

寄り添い つながる 広報誌

# 福祉 わかやま

1 2024  
月号  
vol.436

この広報誌の発行に一部共同  
募金助成金を利用しています。



## 今月の表紙

ボランティアの皆さんの  
応援のおかげで地域が  
笑顔を取り戻しています  
(P2~4に関連記事)



特集  
P2-4

## 防災とボランティア



社会福祉法人 和歌山県社会福祉協議会

県社協の情報など  
SNSで発信中



Facebook



Instagram

# 防災と ボランティア

災害時において、ボランティアによる支援は、被災者に寄り添い、励まし・勇気づける大きな役割を占め、生活再建・地域復興に欠かせない存在となっています。有効なボランティア支援を展開するには、災害ボランティアセンター(※1、以下、「災害VC」)がいかに必要な役割を担い、円滑な運営ができるかが鍵になります。

## 市町村災害ボランティアセンターの取組

今回は、令和5年6月水害における「災害VC運営等に係る振り返り(アンケート)集計結果(県社協まとめ)」から、ボランティアの存在や重要性和ともに災害VCの取組や課題を紹介します。

### (※1)災害VC…

災害時には、日頃から住民との関わりが深く、地域に寄り添うことができる特性を持つ被災地の地元社会福祉協議会(以下、「社協」)が多様な機関と連携し、被災に伴う様々な課題解決を進めるために、「被災者中心・地元主体・協働」を三原則に運営しています。



## 令和5年6月2日梅雨前線・台風2号の影響による大雨災害

### 災害VC設置運営状況

市町村	設置日	活動開始	ボランティア募集範囲	設置場所
海南市	6/3	6/4	当初県内、6/7～県外OK	市保健福祉センター 7/31 閉所
橋本市	6/5	6/6	県内	市保健福祉センター東側 ジャパビル 1F 6/12 閉所
紀の川市	6/3	6/3	市内登録V	市桃山保健福祉センター 6/23 閉所
紀美野町	6/5	6/3*	県内	町総合福祉センター 7/20 閉所
かつらぎ町	6/5	6/5	県内・県外	町地域福祉センター 9/15 閉所

\* 紀美野町は、6月3日から社協活動の範囲で活動開始。災害VC設置は6月5日

海南市災害VCにおいては、県内30市町村社協及び県社協で締結している「社会福祉協議会における災害時の相互支援協定」を適用し、災害VC運営支援のための県内社協職員による応援派遣体制を構築しました。

### 被災状況

市町村	床上浸水	床下浸水	合計
和歌山市	25	178	203
海南市	393	851	1,244
橋本市	2	8	10
有田市	103	349	452
紀の川市	165	118	283
紀美野町	45	45	90
かつらぎ町	26	92	118

(6月9日 17:00時点/県危機管理局資料から)

### ボランティア活動者数、対応件数

市町村	対応ニーズ(件数)	ボランティア(人数)
海南市	367件	1,870人
橋本市	10件	55人
紀の川市	72件	148人
紀美野町	74件	404人
かつらぎ町	57件	634人

## 災害VCの役割・機能

災害VCでは主に次のような機能を発揮し、生活再建・地域復興に向けてボランティアと共に取り組みました。

### ニーズ調査・現地調査活動

#### 被災者からの依頼・相談の受付。

生活再建・地域復興に向けて、ボランティア活動を効率的・効果的に展開できるよう、被災者の「困りごと」や「生活状況」を迅速かつ丁寧に把握・収集する。

### ボランティア募集・受け入れ

駆けつけてくれたボランティアの知恵や力、得意分野を地域の力に繋いでいく窓口。受付票(参加意思表示)や名札作成ほか、被災地において安全に活動するためのボランティア活動保険への加入を促進する。



### オリエンテーション

#### 活動上の留意事項の説明。

被災者・地域本位の活動であることを十分理解してもらうために、被災状況や被災地における活動の約束事、被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなどを共有する。



### マッチング(活動紹介)・グルーピング

#### 「ニーズ」と「ボランティア」を結びつける役割。

移り変わる被災状況と被災者の相談依頼に照らしながら、ニーズの特徴や緊急性、優先順位を読み解き、ボランティアを活動に送り出すための調整を行う。グルーピングを行い、チームリーダーを決める。



### 資機材の貸出

ボランティア活動に必要な道具・資機材や事務機器、地図・車両等の調達、貸出、管理。

徒歩による道案内や車両送迎を行う。被災状況や活動内容、活動範囲によって何がどれだけ必要となるのか、資機材の使用頻度による見直しなども計画する。



### 活動報告



#### ボランティアの帰着確認と活動報告を受ける。

事故やケガ等なく安全に活動が進められたか、支援の継続の有無、被災者のご様子、その他活動において気づいた点をお聞きし、明日の活動につなげる。

### その他

情報収集・整理・発信、行政等関係機関との連絡・協議、マスコミ対応、活動状況の記録、運営スタッフ・コーディネーターの調整、苦情対応、庶務や会計、災害VC閉所・支援体制移行の検討と今後の支援計画づくりなどを行う。

## 災害ボランティア登録のお知らせ

平時から、訓練や研修に参加し、顔の見える関係づくり・つながりを広げることも備えのひとつになります。県災害VCでは、事前登録を促進し、災害ボランティア活動の大切な心構えなどを具体的に学び合うため、研修や講座、訓練を実施しています。

登録を  
ご希望の方は



# 災害VCに寄せられた ニーズとボランティア活動

災害VCにボランティアが全国各地から駆けつけ、「被災者の生活の回復」を目的とし、主に居住スペースを対象とした支援活動が展開されました。

## 主なニーズとボランティア活動

- 家屋の土砂等の除去
- 家屋の保全に関する説明会
- 家財等の運び出し・清掃
- 募金や支援物資、資機材の寄附
- 訪問・状況確認



チームプレーを意識して



専門ボランティアの  
知見・技術をつなぐ

## 各災害VC運営スタッフ・ コーディネーターの主な感想

ボランティアとの関係で

困ったこと、嬉しかったことなど

マッチング(活動紹介)の際、ボランティアを待たせてしまうことも、剰余した時もあり申し訳なく感じた。

災害VC運営方法について、他所VCでの経験から比較や提案される方もおり、「こうするべきだ」「今すぐマッチングしてほしい」とボランティアの都合で急ぎ立てられた時は困った。

徐々に日常を取り戻しつつある中、平日のボランティアの少なさに戸惑った。何度も来てくれるボランティア、遠方からも来ていただいたボランティアがいたことが嬉しかった。

初めての災害VC運営で不安であったが、「困ったことがあれば助けるよ」「無理しないでね」というボランティアの思いや労いの言葉が運営を継続する力となった。

多くのボランティアや専門ボランティアチームとの連携・協力により自分の町に沿った支援と最後まで細やかな支援につなげることができた。

土地勘がなく説明がうまくできなかったが、ボランティアの皆さんは拙い説明でも協力的だった。(応援スタッフより)

衝動に突き動かされて駆けつけてくる多くのボランティアの姿を見習い、今後も積極的に支援活動参加したいと思った。

## 経験を学びに

多様な主体との連携による支援活動は、多様なニーズに対応できる

社協等を中核に運営する災害VCが、ボランティアと被災者の「ニーズ(困りごと)」をつなぐ窓口として定着してきた一方で、被災者の多岐にわたる生活課題に災害VCだけで対応することは困難です。高い専門知識や技術を背景にもつボランティアや、NPO・NGO・企業・土業・協同組合など多様な主体と連携することで、支援の幅を広げられる可能性があります。ます。

ボランティアは「助けたり」「助けられたり」「お互い様の関係を生み出す」「希望の光」

災害ボランティア活動を通して、「支援する側・される側」に隔てない関係性が広がる場面をよく見かけました。被災者にとっても、ボランティア(応援者)にとっても、出会いは災害であれど、「支え合い・助け合う取組」は、お互いの幸せや心の豊かさについて、胸に手をあて「ジブンゴト」として問い直すきっかけとなり、生活のなかで「独りじゃない」という希望づくりのひとつになるものと思えます。

災害ボランティアという存在価値、本来の意味に立ち返る

「ボランティアを〇〇人使いたいから、よこしてくれないか」と、ボランティアを人足のように扱うかのような会話を聞きました。また、未だにボランティアを「派遣する」とか「動員する」という考え方や、ボランティアを「さばく」との言葉などが、散見されます。ボランティア活動は仕事ではありませんし、派遣や指示(命令)して差し向けることとされて行動するものでもないこと、ボランティアは「さばかれるために」駆けつけてくるのではないことなどを、福祉のコーディネーションに携わる私たちは胸にしないでほしいと思います。

ボランティアの活躍に期待が寄せられる一方で、安易なマンパワーになってはならないのです。ボランティアを現場の都合で使うような場面が当たり前になると、「自発的に動く」という本来の意味を見失い、指示待ちのボランティアを多く生み出してしまいかねません。

災害VCの取組は、支援を求める被災者のニーズと、「応援・支援をした」というボランティアの熱い思いによって成り立っています。人と人とのつながりが希薄になりつつある社会と言われる今の時代こそ、「ボランティアリズム」思いやりやお互い様のスピリット」は大切にしなければならぬことだと考えています。

### お問合せ先

県災害ボランティアセンター(県社協内)  
TEL 073・435・5220

# 苦情解決のツボ

## 苦情対応力を高める

令和5年度福祉サービス苦情解決研修会を開催  
 去る11月10日(金)に、県勤労福祉会館プラザホールで研修会を開催しました。受講者は86名で、第三者委員(15・2%)、苦情解決責任者(17・7%)、苦情受付担当者等(67・1%)でした。

今回は、まず社会福祉法人白浜コスモス福祉会理事長代行兼施設長橋本明彦氏から、対応した事例について具体的に説明いただいた後に苦情から学んだ

ことは、意見の対立ではなく「理解しようとする能動的な営み」であると発表いただきました。

次に、株式会社ユメコム代表取締役橋本珠美氏から講義と演習で指導いただきました。

苦情のメカニズムや苦情対応の心構え・基本姿勢を学んだうえで、二次クレームを起こさないために、苦情の電話を受け取った職員が、詳しい事情まで分からないという想定で、最初の電話対応で、しっかりお話を伺いし、次の対応者につなげる演習を行いました。



### 対応のポイント

- ・話は最後まで傾聴する。
- ・苦情の内容を確認共有し、謝罪する。
- ・確認後の連絡をする日時を伝える等。

### 受講者の研修に参加しての感想

#### 事例発表から

- 保護者との関わりの大切さがわかった。
- 実際の状況が身近に感じられることでわかりやすかった。

#### 講師の講義から

- グループで苦情の初期対応について検討でき学びが深まった。
- 苦情解決の対応のポイントや接遇などについてわかりやすく学べた。
- 対応一つで解決にも難しい状況にもなりうることを、またその改善策を学べてよかった。



福祉サービスの利用にあたって生じる苦情について、事業者には自主的に解決に当たることが社会福祉法に定められています。  
 また、開かれた施設・事業所運営には、第三者委員の設置が重要です。

【お問合せ先】  
 県福祉サービス運営適正化委員会 073-435-5215



## 犯罪被害者支援活動を 応援する募金が始まりました

「紀の国被害者支援センター」が、県共同募金会の認定を受け1月から3月にかけて募金活動を実施します。この募金は、犯罪被害者支援の必要性和その活動を広く県民の皆様にご協力いただくための活動に活用されます。皆様のご協力よろしくお願いたします。

### ●「紀の国被害者支援センター」について

事件や事故等により被害を受けた方やそのご家族は、直接的被害にとどまらず、経済面や精神面でも深刻な打撃を受けます。

「紀の国被害者支援センター」では、被害者やそのご家族に寄り添い、一日も早く平穏な生活を取り戻していただくことを目的に、相談や心のケアなどを実施するとともに社会的孤立を防ぐ活動を行っています。また、犯罪被害者の遺族を学校に招いて行う「命の授業」の実施や、自治会など地域に向いて出前講座を開くなどの啓発活動を通じて地域の安全の実現を目指しています。

### ●募金期間

令和6年1月～3月まで

### ●募金方法

ゆうちょ銀行からの口座振込

□ 座番号 00970191430

□ 座名義 社会福祉法人和歌山県共同募金会

赤い羽根 わかやま



メール info@akaihane-wakayama.or.jp

お問合せ先

(福) 和歌山県共同募金会  
 TEL073-435-5231  
 (公社) 紀の国被害者支援センター  
 TEL073-427-1000

HP https://www.akaihane-wakayama.or.jp/

# 日頃の何気ない会話からの “気づき”を大切に



## 有田川町民生委員 児童委員協議会

民生委員・児童委員は、地域住民の身近な相談相手として、支援を必要とする住民と関係機関をつなぎ、地域の見守りや相談・支援等の活動を行っています。



今回は、有田川町民生委員児童委員協議会の取組について、会長の細田徹治さんにお話を伺いました。

お問合せ先(事務局)  
〒643-0153 有田郡有田川町大字中井原  
136-2 有田川町役場・金屋庁舎(保健福祉部やすらぎ福祉課内)TEL0737-22-4501

**有田川町民生委員児童委員協議会の活動は、どんな特徴がありますか？**

有田川町は、吉備町・金屋町・清水町の3町が合併しています。町全体では高齢化が進んでいます。道路等の整備により都市化が進み、子育て世帯が増えているエリアもあれば、山間地ですます過疎化が進行しているエリアもあり、同じ町内でも、地域性は大きく異なると感じています。

異なる地域性に対応するため、旧町ごとに支部長を配置し、民生委員児童委員同士の連携を深めるとともに、地域の環境に応じた活動を展開しています。

**活動のなかで心掛けていることはどんなことですか？**

定期的に研修を実施し、町役場や社会福祉協議会などから制度や事業の取組についての情報を得ることで、民生委員児童委員が住民

から相談を受けた時、スムーズに窓口につながられています。

また、毎月実施される定例会では、日頃の思うこと・感じていることを何でも話してもらう「つぶやきタイム」を設け、委員の声を聴かせてもらっています。私自身、この時間を大切に思っています。

地域での活動では、できるだけ地域住民へのお声掛けを意識して活動しています。何気ない立ち話のなかで、変化に気づくことができると思っています。日頃から近所同士の付き合いを大切にして、みんなの目で見守りあえることが、何かあった時の早期発見にもつながっています。

そして、地域住民から相談を受けたときには、まず傾聴することを大事にしています。耳を傾けていると、相談者本人が少しずつ心を落ち着かせることができると思います。

**民生委員のなり手不足についてはどう感じていますか？**

民生委員・児童委員の活動は「大変そう、時間がとられる、負担感がある」といった声も耳にします。しかし、実際の活動の多くは、民生委員児童委員一人に対応するものではありません。見守り協力員、そして何よりその地域の住民の協力を得ながら、地域の見守りや相談・支援等の活動を行っています。

民生委員児童委員の地域に根差した取組は、楽しい活動です。私も、生まれ育った地域で民生委員児童委員になって、本当に良かったと思っています。これからも地域の人のつながりを大切に活動していきたいと思っています。

返還免除付き

## 令和5年度第4回

介護福祉士実務者研修受講資金を募集しています。

### 貸付け対象となる方

次のいずれにも該当する方。

- ① 実務者研修を受講し、研修修了後、県内で介護福祉士として対象業務に従事する意思のある方
- ② 県内(居住、従事場所、養成施設のいずれか)の方

**貸付限度額**・・・20万円以内 **募集期限**・・・2月29日

### 返還免除の要件

実務者研修を修了後、介護福祉士として、県内の社会福祉施設などで介護等の業務に、引き続き2年間従事した場合。

### 借入申込手続き等

申込方法等の詳細は、県社協ホームページをご覧ください。

県社協HP内検索バーから

実務者研修受講資金 **検索**



【お問合せ先】

○地域福祉部 生活資金班 TEL073-435-5223

## 今月の情報発信コーナー

～高齢者の生きがいづくり～

### わかやま元気シニア生きがいバンク

豊富な知識や経験、資格や技能を持った高齢者がたくさん登録されています。

地域でのお手伝い、イベントや学習会、学校行事などで活用してみませんか！



- ・人材を探す
  - ・活動のご依頼
  - ・バンクへの登録
- WEBで検索**

わかやま元気シニア生きがいバンク **検索**

【お問合せ先】地域福祉部 健康生きがい班  
(土・日・祝日を除く、9時から17時まで)  
TEL073-435-5214

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償!!

令和5年度

# ボランティア活動保険

商品パンフレットは  
**コチラから**  
(ふくしの保険ホームページ)



### 保険金額・年間保険料 (1名あたり)

団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増適用

保険金の種類		プラン	基本プラン	天災・地震補償プラン	特定感染症重点プラン	
ケガの補償	死亡保険金		1,040万円			
	後遺障害保険金		1,040万円(限度額)			
	入院保険金日額		6,500円			
	手術 保険金	入院中の手術		65,000円		
		外来の手術		32,500円		
	通院保険金日額		4,000円			
賠償責任	特定感染症	補償開始日から10日以内は補償対象外(*)		初日から補償		
	地震・噴火・津波による死傷		×	○	○	
	賠償責任保険金 (対人・対物共通)		5億円(限度額)			
年間保険料			350円	500円	550円	

\*3月末までに契約手続きが完了し、前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

### <重要>

- ◆基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。



### ボランティア行事用保険

(傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

### 送迎サービス補償

(傷害保険)

### 福祉サービス総合補償

(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者

### 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事〉損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

取扱代理店

### 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03 (3581) 4667

受付時間: 平日の9:30~17:30 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

ご寄附ありがとうございます。

一般財団法人近畿陸運協会 様

社会福祉事業の進展に資するためにと本会にご寄附  
いただきました。心から御礼申し上げます。

県内2会場で開催します!

## 「福祉・介護・保育の就職フェア」

福祉分野への就職を希望される方・関心  
がある方を対象に、和歌山市、田辺市  
の2会場で就職フェアを開催します。



### 令和5年度 第3回 福祉・介護・保育の就職フェアわかやま

日時	3月2日(土)13:00~16:00(受付12:30~)
会場	和歌山ビッグ愛1階 大ホール (和歌山市手平2丁目1-2)
内容	・個別相談会 求人事業所の担当者と面談し、求人の内容や職 場の雰囲気等を聞くことができます。 ・ハローワーク相談コーナー ・福祉人材センター相談コーナー 福祉の仕事に関する総合的な相談に応じます。 ・職場見学・職場体験受付コーナー
お問合せ先	県福祉人材センター「ハートワーク」(県社協内) TEL073-435-5211

### 令和5年度 第3回 福祉・介護・保育のしごとフェア(田辺市)

日時	2月3日(土)13:00~15:00(受付12:30~)
会場	ビッグ・ユー(田辺市)(田辺市新庄町3353-9)
内容	・個別相談会 求人事業所の担当者と面談し、求人の内容や職 場の雰囲気等を聞くことができます。 ・資格取得相談・なんでも相談コーナー 福祉の仕事に関する総合的な相談に応じます。 ・求職登録コーナー ・職場見学・職場体験受付コーナー
お問合せ先	田辺市社協 紀南福祉人材バンク TEL0739-26-4918



もしもの時の  
備えは大丈夫?



## 防災備蓄用5年保存パン



社会福祉法人山水会 就労  
継続支援B型事業所 三幸園で  
は、災害時の備えとして5年保  
存パンを販売しています。

卵不使用のため、  
卵アレルギーをお持ち  
の方も安心して召  
し上がれます

このパンは、地域の会社の協力のもと開発され  
たもので、1本で500kcal以上の栄養価があると  
ともに、柔らかく食べやすい食感で、普段のおや  
つにもなる美味しさです。

また、袋包装のため軽くかさばらないのも好評  
で、県内の行政機関や病院・大学・日赤県支部等  
から多くの注文をいただいています。

注文いただいた際は、利用者さんとともに真心  
込めてお届けしています。

みなさんも災害時に対する備えとして、是非購  
入を検討されてみてはいかがでしょうか?

詳しくはお電話にてお問合せください。

社会福祉法人 山水会  
就労継続支援B型事業所 三幸園

住所 紀の川市粉河4168  
TEL 0736-73-3885

販売

## 福祉人材キャリア形成支援研修

申込受付中

研修名	開催日時	会場	受講申込期限
医学・緊急時対応 研修	2月15日(木) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	1月25日(木)
リスクマネジメン ト研修	2月20日(火) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	1月30日(火)
福祉職場における 労務管理研修	2月22日(木) 10:25~16:00	和歌山ビッグ愛	2月1日(木)

※研修の受講には、受講料がかかります。

※定員(先着)になり次第締め切ります。

※県社協会員は、会員価格で受講いただけます。

※詳細は県社協ホームページをご覧ください。直接  
お問合せください。

【お問合せ先】

県福祉人材センター「ハートワーク」(県社協内)  
TEL073-435-5210

※新型コロナウイルス感染症の状況に  
よっては、中止になる場合があります。



この冊子は、環境に優しい植物油インキで印刷しています。

