

白山市災害ボランティアセンター 運営マニュアル



令和5年9月改訂版

社会福祉法人 白山市社会福祉協議会

目 次

第1章 基本的な考え方

1 マニュアルの目的について	3
2 マニュアルの使い方について	3
3 受入れの基本原則について	3
4 マニュアルの見直しについて	3
5 災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの流れについて	4

第2章 災害ボランティアセンターの運営

1 災害ボランティアセンター設置判断について	5
2 災害ボランティアセンター運営方針について	5
3 災害ボランティアセンター開設の手順について	5
4 災害ボランティアセンター統括責任者について	6
5 災害ボランティアセンター運営スタッフについて	6
6 災害ボランティアセンター設置場所について	7
7 災害ボランティアセンターサテライトについて	7
8 情報収集と発信、情報管理について	8
9 NGO、NPO等民間支援団体との連携について	9
10 運営資金の確保について	10
11 備品、資機材等の確保について	10
12 ボランティア活動保険について	10

第3章 災害ボランティアセンターの組織

1 組織図について	12
2 想定される災害ボランティアセンター組織体制及び人員数について	13
3 災害ボランティアセンターの1日の流れについて	14
4 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保について	15

第4章 災害ボランティアセンター各班の活動内容及び手順

1 ニーズ班の役割について	16
2 マッチング班の役割について	17
3 ボランティア受付班の役割について	19
4 送り出し班の役割について	20
5 資材班の役割について	21
6 総務班の役割について	22

第5章 災害ボランティアセンターのレイアウト	25
第6章 災害ボランティアの募集	26
第7章 災害ボランティアセンターの運営体制見直し	27
第8章 災害ボランティアセンターの情報管理	
1 個人情報の管理について	27
2 情報の混乱防止について	27
3 各班情報の流れについて	28
第9章 災害ボランティアセンターの閉所	
1 閉鎖の判断について	29
2 閉所の周知について	29
3 閉所に伴う業務について	29
4 住民の生活支援に向けた活動の継続について	29
様式集	30

第1章 基本的な考え方

1 マニュアルの目的について

このマニュアルは、白山市及びその近隣に大規模な災害等が発生した際に、各地から駆けつけることが予想されるボランティアの受入れをスムーズに行うことを目的として、基本的な運営について定めたものである。

このマニュアルの作成に当たっては、白山市が策定する「白山市地域防災計画」のボランティア活動に関する計画と関連付けた内容で作成し、白山市が設置する災害対策本部（以下「災害対策本部」という。）との連携の下、白山市社会福祉協議会（以下「社協」という。）が災害時のボランティア活動を支援するために「災害ボランティアセンター」を設置し、その運営に関することや、ボランティアの受入れ方法について定めるものとする。

2 マニュアルの使い方について

このマニュアルは、「災害ボランティアセンター」が設置された際に、運営に携わるスタッフが活用するものであること。

3 受入れの基本原則について

令和4年8月豪雨災害では、敷地内及び屋内に入り込んだ大量の土砂の撤去が必要であり、建設・建築関係等の技能・知識を持った技術系ボランティアやNPO等との連携の必要性を痛感した。そのため、災害時のボランティアの受入れについては可能な限り、知識、経験、実績をもった専門ボランティア（技術系NPO等）にも協力をいただき、その活動をサポートするとともに、一般ボランティアの募集範囲についても、被災状況に応じて柔軟に対応することとしたい。

また、ボランティアとして参加する方には、自らボランティア活動保険に加入していただき、飲食、宿泊等については自己責任において用意するなど、自己管理を受入れの基本原則とする。

4 マニュアルの見直しについて

このマニュアルは、各地の災害やその対応、また災害時のシミュレーション訓練実施時の状況などを教訓として、常に見直しを行うものとする。



5 災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの流れについて

時間経過			市社協の動き
段階	時間の目安	フロー図	
災害発生時	発生直後から 1～2日程度	<pre> graph TD A[災害発生] --> B[職員参集] B --> C[情報収集] C --> D{設置協議} D --> E[設置する] D --> F[設置しない] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ① 安全を確保して集合 (勤務地、または最寄りの施設等) ② 職員の安否確認、報告 ③ 被災地域、要配慮者等の状況把握 ④ 市社協内部協議 災害VCの設置の有無について ⑤ 設置の有無に関わらず物品、様式等の準備 ⑥ 市災害対策本部と協議 (災害VC設置有無、規模、拠点等)
救命救急期	3日以内が目安	<pre> graph TD E[設置する] --> G[開所に向けた ニーズ把握 協議・準備 協力要請等] G --> H[ボランティア 募集・広報活動] F[設置しない] --> I[通常のボランティアセンターでの対応] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ⑦ 開所に向けた準備 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ニーズの把握 <input type="checkbox"/> 白山市災害VC関係団体緊急連絡会議 (災害VCの運営方法、スタッフ、関係団体の役割分担等の協議) <input type="checkbox"/> 拠点の準備 <input type="checkbox"/> 物品、様式、資機材、車輛準備 <input type="checkbox"/> ボランティアの募集 <input type="checkbox"/> 広報 (ホームページ等での周知)
復旧期	4日目以降が目安	<pre> graph TD J[災害VC 開所・運営] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ⑧ 災害VC開所 (本部・サテライト・市等との連携) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 各班による対応 <input type="checkbox"/> ボランティアニーズの把握 <input type="checkbox"/> ボランティア、支援団体等との情報共有
復興期	2ヶ月以内が目安 (被害規模による)	<pre> graph TD K[災害VC閉所] </pre>	<ul style="list-style-type: none"> ⑨ 災害VC閉所 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> 閉所に向けた現状確認 <input type="checkbox"/> 閉所に向けた協議 (市と) <input type="checkbox"/> 閉所後の対応を住民、他へ周知 <input type="checkbox"/> 閉所し通常VC、地域福祉事業で支援～自立へ

※災害VC…災害ボランティアセンターの略

第2章 災害ボランティアセンターの運営

1 災害ボランティアセンター設置判断について

地震、津波、河川等の決壊、土砂崩れ等により甚大な被害が発生し、白山市が災害対策本部を設置した場合、災害救助法が適用された場合又は住民の被災状況を考慮して災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合は、事務局長が白山市災害対策本部等と迅速に災害ボランティアセンター開設に係る協議を行い、会長が設置を決定する。

2 災害ボランティアセンター運営方針について

災害ボランティアセンターの設置に当たっては、次の「運営方針（案）」を叩き台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【白山市災害ボランティアセンター運営方針（案）】

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興することが困難な部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害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支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は次に掲げるものとする。

- (1) 被災状況と被災者のニーズ把握及びその支援
- (2) 災害ボランティアの受け入れ、調整、安全衛生管理、(ボランティア活動保険加入チェック・未加入者の手続き)
- (3) 支援を必要とする地域住民と災害ボランティアとのマッチング
- (4) 行政及び関係機関との連絡調整
- (5) 情報の収集と発信
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 災害ボランティアセンター開設について

災害ボランティアセンターの設置が決定した時は、事務局長及び各所属長は、災害ボランティアセンターが迅速に開設できるよう、運営スタッフとなる管下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職員間の連絡調整を行う。

4 災害ボランティアセンター統括責任者について

災害ボランティアセンターの総括責任者としてセンター長を置き、事務局長がセンター長となる。なお、被災等により、事務局長がセンター長となれない場合は、勤務可能な職員の中からセンター長を選任する。

5 災害ボランティアセンター運営スタッフについて

災害ボランティアセンターのスタッフは、センター長の判断により、必要な人員の確保を行うものとし、スタッフの確保に当たっては、次に掲げる事項に留意する。

(1) スタッフの確保

段 階	方 法
第1段階 市内でスタッフ確保	<p>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、市社協のBCPも考慮しながら、配置可能な職員を災害ボランティアセンタースタッフとして配置する。</p> <p>また、白山市災害ボランティアセンター関係団体緊急連絡会議を開催し、センター運営に必要な人員の派遣や資機材の提供について、関係団体に依頼する。</p>
第2段階 県内でスタッフ確保	<p>県社協と連携し、県内市町社協に人的支援を要請する。</p> <p>また、県を通じ、県災害ボランティアバンクに登録している災害ボランティアコーディネーターからもスタッフを募集する。</p>
第3段階 県外でスタッフ確保	<p>スタッフが不足する場合は県社協を通じて人的支援を要請する。</p> <p>県社協は要請に基づき、災害ボランティア活動プロジェクト会議（支援P）からの支援の必要性を検討し、支援の必要性がある場合は、（社福）中央共同募金会を通じ支援Pによる支援を要請する。</p> <p>また、県社協は東海・北陸ブロック・指定都市社協幹事県社協や全社協地域福祉部ボランティア・市民活動センターを通じ、ブロック内県・指定都市社協や他都道府県社協職員による支援を要請する。</p>

(2) スタッフ確保の留意事項

- ①被災経験のある社協や、災害支援活動の経験豊富なNPO等の人材、ノウハウを活用する。
- ②県外スタッフは、地理・地域の社会資源・住民感情の地域性等に不慣れであることから、被災地内及び地域周辺から一定数のスタッフを確保する。
- ③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を確保する。

- ④初めて被災地に入り災害ボランティアセンター支援を行う職員が見てわかりやすいように、災害ボランティアセンター運営の手順、資機材の設置場所等をまとめた資料を作成し、支援に入る外部スタッフに配布する。
- ⑤災害ボランティアセンターの運営においては、社協職員のみならず、地元に詳しい地域のボランティアに運営に関わってもらうことにも考慮する。

6 災害ボランティアセンター設置場所について

災害ボランティアセンターの設置場所は、災害による損害や二次災害の恐れが少ない建物の中から、白山市災害対策本部と協議の上、次の事項に留意しながらセンター長が決定する。

【設置場所選定の留意事項】

(1) 施設

- ①受付から派遣まで、数百人規模のボランティアを受け入れることが可能なスペースがある。
- ②駐車場がある。
- ③トイレが複数あるか又は仮設トイレが設置できる。
- ④電話回線が複数あるか又は引ける。
- ⑤電源（コピー機、パソコン等）が確保できる。
- ⑥備品や器具を保管する場所がある。
- ⑦冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペースを備えていればなお望ましい。

(2) 周辺状況

- ①施設周辺のライフラインに被害がないか又は早期の復旧が見込まれる。
- ②被災地から離れすぎしていない。但し、被災地区が分散している場合はサテライトの設置も検討する。
- ③交通アクセスが良く、周囲の道路が通行可能である。
- ④スタッフやボランティアの宿泊場所、駐車スペース等に活用できる公共施設等が近くにある。
- ⑤コンビニ、ホームセンター等食料や資材を調達できる商業施設が近くにある。

以上のことを踏まえ、災害ボランティアセンター設置場所について下記のとおり定める。

順位	場所
第1順位	福祉ふれあいセンター
第2順位	鶴来ほうらい荘

7 災害ボランティアセンターサテライトについて

(1) サテライトの設置

災害の規模が広範囲にわたっている場合や局地的な災害で、センター設置場所と被災地が離れている場合、本部機能を有するセンターの他に、より被災者に身近な存在としてサテライトを設置する。設置箇所は白山市と協議の上、以下から選択するものとする。

- ①社会福祉法人白山市社会福祉協議会が所有している施設
- ②白山市が所有している施設
- ③金城大学 笠間キャンパス
- ④ 上記①～③に準ずる施設

(2) 状況に応じたサテライト設置と運営

サテライトには、ニーズ把握からボランティア募集、事務処理まで、センター本部と同じ機能を有する場合と、広報や組織運営、事務処理等は本部機能で賄い、ボランティアの受入れ、送り出し、資機材の保管、ボランティアの休憩場所等の役割を担う場合があり、状況に応じたサテライトの設置と運営が必要となる。

(3) サテライト運営上の留意点

サテライトを運営する際には、本部との情報共有や日常の打合せの実施等、連絡を密にして運営するとともに、本部はサテライトへのフォローと支援、サテライトは本部への報告・連絡・相談を徹底することを意識することが大切である。

(4) サテライト運営に係るスタッフ配置上の留意点

サテライトの設置・運営に当たっては、現地の状況を把握している社協職員複数名を必ずスタッフとして配置する必要がある。しかしながら、被災規模によっては社協職員の配置ができない場合も想定され、そうした場合は、支援に入っている NPO と支援社協が組んでサテライトの運営を行い、本部への情報共有は必ず行うようにすることが必要である。

8 情報収集と発信、情報管理について

(1) 外部から支援に入る NGO、NPO 情報収集先の確認

東日本大震災以降大規模な災害発生の際は、NGO や NPO、職能団体、民間企業等、様々な外部支援団体が支援に入るようになってきており、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）や特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）からの情報収集等、外部団体の情報をスムーズに把握できる方法を平常時から確認しておく必要がある。

(2) 災害対策本部からの情報収集

災害ボランティアセンターは、白山市災害対策本部と緊密に連絡を取り合い、可能な場合は会議に出席して被災状況や被災者の状況、災害時避難行動要支援者の情報、道路情報その他の情報を収集する必要がある。

(3) 活動状況に係る正確でこまめな情報発信

災害ボランティアセンターの広報は、被災者はもとより被災者の支援を考えてくれている人、被災地の状況を把握したい支援団体、被災地の現状を発信したいマスコミ、被災者の状況を把握したい行政関係者、交代で災害ボランティアセンターの運営に入ろうとしている支援社協の職員等、様々な人たちに情報を届けるツールになる。災害発生時、社協が災害ボランティアセンターを立ち上げることが一般的になり、災害ボランティアセンターの広報は様々な人たちから注目されるが、広報の方法によっては、支援の偏りが出ることもあり、災害ボランティアセンターが正確な広報を行うことは、被災者支援をめぐる混乱の抑制と災害ボランティアセンターへの信頼感を高めることにつながる。

災害ボランティアセンターの情報発信はホームページやフェイスブック等のSNSの活用や、チラシや広報等の紙媒体も活用し、正確でこまめな情報発信を行う必要がある。また、情報発信に当たっては、「聞かれたら答える」ではなく、「聞かれる前に発信すること」を意識し、災害ボランティアセンターに寄せられる「よくある質問」をホームページで情報発信することにも留意する必要がある。

(4) ボランティア人数バラ付きへの対応

広域災害発生の際は、市町村の被災状況やマスコミの注目度によりボランティアの人数にバラ付きが出るので、ボランティアの参集が弱くなりがちな市町村の災害ボランティア活動の紹介やボランティア募集の発信を多くする等、情報発信の方法に工夫を加えることが必要。

(5) 個人情報の管理

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り、スタッフやボランティアは、日々、入れ替わりがあるため、個人情報に係るトラブルが起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、個人情報の取扱い状況を確認し、安全管理に努める必要がある。

(6) 情報の混乱防止

災害ボランティアセンターでは様々な情報が収集されるとともに、多くの問合せが寄せられるため、情報の混乱を防ぐには、重要な情報が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、関係機関にスムーズに情報を伝達する必要がある。

このため、日々のスタッフミーティングの時間を定時に開催し、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。また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板や資料の配布によって周知徹底を図ることが必要である。

9 NGO、NPO 等民間支援団体との連携について

近年の大規模災害発生時には、NGO や NPO などの外部の民間支援団体が被災地に入って被災者支援活動を行うようになってきており、そうした団体の中には、長期間の支援や専門性を活かした対応が可能な団体も多くなってきている。災害発生時、外部の民間支援団体が現地の状況を得やすくなるよう、また、そうした団体の情報を災害ボランティアセンターが得やすくなるよう、情報共有会議にて連携を図ることが必要である。また、受付の際には、当該団体が得意とする活動と住民からの支援ニーズが上手く合致できるよう、当該団体の支援開始から終了までの経過を把握し、時に支援の最中の調整を図るなど、ニーズと支援のマッチングに努めることも必要である。

10 運営資金の確保について

災害ボランティアセンター開設・運営に活用できる資金としては、次のものがある。

- (1) 共同募金会「災害等準備金制度」
- (2) 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」
- (3) 企業等が行っている助成事業への申請
- (4) 個人、企業等からの寄付等
- (5) 募金（但し実施に当たっては募金目的、活動内容、用途を詳細に明示し、運営費を募り、運営費募金受付口座を開設し、周知を行う）
- (6) 白山市との協定に基づいた人件費及びの旅費の請求（災害救助費負担金）

11 備品、資機材等の確保について

備品や資材等は、購入のほか必要に応じて白山市災害対策本部、県社協、災害関係 NPO 等に、協力要請し調達する。調達後は購入、無料借用、有料借料、寄付に分類し保管する。

12 ボランティア活動保険について

センターに登録したボランティアは、全国社会福祉協議会が取り扱っているボランティア活動保険に加入するものとする。

<プラン一覧>

補償内容	基本プラン	天災・地震 補償プラン	特定感染症 重点プラン
	補償開始日から 10 日以内は補償対象外		補償開始日の初日から補償
特定感染症一類～三類	○	○	○
新型コロナウイルス感染症	×	×	×

※ボランティア活動保険において、新型コロナウイルス感染症は保険金支払いの対象外。

【大規模災害特例措置とは】

全社協のボランティア活動保険では、大規模な災害が発生し、災害ボランティアセンターが設置されて県指定都市社協から全社協に要請があった場合、迅速なボランティア活動に対応するために「大規模災害特例」を適用して加入者の利便性を図っている。

(1) 特徴

加入申込手続完了後、直ちに補償開始が開始されること。

(2) 留意点

※原則、出発地（居住地）の最寄りの社協で加入すること。これにより、往復途上も補償となる。

【大規模災害特例措置適用の流れ】

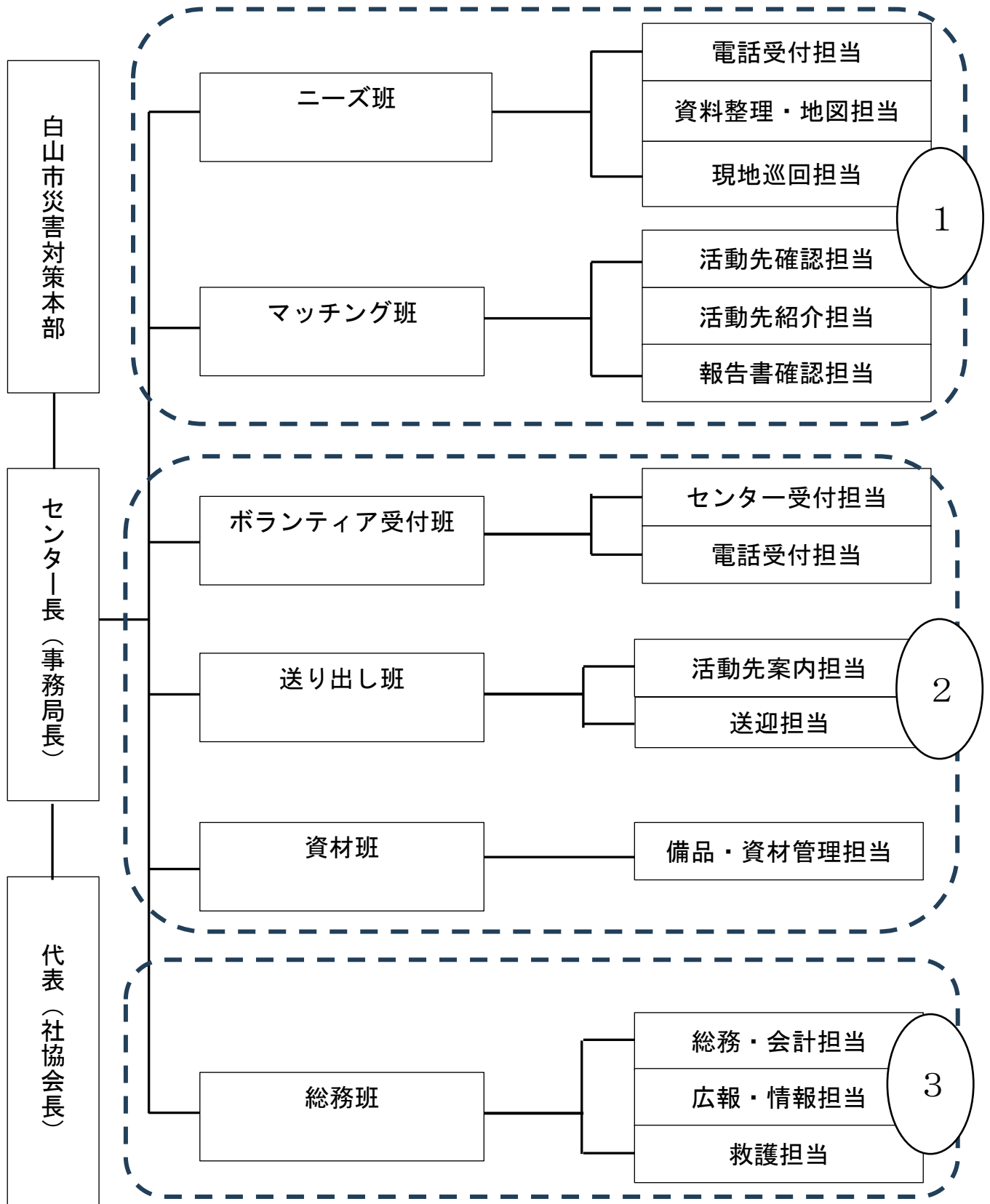
- (1) 県社協から全社協へ大規模災害特例の緊急承認依頼を行う。
- (2) 県社協から白山市社協へ大規模災害特例措置適用の開始日を連絡する。
- (3) 白山市社協は大規模災害特例加入受付を開始する。



第3章 災害ボランティアセンターの組織

1 組織図について

センターの運営体制は、次に掲げる組織図及び役割のとおりとする。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。



※災害の規模、スタッフ体制に応じて、①②③内の班の統合を行う。

2 想定される災害ボランティアセンター組織体制及び各班の役割について

【例示】

組 織	役 割	主なスタッフ構成
センター長	①全体統括・渉外 ②災害ボランティアセンター運営、活動についての判断、決定 ③マスコミ対応 ④運営統括	白山市社協事務局長
ニーズ班	①依頼者からの電話や来所によるニーズ聞き取り ②現地調査（ニーズ調査） ③活動依頼書の作成 ④依頼件数の集計	・白山市社協 ・白山市民生委員児童委員協議会 ・白山市防災士会 ・白山・野々市災害ボランティア会 ・白山市災害ボランティアコーディネーター会 ・日赤ボランティア
マッチング班	①依頼者へのボランティア訪問前の最終電話確認 ②ボランティアニーズ表に基づくボランティアの確保とチーム編成 ③活動依頼書の作成 ④オリエンテーション ⑤ボランティア活動後の活動報告書の受取 ⑥活動報告書の整理	・白山市社協 ・県内市町社協 ・白山・野々市災害ボランティア会 ・白山市災害ボランティアコーディネーター会 ・日赤ボランティア
ボランティア受付班	①ボランティア活動希望者受付対応 ②名札作成依頼 ③ボランティア数の集計 ④ボランティア保険の対応	・白山市ボランティア連絡協議会 ・赤十字奉仕団 ・学生ボランティア
送り出し班	①ボランティア活動先の案内 ②送迎ボランティア・送迎バス等の運行管理 ③ボランティアの送迎 ④車両管理	・白山青年会議所 ・白山市防災士会
資材班	①備品・資機材の確保及び管理 ②資機材の貸出 ③ボランティアへの資材の受け渡し	・白山市ボランティア連絡協議会 ・赤十字奉仕団
総務班	①災害ボランティアセンターに係る照会対応 ②打合せ、ミーティングの記録作成 ③連絡手段、情報収集及び提供手段の確保 ④活動記録の集約、集計、報告 ⑤運営資金、予算、会計 ⑥災害対策本部との連絡調整	・白山市社協 ・白山市（協働推進課） ・石川県社協 ・支援P ・白山青年会議所 ・学生ボランティア

	⑦救護（病気・けがへの救急対応） ⑧ボランティア活動登録兼活動確認書、ボランティア活動証明書の発行 ⑨被災情報の収集 ⑩情報収集及び発信（SNS 含む） ⑪広報活動	
--	------------------------------------------------------------------------------------------------	--

3 災害ボランティアセンターの1日の流れについて

時 間	内 容
8 : 00	○ミーティング ・全体及び各班のミーティング
8 : 15	○受付、備品等の準備
8 : 30	○災害ボランティアセンター開所・業務開始 ・ボランティア受付開始 ・ニーズ受付開始
9 : 00～9 : 20	○準備運動 ○オリエンテーション ・グループ分け説明 ○ボランティア送迎開始
10 : 00～12 : 00	○ボランティア作業（適宜休憩を取る）※暑い時は 20～30 分ごとにこまめに休憩し水分補給する
12 : 00～13 : 00	○昼食・休憩
13 : 00～15 : 00	○ボランティア作業（適宜休憩を取る）※暑い時は 20～30 分ごとにこまめに休憩し水分補給する ○ボランティア作業終了後、順次送迎開始。
15 : 00～16 : 00	○資機材の洗浄 ・ボランティア活動報告の聞き取り
16 : 00	○災害ボランティアセンター閉所
16 : 00～16 : 30	○各班のミーティング ・当日の活動内容、報告事項をとりまとめる
16 : 30～17 : 00	○全体ミーティング ・センター長あいさつ ・各班からの報告 ・問題点や課題についての対応策を検討
17 : 00	○各般の業務 ※終わり次第解散

【留意事項】

■災害ボランティアセンターを開設すると住民からのボランティアニーズやボランティアをしたい人からの照会等、24 時間照会が相次ぐが、対応するスタッフの疲弊や内部の打合せ等の時間の確保を考慮し、災害ボランティアセンター開設

時間を明確化し、時間を過ぎた電話対応は行わず、留守番電話等で開設時間に再度かけなおしてもらうことを行うことが必要。

- ボランティアが行うべき活動の範囲は、フェーズごとに変化するものであり、誰もやらないためボランティアがその任を担う場面も多々あるが、専門機関、専門職の関わり等他の対応が期待できる場合は、それが実施できる段階になったら、可能な限り引継ぎを行い、より具体的な支援を行えるよう取り組むことが必要。
- 個人情報の管理について、災害ボランティアセンターでは、被災者のニーズ調査やボランティア登録を通じて、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。センタースタッフは、この点に十分注意の上個人情報の取扱状況をチェックし管理に努める。
- 情報の混乱を防ぐために重要な情報については、一か所に集まるようにし、情報を整理、選択の上、必要な部門やスタッフ又は関係機関にスムーズに情報を伝達する。
- 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、スタッフ全員で共有するよう努める。
- 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。
- 災害ボランティアセンター運営上の課題や活動する中で把握した様々な町民からの支援ニーズを町に伝え、対応を依頼する場として、町との連絡・連携会議を適宜開催する。

4 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保について

(1) 電話回線の確保

電話回線の設置が必要な場合は、白山市災害対策本部経由でNTT等へ依頼する。

(2) その他、運営に必要な物品の確保

備品や資材等は、購入のほか必要に応じて白山市災害対策本部、県社協、災害関係NPO等に協力要請し、調達する。

【電話回線は5回線以上あることが望ましい】

- 1 被災者用（相談受付）
- 2 ボランティア用（問合せ一般）
- 3 FAX 用（聴覚障がい者、書類送信）
- 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）

※必要に応じて、スタッフ間やボランティア派遣現場との連絡調整のための携帯電話を確保する。

第4章 災害ボランティアセンター各班の活動内容及び手順

1 ニーズ班の役割について

【活動内容】

ニーズ班は、市民から寄せられたニーズを受付し調査する。調査の上、対応するニーズを選定しマッチング班に情報を繋ぐこと。被災世帯の訪問やチラシ配布により町民からニーズを引き出す。

ニーズ班には被災地の地理、地元資源に詳しい地元社協職員が入るようにする。被災者支援ニーズを受けるための専用電話を開設する。

なお、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になるため、被災者への接遇に十分留意すること。

【活動手順】

(1) 依頼者からのニーズの聴き取り

- ①センターにニーズ受付対応（電話・来所・訪問）の職員を配置し、ニーズの聴き取りを行う。
- ②『ニーズ受付票』を基に、町民からの支援ニーズや活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

※聴き取りの際の留意事項

- ・活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要か否か
- ・緊急を要するか否か。（要援護者等のケースは優先的に派遣）
- ・希望活動日や時間帯は、前後する可能性があることを説明（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする）
- ・ボランティアでは対応できないケースの場合、対応できる専門機関・団体を紹介する。
- ・現場での活動終了時間（目安）を伝える。
- ・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。内容をよく聴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。
- ・被災地域の家屋、避難所を直接巡回して、チラシの配布等による周知を図る。
- ・マッチング班から継続ニーズの有無や、特記事項のある活動報告書について報告を受ける。

※ニーズ受付の機能

- ・ボランティア派遣先の状況確認を確実に言い、活動先の優先順位（被害状況、家族関係、本人の思い等）、天候、ボランティアの参加予定、ニーズの緊急性等も配慮し、継続でも後日に回すもの、新規だが急ぎで実施するもの等を考えること。
- ・住所、連絡先（連絡可能な時間帯）の確認
- ・建物
- ・依頼をしてきた方は派遣先の世帯主であるかどうか確認すること。

※世帯主でない場合は世帯主の連絡先を聞いて本人の意思確認を行うこと。

- ・大工さんやハウスメーカーとの連絡が可能か確認すること。
- ※大工さんやハウスメーカーがいる場合は、そちらを優先し、ボランティアができる活動を打合せすること。
- ③派遣先のトイレは使用可能か確認を行う。
 - ・近くに利用可能なコンビニ等の買い物ができる場所があるか。
- ④作業内容について確認を行う。
 - ・何名ほど必要なのか（男性が良いか、女性が良いかも合わせて聞く）
 - ・作業を行ってほしい希望日（必ずしも、希望する日にできるとは限らないことを伝えること。
 - ・内容を伺い、持っていく資材等の確認を行うこと（依頼者で用意できるものは用意をしてもらうこと）
- ⑤作業が終わった後の報告をしっかりと行うこと
 - ・活動完了か、継続が必要なのかを明確にすること

（２）調査及び活動指示書の作成、マッチング班への引き継ぎ

- ①現地調査を行える場合は、『ニーズ受付票』を使用し、記載する。
- ②活動場所付近の地図をコピーし、『ニーズ受付票』と『活動紹介票』及び『活動依頼書（報告書）』を3点セットにしてマッチング班へ手渡す。
（地図は、広域地図と住宅地図をセットでコピーする）
- ③適宜、『ニーズ受付票』を整理し、ニーズ受付一覧に入力し、ニーズ一覧を管理する。

（３）依頼件数の集計

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

2 マッチング班の役割について

【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に留意することが求められるため、マッチング班には災害対応経験があるスタッフが対応する必要がある。

【活動手順】

（１）事前準備

- ①翌日のボランティア活動者の人数確認を行う。
 - ・朝の受付時に確認した人数＋事前申込み。
- ②ニーズ班から提出された『ニーズ受付票』、翌日のボランティア活動者申込状況を確認の上、団体ボランティア、長期で活動可能なボランティア、専門技術・資格保有者等の大まかな活動先を選定し、『活動依頼書（報告書）』を作成する。

- ・ 継続ニーズは極力同じリーダー、メンバーで活動を行う。
- ③活動指示及び報告書に基づき、資機材及び車両の調整を行う。
- ④対応ニーズが確定次第、事務局用掲示板（ホワイトボード等）に記入する。
- ⑤翌日のオリエンテーションの準備。
 - ・ あらかじめ、活動先地図、『活動依頼書（報告書）』、『ボランティアの心得』を用意しておく。

（２）マッチング

- ①ボランティア活動者のマッチングを行う。
- ②余剰人数を考慮し新規ニーズの調整を行う。
- ③活動場所ごとにグループリーダーを選定する。
 - ・ 携帯電話番号を必ず控えること
 - ・ 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。
- ④継続ニーズは、これまでの活動経過がわかるようにすること。

（３）オリエンテーション

- ①オリエンテーションに関しては、ある程度まとまったボランティアに対して行う場合や、マッチング終了後、各グループごとに行うなど、その時のボランティアの状況やニーズに応じて臨機応変に行う。
- ②活動先地図、『活動依頼書（報告書）』、『ボランティアの心得』を各リーダーに渡す。
- ③一日の流れ、注意事項、『活動依頼書』（報告書）提出の説明を簡潔に行う。



【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ①活動場所は被災地であり、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。少しでも危険と思ったら活動を中断すること。
- ②活動は、被災者一人ひとり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、ルールに基づき、相手に合わせて活動を進めること。
- ③食費、交通費及び宿泊費については、原則自己負担になる。
- ④当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合や判断に困った場合、ケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。
※泥の中には細菌が多いため、破傷風等の予防に努め、少しのケガでも大事を取ることに。
※大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことを考慮する。
- ⑤体調を崩さないように休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいを含め、まめにすること。また、夏期は熱中症予防のため、こまめな水分補給を心がけること。
- ⑥活動時間を厳守し、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。

（４）活動報告書の受領

活動を終えてセンターに戻ってきたグループリーダーから、活動終了の確認と活動報告を受ける。翌日以降も継続の場合は必要な人数・資材の数等確認を行う。また、グループリーダーの活動予定期間を確認する。

【留意事項】

マッチングにおいては、需給のミスマッチが発生することがある。活動報告内容をセンターで共有し、振り返りを行うとともに、今後の対応について見極められる権限を持つ立場の人につなぐことが必要。

3 ボランティア受付班の役割について

【活動内容】

ボランティア受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受入れ窓口となり、受付登録業務（ボランティア活動保険加入確認含む）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がける。

【活動手順】

（１）ボランティア活動希望者の受付

- ①ボランティア受付票に必要事項を記入してもらう。
 - ・団体参加の場合は、ボランティア団体名簿を使用する。
また、個人・団体ボランティア受付表に活動者名の記載を依頼する。
 - ・電話の問合せの場合は、ボランティア受付票を基に必要事項の聴き取りを行う。

- ・受付表には個人情報を入力してもらふことになるため、適切な管理に留意する。
- ②ボランティア活動保険加入の確認を行う。
 - ・未加入の場合は『ボランティア活動保険加入申込書』に必要事項の記入を依頼する。
- ③専門技術や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。
- ④未成年の場合は、保護者の承認を得ているかチェックする。
- ⑤高速道路無料の申請手続きが必要かチェックする。

(2) 登録証明書の発行、ビブス等の貸出、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、登録証明書を発行したり、ビブス等の貸出し及びガムテープ等を活用し、名前をフルネームで記入してもらい、体の見えやすい位置に貼ってもらう。また、必要に応じて色分けをする。

(3) ボランティア受付数の集計

- ①当日のボランティア活動者数を 1 日 2 回（11：00 と 14：00）に集計を行い、総務班に報告を行う。
- ②翌日のボランティア申込状況を 16：30 分までに総務班及びマッチング班に報告する。

(4) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受入れ

- ①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。
- ②グループリーダーに『活動依頼書（報告書）』の記入を依頼する。
 - ・活動指示及び報告書はマッチング班に提出する。
 - ・翌日以降のボランティア活動可能日を確認する。
- ③ボランティアから特記事項を聴き取り、継続又は新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。

4 送り出し班の役割について

【活動内容】

送り出し班は、被災地の地理がわから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送迎を行う。

また、必要に応じて移送手段の確保を行う。

【活動手順】

(1) 活動先の案内

地図を基にグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択しグループリーダーに指示する。

【到達方法】

- ①徒歩
- ②自転車
- ③乗用車による移動（ボランティア所有の車両も含む）
- ④バス等による送迎（乗用車又はバスによる送迎が困難な場合は、移送方法を説明する）
- ⑤送迎バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明。

(2) 送迎ボランティア・送迎バスの運行管理

- ①ボランティアの移送に当たっては、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について把握し、大まかなスケジュールリングを行う。
- ②移送車両の確保に当たっては、次の手段を検討する。
 - ・車両持ち込みの送迎ボランティアを募集する。（ボランティア保険の対象とはならないことを説明し、任意保険の加入状況も確認する）
 - ・近隣の社協、行政、福祉施設等から車両（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、企業から車両（乗用車、バス）を借りる。
 - ・有償リースを検討する。
- ③送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく理解する人を配置する。

5 資材班の役割について

【活動内容】

資材班は、ボランティア活動に必要な資機材の調達とボランティア資機材の貸出し、在庫管理を行う。

【活動手順】

(1) 備品・資材の確保及び管理

- ①備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、紫波町災害対策本部、県社協等に協力を要請する。
- ②備品・資材は番号を付け、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、『物資貸出カード』を基に保管する。また、借用先を明記する。
- ③ボランティアに貸し出した資機材を受け取り、洗浄する。
- ④機材の在庫管理、不足する資機材を調達する。

(2) ボランティアへの資材の受け渡し

- ①『活動依頼書（報告書）』に基づき必要資材を準備する。

②資材の使用方法、注意事項を説明する。

- ・ 資材は、帰所後に洗浄し資材班に返却するよう説明する。

【留意事項】

■在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。

特に借用した資機材は、すぐに判別ができるよう、色分けしたテープを貼る等して分別に注意すること。

■資機材の管理を徹底し、不要な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。

■資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。

- ・ 小売店からの購入。
- ・ 白山市災害対策本部、**松任・美川・鶴来ライオンズクラブ**、白山青年会議所、コープいしかわ、企業等に協力要請。
- ・ 県社協、被災地外社協、災害関係 NPO に協力要請。

6 総務班の役割について

【活動内容】

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計、外部からの問合せの対応、センター全体の広報、各種情報収集及びホームページ等を活用した情報発信、実績集計、その他各班の業務に属さない業務を行う。

(1) センター全体のとりまとめ

①スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夕方）の開催。

※可能な限り、全スタッフに参加してもらう

■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。

■夕方のミーティング

各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定等を説明。

※軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。

■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。

②スタッフの組織管理

■スタッフの受入れ、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。

※支援社協職員を含め、全スタッフの携帯電話番号等の連絡先を取りまとめる。

■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。

(2) 連絡手段・情報収集及び提供手段の確保

- ①相談受付・問合せ用の電話回線
- ②内部連絡用の公用携帯電話
- ③情報収集、情報提供用のインターネット回線

(3) 広報・情報共有

- ①センタースタッフ間の情報共有
 - ミーティング、掲示板への貼りだし、資料の配布
- ②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、被災者に対してセンター設置及びボランティア依頼方法の周知のため広報を行う。
 - HP等による情報発信（被災者、ボランティア活動、センター運営の状況等）
 - テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報及び取材依頼、対応
 - 立て看板の設置、チラシの配布
 - 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周知
- ③ボランティア募集の広報
 - ・HP等への掲載、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。
- ④案内板の設置
 - ・最寄りの駅等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。

(4) 活動集計・報告

- ①ボランティア受付数
 - ②ボランティア依頼数
 - ③ボランティア派遣件数
- ※以上の取りまとめを行い、白山市災害対策本部、県社協等への報告。
※県災害対策ボランティア本部及び県社協への報告は原則当日のうちに行うこと。

(5) 会計・物品管理

- ①現金の管理、預金の引き出し
- ②会計簿の管理
- ③備品・物品の購入、貸与手続き、保守管理
- ④寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受入れ

(6) 救護

- ①ボランティアの健康管理
 - ボランティアの健康管理、活動中の傷病に対する応急手当を行う。必要に応じ、医療機関へつなぎ、搬送等を行う。

■ボランティアに活動後の手洗いやうがいを呼びかけるとともに、必要な薬品、消耗品等の管理、補充等を行う。

②スタッフの健康管理

■センタースタッフの健康管理、業務中の傷病に対する応急手当を行う。必要に応じ、医療機関へつなぎ、搬送等を行う。

(7) その他

①施設（駐車場等）の管理、ゴミ収集

②人手が足りない班への臨時の応援

③白山市災害対策本部、県社協等の関係機関への情報提供

④ボランティア希望者、外部からの問合せ等への対応

⑤『災害ボランティア活動証明書』の発行

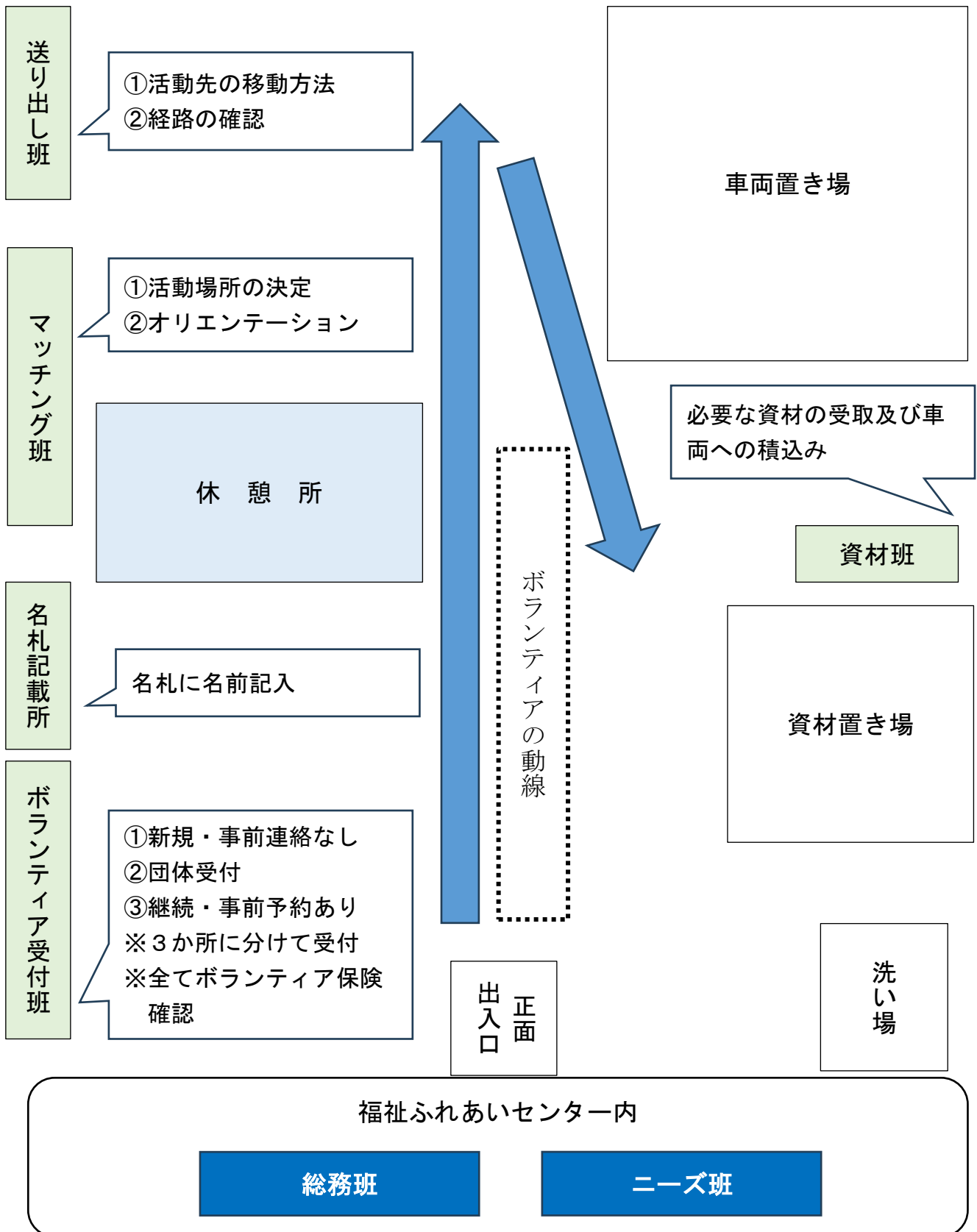
【留意事項】

■総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。

■各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じセンター長と相談すること。

第5章 災害ボランティアセンターのレイアウト（案）

災害ボランティアセンター設置場所第1順位である福祉ふれあいセンターのレイアウト（案）は、以下のとおりとする。



第6章 災害ボランティアの募集

災害ボランティアの募集は、センター長の判断により白山市のみで募集するか、広域で募集するかを決定する。なお、ボランティアの募集は、次の手順に基づき行うことが想定され、県社協との連携により対応することが必要である。

段 階	方 法
第1段階 市内でのボランティア募集	①ボランティア、金城大学、コープいしかわ等への協力要請。 ②市及び社協ホームページ、SNS、防災無線等による募集。
第2段階 県内の他市町からのボランティア募集	<市内でのボランティアが不足する場合> ①県社協と連携し、県内の被災地外の社協に対しボランティア募集の応援要請。 ②ホームページを通じて県内からボランティアの広域募集。 ③ホームページや広報を通じボランティアの募集を呼びかけや高速道路無料使用許可申請方法等の案内も同時に行う。
第3段階 県外からのボランティア募集	<県内で必要なボランティアが確保できない場合> ①県社協を通じて、県外の都道府県社会福祉協議会に対しボランティア募集の応援要請。 ②ホームページを通じて、県外からボランティアの広域募集を行うと共に、マスコミへのボランティア募集の広報依頼を検討。 ③ホームページや広報を通じてボランティアの募集を行う場合、居住地市町村社協でのボランティア保険の事前加入の呼びかけや、高速道路無料使用許可申請方法等の案内も同時に行う。

【留意事項】

- 被災者のニーズは被災後の時間の経過により量的、内容的にも大きく変化する。また被災直後は、ニーズがあっても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、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、必ず複数名でチェックし、重要な案件はセンター長の判断を仰ぐ。
- ボランティアの募集は、ボランティア活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、できる限り詳細に情報発信を行う。
- ボランティア希望者の数は、土日に集中し平日に減少するなど、曜日や時期

によって人数に増減が生じることも考慮し、募集を行う。

第7章 災害ボランティアセンターの運営体制見直し

災害ボランティアセンターは、立上げの状態を終結まで続くわけではなく、フェーズが変わる都度サテライトの設置や閉鎖、災害復興のフェーズや災害ボランティアセンターを運営する人員体制の変化等により、災害ボランティアセンター運営に係る各班業務の見直しや統廃合等、運営体制の見直しが必要となる。

災害ボランティアセンター運営体制の見直しに当たっては、その必要が生じた都度、県社協、白山市担当者等も出席のもとで、災害ボランティアセンター運営会議を開き、関係者が一同に会し、その後の運営体制についての協議を行う。

第8章 災害ボランティアセンターの情報管理

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 情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、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1カ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。

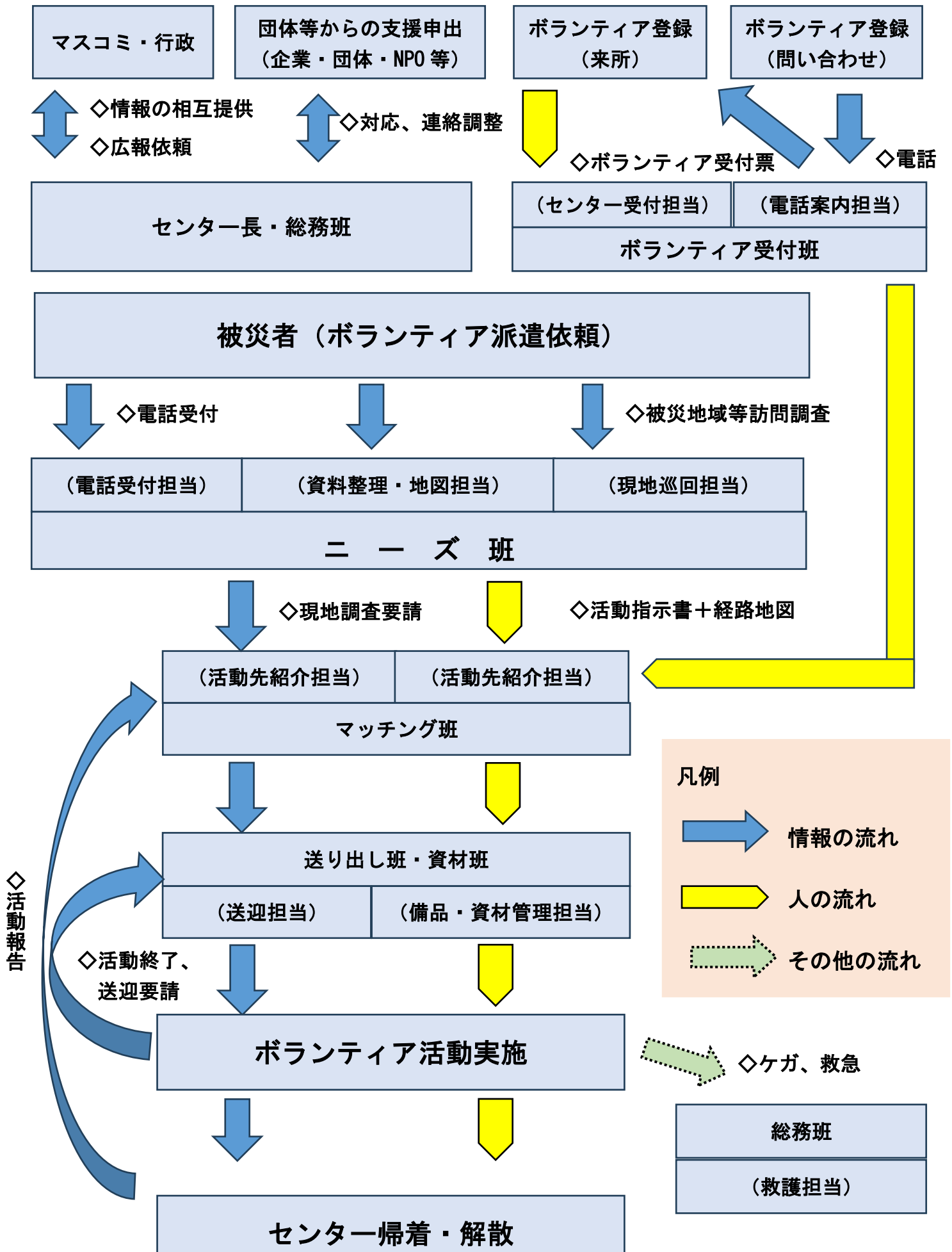
このため、日々のスタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。

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。

3 各班情報の流れについて

次のとおりとする。

【情報の流れ】



第9章 災害ボランティアセンターの閉所

1 閉鎖の判断について

閉所の協議の際に、およその閉所時期を想定しておく。

実際に閉所する場合には、住民組織、行政、関係機関等と「災害ボランティアセンター閉所後には住民同士の助け合いで活動を進めていくこと」についての合意形成を図りながら、タイミングを見極めることが重要である。

(1) 閉所の判断材料

- ①住民聞き取り調査による被災者ニーズの有無
- ②被災者ニーズが、災害に伴うニーズから、日常的なニーズの移行
- ③地元の関係機関・団体の機能等回復
- ④生活復興支援活動見通し

※災害ボランティアセンター開設期間の目安

- ・地震災害 － 2～3ヶ月
- ・豪雨災害 － 2～3週間

(2) 留意事項

- ①ボランティアは復興への熱い思い等から「復興支援のため、長期的な活動が必要」と考えがちであるため閉鎖に当たっては十分な説明、配慮が必要。
- ②閉所後、ボランティア活動を平時のボランティアセンターで継続体制が整えるかの確認。

2 閉所の周知について

- (1) 閉所が決まったら、県災害ボランティアセンター(県社協)に連絡する
- (2) 広報紙、配付チラシ、災害ボランティアセンターホームページ等を活用し、住民・ボランティア・関係機関等に周知する。
- (3) 閉所後の業務引き継ぎ先を関係者に周知する
- (4) 被災者に不安を与えないよう十分留意する。

3 閉所に伴う業務について

- (1) 対応が必要なニーズの引継ぎや、日常的支援の方法について検討する。
 - (2) 借用した資機材を返却する。返却の必要ないものは活用する。
 - (3) 活動資金の余剰金の管理・使途について検討する。
 - (4) 活動報告、決算報告を作成する。
- ※(3)、(4)は状況に応じて実施する。

4 住民の生活支援に向けた活動の継続について

災害ボランティアセンターが閉鎖されても、復興への取組みを継続する。必要な支援活動を継続するとともに、復興に向けた計画づくりに積極的に参画し、提言等を行う。