

草津市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル



平成29年3月

平成29年9月改定

社会福祉法人草津市社会福祉協議会

草津市災害ボランティアセンター運営協議会

目 次

I. 草津市災害ボランティアセンターとは	
1. 災害ボランティアセンターの設置目的	・・・ 1
2. 災害ボランティアセンターの理念	・・・ 1
3. 災害ボランティアセンターの役割	・・・ 1
4. 災害ボランティアセンターで依頼する主な活動	・・・ 2
5. 災害発生時に想定される状況とボランティア活動の内容	・・・ 2
II. 草津市災害ボランティアセンターの設置	
1. 災害ボランティアセンター設置までの流れと対応	・・・ 4
2. 災害ボランティアセンター運営における役割分担	・・・ 5
3. 災害ボランティアセンター設置場所	・・・ 5
4. 災害ボランティアセンターのレイアウト	・・・ 6
5. 運営状況の報告及び閉鎖等における協議	・・・ 6
6. 個人情報の取り扱い	・・・ 6
III. 草津市災害ボランティアセンターの運営	
1. 災害ボランティアセンターの機構・組織体制	・・・ 6
2. ボランティア派遣の基準	・・・ 7
3. ボランティアの受け入れ方針	・・・ 7
4. ボランティア活動保険	・・・ 8
5. ボランティアの協力依頼	・・・ 8
6. 専門ボランティアの受け入れ	・・・ 8
7. 資機材等の調達	・・・ 8
8. 関係機関等との連携	・・・ 9
IV. 係別マニュアル	
1. 総務係マニュアル	・・・ 9
2. ボランティア係マニュアル	・・・ 11
V. 別添	
1. 草津市災害ボランティアセンター組織図および業務内容	
2. 草津市災害ボランティアセンター配置モデル図	
3. 草津市災害ボランティアセンター運営方針	
VI. 様式	

I. 草津市災害ボランティアセンターとは

1. 災害ボランティアセンターの設置目的

- ・災害時における被災者支援のボランティア活動は、阪神淡路大震災以降、不可欠なものとして広く認識され、東日本大震災やその後の自然災害時においても、被災者や被災地の復興支援に重要な役割を果たしている。
- ・草津市地域防災計画ならびに草津市国民保護計画では、地震、風水害、原子力災害や武力攻撃災害等により草津市内で大規模な被害が発生した場合、「災害発生時には行政や関係機関による防災活動だけでなく、地域住民や地域外からのボランティアによる自主的な活動が重要であることから、災害応急対策を実施するにあたり、ボランティア活動の円滑な実施を確保するために市災害ボランティアセンターを開設する」と定められている。
- ・草津市社会福祉協議会は、草津市と市災害ボランティアセンターの運営等に関する協定書を結んでおり、市の協力要請によりセンターの運営を行う。
- ・市災害ボランティアセンターは、被災者・被災地支援のための応急対策を円滑に遂行するとともに、被災者・被災地の一日も早い復興を目指して地域の再生を進めるために、関係機関や市民活動団体等と協力しながら、ボランティアによる救援活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置するものである。

2. 災害ボランティアセンターの理念

- ・一人ひとりを大切にされた救援・復旧活動
- ・安全と安心を備えた活動に努める
- ・草津市の一日も早い復興を目指す

3. 災害ボランティアセンターの役割

- (1) ボランティアの活動拠点
- (2) 住民のボランティアニーズの相談・受付、被災者ニーズの把握
- (3) ボランティア受け入れ
- (4) ボランティア活動保険の加入手続き
- (5) ボランティア紹介
- (6) 総合的な生活支援に向けた情報提供・連絡調整
- (7) 住民・要援護者の要望集約
- (8) 情報発信
- (9) 関係機関・団体との災害時対応ネットワークの形成
- (10) 住民組織・福祉団体への活動支援
- (11) 復興、新たなまちづくりへの提言

4. 災害ボランティアセンターで依頼する主な活動

- (1) 避難所等での手伝い（給水、炊き出し、清掃、洗濯、物資の運搬・仕分け・配布等）
- (2) 被災者の安否確認
- (3) 倒壊および被災建物の清掃、屋内外の片付け
- (4) 要援護者等への対応（配食、生活支援、買い物、付き添い等）
- (5) 日常生活支援（家事手伝い、子どもの遊び相手、話し相手、ペットの世話等）
- (6) 被災者の訪問調査、被災者の健康状態の確認、被害状況の確認
- (7) 引っ越し手伝い
- (8) 情報の収集、提供
- (9) 仮設住宅での支援活動
- (10) コミュニティづくりへの支援
- (11) その他、災害ボランティアセンターが必要と認める活動

(参考)

市との協定におけるセンターの業務（第7条）

- (1) 草津市災害対策本部との連絡調整
- (2) 災害ボランティアの受付
- (3) 災害ボランティアのニーズの受給調整
- (4) 災害ボランティア活動の情報発信および受信
- (5) 災害ボランティア活動に必要な物品の調達
- (6) その他災害ボランティア活動に必要な業務

5. 災害発生時に想定される状況とボランティア活動の内容

災害発生直後から時間の経過に伴い、被災者の生活やニーズは変化していく。

想定される状況や、ボランティアが担う活動内容等を時系列に整理すると次のとおりとなる。

	想定される状況	想定される活動	ボランティア活動
発災直後	<p>① 災害発生直後</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 地元で救援活動にあたる人も含めて、ほとんどの人が被災者となる。 ・ 生命の危機・生活環境等の破壊に対し、自助と地域住民の共助活動が中心。 ・ 組織的には情報収集と初動対応を決定する時期。 	<ul style="list-style-type: none"> ○住民の安否確認、人命救助、医療救護活動等が最優先される。 ○道路（緊急輸送路・緊急交通路）とライフラインの被害状況把握と応急復旧活動が実施される。 ○通信事業者による通信制限が実施される。 ○情報不足による混乱 	<ul style="list-style-type: none"> ○行政と自主防災組織による活動が中心となり、ボランティアによる活動は制限される。 ○被害状況等が明らかになるまで、市外からのボランティアには遠慮していただく。

		が想定される。	
発災～ 3日目	<p>② 災害発生から3日間</p> <ul style="list-style-type: none"> 行政や公的機関による緊急対応や地域住民の自治組織とボランティアの組織・機能を確立する時期。 外部からさまざまな支援活動、人材、支援物資が入ってくる時期。 	<ul style="list-style-type: none"> ○広域避難所が開設される。 ○自主防災組織による給水や炊き出し等が始められる。 ○支援物資が配布される。 ○広域避難所以外に避難する人が増える。 ○外部から、さまざまな支援活動や支援物資が入り始める。 <p>◎災害ボランティアセンターの設置に向けて協議を始める。</p> <p>◎災害ボランティアセンターの設置を要請する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○広域避難所等での手伝い <ul style="list-style-type: none"> ・給水、炊き出し等 ・要援護者等への対応 ・配食、生活支援等 ・物資の運搬、仕分け、配布 ・屋内外の片付け
発災～ 2週間	<p>③ 発災から2週間</p> <ul style="list-style-type: none"> 被災者のさまざまなニーズが顕在化する。 自治活動の促進など、生活再建に向け地域住民が主体となって課題解決が図れるようにする時期となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎災害ボランティアセンターが設置される。 ○ライフラインの復旧に伴い、自宅に戻る人が増える。 ○自主防災組織により危険箇所の警戒、防犯対策（空き巣・不審者対応）が実施される。 ○広域避難所や地域における疾病予防の対応が開始される。 ○被災者の健康相談や心のケアに対する活動、生活支援のための相談業務が開始さ 	<ul style="list-style-type: none"> ○市外からのボランティアの受け入れが始まり、ボランティア活動が拡大、活発化する。 ○被災者の心身の疲労やストレスを考慮し、ニーズに基づいたコーディネーターが求められる。 ・物資の運搬、仕分け、配布 ・屋内外の片付け ・広域避難所等での手伝い（給水、炊き出し、清掃、洗濯等） ・要援護者等への対応（配食、生活支援等）

		<p>れる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ニーズに応じた物資調達と配布が実施される。 ○市営住宅等の空き部屋への入居や、仮設住宅建設に向けての調整が始まる。 ○被災地外への疎開や一時避難が増加する。 ○広域避難所の統合や、一部閉鎖が行われる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の訪問調査 ・引っ越し手伝い
<p>発災～ 1か月</p>	<p>④ 発災から1か月まで</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本格的な復旧に向けて、被災者のニーズが生活基盤の確保等に移り始める。 ・被災者の置かれた状況に格差が生じ、だんだんとニーズが見えにくくなっていく。 ・地域に根差した住民のボランティア組織の機能確立に向け、組織化を進める時期となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ○仮設住宅や地域での支援活動を実施する。 ○新たなコミュニティづくりへの支援を実施する。 ◎災害ボランティアセンターに求められる役割に応じて体制を変更する。 	<ul style="list-style-type: none"> ○緊急・一時的な活動から、地域に根差した継続的な活動へ、活動内容が変化する。 ・被災者の訪問調査、健康状態の確認 ・屋内外の片付け ・要援護者等の個別ニーズへの対応（買い物、付き添い等）
<p>発災～ 3か月</p>	<p>⑤ 発災から3か月まで</p> <ul style="list-style-type: none"> ・復興への取り組みが開始され、緊急対応の終結と継続的な活動への移行を検討する時期となる。 ・地域のボランティア組織等への支援をはじめ、住民主体の活動に対して、協働による活動の推進と、そのネットワークを支援する時期となる。 	<ul style="list-style-type: none"> ◎災害ボランティアセンターを閉鎖する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活支援（子どもの遊び相手、話し相手等） ・引っ越し手伝い ・暮らしに必要な情報の提供 ○ボランティア活動の縮小や、市内ボランティアによる活動の継続等を検討する。

参考：全社協「協働で進める災害ボランティア活動の手引き」より

Ⅱ. 草津市災害ボランティアセンターの設置

1. 災害ボランティアセンター設置までの流れと対応

- ・市内で大規模災害などが発生した場合、「草津市災害対策本部」が市役所に設置される。
- ・市災害対策本部において応急対策実施のためのボランティアの受入れ及び活動支援が必要と判断された場合、市は災害ボランティアセンターを設置し、市社会福祉協議会に対しその運営を要請する。
- ・災害発生後、災害ボランティアセンターが設置されるまでの間は、市（社会福祉課）及び市社会福祉協議会において問い合わせ対応を行うとともに情報共有を行う。

2. 災害ボランティアセンター運営における役割分担

- ・市と市社会福祉協議会は、相互に連携し、ボランティアの募集、受入れ等活動全般に関する災害ボランティアセンターの運営に関し必要な業務を行う。
- ・市社会福祉協議会は、平常時において災害時にどのように活動すべきであるか最善の方法を検討するため、諮問機関として災害ボランティアセンター運営協議会（以下運営協議会という）を設置するとともに、必要な研修・訓練等を行うにあたり災害ボランティアセンター訓練等検討委員会を設置する。
- ・市社会福祉協議会は、発災時には、運営協議会を構成する団体を始め各種団体や個人等の協力を得て、災害ボランティアセンターを設営・運営し、被災者・被災地のニーズの把握、ボランティア関連情報の受発信、市との連絡調整、ボランティア活動のコーディネート、ボランティアの安全確保等を行うものとする。
- ・市は、活動拠点として公共施設等の一部を確保するとともに、必要な資機材の調達支援や情報提供、市災害対策本部との連絡調整等、ボランティア活動が円滑に行われるよう必要な支援を行うものとする。
- ・市と市社会福祉協議会は、連絡体制を整備し定期的に情報交換を行うため、それぞれに連絡責任者を置く。市にあつては社会福祉課長が、市社会福祉協議会にあつては事務局長がその任に当たるものとする。

3. 災害ボランティアセンター設置場所

- ・災害ボランティアセンターを設置する施設は、原則として市さわやか保健センター1階とする。
- ・当該施設が被災し、設置が困難な場合は、市内の被災状況と以下の設置条件を勘案した上で、市災害対策本部が決定する。
- ・市内の被災状況から、該当する施設がない場合や被災状況が一部の地域に偏っている場合等は、仮設テントによる設置も検討するものとする。

◆立地面

- ・被災者への救援活動のしやすさ（被災箇所や避難場所との距離）
- ・分かりやすさ（被災者やボランティアに分かりやすい場所）
- ・交通の利便性

- ・市災害対策本部との距離

◆建物面

- ・十分な広さがあること（ボランティアの待機スペース、駐車場が確保できることなど）
- ・インフラが整備されていること（電気・水道・ガス・電話・インターネットなど）
- ・耐震建物であること（余震などによる災害の危険がないこと）
- ・人の出入りがしやすいこと（階段での昇降は不便）
- ・家具調度などの必要な設備があること、または入手しやすいこと
- ・自家発電設備などがあること

◆周辺環境

- ・周辺道路などが通行可能なこと
- ・周辺に利用スペースがあること（駐車場・駐輪場、資機材倉庫が置けること）

4. 災害ボランティアセンターのレイアウト

- ・ボランティアの動きを考慮した動線とする。
- ・資機材の置き場及び洗浄場所を確保する。
- ・ボランティアの待機スペースは利用しやすい場所に設ける。
- ・受付がスムーズに行われるよう、記入台は必要な広さを用意する。
- ・配置図（モデル図）は、別添のとおりとなる。

5. 運営状況の報告及び閉鎖等における協議

- ・災害ボランティアセンターを運営している間は、随時その運営状況を市災害対策本部に報告する。
- ・まちの復興状況やボランティアによる救援活動に求められる内容の変化によって、災害ボランティアセンターに求められる役割は変化する。
- ・災害ボランティアセンターの体制変更や閉鎖等については、市と市社会福祉協議会が協議の上決定するものとする。

6. 個人情報の取り扱い

- ・災害ボランティアセンターの運営に際して発生する個人情報の取り扱いについては、社会福祉法人草津市社会福祉協議会個人情報保護規程及び草津市個人情報保護条例に基づき、適切に管理する。

Ⅲ. 草津市災害ボランティアセンターの運営

1. 災害ボランティアセンターの機構・組織体制

- ・草津市災害ボランティアセンターに市社会福祉協議会長が指名するセンター長を置くものとする。
- ・センター長の下に、副センター長、「総務係（管理班、渉外班、情報班、要援護対策班）」「ボランティア係（ニーズ班、受付班、マッチング班、送り出し班、帰着班、資機材班）」を設置する。
- ・災害ボランティアセンターの方針決定の場として「スタッフ会議」を設置する。
- ・スタッフ会議の構成員は、センター長・班長・ボランティアの代表者・市職員等とする。
- ・ボランティア派遣依頼の対応等、複数の班で協議する必要がある場合は、適宜「班長会議」を開催する。

○スタッフ会議での検討事項

- ・災害ボランティアセンターの体制（スタッフの人数、閉鎖に向けての検討等）
- ・当日のボランティア募集人数（ニーズによって毎日変動）
- ・当日の反省、翌日の準備
- ・災害ボランティアセンターの開所時間（ボランティアの活動時間・登録受付時間等）

※一般的には9:00～17:00 だが、季節や状況に応じて対応を協議

2. ボランティア派遣の基準

(1) ボランティアの安全・安心が確保できること

※屋内作業の場合、ニーズを受け付ける際に、次のことを確認する。

- ①地震災害の場合は応急危険度判定の結果等により建物の安全性を確認する。
- ②風水害の場合は、二次災害の危険性がないか確認する。

(2) 疾病・障害者、高齢者等配慮を有する住民を優先すること

(3) 一義的な行政の対応がなされないものであること

(4) 代替するサービスがないものであること

(5) 営利活動に資さないこと（※相談者の生活状態や復旧状況に応じ勘案する。）

(6) 被災者の自立の支援につながるものであること

3. ボランティアの受け入れ方針

- ・被災の状況やボランティア依頼(ニーズ)の状況により、①市内、②県内、③県外の順にボランティアを受け入れる。
- ・ボランティア活動は原則として無報酬とし、ボランティアは、飲食、宿泊、衛生管理等、必要な事柄は自身で確保するものとする。
- ・営利活動、政治活動、宗教活動の勧誘行為など、他のボランティアや派遣先に迷惑をかけた、悪質な態度や行動を取ったりするボランティアについては、登録・派遣を行わない。
- ・10人以上のグループを団体として扱う。
- ・未成年のボランティア受入に関しては以下のものとする。

中学生以下	保護者・引率者（成人20歳以上）同伴
高校生	・単独参加の場合→保護者・引率者の同伴が必要。

(15歳～18歳) 又は高校生以外 (15歳以上18歳未 満)	・グループ参加の場合→参加人員に応じた(10名につき1名が理想)保護者又は団体引率者(成人20歳以上)の同伴が必要。
高校生以外 (18歳以上20歳未 満)	保護者の承諾書が必要。

- ・保護者の承諾書については、「ボランティア参加を承認している」という一文と保護者の署名・捺印があれば良い。
- ・中学校を卒業しても、同年4月1日までは中学生の扱いとする。
- ・高等学校を卒業しても、同年4月1日までは高校生の扱いとする。
- ・ボランティアには、活動にあたり以下のことを周知する。

周知事項

- ・活動の際は、災害ボランティアセンター及び現場責任者の指示に従うこと。
- ・活動中に事故等が生じたときは、災害ボランティアセンター及び現場責任者に報告し、指示を受けること。
- ・活動にあたっては、けが、事故、病気に十分注意し、過労や睡眠不足にならないよう自己の健康管理に留意すること

4. ボランティア活動保険

- ・ボランティアは、ボランティア活動中の万一の事故、けが、二次災害に備え、必ず「ボランティア活動保険」に加入する。
- ・ボランティア活動保険の保険料はボランティアの自己負担とする。
- ・保険未加入者は市社会福祉協議会において取りまとめ、加入手続きを行う。

5. ボランティアの協力依頼

- ・災害ボランティアセンターを設置する際の事前準備に当たっては、運営協議会を構成する団体を始め各種団体や個人等に、協力を呼びかける。
- ・市社会福祉協議会は、災害ボランティアセンター設置後、関係諸団体や学校等に協力を依頼するとともに、災害ボランティアセンターの設置について広く周知し、ボランティア参加を呼びかける。
- ・災害ボランティアセンターの運営経験のあるボランティア等に対しては、活動内容や活動期間等を確認した上で、運営側のボランティアとしての協力を呼びかける。

6. 専門ボランティアの受け入れ

- ・医療・福祉・語学等、専門的な知識や技能を持つ専門ボランティアは、医師会、建築士会等と協議し、受け入れ、派遣は市災害対策本部救援班および仮設住宅・建築班が行うことになってい

る。

- ・従って、専門ボランティアが来所した場合は、活動内容や活動期間等を確認して、市社会福祉課へ連絡し、市災害対策本部に繋いでもらう。
- ・ただし、一般ボランティアとして活動を希望する場合は、災害ボランティアセンターで受け付ける。
- ・災害ボランティアセンターのスタッフとして専門ボランティアが必要な場合は、総務班が市関係部局に連絡し、派遣を依頼する。

7. 資機材等の調達

- ・災害ボランティアセンターの設置・運営にあたり必要な資機材等は、市及び市社会福祉協議会で協力して調達する。
- ・原則として、市はセンター運営に必要な電源、通信手段等ならびにボランティア活動に必要な資機材等は市が調達し、事務方で必要な資機材等は市社会福祉協議会において調達する。

8. 関係機関等との連携

- ・県災害ボランティアセンター等の各関係機関と連絡を取り合い、ボランティアの必要数、支援業務内容、受付場所、受け入れ体制等を報告するとともに連携を図る。

IV 係別マニュアル

1. 総務係マニュアル

○総務係の役割…災害ボランティアセンターの運営全般について統括する。

(1) 管理班（3人）

1. 備品や消耗品等の調達・管理

- ・災害ボランティアセンターの運営に必要な備品や事務用品についてリストを作成し、平常時に購入、借用、寄附等の手段で調達する準備を整えておく。
- ・発災時に不足する備品、事務用品については、随時、購入、借用、寄付等の手段で調達する。
- ・ボランティア活動に必要な資機材についても、リストを作成し調達する。

（貸出・返却管理はボランティア係が行う）

2. 救援物資の調達・管理

- ・避難所に滞在しない被災者から求められた救援物資の調達と提供に努める。
- ・災害ボランティアセンターの運営支援に送られた救援物資の管理と適正な使用をする。
- ・物品の出入りを明快にするための管理台帳を作成する。

3. スタッフ会議・班長会議の統括

- ・災害ボランティアセンターの方針決定の場としてスタッフ会議を開催する。
- ・各班の連携強化、問題点や解決策を検討する場として班長会議を開催する。

4. 会計処理

- ・活動資金の調達（助成金等の申請、寄附金の受付）をする。
- ・独立会計を設置し、災害ボランティアセンターの出納を明快にするとともに、出納に伴う複数のチェック体制や関係書類を整備する。また、小口現金の使用額も定める。

5. 活動状況等の把握

- ・その日のボランティア参加者数や活動状況等を把握する。
- ・ボランティアに怪我等があった場合の対処をする。
（保険手続きの説明や、場合によっては病院への付き添い等。）
- ・「ボランティア受付簿」を確認し、希望者に「ボランティア活動証明書」を発行する。

(2) 渉外班（3人）

1. 関係機関との通信手段確保・連絡先リストの作成

- ・無線機、電話、インターネット機材を確保し、関係機関の連絡先等のリストを作成する。

関係機関例示：

市災害対策本部、市水道部、関西電力、大阪ガス、NTT、近江鉄道、帝産湖南交通等
県社会福祉協議会、県内外の災害ボランティアセンター及びボランティア団体
各避難所、前線基地

2. 市災害対策本部等との連絡調整

- ・市災害対策本部と情報共有を図り、被害状況を把握するとともに、災害ボランティアセンターの活動報告を行う。

※市地域防災計画におけるボランティア対策計画では、次の事項を市災害対策本部が概ね記録・保管しておくべきこととしている。

- (1) ボランティアに参加した団体の名称および人員
- (2) ボランティアの作業内容および期間
- (3) 災害ボランティア活動に際してのボランティア保険加入状況
- (4) その他必要な事項

- ・市内の広域避難所の状況を把握する。
- ・専門ボランティアが来所した場合は、活動内容や活動期間等を確認し、市災害対策本部分担業務に定める市関係部局に連絡する。
- ・通訳などの専門ボランティアが必要な場合は、市関係部局に連絡し、派遣を依頼する。
- ・専門ボランティア等、災害ボランティアセンターのコーディネートを経ずに活動しているボランティアの動向の把握に努める。
- ・県社会福祉協議会に対しても、災害ボランティアセンターの活動現況を毎日報告する。

3. ボランティア団体の事前受付及び調整

- ・活動を希望するボランティアのうち、団体等については可能であれば事前に受け付け、ボランティア係と調整する。

4. 渉外担当

- ・マスコミ取材をはじめ、苦情相談や各種問い合わせに対応する。

(3) ボランティア活動保険受付班 (2人)

ボランティア保険加入手続き

- ・受付でボランティア活動保険の加入手続きを行い、保険料を受領する。受領した保険料は日毎に金額を確認し、厳重に取り扱う。
- ・「ボランティア活動保険加入申込書〈災害時用〉」を作成し、随時全国社会福祉協議会に送付する。
- ・個人情報保護に留意し、名簿管理は適切に行う。

(4) 情報班 (3人)

1. 災害ボランティアセンター開設案内チラシの作成

- ・開設したことを住民に知らせるためのチラシを作成する。

2. 集計作業

- ・各日の活動者数、派遣件数、活動内容等、各種データの入力管理をする。

3. 情報収集

- ・センター内外から情報を収集し、発信できるように内容を整える。

4. 情報発信

- ・被災者の生活支援に関する情報のチラシを作成する。(避難所の掲示板等で周知する。)
- ・地域外のボランティアが災害ボランティアセンターの動向を把握できるよう、ホームページを開設し、随時更新する。

(5) 要援護対策班 (4人)

- ・高齢者・障害者・外国人・病人などいわゆる要援護者に関するニーズを把握する。
- ・医療スタッフ・民生委員・児童委員・保育士・地域包括支援センターなどと連携し適切な支援を行う。

2. ボランティア係マニュアル

○ボランティア係の役割…被災者のボランティア依頼ニーズを把握し、効果的なマッチングを行うとともに、ボランティアの受け入れから派遣、帰着までの流れを混乱なく行う。

※注意事項…災害ボランティアセンターの広さ、ニーズの量、ボランティアの人数等によって、会場のレイアウトや各班の業務内容・手順等が変わってくるのが考えられる。臨機応変に対応していけるよう、スタッフはボランティア係全体の流れを把握した上で、連携して進めていく。

※事前準備…毎日、各班の班長を決める。スタッフ全員で事務用品や資機材等を運び、配置図に従って机・椅子・資料などを準備する。床にはボランティアの流れが分かるよう、テープなどで動きを明示する。

(1) ニーズ(ボランティア依頼票作成)班 (10人)

- ・各方面からの情報により、「ボランティア依頼票(ニーズ)(3部複写)」を作成する。
なお、ニーズの量を調整した上で、ボランティアセンター運営のニーズも作成する。
- ・依頼内容、必要な資機材(現場にあるもの、ないもの)等詳細に確認し作成する。
特に必要な資機材は貸出票作成の資料になる。

- ・依頼現場までの経路地図を作成する。（必要に応じて活動場所周辺のトイレ、ガソリンスタンド、コンビニ等の位置を表記）
- ・ニーズ票Aを保管し、ニーズ票BCの2部を、依頼現場までの経路図と一緒にホチキスで留めて、マッチング班に渡す。
- ・その他、場合によっては避難所や被災地をまわってニーズを聞き取り、「ニーズ票」を作成する。
- ・1日終了後、ニーズ受付状況を総務係に報告し、書類を渡す。
- ・翌日以降の活動が必要な場合は「ニーズ票(3部複写)」を再度作成し、翌日担当に引き継ぐ。

（2）ボランティア活動保険受付班

- ・ボランティア活動保険天災プランへの加入が必須であること、保険料は自己負担であることを明示する。
- ・ボランティア活動保険に加入しているか確認する（天災プランに加入しているか）。
- ・未加入者には加入が必須であることを伝え、自己負担での加入を依頼する。
- ・加入していただかなければ受付ができないことを伝える。
- ・加入希望者に、「ボランティア活動保険加入申込書」に必要事項の記入を依頼する。
- ・パンフレットを提示し、天災タイプA・Bいずれかを選択してもらう。
- ・規定の保険料を受領する。
- ・領収証に金額と日付を記入する。
- ・「加入カード」に加入者氏名、加入プラン、補償期間を記載する。
- ・加入カードを渡す。
- ・手続き終了後、受付へ行くように伝える。

（3）ボランティア受付班（4人）

〈受付班1〉

ボランティア活動保険の加入確認、「ボランティア受付票」と「健康チェック票」の記入依頼を行う

◆準備

- ・「運営方針」「配置図」「ボランティア活動の流れ」を掲示する。
- ・毎日受付が必要であることを明示する。
- ・「記入例」を記入台に貼る。
- ・ボランティア参加者に対して、市災害ボランティアセンターとして、感謝の意を表す。
- ・オリエンテーションを実施し、「ボランティア活動の流れ」とボランティア活動の諸注意を記載した「ボランティア活動参加者のみなさまへ」の内容を簡単に説明する。（ある程度まとまった人数に対して随時行う。）
- ・初めての参加者か2回目以降の参加者かを確認する。

〔初めての参加者の場合〕

- ・ボランティア活動保険に加入しているか確認する（天災プランに加入しているか）。

- ・未加入者には加入が必須であることを伝え、「ボランティア活動保険」の加入受付に誘導する。
- ・ボランティア活動保険加入者には「ボランティア受付票」と「健康チェック票」を渡し、記入を依頼する。
(センター開所前や受付に人が並ぶようであれば、待ち時間に書いてもらう。)
- ・「ボランティア活動の流れ」「ボランティア活動参加者のみなさまへ」を渡し、待ち時間に読んでもらうよう依頼する。
- ・団体(10人以上)の場合は、責任者に「ボランティア受付票」と「ボランティア名簿(団体用)」に記入してもらう。
団体の中にボランティア活動保険未加入者がいる場合には、「ボランティア活動保険」の加入受付に誘導する。
(事前連絡のある団体には、予め「ボランティア名簿」を作成の上、受付されるよう依頼しておく。名簿は、氏名、性別、緊急連絡先、ボランティア保険の加入状況、特技などを記載した内容であれば様式を問わない。)
- ・記入台に誘導し、書き終わったら「受付班2」に行くように伝える。

〔2回目以降の参加者の場合〕

- ・「ボランティア受付票」記入後、「受付班2」に誘導する。

〈受付班2〉

「ボランティア受付票」「健康チェック票」の受理・受付

◆準備

- ・個人情報に留意し、「ボランティア受付簿」に先に記入した人の情報が見えないように、目隠し用の板を用意する。
- ・「ボランティア受付票」を受領し記載漏れがないか確認し、受付番号を記入するとともに「ボランティア受付簿」へ記入する。
- ・「健康チェック票」を確認し、気になる点を「ボランティア受付票」備考欄に記載する。
- ・「ボランティア活動証明書」が必要か確認する。必要者の受付票に押印する。
- ・ガムテープにマジックで名前(カタカナで苗字のみ)と受付番号を書いてもらい、名札として身に付けてもらう。
- ・受付終了後、ボランティア待機所への移動を促す。
- ・「ボランティア受付票A」を保管し、「ボランティア受付票B」をマッチング班へ渡す。
- ・1日終了後、「ボランティア受付票A」と「ボランティア受付簿」をまとめて総務係管理班に渡す。
- ・専門ボランティアを選別する。
専門ボランティアが来所した場合は、活動内容や活動期間等を確認し、総務係渉外班に連絡する。ただし、専門知識を有するボランティアでも一般のボランティアとして活動を希望する場

合は、通常の手順で受け付ける。

(4) マッチング班(10人)

◆準備

- ・ ホッチキス留め3枚組(ニーズ票BC2枚+地図)をニーズ班から受け取り、作業内容ごとに分類して「求人票」を作成し、掲示板に掲示する。
- ・ 広域の地図を掲示し、作業場所のおおよその位置を示す。
- ・ ニーズ票に必要な資機材がある場合、貸出資機材、数量を確認し記入をする。
- ・ 待機中のボランティアに、掲示してある「求人票」の中の希望する活動に付箋を貼るよう説明する。
- ・ 求人票に貼られるボランティアの人数及び移動手段等に注意を払い、適宜確認をする。
- ・ 求人票に貼られる付箋が少ない場合、成立するよう呼びかけを行い、活動が遅れないようにする。
- ・ 車での移動が必要なニーズについては、募集ボランティア人数分の乗車が可能な車(状況により複数台)を確保できるようボランティアの調整を行う。
- ・ 定員に達したら、付箋を貼ったメンバーを説明スペースへ誘導し、活動内容・活動上の諸注意を説明する。
- ・ 「ボランティア受付票B」でメンバーを確認する。
- ・ グループの中でリーダー1名を決めてもらう。リーダーが決まったら、受付票Bの右上に「L」を記入する。活動中にリーダーに何かあった場合は、グループの中で代替りのリーダーを決めて、連絡してもらうことを合わせて伝える。
- ・ 車を出してもらう人を確認する。
- ・ 3枚組の資料と「ボランティア受付票B」をもって、メンバーを送り出し班に誘導する
- ・ 帰着後も活動を継続する者がボランティア待機所へ移動してきたら、付箋を渡す。
- ・ 帰着班から受け取った受付票B、ニーズ票B・Cを終了ニーズと継続ニーズに仕分けする。
- ・ 継続ニーズはニーズ班へ引き継ぐ。
- ・ 1日終了後、マッチング状況を総務係に報告する。

(5) 送り出し班(4人)

◆準備

- ・ 広域の地図を掲示する。
- ・ マッチング班から渡された3枚組の資料の内、「ニーズ票C」と地図をリーダーに渡す。
- ・ 渡した地図で活動場所まで行けるか確認する。ナビの活用も促す。(場合によっては地元ボランティアを道案内につけることも考える。)
- ・ 移動時間を見込んで活動することと、災害ボランティアセンターへの帰着見込時間を伝える。
- ・ リーダーに、活動が終了したら活動内容を「ニーズ票Cの活動報告欄」に記入し、必ず帰着班へ提出するように伝える。
- ・ 余震や怪我への注意喚起を行い、体調不良者や怪我人が発生した場合には、速やかにボランティアセンターへ連絡をするよう伝える。
- ・ 資機材班の場所を案内する。

- ・派遣するボランティアの決定後、依頼者に連絡を取り、これからボランティアが訪問することを伝え、確認が取れた後、送り出す。
- ・送り出しの際に、ボランティアセンターのチラシを渡し、依頼者へ近隣住民で困っている人などがいた場合に周知してもらうよう促す。
- ・ボランティア車両票を台数分渡し、車のフロントガラス等わかりやすい場所へ掲示するよう伝える。また、活動終了後必ず回収することを伝える。
- ・「ニーズ票B」に派遣ボランティアの「受付票B」をクリップ留めし保管する。
- ・総務係が「ボランティア活動証明書」発行希望者の活動内容を確認に来るので、対応する。
- ・付箋の貼ってある「ボランティア受付票B」に、総務係管理班が作成した「ボランティア活動証明書」をクリップ止めし、帰着班に渡す。

(6) 資機材班 (4人)

◆準備

- ・「資材在庫確認表」「機材在庫確認表」により、資機材の在庫を確認する。
- ・資機材の写真を掲示しておく。
- ・リーダーの持ってきた「ニーズ票C」に記載された資機材等を渡し、「機材等貸出・返却記録簿」「資材等貸出・返却記録簿」を1グループにつき1枚作成し、コピーをリーダーに渡す。
- ・返却不要のものは返却確認欄に不要と記入する。
- ・あらかじめ資機材がボランティア活動先に搬入してある場合はその旨を伝え、作業終了後はその場に置いておくように伝える。
- ・活動に送り出す。
- ・帰着したら、活動をねぎらう。
- ・貸し出した資機材を洗浄後返却してもらい、「機材等貸出・返却記録簿」「資材等貸出・返却記録簿」にチェックする。
- ・返却が済んだら、帰着班に誘導し、活動報告を依頼する。
- ・資機材の搬出、搬入にボランティアが必要な場合は、随時マッチング班と調整する。

(7) 帰着班 (4人)

◆準備

- ・伝言掲示板(お風呂情報・宿泊情報等)を設置する。
- ・お茶等の準備をする。
- ・ボランティア伝言ノートを置く。(感想などを記入)
- ・帰着したら、活動をねぎらう。
- ・資機材の返却が済んでいるか確認する。まだであれば、返却を促す。
- ・リーダーから、活動報告欄へ記入の済んだ「ニーズ票C」を受け取る。
- ・メンバー全員の帰着と、負傷者や体調をくずした者、精神的なストレスを感じている者等がないかを確認する。負傷者等がいる場合は、病院に付き添うといった対応が必要かどうかを確認し、総務係管理班に連絡する。
- ・負傷者がいる場合や、現地で物を破損してしまった場合は、リーダーに「怪我・事故等報告書」の作成を依頼する。(小さな傷は、総務係に用意する救急箱で対応する。) ボランティア

活動中の事故等であれば、ボランティア活動保険の対象となるので、総務係管理班に連絡する。

- ・活動が完了したか、翌日以降の活動依頼や活動の必要性があるかを確認する。
- ・送り出し班から届いた「ボランティア活動証明書」を該当者に手渡す。
- ・活動を終えて帰宅する者からボランティア車両票を回収する。回収したボランティア車両票は送り出し班へ戻す。
- ・時間に余裕があり、活動を継続する者がいる場合は、ボランティア待機所へ移動してもらう。
- ・1日終了後、回収した「ニーズ票・活動報告書」を取りまとめてマッチング班に渡し、翌日以降の活動依頼や活動の必要性があるものを連絡する。

草津市災害ボランティアセンター運営方針

1. 運営理念

- (1) 一人ひとりを大切にした救援・復旧活動に努めます。
- (2) 安全と安心を備えたボランティア活動に努めます。
- (3) 草津市の一日も早い復興を目指します。

2. 機能

- (1) ボランティアの活動拠点
- (2) 住民のボランティアニーズの相談・受付、被災者ニーズの把握
- (3) ボランティア受け入れ
- (4) ボランティア活動保険の加入手続き
- (5) ボランティア紹介
- (6) 総合的な生活支援に向けた情報提供・連絡調整
- (7) 住民・要援護者の要望集約
- (8) 情報発信
- (9) 関係機関・団体との災害時対応ネットワークの形成
- (10) 住民組織・福祉団体への活動支援
- (11) 復興、新たなまちづくりへの提言

3. ボランティア派遣の基準

- (1) ボランティアの安全・安心が確保できること
- (2) 疾病・障害者、高齢者など配慮を有する住民を優先すること
- (3) 一義的な行政の対応がなされないものであること
- (4) 代替するサービスがないものであること
- (5) 営利活動に資さないこと（※相談者の生活状態や復旧状況に応じ勘案する。）
- (6) 被災者の自立の支援につながるものであること

4. ボランティア募集の条件

- (1) ボランティアの需要、また、被災の状況により、①市内 ②県内 ③県外、の区分を目安にボランティアを受け入れます。
- (2) ボランティア活動は原則として無報酬とし、ボランティアは、飲食、宿泊、衛生管理等、必要な事柄は自身で確保するものとします。
- (3) 営利活動、政治活動、宗教活動の勧誘行為など、他のボランティアや派遣先に迷惑をかけたり、悪質な態度や行動を取ったりするボランティアについては、登録・派遣を行いません。
- (4) ボランティア活動中の万一の事故、けが、二次災害に備え、必ず「ボランティア活動保険」にボランティアの自己負担で加入するものとします。

5. 留意事項

- (1) 個人情報の保護を徹底します。
- (2) 運営内容は公開します。
- (3) 運営に関わる諸事項の検討と決定は関係者と広く協議の場を持ちます。

6. 設置期間

復旧状況、復興への見通しにより〇〇〇〇年〇〇月〇〇日（〇）までを設置期間とします。

様式集

- ・ ニーズ票
- ・ ボランティア受付票
- ・ 受付票添付 団体用ボランティア名簿
- ・ ボランティア活動保険 加入申込書<災害時用>
- ・ ボランティア活動の流れ
- ・ ボランティア活動参加者のみなさまへ
- ・ ボランティア受付簿
- ・ 健康チェック票
- ・ ニーズ受付状況一覧
- ・ 聞き取りチェック表
- ・ 求人票
- ・ マッチング状況一覧表
- ・ ボランティア送り出し一覧表
- ・ ボランティアセンターチラシ

- ・ボランティア車両票
- ・機材在庫確認表
- ・資材在庫確認表
- ・機材等貸出・返却記録簿
- ・資材等貸出・返却記録簿
- ・怪我・事故等報告書
- ・ボランティア活動証明書
- ・寄附受付台帳
- ・ボランティア受付・活動状況