

千歳市社会福祉協議会 災害対応初期行動マニュアル(職員用)

平成 30 年 12 月 作成
令和 7 年 12 月 一部改正

社会福祉法人千歳市社会福祉協議会

1. はじめに

近年、全国各地で大規模な災害が発生しており、千歳市においても災害にどう備えるかという「減災」や「防災」への関心が高まっています。また、被災地域の暮らしに復興を支援するため、各地から災害支援ボランティアが集まり被災者を支援することが一般的になっています。

平成 30 年 9 月に発生した北海道胆振東部地震において、千歳市は震度 6 弱を観測し全市では停電が続き、市内 47 箇所の避難場所に 1,700 人以上が避難しました。

本会（以下「社協」という。）においては、各サービスの停止、事業や会議の中止、利用者の安否確認、市民からの相談対応、被災地の災害ボランティアセンターへの職員派遣やボランティア活動に向かう市民の活動保険の手続きなどに追われました。

本マニュアルは、災害発生直後の際に、職員の初動の在り方や果たすべき役割や業務について取りまとめましたが、すべての事態に対処できるというわけではありません。

職員間でどのようなスタンスで対応すべきかという共通の認識を持つことが重要です。

2. 台風の襲来等、予測できる災害についての事前対応

(1) 総務係

対象者	・会議室利用団体ほか ・ファミリーサポートセンター利用（支援・参加）者
前日夕方 の対応	（翌日警報発令の場合） ①「明日の天候次第により利用の自粛」をお願いする。
当日対応	（台風の襲来等重大な災害が発生した場合） ①「利用の中止」を連絡する。 ②事務所入口に「会議室利用中止」の貼り紙を設置する。 （警報が解除になった場合） ① 利用者等に通常どおり対応する。

(2) 地域福祉係

対象者	・移送介助、意思疎通、点字図書室、各研修会等の利用（支援・参加）者・ボランティア・機関団体、福祉バス利用団体、相談者、暮らしのちょっと応援サービス（ヤマセミねっと）、各研修会等の利用（支援・参加）者・機関団体
前日夕方 の対応	（翌日警報発令の場合） ① 翌日の研修会等の中止を決定し、参加申込者に中止を連絡する。 ② 翌日のサービス利用者、支援者、ボランティア等に「当日の天候によって中止（対応できない）になる可能性があること」を連絡する。 ③「明日の天候次第により利用の自粛」をお願いする。
当日対応	（台風の襲来等重大な災害が発生した場合） ① 当日のサービス、支援、活動等の中止を決定し、サービス利用者等へ中止を連絡する。 ② 事務所入口に「〇〇研修会中止」の貼り紙を設置する。 ③ 被災区域のサービス利用者、支援者等のうち、独居、障がい者世帯などについて必要に応じ安否確認を行う。 （警報が解除になった場合） ① サービス利用者等に通常どおり対応する。

(3) 権利擁護係

対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・法人後見、緊急事務管理事業利用（支援）者 ・日常生活自立支援、相談者、各研修会等の利用（支援・参加）者・機関団体
前日夕方 の対応	<p>（翌日警報発令の場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 研修会等の参加申込者に中止を連絡する。 ② 翌日のサービス利用者、支援予定者に「当日の天候によって中止（対応できない）になる可能性があること」を連絡する。
当日対応	<p>（台風の襲来等重大な災害が発生した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当日のサービス、支援の中止」を決定し、サービス利用者、支援予定者に中止を連絡する。 ② 事務所入口に「〇〇研修会中止」の貼り紙を設置する。 ③ 被災区域のサービス利用者、支援者等のうち、独居、障がい者世帯などについて必要に応じ安否確認を行う。 <p>（警報が解除になった場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① サービス利用者等に通常どおり対応する。

(4) 生活支援係

対象者	<p>重層的支援体制整備事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アウトリーチ等継続支援事業 支援対象者 ・参加支援事業 支援対象者
前日夕方 の対応	<p>（翌日警報発令の場合）</p> <p>翌日支援予定者に「当日の天候によって中止になる可能性があること」を連絡する。</p>
当日対応	<p>（台風の襲来等重大な災害が発生した場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 当日の支援中止を決定し、支援予定者に「支援中止」を連絡する。 ② 被災区域の支援対象者等について独居、障がい者世帯を優先に安否確認を行う。 <p>（警報が解除になった場合）</p> <ul style="list-style-type: none"> ① 通常通り対応する

(5) 介護予防係

対象者	・介護予防教室・講習会、研修会等の利用（支援・参加）者・機関団体、きずなポイント事業活動者・機関団体
前日夕方の対応	（翌日警報発令の場合） ①事業中止に関しては千歳市保健福祉部高齢者支援課と検討し判断する。 ②参加申込者及び会場に中止を連絡する。 ③参加者に連絡がつかない場合は、緊急連絡先に連絡をとって伝言をお願いする。 ④会場へは会場入り口に事業中止の張り紙設置を依頼する。（FAX）
当日対応	（台風の襲来等重大な災害が発生した場合） ① 事業利用者、参加者等及び会場に事業中止を連絡、周知する。 ② 会場での事業中止の周知は、施設管理者に「事業中止の」貼り紙設置を依頼する。 ③ 被災区域の事業利用（登録）者等のうち、独居、障がい者世帯などについて必要に応じ安否確認を行う。 （警報が解除になった場合） サービス利用者等に通常どおり対応する。

(6) 介護総務係

対象者	・訪問給食サービス利用者
前日夕方の対応	（翌日警報発令の場合） ①災害が見込まれる場合は、配食委託先に連絡し、配食の可否について確認する。 ②委託元(千歳市高齢者支援課)に「①」の内容を報告する。 ③必要に応じて、利用者に対し、配食の遅延又は休止を連絡する。
当日対応	（台風の襲来等重大な災害が発生した場合） ①被災状況及び配食委託先の運行状況を確認し、次のとおり対応する。 ・配食困難な地区があった場合は、該当地区の利用者に連絡するとともに状況を千歳市保健福祉部高齢者支援課に報告する。 ・配食困難地区該当者の安否確認を行う。 （警報が解除になった場合） ① 通常どおり対応する。

(7) 新富・祝梅包括支援係

対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・指定介護予防支援事業利用者 ・介護予防ケアマネジメント利用者
前日夕方 の対応	<p>(翌日警報発令の場合)</p> <p>① 気象庁からの情報等を収集し、次に掲げる項目のいずれかを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に訪問日又は時間の変更を連絡する。 ・翌日に訪問の可否を判断する。
当日対応	<p>(台風の襲来等重大な災害が発生した場合)</p> <p>① 被災状況を確認し、次のとおり対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問中止を決定し、被災区域の一人暮らし高齢者及び高齢者世帯を優先に安否確認を行う。 ・被災区域が一部の場合は、当該地区利用者の安否確認を行うとともに訪問できる区域を確認し、訪問の可否を決定する。 <p>(警報が解除になった場合)</p> <p>① 通常どおり対応する。</p>

(8) 新富・祝梅通所介護係

対象者	<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスセンター利用者
前日夕方 の対応	<p>(翌日警報発令の場合)</p> <p>① 気象庁からの情報等を収集し、次に掲げる項目のいずれかを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に休業又は提供時間の変更を連絡する。 ・翌日早朝に実施の可否を判断する。
当日対応	<p>(台風の襲来等重大な災害が発生した場合)</p> <p>① 被災状況を確認し、次のとおり対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・休業を決定し、被災区域の一人暮らし高齢者及び高齢者世帯を優先に安否確認を行う。 ・被災区域が一部の場合は、当該地区利用者の安否確認を行うとともに支援できる区域を確認し、支援実施の可否を決定する。 <p>(警報が解除になった場合)</p> <p>① 通常どおり対応する。</p>

(9) 新富・祝梅訪問介護係

対象者	・ヘルパーステーション利用者
前日夕方の対応	<p>(翌日警報発令の場合)</p> <p>① 気象庁からの情報等を収集し、次に掲げる項目のいずれかを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に支援中止または時間の変更を連絡する。 ・翌日早朝に実施の可否を判断する。
当日対応	<p>(台風の襲来等重大な災害が発生した場合)</p> <p>① 被災状況を確認し、次のとおり対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問中止を決定し、被災区域の一人暮らし高齢者及び高齢者世帯を優先に安否確認を行う。 ・被災区域が一部の場合は、当該地区利用者の安否確認を行うとともに支援できる区域を確認し、支援実施の可否を決定する。 <p>(警報が解除になった場合)</p> <p>① 通常どおり対応する。</p>

(10) 在宅支援係

対象者	・ほっとす支援事業所利用者
前日夕方の対応	<p>(台風の襲来等重大な災害が発生した場合)</p> <p>① 気象庁からの情報等を収集し、次に掲げる項目のいずれかを実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に訪問日又は訪問時間の変更を連絡する。 ・翌日に訪問の可否を判断する。
当日対応	<p>(台風の襲来等重大な災害が発生した場合)</p> <p>① 被災状況を確認し、次のとおり対応する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問中止を決定し、被災区域の一人暮らし高齢者及び高齢者世帯を優先に安否確認を行う。 ・被災区域が一部の場合は、当該地区利用者の安否確認を行うとともに訪問できる区域を確認し、訪問の可否を決定する。 <p>(警報が解除になった場合)</p> <p>① 通常どおり対応する。</p>

職員の参集・被災状況の確認

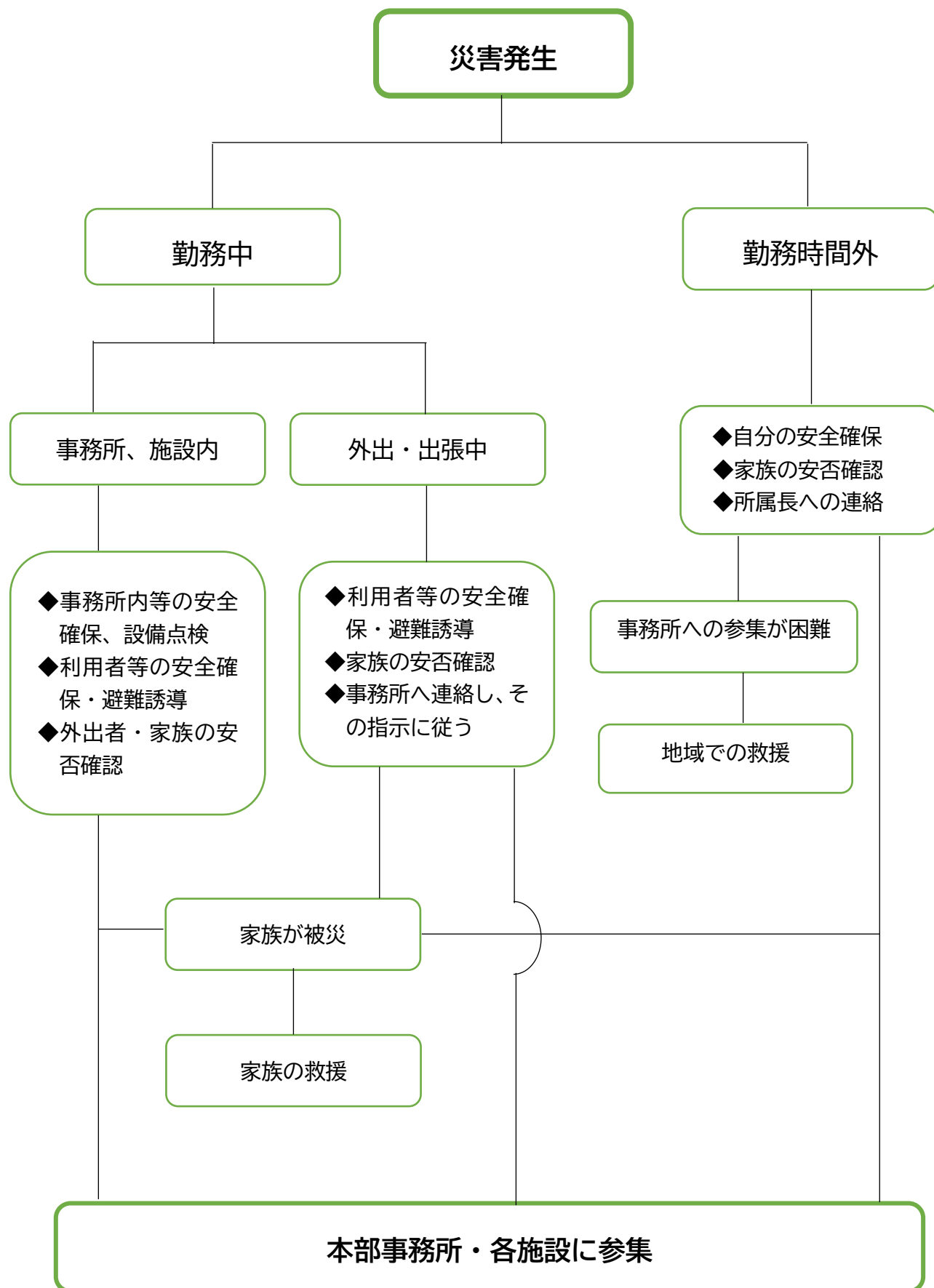
(1) 職員の参集

勤務時間外に次の参集事項に定める事項が発生した場合、職員は次の区分により各々勤務する事務所、施設に参集するものとする。

① 参集の区分

項 目		第一次配備（警戒配備）	第二次配備（非常配備）
参集要件	地震	震度４から震度５弱	震度５強以上
	風水雪害	札幌管区気象台から「大雨警報」、「大雪警報」、「暴風警報」、又は「暴風雪警報」が発表され会長又は常務理事が、職員の参集が必要であると判断した場合 ※警報とは、重大な災害が発生するおそれのある場合	札幌管区気象台から「大雨特別警報」、「大雪特別警報」、「暴風特別警報」、又は「暴風雪特別警報」が発表されたとき ※警報の発表基準をはるかに超える大雨等が予想され、重大な災害が発生するおそれが著しく高まっている場合
	噴火		札幌管区気象台から「噴火警報（居住地域）」又は「噴火警報」が発表されたとき ※居住地域に重大な被害を及ぼす噴火が発生又は予想される場合
参集職員		参集職員は、会長又は常務理事がその都度決定する。対象範囲は次のとおりとし参集できるよう待機する。 ① 事務局長 ② 事務局次長（本部、介護保険担当） ③ 総務課長 ④ 施設管理者	（地震の場合） ・各従事施設に参集 ① 事務局長 ② 事務局次長（本部、介護保険担当） ③ 総務課長 ④ 施設管理者 ⑤ 管理職及び係長職 （風水雪害・噴火の場合） 参集職員は会長と常務理事が協議しその都度決定する。対象範囲は次のとおりとし待機する。 ・各従事施設に参集 ① 事務局長 ② 事務局次長（本部、介護保険担当） ③ 総務課長 ④ 施設管理者 ⑤ 管理職及び係長職 ※上記災害発生直後の現象において交通の途絶、人命救助、避難誘導等のより出勤できない場合は、その旨を上司に報告し指示を仰ぐ。 （その他） 総合職員は参集の要請に応じることができるよう待機する。
解除		常務理事が被災状況等を判断し、第一次配備を解くことが適切とするまで	応急的な復旧支援が一段落したとして、会長が第二次配備も解除を行うまで

② 非常災害時における職員の対応フロー図



【参考：災害に関する情報】

□避難情報等と居住者等がとるべき行動（警戒レベルの詳細）

避難情報等	居住者等がとるべき行動等
【警戒レベル5】 緊急安全確保 （市町村長が発令）	●発令される状況：災害発生又は切迫（必ず発令される情報ではない） ●居住者等がとるべき行動：命の危険 直ちに安全確保！ ・指定緊急避難場所等への立退き避難することがかえって危険である場合、緊急安全確保する。ただし、災害発生・切迫の状況で、本行動を安全にとることができるとは限らず、また本行動をとったとしても身の安全を確保できるとは限らない。
【警戒レベル4】 避難指示 （市町村長が発令）	●発令される状況：災害のおそれ高い ●居住者等がとるべき行動：危険な場所から全員避難 ・危険な場所から全員避難（立退き避難又は屋内安全確保）する。
【警戒レベル3】 高齢者等避難 （市町村長が発令）	●発令される状況：災害のおそれあり ●居住者等がとるべき行動：危険な場所から高齢者等は避難 ・高齢者等※は危険な場所から避難（立退き避難又は屋内安全確保）する。 ※避難を完了させるのに時間を要する在宅又は施設利用者の高齢者及び障害のある人等、及びその人の避難を支援する者 ・高齢者等以外の人にも必要に応じ、出勤等の外出を控えるなど普段の行動を見合わせ始めたり、避難の準備をしたり、自主的に避難するタイミングである。 例えば、地域の状況に応じ、早めの避難が望ましい場所の居住者等は、このタイミングで自主的に避難することが望ましい。
【警戒レベル2】 大雨・洪水・高潮 注意報 （気象庁が発表）	●発表される状況：気象状況悪化 ●居住者等がとるべき行動：自らの避難行動を確認 ・ハザードマップ等により自宅・施設等の災害リスク、指定緊急避難場所や避難経路、避難のタイミング等を再確認するとともに、避難情報の把握手段を再確認・注意するなど、避難に備え自らの避難行動を確認。
【警戒レベル1】 早期注意情報 （気象庁が発表）	●発表される状況：今後気象状況悪化のおそれ ●居住者等がとるべき行動：災害への心構えを高める ・防災気象情報等の最新情報に注意する等、災害への心構えを高める。

出展：避難情報に関するガイドライン（令和3年5月改定/令和4年6月更新）

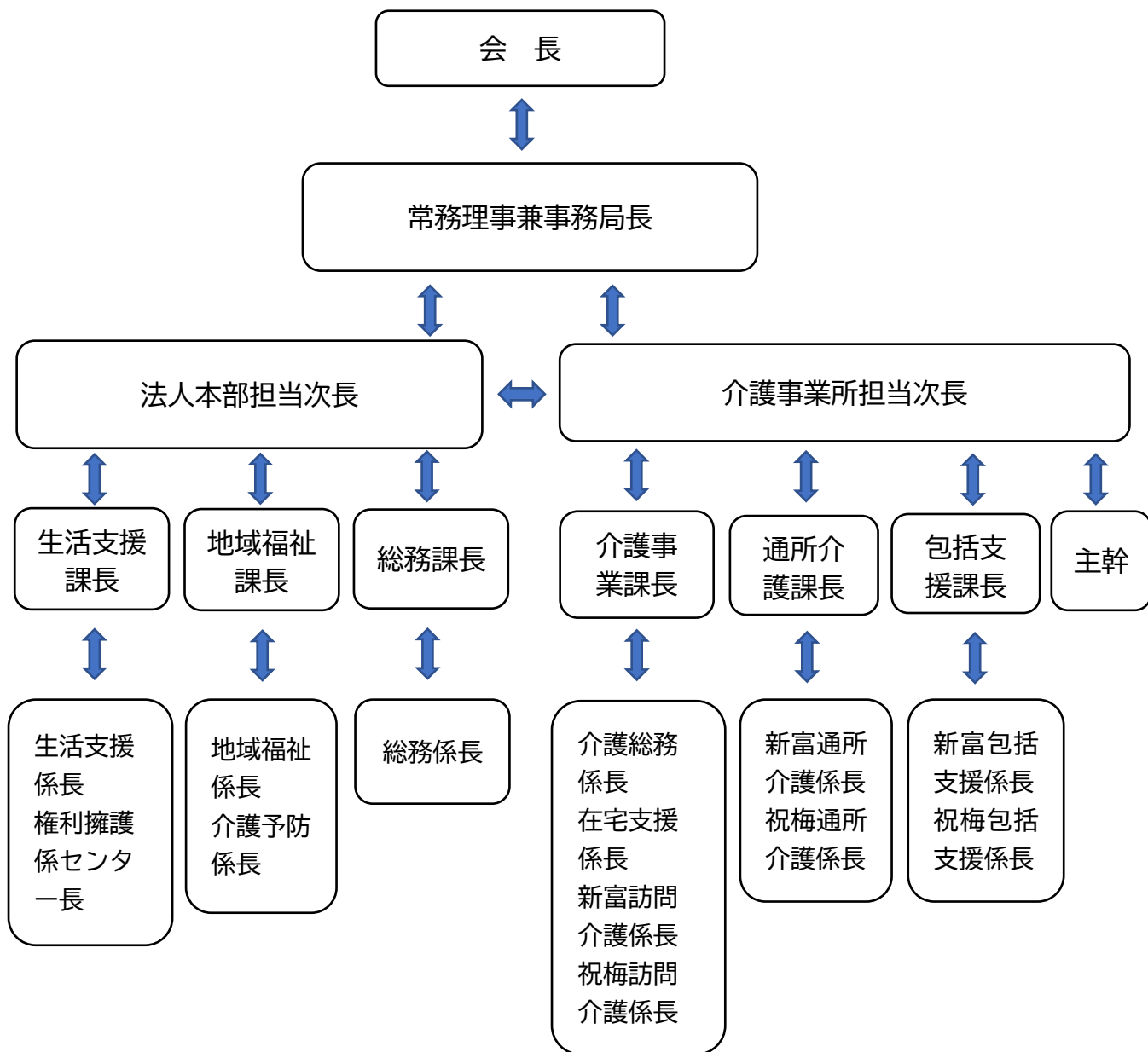
□地震震度

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。	電灯などの吊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 本が落ちるものが多くな る。テレビ台が台から落ち 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 のが多くなる。	壁のタイルや窓ガラスが破損、 落下する建物が多くなる。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。

出典：気象庁震度階級関連解説表

③ 緊急連絡体制

- ア 常務理事・職員は、第二次配備（非常体制）が必要とされる災害が発生した場合は、原則として、速やかに次の連絡網に従い、安否報告した上で各従事施設に参集する。
- イ 音信不通等の理由により連絡がとれない場合は、連絡先を繰り上げて連絡する。
- ウ 職員が参集したときは、各係長又は課長は、全職員の被災状況、参集人員等の状況を常務理事に報告する。
- エ 各係長は、係員とその家族の安否確認をして課長に報告する。



④ 職員参集状況の把握

各課長（被災した場合は係長）は、職員の被災状況、参集人数等の状況を常務理事に報告する。

(2) 来所(利用)者等への対応、被災状況等の把握

① 来所(利用)者への対応

災害発生時が職員の勤務時間である場合は、勤務職員全員で来所(利用)者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

② 被災状況の把握

1) 第一次配備

参集職員は、事務所等の施設・設備点検を実施し、その結果を速やかに常務理事に報告する。
また、異常があれば必要に応じて、千歳市保健福祉部福祉課又は高齢者支援課に報告する。

2) 第二次配備

次により各班で役割分担の上、各班長は管下職員を指揮して実地調査、関係機関等への情報収集により、所管施設や市内の被害状況を確認し、常務理事に報告する。

班名	担当課	班長	主な業務内容
総務班	・総務課	総務課長又は 総務係長	1) 法人本部事務所及び介護予防センターの設備、備品、書類等の状況把握と復旧 2) 市災害対策本部、避難所の情報収集 3) 市内のライフライン、交通網の状況 4) 施設来客(利用)者及び関係機関の対応
地域福祉班	・地域福祉課	地域福祉課長 又は地域福祉 係長	1) 市民からの個別相談対応 2) 町内会、民生委員児童委員、障がい者団体、老人クラブ等の情報収集と対応 3) 事業対象者のうち要配慮者の状況把握と対応
生活支援班	・生活支援課	生活支援課長 又は生活支援 係長	1) 事業契約者(被成年後見人等を含む)の状況把握と対応 2) 支援対象者の状況把握と対応
介護福祉班	・介護事業課 ・通所介護課 ・包括支援課	介護事業課長 又は介護総務 係長	1) 新富、祝梅拠点施設の設備、備品、書類等の状況把握と復旧 2) 介護サービス等利用者に状況把握と対応

(3) 関係機関等への報告

各班長等から報告された内容について常務理事は、会長並びに必要なに応じて市災害対策本部、市保健福祉部、道社協に報告する。その後、新たな情報は入り次第、適時報告する。

(4) 報道関係機関の対応

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、常務理事が一括して対応する。

(5) 各施設災害応急備品等の用意

発電機、投光器、ポータブルストーブ(灯油 18ℓ)、ラジオ、懐中電灯、ドラムコード、ホワイトボード、電池、備蓄ガソリン 20ℓ(発電機、公用車用)、カセットガスコンロ

千歳市災害ボランティアセンターの設置について

(1) 設置の判断

発災し市災害対策本部が設置されたときは、市災害対策本部と災害ボランティアセンターとの設置のための協議を行い会長が判断する。

(2) 開設の手順

千歳市災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル(平成31年3月)に基づき、開設、運営を行う。