

災害ボランティアセンター

設置・運営マニュアル

令和5年2月

社会福祉法人 宇陀市社会福祉協議会

目 次

災害ボランティアセンター組織図	1
-----------------	---

第1章 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	2
2. 関係機関等への報告について	2
3. 来所者等への対応、被災状況等の確認について	2
4. 関係機関等への報告	2
5. マスコミへの対応について	2

第2章 災害ボランティアセンターの設置

1. 災害ボランティアセンター設置の判断	3
2. 災害ボランティアセンターの設置場所	3
3. 災害ボランティアセンターのレイアウト	3
4. 災害ボランティアセンターの組織体制	5

第3章 災害ボランティアセンターの運営

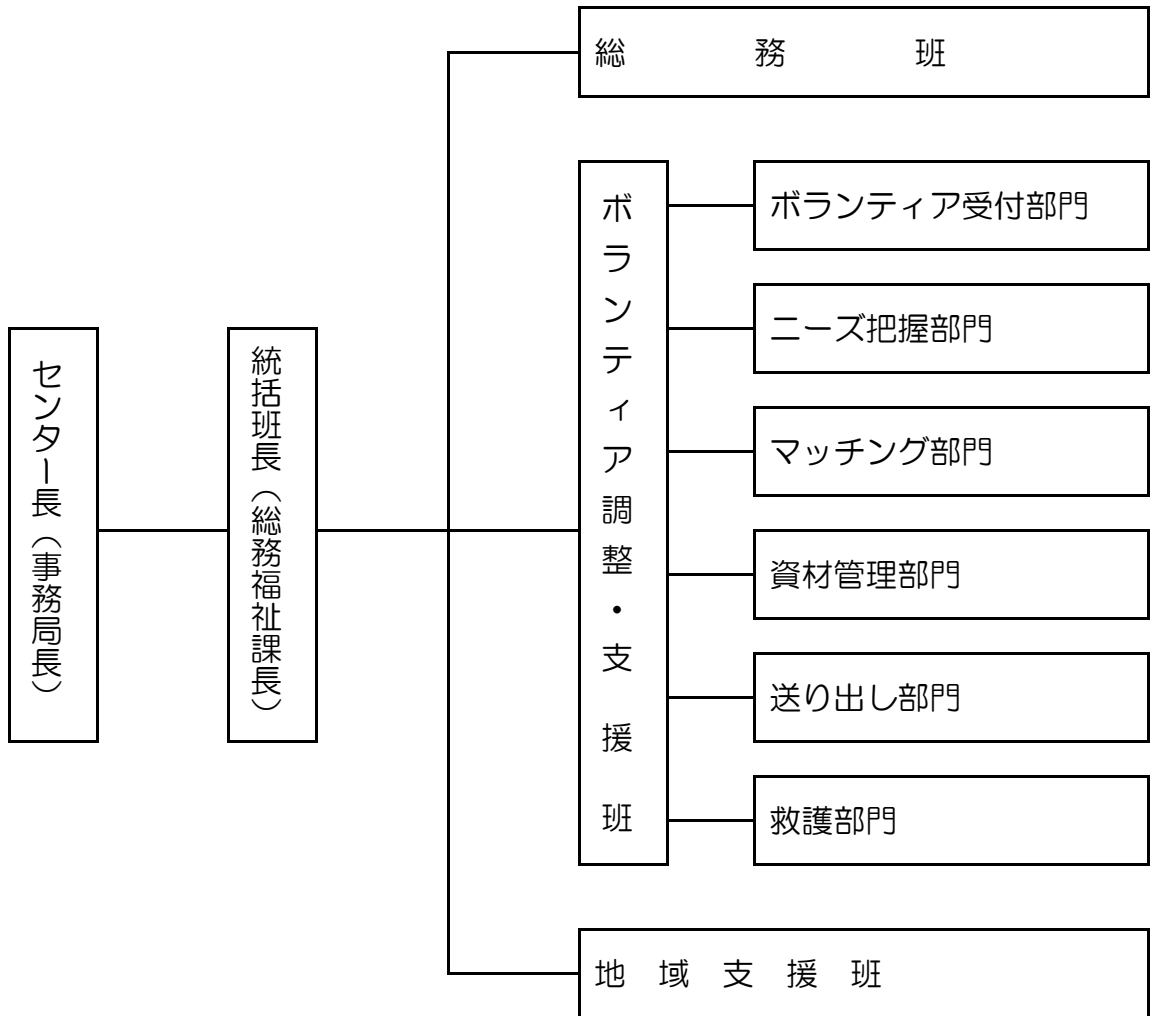
1. 災害ボランティアセンターの運営及び情報共有	7
2. 災害ボランティアセンターの1日の流れ	8
3. 情報発信の内容と方法	9
4. 個人情報の管理	9
5. 災害ボランティアセンターの縮小、閉所の情報	9

第4章 各班の業務

1. 総務班の業務	10
2. ボランティア調整・支援班の業務	11
(1) ボランティア受付部門	12
(2) ニーズ把握部門	12
(3) マッチング部門	13
(4) 資材管理部門	14
(5) 送り出し部門	14
(6) 救護部門	15
3. 地域支援班の業務	16

災害ボランティアセンター組織図

災害ボランティアセンター組織図



第1章 職員の参集・被災状況の確認について

1. 職員の参集

勤務時間外に災害が発生した場合には、宇陀市社会福祉協議会（以下「社協」という。）職員は以下のとおり事務所に参集するものとする。

①緊急連絡網による参集

震度5弱以上の地震または相当規模の災害が発生した時または発生することが予想される場合、事務局長が必要であると判断したときは、職員緊急連絡網により職員に参集を命じる。

職員本人が自宅を離れている場合は、職員自ら社協事務局に連絡を取り、参集の有無について確認することとする。

②自主参集

震度5強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、職員は社協事務局に参集する。負傷、自宅の被災等により、参集できない場合は、社協事務局へその旨を連絡する。

2. 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集または自主参集を行った場合、事務局長は、会長、宇陀市災害対策本部（以下「市災害対策本部」という。）及び奈良県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に第一報を行うものとする。

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

災害の発生が職員の勤務時間帯である場合は、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。

②被災状況の把握

次のとおり各班で役割分担の上、各班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、市内の被害状況、住民の被災状況等を確認し、速やかに事務局長へ報告する。

4. 関係機関等への報告

各班長等から報告された内容について、事務局長は会長、市災害対策本部及び県社協に第二報として報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、報告する。

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、事務局長が一括して行う。

第2章 災害ボランティアセンターの設置

1. 災害ボランティアセンターの設置の判断

震度5弱以上の地震又は河川の決壊等により宇陀市内で甚大な災害が発生した場合、若しくは住民の被害状況を踏まえ、継続的な支援が必要な場合、会長は、下記の関係機関に対して「災害ボランティア調整会議」の開催通知を行い、会議を開催した上で宇陀市災害ボランティアセンターの設置を決定する。

1	宇陀市災害対策本部
2	宇陀市社会福祉協議会
3	奈良県社会福祉協議会

設置する場合は、今後の対応について宇陀市民及び、宇陀市外を含めた関係機関（マスコミ等）へ情報発信を行う。

2. 災害ボランティアセンターの設置場所

災害ボランティアセンターの設置場所については、「宇陀市地域防災計画」に基づき、宇陀市が定めた場所に設置する。

効果的な支援活動を展開するため、設置に関しては、以下の条件を考慮する。

- (1) 被災地域に隣接していること。
- (2) アクセスがよいこと。
- (3) 災害ボランティアセンターの設置に必要なスペースが確保できること。
 - ①事務所スペース（屋根付きの部屋、事務機器、通信環境など）
 - ②ボランティア活動者スペース（ボランティア受付、ボランティア待機所、マッチング、資材置き場、休憩所など）
- (4) 資材や物資の搬入・搬出や、ボランティアの駐車スペースが確保できること。
- (5) その他、災害ボランティアセンターを円滑に運営するための諸条件

3. 災害ボランティアセンターのレイアウト

災害ボランティアセンターのレイアウトについては、以下の項目に留意しながら決定する。

- (1) 必要なスペース
 - ①事務所スペース（事務・会議室）
 - ②ボランティア活動スペース（受付～活動報告、休憩場所、救護等）
 - ③倉庫スペース（備品、資器材、物資置き場）
 - ④駐車場（あることが望ましい）
 - ⑤その他（手洗い、仮設トイレ設置場所）

(2) レイアウト時の留意事項

①よく見える場所に「ボランティア活動受付」、「ニーズ受付」コーナーを設置する。

②ボランティア活動までの流れや、ボランティアセンター業務の流れをシミュレーションする。

ア) ボランティアの動き

受付 → 待機場所 → オリエンテーション → 資材 → 活動
→ 資材返却 → 活動報告

イ) センター業務の流れ

ニーズ受付・ボランティア活動者受付 → 活動マッチング → 送り出し → 資材 → 活動報告

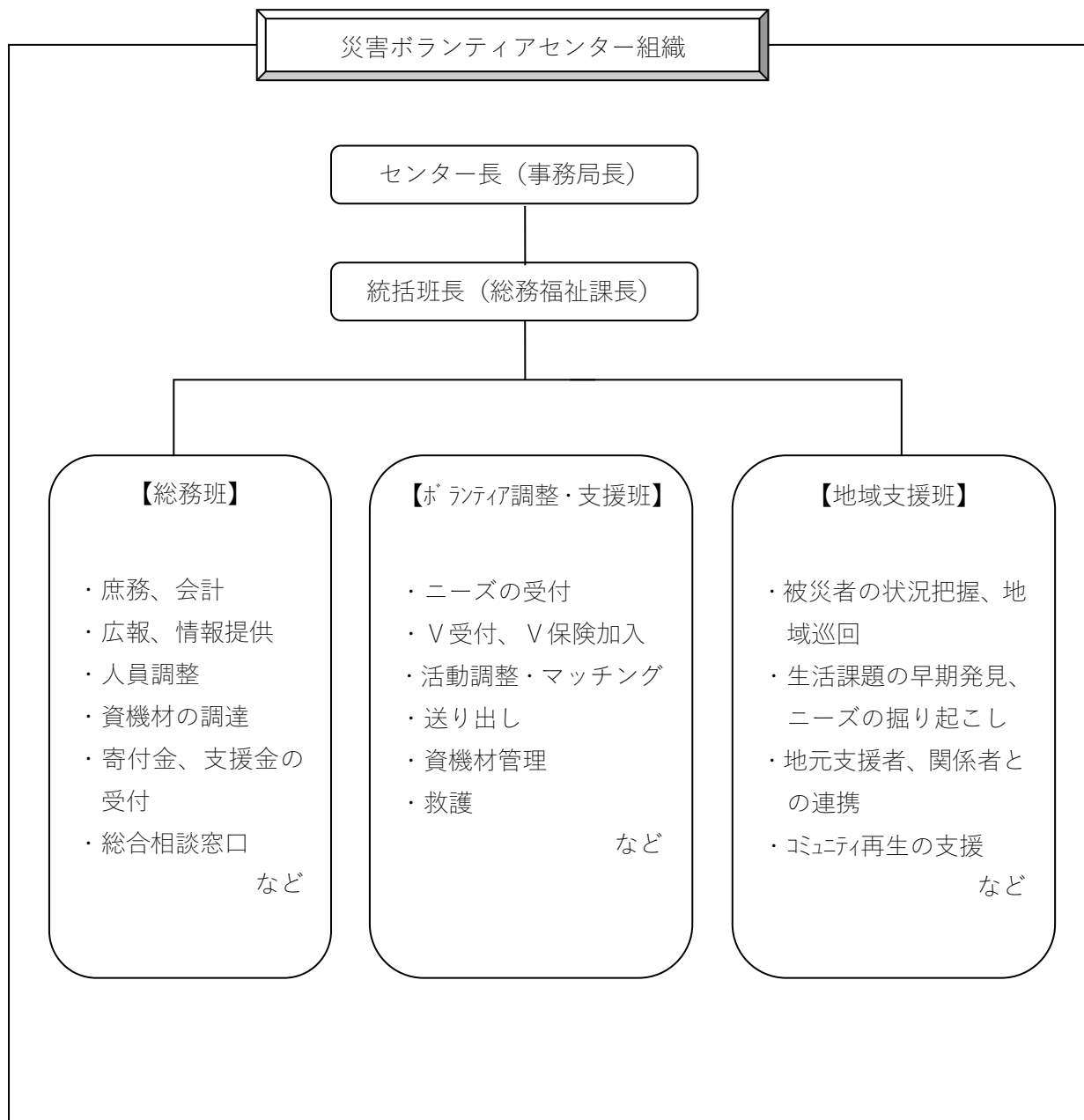
(3) ボランティアセンター内の見取り図や、各コーナーの案内看板を掲示する。

(4) 清潔保持のため、資材や活動で汚れた衣服の水洗いや消毒をするスペースを設ける。

4. 災害ボランティアセンターの組織体制

災害ボランティアセンターの組織体制は、センター長（事務局長）の総括のもと、各班が連携して運営を行う。但し、復旧状況や活動経過等を勘案し、随時、各班の統合及び再編を行う。

(1) 災害ボランティアセンター組織



(2) 災害ボランティアセンター各部署の役割

班 名	業 務	事 前 準 備	
センター長 (事務局長)	①災害VC運営の統括 ②マスコミ対応 ③宇陀市災害対策本部との連絡調整 ④その他円滑運営のために必要な対応		
統括班長 (総務福祉課長)	①センター長の補佐 ②各班の統括、指示 ③各種会議の開催運営		
総務班	①運営管理、庶務・会計及び総合調整 ②広報、情報発信及び収集 ③関係機関との連絡調整 ④各部署担当者の勤務管理（健康管理） ⑤人員調整、備品等の購入、V保険加入手続き ⑥寄付金等の支接受付、開設費用の調整 （行政、共同募金等） ⑦総合相談の受付・対応検討、問合せ対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ ホームページ開設 ・ 各種様式の準備 ・ 組織図、職員体制表 ・ 運営資器材の調達 ・ V資器材の調達 ・ 活動資器材の調達 	
ボ ラ ン テ ィ ア 調 整 ・ 支 援 班	ボ ラ ン テ ィ ア 受 付 部 門	①V活動希望者の募集 ②V受付、集計 ③V保険加入者情報の整理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 看板、受付案内表示等 ・ V募集チラシ ・ V受付票、記入例 ・ オリエン資料 ・ 受付机、事務用品
	ニ ーズ 把 握 部 門	①ニーズの募集 ②ニーズの受付、集計 ③被害状況の確認 ④ニーズの現地調査	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受付電話の確保 ・ 活動依頼募集チラシ ・ 住宅地図
	マ ッ チ ン グ 部 門	①Vへのオリエンテーション ②ニーズとVのマッチング ③Vのグループ化とリーダー選定 ④V依頼者への連絡 ⑤活動報告の聴き取り ⑥活動報告書の作成、活動件数の集計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 待機・報告用の机、椅子 ・ 拡声器、事務用品 ・ 活動報告書
	資 材 管 理 部 門	①活動資器材の受入及び管理 ②資器材の貸出、返却確認とメンテナンス ③資器材洗い場の設置 ④資器材貸出数と返却数の集計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要な資器材 ・ 洗浄用具 ・ 資器材の在庫管理（平時） ・ 管理台帳、貸出日報様式
	送 り 出 し 部 門	①活動者への道案内 ②車両調整及び活動場所への送迎 ③送迎件数の集計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住宅地図、事務用品 ・ 送迎用車両 ・ 車両運行記録表
	救 護 部 門 (看護師等)	①手洗い、うがい場所の設置と運営 ②水、塩飴等の配布 ③救護所の設置と応急手当、救護対応の集計	<ul style="list-style-type: none"> ・ 救護用品、事務用品 ・ 水、お茶、塩あめ等 ・ 救護記録表
地域支援班	①被災住民の様々な生活課題の早期発見 ②関係機関との連絡調整 ③被災地域における暮らしの環境改善 ④住民間の助け合い活動の推進		

第3章 災害ボランティアセンターの運営

1. 災害ボランティアセンターの運営及び情報共有

災害ボランティアセンターの運営を円滑に進めていくために、必要に応じて下記の会議を開催し、申し送り事項の伝達や意思疎通を図る。

【 会 議 の 種 類 】

種類	対象	内容
センター運営会議	・センター長 ・統括班長 ・各班の責任者 ・外部より派遣されたスタッフ（社協等）	・災害ボランティアセンターの運営に関すること。 ・各班の情報共有及び班会議で明らかになった課題への対応などについて協議する。 ・その他必要な事項
班会議	各班のスタッフ	・各班の現状及び課題について共有し、対応策を検討する。 ・検討された対応策については、センター運営会議に諮り協議する。
全体会議	災害ボランティアセンターの全スタッフ	・災害ボランティアセンターの現状について報告を行い、全スタッフの共通認識を深める。
災害ボランティア支援団体調整会議	・センター長 ・統括班長 ・各班の責任者 ・宇陀市災害対策本部 ・奈良県社会福祉協議会	・宇陀市内における各支援団体の活動状況を共有し、課題について解決策を検討する。

上記のほか、市災害対策本部会議等への参画により、災害ボランティアセンターの運営に必要な情報共有（収集・発信）に努める。

2. 災害ボランティアセンターの1日の流れ

時間	総務班	ボランティア調整・支援班	地域支援班
8:00	<p>班ごとに準備</p> <p>全体会議（引き継ぎ・申し送り事項確認）</p>		
8:30	<p>各種業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 運営管理、庶務・会計及び総合調整 ・ ボランティア募集 ・ 広報、情報発信及び収集 ・ 関係機関との連絡調整 ・ 必要な備品等の購入 ・ 総合相談の受付・対応 ・ 問い合わせ対応 <p>など</p>	<p>各種業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 活動希望依頼受付 (8:30 ~ 16:00) ①ボランティア受付業務 (8:30 ~ 10:00) ②活動オリエンテーション ③マッチング ④資材貸出 ⑤送り出し (9:00 ~ 12:00) ⑥ボランティア活動時間 (9:00 ~ 15:30) ⑦活動報告（随時） ※活動現場の確認（随時） ※活動リスクの確認、対応（随時） ※ケガの応急処置、衛生管理（随時） 	<p>各種業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災地域の巡回 ・ 生活課題の早期発見 →V調整・支援班へ活動依頼（随時） ・ 関係機関との連絡調整 ・ 被災地域の自治会長、民生委員等との連絡調整 ・ 被災地域のコミュニティ再生支援
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> 各班との連携、社協内の他の係との連携（随時） </div>			
16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種情報の整理・集約 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種活動の集計 ・ 翌日の活動調整 ・ 資材、車両点検 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動記録作成
	班 会 議	班 会 議	班 会 議
17:00	<p>センター運営会議（報告・課題検討）</p> <p>各関係機関への報告等</p>		
18:00	閉 所		

3. 情報発信の内容と方法

災害ボランティアセンターの設置が決定した場合は、被災した住民やボランティア活動希望者に対して、以下の内容を参考にし、情報発信を行う。

特に、ボランティア活動希望者に対しては、ボランティア募集の範囲とともに、被災地での円滑なボランティア活動と事故を防止するため、被災地で求められている活動内容の詳細や危険箇所などの情報を随時発信する。なお、情報発信の混乱を避けるために、発信業務は総務班が一貫して対応する。

受信者	内 容	方 法
被災住民	<ul style="list-style-type: none">・災害ボランティアセンターの開所日、場所・ボランティアニーズの受付方法、窓口・災害ボランティアセンターで支援できる活動内容	<ul style="list-style-type: none">・チラシ配布・ホームページ、SNS・各地域の掲示板 等
ボランティア活動希望者	<ul style="list-style-type: none">・ボランティアの募集情報・災害ボランティアセンターの開所日、場所、ボランティア受付方法（個人・団体）、活動の流れ・宇陀市の被災状況、センターへのアクセス方法・活動に必要な準備物等の持ち物・求められている支援活動の具体的な内容	<ul style="list-style-type: none">・ホームページ、SNS・電話 等
関係機関 マスコミ	<ul style="list-style-type: none">・災害ボランティアセンターの開所日、場所・宇陀市の被災状況、センターへのアクセス方法・災害ボランティアセンターの稼働状況・必要な支援活動内容・不足物資 等	<ul style="list-style-type: none">・ホームページ、SNS・電話、FAX・メール

4. 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受付票等を通じて、個人情報を収集することとなる。災害ボランティアセンターのスタッフは、個人情報を適切に取り扱い、保管するとともに、各班のリーダーは、適宜班内の個人情報の取り扱い状況を確認する。

5. 災害ボランティアセンターの縮小、閉所の情報

災害に起因するニーズへの対応がおおむね収束してきた際は、通常の社協業務の再開に向けた移行準備を行う。

災害ボランティアセンターの縮小や閉所に際しては、被災者や災害ボランティア活動希望者に混乱を来さないよう、事前の周知を行う。また、関係機関やマスコミへ同様に情報提供を行う。

第4章 各班の業務

1. 総務班の業務

(1) 業務内容

①センター運営管理、会議の開催

- ・情報共有のための「センター運営会議」を開催、記録し、翌朝の全体会議で報告する。
- ・各班に業務報告書を配付し、班会議の内容を集約する。
- ・人員の配置を管理し、不足の場合は県社協等へ必要人員を要請する。

②会計及び物品の確保

- ・ボランティア活動に対する支援金や寄付金などの募集・受付を行う。
- ・活動資材・物品の確保を行い、確保が困難な資器材は、県社協及び近隣企業等やホームページ等を活用して提供を依頼する。
- ・購入する際は、総務班で一括して購入し、災害ボランティアセンターで購入したことがわかるよう管理する。

③ボランティア活動保険の加入・事故対応

- ・ボランティア受付班からの未加入者一覧により、保険の加入手続きを行う。
- ・活動中の事故・ケガや第三者への損害等が生じた場合は、調査・救援等必要な措置や、保険金の請求手続きを行う。

④ボランティア活動証明書の発行

- ・活動者から活動証明書の発行希望があった場合は、ボランティア活動証明書を発行する。

⑤情報収集・発信、報告

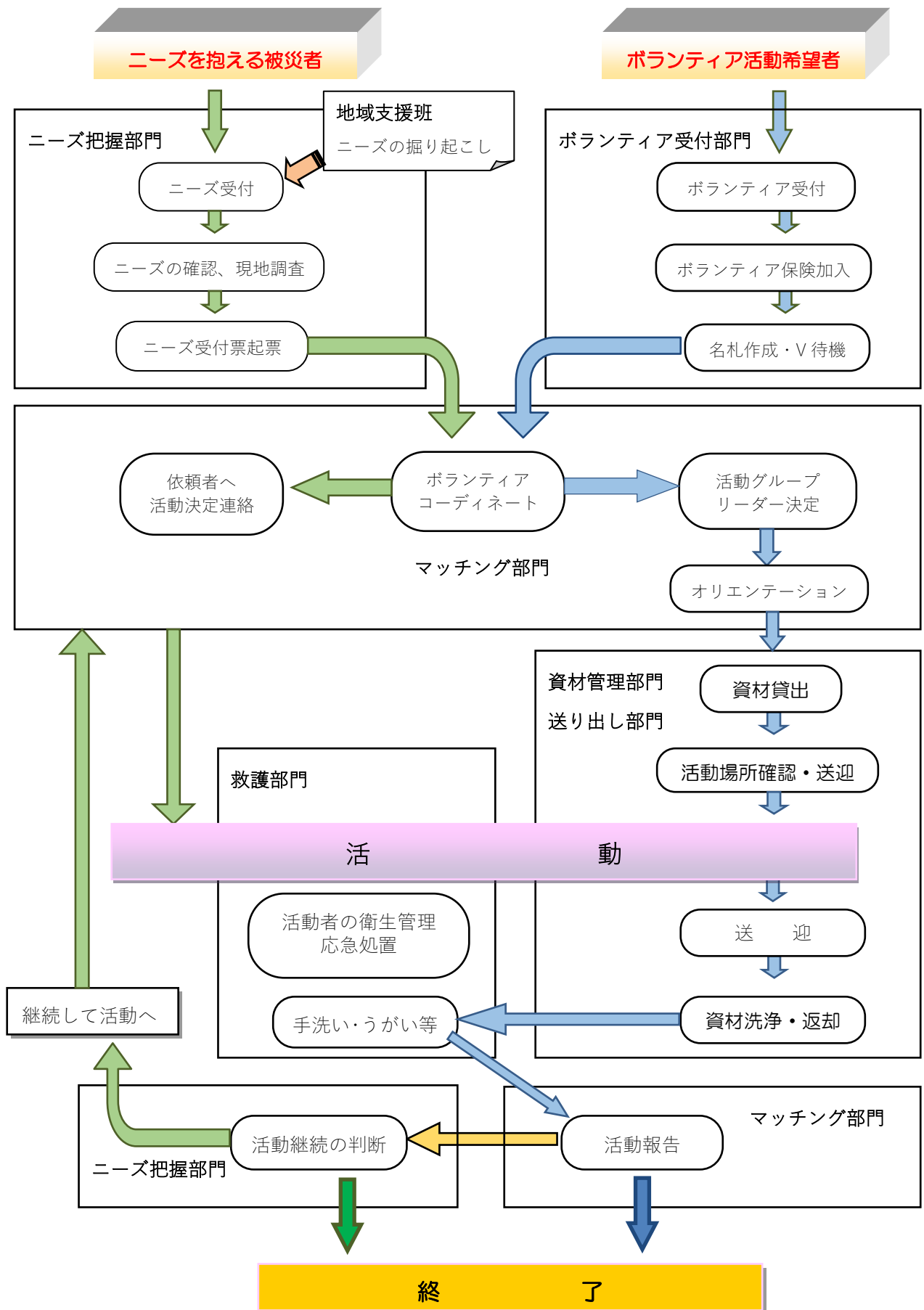
- ・市災害対策本部から以下の情報を収集し、センター全体での情報共有を図る。また、ボランティア活動希望者、関係機関、マスコミなどへ必要な情報を発信する。
 - ア) 市災害対策本部の対応状況、避難所、ライフライン、公共交通機関の状況
 - イ) 宇陀市行政各部署の復旧状況、福祉施設・病院、宿泊施設、小売店の運営状況
- ・各班の活動報告を災害ボランティアセンター業務日報に集約し、市災害対策本部及び県社協等へ随時報告する。

⑥総合相談窓口の設置

- ・ボランティア活動以外の被災者ニーズに関する相談窓口を設置し、情報提供や必要な支援を行う。

2. ボランティア調整・支援班の業務

【災害ボランティアセンター業務フロー図】



(1) ボランティア受付部門

①ボランティア活動希望者の受付

- ・ 2種類の受付窓口（新規活動者、継続活動者）に区分して受付を行い、受付票を記入する。
- ・ 活動での注意事項等のチラシ等を配布し、目を通しておくように伝え、待機場所へ案内する。

②ボランティア保険加入状況の確認

- ・ ボランティア活動保険未加入者の加入手続きを行う。

③名札の作成

- ・ 受付後に名札を作成し、活動待機所に誘導してマッチング班からの指示を待つよう案内する。

④集計・報告

- ・ ボランティアの受付人数の集計を行い、総務班に報告する。
- ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

(2) ニーズ把握部門

①ニーズの把握（地域巡回、チラシ配布、電話、来所など）

- ・ ボランティアセンター立ち上げ期における被災者ニーズの把握については、自治会長や民生委員・児童委員に協力を求め、可能な限り避難所や被災地域に職員を派遣し、聴き取りなどによって行う。
- ・ また、電話、来所などでも依頼内容の聴き取りを行い、ニーズ受付票を作成する。
- ・ ニーズ受付後は、活動現場へ訪問し、安全性や現場の状況確認を行う。

②ニーズ受付票の作成と申し送り

- ・ 依頼者からの聴き取りをもとにニーズ受付票に現場の地図を添付する。（地図にはマーキング）「ニーズ受付票」「地図」を2部コピーし、マッチング班へ依頼内容の申し送りをする。

③集計・報告

- ・ ニーズの受付件数の集計を行い、総務班に報告する。
- ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

(3) マッチング部門

①活動指示票の起票

- ・ ニーズ把握部門からニーズ受付票を受け取り、活動内容と優先度を確認する。

②オリエンテーション

- ・ 活動待機中のボランティアに対して、受付で配付された資料により、オリエンテーションを行う。

③マッチング（グループ化）

- ・ 優先順位にもとづき、活動依頼ニーズとボランティアをマッチングする。

④リーダーを決定

- ・ グループのリーダーを決定し、活動依頼内容の詳細を説明後、リーダーへニーズ票1部を渡す。
- ・ 活動終了後にニーズ票を返却し、活動報告を行うよう依頼する。

⑤送り出し（誘導）

- ・ 活動に必要な資器材がある場合は、資材管理部門へ誘導する。

⑥活動中のフォロー

- ・ 活動中のリーダーから連絡があった場合は、ニーズ把握、送り出し、資材管理担当と連携して対応する（資器材の追加、活動者の増員、ケガの対応など）。

⑦活動報告書の作成

- ・ 活動から帰ってきたボランティアのリーダーから活動報告を受ける（活動の進捗、気づいた点等）。
- ・ 活動が終了しなかった依頼や依頼者からの新規の依頼があった場合は、そのニーズ票をニーズ把握担当へ渡し、再度調整するよう申し送りする。

⑧集計・報告

- ・ マッチング件数、活動終了・継続数の集計を行い、総務班に報告する。
- ・ 総務班から県社協へ報告及びマスコミ等へ情報発信を行う。

⑨その他

- ・ ボランティア活動者から「ボランティア活動証明書」の発行依頼があれば、活動内容、氏名等を確認し、総務班へ発行を依頼する。

(4) 資材管理部門

①在庫管理

- ・貸出用資材の在庫管理を行う（管理台帳、資器材受入票の作成）。
- ・特に返却が必要な資器材には「印」をつけ、後日整理できるようにしておく。

②資器材貸出し

- ・活動指示書にもとづき、必要な資器材を貸出し、洗浄して返却するよう説明する。
- ・資器材貸出日報に貸し出した資器材の種別と数量を記入する。

③資器材返却対応

- ・活動後のボランティアから資器材を受け取り、数量を確認後、資器材貸出日報に記入する。

④資器材の補充

- ・不足する資器材がある場合は、総務班と相談して調達する。

⑤集計・報告

- ・資器材の貸出件数、破損件数、返却件数の確認を行い、総務班に報告する。

(5) 送り出し部門

①地理案内

- ・活動に向かうボランティアに対して、住宅地図を使用して活動場所までの道のりを案内する。
- ・必要に応じて、地元住民等に地理案内の協力を呼びかける。

②送迎

- ・活動場所が遠方の場合は送迎車両により送迎し、車両運行記録票に記入する。
- ・送迎時には、活動終了後の乗車場所を案内する（降車場所に集合など）。

③自動車保険等の確認

- ・使用する車両保険の契約内容を確認する。（ボランティア活動保険では、運転又は同乗しているボランティア自身のケガのみが対象）

④集計・報告

- ・活動終了後、送迎実績等を総務班へ報告する。

(6) 救護部門

①救護活動

- ・看護師等専門職員を配置し、ボランティア等の体調不良や、負傷した場合の応急処置を行う。
- ・休憩ブースでの休憩を促し、救護部門で対応できない場合は、すみやかに病院へ搬送する。

②衛生管理

- ・ボランティア活動者に「手洗い」「うがい」を励行するように伝える（特に活動終了後）
- ・時期により、感染症への注意喚起の掲示物の作成や、スタッフ関係者に注意を促す。

③集計・報告

- ・活動終了後、救護活動の実績等を総務班に報告する。

3. 地域支援班の業務

(1) 災害時における生活支援活動の展開

災害時には、日常の生活課題とあわせて災害に起因する課題や問題が上乘せされる。また、長期的な避難生活や仮設住宅への入居など、復旧・復興の時間等によって、新たな生活課題の発生が予測される。

そのため、地域支援班では日頃の活動での強みを活かし、関係機関や団体と連携を図りながら、住民の生活支援、復興支援に取り組む。

(2) 支援が必要な対象者の把握

被災住民等の生活課題を早期に発見するために、被災地域等を巡回・訪問し、対象者把握に努め、必要な支援について検討する。

【想定される対象者】

- ①在宅避難者
- ②災害時の支援情報が届きにくい方
- ③ご自身では災害ボランティアへの活動依頼ができない方
- ④避難生活が長期にわたる方
- ⑤応急仮設住宅入居者、⑥その他、何らかの支援が必要な方

なお、対象者の把握に際しては、下記の支援者や協力者と連携を図る。

(3) 支援活動の内容

支援が必要な方を早期に発見し、ボランティア活動者や地域住民による見守りやつながりづくり、公的支援や福祉サービスの利用援助などの具体的な支援に取り組み、地域住民の自立的復興に向けた支援を行う。

また、生活支援や復興を展開する他の機関と連携・協力し、計画的・多面的な支援の輪を広げるための仕組みづくりに取り組む。

【支援者・協力者】

- ①民生委員
- ②地区社協
- ③自治会関係者（近隣住民）
- ④地域のボランティアやNPO
- ⑤地域包括支援センター
- ⑥福祉サービス・医療関係者
- ⑦行政の福祉関係部局
- ⑧その他関係機関団体