

埼玉県市町村社会福祉協議会

**災害ボランティアセンター
モデルマニュアル
(改訂 2 版)**



社会福祉法人埼玉県社会福祉協議会

はじめに

災害は、地域住民の生活やコミュニティに多大な影響を及ぼすことから、その対応はコミュニティワークの延長線上にあるものとして、地域での継続的な取り組みが求められます。

社会福祉協議会（以下、社協）は、地域福祉を推進する公共性の高い団体として、要支援者とのつながり、小地域福祉活動、各機関とのネットワーク等を災害対応力の基盤として活かせるだけでなく、災害を通して生まれた住民力やつながりを、地域福祉の力につなげる可能性を持っています。

また、阪神・淡路大震災や中越沖地震、東日本大震災などの様々な災害時に、全国ネットワークを活かした職員派遣による被災地支援経験も積み重ねており、災害ボランティアセンターの設置、運営等が期待されているところです。

今回、令和元年東日本台風（台風19号）での対応を踏まえ、本モデルマニュアルを改訂しました。

主な改訂内容としては、風水害に対応した内容を加えたほか、県社協の動きや過去の対応例を新たに加筆するとともに、市町村社協からいただいたご意見を踏まえた修正をいたしました。

併せて、全社協が作成した「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】（2020年7月15日）」を資料に追加しています。コロナ禍の取組については、衛生管理の徹底とともに地域住民、地元の幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかけることなどが記載されていますので、参考にさせていただきたいと考えます。

いつ起きるともわからない災害に対して、迅速かつ円滑に対応するためには、社協全職員が災害ボランティアセンターの設置・運営について、どのような方針で、いかに行動すべきかの共通認識を持っておく必要があります。

マニュアル作成を通じて、平時から関係機関と協議を行い、課題を洗い出し、平時から訓練や準備等に取り組み、災害対応について、職員一人ひとりの理解を高めるためのツールとして活用していただきたいと考えます。

なお、本モデルマニュアルは、災害時に起こり得る一般的な内容を想定したものであり、実際にマニュアルを作成される場合には、本モデルマニュアルを叩き台として、各市町村の地域性を十分考慮していただき、実情に合ったマニュアルを作成していただくようお願いします。本冊子が、各市町村社協における災害時対応を見直し、さらに整備するための一歩となれば幸いです。

目 次

I 災害ボランティアセンターの役割

- | | |
|----------------------|---|
| 1 災害ボランティアセンターの役割 | 2 |
| 2 状況把握・開設準備から閉鎖までの流れ | 4 |

II 災害ボランティアセンター モデルマニュアル

- | | |
|-----------------------------|----|
| 1 災害発生が予測される場合の対応について | 8 |
| 2 職員の参集・被災状況の確認について | 9 |
| 3 災害ボランティアセンターの設置について | 12 |
| 4 災害ボランティアの募集について | 19 |
| 5 災害ボランティアセンターの情報管理について | 22 |
| 6 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について | 23 |
| 7 災害ボランティアセンターの組織について | 26 |
| 8 各班の活動内容・手順について | 28 |
| ① ボランティア受付班 | 28 |
| ② ニーズ班 | 29 |
| ③ マッチング・送り出し班 | 31 |
| ④ 資材班 | 33 |
| ⑤ 総務班（総務・会計担当） | 34 |
| ⑥ 総務班（広報・情報担当） | 39 |
| 9 災害ボランティアセンターのレイアウトについて | 40 |
| 10 災害ボランティアセンターの閉鎖について | 42 |

Ⅲ 様式集

1	様式1（ボランティア受付班関連）	
①	【様式1-1】ボランティア受付票（新規受付・個人用）	44
②	【様式1-2】 // （2回目以降・個人用）	45
③	【様式1-3】ボランティア受付票（団体用）	46
④	【様式1-3】 // （団体用別紙）	47
⑤	【様式1-4】ボランティア受付票（新規受付・多人数用）	48
⑥	【様式1-5】ボランティア活動 留意事項	49
2	様式2（ニーズ班関連）	
①	【様式2-1】ボランティア依頼票（表面）	50
②	【様式2-2】ボランティア依頼票（裏面）	51
3	様式3（マッチング班関連）	
①	【様式3】依頼者へのご案内	52
4	様式4（資材班関連）	
①	【様式4】資機材・備品管理簿	53
5	様式5（総務班（総務・会計担当）関連）	
①	【様式5-1】災害ボランティアセンタースタッフ名簿	54
②	【様式5-2】災害ボランティアセンター活動報告集計表	55
③	【様式5-3】なんでも相談受付カード	56
④	【様式5-4】活動物品等寄付（借用）受付票	57
6	様式6（総務班（広報・情報担当）関連）	
①	【様式6-1】住民向けセンター設置のお知らせ	58
②	【様式6-2】被災者への広報用チラシ	59
7	その他様式	
①	【様式7-1】ボランティア活動証明書	60
②	【様式7-2】ホームページやSNSでの掲載例	61

Ⅳ 災害ボランティアセンター 関連事項

1 災害時の社協対応について	63
2 埼玉県社会福祉協議会が行う支援について	65
3 運営支援者（非被災市町村社協からの応援職員）の対応について	67
4 災害ボランティアセンターの資金について	69
5 平時の取り組みについて	70

Ⅴ 参考資料

1 埼玉県地域防災計画〔平成 26 年改訂〕	74
2 埼玉県広域受援計画〔平成 30 年度改訂〕	75
3 ボランティア活動保険	78
4 災害ボランティア車両の高速道路無料措置における手続きの簡素化	80
5 災害時のボランティアツアー実施にかかる旅行業法の取り扱いについて	84
6 関プロ協定及び埼玉県内各市町村社協の協定	89
7 「避難行動要支援者名簿」の作成及び名簿情報の平時からの提供の 促進等について	99
8 「水害にあったときに」（震災がつながる全国ネットワーク作成）	104
9 「水害後の家屋への適切な対応」 （震災がつながる全国ネットワーク作成）	108

Ⅵ 新型コロナウイルス感染拡大防止に関する資料

1 全社協「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した 災害ボランティアセンター運営上の留意点【第 1 版】」	113
2 全社協「災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮に かわかるガイドライン～【第 1 版】」	121

I

災害ボランティアセンターの 役割

1 災害ボランティアセンターの役割

(1) 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、資機材等の調達、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

(2) 災害ボランティアセンターの原則

- ① 被災者本位
 - ・被災者のニーズが支援活動の起点である。常に被災者の側に立ち、被災者と同じ視点で生活課題を見つめ、ニーズを掘り起こすことが大切である。
 - ・被災者と対等な関係で接し、集团的、画一的な提供ではなく、その人や家族の求めと必要と合意に応じて、個別援助方針を立て支援することを基本とする。
 - ・被災者に寄り添い、あるいは一緒に行う支援活動を基本とし、自立に向け、被災者自身が生活課題を解決する力を持てるよう配慮する。
- ② 地元主体
 - ・的確なニーズ把握や支援活動を行うには、被災地の特徴や被災者の生活を熟知している地元が中心となり、主体的に運営される必要がある。
 - ・被災者に安心感をもって、ニーズを出し、ボランティアを受け入れてもらう環境を整備するためには、地元の身近な存在や日常からの関係は不可欠であり、自治会などの地域組織と信頼関係を築く。
 - ・地域の組織（社会）の立ち直りや再生への取り組み、支援活動の地域への継承も視野に入れて、被災地に自ら復興していく力をつくっていけるよう配慮する。
- ③ 協働
 - ・社協、青年会議所、NPO、ボランティア、民生委員・児童委員、自治会役員、行政などがそれぞれの団体の特性、特徴を活かしながら、被災者の生活の復旧という共通目的に向けて災害ボランティアセンターを運営する。
 - ・地域の資源（人材・資金・資機材）をつなぎ、より有効な支援活動を展開するため、関係機関・団体による協働を基本とする。
 - ・被災者やボランティアの参画とともに、ボランティアの声やボランティアが活動を通して得た被災者の声を反映できる仕組みも必要となる。

★災害時の社会福祉協議会活動の基本的な視点

災害は、物理的な人的被害、建物被害だけでなく、住民の生活が強く脅かされ、生活上の多様な支援が必要となり、究極の福祉活動が求められることになる。

特に、もともと福祉の支援を必要とする人には、大きな被害が起こり、コミュニティも弱体化し、住民が孤立して、その結果、地域のつながりを再生していくには長期的な時間がかかる。

社協は、住民の生活支援、住民相互が支え合うコミュニティづくりを役割とする公共的な民間団体であり、災害に決して無関係ではなく、地域福祉の取り組みと深く重なり合うものである。

★なぜ、社協が災害ボランティアセンターを担うのか

① 土地勘、地域性がわかる組織

地域外から駆けつけてくる多くのボランティアは、被災地の地理に不慣れな上、その地域の持つ「地域性」の理解が不十分な場合がある。ボランティアの力を的確に被災地につなげ、円滑な活動を展開していく上で、土地勘、地域性がわかる組織が間に入り、コーディネートを行う必要がある。

② 地元の情報や行政の情報が入ってくる組織

被災地では状況が刻一刻と変化しているため、支援活動を展開していく上で、常に最新の情報が必要になる。行政の災害対策本部の動きや情報（避難所の場所及び人数、アクセス情報、ライフライン状況、避難勧告区域情報等）を収集し、現場の被害・復旧状況、住民の生活状況、ニーズ等を把握するためにも、平時から自治体や地域（自治会、民生委員、ボランティアなど）とネットワークを持つ組織が行うことが必要である。

③ 継続性が確保される組織

被災者支援は、災害発生初期の復旧的な支援のみで終わるものではなく、その後も被災者の生活支援へと継続して行う必要があるため、長期間にわたり支援を続けることができる組織でなければならない。各市町村に存在し、全国ネットワークによる支援体制が組める社協は、継続的な支援を行うことができる。

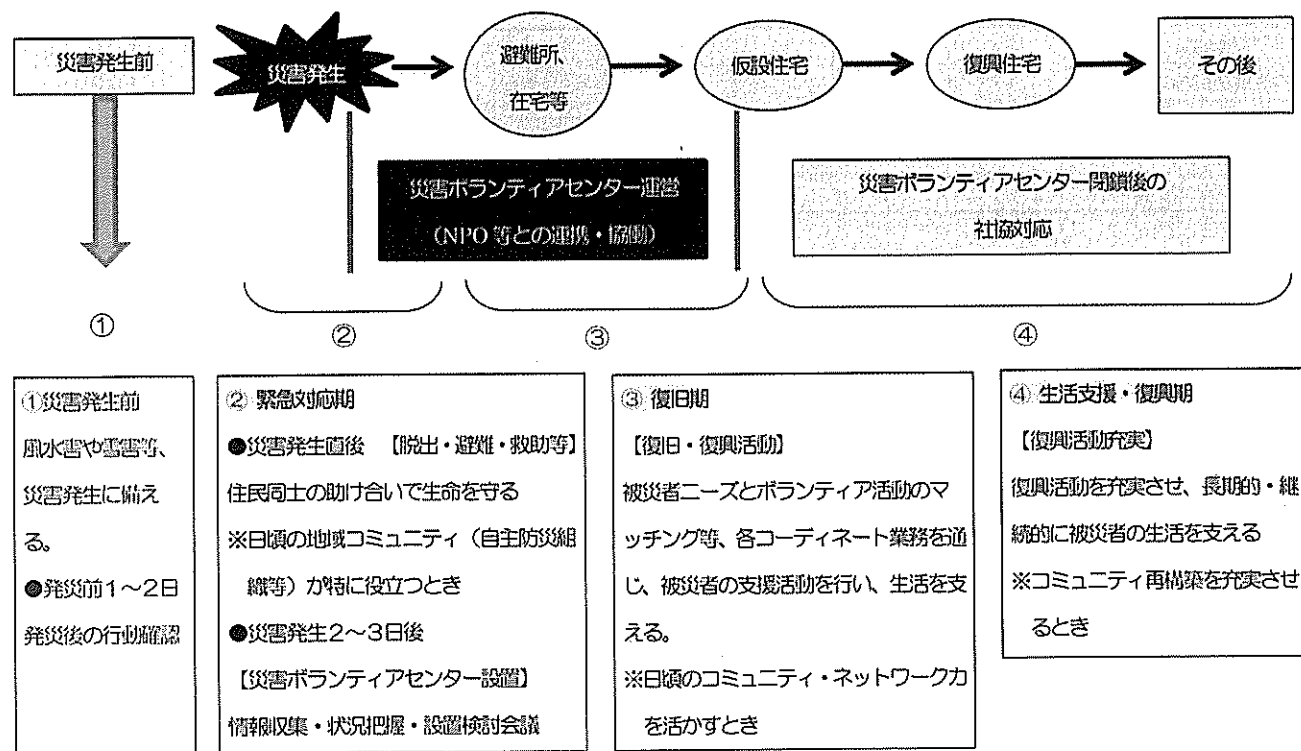
④ 公共性に富み、住民に身近で被災住民の側に立った支援が可能

災害時における福祉救援・ボランティア活動では、行政、ボランティア、NPO、地元の諸機関・団体との、日ごろからの信頼関係と調整力が試され、ボランティア・NPOや外部の救援関係者の受け入れ・調整を行うことが必要となる。公共性のある社協は、こうした役割を果たし得る民間組織であると考えられる。

2 状況把握・開設準備から閉鎖までの流れ

各フェーズにおける災害ボランティアセンターの活動内容

【災害時に被災者が置かれる状況例と災害ボランティアセンターの位置づけ等】



- ① 災害発生前（風水害や雪害等、1、2日前に災害発生が予測される場合に限る）
災害に備えての事前準備、職員の参集方法の確認などの備えを行う時期。
あらかじめマニュアル等に定めている内容の確認や、災害ボランティアセンター
立ち上げの可否判断及び災害時要支援者の対応（令和元年11月13日付 内閣府
及び消防庁発出「避難行動要支援者名簿」の作成及び名簿情報の平常時からの提供
の促進等について 99ページ参照）等について、行政と（再）確認を行う。
緊急対応期に備えた準備期間としての活動が求められる。

- ② 緊急対応期（発災直後から概ね2日目まで）
- 災害発生直後の混乱している時期。被災者が安全な避難先を確保し、復旧作業の基盤が整うまでの時期は、情報の混乱なども見られ、最も不安や危険の高い時期であり、スピード感のある支援活動が求められる。
- ・行政等からの被災情報の収集や、被災現場での目視等による被害状況の確認
 - ・県社協への状況報告及び支援の要否について検討
 - ・行政や関係機関・団体とセンター設置の要否について検討（概ね発生後1日以内）

I 災害ボランティアセンターの役割

- ・行政や関係機関・団体とセンター設置の要否について検討(概ね発生後1日以内)
- ・設置場所、運営人材、運営費、活動資機材、事務用品等の確保
- ・開設の周知(開設日時や設置場所、受付対象者、運営に関する諸事項等)

③ 復旧期(発生翌々日以降 災害ボランティアセンター活動期)

元の住まいでの生活再開のための活動を中心に、避難生活の衣食住支援、健康維持、精神面のサポート、介護・介助、移動など様々な支援活動が行われる。

住民の片づけも落ち着くにつれ、避難場所から日常生活の場での暮らしへと徐々に移行していく。

センターでは、被災者ニーズと被災地の復旧状況にあわせて、ボランティア活動とのコーディネーションを進める。同時に先を見越しながら、中長期的な復興支援に結び付けていくための支援体制の布石を打っていく必要もある。

- ・民生委員、自治会、地域住民等との協働のもと、相談や世帯調査、ローラー作戦等による生活課題やニーズの把握
- ・被災者へのボランティア支援情報の発信
- ・災害ボランティア募集情報の発信
- ・被災者の自立に有効な支援となるよう適切な支援プログラムの企画・実施、それにとまなうボランティアの組織化
- ・行政や県社協等との情報伝達、支援活動についての協議
- ・活動資機材の要請、受け入れや、活動資金の調達
- ・スタッフ、コーディネーターの要請、調整
- ・ボランティア活動保険加入事務
- ・苦情対応
- ・災害ボランティアセンター閉鎖検討と生活支援への移行

④ 生活支援・復興期

この時期は、センターの閉所と生活支援、復興支援への移行を視野に入れながらの活動となる。閉鎖後の被災者支援のあり方、住民による主体的な活動の企画・開発、ボランティアや様々な支援組織等外部とのつながりの継続のあり方などについて、必要に応じて地元の関係者とともに、計画したり、助言、コーディネートを行っていくことが求められる。

【災害ボランティアセンターの閉鎖、復興支援への転換】

- ・借用していた資機材の返却
- ・運営費の精算事務
- ・支援者への感謝・お礼
- ・活動記録の整理

I 災害ボランティアセンターの役割

【生活支援活動の計画・実施】

- ・生活支援ニーズの把握
- ・住民同士や生活支援相談員などによる要支援者への見守り、支え合い活動
- ・コミュニティの再生・再構築の支援
- ・被災地内の組織と人材を中心とした生活支援活動の開始

【まちづくり】

- ・中長期的な復興支援計画づくりと住民主体の復興活動への支援
- ・被災地の課題の社会化と施策につなぐ提案・協力
- ・災害から生まれたボランティア・市民活動の促進

Ⅱ

市町村社協

災害ボランティアセンター モデルマニュアル

〔新型コロナウイルス感染拡大防止対策について〕

「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点」を、全社協が整理しています（113頁～）

ボランティアの参加ルールの設定と周知（116頁）、新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い（117頁）、ボランティアによる感染防止の取組（119・120頁）、災害VCにおける活動当日のチェックリスト（120頁）等がありますので、参考としてください。

1 災害発生が予測される場合の対応について

災害は、地震や竜巻など、事前の予測が困難な場合があるが、風水害や雪害などは、気象予報等で災害発生予測ができる。

台風や大雪などの気象予報等の情報を把握するとともに、災害発生が予測される場合は、以下のとおり備える。

- ① 事務局長等の責任者から職員に、本マニュアル内容（特に参集ルール）を事前に確認するよう伝達する。
- ② 行政（市町村）担当者と連絡をとっておき、災害となった際の連絡及び調整手段について確認する。
特に、「災害時要支援者名簿」等、災害時に緊急の支援が必要となることが想定される方々の対応方法について、行政の考え方を確認する。（行政が自ら要援護者の安否確認等を行うのかなど）。
- ③ 近々の社協の予定について見直し、状況によっては延期または中止の検討をする。

〔県社協の動き〕

- ・県社協から各市町村社協へ「被害があった場合には県社協へ連絡を」という主旨のメールを送る。
- ・各市町村社協の緊急連絡先（電話番号等）を確認する（毎年、調査により把握）

〔過去の事例から〕 行政との調整方法

- ・災害ボランティアセンターを立ち上げた際に、行政との調整を市町村社協の事務局長など特定の役職員が担った。
- ・災害ボランティアセンター立ち上げ後、行政職員が1名以上災害ボランティアセンターに常駐し、行政からの情報確認を担った。そのため、行政内の各部所からの情報錯綜を防ぎ、行政からの情報の意図を的確につかむことができた。
また、行政内の調整を任せることで事務局長など市町村社協職員が災害ボランティアセンター運営に集中できた。

2 職員の参集・被災状況の確認について

(1) 職員の参集について

勤務時間外に災害が発生した場合には、〇〇市社協（以下「〇〇市社協」という。）職員は、以下のとおり〇〇市福祉センター〇階事務局に参集する。

なお、被災状況により上記場所への参集が困難な場合、社協が運営する最寄りの支所、センター等に参集する。

① 緊急連絡網による参集（震度5以上の地震・特別警報発令の後等）

震度5以上の地震または暴風（特別）警報・大雨（特別）警報が発令された場合、事務局長が必要であると判断した時は、職員緊急連絡網により職員に参集を命じる。職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。

職員本人が自宅を離れている場合は、職員自らが社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認する。

② 自主参集（震度6以上の地震等）

震度6以上の地震また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は、緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、職員は社協事務局へ自主参集する。交通機関が途絶する可能性もあるが、可能な限り出勤の努力をする。

負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は、社協事務局へその旨を連絡する。

③ ①・②共通

参集時に、職員は、可能な範囲で通勤経路等近隣の被災状況を把握（メモや公共建造物の被害状況の写真撮影等）しながら出勤する。

(2) 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集又は自主参集を行った場合、事務局長は、会長、常務理事、災害対策本部及び埼玉県社協（以下「埼玉県社協」）へ第一報を行う。

〔補足〕

県社協への第一報が必要な理由は、埼玉県社協及び県内の非被災市町村社協職員の派遣検討など、広域的な支援を迅速に調整できるようにするため。

(3) 来所者等への対応、被災状況等の確認について

① 来所者への対応

災害の発生が〇〇市社協施設の開館時間帯であった場合は、勤務職員全員で社協来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

② 被災状況の確認について

次のとおり各課で役割分担の上、各課長は、管下職員を指揮して、実地調査または関係機関等への電話により、市内の被災状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告する。

i 総務課

- ・市町村全域における被災状況
- ・市災害対策本部の状況、避難所の設置状況
- ・ライフライン、交通網の状況
- ・福祉センター周辺の被災状況
- ・理事、評議員の状況
- ・自治会、青年会議所が把握している状況

〔補足〕

被災状況（人的被害、建物被害、ライフラインや交通状況など）や、要支援者の情報、避難所の状況など、災害に関する情報については、行政（災害対策本部）に確認することが必要である。

ii 地域福祉課

- ・民生委員・児童委員、ボランティア、NPO、当事者団体が把握している状況
- ・近隣社協の状況確認、市内巡回による地域ごとの被災状況

〔補足〕

- ・住民のニーズ把握に向けては、必要に応じて、民生委員・児童委員や自治会・各種団体等に依頼する。
- ・地域防災計画や避難行動要支援者に関する計画での位置づけ等に基づき、要支援者の安否確認を行う。

iii 福祉サービス担当課

- ・サービス利用者の安否確認

③ 職員及び〇〇市社協の被災状況等の確認

各課長は、管下職員等について、以下の事項を確認し、事務局長へ報告する。

- ・職員の参集状況、施設利用者の被災状況
- ・職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- ・福祉センター等建物の被災状況
- ・備品、書類、PC等通信機器等の被害状況

〔県社協の動き〕

行政の情報等で被害が甚大と思われる市町村社協に、被害等の状況確認のために電話等で連絡する。

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

(4) 関係機関への状況報告について

各課長から報告された内容について、事務局長は会長、常務理事、市対策本部及び埼玉県社協へ状況を報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行う。

(5) マスコミへの対応について

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長など特定の職員が一括して行う。

〔補足〕

ホームページやSNS上で「現在、状況確認中」である旨掲載する
(案内例：61ページ)

3 災害ボランティアセンターの設置について

(1) 設置判断について

震度6以上の地震また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、地域防災計画における位置づけを確認の上、会長または会長職務代理者は、次の関係機関と迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」）設置協議を行い、センターの設置を決定する。

No.	機 関 名
1	〇〇市災害対策本部（〇〇課）
2	埼玉県社協
3	〇〇
4	〇〇
5	その他、会長又は会長職務代理者が必要と認める者

また、設置する場合の活動方針、役割分担、設置場所、体制、資機材・物資・資金の確保、ボランティア募集の対象地域などを協議する。

〔補足〕

災害ボランティアセンターの設置が必要となる状況においては、被災者への早急な支援の開始、活動の適時性、ボランティアの来訪・参集等への対応を考慮すると、災害発生から概ね72時間（3日）以内に設置するのが望ましい。

設置判断にあたって

①被災の規模

- ・災害救助法が適用されるなど大規模な災害により、多数の被災者の生活に重大な危機が生じ、自力での復旧が困難と予想される場合、ボランティアによる支援の必要性も高まる。
- ・災害発生直後の初動時は、地域の共助による対応となるが、被災状況や、生活の課題、支障を把握し、ボランティアの活動や必要性を判断する。

②被災者のニーズ

- ・災害により被災者が抱える、または抱える可能性のある生活の課題の内容、質、量などを把握、または予測することが大事である。
- ・被災現場で実際に生じている事態の把握と確認が最も重要になるため、先遣隊を現場に派遣するなどにより、直接、情報収集するとともに、住民の方や支援関係者の声を収集する必要がある。

③その他

- ・被災規模が局地的で小規模であり、被災者のニーズに被災地市町村または近隣のボランティアで対応できる場合、災害ボランティアセンターを設置せず、社協の通常のボランティアセンターでの対応も考慮する。
- ・災害ボランティアセンター設置の有無にかかわらず、災害によるニーズ対応を行う場合は、県社協へ連絡する。

〔補足〕

通常のボランティアセンターで対応する場合、混乱が生じないように、災害ボランティアへの対応を行っていることをホームページや SNS 等も活用しながら十分に広報、周知することが必要である。

- ・災害対策本部が設置されない場合でも、被災者のニーズに対応してボランティアによる支援活動が必要な場合は、災害ボランティアセンターの設置を考慮する。

〔補足〕

近年、災害救助法の適用に関わらず、一定規模の災害が発生した際には、直ちに災害ボランティアセンターを設置するケースが多くなっている。対外的に、災害ボランティアの総合窓口を明確にすることで、被災者のニーズを把握し、広くボランティアを募集するために効果的であるとの判断がある。

〔県社協の動き〕

- ・被害の甚大であった市町村社協へ、現地確認及び災害ボランティアセンターの運営支援を目的として、職員を派遣する。

〔過去の事例から〕 サテライト設置

- ・水害等市町村の一部の地域に集中した被害で、その場所が市町村社協の拠点（災害ボランティアセンター設置場所）から離れていたため、被害地近くの自治会館を借りて「サテライト」を設置した。
- ・サテライトは、災害ボランティアセンターからボランティアの移動距離が短縮でき、その分ボランティア活動の時間が取れる等の利点があった。

(2) 災害時相互支援に関する協定に基づく協議

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、職員の派遣を行う場合には、埼玉県社協に対して支援要請を行う。

(支援の内容)

第4条 支援の内容については、以下の中より、〇〇市が設置する災害対策本部等の方針をふまえ、関係者の協議により決定する。

- (1) 職員の派遣
- (2) 支援に必要な情報提供、及び必要な物資の募集並びに斡旋
- (3) 関係機関との連絡調整
- (4) その他、〇〇市社協が必要とする支援

(3) 運営方針について

センター設置に当たっては、次の「運営方針(案)」を叩き台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【〇〇市災害ボランティアセンター運営方針(案)】

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げる。

- (1) 災害ボランティアセンターは、地域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) 災害ボランティアセンターは、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、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は次に掲げる。

- (1) 被災者のボランティア・ニーズの把握
- (2) 災害救援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 災害救援ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (4) 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関へ情報提供、支援要請
- (5) 障害者、高齢者等の要支援者の状況確認
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティアの活動基準について

ボランティアの活動に当たっては、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) 行政が取り組むことのできない活動であること。
- (3) 障害者や独居高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること。
- (4) 個人宅や福祉施設への対応等、市町村民の生活環境への支援を最優先とし、被災直後を除き、企業、商店生活環境以外への派遣は基本的に行わないこと。

4 センターの閉鎖時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置期間を令和〇年〇〇月〇〇日までとする。設置期間の延長が必要な場合は、令和〇〇年〇〇月〇〇日までに関係機関と協議の上決定し、広報を行う。

5 センター運営に当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、ボランティアの自主性や柔軟性、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、ボランティア募集等の情報発信に当たっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること。
- (4) この基本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、必要に応じて災害ボランティアセンター長の判断により内容の変更を行うこと。

〔過去の事例から〕 ボランティア活動の範囲

- ・災害ボランティアセンターを立ち上げると「どのような内容でもボランティアで」と依頼される場合があった。ボランティアセンターの一次的な目的は「生活環境の復旧」ととらえ、このための活動を最優先とすることを共有した。生活に直接影響の少ない場所（物置など）は活動の順番を生活環境より後にする、公的サービスで対応可能なものはそのサービスを活用する、専門的技術が必要な内容は専門家と連携をするなどの対応をした。

＜参考＞

- ・「水害にあったときに 浸水被害からの生活再建の手引き」
 - ・「水害後の家屋への適切な対応」
- （上記２点とも 作成：震災がつなぐ全国ネットワーク 104ページ参照）

（４）センターの統括責任者について

センターの統括責任者としてセンター長を置き、事務局長がセンター長となる。被災等により、事務局長がセンター長となれない場合は、勤務可能な職員のうちからセンター長を選出する。

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、センタースタッフの中から、センター長が指名する。センター長が不在の場合、副センター長が統括責任者を代理する。

（５）センタースタッフについて

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、スタッフの確保に当たっては、以下に掲げる事項に留意する。

① スタッフ確保の手順について

職員の被災状況や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する。

上記スタッフが不足するまたはセンター運営が長期間と見込まれる場合は、災害時相互支援協定に基づき、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、市内において、ボランティア、NPO、青年会議所、市民等からスタッフを募集する。

② スタッフ確保の留意事項について

- i 災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。
- ii 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。

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

Ⅲ 業務の継続性を確保するために長期滞在できるスタッフの確保に努める。

〔補足〕 「受援力」

- ・ 人的支援の要請は、ボランティアセンター立ち上げ時点で人員が足りていたとしても、長期の運営になる場合に、職員に休みを取らせるため、残業時間を減らすためなど職員の負担軽減のため、積極的に検討する。
- ・ 派遣職員には、ボランティアの受付、ニーズ班としての電話や来館者対応、ボランティアの誘導等様々な業務を依頼できる。
- ・ 依頼内容は幅広く考え「被災地職員でないとできないこと」以外は派遣職員にしてみよう、という感覚で依頼をする（実際に依頼した例：消耗品等の買い出し、公用車のガソリン入れ、社協事務所の電話番、資器材の整理、ボランティア用ビブスの洗濯）。
- ・ 災害のために中止した行事案内の電話連絡や発送作業など、災害ボランティアセンター運営と直接的でない業務も依頼できる。

〔県社協の動き〕

- ・ 人的支援の要請を受けて、県内の非被災市町村社協に対して、派遣調査（職員派遣が可能かどうかの調査）をする。
- ・ 調査結果に基づき、職員派遣を調整する。
- ・ さらに、長期化及び多くの人員の支援が必要と見込まれる場合は、関東ブロック内、さらに他のブロックへの人的支援を依頼する。

⑥ センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、市災害対策本部と協議の上、センター長が決定する。

なお、施設の選定に当たっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行う。

また、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、活動場所に近いサテライトの設置も検討する。

選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

① 施設について

- ☐ 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または室外スペースを有し、ボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できる。
- ☐ 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確保できる。
- ☐ トイレが複数ある。
- ☐ 複数の電話回線が引ける。

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

- 複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な設備がある。
- 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましい。

② 周辺状況について

- 施設周辺のライフラインに被害が少ない。
- ボランティアの移動に支障がないよう被災地から離れ過ぎていない。
(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)
- 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能である。
- 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等が近くにある。
- コンビニエンス・ストア、ホームセンターなど食料、生活用品、資機材を調達できる商業施設が近くにある。

設置候補施設について

センターの設置候補施設は次のとおりとし、被災地との位置関係や上記の選定基準に基づき、選定を行う。その他、実際の被災状況や（福祉）避難所の設置状況等を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

施設名	住所
〇〇市福祉センター	本町〇-〇-〇
〇〇市ふれあいセンター	東 〇-〇-〇
〇〇市総合文化センター	西 〇-〇-〇

〔補足〕

サテライトを設置する場合、ニーズ把握からボランティア募集、事務処理まで、センターそのものの機能を有する場合と、ボランティアの受け入れ、送り出しなどの役割を担うタイプがあり、状況に応じた設置・運営が必要となる。

本部との情報共有や打合せの実施など、連絡を密にして運営するとともに、本部はサテライトへのフォローと支援を意識することが大切である。

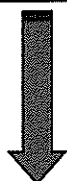
4 災害ボランティアの募集について

ボランティアの募集に当たっては、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。

なお、ボランティアの募集に当たっては、埼玉県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意する。

① ボランティア募集の手順について

i 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。

- ・ホームページやSNS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、青年会議所・大学等へ協力を依頼する。

ii 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。

また、ホームページやSNS等を通じて県内からボランティアの広域募集を行う。

iii 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、ホームページやSNS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（新聞・テレビ・ラジオ等）に対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

② ボランティア募集の留意事項について

- 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。
- 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やSNS等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センター長の判断を仰ぐ。
- 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。
- 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。
- ボランティア活動保険のWEB受付について発信し、できるだけ事前に（本人負担で）保険に加入してもらうようにする。（78ページ参照）

〔県社協の動き〕

- ・災害ボランティアセンターの設置及びボランティア募集状況について、ホームページ及びSNS等で広報する。状況によっては、プレスリリースを行う。
- ・被災地市町村外からもボランティア募集する場合は、市町村社協へボランティア（バス）ツアー助成（ひまわり基金）について周知する。
- ・必要に応じて、日本青年会議所埼玉ブロック・県内大学等・彩の国会議（災害ボランティア団体ネットワーク）等へ協力を依頼する。

センター設置の周知について

災害ボランティアセンターの設置と同時に、設置についての周知を行い、ボランティアによる支援依頼の受付及びボランティアの募集について情報発信する。

- ・民生委員、自治会長、地元のボランティア等への周知を通じた広報
- ・行政等の関係機関・団体を通じた広報
- ・ホームページ、SNS、防災無線等による情報発信
- ・ボランティア活動保険の特例措置の申請を、県社協に依頼すること。
- ・高速道路無料措置対応（県知事から申請が必要）のため、ボランティア募集状況は県社協に報告すること。

【ホームページ等掲載例（他に、「案内例（61ページ）」参照）】

〇〇市災害ボランティアセンター設置のお知らせ

〔令和〇年〇月〇日 〇時更新〕

〇〇市社協では、〇月〇日に災害ボランティアセンターを設置しました。現在、ボランティアによる支援依頼の受付及び災害ボランティアの募集を行っています。

設置場所：〇〇〇〇 〇階 〇〇内（住所：〇〇〇）

1 ボランティアの依頼について

〇〇災害により、ボランティアの協力が必要な方の依頼を受け付けています。

※ 依頼内容によっては、ボランティアによる活動ができない場合があります。

【お問い合わせ】

〇〇市災害ボランティアセンター

電話：〇〇〇—〇〇〇—〇〇〇〇（受付時間 〇〇：〇〇 ～ 〇〇：〇〇）

2 災害ボランティアの募集について

【活動要件】 〇〇在住の方で、現地集合、現地解散できる方

災害ボランティアのルールを守って活動できる方

ボランティア活動保険に加入していること

【受付時間】 〇〇：〇〇 ～ 〇〇：〇〇（※活動時間 最大で〇〇：〇〇まで）

【活動内容】 ガレキの撤去、清掃など

※ 活動は被災者の依頼に応じて行うため、受付後、活動までしばらくお待ちいただく場合や、活動がない場合もありますので、あらかじめご了承ください。

【申込方法】 直接、災害ボランティアセンターにお越しください。

なお、〇人以上の団体については、必ず事前にご連絡（〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇）ください。

【お問い合わせ】

〇〇市災害ボランティアセンター

住所：〇〇〇

電話：〇〇〇—〇〇〇—〇〇〇〇（〇〇：〇〇 ～ 〇〇：〇〇）

5 災害ボランティアセンターの情報管理について

(1) 個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、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。各センター・スタッフは、この点に十分注意の上、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。

(2) 情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、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は、一カ所に一旦集まるようにし、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。

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付によって周知徹底を図る。

以下の4点に留意する。

- i 最新の情報や決定したことは、多くのスタッフの目につく場所に掲示する。
併せて、紙ベースであれば職員に携帯で写真を撮り、電子データの場合はPCのネットワークで共有するなどして、情報伝達に漏れがないようにする。
- ii 「〇〇らしい」といった、曖昧な情報伝達はしない。5W1Hを基に伝える。報告の際には、多忙による対応漏れを防ぐため、できるだけ口頭ではなくメモにして伝える。
- iii 5W1Hが曖昧な情報が入ってきた場合は、情報の発信元で確認する。
- iv マスコミ、行政対応・避難所対応者等へは、特に曖昧な情報を伝えてはいけないため、対応する担当者を決めておく。

6 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線を新たに確保する場合は、災害対策本部経由で通信会社に依頼する。

なお、携帯電話・wifiについては、県社協を通じて企業から通信機器等を無料で借用する方法がある。

- 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（聴覚障害者用、書類送信用） 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）

〔過去の事例から〕 通信機器等の確保

- ・携帯電話等無償借用について

中央共同募金会と通信会社の協力により、携帯電話及びwifiの借用ができた。

※ただし、県社協が調整役を担うことが条件（市町村社協と直接は行わない）のため、必要な場合は、早めに県社協へ連絡する必要がある。

- ・レンタカー等の確保について

全社協を通じ、企業の協力により、レンタカーやパソコンの無償貸与の提案があった。

(2) 備品・資材の確保及び管理について

- 備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、市災害対策本部、埼玉県社協、青年会議所、災害関係NPO、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）に協力を要請する。
- 備品・資材は、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。
- 増加する備品や資材の保管場所を予め明確にする。

〔県社協の動き〕

- ・被災地社協での不足の資材・備品を確認する。
- ・本会及び近隣社協で保有しているかを確認し、貸借の調整を行う。
- ・不足の資材・備品で購入可能なものは、本会で購入し確保する。
- ・さらに不足があった場合、日本青年会議所埼玉ブロックや彩の国会議へ協力要請を行う。
- ・企業・団体からの寄付・寄贈申し出があった際には、必要に応じて調整し、必要とする被災地社協へ配布する。

備品・資材の例

1 備品

(1) センター運営用

☐コピー機（拡大コピー機） ☐印刷機 ☐電話機 ☐携帯電話 ☐FAX ☐無線機
☐パソコン ☐プリンター ☐机 ☐いす ☐掲示板 ☐拡声器 ☐発電器
☐ホワイトボード ☐整理棚 ☐モバイルルーター

(2) 情報収集用

☐ラジオ ☐テレビ ☐デジタルカメラ

(3) 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

(4) 屋外資材置き場設置用等

☐テント ☐ブルーシート

2 事務用品

☐コピー用紙 ☐模造紙 ☐ノート ☐ボールペン ☐マジック ☐カッター
☐シャープペン ☐ガム・布テープ ☐セロテープ ☐フラットファイル
☐はさみ ☐のり ☐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 ☐画鋏 ☐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

3 救急医療品

☐風邪薬 ☐腹痛薬 ☐目薬 ☐体温計 ☐テーピング ☐傷薬 ☐消毒薬
☐ガーゼ ☐包帯 ☐三角巾 ☐絆創膏 ☐湿布 ☐虫よけスプレー ☐虫刺され薬

4 ボランティア活動用資材（※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

☐防塵マスク ☐ヘルメット ☐軍手 ☐ゴム手袋 ☐カッパ ☐タオル
☐長靴 ☐インソール ☐ペットボトルの水 ☐塩 ☐石鹸
☐つなぎ ☐上履き ☐ヘッドライト

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

(2) ボランティア活動に必要なもの

① 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 ☐拭き掃除用洗剤
- ☐歯ブラシ ☐スポンジ ☐テープはがし ☐ラチェットレンチ
- ☐シャベル ☐てみ ☐ざる ☐熊手 ☐農業用フオーク
- ☐じょれん ☐水切り ☐ブラシ ☐ガーデンタブ

② 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） ☐つるはし

③ 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 ☐チェーンソー

④ 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

⑤ その他

- ☐高圧洗浄機 ☐ビニール袋 ☐ロープ ☐ホース・ホースリール
- ☐住宅地図 ☐都市計画図

〔過去の事例から〕 備品・資材の確保

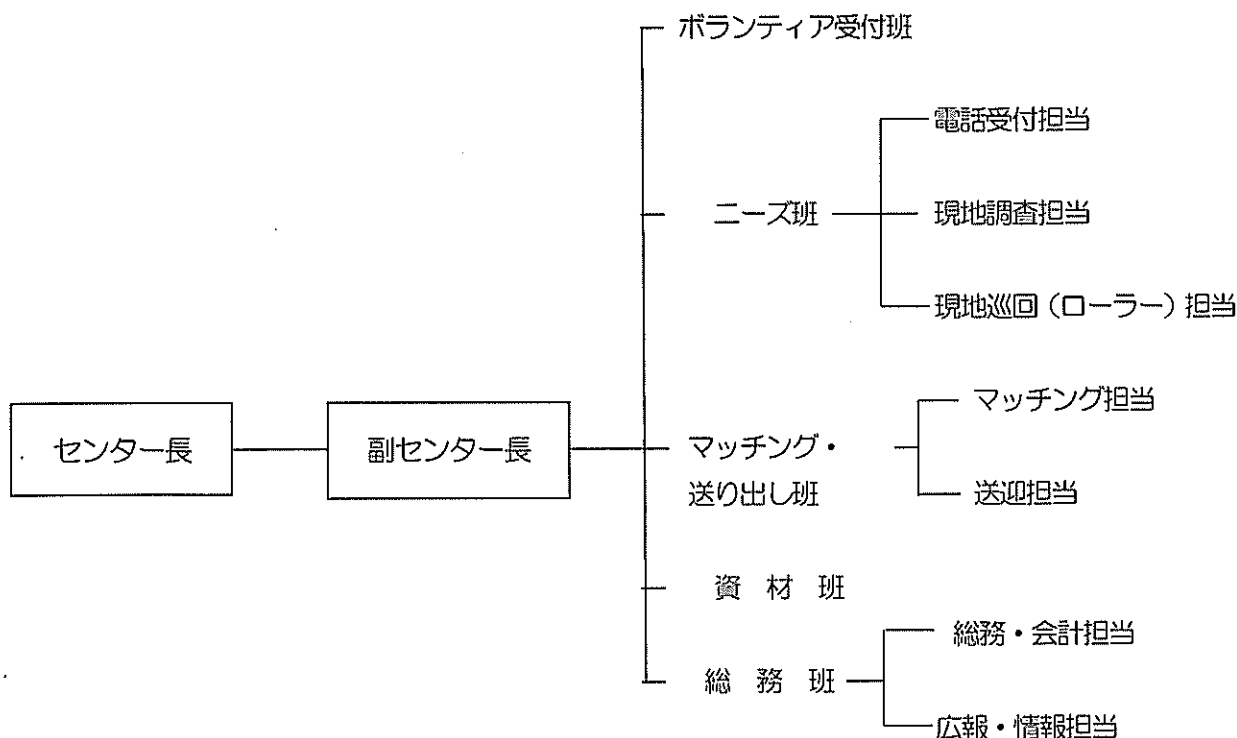
- ・災害備品・資材について、地元小売店等から優先的に購入できるよう、平時から関係を持っていたため、備品を確保できた。
- ・さらに不足の資材・備品がある場合は、「スマートサプライ」や「アマゾンのほしいものリスト」（いずれも、災害時等に必要なものを必要な数だけ募集することができるサイト。）等に登録して入手した。

7 災害ボランティアセンターの組織について

(1) センターの組織について

センターの組織は、次の組織（案）を叩き台として、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。



- | | |
|---------------|--|
| ■ ボランティア受付班 | → ボランティアの受け入れ、保険加入手続きなど |
| ■ ニーズ班 | → 被災者からのニーズ把握など |
| ■ マッチング・送り出し班 | → 被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチング、ボランティアへの地理案内、送迎など |
| ■ 資材班 | → ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理など |
| ■ 総務班 | → 全体のとりまとめ、会計、情報管理など |

(2) センターの組織について

スタッフの配置に当たっては、以下の事項に留意する。

- ① 災害ボランティアセンター・スタッフ等の経験の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体制を組むようにする。

(3) 活動に当たっての全体的な留意点について

活動に当たっては、次の地域性に配慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

例)

- ・工業地帯を抱え、外国人が多い。
- ・山間部は高齢化率が高く、ひとり暮らし高齢者が多いなど。

8 各班の活動内容・手順について

① ボランティア受付班

1 活動内容

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受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務（未加入の場合に限る）を行う。

活動に当たっては、遠方から支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するよう留意する。

2 活動手順

(1) ボランティア活動希望者の受付

- 
- ① 「ボランティア受付票（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、受付票（様式1-2）に記入してもらう。
 - ※ 団体参加の場合は、事前に（様式1-3）を送り、受付票に記入してもらう。
 - ※ 受付票には、個人情報を入力してもらうことになるため適切な管理に留意する。
 - ② 活動希望者に以下の内容を説明する。
 - 付箋に名前、携帯電話番号、車の提供が可能な場合はその旨を記入し、ボランティア活動掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、ボランティア依頼票（様式2-1）に付箋を貼ること。
 - 「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入手続きと兼ねていること。
 - ③ 説明資料（「ボランティア活動に行く前にお読みください」（様式1-4））を配布する。
 - ④ 専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。
 - ⑤ 中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているか確認する。小学生の場合は、保護者が同伴の場合のみ活動を依頼する。

(2) 名札の作成依頼



センターを通じたボランティア活動者と分かるよう氏名が依頼者に分かる表示をする（県社協作成の名札シール等を活用する）。

(3) ボランティア受付数の集計

1日2回（12:00、16:00）集計を行い、総務班に報告する。

【付箋 記入例】

サイタマ タロウ	車 3人可
090-0000-0000	

【氏名 記入例】

サイタマ タロウ

② ニーズ班

1 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聞き取り、効果的なマッチングを行う。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

なお、依頼内容は、被災した方の生活環境の復旧を最優先とし、他の依頼については、公的サービス等に対応可能かなどを十分に確認したうえで、対応を検討する。

2 活動手順

(1) 被災者ニーズの聞き取り

- ① 主に電話（FAX）、来所により、ニーズの聞き取りを行う。
- 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聞き取り、記入する。

〔聞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ないか。
- 緊急を要するか否か。（高齢者・障害者世帯、ひとり暮らしなどのケースは、優先的に派遣）
- 家屋や周辺の状態を確認（被災状況、建物の危険度判定結果（赤紙、黄紙等）、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。（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする。）
- ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。
- 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣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、丁寧にお断りする。
- 災害ボランティアセンターでの対応が不可能で、他に担当部局がある場合は、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（センターへの帰所時間）が16:00（または日没に十分間に合う時間を設定する）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、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、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。

(2) 現地調査

現地までの交通状況や依頼宅の被災状況等を確認し、ボランティア活動の可否、必要なボランティア活動者数、資機材を判断するため、必要に応じて現地調査を行う。（様式2-1）

(3) マッチング班への引き継ぎ

ボランティア依頼票をマッチング班に手渡す。なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。

(4) 依頼件数の集計

ボランティア依頼件数を集計し総務班に報告。

3 留意事項

- ① センター設置当初はあまりニーズがあがってこない傾向にあるため、民生委員、自治会やボランティア等の協力のもと、周知や早期のニーズ把握に努める。

特に、避難所で生活している人がいる場合、避難所を訪問して困りごとを聞き取るなどニーズ把握に努める。

- ② 依頼票（様式2-1）は、あらかじめ受付番号を振っておくと整理しやすい。

- ③ 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、総務班が一括して行う。

- ④ 現地調査では、必要に応じて、下記のことを行う。

ア 依頼者宅に承諾の上、被災状況を写真に撮り、他の職員とも確認の上、ボランティア活動の可否を判断する。

イ 被災世帯や被災状況等をもとに活動の緊急度（優先順位）を決める。

〔補足〕巡回によるニーズ調査、ボランティア活動

被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、被災者からの派遣依頼によらず、5～10人程度のグループで被災地域を巡回し、場合によって、その場で被災者のニーズに対応する方法。高齢者・障害者世帯など、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。

・巡回する場合には、民生委員・児童委員や自治会役員など、地元の方と一緒に回することで、被災者が安心してニーズを出すことができるよう工夫する。

・最初の訪問では、ニーズがあると思われる世帯でも、不安や遠慮等によりボランティア活動を断られるケースもある。気にかかる世帯には、必要に応じて複数回訪問し、丁寧に話を聞き、説明をすることで、ニーズを引き出すよう心がける。

・聴き取り内容は事前に統一するとともに、地図などを活用して被災地域を計画的に巡回し、活動した場所をチェックするなど、調査が重複しないよう、効率よく行うことが望ましい。

〔補足〕【産業に関わるエリアなどへのニーズ対応について】

災害により、田畑や商店などが被害に遭い、支援を必要とするケースが発生する場合があります。まずは、行政の関係部署やJAなどの関係団体における対応を確認し、必要に応じてボランティアによる支援対応を協議する。

ただし、災害ボランティアセンターは、原則、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ものであり、産業に関わるエリアを対象とするか否かは、判断が求められるところである。

また、ボランティアが入ることで、商品や農作物などへの損傷が発生するなどの可能性もあることから、行政やJAなどの関係機関が中心となった支援が望ましい。

災害ボランティアセンターとしての協力が求められる場合は、現地調査や活動場面における役割分担や責任の所在を明確にした上で取り組むことが必要である。

③ マッチング・送り出し班

1 活動内容

マッチングは、被災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、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。

送り出しは、被災地の地理に不案内な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) 事前準備

- 
- ① ボランティア依頼票（様式2）をニーズ班から受け取る。（留意点等をよく確認する。）
 - ② 活動場所の地図をコピーし、ボランティア依頼票に添付する。
（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）
 - ③ ボランティア活動掲示板用にボランティア依頼票の表面（様式2-1）下部を折り返し、ニーズカードを作成する。
 - ④ 必要に応じ、ボランティア用の移送車両について調整する。

(2) マッチング

- 
- ① ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。（緊急度の高い順に貼る。）
 - ② 受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望するボランティア依頼票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらう。
 - ③ 必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。
- ※ 緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けして人を集める。

(3) オリエンテーション

- ① グループリーダー及び副リーダーを決めてもらう。
- ② グループリーダーにボランティア依頼票（様式2）、地図、依頼者へのご案内（様式3）を渡し、依頼票の裏面に各ボランティアの氏名等を記入してもらう。依頼票をコピー（表裏面）し、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。
- ③ オリエンテーションの内容
 - ボランティア活動の心構え
 - 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
 - 活動に当たっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
 - 活動終了後の報告
- ④ 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。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- 活動前に発熱があるなど体調がすぐれない方は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためにも、絶対災害ボランティア活動に参加しないこと。
- ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 食費、交通費、宿泊費などについては、原則として自己負担になる。
- 活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。
- 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めていただきたい。
- 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災害ボランティアセンターに連絡すること。少しのケガでも大事を取る。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- 休憩を定期的にとったり、こまめな水分補給をするなど熱中症対策を行うこと。
- 手洗いやうがいをまめにすること。
- 16:00（または日没に十分間に合う時間を設定する）までには、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

(4) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ

- ① 建物の衛生管理のため、戻ってきたボランティアの靴などの泥を落とし、消毒するスペースを設置する。
- ② ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ③ ボランティア依頼票裏面（様式2-2）の活動報告欄に記入をお願いする。
- ④ ボランティアから特記事項を聞き取り、新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。
- ⑤ 16:00 までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡する。

〔過去の事例から〕 衛生管理

水害や雪害の場合、長靴や衣服に泥の付着する活動が多いため、長靴の掃除ができるブラシや水を入れるもの、高圧洗浄機、うがいぐすり等衛生面での準備をした。

3 留意事項

- ① 送り出しのスタッフには、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当たっては、事前にマッチング担当と連絡を取り、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、大まかなスケジュールリングを行う。
- ③ 移送車両の確保に当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、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
 - ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社など企業から車両（乗用車、バス）を借りる。

④ 資材班

1 活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資材の調達とボランティアへの資材等の貸し出し、在庫管理を行う。

【備品・資材の例】 ※ 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

- ☐防塵マスク ☐ヘルメット ☐軍手 ☐ゴム手袋 ☐カッパ ☐タオル
- ☐長靴 ☐インソール ☐ペットボトルの水 ☐塩 ☐石鹸
- ☐つなぎ ☐上履き ☐ヘッドライト

(2) ボランティア活動に必要なもの

① 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 ☐拭き掃除用洗剤
- ☐歯ブラシ ☐スポンジ ☐テープはがし ☐ラチェットレンチ
- ☐シャベル ☐てみ ☐ざる ☐熊手 ☐農業用フオーク
- ☐じょれん ☐水切り ☐ブラシ ☐ガーデンタブ

② 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） ☐つるはし

③ 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 ☐ドライバードライバー ☐チェーンソー

④ 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

⑤ その他

- ☐高圧洗浄機 ☐ビニール袋 ☐ロープ ☐ホース・ホースリール
- ☐住宅地図 ☐都市計画図

2 活動手順

(1) ボランティアへの資材の受け渡し



- ① グループリーダーからボランティア依頼票（様式2）に基づき必要資材を確認。
- ② 資材の使用方法、注意事項を説明。必要に応じ管理簿（様式4）にて貸出数等を管理。

※ 資材は、帰所後に必ず資材班に戻すよう説明。

(2) 活動終了後の資材等の管理

- ① ボランティアからの資材等の受け取り
- ② 資材等の在庫管理、不足する資材等の調達

3 留意事項

- 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
- 災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。
- 資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。
 - 小売店からの購入（ホームセンターなど）
 - 災害対策本部、地元の青年会議所、企業などに協力要請
 - 県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請

⑤ 総務班（総務・会計担当）

1 活動内容

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計、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。

雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細かな心配りを行うよう留意する。

(1) センター全体の取りまとめ

- ① スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（夕方・朝）の開催
 - ※ 全スタッフに参加してもらう。
 - 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
 - ※ 軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。
 - 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
- ② 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
- ③ スタッフ・組織の管理
 - ・スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置
 - ・スタッフの入れ替わりに応じて名簿（様式5-1）を作成し、各班に配布
 - ・各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
 - ・ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
 - ・センター内のレイアウトの随時変更
 - ・人手が足りない班への臨時の応援
- ④ 各班で判断がつかないことへの対応

【留意事項】

- 総務班全員が各班の業務の概要を理解しておく。
- センター運営支援経験のある応援職員や派遣された県社協職員には、運営の中核に関

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

わってもらい、円滑な運営を図る。

- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、センター長や副センター長と相談する。
- 応援職員が多い場合、頻繁にスタッフが入れ替わることが予想され、センター長をはじめ中心的なスタッフに負荷が大きく掛かりがちである。長期滞在できるスタッフを相当数確保したり、シフト調整や引き継ぎを十分に行い、休養を取れるようにする。

(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、ボランティア活動者数等を県社協に報告する。(様式5-2)

〔補足〕

上記の数は、被災者のニーズや災害ボランティアの活動状況等を客観的に把握し、現状を正確に伝えていく上で重要な数字となるため、迅速かつ適正に集計し、日毎に市災害対策本部や県社協等に報告をする。

なお、県社協に報告された数は、県行政、関ブロ、全社協等の関係機関に報告される。

(3) 災害対策本部（市町村担当課）との連携

災害対策本部への参画、または情報共有をこまめに行い、以下の確認・協議等を行う。

- ① 行政の被災者支援対応の確認
- ② 避難所や要支援者等への支援状況等の確認
- ③ 災害ボランティアセンターによる支援活動状況の伝達
- ④ センター運営や支援活動に必要な資金、資機材・物品等の調達についての調整
- ⑤ センター閉鎖に向けた検討協議 など

(4) 関係機関・団体との連携

社協、民生委員・児童委員、青年会議所、企業・大学、日本赤十字社埼玉県支部、NPO、ボランティア、自治会役員などがそれぞれの団体の特性、特徴を活かしながら、被災者の生活の復旧という共通目的に向けて災害ボランティアセンターを運営する。

〔補足〕

災害発生後、県内・県外を問わず、様々な機関・団体から協力の申し出があったり、独自に被災地で支援活動を展開されるケースがある。

様々な団体が強みを活かしながら協働することで、効果的な支援活動、センター運営が期待される一方、多様な意見や考え方が生じたり、なかには被災者のニーズに基づかない活動や、現地の混乱、危険を招くような活動が行われる可能性もある。その際、役割や活動内容等を団体と確認・調整することが求められる。

調整にあたっては、必要に応じて、応援職員や第三者が間に入って行う形が望ましい。

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

(5) 問い合わせ等への対応

ボランティア活動希望者からの問い合わせや、関係機関・団体からの活動支援や寄付などの協力の申し出、災害対策本部等からの状況確認、マスコミからの問い合わせ、苦情などへの対応、調整を行う。(様式 5-3)

Ⅱ 災害ボランティアセンターマニュアル

センターにおける報道対応

※参考文献：全社協「災害ボランティアセンター運営支援者手帳」より
にいかた災害ボランティアネットワーク 李仁鉄氏作成
「マスコミ対応の留意点」

①まずは深呼吸。落ち着いて対応しましょう。

*友好関係を構築しましょう。

②各社個別対応は、できれば避けましょう。

*ケースバイケースですが、定時に情報提供の場（会見）を設けるなどして、対応に追われることのないように工夫しましょう。

*取材や情報提供に関して、ルールを書面化し、配布するのも良いでしょう。

口頭や貼り紙などでは、入れ替わり立ち替わりの動きに対応できないことがあります。

③マスコミとの対応窓口は1本に絞りましょう。

*複数の人間がそれぞれに対応してしまうと、情報が錯綜する原因になります。

*県や市のボランティア本部と現地とで、役割分担を決めましょう。

*センター内スタッフにも「取材を受けたら〇〇さんに」と徹底を。

④取材に対しては、事実に基づいた内容を話すようにしましょう。

*確認の取れていないことや個人的な感想は控えます。

*情報の内容については状況の変化があることを踏まえ、「あくまで現時点では」などと念押しをした方が良いでしょう。

⑤発表内容は5W1H（いつ・どこで・だれが・なにを・だれに・どんなふうに）をきちんと盛り込み、正確な内容を心がけましょう。

*物資の提供依頼は慎重にしましょう。不用意に募集を呼びかけると大量の物資が届くことがあります。

*災害対策本部と連絡を取り、正確な情報の把握に努めましょう。

⑥対応にあたっては、窓口となる人の傍らに現場をよくわかっている人や対応に慣れた人がサポートにつくと良いでしょう。

*対応経験のある外部の人にアドバイザーになってもらうのも良いでしょう。

⑦密着取材・同行取材を希望される場合があります。

*被災者宅や避難所などでの取材の場合は、ボランティアや依頼主（被災された方）の了解が前提となります。事前に電話で取材の可否を確認するか、現地で了解をもらうようにします。ただし、被災者心理、ボランティア心理として「断りたいけど断りにくい」場合がありますので、被災された方の拒否権・自己決定権には十分に配慮しましょう。

*各班のリーダーにも、上記や写真撮影など注意点を十分説明するようにしましょう。

⑧発言・発表内容と報道内容にずれがあった場合は、県や市など関係部署と相談の上、対応しましょう。

*感情的な対応にならないように注意します。

〔過去の事例から〕マスコミ対応やボランティア募集情報発信

- ・複数のマスコミ対応があり、個別各社の対応はなるべく避けるため、あらかじめ対応時間帯を決めて複数のマスコミに一斉に対応した。
- ・単独取材の場合は、一定の時間を決めて終了できるよう、あらかじめ「〇時まで」と時間を区切って対応した。
- ・ボランティアの人数が集まらなかったため、地域ラジオやSNSを活用し、ボランティアを呼びかけた。

(6) 会計・物品管理

- ① 現金の管理、預金の引き出し
- ② 会計簿の管理
- ③ 備品・物品の購入、管理保守
- ④ 寄付（活動備品、センター運営資金等）受入、貸与手続き（様式5-5）

〔必要な備品・物品の例〕

① 備品

i センター運営用

- ☐コピー機 ☐電話機 ☐携帯電話 ☐FAX ☐無線機 ☐パソコン
- ☐プリンタ ☐机 ☐いす ☐掲示板 ☐拡声器 ☐発電器
- ☐ホワイトボード ☐整理棚

ii 情報収集用

- ☐ラジオ ☐テレビ ☐デジタルカメラ

iii 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

iv 屋外資材置き場設置用等

- ☐テント ☐ブルーシート

② 事務用品

- ☐コピー用紙 ☐模造紙 ☐ノート ☐ボールペン ☐マジック ☐カッター
- ☐シャープペン ☐ガム・布テープ ☐セロテープ ☐フラットファイル
- ☐はさみ ☐のり ☐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 ☐画鋏 ☐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

③ 救急医療品

- ☐風邪薬 ☐腹痛薬 ☐目薬 ☐体温計 ☐テーピング ☐傷薬 ☐消毒薬
- ☐ガーゼ ☐包帯 ☐三角巾 ☐絆創膏 ☐湿布 ☐虫よけスプレー
- ☐虫刺され薬

(7) その他

- ① ボランティア等のケガ、病気への対応
- ② 施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集

〔過去の事例から〕 運営の財源

○以下の制度を活用できた。

- ・全社協救援基金（県社協経由）
- ・全社協地域福祉推進委員会からの支援金（県社協経由）
- ・共同募金会が募集する災害準備金（県共募経由）

〔過去の事例から〕 ボランティア活動保険について

- ・本来、保険料負担は活動者個人が負担するべきものだが、多数のボランティアが活動する場合、掛け金の収受作業に時間と業務がかかることを避けるために、被災地の社協が負担した。
- ・WEBでのボランティア活動保険加入方法を周知したり、他市町村から活動に来る場合は、所在地での加入を促すなどして、極力事前加入（自己負担）を促した。

⑥ 総務班（広報・情報担当）

1 活動内容

広報・情報担当は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及び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ともに、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

- ① 災害ボランティアセンター設置の広報
 - i テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
 - ii 広報車による巡回、防災無線による広報
 - iii ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報
 - iv 立て看板の設置、チラシの配布（様式5）
 - v 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
- ② ボランティア募集の広報
ホームページ、関係機関・団体への電話連絡等によりボランティアの募集を行う。
- ③ 案内板の設置
必要に応じ、行政等と確認、調整の上、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

- ① 災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ② ライフライン・公共交通機関の状況
- ③ 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
- ④ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤ 他の災害ボランティアセンターの状況

(3) 情報発信

- ① スタッフ間の情報共有（ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配付等）
- ② 被災地外への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）
- ③ 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

9 災害ボランティアセンターのレイアウトについて

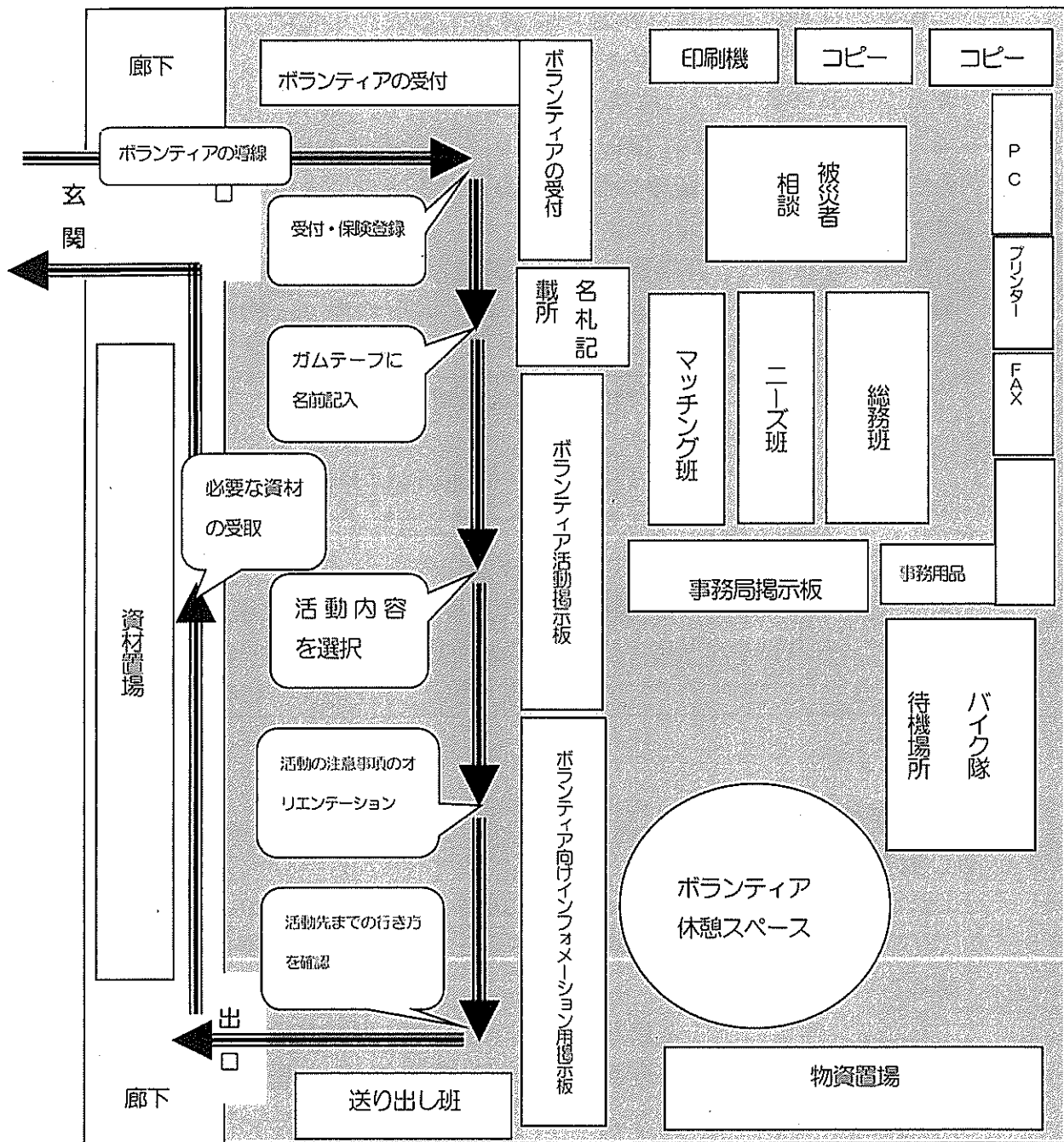
センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、レイアウト（案）を叩き台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、見直すこととする。

【留意点】

- ボランティア受付、コーディネート、派遣の導線を短く、シンプルに、わかりやすくすること。
- 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。
- 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。

レイアウト案



〔過去の事例から〕屋外を含めたレイアウト

100人を超える多数のボランティアの協力が見込めたので、待機場所確保や混乱を避けるため、屋外を含めた班のレイアウトで運営とした。

10 災害ボランティアセンターの閉鎖について

被災者のニーズと災害ボランティアの活動内容はフェーズごとに変化するが、災害の状況によっては、立ち上げ当初や活動のピーク時に、閉鎖時期などを検討することが必要である。

また、閉鎖にあたっては、その後の支援活動を見据えることが必要である。

(1) 閉鎖の判断基準について

- ① 災害により生じた被災者の当面の生活課題が解決し、緊急、一時的な災害ボランティアによる支援の必要性が低くなった場合、通常のボランティアセンターや社協業務での対応に移行していく。
- ② 目安として、行政の災害対策本部の閉鎖や生活支援室等の設置を閉鎖時期とする方法もある
- ③ 大規模災害の場合、被災者の仮設住宅への移転を区切りとして災害ボランティアセンターの運営を終了し、必要に応じて、「災害復興支援センター」「生活復興センター」など、その後の被災者支援を引き継ぐ組織体制を確立し、復興に向けた中長期的な生活支援を展開する必要がある。

(2) 閉鎖の手続きについて

- ① 行政（災害対策本部）や関係機関・団体が参集して、各々が収集した情報から、復旧状況の確認を行い、災害ボランティアによる支援活動の継続の必要性を検討し、災害ボランティアセンターの閉鎖の適否を協議する。
- ② 閉鎖に向けて、活動の継承先、継承方法、設置場所の現状復旧、物資や資金の処理、会計精算の残務処理等を協議する。
- ③ 地域組織や地元ボランティアへの活動の移行や引き継ぎは、閉鎖後に行うのではなく、閉鎖を検討する必要性が生じた時から、閉鎖を前提に協議や準備を進めておく。
- ④ 県社協に閉鎖を報告するとともに、マスコミやホームページ・SNS等を通じて閉鎖することを伝え、ボランティア、住民、関係機関への周知に努める。

Ⅲ

様式集

※ 1日のボランティア受付数が多数になる見込みの場合は、(様式1-4)を参考にしてください。

(様式1-1)

ボランティア受付票

月 日

(新規受付・個人用)

受付時間	受付者氏名
時 分	

太線内を記入してください。

氏 名		男・女	歳
住 所	〒 ー		
TEL	(携帯) (自宅) (緊急連絡先) [様方]		
ボランティア活動保険	加 入 済 (基本タイプ ・ 天災タイプ) ・ 未 加 入		
活 動 期 間	本日のみ ・ 月 日から 月 日まで (日間可能)		
災害ボランティア経験	初めて ・ 経験あり ()		
車の提供	可 → ☐ 送迎用 (人乗車可) ☐ 運搬用【軽トラ等】 不可		
資格・特技等	運 転 免 許 (普通 ・ 中型 ・ 大型 ・ 自二) 医療・介護関係 () 土木・建築関係 () そ の 他 ()		
保険確認		活動種類	一般 ・ STAFF ・ 専門 ()
その他特記事項			

※ ご記入いただいた個人情報は、ボランティア活動以外の目的には使用いたしません。

月 日

No. _____

ボランティア受付票（2回目以降・個人用）

※ ご記入いただいた個人情報は、ボランティア活動以外の目的には使用いたしません。

No	氏 名	性別	年齢	住 所(該当するものに○)	電話番号 (携帯)
1		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
2		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
3		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
4		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
5		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
6		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
7		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
8		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
9		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
10		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
11		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
12		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
13		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
14		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
15		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
16		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
17		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
18		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
19		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
20		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
21		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
22		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
23		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
24		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	
25		男・女	歳	〇〇市内・市外・県外	

(様式1-3)

ボランティア 受付票(団体用)

月 日

受付時間	受付者氏名
時 分	

太線内を記入してください。

(ふりがな) 団 体 名							
参加者数	男 (人)、女 (人) 計 (人) <table border="1"><tr><td>内 訳</td><td>学生：中学 高校 大学 その他 (人)</td></tr><tr><td></td><td>大人 (人) 引率者 (人)</td></tr></table>			内 訳	学生：中学 高校 大学 その他 (人)		大人 (人) 引率者 (人)
内 訳	学生：中学 高校 大学 その他 (人)						
	大人 (人) 引率者 (人)						
住 所 (団体または 代表者)	〒 ー						
代表者氏名	(ふりがな)						
TEL	(携帯) (事務所) (緊急連絡先) [様方]						
団体・グループ 概要							
ボランティア 活動保険	加入済者数 (人) 未加入者数 (人)						
災害ボランティア 経 験	初めて (人) ・ 経験あり (人)						
移動手段	☐ 自家用車：(台) ☐ バス：() 人乗り、他の方の乗車可能な空席 (席) ☐ その他：()						
備 考 (資格・特技・ 持参機材等)							
保険確認		活動種類	一般 ・ STAFF ・ 専門 ()				
その他 特記事項							

※ 各ボランティアの氏名等を別紙「ボランティア受付表(団体用別紙)」に記入してください。

※ ご記入いただいた個人情報は、ボランティア活動以外の目的には使用いたしません。

団体名: _____

____ 月 ____ 日

ボランティア受付票(団体用別紙)

※ ご記入いただいた個人情報は、ボランティア活動以外の目的には使用いたしません。

No	氏 名	性別	年齢	住 所	電話番号 (携帯)	ボランティア保険加入
1		男・女	歳			済・未
2		男・女	歳			済・未
3		男・女	歳			済・未
4		男・女	歳			済・未
5		男・女	歳			済・未
6		男・女	歳			済・未
7		男・女	歳			済・未
8		男・女	歳			済・未
9		男・女	歳			済・未
10		男・女	歳			済・未
11		男・女	歳			済・未
12		男・女	歳			済・未
13		男・女	歳			済・未
14		男・女	歳			済・未
15		男・女	歳			済・未
16		男・女	歳			済・未
17		男・女	歳			済・未
18		男・女	歳			済・未
19		男・女	歳			済・未
20		男・女	歳			済・未
21		男・女	歳			済・未
22		男・女	歳			済・未
23		男・女	歳			済・未
24		男・女	歳			済・未
25		男・女	歳			済・未

ボランティア受付票（新規受付・多人数用）

※ ご記入いただいた個人情報、ボランティア活動以外の目的には使用いたしません。

No	氏 名	性別	年齢	住 所 (県外の方は都道府県から)	電話番号 (携帯)	ボランティア活動保険 加入の有無
1		男・女	歳	この様式は、1日に100人など、多くのボランティアを受け付ける場合の受付票です。 個人情報をおのの方が見ることが可能な様式ですので、必ずスタッフが記入に立ち会うなど の配慮の下、使用してください。 このまま、ボランティア活動保険の申込記録とすることも可能です。		有 ・ 無
2		男・女	歳			有 ・ 無
3		男・女	歳			有 ・ 無
4		男・女	歳			有 ・ 無
5		男・女	歳			有 ・ 無
6		男・女	歳			有 ・ 無
7		男・女	歳			有 ・ 無
8		男・女	歳			有 ・ 無
9		男・女	歳			有 ・ 無
10		男・女	歳			有 ・ 無
11		男・女	歳			有 ・ 無
12		男・女	歳			有 ・ 無
13		男・女	歳			有 ・ 無
14		男・女	歳			有 ・ 無
15		男・女	歳			有 ・ 無

ボランティア活動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

依頼者の気持ちを尊重してください。被災された方々に、思いやりを持って接しましょう。

2) 活動する時の注意

① 依頼者のお宅／避難所に着いたら

「〇〇市災害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。

② 活動上の注意

- ・休憩を取りましょう。(1時間に1～2回、10分程度)
- ・安全には十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ください。
- ・危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動へのお手伝いは断ってください。
- ・謝礼は受け取らないでください。(お茶やジュース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ください。
- ・必ず2人以上で行動し、持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡してください。
- ・必要なものかゴミかどうかは、依頼者に確認してください。ゴミは分別を行ってください。
- ・被災地での撮影・SNSの投稿は、被災者のプライバシーを守るために絶対にしないでください。
- ・マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は絶対に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。

〇〇市災害ボランティアセンター TEL〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇

「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」

こんな時は、必ず
災害ボランティアセンターに
ご連絡を！

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してください

- ・依頼者に、作業終了の確認をお願いしてください。
- ・事情により、16:00までに災害ボランティアセンターに戻れない場合は、連絡してください。
- ・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)に必ず追記してください。
- ・災害ボランティアセンターに戻り、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行ってください。

項目追加例：

駐車場の有無・（使用可能な）トイレの有無・通行止めの場所はあるか・活動先にある道具類の名や数（スコップ・土嚢袋など）

（様式2-1）

受付番号 番

月 日

ボランティア 依頼票

受付時間

時 分

受付者氏名

活動内容	☐ 撤去作業（ 室内・室外 ）（内容 ） ☐ 家具等の移動（内容 ） ☐ 泥の除去（ 床下・家の周り・共同溝 ） ☐ 話し相手 ☐ その他（ ） [留意点]
希望活動日	月 日（ ） 時 分 ～ 時 分 [新規・継続]
活動場所	住所 目印になる建物等 到達時間（徒歩・車） 分

ふりがな 依頼者氏名		携帯電話番号	
		自宅電話番号	
依頼者住所	※ 活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入		
特殊事情	ひとり暮らし ・ 高齢者 ・ 障害者 ・ 病気 ・ 乳幼児 その他（ ）		
備 考			

【現地調査】 実施 ・ 未実施（理由： ）

調査結果 （活動可否）	☐ 可 （活動緊急度： 極めて高い ・ 高い ・ ふつう ・ やや低い ） ☐ 不可（理由： ）
必要人数	合計 人（性別の希望があれば： 男性 人 女性 人）
必要資材	☐ バケツ（ ） ☐ ほうき（ ） ☐ ちりとり（ ） ☐ 雑巾（ ） ☐ スコップ（ ） ☐ 一輪車（ ） ☐ 土嚢袋（ ） ☐ その他（ ）
備 考	

(様式2-2)

(ボランティア依頼票裏面)

【活動者】

活動人数：	名（男 名・女 名）		
リーダー氏名		携帯電話番号	
メンバー氏名	・ ・ ・ ・ ・ ・		

【活動報告】

報告日	月 日 時 分
報告者氏名	
継続ニーズの有無	☐ ニーズあり 内容 ☐ ニーズなし（終了）
・連絡事項 ・気がついたこと ・感想	

(様式3)

依頼者へのご案内

私たちは、〇〇市災害
ボランティアセンターから来ました

ボランティアへの報酬は必要ありません。

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。

<ご理解いただきたいこと>

- 作業中に余震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(1時間に1回10分)
- 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)

■ 〇〇市災害ボランティアセンター
〇〇市本町〇ー〇ー〇 (〇〇市福祉センター内)
電 話: 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇
ファックス: 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

(様式4)

資機材・備品管理簿

月 日

No	貸出先 (リーダー名)	品名	貸出数	返却数	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

災害ボランティアセンター スタッフ名簿

〇月〇日現在

班名	リーダー	名前	所属団体	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日	〇月〇日
センター長		〇〇〇〇	〇〇市社協	↓						↑	
副センター長		〇〇〇〇	NPO〇〇〇	↓						↑	
マッチング班	●	〇〇〇〇	〇〇市社協	↓						↑	
マッチング班		〇〇〇〇	NPO〇〇		↓			↑			
マッチング班		〇〇〇〇	ボランティア		↓	↑					
総務班	●	〇〇〇〇	〇〇市	↓			↑				
総務班		〇〇〇〇	〇〇県社協		↓			↑			
総務班		〇〇〇〇	ボランティア			↓			↑		
資材班	●	〇〇〇〇	〇〇青年会議所	↓						↑	

災害ボランティアセンター活動報告集計表

※ 本表は県社協への提出書類ではありません。任意でご活用ください。

		15(火)	16(水)	17(木)	18(金)	19(土)	20(日)	21(月)	22(火)	23(水)	24(木)	25(金)	26(土)	27(日)	28(月)	29(火)	30(水)	31(木)	合計	
Vr受付	個人	初回	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		2回目以降	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	団体	団体数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		実人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Vr受付合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ニーズ受付	新規	前日までに依頼を受けて、活動が完了していないもの																		
	継続	前日 確認分	1回以上、一旦活動を完了した所から、再度依頼があったものの																	
	継続	完了後 再依頼																		
	合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ニーズ対応	完了		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	継続		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	未対応		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	その他(キャンセル等)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	合計		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

■ 原則、ニーズ受付件数の合計と、ニーズ対応件数の合計が一致すること。

(様式5-3)

なんでも相談 受付カード

月 日

相談日時 時 分 所要時間 ～ 時 分 (分)	対応者氏名
--------------------------------	-------

氏 名		男・女	歳
団体(所属)名			
住 所	〒 ー		
連絡先	(携帯) (自宅) (E-mail)		
方法	来所 ・ 電話 ・ FAX ・ 訪問 ・ E-mail ・ 文書		
相談種類	報道 ・ 寄付 ・ 苦情 ・ その他 ()		
相談内容			
対応			

活動物品等寄付(借用)受付票

日 付	令和 年 月 日 ()			
提 供 者 お 名 前	☐ 企業 ☐ 団体 ☐ 個人 ☐ その他 企業・団体名 (代表者) お名前			
連 絡 先	〒 電話 FAX 携帯			
提供品区分	☐ 寄付 ☐ 借用 (有料 ・ 無料)			
提 供 品	品名 規格	数量	使 途	管理台帳・品番
	1)			
	2)			
	3)			
	4)			
	5)			
寄付品条件	☐ 条件なし ☐ あり ()			
借用品条件	借用期間 (月 日 ~ 月 日 :) 使用料等			
備 考				受入担当
返却確認	月 日 ~ 月 日 : ※返却担当者にサインをいただくこと			返却担当

(注) 1 借用品についてはコピーを返却期日順に重ねて管理すること
 2 返却日には、借用品と共にこの用紙を持参し、確認願うこと

(様式6-1)

令和 年 月 日

住民の皆様へ

〇〇〇災害ボランティアセンター

「災害ボランティアセンター」設置のお知らせ

このたび、〇〇〇（災害名）の救援のため、〇〇〇社会福祉協議会において災害ボランティアセンターを設置いたしました。

当ボランティアセンターは、ボランティアの派遣要請・ボランティアの申込みの受付や資材調達その他の活動を行う窓口です。

被災住民の復旧活動のためのボランティア派遣要請や各種相談の窓口としてご活用ください。

【災害ボランティアセンターの活動内容】

- | | |
|--------------|---------------------|
| ・ガレキの撤去 | ・仮設住宅へ引越しのお手伝い |
| ・泥のかき出し | ・お話し相手 |
| ・炊き出しのお手伝い | ・子ども達の遊び相手 |
| ・救援物資の仕分け・配布 | ・買い物代行 |
| ・災害ゴミの撤去 | ・集会所運営のお手伝い など |

※医療行為や危険を伴う作業、商売のお手伝いなど対応ができない場合があります。

お願い

【自治会・町内会の役員さん

民生委員・児童委員さんへ】

災害ボランティアセンターについて、近隣住民の皆様へ、周知をお願いします。

活動内容や連絡先、ボランティアを依頼するのに費用は不要であることなどをお伝えください。

【ボランティア協力】

地域の地理や事情に詳しい地元の方は市外から集まってくるボランティアさんの大きな助けになります。知らないボランティアさんには依頼しにくいことでも、地元の方には依頼しやすいこともあるはずです。

ぜひボランティアの協力をお願いします！！

〇〇〇市社会福祉協議会 災害ボランティアセンター 電話

FAX

被災者への広報用チラシ

ボランティアが お手伝いします！

〇〇市災害ボランティアセンターをご利用ください

こんなお手伝いをします！

- ・室内掃除、家具の移動、荷物の運び出し、ゴミの搬出 など
- ※ お困りごとがありましたら、できる範囲でボランティアがお手伝いしますので、お気軽にご相談ください。

◎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みください。
(ファックスの場合、連絡先・詳しい状況・希望日時・人数をお知らせください)

◎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

- ◎私たちボランティアセンターでは、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。

〇〇市災害ボランティアセンター

〇〇市本町〇ー〇ー〇 (〇〇市福祉センター内)

電 話： 〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇

ファックス： 〇〇〇ー〇〇〇ー〇〇〇〇

(様式7-1)

ボランティア活動証明書

令和 年 月 日

住所 _____

氏名 _____

〇〇〇災害ボランティアセンター
社会福祉法人〇〇〇社会福祉協議会
会長 〇 〇 〇 〇 印

上記の者は、〇〇〇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	令和 年 〇〇〇〇 災害
2 活動地域・場所	埼玉県〇〇〇市町村
3 活動期間	令和 年 月 日～令和 年 月 日
4 活動内容	埼玉県〇〇〇災害における被災者支援活動

(様式7-2) ホームページやSNSでの掲載例

① 災害ボランティアセンター設置及び状況確認中の案内例

〇〇災害ボランティアセンター設置のお知らせ

〇月〇日(〇)に埼玉県を通過した台風〇〇号により、市内で被害が発生いたしましたので、本日、〇〇社会福祉協議会では「〇〇災害ボランティアセンター」を設置いたしました。

現在被災の状況やボランティア等のニーズの把握を行っています。

状況が判明次第、このページでお知らせしますので、その際は皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

設置場所：(住所)

連絡先：(電話番号・FAX番号)

開所時間：〇：〇〇～〇：〇〇

(令和〇年〇月〇日 更新)

② ボランティア募集受付の案内例 本マニュアル 20 ページ

③ ボランティア活動保険のWEB受付の案内例

ボランティア活動保険の事前加入のお願い

この度の(災害名)の災害に際し、皆様の多大なるご支援を賜り誠にありがとうございます。

現地の(社協)災害ボランティアセンターが調整している活動に限り、特例としてWEBからのボランティア活動保険加入が可能です(クレジットカードをお持ちの方)。

(詳しくは、こちら <https://www.saigaivc.com/>)

保険未加入の場合、事前に出発地の社協またはWEBからの加入をお願いします。

活動前に加入いただくことで、被災地の災害ボランティアセンターまでの行きの道のりでの怪我等も補償の対象となります。

ご協力お願いいたします。

(令和〇年〇月〇日 更新)

④ 荒天やニーズ調査等で災害ボランティア活動を休止する場合の案内例

〇月〇日の災害ボランティア活動中止のご案内

この度の(災害名)の災害に際し、皆様の多大なるご支援を賜り誠にありがとうございます。

明日は(荒天の予報で、ボランティア活動の安全確保のために・現地のボランティアニーズ調査を行うため など)で、災害ボランティア活動を休止いたしますので、ご容赦ください。

なお、ボランティアへの依頼の相談は、引き続き受け付けております。

連絡先：(電話番号・FAX番号)

開所時間：〇：〇〇～〇：〇〇

(令和〇年〇月〇日 〇時 更新)

IV

災害ボランティアセンター 関連事項

1 災害時の社協対応について

災害時は、社協組織全体での対応が求められます。以下は、災害ボランティアセンター以外の主な部門の対応について参考例示したものです。災害時の対応だけでなく、各部署の役割分担、職員の担当範囲などを平時から決めておき、準備することが必要になります。

(参照 IV-6 平時の取り組みについて)

(1) 災害対策にかかる本部の設置

災害が発生した場合、災害対策にかかる本部を設置する。市災害対策本部等と連携、各関係機関の様々な連絡調整を行うとともに、以下の検討・意志決定を行う。なお、本部には統括責任者として本部長と、補佐役として副本部長を置く。

- ① 災害対策にかかる検討・決定
- ② 社協の通常業務の実施体制の検討・決定
- ③ 財務に関わる検討・決定
- ④ 職員の勤務体制の検討・決定

(2) 総務部門

- ① 職員の参集、安否確認（理事・評議員の状況を含む）
- ② 市内の被災状況、災害対策本部の状況、避難所の設置状況等の確認
- ③ ライフライン、交通網等の状況確認
- ④ 本部会議の招集
- ⑤ 事務局機能の確保、施設管理
発災直後は、社協が管理する施設の入居団体や利用者、来館者の安全確保に取り組む。
また、主たる事務所が被災し使用できない場合、代替事務所機能を確保する。
- ⑥ 情報収集、連絡調整
市町村の福祉部門、危機管理部門や県社協等と連携を図り、情報収集等に努める。
- ⑦ 情報発信とホームページ運営管理
被災者に向けた支援情報や、被災・復興状況、社協事業に関する情報を発信する。
- ⑧ 通常業務実施体制の検討
通常業務の継続・中止を含めた優先順位を検討し、社協全体として実施体制を整える。
- ⑨ 職員の勤務体制の管理・調整
本人、家族、被災状況も考慮し、管理調整を図る。
- ⑩ 財源の確保、経理処理
必要に応じて、寄付金の受付や募金を行う。

(3) 地域福祉部門

- ① 民生委員、ボランティア、NPO、当事者団体等が把握している状況確認
- ② 市内巡回による地域ごとの被災状況確認
- ③ 福祉サービス利用援助事業利用者、生活支援者の安否確認
- ④ 福祉サービス利用援助事業の実施可否の状況把握
専門員や生活支援員の状況、金融機関（取り扱い支店）の状況、電話・FAX 状況、交通機関の状況を確認し、定期的な訪問援助や相談の対応ができるかどうか確認する。

(4) 福祉救援部門

- ① 介護サービス利用者等の安否確認、避難支援
安否確認、避難支援、家族等への連絡等を行い、ニーズの把握に努める。
避難生活が継続する場合には、要支援者の心身の状態によって安否確認が必要な頻度（毎日、3日ごと、1週間後等）を決め、定期的に安否確認を行う。
- ② サービスの再開、継続
要支援者のニーズをもとに、稼働できる職員体制や施設の復旧状況等を鑑み、提供できるサービス量を判断する。
職員不足等により従来のサービスが提供困難な場合は、関係機関と連携し、代替サービスやスタッフの応援要請等を検討しながら最大限ニーズに対応する。
- ③ 福祉避難所の設置、運営
社協が管理・運営する施設が指定福祉避難所の場合、行政の設置判断により、運営に努める。

(5) 生活福祉資金部門

- ① 借受世帯の状況確認
借受世帯の状況について、担当民生委員を通じて確認する。
- ② 緊急貸付の実施
実施体制等を検討し、必要に応じて職員派遣要請を行うなど、貸付事業の担当職員を確保し、緊急の小口貸付を行う。

2 埼玉県社会福祉協議会が行う支援について

地震、豪雨、豪雪等の災害が発生し、住民生活に支障が生じた場合、埼玉県社協は市町村社協との災害時相互支援に関する協定に基づき、被災地社協の支援を行います。

(「Ⅱ市町村災害ボランティアセンターモデルマニュアル」の一部再掲)

(1) 災害発生が予測される場合

- ・県社協から各市町村社協へ「被害があった場合には県社協へ連絡を」という主旨のメールを送ります。
- ・各市町村社協の緊急連絡先（電話番号等）を確認します（毎年、調査により把握）

(2) 被災状況の確認

- ・行政の情報等で被害が甚大と思われる市町村社協に、被害等の状況確認のために電話等で連絡します。

(3) 災害ボランティアセンターの設置支援

- ・被害の甚大であった市町村社協へ、現地確認及び災害ボランティアセンターの運営支援を目的として、被災地の市町村社協へ職員を派遣します。
- ・人的支援の要請を受けて、県内の非被災市町村社協に対して、派遣調査（職員派遣が可能かどうかの調査）をします。
- ・さらに、長期化及び多くの人員の支援が必要と見込まれる場合は、関東ブロック内、さらに他のブロックへの人的支援を依頼します。

(4) 災害ボランティアの募集

- ・災害ボランティアセンターの設置及びボランティア募集状況について、ホームページ及びSNS等で広報します。状況によっては、プレスリリースを行います。
- ・被災地市町村外からもボランティア募集する場合は、市町村社協へボランティア（バス）ツアー助成（ひまわり基金）について周知します。
- ・必要に応じて、日本青年会議所埼玉ブロック・県内大学等・彩の国会議へ協力を依頼します。

(5) 物的支援

- ・被災地社協での不足の資材・備品を確認します。
- ・本会及び近隣社協で保有しているかを確認し、貸借の調整を行います。
- ・さらに不足の資材・備品がある場合、日本青年会議所埼玉ブロックや彩の国会議に協力要請をします。
- ・上記の対応を行っても不足する資材・備品で購入可能なものは、本会で購入し確保します。
- ・企業・団体からの寄付・寄贈申し出があった際には、必要に応じて調整、必要とする

被災地社協へ配布します。

〔過去の事例から〕資材の調達例
「スマートサプライ」や「アマゾンのほしいものリスト」（いずれも、災害時等に必要なものを必要な数だけ募集することができるサイト。）等に登録して入手しました。

(6) 平時の支援

市町村社協の災害時対応体制の強化を目的として、平時から次の取り組みを行います。

① 災害ボランティアセンター立ち上げ研修・訓練の支援

市町村社協職員や関係機関・団体の職員を対象として、大規模災害が起こった際に災害ボランティアセンターを迅速に立ち上げるため、過去の事例を踏まえた実践的な研修・訓練を行います。

② 関係機関との協議

県行政、災害関係NPO等と情報交換や協議を行うことで、災害支援活動のための関係機関との連携づくりを行います。

③ 全国の被災状況の把握と支援

全国で発生した災害について情報を収集し、現地社協の対応状況などについて県内の市町村社協や関係機関・団体に対して情報発信を行います。

また、「関東ブロック都県指定都市社協災害時の相互支援に関する協定」等に基づき、必要に応じて被災地の災害ボランティアセンターへ埼玉県社協職員を派遣することにより、災害ボランティアセンターの運営等に係るノウハウを蓄積し、県内の市町村社協へ還元します。その他、必要な調査・研究を行い、県内の市町村社協へ提供します。

(7) 被災地以外の社協からのボランティアツアー助成

令和2年度に、被災地以外の市町村社協が実施する被災地社協災害VCへのボランティア（バス）ツアーについて、本会が運営するひまわり基金（県民の寄付金で運営している基金）での助成事業を実施することとなりました。

用途は、バス借上料等です。

ボランティアツアーを検討（実施）しているが予算が足りない、という場合等に、活用を検討してください。

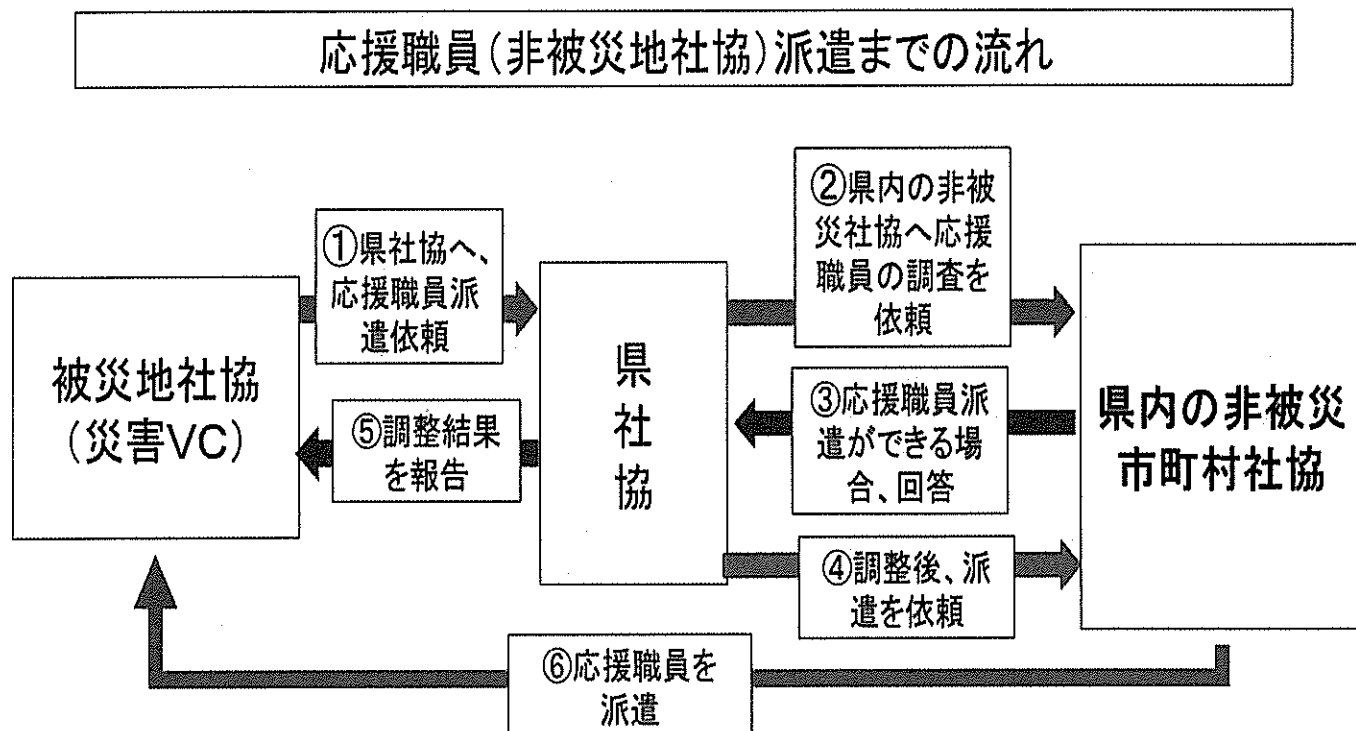
詳細は、別途提供している募集要領等を御確認ください。

3 運営支援者（非被災市町村社協からの応援職員）の対応について

被災地の災害ボランティアセンター運営のために、非被災市町村社協の職員応援派遣の協力を依頼する場合があります。

その応援職員にあらかじめ準備いただきたい点を以下のとおりまとめました。

①応援職員の派遣までの流れ



①事前（平時から）読んでおくもの

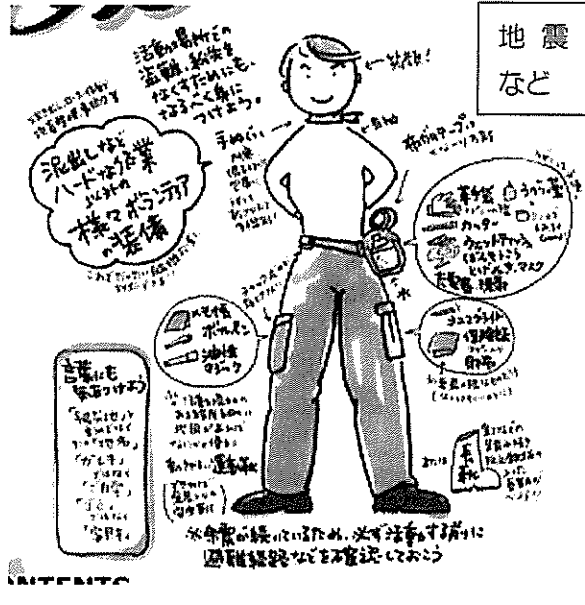
○本マニュアル（運営の全体像を理解します。）

②「標準的」な持ち物

- 携帯電話及び充電用バッテリー 連絡及び記録写真撮影として
- ウェストポーチの類 なるべく両手が空く状態で貴重品管理が自らできるようにします。
- 運転免許【取得している場合】公用車で訪問しない場合も同様
状況によっては、被災地社協の公用車で運転（被害地の訪問・必要な用品の買い出し・車のガソリン入れ等）を頼まれる場合があります。
- 健康保険証（写しでも可）
- メモ帳 自ら及び記録のための備忘録として
また、指示や情報を紙でもらえるとは限らないことや、地名など聞きなれない内容もあり得ます。
- 所属先社協のビブス
周りの方から応援者とすぐわかるようにする。併せて、所属先社協のPRにもなる。
- 名刺（多めに）及び名札

Ⅳ 災害ボランティアセンター 関連事項

- 服装 ボランティア活動用の服装図を参照。被災現場に赴く可能性がある。



出展：左 震災がつながる全国ネットワーク 右 NPO法人レスキューストックヤード

④ 派遣前の下準備

以下を確認しておく

- ## ○ 災害救助法

災害救助法の適用について

- (1) 地方公共団体の人口に応じた住宅の減失数あるいは世帯数(1～3号基準と呼ばれる)
(2) 多数の者が生命又は身体に危害を受け又は受けるおそれが生じた場合(4号基準)

これらの基準に当てはまると内閣総理大臣が認定した場合、災害救助法の適用地域が指定され、そのエリア内の人には避難所での生活や、食糧支援、各種治療などを受けることができるようになります。

適用された市町村は、内閣府のHPに掲載されます。

- 派遣される市町村の基礎情報（地図情報、特徴など）
その市町村特有の課題に対応するため
- 派遣される先の市町村行政のHPから、被害の最新情報
- 派遣される先の市町村社協のHP及びSNSから、最新情報
- 派遣される先の市町村のマスコミの報道内容
- 県社協のHP及びSNSの情報発信内容
- 被災地の天気予報 天候によっては、被災地社協に入れない場合も想定されます

4 災害ボランティアセンターの資金について

災害ボランティアセンターを立ち上げた場合、ボランティア活動に必要な資機材を購入したり、災害ボランティアセンターの運営に必要な備品や物品を購入したりと様々な経費が発生します。

下記の共同募金による災害等準備金の活用のほか、事前に行政と協議して資金確保の方策を検討したり、社協独自の基金を活用する等、ボランティアセンターの開設・運営にあたり、素早く事務局体制を整え、資金確保の目途を立てておく必要があります。

【共同募金 災害等準備金】

阪神淡路大震災をきっかけとして、大規模災害の発生に伴うボランティア活動や活動拠点事務所の立ち上げ、破損した福祉施設の建物・設備の復旧等を支援するために、全国の共同募金会で災害支援制度として、赤い羽根募金に寄せられた寄付金の一部を「準備金」として積立しているものです。

概算計画の立案により先行的な助成を受け、活動終了時に精算を行うことができる仕組みです。都道府県共同募金会に申請し、審査の結果、決定します。

被災県共同募金会で積立額が不足する場合は、他県共同募金会から被災県共同募金会へ拠出して支援することになっています。

【福祉救援活動資金援助制度（全社協）】

原則として、災害対策基本法に定義され、かつ、災害救助法が適用された災害の発生により被害をうけた地域において、都道府県・指定都市社協が市区町村社協と連携し取り組む救援活動及び、ブロック内社協の合同本部の設置等に対して、緊急かつ即応的に要する初動体制の費用の支援として、資金援助を行う制度です。

資金は都道府県・指定都市社協及び市町村社協からの拠金を財源とし、支給は全社協地域福祉推進委員会での合議により決定されます。

【その他】

- ・全社協大規模災害救援基金
- ・県社協を通じた、企業等からの寄付

5 平時の取り組みについて

災害時対応を円滑、迅速かつ効果的に行うには、災害時の活動を念頭において、事前準備をしておくことが必要です。その際、社協の全ての事業・活動に関係することを意識し、組織全体として全役職員で取り組むことが求められます。

(1) 職員一人ひとりの意識向上
① 地域住民として ☐ 災害時対応や防災の取り組みについて、家族と確認し合い、ルール等を決めておく。 ☐ 災害緊急時には、人命救助、避難誘導等の応急的な人道措置に携わる意識を持つ。 ☐ 地域の防災訓練等に積極的に参加し、日ごろからの防災対策に努める。 ② 社協職員として ☐ 災害時の社協の役割や機能について理解する。（Ⅰ章P1～4 参照） ☐ 災害時の各部署の役割や機能を理解し、自身が行うべき取り組みを把握する。 ☐ 災害情報や災害対策本部の発表に注意する。 ☐ サービス利用者や来館者などの安全確認、安全確保への意識を持つ。
(2) 災害時の組織・体制の整備
① 職員の意識と準備 ☐ 組織全体での災害時対応について、全役職員の意識の向上を図る。 ☐ 対応についてマニュアル等でルール化し、全役職員で共有する。 ② 職員の参集 ☐ 職員参集基準や参集する場所、方法を定める。 ☐ 職員の緊急連絡網を作成する。 ☐ 参集できない場合の連絡と対応を決めておく。 （電話、メール、災害時伝言ダイヤル、SNS等） ③ 情報の収集・発信 ☐ 被災情報の収集や集約の方法を決めておく。 ☐ 緊急時に情報発信する職員の範囲や方法を決めておく。 ☐ 災害時、対外的に情報発信できるツールを開設または準備しておく。 （災害時優先電話、ホームページ、ブログ、フェイスブックなど） ④ 災害時の組織体制 ☐ 災害時の緊急対応を協議する組織、内容を決めておく。 ☐ 組織全体での役割や、決定権限と意思決定までの手順を決めておく。

Ⅳ 災害ボランティアセンター 関連事項

⑤ 資機材・資金の用意
□ 災害時活動に必要な資機材・資金の調達方法を検討し、調達先や経路を決めたり、事前に用意しておく。
⑥ 災害に関する学習、研修、訓練等の実施
□ 災害に関する制度や地域防災計画、災害関連マニュアルについて把握する。
□ 市町村における災害発生や被害の予測について把握する。
□ 上記①～⑤について、職員全体で共有する。
□ 職員参集、避難、災害ボランティアセンター設置運営などの訓練を定期的に行う。

(3) 行政との確認事項、事前準備
① 地域防災計画
□ 計画上の社協の位置づけ、役割等を確認し、具体的な行動について事前に協議する。
□ 計画上の役割を遂行する上で、必要となる資源（ヒト、モノ、カネ等）の調達方法について協議し、明確にしておく。（災害時対応に関する協定を締結する）
② 災害担当部署との連絡・連携方法
□ 災害対策本部への参画、または本部との連携や情報伝達について、明確にしておく。
③ 研修・訓練の実施
□ 行政と連携した災害時のシミュレーションや訓練を実施する。
④ 避難行動要支援者の支援
□ 避難行動要支援者の情報の取り扱いについて協議しておく。
□ （福祉避難所指定の場合）福祉避難所の設置・運営について協議しておく。

(4) 住民や地域コミュニティの防災・減災活動の支援
① 要支援者等の見守り体制の充実
□ 要支援者台帳、福祉災害マップ、避難支援計画等を整備し、関係機関と共有する。
□ 見守り、サロン等の支え合い活動による住民同士のつながりづくりを推進する。
② 災害への意識啓発、支援活動への参加促進
□ 地域住民や関係団体に防災・減災の必要性の啓発や、学習・訓練の機会を提供する。
□ 災害登録ボランティアの育成を進める。
③ 関係機関・団体との連携
□ 自治会、民生委員、日赤、青年会議所、ボランティア団体等とのネットワークを強化する（連絡会の設置、訓練の実施、相互支援協定の締結など）

V

参 考 資 料

掲 載 項 目

- (1)埼玉県地域防災計画〔平成 26 年改訂〕
 - (2)埼玉県広域受援計画〔平成 30 年度改訂〕
 - (3)ボランティア活動保険
 - (4)災害ボランティア車両の高速道路無料措置における手続きの簡素化
 - (5)災害時のボランティアツアー実施にかかる旅行業法の取り扱いについて
 - (6)関ブロ協定及び埼玉県内各市町村社協の協定
 - (7)「避難行動要支援者名簿」の作成及び名簿情報の平時からの提供の促進等について
 - (8)「水害にあったときに」 震災がつながるネットワーク作成
 - (9)「水害後の家屋への適切な対応」 震災がつながるネットワーク作成
 - (10)新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点〔第 1 版〕
- 全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター作成

(1) 埼玉県地域防災計画〔平成26年改訂〕

第2編「震災対策編」 第2章 施策ごとの具体的計画

第1 自助、共助による防災力の向上 <応急対策>から抜粋

ア 県災害ボランティア支援センターの設置

県災害ボランティア支援センターの運営は、埼玉県社会福祉協議会が主体となり、ボランティア団体などの協力の下に行う。県は、災害ボランティア支援センター及び災害ボランティアセンターにおいて、効果的なボランティア活動が実施されるよう支援するとともに行政機関及び関係機関等との連絡調整等を図る。

埼玉県地域防災計画の全体については埼玉県 HP に掲載されています。

地域防災計画ページ URL : <http://www.pref.saitama.lg.jp/a0402/chiikibo.html>

埼玉県 地域防災計画

検索



(2) 埼玉県広域受援計画〔平成30年度改訂〕

第8章 ボランティアとの連携から転記

第8章 ボランティアとの連携

1 基本的事項

大規模災害等発生時における被災者等の膨大なニーズに応えるには、行政のみでは十分な対応が困難であり、柔軟に対応できるボランティアとの連携が必要不可欠となる。県は、社会福祉協議会、地元や外部から被災地入りしているNPO・NGO等のボランティア団体等と情報を共有し、被災者のニーズや支援活動の全体像を把握し、連携のとれた支援活動が展開できる体制を整備する。

2 県・県社会福祉協議会・災害ボランティア等との連携

関係機関・団体は受援力を高めるため、以下のとおり連携を図るものとする。

- ・平時：定期的な交流・訓練などを通じた顔の見える関係を構築する。
- ・災害時：ボランティア・NPO等による防災活動が災害時において重要な役割を果たすことを認識し、情報共有などの連携を図る。

3 県災害ボランティア支援センター

(1) 県災害ボランティア支援センターの開設

県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）は、県災害ボランティア支援センター開設の要否を判断するため、被災状況等に関する情報収集を行い、必要と判断した場合には主体となって同センターを開設する。

県災害ボランティア支援センターの開設にあたっては、県本部（県民安全部、救援福祉部）等と連絡調整を行い開設する。

県災害ボランティア支援センターの設置場所は、彩の国すこやかプラザ（埼玉県さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65）を基本とするが、被災状況により他の場所に開設する。

(2) 県災害ボランティア支援センターの機能

ア 情報の集約

県本部、市町村本部、市町村災害ボランティアセンター、その他の関係機関・団体等が持つボランティアニーズや被害情報、被災地外から発信される情報等を収集する。

イ 市町村災害ボランティアセンター

(ア) 人的支援

a 県社協職員の現地派遣

県内で災害が発生した場合、できる限り迅速に現地へ職員を派遣し、被災地社協とともに被災状況の把握と対応策の協議を行い、市町村災害ボランティアセンターの立上げを支援する。

b 災害ボランティアセンターのスタッフ確保

災害ボランティアセンターの設置・運営にあたり、不足するスタッフを確保するため、県内非被災地域の市町村社会福祉協議会に派遣要請を行う。

また、県内だけで必要なスタッフが確保できない場合、全国社会福祉協議会や関東ブロック都県指定都市社会福祉協議会と連携を図りながら、他都道府県社会福祉協議会へ職員派遣の要請を行う。

c 災害ボランティアの確保

県内非被災地域の市町村社会福祉協議会に対し、ボランティアの募集についての協力要請を行う。

また、県内だけで必要なボランティアが確保できない場合、全国社会福祉協議会や関東ブロック都県指定都市社会福祉協議会と連携を図りながら、他都道府県社会福祉協議会へボランティア募集の応援要請を行う。

(イ) 物的支援

市町村災害ボランティアセンターで確保が困難な備品、事務用品、資機材等について、県本部（物流オペレーションチーム）や非被災地域の市町村社会福祉協議会などと連携し確保に努める。

また、被災地域の県有施設等の使用について、県本部と調整を行う。ウ 情報の発信
県本部、市町村本部、市町村災害ボランティアセンター、その他の関係機関・団体等と連携し、次の例示内容に関する情報の発信に努める。

- ・ 市町村ボランティアセンターの開設、運営状況
- ・ 災害ボランティアの活動状況、需給状況
- ・ 必要な物資・資機材等の需給状況 等

4 県災害ボランティア団体ネットワークとの連携

(1) 災害時において県本部は、県災害ボランティア団体ネットワーク（以下「彩の国会議」という。）と情報を共有し連携するよう努める。

(2) 彩の国会議の機能

ア 基本的機能

彩の国会議に参加している団体は、災害の応急期、復旧期、復興期のそれぞれに供給可能な資源を「ヒト、モノ、コト(SNS、ブログ、メーリングリストなど)、カネ」に分類・整理し、担当者の名前や電話番号と併せて団体間で共有している。災害時には、災害の局面に従ってそれぞれ行動する。また、顔の見える関係を生かし相互に補完する。併せて、彩の国会議に参加していない災害ボランティア団体の窓口となる。

イ 県本部との情報共有

県本部は、彩の国会議に職員をオブザーバーとして派遣し、情報を共有しながら、効果的な災害対応を行うよう連携する。

(3) 情報の発信

彩の国会議は以下により情報発信を行う。

ア 彩の国会議のSNS等の発信手段

イ 各団体のSNS等の発信手段

ウ NPO 向け情報発信ツール「NPO コバトンびん災害時専用ページ」

(3) ボランティア活動保険

①ボランティア活動保険（以下「保険」）の対象

日本国内における「自発的な意思により他人や社会に貢献する無償のボランティア活動」で、次のいずれかに該当する活動とします。

- ・グループの会則に則り、立案された活動であること。
(グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要です。)
- ・社会福祉協議会に届け出た活動であること。
- ・社会福祉協議会に委嘱された活動であること。

※掛け金や保証額は、年度ごとに変更される場合があるため、当該年度の「保険の手引き（社会福祉協議会用）」または福祉保険サービスのHPを参照してください。

(<https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/top.php>)

②保険の特例加入

通常、保険は、加入をした翌日から保険適用となります。

しかし、災害時には緊急的な被災地支援活動に対応するため、全社協が発出する「大規模特例通知（以下「通知」）」をもって指定された災害の場合、加入をしたその時点から保険適用となります。

また、出発地から活動場所の往復途上が補償対象となることから、出発地（居住地）で保険加入されることを推奨しています。

全社協は、「通知」を都道府県・指定都市社協へ発出します。

都道府県・指定都市社協は、この情報を速やかに市町村社協へ情報提供しています。
(通知例 次ページ)

※保険のWEB加入

通常、保険の加入窓口は社会福祉協議会の窓口に限定されています。

しかし、大規模災害時に限り、クレジットカード所有者（個人）に限り、WEB上で保険に加入することが可能です。

「全社協 被災地・災害ボランティア情報」のHPに掲載されます。

(<https://www.saigaivc.com/>)

大規模災害特例通知の例

大規模災害特例通知第92 号

令和元年10 月13 日より適用となる災害支援

「台風19 号による災害支援に係るボランティア活動」

○特例の適用を希望する道県・指定都市社協は、本会へご連絡ください。

○今後の活動情報は、「被災地支援・災害ボランティア情報」をご参照ください。

(<http://www.saigaivc.com>)

ボランティア活動保険の加入手続きについて

福祉保険サービスのホームページ (<http://www.fukushihoken.co.jp/>) にログイン後、社協専用ページより、「大規模災害マニュアル」、「加入申込書（災害時用）」をご利用ください。

災害特例適用時に限り、WEB からの保険加入を試行的に実施しています。手続きの詳細は、「被災地支援・災害ボランティア情報」にある保険加入ページをご確認ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

福祉保険サービス TEL. 03-3581-4667 FAX. 03-3581-4763

(4) 災害ボランティア車両の高速道路無料措置における手続きの簡素化

令和元年度から、手続きが以下のとおり簡素化されました。

(東日本高速道路株式会社ホームページから)

令和元年 7 月 1 日

東日本高速道路株式会社

東日本高速道路株式会社、首都高速道路株式会社、中日本高速道路株式会社、西日本高速道路株式会社、阪神高速道路株式会社、本州四国連絡高速道路株式会社は、道路整備特別措置法に基づき、災害の発生時に被災自治体の要請を受け、ボランティア活動を行う方の居住地の自治体が発行する「災害派遣等従事車両証明書」を料金所でご提出いただくことで高速道路の無料措置を実施しておりましたが、この度、災害ボランティア車両の高速道路無料措置にかかる「災害派遣等従事車両証明書」の取得における手続きを簡素化します。

簡素化のポイント

- 【1】 高速道路の無料措置を受けるためのボランティアセンターへの事前手続きが不要となります。
注) ボランティア活動を行う場合には災害ボランティアセンターへの登録が必要な場合があります。詳しくはボランティアセンターのHPをご確認ください。
- 【2】 ボランティア活動を行う方の居住地の自治体における「災害派遣等従事車両証明書」の発行手続きが不要となります。
- 【3】 災害発生に伴い高速道路の無料措置を実施した場合にお知らせする道路会社等のHPで、従前の「災害派遣等従事車両証明書」に代わる「ボランティア車両証明書」をダウンロードすることが可能となります。

災害ボランティア車両の無料措置手続き簡素化の概要

別添資料

これまでの手続き方法

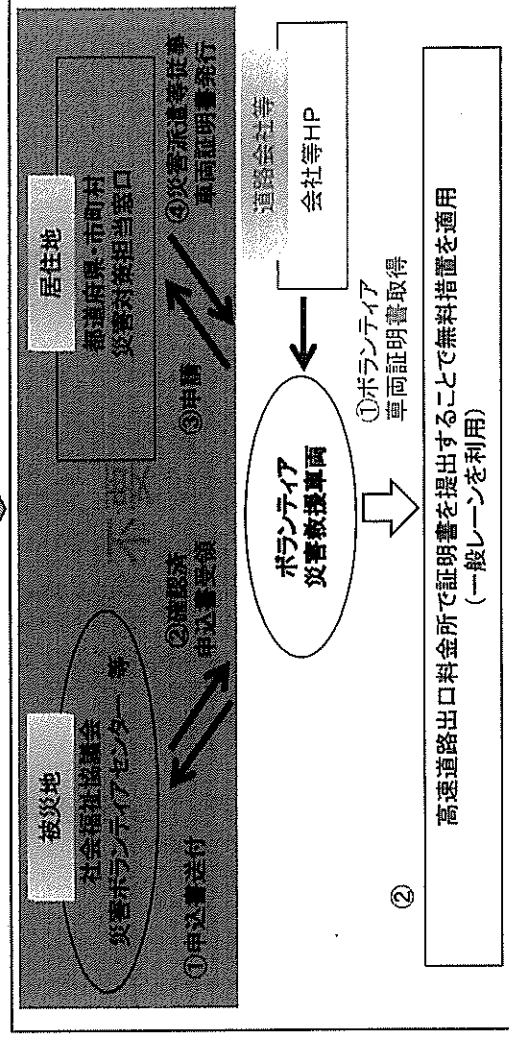
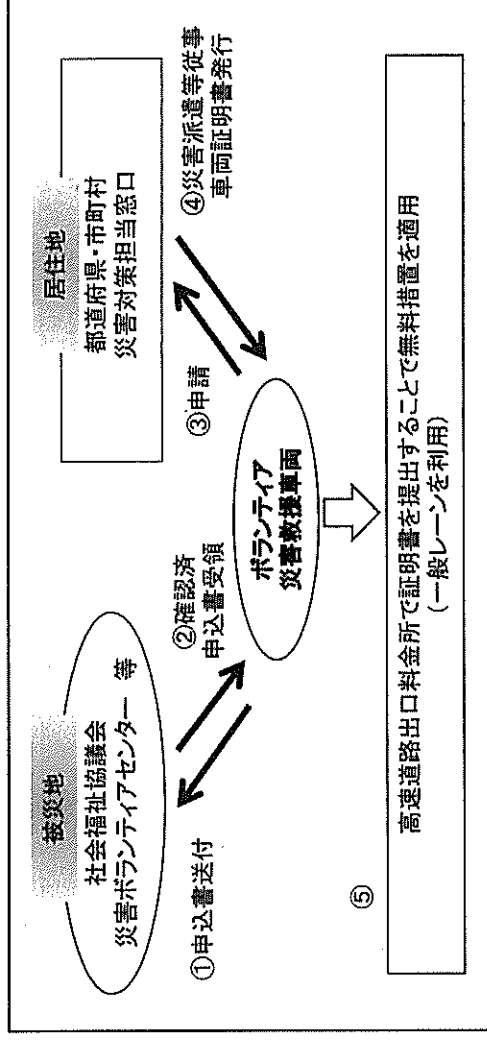
- ボランティアの活動情報をHP等で入手
- ↓
- ①災害ボランティアセンター等に活動予定確認申請
(以下、「申込書」)をFAX等で送付
 - ②災害ボランティアセンター等にて確認済の申込書をFAX等で受領
 - ③最寄りの市町村等で②で受領した申込書を添付のうえ、
災害派遣等従事車両証明書の発行申請
 - ④災害派遣等従事車両証明書を受領
 - ⑤高速道路を利用

新たな手続き方法

- ボランティアの活動情報をHP等で入手
- ↓
- ①高速道路会社等のホームページでボランティア車両証明書取得
 - ②高速道路を利用

※ボランティア活動を行う場合には災害ボランティアセンターへの登録が必要な場合があります。詳しくはボランティアセンターのHPをご確認ください。

(参考)イメージ図



ボランティア車両証明書(証明書)の利用方法(全体の流れ)

① 高速道路会社等HPから往復分の証明書を取得



② 証明書に必要事項を記入



③ 高速道路を利用(往路)、被災地の指定ICにて
本人確認書類を提示のうえ、証明書を係員に提出
(走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を
係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける)



④ ボランティア活動実施



⑤ ボランティア活動終了時、災害ボランティアセンター等で
証明書に「活動確認」の押印を受ける



⑥ 高速道路を利用(復路)、到着地(最終出口)のICにて
本人確認書類を提示のうえ、証明書を係員に提出
(走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を
係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける)

※ 往路のみの利用やボランティア以外の利用の場合、通行料金をいただきます。

ボランティア車両証明書
(往路用)

料金所通過確認印

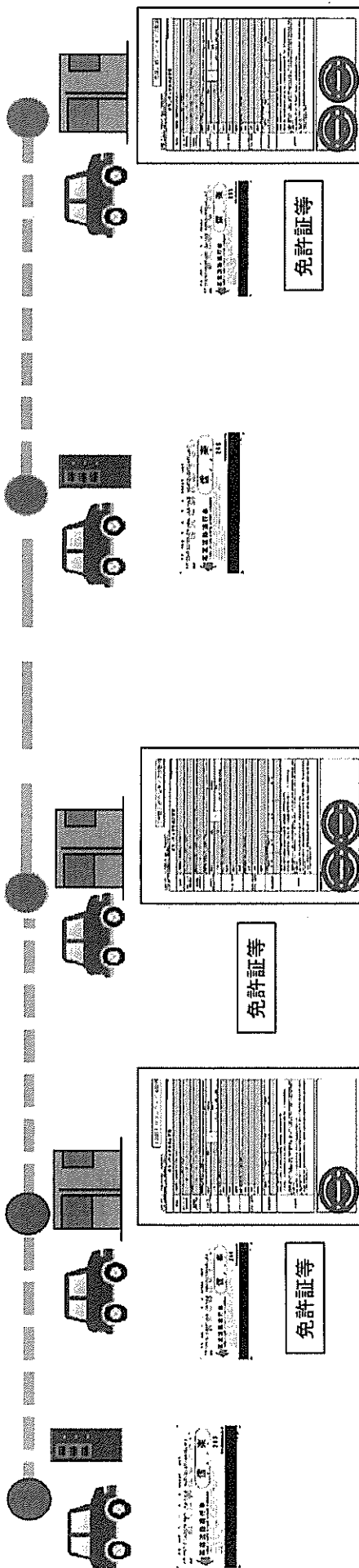
ボランティア車両証明書
(復路用)

ボランティア活動確認印

証明書の利用方法(具体例)

(例) ご自宅等の最寄りICから流入 → 他の高速道路会社を経由 → 被災地の最寄りICまで通行する場合

- ①ご自宅等の最寄りIC
- ②〇〇道
〇〇本線
料金所
- ③〇〇高速
〇〇本線料
金所
- ④〇〇道
〇〇本線
料金所
- ⑤被災地の最寄りIC



①一般レーンにて通行券をお受け取りください。

②通行券、証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。
本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、証明書及び本人確認書類をお返しいたします。

③証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。

本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、証明書及び本人確認書類をお返しいたします。

④一般レーンにて通行券をお受け取りください。

⑤通行券、証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。

本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、本人確認書類をお返しいたします。

(5) 災害時のボランティアツアー実施にかかる旅行業法の取り扱いについて

以下の通知が根拠となり、社会福祉協議会が行う非営利のボランティア（バス）ツアーが認められています。

観観産第174号

平成29年7月28日

各都道府県旅行業担当課長殿

観光庁参事官（産業政策担当）

災害時のボランティアツアー実施に係る旅行業法上の取扱いについて（通知）

これまで、ボランティアツアーのための旅行業法上の取扱いが限定的であったため、社会福祉協議会、NPO法人からボランティアツアーの催行がしにくいとの指摘がされていました。

このため、旅行業法の目的である旅行者の安全・利便性の確保を引き続き図りつつ、緊急性・公益性の高いボランティアツアーを円滑かつ迅速に実施できるよう、現行の旅行業法に抵触せずに運送サービス、宿泊サービスを提供できる方法について、ボランティアに限定して下記のように運用することとします。

記

(1) ボランティアツアーの主催者について

ボランティアツアーの主催者は、発災を受けて組成されたボランティア団体、又は発災を受けて参加者を募集するNPO法人や自治体、大学等とする。

なお、ボランティアツアーを主催するNPO法人や大学等は、事前に参加者名簿を被災又は送り出しの自治体又は社会福祉協議会等準公的団体に提出することとする。また、ボランティアツアーを主催する自治体又は社会福祉協議会等準公的団体も、同様に参加者を把握することとする。

その上で、当該団体がボランティアツアーの募集や料金收受を行った場合でも、日常的な接触のある団体内部での行為とみなし、旅行業法に抵触しないこととする。

また、ボランティアツアーの参加者について、把握済みの成員を対象とするときは、当該団体が発災後一定の期間内にボランティアツアーを繰り返し催行する場合であっても、改めての提出は不要とする。

(2) 適用する期間について

ボランティアツアーにおける旅行の募集に係る運用を適用する期間については、観光庁にて、被災の規模・状況に応じて、後日、適用の終期を示すこととする。

(3) 適用に必要な措置について

本運用においても、旅行業法の趣旨である旅行者の身体的及び財産的安全の保護及び旅行目的が達成されるよう、以下の措置を確保した上で実施することとする。

[1] 旅行の企画・募集の段階から責任を持って遂行できる責任者を置くこと。

- [2] 当該責任者は催行しようとする旅行に関する法令について確実な知識を持つこと。
- [3] 当該責任者が旅程が安全面において問題なく、かつ旅行目的を達成していると判断する能力を有すること。
- [4] 旅行中に連絡が取れる責任者を置くこと。
- [5] 事故発生時の損害賠償に備えて損害賠償責任保険加入等の措置が取られていること。

なお、各都道府県においては、「ボランティアツアー実施にかかる旅行業法上の取扱いについて」(平成28年5月25日観観産第78号)によらず、遺漏なく取り計らうようお願いします。

「災害時のボランティアツアー実施に係る旅行業法上の取扱いについて（通知）」
（平成29年7月28日観観産第174号）に関する参考資料

この参考資料は、観光庁に寄せられたよくある質問を掲載しております。こちらをご覧ください。
いただいてもなお懸念がある場合には、観光庁までお問い合わせください。

問1. 今回の通知を発出した趣旨を教えてください。

答. ボランティアツアーについて、平成28年5月に観光庁が発出した通知の内容が制限的であるとの指摘があり、緊急性・公益性の高いボランティアツアーに限定して旅行業法に抵触せずに実施できるよう、運用することとしたものです。

具体的には、もともと顔見知りの間での旅行の企画・募集は、旅行業法の適用外であることから、災害時のボランティアツアーについても当該参加者を顔見知りとみなすことで、旅行業法を適用しないこととしました。

なお、被災地においてこのような運用を行う期間はそれぞれの被災の規模・状況に応じて設定し、観光庁HPで示す予定です。

問2. 参加者名簿を受け取る自治体や社会福祉協議会等は、ツアーの内容について責任を負うことになるのでしょうか。

答. 自治体や社会福祉協議会等への名簿提出は、募集に応じ、参加された方々が「日常的に相互に接触のある者」に準じて一体性を持っていることを、公的な団体である自治体や社会福祉協議会等に対して行うことで担保するものです。名簿提出を受け、名簿掲載者と実際の参加者を照合するような義務や、ツアーの内容を保証するような責任を負うものではありません。なお、観光庁や都道府県の旅行業担当部局が事後的に調査等を行う際に、参考とすることはあります。

問3. 参加者名簿の保存年数に決まりはあるのでしょうか。

答. 書類の保存年数は、国の事故発生の報告書等の保存期間が3年であることを参考に、各自治体で決めてください。

問4. ボランティアツアーの運用の対象となる災害はどのように決まるのでしょうか。

答. 対象となる災害は、

- ・国土交通省に災害対策本部を設置するような大きな災害
- ・現地でボランティアの受入態勢が整った場合
- ・現地の受入ニーズがある場合

などを総合的に判断し、対象とする予定です。

問5. 災害時のボランティアツアー実施に係る本通知による運用がなされる期間が終了した後は、ボランティアツアーは実施できなくなるのでしょうか。

答. 本通知による運用がなされる期間は、ボランティアニーズがなくなったことを確認した上で終了することから、ニーズがあるうちは運用を一方向的に打ち切ることはありません。

問6. 通知の(3)適用に必要な措置における、責任者の能力の有無の判断基準はあるのでしょうか。また、その確認方法はどのように行えばいいのでしょうか。

答. 最低限、催行される旅行中の安全の確保がなされ、かつ、募集した際に提示した旅行目的が確実に達成されることを判断できる能力が求められます。

今回の通知を受けて催行できるボランティアツアーの例

対象の災害	実施予定	参加費／回	形態	主体
東日本大震災	7月28日、 8月25日	5,500円 (会費、昼食、入浴代)	バス移動、宿泊	ボランティア団体
東日本大震災	8月5日 ～7日	31,000円	バス移動、宿泊	NPO法人
東日本大震災	毎週金曜日	9,000円 (バス代)	バス移動、宿泊	一般社団法人

(6) 関ブロ協定及び埼玉県内各市町村社協の協定

① 関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会災害時の相互支援に関する協定

平成7年の阪神・淡路大震災の後、相互協定の必要性が関東ブロックで議論され、平成9年に協定を締結し、その実施細目を作成しています。

この際に、年度ごとに幹事都県市を定めました。幹事都県市社協の主な役目は、被災地都県市社協との本協定に基づく様々な調整役。関東ブロックを「関東A」「関東B」に分けているのは、仮に一つの幹事都県市社協が被災した場合、もう一つの都県市社協がフォローすることを想定しています。

本協定に基づく初めての派遣を行ったのが、平成16年の「新潟豪雨災害」。

この際の派遣の教訓を基に、補完する目的で平成16年に「災害時におけるボランティアコーディネーターの派遣に関する実施細目」を作成し、平成31年4月に、協定本文の一部改正を行っています。

なお、現在では、全てのブロック（北海道・東北ブロック等の単位）で相互協定が締結されています。

関東甲信越静地区の都県社協及び政令市社協間における大規模災害時の相互支援協定であり、協定社協、支援内容は以下のとおりです。

現地社協のみでは、災害ボランティアセンターの運営等が困難な場合、現地県社協（関ブロ合同本部）と関ブロ幹事社協、全社協が調整を行い、県外の社協からの職員派遣等の支援を行うこととなります。

ア 協定社協

Aブロック	東京都、茨城県、埼玉県、栃木県、千葉県、群馬県、千葉市、さいたま市
Bブロック	神奈川県、長野県、山梨県、新潟県、静岡県、横浜市、川崎市、相模原市、浜松市、新潟市、静岡市

イ 支援内容

- ・職員派遣（ボランティア・コーディネート、生活福祉資金特別貸付等）
- ・ボランティア派遣
- ・物資等の提供・あっせん

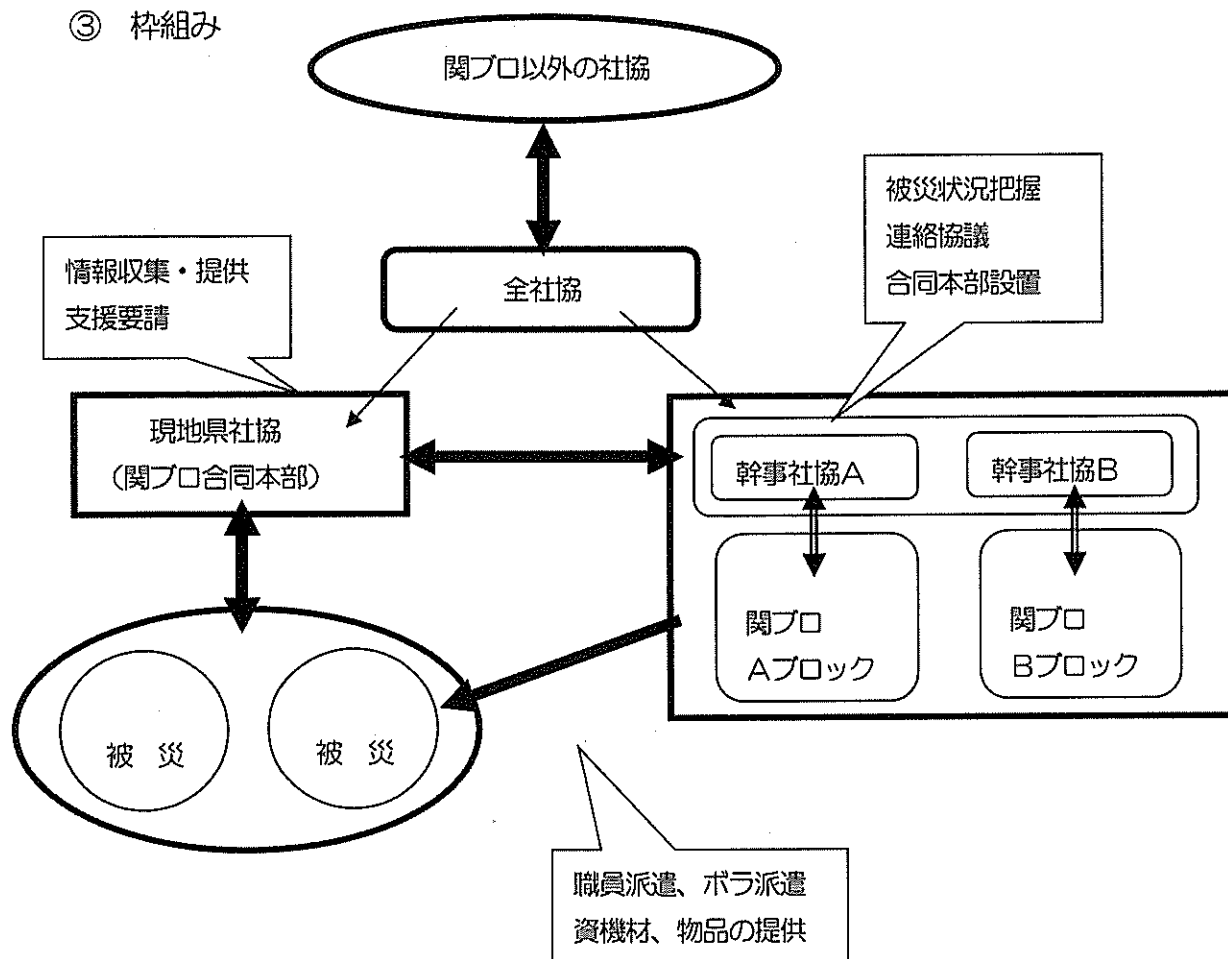
②埼玉県社会福祉協議会および（〇〇市町村）社会福祉協議会における災害時相互支援に関する協定書

平成23年の東日本大震災の際、さいたまスーパーアリーナに避難された方々の対応をしたが、その際に市町村社協職員にも協力いただきました。

また、東北の災害ボランティアセンター運営支援にも協力いただきました。

これを契機に、市町村社協との文書化した取り決めがなかったことから、平成23年9月に、全ての市町村社会福祉協議会と、同じ主旨で協定を締結しています。

③ 枠組み



関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会 災害時の相互支援に関する協定

平成9年4月24日

(目 的)

第1条 この協定は、関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会（以下「都県市社協」という。）の管内で、地震等による災害で住民生活に甚大な被害が発生した場合、都県市社協の相互支援の精神に基づき、社協活動の専門性を発揮した救援活動を行うため必要な事項を定めることを目的とする。

(災害の種類及び規模)

第2条 この協定が想定する災害の種類及び規模は、原則として広域にわたる大規模地震、噴火、津波、豪雨、豪雪等で、被災市町村が広範囲に及び多数の人的、物的な被害を受け、住民生活に甚大な支障が生じ、都県市社協の救援を必要とする場合とする。

(幹事社協の設置)

第3条 この協定に基づく日常的な取り組み及び災害時の組織的な救援活動の準備を行なうために、都県市社協に幹事社協を設置する。

- 2 幹事社協は、2社協とし、任期は1年とする。
- 3 幹事社協は、都県市社協事務局長会議において選出する。
- 4 幹事社協の役割は、次のとおりとする。
 - (1) 相互支援のための日常的な情報・資料の収集、提供に関すること
 - (2) 災害発生直後の被災状況の把握及び相互支援に関する連絡、協議に関すること
 - (3) 関東甲信越静ブロック都県市社会福祉協議会福祉救援合同本部（以下「関プロ合同本部」という。）の設置に関すること

(関プロ合同本部の設置)

第4条 この協定に基づく災害時の組織的な救援活動を円滑に実施する為に、関プロ合同本部を被災地、または隣接都県市社協に設置するものとする。

- 2 都県市社協は、関プロ合同本部から支援要請があった場合は、可能な範囲で支援するものとする。
- 3 関プロ合同本部は、都県市社協が派遣した職員で構成する。
- 4 関プロ合同本部の本部長は、都県市社協から派遣された代表者で構成する本部会議で選出する。
- 5 関プロ合同本部の役割は、次のとおりとする。
 - (1) 被災地の都県市社協との連絡、調整に関すること
 - (2) 被災情報の収集、提供に関すること
 - (3) 救援活動計画の策定及び都県市社協に対する支援要請に関すること
 - (4) 救援活動の終了時期の決定に関すること

6 関プロ合同本部が必要と認めた場合、全国社会福祉協議会に「全社協福祉救援全国本部」の設置を要請する。

(連絡の窓口)

第5条 都県市社協は、あらかじめ相互支援協定に関する連絡担当部課を定め、必要事項を幹事社協に提出するものとする。

(支援の内容)

第6条 相互支援の内容は、次のとおりとする。

(1) 都県市社協職員の派遣

都県市社協職員は、次の業務に従事する。

ア 要援護者の実態把握、緊急的な福祉サービスの調整及び提供

イ 被災地支援のボランティアのコーディネート

ウ 生活福祉資金特別貸付の実施

エ その他救援活動に必要な事項

(2) 市町村社協職員の派遣

都県内市町村社協の職員を派遣要請等することができる。

(3) ボランティアの支援

都県市社協は、ボランティアによる救援活動が効果的に行われるよう、その支援に努める。

(4) 福祉施設等職員の派遣調整

被災福祉施設等に対し、都県・指定都市行政と協議及び連携し、職員派遣の調整を行う。

(5) 救援活動に必要な物品、資材及び機材の提供及び斡旋

(経費の負担)

第7条 救援活動に要する経費は、救援した都県市社協の負担とする。

2 関プロ合同本部の運営に要する経費は、都県市社協が共同して負担するものとする。

(その他)

第8条 この協定に定めのない事項及び実施細目は、都県市社協事務局長会議の協議を経て定めるものとする。

附 則

この協定は、平成9年4月24日から適用する。

附 則

この協定は、平成19年10月10日から施行する。

附 則

この協定は、平成22年4月1日から施行する。

この協定は、平成31年4月1日から施行する。

関東ブロック都県指定都市社協災害時の相互支援に関する協定実施細目

平成 9 年 4 月 24 日

関東ブロック都県指定都市

社会福祉協議会事務局長会議決定

(目 的)

第1条 この実施細目は、「関東ブロック都県指定都市社協災害時の相互支援に関する協定
(以下「協定」という。)」第8条に基づき、協定の実施に必要な細目を定めるものとする。

(幹事社協の選任方法)

第2条 協定第3条第3項に定める幹事社協の選任は、別紙1「幹事社協年次一覧表」により選任するものとする。

(連絡の窓口等)

第3条 都県市社協は、協定第5条の定める連絡の窓口を別紙2により、毎年4月15日までに、幹事社協に提出するものとする。

2 幹事社協は、毎年4月末までに、協定第5条の定める都県市社協の連絡の窓口を別紙3にまとめ、都県市社協に送付するものとする。

(支援の内容)

第4条 協定第4条、第6条に定める支援の社協職員、ボランティア等の派遣の際には、支援都県市社協を表示する腕章、名札などの標識をつけ、その身分を明らかにするものとする。

2 支援職員等は、災害の状況に応じ、必要な器材等を携行するものとする。

(経費の負担等)

第5条 第6条に定める社協職員の派遣旅費や食糧、救援活動で使用する物品、資材、器材・宿泊等の費用は、救援した都県市社協が負担するものとする。

2 救援を受けた都県市社協は、派遣職員の宿所等を提供、斡旋するものとする。

(その他)

第6条 この実施細目に定めのない事項は、都県市社協事務局長会議が協議して定めるものとする。

付 則

この実施細目は、協定の発効する日から適用する。

災害時におけるボランティアコーディネーターの派遣に関する実施細目

平成16年7月9日

関東ブロック都県・指定都市社会福祉協議会

常務理事・事務局長会議決定

関東ブロック都県・指定都市社会福祉協議会の各ボランティアセンター等（以下、「関ブロボランティアセンター」という。）は、「関東ブロック都県指定都市社協災害時の相互支援に関する協定（平成9年4月24日関東ブロック都県・指定都市社会福祉協議会会長会議決定）」第6条(1)イの規定に基づき、相互の密接な協力関係が必要との立場に立ち、その圏内で発生した災害時の被災地支援のため、被災した現地災害ボランティアセンターに対し、ボランティアコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）を派遣する細目について以下のとおり定めるものとする。

（活動拠点）

第1条 被災した現地ボランティアセンターは、発災後1週間を目途とし、災害ボランティアセンターを立ち上げるよう努める。

第2条 災害ボランティアセンターの立ち上げ時、及び立ち上げ後について、要請に応じて関ブロボランティアセンターはコーディネーターを派遣し支援・協力する。

第3条 災害ボランティアセンターの即時立ち上げが不可能な場合は、他の関ブロボランティアセンター間で調整をし、臨時の拠点を立ち上げることができる。その調整にあたっては、関東ブロック都県・指定都市社協災害時の相互支援に関する協定（以下「協定」という。）に基づいて行うものとする。

（要 請）

第4条 災害ボランティアセンターは、活動拠点が機能する段階で、日時・場所・期間・人数等協力内容を明示して、協定第3条の規定に基づき設置された関ブロ幹事社協（以下「幹事社協」という。）へ、コーディネーターの派遣を要請する。

第5条 要請を受けた幹事社協は、必要に応じたコーディネーターを派遣するため、直ちに関ブロボランティアセンター相互間において連絡・調整する。

第6条 コーディネーターの派遣要請期間が1週間を超える場合は、交代でその任に当たることを原則とする。但し、その調整に当たっては、災害ボランティアセンター及び幹事社協、または、協定第4条に基づき設置された関ブロ合同本部と協議の上、行うものとする。

（役 割）

第7条 コーディネーターは、災害ボランティアセンターの責任者の指示のもと、主に以下の役割を担う。

(1) 災害ボランティアセンターで関連情報の収集・発信

- (2) 市町村ボランティアセンター及びその他の活動拠点等の連絡調整及びボランティアの需給調整
- (3) 必要に応じた救援物資の受け入れ及び拠点の立ち上げ
- (4) 状況に応じた現地災害対策本部及び各関係機関・団体との連携並びに救援・支援活動

第8条 災害ボランティアセンターの責任者は、派遣されたコーディネーターと常時協議し、状況に応じた対応を講じ、その内容を関プロボランティアセンターに定期的に報告するものとする。

(経費等)

第9条 災害ボランティアセンターは、派遣されたコーディネーターに対する食事の確保及び宿泊場所の提供に努めるものとする。

第10条 コーディネーターを派遣する関プロボランティアセンターは、旅費等の経費を負担する。

(補償)

第11条 派遣されたコーディネーターが業務中事故等に遭った場合は、労災とする。

(協議)

第12条 災害ボランティアセンターは、関プロボランティアセンター以外の都道府県・政令指定都市社協ボランティアセンター等からの支援を必要とした時、全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センターと連絡調整の上、道府県・指定都市の各ボランティアセンターなどにコーディネーターの派遣を依頼することができる。

2 関プロボランティアセンター管轄の市区町村ボランティアセンターのコーディネーター派遣依頼については、各市区町村ボランティアセンターと協議の上、本細目を準用することができる。なお、必要に応じ各関プロボランティアセンターと市区町村ボランティアセンターは、協定を結ぶ努力をするものとする。

(有効期間)

第13条 この細目は、必要に応じて見直すこととする。

埼玉県社会福祉協議会および〇〇社会福祉協議会における 災害時相互支援に関する協定書

(目的)

第1条 この協定は、埼玉県内外を問わず、地震、豪雨、豪雪等の災害により、住民生活に支障が生じた場合において、〇〇社協及び埼玉県社協が相互に連携・協力し、効果的かつ円滑に被災者への支援活動等を行うために必要な事項を定めるものである。

(災害時連絡窓口)

第2条 〇〇社協及び埼玉県社協は、あらかじめ災害時の担当者を定め、災害時に備える。

(支援の手続き及び決定)

第3条 〇〇において災害が発生した場合、〇〇社協は、必要な事項を速やかに埼玉県社協に連絡するものとし、埼玉県社協は、〇〇社協と協議のうえ、支援を行うか否かについて決定する。

2 埼玉県社協は、〇〇社協と協議のうえ、災害の規模や当該地域の被災状況に応じて県内他地域の市町村社協及び他の都道府県社協（以下「他社協」という）への支援要請を行うか否かについて決定する。

3 この場合において、「関東甲信越静岡ブロック都県指定都市社会福祉協議会災害時の相互支援に関する協定」（以下「関ブロ協定」という）に規定される内容に関するものは、当該協定によるものとする。

(支援の内容)

第4条 支援の内容については、以下の中より、〇〇が設置する災害対策本部等の方針をふまえ、関係者の協議により決定する。

- (1) 職員の派遣
- (2) 支援に必要な情報提供、及び必要な物資の募集並びに斡旋
- (3) 関係機関との連絡調整
- (4) その他、〇〇社協が必要とする支援

(経費の負担)

第5条 支援に要する経費は、原則として、支援を行った市町村社協の負担とし、〇〇社協はこれを負担しない。ただし、埼玉県社協は関係団体との調整等により、支援を行った市町村社協の負担を軽減できるものとする。

(勤務の取扱い)

第6条 派遣された職員の服務上の取り扱いは、当該職員の所属する社協の規程に基づくものとする。

(他社協からの支援要請への対応)

第7条 埼玉県内外を問わず、〇〇以外で災害が発生した場合、〇〇社協は、埼玉県社協から支援の要請があった場合には、可能な範囲でこれに応じるものとする。

2 この場合において、関プロ協定に規定される内容に関するものは、当該協定によるものとする。

(準用)

第8条 〇〇社協が第7条に基づき他社協への支援を行う場合には、第5条、第6条の規定を準用する。

(その他)

第9条 この協定に定めのない事項については、埼玉県社協と〇〇社協が協議をする。

2 この協定は、〇〇社協が行う自主的な支援活動を妨げるものではない。

3 この協定の期間は締結日から平成24年3月31日までとする。ただし、期間満了の1ヶ月前までに埼玉県社協あるいは〇〇社協から申し出がないときは、さらに1年間継続し、以後も同様とする。

付則

この協定は平成 年 月 日より施行する。



この協定の成立を証するため、この証書を埼玉県社協及び〇〇社協間で2通作成し、それぞれ記名押印のうえ、各自その1通を保有する。

平成 年 月 日

社会福祉法人 〇〇社会福祉協議会

社会福祉法人 埼玉県社会福祉協議会

会 長 上 田 清 司

(7)「避難行動要支援者名簿」の作成及び名簿情報の平時からの提供の促進等について

行政に対して、社会福祉協議会や民生委員を含む様々な団体に、平時から名簿情報を提示しておくことが有用であると記載されており、その取組を進めることとされています。

なお、本通知と同日に公表された「避難行動要支援者名簿の作成等に係る取組状況の調査結果等」によると、平成30年6月現在で、埼玉県内の全ての市町村で名簿が作成済と公表されています。

併せて、41の市町村が、本調査で「避難支援等関係者となる者（事前に名簿情報を提供する先）」として社会福祉協議会を回答しています。

別紙2

府 政 防 第 1233 号
消 防 災 第 174 号
平成 30 年 11 月 5 日

各都道府県消防防災主管部長 殿

内閣府政策統括官(防災担当)付参事官(被災者行政担当)
(公 印 省 略)
消 防 庁 国 民 保 護 ・ 防 災 部 防 災 課 長
(公 印 省 略)

「避難行動要支援者名簿」の作成及び名簿情報の平常時からの提供の促進等について

今般、消防庁において、市町村の「避難行動要支援者名簿」の作成等に係る取組状況の調査結果について、別添のとおり取りまとめ、本日、報道発表を行いました。

内閣府及び消防庁においては、これまでも避難行動要支援者名簿（以下「名簿」という。）の作成及び名簿に記載又は記録された情報（以下「名簿情報」という。）の平常時からの提供の促進等に係る市町村の取組を推進してきたところです。

今回の調査結果によると、前回の平成 29 年 6 月 1 日時点と比較して、作成状況は改善しているものの、未だに名簿を作成していない市町村があります。

ついては、下記事項に御留意の上、未だに名簿を作成していない市町村における速やかな作成、平常時からの名簿情報の提供の促進等について、必要な取組を行うよう、貴管内市町村に対し、助言いただくようお願いします。

なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項に基づく技術的助言であることを申し添えます。

記

1. 災害の発生に備えた名簿の速やかな作成

平成 26 年 4 月 1 日に関係法令が施行され、名簿の作成が義務付けられてからすでに 4 年が経過していることを踏まえ、今回の調査で「年度内に作成予定」と回答した市町村を含め、未作成の市町村においては速やかに作成すること。

なお、調査基準日（平成 30 年 6 月 1 日）時点において、名簿未作成の市町村に対し、別途、作成完了までの作業スケジュールを照会するので、該当市町村が属する都道府県においては、当該照会に係る資料を活用の上、速やかな作成に向けて助言し、作業スケジュールの進捗状況を適切に管理すること。

2. 平常時における名簿情報の提供の促進等

（1）災害時に円滑かつ迅速に避難支援等を行うためには、平常時から消防機関、都道府県警

察、民生委員、社会福祉協議会、自主防災組織等の避難支援等関係者に名簿情報を提供しておくことが有用であることから、内閣府が作成した「避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針（平成 25 年 8 月）」、「避難行動要支援者の避難行動支援に関する事例集（平成 29 年 3 月）」等を十分活用し、取組を進めること（（参考 1）を参照）。

- （2）名簿情報については、条例で特別の定めをすることにより、避難行動要支援者本人の同意の有無にかかわらず、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、平常時から避難支援等関係者に提供できるとされており、市町村の実情に応じ、このような対応も積極的に検討すること（（参考 2）を参照）。

（参考 1）

防災基本計画（平成 30 年 6 月中央防災会議）

第 2 編 第 1 章 第 6 節 7（4）

市町村は、避難支援等に携わる関係者として市町村地域防災計画に定めた消防機関、都道府県警察、民生委員・児童委員、社会福祉協議会、自主防災組織等に対し、避難行動要支援者本人の同意を得ることにより、または、当該市町村の条例の定めにより、あらかじめ避難行動要支援者名簿を提供するとともに、多様な主体の協力を得ながら、避難行動要支援者に対する情報伝達体制の整備、避難支援・安否確認体制の整備、避難訓練の実施等を一層図るものとする。その際、名簿情報の漏えいの防止等必要な措置を講じるものとする。

避難行動要支援者の避難行動支援に関する取組指針（平成 25 年 8 月）

(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/youengosya/h25/hinansien.html>)

避難行動要支援者の避難行動支援に関する事例集（平成 29 年 3 月）

(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/jireisyuu.html>)

リーフレット「災害時に備えて今できること」

(<http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/panf.html>)

平成 29 年 7 月九州北部豪雨災害を踏まえた避難に関する検討会（平成 29 年 10 月 30 日内閣府）

平成 29 年 7 月九州北部豪雨災害を踏まえた避難に関する今後の取組について 資料 P 2

(http://www.bousai.go.jp/fusuigai/kyusyu_hinan/index.html)

(参考2) 平常時の名簿提供を条例で規定している事例

【名簿情報の提供を条例で制定①（山形県遊佐町 平成28年3月14日制定）】

条例を制定し、平常時から避難支援等関係者に対し、名簿情報を提供

遊佐町災害対策基本条例（抜粋）

第15条 町は、避難行動要支援者の災害時における安全確保のため、支援体制をあらかじめ整備しなければならない。

2 町は、前項の支援体制の整備及び災害時の支援活動のため、町が保有する個人情報（遊佐町個人情報保護条例（平成15年条例第1号）第2条第1項に規定する個人情報をいう。）を法第49条の10第2項各号に規定する範囲で避難行動要支援者への支援活動等のために収集し、避難行動要支援者名簿を作成のうえ、内部で利用することができる。

3 町長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、自主防災組織及び民生委員法（昭和23年法律第198号）に規定する民生委員をはじめ法第49条の11第2項に規定する範囲の関係者に対し、避難行動要支援者名簿の情報を提供することができる。

【名簿情報の提供を条例で制定②（愛媛県八幡浜市 平成29年6月23日制定）】

条例を制定し、平常時から避難支援等関係者に対し、名簿情報を提供

八幡浜市避難行動要支援者名簿に関する条例（抜粋）

（目的）

第1条 この条例は、災害対策基本法（昭和36年法律第223号）及び八幡浜市地域防災計画の定めに基づき、避難行動要支援者に対する円滑かつ迅速な避難支援等を実施するための基礎となる名簿の作成及び避難支援等関係者への名簿情報の提供等に関し必要な事項を定めることにより、災害時において避難行動要支援者の生命及び身体を災害から保護することを目的とする。

（名簿情報の提供）

第4条 市長は、災害の発生等に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者に対し、名簿情報を提供するものとする。ただし、福祉施設その他の自宅以外に居住する者に係る名簿情報の提供については、この限りでない。

【逆手上げ方式による名簿情報の提供を条例で制定①（千葉県千葉市 平成25年12月19日制定）】

条例を制定し、本人から拒否の意思表示がない限り、平常時から自主防災組織や町内自治会等に提供

千葉市避難行動要支援者名簿に関する条例（抜粋）

第5条 市長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者に対し、前条第1項の規定により作成した避難行動要支援者名簿に記載し、又は記録された情報（以下「名簿情報」という。）を提供するものとする。

2 前項の規定にかかわらず、市長は、避難行動要支援者が、規則で定める方法により、名簿情報の提供の拒否を申し出たときは、当該避難行動要支援者に係る名簿情報の提供をすることができない。

【逆手上げ方式による名簿情報の提供を条例で制定②（兵庫県加東市 平成 29 年 3 月 27 日制定）】

条例を制定し、本人から拒否の意思表示がない限り、平常時から自主防災組織や町内自治会等に提供

加東市避難行動要支援者名簿に関する条例（抜粋）

（名簿情報の提供）

第 5 条 市長は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、避難支援等関係者に対し、前条第 1 項の規定により作成した避難行動要支援者名簿に記載した情報（以下「名簿情報」という。）を提供するものとする。ただし、居住が福祉施設等自宅以外の者の名簿情報は、この限りでない。

2 前項の規定による名簿情報の提供は、本人の同意を得た上で行わなければならない。ただし、本人の同意を求めた場合において、本人による不同意の意思が明示されなかったときは、本人の同意を得ているものとして取り扱うものとする。

【警察、消防及び民生委員への名簿情報提供を条例で制定（長野県茅野市 平成 27 年 3 月 30 日制定）】

実際の救出・救護活動に携わる警察、消防及び民生委員法において守秘義務が課されている民生委員について、条例に定めた上で外部提供の同意の有無に関わらず、全避難行動要支援者の名簿情報を提供

茅野市災害に強い支え合いのまちづくり条例（抜粋）

第 22 条 市は、災害の発生に備え、避難支援等の実施に必要な限度で、長野県警察、諏訪広域消防、民生委員法（昭和 23 年法律第 198 号）に定める民生委員（以下「民生委員」という。）、社会福祉法人茅野市社会福祉協議会、自主防災組織その他避難支援等の実施に携わる関係者として規則で定めるもの（以下「避難支援等関係者」という。）に対し、避難行動要支援者名簿に記載された情報（以下「名簿情報」という。）を提供するものとする。この場合において、長野県警察、諏訪広域消防及び民生委員へ提供する場合に限り、名簿情報を提供することについて本人（当該名簿情報によって識別される特定の個人をいう。次項において同じ。）の同意を得ることを要しないものとする。

※他の事例については、「避難行動要支援者の避難行動支援に関する事例集（平成 29 年 3 月）」の P39～68 を参照

<問合せ先>

○内閣府政策統括官（防災担当）付参事官（被災者行政担当）付
山下参事官補佐、中村主査付

TEL：03-3501-5191 FAX：03-3502-6034

○消防庁国民保護・防災部防災課

外圍災害対策官、岡戸係長、豊田事務官

TEL：03-5253-7525 FAX：03-5253-7535

水害にあったときに

浸水被害からの生活再建の手引き

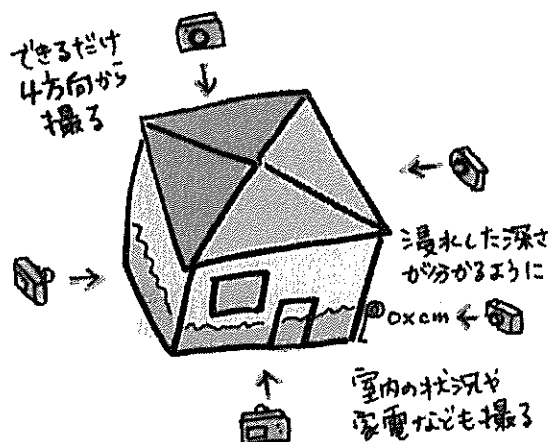
このチラシは水害にあった際にすることの一般的な手順をまとめたものです。

落ち着いて、できるところから始めましょう。

1 被害状況を写真に撮る

- 被害の様子がわかる写真を撮る
- 家の外をなるべく4方向から、浸水した深さがわかるように撮る
- 室内の被害状況もわかるように撮る

市町村から罹災証明書を取得するときに役立ちます。また、保険金の請求にも必要です。



2 施工会社・大家・保険会社に連絡

- 家の施工会社や大家に、家が浸水したこと、浸水のおおよその深さを伝える
- 火災保険や共済に加入しているときは、担当者にも連絡する

※どの火災保険に入っているかわからないときは下記へ問い合わせましょう

自然災害損保契約照会センター
(一般社団法人 日本損害保険協会内)
電話：0120-501331 (無料)
土日祝・年末年始をのぞく 9:15~17:00

3 罹災証明書の発行を受ける

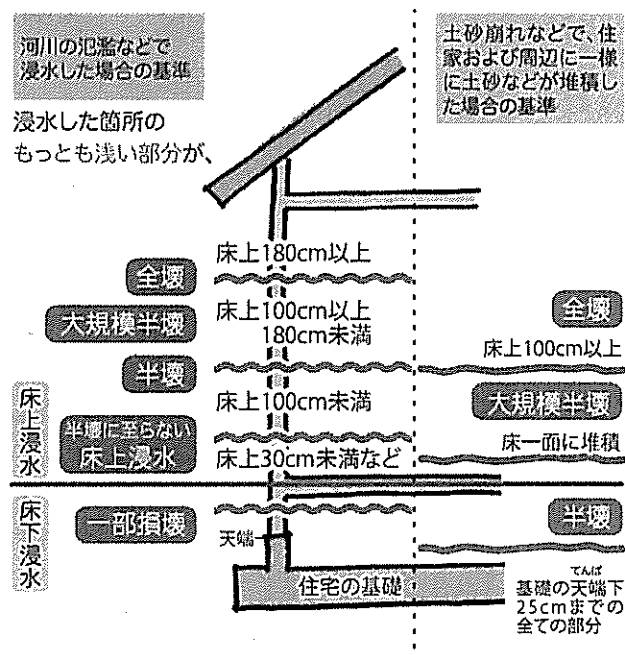
- 市役所・町村役場に浸水したことを申し出る
- 被害認定の調査を受ける

役所に自宅が浸水したことを申し出ると、市町村職員などによる被害調査が行われ、住家の被害程度を証明する罹災証明書が発行されます。罹災証明書は後で公的な支援を受ける際に必要になります。

なお、大規模災害になると申し出がなくとも全戸調査が行われ、発行までには数週間から1か月以上かかることもあります。

被害を判定する1回目の調査の多くは、外から見て行われ、2回目以降は家屋の傾き具合や建物の損傷などから判断されます。判定に疑問がある場合には、再調査を申し込むことができます。

【被害認定の目安 (木造の戸建住宅)】(2019年3月改訂)



※実際の被害認定は、外観の他に家の傾き、浸水の深さ、柱や床といった家屋の部位ごとの倒壊割合など、一定の基準のもとに行われます。

4 ぬれてしまった家具や家電をかたづける

●かたづけはゆっくり

上下水道、電気やガスが復旧していないと、思うようにかたづけができません。疲れもたまっているので、慌てずに行いましょう。

●作業のあとには手指を消毒

水害後は砂やほこりが舞っています。マスク、ゴム手袋を身につけ、こまめにうがい、消毒を。

●ゴミ捨てのルールはふだんと異なる

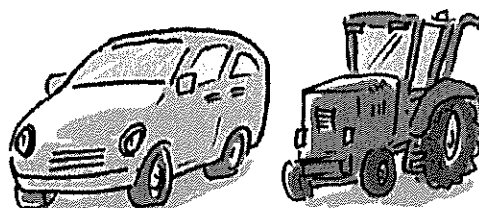
ゴミ捨てのルールは市町村のチラシや災害FMなどで伝えられます。使える袋の種類や捨てる場所など、正しい情報を得ましょう。

●ボランティアにお願いする

多くの人が手伝ってくれます。ボランティアセンター、市町村、社会福祉協議会に相談しましょう。

? こんなものはどうする?

自動車・農機具



- ・絶対にエンジンをかけず、修理工場に連絡をする
- ・しばらく乗らないときは車検証とナンバーをはずしておく（盗難防止のため）
- ・「無料で処分する」という悪徳業者に注意

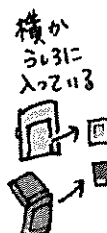
アルバム・写真類



- ・濡れていても捨てなくてよい
- ・写真を水で洗い、干す
- ・すぐに洗えない場合はアルバムを広げて乾かす
- ・重なった写真は1枚ずつ離す。
- ・固着していたら水に浸けて剥がす
- ・写真を撮影してデータで残す手も

携帯電話・スマートフォン

- ・電源を入れずに電池、SIMカード、SDカードを外し、保管する
- ・泥水に浸かった場合は防水型でも一度電源を切って乾燥させる
- ・最寄りの携帯ショップに相談する



現金・通帳など

- ・汚れた現金は、一定の条件のもと、新しいお金に換えてもらうことができる
- ・災害のあとは、通帳や印鑑がなくても便宜的に支払いに応じてくれることがあるので、取引銀行や金融機関に相談する

× 再利用が難しいもの

畳・じゅうたん・布団



水を吸うと使えない

木製の棚(合板)



乾いたように見えても、あとからカビが生える

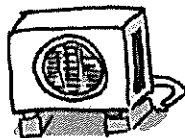
△ 使えるかもしれないもの

ふすま・障子



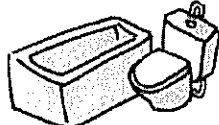
乾かすと機軸は使えることも

エアコン室外機



しっかり乾かせば使える場合も

トイレ・風呂釜



電気系統以外は洗えば使える

食器類



キッチンハイター（塩素系漂白剤）で消毒すれば使える

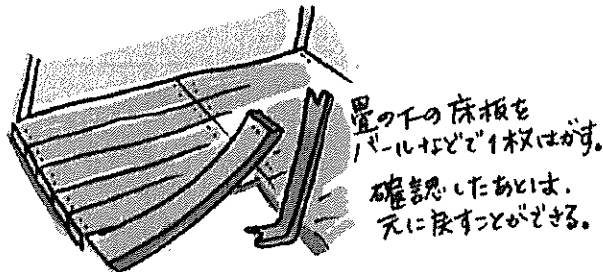
5 床下の掃除・泥の除去・乾燥

ぬれた家をそのまま放っておくと、後からカビや悪臭が発生し、生活に支障がでる場合があります。まずは床下の状態を確認してください。自分でできない場合は、施工業者やボランティアに作業をお願いしましょう。

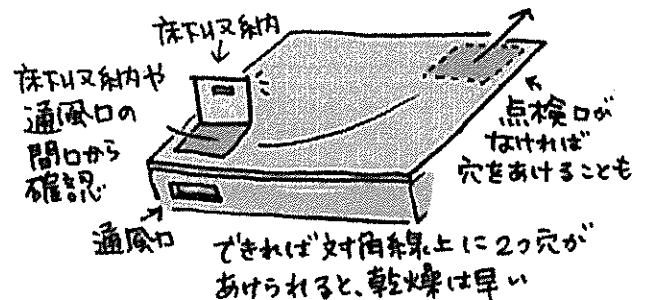
●床下に水・泥が入り込んでいるか確認する



畳の場合



フローリングやじゅうたんの場合



●泥の除去と床下の消毒をする

- ・床下の泥をかき出して洗い、消毒する
- ・消毒剤は注意書きをよく読んで使う

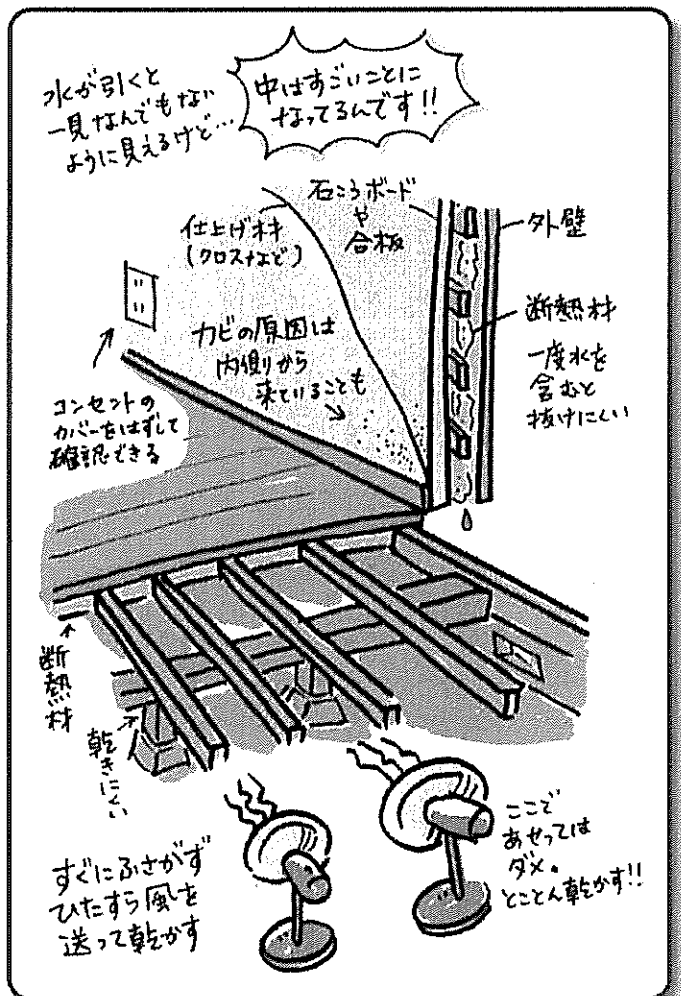
よく使われる消毒剤

- ・逆性石けん（ベンザルコニウム塩化物）
「オスバンS」が代表的な商品名。水でうすめて家財や床材、手指の消毒に使う。原液を素手でさわらない。

※消石灰はヤケドなどの危険性があるため、逆性石けんがお勧め

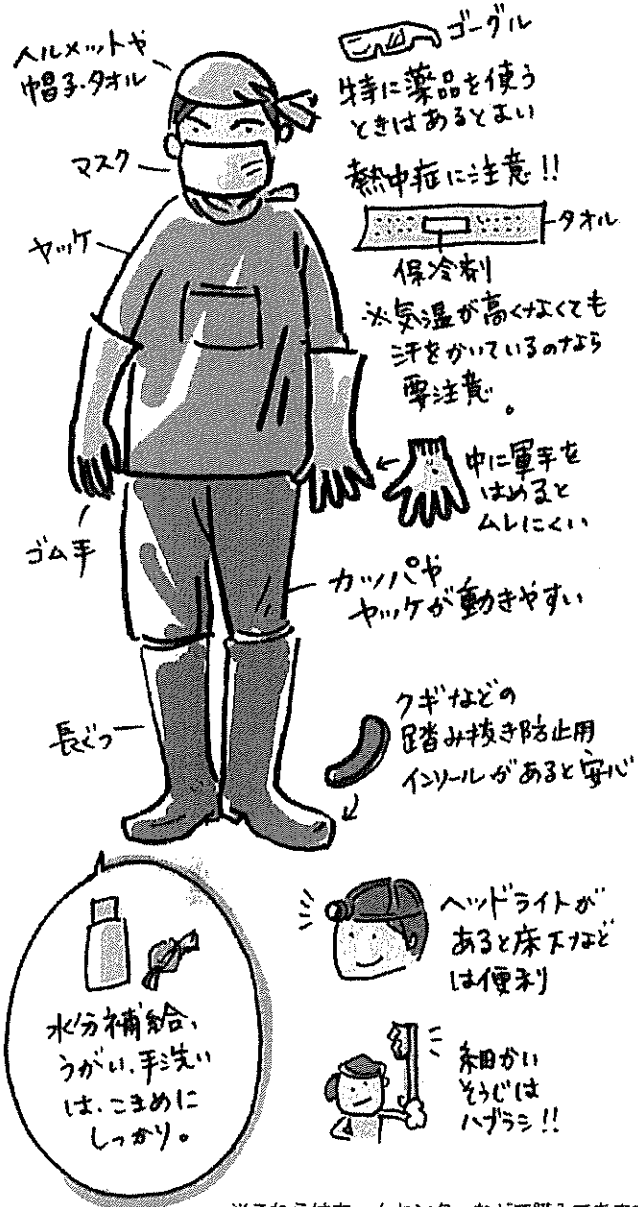
●カビを防ぎ、とにかく乾燥

- ・床、壁、天井などに消毒用エタノール（80%溶液）をスプレーし、ぞうきんでふき取る
- ・家具などに使う際は、色落ちしないか目立たないところで確認する
- ・換気をよくし、火気を使わない
- ・壁も水を吸っているの、中を確認する
- ・しっかり乾燥させるには最低1ヶ月ほどかかる



6 掃除をするときの服装

基本は肌の露出を避けること。

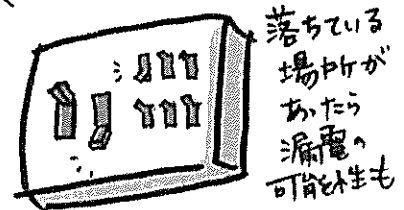


※これらはホームセンターなどで購入できます

7 復旧のまえに確認をすること

●電気(ブレーカー)

- ・水害の後にブレーカーが落ちていたら、どこかで漏電しているかもしれないため、電力会社に相談する
- ・避難などで家を離れるときはブレーカーを切っておく

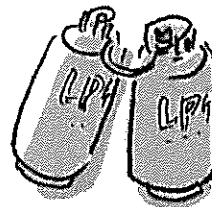


●水



- ・水道復旧直後は水が汚れている場合があるので、しばらく流す
- ・井戸水は水質検査が終わるまで飲まない
- ・浄化槽の場合は、トイレや風呂を使う前に点検をする

●ガス



元の位置から動いてしまったプロパンガスのボンベは、復旧をする前にガス業者に点検を依頼する

この手引き「水害にあったときに」には、必要な手続きや作業をよりくわしく説明した「冊子版」もあります。下記のホームページ、または連絡先までお問い合わせください。



作成：震災がつなぐ全国ネットワーク

〒461-0001 愛知県名古屋市中区東区1-13-34 名建協2階
(認定特定非営利活動法人レスキューストックヤード内)
TEL: 052-253-7550 FAX: 052-253-7552

震つな公式アドレス office@shintuna.org

震つなブログ <http://blog.canpan.info/shintuna/>

私たち「震災がつなぐ全国ネットワーク」は、阪神・淡路大震災(1995年)以降、数々の被災地で支援活動を行ってきた、約40のNPOやボランティア団体からなるネットワーク組織です。過去の水害被災地への支援経験をもとに、この手引きを作成しました。

監修：鍵屋一(跡見学園女子大学教授・一般社団法人福祉防災コミュニティ協会代表理事)
参考：内閣府(防災担当)災害に係る住家の被害認定基準運用指針(H30年3月)

※本手引きは日本財団活動助成によって作成されました。

Supported by THE NIPPON 財団 FOUNDATION

第4版 発行：2019年10月

この度の被害にあわれたみなさまに、心よりお見舞い申し上げます

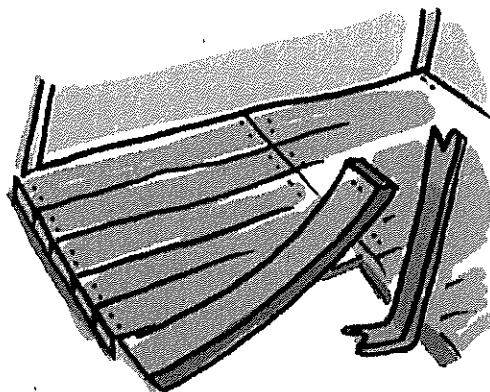
水害後の家屋への適切な対応

1.床下を確認する(床はがし)

床下浸水でも必ず確認することをお勧めします

和室の場合

- ・ 畳の下にある板をはがす。
- ・ 板は無垢材なら洗浄して陰干しすれば再利用可能。
- ・ どの部屋の何番目なのか「印」をつけてから外す。



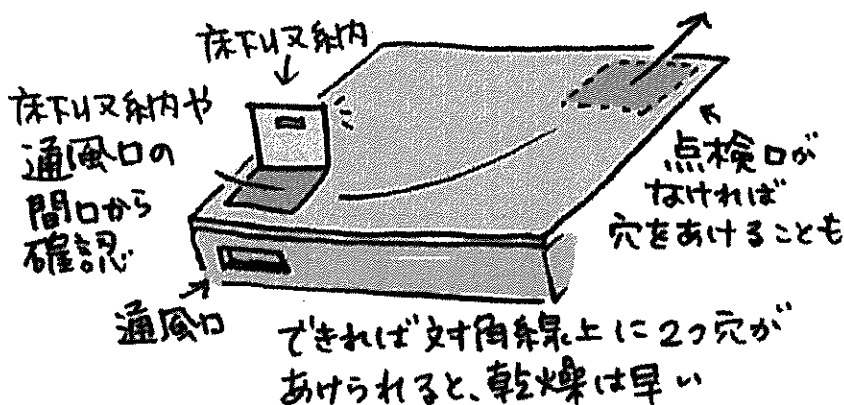
畳の下の床板を
バールなどで1枚はがす。
確認したあとは、
元に戻すことができる。

★特に注意すること

- ・ サッシや敷居の下に潜り込んでいる板は無理に外さない
- ・ 一部切断する場合は、根太の中心で切ると再利用可能
- ・ 根太は切らない、どうしても切る場合は、大引きの中心で切る

洋室の場合

- ・ 床下収納、点検口を開ける。
- ・ 床下に水や泥があれば除去。
- ・ 点検口などがない場合は、工務店などで作ってもらう。
(相場は2～3万円)



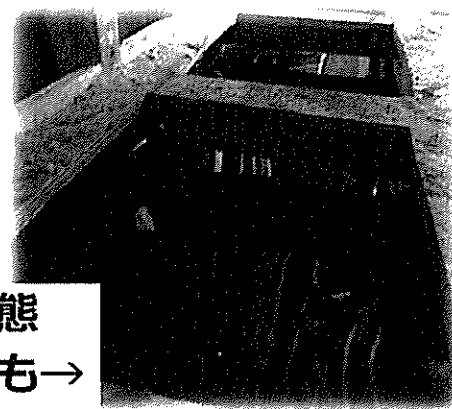
★特に注意すること

- ・ 自分で点検口をつくる際は正方形（一辺60cm未満）に開ける。
- ・ 貼り合わせのフローリングは、長持ちしない可能性が高い。
- ・ もぐって作業する場合は、換気に注意して必ず複数名で行う



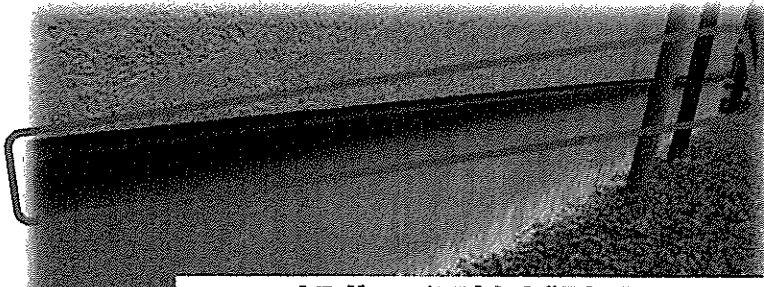
←点検口を作成して
床下の確認と乾燥

床下がプール状態
のことも→



ここも忘れずに！

通風口の見えない基礎の確認



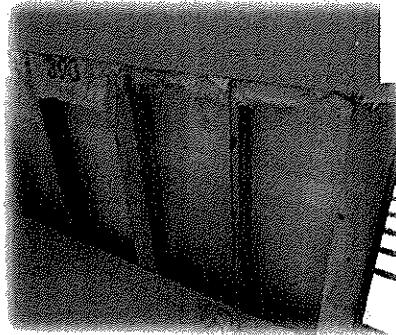
この部分に泥等が詰まっていると床下の空気が滞留する

2. 壁材を撤去する

浸水ラインから
20～30cm上まで撤去する

石膏ボードの場合

- ・ カッター等で切れ目を入れて剥がす。
- ・ 半分以上濡れていたら一枚分全部廃棄する。
- ・ 濡れていないボードは残す。



石膏ボードの裏に大量のカビが生えていることも↓



土壁の場合

- ・ 再度土壁にする際は、その土が利用できる。
→ 小舞（内側の格子状の細い骨組み）は残す。
- ・ 貫（45cm間隔ほどで組まれている骨組み）は基本残す。
- ・ 石膏ボードにする場合は、小舞は撤去する。

断熱材の対応

- ・ グラスウール（わた状のもの）は廃棄する。
- ・ スタイロフォーム（スチロール板状のもの）は洗えば使える場合もあり。



浸水したグラスウール

3.消毒する

まずは洗浄が重要。泥を落としましょう

有機物（泥など）が付着している状態での消毒は効果が下がります
家の構造物は泥を落として（洗い流して）から消毒します

主な消毒方法について（出典：厚労省「浸水した家屋の感染症対策」）

薬液の濃度や用法など消毒薬は、薄めて（希釈して）使用するものがあります。
使用上の注意事項を確認してから使用しましょう。

- 汚染の程度がひどい場合、長時間浸水していた場合は、できるだけ次亜塩素酸ナトリウムを使用する。
- 対象物が、色あせ、腐食などにより次亜塩素酸ナトリウムが使用できない場合は、消毒用アルコール、塩化ベンザルコニウムを使用する。

消毒薬	対象と使い方	
	食器類・流し台・浴槽	家具類・床
次亜塩素酸ナトリウム (家庭用塩素系漂白剤でも可)	0.02%に希釈する ①食器用洗剤と水で洗う。 ②希釈した消毒液に5分間漬けるか、消毒薬を含ませた布で拭き、その後、水洗い・水拭きする。 ③よく乾燥させる。	0.1%に希釈する ①泥などの汚れを洗い流すか、雑巾などで水拭きしてから、十分に乾燥させる。 ②調整した液を浸した布などでよく拭く。 ③金属面や木面など色あせが気になる場所は、水で2度拭きする。
消毒用アルコール	希釈せず、原液のまま使用する ①洗剤と水で洗う。 ②アルコールを含ませた布で拭く。 ※70%以上のアルコール濃度のものを使用すること ※火気のあるところでは使用しない	希釈せず、原液のまま使用する ①泥などの汚れを洗い流すか、雑巾などで水拭きしてから、十分に乾燥させる。 ②アルコールを含ませた布で拭く。 ※70%以上のアルコール濃度のものを使用すること ※火気のあるところでは使用しない
10%塩化ベンザルコニウム (逆性石けん)	0.1%に希釈する ①泥などの汚れを洗い流すか、雑巾などで水拭きしてから、十分に乾燥させる。 ②調整した液を浸した布などでよく拭く。	0.1%に希釈する ①泥などの汚れを洗い流すか、雑巾などで水拭きしてから、十分に乾燥させる。 ②調整した液を浸した布などでよく拭く。

参考：日本環境感染学会 一般家屋における洪水・浸水など水害時の衛生対策と消毒方法

消毒方法

★噴霧する

（消毒用アルコール・ベンザルコニウム溶液）

噴霧器や霧吹きで吹き付ける。

→基礎や拭くことが困難な箇所

※次亜塩素酸ナトリウムは噴霧しないこと

★拭く(雑巾などで)

消毒薬を布に浸して固く絞り、木の部分、手が届く部分を拭く。

↓噴霧器で消毒



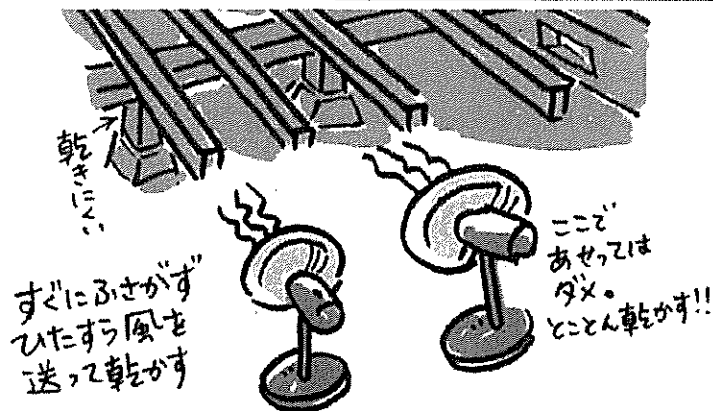
必ずマスク等の保護具を着用してください

4.乾燥させる

家の大敵は「湿気」です

洗浄、消毒のあとは、徹底的な乾燥が必要になります

乾燥には最低1カ月以上かけるつもりで、十分に乾かします



【乾燥のポイント】

★晴れた日は窓を開けて、外の空気を取り込みましょう。

★床下の点検口などを開け、できるだけ外気を床下に送り込むようにしましょう。

★灯油は燃焼時に水分を発するので使用は控えましょう。

★換気扇も活用しましょう。湿った空気が留まらないように、空気を動かすことが大切です



カビ対策・対応の方法

水害後にカビの発生しやすい場所

- ・カラーボックスなど、木材を圧縮してあるもの
 - ・システムキッチン（特に壁に接している背面の壁側の板 ↓画像参照）
 - ・合材板（ベニヤ板、コンパネ）
 - ・石膏ボードの裏側
- ※これらは交換・廃棄をお勧めします
- ・水分（湿気）の多い場所
 - ・風通しの悪い場所



カビの発生条件

温度 ・ 湿度 ・ 栄養（カビが繁殖しやすい成分）

カビ対策の極意 ➡ とにかく換気 とことん乾かす

VI

新型コロナウイルス感染 拡大防止に関する資料

- 1 新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティア
センター運営上の留意点【第1版】
- 2 災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガ
イドライン～【第1版】

【全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター作成】

新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した 災害ボランティアセンター運営上の留意点【第 1 版】

全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター

本会全国ボランティア・市民活動振興センターでは、新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮して災害ボランティアセンター（以下、「災害 V C」と言います。）を運営する際の留意点を整理しました。

新型コロナウイルスの状況下における災害 V C の運営は、保健所を含め、何より行政との連携が重要になります。各社協におかれましては、これを参考に、各地の感染状況等を勘案しながら、コロナ状況下での衛生に配慮した災害 V C 等による被災者支援にお取り組みくださいますようお願いいたします。

なお、このチェックリストは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」や「新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』」、厚生労働省の各種通知等を参考に作成したものです。

I. 災害ボランティアセンターの設置を検討する

（１）災害 V C の設置について、都道府県行政、市町村行政と協議し判断する

○一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合、市区町村社協は、被災者ニーズに基づき、保健師等感染症予防の専門家の意見を加え、衛生に配慮した災害 V C 運営を行政とともに進めます。

（２）行政、保健所、医療関係機関の支援体制を市区町村行政の協力により確保する

○最新の感染状況や医療提供体制の状況といった新型コロナウイルス感染情報の提供体制、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関等の支援体制を、都道府県行政、市町村行政の協力により確保します。

（３）衛生管理を徹底し災害 V C を運営する

○コロナ状況下において災害 V C を運営し、ボランティアによる災害ボランティア活動を行う場合は、衛生管理に最大限配慮します。必要に応じて市区町村社協は、市町村の保健師、感染症に詳しい専門家等から助言を得ます。

○衛生に配慮して災害ボランティア活動を実施する場合、「３つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避けたり、マスクの着用、手洗い・手指消毒等基本的な感染防止対策を導入したり、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減し実施します。あわせて、必要に応じてボランティアの受入などの手順や方法（受付システム等 I C T の活用を含む）を見直し実施します。

（４）地域の組織・関係機関に災害 V C 運営への協力を呼び掛ける

○これまで災害 V C の運営者については、被災市区町村社協を中心としつつ、全国の市区町村社協、都道府県・指定都市社協の職員の協力を得て行っています。しかし、コロナ

状況下において、大人数による全国の社協による応援が難しいことが想定しています。

- このため地元の社会福祉法人・福祉施設、ボランティア団体、NPO、生協、企業・労働組合、大学生などの災害VC運営への協力を呼びかけ体制を整えることが必要です。

(5) 地元の地域住民、幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかける

- 公共交通機関が被害を受けたり、同時多発的な大規模災害などの場合には、被災者ニーズに対して十分なボランティアの支援を受けられないことが少なくありません。
- このため、地域住民を含め、地元の幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかけます。
- それでも支援を十分に提供できない場合には、支援の対象を一人暮らしの高齢者や障害者等に重点化すること、家財道具の運び出しや生活スペースの泥だし等活動内容に優先順位をつけること等を検討する必要があります。
- 支援対象の重点化、活動内容の優先順位付けの実施は、必要に応じ市町村行政と協議し決定します。

(6) 安心してボランティアを頼める、ボランティアに参加できる情報発信を行う

- 災害ボランティアによる支援を依頼する人たちは、新型コロナウイルスに感染した場合、重症化リスクが高い高齢者や障害者、疾病がある人が多いのが特徴です。また、被災者の中にはボランティアの依頼を躊躇する人も少なくないと思われます。このため、被災者に対し災害VCが取り組んでいる衛生配慮策を盛り込んだチラシ等を配布し、不安の解消に努めます。
- ボランティア活動を希望する人も、新型コロナウイルスへの感染に大きな不安を抱いています。そもそも被災地は、衛生状態が悪く、多くの危険と隣り合わせです。それに加え、コロナ状況下では感染リスクもあります。このため災害VCは、ボランティアに対して、災害VCが取り組んでいる衛生配慮策をホームページ等で周知し、少しでも不安感を和らげて参加してもらいましょう。

(7) ボランティア活動保険の加入

- 十分な感染防止対策を施したうえで活動を実施することとなりますが、万一に備えてボランティア活動保険への加入を確認します。
- 全社協のボランティア活動保険では、新型コロナウイルス感染症はこれまで補償対象外でしたが、令和2年5月1日に保険の改定が認可され、ボランティア活動中に新型コロナウイルスに罹患して治療を受けた場合は、補償の対象としました（令和2年2月1日に遡り適用します）。補償内容は下記のとおりです。
 - ① 葬祭費用（死亡の場合、300万円を限度とした実額）
 - ② 後遺障害保険金
 - ③ 入院保険金（6500円/日）
 - ④ 通院保険金（4000円/日）
- 全社協の保険以外についても同様の対応をするものが多いです。心配な人がいる場合、ご自身が加入した保険会社に確認してもらいましょう。

Ⅱ. 災害ボランティア活動における新型コロナウイルスの状況下における衛生管理の留意点

1 災害V C運営のための事前準備

(1) 感染の危険箇所、場面等の確認

- 新型コロナウイルス感染症の主な感染経路は接触感染と飛沫感染です。
- 災害V C内で、接触回数が多い箇所や備品、場面等を洗い出し、活動に際して、重点的に消毒するなど対策を講じることが必要です。特に他者と共有する資機材や備品、複数の手が触れる場所を特定します。

【接触回数が多い箇所（例）】

テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、キーボード、タブレット、タッチパネル、蛇口、エレベーターのボタン、活動に用いる資機材や備品・器具など

- ボランティアの受付や待機場所等が屋内である場合、密集、密接、密閉される場所を特定します（使用する会議室等のほか受付場所などの広さや換気の具合を確認します）。
- 飛沫感染防止のため、大声を出したり、息が荒くなるような場面等を洗い出します。

(2) 災害ボランティア活動の方法等を見直す

- 「①感染の危険箇所、場面等の確認」で把握された内容にしたがって、災害V C運営の方法、準備する備品・消耗品等を見直します。
- 「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避ける、マスクの着用、手洗い手指消毒等基本的な感染対策を導入し、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減します。
- 手洗いの徹底とともに手洗い場での密集を防ぐために、手洗い場の増設を検討します。
- 会議室等センターで使用する屋内の施設は、人と人との距離を2m（少なくとも1m）維持した場合に収容できる人数（運営スタッフ含む）を試算し、決定します。収容定員の50%以下が目安です。
- 受付で並ぶ場合、2m（少なくとも1m）の間隔があくように印をつけたり、呼びかけたりします。
- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。窓のない部屋であれば、変更を検討します。
- 感染及び感染拡大リスクを低減するため、不特定多数のボランティアが参集して密な状態を作らないなどWEBによる事前申込制等の採用を検討します。

Google フォームを使った「ボランティア募集フォーム」について

- 全社協V Cでは、Google フォームを使ったボランティア募集フォームを作成しました。下記 URL からアクセスいただきご利用ください。
<https://onl.tw/EM52ysb>

- 活動日に使用するマスク、フェースシールド、消毒液、ハンドソープ、ペーパータオル、

非接触式体温計、手袋、ゴミ袋など、準備する備品・消耗品等を準備します。

(3) ボランティアの参加ルールの設定と周知

- ボランティアに発熱（37.5℃以上、もしくは平熱より1℃以上高い）、風邪症状がある場合は参加を見合わせてもらいます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。
- ボランティアが活動に参加する際には、マスクにより咳エチケットの対応をお願いします。
- 活動中、ボランティアには手洗いや手指消毒等の基本的感染症予防対策を徹底してもらいます。このため携帯用の消毒液等の持参をボランティアに求めます。
- 熱中症予防のために、ボランティアには飲料は多めに持参してもらいます。
- ボランティアが1日の募集予定人数を超える場合、参加をお断りします。このため当日不特定多数が災害VCに訪れることがないように募集予定人数の周知、事前申込制の導入等工夫します。
- 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用することを呼びかけます。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html
- これらルールはチラシ、ホームページ、フェイスブック等で周知するとともに、当日、受付などに掲示します。

(4) 運営スタッフの参加ルールの設定

- ボランティア同様、運営スタッフも発熱や風邪症状がある場合の活動への参加を見合わせ、咳エチケットや手指消毒等基本的感染症予防対策の徹底などをルール化します。
- あわせて、災害ボランティアセンター運営業務に従事する1～2週間前から、定時の検温等健康チェックを行います。

(5) 発熱、風邪症状があるボランティアが当日参加した場合の対応

- 発熱、風邪症状があるボランティア、運営スタッフ等が活動に参加したことが判明した場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認し、自宅等で療養してもらいます。
- 「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安」に該当するボランティア、運営スタッフが活動に参加した場合は、保健所等に設置されている帰国者・接触者相談センター等には市区町村社協から電話で相談し、受診を指示された場合はその指示にしたがうようボランティア、運営スタッフ等に伝えます。

2 ボランティア活動実施日における災害VCにおける感染防止の取組

A. 災害VC運営スタッフ等による感染防止の取組

(1) 災害ボランティア受付前の準備

- 災害VC等入口等に手指消毒液等を配置します。
- ドアノブやテーブル、椅子の背もたれなど、重点的に消毒する箇所を消毒します。
- 手洗い場にハンドソープやペーパータオルを配置します。
- トイレは感染リスクが高い場所であり、以下に留意します。

- ・不特定多数が接触する場所は、消毒を行います。
 - ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。
 - ・共用のタオルやハンドドライヤーは使用せず、ペーパータオルを設置します。
 - ・便器内の清掃が必要な場合は、特別な清掃は必要なく通常通りで構いません。
- 人と人との間隔が2m（少なくとも1m）となるように座席を配置します。
- マイク設備がある場合、大きな声を出さなくて済むようにマイク・スピーカーの準備をします。ない場合には、拡声器などを用意します。マイク等は使用の都度消毒を行います。
- 受付で密集しないように、2m間隔に印をつけます。
- 当日のボランティアを把握するため、名簿を用意します。
- 検温用の非接触式体温計等を入り口付近に準備します。
- 受付付近に、以下のような参加ルールを掲示します。

新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い

- 1 体温計で体温を測ってから来所する
- 2 咳エチケット・マスク着用すること
- 3 ボランティア活動の際は手の消毒をすること
- 4 食料、飲み物は各自で用意すること
- 5 募集予定人数を上回る場合、感染を避けるため活動制限を行う

- 当日のスタッフ配置、予定等の確認を行う全体のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、事前にメモを用意したり、掲示したりします。大声を出さなくて済むよう、マイクや拡声器等を使用します。
- なお、感染予防に漏れがないように、災害VC開所前の準備や開所中の取組、閉所後の取組をチェックリスト化し、ヌケ、オチ、ムラを防ぎます（巻末チェックリスト例参照）。

（２）災害ボランティアセンター活動中の取組

① ニーズ受付、把握

- 被災者からの依頼を電話、メール等で受け付けます。
- 現地調査を行う際には、訪問当日、電話などで、依頼者の体調確認を行います。37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等がないか確認します。風邪症状がある場合は訪問を見合わせます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。
- 訪問の際には、運営スタッフはマスクを着用すること、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応をお願いすること、室内で作業する場合は適宜換気を行います。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。
- 必要に応じて、地域住民にボランティア活動依頼促進のチラシ配付を行います。外出自粛が長期化し、高齢者や障害者等地域住民の中には人に会うことに恐怖を感じている人

もいます。その場合、ドアやインターホン越しに声を掛けたり、チラシなどを置いて様子を見るなど、無理に扉を開けないようにします。気になるケースがあれば災害VCに報告するよう徹底します。

② ボランティア受付

- スタッフにより入り口で検温を行います。発熱がある場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認したのち、お帰りいただきます。
- 受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。
- 受付での感染及び感染拡大リスクを低減するため、事前申込制を取り入れ、受付時間を短縮します。
- ボランティア活動保険についても、事前に居住地の市区町村社協あるいはWEBで加入してもらうよう周知します。

ボランティア活動保険のWEB申込みについて

- 令和2年7月豪雨災害で設置されている、(社協)災害ボランティアセンターの活動に参加する場合に限り、下記よりWEBによる加入ができます。
<https://www.saigaivc.com/202007/>

- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。

③ オリエンテーション

- 被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明をするオリエンテーションの時間を短縮するため、必要事項をチラシや動画にまとめ、ボランティアにそれぞれに読んであるいは見てもらうようにします。
- チラシにはコロナ禍におけるボランティアの参加ルール、熱中症予防の留意点（こまめな休憩、給水等）を記載します。

④ マッチング

- 被災者とボランティアをつなぐマッチング。被災者からの依頼内容の詳細は活動場所の地図とともにペーパーにまとめて置き、説明が長時間にならないようにします。
- できるだけ災害VCでの待機時間を少なくするため、エリアマッチング方式（活動エリアのみ定め、被災現地でマッチングする方法）を取り入れるなど工夫します。被災現地では、密になることを防止することに配慮します。

⑤ グループینگとリーダーの選定

- グループをつくり、リーダーを決めます。リーダーには定期的な休憩と給水（15～20分ごと）の呼びかけの徹底、非常時の連絡先などを伝えます。

⑥ 資材の貸し出し

- 必要な資材等の貸し出しを行います。
- 資機材の手指が触れる個所を消毒します。

⑦ 送迎

- 必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎を行います。
- 車両の中は密接になりがちです。乗車中はマスクの着用を運転者、ボランティア双方に徹底し、窓を常時開け換気を行います。運転席と後部の座席との間にビニールシートで仕切ることも考えられます。
- 送迎後は十分に車内の換気を行い、ボランティアの接触頻度が高い場所（ドアや背もたれ等）を消毒します。

⑧ 活動報告

- リーダーに活動状況と活動継続の必要性の有無をスタッフに報告してもらいます。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えてもらいます。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。

（３）災害ＶＣ閉所後

- 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、各セクションリーダーに報告事項の要点をあらかじめ整理してもらい、報告いただきます。
- 会場を清掃し、消毒します。
- 備品等を消毒します。
- 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底します。
- 作業後は手洗い、消毒を徹底します。
- 帰宅後の手洗い、消毒の徹底をボランティアとともに運営スタッフに促します。

B. ボランティアによる感染防止の取組

- 活動当日、37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等体調が悪い場合、ボランティア活動への参加を取りやめ、自宅等で療養してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、人と人との間隔は常に2m（少なくとも1m）以上確保してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、咳エチケットやマスクの着用、手洗い（手指消毒）等を徹底してもらいます。
- 屋内で活動するときは、常時換気（2方向の窓を、全開にするなど）するよう徹底します。
- ボランティア活動中、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応してもらえよう、訪問時に説明します。
- ボランティア同士あるいは依頼者と会話する際は、マスクを着用するとともに、正面に立つことを避け、十分な身体的距離を保つことを徹底します。
- 息が荒くなりやすい屋内での泥かきや家具の運び出しの際は、飛沫感染を防止するため

マスクを必ず着用します。

- マスクを着けての活動は、マスクをしないときに比べて身体への負荷が著しく大きくなります。体力にあわせて無理のないよう作業を分担したり、休憩を適宜とるよう促します。
- 屋外で人と人の間隔が十分な距離（2 m以上）を確保できる場合には、マスクをはずしても構わないことを周知します。
- ボランティアの熱中症予防のためにこまめに休憩・給水してもらいます。リーダーからは定期的に（20～30 分ごと）ボランティアメンバーに声をかけ、休憩・給水を促してもらいます。
- 体調不良者が出た場合な非常時には、リーダーからVCに連絡してもらいます。
- ボランティア活動終了後、ボランティアに手指消毒、手洗いをしてもらうよう徹底します。

【災害VCにおける活動当日チェックリスト（例）】

災害VC開所準備	☐ 活動前、運営スタッフの体調確認を実施する。（37.5℃以上は参加不可）
	☐ 運営スタッフに対する手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットを徹底する。
	☐ 手指消毒液、非接触式体温計を入口等に配置する。
	☐ 受付前に2 m間隔に印をつける。
	☐ 手洗い場にハンドソープ、ペーパータオルを配置する。
	☐ 災害VCの窓や入口を開けて換気を行う。
	☐ VC開所前に、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
	☐ VC開所前に、活動用資機材、備品・器材等を消毒する。
	☐ 受付名簿・筆記具を準備し、参加ルールを掲示する。
	☐ ボランティア受付名簿に一人ひとり記載（初めての参加者からは連絡先を記入）する。
災害VC開所中	☐ 受付でボランティアの体調確認を行う（37.5℃以上は参加不可）。
	☐ ボランティアに手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットを徹底する。
	☐ 身体的距離を確保（人と人との距離は2 m（少なくとも1 m）を促す）。
	☐ 会話をする際は、互いに正面を向き合わないよう促す。
	☐ こまめに水分補給（20～30 ごと）を呼びかけ熱中症を予防する。
	☐ 災害VC開所中、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
	☐ 受付や待機場所が屋内にある場合、1時間に2回以上換気する。
	☐ ゴミは持ち帰るよう促す。
	☐ 帰宅後の手洗いを利用者促す。
	☐ 各セクションリーダーに報告事項の要点を整理するよう呼びかける。
後災害VC閉所	☐ 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終える。
	☐ 会場を清掃し、消毒する。
	☐ 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底する。
	☐ 活動用資機材、備品・器具等を消毒する。
	☐ 終了後、帰宅後の手洗いを運営スタッフに促す。

監修：鶴岡浩樹 日本社会事業大学専門職大学院教授・医師

災害ボランティアの皆さんへ ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン～【第1版】

全社協 全国ボランティア・市民活動振興センター

新型コロナウイルス感染症は、一般的には飛沫感染、接触感染で感染するといわれています。つきましては、活動の際には、飛沫の拡散を防ぐこと、他者との直接接触を避けることの2点を基本に活動いただきますようご配慮ください。

基本的なルール

- 感染防止の基本は、一人ひとりの基本的感染対策にあります。
- ついては、どんな場面における活動にあっても、ボランティアの皆さまは、以下の事項をお守りいただきますようお願いいたします。

1. 健康管理の徹底

- ・ 身体の状態が以下①～③に1点でも当てはまる場合は、活動の参加を控えるようにしてください。
- ・ 体温計測は客観的基準として有効ですので、活動の際の事前の検温をお願いいたします。

《チェック項目》

- ①体温が37.5℃以上の場合（または平熱を1℃以上超える場合）
- ②咳、倦怠感等風邪の症状がある場合、味覚・嗅覚の異常がある場合
- ③海外渡航歴があり帰国後2週間を経過していない場合
- ・ 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用してください。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html

2. 手洗い・手指消毒の励行

- ・ 活動前、活動中、活動終了後のいずれにおいても石けんでの手洗いとアルコール等での手指消毒を徹底されるようご配慮ください。携帯用の消毒液等をご持参ください。

3. マスクの着用

- ・ 活動中のマスクの着用を徹底するようご配慮ください。

4. 対人距離の確保

- ・ 対人距離の確保は感染防止の重要事項です。

感染拡大のリスクをできる限り最小限にしながら、適切なコミュニケーション手段を用いて活動が行われるよう、フィジカルディスタンス（物理的距離）をつねに意識した行動をお願いいたします。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ 参考 ・「新しい生活様式」の実践例（厚生労働省ホームページ）・ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000121431_newlifestyle.html・ 新型コロナウイルスに関する Q&A（一般の方向け）（厚生労働省ホームページ）・ https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou_iryuu/dengue_fever_ga_00001.html |
|---|

監修：鶴岡浩樹 日本社会事業大学専門職大学院教授・医師