三好市災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル

平成２５年度

社会福祉法人 三好市社会福祉協議会

はじめに

災害時のボランティア活動は、1995 年の阪神・淡路大震災や 2004 年の中越地震等を契機に全国各地に広がった。2011 年の東日本大震災には 130 万人を超えるボランティアが集まったことから、大規模災害発生時には、スムーズな受け入れ態勢の整備とボランティアを必要とする方の様々なニーズに対応できる「災害ボランティアセンター」の運営がこれまで以上に求められるようになった。

三好市では、三好市地域防災計画の中で、被災後の応急処置を迅速かつ的確に実施するために三好市社会福祉協議会（以下、「社協」という。）と連携し効果的なボランティア活動が行えるよう支援する必要があるとし、被災の状況に応じて、社協内に災害ボランティアセンターを設置するとともにボランティア受け入れ窓口を開設し、被災状況やボランティアニーズなどの情報提供を行うこととしている。これを受けて社協は、災害時のボランティア活動が円滑に展開し、被災者支援や早期復旧活動がすみやかにできるように、ボランティア連絡協議会、赤十字奉仕団、登録ボランティア団体・個人などとの連携を図りながら、三好市災害ボランティアセンターを設置・運営することとしている。

このマニュアルは、社協がその目的とする「住民主体・住民参加」に基づいた地域福祉の推進、すなわち住民相互が支え合うコミュニティづくりのためのひとつの取り組みとして、災害ボランティアセンターの設置をはじめ被災者の生活ニーズに応じたさまざまなボランティア活動を進めるために作成し、災害発生時におけるボランティアセンター設置・運営の流れをまとめ、職員間で共通認識を持ち、協力して対応できる体制の構築に努めることとする。

また、本マニュアルは全国の災害ボランティアセンター運営状況の変化や災害時対応の事例や経験を踏まえ、随時見直し等を行い、災害の種類や被災状況等に応じて弾力的に運用できることとする。

平成２６年３月

社会福祉法人 三好市社会福祉協議会

目　次

はじめに

1　災害ボランティアセンターの設置
（1）設置の決定・設置 ……1
（2）設置場所
（3）災害ボランティアセンターの構成
（4）活動連絡……2
（5）設置期間
2　災害ボランティアセンターの組織について
（1）災害ボランティアセンターの組織 …… 3
3　災害ボランティアセンターの受け入れについて
（1）災害ボランティアの活動内容 …… 4
（2）受入れの手順
（3）ボランティア募集の留意点
4　各班の活動内容・手順について
（1）総務班 …… 6
（2）受付班 …… 8
（3）ニーズ班 …… 9
（4）マッチング班 …… 11
（5）車両・資材班 …… 13
（6）個別支援班 …… 14
○災害ボランティアコーディネートの流れ …… 16
○災害ボランティアセンター１日の流れ …… 17
5　災害ボランティアセンターのレイアウトについて
（1）災害ボランティアセンターのレイアウトについて …… 18
（2）災害ボランティアセンターの運営に必要な備品 …… 20
6　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 …… 21
（2）備品・資材の確保及び管理について
7　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 …… 23
（2）情報の混乱防止について

8　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 …… 24
（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
9　平常時の対応について …… 25

様式集 …… 26

1　災害ボランティアセンターの設置

（1）設置の決定・設置

地震その他の大規模災害により、三好市に被害が発生し、または発生するおそれがある場合において、市もしくは市災害対策本部より「災害時における相互支援に関する協定書」にもとづき設置要請があった場合に災害ボランティアセンターを設置する。

また、前段にかかわらず、重大な災害の発生により住民の被災状況を考慮し災害ボランティアセンターによる支援が必要であると思われる場合は、社協内部で緊急連絡会を開催し、市もしくは市災害対策本部と連携協議して設置の要否を決定する。

災害ボランティアセンターの設置が決定された場合は、ボランティア連絡協議会、赤十字奉仕団、登録ボランティア団体等の協力のもと、災害ボランティア活動の拠点として設置する。

（2）設置場所

災害ボランティアセンターは、三好市社会福祉協議会（三好市池田町サラダ 1884 番地 4）に置く。

被災の状況等において予定施設が使用できない場合は、安全が確保された被災地に近い場所で、一定のスペースが確保できる場所、また災害対策本部との情報の共有や意思疎通が容易に行える場所等に配慮し、市もしくは市災害対策本部と連携協議して災害ボランティアセンターを設置するものとする。

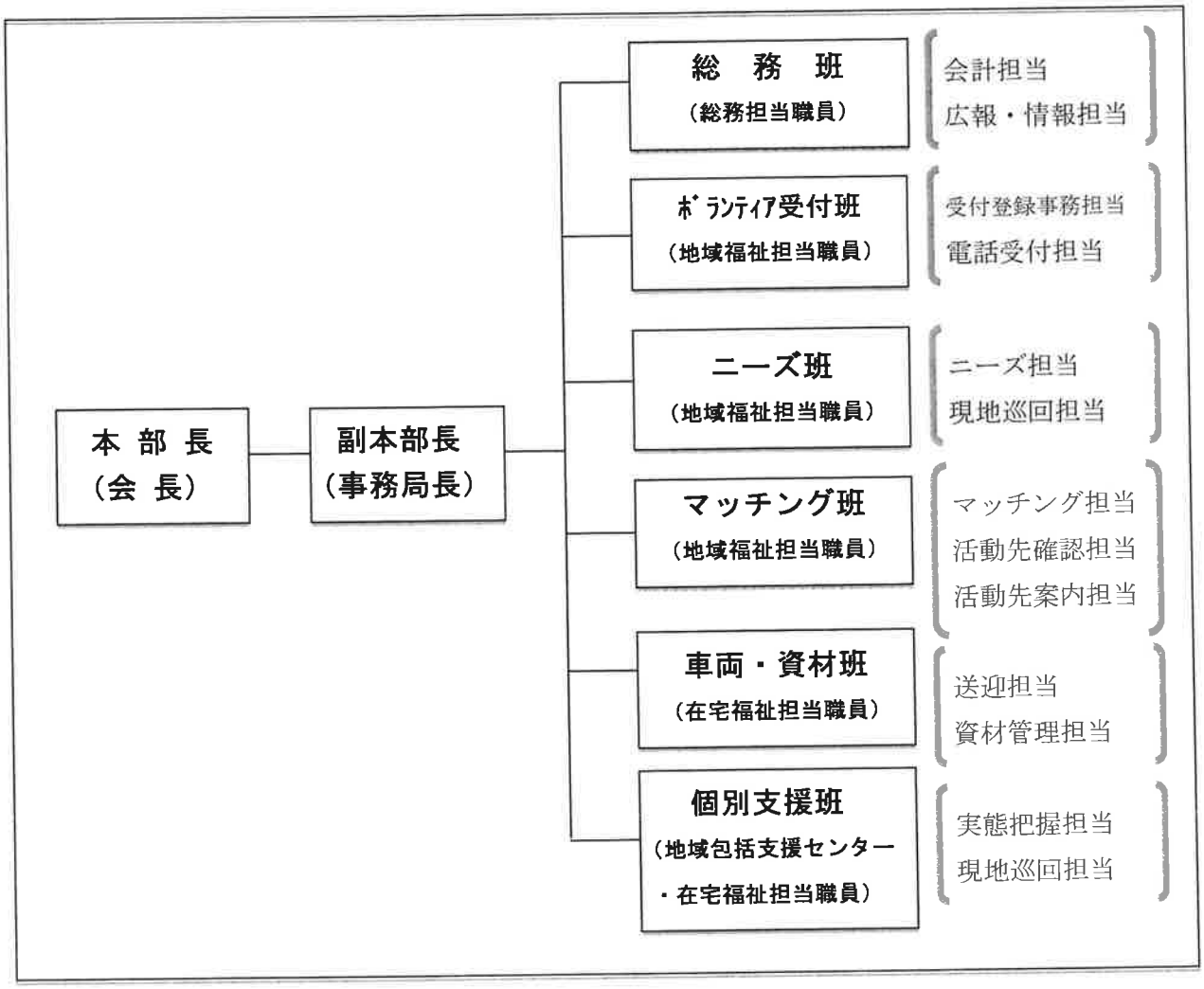
（3）災害ボランティアセンターの構成

センターの統括責任者として本部長を置き、社協会長が本部長となる。また、本部長を補佐するため、副本部長を置き、事務局長が副本部長となる。被災等によりこれらの役職担当者が不在の場合は、勤務可能な役職員のうちから選出する。また、本部長が不在の場合、副本部長が本部長を代理する。各班の業務管理は、課長が班長となり業務を推進する。各班の構成員は、職員で構成するが、運営スタッフとして赤十字奉仕団、登録ボランティア団体等をはじめとする支援団体や地域住民へ協力を求めることとする。また、必要に応じて県社協を通じ、県内外の社協へ応援を要請することとし、中核スタッフを確保する。

本部長	社協会長
副本部長	社協事務局長
各班長	社協課長・課長補佐・所長・支所長
構成員	社協職員、赤十字奉仕団、登録ボランティア団体等

2 災害ボランティアセンターの組織について

（1） 災害ボランティアセンターの組織体制



（2） 緊急会議と意思決定体制

緊急時の対応について協議が必要な場合は、本部長または副本部長が班長を招集し協議を行う。なお、状況により班長が参集できない場合は、その代理が出席する。

緊急会議を開催するほどの事項ではない場合の意思決定者を下記の順として定める。

1位：本部長、2位：副本部長、3位：班長（課長）、4位：課長以外の班長の合議

（４）活動連絡

災害ボランティアセンターの副本部長または各班長は、市災害対策本部の総務班、保健衛生班、物資食料対策関係各班などボランティア活動の支援を必要とする各部・各班と、随時、ボランティアの活動内容等について打合せを行う。

（５）設置期間

設置期間は、ボランティア要請状況等に応じて対応し（概ね１か月間を想定）、その後、閉所について検討を行い、通常のボランティアセンター業務に移行する。

≪設置期間のイメージ≫

期　間	主　な　動　き
２４時間以内	設置検討・決定
７２時間以内	災害ボランティアセンター事務所準備・協力依頼・広報活動・運営開始
７２時間～２週間	災害ボランティアセンター運営
２週間～１か月	災害ボランティア要請及び必要性等を考慮し、縮小及び閉所の検討
概ね１か月後	閉所（通常のボランティアセンター業務での支援体制へ移行）

3 災害ボランティアの受け入れについて

（1）災害ボランティアの活動内容

○災害情報、安否情報、生活情報の収集、伝達
○炊き出し、その他の災害救助活動
○高齢者、障害者等の介護、看護補助
○清掃及び防疫
○災害応急対策物資、資材の輸送及び配分
○応急復旧現場における危険を伴わない軽易な作業
○災害応急対策の事務の補助

（2）受入れの手順

①第一段階（市内限定でのボランティアの受入れ）

市内で次の方法によりボランティアを募集する。

●ボランティア団体、NPO、民生・児童委員、地区住協等へ協力依頼
●ホームページによる募集

②第二段階（県内の他市町村からのボランティアの受入れ）

上記によりボランティアが不足する場合には、県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社会福祉協議会に対して応援要請を行う。また、ホームページを通して県内からボランティアを募集する。

③第三段階（県外からのボランティアの募集）

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、県社協を通じて県外の都府県社会福祉協議会に対して、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ボランティアの広域募集を行うと共に、マスコミに対しボランティア募集の広報依頼をする。

（3）ボランティア募集の留意点

①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的確に把握し、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。

②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。情報発信に当たっては、スタッフ個人の判断に頼らず、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。

③ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。

④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 各班の活動内容・手順について

（1）総務班

①業務分担

・経理
・広報及び情報収集
・センターの活動集計・記録書の作成
・市災害対策本部との連絡調整
・センター支援関係団体との連絡調整
・市災害対策本部、徳島県社協（県災害救援ボランティア本部）、他市町村社協（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
・データ把握・収集
・資機材確保
・駐車場の確保
・「ボランティア活動証明書」の発行
・苦情対応
・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

②総務・経理の主な活動内容

総務・経理担当は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計・経理、市災害対策本部、社協災害対策本部などとの連絡調整、外部からの問い合わせの対応、活動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留意する。

また、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。

さらに、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。

ア）センター全体のとりまとめ

スタッフ間で情報や認識を共育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方法については、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

イ）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

ウ）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

エ）活動集計・報告

ボランティア受付数

ボランティア依頼数

ボランティア派遣件数

オ）予算の管理

現金の管理

会計簿の管理

備品・物品の購入、貸与手続き、保守管理

寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

カ）各班に属さない業務への対応

ボランティア等のケガ、病気への対応

施設管理、駐車場管理、ゴミの収集、人手の足りない班への臨時の応援

支援物資の受け入れ及び管理

市災害対策本部、県社協への情報提供

キ）広報

(ア) 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の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）市広報、社協広報、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、メール等による広報

ⅳ）立て看板の設置、チラシの配布

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広報

（イ）ボランティア募集の広報

ホームページへの掲載、報道機関、関係団体などへの依頼等の方法によりボランティアの募集を行う。

（ウ）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。

ク）情報収集

（ア）市災害対策本部の対応状況、避難所の状況

（イ）ライフライン・公共交通機関の状況

（ウ）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

（エ）宿泊施設、小売店の運営状況

（オ）他の災害ボランティアセンターの状況

市災害対策本部・県社協へ

ケ）情報発信

(ア)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

(イ)報道機関からの取材対応

(ウ)ホームページによる情報発信

（２）ボランティア受付班

①業務分担

・ボランティアの受付登録・管理・集計

・ボランティア保険の加入事務

・ボランティア活動後の活動報告書の受け取り・整理

・ボランティアオリエンテーション

②主な活動内容

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、受付登録事務を行う。活動に当たっては、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。

ア）ボランティア活動希望者の受付

（ア）ボランティア受付票（個人用）(様式3)」に必要事項を記入してもらう。

団体参加の場合は、事前にボランティア受付票（団体用）（様式４)を送り、記入してもらう。ボランティア活動保険に加入していない人は、この場で加入してもらう。

※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。

(イ) 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し、ボランティア活動掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、ボランティア依頼票(様式 2-1)の上部をコピーし作成したニーズカードに付箋を貼ること。

(ウ) 説明資料「ボランティアのみなさんへ」(資料編)を配布する。

(エ) 専門技術、資格を持っている方についてはマッチング班に情報を伝える。

(オ) 中高校生の場合は、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。

イ) 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分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。

ウ) ボランティア受付数の集計

1 日 2 回(12:00、17:00)集計を行い、総務班に報告する。

(3) ニーズ班

①業務分担

・被災者ニーズの聴き取り (来所者、電話等)
・現地での聞き取り及び現地調査
・ボランティア依頼票の作成
・マッチング班への引き継ぎ
・ボランティア活動の巡回確認

②主な活動内容

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となることから、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ボランティア依頼票にそって正確に聴き取る。また、必要に応じて現地調査を実施し、効果的なマッチングが行われるよう、マッチング班に引き継ぐ。

併せて、相談やボランティアの活動報告の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

③活動手順

ア) 被災者ニーズの聴き取り

主に電話(FAX)、来所により、ニーズの聴き取りを行う。

イ) ニーズ受付票(様式 1)の作成

ニーズ受付票(様式 1)に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

【聴き取りの際の注意事項】

ⅰ）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。

ⅱ）緊急を要するか否か。（高齢者・障害者世帯、ひとり暮らしなどのケースは優先的に派遣）

ⅲ）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。）

ⅳ）ボランティアの年齢・性別を考慮する必要はあるか。

ⅴ）待機しているボランティアのおおよその人数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者にアドバイスする。

ⅵ）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、政治活動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。

ⅶ）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。

ⅷ）活動終了時間(センターへの帰所時間)が 16：00 であることを伝える。

ⅸ）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。

ウ）現地調査

（ア）ニーズ受付票(様式 1)をもとに現地調査。

（イ）ボランティア活動の安全性、緊急性、専門性を確認。

（ウ）現地のニーズを写真に撮る。

（エ）水、トイレの利用、駐車場の有無を聞きとる。調査後、ニーズ受付票(様式 1)に必要事項記入する。

エ）マッチング班へ引き継ぎ

ニーズ受付票(様式 1)をマッチング班へ引き継ぐ。

④ 留意事項

（ア）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。

（イ）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。

（4）マッチング班

①業務分担

・ニーズ受付票(様式1)に基づき現地図作成
・活動紹介票(様式2)の作成
・活動紹介票(様式2)をボード掲示
・活動紹介票(様式2)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
・依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認
・活動に関するオリエンテーション
・ボランティアの送出し

②主な活動内容

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。

③活動手順

ア．事前準備

（ア） ニーズ受付票(様式 1)をニーズ班から受け取り活動紹介票(様式 2)を作成する。（留意点等をよく確認すること。）

（イ） 活動紹介票(様式2)をコピーし、ボランティア活動掲示板に掲示する。

（ウ） 必要に応じ、ボランティア用の移送車両について調整する。

イ．マッチング

（ア）活動紹介票(様式 2)をコピーし、ボランティア活動掲示板に貼る。(緊急度の高い順に貼る.)。

（イ）受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望するニーズカード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う。

（ウ）必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。
※緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けをして人を集める。

ウ．オリエンテーション

（ア）グループリーダー及び副リーダーを決めてもらう。

（イ）グループリーダーに活動紹介票(様式2)、地図を渡し、ボランティア活動者名簿（様式5）に各ボランティアの氏名等を記入してもらう。
ニーズ受付票(様式1)と活動紹介票(様式2)をコピーし、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。

（ウ）オリエンテーションの内容

ⅰ）ボランティア活動の心構え

ⅱ）１日の活動の流れ

ⅲ）活動に当たっての注意事項(特に健康管理に注意)

ⅳ）活動終了後の報告

（エ）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。

【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。

◆活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。

◆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。

◆体調を崩さぬために休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいをまめにすること。

◆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。

エ．送り出し

（ア）活動内容

送り出しは、被災地の地理に馴染みのない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。

（イ）留意事項

ⅰ）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。

ⅱ）移送車両の確保に当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、自転車)を借りる。

・ ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社などの企業から車両(乗用車、バス)を借りる。

④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。

（ア）ローラー派遣

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

（イ）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、被災現地にブランチを設置して、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。

オ．活動を終えて戻ってきたボランティアの受け入れ

（ア）ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。

（イ）16:00 までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡する。

（ウ）ボランティア活動の確認とボランティア活動報告書（様式 8）の活動報告欄に記入をお願いする。

（エ）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再度マッチング班に引継ぐ。

（５）車両・資材班

①業務分担

・資機材の確保・在庫管理
・ボランティアに必要な資材の受け渡し
・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
・備品資材に係る説明

②主な活動内容

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の貸し出し、在庫管理を行う。

◇備品・資材の例

■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 □カッパ
□タオル □ペットボトルの水 □塩 □石鹸

■ボランティア活動に必要なもの

◆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 □デッキブラシ □タワシ

□熊手 □ジョウロ □拭き掃除用洗剤　□脚立

◆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

◆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

◆ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

□リヤカー □一輪車 □モップ □ホース

③活動手順

ア．ボランティアへの資材の受け渡し

(ア) グループリーダーから活動紹介票(様式2)に基づき必要資材を確認。

(イ) 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に戻すよう説明。

(ウ) 受け渡した資材を活動資材貸出票（様式6）を記入し保管。

イ．活動終了後の資材等の管理

(ア) ボランティアからの資材等の受け取り。

(イ) 受け取った資材を活動資材貸出票（様式6）で確認し、マッチング班で関係票と一緒に保管する。

(ウ) 資材等の在庫管理、不足する資材等の調達。

【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、過剰な在庫を抱えたりしないよう注意する。

（6）個別支援班

①業務分担

・利用者の安否確認

・主治医との連携

・他機関との連携

・利用者への訪問

・外部協力者の受け入れ（特定の資格・技術を有するボランティアの受付、登録）

・要援助者ニーズの受付、調査、収集、整理、分析

②主な活動内容

特別な配慮や環境の整備、その他治療等が必要な要援助者（特に難病患者等）に対して、関係機関と連携して、適切な援助や医療の確保に努める。

また、相談窓口を設置し、各関係機関へ情報提供を行う。

③活動手順

ア．リストに基づき、個々の要援助者（難病患者等）ごとに事前に決められた役割分担に応じて、優先度の高い要援助者（難病患者等）から安否や避難状況の確認及び実態把握を行う。

イ．確認した情報は関係機関と共有し、台帳に整理のうえ、適宜、市災害対策本部の保健衛生班等に報告する。

ウ．必要な場合は、個別支援計画に基づき必要な支援を行う。

（ア）個別支援計画の策定に当たっては、要援助者や家族等の了解のもと、地域の保健・医療・福祉の関係機関と協議し作成する。

（イ）必要に応じて、難病患者等の搬送支援を行う。

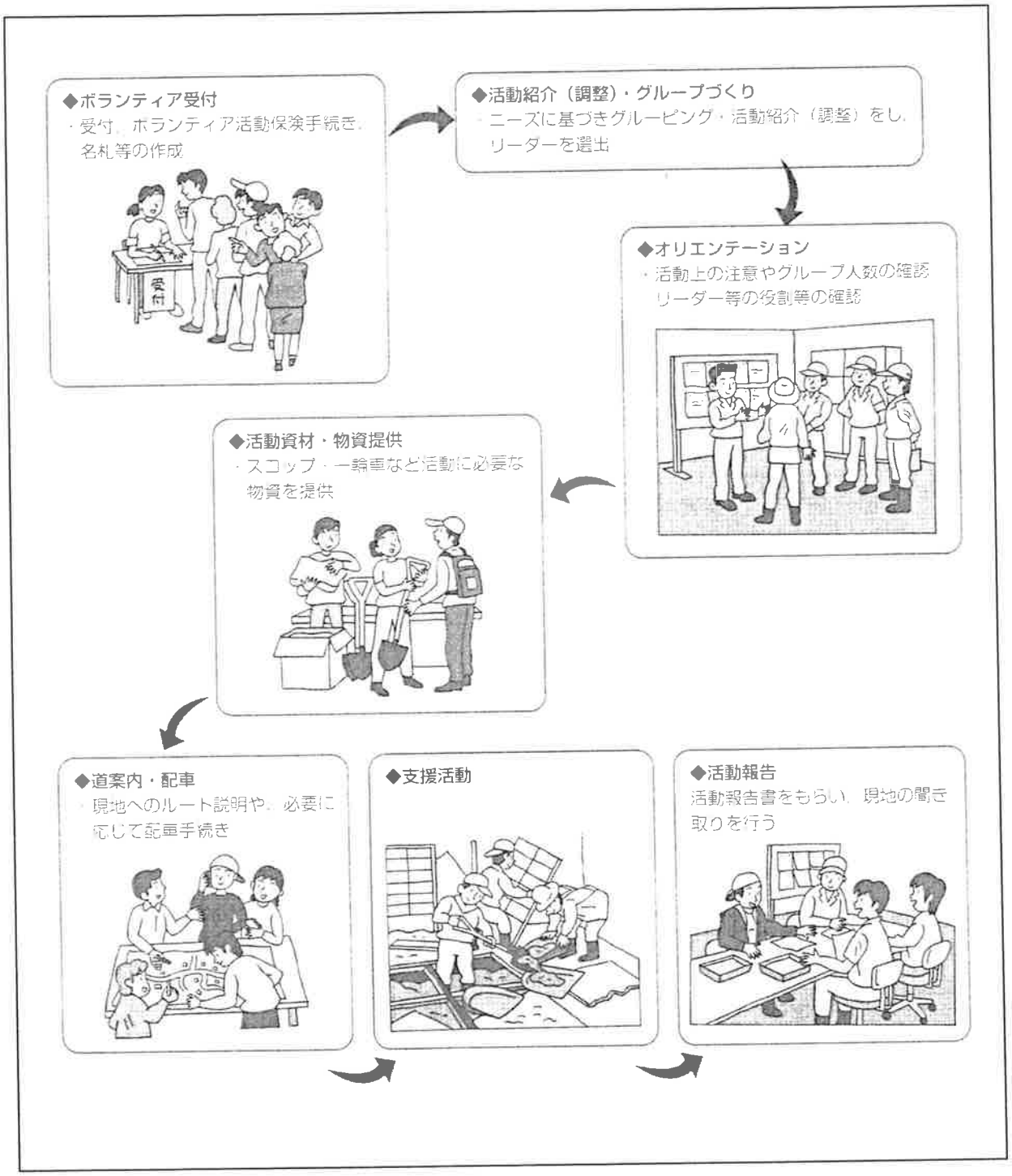
エ．救護所や避難所での相談支援を行う。

（ア）医療ニーズのみならず生活が変わることで変化する健康状態を把握し、生活への支援を行う。また、メンタルヘルス活動を行う。

【留意事項】

要援助者（特に難病患者等）や家族等のプライバシー、意思に配慮しながら、どのような支援や対応ができるか話し合う。

○災害ボランティアコーディネートの流れ



○災害ボランティアセンター１日の流れ

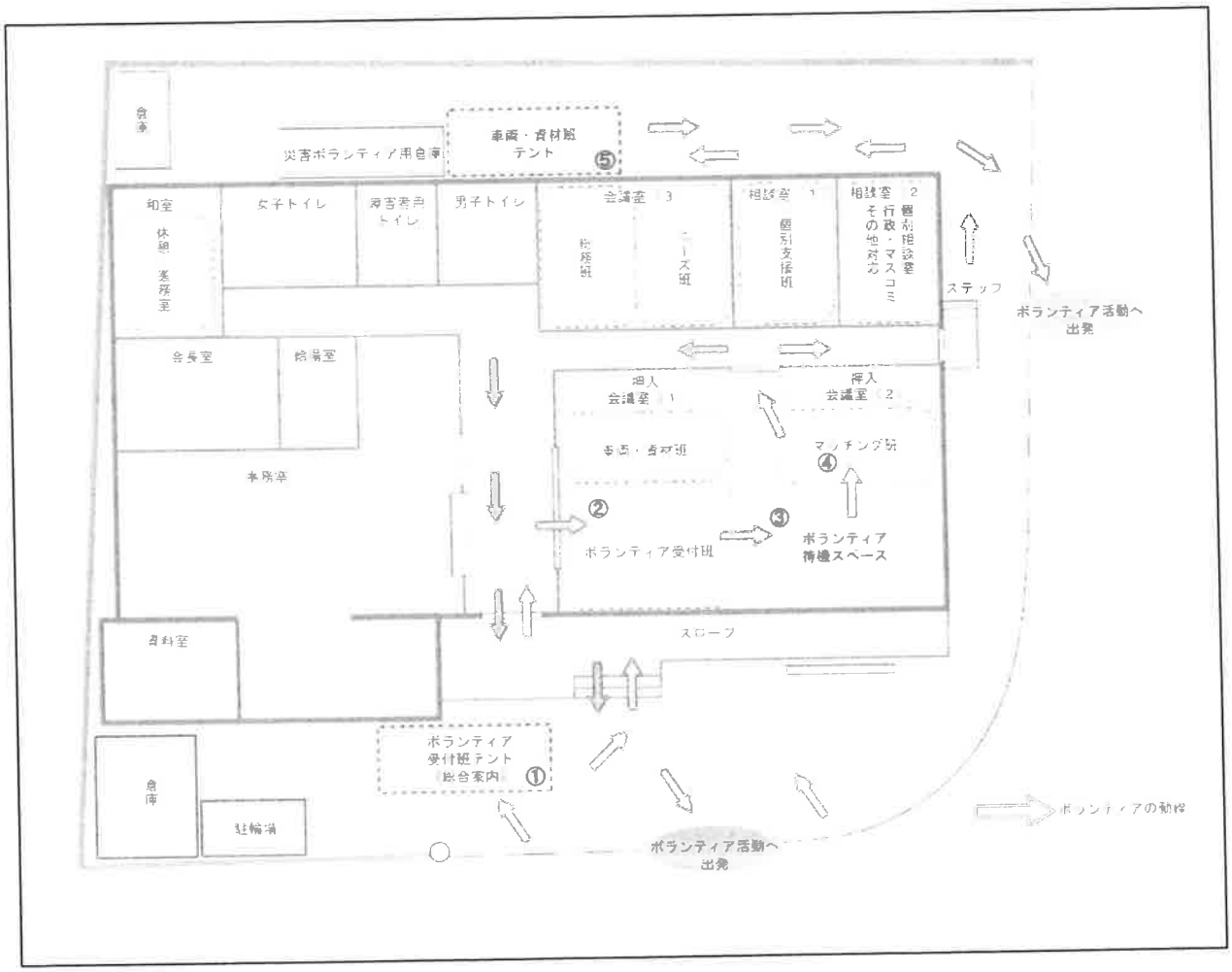
時　間	内　　容	留　意　点
８：３０	朝のミーティング	スタッフ集合 各部から本日の動き等を確認
８：４５	部門別ミーティング	前日の引き継ぎ内容チェック 特に注意する点などを確認 困難ケース・ニーズの対応策検討
８：５５	業務開始準備	伝達事項のチェック 受け入れ態勢準備 整理整頓
９：００	災害ボランティアセンター開所	ニーズ受付開始 ボランティア登録受付開始 マッチング オリエンテーション 資材受け取り ボランティア送迎開始
１０：００	ボランティア活動開始	ケガや感染等に注意する
１５：００	ボランティア登録受付終了	ボランティア帰所の準備
１６：００	ボランティア活動終了	ボランティアはセンターへ帰所 資材洗浄・片付け 活動報告書へ記入 ボランティアの労をねぎらう
１６：３０	オリエンテーション 夜のミーティング	活動報告書の確認 特に特記事項に注意 各部門別ミーティング・報告 翌日からの活動方針を協議
１７：００	運営会議（役職員等）	スタッフミーティングの内容や被災地の状況、情報収集した内容をもとに運営を検討
１７：３０	業務終了・解散	スタッフは交代で休みをとり健康管理に気を付ける

5 ボランティアセンターのレイアウトについて

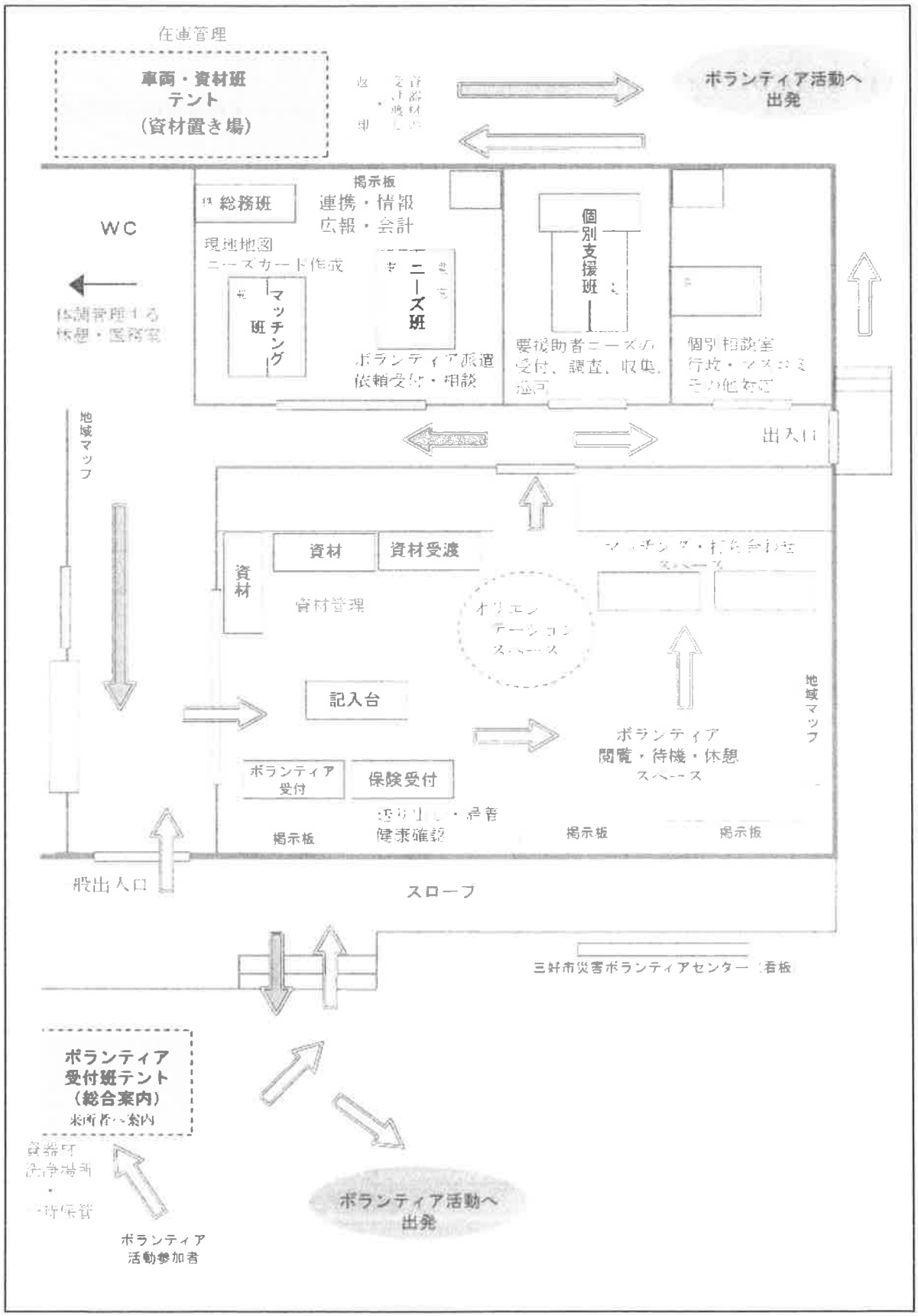
（1）災害ボランティアセンターのレイアウトについて

・ボランティアの出入口とボランティアに来てほしい人のニーズを受け付けるための入口は分ける。
・総務係・情報係のスペースと、ボランティアのいるスペースとはパーテーション等で区切る。
・ボランティアの動きを考慮した動線とする。
・資機材の置き場及び洗浄場所を確保する。
・ボランティアの待機スペースは利用しやすい場所に設ける。（受付まわりと帰着後の休憩用にいすがあると良い。）
・受付がスムーズに行われるよう、記入台は必要な広さを用意する。
・配置図（モデル図）は、別紙のとおり。

◇ 三好市社会福祉協議会　本所「レイアウト例」　全体構図１



◇ 災害ボランティアセンター配置図「レイアウト例」



（２）災害ボランティアセンターの運営に必要な備品

資　機　材	用　　途
集会用テント	事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理
机・椅子など	事務機能の準備
固定電話・携帯電話・ＦＡＸ	外部との連絡手段
インターネット回線	情報収集とメール等の利用
ホワイトボード・掲示用ボード	情報連絡、依頼等の張り出し
コピー機・印刷用紙	紙媒体による情報の印刷
筆記用具・事務用品	コーディネート時には付箋等も有効に活用
パソコン・プリンター・延長コード	広報の作成、データ処理等
ハンドマイク	全体会等での説明会で使用
無線・トランシーバー	主要スタッフ、各セクションとの連絡用
腕章・スタッフジャンパー・ネームプレート	役割などすぐわかるように
住宅地図・広域地図	被災地域情報整理、ボランティア用地図
ガムテープ	名札として使用することもある
ＴＶ・ラジオ等	情報収集
非常食・飲料水・救急セット	災害直後の泊まり込み等に備えて３日分
発電機・照明	停電時の対応、夜間照明
燃料	発電機用
事務用品	事務作業全般
各種記入様式	登録や報告等の統一様式
寝袋	泊まり込みスタッフ用

6 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。

① 被災者用(相談受付用)

② ボランティア用(問い合わせ一般)

③ FAX(聴覚障害者用、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と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

① 備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、市災害対策本部、徳島県社協その他関係団体に協力を要請する。

② 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。

③ 追加する備品や資材の保管場所を予め明確にする。

≪必要とされる備品・資材の例≫

1）備品

（1）センター運営用

災害ボランティアセンターの運営に必要な備品のとおり（P20）

（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）救急医薬品

□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

（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 □カッパ □脚立
□タオル □飲料水 □塩 □石鹸

（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 □拭き掃除用洗剤 □脚立

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 □モップ □ホース

7 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、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の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一カ所にいったん集まるようにし、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布によって周知徹底を図ることとする。

8 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・団体等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。

■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・団体の機能回復を確認する。

■地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

■ボランティアは被災者への熱い思い等から「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。」等の傾向があることを念頭に判断する。

■閉鎖後の生活復興に向けた支援活動を行う体制を整えながら閉鎖に向けて活動を実施する。

（2） 閉鎖の周知

① 閉鎖が決まったら、県災害ボランティアセンター（県社協）へ連絡する。

② 広報紙、全戸配布チラシ、市社協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 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、被災者に不安感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、提言等を行う役割が求められる。

9 平常時の対応について

災害等の緊急時に被災者の生活支援活動等を効果的に展開するために、関係機関・団体と協議し、それぞれの特長を活かしながら、平常時から共助ができるネットワークづくりに取り組みます。また、災害ボランティアセンターとして実践的にコーディネートできる事務局職員養成の取り組みを進める。

（1） 関係機関と連携協議し、発災後の緊急時における役割分担を明確にする。

（2） 毎年、計画に基づき市内ボランティアグループ、住民団体等に災害救援に関する研修会・講習を開催し、人材の養成及び防災、減災意識を高める。

（3） 災害ボランティア活動用資機材等の整備と点検を行う。

（4） 災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルに基づいたシュミレーションにより実施検証を行い、必要に応じてマニュアルを改正する。

（5） 防災危機管理ハンドブックに基づき、予防期（平常時）に行う整備と連携を事務局・みよし地域包括支援センター・介護保険事業所ごとに実施し活動体制を整える。
また、大規模災害が発生した場合の行動指針に基づき、職員個々の判断とならないよう確認し、毎年度見直しを行う。

（6） 災害ボランティアセンター運営資金として、次の団体や組織からの支援を確認し体制を整える。
○共同募金会からのボランティア活動に関する経費（100 万円以内）
災害ボランティアセンターの活動拠点・事務所に関わる経費（300 万円以内）
○全社協「福祉救援活動資金制度」からの災害配分
○三好市社協独自の災害時体制整備資金（善意銀行）

三好市災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル

２０１４年３月　初版第１刷
編　集　　三好市災害ボランティアセンター設置・運営準備会
発　行　　社会福祉法人三好市社会福祉協議会
　　〒７７８-０００３ 徳島県三好市池田町サラダ１８８４番地４
　　ＴＥＬ（０８８３）７２－５７１５　ＦＡＸ（０８８３）７２－５７２０