

志摩市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

2021年4月1日

社会福祉法人志摩市社会福祉協議会

志摩市災害ボランティアセンター

目 次

1. 志摩市災害ボランティアセンターについて	3
(1) センター設置の目的	
(2) センターの行動指針	
(3) センターの役割	
(4) センターの機構と組織体制	
2. 志摩市災害ボランティアセンターの運営について	4
(1) 機能	
(2) 運営にあたっての留意事項	
(3) 通信手段	
(4) 運営資金	
(5) 体制づくり	
3. 志摩市災害ボランティアセンターの開設について	6
I. 開設判断	
II. センターの設置場所	
III. 運営準備	
4. 志摩市災害ボランティアセンターの閉鎖について	12
(1) 閉鎖の判断	
2. 閉鎖の周知	
3. 閉鎖に伴う業務	
5. ボランティアコーディネートについて	13
(1) ボランティアの募集	
(2) ボランティア活動の原則について	
(3) ボランティアコーディネートの原則について	
(4) ボランティア活動保険について	
(5) 想定するボランティアの活動内容について	
6. 各班の活動内容・手順について	14
(1) 正副センター長の役割について	
(2) センターの組織について	
(3) 各班の活動内容・手順について	
7. 志摩市災害ボランティアセンターの整備・備品・資材について	15
(1) 電話回線の確保について	
(2) 資器材の調達について	
(3) 備品・資材の確保及び管理について	
8. 平時の対応（備え）について	16
(1) 災害発生時の対応について志摩市と合意形成を図る	
(2) 災害時要援護者に対する災害時の対応を構築する。	
(3) 地元関係団体と災害時の対応や役割について協議する。	
(4) 地元企業と支援体制（協定）を構築する。	
(5) 住民に対する（防災・減災）ボランティア意識の啓発・育成を図る。	
(6) 志摩市、ボランティア、住民、関係機関などによるセンター設置・運営訓練を実施する。	

1. 志摩市災害ボランティアセンターについて

(1) 志摩市災害ボランティアセンター設置の目的

志摩市災害ボランティアセンター（以下、センターという）は、災害による被災者と地域のための応急対策を円滑に進行するとともに、一日も早い復旧と復興を目指して、各関係機関と連携しながら、災害救援ボランティアの活動が円滑かつ効果的に行われるよう支援していくための環境整備を行う。

(2) センターの行動指針

- ①被災者に寄り添った救援・復旧活動に努める。
- ②安心と安全を備えたボランティア活動に努める。
- ③被災地域の一日も早い復興を目指す。

(3) センターの役割

近隣や地域による生活支援や地域主体の避難所運営の支え合いが行われる中、さらに不足する様々な事案に対して、住民の立場に立った支援を実施するため、志摩市災害ボランティアセンターを立ち上げ、ボランティア活動による支援を行う。

(4) センターの機構と組織体制

- ①志摩市災害ボランティアセンターの責任者は、「志摩市災害ボランティアセンター長（以下、センター長という）」とし、志摩市社会福祉協議会（以下、志摩市社協という）事務局長が担う。また、被災等の事情により事務局長が担うことができない場合は、地域支援課長がこれを担う。
- ②副センター長は、センター長が指名する。
- ③センター長の指揮下には、「運営統括係」「ボランティア調整統括係」を設置する。
- ④各係には業務別に班を設け、「7. 各班の活動内容・手順について」に従い業務に従事する。
- ⑤志摩市災害対策本部との連絡調整のため、志摩市職員の派遣を受ける。
- ⑥運営方針を「運営委員会」にて協議する。
- ⑦「現地協働プラットフォーム」を構築し、関係機関等との情報共有や連絡・調整を行い、高い専門性や支援のノウハウを持つ NPO・ボランティア団体等とマッチングし支援へとつなげる。これを志摩市が設置し、志摩市社協が運営する。みえ災害ボランティア支援センターへ構築支援を求める（志摩市広域受援計画）。

別紙1) 志摩市災害ボランティアセンター組織図

別紙2) 運営委員会構成員・現地協働プラットフォーム構成員

2. 志摩市災害ボランティアセンターの運営について

(1) 機能

①センターに求められる災害時の機能

- ・相談窓口の設置
- ・被災者支援ニーズの把握、受付
- ・災害ボランティアの募集、受入およびコーディネート等の実施
- ・被害状況および必要な災害ボランティア活動の内容等の把握・情報発信
- ・災害ボランティア活動に必要な資機材等の調達
- ・災害ボランティアの安全管理
- ・支援活動のための情報発信
- ・志摩市の他関係機関や団体との連絡調整・ボランティア協力要請
- ・復興とまちづくりへの提言
- ・そのほか、必要と認められる活動

②円滑な運営のため平常時に求められる活動

- ・災害ボランティア活動の調査、研究および訓練の実施
- ・災害ボランティア活動の広報・啓発
- ・志摩市をはじめとする関係機関、団体や市民、企業との意見・情報交換およびネットワーク体制整備
- ・災害ボランティアおよびコーディネーターの育成
- ・災害ボランティア活動に必要な資機材等の調達
- ・そのほか、必要と認められる活動

(2) 運営にあたっての留意事項

- ①被災者と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こと。
- 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こと。日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めること。
- ③個人情報保護を徹底すること。被災地情報やボランティア募集等の情報を正確に発信するとともに、運営内容を公開すること。

(3) 通信手段

「7. センターの整備・備品・資材」へ記載

(4) 運営資金

①災害救助法に関するもの	事前に志摩市と協議する
②全国社会福祉協議会に関するもの	三重県社会福祉協議会を通じて
③共同募金に関するもの	三重県共同募金会を通じて
④寄付金、活動支援金	・専用口座を設け、資金を募る ・事前に支援者（企業等）とセンター支援に関する協定を進める
⑤公費に関するもの（災害救助費負担金の国庫負担を含む）	事前に志摩市と協議する

(5) 体制づくり

①被災状況及びニーズの把握

- ・センターは志摩市災害対策本部とともに、市内及び近隣市町の被害状況を把握する。
- ・被害の多い地域は直接現場を確認する。
- ・自治会や民生委員児童委員など地域関係者を通じて被害状況や被災者のニーズ等を把握する。

②活動開始に向けた体制づくり

- ・災害発生から2日目を目処にセンターの開設を調整する。
- ・集まったニーズとボランティアをコーディネートし、被災地域の生活復旧に関する支援活動を実施する。
- ・円滑かつ効果的にセンター運営を進めるため、本マニュアル及び業務別マニュアルを参考に、センタースタッフ、関係機関、地域関係者の協力のもと、体制づくりを進める。

③関係機関と平常時及びセンター開設・運営について連携を図る。

(別紙3) 関係機関・支援者との連携

3. 志摩市災害ボランティアセンターの開設について

センターの開設判断

市内で重大な災害が発生した場合、もしくは住民の被災状況を考慮して災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、志摩市災害対策本部（以下、市災対本部という）と志摩市社協が協議を行い、センターの開設を決定する。

志 摩 市	志摩市社会福祉協議会
大規模災害発生	
志摩市災害対策本部設置	（志摩市社協災害対策本部設置）
<ul style="list-style-type: none"> ・被災状況の共有 ・ボランティア希望者からの問い合わせ状況の共有 	
	・センターの開設を判断
・開設の決定に向けた協議	
・サテライトセンターの必要性やセンター設置候補地などを協議	

災害発生後おおむね24時間以内の動き

I. 開設判断について

(1) 収集・発信すべき情報は災害の規模等により時間がずれることがあるが、志摩市社協は、概ね災害発生後24時間以内に情報を開始し、必要な情報を随時発信する。

【情報収集】

- ア. センターを開設するのか判断するための情報収集を行う。
- イ. 市災対本部からの被害状況の確認はもとより、関係団体からの情報とともに、志摩市社協に参集するときのルート上などの情報の収集に努める。

【情報発信】

- ア. 情報収集中の場合は、まだボランティア活動の受入をしていない旨の情報を発信する。

(2) すみやかに市災対本部と連携をとり、市内の被害状況の把握に努めるほか、三重県社協などの関係団体と情報交換を行い、センター開設判断基準と予想される被害状況や活動内容などから総合的に開設判断をする。

(3) センターの開設判断は原則、下記の構成員にて決定する。

【開設判断をする構成員】

ア. 志摩市社協会長及び志摩市社協事務局長の協議による

イ. アによる協議が困難な場合は、志摩市社協の管理職2名以上の協議による

※ この決定を行った後、市災対本部と協議し、開設準備を始める。ただし、市災対本部からの要請があった場合においても上記を以って決定する（時期尚早で開設しない判断となった場合は、開設時期を見定める）。

※ みえ災害ボランティア支援センターへ開設支援を求める。

(別紙4) 志摩市災害ボランティアセンター開設判断基準

開設前に想定されること

大規模災害発生から災害ボランティアセンター開設までにボランティア活動希望の問い合わせが想定される。その際、仮受付を行い、センター設置後に希望者へ電話連絡をして、登録方法などの説明を行う。

II. センターの設置場所

(1) センターの設置場所は、市災対本部と志摩市社協が協議し、支援活動を実施するために最適な場所に決定する。

(2) 災害の程度や地域により、サテライトセンターの必要性がある場合は、市災対本部と志摩市社協が協議し、設置場所を決定する。

(別紙5) 志摩市災害ボランティアセンター及び現地協働プラットフォーム設置候補場所

※サテライトセンターについて

センター本部機能以外に、現地へのオペレーションが必要な場合において被災地域にもっとも近い場所に設置する活動拠点のこと。

【候補地の留意事項】

◇立地場所

①被災地への支援活動を実施しやすい場所

②住民やボランティアにとってわかりやすく、利用しやすい場所

◇建 物

①ボランティアが滞留（車両含む）できるスペースを確保できること

②電気、ガス、水道、インターネットなどのインフラ整備されていること

③活動展開がしやすい環境とスペースが確保できること

④センター開設期間に使用（借用）が可能であること

⑤活動に必要な車両と資機材等が配備できるスペースがあること

災害発生後おおむね72時間以内の動き

Ⅲ. 運営準備について

開設を決定した後、ボランティアの受入れ体制等の準備を行う。

(1) センターの運営準備

【当面の運営体制の決定】

① センター長および副センター長の決定

- ・センターの統括責任者として志摩市社協事務局長がセンター長となる。また、センター長が副センター長を指名する。
- ・被災等により、事務局長がセンター長になれない場合は、地域支援課長がセンター長になり、勤務可能な志摩市社協職員のうちから副センター長を指名する。
- ・センター長が不在の場合、副センター長が代理する。

② センターを運営するスタッフの確保

- ・センターを運営するスタッフ(以下、運営スタッフ)については、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。
- ・運営スタッフの確保にあたって、以下に掲げる事項に留意するものとする。

◇スタッフ確保の手順

第1段階	志摩市社協内から運営スタッフ確保	⇒	職員の被災状況や社協の復旧活動に必要な人員を確認の上、運営スタッフとして配置する。
第2段階	志摩市内から運営スタッフ確保	⇒	災害ボランティアコーディネーター、ボランティア団体、NPO、市民等から運営スタッフを募集する。
第3段階	県内及び県外から運営スタッフ確保	⇒	三重県社協と連携し、県内市町社協及び県外社協に対し人的支援を要請する。

◇スタッフ確保の留意事項

- ・災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。
- ・市外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不慣れであることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。
- ・業務の継続性のため長期滞在できるスタッフの確保に努める。

③ 関係団体と連携して、各班に必要な人数、物品や資材を調整する。

(2) 収集・発信すべき情報

① 情報収集

ア. 引き続き被害状況の把握を行い、センターの運営に向けて、必要な体制が確立できるように情報の整理を行う。

② 情報発信

ア. センターの開設を決定したことを報道機関やホームページ、SNS を活用し、より多くの方に知っていただけるように広報する。
イ. 情報発信においては、迅速かつ正確で、わかりやすく情報を伝える必要がある。特に、ボランティアの受入時期、募集範囲については、情報発信のタイミングにも注意が必要である。

(3) 運営方針

① ニーズ把握と引き受ける内容について確認する。

ア. 高齢者や障がい者などの要援護者や災害程度がより深刻な方を優先する。
イ. 連絡が十分にできない場合には、被災地域へ訪問するなど被害内容やボランティア活動内容を把握する。
ウ. 要援護者の声は届きにくいことから、自治会や民生委員・児童委員をはじめ地域事情に詳しい方と連携を図る。
エ. ボランティア活動の対象として引き受ける内容については、「7. 各班の活動内容・手順について2-(2) ニーズ把握班」を参照する。

② ボランティアの受入開始時期を決める。

【ボランティア活動内容の推測】

ア. 被害状況の把握から活動場所及びボランティア活動内容の想定を行う。
イ. ボランティアの必要人数、必要な資機材の準備、調達を行う。

◇運営方針の決定（例）

	項目	対象等
1	開所・閉所時間	午前9時～16時まで
2	募集するボランティアの範囲	市内
3	募集するボランティアの年齢	高校生以上
4	〔ボランティアの派遣調整基準〕 ・ボランティアの安全を確保する。 ・行政が取り組むことが難しい活動。 ・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。 ・捜索や救助は対象外。 ・被災直後を除き、被災者の生活を支援するため、企業、商店への調整は基本的に行わない。 被災状況によっては作業範囲変更の場合もある。	災害ボランティアセンターでは、災害発生後に被災者の生活を支援するため、自発的に能力や時間を提供する個人・団体を災害ボランティアと位置付けている。そのため、作業は一般住宅のみとし、事業所の片付けなどの要望には応えないこととする。
5	救援物資の取り扱い	救援物資の申し出は受付せず、救援物資が届いた場合は市災害対策本部へ引き継ぐ。

【災害ボランティアセンターの一日の流れ（例）】

8:30		運営スタッフミーティング (前日の状況確認、当日の役割確認、ニーズ確認、物資等の確認など)
9:30	開所	ボランティア・ニーズ受付開始 ボランティア調整開始
16:00	閉所	ボランティア・ニーズ受付終了 ボランティア調整終了
16:30		運営スタッフミーティング (各班からの報告・反省、課題対応の検討、翌日の準備など)
17:15		終了

(4) ボランティア募集について（範囲）

災害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市内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。なお、ボランティアの募集にあたっては、みえ災害ボランティア支援センターや三重県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に注意するものとする。

①第1段階（志摩市内でのボランティアの募集）

- ア．ホームページなどにより、市内に限定したボランティアを募集する。
- イ．ボランティア・NPO、民生・児童委員、社会福祉施設、青年会議所等へ協力を依頼する。

②第2段階（県内の他市町からのボランティアの募集）

- ア．志摩市内のボランティア募集でもボランティアが不足する場合は、志摩市、みえ災害ボランティア支援センター、三重県社協と連携して、県内の被災地外の市町（社協）に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。
- イ．ホームページなどを通じて、県内に限定したボランティア募集を行う。

③第3段階（県内及び県外からのボランティアの募集）

- ア．県内他市町からのボランティア募集でも必要なボランティア数が確保できない場合は、志摩市、みえ災害ボランティア支援センター、三重県社協と連携して、県外の都道府県（社協）に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。
- イ．ホームページなどを通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

4. 志摩市災害ボランティアセンターの閉鎖について

(1) 閉鎖の判断

- ①開設の協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。
- ②運営委員会において、閉鎖方針及び閉鎖における対応（周知、引き継ぎ、その他業務）について決定及び確認する。
- ③みえ災害ボランティア支援センターや三重県社協の意見を聞く。
- ④志摩市と閉鎖について協議し決定する。

【閉鎖の判断材料】

- 被災者のニーズを引き出し見極める（聞き取り調査、全戸へ周知するなど）。
- 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している。
- 地元の関係機関・団体の機能が回復している。
- 地元を中心とした生活復興支援に見通しが立つ。

(2) 閉鎖の周知

- ①閉鎖が決まったら、志摩市、三重県社協、支援機関・団体へ通知する。
- ②志摩市広報誌、社協広報誌、全戸へチラシ等による周知、ホームページ、ケーブルテレビを活用して、住民、ボランティアへ周知する。
- ③閉鎖後の業務引き継ぎについて関係者へ周知する。
※ 閉鎖することにより、被災者に不安を与えないように留意する。

(3) 閉鎖に伴う業務

- ①対応を終えていない引き継ぎ先や日常支援の展開方法について検討する。
- ②借用した資器材を返却し、返却の必要のないものは有効活用する。
- ③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。
- ④センター運営費への支援金や委託金など（後払いのもの）を速やかに精算する。
- ⑤活動報告、決算報告を必要な機関・団体やホームページなどで周知する。
- ⑥復興に向けたまちづくりへ参画し、復興や教訓に関する提言を行う。

5. ボランティアコーディネートについて

(1) ボランティア募集について

センターが設置されたこと及びボランティア募集について、関係機関への連絡やホームページ等に記事を掲載し、更新を行い、広く周知する。

(2) ボランティア活動の原則について

- ① ボランティア活動は、原則として無報酬とする。
- ② 飲食、宿泊、健康管理、衛生管理などの必要な事柄は、ボランティア自身で確保するものとする。
- ③ 営業活動、就業活動、政治活動、勧誘行為等から他のボランティアや住民に迷惑をかけたり、悪質な態度や行為をとったボランティアは登録、活動支援を行わない。

(3) ボランティアコーディネートの原則について

- ① ボランティアの安全、安心が確保できること。
- ② 疾病、障がい者、高齢者など配慮を必要とする住民を優先した支援を実施する。
- ③ 代替えるサービスがないものであること。
- ④ 営利目的でないこと。(※相談者の生活状況や復旧状況に応じ勘案する)
- ⑤ 被災者の自立支援につながるものであること。

(4) ボランティア活動保険について

- ① 活動中のけがや事故、二次災害に備えて必ず加入してもらう。
- ② 保険料は、原則自己負担とする。
- ③ 未加入者は、センターで取りまとめ加入手続きを行う。

※ 市外から来るボランティアについては、できる限りセンター来訪前にボランティアが所在する地区の社協で加入いただくようにご案内する。

(5) 想定するボランティアの活動内容について

(別紙6) ボランティアの種類と活動内容

6. 各班の活動内容・手順について

センターの組織は、次の組織体制を叩き台として、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。

(1) 正副センター長の役割について

- | |
|---|
| ①センター長の役割 ……全体統括、渉外
②副センター長の役割……運営統括、マスコミ対応、センター長の補佐 |
|---|

(2) センターの組織について

スタッフの配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。

- ①災害ボランティアセンタースタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。
- ②活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
- ③被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
- ④各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤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。

(3) 各班の活動内容・手順について

被災状況、市民の状況を考慮して「別紙7センターの各班の活動内容・手順」を参考に、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

7. 志摩市災害ボランティアセンターの整備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線については、市災対本部経由で電話通信会社へ依頼する。電話回線は、最低5回線を確保する。

- ①被災者用（相談受付）
- ②ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③FAX（聴覚障害者、書類送信用）
- ④インターネット用（情報提供）
- ⑤予備（スタッフ間、センター間の連絡）

その他、スタッフ間の連絡調整や現地ボランティアセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

(2) 資機材の調達について

資機材の確保はセンターで購入するか、志摩市災害対本部や三重県社協等の関係機関に要請する。ただし、救援物資や資機材が事前の連絡がなく突然届いた場合は、以下のとおり調整する

【救援物資】

- ①志摩市災害対策本部へ運び、他の物資と一緒に分配等してもらう。
- ②被災者に渡しやすく、有効活用できると判断されたものについては、センターから直接被災者や避難所へ配布する。
- ③センターで活用できる場合は活用する。

【資機材】

- ①センターで活用できる場合は活用する。
- ②大量に届いた場合は、その資機材を必要としている他の災害ボランティアセンターがあれば配送する。
- ③引き取り手がない場合は保管しておく。本センター閉鎖後は専門のNPOやボランティア団体等に寄贈する。

(3) 備品・資材の確保及び管理について

- ①備品・資材の確保にあたっては、必要に応じ、志摩市災害対策本部、三重県社会福祉協議会、災害関係NPO等に協力を要請する。
- ②備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。
- ③増加する備品や資材の保管場所をあらかじめ明確にする。
- ④次ページの資機材の例を参考にし、「物品在庫確認表」で在庫管理を行う。

8. 平時の対応（備え）について

- (1) 災害発生時の対応について志摩市と合意形成を図る。
 - ①本マニュアルの共有・修正・更新（有効性・役割の確認）
 - ②本センター開設及び設置に向けた協議及び協定

- (2) 災害時要援護者に対する災害時の対応を構築する。
 - ①自治会や民生委員・児童委員、自主防災組織等が要援護者を把握できるように働きかける。
 - ②自治会や民生委員・児童委員、避難所運営関係者等から災害時要援護者へ本センターの情報が届くように、ニーズ収集の役割が持てるように働きかける。

- (3) 地元関係団体と災害時の対応や役割について協議する。

地元関係団体（例）

 - ①ボランティア、NPO
 - ②社会福祉施設（福祉避難所）
 - ③商工会、JC、ライオンズクラブなど
 - ④自治会、自主防災組織・、民生・児童委員

- (4) 地元企業と支援体制（協定）を構築する。
 - ①資器材調達に関すること。
 - ②専門・技術系ボランティアの育成・確保に関すること。

- (5) 住民に対する（防災・災害）ボランティア意識の啓発・育成
 - ①センターについての啓発（存在や役割の周知、下記の訓練など）。
 - ②災害ボランティアコーディネーターを養成し、組織化・ネットワーク化を図る。
 - ③市外の被災地へのボランティア派遣を推進する。
 - ④防災・災害ボランティア等との関係構築を図る。

- (6) 志摩市、ボランティア、住民、関係機関などによるセンター設置運営訓練
 - ①センターの役割を実践する模擬訓練。
 - ②本マニュアル等の確認や更新。