



**防
災**危機管理
ハンドブック

平成25年4月
(三好市社協職員用)

社会福祉法人 三好市社会福祉協議会

はじめに

三好市地域防災計画において、三好市社会福祉協議会は「災害時ボランティア活動体制の整備・支援」について協力する旨が記載されています。この災害ボランティア活動に関しては、全国的な流れとしても災害時における市町村社協の役割の一つとして「災害ボランティアセンター」を設置することが求められています。

社会福祉協議会の具体的な使命・役割として、災害発生時にはこれまでの活動・事業をふまえた支援活動を継続して行うとともに、支援ニーズの集約や外部からの支援の受け入れ、地域の関係機関や団体、行政との調整を行います。

また、三好市社会福祉協議会では、地域包括支援センター受託運営事業、ホームヘルプサービス事業、居宅介護支援事業等の介護保険事業者であることから、事業担当者は利用者の安否確認に始まるさまざまな対応が必要となります。

突発的な事態に迅速・的確に対応できるよう、職員一同災害に対する知識や意識を高め、さまざまな状況に対応できるよう、このマニュアルを活用しながら、各関係者・団体等と連携して、それぞれの役割の確認・意識の共有化を図り、随時必要がある場合には、速やかに修正し、災害時にスムーズな対応ができるよう努めてまいります。



目次

はじめに

1. 大規模災害が発生した場合の行動指針
 - (1) 個別初動対応 1
 - (2) 職員の参集について 2
 - (3) 関係機関等への報告について 3
 - (4) 被災状況等の確認、来所者等への対応について
 - (5) 関係機関への状況報告について 4
 - (6) マスコミへの対応について
 - (7) 留意点
2. 災害時における社協担当別対応について(時期区分)
 - (1) 社会福祉協議会事務局 5
 - (2) みよし地域包括支援センター 7
 - (3) 介護保険事業所 9
 - (4) 災害時における三好市社協担当別対応一覧 11緊急連絡について 12
3. 資料 13



1. 大規模災害が発生した場合の行動指針

(1) 個別初動対応

①安全の確保

災害発生時においては、まず何よりも自分と家族、職場においては職場の中での安全確保と安否確認を優先してください。

②初期消火と人命救助

自分や周囲の安全確保を行った後は、初期消火・出火防止に努めるとともに、倒壊家屋からの人命の救助を行ってください。

③状況報告

職員は、事務所や管理事業所施設における被害状況を把握し、負傷者の救護等必要な対策の後、状況に応じ事務所よりすみやかに避難し、事務局長へ状況報告してください。

④参集時の注意

建物の倒壊、道路の陥没、がけ崩れ、橋りょうの落下等に細心の注意を払いながら、速やかに参集してください。この時、自動車は交通渋滞の原因になるので使用しないでください。

また、参集途中の被災状況を逐次、所属長に連絡してください。

⑤参集できない場合

負傷等の事情により参集できない場合は、社協事務局又は所属長等に連絡を取り、参集の有無について確認してください。

また、電話がつかない規模の災害の場合は、災害伝言ダイヤルやiモード災害用伝言板を利用してください。



(2) 職員の参集について

勤務時間外に災害が発生した場合には、以下のとおり、三好市地域防災計画に準じ、災害の規模に応じて社協本所または各所属管理施設に参集し、活動体制を整えます。

①警戒体制(緊急連絡網によって参集してください)

事務局長及び専任の常勤職員が対象です。

震度5弱の地震が起こった場合や暴風警報・大雨警報が発令された場合、防災気象情報により警報が発令された場合において、事務局長が必要であると判断したときは、職員緊急連絡網により職員に参集するよう命じることになります。その際、職員本人が不在の場合は、家族等に伝言します。

職員本人が自宅を離れている場合は、職員自らが社協事務局又は所属長等に連絡を取り、参集の有無について確認してください。(電話が繋がらない規模の災害の場合は、災害伝言ダイヤルやiモード災害用伝言板を活用してください。)

②非常体制(可能な限り自主参集してください)

全職員(但し臨時職員、パート、登録ヘルパーを除く)が対象です。

震度5強以上の地震が発生した場合、東海地震の警戒宣言が発令された場合、河川の決壊等により市内で重大な災害が発生した場合は、職員緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、職員は社協事務局へ自主参集してください。交通機関が途絶する可能性もありますが、可能な限り出勤してください。

負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は、社協事務局又は所属長へその旨を連絡してください。(連絡方法は①と同様)

(3) 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集または自主参集を行った場合、事務局長は、会長、三好市災害対策本部及び徳島県社会福祉協議会(以下「県社協」という。)へ第一報を行います。

(4) 被災状況等の確認、来所者等への対応について

①職員及び三好市社協の被災状況等の確認

各所属長は、管理下職員等について、以下の事項を確認し、事務局長に報告してください。

- 職員の参集状況、施設利用者の被災状況
- 職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- 各管理運営施設の被災状況
- 備品、書類等の被害状況

②被災状況の確認について

次のとおり各課及び事業所で役割分担の上、各所属長は、管理下職員を指揮して、実地調査または関係機関等への電話により、市内の被災状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告してください。また、報告の完了した職員グループは、その必要に応じ、他部署への応援にあってください。

ある程度被災状況の確認ができれば、災害対策本部と協議して、会長及び事務局長が災害ボランティアセンター設置を判断します。

※各部署で対応すべき事項

a 総務課

- 三好市災害対策本部の状況、避難所の設置状況の把握
- ライフライン、交通網の状況の把握
- 市役所庁舎周辺の被災状況の把握

b 地域福祉課

- 町内会、社協支所等が把握している状況の把握
- 民生委員・児童委員、ボランティア・NPO、当事者団体、地区住民福祉協議会等が把握している状況の把握
- 近隣社協の状況、市内巡回による地域ごとの被災状況

c 各事業所

- 利用者・契約者等の被災状況の把握
- 各関係施設の被災状況の把握

③来所者への対応

災害の発生が三好市協及び各管理運営施設の開館時間内であった場合は、職員全員で来所者、負傷者に対応してください。そして、帰宅のための情報提供等を行ってください。

センター開設前に、ボランティアとして来庁してきた方に対しては、「現在、災害ボランティアセンター設置を検討している」旨説明し、待機所を用意して待ってもらってください。

(5) 関係機関への状況報告について

各所属長から報告された内容について、事務局長は会長、市災害対策本部及び県社協へ状況を報告してください。その後、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行うものとします。

(6) マスコミへの対応について

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行ってください。

(7) 留意点

※発災直後、消防団に所属している職員は、被災現場等への出動が優先される場合があります。また、消防署などは出動に追われて、対応できない場合があるため、地域住民や自主防災会による共助が重要な救護活動となります。

※総務省消防庁の安否情報システムを利用して



2. 災害時における担当別対応について(時期区分)

(1) 社会福祉協議会事務局

三好市社協では、災害時における社協の対応・災害ボランティアセンターの設置・運営等を、災害ボランティアセンター設置・運営準備会が中心となって協議してきたものです。

予防期(平常時)※平成25年4月現在

①災害時における社協職員の行動マニュアル「防災危機管理ハンドブック」に従って行動します。

②災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを平成25年度中に策定し災害時に備えます。

③三好市と災害時における役割を協議しました。

三好市社会福祉協議会災害ボランティアセンター設置・運営準備会において三好市地域防災計画に規定されている位置づけについて役割を確認しました。

④町内会・社協支所及び地区住民福祉協議会との「災害時連携」の検討

●市民による自主防災組織の活動内容の確認

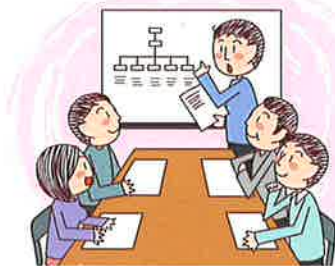
町内会・社協支所及び地区住民福祉協議会と、自主防災組織の活動内容を確認します。

⑤災害時における「必要備品整備年次計画」の策定

ライフライン確保用・災害ボランティアセンター用・社協事務局用に分類して、年次計画をもとに備品を購入していきます。

⑥社協関連団体の「防災教育計画」の策定

地区住民福祉協議会に、避難所の確認等を働きかけていき、災害ボランティア講座の実施計画を策定します。



混乱期(発災後3時間)

- ①自分自身及び家族の安全確保
- ②各職員の安否確認

自分自身及び家族の安全確保ができた場合、「2頁(2)職員の参集について」に従って、活動体制を整えます。

緊急救援期(発災後3時間～48時間以内)

「三好市社会福祉協議会 災害ボランティアセンターの設置・運営マニュアル」を参照してください。

応急対策期(発災後48時間～仮設住宅設置)

「三好市社会福祉協議会 災害ボランティアセンターの設置・運営マニュアル」を参照してください。



(2) みよし地域包括支援センター

予防期(平常時)※平成25年4月現在

①利用者台帳の整備

非常時に備えて、利用者台帳を整備しておきます。また、非常時の安否確認の際には、社協が管理運営しているデイサービスセンターやホームヘルプ事業所等介護保険事業所との利用者と重複しないような配慮が必要です。また、定期的に利用者台帳の更新を行ってください。

②利用者及び利用者の家族との連携

平常時から、利用者の家族と非常時の対応について話し合い、非常時連絡先や避難場所等の確認が必要です。

混乱期(発災後3時間)

①自分自身及び家族の安全確保

②各職員の安否確認

自分自身及び家族の安全確保ができた場合、「2頁(2)職員の参集について」に従って、活動体制を整えます。



緊急救援期(発災後3時間～48時間以内)

①みよし広域連合介護保険センターの指示に従う

②利用者の安否確認

ケアマネージャーは、担当以外の職員や、ボランティアと連携して担当ケースの安否確認を行ってください。

また、社協が管理運営しているデイサービスセンターやホームヘルプ事業所等介護保険事業所の利用者と重複しないよう配慮しながら行ってください。

※確認方法

- ・ライフラインが復旧次第電話確認、自宅訪問を行ってください。
- ・民生委員との連携による確認を行ってください。
- ・避難所名簿による確認を行ってください。
- ・地区住民福祉協議会、町内会・自治会、各事業所と連携してください。
- ・災害ボランティアセンターのニーズ把握を活用してください。

※利用者宅の被災や、減免措置(発災後約1か月利用分が減免され、食費のみ自己負担となる等)による緊急ショートステイ利用増や福祉避難所への措置等によって、ケアマネージャーは利用者の施設入所の手続きに追われることとなります。

応急対策期(発災後48時間～仮設住宅設置)

①地域包括支援センター再開へ向けて動く

②利用者からの相談を受ける

担当ケースにおける日常的な相談だけでなく、生活面等あらゆることに関する相談を受けることとなります。

③災害ボランティアセンターとの協働

必要に応じて、三好市社会福祉協議会災害ボランティアセンターと連携し、直接的な被災者支援や後方支援にあたってください。

(3) 介護保険事業所

予防期(平常時)※平成25年4月現在

①利用者台帳の整備

非常時に備えて、利用者台帳を整備しておきます。また、非常時の安否確認の際には、地域包括支援センターと社協が管理運営する各介護保険事業所の利用者と重複しないような配慮が必要です。

また、定期的に利用者台帳の更新を行ってください。

②利用者及び利用者の家族との連携

平常時から、利用者の家族と非常時の対応について話し合い、非常時連絡先や避難場所等の確認が必要です。

混乱期(発災後3時間)

①自分自身及び家族の安全確保

②各職員の安否確認

自分自身及び家族の安全確保ができた場合、「2頁(2)職員の参集について」に従って、活動体制を整えます。

緊急救援期(発災後3時間～48時間以内)

①利用者の安否確認

ケアマネージャーは、担当以外の職員や、ボランティアと連携して担当ケースの安否確認を行ってください。

また、地域包括支援センターと社協が管理運営する各介護保険事業所の利用者と重複しないよう配慮しながら行ってください。

※確認方法

- ・ライフラインが復旧次第電話確認、自宅訪問を行ってください。
- ・民生委員との連携による確認を行ってください。
- ・避難所名簿による確認を行ってください。
- ・地域福祉推進協議会、町内会・自治会、各事業所と連携してください。
- ・災害ボランティアセンターのニーズ把握を活用してください。

※利用者宅の被災や、減免措置(発災後約1か月利用分が減免され、食費のみ自己負担となる等)による緊急ショートステイ利用増や福祉避難所への措置等によって、ケアマネジャーは利用者の施設入所の手続きに追われることになります。

応急対策期(発災後48時間～仮設住宅設置)

①事業所再開へ向けて動く

②利用者からの相談

担当ケースにおける日常的な相談だけでなく、生活面あらゆることに関する相談を受けることになります。

③施設入所等手続き

市内から転居していく利用者が増え、施設入所などの手続きが増えることとなります。

※限度額を超える利用者が出てくるため、救済措置について行政に働きかけていくことも必要になってきます。



(4) 災害時における三好市社協担当別対応一覧

時期	事務局	みよし地域包括支援センター	介護保険事業所
予防期 (平常時)	<ul style="list-style-type: none"> ・建物の耐震性の検討 ・ライフラインの確保 ・事務局及び災害ボランティアセンター及び現地センターの設置場所を検討し、協議・協定を図る ・部会での検討を通して災害対応マニュアルを作成する ・訓練及び啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳整備 ・利用者及び利用者の家族との連携 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者台帳整備 ・利用者及び利用者の家族との連携
混乱期 (発災後3時間)	<ul style="list-style-type: none"> ・自分自身及び家族の安全確保 ・各職員の安否確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分自身及び家族の安全確保 ・各職員の安否確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・自分自身及び家族の安全確保 ・各職員の安否確認
緊急応援期 (発災後3時間～48時間以内)	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアセンター設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険センターの指示に従う ・利用者の安否確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の安否確認
応急対策期 (発災後48時間)	<div style="text-align: center;">  <p>災害ボランティアセンター運営</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・センター再開へ向けて動く ・災害ボランティアセンターと協働して被災者支援にあたる 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業所再開へ向けて動く

緊急連絡について

● 災害用伝言ダイヤル

一般、公衆、携帯電話から利用可能。

①「171」にダイヤル

録音の場合

- 「1」をダイヤル
- 「0883-72-5715」をダイヤル
- 「1 #」をダイヤル
- 連絡事項を30秒以内で録音する
(例: 職員の〇〇です。自宅が倒壊して
しまったため、出勤できません。等)
- 「9 #」をダイヤルして録音完了

再生の場合

- 「2」をダイヤル
- 「0883-72-5715」をダイヤル
- 「1 #」をダイヤル
- 伝言を再生する。(例: 事務局長より連絡です。職員は社協事務局に参
集してください。等)
- 次の伝言を聞く場合、「9 #」をダイヤル

災害用伝言ダイヤル

171

伝言録音は 伝言再生は

↓
171

↓
171

↓
1

↓
2

市外局番からの
電話番号

市外局番からの
電話番号



● iモード災害用伝言板

①情報登録時

- NTTドコモ携帯電話で「iモードメニュー」
- 「災害用伝言板」
- 「安否の登録」

②情報閲覧時

- ・ NTTドコモ携帯電話で
「iモードメニュー」→「災害用伝言板」→「安否の確認」
- ・ NTTドコモ以外の携帯電話やパソコンで
<http://dengon.docomo.ne.jp/top.cgi>にアクセスし、相手
(NTTドコモ契約者)の携帯電話番号を入力して、確認する。



資料

関係機関連絡先

機 関 名	電 話 番 号	F A X 番 号	備 考
全国社会福祉協議会 Vr 市民活動振興センター	03-3581-4656	03-3581-7858	
福祉保険サービス	03-3581-4667	03-3581-4763	
県災害 Vr 情報センター	088-683-2100	088-683-2002	防災センター
県社協	088-654-4461	088-654-9250	県福祉救援ボランティア本部
日本赤十字社徳島県支部	088-631-6000	088-631-6100	
県共同募金会	088-652-0200	088-655-2359	
県危機管理政策課	088-621-2708	088-621-2713	
県南海地震防災課	088-621-2279	088-621-2849	
県地域福祉課	088-621-2167	088-621-2839	
県・県民との協働課	088-621-2023	088-621-2822	
県西部総合県民局	0883-53-2391	0883-53-2081	危機管理担当
三好市危機管理課	0883-72-7625	0883-72-7203	
三好警察署	0883-72-0110	0883-72-1450	
みよし広域連合消防本部	0883-76-5119	0883-76-5121	
三好保健所	0883-72-1122	0883-72-6884	
三好病院	0883-72-1131	0883-72-6910	

※関係機関等の電話番号を必要に応じて記入してください。