

令和5年9月20日版

# 鎌倉市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

---

鎌 倉 市

公益社団法人 鎌倉青年会議所

社会福祉法人 鎌倉市社会福祉協議会

---

# 目次

## 1 災害ボランティアセンターについて

- (1) 災害ボランティアセンターとは・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
- (2) 災害ボランティアセンターの設置及びマニュアル作成の目的・・・・・・・・4
- (3) 鎌倉市の災害ボランティアセンター・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

## 2 災害ボランティアセンターの運営方針について

- (1) 基本方針・・・5
- (2) 募集するボランティアの範囲・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- (3) 主な活動内容（機能）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- (4) ボランティア活動の実施基準（派遣基準）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・5
- (5) 情報共有と個人情報について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- (6) 災害ボランティアセンターの運営要員・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6
- (7) 災害ボランティアセンターの運営時間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・6

## 3 災害ボランティアセンターの動き

・・・7

## 4 設置に向けて

- (1) 全体の展開イメージ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・8
- (2) 設置の判断について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
  - ① 設置する場合の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
    - ・設置の決定・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
    - ・設置場所等・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
  - ② 設置しない場合の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
  - ③ 情報発信について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
- (3) 設置に向けた準備・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
  - ① 拠点の準備・サテライトの設置・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
  - ② スタッフの確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10

③ 様式、備品、事務用品、救護品、資機材（車両含む）の確保と手配	10
・物品・機材の確保	10
・資機材の備蓄	10
・通信手段の準備、手配	11
・仮設水道、仮設トイレの手配	11
・ボランティア受入用駐車場の手配	11
・災害ボランティアセンター設営のための搬入・準備品	11
・災害ボランティアセンターの設営	12
・災害ボランティアセンター設置等のチラシの作成	12
④ 設置の周知	13
⑤ 設置に向けたニーズの把握方法	14
⑥ ボランティアの募集	15
⑦ 関係団体との連携	15
⑧ 運営費の確保	16
(4) 災害ボランティアセンターのレイアウト	17
① オリエンテーション・受付・マッチング（武道館2階）	17
② 資機材置場（武道館正面玄関）	18
③ 災害VC事務所・職員休憩室（武道館2階）	19

## 5 災害ボランティアセンターの運営について

(1) 運営体制（組織図）	20
(2) 1日の流れ	21
(3) 各班等の役割	22
災害VC センター長	22
災害VC 副センター長	23
① 総務班	24
② 広報班	26

③ 救護班	27
④ ボランティア受付班	28
⑤ ニーズ班	30
⑥ マッチング班	32
⑦ 資機材班	34
⑧ 車両班	35

## 6 閉所に向けて

(1) 閉所の判断	36
(2) 閉所の検討時の確認事項	36
(3) 閉所関連の作業	36

## 7 市社協の平時からの取組み（災害時支援事業）

(1) 市及び青年会議所との連絡調整	37
(2) (仮) 災害ボランティアセンター連絡会議の開催	37
(3) 災害時の業務継続体制の整備	37

## 8 様式集

様式集	38～60
-----	-------

# 1 災害ボランティアセンターについて

## (1) 災害ボランティアセンターとは

大規模災害が発生すると、被災地の生活の復旧・復興や被災された人たちへの手伝いや寄り添いなどを目的とした自発的活動として、自然災害等に見舞われた地域に全国各地から支援をしたいという思いをもった人たち（ボランティア）が集まります。

このボランティアによる力を有効に活かすためには、集まった多くのボランティアを調整して効率的に被災地域へ派遣し、ボランティア活動を円滑に進めるための拠点となる場所が必要となります。その場所が、被災地に臨時に設置される災害ボランティアセンターです。

## (2) 災害ボランティアセンターの設置及びマニュアル作成の目的

災害ボランティアセンターは、発災後に設置され、被災されたみなさんが1日でも早く日常生活が取り戻せるように、市内外のボランティアを受け入れ、その活動を効果的・効率的に展開することを目的として設置するものです。

このマニュアルは、鎌倉市地域防災計画の趣旨を踏まえ、鎌倉市（以下、「市」という。）において大規模な災害が発生した場合の鎌倉市災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」という。）の運営について必要な事項を定めるものです。大規模な災害が発生した際は、行政のみでの応急・復旧対応は困難であり、市民及び市外からのボランティアの自主的な活動に期待する部分には大きいものがあります。本マニュアルは、災害VCの立ち上げや、ボランティアの受け入れ等、災害発生時の迅速な対応を目指すことを目的としています。

## (3) 鎌倉市の災害ボランティアセンター

### ○設置

災害VCについては、鎌倉市災害対策本部（以下、「市災害対策本部」という。）設置後、市からの設置要請があった場合又は市民の被災状況等から災害ボランティアによる救援が必要であると認められる場合、鎌倉市社会福祉協議会（以下、「市社協」という。）及び鎌倉青年会議所（以下、「青年会議所」という。）は、市と迅速に協議を行い、設置の決定を行うとともに、市、市社協、青年会議所、で締結した「災害時におけるボランティアセンター開設と運営に関する協定書」に基づき共同での設置・運営を行うこととしています。

### ○場所

- ・大規模災害の場合 鎌倉武道館（鎌倉市山崎 616-6）
- ・局地的・限定的な災害の場合 鎌倉市福祉センター（鎌倉市御成町 20-21）

これらの施設が被災等により使用できない場合は、市と協議の上、他の場所に設置することとします。

## 2 災害ボランティアセンターの運営方針について

### (1) 基本方針

- ・災害 VC は、地元住民が自主的に復旧・復興ができない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行います。
- ・災害 VC 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います。
- ・復旧・復興の主体は地域住民であり、災害 VC は地域の住民の力を引き出すための自立支援を行います。

### (2) 募集するボランティアの範囲

市内居住者を中心にボランティアを募集することとしますが、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こととします。

年齢については、18歳以上を基本とし、活動内容等により18歳未満も親の了解を得た上で活動してもらうことも可とします。

### (3) 主な活動内容(機能)

災害 VC においては次のような活動を行うこととします。

- ・被害状況、被災状況及び支援ニーズの把握
- ・災害ボランティアの募集、受入れ
- ・災害ボランティアと支援を必要とする地域住民との調整
- ・支援活動に必要な資機材の確保
- ・関係機関との情報共有、支援要請
- ・市社協ホームページ、マスコミ等を活用した情報発信
- ・その他、被災者支援のために必要と認められるもの

### (4) ボランティア活動の実施基準(派遣基準)

災害 VC でボランティア活動を実施する際の基準は以下のとおりとします。

- ・ボランティアの安心・安全が確保できること
- ・危険な作業又は専門的技術を要する作業でないこと
- ・営利活動や政治活動、宗教活動に直接的に関わるものでないこと
- ・障がい者や高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
- ・行政が取り組むことができない、行政のみでは不十分な活動であること
- ・その他、被災者支援のために必要と認められるものであること

## **(5) 情報共有と個人情報について**

### **○情報共有について**

災害 VC では、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられます。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、収集した情報については一旦 1カ所に集まるようにし、情報を整理、取捨選択のうえ、必要な部署やスタッフ、または関係機関にスムーズに情報を伝達することとします。

このため、日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から出された問題や重要事項については、スタッフ全員で共有するように努めることとします。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図ることとします。

### **○個人情報について**

災害 VC は、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになりますが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にあります。

運営スタッフは、この点に十分注意のうえ、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、情報管理に努めなければなりません。

## **(6) 災害ボランティアセンターの運営要員**

災害 VC は、市社協職員・青年会議所構成員、行政職員が中心になって運営することとしますが、それぞれの構成員には、災害時においても継続する業務があることから、災害 VC の運営にあたっては、可能な限り知識・経験・実績を持ったボランティアの方々の活用を前提とします。

具体的な人員の確保や運営については、平時から関係機関と協議を行うとともに、今後、設置を予定している(仮称)鎌倉市災害ボランティアセンター連絡会議で決定していきます。

## **(7) 災害ボランティアセンターの運営時間**

災害 VC の運営時間は、原則、午前 8 時 30 分～午後 4 時としますが、災害規模や被災状況等によっては、通常業務のように運営時間を定めることは難しく、スタッフやボランティアの健康・安全性を考慮した上で、柔軟な対応を行います。

### 3 災害ボランティアセンターの動き

時期 / 内容	想定される被災者に関すること	災害 VC に関すること
発災直後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 自分、家族の安否確認、救出救護</li> <li>・ 隣人の安否確認、避難誘導</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報収集</li> </ul>
発災～ 概ね 3 日間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 救命、医療</li> <li>・ 避難所生活の開始</li> <li>・ 一部生活再建に向けた作業</li> <li>・ 水、食料等の生活必需品の不足</li> <li>・ 行方不明者の発生・搜索</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害 VC 運営スタッフの招集</li> </ul> <p>◎災害 VC の開設</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住民への広報活動（開設周知、ニーズ募集）</li> <li>・ ボランティア募集情報の発信</li> <li>・ 関係機関への連絡、派遣要請</li> </ul>
3 日後～ 1 週間	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療活動</li> <li>・ 水、食料等生活必需品の不足</li> <li>・ 避難所生活によるストレス</li> <li>・ 行方不明者の搜索</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアの受け入れ、活動に係る需給調整</li> <li>・ 情報収集</li> </ul>
1 週間後～ 1 か月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療活動、心のケア</li> <li>・ 水、食料等生活必需品等の不足</li> <li>・ 仮設住宅への入居希望等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアの受け入れ、活動に係る需給調整</li> <li>・ ニーズ分析、支援規模の検討</li> <li>・ 開設継続の検討</li> </ul>
1 か月以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 心のケア</li> <li>・ 仮設住宅への入居希望調査・入居開始</li> <li>・ 生活再建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 災害 VC の規模縮小</li> <li>・ 閉所に向けた動き</li> </ul>

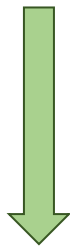
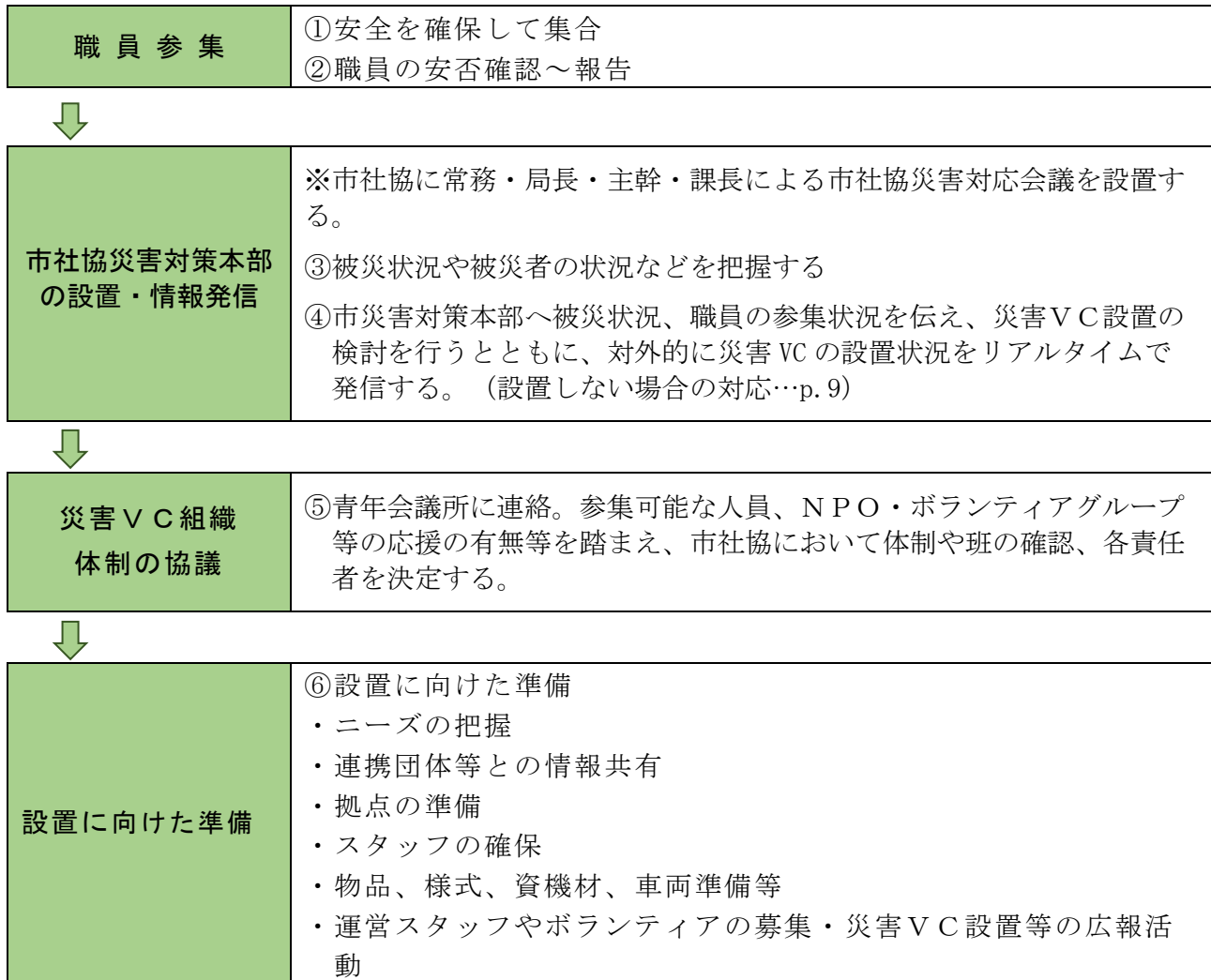


## 4 設置に向けて

### (1) 全体の展開イメージ



発生直後から7日以内を目安とする市社協の動き



災害VC設置

## (2) 設置の判断について

### ① 設置する場合の対応

#### ○設置の決定

震度5強以上の地震、河川の氾濫、土砂崩れ等により鎌倉市内に重大な被害が発生し、又は発生する恐れがある場合は、市に災害対策本部が設置されます。

市、市社協及び青年会議所の三者で平成19年11月に締結した「災害時におけるボランティアセンター開設と運営に関する協定書」（以下「三者協定」という。）第2条に基づき、市災害対策本部から災害VCの設置要請があった場合、市社協は青年会議所及びNPO団体等と協力して、市が指定する場所に、概ね3～7日以内に災害VCを設置します。

また、災害の規模によっては、市災害対策本部の要請によらず、市との協議の上、市社協独自に災害VCの設置を決定します。

#### ○設置場所等

災害VCは、市内外からのボランティアを受け入れるための広いスペース（駐車場を含む）を必要とするため、令和5年1月に策定された市受援計画にもとづき、設置場所を鎌倉武道館としています。

鎌倉武道館への設置が困難な場合は、市災害対策本部と協議の上市内の公共施設及び協力民間施設等で一定の規模を有する施設とします。さらに、被災地域が広範囲にわたった場合は、ボランティアの支援活動を効率よく進めるため、被災地域の近隣にサテライトを設置することを検討します。

### ② 設置しない場合の対応

市内で風水害等の局地的な小規模災害が発生し災害VCが設置されない場合は、市からの被災状況の情報に基づき、市社協かまくらボランティアセンターが支援ニーズの把握を行い、ボランティアのコーディネートを行います。

### ③ 情報発信について

ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響されるため、災害VC設置状況を迅速に情報発信します。またボランティアの募集については、活動内容や必要な人数を正確に情報発信します。

### (3) 設置に向けた準備

#### ① 拠点の準備・サテライトの設置

災害VCの設置場所は、市が指定する鎌倉武道館としますが、市社協の福祉避難所の開設状況を踏まえ、被害の規模や発生場所によって指揮機能(市社協災害対応会議)を市社協がある市福祉センターに残すか、全て災害VCに移すかや、被災地域に近い場所にサテライト(現地対応拠点)の設置を行うか等を市災害対策本部と市社協が協議したうえで決定します。

#### ② スタッフの確保

災害VCのスタッフは、災害規模の大小に関わらず30~40人程度必要と言われております。本マニュアルp.20(「5 災害VCの運営について」の組織図)に記載している人員のうち、市社協職員が従事できるのは、災害VCセンター長以下20人にも満たないため、市社協はほかに20~30人程度は配置できるように平時から協力の依頼をしておく必要があります。また、被災状況が長期化するほど災害VCの運営に関わるスタッフが多く必要となるため、平時から協力団体、協力者との関係構築を行っておくことが極めて重要です。

#### ③ 様式、備品、事務用品、救護品、資機材(車両含む)の確保と手配

##### ○ 物品・機材の確保

物品・様式等は、災害VCの設置の有無に限らず使用することになるため、いざという時に迅速に準備できるように、市社協は平時から保管場所や保管状況を確認しておく必要があります。また、資機材・車両等は、市や市社協が保有する資機材、車両をはじめ、市と民間事業者の間で締結する支援協定に基づき、市が必要台数のレンタカー等を手配することとします。

##### ○ 資機材の備蓄

災害VCを開設するために最低限必要な資機材は市と市社協が協議のうえ、あらかじめ準備し、平常時の保管場所は大船備蓄倉庫(大船消防署敷地内)とします。

また、鎌倉市福祉センター及び市社協が管理運営している教養センター、今泉さわやかセンター、玉縄すこやかセンターに保管している資機材は、サテライトを設置する場合等を想定し、引続き分散して保管します。

## ○通信手段の準備、手配

開設当初は固定電話が整わないことが想定されるため、当面は市社協所有の携帯電話(2台)で代用し、災害 VC の運営が長期化した場合は市災害対策本部と協議の上、市が固定電話等を手配することとします。

インターネット通信については、鎌倉武道館に引いてあるフリーwifi とともに、市が所有するポケット wifi を借用し使用することにより対応します。コピー機および FAX については、スポーツ課または指定管理者のものを使用することとします。

## ○仮設水道、仮設トイレの手配

災害 VC の開設時は施設の水道・トイレを使用しますが、災害が長期化し、来所されるボランティアの人数が増え、仮設水道・仮設トイレの増設が必要となる場合は、市と青年会議所と協議の上、手配します。なお、仮設トイレのし尿回収は市が行ないます。

## ○ボランティア受入れ用駐車場の手配

鎌倉武道館の駐車場(50~60台分)を使用することとしますが、鎌倉武道館敷地内は駐車スペースに限りがあるため、これ以上の台数になった場合や市外県外から災害支援ボランティアを受入れる場合の大型バスや自動車等の乗降・駐車場所は、武道館の近隣一般公道や民間企業の敷地が利用できるよう、市災害対策本部から警察や民間企業等の関係機関に対し、緊急使用の利用許諾の手続きを行うほか、災害状況に則した柔軟な対応を行うこととします。

## ○災害 VC 設営のための搬入・準備品

災害 VC を武道館に開設する際の搬入・準備品は次のとおりです。

- |                       |                   |
|-----------------------|-------------------|
| * パソコン 2台             | * 様式              |
| * ビブス 50枚             | * 筆記用具            |
| * 紙                   |                   |
| * ガムテープ、養生テープ         | * 立て看板類           |
| * 電卓                  | * 携帯電話 2台         |
| * 市から借用するポケット WiFi    |                   |
| * 折り畳み机 20本           |                   |
| * ブルーシート等(単位 m)       |                   |
| 1.8×1.8 サイズ 70枚       | 10.0×10.0 サイズ 10枚 |
| 階段養生材【青階段】(42枚入り)3セット |                   |

## ○災害 VC の設営

災害 VC の開設に向けた設営作業は次のとおり。

- \* 武道館2階のコミュニティホールのソファを片付ける。
- \* 土足禁止のため、想定利用範囲にブルーシートを張る。

- \* 想定レイアウト(p.17～p.19)に基づき、第1会議室の折り畳み机及び椅子を配置する。
- \* 屋外資材置き場テント及び洗い場設置
- \* 災害VC内の案内・看板等の設置

#### ○災害VC設置等のチラシの作成

災害VCは、開設準備から閉鎖までの各段階で被災の状況等に応じて、災害ボランティアやニーズ依頼者(市民)へ広報・周知を行う必要があります。それぞれの状況を想定してチラシ(案)を事前に作成しておくことは極めて有効です。

- \* 災害VC開設準備中
- \* 災害VCの開設、ニーズの募集
- \* 市内(県内・県外)ボランティア募集
- \* 災害VC閉鎖

#### ④設置の周知

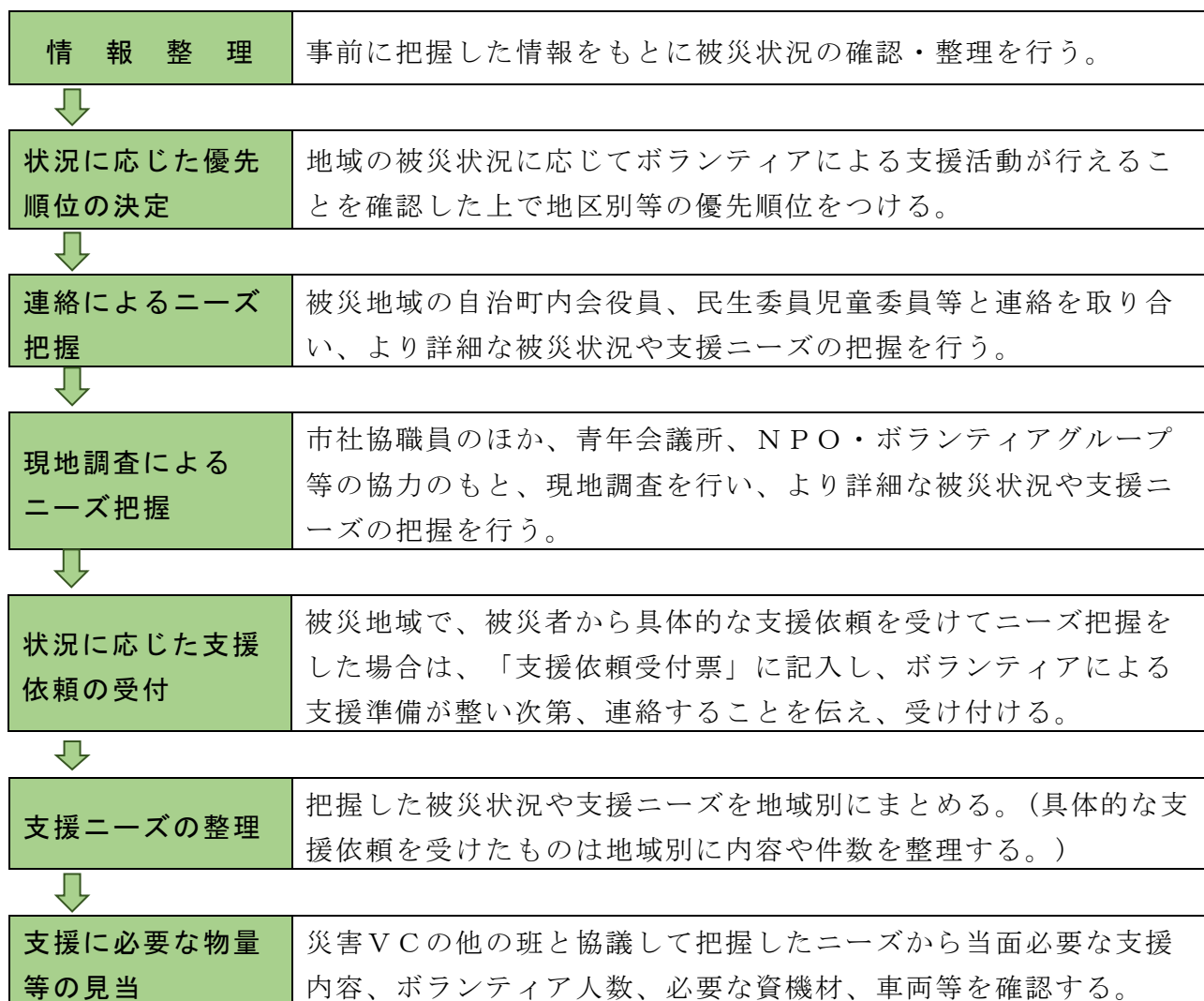
災害 VC 設置のチラシ、支援ニーズの受付チラシ…事前に様式を作成しておく。

支援ニーズの受付	<ul style="list-style-type: none"><li>・チラシを各世帯、関係機関、市役所等に配付する。</li><li>・市社協ホームページに掲載する。</li><li>・市ホームページに掲載する。</li></ul>
----------	--



ボランティアの募集	<p><b>ボランティア募集の手順について</b></p> <p><b>○市社協内でのボランティアの募集</b></p> <p>市内において、次の方法によりボランティアを募集する。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* ホームページによる募集</li><li>* ボランティア・NPO、民生委員、社会福祉施設、青年会議所等へ協力依頼</li></ul> <p><b>○県内の他市町村からのボランティアの募集</b></p> <p>上記①によりボランティアが不足する場合は、神奈川県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。また、ホームページを通じて県内からボランティアの広域募集を行う。</p> <p><b>○県内及び県外からのスタッフの募集</b></p> <p>県内で必要なボランティアが確保できない場合は、神奈川県社協を通じて、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。また、ホームページ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。</p>
-----------	--

## ⑤設置に向けたニーズの把握方法



## ⑥ ボランティアの募集

ボランティアの募集範囲は、被災状況に合わせて段階的に広げていきます。まずは、市内の地域住民、組織・関係者にボランティア活動への参加を呼び掛けます。

災害発生直後の 状況把握 (発災から1週間)	市内に災害が発生した直後は、地域住民からのニーズがあっても、安全確保の観点からボランティアの派遣が困難な場合が想定される。 したがって、災害VCは市災害対策本部との連絡を密にして、適切な情報を把握した上で、ボランティア募集をしなければならない。
初期段階 (発災後1週間～)	災害発生から数日の間は、被災がなかった鎌倉市民を対象に災害VC設置運営に協力いただく運営スタッフやボランティアを募集する。 ただし、被災の規模とニーズの状況によっては、早期に体制を整え、市外県外のボランティアを受け入れる。
中期段階 (発災後～2週間)	災害発生から1～2週間程度の初期段階を超え、ボランティアによる支援の中期化が見込まれる場合は、公共交通機関や道路状況等々を適切に把握した上で、全国からのボランティアを受け入れる。 募集の方法は、SNSの活用、災害VCのホームページやブログの活用、かながわ災害ボランティアセンターへの情報発信、テレビ神奈川、神奈川新聞、FMヨコハマ等々を活用してボランティアを募集する。 住民が、一日でも早く住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう災害VCは受援力を高めるために、全国にむけて情報を発信する。
長期段階 (発災後から2週間～1ヶ月超)	災害発生から、ボランティアによる支援の長期化が見込まれる場合は、神奈川県民に県外在住者を加えてボランティアを募集する。 さらに長期化が見込まれる場合は、被災者からのニーズが減少してくるまで、全国にむけてボランティアの募集を継続する。募集の方法は、SNSの活用、災害VCのホームページやブログの活用、かながわ災害ボランティアセンターへの情報発信、マスコミ全般を活用して行う。

## ⑦ 関係団体との連携

日頃から市社協と共に地域福祉や防災に関する事業を実施している団体の中には、いざという時に素早く連携して助言や協力をして下さる方々があります。災害発生時は、各専門分野の知識や技術を活かして、一日も早い復旧に向けた支援活動を行うことが求められます。

そのためにも発災直後から、随時、情報交換を行うとともに、場合によっては災害VCスタッフとして市や市社協の(仮称)災害ボランティアセンター連絡会議等に出席を要請し、専門的な視点で意見をいただく機会を設けることとします。



---

## ⑧ 運営費の確保

---

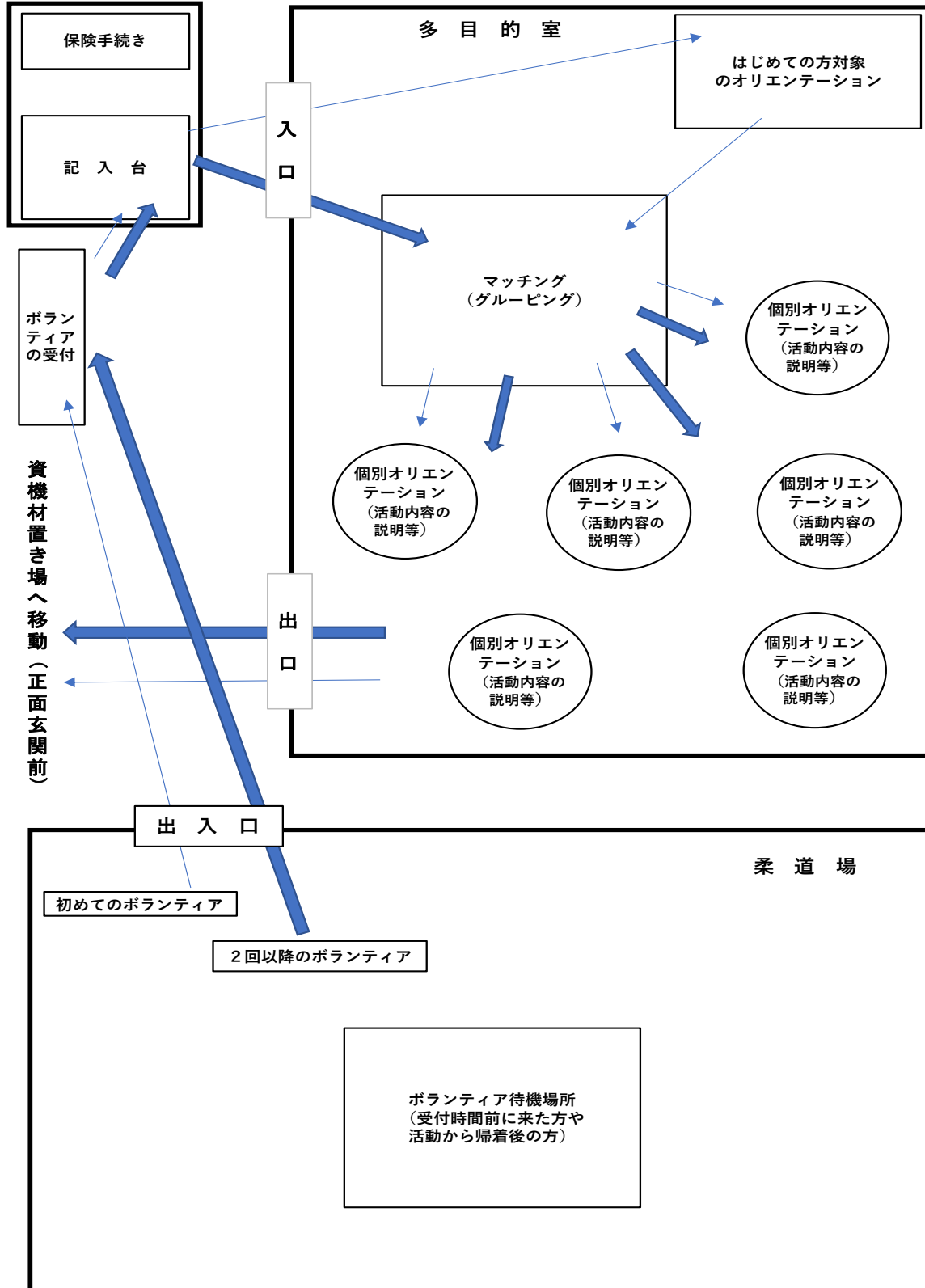
災害VC設置に要する費用は、三者協定第10条により市の負担とします。

そのほか、市社協は、共同募金会の「災害支援制度」や全国社会福祉協議会の「福祉救援活動資金援助」制度を活用して必要な資金の調達を行うこととします。

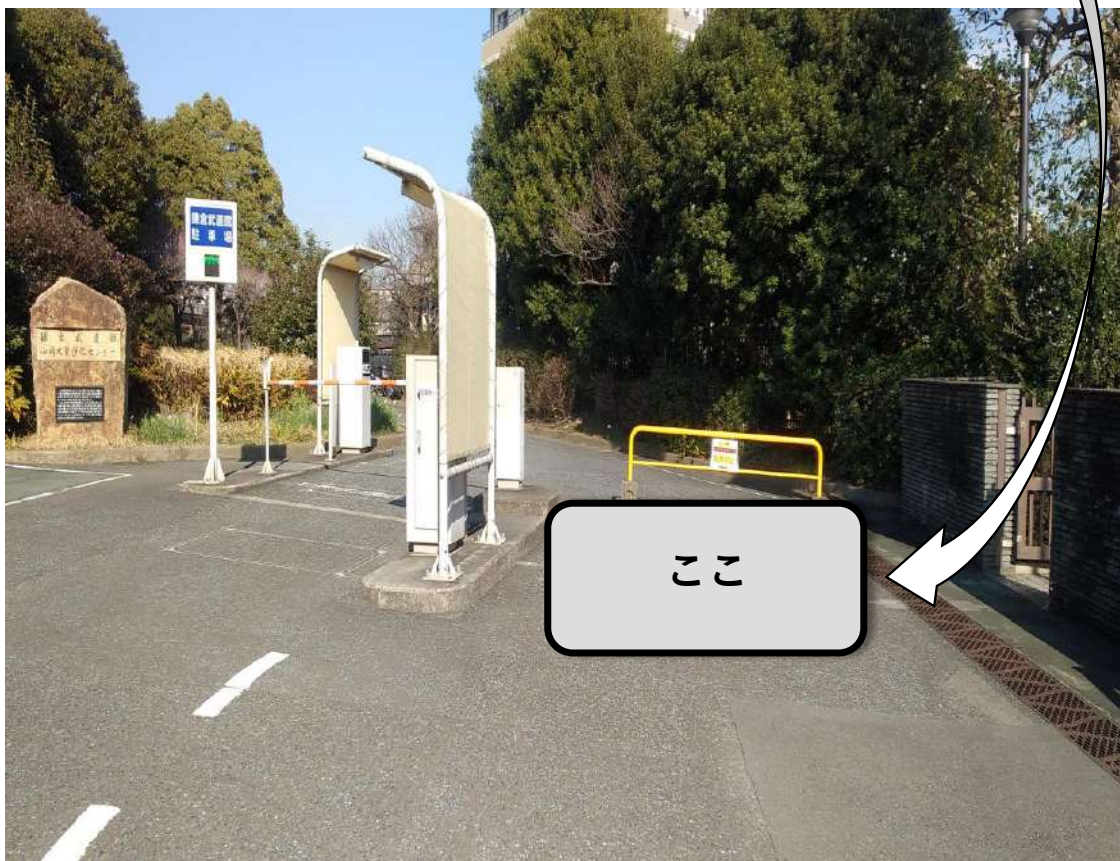
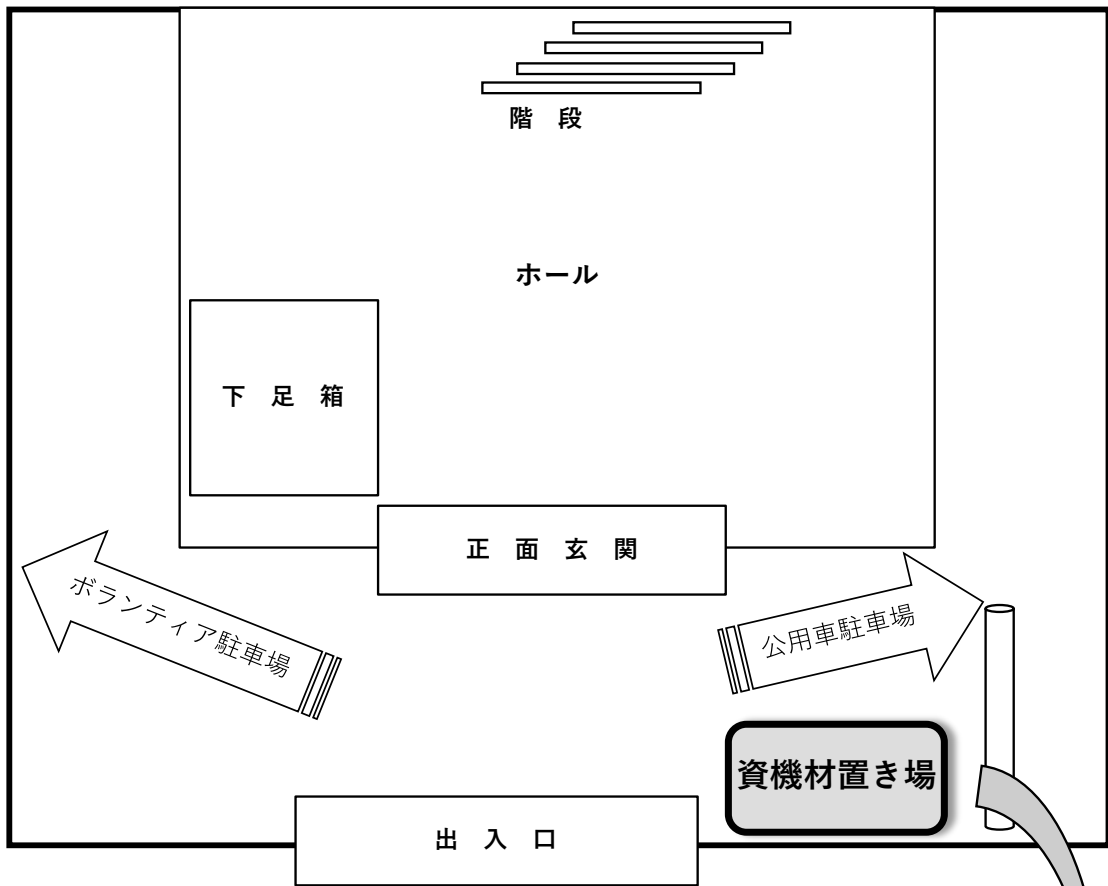
また、平時の活動に必要な費用を確保し、有事に備える必要があります。

#### (4) 災害VCのレイアウト

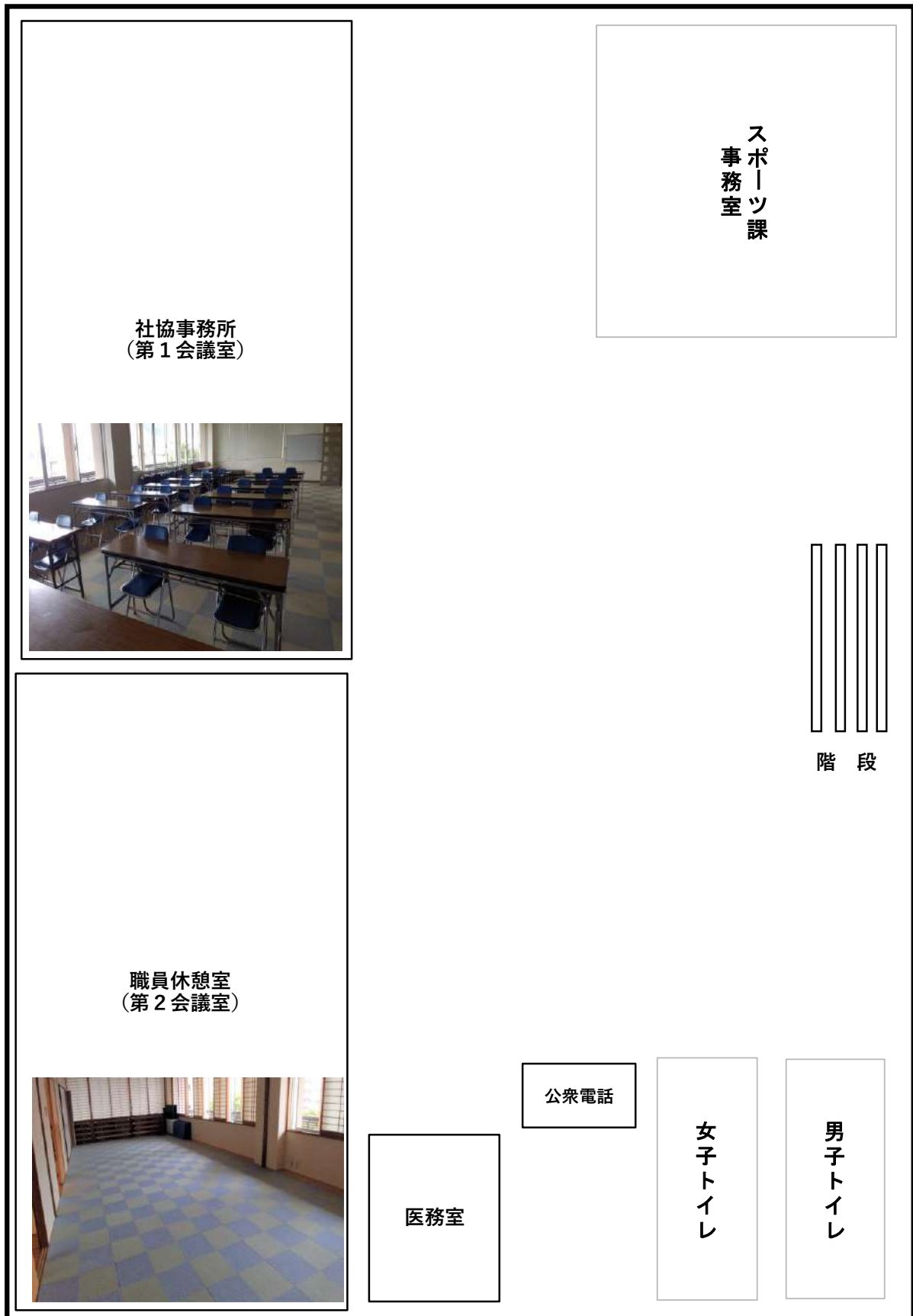
##### ①オリエンテーション・受付・マッチング（武道館2階）



②資機材置場（武道館正面玄関）

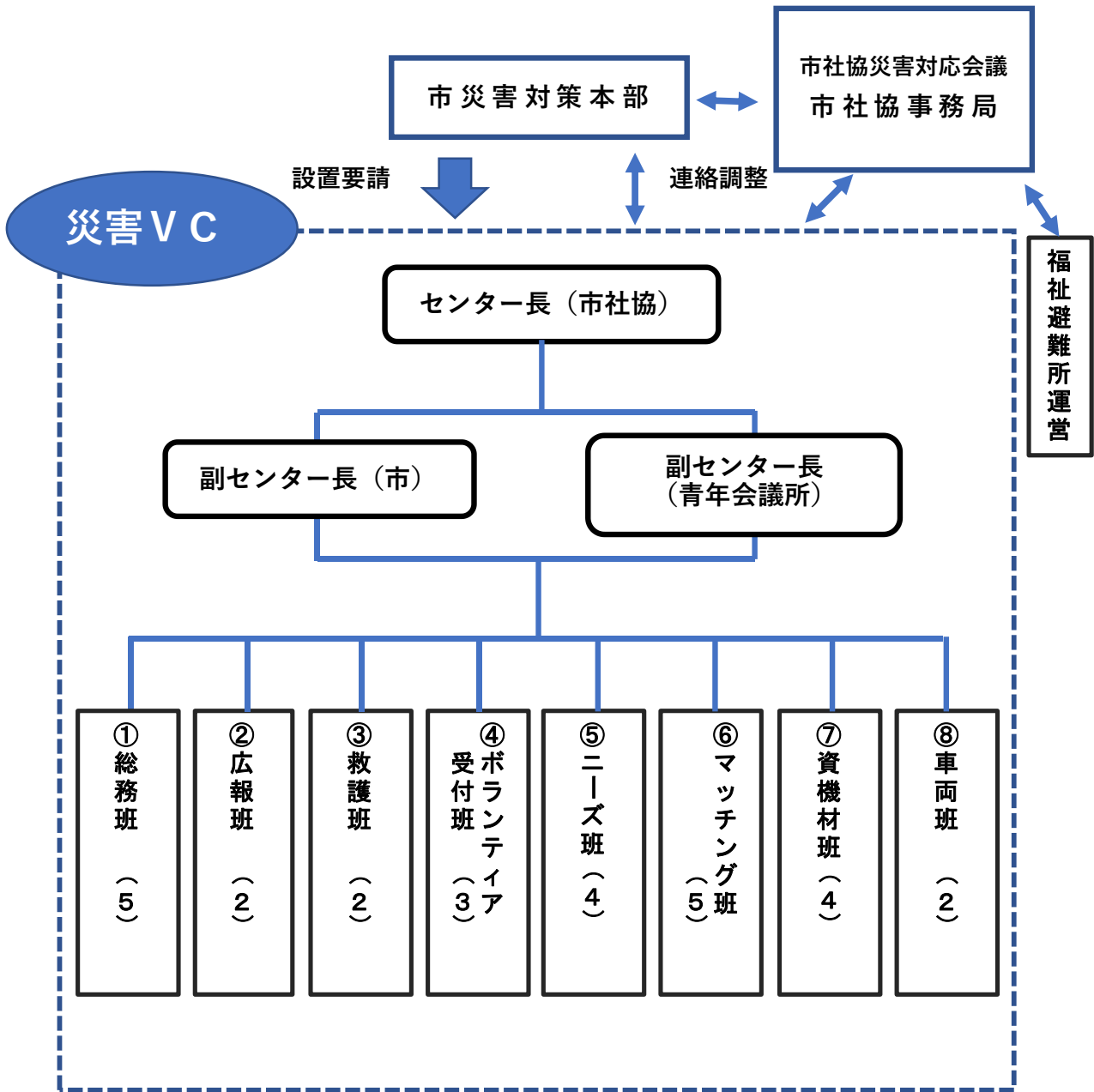


③災害 VC 事務所・職員休憩室（武道館 2 階）



## 5 災害VCの運営について

### (1) 運営体制（組織図）



- ※各班の（ ）内の数字は、最低必要人数で災害の状況によって異なる。  
市社協ほか、青年会議所、NPO・ボランティアグループ等による運営ボランティアが加わり、30人体制を組織体制の基本とする。
- ※各班には班長を配置する。  
状況により市社協以外の運営ボランティアが担う場合もある。

## (2) 1日の流れ

時間	ボランティアの動き	運営スタッフの動き
8:00		<ul style="list-style-type: none"> <li>○全体ミーティング・班ミーティング</li> <li>・本日のスタッフ紹介</li> <li>・本日のスタッフの配置、役割を確認</li> <li>・本日の活動予定を確認</li> <li>・その他留意事項等の確認</li> </ul>
8:30	○受付開始	●総務班
	来所	センター全般の管理、人事・労務・会計管理、関係機関との連絡調整、情報収集 (p. 24)
	↓	
	受付	●広報班
	↓	マスコミへの広報依頼、ホームページ・SNS等による広報、案内板の設置 (p. 26)
	マッチング (グルーピング)	●救護班
	↓	ボランティアの健康管理、衛生チェック、応急医薬品の在庫管理 (p. 27)
	個別オリエンテーション (活動内容説明等)	●ボランティア受付班
	↓	ボランティアの受付、初回ボランティア活動者へのオリエンテーション、受付人数の集計 (p. 28)
	現場へ移動	●ニーズ班
	↓	被災者のニーズの受付、把握、現地調査、マッチング班への引継ぎ、依頼件数の集計 (p. 30~31)
活動開始		●マッチング班
		マッチング、グループづくり、個別オリエンテーション (活動内容説明等)、資機材班、車両班への引継ぎ (p. 32)
		●資機材班
		必要機材の確認、資機材の受渡し (p. 34)
		●車両班
	移動手段の調整、ボランティア送迎 (p. 35)	
15:00	活動終了	手洗い場・報告書受取の準備
15:15	帰所・活動報告 用具の洗浄	報告書の受取 資機材洗浄
16:00	解散	閉所・後片付け・班ミーティング
16:30		全体ミーティング
17:00		解散

### (3) 各班等の役割

#### ■災害V C センター長

【担当 センター長：市社協事務局長】

役 割	災害V Cがスムーズに機能するように全体を統括し、状況によりの確な指示を出し、市社協災害対応会議や関係機関との情報共有、ネットワークづくりを行う。	
主な 業務内容	発生直後	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時職員緊急連絡体制の連絡網により、職員（家族）の安否確認と上司への報告</li> <li>・被害概要の把握</li> </ul>
	発生1～2日程度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地域の被害状況の確認、職員への確認指示</li> <li>・情報の整理→市社協災害対応会議への報告、協議</li> </ul>
	3日以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市災対本部との協議(災害V C設置について他)</li> <li>・災害V C設置準備(各班への指示、拠点準備、各調整)</li> <li>・必要により応援要請(協定先等)</li> </ul>
	4日以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害V C設置(開所)、全体総括</li> <li>・副センター長、各班長との情報共有、課題等への対応</li> <li>・市、市社協災害対応会議、関係機関との連携、他</li> </ul>
	以降	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地全体の被害、ボランティア状況確認</li> <li>・今後の生活支援の予測</li> <li>・閉所に向けた協議、準備～閉所</li> </ul>
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現場と市社協災害対応会議とが的確な情報・課題等を共有できるようにする。</li> <li>・突発的な事案が発生した時、市災対本部、市社協災害対応会議、スタッフ等と柔軟に相談して迅速な対応を行う。</li> </ul>	

## ■災害VC 副センター長

【担当 市・青年会議所から各1人】

役 割	災害VCセンター長を補佐するとともに、スタッフ、ボランティア、地域住民、NPO・ボランティアグループ、外部からの支援団体等とのつなぎ役的な存在となり、災害VCがスムーズに機能するよう連絡調整を行う。	
主な 業務内容	発生直後	・被害概要の把握
	発生1～2日程度	・被災地域へ出向いて被害状況の確認～整理～報告 ・災害VCの設置の有無にかかわらず、各班長とともに物品、様式などの準備を始める。
	3日以内	・災害VC設置準備(各班長と協力、役割の確認、広報のための情報整理) ・必要により応援要請(協定先等) ・準備状況等を災害VCセンター長に報告
	4日以内	・災害VC設置(開所)、各班、班間連携の確認 ・センター長、各班長との情報共有 ・各案件への随時対応
	以降	・ニーズ班、各関係部署、関係機関等と連携しニーズ把握 ・ニーズと必要なボランティア数の予測 ・閉所に向けた状況整理、協議～準備、閉所
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・随時、各班と班間の連携状況を確認し、課題がある場合は指示調整等を行い、スムーズに機能するように努める。</li> <li>・ボランティア受付班、ニーズ班で対応しきれないことがある時の最初の相談窓口となる。</li> <li>・災害VCセンター長が市社協災害対応会議に報告する情報等の整理を行う。</li> </ul>	



# ① 総務班

【班の必要最低人数 5人】

<p>役割</p>	<p>会計、市災対本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計 その他、各班に属さない業務を行う。</p>
<p>活動内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○班長ミーティングの開催             <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフ間での意思疎通、情報共有を図り、円滑に災害VCを運営していくために朝・夕の班長ミーティングの開催、連絡調整、記録を行う。</li> </ul> </li> <li>○人事・労務管理             <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要なスタッフの確保・配置、スタッフ、ボランティアの安全・衛生管理事務を行う。(様式総務-6)(様式総務-7)</li> </ul> </li> <li>○会計管理             <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営資金の確保、設備、資機材の調達・管理等、会計全般の事務を行う。</li> </ul> </li> <li>○関係機関との連絡調整、外部からの問合せ対応             <ul style="list-style-type: none"> <li>・市災対本部、関係機関等との連絡調整、報告及び災害VCの運営全般に関する問合せ等の対応を行う。</li> </ul> </li> <li>○情報収集・共有・発信             <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係機関等あらゆる方面から災害VCの運営上必要となる基本的情報を収集するとともに、各班の活動で得られた情報を集約・更新・整理する。</li> <li>・会議ミーティング、SNSの活用、資料配付などにより、各班が把握すべき問題点や重要事項について周知・共有を図る。</li> </ul> </li> <li>○「災害ボランティア活動証明書」(様式総務-1)の発行</li> <li>○「災害ボランティア車両高速道路通行証明書(復路用)」へ必要事項の記入・押印</li> <li>○その他             <ul style="list-style-type: none"> <li>・寄付、金品の受付、取扱い ・借用物品の管理(様式総務-3)</li> <li>・被災者ニーズの件数及び内容の把握 ・記者会見等を含む対応</li> <li>・災害ボランティア活動のための気象情報の把握</li> <li>・専門ボランティア受付(機材専門ボラ・NPO・炊き出しボラ等)</li> <li>・問合せ、苦情への対応 ・ボランティア輸送車両の確保</li> <li>・支援物資の取扱い(様式総務-2)(様式総務-2-1)</li> <li>・日計資料作成(様式総務-8)</li> </ul> </li> </ul>
<p>使用様式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア活動証明書(様式総務-1)</li> <li>・災害救援(支援物資・見舞い品)について(お礼)(様式総務-2)</li> <li>・災害救援(支援物資・見舞い品)受付一覧(様式総務-2-1)</li> <li>・災害ボランティアセンター借用品一覧(様式総務-3)</li> <li>・災害ボランティアセンター運営スタッフ名簿(様式総務-6)</li> <li>・ケガ・事故等報告書(様式総務-7)</li> <li>・災害ボランティアセンター日報(様式総務-8)</li> </ul>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日のミーティング等で、情報の共有や判断すべき事項等を中心に協議を行う。</li> <li>・市災対本部との情報共有を図る。</li> </ul>

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>・被災者の生活支援については、特に市健康福祉部と連携を図る。</li><li>・情報収集、労務管理、ミーティング等は書面で記録する。</li><li>・記者発表の内容は、十分協議しながら作成する。</li><li>・必要に応じ、ボランティアが持参した「災害ボランティア車両高速道路通行証明書（復路用）」にボランティア活動確認印の押印及び活動確認日を記入する。</li><li>・その他、広報に関連することは、広報班と連携して対応する。</li></ul> |
|--|---|

## ② 広 報 班

【班の必要最低人数 2人】

<p>役割</p>	<p>災害VC設置、ボランティア募集、ニーズの受付など、災害VC全体の広報を行うとともに、各種情報収集やホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。</p>
<p>活動内容</p>	<p>○広報の手段</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼</li> <li>・ホームページ、SNSを活用した情報発信</li> <li>・チラシの配付</li> <li>・ボランティア募集の広報、関係機関・団体へボランティアの募集を行う。</li> <li>・市内や県内の通行止めや道路状況等の情報を確認しておく。</li> </ul> <p>○活動等の記録</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害VCの活動を記録に残すため、ボランティアやスタッフ等の活動を写真や動画により記録する。</li> </ul> <p>○その他の情報発信</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地外へのホームページ、SNS等による情報発信のほか、来所者用の広報紙、かわら版、パンフレット等の作成。</li> <li>・災害VC内の各案内表示、地図、タイムスケジュール、ボランティア活動上の注意事項等を掲示する。</li> <li>・宿泊施設、小売店の運営状況の確認。</li> </ul>
<p>使用様式</p>	<p>当日の案内板(様式広報-1)</p>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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とともに、個人情報の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。</li> <li>・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。</li> <li>・ボランティアを募集する際は、自分自身の食事や飲料水、手袋や長靴等々の装備品は自己で準備するようにSNS及びホームページで情報を発信する。</li> <li>・支援ニーズは日々変わるものであり、場合によっては希望する活動が無い日や活動自体が無い日もあるので、SNS及びホームページでその旨の情報を発信する。</li> <li>・その他、随時総務班と連携し、常に情報を共有しておく。</li> </ul>

### ③ 救 護 班

【班の必要最低人数 2人】

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、応急処置などの必要な初期対応を行い、医療機関へ繋ぐ役割を担う。
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアの健康管理、衛生チェック</li> <li>・ 熱中症及び感染症予防</li> <li>・ 救護ボランティアの募集、調整</li> <li>・ 活動場所への訪問</li> <li>・ 応急医療品の在庫管理</li> <li>・ ケガをしたボランティアの通院の付き添い</li> <li>・ ボランティア活動保険の事故報告書の作成</li> <li>・ 各医療福祉ボランティア団体との連携</li> </ul>
使用様式	救護受付名簿（様式救護-1）
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ けが人を発見した時に、迅速な対応を心がける。</li> <li>・ ボランティアの体調管理に留意し、声掛け等を行う。</li> <li>・ 応急処置は、保健師や看護師等の有資格者のアドバイスのもと適切に対応する。</li> <li>・ 救護班の対応は、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。</li> <li>・ 活動中の事故やケガで通院や入院をした場合には、ボランティア活動保険の補償対象となるケースが多いことを受傷者に伝え、保険加入の手続きをした社協に問い合わせるよう伝える。なお、受傷者が災害VCで加入手続きをしたケースは、保険金請求手続きの流れを説明する。</li> </ul>

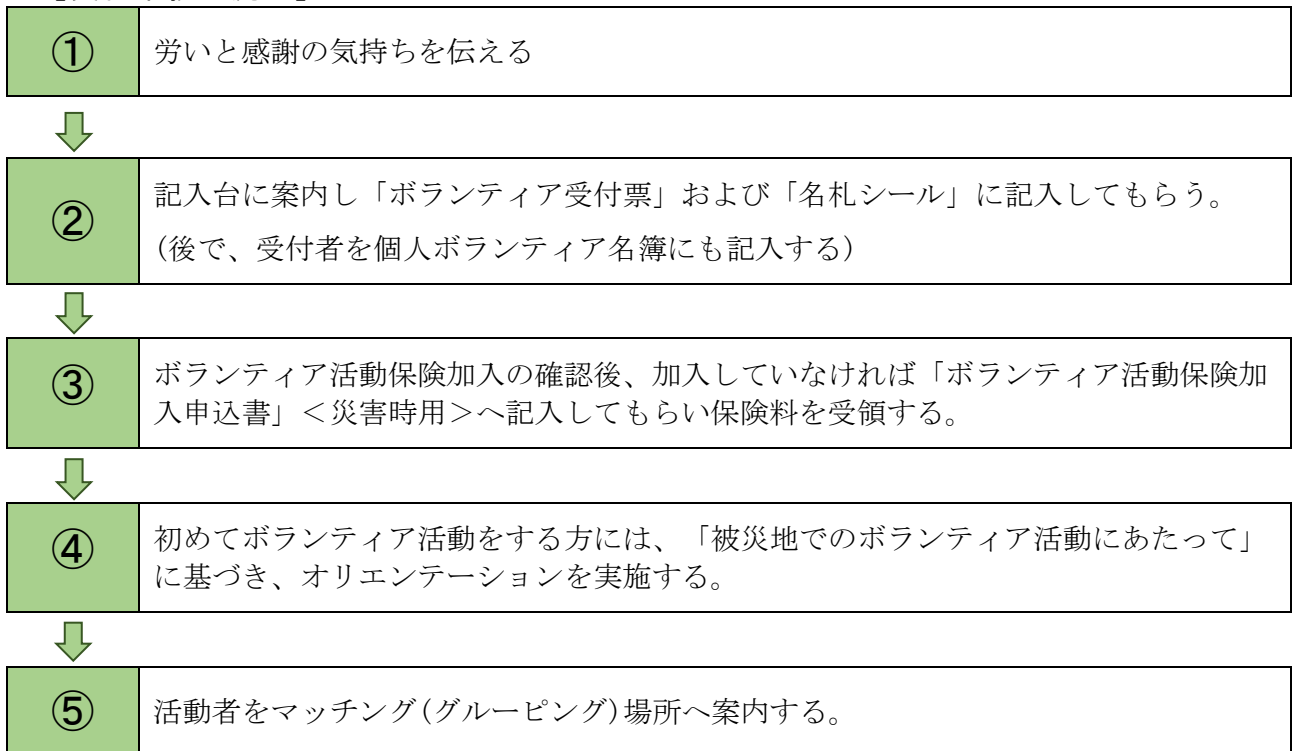
#### ④ ボランティア受付班

【班の必要最低人数 3人】

<p>役割</p>	<p>ボランティアと最初に接する窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入の事務を行う。</p>
<p>活動内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○電話によるボランティアの受付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話の受付は、氏名、住所、連絡先、活動希望日等を確認する。</li> </ul> </li> <li>○来所によるボランティアの受付 <ul style="list-style-type: none"> <li>・来所時の受付は、被災地に来たボランティアと最初に接する窓口となるため、労いと感謝の気持ちを持って接する。</li> <li>・個人ボランティアか団体ボランティアかを確認する。</li> <li>・「ボランティア受付票(個人用または団体用)」(様式受1、様式受2表、様式受2裏)「名札シール」「被災地でのボランティア活動にあたって」(様式受3)を配付するとともに、記入台に案内する。</li> <li>・記入台スペースで、保険未加入の方は記入してもらう。</li> <li>・記入後、初めての方は「初めての方対象のオリエンテーション」スペースへ、2回目以降の方は「マッチング(グルーピング)」スペースへ案内する。</li> </ul> </li> <li>○個人ボランティア名簿の作成、管理 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人ボランティア名簿(様式受4)は受付日毎にシートに分けて作成する。</li> <li>・2回目以上の活動者の活動回数も把握できるよう管理する。</li> </ul> </li> <li>○ボランティア活動保険の加入確認と現地での加入手続き <ul style="list-style-type: none"> <li>・現地加入の問合せが電話等であった場合、可能な限り地元社協での加入をお願いする。</li> <li>・来所時の受付の際、ボランティア活動保険の加入を確認し、加入していなければ加入手続きを行う。</li> </ul> </li> <li>○初めてのボランティア活動者へのオリエンテーションの実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>・初めてのボランティアに対し「被災地でのボランティア活動について」に沿ってオリエンテーションを実施する。</li> </ul> </li> </ul>
<p>使用様式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア受付票(個人用)(様式受付-1)</li> <li>・ボランティア受付票(団体用)(様式受付-2表) ボランティア参加者名簿(様式受付-2裏)</li> <li>・被災地でのボランティア活動にあたって(様式受付-3)</li> <li>・個人ボランティア名簿(様式受付-4)</li> </ul>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「受付票」及び「名札シール」「被災地でのボランティア活動にあたって」の配付と記入場所を区別するなど受付がスムーズにできるように工夫をする。</li> <li>・ボランティアの検温と健康状態の確認を行い、ボランティア受付票に記入する。また、高熱や健康状態に不安がある人には、活動を辞退していただくように対応する場合もある。</li> <li>・ボランティア活動保険の加入状況を確認し、未加入の場合は加入を勧める。加入の確認方法は、「ボランティア活動保険加入カード」の提示によ</li> </ul>

	<p>るが、忘れてきた人については、口頭で確認し、実際には加入していない場合は、災害VCとしての補償はないことを伝え、了解をもらう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・軽トラック等の持込みが可能な人がいる場合は、ニーズ班、車両班と情報を共有し、必要な活動がある場合は本人に内容を説明する。</li> <li>・受付窓口では、気持ちよく災害ボランティア活動に参加してもらえるように感謝の気持ちを持って対応する。</li> <li>・ボランティア活動経験が少ない方、初めての方に対しては丁寧に説明をする。</li> <li>・災害VC内の案内やどこに何があるか等の説明をする。</li> <li>・近くにあるコンビニや必要物品が購入可能な場所等、地元でしかわからない情報の説明をする。</li> <li>・記入例を掲示しておく。</li> </ul>
--	--

◆【受付業務の流れ】

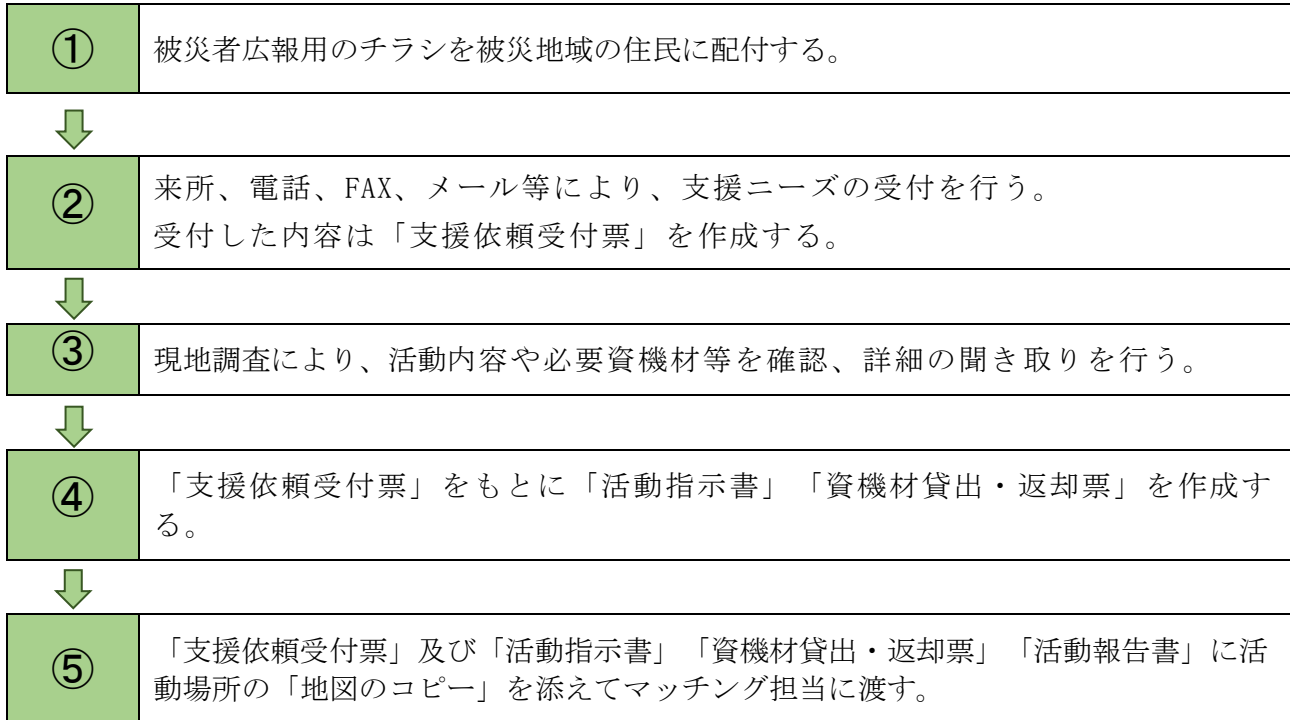


⑤ ニーズ班

【班の必要最低人数 4人】

<p>役割</p>	<p>被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聞き取り、効率的で効果的なニーズ把握を行う。</p>
<p>活動内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ニーズ募集チラシの作成・配布</li> <li>○被災者のニーズ把握             <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話、来所等により被災者から支援希望の連絡、相談があった場合は、内容等を聞き取り、「支援依頼受付票」（様式ニーズ-1）に記載する。</li> <li>・現地調査を必要しない場合は、「支援依頼受付票」をもとに「活動指示書」（様式ニーズ-2）と「資機材貸出・返却票」を作成する。</li> </ul> </li> <li>○現地調査             <ul style="list-style-type: none"> <li>・現地調査は、被災者と災害V Cの最初の接点となることから、接遇に十分留意する。</li> <li>・「支援依頼受付票」をもとに、依頼者宅等の現地に出向き、必要とする支援ニーズを聞き取り確認する。</li> <li>・併せて活動予定人数や必要な資機材を記入する「活動指示書」を作成する。</li> <li>・聞き取りの結果、「危険な作業、営利活動、政治宗教に関する事」に該当する場合は、その場で丁寧にお断りする。ただし、判断に迷う場合は一旦災害V Cに持ち帰り、班ミーティングにおいて検討し、後日回答する。</li> <li>・作成した「支援依頼受付票」「活動指示書」に活動場所の地図のコピー及び「報告書」（様式ニーズ-4）を添付してマッチング班に渡す。（件数が多い場合は、優先順位を決めてマッチング班に渡す。）</li> </ul> </li> <li>○依頼件数の集計             <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア依頼件数について集計し、総務班に報告する。</li> </ul> </li> </ul>
<p>使用様式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援依頼受付票(様式ニーズ-1)</li> <li>・活動指示書(様式ニーズ-2)</li> <li>・資機材貸出・返却票(様式ニーズ-3)</li> <li>・活動報告書(様式ニーズ-4)</li> <li>・被災者広報用のチラシ(様式ニーズ 5～6)</li> </ul>
<p>留意点</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災者の気持ちをくみ取った相談を心がける。</li> <li>・ボランティア対応が可能かどうか判断に迷う場合は、総務班と協議して判断する。</li> <li>・被災者ニーズの把握には、地域の情報に熟知している被災地の自治会や民生委員・児童委員との連携に努める。</li> <li>・ニーズの確認は、現地調査に行けない場合もあり、電話での確認等の状況に応じた対応を行う。</li> <li>・活動場所までの経路図及び周辺地図は地理に詳しくない人でも解るような視点で作成する。</li> <li>・受付したニーズは、班ミーティングで優先順位を決定する。</li> <li>・要配慮者支援については、関係機関と連動しながら可能な範囲で情報を収集し、必要に応じた支援を行えるように努める。</li> </ul>

### ◆【ニーズ調査業務の流れ】



#### 【現地調査のポイント！】

- \* 調査は、必ず依頼者の立ち合いで行い、調査員はできるだけ2名で対応する。
- \* 希望内容と現地調査での希望内容が異なる場合は、依頼者とよく話し合う。
- \* ボランティア活動が安全に行えるかの確認を確認をする。
- \* ボランティアが使用できるトイレや駐車スペースを確認する。  
トイレや駐車スペースが依頼者宅から離れている場合は、地図を作成すると。
- \* 活動に必要な資機材、必要なボランティアの人数を決める。
- \* がれきや泥、ごみ等の廃棄方法を依頼者と確認する。
- \* 活動内容を明確にして、家屋のレイアウト（見取り図）を作成する。
- \* 現地の様子を写真で記録する場合は、依頼者の了解を得る。
- \* 電気・水道が使用できるか確認する。
- \* 活動中の余震等による避難経路、避難場所（高台など）を確認する。

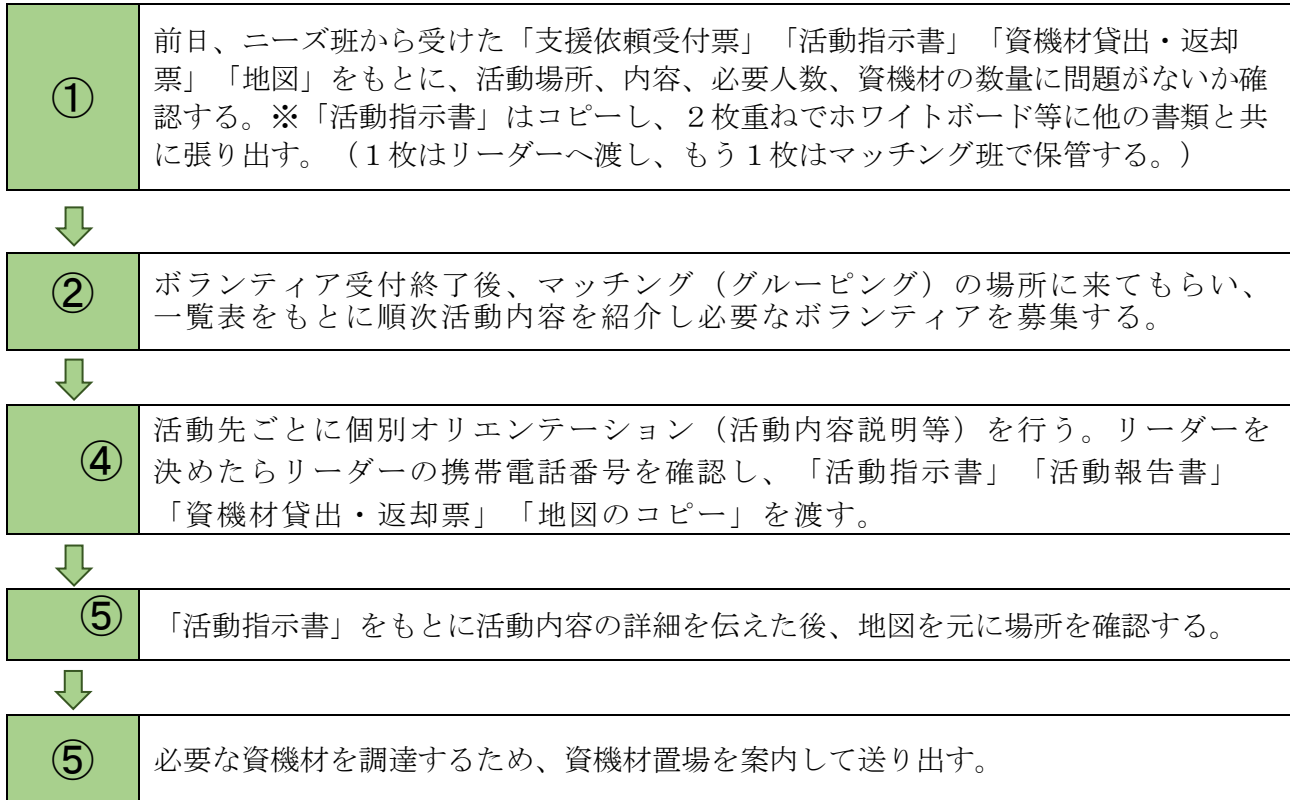


## ⑥ マッチング班

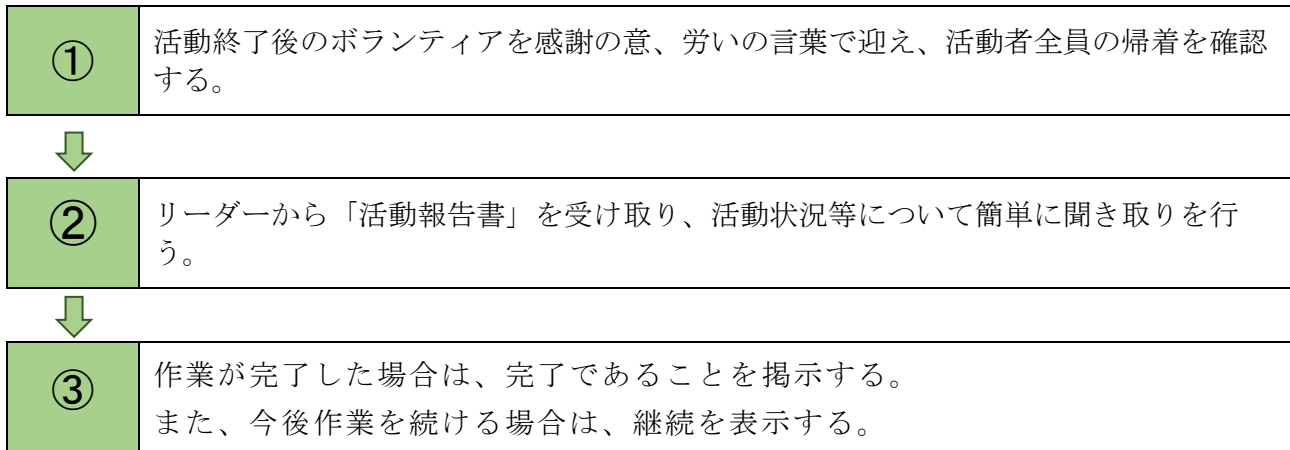
【班の必要最低人数 5人】

役割	被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動依頼を結びつけ、活動ごとのグループづくりを行う。
活動内容	<p>○ニーズに要する人員と資機材の調整【活動の前日】</p> <p>ニーズ班から受けた「支援依頼受付票」及び「活動指示書」に基づき活動内容に必要な人員や資機材の種類、数量に問題がないか確認する。</p> <p>○活動内容一覧の作成【活動の前日】</p> <p>上記に基づき「活動指示書」の内容をホワイトボードに活動内容一覧表を作成する。</p> <p>○ボランティアのグループづくりとニーズとのマッチング</p> <p>マッチングは、前日にホワイトボードに記載した活動先の一覧表をもとに実施する。担当者から順次、活動先の紹介と必要人数を提示し、手上げ方式によりボランティアを決定していく。</p> <p>マッチングでは、あくまでボランティアの意思を尊重し、自ら活動内容を選択できるような調整をするが、状況によりボランティアの意思に沿わない活動内容を依頼することもある。その際は、無理におしきせないようにボランティアの意向を確認する。</p> <p>○活動場所や内容の個別説明</p> <p>順次マッチングを終えたグループごとに引続き担当者が個別オリエンテーションをおこない活動先の住所、具体的な活動内容、必要な資機材等、活動に必要な詳細を説明する。</p> <p>メンバーを把握した後、リーダーを決定し、「活動指示書」「活動報告書」及び「資機材貸出・返却票」「地図のコピー」を渡す。</p> <p>グループ全体に対し、活動するうえで不明な点や質問がないか確認した後、資機材の貸出場所を伝えて送り出す。</p> <p>○活動報告書の受理と整理</p> <p>活動後に帰着した際は、正面玄関の前のテントで感謝の意、労いの言葉で迎える。グループのリーダーに「活動報告書」を記載してもらい受理し、送り出した人数および活動結果と活動継続の必要性を確認する。また、「資機材貸出・返却票」に記載された貸出資機材の返却をリーダーとともに行う。</p> <p>ボランティア活動証明書が必要な場合は交付できることを伝える。</p>
使用様式	活動報告書(様式ニーズ-4)
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グルーピングは6～8人が望ましい。グループリーダーも事前に選任してもらうよう努める。</li> <li>・ボランティアバスや10人以上の団体は、事前のマッチングを前提とする。ボランティアバス企画者との打合わせを十分にしておく。</li> <li>・資機材は団体側でできる限り揃えてもらい、不足分をセンターで貸出す。</li> <li>・バスの駐車場の確保。</li> </ul>

◆【マッチング業務の流れ（活動の前）】



◆【マッチング業務の流れ（活動の後）】



## ⑦ 資 機 材 班

【班の必要最低人数 4人】

役割	活動に必要な資機材の調達、ボランティアへの貸出し、在庫管理等を行う。
活動内容	<p>○資機材の在庫管理 資機材置き場にある資機材の増減があった場合は、「物品管理台帳」の更新を行う。</p> <p>○必要機材の確認 ・グループのリーダーが持参する「活動指示書」及び「資機材貸出・返却票」を参考にし、必要な資機材の準備をする。</p> <p>○資機材の受渡し ・上記で準備した資機材について「資機材貸出・返却票」に貸出実数を記入し、ボランティアに貸出す。 ・資機材は帰着後に洗浄場所において、高圧洗浄機等で資機材の洗浄と自身の長靴等を洗浄するよう説明する。 ・洗浄後、必ず配置場所に戻すようあわせて説明する。 ・資機材の貸出と説明が終わったら、車両班へ案内する。</p> <p>○資機材の返却 ・ボランティア帰着後、貸出した資機材を配置場所に返却してもらい、数を確認し「資機材貸出・返却票」にチェックする。</p>
使用様式	物品管理台帳(様式総務-5)
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を整理する。</li> <li>・市災対本部等との連絡を密に取り、資機材を調達し、過剰な在庫を抱えないようにする。</li> </ul> <p>※資機材の確保については、次の手段を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・小売店からの購入</li> <li>・市災対本部、青年会議所、各関係団体に協力要請</li> <li>・姉妹都市の市社協に協力要請</li> </ul>

## ⑧ 車 両 班

【班の必要最低人数 2人】

役割	被災地の地理が分らないボランティアに対し、活動場所の案内や移送を行う。
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ グルーピングされた人数と資機材の量を確認し、必要に応じた車両を調整する。</li> <li>・ 順次活動先へピストン輸送する。</li> <li>・ ボランティア帰着後、負傷者や体調を崩した方、精神的なストレスを感じている方等がないかなどを確認する。場合によっては、救護班へつなぐ。</li> <li>・ 資機材返却のため、資機材返却所へ案内する。</li> </ul>
使用様式	
留意点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティアの移送にあたっては、事前にマッチング班と連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大まかなスケジュールを立てておく。</li> </ul>

## 6 閉所に向けて

### (1) 閉所の判断

災害VCの閉所については、復旧状況等を踏まえて検討し、市災害対策本部や青年会議所、NPO・ボランティアグループ等の関係機関と情報交換・協議を行うこととします。最終的には、災害VCから市災害対策本部へボランティアによる災害時応急対策活動が一区切りしたことの報告を行い、これを受けた市災害対策本部が災害VC閉所を決定し、市社協へ閉所を要請することとなります。

### (2) 閉所の検討時の確認事項

- \* 応急的な支援活動は終了したか。
- \* まだ手付かずになっている活動はないか、表に出ていないニーズはないか。
- \* 災害VCの運営を継続する理由があるか。
- \* 現在の状況から生活支援に向けた身近な活動に移行できるか。
- \* 閉所することで被災者が不安にならないか。  
(不安にさせないため、どうすべきか)
- \* 運営スタッフ、災害ボランティアは疲弊していないか。

### (3) 閉所関連の作業

- \* 閉所の周知（余裕を持って事前に周知する）
- \* 残った支援ニーズの引継ぎ（通常のボランティアセンターに引継ぎできるものとその他の支援ニーズに仕分け）
- \* 借用した資機材等の返却
- \* 今後の被災者支援活動の取組みの確認
- \* 災害VC活動報告書・決算報告書の作成、御礼状など送付
- \* その他必要な作業

市災害対策本部の閉所決定の要請を受け、災害VCは速やかに閉所手続きを進めます。災害VC閉所後は、通常のボランティアセンター対応の中で、市内NPO・ボランティアグループ、地域住民とともに必要な被災者支援活動を継続します。

## 7 市社協の平時からの取組み（災害時支援事業）

### （１）市及び青年会議所との連絡調整

災害時支援事業を平時から円滑に推進するため、協定締結三者の連絡調整を密に行います。

#### 【協議事項（例）】

- ・本市における災害時支援や防災関係について最新の動向を共有する。
- ・災害ＶＣの設置運営に必要な資機材を平時から備蓄する方法や発災時の具体的な調達先、方法の確認
- ・（仮称）災害ボランティアセンター連絡会議の開催に向けた協議

### （２）（仮称）災害ボランティアセンター連絡会議の開催

市、青年会議所、ＮＰＯ・ボランティアグループ等とともに、災害ＶＣ関連事業の計画立案・事業実施に必要な協議を行うため、（仮称）災害ボランティアセンター連絡会議を開催します。

#### 【協議事項（例）】

- ・設置運営マニュアルに基づく関係機関の連携について  
（いざという時に機能する形になるよう設置運営マニュアルの改善）
- ・災害ＶＣの周知や防災に関する広報啓発事業の企画実施について
- ・災害ＶＣ設置運営訓練の実施について
- ・災害ＶＣの立上げ時から協力可能な運営スタッフの募集・登録方法について
- ・市民対象の災害ボランティア講座の実施

### （３）災害時の業務継続体制の整備

災害時における市社協の通常業務の継続と災害ＶＣ、福祉避難所の運営の両立について実施体制を整備し、いざという時に機能するよう職員への周知、資質向上を図ります。

#### 【整備に向けて必要な協議内容（例）】

- ・市社協 BCP の策定
- ・市社協職員への災害時業務継続体制の周知、訓練
- ・市と市社協による老人福祉センターにおける福祉避難所の運営についての協議

## 8 様式集

・ ボランティア活動証明書	(様式総務-1) . . . 39
・ 災害救援（支援物資・見舞い品）について（お礼）	(様式総務-2) . . . 40
・ 災害救援（支援物資・見舞い品）受付一覧	(様式総務-2-1) . . . 41
・ 災害ボランティアセンター借用品一覧	(様式総務-3) . . . 42
・ 物品依頼書	(様式総務-4) . . . 43
・ 物品管理台帳	(様式総務-5) . . . 44
・ 災害ボランティアセンター運営スタッフ名簿	(様式総務-6) . . . 45
・ ケガ・事故等報告書	(様式総務-7) . . . 46
・ 災害ボランティアセンター日報	(様式総務-8) . . . 47
・ 救護受付簿	(様式救護-1) . . . 48
・ 当日案内板	(様式広報-1) . . . 49
・ ボランティア受付票（個人用）	(様式受付-1) . . . 50
・ ボランティア受付票（団体用）（表）	(様式受付-2 表) . . . 51
団体用ボランティア受付名簿（裏）	(様式受付-2 裏) . . . 52
・ 被災地でのボランティアにあたって	(様式受付-3) . . . 53
・ 個人ボランティア受付名簿	(様式受付-4) . . . 54
・ 支援依頼受付票	(様式ニーズ-1) . . . 55
・ 活動指示書	(様式ニーズ-2) . . . 56
・ 資機材貸出・返却票	(様式ニーズ-3) . . . 57
・ 活動報告書	(様式ニーズ-4) . . . 58
・ 被災者広報用のチラシ1	(様式ニーズ-5) . . . 59
・ 被災者広報用のチラシ2	(様式ニーズ-6) . . . 60

## ボランティア活動証明書

活動者氏名	
活動日	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日 ( 日間)
活動場所	神奈川県鎌倉市内
活動内容	
備考	

上記のとおり、鎌倉市災害ボランティアセンターを通じて、災害支援ボランティア活動をしたことを証明します。

令和 年 月 日

神奈川県鎌倉市御成町 20 番 21 号  
 社会福祉法人鎌倉市社会福祉協議会  
 鎌倉市災害ボランティアセンター長 印



鎌社協災VC第 号  
令和 年 月 日

様

神奈川県鎌倉市御成町 20 番 21 号  
社会福祉法人鎌倉市社会福祉協議会  
鎌倉市災害ボランティアセンター長 印

### 災害救援（支援物資・見舞い品）について（お礼）

このたび、令和 年 月 日付けで災害救援（支援物資・見舞い品）の申し込みのありました下記物品について、ありがたく受諾いたします。

つきましては、支援物資・見舞い品の趣旨を生かし、災害復興にむけて活用いたします。

略儀ながら、このたびのご支援に心から感謝の意を表し、お礼といたします。

1. 支援物資・見舞い品 \_\_\_\_\_

2. 数量 \_\_\_\_\_

## 災害救援（支援物資・見舞い品）受付一覧

	物 品 名	個 数	寄付者氏名	受 付 日	受 付 者
例	ホッカイロ	100	鎌倉 花子	○月△日	
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					

## 災害ボランティアセンター借用物品一覧

	物 品 名	個 数	借用場所	借用班	借用元	借用日
例	ハイエース	1	鎌倉武道館	車両班	腰越なごやかC	○月△日
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						

## 物品依頼書

申請日時	令和 年 月 日 時 分
申請班・者	総務班・ニーズ班・受付班・マッチング班・資機材班・救護班・その他 申請者氏名 ( )
物 品 名	
個 数	
希望期限	早急! _____時まで ・ _____日以内
備 考	

## 物品依頼書

申請日時	令和 年 月 日 ・ 時 分
申請班・者	総務班・ニーズ班・受付班・マッチング班・資機材班・救護班・その他 申請者氏名 ( )
物 品 名	
個 数	
希望期限	早急! _____時まで ・ _____日以内
備 考	

## 物品管理台帳

物 品 名	
-------	--

月	日	貸出数	返却数	在庫数	在庫確認者サイン

## 災害ボランティアセンター運営スタッフ名簿

班
---

令和 年 月 日 ( ) 分

班長	氏名	所属	都道府県	電話
1		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
2		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
3		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
4		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
5		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
6		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
7		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
8		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
9		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	
10		市・JC・市社協・他	神奈川県 ・ _____ 県	

## ケガ・事故等報告書

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

記入日：令和 年 月 日 ( ) 記入者：\_\_\_\_\_

発生日時	令和 年 月 日 ( ) 時 分ごろ				
種類	1. ボランティアのケガ 2. 活動先の物損など 3. その他 ( )				
発生場所	所在地、施設等の名称				
氏名 (ボランティア)		性別	男 ・ 女	年齢	歳
住所 (ボランティア)		電話			
ケガ・事故等の原因・状況	詳細を記入してください				
ケガの程度	部位	頭部・顔面・頸部・腕・肩・腰部・脚 その他 ( )	種類	骨折・捻挫・打撲・脱臼・やけど・ 切り傷・その他 ( )	
医療機関名		電話			
被害者名		電話			
被害状況	対人・対物・その他				
物損状況	全損または修理不能・一部損・その他				
対応状況	災害ボランティア保険の適用【 あり ・ なし 】				

## 災害ボランティアセンター日報

記入日：令和 年 月 日（ ） 記入者：

項 目	本日分	累 計
ボランティア個人受付人数①	人①	人
ボランティア個人受付人数①	人①	人
ボランティア団体受付団体数	団体	団体
ボランティア団体内受付人数②	人②	人
合計人数（①+②）	人	人
本日派遣した件数	件	件
ボランティア活動者数	人	人
活動完了件数	件	件
災ボラ活動証明書発行件数	件	件
支援依頼受付件数	件	件
備考 引継ぎ事項等		



NO.
-----

# 救護受付簿

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

受付日	氏名	症状	対応	対応者
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				
/				

## ボランティアの1日の流れ

※8：30前に到着した方は、2階柔道場にて待機してください

※2階柔道場は、昼食会場や活動帰着後の休憩場所にお使いください

8：30

### ボランティア受付

- ボランティア受付票の記入
- 保険加入の確認（加入・未加入）
- 名札シールの受領、記入

### マッチングを受ける

- グルーピング（人数調整）と班長決定
- オリエンテーション
- 資機材（資機材貸出表の記入）・装備の確認

### 資機材を借り受ける

- 必要な資機材を借り受ける

9：30

### 現地へ出発

- 活動先の確認（地図）
- 移動手段の確認（徒歩、自転車、送迎車、自家用車）
- トイレを済ませる

### 現地に到着

- 依頼者とボランティアの顔合わせ（班長中心）
- 活動内容の確認（依頼内容と活動内容の確認）

### 活動開始

- 注意事項を考慮して、無理のない活動をする  
（休憩・水分補給・食事等々班長は気にかける）

### 現地での活動終了

- 活動内容が途中であっても無理をせず終了する
- 依頼者に挨拶

### センターへ移動

### センターに到着

- 資機材の返却
- 活動報告書等の提出
- けがや体調不良の確認（班長）

15：00

### 活動終了

- 帰路へ

15：30

### 帰所最終時刻

## ボランティア受付票（個人用）

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

## ボランティア受付票

## ※ボランティア記入欄

今日は、令和 年 月 日です。

区 分	はじめての活動 ・ ____回目の活動（前回は 月頃）					
ふりがな 氏 名		男 ・ 女	年 齢		血 液 型	
住 所						
連絡先	自宅：					
緊急時の連絡	携帯：					
保険加入	ボランティア保険天災タイプに 加入している ・ 加入していない					
現在の健康状況	【活動中に、気になる病気や病状があれば記入してください】					
備 考 (免許・資格・特技等)						

## ※ボランティアセンター記入欄

受付日・時間	令和 年 月 日 ( ) 時 分					
受付者氏名					保険確認	
活動の種別	一般ボラ ・ 専門ボラ ・ ボラセンスタッフ ・ 他 ( )					
【備考欄】						

## ボランティア受付票 (団体用)

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

## ボランティア受付票

## ※団体担当者記入欄

今日は、令和 年 月 日です。

ふりがな 団体名		参加 人数	男 _____ 人 女 _____ 人 計 _____ 人
団体の所在地			
日頃の連絡者	氏名	連絡先：	
当日（緊急）の連絡者	氏名	携帯：	
保険加入	ボランティア保険天災タイプの加入済人数 _____ 人 ・ 未加入人数 _____ 人		

注) 参加者全員の氏名・性別・年齢・血液型・住所・携帯・緊急連絡先・免許資格を記載した名簿を添付または裏面にご記入ください。

## ※ボランティアセンター記入欄

受付日・時間	令和 年 月 日 ( ) 時 分		
受付者氏名		保険確認	
活動の種別	一般ボラ ・ 専門ボラ ・ ボラセンスタッフ ・ 他 ( )		
【備考欄】			

## 団体用ボランティア受付名簿

団体名： \_\_\_\_\_

記入者： \_\_\_\_\_

代表者は※印

	氏名	性別	年齢	血液型	住所	携帯番号	免許資格
例	鎌倉 大仏	男	35	A	神奈川県鎌倉市御成町 20-21	000-000 -0000	介護福祉士
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

## 被災地でのボランティア活動にあたって

### 1. 被災者の立場に立って支援しましょう。

ボランティアセンターから来たことを伝え、挨拶や自己紹介をきちんとしてください。「やってあげる」のではなく、「させていただく」気持ちで活動しましょう。

### 2. 被災地では自分のことは自分で守りましょう。

ボランティア活動は、無理をせず、休憩・水分補給・食事をきちんととりましょう。その際は、自分の分は自分で用意して、被災者の負担にならないようにしましょう。

### 3. グループ行動では、グループの仲間とコミュニケーションをはかりましょう。

ボランティア活動は、自分で考え、自分の意志で行動する基本があります。しかし、被災地での活動はグループ行動があります。自分自身の勝手な行動がけがや事故につながりかねません。グループの仲間とコミュニケーションをはかり活動しましょう。

### 4. 活動中に知り得た情報は他人に漏らさないようにしましょう。

ボランティア活動中知り得た個人の情報を、他人にもらさないでください。ボランティア自身やボランティア同士の個人情報も同様です。

### 5. 活動中に注意報・警報が発令された場合は、落ち着いて行動しましょう。

余震による津波注意報・警報が発令された場合は、速やかに高台に避難して、携帯電話でボランティアセンターに状況を伝えてください。また、大雨や強風、大雪によって活動が困難と判断した場合は、すみやかに活動を中止して、ボランティアセンターに戻りましょう。

### 6. 活動中にけがをしたときは、すみやかにボランティアセンターに報告しましょう。

活動中にけがや体調が悪くなったら、すぐにボランティアセンターに報告して、指示を受けましょう。緊急の場合には救急車を手配してください。決して、無理をしないでください。

### 7. 依頼された内容以外の活動は控えましょう。

被災者から、活動内容と違ったボランティア活動を要求された場合は、気持ちが先走り、安請け合いすることは避けましょう。ボランティアセンターに相談してください。

### 8. ボランティアセンターの最終帰所時刻を守りましょう。 15:30 までです。

**【鎌倉市災害ボランティアセンター連絡先】 0467-23-1075**

## 個人ボランティア受付名簿

	氏名	性別	年齢	血液型	住所	携帯番号	免許資格
例	鎌倉 大仏	男	35	A	神奈川県鎌倉市御成町 20-21	000-000 -0000	介護福祉士
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

## 支援依頼受付票

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

現地調査日：令和 年 月 日（ ）記入者：

依頼内容	
希望日時	令和 年 月 日 ～ 令和 年 月 日（ 日間）
依頼回数	新規 ・ 継続（ 回目）
活動場所	（住所）
ボランティア 希望人数	計 人（性別希望有れば：男 人、女 人）
必要機材	
備考	

依頼者 氏名		携帯電話番号
		自宅電話番号
依頼者 住所		※活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入
世帯状 況等		



## 活動指示書

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

現地調査日：令和 年 月 日 ( ) 記入者：

活動予定日 令和 年 月 日 ( ) : ~ :

依頼者氏名		連絡先	携帯 自宅
住所	鎌倉市	【周囲の目標物】	

被災の状況	洪水 土砂崩れ 竜巻 地震 津波 大雪 その他 ( )				
活動内容	泥出し	清掃・洗浄	高圧洗浄	がれき撤去	ごみ出し
	家具の移動・ 片づけ	引っ越しの手伝 い	物さがし	荷物の移動	荷物の搬出入
	簡易な大工	簡易な塗装	簡易な解体	雪かき	話し相手
	その他 (具体的に)				
被災の状況と ライフライン等	浸水 ・ 全壊 ・ 半壊		トイレ使用： 可 ・ 不可	電気使用： 可 ・ 不可	
	水道使用： 可 ・ 不可		敷地内駐車： 可 ・ 不可		
	トイレ使用不可の代替策				
	敷地以外の駐車スペース				
緊急時の避難場所					

## ボランティア活動者氏名

1	リーダー	リーダー連絡先：	
2		6	
3		7	
4		8	
5		9	

## 資機材貸出・返却票

NO.

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

貸出日：令和 年 月 日 ( )

支援活 動に 必要な 資機材	角スコップ ( )	剣スコップ ( )	パール ( )	リアカー ( )	一輪車 ( )
	ポリタンク ( )	ブルーシート ( )	土嚢袋 ( )	ツルハシ ( )	ロープ ( )
	脚立 大 ( )	脚立 小 ( )	大ハンマー ( )	中ハンマー ( )	小ハンマー ( )
	ペンチ ( )	ドライバー ( )	電ドライバー ( )	金デコ ( )	じょれん ( )
	クワ ( )	かっちゃ ( )	てみ ( )	チリトリ ( )	ほうき ( )
	熊手 ( )	デッキブラシ ( )	延長コード ( )	のこぎり ( )	高圧洗浄機 ( )
	ホース ( )	発電機 ( )	投光器 ( )	台車 ( )	雑巾 ( )
	カラーコーン ( )	バケツ ( )	洗面器 ( )	ゴミ袋 ( )	懐中電灯 ( )
	ゴーグル ( )	長靴 ( )	ヘルメット ( )	大工道具 ( )	
	その他 ( )				

【ボランティア支援活動上の注意事項】

※活動終了後、資機材班は資機材の返却簿を確認し、余白へチェック印をつけてください。

資機材返却確認者氏名：

## 活動報告書

NO.

(ボランティアリーダー記入)

※ニーズ No. は支援受付  
依頼票に記載された番号

日時	令和 年 月 日 ( ) : ~ :		
リーダー 氏名		携帯	
団体 (班) 名		活動人数	人
活動内容	<p>■具体的におこなった活動内容・場所 例) 家の中に入って泥出しをおこなった等</p>		
	<p>■活動の継続は必要ですか。</p> <p><input type="checkbox"/>必要あり 残りの作業 ( )</p> <p><input type="checkbox"/>必要なし 理由 ( )</p>		
センターへ 伝えるべき こと	<p>例1) さらに必要な道具など</p> <p>例2) 住民が終わりとは言ったけど、まだ作業が残っていそう</p> <p>例3) 住民の健康状態が悪そう</p>		

センター記入欄	<input type="checkbox"/> 送り出したボランティア人数と帰着後の人数確認をした。 <input type="checkbox"/> ボランティアが負傷や体調を崩した方、精神的なストレスを感じている方等がないか確認した。 <input type="checkbox"/> 救護班へつないだボランティアがいた。
---------	--

# ボランティアセンターに ご相談ください



このようなとき・・・。

- 自宅の荷物を片づけたい。
  - 自宅に入り込んだ泥を出したい。
  - 引っ越しの手伝いが欲しい。
  - 炊き出しをして欲しい。
  - 避難所で子どもの相手をして欲しい。
- その他、ボランティアに関する相談がしたい。

◆ボランティア支援は無料で行います。

食事や謝礼を求めることはありません。

来所・電話・メール・FAXでお気軽にご相談ください。

## 【ボランティア依頼にあたって】

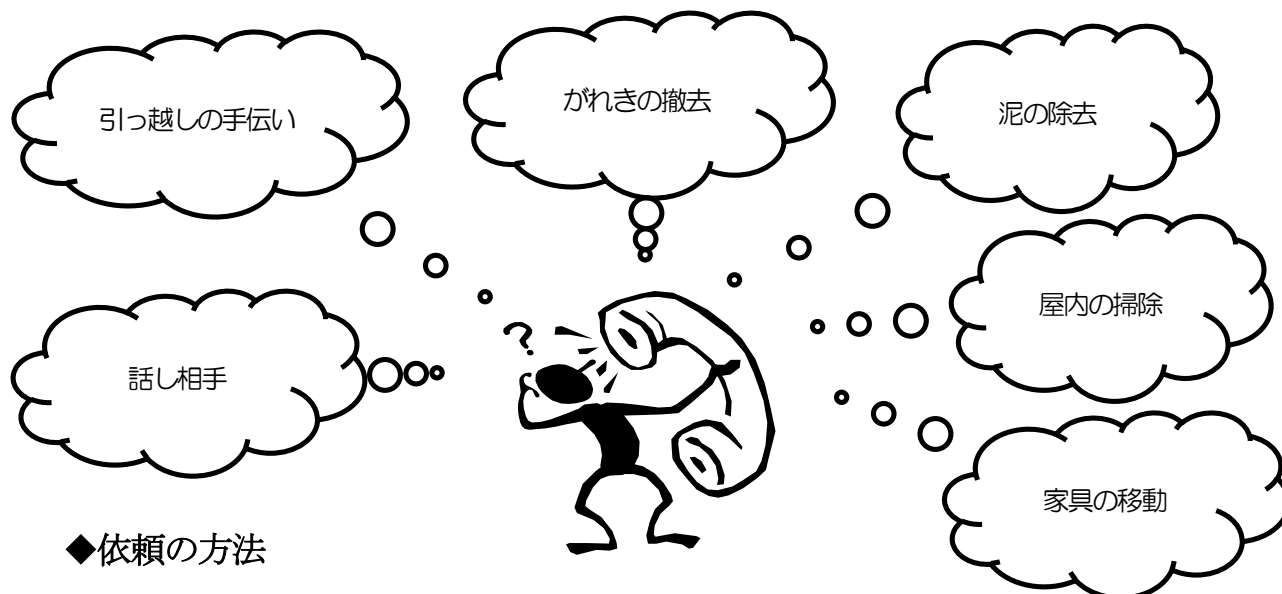
- ①支援を希望する前日の16時までに連絡ください。
- ②支援内容や支援が可能かを確認するため、事前訪問をする場合があります。その際は、現地で立ち合いをお願いします。
- ③危険な作業や専門的な作業はお断りすることがあります。
- ④ボランティアの人数や天候によっては、希望日に支援ができない場合があります。

ボランティアによる支援をご希望の方は、

**鎌倉市災害ボランティアセンター**

**000-0000-0000**にご相談ください。

# ボランティアが みなさんの支援をします



## ◆依頼の方法

ボランティアセンターへ、来所・電話・メール・FAXでご相談ください。

## ◆相談受付時間

8:30～16:00 (メール・FAXは24時間受付)

## ◆事前のお願い

- ①ボランティアの支援をご希望される場合、危険を伴う作業や、政治的・宗教的な活動はお受けいたしかねます。
- ②場合によって、活動内容や安全に活動ができるかなど、事前に訪問をいたします。その際は、依頼者と現地で確認を行いますのでご同行願います。

## 【連絡先】

鎌倉市災害ボランティアセンター

000-0000-0000