

広陵町
災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル

令和3年4月
社会福祉法人広陵町社会福祉協議会
Ver. 1

目 次

第1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……………P.1
2. 災害ボランティアセンターの設置場所……………P.1
3. 災害ボランティアセンターのレイアウト……………P.2
4. 災害ボランティアセンターの組織体制と役割……………P.3 ~ 6

第2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……………P.6・7
2. 災害ボランティアセンターの1日の流れ……………P.8
3. 情報発信の内容を方法 ……………P.9
4. 個人情報の管理 ……………P.10
5. 災害ボランティアセンターの縮小、閉所の情報 ……………P.10

第3章 各班の業務

1. 総務班の業務……………P.10・11
2. ボランティア調整・支援班の業務……………P.12~17
3. 地域支援班の業務……………P.17・18

第1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強以上の地震又は甚大な風水害が町内で発生した場合、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、奈良県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）と調整の上で 広陵町災害ボランティアセンターの設置及び運営に関する協定書（以下「協定書」という。）に基づき、広陵町災害ボランティアセンター（以下「災害 VC」という。）の設置を決定し、広陵町住民及び広陵町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 VC の設置場所

災害 VC の設置場所については、協定書に基づき広陵町が確保した場所に設置する。

効果的な支援活動を展開するため、設置に際しては、以下の条件を考慮する。

- 1) 被災地域に隣接又はアクセスがよいこと。
- 2) ライフラインがよいこと又は整備できること。
- 3) 災害 VC 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 被災者生活支援活動ボランティア（以下「災害ボランティア」という。）のスペース（受付場所、待機場所、マッチング場所、資材置き場、休憩所など）
- 4) 資機材の搬入・搬出並びに災害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 VC を円滑に運営するための諸条件

3. 災害 VC のレイアウト

災害 VC 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 災害ボランティアのスペース(受付～活動報告、休憩場所、救護 等)
- ③ 倉庫スペース(備品、資機材、物資置き場)
- ④ 駐車場(近くに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「災害ボランティア受付」、「ニーズ受付」コーナーを設置する。
- ② 災害ボランティアまでの流れや、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. 災害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. 災害 VC 業務の流れ

ニーズ受付・災害ボランティア受付 → 活動マッチング → 送り出し → 資材 →
活動報告

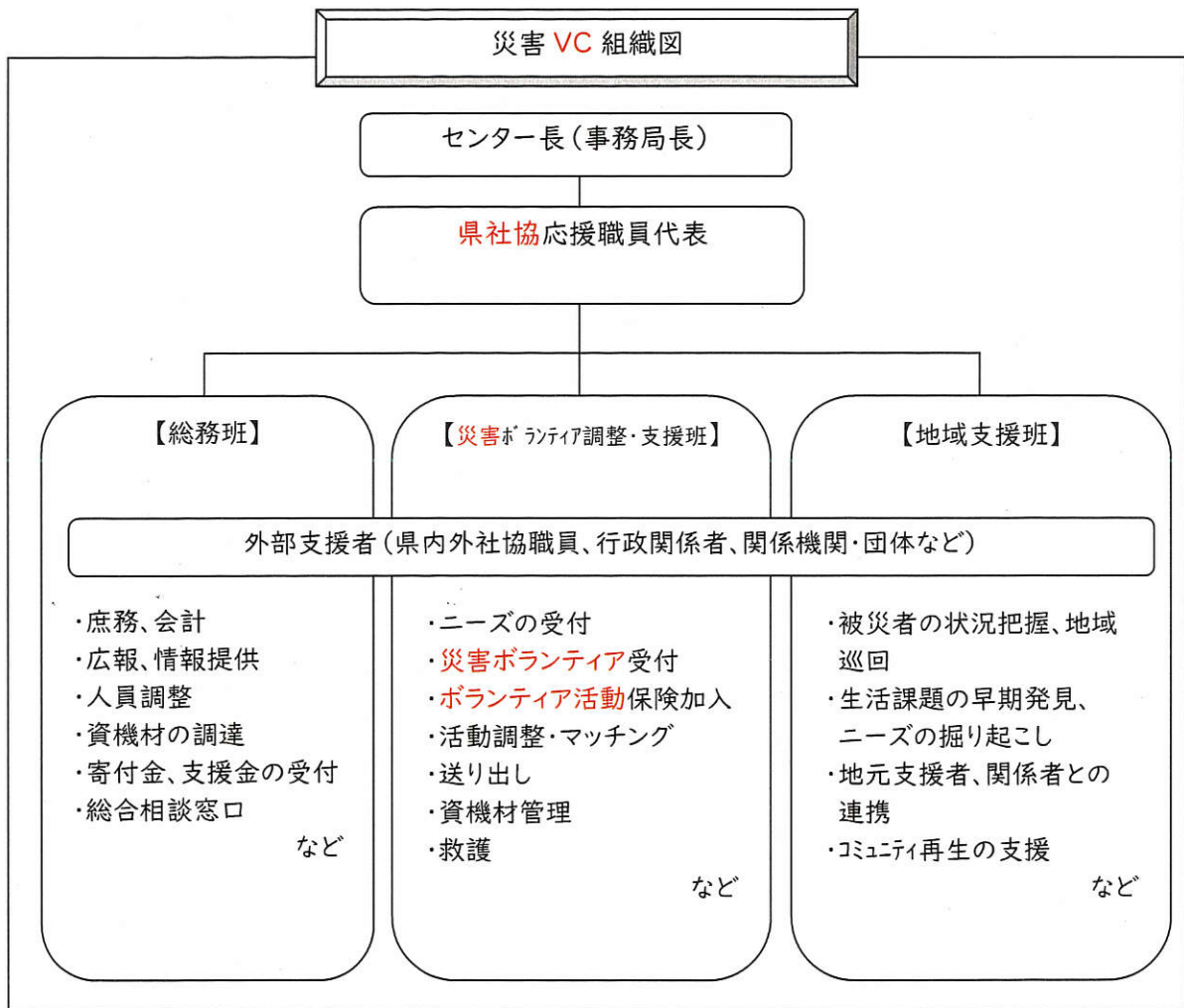
3) 災害 VC 内の見取り図や、各コーナーの案内看板を掲示する。

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 VC の組織体制と役割

災害 VC 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。ただし、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 VC 組織図



2) 災害 VC 各部署の役割

班名	役割	事前準備
(事務局長) センター長	①災害 VC 運営の統括 ②マスコミ対応 ③広陵町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	
県社協応援職員代表	① センター長の補佐、各班への必要な指示	
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、備品等購入、ボランティア活動保険 加入手続き ⑥寄付金等の支援受付、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	<input type="checkbox"/> ホームページ開設 <input type="checkbox"/> 各種様式の準備 <input type="checkbox"/> 組織図、職員体制表 <input type="checkbox"/> 運営資器材の調達 <input type="checkbox"/> 災害ボランティア 資器材の調達
災害ボランティア調整・支援班	災害ボランティア受付部門 ①災害ボランティア希望者の募集 ②災害ボランティア受付、集計、保険加入者情報の整理	<input type="checkbox"/> 看板、受付案内表示 <input type="checkbox"/> 募集の広報作成 <input type="checkbox"/> 受付票、記入例 <input type="checkbox"/> オリエンテーション 資料 <input type="checkbox"/> 受付机、事務用品

災害ボランティア調整・支援班	ニーズ把握部門	①ニーズの募集、受付、集計 ②被害状況の確認、ニーズの現地調査	<input type="checkbox"/> 受付電話の確保 <input type="checkbox"/> 活動依頼募集チラシ <input type="checkbox"/> 住宅地図
	マッチング部門	①災害ボランティアへのオリエンテーション ②ニーズと災害ボランティアのマッチング ③災害ボランティアのグループ化とリーダー選定 ④災害ボランティア依頼者への連絡 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	<input type="checkbox"/> 待機・報告用の机、椅子 <input type="checkbox"/> 拡声器、事務用品 <input type="checkbox"/> 活動報告書
	資機材管理部門	①資機材の受入及び管理 ②資機材の貸出、返却確認とメンテナンス ③資機材洗い場の設置 ④資機材貸出数と返却数の集計	<input type="checkbox"/> 必要な資機材 <input type="checkbox"/> 洗浄用具 <input type="checkbox"/> 資機材の在庫管理（平時） <input type="checkbox"/> 管理台帳、貸出日報様式
	送り出し部門	①災害ボランティアへの道案内 ②車両調整及び活動場所への送迎 ③送迎件数の集計	<input type="checkbox"/> 住宅地図、事務用品 <input type="checkbox"/> 送迎用車両 <input type="checkbox"/> 車両運行記録表
	(看護師等) 救護部門	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	<input type="checkbox"/> 救護用品、事務用品 <input type="checkbox"/> 水、お茶、塩あめ等 <input type="checkbox"/> 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2章 災害 VC の運営

1. 災害 VC の運営及び情報共有

災害 VC 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
災 害 V C 運 営 ・ 会 議	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長 ・各班の責任者 ・県社協等外部より派遣されたスタッフ 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VC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 <p>※会議の内容は、必要に応じて広陵町災害対策本部等へ報告する。</p>

班 会 議	各班のスタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・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、災害VC運営会議に諮り協議する。
全 体 会 議	災害 VC の全スタッフ	<ul style="list-style-type: none"> ・災害 VC 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 V C 支 援 団 体 調 整 会 議	<ul style="list-style-type: none"> ・センター長 ・各班の責任者 (・県社協等外部より派遣されたスタッフ) ・広陵町内で支援活動を行う団体の代表者 ・広陵町災害対策本部 ・県社協 	<ul style="list-style-type: none"> ・広陵町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、広陵町災害対策本部会議等への参画により、災害 VC の運営に必要な情報共有(収集・発信)に努める。

2. 災害 VC の1日の流れ

時間	総務班	災害ボランティア調整・支援班	地域支援班
8:00	班ごとに準備 全体会議(引き継ぎ・申し送り事項確認)		
8:30	各種業務 ・運営管理、庶務・ 会計及び総合調整 ・災害ボランティア募集 ・広報、情報発信及び 収集 ・関係機関との連絡 調整 ・必要備品等の購入 ・総合相談受付・対応 ・問い合わせ対応 など	各種業務 ・活動希望依頼受付 (8:30 ~ 16:00) ①災害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災害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)	各種業務 ・被災地域の巡回 ・生活課題の早期発見 →災害ボランティア調整・ 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、 自主防災会長、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
各班との連携、社協内の他の係との連携(随時)			
16:00	・各種情報の整理・集約 班会議	・各種活動の集計 ・翌日の活動調整 ・資材、車両点検 班会議	・活動記録作成 班会議
17:00	災害VC運営会議(報告・課題検討) 各関係機関への報告等		
18:00	閉所		

3. 情報発信の内容と方法

災害VCの設置が決定した場合は、被災した住民や災害ボランティア希望者に対して、以下の内容を参考にし、情報発信を行う。

特に、災害ボランティア希望者に対しては、募集の範囲とともに、被災地での円滑な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VCの開所日、場所 ・ボランティアニーズの受付方法、窓口 ・災害VC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、LINE FB ・各地域の掲示板 ・防災無線放送 等
災害ボランティア希望者	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアの募集情報 ・災害VCの開所日、場所、災害ボランティア受付方法（個人・団体）、活動の流れ ・広陵町の被災状況、災害VC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、LINE FB ・電話 等
関係機関・マスコミ	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VCの開所日、場所 ・広陵町の被災状況、災害VCへのアクセス方法 ・災害VC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、LINE FB ・電話、FAX ・メール

4. 個人情報の管理

災害VCは被災者のニーズ調査や災害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VC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VC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、通常の家協業務の再開に向けた移行準備を行う。災害VCの縮小や閉所に際しては、被災者や災害ボランティア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も同様に情報提供を行う。

第3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「災害VC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、災害対策本部と調整の上、県社協等へ必要人員を要請する。

②会計及び物品の確保

災害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、確保が困難な資機材は、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VC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

災害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災害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、災害ボランティア活動証明書を発行する。

⑤情報収集、発信及び報告

広陵町災害対策本部から以下の情報を収集し、災害VC全体での情報共有を図る。また、災害ボランティア希望者、関係機関、マスコミなどへ必要な情報を発信する。

ア) 広陵町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) 広陵町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

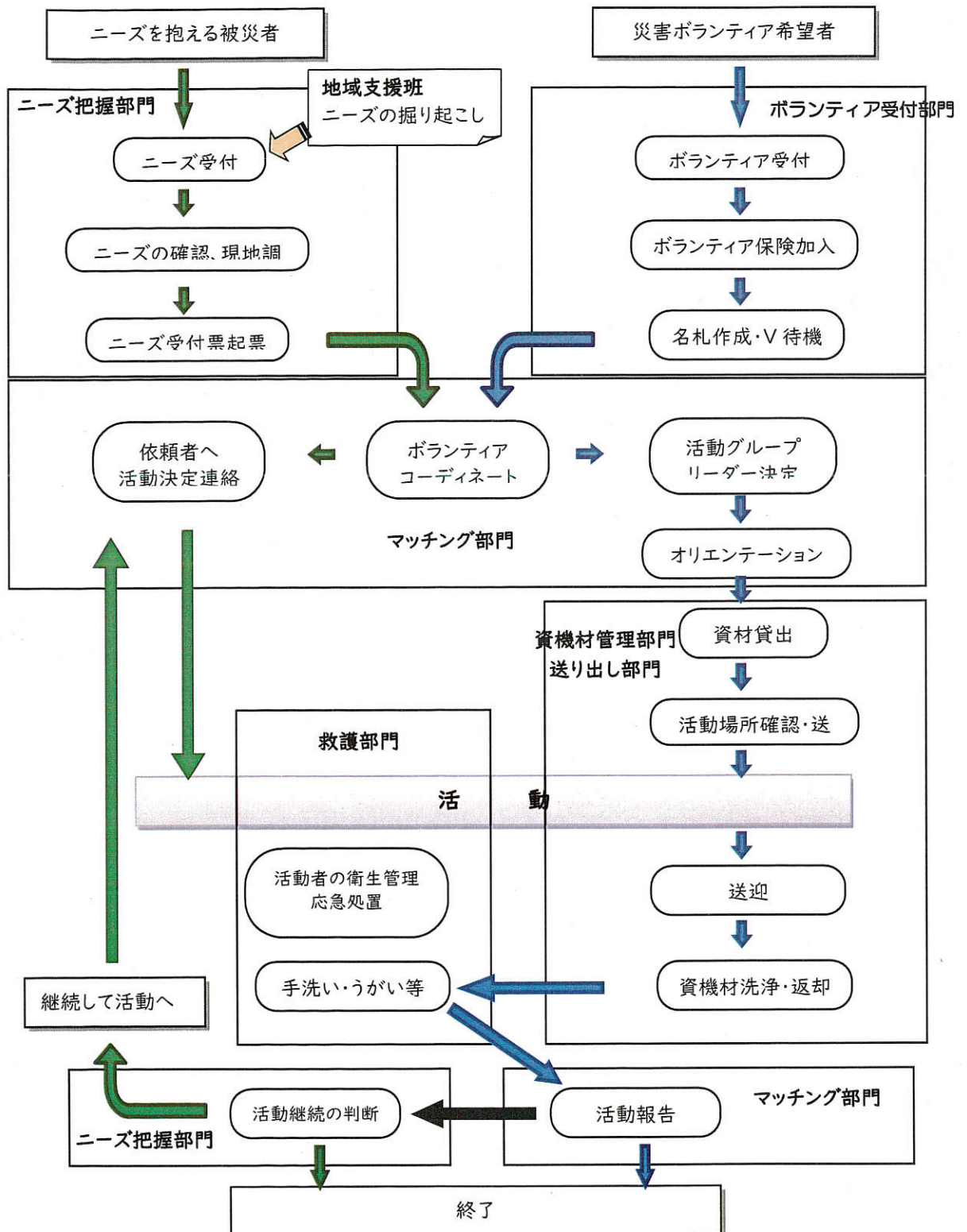
ウ) 各班の活動報告を災害VC業務日報に集約し、広陵町災害対策本部及び県社協等へ随時報告する。

⑥総合相談窓口の設置

災害ボランティア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. 災害ボランティア調整・支援班の業務

【災害VC業務フロー図】



1) 災害ボランティア受付部門

①災害ボランティア希望者の受付

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ボランティア活動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

災害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）

災害VC立ち上げ期における被災者ニーズの把握については、区長・自治会長、自主防災組織、防災士ネットワーク会員及び民生・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
報告及告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

活動待機中の災害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、活動依頼ニーズと災害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)

活動に必要な資機材がある場合は、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(資機材の追加、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災害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

災害ボランティアから「災害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

貸出用資機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機材には「印」をつけ、後日整理できるようにしておく。

②資機材貸出し

活動指示書に基づき、必要な資機材を貸出し、洗浄して返却するよう説明する。

資機材貸出日報に貸し出した資機材の種別と数量を記入する。

③資機材返却対応

活動後の災害ボランティアから資機材を受け取り、数量を確認後、資機材貸出日報に記入する。

④資機材の補充

不足する資機材がある場合は、総務班と相談して災害対策本部に調達を依頼する。

⑤集計・報告

資機材の貸出件数、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

活動に向かう災害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案内をする。

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

看護師等専門応援員を配置し、災害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、速やかに病院へ搬送する。

②衛生管理

災害ボランティアに「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、対象者を把握する。

【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。

【支援者・協力者】

- ①区・自治会長（近隣住民） ②自主防災組織 ③民生・児童委員
- ④広陵町防災士ネットワーク会員 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

3) 支援活動の内容

支援が必要な方を早期に発見し、災害ボランティア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。