

## 建物・場所

### □ 設置場所を決定します。

- ▽ 活動展開にできるだけ至便な場所を選びます。チーム間の移動距離はない方がよいです。
- ▽ 道路交通を配慮し、場所を選びます。
- ▽ 災害対策本部等と行き来しやすい場所を選びます。
- ▽ 1000人、2000人単位で集まるボランティアが待機できるスペース、突発的な問題により人が退避できる広さ、物資保管、車両駐停車、テント架設などが可能な場所を選びます。
- ▽ 風雨等、悪天候時にも保全が確保できる場所を選びます。



### □ 使用の安全を確認し、災害ボランティアセンターの事務所を開きます。

- ▽ 漏電等の危険を確認します。
- ▽ 電気、水、ガス等の使用可否を確認します。
- ▽ 応急処置が必要な部所を緊急修繕・整頓します。
- ▽ 災害ボランティアセンターの看板を立てます。



### □ 動線の確保を配慮します。

- ▽ 拡充体制を見込みながら、各班・チームの配置を決めます。
- ▽ 班・チーム間の調整や円滑なコーディネートを配慮し、配置を決めます。
- ▽ 住民・当事者が来訪しやすい配置にします。
- ▽ センター配置図を模造紙等で表示します。

### □ 整理整頓、衛生を徹底します。

- ▽ 排泄物の処理方法を明示するなど、トイレの清潔を確保します。
- ▽ センターで生じたゴミは分別します。ボランティア等、来所者のゴミは持ち帰りを徹底します。
- ▽ 毎日、定時に清掃します。
- ▽ 人の目につかない場所がないよう注意し、事故の発生を防ぎます。

#### Column2 災害ボランティアネットワークの活動／鶴見区の場合① Column2

2000年12月。阪神淡路大震災を教訓に、区、区社協、福祉ボランティア団体有志によって「災害ボランティア・コーディネーター講習会」が開催されました。さらに運営委員会を設置して翌2001年2月に「防災シミュレーション」を行うと350人の参加がありました。一気に災害ボランティアの認知度が上がったのだと思います。その後、何度も運営委員会を開き、鶴見区災害ボランティアネットワークが誕生しました。第1回総会が開かれたのは2003年6月です。

2003年は災害ボランティアの活動理念や活動範囲について、長い時間をかけて議論しました。横浜で震災が発生したらどのような役割を担うのか、何が出来るのか。災害ボランティアの理解、啓発活動が必要だとの認識から、鶴見区の防災体制、地域防災拠点でのボランティア班の位置付け等の勉強会に優先して取り組むことにしました。

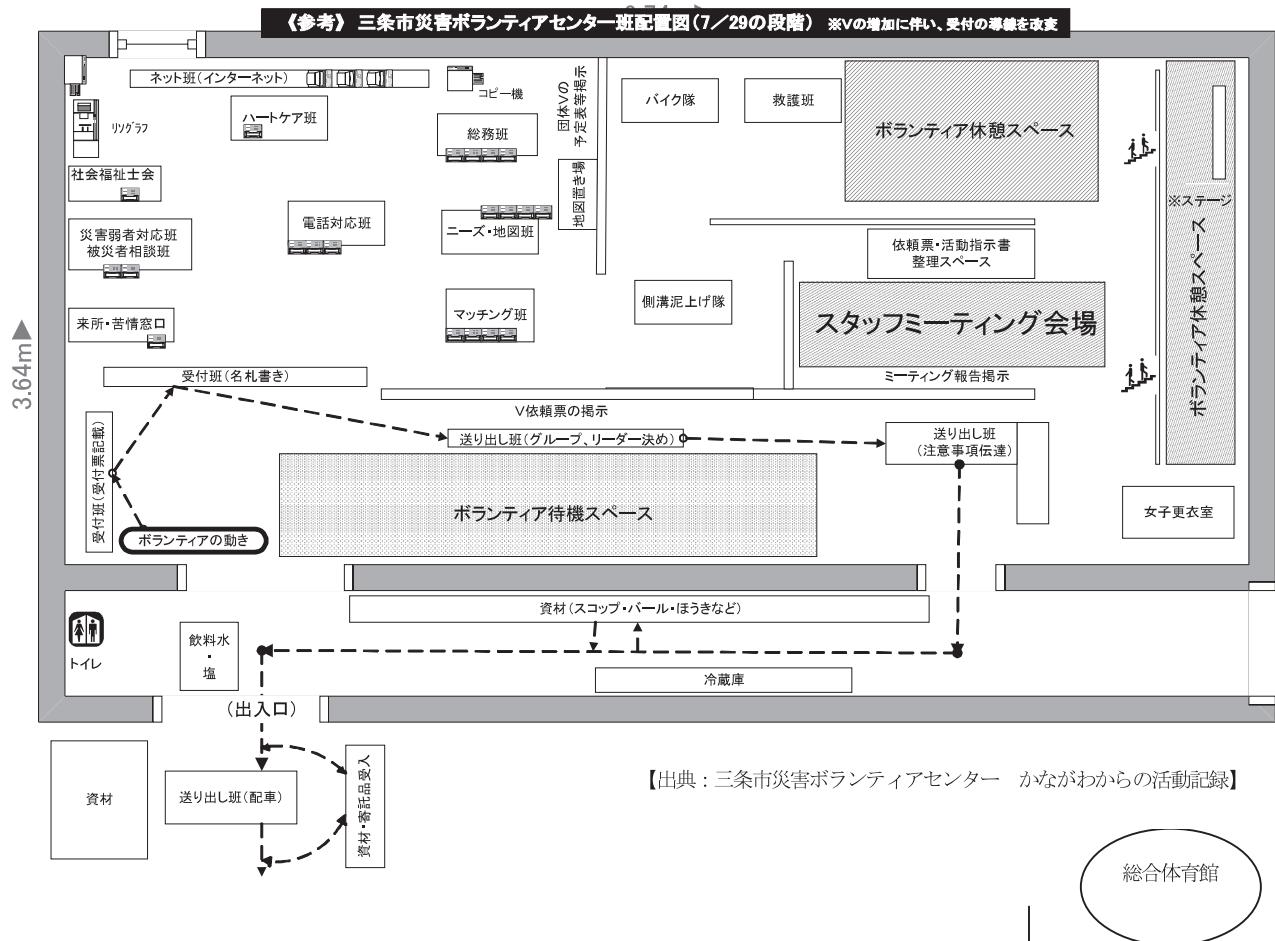
9月の防災訓練時、地域防災拠点での災害ボランティア・シミュレーションを3箇所で行いました。これは区内全拠点での実施を目指すものです。運営委員メンバーが日ごろの活動を生かし、「救急救護班・心肺蘇生法」「高齢者、障害者救護班」「聴覚障害者支援班」「視覚障害者支援班」「国際支援班」「子供支援班」のパフォーマンスを披露します。

(河西英彦／鶴見区災害ボランティアネットワーク)

## 災害ボランティアセンター・レイアウトの例

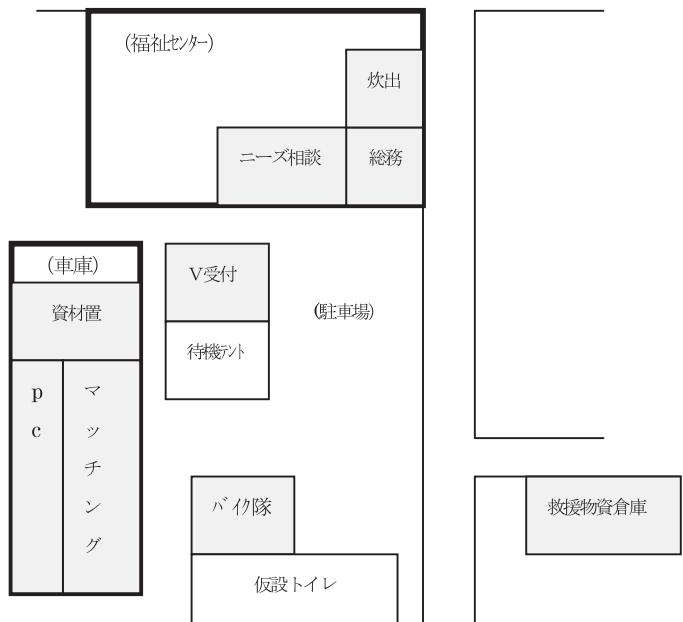
### ○三条市災害ボランティアセンターの場合

総合体育館を全て充てました。



### ○小千谷市災害ボランティアセンターの場合

総合福祉センター1階の一室と、駐車場、車庫など敷地を充てました。約400メートル離れた場所にあるパチンコ店の駐車場が物資保管場所に提供されました。



## 備品・消耗品

### □ 必要な物品を調達します。管理者から使用許可を得ます。

- ▽ 通信連絡手段を確保します。
- ▽ 机・椅子・テント・自家発電機他、使用建物の既存備品については、事後でも所有者に使用の了解を得ます。また、閉所後の返却に際しては複数で確認します。
- ▽ 足りない備品は近隣の所有者から提供協力を得ます。借用時、リストを作成し、返却時に押印を得ます。
- ▽ 仮設トイレなど後方支援によって確保されるものを所要の主体に依頼します。
- ▽ 移動・連絡・配送手段に調達した自転車・自動車等は不具合がないか整備など安全を確認します。
- ▽ コピー機等、レンタル利用に際しては、契約条件を複数で確認するとともに、緊急対応と並行し、事後でも本部長決裁を得ます。
- ▽ 物品の調達が難しい場合は、ローテクで工夫します。

### □ 物品を購入するとともに寄付を受けます。

- ▽ 緊急に必要とする物品は担当者の責任により購入します。事後、班長に報告するとともに、所要の伝票処理及び精算を行います。
- ▽ 企業等へ物品提供・寄付を依頼した場合、リストを作成し、納品を確認の上、事後、謝礼文書を送付します。

### □ 資材を管理します。

- ▽ ボランティア活動に必要な資材で現地調達が求められるものを確保します。
- ▽ 確保した資材のリストを作成します。
- ▽ 使用した資材を手入れし保管します。

### □ 救援物資を管理します。

- ▽ 被災者に送られてくる個人からの救援物資は受け取りません（配分等、行政によることを基本とします）。
- ▽ 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ます。
- ▽ 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は保管と適正な使用に努めます。
- ▽ 物資の出入りを明快にする台帳を作成します。

#### 備品の例(災害の内容により変わります)

机	電話	スコップ	自転車	毛布
椅子	携帯電話	バケツ	地図	担架
ホワイトボード	簡易無線機	ほうき・ちりとり	消火器	寝袋
掲示板	ファックス	工具	軍手・マスク	消毒液
テント	ラジオ	ロープ	ヘルメット	石鹼
コンテナハウス	テレビ	土嚢袋	タオル	救急箱・医薬品
看板	コピー機	ポリタンク	ダンボール	電池
自家発電機	リソグラフ	ビニールシート	ビニール袋	カセットコンロ
投光機・ライト類	PC	台車	カッパ・雨具	電気ポット
石油ストーブ	プリンター	リヤカー		やかん・鍋
扇風機	デジタルカメラ	自動車・軽トラック		

## 金銭・会計

### □ 独立会計を設置します。

- ▽ 災害ボランティアセンターの出納を明快にします。
- ▽ 出納にかかる複数のチェック体制を組みます。
- ▽ 出納簿、請求・領収書綴りを整備します。
- ▽ 資金計画を作成し、運用します。

### □ 小口現金の使用を決めます。

- ▽ 現金の使用額を定めます。
- ▽ 使用する小口現金を調達します。
- ▽ 商店等へ支払い事務の遅れについて理解を求める。

### □ 助成金等を申請します。

- ▽ 全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会の「福祉救援活動資金」の援助について県社協を通じ調整します。当該制度の目的に照らした活用が求められます。被災規模、活動内容を勘案し、限度額の範囲内で申請します。  
(なお、この資金は全国の市区町村・都道府県社協からの拠金・募金を基本に造成されたものです。平時から資金造成へ協力します。)
- ▽ 都道府県共同募金会「災害支援制度」の活用について県共同募金会と調整します。

### □ 寄付金を受け付けます。

- ▽ 寄付金受付窓口を明示します。
- ▽ 寄付申込様式及び寄付台帳を作成します。
- ▽ 災害ボランティアセンター運営費への寄付も選択肢の一つに設け、使途目的（希望）を併せて確認します。
- ▽ 領収書を発行します。

### □ 重要書類等を保管します。

- ▽ 安全のため持ち出す重要書類等のリストを作成します。
- ▽ 持ち出した重要書類等の所在を確認の上、決裁者は保管を認めます。

## 保険

- 加入保険を決めます。
  - ▽ 全国社会福祉協議会のボランティア保険が基本となります。
  - ▽ 当該地域独自の保険があれば、そちらを選ぶ場合があります。
- 保険料の負担者を決めます。
  - ▽ ボランティア、行政、他。支払者を決めます。
  - ▽ ボランティアが負担する場合、保険加入の説明チラシを作成します。
  - ▽ ボランティアから徴収した保険料は預かり金として適宜処理します。
- 事務手続きを執行します。
  - ▽ 加入者名簿を作成します。
  - ▽ 随時、名簿を全国社会福祉協議会または保険会社に送付します。
  - ▽ 名簿管理を適切に行います。個人情報の保護、目的外使用の禁止を徹底します。

### Column 3 災害ボランティアネットワークの活動／鶴見区の場合② Column 3

2004年12月。中越大震災でのボランティア体験から多くのことを学びました。

2005年3月。念願であった行政、社協、災ボラの協働シミュレーションを区役所1階区民ホールで開催し、職員他126名の参加がありました。2005年9月4日に鶴見区全域で行った防災訓練は、地域防災拠点である平安小学校避難所と連携してシミュレーションを行い、地域と一体になった防災訓練がマニュアル化されることになりました。

2005年12月、被災地の小千谷市、長岡市、川口町社協と交流する機会を得ました。発災から復興へのプロセス、災害ボランティアセンターの立ち上げ、運営等を学び、マニュアルを修正しました。より実践的なマニュアルになったと自負しています。

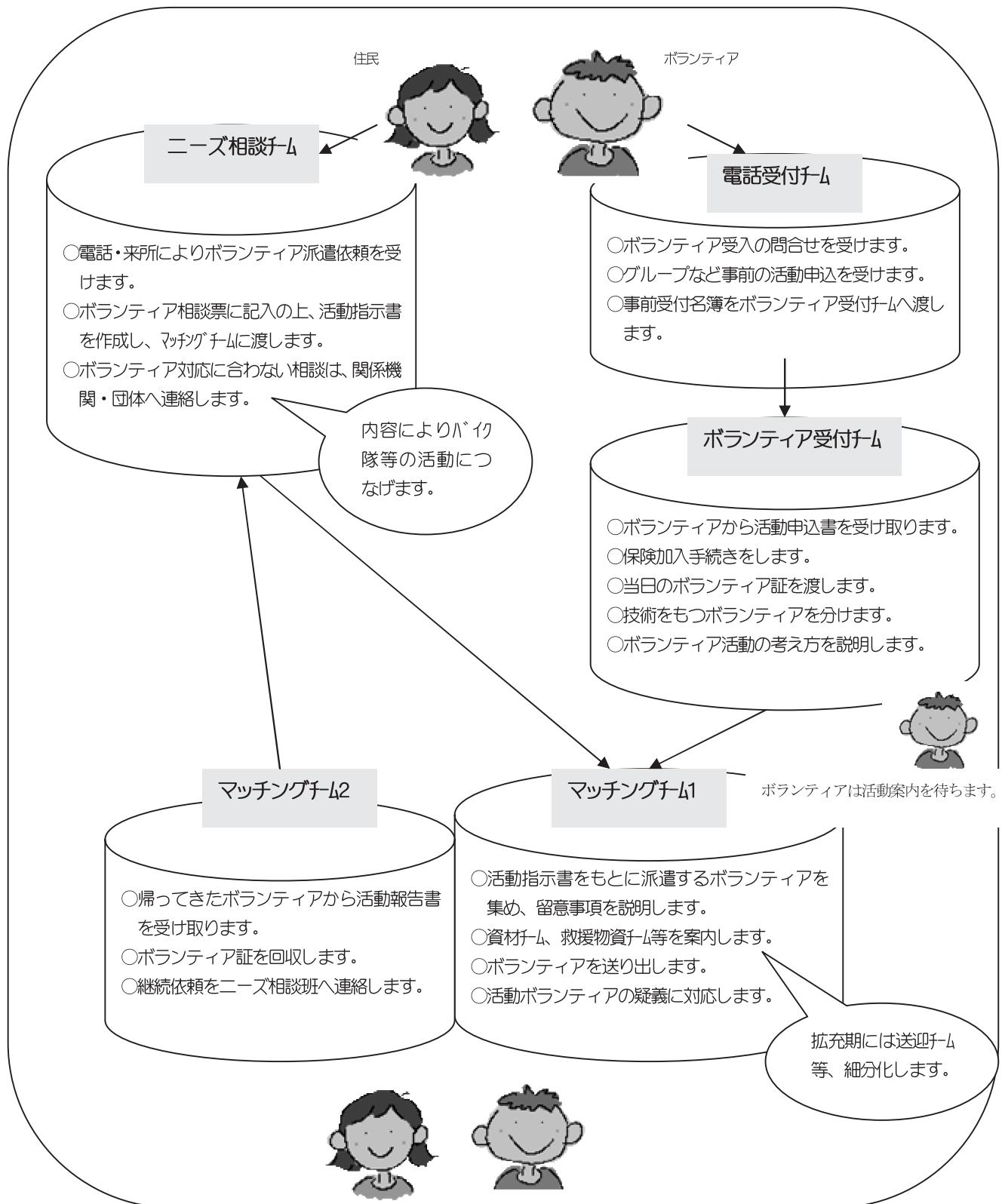
2006年1月20日早朝、防災ボランティア週間に行政、社協、災ボラと地域防災拠点が参加して区役所1階ホールにて全区協働シミュレーションが開催されます。「鶴見災害ボランティアネットワーク」が鶴見区防災計画の一翼を担う位置付けになったのです。

(河西英彦／鶴見区災害ボランティアネットワーク)

## ボランティアコーディネート

基本的な流れは次のとおりです。当該地域の社協職員が関わりながら、県内他地域の社協はもとより県外の社協から支援に派遣されてきた職員、あるいは関係機関・団体職員、市民活動団体メンバー、災害ボランティア等、多様な人々で担われます。

各人の持ち味を尊重し特技を生かしながら、リーダー会議等で形成された方針のもと、コーディネートを進めます。「住民主体・当事者本位」、「ネットワークづくり」、「地域をまもり、生かす」という基本理念を貫きます。



## ニーズ把握

- 住民・相談者の信頼を得るように努めます。
  - ▽ 対応者は自分の名前を名乗ります。
  - ▽ 住民の話すペースに合わせます。
  - ▽ 災害ボランティアセンターの対応する範囲を明確に伝えます。
  - ▽ 対応範囲外の場合は、理解が得られるようその理由を説明するとともに、対応される窓口や資源を紹介します。
- 効率よくかつ丁寧・確実に状況と要望を聞き取ります。
  - ▽ 相談記録は所定の様式を用います。系統的な把握とともに、状況に合わせ聞き取り事項を変えます。
  - ▽ 時宜に合わせ、ニーズ把握の方法を工夫します。被災直後は、避難所を回り要望を聞き取るローリング隊が活躍します。災害ボランティアセンターの周知とニーズの掘り起こしを目的に各戸訪問をする際には、簡易なパンフレットを持参します。
  - ▽ 地域を巡回して把握したニーズや依頼は、確実に災害ボランティアセンター本部が集約します。
- 総合的な生活支援の視点をもちます。
  - ▽ 社協が日頃の実践で大切にしている生活の総合性をとらえる視点をもって対応を図ります。
  - ▽ 緊急時から復旧時・復興へとつながる連続性を意識し、必要に応じて既存の地域ケアシステムへつなげます（サービス関係者へ連絡します）。
  - ▽ 地域外からの支援スタッフに、当該地域のサービス利用に関わる慣行を説明し理解を得ます。
- 専門家を活用します。
  - ▽ 要望に対する対応の可否や活動範囲の妥当性を判断するため、必要に応じて専門知識や技能をもった人物を確保し、助言を得ます。  
例) 建築士、土木士、社会福祉士、精神保健福祉士、理学療法士、作業療法士、看護士
  - ▽ 必要に応じて専門職団体の協力を求め、ニーズ相談へ組織的な関わりを得ます。
- 対応の判断に迷ったら複数のスタッフで検討します。
  - ▽ 時間とともに変化する救援・復旧状況や住民の災害ボランティアセンターへの理解によって、相談や依頼内容は変わります。変化を観察します。
  - ▽ 災害ボランティアセンターの役割・機能及び方針、体制に照らして、対応の適否に疑義が生じた場合には、当該地域社協職員が1名は入り、最適な選択を検討します。
  - ▽ 苦情は複数のスタッフで経過と完結の事態を把握します。
- 個人情報の扱いに留意します。
  - ▽ 相談記録以外に情報は残しません。聞き取りの際のメモは確実に処分します。廃棄する際は必ずシュレッダーを用います。
  - ▽ 把握されたニーズの充足に向けて他機関・団体へ連絡をとる際には、本人の了解を得ます。
  - ▽ ボランティアの被災者との接触は、災害ボランティアセンターの活動に限るものとして徹底します。私的な関わりに注意します。

## ボランティア受付

- 災害ボランティアセンターの趣旨と活動内容に理解を得ます。

△ 受付横に災害ボランティアセンターの理念を掲示します。

例)

△ ボランティア登録は当該日のみ有効であり、毎日登録する必要があることを明示します。

△ 活動フローを掲示します。

☆住民一人ひとりを大切にした  
救援・復旧活動を進めます。  
☆安全と安心を備えたボランティア活動に努めます。  
○○市の一日も早い復興を目指します。

- 活動申込を受けます。

△ 災害ボランティアセンターの理念、活動内容、活動上の諸注意を記載した「ボランティア募集チラシ」を渡します。

△ 「ボランティア保険」を説明し、加入が必須であることに理解を得ます。

△ 「ボランティア申込受付票」を渡します。

△ 記入されたボランティア申込受付票を受け取り、記載漏れの有無を確認します。

( △ ボランティア保険加入金が自己負担の場合は当該金額を受領します。)

- 登録します。

△ 「ボランティア証」を発行し渡します。活動後に「ボランティア証」を回収することを伝えます。

△ ボランティア名簿の整理・管理のため、活動申込書、ボランティア証と連動させ、バーコード機器を使うと便利です。

△ ボランティア証は活動中、常に携行し、提示が求められたら即応することを促します。

- 名札をつけます。

△ ボランティアの氏名を常に識別できるよう、各人に名札の装着を求めます。

△ 多人数で消費するため、ガムテープに太マジックで書き込むなど、使用する物品を工夫します。

△ 左胸部、右腕部など、具体的に付ける場所を指示します。

- 専門技能保有者を選別します。

△ ニーズにより専門技能を活用する場合があります。登録時に把握しておきます。

例) 土木士、大工、看護士、保育士、介護福祉士、ホームヘルパー、

△ 専門技能保有者を識別するため色分けしたガムテープを貼り付けます。

- レクチャーします。

△ ボランティアコーディネートの一連の流れを説明します。

△ ボランティア活動上の諸注意を行います。

- 待機を案内します。

△ 状況により待機時間はまちまちです。天候によりボランティアの負担が高まることがあります。適宜、依頼状況を伝え、待機への理解を求める。

## マッチング

- 活動依頼の内容を把握します。
  - ▽ ニーズ相談チームがパッキングした活動指示書に目を通します。
  - ▽ 被災状況に照らし活動内容の安全を確認します。疑義が生じた場合、ニーズ相談チームから相談依頼の経過を聞き取り、活動の適否を判断します。
  - ▽ 活動内容に即し、派遣するボランティア数、専門技能者の必要の有無を確認します。
- 待機しているボランティアから活動者を募ります。
  - ▽ 活動指示書に基づき、活動内容、必要人数、移動距離及び時間を読み上げます。
  - ▽ 先に並んでいる人を優先しながら、応募するボランティアを選びます。
  - ▽ 専門技能者を必要とする場合は、別途、呼びかけ、選びます。
  - ▽ 各ボランティアから氏名と受付番号を書き込んだ付箋を受け取り、活動指示書に添付します。
- 所要の準備をし、送り出します。
  - ▽ メンバーの中からリーダー1名、人数に応じて副リーダー1名を選び、活動指示書に添付したボランティア氏名入り付箋にマーキングします。
  - ▽ 活動上の諸注意、留意事項を説明し、理解を確認します。活動先で疑義や事故が生じた場合の対応方法を記載した「ボランティア覚書」をリーダーに渡します。
  - ▽ 必要とする資材・救援物資の入手場所を案内します。資材チーム・救援物資チームへ行き、活動指示書を示し、必要な物量を受け取り、押印を得ることを指示します。
  - ▽ 活動場所への道程について地図で確認することを促します。地元ボランティアの協力を得て、移動距離及び時間の目安を伝えます。
  - ▽ 自動車による移送が必要な場合は、送迎手段を確保します。自動車が確保できない場合は、自転車あるいは徒歩での移動となります。
  - ▽ 移動時間を見込んで活動し、災害ボランティアセンターへ16時までに必ず帰所する取り決めを確認し、活動先へ派遣します。
- ボランティアの活動報告を受け取ります。
  - ▽ 帰所したボランティアのリーダーから活動報告書を受け取ります。メンバー全員の帰所を確認します。
  - ▽ 受傷者や体調を崩した者がいないか確認します。
  - ▽ 活動報告書に目を通し、疑義があればリーダーから聞き取ります。
  - ▽ 翌日以降のボランティア依頼が重ねてあった場合、ニーズ相談班へ報告します。
  - ▽ 災害ボランティアセンター以外の対応の必要が見込まれた場合、ニーズ相談班へ報告し、関係機関・団体と調整を図ることを依頼します。
- 資材の片付けを促します。
  - ▽ 使った資材を手入れの上、資材チームへ返却し押印を得ることとします。

## 情 報

□ 鮮度の高い情報を収集します。

- ▽ 被災状況及び復旧・復興の見通しを把握します。
- ▽ 地域資源リストを整備し、隨時、更新します。
- ▽ 災害対応に関わる機関・団体の現況を把握します。
- ▽ 日常生活圏域（避難所毎）の避難・復旧状況を把握します。地区担当者を決めます。
- ▽ 近隣地域、県域の被災・復旧状況を把握します。

□ 収集した情報を発信します。

- ▽ 被災生活支援に関する情報を掲示板、チラシ等を用いて発信します。
- ▽ 住民に災害ボランティアセンターの情報を周知する場合は、民生委員、自治会役員、各種リーダー等にも併せて伝え、了解を得ます。
- ▽ 災害ボランティアセンターが発信した情報であることが明確にわかるよう、必ず明記します。
- ▽ 地域外のボランティアが当該ボランティアセンターの動向を把握できるよう、インターネット・ホームページを開設し、隨時、更新します。

□ 活動状況を伝えます。

- ▽ 災害ボランティアセンターの成果、問題、課題を隨時、当該行政に伝えます。
- ▽ 災害ボランティアセンターの活動現況を毎日、県社協へ伝えます。

□ 連絡会を開催します。

- ▽ 災害対応を行う多様な主体と適宜、情報交換、意見交換の場をもちます。
- ▽ 復旧、復興への住民主体を貫くため、適宜、住民懇談会をもちます。

□ 各種取材への対応を一元化します。

- ▽ T V、新聞社など報道機関をはじめとした各種取材の窓口は総務班に一元化します。
- ▽ 当該地域に関わる報道内容は適宜、記録します。

□ 風評・犯罪をふせぎます。

- ▽ 被災者が不安に駆られる情報の流通を把握した場合、その事実を確認、対応します。
- ▽ 人権が脅かされる事態が生じたら、必要な対応をします。
- ▽ 犯罪を予防する見守り体制を確立します。

[例]

○○○災害ボランティアセンター運営方針

## 1. ○○○災害ボランティアセンターの理念

- 1) 住民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) ○○○の一日も早い復興を目指します。

## 2. 役割

問題や困難が短期で大量に発生する状況において、被災住民の生命と生活は一義的には行政によって確保されます。しかし、それでは充たされない様々な事柄について、住民の立場に立った支援活動を自主的に行います。

## 3. 機能

- 1) 災害ボランティア活動の拠点
- 2) 住民のボランティアニーズ相談、被災時ニーズの把握
- 3) ボランティア受入
- 4) ボランティア保険の加入による安心の確保
- 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、要援護者の要望の集約
- 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、当事者団体の活動支援
- 11) 復興、新たなまちづくりへの提言

## 4. 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、配慮を要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

## 5. ボランティア募集の条件

- 1) ボランティアの需要により、①地域内、②県内、③県外からボランティアを受け入れます。
- 2) 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します。
- 3) 災害ボランティアセンターのコーディネートを経ないボランティアの動向把握にも努めます。

## 6. 運営に際する留意事項

- 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もちます。

## 7. 設置期間

復旧状況、復興への見通しにより、○○○年○月○○日までを設置期間とします。閉鎖にあたっては、センター機能を当該地域の日常生活支援システムに継承します。