

# I 市災害ボランティア本部

## 1. 設置

### (1) 立ち上げ

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の3者が、被災状況を確認した上で必要性について協議し、「市災害ボランティア本部」を速やかに立ち上げる。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。

### (2) 設置場所

可能な限り【選定のポイント】要件を満たしている施設をボランティア本部及び現地事務所とする。

#### 【選定のポイント】

- ア. 被災地に近いか
- イ. 広い駐車場があるか、資機材の保管スペースがあるか
- ウ. ライフラインの使用が可能か
  - ・上下水道（トイレ）、電気、通信回線（電話、ネットワーク等）の確保可能な場所
- エ. ボランティアを受付できる動線を確保できる広さがあるか
- オ. 長期間、利用可能な場所か

#### 【ボランティア本部設置場所（例）一覧】

地域	設置場所	住所
富山地域	富山市総合社会福祉センター	今泉83番地1
〃	富山市役所	新桜町7番38号

### (3) 統括責任者

役職	担当者	役割
本部長	市社会福祉協議会 会長	全体の統括
副本部長	市社会福祉協議会 事務局長	総務班の統括、マスコミ発表、本部長の補佐、渉外
副本部長	市災害ボランティアネットワーク会議 会長	ボランティア班の統括、本部長の補佐

※被災状況等により上記の者が責任者となれない場合は、可能な者の中から本部長が指名する。

### (4) 開所の流れ

「市災害ボランティア本部」の設置が決まった場合、事務局より市災害ボランティアネットワーク会議構成団体（以下「構成団体」）に連絡する。構成団体は、指定された設置場所に集合する。

立ち上げは、次頁の手順で行う。

- 設置場所に集合する。
- 被害状況を共有する。（市災害対策本部に確認）
- 「市災害ボランティア本部」の開所準備をする。係の配置場所の確認や様式・資機材等の準備。
- 「市災害ボランティア本部」を開所する。開所したことを周知する。

## 2. 運営

### (1) 運営スタッフについて

#### ①スタッフの配置

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運営上の配置にも配慮する。

#### ②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ので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。

#### 依頼予定先

1	市災害ボランティアネットワーク会議メンバー
2	市社会福祉協議会内の各部署
3	富山県社会福祉協議会（県社協経由で、県内外の市町村社協）

### (2) 備品、資機材の確保について

- ・「総務班 総務係」「ボランティア班 資機材係」が「富山市災害対策本部」に依頼する。
- ・購入するか借用するかを被害状況やボランティア活動内容に合わせて検討する。
- ・構成団体は、提供可能な備品、資機材等をリストアップしておき、運営に必要となった場合は可能な限り提供する。

### (3) 情報の取り扱いについて

#### ①情報の収集

被災状況や交通機関の情報などを「総務班 広報係」が「富山市災害対策本部」から収集する。

#### ②情報の発信

「市災害ボランティア本部」の開所のお知らせや災害ボランティア及びニーズの募集に関する情報などを「総務班 広報係」が、市や市社協のホームページに掲載を依頼するとともにSNSを使用する。また、構成団体である富山シティエフエム及び各メディアに発信を依頼する。

#### ③情報の共有

毎日のミーティングや会議、掲示板などで、各班との情報共有を図る。また、市災害対策本部会議へ参加し情報共有を図る。

### (4) 資金調達・活動募金について

災害時の資金調達としては、活用できる助成金等の申請、募金や寄附の呼びかけなどがある。

資金の管理や調達については、「総務班 総務係」が事務を行う。

#### 【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。

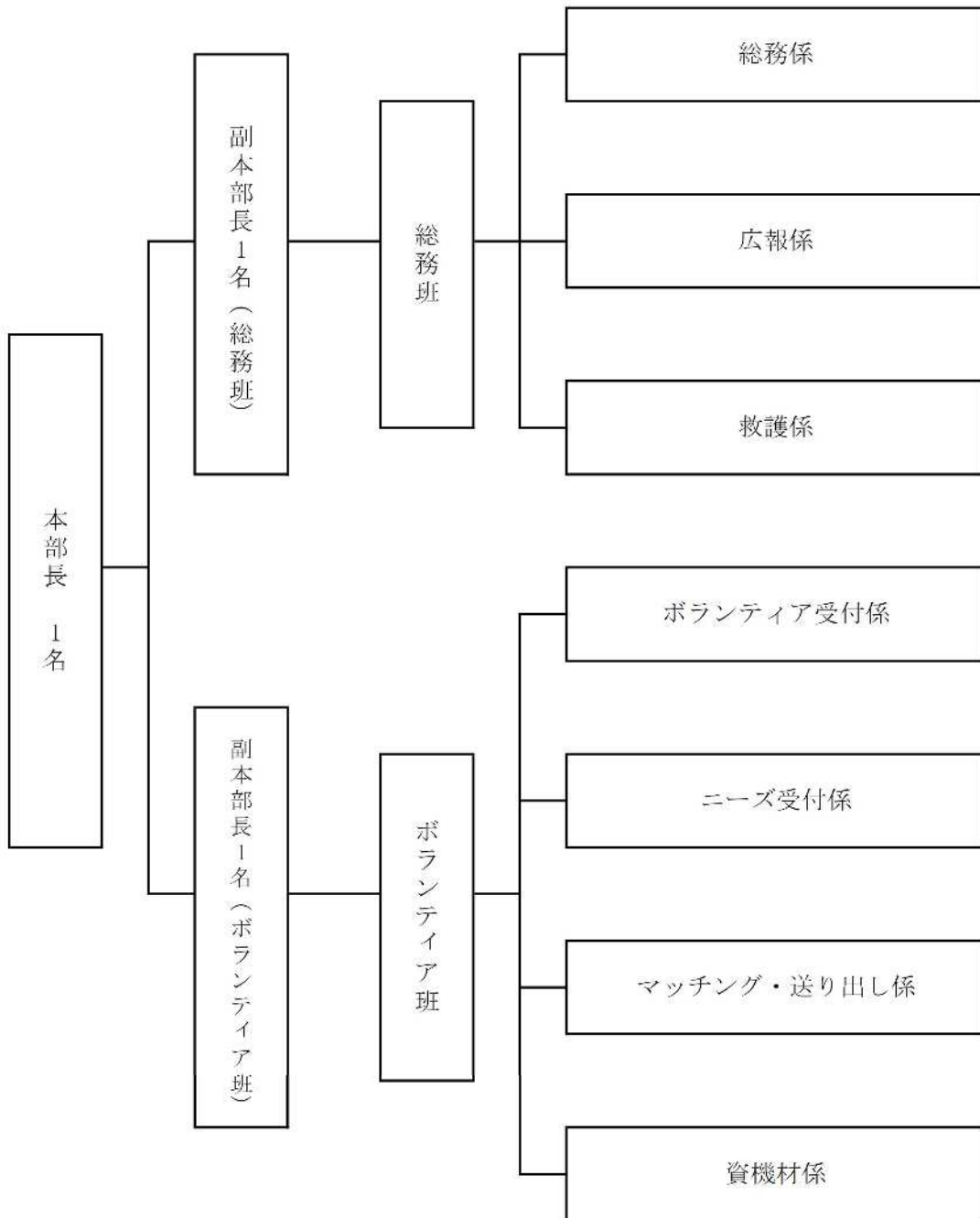
対象となる運営資金の例……消耗品費、通信運搬費など（※人件費以外）

イ. 募金の目的、内容、使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。

(5) 組織と役割 (参考例)

①組織図

※各係の役割は、別添の各係マニュアル参照



組織		団体名等
本部長		◎ 市社会福祉協議会 会長
副本部長		◎ 市社会福祉協議会 事務局長
総務班	総務係	○ NPO法人富山県民ボランティア総合支援センター ○ 富山市自治振興連絡協議会 ○ 社会福祉法人富山市社会福祉協議会 ○ とやま生活協同組合 ○ ヤングネットワークとやま ○ NPO法人まちづくりスポットとやま
	広報係	○ 社会福祉法人富山市社会福祉協議会 ○ 富山シティエフエム株式会社 ○ NPO法人市民活動サポートセンターとやま ○ 富山市役所ハムクラブ ○ 富山市民生委員児童委員協議会
	救護係	○ 社会福祉法人富山市社会福祉協議会 ○ 公益財団法人富山YMCA ○ 日本赤十字社富山県支部 ○ NPO法人富山県防災士会
副本部長		◎ 市災害ボランティアネットワーク会議 会長
ボランティア班	ボランティア受付係	○ 富山市民国際交流協会 ○ 公益社団法人富山青年会議所 ○ NGO・NPOネットワークとやま ○ 富山県老人福祉施設協議会 ○ 一般社団法人ガールスカウト富山県連盟 富山市協議会 ○ とやま生活協同組合 ○ ヤングネットワークとやま ○ ライオンズクラブ国際協会334-D地区1R1Z ○ ライオンズクラブ国際協会334-D地区1R2Z
	ニーズ受付係	○ 富山市民国際交流協会 ○ NPO法人全国災害救助犬協会 ○ 一般社団法人ガールスカウト富山県連盟 富山市協議会 ○ 社会福祉法人富山市社会福祉協議会 ○ 富山市自治振興連絡協議会 ○ 富山市民生委員児童委員協議会 ○ NPO法人まちづくりスポットとやま
	マッチング・送り出し係	○ 富山県ホームヘルパー協議会 ○ 富山市社会福祉法人連絡協議会 ○ 日本ボーイスカウト富山地区協議会 ○ NPO法人富山県民ボランティア総合支援センター ○ 公益財団法人富山YMCA ○ NPO法人富山県防災士会 ○ 富山シティエフエム株式会社 ○ NPO法人市民活動サポートセンターとやま
	資機材係	○ 富山商工会議所 ○ 富山市役所ハムクラブ ○ 日本赤十字社富山県支部 ○ ライオンズクラブ国際協会334-D地区1R1Z ○ ライオンズクラブ国際協会334-D地区1R2Z

## (6) 1日の流れ

## ① 1日の流れ (例)

時間	ボランティアの流れ	スタッフの流れ
～8:20		業務前ミーティング (スタッフ・各係)・開所準備 ・業務内容、送付事項、その日の注意など
8:30 ～ 15:00	受付 ↓ マッチング ↓ 活動場所へ移動 ↓ 活動開始 ↓ 活動終了	開所 ■ ボランティア受付係 (詳細 I-6 ページ参照) ボランティアの受付など  ■ ニーズ受付係 (詳細 I-7 ページ参照) ニーズ内容の把握、現地調査など  ■ マッチング・送り出し係 (詳細 I-8 ページ参照) マッチング、オリエンテーションなど  ■ 資機材係 (詳細 I-9 ページ参照) 必要機材の準備、受け渡しなど  ■ 総務係 (詳細 I-10 ページ参照) 人事、労務、会計、関係機関との連絡・調整など  ■ 広報係 (詳細 I-11 ページ参照) マスコミ対応、広報など  ■ 救護係 (詳細 I-12 ページ参照) ボランティアの健康管理など
15:15	帰着・活動報告 資機材返却	活動報告受付 資機材受取、洗浄、片付け
15:45	解散	閉所 ミーティング (各係、全体)
17:00		解散

## (7) 各係の役割


## ■ ボランティア受付係

## 主な役割

ボランティアの受け入れ窓口となる。受付登録業務、ボランティア活動保険加入事務を行う。  
活動終了後、ボランティアの活動報告を受け取る。

## 手順 (例)


## ◆ ボランティアの受付登録業務、ボランティア活動保険加入手続き

- 
- ① ボランティア受付票（個人・団体）（様式10）の記入。健康状態等の確認。
  - ② そのボランティア受付票（様式10）に、受付番号、受付日、受付者を記入。
  - ③ 名札の作成。
  - ④ ボランティアの心構え（様式15）を配布。
  - ⑤ ボランティア活動保険（天災タイプ）の加入を確認。未加入者には加入手続きを行う。
  - ⑥ 順次、ボランティア受付一覧表（様式11）を作成。

## ◆ 受付人数の集計及び受付票の管理

- ① マッチング係、総務係へ報告

## ◆ 活動報告書の受付及び帰着確認

- 
- ① グループ単位ごと全員が帰所したかを確認。
  - ② 活動報告書への記入と活動指示書、現場地図の返却を確認。
  - ③ 報告書を受領する際、ボランティアから特記事項や新たなニーズなどを聴き取り、必要に応じてニーズ係等へ引き継ぐ。
  - ④ 活動終了時間までに帰所しないグループにはグループリーダーに連絡。
  - ⑤ ボランティア活動証明書の発行希望者には証明書を発行。

◆ 一日の終わりの活動日報 ボランティア受付担当（様式17）、活動報告受付担当（様式19）を記載する。

## 留意事項

- ・ 受付窓口では、気持ちよく活動できるよう感謝の気持ちをもって対応する。
- ・ 受付がスムーズにできるように、受付用紙の配布、説明、記入場所を区別するなど工夫する。

## ■ニーズ受付係

### 主な役割

被災者への対応には十分留意し、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効率的で効果的なニーズ受付を行う。

### 手順（例）

#### ◆被災者ニーズの受付及び状況把握



- ① 電話、来所、FAX、訪問等によりニーズの聞き取りを行う。
- ② 内容をボランティア依頼票（様式9）に沿って、内容を正確に聴き取り 記載する  
（留意事項）
  - 活動の安全が確保されているか
  - 急を要するか否か
  - 活動希望日や時間帯は、前後する可能性があることを説明
  - ボランティアで対応できるかどうかの判断の協議（対応できない場合、その理由を記載するとともに依頼者に説明し、必要に応じて対応できる機関を紹介する）
  - ニーズ以外にも様々な苦情や意見が寄せられるので、内容をよく聴き取りスタッフ間で情報を共有する
- ③ 受理の場合は、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。

#### ◆ボランティアが活動しやすい情報の提供

- ・住宅地図や現地までの状況等（活動先を確認し地図をコピー）

#### ◆現地調査を実施

- ・状況に応じて、依頼先の現場に行き現場確認すると共に依頼内容等の確認を行う。

#### ◆一日の終わりの活動日報 ニーズ受付担当（様式18）を記載する。

### 留意事項

- ・被災者の気持ちを汲み取った相談に心掛ける。
- ・ニーズ把握は、被災地の自治会や民生委員・児童委員との連携に努める。
- ・活動場所までの経路や地図は地域に詳しくない人でもわかるような視点を持って作成する。

## ■ マッチング・送り出し係


### 主な役割

被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの希望する活動を結びつける役割を担う。

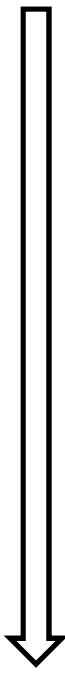
被災地の地理がわからないボランティアに対し、活動場所の案内や注意事項の説明をするとともに、必要に応じて送迎の調整や移動手段の確保を行う。

### 手順（例）

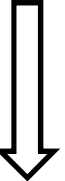
#### ◆ 事前準備

- 
- ① ニーズ受付係からボランティア依頼票（様式9）と地図を受け取り、活動指示書（様式13）を作成する。
  - ② 依頼票から活動に必要な人数を把握する。
  - ③ 必要に応じ、送迎車両を調整する。

#### ◆ マッチング、グループづくり、オリエンテーション

- 
- ① マッチング
    - ・依頼件数、内容、必要なボランティア数などによりその場に応じた方法で行う。
    - 例1 掲示板等に活動内容を貼り出し、ボランティア自身が活動を選ぶ方法
    - 例2 簡単に活動内容と必要人数を説明し、立候補を募るなどして必要な人数を選ぶ方法
  - ② グループづくり
    - マッチング終了後、グループリーダーを決めてもらう。  
※リーダーは、ボランティア経験や作業の熟練度、地元の知識度を考慮して決める。
    - グループリーダーは活動指示書（様式13）〔裏面は活動報告書（様式14）〕に必要事項（活動者氏名、携帯番号等）を記載する。
  - ③ オリエンテーション
    - 災害の状況及び派遣先、活動場所までの経路、活動内容等を説明しリーダーに活動指示書、地図を渡す。
  - ④ 資機材係へ誘導
  - ⑤ オリエンテーション終了後、依頼者に到着時間等を連絡する。

#### ◆ 活動場所の案内や移送

- 
- ① 必要に応じて、活動場所への移動手段（送迎用マイクロバスなど）の調整・準備を行う。
  - ② 車両による移送が必要な場合は現地まで送る。
  - ③ 移送したボランティアの迎え、車両の点検を行う。

### 留意事項

- ・マッチングは、時間を費やしがちになるので、効率よく行う工夫が必要である。
- ・場合によっては、ボランティア受付時に軽トラック等を提供できる人に協力してもらう対応を行う。

## ■資機材係

### 主な役割

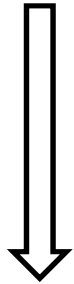
活動に必要な資材等の調達、資機材や必要物品の受け渡し、在庫管理等を行う。

### 手順（例）

#### ◆必要機材の確認

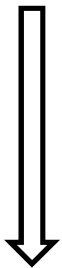
- ・必要な資機材の準備

#### ◆資機材の受け渡し



- ① 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  
必要に応じて、使用方法を説明する。
- ② 資機材は帰所後に必ず配置場所に戻すよう説明する。
- ③ ボランティアから資機材を受け取り、異常がないか点検し、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。

#### ◆活動終了後の資機材の管理



- ① ボランティアから資機材を受けとり、整理、在庫管理をする。
- ② 資機材の在庫管理、不足する資機材の調達
- ③ 資機材の手入れ、清掃  
※感染症を防止するため、資機材の洗浄、消毒を行う。
- ④ 資機材の洗浄場所の設置

### 留意事項

- ・在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品の分別整理を行う。
- ・過剰な在庫を抱えないよう注意する。
- ・資機材の確保にあたり購入か借用かも含めて検討するとともに、区別（シール貼付など）しておく。

## ■総務係

### 主な役割

市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各係に属さない業務を行う。

### 内 容

#### ◆災害ボランティア本部全体のとりまとめ

##### ① 人事・労務、組織管理

- 必要なスタッフの確保・配置、スタッフやボランティアの安全・衛生管理事務、スタッフ配置状況の把握。ボランティア本部のレイアウト随時変更等

##### ②ミーティングの開催

- スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夕）を開催、連絡調整、記録を行う。
- 重要な案件で、各係のリーダーと協議する必要がある場合は随時招集する。

##### ③会計管理

- 運営資金の確保、設備、資機材の調達・管理等、会計全般事務。

##### ④情報収集・共有・発信

- 運営上必要な基本的情報をあらゆる方面から収集する。
  - ・ 市災害対策本部の対応状況、避難所の状況。ライフライン・公共交通機関の状況。
  - ・ 市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
  - ・ 宿泊施設、小売店の運営状況や他の災害ボランティアセンターの状況
- 各係へ本日の活動日報の作成依頼、回収及びデータ入力
- 各係間の情報共有・周知

##### ⑤関係機関との連絡・調整等

- 市災害対策本部、県社協等の関係機関との連絡・調整・報告及び本部運営全般に関する問い合わせ等の対応。

##### ⑥その他

- 寄付、金品の受付、取り扱い
- 被災者ニーズの件数及び内容の把握
- 報道対応
- ボランティア活動証明書の作成、発行
- 支援物資の取り扱い
- 車両の管理 等

### 留意事項

- ・総務係全員が各係の業務概要を理解しておくこと。
- ・各係のスタッフの不満や苦情、意見などを吸い上げ、必要に応じて本部長、副本部長と相談すること。
- ・その他広報に関連することは、広報係と連携して対応する。

## ■ 広報係

### 主な役割

災害ボランティア本部の設置やボランティア募集など全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

### 内 容

- ① 広報の手段
  - テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
  - ホームページ、SNS等を活用した情報発信・収集
  - 立て看板の設置、チラシの配布
  - 関係機関・団体へ周知
- ② 案内板の設置
  - 最寄り駅などから災害ボランティア本部までの道順について案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。
  - 市内や県内の通行止め等道路状況などの情報を確認しておく。
- ③ 活動等の記録
  - ボランティア、スタッフ等の記録を写真や動画等により撮影する。必要に応じて関係者に依頼する。
- ④ その他の情報発信
  - ホームページ、フェイスブック等による情報発信の他、来所者用の新聞、かわら版等の作成。

### 留意事項

- ・ 災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識する。
- ・ 個人情報を適切に管理し、細心の注意を払うよう留意する。
- ・ 情報は主観的にならず、客観的で公平さを保ち、正確に伝達を行う。
- ・ 随時総務係と連携して、情報を共有しておく。

## ■救護係

### 主な役割

ボランティア、スタッフの活動中や業務中のけがや事故、体調不良の訴えなどに対して、応急処置等の対応を行い、医療機関へつなぐ役割を担う。

### 内 容

- ボランティアやスタッフの健康管理
- 衛生面の徹底チェック
- 救護ボランティアの募集、調整、活動場所への派遣
- 応急医療品の在庫管理
- けがをしたボランティアの通院付き添い
- ボランティア活動保険事故報告書類作成

### 留意事項

- ・けが人が発生した場合は、迅速な対応に心掛ける。
- ・ボランティアの体調管理に留意し、声掛け等を行う。
- ・救護係での対応は、あくまでも応急処置であり、処置後は必ず医療機関で診察を受けるよう指導する。

### 3. 市災害ボランティア本部の閉所（解散）

#### （1）閉所（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所時期を決めておく。活動ニーズが、当初の家屋の後片付けなどの復旧に関わるニーズから、心のケアなど専門的知識や技術を必要とするニーズで長期的な支援が必要となる内容が増えてきたころ、新たな被災者支援を考えるために閉所のタイミングを見極める必要がある。

#### 【閉所（解散）のポイント】

- 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。

#### （2）閉所の手順

- ・被災地の住民組織、市災害対策本部、関係機関・団体、現地で活動するボランティアなどと協議する。
- ・閉所が決まったら、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。
- ・SNS、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。  
（閉所の2週間ほど前が望ましい）
- ・閉所後の引き継ぎ先について、関係者に周知する。

#### （3）閉所に伴う業務

- ・対応を終わっていないニーズの引き継ぎ先（地域支え合いセンターなど）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。