

社会福祉法人 西予市社会福祉協議会

災害時対応マニュアル

[職員の初動の在り方
災害救援ボランティアセンター設置・運営マニュアル]

平成28年 3月

西予市社会福祉協議会

災害時対応マニュアル

《職員の初動の在り方》

《災害救援ボランティアセンター設置・運営マニュアル》

目次

1	はじめに	3
2	職員の参集・被災状況の確認について	3
	(1) 職員の参集	
	(2) 関係機関等への報告（第一報）	
	(3) 来所者等への対応、被災状況等の把握	
	(4) 関係機関等への状況報告（第二報）	
	(5) 報道関係機関の対応	
3	災害救援ボランティアセンターの設置について	7
	(1) 設置の判断	
	(2) 開設の手順（運営開始までのながれ）	
	(3) 運営方針	
	(4) 運営体制（組織図・機能・役割）	
4	災害救援ボランティアセンターのスタッフ の確保について	12
	(1) スタッフ確保の手順	
	(2) スタッフ確保にあたっての留意事項	
5	災害ボランティアの募集について	13
	(1) ボランティア募集の手順	

- (2) ボランティア募集にあたっての留意事項

6 災害救援ボランティアセンターの運営について 14

- (1) 事務所の設置場所
- (2) 事務所のレイアウト
- (3) 設備・資器材等
- (4) 運営資金の確保

7 各班の活動内容・手順について 18

- (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) 総務班
- (6) 各班の事務及びながれ

8 災害救援ボランティアセンター情報管理に ついて 26

- (1) 個人情報の管理
- (2) 情報の混乱防止

9 災害救援ボランティアセンターの閉所について 26

- (1) 閉所の判断
- (2) 閉所及び閉所後の活動

様式集

- (1) ボランティア・被災者関係様式
- (2) 事務関係様式

資料編

1. はじめに

災害時のボランティア活動の目的は、様々な自然災害や突発的な人為災害等によって生じた被災者・被災地の迅速な復旧支援にあります。

このマニュアルは、災害発生直後の社協職員の初動や「災害救援ボランティア」センターの設置・運営の手順に加えて、災害ボランティア活動の基本となる視点や必要な知識・活動の原則や方法、守るべき事項などを記載しています。

2. 職員の参集・被災状況確認について

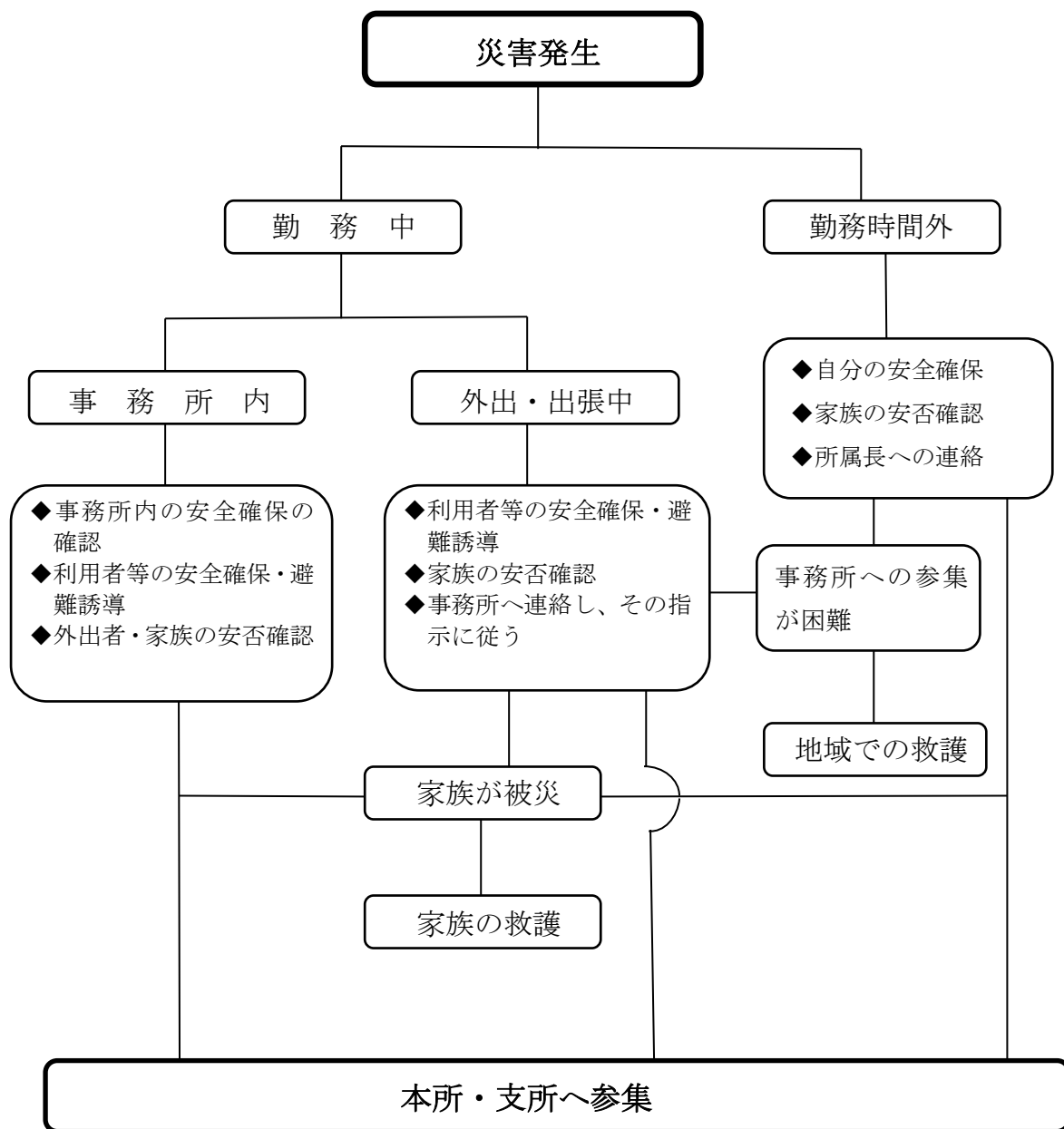
(1) 職員の参集

勤務時間外に災害が発生した場合には、西予市社会福祉協議会（以下「社協」という。）職員は、次の区分により各々勤務している事務所等に参集するものとする。

① 参集の区分

項目	第一次配備（警戒体制）	第二次配備（非常体制）	
参集要件	地震・津波	震度 5～6 弱、津波 0.5m 程度以上	震度 6 強以上、津波 1m 程度以上
	風水害	1 時間に 30mm 以上、1 日 300mm を超す降水量が予想されたとき。 「大型で非常に強い」を越す台風の進路に西予市が含まれる予測のとき。	洪水、浸水、高潮、土砂崩れ、家屋の倒壊等が発生したとき。
	その他	平野部で積雪 1m を超す豪雪等、地域生活に支障を及ぼす異常な自然現象があったときに、役員が警戒体制の必要があると認めたとき。	積雪量 1.5m を超す豪雪等、地域生活に支障を及ぼす異常な自然現象があったとき。
参集職員	本所＝6 名、支所＝3 名以上参集 本所＝常務、統括課長、次長、係長、包括センター長、同次長 支所＝支所長、支所長補佐、包括センター次長	全職員。ただし、緊急参集は、正職員に限る。 交通の途絶等により参集場所へ行けない場合や、災害発生直後の現象において、人命救助、避難誘導等の応急的な人道措置に携わっている場合は、その旨上司へ報告し、指示を仰ぐ。職員は予め決められている災害対策業務に従事する。	
解除	役員が、被災状況等を判断し、第一次配備を解くことが適切とするまで。	応急的な復旧支援が一段落したとして、役員が第二次配備の解除を行うまで。	

② 非常災害時における職員の対応フロー図



【参 考】

災害に関する情報

《 避難情報 》

項目	人の体感・行動
避難準備情報	人的被害が発生する災害の可能性がある場合に「災害時要援護者」（身体障がい者や高齢者、子供などのいわゆる災害弱者）を早期に避難させるために、市災害対策本部が発令するもの
避難勧告	対象地域の土地、建物などに被害が発生する恐れのある場合、市災害対策本部が発令するもの
避難指示	対象地域の土地、建物などに被害が発生する恐れがあり、避難勧告より緊急度が高い場合、市災害対策本部が発令するもの

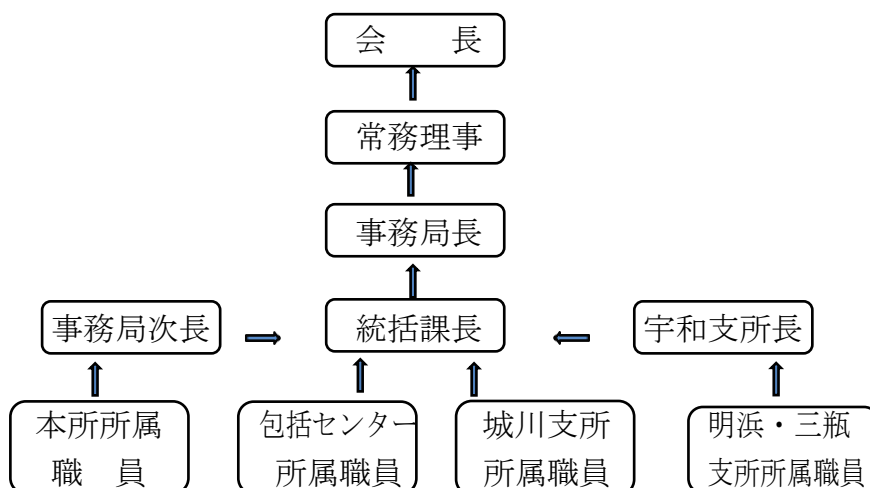
《 地震震度 》

震度階級	人の体感・行動	屋内の状況	屋外の状況
5 弱	大半の人が、恐怖を覚え、物につかまりたいと感じる。	電灯などのつり下げ物が激しく揺れ、棚にある食器類、書棚の本が落ちることがある。座りの悪い置物の大半が移動することがあり、不安定なものは倒れることがある。	まれに窓ガラスが割れて落ちることがある。電柱が揺れるのがわかる。道路に被害が生じることがある。
5 強	大半の人が、物につかまらなると歩くことが難しいなど、行動に支障を感じる。	棚にある食器類や書棚の本で、落ちるものが多くなる。テレビが台から落ちることがある。固定していない家具が倒れることがある。	窓ガラスが割れて落ちることがある。補強されていないブロック塀が崩れることがある。据付けが不十分な自動販売機が倒れることがある。自動車の運転が困難となり、停止する車もある。
6 弱	立っていることが困難になる。	固定していない家具の大半が移動し、倒れるものもある。ドアが開かなくなることがある。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下することがある。
6 強	立っていることができず、這わないと動くことができない。揺れにほんろうされ、動くこともできず、飛ばされることもある。	固定していない家具のほとんどが移動し、倒れるものが多くなる。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下する建物が多くなる。補強されていないブロック塀のほとんどが崩れる。
7		固定していない家具のほとんどが移動したり、倒れたりし、飛ぶこともある。	壁のタイルや窓ガラスが破損、落下する建物がさらに多くなる。補強されているブロック塀も破損するものがある。

出典：（気象庁震度階級関連解説表）

③ 緊急連絡体制

- 全職員は、第二次配備（非常体制）が必要とされる災害が発生した場合、原則として、速やかに次の連絡網に従い、安否報告した上で、参集する。※連絡網の詳細は、別途作成のものを参照
- 音信不通等の理由により指定先に連絡が取れない場合は、相手先を繰上げて連絡する。



④ 職員参集状況の把握

- 職員が参集したときは、各職場の管理者等は、職員の被災状況、参集人数等の状況を事務局長に報告するものとする。

➤ (2) 関係機関等への報告（第一報）

前記により参集を行った時は、事務局長は会長、西予市災害対策本部（以下「市災害対策本部」という。）及び愛媛県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に第一報を行うものとする。

➤ (3) 来所者等への対応、被災状況等の把握

① 来所者への対応

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

② 被災状況の把握

次により各班で役割分担の上、各班長は管下職員を指揮して実地調査または関係機関等への電話により、所管施設の被害状況、市内の被害状況、住民の被災状況等を確認し、速やかに事務局長に報告する。

西予市社会福祉協議会	総務班	A)市災害対策本部、避難所の状況 B)ライフライン、交通網の状況 C)自治会、事業所・団体等が把握している状況 D)近隣社協の状況 E)所管施設及び備品、書類等の状況
	地域福祉班	A)民生児童委員が把握している状況 B)ボランティア、NPO、当事者団体が把握している状況 C)本所・支所が把握している地域ごとの状況 D) 所管施設及び備品、書類等の状況
	介護福祉班	A)介護サービス利用者の状況 B) 所管施設及び備品、書類等の状況

➤ (4) 関係機関等への報告（第二報）

各班長等から報告された内容について、事務局長は会長、市災害対策本部及び県社協に第二報として報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、必要なものを報告する。

➤ (5) 報道関係機関の対応

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対応する。

3. 災害救援ボランティアセンターの設置について

➤ (1) 設置の判断

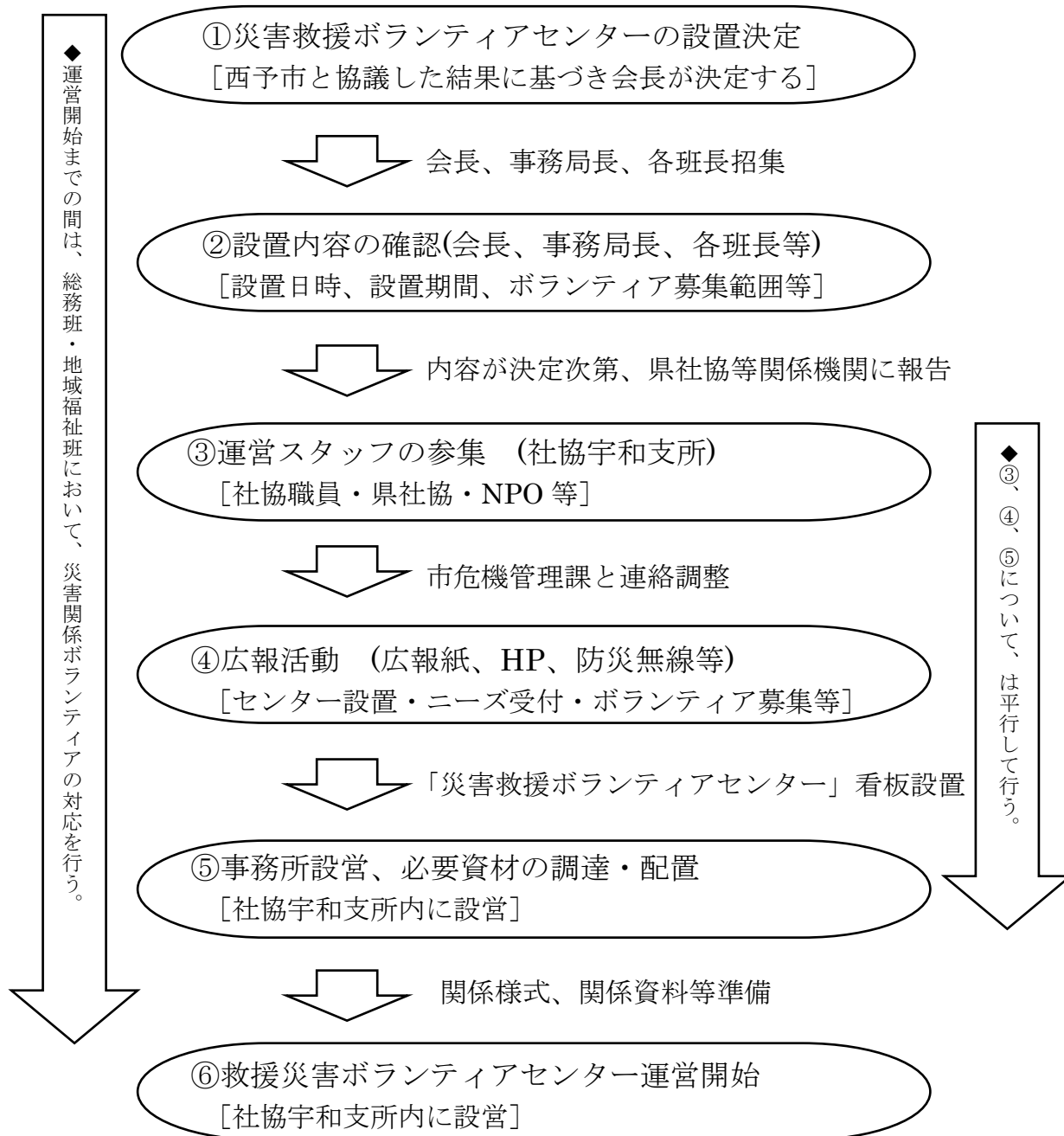
震度6強以上の地震または河川の決壊等により市内に重大な災害が発生した場合、もしくは市民または市外からの避難者等で災害ボランティア（以下「ボランティア」という。）による支援が必要であると認められる状況が発生した場合、事務局長は、迅速に西予市と災害救援ボランティアセンター（以下「センター」という。）の設置協議を行い、その協議結果を会長に報告し、会長がセンターの設置を決定する。

➤ (2) 開設の手順（運営開始までのながれ）

センターの設置が、決定したときは、事務局長及び各班長は、センターが迅速に開設できるよう、運営スタッフとなる職員の人選を行うとと

もに、当該職員の通常業務が停滞しないよう班員間の連絡調整を行う。
開設から運営開始までの手順は次のとおりとする。

《災害救援ボランティアセンター開設フロー》



※センターの設置場所は、必要に応じ適宜、変更する場合がある。

(3) 運営方針

センターの設置にあたっては、次の「運営方針（案）」を基準として、その都度、災害の種類、程度等を勘案しながら適切な運営方針を定めるものとする。

災害救援ボランティアセンター運営方針（案）

1 災害救援ボランティアセンターの使命について

- (1) 災害救援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) 災害救援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、災害救援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 災害救援ボランティアセンターの役割について

- (1) 被害状況、被災状況及び支援ニーズの把握。
- (2) 災害ボランティアの募集、受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き。
- (3) 災害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) 関係機関との情報交換、支援要請。
- (5) その他、被災者支援のために必要と認められるもの。

3 災害ボランティアの派遣基準について

- (1) 災害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ができない活動であること。
- (3) 障がい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) 企業、商店への派遣は基本的に行わないこと。

4 災害救援ボランティアセンターの開所、閉所時期について

- (1) 災害救援ボランティアセンターは、臨時的、応急的な措置であることを考慮し、当面の設置期間を平成 年 月 日から平成 年 月 日までとする。
- (2) 設置期間の延長が必要な場合は、平成 年 月 日までに関係機関等と協議の上、決し、広報を行う。

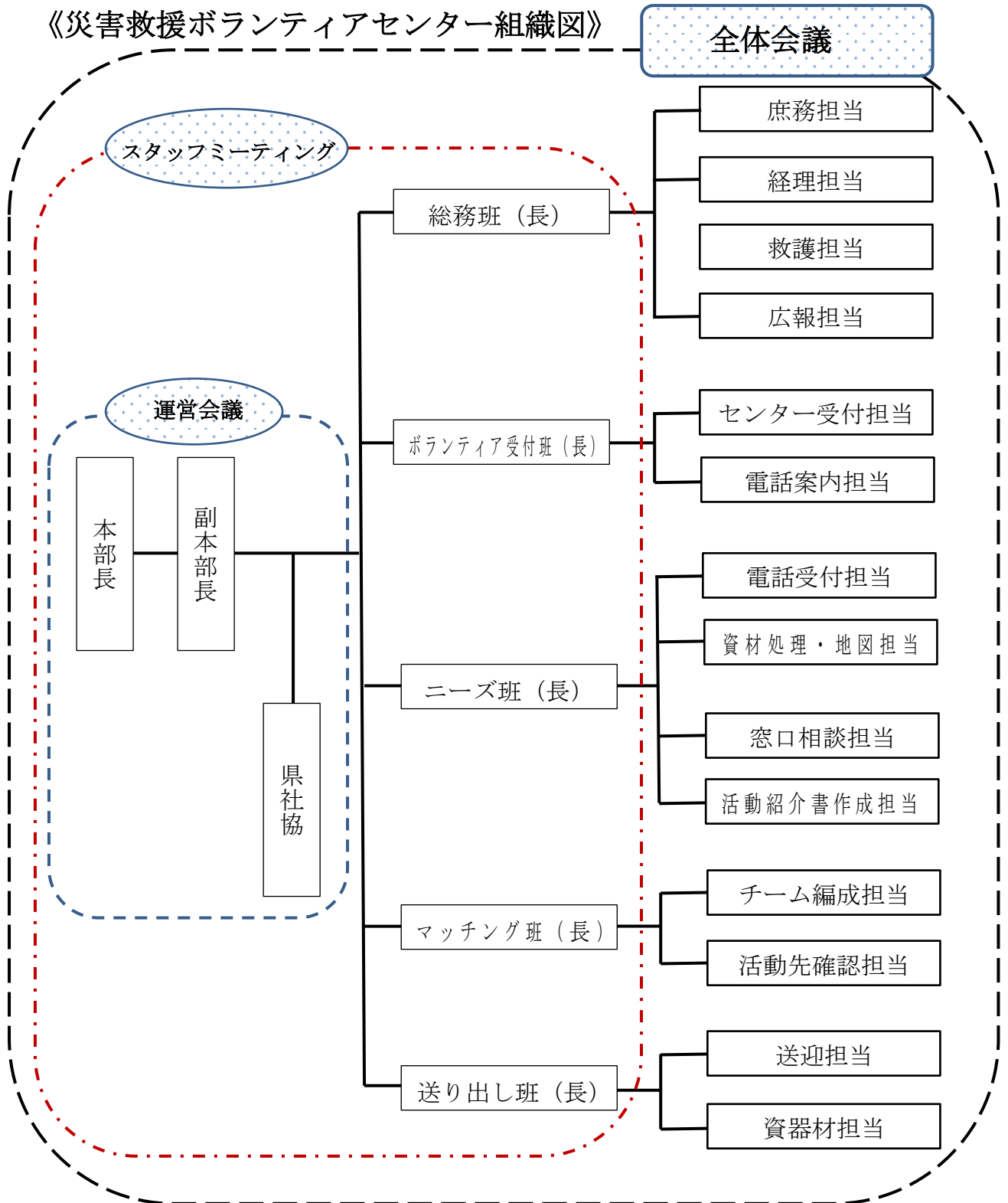
5 災害救援ボランティアセンター運営にあたっての留意事項について

- (1) 災害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生かすこと。
- (2) さまざま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、ボランティア情報等の情報発信にあたっては、混乱を招かないよう正確性に留意すること。
- (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、必要に応じて災害救援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。

（４）運営体制（組織図・機能・役割）

センターの運営体制は、次に掲げる組織図及び機能・役割表のとおりとする。ただし、時間の経過や運営環境の変化に応じて必要な見直しを行う。

《災害救援ボランティアセンター組織図》



《災害救援ボランティアセンター機能・役割表》

組織・役職等	機能・役割等
管理部門	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 運営会議 ・ スタッフミーティング 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 運営会議 ⇒ 災害救援ボランティアセンターの運営に関する重要事項を協議する。(必要に応じて西予市及び関係機関・団体と協議する。) ◆ スタッフミーティング ⇒ 災害救援ボランティアセンター運営にあたっての実務の詳細を協議・決定する。(スタッフミーティング参加者は運営会議メンバー及び班長を基本とする。)
・ 本部長	◆ 災害救援ボランティアセンターの統括責任者として設置・閉鎖等重要事項を決定する。 (社協会長をもって充てる。)
・ 副本部長	◆ 災害救援ボランティアセンターの実務責任者として班長の統括、市災害対策本部との連絡調整、渉外等を行う。 (社協事務局長をもって充て行政側の福祉担当課長をその補佐に充てる。)
・ 県社協	◆ 災害救援ボランティアセンター運営の支援及び災害時相互支援協定に基づく他社協への支援要請等を行う。 (災害救援ボランティアセンターからの職員派遣要請による。)
・ 班長	◆ 各班の責任者として下記の役割を担い、統括する。 * 総務班長には社協統括課長をもって充てる。 * その他、各班長については、その都度決定する。
スタッフ部門	
・ 総務班	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 災害救援ボランティアセンター全般の管理 ◆ 会議（スタッフミーティング）の開催 ◆ 会計管理 ◆ 広報管理
・ ボランティア受付班	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ボランティア登録台帳管理 ◆ ボランティア活動保険加入事務
・ ニーズ班	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 災害（被災）状況把握調査 ◆ 支援ニーズ受付管理 ◆ 支援ニーズ調査
・ マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 活動先確認調査 ◆ 支援ニーズとボランティア配備のマッチング事務
・ 送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> ◆ オリエンテーション、活動案内 ◆ ボランティア送迎車輛調整 ◆ 必要資器材調達、配備

4. 災害救援ボランティアセンターのスタッフの確保について

(1) スタッフ確保の手順

センターのスタッフについては、次の手順に基づき必要な人員の確保を行う。

① 第1段階 社協内でのスタッフの確認

社協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。

② 第2段階 市内でのスタッフの確保

上記によりスタッフが不足する場合は、市内においてNPO、企業団体、市民等からスタッフを募集または協力依頼により確保する。

③ 第3段階 県内及び県外へのスタッフの募集

上記によりなおスタッフが不足する場合には、県社協を通じて、県内市町社協及び県外の社協に対して人的支援を要請する。

(2) スタッフ確保にあたっての留意事項

- ◆災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他の社協職員等のノウハウを活用する。
- ◆県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、慣習等の地域性に不案内であることから、被災地区および被災地区周辺の事情に詳しい者をスタッフとして確保するよう努める。
- ◆市外及び県外からのスタッフは、業務の継続性を確保するため、長期滞在が可能な者の確保に努める。

5. 災害ボランティアの募集について

(1) ボランティア募集の手順

ボランティアについては、次の手順に基づき募集を行う。

① 第1段階 市内でのボランティアの募集

市内において、社協、市ホームページ及び市防災無線、マスコミ等を利用してボランティアを募集するとともに、NPO、企業、団体等に協力を依頼する。

② 第2段階 県内の他市町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、県社協と連携して、県内の被災地以外の市町に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

③ 第3段階 県外からのボランティアの募集

上記によりなおスタッフが不足する場合は、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。

(2) ボランティア募集にあたっての留意事項

- ◆被災者からのニーズは、時間の経過により量的、内容的に大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が出されているなど、被災地にボランティアを派遣できないケースも想定されることから、ボランティア募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握しながら運営に努めなければならない。
- ◆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情報の発信内容に影響され、ボランティア数に大きな過不足が生じる原因となることから、その内容についてはスタッフ個人の判断によらず、必ず複数名で協議を行い、必要なものは本部長や副本部長の判断を仰いで決定したものを発信する。
- ◆ボランティア希望者は、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。

6. 災害救援ボランティアセンターの設営について

(1) 事務所の設置場所

センターの設置場所は「市社協宇和支所」とする。ただし、当該施設が被災状況等により活動拠点として不適切な場合は、次の選定基準により代替設置候補施設を選考して本部長が決定するものとする。

【選定基準】

① 施設について

- 施設のライフラインに被害が少ないこと。
- ボランティアの受付、コーディネートに対応できる屋内スペースがあること。
- ボランティア移送車輛の駐車や物資の搬入・搬出等に対応できる屋外スペースが確保できること。
- 次の施設等が確保または確保可能であること。
 - トイレ（複数）
 - 複数の電話（ファックス）、パソコン、コピー機等が使用できる電話・電源設備
 - 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの仮眠場所等

② 施設周辺について

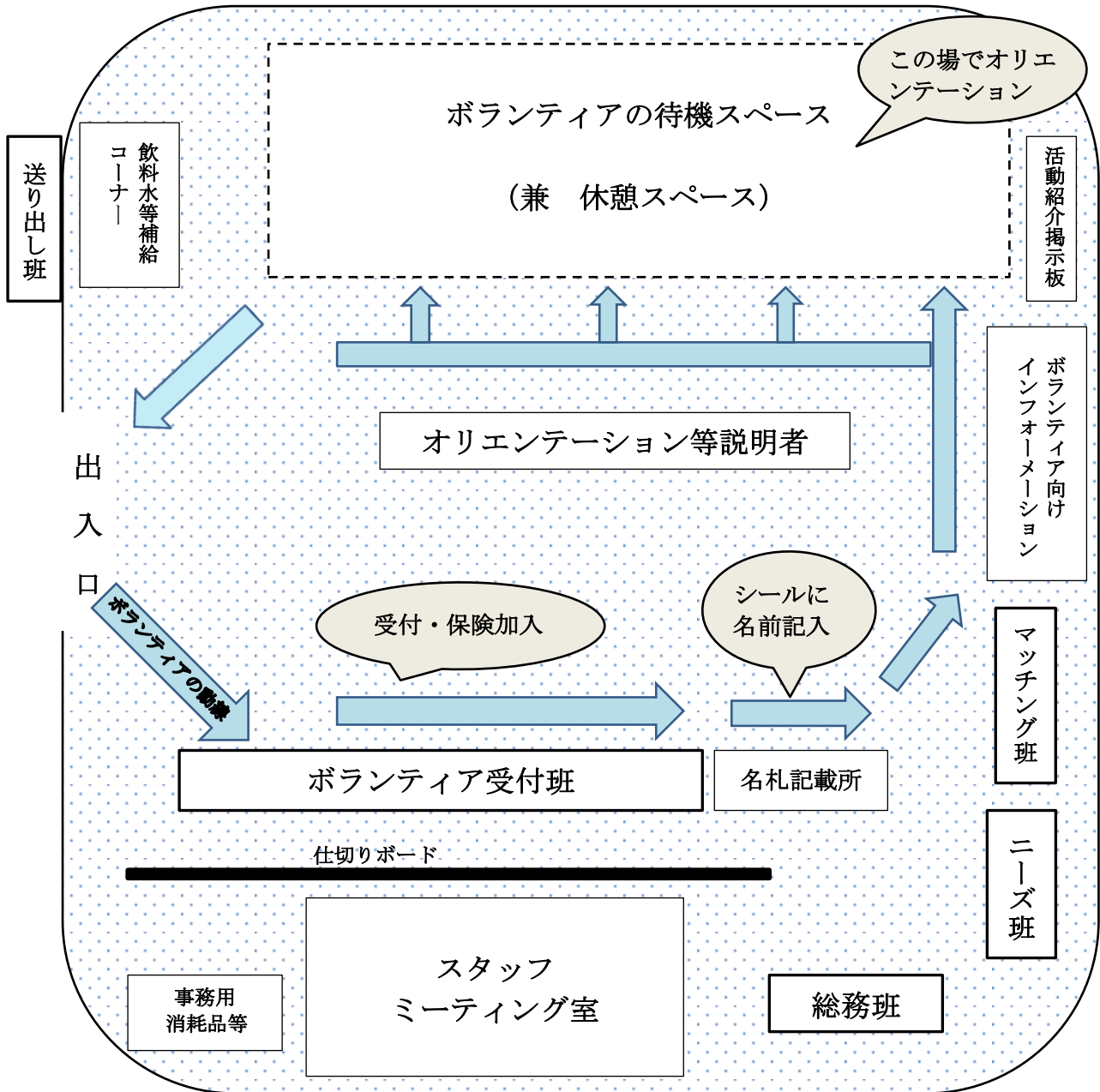
- 交通アクセスが確保できているなど、周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ボランティアの派遣に支障がないよう被災地から離れすぎでないこと。（被災地が分散している場合は、サテライトの設置も検討）
- スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等や食料品、生活用品、資器材を調達できる商業施設が近くにあること。

(2) 事務所レイアウト

センター内のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、次のページのレイアウトを参考にして決定する。

なお、時間の経過による刻々とした被災ニーズの状況変化を勘案して適宜見直しを行う。

《災害救援ボランティアセンター配置図（例）》



【留意点】

- ◆ ボランティアの動線を短く、シンプルに一定方向に流れるように工夫する。
- ◆ ボランティアの受付には、特に広いスペースを確保する。
- ◆ 「活動紹介掲示板」は個人の希望を重視したマッチングシステムにする場合に設置する。
- ◆ 各班が相互の状況を確認しやすい配置とする。
- ◆ 資器材置場（受け渡し場所）は廊下または車庫（屋外）等に設置する。

(3) 設備・資器材等

設備・資器材等は、社協がストックしているものに不足があれば、必要に応じて業者から調達するほか、市災害対策本部、県社協、企業、団体、NPO等に協力要請する。

[必要な設備・資器材等]

[運営用 (例)]

用途	品名等				
資器材等	<input type="checkbox"/> 長机 <input type="checkbox"/> プリンタ <input type="checkbox"/> 掲示板 <input type="checkbox"/> デジタルカメラ <input type="checkbox"/> 住宅地図	<input type="checkbox"/> 椅子 <input type="checkbox"/> テレビ <input type="checkbox"/> ホワイトボード <input type="checkbox"/> ロープ <input type="checkbox"/> ハザードマップ	<input type="checkbox"/> テント <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> ロープ	<input type="checkbox"/> コピー機 <input type="checkbox"/> ハンドマイク <input type="checkbox"/> 発電機 <input type="checkbox"/> 延長コード <input type="checkbox"/> 乾電池	<input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> 懐中電灯 <input type="checkbox"/> ブルーシート
通信機器 (回線)	<input type="checkbox"/> 電話機 <input type="checkbox"/> PC (インターネット接続可能端末)		<input type="checkbox"/> ファックス <input type="checkbox"/> 携帯電話	<input type="checkbox"/> 無線・トランシーバー	
事務用品	<input type="checkbox"/> コピー用紙 <input type="checkbox"/> カッター <input type="checkbox"/> クリアファイル <input type="checkbox"/> ホッチキス <input type="checkbox"/> 付箋紙 <input type="checkbox"/> ティッシュペーパー	<input type="checkbox"/> 模造紙 <input type="checkbox"/> ガムテープ <input type="checkbox"/> のり <input type="checkbox"/> バインダークリップ <input type="checkbox"/> ビニール袋 <input type="checkbox"/> ウエットティッシュ	<input type="checkbox"/> ノート <input type="checkbox"/> セロテープ <input type="checkbox"/> のり <input type="checkbox"/> ハサミ <input type="checkbox"/> ポリ袋	<input type="checkbox"/> ボールペン <input type="checkbox"/> フラットファイル <input type="checkbox"/> ハサミ <input type="checkbox"/> 輪ゴム <input type="checkbox"/> ポリ袋	<input type="checkbox"/> マーカー <input type="checkbox"/> クリップ <input type="checkbox"/> 画紙 <input type="checkbox"/> 電話帳
交通(移動) 手段	<input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> 2tトラック	<input type="checkbox"/> バイク	<input type="checkbox"/> 軽トラック	<input type="checkbox"/> ワゴン車	<input type="checkbox"/> マイクロバス
衣類	<input type="checkbox"/> スタッフ用ジャンパー		<input type="checkbox"/> 帽子・山笠	<input type="checkbox"/> 腕章	<input type="checkbox"/> 名札
生活用具	<input type="checkbox"/> 非常食	<input type="checkbox"/> 紙コップ	<input type="checkbox"/> 割りばし		
救急用品	<input type="checkbox"/> 風邪薬 <input type="checkbox"/> テーピング <input type="checkbox"/> 三角巾	<input type="checkbox"/> 腹痛薬 <input type="checkbox"/> 傷薬 <input type="checkbox"/> 湿布薬	<input type="checkbox"/> 目薬 <input type="checkbox"/> 消毒薬	<input type="checkbox"/> 体温計 <input type="checkbox"/> ガーゼ	<input type="checkbox"/> 絆創膏 <input type="checkbox"/> 脱脂綿

[活動用 (例)]

用途	品名等				
個人 支給用	<input type="checkbox"/> 防塵マスク <input type="checkbox"/> タオル	<input type="checkbox"/> ヘルメット <input type="checkbox"/> 水 (ペットボトル)	<input type="checkbox"/> 軍手	<input type="checkbox"/> ゴム手袋 <input type="checkbox"/> 食塩	<input type="checkbox"/> カッパ <input type="checkbox"/> 石鹸
活動用	<input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> ドライバー <input type="checkbox"/> ちり取り <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> 拭き掃除用消毒剤 <input type="checkbox"/> 脚立	<input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> ペンチ <input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> 熊手	<input type="checkbox"/> 金づち <input type="checkbox"/> リヤカー <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> ジョウロ <input type="checkbox"/> 洗剤	<input type="checkbox"/> 釘抜き <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> ホース <input type="checkbox"/> 土嚢袋	<input type="checkbox"/> のこぎり <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> 掃除機 <input type="checkbox"/> ゴミ袋

◆備品・資材は、可能な限り「購入したもの」、「借用したもの」、「寄付されたもの」の区分を明示しておく。

◆備品や資材の配置場所、保管場所は明確にしておく。

（４）運営資金の確保

運営資金は、西予市からの支援のほか、次に掲げる調達手段の積極的活用により確保する。

① 制度の活用による確保

◆災害支援制度（共同募金会）

災害救援ボランティアセンター等の活動拠点事務所に係る経費

【限度額 300 万円】

◆福祉救援活動資金援助制度（全国社会福祉協議会）

都道府県社会福祉協議会が市区町村社会福祉協議会と連携し、取り組む救援活動及びブロック内社協の合同本部の設置費等を対象とし、緊急かつ即応的に要する初動体制のために要する費用

【限度額 500 万円】

② 資金募集による確保

◆(仮) 災害救援ボランティアセンターの運営資金

センターの運営費用に充てるための資金を募集する。募集に際しては、市対策本部と連携して広報を行う。支援金の受け入れは、指定窓口への持参、専用口座への振り込み等の方法による。

7. 各班の活動内容・手順について

(1) ボランティア受付班

《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、受付登録事務及び活動保険加入事務を行う。

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ことを心掛ける。

《活動手順》

① ボランティア活動希望者の受付

⑦ 受付票兼保険加入申込書の記入

◆「ボランティア受付票兼ボランティア活動保険加入申込書」(様式 1-1) に必要事項を記入してもらう。

※団体の場合は、事前に「様式 1-2」を送り、受付に提出してもらう。

※受付票に記載された個人情報は、センター活動においてのみ使用することを説明する。

※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。

⑧ ボランティア説明書の配布

◆説明チラシ「ボランティア活動に行く前にお読みください」(様式 1-3) を渡し、目を通しておいてもらうよう説明する。

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に、ガムテープまたはセンターで用意した名札に各自フルネームを記入してもらい、体の見やすい場所に貼り付けてもらう。

③ 受付人数の集計等

⑦ マッチング班への報告

◆必要に応じて、専門技術、資格等を持っているボランティアの情報をマッチング班に伝達する。

⑧ 総務班への報告

◆受付人数について、1日2回(11:00、16:00)集計し、総務班に報告する。

【留意点】

受付事務を円滑に進められるよう、次のような工夫をする。

◆受付票の配布、説明と記入場所を区分する。

- ◆記入例を掲示しておく。
- ◆団体には事前に、受付方法等についての連絡をしておく。
- ◆市民や市内の団体等には、平常時からの事前登録制度等を構築しておく。

（２）ニーズ班

《活動内容》

ニーズ班は、被災者と災害救援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、意を配するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聞き取り、効率的で効果的なニーズ把握を行う。

《活動手順》

① 被災者ニーズの把握

㊦ 電話、来所による被災者からのニーズの聞き取り

◆電話、来所等により被災者からニーズの聞き取りを行い、「ボランティア依頼票」(様式 2-1) に記入する。

※支援ニーズがまだあがってこない時期や地域については、スタッフ（センタースタッフのほか、必要に応じて地元町内会等の役員や民生児童委員等の協力を得る。）が被災地や避難所を巡回するなどして積極的な把握に努める。

※活動の安全が確保されているか、緊急を要するか否か等を聞き取る。

㊧ 行政等からのニーズ対応

◆被災者からの直接的な支援依頼のほか、災害時要配慮者の支援に係るニーズ（避難所におけるコミュニケーション支援、避難所運営サイドからの運営ボランティア派遣要請等）に対応するため、市災害対策本部と十分な連携をとる。

② マッチング班への引継ぎ

ボランティア依頼票の内容を「活動指示書(兼報告書)」(様式 2-2) に転記し、活動場所の地図を添付してマッチング班に渡す。なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。

③ 依頼件数の集計等

ボランティア依頼件数について、1日2回（12：00、17：00）集計し、総務班に報告する。

【留意点】

受付にあたっては、次の点に留意する。

- ◆依頼内容が「危険な作業や専門技術が必要な作業、企業の営利活動に繋がる

ものや極端な重労働など」に該当する場合は、丁寧にお断りする。

- ◆ボランティアの派遣が可能かどうかの判断が難しい場合は、マッチング班の活動先確認が済んでからになる旨を依頼者に説明をしておく。
- ◆ニーズ以外にも被災者等から意見や苦情が多く寄せられることもあるので、内容をよく聞き取り、必要なものはメモを作成してスタッフミーティングでの報告または検討議題として提出し、常に情報の共有を図っておく。
- ◆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、事務局長が一括して対応する。

（3）マッチング班

《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依頼を結び付け、活動ごとのグループづくりを行う。

《活動手順》

① 事前準備

- ⑦ 必要に応じて活動先の確認・調査を行い、ニーズ班から受け取った活動指示書の内容を確定しておく。
- ⑧ ボランティア送迎用の車輜について、送り出し班と事前に調整しておく。

② マッチング、グループづくり

⑦ マッチング

- ◆ 依頼件数、内容、必要なボランティア数などにより、その場に応じた方法（下記〈マッチング・グループづくりの手法〉及び〈ボランティアの派遣方法〉参照）で行う。

⑧ グループづくり

- ◆ マッチングが決まったらグループごとにリーダーを指名する。
※グループの人数が多くなる場合は、サブリーダーも指名する。
※リーダーは、ボランティア経験や作業の熟練度、地元の人等を考慮して決定する。

③ オリエンテーション

⑦ 依頼内容の説明

- ◆ グループ員を集め、活動指示書により派遣先、依頼作業内容等の説明を簡潔に行い、リーダーに「ボランティア依頼票(様式 2-1)」地図及び「依頼者へのご案内(様式 3)」を渡す。

⑧ ボランティアに対するレクチャー

- ◆ 一日の活動の流れ、活動にあたっての注意事項（特に体調管理



に関する事。）をグループ員に説明する。

④ 送り出し班に引継ぎ

⑦オリエンテーションが終わったら、現地への到着予定時刻等を依頼者に連絡・確認をとる。

⑧送り出し班に車輛の手配、資器材等の準備等を連絡する。

《マッチング・グループづくりの方法》

・スタッフの指名方式

活動指示書をもとにスタッフ（マッチング班）がボランティアの中から指名する。

・スタッフの声掛け方式

活動指示書をもとにスタッフ（マッチング班）がボランティアに声掛けにより希望者を募る。

・付せん式、記名方式

活動場所、活動内容、必要な人数等を記載した活動紹介表（様式5）にボランティアが自分の氏名を書いた「付せん」を貼り、または自分の氏名を直接記入する。

《ボランティアの派遣方法》

・ローラー派遣

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

・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、被災現場に支所（出張所）を設置して、一定の人数（50～100人程度）を送り込み、その場でマッチングを行う方法。

【留意点】

オリエンテーションでは、特に次の点に留意して説明する。

- ◆ここは被災地であり、想定外のことや二次災害も起こり得ること、自分の身は自分で守らなければならないこと、少しでも危険と感じたら活動を中断すること等。
- ◆判断で困った場合やケガをした場合は、グループリーダーやグループリーダーを通じてセンターに連絡して判断してもらうこと。
- ◆体調を崩さぬよう休憩や水分補給をきちんと行うこと。作業終了時は、手洗いやうがいを必ずすること。
- ◆決められた時間までに必ず帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、時間前にセンターに連絡し、判断を仰ぐこと。

(4) 送り出し班

《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、活動場所の案内や移送を行うほか、活動に必要な資材等の調達とボランティアへの貸し出し、在庫管理等を行う。

《活動手順》

- ① 移動手段の調整・必要資器材の確認
 - ⑦ 必要に応じて活動場所への移動手段（乗用車、送迎用マイクロバス等）の調整・準備を行う。
 - ◆ 送迎が必要な場合は、センタースタッフや移送ボランティア等を運転手として配備する。
 - ⑧ 必要な資器材が配置場所（受け渡し場所）に置かれているか確認する。
- ② 資器材の受け渡し・ボランティアの送り
 - ⑦ ボランティアに必要な資器材を貸し出す。
 - ◆ 資材は、帰所後に必ず配置場所に戻すよう説明。また、必要があれば資器材の使用方法、注意事項等を説明する。
 - ⑧ センターの車輛による移送が必要な場合は、現地まで送る。
- ③ 資器材の返却・ボランティアの迎え
 - ⑦ センターの車輛で移送したボランティアの迎え。
 - ⑧ 貸し出した資器材を配置場所に返してもらい、整理しておく。
 - ◆ 在庫確認等により不足が生じる資器材については、補充する。

【留意点】

送り出し班は、短時間に業務が集中する中で資器材担当も兼ねているため、必要があれば他の班に応援を依頼するなど臨機応変に対応する。

- ◆ 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などについて把握し、大まかなスケジューリングを行っておく。
- ◆ 移送車輛の確保にあたっては、行政、近隣社協、福祉施設、レンタル会社から借用するなどの方法について、日頃から目途を立てておく。
- ◆ 資器材の在庫管理をスムーズに行うため、平常時から種類や在庫数等を整理し、台帳を作成しておく。

(5) 総務班

《活動内容》

総務班は、センター全体のと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に属さない業務を行う。

《活動手順》

① センター全般の管理

センター内レイアウトの調整、設備・資材等の発注、センター施設の管理、センターの運営状況に応じた組織改編事務、その他各班で判断がつかないことへの対応を行う。

② 会議の開催

センターでは、数多くのスタッフが移動しながら活動を共にすることになる。運営状況が日々変化する中で、スタッフ間での意思疎通、情報共有を図り、円滑にセンターを運営していくために会議（ミーティング）を開催する。

〈会議の種類〉

種 類	開催日	出席者	内 容
運営会議	必要に応じて	本部長・副本部長・県社協等	災害救援ボランティアセンターの運営に関する重要事項を協議する。
全体会議	必要に応じて	全スタッフ	活動の状況や課題等を報告し、共通認識を持つ場とする。
スタッフミーティング	毎日	副本部長・班長	各班の状況や問題点等を報告・協議し、実務的な運営方法を日々決定・修正する。

③ 人事・労務管理

必要なスタッフの確保・配置、スタッフ、ボランティアの安全・衛生管理事務を行う。

④ 会計管理

運営資金の確保、設備・資材等の調達・管理等、会計全般の事務を行う。

⑤ 関係機関との連絡・調整、外部からの問い合わせ対応

市災害対策本部、関係機関等との連絡・調整・報告及びセンター運営全般に関する問い合わせ等の対応を行う。

⑥ 情報収集・共有・発信

⑦ 関係機関等あらゆる方面からセンターの運営上必要となる基本的情報を収集するとともに、各班の活動で得られた情報を集約・更新・整理する。

⑧ 会議、ミーティング、掲示板の活用、資料の配布などにより、各班が把握すべき問題点や重要事項について、周知・共有を図

る。

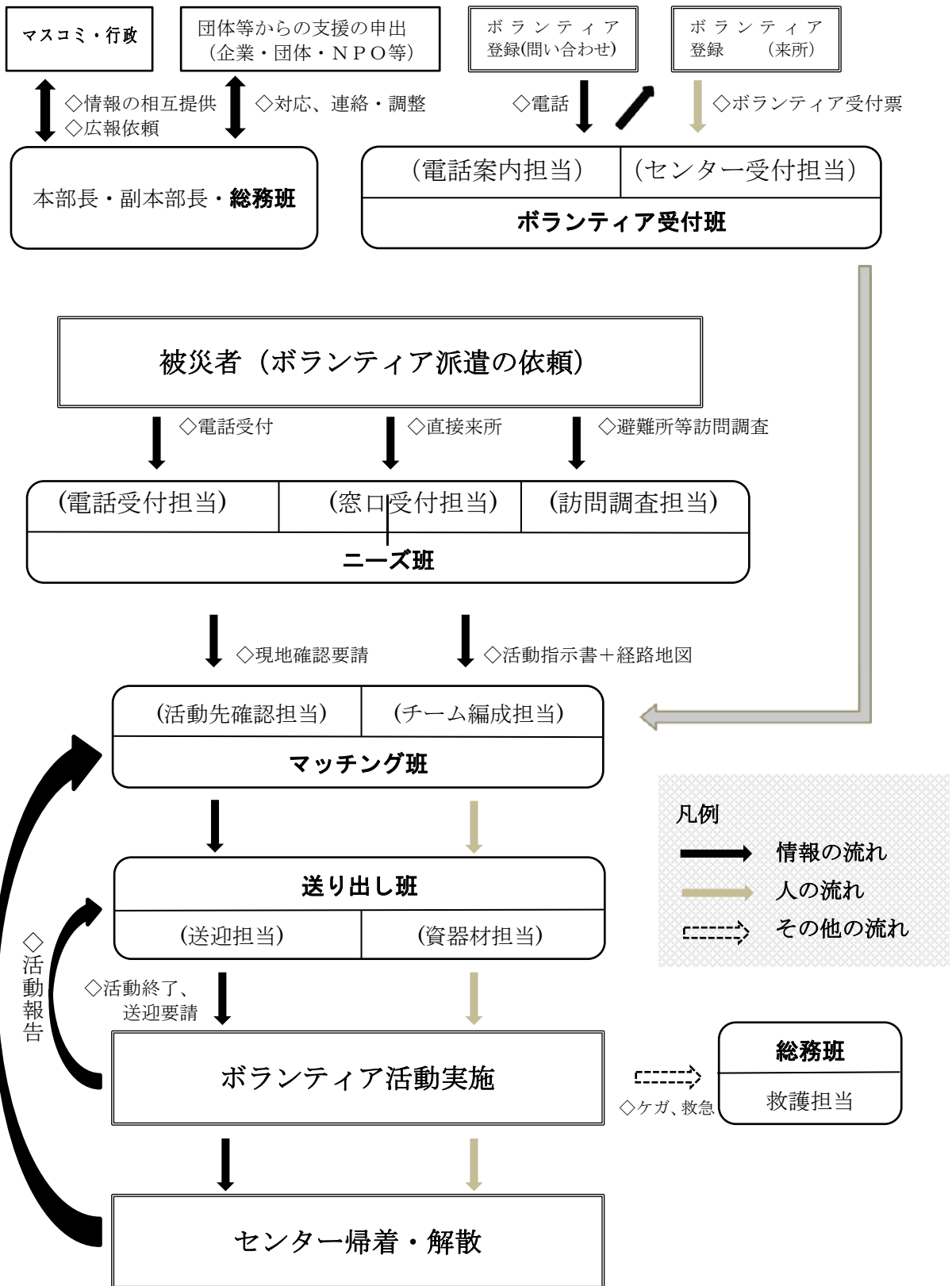
- ⑦センターが持っている各種情報で発信すべきものは、その内容、対象、エリア等を考慮し、報道機関、インターネット、広報紙など適切な媒体を活用して広報する。

【留意点】

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、外部への情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報の適切な管理のための細心の注意を心掛ける。

なお、センターの適切な情報管理については、26ページ「災害救援ボランティアセンターの情報管理について」を参照のこと。

(6) 各班の事務及びながれ



8. 災害救援ボランティアセンター情報管理について

（1）個人情報の管理

災害救援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、取り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、この点に十分留意の上、個人情報の適切な管理・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り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

災害救援ボランティアセンターは、各地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、いったん、一か所に集まるようにし、情報を整理・取捨選択の上、必要な部署やスタッフ又は関係機関にスムーズに伝達しなければならない。

このため、日々のスタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から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。

9. 災害救援ボランティアセンターの閉所について

（1）閉所の判断

災害時のボランティア活動は、被災者の自立支援という一時的な活動である。活動の内容が家屋の除雪や片付け、ゴミの搬出といった単純作業による支援が中心であった状況から、専門技術・知識を必要とするニーズや行政との連携による長期的な支援を要するニーズが中心となってきたら、センターの閉所について検討する時期である。

センターの閉所は、下記の確認事項に留意しながら検討し、市災害対策本部や関係機関等との情報交換・協議を行う。最終的には、会長が市災害対策本部と協議した結果に基づき判断する。

★閉所検討時の確認事項

◇緊急の支援活動は終了したか。

- ◇まだ手付かずになっているニーズはないか。
- ◇表に出ていないニーズはないか。
- ◇センターの運営を続けていく理由があるか。
- ◇閉所後に入るニーズに対応する態勢をつくれるか。

➤ (2) 閉所及び閉所後の活動

センターの閉所にあたっては、速やかに市災害対策本部及び関係機関・団体等に閉所の連絡をするとともに、次の確認事項及び関係事務を遂行する。

なお、センターの閉所後も復旧・復興への取り組みは続くため、被災者を見守る活動や災害時要援護者への個別支援活動など、復旧・復興期における日々の生活を支える様々な活動が必要になると考えられる。

閉所後も、センター運営に携わった機関・団体との協力関係を有効に保持し、地元ボランティア、地域住民とともに復旧・復興支援及び被災者支援を行っていく。

★閉所後の事務

- ◇閉所期日の周知（1週間前には閉所の期日を周知しておく）
- ◇残ったニーズの引継ぎ（通常のボランティアセンター業務に引き継ぐものと暫定的に災害救援ボランティアセンター業務として残すものとの仕分け）
- ◇借用した資器材の返却
- ◇関係書類の整理及び活動実績の集計
- ◇支援物資の整理
- ◇活動報告書、決算報告書等の作成
- ◇今後の行政の取り組みの確認
- ◇反省検討会の実施
- ◇協力関係者・関係団体等への礼状の発送