

災害対応マニュアル

災害ボランティアセンター 運営マニュアル



社会福祉法人 久万高原町社会福祉協議会

平成28年3月 第2版

目 次

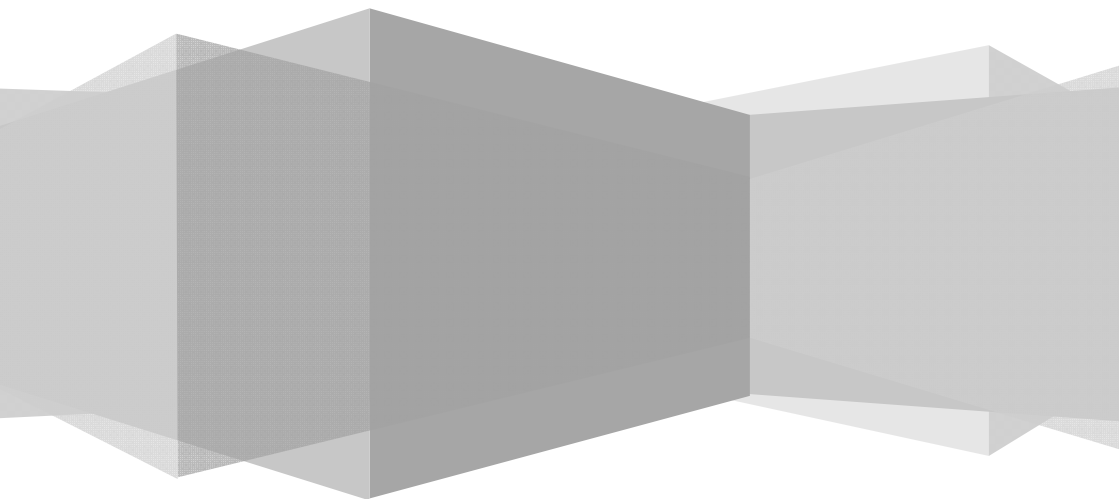
災害対応マニュアル

1.	はじめに	5
2.	平常時の災害対策	6
3.	久万高原町社協緊急連絡体制	7
4.	職員の参集	8
5.	災害時における行動基準	9
6.	久万高原町社協災害救援本部の編成	11
7.	災害救援本部設置下の組織	14
8.	災害救援本部設置下における各班の役割	15
9.	参考(避難情報・地震震度・電話番号帳・その他連絡先等) ...	19

災害ボランティアセンター運営マニュアル

1.	はじめに	25
2.	災害ボランティアセンターの設置について	25
3.	災害救援ボランティアの募集について	29
4.	災害ボランティアセンターの情報管理について	30
5.	災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について ...	31
6.	災害ボランティアセンターの組織について	32
7.	各班の活動内容・手順について	33
8.	災害ボランティアセンターのレイアウトについて	42
9.	災害ボランティアセンターの閉所について	44
10.	様式集及び備品・資材の例	45

久万高原町社会福祉協議会
災害対応マニュアル



1. はじめに

久万高原町内において地震、水害、雪害、火災その他の大規模災害が発生した時に、久万高原町社会福祉協議会（以下「久万高原町社協」という。）の職員として取るべき行動・迅速的確な対応の指針となるようここに災害対策マニュアルを定めます。

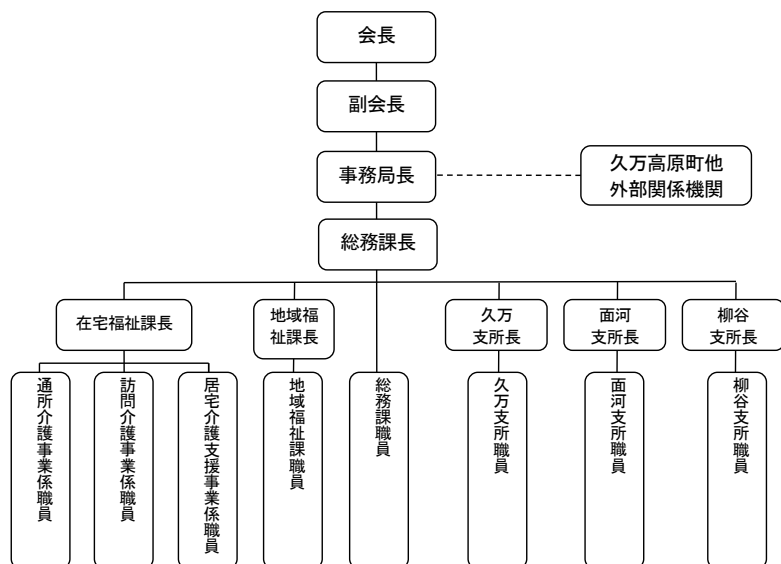
災害は避けることはできませんが、対処の仕方により、被害を軽減することができます。また災害が大規模になればなるほど、お互いに力を合わせる必要があります。大規模災害に備えるための参考資料として、このマニュアルを活用してください。

MEMO

2. 平常時の災害対策

- (1) 役割分担の確認
災害発生時の役割分担を決め、定期的に災害対策の方針と役割を確認する。
- (2) 緊急連絡網の整備
各部署内での緊急連絡網を整備する。
※個人情報の目的外使用は控え、取り扱いには十分注意する。
- (3) 利用者情報の管理・整備
利用者に関する情報を整備し、緊急時連絡先を把握しておく。
- (4) 重要書類・データの管理
重要書類（ＣＤ－Ｒ等電子データを含む。）は耐火金庫に保管し、併せて原本と同一のものを事業所以外の場所に保管する。
サーバーに保管されているデータは、定期的にバックアップをする。
- (5) 非常持出品の準備
災害時に最優先して持ち出さねばならない金品、文書を定め、災害時に速やかに搬出できるよう整理・保管する。
- (6) 防災用品と非常食の備蓄
防災用品と非常食を持ち出しやすい場所に備蓄し、定期的に点検し、必要に応じて補充する。
- (7) 防災点検
定期的に建物、設備、什器等の点検・整備をする。
- (8) 防災訓練・防災教育
定期的に防災訓練・防災教育を行う。
- (9) 避難計画整備
避難経路を選定し、実際に通行し、途中の危険な箇所を点検するとともに、所要時間等を把握しておく。
- (10) 災害対策に必要な関係機関や近隣の事業者・住民との連携および協力体制の確認
災害発生時の行政との役割分担、連携等を明確にしておく。
近隣の事業者や自治会と連携や協力体制について確認する。
- (11) 帰宅困難者対策
帰宅困難者が発生した場合の支援策を定める。災害発生時の道路・交通状況の把握、帰宅経路の確認をする。

3. 久万高原町社協緊急連絡体制



【連絡体制】

①事務局長 → ②総務課長 → ③各課長・各支所長 → ④所属職員

事務局長は会長と協議の上、総務課長及び外部関係機関へ連絡

- (1) 災害が発生した時、速やかに指定された職員へ連絡する。
- (2) 長電話はさけて、連絡は簡潔に行う。
- (3) 職員が不在の場合は、家族へ伝言する。電話で連絡のとれない職員については、所属長が指定した者（連絡のとれない職員宅の最寄りに住む職員等）が直接訪問する。

《緊急連絡網》

氏 名	携帯電話番号	自宅電話番号	その他

4. 職員の参集

災害が発生したり、災害の発生が予測されたりする場合には、以下により久万高原町社協本所及び各支所に参集するものとする。

体制	災害状況		対応
注意 体制 レベル C	地震	震度 4	- 全職員情報収集（テレビ・インターネット等） - 事務局長（不在の場合は課長）が必要であると判断した場合、本所（事務局長及び課長）、各支所 2 名以上（支所長及び班長・係長）を参集。 - その他の職員は通常業務もしくは自宅等で待機。
	風水 雪害	激甚被害ではない。 ライフラインも断絶していない。 一部の地域で人的被害が見られ、一部で避難所開設	
警戒 体制 レベル B	地震	震度 5 弱～5 強	- 本所（事務局長及び課長）、各支所 2 名以上（支所長及び班長・係長）参集。 - 事務局長（不在の場合は課長）が必要であると判断した場合、職員緊急連絡網により常勤職員に参集を命ずる。職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。 - その他の職員は通常業務もしくは自宅等で待機。
	風水 雪害	激甚被害でライフラインが断絶。 半壊の家屋が多数見られ、一部の地域で大きな人的被害が見られる。 一部で避難所開設	
非常 体制 レベル A	地震	震度 6 弱以上	- 全常勤職員対応 - 常勤職員は、勤務時間外や休日でも久万高原町内に震度 6 弱以上の地震が発生した場合や、避難勧告・指示があった場合には、原則として全職員が本所または支所へ自主参集する。負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は、久万高原町社協本所及び支所へその旨を連絡する。 - その他の職員は所属長の指示による。
	風水 雪害	激甚被害でライフラインが広範囲にわたって断絶 全壊・半壊の家屋が多数見られる。 災害時要援護者世帯も多数被災 雪害においては通常の除雪体制では除雪ができない状態が続き、各所で通行止めなどの交通障害が発生	

5. 災害時における行動基準

(1) 災害発生初期期の対応

- ① 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、2次災害の防止に努める。
- ② 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。
- ③ 勤務時間外、休日等に災害が発生し、参集指示があった場合または自主参集の場合は、細心の注意を払って速やかに出勤する。
- ④ 参集途中においても、被害状況等確認し、本所・支所へ報告する。
- ⑤ 家族、地域での救援活動を優先させる場合や、被害状況により出勤が不可能な場合は、久万高原町社協本所及び支所に連絡する。

(2) 来所者等への対応、被災状況等の確認

- ① 来所者への対応
災害の発生が業務時間中であった場合は、勤務職員全員で来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供を行う。
負傷者等が発生した場合には、速やかに応急手当、病院等への移送を行うとともに、必要に応じ、消防機関等に支援要請を行う。
施設の損壊状況等を踏まえ、必要に応じて来所者等を避難場所へ避難させる。
- ② 被災状況の確認
職員は役割分担し、実地調査または関係機関への電話等により、町内の被災状況、住民の状況等を確認し、事務局長へ報告する。
 - ◆ 町災害対策本部の状況
 - ◆ ライフライン、交通網の状況
 - ◆ 民生児童委員等が把握している状況
 - ◆ 近隣社会福祉協議会の状況、町内巡回による地域の被災状況
- ③ 職員及び利用者、久万高原町社協本所及び支所の被災状況等の確認
各課長、各支所長は所属職員に以下の事項を確認し、事務局長へ報告する。
 - ◆ 職員の参集状況
 - ◆ 各事業に関わる利用者及びひとり暮らし高齢者等要援護者の状況
 - ◆ 職員の負傷、家族や自宅の被災状況
 - ◆ 車両その他備品及び書類等の被害状況

- ① 第一報
緊急連絡網による参集または自主参集した場合、事務局長は、会長、久万高原町災害対策本部（以下「町災害対策本部」という。）、愛媛県社会福祉協議会（以下「愛媛県社協」という。）へ第一報を行う。
- ② 状況報告
職員から報告された内容について、事務局長は、会長、町災害対策本部及び愛媛県社協へ状況を報告する。その後においても、新たな情報が入り次第、適宜状況報告を行う。
- ③ マスコミへの対応について
マスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行う。

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

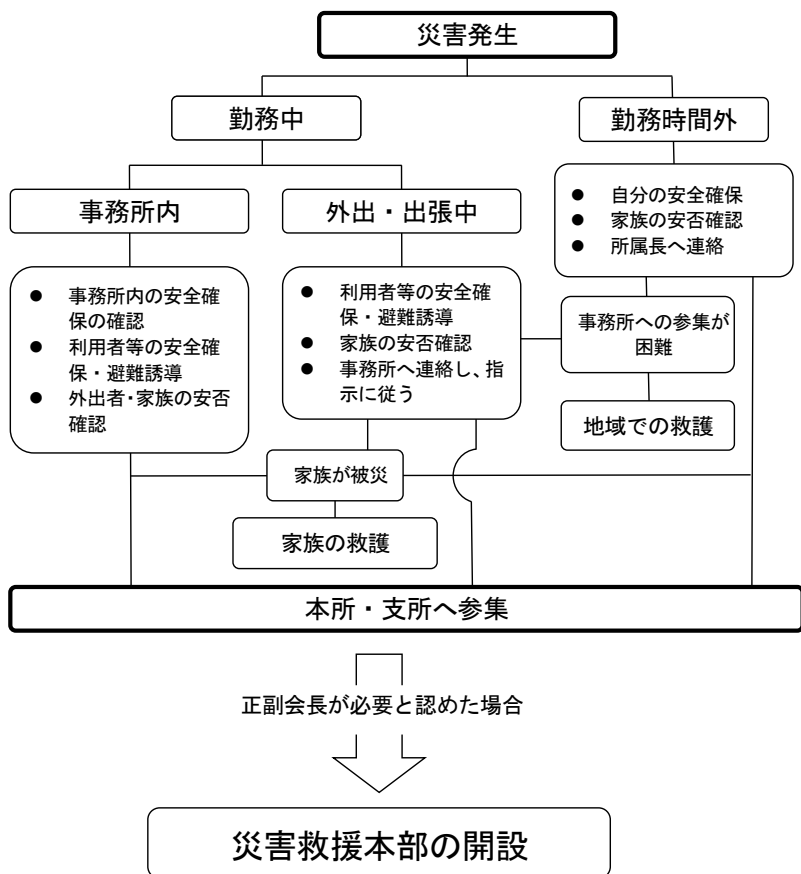
6. 久万高原町社協災害救援本部の編成

非常体制（レベルA）において、被害状況及び町災害対策本部の設置確認などにより、正副会長が協議した上で必要と認めた場合に、久万高原町社協災害救援本部（以下「災害救援本部」という。）を立ち上げる。以後の方針決定については、災害救援本部長が行う。

災害救援本部は久万高原町社協本所内に設置するものとするが、本所が被災し使用不能のとき、または本所以外の場所に設置することが好ましいと本部長が判断した時は、本部長が指定する場所に本部を設置する。

なお、災害ボランティアセンターの設置場所は、支援を必要とする者に近い場所及び外部からアクセスしやすい場所を選択し設置する。

《非常体制時の対応フロー》



(1) 災害救援本部の構成

災害救援本部は、原則として本所に下記の通り組織する。ただし、被災状況等に応じて、支所に設置することもある。

役職	構成員	業務内容
本部長	会長	全体統括、指揮
副本部長	副会長	本部長の補佐
事務局長	事務局長	災害救援本部統括 災害ボランティアセンター統括 マスコミ対応
総務班	職員	災害救援本部の経理、会計、庶務 資金・資材の調達 職員の勤務体制管理 情報の発信（ホームページ開設等） 住民からの問い合わせの窓口等 記録・集計・報告等
災害ボランティア センター支援班	職員	災害ボランティアセンターの運営管理責任 ボランティア呼びかけ・情報発信 ボランティア参加人員の調整 町災害対策本部と連絡調整 関係機関（愛媛県社協等）と連絡調整
要援護者支援班	職員	災害救援支部要援護者支援班の取りまとめ 地域包括支援センターとの連携

職員が兼務や欠員している場合は、順次職員がその任に当たるよう配置する。

救援本部は久万高原町社協の役職員で構成する。本部を本所に設置した場合は本所職員で構成し、支所に設置した場合は本所及び支所職員とする。ただし、人員不足など必要に応じて行政、愛媛県社協、県内他市町社会福祉協議会の支援を求める。

被災状況を確認した上で、福祉的ケアについて検討する。

(2) 災害救援支部の構成

災害救援支部は、原則として各支所に下記の通り組織する。ただし、支所に本部を設置した場合、本所は支部として組織する。

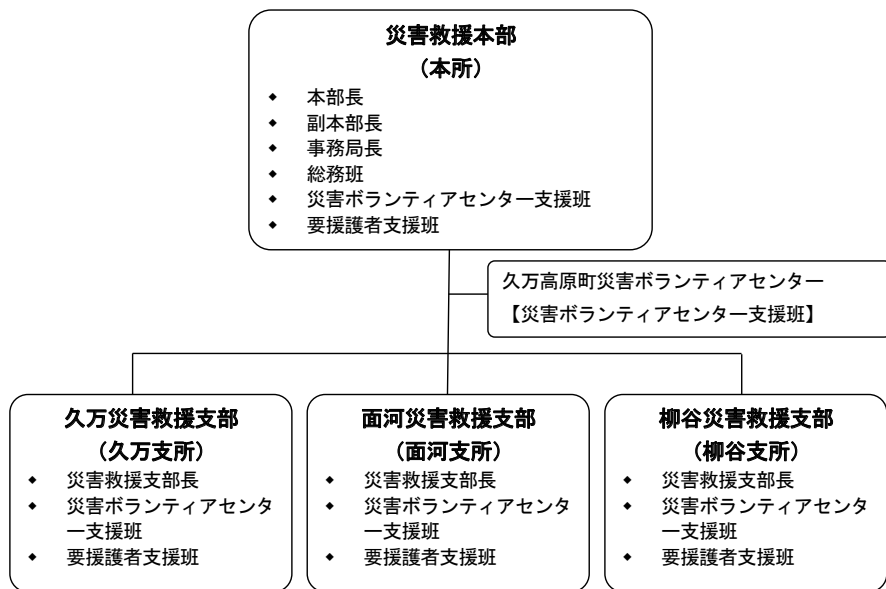
役職	構成員	業務内容
災害救援支部長	支所長または職員	災害救援支部統括 本部との連絡調整
災害ボランティアセンター支援班	職員	災害時要援護者のニーズ把握・調査等 ボランティア受付・登録 ボランティア活動の紹介（マッチング） ボランティアの調整・輸送 地域復興のための支援
要援護者支援班	職員	サービス利用者等の安否確認、ニーズ調査等 サービス利用者の避難支援 被災した要援護者への緊急対応、生活復旧に必要な支援

職員が兼務や欠員している場合は、順次職員がその任に当たるよう配置する。本部を支所に設置し、本所が支部となった場合、支部は本所職員及び支所職員で構成する。

支所職員は所属支所の管轄地域での災害救援に従事する。ただし管轄地域外の被害が甚大である等派遣応援の必要がある場合には、管轄地域内の福祉サービス利用支援の支障にならないことを前提に、本部長の指示により管轄地域外に職員を配備する。

MEMO

7. 災害救援本部設置下の組織



災害ボランティアセンターは外部協力者との協働運営である。災害ボランティアセンターの方針決定については、外部協力者との合意形成をはかり、災害救援本部が行政と協議し決定する。

※原則として上図のように組織するが、被災状況等に応じて、本部を支所に、支部を本所に設置する場合もある。

《連絡先》

本所	0892-56-0750	居宅介護携帯 1	080-8632-7107
久万支所	0892-21-0800	居宅介護携帯 2	090-3461-7893
面河支所	0892-50-1833	居宅介護携帯 3	080-8632-7108
柳谷支所	0892-54-2941	居宅介護携帯 4	080-8632-7109
外出支援携帯 1	090-5918-0633	在支(本所)携帯	090-8279-1635
外出支援携帯 2	080-2986-1670	在支(久万)携帯	080-2988-6575
相談支援携帯	080-8632-5453	在支(面河)携帯	080-8631-7328
訪問介護携帯	090-4502-5386	在支(柳谷)携帯	090-5147-0491

8. 災害救援本部設置下における各班の役割

(1) 総務班の役割

(1) 基本的な考え方

災害時における総務班は、災害救援本部全体をとりまとめる要として、経理・会計、町災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応等の業務を行う。また災害ボランティアセンターの総務機能も兼ねて担当する。

原則として総務課所属職員で構成する。

(2) 総務班の主な業務

① 災害救援本部の経理・会計等

現金の管理、預金の引き出し、備品・物品の購入、寄附金（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

② 資金・資材の調達

災害時における活動資金・資材について確保する。

なお、運営に必要な資金は以下のとおりの調達先を検討する。

- 共同募金会からの「災害救援活動資金援助制度」
- 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」からの災害配分金
- 災害ボランティアセンター独自による募金

③ 職員の勤務体制管理

災害時には職員やその家族なども被災する場合もあり、職員の安否確認と支援に努める。また、災害時に職員が協力して乗り切れるよう勤務体制の管理を行う。なお、災害状況を見極めたうえで、災害時等を勤務先で迎えた職員及び参集中の職員を、必要に応じて帰宅させる支援も行う。

④ 情報の発信（ホームページ開設等）

広報誌・チラシ、掲示板、ホームページ（ブログ）、防災無線を利用して、災害の状況や災害ボランティアセンターの設置・ボランティアの募集等、適切かつ迅速な情報発信を行う。関係機関とも連携し、発生後の時間の経過とともに変化する状況に留意して正確な情報を発信するようにする。

⑤ 住民からの問い合わせの窓口等

各種問い合わせの代表窓口として、あらゆる情報の収集と発信に努め、さらにその情報を全職員に伝達し、共有することに努める。

⑥ 記録・集計・報告等

災害救援本部の対応の記録、ボランティア受付件数・依頼件数等の集計、集計記

録を町災害対策本部や愛媛県社協等関係機関へ報告する。

(2) 災害ボランティアセンター支援班の役割

災害ボランティアセンターの統括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。その指揮のもと、各支部のボランティアコーディネーター（事務局）により、災害ボランティアセンター支援班を開設し、災害ボランティアセンターの運営に努める。

原則として地域福祉課所属職員で構成する。

※災害ボランティアセンター運営については、後述の《災害ボランティアセンター運営マニュアル》を参照。

(3) 要援護者支援班の役割

(1) 基本的な考え方

災害時における要援護者支援班は、要援護者の安否確認、被災状況を把握し、関係機関・団体等と連携を図りながら利用者の避難支援や安全確保に努める。

原則として在宅福祉課所属職員で構成する。

- 災害時の要援護者

必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなどの災害時の一連の行動をとるのに支援を要する人々

高齢者、障がい者、乳幼児・児童、妊産婦、外国人、その他支援が必要な人など

(2) 日頃から行っておくこと

- ① 要援護者情報の収集・支援関係者での要援護者情報等の共有及びネットワークの構築

対象者の範囲を明確にする。

協力・連携機関等との役割を決める。

- ② 要援護者への的確な情報伝達の検討

要援護者支援のための専用通信手段の構築

平常時から誰がどのような通信手段でどのように連絡を取り合うか確認する。

インターネット、災害用伝言ダイヤル、災害用伝言版サービス、簡易無線機等

例) 聴覚障がい者：電子メール、携帯メール

視覚障がい者：受信メールを読み上げる携帯電話

肢体不自由者：フリーハンド用機器を備えた携帯電話

外国人：外国語による災害情報専用ダイヤル 等

- ③ 要援護者への避難誘導、適切な避難生活支援方法の検討
一人ひとりの避難支援プランの作成
防災・避難訓練の実施

(3) 要援護者支援班の主な業務

- ① 要援護者の安否確認、ニーズ調査等
要援護者の安否確認を「災害時利用者確認チェックシート」を用いて電話連絡で行う。電話がつかない場合は、緊急連絡先への連絡や訪問を行い、あわせて担当者や民生委員・児童委員等との連携で把握するように努める。
- ② 要援護者の避難支援
要援護者の安全確保のため、避難所に避難させる場合は、非常持ち出し品など必要最小限の物資等を持ち出し、動きやすい服装で避難するようにする。避難準備情報等の発令のあった段階で要援護者へ情報を発信し、健常者に先駆けた早期避難を確保する。
寝たきりや重度の障がい等により、介助だけでは避難が困難なときは、地域住民に協力を求めたり、事業所への応援を求めるようにする。なお、避難所等に避難が出来た場合は、できるだけ早く所属長に報告する。
- ③ 被災した要援護者への緊急対応、生活復旧に必要な支援
サービス利用度の高い対象者から緊急的にサービスを提供するとともに、サービスの提供できない対象者に対しても継続的に安否確認等を行い、利用者の状態変化を見逃さないようにする。

(4) 避難後の要援護者支援

各避難所の要援護者支援に係る人材の確保、リスクの高い要援護者の安否確認、支援物資の確保をする。

人材の確保に当たっては、災害ボランティアセンター等と連携し、手話通訳、要約筆記、外国語通訳等の手配・配置を考える。

高齢者は生活機能が低下することが多いので、避難生活が長期に及ぶ場合は、適切なリハビリテーションを実施する。

また、避難所における要援護者支援への地域住民の理解促進をする。

災害時利用者確認チェックシート

ふりがな		性別	男 女	年齢	歳
氏 名					
住 所	久万高原町	電話			
世帯状況	①ひとり暮らし ②高齢者夫婦 ③障がい者 ④その他 ()				
サービス 利用状況	①訪問介護 ②通所介護 ③居宅介護 ④その他 ()				
身体状況	・ケガをしていないか。(本人・家族・全員) (誰が：) (どこを：) (どんなふうに：) (受診の要否： 要 ・ 否) ・その他の身体状況 ()				
家屋状況	・家が壊れていないか。 () ・ライフラインは使えるか。 ・電気 使える ・ 使えない ・ガス 使える ・ 使えない ・水道 使える ・ 使えない ・自宅周辺の様子は？ ()				
避難予定	・避難しない ・避難する(場所：)				
備 考					
日 時	月 日 () 時 分				
担当者					

9. 参考

【災害に関する情報】

避難情報

	人の体感・行動
避難準備情報	人的被害が発生する災害の可能性がある場合に「災害時要援護者」（身体障がい者や老人、子供などのいわゆる災害弱者）を早期に避難させるために、町災害対策本部が発令するもの。
避難勧告	対象地域の土地、建物などに被害が発生する恐れのある場合、町災害対策本部が発令するもの。
避難指示	対象地域の土地、建物などに被害が発生する恐れがあり、避難勧告より緊急度が高い場合、町災害対策本部が発令するもの。

地震震度

震度階級	人の体感・行動	屋内の状況	屋外の状況
5 弱	大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。	電灯などのつり下げ物は激しく揺れ、棚にある食器類、書棚の本が落ちることがある。座りの悪い置物の大半が倒れる。固定していない家具が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。	まれに窓ガラスが割れて落ちることがある。電柱が揺れるのがわかる。道路に被害が生じることがある。
5 強	大半の人が、物につかまらないうと歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。	棚にある食器類や書棚の本で、落ちるものが増える。テレビが台から落ちることがある。固定していない家具が倒れることがある。	窓ガラスが割れて落ちることがある。補強されていないブロック塀が崩れることがある。据付けが不十分な自動販売機が倒れることがある。自動車の運転が困難となり、停止する車もある。
6 弱	立っていることが困難になる。	固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある。ドアが開かなくなることがある。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある。
6 強	立っていることができず、はわないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。	固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが増える。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下する建物が増える。補強されていないブロック塀のほとんどが崩れる。
7		固定していない家具のほとんどが移動したり倒れたりし、飛ぶこともある。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下する建物がさらに多くなる。補強されているブロック塀も破損するものがある。

（気象庁震度階級関連解説表より）

【電話番号帳】

●消防（火災・救急・救助） 1 1 9 ●警察 1 1 0 ●災害用伝言ダイヤル 1 7 1

●愛媛県社協 0 8 9 - 9 2 1 - 8 3 4 4

●役場関係

久万高原町役場	2 1 - 1 1 1 1
役場面河支所	5 8 - 2 1 1 1
役場美川支所	5 6 - 0 2 1 1
役場柳谷支所	5 4 - 2 1 2 1
久万高原町保健センター	2 1 - 2 7 0 0
地域包括支援センター	5 0 - 0 2 3 0
久万高原町教育委員会	2 1 - 0 1 3 9

●愛媛県関係

愛媛県庁	0 8 9 - 9 4 1 - 2 1 1 1
中予地方局	0 8 9 - 9 4 1 - 1 1 1 1

●医療機関

久万高原町立病院	2 1 - 1 1 2 0
西本医院	2 1 - 1 1 3 5
うつのみや内科	2 1 - 3 3 5 3
畑野川クリニック	4 1 - 0 0 2 0
直瀬クリニック	3 1 - 0 0 1 1
父二峰診療所	2 1 - 1 6 3 7
面河診療所	5 8 - 2 0 1 6
みかわクリニック	5 6 - 0 9 0 8
吉村医院	5 4 - 2 0 5 0

●学校関係

久万小学校	2 1 - 1 1 2 2
明神小学校	2 1 - 1 0 5 8
畑野川小学校	4 1 - 0 2 0 3
直瀬小学校	3 1 - 0 0 4 0
父二峰小学校	2 1 - 1 6 3 3
面河小学校	5 8 - 2 0 4 3
美川小学校	5 6 - 0 6 9 3
仕七川小学校	5 7 - 0 3 8 1
柳谷小学校	5 4 - 2 1 1 5
久万中学校	2 1 - 0 0 1 3
美川中学校	5 6 - 0 1 3 4
上浮穴高等学校	2 1 - 1 2 0 5

●久万広域森林組合 2 1 - 1 2 5 5

●久万高原町商工会 2 1 - 2 0 6 1

●久万 B&G 海洋センター 2 1 - 2 8 0 8

●消防関係

久万高原町消防本部・署	2 1 - 2 4 1 1
美川支署	5 6 - 0 3 0 3

●警察関係

久万高原警察署	2 1 - 0 1 1 0
川瀬駐在所	4 1 - 0 5 2 0
父二峰駐在所	2 1 - 1 6 3 4
洪草駐在所	5 8 - 2 2 2 5
面河駐在所	5 8 - 2 2 2 7
御三戸駐在所	5 6 - 0 1 5 0
仕七川駐在所	5 7 - 0 1 0 1
柳谷駐在所	5 4 - 2 0 0 1
西谷駐在所	5 5 - 0 3 0 0

●電力

四国電力久万お客様センター	2 1 - 0 0 5 3
停電情報	0 1 2 0 - 4 5 9 - 2 7 2

●道路関係

国道：国土交通省松山河川国道事務所松山第一	
国道維持出張所	0 8 9 - 9 5 6 - 0 3 2 6
県道：久万高原土木事務所	2 1 - 1 2 1 0

●交通機関

JR 久万高原駅やまなみ	2 1 - 0 0 7 1
伊予鉄南予バス久万営業所	2 1 - 0 0 1 8
面河タクシー	2 1 - 1 2 2 0
美川タクシー	5 6 - 0 0 0 1

●施設等

養護老人ホームささゆり荘	2 1 - 0 0 8 3
高齢者総合福祉施設久万の里	2 1 - 1 0 0 0
久万高原町立老人保健施設あけぼの	2 1 - 1 8 0 0
有料老人ホームアットホーム直瀬	5 0 - 1 1 5 6
グループホーム久万いこいの郷	5 0 - 0 0 3 7
グループホームサマリヤの家	2 1 - 2 2 3 3
グループホームシオンの家	2 1 - 0 5 4 7
くま安心館グループホーム	2 1 - 3 2 5 5
バステルくらぶ	2 1 - 2 5 0 2
バステル工房スイーツの森	5 6 - 0 8 2 0
あつぷるハウス久万	2 1 - 0 3 0 5
精神障害者グループホームあさひ	2 1 - 2 2 1 8
精神障害者グループホームひまわり	2 1 - 1 6 3 1

【避難所・緊急避難場所一覧】

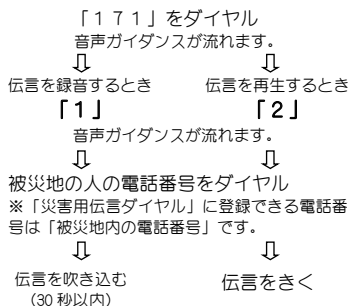
久万地区	連絡先
明神小学校	21-1058
創作館	21-2248
入野福祉館	21-1744
久万中学校	21-0013
久万分館	21-0236
久万町民館	21-0139
産業文化会館	21-0139
松山市農協久万支所	21-1245
久万保健センター	21-2700
ささゆり荘	21-0083
久万小学校	21-1122
上浮穴高等学校	21-1205
野尻分館	21-1889
久万 B&G 海洋センター	21-2808
久万公園グラウンド	緊急避難場所
畑野川小学校	41-0203
ふるさと旅行村	41-0711
直瀬住民センター	31-0453
直瀬小学校	31-0040
下直瀬ふれあい館	31-0452
ほたる交流館	—
二名体育館	—
父二峰小学校	21-1633
落合ふれあい館	21-2190
道の駅「天空の郷さんさん」	緊急避難場所

面河地区	連絡先
前組分館	58-2853
相の峰分館	58-2489
笠方分館	58-2745
面河小学校	58-2043
面河住民センター	58-2111
おもご高齢者生活支援ハウス	50-1833
城山分館	—
中組分館	58-2798
若山分館	58-2675

美川地区	連絡先
美川南分館	—
美川農村環境改善センター	56-0211
久万高原町社協本所	56-0750
美川小学校	56-0693
美川中学校	56-0134
道の駅「みかわ」	56-0330
黒藤川分館	56-0834
二笥分館	—
仕七川小学校	57-0381
東川健康増進センター	57-0382

柳谷地区	連絡先
柳谷小学校	54-2115
柳井川集会所	54-2160
ふるさと創造の館こかげ	54-2121
下四組集会所	—
西谷分館	55-0022
古味多目的集会所	—
中津分館	54-2759
旭健康増進センター	54-2947

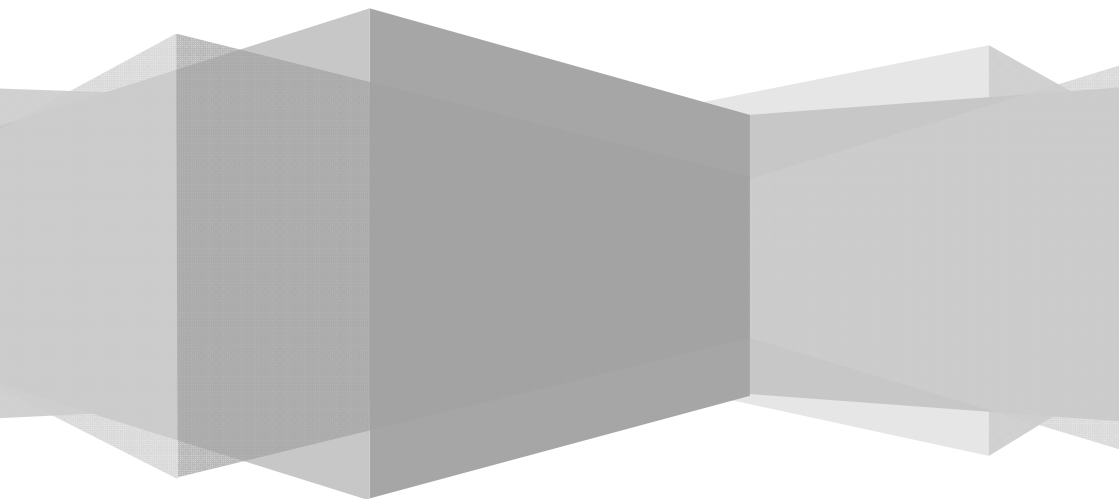
「災害用伝言ダイヤル171」の利用方法



【その他の連絡先等】

[illegible]

久万高原町社会福祉協議会
災害ボランティアセンター
運営マニュアル



1. はじめに

災害ボランティアセンターは、災害発生時に、被災者や被災地を支援するために設置されます。被災者になるべく早く元の生活に戻るよう被災者の自立と生活支援に資することを目的とし、被災地の支援ニーズの把握・整理を行うとともに、支援活動を希望する個人や団体の受け入れ調整やマッチング活動を行います。また、ボランティア活動が被災者や他のボランティアの負担や迷惑にならないよう、ボランティアが活動しやすいようにすることも役割の一つです。

常に「被災者主体」ということを意識し、他機関・他団体との連携を図りながら総合的な視点で支援をしていきましょう。

2. 災害ボランティアセンターの設置について

久万高原町災害ボランティアセンターの開設に当たっては、会長または会長職務代理者が関係機関と協議・調整を図ったうえで、ボランティア受け入れ及びニーズ受付窓口の受け皿を設置し、NPO、ボランティア、企業等をはじめとする支援団体との協働によって、災害規模、災害種別に応じた災害ボランティアセンターの運営にあたる。

（１）設置判断について

震度６弱以上の地震または土砂災害等により、町内で重大な災害が発生した場合、もしくは住民の被災状況を考慮し災害救援ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長または会長職務代理者は、次の機関とともに迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」）設置協議を行い、センター設置を決定する。

【機関名】

- 久万高原町災害対策本部（以下「町災害対策本部」という。）
- 愛媛県社会福祉協議会（以下「愛媛県社協」という。）
- 久万高原町ボランティア連絡協議会
- その他会長又は会長職務代理者が必要と認める者

（２）センターの統括責任者について

センターの統括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。被災等により、事務局長が本部長となれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出する。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は、センタースタッフの中から、本部長が指名する。本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

(3) 運営方針について

センター設置にあたっては、次の「運営方針案」をたたき台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

久万高原町災害ボランティアセンター運営方針（案）

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターは地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 災害ボランティアセンターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティア・ニーズの把握
- (2) 災害救援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 災害救援ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (4) 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関への情報提供、支援要請
- (5) 障がい者、高齢者等の要支援者の状況確認
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティアの派遣基準

ボランティアの派遣にあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること
- (2) 行政が取り組むことのできない活動であること
- (3) 障がい者や一人暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと

4 センターの閉鎖時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置時期を平成〇〇年〇〇月〇〇日までとする。設置期間の延長が必要な場合は、平成〇〇年〇〇月〇〇日までに関係機関と協議の上、決定し、広報を行う。

5 センター運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアセンターの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意志疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱をきたさないよう正確性を確保すること
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行うこと

(4) センタースタッフについて

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員の確保を行うものとする。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

① スタッフ確保の手順について

➤ 第1段階（久万高原町社協内でのスタッフの確保）

職員の被災状況や久万高原町社協の本所及び支所の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置する。

➤ 第2段階（町内でのスタッフ募集）

町内において、ボランティア、町民等からスタッフを募集する。

➤ 第3段階（県内及び県外からのスタッフ募集）

上記によりスタッフが不足する場合は、愛媛県社協と連携し、被災地外社会福祉議会（以下「被災地外社協」という。）に対し、人的支援を要請する。

② スタッフ確保の留意事項について

- i. 災害救援活動の経験豊富な NPO や被災経験のある被災地外社協職員等のノウハウを活用する。
- ii. 県外からのスタッフは地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。
- iii. 業務の継続性を確保するために長期滞在できるスタッフの確保に努める。

(5) センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、町災害対策本部と協議の上、本部長が決定する。

なお、施設の選定に当たっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとする。

● 選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

① 施設について

- i. 百人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの屋内スペースを有し、ボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。

- ii. ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- iii. 設備について
 - トイレが複数あること。
 - 複数の電話回線が引けること。
 - 複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源設備があること。
 - 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましいこと。

② 周辺状況について

- i. 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ii. ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れすぎしていないこと。
(被災地が分散している場合には、出張所の設置も検討すること。)
- iii. 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- iv. スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。
- v. コンビニエンスストア、ホームセンターなど食糧、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

● 設置候補施設について

センターの設置候補施設は次のとおりとし、被災地との位置関係や上記の選考基準に基づき、町災害対策本部と協議相談の上、選定を行う。その他、実際の被災状況等を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

地区	施設名	住所
久万	産業文化会館	上浮穴郡久万高原町久万 1 8 8
面河	面河住民センター	上浮穴郡久万高原町渋草 2 4 3 1 番地
美川	久万高原町社協本所	上浮穴郡久万高原町上黒岩 2 9 2 0 番地 1
柳谷	創造の館「こかげ」	上浮穴郡久万高原町柳井川 9 5 0 番地

3. 災害救援ボランティアの募集について

災害救援ボランティアの募集に当たっては、次の手順に基づき、本部長の判断により町内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。

なおボランティアの募集に当たっては、愛媛県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意するものとする。

① ボランティア募集の手順について

➤ 第1段階（町内でのボランティアの募集）

町内において、次の方法によりボランティアを募集する。

- ボランティア・NPQ、民生・児童委員、社会福祉施設等へ協力依頼

➤ 第2段階（県内の他市町からのボランティアの募集）

上記によりボランティアが不足する場合は、愛媛県社協と連携して、県内の被災地外社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県内からボランティアの広域募集を行う。

➤ 第3段階（県外からのボランティアの募集）

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、愛媛県社協を通じて県外の都道府県社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

② ボランティア募集の留意事項について

- i. 被災者からのニーズは被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告、避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。
- ii. ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰ぐものとする。
- iii. ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。避難場所にボランティアが宿泊することはできないので、各自で宿泊場所は確保することを伝える。
- iv. ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

4. 災害ボランティアセンターの情報管理について

(1) 個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取り扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。各センター・スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

(2) 情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一か所にいったん集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項についてはスタッフ全員で共有するよう努めるものとする。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図ることとする。

(3) 外部への情報の発信について

災害発生時には被災者や支援を考えているボランティア・支援団体、被災地の現状を発信したいマスコミなど様々な人々が情報を必要としており、このような人・団体に対して、災害ボランティアセンターの現状や被災地・被災者の状況、ニーズ、支援の状況などを適切に伝えていく。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。

情報発信をすることで、問い合わせ件数を減らすことができ、災害ボランティアセンター運営の効率化にもつながる。また、情報発信は被災地や現地の活動についての人々の理解を深め、多くの人に関心を持ち続けてもらい、支援の輪を広げる役割もある。

- 主な情報発信ツール
 - 広報誌（チラシ）
 - 掲示板
 - ホームページ（ブログ）
 - 防災無線
 - プレスリリース

5. 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線については、町災害対策本部経由で NTT へ依頼する。電話回線は、最低 5 回線を確保する。

- ① 被災者用（相談受け付け用）
- ② ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③ FAX（聴覚障がい者用、書類送信用）
- ④ インターネット用（情報提供）
- ⑤ 予備（スタッフ間、センター間の連絡）

※その他、スタッフ間の連絡調整や現場ボランティアとセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

(2) 備品・資材の確保及び管理について

- 備品・資材の確保にあたっては、必要に応じ、町災害対策本部、愛媛県社協、災害関係 NPO 等に協力を要請する。
- 備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。
- 増加する備品や資材の保管場所をあらかじめ明確にする。

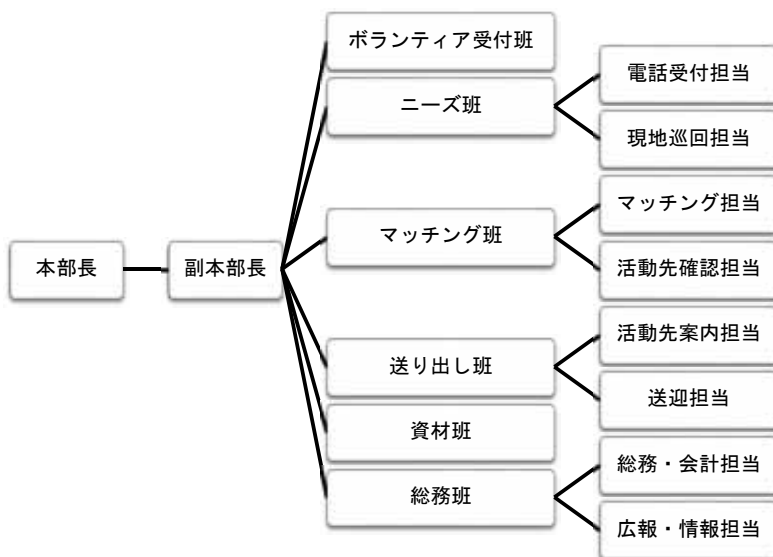


6. 災害ボランティアセンターの組織について

(1) センターの組織について

センターの組織は、次の組織案をたたき台として、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。



(2) スタッフの配置について

スタッフの配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。

- ① 災害ボランティアセンター・スタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。
- ② 活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
- ③ 被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
- ④ 各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤ 各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

(3) 活動にあたっての全体的な留意点について

活動にあたっては、地域性に配慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

7. 各般の活動内容・手順について

①ボランティア受付班

1. 活動内容

受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。

活動に当たっては、遠方から支援にかけつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するよう留意する。

2. 活動手順

(1) ボランティア活動希望者の受付

- ① 「ボランティア受付票（様式1）」に必要事項を記入してもらう。

※団体参加の場合は、事前に受付票（団体用）（様式2、3）を送り、記入してもらう。

※受付票には、個人情報を記入してもらうことになるため適切な管理に留意する。

- ② 活動希望者に「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の手続きと兼ねていることを説明する。
- ③ 専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。
- ④ 中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているか確認する。小学生の場合は、保護者が同伴の場合のみ活動を依頼する。

(2) 名札の作成依頼

センターを通じたボランティア活動者と分かるようガムテープに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。その後、マッチング班へボランティアの引き渡しをする。

(3) ボランティア受付数の集計

1日3回（11：00、13：00、16：00）集計を行い、総務班に報告する。

(4) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ

- ① ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ② ボランティア依頼票裏面（様式4裏面）の活動報告欄に記入をお願いする。
- ③ ボランティアから特記事項を聴き取り、新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。
- ④ 16：00 までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡する。

②ニーズ班

1. 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的なマッチングを行う。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

2. 活動手順

(1) 被災者ニーズの聴き取り

- ① 主に電話（FAX）、来所により、ニーズの聴き取りを行う。
- ② ボランティア依頼票（様式4）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

〔聴き取りの際の留意事項〕

- 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。
- 緊急を要するか否か。（高齢者・障がい者世帯、ひとり暮らしなどのケースは、優先的に派遣）
- 希望活動日や時間帯は前後する可能性があることを説明。（被災者宅等へ訪問する前にセンターから事前連絡をする。）
- ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。
- 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者にアドバイスする。
- 依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、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、極端な重労働など」に該当する場合は、丁寧に断りする。
- 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- 活動終了時間（センターへの帰所時間）が16:00であることを伝える。
- ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聴き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

(2) マッチング班への引き継ぎ

ボランティア依頼票をマッチング班に手渡す。なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。

(3) 依頼件数の集計

ボランティア依頼件数を集計し、総務班に報告する。

3. 留意事項

- 報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班が一括して行う。
- 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り（※）」を行う。

※10人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法

③マッチング班

1. 活動内容

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割を担う。需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。

2. 活動手順

(1) 事前準備

- ① ボランティア依頼票（様式4）をニーズ班から受け取る。
（留意点等をよく確認すること。）
- ② 活動場所の地図をコピーし、ボランティア依頼票に添付する。
（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）
- ③ ボランティア活動掲示板用にボランティア依頼票の表面上部をコピーし、ニーズカードを作成する。
- ④ 必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両について調整する。

(2) マッチング

- ① ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。（緊急度の高い順に貼る。）
- ② 受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望するボランティア依頼票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらう。
- ③ 必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。
※緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けして人を集める。

(3) オリエンテーション

- ① グループリーダー及び副リーダーを決めてもらう。
- ② グループリーダーにボランティア依頼票（様式4）、地図、説明資料（「ボランティア活動に行く前にお読みください（様式5）」、「依頼者へのご案内（様式6）」を渡し、依頼票の裏面に各ボランティアの氏名等を記入してもらう。依頼票をコピー（表裏面）し、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。
- ③ オリエンテーションの内容
 - ボランティア活動の心構え
 - 1日の活動の流れ
 - 活動に当たっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
 - 活動終了後の報告
- ④ グループリーダーに出発前に依頼者宅へ確認の電話をするよう指示する。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 食費、交通費、宿泊費などについては、原則として自己負担になる。
- 活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。
- 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものに必要がある。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めていただきたい。
- 判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡すること。少しのケガでも大事を取る。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- 季節・天候、作業内容に合った服装をすること。汗をかいたり、衣服が汚れた場合は早めに着替えることが望ましい。
- 体調を崩さぬために休憩をきちんと取ること。連続活動時間は1時間を限度として、15分程度の休憩を取ること。手洗いやうがいをまめにする。
- 休憩時、作業終了時には必ず水分補給をすること。特に夏季には熱中症や脱水症状にならないよう気をつけること。必要に応じて塩飴などで塩分補給もするとよい。
- 16:00 までには、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

3. ボランティア派遣方法

ボランティアの派遣方法については、上記によるほか、災害の内容や被災者の状況に応じて柔軟に対応するものとし、適宜、次の派遣方法についても検討する。

① ローラー派遣

被災者からの派遣依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場その場で被災者のニーズに対応する方法。

② 現場コーディネート（ブランチ）方式

被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地に支所（出張所）を設置して、ある程度の人数（50人～100人程度）を送り込み、マッチングを行う方法。

④送り出し班

1. 活動内容

送り出し班は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合にボランティアの移送を行う。

また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

2. 活動手順

(1) 活動先の案内

地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。

[到達方法]

- 徒歩
- 自転車
- 乗用車による移送
- 巡回バスによる移送

(2) 移送方法の説明

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は、移送方法を説明する。

- 乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介。活動終了後の迎えの段取りを説明する。
- 巡回バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明する。

(3) 送迎ボランティア、巡回バスの進行管理

3. 留意事項

- 送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。
- ボランティアの移送に当たっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大雑把なスケジュールリングを行う。
- 移送車両の確保に当たっては次の手段を検討する。
 - 車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。
 - 近隣の社会福祉協議会、行政、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
 - ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社など企業から車両（乗用車、バス）を借りる。

⑥資材班

1. 活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資材等の調達とボランティアへの資材等の貸し出し、在庫管理を行う。

※備品・資材の例については【10. 様式集及び備品資材の例】を参照のこと。

2. 活動手順

(1) ボランティアへの資材の受け渡し

- ① グループリーダーからボランティア依頼票(様式4)に基づき必要資材を確保。
- ② 資材の使用方法、注意事項を説明。

※資材は、帰所後に必ず資材班に戻すよう説明。

(2) 活動終了後の資材等の管理

- ① ボランティアから資材等の受け取り
- ② 資材等の在庫管理、不足する資材等の調達

3. 留意事項

- 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
- 町災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないよう注意する。
- 資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。
 - 小売店からの購入(ホームセンターなど)
 - 町災害対策本部、地元の商工会青年部、企業などに協力要請
 - 愛媛県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請



⑥総務班（総務・会計担当）

1. 活動内容

総務班はセンター全体の取りまとめを行う要として、会計、町災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班の業務に属さない業務を行う。雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細やかな心配りを行うよう留意する。

（１） センター全体の取りまとめ

- ① スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（夜・朝）の開催
※全スタッフに参加してもらう。
 - 夜のミーティング
 - 各班からの本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明
※ 軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。
 - 朝のミーティング
 - 前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明
- ② スタッフ・リーダーのミーティングの開催
 - 重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時召集
- ③ スタッフ・組織の管理
 - スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置
 - スタッフの入れ替わりに応じて名簿（様式7）を作成し、各班に配布
 - 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
 - ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
 - センター内のレイアウトの随時変更
- ④ 各班で判断がつかないことへの対応

（２） 活動集計・報告

- ① ボランティア受付数
 - ② ボランティア依頼数
 - ③ ボランティア派遣件数
- ⇒町災害対策本部、愛媛県社協等へ報告

（３） 会計・物品管理

- ① 現金の管理、預金の引き出し、
- ② 会計簿の管理
- ③ 備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
※備品・資材の例については【10. 様式集及び備品資材の例】を参照のこと。
- ④ 寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

(4) その他

- ① ボランティア等のケガ、病気への対応
- ② 施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集、
- ③ 人手が足りない班への臨時の応援
- ④ 町災害対策本部、愛媛県社協等の関係機関への情報提供
- ⑤ ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

2. 留意事項

総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。

各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、本部長や副本部長と相談すること。

MEMO

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

⑦総務班（広報・情報担当）

1. 活動内容

広報・情報班は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報等の適切な管理のために最新の注意を払うよう留意する。

（１） 広報

① 災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンターの設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行う。

- Ⅰ. テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- Ⅱ. 広報車による巡回、防災無線による広報
- Ⅲ. ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報
- Ⅳ. 立て看板の設置、チラシの配布（様式８）
- Ⅴ. 被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

② ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。

③ 案内板の設置

最寄り駅などから災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。

（２） 情報収集

- ① 町災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ② ライフライン・公共交通機関の状況
- ③ 町行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ④ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤ 他の災害ボランティアセンターの状況

（３） 情報発信

① スタッフ間の情報共有

- ミーティング、掲示板への張り出し、資料の配布等

② 報道機関からの取材対応

③ 被災地外へのホームページによる情報発信

- 被災者、ボランティア活動、センター運営等状況

8. 災害ボランティアセンターのレイアウトについて

センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、レイアウト（案）をたたき台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化に勘案し、適宜、見直すこととする。

【ボランティアの導線】

① 受付・保険登録

担当：ボランティア受付班

活動希望者に受付票（様式 1， 2， 3）を記入してもらい、保険確認・登録をする。

② 名札作成

担当：ボランティア受付班

フルネームを記入したガムテープを体の見やすい位置に貼ってもらい、マッチング班に引き渡す。

③ 活動内容選択

担当：マッチング班

受付を済ませたボランティアを掲示板に誘導し、名前、携帯電話番号を記入した付箋を希望する活動の依頼票（様式 4）に貼ってもらう。

④ オリエンテーション

担当：マッチング班

必要な人数が集まったら、オリエンテーションを行う。

各種書類を配布し、活動時の注意事項等説明する。

レイアウト（案）と
併せてご確認ください。

⑤ 送り出し

担当：送り出し班

活動場所への行き方を案内する。

必要に応じて移送手段の確保、及び移送を行う。

⑥ 資材受け取り

担当：資材班

必要な資材等を貸し出す。

⑦ 活動終了後のボランティアの受け入れ

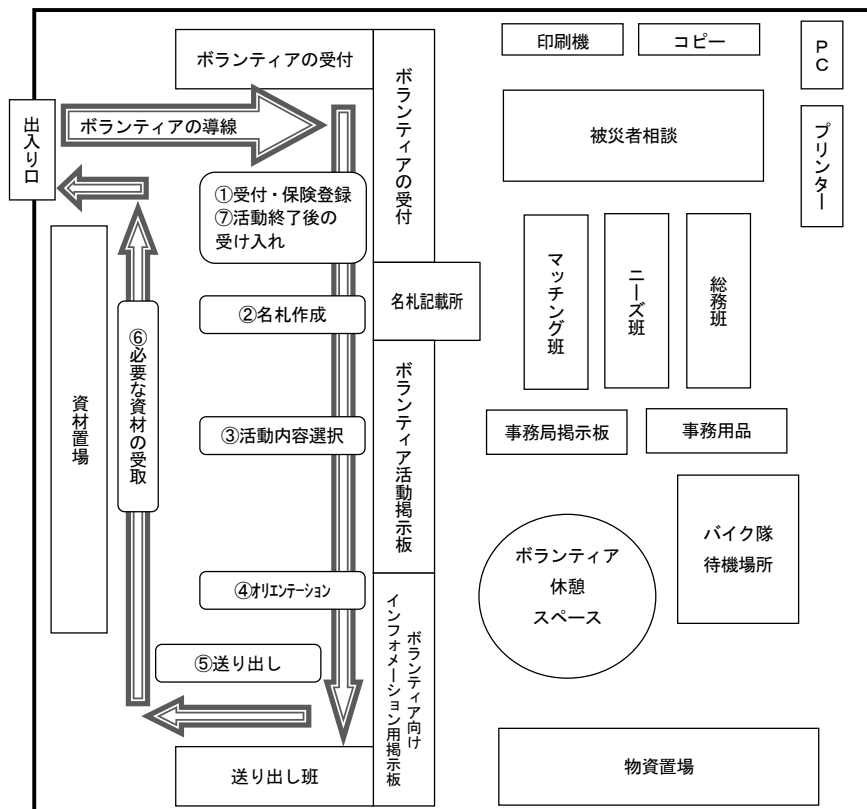
担当：ボランティア受付班

グループ全員が帰所したか確認し、活動報告（様式 4 裏面）の記入をしてもらう。

【留意点】

- ボランティア受付、コーディネート、派遣の導線を短く、シンプルに、分かりやすくすること。
- ボランティア受付のために広いスペースを確保すること。
- 各班が相互の状況を把握しやすいように配置に留意すること。

《レイアウト（案）》



9. 災害ボランティアセンターの閉所について

(1) 閉所の判断

災害時のボランティア活動は、被災者の自立支援という一時的な活動である。活動の内容が家屋の除雪や片付け、ゴミの搬出といった単純作業による支援が中心であった状況から、専門技術・知識を必要とするニーズや行政との連携による長期的な支援を要するニーズが中心となってきたら、センターの閉所について検討する時期である。

センターの閉所は、下記の確認事項に留意しながら検討し、災害救援本部が、町災害対策本部や関係機関等との情報交換・協議に基づき判断する。

なお、関係機関等との協議前に災害ボランティアセンター運営スタッフの意見を傾聴する。

- 閉所検討時の確認事項

緊急の支援活動は修了したか。

また手付かずになっているニーズはないか。

表に出ていないニーズはないか。

センターの運営を続けていく理由があるか。

閉所後に入るニーズに対応する態勢をつくれるか。

(2) 閉所及び閉所後の活動

センターの閉所にあたっては、後速やかに町災害対策本部及び関係機関・団体等に閉所の連絡をするとともに、次の確認事項及び関係事務を遂行する。

なお、閉所後も復旧・復興への取り組みは続くため、被災者を見守る活動や災害時要援護者への個別支援活動など、復旧・復興期における日々の生活を支える様々な活動が必要になると考えられる。

閉所後も、センター運営に携わった機関・団体との協力関係を有効に保持し、地元ボランティア、地域住民とともに復旧・復興支援及び被災者支援を行っていく。

- 閉所後の事務

閉所期日の周知（1週間前には閉所の期日を周知しておく）

残ったニーズの引き継ぎ（通常のボランティアセンター業務に引き継ぐものと暫定的に災害ボランティアセンター業務として残すものとの仕分け）

借用した資器材の返却

関係書類の整理及び活動実績の集計

支援物資の整理

活動報告書、決算報告書等の作成

今後の行政の取組の確認

反省検討会の実施

協力関係者・関係等への礼状の発送

10. 様式集及び備品・資材の例

（様式１） ボランティア受付でボランティアに記入してもらう。

ボランティア受付班で適切に管理・保管。

専門技術・資格を持っている方はマッチング班に情報伝達。

ボランティア 受付票（個人用）

月 日

受付時間

午前

午後

時

分

受付者氏名

太線内を記入して下さい。

受付の状況	初めて ・ 回目（前回の活動した日）		
フリガナ氏名		男 ・ 女	歳
住所	〒 -		
TEL	（携帯） （自宅） （緊急連絡先） [様方]		
ボランティア活動保険	加入済み ・ 未加入		
活動期間	本日のみ ・ 月 日から 月 日まで（ 日間可能）		
ボランティア経	初めて ・ 経験あり（ ）		
備考 （資格・特技等）			

保健確認		活動種類	一般 ・ STAFF ・ 専門（ ）
その他特記事項			

※連日活動以外はすべて受付してください。

(様式2) ボランティア受付でボランティア団体代表者に記入してもらう。
 (来ることが分かっている団体は事前に送付・記入も可)
 ボランティア受付班で適切に管理・保管。

ボランティア 受付票 (団体用)

		月	日
受付時間		受付者氏名	
午前			
午後	時 分		

太線を記入して下さい。

フリガナ 団体名		参加者数	
		男 人	女 人
		計	人
住 所	〒 -		
フリガナ 代表者氏名			
T E L	(携帯)	(事務所)	
	(緊急連絡先)	[	様方]
ボランティア 活動保険	加入済者数	人	・ 未加入 人
ボランティア 経 験	初めて	人	・ 経験あり 人
備 考			

保 険 確 認		活動種類	一般 ・ STAFF ・ 専門 ()
その他特記事項			

※連日活動以外はすべて受付してください。

※各ボランティアの氏名等を別紙「ボランティア受付表 (団体用紙別)」に記入して下さい。

(様式3) ボランティア団体で参加の各ボランティアについて記入してもらう。
 (団体用別紙) ボランティア受付班で適切に管理・保管。
 専門技術・資格を持っている方はマッチング班に情報伝達。

ボランティア受付表

No.	氏名	性別	生年月日 (西暦)	住所	携帯番号	緊急連絡 先電話	活動 経験	資格
1		男・女	19 年 月 日				有・無	
2		男・女	19 年 月 日				有・無	
3		男・女	19 年 月 日				有・無	
4		男・女	19 年 月 日				有・無	
5		男・女	19 年 月 日				有・無	
6		男・女	19 年 月 日				有・無	
7		男・女	19 年 月 日				有・無	
8		男・女	19 年 月 日				有・無	
9		男・女	19 年 月 日				有・無	
10		男・女	19 年 月 日				有・無	
11		男・女	19 年 月 日				有・無	
12		男・女	19 年 月 日				有・無	
13		男・女	19 年 月 日				有・無	
14		男・女	19 年 月 日				有・無	
15		男・女	19 年 月 日				有・無	

(様式4) ニーズ班が被災者ニーズの聴き取りをし、記入。マッチング班に渡す。
 マッチング班は上部をコピーし、ボランティア活動掲示板に掲示。
 マッチング班がオリエンテーション時にボランティアのグループリーダーに
 配布し、裏面を記入してもらう。
 記入後、両面をコピーしてマッチング班で適切に管理・保管。

ボランティア 依頼票

受付番号	番	月	日
受付時間	受付者氏名		
午前			
午後	時	分	

活 動 内 容	☐ 室内掃除 ☐ 家具等の移動(内容) ☐ ゴミ出し ☐ 割れたもの等の片付け ☐ 話し相手 ☐ 泥の除去(床下・家の周り・庭・共同溝) ☐ その他() 留意点
希 望 活 動 日	月 日 () 時 分 ~ 時 分 (新規・継続)
活 動 場 所	住所 目印になる建物等 到達時間(徒歩・車) 分
希望派遣人数	合計 人 (性別の希望があれば: 男性 人 ・ 女性 人)
ボランティア 希望者はここ に付箋を貼っ てください。	

フ リ ガ ナ 依 頼 者 氏 名		携帯番号
		自宅電話番号
依 頼 者 住 所	※活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入	
特 殊 事 情	一人暮らし・高齢者・障がい者・病气・乳幼児・その他()	
備 考		

(様式4裏面)

【派遣者】

派遣人数	名 (男 名 女 名)	
リーダー氏名		携帯電話番号
メンバー氏名		

【必要資材】

品名	数量・サイズ	品名	数量・サイズ	品名	数量・サイズ
バケツ		ほうき		ちりとり	
雑巾		スコップ		一輪車	
モップ		デッキブラシ		タワシ	
バール		土嚢袋			

【活動報告】 報告日： 年 月 日

報告者氏名		
継続ニーズの有無	☐ ニーズあり 内容	
	☐ ニーズなし（終了）	
・連絡事項 ・気がついたこと ・感想		

(様式5) マッチング班がオリエンテーション時に配布。
ボランティア活動時の注意事項を説明する。

ボランティア活動に行く前にお読みください！

1. ボランティア活動の心構え

依頼者の気持ちを尊重してください。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理強いしないように活動してください。

2. 活動するときの注意

● 依頼者のお宅／避難所についたら

「久万高原町災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。

● こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。

TEL : 0892-00-0000

「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」「依頼された以外の活動を頼まれた時」「判断に困った時」

- 活動中は、災害ボランティアセンターから来たボランティアとはっきり分かるよう、ガムテープに名前を書いて、体の分かりやすい位置に貼ってください。
- 安全に活動するためにも休憩をとりましょう。(1 時間に1～2回10分程度)
- 安全には十分注意してください。建物内で裸足が危険なところは、土足でよいか確認してください。
- 危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝いは断ってください。
- 謝礼は受け取らないでください。(お茶やジュースくらいであれば気持ちよく頂きましょう。)
- 昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達してください。
- 必ず 2 人以上で行動してください。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡してください。
- 必要なものかゴミかどうかは依頼者にきちんと確認してください。ごみは分別をきちんと行ってください。
- 被災地でのカメラ撮影等は控えてください。被災者のプライバシーを守りましょう。
- マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないでください。マスコミ報道の影響力は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。

3. 活動が終わったら

16:00 までに戻ってきてください！ 事故を防ぐためにも時間厳守してください。

- 依頼者に、作業終了の確認をお願いしてください。
- 活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡してください。
あす以降の活動継続を希望されるかどうかを、依頼者に確認し、追加希望があれば、ボランティア依頼票(日時、内容、期間、連絡先、氏名)に必ず追記してください。
- 災害ボランティアセンターに戻り、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行ってください。

(様式6) マッチング班がオリエンテーション時に配布する。

依頼者へのご案内

私たちは、久万高原町災害 ボランティアセンターから来ました

ボランティアへの報酬はありません。

ボランティア活動で気づいたことや
継続してボランティアが必要な場合は、
下記までご連絡ください。

＜ご理解いただきたいこと＞

- 作業終了時間のお願い
センターへの帰所時間 16:00 まで
- 休憩時間の必要性（1 時間に 1 回 10 分）
- トイレの借用のお願い
- お断りする作業
営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い
- リーダーが危険と判断する作業（例：高所作業など）
- 作業中に余震が発生した場合の作業の中断
※必要に応じて項目は加減します。

久万高原町災害ボランティアセンター

上浮穴郡久万高原町〇〇〇〇
電話：0892-〇〇-〇〇〇〇
FAX：0892-〇〇-〇〇〇〇

[illegible]

(様式 8) 総務班 (広報・情報担当) で被災者、マスコミ等に配布し、広報。

被災者への広報用のピラ

家の片付けなど 私たちが手伝います。

久万高原町災害ボランティアセンターを
ご利用ください。

ボランティアの依頼方法

電話かファックスでボランティアセンターへお申し込みください。(ファックスで申し込む場合は連絡先・詳しい状況・希望日時・希望派遣人数をお知らせください。)

受付期間： 〇〇月〇〇日 () ~

受付時間： 電話：9:00~16:00
FAX：毎日 24 時間受付

お願い

私たちボランティアセンターでは、ご要望にお応えできない場合もあります。その場合は必ずご連絡しますので、ご了承ください。

また、住民の皆様で片付けなどお手伝いいただける方、ぜひボランティアとして協力してください。

久万高原町災害ボランティアセンター

上浮穴郡久万高原町〇〇〇〇
電話：0892-〇〇-〇〇〇〇
FAX：0892-〇〇-〇〇〇〇

【ボランティア活動に必要な資材・備品の例】

- サイズ・形状については複数取りそろえる事が望ましい。
- リストの品は久万高原町社協で在庫があるものとは限らないので、災害時には各自で数量等記入すること。（現時点での在庫の確認は本所総務課まで）

（１）ボランティアの身を守るために必要なもの

品名	サイズ・数量等
マスク	
防塵マスク	
ヘルメット	
軍手	
ゴム手袋	
カップ	
長靴	
脚立	
タオル	

品名	サイズ・数量等
ペットボトルの水	
塩	
石鹸	

（２）ボランティア活動に必要なもの

① 被災家屋の清掃用等に必要なもの

品名	サイズ・数量等
ほうき	
ちりとり	
バケツ	
たらい	
雑巾	
拭き掃除用洗剤	
モップ	
デッキブラシ	
熊手	
じょうろ	

品名	サイズ・数量等
ホース	
タワシ	
スポンジ	
ゴミ袋	
ビニール紐	
古新聞紙	
段ボール	

② 被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

品名	サイズ・数量等
スコップ	
土嚢	

品名	サイズ・数量等

③ 被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

品名	サイズ・数量等
工具セット	
ドライバー	
釘抜き	
バール	
チェーンソー	
ノコギリ	
金槌	

品名	サイズ・数量等
ジャッキ	
火ばさみ	

④ ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

品名	サイズ・数量等
リヤカー	
じょうれん	
一輪車	

品名	サイズ・数量等

(3) その他

品名	サイズ・数量等

品名	サイズ・数量等

【センター運営に必要な資材・備品の例】

(1) 備品

① センター運営用

品名	サイズ・数量等
コピー機	
印刷機	
電話	
携帯電話	
FAX	
無線機	
パソコン	
プリンター	
トランシーバー	
机	
いす	
掲示板	
拡声器	

品名	サイズ・数量等
発電機	
ホワイトボード	
整理棚	
スタッフ用ジャンパー	
腕章	

② 情報収集用

品名	サイズ・数量等
テレビ	
ラジオ	
デジタルカメラ	

品名	サイズ・数量等

③ ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

品名	サイズ・数量等
トラック	
ワゴン車	
ライトバン	
原付	
自転車	
空気入れ	

品名	サイズ・数量等

④ 屋外資材置き場設置用等

[illegible]

(2) 事務用品

[illegible]

(3) 救急医療品

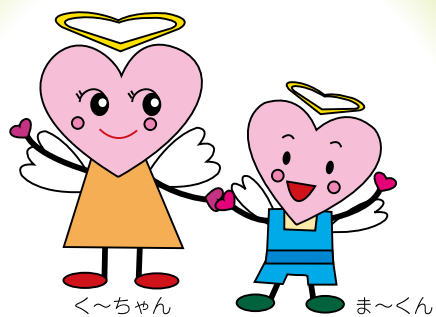
品名	サイズ・数量等
風邪薬	
腹痛薬	
目薬	
傷薬	
消毒薬	
絆創膏	
マスク	
体温計	
テーピング	
ガーゼ	
包帯	

品名	サイズ・数量等
三角巾	
湿布	

(4) その他

品名	サイズ・数量等
給水機	
浄水器	
ポリタンク	
クーラーボックス	
台車	
鍋	
やかん	
カセットコンロ	
ガスコンロ	
ベンチ	

品名	サイズ・数量等



く～ちゃん ま～くん
久万高原町社会福祉協議会
イメージキャラクター



社会福祉法人 久万高原町社会福祉協議会

〒791-1501 愛媛県上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1
TEL(0892)56-0750 FAX(0892)56-0166