

# 災害ボランティア活動支援マニュアル

2008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

# 【目次】

## 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

1. 災害ボランティア活動に関する基礎知識	P 3
(1) 大規模災害発生直後の「地域の助け合い活動」と「災害ボランティア活動」の区別	P 3
(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 5
(3) 「災害ボランティアセンター」と「災害対策本部」との関係	P 6
2. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の概要	P 11
(1) 概要	P 11
(2) 体制および各担当業務のイメージ図	P 12
(3) 活動の流れ	P 13
(4) レイアウト（配置図）	P 14
3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）設置までの具体的手順	P 17
◇ <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ワークシート</span> 災害ボランティアセンターに関わる団体を考えてみよう	P 22
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) 1日の基本的な流れ	P 25
(2) 「各担当業務の手順」と「使用様式」	P 26
5. 災害ボランティアセンター（市町村単位）での対応に関するQ & A	P 57
6. 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 61
(1) 概要	P 61
(2) 設置までの具体的手順	P 62
(3) 体制および各業務の内容	P 63
(4) 運営に関する留意事項	P 64
(5) 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 66
7. 関係機関の連絡先一覧	P 71

# 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

高知県で未曾有の浸水被害を出した「98年高知豪雨」から10年が経とうとしています。その時、高知県で初めて「災害ボランティアセンター」が設置され、その時の教訓をマニュアルにまとめました。

その後、高知県内では南海地震への備えの議論が活潑になり、全国でも豪雨や地震災害が相次ぐ中、災害ボランティアセンターは過去の教訓を活かすことで、たえず進化してきました。

今回の改訂にあたっては、地震対応とただだけでなく、被災者へのきめ細やかな支援に配慮し、経験のある災害ボランティアコーディネーターの支援がなくても、立ち上げから運営までできるマニュアルを念頭において、検討を重ねてきました。自分の地域での被害想定を基に、具体的な設置・運営をイメージしながらご一読ください。

このマニュアルを不幸にして活用しなければならない、「その時」がきた時は、地域の実情に応じて「マニュアルは守るものではなく、柔軟に変更するもの」としてご活用ください。

このマニュアルが、地域の復旧活動を後押しすると共に、被災された方々の復興の一助になれば幸いです。

災害ボランティアセンター等体制づくり検討委員会  
委員長 山崎 水紀夫

今世紀前半にも確実に発生すると言われている南海地震、そして、毎年のように全国各地で発生している風水害。こうした大規模な災害発生後の被災地における住民の暮らしを支え、復旧・復興をすすめて行くうえで、「災害ボランティア活動」は、今や無くてはならないものとなっています。

本センターではこのたび、1999年に作成した「災害ボランティア活動支援マニュアル」を、県下全域で甚大な被害をもたらすと予想される南海地震にも対応できるように全面的に見直しました。今回の改訂では、これまでの災害ボランティア支援活動を通じて得られた知見やノウハウを盛りこみながら、さらには模擬訓練でマニュアル案の検証も行うことで、より分かりやすく、より実践的に、さらには避難生活が長期となる被災地の人々に、よりきめ細やかな支援を行えるような構成にしています。

「災害ボランティアセンター」は、平常時から関係する組織が連携・協働できる関係づくりと人材の育成をすすめておかなければなりません。こうした体制づくりをすすめるうえでも、是非、マニュアルを有効に活用いただければと考えています。

最後に、今回のマニュアル改訂に当たりましては、「災害ボランティアセンター等体制づくり検討委員会」の委員の皆さまをはじめ、多くの方にご協力をいただきました。ここに深く感謝申し上げます。

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 永野 英志

## 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

阪神・淡路大震災以降、全国各地で大規模な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」という言葉は、この数年で随分と定着してきています。

しかしながら、「自主防災組織を中心とした災害発生直後における地域の助け合い活動」と「生活復旧時期における災害ボランティア活動」との区別、あるいは、「行政が設置する災害対策本部の活動」と「民間主導の災害ボランティアセンターの活動」との区別などが分かりづらい方もおられると思います。

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) 大規模災害発生直後の「地域の助け合い活動」と「災害ボランティア活動」の区別

災害発生からの時間経過とともに必要な活動内容も変化します。下表では、時間経過に対応する「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…2～3ヶ月 水害の場合…2～3週間 当然、災害の規模などにより変わる可能性もある。	具体的な期間を数字で表すことは困難。 新たな地域社会づくりへ向けて、何年も時間はかかる。
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。 <b>災害ボランティアセンターの重要性</b>	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、子どもの遊び場づくり、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
		災害ボランティアセンター設置期間	

**【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。

前頁の表では、時間経過を大きく3つに区分しています。

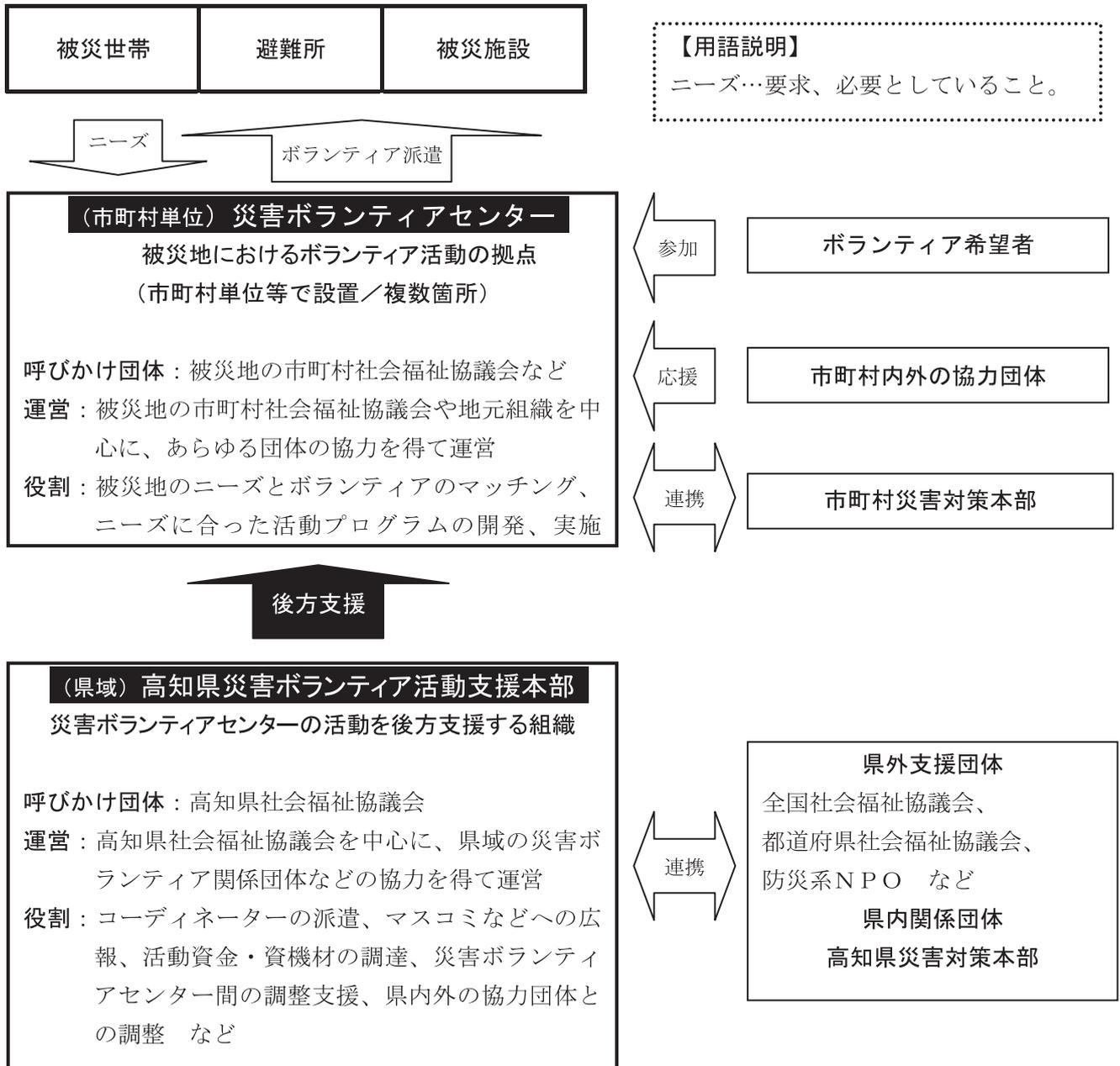
1. 災害発生直後の緊急活動期……「いのち」を守る活動
2. 被災地域の生活復旧期……「暮らし」を助ける活動
3. 被災地域の再建・復興期……中長期的な「暮らし」の再建への活動

災害発生後のどの時期においても、住民の「いのち」を守り、「暮らし」を助けるためには、住民自身およびボランティアの活動が不可欠であることがわかります。

今回改訂する「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（「暮らし」を助ける活動）』に活用していただくものです。すなわち、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。

## (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

大規模災害が発生した後は、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」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。広域的な災害の場合には、県内に多数の「災害ボランティアセンター」が設置されることとなります。場合によっては、同一市町村に複数の「災害ボランティアセンター」が設置されることもあり得ます。

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。

なお、両者の組織の概要、設置手順および運営方法の詳細は、このマニュアルで説明しています。

### (3) 「災害ボランティアセンター」と「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」と民間のあらゆる団体が協力して設置・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。 それぞれの市町村社会福祉協議会やあらゆるボランティア関係組織が協力して設置・運営する。
主な役割	◇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、配付 ◇罹災証明書などの発行 など	◇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 など ◇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など など
	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・全体性	個別性・柔軟性・多様性

「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があります。

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が集まって活動を展開するため、一人一人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。

あらゆる関係団体が協力し合って設置・運営する「災害ボランティアセンター」は、行政から独立した民間組織です。よって、「災害対策本部」の傘下の組織ではなく、指揮命令を受ける立場ではありません。

被災地域の早期復旧・復興のためには、「災害対策本部」と「災害ボランティアセンター」

の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」との連携に関する具体例】

#### ○災害ボランティアセンターの設置における連携

「災害ボランティアセンター」の設置にあたっては、「災害対策本部」と連絡を取り合い、運営が始まってから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場合や活動資機材を調達する場合などは、「災害対策本部」と密接に連携し、準備をすす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

被災地の復旧・復興の活動における両者の特徴は、「災害対策本部」が市町村全域に関わる「公的な全体対応」であるのに対し、「災害ボランティアセンター」は被災地の一人一人のニーズへの「個別対応」です。

しかし、「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」に寄せられる場合もあります。

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、連携を図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」において、ボランティアが活動するうえで、「災害対策本部」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共有、高齢者や障がい者等の災害時要援護者の把握など、常時、連携することで、ボランティア活動が円滑にすすみます。

以上のことから、「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。

過去の災害では、「災害ボランティアセンター」に「災害対策本部」の職員を連絡員として常駐させていたケースもあるほか、「災害対策本部」の会議や「災害ボランティアセンター」のスタッフミーティングにお互いのスタッフが出席しているケースもあります。

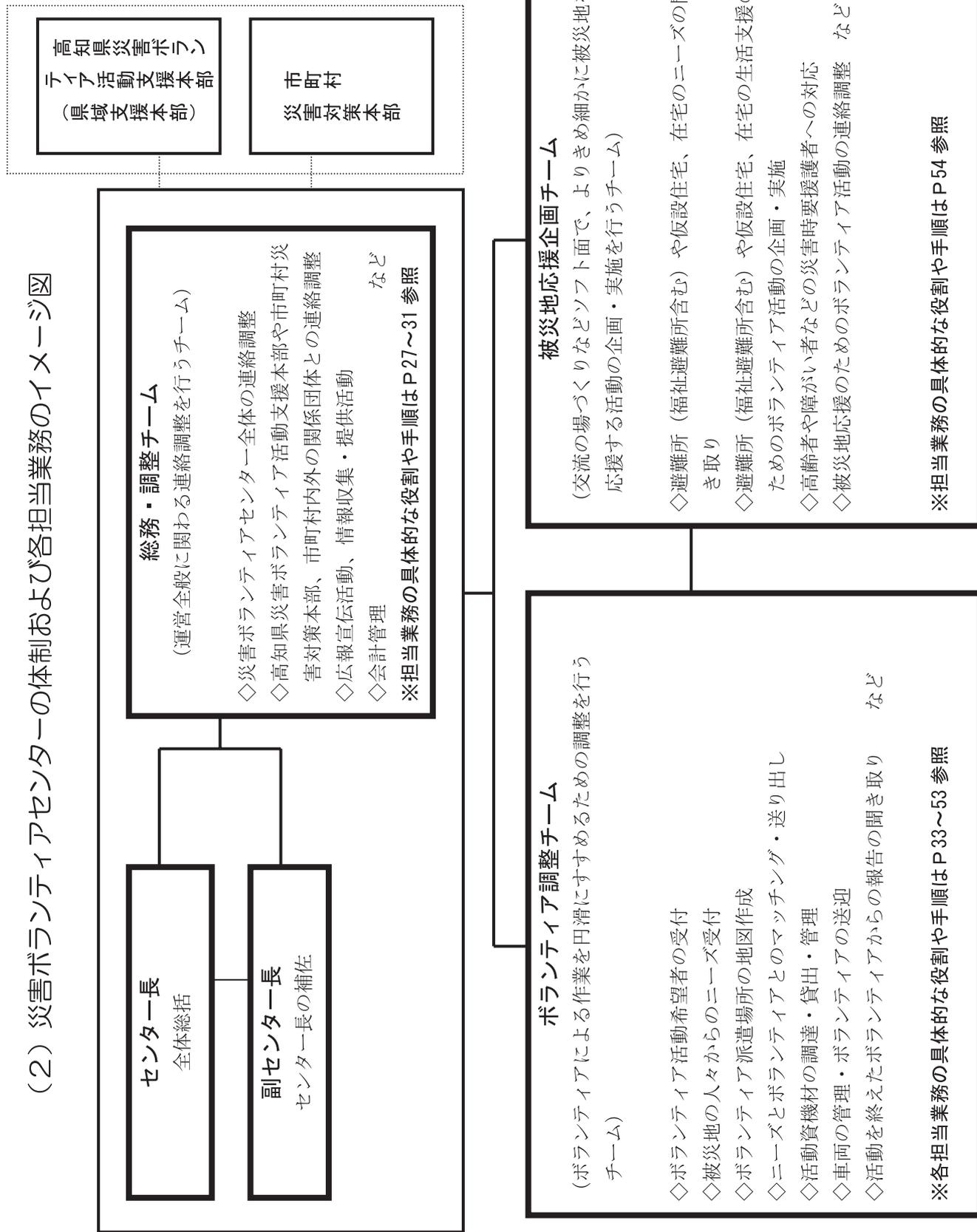
## 2. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の概要

## 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」と災害ボランティアの「想い」と「力」を的確に生かすマッチングや調整、あるいは活動プログラムの開発・実施を行います。
2. 設置・運営団体	被災地の市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」）が、地元のボランティア関係団体に呼びかけて設置し、あらゆる関係組織の協力の下で運営します。
3. 設置時期	ボランティアによる生活復旧活動のニーズが、確実に出てくると想定される「災害発生後 72 時間（3 日）以内」の設置を目指します。
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、あらかじめいくつかの設置場所の候補を決めておきます。 （設置場所選定のためのポイントは P 18 参照）
5. 具体的な役割	<p>①被災地のニーズの把握やボランティアの募集 災害ボランティアセンターの広報宣伝を行い、被災地の人々のニーズを発掘するとともに、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。</p> <p>②被災地のニーズとボランティア活動希望者のマッチング・調整 被災地の人々のニーズの受付を行うとともに、県内外のボランティア活動希望者の受入れを行ったうえ、双方のマッチング・調整を行い、円滑な災害ボランティア活動をすすめます。</p> <p>③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を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、活動をすすめます。</p> <p>④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、資金、情報、物品など）の確保を行います。</p>

## (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



### (3) 災害ボランティアセンターの活動の流れ

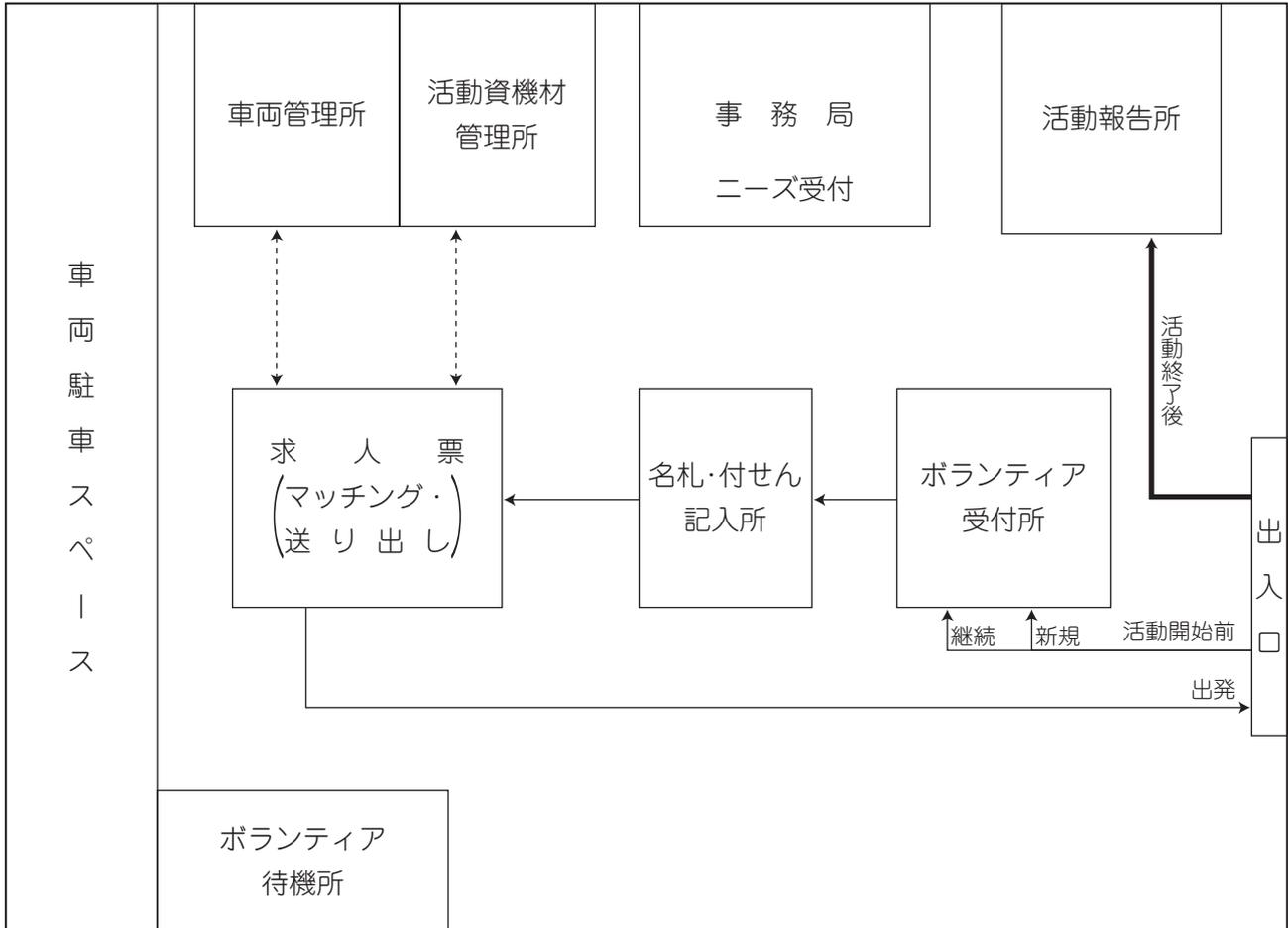
各担当の欄に、1日あたり100～200名のボランティア数を想定した必要人員を示していますので、参考にしてください。



#### (4) 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「マッチング」などを行う場所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、「求人票」付近の「マッチング・送り出し」まで、スムーズに誘導できるように、導線に配慮すること。
- ・「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、「事務局」と「ニーズ受付担当」は近くに配置すること。
- ・ボランティアの衛生面に配慮するため、手洗いのできる場所と「活動報告所」が近い方が望ましい。

### 3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）設置までの具体的手順

### 3. 災害ボランティアセンター（市町村単位）設置までの具体的手順

#### 1. 大規模災害の発生

※災害ボランティアセンターの設置・運営に対して中心的な関わりが想定される市町村社会福祉協議会などでは、大規模な災害発生時の職員配備ルールや体制などを事前に決めておく必要があります。

#### 2. 被災状況の確認

被災地域の市町村社会福祉協議会が中心となり、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。

##### 【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ること。

#### 3. 災害ボランティアセンター設置の判断

被災地域の市町村社会福祉協議会が呼びかけ、災害ボランティアセンターの設置・運営の中核となる団体や市町村災害対策本部、「高知県災害ボランティア活動支援本部」と連絡を取り合い、災害ボランティアセンター設置の判断を行います。

##### 【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。

##### 【災害発生前の取組みのポイント】

- 通常時（災害発生前）から、設置の判断に関わる中核団体を決めておくこと。
- 連絡網の不通等で中核団体と連絡を取れないことも予想されるため、大規模災害時の集会所や判断方法などのルールをあらかじめ決めておくこと。
- 大規模地震等の際には、高知県災害ボランティア活動支援本部との連絡が取れないことも想定されるため、自己判断できるようにしておくこと。

#### 4. 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

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、地域住民同士による『「いのち」を守る活動（一般的には災害発生後 72 時間（3 日間）程度以内』がある程度落ち着いた後の『被災地域の生活復旧に関する活動（「暮らし」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、災害発生後 72 時間（3 日間）以内の設置を目指し、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すすめます。

#### 4-1. 災害ボランティアセンターの設置場所の決定

市町村社会福祉協議会など中核となる団体は、災害ボランティアセンターが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、設置場所は建物内だけでなく、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、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

数百人規模のボランティアを受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、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2～3ヶ月程度、水害時には2～3週間程度を想定

##### 【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

※設置場所は、活動の状況などにより、移転（変更）することもあります。

##### 【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、あらかじめ、複数の候補場所を想定しておくこと。

#### 4-2. 関係団体への協力要請

市町村社会福祉協議会など中核となる団体は、災害ボランティアセンターの運営や活動に協力していただける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 ※P22のワークシートで考えてみましょう。

#### 4-3. 活動資機材・備品の調達

市町村社会福祉協議会など中核となる団体は、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】

- 市町村災害対策本部と連絡を取り合い、活動資機材の調達に努めること。
- 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、助成金制度などもあるので、後日、高知県災害ボランティア活動支援本部と相談する。)
- 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こと。

##### 【具体的な活動資機材や備品】

###### ①活動資機材

ヘルメット、軍手、ゴム手袋、マスク、ゴーグル、タオル、雨合羽、長靴、スコップ、土のう袋、一輪車、くわ、バール、ハンマー、ホース、バケツ、ブルーシート など

###### ②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、画鋸、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. 開設・活動開始時期の最終決定

中核となる団体や協力団体が協議して、災害ボランティアセンターの開設および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受入れ体制が整備されたことを確認してから、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な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

中核となる団体や協力団体が協議して、災害ボランティアセンターの開設時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者を中心に、適材適所の配置を行う。

(組織図や各担当の役割は、P12 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、P14参照)

##### □運営ルールの決定

開設にあたっての運営ルールを決めておきます。

ただし、活動をすすめるなかで、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

##### 【お断りする作業例】

- ・赤紙（危険と判定されたもの）が貼られた家屋内での作業
- ・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

##### 【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）

- ・ニーズの発掘方法（P54 参照）
- ・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日の基本的な流れ（P25 参照）など

#### 5. 災害ボランティアセンター開設の告知

災害ボランティアセンターを開設することを被災地の人々やボランティア活動を希望する人々に告知します。

##### 【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、P29~30 参照)

□高知県災害ボランティア活動支援本部に連絡し、マスコミやメディアを通じた告知を依頼する。

#### 6. 災害ボランティアセンター開設・活動開始

## 【参考】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。(地震の場合は、一般的に2～3ヶ月程度)

よって、「災害ボランティアセンター」をいつ閉所するか、または閉所した後、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『暮らし』の再建への活動」(P3参照)をどのように展開していくか、それらの活動が行える体制を地元住民、地元組織が中心となってつくれるか、などの判断も重要です。

### 【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域の保健・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」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
- ・ 災害時要援護者への福祉サービスの実施
- ・ 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

※「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引き続き対応できるようにすることも大切です。

### 【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。



#### 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、早朝・夕方・夜間など原則と異なる対応が必要な場合も生じ、臨機応変な運営が求められます。

時刻	活動内容
8:00	<b>スタッフ集合</b> 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。
8:30	<b>朝のスタッフミーティング</b> 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】 <b>総務・調整チームより</b> ・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 <b>ボランティア調整チームより</b> ・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 <b>被災地応援企画チームより</b> ・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
8:45	<b>チーム・担当者ごとの最終準備</b> 活動開始に向けた最終準備を行います。
9:00	<b>災害ボランティアセンター活動開始</b> スタッフ間で連絡調整を図りながら、活動を開始します。
16:00	<b>ボランティア活動終了</b> 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。
17:00	<b>夕方のスタッフミーティング</b> 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】 <b>総務・調整チームより</b> ・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 <b>ボランティア調整チームより</b> ・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 <b>被災地応援企画チームより</b> ・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
18:00 ~20:00	<b>後片付け・随時スタッフ解散</b>

## (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、コピーしてご使用ください。

また、運営の過程で不都合がある場合には、適宜修正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・調整に関する業務での留意事項	.....	P 27
【様式 1】被災地の皆さまへのお知らせ (チラシ)	.....	P 29
【様式 2】ボランティア募集のお知らせ (チラシ)	.....	P 30
【様式 3】ボランティア活動証明書	.....	P 31

#### 2 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 33
【様式 4】ボランティア受付カード	.....	P 35
【様式 5】ボランティアの皆さまへのお知らせ (チラシ)	.....	P 37

##### ②被災地の人々からのニーズ受付

ニーズの受付および求人票貼り出しに関する業務手順	.....	P 39
【様式 6】ニーズ受付カード&求人票	.....	P 41
【様式 7】ボランティア活動選択票	.....	P 43

##### 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 45
----------------------------------	-------	------

##### 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 46
【様式 8】活動資機材貸出カード	.....	P 47

##### 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 49
-------------------------	-------	------

##### 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 50
【様式 9】ボランティア活動報告書	.....	P 51
【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 53

#### 3 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 54
---------------------------	-------	------

## 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」、「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「ボランティア調整チーム」、「被災地応援企画チーム」などとニーズや活動状況などに関する情報共有や知恵を共有できる場をつくり、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。(P25「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」、「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。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コーディネーターの派遣に関する連絡調整

災害ボランティアセンターへの県内外のコーディネーター派遣に関し、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。

たとえば、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、高齢者や障がい者などの災害時要援護者の把握など、常時、連携することで、ボランティア活動を円滑にすすめることができます。

そのためには、「災害対策本部」と「災害ボランティアセンター」の連携を強化する体制づくりが必要になります。

### 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、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。

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都道府県共同募金会が創設している「大規模災害に即応するボランティア活動支援資金制度」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

※過去の災害においては、行政が支出経費の一部を負担した場合もありました。

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（県域支援本部）と連絡調整を行います。（助成金申請や銀行口座開設は、「市町村災害ボランティアセンター」でも、「県域支援本部」でも可能。）

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、小口現金を用意し、会計管理を行います。（領収書やレシートを保管します。）

なお、会計管理にあたっては、会計責任者を決め、定期的にセンター長、副センター長、他の総務・調整チームのスタッフがチェックするようにします。

### 6. 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、「【様式3】ボランティア活動証明書」を発行し、手渡します。

### 7. 個人情報の管理に関すること

「ボランティア調整チーム」、「被災地応援企画チーム」と連携し、ボランティアや被災地の人々などの個人情報データは流失や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 うかが います

〇〇災害により被害を受けた方々への支援のため、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～午後5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

※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。これに伴い、ボランティアを募集いたします。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～午後2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

## 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受け入れたボランティアとして、  
下記のとおり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	

# 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う

□「ボランティア受付カード【様式4】」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、挨拶にも心掛けましょう。

### 2. 「ボランティアの皆様へのお知らせ」・「ボランティア活動保険」のチラシの配布

□「ボランティアの皆さまへのお知らせ【様式5】」および「ボランティア活動保険」のチラシを配布し、ボランティア活動上の注意事項や緊急時の連絡先などを読んでいただきます。

※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。

### 3. 名札・付せんに氏名を記入してもらう

□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（胸に貼り付け）とネームプレートの2種類を使用します。
- ・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。

□求人票掲示場所へ誘導します。

### 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てボランティア活動希望者の受付人数を把握し、報告できるようにしておきます。

## 様式4 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	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					
特殊技能	<input type="checkbox"/> 看護・介護関係 (資格名 ) <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 保育士 <input type="checkbox"/> 建築関係 (資格名 ) <input type="checkbox"/> その他 ( )  ※資格名の欄には、看護師、大工など具体的に記入してください。					
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。

## 様式4 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)

新規登録	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	⊙男・女	年齢	38 歳	血液型	A 型
連絡先	住所 高知市朝倉戊○○○-○ <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> 携帯電話 ( 090-○○○○-○○○○ ) 緊急連絡先 (本人以外) ( 088-○○○-○○○○ ) (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						
特殊技能	<input type="checkbox"/> 看護・介護関係 (資格名 ) <input type="checkbox"/> 保健師 <input type="checkbox"/> 保育士 <input type="checkbox"/> 建築関係 (資格名 ) <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※資格名の欄には、看護師、大工など具体的に記入してください。						
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。

## 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いたします。

### 1. 受付から出発までの流れ

#### ボランティア受付カードの記入・名札の作成

「ボランティア受付カード」に記入して、スタッフに提出いただいた後、名札の作成をしていただきます。

#### 活動の選択

「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、スタッフが活動内容や活動上の留意事項を説明します。  
また、持参いただく活動資機材などの手配を行います。

#### 出発

※リーダーの方には、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、活動の報告を行っていただきます。

### 2. 活動するうえで留意いただきたいこと

- 地震の場合、派遣先の住宅に「赤紙（危険）」、「黄紙（要注意）」が貼られているときには、建物内での活動に危険性が伴います。派遣先で気づいた場合には、災害ボランティアセンターに連絡し、確認をとってください。
  - 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てください。（証明書を発行している場合は、依頼者に提示してください。）
  - 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、定期的（1時間程度ごと）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。
  - 時間内（午前9時～午後4時）に活動を終了するようにしてください。
  - 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。
  - 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。
- ※災害ボランティアセンターで受付した皆さまには「ボランティア活動保険」が適用されます。活動中、ケガした場合や人にケガをさせた場合、あるいは器物を破損した場合などは、災害ボランティアセンターまでご連絡ください。また、その他、お困りのことがあったらお気軽にご相談ください。

#### 災害ボランティアセンター

住 所  
電話番号

# ニーズの受付および求人票貼り出しに関する業務手順

## 【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6】」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) 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、丁寧な対応に心掛けましょう。お断りするにして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及びカードの作成

- 作成する「ニーズ受付カード&求人票」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、項目ごとに内容を具体的に、わかりやすく記載します。
- 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、判断に迷う場合もあります。そのときは、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。

##### ①活動希望日時

- 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があることも理解いただくこと。

##### ②活動場所

- 目印となる建物などがあれば記入してください。

##### ③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)** 倒壊の危険有り **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。(屋外作業はこの限りでない。)

ただし、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。

##### ④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、障がい者世帯、母子世帯など、わかる範囲で工夫して聞いてください。障がい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、特記事項欄に記入してください。

##### ⑤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。

【次ページへ】

### **お断りする作業例**

- ・赤紙の家屋内での作業（危険）
- ・高所作業（屋根へのブルーシート張り等）（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

### **優先度が低い作業例**

- ・家屋の復旧を優先するので、物置などの復旧作業

### **⑥派遣人数**

- ・ボランティアの参集状況によっては、派遣人数や男女別などの要請に応えられない場合があります。

### **⑦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。

### **⑧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点を記入してください。

### **⑨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。

## **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（男女別）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」の完成から求人票掲示場所への貼り出し**

- 「ニーズ受付カード&求人票」をわかりやすく記載し、完成させた後、受付順にニーズ受理番号（日毎）をふり、コピーの控えをとります。（控えは、災害ボランティアセンター保管用）
- 聞き取りを終えて、災害時要援護者世帯など優先度が高いと判断した時は、朱色で「至急」と記入してください。
- 依頼者の住所を確認したうえ、「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。
- 活動資機材担当スタッフと連絡をとり合い、必要な資機材が確保できるかどうか確認します。
- トラックなどの車両が必要な場合、車両の管理・ボランティア送迎担当スタッフと連絡を取り合い、車両が確保できるかどうか確認します。
- 「ニーズ受付カード&求人票」と同じ受理番号を記入した「ボランティア活動選択票【様式7】」を添付し、「マッチング・送り出し担当」に渡して貼り出してもらいます。（貼り出す際には、B4またはA3用紙に拡大すると見やすくなります。）

### **【求人票掲示場所貼り出すための書類】**

- ① 「ニーズ受付カード&求人票【様式6】」
- ② 派遣場所の地図
- ③ 「ボランティア活動選択票【様式7】」

## 様式6 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 <b>地震の場合</b> <input type="checkbox"/> 赤紙 <input type="checkbox"/> 黄紙 <input type="checkbox"/> 緑紙 <input type="checkbox"/> 不明	
世帯状況	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者世帯 <input type="checkbox"/> 一般世帯 <input type="checkbox"/> その他 ( ) <input type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> その他	
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	男性 名 ・ 女性 名    合計 名	
必要資機材 ※ ( ) 内に個数も記入	<input type="checkbox"/> ゴム手袋 ( ) <input type="checkbox"/> タオル ( ) <input type="checkbox"/> バケツ ( ) <input type="checkbox"/> スコップ ( ) <input type="checkbox"/> 一輪車 ( ) <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"/> その他 (具体的に )	
特記事項		

.....  
 以下は、求人票掲示場所に貼り出す際に「ボランティア活動選択票【様式7】」を重ねること

ふりがな			
名前:			
住所:			
電話番号 ( )		【避難所の場合の連絡先電話番号】 ( )	

記入者名 ( )

## 様式6 ニーズ受付カード&求人票【記載例】

(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 checked="" type="checkbox"/> 力仕事 <input type="checkbox"/> 軽労働 <input type="checkbox"/> 不明 <input checked="" type="checkbox"/> 屋内 <input type="checkbox"/> 屋外 <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	※できるだけ詳しい依頼内容を記述する。  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をお願いしたい。80歳で一人暮らしのため、困っている。
家屋の状態	<input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input checked="" type="checkbox"/> 一部損壊 <input type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水 <b>地震の場合</b> <input type="checkbox"/> 赤紙 <input type="checkbox"/> 黄紙 <input checked="" type="checkbox"/> 緑紙 <input type="checkbox"/> 不明	
世帯状況	<input checked="" type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者世帯 <input type="checkbox"/> 一般世帯 <input type="checkbox"/> その他 (    ) <input checked="" type="checkbox"/> 独居 <input type="checkbox"/> その他	
活動希望日時	○○月 ○○日 ( ○ ) (午前) ・ 午後    時 ~ 午前 ・ (午後)    時	
活動場所(住所)	高知市朝倉戊 ※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	男性 4 名 ・ 女性 2 名    合計 6 名	
必要資機材 ※( )内に個数も記入	<input type="checkbox"/> ゴム手袋 (    ) <input checked="" type="checkbox"/> タオル ( 6 ) <input checked="" type="checkbox"/> バケツ ( 2 ) <input type="checkbox"/> スコップ (    ) <input checked="" type="checkbox"/> 一輪車 ( 1 ) <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"/> その他(具体的に    )	
特記事項	80歳で一人暮らしのため、生活の状況も聞き取ること。	

.....  
 以下は、求人票掲示場所に貼り出す際に「ボランティア活動選択票【様式7】」を重ねること

ふりがな	とさ はなこ
名前:	土佐 花子さん
住所:	高知市朝倉戊○○○-○
電話番号	(088-○○○-○○○○)【避難所の場合の連絡先電話番号】(    )

記入者名 (    朝倉 一郎    )

ニーズ受理番号( )

様式7 ボランティア活動選択票

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( - - )

# 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】

### 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」を「求人票掲示場所」に貼り出します。

#### 【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

- 「ニーズ受付カード&求人票」貼り出しにより、ボランティア活動希望者に活動を選択してもらい、ニーズとのマッチングを行います。

#### 【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、1件のニーズあたりの必要人員（男女の各人員）と比較して多い、少ないがあっても、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。  
(ニーズの必要人員に対し、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陣を出発されるなどの工夫も必要です。)

### 3. 依頼者への出発の連絡及び活動上の留意事項を説明

- 必要人員が満たされたら、依頼者に電話で出発の連絡をします。  
(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、出発前の確認電話で、近くに駐車スペースがあるかどうか確認してください。)
- ニーズごとにボランティアに集まってもらい、ニーズ内容の確認、留意事項の伝達をしてから出発してもらいます。

#### 【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、随時、休憩を取りながら活動をする。 (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

### 4. リーダーの選出および出発の準備

- 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」と地図をグループリーダーに渡します。  
※ 「ボランティア活動選択票」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)
- 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。

# 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

- ニーズ受付担当者と連絡を取り合い、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判断し、ボランティアを送り出します。そのあとで、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。
- 「【様式8】活動資機材貸出カード」に貸し出した資機材を記入のうえ、ボランティアに渡し、返却の徹底を行います。

#### 【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ボランティアが持参した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、臨機応変な運用に心掛けてください。

### 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・調整チーム担当スタッフと連携し、不足分の資機材の補充に努めます。

ニーズ受理番号( )

様式8 活動資機材貸出カード

資機材名	数	資機材名	数

※貸し出した活動資機材は、お忘れのないように、活動資機材担当スタッフに返却してください。

# 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. ボランティアへの車両の貸出

- ニーズ受付担当者と連絡を取り合い、車両の貸出が可能かどうかの確認を行います。
- 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車両を貸し出します。

### 2. ボランティアの送迎

- ボランティアの派遣先が遠方で、徒歩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。
- 送迎を行う運転手が不足する場合、総務・調整チーム担当スタッフと連携し、運転手の確保に努めます。

### 3. 車両の管理

- 車両のリストを作成し、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・調整チーム担当スタッフと連携し、新たな車両（レンタカーなど）の確保に努めます。

# 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9】」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、翌日に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、翌日に対応するための「ニーズ受付カード&求人票【様式6】」の作成が必要になります。）

翌日も活動を継続する場合

### ニーズ受付カード&求人票【様式6】の作成・引継ぎ

□「ニーズ受付カード&求人票【様式6】」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】

- ・作成する「ニーズ受付カード&求人票」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、項目ごとに内容を具体的に、わかりやすく記載します。
- ・依頼内容によっては、一般ボランティアでは対応が困難な場合（危険を伴う活動等）もあります。判断に迷う場合は、総務・調整チームのスタッフに相談し、対応するようにします。

□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。

### 2. 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6】」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9 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6】」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"> <li>・ 派遣先で気になったことや支援が必要と思われる事項</li>   <li>・ 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</li>   <li>・ その他、意見や感想</li> </ul>					
事務局 記入欄						

記入者名 ( )

## 様式9 ボランティア活動報告書【記載例】

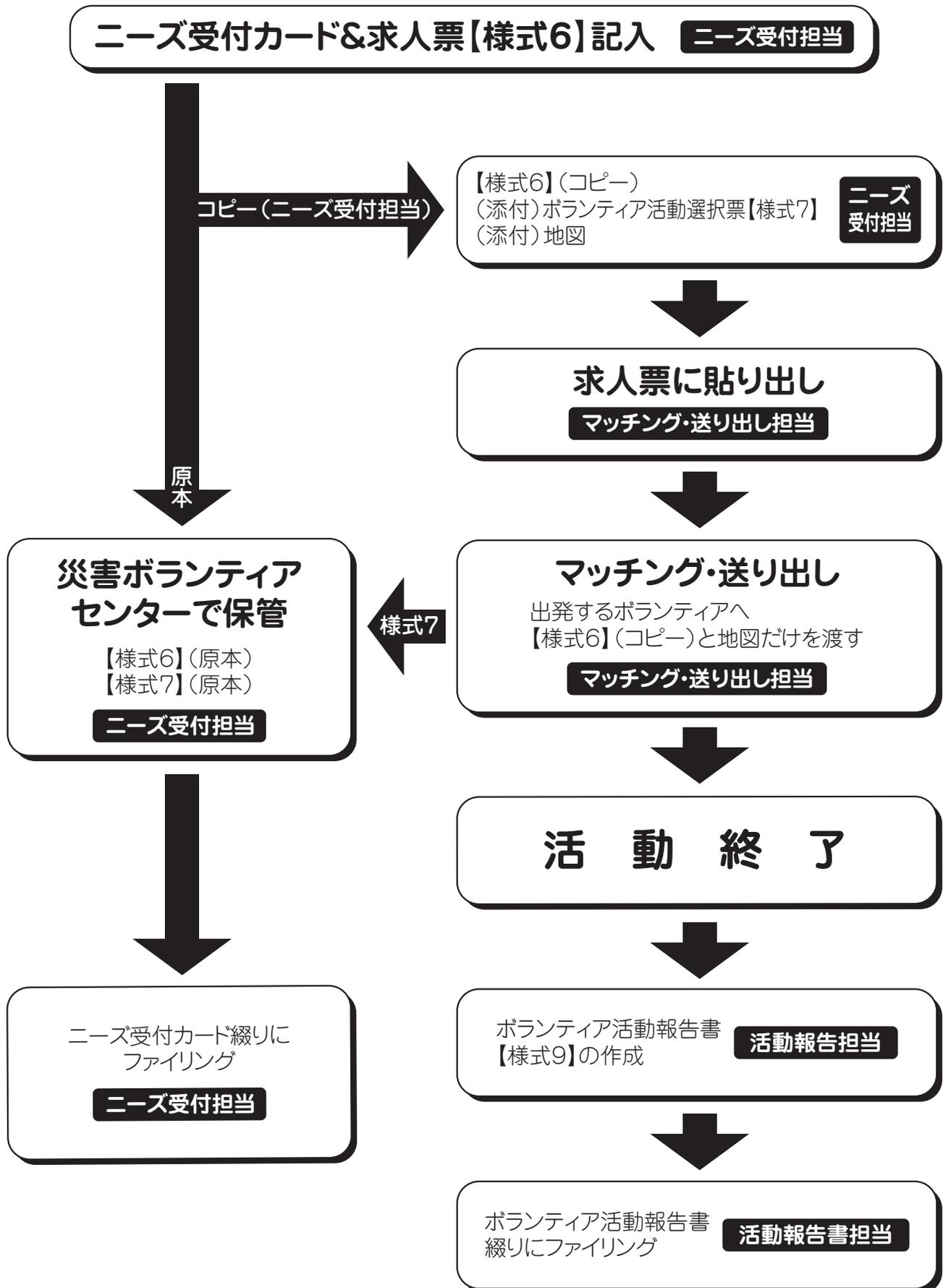
受付日 ○○年 ○月○日(○)

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 088 (000) 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必要) <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6】」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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・その他、意見や感想</li> </ul>		
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. 被災地のニーズの発掘

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る依頼を待っているだけでは、被災地が抱える潜在的なニーズを把握することができません。あらゆる機関と連携しながら、いろいろな方法によってニーズの発掘・把握に努めます。

### 【ニーズの発掘方法に関する具体例】

#### ○あらゆる人や組織、機関との連携によるニーズの発掘

例えば、以下の人や組織が該当します。

- ・自治会、町内会、地区会、民生児童委員など
- ・災害時要援護者の訪問やサービスを行っている専門職（保健師や訪問介護員など）や機関（医療・保健・福祉施設など）
- ・災害時要援護者の当事者団体や関わりのある団体（身体障害者連盟、知的障害者育成会、視力障害者協会、聴覚障害者協会、国際交流協会など）

#### ○避難所や仮設住宅、地域の訪問活動によるニーズの発掘

避難所（福祉避難所を含む）、仮設住宅、周辺地域を訪問して、生活上の困りごとなどを直接聞き取り、ニーズの発掘に努めます。ニーズの対応にはボランティアの力を借りることになりますが、ボランティアの人選および送り出し時の伝達内容に役立ちます。

また、災害ボランティアセンターで企画する活動プログラムを企画し、実施する際に、ニーズを聞き取る工夫も必要です。

## 2. 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、「お茶飲み場」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。

#### ○子ども達の遊び場づくり

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アトラクションなどを行うイベントを開催します。

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。

5. 災害ボランティアセンター（市町村単位）での  
対応に関するQ&A

## 5. 災害ボランティアセンター（市町村単位）での 対応に関するQ&A

### Q 1. 地震発生後に、建物に貼られる赤紙・黄紙・緑紙の意味は？

A 被災建築物応急判定のことで、応急危険度判定士が被災建物の調査を行い、その建物の使用可否を応急的に判定したものです。

それぞれの色には次の意味があります。

「赤紙」（危険）：倒壊の危険があり立ち入り禁止。

「黄紙」（注意）：建物に入る場合は注意が必要（ステッカーに書かれてある内容に従う）。

「緑紙」（調査済）：使用可能。

災害ボランティアセンターでは、一般的に赤紙の屋内作業は全て断り、黄紙は柔軟に判断（基本的に作業可）しています。

なお、補修が行われた場合や建築士など専門家の協力が得られる場合は、個々に判断しています。  
※家屋が安全な場合であっても、家屋の周囲（擁壁や裏山）が危険な場合もありますので、安全性に留意することが必要です。

### Q 2. このマニュアルでは、現地での災害ボランティアの活動時間を定めていますが、次の場合、柔軟に活動時間を変更していいのでしょうか？

【例 1】ボランティア自身から、「作業時間を延長して今日中に終わらせたい」と申し出た場合

【例 2】被災者から、「翌日は不在なので 16 時以降も作業を継続してほしい」と依頼された場合

【例 3】災害ゴミ収集が 9 時のため、「8 時から作業をしてほしい」と依頼された場合

A ボランティアの活動時間内（9 時～16 時）に作業を終了しても、その後のミーティングや翌日の準備などでスタッフの解散が 20 時以降になることも多々あります。時間外活動の要望に対しては個々に判断しますが、スタッフに過度な負担がかからないような配慮が必要です。過去の災害では、次のような対応例もありますので、参考にしてください。

#### 【例 1 の対応】

被災者からの依頼ではなく、ボランティア側からの「作業延長の申し出」の場合は、活動時間を守ってもらう。

#### 【例 2 の対応】

被災者の要望による場合は、現場のボランティアに判断させず、ボランティア調整チームの責任者などが内容を聞いて判断します。

#### 【例 3 の対応】

前日のゴミ出しの可否や地域共助の対応を含めて地区長と調整します。それでも早朝でないと対応できない場合は、災害ボランティアセンターで対応します。ボランティア募集、マッチング、車両の手配は前日に済ませ、当日直接現地集合します。トラブル対応のためスタッフ 1 名は災害ボランティアセンターに詰めておきます。

Q 3. 被災者からの苦情など災害ボランティアセンターでのトラブル対応はどのように対応したらよいのでしょうか？

A 「ボランティア受付」や「ニーズ受付」など各担当のリーダーが判断します。リーダーが判断に迷う場合は「総務・調整チーム」スタッフやセンター長、副センター長が対応します。

作業内容でお断りしても被災者が納得しない場合は、直接現地へ行き話し合うことが重要です。

(現地を見ずに判断するよりは、現地に足を運んでの判断が必要です。)

Q 4. あるボランティア団体から災害ボランティアセンターのルールにとらわれず、自分達で地区を決めるなど独自に活動したい旨の相談があった場合、どのように対応すればよいでしょうか？

A 基本的には災害ボランティアセンターの中での活動を依頼します。

内容的に独自の活動を認めても問題ない場合は、ボランティア活動保険は災害ボランティアセンターで加入します。

その際、災害ボランティアセンターの活動ルール（危険業務は行わない）に同意してもらうことや、活動に関する報告、連絡、相談を徹底するようにします。

なお、過去の災害においては、同意書を作成した場合があります。

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

## 6. 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の概要

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	社会福祉法人高知県社会福祉協議会（以下「県社協」）が、県域の災害ボランティア関係団体（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）に呼びかけ設置し、運営します。（事務局は、県社協が担う。）
3. 設置時期	被災地で生活復旧活動を行う市町村単位での「災害ボランティアセンター」の円滑な設置（72時間以内での設置）を後方支援するために、災害発生後24時間以内での設置を目指します。
4. 設置場所	設置場所の選定に際しては、後方支援活動の遂行に必要な事務機器（パソコン、FAX、コピー機など）が整備されている候補場所を、あらかじめ決めておきます。（第1候補は、県社協の事務所がある県立ふくし交流プラザとする。）
5. 具体的な役割	<p>①災害ボランティアセンターへのコーディネーター派遣 県内外の関係団体と調整を行い、過去の災害でコーディネーターとしての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>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で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うほか、広く募金活動などを行います。</p> <p>③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」などについて、マスコミやメディア、インターネットなどを活用した広報を行います。</p> <p>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>⑤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

### 設置までの具体的手順

#### 1. 大規模災害の発生



#### 2. 被災状況の確認

県社協が、被災市町村社会福祉協議会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】

- 被害情報が集約される高知県災害対策本部に出向く、または緊密な連絡を取ること。
- 重大な被害が予想される市町村については、社会福祉協議会などと連絡を取り合うこと。

#### 3. 県域支援本部の設置の判断

高知県社協が、県域の災害ボランティア関係団体（NPO高知市民会議、日本赤十字社高知県支部など）と連絡を取り合い、県域支援本部の設置や今後の方針、役割分担などについての検討を行います。

※県域支援本部の設置運営予定団体と連絡が取り合うことが困難な場合、高知県社協の独自の判断で、県域支援本部を設置します。

#### 4. 県域支援本部の活動開始に向けた体制づくり

被災地で生活復旧活動を行う市町村単位での「災害ボランティアセンター」の円滑な設置（72時間以内での設置）を後方支援するために、災害発生後24時間以内での設置を目指します。

##### 県域支援本部の設置場所の決定

高知県社協など中核となる団体は、県域支援本部としての役割遂行に必要な事務機器（パソコン、FAX、コピー機など）が整備されている候補場所を、あらかじめ決めておきます。

##### 【具体的な設置候補場所】

第1候補 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使用が困難な場合は、他の設置場所を想定しておく必要があります。

#### 5. 県域支援本部の設置・後方支援活動開始

(3) 高知県災害ボランティア活動支援本部の体制および各業務の内容

体 制	業 務 内 容
本部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本部業務に関する統括</li> </ul>
副本部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本部長の業務を補佐</li> </ul>
総務・調整 チーム	<p><b>連絡調整担当</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンターとの連絡調整およびコーディネーター派遣</li> <li>・資金調達、資機材調達</li> <li>・全国社会福祉協議会や都道府県社会福祉協議会との連絡調整</li> <li>・県内外の協力団体との調整</li> <li>・高知県災害対策本部との連絡調整</li> <li>・その他、連絡調整に関連する業務</li> </ul> <p><b>広報担当</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マスコミやメディア、インターネットなどを活用した広報</li> <li>・その他、広報に関連する業務</li> </ul> <p><b>会計担当</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・会計管理</li> <li>・その他、会計に関連する業務</li> </ul>

※「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、できるだけ、災害ボランティアセンターへのスタッフ派遣をできるように心掛けることが必要。

## (4) 高知県災害ボランティア活動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コーディネーター派遣

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災害ボランティアコーディネーター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災害ボランティアコーディネーター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県内のコーディネーターの派遣

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コーディネーター経験者もしくは災害ボランティアコーディネーション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。

#### ②県外のコーディネーターの派遣

全国社会福祉協議会や県外の防災系NPOなどと連絡を取り合い、災害ボランティアコーディネーター経験者などを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。

#### 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機敏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。

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都道府県共同募金会が創設している「大規模災害に即応するボランティア活動支援資金制度」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

※過去の災害においては、行政が支出経費の一部を負担した場合もありました。

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って調達に努めるほか、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マスコミやメディアを通じた広報

必要なボランティア募集などについて、マスコミやメディアにFAX一斉送信を行います。

### 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、リンクを張るようにします。

## 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）や課題を把握し、県下の災害ボランティアセンターや関係団体にFAX一斉送信を行い、情報共有に努めます。

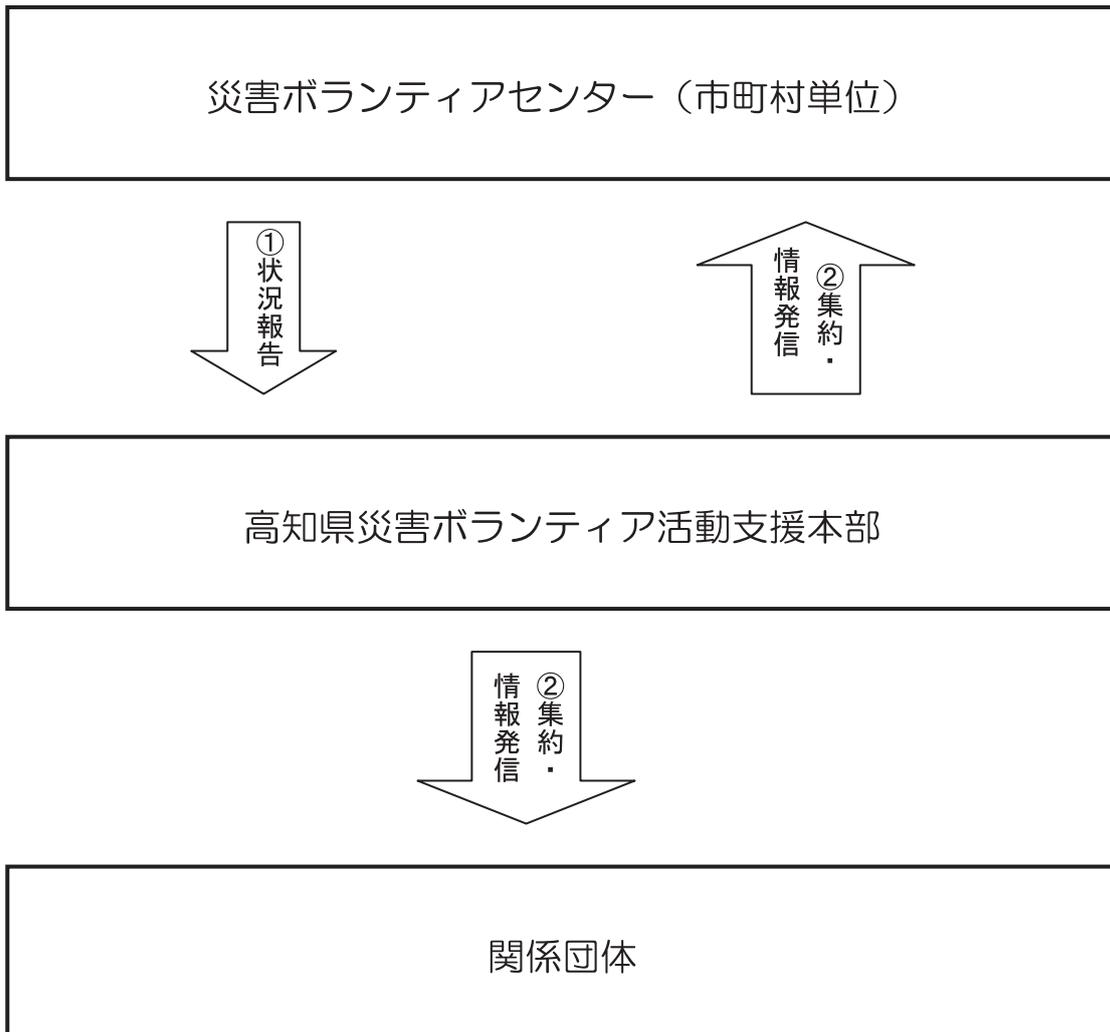
※様式「災害ボランティアセンター活動状況取りまとめ表」はP68参照

### 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、ボランティアやコーディネーターの人数、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。

## (5) 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

様式 10	災害ボランティアセンター活動状況伝達表	..... P 67
様式 11	災害ボランティアセンター活動状況取りまとめ表	..... P 68



# 様式 10 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  
記入者 ( )



高知県災害ボランティア活動支援本部

月 日 ( )

天候 ( )

1. ボランティア受付数	名
2. ニーズ対応件数	件
3. 主な活動内容	
4. 特記事項	<p>※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。</p>

様式 11 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	ニーズ対応件数	ボランティア活動の主な内容	特記事項
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
	名	件		
合計	名	件		

## 7. 関係機関の連絡先一覧

# 県市町村社会福祉協議会連絡先一覧

2008年3月現在

	郵便番号	住 所	電 話	F A X
高知市社会福祉協議会	780-0065	高知市塩田町 18-10 保健福祉センター内	088(823)9515	088(823)8059
室戸市社会福祉協議会	781-7109	室戸市領家 87 デイサービスセンター内	0887(22)1348	0887(22)1346
安芸市社会福祉協議会	784-0007	安芸市寿町 2-8 総合社会福祉センター内	0887(35)2915	0887(35)8549
香南市社会福祉協議会	781-5241	香南市吉川町吉原 95 番地 吉川庁舎内	0887(57)7300	0887(57)7305
香美市社会福祉協議会	782-0041	香美市土佐山田町 262-1 プラザ八王子内	0887(53)2551	0887(53)5470
南国市社会福祉協議会	783-0001	南国市日吉町 2丁目 3-28 社会福祉センター内	088(863)4444	088(863)4445
土佐市社会福祉協議会	781-1102	土佐市高岡町乙 3451-1 社会福祉センター内	088(852)2145	088(852)3194
須崎市社会福祉協議会	785-0031	須崎市山手町 1-7 総合保健福祉センター内	0889(42)0736	0889(42)7876
四万十市社会福祉協議会	787-0012	四万十市右山五月町 8-3 社会福祉センター内	0880(35)3011	0880(35)5241
宿毛市社会福祉協議会	788-0012	宿毛市高砂 4-56 総合社会福祉センター内	0880(65)7665	0880(65)7663
土佐清水市社会福祉協議会	787-0323	土佐清水市寿町 11-9 社会福祉センター内	0880(82)3500	0880(82)4047
東洋町社会福祉協議会	781-7414	安芸郡東洋町大字生見 756-8 地域福祉センター内	0887(29)3144	0887(29)3145
奈半利町社会福祉協議会	781-6402	安芸郡奈半利町乙 1297-1 町民会館内	0887(38)7346	0887(38)3994
田野町社会福祉協議会	781-6410	安芸郡田野町 1828-4 老人福祉センター内	0887(38)5325	0887(38)2047
安田町社会福祉協議会	781-6423	安芸郡安田町大字西島 72-1 高齢者福祉センター「太陽」内	0887(38)5500	0887(38)6878
北川村社会福祉協議会	781-6441	安芸郡北川村野友甲 710-2 総合保健福祉センター内	0887(38)6895	0887(32)1226
馬路村社会福祉協議会	781-6201	安芸郡馬路村大字馬路 407-1 デイサービスセンター「鶴亀さん」内	0887(42)1020	0887(42)1021
芸西村社会福祉協議会	781-5701	安芸郡芸西村和食甲 1290 老人福祉センター内	0887(32)2211	0887(32)2211
本山町社会福祉協議会	781-3601	長岡郡本山町本山 1041 社会福祉会館内	0887(76)2312	0887(76)2381
大豊町社会福祉協議会	789-0250	長岡郡大豊町黒石 345-7 総合ふれあいセンター内	0887(73)1200	0887(73)1044
土佐町社会福祉協議会	781-3401	土佐郡土佐町土居 194 役場内	0887(82)1067	0887(82)1069
大川村社会福祉協議会	781-3703	土佐郡大川村小松 78-6 総合福祉センター内	0887(84)2361	0887(70)1815
いの町社会福祉協議会	781-2110	吾川郡いの町 1400 「すこやかセンター伊野」内	088(892)0515	088(893)4870
仁淀川町社会福祉協議会	781-1501	吾川郡仁淀川町大崎 214 基幹集落センター内	0889(35)0207	0889(35)0210
佐川町社会福祉協議会	789-1202	高岡郡佐川町乙 2310 健康福祉センター「かわせみ」内	0889(22)1510	0889(22)5621
越知町社会福祉協議会	781-1301	高岡郡越知町越知甲 2457 保健福祉センター内	0889(26)1149	0889(26)3821
日高村社会福祉協議会	781-2152	高岡郡日高村沖名 5 社会福祉センター内	0889(24)5310	0889(24)7626
中土佐町社会福祉協議会	789-1301	高岡郡中土佐町久礼 6551-3 「久礼老人憩の家」内	0889(52)2058	0889(52)3898
しまんと町社会福祉協議会	786-0004	高岡郡四万十町茂串 11-30 社会福祉センター内	0880(22)1195	0880(22)1138
梶原町社会福祉協議会	785-0644	高岡郡梶原町広野 636-4 総合支援所	0889(65)1600	0889(65)1501
津野町社会福祉協議会	785-0202	高岡郡津野町姫野々 431-1 総合保健福祉センター内	0889(55)2115	0889(55)2119
黒潮町社会福祉協議会	789-1931	幡多郡黒潮町入野 2017-1 保健福祉センター内	0880(43)0315	0880(43)0315
大月町社会福祉協議会	788-0311	幡多郡大月町銚士 603 大月病院敷地内	0880(73)1119	0880(62)4878
三原村社会福祉協議会	787-0803	幡多郡三原村来栖野 479-1 総合保健センター内	0880(46)3003	0880(46)3012
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 県立ふくし交流プラザ内	088(850)9100	088(844)3852

# 県市町村防災担当課連絡先一覧

2008年3月現在

	郵便番号	住 所	電 話	FAX
高知市役所	780-8571	高知市本町 5-1-45	088(823)9040	088(823)9008
室戸市役所	781-7185	室戸市浮津 25-1	0887(22)5114	0887(22)1120
安芸市役所	784-8501	安芸市矢ノ丸 1-4-40	0887(35)1010	0887(35)4445
香南市役所	781-5292	香南市野市町西野 2806	0887(57)8501	0887(56)0576
香美市役所	782-8501	香美市土佐山田町宝町 1-2-1	0887(53)1061	0887(53)5958
南国市役所	783-8501	南国市大桶甲 2301	088(880)6551	088(863)1167
土佐市役所	781-1192	土佐市高岡町甲 2017-1	088(852)7602	088(852)5290
須崎市役所	785-8601	須崎市山手町 1-7	0889(42)3791	0889(42)7320
四万十市役所	787-8501	四万十市中村大橋通 4-10	0880(35)2044	0880(34)5123
宿毛市役所	788-8686	宿毛市桜町 2-1	0880(63)1111	0880(63)6370
土佐清水市役所	787-0392	土佐清水市天神町 11-2	0880(82)1134	0880(82)2882
東洋町役場	781-7414	安芸郡東洋町生美 758-3	0887(29)3111	0887(29)3813
奈半利町役場	781-6402	安芸郡奈半利町乙 1659-1	0887(38)4011	0887(38)7788
田野町役場	781-6410	安芸郡田野町 1828-5	0887(38)2811	0887(38)2044
安田町役場	781-6421	安芸郡安田町大字安田 1850	0887(38)6711	0887(38)6780
北川村役場	781-6441	安芸郡北川村野友甲 1530	0887(32)1212	0887(32)1234
馬路村役場	781-6201	安芸郡馬路村馬路 443	0887(44)2111	0887(44)2779
芸西村役場	781-5792	安芸郡芸西村和食甲 1262	0887(33)2111	0887(33)4035
本山町役場	781-3692	長岡郡本山町本山 504	0887(76)2223	0887(76)3593
大豊町役場	781-0392	長岡郡大豊町高須 231	0887(72)0450	0887(72)0474
土佐町役場	781-3492	土佐郡土佐町土居 194	0887(82)0480	0887(82)2681
大川村役場	781-3703	土佐郡大川村小松 27-1	0887(84)2211	0887(84)2328
いの町役場	781-2192	吾川郡いの町 1700-1	088(893)1113	088(892)0353
仁淀川町役場	781-1592	吾川郡仁淀川町大崎 124	0889(35)0111	0889(35)0571
佐川町役場	789-1292	高岡郡佐川町甲 1650-2	0889(22)7700	0889(22)1119
越知町役場	781-1301	高岡郡越知町越知甲 1970	0889(26)1111	0889(26)0600
日高村役場	781-2194	高岡郡日高村本郷 61-1	0889(24)5113	0889(24)7900
中土佐町役場	789-1301	高岡郡中土佐町久礼 6602-2	0889(52)2211	0889(52)4511
四万十町役場	786-8501	高岡郡四万十町茂串町 3-2	0880(22)3111	0880(22)3123
梶原町役場	785-0610	高岡郡梶原町梶原 1444-1	0889(65)1111	0889(65)0956
津野町役場	785-0201	高岡郡津野町永野 471-1	0889(55)2311	0889(55)2022
黒潮町役場	789-1992	幡多郡黒潮町入野 2019-1	0880(43)2112	0880(43)2788
大月町役場	788-0302	幡多郡大月町弘見 2230	0880(73)1111	0880(73)1380
三原村役場	787-0892	幡多郡三原村来栖野 346	0880(46)2111	0880(46)2114
高知県庁	780-8570	高知市丸の内 1-2-20	088(823)9798	088(823)9253