ふじみ野市災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル

令和５年２月改訂

社会福祉法人ふじみ野市社会福祉協議会

目　次

１　災害ボランティアセンターとは

１．設置目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
２．センターの役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
３．災害ボランティアについて・・・・・・・・・・・・・・・・・・１
４．平常時の取り組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・２

２　ふじみ野市災害ボランティアセンターの設置・運営について

１．　センターの設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
２．　災害ボランティアの募集・・・・・・・・・・・・・・・・・・６
３．　ボランティアの登録条件及び災害補償・・・・・・・・・・・・７
４．　情報管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・７
５．　設備・機材・備品等の確保と管理・・・・・・・・・・・・・・８
６．　センターの組織・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・８
７．　各班の活動内容・手順・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
８．　各種調達について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・19
９．　センター内のレイアウト・・・・・・・・・・・・・・・・・・20
10．　センターの閉鎖について・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

様式集

1　災害ボランティアセンターとは

1．設置目的

災害時におけるボランティア活動は、2011年（平成23年）3月11日に発生した東日本大震災等において、多くのボランティアが被災者や被災地の復興支援に重要な役割を果たしてきた。

「ふじみ野市地域防災計画」では、災害等により甚大な被害が発生し、ボランティアによる支援が必要となった場合において、ふじみ野市（以下「市」という）が「ボランティアの活動拠点となる施設・場所及び必要な機材・備品等の提供を行う」とされており、ふじみ野市社会福祉協議会（以下「市社協」という）及びふじみ野市ボランティア連絡協議会（以下「ボラ連」という）が、ボランティアの応援受け入れを行うことになっている。

ふじみ野市災害ボランティアセンター（以下「センター」という）は、市災害対策本部及び関係機関・団体等と連携しながら、被災者のニーズを把握し、ボランティア活動を効果的・効率的に展開することで、被災からの一日も早い復興を支援することを目的に設置する。

2．災害ボランティアセンターの役割

災害ボランティアセンターは、被災者の緊急事態における困難を緩和し、被災者自身の力を高め、生活復興・自立のための支援を行っていくために、以下のことを行う。

（1）被災者のニーズ把握
（2）ボランティアのコーディネート
（3）活動の安全管理
（4）資金、機材・備品等の調達、管理・運用
（5）中長期的な被災者支援と復興に向けたプランニング　他

3．災害ボランティアについて

災害ボランティアとは、災害時に市内外からその能力や時間帯を自発的に無報酬で提供し、ボランティア活動保険天災タイプに加入したのちセンターに登録した個人及び団体で、以下のように区分する。

一般ボランティア	年齢、性別、専門知識、技術や経験等に関わりなく、労力を提供するボランティア（高校生・大学生も含む） （例）・被災地の屋内外の片づけ ・避難所の手伝い ・炊き出し ・被災者の日常生活支援　等

専門ボランティア	一般のボランティア活動として分類できないボランティア及び専門知識や技術が必要とされるボランティア （例）・医療関係 ・外国語通訳 ・手話通訳 ・高齢者や障がい者の介護・介助 ・緊急物資の運搬 等
スタッフボランティア	センターに登録した災害ボランティアの中から、市社協が選任した者でセンターの運営スタッフとして活動するボランティア

４．平常時の取り組み

（１）関係機関とのネットワーク構築

災害時に備えた関係機関・団体等とのネットワーク、協力体制の構築に努める。

（２）災害時対応用の情報提供体制の検討

災害時に備え、迅速に情報が提供できる体制を検討する。

（３）災害ボランティアの育成、事前登録

センターを設置した際、迅速かつ効果的に救援活動を行えるように、災害ボランティアの育成及び事前登録を行う。

（４）センター用機材・備品等の確保

市と市社協は、相互に協力し、災害時にセンターで必要となる機材・備品等の確保・整備に努める。

（５）平常時における訓練の実施

このマニュアルに基づき、必要に応じてセンターの設置・運営訓練を行う。

（６）マニュアルの改訂

必要に応じて、このマニュアルを改訂する。

２　ふじみ野市災害ボランティアセンターの設置・運営について

１．センターの設置

（１）設置判断

震度５強以上の地震又は河川の決壊等により市内で重大な災害が発生した場合、若しくは住民の被災状況を考慮し災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、ふじみ野市社協災害対策本部は、次の関係機関と迅速にセンター設置協議を行い、発災後概ね７２時間以内に運営を開始できるようセンターの設置を決定する。

（関係機関名）

①　ふじみ野市災害対策本部（以下「市災害対策本部」という）

②　埼玉県社会福祉協議会　（以下「埼玉県社協」という）

③　その他、市社協会長又は会長職務代理者が必要と認める者

（２）災害時に関する協定に基づく協議

①　埼玉県社協と締結している「災害時相互支援に関する協定書」に基づき、埼玉県社協と支援内容について協議し、職員の派遣を依頼する場合には、埼玉県社協に対して支援要請を行う。

②　ふじみ野市と締結している「ふじみ野市災害ボランティアセンターの設置・運営に関する協定書」に基づき、ふじみ野市が設置する災害対策本部等の方針を踏まえ、支援に必要な情報提供及び必要な資機材等、その他、センターが必要とする支援について協議する。

（３）運営方針

センターの運営方針を次のとおり定める。

【ふじみ野市災害ボランティアセンター運営方針】

１．使命

（１）センターは、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。

（２）センターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。

（３）復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、センターは地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

２．機能

（１）ボランティア活動拠点の確保

（２）ボランティア要請（ニーズ）の把握

（３）ボランティアの受付登録及び活動調整（コーディネート）

（４）ボランティア情報の収集及び提供

（５）ボランティア活動保険の加入手続き

（６）その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

３．ボランティア活動実施基準

ボランティア活動の実施にあたっては、次の点に留意する。

（１）ボランティアの安全が確保できること。

（２）活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドラインに基づき行うこと。

（３）行政が取り組むことのできない活動であること。

（４）障がい者や独居高齢者等、特に支援が必要な方を優先すること。

（５）被災直後を除き、企業、商店等の営利活動に関するボランティア活動は基本的に行わないこと。

（５）政治活動・宗教活動に関するボランティア活動は、基本的に行わないこと。

４．閉鎖時期

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、関係機関と協議の上閉鎖する時期を決定し、広報を行う。

５．運営にあたっての留意事項について

（１）ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの主体性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと。

（２）様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること。

（３）被災地情報、ボランティア情報等の発信にあたっては、混乱を来たさないよう正確性を確保すること。

６．その他

このセンター運営方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じてセンター長の判断により内容の変更を行うこと。

（４）統括責任者

センターの統括責任者としてセンター長を置き、市社協事務局長（以下「事務局長」という）がセンター長となる。

また、センター長を補佐するため、副センター長を置く。副センター長は、市社協事務局職員の中から予め事務局長に指名された職員が就任する。センター長が不在の場合は、副センター長が統括責任者を代理する。

（５）センタースタッフ

センタースタッフについては、次の手順に基づき、センター長の判断により必要な人員の確保を行う。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意する。

①　スタッフ確保の手順

職員の被災状況や市社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置し、ふじみ野市地域防災計画に基づき設置されるセンターの職員にもスタッフとして協力を依頼する。

スタッフが不足する場合は、「災害時相互支援に関する協定書」に基づき、埼玉県社協に対し人的支援を要請する。

また、必要に応じて、災害ボランティアとして登録した者のうちからスタッフを募集する。

②　スタッフ確保の留意事項

ア　災害救援活動の経験豊富なＮＰＯや災害ボランティアセンター運営経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。

イ　県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。

ウ　業務の継続性を確保するため、長期に活動できるスタッフの確保に努める。

（６）設置場所及び運営主体

①　センターの設置場所は、「ふじみ野市地域防災計画」に基づき市災害対策本部と協議の上センター長が決定する。

○○○○○○○○○
住所：ふじみ野市○○○　○－○－○
電　話：０４９－２６４－７２１２　（平時連絡先）
ＦＡＸ：０４９－２６４－９４４０

※　上記電話番号及びFAX番号は、平時の０４９－２６４－７２１２の連絡先であるため、専用の回線が確保でき次第順次切り替えるものとする。

※　当該施設が罹災し、設置が困難な場合は、災害による損傷や二次災害のおそれが少ない施設等の中から、市災害対策本部と協議の上、センター長が決定する。その際、以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

② センターを設置する施設について

ア 一日最大１００人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの屋内スペースを有し、ボランティアの受入れから送り出しまでの導線をできるだけ短く、分かりやすく配置できること。

イ ボランティアの移送車両や物資の搬入・搬出、仮設トイレの設置等に対応するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。

ウ 設備について

・トイレが複数あること。
・複数の電話回線が引けること。
・コピー機、インターネット接続などに対応可能な環境と設備、電源設備があること。
・冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊用スペースが整っていれば、なお望ましい。

③ 運営主体

ふじみ野市社会福祉協議会、ふじみ野市ボランティア連絡協議会

（７）設置期間

センターの設置期間については、ボランティア活動の状況に応じて、関係機関と協議の上縮小・閉鎖について判断する。

（８）開所時間

センターの開所時間は、原則として９：００から１６：３０とする。

（９）運営時間

センターの運営時間は、原則として８：３０から１７：１５とする。ただし、災害の状況に応じて弾力的な運営を行う。

２．災害ボランティアの募集

災害ボランティアの募集にあたっては、次の手順に基づき、センター長の判断により市内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。

（１）ボランティア募集の手順

① 第１段階（市内でのボランティアの募集）

市内において、次の方法によりボランティアを募集する。

・市社協及び市のホームページ等による募集
・ボランティア、NPO、民生・児童委員、社会福祉施設等へ協力依頼

② 第２段階（県内の他市町村からのボランティアの募集）

上記によりボランティアが不足する場合は、埼玉県社協と連携して県内の被災地以外の市町村社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行うとともに、ホームページ等を通じて県内からボランティアの広

域募集を行う。

③　第３段階（県外からのボランティアの募集）

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、埼玉県社協を通じて、県外の都道府県社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページ等を通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広域依頼を検討する。

（２）ボランティア募集の留意事項

①　被災者のニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。募集を行う際は、日々のボランティア活動に関する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。

②　ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページ等の発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件についてはセンター長の判断を仰ぐ。

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、出来る限り詳細に情報発信する。

④　ボランティア希望者数は、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

３．ボランティアの登録条件及び災害補償

ボランティア活動希望者の受付登録は、ボランティア活動保険天災・地震プランまたは特定感染症重点プランに加入していることを条件とする。保険未加入者がボランティア活動保険天災・地震プランまたは特定感染症重点プランに加入する場合、保険料は自己負担とする。活動時の事故や感染等があった場合は、ボランティア活動保険の範囲内で補償する。

４．情報管理

（１）個人情報の管理について

センターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取扱に注意を要する膨大な量の情報を収集することになる。スタッフやボランティアは、日々人が入れ替わることになるため、個人情報等にかかるトラブルが起こりやすい状況にある。スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な管理・保管に努めるとともに、各班（センター組織図参照）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、安全管理に努める。

（２）情報の混乱防止について

情報の混乱を防ぐため、重要な情報については、総務班にいったん集まるようにし、情報を整理・取捨選択の上、必要な部署やスタッフ又は関係機関にスムーズに情報を伝達する。

また、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、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図る。

５．設備・機材・備品等の確保と管理

（１）電話回線の確保

電話回線については、市災害対策本部経由でＮＴＴに依頼し、電話回線は、最低５回線を確保する。

① 被災者用（相談受付用）
② ボランティア用（問い合わせ一般）
③ ＦＡＸ（聴覚障がい者用、書類送受信用）
④ インターネット用（情報提供）
⑤ 予備（スタッフ間・センター間の連絡）

※ その他、スタッフ間の連絡調整や現場とボランティアセンターとの連絡調整のため、携帯電話やトランシーバーを必要数確保する。

（２）機材・備品等の確保及び管理

① 事務机・椅子等については、○○○○○○（拠点地）の備品を使用するものとする。また、その他の機材・備品等については、市と市社協が協力し確保する他、必要に応じて、埼玉県社協、関係機関、団体、災害関係のNPO等に協力を要請する。
② 機材・備品等は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し保管する。
③ 増加する機材・備品等の保管場所をあらかじめ明確にする。

６．センターの組織

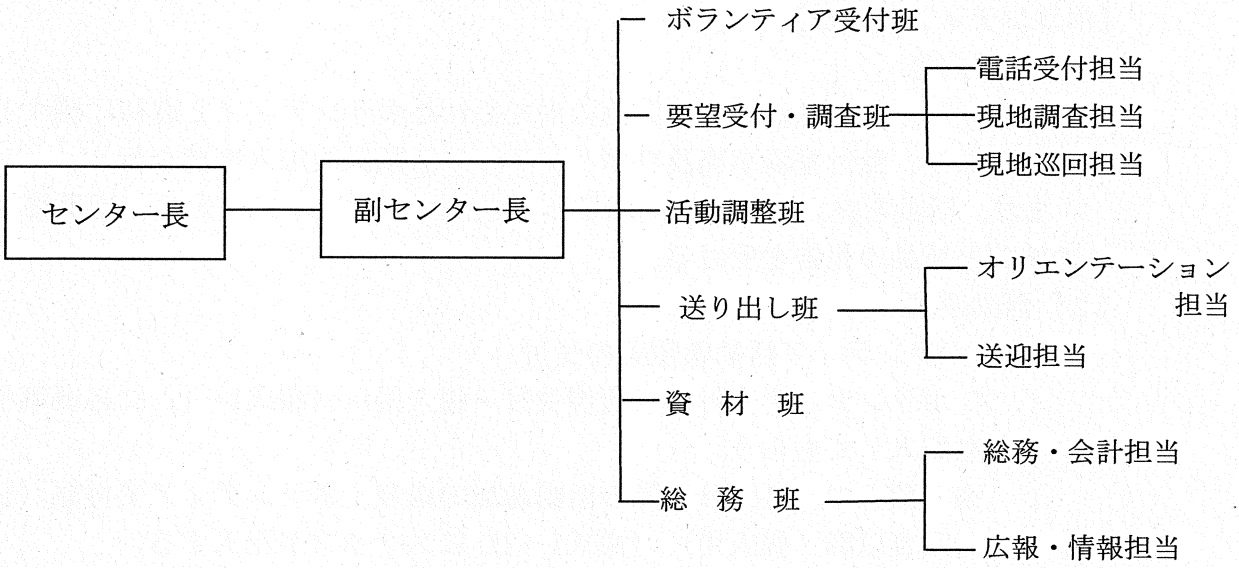
（１）組織について

センターの組織は、次の組織図をもとにセンタースタッフが協議の上決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。スタッフの配置にあたっては、次の事項に留意するものとする。

① 災害支援等の経験がある人が各班に分散するよう留意する。
② 活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
③ 被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
④ 各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
⑤ 各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援態勢を組むようにする。

【センター組織図】



（２）各班の活動内容・手順について

被災状況、市民の状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順をたたき台として、配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

① センター長　→　全体統括、渉外、マスコミ対応
② 副センター長　→　運営統括、センター長の補佐
③ ボランティア受付班 → ボランティア受け入れ、保険加入手続き等
④ 要望受付・調査班 → 被災者からのニーズ把握、調査等
⑤ 活動調整班 → 被災者ニーズとボランティアの活動希望の調整等
⑥ 送り出し班 → 活動前オリエンテーション、地理案内、送迎等
⑦ 資材班 → ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理等
⑧ 総務班 → 全体のとりまとめ、会計、広報、情報提供・管理等

（３）１日の主な流れ

８：３０	スタッフミーティング（朝の打ち合わせ）
９：００	センター開所（ニーズ及びボランティア受付開始）
	活動調整（マッチング）開始
	ボランティア送迎開始
１３：００	ボランティア受付終了
１４：００	活動調整（マッチング）受付終了
１６：００	ボランティア活動終了　（センター帰着）
１６：３０	センター閉所（ニーズ受付終了）
１６：４５	スタッフミーティング　（夕方の打合せ）
１７：１５	業務終了

７．各班の活動内容と手順

【ボランティア受付班】

（１）活動内容

ボランティア受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。

また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動の報告を受ける。

（２）活動手順

①　ボランティア活動希望者の受付

ア ボランティア受付票（新規受付・個人用）（様式1－1）に必要事項を記入してもらう。

※　個人で、２回目以降の活動参加の場合、ボランティア受付票（２回目以降・個人用）（様式1－2）にスタッフが記入する。

※　事前に活動の申し込みがあった団体は、ボランティア受付票（団体用）（様式1－3）とボランティア団体受付名簿（団体用別紙）を記入の上、予めセンターへ提出してもらう。

※　ボランティア受付票には、個人情報を記入してもらうことになるため適切な管理に留意する。

イ　活動希望者に以下の内容を説明する。

・ボランティア活動保険天災・地震プランまたは特定感染症重点プランに加入していない場合は、加入すること、保険料は自己負担となること。また、ボランティア活動保険加入者名簿（様式集P22）で管理する。

・名札シールを配布し、氏名（カタカナ・フルネーム）と血液型（大けがをした時のため）、月日を記入し、体の見やすい位置に貼ること。

・「ボランティア活動に行く前にお読みください」（様式1－4）を配布し、活動前に読んでおくこと。

・ボランティア活動の際に車の提供が可能なボランティア、専門技術、資格を持っているボランティアについては、付箋にその旨と名前（カタカナ・フルネーム）を記入し活動調整班に申し出るよう伝える。

ウ　中学生・高校生の場合は、保護者または成人の引率者が同伴の場合、予め団体として受付を行った場合のみ活動を依頼する。

②　ボランティア活動保険加入手続き

ボランティア活動保険天災・地震プランまたは特定感染症重点プラン未加入者については、保険加入手続きを行う。 保険加入者には、ボランティア活動保険加入カードを手渡す。

③　名札の作成

センターを通じたボランティア活動者と分かるよう名札シールに氏名（カタカナ・フルネーム）と血液型（大けがをした時のため）、月日を記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

④　ボランティア受付数等の集計及び報告

ボランティア受付数等の集計を行い、ボランティア受付報告書（様式8－2）を総務班（総務・会計担当）に提出する。

⑤　ボランティア活動報告書（様式2－2）の受け取り

ボランティア活動報告書（様式2－2）を受け取る際、依頼者の新たなニーズの有無や課題の有無、事故等について把握し対応する。継続ニーズ及び新たなニーズは、要望受付・調査班に引き継ぐ。

【要望受付・調査班】

（１）活動内容

要望受付・調査班は、依頼者とセンターの最初の接点になることから、依頼者への接遇に十分留意するとともに、依頼者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的な活動調整（マッチング）が行えるよう、ボランティア依頼票（様式2－1）を活動調整班に引き継ぐ。

併せて、相談の中から、依頼者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

（２）活動手順

①　被災者ニーズの聴き取り

主に電話（ＦＡＸ）、来所により、ニーズの聴き取りを行う。

②　ボランティア依頼票（様式2－1）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

以下の点に留意し、聴き取りを行う。

【聴き取りの際の留意事項】
- 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要であるか。
- 緊急を要するか否か。（独居高齢者・障がい者世帯などのケースを優先する。）
- 家屋や周辺の状況を確認する。（被災状況、建物の危険度判定結果、駐車スペースの有無）
- 必要に応じて「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- 活動日や時間帯は前後する場合があることを説明する。（伺う前には事前に連絡をする。）
- 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、活動人数を依頼者にアドバイスする。

・依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、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、極端な重労働など」に該当する場合は、丁重にお断りする。
・ボランティアの年齢・性別を考慮する必要はあるのか確認する。
・災害ボランティアセンターでの対応が不可能で、他に担当機関等がある場合は、その連絡先を伝える。
・判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。判断がつかない場合は、検討後、回答することを伝える。
・活動終了時間（センターへの帰着時間）が１６：００であることを伝える。
・ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聞き取り、なんでも相談カード（様式 5−3）に記入し、スタッフ用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

③　現地調査

現地までの交通状況や依頼者宅の被災状況等を確認するため、必要に応じて現地調査を行う。

依頼者了解のもと被災状況を写真に撮り、被災世帯や被災状況等をもとに、他の職員と相談の上ボランティア活動の可否、必要なボランティア活動者数、機材・備品、優先度（緊急度）等を判断しボランティア依頼票（様式2−1）に記入する。

④　活動調整班への引き継ぎ

ボランティア依頼票（様式2−1）と活動場所までの地図（広域地図と住宅地図）のコピーを活動調整班に手渡す。詳細については、口頭で補足し、緊急度が高い場合は、赤で印をつけ緊急であることを引き継ぐ。

⑤　資材班への引き継ぎ

依頼内容に応じて、必要な機材・備品等について資材班に引き継ぐ。

⑥　送り出し班への引き継ぎ

活動場所に応じて、送迎の必要の有無等を送り出し班に引き継ぐ。

⑦　依頼件数の集計

ボランティア依頼件数、継続依頼件数、主な依頼内容、対応状況等の集計を行い、ニーズ状況報告書（様式8−1）を総務班に提出する。

（３）留意事項

①　報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班（広報・情報担当）が一括して行う。

②　被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り」※を行う。

※　被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、被災者からのボランティア依頼によらず、５～10人程度のグループで被災地域を巡回し、

被災者のニーズに対応する方法。高齢者・障がい者世帯など、支援を必要とする世帯を探し出すとともに、被災地域の状況を確認する。

【活動調整班】

（１）活動内容

活動調整班は、依頼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を担う。

需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの主体性や柔軟性を活動に活かすように留意する。

（２）活動手順

①　事前準備

ア　ボランティア依頼票（様式2-1）と活動場所の地図を要望受付・調査班から受け取り、留意点等をよく確認する。

イ　必要に応じ、送り出し班とボランティアの移送車両について調整する。

②　活動調整（マッチング）

ア　受付を終了したボランティアから、ボランティア依頼票（様式2-1）の緊急度の高い順に優先してマッチングする。

緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、ボランティアに直接声掛けして人を集める。

イ　専門技術や資格等のあるボランティアや車の提供が可能なボランティアについては、申し出てもらい必要に応じてマッチングする。

ウ　ボランティアに呼びかけ必要な人数が集まったらグループを決め、グループリーダー及びリーダーを補佐する副リーダーを決める。

エ　グループリーダーにボランティア依頼票（様式2-1）、地図、依頼者へのご案内（様式3）を渡し、ボランティア依頼票（様式2-1）の裏面にリーダーの名前と携帯電話番号、各ボランティアの氏名を記入してもらう。

オ　ボランティア依頼票（様式2-1）及びボランティア活動報告書（様式2-2）を両面コピーし、受付番号順に整理して保管する。

【送り出し班】

（１）活動内容

送り出し班は、ボランティア活動に際しての注意事項の説明や被災地の地理がわからないボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩や自転車での到達が困難な場合にボランティアの移送を行う。また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

（２）活動手順

①　オリエンテーションの内容

・活動前に「ボランティア活動に行く前にお読みください」（様式1-4）を必ず読んでおくこと
・１日の活動の流れ
・地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内
・活動にあたっての注意事項（下記参照）
・活動終了後の報告

【活動にあたっての注意事項】
・被災地では、想定外のことや二次災害が起こり得るため、少しでも危険だと感じたら活動を中断すること。
・活動は、被災者一人ひとりの暮らしに合わせたものにすること。
・被災者の気持ちを尊重すること。
・被災者のプライバシーに配慮し写真撮影は控えること。
・判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。大きなケガの場合は救急車を呼ぶことも考えること。
・体調を崩さぬよう休憩をきちんと取るとともに衛生管理に努めること。
・１６：００までには、必ずセンターに帰着すること。時間までに活動が終わらない場合は、後日活動を継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰着後に報告すること。

②　活動先の案内

地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し到達方法（徒歩、自転車、乗用車等）を選択し、グループリーダーに指示する。

また、グループリーダーに出発前に依頼者宅に確認の電話をするよう指示する。

③　移送方法の説明

乗用車による移送が必要な場合は、移送ボランティアを紹介し、活動終了後の迎えの段取りを説明する。

巡回バス等の場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明する。

④　送迎ボランティアの運行管理

（３）　留意事項

①　送り出し班のスタッフは被災地の地理をよく知っている人を配置する。

②　ボランティアの移送にあたっては、事前に活動調整班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、おおよその時間管理を行う。

③　移送車両の確保にあたっては次の手段を検討する。
・車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。
・近隣の社協、行政、法人、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車等）を借りる。

【資材班】

（1）活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な機材・備品等の調達と、ボランティアへの機材・備品等の貸出、在庫管理等を行う。

【機材・備品等の例】
※　サイズ・形状については、複数取り揃えることが望ましい。
①　ボランティアの身を守るために必要なもの
□ヘルメット　□長靴　□厚手ゴム手袋　□カッパ　□インソール
□防塵マスク　□軍手　□タオル　□ペットボトル（水、スポーツドリンク）
□石鹸　□消毒薬（長靴等の消毒用）□うがい薬
②　ボランティア活動に必要なもの
ア　被災家屋の清掃用等に必要なもの
□ほうき　□ちりとり　□バケツ　□雑巾　□モップ　□デッキブラシ
□脚立　□タワシ　□熊手　□ジョウロ　□ホース　□拭き掃除洗剤
イ　被災家屋、共同溝の泥出し、除雪等に必要なもの
□スコップ（角、剣先）□土嚢袋　□融雪剤（塩化カルシウム）
ウ　被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの
□バール　□金槌　□釘抜き　□ノコギリ　□ドライバー
エ　ゴミ、泥等の搬出に必要なもの
□リヤカー　□一輪車　□軽トラック

（2）活動手順

①　ボランティアへ機材・備品等の受け渡し
ア　グループリーダーにボランティア依頼票（様式2-1）に基づき必要な機材・備品等を確認し貸し出す。貸し出した機材・備品名と数については、ボランティア依頼票（様式2-1）に記入し返却時に確認する。
イ　機材・備品等の使用方法、注意事項をボランティアに説明し、貸し出した機材・備品等は、帰着後洗って必ず資材班に戻すよう説明する。
ウ　必要に応じて、活動場所へ機材・備品等を届ける。
②　活動終了後の機材・備品等の受け取り・管理等
ア　ボランティアに貸し出した機材・備品等を確認の上受け取る。
イ　機材・備品等の在庫管理、不足する機材・備品等を調達する。
ウ　必要に応じて、活動場所から機材・備品等を回収する。

③　ボランティア帰着後、衛生管理のため手洗い、うがい、長靴の消毒等を行うよう促す。

（3）留意事項

①　在庫管理をスムーズに行うため、機材・備品等を種類ごとにわかりやすく整理する。

②　市災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な物品が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。

③　機材・備品等の確保にあたっては、次の手段を検討する。

・大型商業施設・ホームセンター等からの購入
・市災害対策本部、地元の商工会、青年会議所、企業などに協力を要請
・埼玉県社協、被災地外社協、災害関係のNPOに協力を要請

【総務班：総務・会計担当】

（1）活動内容

総務班は、会計、市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班の業務に属さない業務を行う。

①　センター全体の取りまとめ

ア　スタッフ間で情報や認識を共有するためミーティング（朝・夕方）を開催する。

※ 各班のリーダーによる全体ミーティングを実施後、班別ミーティングを開催。

朝のミーティング：前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

夕方のミーティング：各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明

イ　スタッフ・リーダーのミーティングの開催

重要な案件で各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集する。

ウ　スタッフ・組織の管理

・スタッフの受入、概要説明、各班への配置
・スタッフの入れ替わりに応じて災害ボランティアセンタースタッフ名簿（様式5-5）作成
・各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振り変更
・ニーズの状況変化に応じて組織の新設・廃止・変更
・センター内のレイアウトの随時変更

エ　各班で判断がつかないことへの対応

② 活動集計・報告

ボランティア受付数、ボランティア依頼件数（様式8-1）、ボランティア活動者数等（様式8-2）を市町村災害ボランティアセンター活動報告書（様式5-1）にて埼玉県社協に報告する。

③ センターで使用する車両の把握及び調整

センターで使用する車両全体の把握及び調整は、総務班が行う。各班（主に送り出し班、資材班、総務班）で使用する車両については、各班において管理・使用する。

④ 会計・物品管理

ア 現金の管理、預金の引き出し

イ 会計簿の管理

ウ 機材・備品の購入や寄付、資機材・備品の借用については管理台帳（様式4-1）（様式4-2）にて管理する

エ 活動物品等寄付（借用）受付票（様式5-4）にて寄付（活動物品等）等の受け入れを行う

【センター運営用備品等の例】

ア センター運営用

□コピー機 □電話機 □携帯電話 □ＦＡＸ □パソコン □拡声器
□プリンタ □机 □いす □掲示板 □発電器 □整理棚
□ホワイトボード □トランシーバー

イ 情報収集用

□ラジオ □テレビ □デジタルカメラ

ウ ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

□車両（軽トラック、ワゴン車） □原付 □自転車 □燃料

エ 屋外資材置き場設置用等

□テント □ブルーシート

オ 事務用品

□コピー用紙 □模造紙 □ノート □ボールペン □マジック □のり
□カッター □シャープペン □ガム・布テープ □セロテープ □画鋲
□フラットファイル □はさみ □消しゴム □修正テープ □クリップ
□ダブルクリップ □ホチキス □クリアファイル □輪ゴム □付箋
□地図（広域、住宅） □乾電池 □懐中電灯 □電話帳 □延長コード
□電車・バスの時刻表 □ティッシュペーパー □ウェットティッシュ
□ビニール袋 □ビニールひも □ロープ

カ 救急医療品等

□風邪薬 □腹痛薬 □目薬 □体温計 □テーピング □傷薬 □包帯
□消毒薬 □ガーゼ □三角巾 □絆創膏 □湿布 □虫よけスプレー
□虫刺され薬 □マスク □消毒液 □ペーパータオル

⑤　その他

ア　ボランティア等のケガ、病気への対応、ボランティア活動保険の請求手続きに関すること

イ　施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集

ウ　ボランティア活動証明書（様式7－1）の発行及びボランティア活動証明書発行依頼簿（様式7－2）にて管理

エ　被災者相談や苦情への対応等

【総務班：広報・情報担当】

（1）活動内容

総務班（広報・情報担当）は、センター設置やボランティア募集などのセンター全体の広報を行うと共に、各種情報収集及び市社協ホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識すると共に、個人情報等の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。

①　広報

ア　災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンターの設置及びボランティアの依頼方法周知のために広報を行う。

・テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
・広報車による巡回、防災行政無線による広報
・市社協及び市のホームページ等による広報
・立て看板の設置、「災害ボランティアセンター」設置のお知らせ（様式6－1）被災者への広報用チラシ（様式6－2）の配布
・被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

イ　ボランティア募集の広報

市社協及び市のホームページ等による広報、関係機関・団体・地域住民への電話連絡やチラシの配付（様式6－1）等の方法により、ボランティアの募集を行う。

ウ　案内板の設置

最寄り駅などからセンターまでの道順案内板（看板、ポスター等）を設置する。

②　情報収集

ア　市災害対策本部の対応状況、避難所の状況

イ　ライフライン・公共交通機関の状況

ウ　市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況

エ　スーパー・コンビニエンスストア・大型商業施設等の運営状況

オ　他の自治体の災害ボランティアセンターの状況

③　情報発信

ア　スタッフ間の情報共有

スタッフ掲示板への貼りだし、資料の配付等

イ　被災地外へホームページによる情報発信

・ボランティア活動依頼やボランティア活動者の募集
・被災や復旧状況、
・ボランティア活動状況
・センターの運営状況
・ボランティア募集の終了等

ウ　災害時の混乱や被災者が自宅に戻れない状況等につけ込んだ詐欺、窃盗、悪徳商法への注意喚起

8．各種調達について

（1）資金調達

被災地域での救援活動やセンターの運営のため、活動資金の確保が必要となる。共同募金会の「災害支援制度」等の各種基金や助成制度を活用するとともに、活動募金等の募集を行う。

活動募金については、募金目的や内容、使途等を詳細に明示する。

【主な資金調達方法】

①　全国社協「福祉救援活動資金援助制度」災害配分金
②　共同募金会「災害支援制度」　共同募金会へ申し込む
③　市社協災害支援基金（仮称）の活用
④　活動募金

募金目的や内容等を詳細に明示し募集を行う。活動資金受付口座を開設し、周知する。

⑤　個人、企業等からの寄付等
⑥　NPO 等が集めている活動募金への申請

（2）機材・備品等調達

機材・備品等の確保にあたっては、災害直後の対応としては、事前に関係機関等へ要請し対応する。その後、センターで購入したり、市災害対策本部や埼玉県社協等の関係機関に要請するが、救援物資や資機材は、事前の連絡がなく突然届くこともあるため、受け取った場合は次のとおり調整する。

① 救援物資

・市災害対策本部へ運び、他の物資と一緒に分配してもらう。

・被災者に渡しやすく、有効活用できると判断されたものについては、センターから直接被災者や避難所へ配付する。

② 資機材

・活用できるものは有効に利用する。

・大量に届いた場合は、その資機材を必要としている他の災害ボランティアセンターがあれば配送する。

・引き取り手がない場合は保管しておき、必要が生じた際に活用し、センター閉鎖後に専門の NPO 等に寄付し、後に活用してもらう。

９．センター内のレイアウト

センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所決定後、次のレイアウトをもとに、以下の点に留意しながらセンタースタッフが協議し決定する。なお、時間の経過による被災者の状況の変化を勘案し適宜見直す。

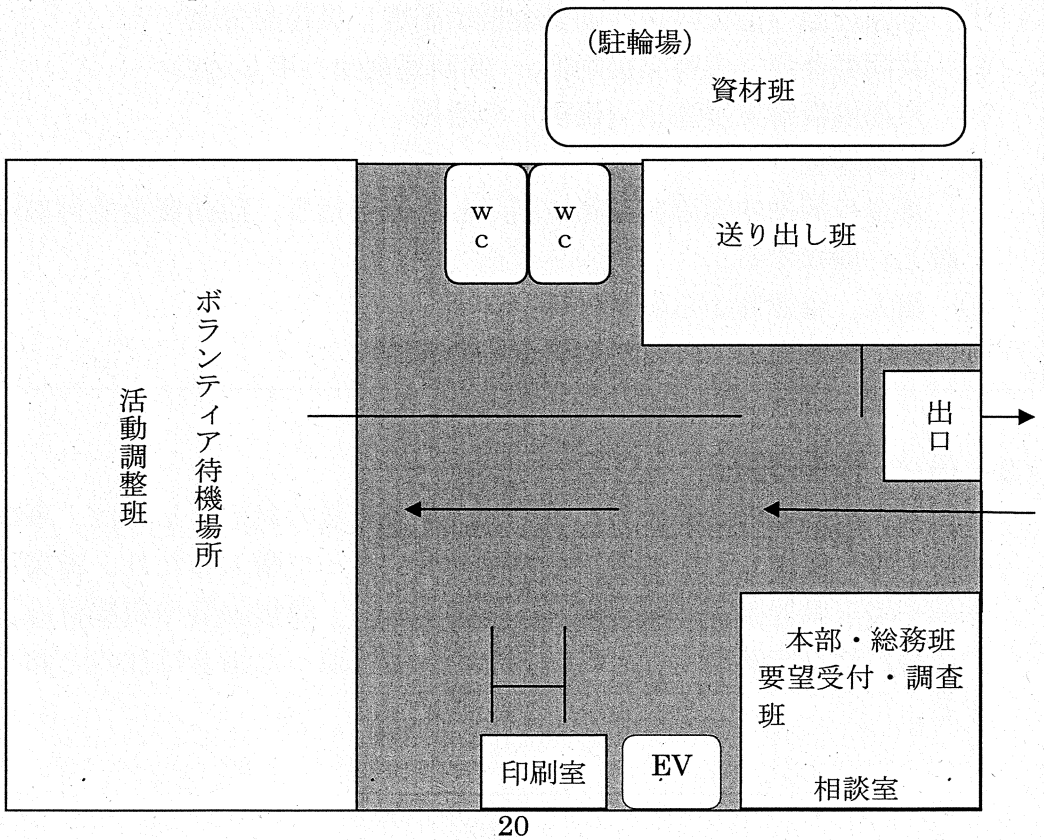
（１）レイアウト決定の際の留意事項

① ボランティアの受付から活動調整、送り出しまでの導線を短く、シンプルに分かりやすくすること。

② ボランティア受付のために広いスペースを確保することが望ましい。

③ 各班が相互の状況を把握しやすいように配置に留意すること。

【レイアウト図】



１０.センターの閉鎖について

（１）閉鎖の判断

立ち上げの協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。

実際の閉鎖の際には、被災地の住民組織、行政、関係機関、団体等と慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極める。

【閉鎖の判断材料】
- 全域的に聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。
- 被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- 地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- 地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

（２）閉鎖の周知

① 閉鎖が決まったら、市災害対策本部及び埼玉県社協へ連絡する。

② 広報誌、チラシ、市社協及び市のホームページ等を活用し、住民、ボランティア、関係機関、団体等への周知に努める。

③ できれば閉鎖式を行う。

④ 閉鎖後の業務引継先についても関係者に周知する。

⑤ 閉鎖となることで被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

（３）閉鎖に伴う業務

① 対応を終えていないニーズの引継ぎ先や、日常的支援の展開方法について検討する。

② 借用した資機材を返却し、返却の必要がないものについては有効活用する。

③ 活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。

④ 活動報告書、決算報告書を作成する。

（４）生活支援に向けた支援活動

センターが閉鎖されても災害復興への取り組みは続く。センターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う等の役割が求められる。

必要に応じて、「復興・生活支援センター（仮称）」等へ移行し、住民参加による生活支援活動のサポートを進める。