

# 災害ボランティア活動支援マニュアル

2012年8月 追加版

## <追加・改訂項目>

- 設置までの具体的手順（改訂）
- 団体ボランティアの受け入れ手順（追加）
- 地域拠点（サテライト）の設置・運営手順（追加）
- 避難所支援の方法（追加）
- 生活復興支援センターへの移行手順（追加）
- 活動資金（追加）

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

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、地震による揺れと津波により東北地方沿岸部を中心に大規模な被害をもたらしました。今回の震災では、これまでの震災や水害とは異なり、非常に広域的かつ壊滅的な災害であったことから、救助・救援を中心とする「『いのち』を守る活動」が長期化するとともに、道路やライフラインの復旧にも時間を要しました。したがって、災害ボランティアセンターを設置し、被災者の生活復旧支援を行う「『くらし』を助ける活動」を開始するまでには、これまで以上の時間が必要とされました。

今回の震災においては、全国の社会福祉協議会職員による応援体制がつから、高知県社会福祉協議会および県内市町村社会福祉協議会の職員も、宮城県東松島市社会福祉協議会が設置する災害ボランティアセンターの立ち上げ段階から運営支援を行いました。

この支援においては、高知県社会福祉協議会が2008年3月に作成した「災害ボランティア活動支援マニュアル」が活用され、災害ボランティアセンターの立ち上げ段階から運営に至る様々な局面において、経験の少ない地元スタッフによるボランティア調整においても有用であることが検証されました。

今回の対応の中で、同一市町村内の複数箇所に災害ボランティアセンターの地域拠点（サテライト）を設置して広域的・効率的なボランティア調整を行ったり、ボランティア・バスの受け入れにより多数のボランティアを一度に調整するなど、これまでには見られなかった新たな災害ボランティアセンターの運営ノウハウが作られています。また、仮設住宅入居後の長期的な生活支援のために、生活復興支援センターを設置してサロン活動や見守り活動などの企画・調整も行っています。

このような取り組みは現行の高知県版マニュアルには掲載されていませんが、災害ボランティアセンターを設置する市町村社会福祉協議会等がより効果的・実践的な運営を実現するために必要な取り組みと考え、現行マニュアルに追加すべき項目として検討を重ねてきました。

近い将来必ず発生すると言われる南海地震に向けて、このマニュアルが被災者や被災地の復旧・復興支援の一助になればと願っております。

最後になりますが、今回のマニュアルの改訂にあたりましては、マニュアル改訂検討委員会の委員の皆さまには、多大なご協力いただきました。ここに深く感謝申し上げます。

2012年8月吉日

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





## 1. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の設置までの具体的手順

「災害ボランティア活動支援マニュアル」（2008年3月）の「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」（P15～21）に追加・修正を行い再掲。

# 1. 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における災害時の初動体制を定めた災害対応マニュアルや中核的な事業の継続方法を定めた事業継続計画などを事前に決めておくことが必要です。

## 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てみること。

## 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の呼びかけにより、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・津波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が取りづらくなることも予想されるため、大規模災害時の集合場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（「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も、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（大規模災害時はさらに長期化）、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

### 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、インターネット回線、FAX、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、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・津波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方を中心に、適材適所の配置を行う。

##### □災害ボランティアセンターのレイアウト（業務配置）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

##### □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  
（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）

- ・ニーズの発掘方法
- ・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
- ・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）

### 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。
- 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

災害ボランティアセンター開設後は、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、効果的なボランティアコーディネートを実施していくため、開設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。
- 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、地域拠点（サテライト）等を設置し、ボランティア受入の効率化を図る。
- 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

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。そのため、被災地域主体の体制を整え、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ボランティア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。

## 8. 生活復興支援センターへの移行

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して実施していく必要がある場合には、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。

## 9. 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。

## 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「中長期的な被災地域の再建・復興活動」（P27 参照）をどのように展開していくか、それらの活動を地元住民、地元組織を中心とした体制で行えるか、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および交流の場づくり
  - ・ 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対応できるようにすることも大切です。



## 2. 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

「災害ボランティア活動支援マニュアル」（2008年3月）の「4. 災害ボランティアセンター（市町村単位）の運営に関する手順」（P23～54）に追加。

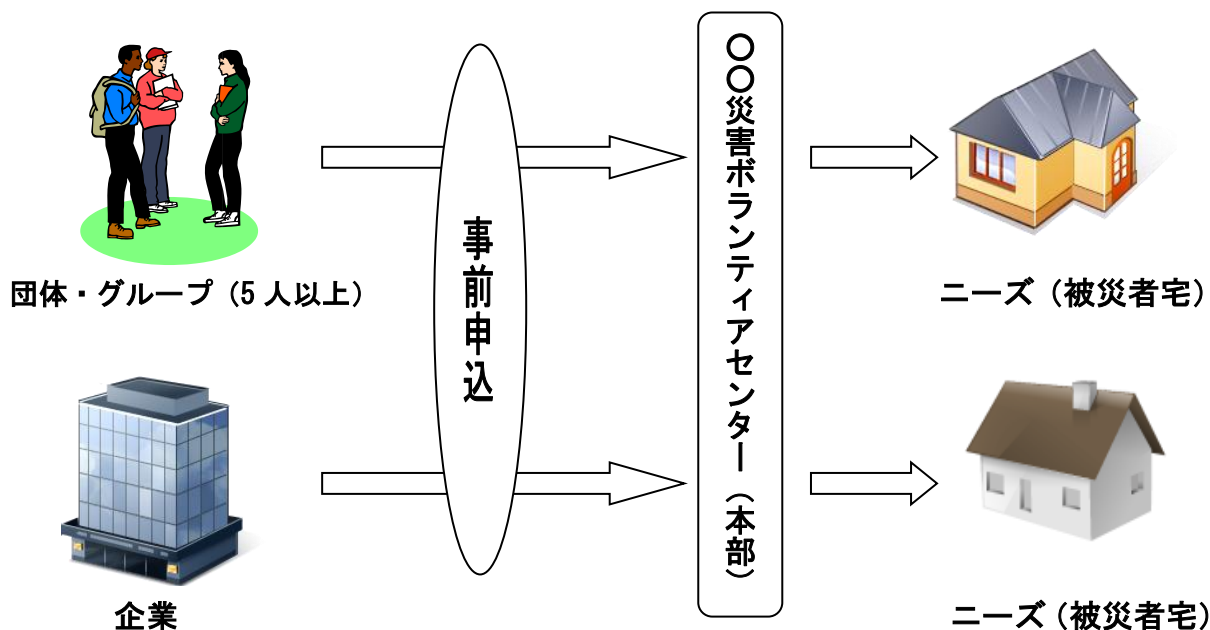


## (1) 「団体ボランティアの受入手順」と「使用様式」

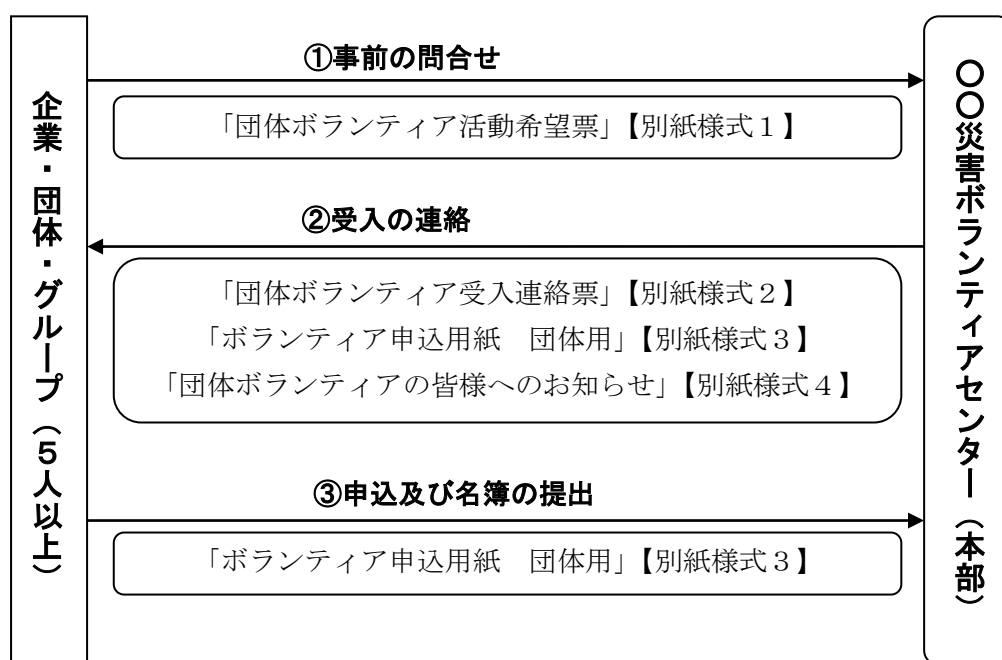
団体ボランティアやボランティア・バス等によるボランティアの受け入れについては、ボランティア受付からニーズへのマッチングを効率的に行うため、事前申込により行います。特に、ボランティア活動者が多くなる時期には、ボランティア希望者とニーズの数のミスマッチを事前に防ぐことができ、また、活動日における災害ボランティアセンターでの手続が簡略できるため、スムーズに活動を開始することができます。

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。



### 【様式の流れ】



# 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」【別紙様式1】を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」【別紙様式1】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」【別紙様式1】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」【別紙様式1】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2】により行います。併せて、「ボランティア申込用紙 団体用」【別紙様式3】と「団体ボランティアの皆さまへのお知らせ」【様式4】を送付します。

### 【留意事項】

- ・「ボランティア申込用紙 団体用」【別紙様式3】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」【別紙様式3】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

→対応してもらい求人票を代表者（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いようにします。
- ・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】

- ・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いようにします。
- ・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。

【別紙様式1】

FAX : ○○○-○○○-○○○○

## 団体ボランティア活動希望票

申込日： 年 月 日

フリガナ 団体名			
フリガナ 代表者名		フリガナ 担当者	
住 所	〒		
電 話		FAX	
現地リーダー フリガナ 氏名		携帯電話	
移動手段	<input type="checkbox"/> バ ス ( 名乗り) 台 <input type="checkbox"/> 自家用車 ( 名乗り) 台		
ボランティア 参加数	男性 名 女性 名	合計	名
活動希望日	月 日 ( ) 午前 ~ 月 日 ( ) 午前 午後 月 日 ( ) 午前 ~ 月 日 ( ) 午前 午後 ※開始日と終了日に半日のみ活動を希望される場合は、「午前」又は「午後」に○を記入 合計 日間希望		
宿泊	<input type="checkbox"/> ホテル (地域： ) <input type="checkbox"/> 車中泊 <input type="checkbox"/> テント		
センター への伝達・ 質問事項			

災害ボランティアセンター記入欄	担当：	受付日：	受入可否： 可・否
-----------------	-----	------	-----------

【様式の流れ】

希望者→別紙様式1→災害ボランティアセンター→別紙様式2・3→希望者→別紙様式3→災害ボランティアセンター

【別紙様式2】

## 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」【別紙様式3】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」【別紙様式4】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>

【別紙様式3】

## 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	月 日 午前 午後	～	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	活動経験
1		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
2		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
3		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
4		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
5		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
6		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
7		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
8		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
9		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上
10		男・女	年 月 日	〒 -	・加入済 ・未加入	・初回 ・2回以上

合計参加者数	名
--------	---

〇〇災害ボランティアセンター

【別紙様式4】

## 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」【別紙様式2】を確認され、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」【別紙様式3】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でお願いします。  
※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します。
- ③終日（8：30～16：00）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（8：30～12：00）あるいは午後（13：00～16：00）のみの活動も可能です。「団体ボランティア受入連絡票」【別紙様式2】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。  
※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

8：30～10：00 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。

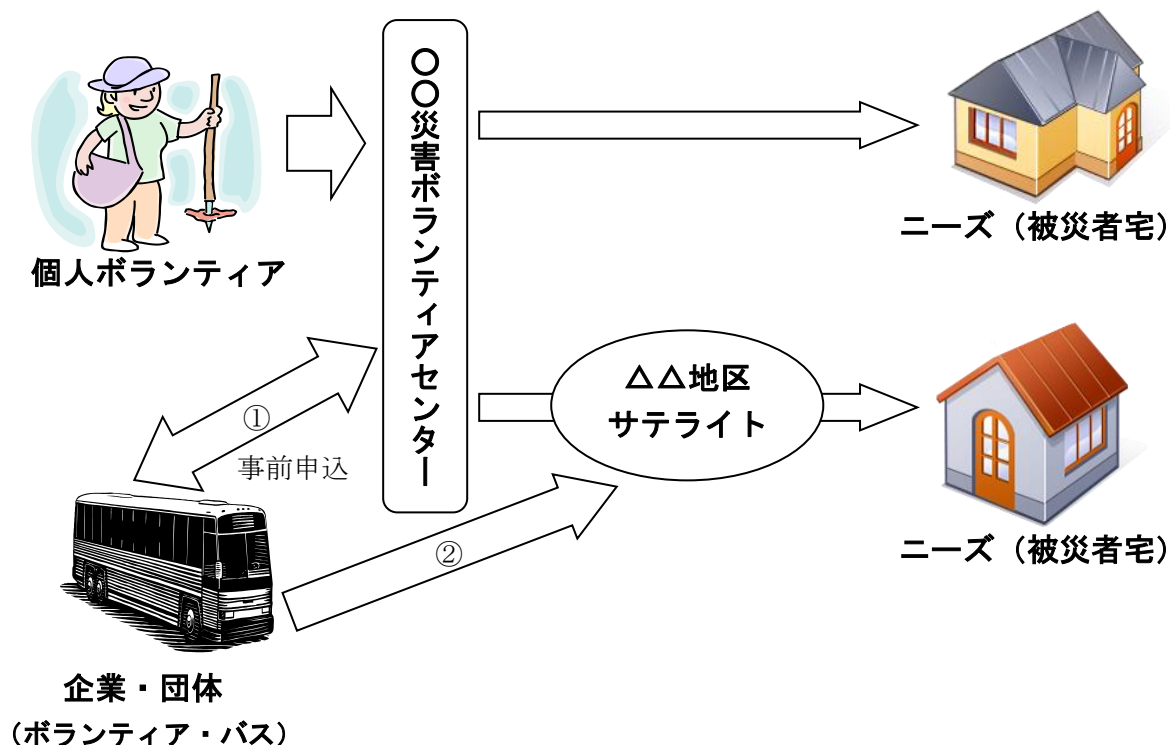
【連絡先】〇〇災害ボランティアセンター

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

## (2) 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する。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、情報共有を図る。

#### 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をもとに、設置候補場所の交渉を行う。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、協力依頼を行う。

#### 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、災害ボランティアセンターにも設置場所を伝え、今後の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の周知を図ります。

#### 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う。また、住民にもサテライトの設置と役割の周知を行う。

既に申込のあったボランティア依頼の対応方法を検討する。

# 地域拠点（サテライト）の設置に関する留意事項

## 1. サテライトの設置に関すること

### ①サテライトの設置判断と閉所条件の設定

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には、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、サテライトの設置を検討します。サテライトでは、ボランティアの受付（企業・団体等から事前申込があった者）活動先の調整、活動報告の受付を行います。

次のような状況が認められる場合にサテライトの設置を判断します。

#### 【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

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・障害者等の要援護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。

### ②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、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すすめることができます。

### ③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、その後の活動がスムーズになります。

また、地域の要援護者等の状況に詳しい民生委員・児童委員の協力を得て、要援護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・児童委員に継続的に協力いただけるようお願いしておきます。

### ④サテライトの設置場所

サテライトは、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きます。

なお、サテライトの設置場所については、次のような条件が必要と考えられます。

**【サテライトの設置場所に関する条件】**

- ・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、企業等の敷地や倉庫など

**⑤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）

**⑥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。数名のスタッフで次のような役割を担っていきます。

		役割
<b>責任者</b>		サテライトの活動全体の調整を行う。また、災害ボランティアセンター本部との連携を行う。
	<b>コーディネーター</b>	ボランティアリーダーへのオリエンテーションや活動が終わったボランティアへの新たな活動先の紹介。
	<b>ニーズ担当</b>	地域のニーズ掘り起こしや継続・終結ニーズの管理を行う。
	<b>資材担当</b>	活動資材の管理や調達を行う。

**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。なお、その後は、他の地域で新たなサテライトを設置することもできます。



# 地域拠点（サテライト）に関する業務手順

## 1. ボランティアの確認

□ 団体・グループが到着後、事前に申込のあった名簿との照合を行う。

### 【留意事項】

- ・ 団体・グループとして事前にボランティア受付が終了しているため、事前に申込のあったボランティア名簿に変更がないか団体の責任者と確認する。
- ・ 事前に連絡していた準備物やグルーピング等の確認を行う。

## 2. グループリーダーへのオリエンテーション

□ 地域の概要や活動上の注意事項を説明し、作業を依頼する家や地域を伝える。

### 【留意事項】

- ・ 各グループリーダーを集め、ビブス（または腕章）をリーダーのみに渡します。
- ・ グループごとにグループ番号を伝えておきます。どのグループがどこで活動しているかをサテライトスタッフが把握しておくためです。
- ・ 作業場所や休憩場所、トイレ、水の使える場所などを地図等で示しておきます。
- ・ グループリーダーの連絡先を確認し、サテライトスタッフの責任者の連絡先を伝えます。
- ・ 活動終了後には、活動報告書を提出してもらうように伝えます。

□ オリエンテーション終了後は、資材等を準備してもらい、グループごとに移動してもらう。

## 3. 活動状況の確認を行う

□ ボランティアの活動地域を巡回して確認する。

### 【留意事項】

- ・ 活動の進捗状況を確認したり、禁止されている活動をしていないかを確認します。
- ・ ボランティア依頼の出ていない家を回りながらニーズ調査を行います。その際、ボランティアを活用すると効率的にニーズ調査が実施できます。
- ・ 活動終了後のグループがあれば、他の活動先を紹介・案内します。

## 4. 活動終了後に活動報告をしてもらう

□ 各グループの責任者から活動報告書を提出してもらい、「継続」「終了」の確認を行います。

### 【留意事項】

- ・ 地域の住宅地図等に、「継続」は緑、「終了」は赤、「留守」は黄などでマークし、作業の進捗状況を集約します。これをもとに、翌日にボランティア派遣を行う家や地域を決定していきます。
- ・ 活動日ごとに活動報告書をファイリングし、災害ボランティアセンター本部で保管します。

### (3) 避難所支援の方法

災害ボランティアセンター設置後は、被災者の家屋の片付け等のニーズ対応に追われ、行政等が管理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が後回しになりがちです。

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、そのニーズ把握とニーズに基づいた支援活動を行政や NPO、地縁組織等と連携して実施することが重要となります。

避難所支援の方法や視点をまとめていますので、参考にして取り組んでください。

(「災害ボランティア活動支援マニュアル」(2008年3月) P54 参照)

#### 1. 主な避難所支援の活動と支援の視点

##### ①炊き出しの調整や救援物資の配給調整、イベントの開催調整

###### 【支援の視点】

- ・炊き出しや救援物資、イベント等は、被災者への支援を始めるきっかけづくりであり、被災者のニーズを掘り起こす方法にもなります。
- ・避難所との調整を行うことで、避難所の状況が随時把握できるとともに、避難所とのネットワークが強化され、避難所で行う様々な支援活動が実施しやすくなります。

##### ②サロンや交流の場づくり

###### 【支援の視点】

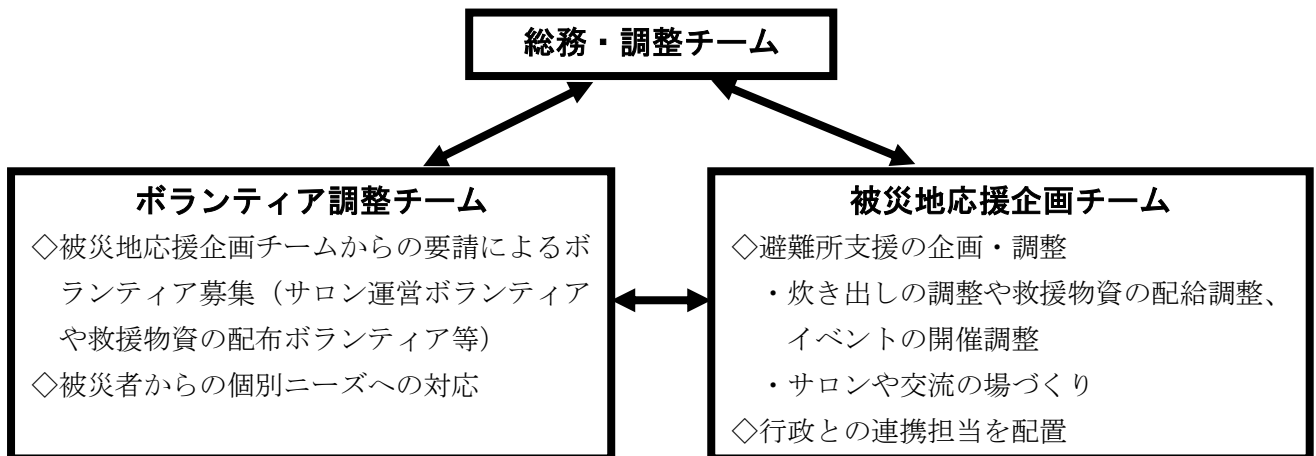
- ・被災者同士が集まり話し合うことでピアカウンセリング(※)効果が期待できます。また、被災前にはつながりのなかった被災者同士の人間関係の構築が期待できます。
- ・サロンや交流の場の運営にボランティアだけでなく、被災者自身が参画することで被災者の住民力を高めることが期待できます(子どもや高齢者等の活躍場をつくり出すことも重要)。
- ・被災者同士の“つぶやき”から被災者のニーズを把握することができます。

※ピアカウンセリングとは、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。

#### 2. 災害ボランティアセンターでの避難所支援の体制

(「災害ボランティア活動支援マニュアル」(2008年3月) P12 参照)



※社会福祉協議会の地域福祉担当職員が担当

### 3. 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、町内会、地区会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援護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行政やNPO等との調整会議の開催

避難所での支援活動は、様々な団体・企業・NPOが実施を希望する場合が多く、これらの団体が個別に活動を行った場合、支援活動内容の重複や避難所間での活動の集中・分散が起こったりします。そこで、これらの団体の活動調整を行うために、災害ボランティアセンター等が中心となって定期的に「被災地復興支援調整会議（仮称）」を開催し、活動の調整を図っていきます。

#### 【ポイント】

- ・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と連携し、災害ボランティアセンターおよび行政の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、行政と連携してニーズ調査を実施します。



### 3. 生活復興支援センターへの移行手順



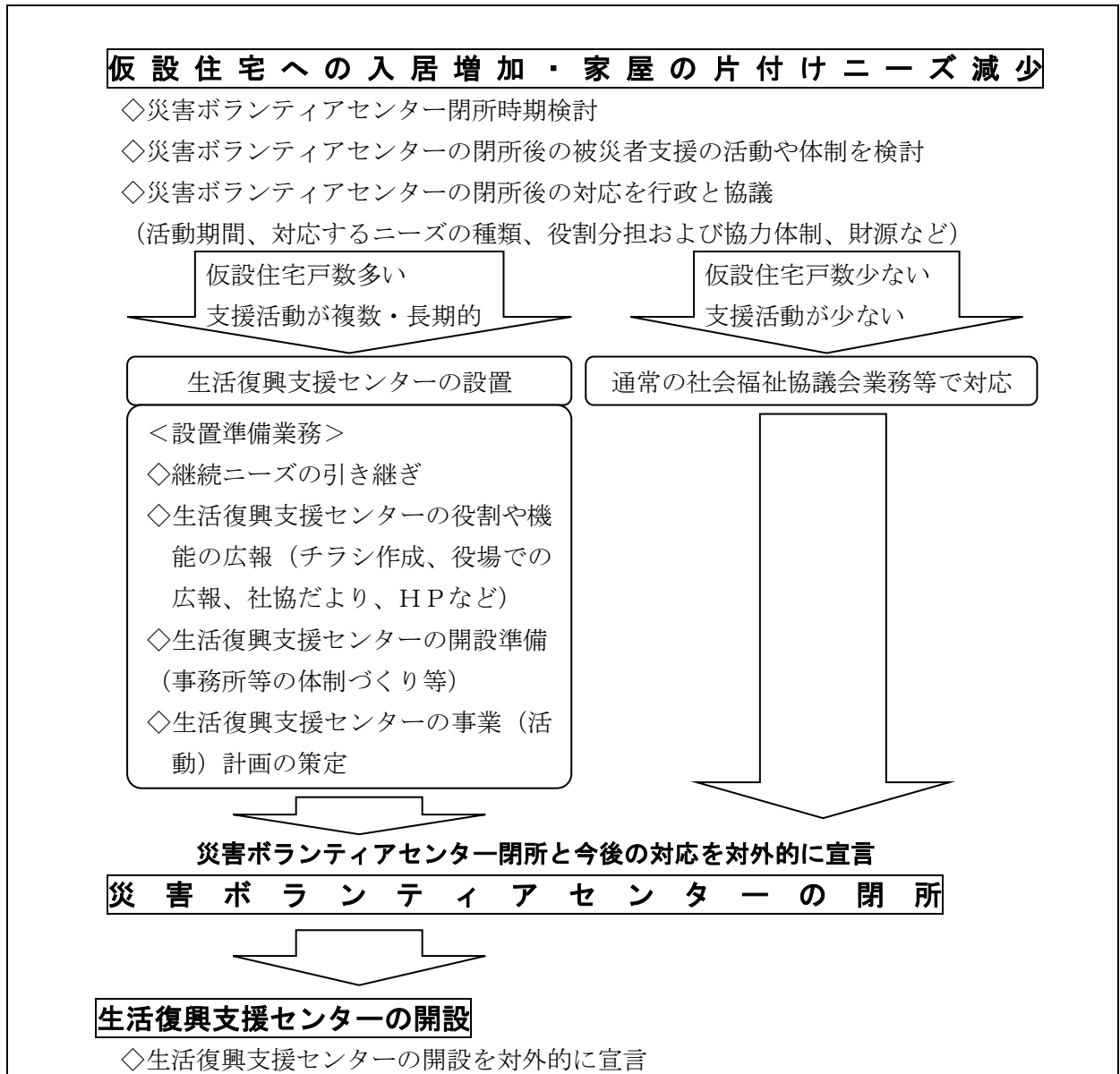
災害ボランティアセンターが設置される「被災地域の生活復旧期」には、被災された方々の「暮らし」を助けるため、地域内外から駆けつけるボランティアの力を活かして支援活動が展開されますが、その後の「被災地域の再建・復興期」は、被災規模や復興状況などにより下図のとおり支援活動や体制が異なります。

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され、住民のつながりもなく高齢者や障害者等が孤立することも多くなります。こうした場合には、仮設住宅等でのコミュニティ形成や個別支援活動を実施するために、「生活復興支援センター」を開設して支援活動を実施します。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事業と連携・連動した取り組みを行うことが効果的となります。

生活復興支援センターへの移行に向けた手順は、次のとおりです。

## 1. 生活復興支援センターへの移行時期

災害ボランティアセンターでの家屋の片付けニーズが減少し、一方で仮設住宅への入居が進んでくると、災害ボランティアセンターの閉所時期を検討します。併せて、災害ボランティアセンター閉所後の被災者支援の活動や体制について検討します。



## 2. 生活復興支援センターの目的と機能

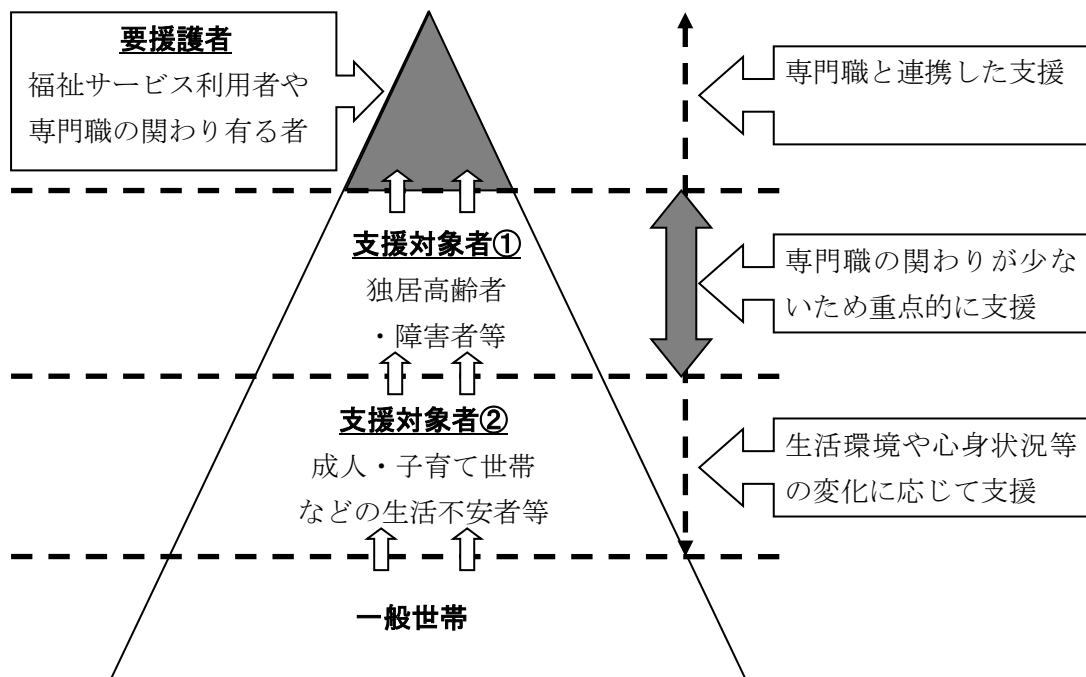
### ①生活復興支援センターの目的

生活復興支援センターとは、被災前の生活に近づけるように、あるいは、仮設住宅等において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実施しながら長期的に日常生活の復興を支援する目的で設置されるセンターです。

### ②生活復興支援センターの対象者

生活復興支援センターで支援活動を行っていく対象者は、次のとおりです。

なお、行政やNPOなどの他の組織による支援活動の状況に応じて、支援対象者を限定または拡大することも可能です。



<b>支援対象者①</b>	福祉サービス等の利用がない、あるいは専門職の関わりが少ない高齢者・障害者等であり、生活復興支援センターによる定期的・長期的な見守り活動を実施しながら、ニーズに応じた必要な支援を実施する。
<b>支援対象者②</b>	顕在化したニーズは有していない成人・子育て世帯等の者であり、生活復興支援センターによる定期的な見守り活動を通じて生活環境や心身状況の変化を把握し、必要に応じて支援を実施する。

#### 【ポイント】

支援対象は、仮設住宅入居者のみならず、在宅被災者やみなし仮設住宅（※）の入居者など、被災前の生活への復元力が弱い人が対象となります。

（※）みなし仮設住宅…災害等で住居を失った被災者が民間業者の賃貸住宅に仮の住まいとして入居した場合に国や自治体が提供する仮設住宅に準じる



### ③生活復興支援センターの機能

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、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

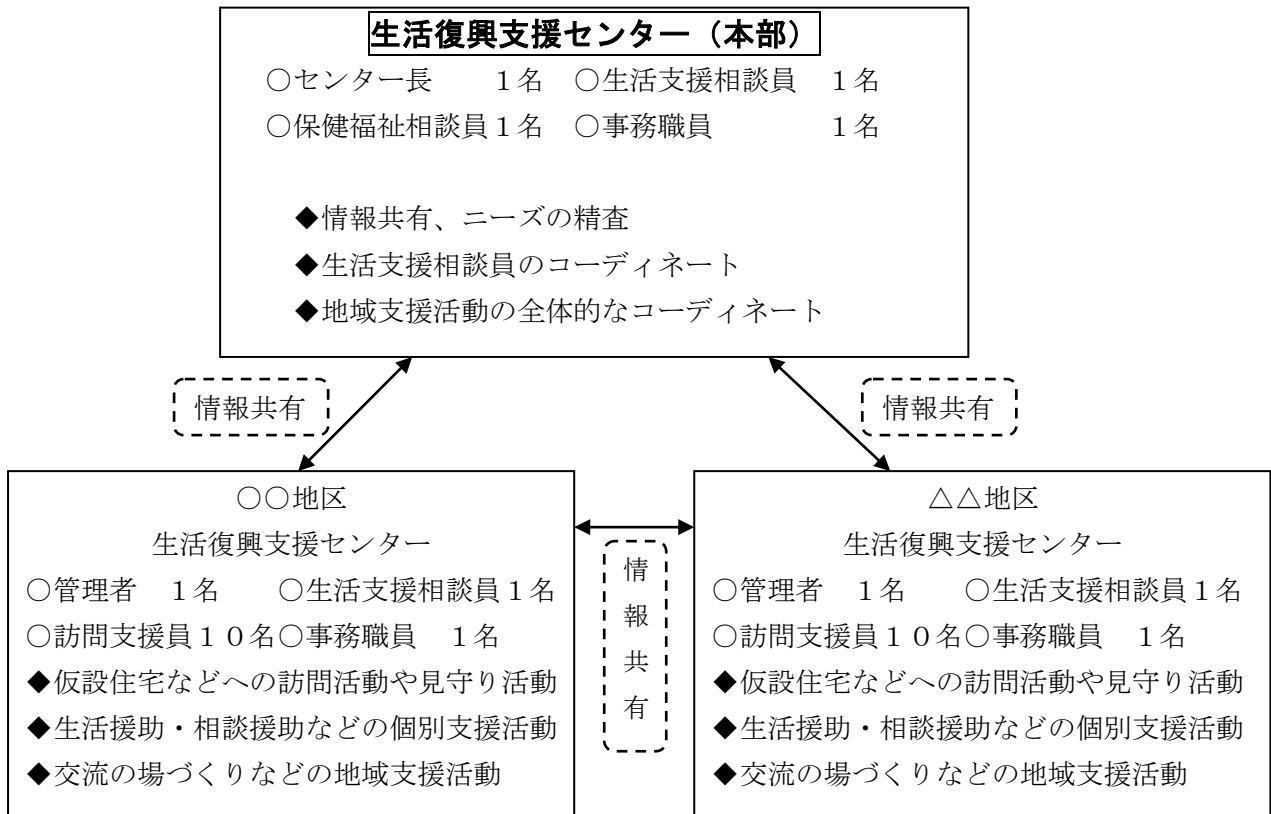
### ④生活復興支援センターの体制例

生活復興支援センターは、生活支援相談員や訪問支援員などにより運営されます。

対象地域が広範囲にわたる場合には、大規模仮設住宅等ごとにセンターを設置します。

職種	役割	望ましい資格
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。	なし
生活支援相談員 (LSA)	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。	社会福祉士、精神保健福祉士等
保健福祉相談員	被災者の心身の健康管理を行う。	保健師、看護師等
管理者 (地区センターのみ)	必要な地区に設置された生活復興支援センターのマネジメント業務を行う。	なし
センター長	生活支援復興支援センターの統括	なし

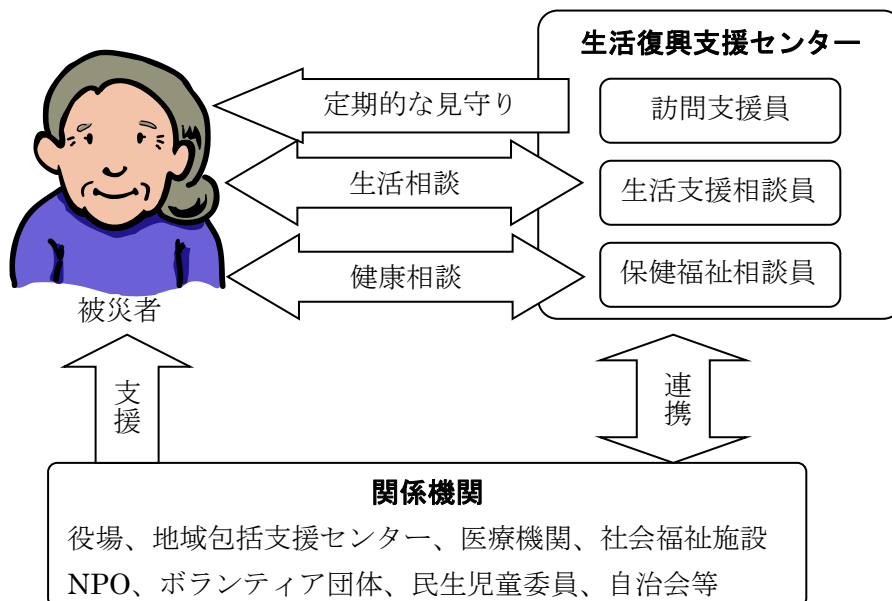
(地区ごとに生活復興支援センターを立ち上げた場合の体制例)



**⑤生活復興支援センターにおける被災者の問題解決の仕組み**

被災者の抱えるニーズは、訪問支援員等が訪問活動やニーズ調査（P35 参照）を行い把握します。把握したニーズや気付いた点を生活復興支援センターの生活支援相談員に報告し、解決に向けた相談支援を行います。

地区の生活復興センターでの解決が困難なニーズについては、生活復興支援センター（本部）に報告し、本部の生活復興支援センターの生活支援相談員や保健福祉相談員等とケースカンファレンス等を実施し、その解決方法を検討します。また、関係機関や専門職とも連携を図りながら解決を目指していきます。



### 3. 市町村との連絡調整に関すること

#### 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との連携

被災者のうち特に高齢者は、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。

また、地域包括支援センターでは、高齢者のニーズ調査などを定期的に行うことも多く、調査項目の作成や調査結果への対応などを協働して行うことも必要です。

(P35 調査票参照)



## 4. 活動資金



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。

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
都道府県共同募金会 災害支援制度	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。

なお、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。

### 【参考】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。

### 【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。