

# 災害時における那覇市社協職員参集マニュアル

# 1 職員参集と各課・各グループの初動

## 1-1 社協職員としての心構え

社協は、社会福祉関係団体や機関、そして何より地域住民の参加・協力を得て活動することを大きな特徴としている。平常時より関係団体や地域住民の声に寄り添い、誰もが安心して暮らすことができる福祉のまちづくりを目標としている。災害時には、これまで築いてきた地域住民との信頼関係を踏まえ、被災された住民ニーズに寄り添い、共に復興を目指す想いを共有しながら、災害ボランティア活動を支援・展開する。

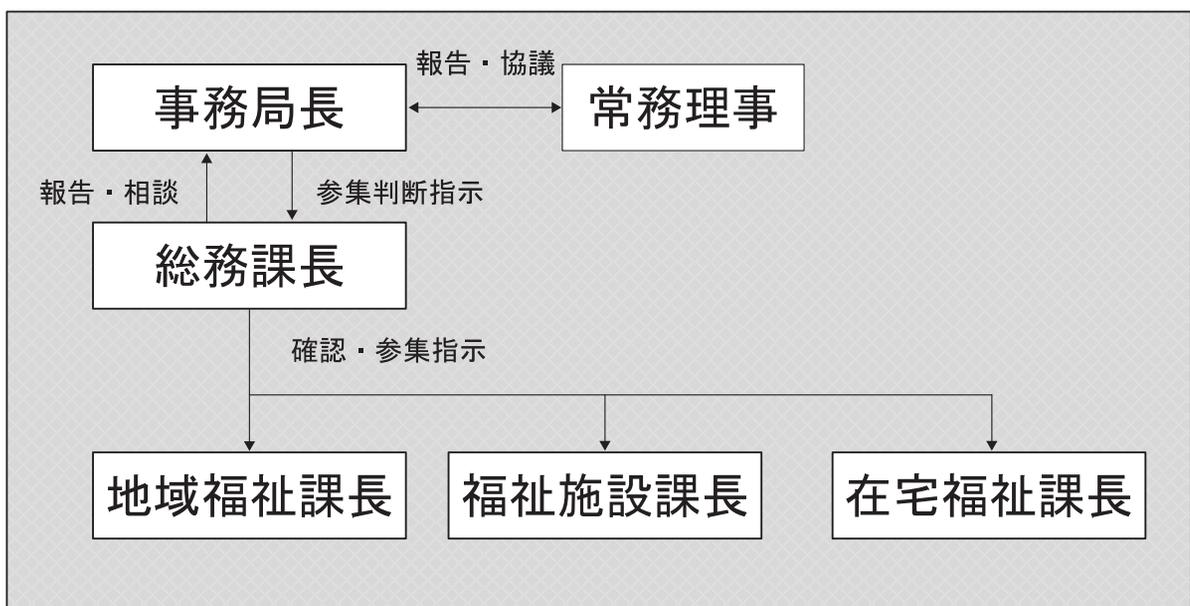
### 【チェック項目】

- 「災害 VC 設置・運営マニュアル」を基盤に行動する。
- 社協においては、警戒本部又は対策本部の判断・指示により行動することを原則とする。被災状況によって判断・指示を仰げない状況且つ即応的な対応を取らなければならない場合、被災者の立場にたった対応に徹する。その際、職員自らが最善の方法であると判断した時は勇気をもって速やかに実行し、その結果を上司に速やかに報告すること。
- 平常時の心構え
  - 家族と話し合っておく（連絡手段、待ち合わせ場所など）
  - 災害時、支援活動を行う職務があることを周りに伝えておく
  - 備蓄や避難用のリュックの用意（寝袋、着替え、食糧、水、現金、簡易トイレ、懐中電灯、ラジオ、保健証、携帯電話及び充電器、筆記用具）
  - 近隣の避難場所（複数）を確認しておく
  - 各課・各グループで使用している各車両については、常に災害発生を想定し、ガソリンが半分なくなったら常に満タンにするよう心掛ける。

## 1-2 職員参集基準

### (1) 発災直後の参集判断

災害が発生し、参集基準に該当しそうな災害が予測される場合、常務理事、事務局長、総務課長による状況確認を行い、災害時の対応、職員を参集すべきかどうかの判断を行う。

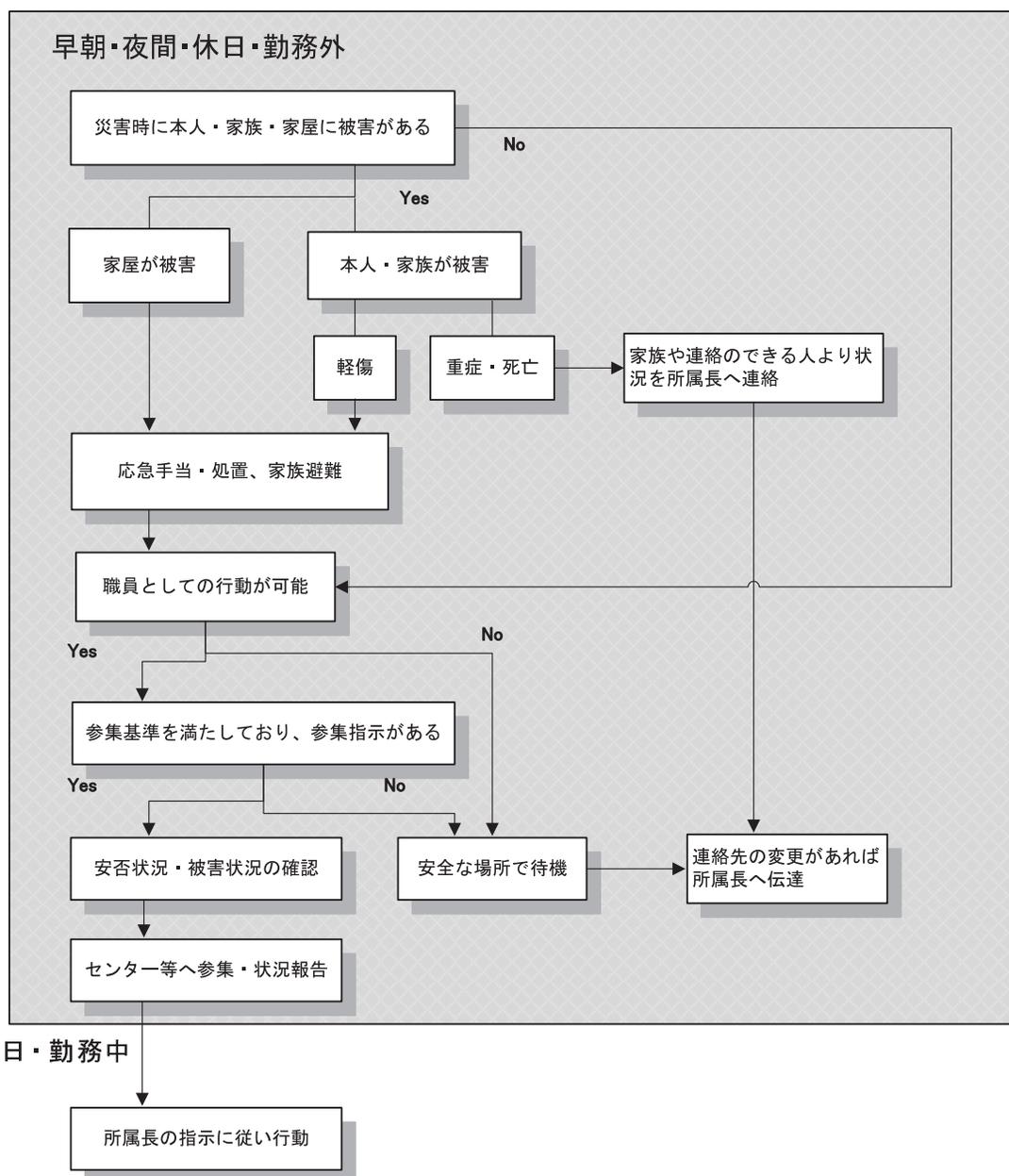


## (2) 職員参集

### ①勤務時間の場合

発災直後の参集判断により、参集基準（P-49）によって参集する。基準に定められた職員は災害 VC の立ち上げなど、支援活動の準備に入る。第二配備、第三配備の場合は連絡がとれない場合もあるので、それぞれの職員の判断による自動参集とする。

②早朝・夜間・休日・勤務外の場合は下記の図を参照し、参集体制に入る。



### 【チェック項目】

#### □職員・家族および近隣住民等の安否・安全確認

勤務時間以外に自宅で災害が発生した場合、家族の安否確認・安全確保を行う。周辺地域の状況を観察し、近隣に安否確認を要する住民がいる場合は、声かけ等により状況を把握する。参集できない場合や住民の状況等については、所属長に報告を行う。

勤務中においては、速やかに家族や自宅の状況等を確認し、勤務継続可能な場合は所属長の指示に従い行動する。

### (3) 参集方法

- 参集は、基本的に通常の出勤方法で行うが、被災状況によっては危険防止策を講じた上で、手段及びルートを選択する。参集後は指示があるまで待機し、速やかに行動できるようにする。
- 参集途中に要援護者の発見や救援を求められた場合、できるだけ周辺の応援者に協力を求めつつ、可能であれば救援活動を行う。その際は必ず所属長等に連絡しておかなくてはならない。
- 参集基準に基づき参集する場合、全ての職員は那覇市総合福祉センター（以下「センター」という。）に参集する。但しセンターが使用できない場合は、参集場所を変更するが、その際には職員連絡網でその参集場所を指示する。

#### **【チェック項目】**

参集時は次のものを準備する。

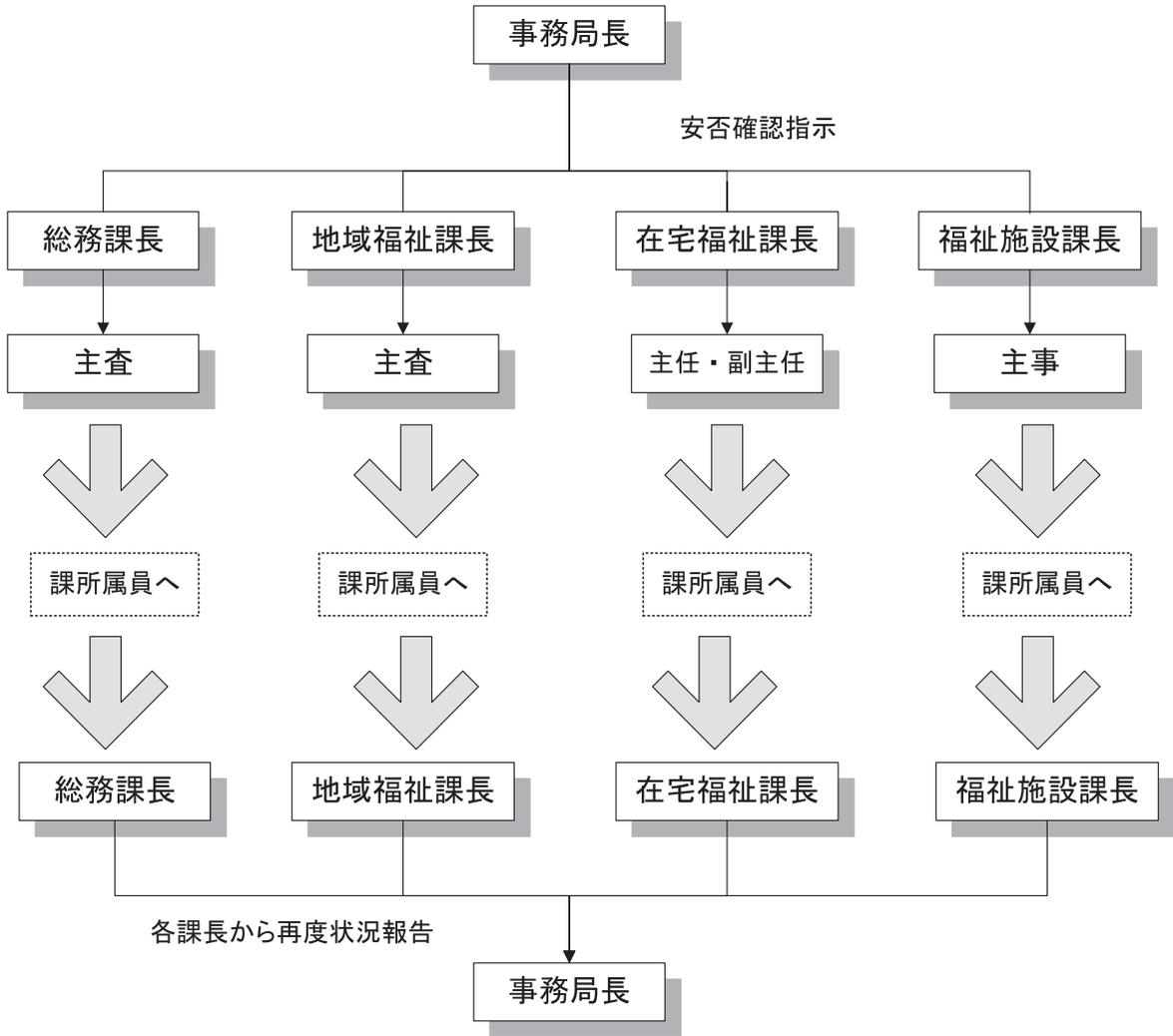
- 身の回り品：タオル、着替え（災害救援活動に支障のない服装）、軍手等
- 通信機器等：携帯電話、携帯電話充電器、ipad、ノート PC 等
- その他：ラジオ、懐中電灯、乾電池、飲料水、食料、筆記用具

### 1-3 緊急会議の開催と災害 VC 設置判断

#### (1) 災害発生時からの流れ

災害時には、下記、職員緊急連絡網を使い、職員の安否確認を行う。災害時には、電話での伝達が困難のことも予測されるので、携帯メールや災害用伝言ダイヤル（171）も併用し行う。

図 緊急連絡網



なお、マニュアル策定の職員意見交換から、電話の不通、職員に連絡がとれない場合、上記の課単位の連絡網が機能しないこともある。そうした状況に備え、職員の居住地による地区分けを行い、地区単位の安否確認の方法も検討する。行政区毎の職員居住状況は次の通りである。

表 居住地別社協職員数

行政区	居住職員数
那 覇	27名
真 和 志	39名
首 里	15名
小 禄	39名
市 外	39名
合 計	159名

注) 平成25年2月現在

# 職員参集基準

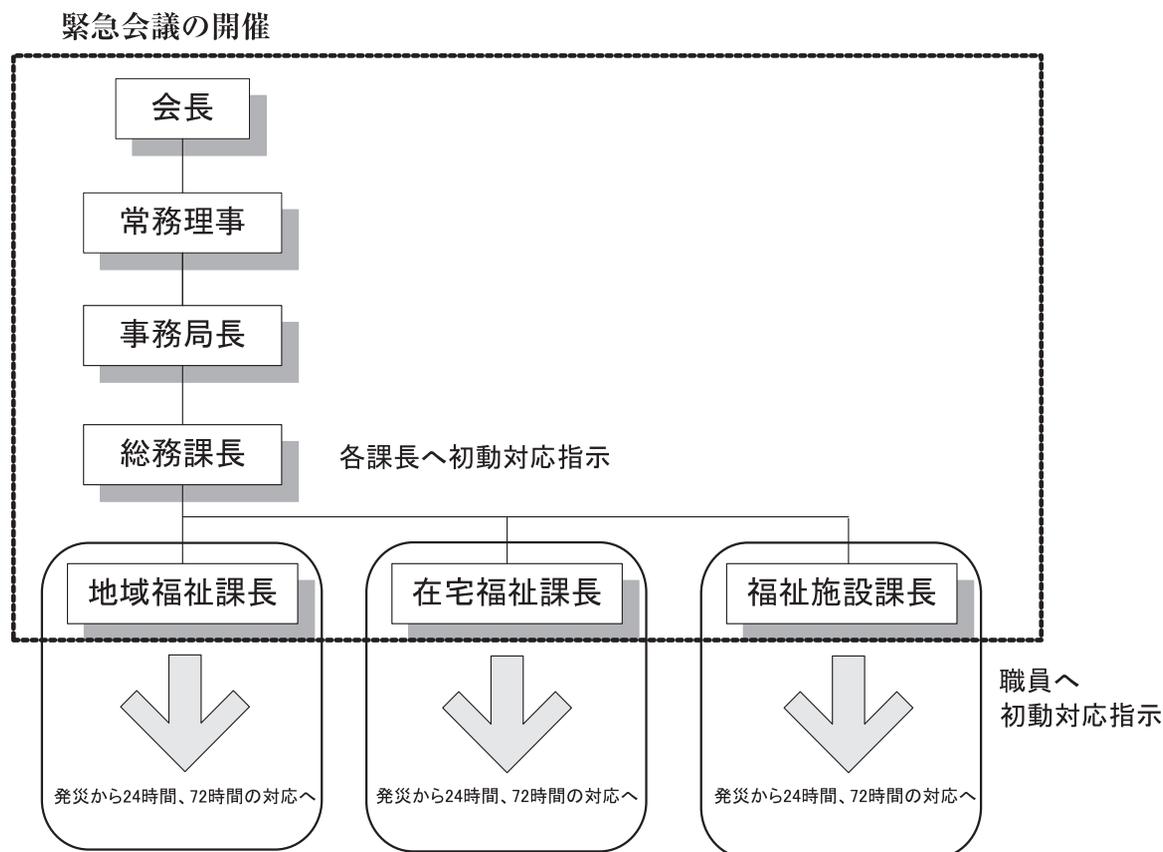
社協本部名 配備職員		災害対策本部			
		警戒本部 警戒配備	第一配備	第二配備	第三配備
台風災害 (常時発生する災害)	発災・警報確認直後の判断について ①常務理事②事務局長③総務課長により災害情報の確認及び職員参集について電話連絡等により協議。	①暴風警報が発表され、地域住民の自主避難の動きが見られた時。 ②災害状況により事務局長が必要と判断した時。	①暴風警報が発表され、避難勧告避難指示が発令された時。	-	-
		①震度4の地震が発生した時。 ②大雨、洪水又は高潮警報が発表され、被害発生が予測される時。 ⑤災害状況により事務局長が必要と判断した時。	①震度5弱の地震が発生した時 ②津波警報が発表された時。 ③大雨、洪水警報が発表され、避難勧告・避難指示が発令された時。 ④大雨または洪水警報が発表され避難勧告・避難指示が発令された時。 ⑤土砂災害警戒情報が発表された時。 ⑥災害状況により事務局長が必要と判断した時。	①震度5強の地震が発生し、地域の各自で被害が生じた時。 ②自然災害により人的被害が生じた時。	①震度5以上の地震が発生した時。 ②被害規模に関わらず会長が必要と判断した時。
配備職員		〇常務理事、事務局長、課長、主幹、主査、主任は災害時行動に入る。 ①常務理事、事務局長、課長、主幹、主任は災害時行動に入る。 ②常用雇用職員は災害時行動に入る。	①常務理事、事務局長、課長、主幹、主任は災害時行動に入る。 ②常用雇用職員は災害時行動に入る。 ③その他、事務局長が必要と認められた職員は災害時行動に入る。	①常務理事、事務局長、課長、主幹、主任は災害時行動に入る。 ②常用雇用職員は災害時行動に入る。 ③その他、事務局長が必要と認められた職員は災害時行動に入る。	全職員は災害時行動に入る
任務		①災害情報の収集 ②関係機関との連絡調整 ③電話対応 ※留守電の解除、連絡用携帯の設定 ④災害 VC 設置検討	①災害情報の収集 ②関係機関との連絡調整 ③電話対応 ④要援護者安否確認 ⑤災害 VC 設置・運営準備	①災害情報の収集 ②関係機関との連絡調整 ③電話対応 ④要援護者安否確認 ⑤災害 VC 設置・運営準備	災害救援活動全般

## (2) 緊急会議メンバーと協議内容

災害が発生し、参集基準に該当しそうな規模が予測される場合、常務理事、事務局長、総務課長による状況確認を行い、災害時の対応、職員を参集すべきかどうかの判断を行う（図 参照）。

災害時対応をとる場合は、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。緊急会議の開催は1回限りではなく、状況の変化や各部署の状況を共有するために必要に応じて開催する。

図 緊急会議から初動体制の指示



### 【チェック項目】

初動業務において、収集した情報を基に、災害の被害に対し、社協がこれに対応する必要があると判断した場合、緊急会議を開催する。協議内容は次の事項である。

メンバー	会長、常務理事、事務局長、総務課長、地域福祉課長、在宅福祉課長、福祉施設課長
確認事項	①各部署で把握している被災状況の情報共有 ②総合福祉センターの安全性の確認 ③通常業務停止の判断
協議事項	①福祉サービス提供体制の確認 ②災害ボランティアセンター開設準備 ③那覇市災害対策本部の動向を確認し、社協災害対策本部の設置検討 ④災害対応に応じた職員参集と班の担当者設置 ⑤情報発信体制の確認
伝達事項	①総合福祉センターの利用者の避難誘導・安全確保の指示 ②県社会福祉協議会へ今後の対応について連絡・情報発信

### (3) 那覇市社協災害対策本部の立ち上げと役割

緊急会議の判断により、那覇市災害対策本部（行政）の動向を踏まえ、那覇市社協災害対策本部を設置する。被災状況の共有、方針・スケジュール等の確認を行い、社協としての意思決定を行う。その際、必要に応じ、支援活動を担う外部人材の意見を共有する。

#### **【チェック項目】**

メンバー	会長、常務理事、事務局長、総務課長、地域福祉課長、在宅福祉課長、福祉施設課長、必要に応じた外部支援者
確認事項	①変化する被害状況の全体像把握 ②マスコミ・Webにより情報発信 ③役職員の安否確認と勤務状況（健康状態の把握）の管理 ④支援金・義捐金の受け入れ
協議事項	①必要経費の工面 ②福祉サービス利用者等の安否確認・報告と緊急プランによる支援 ③災害ボランティアセンターの設置検討（中央センター及び地区センター）と地域支援活動（自治会、自主防災組織等）の検討
伝達事項	①沖縄県社協等、外部支援者の受け入れ及び配置の検討

#### 1-4 各課・各グループの初動体制

災害発生後72時間を目処にした各課・各Gの対応の流れを（P-13）に示す。以下はその具体的な取り組み内容である。

##### ②各課・各グループの役割

###### 【総務課】

	項 目	チェック
職場到着後 (24時間以内)	① 職員の安否確認	
	② 緊急会議の開催（会長、常務理事、局長、各課長）	
	③ マスコミ対応	
	④ サーバー等の確認	
	⑤ 待機職員への食事・寝床等の確保	
	⑥ 待機職員・帰宅職員の確認	
72時間以内	① 待機職員・帰宅職員のスケジュール確認	
	② 各課の状況確認	
	③ 役職員等の安否確認・職員の勤務状況管理	
	④ 社協災害対策本部の会計・義援金の受付準備	

###### 【地域福祉課：ボランティア・市民活動センター／地域ふれあいデイサービス事業】

	項 目	チェック
職場到着 (24時間以内)	① 把握した情報の集約 参集する際に見聞きした市内の被害状況、地域のライフラインの状況などをまとめる。	
	② 災害 VC 立ち上げに向けた環境整備（電源、PC、）及び県社協との調整（ボランティア保険など）	
	③ 安否確認 ●稼働しているふれあい拠点に安否確認の電話する ※運営協議会の会長やサポーターに ●キット対象者のうち次の条件の方の安否確認する。 ※身内がない方、日中独居の方、寝たきり、老老介護	
	④ 福祉避難所としての対応準備 ※ケアが必要な方の避難所を確保しないとイケない状況に備えて	
72時間以内	① 災害 VC 立ち上げに向けた資機材の確認	
	② 災害 VC 活動のニーズ及び支援の方向について協議 ※どのような支援が求められそうか、どんな支援ができるのか	
	③ 災害 VC 運営のための職員配置の検討 ※外部にボランティアスタッフの呼びかけも含む（登録ボラの確認）	
	④ 情報発信手段の確保・検討	

【地域福祉課：ファミリーサポートセンター事業】

	項 目	チェック
職場到着 (24時間以内)	① 会員の安否確認（センターから会員へ電話確認） ● サポート中の協力会員 ● 障がいのある保護者 ● 乳幼児や多胎児のいる依頼会員 ● 精神疾患の保護者	
72時間以内	① 避難所や個人宅等現場に出向き支援ニーズを把握する	
	② 災害VC支援活動	

【地域福祉課：相談グループ】

	項 目	チェック
職場到着 (24時間以内)	② 地域の利用者の安否確認 ● 単身世帯→複数世帯の順番で	
	③ 被災状況の確認 ● 利用者の移動の必要性、建物、インフラ、電話等の通信手段	
	④ 関係機関との連携	
	⑤ 支援日予定の内容確認と実施の有無	
	⑥ 銀行窓口の確認	
	⑦ 食糧備蓄の確認	
	⑧ 利用者支援（サービス提供等プラン）の必要性の確認 ※特に障がい者生活支援センターゆいゆい	
	⑨ 職員一家族の安否確認	
	⑩ パソコンの確認	
	72時間以内	① 住環境の継続見守り
② 食料の確保		
③ 移動手段（車両）の確保		
④ 銀行等の確認		
⑤ 支援内容の継続支援確認		

【在宅福祉課：居宅介護支援事業】

	項 目	チェック
職場到着後 (24時間以内)	① 職員の安否確認 ※携帯等で各自連絡をとる(伝言を残す)。連絡がとれない場合は、総合福祉センター前公園に集合する。	
	② 利用者の安否確認 ※優先順位(独居、日中独居、寝たきり、老人世帯等) 電話で連絡がとれる場合は電話で行う。電話が繋がらない場合は、災害の状況等を確認し、移動可能なら自宅へ確認に行く(連絡がとれない方のリストを作る)。	
	③ サービス事業所への確認 ※災害時利用者がサービスを利用していた方について	
72時間以内	① 地域相談センターとの連携を図る	
	② 医療依存度が高い人の受け入れ先の確保 ※透析患者等/病院が機能しているかどうか	
	③ 独居で見守りやケアが必要な方の受け入れ先の確認 ※特養、老健、デイサービス等	
	④ 上司の指示に従い、災害ボランティア活動に参加	

【在宅福祉課：訪問介護事業】

	項 目	チェック
職場到着後 (24時間以内)	① 利用者・ヘルパーの安否確認 ※利用者170名、ヘルパー40名	
	② 訪問中のホームヘルパーは利用者の安全確保	
	③ 地区分けをし、担当者が独居の方を優先し訪問	
72時間以内	① 災害後のサービスプランを作成 ※特に障がい福祉サービスを中心に	
	② 避難所にてボランティアさんに介助方法を教える。	
	③ 食材の確保・配達	

【在宅福祉課：通所介護事業】

	項 目	チェック
職場到着後 (24時間以内)	① 利用者の安全確保・避難誘導	
	② 当日利用者以外の安否確認 ※独居を優先	
	③ 利用者の家族への引き渡し	
	④ 休日スタッフへの連絡	
72時間以内	※利用者の状況(ケアマネの判断)、事業停止等の判断(上司)により対応。	

※準備すべきもの(食糧、水、就寝スペース(寝具)、リハビリパン、パット、ポータブルトイレ、ライト、電池、ゴミ袋)

【福祉施設課】

	項 目	チェック
職場到着後 (24時間以内)	① 災害状況情報収集、館内放送。	
	② 利用者の避難支援 ● 金城老人憩の家利用者、児童館利用者の一時避難所としてセンター内待機。 ● 金城児童館の子供たちの父母が迎えに来るまで間館内待機。 必要に応じて家族への連絡をする。 ※未来子育てネットかなぐすく(母親クラブ)、児童クラブと連携	
	③ 家族が迎えに来られない状況であれば、残れる職員で対応。	
	④ 小祿・識名老人福祉センター・児童館の状況把握電話で確認。	
	⑤ 安否確認。憩の家・児童館利用者（普段から気になる利用者） ※憩の家登録者600名のうち、75歳以上の単身が4割。児童館は340名の登録者	
	⑥ 市総合福祉センターの施設の設備点検。 管理委託技術者及び職員にて施設設備点検。 ● 施設内の建物総合点検（地下・1階・2階・屋上） ● パソコン、電気系統他の安全点検（委託業者と点検・各職員で異常がないか点検） ※1階 福祉施設課事務所、児童館施設、憩の家施設、喫茶室 2階 各事務所、会議室地下、ボランティア室、機械室、入浴室	
	⑦ 救護所の設置 一時避難者、利用者の一時救護所を検討設置 ※救急箱（医薬品）の確認。	
	⑧ 館内放送にて全般的な必要事項を放送	
72時間以内	① 災害VC立上げにともない 総合福祉センター施設内の配置を各課と調整。	
	② 施設利用者への連絡、お知らせ、館内表示。	
	③ 施設内資機材の確認	

## 2 災害 VC と連動する社協本隊業務

### (1) 対策本部総務班

対策本部総務班は、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、住民や関係機関・団体からの問い合わせなどへの対応も行う。発災からの緊急会議の開催、社協災害対策本部のたちあげ、災害 VC の設置・運営と、再建期、復興期と一連して社協災害対策本部と連動し、社協としての意思決定を行う。

#### **【チェック項目】**

##### ①職員の安否確認

- 職員の安否確認及び参集の可否を確認する。確認方法はメール、電話を使い、緊急連絡網及び地区別連絡網（平成25年度に検討）にて行う。
- 安否確認等に関する情報を整理し、社協災害対策本部に報告する。

##### ②問い合わせ窓口の開設

- 発災後、住民より来館者の家族の安否などを含め、様々な問い合わせが集中することが予測される。迅速に対応できるよう問い合わせ窓口を開設する。なお、ボランティア活動の問い合わせなどは、沖縄県社協と連携し、定期的な情報発信を行うことが重要になる。

##### ③情報の共有

- 必要に応じた緊急会議を開催・参加し、対策本部総務班で把握し、確認・決定事項は災害 VC や福祉サービス利用者支援班に伝達・情報共有する。

##### ④関係機関・団体への連携・協力要請

- 沖縄県社協に対し、現状を報告し、人員紹介などの支援をいつどの程度の規模で受けることができるかを確認する。また資機材等の借入などの支援についても要請を行う。
- 沖縄県共同募金会に対して災害準備金による活動拠点事務所への助成申請を行う。  
※災害準備金の助成対象となる活動期間は、災害発生時から6ヶ月以内。助成基準額は300万円。

##### ⑤勤務シフトの作成

- 職員の安否確認の状況を踏まえ、翌日以降の勤務シフトを作成する。勤務シフトの作成にあたっては、当面は全職員で対応していくが、外部からの人員の支援などが得られる場合は特定の職員に過度の負担がかからないように配慮する。

##### ⑥情報発信

- 発災直後からの被災状況の変化、また災害 VC 設置の見通し、ボランティア募集について定期的な情報発信が必要になる。インターネットや定期記者会見などを行う。

## (2) 福祉サービス利用支援班

公私協働で地域の福祉活動を進めるのが社協の役割である。その意味から災害時などの非常時にこそ、災害弱者支援に率先して取り組むのは社協の役割である。行政、福祉事業所、関係団体と平常時におけるネットワークを駆使し、福祉サービス利用者の緊急支援を検討する。しかし災害発生当初は那覇市社協の福祉サービス利用者中心の対応になることが考えられる。そのため、災害 VC とは別部隊として「福祉サービス利用支援班」を編成する。在宅福祉課、地域福祉課相談グループの職員が中心になると思われるが、人員配置については、対策本部総務班において、職員の勤務状況、健康状態を踏まえ職員の交代を行う。

### [1日の流れ]

- a. 支援優先順位と頻度を勘案し、利用者の安否確認、情報の集約を行う。
- b. 集約した情報を基に緊急プランによる福祉サービス提供の検討。
- c. 継続した安否確認・見守り活動の展開
- d. 避難所等における介助教室の実施などニーズに応じた活動

### [チェック項目]

#### ①福祉サービス利用支援班の立ち上げ準備

- 福祉サービス利用支援班の表示、福祉サービス利用者台帳の準備、その他必要な備品。

#### ②支援優先順位の考え方

以下の基準を参考に那覇市社協における基準を検討し、福祉サービス利用者台帳の整備を図っていかなければならない。

レベル	世帯状況	本人状況	環境等
レベル1 (赤) ※最優先	独居 (昼間独居含) 高齢者世帯	医療依存度が高い 全介助で移動	親族・近隣との関係が 希薄
レベル2 (黄)		一部介助で移動	自宅や周囲が危険 (家の老朽化、道路が 狭い、段差が多い、川 の近くなど)
レベル3 (緑)	要介護者を含む	世帯移動時に声か けが必要	
レベル4 (白)	上記以外で社協の サービスを利用して いる世帯		

### ③ニーズ把握

避難所等、急激な環境の変化に伴い、利用者の予期せぬ変化が起こることが予測される。生活環境、被災状況を勘案し、アセスメントしていく必要がある。以下のような視点を踏まえ、ニーズ把握を行い、必要なものは災害 VC での対応を依頼、協議する。

	ニーズ・視点	ニーズ具体例
1	一時的安全が確保された後、すぐに出てくるニーズ	眼鏡、入歯、補聴器、常用薬等、身の回りの常用品。
2	避難生活が継続することで出てくるニーズ	トイレの不足や食事の偏り、不安感から出る便秘。 不眠、疲労。集団生活でのプライバシーの確保。
3	情報が伝わりにくい環境にある利用者	視覚・聴覚障がい者、知的障害、認知症を抱える方。自宅や車中に避難されている方

### ④福祉サービス事業所の稼働状況の把握

#### ⑤緊急プラン検討会議の実施

- 在宅福祉課長が中心となり、社協内の各種相談事業と連携し、緊急プラン提供の優先やプラン内容について協議する。
- 避難所、当時者宅など必要な安否確認、ニーズ調査を行う。

#### ⑥集計作業及び全体会議での報告

### 【対応すべき社協の福祉サービス利用者】

#### <在宅福祉課>

- 訪問介護事業所わかば
- 居宅介護支援事業所
- 通所介護事業所あしびなー

#### <地域福祉課 相談グループ>

- 日常生活自立支援事業
- 障害者生活支援センターゆいゆい