

# 王寺町災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

令和6年3月

社会福祉法人 王寺町社会福祉協議会

## はじめに

災害時におけるボランティア活動については非常に社会的関心が高く、またそのコーディネートに関わる災害ボランティアセンターの役割や機能についても注目されています。

また、様々な取り組みから明らかになっていますが、被災直後から本格的な復興にむけての取り組みまで、その基盤となるのは平常時からの地域でのつながり、近隣住民同士の助け合いです。

これが「自助」「共助」「公助」に次ぐ「互近助」です。近年多発する自然災害に備え、対応するにも、この「互近助」という助け合いの精神・行動は不可欠です。

その中で被災者と支援ボランティアをつなぐ「災害ボランティアセンター」は大きな柱として位置づけられます。本マニュアルは王寺町において大規模災害が発生し、災害ボランティアセンターの立ち上げ、設置が必要と判断された際、災害時のボランティア活動が円滑に展開し、被災者支援や復旧活動がすみやかにできるよう、センター運営を中心的に担う社協職員や関係団体、ボランティアの方々に共有いただくことで円滑にセンター運営を進められるよう作成しました。

このマニュアルは、状況の変化と今後の事例や経験等の情報に基づき、改訂の必要がある場合には、常に関係機関と適宜検討を重ね、一層の充実を図っていくものであります。

## 目次

### 【災害ボランティアセンターの設置・運営】

1	災害ボランティアセンターの設置・運営の流れ	P 1
	災害ボランティアセンター各部署の役割	P 4
	災害ボランティアセンターの運営	P 6
2	各班の業務	P 10
	ボランティア受付部門	P 13
	ニーズ把握部門	P 15
	マッチング部門	P 17
	資材管理部門	P 20
	送り出し部門	P 22
	救護部門	P 24



# 災害ボランティアセンターの設置・運営

## 1. 災害ボランティアセンターの設置・運営の流れ

### ①災害ボランティアセンターとは

災害時には、住民の生活基盤の崩壊や日常生活が脅かされるなど、災害に起因する様々な生活課題や問題が多発する。また、普段のセーフティーネット機能が失われるため、要援護者などの福祉的な課題を抱えておられる方に対する支援が行き届かなくなることが想定される。

災害ボランティアセンターは、これら災害時特有の生活課題やニーズに対応し、被災者の生活再建と被災地の復旧・復興に向けて必要な支援や調整を行う機関である。

なお、復旧・復興の主体は地域住民であり、災害ボランティアセンターは被災者や被災地域が本来持っている力を発揮するような支援を心がける。

### ②災害ボランティアのコーディネート

被災地支援を目的に、地域内外から多くのボランティア活動者（団体）や関係機関等からの支援が予測される。災害ボランティアセンターは被災者のニーズを把握した上で、これらボランティア活動者の思いや支援力を被災者につなげるためのコーディネートを行い、より良い支援活動が行えるよう必要なサポートを行う。

### ③災害ボランティアセンターの設置

災害ボランティアセンターは、初動体制における情報収集等の結果を踏まえ、災害対策本部会議において継続的な支援が必要だと判断した場合に設置される。

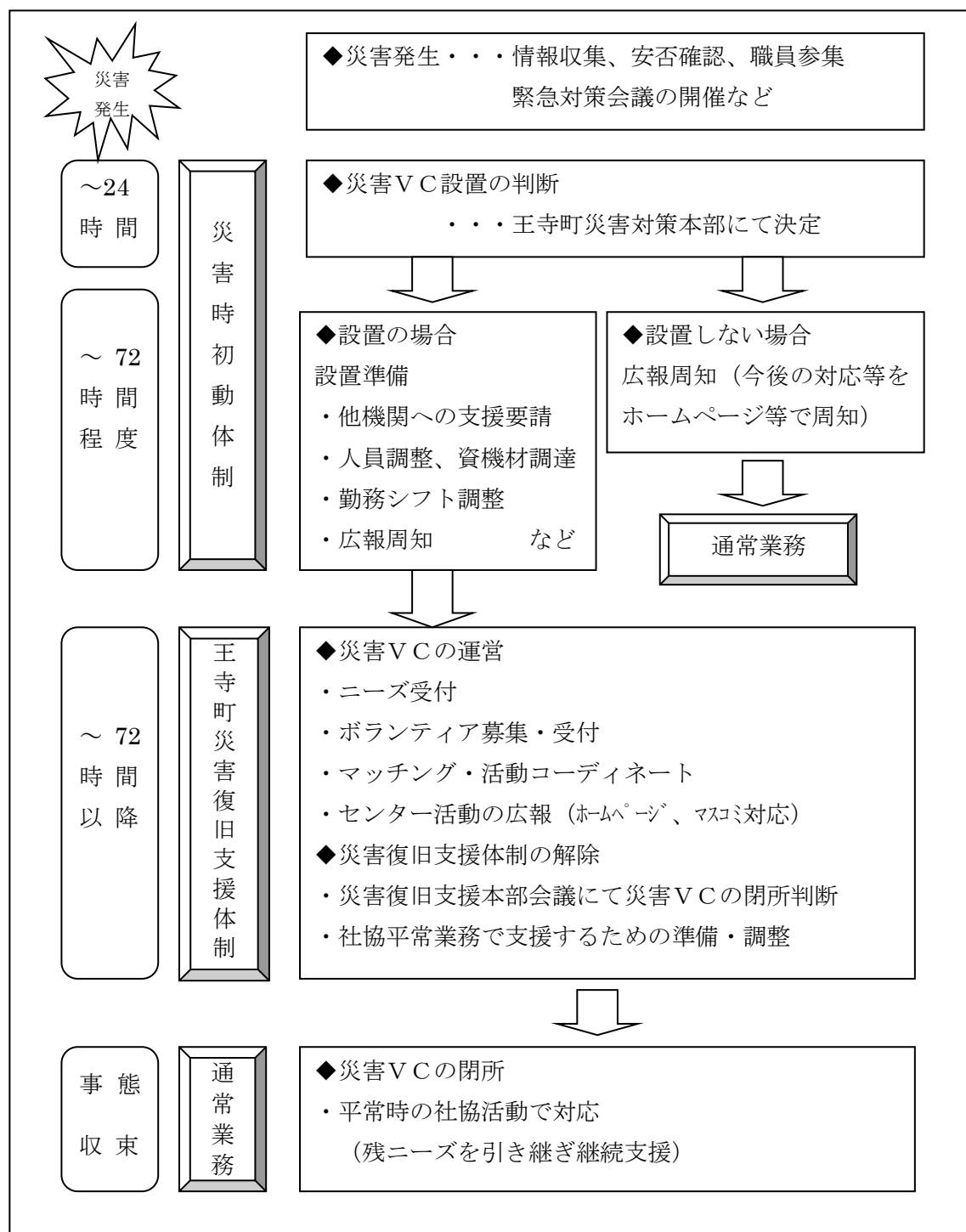
災害ボランティアセンターは、王寺町文化福祉センター事務所及び駐車場に設置する。

なお、王寺町文化福祉センターが被災等により使用できない場合は、下記に留意し、王寺町と協議の上、代替地に設置する。

（設置の条件）

- 被災地域に隣接していること
- アクセスが良いこと
- 災害ボランティアセンターの設置に必要なスペースが確保できること
  - ・事務所スペース  
（屋根付きの部屋、事務機器、通信環境など）
  - ・ボランティア活動者スペース  
（V受付、ニーズ受付・マッチング、V待機・休憩所、資材置き場など）
- 資材や物資の搬入・搬出や、ボランティアの駐車スペースが確保できること
- その他、災害ボランティアセンターを円滑に運営するための諸条件

## 【災害ボランティアセンター（V C）設置・運営の流れ】



### ④災害ボランティアセンターのレイアウト

設置拠点により、災害ボランティアセンターのレイアウトは変更することになるが、下記の項目に留意しながらレイアウトを行う。

(必要なレイアウト)

1. 事務所スペース（事務・会議室）

2. ボランティア活動スペース

(受付、オリエンテーション、マッチング、活動報告、休憩場所、救護 等)

3. 倉庫スペース（備品、資器材、物資置き場）

4. 駐車場（あることが望ましい）

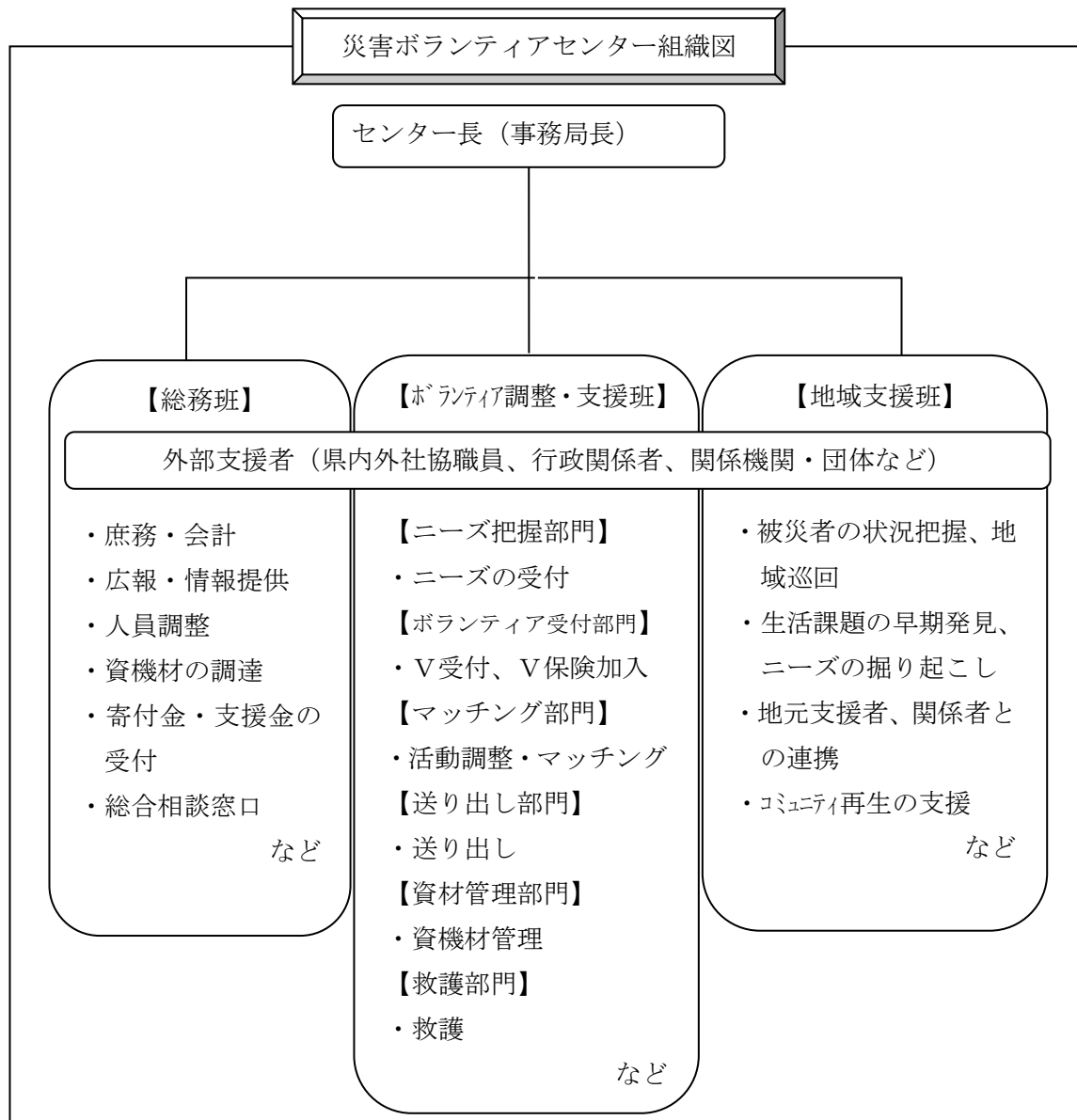
5. その他（手洗い場、仮設トイレ設置場所等）

（レイアウト時の留意事項）

- ・よく見える場所に「ボランティア活動受付」、「ニーズ受付」コーナーを設置する
- ・ボランティア活動までの流れやボランティアセンター業務を考慮してレイアウトすること
  - ①ボランティアの動き：（受付→待機場所→刈エンターション→資材→活動→資材返却→活動報告）
  - ②センター業務の流れ：（ニーズ受付・ボランティア活動者受付→活動マッチング→送り出し→資材→活動報告）
- ・ボランティアセンター内の見取り図の提示など、ボランティアがわかりやすいように工夫する
- ・清潔保持のため、資材や活動で汚れた衣服を水洗いしたり、消毒するスペースを設ける

#### ⑤災害ボランティアセンターの組織体制

災害ボランティアセンターの組織体制は、センター長（事務局長）総括のもと各班が連携して運営を行う。ただし、状況や経過等を勘案し必要に応じて各班の統合及び再編を随時行う。



### 災害ボランティアセンター各部署の役割

班名		役割
センター長 (局長)		①災害ボランティアセンター運営の統括 ②マスコミ対応（ボランティアセンターに関する事項） ③災害対策本部との連絡調整 ④その他円滑運営のために必要な対応 ⑤センター全体を管理し、各班へ必要な指示を行う。
副センター長（兼地域支援班 班長）（係長・主査級）		①センター長を補佐する。
総務班		①運営管理、庶務・会計及び総合調整 ②広報、情報発信及び収集 ③関係機関との連絡調整 ④各部署担当者の勤務管理（健康管理） ⑤人員調整、必要な備品等の購入、ボランティア保険の加入手続 ⑥寄附金等の受付、開設費用の調整（王寺町、共同募金等） ⑦総合相談の受付・対応検討、問い合わせ対応
ボ ラ ン テ ィ ア 調 整 ・ 支 援 班	ボランティア受付部門	①ボランティア活動希望者の募集 ②ボランティアの受付、集計、保険の加入者情報の整理
	ニーズ把握部門	①災害対策本部からのニーズの連絡受付、集計 ②必要に応じ、ニーズの現地調査
	マッチング部門	①ボランティア希望者へのオリエンテーション ②ニーズとボランティアのマッチング ③ボランティア希望者のグループ化とリーダーの決定 ④ボランティア依頼者への連絡 ⑤活動報告の聞き取りと活動報告書の作成、活動件数の集計
	送り出し部門	①活動者への道案内 ②更衣室の提供 ③車両調整及び活動場所への送迎、送迎件数の集計
	資材管理部門	①活動資器材の受入及び管理 ②活動者への資器材の貸出、返却確認とメンテナンス ③資器材洗い場の設置 ④資器材貸出数と返却数の集計
	救護部門	①手洗い、うがい場所の設置と運営 ②水、塩飴等の配布 ③救護所の設置と応急手当、救護所使用者・負傷者の集計

地域支援班	<ul style="list-style-type: none"> <li>①被災住民の様々な生活課題の早期発見</li> <li>②関係機関との連絡調整</li> <li>③被災地域における暮らしの環境改善（コミュニティ再生の支援）</li> <li>④住民間の助け合いによる課題解決活動の推進</li> </ul>
-------	--

## 災害ボランティアセンターの運営

### ① 災害ボランティアセンターの運営及び情報共有

災害ボランティアセンターの運営にあたっては、地域のボランティアや多様な団体と活動を共にすることが想定され、情報共有と共通認識を持つことが必要不可欠である。災害ボランティアセンターの運営を円滑に進めていくために必要に応じて下記の会議を開催し、申し送り事項の伝達や意思疎通を図る。

#### 【会議の種類】

種類	対象	内容
センター運営会議	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センター長</li> <li>・各班の責任者</li> <li>・県社協等外部より派遣されたスタッフ</li> <li>・災害ボランティアセンター運営経験のあるボランティア、NPOメンバー</li> </ul> <p>など</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンターの運営に関すること。</li> <li>・各班の情報共有及び班会議で明らかになった課題への対応などについて協議する。（会議の決定事項は随時、災害対策本部に報告する）</li> <li>・その他必要な事項</li> </ul> <p>※なお、センター運営会議で決定することが困難な重要事項については随時災害対策本部に諮る。</p>
班会議	各班のスタッフ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各班の現状及び課題について共有し対応策を検討する。</li> <li>・検討された対応策については、センター運営会議に諮り協議する。</li> </ul>
全体会議	災害ボランティアセンターの全スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンターの現状について報告を行い、全スタッフの共通認識を作る。</li> </ul>

#### 注 意

- ・災害ボランティアセンターの運営方針等について全体共有を図る。
- ・ボランティア活動上の問題や課題等リスクマネジメントへの対応を検討し、円滑な支援活動につなげる。
- ・会議やミーティングでは、検討や共有が必要な事項にポイントを絞った話し合いを行い、あまり長時間に及ばないようにする。



## ②災害ボランティアセンターの一日の流れ

時間	総務班	ボランティア調整・支援班	地域支援班
8:00	班ごとに準備 全体会議（引継ぎ・申し送り事項確認）		
8:30	<b>各種業務</b> ・運営管理、庶務・会計及び総合調整 ・ボランティア募集 ・広報、情報発信及び収集 ・関係機関との連絡調整 ・必要な備品等の購入 ・総合相談の受付・対応 ・問い合わせ対応 など	<b>各種業務</b> ・活動希望依頼受付 （8:30 ～ 16:00） ①ボランティア受付業務 （8:30 ～ 12:00） ②活動オリエンテーション ③マッチング ④資材貸出 ⑤送り出し （9:00～12:00） ⑥ボランティア活動時間 （9:00 ～ 15:30） ⑦活動報告（随時） ※活動現場の確認（随時） ※活動リスクの確認、対応（随時） ※ケガの応急処置、衛生管理（随時）	<b>各種業務</b> ・被災地域の巡回 ・生活課題の早期発見 →V調整・支援班へ活動依頼（随時） ・関係機関との連絡調整 ・被災地域の自治会長、民生委員等との連絡調整 ・被災地域のコミュニティ再生支援
	各班との連携、避難所との連携（随時）		
16:00	・各種情報の整理・集約   班会議	・各種活動の集計 ・翌日の活動調整 ・資材・車両点検  班会議	・活動記録作成   班会議
17:00	センター運営会議（報告・課題検討） 各関係機関への報告等		
18:00	閉 所		

## ③災害ボランティア活動とリスクマネジメント

災害ボランティアセンターの運営や災害ボランティア活動に伴い、以下のような危険や損失をうける可能性がある。これらの活動を阻害する可能性がある要因の有無について事前に確認・把握を行い、必要な予防対策を講じる。また、事故等が起こった際は速やかに対処し、原因の分析を行い再発防止に努める。

（考えられるリスク）

- ・人的リスク：活動者のケガや病気

- ・情報リスク：被災者・活動者の個人情報の流出、コンピューターのデータ損失
- ・財産リスク：義援金等現金の損失、盗難、被災者宅での空き巣
- ・賠償責任リスク：他人にケガをさせる、借りた機材や被災者宅の物品破損

#### ④情報発信の内容と方法

災害ボランティアセンターの設置が決定した場合は、被災した住民やボランティア活動希望者に対して、以下の内容を参考にし、情報発信を行う。なお、特にボランティア活動希望者に対しては、被災地での円滑なボランティア活動と事故を防止するために被災地で求められている活動内容の詳細や危険箇所などの情報を随時発信する。

また、災害ボランティアセンターを設置しない場合は、今後の対応について関係機関等へ情報発信する。

なお、情報発信の混乱を避けるために、発信業務は総務班に一元化する。

受 信 者	内 容	方 法
被災した住民	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンターの開所日、場所</li> <li>・ボランティアニーズの受付方法、窓口</li> <li>・災害ボランティアセンターで支援できる活動内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシ配布</li> <li>・ホームページ</li> <li>・町安全安心メール</li> <li>・各地域の掲示板</li> </ul>
ボランティア活動希望者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの募集情報</li> <li>・災害ボランティアセンターの開所日、場所、ボランティア受付方法（個人・団体）、活動の流れ</li> <li>・王寺町の被災状況、センターへのアクセス方法</li> <li>・活動に必要な準備物等の持ち物</li> <li>・求められている支援活動の具体的な内容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・町安心安全メール</li> <li>・電話</li> </ul>
関係機関 マスコミ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンターの開所日、場所</li> <li>・王寺町の被災状況、センターへのアクセス方法</li> <li>・災害ボランティアセンターの稼働状況</li> <li>・必要な支援活動内容</li> <li>・不足物資等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページ</li> <li>・電話、FAX</li> <li>・メール</li> </ul>

#### （ボランティア活動の募集）

ボランティア活動者の募集についてはセンター運営会議において協議を行い、募集エリアの範囲等について決定する。

##### 《町内でのボランティア募集の方法》

- ・ホームページ、町安心安全メール、ライン、チラシ等を利用した呼びかけ
- ・地元ボランティアグループへの依頼

##### 《町外のボランティア募集の方法》

- ・ホームページを利用した呼びかけ
- ・県社協に対してボランティア募集要請を行う
- ・新聞等のマスコミへ依頼

#### 《ボランティア募集に関する留意点》

- ・現在求められているボランティア活動内容など、時間の経過に伴うボランティアニーズの変化をできるだけ正確に伝える。（町安全安心メール、ホームページのボランティア一覧表）
- ・特に時期や曜日等により活動者数が大きく変動する可能性があるため、協力をお願いしたい希望日や曜日（平日等）の情報を伝える。
- ・活動希望者が円滑に活動を行えるように、活動の流れや心得、準備物などを整理して伝える。
- ・活動に伴う留意事項を分かりやすく伝える（ケガや事故、感染症等）

#### ⑤個人情報の管理

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票等を通じて、個人情報等の情報を収集することになる。災害ボランティアセンターの各スタッフは、個人情報を適切に取り扱い、保管を行うとともに、各班のリーダーは、適宜班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、適正管理を行うこと。

#### ⑥災害ボランティアセンターの縮小・閉所の情報

災害に起因する生活支援ニーズへの対応等がおおむね収束してきた際は、通常の社協業務の再開に向けた移行準備を行う。また同時に災害ボランティアセンター運営会議や災害対策本部において災害ボランティアセンターの縮小または閉所の判断がされる時期でもある。

災害ボランティアセンターの縮小や閉所に際しては、被災者や災害ボランティア活動希望者に混乱が生じる可能性があるため、できる限り事前の周知を行う。また、関係機関やマスコミ等に対しても同様に情報提供を行う。

## 2. 各班の業務

### 総務班の業務

#### 【事前準備】

- ☐ 王寺町社会福祉協議会ホームページ（災害ボランティア一覧表）の開設
- ☐ 各種様式の準備（センター業務日報、運営会議報告書、ボランティア活動証明書など）
- ☐ 組織図、スタッフ体制表
- ☐ 運営資器材の調達（事務消耗品、通信機器、什器、車両、テント、仮設トイレなど）
- ☐ ボランティア資器材の調達（名札、ビブス、軍手、ヘルメット、タオル、消毒薬など）
- ☐ 活動資器材（災害の種類に応じた資器材）

#### 【業務内容】

### センター運営管理、会議の開催

- ①センター運営が円滑に進むよう全体の総合調整を行う。
  - ・情報共有や意思疎通のための「センター運営会議」を開催、記録し翌朝の全体会議で必要事項を報告する。（センター運営会議報告書（様式集 11）の作成）
  - ・各班に業務報告書（様式集 5～10）を配布し、班会議の内容を集約する。
- ②人員の配置・組織管理
  - ・スタッフの受け入れ、各班への配置やシフト管理をする（組織図、スタッフ名簿作成）。
  - ・各班の繁忙に応じてスタッフの割り振りを調整し、人員が不足する場合は緊急対策会議を通じて県社協等へ必要人員を要請する。

### 会計及び物品の確保

- ①運営資金の確保
  - ・奈良県共同募金会の災害支援制度の申請手続を行う。
  - ・災害ボランティアセンターの設置と運営にかかる費用負担について、王寺町と協議を行う。
- ②寄附等の受付
  - ・支援金や寄附金などの募集や受付を行う。
  - ・救援物資など被災者に対する物品の寄附は、原則として対応せず、王寺町災害対策本部に対応を依頼する。ただし、災害ボランティアセンターの運営に活用できる場合は、センターで受けてもよい。
- ③資器材の確保
  - ・災害ボランティアセンターの運営や活動資材等、必要な物品の確保に努める。確保が困難な資器材については、県社協及び近隣企業等へ提供を依頼する。また、ホームページ上で募集情報を掲載するなどの対応も検討する。
  - ・必要な資器材や備品・消耗品は総務班で一括して購入し、購入に際して発生した会計処理は通常のものとは区別し、災害ボランティアセンターで購入したことがわかるよう管理をする。

## ボランティア活動保険の加入・事故対応

### ①ボランティア活動保険の加入手続

- ・ボランティア受付班からの未加入者一覧により、保険の加入手続を行う。

### ②事故対応

- ・ボランティア活動中に事故が発生した場合には、他の班と協力し調査、救援、搬送等の必要な措置を速やかに行う。
- ・ボランティア活動中のケガや第三者への損害等が発生した場合は、ボランティア活動保険金の請求手続を行う（ケガの補償、賠償責任の補償）。

### ③その他不測の事故が発生した場合は、災害ボランティアセンター長の判断を仰ぎ対応する。

## 証明書の発行

### ①希望があった場合は、ボランティア活動証明書を発行する（様式集 13）。

- ・証明事項：活動した「期間」、「場所」、「内容」等。

## 情報収集・発信、報告

### ①王寺町災害対策本部等から以下の情報を収集し、センター全体での情報共有を図る。

- ・王寺町災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ・ライフライン、公共交通機関の状況
- ・王寺町役場各部署の復旧状況、医療機関・社会福祉施設等の公的機関の運営状況
- ・小売店、近隣宿泊施設等の営業状況
- ・他の災害ボランティアセンターの状況

### ②情報発信の内容と方法（P 7）を参考に被災住民、ボランティア活動希望者、関係機関、マスコミ等へ必要な情報を発信する。

### ③各班からの活動報告を災害ボランティアセンター業務日報（様式集 12）に集約し、王寺町災害対策本部及び県社協等へ随時報告する。

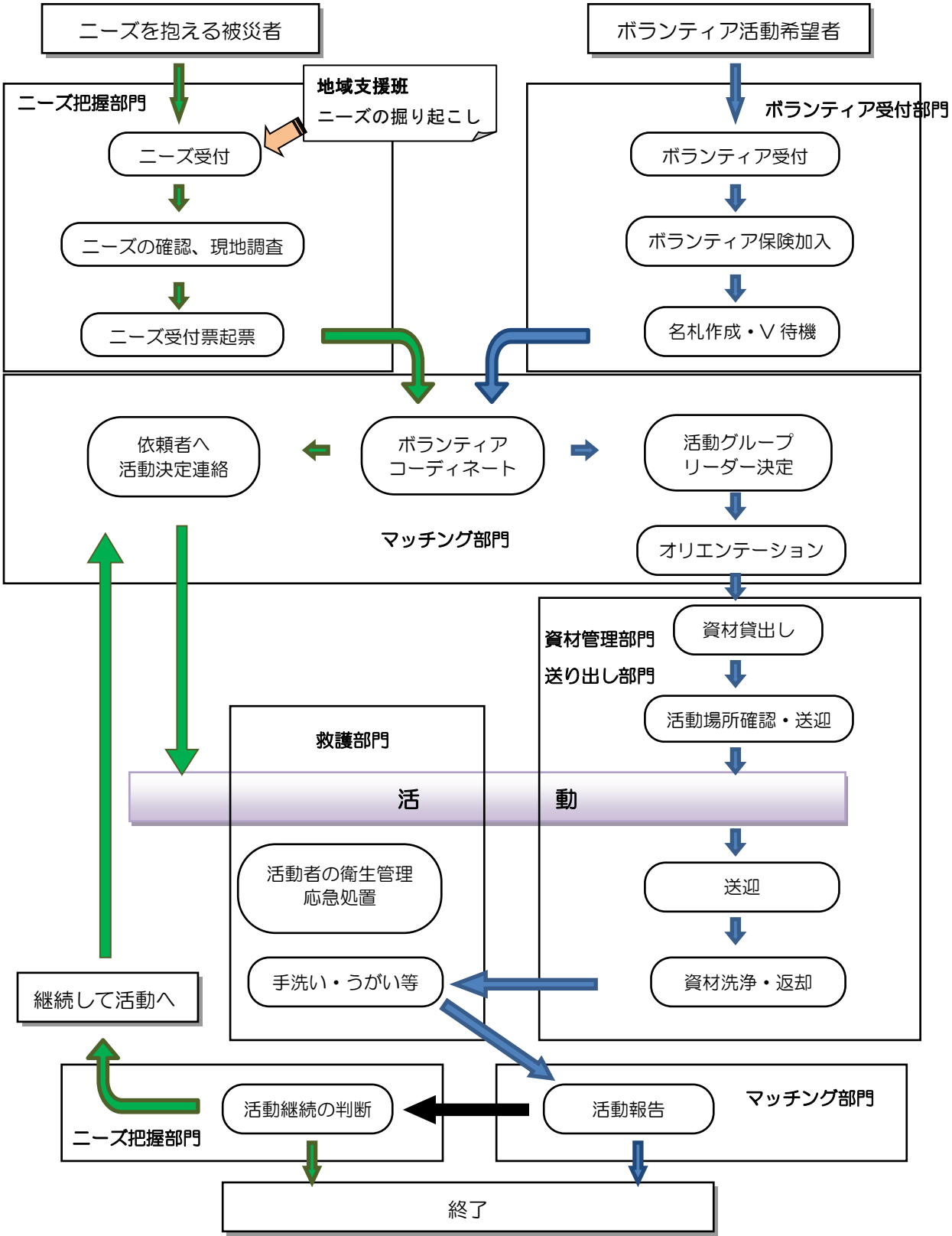
## 総合相談窓口の設置

### ①災害支援に関する相談や問い合わせ対応と並行して通常の社協活動に関する相談に関する相談窓口を設置し、情報提供や必要な支援を行う。

## 【留意事項】

- ・ボランティアセンター各班の業務の概要を理解、把握する。
- ・各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、運営に反映できるように努める。
- ・スタッフの体調等を考慮し、定期的に休めるようなシフト管理に努める。

【災害ボランティアセンター業務フロー図】



## ボランティア受付部門

### 【事前準備】

- ☐ 災害ボランティアセンターの看板、受付案内、順路表示看板の作成
- ☐ ボランティアの募集チラシ作成（様式集 14）
- ☐ ボランティア受付票（個人・団体）、受付票記入例
- ☐ 配付資料（「ボランティア参加の皆様へ」、「ボランティア活動に行く前に」など）（様式集 15～17）
- ☐ 受付に必要な机、イス、事務用品等（ボールペン、マジック、名札用のガムテープなど）

### 【業務の手順】

#### ボランティア活動希望者の受付

- ① 2 種類の受付窓口（新規活動者・継続活動者）に区分して受付を行い、受付票を記入するよう案内する。（様式集 18～20）
  - ・受付名簿：ボランティア受付名簿（災害時用）
  - ・受付票：《新規活動希望者用（個人・団体）》  
《継続活動希望者用（個人・団体）》
- ② 受付窓口とは別に受付票の記入用スペースを設置し、記入方法がわかるように「記入例」を作成し掲示する。
  - ・新規または継続にかかわらず、活動日ごとに毎回「受付票」の提出依頼をする。ただし、継続の方は、氏名・性別・生年月日のみの記入とする。
  - ・必ず携帯番号の記入をしていただくようお願いする。（活動中の連絡等に使用）
  - ・団体の場合は、前日までの事前受付を原則とし、その際に活動者全員の名簿提出を依頼する。  
なお、活動当日は代表者のみの受付手続きで可とする。
- ③ 活動に際しての注意事項等のチラシを配布し、事前に読んでいただくようお願いし、待機所へ案内する。
- ④ 受付票により、専門的な資格や技術（ヘルパー、手話通訳士、大工など）が有る方を確認できた場合は、ニーズ部門、マッチング部門に連絡する（専門ボランティア登録の呼びかけ）。

#### ボランティア保険加入状況の確認

- ① ボランティア活動者は各自において事前にボランティア活動保険に加入しておくことを原則とする。受付の際に加入の有無を確認し、未加入者がいる場合は受付名簿（災害時用）（様式集 20）の「ボランティア保険加入の有無」欄の「無」（加入の場合は「有」）を選択し、加入手続を行う。
  - ・未加入者にはボランティア活動保険の内容を説明する（説明用チラシを配布）。
  - ・団体の場合は、事前受付の際に加入の有無の確認を行う。

- ・活動者自身が加入の有無を把握していない場合は未加入者として取り扱い、受付名簿に記載する。
- ②受付名簿により整理された未加入者一覧を総務班へ渡し、加入手続を依頼する。

#### 名札の作成

- ①受付終了者には、ガムテープで名札を作成し、胸元などの見やすい位置につけるよう案内する。
- ・災害ボランティアセンターに登録済みのボランティア活動者であることが被災者にわかるように下記のように記入するよう案内する（記入例を提示）。
  - ・資格や専門技術を持った方は、ガムテープの色を変えるなど、一般の活動者と区別できるように工夫する。

王寺町災害ボランティアセンター	
名前	〇〇 〇〇

- ②名札の作成が終了したものから、活動待機所に誘導しマッチング班からの指示を待つよう案内する。
- ・ニーズの受付や活動調整の状況等により、すぐに活動できない可能性があることをボランティアの方に伝えておくこと。

#### 集計・報告

- ①ボランティアの受付人数の集計を行い、総務班に報告する。
- ・総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

#### 名簿の管理

- ①個人情報の漏えい等が起こらないように受付名簿及び受付票の保管・管理を適正に行う。
- ・ファイリング等をして保管用書庫などで保管・管理する。

#### 【留意事項】

- ・支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちをもって接することを心がける。  
ただし、あくまで地元主体・被災者本位の支援であることを念頭におきながら対応する。
- ・受付は災害ボランティアセンターの窓口になるため、活動の流れを説明できるようにしておく。
- ・受付では個人情報を取り扱うため書類の保管・管理を適正に行う。



## ニーズ把握部門

### 【事前準備】

- ☐ ニーズ受付場所の設置（看板作成）
- ☐ ニーズ受付に必要な机、イス、事務用品（パソコン等）の準備
- ☐ 受付用電話の設置（固定電話、携帯電話）
- ☐ 活動依頼募集チラシ（様式集 25）、ニーズ受付票（様式集 21 又は 24）の準備
- ☐ 住宅地図

### 【業務の手順】

#### ニーズの把握（地域巡回、チラシ配布）

- ① 災害ボランティアセンター立ち上げ期における被災者ニーズの把握については、災害対策本部から自治会長や民生・児童委員に協力を求め、可能な限り避難所や被災地域に職員を派遣し、聴き取りなどによって行う。
- ② 開設後も可能な限り災害ボランティアセンタースタッフが避難所や被災地域を廻り、被災状況や復旧の度合い、ニーズの有無について直接確認を行う。
- ③ 特定の地域からニーズが少ない場合や、時間的経過に伴いニーズが減少してきた場合は、スタッフが現場を巡回し、本当にニーズが充足しているか聞き取り調査等を行う（特に閉所時）。

#### ニーズの把握（電話、来所など）

- ① 下記に留意しながら、依頼内容の聴き取りを行い、ニーズ受付票を作成する。

まずは相談者、依頼者にねぎらいの言葉をかけるなど、配慮を心がける（いきなり「ニーズは何ですか」と尋ねるなどの機械的な対応はさける）

- ・緊急を要する活動であるか
- ・依頼内容が受付可能であるか（安全性、専門技術を要する、民家以外など）
- ・活動時間中の立会が可能であるか
- ・ボランティアの性別、年齢、人数の希望はあるか
- ・活動日時、時間の希望はあるか

- ② 可能な限り活動現場へ訪問し、安全性や現場の状況確認を行う。
- ③ 依頼の内容や、ボランティア活動者の受付状況によって、すぐに対応できない場合があることを伝え、理解を求める。
  - ・すぐに判断しがたい依頼内容については、対応の可否について改めて回答するように伝える。
- ④ 前日からの継続の活動については、依頼者に電話をして内容と状況の再確認を行う。
- ⑤ 被災者本人以外（近隣の住民、遠方の家族等）から活動依頼があった場合は、一旦ニーズの聴き取りを行い、その後本人宅を訪問して現場確認を行う。

- ⑥自治会長等から、自治会単位でとりまとめられた依頼があった場合は、ボランティア活動者のみで対応するのではなく、必ずスタッフが同行し、現場での調整業務を行うようにする。

◆対応できる活動【例】

- ・依頼者およびボランティア活動者の身体の高険を伴わない軽作業  
(土砂の撤去、家具の移動、清掃活動、炊き出し、避難所での話し相手、移送、託児、病院までの付き添い等)

◆対応できない活動【例】

- ・危険が伴う作業、特殊な機械が必要なもの
- ・専門技術が必要な作業（専門ボランティア等へ依頼）
- ・企業の営利活動に関するもの
- ・政治活動や宗教活動に関するもの
- ・その他、公序良俗に反するもの

ニーズ受付票の作成と申し送り

- ① 依頼者からの聴き取りをもとにニーズ受付票を作成し現場の地図を添付する。
  - ・「ニーズ受付票」、「地図」を2部コピーし、2部ともマッチング部門へ渡す（地図にはマーキング）。
  - ・留意事項や配慮が必要な事項は、「朱書き」等で記載し、誰が見てもわかるように工夫する。
- ② マッチング班へ依頼内容の申し送りをする。
  - ・緊急度等留意すべき事項は、口頭でも伝えるようにする。
  - ・必要な場合はマッチング部門担当者と現場確認を行う。

集計・報告

- ① ニーズの受付数の集計を行い、総務班に報告する。
  - ・総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

【留意事項】

- ・ねぎらいの言葉をかけるなど、まずは被災者の気持ちを理解するよう努める。
- ・相談の中から、隠れたニーズや福祉的ニーズがないかを意識しながら確認する。
- ・被災者に対して「災害ボランティアセンター」の説明を十分に行い、周知する。
- ・可能な限り活動現場に訪問して直接「観て」、「聴く」ようにする。
- ・ニーズ対応がスムーズに行えるようマッチング部門等との連絡調整を密にする。
- ・被災者等からニーズ以外の苦情や意見等が寄せられた際は、運営会議等で情報共有を図り、改善策を検討する。
- ・ニーズ受付票は個人情報に記載されているため書類の保管・管理を適正に行う。

## マッチング部門

### 【事前準備】

- ☐ 活動待機場所、活動報告場所の設置（看板作成、掲示板、テントなど）
- ☐ 待機・報告用の机、イス、事務用品、拡声器（オリエンテーション用）など
- ☐ 活動報告書の様式（様式集 23 又は 24）

### 【業務の手順】

#### 活動指示書の起票

- ① ニーズ把握部門からニーズ受付票を受け取り活動内容と優先度を確認する。
- ・ 事前に依頼内容を確認し、不明な点等はニーズ把握班に確認する。
  - ・ マッチングをスムーズに行えるよう活動日時や活動内容ごとに整理しておく。

#### オリエンテーション

- ① 活動待機中のボランティアに対して、受付で配付された資料によりオリエンテーションを行い活動の目的や被災者に寄り添ったボランティア活動を心がけるよう伝える。

#### 【オリエンテーションの内容】

- ・ 活動の流れ
- ・ ボランティア活動の心構え
- ・ 活動するときの注意事項（特にケガや事故、健康管理について）
- ・ 活動終了後の報告について

#### マッチング（コーディネート）

- ① 優先順位に基づき、活動依頼ニーズとボランティアをマッチングする。マッチングの方法については、下記の方法を参考にし、ニーズ数やボランティア数に応じて柔軟に対応する。

#### 【職安方式】

- ① ボランティア活動掲示板に「活動紹介票」（様式集 22）を緊急度の高い順に貼る。
- ② 受付を終了したボランティアに、希望する活動に氏名を書いた付箋を貼ってもらう。
- ③ 必要な人数が集まったらボランティアを呼んでオリエンテーションを行う。緊急度の高いものや人数の多いものは、直接ボランティアに声をかけて集める。

#### 【手上げ方式】

- ① ボランティア待機場所で、直接スタッフが声をかける。
- ② 手を上げてもらい、班を編成する。
- ③ 必要な人数が集まったらオリエンテーションを行う。

### 【ローラー方式】

被災者からの依頼によらず、5 ～ 10 人程度のグループで被災地域を巡回しながら、その場で被災者ニーズに対応し活動する方法。

### 【現場コーディネート方式】

被害が大きい地域を支援するため、被災現場に支所（出張所）を設置して、ある程度の人数（50～100 人）が集まり、その場でマッチングを行う方法。

## グループ化、リーダーを決定

- ①マッチングによりボランティア活動者をグループ化する。
- ②グループ化できたら活動ごとにリーダーを決定する（活動人数が多数の場合は副リーダーも）。
  - ・リーダーの連絡先（携帯番号）を確認する。
  - ・マッチング担当者の氏名、連絡先を伝える。
  - ・リーダーを決める際は、活動経験や年齢等を考慮する。
- ③個別のオリエンテーションの実施
  - ・活動ごとにメンバーの自己紹介、活動依頼内容の詳細を説明する。
  - ・再度、活動にあたっての注意事項を確認してもらう（被災者への配慮、ケガ・健康管理等）。
- ④リーダーにニーズ票を1部渡し、活動終了後は必ずニーズ票を返却し、活動報告を行うように依頼する。

## 活動の送り出し（誘導）

- ①活動に必要な資器材がある場合は、資材管理部門へ誘導し、内容を引継ぎする。
- ②資器材が不要な場合は、送り出し部門へ引き継ぎする。

## 活動中のフォロー

- ①活動中のリーダーから連絡があった場合は、ニーズ把握、送り出し、資材管理担当と連携して対応にあたる（必要な資器材の追加、活動者の増員、ケガの対応など）。
- ②活動状況などの確認（余裕があれば現場へ行き確認、またはリーダーへの電話確認など）。

## 活動報告書の作成

- ①活動から帰ってきたボランティアのリーダーから活動報告を受ける。
  - ・事前に活動報告を受け付けるスペースを設置する。
  - ・活動の進捗とあわせてケガや気づいた点等がないか確認をする。
  - ・活動が終了しなかった依頼および依頼者から新規の依頼があった場合は、そのニーズ票をニーズ把握担当へ渡し、再度調整するよう申し送りする。

## 集計・報告

- ①マッチング件数及び活動終了・継続数の集計を行い、総務班に報告する。
  - ・総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

## その他

- ①ボランティア活動者から「ボランティア活動証明書」の発行依頼があった場合は、活動内容と氏名等を確認し、総務班へ発行依頼をする。

### 【留意事項】

- ・被災者主体の支援につなげられるよう、オリエンテーションを丁寧に行う。
- ・活動中の定期的な休憩や水分・塩分補給等の健康管理を呼びかけるとともに、ケガや事故等の注意事項もあわせて伝える。
- ・ボランティアの安全性を考慮した上で、活動コーディネートを行う。
- ・ニーズ受付票・活動指示書は個人情報に記載されているため書類の保管・管理を適正に行う。(ボランティアからの書類返却も忘れずに)。

## 資材管理部門

### 【事前準備】

- ☐ 資器材貸出場所の設置（看板作成、テント、ブルーシート、資材置きラックなど）
- ☐ 机、イス、事務用品、必要な資器材の準備
- ☐ 資器材を洗浄する用具（ブラシ、ホース、洗剤、たらい）
- ☐ 資器材の在庫管理・補充（平常時）
- ☐ 資器材管理台帳、貸出日報様式の準備（様式集 26～29）

### 【業務の手順】

#### 在庫管理

- ①貸出用資材の在庫管理（管理台帳、資器材受入票の作成）。
  - ・借りたもの、購入したもの、資器材の種類ごとに数量等を整理する。
  - ・返却が必要な資器材には、「印」をつけ、後日整理できるようにしておく。
- ②不足する資器材がある場合は総務班に補充依頼をする。

#### 資器材貸出

- ①「活動指示書」に基づき、必要な資器材を貸し出す。
  - ・ボランティアには資器材を洗浄して返却するように依頼する。
  - ・資器材貸出日報に貸し出した資器材の種別と数量を記入する。

#### 資器材管理

- ①活動が終了したボランティアから資器材を受け取る。
  - ・貸し出した数量と返却された数量を確認する。
  - ・資器材貸出日報に返却数、消耗、破損した数を記入する。
- ②すべての活動終了後、資器材の在庫確認を行う。
  - ・翌日の貸出に備え、資器材の整理・メンテナンス等を行う。

#### 資器材の補充

- ①不足する資器材がある場合は、総務班と相談して調達する。資器材の確保に当たっては、以下の方法を検討する。
  - ・小売店からの購入
  - ・王寺町災害対策本部、地元企業、県社協、災害関係 NPO 等に協力要請

## 集計・報告

①資器材の貸出件数、破損件数、返却件数の集計を行い、総務班に報告する。

### 【留意事項】

- ・在庫管理をスムーズに行うため、資器材、物品を種類ごとに整理する。
- ・特に外部から借りた資器材は後日返却できるように目印等をつけておく。
- ・活動中のボランティアより、資器材が足りない等の連絡が入った場合はマッチング、送り出し担当と連携して現地への配送手配を行う。

## 送り出し部門

### 【事前準備】

- ☐ 「配車場所」等の看板作成
- ☐ 机、イス、事務用品、住宅地図
- ☐ 送迎用車両（ワゴン車など）
- ☐ 車両運行記録表の様式（様式集 30）

### 【業務の手順】

#### 地理案内

- ①活動に向かうボランティアに対して、住宅地図を使用して活動場所までの道のりを案内する。
  - ・事前に活動指示書に添付されている地図を活用する。
  - ・必要に応じて地元のボランティアの方等に地理案内の協力を呼びかける。
  - ・ボランティア個人が所有している車両を使用する場合は、活動場所までの交通ルート of 安全確認と活動者宅近隣で駐車可能かを確認する（ただし、事故等の関係上、個人車両の使用の有無は事前検討が必要）。

#### 送迎

- ①活動場所が遠方の場合は送迎車両により送迎する。
  - ・車両運行記録票を作成する。
  - ・車両の点検、送迎ルートの安全確認を行う。
  - ・送迎時に、活動終了後の乗車場所を案内する（降車場所に集合など）
- ②送迎車両の確保に当たっては、以下の方法を検討する。
  - ・社協保有の公用車。
  - ・車両持込みの移送ボランティアの募集（地元の方）。
  - ・行政、地元企業、県社協等に協力要請。

#### 自動車保険等の確認

- ①使用する車両保険の契約内容を確認する。
  - ・運転者の年齢条件の有無や補償内容を確認した上で車両を使用すること。
- ②事故を起こした場合のボランティア活動保険の補償範囲
  - ・ボランティア活動保険では自動車の所有・使用・管理に起因する賠償補償は対象外になる。
  - ・事故が発生した場合の補償は、運転又は同乗しているボランティア自身のケガのみが対象。



## 集計・報告

①活動終了後、送迎実績等を総務班に報告する。

### 【留意事項】

- ・送り出しのスタッフは、被災地の地理を熟知している地元スタッフ等を配置する。
- ・可能であれば、地元ボランティア等に呼びかけ、スタッフとして協力を得る。
- ・送迎用車両の台数に限りがあるため、事前にマッチング担当と連絡をとり、移送スケジュールを立てておく。
- ・事故等を未然に防ぐため、事前の車両点検、移送ルート of 安全確認等を行い、安全運転に努める。

## 救護部門

### 【事前準備】

- ☐ 救護場所、休憩所の設置（看板作成、掲示板、テントなど）
- ☐ 机、イス、事務用品、簡易ベッド
- ☐ 体温計、血圧計、救急箱（応急処置用医療品）、石鹼、イソジン、消毒液
- ☐ 水、お茶、塩あめ等
- ☐ 救護記録表の様式（様式集 31）

### 【業務の手順】

#### 救護活動

- ①ボランティア等が体調の不良を訴えたり負傷した場合の応急処置を行う。
  - ・看護師等専門職員を配置する（日本赤十字社奈良県支部などへ派遣要請）。
  - ・体調不良者には休憩ブースでの休憩を促す。
  - ・救護部門で対応できない場合はすみやかに病院へ搬送する。

#### 衛生管理

- ①ボランティア活動者に「手洗い」、「うがい」を励行するよう伝える（特に活動終了後）。
- ②活動時期により、感染症等の可能性がある場合は、ボランティアへの注意喚起の掲示物の作成やスタッフ関係者に注意を促す。

#### 集計・報告

- ①活動終了後、救護活動の実績等を総務班に報告する。
- ②病院へ搬送した場合等は、総務班へ随時連絡する（ボランティア活動保険の請求手続など）。
- ③多発するケガや感染症がある場合は、全体会議等で随時報告をし、センター全体に注意喚起を行う。

### 【留意事項】

- ・必ず専門職を配置し、応急処置が行える体制を確保する。
- ・応急処置での対応が困難な場合は、速やかに最寄りの医療機関へ搬送する。
- ・ケガや感染症等を未然に防ぐため、災害ボランティアセンター全体に対する注意喚起を行う。
- ・ケガや病気等の発生状況を把握し、予防対策を検討する。

## 地域支援班の業務

### 【災害時における生活支援活動の展開】

災害時には、日常の生活課題とあわせて災害に起因する課題や問題が上乗せされる。また、普段は気づかなかった生活課題が災害によって顕在化・重篤化することが予測される。

災害時には、災害ニーズや災害ボランティアセンターばかりがクローズアップされ、災害発生以前から存在していた地域での生活課題等が見過ごされ、対応が遅れる傾向がある。

また、長期的な避難生活や仮設住宅への入居など、復旧・復興の時間等によって、新たな生活課題の発生が予測される。

これらのことを踏まえ、地域支援班では地域福祉の専門職として日頃の社協活動での強みを活かし、関係機関や団体と連携を図りながら住民の生活支援、復興支援に取り組む。

### 【支援が必要となる可能性がある対象者】

- ・避難所生活に馴染めず、自宅に戻り生活をされている方
- ・普段から地域との関係が薄く、災害時の支援情報が行き届かない方
- ・ご自身では災害ボランティアの活動依頼ができない方
- ・長期的な避難生活を余儀なくされている方
- ・応急仮設住宅に入居し、慣れない生活をされる方（孤立、孤独など）
- ・要援護者台帳等には登録されていないが、本来は何らかの支援を要する方
- ・その他、上記以外で何らかの支援が必要な方

### 【対象者の把握】

- ・被災住民等の生活課題を早期に発見するために、被災地域等へ訪問・巡回し対象者の把握に努め、必要な支援について検討する。
- ・対象者の把握に際しては、相当の人員と時間を要するため、下記に記載する支援者や協力者と連携を図り進める。
- ・また災害復旧支援体制における「福祉サービス係」、「避難所支援係」、「災害ボランティアセンター各班」と連携し、横断的な支援ができるように努める。

### 【支援者・協力者】

- ・民生委員・児童委員、地区社協、自治会関係者（近隣住民）、地域のボランティアやNPO
- ・地域包括支援センター、福祉サービス・医療関係者
- ・県内・外の社協職員、行政の福祉関係部局など
- ・災害ボランティアセンターの登録ボランティア
- ・その他関係機関・団体

### 【支援活動の内容】

支援が必要な方を早期に発見し、ボランティア活動者や地域住民による見守り活動やつながりづくり、公的支援や福祉サービスの利用援助などの具体的な支援に取り組み、地域住民の自立的復興に向けた支援を行う。

また、生活支援や復興を展開する他の機関と連携・協力し、計画的・多面的な支援の輪を広げるための仕組みづくりに取り組む。

#### 支援活動の内容【例】

- ・ 支援対象者の実態把握（地域巡回、聴き取り調査など）
- ・ 訪問活動、安否確認活動を通じた心のケア、生活相談
- ・ 支援情報の提供や手続きの代行（避難物資の情報、受け取りの代行など）
- ・ 移送・移動支援活動（買い物、通院支援など）
- ・ 生活支援活動のボランティアコーディネート
- ・ 専門ボランティアのコーディネート（サービス枠外の支援活動など）
- ・ 在宅支援ボランティアの呼びかけ、住民参加活動の機会づくり
- ・ 要援護者への各種福祉・生活関連サービスの利用援助
- ・ 仮設住宅での見守り、サロン、つながりづくりのための支援
- ・ 被災地域における暮らしの再生支援（新たな地域づくりへの支援）
- ・ 他機関との連絡調整・情報共有会議等の開催

など

### 【留意事項】

- ・ 災害支援ニーズの「陰」によって見過ごされがちな生活課題の早期発見、対応に努める。
- ・ 災害支援ニーズと生活支援ニーズを見極め、必要なコーディネートや支援を行う。
- ・ 実態を把握するため、可能な限り地域に出向き聴き取りなどにより状況を確認する。
- ・ 地域関係者や関係機関・団体と連携・協力し、多面的な支援の仕組みづくりを行う。
- ・ 地域にもともとあった共助の力を活かせるよう自立に向けた支援を行う。
- ・ 災害にも強い地域づくりを目指して、普段の社協活動や地域支援に取り組む。