

災害ボランティア 受入対応マニュアル

2004年版

多治見市
多治見市社会福祉協議会

目 次

～ 災害ボランティア受入に関する基本的事項～

． ボランティア受入の基本方針	4
1． マニュアルの目的	4
2． 受入の基本方針	4
3． マニュアルの使い方	4
4． 市と社会福祉協議会との連携	5
5． ボランティアの役割	6
(1) ボランティア活動の原則	6
(2) ボランティア団体等	7
(3) 自主防災組織	7

～ 災害ボランティア受入に関する具体的事項～

． 平常時からの準備	8
1． ボランティア登録	8
(1) ボランティア活動の啓発	8
(2) ボランティアの登録	8
2． ネットワークづくり	9
(1) 災害時要援護者支援のためのネットワークづくり	9
(2) 関係機関との連携	10
(3) ボランティア団体等への支援	10
． 災害時の対応	10
1． 市の役割	10
(1) 一般ボランティアへの対応	10
(2) 専門ボランティアの受入	11
(3) 災害対策本部	12
(4) ボランティア活動本部への連絡員の派遣	12
(5) 活動の場の提供	13
(6) 資材・情報の提供と救援物資の配分	13
(7) マスコミ対応	15

2 . 社会福祉協議会の役割	1 6
(1) 一般ボランティアの受入	1 6
(2) ボランティア活動本部の設置	1 7
(3) 資材の調達と提供	1 8
(4) ボランティアのコーディネート	1 9
(5) ボランティア活動の把握と報告	1 9
3 . ボランティア活動	2 0
(1) オリエンテーション	2 0
(2) ボランティア活動の内容	2 1
(3) ボランティアチームリーダー	2 2
(4) ボランティアの安全確保	2 3
. 復旧が長期化した場合の対応	2 4
1 . 市の役割	2 4
2 . 社会福祉協議会及びボランティアの役割	2 4
. マニュアルの活用	2 4
1 . 災害に備えた準備	2 4
2 . 小規模災害への対応	2 4

～災害ボランティア受入に関する基本的事項～

．ボランティア受入の基本方針

1．マニュアルの目的

このマニュアルは、多治見市地域防災計画に基づき、多治見市（以下、「市」）において大規模な自然災害が発生した場合の災害ボランティアの受入について必要な事項を定める。

大規模災害発生時には、市が災害復旧の全てに対応することは困難であり、市民やボランティアの自主的な活動に期待する分野も多い。また、市内外から多くのボランティアの参加も期待されることから、市、多治見市社会福祉協議会（以下、「社会福祉協議会」）、ボランティアとの情報の共有化を図り、共通理解の上に立って、連携や役割分担を明確にして、一体となって早期復旧を図ることを目指す。

2．受入の基本方針

1995年の阪神淡路大震災においては、全国から駆けつけるボランティアのコーディネートが被災地の市が行うこととしていたが、情報の混乱や他に市が行う業務も多かったことから、コーディネート機能がうまく働かず、民間のボランティア団体が活躍した経緯がある。大震災以降、災害ボランティアに対する意識も高まり、災害復旧を行うNPO法人、ボランティア団体も設立され、市においてもいろいろな団体が防災訓練に参加している。

近年、東海地震や東南海地震の危険性が叫ばれ、発生した場合は市においても、多くの被害の発生が想定されている。こうした大規模な災害が発生した場合、全国から多くのボランティア（団体・個人）が駆けつけることが想定される。災害復旧に当たっては、こうしたボランティアに期待する部分も大きい。

そのため、災害復旧にかかる一般ボランティアの受入については、社会福祉協議会に委ね、市職員は市が責任をもって行わなければならない部分の業務を行うこととする。このため、市は、社会福祉協議会がボランティアと共に行う災害復旧活動について、必要な情報、活動の場、資材の提供を行う。

また、協定締結団体、医療チーム等の専門的な知識や技術をもったボランティア（以下「専門ボランティア」）については、原則として市で受け入れることとするため、これらの活動が効果的に展開できるように、社会福祉協議会との情報の共有化に努める。

3．マニュアルの使い方

このマニュアルは、災害ボランティア受入に関する基本的考え方（災害ボランティア受入に関する基本的事項）及び大規模災害発生時等の具体的な運営や活動（災害ボランティア受入に関する具体的事項）について定めている。このマニュアルは大規模災害に備えた準備に活用すると共に、実際に災害が発生した場合には、それぞれの場で活動するスタッフによ

って活用されることを想定している。

また、このマニュアルは、各地の自然災害とその対応を教訓として、随時見直しを行うものとする。

4．市と社会福祉協議会との連携

社会福祉協議会では、一般の災害復旧にあたるボランティア(団体・個人)を受け入れる。しかし、実際に災害復旧の全てを社会福祉協議会において担うことは困難と考えられるため、市は次の事項について協力する。

活動拠点の提供（総合福祉センター・サンホーム滝呂・ふれあいセンター 姫）

活動に必要な資材の提供

情報の提供（被災状況、被災地のニーズ、復旧活動の状況 等）

市と社会福祉協議会との情報の共有化を図り、ボランティア活動を円滑に行うために、市職員（連絡員）を社会福祉協議会が設置するボランティア活動本部に派遣する。

社会福祉協議会では、平常時の災害ボランティアの登録受付、及び災害時の一般ボランティアの受入れと活動のコーディネートを行う。具体的には、次の業務を行う。

災害ボランティアの受付と登録（平常時を含む）

ボランティア活動本部（総合福祉センター等 P 17 参照）の設置と運営

ボランティア活動プログラムの作成と提供、活動支援

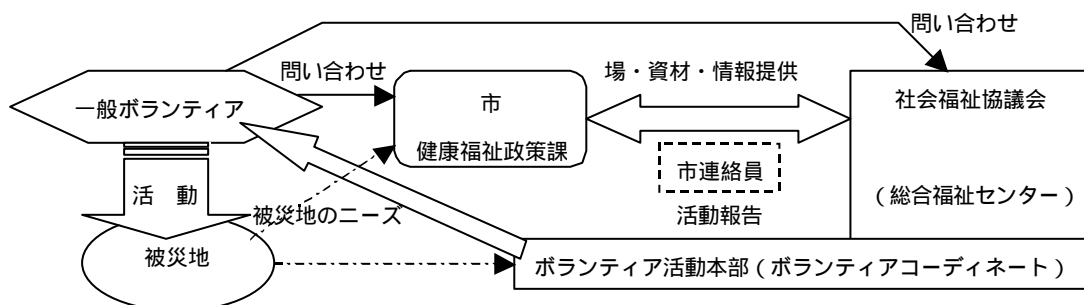
活動拠点の管理

資材の調達、提供、管理

ボランティア活動の状況把握

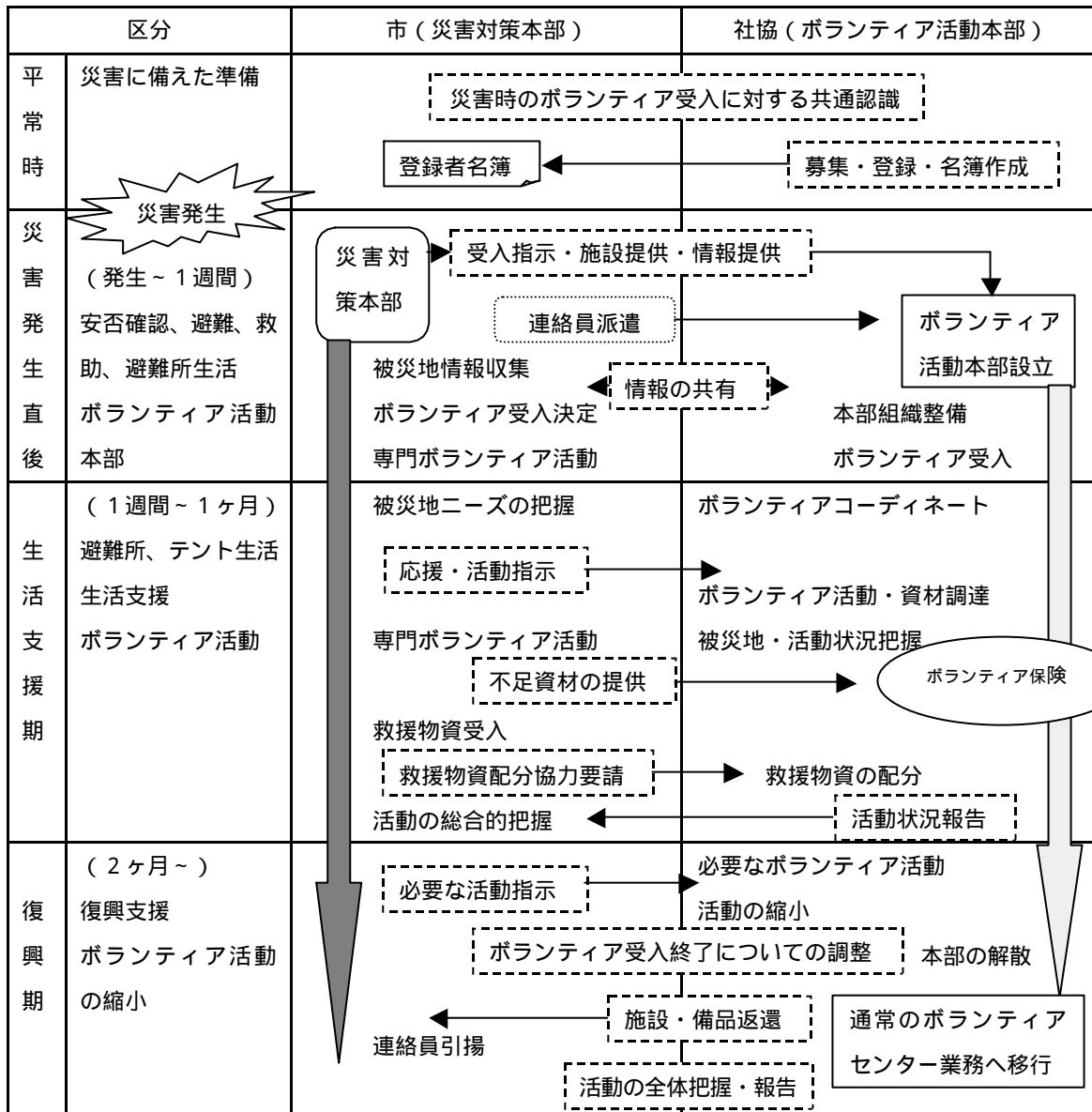
ボランティアの安全確保（ボランティア活動保険の加入手続き 等）

【市と社会福祉協議会との連携】



このマニュアルで使用する「ボランティア」(P7(2)ボランティア団体等 参照)

- 「災害ボランティア」は、「災害復旧を目的に活動する日本赤十字社、専門ボランティア、一般ボランティア等すべてのボランティア」を指す用語として使用。(「ボランティア」も同意義で使用。)
- 「一般ボランティア」は、「自主的にボランティア活動本部に駆けつけるボランティアで、社会福祉協議会に登録した市内ボランティア、全国から駆けつけるボランティア」を指す用語として使用。



5. ボランティアの役割

(1) ボランティア活動の原則

災害ボランティアは、誰からも拘束、強要されず、自らの意思によって活動することを原則とする。ただし、被災地の要請を尊重し、被災地の秩序を守るなど最低限のルールに基づく活動が基本となる。

ボランティア活動に参加する場合、水・食料・宿泊場所の確保、被災地までの交通費、保険などの活動に要する経費については、原則としてボランティア自らが準備し、被災地に負担をかけない自立した活動を原則とする。

また、これらボランティア活動を効果的に展開するため、社会福祉協議会やボランティアコーディネーターが提供する活動プログラムに沿った組織的活動を行うものとする。

ボランティアには、次の活動が期待される。

- 災害情報、安否情報、生活情報の収集と伝達
- 炊き出し、食料・水、生活用品の配布
- 避難者の生活相談やその支援
- 避難所の運営補助
- その他、救援活動や作業 等

(2) ボランティア団体等

災害時に活動が期待されるボランティアには、次の団体等がある。これらの団体等の受入窓口を明確にしておくことで、災害時の対応を円滑に行うとともに、平常時から大規模な災害を想定した連絡調整や連携を図っておくことが求められる。

【ボランティア団体等】

団体等		現状及び活動内容	受入窓口	
			市	社協
日本赤十字社 多治見支部		中央分団、池田分団（2団体） 炊き出し等の救援活動		
一般ボラン ティア	市内	社会福祉協議会に登録しているボランティア団体 や個人 65団体、2,848人（平成14年度）		
	全国	全国から救援活動を目的にボランティア活動本部 に駆けつけるボランティア		
専門ボランティア		救助・救出、医療、通訳、無線、輸送、介護等の 専門的能力を有する団体や個人		
協定締結団体		災害時に適用される協定を締結している団体 物資、資材の提供等		
ボランティアコーディ ネート団体		災害ボランティアのコーディネートを行うNPO 法人等の団体		

(3) 自主防災組織

災害発生時、消火、救援、避難誘導、救護、安否確認など、初期対応は自主防災組織が行う自主防災活動に委ねることになる。また、必要な資材や物資の調達、給水給食活動、情報の収集と伝達についても自主防災組織で行うことになる。

このため、日頃から防災意識の啓発や情報の伝達体制の検証を行っておく必要がある。また、民生委員や福祉委員等と連携し、地域に住む高齢者や障害者の状況を把握し、安否確認や誘導方法についても準備しておく必要がある。（「自主防災活動マニュアル」参照）

～ 災害ボランティア受入に関する具体的事項～

．平常時からの準備

1．ボランティア登録

(1) ボランティア活動の啓発

災害時のボランティアを確保するため、市及び社会福祉協議会では平常時から、次の事業を行う。

【ボランティア活動啓発】

市	社会福祉協議会
<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア参加による防災訓練の実施 ・ 広報等によるボランティア意識の啓発と登録の勧誘 ・ 防災意識の啓発 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア募集と啓発 ・ ボランティアの登録 ・ ボランティアの養成 ・ ボランティアコーディネーターの養成 ・ ボランティア活動マニュアルの作成 ・ ボランティアネットワーク会議の開催

(2) ボランティアの登録

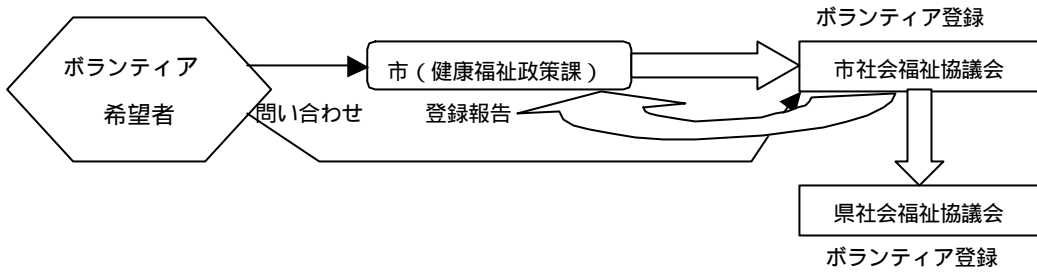
災害時に活動がスムーズに行えるようにするために、活動を希望するボランティアを事前に把握しておくことが必要なことから、社会福祉協議会では随時ボランティアの登録を受け付ける。

【ボランティア登録事項】

氏名・団体名	住所
連絡先（平常時・緊急時）	資格・経験
希望する活動の種類	

市にボランティア登録の希望があった場合は、上記登録事項を確認し、社会福祉協議会において登録を行う。災害ボランティア登録は、同時に岐阜県社会福祉協議会にも登録して、災害時に備えることとしている。また社会福祉協議会は、市（健康福祉政策課）へは定期的に登録者名簿を提出して、情報の共有化を図る。このため、災害ボランティア（個人・団体）登録希望者に対しては、登録者名簿を市及び社会福祉協議会（県及び市）で共有する旨の了解をとった上で登録する。

【災害発生前の一般ボランティア登録】

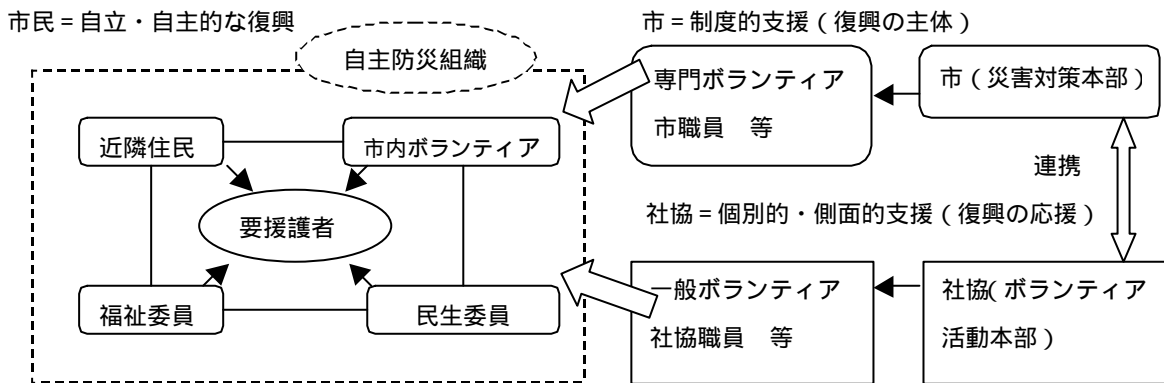


2. ネットワークづくり

(1) 災害時要援護者支援のためのネットワークづくり

災害発生時に、要援護者の安全確認や避難誘導が的確に行われ、援護体制から取り残される人が生じないような地域社会を築くためには、平常時から要援護者の生活状況を把握し、近隣住民で相互に協力できるようにしておく必要がある。そのためには、平常時から、民生委員、福祉委員、ボランティア等と自治会（自主防災組織）が連携し、町内行事や訪問活動を通して地域にどのくらい要援護者が居住し、日頃どのようなニーズを抱えているかを把握することが必要である。こうした活動が、緊急時において、市民相互の助け合いによる地域での救援活動につながる。

【災害時要援護者支援のためのネットワーク】



区分	自治会（自主防災組織）	市（災害対策本部）	社協（ボランティア本部）
平常時	<ul style="list-style-type: none"> 民生委員、福祉委員等との連携による要援護者の把握 災害時を想定した安否確認、避難誘導方法の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 自主防災活動の啓発と訓練 自治会との協力体制の確認 民生委員と要援護者対策の確認 	<ul style="list-style-type: none"> 福祉委員と要援護者対策の確認 災害を想定したボランティア派遣方法の確認
災害時	<ul style="list-style-type: none"> 自主防災組織を活用しての安否確認、避難誘導 	<ul style="list-style-type: none"> 避難所での要援護者対応 専門ボランティア派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 被災地への一般ボランティアの派遣

(2) 関係機関との連携

現在、市と協定を締結している団体は、多治見市薬剤師会（医薬品の提供）、（株）パロー（食料・日用品の提供）がある。

大規模災害の発生を想定した場合、特別養護老人ホームや老人保健施設（要介護者の受入と介護、近隣住民の避難場所）、医師会（医療）など、平常時から災害発生時の協力体制について協議しておく。

これら関係団体との協定締結や連絡調整は企画課が中心となって行う。災害発生時には、災害対策本部にてこれらの機関に対して協力要請を決定し、地域防災計画に規定する各担当班（以下「防災担当班」）においてその調整を行う。

(3) ボランティア団体等への支援

災害発生を想定し、市及び社会福祉協議会では、ボランティア及びボランティア団体、NPO法人に次の支援を行い、平常時からボランティア意識の高揚に努める。

【ボランティア団体等への支援】

市	社会福祉協議会
<ul style="list-style-type: none">・ ボランティア情報の提供・ ボランティア相談・ ボランティア受入マニュアルの周知・ NPO法人設立支援・ ボランティア等の参加による防災訓練	<ul style="list-style-type: none">・ ボランティア情報の提供・ ボランティア相談・ ボランティア養成・ ボランティアコーディネーター養成・ ボランティアネットワーク会議

市全域が甚大な被害を受けた場合は、市内ボランティア団体もすぐに活動を始めることは難しい。このため、社会福祉協議会においては、これらボランティア団体との連絡体制を確保することを優先し、活動が可能になった段階でボランティア活動本部に参集し、活動を開始する。

．災害時の対応

1．市の役割

(1) 一般ボランティアへの対応

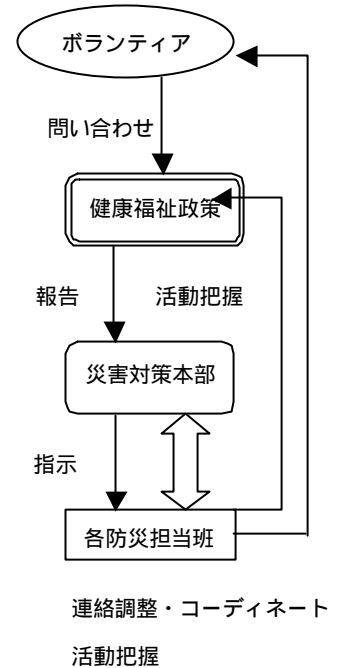
災害ボランティアの受入は、市（健康福祉政策課）と社会福祉協議会をその窓口とする。大規模災害が発生した場合、市へはボランティア希望者から電話等の問い合わせが多くあることが想定される。この場合、一般の災害復旧を行うボランティア（団体・個人）については、社会福祉協議会をその受入窓口とし、市への問い合わせについては、直接ボランティア活動本部（社会福祉協議会）へ出向くよう依頼する。

(2) 専門ボランティアの受入

専門ボランティアについては、原則として市（健康福祉政策課）を第1次受入（問い合わせ）窓口とし、災害対策本部を通して防災担当班において連絡調整及び活動のコーディネートを行う。ここでは、想定される専門ボランティアを例示する。

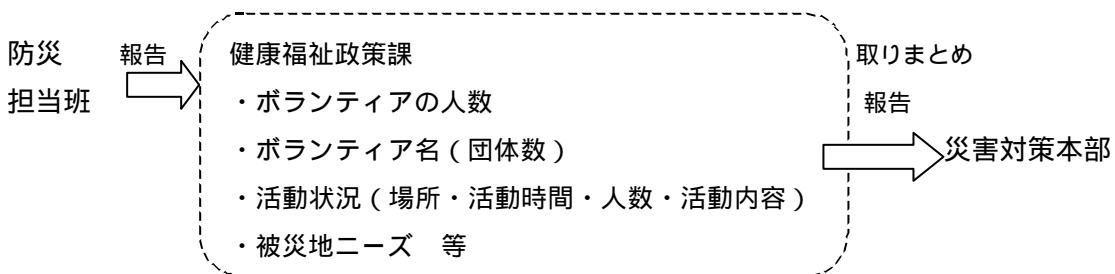
【専門ボランティアの例示】

区分	活動内容	活動のコーディネート
救助・救出ボランティア	救急・救助・救出活動	消防本部（総務・消防・指令班）
医療ボランティア	医療・看護活動	保健センター（保健予防班）
通訳ボランティア	外国語通訳	企画課（企画班）
無線ボランティア	非常時通信・情報伝達	企画課（企画班）
輸送ボランティア	資機材・救援物資の輸送 災害要員の輸送	総務課（総務・管財・輸送班）
介護ボランティア	高齢者・障害者等の介護 手話通訳	福祉課（福祉班）
動物保護ボランティア	犬・猫等の保護や治療	環境課（環境班）
震災建築物応急危険度判定士、被災宅地危険度判定士	被災建築物の応急危険度の判定、被災宅地の調査及び危険度の判定	開発指導課（開発指導班）
ボランティアコーディネーター	ボランティアコーディネート ボランティアチームリーダー	社会福祉協議会



各防災担当班では活動する専門ボランティアの状況等を常時把握して、健康福祉政策課へ報告する。防災担当班で活動状況を把握した際、緊急に対応する必要がある事項や重要な事項については、直接災害対策本部へ報告する。()

健康福祉政策課で把握して取りまとめるボランティア活動の状況は主に次の事項とする。



留意事項

既に地域防災計画にそのボランティアの受入窓口や対応が規定しており、かつ組織的に活動する専門ボランティアの受入については、次のとおりとする。

第1次受入（問い合わせ）窓口は防災担当班とする。

受入について、防災担当班は直接災害対策本部の指示を受ける。

受入の決定は災害対策本部において行う。

防災担当班はボランティアとの連絡調整、コーディネート、活動状況の把握を行う。ボランティア活動の結果については、防災担当班が直接災害対策本部へ報告するが、ボランティア活動の総合的把握のため、必要な事項については健康福祉政策課へも報告する。

(3) 災害対策本部

大規模災害が発生した場合、災害対策本部においては、被災地のニーズを把握して、協定締結団体、専門ボランティア、一般ボランティアについて次の役割を担うものとする。

【災害対策本部の業務】

種類	本部の業務	指示・命令先
専門ボランティア	・ボランティアの内容及び被災地の状況により派遣を決定	地域防災計画に規定する防災担当班
協定締結団体	・必要な物資・活動について協力を要請 ・必要な物資の配分と活動を決定	地域防災計画に規定する防災担当班
一般ボランティア	・活動に必要な物資の調達 ・活動の場の提供	健康福祉政策課

一般ボランティアについての社会福祉協議会との連絡調整、活動状況の把握は、健康福祉政策課で行う。

専門ボランティアの活動については、地域防災計画に規定する防災担当班が、連絡及び調整に当たり、健康福祉政策課では協定締結団体、一般ボランティアも含めたボランティア活動の状況を常時総合的に把握し、災害対策本部へ報告する。

また、救援物資の配分等、一般ボランティアの協力が必要な場合には、健康福祉政策課において社会福祉協議会と調整する。

(4) ボランティア活動本部への連絡員の派遣

社会福祉協議会が災害ボランティア活動本部を設置する場合は、活動支援や情報の共有化を図るため、健康福祉部より連絡員を派遣する。また、サンホーム滝呂及びふれあいセンター姫をボランティア活動拠点として使用する場合は、これら施設へも連絡員を派遣して、活動状況の把握や市との連絡調整を行う。連絡員は、社会福祉協議会と連携し、次の業務を行う。

市が行う救援活動との連絡調整

市が把握する被災地情報の提供 社会福祉協議会へ

ボランティア活動による被災地情報の収集と報告 災害対策本部へ

不足する資材の把握と報告 災害対策本部へ
 市より要請があった場合の救援物資の管理と配分についての連絡調整
 ボランティア活動状況の把握と報告 災害対策本部へ
 その他社会福祉協議会が行うボランティア活動への協力

(5) 活動の場の提供

市は社会福祉協議会が行うボランティア活動支援のため、次の施設及び施設に属する備品を無償にて使用する許可を与える。施設及び備品の管理は、ボランティア活動が終了するまで、社会福祉協議会において適切に管理する。

【市が提供する活動の場】

施設名称	所 在	電 話
多治見市総合福祉センター	太平町2丁目39-1	25-1131
サンホーム滝呂	滝呂町10-87-4	24-5560
ふれあいセンター姫	大針町字台80-2	20-2020

提供する施設は、多治見市総合福祉センターとするが、施設が被害を受けて使用できなくなったり、市内広範囲に被害を受けた場合などは、サンホーム滝呂及びふれあいセンター姫についてもボランティアの活動の場として提供する。

提供する施設については、施設の安全性を確認後、災害対策本部において決定する。

(6) 資材・情報の提供と救援物資の配分

1) 資材の提供

災害発生後、早期に社会福祉協議会においてボランティア活動本部を立ち上げて活動を開始するためには、平常時から必要な資材について確認し、その確保に努める必要がある。また、災害発生後にボランティア活動本部で必要となる資材については、施設内備品の活用又は社会福祉協議会において自ら調達する。調達できない資材については、連絡員が取りまとめ災害対策本部に調達を依頼する。これらの資材は、施設内備品も含めて、社会福祉協議会において適切に管理し、ボランティアに貸与する。

【市が社会福祉協議会へ提供可能な資材・備品 例示】

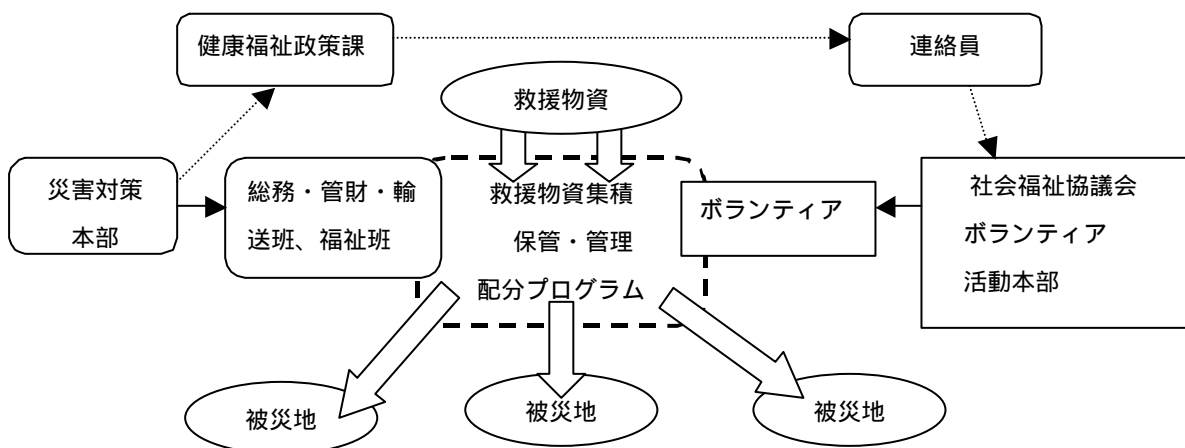
資材・備品	用途
住宅地図	被災地の状況確認・把握資料
集会用テント	炊き出し・休憩・物資保管・臨時の現地事務所用
机・いす	会議用・現地事務所用
電話	通信手段
コピー機・印刷機	チラシ等の作成
ハンドマイク・拡声器	ボランティアや被災者への説明・合図
ラジオ・テレビ	災害情報の収集
掲示板・黒板・ホワイトボード	情報連絡用・依頼票や安否確認票の掲示
○毛布	泊り込み職員用

2) 救援物資の配分

災害発生後、全国から医薬品、食料、飲料水、衣類、寝具等の救援物資が届けられる場合がある。これらの物資については、総務・管財・輸送班（総務課）で受け入れて保管し、福祉班（健康福祉政策課・福祉課）において物資供給計画に基づき物資配分プログラムを作成して、被災地に配分を行う。

しかし、大規模災害の場合、復旧活動が長期化することで、全国から寄せられる救援物資も多くなることから、これらの管理や配分をボランティアに要請する場合が想定される。この場合、社会福祉協議会においては、市の要請により、救援物資を把握し、市が作成した物資配分活動プログラムに基づき、ボランティアによる配分を行う。

【救援物資の配分】



市災害対策本部において救援物資集積場所（地域防災計画に規定する「一次集配分拠点」施設等）を決定。

総務・管財・輸送班は救援物資集積場所において、物資の受入れ、保管、管理を行い、福祉班において物資配分プログラムを策定。

救援物資の配分については、健康福祉政策課、連絡員を通して社会福祉協議会へボランティアの協力を要請。

社会福祉協議会は、参集したボランティアの中から希望をとり、救援物資集積場所において活動できるボランティアを把握して派遣。

総務・管財・輸送班、福祉班とボランティアは協力して、救援物資の保管と管理、物資配分プログラムに基づき、仕分けをして被災地へ配分。

3) 情報の提供

災害対策本部は、社会福祉協議会が行うボランティア活動支援について必要となる情報については、連絡員を通して提供する。

【市が提供する情報 例示】

情報	用途
被災地の状況	被災地で活動するための基礎知識
市が行う救援活動の状況	同一被災地で活動する場合の協力
専門ボランティアの活動の状況	同一被災地で活動する場合の協力

(7) マスコミ対応

ボランティア活動の状況については、協定締結団体、専門ボランティアも含め、災害対策本部において総合的に把握し、マスコミ等の問い合わせについては公聴広報班で行う。また、一般ボランティアの活動状況について、直接問い合わせがあった場合は社会福祉協議会でその対応を行う。

連絡員は、社会福祉協議会において取りまとめたボランティアの活動状況について、定期的に健康福祉政策課へ報告する。

(2) ボランティア活動本部の設置

社会福祉協議会は、災害対策本部からの指示を受けて、多治見市総合福祉センター内に「多治見市ボランティア活動本部」を設置する。総合福祉センターが被害を受けて使用できない場合は、サンホーム滝呂又はふれあいセンター姫のいずれかの施設において対応する。

1) ボランティア活動本部の役割

ボランティア活動本部は、被災地で活動する諸団体が、情報の共有化を図り相互に連携できるようにするため、被災地から得られるニーズの総合的な把握、ボランティア関連情報の受発信、市との調整や仲介、ボランティアの受入など総合的なコーディネートを行う。

【ボランティア活動本部の主な役割】

救援活動諸団体等との情報の共有	被災者ニーズの総合的な把握
ボランティア関連情報の受発信	被災地及び自治会との調整と仲介
地域関係団体との調整と仲介	災害対策本部との調整と仲介
ボランティアの受入	資材等の調達と管理、提供
本部施設・備品の管理	活動プログラムの作成と実施
ボランティア保険加入の取りまとめ	活動状況の把握

2) 活動拠点の整備

ボランティア活動本部立ち上げに当たっては、提供された施設内で次のスペースを確保する。その場合、避難所として既に指定され、利用されている場合も想定されるため、避難所に配置されている市職員と協議し、使用するスペースを決定する。

事務局スペース

ボランティア活動スペース（会議、オリエンテーション、休息スペース）

印刷室

倉庫スペース

備品・資材置き場

広報・連絡等掲示スペース

3) 活動本部の組織

本部員は原則として、社会福祉協議会において、理事、評議員、及び事務局職員等の中から会長が指名する者で組織する。本部員については、平常時より災害時を想定して、社会福祉協議会において選定しておく。

また、必要に応じ、自治会、福祉関係団体、ボランティア等の内から本部員を選定することも視野に入れる必要がある。これら本部組織及び事務局体制については、このマニュアルに沿って社会福祉協議会でその体制を整備しておく。

(3) 資材の調達と提供

ボランティア活動本部及びボランティア活動に必要な資材については、社会福祉協議会自らが調達することを原則とするが、調達困難な場合は、連絡員を通して災害対策本部へ調達を依頼する。

【ボランティア活動で必要となる資材・備品 例示】

資材・備品	用途
携帯電話	通信手段
パソコン	資料・情報の集約・チラシ等の作成
発電機	停電時の臨時電源・機器の充電
延長コード	電源の確保
ランタン・懐中電灯	夜間照明
非常食・飲料水	職員・ボランティア用
紙コップ・紙皿	職員・ボランティア用
寝具・寝袋	泊り込み職員・ボランティア用
用紙・筆記用具	事務処理用
救急箱	ケガへの対応
手洗い用消毒液	活動後の消毒用
工具類	
ブルーシート	
自転車・軽自動車	活動先への移動・連絡用

【ボランティア参加者の持ち物 例示】

健康保険証の写し	軍手・ゴム手袋
雨具（カッパ）	非常用食料
筆記用具・ノート	マスク
ゴミ袋	飲料水
携帯電話・ラジオ	常備薬
帽子・ヘルメット	懐中電灯・ライター
着替え	ウエストポーチ又はリュックサック

ボランティアが自ら用意する持ち物であっても、全てのボランティアが持参するとは限らない。また、例示以外に必要な資材もあることから、ボランティア活動プログラム作成時に、必要な資材を確認する。これら想定される資材については、平常時より社会福祉協議会において必要な資材及びその調達方法について確認しておく必要がある。

(4) ボランティアのコーディネート

ボランティア活動本部へ参集するボランティアのコーディネートは、社会福祉協議会職員が行う。ただし、ボランティアのコーディネートを専門に行う団体やNPO法人の参加があった場合、コーディネートをこれら団体等に委ね、社会福祉協議会は活動の側面的支援を行う。

【ボランティアコーディネーターの業務】

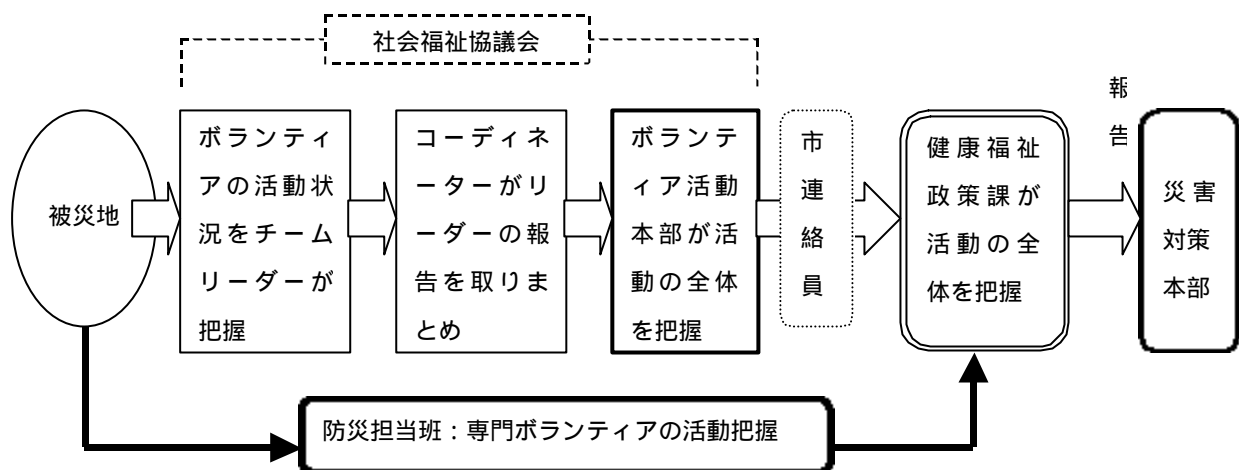
<p>被災地ニーズの把握業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者及び被災地ニーズの受付と把握 ・ ボランティア依頼内容をボランティアへ説明 ・ ボランティア依頼者からの要望、苦情受付とその対応
<p>各関係団体等のニーズ把握と調整業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 市からのニーズ把握と調整 ・ 民生委員・福祉委員・自治会等からのニーズ把握と調整 ・ 障害者団体等からのニーズ把握と調整 ・ 社会福祉関係施設からのニーズ把握と調整
<p>ボランティア相談・活動援助業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア参加者への説明（オリエンテーション） ・ 活動状況の把握と記録の作成 ・ ボランティア活動保険の加入受付 ・ ボランティアへのアドバイスと相談 ・ ボランティアグループに関するマネージメント
<p>ボランティア活動調整業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ グループ編成及び活動先の振り分け ・ グループ間の活動調整 ・ 活動プログラムの作成と提示 ・ 必要な資材の調達と提供

(5) ボランティア活動の把握と報告

被災地でのボランティア活動の状況は、ボランティアチームリーダー（P21参照 以下「チームリーダー」）が把握し、ボランティアコーディネーターが取りまとめ、ボランティア活動本部において総合的に把握する。また、ボランティア活動本部で取りまとめた活動状況については、連絡員を通して、定期的に災害対策本部へ報告する。

（報告書様式例示 P15参照）

【ボランティア活動状況の把握】



3. ボランティア活動

(1) オリエンテーション

災害時のボランティア活動は、被災者とボランティアが災害への共通理解、励ましあいを土台として、被災者の生活ニーズに応じて個々の生活支援への取り組みを通じて、被災者の自立を援助する役割を担うことになる。また、被災地での活動をより効果的に展開するためには、個人参加ボランティアについてもグループを編成することになる。

このため、ボランティア活動本部においては、被災地でのボランティア活動を行う前に、オリエンテーションを実施する。

【オリエンテーションの内容 例示】

- ボランティア活動の理念や意義
 - 被災地の状況
 - 被災地ニーズとボランティア活動の概要
 - 被災者の心理状況やコミュニケーション
 - チーム編成、チームリーダーの決定とその役割
 - 連絡・報告経路、資材の確認
 - 活動時の留意事項
 - ・活動中にけがをした場合
 - ・被災地ニーズを把握した場合
 - ・危険な作業を依頼された場合
 - ・謝礼の申し出があった場合
 - ・活動に対する苦情があった場合
 - ・家財道具等を壊してしまった場合
- 等

(2) ボランティア活動の内容

災害発生直後、発生後の避難所生活（生活支援期）、地域へ戻って生活を立て直す時期（復興期）など、時間の経過により被災者の生活やニーズは変化する。ボランティア活動の特徴や内容を時系列に整理すると次のとおりである。

【ボランティア活動の特徴や内容】

		活動の特徴	想定される活動	ボランティア
災害発生直後	発生日間程度	<ul style="list-style-type: none"> ・人命救助や避難者の安全確保が最優先 ・災害救助法による活動、市・自主防災組織の活動が中心でボランティア活動は制限 ・情報不足や混乱が想定 ・要援護者の安否確認、安全確認、避難所への誘導 ・避難所での生活開始 ・ボランティア活動本部の立ち上げとボランティア受入れ開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の安否確認 ・被災者の避難誘導 ・物資の調達、運搬、仕分 ・避難所の手伝い（炊き出し・洗濯・水運び 等） ・要援護者等への配食、買物 ・屋内外の片付け 	市の活動、災害救助法に基づく活動 自主防災組織、市内ボランティアによる活動
生活支援期	一週間程度	<ul style="list-style-type: none"> ・避難所や地域での被災者の生活支援活動 ・被災者の心身の疲労やストレスを考慮 ・避難所から仮設住宅や自宅へ移動 ・市外からのボランティアの参入 ・ボランティア活動の活発化 ・被災者の心理や生活ニーズに基づいたコーディネート 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の安否確認 ・物資の調達、運搬、仕分 ・避難所の手伝い（炊き出し・洗濯・水運び・入浴・話し相手 等） ・屋内外の片付け、引越し手伝い ・移送、入浴、買物、付き添い等のサービス 	市外からのボランティア参加と大規模な活動
復興期以降	一ヶ月以降	<ul style="list-style-type: none"> ・仮設住宅や地域での支援活動 ・緊急一時的な活動から地域に根ざした継続的な活動 ・要援護者等の個別ニーズへの対応 ・ボランティア活動の縮小と市内ボランティアによる活動の継続 	<ul style="list-style-type: none"> ・日常生活支援 ・話し相手、引越し手伝い ・要援護者の買物、通院付き添い 	市内ボランティアによる活動

【ボランティア活動のフロー（1日：開始から終了まで）】

ボランティアの受付・・・・・・・・ボランティア活動本部（社会福祉協議会）

- ・当日のボランティア参加者受付（～午前10時まで 以降も随時）
- ・長期滞在可能なボランティアの把握
- ・ボランティア登録受付カードの記入
- ・ボランティア活動保険の加入確認

活動の選択

- ・活動はボランティア活動本部が提供するプログラムの中から自ら選択
- ・活動プログラムは掲示板に掲示
- ・活動プログラム毎に名札（ケース、用紙）を配布

チーム編成、オリエンテーション

- ・プログラム毎にチーム編成をし、チームリーダーを決定
- ・オリエンテーションで活動やニーズの内容、注意事項等の確認
- ・活動に必要な資材等の確認
- ・チーム内での確認終了後、ボランティア活動本部へ出発を報告

ボランティア活動

（注意事項）

- ・チームリーダーは活動開始前に現地活動責任者と活動の調整
- ・チームリーダーの指示に沿ったボランティア活動の展開
- ・活動中に受けた依頼（簡単・短時間を除く）をボランティア活動本部へ報告
- ・危険を伴う活動は一旦中止し、ボランティア活動本部に報告
- ・被災者等とのコミュニケーションに留意
- ・活動中にけがや体調を崩した場合はボランティア活動本部へ帰還
- ・活動中に受けた苦情はボランティア活動本部へ報告
- ・活動は原則午後5時（夏の期間は午後6時）
- ・チームリーダーは活動が終了し帰還する旨を現地活動責任者に報告

活動の報告

- ・活動を終了し帰還した旨をボランティア活動本部へ報告
- ・資材、名札の返却
- ・活動状況はチームリーダーが取りまとめ、ボランティアコーディネーターへ報告

（3）ボランティアチームリーダー

災害救援活動を効果的に行うためには、ボランティアが個別に活動するのではなく、チームを編成して被災地での活動を行う必要がある。このチームを取りまとめ、ボランティア活動本部、現地活動団体、被災者との連絡調整を担うため、チームリーダーが必要となる。

チームリーダーは、地域の状況、ボランティア活動に対する知識を有し、さらに災害復旧活動についての講習を受けた市内のボランティアが行うことが最も適している。社会福祉協

議会では、平常時からこれらチームリーダーの養成を行っていくことが求められる。
チームリーダーは、ボランティア活動本部のスタッフとしての参加も期待できる。

【ボランティアチームリーダーの役割】

現地での活動の責任者

ボランティアコーディネーター、ボランティア活動本部との連絡調整

現地活動団体との連絡調整

活動状況の把握

苦情、被災者ニーズの把握

現地活動時の機材等の管理

ボランティアの安全管理

(4) ボランティアの安全確保

ボランティア活動中、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、ボランティア個人が負担し、保険未加入者は社会福祉協議会において取りまとめて加入手続きを行う。

また、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に自己の健康管理に留意する。

・復旧が長期化した場合の対応

1．市の役割

災害復旧活動が長期化した場合、災害対策本部では、生活基盤の再建、被災者の生活再建支援、被災者の心のケアなどの活動が必要となってくる。災害対策本部においては、被災地のニーズから必要とされるボランティア活動については、連絡員を通して社会福祉協議会へ活動を依頼する。

2．社会福祉協議会及びボランティアの役割

災害復旧活動が長期化すると、被災者は仮設住宅や自宅での生活を開始し、これによりボランティア活動は縮小する。社会福祉協議会では、ボランティア活動による被災者ニーズや災害対策本部との調整により、必要となるボランティア活動を展開しながら、ボランティアの受入の継続又は活動の撤退を検討する。

・マニュアルの活用

1．災害に備えた準備

災害時のボランティア活動が円滑に展開できるように、このマニュアルに基づき、防担当班及び社会福祉協議会は、平常時から災害時を想定したボランティア活動受入の手順を明確にしておくものとする。

2．小規模災害への対応

このマニュアルは大規模な災害を想定して作成したものではあるが、市内の一部地域での災害（小規模災害）についても、このマニュアルに準じて対応するものとする。

本市では、2000年の恵南豪雨により一部地域で水害を受けた。この時は、自治会や近隣住民の協力により災害の復旧にあたった経験がある。こうした教訓から、小規模な災害についても想定し、平常時より市内での災害ボランティアの確保など、必要な準備をしておくものとする。