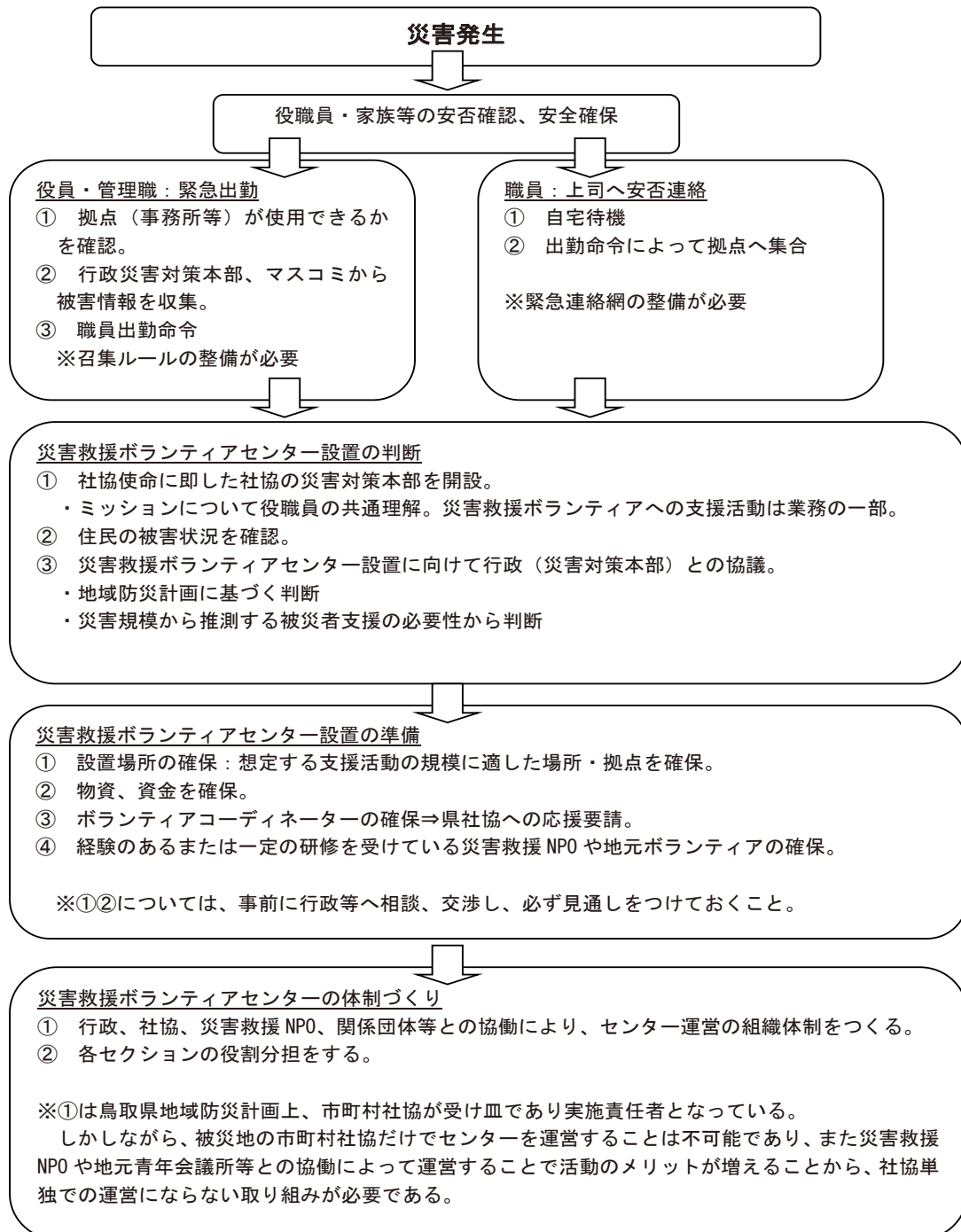


## Ⅲ 災害救援ボランティアセンターの運営

### 1 災害救援ボランティアセンター設置への流れ

#### (1) 初動体制の整備

市町村社協は迅速に災害救援ボランティアセンターを立ち上げ、円滑に運営できるよう、初動体制について、緊急連絡網、マニュアル等により予め整備する必要があります。



### ① 自分・家族の安全確保

役職員は、まずは自分及び自分の家族の身の安全を確保します。災害が休日・時間外に発生した場合は、いつでも出勤できるよう自宅待機します。

⇒ 役職員の緊急連絡網の整備が必要です。

### ② 役職員の参集

役員または事務局長は、速やかに、事務所が使用できるか確認し、職員を事務所へ召集します。

⇒ 災害時の活動拠点を事務所以外にいくつか用意し、事務所が使用できない時の拠点とします。

⇒ 職員の召集は第1次配備、第2次配備など必要に応じて段階的に行います。

⇒ 傷病等で指揮がとれない役員や事務局長等も想定されます。その場合の指示系統を事前に整備する必要があります。

#### 【参考：災害発生時の対応（名札の裏面）】

＜災害発生時の対応＞
◇勤務中の対応
・出張先で震度5強以上の地震 →所属上司へ安否連絡
・研修や会議中の震度5強以上の地震 →会を中断し、今後の対応について所属上司へ判断を仰ぐ
◇休日・勤務時間外の対応
・震度5強以上の地震 →所属上司へ安否連絡
・県内で震度5強以上の地震 風水害やライフライン遮断、避難所開設 →役員管理職員、正職員は緊急出勤、他の職員は自宅待機
【緊急連絡先（〇〇課長）】TEL（〇〇〇）△△△△-□□□□

### ③ 状況把握

被災状況を確認し、被災者支援における社協の役割を確認します。

- ・二次災害の危険性の分析 … 今後の活動に支障があるか
- ・ライフライン（電気・水道・ガスの状況、道路）の確認 … 現在の被害状況の確認
- ・避難所、避難状況の確認 … 市町村と協力し確認
- ・職員、民生委員等による要支援者の安否確認及びニーズの把握 … 福祉台帳等で確認
- ・ボランティア募集の必要性の分析 … 時間とともに変化するニーズを考慮しながら
- ・災害救援ボランティアセンターの立ち上げ … 市町村、県社協と連絡調整を図りながら  
(センター拠点・必要資材・資金の確保)

※ 小規模災害の場合、災害救援ボランティアセンターの設置は必要でない場合もありますが、通常のボランティアセンターによる支援活動が必要な場合があります。

#### ④災害救援ボランティアセンターの設置判断

市町村行政災害対策本部と連携を取り、地域防災計画や、被災者支援の必要性等を考慮したうえで、設置の判断をします。緊急時であっても、判断をスムーズに行うためにも、地域防災計画や災害救援ボランティアセンターマニュアルの策定時等日頃から行政と社協が連携を取り合い、設置の判断基準や最終決定者等について、共通理解を図っておく必要があります。

### (2) 災害救援ボランティアセンターの立ち上げ

#### ① 災害救援ボランティアセンターを立ち上げるにあたり…

立ち上げにあたっては、常にセンター活動終了後の活動につなぐため、復興支援への移行時期を意識しながら業務を遂行します。これを怠ると、被災者（被災地）の自立の妨げ、ボランティアの滞留、多大な余剰救援物資の処理といった問題を引き起こすことになります。

災害救援ボランティアセンターが、その役割を果たせるよう、運営にかかる資金や物資について計画的な管理・運営を行う必要があります。災害救援ボランティア活動の支援は短期決戦型であるため、資金の確保ができる前に活動を展開しなければならないことが多々あります。

災害救援ボランティアセンターを迅速、的確にスタートさせるためにも、次の点については平時に行政等と協議し、合意形成を図っておく必要があります。

- ・センターの設置場所と開設期間について
- ・センターの組織形態と行政との連携について
- ・センター運営に必要な物資、資金について
- ・センターと行政の役割分担について
- ・ボランティアの活動内容の程度や範囲について

※上記の「センター」は「災害救援ボランティアセンター」を表しています。

#### ② 災害救援ボランティアセンターの場所

基本的に、社協の事務所内に災害救援ボランティアセンターを設置するケースが多いです。

しかしながら、避難所に設定されていることが多く、災害救援ボランティア活動の拠点としては不具合が生じる場合があります。また、災害によっては社協の建物自体が使用できない場合も想定されます。さらには、市町村自体が広域で、支援が必要な地区と社協事務所が離れすぎている場合もあります。

不測の事態に対応するために、いくつか候補地を立てることも必要です。

過去の事例では、屋外テントで拠点を構える場合もあります。

また、被害地域が広範囲にわたり、1つの災害救援ボランティアセンターだけでは対応が困難になる場合もあります。そのような場合、災害救援ボランティアセンター機能を有する拠点（サテライト）を同じ市町村内にいくつか設けることも想定されます。被害地域が県や市町村をまたがっている場合、県や市町村を超えた広域拠点を設けて、広範囲に対応することも考えられます。

- ※ 設置場所（例）：公民館、体育館、学校等公共的建物やグラウンドなど
- ※ 鳥取県西部地震、鳥取県中部地震では1日に最大約350人のボランティアが参集しています。特に、災害発生直後の土、日曜日にボランティアが多く集まりました。

【設置場所チェックシート】

- 活動現場に近い（現地拠点の設置）
- 駐車場が広い（集まるボランティア数を推定し、それに応じた駐車場の確保）
- 公共交通機関の便がよい（被災地外からボランティアが集まり易いように）
- 行政の災害対策本部と近い
- 借り上げ建物については、最低1ヵ月間の借用が可能である
- 資材を保管できるスペースがある

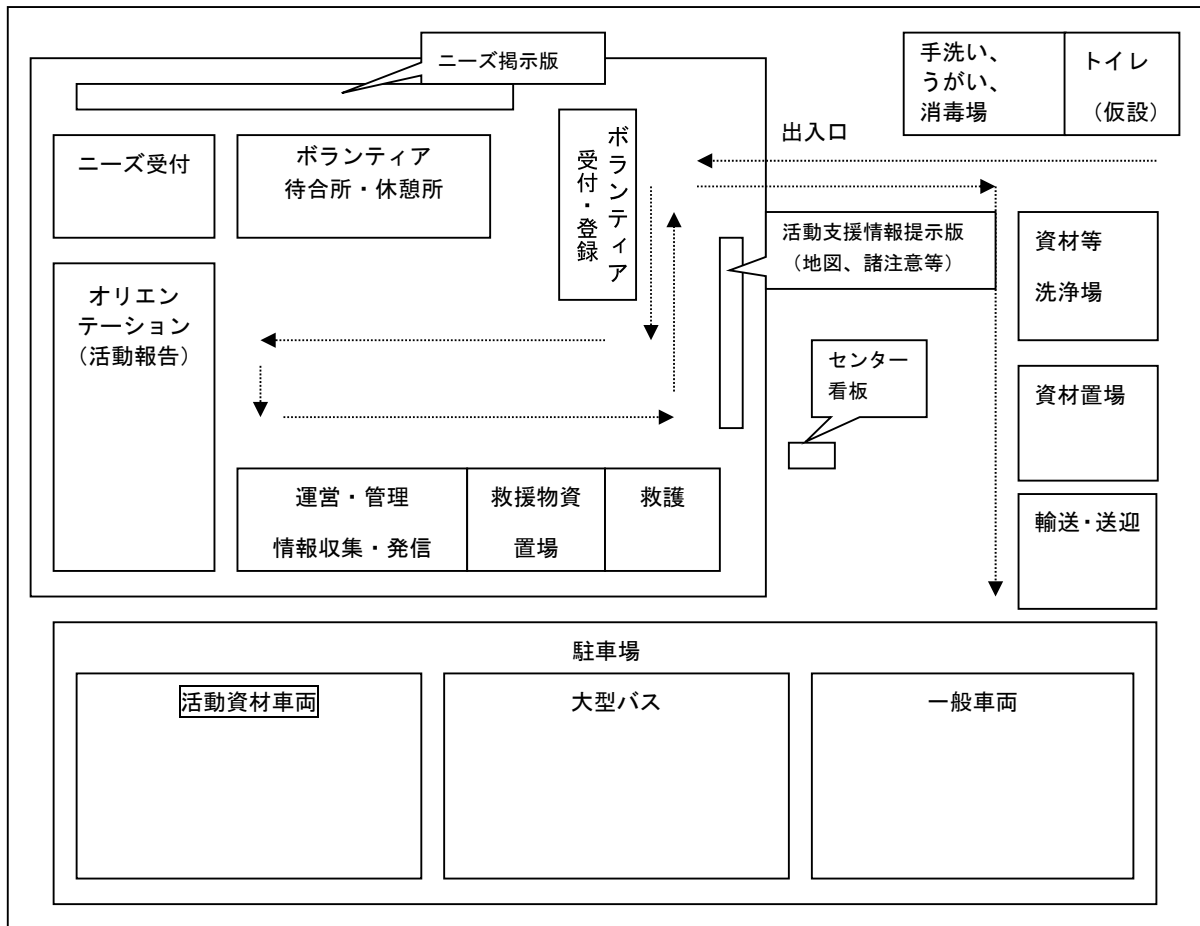
③ 災害救援ボランティアセンターのスペース

災害救援ボランティアセンターとして次のスペースが必要です。

- (ア) 運営・管理スペース
- (イ) ボランティア活動スペース（会議、オリエンテーションができるスペース）
- (ウ) 倉庫スペース
  - 備品・資材置き場
  - 救援物資置き場
- (エ) 駐車場

※ ボランティアの受付～活動調整～支援活動～終了報告といった一連の流れの中で、特に上記（イ）と（ウ）は同一敷地内に設置したほうが円滑に展開できます。

④ 災害救援ボランティアセンターのレイアウト（例示：体育館・周辺駐車場の使用を想定）



スムーズに活動へつなげるように動線に留意する必要があります。

ボランティアの意見を汲み取り、よりよく改善していく必要があります。

⑤ 災害救援ボランティアセンターの必要資材

(7) センター運営資材・消耗品（例）

運用用機材・消耗品	備 考
テント	屋外でボランティア受付等行う場合に
机、イス	
車両（軽トラック）、自転車、バイク	被災地の巡回調査、ボランティア輸送のため
有線電話、携帯電話、衛星携帯電話、FAX	大規模災害時は電話回線を複数保有
無線機	センターからの指示のために
パソコン	広報紙・ホームページ（ブログ）作成や経過記録を行うために
コピー機、印刷機	
発電機（ガソリンエンジン仕様）・バッテリー	停電時に
ハンドマイク（拡声器）	センター内の人整理等
投光器、懐中電灯	夜間の活動のために
テレビ、ラジオ	情報収集のために
デジタルカメラ	被災住宅の状況記録等のために
住宅地図、道路地図、電話帳	活動場所の把握のために
事務用品	
掲示板・黒板・ホワイトボード	ニーズの情報等、共通認識を図るために
救急箱	
非常食（泊り込み職員用3日分程度）	
非常用飲料水・紙コップ	
寝具・寝袋（泊り込み職員用）	
その他	クーラーボックス、暖房器具、ブルーシート、工具類、ゴミ袋、簡易トイレ

(イ) ボランティア活動貸出資材（例）

貸与品	備 考
手袋・軍手、ゴム長靴、マスク（防塵）	基本的にはボランティア自身が用意
スコップ、バケツ、一輪車	ガレキや泥の撤去のため
ヘルメット、三段はしご、ブルーシート	ブルーシートかけ等のため
携帯電話、無線機	状況を報告するため、指示を受けるため
雑巾、タオル	水害時、家屋の掃除に多く使用
ハンドマイク（拡声器）	被災地住民に広く訴えかける時のため
雨具	小雨時に活動するため

#### ⑥ 災害救援ボランティアセンターのスタッフの確保

スタッフについては、小規模な被災者支援であれば被災地の市町村社協職員のみで対応できますが、大規模な災害の場合、市町村社協のみの対応では運営は不可能となります。被災地の社協職員も被災者であり、また、災害時の業務は通常業務よりも肉体的・精神的にハードワークであるので、職員の健康管理、生活復旧にも配慮しなければなりません。

スタッフの必要人数は、ニーズ件数とそれに必要なボランティア人数によって変化します。

近隣の市町村社協または県外の市町村社協へ職員派遣を求める場合は、県社協を通じて要請することとなります。継続して活動することが望ましいので5～7日間は連続して活動できる者を要請することが望まれます。

### (3) 被災地以外の市町村社協の動き

鳥取県の面積は狭く、県内で災害が発生した場合には大半の市町村が被災します。直撃ではなく被害が少ない場合は、災害救援ボランティアセンターの設置を見送り、日常の社協のボランティアセンターで対応する場合があります。

ここでの「被災地以外」の表記は、「災害救援ボランティアセンターの設置を見送った」の意味で記載しています。

#### ① 情報収集

被災状況を県社協、マスコミから情報収集します。

#### ② ボランティアの募集

被災地市町村社協においてボランティアが不足している場合、県社協からの要請を受けて、各市町村の住民に対して呼びかけるなどし、ボランティア募集に協力します。

#### ③ コーディネーター等スタッフの派遣

「鳥取県内の社会福祉協議会 災害時の相互応援協定書」(P 18 参照)に基づき、コーディネーター等スタッフとして適切な職員(ボランティアコーディネーター・地域福祉活動コーディネーター等)、もしくは調整役が務まるボランティアを派遣することに協力します。

また、経験豊かで長期展望を持ち合わせ、他のスタッフに指導・指示・助言できる職員が求められます。

派遣しようとする職員は、最低でも5～7日間の継続活動ができる者が望まれます。

#### ④ 物資・資材の調達

ボランティア活動に必要な物資、機材等の調達、貸出しに協力します。

※ ②、③、④は、県社協からの要請により行います。

#### (4) 県社協の動き

市町村社協の支援機関として次の4項目を中心にサポートし、広域的見地から災害救援ボランティア活動を支援します。

##### ① 情報収集・発信

被災状況を県庁、被災地市町村、市町村社協、マスコミ等から情報収集します。

また、災害救援ボランティア活動状況について、全国社会福祉協議会等を通じて県外へ情報発信します。

##### ② 災害救援ボランティアセンターの体制整備の支援

市町村社協の災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営支援を行います。必要に応じ、ボランティアコーディネーターの派遣調整、被災地の市町村社協や県内外の社協と連絡調整を図り、要請によりセンターの体制整備を支援するため県社協職員を派遣する他、県内外社協へ指導者及びスタッフの職員派遣を要請し、広域的なボランティアコーディネーターの派遣調整をします。

また、平時より良好な関係があり、信頼のおける災害救援NPO等に協力を求めます。

##### ③ ボランティアの広域調整

各災害救援ボランティアセンターの活動状況を把握し、ボランティア活動希望者からの照会に回答するなど、地域のニーズに応じて県内全体のバランスをとるようボランティアの需給調整をします。

##### ④ 災害救援ボランティアセンター運営全般に関する相談受付・対応

災害救援ボランティア活動について、総合的な相談受付を実施し、対応策の検討を行います。

災害救援ボランティアセンターの運営に必要な資金・資材の調達方法等について助言や、被災地以外の社協へ資材の貸出し提供について要請をします。

また、被災地では全国から集まってきた災害ボランティアが思い思いに活動し、地域を混乱させてしまうことがあります。そういった事態を防ぐため、各団体との連絡調整を行います。



## 2 災害救援ボランティアセンター設置基準

災害救援ボランティアセンターの設置については、被災地の市町村社協が市町村との協議、連絡調整の上、要否を判断します。

### (1) 判断材料

災害が発生した当日は多少なりとも混乱しています。判断材料となる情報は過剰なものや一部の被害に固執したものでなく、冷静で的確なものでなければなりません。

判断材料に用いる情報としては、①被災地行政、②県社協、③鳥取県災害対策本部、④マスメディアの情報があります。

### (2) 判断基準（例示）

レベル	被災状況	救援活動の方針
A級 ただちに設置が必要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・激甚災害である。</li> <li>・ライフラインが広範囲にわたって断絶している。</li> <li>・幹線道路や鉄道など交通網がマヒしている。</li> <li>・多数の死傷者が発生、避難所が開設される。</li> <li>・広範囲で多数の家屋が全壊、半壊。</li> <li>・広範囲で多数の床上浸水、床下浸水。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害が大きく、被災地が県内の大部分を含む。被災地の市町村社協だけでは救援活動が十分展開できないため、県社協、市町村社協ともに対策本部を設置。</li> <li>・さらに全国の社協ネットワークによる支援体制を確立し、県社協が被災地の市町村社協と連絡調整の上、職員の派遣を要請する。</li> </ul> ※過去災害例：阪神・淡路大震災 東日本大震災
B級 設置を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中規模災害である。</li> <li>・ライフラインが一部で断絶され、一部で避難所が開設される。</li> <li>・一部の地域で大きな人的被害がみられる。</li> <li>・交通網は一部でマヒしている。</li> <li>・一部の地域で家屋が全壊、半壊。</li> <li>・一部の地域で多数の床上浸水、床下浸水。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害は中規模である。主に被災地の市町村社協で救援活動を行うが、発生直後から数週間はニーズも多く、県内の市町村社協、または全国の社協へ職員派遣の要請を県社協が被災地の市町村社協と連絡調整のうえで行う。</li> </ul> ※過去災害例：鳥取県西部地震 鳥取県中部地震
C級 平時からの対応をする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・比較的の小規模災害である。</li> <li>・ライフラインは正常稼働。</li> <li>・一部の地区で小規模の被害があり、避難所が開設される。</li> <li>・一部の地域で家屋が半壊。</li> <li>・一部の地域で多数の床下浸水。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害は比較的軽微であり、基本的には被災地の市町村社協等で自力の救援活動を行う。</li> </ul>

※被害状況の把握と合わせて、地域へのアセスメントを行い、地域での互助・共助による支え合いの状況をふまえて、総合的に判断することが求められます。

具体例として「災害ボランティア活動マニュアル」を作成している岩美町社協では、設置基準を災害救助法（昭和22年法律第118号）の適用（※1）を受ける程度の大規模又は広域的な規模の災害発生時としています。これはA～B級程度です。

【備考：※1 災害救助法施行令第1条】

災害救助法（昭和22年法律第118号。以下「法」という。）第2条に規定する政令で定める程度の災害は、次の各号のいずれかに該当する災害とする。

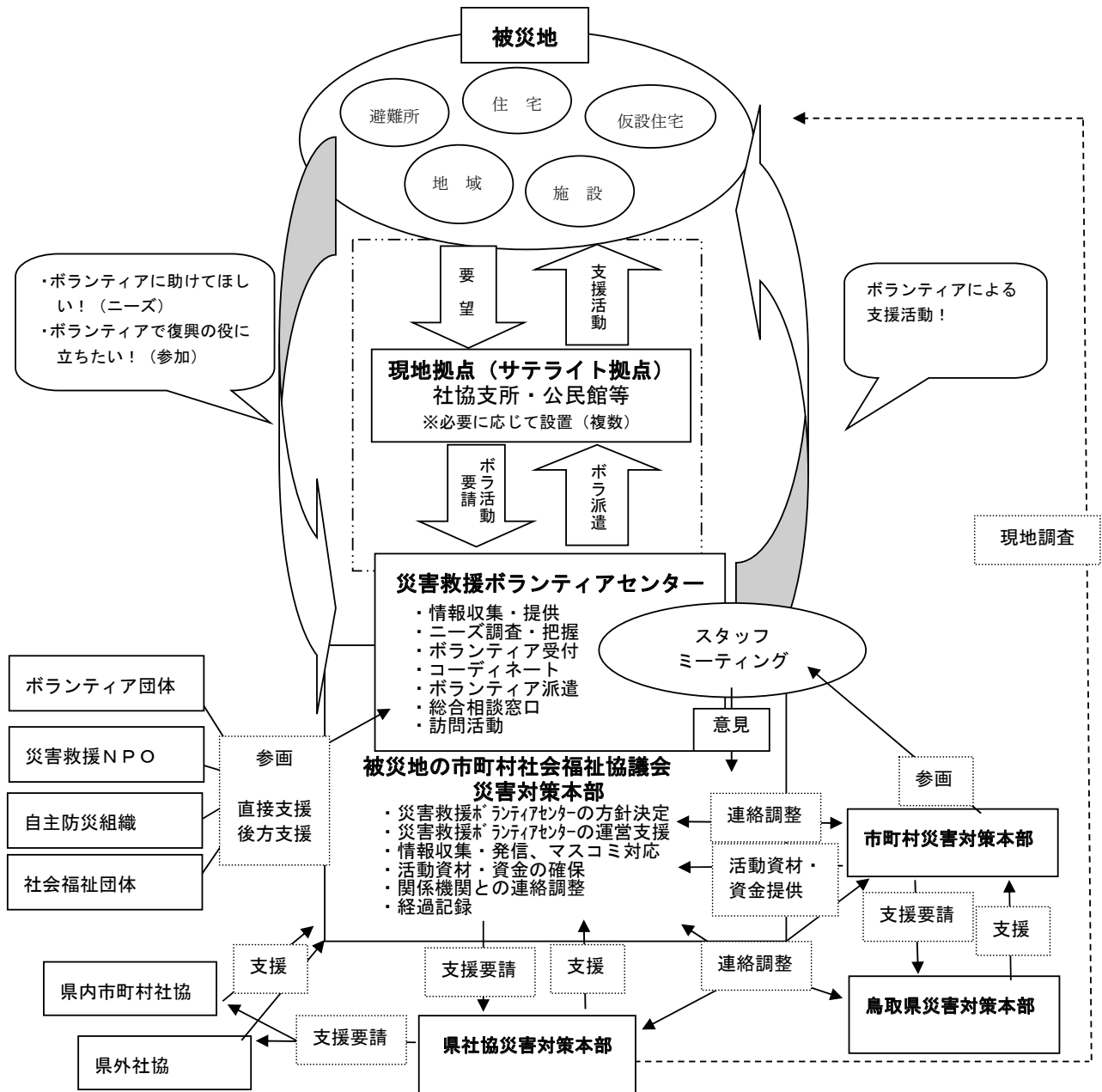
- 1 当該市町村（特別区を含む。以下同じ。）の区域（地方自治法（昭和22年法律第67号）第252条の19第1項の項の指定都市にあっては、「当該市の区域又は当該市の区の区域とする。以下同じ。」内の人口に応じそれぞれ別表第1に定める数以上の世帯の住家が滅失したと。
- 2 前項第1号から第3号までに規定する住家が滅失した世帯の数の算定にあたっては、住家が半壊し又は半焼する等著しく損傷した世帯は2世帯をもつて、住家が床上浸水、土砂のたい積等により一時的に居住することができない状態となった世帯は3世帯をもつて、それぞれ住家が滅失した一の世帯とみなす。

別表第1

市町村の区域内の人口	5,000人以上15,000人未満
住家が滅失した世帯の数	40

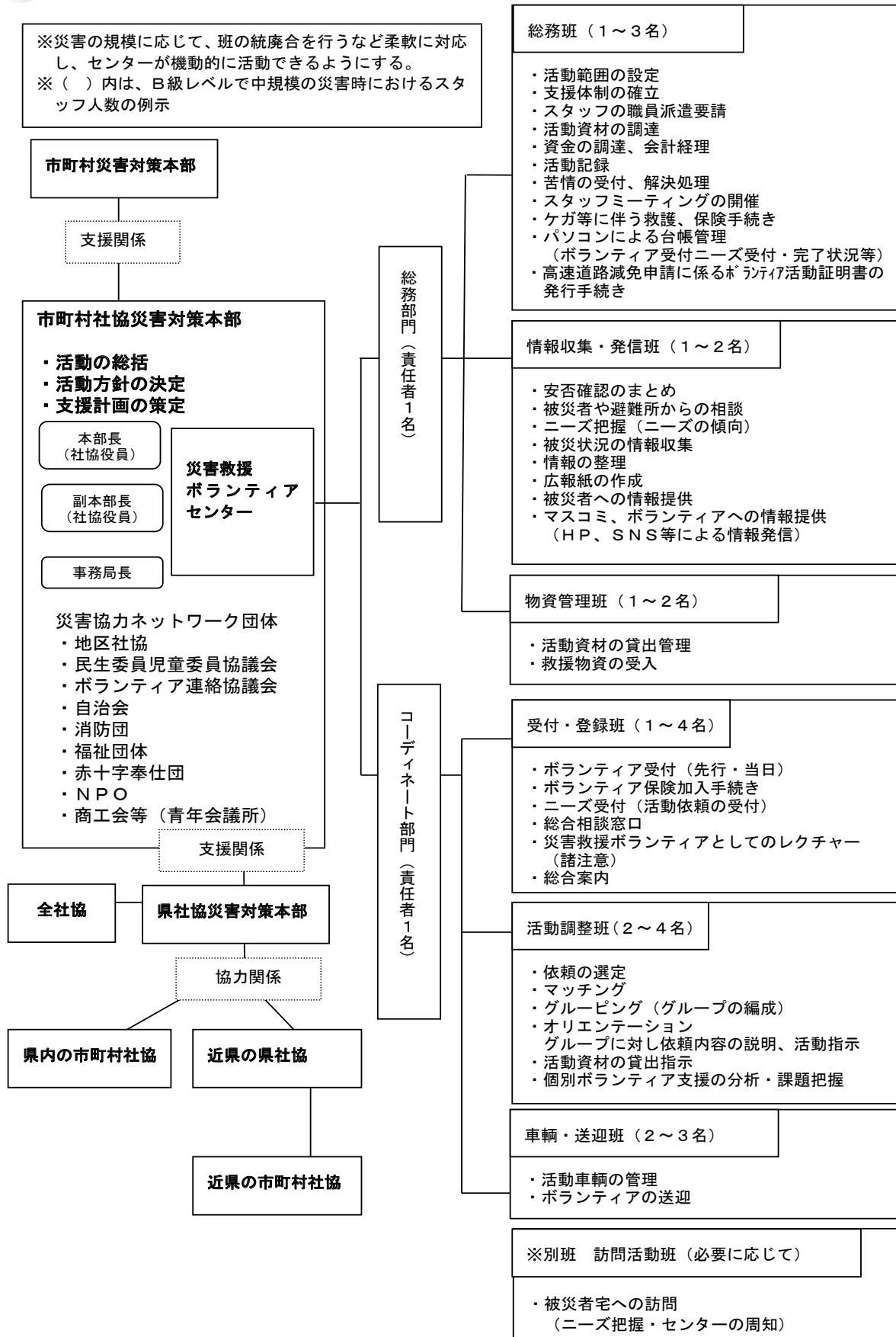
### 3 災害救援ボランティア活動システム図

災害救援ボランティアセンターは、地域住民や社協役員をはじめ、ボランティアやNPO、行政等関係機関との協働によって、一つの目標「被災者の自立支援や、被災地の復興」へ取り組まなければなりません。様々な人々と協働するには、ある一定の流れやルールを整備し、効果的に行う必要があります。



※ 被災地の市町村社協では、災害救援ボランティアの活動支援の他に、日頃からの在宅福祉サービスの実施、日常生活自立支援事業等の実施、生活福祉資金貸付（災害特例）の実施、避難所・仮設住宅生活の支援、行政、民生・児童委員等との協働による要支援者の安否確認に取り組まなければなりません。

## 4 災害救援ボランティアセンター組織体制



## 5 業務内容

### (1) 市町村社協災害対策本部

- ・ 本部長を中心に救援活動の統括を担う。
- ・ 災害救援ボランティアセンターのスタッフミーティングの意見を考慮し、災害救援ボランティアセンターの活動方針を決定する。
- ・ 市町村、県社協等関係機関と連携を密にし、支援要請、活動資金調達を行う。
- ・ 災害救援ボランティア車両の高速道路減免措置について、県社協、県等と協議の上必要な対応を行う。

※ 社協にとって災害救援ボランティア活動への支援活動は相当な業務量を強いられることとなりますが、介護保険事業や日常生活自立支援事業等の本来業務も並行して行うことが想定されるので、平時からBCP（事業継続計画）を策定し、職員の共通理解を図っておくことが求められます。

### (2) 総務部門

#### ① 総務班

#### (ア) 活動範囲の設定

ボランティアの活動範囲を危険性、緊急性、必要性から設定する。スタッフミーティングで出された意見を設定の判断材料にする。

【参考：危険な仕事・重労働の判断】

- ・ 消防車やパトカーが監視している現場での作業
- ・ 立ち入り禁止区域での作業
- ・ 異臭が立ち込める付近での作業
- ・ 建築士協会等が調査した結果、倒壊の危険性がある建物内での作業
- ・ 深夜に及ぶ作業（避難所対応）
- ・ 屋根に登る作業（ブルーシート張り等）
- ・ 大量の土砂やガレキを撤去する作業
- ・ 通行できない場所での作業
- ・ 悪天候での作業

#### (イ) 支援体制の確立

活動範囲の設定に基づき、課題に改善を施しコーディネート部門への人的・物的支援を行う。また、最低でも前後1日の引継期間を考慮したスタッフのローテーションを組む。

#### (ウ) スタッフの職員派遣要請

支援体制のスタッフが不足に至る場合には、本部長の判断により必要な要請を県社協へ行う。

(エ) 活動資材の調達

災害救援ボランティア活動に必要な資材を把握し、資材の調達方法については、市町村への要請や県社協を通じての被災地以外の社協への貸出し・提供の依頼等により確保する。

(オ) 活動資金の調達、会計経理

災害救援ボランティア活動に必要な資金提供を市町村へ要請する。また、活動支援金を募集し、寄付金受領に必要な事務を行う。また活動資金に関する会計経理を担う。(P70参照)

※提供された活動資材や寄せられた寄付金については、提供・寄付元や資材内容・金額等を随時記録しておく。

(カ) 活動記録

各班からの情報を集約し記録する。(日報)

〔 被災状況、ニーズ件数・内容、ボランティアの受付件数・活動件数、救援活動状況、活動資材の調達、管理状況、救援物資の受入・配分、広報活動、写真等 〕

特にニーズの受付件数や内容、完了、ボランティア受付等活動状況を一括して管理できるよう、パソコンで台帳を作成し、随時入力を行う。

(キ) 苦情の受付、解決処理

ボランティア活動における苦情を受け、スタッフミーティング等で合意形成を図り、改善に結びつける。

(ク) スタッフミーティングの開催

各班の責任者が参集し、1日の活動の報告や翌日の支援活動について協議する。

災害救援ボランティアセンターの運営について課題を整理する。

課題や要望については中核スタッフの合意形成を図りながら対策を検討する。

(ケ) 災害救援ボランティア車両の高速道路減免措置対応

「災害救援ボランティアに従事すること」の活動証明書の発行手続きを行う。

## ② 情報収集・発信班

(ア) 要支援者の安否確認

行政災害対策本部、民生・児童委員や自主防災組織等と連絡をとり、高齢者や障がい者等の安否確認をする。

(イ) 被災者や避難所のニーズ把握

民生委員やボランティア等と同行し現地調査を行う。被災者や避難所からの相談を受け、ボランティア活動に求められているニーズの把握に努める。

被災者や避難所からの相談を受け、それがボランティア活動の依頼に繋がる場合は、情報収集・発信班も活動依頼を受け付ける。その際には、「ニーズ受付票」によってコーディネート部門の受付・登録班へ引き継ぐ。

把握したニーズを分析し、情報発信に繋げる。

(ウ) 被災状況の情報収集・情報の整理

ライフラインや道路の復旧状況や、危険地帯等の情報を収集する。

情報発信する内容を検討する。

(エ) 広報紙・ホームページ等による情報発信

広報紙やホームページ（ブログ）、SNSを作成、活用し、災害救援ボランティアセンターの活動状況等を配布や掲示、掲載などの手段により情報発信する。

被災者一人ひとりに情報が届くように関係機関、避難所、仮設住宅等に配布する。

現地調査時やボランティア、マスコミへの情報提供に活用する。

※SNS等が得意な方に協力を求めることも必要です。

i) 被災者への情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ニーズ受付開始、ボランティア募集、被災状況・復旧状況を主に情報発信する。

ii) ボランティアへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ボランティア募集、ライフライン等被害情報・危険度、道路事情、主な活動内容・活動場所、活動方針を情報発信する。

iii) マスコミへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ニーズ件数と主な内容、ボランティア受付件数、支援状況、活動件数、今後の活動方針を発信し、マスメディアを通じ広く情報提供する。ボランティア募集については特に考慮し依頼する。（過剰にならないように）

マスコミが取材するため、活動先の照会があった場合は、依頼者及びボランティアの了承を得てから紹介する。



### ③ 物資管理班

#### (7) 活動資材の貸出し

ボランティア活動等に必要な活動資材を貸出する。貸出資材は貸出簿等で管理する。

#### (4) 救援物資の受入れ及び管理

災害救援ボランティアセンターへ送られてくる救援物資を受入れて管理する。

また、住民、避難所等への配布計画を立て、救援物資の過不足を把握し、供給過多にならないよう留意する。

### (3) コーディネート部門

#### ① 受付・登録班

#### (7) ボランティア受付（先行・当日）

##### ○ 先行受付

- i 電話等による事前のボランティア先行受付では、以下の事項について説明及び確認し、スタッフが「ボランティア先行受付票」（団体）（P 53 参照）に記入する。

##### <説明事項>

- ・被災地の状況
- ・ボランティア受入の状況（県外や被災地市町村外ボランティア受入の有無、宿泊場所の有無、食事の有無）
- ・主な活動内容の状況や活動に必要な服装や道具
- ・集合場所、連絡先

##### <確認事項>

- ・氏名/連絡先/人数/交通手段/資格の有無/ボランティア活動保険の加入状況
- ・希望する活動内容（希望に添わない場合があることを伝達）
- ・活動日時（いつ来るのか、いつまで活動するのか）
- ・健康状態
- ・参加者名簿の作成（当日の受付を円滑に行うため）

※ボランティアバスを受け入れる場合は、バスの待機場所やセンターから活動先までの移動手段等について確認する

- ii 先行受付分については、活動日の前日までに活動調整班へ連絡する。（前もってマッチングを済ませておくため）（P 38 参照）



○ 当日受付

- i 当日はボランティアへの声かけを行うなど、個人と団体毎に受付を行う。  
※必要に応じて、新規と継続毎、ボランティア保険加入の有無毎に受付を行う。
- ii 当日ボランティア受付で、ボランティア自身に「ボランティア受付票」へ記入してもらい、以下の事項について説明及び確認を行う。(P 54、55 参照)  
先行受付した団体は、来所時に当日受付をしてもらう。その際は、代表者に受付してもらい、団体メンバーは、なるべく一箇所で待機してもらう。  
継続の場合は、受付方法を簡略化して行う。

<説明事項> (資料配布で代用、または一部をオリエンテーションで説明)

- ・被災地の状況
- ・ボランティア受入の状況 (食事の有無)
- ・主な活動内容の状況
- ・ボランティアとしての心構え
- ・災害救援ボランティアセンターによる「受付～活動調整～活動～報告」の流れ

<確認事項>

- ・氏名/住所/連絡先/資格の有無など
  - ・希望する活動内容 (希望に添わない場合があることを伝達)
  - ・活動日時 (いつまで活動するのか)
  - ・災害救援ボランティアセンタースタッフの指示に従うことを承諾しているか
- iii ボランティア保険加入手続きをする。(P 73 参照)  
ボランティア保険加入の有無を確認し、加入していない場合は加入を薦める。  
原則、加入しない者は活動できない旨を伝え、丁寧に断りする。
- iv ボランティアを名乗る不審者・悪徳業者を防ぐため、災害救援ボランティアセンターから来たボランティアであることがわかるシール (名札) を交付し、氏名と活動日を記入のうえ、腕や胸など見えやすい場所に貼ってもらう。  
※シールの例 (平成28年鳥取県中部地震の際、倉吉市で使用したもの)



- v 受付が終了したボランティアに対してオリエンテーション（P 5 1 参照）を行う。  
※個別ではなく、ある程度まとまった人数で行う。（新規受付者のみ）
- vi ボランティア受付終了時間は、原則 1 3 時とする。  
夜間の避難所運営への支援等ボランティアニーズについては、活動調整の状況により、1 3 時以降も受け付ける。
- vii 受付したボランティア人数及びボランティア活動保険加入者数を把握する。
- viii 希望者に対し、「ボランティア活動証明書」（P 5 9 参照）を発行する。
- ix 災害救援ボランティアセンターの窓口となるので、ボランティアや活動依頼者等来所者  
に対するの総合案内を行う。

(イ) ニーズ受付（ボランティア活動依頼の受付）

「ニーズ受付票」の聞き取り事項を確認しながらスタッフが記入していく。聞き取りの際には、スタッフが氏名を名乗り、災害救援ボランティア活動の概略（支援内容、活動状況）及び個人情報保護の取り扱いについて説明し、承諾を得てから活動依頼の受付を開始する。  
※ボランティアセンターで活動調整ができる内容の範囲をあらかじめ統一しておき、範囲外の依頼等への対応の仕方について、スタッフ間で共通理解を図っておく必要がある。  
※受け付けた内容について、状況を詳しく把握するため、現地での確認を行い、写真等で記録を残しておく。（活動調整班と連携）

- i 依頼者の氏名・住所・連絡先等  
来所の場合は依頼者（相談者）に記入してもらう。
- ii 依頼内容（詳細な作業等の内容）  
総務班が設定するボランティアの活動範囲を確認し、支援できないものについては専門業者を案内したり、他機関等へつなげる。
- iii 活動場所  
地図を用いて的確に場所を把握する。周辺地図をニーズ受付票に添付する。
- iv 必要な人員・資材  
活動にあたり、必要なボランティア人数、資材を確認する。

v 活動の希望日時

依頼者もしくは立会者がボランティア活動に立ち会える日を確認する。活動調整によっては、希望日時に添えない場合もあることを伝える。

ボランティアを派遣する際は、センターから事前連絡があることを伝える。

vi 伝 達 等

受付・登録班は、紛失防止のため、ニーズ受付票の原本をファイル化し、そのファイルを総務班に渡す。

ニーズ受付票及び活動先の周辺地図を1部コピーし、ニーズ受付票（写）に活動先の周辺地図を貼り付けたものを活動調整班へ送る。

## ② 活動調整班（コーディネーター）

(7) 依頼の調整

緊急性・必要性や依頼日で優先順位を決定する。継続している支援は優先的に行う。

解決していない積み残し等の依頼については、早期に対応するため、事前に優先順位を付け、先行受付したボランティアとのマッチングを済ませておく。

※活動先でのボランティアの活動人数が過少過多とならないよう、状況を詳しく把握するため、現地での確認を行う。（受付・登録班と連携）

(4) マッチング

「ニーズ受付票」（P57参照）に基づき、以下の事項について確認しながら、依頼内容とボランティアのマッチングを行う。

- i コーディネーターが「ニーズ受付票」をもとに、活動依頼者に必要な確認を行い、ボランティアの必要人数をまとめる。待機しているボランティアへ1件ずつ案内、呼びかけを行い、必要人数を募る。

活動先については、ホワイトボードに一覧で表示するなどして、当日の活動状況を把握できるようにしておく。

- ii ボランティアからの車輛提供（乗り合わせや資材運搬）が必要な場合や、支援内容に専門的技術が必要とされる場合は、コーディネーターは積極的に声かけ・人選を行い、必要な車輛や人材の確保に努める。

また、先行受付した団体・グループには、活動当日までにあらかじめマッチング、グループングし、円滑なボランティア活動に努める。

(ウ) グルーピング（グループの編成）

i ボランティアのグループ編成を行う。（リーダーとサブリーダーの選出）

必要人数が集まったら、その中からリーダーとサブリーダーを選出する。

リーダーには、災害時のボランティア活動の経験者、または活動依頼の内容についてもっとも知識・技術がある者をお願いする。該当者がいない場合は、冷静な対応ができそうな者をお願いする。

サブリーダーには、被災地のことをよく知る地元住民等をお願いする。

団体で参加している場合は、その団体内でリーダー等を選出してもらう。

ii リーダー・サブリーダーとの連絡手段を確保する。

活動グループの中には携帯電話を所有する者を入れ込み、リーダー、サブリーダーの携帯電話の番号等を控えるなど、常に活動グループと災害救援ボランティアセンターが連絡を取り合える状態を確保する。

(エ) 活動連絡

活動グループ（活動者）が決まったら再度依頼者もしくは立会者へ活動日時を連絡する。連絡がとれない場合は活動を見送り、後日対応とする。

(オ) オリエンテーション

i 活動グループ（活動者）に「ニーズ受付票」及び「周辺地図」のコピーを手渡し、場所、活動内容、日程、留意点、課題等を説明する。

ii 活動場所への経路を説明する。ボランティア搬送の必要に応じて車輛・送迎班へ連絡する。

iii ボランティア活動に必要な資材を持ち合わせていないようであれば、物資管理班から借りるように指示をする。

iv ボランティア活動の準備ができたら、「ボランティア活動報告書」（P 58 参照）を渡し、必ず災害救援ボランティアセンターに帰って報告してもらうことを伝える。

～コーディネートの注意事項～

- ① 活動の前にガレキ、可燃物、不燃物の仕分け方法について市町村災害対策本部から指示を受けておく。
- ② 粗大ゴミ等は行政から指定された方法で依頼者に処分してもらうようにする。
- ③ 雨天時や雨天後の屋根上での作業は危険なので、このような場合は専門技術を有しているボランティアが活動できる時のみとし、天候が回復するのを待ってからボランティア活動を行う。

(カ) 活動報告

ボランティアが活動先から戻ってきたら労をねぎらい、リーダーに「ボランティア活動報告書」を記入してもらい、完了、未完了の状況や引継ぎ事項等の報告を受ける。

継続ケースの場合は「ボランティア活動報告書」に状況を簡潔に記入し、電話連絡をした場合には連絡内容についてメモしておく。

※活動先を住宅地図等に記入していくことも有効です。

(キ) 個別支援の分析・課題発掘

「ボランティア活動報告書」を参考に活動を分析し、新たな支援の企画を立てる。

(例) ニーズ把握のためのローラー作戦、避難所でのイベント等

**③ 車輛・送迎班**

(ア) 活動車輛の管理

車輛の使用状況や鍵の貸出、返却が分かるように一覧表にまとめ、一箇所で管理する。

(イ) ボランティアの送迎

活動の際に、移動方法について、ボランティアに説明する。

(ウ) ボランティアによる車輛の運転

ボランティア自身で車輛を運転する場合、運転免許証の確認を行う。

ボランティア所有の車輛を使用する場合、車両保険の加入について確認を行う。

(万一事故等があった場合にボランティア保険の対象とならないため)

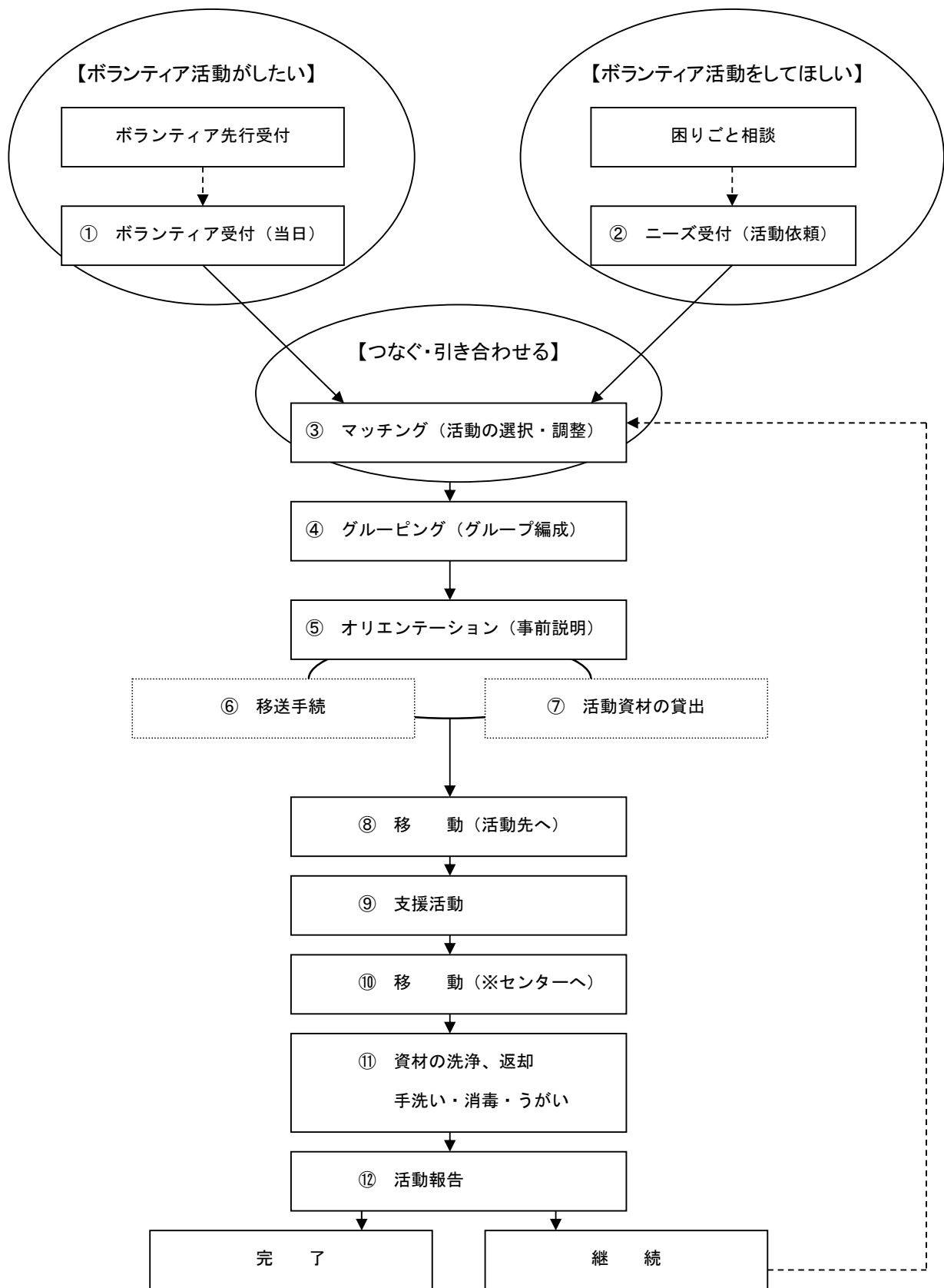
※別班 訪問活動班

(ア) 被災者宅への訪問

直接被災者宅に伺い、困りごとなどのニーズを聞き取ったり、災害救援ボランティアセンターの周知を行い、被災者の支援につなげていく。

災害救援ボランティアセンターの活動状況により、必要に応じて訪問を行う。

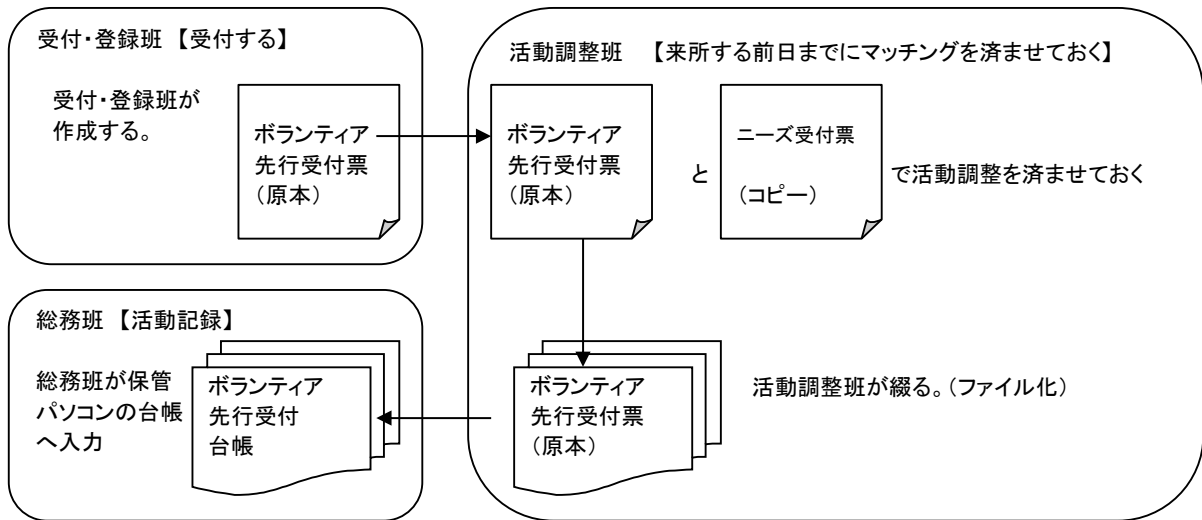
## 6 支援への流れ（受付～活動～完了）



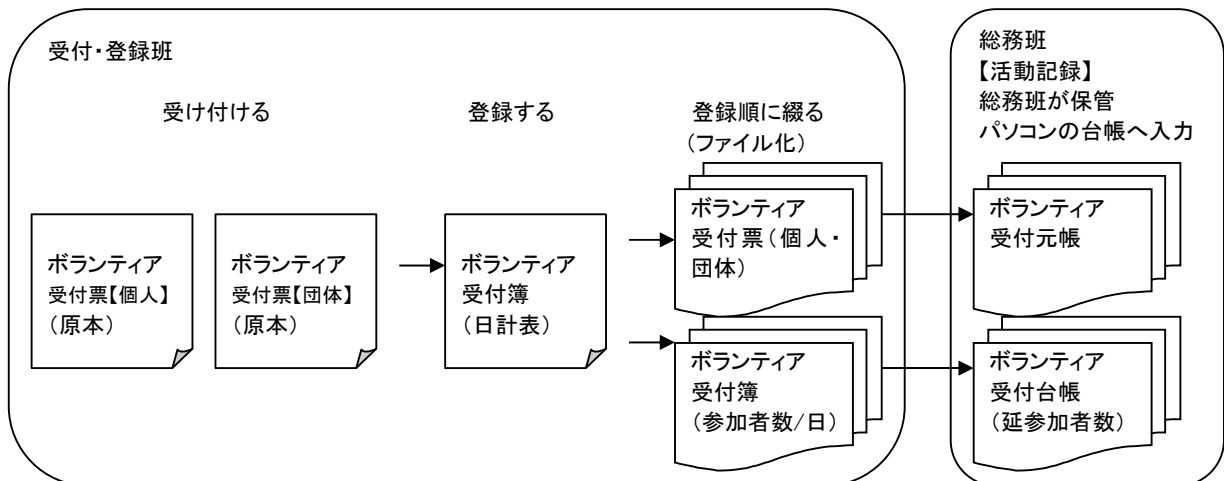
※上記の「センター」は「災害救援ボランティアセンター」を表しています。

## 7 書類の流れ（受付～活動～完了）

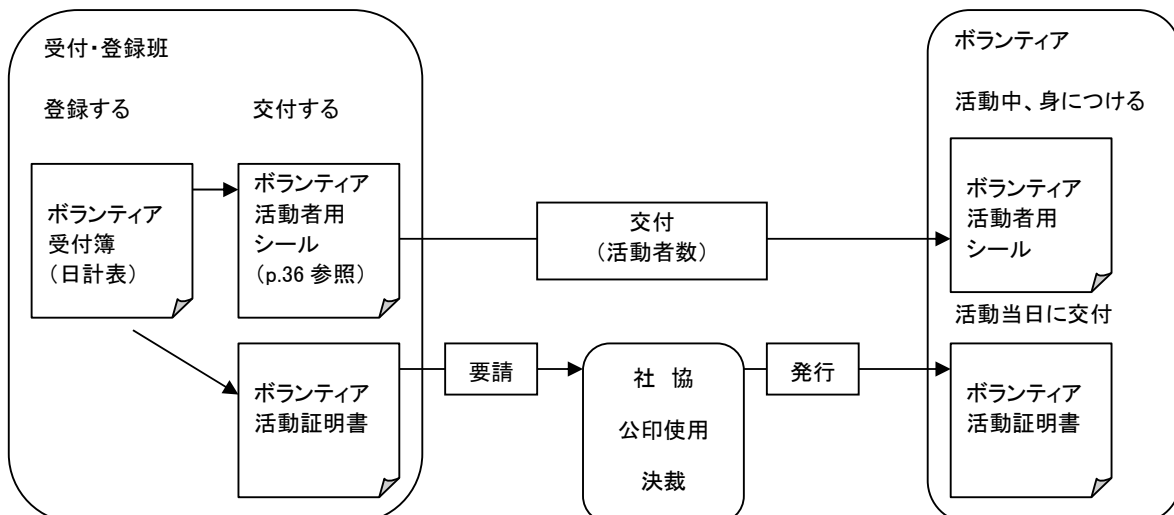
### (1) ボランティア先行受付票（団体）



### (2) ボランティア受付票（個人・団体）及びボランティア受付簿



### (3) ボランティア活動者用シール及びボランティア活動証明書



(4) ニーズ受付票、ボランティア活動報告書

