

災害ボランティア活動支援マニュアル

(改訂版)

2024年3月

社会福祉法人高知県社会福祉協議会
高知県ボランティア・NPOセンター

災害ボランティア活動支援マニュアルの改訂にあたって

当センターでは2008年3月に策定した「災害ボランティア活動支援マニュアル」をもとに、市町村社会福祉協議会と連携しながら災害ボランティアセンターの体制づくりを進めてきました。その後、2011年3月に発生した東日本大震災での被災地支援の経験をもとに、2012年8月に「災害ボランティア活動支援マニュアル（追加版）」を策定するとともに、2014年3月に「大規模災害時における広域連携によるボランティア活動支援のガイドライン」、2015年3月「初期行動計画策定ガイドライン」を策定し、大規模災害に備えた初動体制の整備や広域連携による災害ボランティアセンターの体制強化を進めてきました。

近年、全国各地で毎年のように災害が発生し、災害ボランティア活動に対する関心が高まるなかで、被災地の社会福祉協議会においても多数のボランティアを受け入れることが可能な効率・効果的な災害ボランティアセンターの運営方法が発展してきました。

一方で、令和2年から始まった新型コロナウイルス感染拡大では、三密を避けるためにデジタル技術を活用した効率的なボランティアの受け入れが行われるとともに、感染症対策の徹底など新たな災害ボランティアセンターの運営方法も導入されてきました。

こうした変化に対応するために、令和5年6月に市町村社会福祉協議会やNPO関係者などと「災害ボランティア活動支援マニュアル改訂検討会」を設置し、既存のマニュアルを活かしつつ、全国的な災害ボランティアセンターの運営方法に即して内容の修正や新たな項目を追加する作業を進めてきました。

奇しくも令和6年1月1日、令和6年能登半島地震が発生し、これまでに無い大規模な災害が発生し、石川県や富山県、新潟県では多数の災害ボランティアセンターが設置され、ボランティアによる支援を今なお行っているところです。本マニュアルの改訂にあたっては、令和6年能登半島地震で取り組まれている災害ボランティアセンターの設置・運営方法なども一部取り入れて、マニュアルの改訂版を最終的に取りまとめました。各市町村社会福祉協議会におかれましては、本マニュアルを基本に、災害ボランティアセンターに従事する職員や関係者が設置・運営方法について理解を進め、体制づくりを進めていただければと思います。

また、災害ボランティアセンターの設置・運営方法は、今後も変化することが想定されるため、本マニュアルで示した設置・運営方法は一つの方法と参考にしながら、各市町村で地域の実情や被害状況、時勢に応じた運営方法を検討していただければと思います。

最後になりますが、本マニュアルの改訂にあたりご協力いただきました検討会の委員の皆さま、そしてご協力いただきました関係者の皆さまにこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

社会福祉法人高知県社会福祉協議会
高知県ボランティア・NPOセンター
所 長 間 章

【目次】

1. 災害ボランティア活動に関する基礎知識	P 3
(1) 災害発生後の「地域の助け合い活動」や「災害ボランティア活動」	P 4
(2) 「災害ボランティアセンター（市町村単位）」と「高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）」との関係および役割の整理	P 6
(3) 「災害ボランティアセンター」と「市町村災害対策本部」との関係	P 7
2. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の概要	P 9
(1) 災害ボランティアセンターの概要	P 10
(2) 災害ボランティアセンターの体制および各担当業務のイメージ図	P 11
(3) 災害ボランティアセンターのレイアウト（配置図）	P 12
(4) 災害ボランティアセンターの各担当業務	P 13
3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の設置から閉所までの具体的手順	P 15
4. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の運営に関する具体的手順	P 25
(1) 災害ボランティアセンターの1日の基本的な流れ	P 26
(2) 災害ボランティアセンターにおける「各担当業務の手順」と「使用様式」	P 27
(3) 地域拠点（サテライト）の設置・運営手順	P 73
(4) 避難所支援の方法	P 76
5. 生活復興支援センターの移行手順	P 79
6. 活動資金	P 83
7. 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の設置および運営	P 87
(1) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の概要	P 88
(2) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の設置から閉所までの具体的手順	P 92
(3) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の運営に関する留意事項	P 95
(4) 災害ボランティアセンターバックヤード拠点の設置手順	P 99
(5) バックヤード拠点の運営に関する留意事項	P 101
(6) 災害ボランティアセンター（市町村単位）との情報共有のための報告様式	P 104

1. 災害ボランティア活動に関する基礎知識

1. 災害ボランティア活動に関する基礎知識

近年、全国各地で災害が発生する度に災害ボランティア活動が展開されてきており、「災害ボランティア活動」や「災害ボランティアセンター」に対する理解が深まっています。

まずは、これらの基本的なことを整理するために、「災害ボランティア活動に関する基礎知識」について説明します。

(1) 災害発生後の「地域の助け合い活動」や「災害ボランティア活動」

災害発生後から時間の経過とともに、被災地域で必要とされる活動内容や担い手は変化していきます。下表では、時間経過を大きく3つの区分に分け、「活動形態・担い手」や「主な活動内容」などを整理しています。

	「いのち」を守る活動	「暮らし」を助ける活動	中長期的な「暮らし」の再建への活動
	1. 災害発生直後の緊急活動期	2. 被災地域の生活復旧期	3. 被災地域の再建・復興期
活動期間	一般的には、3日間（72時間）とされるが、大規模災害の場合は、もう少し長い期間となる可能性もある。	一般的には、次の期間と想定。 地震の場合…3～6ヶ月 水害の場合…1～2ヶ月 災害の規模などにより変わる可能性もある。	新たな地域社会づくりへ向け、長期間かけて行われる。
活動形態・担い手	自治会、地区会、隣近所、地域住民同士の助け合い活動（自主防災組織の活動など）が主となる。	被災地域内外から駆けつけるボランティアの力も活用することになる。 災害ボランティアの重要性	地元の地縁型組織やボランティア関係組織の活動が主となる。
主な活動内容	声かけ、避難所への誘導、救出、応急手当 ほか	家屋の片付け、家財の移動、ゴミ処理、炊き出し、避難所や在宅生活の支援、子どもの居場所づくり、仮設住宅への引越し、心のケア ほか	仮設住宅や地域での見守り活動、交流の場づくり、地域復興・経済復興のためのプロジェクト ほか
		災害ボランティアセンターの設置	生活復興支援センターの設置

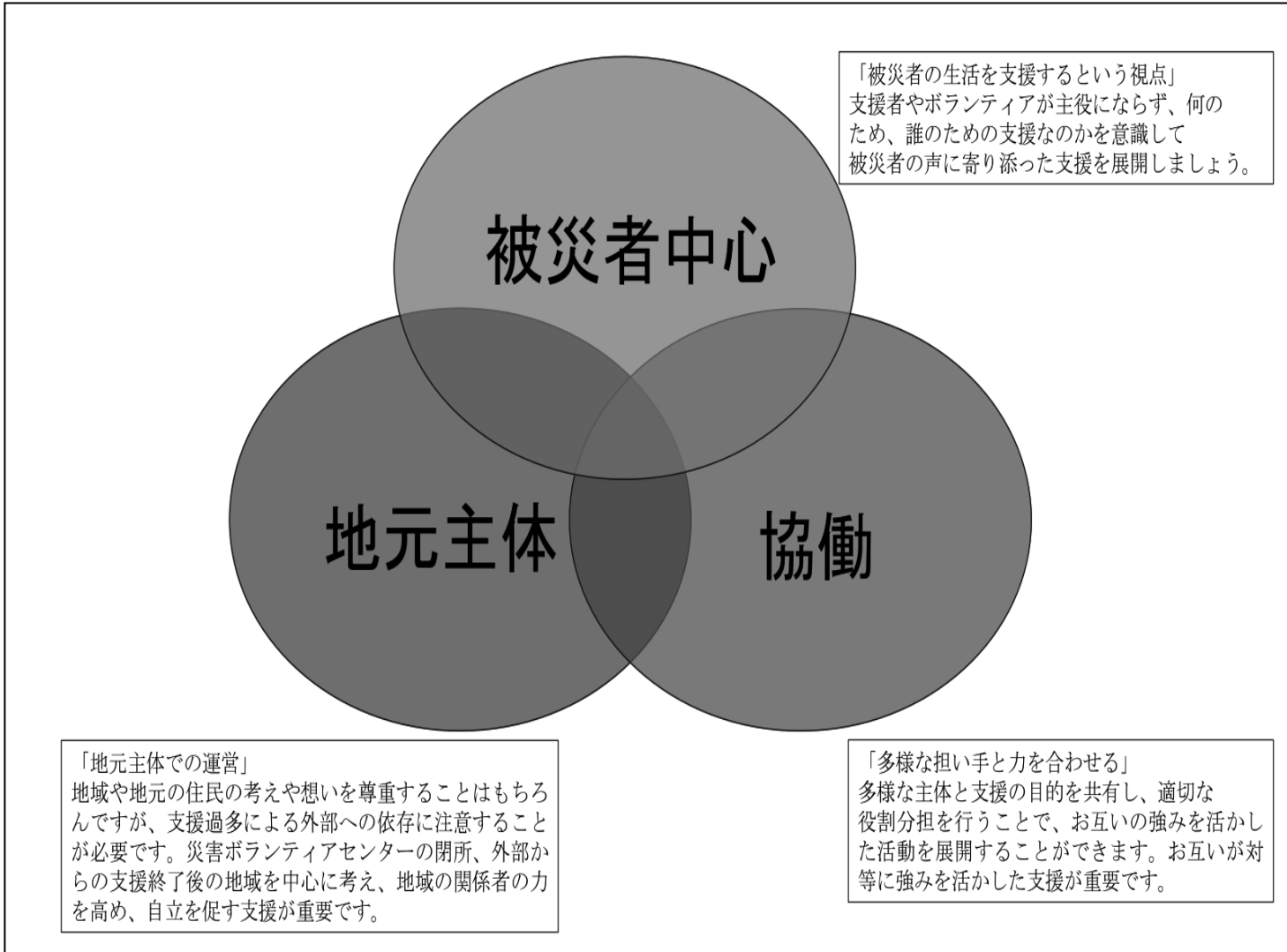
【用語説明】
 復旧…被災した地域を、可能な範囲で元の状態にもどすこと。
 復興…被災した地域を、再び盛んにすること。

災害発生後の生活復旧期以降においては、住民の「暮らし」を助けるためには、住民自身だけでなく、ボランティアの活動が不可欠であることがわかります。

この「災害ボランティア活動支援マニュアル」は、『2. 被災地域の生活復旧期』に、被災された方々の「暮らし」を助けるため、被災地域内外から駆けつけるボランティアの力を活かす「災害ボランティアセンター」の設置・運営の方法を中心に解説したマニュアルとなっています。

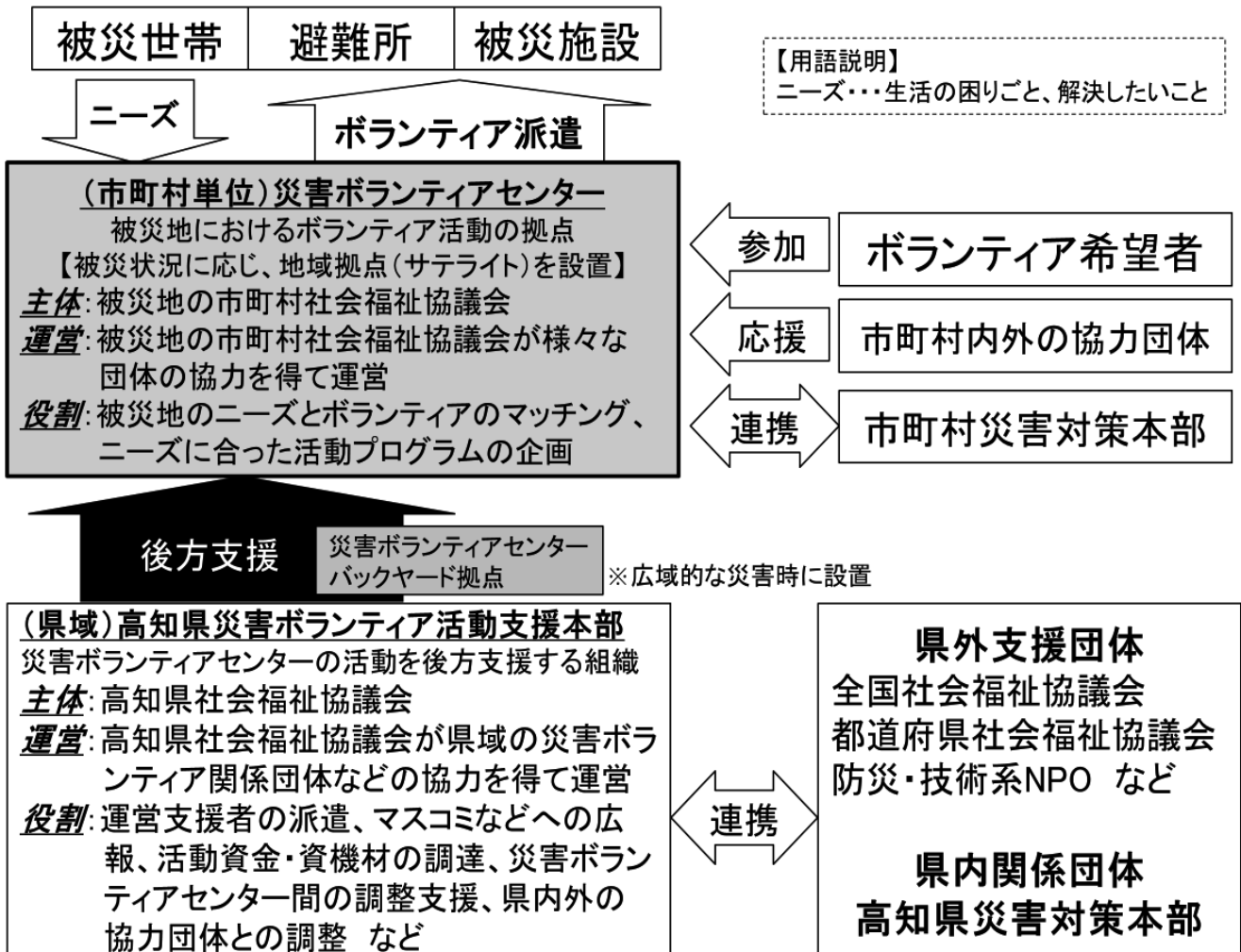
被災された方々の支援にあたっては、「被災者中心」「地元主体」「協働」の3つの視点が大切であり、災害ボランティア活動の三原則とも言われるものです。（下図参照）

この原則は、本マニュアルの基盤の考えとして、災害ボランティア活動の支援に迷う時には、この原則に立ち返って支援の方向性を考えていただければと思います。



(2) 「災害ボランティアセンター（市町村単位）」と「高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）」との関係および役割の整理

災害発生後は、被災市町村ごとに設置される「災害ボランティアセンター」と同センターの活動を県域で後方支援する「高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）」が設置されます。両組織の関係および役割を次の図に示しています。



災害発生後、基本的には被災市町村ごとに「災害ボランティアセンター」が設置されます。被災状況に応じて、複数の地域拠点（サテライト）を設置し、センターの運営の効率化を図ります。

この「災害ボランティアセンター」の活動が円滑に運営されるよう、様々な後方支援活動を行うのが「高知県災害ボランティア活動支援本部」となります。また、南海トラフ地震をはじめとした広域的な災害時には、発災後1ヶ月を目処に、より被災地に近い場所で災害ボランティアセンターの後方支援を行う「災害ボランティアセンターバックヤード拠点」の設置、運営を行います。

(3)「災害ボランティアセンター」と「市町村災害対策本部」との関係

市町村役場が設置・運営する「市町村災害対策本部」と市町村社会福祉協議会（以下、「市町村社協」とする）が設置し、あらゆる団体が協力して運営する「災害ボランティアセンター」の比較を、次表のとおり整理しています。

	市町村災害対策本部	災害ボランティアセンター
母体	官	民
設置・運営主体	被災した市町村単位で設置される。それぞれの市町村役場が設置・運営する。	被災した市町村単位などで設置される。被災地の市町村社協が設置し、様々な団体が協力して運営する。
主な役割	<ul style="list-style-type: none"> ◇救助・救出、消火、災害時医療、交通規制 ◇ライフラインの応急復旧 ◇公共建築物、道路などの応急復旧 ◇避難所の設置・運営 ◇生活物資の調達、配布 ◇罹災証明書などの発行 	<ul style="list-style-type: none"> ◇被災地の人々のニーズとボランティア活動希望者のマッチング ◇被災地の人々に役立つボランティア活動プログラムの企画・実施 ◇ボランティアによる被災家屋の復旧作業や生活支援活動の支援
	被災地の人々の「生命」「財産」「暮らし」を公平・平等に守るための市町村全域的な対応が中心。	被災地の人々の「暮らし」を助けるための個別のニーズ対応が中心。
特徴	公平性・平等性・全体性	個別性・柔軟性・多様性

一般的に「市町村災害対策本部」は、被災地の人々の「生命」「財産」「暮らし」を守るために中心的な役割を果たす機関となります。被災地域全体のバランスを意識し、被災された全ての人々への公平・平等なサービスを行っていくこととなります。ただし、公平性・平等性を求められるがゆえに、対応がどうしても全体的、画一的になってしまう場合や機動性に欠ける場合もあり、被災者へのきめ細やかな個別対応が困難な場合もあります。

一方、「災害ボランティアセンター」は、個々の自由意志に基づくボランティアの人々が集まって活動を展開するため、被災者一人一人の個別のニーズに向き合う、きめの細かな対応が可能となります。また、各ボランティア参加者の特技を活かした自由で多様な活動が可能となります。ただし、「災害ボランティアセンター」は、ボランティア個々の自発的な行為を基本とし、「限られた人・資金・モノ・情報などの資源」に基づいた活動となるため、活動遂行の確実性に欠けるという側面があります。

「市町村災害対策本部」と「災害ボランティアセンター」は、被災された方々の復旧・復興に向けて、車の両輪の関係にあるとも言えます。それぞれの特徴を活かし、両者が対等な関係で連携・補完しながら、それぞれの役割を果たすことが重要です。

【「災害ボランティアセンター」と「市町村災害対策本部」との連携について】

○災害ボランティアセンターの設置に向けた連携

「災害ボランティアセンター」の設置にあたっては、災害発生後速やかに「市町村災害対策本部」と連絡を取り合い、設置に向けた協議を行います。運営が始まってからも円滑に連携をとれるようにしておきます。

また、「災害ボランティアセンター」を公共施設に設置する必要がある場合や活動資機材を調達する必要がある場合などは、「市町村災害対策本部」と平時から協議を行い、準備を進めることも必要です。

○被災地のニーズに対応する際の連携

「市町村災害対策本部」でないと対応できないライフラインや道路等の応急復旧や医療に関する要請が「災害ボランティアセンター」に寄せられたり、家屋の片付けの依頼が「市町村災害対策本部」に寄せられたりする場合があります。

被災地の住民から寄せられる多種多様なニーズに円滑に対応するためには、常時、情報共有が図れるよう連携を行っていくことが大切です。

○災害ボランティアセンターの運営における連携

「災害ボランティアセンター」を運営するにあたっては、「市町村災害対策本部」が進める復旧活動や被災者支援活動と連携することが大切になってきます。

被災世帯のゴミを処理した後のゴミ集積所への搬入、避難所生活や仮設住宅生活を支援するためのルールの共有、高齢者や障害者等の災害時要配慮者への支援など、常時、連携することで、ボランティア活動が円滑に進みます。

こうした連携を災害発生時にスムーズかつ効率的に行うためには、あらかじめ平時に「災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定」を締結し、具体的な連携方法を話し合っておくことが重要です。また、災害時には、「市町村災害対策本部」と「災害ボランティアセンター」の両者に連携担当スタッフを位置づけるなどの体制づくりが必要になってきます。

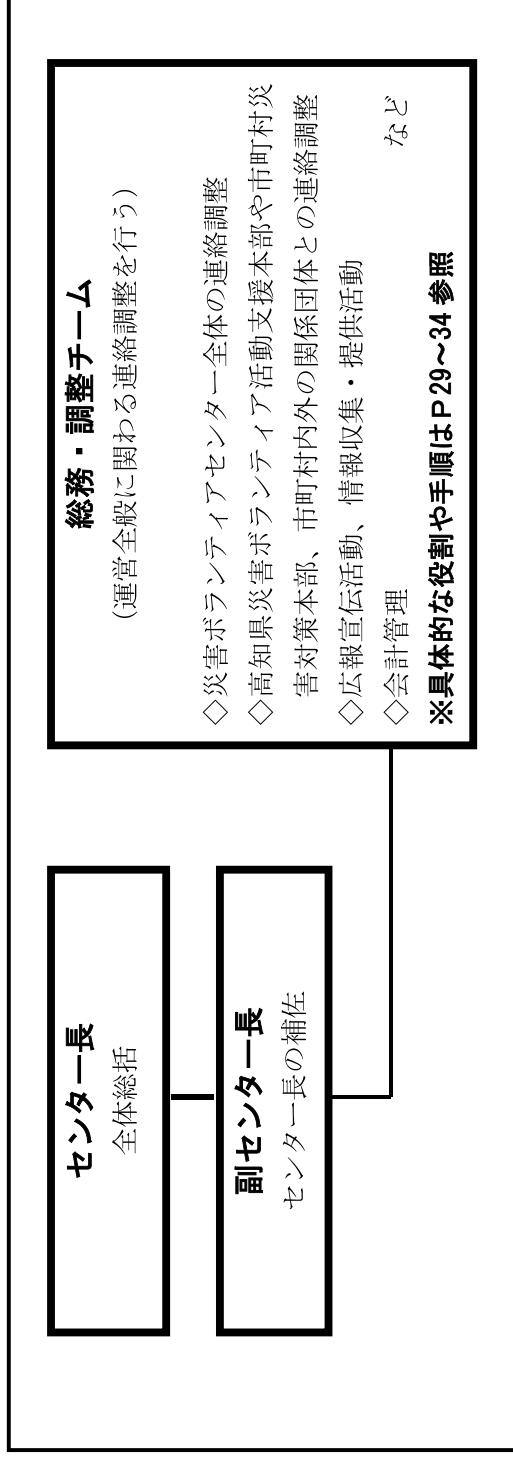
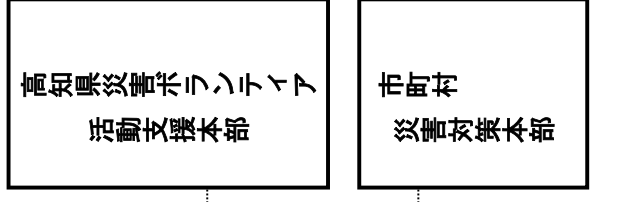
2. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の概要

2. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の概要

(1) 災害ボランティアセンターの概要

1. 設置目的	災害ボランティア活動の拠点として、被災地の「ニーズ」を的確に把握し、「ニーズ」と災害ボランティアの「想い」と「力」を適切にマッチングするとともに、「ニーズ」に応じた支援活動プログラムの企画・実施を行います。
2. 設置・運営団体	被災地の市町村社協が市町村災害対策本部等と協議して設置し、あらゆる関係組織と協力しながら運営します。
3. 設置時期	被害状況等からボランティアによる生活復旧活動のニーズが一定数見込まれる場合には、速やかにセンターの「設置」を目指します。設置後、道路やライフラインの復旧状況等を踏まえ、地域内外からボランティアの受け入れが可能になった段階でボランティアの受付を開始します。 【※「設置＝ボランティア活動開始」ではないことに留意】
4. 設置場所	被災地の災害ボランティア活動の拠点としての役割を遂行できるよう、あらかじめ複数の設置場所の候補を決めておきます。 【※行政や民間企業等と事前に協議しておくことが求められます。候補が具体的に決まれば、市町村と「災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定」を締結し、設置場所を明記しておきます。】 （設置場所選定のためのポイントはP17参照）
5. 具体的な役割	①被災地のニーズの把握・受付 災害ボランティアセンターの周知を行い、被災地の人々のニーズを発掘するとともに、ニーズの受付を行います。 ②ボランティアの募集 災害ボランティアセンターの広報を通じて、活動への協力をいただくボランティアの募集を行います。 ③ボランティア活動希望者のマッチング・調整 県内外のボランティア活動希望者の受け入れを行い、ニーズとのマッチング・調整を行い、円滑な災害ボランティア活動を進めます。 ④被災地のニーズに合った活動プログラムの企画・実施 被災地の人々のニーズに即応、あるいは先取りしたボランティア活動プログラムを企画し、ボランティアを募って、活動を進めます。 ⑤その他 その他、被災地内外の関係団体と連携し、災害ボランティアセンターに必要な資源（人材、物品、資金、情報など）の確保を行います。

(2) 災害ボランティアセンターの体制および各担当業務のイメージ図

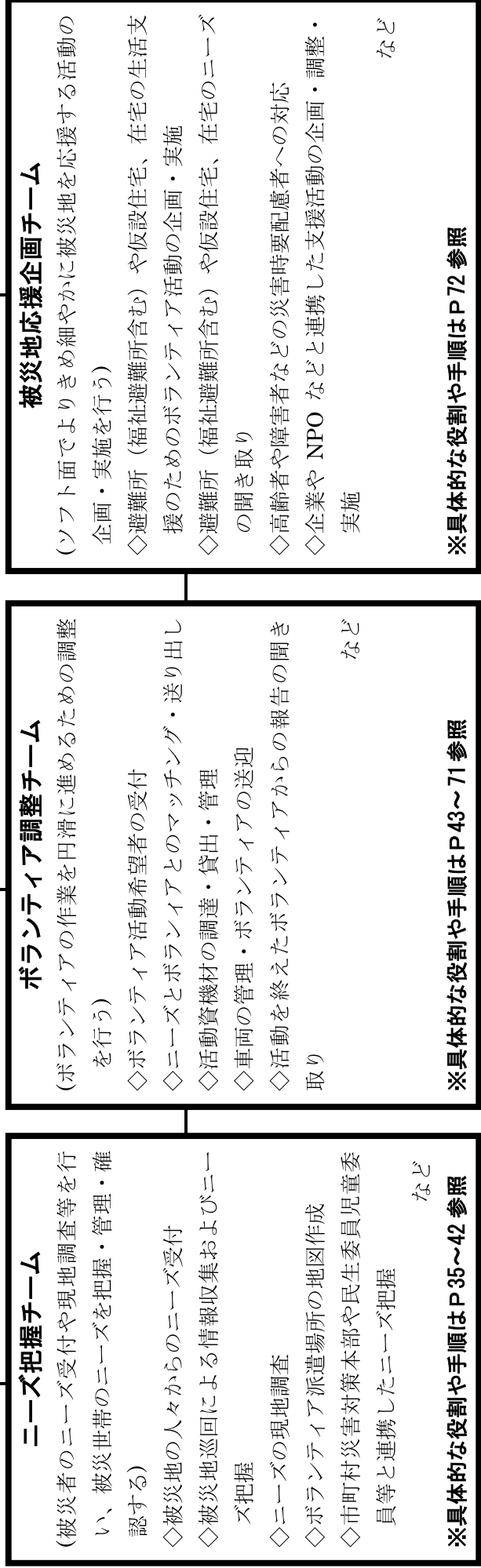


総務・調整チーム
(運営全般に関わる連絡調整を行う)

- ◇災害ボランティアセンター全体の連絡調整
- ◇高知県災害ボランティア活動支援本部や市町村災害対策本部、市町村内外の関係団体との連絡調整
- ◇広報宣伝活動、情報収集・提供活動
- ◇会計管理

など

※具体的な役割や手順は P 29～34 参照



ニーズ把握チーム
(被災者のニーズ受付や現地調査等を行い、被災世帯のニーズを把握・管理・確認する)

- ◇被災地の人々からのニーズ受付
- ◇被災地巡回による情報収集およびニーズ把握
- ◇ニーズの現地調査
- ◇ボランティア派遣場所の地図作成
- ◇市町村災害対策本部や民生委員児童委員等と連携したニーズ把握

など

※具体的な役割や手順は P 35～42 参照

ボランティア調整チーム
(ボランティアの作業を円滑に進めるための調整を行う)

- ◇ボランティア活動希望者の受付
- ◇ニーズとボランティアとのマッチング・送り出し
- ◇活動資機材の調達・貸出・管理
- ◇車両の管理・ボランティアの送迎
- ◇活動を終えたボランティアからの報告の聞き取り

など

※具体的な役割や手順は P 43～71 参照

被災地応援企画チーム
(ソフト面できめ細やかに被災地を応援する活動の企画・実施を行う)

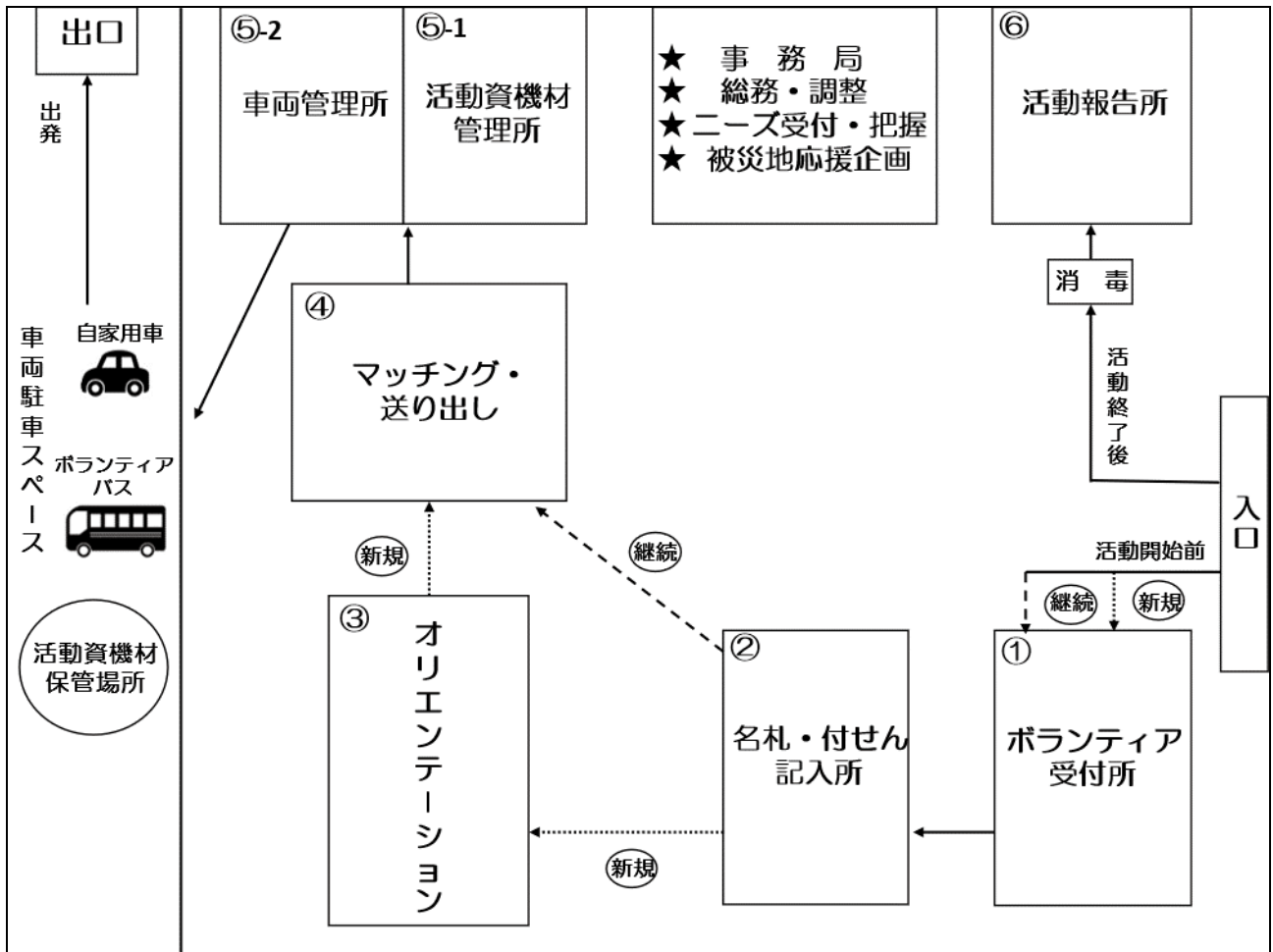
- ◇避難所 (福祉避難所含む) や仮設住宅、在宅の生活支援のためのボランティア活動の企画・実施
- ◇避難所 (福祉避難所含む) や仮設住宅、在宅のニーズの聞き取り
- ◇高齢者や障害者などの災害時要配慮者への対応
- ◇企業や NPO などと連携した支援活動の企画・調整・実施

など

※具体的な役割や手順は P 72 参照

(3) 災害ボランティアセンターのレイアウト（配置図）

災害ボランティアセンターを円滑に運営するため、「ボランティア受付」や「オリエンテーション」、「マッチング・送り出し」など、ボランティアが派遣されるまでの各部門の配置も重要になってきます。当然、設置場所のスペースや環境によって配置は異なってきますが、次の図は一例として参考にしてください。



配置のポイント

- 数百人規模のボランティアを受け入れて活動調整できるスペース、ボランティアの待機や活動資機材などの保管スペース、多くの車両が駐車できるスペースを確保できる場所を選定すること。
- 事務局は、災害ボランティアセンター全体の流れが分かる場所に配置すること。
- 「ボランティア受付」から、「オリエンテーション」、「マッチング・送り出し」まで、スムーズに誘導できるように、近くに配置すること。
- 「マッチング・送り出し担当」と「活動資機材担当」、「車両管理・ボランティア送迎担当」が連携しやすいよう、近くに配置すること。
- 被災された方からの依頼にスムーズに対応できるように、「総務・調整チーム」と「ニーズ受付・把握担当」は近くに配置すること。
- ボランティアの衛生面への配慮で、手洗い・消毒のできる場所と「活動報告所」が近い方が望ましい。

（４）災害ボランティアセンターの各担当業務

担当名	業務内容	必要人員
◆ボランティア受付担当 （①ボランティア受付所、 ②名札・付せん記入所）	活動に参加するボランティアの受付を行います。 【※業務繁忙の時間帯（午前中など）以外は、「⑥活動報告所」などの支援を行います。】	3名以上
◆オリエンテーション担当 （③オリエンテーション）	ボランティア活動上の基本的な留意点の説明等を行います。	2名以上
◆マッチング・送り出し担当 （④マッチング・送り出し）	ニーズとボランティアのマッチングを行うほか、出発前のボランティアに対し、活動内容・活動人数の詳細について説明します。	6名以上
◆活動資機材担当 （⑤-1 活動資機材管理所）	活動資機材や物資のボランティアへの貸出しや管理を行います。	2名以上
◆車両管理・ボランティア送迎担当 （⑤-2 車両管理所）	ボランティアへの車両の貸し出し、活動先までのボランティア送迎、活動用トラック等の管理を行います。	2名以上
◆活動報告担当 （⑥活動報告所）	活動が終了したボランティアから状況を聞き取り、継続ニーズや留意事項を整理します。 【※業務繁忙の時間帯（午後など）以外は、「①ボランティア受付所」などの支援を行います。】	3名以上
◆センター長・副センター長 （★事務局）	センター長…全体の統括を行います。 副センター長…センター長の補佐を行います。	1～2名以上
◆総務・調整チーム （★総務・調整）	全体の連絡調整や関係機関との調整、広報宣伝活動、情報収集・提供活動、会計処理などを行います。	3名以上
◆ニーズ受付担当 （★ニーズ受付・把握）	ニーズの受付・管理を行い、活動するための準備（地図製作など）を行います。	3名以上
◆ニーズ調査担当 （★ニーズ受付・把握）	被災地の巡回などで情報収集を行い、被災世帯のニーズの把握・確認等を行います。また、必要に応じて、「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】を作成します。	2名以上
◆被災地応援企画チーム （★被災地応援企画）	避難所や仮設住宅等のニーズの聞き取りや活動企画などを行います。	3名以上

各担当の欄に、1日あたり100～200名のボランティア数を想定した必要人員を示していますので、参考にしてください。

3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の 設置から閉所までの具体的手順

3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の設置から閉所までの具体的手順

1. 大規模災害の発生

市町村社協は、災害発生時の初動体制を定めた初期行動計画や中核的な事業の継続方法を定めた事業継続計画（BCP）などを事前に策定し、これらの計画に基づき迅速な初動対応を行うことが必要です。

2. 被災状況の確認

市町村社協は、市町村災害対策本部や関係機関と連絡を取り合い、市町村内の被害状況を把握します。また、高知県社会福祉協議会（「高知県災害ボランティア活動支援本部」設置後は同本部）と連絡を取り合い、災害ボランティアセンターの設置の必要性を検討します。

【被災状況確認のポイント】

- 被害状況に関する情報が集約される市町村災害対策本部に出向く、または緊密な連絡を取り合うこと。
- 被害が多い地域に足を運び、実際に現場を目で見てみる。

3. 災害ボランティアセンター設置の判断

市町村社協は市町村災害対策本部と協議を行い、災害ボランティアセンターの設置の判断を行います。センターの設置が必要と判断された場合には、速やかに、運営協力団体と連絡を取り合い、ボランティアの受け入れに向けた活動が開始できるように準備を進めます。また、ホームページやSNSを活用して災害ボランティアセンターの設置に向けて準備中であることやボランティア募集開始予定日などを情報発信していきます。

【円滑に設置の判断をするためのポイント】

- 大規模地震などの際には、余震や火災の情報を収集し、二次災害が起こらないような活動開始時期を想定しておくこと。
- 「災害ボランティアセンター設置＝ボランティアの活動開始」ではないと周知すること。

【災害発生前の取組みのポイント】

- 市町村と「災害ボランティアセンターの設置および運営等に関する協定書」を締結するなど、設置判断に関する手順をあらかじめ決めておくこと。
- センターの運営協力団体や高知県災害ボランティア活動支援本部との緊急連絡先や連絡方法をあらかじめ決めておくこと。

【ホームページやSNSでの情報発信（例）】

- 「災害ボランティアセンター設置のお知らせ」
〇〇市社会福祉協議会では、〇〇市災害ボランティアセンターを設置しました。只今、被害状況等の確認中ですので、お電話でのお問い合わせはご遠慮ください。また、ボランティア活動の開始時期は被災状況を考慮した上で、こちらのホームページや公式 Facebook 等でご報告をさせていただきます。
- 「災害ボランティア活動開始に向けて準備中」
〇〇市社会福祉協議会では、災害ボランティアセンターのボランティア活動開始に向けて準備を進めております。活動開始のご案内はこちらのホームページや公式 Facebook でご報告させていただきます。

4. 災害ボランティアの活動開始に向けた体制づくり

災害ボランティアセンターを中心とした災害ボランティア活動は、「災害発生直後の緊急活動期」に地域住民同士による「いのち」を守る活動がある程度落ち着いた後の「被災地域の生活復旧期」に「くらし」を助ける活動が主になります。

被災した家屋の後片付けや避難所生活の支援など、被災地の人々からのニーズに円滑に対応できるよう、災害ボランティアセンターの設置場所の決定や資機材の確保など、災害ボランティアセンターの活動開始に向けた体制づくりを進めます。

4-1. 災害ボランティアセンターの設置場所の決定

市町村社協は市町村災害対策本部と協議を行い、以下の点に留意して災害ボランティアセンターの設置場所を決定します。

【設置場所選定のためのポイント】

災害ボランティアセンターとしての役割を遂行するために、次のポイントを参考に設置場所を選定します。なお、設置場所は建物内でなくても、駐車場スペースにプレハブやテントを設置することも想定しておきます。

□被災地内または被災地に近接している場所

被災地へのアクセスの容易さ など

□被災地の人々やボランティアに対してわかりやすい場所

公共交通機関の利用の容易さ など

□最低限必要なスペースが確保できる場所

50～100人程度のボランティアを受け入れて活動調整できるスペース、ボランティアの待機や活動資機材などの保管スペース、多くの車両駐車などが可能なスペース など

□ボランティア活動を展開しやすい環境が整備されている場所

水まわり・トイレ設備（仮設トイレの設置）、携帯電話通話圏域 など

□災害ボランティアセンター設置期間の借用が可能な場所

地震時には概ね3～6ヶ月程度、水害時には1～2ヶ月程度を想定

【具体的な設置候補場所】

保健・福祉・文化センター、公民館などの公共施設 など

※上の想定される期間の借用が困難な場合でも、活動の状況などにより、移転（変更）することも考慮して、場合によっては短期間の借用可能な場所も候補とします。

【災害発生前の取組みのポイント】

□災害発生後に、円滑に設置場所を決定できるよう、市町村や企業等とあらかじめ協議し、複数の候補場所を想定しておくこと。

□設置場所の候補が決まれば、市町村防災計画に記載するよう市町村と調整を行うとともに、「災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定」を締結して、災害時に速やかに使用できるようにしておくこと。

4-2. 関係団体への協力要請

市町村社協は、災害ボランティアセンターの運営や活動に協力してもらう地元の関係団体に対して協力要請をします。

【災害発生前の取組みのポイント】

- 通常時（災害発生前）から、協力要請をする団体を決めておくこと。
- 連絡網の不通などで関係団体と連絡を取れないことも予想されるため、「災害ボランティアセンターが設置された」という情報を得たら集まってほしいことを、あらかじめ伝えておくこと。

【具体的な協力要請をすることが考えられる団体の候補案（要事前相談）】

青年会議所、NPO、ボランティアグループ、日赤奉仕団、婦人会、民生委員児童委員協議会、生活協同組合、農業協同組合、漁業協同組合、商工会議所、商工会、建設業協会、郵便局、企業、労働組合、PTA など

4-3. 活動資機材・備品の調達

市町村社協は、市町村災害対策本部や関係団体と連携し、災害ボランティアセンターの運営や活動に必要な資機材や備品の確保に努めます。

【活動資機材・備品を円滑に調達するためのポイント】

- 近隣の販売店で購入することも可能です。
(購入資金については、高知県共同募金会が創設している「災害支援制度」などの助成金制度が活用できます。)
- 被災市町村内や近隣で調達不可能なものは、高知県災害ボランティア活動支援本部と相談しながら調達を行う。

【具体的な活動資機材や備品】

①活動資機材

ヘルメット、一輪車、スコップ、十能、じょれん、くわ、バケツ、ちりとり、てみ、ほうき、タオル、モップ、デッキブラシ、たわし、ゴム手袋、軍手、バール、長靴、ハンマー、土のう袋、ブルーシート、高圧洗浄機、マスク、ゴーグル、ホース など

②感染症対策（必要に応じて）

マスク、フェースシールド、消毒液、ハンドソープ、ペーパータオル、非接触式体温計、手袋、ゴミ袋 など

③その他の必要備品

固定電話、携帯電話、無線、コピー機、印刷機、パソコン、デジタルカメラ、ラジオ、テレビ、ハンドマイク、机、イス、延長コード、書類整理ケース、乾電池、カメラ、電話帳、住宅地図、市街地図、救急箱、給水器
文具類（記録ノート、付せん、セロテープ、ガムテープ、模造紙、はさみ、カッター、画鋏、パンチ、ファイル、名札ケース等） など

【災害発生前の取組みのポイント】

- 通常時（災害発生前）から、可能なものは準備しておくこと。
- 市町村災害対策本部などから調達可能なものについて相談をしておくこと。

4-4. 活動開始時期の最終決定

市町村社協は、市町村災害対策本部や高知県災害ボランティア活動支援本部と協議しながら、被災地で救助・救援活動や道路・ライフラインの復旧状況等を考慮して災害ボランティアの活動開始時期の最終決定を行います。

【活動開始時期の最終決定のポイント】

- 被災地の人々からのニーズに円滑に対応できるボランティアの受け入れ体制が十分に整備できる日を想定して、活動開始時期を決定すること。
- 余震や火災の情報を収集し、二次災害が起こらないよう活動開始時期を設定すること。

4-5. 運営体制・運営ルール決定

市町村社協は、運営協力団体と協議して、災害ボランティアセンターの運営体制および運営ルールを決定します。

【運営体制・運営ルールについて協議すべき事項】

□センター長、副センター長ほか各担当責任者やスタッフの決定

開設時に常駐できる方を中心に、適材適所の配置を行う。

(組織図や各担当の役割は、P11 参照)

□災害ボランティアセンターのレイアウト(配置図)の決定

ボランティア受付からマッチングをどの場所で行うか、活動資機材の保管場所やボランティア待機場所などをどこに設置するか など (レイアウトは、P12 参照)

□運営ルールの決定

開設にあたっての以下の項目に関する運営ルールを決めておきます。

ただし、状況に応じて柔軟に改善することも確認しておきます。

- ・対応できるニーズの範囲(家屋の復旧、被災者の生活支援、避難所の運営補助など)

【お断りする作業例】

- ・赤紙(危険)および黄紙(注意)が貼られた家屋内での作業
※応急危険度判定は全地域で行われているものではないため、状況に応じて現地調査を行い、判断する必要もあります。
- ・高所作業(屋根へのブルーシート張りなど)
- ・比較的大きな企業・事業所など営利を目的とした対象の復旧作業
(ただし、地域の事情やボランティアの数などを勘案して、作業範囲を限定したボランティア活動の適否を判断することもあり得ます。)

【優先度が低い作業例】

- ・物置などの復旧作業(家屋の復旧を優先する)

- ・ボランティア募集の範囲(市町村内・県内・県外)
- ・ボランティア募集方法
- ・災害ボランティアセンターの1日の流れ(P26 参照)
- ・ニーズの発掘方法(P35 参照)
- ・活動を休止する場合(大雨警報、津波警報、強風警報など警報が発令された場合、その他天候により作業が実施できない場合など)

【ボランティア募集のポイント】

- ボランティア募集の際、被災者ニーズに対して、円滑にマッチングできるようボランティア活動希望者に Google フォーム等を活用して事前登録してもらう方法もあります。

5. 災害ボランティアの活動開始の告知

市町村社協は、災害ボランティアの活動を開始することを被災地の人々やボランティア希望者に告知します。

【開設告知のポイント】

- 告知チラシを作成し、市町村災害対策本部や区長、民生委員児童委員を通じ、被災地の人々に配布するほか、避難所などで直接配布する。(告知チラシは、P 32～33 参照)
- ホームページや SNS を活用して情報発信を行う。
- 受付したニーズに対して、多数のボランティアの参加が見込まれる場合やボランティアの十分な受入体制が整わない場合には、ボランティアの事前登録を行う。
- 高知県災害ボランティア活動支援本部に連絡し、マスコミやインターネット等を通じた告知を依頼する。

【ホームページや SNS での情報発信（例）】

- （事前登録を行う場合）「災害ボランティア活動開始のお知らせ」
令和〇年〇月〇日から災害ボランティア活動を開始します。ボランティア活動希望者はホームページや下記の URL からお申込みをお願いします。
活動日についてはニーズ数などを考慮してお申し込みいただいた連絡先に連絡させていただきます。
- （現地受付開始の場合）「災害ボランティア活動開始のお知らせ」
令和〇年〇月〇日から災害ボランティア活動を開始します。現在、ボランティアの依頼（ニーズ）の受付状況や被災地の道路・ライフラインの状況から多数のボランティアを受け入れることが難しい状況にあります。当面は〇〇市内に限定してボランティアの募集を行います。市外のボランティアの皆様におかれましては、地域の状況が整うまで今しばらくお待ちください。

6. 災害ボランティアの活動開始

災害ボランティアセンターの活動開始後は、被災者からのニーズ申込状況やボランティアの問合せ・申込状況により、効果的な運営を実施していくため、活動開始当初の手順にこだわり過ぎずに柔軟に対応していきます。

【運営のポイント】

- 地域ニーズの掘り起こしやニーズへの対応が十分でない地域には、地域拠点（サテライト）等を設置し、地域のニーズの掘り起こしと対応を重点的に行う。（P73～75参照）
- 道路やライフラインの復旧とともにボランティア申込が増加し、地域外から団体やボランティアバスでの申込などが増加してくる場合には、事前登録制や事前マッチングを行うなど、ボランティア受入の効率化を図る。
- ニーズの状況に応じて、ボランティアの募集範囲を全国・県内・近隣市町村内などに変更し、ボランティアの需給調整を図る。
- 家屋の片付けやゴミ処理などの「作業」系のボランティアニーズへの対応だけでなく、避難所や仮設住宅からの生活支援ニーズを拾い上げて対応をしていく。

7. 災害ボランティアセンターの閉所

市町村社協は、家屋の片付けやゴミ処理などの「作業」系のボランティアニーズの申込が一定落ち着き、多数のボランティアが必要であった時期が過ぎると、その後の地域の自立を見据え、地元住民や地元組織を中心とした活動に移行していくことが必要となります。また、被災者が安心した生活が送れるように、被災者のニーズに応じて相談活動や見守り、交流の場づくりなどを実施する体制を検討します。

被災者中心、地元主体の体制を整え、災害ボランティアセンターの閉所を対外的に宣言します。

【閉所のポイント】

- 地域のボランティア団体・NPOや地縁団体等と協力し、被災地域を主体とした閉所後の体制を整える。
- ボランティア運営スタッフ等に災害ボランティアセンターの閉所と閉所後の対応を事前に伝え、被災地域主体の体制がとれるように調整を図る。
- 災害ボランティアセンター閉所後における被災者や支援ニーズへの対応機関や対応方法などを、広報誌やインターネット等を通じて地域住民に伝える。
- 災害ボランティアセンターを閉所すると高速道路の無料措置が受けられない可能性もありますので、閉所にあたっては関係団体等と調整をしておくことも大切です。

8. 生活復興支援センターへの移行

大規模災害時等により地域に仮設住宅が設置されるなど、被災者への生活支援を長期的に継続して実施していく場合には、生活復興支援センターを設置し、災害ボランティアセンター閉所後も被災者からの相談支援活動や仮設住宅等でのサロン活動、見守り活動などを実施していきます。(詳細はP 79～82)

9. 生活復興支援センターの閉所

災害ボランティアセンターの閉所に関して

「災害ボランティアセンター」は、家屋の片付けやゴミ処理などの「作業」や様々な生活支援に関するニーズが集中的に多くなり、県内外から多数のボランティアが必要とされる時期に、臨時的に期間を限定して設置するセンターです。

このため、「災害ボランティアセンター」はニーズの減少を見据えて閉所していきませんが、閉所した後、次の段階となる生活支援や地域の復興を中心とした「中長期的な被災地域の再建・復興活動」をどのように展開していくか、それらの活動を進めるための地元住民、地元組織を中心とした体制をつくれるか、など総合的に判断することが重要です。

【災害ボランティアセンター閉所の判断のポイント】

- 被災地からの家屋の片付けやゴミ処理などの「作業」系のボランティアニーズも一定落ち着き、多数のボランティアが必要であった時期が過ぎようとしている。
- 被害を受けていた地元の保健・医療・福祉などの機能が回復しつつある。
- 今後の地域の自立を見据え、地元住民や地元組織を中心とした活動が見込める状態にある。

【災害ボランティアセンター閉所にあたっての留意事項】

- 閉所後における被災地支援の活動を担う地元住民や地元組織による体制づくりを行う。
- 閉所する1～2週間程度前には、被災地の人々に閉所することや閉所後の相談窓口を周知すること。
- 借用している拠点場所の整理や活動資機材、備品の返却を円滑に行うこと。
- 「災害ボランティアセンター」の閉所までに対応できなかった家屋の片付けや仮設住宅への引越し支援等の作業ニーズにも平時のボランティアセンター機能として対応できるようにしておくこと。

「災害ボランティアセンター」の閉所後は、災害発生前に実施されていた福祉活動などに加え、被災後の状況を考慮した活動がさらに必要となります。

過去の災害では、地元の社会福祉協議会や地域団体、民生児童委員、ボランティアグループ、NPO、行政などが協働して、「元気な地域をつくっていくための様々な活動」が展開されています。

【過去の災害における災害ボランティアセンター閉所後の主な活動例】

- ・ 仮設住宅や地域での見守り活動や交流の場づくり
- ・ 仮設住宅や地域での子どもの遊び場や学習の場づくり
- ・ 被災者への制度外の生活支援サービスの提供
- ・ 住民を元気づけるイベントの開催
- ・ 経済復興のためのプロジェクトの実施 など

「地域協働型災害ボランティアセンター」の必要性について

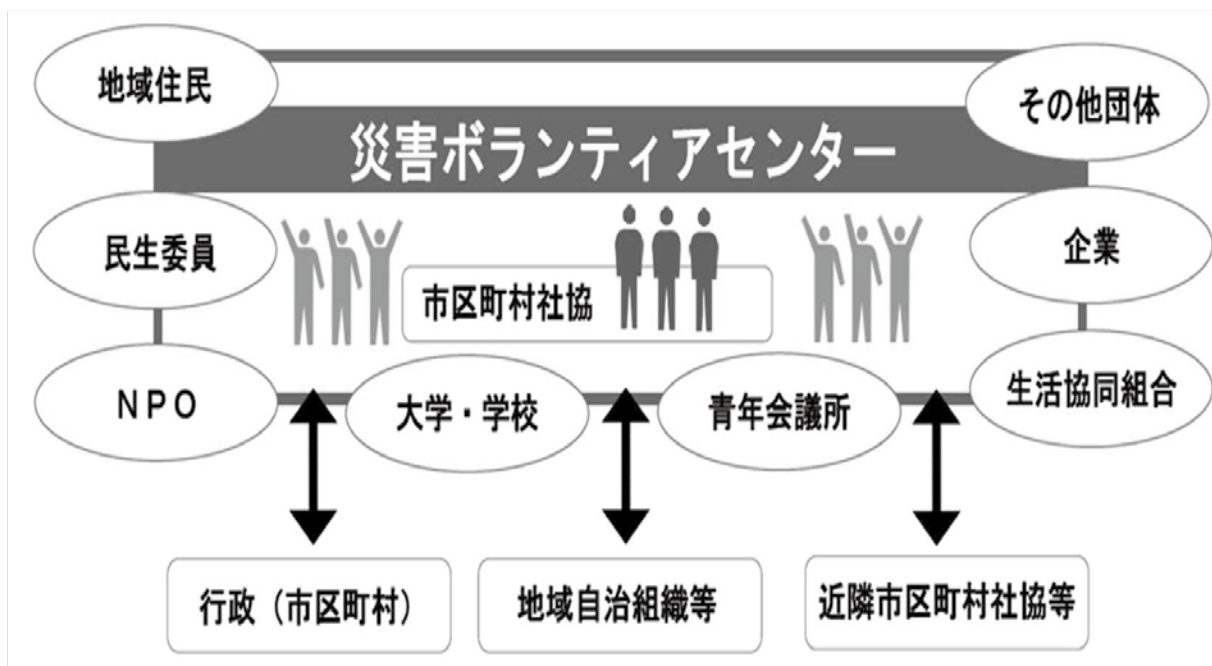
これまでの災害ボランティアセンターでは、全国から来る多くのボランティアをいかに効率的に調整できるかが求められてきました。

また、災害ボランティアセンターの運営についても、応援派遣社協職員といかに協力しながら運営できるかというところに重点が置かれていました。

しかし、近年、大規模な自然災害が全国各地で頻発しており、被害の激甚化・広域化が傾向としてみられます。また、新型コロナウイルスなどの感染症の流行や、南海トラフ地震・首都直下地震などの巨大災害発生も懸念されており、災害ボランティアセンターの運営に関して、支援者の不足、ボランティアの分散、被災地外からの支援が困難になる状況が予想されます。

そのため、防災・減災、被災時の支援、さらには被災後の復旧・復興に備えるため、事前に関係機関とつながり、災害ボランティアセンターに関する平時からの取組を強化する必要があり、発災時には、被災した市町村社協とその地域の関係者が主体となった協働型災害ボランティアセンターの運営が不可欠です。

地域協働型災害ボランティアセンター



作成：全国社会福祉協議会

4. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の 運営に関する具体的手順

(1) 災害ボランティアセンターの1日の基本的な流れ

災害ボランティアセンターの運営は、1日の基本的な流れを決めておくことで円滑になります。ただし、災害発生から間もない時期などでは、被災地の人々からの緊急的なニーズに対応するために、臨機応変な運営が求められます。

時刻	活動内容
8:30	スタッフ集合 センターの運営を担うスタッフが集合し、活動開始に向けた物的準備や担当業務ごとの打合せを行います。
8:45	朝のスタッフミーティング センター長、副センター長の進行により、運営スタッフ間の打合せを行います。 【スタッフ会議で主に確認すること】 総務・調整チームより ・災害ボランティアセンター全体の動きで伝達すべき事項 など ボランティア調整チームより ・ボランティア活動調整の予定と、スタッフ間で共有すべき事項 など ニーズ把握チームより ・地域のニーズ把握活動の予定と、スタッフ間で共有すべき事項 など 被災地応援企画チームより ・被災地応援活動の予定と、スタッフ間で共有すべき事項 など
9:15	チーム・担当者ごとの最終準備 活動開始に向けた最終準備を行います。
9:30	災害ボランティア受付開始 スタッフ間で連絡調整を図りながら、活動を開始します。
15:00	災害ボランティア活動終了 現場での活動を終了します。ボランティアが随時、災害ボランティアセンターに戻ってきます。
16:00	夕方のスタッフミーティング センター長、副センター長の進行により、運営スタッフ間での情報共有や協議を行い、翌日以降のセンター運営に活かします。 【スタッフ会議で主に確認すること】 総務・調整チームより ・災害ボランティアセンター全体の動きで情報共有、協議すべき事項 など ボランティア調整チームより ・ボランティア活動調整の状況、スタッフ間で情報共有、協議すべき事項 など ニーズ把握チームより ・地域のニーズ把握活動の状況、スタッフ間で情報共有、協議すべき事項 など 被災地応援企画チームより ・被災地応援活動の企画や調整の状況とスタッフ間で情報共有すべき事項 など
17:00	翌日の準備
17:30	後片付け・随時スタッフ解散

(2) 災害ボランティアセンターにおける「各担当業務の手順」と「使用様式」

災害ボランティアセンターの運営における、担当ごとの業務手順とともに使用する様式をまとめていますので、適宜修正していただき、コピーしてご使用ください。

【各担当業務の手順と使用様式一覧】

1 総務・調整チーム

総務・調整チームに関する業務での留意事項	P 2 9
【様式 1】被災地の皆さまへのお知らせ (チラシ)	P 3 2
【様式 2】ボランティア募集のお知らせ (チラシ)	P 3 3
【様式 3】ボランティア活動証明書	P 3 4

2 ニーズ把握チーム

ニーズ把握チームに関する業務での留意事項	P 3 5
ニーズの受付および求人票作成に関する業務手順	P 3 6
【様式 4】ニーズ受付カード&求人票	P 3 8
【様式 5】ニーズ管理表	P 4 0
【様式 6】ボランティア活動者名簿	P 4 2

3 ボランティア調整チーム

① ボランティア活動希望者の受付

ボランティア活動希望者の受付に関する業務手順	P 4 3
【様式 7】ボランティア受付カード	P 4 5
団体ボランティア等の受け入れに関する業務手順	P 4 7
【様式 8】団体ボランティア活動希望票	P 4 9
【様式 9】団体ボランティア受入連絡票	P 5 0
【様式 10】ボランティア申込用紙団体用	P 5 1
【様式 11】団体ボランティアの皆さまへのお知らせ	P 5 2

② オリエンテーションの実施

ボランティア活動希望者のオリエンテーションに関する業務手順	P 5 3
【様式 12】ボランティアの皆さまへ	P 5 4

③ ニーズとボランティアとのマッチング・送り出し

ニーズとボランティアとのマッチングおよび送り出しに関する業務手順	P 5 6
【様式 13】ボランティア派遣表	P 6 2

④ 活動資機材の貸出・管理

活動資機材の貸出・管理に関する業務手順	P 6 3
【様式 14】活動資機材貸出カード	P 6 4

⑤ 車両の管理・ボランティアの送迎

車両の管理・ボランティアの送迎に関する業務手順	P 6 5
【様式 15】ボランティアセンター車両管理表	P 6 6

⑥ 活動を終えたボランティアからの報告の聞き取り

ボランティア活動報告に関する業務手順	P 6 8
【様式 16】ボランティア活動報告書	P 6 9
【参考】ニーズの受付・求人票貼り出しから活動報告までの流れ	P 7 1

次のページへ

4 被災地応援企画チーム

被災地応援活動の企画や調整に関する業務での留意事項 …………… P 7 2

総務・調整チームに関する業務での留意事項

1. 災害ボランティアセンター運営全般に関すること

①各担当責任者の決定

「ボランティア調整チーム」、「ニーズ把握チーム」、「被災地応援企画チーム」の責任者を配置するほか、「ボランティア受付担当」「ニーズ受付担当」など担当ごとにも責任者を配置し、災害ボランティアセンターがスムーズに運営できるようにします。

なお、責任者は長期に関われない方もいることから、朝夕のスタッフミーティングの際に、翌日または当日の各担当責任者は誰かを確認するとともに、わかりやすい場所に表示し、スタッフ間で共有できるよう配慮します。

②方向性や運営の改善方法などの検討

センター長、副センター長や各チームの責任者などとニーズや活動状況などに関する情報共有を行える場をつくり、災害ボランティアセンターとしての方向性や運営の改善方法などを検討していきます。

③スタッフミーティングの運営

1日の活動開始前の「朝のミーティング」や活動終了後の「夕方のミーティング」が有意義に行われるよう、センター長、副センター長の進行を補佐するとともに、スタッフが意識共有、情報共有できるように努めます。（P26「災害ボランティアセンターの1日の基本的な流れ」参照）

④各チームの補完や助言・苦情・トラブルの対応

「ボランティア調整チーム」、「ニーズ把握チーム」、「被災地応援企画チーム」の動きを見守り、必要に応じてスタッフの補完や業務に関する助言をして、災害ボランティアセンターの運営が円滑に行われるように努めます。

また、災害ボランティアセンターへの苦情や活動上のトラブルが発生した場合には、適切な対応を行います。

2. 災害ボランティアセンター運営に必要な情報の収集

災害ボランティアセンターを運営していくうえで必要な情報を収集し、わかりやすい場所に表示し、スタッフ間で共有できるようにします。

収集することが必要な情報は、次のとおりです。

【災害ボランティアセンターの運営に必要な情報】

(1) 市町村災害対策本部から収集する情報

被害状況、ライフラインの状況、避難所の設置状況、ゴミ集積所の設置状況、
救援物資集積所の状況、最寄りの医療機関の状況 など

(2) 高知県災害ボランティア活動支援本部から収集する情報

他の災害ボランティアセンターの状況 など

(3) その他

災害ボランティアセンターまでの交通手段、ボランティアに案内できる宿泊所、食料品が調達できる場所、関係機関への問い合わせ先（内容別に一覧表示） など

3. 高知県災害ボランティア活動支援本部や災害ボランティアセンターバックヤード拠点との連絡調整に関すること

①日々の活動状況や課題などの情報共有

日々の災害ボランティアセンターの活動状況（ボランティア受付数、ニーズ対応件数、主な活動内容）や課題などを伝えます（P97 参照）。これらの情報提供により、高知県災害ボランティア活動支援本部からの情報発信や支援につなげます。

②運営支援者の派遣に関する連絡調整

災害ボランティアセンターの運営スタッフが不足する場合、運営支援者の派遣に関し、必要な人数などについて連絡調整を行います。

③災害ボランティアセンター運営に関する相談・問い合わせ

災害ボランティアセンターを運営するなかで、トラブルや苦情などにどのように対応したらよいかなど、必要に応じて相談し、アドバイスを受けるようにします。

4. 市町村災害対策本部との連絡調整に関すること

災害対策本部と災害ボランティアセンターの活動状況についての情報を互いに共有し、被災地の人々からのニーズに円滑に対応していくために、常時、連携を図っていきます。

例えば、被災世帯から出るゴミの集積所への搬入、避難所生活や仮設住宅生活を支援するためのルール、高齢者や障害者などの災害時要配慮者への対応などを連携することで、ボランティア活動を円滑に進めることができます。

5. 活動資金に関すること

災害ボランティアセンターの活動には、拠点整備経費、活動資機材購入経費、車両レンタル経費など、様々な活動資金が必要となってきます。

活動資金を確保するためには、次の方法があります。

【災害ボランティアセンターの活動資金の確保方法】

- ◇中央共同募金会および高知県共同募金会が創設している「災害支援制度」による配分金の活用
- ◇民間助成制度を活用した助成金の活用
- ◇開設した銀行口座へ送金のあった寄附金の活用

これらの活動資金の調達に関しては、高知県災害ボランティア活動支援本部と連絡調整を行います。

災害ボランティアセンターにおいては、必要な活動資機材を円滑に調達できるよう、迅速な会計手続きが行えるようにしておきます。

6. 災害救助法に関すること

令和2年からは、頻発化・激甚化する災害への対応において、公助による救助の円滑化・効率化を図るため、救助とボランティア活動の調整に必要な人員の確保について、災害救助法の国庫負担の対象とされました。このことにより災害ボランティアセンターに従事する市町村社協職員の時間外や新たに雇用する臨時職員などの人件費や災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費を公的財源から充当することができます。

こうした費用の請求を市町村に行えるように「災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定」を締結し、災害ボランティアセンターの費用の支払いに関することをあらかじめ決めておきます。

7. ボランティア活動証明書の発行に関すること

活動を終えたボランティアのうち希望する人に対し、「ボランティア活動証明書」【様式3】を発行し、手渡します。

8. 災害ボランティア車両の高速道路無料措置

災害発生時、都道府県知事の要請に基づき、災害ボランティア活動に使用する車両の高速道路等の通行料金について、無料措置が講じられることがあります。その際、ボランティア活動確認のために、「ボランティア車両証明書」の「ボランティア活動確認欄」に確認印（災害ボランティアセンター名または社協名と日付が入っている印）を押印する必要がありますので、活動を終えたボランティアのうち希望する人に対し、押印できるようにしておきます。

なお、無料措置の適用開始日・高速道路の区間、証明書様式等の詳細については、西日本高速道路株式会社（NEXCO西日本）ホームページに随時掲載されます。

9. 個人情報の管理に関すること

各チームと連携し、ボランティアや被災者などの個人情報が記載された書類やデータは紛失しないよう適切に管理します。

ボランティア がお手伝いに来かいます

〇〇災害により被害を受けた方への支援のため、〇〇災害ボランティアセンターを〇〇に設置しました。

ボランティアによるお手伝いをご希望の方は、下記までお申込みください。（氏名、連絡先、被害の状況、希望日時などをお知らせください。）

受付時間 午前 9 時 3 0 分～午後 4 時

活動時間 午前 9 時 3 0 分～午後 3 時

※ファックス・メールは随時受け付けています。

ボランティア活動の例

- ・家屋の片付け、家財の移動、ゴミの搬出
- ・仮設住宅への引越しのお手伝い
- ・子どものお世話などの生活援助 など

※お困りごとがありましたら、できる範囲でボランティアが
お手伝いしますので、お気軽にご相談ください。



〇〇災害ボランティアセンター(〇〇社会福祉協議会)

電話 □□□-□□□-□□□□ FAX □□□-□□□-□□□□

〇〇市〇〇町1-1 〇〇福祉センター内

Eメール aaaa@aa.ne.jp

URL <https://www.〇〇〇〇〇-〇〇〇〇.or.jp>

※いただいた個人情報は、〇〇災害ボランティアセンターが行う災害ボランティア活動以外には利用いたしません。

ボランティア

を募集しています！

〇月〇日、〇〇（場所）で、〇〇（災害名）により、多くの方が被害を受けました。被災された方の家屋の片付けや生活援助などを行うためのボランティアを募集します。ボランティア活動を希望される方は、下記の〇〇災害ボランティアセンターまでご連絡ください。

皆様からのご支援をお待ちしています。

受付時間 午前9時30分～午前11時
活動時間 午前9時30分～午後3時

ボランティア活動の内容例

- ・家屋の片付け、家財の移動、ゴミの搬出
- ・仮設住宅への引越しのお手伝い
- ・子どものお世話などの生活援助 など



〇〇災害ボランティアセンター(〇〇社会福祉協議会)

電話 □□□-□□□-□□□□ FAX □□□-□□□-□□□□

〇〇市〇〇町1-1 〇〇福祉センター内

Eメール aaaa@aa.ne.jp

URL <https://www.〇〇〇〇〇-〇〇〇〇.or.jp>

災害ボランティア活動に参加する方へ

【服装】帽子、マスク、作業できる服装、リュック、長ぐつ など

【持参物】タオル、飲食物、筆記用具、着替え、常備薬、保険証のコピー など

※食事、交通費、宿泊費などが発生する場合には、ボランティア本人の自己負担となりますので、あらかじめご了承ください。

様式3 ボランティア活動証明書

発行日 年 月 日 ()

住 所

氏 名 様

災害ボランティアセンター
社会福祉法人 社会福祉協議会
会 長 ⑩

上記のものは、災害ボランティアセンターで下記のとおりボランティア活動したことを証明します。

記

1. 災害名

2. 活動地域

3. 活動期間

4. 活動内容

ニーズ把握チームに関する業務での留意事項

1. ニーズ把握全般に関すること

①被災された方の立場に立った対応

被災された方は、疲労感や今後の不安を抱えています。心情を十分に理解し、丁寧な対応を心掛けましょう。お断りする場合でも被災者に寄り添う気持ちを忘れないようにしましょう。

その場で判断できないケースや依頼された方が納得されない時は、検討して折り返し電話するようにしてください。(検討した姿勢をみせること、時間をおくことで落ち着かせる効果があります。)

②依頼内容の聞き取りおよびニーズ受付カードの作成

現地調査や電話でのニーズの収集・受付等の際は、「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】を使用します。作成する「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】は、ボランティア派遣前の貴重な情報源となります。活動先での混乱を防ぐために、被災者が必要とするボランティア活動の内容を項目ごとに正確に聴き取り、効果的なマッチングを行えるようにします。また、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努めます。

依頼内容によっては、一般的なボランティアでは対応が困難な場合（危険を伴う活動等）や特殊な対応が必要な場合（災害ボランティアセンターの活動時間外の早朝のゴミ出し等）など、判断に迷う時は、総務・調整チームのスタッフに相談して対応するようにします。「応急危険度判定」がされている場合は記載されている内容の確認を行います。

③ニーズ管理に関すること

同じニーズが重複しないようにニーズ調査担当が作成した「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のとりまとめはニーズ受付担当が行います。

作成された「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】はニーズ受付担当が受付順に「ニーズ管理表」【様式5】に入力し、「ニーズ管理票」【様式5】のニーズ受理番号を「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のニーズ受理番号に転記し、コピーをとります。(原本はファイリングしてセンター保管)。その後、優先度や緊急性について整理し、優先度が高いと判断した時は、赤色で「至急」と記入します。「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のコピーと派遣場所の地図をマッチングおよび送り出し担当に引き継ぎます。

2. ニーズ調査に関すること

被災地域や避難所を直接巡回し、情報収集を行い、ニーズを把握するとともに、電話等で依頼のあったニーズに対しても必要に応じて、地域の協力者（自治会長や民生委員等）と連携して現地調査を行い、ボランティア派遣が可能かどうかや緊急性、優先度についても判断をします。

また、避難所においては「DWAT（災害派遣福祉チーム）※」が被災者のニーズ把握を行っているため、連携して被災者支援活動を行う必要があります。

なお、地震や水害、土砂災害の場合、地域（エリア）一帯が被災することが多く、支援が必要でもニーズが上がってこないなどの状態もあります。地域の協力者と連携してボランティア等と地域全体をローラー型でニーズ調査を行っていくことも必要です。(必要に応じ「コミュニティマッチング」を実施)

※「DWAT（災害派遣福祉チーム）」…災害発生後に、一般避難所等で主に災害時要配慮者に対して、二次被害防止のために行政、専門職、地域住民と協力をして福祉的な支援や関りを行うチームです。

ニーズの受付および求人票作成に関する業務手順

【ニーズ受付担当用】

1. 「ニーズ受付カード&求人票」に基づく依頼内容の聞き取り

- 「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の項目に従い、被災された方からの依頼内容を十分に聞き取り、カードの作成を行います。

【留意事項】

①依頼内容

- ・具体的な作業内容を聞き取り、記入するようにしてください。
- ・作業内容によっては、お断りしなければならないものや、他のニーズと比べ優先度が低いものもあります。その場合は、依頼者の心情を理解し、丁寧な対応をしてください。

お断りする作業例

- ・赤紙および黄紙の家屋内での作業（危険）
- ・比較的大きな企業・事業所など営利を目的とした対象の復旧作業
- ・高所作業（屋根へのブルーシート張り等）

※一般のボランティアでは対応が難しい場合でも、専門のNPO等との連携により対応が可能な場合もあります。状況に応じて柔軟な判断をすることが重要です。

優先度が低い作業例

- ・物置などの復旧作業（家屋の復旧を優先する）

②家屋の状態

- ・赤紙、黄紙、緑紙には次の意味合いがあります。

赤紙（危険） 立ち入り危険 **黄紙（注意）** 注意して入る **緑紙（調査済）** 安全

赤紙の場合、建物内での作業は危険です。黄紙の場合も状況によっては危険を伴います。ボランティアによる活動が困難と判断される場合は、お断りすることになります。基本的には**赤紙（危険）**・**黄紙（注意）**の場合、安全性の確保がされなければボランティアの派遣をお断りします。（屋外作業はこの限りでない。）※応急危険度判定は全地域で行われているものではないため、状況に応じて現地調査を行い、判断する必要もあります。また、建築士など専門家との連携が可能な場合は、一度、家屋を見てもらって判断することも必要です。

③活動希望日時

- ・ボランティアの参集状況により、必ずしも時間の約束ができない場合があることも理解いただくこと。

④活動場所

- ・地区名まで記入。目印となる建物などがあれば記入してください。

⑤派遣人数

- ・ボランティアの参集状況によっては、派遣人数などの要請に応えられない場合もあります。

⑥必要資機材（ボランティアセンターが用意するもの）

- ・資機材欄にチェックし、数量を記入してください。なお、被災者の方で用意できる資材があれば、その内容を特記事項欄に記入してください。

【次のページへ】

⑦特記事項

- ・被災者からの要望や担当者が聞き取りの中で気づいた留意すべき点を記入してください。
- ・個人情報やプライバシーに関することは記載しないでください。

⑧住所・氏名欄

- ・住所は番地まで、マンション等では号室まで記入してください。
- ・電話番号は、できれば携帯番号を聞き取ってください。日中は避難所で夕方に家に戻るなど、時間帯で連絡先が変わる場合はその旨を記入してください。

⑨世帯状況

- ・活動の優先度を判断する基準になります。高齢者世帯、障害者世帯、母子世帯など、わかる範囲で工夫して聞いてください。障害の種類や世帯状況など、特に気をつけることがある場合は、配慮事項欄に記入してください。

2. 依頼者への伝達

- 日ごとのボランティアの参集状況により、必ずしも時間の約束ができない場合や希望どおりの人数を派遣できない場合があることも理解していただいたうえで、ボランティアの出発前に連絡を入れることを伝えます。
- ボランティア活動は、あくまでも無償であり、心づけや昼食などは不要であることを伝えます。
- ボランティアが現地で危険（黄紙など）と判断すればお断りすることもあることを伝えます。

3. 「ニーズ受付カード&求人票」の完成からマッチングおよび送り出し担当に引継ぎ

- 重複しないようにニーズ調査担当が作成した「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のとりまとめはニーズ受付担当が行います。ニーズ受付を行ったら、「ニーズ管理表」【様式5】に必要事項を記入し、「ニーズ管理表」【様式5】のニーズ受理番号を「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のニーズ受理番号に転記します。
- 作成およびとりまとめた「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】はコピーをとります（原本はファイリングしてセンター保管）。その後、優先度や緊急性について整理し、災害時要配慮者世帯など優先度が高いと判断した時は、赤色で「至急」と記入した上で、「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】のコピーと派遣場所の地図をマッチングおよび送り出し担当に引き継ぎます。
- 派遣場所の地図は依頼者の住所を確認したうえで、「地図作成担当者」が地図に場所をマーキングしたものを添付します。

【求人票掲示場所に貼り出すための書類】

- ①「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】
- ② 派遣場所の地図
- ③「ボランティア活動者名簿【様式6】

様式4 ニーズ受付カード&求人票

(どちらかを○で囲んでください)

新規	継続	受付日時 月 日 () 時	ニーズ受理番号 ()
----	----	----------------	-------------

依頼内容	種類	<input type="checkbox"/> 力仕事 <input type="checkbox"/> 軽労働 <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 屋内 <input type="checkbox"/> 屋外 <input type="checkbox"/> 家屋の片付け・家財の移動 <input type="checkbox"/> 生活支援 <input type="checkbox"/> その他
	詳細	※できるだけ詳しい依頼内容を記述する。
家屋の状態	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊 <input type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水 地震の場合 <input type="checkbox"/> 赤紙 <input type="checkbox"/> 黄紙 <input type="checkbox"/> 緑紙 <input type="checkbox"/> 不明	
活動希望日時	月 日 () 午前 ・ 午後 時 ~ 午前 ・ 午後 時	
活動場所 (住所)	※地区名まで記入。詳しい氏名、住所・電話番号は最下部に記入すること。	
派遣希望人数	名	
必要資機材 ※ () 内に個数も記入	<input type="checkbox"/> 一輪車 () <input type="checkbox"/> スコップ () <input type="checkbox"/> 十能 () <input type="checkbox"/> じょれん () <input type="checkbox"/> くわ () <input type="checkbox"/> バケツ () <input type="checkbox"/> ちりとり () <input type="checkbox"/> ほうき () <input type="checkbox"/> タオル () <input type="checkbox"/> モップ () <input type="checkbox"/> デッキブラシ () <input type="checkbox"/> たわし () <input type="checkbox"/> ゴム手袋 () <input type="checkbox"/> くわ () <input type="checkbox"/> バール () <input type="checkbox"/> ハンマー () <input type="checkbox"/> 土のう袋 () <input type="checkbox"/> ブルーシート () <input type="checkbox"/> てみ () <input type="checkbox"/> 高圧洗浄機 <input type="checkbox"/> その他 (具体的に)	
特記事項		
災害VC連絡先		

以下は、求人票掲示場所に貼り出す際に「ボランティア活動者名簿【様式6】」を重ねること

ふりがな		
名前:		
住所:		
世帯状況:	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 障害者世帯 <input type="checkbox"/> 一般世帯 <input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> その他 ()	
現在の居所:	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 親族・知人宅 <input type="checkbox"/> 避難所 <input type="checkbox"/> その他 ()	
配慮事項:		
電話番号 ()	【避難所の場合の連絡先電話番号】 ()	

記入者名 ()

様式5 ニーズ管理表

ニーズ受理番号	地区	受付月日	依頼者氏名	住所	連絡先	依頼内容	対応				取消	備考
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マatching待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
ニーズ依頼件数												
							件					

様式5 ニーズ管理表（記載例）

ニーズ受理番号	地区	受付月日	依頼者氏名	住所	連絡先	依頼内容	対応				取消	備考
							<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input checked="" type="checkbox"/> 完了		
1	〇〇地区	7月5日	〇〇 太郎	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	家屋の清掃	<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input checked="" type="checkbox"/> 完了		
2	△△地区	7月7日	〇〇 花子	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	床上・床下の泥だし	<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input checked="" type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
2	△△地区	7月7日	〇〇 花子	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	床上・床下の泥だし	<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input checked="" type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
2	△△地区	7月7日	〇〇 花子	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	床上・床下の泥だし	<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input checked="" type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
2	△△地区	7月7日	〇〇 花子	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	床上・床下の泥だし	<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input checked="" type="checkbox"/> 完了		
3	□□地区	7月9日	〇〇 一郎	〇〇町〇丁目〇〇番地	〇〇-〇〇〇〇〇	家周りの土砂かき	<input checked="" type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了	○	親戚との作業で対応するとのこと。 キャンセル (7/11)
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		
		/					<input type="checkbox"/> 調査中	<input type="checkbox"/> マッチング待ち	<input type="checkbox"/> 対応中	<input type="checkbox"/> 完了		

※ニーズが継続した場合は、同ニーズ受理番号の下に行を挿入し活動日ごとに情報を入力する。（ニーズ受理番号2参照）
ニーズ完了した際は、最終活動日の「完了」に☑をつけること。

様式6 ボランティア活動者名簿

氏名を記入した付せんを貼ってください。

リーダー氏名() リーダー携帯電話番号(- -)

3 ボランティア調整チーム

ボランティア活動希望者の受付に関する業務手順

【ボランティア受付担当用】

1. ボランティア受付カードに記入してもらおう

□「ボランティア受付カード」【様式7】を渡し、ボランティア活動希望者に記入していただきます。

【留意事項】

- ・ボランティア活動2日目以降の方（継続登録）は、氏名のみでの記入で結構です。
- ・朝方などは受付が混み合いますので、別途「記入場所」や「誘導係」、「説明係」を設けるなど、受付がスムーズにすすむ工夫をしてください。
- ・特殊技能を有する方については、マッチング担当と連携して技能を活かせる活動を紹介するか、その時に適した活動がなければ、後の活動のためにリストを作成します。
- ・ボランティア活動希望者には感謝の気持ちをもって対応し、挨拶も心掛けましょう。

2. 「ボランティア活動保険」のチラシの配布および保険未加入の際の加入手続きへの対応

□「ボランティア活動保険」のチラシを配布します。

※災害時の特例措置として、ボランティア受付終了時より「ボランティア活動保険」の適用となります。

※地震発生後の災害ボランティア活動の場合は、天災（地震・噴火・津波）によるケガも保障される「天災タイプ」に加入します。加入済みの場合は「**3. 名札・付せんに氏名を記入してもらおう**」へ進みます。

3. 名札・付せんに氏名を記入してもらおう

□ボランティアの名前がわかるよう、名札を作成していただきます。

【留意事項】

- ・名札はできるだけ、ガムテープなど（胸に貼り付けることができる素材のもの）を使用します。
- ・ガムテープは、被災地の人々などに氏名をわかりやすくするためです。
- ・被災地には「ボランティア」を名乗る犯罪者がいる可能性もあるため、社会福祉協議会会長などの公印を押したネームプレート又は腕章も作成し、ボランティア証明書代わりに使用します。

□求人票掲示場所での活動選択時に使用する付せんに氏名を記入していただきます。

【留意事項】

- ・男女別の複数ボランティア依頼もあるので、男女で色の違う付せんを用意しておくとう便利です。

□オリエンテーション実施場所を案内します。

4. ボランティア受付カードの整理

□ボランティア受付カードを次の3種類に整理します。

①新規登録－保険加入者 ②新規登録－保険未加入者 ③継続登録

□カードに通し番号を記入し、ボランティア活動希望者の受付人数を報告できるようにします。

事前登録による受付について

近年、災害ボランティア活動を開始した当初は多くのボランティア活動希望者が災害ボランティアセンターを訪れることにより、受付にかかる時間が長くなり、送り出しまでに時間がかかることがあります。また、ニーズよりも多くのボランティア活動希望者が訪れることにより、活動先がないなどニーズ数とボランティア数のミスマッチの問題が生じることもあります。

このため、ニーズ等に応じて必要な人数をあらかじめ募集するため、災害ボランティア活動希望者に Google フォーム等を通じて必要事項を登録してもらい、事前に活動にあたっての注意事項や集合場所などをお知らせすることにより、活動日当日の受付時間を短縮するとともに、円滑な被災者支援活動に繋がります。募集の際には「市内在住」や「県内在住」といった範囲や「高校生以上の方」など対象を設定することも大切です。事前に登録してもらうことで、必要に応じてこちらから連絡を取ることもできるので非常に効果的です。

【事前登録の項目（例）】

- ・名前
- ・性別
- ・年齢
- ・携帯電話番号
- ・メールアドレス
- ・住所
- ・災害ボランティア経験
- ・活動可能曜日（平日・土曜日・日曜日・祝日）
- ・活動可能時間（午前・午後・終日）

様式 7 ボランティア受付カード

(どちらかを○で囲んでください)

新規登録	継続登録	受付日 月 日 ()	受付番号 ()
------	------	-------------	----------

ふりがな 氏名	住所	性別	男・女	年齢	歳	血液型	型
連絡先	住所						
	携帯電話 () 緊急連絡先 (本人以外) () (続柄)						
ボランティア活動保険	<input type="checkbox"/> 既に基本タイプに加入している <input type="checkbox"/> 既に天災タイプに加入している <input type="checkbox"/> 未加入						
交通手段	<input type="checkbox"/> 自動車(↓) <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 徒歩または自転車 あなたの自動車を「ボランティア活動車両」として使用できますか？ <input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ → (乗車可能人数 _____ 名)						
備考	※トラックの持込可能など、特記事項があれば記入してください。 ※継続して活動に参加できる場合は、今後の参加可能日などを記入してください。						

※登録票に記載した氏名や住所などの個人情報、ボランティア活動の調整のみに使用させていただきます。

事務局記入欄

様式 7 ボランティア受付カード【記載例】

(どちらかを○で囲んでください)

<input type="checkbox"/> 新規登録	<input checked="" type="checkbox"/> 継続登録	受付日 ○月○日 (○)	受付番号 (○○)
-------------------------------	--	-----------------	-----------------

ふりがな氏名	こうち たろう 高知 太郎	性別	<input checked="" type="radio"/> 男・女	年齢	38 歳	血液型	A 型
連絡先	住所 高知市朝倉戊○○○-○ 携帯電話 (090-○○○○-○○○○) 緊急連絡先 (本人以外) (080-○○○-○○○○) (続柄 妻)						
ボランティア活動保険	<input type="checkbox"/> 既に基本タイプに加入している <input type="checkbox"/> 既に天災タイプに加入している <input checked="" type="checkbox"/> 未加入						
交通手段	<input checked="" type="checkbox"/> 自動車(↓) <input type="checkbox"/> 公共交通機関 <input type="checkbox"/> 徒歩または自転車 あなたの自動車を「ボランティア活動車両」として使用できますか? <input checked="" type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ → (乗車可能人数 <u>4</u> 名)						
備考	※トラックの持込可能など、特記事項があれば記入してください。 ※継続して活動に参加できる場合は、今後の参加可能日などを記入してください。 ・軽トラックの持込可能 ・本日から3日間連続で参加可能						

※登録票に記載した氏名や住所などの個人情報は、ボランティア活動の調整のみに使用させていただきます。

事務局記入欄

団体ボランティア等の受け入れに関する業務手順

1. 事前の問合せ

- 団体・グループでのボランティア活動の希望があった場合には、「団体ボランティア活動希望票」【様式8】をメール・FAX等で送付してもらいます。

【留意事項】

- ・「団体ボランティア活動希望票」【様式8】が届いた後にボランティアの受入調整を行うため、ボランティアの申込状況やニーズの状況によっては活動をお断りする場合もあること、宿泊・食事等の手配は各団体自身で行ってもらうことを伝えます。
- ・ホームページ等を開設した場合には、「団体ボランティア活動希望票」【様式8】をホームページからダウンロードできるようにします。

2. 活動日の調整

- 「団体ボランティア活動希望票」【様式8】にある活動希望日をもとに、活動日の決定を行います。

【留意事項】

- ・移動手段が大型バス等である場合は、駐車場の有無や乗降場所などを考慮する必要があります。

3. 代表者（担当者）への受入の連絡

- 申込のあった団体・グループの代表者または担当者に、活動日・活動場所・集合場所等の連絡を「団体ボランティア受入連絡票」【様式9】により行います。併せて、「ボランティア申込用紙 団体用」【様式10】と「団体ボランティアの皆さまへのお知らせ」【様式11】を送付します。

【留意事項】

- ・「ボランティア申込用紙 団体用」【様式10】の提出期限を2日前までとするなど、申込期限を決めておくようにします。
- ・ボランティア保険は、事前に出発地で手続を済ませてもらうようにします。

4. 申込用紙の受付

- 届いた「ボランティア申込用紙 団体用」【様式10】をボランティア受入担当者に渡し、記載事項の確認を行います。

【留意事項】

- ・地域拠点（サテライト）が設置されている場合には、その担当者にも申込用紙をコピーして渡します。

5. 活動日

□災害ボランティアセンター本部で活動する場合

→対応してもらう求人票を代表者（グループリーダー）に渡して、活動内容などを説明します。

【留意事項】

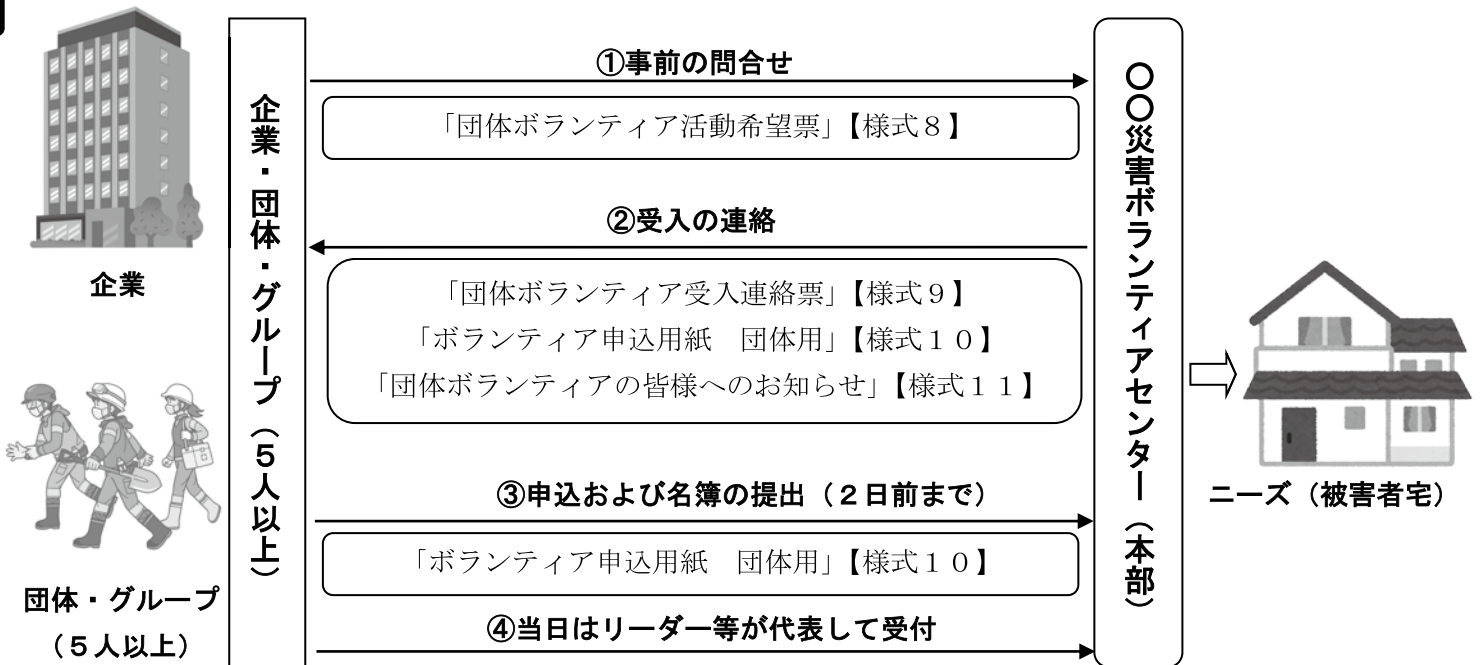
- ・災害ボランティアセンターでの混乱を避けるため、グループリーダー以外の人はバスや車両で待機してもらうようにします。
- ・当日の基本的な流れは、個人ボランティアと同じです。
- ・同じ団体に所属する各グループの活動場所ができるだけ近くになるように求人票を選択します。
- ・団体ボランティアが対応する求人票を事前にまとめておくと、活動がスムーズに行えます。

□地域拠点（サテライト）で活動する場合

→代表者（グループリーダー）に集まってもらい、活動場所や注意事項等を説明します。

【留意事項】

- ・地域拠点（サテライト）での混乱を避けるため、グループリーダー以外の人はバスや車両で待機してもらうようにします。
- ・当日の基本的な流れは、地域拠点（サテライト）の設置・運営手順を確認ください。



様式9 団体ボランティア受入連絡票

団体名

代表者 _____ 様

災害ボランティアセンター

〒

TEL

FAX

(担当: _____)

下記のとおりボランティアを受け入れることとしましたので、お知らせします。

「ボランティア申込用紙 団体用」【様式10】は、活動日の2日前までに必ずご提出ください。

また、「団体ボランティアの皆さまへのお知らせ」【様式11】を必ず事前に確認ください。

受入可能日	月 日 () 午前 午後 ~ 月 日 () 午前 午後 計 _____ 日
活動場所	
集合場所	
駐車場	
注意事項	<p>○活動日の前日までに、出発地の社会福祉協議会等でボランティア活動保険の手続きを済ませておいてください。</p> <p>○災害ボランティアセンターでの混乱を避けるため、グループリーダー以外の人はバスや車両で待機しておいてください。</p>

様式 10 ボランティア申込用紙 団体用

団体名	現地リーダー氏名	活動日	午前 午後	～	午前 午後	月	日	月	日	午前 午後
-----	----------	-----	----------	---	----------	---	---	---	---	----------

	フリガナ 氏名	性別	生年月日	住所	ボランティア 保険への加入	活動経験
1		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
2		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
3		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
4		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
5		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
6		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
7		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
8		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
9		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上
10		男・女	年 月 日	〒 -	<input type="checkbox"/>	・初回 ・2回以上

加入済の場合は☑を記入

※ボランティア保険は出発地の社会福祉協議会で活動日までに入ってください。

合計参加者数	名
--------	---

〇〇災害ボランティアセンター

様式 11 団体ボランティアの皆様へのお知らせ

この度は、ボランティア活動にお申し込みいただきましてありがとうございます。

送付させていただきました「団体ボランティア受入連絡票」【様式9】を確認いただき、ボランティア活動保険の加入手続を完了のうえ、「ボランティア申込用紙 団体用」【様式10】を活動日の2日前までに送付してください。

1. 申込について

- ①未成年者の方は、保護者の同意を得ておいてください。
- ②移動手段は、マイクロバスやワゴン車等の乗り合せてお越しくください。
※持込車両にて、活動現場および拠点までの乗り入れをお願いする場合があります。
- ③終日（9：30～15：00）の活動を原則としますが、遠方からの移動等により終日の活動が難しい場合は、午前（9：30～12：00）あるいは午後（13：00～15：00）のみの活動も可能です。「団体ボランティア受入連絡票」【様式9】に記載した活動開始日あるいは終了日の活動を午前または午後のみに変更する場合は、あらかじめお知らせください。
- ④全員がボランティア保険に加入済であることを確認ください。
※当日は、ボランティア保険の加入者証等を持参ください。
※居住地（出発地）の社会福祉協議会にて加入していただくことで、出発地からの活動が保証されます（自動車保険の対象を除く）。

2. 準備物について

長靴または安全靴、作業着、ゴム手袋（皮手袋等）、レインウェア（合羽）、マスク、スコップ（持参できる場合）、土のう袋、飲み物、食事等

3. ボランティア活動1日の流れ

- 9：30～10：00 受付⇒活動場所へ移動
※リーダー等に代表して受付していただきます。
※大幅に時間に遅れる場合は、活動できない場合もあります。
※活動場所・内容等をリーダー等に説明のうえ、移動していただきます。
- 12：00～13：00 休憩時間
- 15：00～16：00 活動終了⇒活動報告
※活動場所の片付けをお願いします。
※リーダー等が代表して活動報告をしていただきます。

4. その他

・宿泊および食事の手配は各自でお願いします。

【連絡先】〇〇災害ボランティアセンター

TEL 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇（受付時間9：00～17：00） FAX 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
〒〇〇〇-〇〇〇〇 高知県□□市△△町〇-〇

ボランティア活動希望者のオリエンテーションに関する業務手順

【オリエンテーション担当用】

1. 受付等終了後のボランティア活動希望者を指定の場所に招集

- ボランティア受付が終了した「新規登録」のボランティア活動希望者を指定の場所に誘導し、招集します。

【留意事項】

- ・オリエンテーションは、基本的に「新規」のボランティア活動希望者を対象に実施するため、誘導の際に、新規と継続の区別が可能になる工夫を行うことが求められます。

2. 一定数のボランティア活動希望者が集まったら、オリエンテーションを開始

- 「ボランティアの皆さまへ」【様式12】のチラシを配布し、災害ボランティアセンターの目的や活動内容を紹介するとともにボランティアの活動終了後までの流れやボランティア活動上の基本的な注意事項、心構え、緊急時の連絡先などについて説明し、併せて活動者にもチラシを一読していただきます。

【留意事項】

- ・オリエンテーションの主な実施方法としては、チラシを使った口頭説明、または、チラシの配布に加えて、動画等での説明を行うことなどが考えられます。

3. マッチング・送り出し担当に引き継ぐ

- (手上げ方式) ⇒ ボランティア待機所へ誘導します。
- (ポストイット方式) ⇒ 求人票掲示場所へ誘導します。

★担当側の注意事項・工夫する点

- 災害ボランティア活動に初めて参加する方は緊張されている場合が多いため、説明前にアイスブレイクを入れるなどして、緊張や雰囲気を和らげられるような場づくりに心がけましょう。
- 基本的には20～30名毎(平日)に説明を行うようにし、休日にはボランティアが大勢集まること予想されるため、収容人数の大きな会議室等を利用して、大人数で説明できるように準備しましょう。
- 説明時間は、10分程度で終了するように心がけましょう。

様式 12 ボランティアへの配布用

ボランティアの皆さまへ

この度は、災害ボランティアセンターの活動にご協力をいただき、誠にありがとうございます。
次の留意事項をご確認のうえ、ご協力をよろしくお願いします。

月

日 ()

天候 ()

1. 受付から活動終了後までの流れ

準備内容	
災害ボランティアセンターに到着	
ボランティア受付カードの記入・名札等の作成 「ボランティア受付カード」に記入して、当センタースタッフに提出いただいた後、名札等の作成をしていただきます。 ※ボランティア活動保険に未加入の場合は、加入手続きを行っていただきます。	
オリエンテーション	(初めて来られた方のみ) 災害ボランティアセンターの目的や活動内容について把握するとともに、活動上の留意事項を確認します。
活動の選択	(手上げ方式) 「求人票」の依頼内容をスタッフが順に紹介していきます。自分に出来そうだと感じた活動に対して、挙手をして参加の意思を示してください。 (ポストイット方式) 「求人票」に、依頼のあったボランティア活動の内容が掲示されています。 受付で配布した付せん(ポストイット)にご自分の氏名を記入いただき、希望する「ボランティア活動選択票」に貼ってください。
出発前の準備	活動先が決まったら、スタッフが詳しい活動内容や活動人数を説明します。 また、グループリーダーの選出を行い、リーダーには求人票(コピー)等をお渡しします。 その後、持参いただく活動資機材や車輛等の手配を行います。
出発⇒活動先へ移動	
活動終了 (午後3時)	
活動報告	活動終了後、災害ボランティアセンターに帰ってきていただき、リーダーの方には活動の報告を行っていただきます。 その際に、活動状況や活動継続の有無をスタッフに伝えてください。また、活動継続が必要な場合は活動の引継ぎ内容を伝えてください。 さらに、依頼された活動が終了した場合でも、その後に何らかの支援が必要であると感じた際には、それに関連する依頼者の状況を教えてください。

2. 活動するうえで留意いただきたいこと

活動先到着後

- 地震の場合、活動先の住宅に「赤紙（危険）」、「黄紙（要注意）」が貼られているときには、建物内での活動は行わないでください。派遣先で気づいた場合には、当センターに確認をとってください。
- 活動先に着いたらボランティアを証明する名札等を示し、災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアであることを伝え、依頼者と作業内容の確認を行ってください。

活動中

- グループリーダーの指示に従い、団体行動を心がけてください。
(活動場所を離れる場合はリーダーに報告し、万が一、リーダーとはぐれた時や問題が生じた場合は、リーダーの携帯電話または、当センターにご連絡ください。)
- 被災された方は、疲労感や不安を抱えています。心情を理解し、丁寧な対応を心掛けてください。
- 活動内容は、依頼者と充分話し合ってください。作業上、器物を壊す可能性がある場合や家財を破棄する場合には、依頼者の了解を必ず得てください。
- 自分の体力と相談しながら、無理はしないでください。足場が悪い場所もありますので、ケガなどをしないように気をつけてください。また、熱中症予防のために、定期的（15分毎もしくは30分毎）に休憩をとり、水分補給にも努めてください。
- 食事は提供されませんので、自分で準備するか、飲食店などで食事をしてください。
- 活動先または近隣の地域の人々から新たな依頼を受けた場合、災害ボランティアセンターにあらためて依頼をするように伝えてください。また、活動先の近隣地域でボランティア活動が必要だと思われる方々には、災害ボランティアセンターに相談するよう、お声かけをお願いします。
- ボランティア活動中に知り得た被災者やボランティアメンバーに関する個人情報、決して他者に漏れることがないように細心の注意を払ってください。
- ボランティア活動中は無断で許可なく、撮影や録画はしないでください。

活動終了に際して

- 片付けの時間と当センターまでの所要時間などを考慮したうえで、時間内（午前9時～午後3時）に活動を終了するようにしてください。
(終了時間までに作業が終わらないと見込まれたときは、明日以降のボランティア活動の継続が必要であることを当センターに報告することを伝えて、作業を終了してください。)
- 依頼者等からの活動に対する謝礼は、受け取らないでください。
(依頼者から謝礼をお断りできない場合は、その場で当センターに連絡ください。)
- 活動終了後には、手洗い、うがいをするなど、衛生面には充分気をつけてください。

【連絡先】〇〇災害ボランティアセンター

住 所：高知県〇〇市〇-〇

電話番号：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇（受付時間 9:00～17:00）

ニーズとボランティアとのマッチングおよび送り出しに関する業務手順

【マッチングおよび送り出し担当用】

マッチングおよび送り出し担当は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティア活動希望者を結びつける役割を担います。需給のミスマッチを最小限に防ぎ、できるだけボランティアの自発性や柔軟性を活動に生かすよう努めます。被災状況やボランティア数等によって、マッチング方法をポストイット方式か手上げ方式、コミュニティマッチング方式を選択します。

手あげ方式

1. 「ニーズ受付カード&求人票」の紹介（読み上げ）

□ボランティア待機所にてスタッフが「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の活動内容や必要人数等を読み上げます。

【留意事項】

- ・ニーズの内容等を事前に目を通し、ボランティアによる対応の可否について再確認します。
- ・ニーズの紹介の際には、待機所のボランティア数などを考慮しつつ、優先度や緊急性を要するものから紹介します。

2. ニーズとボランティアとのマッチング

□ボランティア活動希望者に手を挙げてもらい、活動に必要な人数を集め、グループを編成します。
□ボランティア活動希望者が多数の場合は「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】に記載されている必要人数をもとにスタッフが人選しグループを編成します（別の活動を希望する方には、別のグループへ引継ぎ）。

【留意事項】

- ・ボランティアの参加状況により、「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】に記載された必要人員と比較して過不足がある場合でも、臨機応変にマッチングするなどの対応も必要となります。（必要人員に対し、集まった人員が少ない場合でも、内容によっては、第1陣を出発させ、その後集まり次第、第2陣を出発させるなどの工夫も必要です。）

3. 活動上の留意事項の説明とリーダーの選出

□グループが編成されたらボランティアに集まってもらい、「ボランティア活動者名簿」【様式6】に自分の名前を書いた付せんを貼ってもらい、グループメンバーを確定します。その後、ニーズ内容を確認し、留意事項の伝達をします。

【伝達する主な留意事項】

- ・活動内容について、依頼者と充分話し合いをすること
- ・安全性の確保をし、危険なことはしないこと
- ・無理はせず、15分活動後、15分休憩というように随時、休憩を取りながら活動すること（昼食休憩も含む）
- ・トラブルが発生したり、確認したいことがあれば、災害ボランティアセンターまで連絡することなど

□グループメンバーの中でリーダーを決めてもらい、リーダーに対して、緊急時の連絡や活動終了後の報告を依頼します。

□「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】と地図をグループリーダーに渡します。

※「ボランティア活動者名簿」【様式6】は、センター保管（ニーズ対応している人員を把握するため）。

4. 依頼者への連絡および出発準備

依頼者に電話でボランティアが出発することやボランティアリーダーの名前、ボランティア活動終了予定時刻を伝えます。

(送迎車が不足し、ボランティアの自家用車で出発し駐車する場合は、近くに駐車スペースがあるかどうか確認してください。)

活動資機材や車両が必要な場合は、それぞれのスタッフと連携をとり手配します。

ボランティアリーダーに活動終了時刻と帰りの送迎について確認を行います。

(災害ボランティアセンターから送迎車で迎えに行く場合は、時間と待ち合わせ場所を伝えます。)

5. 「ボランティア派遣表」【様式13】への記入

ボランティアが出発したら「ボランティア派遣表」【様式13】に必要事項を記入します。

ポストイット方式

1. 「ニーズ受付カード&求人票」の貼り出し

□ニーズ受付担当スタッフより受け取った「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】（地図を貼付）を「求人票掲示場所」に貼り出します。貼り出す際には「ボランティア活動者名簿」【様式6】を「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の下部の依頼者の名前や住所が隠れるように重ねます。

【留意事項】

- ・ニーズの内容等に目を通し、ボランティアによる対応の可否について再確認します。
- ・貼り出す際には、「至急対応すべきニーズ」を掲示するほか、「力仕事」「軽労働」などの区分、「徒歩で移動」「自動車で移動」などを分類して掲示すると、ボランティア活動希望者にわかりやすくなります。

2. ニーズとボランティアとのマッチング

□ボランティア活動希望者に「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】を見て、活動を選択してもらい、「ボランティア活動者名簿」【様式6】に名前を書いた付せんを貼ってもらいます。

【留意事項】

- ・ボランティア活動の特性である「自発性・主体性」を活かすため、それぞれの希望により活動選択をしてもらうことが基本ですが、「優先的に対応すべきニーズ」などに早く対応できるよう、担当スタッフから、ボランティアに声を掛け、誘導することも必要です。
- ・ボランティアの参加状況により、「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】に記載された必要人員と比較して過不足がある場合でも、臨機応変にマッチングするなどの対応も必要となります。（必要人員に対し、集まった人員が少ない場合でも、内容によっては、第1陣を出発させ、その後集まり次第、第2陣を出発させるなどの工夫も必要です。）

3. 活動上の留意事項の説明とリーダーの選出

□必要人員が満たされたらボランティアを呼び出し集まってもらい、ニーズ内容を確認し、留意事項の伝達をします。

【伝達する主な留意事項】

- ・活動内容について、依頼者と充分話し合いをすること
- ・安全性の確保をし、危険なことはしないこと
- ・無理はせず、15分活動後、15分休憩というように随時、休憩を取りながら活動すること（昼食休憩も含む）
- ・トラブルが発生したり、確認したいことがあれば、災害ボランティアセンターまで連絡することなど

□同一派遣場所で活動するグループの中でリーダーを決めてもらい、リーダーに対して、緊急時の連絡や活動終了後の報告を依頼します。

□「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】と地図をグループリーダーに渡します。

※「ボランティア活動者名簿」【様式6】は、センター保管（ニーズ対応している人員を把握するため）。

4. 依頼者への連絡および出発準備

□依頼者に電話でボランティアが出発することやボランティアリーダーの名前、ボランティア活動終了予定時刻を伝えます。

(送迎車が不足し、ボランティアの自家用車で出発し駐車する場合は、近くに駐車スペースがあるかどうか確認してください。)

□活動資機材や車両が必要な場合は、それぞれのスタッフと連携をとり手配します。

□ボランティアリーダーに活動終了時刻と帰りの送迎について確認を行います。

(災害ボランティアセンターから送迎車で迎えに行く場合は、時間と待ち合わせ場所を伝えます。)

5. 「ボランティア派遣表」【様式 13】への記入

□ボランティアが出発したら、「ボランティア派遣表」【様式 13】に必要事項を記入します。

【留意事項】

- ・「ポストイット方式」はボランティア活動希望者が「ニーズ受付カード&求人票」を見てから活動を選択するため「手あげ方式」よりも送り出しまでに時間を要するケースがあります。

コミュニティマッチング方式

大規模災害では地域（エリア）一帯が被災することから、自治会等の単位で地域のニーズ把握とボランティアのマッチングを行う「コミュニティマッチング方式」が有効となります。災害ボランティアセンターは地域の協力者（自治会長や民生委員等）の要請に基づき、まとまった人数（数十名〜）のボランティア活動希望者を地域の協力者へ派遣調整します。

【留意事項】

- ・コミュニティマッチング方式を行うには、各被災地域の状況を把握している協力者がいることが必須となります。また、災害ボランティアセンタースタッフがサポートを行う必要もあるため、地域の状況やスタッフの過不足などの状況に応じて判断することが大切です。

1. ボランティアの募集

□地域の協力者と話し合い、地域で必要となるボランティアの人数を決め、ボランティア待機所で必要人数を集めます。

2. 地域の協力者と連携して被災状況を把握

- 派遣されたボランティアと地域の協力者とが連携して被災状況などを把握し、必要に応じてニーズ調査等も行います。
- 地域の協力者と連携して被災者ごとに「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】を作成します。

3. ニーズとボランティアとのマッチング

□ボランティア活動希望者に手を挙げてもらい、活動に必要な人数を集め、グループを編成します。

【留意事項】

- ・状況に応じて「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】に記載されている必要人数をもとにスタッフがグループ編成をします。

4. 活動上の留意事項の説明とリーダーの選出

□グループが編成されたらニーズごとにボランティアに集ってもらい、「ボランティア活動者名簿」【様式6】に自分の名前を書いた付せんを貼ってもらい、グループメンバーを確定します。その後、ニーズ内容を確認し、留意事項の伝達をします。

【伝達する主な留意事項】

- ・活動内容について、依頼者と充分話し合いをすること
- ・安全性の確保をし、危険なことはしないこと
- ・無理はせず、15分活動後、15分休憩というように随時、休憩を取りながら活動すること（昼食休憩も含む）
- ・トラブルが発生したり、確認したいことがあれば、センタースタッフまで連絡することなど

□グループメンバーの中でリーダーを決めてもらい、リーダーに対して、緊急時の連絡や活動終了後の報告を依頼します。

□「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】と地図をグループリーダーに渡します。

※「ボランティア活動者名簿」【様式6】は、センタースタッフ保管（ニーズ対応している人を把握）。

※地図などが印刷できない場合は、インターネットを活用したり、地域の協力者等と協力して現地まで案内するなどボランティア活動者が活動場所が分かるように対応します。

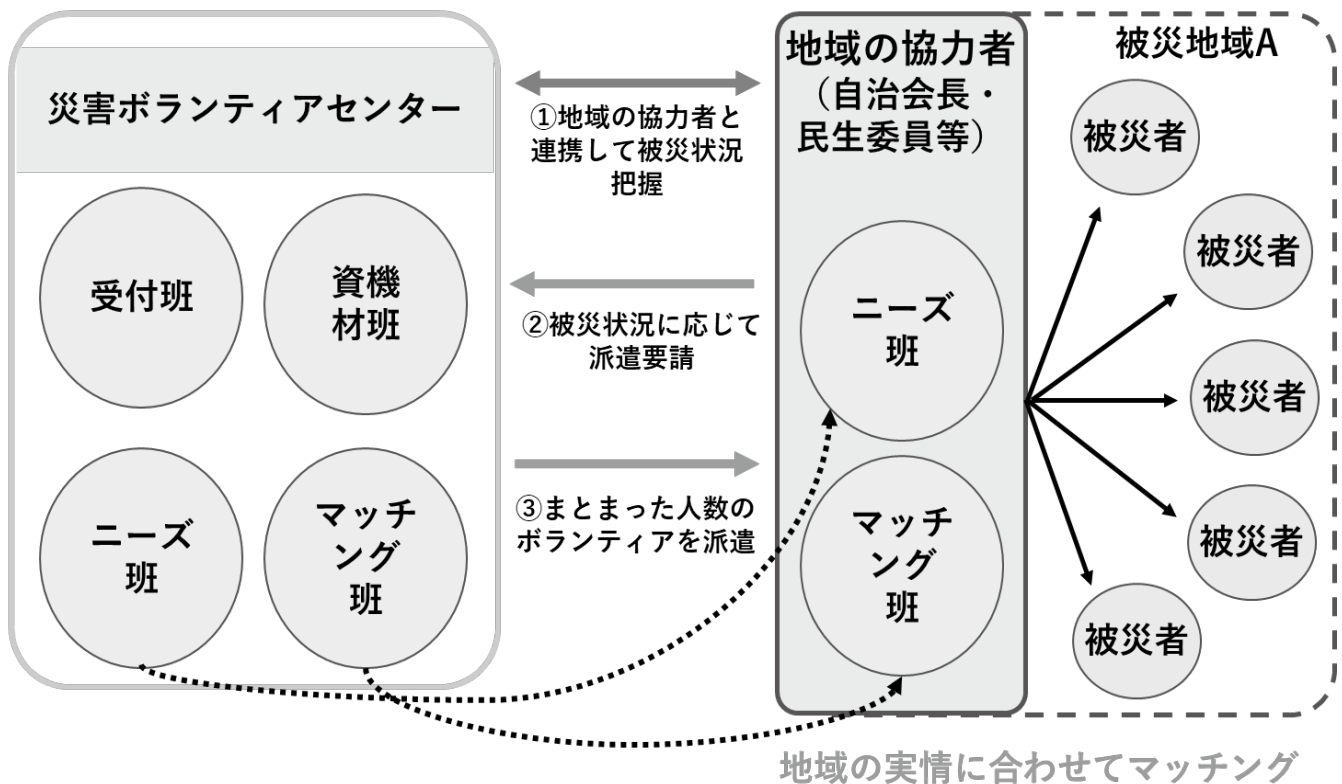
5. 依頼者への連絡および活動準備

- 依頼者に電話でボランティア派遣の連絡をします。
(送迎車が不足し、ボランティアの自家用車で出発し駐車する場合は、電話で、近くに駐車スペースがあるかどうか確認してください。)
- 活動資機材や車両が必要な場合は、それぞれのスタッフと連携をとり手配します。

6. 活動報告

- 活動終了後、ボランティアセンター本部または、サテライト等で活動ごとに活動報告を行います。

「コミュニティマッチングのイメージ図」



様式13

ボランティア派遣表

期日	年 月 日 ()	:
総件数	件	

No.	ニーズ番号	対象者氏名	対象者地区	リーダー氏名	リーダー携帯番号	活動人数	使用車両	出発時間	帰着時間	備考
例)	1	土佐 花子	朝倉地区	山田	090-xxxx-xxxx	6	ノア	10:00	14:00	自家用使用
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
連絡事項										

※記入欄（行）が不足する場合は、コピーして使用してください。
 ※氏名や携帯番号などの個人情報の取り扱いには注意してください。

活動資機材の貸出・管理に関する業務手順

【活動資機材の貸出・管理担当用】

1. ボランティアへの活動資機材の貸出

- マッチングおよび送り出し担当と連絡を取り合い、活動資機材の在庫確認を行います。
貸出資機材に不足が生じる場合には、それが活動に支障のない範囲であるかどうかをマッチングおよび送り出し担当と確認し、ボランティアを送り出します。その後で、総務・調整チーム担当スタッフと連携し、不足分の資機材の補充に努めます。
- マッチング・送り出し担当スタッフと連携し、出発するボランティアに必要な活動資機材を貸し出します。
- 全てのボランティアが、軍手、マスク、タオル、飲料水、ヘルメット（地震の場合）を持って出発するよう徹底してください。
- 「活動資機材貸出カード」【様式14】に貸し出した資機材を記入のうえ、ボランティアに渡し、返却の際に確認を行います。

【留意事項】

- ・ボランティア派遣先以外の人々から、「自分で作業をするので資機材を貸してほしい」と要請される場合もあります。可能な範囲で対応し、臨機応変な運用を心掛けてください。

2. 活動資機材の在庫管理

- 在庫のある活動資機材のリストを作成し、納入や貸出・返却の管理を行います。
- 活動資機材が不足する場合、または不足することが予想される場合、総務・調整チーム担当と連携し、不足分の資機材の補充に努めます。

様式14 活動資機材貸出カード

活動日		年 月 日 ()			
貸出	貸し出した時間	担当者氏名	返却	返却された時間	担当者氏名
	:			:	
依頼者氏名		リーダー氏名			
		ニーズ受理番号			

【貸出資材一覧】

品名	(個数)	<input type="checkbox"/>	品名	(個数)	<input type="checkbox"/>	品名	(個数)	<input type="checkbox"/>
	貸出	返却		貸出	返却		貸出	返却
一輪車			つるはし			洗車ブラシ		
角スコップ大			のこぎり			土のう袋		
角スコップ小			ハンマー			土のう砂詰器		
剣先スコップ大			火ばさみ			左官用フネ		
剣先スコップ小			バケツ			脚立		
十能			ポリタンク			ブルーシート		
園芸スコップ			てみ			工具セット		
じょれん			ちりとり			高圧洗浄機		
鍬 (平)			竹ぼうき			ゴム手袋		
鍬 (唐)			自在ぼうき			タオル		
鍬 (備中)			土間ぼうき					
バール (大)			松葉ぼうき					
バール (小)			モップ					
どうぐわ			デッキブラシ					
とびぐち			床用水切り					
かけや			たわし					

(参考)

十能	じょれん	どうぐわ	備中鍬	とびぐち	てみ
					

車両の管理・ボランティアの送迎に関する業務手順

【車両の管理・ボランティアの送迎担当用】

1. ボランティアの送迎

- マッチングおよび送り出し担当スタッフと連携して、ボランティア活動に必要な車両の手配を行います。
- ボランティアの派遣先が遠方で、徒歩やボランティア自身の車両での移動が困難な場合には、ボランティアの送迎を行います。
- ボランティア活動者の迎えについてはマッチングおよび送り出し担当と連携して、あらかじめ計画を立てて車両を確保しておきます。
- 送迎を行う運転手が不足する場合、総務・調整チーム担当と連携し、運転手の確保に努めます。
- 送迎の運転手等の確保が難しい場合は、マッチング・送り出し担当スタッフと連携し、出発するボランティアに必要な車両を貸し出します。

2. 車両の管理

- 「ボランティアセンター車両管理表」【様式15】を使用し、車両の貸出・返却の管理を行います。
- 車両が不足する場合、または不足することが予想される場合には、総務・調整チーム担当と連携し、新たな車両（レンタカーなど）の確保に努めます。

【留意事項】

- ・ ボランティアの移送にあたっては事前にマッチングおよび送り出し担当とよく連絡を取り、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います。
- ・ 移送車両の確保にあたっては、次の手段等を検討します。
 - ① 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ならないことを説明し、任意保険の加入状況も確認する。
 - ② 被災地域外の社協、行政、福祉施設などから車両を借りる。
 - ③ ホテル、旅館、バス会社、タクシー会社、レンタカー会社など、企業から車両を借りる。

様式15 ボランティアセンター車両管理票

年 月 日 (曜日)

No	車種	時間														終了時間	
		～9:00	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	17:00～					
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	

様式15 ボランティアセンター車両管理表【記載例】

年 月 日 (曜日)

No	時間		～9:00	9:00～	10:00～	11:00～	12:00～	13:00～	14:00～	15:00～	16:00～	17:00～	終了時間
	車種												
1	ノート												
2	軽トラ				ニーズ受理番号21～25(現地調査)							燃料確認・給油 職員:社協花子	
3	ハイエース			ニーズ受理番号6(ボランティア活動) ボランティアリーダー:社協太郎									
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													

〇〇災害ボランティアセンター

ボランティア活動報告に関する業務手順

【ボランティア活動報告担当用】

1. 活動内容の聞き取り

□活動を終えたグループのリーダーから、「ボランティア活動報告書」【様式16】の項目に従い、活動内容の聞き取りを行います。

【留意事項】

- ・活動を終えたボランティアの方には、感謝の気持ちで対応し、挨拶にも心掛けましょう。
- ・活動中のケガなど、ボランティア活動保険の対象になることはなかったかを確認しましょう。
- ・聞き取りのポイント（実際に現場で活動したボランティアの感想や意見は大切です。）
 - ① 派遣先で気になったことや支援が必要と思われる事項
 - ② 今後の災害ボランティア活動全般に関して必要と思われる事項
 - ③ その他、意見や感想
- ・活動を継続する場合、どのような活動が必要か、丁寧に聞き取りましょう。
(活動継続の場合、ニーズに対応するための「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の作成が必要になります。)

【翌日も活動を継続する場合】

2. 「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の作成・引継ぎ

□「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】の項目に従い、ボランティアから内容を十分に聞き取り、カードの作成を行います。

【留意事項】

- ・継続の場合、作成する「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】には、前回のボランティア派遣により、どのように状況が変化したのかを追記します。
- ・次のボランティア派遣で対応すべきニーズを記載します。
- ・同じニーズに対して継続の場合はニーズ受付番号は変更せず、カード作成します。

□作成したものを、ニーズ受付担当に渡し、翌日の活動に向けての準備をしてもらいます。

3. ボランティア活動報告書の整理

□今後の災害ボランティアセンターの活動に反映するために、活動報告書の内容の傾向などをまとめ、夕方のスタッフミーティングにおいて報告できるようにします。

□ニーズ受付担当者が保管している「ニーズ受付カード&求人票」【様式4】と照合し、毎日の活動内容がわかるように、ファイリングします。

様式 16 ボランティア活動報告書

受付日 年 月 日 ()

ニーズ受理番号 ()

活動メンバー	報告者氏名		活動人数	名	報告書電話番号	()
活動時間	(午前 ・ 午後) 時 ～ (午前 ・ 午後) 時					
主な活動内容	種類	<input type="checkbox"/> 家屋の片付け・家財の移動 <input type="checkbox"/> 生活支援 <input type="checkbox"/> その他				
	詳細	※できるだけ詳しい活動内容を記述する。				
		<input type="checkbox"/> 依頼内容どおり <input type="checkbox"/> 依頼内容以外あり <input type="checkbox"/> 依頼内容と全く違った				
		【依頼内容以外の場合】具体的な内容				
活動結果	<input type="checkbox"/> 完了 (今後のボランティア派遣は不必要) <input type="checkbox"/> 依頼者から継続の希望あり → 「ニーズ受付カード&求人票【様式4】」への記入 <input type="checkbox"/> ボランティアから見て要継続→依頼者宅に連絡					
感想・意見	<ul style="list-style-type: none"> ・ 派遣先で気になったことや支援が必要と思われる事項 ・ 今後の災害ボランティア活動全般に関して必要と思われる事項 ・ その他、意見や感想 					
事務局記入欄						

記入者名 ()

様式 16 ボランティア活動報告書【記載例】

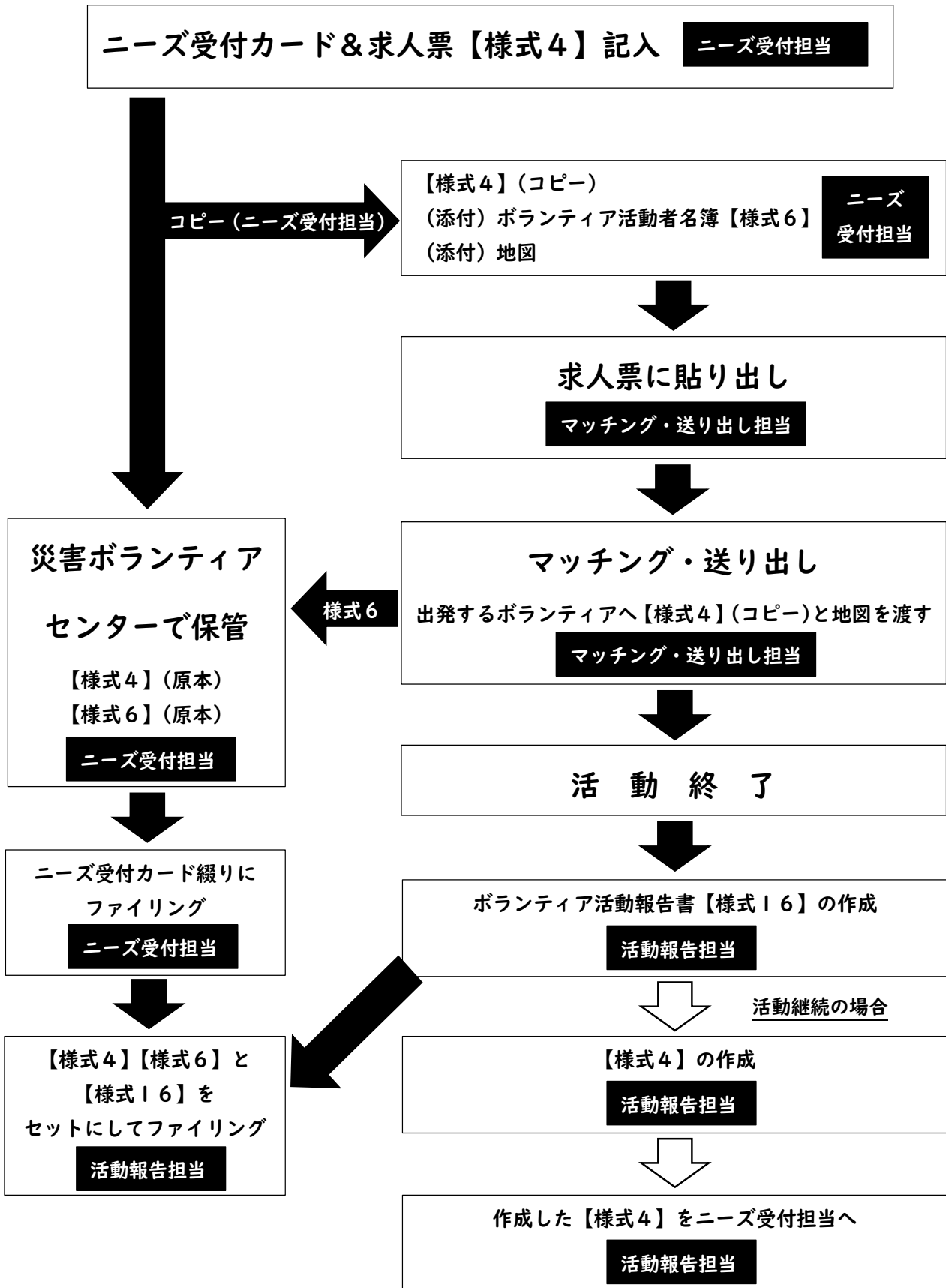
受付日 ○○年 ○月○日(○)

ニーズ受理番号 (○○)

活動メンバー	報告者氏名	南国 愛子	活動人数	6 名	報告者電話番号	090 (0000) 0000
活動時間	(午前) ・ 午後) 10時 ~ (午前 ・ 午後) 3時					
主な活動内容	種類	<input checked="" type="checkbox"/> 家屋の片付け・家財の移動 <input type="checkbox"/> 生活支援 <input type="checkbox"/> その他				
	詳細	※できるだけ詳しい活動内容を記述する。				
		<input checked="" type="checkbox"/> 依頼内容どおり <input type="checkbox"/> 依頼内容以外あり <input type="checkbox"/> 依頼内容と全く違った				
		【依頼内容以外の場合】具体的な内容 地震により散乱した家屋の片付け、破損した家財のゴミ出し。				
活動結果	<input type="checkbox"/> 完了 (今後のボランティア派遣は不要) <input checked="" type="checkbox"/> 依頼者から継続の希望あり → 「ニーズ受付カード&求人票【様式4】」への記入 <input type="checkbox"/> ボランティアから見て要継続→依頼者宅に連絡					
感想・意見	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣先で気になったことや支援が必要と思われる事項 80歳の一人暮らしの高齢者なので、生活情報などが上手く伝わっていない可能性もある。また、今回の地震で不安やストレスも感じているので、生活支援が必要だと思う。 ・今後の災害ボランティア活動全般に関して必要と思われる事項 今日派遣された地域の周辺には高齢者が多く、ボランティアによる支援が必要と思われるが、災害ボランティアセンターの存在が知られていない。広報を強化した方がよい。 ・その他、意見や感想 					
事務局記入欄						

記入者名 (社協 良子)

【参考】ニーズの受付・求人票貼り出しから活動報告までの流れ



被災地応援活動の企画や調整に関する業務での留意事項

1. 被災地のニーズに合った活動プログラムの企画・実施

被災地の人々から災害ボランティアセンターに寄せられた依頼に応じる活動だけではなく、被災地の人々に必要とされる活動を企画し、実施していくことに努めます。

【活動プログラムに関する具体例】

○被災された人々が交流できる場づくり

被災された人々は、疲労感や今後の不安を抱えています。避難所、集会所や公民館など、人が集まる場所を活用して、「集いの場」や「レクリエーション」「足湯」などを通じた交流の場を設けます。

○子ども達の居場所づくり

遊び場を失った子ども達にもストレスが溜まります。運動場や集会所、公民館などを活用して、スポーツやレクリエーション、玩具遊びなどの場を設けます。

○応援メッセージの収集・掲示

災害ボランティアセンターに集まる「被災地への応援メッセージ」を集め、学校や避難所、集会所、公民館などに掲示します。

○生活物資の配布

災害ボランティアセンターなどに寄せられる生活物資を、ボランティア活動先で臨機応変に配付するなど、被災地の人々に必要なものを届けます。

○イベントの開催（災害発生後、2～3週間以降の実施）

被災地の人々が必要物品を調達できる場（フリーマーケットなど）の提供、被災地の人々が楽しめるイベントなどを開催します。

これらの活動プログラムを実施すると多くの人が集まることが想定されるので、新たなニーズを発掘する場としても活用できます。

2. NPO・企業などとの連携

被災地ニーズに合ったプログラムを企画・実施するためには、多様な技術や専門性を有するNPOや企業と連携することが重要です。平時から地域のNPOや企業と繋がりを持ち、災害時には地域内外のNPOや企業などと情報共有の場を持ち、被災者のニーズに寄り添った支援が行えるように努めます。

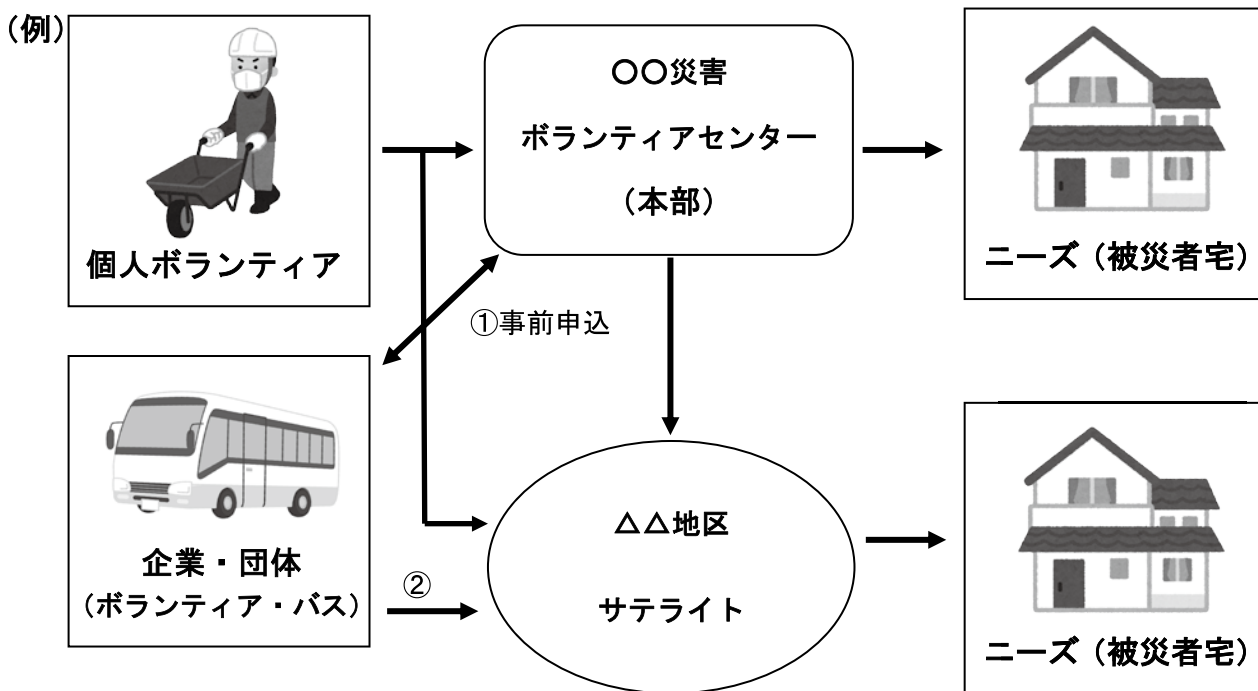
【NPOや企業による支援例】

- ・重機等を使った土砂の取り除きやブロック塀の取り崩し作業
- ・倒壊家屋からの貴重品などの取り出し
- ・要配慮者等へのマッサージ
- ・移動に係る車の無料貸し出し
- ・キッチンカーによるイベントの開催、食事の提供
- ・子どもの学習支援
- ・ペットの一時預かり
- ・子どもの遊び場提供、スポーツ大会の実施
- ・避難所等での炊き出し、洋服やオムツ、生理用品等の提供
- ・避難所の区画整理（プライバシー配慮） など

(3) 地域拠点（サテライト）の設置・運営手順

災害ボランティアセンターと被災地が離れている場合や被害の大きな地域が複数ある場合、あるいは個人・団体ボランティアやボランティア・バスの申込が増加した場合には、ボランティア受付とニーズとのマッチングを効率的に実施するため、災害ボランティアセンターの一部の機能を有する地域拠点（以下「サテライト」という。）を設置・運営します。

サテライトの留意事項や業務手順は以下のとおりです。



サテライトの設置手順

①サテライトの必要性を検討する。

ニーズの申込状況やボランティア申込状況、道路・ライフラインの復旧状況などをもとに検討します。設置の必要性が高い場合には、市町村災害対策本部にも方針を伝え、情報共有を図ります。

②サテライトの設置場所を検討する。

サテライトの設置条件（P75 参照）をもとに、設置候補場所の交渉を行います。また、事前に自治会長や地区長、民生委員児童委員などにも相談し、協力依頼を行います。

③サテライトの担当スタッフを選任する。

サテライトの開設に向けて、担当スタッフの選任を行います。また、ボランティア申込への対応方法やサテライト設置地域でのニーズへの対応方法に変更がある場合にはボランティア調整チームやニーズ把握チームに周知を図ります。

④サテライトの開設準備を行う。

サテライトの必要備品を調達し、ボランティア受入の準備を行います。また、住民にもサテライトの設置と役割の周知を行います。

また、既に申込のあったボランティア依頼の対応方法を検討します。

サテライトには管理しやすい企業・団体ボランティアを派遣することが多く見られます。

地域拠点（サテライト）の設置に関する留意事項

1. 地域拠点（サテライト）の設置に関すること

①サテライトの役割と機能

「役割」

災害ボランティアセンターと被災地が離れている場合や被害の大きな地域が複数ある場合などに、災害ボランティアセンターの活動を効率的かつ効果的に実施していくために、サテライトを設置し、ニーズ把握・受付、ボランティアの受付、活動先の調整、活動報告の受付等、災害ボランティアセンターの一部機能を担います。

「機能」

ニーズ把握・受付	ボランティア受付	マッチングおよび送り出し
活動資機材管理	車両管理	ボランティア活動報告

※サテライトの設置場所や被災状況などに応じてサテライトの「機能」を考慮します。

※ボランティア受付は災害ボランティアセンターで一括して行うなど状況に応じた対応が必要です。

②サテライトの設置判断と閉所条件の設定

【サテライトの設置を判断する状況（例）】

- ・被害の大きな地域でも二次的災害の危険が収まり、安全が確保できる
- ・ライフラインや幹線道路が復旧し、地域外のボランティア申込が増加している
- ・災害発生後2週間程度が経過しても、被災地のニーズ把握が十分にできていない など

また、サテライトの設置に際しては、閉所条件（ゴール）を事前に関係団体等と設定しておくことも必要です。例えば、屋内ニーズへの対応終了、高齢者・障害者等の災害時要配慮者世帯へのニーズ対応終了等をゴールとして設定し、活動を開始します。

③市町村災害対策本部との調整

サテライトを設置する場合には、市町村災害対策本部とも設置場所等に関する協議を事前に行い連携を図っていきます。

特に、地域特有の復旧課題がある場合などには市町村災害対策本部の協力は不可欠であり、また、サテライトの設置候補場所は市町村が管理する施設の場合も多く、常時、連携することで、サテライトでのボランティア活動を円滑に進めることができます。

④自治会長や地区長、民生委員・児童委員等の調整

サテライトを設置する場合、多数のボランティアが特定の地域に出入りすることとなるため、設置地域の自治会長や地区長にサテライトの設置に関する承諾を得ておくと、その後の活動がスムーズになります。

また、地域の災害時要配慮者等の状況に詳しい民生委員児童委員の協力を得て、災害時要配慮者の状況や地域特性を把握しておくことが重要です。

なお、サテライト設置後も自治会長や地区長、民生委員児童委員等に継続的に協力いただけるようお願いしておきます。

⑤地域拠点（サテライト）の設置場所

サテライトは、被災地や災害ボランティアセンターからの距離やニーズの状況、ライフライン等の復旧状況等を総合的に勘案して、優先的に設置する地域を決めます。ボランティアの申込状況や物資の状況等も考え、段階的に設置していくことも考えます。

なお、サテライトの設置場所については、次のような条件を満たす場所が良いと考えられます。

【サテライトの設置場所に関する条件（例）】

- ・大型バスが駐車できる（大型バスが停車して、ボランティアの乗降が可能である）
- ・駐車場または乗降場所から活動現場まで、歩いての移動が可能である
- ・広場（広いスペース）があり多数のボランティアの集合が可能である
- ・水やトイレの使用が可能である（仮設トイレの設置が可能である）
- ・ボランティアの休憩場所や資材の保管場所が確保できる（テントの設置が可能である）

【サテライトの設置場所の例】

〇〇地区センター、公民館、道の駅、空き地、企業等の敷地（駐車場など）や倉庫など

⑥サテライトの備品、資材

サテライト運営に必要な備品、資材は次のようなものが考えられます。

テント、仮設トイレ、机、イス、携帯電話、筆記用具、住宅地図、活動報告書、ガムテープ、自転車、発電機、高圧洗浄機、ビブス（または腕章）、消毒液、救急セット、その他ボランティア活動に必要な資材（予備）

⑦災害ボランティアセンター本部との連携

サテライトを設置した地域の被災者から災害ボランティアセンター本部の方にニーズの申込が出ている場合もありますので、サテライトを設置した地域のニーズに関して、災害ボランティアセンター本部とサテライト間で情報の共有を図ることが重要です。

また、センター本部でのボランティア申込状況に応じて（特に当日ボランティアの申込が多い場合）、サテライトにボランティアを振り分けるなど、本部とサテライト間での調整を図ることも重要です。

2. サテライトにおけるスタッフの役割

サテライトでの活動は、少人数のスタッフで多数のボランティアをコーディネートするところに特徴があります。数名のスタッフで多くの役割を担わなければならないため、地域の協力者（自治会長や民生委員等）と連携してサテライトの運営をしていくことが重要です。

設置場所や被災状況などを考慮して決定したサテライトの「機能」に応じて、スタッフを割り振り運営を行います。サテライトには、責任者を配置し、当該業務を総括します。

また、災害ボランティアセンター本部との連携も行います。

3. サテライトの閉所

サテライトの設置にあたって設定した閉所条件（ゴール）を達成すると、サテライトを一時閉所または完全閉所し、残されたニーズに対しては災害ボランティアセンター本部での対応に引き継ぎます。

(4) 避難所支援の方法

災害ボランティアセンター設置後は、被災者の生活復旧に向けて家屋の片付け等のニーズに対応するとともに、被災地応援企画チームが中心となって行政や住民等が運営する避難所で生活する被災者の生活支援ニーズの掘り起こしや対応を並行して行っていく必要があります。

避難所で生活する被災者は、生活の再建に向けて多様なニーズを抱えている場合も多く、災害ボランティアセンターでは、行政やDWAT（災害派遣福祉チーム）、NPO、地縁組織等と連携し、役割分担したうえで、そのニーズ把握とニーズに基づいた支援活動を実施することが重要となります。

1. 主な避難所支援の活動と支援の視点

①被災者同士のサロンや交流の場づくり

【ポイント】

- 被災前にはつながりのなかった被災者同士の人間関係の構築を進めていきます。被災者同士が集まり話し合うことでピアカウンセリング（※）的な効果が期待できます。また、被災者同士の“つぶやき”から被災者のニーズを把握することができます。
- サロンや交流の場にボランティアだけでなく被災者自身が企画や運営に参画することで、被災者の力を高めることが期待できます（子どもや高齢者等の活躍場をつくり出すことも重要）。

※「ピアカウンセリング」…同じような立場の人によるサポート。同じような課題に直面する人同士が互いに支え合うことです。

②救援物資の整理・配布支援

【ポイント】

- 避難所での救援物資の整理・配布を通じて、避難所にいる被災者の状況把握を行います。
- 救援物資の配布をきっかけにして、被災者との接点をつくったり、コミュニケーションを図ったりすることで、より被災者との関係づくりがしやすくなります。

③被災者の生活支援への対応

【ポイント】

- 行政やDWAT（災害派遣福祉チーム）、避難所の運営者等と連携し、避難所にいる被災者の外出や買い物などの生活支援ニーズを把握し、ボランティア等による支援を検討していきます。
- 避難所には、外出や買い物などに支援が必要にもかかわらず、声に出せない被災者がいるため、ボランティアによる支援を開始し、困りごとを相談しやすい環境をつくっていきます。

④イベント等の開催調整

【ポイント】

- 災害ボランティアセンターに申し出があったイベントや炊き出しなどの実施場所を調整することで各避難所の状況把握ができます。
- 災害ボランティアセンターでは被災地域にある避難所全体の状況把握は困難であるため、市町村災害対策本部の避難所担当者や連携・役割分担して対応を行います。

2. 避難所支援活動のポイント

①地縁組織等との連携

避難所の運営は、避難所周辺の住民が自主運営している場合が多く、自治会や自主防災組織などと連携して実施することが重要です。できるだけ早い段階に避難所を運営する住民等と関係づくりを行い、社会福祉協議会や災害ボランティアセンターが行う役割を説明し、今後の支援活動に向けた理解と連携を図っていきます。

また、民生委員児童委員などから高齢者や障害者等の要配慮者の状況等についても情報収集を行い、必要な支援活動を検討します。

【ポイント】

- ・地縁組織の方たちも被災した自宅の復旧を行いながら避難所の運営に携わっている場合も多いため、避難所を運営する住民等に過度な協力依頼は控えます。社会福祉協議会や災害ボランティアセンターの役割を明確に伝え、協働できる部分を調整していきます。

②支援を行うNPOや企業等との情報共有会議の場づくり

避難所では、様々なNPO・企業などが支援活動を行っている場合が多く、これらの団体が個別に活動を行った場合、一部の避難所に支援活動が偏ったりします。これらの団体の活動調整を行うために、市町村災害対策本部の避難所支援担当と連携して、支援機関・団体等の情報共有会議（仮称）を開催できるように、活動の調整を図っていきます。

【ポイント】

- ・支援団体によって対応できる支援内容が異なるため、同様の支援が同じ場所に重ならないように調整することが必要です。
- ・団体によっては、被災地のニーズを把握しないまま、自団体の都合を優先して活動を展開する場合があります。あくまで、被災者の「自立支援」を目指すものであることを確認しながら、過剰な支援を行わないように各団体と調整しておくことが重要です。

③避難所のニーズ調査

行政や地域包括支援センター、DWATなどは、被災者のニーズを把握するために、早くから被災者の聞き取り調査を実施します。災害ボランティアセンター等が独自にニーズ調査を実施すると、被災者が同じことを何度も答えるなど負担に感じてしまうことになります。

そこで、ニーズ調査の調査票を作成する段階から行政などと連携し、それぞれが必要とする設問を記載した調査票を作成するなど、ニーズ調査および集計を協働して実施すると被災者の負担感が軽減できます。

【ポイント】

- ・被災者の負担感を軽くするためにも、行政などと連携してニーズ調査を実施します。

5. 生活復興支援センターへの移行手順

(1) 生活復興支援センター（地域支え合いセンター）の概要

災害ボランティアセンターが設置される「被災地域の生活復旧期」の支援活動が一定落ち着いてくると、被災された方の仮設住宅や地域での見守り活動や交流の場づくりなど地域の復興に向けた様々な活動が行われる「被災地域の再建・復興期」に移行していきます。

特に、大規模災害等の場合は、自宅の全壊等により、被災された方が元の居住地と異なる地域の仮設住宅等に入居し、住民のつながりも少なくなり高齢者や障害者等が孤立することも多くなります。そのため、被災者が安心した生活が送れるように、被災者のニーズに応じて相談活動や見守り、交流の場づくりなどを実施しながら長期的に日常生活の復興を支援する「生活復興支援センター」を開設して支援活動を集中的に実施します。

	「いのち」を守る活動	「くらし」を助ける活動	中長期的な「くらし」の再建への活動
	1. 災害発生直後の緊急活動期	2. 被災地域の生活復旧期	3. 被災地域の再建・復興期
活動期間	一般的には、3日間（72時間）とされるが、大地震の場合は、もう少し長い期間となる可能性もある。	一般的には、次の期間と想定。 地震の場合…3～6ヶ月 水害の場合…1～2ヶ月 災害の規模などにより変わる可能性もある。	新たな地域社会づくりへ向けて、長時間かけて行われる。
活動形態・担い手	自治会、地区会、隣近所、地域住民同士の助け合い活動（自主防災組織の活動など）が主となる。	被災地域内外から駆けつけるボランティアの力も活用することになる。 災害ボランティアセンターの重要性	地元の地縁型組織やボランティア関係組織の活動が主となる。
主な活動内容	声かけ、避難所への誘導、救出、応急手当 ほか	家屋の片付け、家財の移動、ゴミ処理、炊き出し、避難所や在宅生活の支援、子どもの居場所づくり、仮設住宅への引越し、心のケア ほか	仮設住宅や地域での見守り活動や交流の場づくり、地域復興・経済復興のためのプロジェクト ほか

生活復興支援センター
の設置期間

(2) 生活復興支援センターへの移行手順

1. 災害ボランティアセンターの閉所

市町村社協は、家屋の片付けやゴミ処理などの「作業」系のボランティアニーズの申込が一定落ち着き、多数のボランティアが必要であった時期が過ぎると、その後の地域の自立を見据え、地元住民や地元組織を中心とした活動に移行していくことが必要となります。また、被災者が安心した生活が送れるように、被災者のニーズに応じて相談活動や見守り、交流の場づくりなどを実施する体制を検討します。

被災者中心、地元主体の体制を整え、災害ボランティアセンターの閉所を対外的に宣言します。

2. 生活復興支援センターの開設

大規模災害時等により被災地域に仮設住宅等が設置され、被災者のニーズに応じて相談活動や見守り、交流の場づくりなどを集中的かつ長期的に実施する必要がある場合に、災害ボランティアセンター閉所後に生活復興支援センターを設置します。

生活復興支援センターの設置が決定した場合には、その役割や機能を住民に広報していきます。

【厚生労働省の被災者支援総合交付金 被災者見守り・相談支援事業の活用】

厚生労働省では、被災者を取り巻く環境の変化に対応し、その現に居住する地域において、安心して日常生活を営むことができるよう、被災者の心のケア、孤立防止等の観点から、見守り・相談支援体制を構築すること等を目的とした被災者支援総合交付金制度があります。

生活復興支援センターで行う取組は、同交付金の被災者見守り・相談支援事業に該当するものもあり、過去の災害ではこの事業を活用して災害ボランティアセンター閉所後の「地域支え合いセンター」などの名称で取組を行っています。

3. 生活復興支援センターの閉所

仮設住宅が建設されてから2～3年後には復興住宅が建設され、被災者の生活の場が復興住宅に移ります。この復興住宅へ転居時に、被災者の生活状況や見守り活動の必要性などを勘案して生活復興支援センターの閉所を検討します。

(3) 生活復興支援センターの機能

被災者が安心した生活が送れるように、被災者のニーズに応じて相談活動や見守り、交流の場づくりなどを実施する生活復興支援センター機能は次のとおりです。

	機能	内容	担い手例
仮設住宅	個別支援	健康面や生活面など個々のニーズに基づいて支援を実施。心のケア、定期的な見守り・訪問支援活動を行うほか、場合によっては、保健師や他の専門職に引きつぐ。	訪問支援員※1、生活支援相談員※2、民生児童委員等
	コミュニティ形成支援	住民の交流の場づくりとなるサロン等の開催支援活動や地域組織づくりの支援を実施。場合によっては、情報誌やチラシなども発行。	ボランティア、NPO等
在宅	復旧支援	被災した家の片付け等を支援	ボランティア等
	個別支援	健康面や生活面など個々のニーズに基づいて支援を実施。心のケア、定期的な見守り・訪問支援活動を行うほか、場合によっては、保健師や他の専門職に引きつぐ。	訪問支援員、生活支援相談員、民生児童委員等
	コミュニティ形成支援	住民の交流の場となるサロン等の開催支援活動や地域組織づくりの支援を実施。場合によっては、情報誌やチラシなども発行。	ボランティア、NPO等

※1「訪問支援員」…被災者への定期的な訪問活動を行い、困りごとや課題を聞き取り、ニーズ把握や見守り活動を行う。

※2「生活支援相談員」…訪問支援員からの報告を受け、生活援助・相談援助などの個別支援や被災者を孤立させない地域づくりへの支援活動を行う。

この生活復興支援センターの活動は、平常時の社会福祉協議会の地域福祉活動の延長線上に位置づけられる活動であり、社会福祉協議会が平常時において実施する生活支援体制整備事業および重層支援体制整備事業等と連携・連動した取り組みを行うことが効果的となります。

(4) 生活復興支援センターの活動に係る留意事項

①市町村災害対策本部（復興本部）との連携

被災者のニーズは、将来への不安、心身の不調、生活費、住宅、職業など多岐にわたります。特に仮設住宅への入居直後は、仮設住宅のハード面に対する要望などが多く、市町村災害対策本部と連携して対応することが必要となります。また、各種の被災者支援施策や福祉制度の利用など行政サービスを利用する場合も多く、被災者のニーズ対応に向けて、各制度の担当窓口等を確認しておくことも必要です。

②地域包括支援センターや障害者相談支援事業との連携

被災者のうち特に高齢者や障害者は、仮設住宅への入居や住環境の変化などにより体調を崩しやすくなります。また、新たな生活場所で人間関係を構築することが難しく、仮設住宅に引きこもりがちになる方もいます。こうした高齢者や障害者への対応を専門的に行っていくために、地域包括支援センターや障害者相談支援事業の担当者と定期的に情報共有するなど連携を図っていくことが必要です。

6. 活動資金

災害ボランティアセンターの活動には、従事する職員の人件費や拠点整備経費（賃借料・通信費・水道光熱費等）、活動資機材購入経費（備品費・消耗品費等）、車両レンタル経費、保険料など、様々な活動資金が必要となってきます。

災害発生時に活用できる資金には、次のものがあります。

	内容	特徴
災害救助法 国庫負担 参考 1	市町村が実施する救助とボランティア活動が連携して円滑かつ効率的に救助を推進するため、その調整に係る経費を災害救助法の国庫負担とする制度	災害発生後に、市町村が救助の調整の事務を市町村社協等に委託して実施する場合に、人件費と旅費が対象となる。
都道府県共同募金会 災害支援制度 参考 2	都道府県共同募金会が毎年準備金を積み立て、災害時にボランティア支援を行う活動拠点等を支援する制度	災害発生後に、簡易な手続きで活用できる。但し、ボランティア保険料には支出できない。
民間助成金	公益財団法人や企業等が、特定の目的や活動に対して資金の助成を行う制度	災害発生後等に随時募集がある。また、助成元の意向により用途が制限される場合がある。

参考 1

事務連絡
令和2年8月28日

都道府県、救助実施市 災害救助担当主管部（局）長 殿

内閣府政策統括官（防災担当）付 参事官
（普及啓発・連携担当）
内閣府政策統括官（防災担当）付 参事官
（被災者生活再建担当）

令和2年7月豪雨以降の災害における 災害ボランティアセンターに係る費用について

令和2年7月豪雨以降の災害において、行政と災害ボランティアが連携して円滑かつ効率的に救助を推進する観点から、災害ボランティアセンターに係る費用に関して、下記につき御了知願いたい。また、管内市町村に対して、下記内容に関する情報提供を併せてお願いする。

記

都道府県等又は事務の委任を受けた市町村がボランティア活動と都道府県・市町村の実施する救助の調整の事務を災害ボランティアセンター（市町村の社会福祉協議会等（以下「社協等」という。）が設置するもの）に委託して実施する場合、「災害救助法による救助の程度、方法および期間並びに実費 弁償の基準」（平成25年10月1日付内閣府告示第228号）第15条ト 委託費 に該当するものとして、災害救助法の国庫負担の対象とすることができる。

国庫負担の対象経費は、災害ボランティアセンターが、ボランティア活動と被災自治体の実施する救助との調整に必要な次の経費とする。

- ・人件費（社協等職員の時間外勤務手当(休日勤務、宿日直を含む。)および社協等が雇用する臨時職員および非常勤職員の賃金に限る。)
- ・旅費（被災自治体外から災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費）

参考2 都道府県共同募金会災害支援制度運営要綱（抜粋）

2 制度の目的

国内において災害が発生し、準備金の配分及び拠出が必要になる場合、本運営要綱に基づき全国で統一した運営を図って、被災県共同募金会（以下、「被災県共募」という。）における準備金の支出、さらには、中央共募を調整機関として、他県共募が被災県共募に拠出を行い、被災県共募による支援が迅速かつ適切に行われることを目的として本運営要綱を制定するものである。

3 実施主体

実施主体は、各都道府県共同募金会とする。

5 対象とする災害

災害救助法第二条に規定する災害及び厚生労働省令に定める次の災害とする。

- (1) 災害弔慰金の支給等に関する法律施行令第一条第一項に規定する災害。
- (2) 被災者生活再建支援法施行令第一条第二号又は第三号 に規定する自然災害。

6 対象とする団体等

- (1) 災害支援・救援活動を行うボランティア団体・グループ。
- (2) 市町村段階等で活動拠点事務所を設置したボランティア団体・グループ及び社会福祉施設。
- (3) 都道府県段階で災害ボランティアセンター及び都道府県社会福祉協議会並びに日本赤十字社支部が中核となり設置した活動拠点事務所。

民間助成金については、災害発生後、「こうちボランティア・NPO 情報システム」（通称：ピッピネット <http://www.pippikochi.or.jp>）で随時情報を発信していく予定です。

【コラム】Amazonの欲しいものリストの活用

インターネットストアのamazon (<http://www.amazon.co.jp>) の「欲しいものリスト」を活用することにより、災害ボランティアセンターで必要な物資を募集することができます。この機能では、災害ボランティアセンターで必要な物品をリストに追加することにより、災害ボランティアセンターを応援したい人が、amazon のサイトで物品を購入して送付する仕組みとなっています。実際に、東日本大震災においても、災害ボランティアセンターの物品調達の一助となりました。

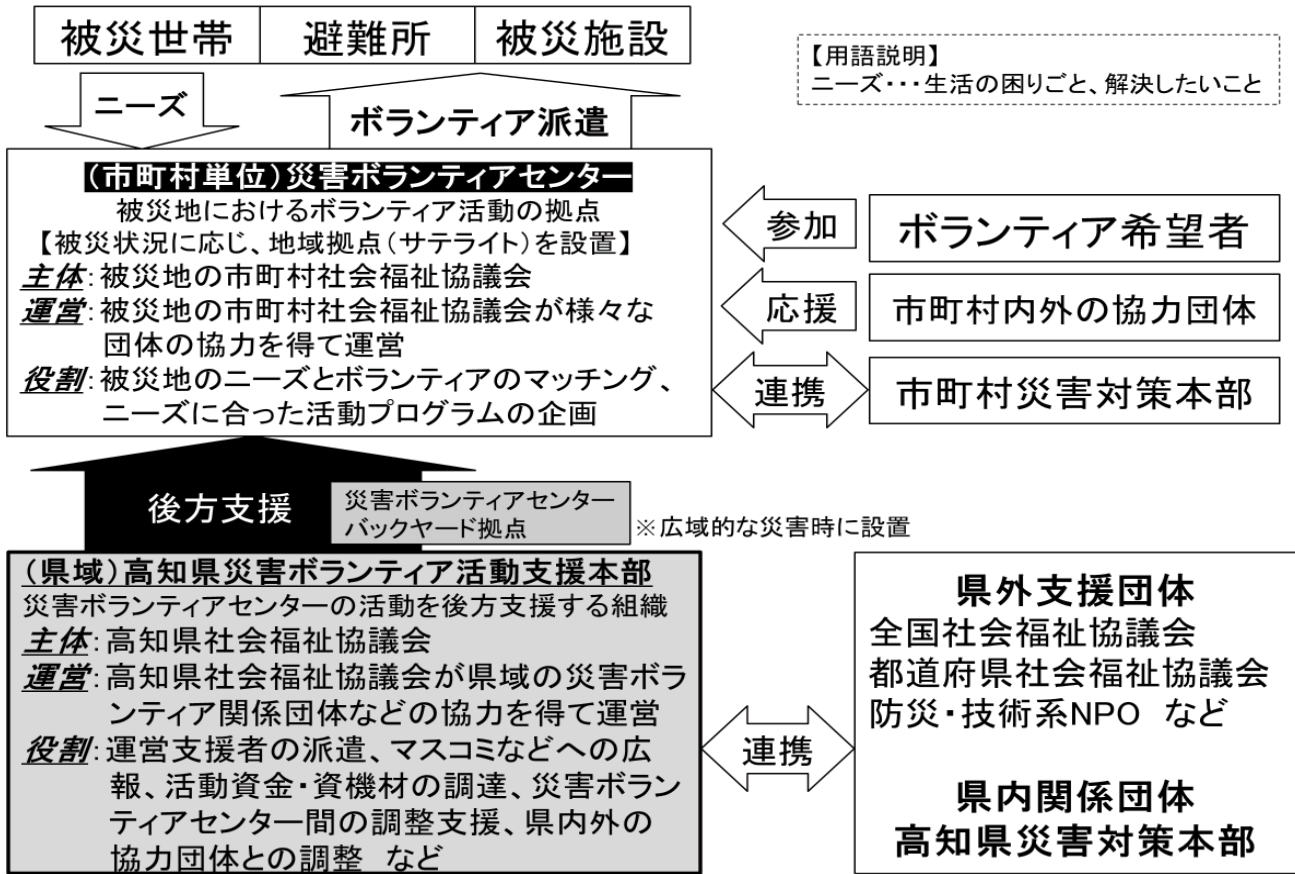
7. 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の 設置および運営

(1) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の概要

1. 高知県災害ボランティア活動支援本部の役割

災害発生後に被災地に設置される「災害ボランティアセンター」の運営を後方支援するために、高知県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）内に設置し、運営します。

1. 設置目的	被災地に設置される「災害ボランティアセンター（市町村単位）」が活動しやすい環境をつくるための後方支援を行います。
2. 設置・運営団体	県社協が設置し、県域の災害ボランティア関係団体（認定特定非営利活動法人NPO 高知市民会議、日本赤十字社高知県支部など）で構成する災害ボランティア活動支援本部ネットワーク会議のメンバーに協力を呼びかけ、運営します。
3. 設置時期	被災地で生活復旧活動を行う「災害ボランティアセンター」の設置が見込まれる場合に、速やかな設置を目指します。
4. 設置場所	県社協の事務所がある県立ふくし交流プラザ（高知市朝倉戊375-1）に設置します。
5. 具体的な役割	<p>①災害ボランティアセンターの設置支援と職員派遣 災害発生後に各市町村社協と連絡を取り合い被害状況の情報収集を行うとともに、災害ボランティアセンターの設置に向けて必要な助言や調整、職員の派遣を行う。また、災害ボランティアセンターの運営状況に応じ、職員の派遣や情報提供を継続的に行います。</p> <p>②災害ボランティアセンター間の調整支援 県下の災害ボランティアセンターの状況を把握し、情報共有を行うほか、人材や資機材などについて必要な調整を行います。</p> <p>③災害ボランティアセンターへの運営支援者の派遣 全国社会福祉協議会（以下、「全社協」という。）、四国ブロック県社協災害時支援協定に基づく幹事県社会福祉協議会（以下、「四国ブロック幹事県社協」という。）および県内外の関係団体と調整を行い、災害ボランティアセンターの運営支援者としてのスキルや経験を有する人材などを災害ボランティアセンターに派遣します。</p> <p>④活動資金・資機材の調達 被災地の災害ボランティアセンターに必要な活動資金や資機材を調達するために、県内外の関係団体と調整を行います。</p> <p>⑤ボランティア募集などの広報 県下各地に設置された災害ボランティアセンターの状況を把握し、「ボランティア募集」や「ニーズの受付」などの状況について、マスコミやインターネットなどを活用した広報を行います。</p> <p>⑥災害ボランティアセンターバックヤード拠点の設置・運営 大規模災害時において、被災地の災害ボランティアセンターの後方支援を行う拠点を県東部および西部に設置し、関係機関と連携した運営を行います。</p> <p>⑦その他 県内外の関係団体と連携し、災害ボランティアセンターに必要な後方支援を行います。</p>



2. 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の体制

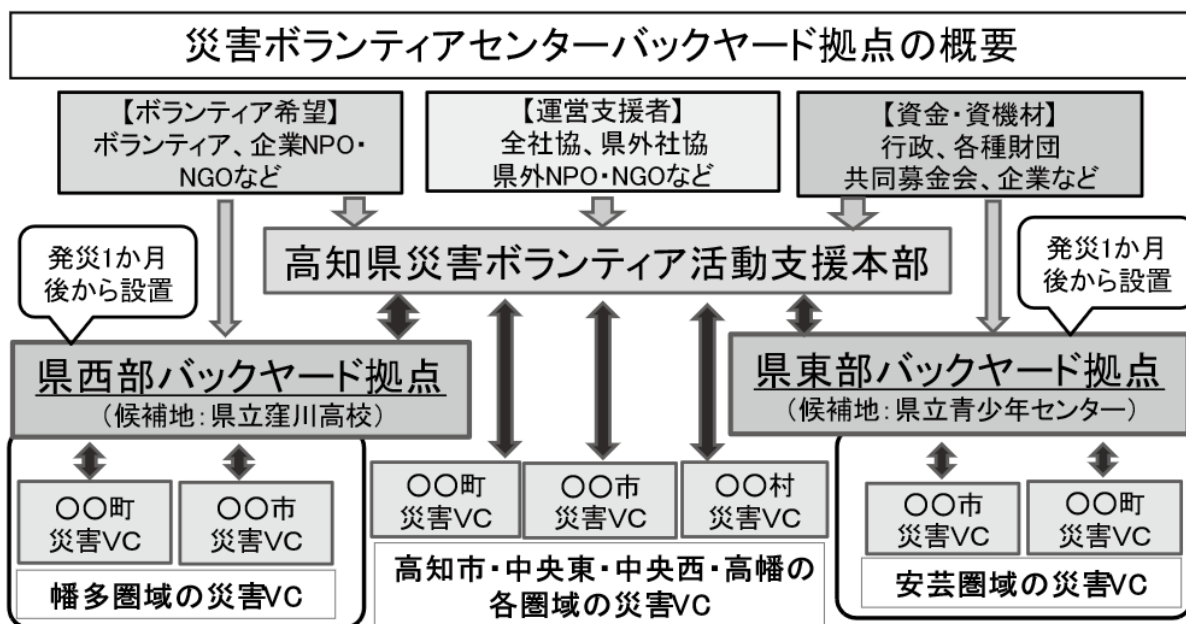
県域支援本部の運営を効果的に行うために、以下の体制を整え、運営します。

本部長	県域支援本部の運営を総括する。
副本部長	県域支援本部の運営に関し、本部長を補佐する。
ボランティア・NPOセンター所長	県域支援本部の各担当業務を支援し、担当業務間の調整を行う。また、県社協の関係課所との調整を行う。
市町村社協支援担当	<ul style="list-style-type: none"> 市町村社協と連絡を取り合い、災害ボランティアセンターの設置・運営状況を把握するとともに、支援ニーズを把握し、運営支援者の派遣や資機材の提供などの支援調整を行う。 →全社協、四国ブロック幹事県社協 災害ボランティアセンターを訪問し、運営支援を行う。
連絡調整担当	<ul style="list-style-type: none"> 災害ボランティアセンターの関係機関と連絡・調整を行うとともに、活動資機材の調達などを行う。 →県域支援本部ネットワーク会議メンバー →高知県災害対策本部 →その他の関係機関
広報担当	<ul style="list-style-type: none"> 関係機関に県域支援本部や災害ボランティアセンターの設置・運営状況について報告などを行う。 ボランティア活動者数やニーズ受付件数などの状況について、マスコミやインターネットなどを活用して広報を行う。
会計担当	<ul style="list-style-type: none"> 県域支援本部の運営に必要な資金の調達および資金の入金・支払いに関する会計処理を行う。
バックヤード担当	<ul style="list-style-type: none"> 大規模災害時に災害ボランティアセンターの後方支援を行う拠点を県東部および西部に設置し、運営する。

3. 災害ボランティアセンターバックヤード拠点の役割

大規模災害時には、多数のボランティアが被災地に移動することが想定されており、発災1か月後を目途に、県内2カ所に災害ボランティアセンターの後方支援を行う「災害ボランティアセンターバックヤード拠点（以下「バックヤード拠点」という。）」を設置し、運営する。

1 設置目的	市町村社協が中心となって設置する災害ボランティアセンターに対し、人材（スタッフ、ボランティア等）、モノ（資機材等）、情報等の調整を通じて、後方支援を行う。
2 設置・運営団体	県域支援本部がライフラインや道路の復旧状況を踏まえた上で設置し、市町村社協、県外支援団体等の協力を得て運営する。
3 設置時期	災害ボランティア活動のピーク期となる発災1か月後を目途に設置する。
4 設置予定場所	東部拠点 高知県立青少年センター（香南市野市町西野303番1号）【調整中】 西部拠点 高知県立窪川高等学校（高岡郡四万十町北琴平町6-1）【調整中】
5 具体的な役割	<p>① 災害ボランティアセンターの情報収集・集約 担当圏域の情報収集（復旧・復興活動の状況、ボランティア受入・ニーズの状況、災害ボランティアセンターの運営状況など）</p> <p>② 管内災害ボランティアセンター間の調整 ボランティア、運営スタッフ、資機材等の充足に向けた需給調整</p> <p>③ 運営支援者の派遣調整 県域支援本部ネットワーク会議メンバーや県外社協の応援スタッフ、NPO・NGOスタッフの派遣調整</p> <p>④ 資機材の調達・保管 災害ボランティアセンターの活動に必要な資機材の調達や調達した資機材の保管</p> <p>⑤ ボランティア拠点 災害ボランティアセンターへのボランティア送り出し（駐車スペースの確保、宿泊機能なし）</p> <p>⑥ 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）等との調整 県域支援本部との調整や行政（広域拠点）との調整</p>



7 高知県災害ボランティア活動支援本部
（県域支援本部の設置および運営）

4. 災害ボランティアセンターバックヤード拠点の体制

	東部バックヤード拠点	西部バックヤード拠点
設置予定場所	高知県立青少年センター (香南市野市町西野 303 番 1 号)	高知県立窪川高等学校 (高岡郡四万十町北琴平町 6-1)
体制 (予定)	高知県社協 2名 四国ブロック社協 1名 (幹事県社協と調整) 県外運営支援者 2名 (支援P、JVOADと調整) 県内市町村社協 1名 (安芸・中央東ブロックと調整) 県内NPO 1名 (高知県ボランティア・NPOセンターで調整)	高知県社協 2名 四国ブロック社協 1名 (幹事県社協と調整) 県外運営支援者 2名 (支援P、JVOADと調整) 県内市町村社協 1名 (高幡・幡多ブロックと調整) 県内NPO 1名 (高知県ボランティア・NPOセンターで調整)

(2) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の 設置から閉所までの具体的手順

1. 高知県災害ボランティア活動支援本部

1. 災害の発生



2. 被災状況の確認

県社協は、被災市町村社協や高知県災害対策本部などと連絡を取り合い、被災状況の把握に努め、県域支援本部の設置の有無の判断に必要な情報を収集します。

【被災状況確認のポイント】

- 被災状況の把握にあたって市町村社協の事務所への連絡がつかない場合には、あらかじめ把握した市町村社協の「災害時緊急連絡窓口」に連絡を行う。
- 被災状況をより詳細に確認するため、必要に応じて市町村社協に職員を派遣する。

3. 県域支援本部の設置の判断

県社協は、県域支援本部の設置が必要と見込まれる場合には、設置時期や役割分担などについての検討を行います。

【県域支援本部設置判断のポイント】

- 災害ボランティアセンターの設置が見込まれる場合は、県域支援本部の設置を速やかに進める。
- 設置の判断が難しい場合は、引き続き被害状況を確認する。
- 災害ボランティアセンターが設置されない場合でも、被災地の支援が必要と認められる場合には、市町村社協の個別支援を検討する。

4. 県域支援本部の活動開始に向けた体制づくり

県社協は、県域支援本部の設置が必要と判断した場合には、以下の内容を検討し、速やかに県域支援本部の設置を目指します。

- ① 県域支援本部の本部長および副本部長
- ② 県域支援本部の市町村社協支援担当・連絡調整担当・広報担当・会計担当・バックヤード担当

【体制づくりのポイント】

- 災害ボランティアセンターの設置に必要な資機材の状況を確認する。
- 県内市町村社協の相互応援体制のみでは運営が難しいと見込まれる場合には、県社協職員の派遣要請に向けて、四国ブロック幹事県社協の担当者に状況を報告する。

【具体的な設置候補場所】 県立ふくし交流プラザ

- ※ 被災により、県立ふくし交流プラザの館内の使用が困難な場合は、プラザ第2駐車場を想定。

また、災害ボランティア活動への問い合わせに備えて、「こうちボランティア・NPO 情報システム(ピッピネット)」(<https://www.pippikochi.or.jp/>)で情報発信を行います。

【情報発信内容】

- (例1)「県内の被害状況を確認しております。災害ボランティアの情報については、状況が確認でき次第提供いたします。」
- (例2)「被災地では、救援活動が優先されている状況であり、また、道路・ライフラインの復旧等が不十分なため、現時点では、ボランティアの受入を行っておりません。」

5. 県域支援本部の設置の告知

県域支援本部を設置した場合には、速やかに以下の関係機関に設置を報告する。

- ①市町村社協、全社協
- ②県域支援本部ネットワーク会議のメンバー
- ③高知県
- ④マスコミ

また、災害ボランティア活動への問い合わせに備えて、「こうちボランティア・NPO 情報システム(ピッピネット)」(<https://www.pippikochi.or.jp/>)で情報発信を行います。

【情報発信内容】

- (例1)「〇〇災害に伴い、県内の災害ボランティアセンターの後方支援を行うため、高知県社会福祉協議会内に高知県災害ボランティア活動支援本部を設置しました。」
- (例2)「〇〇市で災害ボランティアセンターの設置に向けて準備を行っております。〇月〇日頃の開設を目指しています。」

6. 県域支援本部による後方支援活動開始

災害ボランティアセンターの運営状況を常に把握し、関係機関と連携して運営に必要な人材や資機材、活動資金の調達などの必要な支援を行います。

また、マスコミやインターネットを活用して、ボランティア活動者数やニーズ受付件数などを情報発信していきます。

【後方支援活動のポイント】

- 高知県関係各課とも連携し、県内の被害状況や復旧状況、被災者支援の情報を収集する。
- ボランティア活動者数の地域格差を無くすために、マスコミやインターネットを通じて活動状況について定期的に情報発信を行う。

（大規模災害の場合）

7. 災害ボランティアセンターバックヤード拠点の開設準備

県東部および西部地域が大規模な災害により、被災地に隣接した拠点での後方支援が必要な場合には、マスコミへの告知を行うとともに、関係団体とバックヤード拠点の設置に向けた調整・協議を行います。

【具体的な設置候補場所】

- 東部拠点** 高知県立青少年センター（香南市野市町西野 303 番 1 号）【調整中】
- 西部拠点** 高知県立窪川高等学校（高岡郡四万十町北琴平町 6-1）【調整中】

8. 県域支援本部による後方支援活動

県社協は災害ボランティアセンターの運営状況により、バックヤード拠点と常に連携しながら、災害ボランティアセンターの課題に応じた支援活動を行います。

また、多様な分野のNPOや各種支援団体とも情報共有を行い、各地域の被災・復興状況に応じた支援活動が行えるよう努めます。

【後方支援活動のポイント】

- 市町村単位又はブロック単位で、NPOや各種支援団体が行う支援活動の情報共有を行うため、関係機関と連携しながら「情報共有会議」等の開催を進めます。
- 大規模災害等により地域に仮設住宅が設置されるなど、被災者への生活支援を長期的に継続するため「生活復興支援センター」の設置が必要と見込まれる場合には、設置に向けた支援を行います。
- 被災地の復旧状況やニーズの件数・活動内容等から災害ボランティアセンター活動の収束が見込まれる場合には、マスコミやインターネットを通じて、今後のボランティアの必要数の見通しを情報発信していきます。

9. 県域支援本部の閉所

県内災害ボランティアセンターの活動が終了し、一般ボランティアの活動が終了すれば、県域支援本部の閉所を対外的に宣言します。

【閉所のポイント】

- 各災害ボランティアセンターが地域のボランティア団体・NPOや地縁団体等と協力し、被災地域を主体とした支援活動を行える体制に移行しておきます。
- 県域支援本部閉所後における対応方法などを、県域支援本部ネットワーク会議メンバーや高知県災害対策本部などとも調整しておきます。

10. 生活復興支援センターの運営支援

地域に仮設住宅が設置されるなど、被災者への生活支援を長期的に継続して実施するため被災市町村に「生活復興支援センター」が設置された場合には、県域支援本部閉所後も、スタッフの人材育成や関係機関との調整など必要な支援を行っていきます。

11. 市町村社協の活動支援

被災者の生活の場が仮設住宅から復興住宅などに移行するなど、被災者への集中的な支援が収束し、被災市町村での生活復興支援センターが閉所された場合には、通常の市町村社協の地域福祉業務の中で被災者の困りごと相談や生活支援に対応できるよう後方支援を行っていきます。

(3) 高知県災害ボランティア活動支援本部（県域支援本部）の

運営に関する留意事項

1. 災害ボランティアセンターへの運営支援者の派遣

被災地では、災害ボランティア活動や災害ボランティアセンター運営の知識と技術を有する運営支援者の存在が大切になります。

県域支援本部では、被災地の災害ボランティアセンターへ運営支援者の派遣が円滑に行えるよう、県内外の団体との連絡調整に努めます。

①県内の運営支援者の派遣

県全域の災害でない場合は、被害を受けなかった地域の災害ボランティアセンターの経験者もしくは災害ボランティアセンターの運営に関する講座の受講者などと連絡を取り合い、被災地の災害ボランティアセンターへ円滑に派遣を行うための連絡調整を行います。

※調整にあたっては「大規模災害時における広域連携によるボランティア活動支援のガイドライン」(P106~108) 参照

②県外の運営支援者の派遣

全社協や四国ブロック幹事県社協、県外の防災・技術系NPOなどと連絡を取り合い、災害ボランティアセンターの運営経験者などを災害ボランティアセンターに派遣を行うための連絡調整を行います。

③県域支援本部のスタッフの派遣

「被災地主体」の視点に立ち、県域支援本部の人員は最小限に留め、災害ボランティアセンターへのスタッフ派遣ができるだけ多くなるように心掛けます。

④災害ボランティアセンターの運営アドバイス

災害ボランティアセンターにおけるトラブルや苦情などの相談を受け、必要に応じて対処法をアドバイスします。

2. 活動資金・資機材の調達

被災地の災害ボランティアセンターを円滑に運営するには、活動資金や活動資機材を迅速に調達することが大切になります。

県域支援本部では、被災地の災害ボランティアセンターにおける活動資金や活動資機材が確保されるよう、県内外の団体との連絡調整に努めます。

①活動資金の調達

災害ボランティアセンターの活動においても、拠点整備経費、活動資機材購入経費、車両レンタル経費、ボランティア活動保険加入経費など、様々な活動資金が必要となってきます。

県域支援本部では、共同募金会や助成財団などと連絡を取り合い、「災害ボランティアセンター」への活動資金の調達に努めます。

②活動資機材の調達

災害ボランティア活動に必要な活動資機材については、県内の企業や団体などと連絡を取り合

い調達に努めるほか、過去の県外被災地で保管している団体などとも連絡を取り合い、調達に努めます。

3. ボランティア募集などの広報

災害ボランティアセンターと連絡を取り合い、必要なボランティアを募集する際や被災地の様子を伝えるための広報を一括して行います。

① マスコミを通じた広報

必要なボランティア募集などについて、マスコミに情報発信を行います。

② インターネットを通じた広報

災害ボランティア活動に関するホームページを立ち上げ、災害ボランティアセンターの設置・運営状況やボランティア募集、被災地に関する情報の発信を行います。

また、災害ボランティアセンターが独自でホームページを立ち上げている場合は、リンクを貼るようになります。

4. 災害ボランティアセンター間の調整支援

県下の災害ボランティアセンターと連絡を取り合い、状況を把握し、情報共有を行うほか、人材や活動資機材などについて必要な調整支援を行います。

① 災害ボランティアセンターの活動状況の把握

災害ボランティアセンターと連絡を取り合い、災害ボランティアセンターにおける毎日の活動状況（ボランティア受付数、ニーズ対応件数、主な活動内容）や課題を把握するため「災害ボランティアセンター活動状況伝達票」【様式17】の提供を依頼し、県域支援本部で「災害ボランティアセンター活動状況取りまとめ表」【様式18】に取りまとめ、県下の災害ボランティアセンターや関係団体に情報発信を行い、情報共有に努めます。

② 人材や活動資機材などの調整

災害ボランティアセンターにおける毎日の活動状況を把握し、ボランティアや運営支援者の人数、あるいは活動資機材が不足している災害ボランティアセンターを補完するため、他の災害ボランティアセンターの人的・物的資源を活用するための調整を行います。

様式17 災害ボランティアセンター活動状況伝達表

() 災害ボランティアセンター 高知県災害ボランティア活動支援本部
 記入者 ()



月 日 ()

天候 ()

1. ボランティア受付数		名
2. 新規ニーズ受付件数		件
3. 本日ニーズ対応件数		件
4. 要対応ニーズ件数		件
3. 主な活動内容		
4. 特記事項	※災害ボランティアセンターの動向で報告すべき事項や課題があれば記入してください。	

様式18 災害ボランティアセンター活動状況取りまとめ表

月 日 () 時

高知県災害ボランティア活動支援本部
 記入者 ()
 ⇨ 各災害ボランティアセンター・関係団体

災害ボランティアセンター名	ボランティア受付数	新規ニーズ受付件数	本日ニーズ対応件数	要対応ニーズ件数	ボランティア活動の主な内容	特記事項
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
	名	件	件	件		
合計	名	件	件	件		

(4) 災害ボランティアセンターバックヤード拠点の設置手順

県内全域で大規模な被害が発生し、県域支援本部を設置した後、ライフラインや道路の復旧等により、ボランティアの募集範囲を県内から県外に拡大するなどボランティア活動の拡大が見込まれる場合には、ピーク期を見据えて設置の準備を開始します。

※「大規模災害等における広域連携によるボランティア活動支援のガイドライン」(P106～108) 参照

1 バックヤード拠点の設置準備 (災害発生 20 日後)

■ 県域支援本部で設置に向けた調整・協議 (オンライン会議等で実施)

県域支援本部の調整のもと、次の関係団体 (予定) とバックヤード拠点の設置に向けた調整・協議を行います。

【関係団体】

共通 県社協、四国ブロック幹事県社協、県外運営支援者 (災害ボランティア活動支援プロジェクト会議 (支援P)、全国災害ボランティア支援団体ネットワーク (JVOAD))

東部拠点関係 香南市社協、安芸および中央東ブロック社協代表 (未定)、東部地域NPO代表 (未定)

西部拠点関係 しまんと町社協、幡多および高幡ブロック社協代表 (未定)、高知県西部NPO支援ネットワーク

■ 拠点の使用に関する調整 (高知県と県域支援本部)

県域支援本部は、県担当課と事前に取り決めた拠点設置予定場所の具体的な使用開始日、使用スペース、使用方法等について調整を行います。

■ 必要物品の手配 (県域支援本部)

県域支援本部は、バックヤード拠点で使用する必要物品を手配します。県域支援本部で調達することが困難な場合は、県域支援本部ネットワーク会議構成団体のほか、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議 (支援P) など県外支援団体に支援を要請して調達します。

【バックヤード拠点必要物品】

テント、パソコン、プリンター、コピー機、携帯電話・FAX、ホワイトボード、パネル、スポットクーラー、ブルーシート、事務用品 等

■ 車両の手配 (県域支援本部)

【スタッフ巡回用、資機材運搬用】

県域支援本部は、スタッフ巡回用、資機材運搬用の車両を手配します。既存の車両だけでは不足することが予想されることから、レンタカー業者からの借用を行います。

【ボランティア輸送用】

被災地および国道等の渋滞を回避することを目的に、ボランティア専用駐車場 (候補地は未定) を設け、災害ボランティアセンターとの送迎を行う場合は、県域支援本部はバス会社および観光会社と連絡調整し借上げます。

上記を県域支援本部で調達することが困難な場合は、県域支援本部ネットワーク会議メンバーのほか、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議 (支援P) など県外支援団体に支援を要請して調達します。

6 バックヤード拠点の設置の最終準備（災害発生 25 日後）

■当面の拠点従事者のローテーションを決定

県域支援本部の調整のもと、次の関係団体（予定）と当面のバックヤード拠点従事者のローテーションを決定します。

東部拠点 高知県社協 2 名、四国ブロック社協 1 名（幹事県社協と調整）、県外運営支援者 2 名（支援 P、JVOAD と調整）、県内市町村社協（安芸・中央東ブロック） 1 名、県内 NPO 1 名（高知県ボランティア・NPO センターで調整）

西部拠点 高知県社協 2 名、四国ブロック社協 1 名（幹事県社協と調整）、県外運営支援者 2 名（支援 P、JVOAD と調整）、県内市町村社協（中央西・高幡・幡多ブロック） 1 名、県内 NPO 1 名（高知県ボランティア・NPO センターで調整）

* 1 名当たり 5 日から 7 日のローテーション（初日・最終日は引き継ぎ日）

* 災害発生 1 か月後から運営開始のため、県内関係従事者は日帰り、県外関係従事者は高知市からの通勤を想定（高知市の宿泊所を確保）

■新たな県外支援の調整

県域支援本部は、発災 1 か月以降に支援が入る物品等（資機材、車両等）については、バックヤード拠点に直接送付されるよう調整します。

■使用スペースの整備

県社協職員がバックヤード拠点に入り、使用スペースの整備を行います。整備に当たっては、可能な範囲で県内市町村社協等に協力を要請します。

7 バックヤード拠点を設置および運営開始（災害発生 1 か月後）

(5) 高知県災害ボランティアセンターバックヤード拠点の運営に関する 留意事項

(1) 災害ボランティアセンターの情報収集・集約

①情報収集

拠点従事者は、担当被災地域の巡回および電話等での聞き取りにより、次の項目に関する情報収集を行います。

ボランティア受付数、ニーズ対応件数、主な活動内容等の基本的な情報は、「災害ボランティアセンター活動状況伝達表」【様式17】で毎日、災害ボランティアセンターから県域支援本部に伝達、共有されます。

バックヤード拠点では、基本的な情報以外の運営の変化や今後の予測等、支援に必要な情報の収集に努めます。

項目	収集する情報
ボランティア受入の状況	・ ニーズに対する充足度 ・ 受け入れ状況の変化 等
ニーズの状況	・ ニーズの変化 ・ 今後のニーズの予測 等
運営状況	・ 運営スタッフの充足度 ・ 資機材の充足度 ・ 運営課題 ・ 必要と思われる支援 等
被災地域の状況	・ 道路啓開、ライフライン復旧等の変化 ・ 市町村災害対策本部の動向の変化 等

②情報集約・県域支援本部への伝達

収集した情報を「バックヤード拠点情報伝達表」【様式19】で市町村ごとに整理し、県域支援本部に伝達するとともに、今後必要な支援方法を検討します。

(2) 管内災害ボランティアセンター間の調整

(1) で収集・集約した情報により、ボランティア、支援スタッフおよび資機材等の充足状況に応じて、災害ボランティアセンター間の需給調整を行います。

(調整例)

- A市災害ボランティアセンターにボランティアが集中し、B町災害ボランティアセンターでボランティアが不足する場合、A市に事前登録している団体と調整し、活動先をB町に変更してもらいます。
- C市災害ボランティアセンターで資機材が不足する場合、数量に余裕のあるD町災害ボランティアセンターからC市に資機材を輸送します（輸送は、バックヤード拠点が行うか、C市、D町が行うかを調整します）。

(3) 運営支援者の調整

県域支援本部と連携し、災害ボランティアセンターを支援するため被災地に入る運営支援者の配置調整を行います。

協力を得ることを想定する主な運営支援者は次のとおり。

運営支援者	調整団体
県内市町村社協職員	県社協（県域支援本部）
四国ブロック社協職員	四国ブロック幹事県社協
四国以外のブロック社協職員	各ブロックの幹事県社協
災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）のコーディネーター	災害ボランティア活動支援プロジェクト会議事務局（中央共同募金会）

(4) 資機材の調達・保管

① 調達

管内災害ボランティアセンターで資機材が不足する場合は、県域支援本部と連携し、調達を行います。

県域支援本部で調達することが困難な場合は、県域支援本部ネットワーク会議メンバーのほか、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）など県外支援団体に支援を要請して調達します。

② 保管

調達した資機材を災害ボランティアセンターへ輸送するほか、割り振りを行うまで一時的にバックヤード拠点に保管します。

一時的に保管した資機材をバックヤード拠点が輸送するか、災害ボランティアセンターが取りにくくは、バックヤード拠点が調整します。

* 新たな資機材の提供があった場合

新たな資機材の提供があった場合、バックヤード拠点が管内災害ボランティアセンターの充足状況を把握したうえで一時的な保管および受入調整を行います。

(5) ボランティア拠点

被災地および国道等の渋滞を回避するため、ボランティア専用駐車場を設け、ボランティアの集合および災害ボランティアセンターへの輸送を行います。

① ボランティア専用駐車場の確保

バックヤード拠点設置予定場所には、ボランティア専用駐車場のスペースを確保できていないため、別途場所を確保する必要があります。

行政機関および県域支援本部ネットワーク会議メンバー等と連携し、適切な場所を確保します。

【ボランティア専用駐車場の選定基準】

- 100台規模の車両駐車可能な場所
- ボランティアに分かりやすい場所
- 周辺道路がバスで通行可能な場所
- バックヤード拠点設置期間において借用可能な場所（災害発生後1か月後から5か月後）

※ボランティア専用駐車場の確保のための平時の取組

- 広い敷地を有する公立施設は、概ね他の防災拠点として使用予定であることから、平時からの確保は困難ですが、発災後の状況変化により確保できる可能性もあり、専用駐車場として適切な場所のリストを作成します。
- 民間所有の施設についてもリストアップするとともに、利用が可能である場合は、適宜協定を締結するなどの備えを進めます。
(リストアップした資料は、高知県ボランティア・NPOセンターが保管)

② ボランティア輸送バスの確保

- 県域支援本部は、バス会社および観光会社と連絡調整し、借ります。
- 県域支援本部で調達することが困難な場合は、県域支援本部 ネットワーク会議構成団体のほか、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援P) など県外支援団体に支援を要請して調達します。

※県内外のバス会社の状況

- 高知県は、岡山県、広島県、愛媛県、徳島県のバス会社と災害時の協定を締結し、市町村は県内バス会社と災害時の協定を締結しています。県と他県バス協会との協定には、ボランティアの輸送が業務内容に明記されていますが、市町村と県内バス事業所との協定には、明記されていません。

③ ボランティアの輸送

- 県域支援本部と連携し、該当地域で災害ボランティア活動を希望する人がボランティア専用駐車場に集合することが伝わるよう、インターネットやマスコミ等を通じ広報します。
- 専用駐車場から災害ボランティアセンターへの輸送計画を作成し、計画的な輸送に努めます。
- その際には、輸送バスの確保台数に応じて、巡回型若しくは直行型のいずれかのパターンを確定し、効率的な輸送を行います。運行方法は曜日によって設定することも検討します。

④ その他

- ボランティアの輸送以外の方法で、各地域から参加する場合、ボランティアを募集する団体等に対する出発地からのバス運行の依頼のほか、JRの利用を推奨します。

(6) 高知県災害ボランティア活動支援本部(県域支援本部)等との調整

- (1) で収集・集約した情報およびバックヤード拠点の活動状況を「バックヤード拠点情報伝達表」【様式19】で県域支援本部に毎日伝達します。
- また、(3) の運営支援者の調整および(4) の資機材の調達について、県域支援本部と調整を行います。

様式19

バックヤード拠点情報伝達表

月 日 ()

(東部 ・ 西部) バックヤード拠点 ⇄ 高知県災害ボランティア活動支援本部

1 災害ボランティアセンターの状況

ボランティア受付数、ニーズ対応件数、主な活動内容等の基本的な情報は、毎日、災害ボランティアセンターから県域支援本部に伝達、共有されます。バックヤード拠点では、基本的な情報以外の運営の変化や今後の予測、支援に必要な情報など特筆すべきことがあれば記載してください。

市町村名	ボランティア受入の状況	ニーズの状況	災害V.Cの運営状況	被災地域の状況

2 バックヤード拠点の主な活動状況

次の事項における主な活動状況を記載してください。

管内の災害V C間の調整	
支援スタッフ・コーディネーターの調整	
資機材の調達・保管	
ボランティア拠点	
その他	

大規模災害時における広域連携によるボランティア活動支援のガイドライン(概要)

(県域支援ガイドライン検討会、2014年3月)

高知県社協では、2013年6月6日に市町村社協職員やNPO役員などで構成する「県域支援ガイドライン検討会」を設置し、災害ボランティアセンターを設置・運営する県内市町村社協の広域連携や広域的な支援拠点の方向性についてまとめた「大規模災害時における広域連携によるボランティア活動支援のガイドライン」を策定した。

1 ボランティアの活動支援の想定

こうした状況からも、ボランティアによる復旧・復興活動は、道路やライフラインの復旧に応じて活動が拡大することが想定される。このため、災害ボランティアセンターを設置した市町村では、資料「1-③」によるボランティアの活動支援が想定される。活動支援の概要は次のとおりである。

災害発生後1週間以内

幹線道路やライフラインの復旧が進まず、他市町村や県外からのボランティアによる活動は想定できないため、各市町村内のボランティアを中心とした活動支援を行う。

災害発生後1週間～1ヶ月以内

道路やライフラインの復旧が進み、他市町村からのボランティアによる活動が広がるため、県内ボランティアを中心とした支援を行う。また、高速道路の啓開に合わせて、県外ボランティアの活動が始まり、県外ボランティアの支援準備も開始する。なお、ニーズの少ない山間部では、ボランティア支援を縮小する。

災害発生後1ヶ月以後

道路やライフラインがほぼ復旧し、ボランティア活動のピーク期を迎える。多数のボランティアが活動できるように、体制整備を行い、ボランティアの活動支援を行う。

このボランティア活動のピーク期には、被害の大きな沿岸部には多数のボランティアが活動することが想定されるため、被害の小さな山間部等で災害ボランティアセンターを閉所した市町村社協の応援体制が求められる。

2 市町村社協間の広域連携による支援の方向性

災害発生後1週間以内は、各市町村社協が高知県災害ボランティア活動支援本部と連携し、災害ボランティアセンターの設置に注力する。その後、道路やライフラインの復旧が進み、隣接市町村への移動が可能となる災害発生後1週間以後1ヶ月以内は、第一段階の連携として、災害ボランティアセンターを閉所した市町村社協が、隣接市町村社協の支援を行う。

また、道路やライフラインがほぼ復旧し、ボランティア活動のピーク期となる災害発生後1ヶ月以後は、第二段階の連携として、災害ボランティアセンターを閉所した市町村社協が、広域ブロック単位で連携し沿岸部の支援を行うとともに、高知県社協が中心となって「広域支援拠点(バックヤード拠点)」を設置し、沿岸部の支援を行う。

市町村社協間の広域連携による支援体制の方向性

	道路・ライフライン	広域連携
発生直後	ライフライン:寸断 道路:全線通行止め	各市町村社協での活動 (安否確認、被害状況確認)
～3日	ライフライン:重要施設から復旧 道路:高速仮復旧、緊急車両優先 ガソリン給油不可能 生活:水・食糧不足、避難者数増加	各市町村社協で災害ボランティアセンター設置準備
～1週間	ライフライン:復旧進む、通話支障解消 道路:主要国道仮復旧 生活:避難者9万～24万人	各市町村社協で災害ボランティアセンター運営開始
～1ヶ月	ライフライン:電力・水道がほぼ復旧 道路:高速の一般車両通行可 国道・主要地方道の概ね啓開 生活:避難生活の長期化	【第一段階】隣接市町村社協の支援 ・広域支援拠点の準備支援 ※災害ボランティアセンターを閉所した市町村社協が支援活動
～3ヶ月	ライフライン:回復 道路:随時復旧	【第二段階】ブロック内での広域連携 ・安芸ブロック、中央東ブロック、中央西ブロック、高幡ブロック、幡多ブロック ※災害ボランティアセンターを閉所した市町村社協が支援活動
～6ヶ月	通常状態へ	必要に応じて連携継続

【第二段階の広域連携の枠組み】

安芸ブロック (9市町村)	室戸市社協、安芸市社協、東洋町社協、奈半利町社協、 田野町社協、安田町社協、北川村社協、馬路村社協、芸西村社協
中央東ブロック (7市町村)	香美市社協、香南市社協、南国市社協、本山町社協、大豊町社協、 土佐町社協、大川村社協
中央西ブロック (7市町村)	高知市社協、土佐市社協、いの町社協、日高村社協、佐川町社協、 越知町社協、仁淀川町社協
高幡ブロック (5市町)	須崎市社協、中土佐町社協、しまんと町社協、津野町社協、 梶原町社協
幡多ブロック (6市町村)	四万十市社協、宿毛市社協、土佐清水市社協、黒潮町社協、 大月町社協、三原村社協

但し、各市町村の被害状況や支援状況により高知県災害ボランティア活動支援本部から他のブロックへの支援要請があった場合には、対応可能な範囲で他のブロックの支援を行う。

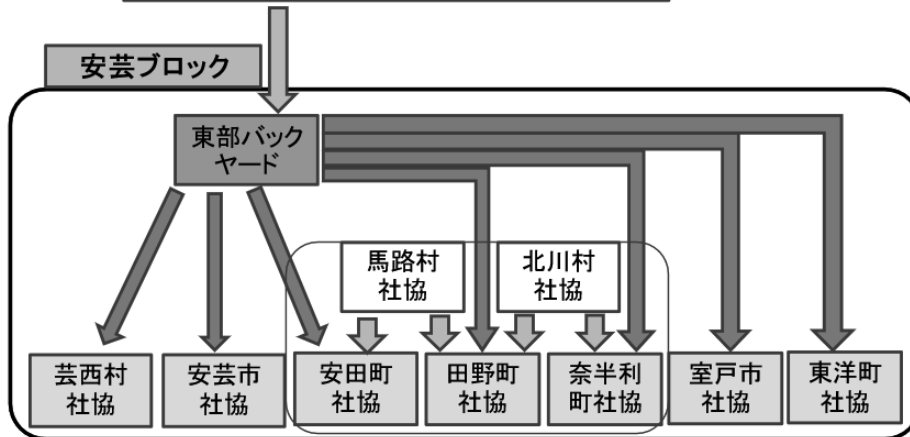
3 高知県社協と市町村社協の役割分担と連携

高知県社協は、災害発生直後に、県内関係団体と連携して高知県ボランティア活動支援本部を設置し、市町村社協の災害ボランティアセンターの設置・運営に向けた支援を行う。また、災害発生後1ヶ月以内には、ボランティア活動のピーク期に向けて、バックヤード拠点の整備を行う。1ヶ月以後は、高知県ボランティア活動支援本部とバックヤード拠点の運営を並行して行う。

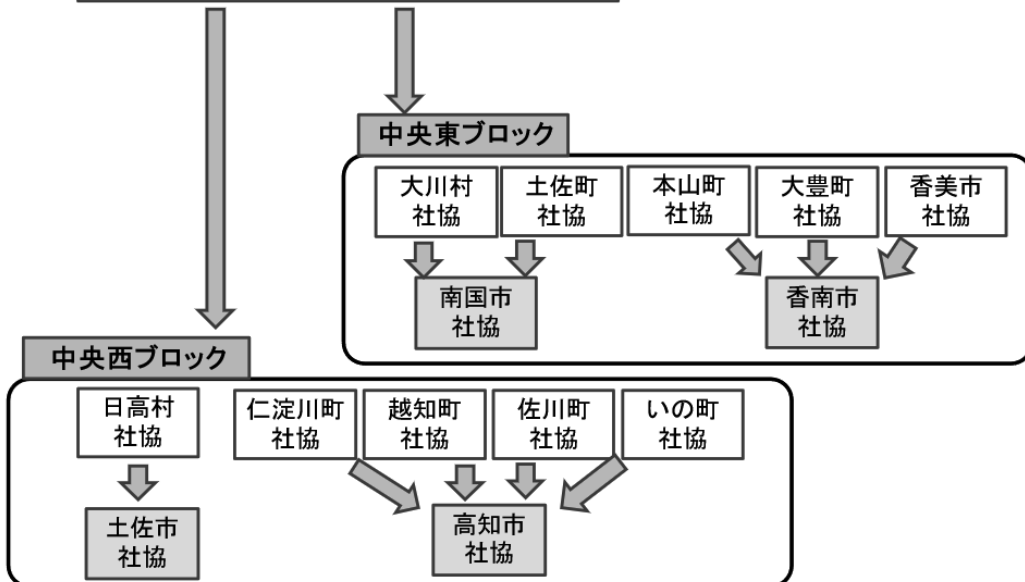
一方で、市町村社協は、災害発生後に地域の被害状況等の確認後、速やかに災害ボランティアセンターの設置を行う。災害ボランティアセンターの設置・運営にあたっては、高知県ボランティア活動支援本部と連携して行う。その後、災害ボランティアセンターを閉所した場合には、隣接地域やブロック内の市町村社協の支援を行うとともに、バックヤード拠点が設置された場合には、可能な範囲でバックヤード拠点の運営に協力する。

第二段階における広域連携による支援体制

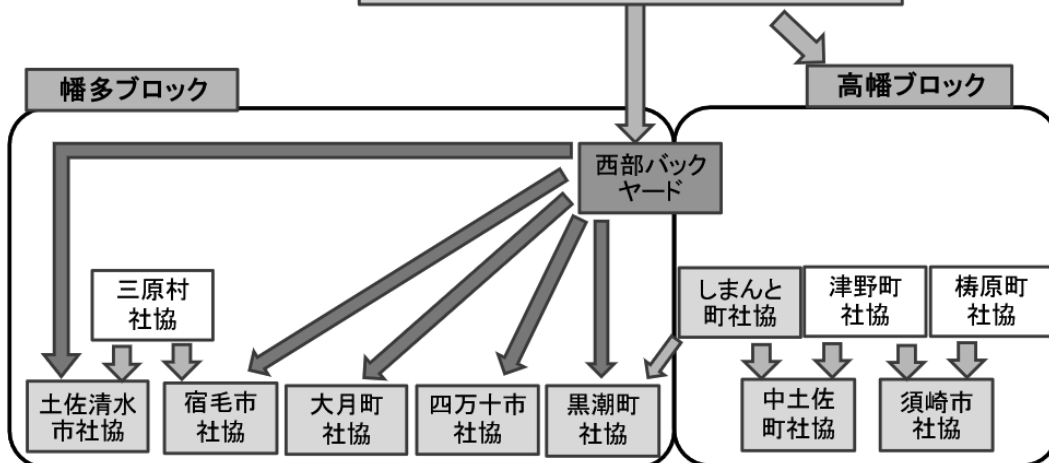
高知県ボランティア活動支援本部



高知県ボランティア活動支援本部



高知県ボランティア活動支援本部



MEMO

MEMO

【発行】

社会福祉法人高知県社会福祉協議会
高知県ボランティア・NPOセンター

〒780-8567 高知市朝倉戊 375-1

URL <https://www.pippikochi.or.jp/>

TEL 088-850-9100 E-mail kvnc@pippikochi.or.jp

