

# 岩手県内市町村社会福祉協議会 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

令和2年3月 改訂版

岩手県社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センター

## 目次

はじめに	1
1 災害発生時の社協災害ボランティアセンター開設について	
(1) 基本認識（県内全ての社協の役員・職員の共通認識）	2
(2) 県内社協職員による災害対応	2
(3) 県社協の役割	4
2 災害ボランティアセンター開設・運営に係る留意点	
(1) 平常時から計画的に進めておくべき取組	7
(2) 災害ボランティアセンター設置判断について	7
(3) 災害ボランティアセンター運営方針、活動計画書の策定について	8
(4) 災害ボランティアセンター統括責任者について	8
(5) 災害ボランティアセンター運営スタッフについて	8
(6) 災害ボランティアセンター設置場所について	9
(7) 災害ボランティアセンターサテライトについて	10
(8) 情報収集と発信、情報管理について	10
(9) NGO、NPO 等民間支援団体との連携	11
(10) 運営資金の確保	12
(11) 備品、資材等の確保	12
(12) ボランティア活動保険について	12
3 災害ボランティアセンターの組織について	
(1) 組織図	13
(2) 1日の流れ	14
(3) 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保	16
(4) 各班の役割	16
4 各班の活動内容・手順について	
(1) ニーズ班	17
(2) マッチング班	18
(3) ボランティア受付班	20
(4) 送り出し班	21
(5) 資材班	21
(6) 総務班	22
5 災害ボランティアセンターのレイアウトについて	25
6 災害ボランティアの募集について	26
7 災害ボランティアセンター運営体制見直しについて	27
8 災害ボランティアセンターの閉鎖について	
(1) 閉鎖の判断	27
(2) 閉鎖の周知	27
(3) 閉鎖に伴う業務	28
(4) 住民の生活支援に向けた活動の継続	28

## 【資料編】

1 災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの大まかな流れ	29
2 職員参集の考え方	33
(1) 職員の参集	33
(2) 参集フロー図	34
3 スフィア基準（人道憲章と人道対応に関する最低基準）	35
4 岩手県地域防災計画での市町村社協の役割	
(1) 防災ボランティア育成計画上の位置付け	36
(2) 防災ボランティア活動計画上の位置付け	37
5 災害ボランティア活動に当たっての留意事項	37
6 災害ボランティアセンター運営方針〈例示〉	38
7 災害ボランティアセンター活動計画〈例示〉	39
8 過去の災害ボランティアセンター開設・運営状況	41
9 災害時に活用可能な様々な団体、制度について	
(1) 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議	42
(2) 特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）	42
(3) いわてNPO災害支援ネットワーク（INDS）	43
(4) 災害等準備金制度（共同募金会）	43
(5) 福祉救援活動資金援助制度（全社協）	43
(6) ボランティアの高速道路料金無料措置	44

## 【様式集】

様式① ボランティア登録票（個人用）	48
様式② ボランティア登録票（団体・企業用）	50
様式③ ボランティア受付表	52
様式④ ボランティア活動保険加入申込書	54
様式⑤ 活動指示及び報告書	56
様式⑥ ボランティアニーズ表	58
様式⑦ ニーズ受付一覧	60
様式⑧ ニーズ募集のチラシ	62
様式⑨ 災害ボランティア活動の心得	63
様式⑩ 備品・資材管理表	65
様式⑪ 備品・資材の例	66
様式⑫ 災害ボランティアセンター活動状況	67
様式⑬ 災害ボランティア活動証明書	69
様式⑭ 災害ボランティア活動保険加入人数報告書	70

様式⑮ ボランティア車両証明書	71
様式⑯ 被災地域アセスメントシート	73
様式⑰ 被災者協アセスメントシート	76

## 【参考資料集】

参考資料① 大規模災害時のボランティア活動保険加入について（大規模災害マニュアル）〈全社協〉	79
参考資料② ボランティア活動保険 大規模災害特例Q&A 〈岩手県社協〉	81
参考資料③ 応援スタッフ向けマニュアルの例〈奥州市社協〉	82
参考資料④ 水害ボランティア作業マニュアル〈レスキューストックヤード〉	95

## 【Q&A】

### 1. 運営編

Q1. 災害ボランティアセンターはどのような役割を果たすのですか？	97
Q2. 被災地の社協として災害ボランティアセンターを立ち上げることになり、初めて運営に携わります。どのようなことを心がけていけばよいでしょうか？	97
Q3. 災害ボランティアセンターの運営方針や活動計画書を策定する際に、留意すべきことはありますか？	98
Q4. 災害ボランティアセンターには、どのような機関・団体が参画するのですか？	98
Q5. 災害ボランティアセンタースタッフの役割分担が決まったのですが、各係で災害ボランティアセンター運営前にやっておくべき準備はありますか？	99
Q6. 災害ボランティアセンターには、どのような職員が常駐するべきでしょうか？	99
Q7. 災害ボランティアセンタースタッフミーティングではどのようなことを行いますか？	99
Q8. 「現場コーディネーター」とは何ですか？どのような役割を担うのですか？	100
Q9. 「ボランティア事前登録」とは、何ですか？	101
Q10. 「災害ボランティアセンター支援者会議」とは何ですか？どのようなメンバーが集まる会議ですか？	101
Q11. 災害ボランティアセンターを閉じて、通常ボランティアセンターでの対応に切替えることを考えていますが、どのようなことに注意すればよいでしょうか？	102
Q12. 災害ボランティアセンターの閉鎖について周知を行いたいのですが、どのようなことを明記すればよいでしょうか？	102
Q13. 災害ボランティアセンターと通常の社協業務を同時に進めていくことが難しいです…	103

### 2. 運営支援編

Q14. 初めて災害ボランティアセンターの運営支援に入ります。心がけるべきことはありますか？	104
Q15. 応援職員の派遣シフトを組むのですが、派遣対象となる職員の範囲はどのようになりますか？	104
Q16. 応援職員1名あたりの派遣期間はどのくらいですか？	105
Q17. 応援職員として派遣する人数や経費値の目安はありますか？	105

Q18. 応援職員の宿泊調整はどのように行うのですか？	105
Q19. 現地入り前にどのような情報を収集しておけば良いでしょうか？	106
Q20. 現地入りに向けて、どのような資材を準備しておくべきですか？	106
Q21. 応援職員間の業務の引継ぎを行う際に注意すべき点はありますか？	106
3. 対応に困った事例編	
Q22. ボランティアに対応をお願いするニーズとそうでないニーズの判断基準はありますか？	107
Q23. ニーズ数に対してボランティア人数が多い場合、どのように対応すれば良いでしょうか？	107
Q24. 活動終了時間を過ぎてから、「住民からもう少し作業をしてほしいという要望があったので、作業を 続けて良いか」ボランティアリーダーから連絡がありました。作業してもらうべきでしょうか？	107
Q25. 受付時間外にボランティア希望の方がいらっしゃいました。どのように対応すれば良いですか？	108
Q26. 受付に重機を持参したボランティアがやってきました。作業してもらうべきでしょうか？	108
Q27. 受付や送り出しの際に、ボランティアを長時間待たせてしまいます…	109

# 令和元年度 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル改訂ワーキング会議 委員

(敬称略、順不同)

	所属名	役職名	氏名
1	社会福祉法人 盛岡市社会福祉協議会	地域福祉課長	工藤 和徳
2	社会福祉法人 雫石町社会福祉協議会	主査	澤口 文香
3	社会福祉法人 釜石市社会福祉協議会	地域福祉課長	菊池 亮
4	社会福祉法人 奥州市社会福祉協議会	前沢支所長	佐藤 康裕
5	社会福祉法人 一関市社会福祉協議会	地域福祉課長	菅原 敏
6	社会福祉法人 宮古市社会福祉協議会	地域福祉課長	佐々木 睦子
7	社会福祉法人 久慈市社会福祉協議会	地域福祉課長	佐々木 美幸
8	社会福祉法人 岩泉町社会福祉協議会	地域福祉課長	三上 美幸
9	特定非営利活動法人 遠野まごころネット	事務局スタッフ	荒川 哲也