

# 埴町社会福祉協議会

## 災害対応マニュアル



令和3年4月



社会福祉法人 埴町社会福祉協議会

# …………… 目次

## 災害ボランティアセンター設置及び運営

P.1……………	0	1	災害ボランティアセンターの設置について
P.3……………	0	2	災害ボランティアの募集について
P.4……………	0	3	災害ボランティアセンターの情報管理について
P.4……………	0	4	災害ボランティアセンターの設備・備品・資材
P.5……………	0	5	災害ボランティアセンターの組織について
P.6……………	0	6	各班の活動内容手順について
P.15……………	0	7	災害ボランティアセンターのレイアウトについて
P.16……………	0	8	災害ボランティアセンターの1日の活動フロー
P.17……………	0	9	災害ボランティアセンターの閉鎖について

## 0 1 災害ボランティアセンターの設置について

### (1) 設置判断について

災害発生後、埴町災害対策本部が設置された場合は、対策本部を通じて被災状況、市民の避難状況等を確認し、救援活動の必要が認められる場合は、速やかに対策本部とセンター設置の協議を行いセンターを設置する。

#### 【機関名】

- 1 埴町災害対策本部
- 2 福島県社会福祉協議会

震度6以上の地震など



災害対策本部

### (2) 運営方針について

#### 【埴町災害ボランティアセンター運営方針】

##### 1 センターの使命について

- ①災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- ②災害ボランティアセンターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備などにより家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- ③復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

##### 2 センターの機能について

- ①被災者のボランティア・ニーズの把握
- ②災害救援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- ③災害救援ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- ④被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関への情報提供、支援要請
- ⑤障がい者、高齢者等の要支援者の状況確認
- ⑥その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

##### 3 ボランティアの派遣基準

- ①ボランティアの安全が確保できること
- ②行政が取り組むことができない活動であること
- ③障がい者や一人暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
- ④被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと

##### 4 センターの閉鎖時期

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置時期を定め、設置機関の延長が必要な場合は、関係機関と協議の上、決定し広報を行う。

##### 5 センター運営に当たっての留意事項について

- ①ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自立性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- ②様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に測り、各種情報の共有に努めること
- ③被災地情報、ボランティア募集等の情報発信に当たっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること
- ④この基本方針の内容に疑義が生じた場合はスタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行うこと

### (3) センターの統括責任者について

センターの統括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は事務局とし、本部長が被災や不在等の場合は、副本部長が統括責任者を代理する。

### (4) センタースタッフについて

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員の確保も行うものとする。なお、スタッフの確保にあたっては、いかに掲げる事項に留意するものとする。

#### ① スタッフ確保の手順について

##### i 第1段階（埴町社協内でのスタッフの確保）

職員が被災状況や社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置する。

##### ii 第2段階（町内でのスタッフ募集）

町内において、ボランティア、町民等からスタッフを募集する。

##### iii 第3段階（県内及び県外からのスタッフの募集）

上記によりスタッフ不足の場合は、県社協と連携し、県内市町村社会福祉協議会及び県外の社会福祉協議会に対し、人的支援を要請する。

#### ② スタッフ確保の留意事項について

- i 災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。
- ii 県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。
- iii 業務の継続性を確保するために長期滞在できるスタッフの確保に努める。

### (5) センターの設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、町災害対策本部と協議の上、センターを設置する。なお、施設選定にあたっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとする。

#### ※選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

#### ①施設について

- i 100人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの屋内スペースを有し、ボランティアの受入から派遣まで導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- ii ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- iii 設備について
  - トイレが複数あること。
  - 複数の電話回線が引けること。
  - 複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源があること。
  - 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましい。

## ②周辺状況について

- i 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ii ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れすぎていること。  
(被災地が分散している場合には、出張所等の設置も検討すること。)
- iii 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- iv スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。
- v コンビニエンスストア、ホームセンターなど食糧、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

### 設置候補施設について

センターの設置候補施設は次のとおりとし、被災地との位置関係や上記選考基準に基づき、町災害対策本部と協議相談の上、選定を行う。その他、実際の被災状況等を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

施設名	住所
埴町社会福祉協議会	埴町大字埴字材木町32
埴農村勤労福祉会館	埴町大字埴字大町3丁目29
埴町公民館	埴町大字埴字桜木町80

## 02 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集にあたっては、次の手順に基づき、本部長の判断により町内のみで募集するか、広域で募集するかについて決定する。なお、ボランティアの募集にあたっては、福島県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意するものとする。

### (1) ボランティア募集の手順について

#### ① 第1段階（町内でのボランティア募集）



町内において、次の方法によりボランティアを募集する。  
○ボランティア・民生児童委員・社会福祉施設等への協力依頼

#### ② 第2段階（県内の他市町村からのボランティア募集）



上記によりボランティアが不足する場合は、県社協と連携して、県内の被災地外社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

#### ③ 第3段階（県外からのボランティアの募集）

県内で必要なボランティアの確保ができない場合は、県社協を通じて県外の都道府県社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。また、ホームページ等を通じて県外からのボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

### (2) ボランティア募集の留意事項について

- ①被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告、避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティアに関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。

- ②ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰ぐものとする。
- ③ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備して欲しい物品や活動の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- ④ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期によって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

## 0 3 災害ボランティアセンターの情報管理について

### (1) 個人情報の管理について

センターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。

センタースタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに各班の責任者は、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

### (2) 情報の混乱防止について

センターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一か所に一旦集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

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

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図ることとする。

## 0 4 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

### (1) 電話回線の確保について

電話回線については、町災害対策本部経由でNTTへ依頼する。

電話回線は、最低2回線を確保する。

①被災者用（相談受付用）

②ボランティア用（問い合わせ一般）

※その他、スタッフ間の連絡調整や現場ボランティアとセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

### (2) 備品・資材の確保及び管理について

①備品・資材の確保にあたっては、必要数に応じ、町災害対策本部、県社協、被災地外社協、災害関係NPO等に協力要請する。

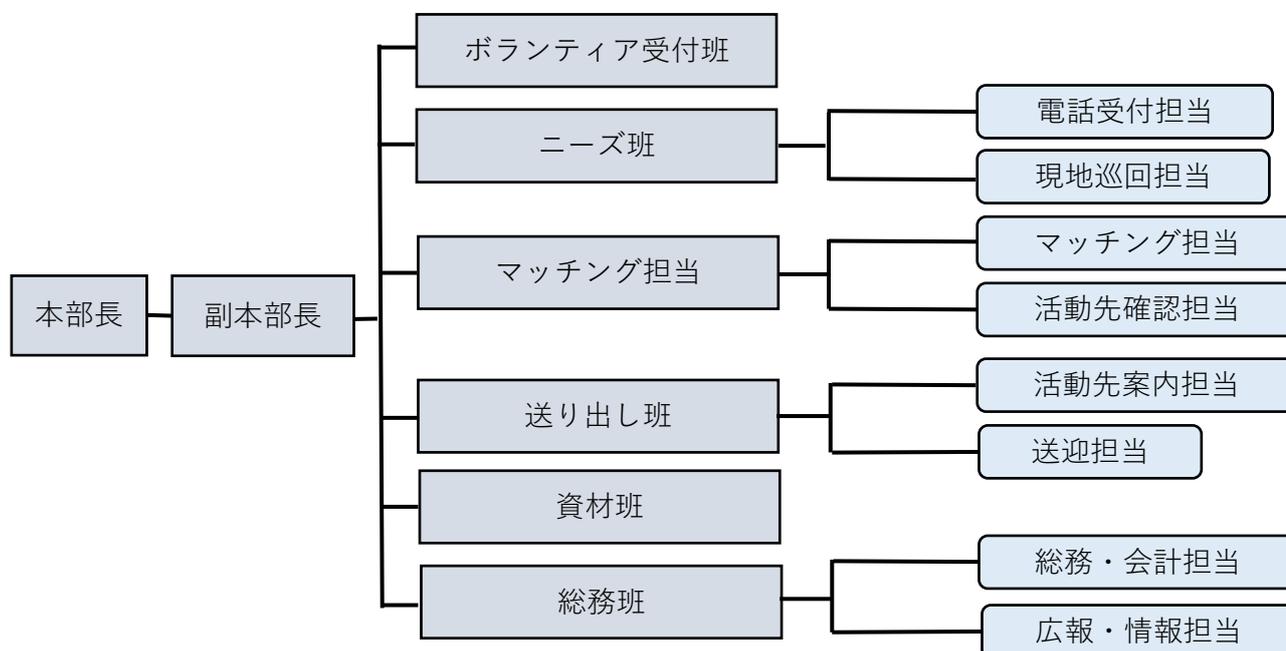
②備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。

③増加する備品や資材の保管場所をあらかじめ明確にする。

# 0 5 災害ボランティアセンターの組織について

## (1) センター組織について

センターの組織は、次の組織案を叩き台として、センタースタッフが協議の上、決定する。なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。



## (2) スタッフの配置の留意事項について

- ①センター・スタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意すること。
- ②活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意すること。
- ③被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意すること。
- ④各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

## (3) 活動にあたっての全体的な留意点について

活動にあたっては、地域性に配慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

## (4) 各班の活動内容・手順について

被災状況、町民の状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順を基礎として、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

■ ボランティア受付班	⇒ ボランティアの受付・保険加入手続きなど
■ ニーズ班	⇒ 被災者からのニーズ把握など
■ マッチング班	⇒ 被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチングなど
■ 送り出し班	⇒ ボランティアへの地理案内、送迎など
■ 資材班	⇒ ボランティア活動に必要な資材の受渡し、管理など
■ 総務班	⇒ 全体の取りまとめ、会計、情報管理など

## 0 6 各班の活動内容手順について

### (1) ボランティア受付班

#### ①活動内容

受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。

活動にあたっては、遠方から支援にかけつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するように留意する。

#### ②活動手順

##### i ボランティア活動希望者の受付

- 「ボランティア受付票（様式1-1）」に必要事項を記入してもらう。
  - ※団体参加の場合は、事前に（様式1-2）を送り、受付票に記入してもらう。
  - ※受付票には、個人情報を記入してもらうことになるため適切な管理に留意する。
- 活動参加者に以下の内容を説明する。
  - 付箋に名前、携帯電話番号を記入し、ボランティア活動掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、ニーズ受付票（様式2-1）に付箋を貼ること。
  - 「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入手続きを兼ねていること。
  - 説明資料「ボランティア活動へ行く前にお読みください。」（様式1-3）を配布する。
  - 専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。
  - 中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているか確認する。小学生の場合は、保護者の同伴の場合のみ活動を依頼する。

##### ii 名札の作成依頼

センターを通じたボランティア活動者と分かるようにガムテープに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

##### iii ボランティア受付数の集計

1日1回集計を行い、総務班に報告する。

##### iv 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ

- ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ボランティア活動報告書（様式2-2）に記入をお願いする。
- ボランティアから特記事項を聴き取り、新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。
- 決まった時間までに帰所しないグループについてはグループリーダーの携帯電話に連絡する。

### (3) ニーズ班

#### ①活動内容

ニーズ班は、電話受付と現地巡回による被災者のニーズ把握を担当し、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点となることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的なマッチングを行う。

#### ②活動手順

##### i 被災者のニーズの聴き取り

- 主に電話（FAX）、来所により、ニーズの聴き取りを行う。
- ニーズ受付票（様式2-1）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

《聴き取りの際の留意事項》

- 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。
- 緊急を要するか否か。（高齢者・障がい者・ひとり暮らしなどのケースは、優先的に派遣）※特記事項に記載
- 希望活動日や時間帯は前後する可能性があることを説明。（被災者宅等へ訪問する前にセンターから事前連絡する。）
- ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。
- 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者にアドバイスする。
- 依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、政治活動や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する場合は、丁重にお断りする。
- 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- 活動終了時間（センターへの帰所時間）を伝える。
- ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聴き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

##### ii マッチング班への引き継ぎ

ニーズ受付票をマッチング班に手渡す。なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。

##### iii 受付件数の集計

ニーズ受付件数を集計し、総務班に報告する。

#### ③留意事項

- 報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班が一括して行う。
- 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り（※）」を行う。

※10人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法。

## (4) マッチング班

### ①活動内容

マッチング班は、マッチングと活動先確認を担当し、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動を結びつける役割を担う。需要のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすように留意する。

### ②活動手順

#### i 事前準備

- ニーズ受付票（様式2-1）をニーズ班から受け取る。  
（留意事項をよく確認すること。）
- 活動場所の地図をコピーし、ニーズ受付票に添付する。  
（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）
- ボランティア活動掲示板用にニーズ受付票をコピーし、ニーズカードを作成する。

#### ※個人情報取り扱い注意

- 必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両について調整する。

#### ii マッチング

- ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。  
（緊急度の高い順に貼る。）
- 受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。  
希望するニーズ受付票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらう。
- 必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。  
※緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けして人を集める。

#### iii オリエンテーション

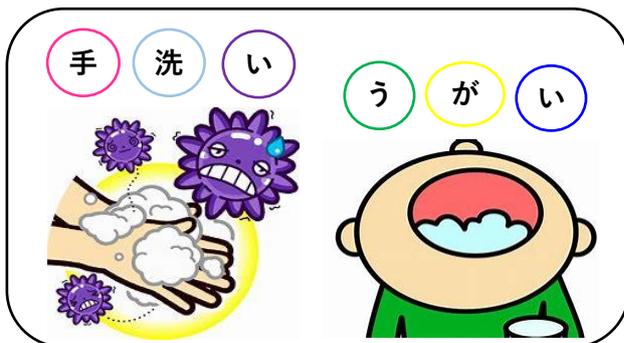
- グループリーダーを決めてもらう。
- グループリーダーにニーズ受付票（様式2-1）、地図、依頼者へのご案内（様式3）を渡す。受付票をコピーし、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。
- オリエンテーションの内容
  - ボランティア活動の心構え
  - 1日の活動の流れ
  - 活動にあたっての注意事項  
（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
  - 活動終了の報告
- グループリーダーに出発前に依頼者宅へ確認の電話をするように指示する。

危険と思われたら  
▶▶中断

## 【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ここは被災地であり、想定外のことや二次被害が起こり得る。  
自分の身は自分で守らなければならない。  
少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 食費、交通費、宿泊費などについては、原則自己負担になる。
- 活動にあたっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。
- 活動は、被害者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要がある。  
自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めていただきたい。
- 判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。  
少しのケガでも大事を取ること。  
大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- 体調を崩さないために休憩をきちんと取ること。  
手洗いやうがいをまめにすること。
- 決まった時間までには、必ずセンターに帰所すること。  
時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

休憩をきちんと  
取ること！



少しのケガでも大事を取ること！



### ③ボランティアの派遣方法

ボランティアの派遣方法については、上記によるほか、災害の内容や被災者の状況に応じて柔軟に対応するものとし、適宜、次の派遣方法についても検討する。

#### i ローラー派遣

被災者からの派遣依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場その場で被災者のニーズに対応する方法。

#### ii 現場コーディネート（プランチ）方式

被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地に支所（出張所）を設置して、ある程度の人数（50人～100人）を送り込み、マッチングを行う方法。

## (5) 送り出し班

### ①活動内容

送り出し班は、活動先の案内とボランティアの送迎を担当し、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合にボランティアの移送を行う。

また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

### ②活動手順

#### i 活動先の案内

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

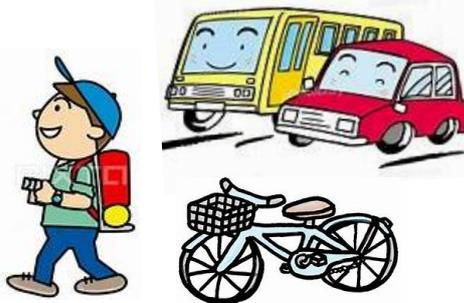
#### 到達方法

■徒歩

■自転車

■乗用車による移送

■巡回バスによる移送



#### ii 移送方法の説明

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は、移送方法を説明する。

■乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介。活動終了後の迎いの段取りを説明する。

■巡回バスの場合は発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明する。

#### iii 送迎ボランティア、巡回バスの進行管理

### ③ 留意事項

- i 送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。
- ii ボランティアの移送にあたっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大雑把なスケジューリングを行う。
- iii 移送車両の確保にあたっては次の手段を検討する。
  - 車両持込みの移送ボランティアを募集する。
  - 近隣の社協、行政、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
  - ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社など企業から車両（乗用車、バス）を借りる。

## (6) 資材班

### ①活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資材等の調達とボランティアへの資材等の貸し出し、在庫管理を行う。

## 【備品・資材の例】

※サイズ・形状については複数取りそろえることが望ましい。

**Check!** **i ボランティアの身を守るために必要なもの**

- 防塵マスク  ヘルメット  軍手
- ゴム手袋  カップ  衝立  石鹸
- ペットボトルの水  タオル  塩



**Check!** **ii ボランティア活動に必要なもの**

**○被災家屋の清掃用等に必要なもの**

- ほうき  ちりとり  バケツ
- 雑巾  モップ  デッキブラシ
- 熊手  じょうろ  ホース  たわし

**○ゴミ、泥等の搬出に必要**

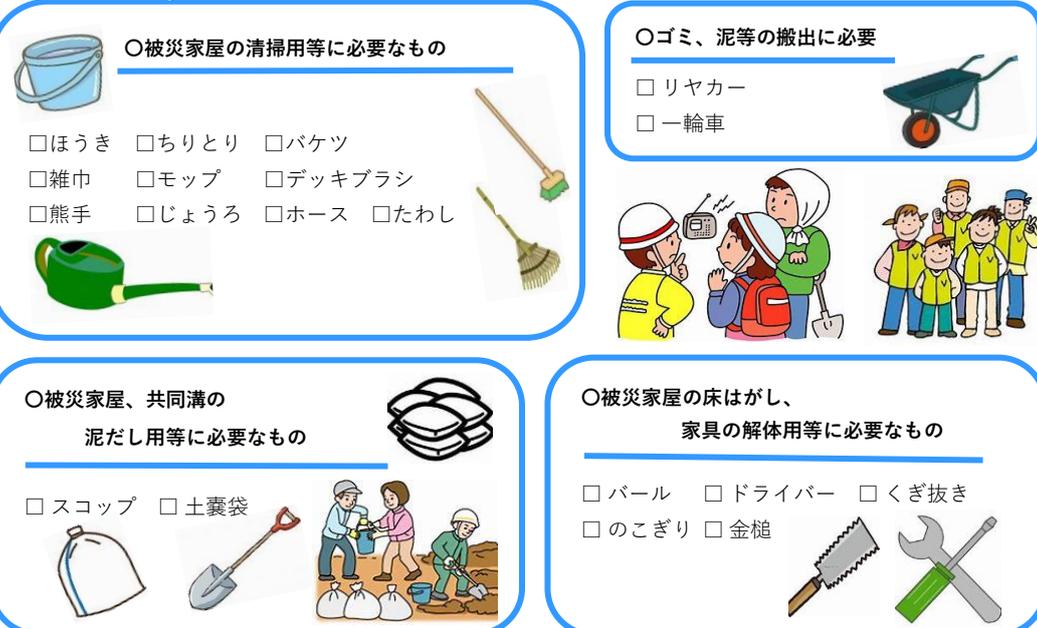
- リヤカー
- 一輪車

**○被災家屋、共同溝の泥だし用等に必要なもの**

- スコップ  土嚢袋

**○被災家屋の床がし、家具の解体用等に必要なもの**

- バール  ドライバー  くぎ抜き
- のこぎり  金槌



## ②活動手順

### i ボランティアへの資材の受け渡し

- グループリーダーからのニーズ受付票（様式2-1）に基づき必要資材を確保。
- 資材の使用法、注意事項を説明。
- ※資材は、帰所後に必ず資材班に戻すよう説明。

### ii 活動終了後の資材等の管理

- ボランティアから資材等の受け取り
- 資材等の在庫管理、不足する資材等の調達

## ③留意事項

- 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
- 町災害対策本部等と密に連絡を取り、必要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないよう注意する。
- 資材の確保にあたっては、次の手段を検討する。
  - ・小売店からの購入（ホームセンターなど）
  - ・町災害対策本部、地元の商工会、企業などに協力要請
  - ・県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請

## (7) 総務班（総務・会計担当）

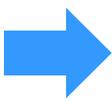
### ①活動内容

総務班は全体の取りまとめを行う要として、会計、町災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班の業務に属さない業務を行う。雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細やかな心配りを行うように留意する。

#### i センター全体の取りまとめ

- スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夕）の開催  
※全スタッフに参加してもらう。また、可能であれば町災害対策本部担当者の参加を求める。
  - 夕のミーティング  
各班からの本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定など説明  
※簡易な問題への対応方法については、その場で協議する。
  - 朝のミーティング  
前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明  
※簡易な問題への対応方法については、その場で協議する。
- スタッフ・リーダーのミーティング  
重要な案件で、各班の責任者と協議する必要がある場合に随時招集
- スタッフ・組織の管理
  - スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置
  - スタッフの入れ替わりに応じて名簿（様式4）を作成し、各班に配布
  - 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
  - ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
  - センター内のレイアウトの随時変更
- 各班で判断つかないことへの対応

#### ii 活動集計・報告

- ボランティア受付数
  - ボランティア依頼数
  - ボランティア派遣数
-  町災害対策本部、県社協へ報告

#### iii 会計・物品管理

- 現金管理、預金の引き出し
- 会計簿管理
- 備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
- 寄附（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

# 必要な備品・物品の例

Check!

## 1 備品

▶センター  
運営用

▶情報収集用

▶ボランティア  
搬送・スタッフ  
巡回・物品搬送

▶屋外資材  
置き場設置用等

## 2 事務用品

## 3 救急医療品

## 4 その他



### 1 備品

#### ○情報収集用

- ラジオ
- テレビ



#### ○屋外資材置き場設置用等

- テント
- ブルーシート

#### ○センター運営用

- コピー機
- 印刷機
- 電話機
- 携帯電話
- F A X
- 無線機
- パソコン
- 机
- プリンター
- イス
- 掲示板
- 拡声器
- 発電機
- 整理棚
- ホワイトボード

#### ○ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

- 車輛（軽トラック・ワゴン車）
- 原付
- 自転車



### 2 事務用品



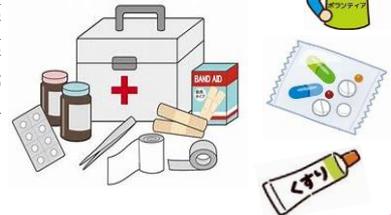
- コピー用紙
- 模造紙
- ノート
- はさみ
- ティッシュペーパー
- シャープペン
- のり
- 付箋
- ボールペン
- カッター
- マジック
- ガム・布テープ
- ビニールひも
- 消しゴム
- セロテープ
- ダブルクリップ
- ホチキス
- フラットファイル
- 地図（住宅）
- 懐中電灯
- 延長コード
- 修正テープ
- クリップ
- ウェットティッシュ
- ビニール袋
- 乾電池
- 輪ゴム
- がびょう
- 電話帳
- ロープ



### 3 救急医療品



- 風邪薬
- 体温計
- 消毒薬
- 三角巾
- 腹痛薬
- テーピング
- ガーゼ
- 絆創膏
- 目薬
- 傷薬
- 包帯
- 湿布



### 4 その他

- ボランティア等のケガ、病気への対応
- 施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集
- 人手が足りない班への臨時の応援
- 町災害対策本部、県社協等の関係機関への情報収集
- ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

## ②留意事項

- 総務班全員が各班の業務の概要を把握しておくこと
- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、本部長や副本部長と相談すること。

## (8) 総務班 (広報・情報担当)

### ①活動内容

広報・情報担当は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用して情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報等の適切な管理のため最新の注意を払うように留意する。

#### i 広報

##### ■災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段により、被災者に対しセンターの設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行う。

- テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- 広報車による巡回、防災無線による広報
- ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報
- 立て看板の設置、チラシの配布 (様式5)
- 被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知



##### ■ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体への電話連絡網等の方法によりボランティアの募集を行う。

##### ■案内板の設置

最寄りの駅などから災害ボランティアセンターまでの道順について案内板

#### ii 情報収集

- 町災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ライフライン・公共交通機関の状況
- 町行政各部署の復旧状況、社会福祉施設、病院等の公共機関の運営状況
- 宿泊施設、小売店の運営状況
- 他の災害ボランティアセンターの状況

#### iii 情報発信

- スタッフ間の情報共有
  - ・ミーティング
  - ・掲示板の張り出し
  - ・資料配布
- 報道機関からの取材対応
- 被災地外へのホームページによる情報発信
  - ・被災者、ボランティア活動、センターの運営等の状況



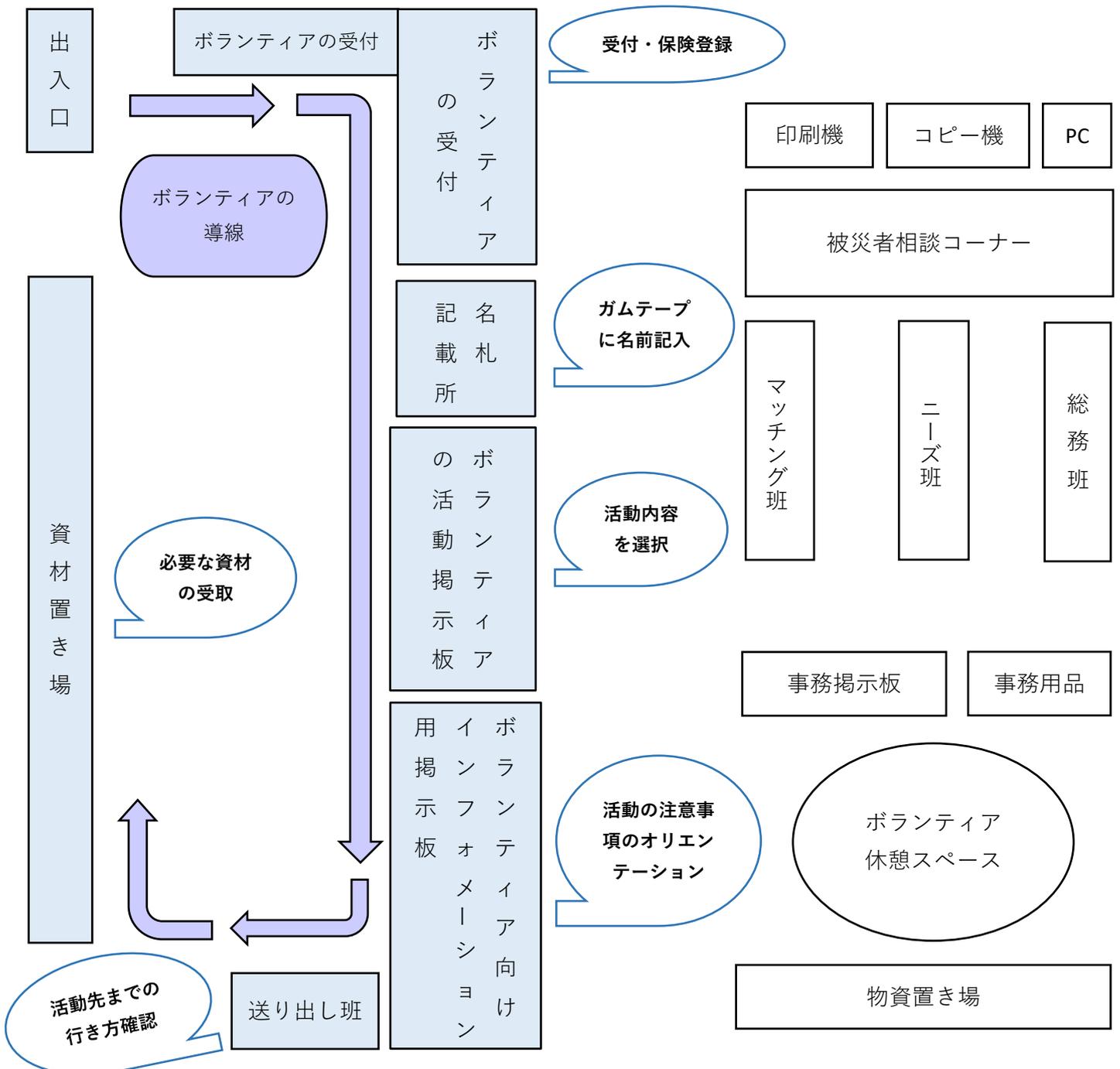
# 07 災害ボランティアセンターのレイアウトについて

センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、下記のレイアウト案を叩き台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議し決定する。

## 【留意点】

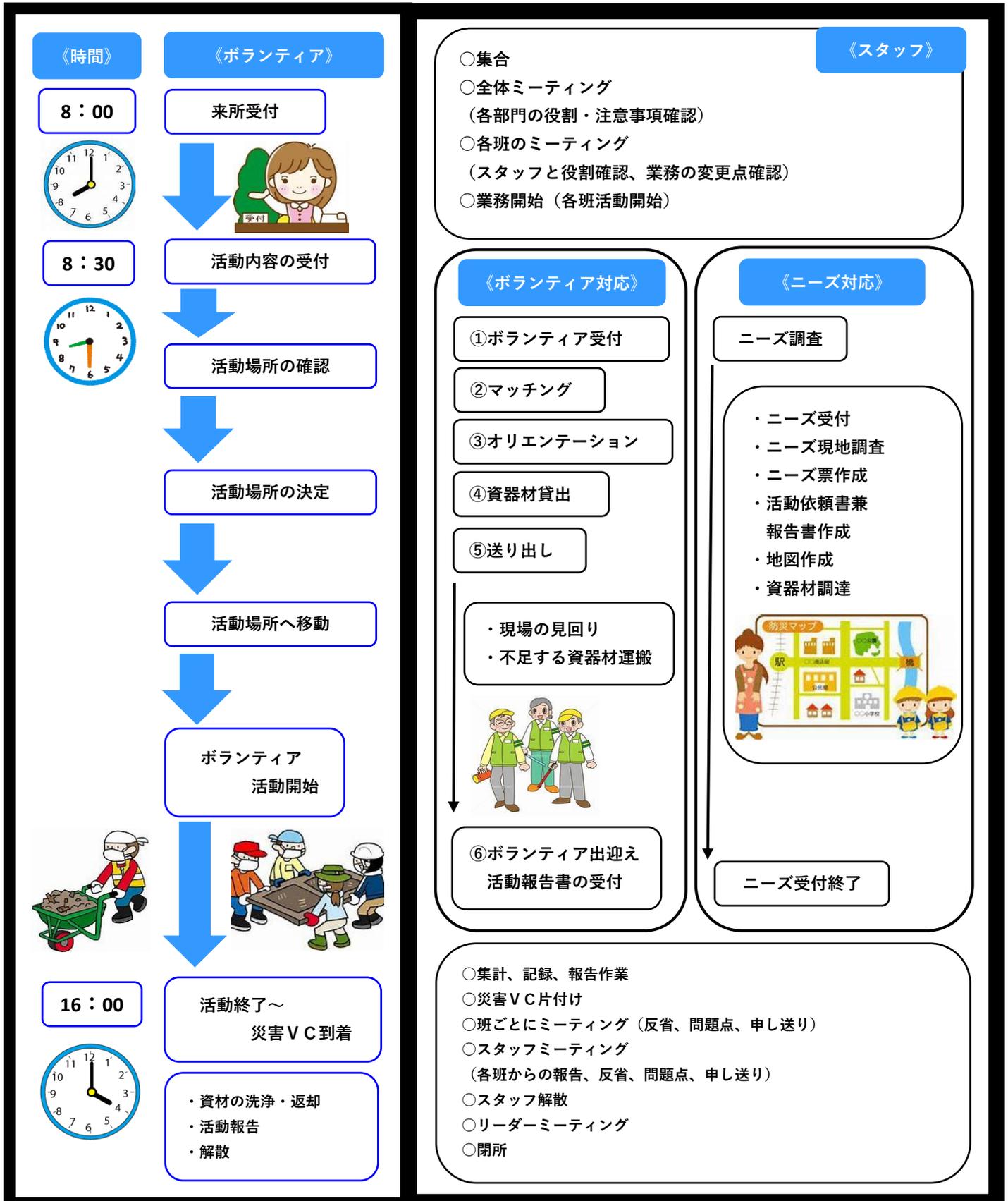
- ボランティア受付、コーディネート、派遣の導線を短く、シンプルに分かりやすくすること。
- ボランティアの受付のために広いスペースを確保すること。
- 各班が相互の状況を把握しやすいように配置に留意すること。

## 【センターレイアウト例】



# 08 災害ボランティアセンターの 1日の活動フロー

ボランティア活動のフロー（1日：開始から終了まで）



# 09 災害ボランティアセンターの閉鎖について

## (1) 閉鎖の判断

設置の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。

実際の閉鎖の際には町災害対策本部、住民組織、県社協等の関係機関・団体などと合意形成を図りながら、下記の判断材料からタイミングを見極め閉鎖を判断する。

○豪雨災害  
2～3ヶ月



○地震災害  
2～3週間



### ①閉鎖の判断材料

- ・全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。
- ・被災者のニーズが災害に伴うものから日常的なニーズに移行する。
- ・関係機関・団体の機能が回復する。

※災害ボランティアの開設期間は、地震災害の場合は2ヶ月～3ヶ月、豪雨災害の場合は2週間～3週間が目安。

### ②留意事項

センター閉鎖後は、地域福祉の視点で速やかに被災者支援の生活支援が行えるような体制整備が重要であることから、閉鎖後に社協職員がボランティア活動を行うなどの状況は避ける。

## (2) 閉鎖の周知

- ①閉鎖が決まったら、町災害対策本部や県社協等の関係機関へ連絡する。
- ②広報誌、全戸配布チラシ、ホームページ等を活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に務める。  
※センタースタッフやボランティア、関係機関・団体等を集めた閉所式開催も検討。
- ③閉鎖後の業務引き継ぎについても関係者に周知する。
- ④閉鎖となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

## (3) 閉鎖に伴う業務

- ①対応を終わっていない引き継ぎ先や日常支援の展開方法について検討する。
- ②借用した資機材を返却し、返却の必要のないものは有効活用する。
- ③活動資金の剰余金があれば、その管理や活用を検討する。
- ④活動報告、決算報告を作成する。

## (4) 生活支援に向けた支援活動

センターが閉所されても災害復興への取り組みは続くため、センターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き活動支援を求めるとともに、必要に応じ生活支援・復興に向けた取り組みを図る。