

大和郡山市 災害ボランティアセンター 運営マニュアル（案）

＜令和4年4月改訂＞



大和郡山市災害ボランティアセンターマニュアル

第1章 大和郡山市災害ボランティアセンターについて・・・P.1

1. 社会福祉協議会の役割
「なぜ社会福祉協議会が災害支援活動に取り組むのか？」
2. 災害ボランティアセンターの理念
3. 災害ボランティアセンターの目的
4. 災害時における関係機関・団体との連携イメージ

第2章 災害発生時から災害復旧支援体制の流れ・・・P.4

1. 災害発生時から対応の流れ
2. 災害発生から災害復旧支援体制までのポイント
 - 〔1〕 職員の参集基準と緊急時の連絡体制
 - 〔2〕 災害発生後おおむね72時間以内の動き
 - 〔3〕 災害復旧支援体制

第3章 災害ボランティアセンターの設置・運営・・・P.16

1. 災害ボランティアセンターの設置 (P.16)
 - 〔1〕 災害ボランティアセンターの設置・運営の流れ
 - 〔2〕 災害ボランティアセンターの設置場所
 - 〔3〕 災害ボランティアセンターのレイアウト
 - 〔4〕 災害ボランティアセンターの組織体制
2. 災害ボランティアセンターの運営 (P.20)
 - 〔1〕 災害ボランティアセンターの一日の流れ
 - 〔2〕 各班の業務の流れ

第4章 平常時体制への移行について（災害復旧支援体制の終了）・・・P.32

第5章 平常時からの取組について・・・P.35

第6章 大和郡山市の災害想定・・・P.37

1. 大和郡山市の概要
2. 大和郡山市の災害の想定
 - 〔1〕 水害の危険性
 - 〔2〕 土砂災害の危険性
 - 〔3〕 内陸型地震による被害想定
 - 〔4〕 海溝型地震による被害想定

第7章 大和郡山市災害ボランティアセンターマニュアル作成の経過・・・P.41

第1章 大和郡山市災害ボランティアセンターについて

1. 社会福祉協議会の役割「なぜ社会福祉協議会が災害支援活動に取り組むのか？」

近年、全国各地で毎年のように自然災害、局地的災害が発生しており、被災地では社会福祉協議会（以下、「社協」という。）が災害ボランティアセンターを立ち上げ、災害ボランティアの支援活動を行うことが広く認識されています。また、大和郡山市地域防災計画においても、市と連携して災害ボランティアセンターを運営することが社協の役割であると位置づけられています。

災害が発生した被災地では、それまでの地域コミュニティが崩壊し、地域のつながりの弱体化、住民とりわけ要介護者等の支援を必要とする人の孤立が進み、自助・公助だけでは乗り切れない状況となります。そこで、「住民の暮らしを支える」役割を本来担っている社協は、災害時であってもその役割は変わることなく、これまで取り組んできた地域での活動を活かした被災者の支援活動を行っていくことが期待されています。

このマニュアルは、大和郡山市で大災害が起きた時、上記の役割を円滑に果たすために作成するものです。大和郡山市社協の職員は、所属、職種等に関係なく、常に社協が取り組む意義、マニュアル内容を念頭において、日々の業務に取り組みましょう。

参考資料

大和郡山市地域防災計画 基本計画（抜粋）

（第3章 第10節 ボランティア活動支援計画）

第1 実施体制

介護福祉班（介護福祉課）は、予備班、市社会福祉協議会と連携して、社会福社会館に情報提供、調整支援を行う窓口（(仮称)災害ボランティアセンター）を開設し、ボランティア活動に係る連絡調整を実施する。なお、社会福社会館が被災し、拠点としての使用が困難な場合は、適宜、代替施設を選定する。

第3（仮称）災害ボランティアセンター運営

介護福祉班（介護福祉課）は、予備班、市社会福祉協議会と連携して、災害発生後、多数の災害ボランティアの申し出が予想される場合には、原則として社会福社会館に（仮称）災害ボランティアセンターを設置して、ボランティア活動に関する情報提供、相談、登録等の業務を行う。

2. 災害ボランティアセンターの理念

- (1) 地域住民一人ひとりに寄り添った柔軟な支援活動を行う。
- (2) ボランティアの想いを大切にしながらも、第一に地域住民の願いを考えたコーディネートに努める。
- (3) 大和郡山市の一日も早い復興を目指す。

3. 災害ボランティアセンターの目的

災害ボランティアセンターは、被災者・被災地の一日も早い復興を目指して地域の再生を進めるために、社協が今まで培ってきたネットワークを活かして、関係機関や市民活動団体等と協力しながら、ボランティアによる救援活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する。その目的を達成するために、以下の活動を行う。

- (1) ニーズの相談・受付、ニーズの把握
- (2) ボランティアの受入
- (3) ボランティアのマッチング
- (4) 生活支援に向けた情報提供
- (5) 関係機関・団体とのネットワークの形成
- (6) 新たなボランティア活動の支援



<本マニュアルにおける略語、用語の説明>

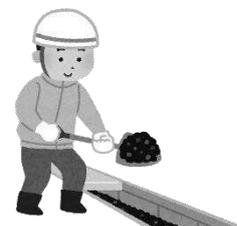
VC・・・ボランティアセンターの略。

V・・・ボランティアの略。

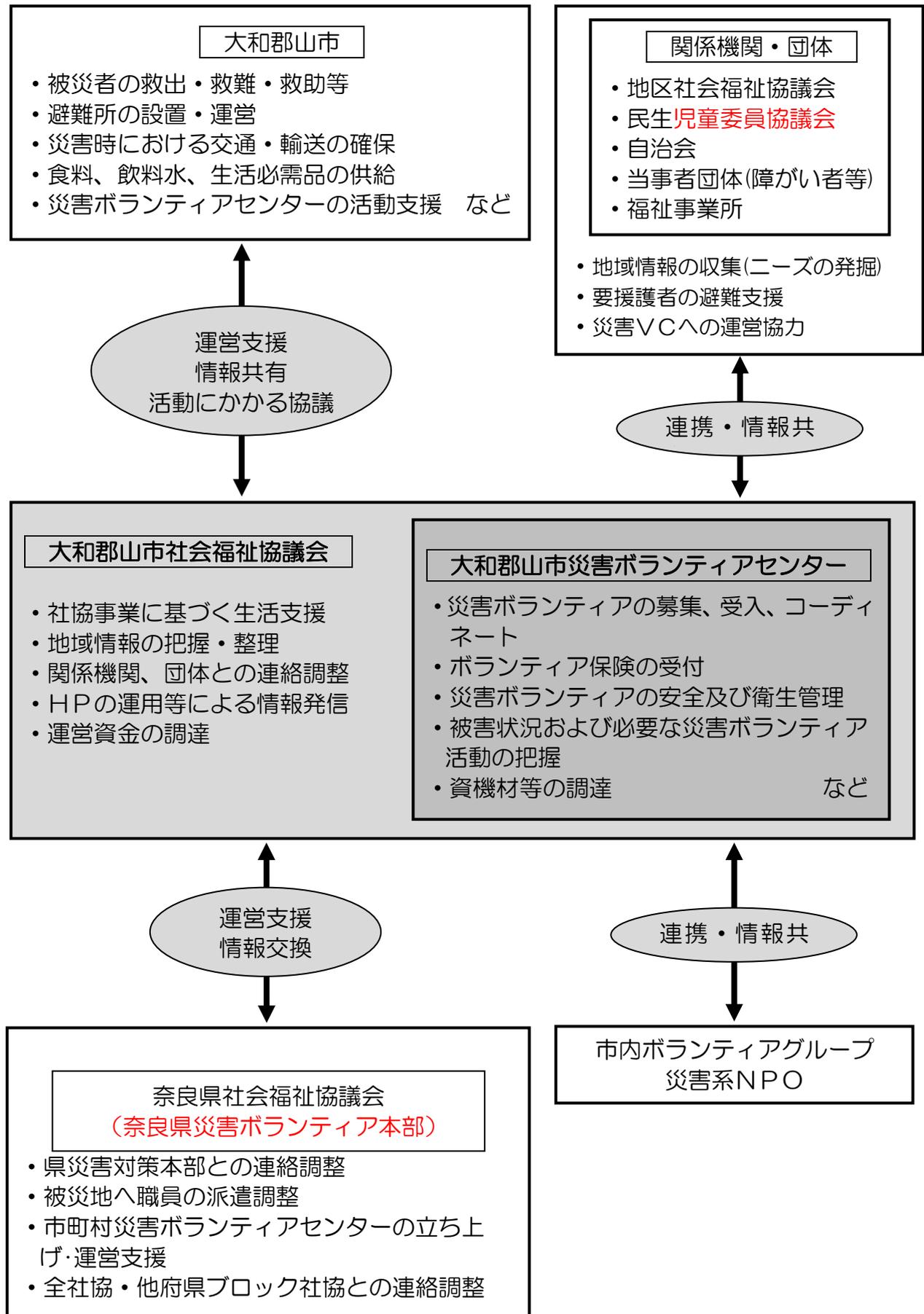
HP・・・ホームページの略

マッチング・・・ボランティア活動希望者とボランティアの支援を求める人をつなぐこと。

アセスメント・・・事前評価などと訳され、援助過程の第一段階において、利用者の課題やニーズを把握するために行われる評価・査定のこと。



4. 災害時における関係機関・団体との連携イメージ



第2章 災害発生時から災害復旧支援体制の流れ

1. 災害発生時から対応の流れ

時間	体制	各 班 の 動 き			
数時間以内	緊急対応体制	災害発生			
		参集判断・指示	利用者・来館者の安全確保と避難誘導 災害規模・程度等の情報収集 施設の被害状況の確認 職員の安否確認		
24時間以内		第1回緊急対策会議の開催⇒初動体制へ			
72時間以内	災害時初動体制	総務・情報収集班	地域支援班	来館者支援・センター管理班	
		総務課	福祉課 福祉推進係 障害福祉係	福祉課 老人福祉センター 施設事業課	
		・職員の安否確認 ・災害対策本部との連携 ・住民・マスコミ対応	・利用者の安否確認 ・被害状況の確認（巡回） ・関係団体との情報共有	・来館者の安否確認、帰宅支援・避難支援 ・施設の安全確認、復旧処理	
		第2回緊急対策会議の開催⇒災害ボランティアセンター開設			
復旧期	災害復旧支援体制※	総務班	災害VC班	福祉サービス班	施設管理班
		総務課	福祉課 福祉推進係 障害福祉係 老人福祉センター 施設事業課 施設事業係 福祉支援センターめばえ	福祉課 障害福祉係 (手話通訳派遣事業)	福祉課 老人福祉センター 施設事業課 施設事業係 ※運営支援のみであるため、一部の職員が待機
		・会計 ・広報(マスコミ、ホームページ) ・災害対策本部等との連絡調整	・災害VCの運営 ・関係団体との情報共有	・利用者の避難生活支援	・福祉避難所の運営支援
生活支援・復興期	平常体制	災害ボランティアセンターの閉所⇒平常活動へ			

※ただし、各班の体制は状況に応じて編成する。

2. 災害発生から終了までの動きとポイント

〔1〕 職員の参集基準と緊急時の連絡体制

① 大和郡山市社協の職員参集

災害発生時において、本会の職員は「社会福祉法人大和郡山市社会福祉協議会災害時動員体制（内規）」に基づき、下記の待機・参集基準に従い参集する。なお、参集に際しては事務局長が必要と判断した場合は、所属長より当該職員に連絡・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基準により自主参集する。

◆待機・参集基準

		警戒配備	第1号動員体制	第2号動員体制
参集対象者		事務局長 各課長 総務課主任以上	各課 主任以上 総務課全員	全職員
参集基準 (目安)	地震 (自主参集)	震度4	震度5弱・強	震度6以上
	風水害 (参集指示あり)	高齢者等避難 警戒レベル3	避難指示 警戒レベル4	緊急安全確保 警戒レベル5
	その他 (参集指示あり)	事務局長が必要と判断した場合は、緊急連絡網により該当職員へ連絡指示を行う。		
初動対応		情報把握に努め、 参集の動員体制に 備える。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 該当職員への参集指示 ・ 安否、参集可否の確認 	

② 参集場所

参集場所は、大和郡山市社会福祉会館とする。被害等により施設が使用できない場合は、参集場所を変更する場合がある。その際には新たな参集場所を所属長より指示する。

③ 参集の方法

各個人の通常の出勤方法で参集するが、災害時の状況を確認した上で、可能な限り安全なルートを選択する。参集後は所属長にその状況を報告し、速やかに初動業務を行う。

④ 参集時の持ち物

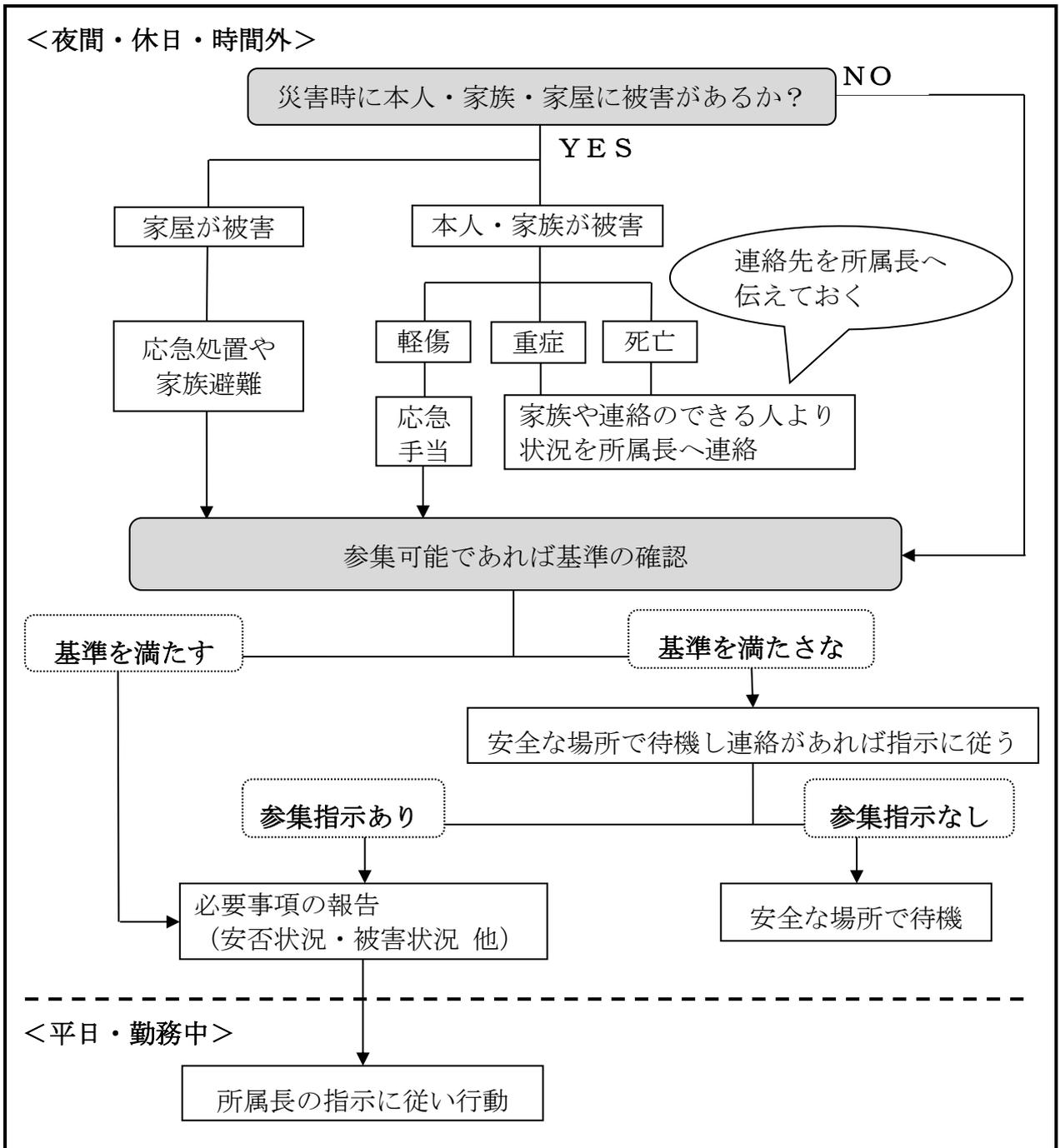
災害時の社協活動は、初動時において長時間の勤務拘束が予想される。よって各職員は初動体制の活動を継続して実施できるよう、できる限り下記の用具等を持参すること。

- (身の回り品) タオル、着替え、寝袋 等
- (通信機器等) 携帯電話 (充電器)、ノートパソコン 等
- (その他) ラジオ、懐中電灯、乾電池、飲料水・食料 等

⑤ 参集の判断

災害や緊急時には下記のフロー図に基づき参集の判断をする。

まずは家族等の安否確認を行い、安全の確保を行う。また、本人や家族等の状況によって職員が参集できない場合は、必ず上司等にその旨を連絡する。なお、参集する際には周囲の状況を確認しながら、地域住民への支援が必要な場合はその支援を優先する。その状況は参集後、上司等に報告する。



⑥ 緊急時の連絡体制

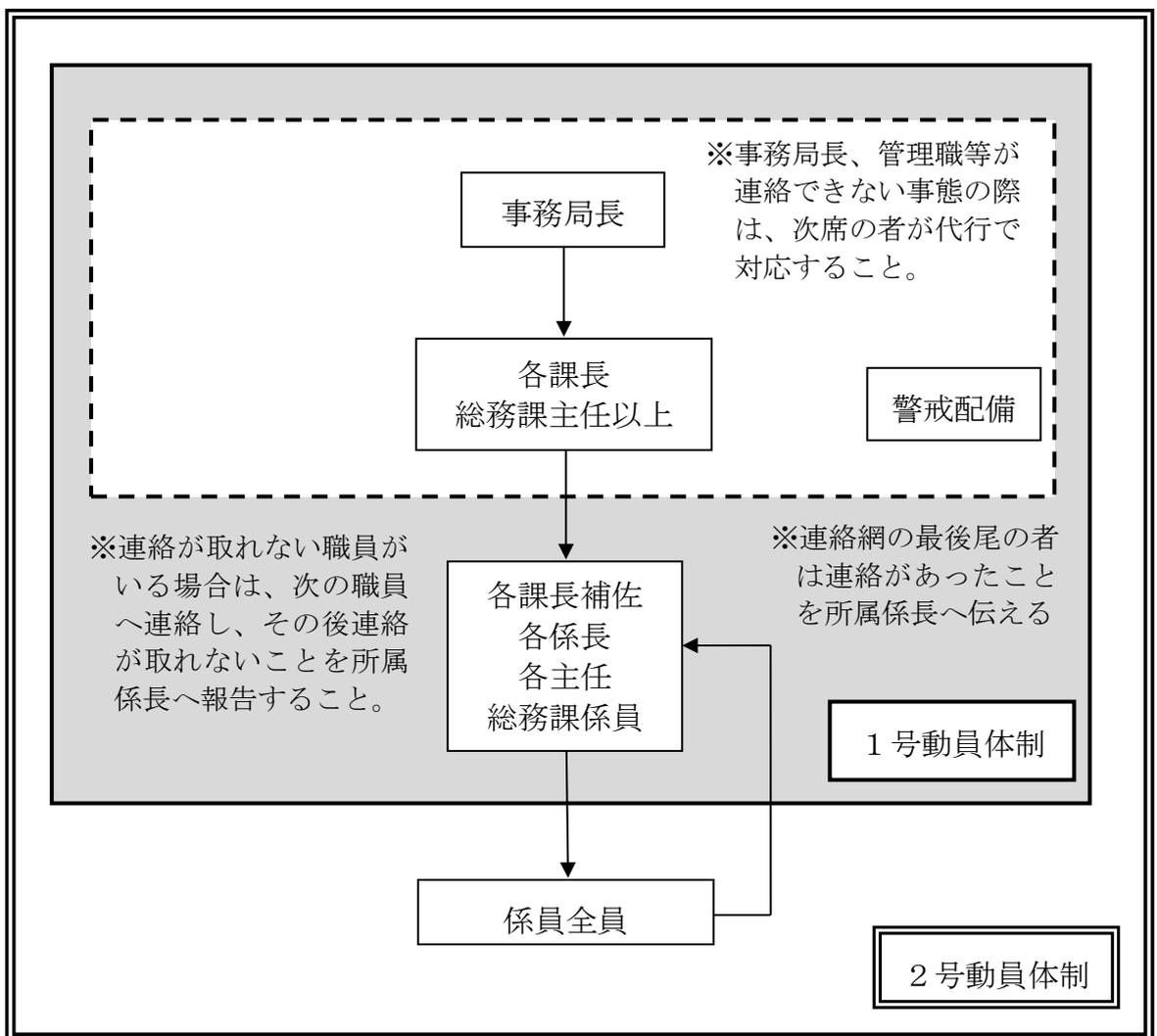
災害時の連絡には、緊急連絡網を活用して行う。各職員は普段から緊急時等には迅速に連絡できるように準備しておく必要がある。また、緊急連絡先等に変更が生じた場合は、速やかに総務課まで報告する。

◆ 職員の安否確認

係長等は所属する全職員の安否確認を行い、職員やその家族等の被害状況を把握し、各担当課長へ報告する。各担当課長は係員の状況を総務課長へ報告し、総務課長は職員全体の安否等について事務局長へ報告する。

様式① 職員安否確認・参集見込シート

< 緊急連絡網 >



〔2〕 災害発生後おおむね72時間以内の動き

① 災害時の初動業務

＜勤務時間中＞

- I. 報道等による災害規模・程度等の情報収集
- II. 大和郡山市社会福祉会館及び大和郡山市老人福祉センター来館者、発達支援センターめばえの利用者の安全確保と避難誘導
- III. 大和郡山市社会福祉会館等の建物の被害状況の確認及び、電気・水道、電話・ネット回線等の状況確認

＜勤務時間外＞

- I. 報道等による災害規模・程度等の情報収集
- II. 緊急連絡網による参集指示、職員の安否確認
- III. 参集可能職員の確認
- IV. 大和郡山市社会福祉会館等の建物の被害状況の確認及び、電気・水道、電話・ネット回線等の状況確認（夜間等の作業も予測されるため、安全確保を優先する。）

様式② 社会福祉会館利用者安否確認報告書

様式③ 社会福祉会館被害状況等報告書

② 第1回緊急対策会議の開催

初動業務により収集した情報をもとに、事務局長が緊急対策会議を招集する。（以降、同様の協議が必要と判断した場合も同会議を招集する。）ただし、事務局長が参集できない場合は、総務課長の指示により会議を招集する。

なお、被災等により構成メンバー全員が参集できない場合は、参集可能なメンバーで会議を開催する。

【緊急対策会議の構成メンバーと協議事項】

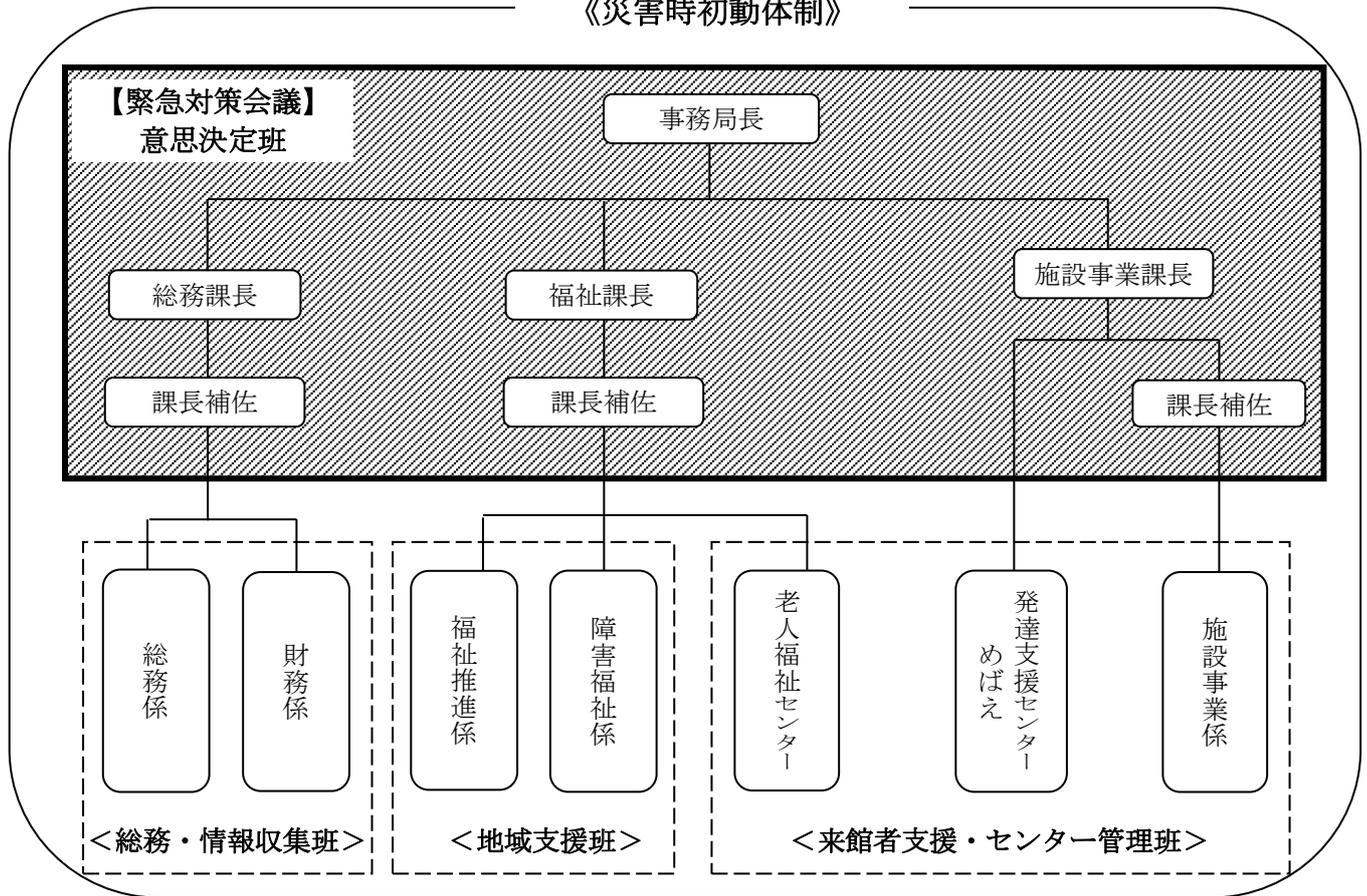
構成メンバー	事務局長、各課長、各課長補佐
協議事項	①各部署等で把握している災害、被害状況の情報共有 ②職員の参集状況等についての情報共有 ③行政の災害対策本部の動向 ④市社協の災害時初動体制の確認及び決定

③ 災害時の初動体制

災害時初動体制とは、災害発生直後から概ね72時間以内の業務に対応するための職員配備である。初動体制では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業務を行う。

なお、初動体制ではあらかじめ職員配備等を定めているが、職員の参集状況や時間の経過等を勘案し、柔軟に人員の配置転換を行う。

《災害時初動体制》



※出向職員は出向先の指示に従い行動する。

《初動体制時の業務内容》

体制(班)	担当	業務内容
意思決定班	事務局長、各課長、各課長補佐	<ul style="list-style-type: none"> 緊急対策会議の開催 通常業務の継続、休止の判断 災害ボランティアセンター開設の判断
総務・情報収集班	総務課 総務係 財務係	<ul style="list-style-type: none"> 職員の安否確認、参集状況の確認 行政の災害対策本部との連携、情報収集 住民からの問い合わせ対応 支援金、支援物資の受け入れ準備 マスコミ対応 ホームページ(Facebook)の開設準備
地域支援班	福祉課 福祉推進係 障害福祉係	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の安否確認、帰宅支援及び避難支援 他の支援機関との情報共有 市内の被害状況の確認 (地域巡回) 民生委員、自治会、地区社協等との情報共有
来館者支援・施設管理班	福祉課 老人福祉センター 施設事業課 施設事業係 発達支援センターめばえ	<ul style="list-style-type: none"> 来館者の安否確認、帰宅支援及び避難支援 会館及びセンター、各駐車場・駐輪場、ボランティアビューローの安全確認、復旧処理

④第2回緊急対策会議の開催（災害支援のための組織決定）

災害時初動体制において安否情報や被害状況に関する情報収集が行われ、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する。

【緊急対策会議の構成メンバーと協議事項】

構成メンバー	事務局長、各課長、各課長補佐
協議事項	①各部署等で把握している災害、被害状況の情報共有 ②行政の災害対策本部の動向 ③各関係機関の支援体制の確認 ④通常の社協事業の継続または中断に関する検討及び決定 ⑤災害ボランティアセンター設置の判断 ⑥奈良県社協との連携、調整

<災害ボランティアセンター設置の判断基準（参考）>

災害ボランティアセンターの立ち上げの判断基準の1つとして、災害救助の適用を受ける災害発生時を想定することができる。これは、概ね下表のレベル1・2にあたります。また、被災状況だけではなく、被災者のニーズも判断基準の1つとなるため、自治会や民生委員など地域住民からニーズ調査をする必要がある。

	被災状況	救援活動の体制
レベル1	<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、県内の近隣市町村社協にも対策本部や救援本部を設置 ・全国の社協による職員派遣など支援体制をとる
レベル2	<ul style="list-style-type: none"> ・中規模災害 ・市内で多数の家屋が全壊・半壊 ・市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"> ・主に被災地の市町村社協等が中心となって災害救援活動を行うが、発生直後から数週間はニーズも多く、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、県社協より近畿ブロックをはじめ全国の社協へ職員派遣を要請
レベル3	<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。

※滋賀県社会福祉協議会 滋賀県災害ボランティアセンター「非常時に備えた現地災害ボランティアセンター準備ガイドライン」より引用

近年、災害救助法の適用に関わらず、一定規模の災害が発生した際には、①災害ボランティアの窓口の明確化、②判断材料となるニーズ調査、③通常業務における対応が困難であること等から、直ちに災害ボランティアセンターを設置することが多くなっている。

大和郡山市において災害対策本部が設置されない場合でも、被災者のニーズによりボランティアによる支援活動が必要な場合は、災害ボランティアセンターの設置も考慮する。

<災害ボランティアセンターを設置しなかった場合>

被災の規模が局所的・小規模であり、被災者のニーズに市内または近隣のボランティアで対応が可能であり、災害ボランティアセンターの設置が必要ではないと判断した場合、通常のボランティアセンターで対応することも考慮する。その場合は、混乱が生じないように、災害ボランティアへの対応を行っていることを十分に広報、周知することが必要である。

④ 福祉サービス利用者の安否確認

福祉サービス利用者（手話通訳派遣事業、日常生活自立支援事業等）本人及びその家族と事前に確認、作成した「災害時安否確認（兼アセスメントシート）」を活用し、安否確認の優先度が高い利用者から、電話を使用して安否確認及び被災状況を確認する。被災状況や認知症等の理由により電話連絡が困難な場合は、職員が直接訪問し安否確認を行う。ただし、訪問による安否確認は必ず複数の職員で行う。

安否確認の結果、避難支援が必要だと判断された利用者は、優先度に基づき避難支援等を行い、必要に応じて、自治会、民生委員、福祉サービス事業所等と連携して、利用者の安全確保に努める。

具体的な安否確認の方法については、各担当で別途取り決めを作成し、担当職員が参集できない場合にも他職員が対応できるように整理しておく。

様式④ 災害時安否確認(兼アセスメントシート)

CHECK!



<大和郡山市「災害時避難行動要支援者名簿」>

大和郡山市では、災害が発生した場合や発生するおそれがある場合に、自ら避難することが困難な高齢者や障害のある人等の情報を記載した「災害時避難行動要支援者名簿」を作成しています。平常時から登録した情報を公的機関や地域に提供することで、災害時の避難行動の際に、支援者（地域住民等）から支援を受けられる可能性が高まります。

【情報提供先】 民生・児童委員、消防団（各分団）、社会福祉協議会、警察署、消防署、自主防災組織（市と協定を結んでいる場合）

【対象となる方】 ①70歳以上の高齢者（高齢者のみの世帯の方）
②要介護3以上の方
③身体障がい者手帳1～2級の方
④知的障がい者（療育手帳A）の方

※上記以外の方でも、自力で避難するには不安のある方は市窓口で相談可。



「災害時の心の変化」 時間経過と被災者の反応

反応／時期	急性期 (災害発生～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 血圧の上昇 発汗や震え めまいや失神	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じていく
思 考	合理的思考の困難さ 思考が狭くなる 集中力の低下 記憶力の低下 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	茫然自失 恐怖感 不安感 悲しみ 怒り	悲しみと辛さ 恐怖がしばしばよみがえる 抑鬱感、喪失感 罪悪感 気分の高揚	悲しみ 淋しさ 不安
行 動	いらいらする 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が低下する	被災現場に戻ることを怖れる アルコール摂取量が増加する	被災現場に近づくことを避ける
主な特徴	闘争・逃走反応	抑えていた感情が湧き出してくる	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

※日本赤十字社「災害時のこころのケア」(平成20年8月第5版発行)より引用

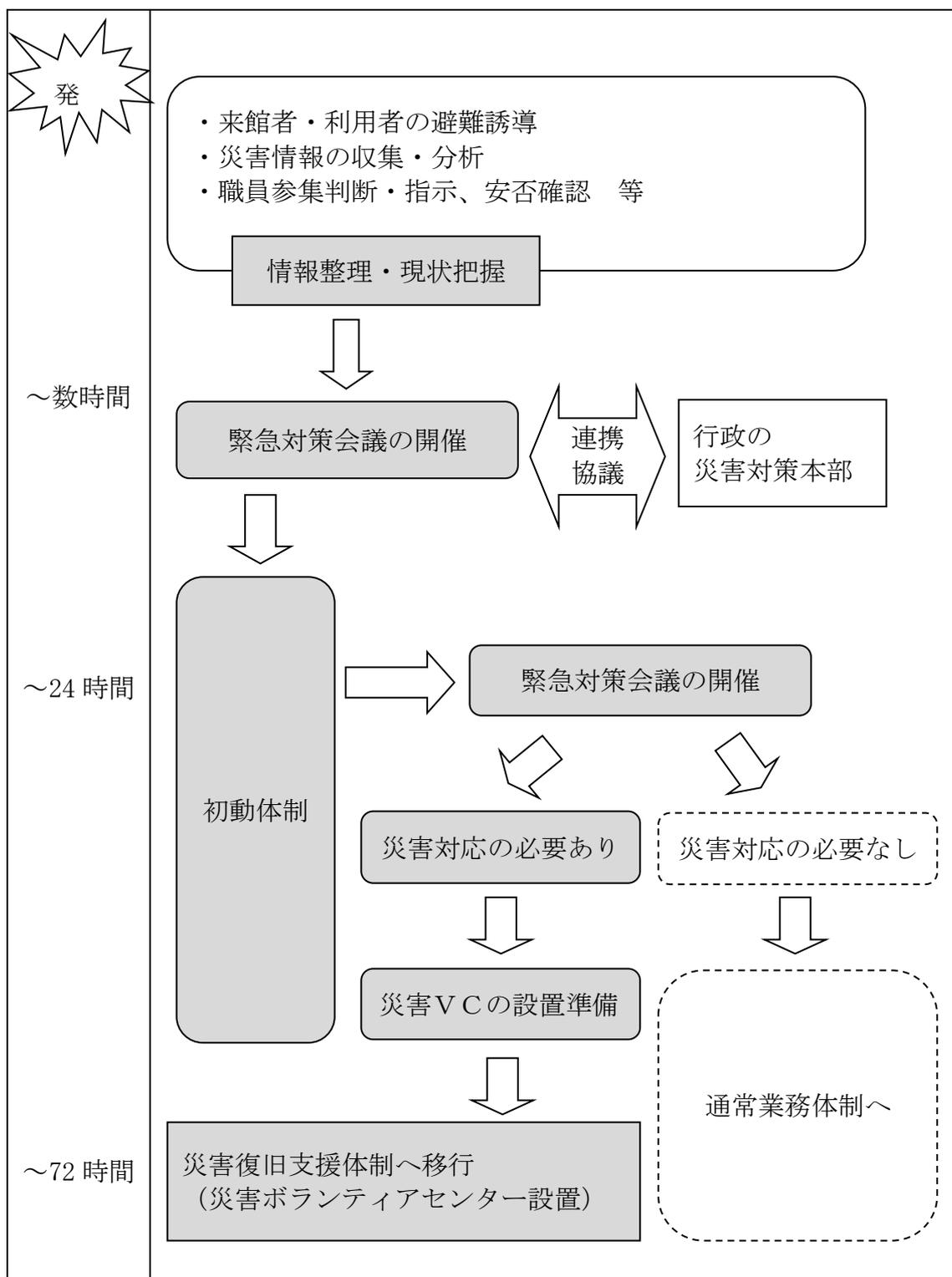


[3] 災害復旧支援体制

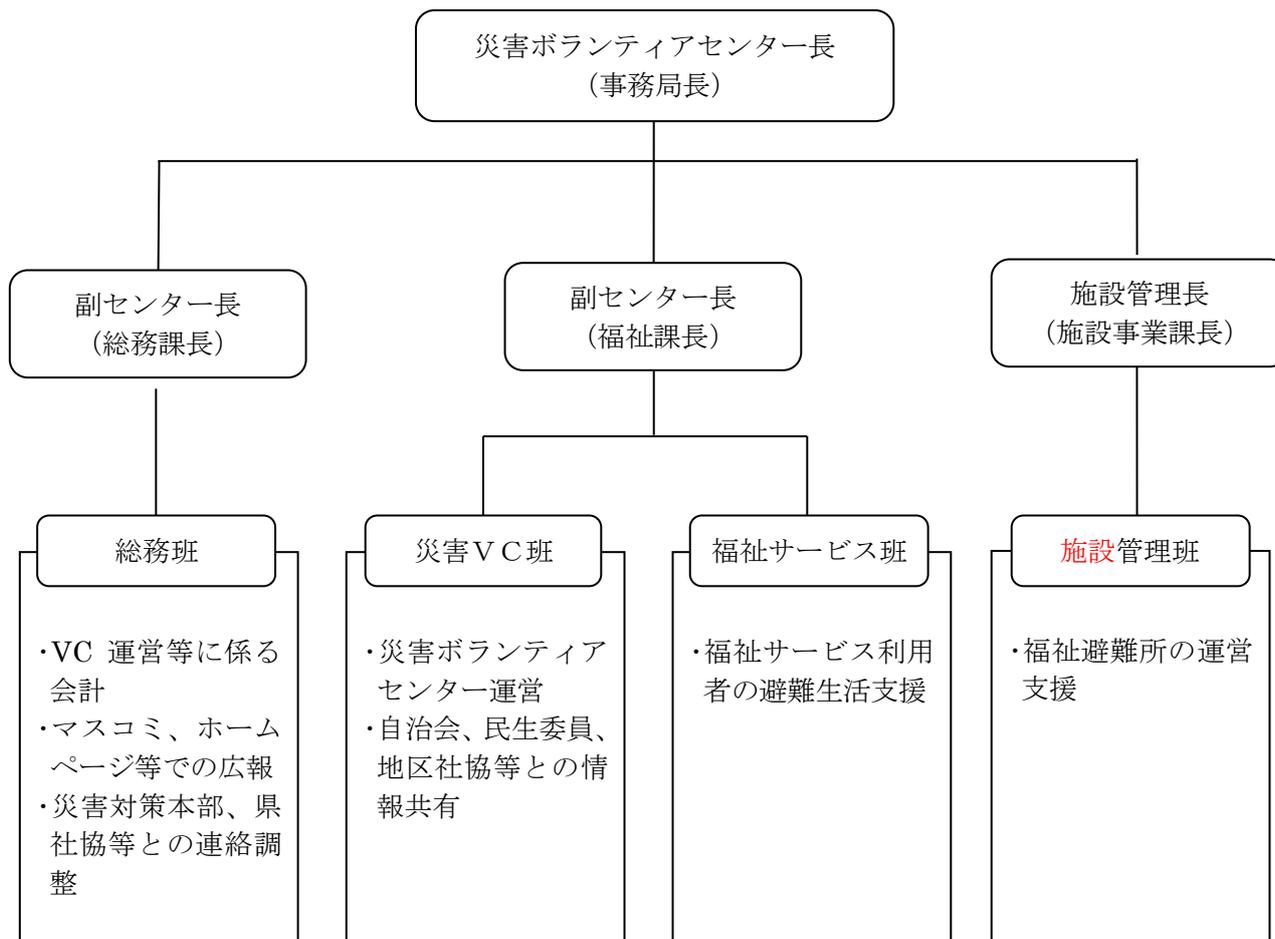
① 災害復旧支援体制への移行

緊急対策会議にて協議・検討の結果、災害ボランティアセンターの設置が必要だと判断された場合は、準備が整い次第、災害復旧支援体制に移行することとする。

<復旧支援体制への移行イメージ>



② 災害復旧支援体制



役割 (担当)	内 容
センター長 (事務局長)	<ul style="list-style-type: none"> ・災害復旧支援業務に関する統括、決裁 ・災害ボランティアセンター運営会議の招集 ・センター会議をふまえ、災害復旧支援に関する方針決定・指示
副センター長 (総務課長・福祉課長)	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長の補佐 ・センター長と各係との連絡調整
各班の責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・各班の統括 ・各班の業務運営の管理及び指示 ・各班間の連絡、相互調整

③ 災害ボランティアセンター運営会議の開催

センター長は、災害ボランティアセンター運営業務や方針等に関して協議が必要と判断した場合には災害ボランティアセンター運営会議を招集する。

【災害ボランティアセンター運営会議の構成メンバーと協議事項】

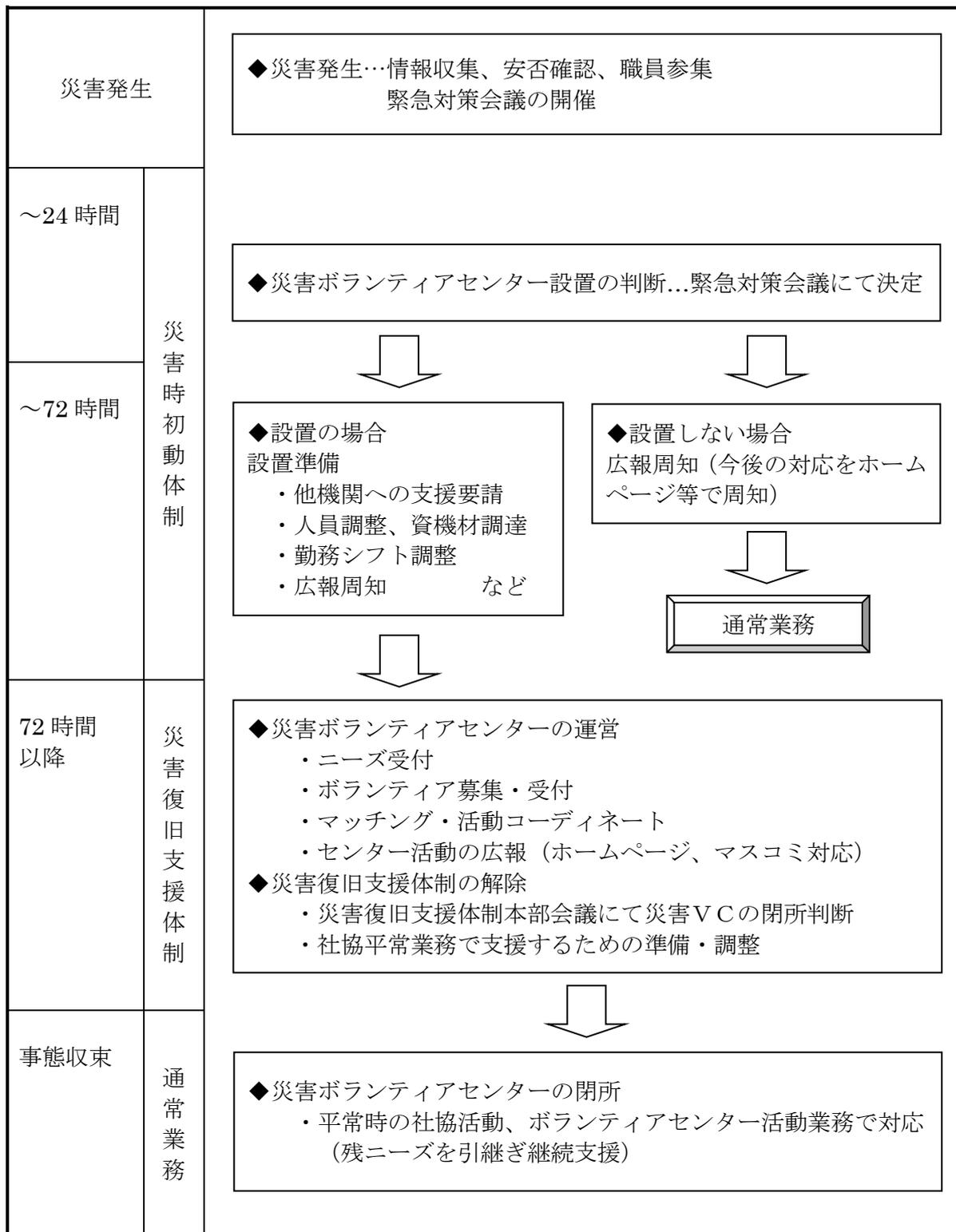
構成メンバー	センター長（事務局長）、副センター長、各班の責任者等
協議事項	①災害復旧支援体制の継続・縮小・再編・解除に関すること ②各班の活動状況の相互共有に関すること ③各班の責任者の決定が困難な事項

第3章 災害ボランティアセンターの設置・運営

1. 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、初動体制における情報収集等の結果を踏まえ、緊急対策会議において継続的な支援が必要だと判断した場合に設置される。

〔1〕 災害ボランティアセンターの設置・運営の流れ



〔2〕 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の設置場所については、大和郡山市の地域防災計画にもとづき、大和郡山市社会福祉会館に設置する。

なお、大和郡山市社会福祉会館が被災等により使用できない場合は、下記に留意し大和郡山市と協議の上、代替地に設置する。

(候補地)

施設名	住所	電話
大和郡山市社会福祉会館	大和郡山市植槻町 3-8	0743-53-6531
奈良県郡山総合庁舎	大和郡山市満願寺町 60-1	0743-51-0081

※奈良県郡山総合庁舎については、施設管理者の自動車税事務所と協議し、了解を得た上で設置する。

(設置の場所)

- 被災地域に隣接していること
- アクセスが良いこと
- 災害ボランティアセンターの設置に必要なスペースが確保できること
 - ・ 事務所スペース（屋根付きの部屋、事務機器、通信環境など）
 - ・ ボランティア活動者スペース（V受付、ニーズ受付・マッチング、V待機・休憩所、資材置き場など）
- 資材や物資の搬入・搬出や、ボランティアの駐車スペースが確保できること
- その他、災害ボランティアセンターを円滑に運営するための諸条件

〔3〕 災害ボランティアセンターのレイアウト

設置拠点により、災害ボランティアセンターのレイアウトは変更することになるが、下記の項目に留意しながらレイアウトを行う。

(必要なレイアウト)

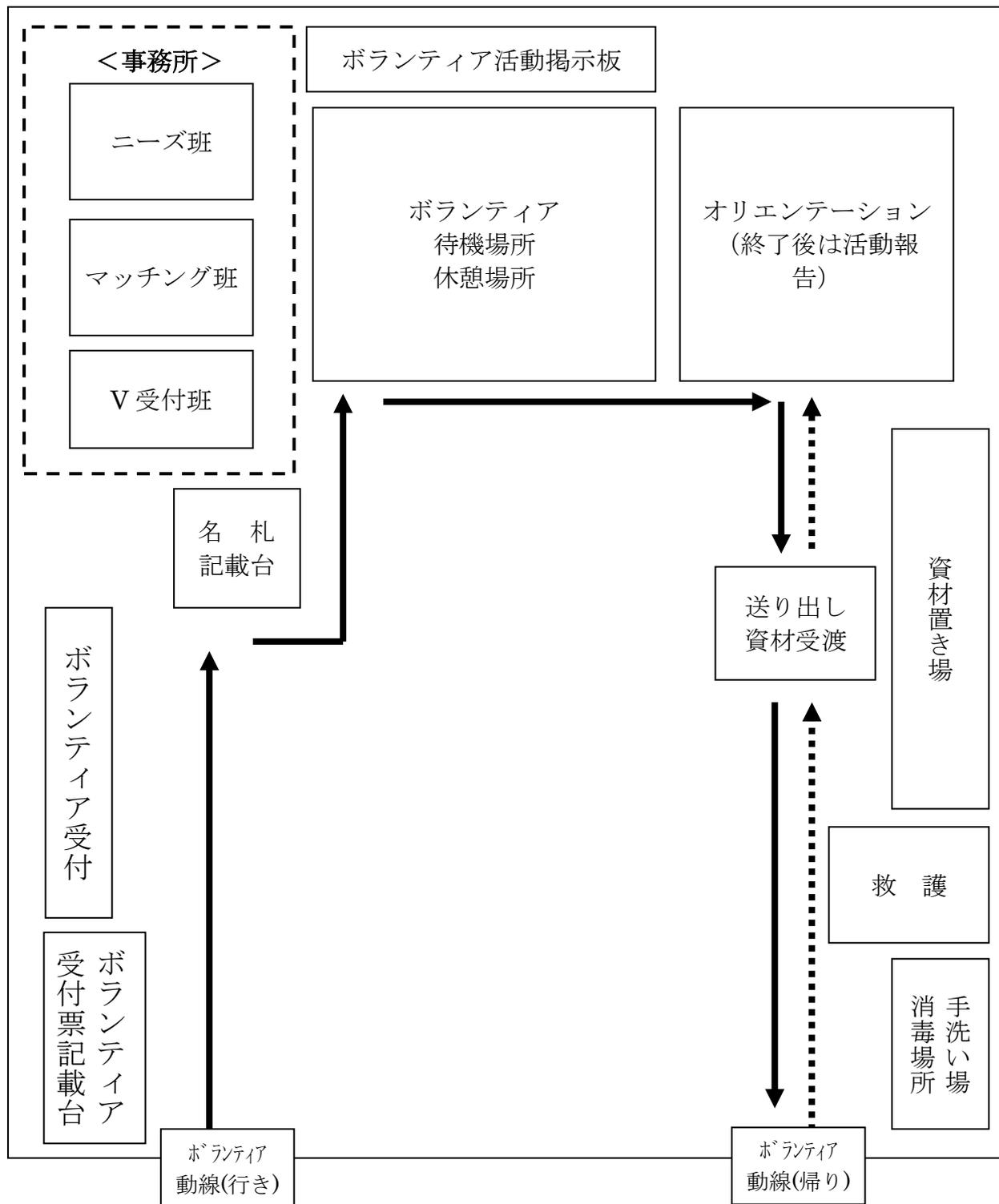
- 事務所スペース（事務・会議室） ※コンテナ等の確保検討
- ボランティア活動スペース（受付、オリエンテーション、マッチング、活動報告、休憩場所、救護 等）
- 倉庫スペース（備品、資機材、物資置き場）
- 駐車場（あることが望ましい）
- その他（手洗い場、仮設トイレ設置場所）

(レイアウト時の留意事項)

- よく見える場所に「ボランティア活動受付」、「ニーズ受付」コーナーを設置する
- ボランティア活動までの流れやボランティアセンター業務を考慮してレイアウトすること
 - ① ボランティアの動き：受付→待機場所→オリエンテーション→資材受取→活動→資材返却→活動報告
 - ② センター業務の流れ：ニーズ受付・ボランティア活動者受付→活動マッチング→送り出し→資材受渡→活動報告

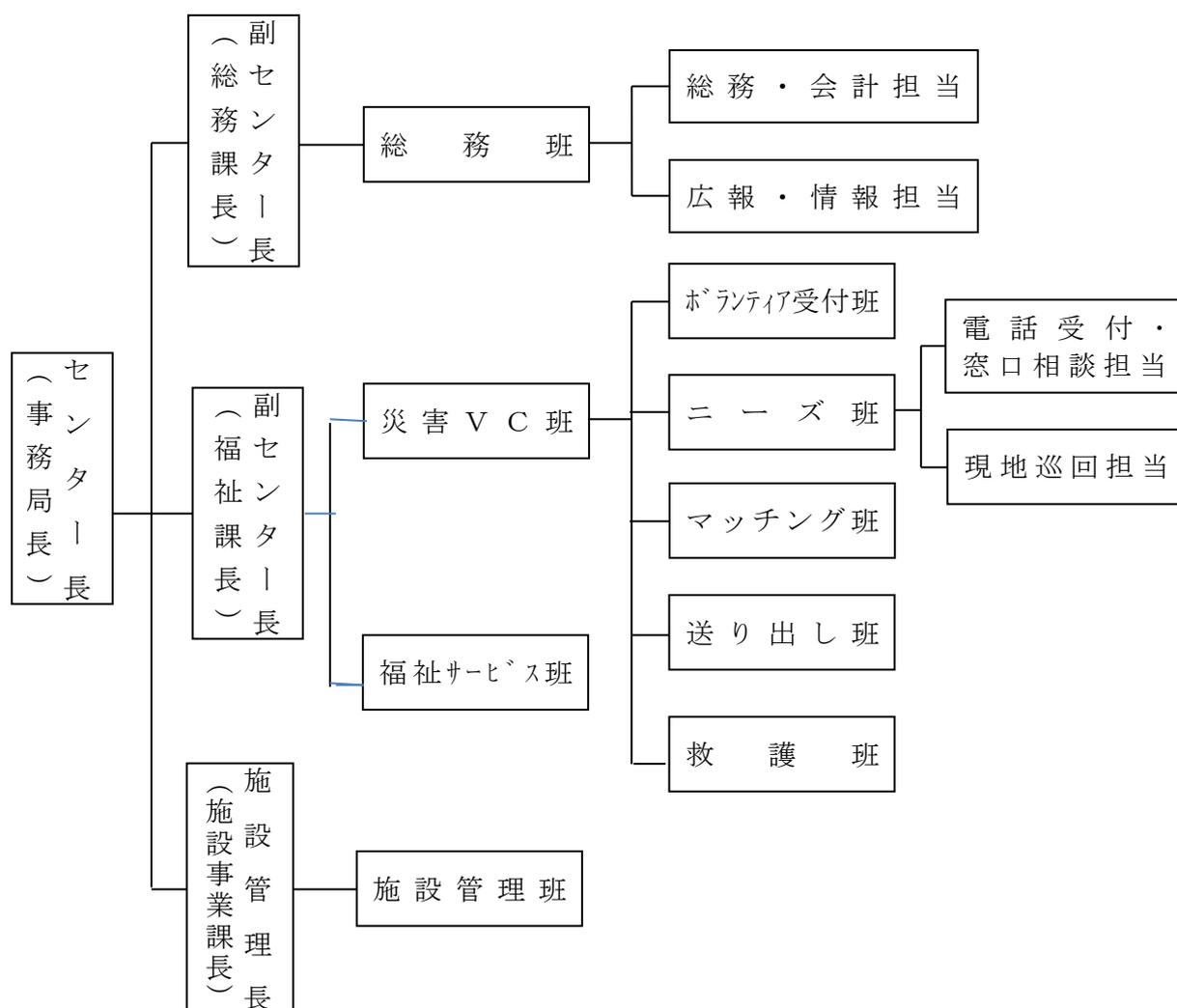
- ボランティアセンター内の見取り図の提示など、ボランティアがわかりやすいように工夫する
- 清潔保持のため、資材や活動で汚れた衣服を水洗いしたり、消毒するスペースを設ける

<レイアウト例>



[4] 災害ボランティアセンターの組織体制

災害ボランティアセンターの組織体制は、センター長（事務局長）総括のもと各班が連携して運営を行う。但し、状況や経過等を勘案し必要に応じて各班の統合及び再編を随時行う。



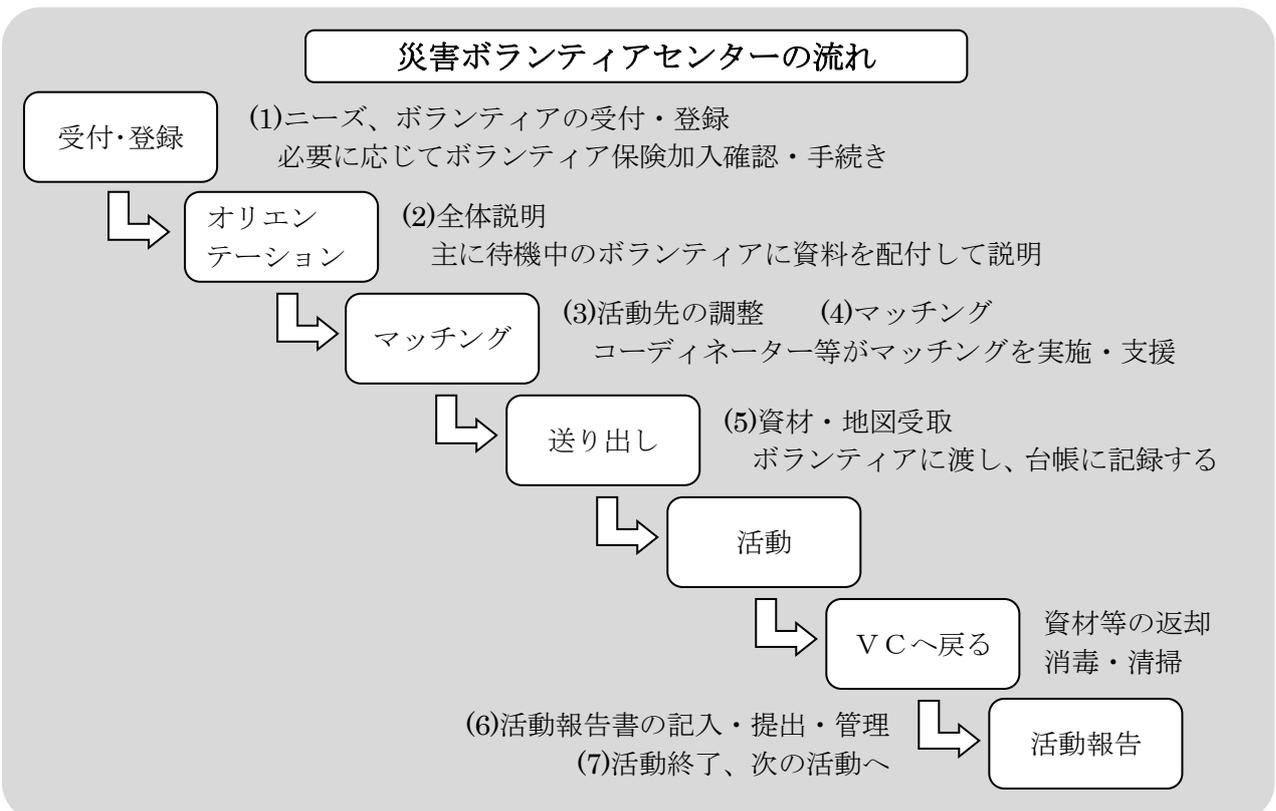
組 織	役 割
センター長	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター運営の統括 ・マスコミ対応（ボランティアセンターに関する事項） ・災害復旧支援本部との連絡調整 ・その他、円滑運営のために必要な対応
副センター長 （総務課長）	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長を補佐し、センター事務局（総務部門）の責任者として全体を管理し、副センター長（VC部門）と共に各班へ必要な指示を行う。
副センター長 （福祉課長）	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長を補佐し、センター事務局（VC部門）の責任者として全体を管理し、副センター長（総務部門）と共に各班へ必要な指示を行う。
施設管理長 （施設事業課長）	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所設置の際、施設管理の責任者として運営の支援を行う。

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の運営にあたっては、地域のボランティアや多様な団体と活動を共にすることが想定され、情報共有と共通認識を持つことが必要不可欠である。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必要に応じて下記の会議を開催し、申し送り事項の伝達や意思疎通を図る。

【会議の種類】

種類	参加者	内容
センター運営会議	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長 ・副センター長 ・各班の責任者 ・県社協等外部より派遣されたスタッフ 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・その他、必要な事項 <p>※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市災害対策本部に諮る。</p>
班会議	各班のスタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。



[1] 災害ボランティアセンターの一日の流れ

時間	総務班	V受付班	ニーズ班	マッチング班	送り出し班	救護班
8:00	班ごとに準備 全体会議（引継・申し送り事項の確認等）					
8:30	ボランティアセンター開所					
12:00	<ul style="list-style-type: none"> ・運営管理、会計 ・総合調整 ・必要な備品等の購入、管理 ・寄付金等の受付 ・問い合わせ対応 ・V活動証明書の発行 ・広報、情報発信及び収集 	受付開始 ・ボランティア登録 ・ボランティア保険の加入手続き	受付開始 ↓ ボランティア活動指示書の作成 ↓ 活動場所の地図準備	マッチング ↓ オリエンテーション	移動手段の手配 ↓ ケガや熱中症等の注意喚起 ↓ 資材等の受渡 ↓ ボランティアの送迎（必要な場合）	<ul style="list-style-type: none"> ・救護所の設置 ・手洗い、うがい場所の設置 ・受付時の活動者の体調チェック
	ボランティア受付終了					
16:00	ニーズ把握 ・電話受付 ・現地巡回			活動報告	ボランティアの送迎 ↓ 資材返却 ↓ 衛生管理	救護
	ボランティアセンター閉所					
17:00	各種情報の整理	ボランティア活動者数の集計	ニーズ数の集計	活動報告の整理	車両の整備 資材の洗浄 救護者数の集計	救護者数の集計
18:00	班会議	班会議	班会議	班会議	班会議	班会議
18:30	センター運営会議					

〔2〕 各班の業務の流れ

総務班<総務・会計担当>

- ① 運営管理、庶務・会計及び総合調整
 - センター運営が円滑に進むよう全体の総合調整を行う。
- ② 各部署担当者の勤務管理（健康管理）
 - スタッフの受入、各班への配置やシフト管理をする。
 - 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センター運営会議を通じて県社協等へ必要人員を要請する。
- ③ 必要な備品・資材の確保
 - 災害ボランティアセンターの運営や活動資材等、必要な物品の確保に努める。確保が困難な資材については、県社協及び近隣企業等へ提供を依頼する。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する。
 - 貸出用資材の在庫管理として、借りた物、購入した物等、資材の種類ごとに数量等を整理する。

様式⑤ 資材管理台帳

様式⑥ 災害ボランティアセンター資材
準備状況一覧

- 電話回線については、市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は少なくとも5回線を確保する。
 - ・被災者用（相談受付用）
 - ・ボランティア用（問合せ一般）
 - ・インターネット用
 - ・FAX（聴覚障害者用、書類送信用）
 - ・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。
- ④ ボランティア送迎車両の確保
 - 送迎車両の確保にあたっては、公用車、車両持ち込みの移送ボランティアの募集、行政・地元企業・県社協等に協力要請等の検討を行い、確保する。

1 備品
(1)センター運営用 <input type="checkbox"/> コピー機 <input type="checkbox"/> 印刷機 <input type="checkbox"/> 電話機 <input type="checkbox"/> 携帯電話（充電器） <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 無線機 <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> プリンタ <input type="checkbox"/> 机 <input type="checkbox"/> いす <input type="checkbox"/> 掲示板 <input type="checkbox"/> 拡声器 <input type="checkbox"/> 発電機 <input type="checkbox"/> ホワイトボード <input type="checkbox"/> 整理棚 <input type="checkbox"/> 投光器 <input type="checkbox"/> 簡易トイレ
(2)情報収集用 <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> デジタルカメラ
(3)ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等 <input type="checkbox"/> 車両（軽トラック、ワゴン車） <input type="checkbox"/> 原付 <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 燃料
(4)屋外資材置き場設置用等 <input type="checkbox"/> テント <input type="checkbox"/> ブルーシート
2 事務用品
<input type="checkbox"/> コピー用紙 <input type="checkbox"/> 模造紙 <input type="checkbox"/> ノート <input type="checkbox"/> ボールペン <input type="checkbox"/> マジック <input type="checkbox"/> カッター <input type="checkbox"/> シャープペン <input type="checkbox"/> ガム・布テープ <input type="checkbox"/> セロテープ <input type="checkbox"/> フラットファイル <input type="checkbox"/> はさみ <input type="checkbox"/> のり <input type="checkbox"/> 消しゴム <input type="checkbox"/> 修正テープ <input type="checkbox"/> クリップ <input type="checkbox"/> ダブルクリップ <input type="checkbox"/> ホチキス <input type="checkbox"/> クリアファイル <input type="checkbox"/> 輪ゴム <input type="checkbox"/> 画鋲 <input type="checkbox"/> 付箋 <input type="checkbox"/> 地図（広域・住宅） <input type="checkbox"/> 乾電池 <input type="checkbox"/> 懐中電灯 <input type="checkbox"/> 電話帳 <input type="checkbox"/> 延長コード <input type="checkbox"/> 電車・バスの時刻表 <input type="checkbox"/> ティッシュペーパー <input type="checkbox"/> ウェットティッシュ <input type="checkbox"/> ビニール袋 <input type="checkbox"/> ビニールひも <input type="checkbox"/> ロープ
3 救急医療品
<input type="checkbox"/> 風邪薬 <input type="checkbox"/> 腹痛薬 <input type="checkbox"/> 目薬 <input type="checkbox"/> 体温計 <input type="checkbox"/> テーピング <input type="checkbox"/> 傷薬 <input type="checkbox"/> 消毒薬 <input type="checkbox"/> ガーゼ <input type="checkbox"/> 包帯 <input type="checkbox"/> 三角巾 <input type="checkbox"/> 絆創膏 <input type="checkbox"/> 湿布 <input type="checkbox"/> 虫よけスプレー <input type="checkbox"/> 虫刺され薬
4 ボランティア活動用資材
(1)ボランティアの身を守るために必要なもの <input type="checkbox"/> 防塵マスク <input type="checkbox"/> ヘルメット <input type="checkbox"/> 軍手 <input type="checkbox"/> ゴム手袋 <input type="checkbox"/> カップ <input type="checkbox"/> タオル <input type="checkbox"/> 長靴 <input type="checkbox"/> インソール <input type="checkbox"/> 給水タンク <input type="checkbox"/> ペットボトルの水 <input type="checkbox"/> 塩 <input type="checkbox"/> 石けん <input type="checkbox"/> うがい薬
(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 <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> ちりとり <input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> 脚立 <input type="checkbox"/> たわし <input type="checkbox"/> 熊手 <input type="checkbox"/> じょうろ <input type="checkbox"/> ホース <input type="checkbox"/> 拭き掃除用洗剤 ②被災家屋、共同溝の泥出し、除雪等に必要なもの <input type="checkbox"/> スコップ（角、剣先） <input type="checkbox"/> 土嚢袋 <input type="checkbox"/> つるはし ③被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの <input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> 金槌 <input type="checkbox"/> 釘抜き <input type="checkbox"/> のこぎり <input type="checkbox"/> ドライバー <input type="checkbox"/> チェーンソー ④ゴミ、泥等の搬出に必要なもの <input type="checkbox"/> リヤカー <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> 軽トラック

- ⑤ 寄付金等の支援受付
 - 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、大和郡山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。
- ⑥ ボランティアセンター開設費用の調整（行政、共同募金等）
 - 奈良県共同募金会の災害支援制度等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、大和郡山市と協議を行う。
- ⑦ センター運営会議の進行、記録
 - 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。

様式⑦ センター運営会議 報告書

- 各班に業務報告書を配布し、班会議の内容を集約し、翌朝の全体会議の内容を検討する。
- ⑧ 総合相談の受付・対応検討、問い合わせ対応
 - 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。
- ⑨ 証明書の発行
 - 希望があった場合は、活動確認後、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」等）

様式⑧ ボランティア活動証明書

- ⑩ 活動資材の受入及び管理
 - 貸出用資材の在庫管理（管理台帳、資材受入票の作成）として、借りた物、購入した物、資材の種類ごとに数量等を整理する。

総務班＜広報・情報担当＞

- ① 広報、情報発信（ホームページ等）及び収集、マスコミ対応
 - 災害ボランティアセンターの設置が決定した場合は、被災した住民やボランティア活動希望者に対して、情報発信を行う。特にボランティア活動希望者に対しては、被災地での円滑なボランティア活動と事故を防止するために被災地で求められている活動内容の詳細や危険箇所などの情報を随時発信する。

受信者	内 容	方 法
被災した住民	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシ配布 ・ホームページ ・各地域の掲示板
ボランティア活動希望者	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 ● 大和郡山市の被災状況、センターへのアクセス方法 ● 活動に必要な準備物等の持ち物 ● 求められている支援活動の具体的な内容 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・電話
関係機関 マスコミ	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害ボランティアセンターの開所日、場所 ● 大和郡山市の被災状況、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 ● 必要な支援活動の内容 ● 不足物資等 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ ・電話、FAX ・メール

様式⑨ 住民向け災害ボランティアセンターチラシ

様式⑩ 災害ボランティア募集チラシ

様式⑪ 団体ボランティア代表者向け説明書

② 県災害ボランティアセンター、大和郡山市災害対策本部等との連絡調整

- 大和郡山市災害対策本部等からの情報を収集し、センター全体で情報共有を図る。
 - *大和郡山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
 - *大和郡山市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
 - *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

③ ボランティア受付数、依頼数、派遣件数等の集計及び関係機関への報告

- ボランティア受付数、ボランティア依頼数、ボランティア派遣件数等を集計し、関係機関へ報告する。

様式⑫ 災害ボランティアセンター業務日報
(県社協報告用)

④ 災害ボランティアセンターの活動に関する全記録（記録写真等）

- 災害ボランティアセンターの活動記録として、活動状況等を写真撮影する。

ボランティア受付班

① ボランティア活動者の受付

- 2種類の受付窓口（新規活動者・継続活動者）に区分して受付を行い、受付票を記入するよう案内する。受付近くに、ボランティア活動の流れ、注意事項等について掲示する。

様式⑬ ボランティア受付票（個人）

様式⑭-1 ボランティア受付票（団体）

様式⑭-2 ボランティア受付名簿（団体用）

様式⑮ ボランティア活動者向け 掲示板用資料

- 受付窓口とは別に受付票の記入用スペースを設置し、記入方法がわかるように「記入例」を作成し掲示する。
- 受付票により、専門的な資格や技術（ヘルパー、手話通訳士、大工など）がある方を確認できた場合は、ニーズ班、マッチング班に連絡する。
- 受付終了者には、名札を作成し、**上腕**などの見やすい位置につけるよう案内する。その際に、資格や専門技術を持った方は、名札の色を変えるなど、一般の活動者と区別出来るように工夫する。
- 活動に際しての注意事項等のチラシを配布し、事前に読んでいただくようお願いし、待機場所へ案内する。

様式⑯ ボランティア活動者向け
オリエンテーション資料

② 未成年者の災害ボランティアへの参加における保護者の承諾等について

- 1) 小学生…「保護者の同伴」が必要。
- 2) 中学生…「保護者または団体の責任者(19歳以上)の同伴」が必要。
- 3) 15歳～18歳…「保護者または団体の責任者(19歳以上)の同伴」もしくは、「保護者からの承諾書」が必要。

※小中学生は各学校を卒業しても、同年3月31日までは各学校の生徒の扱い。

※15歳～18歳の未成年者は「未成年者の災害ボランティア活動に関する承諾書」が必要。（必要事項が記載されていれば様式は自由）

なお、承諾書がない場合は、災害ボランティアの受付時に承諾の有無について保護者へ確認。

様式⑰ 未成年者の災害ボランティア活動に
関する承諾書

③ 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

④ ボランティアの集計、保険の加入者情報の整理

- ボランティア活動者は各自で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。受付の際に加入の有無を確認し、未加入者がいる場合はボランティア活動保険の内容を説明し、加入手続きを行う。
- ボランティアの受付人数の集計を行い、総務班に報告する。
- 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、活動内容と氏名等を確認し、総務班に発行の申し送りをする。また、ボランティアには、証明書は総務班で受取となることを申し伝える。

様式⑱ ボランティア受付班 業務報告書

ニーズ班(電話受付・窓口相談担当)

① 依頼者からの電話や来所による受付（ニーズ把握）

- 下記に留意しながら、依頼内容の聴き取りを行い、ニーズ受付票を作成する。

様式⑲ ニーズ受付票

まずは相談者、依頼者にねぎらいの言葉をかけるなど、配慮を心掛ける。
(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避ける。)

- 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）
- 活動時間中の立ち会いが可能であるか
- ボランティアの性別、年齢、人数の希望はあるか
- 活動日、時間の希望はあるか

- 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。
- 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。
- 被災者本人以外（近隣の住民、遠方の家族等）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。
- 自治会長等から、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。

② ボランティア活動指示書の作成・活動場所の住宅地図の準備

- 依頼者からの聴き取りをもとにニーズ受付票を作成し現場の地図を添付する。
- マッチング班へ依頼内容の申し送りをする。(様式⑲写し、⑳、㉑、地図)

様式⑳ ボランティア活動指示書 兼 終了報告書

様式㉑ 依頼者様へのご案内

③ ボランティアニーズの集計

- ニーズの受付数の集計を行い、総務班に報告する。

様式㉒ ニーズ班 業務報告書

ニーズ班(現地巡回担当)

① 被害状況の確認

② ニーズの現地調査

- 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、聞き取りなどによって行う。
- 開設後も可能な限り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。
- 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等を行う。

マッチング班

① 依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認

② ボランティアへの活動に際しての注意事項の説明

- ニーズ班からニーズ受付票を受取、活動内容と優先度を確認する。
- 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掛けるよう伝える。
- 待機場所は、「経験者」「未経験者」「専門技術者」ごとに分けて設置する。
- 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。

様式㉓ ボランティア活動紹介票

【職安方式】

- ① ボランティア活動掲示板に「活動紹介票」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 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。

【手上げ方式】

- ① ボランティア待機場所で、直接スタッフが声をかける。
- 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オリエンテーションを行う。

【ローラー方式】

被災者からの依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回しながら、その場で被災者ニーズに対応し活動する方法。

【サテライト方式】

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。

- ③ 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。グループ化できたら活動ごとにリーダーを決定する。
 - 活動ごとにメンバーの自己紹介、活動依頼内容の詳細を説明し、再度活動にあたっての注意事項を確認してもらう。
- ④ ボランティア活動後の活動報告書の受取
 - 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。
 - 活動が終了しなかった依頼及び依頼者から新規の依頼があった場合は、そのニーズ票をニーズ班へ渡し、再度調整するよう申し送りする。
- ⑤ 活動報告書の整理
 - 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。

様式④ マッチング班 業務報告書

送り出し班

- ① ボランティア活動場所の説明
 - 活動に向かうボランティアに対して、住宅地図を使用して活動場所までの道のりを案内する。
 - 必要に応じて地元のボランティアの方等に地理案内の協力を呼びかける。
- ② 資材や必要物品の受け渡し
 - 「ボランティア活動指示書」に基づき、必要な資器材を貸し出す。ボランティアには資材を洗浄して返却するように依頼する。
 - 資材貸出チェック表に貸し出した資器材の種別と数量を記入する。

様式⑳ 資材貸出リスト（返却チェック表）

- 活動が終了したボランティアから資機材を受け取り、貸し出した数量と返却された数量を確認する。
- 資材貸出日報に返却数、消耗・破損した数を記入する。

様式㉑ 資材貸出表

③ 送迎車や自転車の手配とボランティア送り出し

- 活動場所が遠方の場合は送迎車両により送迎する。送迎時に、活動終了後の乗車場所を案内する。

様式㉒ 車両運行記録表

- 車両の点検、送迎ルート of 安全確認を行う。
- 送迎車両の確保に当たっては、公用車、車両持ち込みの移送ボランティアの募集、行政・地元企業・県社協等に協力要請等の方法を検討する。
- 全ての活動終了後、資材の在庫確認を行い、翌日の貸出に備え、資材の整理・メンテナンス等を行う。
- 不足する資材がある場合は、総務班と相談して調達する。

④ 資材貸出等の集計

- 資材の貸出件数、破損件数、返却件数の集計を行い、送迎車等の件数と合わせて総務班に報告する。

様式㉓ 送り出し班 業務報告書

救護班

① 救護（ボランティアの病気・ケガへの救急対応）

- ボランティア等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。救護班で対応できない場合はすみやかに病院へ搬送する。

様式㉔ 救護記録表

② 救護所の設置と応急手当

- 活動終了後、救護活動の実績等を総務班に報告する。病院へ搬送した場合等は、総務班へ随時連絡する。
- 多発するケガや感染症がある場合は、全体会議等で随時報告をし、センター全体に注意喚起を行う。
- 特に夏（7～9月）の場合は、熱中症対策として、水分補給や塩分補給、適度な休憩等と呼びかける。必要に応じて、活動場所を巡回する。

③ 手洗い、うがい場所の設置と運営

- 看護師等専門職員を配置する。
- 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。

④ 救護所利用者・負傷者の集計

- 活動終了後、救護活動の実績等を総務班に報告する。病院へ搬送した場合は、総務班に随時連絡する。

様式⑩ 救護班 業務報告書

福祉サービス班

<手話通訳派遣事業>

① 聴覚障害者の安否確認、被災状況の確認

- 被災地手話通訳者を中心に、戸別訪問や避難所巡回を行い、聴覚障害者の在・不在の確認、ニーズ聞き取りを行う。

様式⑪ 手話通訳者連絡カード

様式⑫ 避難所配布チラシ

様式⑬ 聞き取りシート

② 手話通訳者の確保・派遣

- 大災害が発生した場合、奈良県聴覚障害者協会内に「聴覚障害者災害対策奈良県本部」が設置され、安否確認、被災聴覚障害者のニーズ把握、情報・コミュニケーション支援活動が行われる。被災地手話通訳者は、市外から派遣される手話通訳者が円滑に支援活動を行えるよう、聴覚障害者の状況や必要とされる支援について情報把握・情報提供を行う。

施設管理班

① 社会福社会館等の応急復旧

- 電話、電気、ガス、水道等のライフラインの応急復旧の手配を行う。
- 破損した設備等の応急復旧の手配を行う。

② 福祉避難所の運営支援

- 福祉避難所の設置が決定した場合は、避難所運営のため行政から職員が派遣されるが、円滑に避難所運営ができるよう施設管理者として支援を行う。

第4章 平常時体制への移行（災害復旧支援体制の終了）

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支援ニーズに対応する災害ボランティアセンターによる支援が必要だと判断した場合の緊急的な支援体制である。

この体制により、一定程度の期間において支援活動を行った後、被災による生活支援ニーズがおおむね解消傾向にあると（災害復旧支援本部会議において）判断した時は、災害復旧支援体制を解除し、災害ボランティアセンターを閉所する。その際には、行政、地区社協等の住民組織、関係機関・団体等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る。

ただし、被災住民の生活復興においては、中・長期的な支援が必要になることが予測されるため、災害復旧支援体制を解除した後も平常時の社協業務においてニーズを引き継ぐとともに、復興期における新たな支援ニーズに基づく活動を継続して行う。

① 災害復旧支援体制の解除に向けた協議

災害復旧支援本部会議において、下記の情報を素に災害復旧支援体制の解除に向けた協議を行い決定する。

◆検討事項

- ・緊急を要する支援が終了しているか
- ・周知不足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（ニーズの最終確認）
- ・大和郡山市災害対策本部の事前合意はとれているか
- ・被災者への継続的な支援が必要か
- ・継続的な支援が必要な場合は、平常業務への引継ぎは可能か
- ・災害ボランティアセンターの閉所時期をいつにするか

上記を協議・検討した結果、災害復旧支援体制の解除を決定した場合は、大和郡山市災害対策本部にその旨を連絡し、平常の業務体制への移行準備を進める。

※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ヶ月が目安である。

② 住民等への周知

住民等に対しては事前の周知期間を設けた上で、ホームページ、広報チラシ、県社協ホームページ等を活用し、災害復旧支援体制の解除及び災害ボランティアセンターの閉所について周知する。また、閉鎖後の業務引継についても関係機関・団体に周知し、閉鎖となることで、被災者に不安を与えることがないように留意する。

③ 災害復旧支援体制の解除に係る業務

平常の業務体制に移行するにあたっては、下記の業務を行い、通常業務を再開する。

① 移行業務

- ・ 現状ニーズの引継ぎ
→ 通常の社協業務、ボランティアセンター業務等への引継ぎ
- ・ 資機材の返却
→ 当初在庫と返却時在庫の確認（不足分があれば補充等）
- ・ 支援物資の整理
→ 受け付けた支援物資がある場合は保管方法や有効利用を検討
- ・ 災害復旧支援体制解除の広報
→ ホームページ、広報チラシ、県社協ホームページ等で周知
- ・ 決算処理、活動報告書の作成
→ 活動に要した経費の精算手続き及び災害支援制度（共同募金）等の報告書作成
- ・ 活動の総括
→ 災害支援活動の振り返り会議（今後の課題や検討事項の整理）

② 移行後の業務

- ・ 各支援機関、協力機関へのお礼状の送付
- ・ 継続的な支援についての検討・実施

④ 生活支援・復興支援移行のポイント

1. 被災地域の機能改善・回復
→ 公共施設、教育機関や商店の再開
2. サービスの再開・充実
→ 公的サービス、福祉サービス、企業サービスの正常化
3. 仮設住宅・空き住宅利用
→ 避難生活から日常生活へ
4. 被災地域における暮らしの環境改善や充実
→ サロン活動・訪問活動の再開、住宅の修繕、改修、再建
5. 住民間の助け合いによる課題解決活動
→ 市民による復興会議等の開催、小地域福祉活動の再開

災害ボランティアセンターの閉所と同時期に新たな生活を始める住民や要援護者等の様々な不安に対する精神的な支援、住民による主体的な活動の企画・開発、ボランティアの支援等、復興期の生活支援やコミュニティの再生に向けた支援を計画し、実行していく。

※JPCom 桑原英文氏「平成 24 年度災害ボランティアセンター及びコーディネート研修会資料」より引用（一部、策定委員会で検討し変更）

⑤ 生活支援・復興支援開始時期の取り組み

1. 生活支援ニーズの把握（例：聞き取り調査、地域懇談会等）
2. 要援護者への見守り、住民主体の支え合い活動
3. 地域におけるつながりの再構築
4. 生活支援ニーズに対応した新たなボランティア活動の推進
5. 生活支援相談員の設置等、新たな社協事業の展開
6. 災害を風化せず、発信、継承、記録する活動の推進
7. 中長期的な被災者支援に向けた計画づくり

災害発生後の不特定多数の人や組織の力を借りる時期から、生活支援を中心とした活動への転換、目の前の課題への対応中心から被災後の状況へ適応していく時期である。社会福祉協議会は、地元を拠点をおき継続的に住民の支えとなれる公共性の高い民間福祉団体のため、生活支援相談員を設置する等、その機能と役割を十分に発揮する必要がある。

※JPCom 桑原英文氏「平成 24 年度災害ボランティアセンター及びコーディネート研修会資料」より引用（一部、策定委員会で検討し変更）

第5章 平常時からの取組について

災害時に必要な「地域のつながり」はすぐに構築できるものではなく、平常時からの行政及び、関係機関・団体と顔の見える関係づくりや、防災研修会等を通じた地域の防災意識の向上等の取組が必要となる。また、災害ボランティアセンターが効率的・効果的に運営できる環境整備を行い、職員の災害時への心構えをもっておく必要もある。

① 行政との連携

大和郡山市地域防災計画には、災害ボランティアセンターを社会福祉協議会と連携して開設することが明記され、災害ボランティアセンターは市の災害対応の一環として位置づけられている。災害ボランティアセンターの運営については、市災害対策本部や市民安全課との連携が不可欠であり、平常時から市民安全課との連携を深め、運営に必要な資材、備品の整備や資金等について協議していく。

② 災害ボランティアセンター設置・運営訓練の実施

社協では、災害時に職員それぞれが行動をとれるよう、本マニュアルに基づく訓練を定期的に（年1回程度）実施し、必要に応じてマニュアルの見直しを行う等、災害時の初動体制が円滑に行えるようにする。

③ LINE等の活用

特に災害時は職員同士の情報共有が重要となるが、災害時には音声通話はつながりにくく、通信規制等も起こる可能性がある。そのため、情報伝達・収集の手段として、音声通話よりつながりやすいLINE等を活用し、職員間の情報共有に努め、災害時の対応に役立てる。

④ 災害ボランティアの養成・育成、地域住民の意識向上

災害時の復旧・復興に向けての活動を迅速、的確に行うため、被災者に寄り添い、地元主体で活動する災害ボランティアを養成するとともに、平常時から地域における防災・減災活動に取り組む人材を養成する。

また、地区社協やボランティア団体等の協力を得ながら、災害ボランティア活動に対する市民の意識啓発に努め、支援が必要な時には、自ら状況を積極的に伝え、ボランティアを受け入れられる「受援力」を高める働きかけを行う。

⑤ 必要資材・備品の確保

災害ボランティアセンターの運営に必要な備品の整備については、行政に整備の要請を行うか、本会の予算の範囲内で順次購入する等、できるだけ速やかに行う。また、年1回の訓練にあわせて、備品の状況を確認し、必要に応じて買い換えや追加を行う。

⑥ 重要書類のデータベース化

災害時には、業務に必要な記録や文書がすぐに使用できない、または消失することが想定される。そういった状況に合わせて、緊急時に使用できるノートパソコンを用意し、必要な情報はデータベース化し、外部保存をしておく。

⑦ 関係機関・団体との連携

災害ボランティアセンターを運営するにあたり、社会福祉協議会単独では能力的な限界があり、支援活動も限定的なものにならざるを得ない。より効果的で総合的な支援を行えるよう、平常時から関係機関との関係づくりや協力体制の調整をおこなっておく必要がある。地域で行われる取組の協働や連携に努めるとともに、地区社協や自治会、民生児童委員協議会、ボランティア団体とのネットワーク化や体制づくりを協議しておく。

第6章 大和郡山市の被害想定

1. 大和郡山市の概要

大和郡山市は、東西約9km、南北約7kmの大きさで、面積は42.68km²であり、人口は約87,000人である。奈良県北西部に位置する奈良盆地の中央部にあたり、一級水系である大和川水系に位置しており、市域の中央部を佐保川や富雄川が南流している。

市域の地形は、佐保川沿いのはん濫原にあたる低地部と富雄川より東側にあたる緩傾斜の扇状地部を中心として平坦地が広がっているが、富雄川より西側にあたる地域は生駒市、平群町、斑鳩町との間に位置する矢田丘陵と呼ばれる丘陵地系となっている。

気候は、概ね温暖で、気温の日較差が大きく、夏は暑く、冬は寒くなるが、降水量は割合少なく、積雪も1年に1回程度である。

県央にあたる地勢から、宅地が増加し、これに伴い人口も増加してきたが、平成7年の95,165人をピークにその後は減少に転じている。人口構成は、15歳未満が10.8%、15～64歳が57.3%、65歳以上が31.9%となっている（令和4年1月末現在）。全国的な傾向である出生率の低下により若年層の増加は見込めず、高齢化が進展している。

かつては農業が盛んな地域であったが、近年では基盤交通網の整備、高度化により急速な住宅開発が進み、大阪等を中心とする大都市圏のベッドタウンとなった。

2. 大和郡山市の災害の想定（大和郡山市地域防災計画からの抜粋）

〔1〕 水害の危険性

市基礎調査では、水害を内水はん濫、外水はん濫としてとらえ、これらの水害が発生した場合の危険性を次のように取りまとめている。

- ア. 市における浸水のおそれがある地形要素として相対的な低地があげられる。これらの地形要素は、旧河道、はん濫平野、後背低地、谷底平野、ため池の埋土地等である。
- イ. 昭和57年災害の浸水地域と地形を比較すると、佐保川沿いでは旧河道や自然堤防縁辺部の後背低地に集中して浸水箇所が分布している。また、郡山城からJR郡山駅にかけての地域は西の京丘陵からの水みちであると考えられ、周辺の雨水が集中して排水不良による内水はん濫が発生したと考えられる。こうした地域は、過去の水害でも浸水した可能性が高く浸水常襲地域である。

また、丘陵地・台地では、市街地の拡大によって造成が行われ、流域の保水・遊水機能が低下し、流出率及び流出速度が増大する。このため、流出水が集中する場所で内水はん濫が発生している。

<用語解説>

内水はん濫・・・市街地に降った雨水の量が年の処理能力を超え発生するはん濫。

外水はん濫・・・河川そのものの水位が上昇して起る水害。

旧河道・・・昔、川だった所。周囲より低く、浸水しやすく、排水も悪い。

はん濫平野・・・洪水時に川の水があふれる平野部分。

後背低地・・・自然堤防や砂州などの背後にある低地。

谷底平野・・・河川の堆積作用によって形成される沖積平野のうち、山間部の谷底に形成されるもの。

水みち・・・大局的な視点で地形、地質状況をみた場合、地下水の流動方向が常に同じ方向へ流れる状況

〔2〕 土砂災害の危険性

市基礎調査では、土砂災害を崖崩れ、地すべり、土石流として捉え、これらの土砂災害が発生した場合の危険性を次のように取りまとめている。

- ア. 崖崩れのうち、市で問題となるのは丘陵地や段丘の縁辺部の急斜面で発生する崖崩れである。
- イ. 矢田丘陵の表面は著しく風化、内部は断層によって破碎されていると考えられ、断層周辺の地層は脆弱である。地すべりは、こうした片麻岩類の崩積土が再移動するか、基盤岩の上に薄く堆積する粘性土層が境界部をすべり面として滑動する場合が多い。
- ウ. 矢田丘陵は大部分が強風化した片麻岩類で構成され、山腹が脆弱であるため、斜面崩壊が発生しやすい。こうした崩積土は山麓部に土石流堆（土石流が流下、堆積する過程で形成される小丘地形）や段丘を形成してきた。土石流の多くは、豪雨時に山腹崩壊（表層滑落型崩壊）を引金として発生しやすいと考えられる。

<用語解説>

片麻岩類…粗い縞状構造をもつ岩石の総称。

〔3〕 内陸型地震による被害想定

県調査結果では、比較的活動度の高い断層を中心に、県内への影響が大きいと考えられる8つの活断層（内陸型地震）による地震被害を予測している。これらの地震が発生した場合の市で想定される被害等は、次のようになっている。

① 想定される震度

市で想定される震度は、奈良盆地東縁断層帯による地震が発生した場合が最も大きく、全域が震度6強以上、地盤条件の悪いところ（面積的には市域の4割弱程度）で震度7となることが予想されている。

想定断層	断層長さ (km)	想定 (マグニチュード)	予想震度 (%:震度別面積比)
①奈良盆地東縁断層帯	35	7.5	7(38.8)、6強(61.2)
②中央構造線断層帯	74	8.0	6強(100)
③生駒断層帯	38	7.5	7(13.7)、6強(86.3)
④木津川断層帯	31	7.3	6強(81.0)、6弱(19.0)
⑤あやめ池撓曲－松尾山断層	20	7.0	7(10.9)、6強(89.1)
⑥大和川断層帯	22	7.1	7(19.9)、6強(80.1)
⑦千股断層	22	7.1	6強(60.0)、6弱(40.0)
⑧名張断層	18	6.9	6強(63.2)、6弱(36.8)

② 想定される被害

市で想定される被害は、奈良盆地東縁断層帯による地震が発生した場合が最も大きく、1,700 人程度の死傷者、30,000 人程度の避難者が発生すること等が予想されている。

想定断層	死者 (人)	負傷者 (人)	住家 全壊 (棟)	住家 半壊 (棟)	炎上 出火 (件)	避難者 (1週間後) (人)	断水 (直後) (世帯)	停電 (直後) (世帯)	ガス被害 (直後) (世帯)
①奈良盆地東縁断層帯	461	1,213	10,484	6,004	106	30,754	32,047	32,089	20,090
②中央構造線断層帯	343	1,083	7,712	6,709	77	30,707	32,047	32,089	20,090
③生駒断層帯	402	1,160	9,040	6,582	90	30,638	32,047	32,089	20,090
④木津川断層帯	214	1,241	4,658	6,731	52	27,012	25,360	32,089	20,090
⑤あやめ池撓曲－ 松尾山断層	396	1,148	8,891	6,590	88	30,642	32,047	32,089	20,090
⑥大和川断層帯	420	1,181	9,520	6,380	96	30,690	32,047	32,089	20,090
⑦千股断層	128	1,468	2,607	6,218	32	16,366	14,182	32,089	20,090
⑧名張断層	150	1,559	3,155	6,315	36	18,533	17,185	32,089	20,090

(4) 海溝型地震による被害想定

東南海・南海地震は 100 年から 150 年間隔で発生しており、今世紀前半での発生が懸念されている。

県調査結果では、東南海・南海地震が同時に発生した場合、地震の規模はマグニチュード 8.6 となり、奈良県下では、県南東部に比較的強い揺れが予想され、強い揺れは 1 分以上続き、数分間続くこともあると想定している。また、海溝型地震による被害想定を東南海・南海地震同時発生型、東南海地震単独型、南海地震単独型、東海・東南海地震同時発生型、東海・東南海・南海地震同時発生型の 5 つのパターンで予測を行っている。

これらの地震が発生した場合の市で想定される被害等は、次のようになっている。

① 想定される震度

市で想定される震度は、いずれの場合においても、ほぼ震度 5 弱～5 強程度になることが予想されている。

想定断層	想定 (マグニチュード)	予想震度 (%:震度別面積比)
①東南海・南海地震同時発生	8.6	5 強(91.6)、5 弱(8.4)
②東南海地震	8.2	5 強(51.7)、5 弱(48.3)
③南海地震	8.6	5 強(49.4)、5 弱(44.9)、 4 以下(5.7)
④東海・東南海地震同時発生	8.3	5 強(51.7)、5 弱(48.3)
⑤東海・東南海・南海地震同時発生	8.7	5 強(91.6)、5 弱(8.4)

② 想定される被害

市で想定される被害は、いずれの場合においても内陸型地震より少ないことが予想されており、直接的な人的被害は、規模が大きくなる同時発生型の場合で、負傷者が50人程度、東南海・南海地震同時発生型では概ね人的被害がないことが予想されているが、住宅被害、断水、停電等の被害が一部地域で発生することが予想されている。

想定断層	死者 (人)	負傷者 (人)	住家 全壊 (棟)	住家 半壊 (棟)	炎上 出火 (件)	避難者 (1週間後) (人)	断水 (直後) (世帯)	停電 (直後) (世帯)	ガス被害 (直後) (世帯)
①東南海・南海地震 同時発生	0	50	139	117	0	606	1,779	3,475	959
②東南海地震	0	21	59	47	0	257	25	1,475	407
③南海地震	0	23	65	54	0	287	81	1,625	449
④東海・東南海地震 同時発生	0	21	59	47	0	257	25	1,475	407
⑤東海・東南海・南海地震 同時発生	0	50	139	117	0	606	1,787	3,475	959

第7章 大和郡山市災害ボランティアセンター運営マニュアル作成の経過

1. 大和郡山市災害ボランティアセンターマニュアル作成の経過

平成29年 7月26日	第1回災害ボランティアセンターマニュアル策定委員会 (1)策定委員会の進め方について (2)予算等について (3)役割分担について (4)タイムスケジュールについて
平成29年11月21日	災害ボランティアセンター運営マニュアル全体研修会 ～災害時の社協の役割とマニュアル作りの意味～ 講師：上牧町社会福祉協議会 事務局長 植村隆弘氏
平成30年 5月29日	奈良県防災統括室担当者との打ち合わせ（市民安全課同行） （郡山総合庁舎での災害ボランティアセンター設置について）
平成30年 5月31日	理事会（本マニュアルの説明）
平成30年 6月28日	評議員会（本マニュアルの説明）
平成30年 7月31日	災害ボランティアセンター運営マニュアル策定
平成31年 4月18日	職員対象のマニュアル説明会実施
令和 3年 7月17日	災害ボランティアセンター設置運営訓練実施
令和 4年 4月	災害ボランティアセンター運営マニュアル見直し