

災害救援ボランティア活動マニュアル

社会福祉 琴浦町社会福祉協議会
法 人

令和4年3月 改訂

はじめに

この「災害救援ボランティア活動マニュアル」は

町が被災した場合、琴浦町社会福祉協議会は琴浦町と連携し、災害救援ボランティアセンターを設置して災害救援のために支援活動を行うボランティアの登録・派遣調整や、ボランティアニーズの収集など、災害救援のためのボランティア活動を迅速かつ効果的に展開するための体制等を明らかにし、災害対応に取り組むこと

を目的に策定します。

- このマニュアルは、災害発生直後から時間の経過に伴って変化する、ボランティアニーズと支援活動の内容について理解を得るとともに、ボランティアとして救援活動に参加する上での留意点を示しています。
また、災害救援ボランティアセンターの役割と機能を明確にし、その具体的な内容と一連の業務の流れを示して、災害時における円滑な災害救援ボランティア活動に役立つものです。
- マニュアルの内容は、役職員が十分に習得し、災害時に的確に対応できるよう平常時から準備するとともに、関係機関、住民への周知に努めます。
- マニュアルによる図上訓練等を実施し検証・見直しを行うことで、災害時においてより有効に機能するマニュアルとして整備を図ります。
- 災害時の混乱や被害を最小限に抑えるために、平常時の地域福祉活動を推進する中で地域や福祉関係者等との連携、要支援者等の把握など、安心して暮らすことができる地域社会づくりに努めます。

【目次】

I 災害救援ボランティア活動 ・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1 災害直後の被災地住民が行うボランティア活動	1
（1）災害直後2時間以内の活動	1
（2）災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動	2
2 災害救援ボランティアが必要とされる活動	2
（1）災害救援ボランティア活動に参加するための心得	3
（2）ボランティア活動の内容と活動上の注意事項	3
（3）誰もが参加できる専門性を必要としない活動	4
（4）ある程度専門性を必要とする活動	5
（5）時間とともに変化する避難所などの生活ニーズ	5
II 災害救援ボランティアセンターの運営 ・・・・・・・・	7
1 琴浦町社会福祉協議会災害対策本部	7
（1）琴浦町社会福祉協議会職員の配備・動員体制	7
（2）社協災害対策本部の設置	7
（3）社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターの体制整備	7
2 災害救援ボランティアセンター	7
（1）災害救援ボランティアセンター立ち上げの留意点	7
（2）災害救援ボランティアセンターの役割	8
（3）災害救援ボランティアセンターの設置場所	8
（4）災害救援ボランティアセンターのレイアウト	9
（5）災害救援ボランティアセンターの組織体制	10
（6）災害ボランティアセンター設置基準	11
3 災害救援ボランティアセンターの業務内容	13
（1）総務部門	13
（2）コーディネート部門	16
4 「支援の流れ」と「書類の流れ」	21
（1）支援の流れ【受付～活動～完了】	21
（2）書類の流れ【受付～活動～完了】	22
III 復興期の支援	
1 復興に向けた支援体制への移行	24
IV 平常時からの取り組み ・・・・・・・・	26
1 要支援者のネットワークづくり	26
（1）福祉台帳等の整備	26
（2）小地域での見守り・支援体制づくり	26
（3）関係機関・団体との連携	26
2 社協ボランティアセンター機能の充実	26
V 活動様式	
1 災害救援ボランティアオリエンテーション資料	27
2 ボランティア受付票（先行・個人・団体・ボランティア受付簿）	29
3 ニーズ受付票（活動依頼）	33
4 ボランティア活動報告書	34
5 災害救援ボランティア活動証明書	35

I 災害救援ボランティア活動

1 災害直後の被災地住民が行うボランティア活動

災害が起きた直後、被災地の住民が行うボランティア活動は二つあります。一つは、人命救助や初期消火など近隣の助け合い活動です。もう一つは、交通網の寸断、ガス・電気・飲料水などの供給や物流が断たれた状況下で、秩序ある生活を維持する活動です。地震などの災害が起きた直後に被災地の住民が自宅や勤務先周辺等で行う活動には、次のものがあります。

(1) 災害直後2時間以内の活動

- 火災予防と初期消火、消防署等への通報
- ケガ人の救出や高齢者、障がい者、子どもなどの避難誘導
- 家族や近隣住民の安否確認

【災害直後2時間以内の活動のポイント】

地震災害などの場合、その規模が大きければ大きいほど、同時に火災が発生し、ケガ人の数も次第に多くなります。このような事態では、少しでも早く対処することが人命救助につながります。しかし、消防などの対応にも限界が生じ、いくら消防車や救急車を待っていても来てもらえない可能性があります。そこで、消防車や救急車の到着を当てにするだけではなく、適切な火災予防と初期消火、けが人の救出や避難誘導に当たることが大切です。

しかし、倒壊家屋の下敷きになったり、土砂崩れで生き埋めになったりしている被災者の人命救助は専門性や重い責任が伴います。また、救助に向かった人が二次的被害に巻き込まれる可能性もあることから、住民による救助活動はおのずと限界があるのも確かです。

ここでいう住民による救助活動は、家屋の損壊が少なく、家具や電化製品の下敷きになったり、割れたガラスを踏んで避難ができない人などの救助を主とし、心身に障がいがあったり、病弱な方の避難誘導などを含むものです。

つまり、燃え盛る炎に飛び込み、危険を冒してまで救助に向かってくださいという意味ではなく、「自身の安全を確保しながら、できる範囲で身近な人から助けていく」ということです。

(参考)

災害対策基本法 ～ 抜粋 ～

(住民等の責務)

第7条 地方公共団体の区域内の公共的団体、防災上重要な施設の管理者その他法令の規定による防災に関する責務を有する者は、法令又は地域防災計画の定めるところにより、誠実にその責務を果たさなければならない。

2 前項に規定するもののほか、地方公共団体の住民は、自ら災害に備えるための手段を講ずるとともに、自発的な防災活動に参加する等防災に寄与するように努めなければならない。

(2) 災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動

- ケガ人の手当てや病弱者、妊婦、高齢者、子ども、障がいがある人への援助
- 介護や安静が必要な被災者の生活環境の整備
- 炊き出し
- 救援物資の分配、保管
- 避難所や高齢者世帯などに対する飲料水や生活水の運搬や水汲み
- 避難所などのゴミの分別や集積
- 家族と近隣住民の安否情報の収集、正確な情報の伝達
- 空き巣狙いなどを監視する見回り

【災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動のポイント】

避難所生活は、プライバシーを守ることが難しい集団生活です。取る物も取り敢えず避難した場合は、食料や飲み水を分け合うこととなります。また衣類や赤ちゃんのオムツ、トイレットペーパーにいたるまで日用生活品も足りないものばかりです。

しばらく入浴や洗濯ができない状況の中で、ストレスが高まり、体調を崩す人も出てきます。そこで大事になることは、病弱者や妊婦、子ども、高齢者や障がいがある人に配慮した避難所内の使い方を工夫することです。食料配分やゴミ処理などの共同生活の秩序を作ることです。これは避難所の自治ということにつながりますが、これを行うのは世話役となるボランティアです。

また、精神的ショックの大きい人々の集団生活となることから、お互いが辛さや悲しみを共有し、励まし合いながら秩序を保っていかなければなりません。

電気、ガス、水道などのライフラインが復旧しない状態で、自宅で窮乏生活を続ける人もあります。このようなとき、隣近所で声を掛け合い、付近の住民が置かれている状況を把握し、必要な支援を求めていく活動が大事です。黙っていても誰にも気付かれず、問題が無いものとして見過ごされてしまいます。通常の生活に回復するまでは、地域の中で食料や水を融通し合うなどの助け合いが大切です。この場合も隣近所に声をかけて回る世話役のボランティアが必要になります。

2 災害救援ボランティアが必要とされる活動

【活動のポイント】

行政では対応しにくい、被災者個々の状況に着目した「必要なときに、必要な支援」が求められます。

災害が起きた直後、災害の規模によりライフラインや交通網の遮断など、まず復旧しなければならない公共設備がありますが、これらについては行政主導により復旧作業が行われます。

災害救援ボランティア活動は、家屋の片付け、ゴミ・泥の除去などの作業もあれば、話

し相手となって生活課題を掘り起こすなど、被災者一人ひとりに寄り添う姿勢で、被災者の生活を支える活動が期待されます。

また、時間経過とともに、生活課題やボランティア・ニーズは変化していきます。

(1) 災害救援ボランティア活動に参加するための心得

災害救援ボランティアは、誰もが自分の意志と責任で参加できます。

ただ現実問題として、仕事を休むことなど職場や家族の理解があるなどの「参加できる環境」を整える必要があります。ボランティア活動に参加する場合には、家族や職場の上司・同僚と相談し、理解を得ておくようにしましょう。

また、ボランティア活動に参加する場合は、まず琴浦町社会福祉協議会の災害救援ボランティアセンターに問い合わせて、ボランティアの募集・受入れ状況等の情報を得て下さい。

(2) ボランティア活動の内容と活動上の注意事項

【ボランティア活動のポイント】

ボランティアとしての自覚のもとに、活動を行うための十分な準備をして活動に参加し、自身の健康と安全確保に留意して活動することが大切です。

【活動内容】

復興が進むにつれ活動内容は変化していきますが、ガレキの撤去や家具の運搬などの重労働も多くあります。また、被災地以外から復興支援のために多数訪れるボランティアを活動場所まで道案内するなどのボランティアも必要になります。

実際の活動に参加しなくても、被災地以外から集まるボランティアへの声かけや、軽トラックの貸与など町民にできるボランティア活動も多くあります。

【二次的被害の危険】

被災地は、平常時とは異なる環境にあり、そこに参集し活動するボランティア自身が二次的被害に遭わないよう、十分留意することが大切です。

【活動の範囲】

「災害救援ボランティアは、レスキュー隊ではない」ということを十分に理解し、危険な活動やボランティアとして逸脱した行動をしないことが大切です。

また、活動中において依頼者から依頼内容の追加等、当初の派遣依頼内容と異なる相談があったときは、ボランティア自身で判断せずに災害救援ボランティアセンターに連絡し、対応について確認します。活動内容によっては、専門知識・技量が必要な場合もあり、その知識や技量が乏しい者が無理に作業を行おうとしてケガを負う恐れもあるため、機械操作など専門的な内容の作業については断り、専門家に任せることが必要です。

【健康状態の確認】

災害救援ボランティア活動には重労働もあります。ボランティア自身が活動中にケガをするなどの二次的被害を引き起こさないよう、活動に参加する際は心身ともに健康な状態で参加することが重要です。

【活動中の服装】

ボランティア個々がどのような活動に携わるかにもよりますが、屋外での活動を想定して、長袖で防塵、防水対策をした服装が、災害時のボランティア活動に共通します。雨具の備えや、帽子・手袋・マスク（粉塵、アスベスト対策用）なども準備し、靴はできれば底が厚く、内部に水が染み込まないものが適当です。

【ボランティアが準備すべきもの】

健康保険証のコピー	身分証として、また活動中に病気やケガをしたときに必要
常備薬	現地での入手は困難であり、事前に用意することが必要
タオル	地震、風水害ともに支援に役立つ。長期ボランティアの場合は自分の洗顔などにも必要
軍手・ゴム手袋	作業するのに必要
マスク	ほこりの多い場所や悪臭の強い場所での作業に役立つ。
帽子	日差しや落下物から少しでも頭を守る。
頑丈な靴	鋭利なものを踏む場合がある。
カッパ	雨天での活動に必要
飲料水	災害時にもっとも不足することが予想される。
食糧	現地での調達が困難な場合もあり、事前の用意が必要
メモ帳、筆記用具	記録等をとるときに必要
宿	ボランティア自身で確保しておくことが必要
寝袋	被災地に就寝するとき必要

(3) 誰もが参加できる専門性を必要としない活動

活動項目	活動内容の例
・被災住民の安否確認 ・避難所の運営協力	被災地で安否が確認されていない住民の安否確認 湯茶の提供、炊き出し、話し相手、子どもの遊び相手、物資の運搬、情報の張り出し
・物資の運搬・仕分け ・家屋の片付け ・引越しの手伝い	避難所や被災住宅への運搬や救援物資の仕分け 家具の移動、ガレキの撤去、水害時の泥掃除 荷造り、荷運び、片付け
・高齢者、障がい者支援 ・掃除、洗濯 ・話し相手	買い物代行、病院の付添い 避難所や一人暮らし高齢者宅の掃除や洗濯 避難所や福祉施設での話し相手

・災害救援ボランティアセンターへの支援	活動資材（軽トラック等）の貸与、ボランティアの道案内
・義援金への募金	災害支援のための義援金に寄付

(4) ある程度専門性を必要とする活動

活動項目	活動内容の例
・家屋の補修 ・炊き出し ・保育の手伝い ・介護、支援 ・運転、移送 ・理髪、美容 ・情報提供 ・災害救援ボランティアセンターの運営スタッフ	屋根のシート張り、外壁の修理、家屋の補強修理 避難所等での炊き出しの材料調達、調理、衛生管理 幼児、児童の一時預かり・世話 高齢者、障がい者の介護、支援 高齢者の通院など自家用車で移送 被災住民の理髪・美容 自立に向けた、各種公的支援（福祉・保険）の案内 ボランティア受付、コーディネート、広報紙作り、経理

(5) 時間とともに変化する避難所などの生活ニーズ

避難生活 初 日	<input type="checkbox"/> 食糧、飲み水の絶対量が足りない。家族で分け合う。 <input type="checkbox"/> 衣類、日用品が足りない。子どものオムツが必要 ※3日目くらいで解決。救援物資が届くようになる。
避難生活 2 日 目	<input type="checkbox"/> 食糧が足りない。おにぎり程度の食糧の提供 <input type="checkbox"/> 温かい汁物がほしい。 <input type="checkbox"/> メガネが必要。子どものオムツが足りない。生理用品がない。 <input type="checkbox"/> 入れ歯が必要 <input type="checkbox"/> 診察してほしい。 <input type="checkbox"/> トイレが満杯 <input type="checkbox"/> 生活用水が足りない。 <input type="checkbox"/> 情報が入らない。知り合いの安否を知りたい。 ※飲料用の給水車が走り出す。
避難生活 3 日 目 ↓ 4 日 目	<input type="checkbox"/> 温かい汁物がほしい。野菜、果物がほしい。 <input type="checkbox"/> 洗濯がしたい。 <input type="checkbox"/> 静かな所に居たい。 <input type="checkbox"/> お風呂に入りたい。 <input type="checkbox"/> 半壊の自宅から必要なものを持ち出してほしい。 <input type="checkbox"/> 児童・高齢者などが遠方の親戚などに「避難」する手伝いが必要

<p>避難生活 1 週間</p>	<p>○電気が使えるようになる。テレビからの情報が入ってくる。 ○別の場所に移りたい。 ○亡くなった人を供養したい。 ○介護を手伝ってほしい。 ○通院したい。 ○買い物に出たい。 ○役所の手続きがしたい。 ○プライバシーを守りたい。</p> <p>※個別援助のニーズが高まってくる。今後の生活に経済的不安が募る。</p>
<p>避難生活 ～3ヵ月</p>	<p>○仮設住宅などへ引越したい。 ○集会場所がほしい。 ○気分転換がしたい。 ○家を修理したい。 ○様々な支援内容を把握したい。自分はその適用者かどうか。</p>

II 災害救援ボランティアセンターの運営

1 琴浦町社会福祉協議会災害対策本部

(1) 琴浦町社会福祉協議会職員の配備・動員体制

大規模な災害が発生、または発生する恐れがあるときは、琴浦町社会福祉協議会（以下、「社協」という。）の職員は、災害対応マニュアルに従って琴浦町社会福祉センター・琴浦町老人福祉センターに参集し、琴浦町災害対策本部との連絡及び情報収集を行い社協災害対策本部の設置に備えます。

(2) 社協災害対策本部の設置

琴浦町災害対策本部と連携し、社協は社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターを琴浦町社会福祉センターに設置します。

琴浦町社会福祉センターが被災等により、その使用が制限または不可能な場合は、他の施設や応急仮設テントの利用により対応し、早急に施設の確保と修繕が図られるよう町と協議します。

(3) 社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターの体制整備

① 社協災害対策本部

本部を構成する本部員は、原則として社協理事のうちから会長が指名する者及び社協管理職員が中心となります。

② 災害救援ボランティアセンター

災害時のボランティア活動を支援するための事務局体制を整備します。

社協職員はもとより、派遣されたボランティアコーディネーターやボランティア等と協力して運営にあたります。

災害時は、通常の社協業務は必要最小限とし、社協職員は災害救援ボランティアセンター要員として活動します。

2 災害救援ボランティアセンター

(1) 災害救援ボランティアセンター立ち上げの留意点

災害救援ボランティアセンターの設置、運営にあたっては、常に復興支援への移行時期を意識し、災害救援ボランティア活動の終息期を念頭に置きながら業務を遂行します。これを怠ると、被災者（被災地）の自立の妨げ、ボランティアの滞留、多大な余剰支援物資の処理といった問題を引き起こすこととなります。

終息期まで災害救援ボランティアセンターが、その役割を果たせるよう、運営にかかる資金や物資について計画的な管理・運営を行います。災害救援ボランティア活動の支援は短期決戦型であるため、資金の確保ができる前に活動を展開しなければならないこ

とが多々あります。このため、町に資金提供の枠組みについて協議し、合意形成を図っておきます。

(2) 災害救援ボランティアセンターの役割

災害救援ボランティアセンターは、災害時のボランティア活動をサポートする拠点であり、災害時のボランティア活動を主に以下の4つの機能によって支援することで、被災者の自立への支援や被災地の復興を目指すものです。

① 情報収集・発信

災害時のボランティア活動が円滑に行えるように、被災状況、被災者に関する情報を多方面から収集します。また、災害救援ボランティアセンターの存在を被災者に周知し、ニーズの受付を行っていることや支援していること、ボランティアを募集していること等を発信します。

② ボランティアコーディネート

広くボランティアを受入れ、派遣依頼を受付け、被災者のニーズ「してほしい」とボランティア活動「したい」をマッチング「つなぎ合わせ」をします。

③ 運営スタッフ、活動資材、活動資金の確保

センター運営に必要な人材、物資、資金を確保し、継続的に支援活動を実施します。

④ 行政、関係団体等との連携

復興支援は災害救援ボランティアセンターだけで担えるものではありません。行政や関係団体等と連携して被災地支援を行います。

(3) 災害救援ボランティアセンターの設置場所

琴浦町社会福祉センター内に設置することを基本としますが、状況に応じて次の点を考慮し設置場所を選定します。

活動現場（被災地域）との距離

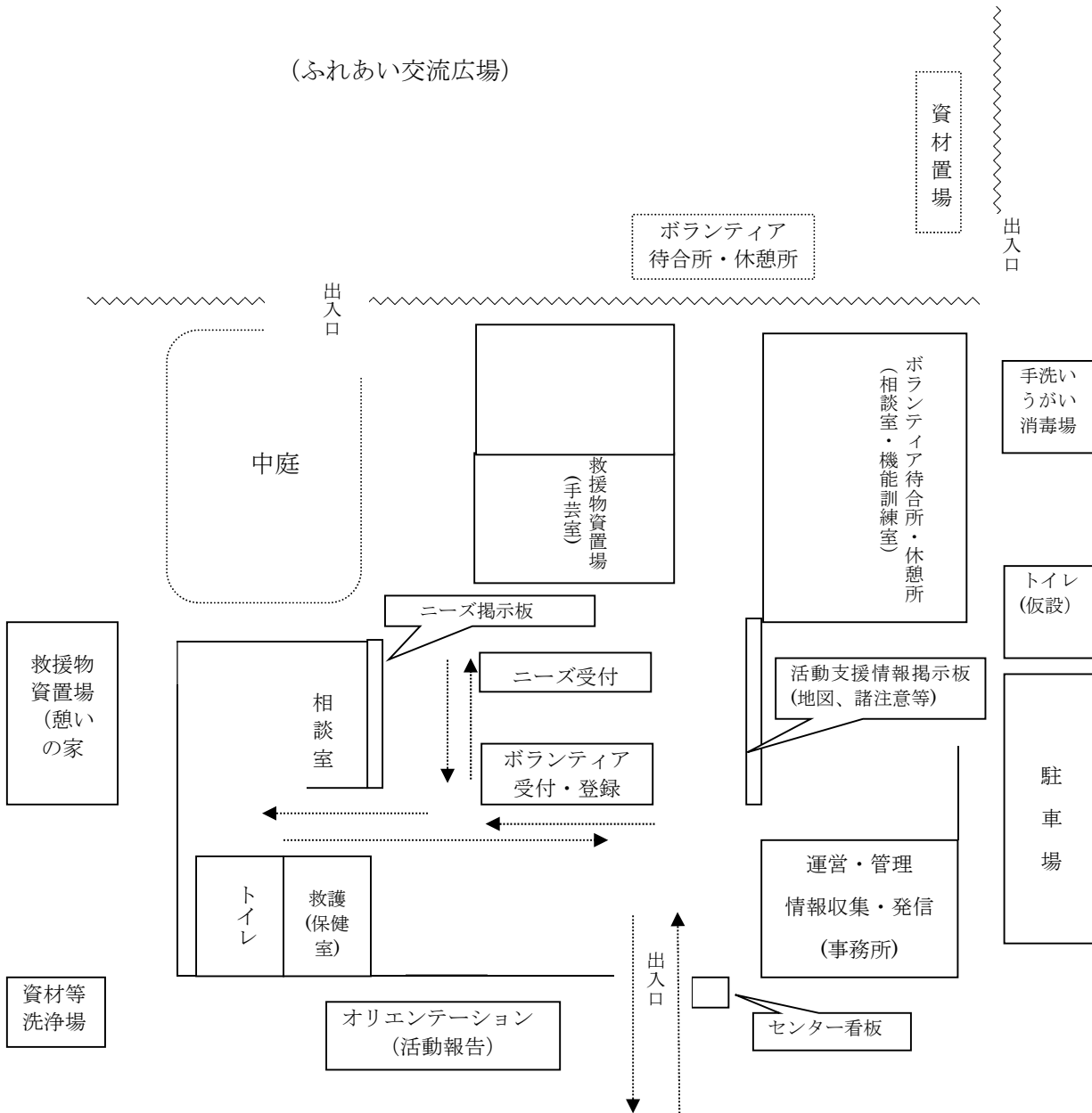
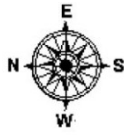
駐車場の確保

公共交通機関の利便性

町災害対策本部との距離

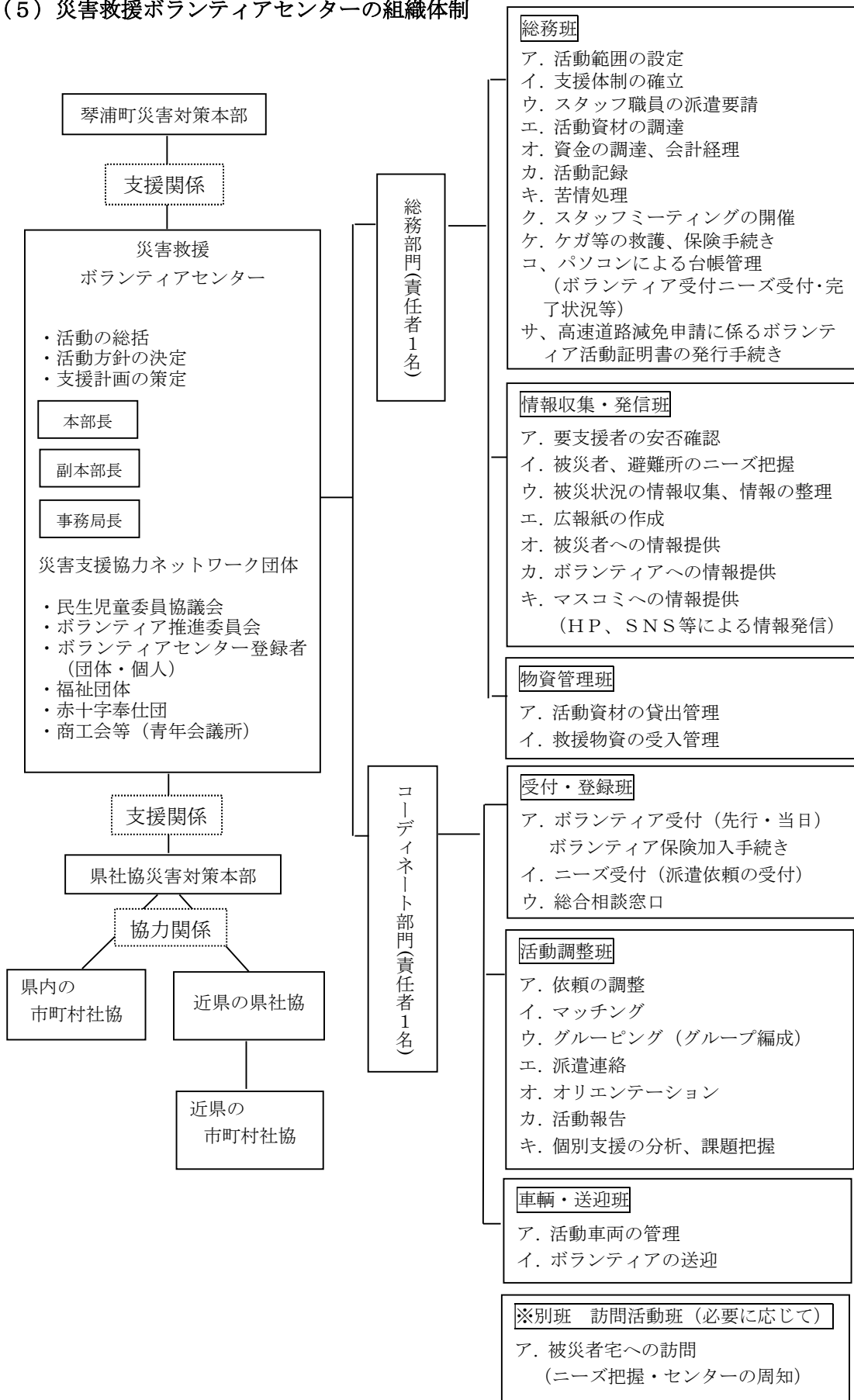
資材等の保管スペースの確保

(4) 災害救援ボランティアセンターのレイアウト (例: 琴浦町社会福祉センターを想定)



◎ 駐車場は送迎・輸送・活動車両の専用場所として指定する。(一般不可)

(5) 災害救援ボランティアセンターの組織体制



(6) 災害ボランティアセンター設置基準

災害救援ボランティアセンターの設置については、被災地の市町村社協が市町村との協議、連絡調整の上、要否を判断します。

(1) 判断材料 災害が発生した当日は多少なりとも混乱しています。判断材料となる情報は過剰なものや一部の被害に固執したものでなく、冷静で的確なものでなければなりません。判断材料に用いる情報としては、①被災地行政、②県社協、③鳥取県災害対策本部、④マスメディアの情報が 있습니다。

(2) 判断基準 (例示)

レベル	被災状況	救援活動の方針
A 級 ただちに 設置が必 要	<ul style="list-style-type: none"> ・激甚災害である。 ・ライフラインが広範囲にわたって断絶している。 ・幹線道路や鉄道など交通網がマヒしている。 ・多数の死傷者が発生、避難所が開設される。 ・広範囲で多数の家屋が全壊、半壊 ・広範囲で多数の床上浸水、床下浸水 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害が大きく、被災地が県内の大部分を含む。被災地の市町村社協だけでは救援活動が十分展開できないため、県社協、市町村社協ともに対策本部を設置 ・さらに全国の社協ネットワークによる支援体制を確立し、県社協が被災地の市町村社協と連絡調整の上、職員の派遣を要請する。 <p>※過去災害例： 阪神・淡路大震災 東日本大震災</p>
B 級 設置を検 討する。	<ul style="list-style-type: none"> ・中規模災害である。 ・ライフラインが一部で断絶され、一部で避難所が開設される。 ・一部の地域で大きな人的被害がみられる。 ・交通網は一部でマヒしている。 ・一部の地域で家屋が全壊、半壊 ・一部の地域で多数の床上浸水、床下浸水 	<ul style="list-style-type: none"> ・被害は中規模である。主に被災地の市町村社協で救援活動を行うが、発生直後から数週間はニーズも多く、県内の市町村社協、または全国の社協へ職員派遣の要請を県社協が被災地の市町村社協と連絡調整のうえで行う。 <p>※過去災害例： 鳥取県西部地震 鳥取県中部地震</p>

<p>C 級</p> <p>平時からの対応をする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 比較的の小規模災害である。 ・ ライフラインは正常稼働 ・ 一部の地区で小規模の被害があり、避難所が開設される。 ・ 一部の地域で家屋が半壊 ・ 一部の地域で多数の床下浸水 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被害は比較的軽微であり、基本的には被災地の市町村社協等で自力の救援活動を行う。
-------------------------------	--	---

※被害状況の把握と合わせて、地域へのアセスメントを行い、地域での互助・共助による支え合いの状況をふまえて、総合的に判断することが求められます。

3 災害救援ボランティアセンターの業務内容

(1) 社協災害対策本部

- ・本部長を中心に救援活動の統括を担う。
- ・災害救援ボランティアセンターのスタッフミーティングの意見を考慮し、災害救援ボランティアセンターの活動方針を決定する。
- ・市町村、県社協等関係機関と連携を密にし、支援要請、活動資金調達を行う。
- ・災害救援ボランティア車両の高速道路減免措置について、県社協、県等と協議の上必要な対応を行う。

※ 社協にとって災害救援ボランティア活動への支援活動は相当な業務量を強いられることとなりますが、介護保険事業や日常生活自立支援事業等の本来業務も並行して行うことが想定されるので、平時からBCP（事業継続計画）を策定し、職員の共通理解を図っておくことが求められます。

(2) 総務部門

① 総務班

(ア) 活動範囲の設定

ボランティアの活動範囲を危険性、緊急性、必要性から設定する。スタッフミーティングで出された意見を設定の判断材料にする。

【参考：危険な仕事・重労働の判断】

- ・消防車やパトカーが監視している現場での作業
- ・立ち入り禁止区域での作業
- ・異臭が立ち込める付近での作業
- ・建築士協会等が調査した結果、倒壊の危険性がある建物内での作業
- ・深夜におよぶ作業(避難所対応)
- ・屋根に登る作業（ブルーシート張り等）
- ・大量の土砂やガレキを撤去する作業
- ・通行できない場所での作業
- ・悪天候での作業

(イ) 支援体制の確立

活動範囲の設定に基づき、課題に改善を施しコーディネート部門への人的・物的支援を行う。また、最低でも前後1日の引継期間を考慮したスタッフのローテーションを組む。

(ウ) スタッフの職員派遣要請

支援体制のスタッフが不足に至る場合には、本部長の判断により必要な要請を県社協へ行う。

(エ) 活動資材の調達

災害救援ボランティア活動に必要な資材を把握し、資材の調達方法については、市町村への要請や県社協を通じての被災地以外の社協への貸出し・提供の依頼等により確保する。

(オ) 活動資金の調達、会計経理

災害救援ボランティア活動に必要な資金提供を市町村へ要請する。また、活動支援金を募集し、寄付金受領に必要な事務を行う。また活動資金に関する会計経理を担う。

※提供された活動資材や寄せられた寄付金については、提供・寄付元や資材内容・金額等を随時記録しておく。

(カ) 活動記録 各班からの情報を集約し記録する。(日報)

〔 被災状況、ニーズ件数・内容、ボランティアの受付件数・活動件数、救援活動状況、活動資材の調達、管理状況、救援物資の受入・配分、広報活動、写真等 〕
特にニーズの受付件数や内容、完了、ボランティア受付等活動状況を一括して管理できるよう、パソコンで台帳を作成し、随時入力を行う。

(キ) 苦情の受付、解決処理

ボランティア活動における苦情を受付け、スタッフミーティング等で合意形成を図り、改善に結びつける。

(ク) スタッフミーティングの開催

各班の責任者が参集し、1日の活動の報告や翌日の支援活動について協議する。

災害救援ボランティアセンターの運営について課題を整理する。

課題や要望については中核スタッフの合意形成を図りながら対策を検討する。

(ケ) 災害救援ボランティア車両の高速道路減免措置対応

「災害救援ボランティアに従事すること」の活動証明書の発行手続きを行う。

② 情報収集・発信班

(ア) 要支援者の安否確認

行政災害対策本部、民生・児童委員や自主防災組織等と連絡をとり、高齢者や障がい者等の安否確認をする。

(イ) 被災者や避難所のニーズ把握

民生委員やボランティア等と同じく現地調査を行う。被災者や避難所からの相談を受け、ボランティア活動に求められているニーズの把握に努める。

被災者や避難所からの相談を受け、それがボランティア活動の依頼に繋がる場合は、

情報収集・発信班も活動依頼を受け付ける。その際には、「ニーズ受付票」によってコーディネート部門の受付・登録班へ引き継ぐ。

把握したニーズを分析し、情報発信に繋げる。

(ウ) 被災状況の情報収集・情報の整理

ライフラインや道路の復旧状況や、危険地帯等の情報を収集する。

情報発信する内容を検討する。

(エ) 広報紙・ホームページ等による情報発信

広報紙やホームページ（ブログ）、SNSを作成、活用し、災害救援ボランティアセンターの活動状況等を配布や掲示、掲載などの手段により情報発信する。

被災者一人ひとりに情報が届くように関係機関、避難所、仮設住宅等に配布する。

現地調査時やボランティア、マスコミへの情報提供に活用する。

※ SNS等が得意な方に協力を求めることも必要です。

i) 被災者への情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ニーズ受付開始、ボランティア募集、被災状況・復旧状況を主に情報発信する。

ii) ボランティアへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ボランティア募集、ライフライン等被害情報・危険度、道路事情、主な活動内容・活動場所、活動方針を情報発信する。

iii) マスコミへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ニーズ件数と主な内容、ボランティア受付件数、支援状況、活動件数、今後の活動方針を発信し、マスメディアを通じ広く情報提供する。ボランティア募集については特に考慮し依頼する。（過剰にならないように）

マスコミが取材するため、活動先の照会があった場合は、依頼者及びボランティアの了承を得てから紹介する。

③ 物資管理班

(ア) 活動資材の貸出し

ボランティア活動等に必要な活動資材を貸出する。貸出資材は貸出簿等で管理する。

(イ) 救援物資の受入れ及び管理

災害救援ボランティアセンターへ送られてくる救援物資を受入れて管理する。また、住民、避難所等への配布計画を立て、救援物資の過不足を把握し、供給過多にならないよう留意する。

(3) コーディネート部門

① 受付・登録班

(ア) ボランティア受付（先行・当日）

○ 先行受付

i 電話等による事前のボランティア先行受付では、以下の事項について説明及び確認し、スタッフが「ボランティア先行受付票」（団体）に記入する。

<説明事項>

- ・被災地の状況
- ・ボランティア受入の状況（県外や被災地市町村外ボランティア受入の有無、宿泊場所の有無、食事の有無）
- ・主な活動内容の状況や活動に必要な服装や道具
- ・集合場所、連絡先

<確認事項>

- ・氏名/連絡先/人数/交通手段/資格の有無/ボランティア活動保険の加入状況
 - ・希望する活動内容（希望に添わない場合があることを伝達）
 - ・活動日時（いつ来るのか、いつまで活動するのか）
 - ・健康状態・参加者名簿の作成（当日の受付を円滑に行うため）
- ※ボランティアバスを受け入れる場合は、バスの待機場所やセンターから活動先までの移動手段等について確認する
- ii 先行受付分については、活動日の前日までに活動調整班へ連絡する。（前もってマッチングを済ませておくため）

○当日受付

- i 当日はボランティアへの声かけを行うなど、個人と団体毎に受付を行う。
※必要に応じて、新規と継続毎、ボランティア保険加入の有無毎に受付を行う。
- ii 当日ボランティア受付で、ボランティア自身に「ボランティア受付票」へ記入してもらい、以下の事項について説明及び確認を行う。
先行受付した団体は、来所時に当日受付をしてもらう。その際は、代表者に受付してもらい、団体メンバーは、なるべく一箇所で待機してもらう。
継続の場合は、受付方法を簡略化して行う。

<説明事項>（資料配布で代用、または一部をオリエンテーションで説明）

- ・被災地の状況 ・ボランティア受入の状況（食事の有無）
- ・主な活動内容の状況 ・ボランティアとしての心構え

- ・災害救援ボランティアセンターによる「受付～活動調整～活動～報告」の流れ

<確認事項>

- ・氏名/住所/連絡先/資格の有無など
 - ・希望する活動内容（希望に添わない場合があることを伝達）
 - ・活動日時（いつまで活動するのか）
 - ・災害救援ボランティアセンタースタッフの指示に従うことを承諾しているか
- iii ボランティア保険加入手続きをする。ボランティア保険加入の有無を確認し、加入していない場合は加入を薦める。原則、加入しない者は活動できない旨を伝え、丁重にお断りする。
- iv ボランティアを名乗る不審者・悪徳業者を防ぐため、災害救援ボランティアセンターから来たボランティアであることがわかるシール（名札）を交付し、氏名と活動日を記入のうえ、腕や胸など見えやすい場所に貼ってもらう。
- v 受付が終了したボランティアに対してオリエンテーションを行う。
※個別ではなく、ある程度まとまった人数で行う。（新規受付者のみ）
- vi ボランティア受付終了時間は、原則14時とする。夜間の避難所運営への支援等ボランティアニーズについては、活動調整の状況により、14時以降も受け付ける。
- vii 受付したボランティア人数及びボランティア活動保険加入者数を把握する。
- viii 希望者に対し、「ボランティア活動証明書」を発行する。
- ix 災害救援ボランティアセンターの窓口となるので、ボランティアや活動依頼者等来所者に対しての総合案内を行う。

(イ) ニーズ受付（ボランティア活動依頼の受付）

「ニーズ受付票」の聞き取り事項を確認しながらスタッフが記入していく。聞き取りの際には、スタッフが氏名を名乗り、災害救援ボランティア活動の概略（支援内容、活動状況）及び個人情報保護の取り扱いについて説明し、承諾を得てから活動依頼の受付を開始する。

※ボランティアセンターで活動調整ができる内容の範囲をあらかじめ統一しておき、範囲外の依頼等への対応の仕方について、スタッフ間で共通理解を図っておく必要がある。

※受け付けた内容について、状況を詳しく把握するため、現地での確認を行い、写真

等で記録を残しておく。(活動調整班と連携)

i 依頼者の氏名・住所・連絡先等

来所の場合は依頼者(相談者)に記入してもらう。

ii 依頼内容(詳細な作業等の内容)

総務班が設定するボランティアの活動範囲を確認し、支援できないものについては専門業者を案内したり、他機関等へつなげる。

iii 活動場所

地図を用いて的確に場所を把握する。周辺地図をニーズ受付票に添付する。

iv 必要な人員・資材

活動にあたり、必要なボランティア人数、資材を確認する。

v 活動の希望日時

依頼者もしくは立会者がボランティア活動に立ち会える日を確認する。活動調整によって、希望日時に添えない場合もあることを伝える。ボランティアを派遣する際は、センターから事前連絡があることを伝える。

vi 伝達等

受付・登録班は、紛失防止のため、ニーズ受付票の原本をファイル化し、そのファイルを総務班に渡す。ニーズ受付票及び活動先の周辺地図を1部コピーし、ニーズ受付票(写)に活動先の周辺地図を貼り付けたものを活動調整班へ送る。

② 活動調整班(コーディネーター)

(ア) 依頼の調整

緊急性・必要性や依頼日で優先順位を決定する。継続している支援は優先的に行う。解決していない積み残し等の依頼については、早期に対応するため、事前に優先順位を付け、先行受付したボランティアとのマッチングを済ませておく。

※活動先でのボランティアの活動人数が過少過多とならないよう、状況を詳しく把握するため、現地での確認を行う。(受付・登録班と連携)

(イ) マッチング

「ニーズ受付票」に基づき、以下の事項について確認しながら、依頼内容とボランティアのマッチングを行う。

- i コーディネーターが「ニーズ受付票」をもとに、活動依頼者に必要な確認を行い、ボランティアの必要人数をまとめる。待機しているボランティアへ1件ずつ案内、呼

びかけを行い、必要人数を募る。

活動先については、ホワイトボードに一覧で表示するなどして、当日の活動状況を把握できるようにしておく。

ii ボランティアからの車輛提供（乗り合わせや資材運搬）が必要な場合や、支援内容に専門的技術が必要とされる場合は、コーディネーターは積極的に声かけ・人選を行い、必要な車 輛や人材の確保に努める。

また、先行受付した団体・グループには、活動当日までにあらかじめマッチング、グルーピングし、円滑なボランティア活動に努める。

(f) グルーピング（グループの編成）

i ボランティアのグループ編成を行う。（リーダーとサブリーダーの選出） 必要人数が集まったら、その中からリーダーとサブリーダーを選出する。リーダーには、災害時のボランティア活動の経験者、または活動依頼の内容についてもっとも知識・技術がある者をお願いする。該当者がいない場合は、冷静な対応ができそうな者 をお願いする。 サブリーダーには、被災地のことをよく知る地元住民等をお願いする。 団体に参加している場合は、その団体内でリーダー等を選出してもらう。

ii リーダー・サブリーダーとの連絡手段を確保する。

活動グループの中には携帯電話を所有する者を入れ込み、リーダー、サブリーダーの携帯 電話の番号等を控えるなど、常に活動グループと災害救援ボランティアセンターが連絡を取り合える状態を確保する。

(g) 活動連絡

活動グループ（活動者）が決まったら再度依頼者もしくは立会者へ活動日時を連絡する。連絡がとれない場合は活動を見送り、後日対応とする。

(h) オリエンテーション

i 活動グループ（活動者）に「ニーズ受付票」及び「周辺地図」のコピーを手渡し、場所、活動内容、日程、留意点、課題等を説明する。

ii 活動場所への経路を説明する。ボランティア搬送の必要に応じて車輛・送迎班へ連絡する。

iii ボランティア活動に必要な資材を持ち合わせていないようであれば、物資管理班から借りるように指示をする。

- iv ボランティア活動の準備ができたなら、「ボランティア活動報告書」を渡し、必ず災害救援ボランティアセンターに帰って報告してもらうことを伝える。

～コーディネートの注意事項～

- ① 活動の前にガレキ、可燃物、不燃物の仕分け方法について琴浦町災害対策本部から指示を受けておく。
- ② 粗大ゴミ等は行政から指定された方法で依頼者に処分してもらうようにする。
- ③ 雨天時や雨天後の屋根上での作業は危険なので、このような場合は専門技術を有しているボランティアが活動できる時のみとし、天候が回復するのを待ってからボランティア活動を行う。

(カ) 活動報告

ボランティアが活動先から戻ってきたら労をねぎらい、リーダーに「ボランティア活動報告書」を記入してもらい、完了、未完了の状況や引継ぎ事項等の報告を受ける。継続ケースの場合は「ボランティア活動報告書」に状況を簡潔に記入し、電話連絡をした場合には連絡内容についてメモしておく。

※活動先を住宅地図等に記入していくことも有効です。

(キ) 個別支援の分析・課題発掘

「ボランティア活動報告書」を参考に活動を分析し、新たな支援の企画を立てる。

(例) ニーズ把握のためのローラー作戦、避難所でのイベント等

③ 車輛・送迎班

(ア) 活動車輛の管理

車輛の使用状況や鍵の貸出、返却が分かるように一覧表にまとめ、一箇所で管理する。

(イ) ボランティアの送迎

活動の際に、移動方法について、ボランティアに説明する。

(ウ) ボランティアによる車輛の運転

ボランティア自身で車輛を運転する場合、運転免許証の確認を行う。ボランティア所有の車輛を使用する場合、車両保険の加入について確認を行う。

(万一事故等があった場合にボランティア保険の対象とならないため)

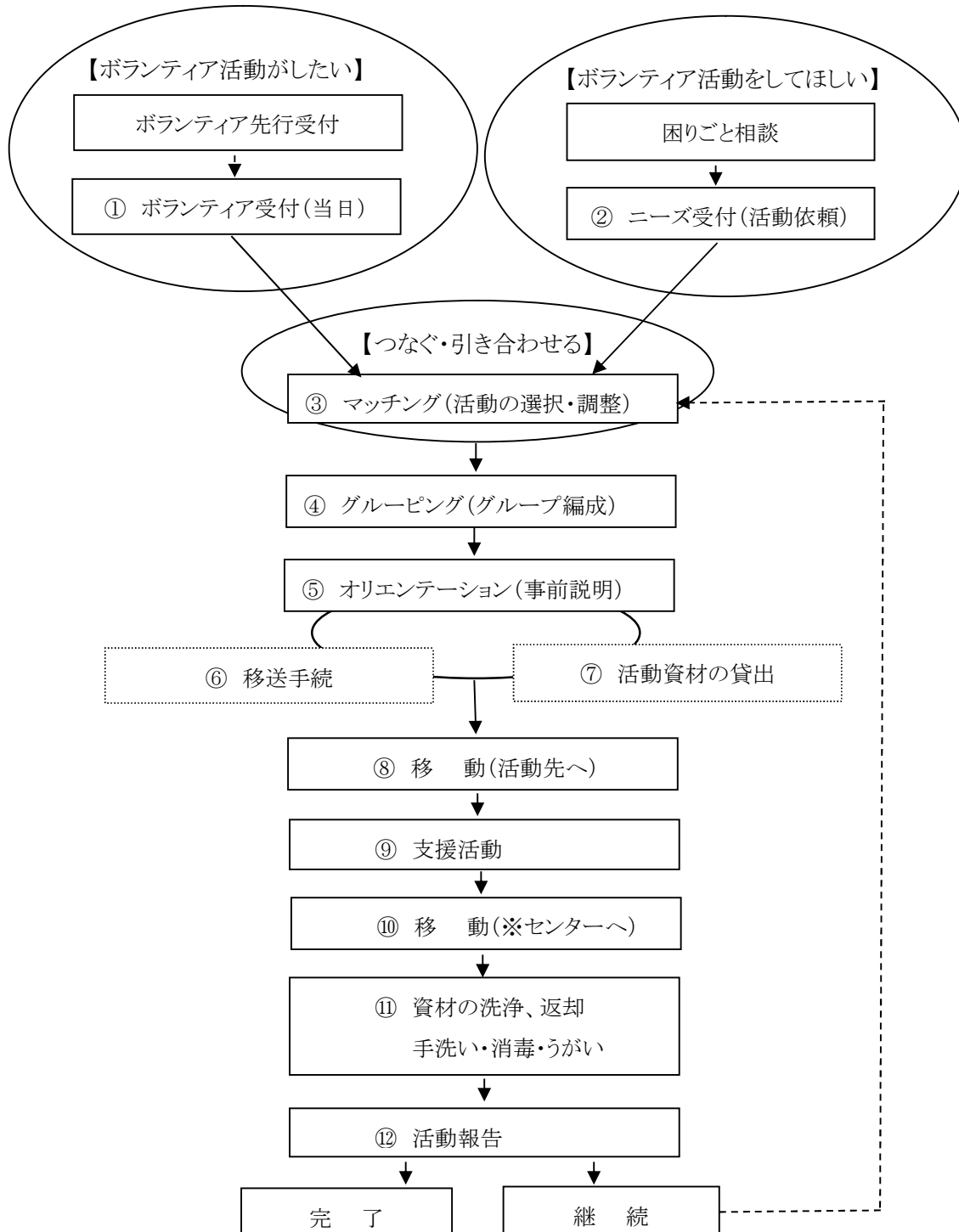
※別班 訪問活動班

(ア) 被災者宅への訪問

直接被災者宅に伺い、困りごとなどのニーズを聞き取ったり、災害救援ボランティアセンターの周知を行い、被災者の支援につなげていく。災害救援ボランティアセンターの活動状況により、必要に応じて訪問を行う。

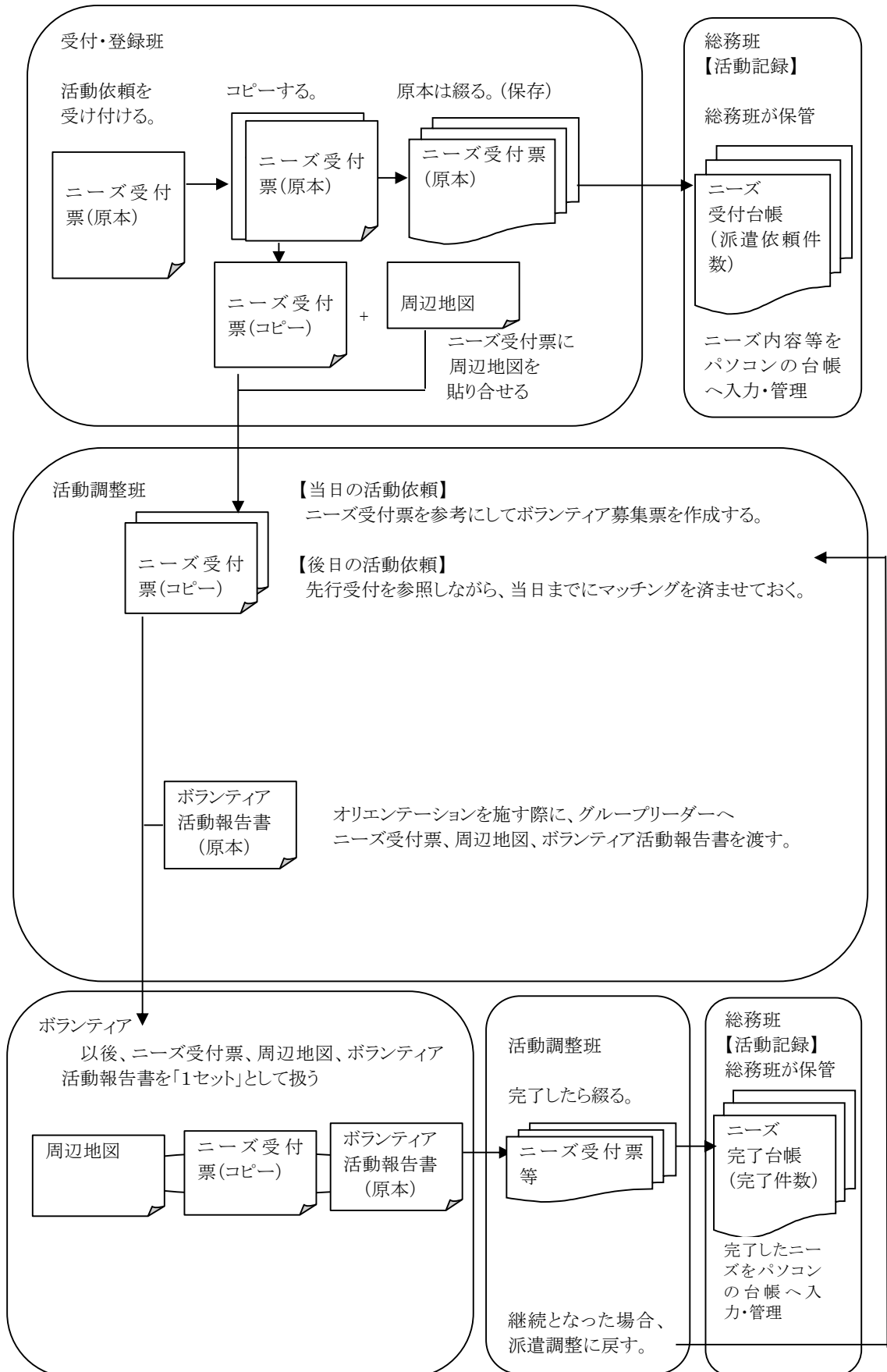
4 「支援の流れ」と「書類の流れ」

(1) 支援の流れ【受付～活動～完了】



※上記の「センター」は「災害救援ボランティアセンター」を表しています。

④ ニーズ受付票、ボランティア募集票、ボランティア活動報告書、継続ケース記録票



Ⅲ 復興期の支援

1 復興に向けた支援体制への移行

災害救援ボランティアによる活動は、被災者を短期、かつ集中的に支援することにより、被災者の当面の生活課題を解決し、被災者の自立・復興への意欲を引き出すことが大きな目的です。当面の生活課題が落ち着いた後は、被災地が被災前より元気なまちとなるよう復興を遂げていく過程への支援が必要となります。つまり、災害救援ボランティアによる生活課題への支援から、復興に向けた住民による活動への支援へと支援体制の移行を考えていかなければなりません。復興の主役は地域で生活する住民自身であり、住民の力を引き出し、住民の力による復興を支援していくことが求められます。

(1) 支援体制の移行の観点

災害救援ボランティアセンターからの支援体制の移行（災害救援ボランティアセンターの閉鎖）にあたっては、以下のことを考慮し、復興に向けた活動支援へと円滑につなげていく必要があります。

- ① 災害により生じた被災者の当面の生活課題が解決し、ある程度自力で生活できるようになっているか。（当面の生活課題が解決した後に、必要以上に支援を継続することは、かえって被災者自身の自立への妨げにもなりかねない。）
- ② 自治会等の地域ネットワークが立ち直り、住民同士の支え合いの機運が高まり、被災者の復興に向けた活動が始まりつつあるか。
- ③ 支援体制の移行により、被災者への必要な支援が途絶えないよう、地域組織等へ支援活動を引き継ぐことが可能か。
- ④ 災害救援ボランティアセンターの閉鎖は、被災地におけるボランティア活動を終了することではなく、被災地の復興に向けた新たなボランティア活動の1ステップであることの共通理解が図られているか。

(2) 災害救援ボランティアセンター閉鎖後の支援体制（例）

- ① 復興支援センターによる支援
- ② 社協ボランティアセンターや平時のネットワークによる支援

(3) 復興期の支援内容

① 仮設住宅への支援

目に見える生活課題は解決しても、自宅の復旧の目途が立たず、長期間仮設住宅で暮らす住民も多くいます。復興期には、こうした住民への心のケアや、仮設住宅内・近

隣を含めた住民同士の交流による孤立防止など仮設住宅でよりよく暮らしていくための支援が必要です。

② 復興に向けた活動への支援

復興に向けた被災者自身あるいは地域住民のネットワークによる活動が、被災地の活性化、新たなまちづくりつながるように、地域の自治体、関係団体等とも連携・協働して進められるよう支援していくことが必要です。

IV 平常時からの取り組み

災害時の混乱を最小限に抑え、迅速に救援ボランティア活動を展開するためには、マニュアルを整備するとともに災害を想定したシミュレーション等の訓練が必要です。また、地域や福祉関係者等との連携により、要支援者等の把握に努めることも重要になります。

1 支援者のネットワークづくり

(1) 福祉台帳等の整備

災害時において、適切な避難誘導や安否確認、ボランティアによる災害救援活動を行うには、日常的に要支援者（高齢者や障がい者等）の状況を把握し、福祉台帳等を整備しておくことが必要です。

- ① 最新の状況を把握するために、定期的の実態調査等を行うとともに、関係者との連携を強化して情報収集に努めます。
- ② 個人情報の取り扱いに留意して関係者等へ情報提供を行い、情報の共有化に努めます。（例：支え愛マップ等の活用）

(2) 小地域での見守り・支援体制づくり

民生児童委員、福祉委員、愛の輪協力員等の協力により見守り活動を推進するとともに、小地域における見守り体制づくりや支援への協力について住民意識の啓発を図ります。

- ① 見守り・支援体制における関係者の共通認識の促進を図るとともに、災害救援ボランティア活動について住民への広報啓発活動に努めます。
- ② 関係者と連携して、日頃から要支援者の生活問題の把握とその解消に努めます。また、地域の危険箇所等については、行政等に改善を働きかけます。

(3) 関係機関・団体との連携

災害時の救援ボランティア活動について、民生児童委員、福祉団体、ボランティア団体等へ周知し、適切な安否確認や救援ボランティア活動が行えるように協力体制を確認しておきます。

2 社協ボランティアセンター機能の充実

円滑なコーディネート業務が遂行できるように、積極的に各種研修会・訓練に参加し、ボランティアコーディネーターの資質の向上に努めます。また、日頃から地域住民が相互に見守り支えあう地域福祉活動（愛の輪運動、福祉連絡会等）の啓発・普及に努めます。