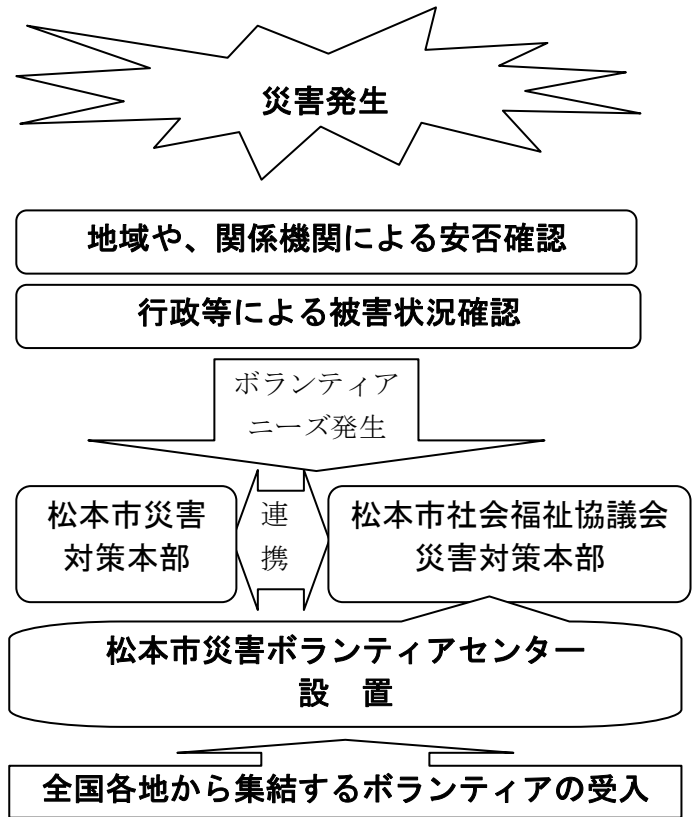


災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル

1 災害ボランティアセンターとは

大規模災害の発生に伴い、被災者や避難所等から要請のあるニーズ(要望・困りごと)を把握するとともに、被災地支援のために市内・県内・全国各地から集結するボランティアを受け入れ、ニーズに応じたボランティアを派遣するための需給調整を行い、被災地の復興を支援するものです。

松本市において地震など大規模災害が発生した場合、松本市社会福祉協議会は災害ボランティアセンターを設置・運営します。

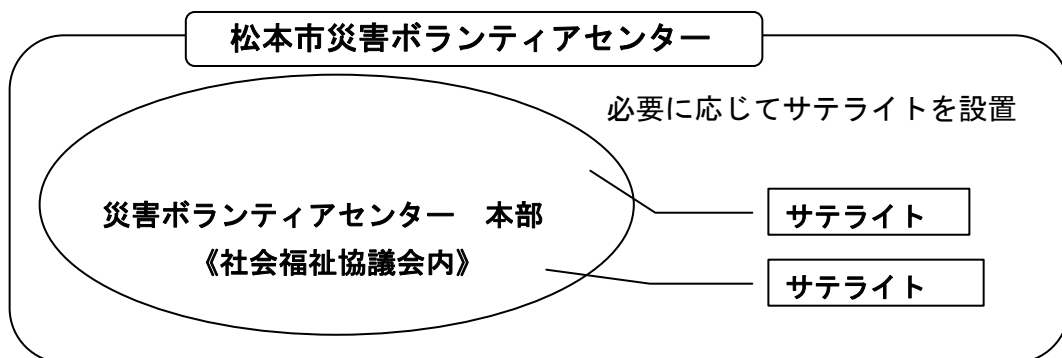


2 災害ボランティアセンターの設置場所

災害ボランティアセンターの本部は、松本市社会福祉協議会内（松本市双葉4-16松本市総合社会福祉センター内）へ置く。

なお必要に応じ、被害が甚大な地域にサテライト(現地本部)を設け、効率的に対応する。

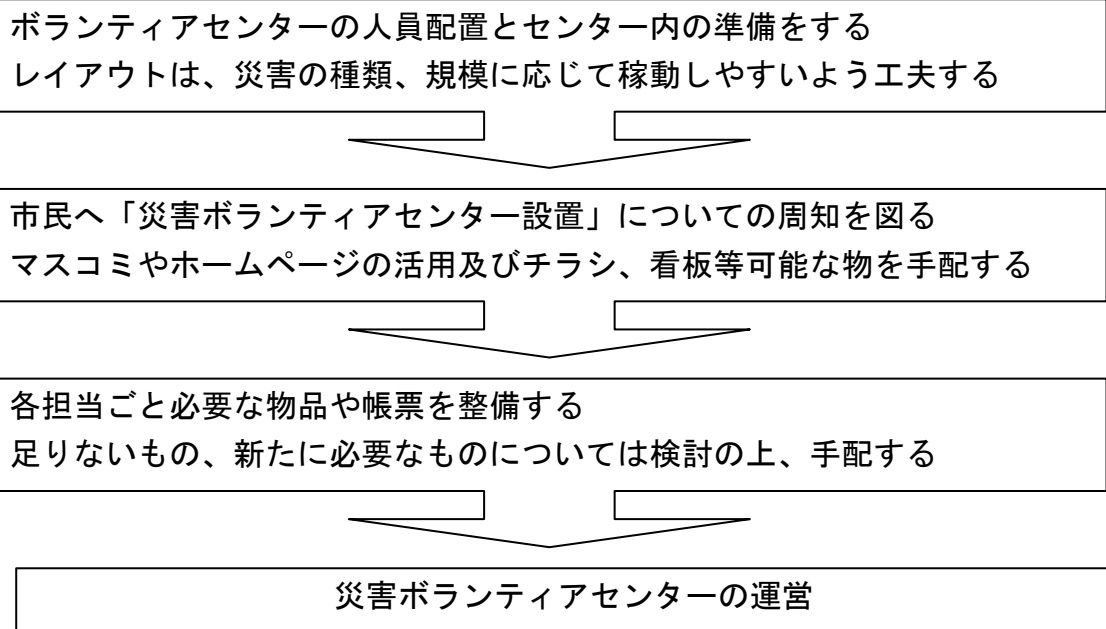
また、被災状況等によりボランティア本部として機能しない場合は、別の場所へ本部を設置する（その場合、松本市と協議して場所を選定する）



3 災害ボランティアセンターの運営

災害ボランティアセンターの運営を開始するにあたり、松本市健康福祉部担当課や長野県内社会福祉協議会災害時相互応援協定に基づき連携を図る。

- (1) 松本市障害福祉課 電話 34-3212
松本市高齢福祉課 電話 34-3213
- (2) 長野県社会福祉協議会 電話 026-226-1882
- (3) 松本ブロック社会福祉協議会
 - ・麻績村社会福祉協議会 電話 0263-67-3099
 - ・生坂村社会福祉協議会 電話 0263-69-3000
 - ・山形村社会福祉協議会 電話 0263-87-8754
 - ・朝日村社会福祉協議会 電話 0263-99-2340
 - ・筑北村社会福祉協議会 電話 0263-66-2506
 - ・塩尻市社会福祉協議会 電話 0263-53-7564
 - ・安曇野市社会福祉協議会 電話 0263-72-1871



4 災害ボランティアセンターの組織

担 当	役 割
本 部 長	・ 総括、松本市災害対策本部との連携(常務理事)
副 本 部 長	・ 本部長を補佐し、運営の責任者として全体を管理する(地域福祉課長)
総 務 班	・ 情報管理、他機関との連絡調整、広報・報道対応、運営資金等管理、スタッフ管理、義援金等に関すること、情報発信、資機材の手配
ニ ー ズ 班	受付・報告係 ・ ボランティアニーズの受付 ・ 活動報告受付と相談の受付
	調査係 ・ 現地調査 ・ ニーズ発掘調査

ボランティア班	受付係	・ ボランティアの受付・保険加入の手続き
	マッチング係	・ ボランティア活動者とニーズの需給調整
	送り出し係 (オリエンテーション係)	・ ボランティア活動者へのオリエンテーション・諸注意 ・ 現地までの送迎等調整
物資班		・ 活動に必要な資機材の準備と在庫管理 ・ 資機材の受け渡し

5 災害ボランティアセンターでのミーティング(打合せ会)

毎日、活動前と活動終了後スタッフ全員でミーティングを行い情報を共有をする

朝：松本市災害対策本部の情報を伝達

当日の活動予定、ニーズの件数、参加予定ボランティア数等の連絡
各班からの連絡等

夕：松本市災害対策本部の情報を伝達

ボランティア活動の状況報告
各班からの報告

6 災害ボランティアセンターにおけるボランティア活動の時間帯

- ・ おおむね午前9時～午後4時までの間とする。
- ・ なお、職員については、災害ボランティアセンターの運営状況により対応時間が異なるもの。

7 災害ボランティアセンターの閉鎖

被災地・被災者の緊急的ニーズが満たされ、被災者が自立できると判断した場合には、災害ボランティアセンター業務を終了する。それ以後、ニーズが発生した場合は、平常のボランティアセンター業務として対応する。

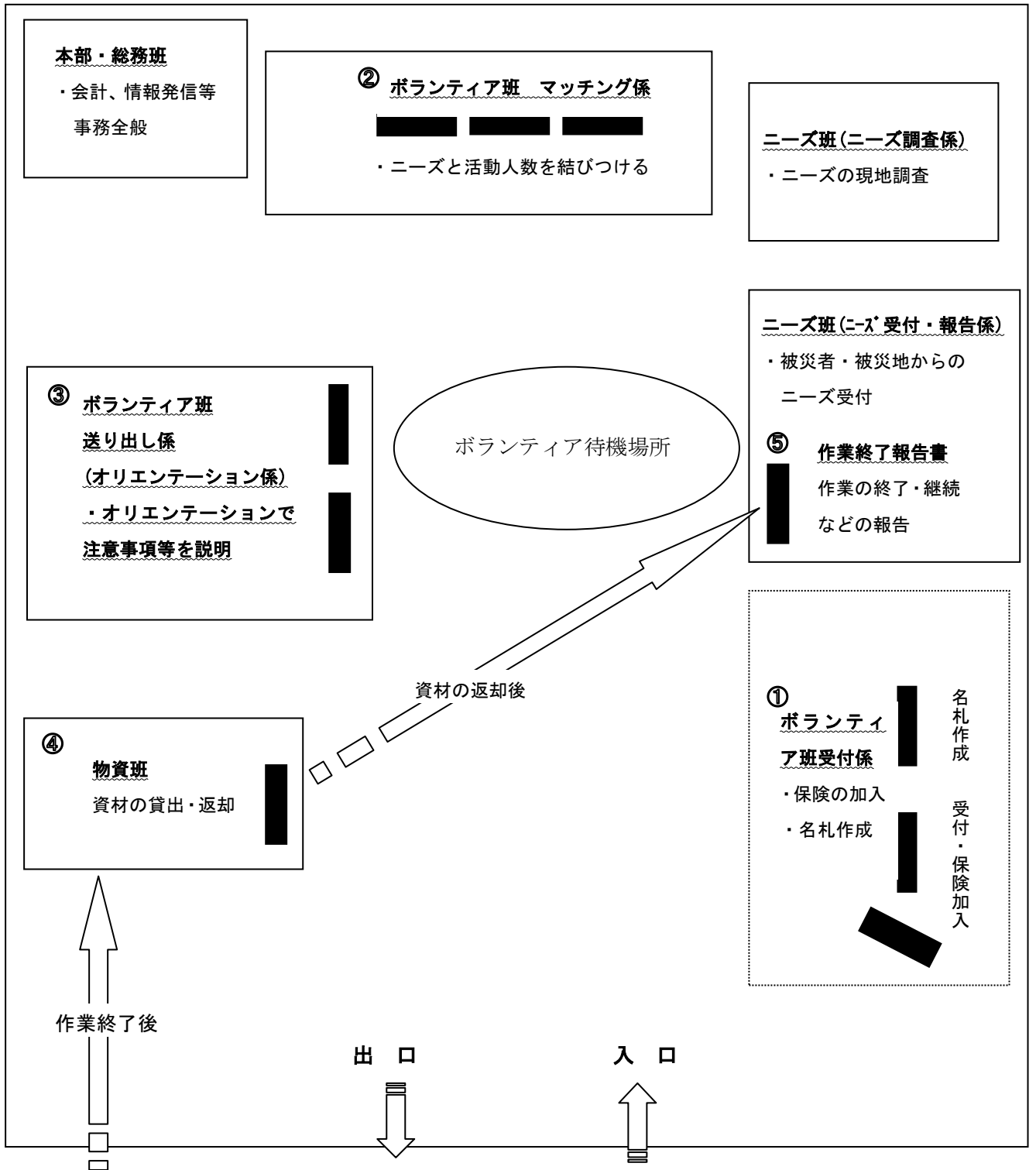
8 資機材の調達並びに軽トラックのリース契約等、業者との協定の締結

災害時における災害ボランティアセンターの資機材の調達並びに軽トラックのレンタルに関して、事前に業者との協定を締結済みであり、災害時に必要に応じて使用する。

9 備蓄資機材及び帳票類の保管場所

- ・ 備蓄資機材 なんぷくプラザ北側 備蓄資材保管庫及び各地区センター
- ・ 帳票類 総合社会福祉センター5階ボランティアセンター内

災害ボランティアセンター会場図（案）



10 各班の役割(詳細)

(1) 総務班

〔情報管理関係等〕

□情報の収集

- ・市災害対策本部との連絡調整及び情報の収集、記録の作成
- ・関係機関等との連絡調整及び情報の共有

〔必要に応じて市との情報交換を密にするため市職員の常駐〕

□災害ボランティアセンターの今後の計画を作成

□経理部門の管理 運営資金の確保と会計全般

□義援金品の募集及び受付

- ・県、市及び関係機関と連携し、義援金品の募集及び受付を実施する

□ボランティア及びスタッフの健康管理

- ・ボランティア活動者及びスタッフの健康に留意し、病気やケガがあった場合は速やかに対処する

□ボランティア保険で事故届があった場合は、速やかに処理を行なう

□災害ボランティアセンターの運営に必要な資機材の調達

〔広報関係等〕

□情報の発信・広報

- ・災害ボランティアセンター開設周知及びボランティア募集に関する広報
- ・報道機関への情報発信、対応
- ・災害ボランティアセンターのホームページを開設し情報を発信
- ・市ホームページを活用して災害ボランティアセンター情報を発信(市担当課経由)
- ・各種機関、住民への情報発信(チラシ、看板他)
- ・社協各部署への情報の発信

□外部からの問い合わせへの対応及びデータ管理等

- ・災害ボランティアセンターに関する問い合わせへの対応と苦情処理
- ・各班からのデータの集計と管理〔義援金、救援物資等〕

(2) ニーズ班 ニーズ受付・報告係

□被災者等ニーズの聞き取り(ニーズ受付)

- ・ニーズ受付表をもとに、電話・FAX・来所等によりニーズの聞き取りを行なう

□ニーズ受付の集計と報告

□ニーズ班調査係への引き継ぎ

- ・ニーズ受付表をニーズ調査係へ渡す

□活動報告まとめ

- ・1日の活動が終了したら、活動内容をまとめ提出していただく
- ・終了しなかった依頼及び新規に依頼がある場合、また気づいたことがある場合はマッチング係に引き継ぐ

□その他

- ・マスコミへの情報発信に併せて、ニーズ受付数の集計を行ない、総務班に報告

(3) ニーズ班 ニーズ調査係

□被災者等のニーズ調査

- ・被災状況の確認及びニーズに沿ったボランティア活動が可能か否かについて現地調査を複数で行ない、災害ボランティアセンターに戻り判断
- 活動者及び依頼者の安全が確保されているか
- 緊急を要する活動であるか
- 活動する者の年代、性別を考慮する必要はあるか 等
- ・活動日時及び希望時間について確認する。日時指定の場合、ボランティアの状況によっては派遣できない場合がある旨を伝える
- ・避難所に出向いてのニーズ調査
- ・災害時等要援護者登録台帳を基にしたニーズ調査
- ・ニーズが上がりにくい時期や地域には、職員・ボランティア等に依頼してニーズを確認
- ・ニーズ受付票をもとに、最終的に必要な人員・資材等を決め、活動指示書を作成
- ・潜在的なニーズを発掘のため要援護者台帳を基に被災現場に入って聞き取り調査を実施

□マッチング係への引き継ぎ

- ・ニーズ受付表をマッチング係へ渡す
- ・1日の活動が終了したら、調査内容のまとめを総務班に報告

(4) ボランティア班 受付係

□ボランティア活動希望者の募集、受付

- ・新規活動希望者（個人・団体）
- ・継続活動希望者（個人・団体）

- ・ボランティア待機者の管理
- ボランティア保険の加入
 - ・新規活動希望者（個人・団体）は全員ボランティア保険へ加入する旨を確認
- ボランティア活動注意事項を配布
- 名札の作成
 - ・ワッペンに活動希望者の名前を書き込み、併せて付箋に名前・電話番号を記入する
- のぼり旗の取り付け
- マッチング班への引き継ぎ等
 - ・ボランティア受付表は、活動希望別等に分けて、コピーし、マッチング班へ引き継ぐ
 - ・1日数回マスコミへの情報発信に併わせて、集計を行ない、総務班に報告

(5) ボランティア班 マッチング係

- マッチング
 - ・ニーズ数及びボランティア活動者数により、その場に応じた方法でマッチング（組み合わせ）を行なう
 - ・ニーズごとにグループ分けを行ない、各グループに1名のリーダーを決める
- 依頼者への連絡 等
 - ・必要なボランティアが揃ったところで、依頼者へ派遣可能な旨の連絡を入れる（活動日時、活動内容等最終確認）
- 送り出し係・物資班への引き継ぎ等
 - ・送り出し係に活動内容の説明が必要な事項を連絡
 - ・物資班に必要な資材について連絡
 - ・1日数回マスコミへの情報発信に合わせて、活動者の集計を行ない、総務班に報告

(6) ボランティア班 送り出し係(オリエンテーション係)

- 事前準備
 - ・オリエンテーションに必要な事項を集約する
 - ・地図（広域・住宅をセット）を用意
 - ・活動先までの送迎の手配（車両・運転手等）
 - ・駐車場の整理
- 災害ボランティアセンタースタッフからボランティアリーダーへの引き継ぎ
 - ・リーダーにはあらかじめ活動指示書、地図、活動に関する注意事項を伝える

オリエンテーションの実施

- ・活動が決まったグループには、出発前にメンバーの自己紹介、活動についての説明を行なう（心構え、注意事項の伝達）

送迎

- ・資材を受け取った後、送迎が必要な活動者については、ボランティアまたはスタッフで送迎を行ない、活動終了後の迎えも同様に行なう

(7) 物資班

備蓄された資機材の管理

- ・活動に必要な資機材を確保し、貸出管理する

ボランティアへの資機材の受渡し

- ・活動指示書に基づき、必要資機材を活動別に準備
- ・資機材は活動後、必ず返却するように伝える

活動終了後の資機材の管理

- ・ボランティアからの資機材の受け取り、洗浄及び消毒
- ・資機材の在庫管理、不足する資機材の調達

活動を終了したボランティアに、センターへ入る前に資機材の清掃、汚れた衣服の着替えをしてもらう

活動終了後の手洗いうがいの実施

平成24年12月28日 施行

平成25年10月23日 改正

平成27年 9月16日 改正

平成27年10月28日 改正