

防災士フォローアッププログラム
「災害ボランティア」

災害ボランティアセンターの機能

松山市 防災危機管理部 市民防災安全課

この時間で学ぶこと

- 1 災害ボランティアセンター活動支援マニュアル
 - (1) 災害ボランティアセンター運営方針
 - (2) 災害ボランティアセンター設置の目安
 - (3) 災害ボランティアセンターのレイアウト

- 2 災害ボランティアセンターでの
ボランティアの流れの体験

I 災害ボランティアセンター活動支援マニュアル

災害ボランティア活動支援マニュアル

松山市
社会福祉協議会
法人

令和5年9月

このマニュアルは、災害ボランティア活動支援を円滑に行うことを目的に、松山市と松山市社会福祉協議会の連携方法のほか、「災害ボランティアセンター」の設置・運営方法を、「いつ」、「だれが」、「どのように」行うかについて具体的に定める。

平成21年4月作成
令和5年9月最終改訂



I (I) 災害ボランティアセンター運営方針

I 災害ボランティア活動について

災害ボランティア活動は、次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティア活動は、被災地住民や行政の復旧・復興に向けた活動の支援を行う。
- (2) 災害ボランティア活動は、原則として、被災者の衣食住が確保され、仮設住宅等の整備等により家族単位で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住民であり、災害ボランティア活動は、被災地住民の力を引き出すための自立支援を行う。

I (1) 災害ボランティアセンター運営方針

2 災害ボランティアセンターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティア・ニーズの把握
- (2) 災害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
- (3) 災害ボランティアと支援を必要とする地域住民のマッチング
- (4) 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関への情報提供、支援要請
- (5) その他、被災状況、時期により必要と認めるもの

I (1) 災害ボランティアセンター運営方針

3 災害ボランティアの派遣について

災害ボランティアの派遣にあたっては、次の点に留意する。

- (1) 災害ボランティアの安全が確保できること
- (2) 一人暮らしの高齢者や障がい者など、特に支援が必要な方を優先すること
- (3) 企業の営利活動、政治活動や宗教活動に関するもの、極端な重労働などに該当する派遣は行わないこと
- (4) 重機ボランティアについては、事故や安全面等の観点から被災地の自主防災組織等と慎重に協議を行い必要に応じて派遣すること。（重機自体への保険加入確認）

I (1) 災害ボランティアセンター運営方針

- 4 災害ボランティアセンター運営にあたっての留意事項について
 - (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かす。
 - (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努める。
 - (3) 災害ボランティアセンターの閉鎖時期については、運営する関係者とニーズの終息状況や今後の展開を見据えた協議を行い、閉鎖の決定を行う。
 - (4) 市災害対策本部等から正確な情報を収集し、適時・適切な被災地情報、災害ボランティアの募集等の情報発信に努める。
 - (5) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行う。

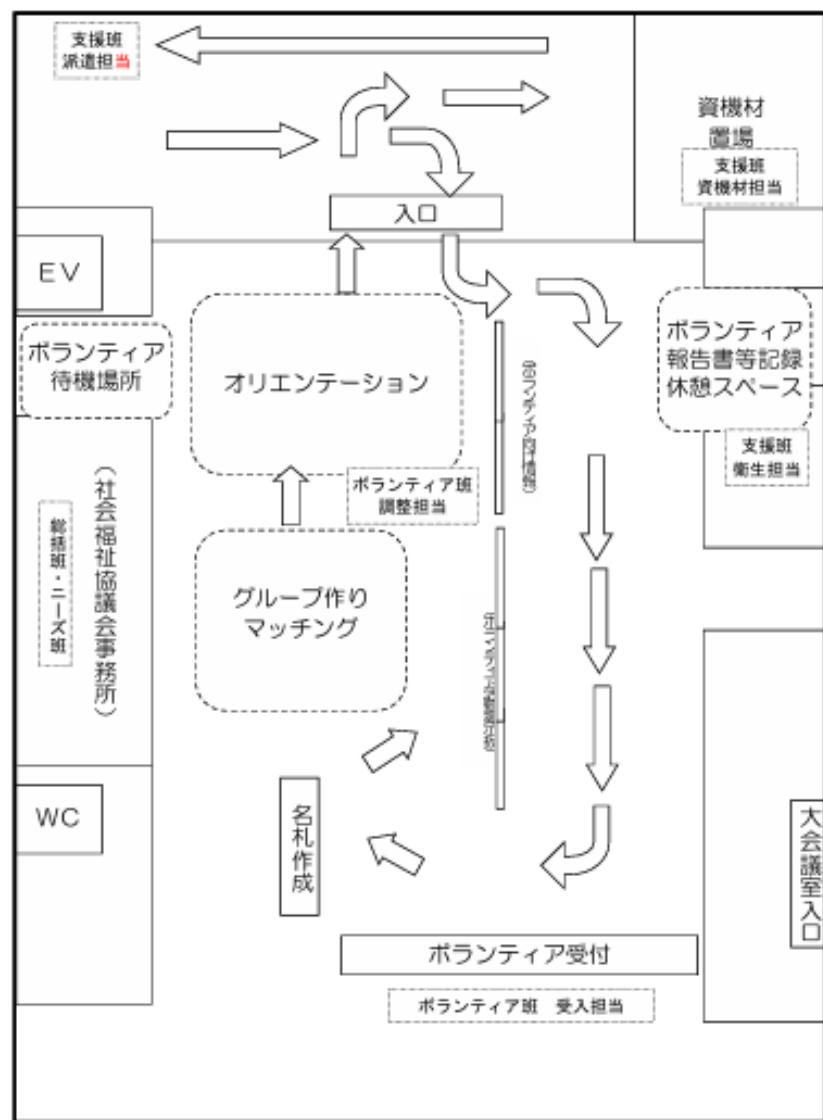
I (2) 災害ボランティアセンターの設置判断の目安

市域内の被害状況などにより、広く災害ボランティアを募集し、被災地の復旧・復興活動を支援する必要があると判断される場合に、災害ボランティアセンターの設置を決定する。

【判断の目安】

- ・ 震度6弱以上の地震が発生する。
- ・ 河川の決壊等により市内で重大な災害が発生する。
- ・ 災害救助法の適用が見込まれる。
- ・ 住民の被災状況を考慮し災害ボランティアによる支援が必要と認められる。

I (3) 災害ボランティアセンターのレイアウト



ボランティア受入から派遣までのイメージ図(ボランティアの皆さまへ)



ボランティア受付



- ・災害ボランティア登録票を記入
 - ・**ボランティア活動保険の加入**
- (ボランティア班受入担当)

マッチング



- ・災害ボランティア活動希望票に付箋紙を貼る
 - ※職員が振り分ける場合あり
- (ボランティア班調整担当)

オリエンテーション



- ・グループリーダーを決める
 - ・スタッフからの説明
 - ※職員がリーダーとなる場合あり
- (ボランティア班調整担当)

資機材の借り受け



- ・活動資機材を借り受ける。
- (支援班資機材担当)

軍手・マスク・飲み物等の支給
(持参できない場合は支給します)

活動報告



- ・活動報告書を記入
 - ・活動証明書の受領
 - ※職員が記入する場合あり
- (ボランティア班調整担当)

ボランティア活動



休憩を細めにとりながら活動しましょう

活動場所の案内



- ・活動場所の案内を受ける
 - ※遠距離の場合は、職員等が送迎します
- (支援班派遣担当)

2 災害ボランティアセンターでの ボランティアの流れの体験

【注意事項】

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルを実運用をした実績はありません。（松山市社会福祉協議会で大規模に災害ボランティアを受け入れ・派遣するような災害対応は行っていません。）

本日は、シミュレーション用のレイアウトで体験します。（マッチング・グループ作りは、能登半島地震の珠洲市社会福祉協議会の例を参考にしています。）

実際の災害では、マニュアルとも、本日のシミュレーションとも大きく異なる運用をする場合があります。

2 災害ボランティアセンターでの ボランティアの流れの体験

⑤資機材の貸出

⑥出発

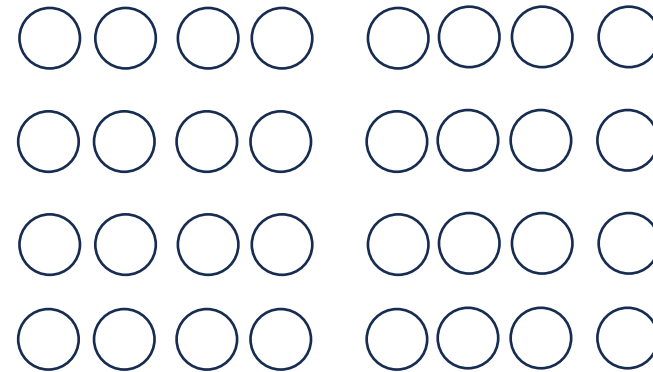
⑦帰所

⑧資機材の返却

④グループピング

②オリエンテーション

③マッチング



①受付
(名札作成)

⑨活動報告



①受付（名札の作成）

- ボランティアに「様式8 災害ボランティア登録票（個人用）」に必要事項を記入してもらう。
- 団体参加の場合は、「様式9 災害ボランティア登録票（団体用）」に記入してもらう。
- ボランティア保険未加入者には、「様式3 ボランティア活動保険加入申込書（災害時用）」の必要事項を漏れなく記入してもらい、加入申込受付を行う。
- 説明資料（「様式11 ボランティア活動時の注意事項等」）を配布する。
- ボランティアに災害ボランティアセンターを通じた活動者と分かるよう、名札を作成し貸し出す。ボランティアには、名札を体の見えやすい位置に付けるよう依頼する。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用

※ 近年は、Web受付で、ボランティア保険の事前申し込みが必須となっている場合が多いです。

②オリエンテーション

- オリエンテーションの内容
 - ・ ボランティア活動の心構え
 - ・ 一日の流れ
 - ・ 活動にあたっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
 - ・ 活動終了後の報告

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こりえること。
- 少しでも危険と思われたら活動を中断するなど、自分の身は自分で守らなければならないこと。
- 活動にあたっては、受け身ではなく、自ら考え行動すること。
- 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要があることから、自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めること。

②オリエンテーション

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】（つづき）

- 判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡すること。少しのケガでも大事をとり、必要に応じて救急車を呼んで対応すること。
- 体調を崩さないために、適宜休憩を取るとともに、手洗いやうがいなどを行い健康管理に留意すること。
- 当日の作業のみでは活動が終了しない場合は、依頼者に、翌日に作業を継続することを伝え、定められた時間までには必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用

③マッチング

マッチングの場では、案件ごとに活動内容の概要説明があり、多くの場合、災害ボランティアは、自分が希望する案件の説明時に挙手をして活動内容を決めます。



④ グループング

災害ボラセンでマッチングする案件については、基本的に災害ボランティアがひとりで活動することはありません。案件ごとに、作業内容に応じた必要人数のグループを組んで動きます。マッチングされたメンバーが集まりグループができれば、災害ボラセンのスタッフから改めて案件についての詳細説明を受けます。



出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラ

④ グループینگ

グループのメンバーのとりまとめ役としてリーダーを決めます。メンバーの中に災害ボランティア活動の経験者がいる場合はその人に担ってもらうことが多いですが、全員が初めてということもあります。リーダーの役割は、災害ボラセンや現場での依頼者との連絡調整の窓口となったり、現場での段取り調整の中心となったり、活動終了後に活動報告書を作成したりと様々です。当然わからないことも多い中でリーダーを担うことになるので、他のメンバーは、リーダー一人に頼り過ぎることなく、グループ内での話し合いや役割分担などにより、協力し合いながら活動を進めていきます。

出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラ
STANDBY」

⑤資機材の貸出

- オリエンテーションを終えたボランティアグループのリーダーとともに、「様式5 ニーズ受付票」の内容を参考に、活動に必要な資材の種類、数量を確認し、貸し出しを行う。
- 資機材の使用方法及び注意事項を説明するとともに、帰所後に必ず資機材担当に返却することを指示する。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用

⑤資機材の貸出

ボランティア活動に必要な資機材の例

○ボランティアの身を守るために必要なもの。

☐防塵マスク ☐ヘルメット ☐軍手 ☐ゴム手袋 ☐カッパ ☐脚立
☐タオル ☐飲料水 ☐食塩 ☐石鹼

○ボランティア活動に必要なもの

ア．被災家屋の清掃等に必要なもの

☐ほうき ☐ちりとり ☐バケツ ☐雑巾 ☐モップ ☐デッキブラシ
☐たわし ☐熊手 ☐じょれん（てみ） ☐ホース ☐拭き掃除用洗剤

イ．被災家屋、共同溝の泥出し用などに必要なもの

☐スコップ ☐土のう袋

ウ．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

エ．ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

☐リヤカー ☐一輪車 ☐台車

⑥出発

支援班派遣担当は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行う。

活動場所が遠くて徒歩で出向くことが困難な場合には、ボランティアの移送を行うほか、必要に応じて移送手段を確保する。

- 活動先の案内

グループリーダーに、活動先の道案内を、地図をもとに行う。活動先までの距離等を考慮し、出向く方法を選択し、グループリーダーに指示する。

☐徒歩 ☐自転車 ☐乗用車による移送 ☐巡回バスによる移送

- 移送方法の説明

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は、移送方法を説明する。

☐乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介。活動終了後の段取りを説明する。

☐巡回バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明する。

⑥出発

出発の準備が整ったら、グループ単位で活動現場に移動します。移動手段は、主に災害ボランティアセンターの送迎用車両や災害ボランティアに提供してもらった自家用車に同乗する形で移動しますが、活動現場が災害ボランティアセンターから近い場合には徒歩で移動することもあります。



出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラ

⑦帰所

- ボランティア班調整担当は、ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認をする。
- 16時までに帰所しないグループには、グループリーダーの携帯電話に連絡する。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用



出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラ

⑧資機材の返却

- 支援班資機材担当は、貸し出した資機材の種類・数量を確認の上、受け取る。受け取りの際には、故障や破損がないか確認する。

災害ボランティアセンターに戻ったら、スコップなど使用した資機材を洗浄して返却します。故障など不具合があった場合には、返却の際に報告します。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用



出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラSTANDBY」

⑨活動報告

- グループリーダーに、「様式１０ 災害ボランティア活動報告書」の記入を依頼するとともに、特記事項を聞き取り、新たなニーズがあればニーズ班受付担当に引き継ぐ。

災害ボランティアセンター活動支援マニュアルから引用

災害ボランティアセンターでは大抵の場合、リーダーに「活動報告書」の作成をお願いしています。活動報告書には、現場作業の進捗具合や次回の活動に向けた連絡事項などを記載します。現場の最新情報を持っているのはその日に活動した災害ボランティアであり、活動の中で感じた改善すべき点などの「気づき」をしっかりと災害ボランティアセンターに伝えることで、その後の効果的な支援につなげることができる、非常に重要な作業となります。

出典：茨城県災害ボランティア活動支援サイト「災ボラSTANDBY」