

災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

社会福祉法人弥富市社会福祉協議会

(平成20年10月 作成 初版)

(平成21年 1月 改定 第2版)

(平成21年12月 改定 第3版)

(平成24年 2月 改定 第4版)

(平成28年 4月 改定 第5版)

(平成29年12月 改定 第6版)

(令和 2年 8月 改定 第7版)

災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

1 災害ボランティアセンターの役割

- ①被災者ニーズの収集に関すること。
- ②災害ボランティアの受付及び保険に関すること。
- ③災害ボランティアのグループ編成及び送り出し先の選定に関すること。
- ④災害ボランティア活動の記録に関すること。
- ⑤災害対策本部等との連絡調整に関すること。
- ⑥その他、災害ボランティアセンターの運営にあたり必要と認められる事項。

2 設 置

弥富市災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）は、弥富市「地域防災計画」により、災害発生後、災害対策本部と本会とで協議し、設置する。

（1）設置時期

災害対策本部長の指示による。

- ①大規模地震対策特別措置法による警戒宣言が発令された場合は、設置の準備をする。
- ②災害発生後、被災状況を確認した上で、設置の有無を検討する。
- ③設置が決定した場合は、概ね3日目（72時間）以内を目途に設置する。

（2）設置手続

災害対策本部 → 社会福祉協議会

↓ （協力要請） ↓

- ・ 設置場所の準備（職員の派遣、場所の確定、必要資機材の調達）
- ・ ボランティアコーディネーター（以下「VC」という。）の派遣要請（行政及び社協で行う）（様式17）（グループや個人に連絡＜県・市町村防災VC養成講座修了者等＞）
- ・ 地域協力団体だけでは、VCの確保が困難なときは、周辺市町村の災害ボランティアセンターを経由して当該市町村の地域協力団体へ依頼する。
- ・ 周辺市町村でも協力が困難な時は、広域災害ボランティアセンターへ依頼する。
- ・ センターの対応等が困難な場合は、愛知県社会福祉協議会を通じて、他の市町村社会福祉協議会に職員派遣を依頼する。

↓

災害ボランティアセンター設置

（3）設置場所

センターを弥富市総合福祉センター内に設置する。

ただし、災害状況によっては、設置場所を検討する場合もある。

（4）運 営

- ①センターは本会が主体となり、行政、災害救援のボランティアに関わる機関、団体等の参画を得て運営する。
- ②センターの運営責任者としてセンター長及び副センター長を置く。

③センターの運営は、総務班、ニーズ班、ボランティア班、マッチング班、資材班等で組織する。また、必要に応じて係りを設ける。

④班ごとに班長を置く。

⑤行政、社会福祉協議会、災害救援のボランティアに関わる機関、団体等の主な役割

◇ 行政の役割

- ・ 災害対策本部運営
- ・ 県災害対策本部、関係各課等との連絡調整、情報収集（被災情報の把握）
- ・ センター運営への参画
- ・ 広報の調整
- ・ 行政ニーズへの対応

◇ 社会福祉協議会の役割

- ・ センター運営全般
- ・ 広域災害ボランティアセンターとの連絡調整

◇ 災害救援のボランティアに関わる機関、団体等の役割

- ・ ボランティアの需給調整
- ・ センター運営への参画

(5) 運営資金の調達

①センター運営に必要な経費等は、災害対策本部と協議し確保する。また、必要に応じて専用口座を設け、ホームページ等で広報し、広く支援を呼びかける。

②日本財団、県共同募金会等に助成金の申請を行う。

③基金等を取り崩しその資金に充てる。

(6) 資機材

弥富市（災害対策本部）や愛知県、広域災害ボランティアセンター等に活動資機材の借用を依頼する。

※必要な資機材は別紙1『活動資機材一覧表』のとおり。

※各種ウイルス等感染拡大の懸念がある場合のセンターの設置・運営等の考え方

感染の拡大を理由にセンターを設置しない、ということはない。

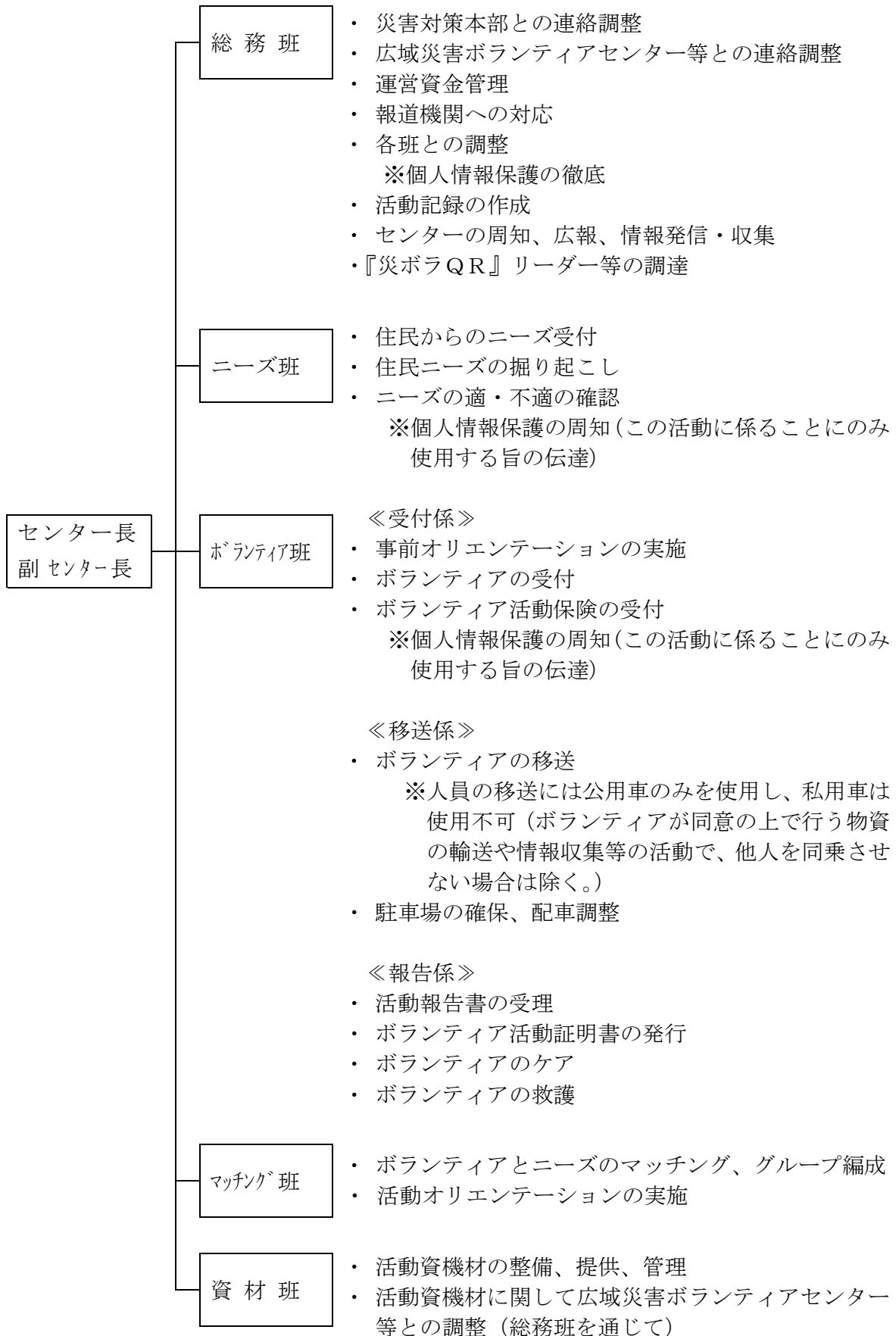
しかしながら、センター設置により、被災地域にウイルスを持ち込む恐れ、被災地域からウイルスを持ち帰る恐れ、被災者やボランティア同士の接触により感染を広める恐れなどがある。

これらのことを踏まえ、感染拡大防止には十分注意し、「3つの密」（密集・密接・密閉）を避け、換気を徹底し、衛生管理に最大限配慮する。『活動参加マニュアル』（様式1）の留意事項に記載するとともに、事前オリエンテーションでも確実に説明を行い、注意喚起を促すものとする。また、『衛生管理チェックリスト』（別紙2）も活用して感染拡大防止対策に努めるものとする。

感染拡大の懸念がある程度なくなるまでの期間については、広域に幅広くボランティアの参加を呼びかけることはせず、ボランティアによる被災者支援活動を行う場合には、募集範囲を顔の見える近隣住民から近隣市町村域程度に制限するものとする。

弥富市内だけでの対応が困難であり、近隣市町村域や県域にボランティア募集を拡大する場合は、被災地域の住民の意見をふまえると同時に、弥富市や専門職の意見を聞いて判断するものとする。

(7) 組織 (組織図)



3 運営（活動期）

(1) 日常業務（1日）の流れ

センターの開設時間は、原則として9時から17時までとする。

時間	業務内容	備考
8時30分	スタッフ集合	会議準備
8時40分	スタッフ会議	各々の役割確認、ニーズ確認、 資機材確認、伝達事項等
8時50分	班ミーティング	各々の役割確認、各セクション準備 班長からスタッフへ説明
9時00分 ～ 17時00分	センター開所 センター閉所	班長等の指示により、業務実施 適宜休憩 ボランティア活動終了・翌日の準備
18時00分	スタッフ会議	反省会
19時00分	スタッフ解散	

※夜間活動がある時などは、必要に応じて随時会議を開催する。

(2) 活動期の各班役割

班ごとに班長を置き、役割分担表（様式15）により、当日の役割分担を決定する。

※被災者からの支援要請を聞き取るニーズ把握担当は、できるだけ知識と経験の豊かな者をあてる。

※地域外から応援のVCがいる場合は、地域協力団体から派遣されたVCとペアを組むように努める。

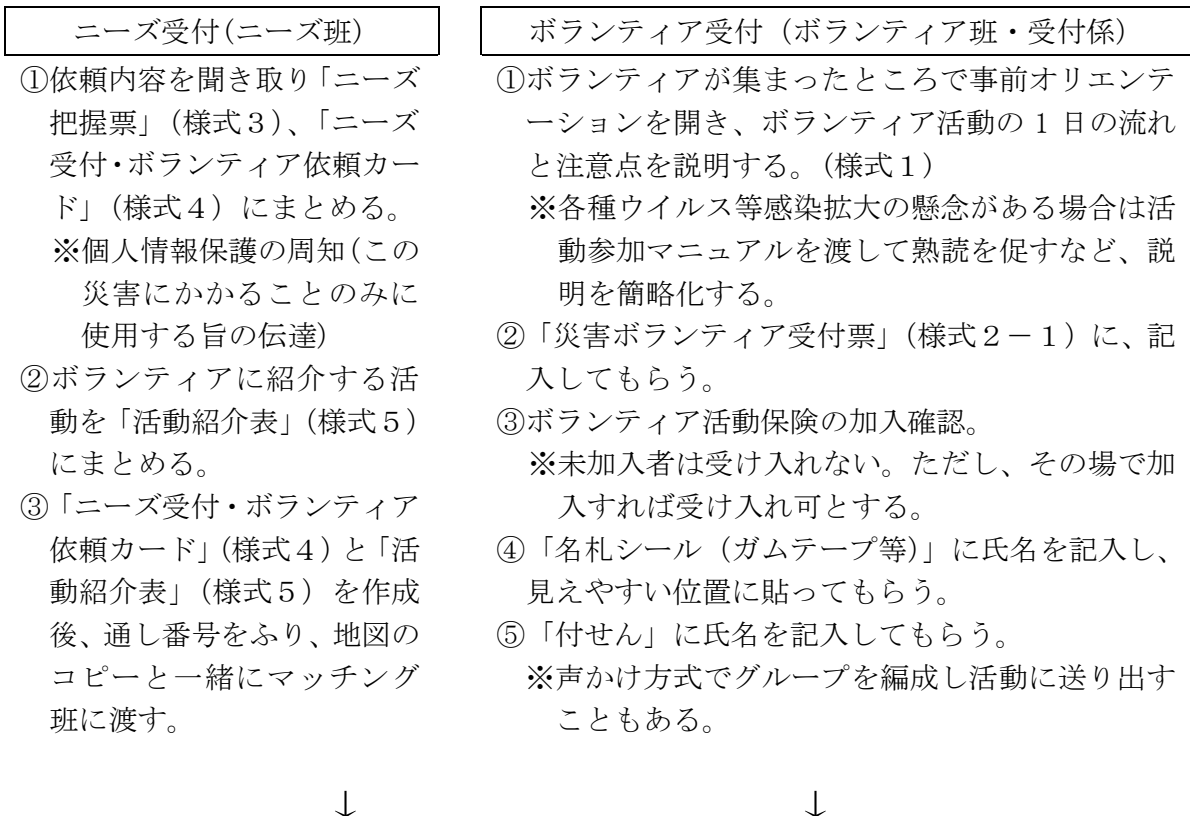
班名	役割・留意事項
総務班	<p>◇センター運営が円滑に行なえるよう関係機関や各班との連絡調整・連携を図り、支援体制の整備を図る。</p> <p>【災害対策本部との連絡調整】</p> <p>①災害対策本部から情報収集を行う。 ②センターの活動報告を行う。 ③協力体制を整備する。</p> <p>【広域災害ボランティアセンター等との連絡調整】</p> <p>①災害対策本部や広域災害ボランティアセンター等への定時連絡や活動報告（様式16）を行う。 ②広域災害ボランティアセンターへのVCの派遣依頼（様式17） ③愛知県社会福祉協議会を通じて職員の派遣依頼 ④活動資機材の受け入れ等を調整する。</p> <p>【運営資金の管理】</p> <p>①必要経費を助成団体（県共同募金会等）へ申請する。 ②寄付金の受入、金銭の出納を行う。</p> <p>【報道機関への対応】（様式21） <定期報告></p> <p>①報道機関への広報については、担当者を決めて対応する。 ②必要な場合は、災害対策本部と連携し、記者発表等を行う。</p>

	<p>③取材のあった時は、社名、記者名や公表日時などを記録（様式2 1）しておく。</p> <p>【各班との調整】</p> <p>①原則として、毎日、開所前と閉所後に、定例会議（ミーティング）を開催する。</p> <p>※個人情報保護の徹底</p> <p>②進行は、前日から活動している者が行う。</p> <p>③開所前は、当日のコーディネートに役立つようにミーティング資料（様式1 4）等により、災害の状況やボランティアの動向等を説明する。閉所後は、ボランティアの活動の報告等、当日の反省も踏まえて、翌日への引継ぎ内容をまとめ、翌日のミーティング用資料を準備する。</p> <p>【活動記録の作成】</p> <p>・今後の災害時の教訓に生かせるよう、活動内容や検討内容を記録し報告書を作成する。</p> <p>①センターで使用した書式等は、記録としてまとめるまでは必ず保存する。</p> <p>②日常の各種の状況、活動現地やセンター内の雰囲気、トラブルの有無及び対応などについても、記録に残すよう努める。</p> <p>③参加したVCからは、活動直後及びセンターを閉鎖してからなどに、活動報告書を出してもらう。</p> <p>【センターの周知、広報、情報発信・収集】</p> <p>・より幅広い支援活動を展開するため、センターの周知を図り、支援活動の状況を広報情報発信する。</p> <p>①チラシ等の情報誌配布、避難所や市役所等へのポスターの掲示、インターネットや同報無線、広報車などの活用、マスコミへの報道依頼などによりセンターの周知を図る。</p> <p>※周知する上での留意点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報は一定の間隔を置いて、繰り返し行う。 ・あらかじめ広報事項の要点を簡潔にまとめておく。 ・障がい者、外国人等に配慮した広報の心掛け。 <p>②ボランティア登録者数、活動者数、ニーズ依頼数、ニーズ対応数、ボランティア保険加入者数、資機材数、配車状況等のデータ入力を行う。</p> <p>③データを作成し、関係機関、一般住民に対しての情報発信等を行う。</p> <p>【調達】</p> <p>・『災ボラQR』リーダー等の調達</p>
ニーズ班	<p>◇支援がスムーズに進むよう、被災住民からのニーズを把握し、ボランティア活動を進めるための準備を行う。</p> <p>①依頼内容を聞き取り（様式3）、その内容を正確に記入する。（様式4）及び（様式5） ※個人情報保護の周知</p> <p>②ボランティア派遣までの流れについて、依頼者に説明する。</p> <p>③依頼内容に安全性等、ボランティア活動外の対応が必要であると判</p>

	<p>断したものは、受理しない。</p> <p>④現場に出向いて、ニーズの掘り起こしを行う。</p>
ボランティア班	<p>◇支援に駆けつけるボランティアの受付窓口としての受付及び活動後のフォローを行う。</p> <p>《受付係》</p> <p>【事前オリエンテーションの実施】</p> <p>①被災地の状況やボランティア活動の現状について説明する。</p> <p>②受付から活動終了までの流れを説明する。(様式1)</p> <p>※各種ウイルス等感染拡大の懸念がある場合は活動参加マニュアルを渡して熟読を促すなど、説明を簡略化する。</p> <p>【ボランティアの受付】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動参加者各自に「災害ボランティア受付票」(様式2-1)と「名札シール(ガムテープ等)」、「付せん」に記入してもらう。 ※受付時間短縮の為、事前に「災害ボランティア受付票」(様式2-1)の記入を済ませてもらうようホームページ等に掲載する。また、『災ボラQR』等の利用も可とします。 ※個人で保護者や引率者のいない高校生以下の方が参加する場合は、「参加同意書」(様式2-2)の提出が必要です。 ※団体での参加申し込みの際は、「災害ボランティア受付票(団体)」(様式2-3)の提出が必要です。 ・受付では必ず、ボランティア活動保険の加入状況を確認する。 ※地震・噴火・津波による災害の際は天災プラン付に加入が必要 <p>《移送係》</p> <p>①活動先に応じた車両を配車し、送迎に関する連絡先や送迎時間をボランティアに伝える。</p> <p>②帰着後、車両の運行記録を記入する。(様式13)</p> <p>※出発前にメーターをリセットする。</p> <p>③駐車場への案内や誘導、整理を行う。</p> <p>《報告係》</p> <p>【活動報告書の受理】</p> <p>①センターに帰着した人数と活動先に送り出した人数とを照合する。</p> <p>②負傷者や体調不良者の有無を聞き、負傷者等の対応をする。</p> <p>③リーダーを中心に活動報告書を作成してもらう。(様式7-1)</p> <p>④リーダーを通じて参加メンバーにチェックリストを渡して、記入してもらった後、リーダーが回収してまとめて、センターに提出してもらう。(様式7-2)</p> <p>【ボランティア活動証明書の発行】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアから請求のあったときは、ボランティア活動証明書を交付する。(様式10) <p>【ボランティアのケア】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりにねぎらい、表情・態度などから問題がないか観察する。 <p>【ボランティアの救護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・救護所を設営し、ボランティアの体調、健康管理を行う。(様式11)

マッチング班	<p>◇ニーズ対応するボランティアを確保し、オリエンテーションを行う。</p> <p>①ボランティアとニーズのマッチング、グループの編成を行う。</p> <p>②活動別に参加者を集め、募集人員に達したグループごとに現地での活動の概要を説明する。</p> <p>③活動上の注意事項を説明する。</p> <p>④活動場所までの行き方等（地図の配布等）を説明する。</p> <p>⑤活動グループのリーダーを選出してもらう。</p> <p>※リーダーには定期的な休憩と給水(30分程度ごと)の呼びかけの徹底、非常時の連絡先などを伝える。</p> <p>⑥ボランティアを送り出した後、「送り出し一覧表」に記入する。 (様式6)</p> <p>※できるだけセンターでの待機時間を少なくし、密になることを防ぐためにエリアマッチング方式(活動エリアのみ定め、被災現地でマッチングする方法)をとる場合もある。</p>
資材班	<p>◇ボランティア活動に必要な資機材の整備、提供、管理を行う。</p> <p>①ニーズに必要な資機材を準備する。</p> <p>②資機材の出入りを記載し、管理する。(様式18、19、20) ※毎日定時に細かくチェックする。</p> <p>③返却された資機材を確認し、洗浄する。</p> <p>④資機材の不足した時、総務班に補充を要請する。</p> <p>⑤資機材に関して広域災害ボランティアセンター等との調整(総務班を通じて)</p>

(3) 支援活動の流れ



活動紹介・マッチング（マッチング班）

- ①活動先と活動内容を記入した「活動紹介表」（様式5）をホワイトボードに張り出す。
- ②「活動紹介表」（様式5）より探してもらい、「活動紹介表」に、「付せん」を貼ってもらい、活動別に参加者を集める。



オリエンテーション（マッチング班）

- ①募集人員に達した活動グループごとに、ボランティアに活動先、活動内容、注意点、交通経路等について説明する。
- ②リーダーを選出してもらう。



活動資機材貸出し（資材班）

「ニーズ受付・ボランティア依頼カード」（様式4）の内容を確認し、必要な資機材を渡す。



ボランティア派遣（ボランティア班・移送係）

- ①活動先に応じた車を配車し、送迎に関する連絡先や送迎時間をボランティアに伝える。
- ②ボランティアを送り出した後、「ボランティア送り出し一覧表」（様式6）に記入する。
※ボランティアを移送した場合は、帰着後、運行記録を記入する。（様式13）

活動実施

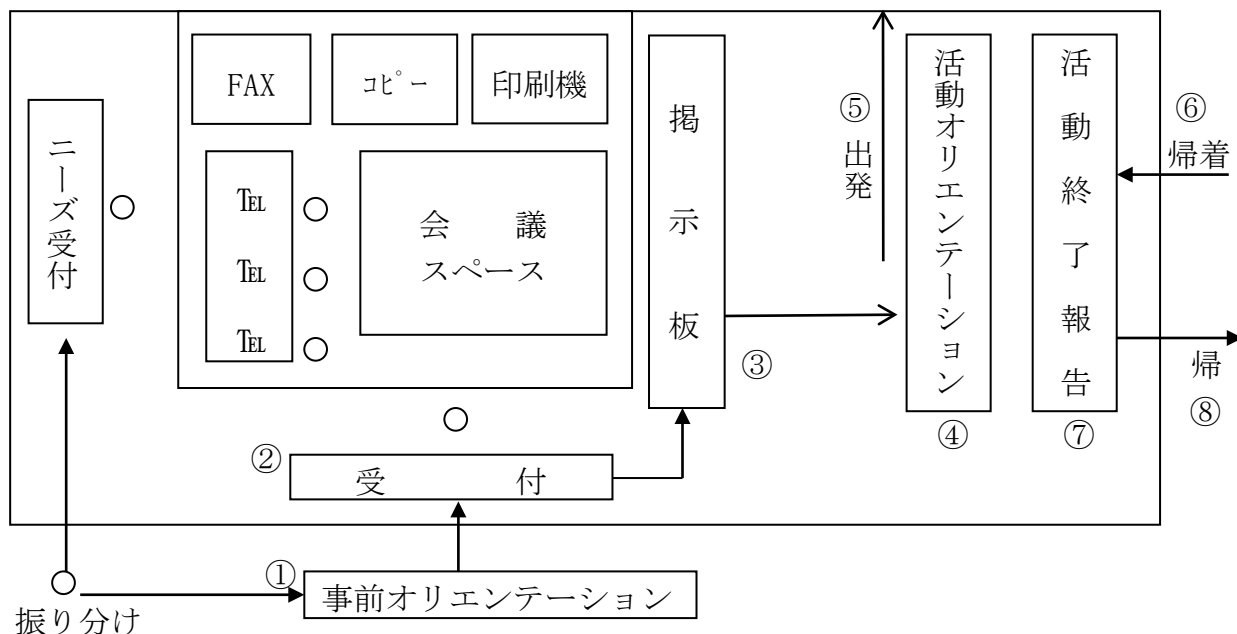


活動終了・活動報告（ボランティア班・報告係） 活動資機材返却確認・点検（資材班）

- ①安否確認
- ②活動資機材を返却してもらう。
- ③手洗い（消毒）、うがいをしてもらう。
- ④「ボランティア活動報告書」（様式7-1）に記入してもらう。
- ⑤「活動後チェックリスト」（様式7-2）を記入してもらう。

(4) 配置

災害ボランティアセンターイメージ



4 センター閉鎖（撤収期）

(1) 閉鎖の時期

被災地のボランティアニーズの減少等状況を把握して、閉鎖の時期を検討する。

(2) 閉鎖の決定

①センター内の会議において、閉鎖について検討する。

②災害対策本部と協議し、閉鎖を決定する。

(3) 閉鎖の広報

センターの閉鎖及び閉鎖後の対応窓口について、報道機関への情報提供を行うなどの広報を図る。状況に応じ、新聞広告等へ掲載する。

(4) 引継ぎ

センター閉鎖後、弥富市社会福祉協議会が業務を引き継ぐ。

(5) 残務整理

センター閉鎖後は速やかに設置場所を整理し、現状復帰に努める。

①会計の支払事務（補助金精算等会計処理）

②残余財産寄贈等の確定・処分

③協力団体への礼状送付

④報告書の作成