

**大津市災害ボランティアセンター**

**（被災者生活支援センター）**

**本部運営及び現地拠点運営**

**マニュアル**



**大津市社会福祉協議会**

# 目 次

ハ°-ジ

## 第1 基本方針

- 1 マニュアルの目的 . . . . . 1
- 2 大規模災害時に予想される大まかな流れ . . . . . 2

## 第2 災害ボランティアセンターの災害時対応の移行・運営

- 1 設置基準 . . . . . 3
- 2 災害ボランティアセンターの災害時対応への移行・運営に関する基本的事項 . . . . . 4
  - (別図1) 災害ボランティアセンターの組織図の例示 . . . . . 4
  - 災害ボランティアセンター等の設置場所 . . . . . 5
    - (別図2) 災害ボランティアセンター本部配置イメージ図 . . . . . 5
- 3 災害ボランティアセンター本部の役割 . . . . . 5
  - (別図2-1) 災害ボランティアセンター現地拠点(サテライト)配置イメージ図 . . . . . 7
  - 3-1 災害ボランティアセンター現地拠点(サテライト)の役割 . . . . . 7
- 4 災害ボランティアセンターの運営体制 . . . . . 8
- 5 通信手段の確保 . . . . . 9
  - (別表1) 活動部門における各担当表 . . . . . 10

## 第3 被災者ニーズへの対応

- 1 受付体制の確立 . . . . . 11
- 2 ニーズの受付 . . . . . 12

## 第4 ボランティアコーディネートの概要

- 1 ボランティアの受付 . . . . . 13
- 2 活動紹介、希望する活動の選択 . . . . . 14
- 3 活動オリエンテーション . . . . . 14
- 4 活動グループリーダーの選出 . . . . . 15
- 5 必要備品の引き渡しとボランティアの送り出し . . . . . 15

6	ボランティアの帰着報告	16
7	ボランティア活動報告書の作成	16
8	ボランティア活動証明書の発行	17
9	資材管理	17
10	移動手段	17
11	救護・衛生管理	18
12	不適切なボランティアへの対応	19

## 第5 災害ボランティアセンターの庶務

1	広報	20
2	財務	20
3	記録	21
4	災害対策本部等への連絡	22
5	その他	22
	(参考) 災害ボランティアセンターの一日の主な流れ(例)	22

## 第6 災害ボランティアセンターの平常時対応への移行

1	移行に向けた協議・検討	24
2	移行の決定	25

## 第7 平常時の取り組み

1	関係機関・団体との関係づくり	26
2	市と社協との連携	26
3	災害を想定した備えの強化	26

	参考資料 災害ボランティアセンターで使用する各様式集	27
--	----------------------------	----



# 第 1. 基本方針

## 1 マニュアルの目的

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、東北地方は津波による壊滅的な被害が発生し、多くの人命が失われました。そんな中、被災地では、当初は混乱したものの多くの市町村で災害ボランティアセンターが開設され、全国から多くのボランティアが、避難所運営やガレキ撤去作業などの支援を実施しました。平成28年熊本地震では、本震を含む体を感じる地震が2000回を越え、多くの家屋が倒壊しました。大津市社会福祉協議会は「大津」つながりから、熊本県菊池郡大津町へ災害ボランティアセンターの設置及び運営に6名を派遣しました。全国社会福祉協議会の近畿ブロックの要請では2名を西原村災害ボランティアセンターへ派遣しました。大津市を含む滋賀県は、南海トラフ巨大地震や湖西断層・花折断層の地震が危惧されるところであり、大きな地震災害がいつ発生しても不思議ではない状況となっています。

また、2013年9月には滋賀県・京都府の地域に台風18号により日本初の「大雨特別警報」が発令され各地域で水害が発生しました。被害が甚大であったことから、大津市災害対策本部の依頼により、大津市社協が災害ボランティアセンターを開設し対応した経緯があります。

このマニュアルは、大規模災害が発生した場合、各地から災害復旧支援のため駆け付けることが予想されるボランティアに対してスムーズな受け入れ及び被災者の立場に立った支援を行うため、災害ボランティアセンターで災害時対応に必要なと思われる事項をまとめたものです。また、社会福祉協議会の本来の業務である住民の困りごとの窓口として「被災者生活支援センター」を災害時に移行した時点で、併用します。

しかし、被災時の状況は災害の種別・規模により異なります。このため平常時に想定できることばかりではなく、本マニュアルに沿うことが現実的でない場合も考えられます。したがって、実際の開設・運営では、状況に応じた臨機応変な対応が必要となります。

## 2 大規模災害時に予想される大まかな流れ

時期	内 容		
	被災者に関すること	災害ボランティアセンターに関すること	災害対策本部に関すること
発災直後	<ul style="list-style-type: none"> <li>自分、家族の安否の確認及び救出・救護</li> <li>隣人、近所の人々の安否確認及び避難誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報収集</li> <li>職員の安否情報</li> <li>幹部職員の参集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害対策本部設置</li> <li>被害情報の収集開始</li> </ul>
発災から概ね3日間	<ul style="list-style-type: none"> <li>行方不明者の発生・搜索</li> <li>水、食料等生活必需品の不足</li> <li>避難所生活が始まる</li> <li>自活可能な人は生活の再建に向けた作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害ボランティアセンターを災害時対応に移行</li> <li>災害ボランティアセンタースタッフの召集</li> <li>関係機関への連絡、スタッフの派遣要請</li> <li>情報収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>消火、救助、救急</li> <li>応急対策活動</li> <li>避難所の開設</li> <li>被災者へ必要な情報を提供</li> <li>災害ボランティアセンター災害時への移行要請</li> </ul>
3日から1週間後	<ul style="list-style-type: none"> <li>行方不明者の搜索</li> <li>医療活動</li> <li>水、食料等生活必需品の不足</li> <li>避難所生活によるストレス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>災害ボランティアの受け入れ、需給調整</li> <li>ニーズを分析し、支援本部の規模を決定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者支援活動本格化救援物資の受け入れ、分配</li> <li>避難所運営</li> <li>不足している分野のボランティア派遣要請</li> </ul>
1か月後～	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療活動、心のケア</li> <li>水、食料等生活必需品、嗜好品の不足</li> <li>仮設住宅への入居希望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>医療、保健、福祉等の専門ボランティアの受け入れ、需給調整</li> <li>住民への広報活動（災害ボランティアセンター周知、ニーズ収集・ボランティア募集情報の発信）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>避難住民を学校避難所に集約</li> <li>仮設住宅の建設、入居受付</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療、保健、福祉等の災害ボランティアの受入れ、需給調整</li> </ul>	
1 か 月 以 降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心のケア</li> <li>・仮設住宅への入居希望調査、入居開始</li> <li>・生活再建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアセンター規模の縮小</li> <li>・災害ボランティアセンターを平常時対応に移行方法について災害対策本部と協議、移行に伴う関係者への周知、残務整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活基盤の再建</li> <li>・被災者の生活再建支援</li> </ul>

## 第2 . 災害ボランティアセンターの災害時対応の移行

### 1 設置基準

大津市では、自然災害等が発生した場合に、災害の規模に応じて災害対策本部（以下「災対本部」という。）が設置されます。しかし、被災状況が非常に深刻なため、行政だけでは災害応急対策が困難で、災害ボランティアの受け入れが必要と判断された場合には、災対本部から常設災害ボランティアセンターに災害時対応の移行が要請されます。この場合の災害ボランティアセンターは「本部」と称し、その機能の取りまとめをします。この時点で外部に対するボランティアの受け入れはもとより、社協の本来業務である住民の困りごとの窓口の周知のため及びボランティア活動のニーズ把握のため「被災者生活支援センター」という名称を同時併用にて運用します

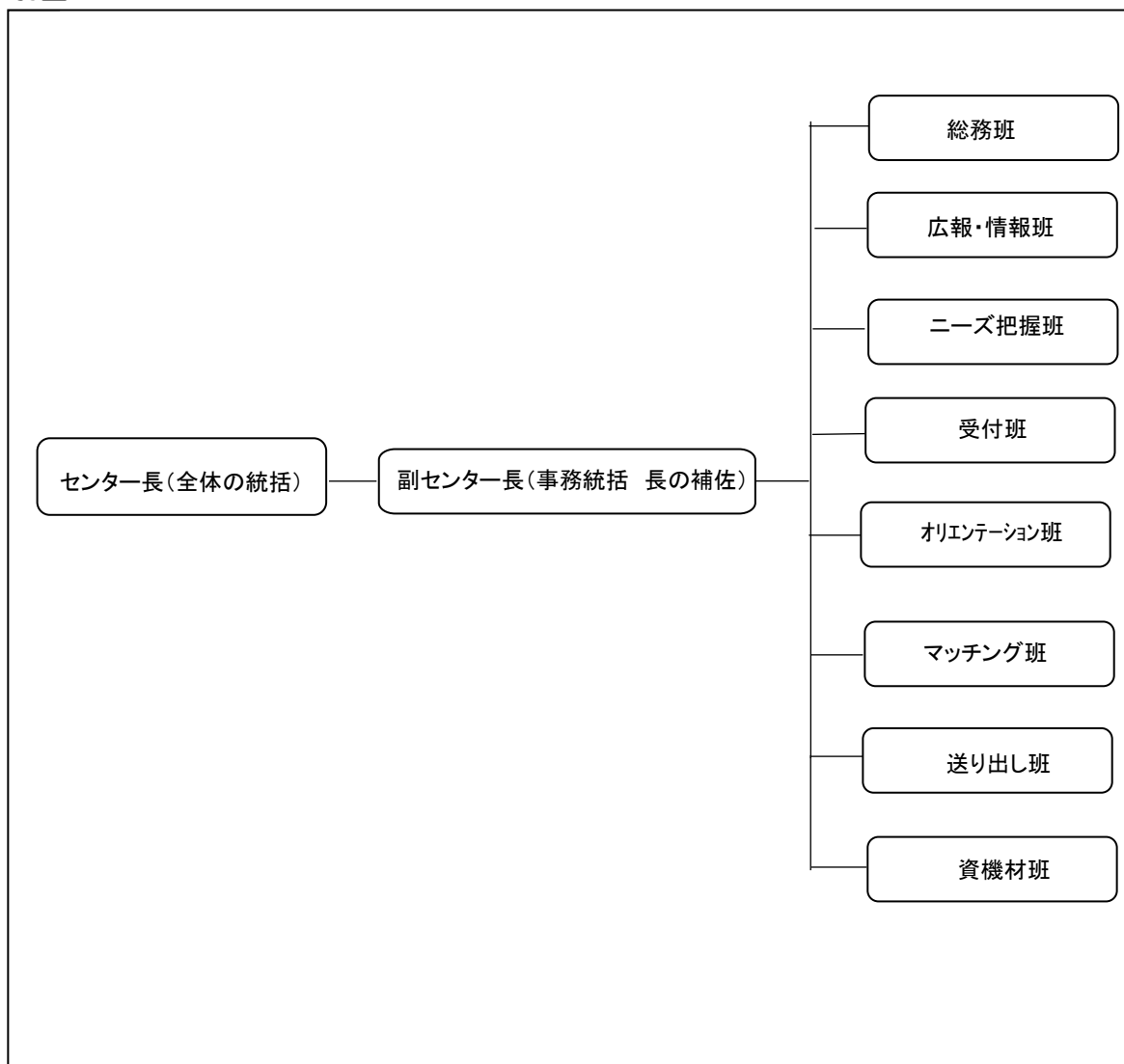
災害の規模や被災地域の状況により、必要に応じて拠点となる現地災害ボランティアセンター（以下「サテライト」という。）を設置する場合があります。

## 2 災害ボランティアセンターの設置・運営に関する基本的事項

災害ボランティアセンターの設置及び運営については市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が、市や関係機関及び支援に来てくれたボランティアコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）等と協力・連携しながらあたるものとしてします。

### 災害ボランティアセンターの組織

別図 1

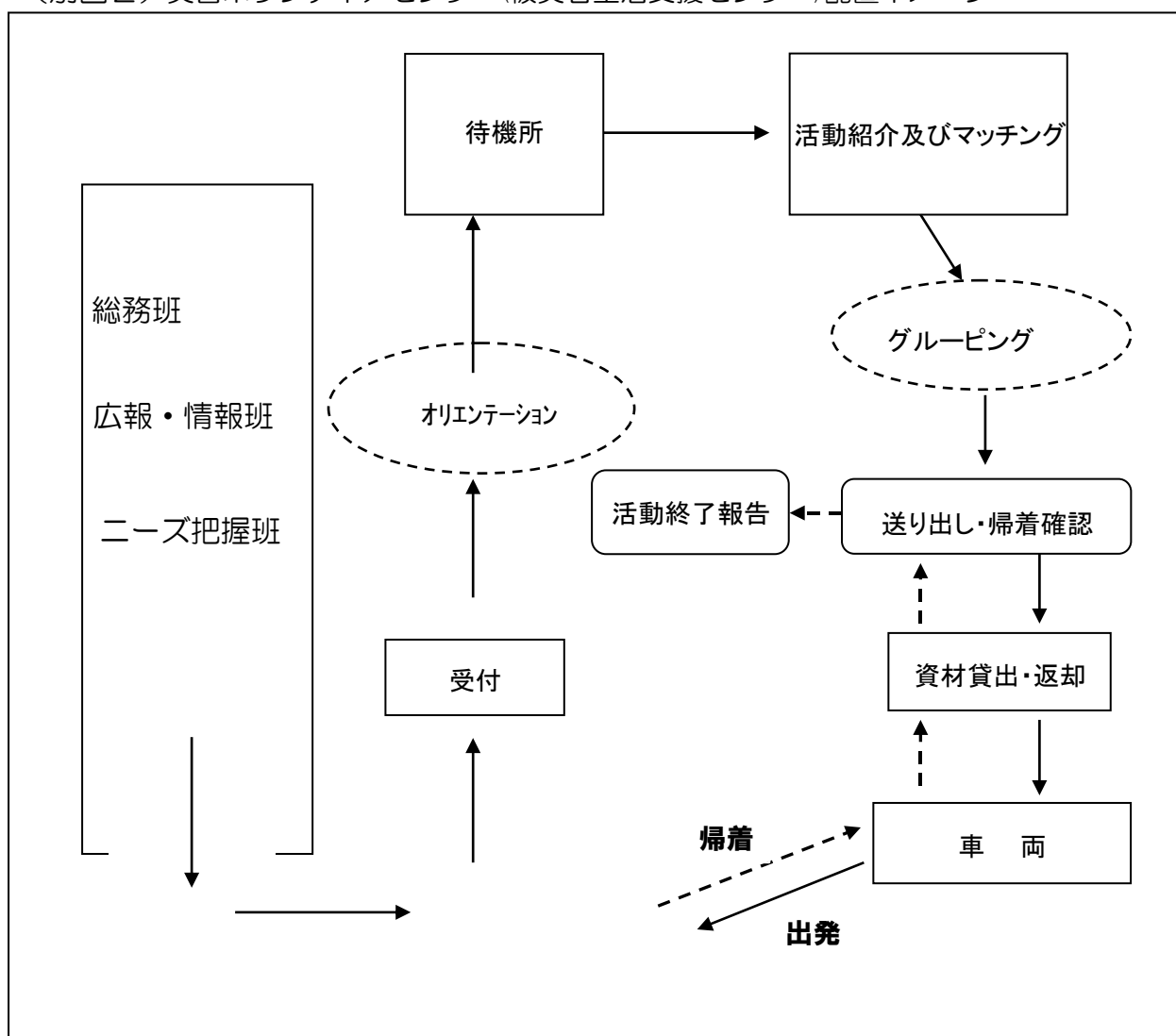




3 災害ボランティアセンター等の設置場所は下表のとおりとします。

	施設名	所在地
災害ボランティアセンター (本部)	大津市役所	大津市御陵町3番1号 新館3階ボランティア室 注) 災害規模の状況により変更 する場合があります。
サテライト	災対本部が必要と認めた施設	
	現場地域で拠点となる施設	

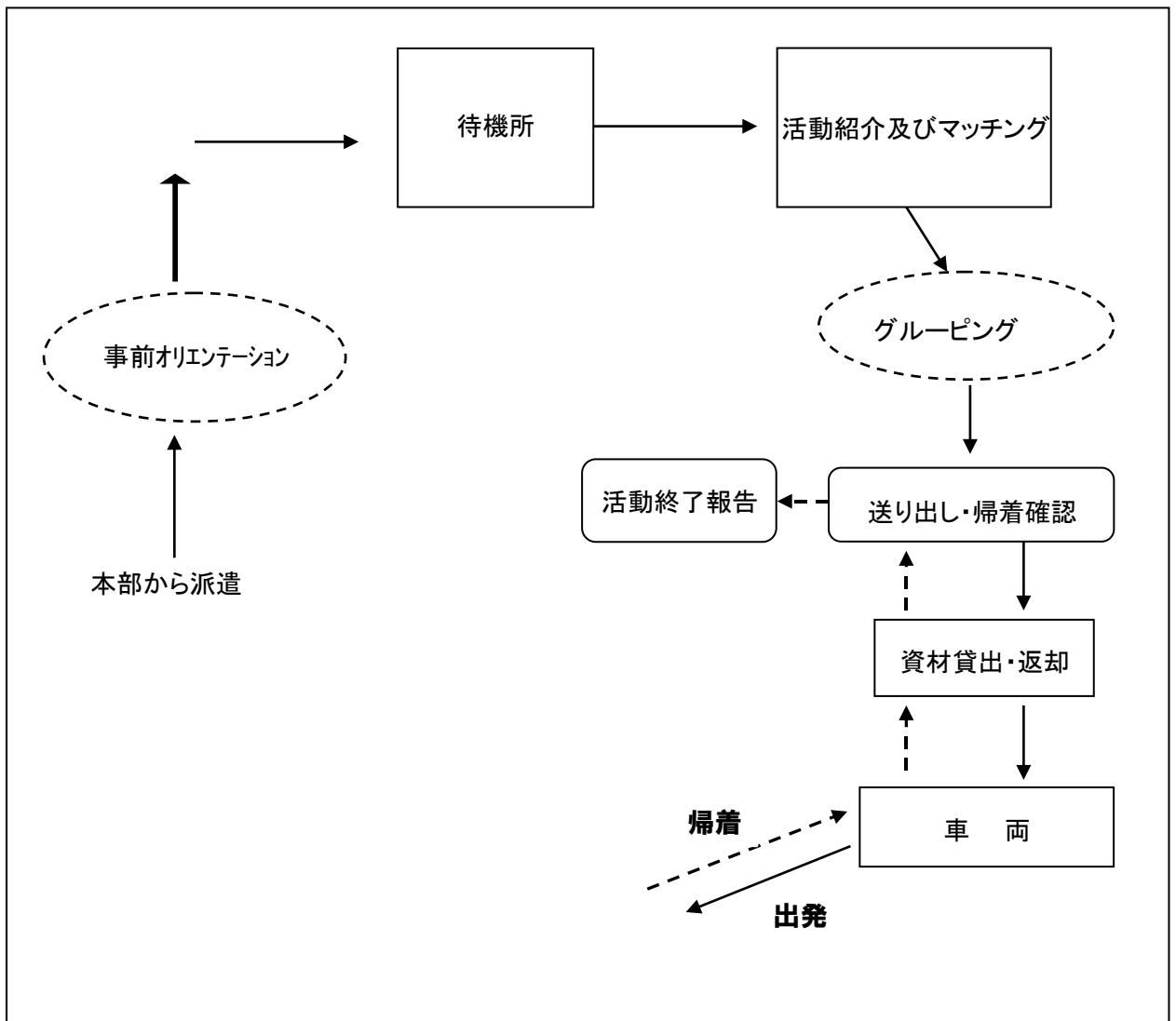
(別図2) 災害ボランティアセンター(被災者生活支援センター)配置イメージ



#### 4 ボランティアセンター(被災者生活支援センター)の役割

- (1) 災害ボランティアセンター(被災者生活支援センター)に係る広報
- (2) 情報の収集及び発信
- (3) 被災者ニーズの把握
- (4) ボランティアの受け入れ、保険加入、派遣等
- (5) 災対本部等との連絡調整
- (6) 滋賀県社会福祉協議会との連絡調整
- (7) 資材の管理
- (8) 災害ボランティアセンター(被災者生活支援センター)運営の記録
- (9) サテライトの支援送り出し
- (10) その他

(別図 2-1) 災害ボランティアセンター現地拠点 (サテライト) 配置イメージ



#### 4-1 災害ボランティアセンター現地拠点 (サテライト) の役割

- (1) 現地拠点 (サテライト) の施設作り。(市民センター・空き地・駐車場・公園等)
- (2) 地域のニーズ収集及び本部へのボランティア要請
- (3) 本部から派遣されてきたボランティア (受付・保険加入済) の受入れ
- (4) ニーズに対するボランティアのマッチング
- (5) 地域で保管している資機材等の貸出及び管理
- (6) ボランティア活動の活動報告
- (7) その他

## 5 災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の運営体制

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）は、原則として災害ボランティアについての知識・経験のあるコーディネーターと社協職員を中心として運営します。設営については、社協職員や各種 NPO 及び団体が行います。なお、その日の役割が決まり次第「役割分担表」（別図 1 に基づく各班分担）を作成します。

現地拠点（サテライト）は、地域の自治組織や学区社協・民児協連等が運営し、受付及び災害ボランティア保険は、本部が行います。

### （1）市職員の役割

災害ボランティアセンターの本部には、市の職員が派遣されることもあります。

派遣された市職員は、センター長の指示のもとで、各班の担当として調整に従事することとなります。

### （2）市社協職員の役割

市社協職員は、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の中で、各ボランティア団体との連絡調整などの役割を担当します。また対外的な業務や金銭に関わる業務など庶務全般も行います。

### （3）ボランティア

#### ① スタッフの確保

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）は、業務の継続性を確保するために、長期間参加可能なスタッフの確保に努めるものとします。

周辺市町社協や県社協の他、NPO、ボランティア、民生委員児童委員、自主防災会などから協力を得ながらスタッフを確保し、運営を行います。

## 6 通信手段の確保

市社協は、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の活動に必要な電話などの通信手段を確保します。

### （1）電話などの通信手段の確保

- ① 電話は、外部からの照会用の回線（できればボランティア用とニーズ把握用の複数回線）と緊急連絡用回線の複数回線を確保します。（携帯電話も含む）
- ② 災対本部などと確実に情報連絡を行うためにFAXを設置します。
- ③ 災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）と災対本部の連絡用として、防災業務無線を使用します。

### （2）緊急連絡用の回線

外部からの電話が殺到して緊急連絡ができない可能性があるので、緊急連絡用の回線を予め確保しておくとともに、この回線の電話番号は公開しません。

### （3）その他

緊急連絡の時は再度の通話が難しいので、用件が済むまで相手側との回線は切らずに通話状態にしておきます。

【確保すべき情報連絡手段】

- 1 有線回線（6回線）・・・携帯電話も可①～⑤
- （1）市役所や県社協等関係機関及びサテライトとの連絡（①）
- （2）ボランティア関係との連絡調整用（②、③）※1回線は非公開
- （3）ニーズ、問い合わせ着信用（④、⑤）※一般公開する番号
- （4）FAX用（⑥）
- 2 インターネットのできるパソコン（1台）やプリンター等周辺機器  
※情報発信、一般事務用、メール送受信、情報収集
- 3 防災行政無線（1台）
- ・ 災対本部や災害ボランティアセンター本部との連絡用（①）

（注）ただし、必要な機材は別途協議するものとします。

（別表1）活動部門における各担当表

各班	活 動 内 容	必 要 人 員 (目安)
総務	<input type="checkbox"/> 関係機関、各係との連絡調整 <input type="checkbox"/> 連絡手段の確保（電話、インターネット等） <input type="checkbox"/> OA機器、事務用品等の確保、管理 <input type="checkbox"/> ボランティアの確保及び役割分担 <input type="checkbox"/> 苦情処理 <input type="checkbox"/> 会 計 <input type="checkbox"/> ミーティングの開催、運営	・1～3人
広報・情報	<input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンター運営の記録 （写真、ボランティア活動経過表等の作成）	・1人 （兼務可）
ニーズ把握	<input type="checkbox"/> 被災者からの依頼の受け付けと聞き取り <input type="checkbox"/> ボランティア希望者の問い合わせ対応 <input type="checkbox"/> 目的地の確認、現場までの地図の作成	・3～10人
オリエンテーション	<input type="checkbox"/> 諸注意 <input type="checkbox"/> 手続きの流れ <input type="checkbox"/> 活動の流れ	・3～5人
受 付	<input type="checkbox"/> ボランティア活動保険の加入 <input type="checkbox"/> ボランティア（団体、個人別）の受付 <input type="checkbox"/> 名簿のパソコン入力、管理 <input type="checkbox"/> オリエンテーションちらし配布	・2～10人
活動紹介	<input type="checkbox"/> 被災者ニーズとボランティアの活動希望者の調整 <input type="checkbox"/> ボランティアのグループ分け	・2～5人

活動オリエンテーション	<input type="checkbox"/> 派遣するボランティアへの諸注意、ニーズの説明等 <input type="checkbox"/> 現場までの地図の配布	・5～10人
送り出し・帰着確認	<input type="checkbox"/> 派遣ボランティア送り出しの確認 <input type="checkbox"/> 派遣ボランティアの帰着確認と活動終了の確認	・2～5人
活動報告	<input type="checkbox"/> 活動終了者からの報告書の受領、状況の聞き取り <input type="checkbox"/> ボランティア活動証明書発行	・2～5人
活動資材の貸出	<input type="checkbox"/> 活動資材の貸出、管理、返却 <input type="checkbox"/> 移動用自転車の貸出、修理、管理	・5～10人
運転手付き車両 (送迎)	<input type="checkbox"/> 活動先に応じた車の配車・調整・管理 <input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンターと現地との送迎	・5～10人
救護	<input type="checkbox"/> 看護師、保健師や救命講習受講者などの配置 <input type="checkbox"/> 応急手当等やボランティアの衛生管理	・1～3人

### 第3．被災者ニーズへの対応

災害時には短期間にさまざまなニーズが寄せられることが予測されます。相手の立場を思いながら、「被災者の自立支援」という基本的な姿勢を保ち、被災者に寄りそった支援の必要があります。

#### 1 受付体制の確立

##### (1) 窓口の設置

被災者ニーズを受け付けるための電話と窓口を設置します。

(出張窓口も場合により設置する)

##### (2) 広報

ホームページやチラシなどを通じ、多くの被災者に災害ボランティアセンターが設置されていることをPRします。

##### (3) ニーズの確保

ニーズの確保のため、ニーズ把握班等はニーズの掘り出し作業に「避難場所」「個人宅」等を訪問する。

## 2 ニーズの受付

### (1) 聞き取りと「ニーズ受付表」および「ボランティア依頼表」の作成

被災者から依頼があった場合（直接、電話含む）は、依頼内容など必要な情報を聞き取り「ニーズ受付表」（様式5）を作成します。

※依頼者が被災者本人とは限らないので、必ず「本人連絡先」を確認します。

※営利行為や宗教活動、政治的活動へのお手伝いはできません。（布教や政治家の売名行為等は不適切です。）

### (2) 安全の確認

依頼内容が危険を伴わないかどうかの聞き取りをし、対応を判断します。

### (3) 「ニーズ受付表」の取り扱い

「ニーズ受付処理簿」に各項目を記入し、「ニーズ受付表」に受付番号（通し番号）を付け、1部コピーし、原本は控えとしてファイルします。

### (4) 「活動依頼表」と地図の作成

「ニーズ受付表」のコピーをもとに「活動依頼書」（様式6）を作成し、付近案内用の地図を準備し、「ニーズ受付表」のコピーとともに、リーダーに手渡し、活動オリエンテーションに活用します。

### (5) 協議

ボランティアで対応できる内容かどうか判断に迷う場合は、ニーズ把握班内で協議します。

### (6) 依頼件数の報告

ボランティア依頼件数を集計し、総務班に報告します。



## 第 4 . ボランティアコーディネートの概要

### 1 ボランティアの受付

#### (1) 事前オリエンテーション

参集したボランティアを受け付け、スムーズに送り出すために、事前オリエンテーションを必ず行ないます。

- ① 被災地の状況やボランティア活動の現状について説明します。
- ② 「ボランティアに行く前に・・・」(様式8)を使用し、活動上の注意事項を説明します。

#### (2) 受付

##### ① 受付表の記入

ボランティア希望者に「申込書」(様式1)に必要な事項を記入してもらいます。記入を拒否された場合は、受け入れができません。

また、団体からの参加申し出(予告)があった場合には、「申込書」(様式2、3)を事前に代表者に送付提出してもらいます。(当日提出も可)そして団体の代表者に受付手続きをしてもらい、ほかのメンバーには一か所で待機してもらいます。

##### ② ボランティア活動保険の加入の確認

ボランティアが被害を受けたり、逆に善意でも加害してしまうことなどに備えて、受付では必ずボランティア活動保険の加入を確認してください。

(ア) ボランティア活動保険未加入者は受け入れができませんので、未加入者には「ボランティア活動保険加入申込書」(様式4)により、必ずボランティア活動保険に加入してもらいます。

(イ) 保険料の管理責任の問題が生ずることがあるので、ボランティア活動保険の保険料は社協職員などが担当し、その他のスタッフはやむを得ない場合以外は保険料を扱わないものとします。

##### ③ 各種有資格者の情報

専門知識、資格を持っている人がいた場合には、ニーズ把握班、受付班とマッチング班に情報を伝えます。

#### ④ 受付件数報告

ボランティア受付件数を集計し、総務班に報告します。

#### ⑤ 名札作成

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）を通じたボランティアであると判別できるように、市社協のビブスを着用してもらい、布製粘着テープ（ガムテープ：カラーテープが好ましい）に「氏名」をカタカナで自ら記入してもらい、見やすい位置（左胸部や左上腕部等）に貼ってもらいます。（ガムテープの色は毎日変えて使用します。）また大型付箋紙2枚にも同様に「氏名・携帯電話番号」を記入してもらい「名前カード」とします。（1枚は総務・1枚はリーダーが持つ）

### 2 活動紹介、希望する活動の選択

被災者から支援要請が受理された活動は「活動紹介表」（様式7）として掲示し、活動参加者は、この中から希望する活動を選択してもらいます。

- (1) 15人～20人ずつ（目安）活動を紹介している掲示場所に送り出し、「ボランティアニーズ受付票」（様式5）を見てもらいます。
- (2) 希望する活動の選択及び決定は、活動参加者の自発性を尊重します。  
個別に助言しながら、速やかに活動を選択してもらうように促します。
- (3) 募集人数に達していない「活動紹介表」をもとに、拳手にて活動参加人員を集い、決定すれば「名前カード」を貼って選択します。
- (4) 募集人員が集まった時は参加者を確認し、「活動紹介表」を外して、グループ全員を活動オリエンテーションの場所に移動します。

### 3 活動オリエンテーション

- (1) 活動別に参加者を集め「ニーズ受付票」（様式5）のコピーにより、募集人員に達した活動グループごとに、ボランティアに現地での活動の概要を説明します。
- (2) 依頼者のプライバシーを尊重するため、「ニーズ受付票」はボランティアには見せず、必要事項を各自にメモしてもらいます。

- (3) 活動上の注意事項を説明します。
- (4) 活動場所への「住宅地図」のコピーをリーダーに渡し、災害ボランティアセンターから活動場所までの行き方を説明します。

#### 4 活動グループのリーダーの選出

編成したグループのメンバー内でリーダーを選出してもらいます。リーダーは責任者ではなく「まとめ役」として、依頼者や災害ボランティアセンターとの連絡、危険な活動の判断、活動終了の判断を任せられます。

#### 5 必要資材の引き渡しとボランティアの送り出し

- (1) 「ニーズ受付票」(様式5)のコピーにより、活動に必要なと思われる資材を貸与します。
- (2) ボランティアの携行品は、原則として各自の責任とします。
- (3) 災害ボランティアセンターへの帰着時間、緊急時の連絡方法の確認等を行います。
- (4) ボランティアを送り出す時に、「ボランティア送り出し一覧表」(様式17)に記入します。
- (5) ボランティアを送り出した後は、「名前カード」が貼付された「活動紹介表」を「活動中」の掲示板に掲示します。

#### 【活動オリエンテーションで特に説明する内容】

- 活動終了後は、メンバー全員が災害ボランティアセンターまで戻ること。
- 活動場所で、少しでも危険性を感じたら活動を中止すること。
- 単独行動は絶対に行わないこと。
- 食費、交通費、宿泊費などは、全て参加者の自己負担となること。
- 災害ボランティアセンターから依頼したこと以外の作業を現地で依頼された場合は、必ずグループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡して指示を受けること。

○ケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡を  
すること。少しのケガでも大事を取ること。

○休憩はこまめに取り、無理をしないこと。手洗いやうがいをまめに行うこと。

## 6 ボランティアの帰着報告

「ボランティア送り出し一覧表」（様式17）に基づき帰着報告を受け、活動参加者全員の安全（無事）を確認・記録し、送り出し班に引き継ぎます。

### （1）手洗い等の徹底

帰着した活動者全員に、うがいを促し、石鹸で手洗いをしてもらいます。

### （2）人員確認

帰着後、ボランティアに感謝の言葉を掛け、リーダーを通じて「送り出した人数」と「帰着した人数」を確認します。

① 帰着予定時刻までに戻らないグループがある場合には、リーダーの携帯電話に問い合わせをします。

② 負傷者や体調不良者の有無を確認し、負傷者等があれば対応します。

## 7 ボランティア活動報告書の作成

活動報告係は、活動報告書（様式6、16）を提出してもらいます。

（1）「氏名欄」は、必ずボランティア各人の自署としてください。

（2）報告欄への記入内容を確認し、場合によっては問題点や課題などを聞き取り、今後の活動の参考にします。

### （3）ニーズの引き継ぎ

ボランティアから特記事項等を聴き取り、継続ニーズや新たなニーズ及び必要な資材等があれば、ニーズ班に連絡します。

### （4）派遣人数の報告

提出された「活動報告書」をもとに派遣人数を集計し、総務班に報告します。

## 8 「ボランティア活動証明書」の発行

ボランティアから、「ボランティア活動証明書」（様式10）の発行を申請された場合は、活動報告係のコーディネーターが、ボランティアの活動報告後にその場で作成・発行します。

また、2日以上にわたる活動証明書は、過去にさかのぼって証明することの事実確認が困難な場合には、原則として活動日ごとに証明するものとします。

## 9 資材管理

### （1）活動前

- ① ボランティアリーダーに「ニーズ受付票」（様式5）のコピーに基づき、必要資材を渡します。
- ② 資材の使用方法、注意事項を説明します。
- ③ 資材は、帰着後に洗浄し、各自で資材係に戻してもらうように説明します。

### （2）活動後

- ① ボランティアから洗浄済みの資材を受け取ります。
- ② 手洗い等消毒を促します。
- ③ 資材の在庫管理、不足する資材等を資機材班へ連絡します。
- ④ 資機材班は、返却後の資材の洗浄など手入れを行います。

【メモ】特殊な資材は名称だけでは分かりにくいものもあるので、写真に撮っておくと便利。

## 10 移動手段

### （1）徒歩

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）から概ね1キロメートル以内の範囲へのボランティアの移動は、基本的に徒歩で移動するものとします。

### （2）自転車

市社協は、ボランティア移動用の自転車の確保に努めるものとします。

徒歩での移動が困難な場合、自転車で移動してもらうこともあります。

### (3) 車両（送迎）

#### ① 車両調達

まとまった人数を送迎する場合には、ワゴン車やマイクロバス等の車両が必要になることが考えられます。状況により、近隣の自治体（社協）、農業協同組合、宿泊施設、バス会社、レンタカー会社等企業から、運転手付の車両（ワゴン車、マイクロバス等）の提供を依頼します。

#### ② 送迎

(ア) 送り出し班は、ボランティアのリーダーに送迎内容について説明をします。（出発時刻と活動終了時の迎えの段取り）

#### 【送迎の内容】

##### ◆送迎車両による迎え

迎えを要請する際の電話番号を伝達しておきます。

##### ◆巡回車両による送迎

発着場所・時刻と活動終了後の集合場所・時刻等を確認します。

(イ) 送り出し班は、リーダーの連絡先を確認し、連絡手段を確保しておきます。

## 1.1 救護・衛生管理

(1) 総務班には、看護師等の有資格者や救命講習の受講者などを配置します。

(2) 大津市民病院・大津日赤・大津市消防局・その他の診療所等との連絡手段を確認しておきます。

### (3) 衛生管理の指導

①総務班は、オリエンテーション時等において、ボランティアの健康管理を行い、体調管理を促すように説明をします。

②衛生管理の徹底を図るため、ボランティア活動終了時には、手洗い・消毒・うがい・目の洗浄をするように指示をします。

### (4) 医薬品の管理

救護・衛生管理に不足する物品は総務班に連絡するとともに、その管理の徹底を図ります。

## 1.2 不適切なボランティアへの対応

災害ボランティアとは、被災地住民の生活復旧支援のために、自己完結型でその知識と労力を提供するものです。しかし、昨今ではボランティアを自称しつつも、不適切な目的で被災地に入る人がいることは、過去の被災地の例からも現実のこのようです。

災害ボランティアセンターとしては、被災住民のため、また他のボランティアのためにも、これらの人には注意喚起を促すこと。また、このような場合には、市社協職員で対応することになります。

### (1) 不審行動の疑いがある場合

災害ボランティアセンターが定めた行動ルールを守らずに、持ち場を勝手に離れるなどの不審な行動が繰り返し認められるボランティアに対しては、犯罪行為を未然に防ぐ（疑いをかけられることを含む）ためにも、本人に説明をしてボランティア登録を解除してもらうこととなります。

### (2) 被災者、災害ボランティアセンター等又は他のボランティアへの迷惑行為があった場合

災害ボランティアセンターの指示に従わない、他のボランティアから苦情が出る等、災害ボランティアセンターの運営又は他のボランティアの円滑な従事に支障をきたすと認められる場合は、登録を解除してもらうこととなります。

#### ◎宿泊先の情報提供

宿泊先はボランティア各自で確保してもらいます。ただし宿泊先情報はできるだけ提供するものとします。

## 第5. 災害ボランティアセンターの庶務

### 1 広報

新聞社などのマスコミへの対応については広報・情報班が対応し、取材があったときは社名、記者名、公表日時などを取材内容等記録書（様式20）に記録をします。なお、毎日のボランティア受け入れ状況などの日常的な情報提供にあたっては、災対本部が発表します。

ただし、臨時に広報活動を行うことが必要な場合には、コーディネーター等の協力を得て、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）としてセンター長が臨時に広報をする場合があります。

また、災対本部からの情報連絡や、ボランティア間の情報連絡を緊密に行うため掲示板を設置します。

### 2 財務

ボランティアを受け入れる際に必要な財務等については、以下のとおりとします。

#### （1）必要な資機材

資機材、電気料、電話料などのボランティアの受け入れに必要な費用は、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）が、災対本部と協議して執行します。

また市社協は、県社協や共同募金と資機材の支援についての協議を行うものとしします。

#### （2）現金の取り扱い

管理責任の問題が生じるので、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）ではコーディネーター等は、やむを得ない場合を除いて原則として現金は取り扱いません。

#### （3）資機材の確保、在庫確認



災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）は、必要な資機材の安定的な確保等のために、消耗品・備品整理台帳（様式12）と資機材貸出用紙（様式13）を使用します。

#### （4）ボランティア活動保険の加入手続き

参加したボランティアに対するボランティア活動保険の加入及び経費負担並びに保険料の徴収については、市社協が災対本部と協議して対応します。

#### （5）災害救援物資、見舞金等

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）では、原則として寄付金、災害救援物資は取り扱わないものとします。しかし、災対本部などと調整を行っても災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）に必要な資機材が不足するときなど、やむを得ない時に限って、必要な種類及び数量の救援物資を受け入れることとし、その場合には災害ボランティアセンターの総務班が寄付、貸付の財務会計手続きを同時に実施することになります。

### 3 記録

次に起こる災害等に役立てるために、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）で使用した書類等は記録としてまとまるまでは保存するものとしてします。

記録の中には、日常の各種の状況、活動現地や災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）内の雰囲気、トラブルの有無及び対応などについても、記録に残すように努めるものとします。また災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）に参加したコーディネーターからは、活動直後及び災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）を平常時対応に移行した後に活動報告書を提出してもらいます。

なお大規模災害時には、他市等においても災害ボランティアセンターが設置されることが考えられますので、そういった組織や団体からも活動報告をできる限り県社協を通じて入手し、相互に情報交換ができるように努める必要があります。

#### 4 災害対策本部等への連絡

毎日、原則として9時、12時、17時に「大津市災害ボランティアセンター活動状況報告」(様式21)を作成し、災対本部へ連絡を入れます。FAXでも可

また、現地拠点(サテライト)は、12時、17時に大津市災害ボランティアセンター本部へ、「大津市災害ボランティアセンター活動状況報告書」(様式21)にて報告をします。

#### 5 その他

その他、ここに記述のない事項については、その都度、市社協や関係者等で協議して決めるものとします。

(参考)

#### ■災害ボランティアセンター本部の一日の主な流れ(例)

07:30	スタッフ集合	
08:00	全体ミーティング	
08:20	各班打合せ 準備	
09:00	活動開始	◎総務班：災対本部への報告 ニーズ受付⇒活動紹介 窓口、電話対応 ・ボランティア受付 ◎オリエンテーション班 ・活動前オリエンテーション ◎マッチング班 ・活動紹介をしてマッチング ・ボランティアの送り出し ◎資機材班 ・車両での送迎、資材の貸出 ・ボランティア派遣

		・ニーズ受付⇒活動紹介 窓口、電話対応
12:00	昼食休憩	※適宜交代で ◎総務班：災対本部、県社協等への報告
14:00	受付終了	ボランティア受付の終了。集計、翌日準備活動、紹介の終了
15:00		適宜、活動終了ボランティアの帰着確認及び報告受付ボランティア活動証明書の発行
16:00	活動終了	・ボランティアの解散 ・返却資材の管理 ・車両用の燃料補充
16:30	全体ミーティング	
17:00	各班打合せ 翌日準備	◎総務班：災対本部、広域ボランティア支援本部への報告、各班で翌日準備：活動依頼書の作成、ボランティア名札の準備
	スタッフ解散	

※ミーティングは、活動終了後、スタッフが集合可能な時間開催するため、夜になることもあります。

※今日の問題点の検討や明日の運営確認・準備等、様々な事項を調整するため、市社協、災害ボランティアセンタースタッフ等による全体ミーティングを開催します。

## 第6．災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の平常時対応の移行

### 1 移行に向けた協議・検討

災害の種別や規模などによって異なりますが、過去の被災経験地の状況を見ると、家屋の片付けや災害によるゴミの搬出等、多くのボランティアを要して顕在化したニーズに対応していく期間は、概ね2週間程度とされています。

しかし、災害時要配慮者及び被災者が抱える生活上のニーズも、日々変化していくので、福祉面での救援活動の方針を適宜修正していきながら、対応していく必要があります。

#### (1) ニーズや課題の洗い出し

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）においては、ニーズや課題の洗い出しと今後の取り組みに関して、概ね次のような観点において点検を行います。

① 災害時要配慮者及び被災者への支援は果たしたかどうか。

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の平常時対応の移行によって、災害時要配慮者及び被災者の不安感を増大させることはないか。その場合にはその解決策はあるのか。

② 潜在化しており見落としているニーズはないか。

③ 活動をいつ頃、どのように終了させるのか。

#### (2) 関係機関との協議

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の平常時対応の移行は、災対本部と市社協との情報交換や協議を重ねながら方向性を確認することとなります。

## 2 平常時対応の移行の決定

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）は、少なくとも閉鎖日の7日（1週間）前には決定するものとします。

しかし、被災地が広範囲に及んでいる場合やボランティアが県外各地から参集しているような場合には、関係住民やボランティアに閉鎖の周知を図るという観点からも、それ以上前に決定する必要があります。

### （1）関係機関への周知

災対本部から災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）が平常時の対応に移行する指示（決定）を受けた場合は、ボランティア団体や医療機関などの関係機関に対して連絡を行うとともに、マスコミやインターネット等を活用しながら、広く周知を行います。

### （2）移行式等

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）の閉鎖を市内外に周知してもらおうという意味において、可能な範囲で移行式等の機会を設けます。

### （3）移行後の主な業務

災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）が平常時に対応の移行を実施した後は、市社協事務所内において平常時の常設災害ボランティアセンターを開会しており、下記の事項について継続していく。

- ① 積み残したニーズの引き継ぎや日常的な地域福祉活動への移行
- ② 借り上げた資機材の返却
- ③ 災害ボランティアセンター活動の記録や、会計等の記録、報告書の作成
- ④ 協力・支援機関、団体へのお礼

## 第7. 平常時の取り組み

### 1 関係機関・団体との関係づくり

#### ○ボランティアとの協働及び連携

市社協は、定期的に「おおつ災害ネットワーク」（仮称）を設け、災害発生後のボランティア活動及びそれぞれの役割について、災害ボランティアやボランティア関係団体等との意見交換に努めていきます。

### 2 市と市社協との連携

#### ○日常のネットワークづくり

市と市社協との「連携」で災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）が運営されるため、日常業務における事業や関係を活用し、一層の連携を図っていきます。

### 3 災害を想定した備えの強化

#### ○災害を想定した訓練、研修等の実施

市の総合防災訓練において、災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）と地域を巻き込んだ地域拠点（サテライト）の設置、運営を想定した訓練を実施します。

#### ○災害ボランティアコーディネーターの確保

資質向上及び機能維持のため、災害ボランティアコーディネーター養成講座とフォローアップ研修を実施します。

#### ○災害ボランティア事前登録

登録していただいた方々に災害ボランティアに関する知識や情報を提供するとともに、実際に災害ボランティアが必要になった時、迅速に召集し適切な対応ができるようにします。

#### ○関連備品の確認

毎月1回は防災資機材保管倉庫（旧大津競輪場）1階に常備してある関係備品の確認を行うものとします。

# 災害ボランティアセンターで使用する各種様式集

## 【様式名一覧】

- 様式1：災害ボランティア活動申込書（個人用）
- 様式2：災害ボランティア活動申込書（団体用）
- 様式3：災害ボランティア活動受付団体名簿用紙
- 様式4：ボランティア活動保険 加入申込書
- 様式5：ボランティアニーズ受付票
- 様式6：活動依頼書（兼報告書）
- 様式7：活動紹介表
- 様式8：ボランティアに行く前に・・・・・・・・
- 様式9：ボランティア活動依頼者の方へのご案内
- 様式10：ボランティア活動証明書
- 様式11：災害救援物資・見舞金・受付票
- 様式12：消耗品・備品管理台帳
- 様式13：資機材貸出用紙
- 様式14：大津市災害ボランティアセンタースタッフ名簿
- 様式15：怪我・事故等報告書
- 様式16：大津市災害ボランティアセンター活動日誌
- 様式17：ボランティア送り出し一覧表
- 様式18：参考資料（家の後片付け・・・・・・・・）
- 様式19：様式18の裏面（ニーズ受付票）
- 様式20：取材内容等報告書
- 様式21：大津市災害ボランティアセンター活動状況報告