**羽島市社会福祉協議会**

**災害ボランティアセンター運営マニュアル**

**令和４年度版**

**社会福祉法人羽島市社会福祉協議会**

**も　く　じ**

**Ⅰ　災害ボランティアと社会福祉協議会（１～２ページ）**

**１　頻発する災害とボランティア活動**

**２　災害ボランティアセンターの原則**

**３　社会福祉協議会の役割**

**４　羽島市地域防災計画におけるボランティアと社会福祉協議会**

**Ⅱ　羽島市社協の災害ボランティアセンター（３～７ページ）**

**１　設置の判断**

**２　活動拠点**

**３　運営体制**

**４　必要機材**

**Ⅲ　災害ボランティアセンターの運営（８～１８ページ）**

**１　受付から活動終了まで**

**２　災害ボランティアセンターのタイムテーブル**

**３　災害ボランティアセンターの各係の役割**

**４　感染が発生した場合の対応**

**Ⅳ　様式・資料集（１９～４３ページ）**

**Ⅰ　災害ボランティアと社会福祉協議会**

**１　頻発する災害とボランティア活動**

　　日本各地で地震や集中豪雨、台風等による水害といった自然災害が毎年のように発生し、被災地では住民の日常生活に多大な影響が出ています。近年では、大規模な災害が発生する度に、被災地に数多くのボランティアが集まり、被災者支援に大きな力を発揮しています。

　　　被災者支援におけるボランティアの存在は欠かせないものとなっていますが、阪神・淡路大震災では、ボランティアが個々の判断のもとで活動したことなどから、救援物資の氾濫、ボランティア数の地域間格差、情報の混乱などを引き起こしてしまいました。この教訓から、災害時にはコーディネート機能を有する「災害ボランティアセンター」を立ち上げて、ボランティア活動を調整することが求められるようになり、現在では、ボランティアが災害ボランティアセンターを介して、被災者を支援することが社会的に認知されるようになりました。

**２　災害ボランティアセンターの原則**

災害ボランティア活動は、被災者の生活と被災地の復興を目的としており、その活動を多面的にサポートするために災害ボランティアセンターは設置されます。

災害ボランティアセンターは、発災後速やかに設置の要否が判断され、設置が必要と判断された場合は、必要な人員が配置されます。なお、運営にあたっては、様々な関係者・関係機関と連絡調整を行いながら、被災者の支援のためにボランティアの力（マンパワー）を借りて、様々な課題解決に向けて取り組みます。

　　　災害ボランティアセンターの原則は、「被災者主体」「地元主体」であり、「協働」の精神とルール・マナーに則って運営されるものです。

**３　社会福祉協議会の役割**

　　過去の災害事例を振り返ってみると、災害ボランティアセンターの運営体制については、社会福祉協議会（以下、「社協」という。）が中核となっている例が多く見受けられます。

　　　社協は、地域における住民組織と公私の社会福祉に関する活動を行う関係者で構成され、地域社会における民間の自主的また住民主体の福祉活動を推進し、地域の福祉課題を関係者との協働により解決しようとする公共性の高い民間団体です。

　　　こうしたことから社協は、災害発生時にも、地域の関係者との協働、外部からのボランティアを始めとした様々なネットワークとの連携、要支援者に対する見守り活動、各種福祉サービスによる住民への生活支援など、持っている機能を発揮する必要があります。

**４　羽島市地域防災計画におけるボランティアと社会福祉協議会**

羽島市地域防災計画は、羽島市における災害の対策に関し、羽島市が処理すべき事務または業務を中心としつつ、防災関係機関との連携や市民の協力を含めた総合的な計画となっています。

コ－１

この計画の中で羽島市社協は、大規模災害が発生した際には、羽島市災害対策本部（以下、「市災害対策本部」という。）と協議の上、災害ボランティアセンターを羽島市福祉ふれあい会館に設置することとされています。

**Ⅱ　羽島市社協の災害ボランティアセンター**

コ－２

**１　設置の判断**

　　羽島市社協では、羽島市で大規模な災害が発生した場合（または予測された場合）、「羽島市社会福祉協議会職員緊急・災害時行動マニュアル」（コ－３９～コ－４１ページ）に従って職員が非常参集し、羽島市社会福祉協議会災害対策本部を立ち上げます。その上で、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、以下について、市災害対策本部などとの協議により災害ボランティアセンターの設置の要否について判断します。

（１）羽島市や岐阜県・全国における感染者数、行動制限や医療提供体制の状況

（２）「三密」を避ける設置場所の選定や運営が可能か

災害ボランティアセンターの設置が決定された時は、市災害対策本部、岐阜県社会福祉協議会等と連携を図った上で、災害ボランティアセンターの運営にあたります。

**〔設置する場合〕**

* 感染症予防を徹底します。
* ボランティアの募集範囲については、被災規模や被災者ニーズに応じて、地域の意向を踏まえなが

ら、決定します。

・　市町村域を超えて募集する必要がある場合においては、その範囲（隣接市町村→圏域→県域→全国）について、市災害対策本部などと協議します。

**〔設置しない場合〕**

* 羽島市社協は、在宅での被災者への支援活動の方法、様々な団体等による被災者支援活動の状況な

どをホームページ（以下、「ＨＰ」という。）により情報発信します。

**２　活動拠点**

　　災害ボランティアセンターは、羽島市福祉ふれあい会館に設置することとしますが、同館が避難場所等に利用される場合や、災害の状況等によって使用できない場合には、市災害対策本部と協議し、別の場所に活動拠点を確保します。

　　なお、災害ボランティアセンターとしては、次のスペースを確保することとします。

　＜災害ボランティアセンターに必要なスペース＞

1. 事務所スペース
2. ボランティア活動スペース（会議、オリエンテーションスペース）
3. 倉庫スペース（備品・資機材置き場、物資置き場）
4. 駐車場（多くのボランティアが見込まれる場合）

コ－３

**３　運営体制**

　　災害ボランティアセンターは、羽島市社協の職員及び協力者等により運営し、次の各チームに分かれ業務を分担します。

**各部門別の業務内容**

⯎の部分は、直接的なコーディネートに関する事項

◆の部分は、新型コロナウイルス感染対策に関する事項

コ－４

|  |  |
| --- | --- |
| チーム名 | 業　　　務　　　内　　　容 |
| 総務チーム | * 市災害対策本部との連絡調整 * 被災状況の把握と市内外からのボランティア受入の判断 * 自治会、民生委員協議会、社会福祉施設等との連絡調整 * 災害ボランティアセンターの周知・広報 * 電話回線、活動機材・車両等の調達 * 事故への対応 * マスコミ対応 * 経理 * トラブル、苦情処理   ◆　マスク、フェイスシールド、消毒液、体温計等消耗品の調達  ◆　ICTの活用による会議等の開催  ◆　室内の換気・消毒  ◆　市対策本部や岐阜県社協への連絡（ボランティアの活動範囲の決定、災害  ボランティアセンターの開設について） |
| ニーズ受付チーム | * ニーズ受付係 * 被災者のニーズ把握（窓口・電話） * 活動指示書（兼報告書）の作成 * 引き受け可否の判断（危険が伴う作業、専門的技術を要するものは断る） * 他機関の紹介（引き受け不可の場合で、市等に担当部局がある場合） * ニーズの調査 |
| コーディネートチーム | ◆　活動依頼の優先順位を決める  ◆　災害ボランティア事前登録システム（以下、「事前登録システム」という。）によるボランティアの事前登録名簿の印刷、ボランティア募集   * ボランティア受付係 * ボランティアの受付 * ボランティア活動保険加入手続 * マッチング係 * 活動場所の確認調査 * ボランティアの派遣先を調整 * グループリーダーの決定 * オリエンテーションの実施 * 誘導・送迎係 * ボランティアの誘導 * ボランティアの活動状況の管理 * ボランティアの迎え入れ（活動報告書の回収） |
| 機材管理チーム | * 機材貸出・管理係 * ボランティアへの活動機材の貸出 * 被災者への機材の貸出 * 活動機材の調達と受入   ◆　活動備品の消毒 |
| 救護チーム | * 衛生管理指導 * けが人の応急手当   ◆　室内の換気・消毒 |



なお、災害ボランティアセンターは、活動を希望するボランティアとボランティアを必要とする被災者との中間に位置し、ボランティアによる災害救援活動を調整します。

**４　必要機材**

コ－５

コ－５

コ－５

　　災害ボランティアセンターでは、ボランティアの受付や情報収集といったセンターの運営用に、またボランティアへの貸与品として下記の機材等を確保します。

（ボランティアセンター運営用）

|  |  |
| --- | --- |
| 運営用機材・消耗品 | 使　　　　　途　　　　　等 |
| テント | 屋外でのボランティアの受付等 |
| 机、いす | ボランティアの受付、会議等 |
| 電話、ＦＡＸ | 専用の電話回線の確保（うち１本は発信専用とする） |
| パソコン、インターネット回線 | 広報、情報収集、情報伝達等 |
| コピー機、印刷機 | 配布物等の印刷等 |
| ハンドマイク（拡声器） | オリエンテーション、人員整理等 |
| テレビ、ラジオ、デジタルカメラ | 情報の収集及び記録等 |
| 住宅地図、道路地図、電話帳 | 活動場所の把握等 |
| 軽トラック、自転車、バイク | 荷物の運搬、被災地巡回調査 |
| 懐中電灯、投光器 | 夜間巡回等 |
| 掲示板・黒板・ホワイトボード | 収集した情報の掲示等 |
| 事務用品 |  |
| 救急箱、うがい薬、消毒用石けん | ボランティアの健康、衛生管理 |
| 発電機 | 停電時用 |
| その他（クーラーボックス、暖房器具、ブルーシート、工具類） |  |
| （コロナ禍に必要な機材等） |  |
| 運営用機材・消耗品 | 使　　　　　途　　　　　等 |
| 非接触型の体温計 |  |
| 間仕切り（透明パーテーション） | 飛沫感染防止 |
| フェイスシールド（運営スタッフ用） | 飛沫感染防止 |
| マスク（運営スタッフ用） | 飛沫感染防止 |
| 消毒液 | 手指や貸出機材等の消毒 |

コ－６

（ボランティア貸与品）※ボランティアが持参しなかった場合のみ

|  |  |
| --- | --- |
| 貸与機材・消耗品 | 使　　　　　途　　　　　等 |
| 名札 | ボランティアセンターの依頼であることを証明 |
| 手袋・軍手・ゴム長靴、マスク | 原則としてボランティア自身が準備 |
| スコップ、バケツ、土のう袋 | がれきや泥の撤去 |
| 金づち、くぎ抜き、のこぎり | 木工製品の分解 |
| 台車、一輪車、リヤカー | 土砂、荷物、ゴミ等の運搬 |
| 洗剤、ぞうきん、ほうき、たわし類 | 家屋の掃除 |
| ブルーシート | 屋根の応急手当、浸水の防御等 |
| 石けん、消毒薬、うがい薬 | ボランティアの衛生管理 |

・機材等の消毒を徹底します。

　　・機材等は原則としてボランティア個人に用意してもらうこととします。また、上記に加え、下表を参考に呼びかけ等を行うものとします。

参考：ボランティア個人が用意する物

|  |  |
| --- | --- |
| 品　　　　　目 | 使　　　　　途　　　　　等 |
| 食料 | 自分の食事（飲み物を含む） |
| 現金 | ボランティア保険料等 |
| 軍手、長靴、雨具、帽子、マスク等 | 天候や活動内容を考慮して |
| 着替え、タオル、防寒具 | 必要に応じて |
| 携帯電話 | 連絡用 |
| 健康保険証 | 医療機関受診時 |
| 運転免許証、学生証等 | 身分を証明するもの |
| 携帯ラジオ、タブレット端末 | 情報収集 |
| 懐中電灯 | 停電時、夜間に備えて |
| その他（常備薬、身の回り品） |  |

**Ⅲ　災害ボランティアセンターの運営**

コ－７

**１　受付から活動終了まで**

　　災害ボランティアセンターでのコーディネート業務は、基本的には日常のボランティアコーディネートと同様ですが、災害時にはニーズの把握、ボランティアの受付等の量が平時よりもはるかに多くなります。そのため、特に初期の混乱期には、組織的なルールの下で行動することが必要です。また、コロナ禍においては、通常の災害ボランティアセンターの運営方法と異なるため、留意する必要があります。

　　羽島市社協の災害ボランティアセンターでは、コロナ禍においては基本的に次のような流れでボランティアのコーディネートを行うこととし、災害の状況等に合わせて変更を加えていくこととします。

　＜ボランティアセンターに集まるボランティア像＞

* 事前登録システムによる参加の事前登録を終えている。

※当日に不特定多数が災害ボランティアセンターに訪れることや、密になる状況を減らすことができる。

* ボランティア活動保険への加入を終えている。
* 宿泊場所はボランティアが確保している（してもらう）。
* 活動に必要な物（軍手、タオル、着替え、マスク、食事など）は持参している（してもらう）。

　　　　　　↓

　①事前登録名簿の整理　**活動日より前の流れ**

* 事前登録システムによる事前登録内容を確認し、ボランティアの名簿を整理し受付に用意する。

※活動日、受付時間、氏名を五十音順で整理しておく。

* 「災害ボランティア受付票」（様式１３）を事前にＦＡＸやメールで受け付けた場合、事前登録システムで作成する事前登録名簿に入力をしておく。
* 事前登録名簿を参考に、「事前登録システムで活動指示書（兼報告書）」(様式２)を作成しておく。
* 参加者に配付する「名札」を作成しておく。

　　　　　　↓

　②ボランティアの当日受付　**活動当日の流れ**

* 事前登録システムで作成した事前登録名簿で、氏名等をチェックする。

※事前登録なしで当日参加された場合、原則、活動をお断りする。

* 事前に作成した「名札」を渡し、上半身の見やすいところに貼ってもらう。
* 検温、体調の確認「体調管理チェックシート」（様式１４）を提出してもらう。
* 説明用資料「災害ボランティア活動の流れ」（様式１５）、「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（表）」「災害ボランティア活動時の感染症対策について（裏）」（様式１６）を配付し、内容を確認してもらう。

コ－８

　　 　↓

　③マッチング

* 人数が確保できた時点で、グループ単位でリーダーを選出し、オリエンテーションを行う。

<オリエンテーションの内容＞

　活動上の留意事項の伝達

　必要書類（地図など）の提供

　　↓

　④活動機材の貸出

* 活動機材貸与票に必要事項を記入してもらう。

※原則、自分で持参した備品を使用してもらう。

↓

　⑤活動場所の説明

* 被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所の説明を行う。

　　　　　　↓

⑥活動機材の返却・消毒

* 活動終了後、活動機材を返却してもらう。
* 返却された機材は運営スタッフが消毒をする。

　　　　　　↓

　⑦活動報告書の提出

* リーダーが中心となり活動報告書を作成してもらう。

コ－９

**２　災害ボランティアセンターのタイムテーブル**

　　長期にわたりコーディネート業務等を行う必要もあることから、過重労働やストレスを避けるため、できる限り規則的な時間配分により、業務を行うことを基本とします。

　　なお、センターの１日のタイムテーブルは次の例によるものとします。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 時間 | 内　　　　　　　　　　　　　　　　　容 | | |
| 08:00 | スタッフ集合  スタッフミーティング | スタッフミーティングの準備  前日の状況確認、当日の業務等の確認  ニーズの確認  活動機材の確認 | |
| 08:30 | チームミーティング | 部門別のミーティング | |
| 09:00 | 活動開始 | ボランティア受付  　　　↓  マッチング  　　　↓  オリエンテーション  　　　↓  送り出し | ニーズ受付（依頼票記入）  ↓  事前登録名簿、活動指示書（兼報告書）の作成  地図のコピー  要支援者等のニーズ調査 |
|  |  | （午後も同様に活動する） | |
| 12:00 | 昼食 | 交代で随時 | |
| 15:30 | ボランティアの迎え入れ準備 | 報告書の受け取りの準備　→　集計作業 | |
| 16:00 | ボランティアの活動終了 | グループごとにセンターへ戻る  ボランティア解散（活動を終了したグループから随時） | |
| 17:00 | 活動報告  後片付け |
| 18:00 | スタッフミーティング  解散 | 当日の反省、翌日のスタッフへの申送りシートの作成  翌日の準備終了後解散 | |

コ－１０

**３　災害ボランティアセンターの各係の役割**

**Ａ．総務チーム**

**〔活動内容〕**

総務チームは、災害ボランティアセンターを設置・運営するにあたり必要な連絡調整等を行う。

**〔活動手順〕**

　　①災害ボランティアセンターの設置に関する協議

災害発生後、災害ボランティアセンターの設置の要否や設置場所について、市災害対策本部と協

　　議する。

　　②被災状況の把握とボランティア受入の判断

　　　市災害対策本部や地域住民等から被災状況について情報を得る。被災状況に応じて、ボランティアの受入範囲（隣接市町村、県内、県域、全国）を市災害対策本部などと協議の上で判断する。

　　③地域住民等との連絡調整

　　　自治会長、羽島市民生委員児童委員協議会長、市内の福祉施設等に、災害ボランティアセンター設置の有無について情報提供をする。また、同時に、地域の被災状況等について聞き取りを行う。

　　④電話回線、活動機材・車両等の調達

災害ボランティアセンター専用の電話回線を契約、運用できるよう環境を整える。また、活動機材、マスクや消毒等の消耗品、備品や機材の運搬用車両を調達する。

⑤災害ボランティアセンターの周知・広報

　　　災害ボランティアセンターを設置する場合、羽島市社協ＨＰにて周知する。センターを設置しない場合は、在宅での被災者への支援活動の方法、様々な団体等による被災者支援活動の状況などをＨＰに掲載する。

　　⑥トラブル等への対応

　　　事故、マスコミ、苦情処理の対応を行う。「災害ボランティアセンター日報」（様式７）に必要事項を記録し、次の日のスタッフミーティングで報告する。

コ－１１

**Ｂ．ニーズ受付チーム**

**（１）ニーズ受付係**

**〔活動内容〕**

ニーズ受付係は、被災者とボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接し方に十分配慮するとともに、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、具体的なニーズを把握する。

**〔活動手順〕**

①被災者のニーズ把握

　　　災害ボランティアセンターに来所した被災者等には、「ボランティア依頼（ニーズ受付）票」(様式１)を記入してもらい、記入漏れがないかを確認し、受付を完了する。

　　　また、電話での受付の場合には、被災者等から必要事項を聞き取り、「ボランティア依頼（ニーズ受付）票」（様式１）に記入することで、受付を完了する。

なお、訪問によるニーズ把握は、マスクの着用やフェイスシールドの装着など感染予防に留意する。訪問するに際には、「ボランティア依頼（ニーズ受付）票」(様式１) 及び「災害ボランティアセンター開設の案内」（様式１２）を配布し、活動依頼がある場合は災害ボランティアセンターに連絡するよう伝える。

②マッチング係への引継ぎ

　　　「活動指示書（兼報告書）」（様式２）を作成し、「活動指示書（兼報告書）」（様式２）に活動場所の地図を添付してマッチング係に渡す。

コ－１２

**〔留意点〕**

受付にあたっては、次の点に留意する。

・依頼内容が「危険な作業、専門技術が必要な作業、極端な重労働など」に該当する場合は、丁寧にお断りする。また、営利活動に繋るものについても、原則としてお断りする。

・ボランティアの派遣が可能かどうかの判断が難しい場合は、マッチング係による活動先の確認が済んでからになる旨を依頼者に説明しておく。

・被災者に「（すぐに）支援に伺うことができない可能性があること」「マスクの着用等十分な感染対策をしていただくこと」「被災者や同居家族などが感染した場合は、速やかに災害ボランティアセンターへ連絡していただくこと」を丁寧に伝える。

・ニーズ以外にも、被災者等から意見や苦情が多く寄せられることもあるので、内容をよく聞き取り、必要なものはメモを作成してミーティング等で報告し、常に情報の共有を図るようにする。

コ－１３

コ－１２

**Ｃ．コーディネートチーム**

**（１）ボランティア受付係**

**〔活動内容〕**

ボランティア受付係は、被災地に来たボランティアと最初に接する窓口となり、ボランティアの受付登録及びボランティア活動保険の加入手続きを行う。

受付係のスタッフは、遠方から支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接することを心掛けなければならない。

**〔活動手順〕**

①参加者名簿の確認

事前登録システムで事前登録名簿を印刷する。また、検温、体調の確認のため、「体調管理チェックシート」（様式１４）を提出してもらう。事前に記入していない場合は、記入台で記入してもらう。

※事前登録なしで当日参加された場合、原則、活動をお断りする。その案内文を掲示しておく。

②名札の提供

　　　事前登録システムにより作成された事前登録名簿に従い、あらかじめフルネームを記入した名札を作成しておく。

「体調管理チェックシート」（様式１４）を受け取ったら、名札を渡し、名前に誤りがないか確認後、上半身の見やすい位置に貼り付けてもらう。

③説明用資料の配付

ボランティアセンターに集まったボランティアに、説明用資料「ボランティア活動の流れ」（様式１５）及び「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（表）」「災害ボランティア活動時の感染症対策について（裏）」（様式１６）を配付し、内容を確認してもらうよう依頼する。

　　　名札があるか、ボランティア活動保険に加入しているかを確認した上で、マッチング係に引き継ぐ。

④ボランティア活動保険への加入状況の確認

ボランティア活動保険には当日までに加入してきてもらう。

※当日は、災害ボランティアセンターでは保険加入手続きは行わない。その案内文を掲示しておく。

コ－１４

**（２）マッチング係**

**〔活動内容〕**

マッチング係は、被災者からの様々なニーズとボランティアとを結びつける。

**〔活動手順〕**

①事前準備

「活動指示書（兼報告書）」（様式２）のうち、事前に活動先の確認・調査が必要と思われるケースについては、現場に向かい活動内容を確認しておく。

ボランティアの募集範囲を限定した場合は、限られた数のボランティアによる活動に限界がある

ため、被災者自身の体調や換気のできる活動環境であるかなどを踏まえ、次の判断基準により、優先順位を定める。

（優先順位を定める判断基準）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 支援する範囲 | 要支援者（高齢者・障がい者等）世帯 | 自分（家族）で片付け等できない世帯 | それ以外の方 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 活動範囲 | 生活スペースの確保  （居住空間の泥出し、清掃、家財の移動・搬出等） | 衛生環境の整備  （カビ防止の清掃やゴミの撤去等） | それ以外  （居住空間以外の活動） |

優先度　　高　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　低

②マッチング

「活動指示書（兼報告書）」（様式２）を確認し、参加者とその活動内容が正しいか確認する。

③グループリーダーの決定

　　　グループごとにリーダーを決めてもらい、分かるように名札のフルネームを丸で囲ってもらう。リーダーは氏名を色テープに書き、その色テープを腕に巻いてもらう。

運営スタッフがリーダーを確認したら、事前登録名簿上でもリーダーのフルネームを丸で囲む。

運営スタッフは、「活動指示書（兼報告書）」（様式２）の受付番号を付箋に書き込み、「活動指示書（兼報告書）」（様式２）に貼り、地図と共にリーダーに渡す（事前登録名簿は渡さない）。

1. オリエンテーションの実施

受付で配布したオリエンテーション用資料「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（表）」「災害ボランティア活動時の感染症対策について（裏）」（様式１６）の内容を各自で確認してもらう。

　※事前登録する際のＨＰに（様式１５）及び（様式１６）を掲載しておき、原則、事前に読んでおいてもらう。

コ－１５

ボランティア全員が内容を理解したことを確認し、「無理せず、体調管理に気を配ること」、「活

動が完了していなくても１６：００には活動を終了すること」について、再度注意喚起する。

なお、注意事項の用紙は、各自で処分してもらう。

⑤機材貸出・管理係または誘導・送迎係への引き継ぎ

　　　原則、機材は各自で持参してもらうが、機材の貸出が必要な場合は、機材貸出・管理係に引き継ぎ、機材の貸出が不要な場合は、誘導・送迎係へ引き継ぐ。

**〔留意点〕**

・ボランティアの誘導の方法等について、誘導・送迎係と事前に調整しておく。

**（３）誘導・送迎係**

**〔活動内容〕**

誘導・送迎係は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、必要に応じて活動場所への道順の説明を行う。また、活動を終えてボランティアセンターに戻ったボランティアの迎え入れを行い、活動の報告を受ける。

**〔活動手順〕**

①ボランティア活動状況表の管理

　　ボランティアを送り出す際に、「活動指示書（兼報告書）」（様式２）に貼ってあるグループリーダー報告用の付箋を剥がし、「ボランティア活動状況票」（様式３）の活動中のエリアに貼る。

　　また、活動を終えたボランティアから回収した「活動指示書（兼報告書）」（様式２）の内容を確認し、活動が完了したもの（継続希望の無いものを含む）は完了のエリアに付箋を移し、継続希望のあるものは要継続のエリアに付箋を移す。

②ボランティアの迎え入れ

　　活動を終えたボランティアを迎え入れ、「活動指示書（兼報告書）」（様式２）と地図を回収する。

　　なお、回収した「活動指示書（兼報告書）」（様式２）と地図はニーズ受付係へ渡し、活動状況を伝達する。

〔留意点〕

・機材の返却が終わっていないようであれば、機材貸出・管理係へ引き継ぐ。

・感染を避けるため、現地へ向かう際は自家用車を利用してもらい、乗り合わせは行わない。

※運営スタッフが送迎用車輌を用意したり運転手等を配置したりはしない。

コ－１６

**Ｄ．機材管理チーム**

**（１）機材貸出・管理係**

**〔活動内容〕**

機材貸出・管理係は、ボランティア活動に必要な機材等の調達と、ボランティアへの機材の貸し出し、在庫管理等を行う。

※原則、機材は各自で持参してもらう。

**〔活動手順〕**

①機材の貸出

ボランティアに活動に必要な機材を貸し出し、その内容を「ボランティア活動機材等貸与・返却票」（様式４）に記入する。

②機材の返却

活動を終えたボランティアから機材の返却を受け、その内容を「ボランティア活動機材等貸与・返却票」（様式４）に記入する。

返却された機材は、所定の場所で運営スタッフが消毒を行うよう徹底する。

③被災者等への機材の貸出

　　　感染防止のため、近隣の被災者から機材の貸出依頼があった場合は、「活動機材貸与申込書（被災者用」（様式５）に記入してもらい、消毒し、機材を貸し出す。

**〔留意点〕**

機材等の管理にあたっては、次の点に留意する。

・活動機材等管理台帳（様式６）により、各機材等の在庫数等を把握する。

・不足する機材があれば、市災害対策本部や岐阜県社会福祉協議会等を通じて調達する。

・活動報告が終わっていないようであれば、誘導・送迎係へ引き継ぐ。

*【メモ】４年度版に記入漏れしたため５年度版に加えることとした。*

コ－１７

**４　感染が発生した場合の対応**

・被災者・ボランティア・運営スタッフを問わず、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚・嗅覚障害等の症

状がある者は、当事者から保健所に連絡してもらい、適切な指示を仰ぐよう伝える。

　　・感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき対応する。災害ボランティアセンターの活動で関わった方（濃厚接触者）へ連絡する。

・感染者が出たこと、災害ボランティアセンターを一時閉鎖すること、再開の目途について、ＨＰ

等で周知する。

・再開目途については、行政等と協議して決定する。

**Ⅳ　様式・資料集**

コ－１８

＜様式＞

　　　様式１　ボランティア依頼（ニーズ受付）票

　　　様式２　活動指示書（兼報告書）

　　　様式３　災害ボランティア活動状況表

　　　様式４　ボランティア活動機材等貸与・返却票

　　　様式５　活動機材借用申込書（被災者用）

　　　様式６　活動機材等管理台帳

　　　様式７　災害ボランティアセンター日報

　　　様式８　チーム別活動記録（申送りシート）

　　　様式９　個別ニーズ調査票

　　　様式１０　ボランティア募集案内（配布・回覧用）

　　　様式１１　災害ボランティア活動参加証明願・参加証明書

　　　様式１２　災害ボランティアセンター開設の案内

　　　様式１３　災害ボランティア受付票

　　　様式１４　体調管理チェックシート

　　　様式１５　災害ボランティア活動の流れ

様式１６　災害ボランティア活動にあたっての注意事項　（表）

　　　　　災害ボランティア活動時の感染症対策について（裏）

様式１７　災害ボランティア活動　事前登録名簿

＜資料＞

　　　羽島市社会福祉協議会職員　緊急・災害時行動マニュアル

　　　岐阜県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会の災害時における支援協定

コ－１９

（様式１）

※受付番号

※受付日時　　　月　　日　　時　　分

※受付者

**ボランティア依頼（ニーズ受付）票**

**＜依頼者＞**

ふりがな

**名　　前**　　　　　　　　　　　　　　　　　　　**性　別**男・女**年　齢**（　　　）歳

**住　　所**　（自　宅）羽島市　　　　町　　　　　　　　　　　電話　　　　　－

　　　　　　（避難先）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　携帯　　　　　－　　　　－

**＜支援を必要とする人（依頼者とは別の場合に記入）＞**

ふりがな

**名　　前**　　　　　　　　　　　　　　　　　　　**性　別**男・女**年　齢**（　　　）歳

**住　　所**　（自　宅）羽島市　　　　町　　　　　　　　　　　電話　　　　　－

　　　　　　（避難先）　　　　　　　　　　　　　　　　　　　携帯　　　　　－　　　　－

**＜希望する支援の内容等＞**

**希望日時（日時に指定がある場合に記入）**

　　　月　　日　　（午前・午後）　　時　　分　～　（午前・午後）　　時　　分

**場　　所(Ａ)**　　□自宅　□避難所　□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**ボランティアセンターからの所要時間**徒歩で約　　分、自動車で約　　　分

**車両の駐車可能場所の有・無**　　□有（　　　台程度）　　□無

**依頼内容(Ｂ)**□清掃　□土砂等の運び出し　□ゴミ処理　□家具等の移動

活動指示書に転記

□その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

＜詳細＞

　　　　　　　　※求められる資格、特技等（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

**希望人数(Ｃ)**男　　名、女　　名、男女問わず　　名

**世帯類型**　・一般世帯　・高齢者のみの世帯　・障がい者のいる世帯　・その他（　　　　　　）

**被災状況**　・家屋全壊　・家屋半壊　・床上浸水　・床下浸水　・一部損壊

・その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）

　※特記事項安全度（ボランティアでの対応）　□可　　□不可

緊急度（特に緊急性が高い）　　　□ただちに派遣が必要　　□本日中の派遣が必要

※部分はスタッフが記入すること

＜チェック項目＞　□　活動指示書（兼報告書）の作成

　　　　　　　　　□　特記事項の安全度でボランティアでの対応が不可の場合、他の窓口等の紹介

コ－２０

（様式３）～拡大印刷して掲示またはホワイトボード等へ記載～

**災害ボランティア活動状況表**

コ－２２

|  |  |
| --- | --- |
| **＜活動中＞** | **＜活動完了＞** |
|  |  |
| **＜要 継 続＞** |
|  |

（様式４）

※期　日　　　　　年 　　月　 　日

※担当者

**ボランティア活動機材等貸与・返却票**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **指示書番　号** | **品　名** |  | **貸　　　与** | | **返　　　却** | | | | |
| **管理**  **番号** | **貸与等**  **数量**  **①** | **受領**  **確認** | **消耗**  **数量**  **②** | **紛失**  **数量**  **③** | **返却数量**  **①-②-③** | | **返却**  **確認** |
|  | **うち**  **破損数量** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

◎「受領確認」、「返却確認」欄は、それぞれ確認した人がサインすること

※部分は担当者が記入すること

コ－２３

（様式５）

※受付番号

※担当者

**活動機材貸与申込書（被災者用）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **申込日** | **年　　　月　　　日** | | | | |
| **申込者** | **様** | | | | |
| **連絡先** | **〒**  **電話　　　－　　　－　　　　　　　携帯　　　　－　　　－** | | | | |
| **提供機材** | **品　　　　　名** | **数量** | **返　却**  **予定日** | **返却日** | 返却確認  （※確認者のサイン） |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
|  |  | **月　　日** | **月　　日** |  |
| 特記事項  ※ |  | | | | |

※部分は担当者が記入すること

コ－２４

（様式６）

**活　動　機　材　等**　**管　理　台　帳**

|  |  |
| --- | --- |
| **品名** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **月日** | **受入数量** | **貸与等**  **数量** |  | | | **在庫数** | **受入・貸与等先等** |
| **消耗数量** | **紛失数量** | **破損数量** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

* 受入数量については、購入先・借用先等ごとに記入すること
* 貸与等数量については、ボランティア・被災者等の区分ごとに１日の累計数を記入すること
* 消耗・紛失・破損数量については、区分ごとに1日の累計数を記入すること

コ－２５

（様式７）

年　　月　　日

**災害ボランティアセンター日報**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 項　　　　　　　　　　　　目 | 本日分 | 累　計 |
| １　個人ボランティア受付人数　Ａ  ２　ボランティア団体受付数  ３　２の団体所属ボランティア人数　Ｂ  　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　合計人数（Ａ+Ｂ）  ４　ボランティア活動保険加入者数  ５　ボランティア依頼（ニーズ受付）件数（①+②+③）  ６　ボランティア派遣件数　①　（ア+イ）  ７　他機関紹介件数　②  ８　キャンセル件数　③  　９　本日で活動が終了した件数　ア  １０　継続して派遣依頼のあった件数　イ  １１　センターへの苦情件数  １２　ボランティアの事故件数  １３　活動機材等貸与等件数 | 人  団体  人  　　　　人  人  件  件  件  件  件  件  件  件  件 | 人  団体  人  　　　　人  人  件  件  件  件  件  件  件  件  件 |

【項目１１　センターへの苦情の内容と対応状況】

|  |  |
| --- | --- |
| 内　　　　　　　　　　　　　　　　　　容 | 対応状況 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |

【項目１２　ボランティアの事故の内容と対応状況】

|  |  |
| --- | --- |
| 内　　　　　　　　　　　　　　　　　　容 | 対応状況 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |
|  | 対応済　未対応 |

コ－２６

（様式８）

年　　月　　日

**チ　ー　ム　別　活　動　記　録（申送りシート）**

　　　　　　　　　チーム

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　記入者

|  |
| --- |
| * 翌日への引継事項 * 状況に応じて改善した点 * その他感想等 |

コ－２７

（様式９）個別ニーズ調査票　～ボランティアセンターの情報が行き届かない場合に聞き取り～

調査日　　　年　　月　　日

**個別ニーズ調査票**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ふりがな |  | | 回答者（聞き取り対象者） | | 世帯主・その他（　　　　　） |
| 世帯主名 |  | | 担 当 民 生 委 員 名 | |  |
| 住　所 | 町 | | 自治会名（班・組など） | | （ 　　　　） |
| 連絡先 | 固定電話　　　　－  携帯電話①　　　－　　　　－　　　　　　　　　（氏名）  携帯電話②　　　－　　　　－　　　　　　　　　（氏名） | | | | |
| 避難先 |  | | | | |
| 家屋被害  状況 | 全壊  半壊  浸水（床上・床下）  一部損壊  その他（　　　　　　　） | ライフライ  ンの状況 | | 電気　　　可　・　不可  ガス　　　可　・　不可  水道　　　可　・　不可  電話　　　可　・　不可 | |

【求められるニーズ（該当するものに○）】

|  |
| --- |
| （　）家屋や敷地の片付け、清掃 |
| （　）泥だし、瓦礫の撤去、ゴミの運び出し |
| （　）家事手伝い（具体的に：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| （　）買い物、通院等の送迎 |
| （　）買い物の代行 |
| （　）入浴、排泄、着替え、その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　）の介助 |
| （　）話し相手 |
| （　）子どもの遊び相手 |
| （　）その他（　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　） |
| 心配ごと・困りごと |

【特記事項】

|  |
| --- |
|  |

※訪問調査は、市災害対策本部及び地元自治会、民生委員協議会などと協議した上で実施すること

コ－２８

（様式１０）ボランティア募集案内（配布・回覧用）　～印刷して市民へ配布・回覧～

ボランティアを募集しています！

災害ボランティアセンターでは、被災者を支援するボランティアを募集しています。

被災者のみなさんが、あなたの支援を必要としています！

**☆主な活動の内容**

**など**

**☆ボランティア活動をしてくださる皆さんへ**

**・出かける前に、必ずホームページでボランティアの募集状況を確認してください。**

**・必ず事前にホームページから応募登録し、ボランティア活動保険に加入したうえで受付へお越しください。**

**・昼食や飲物は持参してください。**

**・無報酬です（交通費も自己負担です）。**

**・汚れてもよい服装で参加してください。**

**・派遣の要請状況により、活動がない場合もあります。**

羽島市社会福祉協議会

災害ボランティアセンター

■受付時間　午前９時００分～午後５時００分

■電話番号　＊＊＊－＊＊＊＊

コ－２９

（様式１１）

**災害ボランティア活動参加証明願**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **氏　　　　　名** |  | **生年月日** |  |
| **住　　　　　所** |  | **電話番号** |  |
| **学校または勤務先** |  | | |
| **証明書の提出先** |  | | |
| **参　加　期　間** | **年　　月　　日　～　　　年　　月　　日** | | |
| **使　用　目　的** |  | | |
| **災害ボランティア活動参加証明書**  **上記の方は、羽島市社会福祉協議会災害ボランティアセンターのボランティアとして、災害救援活動に参加していただいたことを証明します。**  **年　　月　　日**  **羽島市社会福祉協議会事務局長　印** | | | |

　（申請者）

コ－３０

（資料）

**羽島市社会福祉協議会職員　緊急・災害時行動マニュアル**

**【緊急・災害時の行動】**

１．社会福祉協議会の職員として

日頃から自分の行動や分担する業務について確認し、平常時から以下のことを念頭に置き行動すること。

①災害情報や災害対策本部の指示に注意する。

②非常体制時は、家族の安全を確認した後、直ちに参集する。

③出張時や訪問勤務時、勤務時間外も所属長と連絡をとる。

２．非常参集について

職員は、勤務中に災害が発生した時には、所属長の指示に従って行動しなければならない。

なお、事務局長および各部署の管理者は、勤務時間外や休日でも、羽島市内に震度５強以上の地震が発生した時や、南海トラフ地震に関連する情報（臨時）が発せられた時は、原則として事務所（福祉ふれあい会館１Ｆ）に参集しなければならない（一次参集）。また、その他の職員は自宅で待機し、指示があった時は、事務所に参集しなければならない（二次参集）。

また、その他の災害等における非常参集の基準は、下表のとおりとする。

|  |  |
| --- | --- |
| 非常参集を行う基準 | |
| 地震 | ・羽島市に震度５強以上の地震が発生した時   * 羽島市に地震による甚大な被害が発生した時（または予測された時）   ・南海トラフ地震に関連する情報（臨時）が発せられた時（大規模な地震発生の可能性が相対的に高まった状態ではなくなったと評価された場合を除く） |
| 風水害 | ・羽島市で災害が発生し、事務局長が非常参集の必要性を判断した時 |
| 台風 | ・羽島市全域にわたって災害が発生し、事務局長が非常参集の必要性を判断した時 |
| その他 | ・異常な自然現象または人為的な原因による災害が発生し、事務局長が非常参集の必要性を判断した時 |

３．非常参集時の行動の基準

　　①非常体制時に参集する場所

　　　　非常体制がとられた場合、予め定められた災害対策活動に従事する。

　　　　交通の途絶などで、どうしても参集場所に行けない場合は、次のフロー図に従い、災害活動に従事する。

　　②自宅周辺の被害が大きい場合

　　　　災害対策本部の組織的な災害対策活動や、社協による救援活動より、地域での救援活動が優先されることがある。

コ－３９

　　　その場合には、所属長に連絡をとったうえで、地域の救援活動に参加する。

　　③職員参集フロー図について

　　　　非常体制を取るべき災害が発生した時は、常勤職員は下記のフロー図に従って参集する。

　　　　非常勤の職員についても、勤務時間中はフロー図に従って行動し、勤務時間外については所属長の指示に従って行動する。

**＜職員参集フロー図＞**



④非常参集時の注意事項

・気象状況の推移、地震の規模等、ラジオ、テレビ、その他の活用による災害情報を収集する。

　　　・自分自身、家族などの安全確保を優先する。

　　　・所属長または家族等との連絡のために、災害用伝言ダイヤル「１７１」などを活用する。

　　　・参集にあたっては、交通機関の状況、道路の冠水、橋梁の流出、堤防の決壊などに注意する。

　　　・参集にあたっては、３日分程度の飲料水・食料、懐中電灯、携帯ラジオ、着替え、雨具、防寒具などを、各自の判断で携帯する。

　　　・参集途上において、被害状況を把握するように務める。

　　　※参集できない場合は、被災状況及び今後の出勤の見込み等について所属長に連絡する。

コ－４０

【災害時の職員体制】

１．災害対策本部の設置

非常参集を行う災害が発生した時は、すみやかに羽島市社会福祉協議会災害対策本部を立ち上げ、以後の決定は災害対策本部で行う。

　２．災害対策本部の役割

　　＜本部長＞

災害対策本部全体の統括

　　＜副本部長＞

本部長の補佐

　　＜災害ボランティアセンター＞

　　　　災害ボランティアセンターの開設にあたっては、羽島市災害対策本部、岐阜県社会福祉協議会等と連携を図った上で、当初窓口を羽島市社会福祉協議会が中心となって開設し、災害救援ＮＰＯをはじとめとする支援団体等と協働して災害ボランティアセンターの運営にあたる。

　　＜災害福祉センター＞

　　　　災害の発生により被災した要援護者への緊急対応、生活復旧の支援全般（生活支援の総合相談とコーディネート、避難所生活の支援、他地域からケアワーカー等の支援の受入と派遣など）を行う

コ－４１

岐阜県社会福祉協議会及び市町村社会福祉協議会の災害時における支援協定

（目 的）

第１条　この協定は、岐阜県社会福祉協議会（以下（「県社協」という。）及び市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）が、災害により被害を受けた地域の市町村社協（以下「被災市町村社協」という。）の行う救援活動を支援するため、必要な事項について定めるものとする。

（災害の種類及び規模）

第２条　この協定を適用する災害の種類及び規模は、地震、風水害、事故等により、多大な人的・物的な被害を受け、住民生活に甚大な支障が生じ、県社協及び市町村社協の支援を必要とする場合とする。

（支援地域）

第３条　この協定の支援地域は、原則として岐阜県内とする。ただし、他の都道府県で前条に該当する災害が発生した場合は、「東海北陸ブロック県市社協災害応援に関する協定」並びに全国社会福祉協議会及び被害を受けた地域の都道府県社会福祉協議会からの支援要請に基づき、支援地域として対応するものとする。

（協定する社協）

第４条　協定する社協は別表のとおりとする。

（県社協の役割）

第５条　県社協は、被災市町村社協から支援要請を受けた場合又は被災市町村社協への支援が必要と思われる場合には、被災市町村社協と支援内容を協議のうえ、他の市町村社協に対し支援を要請するものとする。

２　県社協は、他の都道府県からの支援が必要と判断した場合は、全国社会福祉協議会との調整並びに「東海北陸ブロック県市社協災害応援に関する協定」に基づき、被災市町村社協への支援を行うものとする。

３　県社協は、他の都道府県で災害が発生し、第３条ただし書きにより支援する場合、「東海北陸ブロック県市社協災害応援に関する協定」に基づくほか、全国社会福祉協議会及び被害を受けた地域の都道府県社会福祉協議会との調整により、必要に応じて、市町村社協に対し支援を要請するものとする。

（市町村社協の役割）

第６条　県社協から前条の支援要請があった市町村社協は、必要な支援に努めるものとする。

（支援の内容）

第７条　主な支援の内容は次のとおりとする。

（１）職員の派遣による次の業務

コ－４２

　　　ア　災害ボランティアセンター設置運営への支援

イ　ボランティアコーディネート業務

　　　ウ　要援護者のニーズ把握

　　　エ　日常業務の支援

（２）救援活動に必要な資機材、物資の提供及び斡旋

（３）その他災害救援活動の遂行に必要と認められる業務

（経費の負担）

第８条 職員の派遣に必要な経費など支援に要した経費は、県外の場合を除き、原則として支援

した社協の負担とする。

（連絡担当窓口）

第９条　市町村社協は、予めこの協定に関する担当課及び担当者を定めるものとする。

（その他）

第１０条　この協定に定めのない事項は、県社協と市町村社協が協議して定めるものとする。

附　則

この協定は、平成２１年４月１日から適用する。

（第４条の別表は省略）

コ－４３