

第1章 基本事項

第1章 基本事項

大規模な災害が発生した場合、社会福祉法人東大阪市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）は、被災状況等の情報収集を積極的に行い、被害の規模、被害状況等の様々な情報を総合的に勘案し、被災地の復興支援及び被災者の自立の支援を行うため、東大阪市と協議し、「災害ボランティアセンター」（以下「センター」という。）の設置開設を決定し、ボランティアの受入れや調整等の支援活動を行う。

また、東大阪市は、運営に必要な情報の提供、人材及び資機材にかかる支援を行う。

1 機能

- (1) 東大阪市災害対策本部等との連絡調整
- (2) 被災支援ボランティアの募集及び受入れ、ボランティア派遣及び調整の実施
- (3) 被災状況や支援ニーズの情報提供とボランティアの需給調整
- (4) ボランティア支援活動に必要な資機材等の調達及び管理
- (5) 市民団体、関係団体、企業、NPO等との連携による支援体制の整備等

2 設置場所

平常時：市社協ボランティア・市民活動センター内
(東大阪市高井田元町1-2-13)

災害時：市社協 東大阪市立角田総合老人センター(センター本部)
(東大阪市角田2-3-8)とし、隣接するスポーツホールかがやき、角田西公園も併合する。

但し、当該施設が被災し使用が困難な状況や被災地域が遠隔地となる場合は、東大阪市と協議し適切な場所に設置を行う。

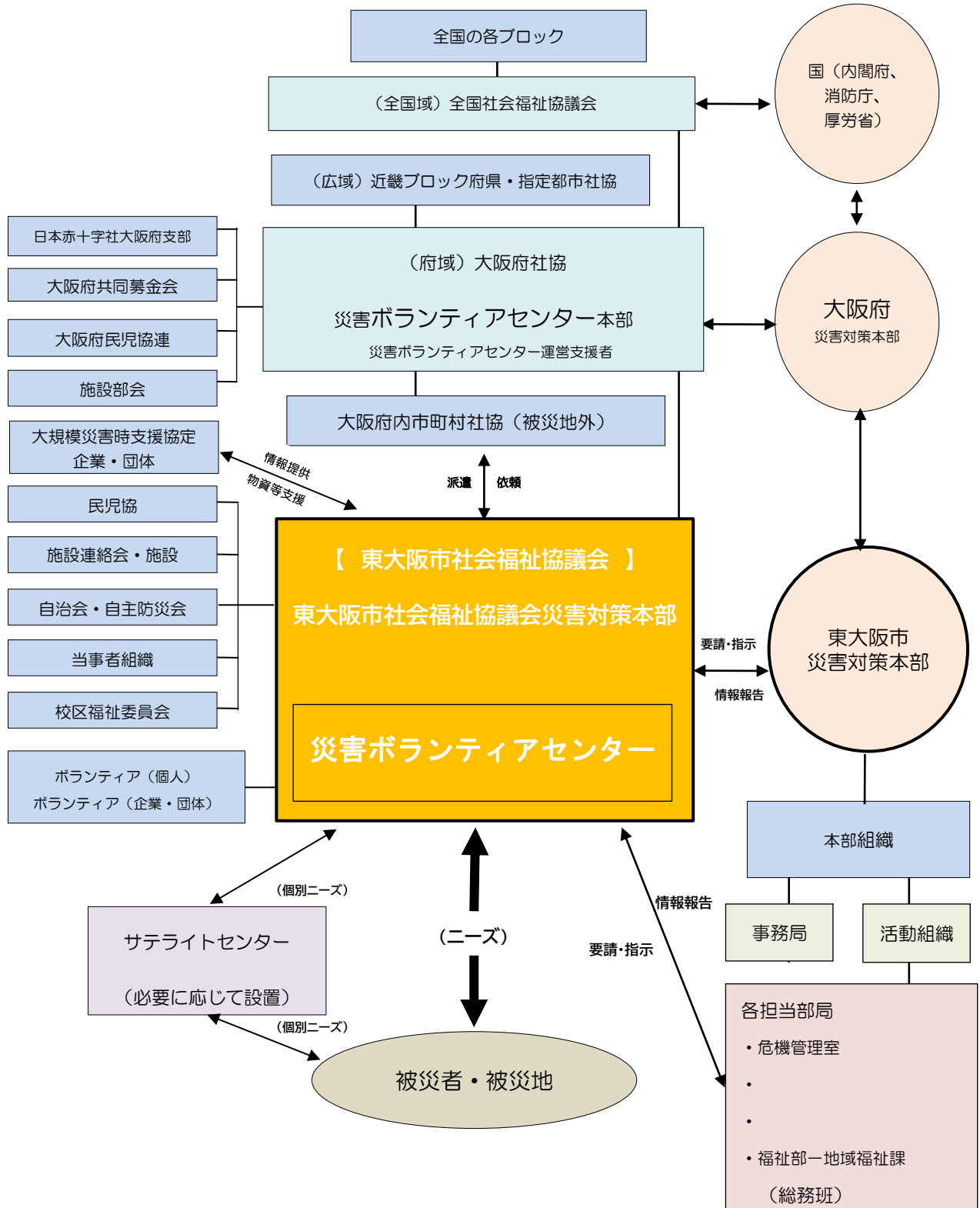
- (1) 角田総合老人センター：総務部門や広報部門、ニーズの受付部門等の本部機能
※市社協災害対策本部も角田総合老人センターに設置
- (2) スポーツホールかがやき：ボランティアの受付・コーディネート機能
- (3) 角田西公園：活動資材・物資、車輛・道案内等の活動支援機能

第1章 基本事項

3 体制・運営

センターは市社協の職員が中心となり設営及び運営を行うが、災害の規模に応じて東大阪市職員、市社協に登録の災害ボランティア(以下「登録ボランティア」という。)や府下の市町村社協災害ボランティアセンター運営支援者等の支援を得て行う。

(1) 運営体系図



第1章 基本事項

3 体制・運営

(2) 大阪府社協との連携(時系列)

時期	センターの運営	市社協	大阪府社協
初動期	被災直後	<ul style="list-style-type: none"> 東大阪市災害対策本部と連携し被災状況の確認・大阪府社協への情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 大阪府災害対策本部、市社協へ被災地状況確認
生命維持期 (72時間)	設置に向けた準備	<ul style="list-style-type: none"> 大阪府社協等も参加し現地調査(先遣) センターの運営基盤の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 市社協とともに現地調査 センターの設置にむけた支援
復興期: 混乱收拾	設置期	<ul style="list-style-type: none"> センターを設置 地域と連携したニーズ把握 多くのボランティアが駆けつける 	<ul style="list-style-type: none"> 府内社協、近畿ブロック、全国関係団体への応援要請、調整 資金および資材等の提供支援
復興期: 生活基盤整備	運営期	<ul style="list-style-type: none"> ニーズに応じて様々な団体と協働し被災者中心の復興にむけた活動を柔軟に展開。 センター内での今後のビジョンの合意形成づくりをすすめる 	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集および情報発信(被災地外、ブロック、全国にむけて) 府下のセンター間の連絡調整 状況に応じ各機関との支援調整をする
復興後	閉鎖期	<ul style="list-style-type: none"> 復興後のビジョンに従い地域コミュニティの再構築に取り組む 	<ul style="list-style-type: none"> 復興後の取り組みについて継続支援

第1章 基本事項

3 体制・運営

(3) 職員の連絡体制

動員配備指令の伝達は、次の災害時職員等安否確認方法により、速やかに行うものとする。このため各所属長は、常に所属職員の住所録、電話番号(自宅・携帯)・メールアドレスを整備し、連絡の方法等をあらかじめ定め配備体勢が速やかに取れるようにしておかなければならない。

① 勤務時間帯の災害

各部署の所属長が被害状況を確認し、総務課に報告する。

※災害により通信網の遮断等がある場合は、「災害時伝言ダイヤル」等を活用し情報を伝達する。

② 勤務時間外の災害

総務課が「メール一斉送信」、「災害時職員緊急連絡網」及び「災害時伝言ダイヤル」を活用し、安否確認及び情報伝達を行う。総務課と各所属長が連携し、「職員被害確認等報告書(別紙①)」「緊急・災害等被害確認報告書(別紙②)」を作成する。

・「メール一斉送信」

総務課が携帯電話等のインターネット端末により、全職員を対象に安否確認等のメールを一斉送信する。メールを受け取った職員は必要事項(名前、出勤の可否)を記入し返信する。

・「災害時職員緊急連絡網」

連絡網の上位記載者から順に電話で職員の安否等の状況を確認し、所属長は取りまとめた職員の状況を課長⇒次長⇒事務局長に報告する。

・「災害時伝言ダイヤル」

電話等がつながりにくい場合は、災害時伝言ダイヤルを活用する。災害時伝言ダイヤルは所属毎で管理し、取りまとめた状況を課長⇒次長⇒事務局長に報告する。

※「災害時伝言ダイヤル」の活用方法

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 「171」にダイヤル⇒メッセージの指示で操作② 録音の場合「1」再生の場合「2」③ 所属の電話番号をダイヤル | <ul style="list-style-type: none">※ 伝言の保存期間は48時間※ 伝言蓄積数は、10伝言※ 必ず市外局番からかける |
|--|--|

★平常時からの訓練！

毎月1日、15日に、訓練(体験)できるので、各所属で定期的にシミュレーションする。

第1章 基本事項

3 体制・運営

(4) 参集・連絡体制

① 災害規模による職員の行動

災害の発生時には下記の基準に従い行動する。動員命令及びその他指示に関しては、会長が行う。会長に事故があった場合は、常務理事・事務局長・事務局次長、課長、所属長の順にその職務を代行する。

<平日(出勤途中および勤務終了まで)>

	状 態	行 動	参 集 者
警 戒 レ ベル 3	<ul style="list-style-type: none"> 地震(震度4以上) 大雨、洪水、暴風、大雪警報 	<ul style="list-style-type: none"> 安全確保 情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務場所待機 被害等の報告があれば、職員体制を決定
警 戒 レ ベル 4	<ul style="list-style-type: none"> 地震(震度5弱以上) 特別警報 東大阪市に避難指示 風水害による局地的被災 その他緊急時や災害と思われる事態が生じた場合 	<p><出勤途中又は出先></p> <ul style="list-style-type: none"> 安全確保 周囲の状況等情報を収集しながら行動する <p><建物内で勤務中></p> <ul style="list-style-type: none"> 安全確保、情報収集 安否確認を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務場所待機 所属長が情報を収集し、事務局長と協議し職員体制を決定
警 戒 レ ベル 5	<ul style="list-style-type: none"> 震度(震度6弱以上) 風水害による広範囲被災 	<p><出勤途中又は出先></p> <ul style="list-style-type: none"> 直ちに命を守る行動をする 情報収集に努め、安全を確保しながら、出勤(出勤不可能であれば所属長に連絡) <p><建物内で勤務中></p> <ul style="list-style-type: none"> 安全確保、情報収集 安否確認を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 勤務場所待機、その後センター運営スタッフの職員は、<第1章3.体制・運営、(5)役割分担>に基づき角田総合老人センターに移動

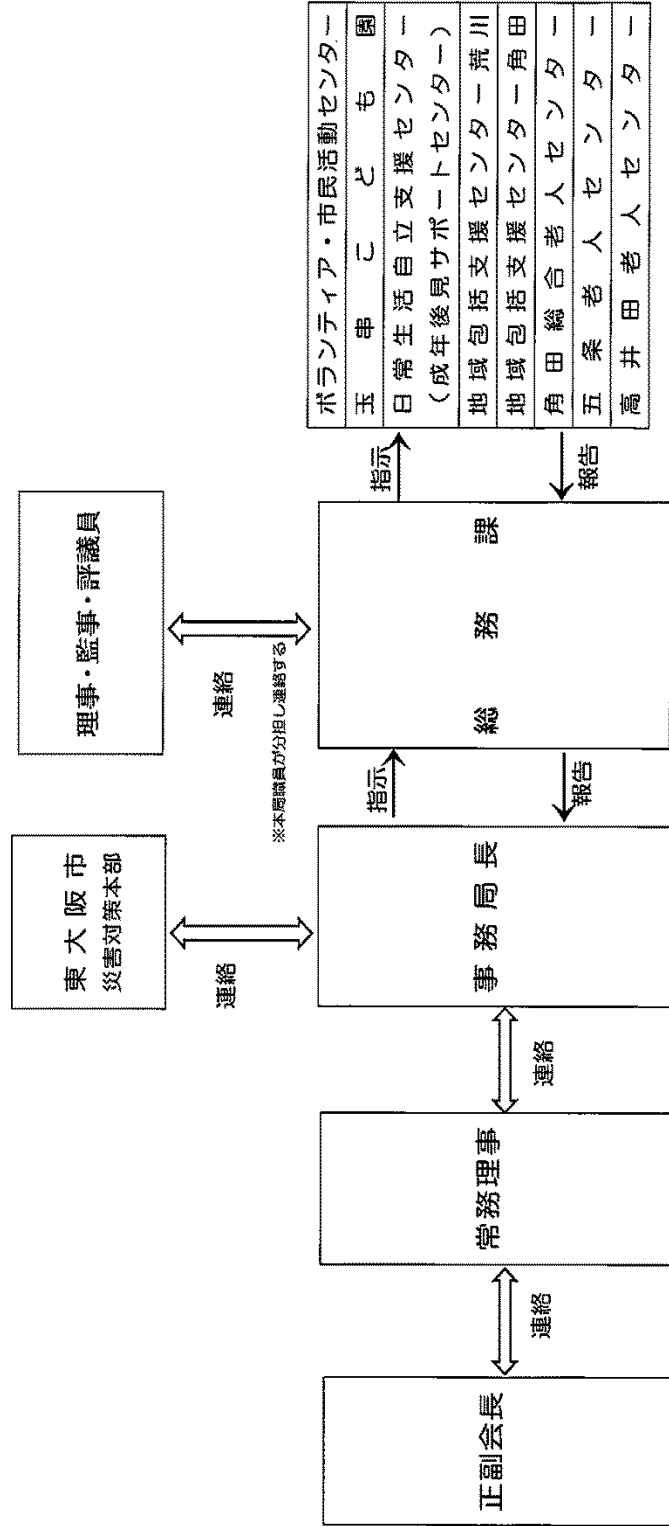
<休日、夜間の対応(帰宅途中も含む)>

	状 態	行 動	参 集 者
警 戒 レ ベル 3	<ul style="list-style-type: none"> 地震(震度4以上) 大雨、洪水、暴風、大雪警報 	<ul style="list-style-type: none"> 安全確保 情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> 「災害時動員配備基準」に基づき、局長が該当職員に出勤を指示する
警 戒 レ ベル 4	<ul style="list-style-type: none"> 地震(震度5弱以上) 特別警報 東大阪市に避難指示 風水害による局地的被災 その他緊急時や災害と思われる事態が生じた場合 	<ul style="list-style-type: none"> 安全確保 情報収集 電話・メール等により出勤指示があればいつでも出勤可能な体制で、自宅待機 	<ul style="list-style-type: none"> 「災害時動員配備基準」に基づき、局長が該当職員に出勤を指示する
警 戒 レ ベル 5	<ul style="list-style-type: none"> 震度(震度6弱以上) 風水害による広範囲被災 	<ul style="list-style-type: none"> 直ちに命を守る行動をする 情報収集に努め、安全を確保 電話・メール等により出勤指示があればいつでも出勤可能な体制で、自宅待機 ※夜間であれば、夜明けを待ち行動(出勤不可能であれば所属長に連絡) 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が一旦勤務場所に出勤(その後、センター運営スタッフの職員は<第1章3.体制・運営、(5)役割分担>に基づき、角田総合老人センターに移動)

第1章 基本事項

3 体制・運営 (4) 参集・連絡体制

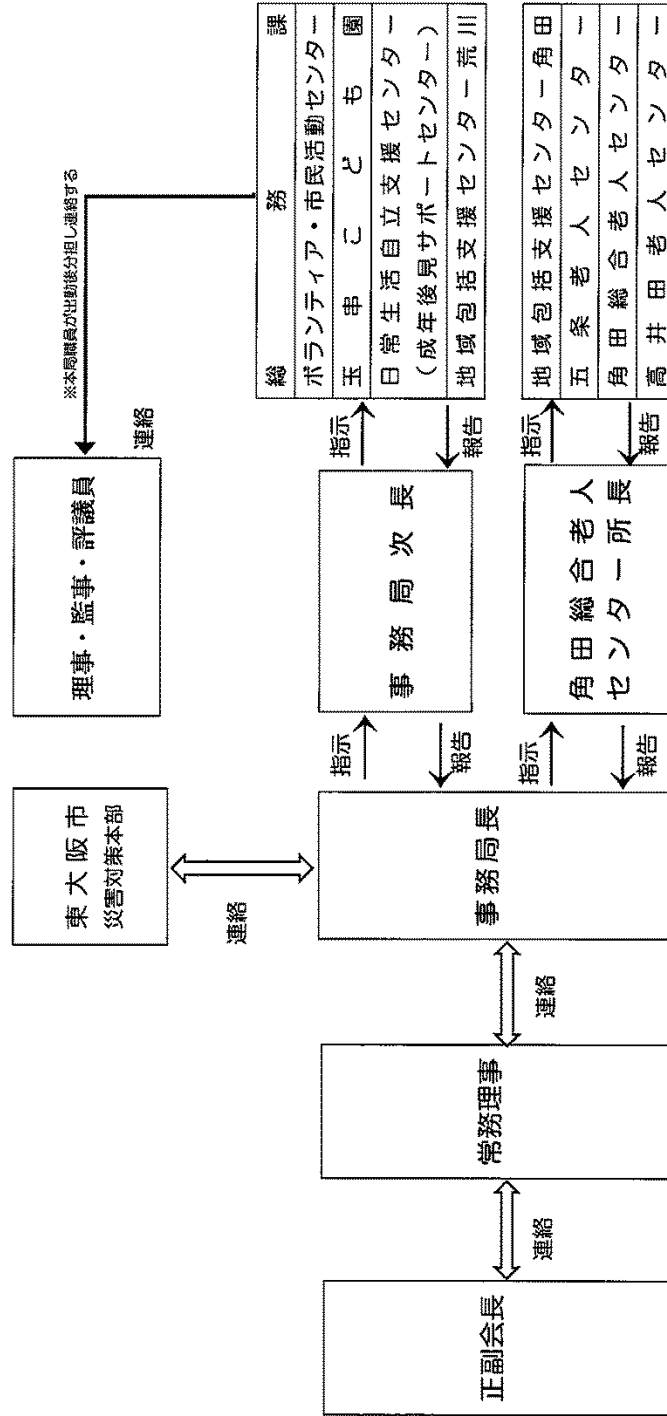
災害発生時連絡フローチャート (勤務時間中の場合)



第1章 基本事項

3 体制・運営 (4) 参集・連絡体制

災害発生時連絡フローチャート (勤務時間外の場合)

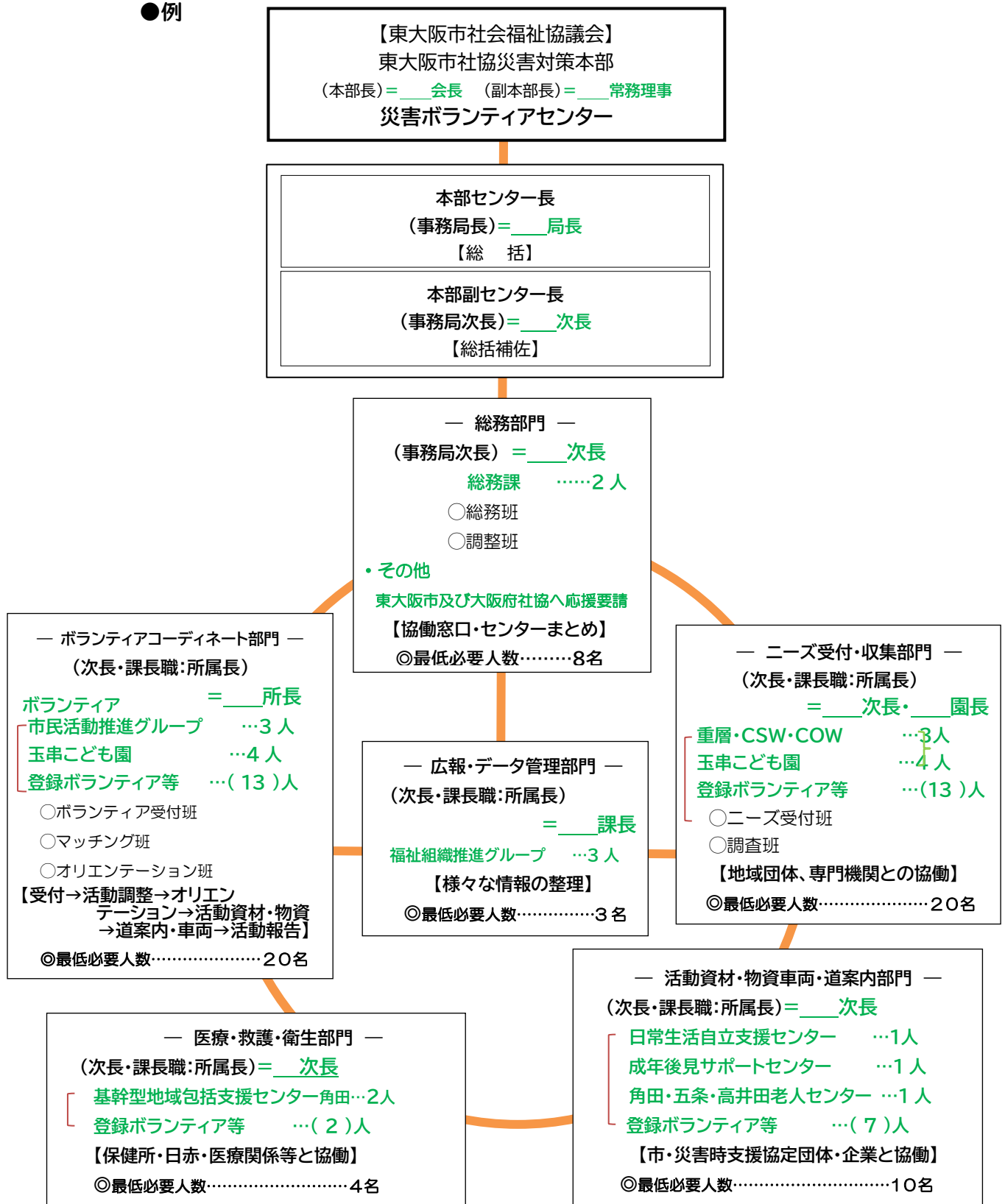


第1章 基本事項

3体制・運営

(5) 災害ボランティア職員・ボランティア役割分担総括表

●例



第1章 基本事項

3 体制・運営

(6) 災害ボランティアセンター運営 役割分担部門別

●本部

担当	主な業務
本部長（会長）	センター 総代表
本部 副本部長（常務理事）	

●本部センター

担当	主な業務
本部 センター長（事務局長）	①総括 ②情報収集 ・被災状況及び市災害対策本部との連携・情報収集 ・ライフライン、公共交通機関の情報収集 ③マスコミ等からの取材対応 ④不足する資機材等の調達依頼 ⑤センターの運営組織の体制調整 ⑥ボランティアの今後の計画作成 ⑦災害ボランティア内の情報共有会議(ZOOM等を利用した開催) ⑧運営会議の開催 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>様式 様式 3-5 災害ボランティアセンター運営会議資料 様式 3-6①、様式 3-6② 資機材管理台帳 様式 3-7 取材内容記録書 様式 3-15 資機材調達依頼票</p> </div>
本部 副センター長（事務局次長）	

●総務部門

担当	主な業務
（事務局次長） ・総務課(2)人 ・その他 東大阪市及び大 阪府社協に応援 要請 (6)人	①情報収集 ・市災害対策本部との連絡調整及び情報の収集、記録の作成 ・関係機関等との連絡調整及び情報の共有〔必要に応じて市との情報交換を密にするため市担当課との連携〕 ②経理の管理、運営資金の確保と会計全般 ③義援金品の受付対応 ④備品の整備及び管理 ⑤個人情報（災害ボランティア・地域住民などの）管理 ⑥各種相談及び苦情等の受け付け ⑦庶務など <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>様式 様式 3-6①、3-6② 資機材管理台帳 様式 3-8 専門ボランティア連絡先リスト 様式 3-9 災害救援支援物資・見舞品等受付票 様式 3-10 災害救援支援物資・見舞品等受領書 様式 3-11 災害ボランティアセンターにおける苦情・事故・各種相談記録シート 様式 3-12 災害ボランティア活動日報</p> </div>
	最低必要人数 (4人)
最低必要人数 (4人)	①市や関係機関や他団体との対外的窓口 ②各部門からの要請への対応 ③運営に必要な資機材の購入、調達 ④運営スタッフの確保 ⑤医療・救護・衛生部門から連絡があったボランティア及びスタッフの健康管理は専門分野へ連携する。 ⑥ボランティア活動保険対象の事故の対応
合計：最低必要人数 < 8 人 >	

第1章 基本事項

3 体制・運営 (6) 災害ボランティアセンター運営 役割分担部門別

●広報・データ管理部門

担 当	主な業務
(次長・課長職：所属長) ・福祉組織推進グループ (3) 人	① 情報の発信・広報 <ul style="list-style-type: none"> ・センター開設周知及びボランティア募集広報 ・日々のボランティア人数と活動内容、翌日のボランティア募集人数を掲載 ・報道機関への情報発信、正副センター長不在時のマスコミ等の対応 ・センターについての情報を随時発信（ホームページ等の活用） ②正副センター長不在時の外部（マスコミも含む）等からの問い合わせの対応 ③各部門からのデータの集計と管理及び関連資料の作成 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 様式 <ul style="list-style-type: none"> 様式 3-1 開設チラシ 様式 3-2 ニーズ募集チラシ 「ボランティアがお手伝いします」 様式 3-3①表面・裏面 ボランティア募集のチラシ・ボランティア携帯品 様式 3-13 災害ボランティアセンターにお越しのボランティアの皆さまへ </div>
合計：最低必要人数 〈 3 人〉	

●ニーズ受付・収集部門

担 当	主な業務
(次長・課長 職：所属長) ・重層・CSW ・COW (3) 人 ・玉串こども園 (4) 人	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-right: 10px;"> 〔ニーズ受付班〕 〔来所〕〔電話〕〔FAX〕〔メール等〕 </div> <div> ①被災者からの活動希望（ニーズ）の受付 <ul style="list-style-type: none"> ・個人・関係機関・団体等からの活動希望（ニーズ）情報のとりまとめ 〈来所〉来所された人は、個別に情報を聞き取る 〈電話・FAX・メール等〉内容を聞き取り、受付票を作成する ②ニーズ受付の集計と報告 ③ニーズ受付票を調査班への引き継ぎ <ul style="list-style-type: none"> ・被災者からの支援ニーズや支援活動を実施するための情報を把握するため、必要時には現地調査を行う ④ニーズ受付件数を広報・データ管理部門に報告 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> 様式 <ul style="list-style-type: none"> 様式 1-1① ボランティアニーズ受付票(複写式) 様式 1-1②表面 ボランティアニーズの救援活動状況票 様式 1-2 ニーズ受理一覧表 様式 1-7 活動揭示票 様式 2-1 センターチェック表 様式 3-2 ボランティアがお手伝いします 様式 1-3 問い合わせ対応一覧表 様式 1-3(別紙) センター問い合わせ記録 </div> </div> </div>
・登録ボラン ティア等 (13) 人	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright; margin-right: 10px;"> 〔調査班〕 </div> <div> ①被災者等からニーズの収集（聞き取り） <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関・団体等と連携し、幅広い被災者の生活ニーズの把握 （高齢者・障害者等の情報弱者の方や災害時要援護者の方については、自治会、自主防災組織、福祉委員会、民生委員児童委員会等と連携しニーズの収集や聞き取りを行い、【受付班】と情報共有する） ②活動内容の確認 <ul style="list-style-type: none"> ・事前の現地（現場）調査の実施 ・活動場所地図作成 ・ボランティアによる対応が困難な場合は、対応できない理由を説明し、必要な機関（行政、専門業者等）につなぐ ・ボランティアコーディネート部門【マッチング班】への引き継ぎ </div> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> 様式 <ul style="list-style-type: none"> 様式 3-2 ボランティアがお手伝いします </div>
合計：最低必要人数 〈 20 人〉	

第2章 基本事項

3体制・運営 (6) 災害ボランティアセンター運営 役割分担部門別

●ボランティアコーディネーター部門

担当	主な業務
<p>(次長・課長職：所属長)</p>	<p>【ボランティア受付班】</p> <p><総合受付>…センター来場者対応整理 <ボランティア受付> ①ボランティア活動希望者の事前オリエンテーション及び受付 ・災害ボランティア受付票へ記入 ・府市外からのボランティア募集など、ボランティア受入れ規模の検討 ・インターネット事前受付の検討 ②ボランティア活動保険加入手続き ・未加入者は必ず加入 (ボランティア活動保険加入申込書へ記入) ③名札の作成 ④【オリエンテーション班】または【マッチング班】へ引き継ぎ ⑤ボランティア受付数を広報・データ管理部門に報告</p> <p>様式 様式 1-4①表面 ボランティア活動参加マニュアル 様式 1-4①裏面 ボランティアとしての大切な心構え 様式 1-5① 災害ボランティア登録票(個人用) 様式 1-5② 災害ボランティア登録票(団体用) 様式 1-5②(別紙) 災害ボランティア登録票(団体 2枚目) 様式 1-5③ 災害ボランティア受付簿(個人) 様式 1-5④ 災害ボランティア受付簿(団体) 様式 1-6 ボランティア活動保険加入表 様式 1-7 活動揭示票 様式 3-8 専門ボランティア連絡先リスト</p> <p>最低必要人数 (7 人)</p>
<p>・ボランティア市民活動推進グループ (3)人</p> <p>・玉串こども園 (4)人</p> <p>・登録ボランティア等 (13)人</p>	<p>【マッチング班】</p> <p>①ニーズ数(ニーズ受付票)とボランティアのマッチング ・ニーズ数(ニーズ受付票)及びボランティア活動者数により、グルーピングし、活動先のマッチングを行う ※緊急度・危険度・専門職対応(営利目的・要援護者対応等の見極めが必要) ②グループ分けとリーダーの決定 ・ボランティア活動希望者が集まり次第、ニーズごとにグループ分けを行い、各グループに1名のリーダーを決める ③ボランティア活動指示書兼報告書へボランティアの氏名を記入後、【オリエンテーション班】への引き継ぎ等 ④マッチング(活動)件数を集計、広報・データ管理部門に報告・活動終了後ボランティアからボランティア活動報告書を提出してもらう ⑤活動報告の聞き取り(まとめ) ・記入内容を確認し、場合によっては問題点や課題などを聞き取り、今後の活動の参考にする ⑥活動報告件数を広報・データ管理部門に報告</p> <p>様式 様式 1-1① ボランティアニーズ受付票 様式 1-7 活動揭示票 様式 1-8 活動時間変更連絡票</p> <p>最低必要人数 (7 人)</p>
	<p>【オリエンテーション班】</p> <p>①オリエンテーションに必要な事項を集約する ・活動先までの送迎の確認(車両・運転手等) ・送迎が必要な活動者については、「活動資材・物資車両・道案内部門」に連絡し調整を依頼する ②オリエンテーションの実施 ・活動が決まったグループにメンバーの紹介、活動についての注意事項の配布、相談、対応、説明を行う(心構え、守秘義務、危険箇所、申し送り事項の伝達) ③災害VCスタッフからボランティアリーダーへの説明 ・リーダーに災害ボランティア依頼票、地図、活動に関する注意事項等を伝える ・活動資材・物資車両・道案内部門への引き継ぎ等 ④「災害ボランティア車両高速道路通行証」の押印 ⑤ボランティア活動証明書の発行 ⑥リーダーより活動後のボランティアニーズ活動報告書を受け取る</p> <p>様式 様式 1-1① ボランティアニーズ受付票 様式 1-1②表面 ボランティアニーズの救援活動状況票 様式 1-1②裏面 ボランティアニーズ活動報告書 様式 1-7 活動揭示票 様式 1-9①表面・裏面 ボランティアリーダーの方へ 様式 1-10 グループ情報共有シート 様式 1-11 依頼者へのご案内 様式 1-17 ボランティア活動証明書 様式 1-18 怪我・事故等報告書 様式 2-1 センターチェック表 様式 3-14 ボランティアへの説明シナリオ<オリエンテーション(リーダー用)></p> <p>最低必要人数 (6 人)</p>
<p>合計：最低必要人数 < 20 人></p>	

第3章 基本事項

3体制・運営 (6) 災害ボランティアセンター運営 役割分担部門別

●活動資材・物資車両・道案内部門

担当	主な業務
(次長・課長職:所属長) ・日常生活自立支援センター (1)人 ・成年後見サポートセンター (1)人 ・角田・五条・高井田老人センター (1)人 ・登録ボランティア等 (7)人	①ボランティア活動用資機材の準備・受渡し回収 ・災害ボランティア依頼票に基づき、災害VC資機材貸出票に記入後に渡す(活動終了後は、必ず返却するように伝える) ②災害VCスタッフまたは災害ボランティアによる送迎 ③活動終了後、返却前に貸出した資機材(スコップ・長靴等)の洗浄及び消毒を行う ④ボランティア活動終了後に手洗いうがいの実施 ⑤備蓄(返却)された資機材の管理 ・活動に必要な資機材の確保および貸出、管理 ・ボランティアからの資機材の返却確認と整備、管理 ・資機材の在庫管理及び総務部門【調整班】と連携し、不足資機材は本部センター長に報告する。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>様式 様式 1-10 グループ共有シート 様式 1-13 ボランティア送迎・資機材搬送等車両運行予定表 様式 1-14 車両一覧表 様式 1-15 資機材回収シート 様式 1-16 資機材貸出票 様式 3-15 資機材調達依頼票</p> </div>
合計：最低必要人数 < 10 人 >	

●医療・救護・衛生部門

担当	主な業務
(次長・課長職:所属長) ・基幹型地域包括支援センター角田 (2)人 ・登録ボランティア等 (2)人	①医療 ・対応が難しく、命の危険がある場合など重篤な場合は救急車等医療機関へ依頼を行う ・医療機関へ負傷者を搬送する際は人員調整が必要となるため総務班へ連絡する ・判断が難しい又は対応に苦慮する場合はセンター長または副センター長に連絡、指示を仰ぐ ・事故やケガの事前防止策の提案・実施 ・軽易な負傷者の手当 ・ボランティア活動中の事故等はボランティア活動保険の対象となるので「怪我・事故等報告書」を記入していただき総務部門へ連絡 ②衛生管理 ・感染症対策に係る資機材の確保及び各部門への配付設置 ・感染症予防への取り組み、改善点に関する指導 ③救護 ・ケガや体調不良となったボランティア等に対して救護を実施 ・発熱者や体調不良者が待機する部屋の確保 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>様式 様式 1-18 怪我・事故等報告書</p> </div>
合計：最低必要人数 < 4 人 >	