

I 市災害ボランティア本部

1. 設置

市内で災害が発生し「市災害対策本部」が設置された場合、市、市社会福祉協議会、市災害ボランティアネットワーク会議とで「市災害ボランティア本部」の立ち上げについて協議し、連携して立ち上げを行う。

(1) 立ち上げ

設置については、市災害対策本部の情報や市災害ボランティアネットワーク会議のメンバーで、実際に現場を視察し、被災状況を調査・確認した上で、必要性について判断する。

また、市災害ボランティア本部の呼称や、現地事務所の設置についてもあわせて協議する。

協議関係者 富山市（男女参画・ボランティア課）
富山市社会福祉協議会
富山市災害ボランティアネットワーク会議（会長、副会長）

※ 呼称の例 富山市〇〇地区災害（水害）ボランティア本部

※ 必要に応じて、県災害救援ボランティア本部に人員の派遣や資機材、資金に関して相談すること。

(2) 設置場所

【設置場所を決める際の要件】に基づき設置場所を決める。

〔案 - 1〕 場所：富山市総合社会福祉センター（今泉83番地1）

〔案 - 2〕 場所：富山市役所（新桜町7番38号）

【設置場所を決める際の要件】

- ア. 被災地内か被災地に近いかどうか（被災地での活動を円滑にするため）
- イ. 公共交通機関から近いかなど交通至便な場所かどうか、広い駐車場があるかどうか（参加するボランティアのアクセスの便宜を図るため）
- ウ. 1日に1,000人規模のボランティアに対応できるスペースがあるかどうか
- エ. ライフラインの確保がし易い場所かどうか
 - ・上下水道（トイレ）、電気等の利用可能な場所、通信回線の確保可能な場所
- オ. 事務用品や資機材の確保ができるかどうか
- カ. 資機材の保管スペースがあるかどうか
- キ. 動線のある機能的な空間デザインができるかどうか
- ク. 情報共有や意見交換が容易に行えるかどうか
 - ・庁舎内や敷地内 ・庁舎周辺の公共施設 ・庁舎周辺の企業施設等
- ケ. 長期間、利用可能な場所かどうか
- コ. 現地事務所を設けるかどうか
- ※ 現地の状況に応じて、屋外にテントやコンテナハウス、プレハブを建設し、対応しなければならない場合もある。

(3) 統括責任者

本部長 1名（役職 市社会福祉協議会会長）

副本部長 2名（役職 市災害ボランティアネットワーク会議会長、役職 市社会福祉協議会事務局長）

※ 上記のとおり想定しているが、災害時の状況を総合的に判断して決定する。

(4) 参加団体の協議・人員の確保

市災害ボランティア本部は、本部の運営に必要な人員について協議し、市災害ボランティアネットワーク会議参加団体に呼びかけるとともに、必要に応じて外部からのコーディネーター派遣を要請する。

※市災害ボランティアネットワーク会議参加団体は、V-11頁参照

(5) 資機材の確保

市災害ボランティア本部を立ち上げ効率よく機能させるために必要な設備・備品・資機材などは、あらかじめ備蓄しておくか、迅速に確保できるよう事前に市災害対策本部と十分に協議しておく。

(6) 開 所

開所の準備が整い次第、市災害対策本部に連絡を入れるとともにマスコミ等を通して告知する。市災害ボランティア本部のホームページを開設するか、または市ボランティアセンターのホームページを活用するなど、全国に情報を発信していく。

2. 運 営

市災害ボランティアネットワーク会議参加団体メンバー及び市社会福祉協議会職員やNPOなどの協力を得て、地元主体の運営で、被災者中心に活動を行う。

(1) 運営スタッフの配置

①運営スタッフの配置

運営スタッフ及び災害ボランティアコーディネーターの配置にあたっては、各班に一定期間活動できる経験者を配置することが望ましいが、中心になるスタッフに業務が集中しないよう、複数配置を行うなど、運営上の配置にも配慮する。

運営スタッフなどの配置にあたっては、次の事項に留意する。

【運営スタッフ配置の留意事項】

- ア. 地元のスタッフは被災者の可能性もあり、この点を配慮したサポートが必要とされる。
- イ. ボランティアのために活動をするのではなく、あくまでも被災者のために活動すること。
- ウ. 運営する上で、スタッフを構成する市社会福祉協議会、NPO、ボランティアの各班への割り振りやローテーション組み等の人事管理が重要。
- エ. 長期間活動できるボランティアをスタッフとして登用することも必要。

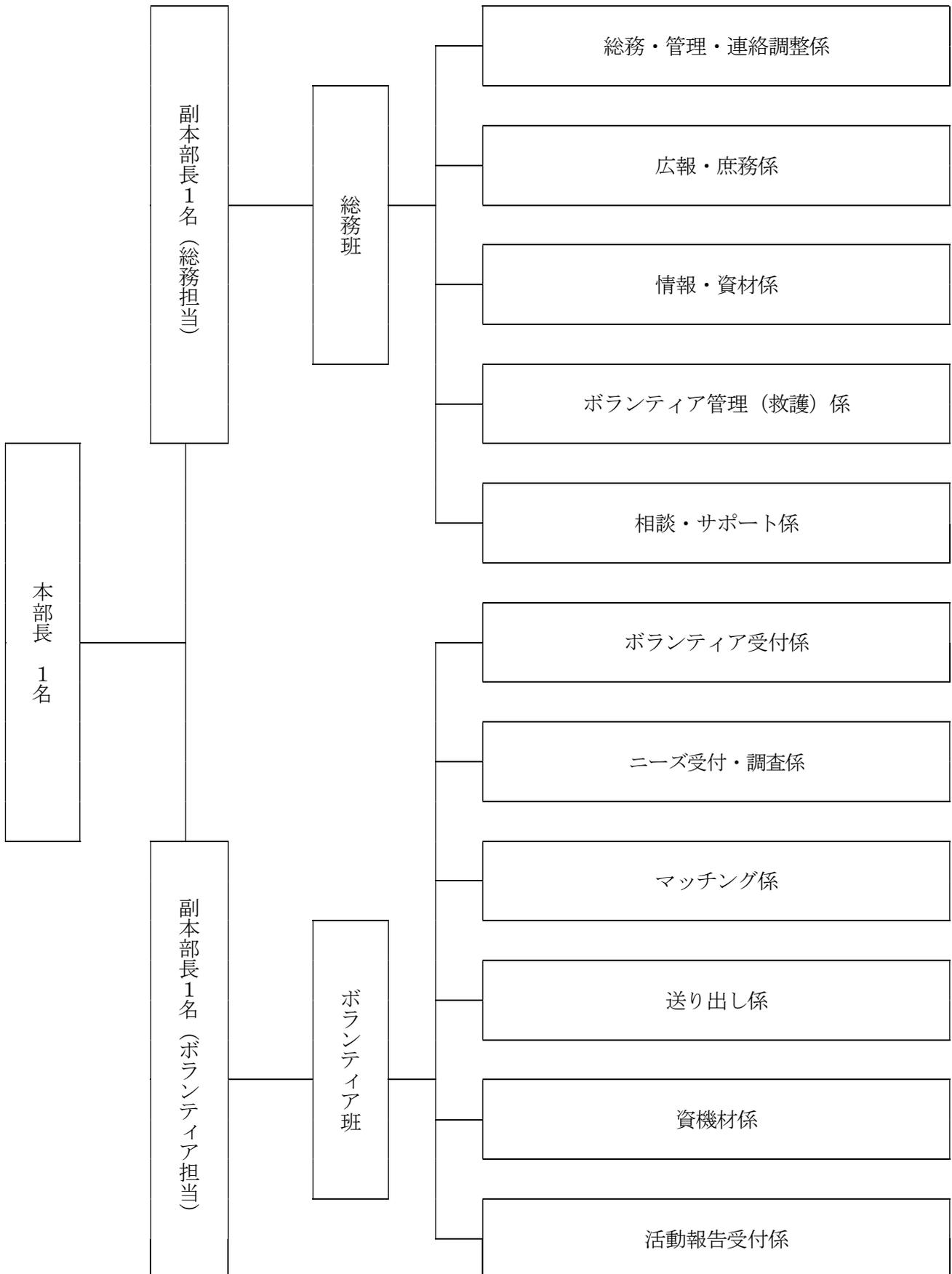
- オ. できる限り地元住民がボランティアスタッフとして参加できるよう働きかけを行う。
- カ. 各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。
- キ. スタッフが入れ替わる時は、引継ぎ事項に漏れのないよう確認する。
〈例〉引継ぎ者の確認、人員配置、前日の未処理事項など
- ク. 市災害ボランティア本部スタッフの宿泊場所の確保については、市災害対策本部と協議して対応することが望ましい。

②活動にあたっての全体の留意点

- ア. 活動にあたっては、災害の種類、規模、地域性などに配慮した内容や支援体制が求められる。また、状況の変化に応じて、各班の活動内容・手順を適宜見直す必要がある。
- イ. 被災状況や市民の状況を考慮した上で、各班を設置し、各班に配属された運営スタッフ及び災害ボランティアコーディネーターが協議を行い、活動の内容や手順を決定することが必要である。

(2) 組織と役割 (参考例)

①組織図

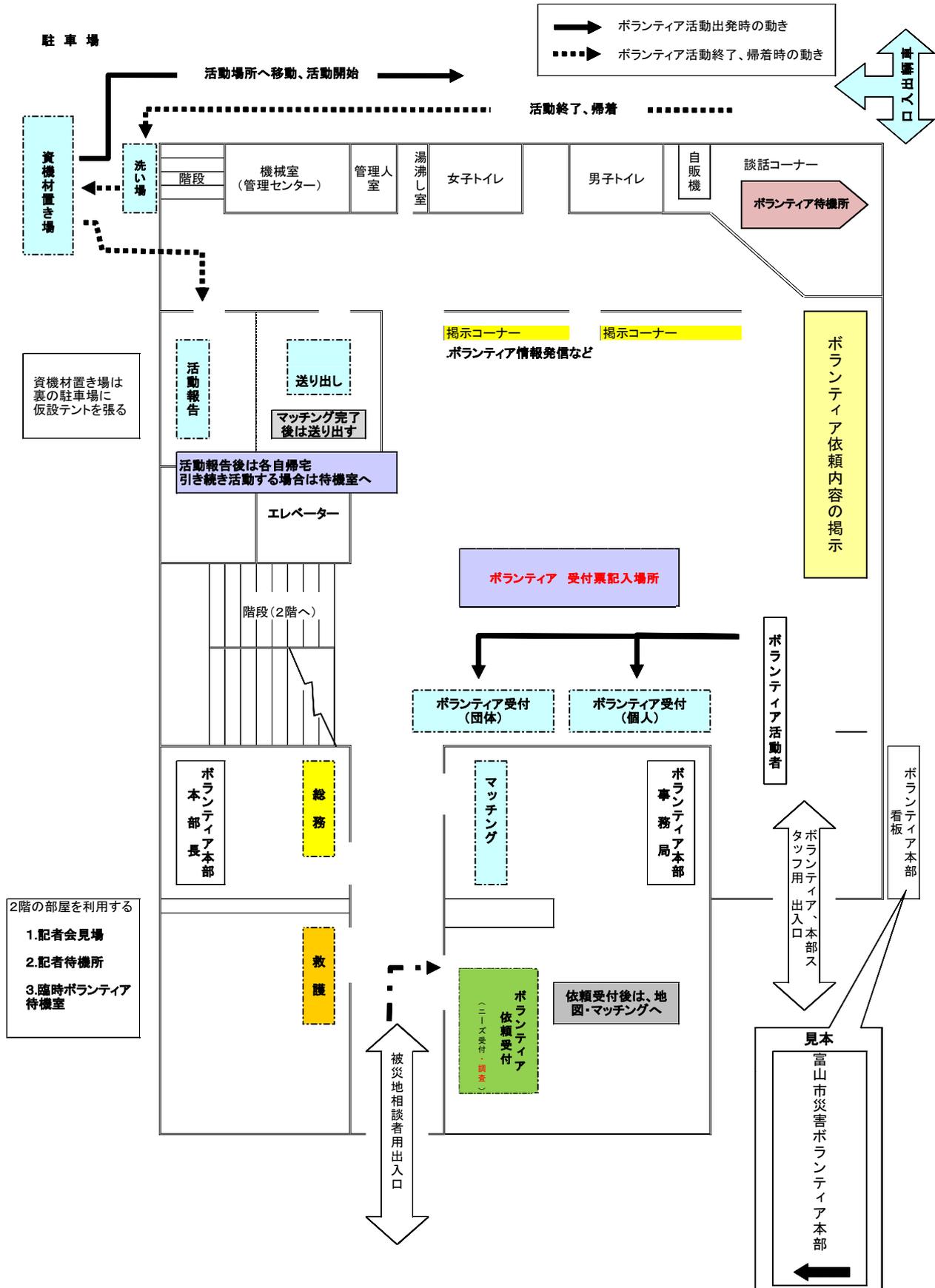


②各班等の役割

組 織		主 な 役 割
本部長		全体統括
副本部長		総務班統括、マスコミ発表、本部長の補佐、渉外
総 務 班	総務・管理・連絡調整係	<ul style="list-style-type: none"> ・新しいニーズの発見、新しいプログラム（プロジェクト）の創出 ・市災害対策本部、県災害救援ボランティア本部、地元災害対策本部、現地事務所との調整
	広報・庶務係	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ対応 ・災害ボランティア本部情報の発信（ホームページやコミュニティエフエムの活用など） ・予算管理及び出納 ・ホームページでの広報及び啓発 ・データ把握及び収集 <ul style="list-style-type: none"> ・記録及び写真 ・寄付預託受入 ・看板及び案内板の作成
	情報・資材係	<ul style="list-style-type: none"> ・被災情報、避難情報等関係情報の調査、収集 ・資機材、車輛及び駐車場の確保 ・打合せ、ミーティングの進行と記録の作成 ・被災者宅への安否確認 ・ボランティア班資機材係への資機材の提供 ・活動指示書及び活動報告書の配達
	ボランティア管理（救護）係	<ul style="list-style-type: none"> ・特別なスキルを持ったボランティアの活動機会の提供 ・救護（病気、けがへの救急対応）、ボランティア保険会社への対応 ・ボランティアの相談や苦情への対応 ・運営スタッフのローテーション管理 ・運営スタッフへの支援
	相談・サポート係	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者ニーズの収集と整理 ・健康相談、心の相談、被災者の苦情 ・被災者への生活復帰プログラムの企画・実施
副本部長		ボランティア関係統括、本部長の補佐
ボ ラ ン テ ィ ア 班	ボランティア受付係	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの受付 ・ボランティア活動保険加入手続き ・ボランティア希望者からの電話による問合せへの対応 ・ボランティア数の集計及び受付票の管理
	ニーズ受付・調査係	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者からの電話や来所による受付 ・ボランティア依頼票の作成 ・ニーズ内容の把握と確認 ・活動場所の住宅地区の添付
	マッチング係	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアへの活動指示書の作成 ・依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認 ・活動指示書に基づくボランティアの確保とチーム編成
	送り出し係	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアへの活動に際しての注意事項の説明 ・ボランティア活動場所の説明 ・送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し
	資機材係	<ul style="list-style-type: none"> ・総務班情報・資材係に必要な資機材を依頼 ・資機材や必要物品の受け渡し、資機材管理 ・ボランティアへの水の補給
	活動報告受付係	<ul style="list-style-type: none"> ・活動報告書の受付及び帰着確認 ・「ボランティア活動証明書」の発行 ・活動報告書の整理 ・新たなニーズ等に対する関係機関への連絡調整

(3) 災害ボランティア本部レイアウト 《参考例》

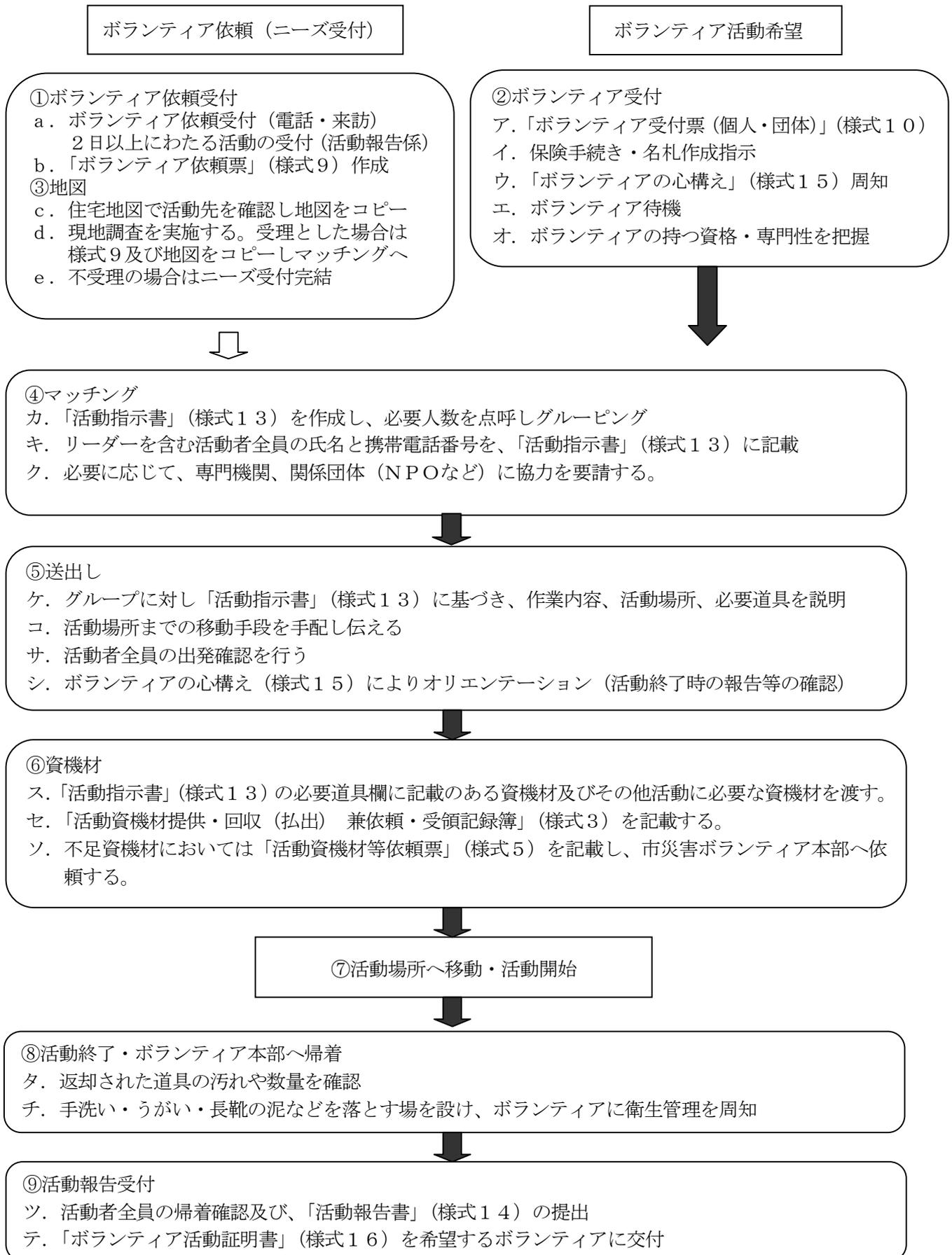
※このレイアウトは、富山市総合社会福祉センターを想定



(4) 基本フローと1日の流れ

(4) 基本フローと1日の流れ

①基本フロー



②1日の流れ（例）

時 間	内 容
7 : 3 0	業務前ミーティング（スタッフ全員）
8 : 0 0	各係ミーティング 例 業務内容、申送り事項、その日の注意など
8 : 3 0	開所 ボランティア依頼受付開始、ボランティア受付開始
9 : 0 0	ボランティア活動開始 ボランティア活動が終了し、次の活動場所に行ける場合は、マッチング班に連絡し、次の活動場所の指示を受ける。
1 6 : 0 0	災害ボランティア本部へ帰所、活動報告
1 7 : 0 0	閉所
1 7 : 3 0	業務後ミーティング（各係、全体） 例 各係より報告、問題の対応策、翌日へのひきつぎ事項確認、各係打合せ
1 9 : 3 0	ミーティング、報告終了

＜留意事項＞

- ・災害の種類、災害の規模、地域性、ニーズの変化（時間的経過）、確保できるスタッフ数などにより状況が違ってくるので、必要に応じた対応が求められる。
- ・市災害ボランティア本部は、専門機関と連携し、女性、高齢者、障害者、児童、外国人など災害弱者に対する支援に努める。
- ・各係にチーフ（責任者）を置き、スタッフ間での意思の疎通や情報の共有化が図られるよう配慮する。
- ・各班やスタッフ全体のミーティングは大変重要。その日に出された課題や改善点を共有し、市災害ボランティア本部としてできること、できないことを明確にし、できることは具体的に翌日以降の対応につなげ、できないことは関係機関に相談するなど、素早い決断力と行動力が求められる。
- ・市災害対策本部との連携を密にするため、連絡調整役となる職員の常駐を市災害対策本部に要請する。

(5) 主な活動と推移（他県災害ボランティア本部の事例を基に）

瓦礫や家財の片付け・泥出し、避難所での活動（運営補助、炊き出し、励まし、行事）

【豪雨災害の場合（市災害ボランティア本部設置期間：およそ2～3週間）】

【地震災害の場合（市災害ボランティア本部設置期間：およそ2～3か月）】

仮設住宅への引越し、仮設住宅、集会所での活動（交流、安否確認、行事）

災害救援から中長期的な生活支援、復興支援へ

※市災害ボランティア本部設置期間は、災害規模や地域の状況などにより変わる。

3. 情報の取扱い

被災者や地域の状況は時間の経過とともに変化し、ボランティアに求められることも変わる。直接被災者に接するボランティアは、より正確に被災者の状況を把握したり、見落とされがちな問題に気づいたりすることもある。

市災害ボランティア本部は、救援活動に関わる諸団体が集まることができる場を設け、それぞれの団体が発見した課題を共有したり、被災者のニーズに対応したプログラムを作り出したり検討したりする機会を提供することが大切である。

被災地での救援活動にあたる団体が様々な情報を全国に発信することや、現地の様子が報道されることは、より多くの人々の関心を高め、支援を広げる上で大切である。

しかし、不注意な発信から被災地の人々の不信を招いたり、団体の意向と支援する人々の意識との間にギャップが生まれたり、不特定多数に発信されたために予期せぬ大きな反響を呼び、かえって現地の救援活動の妨げとなったりする場合もあり得る。

このため、市災害ボランティア本部を中心に発信すべき情報の内容や発信する相手を慎重に選び、また外部援助・支援活動に関する情報の窓口となるための、情報の受発信のための体制やシステムを早期に確立することが重要である。

【情報取扱いの手順】

ア. 被災状況の確認と情報の収集

イ. 国や自治体など関係機関との情報共有と、それに基づく対策の意思決定

ウ. 住民への災害情報の配信

(1) 情報収集

①災害に関するあらゆる情報を収集・集約

市災害対策本部や関係機関などと連携し、スタッフが収集する情報、さらに市民やボランティアの携帯電話やパソコンから寄せられる情報など、あらゆる方面から被災地のリアルタイム映像や被災状況に関する多様な情報を収集する。

②被害情報の収集

- ・市災害ボランティア本部設置の判断は、「被害の大きさ」とそれに伴う「被災者支援の必要性」が主要因となるため、早急に被害状況を把握するのが一般的である。
- ・情報は、市または県の災害対策本部から入手する。また、災害の起きた時間や地域にもよるが、メディア(新聞、ラジオなど)からの情報も有用であり、誤りや偏りがある可能性も留意しつつ、活用することができる。
- ・ボランティアが、被災者の状況、支援ニーズを住民から直接聞き取る場合は、地元町内会や民生委員などの関係者の協力を得る必要がある。

(2) 情報共有

- ・緊急時における迅速かつ適切な判断

各方面から収集された情報は、情報・資材係に集約し、総務班や関係機関との間で共有される。これらの情報をもとに、市災害対策本部や関係機関と協議して適切な対策を決定する。

(3) 情報配信

①あらゆるメディアを通じて、リアルタイムな情報を住民へ配信

情報・資材係で集約した各種支援に関する情報や、市災害対策本部や関係機関との協議で決定された各種災害支援に関する情報は、テレビやインターネットなどをはじめとする多彩なメディアを通じて、住民に発信する。

②情報発信

情報・資材係は内部に伝える情報と外部に発信する情報の振り分けを速やかに行う。内部に伝える情報は、各係を通じてスタッフ及びボランティアに伝達する。また、外部に伝える情報は広報・庶務係に集約させ、ホームページに掲載するとともに、会員局である富山シティエフエム及び各メディアに発信する。

※富山市内のマスコミ一覧は、資料V-14【報道機関】を参照。

情報発信には、被災者に対しては「市災害ボランティア本部設置のお知らせ」、ボランティアに対しては「ボランティア募集」、そして「マスコミへの発信」の3つがある。

【市災害ボランティア本部設置のお知らせ】

ア. 「正確・的確・適時」に情報提供を行う。

イ. 被災地域や避難所へ市災害ボランティア本部の開設を案内するとともに、ニーズをくみ上げる。

ウ. 「支援内容」と「ボランティアが被災者のお手伝いをする」という内容をわかりやすく示す。

※参考様式15 IV-15

エ. 被災者ニーズに合わせて市災害ボランティア本部の活動状況を伝え、共有するための情報紙など、ボランティア活動の状況をまとめたものを発行することが望ましい。

オ. ボランティア募集は、地域内の居住者に限るなど、地域の状況に合わせて限定して行うこともある。

【ボランティア募集】

ア. 行政の持っている発信ルートの活用

イ. 地域内でのチラシの配布

ウ. Webサイトなどの活用（地域外からのボランティアへの事前情報の提供、但し被災地でインターネットの利用が可能な場合）。※チラシ 参考資料4 IV-25

【マスコミへの発信】

ア. ボランティアの募集、ボランティアの活動状況、被災者ニーズなど、市災害ボランティア本部運営のための情報を効果的に発信する。

イ. 情報発信は、原則として毎日定時に行うものとする。ただし、被災者の膨大なニーズに応えるために、行政のみでは十分な対応が困難であることも想定されるので、柔軟に対応する。

【あれ？家具がない?!】

被災家屋の片づけをしているとき、捨てるものがたくさん出るが、捨ててはいけないものもある。捨てるはずではない家具を玄関前において家の中を片づけ、終わって家具を入れようとすると…。家具がない?!

ごみだと思って収集されてしまったのだ! ゴみの収集の情報はしっかり確認し、きれいに片づいた玄関前で呆然とすることのないように気をつけよう。



4. 各種調達

(1) 運営スタッフの確保

市災害ボランティア本部運営のために必要な人員の確保は、次のとおり行う。

①運営スタッフの確保

市災害ボランティア本部の立ち上げや運営のために、中・長期間活動できる運営スタッフが多数必要になる。市災害ボランティアネットワーク会議参加団体や関係機関（団体）、一般ボランティア、大学、企業などと連携してスタッフを安定的に確保し、活動のローテーション体制を確立する。

【運営スタッフ確保の手順】

ステップ1 市災害ボランティアネットワーク会議参加団体メンバーの確保

市災害ボランティアネットワーク会議参加団体は、あらかじめ災害時における人員の派遣体制を整備しておく。

ステップ2 市社会福祉協議会を主体としたスタッフの確保

市社会福祉協議会は、災害時における職員の派遣体制を整備しておき、災害時には職員の被災状況等を勘案のうえ、職員を可能な限り市災害ボランティア本部に配置する。

また、必要な場合は「富山県社会福祉協議会と市町村社会福祉協議会における災害時の相互支援に関する協定」により県内社会福祉協議会職員の協力を依頼する。

ステップ3 地域内でのスタッフ募集

ステップ1でスタッフが不足する場合、市ボランティアセンター登録ボランティア、NPO、地域住民などから広くスタッフを募集する。

ステップ4 県内外からのスタッフ募集

ステップ1及びステップ2の手順でスタッフが不足場合は、県災害救援ボランティア本部と連携し「東海北陸ブロック県市社協災害応援協定」により社会福祉協議会職員の派遣などを依頼する。

②運営スタッフの配置

運営スタッフ、災害ボランティアコーディネーターの配置にあたっては、「2. 運営 【運営スタッフ配置の留意事項】」を参照する。（I-2頁）。

(2) ボランティアの募集

- ・マスコミや、ボランティアサイトへの情報提供などで、ボランティアの募集を行う。同時に被災地域住民にも広報や案内を行い、ボランティアを呼びかける。
- ・必要に応じて、学校や事業所などにボランティアを呼びかけ、協力を依頼する。
- ・活動内容に応じて、専門ボランティアの確保も必要となるので、市災害対策本部と連携して対応する。

- ・災害発生初期は、さまざまな問い合わせやボランティア参加者が殺到し、電話対応だけでは情報伝達に限界があるので、マスコミやボランティアサイトなどで、正確な現地状況やボランティアへの参加方法、注意事項などについて周知・広報を行う。

(3) 資機材調達

市災害ボランティア本部及び現地事務所に必要な資材等については、市災害対策本部市民生活部ボランティア班を通じて、「活動資機材等依頼票」(様式5)により市災害対策本部に要請を行う。

現在、市災害ボランティア本部が備蓄している資機材については、平時においては、市災害ボランティアネットワーク会議事務局が管理する。また、災害時の市災害ボランティア本部においては、「活動資機材提供・回収(払出)兼依頼・受領記録簿」及び(様式3)「活動資機材等依頼票」(様式5)により総務班が管理する。

※参考資料3 「調達すべき資機材(例)」 IV-23

(4) 支援物資などの受け入れと配給

支援物資などの受け入れと配給に関しては、原則、市災害対策本部が行い、市災害ボランティア本部に支援物資などが届いた場合は、速やかに市災害対策本部に連絡し、配給についても併せて協議する。

(5) 資金調達・活動募金

被災地でのボランティア活動や市災害ボランティア本部の維持・運営のために、活動資金を確保することが必要である。資金調達方法としては、各種の助成制度を活用する方法、市災害ボランティア本部運営のための募金を呼びかける方法などがある。

活動資金の協力を呼びかける際には、「被災地支援を行うボランティア活動費用、市災害ボランティア本部の運営費用のための募金」と趣旨を明確にし、協力者に誤解のないようにする必要がある。また、資金を受け入れるために、直ちに銀行口座を開設する必要がある。

【資金調達方法】

- ア. 県共同募金会「富山県共同募金会災害支援制度」の「災害等準備金配分金」を活用する。
対象となる運営資金の例…… ボランティアセンターのための消耗品費、通信運搬費など
- イ. 活動募金
募金の目的、内容、用途などを明確にして募金を呼びかける。
募金口座を周知する。

災害ボランティア本部の開設・運営にかかる費用は、次のようなものがある。

【現場の活動に直接かかる費用】

- ・消耗品代 ・電話代や郵送費用、宅配便代 ・ガソリン代や高速道路代
- ・チラシ等の作成費用 ・備品の維持、管理費用 など…

【災害ボランティア本部の維持・運営にかかる費用】

- ・日常の事務作業関連の消耗品代、事務用品代 ・事務所の電話代、郵送費用、宅配代
- ・通勤交通費や出張費 ・資料のコピー、印刷代 ・事務所の机、椅子などの備品代(リース代) など…

5. 連携と協働体制の構築

災害発生時には、多くの災害ボランティアが駆けつけるので、ボランティア活動を有効・円滑に行えるように、ボランティア関係団体と平常時から連携体制を構築しておくことが必要である。また、地域の防災関係団体・市災害ボランティアネットワーク会議・地元ボランティア団体などが単独で動くのではなく、互いに連携し協力し合い、それぞれの団体の強みを生かしつつ相乗効果を生むよう、協働することが大切である。

(1) ボランティア関係機関（団体）との連携

災害時の円滑なボランティア支援を行うため、「市災害ボランティア本部」の設置・運営に関わる市災害ボランティアネットワーク会議・地域の防災関係団体・地元ボランティア団体が定期的に連絡会を開催するなど、平時から相互にコミュニケーションを取り、「顔の見える関係」の構築を図ることが重要である。団体の専門性を相互に理解し、特別に支援を必要とする高齢者や障害をもった方、乳幼児、外国人などに対応できる体制づくりが必要である。行政やボランティア関係機関（団体）がそれぞれ実施している研修・訓練・イベントなどにおいて、お互いが積極的に参画・協力し合える環境作りに努める。

(2) 協働体制の構築

災害発生時には、富山市において、市災害ボランティアネットワーク会議が中心となってボランティアのための活動拠点（「市災害ボランティア本部」）を立ち上げることにより、行政と協働して被災者を救援する役割が期待されている。そのためには、市民団体などや地域のボランティア活動に関わっている人と行政が協働して「市災害ボランティア本部」が運営出来る体制を構築しておく必要がある。

「協働」の定義

このマニュアルにおいて、「協働」とは、共通の目的を達成するために、ボランティア関係機関（団体）と行政が意思の疎通を図りながら、お互いの特性を認識・尊重し合い、役割を分担し、共通する領域の課題解決に向けて協力・協調する関係をいう。

被災地ニーズとボランティア資源とを結びつける仕事として、コーディネーターの存在があり、近年の災害時ボランティア活動では、ボランティアコーディネーターの存在は必要不可欠となってきた。

このため、平時においてもコーディネーターの育成を行い、コーディネートについて普段から高い技術を養成しておくことが不可欠となっている。また、中心となるコーディネーターは、被災現地のボランティアコーディネーターが担うことが望ましい。

ボランティアコーディネーターの役割

- ・被災世帯や被災地域へのボランティアの派遣の調整
- ・ボランティアの募集
- ・関係行政機関との受給調整など
- ・地域の状況や幅広い情報の把握→現場のボランティアとの頻繁な情報交換が必要
- ・情報の整理（状況判断、ニーズ一覧表作成、ボランティアへの情報伝達）
- ・ボランティアの相談相手
- ・地元自治組織とボランティアの協力関係の構築

【ボランティア班運営の手順】

ア. コーディネーターの役割分担を決める

- チーフコーディネーター（ボランティア班） 各担当リーダー

イ. 必要資機材をチェックリストにて確認する

- 機材 服装／コーディネーターの目印 備品 配置図 事務用品

ウ. 必要な書類を整える

- 様式集を活用する

エ. ボランティア受入方針を決める

- 活動内容（簡潔明瞭に伝える） 携行品 事前登録は行わない

(1) ニーズ調査

市災害ボランティア本部の設置が決まったら、本部の内容や役割を広報し、ボランティア活動のニーズを調査する。（『ボランティア依頼票（ニーズの受付）』（様式9）に記入）

①周知と情報収集・発信

被災地に対して市災害ボランティア本部を開設したことを周知する。被災者の情報収集を行う。

- 市災害ボランティア本部から派遣されるボランティアの身分証明についても、被災者に周知する。
- 公設・私設避難所に市災害ボランティア本部開設を知らせる。
- 被災地の情報収集を行う。

手段：チラシ、電話、FAX、インターネット・ホームページなどの活用

②被災者対応

ボランティア派遣によるニーズの把握

ア. ニーズ把握のためのボランティア派遣

訪問とボランティアについての説明 (ニーズの掘り起こし)

派遣先 物資集配拠点/地区防災拠点/広域避難場所/特別避難場所/公設・私設避難所 など

イ. 来所者によるニーズ情報の受付

被災して救援を要請してくる依頼者には、次のような対応を行う。

(相談窓口でのニーズ把握と処理受諾)

来所・電話共に、落ち着いて冷静に対応する。

ボランティア派遣に必要な事柄を正しく聞き取る。地図を見ながら場所を確認する。

専門ボランティアの対応を要するなど、受理の判定で保留にするときは、スタッフが調査してから依頼者に理由を説明する。

被災を受けた事業所(者)からの依頼は、原則ボランティア活動の範囲外であるが、復旧することで被災地全体にプラスになると判断できれば活動につなげる。

「ボランティア依頼票」(様式9)を作成する。

③ニーズ受付後の現地調査等

ア. 依頼内容に基づき、地図をコピーし原則現地調査を行う。

イ. 受理したときは「ボランティア依頼票」(様式9)及び「地図」をコピーしマッチング係へ渡す。

ウ. 現地調査後、保留とした場合は依頼者に理由を説明し了解を得る。

< 留意事項 >

ニーズを収集する際は、活動の内容や特記事項をよく確認しよう。あいまいな内容では、現場に行ったボランティアが困ることになる。(5W1Hの記載)

また、活動の内容や活動場所について不安や疑問がある場合は、市災害ボランティア本部のスタッフが現場を確認することも必要である。

(2) ボランティアの受け入れ

①ボランティア受付

ア. 「ボランティアの心構え」(様式15)を渡し、今後の流れなどを理解してもらう。

イ. 「ボランティア受付票(個人・団体)」(様式10)を記入してもらう。受付票に記入漏れがないよう注意する。また、受付番号は前もって符番しておくとうい。

ウ. 名札(ボランティア登録証)を作成するとともに、ボランティア活動の際は必ず着用してほしいことを伝える。(様式12参照)

オ. ボランティア活動保険(天災タイプ)の加入を確認する。未加入者には加入手続きを促す。極力手間を省くため、保険の事前加入をホームページなどで呼びかけておく。

＜ボランティア保険への加入手続＞

1. 希望者に、「ボランティア活動保険加入申込書」（複写式）に必要事項を記入してもらう。
2. パンフレットを提示し、天災タイプA・Bのどちらに加入するか選択してもらう。
3. 規定の保険料を受領し、領収書を渡す。

カ. ボランティア受付票には、受付窓口区分ごとの記号、通し番号を記入する。

キ. 受付窓口区分ごとに、順次、「ボランティア受付一覧表」（様式11）も作成する。

②ボランティアへの対応

ア. 大勢のボランティアの「受付」から「送り出し」までを、スムーズかつ短時間に混乱なく行うためには、ボランティア担当スタッフの役割分担と連携が大切になる。

イ. 市災害ボランティア本部のレイアウトも、人の流れが交差することのないように配慮する。

「役割担当一覧」（様式1）も大きく見やすいものにする。

ウ. ボランティアには感謝の心で対応する。

③ボランティアの誘導

ア. ボランティア入り口に案内掲示板を掲げる。

イ. 誘導に当たっては入り口での混乱を避けると共に、他の窓口の状況を見ながら調整、誘導を行う。

④ボランティア活動時の証明

ボランティア活動中であることを明らかにするため、「ボランティア登録証」（様式12、名札型）及び専用のベスト、ビブス、ジャンパーのいずれかの着用を努める。

＜ニセボランティアに注意！＞

以下のような、ボランティアを装って被災者や災害ボランティア本部に迷惑をかける「ニセボランティア」が実際に出没した。

- ・被災家屋での活動中に貴重品や現金を盗む。
- ・家の後片付け等の活動後に、依頼した被災者にお金を請求する。
- ・ボランティアを装い避難所で寝泊りし、被災者のための炊き出しの食事を取る。
- ・「ボランティアリーダー」と書いた名札を付け、勝手にボランティアに活動の指示を出し、災害ボランティア本部の運営を混乱させる。

・・・一口メモ・・・

- ・ボランティアの自発性と、支援したいという気持ちを大切にすることがある。同時に、ボランティア活動にもルールがあること、ボランティアだからといって、被災地で何をしてもよいというわけではないこと、被災地の人々への配慮が必要であることをしっかりと伝えておくことが必要である。
- ・ボランティアには、最低限、自分のことは自分ですることを求めよう。

- ・ボランティアの報告や意見・感想などから、被災地の状況や新たなニーズが見えてくることもある。活動報告書にはたくさんの被災者の声が情報として含まれているので、それらを的確に掴み、活かすことが重要である。

(3) マッチング

- ・「ボランティア依頼票」（様式9）をもとに「活動指示書」（様式13）を作成する。
- ・依頼内容によっては、依頼者にボランティア内容を再度確認し、空振りを防ぐ。
- ・ニーズに対してボランティアをマッチングさせる。
- ・ニーズの内容により、数人から数十人のグループになることがある。グループでの活動となる場合は、リーダーを決めるとともに、活動者全員の氏名と連絡先を「活動指示書」（様式13）に記載する。
- ・書類を整え送り出し班へ渡す。
活動指示書原本…マッチング係 コピー2部…ボランティア用、送り出し班用
地図原本…送り出し係 コピー1部…ボランティア用
- ・ニーズの緊急度を考慮して優先順位を定める。また、ニーズの内容やボランティアの人数によっては、臨機応変に対応する。

(4) 送り出し

①オリエンテーション

- ア. 「活動指示書」（様式13）に基づき、必要人数等を確認する。
- イ. 活動内容を説明するとともに、「ボランティアの心構え」（様式15）に基づいて活動を行う上で留意点についてオリエンテーションを行う。
(例：帰着予定時間、緊急の場合の対応方法、安全管理の徹底等)
- ウ. 活動先が記載された住宅地図をグループに渡し、道順や所要時間、移動手段等について説明する。
- エ. 活動者全員の出発確認を行う。

②連絡方法の確認

- ア. 無線機（トランシーバー）の使用方法を説明する。
- イ. 無線機（トランシーバー）もしくは携帯電話を利用して、随時連絡を取ることを確認する。

(5) 資機材

①資機材提供

- ア. 「活動指示書」（様式13）の必要道具欄に記載のある資機材及びその他活動に必要な資機材をボランティアに渡す。「活動資機材提供・回収（払出）兼依頼・受領記録簿」（様式3）に記載する。
- イ. 提供時には、必要に応じて使用方法などの説明をする。なお、ボランティアにはチェーンソーなどの危険性が伴う資機材、重機は使用させない。
- ウ. 不足資機材においては「活動資機材等依頼票」（様式5）を記載し、市災害ボランティア本部へ依

頼する。

②資機材回収

- ア. 活動を終えたボランティアから資機材を回収し点検する。「活動資機材提供・回収（払出）兼依頼・受領記録簿」（様式3）に記載する。
- イ. ボランティア班所管の活動に使用する資機材の保管及び管理を行う。また、保有資機材全般にわたる在庫管理についても努めて行う。
- ウ. ボランティアが安全に活動できるよう、常に資機材の安全及び作動点検を行い、危険なものや不良なものは廃棄し補充しておく。

（6）移動手段

- ①活動先が市災害ボランティア本部から遠隔地にある場合は、移動手段を確保する必要がある。（送迎方法の検討、確保）
- ②自動車を利用する場合は、ボランティアの安全確保を図る観点から、ボランティアの自家用車ではなく、市災害ボランティア本部が用意した車を利用する。運転も関係スタッフが行うことが望ましい。

< 活動先における留意事項 >

- ・ボランティア活動中に新たに人員や資材の補充が必要な場合があるので、臨機応変な対応が求められる。

（7）活動報告

- ①ボランティア全員の帰着を確認する。うがいや手洗いを促し、衛生面に配慮するよう指導する。また体調やケガの有無の確認を行う。
- ②資機材係を通じて、資機材の返却、破損の有無を確認し、適宜洗浄を行う。
- ③「活動報告書」（様式14）をボランティアに記載してもらい、受け取る。
活動の内容を確認し、依頼された活動がその日で終了しなかった場合は、ニーズ受付係に報告する。
- ④1日の中で数回の活動を行う場合においては、その都度、送り出し係で名前を申告してもらう。
- ⑤ボランティア活動証明書の発行を希望する方には、「ボランティア活動証明書」（様式16）を発行する。（例 ボランティア休暇取得者などが必要とするため）
- ⑥活動されたボランティアに対して労いの言葉をかける。

7. ボランティアの安全・衛生

市災害ボランティア本部スタッフは次の点などに留意し、ボランティアの安全を確保する。

(1) ボランティア活動保険

- ・ボランティアはボランティア活動保険（天災タイプ）に加入し活動する。（市社会福祉協議会が加入手続きの窓口になる）
- ・保険内容は、被災地の社会福祉協議会が取り扱う「ボランティア活動保険」のパフレットで、随時確認しておく。

(2) 体調管理

- ・安全確保、病気・けがの防止について、業務前ミーティング時の説明やボランティア送り出し時の声かけを通じて徹底する。さらに、ボランティア活動報告時にも活動場所、活動内容、病気・けがの有無、活動から帰ってきたボランティアの様子を確認することが重要である。
- ・市災害ボランティア本部スタッフの体調管理にも留意する。特に、朝早くから夜遅くまで長期にわたり活動するスタッフは、きちんと食事を取って休憩することや、休暇を取ることも必要である。
- ・体調が万全でないのに無理に活動する人がいるが、このような人は市災害ボランティア本部の事務ボランティアなどとして活動してもらうよう配慮する。

(3) 災害別の留意点

地震、豪雨、豪雪など災害の種類により安全確保の留意点が異なる。以下の項目を参考にしてボランティアの安全を図る。

①地震災害

- ・家屋の被害の度合いについて、市が調査を行う場合があるので、家屋内外の片づけは家屋の持ち主に確認してから行うよう、ボランティアに十分に周知する。
- ・応急危険度判定「赤紙」（危険）の住宅の中では活動しない。また、この判定は、外観によるもので内部が安全と確認されたわけではないため、「黄紙」（要注意）であっても活動は控える。活動の可否の判断が難しい場合は、市災害ボランティア本部スタッフが現場に事前に出向いて確認し、判断すること。
- ・作業時はヘルメット、防塵マスク、手袋を着用する。複数人で物を運ぶ時などはお互いに声をかけあう。作業にあたっては必ず住宅の住人に立ち会ってもらうこと。
- ・活動中に余震が発生したり、突風が吹きテントが飛ばされたり、トタンなど廃材が飛んでくることがあるので留意する。また、アスベストを使用している建物では活動しないなど留意すること。

②豪雨災害

- ・なりやすい病気やけがは、熱中症、日射病、切り傷・擦り傷（破傷風）、目に石灰やほこりが入るなど。
- ・服装は長袖、長ズボン、帽子、マスク、手袋を着用し、こまめに水分補給、塩分補給、休憩をとることや手洗い、消毒、うがいを行うことは基本。
- ・いくら注意をしても泥に埋もれた釘などを踏んでしまうことがある。突然風が吹いてきてほこりや石灰が目に入ることもある。
- ・石灰や消毒薬に関する知識も必要。石灰は濡れた素手で握るとやけどをするおそれがある。
- ・増水箇所や冠水路路面では水路と道路の境目がわかりにくく、また、マンホールの蓋が開いている場合

があり転落の危険がある。不用意に歩くことは避ける。

③豪雪災害

- ・軒下での作業や通過をする際は、屋根雪の落下に注意する。
- ・屋根雪おろしの活動は基本的に行わない。また、乗用型の除雪車での活動は、保険の範囲外であるため行わない。
- ・除雪車両にも注意する。また、雪の下に瓦礫などが埋まっていたりけがをすることがあるのでできるだけ除雪道路以外は歩かない。
- ・雪に埋もれた水路や流雪が詰まった水路では、踏み込みによる転落の危険があるほか、水路に詰まった雪は全体が一気に流れ出し身体ごと押し流される危険がある。
- ・雨具のフードをかぶって活動すると視覚、聴覚がさえぎられることもあるので、なるべく帽子、タオルなどで対応する。
- ・風邪を引かないように、汗をかいたらすぐに着替える。

④共通の留意点

- ・塵や埃などを吸入しているうちに、気管支の先の部分でアレルギー反応が起こる場合があるので、必ずマスクを着用する。
- ・避難勧告や指示が出ている被災地では、解除になってから活動する。市災害ボランティア本部は、常に市災害対策本部との連絡を密にし、災害情報を速やかに把握し、危険な場合にはボランティアを引き上げさせる。
- ・ボランティアには、チェーンソーなどの危険性が伴う資機材、重機は使用させない。
- ・市災害ボランティア本部から活動先まで車での移動が必要な場合は、ボランティアの安全確保を図る観点からボランティアの自家用車ではなく、市災害ボランティア本部が用意した車を利用する。運転も関係スタッフが行うことが望ましい。（必要に応じて市災害ボランティア本部に車両係、送迎係などを置く。）

(4) 病人、けが人が出た場合の対応

病人、けが人が出た場合には、迅速、適切な対応が求められる。以下の点を参考にする。

- ・市災害ボランティア本部に、病人、けが人が出た場合の医療担当スタッフを置く。救急箱や血圧計の常備も忘れない。
- ・当日の天候やボランティア活動数に応じて複数のスタッフを置くことも考える。
- ・市災害対策本部、富山県看護協会、日本赤十字社富山県支部などと連携して、常駐看護・救護スタッフを確保することが必要。

【ボランティア管理（救護）スタッフの役割】

ア. 本人、家族、職場（学校）などとの連絡

※病状確認は当日発生時だけでなく、電話で当日夜、翌日、数日後複数回行う。

イ. 活動先との連絡

ウ. 消防署、病院との連絡

エ. 市社会福祉協議会のボランティア活動保険担当スタッフとの連絡

オ. 保険会社との連絡（事故報告書の送付など）

カ. 病院搬送時や搬送先の病院には、市災害ボランティア本部スタッフが付き添う。

＜事故やケガがあった場合の留意事項＞

活動先で病気やけががあった場合、市災害ボランティア本部スタッフがすぐに活動先に行き、状況を確認する。交通事情などから困難なこともあるが、できるだけ現場を確認するよう努めよう。

ボランティアの派遣先で電話での確認も取りにくく、ボランティア同士は初対面でお互いがよくわからなかったり、他のボランティアに迷惑をかけたくない気持ちから、具合が悪いにもかかわらず軽症を装うこともあるので、医療機関への受診をすすめるなどの配慮が必要である。

(5) ボランティアの食、住

食事、宿泊、入浴はボランティア自身が確保することが基本である。しかし、場合によっては市災害ボランティア本部などでの対応が必要になる場合もある。そのときは安全を確認して適宜手配をする。

＜事例＞

新潟県の川口町災害ボランティアセンターの場合、現地の被災状況により、長期にわたって滞在して活動を行うボランティアにとっては食・住の確保が困難であり、次のような対応をとった。

【食事】地元の食堂、商店が被害を受け休業していた。

→ボランティアの健康管理、栄養確保が心配され、長期ボランティアに対して3食炊き出しを行った。調理は調理師などの経験のあるボランティアがリーダーになり対応した。

【宿泊】近隣に宿泊施設がなく、河川敷等で車中泊、テント泊、野宿をしていた。

→エコノミークラス症候群や降雪時の安全確保が心配され、小学校の食堂を宿泊施設として開放し、ボランティアセンターがサポートし、ボランティアが運営した。

【入浴】自衛隊の風呂を利用した。さらに温泉施設へ公用車による送迎を行った。

* これらはその後、プレハブによるボランティアセンターを建設し、調理施設、食堂（兼休憩室）、男女別宿泊室、シャワールームを設け対応した。

8. 災害時の要配慮者へのボランティアの対応

一般的に、障害者、傷病者、高齢者、乳幼児、外国人、旅行者などが災害時要配慮者といわれている。災害時要配慮者は、他の被災者よりもハンディを負っていて、ひとりで身の安全を守ることが困難なので、進んで声をかけて、援助するように心がけることが必要である。

市災害ボランティア本部は、市災害対策本部と連携してボランティア活動を支援する。

9. 専門知識や技術を持つボランティアへの対応

(1) ボランティアの受付に際して

専門知識や技術を持つボランティアには、ボランティア受付の際に「ボランティア受付票（個人・団体）」（様式10）に免許、資格、特技などを記入してもらうことで情報を把握し、市災害対策本部にも、情報提供を行う。

（例）医師、看護師、災害救助犬、理容師、美容師、大型重機の操作など

(2) 関係機関・団体との連携

免許、資格、特技などに関係する団体と連携し、組織的に活動することも検討する。活動は、市災害対策本部と協議、連携をしながら行う。

10. 市災害ボランティア本部の閉鎖（解散）

(1) 閉鎖（解散）の判断

立ち上げの協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。実際の閉鎖の際には、被災地の住民組織、行政、関係機関・団体、現地で活動するボランティアなどと慎重に検討しながら、閉鎖のタイミングを見極める必要がある。

【閉鎖（解散）の目安】

- ア. 全戸にチラシ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、自立性を見極める。
- イ. 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。
- ウ. 地元の福祉関係機関・団体の機能が回復している。
- エ. 地元を中心とする生活復興支援活動に目処が立つ。

※ 市災害ボランティア本部の開設期間は、過去の災害を参考にすると、豪雨災害の場合は2～3週間、地震災害の場合は2～3か月が想定される。

(2) 閉鎖の周知

- ・閉鎖が決まったら、必要関係機関（県災害救援ボランティア本部など）へ連絡する。
- ・全戸配布チラシ、市ホームページ、報道機関を活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。

- ・閉鎖後の引き継ぎ先についても、関係者に周知する。
- ・閉鎖となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

(3) 閉鎖に伴う業務

- ・対応を終えていないニーズの引き継ぎ先や、日常的支援の展開方法について検討する。
- ・借用した資機材を返却し、返却の必要のないものについては有効活用する。
- ・活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。
- ・活動報告、決算報告を作成する。

(4) 生活復興に向けた支援活動

市災害ボランティア本部が閉鎖されても災害復興への取り組みは続く。市災害ボランティア本部を構成していた関係機関・団体などには、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められる。

(5) 「富山市災害ボランティア本部活動マニュアル」の見直し・更新

市災害ボランティア本部運営の経験を踏まえ、本マニュアルの見直し・更新を行う。

(6) 市災害ボランティア本部の撤収・引継ぎ

- ・市災害ボランティア本部の撤収は、関係機関と調整し市災害ボランティアネットワーク会議が引き継ぐ。
- ・市災害ボランティア本部の運營業務は、撤収の引継ぎが終了したときに完了する。
- ・市災害対策本部と協議して、ボランティアへのお礼のメッセージを発信する。

□引継ぎに必要な主な資料

金銭に関するもの

- ◎様式8 「金銭出納帳」(支援金収支管理台帳用、義援金受取明細用)

資機材に関するもの

- ◎市災害ボランティア本部設立に使用した資機材の残高リスト
- ◎ボランティア活動に使用した機材の品目・数量リスト

様式2 「支援物資受け入れ・払い出し記録簿」

活動に関するもの

- ◎市災害ボランティア本部活動の各種記録
- 様式9 「ボランティア依頼票(ニーズの受付)」
- 様式10 「ボランティア受付票(個人・団体)」
- 様式13 「活動指示書」及び様式14 「活動報告書」

統計に関するもの

- ◎参加者の人員に関する資料
- 様式7 「本部活動集計表」
- 様式11 「ボランティア受付一覧表」