庁】	
1	今後気象状況の 悪化のおそれ	災害への心構えを 高める	早期注意情報【気象庁】	

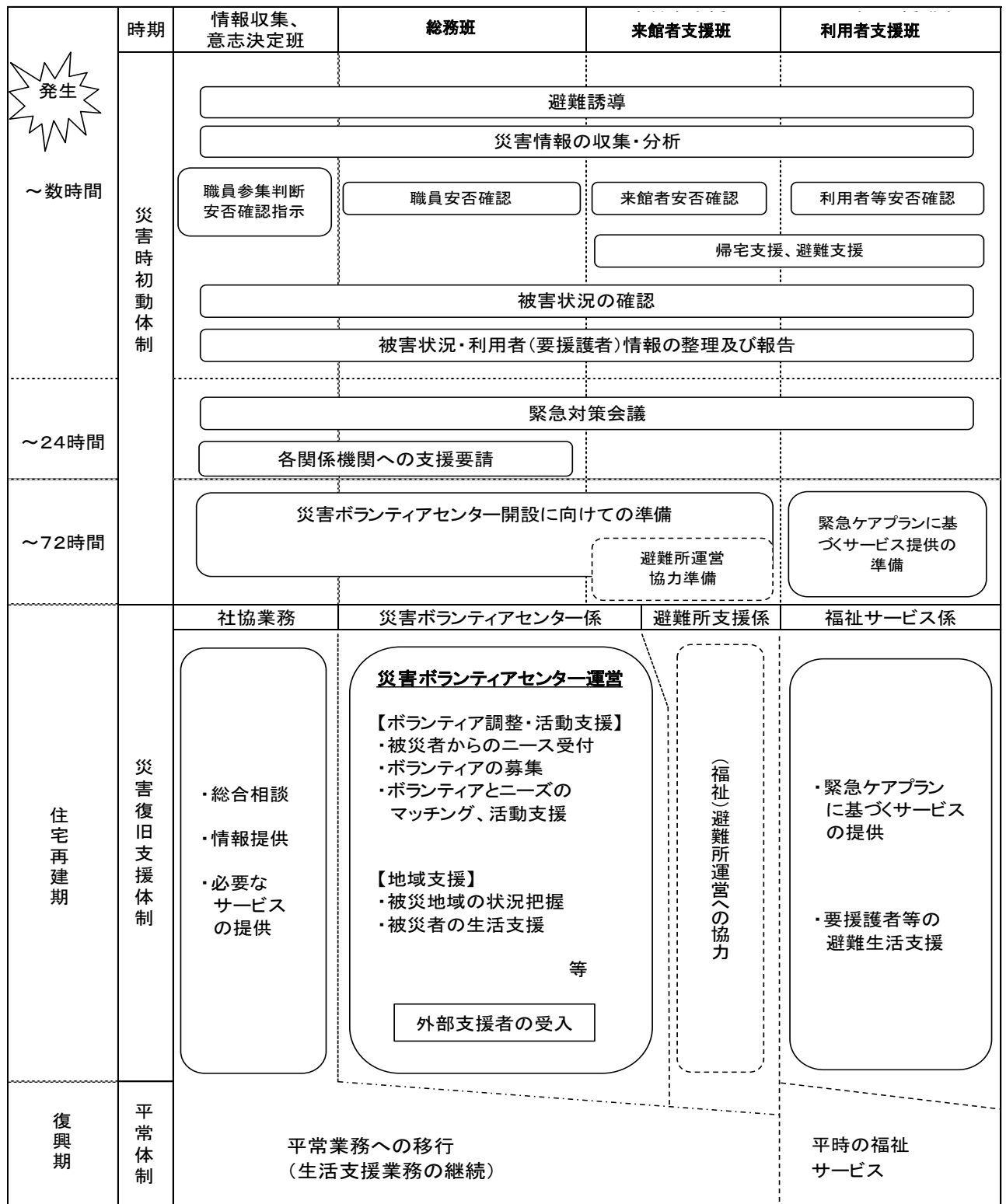
1-3. 社協職員としての心構え

安心して暮らせるまちづくりを標榜する社協の職員は、住民の暮らしを支える観点からも平素より災害への備えを意識し、日常的に下記の項目を確認しながら業務に従事しなければならない。

（職員防災点検項目）

1. 地域の防災に関心を持ち続けましょう。
2. 普段から個人として、又は家族で災害に対する備えをしましょう。
3. 「自分自身の身は自分で守る」ことを心がけましょう。
4. 災害時には社協職員として行動することを家族や周囲に説明しておきましょう。
5. 職員参集基準と初動体制時の役割の確認をしましょう。
6. 平常時の社協活動において、地域の生活課題や困りごとに耳を傾けましょう。
7. 災害救護対策に必要な関係機関、団体、サービス事業者との連携を取ることに努めましょう。
8. 消火器や災害用備品などの場所の確認や点検、使い方を理解しましょう。

1-4. 災害時の社協職員の取り組みイメージ（災害発生時の業務の流れ）



第2章 災害時の組織体制

2-1. 職員の参集基準と緊急時の連絡体制

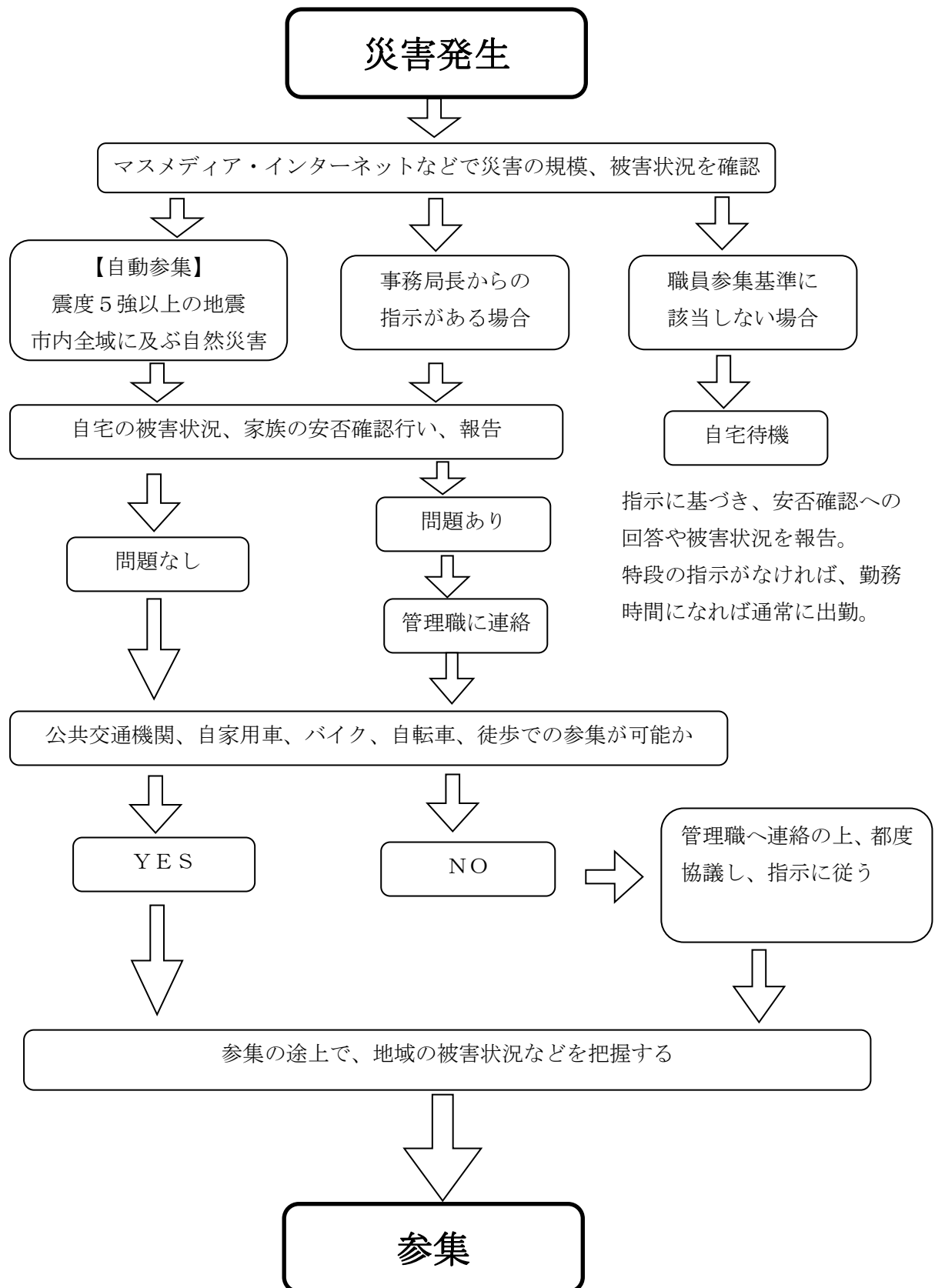
① 職員の参集基準

災害の発生時に本会の職員は、社会福祉法人葛城市社会福祉協議会職員就業規則第47条に基づき、下記の基準に従い参集することとする。なお、参集に際してはSNSや職員連絡網などにより職員に対して参集指示が行われるが、当該指示が届かない場合においても職員は下記の基準により自動的に参集することとする。

【職員参集基準】

		業務時間内	業務時間外
参集基準	自動参集	震度5強以上の地震 市内全域に及ぶ自然災害の発生	
	事務局長からの指示があった場合	河川の氾濫、局地的風水害、市内全域に及ぶ避難指示 南海トラフ地震臨時情報（巨大地震警戒）発表など	
動員体制	課長補佐級以上	【自動参集】 勤務場所での安全確保、避難誘導を行った後、指定場所へ参集。通常業務を部下に引継ぎ、速やかに緊急時対応に移る。 併せて家族の安否確認を行う。	【自動参集】 参集判断フローチャートに基づき、自宅の被害状況の把握、家族の安否確認を行い、指定された場所へ参集する。
		【事務局長からの指示】 通常業務を部下に引継ぎ、速やかに指定される場所へ参集し、緊急時対応に移る。 併せて家族の安否確認を行う。	【事務局長からの指示】 参集判断フローチャートに基づき、自宅の被害状況の把握、家族の安否確認を行い、指定された場所へ参集する。
	正規職員 嘱託職員 再任用職員	管理職に指示された者は通常業務を離れ、来館者の安全確保、避難誘導、職員の安否確認、サービス利用者などの安否確認や、マスメディア、インターネットなどにより被害状況やライフラインの確認などを行う。 併せて家族の安否確認を行う。	自宅の被害状況の把握、家族の安否確認を行い上司へ報告。 参集判断フローチャートに基づき、指定された場所へ参集する。
	アルバイト		今後の状況変化に備え自宅待機。 指示に基づき、安否確認への回答や被害状況の報告を行う。 事務局長から指示があった場合、参集する。

◇参集判断フローチャート（勤務時間外・自動参集の場合）



② 参集場所とその方法

i. 参集場所

参集基準に基づき職員が参集する場所は福祉総合ステーションとする。

ただし、災害でこの建物が使用できない状態となっている場合は参集場所を変更する場合もある。その際には、新たな参集場所をSNSや連絡網などにより指示する。

ii. 参集の方法

参集に際しては、基本的には各個人の通常の出勤方法で参集するが、災害などの状況によっては周囲の状況を確認した上で、できる限り安全なルートを選択する。参集後は、所属課長にその旨を報告し指示あるまでは参集場所で待機する。

また、職員は自家用車及び公共交通機関が使用できない場合に備えて、平常時に各自がこれによらない方法での参集ルートと所要時間を確認しておく。

iii. 参集時の持ち物

災害時の社協活動は初動において職員に長時間の勤務拘束が予測される。よって職員は参集に際してただちに活動でき、なおかつ参集場所で継続して活動し続けられるように可能であれば下記の用具を持参する。

(身の回り品) タオル、着替えなど

(通信機器など) 携帯電話、携帯電話充電器、ノートパソコンなど

(消耗品) 文房具など

(その他) ラジオ、懐中電灯、乾電池、飲料水、食料など各自判断

③ 参集判断

勤務時間外に災害が発生した場合、職員は家族の安否確認などを行い、対応が必要な場合は緊急対応を行った上で参集する。問題がある場合は所属課長にその旨を連絡し、対応を協議する。

参集の過程で近隣住民への支援が必要な場合はまず必要な支援を行い、その後に参集する。

④ 緊急時の連絡体制

災害時の連絡には下記の職員緊急連絡網により行う。通常の緊急連絡の際には下記のとおり各課に電話を使用して行うが、災害時には電話での伝達が困難であることが予測されるため、災害時の連絡にはSNSを活用して行うものとする。

i. SNSの活用

災害時における職員への連絡については、あらかじめ連絡体制を定めたSNSを活用して行い、事務局の電話は住民や利用者その他関係者との連絡用として極力使用しないように心掛ける。

ii. 職員の安否確認

上記のSNSを用いて確認した職員の安否及び参集の可否などについては、後述の初動体制における総務班担当者が取りまとめを行い事務局長に報告する。

2-2. 災害時初動体制

① 来館者の避難誘導

勤務時間中に参集が必要となるような大規模な災害が発生した場合、福祉総合ステーション来館者の安全確保を図るため、ただちに社協職員全員で来館者の避難誘導を行う。

② 災害時の初動業務

避難誘導終了後は下記の4班の体制に分かれて、サービス利用者の安否確認、職員の安否確認、被害状況の確認などの初動業務を行う。

情報収集・意志決定班	常務理事、事務局長、事務局次長、課長級職員
総務班	総務課職員・地域福祉課職員
来館者支援班	事務所全員・プール・厨房・公園管理など職員
利用者支援班	福祉事業課職員

なお、災害発生時が勤務時間外である場合は上記の体制にかかわらず参集した職員からただちに下記の業務を行う。

- i. 報道、インターネットなどによる災害規模・被災地域などの情報収集
- ii. 福祉総合ステーションの被害状況・設備の稼働状況の確認
- iii. 市災害対策本部への連絡、情報収集
- iv. 参集対象者の参集状況の整理
- v. サービス利用者への安否確認

③ 緊急対策会議の開催

初動業務において収集した情報をもとに会長又は常務理事と事務局長が協議した結果、災害による被害が発生しており、社協がこれに対応する必要があると判断した場合、緊急対策会議を開催する。

緊急対策会議では社協の各課で収集された情報の共有、分析及び今後の対応について協議を行う。

この緊急対策会議は初動における情報収集や現状確認が概ねできた段階で開催するが1回限りではなく、その後の状況変化や対応を各課で共有するために必要に応じて開催する。

なお、その際の会議の招集は事務局長の判断により行うものとする。

構 成 員	(会長)、(副会長)、常務理事、事務局長、事務局次長、管理職、必要に応じて参集されたメンバー（総務担当者、管理担当者、各事業所担当者など）
協議内容 (例)	① 各部署で把握している被災状況の情報共有 →報道なども含めた災害について情報収集の結果を共有し、災害規模や被災状況などを出来るだけ正確に理解する。 ② 職員の安否確認、参集状況などについての情報共有 →現状の参集状況及び参集可能時期などを理解し、初動の対応に必要な職員確保のため参集範囲の拡大も含めた判断。 ③ 市災害対策本部の動向 ④ 各関係機関の支援体制の確認 ⑤ 職員勤務態勢の確認と勤務シフトの決定 →現状の人員と翌日以降の職員体制の決定 ⑥ 福祉サービス提供体制の確認 →緊急を要する利用者への支援体制の確保 ⑦ 市及び県社協などへ葛城市社協の対応状況を情報発信 ⑧ 災害ボランティアセンターの開設準備 →各部署の責任者と業務内容の確認

④ 災害時初動体制における各班の役割

災害時初動体制とは災害発生直後の来館者の避難誘導終了後から概ね72時間以内の業務に対応するための職員配置であり、災害ボランティアセンターの開設など災害復旧支援体制に移行するまでの情報収集や緊急的な支援を行う。

また、各班は時間の経過や事態の推移により利用者支援班から情報収集・意志決定班へ、来館者支援班から総務班へと柔軟に人員の配置転換を行う。

情報収集・意志決定班（社協事務所） ・ 事務局周辺の状況確認 ・ 職員及び利用者の安否確認の実施を判断 ・ 市災害対策本部との連携、情報収集 ・ 緊急対策会議の開催 ・ 通常業務の継続、休止などの判断 ・ 各関係機関への支援要請
総務班（社協事務所） ・ 職員の安否確認 ・ 職員の参集状況の整理 ・ 職員からの被害情報報告の整理 ・ 市内関係機関からの情報収集 ・ 災害ボランティアセンターへの支援金、支援物資の受け入れ準備 ・ 住民からの問い合わせ窓口 ・ 避難所設営協力
利用者支援班（各事業所） ・ サービス利用者の安否確認 ・ 他の支援機関との情報共有 ・ 利用者の帰宅支援 ・ サービス利用者の避難支援 ・ サービスの必要度の判断 ・ 利用者安否など情報の整理
来館者支援班（社協事務所） ・ 来館者の帰宅支援、避難支援 ・ 施設の安全確認 ・ 事務局ＯＡ機器などの復旧

⑤ 外部機関（県社協など）への支援要請

緊急対策会議により災害復旧支援体制への移行準備開始が決定した場合、市内外の関係機関などに対して支援要請を行う。

⑥ 市災害対策本部との協議・調整

災害ボランティアセンターの設置場所や運営方法など、葛城市地域防災計画に則り、市災害対策本部と災害ボランティアセンターの開設に向けた細部についての協議を行う。

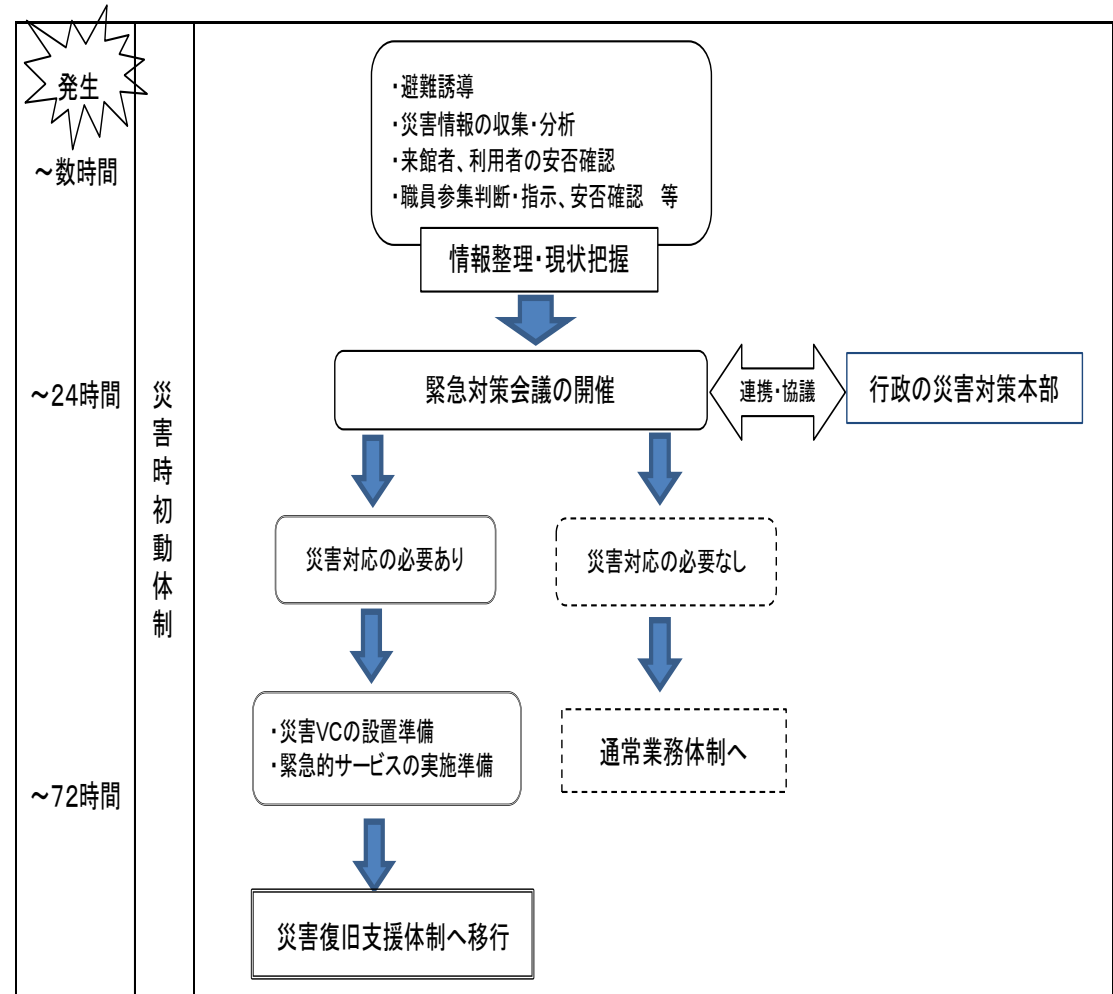
2-3. 災害復旧支援体制

① 災害復旧支援体制への移行

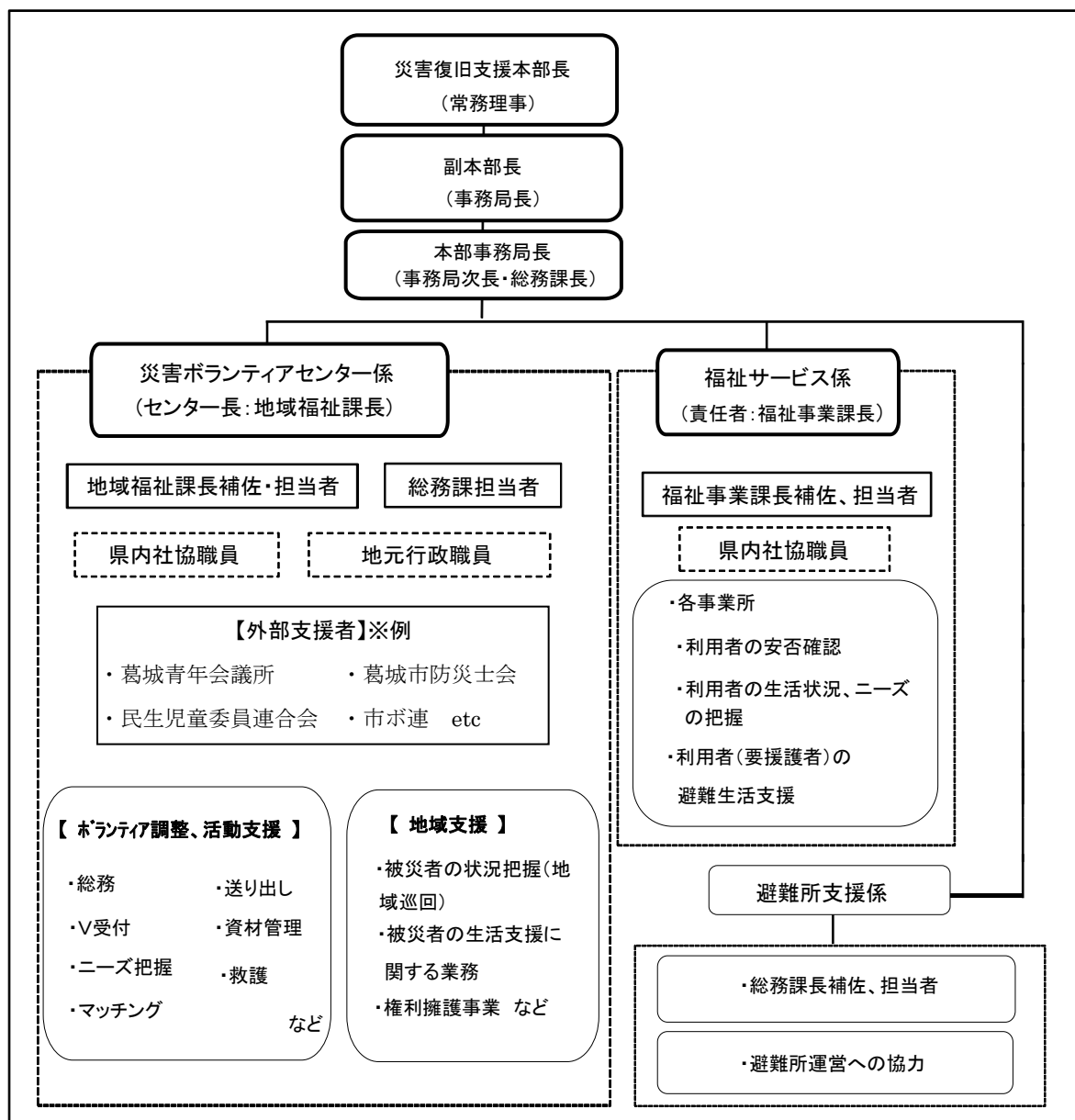
初動における安否確認や被害状況などの情報収集の結果、災害における被害の全容が概ね把握できた時点で、緊急対策会議を開催し災害ボランティアセンターの設置や緊急ケアプランに基づく福祉サービスの実施が必要と判断した場合はそれに向けた準備を行う。

準備が完了し災害ボランティアセンターの開設及び緊急ケアプランに基づく福祉サービスの実施体制が整った段階で、災害復旧支援体制に移行する。

<復旧支援体制への移行イメージ>



② 災害復旧支援体制の組織図



③ 災害復旧支援体制における意思決定

役 割（担 当）	内 容
本部長（常務理事）	・ 災害復旧支援本部業務に関する統括、決済。 ・ 災害復旧支援本部会議の招集。 ・ 本部会議を踏まえ、災害復旧支援に関する方針決定、指示。
副本部長（事務局長）	・ 本部長の補佐。 ・ 本部長と本部事務局長との連絡調整。 ・ マスコミ対応。
本部事務局長（事務局次長・総務課長） 災害ボランティアセンター長（地域福祉課長）	・ 本部事務局の統括。避難所支援。 ・ 災害ボランティアセンター運営の統括。 ・ 各係（セクション）間の連絡、相互調整。 ・ マスコミ対応（災害ボランティアセンター運営に関すること）。
福祉サービス（福祉事業課長および課長補佐）	・ 各係の業務運営の管理及び指示。 ・ 災害ボランティアセンターとの連携。

④ 災害復旧支援本部会議の開催

本部長は、本部運營業務や災害復旧支援の方針などに関して協議が必要と判断した場合には災害復旧支援本部会議を招集する。

【災害復旧支援本部会議の構成メンバーと協議事項】

構成メンバー	本部長（常務理事）、副本部長（事務局長）、本部事務局長（事務局次長・総務課長）、各係の責任者（課長）、県社協など外部より派遣されたスタッフの代表者
協 議 事 項	① 災害復旧支援体制の継続・縮小・再編・解除に関すること。 ② 各班の活動状況の相互共有に関すること。 ③ 各係の責任者の決定によりがたい重要な事項。 ④ 緊急対策会議の協議事項で引き続き協議が必要な事項。

第3章 災害時初動体制の各班の業務

3-1. 情報収集・意志決定班の業務

情報収集・意志決定班は、災害時における社協の災害対応の中核として各班に行動の指示を行うとともに行政の災害対策本部と連携を図りながら、災害の概要及び被害状況についての全体像の把握に努める。

また、それらの情報をもとに緊急対策会議を招集し社協の対応について決定する。

① 事務局周辺の状況確認

災害発生後、最初に下記の事項について確認を行い事務局周辺の状況把握に努める。

- i. 福祉総合ステーション内外の被害状況
- ii. 事務所にいる職員の安否
- iii. 福祉総合ステーションの利用状況
- iv. 報道機関からの災害情報

② 避難誘導指示

状況把握後、全職員に福祉総合ステーション利用者の安全確保のための避難誘導を行うように指示を行う。

③ 職員参集指示

福祉総合ステーション利用者の避難誘導終了後、災害の規模に応じて職員に対してSNS及び職員連絡網で参集指示を行う。

④ 職員及び利用者の安否確認の実施を判断

発生した災害の規模に応じて事務局長が必要と判断した場合、職員及び利用者の安否確認の実施を各班に指示する。

職員の安否確認→ 総務班

利用者の安否確認→ 利用者支援班

⑤ 市災害対策本部との連携、情報収集

市災害対策本部に対して、福祉総合ステーションの現状を報告するとともに市の被災状況についての情報提供を受ける。

⑥ 情報整理

各班に対して現状報告を指示し、来館者の避難状況、職員安否、利用者の安否など現状で把握できている情報の集約を行う。

⑦ 会長又は常務理事への現状報告

会長又は常務理事に対して集約した情報の報告を行い、緊急対策会議の招集について協議を行う。

⑧ 緊急対策会議の開催

会長又は常務理事との協議の結果、その必要があると判断した場合は緊急対策会議を開催する。（会議の構成員については第2章2-2 ③を参照）

緊急対策会議では各課の把握している被災状況の共有と職員の参集状況と見込みについて検討し、各班の業務について協議を行う。

⑨ 関係団体への被害状況の確認を指示

総務班に対して、市ボランティア連絡協議会などの関係団体への安否確認及び被災状況の確認を指示して、市内の支援体制について情報を収集する。

⑩ 奈良県社協への連絡、支援体制の確認

市内の被害状況及び市社協の対応状況など現状を報告し、奈良県社協からの人員派遣、物資資材の提供など支援体制（いつ、どの程度の人員派遣が可能か）について確認する。

⑪ 市災害対策本部との協議

市災害対策本部と協議し、被害状況の確認、今後の市の対応、市災害対策本部からの人員派遣の可否について確認する。

⑫ 緊急対策会議の開催

初動における利用者の安否確認や被害状況についての情報収集の結果、災害における被害の全容が概ね判明した時点で緊急対策会議を招集し下記の事項について検討する。

検討の結果、災害ボランティアセンターの設置や緊急ケアプランに基づく福祉サービス提供が必要と判断した場合は、実施に向けての準備を開始する。

★検討事項

- i. 安否確認結果及び被害情報の共有
- ii. 市との協議結果の共有
- iii. ボランティアによる支援の必要性の検討
- iv. 緊急ケアプランに基づく福祉サービス提供の必要性の検討
- v. 各関係機関の支援体制の確認
- vi. 職員の勤務態勢の検討
- vii. 災害復旧支援体制への移行準備と各担当者の役割確認

⑬ 通常業務の継続、休止の判断

職員の勤務態勢をもとに平常業務で継続するものと休止するものを選定する。

事業の選定にあたっては特別に考慮する事情が発生しない限り、下記のとおりとする。

事業の区分	継続する事業	備 考
地域福祉活動を含む事務局の業務	地域福祉権利擁護事業、生活福祉資金貸付事業、その他住民からの問い合わせへの対応を主な業務とする。	総合相談業務に対応できる職員を担当者とする。
介護保険、障がい福祉サービス	業務継続計画（BCP）に基づき、業務の継続を判断する。	緊急度の高い利用者を優先対応。（事前に把握）

⑭ 住民などへの情報発信

緊急対策会議での災害復旧支援体制への移行準備決定を受けて、住民などに対して防災無線やホームページ、SNS（Facebook、Instagram）などを活用した情報発信を行う。

発信する情報の内容は、被害情報、災害ボランティア関連情報、支援物資及び支援金などの受付、災害ボランティアセンターの開設、ボランティアニーズの受付に関する情報などとする。

⑮ 災害復旧支援体制への移行を宣言

災害ボランティアセンター設置準備、緊急ケアプランに基づく福祉サービス提供準備が整った時点で緊急対策会議を招集し、災害復旧支援体制への移行と各職員の役割について検討する。

会議終了後、全職員に対して災害復旧支援体制への移行を宣言し、各職員の役割を通知する。

3-2 総務班の業務

総務班は、災害時における職員の安否確認及び参集状況の確認など、社協が災害時に適切な対応をするための体制整備を主な業務とする。また、住民や各関係機関からの問い合わせなどへの対応も行う。

職員の安否情報などを整理した後は、災害復旧支援体制に移行するために災害ボランティアセンターの開設準備を主な業務とする。

① 職員への安否確認

「情報収集・意志決定班」からの指示を受けて、社協職員の安否及び参集の可否を確認する。

安否確認にはSNSなどを活用し、一定時間経過後返信のない職員には緊急連絡網を利用して電話にて安否確認を行う。

② 情報の整理、報告

確認できた職員の安否情報は、個別に職員安否確認報告書及び職員参集見込み表に状況を記載し、概ね集約が出来た時点で「情報収集・意志決定班」に報告を行う。

③ 住民や各関係機関からの問い合わせ窓口開設

災害発生時には、住民より来館者の家族の安否などを含めて様々な問い合わせが集中することが予測される。このような問い合わせに対して、迅速に対応できるように総務班が問い合わせ窓口を開設する。

災害に関する情報などへの回答については、「情報収集・意志決定班」に確認しながら行う。

④ 緊急連絡会議への参加

各職員間の情報の共有と各班の対応状況について正確に把握するため、担当者は事務局長の招集に応じて緊急連絡会議へ出席し、必要な事項について報告を行う。

⑤ 勤務シフトの作成

職員への安否確認などの情報収集が終了した時点で、翌日以降の勤務シフトの作成を行う。

また、災害発生から一定の期間は勤務可能な職員が全員出勤し職員総出での対応が必要になることが予測される。このことは職員に過度の負担を強いる可能性もあるので、外部からの応援の到着など状況変化に応じて柔軟に勤務シフトの変更・調整を行う。

⑥ 各関係機関への支援要請

緊急対策会議の結果、災害復旧支援体制への移行準備開始が決定した場合、災害ボランティアセンターの開設に向けて、市内外の関係機関などに対して支援の要請を行う。

人 材 ・ 資 材	奈良県社会福祉協議会	電 話：0744-29-0100、29-0103、29-0155 F A X：0744-29-0101
	葛城市役所	電 話：0745-69-3001（新庄庁舎） 0745-48-2811（當麻庁舎） F A X：0745-69-6456（新庄庁舎） 0745-48-3200（當麻庁舎）
	葛城青年会議所（災害時連携協定）	電 話：0745-22-2689（事務局）
資 金	奈良県共同募金会 【災害支援制度活動拠点事務所支援資金】	電 話：0744-29-0173 F A X：0744-29-0174

⑦ 他機関からの支援受入準備

先に支援要請を行った各団体からの回答を「情報収集・意志決定班」に報告し、円滑な支援受入のための準備を行う。

また、この際に被災者支援の活動に使用する活動支援金の受入準備も同時に行う。活動支援金の受付は葛城市又は社協の口座への振り込みのいずれかの方法で行う。

⑧ 各種資機材の調整

事務局及びゆうあいステーションの被害状況を確認した上で、使用可能な備品及び事務用品などの整理を行う。また、災害ボランティアセンター開設に必要な資機材の整理をし、不足する場合は「情報収集・意思決定班」を通じて関係機関に対して支援要請を行う。

⑨ 人材の調整

災害復旧支援体制図（第2章2-3②）に基づき、職員及び外部支援者などのスタッフの中から各部署の担当者を決定し、災害ボランティアセンターの運営がスムーズに行えるような人材の調整を行う。

この調整については、外部支援者が頻繁に入れ替わることが予測されるので外部支援者の滞在スケジュールを適切に把握し、スタッフ体制表を作成する。

⑩ 災害復旧支援体制へ移行

「情報収集・意思決定班」からの災害復旧支援体制への移行宣言を受けて、総務班の役割を終了し、災害復旧支援体制での業務を行う。

3-3 来館者支援班の業務

来館者支援班は、第1に福祉総合ステーション来館者の避難及び救護を行って安否の確認を行う。その後は、福祉総合ステーションの被害状況を確認し、施設復旧のために必要な措置と社協の業務再開に向けた事務機器などの復旧を主な業務とする。

① 避難誘導及び安否確認

業務時間内に災害が発生した場合は、館内にいる全職員に協力を要請し、来館者の避難誘導を最優先で行う。避難誘導の際には、行事予定表によって各部屋の使用状況を確認し、館内放送などを使用しながら正面玄関前に誘導する。

避難誘導後は、負傷者には応急手当などの救護活動を行う。

② 帰宅支援

帰宅や避難場所への避難を希望する来館者には避難場所などの情報提供を出来る限り行って、来館者の帰宅などを支援する。

③ 情報整理、報告

「情報提供・意志決定班」に対して、来館者の状況を報告する。

④ 施設などの安全確認及び復旧

i. 安全確認

ステーションの復旧については、担当者の安全に十分配慮しながらセンターの安全及び破損箇所の確認作業を行う。破損が重大であり安全を確認できない部位については立ち入り禁止の張り紙などを掲示し、危険を知らせる措置をとる。

ii. ステーションの復旧

安全確認の後は、ステーションの復旧に向けて担当者が行える作業は担当者が行い、それ以外については各業者の担当者に連絡し復旧作業を依頼する。

iii. 公用車の確認

社協の公用車の損傷の有無を確認し、使用できる公用車と修理が必要なものの選別を行い、業務に使用可能な公用車については安全な場所に移動を行った後、利用者支援班に鍵の引き渡しを行う。

⑤ 対応結果の報告

ステーションの状況及び復旧については、概ね情報が整理できた段階で「情報提供・意志決定班」に報告を行う。

⑥ 業務再開に向けて事務機器などの復旧

社協の業務再開にはサーバーやパソコン、プリンターなどの事務機器の復旧が欠かせないので、ステーションの安全確認終了後は事務所内の事務機器などの稼働状況の確認と復旧を行う。

個人で復旧を行える機器については復旧作業を行い、専門的な知識を要するものは業者に復旧を依頼する。

⑦ 災害復旧支援体制への移行

「情報収集・意志決定班」からの災害復旧支援体制への移行宣言を受けて、来館者支援班の役割をいったん終了し、災害復旧支援体制での業務を行う。

3-4 利用者支援班の業務

利用者支援班は、社協の福祉サービス利用者の安否確認を行い、必要であれば避難支援を行うこと。災害時に発生する福祉ニーズを確認し、緊急度や必要度の高い利用者に優先的にサービス提供を行うことを主な業務とする。

① 安否確認

i. 安否確認の方法

「情報収集・意志決定班」からの指示を受けて福祉サービス利用者の安否確認を行う。安否確認は、あらかじめ用意された災害時要支援者台帳などを利用して電話を使用して行う。認知症などの理由であらかじめ電話による連絡が困難な利用者については職員が直接訪問し安否の確認を行う。訪問による安否確認は必ず単独ではなく複数の職員で行う。安否確認の優先度については、下記の優先度の判断基準に基づき判断し、平常時から優先度の確認を行っておく。

安否確認の際には、災害時安否確認兼アセスメントシートを使用して単に利用者個人の安否のみではなく、家屋の状況や避難状況など可能な限り利用者を取りまく状況を総合的に確認するように心掛ける。

ii. 利用者宅で被災した場合

職員が利用者宅で被災した場合は、利用者の安全を確保した後に家屋の状況などを確認し、福祉総合ステーションへ連絡し今後の指示を受ける。

iii. 各福祉サービス事業所、生活介護事業所、放課後等デイサービスでの安否確認

災害発生時に通所中の利用者の避難誘導を行い、安全確保をした後に状況を「情報収集・意志決定班」に報告する。報告後は、利用者の家族に連絡をして、帰宅支援を行う。帰宅支援終了後、担当者は福祉総合ステーションの「総務班」の業務を支援する。

② 避難支援

安否確認の結果、避難支援が必要と判断した利用者については、広域避難所などへの避難支援を行う。ただし、家屋の倒壊や家屋が危険な状態にある場合は、利用者及び職員の安全を最優先とする。

避難支援終了後は、福祉総合ステーションに報告を行いその指示に従う。

③ 優先順位の判断基準

優先順位の判断は、利用者の状態並びに同居家族の状況をもとに下記の通り 5 段階に分類することとし、5 に分類された利用者を最優先とする。

本人の状態／世帯構成	独居 (昼間独居)	高齢者 世帯	家族と 同居	
要支援 障がい程度区分1 その他福祉サービス利用者	3	3	1	
要介護1・2 障がい程度区分2・3	4	3	2	
要介護3以上 障がい程度区分4以上	5	4	2	
上記以外の要援護者等	2	2	—	優先度（低） 1 ・ ・ 5 （高）

④ 情報の整理と報告

利用者の安否確認及び避難支援が一定程度終了した時点で、災害時要支援者台帳に現状を記入した上で「情報収集・意志決定班」に報告を行う。

⑤ 緊急対策会議への参加

「情報収集・意志決定班」の招集に応じて緊急対策会議に参加し、各部門間での情報の共有を図る。

⑥ 緊急サービスの提供準備

安否確認終了後、利用者支援班内で以下の事項について検討を行う。

i. 各利用者の優先度と必要なサービスの内容について

災害時安否確認（兼アセスメント）シートを使用して利用者のサービスの必要度と必要とされるサービスの内容について検討し、優先度を決定する。

ii. 提供できるサービス量について

職員への安否確認結果を確認し、現状の職員体制でどの程度のサービス提供が可能かを検討する。

⑦ 災害復旧支援体制への移行

「情報収集・意志決定班」からの災害復旧支援体制への移行宣言を受けて、利用者支援班の役割をいったん終了し、災害復旧支援体制での業務を行う。

第4章 災害ボランティアセンターの設置と運営

4-1. 災害ボランティアセンターの設置

① 災害ボランティアセンターとは

災害ボランティアセンターとは、住民が被災したことによって生じる様々な生活課題と、葛城市内外のボランティア活動を希望する市民の力とを結びつけることで生活課題の解消に向けた支援を行う。

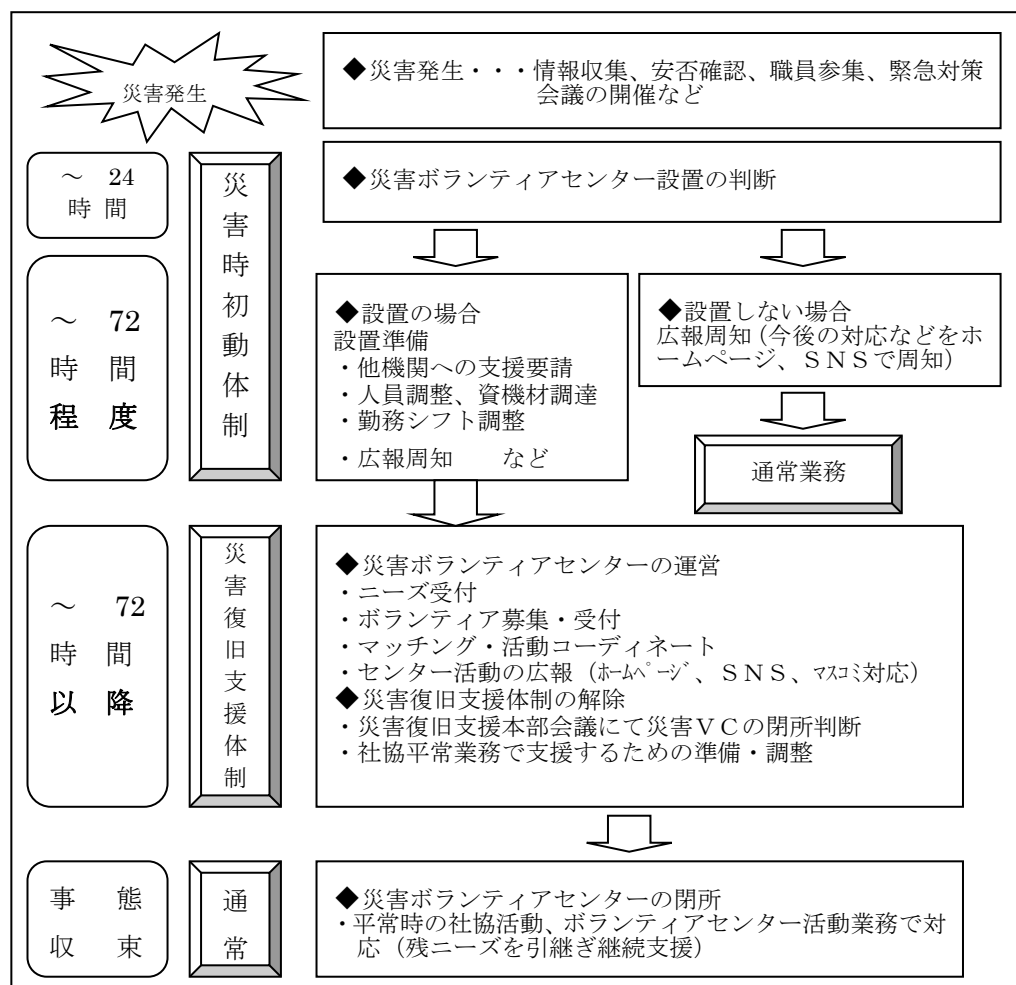
災害ボランティアセンターの運営は、社協が主体となり葛城市内外の社協や葛城青年会議所、葛城市ボランティア連絡協議会、その他の関係機関の協力と参加を得て行う。

② 災害ボランティアセンターの設置

災害ボランティアセンターは、災害発生後の初動体制における情報収集などの結果、緊急対策会議が継続的な支援が必要と判断した場合に設置される。

災害ボランティアセンターが対象とするのは、災害発生後に生じる応急対応及び生活再建に向けての生活課題の一部であり、風水害の場合は数週間から1ヶ月、地震の場合は1ヶ月から3ヶ月程度の設置を原則とする。

【災害ボランティアセンター設置・運営の流れ】



③ 災害ボランティアセンターの設置場所とレイアウト

i. 災害ボランティアセンターの設置場所

災害ボランティアセンターは、葛城市災害対策本部との協議により設置場所を決定する。設置場所の選定については下記の条件に留意しながら行う。

◇アクセスのしやすさ

◇資材搬入や車で駆けつけるボランティアが駐車できるスペースが確保できる

◇事務機器などを設置する屋根付きのスペースがある

◇社協事務局との連絡が円滑に行える

ii. 災害ボランティアセンターのレイアウト

災害ボランティアセンターの設置に際しては次ページのレイアウト図を参考にして行う。なお、レイアウト図は葛城市農林漁業体験実習館（ふれあい広場）への設置を例示しているが、設置場所が異なる際には柔軟に対応するものとする。

④ 災害ボランティアセンターの組織と役割

災害ボランティアセンターは、総務班の総括のもと下記の7班が連携して運営を行う。

i. ボランティア受付班

ii. ニーズ把握班

iii. オリエンテーション班

IV. マッチング班

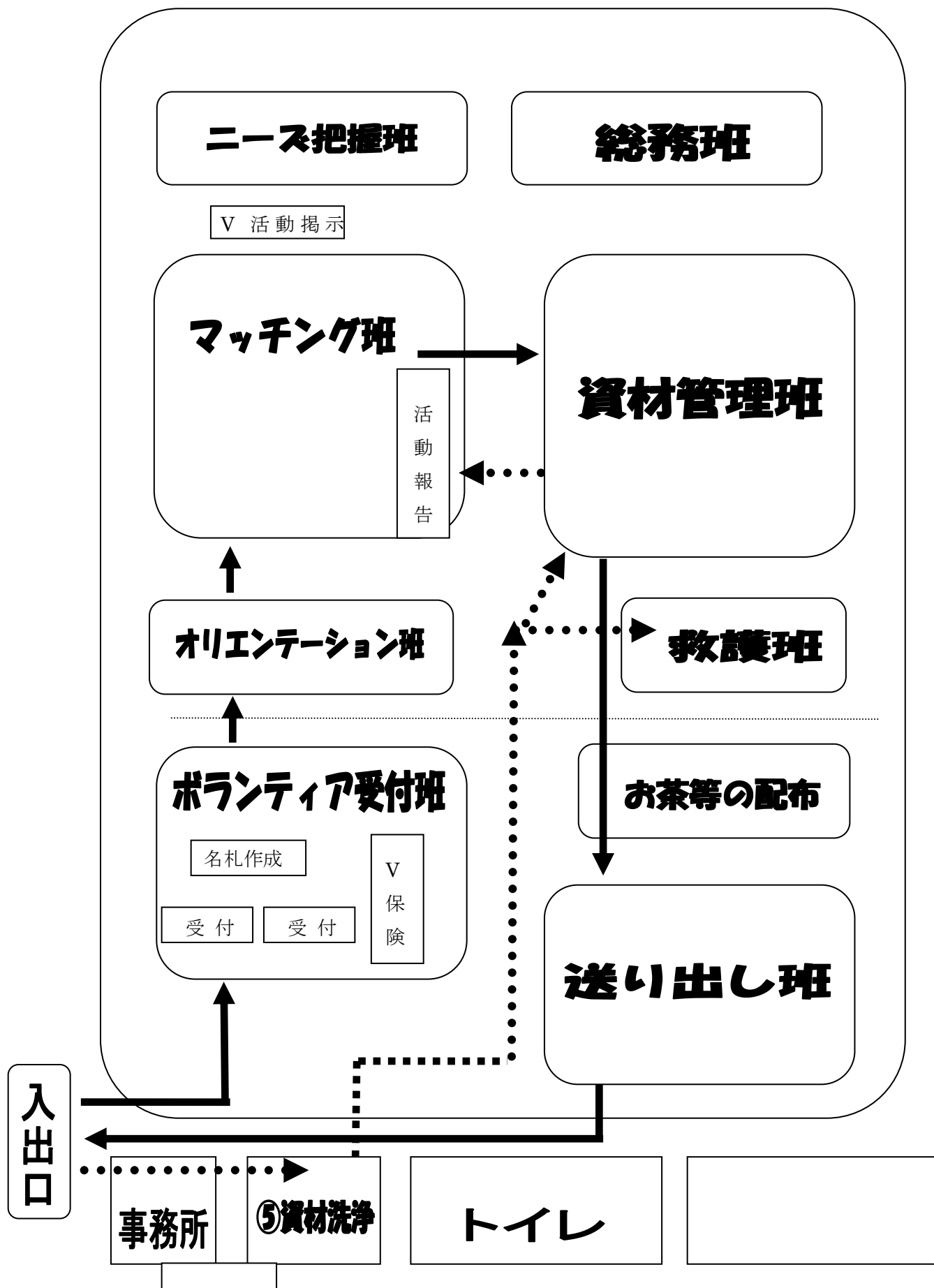
V. 資材管理班

VI. 送り出し班

VII. 救護班

各部署の役割は下記のとおりであるが人員不足などの事情により下記の体制が維持できない場合は、実態に即して部門の統合などを行う。

レイアウト図（例：ふれあい広場）



災害ボランティアセンター各部署の役割

班名	役割
総務班	・ 災害ボランティアセンターの運営管理及び総合調整 ・ マスコミ対応など、情報発信及び収集 ・ 関係機関などとの連絡調整 ・ 各部署担当者の勤務管理（健康管理） ・ 災害ボランティアセンターで必要な備品などの購入 ・ 寄附金などの支援受付 ・ センター開設費用の調整（行政、共同募金会など）
ボランティア受付班	・ ボランティア活動希望者の募集 ・ ボランティアの受付、集計 ・ ・ ボランティア保険の加入
ニーズ把握班	・ ニーズの募集 ・ ニーズの受付、集計 ・ 被害状況の確認、ニーズの現地調査
オリエンテーション班	・ 活動にかかる注意事項などの説明
マッチング班	・ ボランティア活動希望者へのオリエンテーション ・ ボランティアとニーズのマッチング ・ ボランティア活動希望者のグループ化とリーダーの決定 ・ ボランティア依頼者への連絡 ・ 活動後の活動報告の聴き取りと活動報告書の作成 ・ 活動件数の集計
送り出し班	・ 活動者への道案内 ・ 更衣室の提供 ・ 車輛調整及び活動場所への送迎 ・ 送迎件数の集計
資材管理班	・ 活動資材の受入及び管理 ・ 活動者への資材の貸出 ・ 資材洗い場の設置 ・ 資材返却確認とメンテナンス ・ 資材貸出数と返却数の集計
救護班	・ 手洗い、うがい場所の設置と運営 ・ 水、塩飴の配布 ・ 救護所の設置と応急手当 ・ 救護所使用者の集計

※班編成についてはあくまで基準であり、職員の参集状況や市内の被災状況などにより変更するなど、状況に応じて柔軟な対応を行う。

4-2. 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意志決定と情報共有

災害ボランティアセンターの運営にあたっては、本会職員のみではなく地域のボランティアや他地域の社協、市災害対策本部など多様な団体からの応援を受けることが想定される。

このような状況下では、スタッフ間の申し送り事項の伝達や情報共有が困難になりがちである。災害ボランティアセンターの運営を円滑に進めていくために下記の会議を開催し、多様な団体から参加するスタッフ間の情報共有と共通認識作りに努める。

【想定される会議とその内容】

種 類	対 象	内 容
センター運営会議	センター長 各班の責任者 県社協など外部より派遣されたスタッフ	災害ボランティアセンターの運営に関すること。 各班の情報共有及び班会議で明らかになった課題への対応などについて協議する。（会議の決定事項は随時、災害復旧支援本部会議に報告する） その他必要な事項 ※なお、センター運営会議で決定することが困難な重要事項については随時災害復旧支援本部会議に諮る。
班会議	各班のスタッフ	各班の現状及び課題について共有し対応策を検討する。 検討された対応策については、センター運営会議に諮り協議する。
全体会議	災害ボランティアセンターの全スタッフ	災害ボランティアセンターの現状について報告を行い、全スタッフの共通認識を作る。

② 災害ボランティアセンターの１日の流れ

災害ボランティアセンターによるボランティア派遣は基本的には９時から１６時までと想定するが、被災者のニーズや季節などに応じて柔軟に対応する。

【災害ボランティアセンターの１日の流れ】

時 間	総務班	V受付班、ニーズ把握班、マッチング班、送り出し班、 資材管理班、救護班
8 : 00	班ごとに準備 全体会議（引き継ぎ・申し送り事項確認）	
8 : 30	各種業務 ・ 運営管理、庶務・会計及び総合調整 ・ ボランティア募集 ・ 広報、情報発信及び収集 ・ 関係機関との連絡調整 ・ 必要な備品などの購入 ・ 総合相談の受付・対応 ・ 問い合わせ対応 など	各種業務 ・ 活動希望依頼受付 (8 : 30 ～ 16 : 00) ① ボランティア受付業務 (8 : 30 ～ 12 : 00) ② 活動オリエンテーション ③ マッチング ④ 資材貸出 ⑤ 送り出し (9 : 00 ～ 12 : 00) ⑥ ボランティア活動時間 (9 : 00 ～ 15 : 30) ⑦ 活動報告（随時） ※活動現場の確認（随時） ※活動リスクの確認、対応（随時） ※ケガの応急処置、衛生管理（随時）
	各班との連携、福祉サービス係、避難所支援係との連携（随時）	
16 : 00	・ 各種情報の整理・集約	・ 各種活動の集計 ・ 翌日の活動調整 ・ 資材・車両点検
	班会議	班会議
17 : 00	センター運営会議（報告・課題検討） 各関係機関への報告など	
18 : 00	閉所	

③ 被災者ニーズの受付と把握

i. ニーズの把握方法

ボランティアセンター立ち上げ期における被災者ニーズの把握については、まず避難所や被災地域に本会職員を派遣し、聴き取りなどによって行う。

ボランティアセンター開設後も可能な限り災害ボランティアセンターのスタッフが避難所や被災地域を巡回し、被災状況や復興の度合い、被災者ニーズの有無について直接確認を行う。

ii. ニーズの受付

ニーズの受付は上記の聴き取りの他、災害ボランティアセンターに設置するニーズ受付用の電話でも行う。ニーズの受付に際しては、聴き取りを行ったスタッフがニーズ受付票を作成する。（kintone：ニーズ管理アプリ）

福祉サービスの利用者など、電話によるニーズの伝達が難しい住民に対しては災害ボランティアセンターのスタッフがその都度訪問しニーズの受付を行う。

災害ボランティアセンターで主として対応するニーズは危険を伴わない活動や専門的な知識を必要としない活動であるが、これら以外のニーズに対しても行政や関係機関などと協議しつつ出来る限り対処できるように努力する。

【主として対応するニーズ】

- ・ 危険を伴わない活動
- ・ 専門的な技術を必要としない活動

【他機関への紹介など災害ボランティアセンター単独では対応が困難なニーズ】

- ・ 危険を伴う活動（倒壊家屋の撤去、倒壊の可能性のある家屋からの荷物の運び出しなど）
- ・ 専門的な技術を必要とする活動

④ 情報発信とその方法

災害ボランティアセンターの設置が決定した場合、被災した住民やボランティア活動希望者に対して、災害ボランティアセンターの場所や活動開始日、ボランティアに関するニーズ受付窓口などの情報を発信しなければならない。

誤った情報の発信などの混乱を避けるため情報発信は災害ボランティアセンター総務担当に一元化し、各班は総務担当者に情報発信を依頼する。

この際に発信する情報の内容と方法は下記を参考に行う。

受 信 者	内 容	方 法
被災した住民	・ 災害ボランティアセンターの開所日、場所 ・ ボランティアニーズの受付方法、窓口 ・ 災害ボランティアセンターで支援できる活動内容	・ チラシ配布 ・ ホームページ ・ SNS ・ 各地域の掲示板 ・ 葛城市防災無線
ボランティア活動希望者	・ ボランティアの募集情報 ・ 災害ボランティアセンターの開所日、場所、ボランティア受付方法（個人・団体）、活動の流れ ・ センターへのアクセス方法 ・ 活動に必要な準備物などの持ち物 ・ 求められている支援活動の具体的な内容	・ ホームページ ・ SNS ・ メール ・ 電話 ・ 葛城市防災無線
関係機関 マスコミ	・ 災害ボランティアセンターの開所日、場所 ・ センターへのアクセス方法 ・ 災害ボランティアセンターの稼働状況 ・ 必要な支援活動内容 ・ 不足物資など	・ ホームページ ・ SNS ・ 電話、FAX ・ メール

⑤ ボランティアの募集

災害ボランティアセンターで活動するボランティアの募集についてはセンター運営会議にて協議を行い、市内のボランティアに対する呼びかけに限定するのかより広範に呼びかけを行うのかを決定する。なお、市内に限定せずにより広範にボランティアの募集を行う場合は、奈良県ボランティアセンターと連携して行う。

i. 市内でのボランティア募集の方法

- ・ ゆうあい通信、防災無線、ホームページ、SNS、メールなどを利用した呼びかけ
- ・ 葛城市防災士会、葛城市ボランティア連絡会などへの依頼

ii. 市外のボランティア募集の方法

- ・ ホームページ、SNS、メールなどを利用した呼びかけ
- ・ 奈良県ボランティアセンター、新聞などのマスコミへの依頼

なお、ボランティア募集に関する情報発信を行う際には下記に十分留意して行う。

- ・ 現在求められているボランティア活動の内容など、時間の経過に伴うボランティアニーズの変化を出来るだけ正確に伝える。
- ・ ボランティア活動希望者が円滑に活動を行えるように、あらかじめ用意して欲しい
- ・ 物品を整理して伝える。
- ・ ボランティア活動希望者数は曜日や時期により大きく変動することが考えられる。
- ・ 災害ボランティアセンターの運営実績を参考に、より活動をお願いしたい日（平日など）をわかりやすく伝える。

⑥ ボランティア保険

活動中の事故に備えてボランティア活動希望者にはボランティア活動保険の加入の有無を確認し、未加入の場合は加入の手続を行う。加入の手続はボランティア受付班が担当し、ボランティア活動保険申込書に必要事項を記入して、災害ボランティアセンターの1日の業務終了後に奈良県社協へFAXにて報告する。

⑦ 災害ボランティアセンターの縮小、閉所

i. 縮小又は閉所の判断

災害ボランティアセンターは災害の規模によって異なるが、水害の場合は1ヶ月、地震の場合は1～3ヶ月程度の期間の対応を想定している。よって、災害ボランティアセンター開設から一定期間を経過した時点で寄せられるニーズの変化などを考慮しながら、規模の縮小や閉所に向けた準備を検討する。

この際には、災害ボランティアセンターの閉鎖が即支援の終了ではなく、社協の平常業務の中に被災した住民への継続した支援を取り込んでいけるようにする。

なお、災害ボランティアセンターの縮小や閉所についてはセンター運営会議で十分に検討された後、本部会議において判断を行う。

ii. 縮小又は閉所の周知

災害ボランティアセンターの縮小又は閉所に際しては、住民やボランティア活動希望者の間で混乱が生じないように出来る限り事前に周知する。

周知は、奈良県社協への連絡、マスコミへの情報提供などとともにホームページ、SNS（Facebook、Instagram）、広報誌（ゆうあい通信）、防災無線などを活用して行う。

4-3. 各班の業務

総務班の業務

【事前準備】

- ☐ 災害ボランティアセンター情報（ホームページ、SNS）の公開。
- ☐ 各種様式の準備（センター業務日報、運営会議報告書、ボランティア活動証明書など）
- ☐ 組織図、スタッフ体制表
- ☐ 運営資器材の調達（事務消耗品、通信機器、什器、車両、テント、仮設トイレなど）
- ☐ ボランティア資器材の調達（名札、ビブス、軍手、ヘルメット、タオル、消毒薬など）
- ☐ 活動資器材（災害の種類に応じた資器材）

【業務内容】

センター運営管理、会議の開催

- ① センター運営が円滑に進むよう全体の総合調整を行う。
 - ・ 情報共有や意思疎通のための「センター運営会議」を開催、記録し翌朝の全体会議で必要事項を報告する。（センター運営会議報告書の作成）
 - ・ 各班に業務報告書を配布し、班会議の内容を集約する。
- ② 人員の配置・組織管理
 - ・ スタッフの受け入れ、各班への配置やシフト管理をする（組織図、スタッフ名簿作成）。
 - ・ 各班の繁忙に応じてスタッフの割り振りを調整し、人員が不足する場合は緊急対策会議を通じて県社協などへ必要人員を要請する。

会計及び物品の確保

- ① 運営資金の確保
 - ・ 奈良県共同募金会の災害支援制度の申請手続きを行う。
 - ・ 災害ボランティアセンターの設置と運営にかかる費用負担について、葛城市と協議を行う。
- ② 寄付などの受付
 - ・ 支援金や寄付金などの募集や受付を行う。
 - ・ 救援物資など被災者に対する物品の寄付は、原則として対応せず、葛城市災害対策本部に対応を依頼する。ただし、災害ボランティアセンターの運営に活用できる場合は、センター長と協議して判断する。
- ③ 資器材の確保
 - ・ 災害ボランティアセンターの運営や活動資材など、必要な物品の確保に努める。確保が困難な資器材については、県社協及び近隣企業などへ提供を依頼する。また、ホームページ上で募集情報を掲載するなどの対応もあわせて検討する。
 - ・ 必要な資器材や備品・消耗品は総務班で一括して購入し、購入に際して発生した会計処

理は通常のものとは区別し、災害ボランティアセンターで購入したことがわかるよう管理をする。

ボランティア活動保険の加入・事故対応

- ① ボランティア活動保険の加入手続き
 - ・ ボランティア受付班からの未加入者一覧により、保険の加入手続きを行う。
- ② 事故対応
 - ・ ボランティア活動中に事故が発生した場合には、他の班と協力し調査、救援、搬送などの必要な措置をすみやかに行う。
 - ・ ボランティア活動中のケガや第三者への損害などがおこった場合は、ボランティア保険金の請求手続きを行う（ケガの補償、賠償責任の補償）。
- ③ その他不測の事故が発生した場合
 - ・ 災害ボランティアセンター長の判断を仰ぎ対応。

証明書の発行

- ① 希望があった場合は、ボランティア活動証明書を発行する。
 - ・ 証明事項：活動した「期間」、「場所」、「内容」など。

情報収集・発信、報告

- ① 葛城市災害対策本部などから以下の情報を収集し、センター全体での情報共有を図る。
 - ・ 葛城市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
 - ・ ライフライン、公共交通機関の状況
 - ・ 葛城市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院などの公的機関の運営状況
 - ・ 宿泊施設、小売店の運営状況
 - ・ 他の災害ボランティアセンターの状況
- ② 4-2④情報発信の内容と方法を参考に被災住民、ボランティア活動希望者、関係機関、マスコミなどへ必要な情報を発信する。
- ③ 各班からの活動報告を災害ボランティアセンター業務日報に集約し、葛城市災害対策本部及び県社協などへ随時報告する。

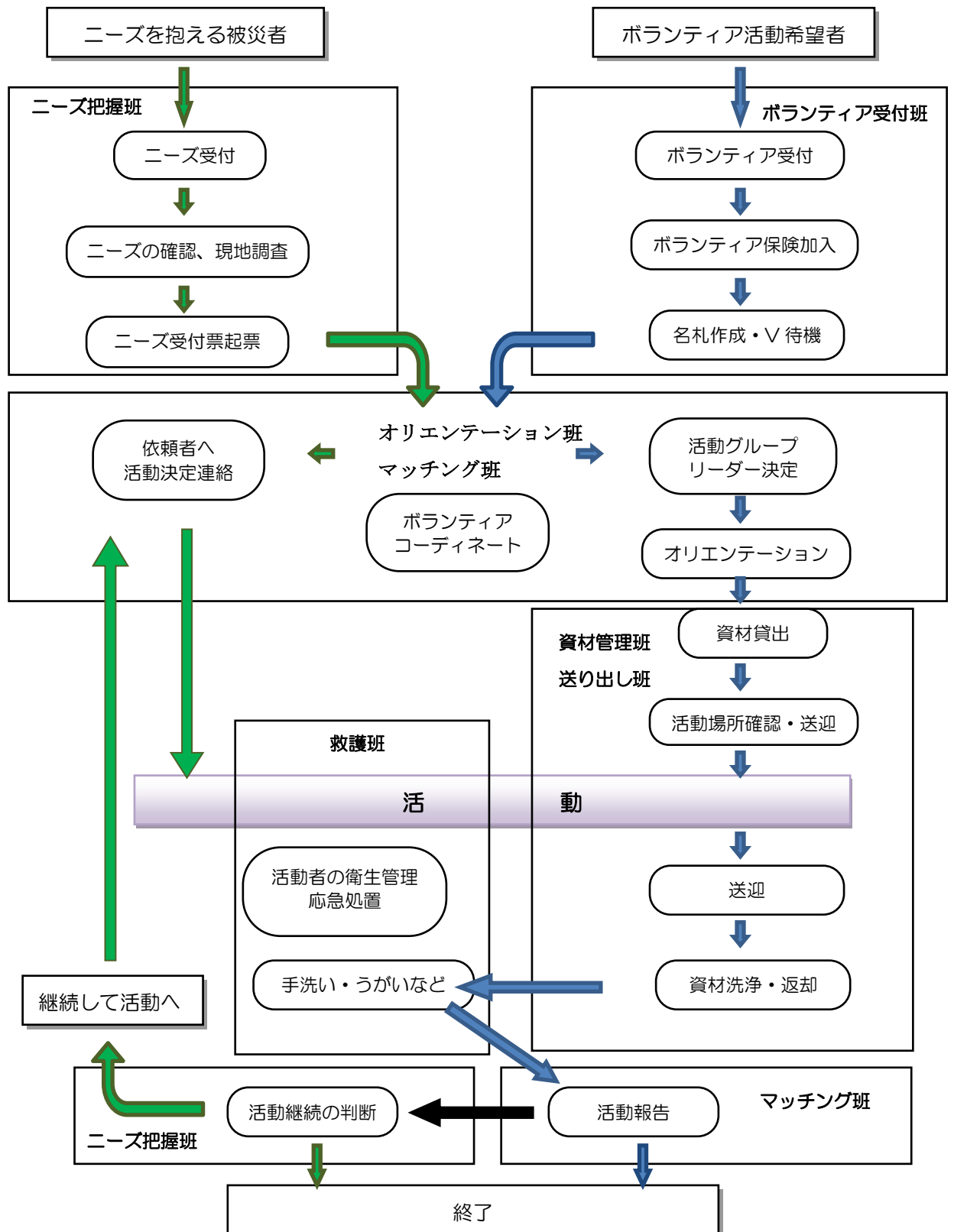
総合相談窓口の設置

- ① 災害支援に関する相談や問い合わせ対応と並行して通常の社協活動に関する相談やサービス利用に関する相談窓口を設置し、情報提供や必要な支援を行う。

【留意事項】

- ・ 災害ボランティアセンター各班の業務の概要を理解、把握する。
- ・ 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、運営に反映できるように努める。
- ・ スタッフの体調などを考慮し、定期的に休めるようなシフト管理に努める。
- ・ 「災害以外」の生活相談にも対応し、地域支援班や福祉サービス係と連携を図り必要な支援を行う。

【災害ボランティアセンター業務フロー図】



ボランティア受付班

【事前準備】

- ☐ 災害ボランティアセンターの看板、受付案内、順路表示看板の作成
- ☐ ボランティアの募集チラシ作成
- ☐ ボランティア受付QRコード（kintoneで管理）
- ☐ 配付資料（「ボランティア参加の皆様へ」、「ボランティア活動に行く前に」など）
- ☐ 受付に必要な机、イス、事務用品など（ボールペン、マジック、名札用の養生テープなど）
- ☐ 名札作成コーナーの設営

【業務の手順】

ボランティア活動希望者の受付

- ① ボランティア保険加入済みであることを確認し、次項の受付を案内。
未加入の方に対して保険加入の説明および手続きを行うよう案内。（下記を参照）
- ② スマートフォン、タブレット等のカメラアプリから、QRコードでの受付を案内する。
操作や入力のわからない方への説明、サポートを行う。
また、スマートフォン、タブレット等を所持していない方へ対しては、社協備品のスマートフォン、タブレットを使用して、受付を行う。
- ③ 専門的な資格や技術（ヘルパー、手話通訳士、大工など）が有る方を確認できた場合は、ニーズ部門、マッチング部門に連絡する（専門ボランティア登録の呼びかけ）。
- ④ 受付が完了した方へ、名札の作成を案内する。
養生テープ等へ油性マーカーで、所属、氏名を記入し、上腕部の目立つ部分へ貼る。
- ⑤ 活動に際しての注意事項などのチラシを配布し、事前に読んでいただくようお願いし、オリエンテーション待機所へ案内する。

ボランティア保険加入について

- ・ ボランティア活動者は各自において事前にボランティア活動保険に加入しておくことを原則とする。未加入者がいる場合は加入手続きを行う。
- ・ 未加入者にはボランティア活動保険の内容を説明する（説明用チラシを配布）。
- ・ 団体の場合は、事前受付の際に加入の有無の確認を行う。
- ・ 活動者自身が加入の有無を把握していない場合は未加入者として扱う。

集計・報告・管理

- ① ボランティアの受付人数の集計については総務班と連携し、kintoneで管理する。
 - ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミなどへ情報発信を行う。
 - ・ 個人情報の漏えいなどが起こらないようにkintoneアプリ上の権限等に留意する。

【留意事項】

- ・ 支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちをもって接することを心がける。ただし、あくまで地元主体・被災者本位の支援であることを念頭におきながら対応する。
- ・ 受付はボランティアセンターの窓口になるため、活動の流れを説明できるようにしておく。
- ・ 受付では個人情報を取り扱うため書類の保管・管理を適正に行う。

ニーズ把握班

【事前準備】

- ☐ ニーズ受付場所の設置（看板作成）
- ☐ ニーズ受付に必要な机、イス、事務用品（パソコンなど）の準備
- ☐ 受付用電話の設置（固定電話、携帯電話）
- ☐ 活動依頼募集チラシ、ニーズ受付票の準備
- ☐ 住宅地図

【業務の手順】

ニーズの把握（地域巡回、チラシ配布）

- ① 災害ボランティアセンター立ち上げ期における被災者ニーズの把握については、自治会長や民生委員・児童委員に協力を求め、可能な限り避難所や被災地域に職員を派遣し、聴き取りなどによって行う。
- ② 開設後も可能な限り災害ボランティアセンタースタッフが避難所や被災地域を廻り、被災状況や復旧の度合い、ニーズの有無について直接確認を行う。
- ③ 特定の地域からニーズが少ない場合や、時間的経過に伴いニーズが減少してきた場合は、スタッフが現場を巡回し、本当にニーズが充足しているか聞き取り調査などを行う（特に閉所時）。

ニーズの把握（電話、来所など）

- ① 下記に留意しながら、依頼内容の聴き取りを行う。

まずは相談者、依頼者にねぎらいの言葉をかけるなど、配慮を心がける（いきなり「ニーズは何ですか」と尋ねるなどの機械的な対応はさける）

- ・ 緊急を要する活動であるか
- ・ 依頼内容が受付可能であるか（安全性、専門技術を要する、民家以外など）
- ・ 活動時間中の立会が可能であるか
- ・ ボランティアの性別、年齢、人数の希望はあるか
- ・ 活動日時、時間の希望はあるか

※複合的・潜在的なニーズなどにも留意し、聴き取りを行う。

- ② 可能な限り活動現場へ訪問し、安全性や現場の状況確認を行う。(現地調査)
- ③ 依頼の内容や、ボランティア活動者の受付状況によって、すぐに対応できない場合があることを伝え、理解を求める。すぐに判断しがたい依頼内容については、対応の可否について改めて回答するように伝える。
- ④ 前日からの継続の活動については、依頼者に電話をして内容と状況の再確認を行う。
- ⑤ 被災者本人以外（近隣の住民、遠方の家族など）から活動依頼があった場合は、一旦ニーズの聴き取りを行い、その後本人宅を訪問して現場確認を行う。
- ⑥ 自治会長などから、自治会単位でとりまとめられた依頼があった場合は、ボランティア活動者のみで対応するのではなく、必ずスタッフが同行し、現場での調整業務を行うようにする。

◆対応できる活動【例】

- ・ 依頼者およびボランティア活動者の身体の危険を伴わない軽作業
(土砂の撤去、家具の移動、清掃活動、炊き出し、避難所での話し相手、移送、託児、病院までの付き添いなど)

◆対応できない活動【例】

- ・ 危険が伴う作業、特殊な機械が必要なもの
- ・ 専門技術が必要な作業（専門ボランティアなどへ依頼）
- ・ 企業の営利活動に関するもの
- ・ 政治活動や宗教活動に関するもの
- ・ その他、公序良俗に反するもの

ニーズ受付票の作成と申し送り

- ① 依頼者からの聴き取りをもとに kintone ニーズ管理アプリへ入力し、マップアプリとの連結を行う。(ジオコーディング)
 - ・ 「ニーズ受付票（スタッフ用、ボランティア用）」を印刷し、マッチング班へ渡す。
 - ・ 留意事項や配慮が必要な事項は、蛍光マーカー目印などわかりやすいよう工夫する。
- ② マッチング班へ依頼内容の申し送りをする。
 - ・ 緊急度など留意すべき事項は、口頭でも伝えるようにする。
 - ・ 必要な場合はマッチング部門担当者と現場確認を行う。

集計・報告

- ① ニーズの受付数の集計を行い、総務班に報告する。
 - ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミなどへ情報発信を行う。

【留意事項】

- ・ ねぎらいの言葉をかけるなど、まずは被災者の気持ちを理解するよう努める。
- ・ 相談の中から、隠れたニーズや福祉的ニーズがないかを意識しながら確認する。
- ・ 被災者に対して「災害ボランティアセンター」の説明を十分に行い、周知する。
- ・ 可能な限り活動現場に訪問して直接「観て」、「聴く」ようにする。
- ・ ニーズ対応がスムーズに行えるようマッチング部門などとの連絡調整を密にする。
- ・ 被災者などからニーズ以外の苦情や意見などが寄せられた際は、運営会議などで情報共有を図り、改善策を検討する。

オリエンテーション班

- ① 活動待機中のボランティアに対して、受付で配布された資料によりオリエンテーションを行い活動の目的や被災者に寄り添ったボランティア活動を心がけるよう伝える。

【オリエンテーションの内容】

- ・ 活動の流れ
- ・ ボランティア活動の心構え
- ・ 活動するときの注意事項（特にケガや事故、健康管理について）
- ・ 活動終了後の報告について

マッチング班

【事前準備】

- ☐ 活動待機場所、活動報告場所の設置（看板作成、掲示板、テントなど）
- ☐ 待機・報告用の机、イス、事務用品、拡声器など
- ☐ 活動報告書の様式

【業務の手順】

ニーズ班との連携、事前準備

- ① ニーズ把握部門からニーズ受付票を受け取り活動内容と優先度を確認する。
- ・ 事前に依頼内容を確認し、不明な点などはニーズ把握班に確認する。
 - ・ マッチングをスムーズに行えるよう活動日時や活動内容ごとに整理しておく。

マッチング（コーディネート）

- ① 優先順位に基づき、活動依頼ニーズとボランティアをマッチングする。マッチングの方法については、下記の方法を参考にし、ニーズ数やボランティア数に応じて柔軟に対応する。

【手上げ方式】

- ① 担当スタッフが依頼内容と必要人数などの説明を行う。
- ② 手を上げてもらい、班を編成する。
- ③ 必要な人数が集まったら別の担当者がニーズ票の説明を行う。

【職安方式】

- ① ボランティア活動掲示板にニーズ票を緊急度の高い順に貼る。
- ② 受付を終了したボランティアに、希望する活動に氏名を書いた付箋を貼ってもらう。
- ③ 緊急度の高いものや人数の多いものは、直接ボランティアに声をかけて集める。

【現場コーディネート方式】

被害が大きい地域を支援するため、被災現場に支所（出張所）を設置して、ある程度の人数（50～100人）が集まり、その場でマッチングを行う方法。

グループ化、リーダーを決定

- ① マッチングによりボランティア活動者をグループ化する。
- ② グループ化できたら活動ごとにリーダーを決定する（活動人数が多数の場合は副リーダーも）。
 - ・ リーダーの連絡先（携帯番号）を確認する。
 - ・ リーダーを決める際は、活動経験や年齢などを考慮する。
 - ・ グループメンバーの自己紹介、
- ③ 依頼内容の詳細について説明。
 - ・ ニーズ票に沿って活動依頼内容の詳細を説明する。
 - ・ 再度、活動にあたっての注意事項を確認してもらう（被災者への配慮、ケガ・健康管理など）。
 - ・ スマートフォン、タブレット等でニーズ票のQRコードを読み取り、マップアプリから活動先の場所を確認してもらう。（グループ内で最低1名ができることを確認）
- ④ リーダーにボランティア活動紹介票兼報告書を渡し、活動終了後は必ず紹介票兼報告書により活動報告を行うように依頼する。

活動の送り出し（誘導）

- ① 活動に必要な資器材がある場合は、資材管理部門へ誘導し、内容を引継ぎする。
- ② 資器材が不要な場合は、送り出し部門へ引き継ぎする。

活動中のフォロー

- ① 活動中のリーダーから連絡があった場合は、ニーズ把握、送り出し、資材管理担当と連携して対応にあたる（必要な資器材の追加、活動者の増員、ケガの対応など）。
- ② 活動状況などの確認（余裕があれば現場へ行き確認、またはリーダーへの電話確認など）。

活動報告書の作成

- ① 活動から帰ってきたボランティアのリーダーから活動報告を受ける。
 - ・ 事前に活動報告を受け付けるスペースを設置する。
 - ・ 活動の進捗とあわせてケガや気づいた点などがないか確認をする。
 - ・ 活動が終了しなかった依頼および依頼者から新規の依頼があった場合は、そのニーズをニーズ把握担当へ渡し、再度調整するよう申し送りする。

集計・報告

- ① マッチング件数及び活動終了・継続数の集計を行い、総務班に報告する。
 - ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミなどへ情報発信を行う。

その他

- ① ボランティア活動者から「ボランティア活動証明書」の発行依頼があった場合は、活動
 - ・ 内容と氏名などを確認し、総務班へ発行依頼をする。

【留意事項】

- ・ 被災者主体の支援につなげられるよう、丁寧に説明を行う。
- ・ 活動中の定期的な休憩や水分・塩分補給などの健康管理を呼びかけるとともに、ケガや事故などの注意事項もあわせて伝える。
- ・ ボランティアの安全性を考慮した上で、活動コーディネートを行う。
- ・ ニーズ票は個人情報に記載されているため書類の保管・管理を適正に行う。（ボランティアからの書類返却も忘れずに）。

資材管理班

- ☐ 資器材貸出場所の設置（看板作成、テント、ブルーシート、資材置きラックなど）
- ☐ 机、イス、事務用品、必要な資器材の準備
- ☐ 資器材を洗浄する用具（ブラシ、ホース、洗剤、たらい）
- ☐ 資器材の在庫管理・補充（平常時）
- ☐ 資器材管理票、貸出日報などの準備

【業務の手順】

在庫管理

- ① 貸出用資材の在庫管理（管理台帳、資器材受入票の作成）。
 - ・ 借りたもの、購入したもの、資器材の種類ごとに数量などを整理する。
 - ・ 返却が必要な資器材には、「印」をつけ、後日整理できるようにしておく。
- ② 不足する資器材がある場合は総務班に補充依頼をする。

資器材貸出

- ① 「ボランティア活動紹介票兼報告書」に基づき、必要な資器材を貸し出す。
 - ・ ボランティアには資器材を洗浄して返却するように依頼する。
 - ・ 資器材貸出日報に貸し出した資器材の種別と数量を「資機材貸出票」へ記入する。

資器材管理

- ① 活動が終了したボランティアから資器材を受け取る。
 - ・ 貸し出した数量と返却された数量を確認する。
 - ・ 資器材貸出票に返却数、消耗、破損した数を記入する。
- ② すべての活動終了後、資機材貸出日報へ記入し、資器材の在庫確認を行う。
 - ・ 翌日の貸出に備え、資器材の整理・メンテナンスなどを行う。

資器材の補充

- ① 不足する資器材がある場合は、総務班と相談して調達する。資器材の確保に当たっては、
- ② 以下の方法を検討する。
 - ・ 小売店からの購入
 - ・ 葛城市災害対策本部、地元企業、県社協、災害関係 NPO などに協力要請

集計・報告

- ① 資器材の貸出件数、破損件数、返却件数の集計を行い、総務班に報告する。

【留意事項】

- ・ 在庫管理をスムーズに行うため、資器材、物品を種類ごとに整理する。
- ・ 特に外部から借りた資器材は後日返却できるように目印などをつけておく。
- ・ 活動中のボランティアより、資器材が足りないなどの連絡が入った場合はマッチング、送り出し担当と連携して現地への配送手配を行う。

送り出し部門

【事前準備】

- ☐ 「配車場所」などの看板作成
- ☐ 机、イス、事務用品、住宅地図
- ☐ 送迎用車両（ワゴン車など）
- ☐ 車両運行記録表の様式

【業務の手順】

地理案内

- ① 活動に向かうボランティアに対して、活動場所までの道のりを確認する。
 - ・ 活動紹介票に添付されているQRコードからマップアプリで確認。
（各班ごとに最低1名がスマートフォン、タブレット等で読み取る）
 - ・ 必要に応じて地元のボランティアの方などに地理案内の協力を呼びかける。
 - ・ ボランティア個人が所有している車両を使用する場合は、活動場所までの交通ルート of 安全確認と活動者宅近隣で駐車可能かを確認する。

送迎

- ① 活動場所が遠方の場合など、必要に応じて送迎車両により送迎する。
 - ・ 車両運行記録票を作成する。
 - ・ 運転ボランティアの運転免許証を確認し、使用車両とともに管理。
 - ・ 車両の点検、送迎ルート of 安全確認を行う。
 - ・ 送迎時に、活動終了後の乗車場所および時間を案内する（降車場所に集合など）
- ② 送迎車両の確保に当たっては、以下の方法を検討する。
 - ・ 葛城市社協保有の公用車。
 - ・ 車両持込みの移送ボランティアの募集（地元の方）。
 - ・ 行政、地元企業（葛城青年会議所など）、県社協などに協力要請。

自動車保険などの確認

- ① 使用する車両保険の契約内容を確認する。
 - ・ 運転者の年齢条件の有無や補償内容を確認した上で車両を使用すること。
- ② 事故を起こした場合のボランティア活動保険の補償範囲
 - ・ ボランティア活動保険では自動車の所有・使用・管理に起因する賠償補償は対象外。
 - ・ 事故が発生した場合の補償は、運転手又は同乗者のケガのみが対象。

集計・報告

- ① 活動終了後、送迎実績などを総務班に報告する。

【留意事項】

- ・ 送り出しのスタッフは、被災地の地理を熟知している地元スタッフなどを配置する。
- ・ 可能であれば、地元ボランティアなどに呼びかけ、スタッフとして協力を得る。
- ・ 送迎用車両の台数に限りがあるため、事前にマッチング担当と連絡をとり、移送スケジュールを立てておく。
- ・ 運転ボランティアの免許証の種別、期限など確認すること。
- ・ 事故などを未然に防ぐため、事前の車両点検、移送ルート of 安全確認などを行い、安全運転に努める。

救護班

【事前準備】

- ☐ 救護場所、休憩所の設置（看板作成、掲示板、テントなど）
- ☐ 机、イス、事務用品、簡易ベッド
- ☐ 体温計、血圧計、救急箱（応急処置用医療品）、石鹼、イソジン、消毒液
- ☐ 水、お茶、塩あめなど
- ☐ 救護記録表の様式（様式集 31）

【業務の手順】

救護活動

- ① ボランティアなどが体調の不良を訴えたり負傷した場合の応急処置を行う。
 - ・ 看護師など専門職員を配置する（日本赤十字社奈良県支部などへ派遣要請）。
 - ・ 体調不良者には休憩ブースでの休憩を促す。
 - ・ 救護部門で対応できない場合はすみやかに病院へ搬送する。

衛生管理

- ① ボランティア活動者に「手洗い」、「うがい」を励行するよう伝える（特に活動終了後）。
- ② 活動時期により、感染症などの可能性がある場合は、ボランティアへの注意喚起の掲示物の作成やスタッフ関係者に注意を促す。

集計・報告

- ① 活動終了後、救護活動の実績などを総務班に報告する。
- ② 病院へ搬送した場合などは、総務班へ随時連絡する（ボランティア活動保険の請求手続きなど）。
- ③ 多発するケガや感染症がある場合は、全体会議などで随時報告をし、センター全体に注意喚起を行う。

【留意事項】

- ・ 必ず専門職を配置し、応急処置が行える体制を確保する。
- ・ 応急処置での対応が困難な場合は、速やかに最寄りの医療機関へ搬送する。
- ・ ケガや感染症などを未然に防ぐため、災害ボランティアセンター全体に対する注意喚起を行う。
- ・ ケガや病気などの発生状況を把握し、予防対策を検討する。

第5章 災害時の福祉サービス提供

5-1. 災害時における福祉ニーズ

① 被災による利用者の心身などの変化への理解

被災したことによるストレスや環境の変化に伴って、被災者の心身などに下記のような変化がみられる。これら心身などへの変化はストレスや環境の変化にさらされやすい福祉サービス利用者により顕著に発生することが予測される。

(時間的経過と被災者の反応)

反応／ 時期	急性期 (災害発生から数日)	反応期 (1～6週間)	修復期 (1ヶ月～半年)
身 体	心拍数の増加、呼吸が速くなる、血圧上昇、発汗・震え、めまい・失神	頭痛、腰痛、疲労の蓄積、悪夢・睡眠障害	反応期と同じだが、徐々に強度が減っていく
思 考	合理的思考困難、思考が狭くなる、集中力・記憶力・判断能力の低下	自分の置かれた辛い状況がわかってくる	徐々に自立的な考えが出来るようになってくる
感 情	呆然自失、恐怖感、不安感、悲しみ、怒り	悲しみと辛さ、恐怖のフラッシュバック、抑鬱感、喪失感、罪悪感、気分の高揚	悲しみ、淋しさ、不安
行 動	イライラ、落ち着きがなくなる、硬直的になる、非難がましくなる、コミュニケーション能力低下	被災現場に戻ることを恐れる、アルコール摂取量の増加	被災現場に近づくことを避ける
主な特徴	闘争・逃走反応	抑えてきた感情がわき出してくる	日常生活や将来について考えられるようになるが災害の記憶がよみがえり辛い思いをする

※「災害時のこころのケアより」(平成20年8月第5刷発行：日本赤十字社)

下記なども参考にしながら、利用者の安否確認やアセスメントに十分配慮を行い、被災による環境の変化などに伴う福祉ニーズの把握に努める。

<高齢者>

避難所などの環境変化で問題行動が現れやすくなります。

- 不眠、血圧の変化、食欲不振、吐き気、胃痛など胃腸症状、不安が強い、イライラする憂うつ感や疲れがとれないなど
- 認知症のある高齢者は、せん妄状態になる方がみられます。

対応策： 環境を整え、人間関係を大切にして安心感を与えることが大切です。外面的には症状が顕著に表れない場合もありますので気をつけましょう。

＜障害者＞

情報の谷間に置かれ、支援が届かないことがあります。

- 薬を持ち出せない。治療を受けていた医療機関が利用できない。
避難場所への不適応など病気の悪化や再燃につながりやすい。
- 作業所などの生活を支える場が、被災後に機能を失います。
- 介護者と離れることで心身の負担が増します。

対応策： 医療機関を早期に確保し、不安感を除くことが大切です。

（引用：東京都福祉保健局『災害時の「こころのケア」の手引き』）

②福祉ニーズを適切にキャッチするために

被災したことに伴う環境の変化などによって、利用者の生活に大きな変化がもたらされる。その結果として、時間の経過に伴って利用者の心身、家族の心身にストレスや疲労の蓄積による変化が起こることが予測される。

このような利用者や家族の変化を見逃さないように安否確認やアセスメントを一度で終わらせずに継続的に行う必要がある。安否確認を行う際には下記の点に配慮する。

- ☐ 利用者の居住空間が確保されているか。
- ☐ 利用者は移動の制限や行動の制限がないか。
- ☐ 利用者本人、家族や周囲の人が高いストレス、不安を感じていないか。
- ☐ 利用者への支援に関わる人（ヘルパーなど）、話し相手などは確保されているか。
- ☐ 利用者と地域住民などとの関係性や福祉的関わりの状況。
- ☐ 利用者が平時利用しているサービスを継続的に利用できているか。
- ☐ サービスの再開の見通しは立っているか。

また、安否確認の頻度については、初回の安否確認とアセスメントの結果から判断し、毎日、3日ごと、1週間ごとの3種類に分類する。

5-2. 緊急ケアプランに基づく福祉サービスの提供に向けて

① 緊急ケアプラン作成のプロセス

安否確認時に聴き取ったアセスメントをもとに利用者の福祉ニーズをあきらかにし、緊急ケアプランを作成する。緊急ケアプランの作成は、各担当者と協議しながら行う。作成されたプランはサービス計画表に記入して全員で内容を共有する。

② 他の事業所との連携

複数の事業所の福祉サービスを利用している利用者については、事業所間で安否情報などの必要な情報伝達がスムーズに行われるように配慮し、互いに提供できるサービス量などを調整しながら緊急ケアプランを作成しなければならない。特にケアプランを他の事業所が担当している利用者については、十分に連絡を取り合いながら福祉サービス提供について検討する。

担当ケアマネージャー、相談支援専門員と連絡がとれない場合は緊急の措置として包括

支援センターと協議しながら、緊急ケアプランを作成し必要な福祉サービスの提供を行う。

なお、被災当初は従事できる職員数などの問題で十分な福祉サービスを提供できないことが考えられるが、時間の経過と共に提供できる福祉サービスの量は徐々に被災以前の状態に近づいていくことが予測される。よって、緊急ケアプランは福祉サービスの提供量を勘案しながら、必要に応じてきめ細かく見直しを行う。

③ 緊急ケアプランに基づく福祉サービス提供の期間

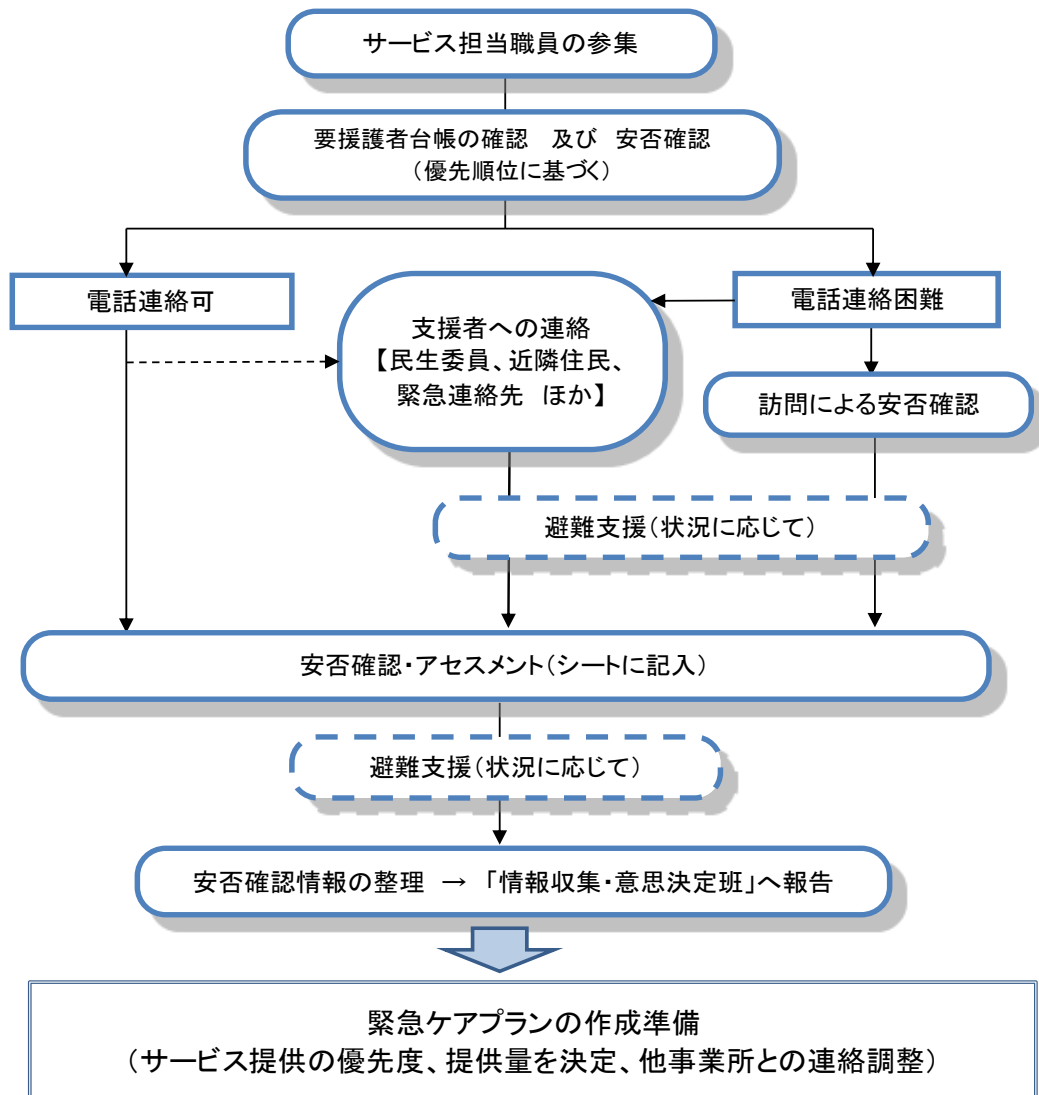
緊急ケアプランに基づく福祉サービスの提供は、被災直後の利用者を取りまく環境の変化や不安、ストレスなどから生じる一時的な福祉ニーズへの対処として行う。このため災害の規模や利用者が受けた被害の程度によっても異なるが、概ね1、2ヶ月程度の期間と想定する。

④ 災害ボランティアセンターとの連携

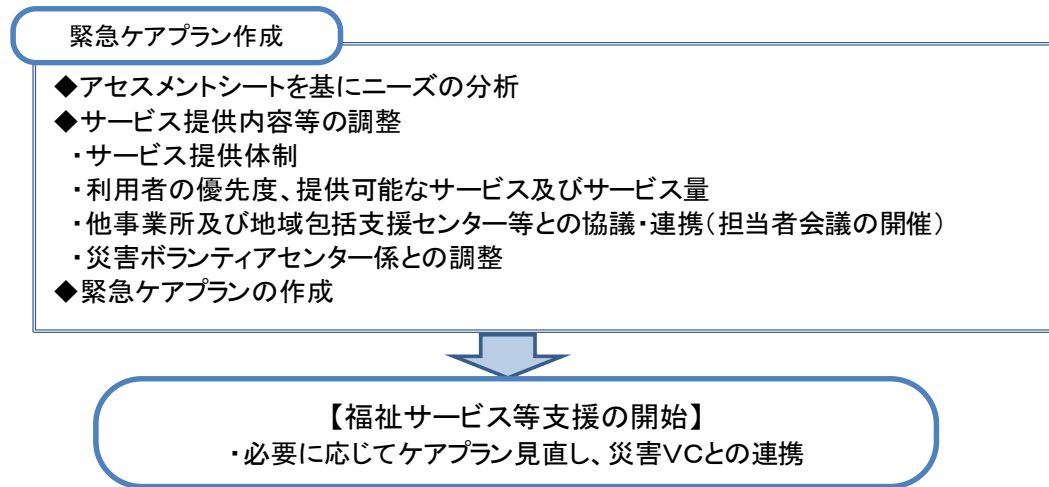
被災によって発生する福祉ニーズについては、介護保険、障害福祉など既存の福祉サービスの枠組みでは対処できないものが多く含まれることが予測される。このような福祉ニーズへの対応は従来の枠組みにとらわれず、利用者にとって必要なサービスを提供しようとする視点が必要となる。

利用者のニーズを第1にサービス提供を行うと共に、福祉サービス部門のみで完結するのではなく災害ボランティアセンター部門とも連携しながら、ボランティアや各関係機関の協力も得ながら可能な限り利用者の福祉ニーズに応える。

【安否確認・アセスメント】



【福祉サービスの提供】



第6章 緊急体制の解除と中長期的支援活動

6-1. 災害復旧支援体制の解除

① 災害復旧支援体制の解除

災害復旧支援体制は、大規模な災害によって引き起こされた様々な生活ニーズに対応するため、災害ボランティアセンターによる支援と緊急ケアプランに基づく福祉サービスを提供することを目的としている。これらの支援は被災から一定期間（水害の場合は1ヶ月、地震の場合は1～3ヶ月）を目処に行われるものであり、緊急を要する支援ニーズが解消した時点で社協の災害復旧支援体制を解除し、外部への応援スタッフの派遣要請も終了する。

ただし、被災住民の生活復興には以降も長期の支援が必要になることが予測されるので、社協は平常時の業務体制へと復帰した後も新たな支援ニーズに基づく活動を継続する。

なお、緊急ケアプランに基づく福祉サービスの提供については、福祉サービス利用者を取りまく環境の変化にともなって順次平常化していくものであり、ここでの災害復旧支援体制の解除とは、主として災害ボランティアセンターの閉所を指す。

② 災害復旧支援体制の解除に向けた協議

災害復旧支援体制の解除に向けた協議は、本部会議において下記の情報をもとに行う。

（参考とする情報）

- i. ニーズ数の変遷（開設当初から直近までのニーズ数の変化、ニーズ調査の結果）
- ii. ニーズの傾向（ニーズの内容の変化など）
- iii. 市災害対策本部の動向及び事前協議の結果
- iv. 福祉サービス利用者の安否確認結果
- v. 福祉サービス利用者のサービス利用状況

（検討する事項）

- i. 緊急を要する支援は終了したか
- ii. 周知不足などによるニーズの偏りや潜在的なニーズが残っていないか
- iii. 市災害対策本部との事前協議の結果はどうか
- iv. 福祉サービス利用者への緊急対応は終了したか
- v. 被災者への継続的な支援が必要か
- vi. 必要な場合は、平常業務の中に支援を盛り込むことは可能か

上記の協議の結果、災害復旧支援体制の解除が決定した場合は、その旨を市災害対策本部に連絡し、住民などへの周知期間（数日～1週間程度）を経たうえで災害復旧支援体制を解除し業務を平常化する。

③ 災害復旧支援体制解除（災害ボランティアセンター閉所）の周知

災害復旧支援体制の解除が住民などに十分に周知されるようにマスコミや奈良県社協へ情報提供を行うと共に、社協のホームページ、SNS（Facebook、Instagram）、広報誌（ゆうあい通信）、防災無線などを活用する。

6-2. 災害復旧支援体制解除に係る業務

平常の業務体制に移行するにあたっては、その後の業務が円滑にすすむように下記の業務を行う。

① 移行業務

- ・現状ニーズの引き継ぎ
- ・資機材の返却
- ・支援物資の整理
- ・災害復旧支援体制解除の広報
- ・決算処理と助成金などの活動資金の請求
- ・活動の総括

② 移行後の業務

- ・各支援機関へのお礼状の送付
- ・継続的な支援についての検討と実施

第7章 平常時の備え

7-1 地域の意識を高めるための活動

近年、全国各地で毎年のように大きな災害が発生し、各地に大きな被害をもたらしている。地震についても、東南海、南海などの海溝型地震が今後30年以内に発生する確率は80%程度と予測されている。

このように葛城市もいつ大きな災害に見舞われるかわからない。このような大きな災害に見舞われた場合に求められる支援活動や住民相互の助け合い活動は、災害が発生したときに急に行おうとしても容易ではない。災害はいつ発生するかが予測できないものであり、災害時に必要な支援活動をスムーズに行えるかどうかは日常からの地道な取り組みの積み重ねにかかっている。

また、災害時には住民全員が何らかの支援の必要な状態になることが予測されるが、このような際にも日常から福祉的ニーズを持つ高齢者や障害者などはより困難な状況に置かれることが考えられる。

「誰もが安心して暮らせるまちづくり」を目指す社協としては地域福祉活動を推進し、住民の主体的な取り組みを支援するとともに地域の意識を高めるための取り組みを行う。

① 住民の主体的な取り組みへの支援

「防災・減災」への取り組みは市内の各地域でも様々な形で取り組まれている。社協はこれらの取り組みとの協働や連携を図るとともに、ボランティア活動者、地域住民と協働で小地域での顔の見える関係づくりを支援する。

(考えられる活動の一例)

【身近な地域での居場所づくり、関係づくり活動】

- ・ サロンなど、小地域活動の推進・支援
- ・ 助け合い、支えあい活動の推進、立ち上げ支援

【要援護者の把握と支援体制】

- ・ 支え合いマップづくり、高齢者などの見守り活動への支援

【個人と支援機関の役割分担】

- ・ 各機関で何ができるのかなど具体的にリストアップする
- ・ 各自治会が何をすべきか、何ができるのかを明確にする

② 他地域への支援を通して地域の意識を高める

県内の他市町村や近隣（近畿圏内）で災害により大きな被害が発生した場合、社協は葛城市ボランティア連絡協議会に連絡し、被災地での災害支援活動への参加や災害支援金の募集などの協力を依頼する。

上記のような他地域への支援を通じて被災地の活動を支援するとともに、住民に災害ボランティアセンターの役割や災害ボランティア活動について理解や、各個人レベルでの災害への備えについて考える機会を提供する。

(支援内容など)

【支援金などの募集】

- ・ 募集方法：社協関係団体への依頼、窓口などでの募金箱の設置
- ・ 内 容：支援金、活動資金、支援物資（奈良県社協と連携）

【被災地での活動】

- ・ 募集方法：社協関係団体への依頼
- ・ そ の 他：奈良県社協と連携し、現地の情報及びニーズの確認

7-2 災害時要支援者台帳の整備

災害時に社協の福祉サービス利用者の安否確認や避難支援を円滑に実施できるように、平常時から社協の実施する福祉サービス利用者の名簿を統合した災害時要支援者台帳を作成し、安否確認を利用者支援班で一元的に行えるように常に整備する。

7-3 関係機関との連携

災害時には平常時の業務に加え、多重の災害支援業務が発生する。福祉サービス利用者などの安否確認及び緊急的なサービス提供、災害ボランティアセンターの設置など、社協単独で全ての災害支援を担うことには限界がある。

このことを踏まえ、日頃から各関係機関・団体、福祉サービス事業者などとの関係づくりを行い、総合的な災害支援が行えるように体制整備を進める。

① 葛城市行政との連携

行政の地域防災計画及び災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定、福祉避難所運営への協力など、災害時には葛城市災害対策本部、福祉関係部局などと連携のもと、様々な災害支援活動が求められている。

このことを踏まえ、日頃から葛城市行政の各担当者との情報交換や連絡を行い、災害時に必要となる「人、モノ、資金、情報」など、相互の協力・支援内容について協議・検討を行い、連携・協働体制の強化を図る。

② 近隣の社協や関係団体との連携

災害時に迅速な支援活動を行うためには、まずは地元の関係団体、近隣の社協などからの協力・支援が必要になる。特に大規模災害時は、県社協への支援要請を通じて県内社協からの支援が想定されるが、派遣調整などに伴い一定程度の時間を要する。

また、地震災害の際には地理的な条件などにより、ボランティア活動希望者などの外部からの支援が受け入れられない可能性もある。

このような事態に備え、平常時から近隣社協との広域連携やボランティア・NPOなど関係団体の協力体制について十分に協議しておく必要がある。

③ 福祉事業者との連携

福祉サービス利用者の中には複数のサービスを利用し、社協以外の事業者からサービス提供を受けている利用者が多数おられる。そして災害時には社協における福祉サービス提供体制や提供量が普段どおり確保できるとは限らず、求められる福祉ニーズに対して社協だけでは十分な対応が困難になることが予測される。また、他の事業所においても同様のことが想定される。

このような事態に備え、平常時から他の福祉事業者などとの連携を図り、利用者の一時受入や利用者の安否確認方法、避難支援などについて協議しておく必要がある。

なお、協議を進めるにあたっては、地域包括支援センターや近隣の福祉サービス事業者との関係づくりに取り組むとともに、事業者間連絡会の設置についてもあわせて検討し、利用者支援のネットワークの構築に取り組む。

7-4. 体制の点検と確認

災害時の支援活動が円滑に行えるように、平常時から下記の事項について積極的に取り組む。

① 定期的な訓練の実施とマニュアルの見直し・更新

本マニュアルに基づく訓練を定期的の実施し、災害発生時の初動活動が円滑に行えるようにする。

また、訓練により実態に即した活動を行えるようマニュアルの見直し・更新を行う。

② 定期的な情報更新

職員の緊急連絡先や災害時要支援者台帳、関係機関・団体の連絡先などの確認を年1回（または随時）行い、更新する。

また、活動備品などの在庫点検を行い年1回更新する。

③ 活動備品などの確認と補充

災害時の支援活動及び災害ボランティアセンターの運営に必要と思われる備品・資器材などを整理し、順次備蓄・整備する。

なお、社協単独での備蓄が困難な資器材などについては、葛城市行政などへ要請などを行うなど、平常時から協議を行う。

第8章 事業所固有の事項

8-1. 通所事業（地域密着型通所介護及び第一号通所、生活介護、放課後等デイサービス）

平時からの対応

- （１）サービス提供中に被災した場合に備えて、利用者の緊急連絡先を把握すること（携帯電話、メール等）。
- （２）居宅介護支援事業所、相談支援事業所と連携し、利用者への安否確認の方法等を確認しておくこと。
- （３）平時から地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政、自治会、利用者が他に利用している介護サービス事業所等）との連携に努めること。

災害が予想される場合の対応

- （１）台風や積雪などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、サービスの休止や縮小を余儀なくされる事を想定し、居宅介護支援事業所、相談支援事業所にも情報共有の上、利用者やその家族にも説明すること。
- （２）必要に応じてサービス提供時間の短縮等も検討すること。

災害発生時の対応

- （１）サービスの提供を長期間休止する場合は、法人内居宅介護支援事業所、相談支援事業所と連携し、必要に応じて他事業所の訪問介護サービス等への変更を検討すること。
- （２）利用中に被災した場合は、利用者の安否確認後あらかじめ把握している緊急連絡先を活用し利用者家族等への安否状況の連絡を行う。
- （３）利用者の安全確保や家族等への連絡状況を踏まえ、順次利用者の帰宅を支援する。
- （４）帰宅にあたって、可能であれば利用者家族等の協力を得て行う。
- （５）帰宅が困難な利用者は、事業所施設内の宿泊を検討すること。

8-2. 訪問事業（訪問介護及び第一号訪問、居宅介護等）

平時からの対応

- （１）サービス提供中に被災した場合に備えて、利用者の緊急連絡先を把握すること（携帯電話、メール等）。
- （２）居宅介護支援事業所と連携し、利用者への安否確認の方法等を確認しておくこと。
- （３）被災時に職員は利用者宅を訪問中又は移動中であることも想定し、対応中の利用者への支援手順や移動中の場合における対応方法を部署内で確認しておくこと。
- （４）避難先においてサービスを提供することも想定されるので、平常時から地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政、自治会、利用者が他に利用している介護サービス事業所等）と連携に努めること。

災害が予想される場合の対応

- （１）台風や積雪などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、サービスの休止や

縮小を余儀なくされる事を想定し、法人内居宅介護支援事業所、相談支援事業所にも情報共有の上、利用者やその家族にも説明すること。

- (2) 必要に応じてサービス提供時間の短縮等も検討すること。

災害発生時の対応

- (1) サービスの提供を長期間休止する場合は、居宅介護支援事業所、相談支援事業所と連携し、必要に応じて他事業所の訪問介護以外のサービス等への変更を検討すること。
- (2) 災害発生時には利用者の安否確認等や利用者宅を訪問中又は移動中の場合の対応を行う。
- (3) 居宅介護支援事業所、相談支援事業所や地域の関係機関と連携の上、可能な場合には避難先においてサービスを提供すること。

8-3. 居宅介護支援事業、相談支援事業

平時からの対応

- (1) 災害発生時、優先的に安否確認が必要な利用者について、あらかじめ検討の上、利用者名簿等において、その情報がわかるようにしておくこと。
- (2) 緊急連絡先の把握にあたっては、複数の連絡先や連絡手段（携帯電話、メール等）を把握しておくこと。
- (3) 平常時から地域の避難方法や避難所に関する情報に留意し、地域の関係機関（行政、自治会、利用者が他に利用している介護サービス事業所等）との連携に努め、災害時には安否確認やサービス調整等の業務に適切に対応できるようにしておくこと。
- (4) 利用者が避難所へ避難した場合は、薬情報が参照できるよう利用者に「おくすり手帳」を持参するよう伝えておくこと。

災害が予想される場合の対応

- (1) 台風や積雪などで甚大な被害が予想される場合などにおいては、休止や縮小を余儀なくされることを想定し、その際の対応方法を確認しておくとともに、利用者が利用する居宅サービス事業所、地域の関係機関に共有の上、利用者や家族にも説明する。

災害発生時の対応

- (1) 被害発生時で事業が継続できる場合には、可能な範囲で個別訪問等による早期の状態把握を通じ、居宅サービスの実施状況の把握を行い、被災生活により状態の悪化が懸念される利用者に対して、必要な支援が行えるよう居宅サービス事業所や地域の関係機関との連絡調整を行うこと。
- (2) 利用者が避難所へ避難している際、サービスの提供が必要な場合が想定され、居宅サービス事業所や地域の関係機関と連携しながら利用者の状況に応じて、必要なサービスが提供されるよう調整を行うこと。
- (3) 災害発生時で事業が継続できない場合には、利用者が利用する居宅サービス事業所や地域の関係機関と調整を行うこと。