

岩手県内市町村社会福祉協議会 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

平成30年3月 改訂版

岩手県社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センター

目次

| | |
|---|----|
| はじめに | 1 |
| 1 災害発生時の社協災害ボランティアセンター開設について | |
| (1) 基本認識（県内全ての社協の役員・職員の共通認識） | 2 |
| 2 災害ボランティアセンター開設・運営に係る留意点 | |
| (1) 平常時から進めておくべき取組 | 2 |
| (2) 災害ボランティアセンター設置判断について | 3 |
| (3) 災害ボランティアセンター運営方針、活動計画書の策定について | 3 |
| (4) 災害ボランティアセンター統括責任者について | 3 |
| (5) 災害ボランティアセンター運営スタッフについて | 4 |
| (6) 災害ボランティアセンター設置場所について | 4 |
| (7) 災害ボランティアセンターサテライトについて | 5 |
| (8) 情報収集と発信、情報管理について | 6 |
| (9) NGO、NPO 等民間支援団体との連携 | 7 |
| (10) 運営資金の確保 | 7 |
| (11) 備品、資材等の確保 | 7 |
| (12) ボランティア活動保険について | 7 |
| 3 災害ボランティアセンターの組織について | |
| (1) 組織図 | 9 |
| (2) 1日の流れ | 10 |
| (3) 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保 | 11 |
| (4) 各班の役割 | 11 |
| 4 各班の活動内容・手順について | |
| (1) ニーズ班 | 12 |
| (2) マッチング班 | 14 |
| (3) ボランティア受付班 | 15 |
| (4) 送り出し班 | 16 |
| (5) 資材班 | 17 |
| (6) 総務班 | 18 |
| 5 災害ボランティアセンターのレイアウトについて | 20 |
| 6 災害ボランティアの募集について | 21 |
| 7 災害ボランティアセンター運営体制見直しについて | 22 |
| 8 災害ボランティアセンターの閉鎖について | |
| (1) 閉鎖の判断 | 22 |
| (2) 閉鎖の周知 | 22 |
| (3) 閉鎖に伴う業務 | 23 |
| (4) 住民の生活支援に向けた活動の継続 | 23 |

【資料編】

| | |
|---|----|
| 1 災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの大まかな流れ | 24 |
| 2 職員参集の考え方 | 28 |
| (1) 職員の参集 | 28 |
| (2) 参集フロー図 | 29 |
| 3 スフィア基準（人道憲章と人道対応に関する最低基準） | 30 |
| 4 岩手県地域防災計画での市町村社協の役割 | |
| (1) 防災ボランティア育成計画上の位置付け | 31 |
| (2) 防災ボランティア活動計画上の位置付け | 32 |
| 5 災害ボランティア活動に当たっての留意事項 | 32 |
| 6 災害ボランティアセンター運営方針＜例示＞ | 33 |
| 7 災害ボランティアセンター活動計画＜例示＞ | 34 |
| 8 県内市町村社協職員による災害対応初動チームの設置について | |
| (1) 県内市町村社協職員による災害対応初動チームの位置付け | 36 |
| (2) 県内市町村社協職員による災害対応初動チーム 想定される派遣の流れと活動内容について | 36 |
| (3) 県内市町村社協職員による災害対応初動チーム 登録、養成のための取組 | 38 |
| 9 県内市町村社協職員派遣調整について | 38 |
| 10 過去の災害ボランティアセンター開設・運営状況 | 40 |
| 11 災害時に活用可能な様々な団体、制度について | |
| (1) 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議 | 41 |
| (2) 特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD） | 41 |
| (3) ブロック派遣 | 42 |
| (4) 災害等準備金制度（共同募金会） | 42 |
| (5) 福祉救援活動資金援助制度（全社協） | 42 |
| (6) ボランティアの高速道路料金無料措置 | 43 |

【様式集】

| | |
|-----------------------|----|
| 様式① ボランティア登録票（個人用） | 46 |
| 様式② ボランティア登録票（団体・企業用） | 48 |
| 様式③ ボランティア受付表 | 50 |
| 様式④ ボランティア活動保険加入申込書 | 52 |
| 様式⑤ 活動指示及び報告書 | 54 |
| 様式⑥ ボランティアニーズ表 | 56 |
| 様式⑦ ニーズ受付一覧 | 58 |
| 様式⑧ ニーズ募集のチラシ | 60 |
| 様式⑨ 災害ボランティア活動の心得 | 61 |
| 様式⑩ 備品・資材管理表 | 63 |

| | |
|-------------------------|----|
| 様式⑪ 備品・資材の例 | 64 |
| 様式⑫ 災害ボランティアセンター活動状況 | 65 |
| 様式⑬ 災害ボランティア活動証明書 | 67 |
| 様式⑭ 災害ボランティア活動保険加入人数報告書 | 68 |
| 様式⑮ ボランティア活動登録兼活動確認書 | 69 |
| 様式⑯ 活動確認書受付番号一覧 | 71 |
| 様式⑰ 災害派遣等従事車両証明の申請書 | 72 |

【参考資料集】

| | |
|--|----|
| 参考資料① 大規模災害時のボランティア活動保険加入について（大規模災害マニュアル）＜全社協＞ | 74 |
| 参考資料② ボランティア活動保険 大規模災害特例Q&A ＜岩手県社協＞ | 76 |
| 参考資料③ 応援スタッフ向けマニュアルの例＜奥州市社協＞ | 77 |
| 参考資料④ 水害ボランティア作業マニュアル＜レスキューストックヤード＞ | 90 |

【Q&A】

1. 運営編

| | |
|---|----|
| Q1. 災害ボランティアセンターはどのような役割を果たすのですか？ | 92 |
| Q2. 被災地の社協として災害ボランティアセンターを立ち上げることになり、初めて運営に携わります。どのようなことを心がけていけばよいでしょうか？ | 92 |
| Q3. 災害ボランティアセンターの運営方針や活動計画書を策定する際に、留意すべきことはありますか？ | 93 |
| Q4. 災害ボランティアセンターには、どのような機関・団体が参画するのですか？ | 93 |
| Q5. 災害ボランティアセンタースタッフの役割分担が決まったのですが、各係で災害ボランティアセンター運営前にやっておくべき準備はありますか？ | 94 |
| Q6. 災害ボランティアセンターには、どのような職員が常駐するべきでしょうか？ | 94 |
| Q7. 災害ボランティアセンタースタッフミーティングではどのようなことを行いますか？ | 94 |
| Q8. 「現場コーディネーター」とは何ですか？どのような役割を担うのですか？ | 95 |
| Q9. 「ボランティア事前登録」とは、何ですか？ | 96 |
| Q10. 「災害ボランティアセンター支援者会議」とは何ですか？どのようなメンバーが集まる会議ですか？ | 96 |
| Q11. 災害ボランティアセンターを閉じて、通常ボランティアセンターでの対応に切替えることを考えていますが、どのようなことに注意すればよいでしょうか？ | 97 |
| Q12. 災害ボランティアセンターの閉鎖について周知を行いたいのですが、どのようなことを明記すればよいでしょうか？ | 97 |
| Q13. 災害ボランティアセンターと通常の社協業務を同時に進めていくことが難しいです… | 98 |

2. 運営支援編

| | |
|---|-----|
| Q14. 初めて災害ボランティアセンターの運営支援に入ります。心がけるべきことはありますか？ | 99 |
| Q15. 応援職員の派遣シフトを組むのですが、派遣対象となる職員の範囲はどのようになりますか？ | 99 |
| Q16. 応援職員1名あたりの派遣期間はどのくらいですか。 | 100 |
| Q17. 応援職員として派遣する人数や経験値の目安はありますか？ | 100 |
| Q18. 応援職員の宿泊調整はどのように行われるのですか？ | 100 |
| Q19. 現地入り前にどのような情報を収集しておけば良いのでしょうか？ | 101 |
| Q20. 現地入りに向けて、どのような資材を準備しておくべきですか？ | 101 |
| Q21. 応援職員間の業務の引継ぎを行う際に注意すべき点はありますか？ | 101 |
| 3. 対応に困った事例編 | |
| Q22. ボランティアに対応をお願いするニーズとそうでないニーズの判断基準はありますか？ | 102 |
| Q23. ニーズ数に対してボランティア人数が多い場合、どのように対応すれば良いのでしょうか？ | 102 |
| Q24. 活動終了時間を過ぎてから、「住民からもう少し作業をしてほしいという要望があったので、作業を 続けて良いか」ボランティアリーダーから連絡がありました。作業してもらうべきでしょうか？ | 102 |
| Q25. 受付時間外にボランティア希望の方がいらっしゃいました。どのように対応すれば良いですか？ | 103 |
| Q26. 受付に重機を持参したボランティアがやってきました。作業してもらうべきでしょうか？ | 103 |
| Q27. 受付や送り出しの際に、ボランティアを長時間待たせてしまいます… | 104 |

平成29年度 市町村災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル改訂ワーキング会議 委員

(敬称略、順不同)

| | 所属名 | 役職名 | 氏名 |
|---|------------------------|----------|--------|
| 1 | 社会福祉法人 盛岡市社会福祉協議会 | 地域福祉課長 | 工藤 和徳 |
| 2 | 社会福祉法人 雫石町社会福祉協議会 | 主査 | 澤口 文香 |
| 3 | 社会福祉法人 釜石市社会福祉協議会 | 地域福祉課長 | 菊池 亮 |
| 4 | 社会福祉法人 奥州市社会福祉協議会 | 前沢支所長 | 佐藤 康裕 |
| 5 | 社会福祉法人 一関市社会福祉協議会 | 地域福祉課長 | 菅原 敏 |
| 6 | 社会福祉法人 宮古市社会福祉協議会 | 地域福祉課長 | 佐々木 睦子 |
| 7 | 社会福祉法人 久慈市社会福祉協議会 | 地域福祉課長 | 佐々木 美幸 |
| 8 | 社会福祉法人 岩泉町社会福祉協議会 | 地域福祉課長補佐 | 三上 美幸 |
| 9 | 特定非営利活動法人 遠野まごころネット | 事務局スタッフ | 細川 加奈子 |