

災害ボランティアセンター 運営マニュアル



平成 25年 4月 25日

社会福祉法人 **東根市社会福祉協議会**

東根市災害ボランティアセンターの設置

ボランティア元年といわれた平成7年(1995年)の阪神・淡路大震災から17年が経過している。

その後、全国では様々な風水害・地震・噴火等が相次ぎ、平成23年(2011年)には東日本大震災が発生した。

この未曾有の大震災は、1.9万人の死者・行方不明者を出し、393,000棟の建物が全半壊するとともに、原子力発電所の崩壊という未曾有な大惨事を招き、阪神・淡路大震災を上回る最大規模の災害となった。

こうした災害のたびに、何千人、何万人のボランティアが被災地支援活動に携わって被災地の復旧・復興に従事し、もはや災害救援にボランティアは不可欠な存在になったといえる。

それは、単に善意や労力が集結したにとどまらず、近年、希薄化、脆弱化する地域社会において、災害という悲惨な事態が契機とはいえ、ボランティアが新鮮な風を送り込むことにより、人と人のつながりの大切さを再認識し、地域コミュニティを再興することにも寄与している。

また、災害時の対応に混乱する行政にとっても、災害ボランティアは、頼もしい存在として、今後も期待されている。

さて、東根市に被害をもたらすと考えられている地震は、平成19年度に地震調査研究推進本部地震調査委員会から出された「山形盆地断層帯の評価(一部改訂)」によると、マグニチュード7.3程度の地震が発生するものと推定されている。しかも、今後30年の間に地震が発生する確率は0.003%~8%と、わが国の主な活断層中で発生確率が高いグループに属するとされている。

そこで「東根市地域防災計画」(平成25年度改訂版)では、災害が発生し、被災者の救援等のためボランティアの支援が多数予想される場合には、東根市(以下「市」という。)と東根市社会福祉協議会(以下「社協」という。)等が連携し、東根市災害ボランティアセンター(以下「災害ボランティアセンター」という。)を設置することが定められている。

災害ボランティアセンターの役割

災害ボランティアセンターは、行政及び関係機関・団体等と協力しながら、被災者・被災地の一日も早い復興を行うため、市内外のボランティア活動を効果的・効率的に展開できるよう条件整備を行う。

したがって、災害ボランティアセンターは、災害時に、被災者・被災地支援のために活動するボランティアを支援するための臨時的、一時的な組織といえ

る。

社協は、市の支援・協力に基づき、災害ボランティアセンターの設置及び運営に関し、必要な業務を行う。

さらに、ボランティアの派遣調整等は災害ボランティアセンターが担う。なお、その他必要なことは関係機関・団体と協力し対応するものとする。

災害時においては、「東根市地域防災計画」に基づき、主に下記の活動に取り組むものとする。

- ① ボランティア要請（ニーズ）の把握
- ② ボランティアの登録受付及び派遣調整（コーディネート）
- ③ ボランティア情報の提供
- ④ ボランティア活動保険の加入手続き

災害ボランティアについて

災害ボランティアとは、災害時において、市内外からその能力や時間等を自発的に無報酬で提供する個人及び団体とし、災害ボランティアセンター等でのボランティア登録によって、はじめて災害ボランティアとなる。

【ボランティアの区分】

ボランティアは以下のように区分する。

一般ボランティア	専門知識・技術や経験、年齢性別に関わりなく、労力等を提供するボランティアをいう。 一般ボランティアは、組織や団体に属さず個人として活動するボランティアと、ボランティアグループ、会社単位として参加する団体ボランティアが考えられる。 ・避難所のお手伝い ・救援物資の仕分け ・屋内の片づけ ・屋外の片づけ ・日常生活支援 等
専門ボランティア	医師・看護師、土木・建築、情報・通信等、専門的な知識や技能を有するボランティアをいう。 専門技能を持つボランティアが来所した場合は、市災害対策本部と連絡調整し、担当部署・団体等を紹介する。

平常時の取り組みについて

1 関係機関とのネットワーク

災害に備えた関係機関・団体等とのネットワーク・協力体制の構築等に努める。

2 災害時対応用のホームページの策定

災害時用のホームページの準備を行う。

3 スタッフボランティアの事前登録

災害救援問題に取り組むボランティア（講座、講習会修了生等）をボランティア活動支援センターの台帳に登録し、災害時に災害ボランティアセンターのスタッフを募集する際に、これらの方々に呼びかけることとする。

4 災害ボランティアセンター用備品の整備

災害ボランティアセンターで必要な備品等の整備に努める。

5 平常時における訓練の実施

毎年、このマニュアルに基づき、災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練を実施する。

6 マニュアルの改訂

必要に応じて、このマニュアルを改訂する。



目 次

1 職員の参集・被災状況の確認について・	1
（1）職員の参集	
（2）関係機関等への報告	
（3）来所者への対応、被災状況等の確認	
（4）関係機関への状況報告	
（5）マスコミへの対応	
2 災害ボランティアセンターの設置について・	2
（1）設置判断	
（2）運営方針	
（3）センターの統括責任者	
（4）センタースタッフ	
（5）センター設置場所	
3 災害ボランティアの募集について・	6
①ボランティア募集手順	
②ボランティア募集の留意事項	
4 災害ボランティアセンターの情報管理について・	7
（1）個人情報の管理	
（2）情報の混乱防止	
5 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について・	7
（1）電話回線の確保	
（2）備品・資材の確保及び管理	
6 災害ボランティアセンターの組織について・	9
（1）センターの組織	
（2）活動にあたっての全体的な留意点	
（3）各班の活動内容・手順	
（4）1日の流れ	
7 各班の活動内容・手順について・	12
①ボランティア受付班	
②ニーズ班	
③マッチング班	
④送り出し班	
⑤資材班	
⑥総務班（総務・会計担当）	
⑦総務班（広報・情報担当）	
8 災害ボランティアセンターのレイアウトについて・	21
9 各種調達について・	22
（1）資金調達	
（2）資機材調達	
10 関係機関との連携について・	23
11 災害ボランティアセンターの閉鎖について・	24
（1）閉鎖の判断	
（2）閉鎖の周知	
（3）閉鎖に伴う業務	
（4）生活支援に向けた支援活動	
【各種様式・参考資料】・	別紙

1 職員の参集・被災状況の確認について

(1) 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、東根市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）職員は、以下のとおり東根市ふれあいセンター内の市社協事務局に参集するものとする。

① 緊急連絡網による参集（震度4以上の地震等）

震度4以上の地震または暴風警報・大雨警報が発令された場合、事務局長が必要と判断した時は、職員緊急連絡網により職員を招集する。職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。

職員本人が自宅を離れている場合は、職員自らが市社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認することとする。

② 自主参集（震度5弱以上の地震等）

震度5弱以上の地震または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、緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、職員は市社協事務局へ自主参集する。交通網が途絶する可能性もあるが、可能な限り出勤の努力をする。

負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は、市社協事務局へその旨を速やかに連絡する。ただし、通信網の遮断などやむを得ない事情があるときはその限りでない。

(2) 関係機関等への報告について

職員が事務局に参集した場合、事務局長は、会長、常務理事、市災害対策本部及び山形県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）等へ第一報を行うものとする。

(3) 来所者への対応、被災状況の確認について

① 来所者への対応

災害の発生が勤務時間帯であった場合は、職員全員で来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

② 被災状況の確認について

次のとおり役割分担の上、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、事務局長へ報告する。

●市災害対策本部の状況、避難所の設置状況

- ライフライン、交通網の状況
- ふれあいセンター及び小田島ふれあい交流館周辺の被災状況
- 理事・評議員の状況
- 自治会、青年会議所が把握している状況
- 民生委員・児童委員、ボランティア・NPO、当事者団体が把握している状況
- 近隣社協の状況、市内巡回による地域ごとの被災状況

③ 職員及び市社協の被災状況等の確認

以下の事項を確認し、事務局長へ報告する。

- 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
- ふれあいセンター及びふれあい交流館の建物被災状況
- 備品、書類等の被害状況

(4) 関係機関への状況報告について

事務局長は、報告された内容について、会長、常務理事、市災害対策本部及び県社協へ状況を報告する。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する。

(5) 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う。

2 災害ボランティアセンターの設置について

(1) 設置判断について

震度5弱以上の地震または河川の決壊等により市内で重大な災害が発生した場合、若しくは住民の被災状況を考慮し災害救援ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長は、次の関係機関と迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）設置協議を行い、センターの設置を決定する。

	機 関 名
1	東根市災害対策本部
2	山形県社会福祉協議会
3	市内外ボランティア団体等
4	その他、必要と認める者

(2) 設置判断について

センター設置にあたっては、次の「運営方針（案）」を叩き台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【東根市災害ボランティアセンター運営方針（案）】

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 災害ボランティアセンターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティア・ニーズの把握
- (2) 災害救援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 災害救援ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (4) 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関へ情報提供、支援要請
- (5) 障害者、高齢者等の要支援者の状況確認
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティアの派遣基準について

ボランティアの派遣基準にあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること。
- (2) 行政が取り組むことのできない活動であること。
- (3) 障害者やひとり暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること。
- (4) 被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと。

4 センターの閉鎖時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置期間を平成 年 月 日まで とする。

設置期間の延長が必要な場合には、平成 年 月 日までに関係機関と協議の上決定 し、広報を行う。

5 センター運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと。
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に

- 図り、各種情報の共有に努めること。
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱を招かないよう正確性を確保すること。
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行うこと。

(3) センターの総括責任者について

センターの総括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。被災等により、事務局長が本部長となれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出する。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は、センタースタッフの中から、本部長が指名する。本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

(4) センタースタッフについて

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員の確保を行うものとする。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

① スタッフ確保の手順について

i 第1段階(市社協内でのスタッフ確保)

↓
職員の被災状況や社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置する。

ii 第2段階(市内でのスタッフ募集)

↓
市内において、ボランティア・NPO、青年会議所、市民等からスタッフ募集する。

iii 第3段階(県内及び県外からのスタッフ募集)

↑
上記によりスタッフ不足の場合は、山形県社協と連携し、県内市町村社協及び県外社協に対し、人的支援を要請する。

② スタッフ確保の留意事項について

- i 災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。
- ii 県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。
- iii 業務の継続性を確保するために長期滞在できるスタッフの確保に努める。

(5) センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損害や二次災害の恐れが少ない施設の中から、

市災害対策本部と協議の上、本部長が決定する。

《市が提供可能な施設》

施設名称	所 在	電 話
東根市ふれあいセンター	中央一丁目 3 - 5	0237-41-2361
東根市職業訓練センター	中央一丁目 3 - 1	0237-43-2345
東根市タントクルセンター	中央一丁目 5 - 1	0237-43-1155

なお、実際の被災状況等を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

(6) 選定基準について

① 施設について

- i 1,000 人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけのスペースを有し、ボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- ii ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- iii 設備について
 - トイレが複数あること。
 - 複数の電話回線が引けること。
 - 複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源設備があること。
 - 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましいこと。

② 周辺状況について

- i 施設周辺のライフラインに被害がないこと。
- ii ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れ過ぎていないこと。
(被災地が分散している場合には、出張所の設置も検討すること)
- iii 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- iv スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。
- v コンビニ、スーパー、ホームセンターなど食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

3 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集にあたっては、次の手順に基づき、本部長の判断により市内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。

なお、ボランティアの募集にあたっては、山形県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に注意するものとする。

① ボランティア募集の手順について

i 第1段階(市社協内でのボランティアの募集)

市内において、次の方法によりボランティアを募集する。

- ホームページによる募集
- ボランティア・NPO、民生・児童委員、社会福祉施設、青年会議所等へ協力依頼

ii 第2段階(県内の他市町村からのボランティアの募集)

上記によりボランティアが不足する場合は、山形県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県内からボランティアの広域募集を行う。

iii 第3段階(県内及び県外からのスタッフ募集)

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、山形県社協を通じて、県外の都道府県社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

② ボランティア募集の留意事項について

- i 被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。
- ii ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰ぐものとする。
- iii ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- iv ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

4 災害ボランティアセンターの情報管理について

(1) 個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。各センター・スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

(2) 情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一ヶ所に一旦集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図ることとする。

5 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線については、市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は、最低5回線を確保する。(申込み時から7～10日程度時間が掛かる)

- ①被災者用（相談受付）
- ②ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③FAX（聴覚障害者、書類送信用）
- ④インターネット用（情報提供）
- ⑤予備（スタッフ間、センター間の連絡）

※その他、スタッフ間の連絡調整や現場ボランティアセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

(2) 備品・資材の確保及び管理について

- 備品・資材の確保にあたっては、必要に応じ、市災害対策本部、山形県社協、青年会議所、災害関係NPO等に協力を要請する。
- 備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。
- 増加する備品や資材の保管場所を予め明確にする。

【備品・資材の例】

1 備品

(1) センター運営用

☐コピー機 ☐印刷機 ☐電話機 ☐携帯電話 ☐ファックス ☐無線機
☐パソコン ☐プリンタ ☐机 ☐椅子 ☐掲示板 ☐拡声器
☐発電機 ☐投光器 ☐ホワイトボード ☐整理棚

(2) 情報収集用

☐ラジオ ☐テレビ ☐デジタルカメラ

(3) ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

☐軽トラック(箱バン) ☐原付 ☐自転車 ☐台車

(4) 屋外資材置き場設置用等

☐テント ☐カラーコーン ☐ブルーシート

2 事務用品

☐コピー用紙 ☐模造紙 ☐ノート ☐ボールペン ☐マジック ☐カッター
☐シャープペン ☐ガム・布テープ ☐セロテープ ☐ファイル ☐はさみ
☐のり ☐消しゴム ☐修正テープ ☐クリップ ☐ホチキス ☐輪ゴム
☐画びょう ☐付箋 ☐地図(広域、住宅) ☐乾電池 ☐懐中電灯
☐電話帳 ☐延長コード ☐電車・バスの時刻表 ☐ティッシュペーパー
☐ビニール袋 ☐荷造ひも

3 救急医療品

☐風邪薬 ☐腹痛薬 ☐目薬 ☐体温計 ☐テーピング ☐傷薬
☐消毒薬 ☐ガーゼ ☐包帯 ☐三角巾 ☐絆創膏 ☐湿布

4 ボランティア活動用資材 ※サイズ・形状については、複数そろえることが望ましい

(1) ボランティアの身を守るために必要なもの

☐防塵マスク ☐ヘルメット ☐軍手 ☐ゴム手袋 ☐カップ ☐脚立
☐タオル ☐飲料水 ☐塩 ☐石鹼

(2) ボランティア活動に必要なもの

① 被災家屋の清掃用等に必要なもの

☐ほうき ☐ちりとり ☐バケツ ☐雑巾 ☐モップ ☐たわし
☐熊手 ☐じょうろ ☐ホース ☐デッキブラシ ☐はき掃除用洗剤

② 被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

☐スコップ ☐土嚢袋 ☐長靴

③ 被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

☐バール ☐金槌 ☐釘抜き ☐ノコギリ ☐ドライバー

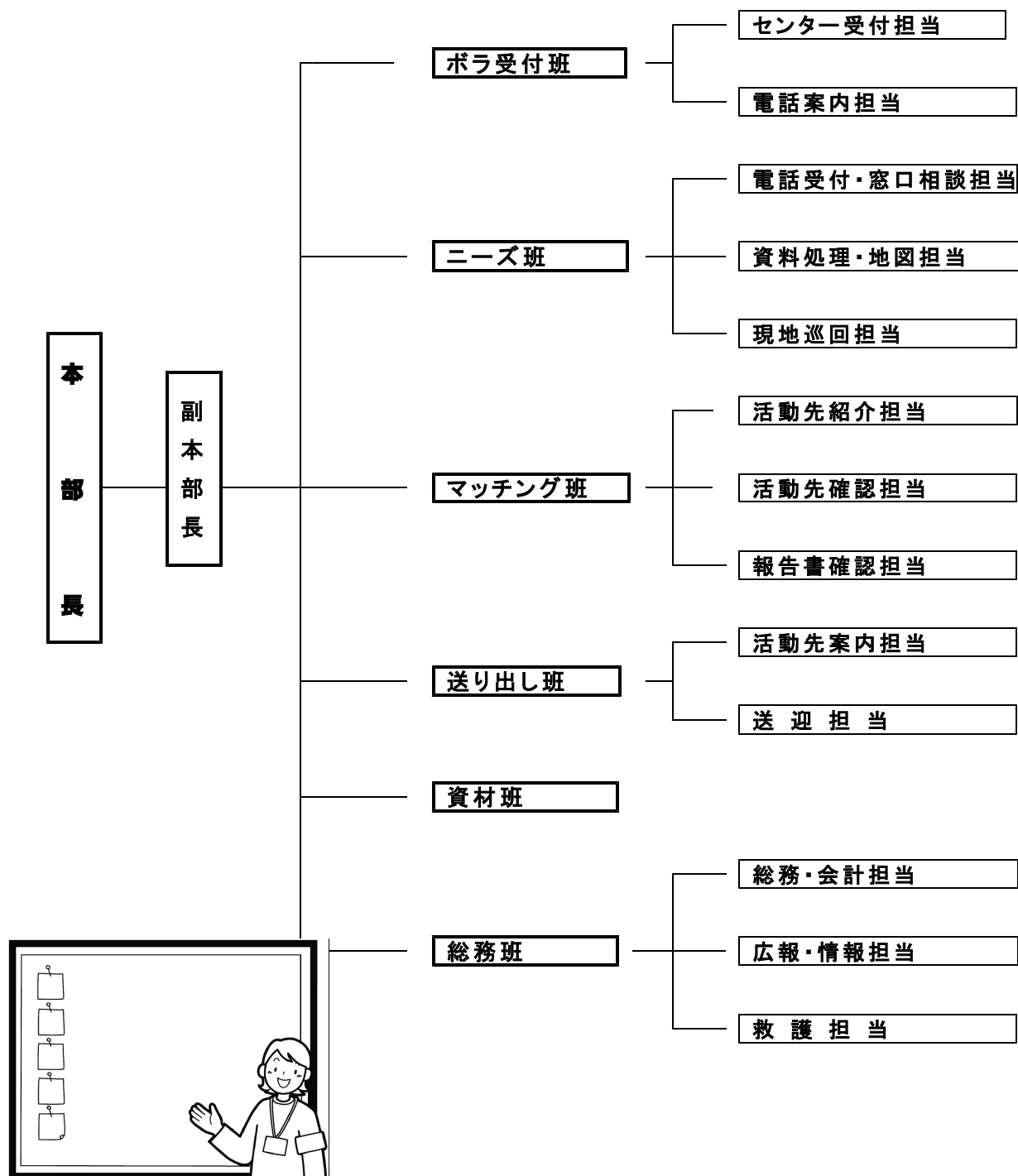
④ ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

☐リヤカー ☐一輪車

6 災害ボランティアセンターの組織について

センターの組織は、次の組織（案）を叩き台として、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜組織を見直すこととする。



組 織	役 割
本部長	全体統括、渉外
副本部長	運営統括、マスコミ対応、本部長の補佐
総務班	・ 新しいニーズの発見、新しいプログラム（プロジェクト）の創出 ・ 県災害救援ボランティア本部、地元災害対策本部、他市町村災害ボランティアセンターとの連絡調整 ・ マスコミ対応 ・ ホームページでの広報・啓発 ・ 寄付預託受入 ・ 予算管理 ・ データ把握・収集 ・ 資機材確保 ・ 駐車場の確保 ・ 特別なスキルを持ったボランティアの活動機会の提供 ・ 「ボランティア活動証明書」の発行 ・ 救護（病気・けがへの救急対応）、ボランティア保険会社への対応 ・ 被災者相談や苦情への対応 ・ 運営スタッフのローテーション管理 ・ 打合せ、ミーティングの進行と記録の作成
ボ ラ ン テ ィ ア 受 付 班	・ 当日ボランティアにきた人への受付、受付票の管理 ・ ボランティア希望者からの電話による問合せへの対応 ・ ボランティア数の集計
ニーズ班	・ 依頼者からの電話や来所による受付（ニーズ把握） ・ ボランティア要請票の作成 ・ 活動場所の住宅地図の添付
マ ッ チ ン グ 班	・ 依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認 ・ ボランティア要請書に基づくボランティアの確保とチーム編成 ・ ボランティアへの活動に際しての注意事項の説明 ・ ボランティア活動後の活動報告書の受け取り ・ 活動報告書の整理
送り出し班	・ ボランティア活動場所の説明 ・ 資機材や必要物品の受け渡し、資機材管理 ・ 送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し
資材班	・ 資機材の確保・管理 ・ ボランティアに必要な資材の受け渡し

(1) センターの組織について

スタッフの配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。

- ①災害ボランティアセンター・スタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。
- ②活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
- ③被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
- ④各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

(2) 活動にあたって全体的な留意点について

活動にあたっては、次の地域性に考慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

例) 山間部は、高齢化率が高く、一人暮らし高齢者が多い

(3) 各班の活動内容・手順について

被災状況、市民の状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順を叩き台として、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

- ボランティア受付班 → ボランティアの受け入れ、保険加入手続きなど
- ニーズ班 → 被災者からのニーズ把握など
- マッチング班 → 被災者ニーズとボランティアの活動希望者のマッチングなど
- 送り出し班 → ボランティアへの地理案内、送迎など
- 資材班 → ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理など
- 総務班 → 全体のとりまとめ、会計、情報管理など

(4) 1日の流れ

(主な流れ)

- 7:30～ 朝の打ち合わせ
- 8:00～ ボランティアセンター開所（ニーズ受付開始、ボランティア受付開始）
 - マッチング開始
 - ボランティア送迎開始
- 14:00～ ボランティア受付終了
- 15:00～ マッチング受付終了
 - ボランティア送迎開始
- 16:00～ ボランティア活動終了 [ボランティアはボランティアセンターへ帰所]
- 17:00～ ボランティアセンター閉所（ニーズ受付終了）
- 17:30 ボランティアセンタースタッフミーティング
 - （各班よりの報告、本部長あいさつ、問題の対応策）
 - （各班での打ち合わせ）

ボランティア活動が終了し、次の活動場所にいける場合は、次の活動場所へ調整する。

7 各班の活動内容・手順について

① ボランティア受付班

1 活動内容

受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、労いと感謝の言葉を掛ける。

活動にあたっては、遠方から支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するよう留意する。



2 活動の手順

(1) ボランティア希望者の受付

- ①「ボランティア受付票（様式１－１）」に必要事項を記入してもらう。
 - ※団体参加の場合は、事前に（様式１－２）を送り、受付票に記入してもらう。
 - ※受付票には、個人情報を記入してもらうことになるため適切な管理に留意する。
- ②活動希望者に以下の内容を説明する。
 - 付箋に名前、携帯電話番号を記入する。
 - 「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入手続きとかねていること。
- ③専門技術・資格を持っている個人の方については、マッチング班に情報を伝える。
- ④専門技術・資格を持っている団体については、総務班に情報を伝える。
- ⑤中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているか確認する。小学生の場合は、保護者が同伴の場合のみ活動を依頼する。

(2) 名札の作成依頼

センターを通じたボランティア活動者とわかるようガムテープに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

(3) ボランティア受付数の集計

１日３回（１１：００、１３：００、１６：００）集計を行い、総務班に報告する。

(4) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ

- ①ボランティアに「活動ご苦労様でした。ありがとうございました。」など感謝と労いの言葉をかける。
- ②ボランティア要請票裏面（様式２－２）の活動報告書の記入をお願いします。
（活動報告書の提出先は、マッチング班）

② ニーズ班

1 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を性格に聞き取り、効果的なマッチングを行う。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

2 活動手順

(1) 被災者ニーズの聴き取り

- 
- ①主に電話（FAX）、来所により、ニーズの聞き取りを行う。
 - ②ボランティア要請票（様式2-1）に沿って、活動内容等を性格に聴き取り、記入する。
[聴き取りの際の留意事項]
 - 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要ではないか。
 - 緊急を要するか否か。（高齢者・障害者世帯、一人暮らしなどのケースは、優先的に派遣）
 - 希望活動日や時間帯は前後する場合があることを説明。（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする。）
 - ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。
 - 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者にアドバイスする。
 - 依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、政治や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する場合は、丁重にお断りする。
 - 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは、「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
 - 活動終了時間（センターの帰所時間）が16:00であることを伝える。
 - ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

(2) マッチング班への引き継ぎ

- 
- ① ボランティア要請票（様式2-1）と活動場所の地図をコピーし2部作成する。
（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）
 - ② 地図とセットしたボランティア要請票をマッチング班に手渡す。
（細かいニュアンスについては、口頭で補足する。）

(3) 依頼研修の集計

ボランティア依頼件数を集計し総務班に報告

3 注意事項

- 報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班が一括して行う。
- 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り」を行う。
（10人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法）

③ マッチング班

1 活動内容

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割を担う。需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。

2 活動手順

(1) 事前準備

- ① ボランティア要請票（様式2-1）をニーズ班から受け取る。
（留意点等をよく確認すること。）
- ② 必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両について調整する。

(2) マッチング

- ① 受付を終了したボランティアをマッチングへ誘導。
- ② 緊急度の高いものや必要人数が多いものから、直接ボランティアに声掛けして人を集める。
- ③ ボランティア依頼票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらい、オリエンテーションを行う。

(3) オリエンテーション

- ① グループリーダーを決めてもらう。
- ② グループリーダーにボランティア要請票（様式2-1）、地図、ボランティア活動に行く前の注意事項（様式3-1）、依頼者へのご案内（様式3-2）を渡す。
- ③ オリエンテーションの内容
 - ボランティアの心構え
 - 1日の活動の流れ
 - 活動にあたっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
 - 活動終了後の報告
- ④ グループリーダーに出発前に依頼者宅へ確認の電話をするよう指示する。

(4) 活動報告書の受け取り

- ① グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ② ボランティア要請票裏面の活動報告書（様式2-2）に記入をお願いする。
- ③ ボランティアから特記事項を聴き取り、新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 食費、交通費、宿泊費などについては、原則として自己負担になる。
- 活動にあたっては、受け身ではなく、自ら考え行動して欲しい。
- 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めていただきたい。
- 判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡すること。少しのケガでも大事を取ること。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- 体調を崩さないために休憩をきちんと取ること。手洗いうがいをまめにする。
- 16:00までには、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

3 ボランティア派遣方法

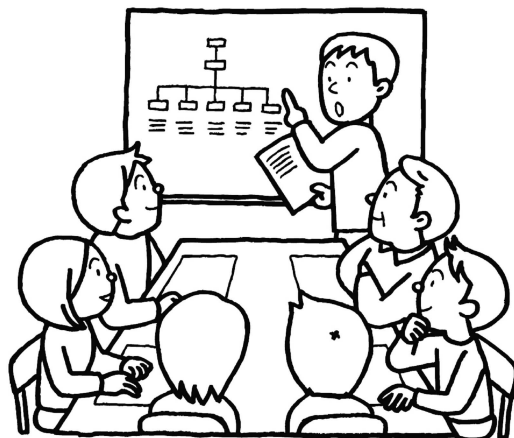
ボランティアの派遣方法については、上記によるほか、災害の内容や被災者の状況に応じて柔軟に対応するものとし、適宜、次の派遣方法についても検討する。

① ローラー派遣

被災者からの派遣依頼によらず、5人～10人程度のグループ被災地域を巡回し、その場その場で被災者のニーズに対応する方法。

② 現場コーディネート（ブランチ）方式

被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地に支所（出張所）を設置して、ある程度の人数（50～100人程度）を送り込み、その現場でマッチングを行う方法。



④ 送り出し班

1 活動内容

送り出し班は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合にボランティアの移送を行う。

また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

2 活動手順

(1) 活動先の案内

地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。

[到達方法]

- 徒歩
- 乗用車（乗り合わせ）
- 乗用車による移送
- 巡回バスによる移送

(2) 移送方法

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は移送方法を説明する。

- 乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介。活動終了後の迎えの段取りを説明。
- 巡回バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明。

(3) 送迎ボランティア、巡回バスの進行管理

3 留意事項

- ① 送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。
- ② ボランティアの移送にあたっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大雑把なスケジューリングを行う。
- ③ 移送車両の確保にあたっては次の手段を検討する。
 - 車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。
 - 近隣の社協、行政、福祉施設などから車両（乗用車、バス）を借りる。



⑤ 資材班

1 活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資材等の調達とボランティアへの資材等貸し出し、在庫管理を行う。

備品・資材の例 ※サイズ・形状については、複数取り揃えることが望ましい。

- (1) ボランティアの身を守るために必要なもの
 - 防塵マスク □ヘルメット □軍手 □ゴム手袋 □カップ □脚立
 - タオル □飲料水 □塩 □石鹼
- (2) ボランティア活動に必要なもの
 - ① 被災家屋の清掃用等に必要なもの
 - ほうき □ちりとり □バケツ □雑巾 □モップ □たわし
 - 熊手 □じょうろ □ホース □デッキブラシ □はき掃除用洗剤
 - ② 被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの
 - スコップ □土嚢袋 □長靴
 - ③ 被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの
 - バール □金槌 □釘抜き □ノコギリ □ドライバー
 - ④ ゴミ、泥等の搬出に必要なもの
 - リヤカー □一輪車

2 活動手順

(1) ボランティアへの資材の受け渡し

- ① グループリーダーからボランティア指示書（様式3）に基づき必要資材を確認。
 - ② 資材の使用方法、注意事項を説明。
- ※資材は、帰所後に必ず資材班へ戻すよう説明。

(2) 活動終了後の式材の管理

- ① ボランティアからの資材等の受け取り
- ② 資材等の在庫管理、不足する資材等の調達

3 留意事項

- 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
- 市災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。
- 資材等の確保にあたっては、次の手段を検討する。
 - 小売店からの購入（ホームセンターなど）
 - 市災害対策本部、青年会議所、企業などに協力要請
 - 県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請



⑥ 総務班（総務・会計担当）

1 活動内容

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計、市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班の業務に属さない業務を行う。雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細かな心配りを行うように留意する。

(1) センター全体のとりまとめ

- ① スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（夜・朝）の開催
※全スタッフに参加してもらう。

■夜のミーティング

- 各班からの本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明
※軽易な問題への対応については、その場で協議する。

■朝のミーティング

- 前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

- ② スタッフ・リーダーのミーティングの開催

- 重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集

- ③ スタッフ・組織の管理

- スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置
- スタッフの入れ替わりに応じて名簿（様式4）を作成し、各班に配布
- 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
- ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
- センター内のレイアウトの随時変更

- ④ 各班で判断がつかないことへの対応



(2) 活動集計・報告

- | | | |
|--------------|---|-------------------|
| ① ボランティア受付数 | } | → 市災害対策本部、県社協等へ報告 |
| ② ボランティア依頼数 | | |
| ③ ボランティア派遣件数 | | |

(3) 活動集計・報告

- ① 現金の管理、預金の引き出し
- ② 会計簿の管理
- ③ 備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
- ④ 寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

備品・資材の例

①備品

(1) センター運営用

☐コピー機 ☐印刷機 ☐電話機 ☐携帯電話 ☐ファックス ☐無線機
☐パソコン ☐プリンタ ☐机 ☐椅子 ☐掲示板 ☐拡声器
☐発電器 ☐投光器 ☐ホワイトボード ☐整理棚

(2) 情報収集用

☐ラジオ ☐テレビ ☐デジタルカメラ

(3) ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

☐軽トラック(箱バン) ☐原付 ☐自転車 ☐台車

(4) 屋外資材置き場設置用等

☐テント ☐カラーコーン ☐ブルーシート

②事務用品

☐コピー用紙 ☐模造紙 ☐ノート ☐ボールペン ☐マジック ☐カッター
☐シャープペン ☐ガム・布テープ ☐セロテープ ☐ファイル ☐はさみ
☐のり ☐消しゴム ☐修正テープ ☐クリップ ☐ホチキス ☐輪ゴム
☐画びょう ☐付箋 ☐地図(広域、住宅) ☐乾電池 ☐懐中電灯
☐電話帳 ☐延長コード ☐電車・バスの時刻表 ☐ティッシュペーパー
☐ビニール袋 ☐荷造ひも

③救急医療品

☐風邪薬 ☐腹痛薬 ☐目薬 ☐体温計 ☐テーピング ☐傷薬
☐消毒薬 ☐ガーゼ ☐包帯 ☐三角巾 ☐絆創膏 ☐湿布

(3) その他

- ① ボランティア等のケガ、病気への対応
- ② 施設管理(駐車場の管理)、ゴミの収集
- ③ 人手が足りない班への臨時の応援
- ④ 市災害対策本部、山形県社協等の関係機関への情報提供
- ⑤ ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応
- ⑥ ボランティア活動証明書(様式4)の発行

2 留意事項

- 総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。
- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、本部長や副本部長と相談すること

⑦総務班（広報・情報担当）

1 活動内容

広報・情報担当は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報等の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。

（1）広報

① 災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンター設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行う。

- i テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- ii 広報車による巡回、防災無線による広報
- iii ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報
- iv 立て看板の設置、チラシの配布（別紙参考資料）
- v 被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

② ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。

③ 案内板の設置

最寄り駅などから災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。

（2）情報収集

- ① 市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ② ライフライン・公共交通機関の状況
- ③ 市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ④ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤ 他の災害ボランティアセンターの状況

（3）情報発信

① スタッフ間の情報共有

- ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配付等

② 報道機関からの取材対応

③ 被災地外へのホームページによる情報発信

- 被災者、ボランティア活動、センター運営等の状況



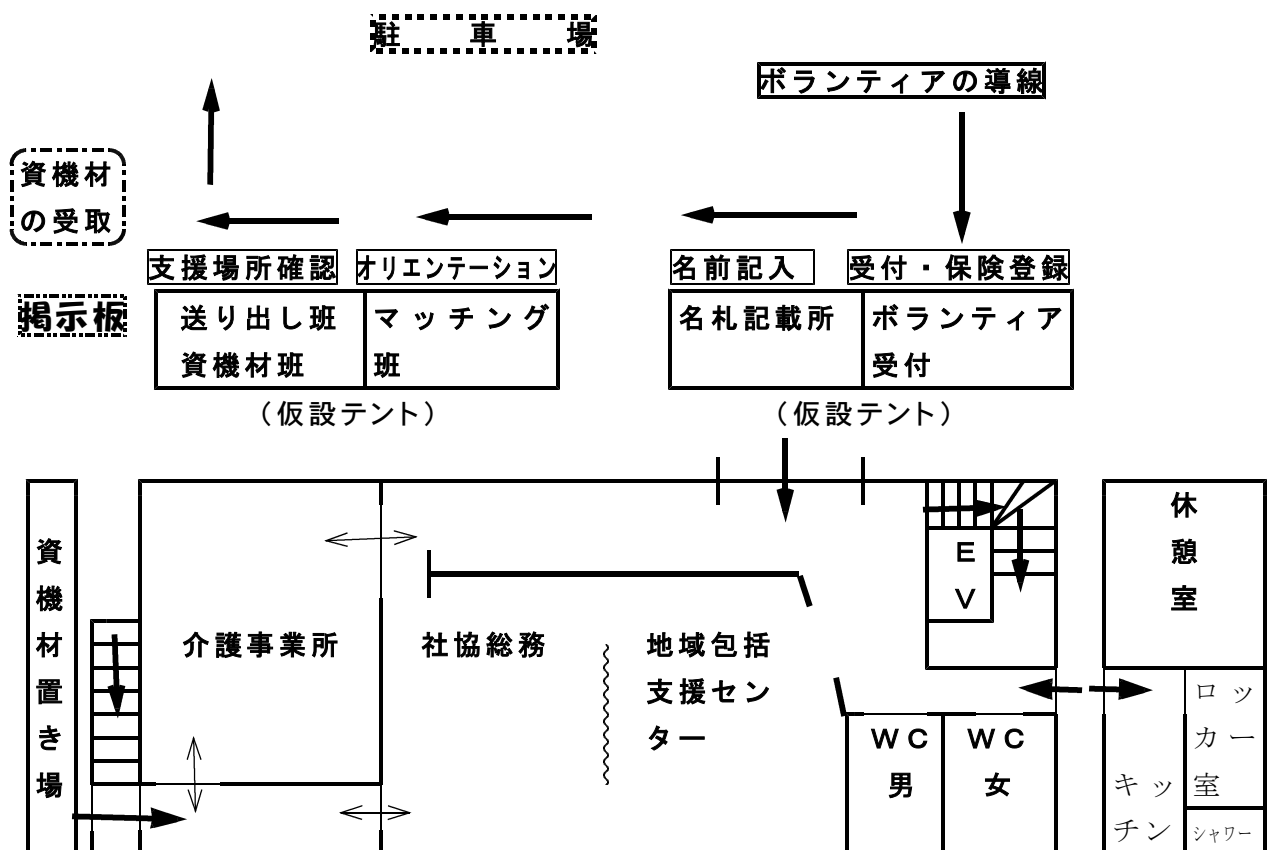
8 災害ボランティアセンターのレイアウトについて

センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、下記のレイアウト（案）を叩き台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化に勘案し、適宜、見直すこととする。

【留意点】

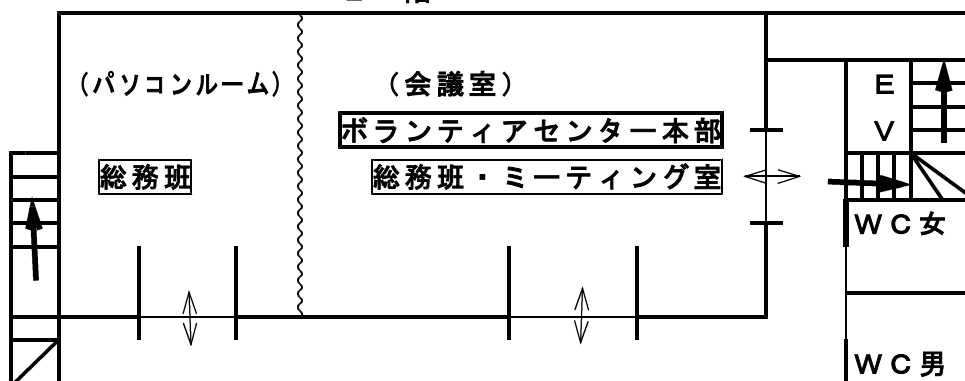
- ボランティア受付、コーディネート、派遣の導線を短く、シンプルにわかりやすくすること。
- ボランティア受付のために広いスペースを確保すること。
- 各班が相互の状況を把握しやすいように配置に留意すること。



1 階

(東根市ふれあいセンター)

2 階



9 各種調達について

(1) 資金調達

被災地域での救援活動や災害ボランティアセンターの運営のため、活動資金の確保が必要となる。共同募金会の「災害支援制度」などの各種基金や助成制度を活用するとともに、活動募金等の募集を行う。

活動募金については、募金目的や内容、使途等を詳細に明示する。

【主な資金調達方法】

■全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」災害配分金

■共同募金会「災害支援制度」

災害ボランティアセンターから、県共同募金会に申請を行う。

■活動募金

募金目的や内容等を詳細に明示し募集を行う。活動資金受付口座を開設し、周知する。

■個人、企業等からの寄付等

■NPOなどが集めている活動募金への申請

■各種基金や助成団体からの借り入れ等

資機材の確保にあたっては、災害ボランティアセンターで購入、市災害対策本部や県社協等の関係機関に要請するが、救援物資や資機材は、事前の連絡がなく突然届くこともある。そんな物資や資機材を受け取った場合、以下のとおり調整する

(2) 資機材調達

【救援物資】

■市災害対策本部へ運び、他の物資と一緒に分配等してもらう。

■被災者に渡しやすく、有効活用できると判断されたものについては、市災害ボランティアセンターから直接被災者や避難所へ配布する。

【資機材】

■活用できるものは活用する。

■大量に届いた場合は、その資機材を必要としている他の災害ボランティアセンターがあれば配送する。

■引き取り手がない場合は、保管しておき、必要が出た際に活用し、災害ボランティアセンター閉鎖後に専門のNPO等に寄付し、後に活用してもらう。



10 関係機関との連携について

被災者の多様なニーズに即し、迅速で的確な対応・支援を図るには、市災害対策本部はもとよりボランティアやNPOをはじめ地域の様々な機関・団体等との連携及び協働体制をいち早く築き、それぞれの機能を活かした効果的な活動の展開を図っていくことが必要である。

機 関 名	活 動 内 容
県災害救援ボランティア本部	統括的な後方支援組織として、県内外からの人的・物的調整、情報や資機材の提供、市災害ボランティアセンターの立ち上げ及び継続的な活動支援等を行う。
市災害対策本部	市災害ボランティアセンターとの連絡を密に、情報の共有化を図る中で、救援ボランティア活動が効果的に行われるよう、側面的な活動支援を図る。
福祉行政	市社協等と連携・協働し、市災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営を行うとともに、災害対策本部及び行政の各セクションとのパイプ役（連絡調整役）を担う。
地域包括支援センター	高齢者の安否確認及びニーズ把握等を行う。被災高齢者の相談・支援を行う。
ボランティア団体・NPO	市災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営及び被災者の救援・復興支援活動を行う。
近隣市町村社協・広域災害協定社協（友好都市社協を含む）	市町村社会福祉協議会同士、平時から災害時の災害支援協定等を結んでおくとともに、災害発生時には、相互に連携を取りながら、市町村災害ボランティアセンター運営の積極的な支援を行う。
民生委員・児童委員協議会	要援護者の安否確認及びニーズ把握等を行う。
社会福祉施設	利用者の安全確保と要援護者の緊急受け入れ及び施設機能を活かした在宅者への支援等を行う。
保健・医療関係	被災者へのメンタルヘルス活動は、基本的には県健康福祉部や日赤が専門の立場から行う。ボランティアとしての活動は、集会所等でのふれあいサロン等をとおしてコミュニケーションづくりを行う。
企業・組合関係	各企業・組合等の特長を活かし、救援・復興支援活動への取り組みを行う。

11 災害ボランティアセンターの閉鎖について

(1) 閉鎖の判断

立ち上げの協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。実際の閉鎖の際には被災地の住民組織、行政、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極める必要がある。

① 閉鎖の判断材料

- 全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。
 - 被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
 - 地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
 - 地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。
- ※災害ボランティアセンターの開設期間は、豪雨災害の場合は2～3週間、地震災害の場合は2～3か月が目安である。

② 留意事項

- ・ボランティアは被災者への熱い思いなどから「まだ困っている人がいるので活動は必要です。」「被災者の復興支援のために、長期的な活動が必要です。」などとなりがちである。
- ・逆にボランティアが活動を終えたくとも、地域等でその活動を引き継ぎ、生活復興に向けた支援活動を行う体制が整わない場合もある。

(2) 閉鎖の周知

- ①閉鎖が決まったら、県災害ボランティア本部へ連絡する。
- ②地元広報紙、全戸配布チラシ、市害ボランティアセンターのホームページ等を活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。
- ③できれば閉鎖式を行う。
- ④閉鎖後の業務引き継ぎ先についても関係者に周知する。
- ⑤閉鎖となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

(3) 閉鎖に伴う業務

- ①対応を終えていないニーズの引き継ぎ先や日常的支援の展開方法について検討する。
- ②借用した資機材を返却し、返却の必要のないものについては有効活用する。
- ③活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。
- ④活動報告、決算報告を作成する。

(4) 生活支援に向けた支援活動

災害ボランティアセンターが閉鎖されても災害復興への取り組みは続く。災害ボランティアセンターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められる。