

# 松本市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

松本市社会福祉協議会

令和2年4月

## 災害ボランティア活動とは

地震や水害、火山噴火などの災害発生時に被災された方々や被災地の復旧・復興のためにお手伝いを行うボランティア活動です。家屋の片付けや炊き出し等の直接的な復旧支援のみならず、被災者の活力を取り戻すための交流機会づくりや被災者への寄り添いなど、被災者ニーズへの対応を中心とし、自己完結を基本とした活動を行います。

## 災害ボランティアセンターとは

被災地でのボランティア活動を円滑に進めるため、大規模災害の発生に伴って「災害ボランティアセンター」を設置します。災害ボランティアセンターでは、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の受入れを行い、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うなど被災地支援の拠点となります。

### 《社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを設置する意義》

- 日常的にボランティアのコーディネートを行うなど地域住民と接している。
- 行政や幅広い機関・団体との関係を持っている。
- 福祉サービス事業者として要援護者（要配慮者）を把握している。
- 避難所生活 ⇒ 仮設住宅生活 ⇒ 復興住宅生活・住宅再建に至る過程で被災者支援に関わることができる。

## 主な活動内容

### 《松本市災害対策本部との連携》

- 被災地のニーズの把握
- ボランティアの受け入れ・調整
- 資機材の受付・貸し出し
- ボランティアの派遣
- 活動の検証・運営の改善

## 1 災害ボランティアセンターの設置

大規模な災害が発生した場合、松本市社会福祉協議会（以下：市社協）は松本市との連携を密にし、被災状況等の情報収集を積極的に行う。松本市災害対策本部の要請と市社協災害対策本部の決定を受け「災害ボランティアセンター」を設置します。

## 2 災害ボランティアセンター設置場所

### （1）市内、近隣市町村からのボランティア受入で対応可能な場合

災害ボランティアセンターの本部は、市社協内に設置される市社協災害対策本部（松本市双葉4-16松本市総合社会福祉センター内）に設置します。

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、効率的に対応します。

また、被災状況等により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こととしますが、その場合は松本市と協議して場所を選定します。

※ 市社協内が災害ボランティアセンター本部として機能しない場合とは

- 松本市総合社会福祉センターが甚大な被害を受けた場合
- 松本市全体が甚大な被害を受け、多くのボランティアの受け入れが必要な場合
- その他の理由で機能しない場合

### （2）市内外に広くボランティア受入を行う場合

大規模にボランティアの受入を行う場合は、災害による損傷や2次災害の恐れが少ない施設の中から、松本市災害対策本部と協議のうえ決定します。

選定基準は、以下の要件に可能な限り合致する施設を選定することとします。

#### ア 施設について

- ①千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スペースを有し、ボランティアの受入から送り出しまでの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること
- ②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活用するため、駐車場等の屋外スペースが可能な限り確保できること
- ③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
  - ・複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電源設備があること

※ 災害ボランティアセンター設置場所については、松本市等と協議のうえ数カ所の候補地を予め選定します。

## イ 周辺状況について

- ①被災者の救援及び災害復旧に支障のない場所であること
- ②施設周辺のライフラインに被害が少ないこと
- ③ボランティア送り出しに支障がないよう、被災地から離れすぎていること  
(被災地が分散している場合には、サテライトの設置も検討すること)
- ④交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること
- ⑤スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設が近くにあること

※設置場所については、水害の場合は浸水被害がなく（または少なく）河川から離れた場所を選定する等、災害の種類を考慮することが必要です。

## (3) サテライトについて

災害の規模が広範囲にわたっている場合や局地的な災害で、センター設置場所と被災地が離れている場合、より被災者に身近な存在としてサテライトを設置します。

## 3 災害ボランティアセンター開設フロー

設置決定から運営開始までの手順は次のとおりとします。

### ① 設置決定

松本市から要請、市社協災害対策本部で設置決定

災害発生時における職員  
行動マニュアルに従い、  
職員参集

### ② 設置内容の検討、決定

設置日時、期間、ボランティア募集範囲等の検討

内容が決定次第、関係機  
関等へ連絡

### ③ 運営スタッフの参集

市社協職員、ボランティア、関係機関・団体

あらかじめ定める基準に  
従い、必要な職員を参集  
する

### ④ 設置準備、必要資機材の調達、配置

災害ボランティアセンター内に設置

関係様式、関係資料等の  
準備

### ⑤ 運営開始

### ⑥ 広報活動（市社協ホームページ、SNS等）

ニーズ受付、災害ボランティア募集など

災害ボランティアセンター  
看板設置・プレスリリース

#### 4 災害ボランティアセンターの組織及び運営等

担 当		役 割
本 部 長		・ 総括、市社協災害対策本部・松本市災害対策本部との連携
副 本 部 長		・ 本部長を補佐
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 NPO等の参加申入れの調整
ニーズ班	受付係	・ ボランティアニーズの受付
	調査係	・ 現地調査 ・ ニーズ発掘調査
ボランティア班	受付・報告係	・ ボランティアの受付・保険加入の手続き ・ 活動報告受付と相談の受付
	マッチング係	・ ボランティア活動者とニーズの需給調整
	送迎係 (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

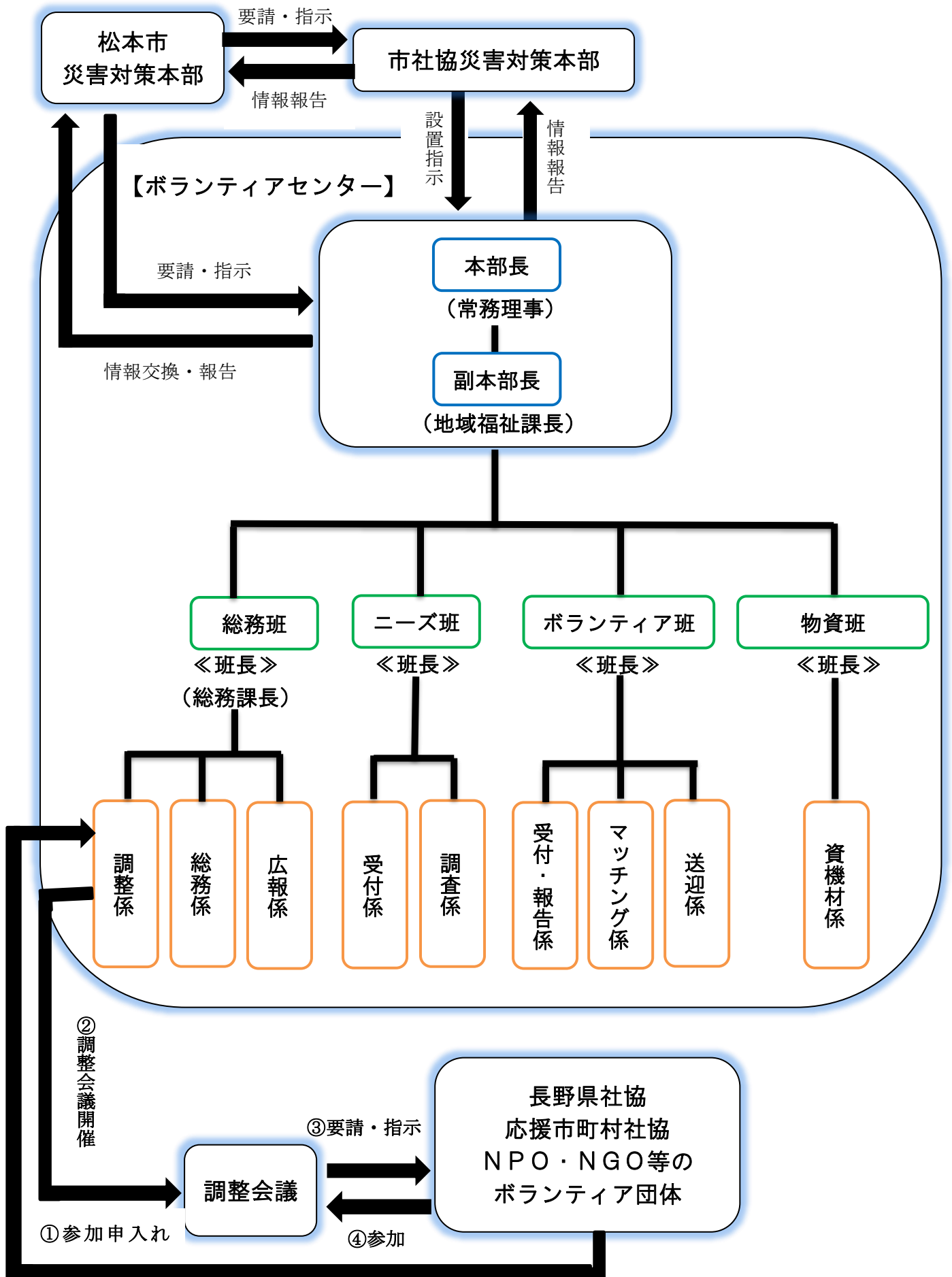
#### ◎ サテライト設置時の組織及び運営等

サテライトを設置した場合は、必要な班及び係を移行します。

複数個所にサテライトを設置する場合は、応援社協、関係機関・団体、ボランティア等の協力を得て運営を行います。

ニーズ調査は待ちではなく、ローラー方式（被災地域一帯の巡回聞き取り）を用いたり、エリアマッチング（被災現地でのマッチング）を用いるなど、状況に合せた手法を積極的に取り入れることも大切になってきます。

このとき、町会、防災組織と連携を図ったり、応援社協などに依頼する場合でも、現地を知る当会職員とペアを組むなどの効率的なスタッフ配置が重要です。



※ 職員の配置については、年度当初毎に名簿を作成の上、職員への周知を図るもの。

《 各班の役割 》

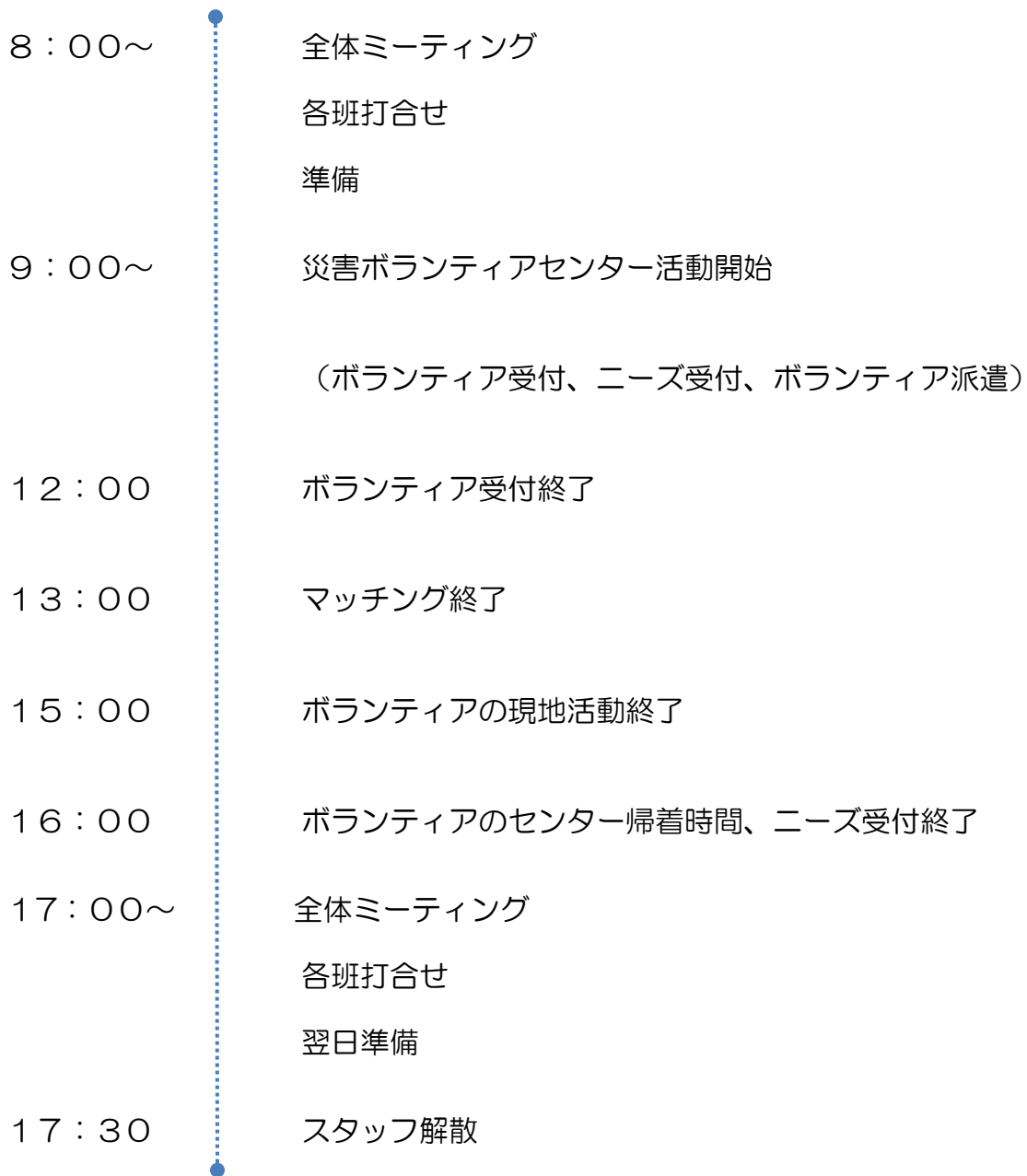
名 称	役 割
総務班 ■総務係             ■広報係       ■調整係	<input type="checkbox"/> 情報の収集 <ul style="list-style-type: none"> <li>・市災害対策本部との連絡調整及び情報の収集、記録の作成</li> <li>・関係機関等との連絡調整及び情報の共有 〔必要に応じて市との情報交換を密にするため市職員との連携〕</li> <li>・各班からの統計情報の収集</li> </ul> <input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンターの今後の計画作成 <input type="checkbox"/> 経理部門の管理、運営資金の確保と会計全般 <input type="checkbox"/> 義援金品の募集及び受付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul> <input type="checkbox"/> ボランティア及びスタッフの健康管理 <input type="checkbox"/> ボランティア活動保険対象の事故の対応 <input type="checkbox"/> 運営スタッフの確保 <input type="checkbox"/> 運営に必要な資機材の購入、調達 <input type="checkbox"/> 各班からの要請への対応  <input type="checkbox"/> 情報の発信・広報 <ul style="list-style-type: none"> <li>・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広報</li> <li>・報道機関への情報発信、対応</li> <li>・災害ボランティアセンターのホームページ、SNSでの情報発信</li> </ul> <input type="checkbox"/> 外部からの問い合わせ（マスコミも含む）等の対応 <input type="checkbox"/> 各班からのデータの集計と管理（義援金、救援物資等）  <input type="checkbox"/> 支援団体等の参加申入れ等に対する調整
ニーズ班 ■受付係	<input type="checkbox"/> 被災者等ニーズの聞き取り（ニーズ受付） （高齢者等情報弱者については、町会、防災組織役員、民生委員と連携し聞き取りする） <input type="checkbox"/> ニーズ受付の集計と報告 <input type="checkbox"/> ニーズ班調査係への引き継ぎ <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアニーズ受付票をニーズ調査係へ渡す</li> </ul> <input type="checkbox"/> ニーズ受付件数を総務班に報告





<p>■送迎係</p>	<p>□依頼者への連絡等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> </ul> <p>□災害ボランティア依頼票へボランティアの氏名を記入後、送り出し係・物資班への引き継ぎ等</p> <p>□マッチング件数を総務班に報告</p> <p>□ボランティア活動注意事項の配布</p> <p>□オリエンテーションに必要な事項を集約する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動先までの送迎の手配（車両・運転手等）</li> <li>・駐車場の整理</li> </ul> <p>□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説明</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リーダーへは、災害ボランティア依頼票、地図、活動に関する注意事項を伝える</li> </ul> <p>□オリエンテーションの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動が決まったグループには、出発前にメンバーの紹介、活動についての説明を行う（心構え、注意事項の伝達）</li> </ul> <p>□送迎</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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し、活動終了後の迎えも同様に行う</li> </ul>
<p>物資班</p> <p>■資機材係</p>	<p>□備蓄された資機材の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・活動に必要な資機材を確保し、貸出管理する</li> </ul> <p>□ボランティアへの資機材の受渡し</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティア依頼票に基づき、災害ボランティアセンター資機材貸出票に記入後に渡す</li> <li>・資機材は活動終了後、必ず返却するように伝える</li> </ul> <p>□活動終了後の資機材の管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアからの資機材の受け取り</li> <li>・資機材の在庫管理、不足する資機材の調達</li> </ul> <p>□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、長靴等の洗浄及び消毒をしてもらう</p> <p>□活動終了後の手洗い、うがいの実施</p>

《 一日の主な流れ 》

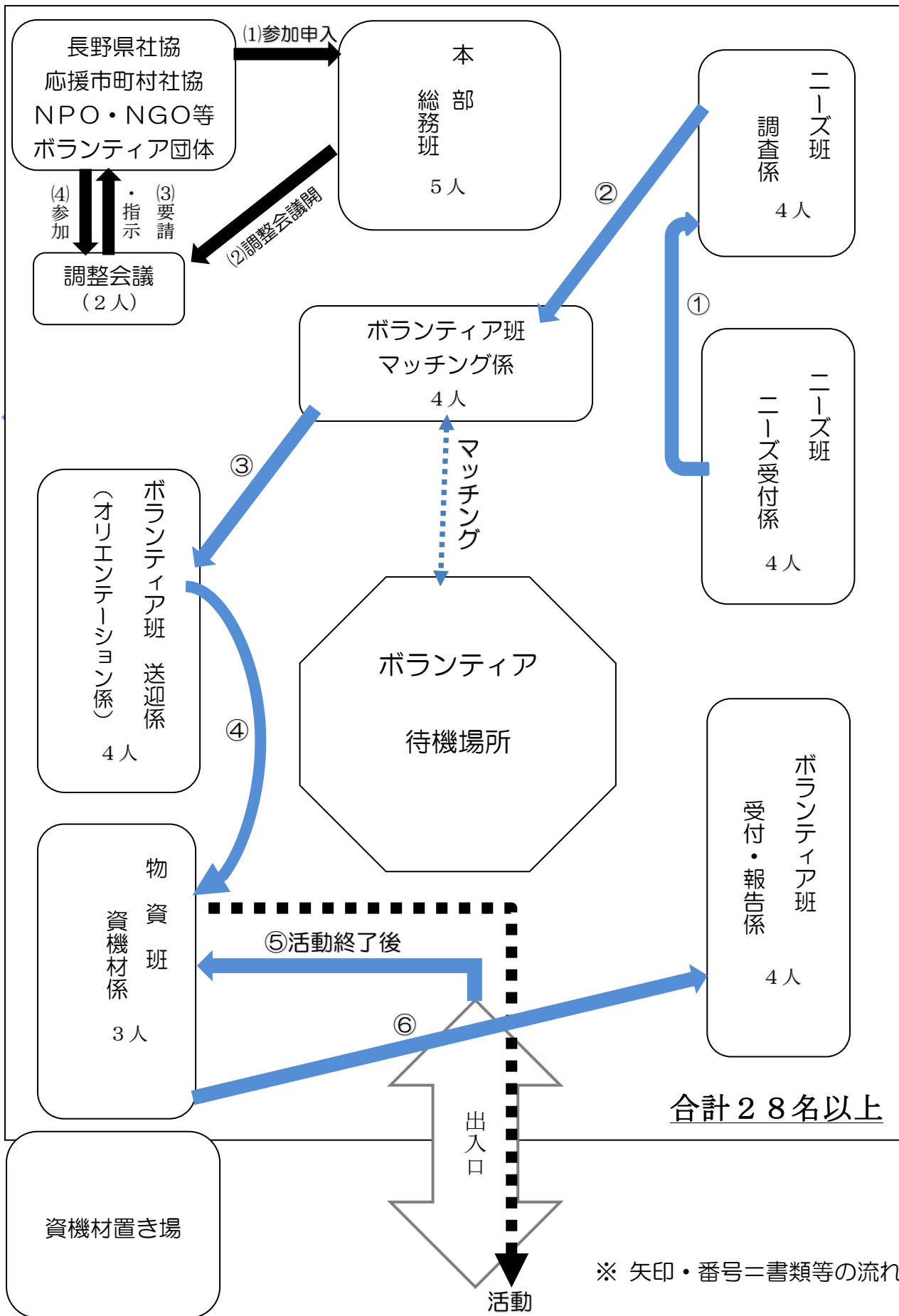


8:00~	全体ミーティング 各班打合せ 準備
9:00~	災害ボランティアセンター活動開始  (ボランティア受付、ニーズ受付、ボランティア派遣)
12:00	ボランティア受付終了
13:00	マッチング終了
15:00	ボランティアの現地活動終了
16:00	ボランティアのセンター帰着時間、ニーズ受付終了
17:00~	全体ミーティング 各班打合せ 翌日準備
17:30	スタッフ解散

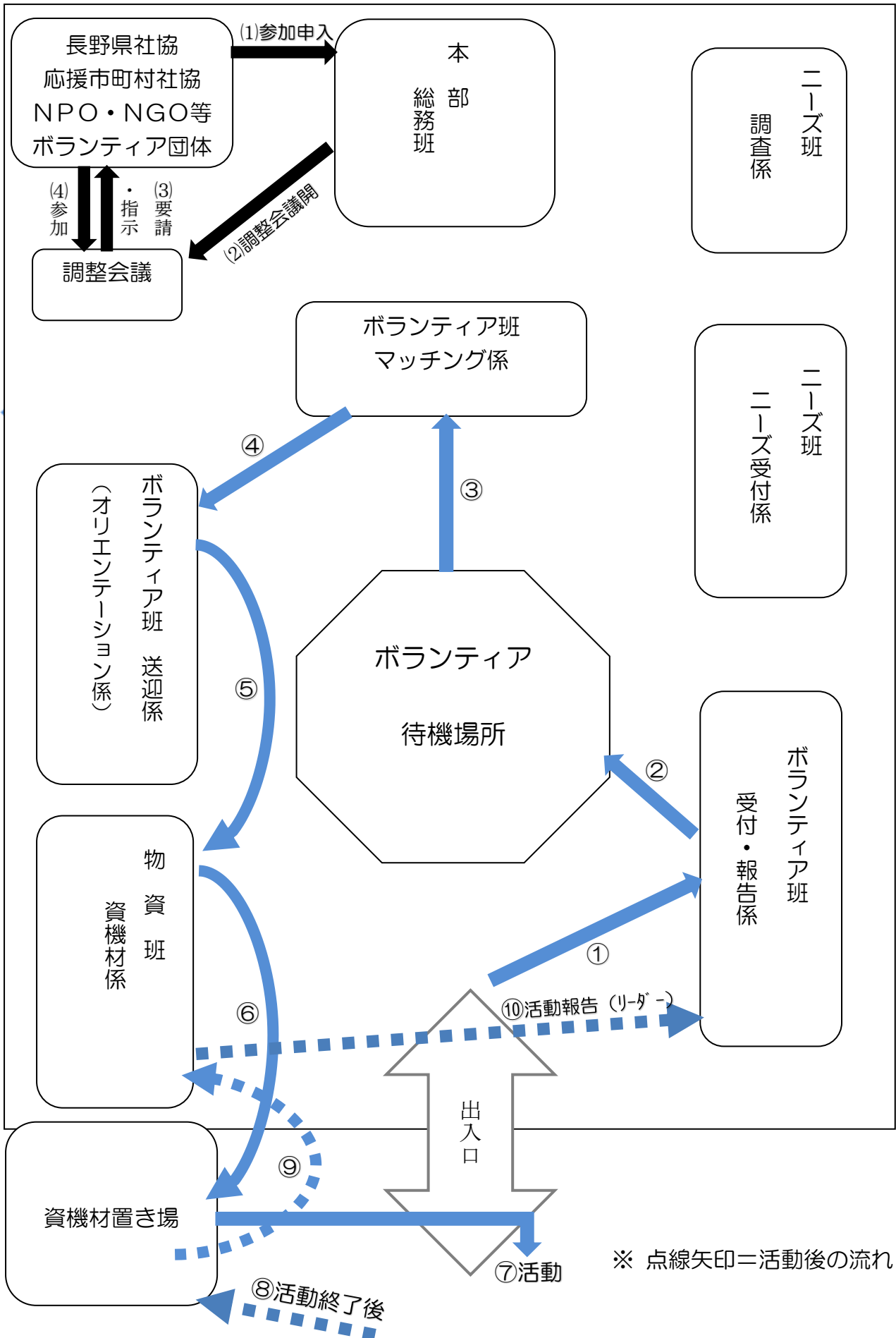
※ 昼食等の休憩は、随時交替で取得する。

※ ボランティアの現地活動時間等は、天候・季節等によって変更します。

# 災害ボランティアセンター配置イメージ



# 災害ボランティアセンター ボランティア誘導イメージ



## 5 災害ボランティアセンターの閉鎖

### (1) 閉鎖の決定

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、市と協議のうえ、市社協災害対策本部にて災害ボランティアセンターの閉鎖を決定します。

閉鎖の決定を受け、関係機関等への周知を図ります。

### (2) 閉鎖後の主な業務

- ア 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
- イ 借り上げた資機材の返却
- ウ 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
- エ 協力・支援機関、団体等へのお礼

## 6 平常時の取り組み

### (1) 災害を想定した備えの強化

#### ア 災害を想定した訓練の実施

市の総合防災訓練において、災害ボランティアセンターの設置、運営を想定した訓練を実施します。

#### イ 災害ボランティア育成のための研修会の実施

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、養成講座等の研修を実施します。

#### ウ 災害ボランティアの事前登録

災害時における多様なボランティアニーズ（要望・困りごと）に対応できるよう、ボランティアの事前登録の推進。

#### エ 災害時応援協定

災害ボランティアセンタースタッフとして協力体制を構築するため、市内高校、短大、大学等との災害時応援協定を締結します。

### (2) 備蓄資機材の確認

年に1回は、本所（なんぷくプラザ北側 保管庫）及び各地区センターに常備してある備品の確認を行い、最新の在庫品を把握します。

## 7 様式

- (1) 災害ボランティアセンターワッペン (受付係)
- (2) 災害ボランティア個人受付カード (受付係)
- (3) ボランティア活動保険加入申込書 (受付係)
- (4) 災害ボランティアニーズ受付票 (ニーズ受付係 → ニーズ調査係)
- (5) 災害救援ボランティアニーズ依頼表  
(ニーズ調査係 → マッチング係 → ボランティアリーダー → 報告係)
- (6) ボランティア活動の注意事項 (送迎係)
- (7) 現地での活動のながれ (送迎班)
- (8) 物資持出表 (資機材係)
- (9) 資機材貸出返却簿 (資機材係)
- (10) ボランティア活動報告書 (報告係)
- (11) 報告(連絡)表 (各係 → 総務係)
- (12) 連絡・相談票【職員間連絡用紙】 (係間の連絡・相談に使用)

※ 各様式はセンター運営時間終了後、総務班で回収・保管する

平成30年11月1日から施行

平成31年 4月1日改定

令和 2年 4月1日改定