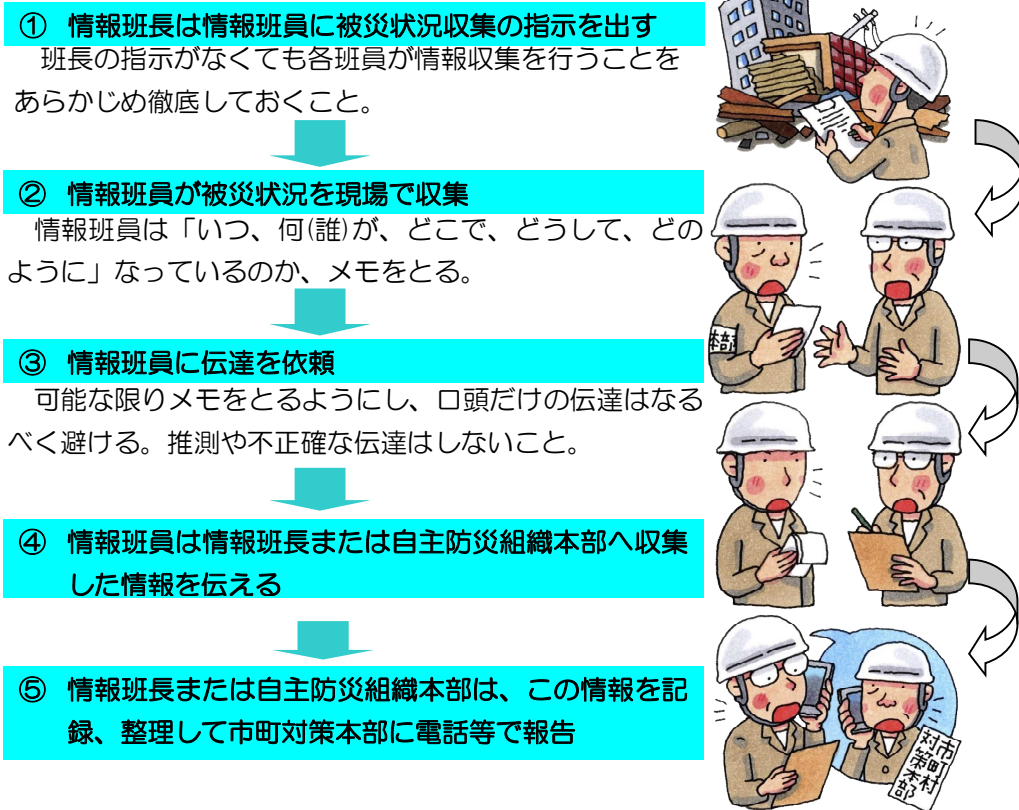


(5) 情報収集（安否確認）・伝達訓練

災害に際し、住民は恐怖と不安の中で情報を求めてきます。また、市町も地域の情報を求めています。不確かな情報やデマなどで住民が混乱しないように、自主防災組織がいち早く周囲の状況をつかみ、正確な情報を伝えることが大切です。そのためにも普段から情報の収集や伝達方法を整理し、確認しておきましょう。

■ 情報収集訓練

自主防災組織が、地域内の避難の状況、発災にともなう被害状況(死傷者、建物、交通路等の破壊の程度)、火災発生状況、生活情報等を収集し、正確・迅速に市町対策本部に報告する手順を訓練します。



情報収集訓練で大切なことは

- 1 時機に適した報告・・・第1報は詳しいことまでに及ばなくても、概要だけでもいいので報告し、確認情報は第2報以降にするなど時機に適した報告が大切。(バイク団体などの協力があると効果的)
- 2 事実の確認・・・災害時には、噂やデマが流れがち。情報は出来るだけ確認すること。
- 3 情報の一元化・・・市町の対策本部等に報告する場合には、自主防災組織で報告担当者を決めておき、互いに矛盾する報告がなされないよう、チェックする体制をつくる。
- 4 「異常なし」も重要な情報。定期的に報告。
- 5 無線など通信機器に慣れる。また、通話は簡潔に。(アマチュア無線団体などの協力があると効果的)

② 平常時の防災活動

■ 情報伝達訓練

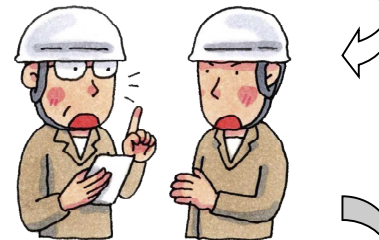
市町対策本部などの防災関係機関からの情報や指示事項、ラジオやテレビから得た情報を正確・迅速に住民に伝達する要領を訓練します。

① 自主防災組織本部に口頭とメモで情報を示す



同時通報無線・サイレン・半鐘・広報車・有線放送などで伝達。

② 自主防災組織本部の情報班長はわかりやすい伝達文にして伝達にあたる情報班員にわたす。



口頭だけでなくメモを渡してまちがえないように。

③ 情報班員は地域分担して、拡声器などで伝達する。



口頭だけではなく、チラシや掲示板などに掲示することが望ましい。

情報伝達訓練で大切なことは

- 1 伝達は簡単な言葉で。難しい言葉を避ける。
- 2 口頭だけでなくメモ程度の文書を渡しておく。
- 3 情報の伝達日時と責任者（担当者）を記載する。
- 4 情報を正確に伝達するために、口頭の場合は受信者に内容を復唱させる。
- 5 「いつ、どこで、誰が、何を」主語と述語及び5W1Hを明確にする。
- 6 流言には数字がからむことが多い。数字の伝達には特に注意。
- 7 各世帯への情報伝達を正確かつ能率的に行うため、あらかじめ町内の伝達経路を定めておく。
- 8 視聴覚等に障害のある方、日本語が不自由な外国人への情報の伝達については十分配慮する。

知ってください！

知覚に障害のある方や日本語が不自由な外国人の方は、口頭による情報伝達では必要な情報が十分に伝わりません。また、視覚に障害のある方は、掲示板やチラシなどの情報を受け取ることは困難です。情報伝達する人を事前に決めておく、放送と掲示板を必ず併用するなど、確実に情報が伝わるよう配慮することが大切です。



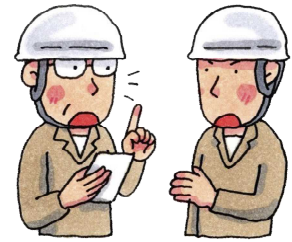
② 平常時の防災活動

(6) 避難訓練

突然災害が起きたときに、避難経路や避難場所（避難地）などが周知されていれば、すばやく安全に避難することができます。また、避難方法だけでなく、率先避難者としての誘導方法や一人で避難することが困難な人の避難の手助けなどを習得することも大切です。

■ 突然発災時の火災からの避難訓練の場合

① 情報班から「〇〇による避難指示」を伝達



② 各人の避難に当たっては火災発生防止の処置を行うとともに安全な服装で当座の生活必需品を携行し最寄りの集合所または一次避難場所に集合



③ 集合者の掌握、集まったら迅速に人員を確認、不明な場合は手分けして安否確認



④ 延焼火災の状況に応じて一次避難場所から広域避難場所（避難地）へ

（注）延焼火災の状況によっては直接広域避難場所（避難地）へ避難することもある。

- ・ 情報班による避難指示の伝達
- ・ 避難誘導班員による率先避難の開始、住民の呼びかけ
- ・ 避難者の人数、避難行動要支援者の状況を把握
- ・ 広域避難場所（避難地）への避難のためのグループを作り、誘導員、情報員などの役割を示す。
- ・ リーダーは避難すべき避難場所（避難地）、避難経路を適切に選び伝達。
- ・ 避難行動要支援者を中心にして避難者がはぐれないように避難。
- ・ 途中、ラジオなどから災害情報などを入手。
- ・ 広域避難場所（避難地）に到着したら、出発時に確認した人員がそろっているかどうか確認。

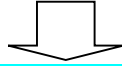


この訓練は夜間にも行ってみましょう。
南海トラフ地震臨時情報が発表された時の避難行動（発災前の事前避難）も検討しておきましょう。

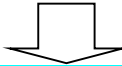
② 平常時の防災活動

■ 津波からの避難訓練の場合

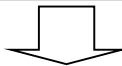
①大地震が発生したと仮定し、避難誘導班や情報班から津波避難訓練開始を告知



②避難誘導班員は自らが率先避難者となって、急いで避難するよう住民に呼びかける



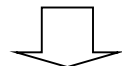
③参加住民は非常用持ち出し品（貴重品のみに）を持参して、できる限り迅速に避難する



④避難にあたっては、避難経路の安全確認を行い、自分の地域における津波到達予想時間までに指定の避難場所（避難地）（津波避難施設）まで避難できるかどうか検証する

（注）津波到達予想時間は県第4次地震被害想定を基に、お住まいの市町で把握できる

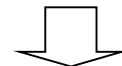
（注）避難行動要支援者の避難にあたっては、あらかじめ避難支援方法を研究しておく



⑤避難場所（避難地）（津波避難施設）では集合者の掌握、人数確認を行う

役員等訓練主催関係者は地震発生からどのくらいの時間で住民が避難できたか検証する

（注）不明者・不在者がいても安否確認のため避難場所（避難地）（津波避難施設）から出ないこと



⑥避難場所（避難地）（津波避難施設）で長時間滞在しなければならないことを想定し、避難先で必要なものを皆で確認する

- ・ 1分以上大きな揺れが続いたら、津波警報等の発令を待たずに自主的に早期避難することをすべての地域住民に周知、啓発しておくこと。
- ・ 市町が指定した津波避難施設ごとに、避難対象住民の名簿や人数を把握しておくことよい。
- ・ 避難誘導班員や他の役員は、自らが率先避難者となり、周囲の住民に避難を呼びかけながら避難する。
- ・ 避難場所（津波避難施設）の門扉や入口は24時間365日開錠できる状態であること。
- ・ 避難行動要支援者の避難支援方法については、日頃から、個々に検討しておく。
- ・ 夜間に地震が発生した際の津波避難行動も想定しておく。
- ・ 実際の巨大地震では、建物の倒壊、ブロック塀や電柱の転倒、液状化などにより、普段とは大きく異なる状況下で迅速な避難を要することを認識しておく。そのため、避難経路の検証も重要である。
- ・ 非常持ち出し品は、迅速な避難ができるよう貴重品のみにとすること。
- ・ 沿岸部にいるすべての人が迅速に避難できるよう、日頃から、地域の各地に海拔や避難先、避難方向等を示す表示（標識の設置）を行っておくことが望ましい。
- ・ 津波警報等は短時間には解除されないため、避難場所（津波避難施設）では、多数の人が長時間滞在することになる。したがって、水食料や仮設トイレ、防寒具等の備えが必要である。避難場所（津波避難施設）や自主防災組織や地域で管理している避難先（公会堂や倉庫など）で必要な備蓄を準備しておく必要がある。
- ・ 地震発生後、津波到達予想時間までに避難できない人がいる場合は、新たな避難場所（津波避難施設）の指定や対策を市町とともに検討する。
- ・ 地震発生後、後発地震の発生可能性が相対的に高まった場合には、「南海トラフ地震臨時情報（巨大地震警戒）」が発表され、事前避難対象地域の住民は1週間避難を継続す

② 平常時の防災活動

- ・ 呼びかけられる。お住まいの地域が事前避難対象地域かどうか確認しておくこと。
 - ・ 想定津波浸水区域すべての人が迅速に避難できるよう、ハザードマップで自分の家がどこにあるか確認する。
- ※各種ハザードマップや防災情報は、静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」、静岡県GIS、静岡県土木総合防災情報 SIPOS-RADAR などで確認できます。(P.105 参照)

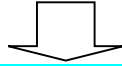


静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」ハザードマップ（想定津波浸水域図）

- ・ 防災アプリで避難トレーニングを実施する。
 - ・ ※避難を開始してから避難先までの経路や時間を記録します。
訓練後にトレーニングした経路の再生ができ、津波の浸水状況を重ねることができ
ます。
- (P.108 参照)

■ 洪水、土砂災害からの避難訓練の場合

①洪水や土砂災害に関わる高齢者等避難が発令される



②避難に時間を要する高齢者等に危険な場所からの避難を支援、誘導する
高齢者等以外の人へ避難の準備を呼び掛ける

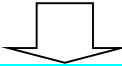


③洪水や土砂災害に関わる避難指示が発令される



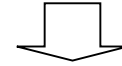
④避難誘導班員は自らが率先避難者となって、急いで避難するよう電話等通信手段で住民に呼びかける

(注) 洪水、土砂災害の場合は、呼びかけで外へ出ることの危険性や逃げ遅れに繋がる恐れがあるため、電話等通信手段による呼びかけとする



⑤参加住民は非常用持ち出し品(貴重品のみ)を持参して、できる限り迅速に避難する

(注) 避難する場所は、地震や津波と異なる場合があるため、実際に避難する場所を想定する

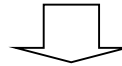


⑥避難にあたっては、避難経路の安全確認を行う

避難の手段を検討する

訓練スペースの都合で洪水、土砂災害の避難場所(避難地)とした場合、洪水や土砂災害の避難場所を確実に伝える

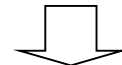
(注) 洪水や土砂災害とでは避難ルートや避難場所(避難地)が異なる場合があります。



⑦避難場所(避難地)では集合者の掌握、人数確認を行う

避難しない人の対策を検討する

(注) 不明者・不在者がいても安否確認のために避難場所(避難地)から出ないこと



⑧避難場所(避難地)で長時間滞在しなければならないことを想定し、避難先で必要なものを皆で確認する

- ・ マイ・タイムラインなど、災害の発生を前提に「いつ」、「誰が」、「何をするか」整理し、すべての住民が自主的に早期避難すること。
- ・ 市町が指定した避難場所(避難地)ごとの人数を把握しておく。
※分散避難や市指定避難場所以外への避難も想定しておく必要があります。
- ・ 市町が指定した避難場所(避難地)ごとの避難者の台帳を作成する。
※静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」の避難所支援機能を利用すれば台帳の作成が容易です。(P.150 参照)
- ・ 避難誘導班員や他の役員は、電話等通信手段により避難を呼びかける。

② 平常時の防災活動

- ・ 避難場所（避難地）を誰が開けるのか確認する。
- ・ 避難行動要支援者の避難支援方法については、日頃から、個々に検討しておく。
- ・ 夜間に地震が発生した際の避難行動も想定しておく。
- ・ 洪水、土砂災害では、増水により通れなくなる道や、水路の越水などにより、普段とは異なる状況下で迅速な避難を要することを認識しておく。そのため、避難経路の検証も重要である。
- ・ 非常持ち出し品は、迅速な避難ができるよう貴重品のみとすること。
- ・ 浸水や土砂災害が発生するおそれの高い区域すべての人が迅速に避難できるよう、ハザードマップで自分の家がどこにあるか確認する。また、台風の接近によって河川の水位の上昇が予想される場合には、情報収集を常に行う。

※各種ハザードマップや防災情報は、静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」、静岡県GIS、静岡県土木総合防災情報 SIPOS-RADAR などで確認できます。(P.105 参照)



静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」ハザードマップ（洪水浸水想定域図）

■ 火山噴火からの避難訓練の場合

火山噴火については、お住まいの地域によって影響が大きく異なり、避難行動の種類も異なってきます。火山噴火からの避難訓練は、実施すべき重要な訓練です。3章6(3)火山噴火時の行動(参考)を基に各々の自主防災組織で取り入れについて検討してください。

※静岡県でも各市町と共に具体的な訓練方法については検討中です。(本マニュアルを順次更新します。)

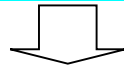
② 平常時の防災活動

■ 新型コロナウイルス感染症等を踏まえた避難所開設訓練について

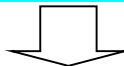
災害が発生した場合においても、住民等がためらわずに避難できるよう、避難所の開設及び、運営にあたっては、密閉、密集、密接の3つの密を避ける等、感染症対策を徹底する必要があります。感染症対策を踏まえた避難所運営については、地域の実情等も考慮のうえ、行政と一体となって準備を進める必要があります。詳しくは、「新型コロナウイルス感染症を踏まえた避難所運営ガイドライン」で検索してください。
(http://www.pref.shizuoka.jp/bousai/documents/hinanjyogaidline_honbun.pdf)



①災害が発生したと仮定し、避難誘導班や情報班から避難訓練開始を告知



②避難誘導班員は自らが率先避難者となって、急いで避難するよう住民に呼びかける

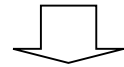


③参加住民は非常用持ち出し品（貴重品のみに）を持参して、できる限り迅速に避難する



④避難所受付にて健康状態を確認する

※静岡県総合防災アプリ「静岡県防災」を使えば非接触で受け付けができます。



⑤発熱等体調不良者や濃厚接触者等は、別の部屋やパーティション等で隔絶した場所へ誘導する

- ・ 受付では健康区分記載欄のある受付簿、体温計、マスク、フェイスシールド等を用意する。
- ・ 非接触の受の場合、参加者に防災アプリをインストールしたスマートフォンを持参してもらい、受付でインターネットに繋がるPCやタブレット等を用意する。
- ・ 新型コロナウイルスのオミクロン株による感染状況を踏まえると、自宅療養中の感染者が多くおり、命を守るため、やむを得ず避難してくる可能性があります。
- ・ 感染をおそれる気持ちが、感染者や感染の疑いのある方に対する差別や誹謗中傷に繋がらないよう配慮が必要です。
- ・ 感染症対策については通常の行動をとれない可能性もあるため、訓練を通じて必要なこと、必要なものを確認する。
- ・ 一時避難と長期避難とでは対応が大きく異なる。このことについても検討が必要です。



非接触受付イメージ

(7) 給食・給水訓練

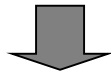
救助物資を必要とする人数を町内会の班別に集約し、各班のリーダーが常に給食・給水のシステムにしたがって配給できれば、混乱も減少し、皆が公平に救援物資を入手することが可能になります。各班のリーダーは、常に班の人数を把握し、避難所本部に報告・協力することが給食・給水活動の大事なポイントです。

【用意するもの】

釜・飯ごう・大鍋・米・みそ・割りばし・うちわ・まき・ガスコンロ等

① 給食・給水班を構成する

衛生に留意（手を洗う、三角きんをかぶる）し、生活班を中心として、中高生なども加える。



② テントを張り、テーブルを用意

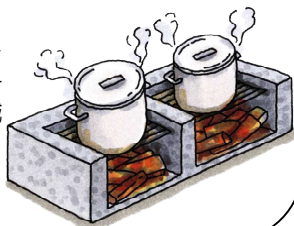


③ おにぎり・みそ汁などを作ってみる



① 釜や飯ごう・大鍋などを使用した炊き出しの方法を覚える

- 被災後の衛生状態の悪い中で、大勢の人に配給することを考え、手や調理器具の洗浄をしっかりと行う。
- ガスや電気を使う調理とは勝手が違うので、燃料の確保、水加減、火加減などの習得が必要。



② 公的機関などからの救援物資の配給計画を立てる

- 救援物資の受入れと配給をスムーズに行えるよう、配給計画を作成する。
- 町内会などの班単位の代表者に配給し、混乱を防ぐ。



③ 給水拠点や給水方法を決めておく

- 事前に給水車による給水拠点を決めておく。
- 給水車からの給水方法を訓練しておく。
- 地域内の井戸などの飲料水を確保できる場所も調査しておく。

④ 要配慮者やアレルギー保持者への配慮を忘れない

- 要配慮者に配給が届かないおそれがあるので気をつける。（届ける必要があるかを検討）
- 避難生活が長期になる場合、メニューへの配慮も必要。
- 食物アレルギーのある人への配慮も必要。

(8) 避難所運営ゲーム「HUG」

避難所運営ゲーム「HUG」とは？

南海トラフ地震等の大規模災害が起きると、自宅が被災して住めなくなった多数の人が避難所に集まり、しばらくの間、避難所での集団生活を余儀なくされます。

避難所の運営は、市町・施設管理者・自主防災組織が連携して行うこととなっていますが、自主防災組織にとって、数多くの不慣れな業務を手際よくこなすことはとても困難です。新型コロナウイルス等を踏まえた避難所運営を考慮するとさらに困難が予想されます。

そこで、平成20年に静岡県が考案した避難所運営ゲーム「HUG」（静岡県が「避難所HUG」の商標登録及び著作権を保有）を実施することをお勧めします。HUGによって避難所運営の疑似体験ができ、いざという時のために大変効果が期待できます。

HUGは「避難所」「運営」「ゲーム」の頭文字を組み合わせたアルファベットの略語ですが、HUGという英語は「抱きしめる」という意味もあることから、避難者をやさしく受け入れるというイメージをも表しています。

ゲーム型の図上訓練として、仮想避難世帯の情報が書かれたカードを、避難所に指定された小中学校の体育館や教室、グラウンドに見立てた間取り図に配置しながら、時系列で様々な対応策を検討し、皆で意見交換するものです。

(<http://www.pref.shizuoka.jp/bousai/e-quakes/study/hinaniyo-hug.html>)

どのような人が必要？

進行役

企画、進行、講評

補助スタッフ

進行役の補佐

プレイヤー

参加者



事前に準備するものは？

避難所に見立てた間取り図（用紙・台紙）、セロハンテープ、筆記用具、メモ用紙、避難世帯カード（イベントカード含む）、グループ分け名簿
できればホワイトボード、簡単自己紹介用紙（アイスブレイキングシート）

準備開始！

会場設営（DVDやパワーポイントが投影できる設備があるとよい）
参加者のグループ分け（1グループ6～10人） → 参加者名簿作成
各グループごとにツールセットを配備

いよいよHUGを開始！

- ① 進行役による概要説明、手順説明
(注) 避難世帯カードは進行役の指示があるまで、参加者が勝手に見たり、順番を

② 平常時の防災活動

変えたりしないように注意する

- ② 各グループごとに、避難所に見立てた間取り図を完成させる
(注) 間取り図の中には教室図も含まれているが、実際の避難所の中には教室は使用できないところもあるが、HUGではあくまでゲーム(仮想)上のものであることを参加者に理解してもらうとよい
- ③ 各グループごとに自己紹介、アイスブレイキングシートを使っての雰囲気づくり
- ④ ゲーム(想定する災害)の設定条件の説明、情報共有化
- ⑤ 避難世帯カード(イベントカード含む)1番から15番まで一度に読み上げて、入所のイメージづくりを行うとともに、受付場所や体育館内の通路の配置を決める
- ⑥ イベントカードの情報などを掲示するホワイトボードや記録用メモ用紙を用意
- ⑦ 16番以降のカードを次々と読み上げて、各グループごとに入所や対応策を検討
(注) カードの読み上げは、進行役が行っても、各グループごと読み手を決めて行ってもよい。手順説明の際に進行役がいずれかを決めておく。ただし、各グループごとに読み手を決めて行う場合は、グループによって進度に格差が発生する可能性がある
- ⑧ カードがすべて終了するか、あらかじめ決めておいた時間が到来した時点で、入所や対応策の検討を終了
- ⑨ 全員で意見交換や質疑応答などの反省を行い、進行役が総括
(参考) 入所方法や対応策に問題があったグループについては、積極的に他のグループの事例や進行役のアドバイスを聞くなどして、よりよい方策を習得することが望ましい

標準的な所要時間は?

- | | | |
|-----|--------|--------------|
| ① | 20~30分 | |
| ②~③ | 10分程度 | |
| ④~⑥ | 15分程度 | 全体で 2時間~2時間半 |
| ⑦~⑧ | 60分程度 | |
| ⑨ | 15~30分 | |

HUGセットの販売

HUGで使用する避難世帯カードや避難所の見取り図、進行マニュアル(DVD)などのツールセットは、県作業所連合会販売施設「みんなのお店『わ』」(TEL 054-272-3730)にて、1セット(4組)9,955円で販売しています。

5 協働（コラボレーション）による自主防災組織の活性化 （他の組織や団体等との連携）

自主防災組織は、自分たちの地域は自分たちで守ろうと自主的に結成されるものですが、他の自主防災組織（同じ避難所単位等）と活動上の情報交換をし、災害が起きた場合の協力体制を確立しておくことは重要です。

大きい災害ほど、被害は一地域に限らないので、相互に情報を伝達し合い、助け合わなければなりません。

また、自主防災組織は、防災関係機関や地域防災指導員の指導や助言、助力を必要とする面もあります。各種訓練の実施や日常活動を効果的に進めるために、防災関係機関や消防団、防災士、災害ボランティア、学校、事業所、民生・児童委員や福祉団体等の協力が欠かせません。日ごろからよく話し合っておくなど十分連携をとるようにしてください。

地域防災人材

地域防災指導員

現在、静岡県では自主防災組織に対する指導や情報提供を行う人材として、「地域防災指導員」が活躍しています。地域防災指導員は、市町から選任された防災リーダーで、災害図上訓練[DIG]（ディグ）をはじめとする実践的な訓練などを指導し、防災活動の普及・促進を図っています。

地域防災人材バンク

静岡県知事が認証した「ふじのくに防災士（静岡県防災士）」「ふじのくに防災フェロー」「ふじのくに防災マイスター」の方で、地域や職域での防災活動に、指導者や講師、アドバイザーなどとして協力・貢献できる方の氏名や専門分野等を記載した名簿です。講師などの依頼を希望される方は、直接、登録者へ連絡するか、県又は市町の担当窓口にご相談ください。県地震防災センターのHP（P.156 参照）で検索してください。



② 平常時の防災活動

他の地域の自主防災組織とは	<p>災害時には避難場所（避難地）や避難所が一緒になる場合があります。組織同士で日ごろからコミュニケーションを取り、災害時に協力して混乱が起こらないようにすることが重要です。定期的な会合の計画を立て、共通の認識が持てるように心掛けてください。</p> <ul style="list-style-type: none">・近隣自主防災組織との定期的な会合・災害時の応援協力体制の確立・合同訓練（講演会等の催し物）の開催・避難場所（避難地）の運営体制の構築（分担）→避難生活計画書の作成・保有する資機材情報の提供
消防団とは	<p>日ごろから火災予防や初期消火訓練を行っている消防団は、災害時には自主防災組織にとって大変重要な存在となります。したがって、消火訓練はもとより救出・救助や避難場所（避難地）や避難所での活動においても、消防団と密接な連携を取ることが必要です。</p> <ul style="list-style-type: none">・消防団の放水訓練への参加・可搬ポンプの使用方法などの指導・消防団の保有する資機材情報の提供・災害時の救出・救助、誘導などの協力
地域の事業所とは	<p>地域内にどんな事業所があるか把握しておくことは非常に重要です。平日の昼間発災した場合など、事業所から保有する資機材の提供や従業員による救出・救助活動への協力など災害時に応援を得られれば、非常に役立つ存在となります。したがって、定期的な防災訓練への参加を呼び掛けたり、事業所が実施する防災訓練に協力するなど日ごろから密接な連携をとることが必要となります。</p> <ul style="list-style-type: none">・災害時（訓練時）の協力体制の構築・訓練時の事業所の参加・事業所が保有する資機材の提供・救出・救助、避難行動要支援者の避難などへの従業員の協力・要配慮者の避難施設としての施設の開放・外国人労働者への防災知識の普及
学校（教員）とは	<p>学校の多くは避難所となっており、学校の教職員も避難所運営の支援に関わることになります。実際に避難した際に混乱しないように、他の自主防災組織と学校との間で、避難所の設置や運営について話し合っておくことが必要となります。</p> <ul style="list-style-type: none">・避難所運営についての体制の確立・学校施設の状況や保有する資機材の確認（Wi-Fi ルーター、避難所運営用 PC 端末等）
その他の人材・団体とは	<p>地域内には、その他にも、防災士、災害ボランティアをはじめ、医師（医療機関）、民生・児童委員、福祉団体、女性の会、女性防火クラブ、青年団、日赤奉仕団といった、防災活動に携わることが可能な人材や団体が存在します。このような団体などと連携を取り協力体制を整えておくことが必要となります。</p> <ul style="list-style-type: none">・炊き出し訓練などへの協力・要配慮者への支援・ボランティアの受入調整