

福井市災害ボランティアセンター 運営ガイドライン

令和4年6月

福井市災害ボランティアセンター連絡会

本ガイドラインの目的

このガイドラインは、福井市において大規模災害が発生し、災害ボランティアセンターを設置する場合に、想定される運営体制、業務内容等をひとつの基準として示しておくことで、速やか且つ円滑に災害ボランティアセンターの設置・運営を行うことを目的とする。

本ガイドラインに記載の設置・運営に関する方針を基本として、災害規模や時期、社会情勢などを勘案し、柔軟に対応する。

目 次

I 福井市災害ボランティアセンターとは・・・・・・・・・・ 1

- 1 「福井市災害ボランティアセンター」とは・・・・・・・・・・ 2
- 2 福井市災害ボランティアセンターの機能と役割・・・・・・・・ 2
- 3 福井市災害ボランティアセンターで取り扱う災害ボランティア・・・・・・・・ 2
- 4 福井市災害ボランティアセンター連絡会・・・・・・・・・・ 3

II 設置・運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

- 1 災害ボランティアセンターの設置・・・・・・・・・・・・ 6
 - (1) 設置協議
 - ア 連絡会による設置の協議
 - イ 設置協議の場所
 - ウ 緊急時の設置判断
 - エ マスコミ対応
 - オ 県との連絡
 - (2) 設置場所の選定
- 2 災害ボランティアセンターの運営・・・・・・・・・・・・ 9
 - (1) 組織
 - ア 責任者
 - イ 体制
 - ウ 各班の役割と必要人員の目安
 - (2) スタッフの確保と配置
 - ア 確保の手順
 - イ 確保における留意事項
 - (3) ボランティア活動内容の想定
 - (4) 情報管理

ア	個人情報の管理	
イ	情報の留意事項	
(5)	災害ボランティアの募集	
ア	募集の手順	
イ	募集の留意事項	
3	災害ボランティアセンターの活動内容	15
(1)	現地災害ボランティアセンターの役割	
(2)	1日の流れ	
(3)	各班の活動内容と手順	
①	総務班	
②	ボランティア受付班	
③	ニーズ班	
④	マッチング班	
⑤	車両班	
⑥	資材班	
(4)	災害ボランティアセンターに必要な書類と流れ	
ア	書類一覧	
イ	書類の流れ	
4	災害ボランティアセンター本部の活動内容	28
(1)	本部の役割	
(2)	本部の設置場所	
(3)	本部各班の活動内容	
5	センターの閉所	30
(1)	閉所の判断	
(2)	閉所の周知	
(3)	本部の閉所	

Ⅲ 資料編

I 福井市災害ボランティアセンターとは

1 福井市災害ボランティアセンターとは

福井市災害ボランティアセンターは、福井市内で発生した災害について、被災者・被災地の一日も早い復興を支援するため、福井市内のボランティア活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する臨時の組織である。

2 福井市災害ボランティアセンターの機能と役割

災害時には、主に以下の活動に取り組む。

- ①ボランティアの要請(ニーズ)の把握
- ②ボランティアの登録受付及び活動紹介(コーディネート)
- ③ボランティア情報の収集と提供
- ④ボランティア活動保険の加入手続き

3 福井市災害ボランティアセンターで取り扱う災害ボランティア

災害ボランティア活動は、専門ボランティアと一般ボランティアとに区分できるが、福井市災害ボランティアセンターでは、原則として、災害ボランティアのうち特別な知識や経験を要しない一般ボランティアに関する活動を対象とする。

【ボランティアの区分】

一般ボランティア

専門知識・技術や経験、年齢性別に関わりなく、労力等を提供するボランティア
(例)避難所の手伝い・救援物資の仕分け・屋内外の片付け・日常生活支援等

専門ボランティア

専門的な知識や技能を提供するボランティア
専門的技能を持つボランティアが来所した場合は、市災害対策本部と連絡調整し、担当部署・団体等を紹介する。
(例)医師・看護師、土木・建築、情報・通信ほか

4 福井市災害ボランティアセンター連絡会

災害ボランティアセンターの円滑な開設運営と、平常時における関係団体等の連携・協力の促進を図るため、福井市災害ボランティアセンター連絡会(以下「連絡会」という。)を設置している。

【福井市災害ボランティアセンター連絡会構成団体】

	構成団体名
1	福井市防災士の会
2	特定非営利活動法人 ふくい災害ボランティアネット
3	社会福祉法人 福井市社会福祉協議会
4	福井市ボランティア連絡協議会
5	公益社団法人 福井青年会議所
6	公益社団法人 ふくい市民国際交流協会
7	福井市

Ⅱ 設置・運営

1 災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置協議

ア 連絡会による設置の協議

次のいずれかに該当する場合は、迅速に連絡会を開催し、災害ボランティアセンターの設置についての協議を行う。

- ① 福井市災害対策本部（以下「市災対本部」という。）から、連絡会に対し「災害ボランティアセンター」の設置要請があったとき。
- ② 福井市災害ボランティアセンター連絡会の座長（以下「座長」）又は座長の命を受けたもの（以下「座長等」）が、災害ボランティアによる支援が必要であると認めたとき。

イ 設置協議の場所

災害ボランティアセンター設置協議のための連絡会を開催するときは、座長等が構成団体に集合を求める。

集合場所は、次の施設のいずれかのうち座長等が指定した場所とする。

1	福井市社会福祉協議会 福井市田原1丁目13-6 フェニックス・プラザ 1 階(福井市民福祉会館)
2	福井市総合ボランティアセンター 福井市中央1丁目2-1 ハピリン4階
3	福井市役所本庁舎 福井市大手3丁目10-1
4	上記の他、座長等が指定した場所

ウ 緊急時の設置判断

緊急を要するときや、構成団体との協議が不可能な場合は、座長等が設置を判断し、構成団体への報告を行う。

エ マスコミ対応

情報の混乱を避けるため、災害ボランティアセンターが設置されるまでのマスコミの対応は、座長等が一括して行う。

オ 県との連絡

福井県災害ボランティアセンター連絡会との連携を密にするため、協議会開催の際は福井県県民活躍課に連絡し、必要に応じ職員の参加を受け入れる。

【設置判断のポイント】

予想される被害状況や確保できるスタッフの数などから総合的に判断のうえ、災害ボランティアセンターの設置を決定する。

- ☐ 被害状況が甚大で、行政の救援・支援だけでは迅速な復旧・復興が困難と思われる状況か。
- ☐ 多くのボランティアを受け入れることが、被災者のストレス等の負担よりも、意義が大きいと判断される状況か。

(2)設置場所の選定

災害ボランティアセンターの設置場所は、市災害対策本部と協議の上決定する。

【災害ボランティアセンター設置場所の選定ポイント】

1 場所

- ☐ 1000人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応可能で、ボランティアの受入れから送り出しまでの動線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- ☐ ボランティアの送迎車両や物資の搬入搬出場所、駐車場、仮設トイレが確保できる十分な広さの敷地を隣接していること。

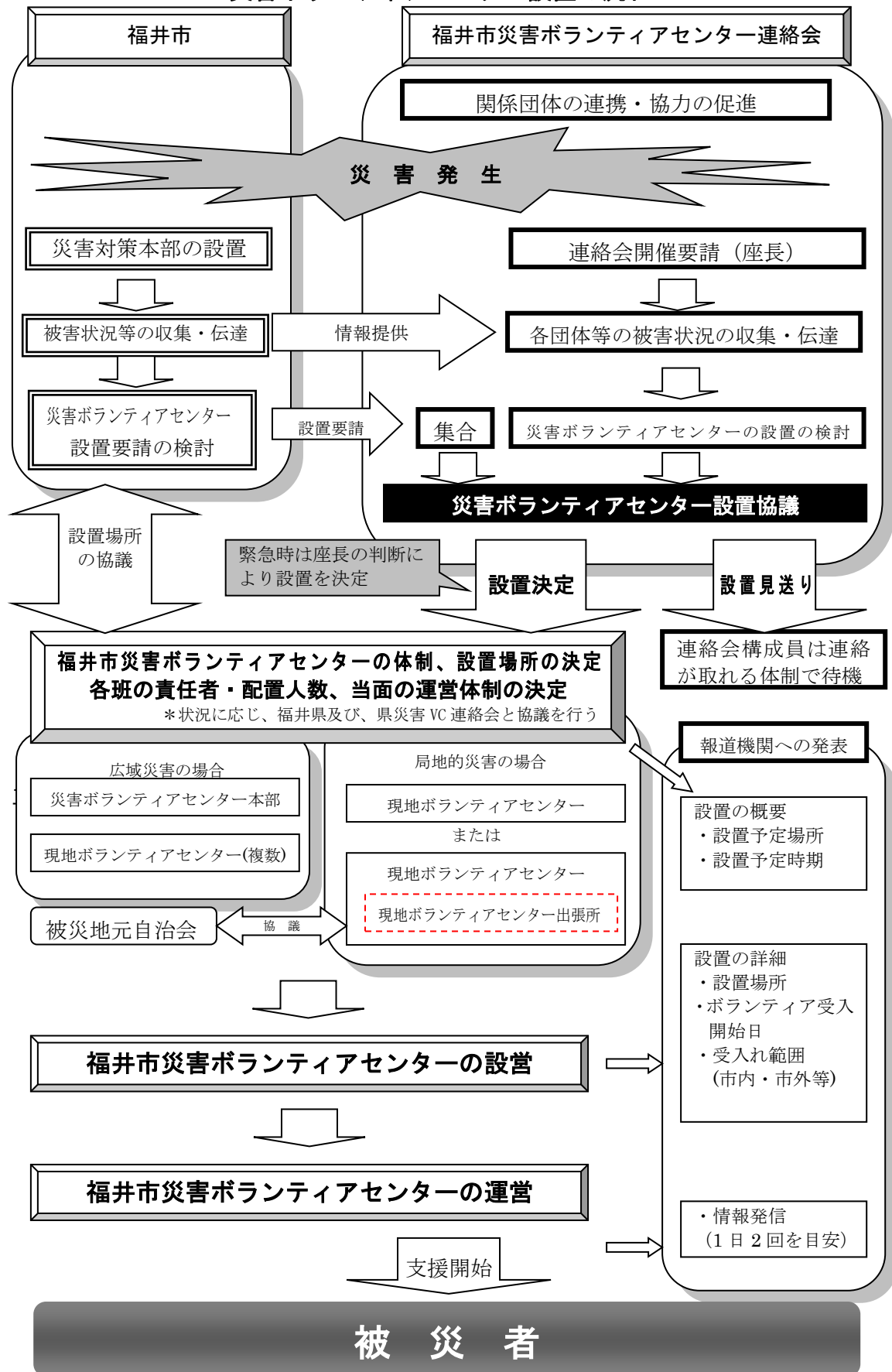
2 設備

- ☐ トイレが複数あり、水道が使えること。(仮設を含む)
 - ☐ 携帯電話の電波がつながること。
 - ☐ 複数のコピー機、パソコン等の機器に対応可能な電話・電源設備があること。
 - ☐ 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備等を備えていること。
- * P 3 0「県内において設置された災害ボランティアセンター実例」参照

3 周辺状況

- ☐ 施設周辺のライフラインに被害の少ないこと。
- ☐ ボランティアの送り出しに支障がないよう、被災地から離れすぎでないこと。(被災地が分散している場合には、複数の現地ボランティアセンター、または現地ボランティアセンター出張所の設置も検討すること)
- ☐ 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- ☐ 駐車スペース等に活用できる施設等が近くにあること。
- ☐ コンビニエンスストア、スーパーマーケット、ホームセンター等、食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

災害ボランティアセンター設置の流れ



2 災害ボランティアセンターの運営

(1) 組織

組織の体制は、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。

必要に応じ、自治会長等と協議して、より被災地に近い場所に、センターの機能を限定した出張所を設置する。

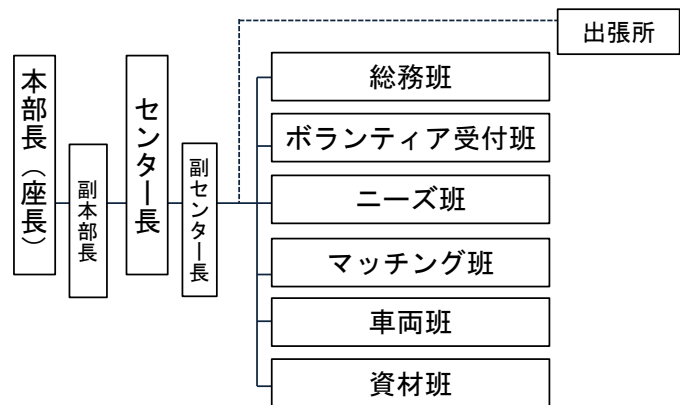
広域災害のときには、現地のセンターを統括する災害ボランティアセンター本部を設置する。

ア 責任者

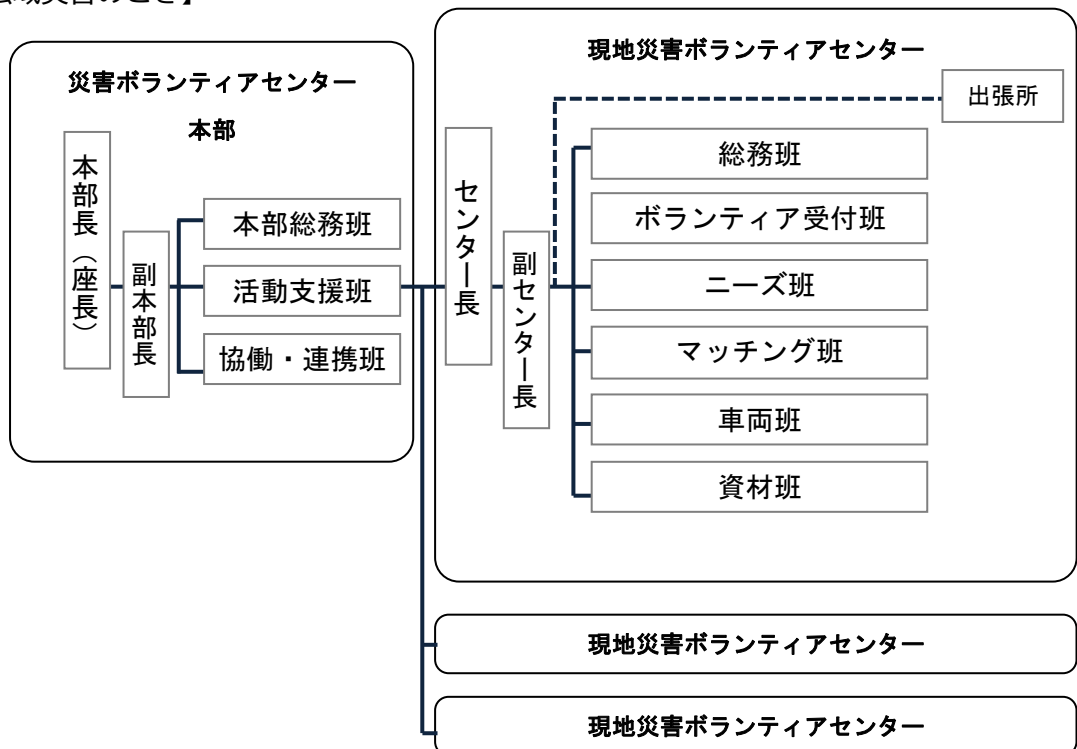
- ・各班を総括する本部長は座長とする。
- ・各班の責任者は構成団体から決定する。

イ 体制

【局地的災害のとき】



【広域災害のとき】



ウ 各班の役割と必要人員の目安（ ）は確保する人員の目安

【局地的災害のとき】

組 織		主な役割
災害ボランティアセンター (25)	本部長(1)	全体の統括(主に総務班)
	副本部長(1)	運営統括、本部長の補佐
	センター長(1)	全体の統括(主に総務班以外)
	副センター長(1)	運営統括、センター長の補佐
	総務班(2)	・外部との連絡・調整 ・会計・資機材の手配 ・情報管理 ・物資手配、予算管理、記録 ・現地ボランティアセンターとの連絡、災害情報の収集、マスコミ対応、ホームページ、SNS での情報発信 ・スタッフの配置、管理、スタッフミーティング ・活動集計・報告 ・施設、物品管理 ・救護 ・ボランティア保険 ・活動証明書、災害派遣等従事車両証明に関する手続き ・寄付金品の受領 ・関係団体対応 ・支援企業、団体、学校等対応 ・開設、運営の支援、人材の支援 ・安全指導、衛生管理
	ボランティア受付班(3)	・ボランティアの受付 ・ボランティア数の集計、ボランティア保険の確認
	ニーズ班(4)	・被災者ニーズの把握 ・活動指示書(兼報告書)、地図の作成 ・活動報告書の整理、集計 ・活動報告書の確認
	マッチング班(4)	・依頼者へ訪問前の最終確認電話 ・マッチング ・オリエンテーション、移動手段の案内 ・活動報告書の受け取り、集計
	車両班(2)	・ボランティアへの送迎方法の説明 ・送迎車両の運行管理、ドライバーの管理
	資材班(6)	・ボランティアへの資機材の受け渡し ・資機材の管理

【広域災害のとき】

(ア)災害ボランティアセンター本部

組 織		主な役割
災害ボランティアセンター本部 (6)	本部長(1)	全体の統括
	副本部長(1)	運営統括、本部長の補佐
	本部総務班(2)	・外部との連絡・調整 ・会計・資機材の手配 ・情報管理 ・スタッフの配置、管理 ・物資手配、予算管理、記録 ・現地ボランティアセンターとの連絡、災害情報の収集、マスコミ対応、ホームページ、SNS での情報発信
	活動支援班(1)	・開設、運営の支援、人材の支援 ・安全指導、衛生管理
	協働・連携班(1)	・関係団体対応 ・支援企業、団体、学校等対応

(イ)現地災害ボランティアセンター

組 織		主な役割
現 地 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー (25)	センター長 (1)	センターの統括
	副センター長(1)	運営統括、センター長の補佐
	総務班(4)	・スタッフミーティング ・活動集計・報告 ・施設、物品管理 ・救護 ・ボランティア保険 ・活動証明書、災害派遣等従事車両証明に関する手続き ・寄付金品の受領
	ボランティア受付班 (3)	・ボランティアの受付 ・ボランティア数の集計、ボランティア保険の確認
	ニーズ班(4)	・被災者ニーズの把握 ・活動指示書(兼報告書)、地図の作成 ・活動報告書の整理、集計 ・活動報告書の確認
	マッチング班(4)	・依頼者へ訪問前の最終確認電話 ・マッチング ・オリエンテーション、移動手段の案内 ・活動報告書の受け取り、集計
	車両班(2)	・ボランティアへの送迎方法の説明 ・送迎車両の運行管理、ドライバーの管理
	資材班(6)	・ボランティアへの資機材の受け渡し ・資機材の管理

(2) スタッフの確保と配置

ア 確保の手順

第1段階（構成団体内でのスタッフの確保）



連絡会構成団体のメンバーから募集

第2段階（構成団体の関係団体からのスタッフ確保）

連絡会構成団体の関係団体から募集

（例：福井県市町社会福祉協議会、東海・北陸ブロック県市社会福祉協議会など）

必要に応じて、下記のように募集対象を拡大していく。

災害救援活動の経験豊富な団体に協力を求める。

被災地内及び被災地付近の住民など、地理や地域性に詳しいスタッフを確保する。

長期滞在できるスタッフを確保する。（運営の継続性を確保するため）

イ 配置の留意事項

- ☐ 休憩時間や休日確保できるようにローテーションを組む。
- ☐ 各班間で応援体制がとれる体制にする。（各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なるため）。
- ☐ 経験、技術等の保有者は、それらを活用できる班に配置する。
- ☐ 次のスタッフは各班に分散する。
 - ・災害ボランティアセンタースタッフ等経験者
 - ・長期間の活動ができる者
 - ・被災地の地理、地域性に詳しい者

(3) ボランティア活動内容の想定

被害状況、活動場所から、ボランティア活動内容の想定を行う。

ボランティアの必要人数、活動に必要な資機材の準備、調達を行う。

特に資機材は、災害の内容や規模により異なるため、より正確な情報収集が必須となる。

想定される活動等は予め各種様式や案内等に反映させ、記入や入力の手間を省く。

（４）情報管理

ア 個人情報の管理

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を通じて、莫大な量の個人情報を収集することになる。スタッフやボランティアが入れ替ることによって、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況が想定される。各災害ボランティアセンタースタッフは最新の注意をはらい、情報管理に努める。

イ 情報の留意事項

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合せが寄せられる。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、一ヶ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、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、スタッフ用掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図る。

（５）災害ボランティアの募集

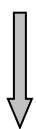
次の手順に基づいて、市内のみで募集するのか、広域で募集するのかについて決定する。

なお、市外在住の災害ボランティア募集にあたっては、福井県及び、福井県災害ボランティアセンター連絡会と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に注意する。

ア 募集の手順

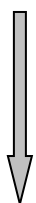
第１段階（市内での災害ボランティアの募集）

福井市内において、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、マスコミによる一般ボランティアの募集
- ・市内のボランティア団体及び、NPO団体への協力依頼

第２段階（県内他市町村からの災害ボランティアの募集）



市内において必要な災害ボランティアが確保できない場合は、福井県及び、福井県災害ボランティアセンター連絡会と連携して県内の被災地外の市町に対し、ボランティア募集の要請を行う。

また、ホームページを通じて県内から一般ボランティアの広域募集を行う。

第３段階（県内及び県外からの災害ボランティアの募集）

県内で必要な災害ボランティアが確保できない場合は、福井県を通じて県外に対しボランティア募集の応援要請を行う。

また、ホームページを通じて県外からの一般ボランティア広域募集を行う。

イ 募集の留意事項

(ア) 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。

また被災地直後は、ニーズはあっても避難勧告・指示が解除されないなど、被災地に災害ボランティアを送り出し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把握し、活動内容・人数を正確に情報発信する。

(イ) 災害ボランティアが多く集まるかどうかは、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、担当スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名での確認を行い、重要な案件については必ず本部長及び、本部長の命を受けたもの指示を仰ぐ。

(ウ) 災害ボランティアの募集は、活動の際に個人で準備しなければならない物品や、活動上の注意事項について、詳細な情報発信を行う。

(エ) 災害ボランティア希望者数は、土日に集中し平日減少するなど、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。



3 災害ボランティアセンターの活動内容

(1) ボランティアセンターの役割

ボランティア活動の拠点として、ボランティアの受付やマッチング、送り出し等、支援活動を行う。

(2) 1日の流れ

(例)

	総務班	ボランティア受付班	ニーズ班	マッチング班	車両班	資材班
7:30	開 所 準 備(ミーティングを含む)					
8:00	関係機関との調整	受付の開始 保険の確認 データ管理	受付の開始	マッチング	送迎車の	資材の受け
9:00	諸問題対応		活動指示書・地図 の製作 現地確認	オリエンテーション	運行管理	渡し
10:00	活動状況確認・調査			移動手段の案内	ドライバ	必要資材の
11:00	経理処理			活動報告書の受け取り	ーの管理	確認・確保
	情報発信	午前受付終了 受付数の集計		各件数の集計(午前)		
12:00	休 憩					
13:00	活動状況確認・調査	受付開始	受付開始	マッチング	送迎車の	資材の受け
	各班から問題点の集約	保険の確認	活動指示書・地図	オリエンテーション	運行管理	渡し
	クレーム対応	データ管理	の製作	移動手段の案内	ドライバ	必要資材の
14:00	情報発信	受付終了	現地確認	送り出し終了	ーの管理	確認・確保
15:00		受付数の集計	活動報告の確認	活動報告書の受け取り		
16:00		事務処理	受付終了	各件数の集計(午後)	活動状況	返却受付
17:00			事務処理 受付数の集計		の把握	在庫の確認
18:00	ミーティング					
20:00	どんなに遅くとも、この時間には終了する。					

(3)各班の活動内容と手順

① 総務班

ア 活動内容

- ・現地ボランティアセンターの取りまとめを行う。
- ・市災対本部、県(ボランティア担当課)と連絡調整を行う。
- ・本部が設置される場合は、本部との連絡調整を行う。
- ・外部や各班からの問合せ対応、実績集計、その他各班の業務に属さない業務を行う。

(ア)外部との連絡・調整 (※本部を設置したときは、本部に移管する)

- a 運用に関する協議及び活動状況の報告
- b 広報、人員(「スタッフ名簿(様式 7)」)、物資等の支援の要請
- c 各種申請、依頼書の提出
 - ・県への申請は県作成「市町災害ボランティアマニュアル(例示)」の様式を使用

(イ)会計・資機材の手配 (※本部を設置したときは、本部に移管)

- a 予算の管理、各種会計事務
- b 物資の手配
- c 活動内容の記録(写真、映像等)
- d 車両の確保(燃料、ドライバー含む)

(ウ)情報管理 (※本部を設置したときは、本部に移管する)。

- a ボランティア活動状況や被害情報等の情報収集
- b マスコミへの取材対応、情報提供
- c ホームページ等での情報発信
- d センターまでのアクセス案内(チラシ・看板の作成設置含む)

(エ)スタッフの配置・管理及び組織の管理 (※本部を設置したときは、本部に移管)

- a スタッフの受入れ、概要説明、各班への配置
- b スタッフの入れ替わりに応じてスタッフ名簿を作成し、各班に配布
- c 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
- d ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
- e 現地ボランティアセンター内のレイアウトの随時変更

(オ)スタッフミーティング

- a 情報共有を目的とした全スタッフが参加するミーティングを開催する
 - ・夜のミーティング
各班から「現地災害ボランティアセンター活動日誌(様式 9)」に基づき状況、反省、問題点、明日の予定を説明
*軽易な問題への対応については、その場で協議する。
 - ・朝のミーティング
前日に出された重要事項の確認と本日の予定説明。
- b スタッフ・リーダーのミーティングを開催する
 - ・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は随時招集する。
- c 各班で判断のつかないことへの対応を協議する

(カ)活動集計・報告

- a 1日2回(12 時、16 時)を目安に、各班から報告される件数を集計する。
 - ・ボランティアの受付数
 - ・ボランティアの依頼数
 - ・ボランティアの送り出し件数
- b センター長、本部、災対本部、県等への報告。

(キ)施設、物品管理

- a 備品・物品の貸与手続き、管理保守
- b 施設管理(駐車場の管理)、ゴミの収集

(ク)救護

- a ボランティア等のケガ、病気への対応(「ケガ・事故等報告書(様式 8)」)
- b 救護スタッフの手配
- c 衛生管理の周知徹底
- d 保険の適用を要する場合は、福井市社会福祉協議会に連絡する。

(ケ)ボランティア保険

- a 「ボランティア受付台帳(様式 1-2)」の保険欄で加入者を管理し、ボランティア保険関係書類を福井市社会福祉協議会に報告
- b 県にボランティア保険料の負担依頼を提出

(コ)活動証明書、災害派遣等従事車両証明等に関する手続き

- a 「ボランティア活動証明書(様式 4)」の発行
- b 災害ボランティアが持参した「災害ボランティア車両高速道路通行証明書(復路用)」への押印及び活動確認日の記入

(サ)寄付金品の受領

- a 寄付あて先が災害ボランティアであることを確認
 - *被災者の場合は、関係所属や団体を案内
- b 「災害ボランティア支援物資申込書兼受付票(様式 5)」を記入してもらい、受領物と数量を確認
- c 【物品のとき】
 - 「災害ボランティア支援物資申込書兼受付票(様式 5)」の下部にセンター印を押印して、寄付者に交付 *受付票(コピー)は、センター保管
- 【金銭のとき】
 - ・災害ボランティア活動支援基金への寄付となることを説明
 - ・「災害ボランティア支援物資申込書兼受付票(様式 5)」の下部に「後日正式な領収書をお送りします」と記載、センター長の私印を押印して、寄付者に交付
 - *受付票(コピー)は、センター保管
 - ・後日、市から市長の公印を押印した正式な領収書を送付

(シ)その他

- a 人手が足りない班への臨時の応援
- b 外部からの問合せ等の対応
- c ボランティア活動場所の現地調査
- d 団体参加者からの事前申込の受付(「ボランティア(団体)申込一覧(様式 1-4)」、「ボランティア受付用紙(団体用)(様式 1-1 別紙)」)
- e 突発的事項、各班に属さない事項への対応

イ 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。
- ・各班の不満や苦情・意見を吸い上げ、必要に応じセンター長と相談する。
- ・送り主の不明な救援物資や資機材は、市災対本部に連絡し、指示を仰ぐ。



② ボランティア受付班

ア 活動内容

被災地に駆けつけたボランティアの受付登録事務を行う。

駆けつけたボランティアに対しては、感謝の気持ちを持って接するよう留意する。

イ 活動の手順

(ア) 現地ボランティアセンターに直接来たボランティアの受付

a 「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。

*団体参加の場合は、事前に「ボランティア活動事前申込票(様式1-3)」、「ボランティア受付用紙団体用(様式 1-1 別紙)」を送付し、記入してもらう。

*個人情報の取り扱いに当たっては、適切に管理する。

*受付した情報は、「ボランティア受付台帳(様式 1-2)」でデータ化し、管理する。

b ボランティア保険への加入確認

*未加入者は加入手続きをする。

c 活動日の受付番号と、災害ボランティアセンターでの流れを説明する。

d 専門技術・資格がある個人や団体の情報は、総務班や関係する班と情報を共有し、必要に応じて市災対本部に伝える。

e 中学・高校生の場合は、保護者の同意を得ている場合のみ活動を依頼する。

また、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。

(イ) 名札の作成依頼

災害ボランティアセンターで受付したボランティアとわかるように名札に名前と日付、受付番号、血液型を記入してもらい、上半身の見やすい位置に貼ってもらう。

(ウ) マッチング班へ誘導

ボランティアをマッチング班に誘導する。

(エ) ボランティア受付数の集計

1日2回(12:00、16:00)を目安に集計し、「現地災害ボランティアセンター活動日誌(様式 9)」に記入して、総務班に報告する。



③ ニーズ班

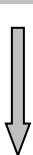
ア 活動内容

被災者が必要とするボランティア活動の内容(ニーズ)を、効果的なマッチングが行なえるように正確に聞き取る。

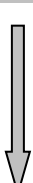
併せて相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズ等も把握する。

イ 活動手順

(ア) 被災者ニーズの聞き取り

- 
- a 主に電話(FAX)、来所により、ニーズの聞き取りを行う。
*状況によっては、訪問による聞き取りも行う。
 - b 「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。

(イ) マッチング班への引き継ぎ

- 
- a 「ボランティア依頼票(様式 2-1)」から、「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」と活動場所の地図(広域地図と住宅地図のセット)を作成する。
 - b 「ボランティア依頼票(様式 2-1)」、「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」、地図をマッチング班に渡す。(詳細は口頭で補足する。)

(ウ) 依頼件数の集計

- 
- 1日2回(12:00、16:00)を目安に集計し、「現地災害ボランティアセンター活動日誌(様式 9)」に記入して、総務班に報告する。

(エ) 活動報告の確認

- a マッチング班から「ボランティア依頼票(様式 2-1)」、「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」、地図が戻ってくるので、「活動指示書(兼報告書)」により、活動完了の確認をする。
- b 活動者の報告から新たなニーズ等があった場合は、依頼者のニーズを確認する。

ウ 留意事項

[聞き取りの際の留意事項]

- ・ 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配慮する。
- ・ 活動の安全が確保されているか、特別に配慮(ボランティアの年齢・性別)することはないか。
- ・ 緊急を要するか。(高齢者・障がい者世帯、一人暮らしなどは優先的に送り出す)
- ・ 希望活動日や時間帯は前後する場合があることを説明する。
- ・ 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、送り出し人数を依頼者に説明する。また、年齢や性別に偏りがないように送り出す場合があることも説明する。
- ・ 依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業」「政治や宗教に関するもの」「極端な重労働など」「企業からの依頼」に該当する場合は、お断りする。
- ・ 依頼内容によっては、専門技術や専門知識のある方につなぐ場合もある。
- ・ 判断に困る場合は総務班及びマッチング班、他のスタッフと協議する。また、判断の難しいケースは「現場を見てから判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- ・ あらかじめ当日の活動終了時間(現地ボランティアセンター帰所時間)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、メモを作成し掲示板の活用、または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。



④ マッチング班

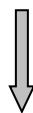
ア 活動内容

被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動を結びつける役割を担う。ボランティアの安全を確保した上で、自発性や柔軟性を活動に活かせるようマッチングを行う。

また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアから、当日の活動内容を確認し、活動報告書を受け取る。

イ 活動手順

(ア) 事前準備

- 
- a 「ボランティア依頼票(様式 2-1)」、「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」、地図をニーズ班から受け取る。(留意点等をよく確認すること)
 - b 必要に応じ、車両班とボランティアの送迎について調整する。

(イ) マッチング

- 
- a 緊急性の高いものや必要人数の多いものから、直接声かけして人を集める。
 - b 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、年齢や性別の偏りがないようにグループをつくる。

(ウ) オリエンテーション

- 
- a グループリーダーを決めてもらう。
 - b 「ボランティア依頼票(様式 2-1)」にボランティアの氏名とNo、グループリーダーの連絡先を記載してもらう。
*「ボランティア依頼票」はボランティアが戻って来るまで保管する。
 - c グループリーダーに「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」、地図、「ボランティアに行く前に(様式 3-1)」、「ボランティア活動依頼者の方へのご案内(様式 3-2)」を渡す。
 - d 「ボランティア依頼票」をもとに、オリエンテーションを行う。
 - ・ボランティアの心構え
 - ・1日の活動の流れ
 - ・活動にあたっての注意事項(特に健康管理に注意するように呼びかける)
 - ・活動終了後の報告
 - e 活動先までの距離等から移動方法をグループリーダーに伝える。
[移動方法]
 - ・徒歩 ・自転車 ・自家用車 ・電車やバス ・センターが用意した送迎車また、送迎車を利用する場合は、車両班へつなぐ。
 - f ボランティアが出発する前に依頼者宅へ確認の電話等をする。

(エ) 送り出し件数の集計

↓ 1日2回(12:00、16:00)を目安に集計し、「現地災害ボランティアセンター活動日誌(様式 9)」に記入して、総務班に報告する。

(オ) 活動報告書の受け取り

- a グループリーダーに全員が活動場所から戻ったかを確認する。
- b 「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」に記入を依頼する。
- c ボランティアから聞き取りを行う。新たなニーズがあればマッチング班はニーズ班へ引き継ぎ、依頼者のニーズを確認してもらう。
- e ボランティアから「活動指示書(兼報告書)(様式 2-2)」、地図を回収し、保管していた「ボランティア依頼票」と合わせてニーズ班へ渡す。

ウ 留意事項

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ・想定外のことや二次災害が起こり得るため、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。
- ・食費、交通費、宿泊費などについては、自己負担になる。
- ・活動は、自分の希望に合わせたものではなく、被災者の状況に合わせたものにする。
- ・被災地での写真撮影及びSNSを使った情報発信は控える。
- ・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必ず災害ボランティアセンターに連絡する。
- ・休憩は必ず取る。手洗いやうがいをこまめにする。
- ・16:00 までには、必ず災害ボランティアセンターに戻る。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、現地ボランティアセンターに報告する。



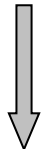
⑤ 車両班

ア 活動内容

活動場所が遠く徒歩等での移動が困難な場合は、ボランティアの送迎を行う。
また、ボランティアのための資材を運ぶ場合もあるため、車両の運行管理・点検を行う。

イ 活動手順

(ア) 送迎方法の説明

- 
- 送迎車による送迎が必要な場合は送迎方法を説明する。
 - ・送迎スタッフを紹介。活動終了後の迎え段取りを説明。
 - ・発車場所・時間と、帰りの集合場所・時間を説明。

(イ) 送迎スタッフ、送迎車の運行管理

「運行管理表(様式10)」にて車両の運行管理を行い、送迎スタッフの配置を行う。

ウ 留意事項

- a 被災地での地理に詳しいスタッフを配置する。
- b 事前にマッチング班と連絡をとり、送迎が必要な活動場所について協議する。



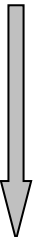
⑥ 資材班

ア 活動内容

ボランティアに対し、活動に必要な資材等の貸出しと消耗品の提供及び、在庫管理を行う。

イ 活動手順

(ア) ボランティアへの資材の受け渡し

- 
- a グループリーダーから「活動指示書」に記載された必要資材を確認する。
 - b 「資機材持ち出し用紙(様式6-2)」を記入する
 - * 記入する資機材は、高額な資機材や借用のもの
 - c 資材の持ち出しの際、注意事項を説明する。
 - * 資材は、帰所後に必ず洗浄を行ってから返却するように説明する。

(イ) 活動終了後資材等の受け取り・在庫管理

- a ボランティアから返却された資材等を受け取る。
- b 資材等の在庫管理、不足する資機材等の調達を行う。
 - 必要に応じて、「備品管理台帳(様式6-1)」を利用する。

ウ 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頓する。
- ・市災対本部、災害ボランティアセンター本部と密に連絡を取り、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。



(4)災害ボランティアセンターに必要な書類と流れ

災害ボランティアセンターで使用する様々な書類は、ボランティアの安全管理やボランティアセンターの運営円滑化のために重要である。

ア 書類の一覧

主な書類の種類は以下のとおりとする。

この他にも、運営上必要に応じて書類が作られる場合がある。

ボランティアを受付けるために必要な書類	ボランティア受付票(個人・団体兼)	様式1-1	氏名、連絡先、緊急連絡先などを記入する	受付班 総務班
	ボランティア受付用紙(団体用)	様式1-1 別紙	10名以上の団体用の受付用紙。	
	ボランティア受付台帳	様式1-2	データ管理。保険加入者申込書としても活用	
	ボランティア活動事前申込票	様式1-3	10名以上の団体で事前に申込をされる場合	
	ボランティア(団体)申込一覧	様式1-4	事前申込をされた団体の一覧(活動日毎)	
	ボランティア活動証明書	様式4	福井市災害ボランティアセンターでのボランティア活動を証明するための用紙	
被災者からの依頼により必要となる書類	ボランティア依頼票	様式2-1	被災者からの依頼を受け付ける用紙 活動場所や依頼内容などを正確に記入する	ニーズ班
	活動指示書(兼報告書)	様式2-2	被災者からの依頼を書き写す。 活動場所や依頼内容などを正確に記入する 記入後は、地図マッチング班に提出する	
	地図	—	目的地までの経路や活動場所を、地図(広域・詳細)をコピーし、印をして渡す	
ボランティアを送り出すために必要な書類	活動オリエンテーション用紙 「ボランティアに行く前に」	様式3-1	ボランティア活動する上での注意点を説明するための用紙	マッチング班
	「ボランティア活動依頼者の方へのご案内」	様式3-2	ボランティア活動先に訪問した際、依頼者に渡すチラシ	
	名札	参考		
	車両運行管理表	様式10	運営に必要な車両の運行一覧	車両班
物資関係の書類	支援物資申込書兼受付票	様式5	災害ボランティアセンターで受付けた寄付金品の受入用紙	総務班
	備品管理台帳	様式6-1	「活動用物資」の在庫管理を行う	資材班
	資機材持ち出し用紙	様式6-2	活動に必要な物資を貸し出す際に必要な書類	
ボランティアセンターの事務処理上必要となる書類	スタッフ名簿	様式7	ボランティアセンター運営に携わるボランティア名簿。(構成団体提出用)	総務班
	ケガ・事故等報告書	様式8	ボランティアセンター内で起きたボランティアの事故・活動先の物損を記録する 保険会社への事故報告書としても活用	
	現地災害ボランティアセンター活動日誌	様式9	ボランティアセンター運営の記録用紙。 受付数、ミーティング記録など日々の事項を記入する	
	物資購入依頼用紙	—	ボランティアセンター運営上必要となる物資を購入する場合に必要な書類	
	関係機関・団体連絡先一覧	参考	主要な連絡先一覧	

【二一ス班】



4 災害ボランティアセンター本部の活動内容

(1)本部の役割

福井市内に複数の現地ボランティアセンターが設置される場合、災害ボランティアセンター本部を設置する。

本部は各現地ボランティアセンターのサポートと、センターの活動の全体の調整を行う。

(2)本部の設置場所

災害ボランティアセンターの本部は、センターの設置運営の協議場所として示されている場所又はその他適切な場所から、市災害対策本部と協議の上、本部長が指定する。

(3)本部各班の活動内容

① 本部総務班

活動内容

災害ボランティア活動の財源の確保や活動方針の策定を含め全体の調整を行う。

また、市災対本部との連携を図り、マスコミの対応及び、ホームページでの広報を行う。

総務担当 物資の発注や、資金管理など総務全般を担当	市災対本部や県との連絡・調整	・運用に関する協議及び活動状況の報告 ・広報、人員、物資等の支援の要請 ・各種申請、依頼書の提出 ・県への申請は県作成「市町災害ボランティアマニュアル(例示)」の様式を使用
	会計・資機材の手配	・予算の管理、各種会計事務、寄付金品の受入 ・物資の手配 ・車両の確保(ドライバー含む)
情報担当 災害ボランティアセンター本部ならびに現地ボランティアセンターの活動状況や支援情報などの収集と発信 マスコミ等の対応	現地ボランティア情報担当	・ボランティア活動状況や被害情報等の情報収集 ・センターまでのアクセス案内(チラシ・看板の作成設置含む) ・各現地ボランティアセンターの活動状況、ボランティア数、ニーズに関する情報、問題点、復旧の進捗状況などの情報を毎日把握。
	災害情報担当	被害情報や復旧情報、行政情報、被災者支援情報など、災害全般に関わる情報を把握。
	マスコミ担当	・マスコミへの取材対応、情報提供
	ホームページ担当	・ホームページ、SNS での情報発信

② 活動支援班

活動内容

現地ボランティアセンターの開設・運営など、活動全般に関する事項を掌握する。

また、現地ボランティアセンターの安全・衛生管理を指導する。

コーディネート 担当 現地ボランティア センターの開設・運 営支援活動全般を 調整	開設・運営支援	現地ボランティアセンターの開設や具体的な運営方 法などを指導。 各現地ボランティアセンターに担当者を配置。または 定期的に巡回し支援。
	人材支援	現地ボランティアセンターに必要な人員の確保・調 整。 現地ボランティアセンター間のボランティアの偏りを 調整
安全・衛生管理 担当 活動の安全指導や 衛生管理	安全指導	各現地ボランティアセンターに対し危険な活動を示 し、健康確保の方法を指導。 また、災害状況から、求められる活動などを事前に 推定し、安全確保の手段の検討と実施。
	衛生管理	ボランティアセンターにおける手洗いなど衛生面の 指導。

③ 協働・連携班

活動内容

県内外の関係機関との協働・連携を図る。

渉外担当 関係機関などとの 協働・連携	関係団体対応	福井県、福井県災害ボランティアセンター連絡会、県 内外のNPO、福井市外の社会福祉協議会など、関係 団体との連絡・交渉。
	支援企業、団体、学 校等担当	支援申出企業や団体、学校等との調整・交渉。

5 センターの閉所

(1) 閉所判断

立ち上げ協議において、予めおおまかな閉所時期を決めておく。

実際の閉所の際には被災地の住民組織、行政、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、決定する必要がある。

閉所の判断材料

- ・全戸にチラシの配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。
- ・被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- ・地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- ・地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

＊現地災害ボランティアセンターの開設期間は、豪雨災害の場合は2～3週間、地震災害の場合は2～3ヶ月を目安とする。

(2) 閉所の周知

- ア 閉鎖が決まったら、市災対本部へ連絡する。
- イ マスコミ等へ報道を依頼する。
- ウ ホームページに掲載を行う。
- エ 必要に応じて、チラシを全戸配布する。

(3) 本部の閉所

全ての現地災害ボランティアセンターが閉所された後に実行する。

ア 各現地災害ボランティアセンター閉所の支援

現地災害ボランティアセンター閉所に際して円滑な物資の引き上げや、閉所後の復興に向けた引継ぎが適切に行われるように支援する。

閉所後に、被災者から再びボランティアの相談が入る可能性もあるため、ボランティア対応を請負う機関団体への引継ぎや情報の共有を行う。

イ 災害ボランティアセンター本部の閉所

全現地災害ボランティアセンター閉所後、一定期間を置き閉所する。

閉所に際しては、関係機関へ終了の報告とお礼の訪問活動を行う。

ボランティア保険登録者数の確定や決算処理、活動報告の取りまとめなど閉所後の清算活動は、災害ボランティアセンター本部に関わった団体がそれぞれの責任を持って行う。