

苫小牧市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9月

苫小牧市

目次

<u>はじめに</u>	3
<u>1 災害ボランティアセンターの基本的事項</u>	
(1) 目的	4
(2) 機能	4
<u>2 災害ボランティアセンターの設置</u>	
(1) 設置判断	5
(2) 設置主体	5
(3) 設置場所	5
(4) 活動連絡	5
<u>3 開設に向けた準備</u>	
(1) 人材の確保と受援体制	6
(2) 通信手段の確保	6～7
(3) 資金（運営費）の確保	7～8
(4) 備品・資機材の確保及び管理	8
(5) 被災者への周知	8
(6) ICTの活用	9
<u>4 災害ボランティアセンターの情報管理</u>	
(1) 個人情報の管理	10
(2) 情報の混乱防止	10
<u>5 災害ボランティアセンターの運営</u>	
(1) 他機関との関係図	11
(2) 災害ボランティアセンターの組織	12
(3) 災害ボランティアセンターのレイアウト	13
(4) 開設時間と1日の流れ（例）	14
<u>6 災害ボランティアの受入れ</u>	
(1) ボランティアニーズの把握と受入れの決定	15
(2) 受入れ方針の決定	15
(3) ボランティア募集の留意点	16
(4) 災害ボランティアの種類	16
(5) 一般ボランティアの主な活動内容	17
(6) 専門ボランティアの主な活動内容	17
(7) 防災ボランティア及びリーダーの主な活動内容	17
<u>7 各般の活動内容</u>	
(1) 総務・受付班	18～19
(2) ニーズ・マッチング班	20～22
(3) 資材班	23
<u>8 災害ボランティアセンターの閉所</u>	
(1) 閉所の判断	24
(2) 閉所の周知	24
(3) 閉所に伴う業務	24
<u>9 感染症対策</u>	
(1) 設置の判断について	25
(2) 活動方針・内容について（7つのポイント）	25～26
(3) 平時に準備しておくこと（4つのポイント）	26～27
<u>10 様式集</u>	28～35

はじめに

このマニュアルは、苫小牧市地域防災計画に基づき、災害ボランティアセンターの設置・運営について必要な事項を定めたものです。

苫小牧市では苫小牧市地域防災計画のなかで、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、苫小牧市社会福祉協議会（以下、市社協とも表記する）に対して、関係団体やボランティア等と協働して苫小牧市災害ボランティアセンターの設置を要請することとしています。これは市社協が、平常時より福祉協力員やボランティア等と協力しながら、地域住民が住み慣れた地域で安心して安全に暮らしていくための様々な取り組みを日常的に展開していることによります。

このマニュアルは災害ボランティアセンターの設置から閉所まで、迅速且つ適切で効果的な対応を目指すことを目的に作成しましたが、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。

令和6年9月

苫小牧市

1 災害ボランティアセンターの基本的事項

(1) 目的

「苫小牧市災害ボランティアセンター」(以下、市災害 VC と表記する)とは、苫小牧市の要請により、市社協が市災害対策本部(行政)と連携し設置するボランティア活動の本部であり、被災地におけるボランティア活動の拠点である。被災により生じた困難・問題を軽減・解決するため、市内はもとより、道内外などから駆けつけるボランティアや NPO 等を、被災者からのニーズに基づき必要な場所へ調整を行い、被災地域の復旧・復興及び被災者の生活再建を支援することを目指す。

(2) 機能

- 1) 被災者ニーズへの対応
 - ・ ニーズの受付・相談対応
 - ・ 被災世帯の調査(現地調査)
 - ・ 潜在ニーズの発掘など
- 2) ボランティアのコーディネート
 - ・ ボランティアの募集
 - ・ 円滑な活動への配慮
 - …受付・オリエンテーション・活動の調整と記録・安全と健康管理等
- 3) 資金・資機材等の調達及び管理と運用
 - ・ 資金(運営費等)の確保と運用管理
 - ・ 資機材の調達・調整・管理
- 4) 情報の適切な管理と処理
 - ・ 個人情報等の管理と処理
 - ・ 収集された様々な情報の整理と精査
 - ・ 発信・伝達する情報の管理と共有
- 5) 中・長期的な被災者支援と復興に向けたプランニング
 - ・ 生活支援への移行と閉所の検討
 - ・ 閉所後も継続して支援が必要な案件に対する支援体制の検討



ボランティアの主体性・自発性を尊重しつつ、優先順位に配慮しながら、被災者のニーズに応じて、効率が良く、且つ効果的な支援活動を展開するためには、秩序のある運営組織が不可欠であり、その中心となるのが「災害ボランティアセンター」です。

2 災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置判断

苫小牧市において災害が発生した際、市が、被災状況などから災害ボランティアセンターの必要を認めた場合、市社協に設置を要請する。

(2) 設置・運営主体

市社協は、関係団体や NPO・ボランティア等と協働し、災害ボランティア活動の拠点として市災害 VC を設置し、市災害対策本部と常に連携をとりながら、運営を行う。このように、災害時に行政・NPO など・社協が連携し協働して対応に当たることを「三者連携」という。

また、北海道社会福祉協議会（以下「道社協」とも表記）との間で締結した「災害救援活動支援に関する協定」に基づき、連絡調整や支援の要請を行う。

(3) 設置場所

基本的には、市民活動センター（苫小牧市若草町3丁目3番8号）に設置する。但し、当センターが被災等により機能不可の場合は、下記を考慮のうえ市災害対策本部に近接する場所に設置する。

- ☐ 事務所スペース（電源・電話回線・インターネット・水まわり・トイレ設備）
- ☐ 活動スペース（受付・マッチング・会議・オリエンテーション・待機・休憩）
- ☐ 倉庫スペース（資機材・物資置き場）
- ☐ 駐車スペース（大型のバスやトラックが進入・駐停車できることが望ましい）
- ☐ 冬期間の除雪対応・寒冷対策

(4) 活動連絡

市災害対策本部会議の席には、市災害 VC より必ず1名以上が出席し、情報の共有と活動内容等について打合せを行う。

また、ミーティング1（P13 参照）は、総務・受付班が設定して進行を行い、ミーティング1に参加した職員は、ミーティング2（P13 参照）で、すべての職員にその内容を周知する。

3 開設に向けた準備

(1) 人材の確保と受援体制

1) ボランティアコーディネーターを含む経験者の配置

基本的に市災害VCのスタッフは、市社協職員と外部からの応援による混成部隊であり、しかも常に人が入れ替わる。こうした状況の中で円滑で効果的な運営を行なうためには、経験や知識を持った人材を要所要所に配置する必要がある。

平常時より、災害に関する研修会や交流会などを開催し、リーダー的な人材の育成に努めておく必要がある。

2) ボランティアの運営参加

一定期間滞在するなどして、継続的に関ることが可能なボランティアや、市VCの防災ボランティア登録者及び防災ボランティアリーダーにスタッフとしての協力を依頼する。

3) 職員の負担軽減に配慮

被災地の各団体の職員は、長期にわたって活動が続けざるを得ない。体調を崩すことなく業務にあたることも大切な任務である。一人で抱え込んだり過重労働になったりしないよう、お互いに配慮しあいサポートしあうことが大事になる。

また、被災地外の行政・社協からの外部支援についても、初動の段階から受け入れる体制を検討し、北海道災害VCに相談や要請を行う。

(2) 通信手段の確保

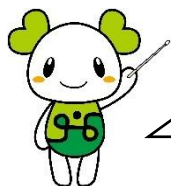
電話回線については、市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は、最低5回線を確保し、1回線は発信専用にすることが望ましい。

- 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、書類送信用）
- ④ 予備2回線（スタッフ間、センター間等の連絡）

災害時優先指定はH27年度2回線確保済みとなっている。また、防災行政無線1基が市から設置されている（防災とまこまい317）。スタッフ間の連絡調整や現場のボランティアと市災害VCとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

なお、ホームページやfacebook、iPad等の活用も、平常時から運用しておくことが重要。ホームページは、PCとスマートフォン双方で表示対応できるよう運用することが望ましく、全国的に、災害VCのホームページ運用は「WordPress」でされていることが多い。

また、電話やメール等の通信不能に備え、必要な関係機関と連絡ができるよう、無線などの準備もしておく。



情報発信がないと現地の状況がわからず、マスコミやボランティア等からの問い合わせが殺到し、対応に追われてしまいます。なるべく初動期に近隣の市町村社協等から応援に来てもらえるよう道社協と調整し、要請することが必要です。「災害 VC 設置のお知らせ」「災害ボランティア募集」「災害ボランティア活動開始時期のお知らせ」等を区別して迅速に情報発信を行うと混乱が減ります。(道社協 HP より引用)

災害 VC 公式 HP (ストック情報)	Facebook (フロー情報)
ボラセン概要 募集状況 「よくある質問」など	ボランティア登録状況 日報 (活動件数・人数など) 拡散したい新着情報

(3) 資金 (運営費) の確保

災害の規模や種類によっては、必要経費の額が大きくなることも予測しなければならない。ボランティア活動に必要な資機材について市との協議により、市が提携を結んでいる企業等からの支援資機材でまかなうことが可能である。また、必要に応じて下記の方法も検討する。

1) 災害救助費負担金の国庫負担対象経費 (一部人件費および旅費)

災害救助法の適用が決定した場合、市町村が災害救助のために購入する資機材は購入資金が後日補充されるが、災害 VC が購入する資機材は対象外となる。市との協議により、必要と認められるものは市に購入を求める。

「令和2年7月豪雨」以降の災害より、災害 VC で行う救助とボランティア活動の調整に必要な人件費の一部 (主に、時間外勤務手当、新たに雇用する臨時職員および非常勤職員の賃金) および災害 VC に派遣する職員の旅費については、災害救助法の国庫負担の対象となった。この適用には、災害毎に市との委託契約を締結する必要がある。

2) 災害等準備金 (実施主体：北海道共同募金会)

市災害 VC が北海道共同募金会に申請する。各都道府県共同募金会が、災害に備えて赤い羽根共同募金の一部 (3%) を積立て、被災地における災害ボランティア活動の支援に助成する仕組み。概算払いが可能で、助成基準額は 300 万円 (複数回の申請が可能) であり、災害 VC 運営に関わる幅広い経費が助成対象となっており、基本的な対象期間は発災後 6 か月間 (状況に応じ延長は可能) となっている。

ただし、北海道内で同時多発災害が発生した場合などには、災害等準備金による経費の支弁が困難となる可能性も考えられるため、平時より運営のための財源確保について検討しておく必要はある。

【災害等準備金の助成対象経費の例】

＜購入可能＞	＜原則レンタル対応＞	＜設備工事・管理経費＞
・少額の機器 ・事務用品、消耗品 ・レンタル対応不可の備品（発電機/トランシーバー）	・車両（移動用、運搬用） ・ユニットハウス（プレハブ） ・仮設トイレ ・大型プリンター、コピー機 ・パソコンと周辺機器	・水道、電気、電話設備工事費 ・水道、電気、電話使用料 ・インターネット接続料 ・車両燃料費（ボランティア保険料）

こうした経費は代表的な例であり、活動状況によってこれ以外に助成することも可能

※全国社会福祉協議会『平成 29 年度災害ボランティアセンター運営者研修』資料より

3) 生活支援・復興期の助成

「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会などの協議により、被災地及び被災者主体のボランティア活動を支援する組織であり、活動の継続や復興支援を目的に助成を行う。

4) 企業や個人などからの寄付など

5) 独自で活動資金を集める

活動の目的と内容を明示し、理解と共感を得ることが大切である。また、災害 VC の運営や災害ボランティア活動の支援のための寄付は、「現地に赴かなくても可能なボランティア活動の一つ」として周知・広報することも、有効な方法である。

6) AMAZON「ほしいものリスト」の活用

災害 VC のアカウントで AMAZON「ほしい物リスト」に登録し、賛同した方が購入し災害 VC へ物品が配達される仕組み。災害等準備金では対応できないが、活動に必要な物品（例：自宅の整備のための消耗品、ボランティア地域住民がともに集えるスペースの設置資機材など）を手配する場合などに活用することも可。

但し、物流が回復していなければ活用できない事と、賛同者の有無を事前に把握できない事を前提に活用を検討する。

（４）備品・資機材の確保及び管理

- 1) 備品・資機材の確保に当たっては、必要に応じ、市、道社協、企業、その他関係団体に協力を要請する。
- 2) 備品・資機材は、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) 追加する備品や資機材の保管場所を予め明確にする。

（５）被災者への周知

- 1) 広報誌、新聞、チラシ、ホームページ、マスコミ等（市経由：市政記者クラブ）を活用し、住民への周知がまんべんなくいきわたるように努める。

(6) ICT の活用

全国の被災地では、これまで被災者やボランティア情報等の管理に紙（様式）を用いていたため、職員の excel 等への転記作業の負担が大きく、且つ、紙の紛失等により被災者に対する必要な情報の漏れも多々あった。

市災害 VC では、現在 ICT の導入を進めているところであるが、全国の被災地でも ICT を導入することにより、業務負担が軽減され、今まで以上に被災者に寄り添った支援が実現可能となっている。北海道災害 VC では、令和 5 年度より災害情報支援システムを構築し、kintone（サイボウズ㈱提供）等の導入を開始している。

1) kintone について

kintone は災害 VC 運営用に作られたサービスではなく、平常時から全国の企業・官 公庁・社協等で活用される業務改善・効率化のサービスである。

災害 VC の運営にあたっては、その機能を応用することで、業務負担の軽減を進めることができる。

2) 北海道災害 VC によるアカウントの貸し出し

道災害 VC では、市町村社協が運営する災害 VC への貸出し用として、kintone のアカウントを 14 個、契約している。アカウント貸出しのルールは「市町村災害 ボランティアセンター 設置運営マニュアル ～策定にかかる考え方～ 【第 5 版】（北海道災害ボランティアセンターHP で閲覧可）」に詳しく掲載されている。

4 災害ボランティアセンターの情報管理

(1) 個人情報の管理

災害 VC は、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、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、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。

スタッフは、この点に充分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

また、ボランティアや運営支援者などの個人的 SNS 発信などによる、情報の不適切な漏洩にも充分な注意が必要である。

(2) 情報の混乱防止

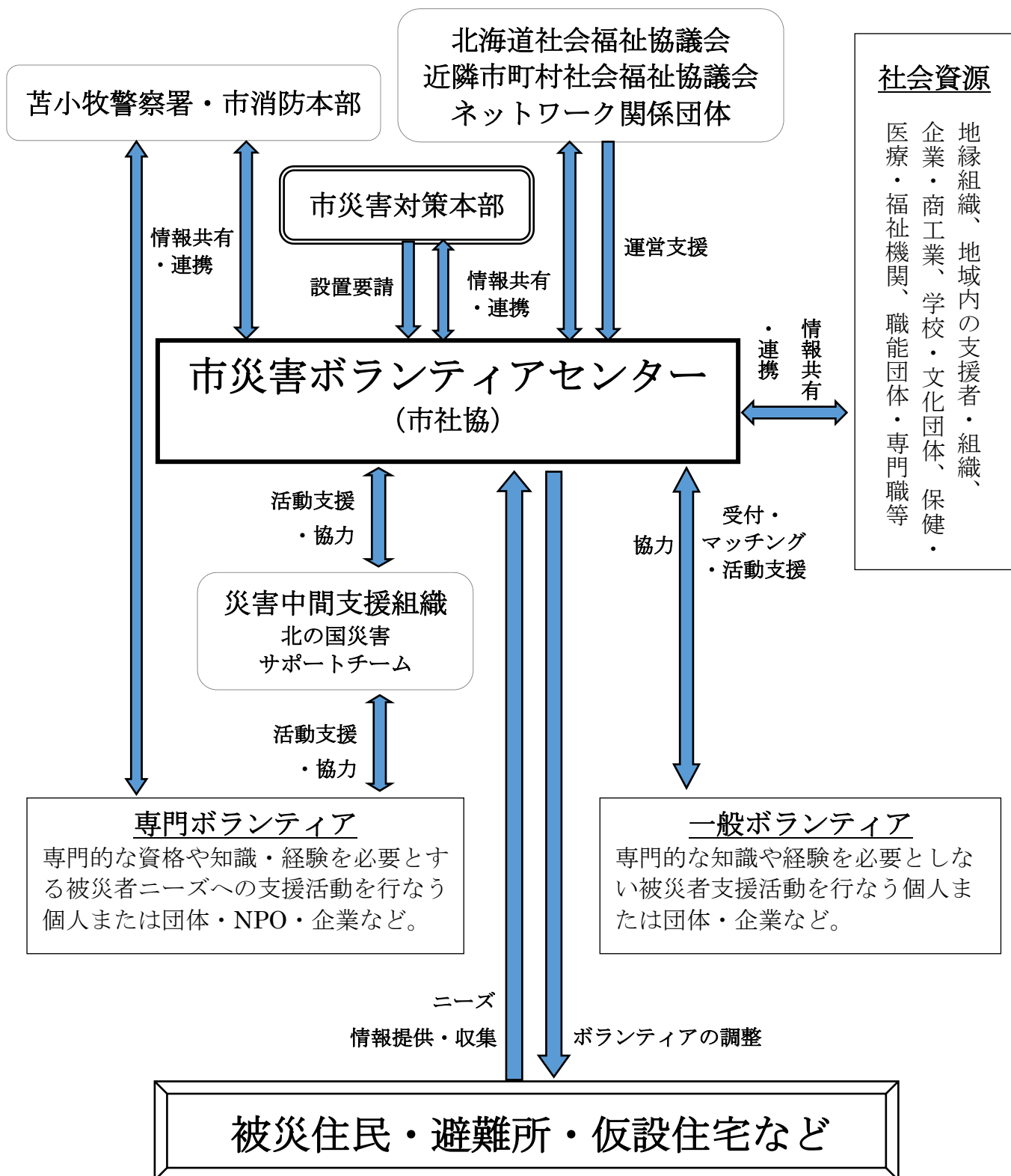
災害 VC では、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報について一箇所にいったん集まるようにし、情報を整理・精査の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、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、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図ることとする。

5 災害ボランティアセンターの運営

(1) 他機関との関係図

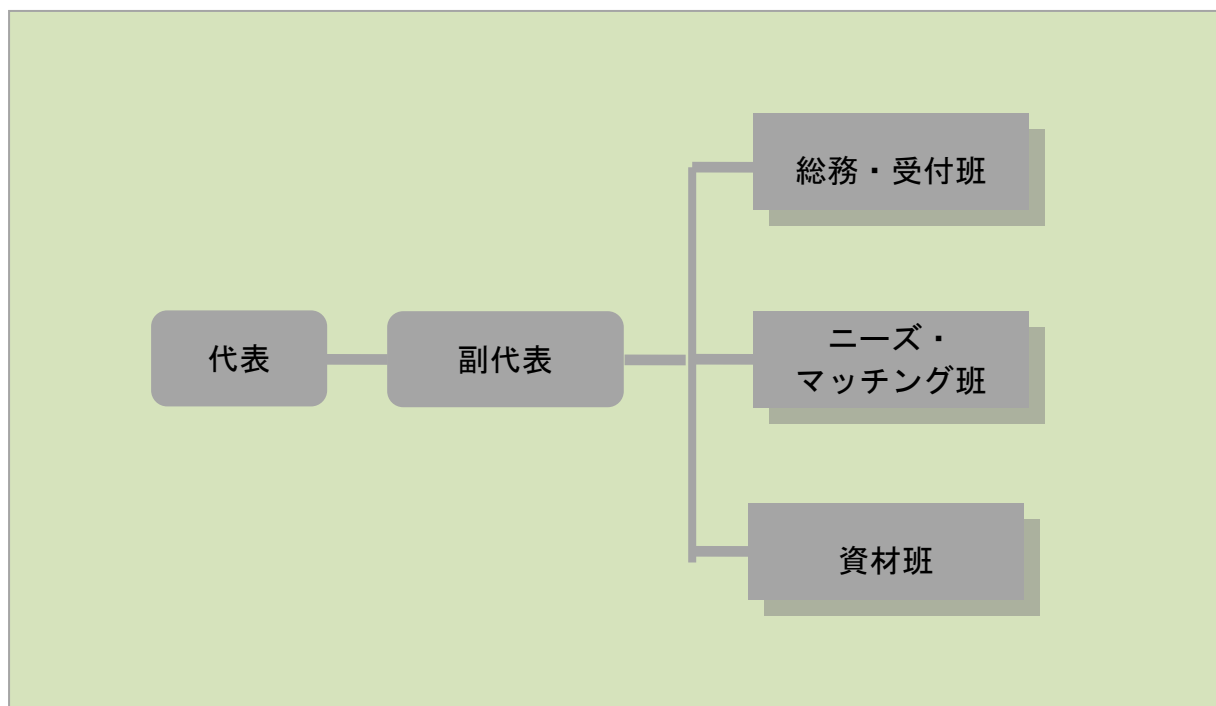


災害時には、専門性を有する NPO 等のボランティア団体の支援が大きな力となっており、このような団体のコーディネートを行うのが「災害中間支援組織」。北海道では「北の国災害サポートチーム」がこれに当たる。

(2) 災害ボランティアセンターの組織

組織は、下記の組織図を一例として、スタッフが協議し、決定する。

なお、時間の経過による状況変化を鑑みて、適宜見直しを行なう。



代表に関すること

- ・代表は市災害 VC の運営全体を統括し、災害規模及び被災状況から、必要なスタッフの人数を決め、指名する。
- ・基本的に市社協事務局長があたるが、被災状況などにより局長が着任できない時は代理の者があたる。

副代表に関すること

- ・副代表は代表の補佐・代理を担う。
- ・代表の判断により、副代表は、1 名以上複数人で各班を統括する。

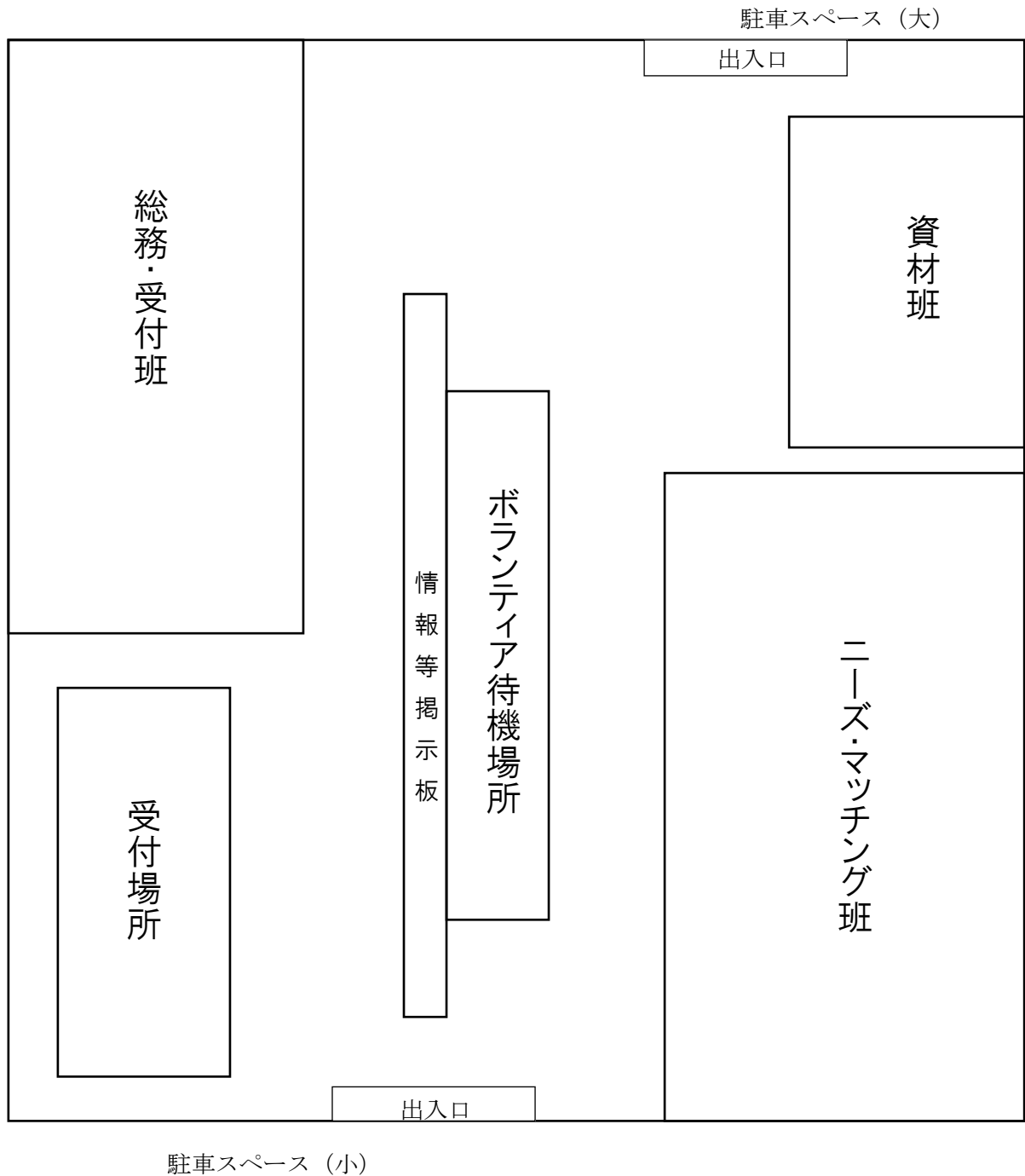
組織全般に関すること

- ・災害時に開設する災害 VC の運営における各班の班長等、主要なポストには、市社協主催の災害関連研修や開設訓練等に参加し、センター運営に十分理解のある職員より選抜して配置する。

市福祉部との連携に関すること

- ・市災害 VC の運営に関し、市福祉部総合福祉課長と常に情報を共有し、必要事項について協議する。

(3) 災害ボランティアセンターのレイアウト (例)



市災害 VC 内部のレイアウトについては、スムーズで安全な動線の確保が重要。余裕をもった場の広さと効率的な空間配置を工夫する。

また、資材・物資等の保管場所についても、奥から詰め込むのではなく、大まかに分類し、活用頻度等を考慮して搬入・搬出がしやすいように工夫する。

(4) 開設時間と1日の流れ(例)

市災害 VC の開設時間は、原則として8時00分から18時30分までとする。

スタッフは市災害 VC が円滑に運営を継続できるよう交代で休みを取り、無理はさけるように互いに配慮する。

ボランティアの活動時間等を含めて、スケジュールは曜日や気候によって柔軟に変更する必要がある。

時間	ボランティア	運営スタッフ
8:00~		ミーティング1 (各班チーフ以上) ミーティング2 (各班ごとの情報共有会議)
8:30~	来所、受付	ボランティア受付開始
9:00~	オリエンテーション マッチング (活動決め) 活動先へ移動	オリエンテーション マッチング 配車、資機材貸出 送り出し
~12:00	支援活動	問合せ等電話対応 ニーズ調査
~13:00	昼食	昼食
~15:30	支援活動	問合せ等電話対応 ニーズ調査
~16:00	センター帰着 資機材返却 活動報告書の提出 順次解散	帰着ボランティア対応 報告書の受理と聞き取り 資機材の確認と整理 一日の活動についてのまとめ
~17:30		ミーティング2
~18:30		ミーティング1 運営会議 翌日以降の準備

6 災害ボランティアの受入れ

(1) ボランティアニーズの把握と受入れの決定

市災害対策本部との連携により情報を共有しながら、被災状況とボランティアニーズの規模を把握し、市と協議の上、次項「(2) 受入れ方針の決定」に示す受入れ規模を決定し状況に応じて拡大縮小を検討する。

(2) 受入れ方針の決定

被災状況に基づき、下記の項目について受入れ方針を決定する。

1) ボランティア募集範囲

①第一段階（市内限定でのボランティアの受入れ）

市内で次の方法によりボランティアを募集する。

- ボランティア団体、NPO、民生・児童委員、社会福祉施設等へ協力依頼
- ホームページ等による募集

②第二段階（道内の他市町村からのボランティアの受入れ）

上記によりボランティアが不足することが想定される場合には、道社協と連携して、道内の被災地外の市町村社会福祉協議会に対して応援要請を行う。また、ホームページを通して道内からボランティアを募集する。

③第三段階（道外からのボランティアの募集）

道内で必要なボランティアが確保できないことが想定される場合は、道社協を通じて道外の都府県社会福祉協議会に対して、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ボランティアの広域募集を行うと共に、マスコミに対してボランティア募集の広報依頼をする。

注) 設置段階の募集範囲を、後になってから広げても集まりにくい傾向がみられるので、慎重に検討する。

2) ボランティアの活動時間

受付開始時刻・活動終了時刻・活動時間帯などを決定する。

注) ニーズ内容の傾向や季節等に鑑み柔軟に設定や変更を行う。

3) ボランティアの年齢制限

例) 高校生以上など

注) 親の承諾書や、保護者同伴などの条件を明確に付け加える。

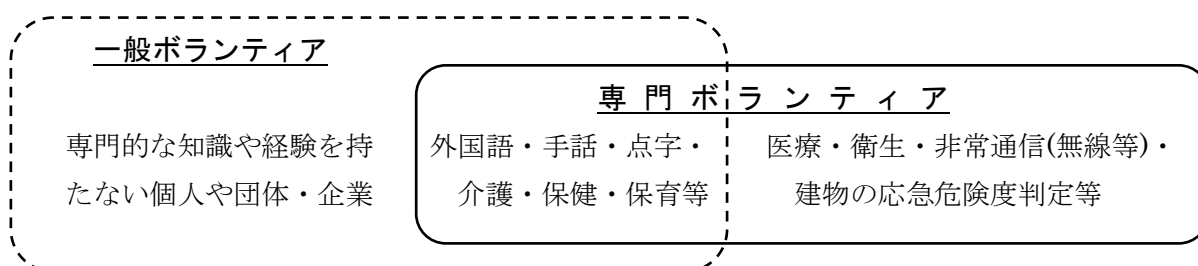
また、作業の危険度など、事故や苦情などのリスクを下げるよう配慮する。

(3) ボランティア募集の留意点

募集にあたっては、下記の事項を参考として、参加の条件を予め周知・徹底する。

- 1) 被災者からのニーズは、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。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、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しなければならない。
- 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での発信内容に大きく影響される。情報発信に当たっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず代表の判断を仰ぐものとする。
- 3) ボランティア募集に当たっては、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、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- 4) ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、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。
- 5) ボランティア希望者については、病気またはけがをしている、保険加入を拒む、不当な宣伝・斡旋が付属している、対価・報酬を求めるなど、市災害 VC の意向にそわない場合は、理解を求め協力を仰ぐよう留意する。
- 6) 受付は基本的に事前登録（活動予約）制とし、当日受付者は QR コードの読み取りで受付ができる仕組みを整えておく。

(4) 災害ボランティアの種類



専門的な資格及び知識や経験を持つ、個人や団体・企業からの支援の申し出があった場合は、市及び関係する機関などとの十分な連絡調整を行ない、効率的な救援活動の展開を目指す。

(5) 一般ボランティアの主な活動内容

- 災害情報、安否情報、生活情報の収集、伝達
- 車中や、指定避難所以外の場所にいる被災者の状況把握とその情報収集、伝達
- 災害応急対策の事務の補助
- 炊き出し、その他の災害救助活動
- 災害時要配慮者（外国人、高齢者、障がい者、子ども等）の支援
- 応急復旧現場における危険を伴わない軽易な作業
- 清掃及び防疫、消毒などの補助
- 防犯パトロール
- 復興に関するコミュニティ作り等の側面支援

(6) 専門ボランティアの主な活動内容

- 医師…救急医療、健康管理
- 看護師・保健師・栄養士…応急処置、看護、健康管理、安全衛生管理のアドバイス
- 介護職…高齢者・障がい者の介護
- 障がい者支援…手話・点字による案内、コミュニケーション支援
- 育児・教育関係者…育児相談、一時保育、学習支援
- 外国人支援…通訳、翻訳、コミュニケーション支援
- アマチュア無線技士…非常通信、情報伝達
- 重機や建機の免許資格保有者・大型免許や大型特殊免許保有者
- 応急危険度判定士・被災宅地危険度判定士…行政と連携して対応

(7) 防災ボランティア及びリーダーの主な活動内容

- 居住地のボランティアニーズの把握及び市災害 VC への情報提供
- 市災害 VC の設置・運営補助
- 支援活動のリーダーとして効果的な活動の展開を実践
- 市災害 VC 運営スタッフとボランティア参加者のパイプ的な役割
- ボランティア参加者に対するケアサポート（活動上の困りごと・精神面・保健衛生面）

7 各班の活動内容

(1) 総務・受付班

1. 業務分担と主な活動内容

総務

- ① スタッフの確保と勤務表の管理
- ② 各スペースの確保と管理
- ③ 各班の活動状況の把握
- ④ スタッフ及びボランティアの身体的変調やけが・事故などの対応
- ⑤ スタッフミーティングの設定、進行
- ⑥ 備品・物品の確保と管理及び借用・貸与手続き
- ⑦ ボランティア活動証明書の交付（希望者のみ）
- ⑧ 人手の足りない班への臨時の応援

経理

- ① 運営・活動資金の調達と管理
- ② 義援金受付及び管理
- ③ 各種伝票処理

庶務

- ① 各種書類・掲示板・案内板等の作成と管理
- ② データ入力と管理
- ③ 衛生管理

ボランティア活動を希望する個人・団体登録の受付

- ① 事前受付データの管理
- ② QRコードによる受付（当日受付）の説明と誘導
- ③ ボランティア保険加入事務…受付の段階で加入の確認をし、当日までに加入を済ませるよう依頼する
- ④ 資料「ボランティア活動に行く前にお読みください！」（様式1）配布

名札等の作成（例）

- ① ボランティアに、各自ネームシールに氏名を記入し、貼付するよう依頼

受付終了後の移動場所指示（休憩・待機場所等）

- ① 専門ボランティア…ニーズ・マッチング班や関係機関に情報を引継ぐ
- ② 健康上の問題が認められる場合…必要に応じ医師や看護師等の判断を仰ぐ

渉外

- ① 電話対応、来客対応
- ② 市災害対策本部及び市内関係機関等との連絡調整
- ③ 近隣市町村社会福祉協議会（以下「近隣市町村社協」とも表記）・道社協、市外関係機関等との連絡調整

情報管理

- ① 個人情報等
- ② 市災害対策本部の対応状況、避難所及び福祉避難所の状況
- ③ ライフライン・公共交通機関の状況
- ④ 市行政各部署の復旧状況
- ⑤ 社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ⑥ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑦ 近隣市町村等の被災状況

広報・情報発信

- ① 収集された情報の精査と発信情報の決定
- ② 発信情報の決定
- ③ 正確かつタイムリーな情報の提供
- ④ 各種メディアの活用（新聞・情報誌・HP・SNS など）
- ⑤ 広報車両等による巡回
- ⑥ チラシやポスターの作成と配布手配

記録・統計・報告

- ① センター運営上の各種記録
- ② ボランティア活動に関する各種記録
- ③ 日報及び統計の作成
- ④ 各関係機関に対し、必要な事項を報告

2. 留意事項

運営全体のコーディネートを通じて、常に変化する状況の把握に努め、市災害VCの体制を維持する要となる。ただし体制や組織にこだわった対応は、かえって混乱や不信感を内外に与える場合もあることを常に認識し、柔軟かつ円滑な運営を目指す。

各班の活動状況や市災害対策本部及び関係機関との連絡調整、近隣市町村社協・道社協との連絡調整等により収集した情報や状況は、スタッフ用の情報掲示板（ホワイトボード等）を設置して常に共有する。

また、情報を発信する場合には、事前に発信内容を市と共有しておく。



問合せなどへの対応内容は、簡潔な一覧表にして引継ぎがしやすい様に工夫しましょう。また、典型的な質問はQ&A式にまとめ、HP や facebook にアップ すると問い合わせ電話が減少します。「募集はしていますか」「受付開始や活動時間は何時？」「駐車場はありますか」などがその典型です。

また、報道関係者などからの典型的な質問(活動人数など)に対しては、市災害VC内に情報掲示場所を設けると、対応件数が減ることがあります。

(2) ニーズ・マッチング班

1. 業務分担と主な活動内容

ニーズの把握と整理

- ① 電話や来所者からのボランティアニーズの聴き取り
- ② ローラー聴き取り
 - ・地区割をし、分担して被災地域や避難所に出向いてニーズを探す方法
- ③ 受付けたニーズのデータ入力

現地調査・現地情報の収集

- ① 現地へのアクセス確認（広域地図・住宅地図・通行止め・迂回路など）
- ② ボランティア活動の安全性、緊急性、専門性を確認
- ③ 現地の記録写真撮影、または写真データの入手
- ④ 水まわり・トイレ・駐車スペースの確認
- ⑤ 調査結果のデータ入力

マッチング（可能な限り当日までに済ませる）

- ① 全体オリエンテーション
 - ・代表挨拶
 - ・注意事項の確認
 - i ボランティア活動の心構え
 - ii 1日の活動の流れ
 - iii 活動に当たっての注意事項（特に健康管理とけが）
 - iv 体調に関する報告について
- ② ボランティアとニーズのマッチング
- ③ グループ編成とリーダーの決定
- ④ グループリーダーへのオリエンテーション
 - ・リーダーに資料を渡す
 - ・活動場所・アクセス・内容の確認（必要に応じてスタッフ同行も）
 - ・配車の調整
 - ・活動終了後の報告をリーダーに依頼
 - ・必要資材がある場合は資材班へ誘導

送り出し

- ① 出発前に依頼者に連絡を取り、在宅を確認
- ② ローラー派遣の検討（適宜）
 - ・依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場で被災者のニーズに対応する方法
- ③ 現場コーディネート（ブランチ）方式の検討（適宜）
 - ・被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地にブランチを設置して、ある程度の人数(50～100人程度)を送り込み、その現場でマッチングを行う方法

帰着ボランティアの受入れと活動の確認

- ① 帰着ボランティアの受入れ（感謝と労いの言葉かけ）
- ② 活動報告書（紙ベース、またはスマホ等のデータ入力）をリーダーから受取る
- ③ 身体的変調やけがが無い確認
 - ・あれば直ちに救護措置をとる（総務班へ引継ぐ）
- ④ 依頼内容と活動内容が一致していたか確認
- ⑤ ボランティアから現地の情報を聴き取り、新たなニーズの把握につなげる
- ⑥ 帰着予定時間までに帰着しないボランティアへの電話連絡と確認
- ⑦ 継続案件と終了案件の確認を行い、データ入力

2. 留意事項

ニーズ・マッチング班は、被災者とセンターの最初の接点となることから、被災者への接遇に充分留意するとともに、被災者が必要とする支援の内容をボランティア依頼票に沿って正確かつ十分に聴き取る。

ただし、すべてを受付けるのではなく、市災害対策本部との調整を含めて、災害ボランティア活動による対応が適切かを判断する。適切ではないと判断した場合は他の方法を提案するなど、相談機能も担う。

様々なニーズとボランティアの希望をマッチングするに当たり、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、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。

被災地の地理に詳しくないボランティアに対し、活動場所への案内ができる人を調整し同行させるなどの配慮が必要である。

また、適宜活動場所へ赴いて、被災者やボランティアからの要望などを聴き取り、必要があれば対応や修正を検討する。（資材やボランティアの追加、活動の中止など）



ニーズがうまく集まらない場合は、避難所を訪問する、ボランティアと協働しポスティングをする、民生委員や町内会長とともに訪問するなど、積極的にアウトリーチをかけることを検討します。ただし「頼めば何でもやってもらえる」という誤解を与えないよう、丁寧な説明を行います。

判断に迷う場合は、他のスタッフに相談したり、ミーティングで検討したいして、市災害VCとして共通した方針を定め、共有してから回答しましょう。

市災害VCでの対応とはならなくても、福祉的課題が浮き出てくる場合があり、適切な機関や、閉所後の杜協活動による支援に繋ぐことができます。

ここに、市災害VCを杜協が運営する大きな意義があると言えるでしょう。

●緊急を要するか

状 況 の 例	対 応 の 例
もう何日も何も食べていない	慎重に話しを聴き取り、状況によっては、警察や消防、行政や関連専門機関等への連絡通報も必要となる。
近所の人が見当たらなくなった	
けが人が倒れている	

●危険・過酷な重労働か

状 況 の 例	対 応 の 例
危険家屋・傾いている家屋での活動	明らかに危険な場合・・・お断りする 「申し訳ございませんがボランティアでの対応は困難です。〇〇(専門機関)にご相談ください」 多少気になる部分がある場合 ・・・十分な現地調査の上検討 「一度お伺いして安全と判断できれば対応します。危険が伴う場合には他の方法を検討していただきますが了解いただけますか？」
立ち入り禁止区域等での活動	
屋根にシートをかける等、高所での活動	
危険な道路の通過を伴う活動	
悪天候下での活動	
大量の土砂を撤去するような活動	
足場条件が過酷な場所での活動	
異臭等がある場所での活動	

●専門技術が必要か

状 況 の 例	対 応 の 例
損壊診断や家屋修復、電気や配管を伴う作業	「資格や技術をもったボランティアの対応を検討しますのでそれまでお待ちいただけますか？」 ・急を要する場合・・・専門機関等へつなぐ
視・聴覚障がい者の支援	
通訳が必要な外国人の支援	
医薬品等を扱う活動	
理髪やマッサージ等に関する活動	

●営利が含まれないか

状 況 の 例	対 応 の 例
商品の整理をして欲しい	例えば小さな商店の場合その再開なしには真に地域の復興につながらないなど、安易に営利目的の一言で片付け断るのではなく、被災地でのニーズ全体の傾向を見ながら、対応を協議する
商店街のチラシの配布をして欲しい	
商品等の倉庫を整理して欲しい	
店舗の掃除・片付けをして欲しい	

(3) 資材班

1. 業務分担と主な活動内容

備品・資材の確保

- ① 在庫の確認とメンテナンス及び管理
- ② 補充すべき不足品のリストを総務班に引継ぐ

資材の引渡し

- ① ボランティアへの必要資材等の貸し出し
- ② 貸出物品管理票の記入と管理
- ③ 資材の使用方法和返却方法を説明

資材の受け取り

- ① 返却された資材の確認と整理
- ② 在庫の過不足を確認し必要があれば総務班へ引継ぐ

2. 留意事項

資材班は、災害ボランティア活動に必要な資機材等の管理を担うため、常に資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する必要がある。

また、災害の種類や大きさにより、必要資機材にも種類や個数に違いがあるため、状況に応じた管理が求められる。

さらに、行政等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないよう常に注意しなければならない。災害時は、救援物資や資機材が、事前連絡が無く突然届くことがある。そのような場合は、下記を参考にして対応を検討する。

- ① 市災害VCで活用できるものは活用する
- ② 市の保管庫へ運び、他の物資と一緒に分配してもらう
- ③ 有効活用できると判断されたものは、直接被災者や避難所へ届ける
- ④ 保管しておいて必要があるときに活用する
- ⑤ 閉所後に保管の必要が無ければ、NPO やほかの被災地等に寄付して活用してもらう



返却を受けるときには、資機材の破損がないかをきちんと聞き取り、確認しましょう。破損した資機材を用いると思わぬ事故につながる可能性があります。ゆるんでいたツルハシの突起部分が飛んでいくなど、大きな事故にもつながりかねません。

8 災害ボランティアセンターの閉所

(1) 閉所の判断

市災害 VC の閉所については、市社協と市災害対策本部及び被災地域の自治会等と慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極め、市が決定する。

判断材料の例

- 被災地域全戸に対して、チラシ配布や聴き取り調査が充分に行渡り、ニーズの内容が災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- 被災地域の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- 被災地域住民を中心とする生活復興活動に見通しが立つ。

(2) 閉所の周知

1. 関係機関への周知

閉所が決定したら、市災害対策本部・道社協はじめ、関係機関に順次連絡する。

2. 一般への周知

広報誌、新聞、チラシ、ホームページ、マスコミ等（市経由：市政記者クラブ）を活用し、住民、ボランティア、関係団体等への周知に努める。

3. 閉所後の業務についての周知

- ① 対応を終えていないニーズの引継ぎ先を決め、関係者に周知する。
- ② 日常的なニーズに対する支援方法を検討し、一般に周知する。
- ③ 閉所となることで、被災者に不安を与えることの無いよう周知の仕方に充分留意する。

(3) 閉所に伴う業務

- ① 資機材等の返却作業、及び、返却の必要の無いものに関しては有効活用の方法を検討し随時処理する。
- ② 活動資金の余剰金があれば、管理や活用について検討し、随時処理する。
- ③ 活動報告書と決算報告書を作成する。
- ④ 閉所後も継続して行う支援活動に関し、関係機関や被災者への説明や引継ぎを含め、対応を丁寧に行う

9 感染症対策

令和2～4年度まで、新型コロナウイルス感染症に対する感染拡大防止策を取り入れて災害 VC が全国的に運営されてきた。令和5年5月の感染症法の改正に伴い、対策も縮小されているが、今後とも新たな感染症の発生時には状況に応じた対策を講じる必要がある。

以下、感染症等に配慮した運営上の基本的な考え方を参考にし、適切な対応については、関係機関と協議し決定していく。

(1) 設置の判断について

感染症拡大防止の理由だけで設置を見送る判断はしない。活動の量や種類は制限される場合もあるが、被災者ニーズを基に、感染拡大を避けながらできる方法や取組みを考え支援につなげる。

設置しないという判断を行う場合は、その影響には十分に配慮する。設置しないことにより、被災地・被災者への社会的な関心を減らしてしまったり、各地から被災地入りしたボランティアが調整されないまま活動してしまったりする可能性もあり、結果、感染拡大や感染経路不明瞭ケースの増加につながりかねないため、十分な配慮が必要である。

(2) 活動方針・内容について（7つのポイント）

1. 被害状況と要配慮者などの困難・ニーズについて、各種の情報により迅速に把握する
 - ① ボランティア募集範囲を制限する可能性があるため、支援の総量が減ることが想定される。⇒支援の優先順位を慎重に検討する必要性が高くなる。
 - ② 特に要配慮者などの支援が必要な人たちの状況について把握するための調査を迅速に行う必要がある。地元支援者やその関係者（福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、JC など）、地域リーダー（自治会町内会・民生委員・PTA など）へ聞き取りを行うことで、できるだけ具体的に把握する。⇒平常時からの関係構築が大事。
2. ボランティア活動は人と人が近距離で接触しない活動を検討・調整・提案する
 - ① なるべく人と人（被災者同士、被災者とボランティア、ボランティア同士）が近距離で接触しない方法での活動を検討する。
 - ② 感染症対策を充分に行い、かつ被災者・ボランティア双方の合意を得たうえでの活動実施とする。基本的な感染予防マニュアル等を事前に作成しておくことが望ましい。
3. ボランティア募集は近隣地域を中心とし、不特定多数の募集は原則行わない
 - ① ボランティアの募集を行う場合は広域での感染拡大を防ぐため、市町村域や近隣地域程度などとする。
 - ② 不特定多数の募集は原則として行わず、1日の最大募集人数を設定したうえで募集を行うなどの工夫をする。

4. ボランティアは小グループでの事前受付とし、オリエンテーションや活動紹介等はオンラインなどで実施する

- ①当日不特定多数のボランティアが集まる可能性を避けるため、受付は事前受付制とする。また、感染者が出た際に感染経路を把握しやすくするため、小グループ（5名程度）での受付とするなどの工夫をする。
- ②オリエンテーションや活動の紹介は、事前登録したボランティアへ動画や文書を配信し、活動当日までに済ませ、マッチングは活動日直前に実施するなど工夫する。

5. ウェブサイト・SNSの活用やマスコミとの連携により支援の状況・必要性を発信する

- ①ウェブサイトや SNS ・マスコミを活用し、被災者の状況や支援の必要性等の情報発信に努めたり、被災地の特産品の購入の提案など被災地外でできる支援活動についても提案する。

6. 地元・近隣団体や外部支援団体とのオンラインによる情報共有の場を設置する

- ①被災者ニーズの中で、専門的なニーズ調整やロット（製品の製造数量・出荷数量の最小単位）の多い物資調整については、支援団体とオンラインによる情報共有の場を設け、調整を行う。
- ②支援団体同士、感染防止対策の取組み事例や工夫・アイデアを共有する場としても活用するほか、限られた支援を有効に調整するための場としても活用する。

7. 運営支援者についても関わる人をできるだけ限定し、事務所の感染症対策も徹底する

- ①市災害 VC では、通常、多くの人が短期で入れ替わっての運営支援を行うが、感染拡大を防ぐためには、関わる人をできるだけ少なくすることが求められる。
- ②市災害 VC 内での感染拡大が起きないように設置場所や事務所環境にも十分に配慮する。

（3）平時に準備しておくこと（4つのポイント）

1. 設置・活動方針について関係者と協議する

- ①感染拡大防止下での災害 VC の設置判断基準や活動方針について、平常時から意見交換・協議を行っておく。
- ②特に行政と、互いの方針や考え方を共有し、災害時に連携する団体とも意見交換を行っておく。

2. 地元・近隣団体との災害時のネットワークを改めて確認し、意見交換を行う

- ①災害発生時の迅速な調査を行うためにも、地元・近隣団体と災害時のネットワークを改めて確認しておく。

（例：災害が発生した際の各団体に想定される困りごと、予想される活動、災害 VC への意見・理解等）

3. 感染拡大防止に対応した災害 VC 設置の準備を行う

- ①統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）、地図（防災マップ・ハザードマップ含む）、関係者の連絡先一覧などは、すぐに取り出し関係者間で情報共有ができるように、平常時から整理しておくようにする。⇒行政等との連携。

②オンラインでのオリエンテーション等、多数のボランティアが集合しない形での活動調整や情報発信について事前に訓練する。受付におけるQRコードによる受付システムや Google フォームの活用のほか、Web会議サービス「Zoom ミーティング」などを活用し情報共有を図ることができる。

③感染拡大防止下でできる活動内容について事前に検討しておく。

4. 感染者が確認された際のフロー&役割分担を明確にしておく

①災害発生後は十分な時間の余裕がない可能性が高いため、災害 VC 運営時に感染者が確認された際のフローと役割分担を明確にし、関係団体と共有する。

1 2 様式集

目次

(様式 1) ボランティア活動に行く前にお読みください！	29 ページ
(様式 1-裏) ボランティア活動の流れ (例)	30 ページ
(様式 2) 依頼者へのご案内	31 ページ
(様式 3) 被災者への広報用のチラシ	32 ページ
(様式 4) 災害ボランティアセンター車両管理票	33 ページ
(様式 5) ボランティア活動証明書	34 ページ
(様式 6) 貸出物品管理票	35 ページ

ボランティアに行く前にお読みください！

1) ボランティア活動の心構え

活動中に知りえた個人情報、SNS 等を含め、決して外部に漏らさないようお願いいたします。被災者の気持ちを尊重してください。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理のないように活動してください。

2) 活動する時の注意

●依頼者のお宅／避難所に着いたら

「苫小牧市ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。

●こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。

TEL 0144-32-7111

「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」「依頼された以外の活動を頼まれた時」「判断に困った時」

- 個人の持ち物をご自分で管理をお願いします。
- 活動中は、災害ボランティアセンターから来たボランティアとはっきり分かるよう、ネームプレートの携帯と必要に応じた提示をお願いします。
- 安全に活動するためにも休憩を取りましょう。(目安：)
- 安全には充分注意してください。建物内で裸足が危険な所は、土足でよいか確認して下さい。
- 危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝いは断って下さい。
- 謝礼は受け取らないで下さい。(お茶などであれば気持ちよく頂きましょう。)
- 昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達して下さい。
- 必ず2人以上で行動して下さい。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡して下さい。
- 必要なものかゴミかどうかは依頼者にきちんと確認して下さい。ゴミは分別をきちんと行って下さい。
- 被災地でのカメラ撮影等は控えてください。被災者のプライバシーを守りましょう。
- マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないでください。マスコミ報道の影響力は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。

3) 活動が終わったら

※16:00 までに戻ってきてください！ 事故を防ぐためにも時間厳守をお願いします。

- 依頼者に、作業終了の確認をお願いして下さい。
- 活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡して下さい。
明日以降の活動継続を希望されるかどうかを、依頼者に確認し、追加希望があれば、ボランティア依頼票(日時、内容、期間、連絡先、氏名)に必ず追記して下さい。
- 災害ボランティアセンターに帰着後は、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行って下さい。

(様式1-裏面)

ボランティア活動の流れ(例)

時 間	内 容	備 考
8:30~	来所、受付	
9:00~	オリエンテーション マッチング (活動決め) 活動先へ移動	一日を通じて、貴重品を含め、お持物の管理に充分お気を付け下さい。
~12:00	支援活動	グループで声を掛け合い、適宜休憩をとって下さい (水分・塩分の補給もお忘れなく)。チームワークを意識し合い、協力して作業を行なって下さい。
~13:00	昼食休憩	センターに戻っていただいても OK です。
~15:30	支援活動	グループで声を掛け合い、適宜休憩をとって下さい (水分・塩分の補給もお忘れなく)。チームワークを意識し合い、協力して作業を行なって下さい。
~16:00	センター帰着 資機材消毒と返却 活動報告書の提出 順次解散	16時までには必ずセンターにお戻り下さい。資機材の消毒及び返却と、活動のご報告をお願いします。移動の際は忘れ物のないようにご注意下さい。

感染拡大が懸念される状況である場合は、15分休憩(※)などの方法を組み込むことも検討する。

私たちは、苫小牧市災害ボランティアセンターから来ました。

ボランティア活動で気づいたことや
継続してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡下さい。

- 作業中に危機的状況が発生した場合の作業の中断
- 作業終了時間のお願い
センターへの帰所時間 16:00 まで
- 休憩時間の必要性（目安： ）
- トイレの借用のお願い
- お断りする作業
 - ・営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い
 - ・リーダーが危険と判断する作業（例：高所作業など）

31

家の片づけなど 私たちが手伝います

**苫小牧市災害ボランティアセンターを
ご利用ください！**

ボランティアの依頼方法

電話かファックスでボランティアセンターへお申込ください。(ファックスで申し込む場合は連絡先・詳しい状況・希望日時・希望派遣人数をお知らせ下さい)

受付期間 〇月〇〇日()～
受付時間 電話： 9:00 から 16:00 まで
 ファックス：毎日 24 時間受付

お願い

ご要望にお応えできない場合もあります。その場合は必ずご連絡しますのでご了承ください。

また、住民の皆様で片づけなどお手伝いいただける方、ぜひボランティアとして協力してください。

苫小牧市災害ボランティアセンター

苫小牧市若草町 3-3-8 (市民活動センター内)

TEL 0144-32-7111 FAX 0144-34-8141

Mail volucen@tomakomai-shakyo.or.jp

災害ボランティアセンター車両管理票

[illegible]

(様式5)

ボランティア活動証明書

年 月 日

住所

氏名 _____ 様

苫小牧市災害ボランティアセンター
社会福祉法人 苫小牧市社会福祉協議会
会 長 渡 邊 敏 明 ⑩

上記の者は、苫小牧市災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして下記のとおり活動したことを証明します。

記

1 災 害 名	
2 活動地域・場所	
3 活 動 期 間	年 月 日 ~ 年 月 日
4 活 動 内 容	

平成 2 3 年	9 月	初版
平成 2 9 年	2 月	改訂
令和 2 年	3 月	改訂
令和 3 年	8 月	改訂
令和 6 年	9 月	改訂