

大治町災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

目 次

1. 災害ボランティアセンターとは	1
2. 災害ボランティアセンターの設置	2
(1) 設置の検討・決定	2
(2) センターの設置場所	2
3. 開設の準備	3
(1) 運営方針の決定	3
(2) スタッフの確保	3
(3) スタッフ確保の留意事項	4
(4) 資機材の確保	5
(5) センターの組織図	6
(6) 開設の周知	7
(7) 災害ボランティアセンターのレイアウト	10
4. 災害ボランティアセンターの運営	11
(1) センターの一日の流れ	11
(2) 各班の活動内容・手順	12
(3) ボランティアのリスクマネジメント	14
(4) 災害ボランティアセンターの情報管理	15
5. 災害ボランティアセンターの閉鎖	16
(1) 閉鎖の判断	16
(2) 閉鎖の決定	16
(3) 閉鎖の周知	16
(4) 閉鎖に伴う業務	17
6. 連絡先一覧	19
7. ボランティアの役割と心構え	21
8. 様式集	22

1. 災害ボランティアセンターとは

大規模災害が発生すると、被災地の生活の復旧・復興や被災された人たちへの寄り添いやお手伝いなどを目的とした自発的活動として、自然災害等に見舞われた地域に全国からお手伝いをしたいという思いを持った人たち（ボランティア）が集まる。

このボランティアによる支援の力を有効に活かすためには、集まった多くのボランティアを調整して効率的に被災地域へ派遣し、ボランティア活動を円滑に進めるための拠点となる場所が必要となります。その場所が、被災地に臨時に設置される災害ボランティアセンター（以下、「災害ボラセン」という。）である。

■災害ボランティアセンターの活動内容

【被災地のニーズの把握】

- ・家屋の片付け、避難所でのお手伝いなど、被災地の暮らしのニーズを収集する。
- ・地域の実情を把握している様ざまな人たちを通じてニーズの収集を行うほか、ボランティア募集のチラシを配付したり、直接要望を聞いたりして回る。



【ボランティアの受け入れ】

- ・災害ボラセンを立ち上げた場所を、被災地内外に情報発信し、活動を希望するボランティアの受付を行う。
- ・ボランティア活動を希望する人は、まずは災害ボラセンを訪れ、状況把握や活動の準備をする。



【人数調整・資機材の貸し出し】

- ・被災された人たちからのニーズに合わせて、必要なボランティアの人数などを調整する。
- ・ボランティア活動のために道具が必要な場合、それらを準備して貸し出す。



【活動の実施】

- ・ニーズに合わせて、ボランティアが家屋や避難所などで活動をする。



【報告・振り返り】

- ・活動結果、気が付いたこと、住民からの要望などを報告し、その後の活動に活かす。
- ・改善すべきことがあれば、災害ボラセンを運営する人たちで話し合っ、対応を考える。

2. 災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置の検討・決定

災害ボラセンの設置について、大治町社会福祉協議会（以下、「大治社協」という。）は、大規模な災害が発生した場合、大治町からの要請または自らの判断に基づき、必要に応じて災害時の円滑なボランティア活動の推進のための災害ボラセンを設置する。**【協定¹第2条】**

(2) 災害ボラセンの設置場所

災害ボラセンの設置場所は、大治町総合福祉センター希望の家とする。
ただし、当該施設が被災し、設置が困難な場合は、災害等の状況により、大治町が場所を確保する。**【協定第3条第1項】**

大治社協が、著しい被害を受けた地域に災害ボラセンの分室的な機能を持つ現地ボランティアセンターを設置する必要があると認めたときは、大治町は、大治社協の要請により設置場所を確保する。**【協定第3条第2項】**

¹協定：大治町災害ボランティアセンターの設置及び運営に関する協定（平成27年4月に大治町と大治町社会福祉協議会が締結）のこと。以下、「協定」はすべて同協定を指す。

(基本設置場所)

大治町総合福祉センター希望の家
〒490-1143 海部郡大治町大字砂子字西河原18番地
TEL:052-442-0990 FAX:052-442-0882

3. 開設の準備

(1) 運営方針の決定

災害ボラセンの運営にあたり、次の事項を決定し運営方針とする。なお、運営方針については、災害の種類や規模、被災状況に応じて判断する。

	項 目	(例)東日本大震災時の方針
1	開設時間	午前9時～午後4時まで
2	募集するボランティアの範囲	町内居住者
3	募集するボランティアの年齢	高校生以上
4	ボランティアの派遣基準 <決定にあたっての留意事項> ・ボランティアの安全を確保する。 ・行政では取り組むことが難しい活動とする。 ・捜索や救助は対象外とする。 ・被災者の生活を支援するため、作業は一般住宅のみとするが、被災状況によっては対象範囲が変わるものとする。	災害ボラセンでは、災害発生後に被災者の生活を支援するため、自発的に能力や時間を提供する個人・団体を災害ボランティアと位置付けている。 そのため、作業は一般住宅のみとし、事業所の片付けなどのニーズには応えないこととする。
5	救援物資の取扱い	救援物資の受付はしない
6	その他	テント、資機材の配置確認

(2) スタッフの確保

災害ボラセンスタッフについては、次の手順に基づき、本部長(災害ボラセン責任者)の判断により必要な人員の確保を行うものとします。

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。

◎スタッフ確保の手順

項 目	留 意 事 項
① 大治社協からのスタッフ確保	職員の被災状況や大治社協の復旧活動に必要な人員を確保の上、職員を可能な限り災害ボラセンスタッフとして配置する。
② 町職員からのスタッフ確保	<ul style="list-style-type: none">・町職員は、数名の職員をスタッフとして配置し、災害ボラセン立ち上げ期は災害ボラセンに常駐するなど、現地での立ち上げ支援を行う。・設置数日後からは、総務班としての業務を行いながら、災害ボラセンスタッフミーティングに参加するなど、支援。協力を継続する。
③ 愛知県社協、県内市町村社協からのスタッフ確保	愛知県社協や県内の市町村社協に対し、人的支援を要請する。

(3)スタッフ確保の留意事項

- ア. 災害救援活動の経験豊富なNPO団体や被災地でのスタッフ経験のある県や他市町村の社協職員、防災ボランティアコーディネーター養成講座受講者等のノウハウを活用する。
- イ. 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詳しくないため、町内及び大治町近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。
- ウ. 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。

(4) 資機材の確保

- ・必要な資機材は、大治町と大治社協が協力して確保する。【協定第8条²】
- ・資機材は、可能な限り「購入」、「無料借用」、「有料借用」、「寄附」に分類し、保管する。
- ・増加する資機材の保管場所をあらかじめ明確にする。
- ・「資材管理台帳」(様式15)で在庫管理を行う。

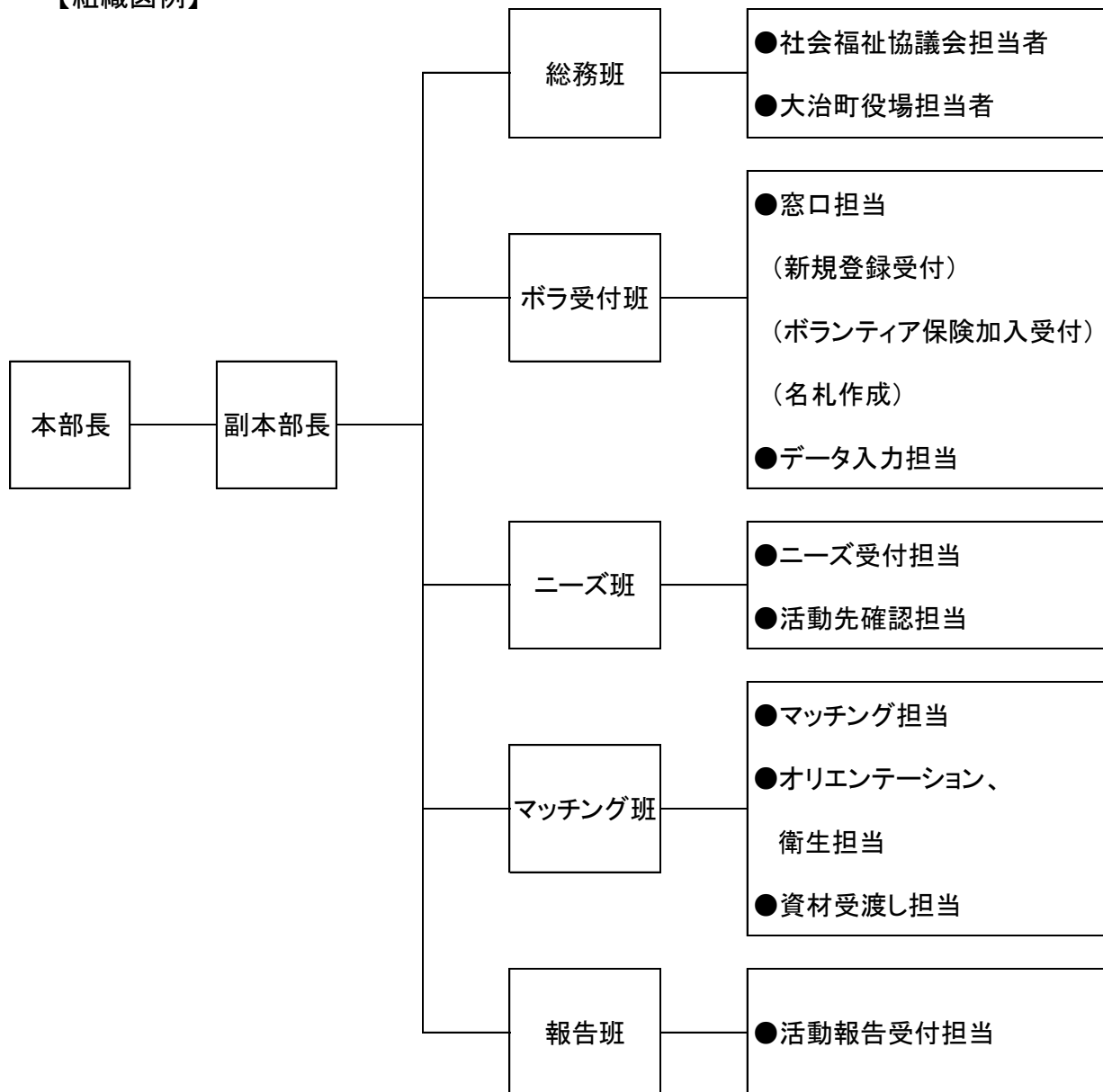
(5) センターの組織図

災害ボラセンの組織は、大治社協職員、県内社協応援職員、災害ボランティアコーディネーターのメンバーを中心とした次の組織を例として、災害ボラセンスタッフが協議のうえ、本部長が決定する。

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。

² 協定第8条：甲及び乙（大治町及び大治町社会福祉協議会）は、相互に協力して災害時におけるボランティア活動に必要な資機材等を確保するものとする。

【組織図例】



※災害ボラセンの責任者は本部長とする。

※本部長は大治社協の事務局長、副本部長は同社協の事務局長補佐をもって充てることを基本とする。

※各班に班長を1名置く。

【各班の役割】

セクション	担 当	主な役割
本部長	大治社協事務局長	全体統括
副本部長	大治社協 事務局長補佐	運営総括、マスコミ対応(「取材内容 記録書」様式22使用)、本部長の補 佐
総務班	・社協職員 ・町担当職員	・会計 ・連絡調整 ・渉外 ・情報収集 ・広報 ・資機材管理 ・ボランティア保険の支払 ・その他各班の業務に属さないこと
ボランティア受付班	窓口担当	・当日、ボランティアに来た人の受 付、受付票の管理 ・ボランティア保険加入受付 ・ボランティア数の集計
	データ入力担当	ボランティア希望者からの電話、 メールによる問合せへの対応
ニーズ班	ニーズ受付担当	依頼者からの電話、来所による受付 (ニーズ把握)
	活動先確認担当	活動内容、必要資材の確認

マッチング班	マッチング担当	<ul style="list-style-type: none"> ・「ニーズ票」(様式5)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 ・ボランティアの送り出し ・ボランティアに必要な資材の受渡し
	オリエンテーション担当	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認 ・活動指示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
	資材受渡し担当	資機材や必要物品の受渡し、資機材の管理
報告班	活動報告受付担当	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動後の活動報告書の受取り ・活動報告書の整理

(6)開設の周知(ボランティアの募集・ニーズの収集)

災害ボラセンの開設周知(「ボランティア紹介リーフレット」(様式9))とともに、ボランティアの募集とニーズの収集のための周知(「活動依頼促進リーフレット(ニーズチラシ)」(様式4))を、以下の方法により行う。

なお、ニーズの収集にあたっては、スタッフが現地に出向くなどして直接被災者からの要望を聞き出すことも必要となる。

項 目	実 施 者
ホームページによる周知	<input type="checkbox"/> 大治町 <input type="checkbox"/> 大治町社会福祉協議会
携帯電話(メール)による周知	<input type="checkbox"/> 大治町メールサービス
防災無線による周知	<input type="checkbox"/> 大治町
新聞・テレビ・ラジオによる周知	<input type="checkbox"/> エフエムななみ <input type="checkbox"/> 新聞社
周知文・チラシ・ポスターによる周知	<input type="checkbox"/> 避難所 <input type="checkbox"/> 町内公共施設 <input type="checkbox"/> 民生委員児童委員 <input type="checkbox"/> 総代会長 等

【ボランティア募集にあたっての留意点】

- ・被災者のニーズは、被災後の時期によって内容・量とも大きく変化する。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、日々の活動状況を的確に把握し、活動内容や必要人数を正確に発信する。
- ・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、町災害対策本部と連携をとりながら担当者個人で判断せず、本部長・副本部長を交えて必ず複数でチェックする。
- ・個人で準備する物品や活動上の留意点など、できる限り詳細に情報発信を行う。
- ・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増減が生じることも考慮して募集を行う。
- ・ボランティア募集の問い合わせに、誰もが同じように答えられるよう、情報の周知を徹底する(あいまいな回答は誤解と不安を招くため)。

【ニーズ聞き取りにあたっての留意事項】

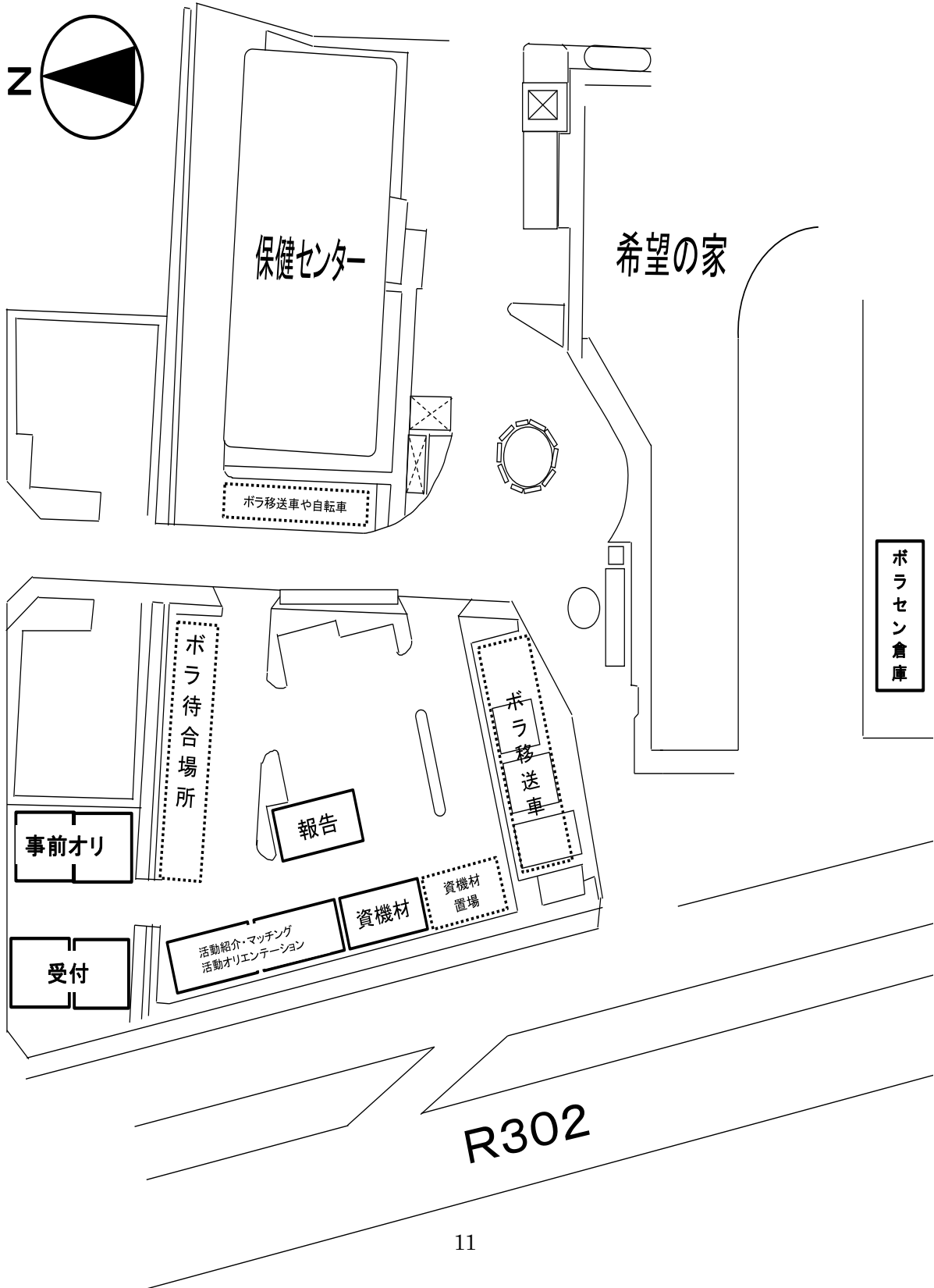
- ・仕事の内容や特記事項をよく確認する。あいまいな内容では、現場に行ったボランティアが困る。不安や疑問がある場合には、災害ボラセンのスタッフが現場を確認

する。

・「何でもやります」という安易な姿勢は捨てる。

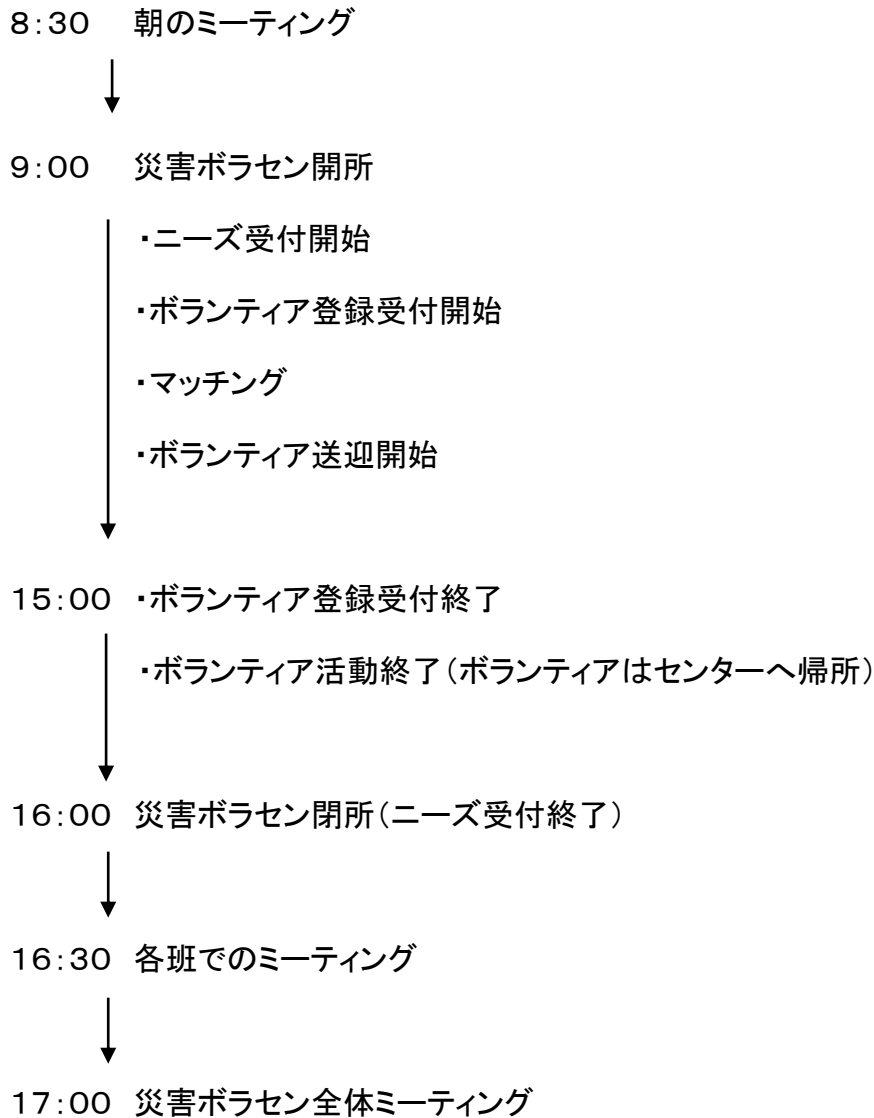
(7)災害ボランティアセンターのレイアウト

(※総合福祉センター「希望の家」駐車場内に開設した場合)



4. 災害ボランティアセンターの運営

(1) 災害ボラセンの一日の流れ(開所時間が午前9時の場合の例)



■ 運営にあたっての留意事項

- ・ボランティアの安全確保に努めること。
- ・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。
- ・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、混乱を来さないよう正

確性を確保すること。

■災害ボラセンの弾力的な運営

災害ボラセンの運営中、ボランティアの登録者数がボランティアニーズを大幅に超過し、災害ボラセンでの待機者が増加する状況が想定される。

その状況下においては、ボランティアの募集を一時休止するなど、弾力的な運営に努める。

(2)各班の活動内容・手順(役割分担)

①総務班

■活動内容

総務班(町、大治社協)は、災害ボラセン全体の取りまとめを行う要として、会計、町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。

②ボランティア受付班

■活動内容

ボランティア受付班は、ボランティアと最初に接する受入窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険の加入事務を行う。

活動にあたっては、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 「ボランティア受付票(個人用)」(様式1または様式2)または「ボランティア受付票(団体用)」(様式3)に必要事項を記入してもらう。

イ ボランティア活動希望者は、ボランティア活動保険加入が条件であることを伝え、加入状況を確認する。

ウ ボランティア活動保険の未加入者は、「ボランティア活動保険加入申込書」に必要事項を記入し、加入手続きをする。

※発災年度内に市町村社協(県外含む)で加入した場合は除く。

エ 全て記入が終わったら、名札作成の窓口へ誘導する。

※混乱を避けるため、電話によるボランティアの受付は行わないこととする。

③ニーズ班

■活動内容

ニーズ班は、被災者からの支援ニーズの受付を行い、ニーズ票をマッチング班に渡す。

また、活動先に出向き活動内容や必要資材、当日の注意事項を確認する。

ア 主に電話・FAX・来所により、ニーズの聞き取りを行い、「ニーズ票」(様式5)に活動内容等をできる限り詳細に記入する。

イ ボランティア派遣までの流れについて、依頼者に具体的に説明する。

ウ ボランティアの安全性が確保できない活動など、ニーズの適・不適を確認する。

エ 受けたニーズを「ニーズ一覧・対応状況票」(様式11)に記入する。

オ ニーズ依頼表をもとに、地図を添付し「活動紹介表」(様式8)にまとめ、活動紹介係に活動概要を説明する。

カ 活動先に出向き活動内容を確認する。

④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希望者を結びつける役割を担うとともに、オリエンテーションを行い、資材を渡して送り出しを

行う。

また、ボランティアが帰着した際には、資材を受け取り手洗い・うがい・消毒を促すように促す。

⑤報告班

■活動内容

ボランティア全員の帰着を確認し、活動について聞き取りを行う。

ア リーダーより「活動報告書」(様式10)を受け取り、内容をヒアリングする。

負傷者や体調不良者の有無を確認し、対応をする。

イ 「活動報告書」(様式10)に継続または完了の表示をして活動終了ボードへ貼り出す。

ウ 作業が完了した場合は、「ニーズ一覧・対応状況表(様式11)」に活動完了日を記入する。

(3)ボランティアのリスクマネジメント

災害ボラセンスタッフは次の点に留意し、ボランティアの安全を確保する。

①ボランティア活動保険

・ボランティアはボランティア活動保険(天災AまたはBまたはCタイプ)に加入し活動する(加入手続きの窓口は大治社協)。保険加入はボランティア受付時に行う。

・ボランティアは健康保険証(写)を携行する。

②体調管理

・安全確保、病気・ケガの防止について、朝のミーティング時の説明やボランティア送り出し時の声かけを通じて徹底する。さらに、ボランティア活動報告時にも

活動場所、活動内容、病気・ケガの有無、活動から帰ってきたボランティアの様子を確認する。

- ・災害ボラセンスタッフで、長期にわたり活動するスタッフは、健康管理に留意する。

③病人、ケガ人が出た場合の対応

- ・災害ボラセンに救急箱を常備する。
- ・災害ボラセンスタッフに、病人、ケガ人が出た場合の対応担当者を置く。

【担当者の役割】

家族や職場(学校)との連絡、活動先との連絡、消防署や病院との連絡、保険会社との連絡、病院搬送時の付き添い。

(4)災害ボラセンの情報管理

①個人情報の管理

災害ボラセンは、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りやすい状況にある。災害ボラセンスタッフは、個人情報の取扱いに十分注意し、安全管理に努めなければならない。

②情報の混乱防止

災害ボラセンでは、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、一か所に集中するようにし、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。

そのため、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。（「ミーティング資料」（様式20）を使用する。）

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。

5. 災害ボランティアセンターの閉鎖

(1) 閉鎖の判断

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、被災者ニーズを見極め、タイミングを考える必要がある。

【閉鎖の判断材料】

- ①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。
- ②地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- ③地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。
- ④避難所が閉鎖されている。

(2) 閉鎖の決定

閉鎖の判断材料や災害の復旧状況を考慮し、大治町と大治社協が協議し、閉鎖の決定をする。

(3) 閉鎖の周知

閉鎖が決まったら、町災害対策本部へ連絡し、以下の方法により住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。

項 目	実 施 者
ホームページによる周知	<input type="checkbox"/> 大治町 <input type="checkbox"/> 大治町社会福祉協議会

携帯電話(メール)による周知	<input type="checkbox"/> 大治町メールサービス
防災無線による周知	<input type="checkbox"/> 大治町
新聞・テレビ・ラジオによる周知	<input type="checkbox"/> エフエムななみ <input type="checkbox"/> 新聞社
周知文・チラシ・ポスターによる周知	<input type="checkbox"/> 避難所 <input type="checkbox"/> 町内公共施設 <input type="checkbox"/> 民生委員児童委員 <input type="checkbox"/> 総代会長 等

(4)閉鎖に伴う業務

- ①閉鎖期日を確定し、スタッフの合意・同意を得る。
- ②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。
- ③使用した資機材を返却し、返却の必要がないものについては有効活用する。
- ④活動報告、決算報告を作成する。
- ⑤閉鎖後に被災者等からボランティア派遣の依頼がある場合には、大治町ボランティアセンターにおいて対応する。

6. 連絡先一覧

【関係機関】

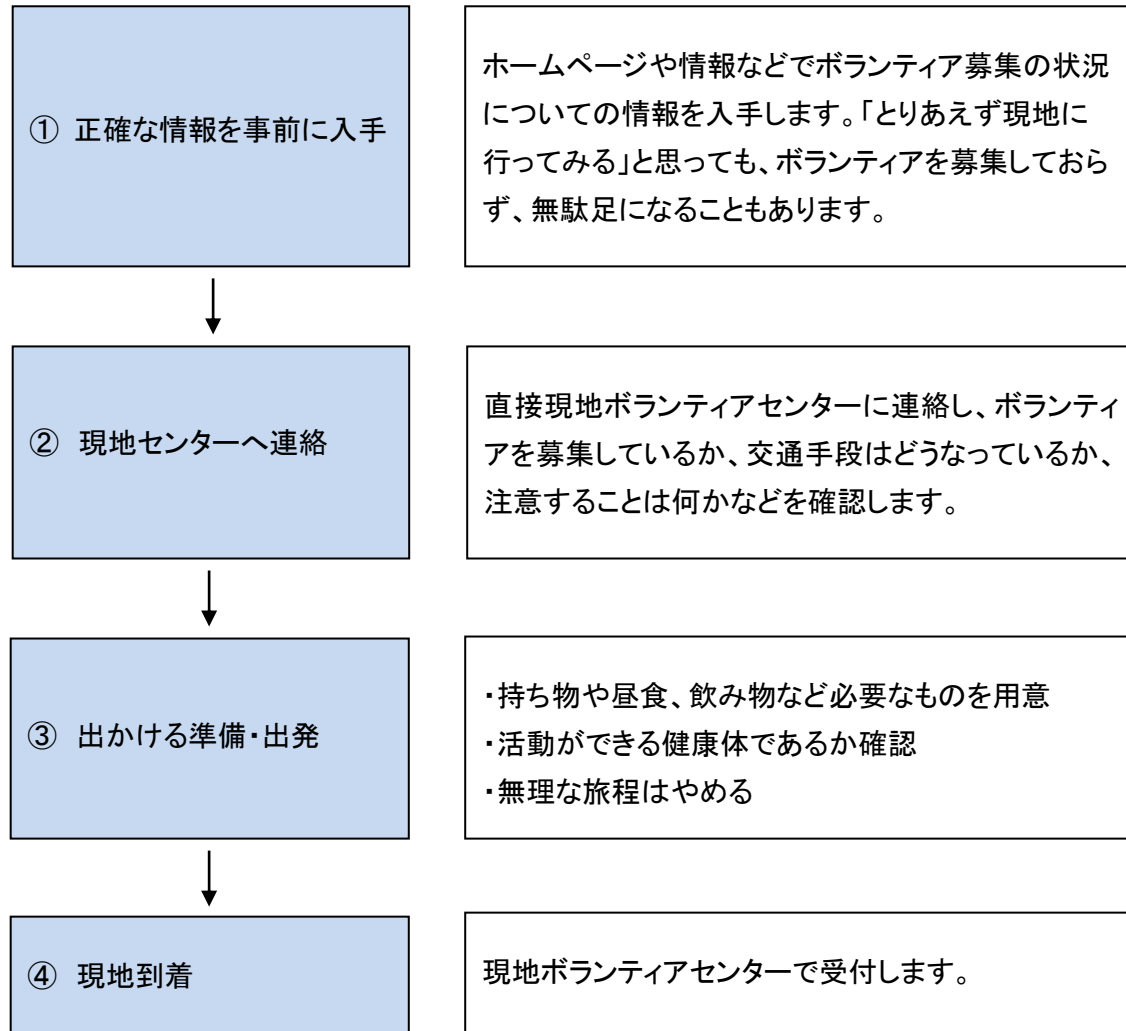
団体名	電話番号	FAX番号
大治町災害対策本部	052-444-2711	052-443-4468
愛知県社会福祉協議会	052-212-5502	052-212-5503
愛知県共同募金委員会	052-212-5528	052-212-5529
健康館すこやかおおはる	052-444-2714	052-462-0086
公民館	052-443-2671	052-443-4950
スポーツセンター	052-443-7077	052-443-7088
老人福祉センター	052-443-0553	052-445-2689

【市町村社会福祉協議会(西尾張ブロック社協)】

社協名	電話番号	その他電話番号(24時間対応)
	FAX番号	災害ボラセン設置予定場所
一宮市社協	0586-85-7024	
	0586-85-7025	社会福祉協議会大和事務所
津島市社協	0567-25-8411	
	0567-25-8411	津島市総合保健福祉センター
犬山市社協	0568-62-2508	ケアマネ事業所 0568-63-0506
	0568-62-9923	犬山市福祉会館
江南市社協	0587-55-5262	
	0587-55-5262	江南市老人福祉センター
稲沢市社協	0587-23-6713	
	0587-33-4666	稲沢市社会福祉会館
岩倉市社協	0587-37-3135	
	0587-38-0039	岩倉市役所
愛西市社協	0567-37-3313	
	0567-37-3318	愛西市役所八開庁舎
弥富市社協	0567-65-8105	法人携帯 080-5810-5163
	0567-65-8002	弥富市総合福祉センター
あま市社協	052-443-4291	
	052-443-5461	あま市甚目寺総合福祉会館
大口町社協	0587-94-0060	ヘルパ°事業所 080-6911-1631
	0587-94-0059	大口町健康文化センター
扶桑町社協	0587-93-4300	
	0587-93-4349	扶桑町総合福祉センター
大治町社協	052-442-0990	
	052-442-0882	大治町総合福祉センター
蟹江町社協	0567-96-2940	
	0567-95-7986	学戸ふれあいプラザ
飛島村社協	0567-52-4334	
	0567-52-4330	飛島村ふれあいの郷

7. ボランティアの役割と心構え

(1) 活動するための手順



(2) 活動する上での基本的な留意事項

① 自分のことは自分で責任を持って行う

住居や食べ物等に困っているのは被災者です。被災者に迷惑をかけては、何のためにボランティア活動に行ったのかわかりません。食事や宿泊場所の確保、貴重品の管理等、自分のことは自分で責任を持って行います。

②被災者の立場に立った活動をする

混乱している被災者の心をかき乱すような態度は好ましくありません。あいさつや言葉遣い等、基本的なことを大切にします。ボランティア活動は被災者に「やってあげる」ではありません。「お手伝いさせていただく」くらいの気持ちで活動を行います。

③自分で考えて行動する

誰かの指示を待っているのではなく、自主性・主体性を持って行動します。周囲の様子をよく見て、自分ができることを行います。

④集団行動のルールを守る

ボランティア活動はグループでの活動です。勝手な判断をするのはやめ、問題が起きた場合は、グループで相談して解決するか、災害ボラセンに相談します。

⑤断る勇気を持つ

気持ちが先走り、できないことまで引き受けるのはやめましょう。危険な作業やできないことは断る勇気も必要です。断った場合は、あとで災害ボラセンに報告します。

⑥思い込みをなくす

勝手な思い込みによる行動は、価値観の押し付けになってしまいます。また、「自分がやらなければ」といった気負いすぎも、被災者にとっては大きなお世話になる場合があります。「何をやるべきか」「何が求められているか」をしっかりと理解し、役に立つ活動を行います。

⑦地域住民の力を支援する

被災者とボランティアは復興に向けて「一緒に努力する」関係です。被災者の役割までボランティアが担い、被災者の自立を遅らせることのないように気を付けることが重要です。