

## 第 2 章

# 災害ボランティアセンターの設置 から復興支援センター等への 移行の流れ

# 1 災害ボランティアセンター設置に向けた動き

## (1) 被災状況把握・現地調査

災害発生後、市町災害対策本部との連携により被災状況の把握に努めます。その後は、必要に応じ、市町災害対策本部、自治会、地区社協、民生委員・児童委員、NPO・ボランティア団体等と連携を図りながら現地調査を行い、より具体的な被災状況及びニーズ概要の把握をしていきます。

### 【Point】

- 要援護者等に限らず（優先的に考える必要はあります）、地域全体の被災状況把握に努めましょう。
- 災害発生時に、地域においてどのような住民が要援護者となるかを考慮します。
  - 高齢者（要介護者、独居、2人暮らし等）
  - 障がい者（身体、知的、視覚、聴覚、精神等）
  - 児童・外国人 等
- 避難所や避難可能施設等の情報も把握しておくことが大切です。
- 被災状況把握・現地調査を行いながら、必要な支援や物資を想定しましょう。
- 市町社協・愛媛県社協間の連絡調整が必要です。

## (2) 設置の判断・具体的協議・各種告知

上記(1)の後、災害ボランティアセンター設置の必要性について、市町災害対策本部をはじめ、関係団体等と十分に協議・検討します。そして、設置決定後は、災害ボランティアセンター設置・運営に向けた具体的な協議や各種告知（広報）も必要です。

### 【Point】

- 2～3日以内には、設置の判断が必要になります。
- 市町防災計画や災害時支援活動マニュアル等が整備されている市町は、それらに従った検討も必要です。
- 市町社協・愛媛県社協間の連絡調整が必要です。
- 開設後、即ボランティア受け入れ体制が完備していなくても大丈夫ですので、焦らず、十分な協議・検討・調整を行った上で、判断しましょう。
- 災害の種類（震災・水害等）や規模によって、支援内容は異なりますが、災害ボランティアセンター設置・運営に向けた主な協議内容は下記のとおりです。
  - 設 置 場 所：次ページの要件を基に協議
  - 設 置 期 間：震災時2～3か月／水害時2～3週間 ※被害規模により短期 or 長期を判断
  - 組 織 体 制：責任者・役割分担・必要なスタッフ数 等
  - 必 要 な 資 金：助成金等の活用や独自で活動資金を募る必要性 等
  - 必 要 な 資 材：日頃のネットワークを生かした提供や購入の必要性 等
  - 救 援 物 資 対 応：保管場所等をどうするか（災害ボラセン活用分以外は、基本、行政が保管）
  - 情 報 受 発 信 方 法：連絡調整の仕方等をどうするか
  - 支 援 活 動 内 容：把握した被災状況をもとにボランティアによる活動内容等を想定・協議
  - 募 集 の 範 囲：ボランティア募集の範囲は、地域内？県内？全国？その根拠は？ 等
  - 応 援 要 請：必要なスタッフ（コーディネーター）数が不足と考えられる場合、県内・県外からの応援要請の必要性を協議 等

① 災害ボランティアセンター設置場所の主な要件チェックリスト

<input checked="" type="checkbox"/>	チェックポイント	備考
<input type="checkbox"/>	拠点は用意できるか	・建物、コンテナ、テント 等
<input type="checkbox"/>	場所がわかりやすいか	公共交通機関等の利用が容易であることが望ましい。
<input type="checkbox"/>	被災地に近いか	
<input type="checkbox"/>	安全性が確保できるか	余震や水没の可能性に注意する。
<input type="checkbox"/>	各スペースが確保できるか	・駐車スペース ・事務局スペース ・受付～活動出発までの各ブーススペース ・休憩及び待機スペース ・資材及び物資保管スペース
<input type="checkbox"/>	水まわり・トイレ設備が確保できるか	・水を引く ・仮設トイレ、トイレカーの準備
<input type="checkbox"/>	電源が取れるか／通信環境があるか	・電源、コンセント ・携帯電話通信環境 ・インターネット、Wi-Fi環境
<input type="checkbox"/>	約3週間以上は借用できるか	

※これらの要件を全て考え併せ、本部・現地本部・支所（サテライト）など、各拠点のあり方や機能をデザインします。

② 組織体制の例

役職・班名	必要人数	主な役割
センター長	1名	災害ボランティアセンター業務に関する総括
副センター長	1～2名	センター長の補佐、関係団体・機関等との連絡調整
①総務班	2～3名	連絡調整、会計、渉外、人員管理、問合せ電話対応、地域の各組織との連携・情報交換
②ニーズ班	1～4名	ニーズ収集・状況把握・現地調査、ボランティアによる活動だけではないケースのコーディネート、専門職・行政・地縁組織へのつなぎ、技術系団体等との連絡調整
③受付班	1～4名	ボランティアの受付・誘導、ボランティア保険の加入受付
④オリエンテーション班	2～4名	ボランティアに対するオリエンテーション
⑤マッチング班	2～4名	ボランティアのグループづくり・ニーズとのマッチング、ボランティアによる活動だけではないケースのコーディネート、専門職・行政・地縁組織へのつなぎ、技術系団体等との連絡調整
⑥資材班	1～2名	資材の管理（貸出・洗浄・収納等）
⑦車両・送迎班	2～3名	車両・駐車場の管理、ボランティア等の送迎
⑧広報・データ・メディア班	1～2名	HP・SNS等での広報・各種データ管理、マスコミとの連携
⑨医療・救護班	1～2名	ボランティアのけがや病気・衛生面への対応

※これらの機能は必要ですが、地域や被災の状況等を見て、班（数）編成は臨機応変に行います。

### ③ 各種告知（広報）

ホームページやチラシ等を活用して、下記事項についての告知（広報）を行う必要があります。その際は、マスコミ等との連携も必要となってきます。

- 災害ボランティアセンター設置の告知、活動状況
- 被災者に対して、ボランティアによる支援活動案内の告知
- ボランティア募集の告知 等

### ④ 必要な活動資材等の具体例

#### 【通信用機器】

<input checked="" type="checkbox"/>	品名	<input checked="" type="checkbox"/>	品名
<input type="checkbox"/>	携帯電話・スマートフォン	<input type="checkbox"/>	ニーズ／ボランティア受付専用回線
<input type="checkbox"/>	連絡調整専用回線（一般公開無し）	<input type="checkbox"/>	F A X 専用回線
<input type="checkbox"/>	パソコン専用回線	<input type="checkbox"/>	W i - F i ルーター
<input type="checkbox"/>	トランシーバー	<input type="checkbox"/>	業務用無線機

#### 【事務用品・機器】

<input checked="" type="checkbox"/>	品名	<input checked="" type="checkbox"/>	品名
<input type="checkbox"/>	机	<input type="checkbox"/>	いす
<input type="checkbox"/>	パソコン	<input type="checkbox"/>	コピー機・プリンター
<input type="checkbox"/>	プロッター・大判プリンター（かくだい君）	<input type="checkbox"/>	地図・地図ソフト
<input type="checkbox"/>	ラジオ	<input type="checkbox"/>	テレビ
<input type="checkbox"/>	模造紙	<input type="checkbox"/>	付箋紙
<input type="checkbox"/>	マジック（水性・油性）	<input type="checkbox"/>	筆記用具
<input type="checkbox"/>	布ガムテープ	<input type="checkbox"/>	セロテープ
<input type="checkbox"/>	はさみ	<input type="checkbox"/>	カッター
<input type="checkbox"/>	ホワイトボード	<input type="checkbox"/>	マグネット
<input type="checkbox"/>	ファイル	<input type="checkbox"/>	ノート
<input type="checkbox"/>	延長コード	<input type="checkbox"/>	デジタルカメラ
<input type="checkbox"/>	乾電池	<input type="checkbox"/>	電話帳

【資機材・消耗物品】

<input checked="" type="checkbox"/>	品名	<input checked="" type="checkbox"/>	品名
<input type="checkbox"/>	住宅地図	<input type="checkbox"/>	スタッフジャンパー・ベスト・ビブス
<input type="checkbox"/>	ボランティア用名札シール	<input type="checkbox"/>	大型テント
<input type="checkbox"/>	ブルーシート	<input type="checkbox"/>	発電機
<input type="checkbox"/>	洗浄機	<input type="checkbox"/>	投光機
<input type="checkbox"/>	ストーブ	<input type="checkbox"/>	扇風機
<input type="checkbox"/>	ハンドマイク	<input type="checkbox"/>	拡声器・メガホン
<input type="checkbox"/>	誘導棒	<input type="checkbox"/>	ヘルメット
<input type="checkbox"/>	軍手	<input type="checkbox"/>	ゴム手袋
<input type="checkbox"/>	マスク（プリーツ・防塵等）	<input type="checkbox"/>	タオル
<input type="checkbox"/>	雨合羽	<input type="checkbox"/>	長靴
<input type="checkbox"/>	ゴーグル	<input type="checkbox"/>	スコップ
<input type="checkbox"/>	土のう袋	<input type="checkbox"/>	一輪車
<input type="checkbox"/>	シャベル（大・小・丸・角）	<input type="checkbox"/>	くわ
<input type="checkbox"/>	ハンマー	<input type="checkbox"/>	ホース
<input type="checkbox"/>	バケツ・たらい	<input type="checkbox"/>	水分・塩分
<input type="checkbox"/>	救急箱	<input type="checkbox"/>	手洗い用石けん
<input type="checkbox"/>	消毒液	<input type="checkbox"/>	左官用フネ
<input type="checkbox"/>	ガスコンロ	<input type="checkbox"/>	鍋
<input type="checkbox"/>	やかん	<input type="checkbox"/>	炊き出し用品（容器、大型鍋、フコパン等）
<input type="checkbox"/>	電気ポット	<input type="checkbox"/>	クーラーボックス
<input type="checkbox"/>	自転車	<input type="checkbox"/>	バイク
<input type="checkbox"/>	自動車（軽トラック・リフト付ワゴン等）	※リース又はレンタカー	

## 2 災害ボランティアセンターの開設手順

### (1) 本部の設置

まず、「災害ボランティアセンター本部」を設置します。班分けについては、災害の規模に応じて編成します。大規模災害の場合、被災者ができるだけ早く元の日常生活に戻ることができるよう、オール社協で被災者支援に取り組むという意思決定（共通認識）を行い、「法人運営」や「地域福祉活動」部門だけではなく、「相談支援」や「福祉サービス」部門の職員を含めて役割分担していきます。ただし、災害ボランティアセンター以外の通常業務（介護保険事業の継続・再開等）や通常業務と災害ボランティアセンターとの連携などについて、各社協が策定する「事業継続計画（BCP）」などを踏まえ、よく検討する必要があります。

被災者ニーズの把握については、「相談支援」、「福祉サービス」部門の職員が担うことが望ましいとされています。また、災害ボランティアセンターの運営は、想定外の業務であり、臨機応変な対応（判断）が求められることから、各班長については、災害ボランティアセンター運営支援の経験者の配置など、通常の事務分掌とは異なる配置とすることも考慮します。

#### 【Point】

- 各班の正副班長については、被災地社協の職員が担うことが望ましいでしょう。ただし、フェーズの状況により、外部（応援）職員に順次、その役割を譲っていくこともあります。
- 職員設置状況やサテライト複数設置等の理由により、すべての班に班長を配置することが困難となる場合もあります。この場合は、県社協等に対して、災害支援活動の経験豊富なNPOや運営経験のある社協職員の、継続的な派遣等を要請することも検討しましょう。
- 地元社協職員が現場・地域に出る（赴く）ことができる体制づくりが大切です。

### (2) 活動方針の決定

センター長・副センター長・各班長等で構成する「災害ボランティアセンター運営会議」を設置し、活動方針を決定します。班長は、決定された方針に基づき、班員に指示を出し、センター開設に向けた準備を進めます。活動方針として決定すべき事項は下記のとおりです。

#### ①被災者ニーズの把握方法

- 災害ボランティアセンター設置案内チラシの作成・配布
- ニーズ把握用専用電話の設置
- 自治会長・民生委員への連絡・依頼（見守りネットワークの活用）
- 社協が実施するサービス利用者に対する電話・訪問による把握
- 社協ホームページ・Facebook・Twitter等への掲載
- 行政・マスコミへの依頼（同報無線、メディアでの発信、ホームページ掲載、ニーズ調査など）

#### ②活動期間

災害ボランティアセンターを設置・運営するということは、被害の規模が大きく、短期であれ長期であれ、一斉・大量に発生するニーズに対して、県内外からの多くのボランティアの協力を得て、応急的な解決を図る等の状況にあるということが予想されることから、被害状況に応じて相当な活動期間を想定します。過去の例では、地震は「1か月」、水害は「1週間」単位で設定されていることが多く、収束期は「3日スパン」で決定することが多くなっています。

### ③災害ボランティアセンターの設置場所

- 「総務班」・「ニーズ班」  
…本部機能を担うため、社協事務室やそれに近い場所が適切
- ボランティア活動の需給調整を直接行う各セクション  
…多くのボランティアが訪れるため、駐車場など相応のスペースがある場所が適切
- 資材班（備品貸出場所）  
…積込作業の効率化も考慮し、車両の乗入れや積込みができるスペースを備える場所が適切

### ④支所（サテライト）の設置

本部を設置する施設において適当な場所がない、あるいは活動場所（被災者宅、避難所）まで距離がある場合は支所（サテライト）を設置します。サテライトは、相当数のボランティアの需給調整ができるスペース・駐車場（大型バスを含む）を有し、被災者の救援・災害復旧に支障のないこと、ライフラインの被害が少ないこと、被災地に近いこと、交通アクセスがよく周辺道路が通行可能であること、トイレ（仮設可）があること等を考慮し、適当な公共施設（福祉センター、公民館、小学校など）を選定します。状況により、民間施設の借用も検討します。

なお、駐車場のスペースがない場合は、特定の場所からサテライトまで送迎する「ボランティアバス」の運行について行政と協議します。サテライトの業務は、受付から活動報告に至るまでの一連の業務全般であることが多いため、サテライトには責任者として班長を配置し、班長が当該業務を総括します。

### ⑤ボランティア受け入れ方法の設定例

- 募集範囲：市町内 or 県内 or 限定しない 等
- 対象者：18歳以上の人（ただし15歳以上18歳未満の人は、20歳以上の指導者の同行があり、かつ保護者の同意を得られている場合は対象とする） 等
- 活動範囲：家の中の片づけ・清掃、泥出し、家具の移動など比較的軽易な活動であり、ボランティア保険の対象となる活動  
※重機等の使用が必要な活動、危険地域・家屋での活動、資格や専門的な技術・能力を必要とする活動は、原則行わない。
- 受付場所：〇〇福祉センター1階「ロビー」
- 受付時間：8：30～12：00
- 活動時間：9：00～15：00
- 移動手段：徒歩、ボランティア自身の車両、送迎

※上記はあくまで例示です。設定の際は、「明確な根拠」をもって判断することが重要です。

### (3)「開設準備中」の広報

設置決定から開設までに数日かかる場合は、まず、下記の内容を公式ホームページやSNS等に掲載して広報します。

- 現在、被害状況及びニーズ把握を行っており、「開設準備中」であること
- 被災地（社協）は混乱しているため、直接の問い合わせは、ご遠慮いただきたいこと  
併せて、県災害ボランティアセンター（県社協）へ、同様の広報を県域で実施してもらうように依頼します。

開設準備期間には、県内外から、電話・メール等での問い合わせが押し寄せることが予想されるため、「現在、何をしているか」を詳細に伝え、情報発信の充実に努めることで、ボランティア希望者等の不安解消につながり、ひいては、不要不急の問い合わせ（件数）を抑えることができます。

#### (4) 活動備品の調達

必要な活動備品を調達します。自社協だけでは確保できない場合、行政や県社協等へ相談します。過去の事例では、地元の企業や近隣の市町社協間での貸し借り等を行ったケースもあります。

企業や団体（社協を含む）から寄付等の申し出があった場合は、寄付を受け付ける書類等の記入を依頼します。無償貸与の場合は、備品への団体名の記載（直接又はビニールテープ等）を依頼します。ただし、寄付等による備品の受け入れに関しては、受入過多等による管理業務等で、自社協の負担となる場合もあるため、必要に応じて外部支援者等の助言を仰ぎ、検討します。

#### (5) 活動資金の確保

開設にあたっては、当面の活動資金が必要となりますが、自主財源では限界が生じるため、外部からの資金調達が必要となります。災害救助法の適用時などは、各種資金の給付を受けられる場合がありますので、平時から基金情報や行政支援情報について収集しておきます。

また、自前での資金確保（支援金の募集等）方法も検討しておきます。

##### 【各種資金の例】

実施団体名	資金名	支給額等
中央共同募金会	災害ボランティア・NPO活動サポート募金（災害ボラサポ）	30日以内の活動時：50万円以内 30日以上活動時：300万円以内
愛媛県共同募金会	災害等準備金	300万円以内
株式会社伊予銀行	公益信託愛媛県災害ボランティアファンド	震度6以上の地震災害：300万円 上記以外（災害救助法適用）：200万円

#### (6) 業務内容の共通認識

各班長等の協議によりセンター運営のレイアウトを決定するとともに、各班にどのような役割・業務があるのか、関係様式を含めて共通認識を図ります。県内市町社協職員が迅速に運営支援を行うことができるよう、書類等の関係様式は、県社協が示す様式をベースにしますが、災害の種類や現場の状況に合ったものに変更を加えて使用します。

サテライトを設置する場合は、当該サテライトの運営に係る受付から活動報告に至るまでの一連の業務を担うこととなる者（責任者）は、必要に応じて「本部」と連携を図りながら、関係機関・団体との連絡調整、マスコミ対応、苦情・事故処理を含めて統括します。ただし、サテライトが、どのような機能を担うかによって変わってきますので、その時々状況で対応します。

#### (7) 各班の配置

決定されたレイアウトを基に、テントの設営、案内看板の掲示、机・いすの配置など行います。各班長は、当該スタッフに対して業務内容を説明し、必要な消耗品（関係様式を含む）・活動備品の調達を指示します。総務班長は、被害状況等の情報を、事務所内にホワイトボード等に掲示（随時更新）し、関係者・スタッフとの共有を図ります。



## (8) その他

- 市町社協等への応援要請を行った場合は、当該職員が地理に詳しくないことを理解し、地図や受付（活動）場所までのアクセス方法など、必要な情報を提供できるよう準備します。加えて、派遣当初に現地を確認する機会を設けるようにします。
- 行政や近隣法人・日本赤十字社等に対して、保健師・看護師・消防士等の派遣を依頼し、救護所を設置します。救護所は、けが人への応急手当や気分が悪くなった人に対応するとともに、必要に応じて巡回しながら、健康・体調管理を行います。
- 活動後に備品を洗浄できる「洗い場」を確保するとともに、ボランティアに対する適当な荷物置場・更衣室・休憩所等を準備します。

### 【災害ボランティアセンター開設手順（例）】

時 期	内 容	備 考
	<b><u>災 害 発 生 !</u></b>	
1 日目	災害ボランティアセンター設置検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全確保後、検討を開始</li> <li>・行政と協議しながら設置を検討</li> <li>・ボランティアニーズを確認</li> </ul>
2～3 日目	災害ボランティアセンター設置決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発災後、遅くとも3日以内には判断</li> </ul>
2～6 日目	<b>1</b> 本部の設置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正副センター長・各班長を決定</li> </ul>
	<b>2</b> 活動方針の決定	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆災害ボランティアセンター運営会議</li> <li>①被災者ニーズの把握方法</li> <li>②活動期間</li> <li>③災害ボランティアセンターの設置場所</li> <li>④支所（サテライト）の設置</li> <li>⑤ボランティア受け入れ方法の設定</li> </ul>
	<b>3</b> 「開設準備中」の広報	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公式ホームページ・SNS等利用</li> </ul>
	<b>4</b> 活動備品の調達	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自組織のみでは限界あり</li> <li>・近隣・外部組織活用</li> </ul>
	<b>5</b> 活動資金の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>・平常時から資金確保・情報収集</li> </ul>
	<b>6</b> 業務内容の共通認識	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各班長・職員で情報共有</li> </ul>
	<b>7</b> 各班の配置	<ul style="list-style-type: none"> <li>・看板・机・いす等の配置</li> <li>・最終準備！</li> </ul>
～7 日以内	<b><u>災害ボランティアセンター開設・運営開始！</u></b>	

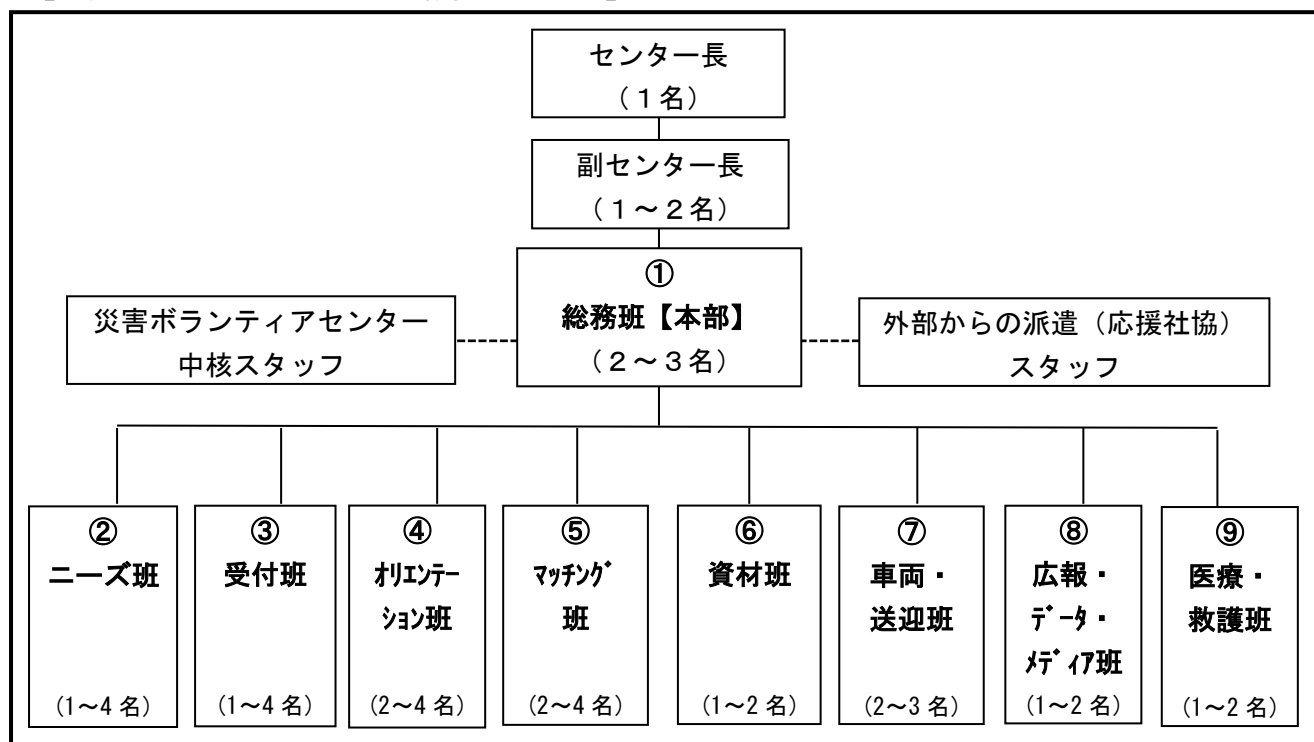
### 3 災害ボランティアセンターの運営

災害ボランティアセンター内に設置される班については、下記組織体制図（例）にあるものが考えられます。ただし、災害の状況等によって、災害ボランティアセンターの規模や運営方法等は変わりますので、画一的なものではありません。実際の状況に合わせて各班を設置し、上手に役割分担を行う必要があります。

#### 【Point】

- 運営にあたっては、災害ボランティアセンターの組織体制を明確にした上で、各班の役割について、スタッフ間で共通理解することが重要です。
- 平時から地域との関わりがある地元社協職員が、現場に出る（赴く）ことのできる組織体制づくりを心がけましょう。
- 状況や経過によって各班の統廃合や人員調整を行う等、柔軟な運営を目指すことが大切です。
- 地域住民や長期的な活動が可能な方には、災害ボランティアセンタースタッフとしての活動を依頼することも検討しましょう。
- 各班の責任者を決めましょう。また、責任者が交替する場合は引継ぎも重要です。
- 初めて訪れた方が混乱しないよう、貼紙・看板やテント・机等を工夫して設置し、災害ボランティアセンター全体の流れや各班の動線等をわかりやすくすることを心がけましょう。
- 「災害ボランティアセンター中核スタッフ」や「外部からの派遣（応援社協）スタッフ」は、適材適所になるように臨機応変に配置し、その力を有効に発揮してもらえるように配慮しましょう。

#### 【災害ボランティアセンター組織体制図（例）】



○各班長は、臨機応変な対応が必要となる等の観点から、災害ボランティアセンター運営支援経験者等の配置が望まれます。

○収束期には、センターの規模を徐々に縮小していくことがあります。フェーズの移行状況等を考慮しつつ、随時、組織体制を見直し、班構成の変更や人員の再配置等を行います。

## ① 総務班【本部】

総務班は、市町災害ボランティアセンターの体制を維持するため、災害ボランティアセンター運営全体のコーディネートを通じて状況把握に努め、下記業務を行うとともに、各班の補完等を行います。

【使用様式】記入様式 8・9・11・13

### 【Point】

- 総務班は、災害ボランティアセンター運営全体を把握し、課題解決に向けた対応を行う必要があるため、各班との連携・連絡調整が重要です。
- 県内外から、災害時支援経験者に応援に来ていただいた場合、フリーの立場で総務班を担当していただくことが多いです。
- 電話対応では、災害ボランティアセンターの目的や場所、交通手段、活動内容、活動に必要な物等を伝えます。

### 【主な業務】

No.	内容
1	災害ボランティアセンター全体のコーディネート
2	各班の連絡調整
3	県災害ボランティアセンター・各機関等との連絡調整
4	渉外・活動を希望する個人や団体からの問い合わせ対応
5	会計管理（義援金・寄付金・物資提供者等のとりまとめ・物資購入等）
6	人員管理・確保
7	情報の整理・管理（避難所情報・行政やマスコミ情報等）
8	ボランティア活動証明等発行
9	苦情・事故等受付
10	マスコミ対応
11	スタッフミーティング
12	日報作成



## ② ニーズ班

ニーズ班は、被災者のニーズ収集・受付、ボランティアを必要としている住民等の状況把握及び現地調査等を行います。

【使用様式】 記入様式 4・5・7・12

### 【Point】

- ニーズの収集・受付等の際は、ボランティアニーズ受付票を使用します。ニーズ受付票の様式は、災害等の状況により、適した様式に変更しましょう。
- ニーズ収集を充実させるためには、民生児童委員、自治会、地縁組織・住民等の連携が大切です。
- 電話等での受付で詳細状況が分かりにくい場合は、現地調査に出向く必要があります。
- 災害時は、株式会社ゼンリン等から、地図や地図ソフトの提供を受けられる場合がありますので、有効に活用しましょう。
- 特に、受付班・マッチング班との連携が必要です。

### 【主な業務】

No.	内容
1	被災者ニーズ状況把握（ボランティアニーズ受付票の作成）
2	活動場所地図作成
3	依頼者への説明
4	現地調査

### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	依頼者からのニーズを聞き取り、ボランティアニーズ受付票を作成します。その際は、緊急性・必要な資材等もわかるように記入します。また、依頼者に対し注意事項も伝達します。 〔依頼者への説明事項〕 <input type="checkbox"/> ニーズ受付からボランティア活動までの流れ <input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンターでの活動内容 <input type="checkbox"/> 時間の約束はできない <input type="checkbox"/> あくまで無償での活動で報酬等は不要 <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱い
2	記入したニーズ受付票には、受付順に通し番号を付け、コピーをとっておきます。
3	依頼者の住所（活動場所）がわかるように、地図を作成（住宅地図のコピー等）し、2で作成したコピーと共に、マッチング班に渡します。 ニーズ受付票の原本は災害ボランティアセンターでファイリングし、コピーは活動現場で利用します。



### ③ 受付班

受付班は、来所したボランティアの受付・誘導及びボランティア保険の加入受付等を行います。

【使用様式】記入様式1・2・3・12／チラシ様式3

#### 【Point】

- 各班役割を、スタッフ間で共通認識しましょう。
- 災害ボランティアセンター設置場所等の状況にあわせ各ブースを設置し、ボランティアの動線を確保しましょう。
- ボランティアの受付時は、「新規者」・「継続者」・「個人」・「団体」の区別に注意し、受付場所を分けるなどすれば、混雑の解消につながります。
- ボランティア活動保険は、地元の社協で加入して来ていただくのが原則ですが、未加入の人も多いため、受付時に確認し、未加入の場合は必ず加入対応をしましょう。  
※令和元年から、災害時に限りWebで保険に加入できるようになりました。(巻末参考資料参照)
- 有資格者について、確認できる体制を取っておくと、災害ボランティアセンター運営の力となっただけの場合もあり効果的です。  
(効果的な資格の例：重機運転免許、看護師免許、大型自動車の運転免許等)
- 名札を作成する際はガムテープが便利です。
- 状況によっては、多くのボランティアに待っていただく場合がありますので、受付近くに、ボランティア待機スペース(待機所)を確保しましょう。
- ボランティア受付用紙等で個人情報が記載されているため、取扱いに注意しましょう。
- 受付業務が終了した後は、活動終了後に帰還したボランティアを迎える業務に回りましょう。その際、リーダーとのコミュニケーションを取り、翌日の活動に備えましょう。

#### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	ボランティア登録票を利用し、記入してもらいます。
2	ボランティア保険に加入して来ていない方には、ボランティア保険加入にかかる書類を記入してもらいます。
3	記入した用紙を提出してもらいます。
4	名札を作成してもらいます。
5	必要に応じ、付箋紙にも氏名を記入してもらいます。 ※付箋紙への氏名記入は、マッチングにおいてボランティア自身に活動を選択してもらった形でグループをつくる場合に利用するものです。
6	活動終了後、リーダーに活動報告書を記入してもらい、必要に応じて聞き取りを行います。





#### ④ オリエンテーション班

オリエンテーション班は、ボランティアに対する出発前のオリエンテーションを行います。

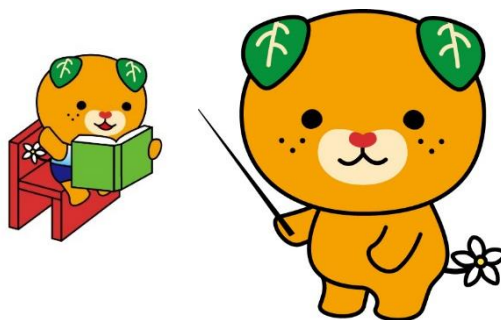
【使用様式】記入様式12／チラシ様式3

##### 【Point】

- 活動上の注意事項を説明しましょう。あらかじめ、注意事項をまとめた用紙（チラシ様式3）を配布し、待機中に目を通してもらうとよいでしょう。特に、ボランティアの健康管理のため、休憩時間の確保や水分補給の重要性等は、ここでしっかりと伝えましょう。
- 必要資材の説明もしましょう。ここで、重機等の有資格者や使用経験者が見つかることもあります。
- 活動時間の説明もしましょう。ボランティアは被災者のためについ熱が入り、予定時間を越えて活動してしまう場合があります。オーバーワークにならないように、活動時間の遵守をここでしっかりと伝えましょう。
- 緊急時（けが・物を壊した等）の対応方法についても説明しましょう。
- 上記については、特に、このあとリーダーの役割を担う人には必ず把握してもらえるように留意して、説明するよう心がけましょう。

##### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	各グループの活動へのお出発前に、活動の注意点等を説明します。
2	グループ人数・リーダー・リーダーの連絡先を確認します。
3	活動の注意点が記入された用紙や活動先の地図を、リーダーに渡します。
4	リーダーには、活動終了後の報告書作成について協力を求めます。



## ⑤ マッチング班

マッチング班は、ボランティアのグループづくりやニーズとのマッチング等を行います。

【使用様式】記入様式7・10・12

### 【Point】

- ニーズ収集・ニーズ受付からの情報（ニーズ受付票）を基に、活動先・活動内容・必要資材・派遣人数の把握を行きましょう。
- 付箋紙は性別で色分けをしておくとう便利です。
- どのグループがどこへ活動に行ったか等の把握をしっかりと行いましょう。
- 災害時は、株式会社ゼンリン等から、地図や地図ソフトの提供を受けられる場合がありますので、有効に活用しましょう。
- マッチングに際しては、ニーズ班との連携が重要です。

### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	必要人数を集めてグループ及び活動先を決定（マッチング）します。 ※マッチング方式は下記表参照。
2	リーダーを決定します。 ※災害ボランティア活動の経験者や最終時間まで活動できる方、携帯電話を持参している方等がリーダーの条件となります。 ※併せて副リーダーを決定し、副リーダーに活動時間や休憩等のタイムキーパーを担ってもらうケースもあります。

### 【マッチング方式】

No.	方式	内容
1	手上げ方式	ボランティアニーズ票の活動内容や必要人数等を読み上げ、ボランティアを募る（手上げを促す）方式。
2	ポストイット方式	掲示板に活動内容を掲示し、ボランティアが希望する活動にポストイットを貼ってもらう方式。
3	エリアマッチング方式	まず地域へ赴き、住民等からの聞き取りを行いながらニーズを収集し、順次ボランティア活動に入っていく方式。

※「ポストイット方式」は、優先したいニーズが後回しになる可能性があることから、近年は「手上げ方式」を採用するケースが多く見られます。

※「エリアマッチング方式」では、水害や土砂災害の場合、エリア一帯が被災することが多いため、個別ニーズを把握していなくても、初期段階からローラー型で活動に入っていくこともあります。

## <Topics>

### ●災害ボランティアセンター序盤…ボランティア不足

序盤は、ニーズ数に対してボランティア数が不足気味なため、ニーズの「トリアージ（優先順位の決定）」をすることがあります。

優先順位を付し、その度合が高いニーズの解決から取り組むことは、有効なことではありますが、住民の望みは暮らしを取り戻すことであり、それを支えるのが社協の役割でもあるということを忘れないようにしましょう。災害ボランティアセンターで活動するボランティアに限定せず、NPOや地域団体等と協力して、その課題の解決に努め、「住民のために、社協としてできる最大限の手を尽くす」という想いを持つことが大切です。

### ●災害ボランティアセンター終盤…ボランティア過多

終盤は、逆に、ニーズ数に対してボランティア数が大きく上回る、いわゆる「ボランティア過多」気味になります。こうなると、マッチング先を探すのに苦勞するため、センター収束に向けたボランティア数の抑制（例：事前登録制の導入）やニーズの事前調整など、先を見据えた運営が必要です。対応を誤ると不満やクレームにつながるため、慎重に対応する必要があります。





## ⑥ 資材班

資材班は、資材の管理（貸出・洗浄・収納等）を行います。

【使用様式】記入様式 1 2

### 【Point】

- 重機や軽トラック等の提供が可能なボランティアが来所する場合があります。その場合は、必要に応じて提供していただき、活用しましょう。
- 資材の返却を受けた後は、有害物質等が付着している場合があるので、洗浄・消毒・乾燥等をしっかりと行いましょう。
- 資材の管理は大切ですが、特にスコップ等は、活動中に紛失や破損もあることから、「消耗品」と考えた方がよい部分もあり、あまり神経質に管理しようとしなくて大丈夫です。

### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	活動に必要な資材等を提供（貸出）します。
2	資材の返却を受けた後は、洗浄・消毒・乾燥等を行います。
3	翌日に向け、資材等に不足がないよう、資材等の管理・把握をしておきます。
4	必要物品に不足があれば、購入・借用など、充足に向けて総務班等と連携して動きます。



## ⑦ 車両・送迎班

車両・送迎班は、車両・駐車場の管理や必要に応じてボランティアの送迎等を行います。

【使用様式】記入様式 1 2

### 【Point】

- 地図だけでは場所がわかりにくい場合等は、現地まで誘導するスタッフが必要になります。
- 地域に詳しい人材（自治会長・民生委員等）との連携も必要です。
- 車両（送迎手段）と運転手の確保が必要です。
- 車で来所するボランティアのための駐車場の確保と管理が必要です。
- 特に、マッチング班との連携が必要です。

### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	地図をもとに、活動場所へのルート等を説明します。
2	必要に応じ、移動用の車両等を準備します。
3	依頼者に電話で出発の連絡をし、依頼者の在宅を確認して出発します。
4	ボランティア用の駐車場を用意し、必要に応じて、誘導や駐車区画の管理を行います。

### <Topics>

- ボランティアの移動に関しては、様々なケースが想定できます。被災地や活動内容等の状況により、移動・送迎方法を選択しましょう。

### 【例】

- ・ボランティア自身に、徒歩・自転車等で移動してもらう
- ・ボランティアの自家用車に乗り合わせて移動してもらう
- ・ボランティアの自家用車への乗り合わせと、災害ボランティアセンターによる送迎を併用する
- ・乗り合いバス等を使用して、一度に多人数を送迎するケース 等



## ⑧ 広報・データ・メディア班

広報・データ・メディア班は、自社ホームページやSNS等を活用して、災害ボランティアセンターに関する広報や情報提供及び各種データの管理等を行います。

【使用様式】 記入様式 12 / チラシ様式 1・2・3

### 【Point】

- 広報・データ・メディア班の担当者は、インターネット・IT関係業務を得意とする人が適任です。ただし、「広報は災害ボランティアセンターそのもの」であるとも言えるため、総務班（本部）とよく連携し、適切な情報を発信する必要があります。
- 広報にはマスコミによる報道も有効であるため、必要に応じて連携しましょう。
- 誰に向けて発信しているかということを常に意識しましょう。
- 住民・地域を対象とした広報では、メディア（デジタル・アナログ問わず）ツールだけに頼らないように注意しましょう。
- ボランティア募集・告知・災害ボランティアセンター休業日等のお知らせは、事前に「定型文」を作っておきましょう。コピーで使い回すことができ便利です。
- 一度情報が拡散すると、訂正や撤回等が困難なため、「これは出してよい情報か」、「これはオープンになっている情報か」を常に意識して、適切な情報を発信するように心がけましょう。
- 「災害ボランティアセンターのファン・リピーターをつくる」・「被災地へ気持ちを寄せてくれる人を増やす」ことが広報の目的の1つです。
- 被災地の状況を知ってもらうために、活動状況やボランティアの声等を発信することも有効です。

### 【主な業務】

No.	内容
1	ホームページの作成と管理
2	SNS等を利用した広報・情報提供
3	活動状況等記録
4	ニーズデータ集計・管理
5	ボランティア活動者及び保険加入者関係データ管理
6	ライフラインの状況・交通情報・宿泊情報等の収集と整理

### 【業務の主な流れ】

No.	内容
1	災害ボランティアセンターの開設・ボランティア募集の開始等を発信します。
2	随時、インターネットを使用して、災害ボランティアセンターに関連する情報発信を行います。
3	必要に応じてマスコミと連携して、情報発信を行います。
4	受け付けたニーズやボランティア情報のデータ化（入力）及びデータの管理を行います。
5	各種情報の収集に努め、必要に応じて発信します。

【各情報発信（広報）媒体の紹介と特徴】

名称	区分	特徴
公式ホームページ	Web サイト	万人に発信することができ、公式であるため、情報の信頼度が非常に高い。
Facebook (フェイスブック)	SNS (オープン)	◆ユーザー数：約2,600万人 ◆ユーザー層：10代が極端に少なく、40代中心で男性がやや多い。 3大SNSの中では60代の利用が最も多い。 ◆備考：実名で登録するため、ビジネスなどのフォーマルな用途で使われることが多い。近年、災害ボランティアセンターの情報発信はFacebookが主流となっている。
Twitter (ツイッター)	SNS (オープン)	◆ユーザー数：約4,500万人 ◆ユーザー層：20代が最も多く、年代が上がるほど男性比率が上昇。 ◆備考：1回の投稿で140文字までしか投稿できない。
Instagram (インスタグラム)	SNS (オープン)	◆ユーザー数：約3,300万人 ◆ユーザー層：20～40代が中心であり、30代以下は女性比率が60%を超えている。40～50代の利用者も増加率が高い。 ◆備考：投稿をシェアする機能がなく、他のSNSに比べて投稿の拡散力が低い。
LINE (ライン)	SNS (個人)	アカウントを友だち登録している端末にしか発信できないが、最速で情報を発信することができる。
チラシ・掲示板	紙媒体	発信先数が限定されるが、視覚的かつ直接的に発信することができる。デジタルの媒体が不得意な方もおり、そういった場合には、チラシのようなアナログな発信方法が効果を発揮する。

※上記情報は令和2年11月現在



## ⑨ 医療・救護班

医療・救護班は、ボランティアのけがや病気・衛生面への対応等を行います。

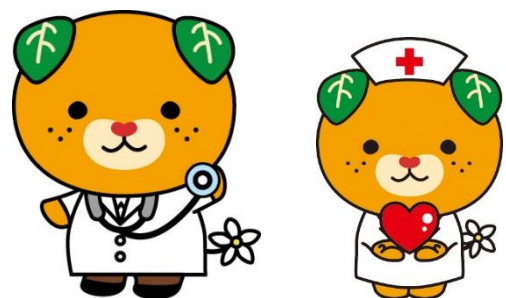
【使用様式】記入様式 1 2

### 【Point】

- 社協内に看護師資格を持つ職員がいない場合は、近隣の組織（法人・日赤・看護協会・消防士・養護教員等）から派遣してもらうなどの対応が必要です。よって、日頃からの連携や協力体制の構築が重要となります。
- 体調の優れないボランティアやけが人等があった場合は、責任者の判断の下、適切な処置を行います。

### 【主な業務】

No.	内容
1	活動によるけが人や病人の対応
2	ボランティアの衛生対応（手洗いや消毒等）
3	ボランティア活動中の活動現場巡回



【災害ボランティアセンター 1日のタイムスケジュール例】

時 間	内 容	備 考
8 : 0 0	スタッフ集合	スタッフミーティング準備
8 : 1 5	スタッフミーティング	各班役割確認
8 : 2 5	班ミーティング	班内の役割・注意事項確認
8 : 3 0	ボランティア受入スタート	
9 : 0 0	ボランティア活動開始	
1 2 : 0 0	昼食・休憩	随時
1 4 : 3 0	当日集計・翌日準備	受付状況まとめ 翌日の体制確認等
1 5 : 0 0	ボランティア活動終了	終了状況確認
1 6 : 0 0	後片付け	資材洗浄等
1 7 : 0 0	スタッフミーティング 各組織との連携・情報交換	本日の反省 翌日に向けた課題整理
1 7 : 3 0	スタッフ解散	



## 【ボランティア受入～活動の流れ】



<START> さあ頑張ろう！



### 1 ボランティア受付

\*ボランティア登録を行うと同時に、名札・付箋紙等を記入します。



### 2 オリエンテーション

\*活動の注意点等の説明を受け、リーダーを決定します。



### 3 マッチング

\*ニーズに基づく活動選択を行います。



### 4 活動資材・物資提供

\*活動に必要な資材等の提供を受けます。



### 5 移 動

\*活動場所へ移動します。必要に応じて送迎・誘導を受けます。



### 6 ボランティア活動開始

\*適宜、休憩や水分を取り、無理のないように活動します。



### 7 ボランティア活動終了

\*問題等はリーダーへ報告します。終了後は衛生保持に努めます。



### 8 活動報告書記入・全活動終了

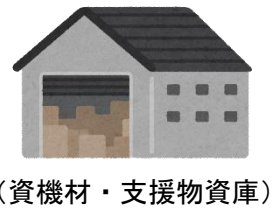
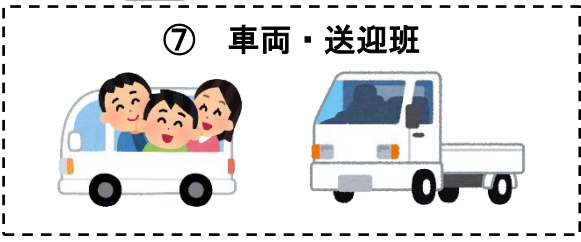
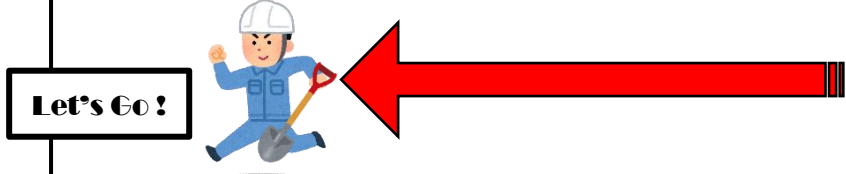
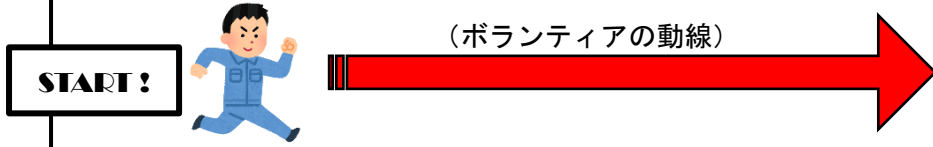
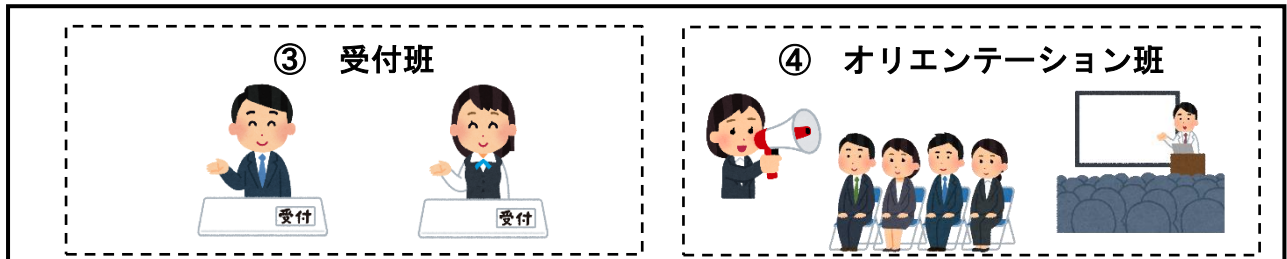
\*リーダーは活動報告書を記入し、1日の全活動を終わめます。



<GOAL> お疲れ様でした！



【災害ボランティアセンター 配置レイアウト・動線例】





## 【写真で見る各班の様子】

### ①総務班



### ②ニーズ班



### ③受付班



### ④オリエンテーション班



### ⑤マッチング班

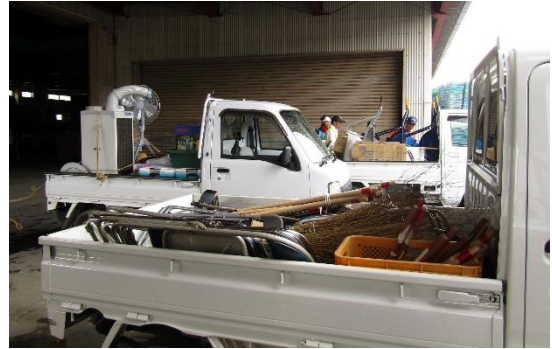




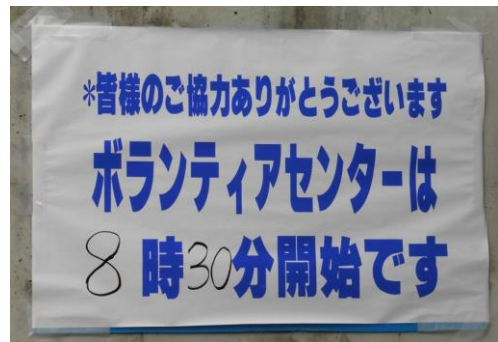
⑥資材班



⑦車両・送迎班



⑧広報・データ・メディア班



⑨医療・救護班



その他



## 4 市町災害ボランティアセンターから復興支援センター等への移行

過去の事例では、ニーズの収束状況等を考慮した上で、災害ボランティアセンターの閉鎖という段階へ移行していましたが、近年は、災害ボランティアセンターから、復興支援センター・地域支え合いセンター・復興ボランティアセンター等へ移行（事業継承）するケースが多く見られます。

移行後も、専門家等による個別ニーズ対応や社協としても地域のNPOや住民等とともに、ボランティア機運を高めながら、災害発生前よりも豊かでしなやかな人々のネットワークを構築するため等の復興活動（地域づくり）を行っていく必要があります。

### （１）移行決定前の注意点

移行時期は、災害の種類や規模等、その時の状況によって異なりますが、過去の事例を参考にすると、水害時は2～3週間程度、震災時は2～3か月間程度と予想されます。

移行時は、災害ボランティアセンターを運営してきた関係者間で、ニーズの収束状況や今後の展開を見据えた協議を慎重に行い、移行後の長期的な支援体制の構築を図りましょう。

#### 【主な協議内容】

- ボランティアで対応できるニーズ・今、手を付けられるニーズは残っていないか
- 要支援者への対応は十分にできているか
- ボランティアでは対応できない専門的なニーズや心のケア等の長期的な支援を要するニーズの引継ぎ方法
- 社協本来業務（ボランティアセンター等）に引継ぎ対応できるニーズ
- 移行後、社協の本来業務としてコミュニティ再生支援活動を行うため、また、地域のNPOや地域住民等が復興活動を行うための体制づくり 等

### （２）移行決定後から移行までの注意点

移行式を行うなどして、ボランティア活動希望者等に対する説明を行います。自ホームページの活用はもちろん、県災害ボランティアセンターやマスコミとも連携して、各機関のホームページへの掲載を依頼するなどして、災害ボランティアセンターから通常の社協ボランティアセンターへ、コーディネート機能を移行すること等の情報周知に努める必要があります。

### （３）移行後の注意点

災害ボランティアセンター運営に関する事業報告書・会計報告書を作成し情報を開示します。また、救援物資等の整理を行い、余剰金品の有効活用を検討します。そして、支援をいただいた各関係機関等へお礼状も送付します。タイミングを見て反省会を実施した上で、これまでの活動を振り返り、今後の活動に生かすための評価を行います。

### （４）地域支え合いセンターへ

災害ボランティアセンター運営終了後は、本県の過去の例においては「地域支え合いセンター」（被災者見守り・相談支援事業）へ移行されています。

地域支え合いセンターは、相談員による被災者見守り（訪問・相談支援）やアウトリーチによる課題発見、関係機関へのつなぎ・コミュニティ形成支援のほか、研修の開催等を行っています。