

高砂市災害ボランティアセンター

運 営 マ ニ ュ ア ル

(平成27年4月改訂)

社 会 福 祉 法 人
高 砂 市 社 会 福 祉 協 議 会

目 次

はじめに

1	センターの開設及び閉鎖等について	1
2	センターの運営方針について	1
	(1) センターの総括責任者について	
	(2) センタースタッフについて	
	(3) センターの設置場所について	
	(4) センターの運営時間について	
	(5) センターの1日の流れについて	
3	ボランティアの募集について	3
4	センターの組織及び主な役割について	4
	(1) センターの組織について	
	(2) 主な役割について	
5	各班の主な業務手順及び活動内容について	5
	(1) 各班の主な業務手順について	
	(2) 総務班	
	(3) ボランティア受付班	
	(4) ニーズ・調査班	
	(5) マッチング班	
	(6) 送迎・資材班	
	(7) 救護班	
6	センターの設備・備品・資機材について	9
7	センターのレイアウトについて	9
	様式集	別冊

はじめに

災害には、地震、風水害等があり、また災害の規模もさまざまであるため、復旧・復興の対策も異なる。このマニュアルは、災害支援ボランティア活動に関する協定書に基づき、災害時のボランティアの受け入れ等に関する基本的な考え方を中心に記述しており、今後、より具体的な運営や活動についても検討を要するが、当面の災害に備えた準備に活用すると共に、不幸にして災害が発生した場合には、協議会職員を始めそれぞれの場で活動するスタッフ等によって活用することを想定している。

平成 24 年 3 月
社会福祉法人高砂市社会福祉協議会
(平成 27 年 4 月改訂)

※略語は、次のとおりとする。

- ・「災害ボランティアセンター」は、「センター」という。
- ・「災害ボランティアセンター開設及び閉鎖マニュアル」は、「開設・閉鎖マニュアル」という。
- ・「社会福祉法人高砂市社会福祉協議会」は、「協議会」という。
- ・「社会福祉法人兵庫県社会福祉協議会」は、「県社協」という。

1 センターの開設及び閉鎖等について

センターの開設及び閉鎖については、「開設・閉鎖マニュアル」に基づき実施するものとし、この「高砂市災害ボランティアセンター運営マニュアル」は、センター開設後の基本的な運営について定めるものとする。

2 センターの運営方針について

センターの運営方針は、次のとおりとする。

1 センターの役割について

- (1)センターは、避難所生活を含め、被災住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2)センターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3)復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、センターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 センターの活動内容について

- (1)ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (2)ボランティアと支援を必要とする被災住民のコーディネート
- (3)被災状況、被災住民のニーズ把握と関係機関への情報提供及び支援要請
- (4)障がい者、高齢者等の要支援者の状況確認
- (5)その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 センターの情報管理について

- (1)個人情報の適切な整理・管理を行う
- (2)報道機関の対応は原則としてセンター長が行い、情報の混乱防止に努める

4 ボランティアの派遣基準について

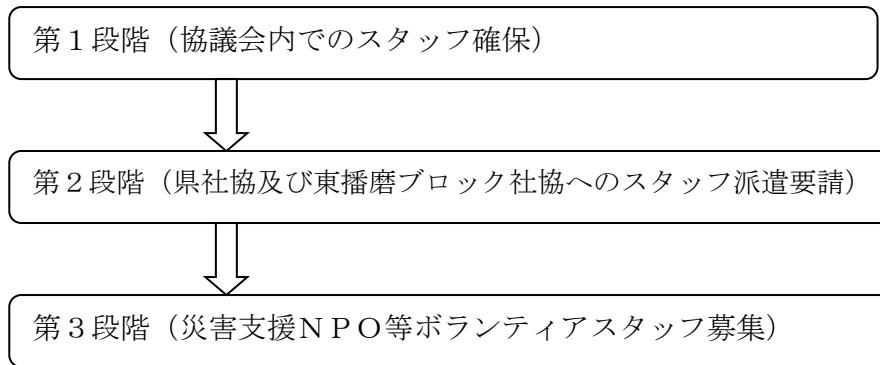
- (1)ボランティアの安全が確保できること
- (2)行政が取り組むことのできない活動であること
- (3)障がい者やひとり暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
- (4)企業、商店への派遣は基本的に行わないこと

(1) センターの総括責任者について

センターの総括責任者としてセンター長を置き、事務局長がセンター長となり、事務局次長が副センター長となる。被災等により事務局長又は事務局次長が職に耐えない場合は、事務局長があらかじめ指名した者になる。

(2) センタースタッフについて

センタースタッフは、次の手順に基づき、センター長の判断により必要な人員の確保を行うものとする。



(3) センターの設置場所について

センターの設置場所は、原則として、高砂市ユアアイ福祉交流センターに設置する。また、必要に応じて現地対策サテライトを設置する。被災の状況等によりセンターが使用できない場合は市災害対策本部と協議し、別の場所に設置する。

(4) センターの運営時間について

センターの運営時間は、原則として午前8時30分から午後5時とし、ボランティアの受付及び活動時間等は次のとおりとする。ただし、団体(おおむね5名以上)のボランティア受付は、原則として事前受付(前日午後5時まで)を行い、派遣先を調整するものとする。

区 分	時 間
当日活動ボランティア受付	午前8時30分から12時
ボランティア活動時間	午前9時から午後3時30分
被災者ニーズ受付	午前9時から午後5時 ※FAXは24時間受付

(5) センターの1日の流れについて

センターの1日の流れは、おおむね次のとおりとする。

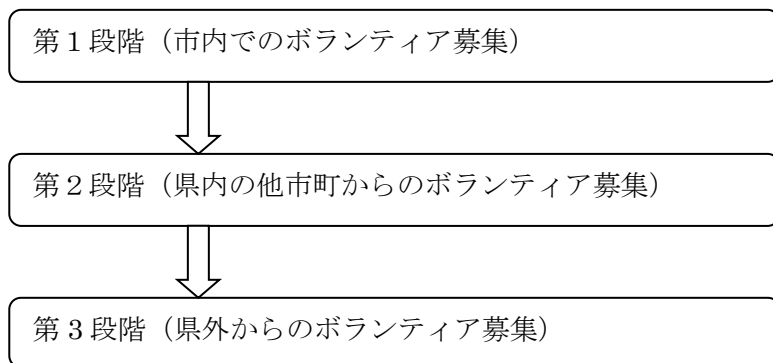
- 7 : 4 5 班長ミーティング
- 8 : 3 0 センター開所（ボランティア受付開始）
マッチング開始
ボランティア活動先案内・送迎開始
- 12 : 0 0 当日活動ボランティア受付終了
マッチング終了
- 15 : 3 0 ボランティア活動終了
- 16 : 0 0 ボランティア送迎完了
- 17 : 0 0 センター閉所
班内ミーティング
- 18 : 0 0 班長ミーティング

早々(午前中など)にボランティア活動が終了し、他の活動場所への派遣が可能な場合は、再調整(マッチング)する。

3 ボランティアの募集について

ボランティアの募集にあたっては、次の手順に基づき、センター長の判断により必要なボランティアの確保を行うものとする。

なお、専門職ボランティアの募集、派遣については、「兵庫県災害救援専門ボランティア制度」に基づいて関係機関等と調整のうえ、行うものとする。

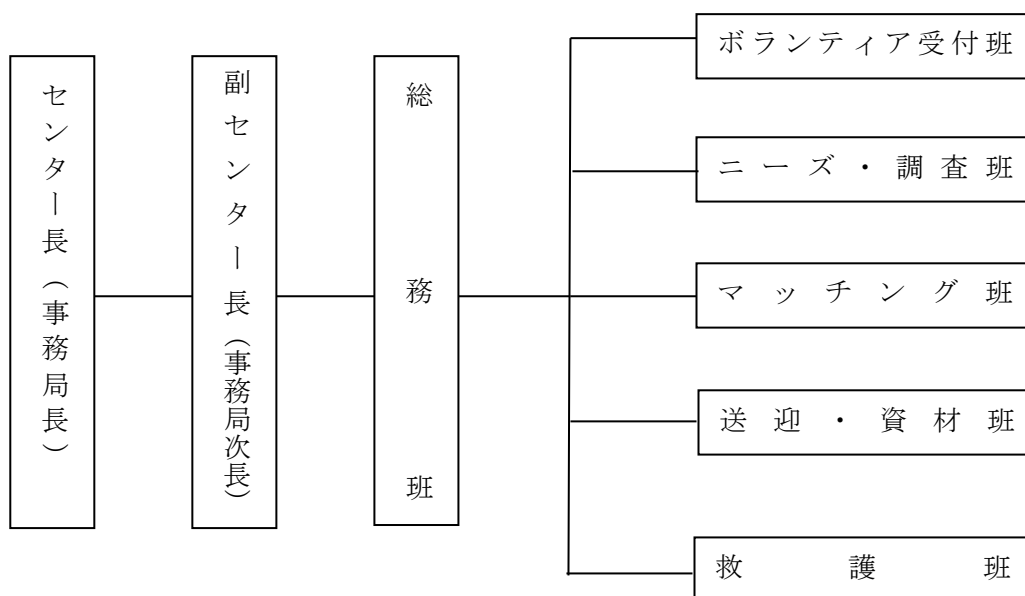


4 センターの組織及び主な役割について

(1) センターの組織について

センターの組織は、次のとおりとする。なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。

また、各班には原則として班長を置き、班長ミーティングをはじめ、重要な案件への対応については、各班長を随時招集し協議の上、決定するものとする。ただし、市災害対策本部からの派遣職員は、協議に参画する。



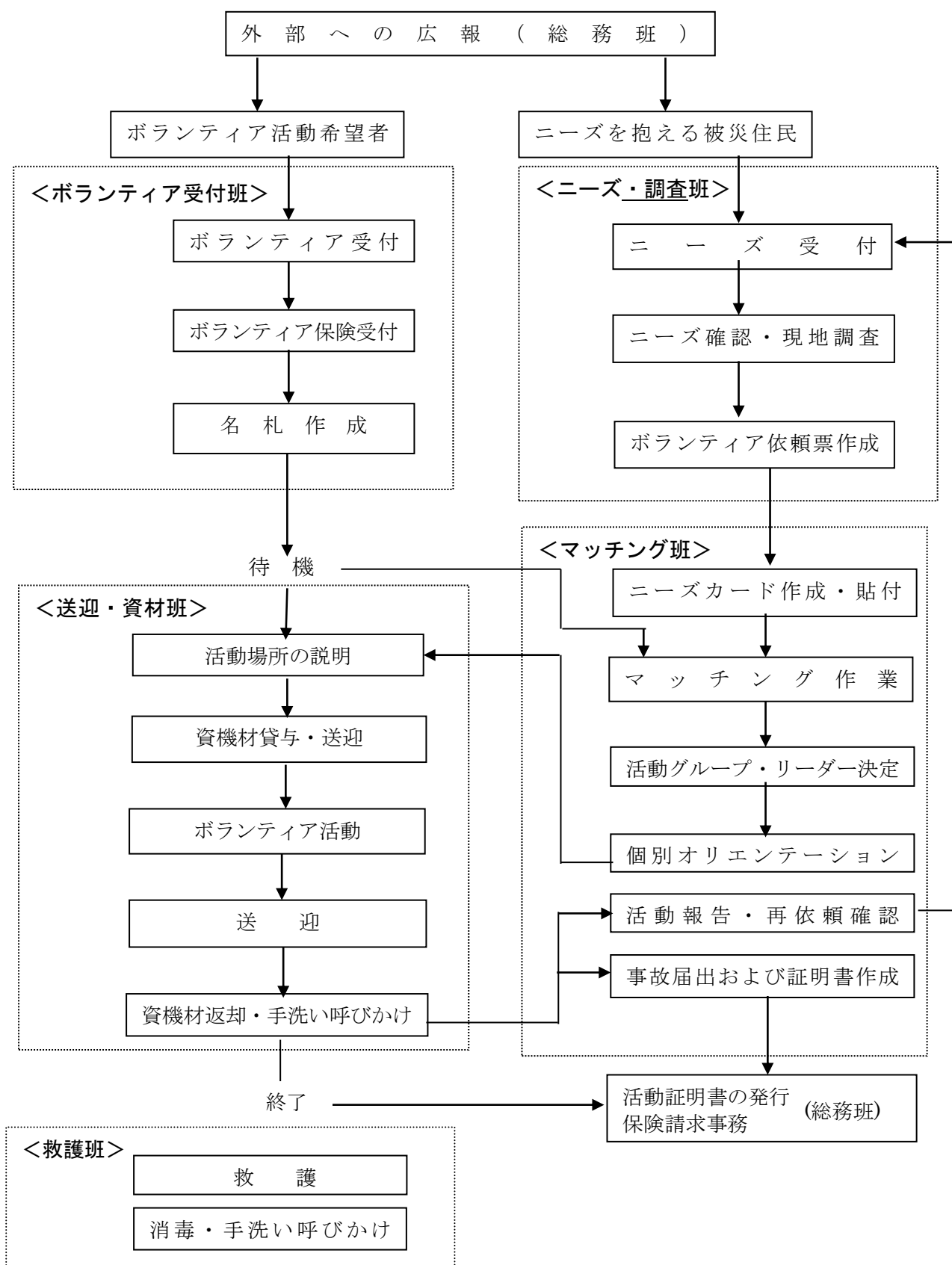
(2) 主な役割について

組 織	担 当	主 な 役 割
センター長	事務局長	・全体統括、流動的な人員配置、渉外
副センター長	事務局次長	・センター長の補佐
市災害対策本部 援護班派遣職員		・市本部と災害ボランティアセンター間の連絡・調整 ※必要に応じて配置する
班 長		・班内の業務の集約及び報告 ・他班長との連絡調整 ※必要に応じて副班長を配置する
総 務 班	総務課	・班長ミーティングの招集 ・広報(センター開設・閉所、ボランティア募集、被災者ニーズ受付等)及び情報収集・発信(報道機関対応含む。) ・スタッフ管理、会計・物品管理(車両、資機材の調達) ・病気・ケガ等の保険請求事務 ・証明書等の発行
ボランティア 受付班	地域福祉課	・ボランティア活動希望者の受付 ・ボランティア保険加入受手続き ・名札の作成依頼 ・ボランティア受付件数の集計
ニーズ・調査班	地域福祉課	・被災住民のニーズの聞き取り ・現地調査(必要がある場合) ・依頼票の作成及び住宅地図の添付 ・依頼件数の集計
マッチング班	地域福祉課	・活動指示書兼報告書の作成 ・マッチング作業 ・ボランティアへのオリエンテーション (個別オリエンテーション) ・活動報告書の受け取りなど (ボランティア活動事故報告書の作成を含む。) ・マッチング件数の集計
送迎・資材班	介護事業課	・活動先の案内、送迎 (送迎は必要に応じて実施する。) ・ボランティアへの資機材の受け渡し ・車両、資機材等の管理 ・消毒、手洗いの呼びかけ ・送迎・資機材の集計
救護班	地域包括支援 センター(保 健師)	・救護 ・消毒、手洗いの呼びかけ ・救護件数の集計

5 各班の主な業務手順及び活動内容について

(1) 各班の主な業務手順について

各班の業務については、下記のフロー図を念頭に進めることとする。



(2) 総務班

①班長ミーティングの招集

朝・夕のほか、重要な案件等への対応のため随時招集する。

ア 組織体制を協議する(様式 総 1-1)

イ 各班長(班)からの業務報告を取りまとめる(各班共用様式 総 1-2)

②広報及び情報収集・発信

ア 被災住民へのセンター設置、ボランティア及び被災者ニーズ募集の広報(様式 総 2-1~2-4)

イ 市災害対策本部の対応状況、避難所及びライフライン・公共交通機関等の状況確認

ウ 市災害対策本部、県社協等関係機関への情報提供、報告

エ 報道機関からの取材対応(様式 総 2-5)、市民等からの問合せ等への対応

※原則として報道機関からの取材対応はセンター長又は副センター長が行うものとする。ただし、正副センター長の不在等により、やむを得ず各班長等が取材対応した場合はこの様式に記入する。

オ ホームページ等による情報発信(随時)

③スタッフ管理、会計・物品管理(車両、資機材の調達)

ア 県社協、東播磨ブロック社協等への職員派遣依頼、管理(様式 総 3-1)

※協定等により他の社協等(NPO などを含む)に応援のための人員派遣を依頼し、受入した場合はこの様式に記入する。

イ 現金の管理、預金の出納、寄付(センター運営資金)等の受け入れ

ウ 資金及び車両の管理、資機材の調達(様式 総 3-2、資 3-1)

※センター設置時における資機材等については、「開設・閉鎖マニュアル」に基づき整備するものとし、開設後については、送迎・資材班等からの要望により必要な車両、資機材を随時調達する。(様式 資 3-2)

④保険請求事務

ボランティアがボランティア活動による病気やケガをした場合、保険会社所定の様式(事故届出および証明書)に基づき、必要な保険請求事務を行う。

⑤証明書等の発行

ア ボランティア活動証明書の発行、管理(様式 総 5-1、総 5-2)

イ ボランティア車両票の発行、管理(様式 総 5-3、総 5-4)

ウ ボランティア活動予定申請兼確認書の受理、発送(様式 総 5-5)

(3) ボランティア受付班

①ボランティア活動希望者の受付

ア 個人の場合

ボランティア受付票(様式 ボ 1-1)に必要な事項を記入してもらう。

付箋に名前(カタカナでフルネーム)、携帯電話番号を記入してもらう。

未成年の場合は、事前に保護者の同意を得ているか確認する(様式 ボ 1-2)。

イ 団体(おおむね5名以上)の場合

事前申込みを原則とし、団体用ボランティア受付票(様式 ボ 1-3、1-4)に必要な事項を記入してもらう。

当日、団体ボランティア受付後マッチング班に案内する。

受付状況を台帳に記入する(様式 ボ 1-5)

ウ 個人・団体共通

保険未加入者については、ボランティア受付票または団体用ボランティア受付票のコピーを名簿として使用する。

説明資料「ボランティアの皆様へ」(様式 ボ 1-6)を配布する。

②ボランティア保険加入手続き

未加入者は、加入手続きをする。

③名札の作成依頼

個人・団体ともに、センターを通じたボランティアとわかるようにガムテープに名前(カタカナでフルネーム)を記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

④ボランティア受付件数の集計

日計については夕方の班長ミーティングにおいて報告する。(様式 総 1-2)

(4) ニーズ・調査班

①被災住民のニーズの聞き取り

ア ボランティア依頼票兼ニーズカード(様式 ニ 1-1)(以下、「依頼票」という。)に基づき、電話(FAX)、来所等によりニーズの聞き取りを行い、集計表(様式 ニ 1-2)に記入する。

※必要に応じて現地での聞き取りと調査を行う。

※マッチング班から報告のあった継続ニーズ(追加ニーズを含む)は依頼者に再確認を行う。

イ 依頼票に沿って、活動内容等を正確に聞き取り記入する。

※活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。

※高齢者・障がい者世帯、ひとり暮らしなどのケースは優先的に派遣する。

※希望活動日や時間帯は前後する可能性があることを説明する。(依頼者宅へ伺う前にマッチング班から連絡をする。)

※原則、当日の派遣は行わない。

※ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。

※依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、政治や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する場合は丁重にお断りする。

※難しいケースは「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。

※活動終了時間が15時30分であることを伝える。

②現地調査(必要がある場合)

ア 依頼票をもとに現地調査をする。

イ ボランティア活動の安全性、優先度、専門性等を確認する。

ウ 活動先の状況等を写真に撮る。

エ 水、トイレの利用、駐車場の有無を聞き取る。調査後、依頼票に必要事項を記入する。

③依頼票の作成及び住宅地図の添付

ア 依頼票1部と活動場所の地図2部をコピーし、マッチング班に渡す。(細かいニュアンスについては、口頭で補足する)。

④依頼件数の集計

日計については夕方の班長ミーティングにおいて報告する。(様式 総 1-2)

(5) マッチング班

①活動指示書兼報告書の作成

- ア 依頼票と地図 2 部をニーズ班から受け取る。
- イ 依頼票をもとに活動日等を依頼者に連絡する。
- ウ 依頼票をもとに活動指示書兼報告書(様式 マ 1-1)を作成し、集計表(様式 ニ 1-2)に記入する。
- エ 依頼票の裏面をコピーしたニーズカードを作成する。
- オ 依頼票(ニーズカード)等により、事前(前日)に必要なボランティアの人員(総数)を把握するとともに、ボランティア人員の過不足が生じた場合に対応できる準備を整えておく。
- カ 必要に応じ、送迎・資材班とボランティア用のセンター送迎車両について調整する。

②マッチング作業

- ア ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。
 - ※優先的に派遣するのか否かわかるように貼る。
 - ※団体については、前日までに派遣先を調整し、ニーズカードは掲示しない。
- イ 受付終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望するニーズカードにボランティアの氏名(カタカナでフルネーム)・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらう。
 - ※優先度の高いものについては、直接ボランティアに声掛けして集める。
 - ※ボランティア受付班との連絡を密にし、当日必要なボランティアの人員を勘案してマッチングする(ニーズに対応するための必要な人員に対して、当日参集したボランティア人員の過不足が生じるため、適切に調整する)。

③ボランティアへのオリエンテーション(個別オリエンテーション)

- ア リーダーを決めてもらう。
- イ リーダーに活動指示書兼報告書(様式 マ 1-1)、地図、「リーダーの方へお願い」(様式 マ 3-1)、「依頼者様へのご案内」(様式 マ 3-2)を渡す。
- ウ ボランティアの心構えや1日の活動の流れ、活動にあたっての注意事項を説明する。

④活動報告書の受け取りなど

- ア リーダーに全員が帰所したか確認する。
- イ 活動指示書兼報告書(様式 マ 1-1)の下段の活動報告書に記入をお願いする。
- ウ リーダーから特記事項を聞き取り、継続希望及び新たな依頼があれば報告書のコピーをニーズ・調査班に引き継ぎ、集計表にもその旨を記入する。(様式 ニ 1-2)
- エ ボランティアが活動中、派遣先(依頼者宅)等で事故にあった場合、必要な措置をとる。
 - 保険会社所定の様式(事故届出および証明書)に記入し、総務班に報告する。
 - ※本市以外で加入の場合は、上記様式のコピーを本人に渡すとともに、加入先社協に総務班から連絡する。

⑤マッチング件数の集計

日計については夕方の班長ミーティングにおいて報告する。(様式 総 1-2)

(6) 送迎・資材班

①活動先の案内・送迎

地図をもとにリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、次の移動方法を選択し、リーダーに指示する。

[移動方法]

- ・徒歩
- ・ボランティア自車（乗り合わせ）
- ・センター送迎車両による移送

※ボランティアの移動方法については、災害の規模や活動先の状況に応じて柔軟に対応するものとする。

※ボランティアの自車（乗り合わせ）による移動の場合、災害ボランティア活動従事車両票(様式 総 5-4)をリーダーに配布するとともに、活動終了後回収する。

②ボランティアへの資機材の受け渡し

ア 活動指示書兼報告書(様式 マ 1-1)に基づき必要資機材を確認し渡す。

イ 資機材の使用方法、注意事項を説明する。

※資機材は、帰所後に必ず送迎・資材班へ戻すよう説明する。

ウ 資機材受渡簿(様式 資 2-1)によりボランティアから資機材等を受け取り、確認する。汚れている場合はボランティアに洗浄を依頼する。

備品・資機材(例示)

●被災家屋の清掃用等に必要なもの

- ほうき ちりとり バケツ 雑巾 モップ たわし
- 熊手 じょうろ ホース デッキブラシ ふき掃除用洗剤
- 脚立

●被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

- スコップ 土嚢袋

●被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

- バール 金槌 釘抜き ノコギリ ドライバー
- マジック

●ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- リヤカー 一輪車

③車両、資機材等の管理

車両管理表(様式 総 3-2)及び、資機材管理票(様式 資 3-1)により車両、資機材等の過不足を管理し、必要な車両、資機材等については総務班に依頼し調達する(様式 資 3-2)。特に支援を受けた物資は明確にしておく。

④消毒、手洗いの呼びかけ

活動後のボランティアに消毒、手洗いを呼びかけ、感染症等の注意喚起を行う。

⑤送迎、資機材の集計

日計等については夕方の班長ミーティングにおいて報告する。(様式 総 1-2)

(7) 救護班

①救護

病気やケガの応急的な対応をするとともに、総務班に報告する。

②消毒、手洗いの呼びかけ

消毒、手洗い等の支援活動を行う。

③救護件数の集計

日計等については夕方の班長ミーティングにおいて報告する。(様式 総 1-2)

6 センターの設備・備品・資機材について

センターの設備・備品・資機材については、「開設・閉鎖マニュアル」に基づき確保し、高砂市ユアアイ福祉交流センター災害ボランティア備蓄倉庫に保管する。

7 センターのレイアウト等について

センターの基本レイアウトについては、次のとおりとする。ただし、センターの設置場所が高砂市ユアアイ福祉交流センター以外に決まった場合は、このレイアウトに準じたものとする。また、センター本部(総務班、ニーズ・調査班)については、通信機器等の設備状況を勘案し、施設内(屋内)に設置する。

なお、時間の経過による災害の復旧・復興状況を勘案し、適宜、見直すこととする。