

大樹町災害 ボランティアセンター 設置・運営マニュアル 【第2版】

令和4年2月

目 次

I 災害ボランティアセンターの基本的事項

| | |
|-------|-----|
| 目的・機能 | I-1 |
|-------|-----|

II 災害ボランティアセンターの設置運営

| | |
|---------------|------|
| 災害に対する職員の行動指針 | II-1 |
|---------------|------|

1 初動期 ～災害ボランティアセンターの設置について

| | |
|-----------------|--------|
| (1) 設置主体 | II-1-1 |
| (2) 設置の判断 | II-1-1 |
| (3) 設置場所 | II-1-1 |
| (4) 運営資金 | II-1-2 |
| (5) 通信の確保 | II-1-2 |
| (6) 活動資機材 | II-1-2 |
| (7) センター運営方針の決定 | II-1-4 |
| (8) 組織体制 | II-1-5 |
| (9) 運営スタッフ | II-1-5 |
| (10) 設置の周知 | II-1-6 |
| (11) ボランティアの募集 | II-1-6 |

2 応急期 ～災害ボランティアセンターの運営について

| | |
|------------------|---------|
| (1) 一日のタイムスケジュール | II-2-1 |
| (2) 各班の主な業務内容 | II-2-2 |
| (3) センター内レイアウト | II-2-15 |
| (4) 感染症対策 | II-2-17 |
| (5) 個人情報の管理 | II-2-18 |
| (6) リスクマネジメント | II-2-18 |

3 復旧・復興期

| | |
|---------------|--------|
| (1)活動縮小・閉所の判断 | II-3-1 |
|---------------|--------|

4 平時の備え

| | |
|------------------------------------|--------|
| (1) 行政、地元の団体・ボランティア、NPO等民間支援団体との連携 | II-4-1 |
| (2) 災害ボランティアセンター設置運営マニュアルの改訂 | II-4-3 |
| (3) 設置運営訓練・災害ボランティア養成講座の実施 | II-4-3 |
| (4) 資機材の整備 | II-4-3 |
| (5) 見守り名簿・地図の整備 | II-4-3 |

III 関係資料集

| | |
|--------|----|
| 1 様式集 | 1 |
| 2 参考資料 | 17 |

I 災害ボランティア センターの基本的事項

目的・機能

1 目的

「大樹町災害ボランティアセンター」(以下「大樹町VC」という。)とは、大規模災害等が発生した際に、大樹町社会福祉協議会が大樹町災害対策本部と連携して設置するボランティア活動の拠点である。被災により生じた困難・問題を軽減・解決するため、町内はもとより、道内外から駆けつけるボランティアを被災者等のニーズをもとに、必要としている場所へ案内し、地域の復旧・復興及び被災者の自立生活を支援することをめざすものである。

2 機能

(1) 被災者ニーズの受付や発掘と対応

- ・災害対策本部と連携し、被災状況やライフライン状況の確認
- ・ニーズの受付、相談
- ・被災世帯の調査、潜在ニーズの発掘等

(2) ボランティアのコーディネート

- ・ボランティアの募集
- ・円滑なボランティア活動への配慮

※ボランティア受付、オリエンテーション、活動調整、安全管理、健康管理等

(3) 活動資金、活動資機材等の調達、管理・運用

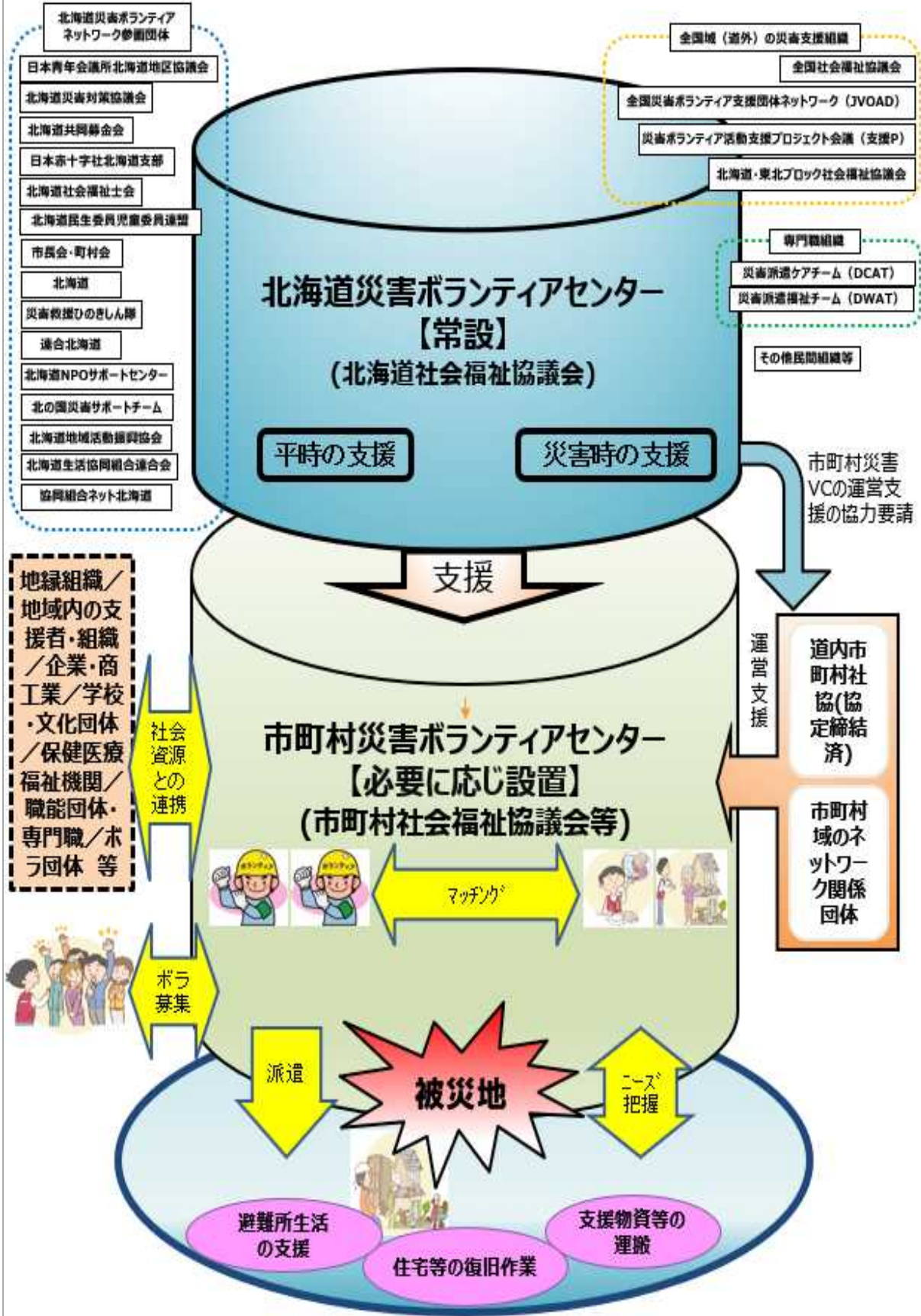
活動資金の調達、活動資機材の調達・調整

(4) 中長期的な被災者支援と復興に向けたプランニング

災害VC閉所の検討と生活支援（相談員）への移行



北海道災害VCと市町村災害VCの関係（イメージ図）



Ⅱ 災害ボランティア センターの設置運営

災害に対する職員の行動指針

(1) 平常時

- マニュアルの点検、検証(感染症対策を踏まえた見直しなど)
- 災害ボランティア活動の範囲の検討整理(危険な活動、ゴミの取り扱いなど)
- 「災害時に助け合える関係性づくり」を念頭に通常業務を推進
(行政、関係団体などとの関係性構築・協定締結)
- 緊急連絡網や災害時役割分担の設定・更新
- 災害用備品や非常用持ち出し袋、感染症対策物品の確保・点検(社協および職員)
- インターネット環境や通信機器等の整備
- 職員の体調管理・健康チェック

(2) 災害発生時

① 災害発生直後

【各職員】

- 自己、家族、近隣住民の安全確保や確認、二次被害の防止を実施
- 正確な災害情報の把握
- 職員参集基準、連絡網による指示などに基づき、自身の行動を決定

【事務局長】

- 職員の安否確認(LINE 等)
- 職員参集範囲の判断・参集の命令(特に夜間・休日の場合)
- 災害対策本部等と連携した正確な災害情報の把握
- 緊急会議への移行判断と緊急会議参加者への連絡
- 緊急会議の開催と災害 VC 設置判断

職員参集基準の例(主に、夜間休日の場合。道社協指針を参考に作成)

| 区分 | 被害状況 | 対象者 | 業務内容 |
|-------|---|-----------------|--|
| 自宅待機 | 【地震・津波】 震度4以下 津波注意報発令 【風水害等】 暴風雨(雪)、大雨洪水、高潮、噴火等警報の発令 | 事務局長、事務局係長、事務局員 | ・災害情報の収集(メディアより) ・収集情報に基づき事務局待機への移行判断 ・緊急連絡網による連絡 |
| 事務局参集 | 【地震・津波】 震度5弱以上 (大)津波警報発令 【風水害等】 暴風雨(雪)、大雨洪水、高潮、噴火等により高齢者等避難・避難指示が発令 | 事務局長、事務局係長、事務局員 | ・災害情報の収集(メディアより) ・町災害対策本部及び行政関係部局から被災状況等情報収集、連携 ・道社協との情報共有 ・緊急会議開催判断(災害VC設置判断) ・緊急連絡網による連絡 ・会長へ状況報告 |

②緊急会議における協議事項

- ・災害VC設置の判断
 - ・職員が収集した情報の共有
 - ・直ちに災害救援活動実施が必要な事項への対応
 - ・市町村災害対策本部との連携や被災者ニーズの把握方法
 - ・災害VC運営にかかる活動経費、職員体制
 - ・通常業務の継続の有無（継続、延期、中止など）
 - ・情報発信（メディア、HPなど）
 - ・北海道社協、その他関係機関との連携
 - ・次回会議（場合によって、災害VC本部会議に移行）の開催日程等
- ※緊急会議の構成員は、会長、副会長、事務局長、事務局係長、その他必要を認めた者とする。

③災害発生～3日程度（以下、災害VC運営を前提とした対応）

- 災害VC運営職員は基本的に社協事務所に参集し、以下の業務に対応する。
（なお、参集職員は、動きやすい服装で参集する。家族、地域での救助活動が優先される等自身の被害状況を判断し、参集不可能な者は所属長へ連絡を行う。）
- 被災地域や避難所に先発隊を派遣し、実際に被災状況を把握する。
 - 災害対策本部に職員を派遣するなど行政と連携し、精度の高い情報収集を行う。
 - 各班は、上記で収集した情報を共有し、協議のうえ対応する。
 - 災害VC運営準備、被災者支援、広報を開始する。

④災害VC運営時期

- 災害VCを運営する。
- 災害VC設営、活動資機材調整、応援職員（道内社協応援協定）要請
 - ニーズ調査（状況に応じた調査内容、調査方法を選択）
 - 災害ボランティアのマッチング
 - 積極的な広報（ボランティア向け、被災者向け）
 - 市町村内の協力機関や団体と協力したセンター運営の実施
 - 災害VC縮小に向けた検討（取り残したニーズがないか再度確認を実施）

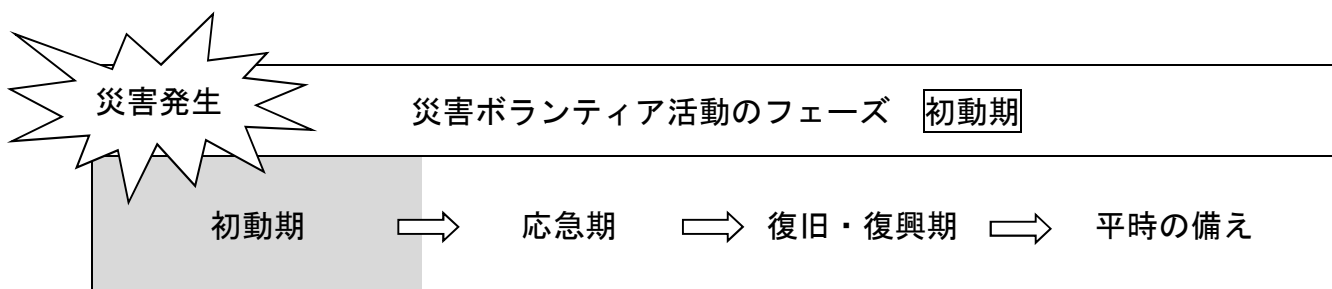
⑤復興への移行時期（災害VC縮小～）

- 復興への活動を支援する
- 生活支援相談員（通称：地域支えあいセンター）配置の検討
 - 市町村内の担い手による支援への移行
 - 新たな地域福祉活動の展開
 - 災害VC閉所に向けた検討

Ⅱ 災害ボランティアセンターの設置運営

1 初動期

～災害ボランティアセンターの設置について～



| 動き | 被災状況把握 | 災VC開設判断 | 行政との連携・調整 | 災VC設置場所 | 資金調達 | 資機材調達 | 災VC活動の方向性・運営要員の確保 |
|------|---------------------|---------|-----------|---------|---------|----------------------|--|
| 関連項目 | (1)設置主体 (2)設置の判断 | | | (3)設置場所 | (4)運営資金 | (5)通信の確保 (6)活動資機材 | (7)センター運営方針の決定 (8)組織体制 (9)運営スタッフ (10)設置の周知 (11)ボランティアの募集 |

(1) 設置主体

町社協は、町災害対策本部と協議したうえで、災害ボランティア活動の拠点として町災害ボランティアセンターを設置する。

(2) 設置の判断

町災害対策本部設置後、住民の被災状況等から災害ボランティアによる救援が必要であると認められる場合、町社協は、災害対策本部と災害ボランティアセンターの設置について協議を行い、設置の判断を行う。また、北海道社会福祉協議会との間で締結した「災害救援活動支援に関する協定」に基づき、北海道社会福祉協議会に対し、設置決定に関する連絡や支援の要請を行う。

(3) 設置場所

町災害ボランティアセンターの設置場所は、大樹中央運動公園センターハウス（大樹町字振別 137 番地）とする。ただし、当該施設が被災等により使用できない場合は、町災害対策本部と協議のうえ、設置場所を決定する

災害ボランティアセンター(目的地)までのアクセス



(4) 運営資金

災害ボランティアセンターの運営にかかる資金は、下記を活用する。

- ①災害救助費負担金の国庫負担(災害発生時に災害救助法が適用された場合には、市町村行政と委託契約を締結する必要がある。)
- ②大樹町からの支援
- ③災害等準備金(実施主体：北海道共同募金会 要綱：Ⅲ 関係資料集に掲載)
- ④その他(企業や個人からの寄付金)

(5) 通信の確保

電話回線は、災害対策本部経由でN T Tへ依頼する。電話回線は最低5回線を確保する。

- ・被災者からのニーズ相談回線
- ・ボランティアに関する問い合わせ回線
- ・F A X回線&連絡用電話回線

※その他、スタッフ間、現場ボランティア等との連絡調整用として携帯電話を必要数確保する。なお、インターネット回線については、レンタルWiFiにより確保する。

(6) 活動資機材

災害ボランティアセンター運営にかかる活動資機材については、次の機関等と協力し調達を行う。

- ①大樹町災害対策本部
- ②民間事業者(ホームセンターなど)
- ③道、道社協及び道内市町村社協
- ④その他(青年会議所、災害関係N P Oなど)



※災害ボランティアセンター運営で使用する活動資機材の例は次のページに掲げます。

なお、活動資機材に関する参考図書として「災害ボランティア用活動資機材調達“虎の巻”」(災害ボランティア活動支援プロジェクト会議モノ部会発行 平成30年)があり、以下の活動資機材の例はこの冊子からの引用です。

(ダウンロード可能：☞「災害ボランティア活動資機材 虎の巻」で検索)



参考：災害の種類に関わらずセンター運営に必要なもの

備品

(1) センター運営用

- コピー機(複合機) 固定電話 携帯電話 FAX スチール棚 パソコン
- プリンター 事務机 事務いす ポット 掲示板 ホワイトボード
- モバイルルーター 発電機 ガソリン缶 投光器 拡声器・スピーカー
- ポータブルストーブ 防災行政無線機 ゴミ箱 パイプいす 毛布・寝袋
- ブルーシート テント 長机 台車

(2) 情報収集

- テレビ ラジオ デジタルカメラ ポケット Wifi

事務用品

- ボールペン シャープペン 蛍光ペン マジック コピー用紙 付箋 模造紙
- カッター はさみ のり ガム・布テープ セロテープ クリップ (ゼム・ダブル)
- フラットファイル クリアファイル 消しゴム 修正テープ 輪ゴム 穴あけパンチ
- ホチキス 画鋸 名札シール ネームフォルダー 携帯充電器 懐中電灯
- 乾電池 バス時刻表 電話帳 地図(住宅・全町) ビニール袋 ビニール紐
- ティッシュペーパー ウェットティッシュ 延長コード(ドラム)

救急医薬品

- 消毒薬 傷薬 絆創膏 ガーゼ 包帯 三角巾 テーピング 湿布
- うがい薬 虫よけスプレー 虫刺され薬 鎮痛・解熱剤 風邪薬 腹痛薬
- 目薬 体温計 アイスノン 紙コップ

ボランティア活動資材

(1) 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 タオル ゴーグル 雨具
- 長くつ ペットボトル(飲料水)

(2) ボランティア活動に必要なもの

①被災家屋の清掃用等に必要なもの

- ほうき 竹ほうき ちりとり バケツ 雑巾 モップ 各種洗剤
- タワシ デッキブラシ 熊手 ジョウロ 脚立 スポンジ ゴミ袋

②被災家屋の泥だし等に必要なもの

- スコップ(角・剣先) 土嚢袋 くわ

③被災家屋の床はがし・解体等に必要なもの

- バール 金槌 釘抜き のこぎり ドライバー チェーンソー

④ゴミ、泥などの搬出に必要なもの

- リヤカー 一輪車 軽トラック

⑤その他

- ビブス・腕章 高圧洗浄機 ホース・ホースリール ロープ 養生テープ
- クーラーボックス カイロ つるはし 除雪用スコップ スノーダンプ

感染症対策に必要なもの

- マスク フェイスシールド 使い捨て手袋 体温計・非接触型体温計 除菌シート
- アルコール消毒液 石鹼(石鹼液) ペーパータオル 蓋つきゴミ箱(足踏み式)
- パーテーション・アクリル板 ビニール袋 家屋散布用消毒剤 救急セット

(7) センター運営方針の決定

次の要素について、災害の状況に応じセンター運営の方針を定める。

| 要素 | 方針 |
|---|--|
| センターの理念・目標 | 【ポイント】 センターの理念を定めることは重要です。災害復旧後の社協活動を見据えた理念の設定を行います。 |
| ボランティアの活動時間 (受付開始・受付終了時刻、活動時間帯、活動中休憩時間の設定) | 【ポイント】 基本は「2応急期」の「(1)一日のタイムスケジュール」によりますが、活動の状況、季節によって変化する場合があります。(早朝のニーズ、猛暑時の活動時間短縮など) |
| ボランティア募集範囲 (市町村外受入など) | 【ポイント】 発災直後は市町村内のみ▶本格稼働後は広く市町村外▶縮小期は登録ボランティアに声をかける、など変化します。 |
| ボランティア募集年齢 (高校生以上など) | 【ポイント】 災害ボランティア活動には、危険な業務だけではなくセンター運営、軽作業、訪問活動など幅広いものがあります。 |
| ボランティアの活動内容 ・範囲 | 【ポイント】 発災直後＝典型的な活動(泥出し、災害ごみ整理、ポスティングなど)を早めに明示すると、ボランティア、被災者双方の混乱を避けることができます。 活動最盛期＝ニーズ調査が進むと、災害ボランティアでは担い難い要望が出る場合があります。そういった活動は関係機関につなぐ、専門的な技能を持つ NPO 等と連携するなどの手段を考え柔軟に対応します。 |

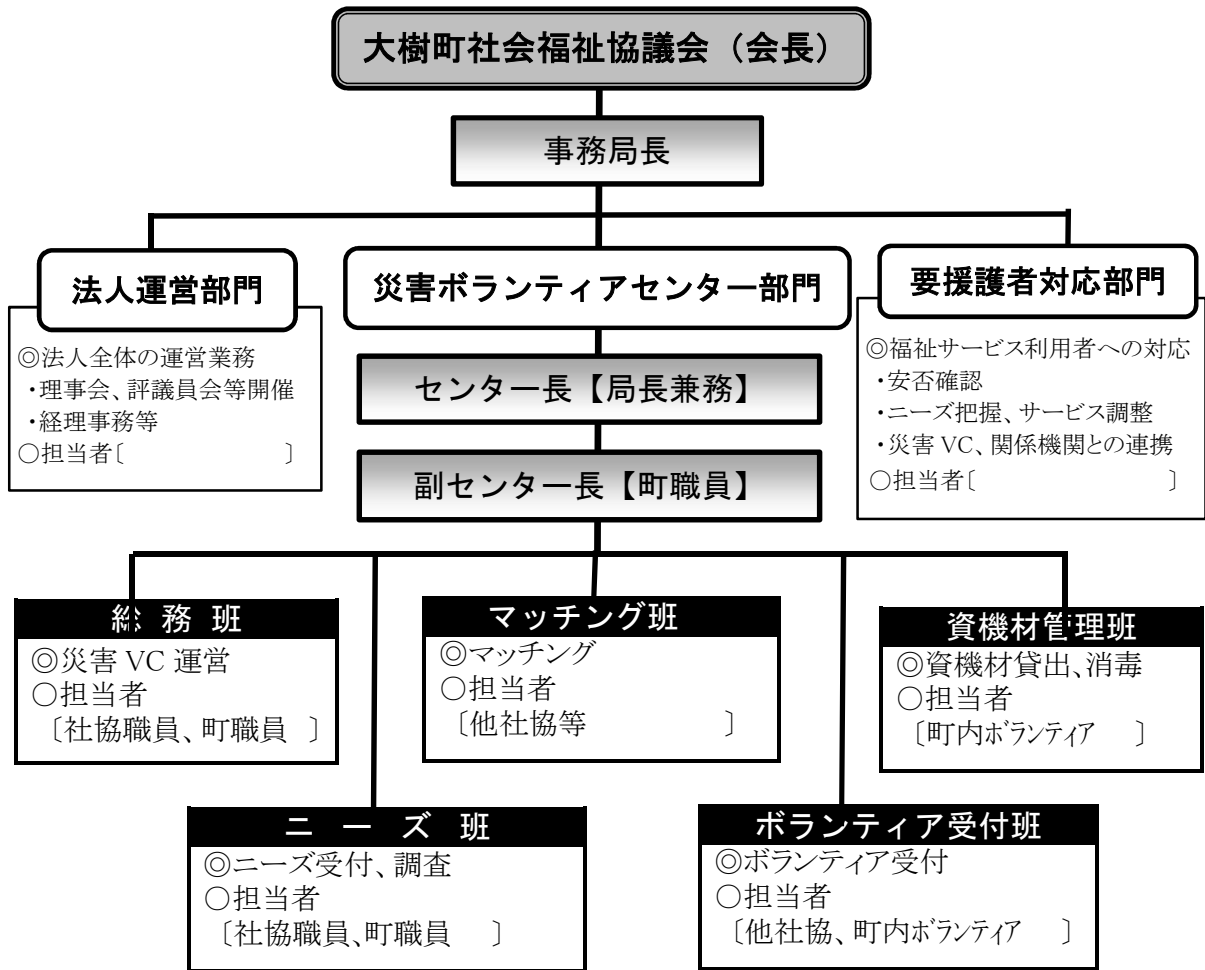
ポイント

・感染症の蔓延が懸念される状況下では、ボランティアの募集範囲（例：被災市町村内、振興局管内など）を限定して支援活動を行うことが考えられます。そうした場合、支援活動にあたるボランティアが不足するため、支援対象を高齢者や障がい者などに重点を置き、ボランティアによる活動の範囲を限定し、活動内容に優先順位を付けて対応せざるを得なくなります。

また、センター開設中にボランティアや運営スタッフに感染者が発生したり、体調不良者や感染疑いのある方が生じる可能性があります。運営方針を決める際には、これらのことを考慮し、体調不良者発生時の対応について、あらかじめ検討しておく必要があります。

(8) 組織体制

次の班を設置する。ただし、災害の規模や人員状況により兼務、または担当業務の細分化を行う。



(9) 運営スタッフ

- ①社協職員
- ②町職員(複数名)
- ③応援社協職員(「災害救援活動の支援に関する協定」による応援者、道社協他)
- ④運営ボランティア(地元関係団体・個人など)
- ⑤その他

ポイント

- ・道社協と道内 179 すべての市町村社協が「災害救援活動の支援に関する協定」を締結し、社協職員による支援体制が整っていることから大規模広範囲に及ぶ災害の場合、道社協を通して道内各地より職員応援の可能性が有る。
- ・ただし、感染症の蔓延が懸念される状況下では、地域間の移動が制限されるなど、他市町村社協職員による応援が困難となることも考えられます。そのため、市町村内や近隣の関係団体・施設・ボランティアなど多様な担い手と、災害発生時にセンター運営を協働・協同できるような関係を事前に作っておくことが重要です。

なお、感染症の影響によらず、災害発生時に、NPO や長期的なボランティア等と協同した例として、北海道胆振東部地震において安平町災害ボランティアセンターでは、学校法人と社協による協働でセンター運営を行い、地域のニーズに柔軟に対応することができました。

(10) 設置の周知

- ・災害ボランティアセンターの設置が決定した場合は、防災行政無線、チラシ、ホームページ等を活用し、地域住民、ボランティア、関係機関・団体へ周知する。
- ・被災者のニーズを把握するため、行政区長配付、または全戸ポスティングによりボランティア依頼票を配布する。
- ・町外のボランティア募集は、ホームページ、Facebook、報道機関等により周知する。
- ・北海道災害ボランティアセンターへ連絡する。

(11) ボランティアの募集

1) 募集の手順

①第1段階（町内限定の募集）

- ・ボランティア団体、民生児童委員、町内事業所等に協力要請する。
- ・防災行政無線、チラシ、社協HP、町HP、SNS等による募集を行う。

②第2段階（道内の他市町村から募集）

- ・町内募集で不足する場合は、道社協を通じて道内の市町村社協に対して応援依頼する。
- ・社協HP、町HP、SNS、報道機関等による募集を行う。

③第3段階（道外からの募集）

- ・道内で必要なボランティアが確保できない場合は、道社協を通じて道外の都道府県社協に対して応援依頼する。
- ・社協HP、町HP、SNS、報道機関等による募集を行う。

2) 募集の留意事項

- ①被災者のニーズは、被災後の時期により内容や量ともに大きく変化する。特に、被災直後は、ニーズがあっても避難勧告・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ため、募集を行う際には、日々のボランティア活動の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する必要がある。
- ②ボランティア希望者の動向は、マスコミの報道やホームページ等による発信内容で大きく影響されるため、情報発信にあたっては、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件は必ずセンター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ほしい物品や活動上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、土日に集中するなど曜日や時期などによって人数の増減が生じることも考慮に入れて募集を行うこと。
- ⑤ボランティアが、病気やけがをしていたり、不当な宣伝・斡旋をしたり、対価や報酬を求めたりするなど、災害ボランティアセンターの意向に沿わない場合は、理解を求め協力を仰ぐよう留意すること。
- ⑥ボランティア募集の問い合わせについては、誰もが同じように答えられるように情報の共有を図ること。

感染症対策

- ・緊急事態宣言が発せられている期間や感染拡大の懸念がある期間は、都道府県をまたぐ広域なボランティア募集は控えるとともに、町内あるいは近隣市町村の範囲に募集を制限するなどの対応をとること。なお、感染症対策においては、被災者のニーズや意見、関係機関・専門家の意見を踏まえて活動範囲等を判断すること。
- ・被災者、ボランティアとも感染のリスクを危惧されている可能性があります。そのため、感染のリスクがある中でもボランティアによる活動が必要な理由や、センターにおける感染症対策、感染者発生時の対応についても明示しておきましょう。
- ・特に、被災者は、ボランティアに来てもらうことによる感染リスクを危惧している可能性があり、「令和2年7月豪雨」においてもニーズ依頼を控える被災者が多く見受けられました。そのため、災害ボランティアセンターによる感染対策をホームページやポスティングチラシなどで明示し、被災者が安心してニーズを依頼できるよう配慮しましょう。
- ・ボランティア募集における条件として、活動中の飲料・食品はもちろんのこと、最低限の衛生用品や活動資機材はボランティア自身が準備するよう促しましょう。また、活動前までに厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」へ登録しておくことなども条件として含めておきましょう。
- ・ニーズを集める際は、感染状況によっては戸別訪問を控え、ポスティングや公共放送などを活用し接触の少ない方法で周知しましょう。
- ・感染状況により、ボランティアを募集しない場合は、その判断に至った理由や遠隔からも可能な支援活動、その他対応策などについて、可能な限り情報発信しましょう。

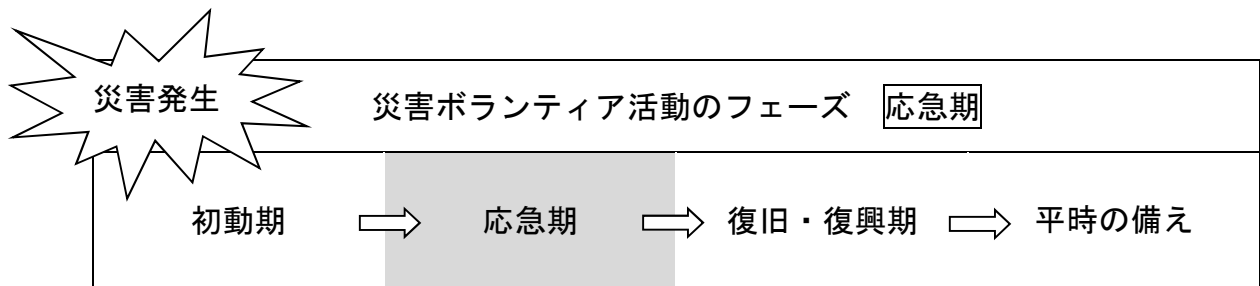
新型コロナウイルス接触確認 アプリ「COCOA」



Ⅱ 災害ボランティアセンターの設置運営

2 応急期

～災害ボランティアセンターの運営について～



| 動き | 情報発信 | ニーズ調査 | 支援活動 | 災VC運営 | ボラ募集 |
|------|--|-------|------|-------|------|
| 関連項目 | (1) 一日のタイムスケジュール (2) 各班の主な業務内容 (3) センター内レイアウト (4) 感染症対策 (5) 個人情報の管理 (6) リスクマネジメント | | | | |

(1) 一日のタイムスケジュール

一日のボランティア・運営スタッフの活動の流れは、下記を基本とする。

| 時間 | ボランティア | 運営スタッフ | 備考(注意点) |
|------------|--|--|--------------------------------|
| 8:00 | | <ul style="list-style-type: none"> 全体ミーティング・班ミーティング ▽本日のスタッフ紹介 ▽スタッフ役割確認 ▽本日の活動確認 ▽その他(留意事項等) | |
| 8:30 | <ul style="list-style-type: none"> 受付開始 (受付終了時刻を設定) | <ul style="list-style-type: none"> ボランティア受付 当日の活動先へアポイントTel | 一番慌ただしい時間帯なので、随時人数不足の班に協力すること。 |
| 9:00 | <ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション マッチング(活動決め) グルーピング | <ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション マッチング(活動決め) グルーピング(グループ編成) 資機材貸出、配車 | |
| ボランティア送り出し | | | |
| 9:30 | 午前活動 | 問い合わせ等電話対応 ニーズ調査、 翌日活動先アポイントTel | |
| 12:00 | 昼食・休憩 | | スタッフは交代で昼食を取る |
| 13:00 | 午後活動 | 問い合わせ等電話対応 ニーズ調査、 翌日活動先アポイントTel | |
| 15:30 | <ul style="list-style-type: none"> 活動終了 | <ul style="list-style-type: none"> ボランティア戻り 対応準備(配車等) | |
| 16:00 | <ul style="list-style-type: none"> センター戻り 活動報告書の提出 | <ul style="list-style-type: none"> 活動報告書受理と聞き取り 資機材返却対応 | |
| 17:00 | <ul style="list-style-type: none"> 解散 | <ul style="list-style-type: none"> 全体ミーティング・班ミーティング ▽各班申し送り ▽翌日スタッフ役割分担 ▽活動終了スタッフ紹介 ▽その他(留意事項等) | |
| 18:00 | | <ul style="list-style-type: none"> 後片付け 翌日事前マッチング、車両等資機材確認 道社協災害VCへ活動実績報告(Fax等) ／終了 | |

※ボランティアの活動時間等を含めてスケジュールは、柔軟に変更する必要がある。
(感染症対策のため活動毎に受付時間をずらす。猛暑・冬季による活動時間の短縮等)

(2) 各班の主な業務内容

【センター長】

センター全体の総括、関係機関への対応、マスコミ対応

【副センター長】

センター長の補佐・代理、災害対策本部との連絡調整

ポイント

- ・センター長や副センター長は、行政、関係機関と調整する機会が多いため、社協の事務局長や役場から派遣された職員など恒常的に従事できる者とする。
- ・マスコミ対応は可能な限り、センター長（不在の場合は副センター長）が対応すること。

【総務班】

- ①センターの運営管理、体制の整備、業務の調整
- ②町災害対策本部、北海道災害ボランティアセンター、関係機関との調整
- ③総合窓口（電話等の初期対応、ボランティア活動者・依頼者の初期対応）
- ④広報・情報発信（ホームページ、SNS、チラシ等によるボランティア募集、ニーズ募集、Q & Aの作成・公開など）
- ⑤マスコミ対応
- ⑥物資の受付、調達、配分
- ⑦会計事務（センター会計、助成金申請、募金・寄付の受付）
- ⑧スタッフミーティングの開催、進行
- ⑨運営スタッフ（班員）の勤務表作成（勤務管理）
- ⑩活動の記録（写真等も含む）、統計、日報、報告（災対本部や道災害VCへ）
- ⑪救護（病気・けが、感染症への救急対応）
- ⑫その他、他班に属さない事柄（活動証明書の発行、苦情、事故対応など）



ポイント

- ・総務班は、センターの要として災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせ等、他班の業務の動きも把握する必要があるため、主に地元スタッフに関わることが望ましい。
- ・問い合わせ内容及び対応内容は逐次簡単な一覧表に入力し、自動に引継ぎができるよう工夫しましょう。また、典型的な質問は「Q & A」にまとめ、ホームページや Facebook にアップすると問い合わせ電話が減少します。（「ボランティアは募集していますか」「受付開始や活動時間は何時ですか」「どこへ行けばいいですか」「駐車場はありますか」などがその典型です）
- ・判断に迷った時には、センター長・副センター長に随時協力を仰ぎ、抱え込まないようにしましょう。また、特別な相談・苦情等があった場合は、相談・苦情対応報告書（参照：Ⅲ 関係資料集）に記載しておく、次に同様の場合に対応できることもあります。
- ・④の広報について、既存のホームページや Facebook 等の SNS を活用していきますが、発信には十分な配慮が必要です。特にボランティアの募集に関しては、活動規模によって、募集の範囲（市町村内、近隣市町村内、振興局管内、道内）を定めることが重要です。また、食事や宿泊の場所、来訪の手段や経路などを掲載しますが、活動は自己完結が基本であることを必ず明記します。（「災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン」（東京ボランティア・市民活動センター発行、平成 27 年）が参考になります。 <https://www.tvac.or.jp/kouhouguideline.pdf>）
※再掲

ポイント

- ・また平常時から、ホームページや Facebook を自ら運用しておくことが重要です。なお、ホームページは、P Cとスマートフォン双方で表示対応できるよう運用することが重要です。（全国的に、災害ボランティアセンターのホームページ運用は「WordPress」でされることが多いので参考にしましょう。自動的に、P Cとスマートフォン双方の表示に対応します。北海道災害ボランティアセンターホームページも「WordPress」で運用しています）
- ・⑤のマスコミ対応は、懷疑の混乱を避けるため可能な限り、同一人物が対応することが望ましいのでセンター長（不在の場合は副センター長）が対応するのが良いでしょう。当日の活動人数など典型的な質問に対しては、センター正面に掲示するなどの方法で広報すると対応件数が減ります。
- ・⑦に関して、共同募金の災害等準備金の早期申請をするのはもとより、次年度以降の地域福祉活動の財源を確保するため、災害ボランティアセンター内で共同募金活動を展開することも重要です。北海道胆振東部地震においては、厚真町災害ボランティアセンターが共同募金会の厚真町社協バージョンのピンバッジを活用した募金活動を展開しました。
- ・⑧のスタッフミーティングは、通常活動前（朝）と活動終了後（夕方）の2回実施します。朝は本日の業務の確認とその日から関わるスタッフの紹介、夕方は活動を各班から報告してもらい、反省点や問題点を確認し、翌日スタッフの役割分担をし、活動終了のスタッフにお礼を伝えます。
- ・⑩に関して、ボランティア活動者数、依頼件数等は現状を把握するうえで重要な数字となるため、迅速かつ適正に集計し、活動終了後速やかに報告しましょう。なお、「ボランティア活動実績報告書」（参照：Ⅲ 関係資料集）を使用し北海道災害ボランティアセンターへ報告します。報告された内容は、関係機関（北海道や全社協等）への情報提供や、ホームページや Facebook による情報発信に使用します。
- ・⑪に関して、看護師や保健師等の協力を得る手立ても検討しておきましょう。
- ・ボランティア活動証明書（参照：Ⅲ 関係資料集）の発行、高速道路無料通行措置様式への押印を行います。（印に必要な要素：社協名（または災害 VC 名）、日付。詳細は以下）
- ・ボランティア活動中に発生した事故への対応方法（ボランティア保険の対象範囲、手続きを含む）について、確認しておきましょう。

感染症対策

- ・新型コロナウイルスの影響下で災害ボランティアセンターを設置・運営する場合、「3つの密」(密集・密接・密閉)を徹底的に避け、マスクの着用、手洗い・手指消毒等基本的な感染防止策を導入し、感染および感染拡大のリスクを可能な限り低減する必要がある。
- ・ボランティア、運営スタッフはマスクの着用や手指消毒、検温、体調の報告など感染予防の徹底を図ること。
- ・センター内は定期的な消毒、換気をする。
- ・手洗い場にハンドソープ、ペーパータオルを配置すること。
- ・マスク・消毒液・体温計・アクリル板などの消耗品を調達すること。
- ・被災者、ボランティア、運営スタッフを問わず感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき適切に対応するなど事前に決定しておくこと。
ボランティア、運営スタッフの連絡先リストを作成しておくこと。
- ・感染者発生時の対応
センター開設中にボランティア、運営スタッフ、被災者に体調不良者や感染疑いが出た場合や感染者が発生した場合のそれぞれの対応・連絡方法について検討し、市町村行政とも協議し決めておくこと（例：運営スタッフに感染疑いのものが発生した場合は活動を休止する、運営スタッフには LINE グループで一斉連絡）
- ・災害ボランティアセンターを運営する職員の健康管理も大変重要となります。平時から検温や健康チェックに留意し、感染症対策の基礎知識や心構えを身に付けておくこと。



有料道路の無料措置の仕組み！ 令和元年より簡素化されました！



○有料道路無料措置の仕組み（基本的仕組み（従来））

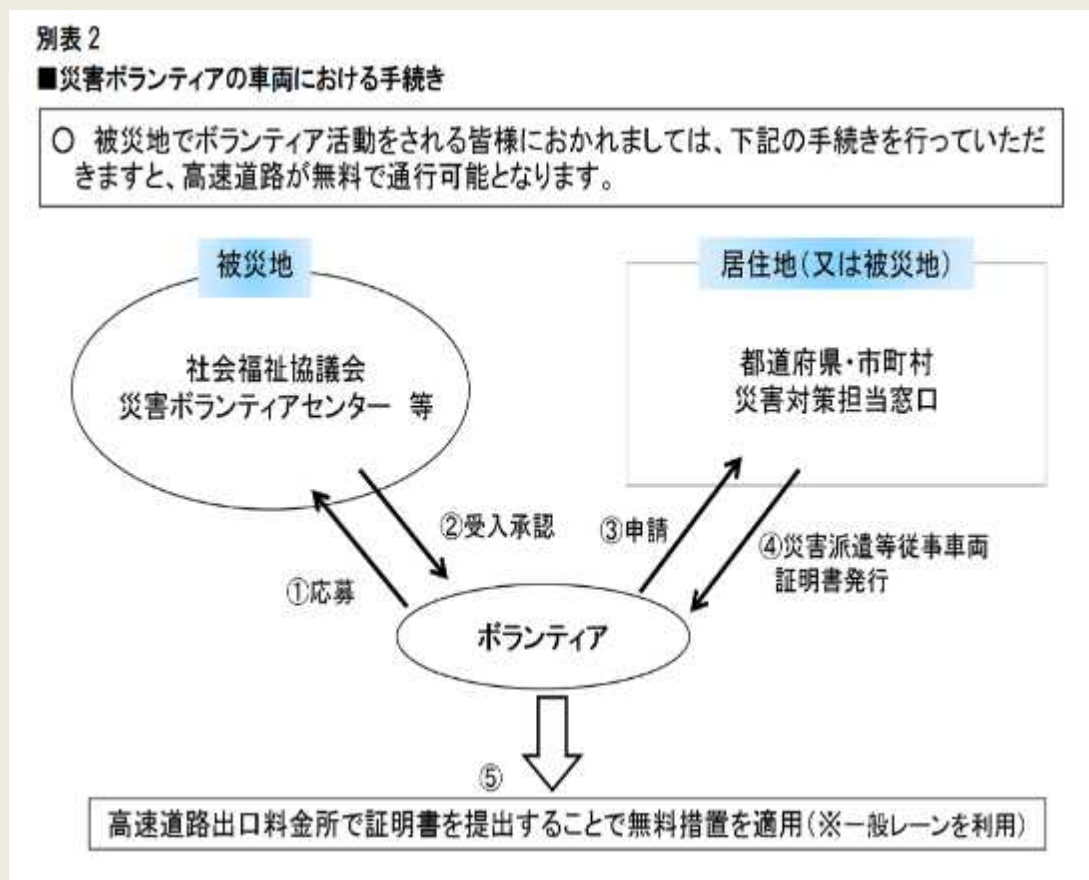
1 対象道路

東日本・首都・中日本・西日本・阪神・本州四国連絡高速道路株式会社、各地方道路公社が管理する道路

2 対象車両

- (1) 自治体が災害救助のために使用する車両
- (2) 災害救助を行うボランティア活動であって、被災した自治体等が要請・受入承諾したものに使用する車両

図



○ 図中②を証明する書類として、北海道社会福祉協議会が発行するボランティア活動証明書、又は被災地災害ボランティアセンターが発行するボランティア活動証明書が使用されます。

★令和元年7月より、「災害ボランティア活動」に従事する場合の手続きが次ページのとおりに簡素化されました★

(新旧対照表は、次ページ)

なお、混乱を避けるため当面従来の仕組みも継続されます。

災害派遣等従事車両証明書(ボランティア)取得方法(新旧対照表)

| (新旧対照)事項 | 新 令和元年7月1日～ | 旧 ～令和元年6月30日 |
|--------------------|---|---|
| 災害ボランティア活動の募集状況の確認 | 利用者が災害ボランティア活動の募集状況をインターネット等で確認 | 利用者が災害ボランティア活動の募集状況をインターネット等で確認 |
| 事前準備(手続き) | 利用者が高速道路会社のホームページより証明書をダウンロード・印刷し、必要事項を記入 事前に災害ボランティア活動に参加することを証明する手続きは不要になります。 | 利用者が災害ボランティアセンター(災害VC)等に申込書をFAXで送信 災害VCが利用者あてに承諾書をFAX等で送信 利用者が承諾書を居住地の市区町村の窓口を持参して証明書を申請 市区町村が利用者に証明書を発行 |
| 往路の無料利用 | 利用者が証明書(往路。押印不要)を高速道路の最終料金所で提出(途中の料金所は提示) | 利用者が証明書を高速道路の料金所ごとに提出 |
| 災害ボランティア活動 | | |
| 活動証明 | 利用者が災害VC等で証明書に 活動証明印 を受ける | 利用者が災害VC等で証明書に活動証明印を受ける |
| 復路の無料利用 | 利用者が証明書を高速道路の最終料金所で提出(途中の料金所は提示) | 利用者が証明書を高速道路の料金所ごとに提出 |

「災害派遣等従事車両証明書(ボランティア)」【復路用】の右下欄に、被災地の**災害ボランティアセンター**または**社協**の押印が必要となります。都道府県知事からの要請により高速道路会社が無料措置を実施した場合に対応できるよう、**平時に印鑑の準備**をお願いします。印鑑は、「活動確認日の日付」及び「**災害ボランティアセンター**または**社協名**」が入ることが必要です。

・スタンプの例(シャチハタ)
印面サイズ
縦35mm、横55mm程度以



※このページは、令和元年6月12日付け、全社協地発第108号を元に作成しました。

【ニーズ班】

- ①被災者ニーズの受付（来所、電話、避難所への訪問等）
- ②被災者ニーズの調査・発掘（アウトリーチ）
- ③ニーズ集計（継続、終了の判断や件数管理、個々のニーズ管理）

ポイント

- ・センター開設最初期は、ニーズが集まらないことがあります。この場合、避難所を訪問する、ボランティアと協働しポストイングをする、民生委員や町内会長とともに訪問するなど、積極的にアウトリーチをかけましょう。ただし、「頼めば何でもやってもらえる」という誤解を与えない説明が必要です。
- ・ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、言動に十分配慮するとともに、被災者が必要とするニーズを正確に聞き取ることが大切です。災害ボランティアセンターでの対応とはならないが、福祉的視点からニーズが浮き出してくる場合があるため、その場合には適切な機関につなげることが重要です。また、災害ボランティアセンター活動終了後の社協活動において対応すべき重要な課題も含まれていることがありますので、ニーズ調査は重要です。
- ・①に関して、ボランティア依頼票（参照：Ⅲ 関係資料集）等に沿って、活動内容を聞き取っていくと良いでしょう。完成した依頼票はマッチング班に渡しますが、細かいニュアンスはメモなどで補足します。また、必要に応じて活動場所の地図や写真の添付や、依頼者の承諾を得て活動場所の写真を添付すると良いでしょう。
- ・①に関して、電話による依頼で内容が明確でない場合は、できるだけ現場を見て判断しましょう。「危険な作業・現場」（例えば、屋根の雪下ろし作業）、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、災害とは関係のない依頼など活動の対象としない場合があります。田畑や商店（営利活動）などが被害にあり、ボランティア活動への依頼があった場合は、まず行政の関係部署やJAなどの関係団体における対応を確認・協議しましょう。地域住民の生活への影響などを考慮し、災害ボランティアセンターが活動する場合もあります。また、NPO 等との協働や役割分担をして対応する場合もあるでしょう。
水害における床板はがし、消毒などのニーズには専門知識が必要であり、危険も伴う場合がありますので、保健所等と相談したうえで、もし活動する場合には適切な装備を準備してください。判断に困る場合は、他のスタッフに相談したり、ミーティングで検討したりして、センターとして共通した方針を定め、共有してから回答しましょう。
- ・②に関して、センターの周知が行き届いていない場合やボランティアを受け入れることに対する遠慮のある方もいます。民生委員や自治会役員等と一緒に訪問するなど工夫しながら潜在ニーズの発掘に努めましょう。
- ・被災世帯や被災状況等をもとに、活動の緊急度（優先順位）を決めます。なお、本来、行政が対応すべき業務の依頼（過去の例では、避難所の運営補助、支援物資の仕分け作業、災害ごみ集積所の管理や分別作業、公共施設の復旧手伝い、炊き出しの補助など）については、未対応のニーズの優先度やボランティアの参加人数などを検討しながら、その対応について協議をしていきます。
- ・③に関して、必要に応じ被災者宅へ訪問する、連絡を取るなどの方法で終了を判断していきます。1世帯から再度提出される場合もあります。過去の対応を見返せるよう、また受け付けたニーズが放置されないよう、個別ニーズ票の管理を適切に行うことが重要です。（例えば、個別ニーズ票に通し番号を付け、住所、氏名、対応状況（未対応、継続、終了など）など簡単な情報を列挙したインデックス(エクセル)を作成し検索可能にするなどの方法があります）

感染症対策

- ・現地調査を行う場合は、訪問前に被災者の体調を確認し、訪問時にはマスク着用や咳エチケットに留意するようお願いいたします。被災者やその近親者などが体調不良や感染症の感染が判明した場合には、災害ボランティアセンターに連絡いただき、ボランティアの訪問は安全が確保されるまで中止しましょう。
- ・現地調査の訪問者は、マスクやフェイスシールドなどを必ず着用し、手洗いや手指消毒を徹底するとともに、被災者の正面に立つことを控えるなど、十分な社会的距離を保ちましょう。
- ・現地調査では、活動時の換気が可能か否かも必ず確認し、被災者にも配慮をお願いしましょう。

ニーズ班活動手順

- (1)被災者広報用チラシを被災地域の住民に配付する。
- (2)来所、電話、FAX、メール等により、支援ニーズの受付を行う。
受付内容はボランティア依頼票に記載する。
- (3)ボランティア依頼票をもとに、現地に出向き、必要な支援ニーズを正確に聞き取る。併せて相談や隠れたニーズの把握に努める。
- (4)被災者等から聞き取りを行い、「ボランティア依頼票」を作成し、コピー 1部をとる。
活動場所への経路地図のコピーを 2部とる。
(必要に応じて活動場所周辺のトイレ、ガソリンスタンド、コンビニなどを表記)
- (5)「ボランティア依頼票」と「活動場所の地図」をホッチキスで留めたものを 2部作成し、クリアファイルに入れ、バインダーに挟み「受付箱」に入れる。
※受付箱は、「新規・継続・完了・特殊案件・行政案件等」に分ける。
- (6) 新規と継続の受付箱から、マッチング専用箱に入れる。

震災建築物応急危険度判定とは？

被災建築物応急危険度判定は、大地震により被災した建築物について、その後の余震等による倒壊の危険性や、外壁・窓ガラスの落下、付属設備の転倒などの危険性を判定し、人命にかかわる二次的被害を防止することを目的としており、原則として被災市町村の災害対策の一環として行われます。判定を行うのは、応急危険度判定士で、主として外観の目視による調査が実施されます。

判定結果は緑(調査済み)・黄(要注意)・赤(危険)の三段階で区分し、建築物の出入り口などの見えやすい場所に設置することで、その建築物の利用者だけでなく付近を通行する歩行者などに対しても安全性の識別ができるようにしています。

この調査は地震発生後の二次災害防止のためにおこなうもので、罹災証明のための調査(被災度区分判定)とは異なることに注意が必要です。

※以上の内容は、「北海道建設部建築指導課のホームページ」を参考に作成しました。

※この判定は、被害の起きた建物全てに対して実施されるとは限りません。往来の多い場所に限って行われるなど、実施される地域が限定される場合があります。



ニーズ調査・ケース管理について ～胆振東部地震支援社協職員意見から～

○ニーズ調査・ケース管理

平成30年に発生した北海道胆振東部地震には、道内市町村社協より200名を超える職員がセンター運営の支援に赴きました。それら職員へ対するアンケートでは「ニーズ調査やケース管理」の重要性が最も多くの意見としてあがりました。



【意見の例】

- ・現地調査は、作業内容の把握のみならず被災者を見る(できることできないことの説明だけでなく被災者の心理的側面の把握)観点からも重要だ。
 - ・電話でのみ確認したニーズには、訪問したボランティアで対応できないケース(重機・ゴミ屋敷等)やボランティアが多すぎてクレームに発展する事例があった。また、民生委員からのニーズ聞き取りだけで活動してしまい、当の本人は家財道具を処分したくなかった事例があった。
 - ・ケース管理が甘く、見過ごされてしまったケース受付票があとから見つかった事例があった。
 - ・書式の統一(ニーズ調査票(ケース票)、統計)しそれらを統合できるとよい。(ソフトウェア化など)
- 発災直後は、センター立ち上げ作業に人手が必要であり、現地調査へ行けない場合も想定されますが、支援社協職員などとうまく役割分担をして、できるだけ早期に現地へ赴きニーズ調査を実施できる体制を作ることが重要です。
- 現地調査を通し、被災建物や土砂の状況だけではなく、被害者自身の課題を掴むことでその後の社協活動による支援に繋ぐことができます。ここに、災害ボランティアセンターを社協が運営する大きな意義があると言えるでしょう。

【ボランティア受付班】

- ① ボランティア受付（来所・事前受付）
- ② ボランティア数の集計
- ③ ボランティア活動保険の加入受付、手続き
- ④ 名札等の着用依頼
- ⑤ 待機場所への案内、誘導



ポイント

- ・受付班は、被災地に来たボランティアに感謝の気持ちをもって接するように心がけましょう。
- ・①に関して、ボランティア受付票【個人用・団体用】（参照：Ⅲ 関係資料集）に必要事項を記入してもらいます。
なお、個人で2回目以降の活動参加の場合、最低限の情報（名前、携帯電話）だけを記載してもらうことでも良いでしょう。
また、専門技術を持っている場合は、マッチング班へ伝える、もしくはマッチング班が当日必要とされる専門技能を掲示しておくなどして専門技能が生かされるよう工夫します。
- ・③に関して、ボランティア活動保険未加入者に対し、受付にて加入申し込みを受けます。あらかじめホームページ等にて、ボランティアの地元の社協で加入するよう周知すると受付業務がスムーズになります。（ボランティア活動保険については、下記に詳細が掲載されています。）
(https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/council/volunteer_activities.html)
また、被災地社協で保険に加入する場合の保険料負担をどのようにするか検討しておくとも良いでしょう。（①ボランティア負担（その場で現金徴収） ②被災地で負担）
なお、令和元年9月の台風15号災害以降、災害特例適用時に限りネットでの加入が試行されています（令和元年9月17日付け全社協事務連絡、全社協）。ネットによる加入者に事故があった場合は、原則として活動先の社協が事故報告書等を作成し手続きを行います。
- ・④に関して、センターを通じたボランティア活動者ということがわかるよう、シール等の名札やビブス等を着用します。
また、スタッフはスタッフ用ベスト等を着用します（ビブス、ベストは、北海道災害ボランティアセンターにある程度在庫があります）
- ・ボランティア活動説明書（参照：Ⅲ 関係資料集）をオリエンテーション等で説明します。
（シール名札とビブスのイメージ）※北海道共同募金会の災害等準備金で作成

（シール名札：ボランティア着用）



（ビブス：ボラ着用）



（ベスト：スタッフ着用）



- ・ITを用いた受付システム（事前登録やQRコードを用いた当日受付等）について、ボランティア人数や特技の事前把握、当日受付人員のスリム化の観点から、IT機器を用いた事前登録、当日受付を導入しましょう。
令和2年10月には全社協がネットによるボランティア活動保険加入とQRコードによる受付を一体化したシステムを構築しました。（参照：Ⅱ-2-10）

ボランティア受付班活動手順

- (1) ボランティアの受付を行う。
 - ※事前受付の場合は、50音順に名簿を作成する。
 - ボランティア受付票(個人用又は団体用)に記入してもらう。
 - ① - 1 ボランティア受付票(個人用)
 - ① - 2 ボランティア受付票 2回目用(個人用)
 - ② ボランティア受付票(団体用)
- (2) 受付時のボランティア活動保険加入の確認。
 - ① 加入済みの方 → 名札記載へ(ネームを作成)
 - ② 未加入の方 → 保険加入申込・保険料受領(総務班へ引き継ぐ)
- (3) センターを通じたボランティア活動者であることがわかるように、シール等の名札やビブスの着用を依頼する。
- (4) ボランティア待機所で「ボランティア活動説明書」を一読してもらう。
- (5) 「ボランティア受付票」をコピーし、マッチング班に渡す。
(資格や特技、貸出車輛の把握のため)

感染症対策

- ・受付での感染および感染拡大リスクを低減するため、必要に応じて事前申込制を取り入れるなど、受付時間の短縮を工夫すること。
- ・ボランティア活動保険への加入は、地元社協の加入受付やWeb上の保険加入サイトを活用してあらかじめ済ませておくよう促しましょう。
- ・事前登録方式、整理券方式(集合時間を記載した整理券を配布)などの工夫を行い、受付時間をずらしたり、QRコードによる受付システムを利用して受付時間の短縮化を図ることができます。
- ・運営スタッフとボランティアとの間にアクリル板を設置する。

ポイント

- ・「令和2年7月豪雨」における災害ボランティアセンターの受付では、整理券方式や「Google フォーム」等による事前受付を使用し、当日来所されるボランティアが密集しないよう工夫がなされました。
- ・今後の災害ボランティアセンターの運営では、感染症の有無に限らず、当日の混乱回避や業務効率化の観点から、事前登録やQRコードによる受付システムを利用した非接触型の受付が主流になると考えられます。(参照：Ⅲ 関係資料集)

例①「Google フォーム」
Google アカウントがあれば、受付フォームを簡単に作成・管理できます。

作成例→

例② QRコードによる受付システム

熊本県立大学作成「災ボラQR」専用アプリをダウンロードし、必要事項を入力すると簡単にQRコードが生成されます。



「災害ボランティアセンター受付・ボランティア保険 Web 加入システム」全社協作成

ボランティア活動保険の Web 加入と連動しており、全国的に使用できるシステムです。

※ボランティア活動保険の Web 加入は災害時のみ可能。



いずれのシステムも使用の際には、右のような QR コードリーダーが必要となります。1 台につき¥5,000~¥10,000 程度 (参考価格) で購入可能です。
※写真は道社協保有物



【マッチング班】

- ①依頼者とボランティアの連絡調整（状況に応じニーズ班が実施）
- ②オリエンテーション（状況に応じ受付班（またはオリエンテーション班作成））
- ③ボランティアとニーズのマッチング、グループ編成、活動場所の説明
- ④送り出し（必要に応じ、送迎車とのマッチング）
- ⑤ボランティアからの活動報告書受理と聞き取り（状況に応じニーズ班が実施）

ポイント

- ・マッチングは、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割ですが、現場の状況がわからないと有効なマッチングが行えない場合があるため、状況に応じ、ニーズ班が①や⑤の役割を担います。
- ・①に関して、依頼者には、事前にボランティア活動に行ける旨の連絡をします。（前日、当日朝2回連絡をすればボランティアが訪問したら不在だった！というケースがなくなります）
- ・②のオリエンテーションでは、ボランティア活動に来ていただいたお礼と一日の活動の流れ、活動にあたっての注意事項を説明します（受付班等が担当するセンターもあります）。
- ・③のマッチング方法として、全国的に過去の災害では主に5つの方法が採られおり、道内（平成28年大雨災害、北海道胆振東部地震）では、①の方式が多くなっています。
 - ① 手上げ方式（スタッフがニーズを紹介し、ボランティア自身が挙手により活動を選ぶ）
※「自分が挙手したあとに紹介されたニーズに行きたかった、技能を活かした」などの声が良くあがります。本日のニーズの種類一覧の紹介や掲示ができると良いでしょう。
 - ② ポストイト方式（掲示板にニーズ概要を掲示し、ボランティアがポストイトを貼る）
 - ③ 手配方式（スタッフがボランティア人数や特徴を判断し、適切と思われるニーズを選択）
 - ④ コミュニティマッチング（自治会等の単位が自ら地域のニーズ把握と個別のマッチングを行う。災害ボラセンは要請に基づき、まとまった人数（数十名～）のボランティアを自治会等の地域へ案内する方法）
 - ⑤ 事前マッチング（事前受付したボランティアを前日のうちに、翌日実施を予定している活動とマッチングしておく）
- ・③に関して、マッチングが終了し、活動が決定したら、グループ内でこれまでのボランティア活動経験の有無等を考慮し、リーダーとサブリーダーを決めてもらいます。リーダーとサブリーダーにはボランティア依頼票・ボランティア活動報告書（前回分）・ボランティアへの注意事項、依頼者への御案内、他（参照：Ⅲ 関係資料集および次ページ「ボランティア持出用ファイル」のイラスト）を渡します。
- ・④に関して、ボランティア同士の車の乗り合いや、送迎車両定員を考慮したマッチングが必要です。また、運転手のマッチングも忘れてはなりません。「運転ボランティア」を最初に募集しマッチングするとよいでしょう。
※なお、ボランティア活動保険は「自動車の所有・使用・管理に起因する損害の補償」は対象としておらず、車両所有者等の自賠責あるいは自動車保険で賄う必要があります。
- ・⑤に関して、活動終了後リーダー・サブリーダーから、活動の状況、被災者の状況について聞き取りを行い、「ボランティア活動報告書」に記入します。作業の状況だけでなく被災者の状態（生活の様子、体調等）を聞くことが重要です。終了と報告を受けた場合でも、本人に電話で連絡し、確認することが重要です。また、作業内容が不明である、依頼者の状況に気になる点がある場合には、ニーズ班に報告して訪問・現地調査を行うことが望ましいでしょう。

感染症対策

- ・正面に立つことを避け、十分な社会的距離を保てるスペースを確保して行います。
- ・オリエンテーション時には、活動中にボランティア同士や被災者との対面や接触を最小限とし、換気や消毒を徹底することや、マスク・フェイスシールドを着用のまま活動する際には、熱中症に気を付けるよう呼びかけます。
- ・当日の混雑を避けるため、活動前日までにオリエンテーション動画を配信し、ボランティアに閲覧してもらってから来てもらうことも有効です。
- ・感染リスクを考慮し、個人の車への不特定多数による乗り合わせの移動はなるべく控えましょう。

マッチング班活動手順

活動前)

- (1) ニーズ班から受けた「ボランティア依頼票」・「活動先地図」を基に場所、活動内容、必要人数、資機材等を確認する。
- (2) オリエンテーションでは、ボランティア活動に来ていただいたお礼と一日の活動の流れ、活動にあたっての注意事項(ボランティア活動説明書の重要な箇所)を説明すること。
- (3) マッチングの方法は、一般的に多い「手上げ方式」とする。
緊急度の高い順に、活動内容に応じた人数を募る。
- (4) マッチングが終了したら、グループ内でこれまでのボランティア活動経験の有無等を考慮し、リーダーとサブリーダーを決めてもらい、氏名と電話番号を把握しておく。
- (5) リーダーとサブリーダーにはボランティア依頼票・ボランティア活動報告書(前回分)・活動先地図・ボランティアへの注意事項、依頼者へのご案内等を渡す。
資機材が必要な場合は資機材管理班に案内する。
「ボランティア依頼票」と「活動先地図」2部のうち、1部はセンター控えとする。
- (6) ボランティアを送り出す。
※グループ内で、移動先まで自家用車の乗り合せが可能か調整する。
※活動場所への案内等は、地元ボランティアの協力があると良い。

活動終了後)

- (1) 帰所したボランティアを感謝と労いの言葉で迎え、グループ全員を確認する。
- (2) 洗浄場所を紹介し、高圧洗浄機で資機材、長くつ等を洗浄してもらう。
必要に応じて、消毒液を使用してもらい、返却を確認する。
- (3) リーダー・サブリーダーから「ボランティア依頼票」、「活動先地図」を受け取る。
「ボランティア活動報告書」を記入してもらい、活動内容をヒアリングする。
終了の報告を受けた場合でも本人に電話で確認することが重要。
また、作業内容が不明である場合や依頼者の状況に気になる点がある場合には、ニーズ班に報告して訪問・現地調査を行うことが望ましい。
- (4) 派遣件数の集計をする。

オリエンテーションで周知する必須事項

- ・ボランティア活動に来ていただいたお礼と、活動の1日の流れ。
- ・被災地のため、想定外の事態や二次災害の危険性があることを改めて認識してもらう。
その上で、自分の身は自分で守ることを伝える。また、少しでも危険性を感じた場合は活動を中断することを伝える。
- ・食事、交通費、宿泊場所は、原則自己負担であり、各自で確保することを依頼する。
- ・活動は被災者主体であり、被災者個々の生活に合わせた支援が必要であることから、自分の希望に合わせるのではなく、相手の立場になった活動を行ってほしい旨を伝える。
- ・判断に迷った場合やケガをした場合は、グループのリーダーを通じて速やかに災害ボランティアセンターに連絡すること。特にケガの場合は、少しのケガでも無理をせず大事をとること。また、大きなケガの場合は救急車を呼ぶことも考えること。
- ・体調管理のため適時休憩を十分とるとともに、手洗いやうがいなど衛生管理を徹底する。
- ・センターへの帰所時間(16:00)は徹底すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日以降に継続することを依頼者に伝え、センター帰所後にリーダーが報告を行うこと。
- ・活動先への移動手段について

【資機材管理班】

- ①活動用資機材・物資の管理、貸出（車両のレンタル等の手配を含む）
- ②センターの設営や修繕など
- ③駐車場への誘導・案内など
- ④センター内の物品や活動資機材の消毒

ポイント

- ・資機材管理班は、センターの設営やボランティア活動に必要な活動資機材の調達とボランティアへの資材等の貸出し、在庫管理、メンテナンスを行います。必要に応じて貸出物品管理票（参照：Ⅲ 関係資料集）を使用します。
- ・車で来訪するボランティアや関係者に対しては、駐車場の誘導、案内を行います。
- ・資機材の扱い方などに熟練した人材を確保すると良いでしょう。
- ・②に関して、マッチング班からリーダー・サブリーダーへ手渡された「ボランティア依頼票」または「最新の活動報告書」（参照：Ⅲ 関係資料集）に基づき、必要資機材を確認し、資材の使用法、注意事項を説明したうえで貸出します。必要に応じ、帰ってきたボランティアに資機材の洗浄と返却を依頼します。また、洗浄にかかる用具の準備や片付けを行います。
返却を受けるときには、資機材の破損がないかをきちんと聞き取り確認しましょう。破損した資機材を用いると思わぬ事故につながる可能性があります（例：ゆるんでいたツルハシの金属部分が飛んでいくなど）

- ・車両の手配に関して

| | |
|----------------|--|
| ボランティア送迎用車両 | ワゴン車（座席あり）、マイクロバスなど |
| 活動資器材運搬用車両 | 大型ワゴン車（座席なし）、軽トラックなど |
| ガレキなど災害ゴミ運搬用車両 | 軽トラック、1～4 tトラック（あおり用コンパネ） ※場合によっては、ダンプカー機能付きが良い |

主に震災時

- ・ボランティア送迎用車両や活動資器材運搬用車両、ガレキなど災害ゴミ運搬用車両等は必要に応じて手配すること。

車両の手配元としては、地元市町村、社会福祉施設、近隣の社協、レンタカー会社、地元住民、ボランティアの持ち込みなどが考えられます。震災時にはトラックの需要が高まり、レンタル業者から借りられない事態が予想できますが、胆振東部地震の際には、軽トラックを住民やボランティアから借り、多くの車両を集め対応した事例があります。



感染症対策

- ・感染症の拡大が懸念される状況下では、センター内の物品や活動資機材の使い回しを控え都度消毒し、不特定多数の者が触れる所や物品は頻繁に消毒すること。そのため消毒用物品を用意するとともに、消毒担当者を決めておくこと。
- ・車両の中は密接になりがちになるため、乗車中は、運転者、ボランティア双方にマスクの着用を徹底し、窓を常時開け換気を行うこと。運転席と後部座席との間をビニールシートで仕切ることも考えられる。
- ・送迎後は、十分に車内の換気を行い、ボランティアの接触頻度が高い部分（ドアや背もたれ等）を消毒すること。
- ・資機材については、手指が触れる部分を重点的に消毒すること。

資機材班活動手順

(1) ボランティアリーダーから示された「ボランティア依頼票」に基づき、必要な資機材を確認し、資機材の使用方法、注意事項等を説明した上で、ボランティアに貸出し、貸出・返却の管理は「資機材等貸出・返却記録簿」により管理する。

※事前に全てのグループに貸し出す基本セットをコンテナ毎に用意する。

(2) 活動先に到着後、資機材の不足の連絡が判明した場合は、不足分を届ける。

(3) 活動終了後、返却を受けるときには、資機材の破損がないか否かをきちんと聞き取り確認すること。破損した資機材を用いると思わぬ事故につながることもあるので点検すること。(例：ゆるんでいたツルハシの金属部分が飛んでいくなど。)

必要に応じて資機材の洗浄と消毒をボランティアに依頼する。

(4) 在庫の管理は「活動資機材管理台帳」により管理する。

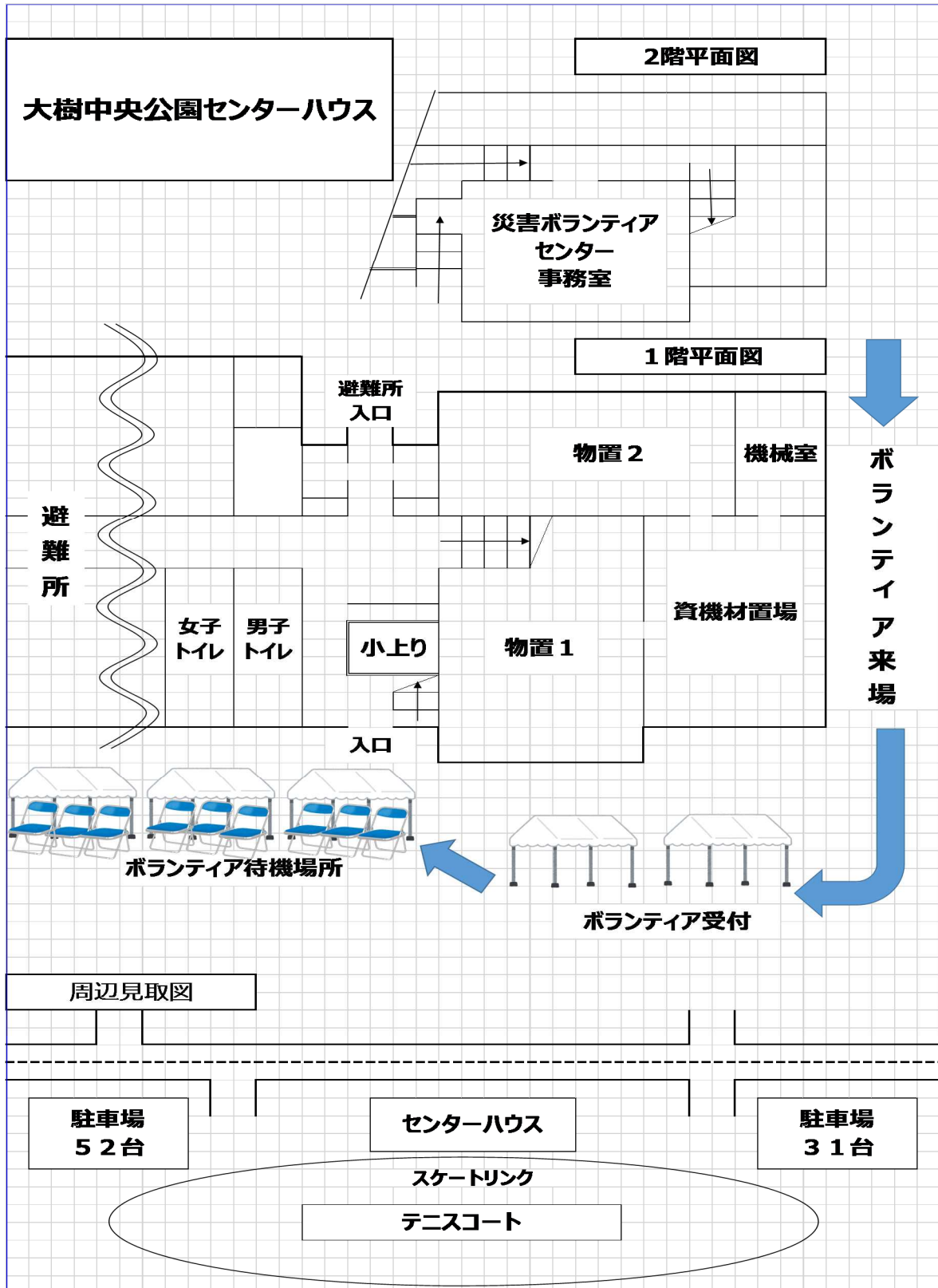
(5) 資機材の在庫を確認し、不足があれば総務班と連携し補充する。

(3) センター内レイアウト

大樹中央運動公園センターハウスのレイアウトは、下記を参考に運営スタッフが協議して決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況、センターの縮小等により、適宜見直すこととする。

○基本的要素（必要に応じ柔軟に屋外を使用します）



感染症対策

- 活動終了後のスタッフミーティングの際は、あらかじめ各セクションのリーダーに報告事項の要点を整理してもらうなど、時間短縮を工夫すること。
- 活動終了後は、会場内および他者と共有する備品などを消毒すること。
- 清掃時やごみの廃棄作業時は、マスクや手袋の着用を徹底すること。
- 運営スタッフは、帰宅後も手洗いや手指の消毒等を徹底すること。

ポイント

- 最低限考慮すべき要素は、事務スペース、ボランティア受付スペース、ボランティア待機（休憩）スペース、支援物資置場、資機材置場です。
また、水道（手洗いや資機材等の洗浄）、トイレ、インターネット整備も考慮すべき事項です。（仮設トイレや Wi-Fi ルーターで仮対応可能な場合あり）
- センター内では、PC、複合機（プリンターとコピー機）の共有化とインターネット環境の整備が必要です。情報の共有は、スムーズなセンター運営に欠かせませんので、素早い設置の方法について検討をしておきます。
- ボランティア待機（休憩）スペースは、マッチングを行うこともあり、広く確保することが必要です。また、駐車場も十分な確保が必要です。（必ずしも隣接地でなくとも構いません。過去には、学校の校庭、公共施設の駐車場、商業施設の駐車場などを活用した例があります）
なお、北海道胆振東部地震では、1日最大で400名弱のボランティアが集まっています。
- 受付やマッチングを屋外で実施する等、状況に応じ柔軟にスペースを活用しましょう。
- 災害時は多くの方が出入りするため、貴重品の管理も重要です。
- 感染症の蔓延が懸念される状況下では、人が密集するスペースを作らぬよう、人と人との間隔が2m（少なくとも1m以上）となるよう工夫することも必要です。

(4) 感染症対策

被災地では、新型コロナウイルス感染症に限らず、様々な感染症の発生やその感染拡大が懸念される。感染症の種類によっては、ボランティア活動保険の補償が対象外となるものもあるため、正しい知識の習得と対策が重要となる。

○運営における ICT の活用

- ・受付におけるQRコードによる受付システムやGoogle フォームの活用のほか、Web会議サービス「Zoom ミーティング」などを活用し情報共有を図ることで、遠方からの来訪を最小限に留めることができる。



○関係機関との連携

- ・災害ボランティアセンターの運営は、社協職員だけではなく、地元団体や住民などの多様な担い手と運営を協働できるよう業務をなるべく簡素化すること。
- ・地元の団体や住民などと協働することを前提に、平時より行われている地域活動の状況（サロンの実施状況、民生委員児童委員の活動状況、地域のキーパーソンの取り組み状況など）を把握しておくこと。
- ・被災市町村外の団体には、適宜、情報発信をすることにより、遠隔から物資や情報の提供（例 ニーズ募集のチラシデータを外部団体に作成してもらう）などの支援を要請することも視野に入れておくこと。
- ・専門スキルを持った団体などの支援を必要とする場合は、JV OAD策定の「新型コロナウイルスの感染が懸念される状況におけるボランティア・NPO等の災害対応ガイドライン」（参照：Ⅲ 関係資料集）に沿い、感染症対策を講じた最小人数の固定された職員での現地入りを要請します。その場合には、感染経路を特定しやすくするため担当業務（役割）を固定化すること。
- ・その他、感染状況別の「ボランティア参加基準の目安」や「フェーズごとの対応内容目安」などは、Ⅲ 関係資料集「新型コロナウイルスの感染状況下における『市町村災害VC設置運営マニュアル』の道社協の行動・考え方のポイント【第1版】」を参照すること。

(5) 個人情報の管理

①情報管理

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録を通じて、取り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りやすい状況にある。スタッフは、個人情報の取り扱いに十分注意し、安全管理に努めなければならない。

②情報の混乱防止

災害ボランティアセンターでは、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1ヶ所に集約するようにし、情報を整理及び取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関へスムーズに情報を伝達しなければならない。

そのため、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点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努める。

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。

(6) リスクマネジメント

災害ボランティアセンターのスタッフは次の点に留意し、ボランティアの安全を確保すること。

①ボランティア活動保険の加入

- ・ボランティアは、ボランティア活動保険(全国社会福祉協議会 天災タイプ)に加入し活動すること。
- ・ボランティアは怪我等に備え、必ず健康保険証を携行すること。

②体調管理

- ・病気やケガ、活動時の安全確保については、朝のミーティング時の説明やボランティアの送り出し時の声掛けを通じて徹底する。さらに、ボランティア活動報告時にも活動内容、病気・ケガの有無、活動から帰ってきたボランティアの様子を確認する。
- ・長期にわたり活動するスタッフは、健康管理に留意すること。

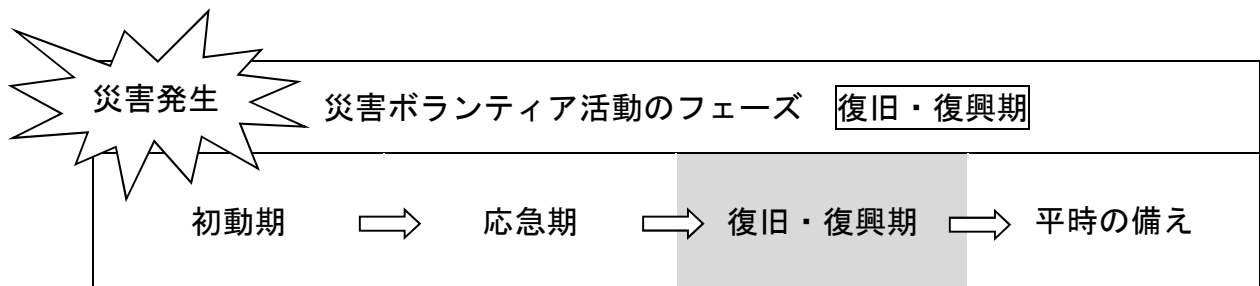
③病人、ケガ人が出た場合の対応

- ・事故や病気が発生した場合は、リーダー等が速やかにセンターに状況を報告すること。
- ・ボランティアやスタッフに病人、ケガ人が出た場合に適切な対応が取れるよう対応担当者を置くこと。また、センターには救急箱を常備すること。

④新型コロナウイルス感染症等が発症した場合の対応

- ・被災者・ボランティア・運営スタッフを問わず、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚・嗅覚障害等の症状がある者を発見した場合は、(当事者から)保健所に連絡させ、適切な指示を仰ぐよう伝えること。
- ・感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき対応すること。また、災害ボランティアセンターの活動に関わった者(濃厚接触者)へ連絡すること。
- ・災害ボランティアセンターを一時閉鎖することとなるが、感染者が出たこと、一時閉鎖すること、再開の目途についてはHP等で周知すること。
- ・再開目途については、保健所や町、地域住民などと協議して決定すること。

3 復旧・復興期



| | | |
|------|----------------|-------|
| 動き | 生活支援へ移行 | 災VC閉所 |
| 関連項目 | (1) 活動縮小・閉所の判断 | |

(1) 活動縮小・閉所の判断

町災害ボランティアセンターの閉所については、町災害対策本部とその他関係機関等と慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極め、センター長が決定する。

ポイント

- ・センターをいきなり閉鎖するのではなく、活動の縮小（大規模なボランティア募集は土日祝のみとし、平日は必要に応じボランティア個別に声かけするなど）を経ることが一般的です。活動が盛んな時期に、何度も来てくださるボランティアの方をきちんと把握し、活動縮小期にお声掛けをすれば支援に来ていただけるような仕掛けが重要です。
- ・閉所を判断する前に、埋もれたニーズが無いのか、今一度確認することが重要です。ポスティングをする、町内会の協力を得て周知するなど方法があります。また、市町村内におけるポスティングの実施状況、ニーズ終了状況などを分かりやすくし、漏れを防ぐために、住宅地図に色塗りをして状況を可視化する“マッピング”が行われる場合があります。手作業で塗りつぶすことも可能ですが、郵便番号、住所の要素（エクセルデータ）があれば自動で塗りつぶしを行うソフトもあります。ケース管理をデータで行っておくと良いでしょう。
- ・「令和2年7月豪雨」では、被災者が感染リスクを懸念してニーズを依頼できず、支援の漏れが発生したり、ボランティアの不足により支援活動が思うように進められず、対応しきれないニーズが多く残り、支援が長期化しました。そのため感染症蔓延状況下では、活動縮小の目的を検討しつつ、関係機関やNPOなどに「支援の協力」や「引き継ぎ」をお願いすることも考えられます。
- ・閉所前に、設置場所の現状復旧、物資・活動資機材や資金の処理、会計の精算等の残務処理、さらに必要があれば活動の継続方法（対応を終えていないニーズや日常的支援を通常のボランティアセンターに引き継いで活動する等）を災害対策本部や関係機関等と協議しておきます。
- ・これまでの災害を例にすると、豪雨災害は1か月程度、地震災害の場合は1～2か月程度で縮小に至ることが一般的です。（災害の規模や感染症蔓延状況などにより大きく変動します）
- ・災害ごとの被災の規模や被災者のニーズによって基準は異なるため、明確な基準はありませんが、閉所における判断の考え方・確認の視点として、下記が参考になります。

①災害により生じた被災者の当面する生活課題が解決し、ある程度、自立（自立で生活）できるようになると、災害ボランティアによる支援も必要性が低くなっていく。この時、必要以上に支援を継続することは、被災者の自立への妨げにもなりかねない。あくまで災害ボランティアによる支援は、緊急、一時的なものとする必要がある。

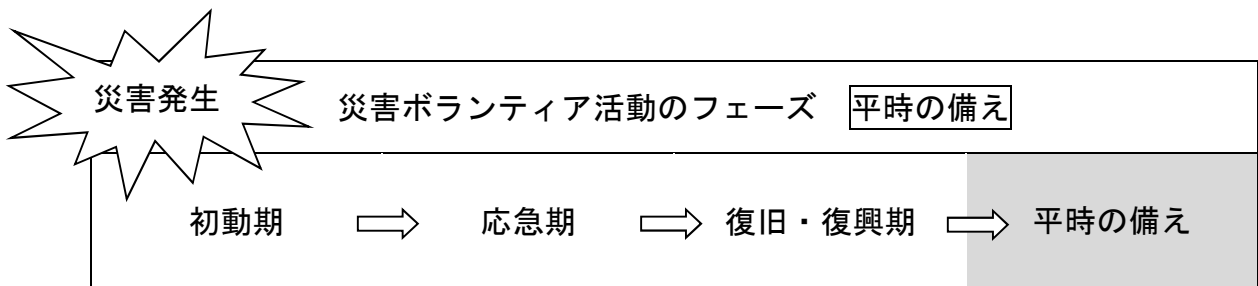
②判断にあたっては、被災地の復旧状態、特に、自治会等の地域組織の立ち直りや再生の状況、被災者の自立、あるいは復興へ向けた意欲や活動などを、行政や関係機関・団体において確認する必要がある。

③全ての被災者が、同時に自立できるようになるわけではなく、また、支援から取り残される被災者もいることから、支援を要する被災者への活動の継続は必要である。このため、地域組織や地元のボランティアへの円滑な支援活動の意向や引き継ぎが可能かどうかを確認する必要がある。
※地域組織や地元ボランティアへの活動の移行や引き継ぎは、閉鎖後に行うのではなく、閉鎖を検討する必要性が生じた時から、閉鎖を前提に協議や準備を進めておく必要がある。

※滋賀県災害ボランティア活動連絡会『現地災害ボランティアセンター設置運営マニュアル』（平成19年1月）P37より引用

- ・閉所が決定した場合、広報誌、チラシ、ホームページを活用し、地域住民、ボランティア、関係機関・団体へ周知をします。併せて北海道災害ボランティアセンターへも報告します。
- ・被災者及びボランティアに関する資料については、個人情報への取扱いに留意し、一定の期間を定めて保管します。
- ・閉所の際には、活動の教訓を踏まえて、災害ボランティアセンターマニュアルを更新・見直ししていくことが大切です。

4 平時の備え



| | | |
|------|--|-------------------------------|
| 動き | 地元における協力体制づくり | 各社協で備えること |
| 関連項目 | (1) 行政、地元の団体・ボランティア、NPO等民間支援団体との連携について | (2) 災害ボランティアセンター設置運営マニュアルについて |

(1) 行政、地元の団体・ボランティア、NPO等民間支援団体との連携

①行政との連携

- ・市町村地域防災計画に災害ボランティアセンターの運営を明確に位置づけること
- ・災害対策本部等、災害対応を協議する会議へ社会福祉協議会が参画するなどして、十分な情報共有が行えるよう想定すること(感染症の拡大状況や医療体制、感染者発生時の情報などを含む)
- ・災害ボランティアセンター設置の判断者について想定しておくこと
- ・災害時の役割分担や経費負担を明確にし、市町村行政との協定を締結すること

②地元の団体・ボランティアとの連携

センター運営及び被災者生活支援にかかわっていただけるよう、通常時から啓発活動や連携体制の構築に努めること

③NPOやJC等民間支援団体との連携

通常時から情報収集や連携の構築に努め、役割分担を明確にして協定を締結するとともに、発災時には連携してセンター運営及び被災者生活支援を進めること

行政との連携（情報共有） ～災害ゴミの取り扱い～



○災害ゴミとボランティア

災害ボランティア活動の中でも災害ゴミの取り扱いは、適切な情報共有がなされないまま進むと大きな混乱を生む場合があります。ボランティアが災害ゴミを取り扱う際には、事前に市町村行政としっかりとした情報共有を行うことが重要です。

災害ゴミ処理の**主体は市町村**です。災害ボランティアが災害ゴミを取り扱う場合には、次のスライドに掲げる事項を事前に市町村に確認し、ボランティアの作業可能な範囲を明確にして派遣すべきです。

※以上の内容は「災害廃棄物対策の基礎～過去の教訓に学ぶ～」環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部廃棄物対策課 災害廃棄物対策チーム **平成28年3月** 公表資料です

①市町村に求められる初動対応

2. 初動対応の重要性

仮置場の確保・開設・適切な運営、住民への広報及びボランティアの役割に応じた情報提供等は、発災後にまず取り組まなければならない重要な業務です。
これらの初動対応が適切に行われないと、被災地域からの排出秩序が形成できず、処理困難な大量の混合廃棄物を抱える事態になります。



発災後十分な仮置場が確保できず、自然発生的に公園にごみが混合状態で置かれ始めている様子。

仮置場を設置する際、廃棄物に対する**住民への十分な広報**や、仮置場に**職員を配置**する等、適切な搬入管理・運営をしなければ、廃棄物は**混合状態**に。**廃棄物**の排出も食い止めることができません。

また、仮置場では廃棄物を分別し、適切に管理しなければ、火災、粉塵、臭気、害虫等、様々なトラブルを引き起こしかねません。

発災後、迅速に対応すべき事項

- ① 庁内、協定締結先、都道府県、国等との連携・連絡体制の構築
- ② 仮置場の確保・開設と、住民やボランティアへのルール周知
- ③ 仮置場の適切な運営（火災、悪臭、粉塵といった二次被害の防止）
- ④ 処理の見通しを立てるための災害廃棄物量の推計
- ⑤ 処理方針（スケジュールや実施体制）の検討

各項目の詳細はスライド13ページ以降をご覧ください。

※災害廃棄物の回収に優先した、災害とは関係のない通常ごみ、事業ごみ、危険物等のこと 12

②市町村に求められる事（仮置き場、周知）

2. 仮置き場の確保と開設及び住民へのルールの周知（3/3）

③ 仮置き場の開設にあたって必要なものは？

- 必要となる資機材の種類と量
 - 仮置き場の管理・指導の担い手（例：一部事務組合、自治会、ボランティア等）
- 事前に十分な検討を！

人員

- 仮置き場の全体管理
- 車両案内
- 荷降ろし・分別の手伝い
- 夜間の警備（盗難防止）

資機材

- 廃棄物の下に敷くシート
- 粗選別等に用いる重機（例：フォーク付のバックホウ）
- 仮置き場の周辺を囲むフェンス
- 分別区分を示す立て看板
- 害虫発生防止のための薬剤 など

④ 住民への広報及びボランティアの役割に応じた周知はどのようにすればよいか？

仮置き場を開設する際には、自治会と連携しながら、住民に以下のような点をしっかりと伝えることが重要。またボランティアについても、市町村が役割を決め、同様に以下の点を伝えること。

- 仮置き場の場所、搬入時間、曜日等
- 誘導路（場外、場内）、案内図、配置図
- 分別方法（平時の分別方法を基本としたほうが伝わりやすい）
- 仮置き場に持ち込んではいけないもの（生ごみ、有害廃棄物、引火性のもの等）
- 災害廃棄物であることの証明方法（住所記載の身分証明書、罹災証明書等） など

(2) 災害ボランティアセンター設置運営マニュアルの改訂

災害ボランティアセンター設置運営マニュアルは、定期的に内容の点検・見直しを行うこと。

また、センターの運営における感染症対策については、内容の追加や見直しを行いマニュアルの改訂を行うこと。

(3) 設置運営訓練・災害ボランティア養成講座の実施

- ・マニュアルをもとに実際に災害ボランティアセンター運営のシミュレーションや災害ボランティアの養成講座を実施する。
- ・訓練は、社協役員、行政職員、町民(運営協力者、行政区、民生委員など)とともに訓練を行う。
- ・実際の訓練を通してマニュアルの課題を見つけ出し、改善する。
- ・災害ボランティアは、被災地の復旧・復興に向けての大きな力となっており、被災者のニーズに応じた多様な支援活動が求められている。災害ボランティア活動についての理解を深めるとともに、災害時にも支え合える地域づくりを推進することを目的に要請講座を実施する。



(4) 資機材の整備

- ・センター運営に必要な資機材は、行政と連携して可能な範囲で平時より備蓄しておくこと。

(5) 避難行動要支援者等の情報の共有

災害時におけるニーズの把握や支援方法等について適切に対策を図る必要があるため、平常から町と社協が最新の情報を共有しておくこと。

- ・町が保有する避難行動要支援者情報
- ・社協が保有する小地域ネットワーク活動支援事業の見守り名簿と支え合いマップ