

葉山災害ボランティアセンター

設置・運営マニュアル

も く じ

はじめに	1
1. 「葉山災害ボランティアセンター」とは	1
2. 基本理念	1
第1章 葉山災害ボランティアセンターの運営について	2
1. 葉山災害ボランティアセンターの開設	2
2. 葉山災害ボランティアセンターの体制 及び 関係機関等との関係	3
(1) 葉山災害ボランティアセンターの体制	3
(2) 関係機関等との関係イメージ図	4
3. 葉山災害ボランティアセンターの配置（レイアウト）	5
4. 葉山災害ボランティアセンターの全体的な1日の流れ【概要例】	6
5. 葉山災害ボランティアセンターの役務フロー図	7
6. 葉山災害ボランティアセンターの組織	10
(1) 葉山災害ボランティアセンター長	10
(2) 総務班	11
(3) 広報班	14
(4) ニーズ受付班	16
(5) ボランティア受付班	19
(6) マッチング班	22
(7) 資材班	26
(8) 送迎班	27
7. 葉山災害ボランティアセンター 防災倉庫内の備品・資機材一覧	29
8. 葉山災害ボランティアセンター運営スタッフの募集	30
9. 葉山災害ボランティアセンターの閉鎖	31
10. 様式集（別冊）	32
第2章 関連事項について	34
1. 葉山町地域防災計画 ～葉山災害ボランティアセンター関連部分の抜粋～	34

はじめに

<本マニュアルの目的>

このマニュアルは、すでに策定済みの葉山災害ボランティアセンター設置・運営指針にもとづき、被災時に葉山町社会福祉協議会（＝葉山町社協）が設置主体となり、葉山災害ボランティアネットワーク（＝HSVN）等の住民との協働で運営する「葉山災害ボランティアセンター」の原則的な体制や主な役務などを定め、平常時から関係者が認識を共有し、災害ボランティアセンターの設置と初期の運営の混乱を防ぐことを目的に作成いたしました。

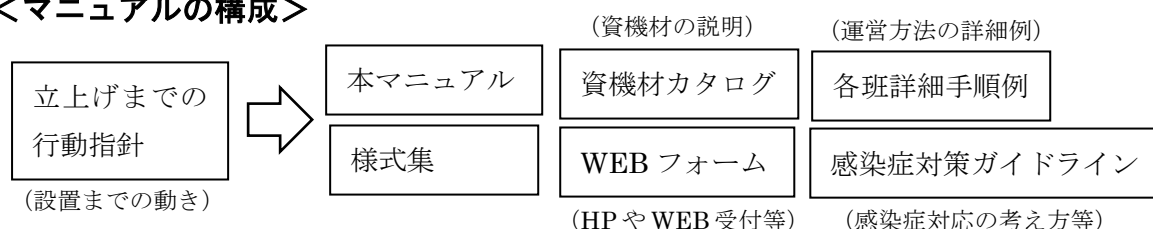
実際には、地震、津波、風水害など多様な被害や想定を超える被害があり得ることから、葉山町の被害状況や災害ボランティアセンターの設置・運営に関わる環境や条件等を十分に考慮し、臨機応変に対応することが必要です。

なお、このマニュアルは、平常時の災害ボランティアセンター設置・運営訓練等の場で実行性を検証し、葉山災害ボランティアセンター連携会議（※）での検討などを通して、必要に応じて見直しと修正を行っていきます。

（※）葉山災害ボランティアセンター連携会議

＝葉山災害ボランティアセンターの運営及び災害時に備えた平常時の活動について、関係者・団体が連携するために必要な協議を行う会議

<マニュアルの構成>



1. 「葉山災害ボランティアセンター」とは

葉山災害ボランティアセンターは、葉山町が大規模災害にみまわれた際に、葉山町災害対策本部と連携し、復興期（※）に移行するまでの間、災害により発生したニーズに対して、葉山町内外からの応援（人材、資源・物資、資金、情報、ネットワークなど）を有効活用しながら対応する中核的な機能と役割を担います。

（※）復興期＝外部からの災害救援ボランティアや物資、資金などが中心の救援活動から、地域住民主体のまちづくりへ移行した時期

2. 基本理念

被災者のニーズを原点にした災害救援ボランティア活動等のコーディネートを行い、円滑に地域住民主体の活動に移行します。

第1章 葉山災害ボランティアセンターの運営について

1. 葉山災害ボランティアセンターの開設

災害発生時に葉山町災害対策本部の要請等に応じて、葉山町社会福祉協議会が設置主体となり、葉山災害ボランティアネットワークや葉山町災害対策本部等との協議・調整の上、被災後おおむね72時間以内（3日以内）に葉山町保育園・教育総合センター2階の学びの広場及び研修室に設置・開所する。

センターの運営は、葉山町社会福祉協議会職員、葉山災害ボランティアネットワーク会員等の住民との協働で行う。

なお、センター立ち上げの際に、予め大まかな閉鎖時期も検討しておくことが重要となる。

(1) 開設の基本的な考え方

開設に当たっては、葉山町社会福祉協議会や葉山町災害対策本部、葉山災害ボランティアネットワーク等と協議の上、「被害状況」「被災の規模」「被災者支援の必要性」「センター運営スタッフの参集状況」などを総合的に考慮・判断し設置する。

災害ボランティアセンターの設置期間は、被災後おおむね3日後から、外部からの災害救援ボランティア、物資、資金などを中心とする救援活動の時期までで、その後の地域住民主体のまちづくりを中心とする復興期に移行するまでの間と想定している。

(2) 開設の周知

開設の判断後、速やかに開設し、センター開設を知らせる独自のチラシの作成、ホームページ等のSNSなどの媒体を立ち上げるなど、葉山町内外に広く周知する。

- 町内の被災者や避難所、関係機関・団体等には、特にチラシの配布を通じた周知が有効と考えられる。
- 町外には、センターのホームページ等のSNSなどの媒体を活用し全国的に周知する。
※周知にあたっては、センター運営に関する基本情報などを正確に発信し、誤報等が無いよう十分に配慮する必要がある。

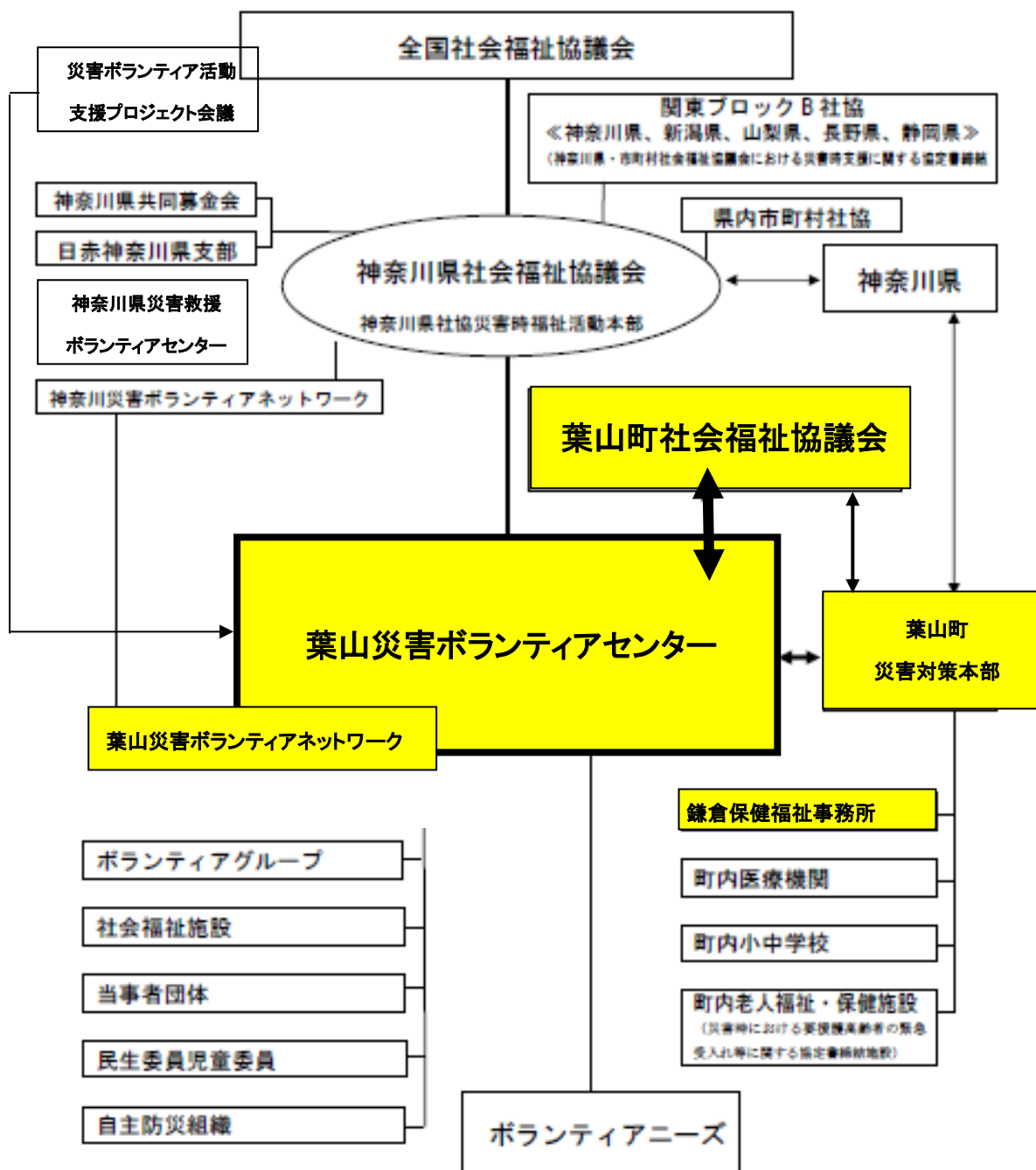
2. 葉山災害ボランティアセンターの体制 及び 関係機関等との関係

(1) 葉山災害ボランティアセンターの体制

被災状況等に応じて柔軟に随時変更し、以下の体制を基本にしなが、運営スタッフの人材（人数など）や意見等を考慮し、センター長が随時決定・再編する。

		【 主な 役 務 】	
センター長 (統括 責任者)	→	総務班	<ol style="list-style-type: none"> ① 関係機関・団体との連絡調整 ② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催 ③ 運営スタッフや組織運営の管理 ④ 出納・予算の執行と管理 ⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整 ⑥ 問い合わせや苦情への対応 ⑦ 書類発行 ⑧ 役務実績の把握と集約、記録化(データ化) ⑨ マスコミ対応 ⑩ 他の班に属さない役務への対応 ⑪ センター長の役務補佐
		広報班	<ol style="list-style-type: none"> ① 災害ボランティアセンターの開設及び閉鎖に関する広報 ② ボランティア募集の広報 ③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信 ④ 広報(情報発信)にともなう情報収集と整理・調整
		ニーズ受付班	<ol style="list-style-type: none"> ① ニーズの受付 ② ニーズ受理の可否判断 ③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成 ④ 「現場用資機材貸出・返却管理票」の作成 ⑤ マッチング班へのニーズ引継ぎ ⑥ 継続及び追加ニーズの受付 ⑦ 受け付けたニーズの台帳管理 ⑧ 苦情や意見等への対応
	←	ボランティア受付班	<ol style="list-style-type: none"> ① ボランティアの受付と台帳管理(事前受付) ② ボランティアの受付と台帳管理(当日受付) ③ 「葉山災害ボランティア登録証明書」の発行 ④ ボランティア活動保険の加入手続き ⑤ マッチングに向けたニーズの事前説明 ⑥ ボランティア活動上の注意事項等の説明
		マッチング班	<ol style="list-style-type: none"> ① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等 ② ニーズ(依頼)の対応 ③ ニーズとボランティアのマッチング(事前) ④ ボランティア待機所の運営と管理 ⑤ ニーズとボランティアのマッチング(当日) ⑥ ボランティアリーダーの指名と役割説明 ⑦ ボランティアの送り出し ⑧ センターに帰着したボランティアの受付と対応 ⑨ ボランティアのマッチング結果の台帳管理
		資材班	<ol style="list-style-type: none"> ① ボランティア活動に必要な資機材の貸出 ② 貸し出した資機材の返却受付 ③ 資機材の在庫管理(メンテナンス)
	送迎班	<ol style="list-style-type: none"> ① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理 ② 運転中や待機中の車両や運転スタッフの把握と調整 ③ 町内道路状況等の最新情報の把握 ④ 送迎中の事故等への対応 	

(2) 関係機関等との関係イメージ図



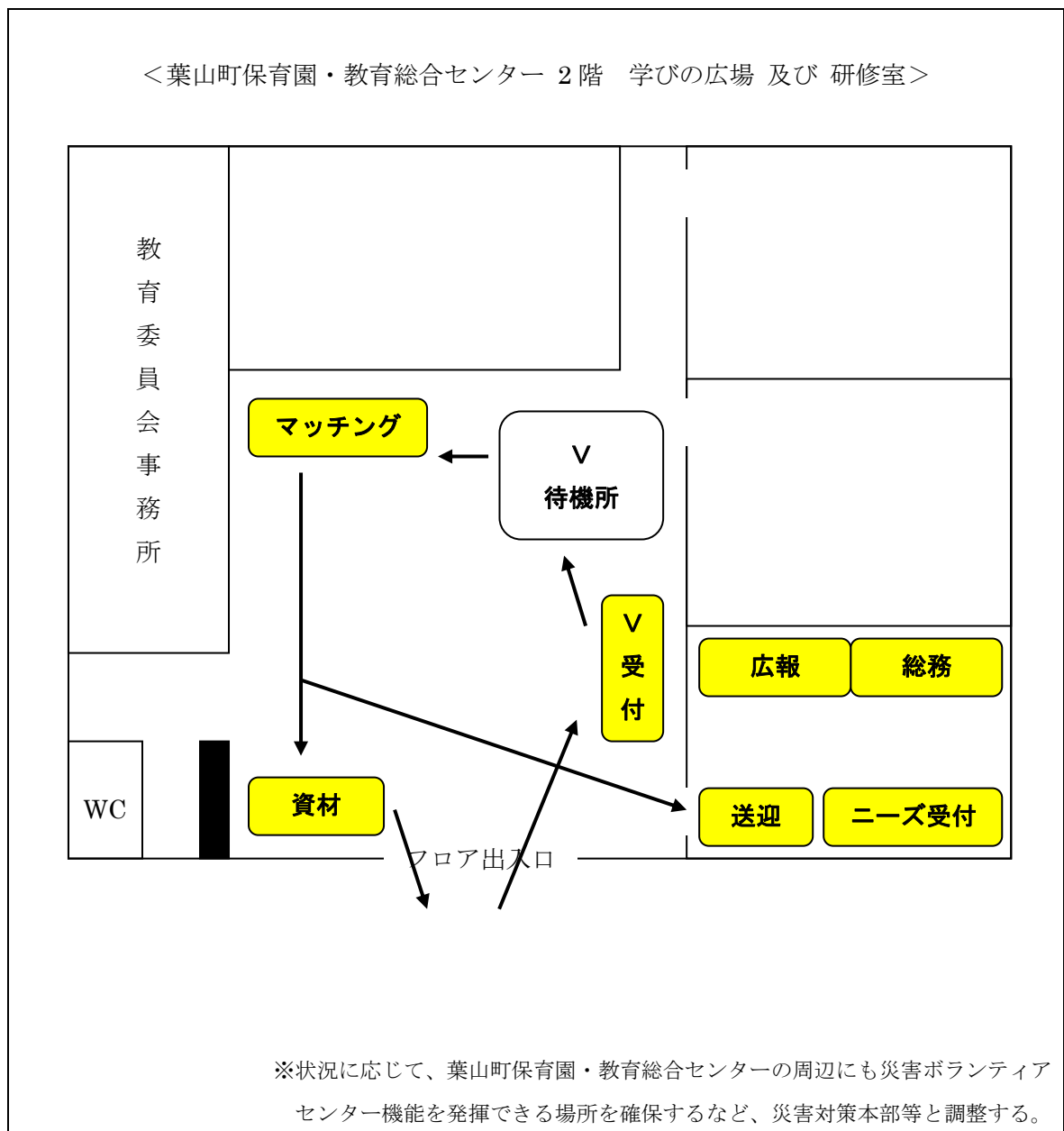
3. 葉山災害ボランティアセンターの配置（レイアウト）

被害状況や施設状況などに応じて柔軟に配置する。ただし、災害ボランティアの導線が効率的で各班がスムーズに連携できるように配慮する。

センターの運営上の問題や支障が出た場合は、センター長及び各班長との協議のもと変更する。

	設置時期	設置場所
第1期	被災後、概ね3週間程度	葉山町保育園・教育総合センター 2階 学びの広場 及び 研修室
第2期	第1期以降	規模によって、全社協・県社協と検討

<第1期の配置（レイアウト）例>



4. 葉山災害ボランティアセンターの全体的な1日の流れ

【 概要例 】

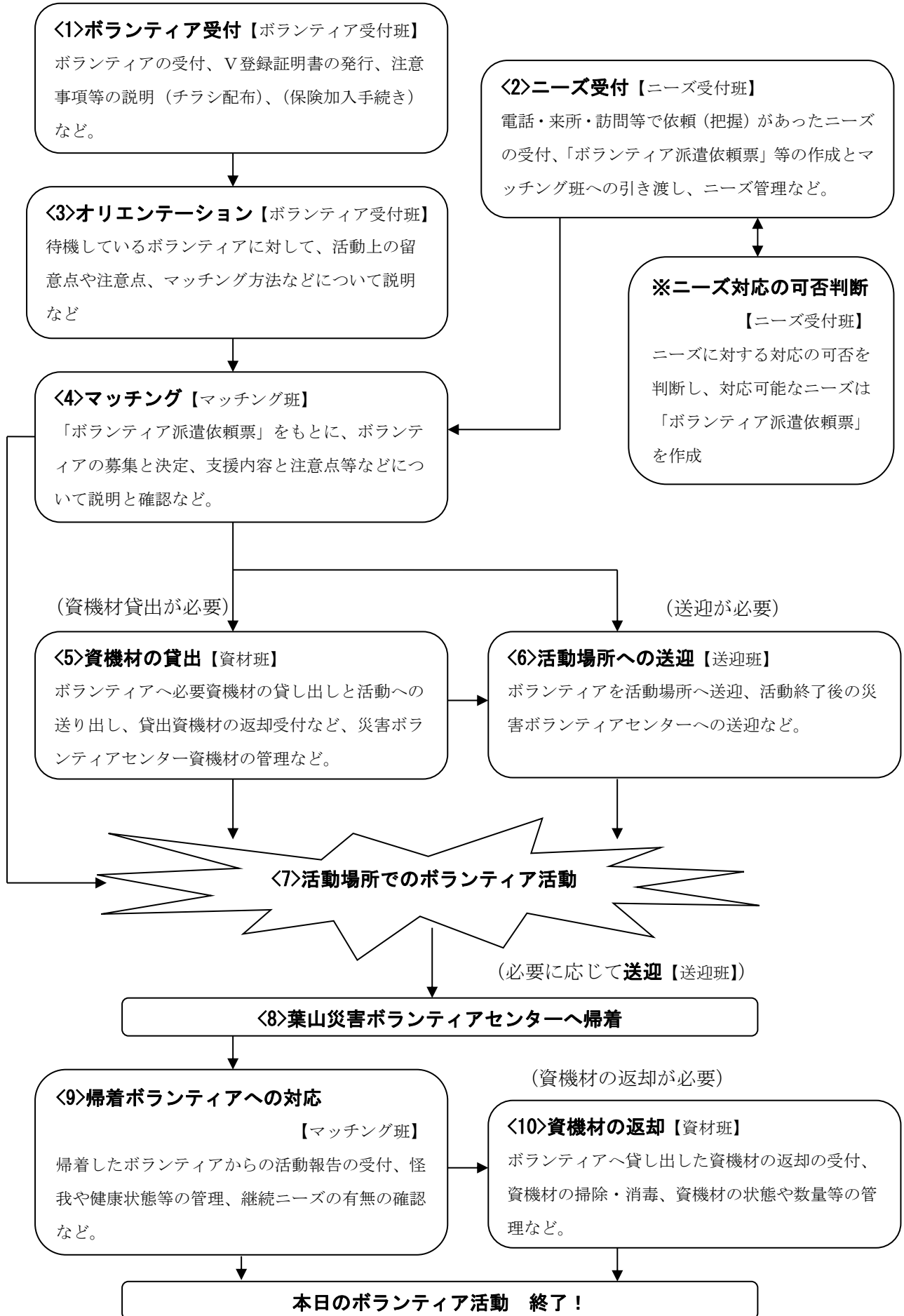
時間	内容	対象	概要
～7:30	①運営スタッフ集合	全員	
7:30 ～7:40	②運営スタッフ全体ミーティング（朝ミーティング）	全員	<ul style="list-style-type: none"> ・前日からの引継ぎ事項の確認 ・本日の予定、特記事項、注意点等について確認
7:40 ～8:00	③災害ボランティアセンター開所準備	各班	<ul style="list-style-type: none"> ・各班で開所準備を行う。 ・掲示・配布物等の印刷や準備 ・班内ミーティング等
8:00 ～17:00	④災害ボランティアセンター開所と閉所	全体	
17:00 ～18:00	⑤本日役務の片づけと翌日役務の準備など	各班	<ul style="list-style-type: none"> ・本日役務の片付け ・翌日役務の準備 ・本日実績の集計・記録化 ・班内ミーティングなど
18:00～ 18:30	⑥運営スタッフ全体ミーティング（夕方ミーティング）	全員	<ul style="list-style-type: none"> ・本日役務の報告 ・翌日の予定や重要役務等について確認
随 時	⑦運営会議（必要に応じて）	センター長 各班長等	<ul style="list-style-type: none"> ・各班役務の現状・課題・今後の展望等について報告、検討 ・各班の連携、体制、センター組織運営に関する検討 ・その他、重要な事項について検討する。

【 各班長の選定と役割 】

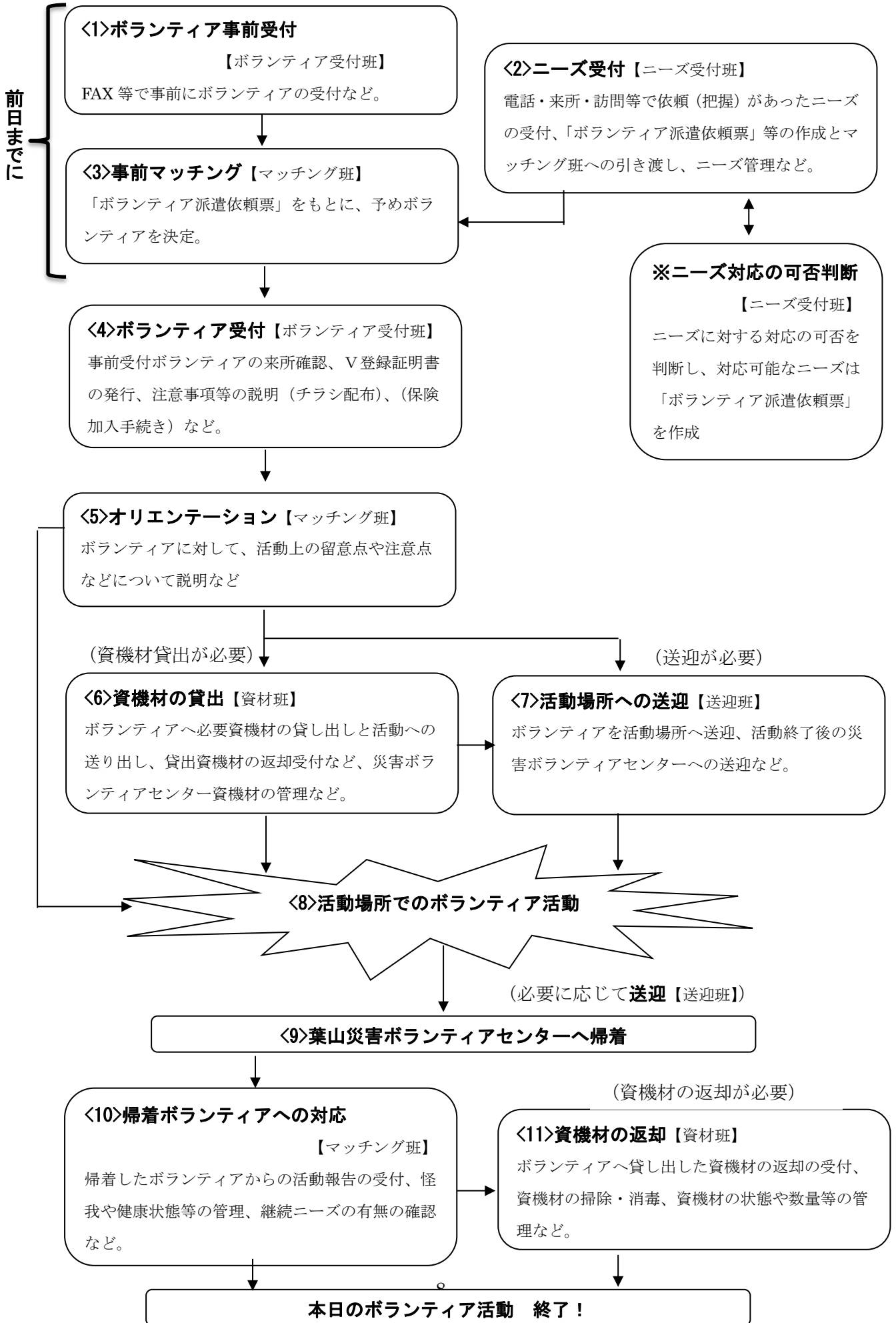
各班の班長の選定は、センター長がセンター運営体制の状況や人員等を考慮し、随時任命する。

各班の班長は、担当する班の統括役として役務を指揮し、スタッフをとりまとめ、また、センター長や他の班（班長）との連携と調整を図る。

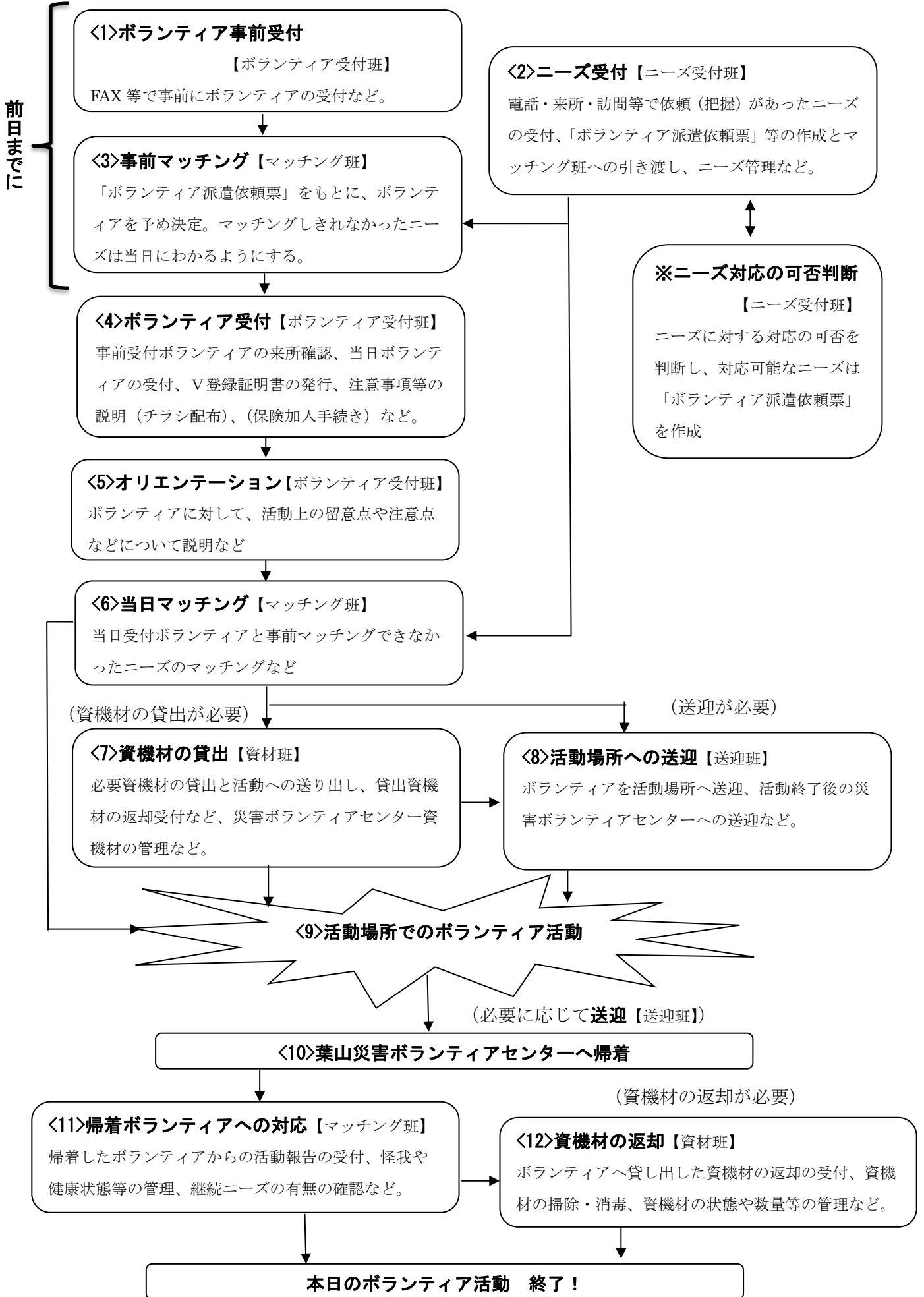
5. 葉山災害ボランティアセンターの役務フロー図（1）当日受付のみの場合



葉山災害ボランティアセンターの役務フロー図（2）事前受付のみの場合



葉山災害ボランティアセンターの役務フロー図（3）事前当日両方の場合



6. 葉山災害ボランティアセンターの組織

～センター長と各班（長）の役割、活動内容、手順、必要資機材など～

(1) 葉山災害ボランティアセンター長

葉山災害ボランティアセンター長は葉山町社会福祉協議会事務局長が務め、災害ボランティアセンター全体の統括責任者として、災害ボランティアセンターの状況や動向、町災害対策本部や関係機関・団体等の情報等の把握に努め、運営スタッフ等からの報告・連絡・相談、運営会議等での決定方針などに応じながら、常に最善な運営に向けた指揮をとる。

また、マスコミなど対外的な対応を担う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 統括責任者	
② 運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行	
③ 他関係機関・団体等との調整	
④ マスコミ対応	
⑤ 重要事項に関する対応と指揮	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① 統括責任者</p> <p>①災害ボランティアセンター役務全般、各班の役務（進捗）状況、及び関連情報等の把握</p> <p>②災害ボランティアセンター運営に関する課題解決・改善を図り、最善で大局的な指揮をとる。</p>	<p>※災害ボランティアセンターの円滑な運営を常に留意する。</p> <p>※常に所在を明らかにし、常時連絡をとれる体制を整えておく。</p>
<p>② 運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行</p> <p>①各班長や運営スタッフ等と密な連携のもと、運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行役を担う。</p> <p>②各班の横の連携や情報の共有化が効果的に機能するよう指示する。</p>	
<p>③ 他関係機関・団体等との調整</p> <p>①主に、葉山町内では町災害対策本部、避難所（福祉避難所）等、葉山町外では神奈川県社協、近隣他市社協、神奈川県共同募金会等との情報収集・提供、調整役を担う。</p>	
<p>④ マスコミ対応</p> <p>①マスコミ対応は公式発表となることから、マスコミに対する一元的な対応窓口としての役割を担う。</p>	
<p>⑤ 重要事項に関する対応と指揮</p> <p>①上記以外の重要事項に関して適宜柔軟な対応・指揮をとる。</p>	
	<p>※被災状況、災害ボランティアセンター運営、ボランティア等の現状や今後の動向等を常に把握しておく。</p>

(2) 総務班

災害ボランティアセンター全体の組織運営・進行管理などの取りまとめを行う。特に葉山町内外の関係機関・団体、経理、義援金・支援金・物資支援、マスコミ対応など、外部との連絡・調整や他の班に属さない役務について対応及び指示する。また、災害ボランティアセンター運営に関する情報や役務状況などを各班と連携し常に把握・集約・記録化する。

さらに、災害ボランティアセンター長の役務を補佐する。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 関係機関・団体との連絡調整	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体連絡先一覧表【1号】
② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催	<input type="checkbox"/> 会議等記録様式【2号】
③ 運営スタッフや組織運営の管理	<input type="checkbox"/> 運営スタッフローテーション表【3号】 <input type="checkbox"/> 運営スタッフ連絡先名簿【4号】
④ 出納・予算の執行と管理	<input type="checkbox"/> 現金出納帳【5号】 <input type="checkbox"/> 寄付金受付簿【6号】
⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整	<input type="checkbox"/> 支援物資受付簿【7号】 <input type="checkbox"/> 現場用資機材管理票【31号A】 <input type="checkbox"/> 事務用資機材管理票【31号B】
⑥ 問い合わせや苦情への対応	<input type="checkbox"/> 相談対応受付票【8号】
⑦ 書類発行	<input type="checkbox"/> 災害ボランティア活動証明書【9号】
⑧ 役務実績の把握と集約、記録化（データ化）	<input type="checkbox"/> センター役務総括実績票【10号】
⑨ マスコミ対応	<input type="checkbox"/> 会議等記録様式【2号】
⑩ 他の班に属さない役務への対応	
⑪ センター長の役務補佐	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① 関係機関・団体との連絡調整</p> <p>①センター運営全般に関する関係機関・団体との情報収集・提供・共有、調整を行う。</p> <p>②特に、町災害対策本部、町内避難所（福祉避難所）、県社協、県災害救援ボランティア支援センター、近隣社協（災害ボランティアセンター）、県共同募金会等との情報共有と調整</p>	<p>※常に最新情報の把握に努める。 （要把握項目：手順例参照）</p> <p>※各機関・団体等と情報共有や連絡調整できるよう密な連携を図る。</p>

② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催

①全運営スタッフ及び班長による定期的又は必要に応じた情報共有や協議の場を調整し開催する。

◆活動計画の作成・更新

ボランティア受入予定や活動計画の策定

◆開所前の全体ミーティング（朝ミーティング）

本日の各班の役務予定や重要事項等の確認と共有化

◆閉所後の全体ミーティング（夕方ミーティング）

本日の役務報告、課題、問題点等の共有化と改善策の検討、翌日の役務予定等の確認

◆運営会議等（随時開催）

センター長と各班長などと協議・共有する必要がある重要な懸案事項等が生じた場合

③ 運営スタッフや組織運営の管理

①運営スタッフ（人数、各班への配置等）の全体的な調整・管理を行う。

②現地スタッフのみでのセンター運営や人員配置が困難な場合は、外部の人材の派遣・協力依頼を行う。

③班体制（班の新設・改廃・統合、班長の指名等）などのセンター組織の全体的な調整・管理を行う。

④センター内のレイアウト等の随時変更を行う。

④ 出納・予算の執行と管理

①センター運営に必要な財源（自主財源、義援金・支援金など）の確保と適正な管理、出納を行う。

◆収入：自主、義援金・支援金などの財源確保について、情報収集と手続き事務を行う。

◆支出：センター運営に必要な経費の支出について、適正かつ明確な出納を行う。

⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整

①センター運営に必要な資機材・備品・事務用品等の全体的な調達（購入、支援物資の受入、借用など）と管理を行う。

②車両の確保・管理の調整を行うとともに駐車場の確保と管理を行う。

③給油や支払いの方法等の調整・管理を行う。

⑥ 問い合わせや苦情への対応

①総合対応窓口として、センター運営に関する問い合わせや苦情に対応する。

※常に各班の役務や運営体制を把握しておく必要がある。

※復興状況やニーズ状況などを常に大局的に俯瞰し、各フェーズに応じた適切な組織運営体制づくりに努める。

※外部からの人材の配置は、現地スタッフの主体性を損なわないよう十分な配慮が必要

※出納役務では、各班の動向等に注視し十分な協議が必要

※財源確保では、町災害対策本部、県災害救援ボランティア支援センター、県共同募金との密な調整が必要

※各班の要望等を常に把握し、在庫状況等について、各班との密な連携・調整が必要

※給油や支払いの方法（買掛など）等を関係業者等と速やかな調整が必要

※センター長及び各班、関係機関・団体等と調整し、速やかな対応に努める必要がある。

⑦ 書類発行

- ①希望者に「災害ボランティア活動証明書」等の必要な書類を発行する。

⑧ 役務実績の把握と集約、記録化（データ化）

- ①各班からの役務実績データを集約し、センター全体の日々の役務実績を記録化（データ化）し管理する。
- ②必要に応じて関係機関・団体等へ役務実績を提供する。

⑨ マスコミ対応

- ①マスコミからの要請に応じて、一元的な対応窓口としてセンター長とともに対応する。
- ②被災状況、災害ボランティアセンター運営、ボランティア等の現状や今後の動向等を常に把握し、情報を整理する。

⑩ 他の班に属さない役務への対応

- ①他の班に属さない又は判断がつかない役務が発生した場合は、一時的・臨時的に対応する。
- ②一時的・臨時的対応内容が継続的で重要性の高いものについては、柔軟に組織（班など）の改編を行う。

⑪ センター長の役務補佐

- ①常にセンター長の行動や所在等を把握するとともに常時連絡がとれる体制を整えておく。
- ②センター長の役務に関する事務を担うとともに補佐する。

※高速道路無料通行の手続きも確認しておく。

※各班からの役務実績データの集約方法の工夫が必要

※町災害対策本部や県社協、県災害救援ボランティア支援センター等への役務実績等の情報提供が求められる。

※公式発表となることから、センター長が随時対応する。

※常に最新情報を把握・更新しておくなど、センター長がスムーズに対応できるよう補佐する。

※常に各班の役務内容や役務量、運営スタッフ数等を把握し、必要に応じて各班長と協議・調整する必要がある。

※常にセンター長と密な連携（情報共有化）に努める必要がある。

<主に必要な資機材>

- | | | |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> センター体制図（掲示） | <input type="checkbox"/> センター内のレイアウト図（掲示） | |
| <input type="checkbox"/> 関係機関・団体連絡先一覧表（掲示） | <input type="checkbox"/> 避難所連絡先一覧表（掲示） | |
| <input type="checkbox"/> 運営スタッフ連絡先一覧表（掲示） | <input type="checkbox"/> 運営スタッフローテーション一覧表（掲示） | |
| <input type="checkbox"/> 電話機又は携帯電話（センター代表用） | <input type="checkbox"/> コピー機（兼用） | <input type="checkbox"/> FAX機（兼用） |
| <input type="checkbox"/> パソコン | <input type="checkbox"/> ホワイトボード | <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図） |
| <input type="checkbox"/> トランシーバー | <input type="checkbox"/> Wi-Fiのルーター | <input type="checkbox"/> 金庫 |

(3) 広報班

災害ボランティアセンターの開設から閉鎖にかけて、町内の被害・復興状況、センター運営に関する事、ボランティアの募集状況や注意事項（事前準備等）、通行不能箇所等のタイムリーな情報を町内外に向けて発信する。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 災害ボランティアセンターの開設及び閉鎖に関する広報	□葉山災害ボランティアセンター開設案内【11号】
② ボランティア募集の広報	□災害ボランティア募集チラシ【12号】 □事前登録フォーム【W-3】
③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信	□葉山災害ボランティアセンターポータルサイト（災害時用）【W-1】 □葉山災害ボランティアセンターFacebook ページ【W-2】
④ 広報（情報発信）にともなう情報収集と整理・調整	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① 災害ボランティアセンターの開設及び閉鎖に関する広報</p> <p>①町内被災者（在宅者、避難所等）に対して、センター開設及びボランティア依頼方法等に関する情報を積極的に広報する（チラシ作成・配布、SNSの活用等）</p> <p>②センター閉鎖の決定に応じて、今後の対応の動向を含めた情報を広報する。</p> <p>③あらゆる広報手段（ツール）を確保し、各広報手段の特性に応じた有効な情報発信を行う。</p> <p>④町内被災者へは、多様な周知手段を工夫・確保する必要がある。</p>	<p>※正確かつ迅速な情報把握と広報・発信が重要で、総務班等との密な連携・調整が必要</p> <p>※募集前にボランティア希望者が殺到しないように広報が必要</p> <p>※町内関係機関・団体等の協力を得る必要がある。</p>
<p>② ボランティア募集の広報</p> <p>①町内外に対して、ボランティアの募集・活動状況や活動環境、注意事項（事前準備を促す）、通行不能箇所等のタイムリーな情報を積極的に発信する。</p> <p>②最寄の駅やインターチェンジ等からの道順や移動方法（手段）について、立て看板（案内板）やポスター等を作成し、要所に設置する。</p>	<p>※ボランティア数の過多・不足を予防する上で、ボランティア募集状況等の発信は、ボランティア受付班やニーズ受付班等と連携する必要がある。</p> <p>※立て看板（案内板）等は設置する箇所を予め想定しておく必要がある。</p>

③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信

- ①町内外に向けて、被害（被災地の様子）、ボランティア活動・募集、センターの運営、物資支援募集など、様々な情報をタイムリーに発信する。
- ②あらゆる広報手段（ツール）を確保し、インターネットや紙媒体等、各広報手段の特性に応じた有効な情報発信を行う。

④ 広報（情報発信）にともなう情報収集と整理・記録化

- ①町内の被災・復興・ニーズ等の状況（地域踏査含む）、センター運営（各班の状況）、ボランティア等の現状や今後の動向等の情報を整理・記録化する。

※ボランティア用駐車場の確保状況やセンターへのアクセス状況等も重要な情報となる。

※正確かつ迅速な情報発信が必要

※被写体（被災者、要援護者、災害ボランティア等）に対して撮影や掲載の合意を得る、必要に応じて映像処理を行うなど十分な配慮が必要

※大局的にあらゆる状況や今後の動向等を把握し、計画的に情報発信する必要がある。

※センター組織内の各班等と密に連携する必要がある。

<主に必要な資機材>

- デジタルカメラ 及び バッテリー
- ビデオカメラ
- パソコン（ネット環境整備）
- メールアカウント（アドレス）取得
- SNSのアカウント取得
- 携帯電話
- コピー機（兼用）
- FAX機（兼用）
- ホワイトボード
- 地図（広域地図、明細地図）
- 立て看板（案内版）
- 案内用ポスター

発災から災害ボランティアセンター第一報発信までの流れ

- ・「葉山町社会福祉協議会ホームページ」を災害時用に変更する。
災害時用バーナーを設定（社協職員と業者での対応）



- ・「葉山町社会福祉協議会ホームページ」と「葉山災害ボランティアセンターポータルサイト災害時特設サイト」とのリンクができていないかを確認する。
- ・葉山災害ボランティアセンターの Facebook ページを立ち上げる。



- ・葉山災害ボランティアセンターとしての第一報を発信する。
「葉山災害ボランティアセンターの開設準備中です。災害ボランティアの募集情報については、今しばらくお待ちください。」

※広報手段の使い分け

特設サイト：定期的な情報発信

Facebook：タイムリーな情報発信（本日の活動について、本日の活動報告等）

(4) ニーズ受付班

被災者と災害ボランティアセンターの重要な接点であり、被災者への接し方に十分に留意するとともに、被災者が応援を求める一般ボランティア活動（※）の内容など必要な情報を正確に聞き取り、適宜現地調査（訪問）し、ニーズの受付をする。併せて、相談の中から、被災者・世帯、各地域の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

（※）一般ボランティア活動

医師・応急危険度診断士など専門的な資格や技術を活かした専門ボランティア活動以外の、特別な資格や技術がなくても本人の意思と行動力により幅広い活動を行うボランティア活動

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ニーズの受付	<input type="checkbox"/> 被災者対応担当の留意事項【13号】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付票【14号A】 <input type="checkbox"/> 現地聞き取り調査票【14号B】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】
② ニーズ受理の可否判断	<input type="checkbox"/> 現地聞き取り調査票【14号B】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】
③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成	<input type="checkbox"/> 現地聞き取り調査票【14号B】 <input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】
④ 「現場用資機材貸出・返却管理票」の作成	<input type="checkbox"/> 「資機材貸出返却管理票」【32号】
⑤ マッチング班へのニーズ引継ぎ	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> 「資機材貸出返却管理票」【32号】
⑥ 継続ニーズの受付	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> ボランティア活動報告書【15号B】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】
⑦ 受け付けたニーズの台帳管理	<input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】 <input type="checkbox"/> センター役務総括実績票【10号】
⑧ 苦情や意見等への対応	<input type="checkbox"/> 相談対応受付票【様式第9号】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① ニーズの受付</p> <p>①総合対応窓口の総務班から相談を引き継ぎ、電話やFAX、来所による相談に対応し、「ニーズ受付票」の項目に沿って聞き取りを行う。</p> <p>②原則として現地調査（訪問）を行い、「現地聞き取り調査票」の項目（被害状況、一般ボランティア活動の安全性や危険性等の確認等）、総合的にニーズや対応の必要性等を把握する。</p> <p>◆被災者個人（世帯）からの依頼（ニーズ）の場合 依頼者の状況（高齢者、障害者、一人暮らし世帯など）や緊急性、作業内容や範囲等に特に留意し、丁寧なニーズ把握に努める。</p> <p>◆避難所からの依頼（ニーズ）の場合 避難所の運営状況やボランティア受入体制等に留意し、避難所ボランティアコーディネーターとの密な連携のもとニーズ把握に努める。</p> <p>◆企業からの依頼（ニーズ）の場合 緊急性、優先性、営利性、専門性、多人数や極端な重労働、重機等の必要性などを十分に考慮したニーズ把握に努める。</p>	<p>※依頼者等との信頼関係づくりと丁寧な対応が重要</p> <p>※依頼者の連絡先、作業現場の住所、駐車スペースやトイレの有無等は事前確認する。</p> <p>※高齢者や障害者の介護など福祉的支援が必要なケースは、社協対応とする。</p> <p>※全てのニーズに対応できる訳ではないことを依頼者に説明する必要がある。</p> <p>※避難所：葉山町防災マップ参照</p>
<p>② ニーズ受理の可否判断</p> <p>①把握したニーズに対して、一般ボランティアで対応可能かなどを総合的に判断し、依頼者に判断結果を伝え、活動予定日を連絡する。</p> <p>②対応不可能と判断した場合は、依頼者に対してその理由を説明する。</p> <p>③判断が難しいニーズは、センター長等と十分に協議し、受理の可否を判断する。</p> <p>④専門ボランティアでの対応の必要性が高い場合は、専門ボランティア対応窓口等へ引き継ぐ。</p>	<p>※被災状況、家族状態、衛生状態等から緊急性を判断する。</p> <p>※現場を撮影する場合、依頼者の了承を必ず得る。</p> <p>※原則、危険を伴う作業や専門的な知識と技術、極端な重労働を必要とする作業、業者の営利を伴う作業は対応しない。（例：応急危険度判定で立ち入り禁止家屋内や著しく不衛生な場所での作業など）</p>
<p>③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成</p> <p>①ニーズを聞き取る際には、聞き取りに必要な項目を網羅した「現地聞き取り調査票」にもとづき支援に必要な情報を整理する。</p> <p>②整理したニーズ情報をもとに「ボランティア派遣依頼票」を作成する。</p>	<p>※「ボランティア派遣依頼票」一般ボランティア活動で対応するニーズ内容をまとめたもの</p>

④「活動用資機材貸出・返却管理票」の作成

- ①「現地聞き取り調査票」に基づき、貸出が必要と予想される資機材を「活動用資機材貸出・返却管理票」に記入する。

⑤マッチング班へのニーズ引継ぎ

- ①「ボランティア派遣依頼票」「活動用資機材貸出・返却管理票」に作業現場までの道標を示した地図（広域地図と住宅（明細）地図）のコピーを添付し、フォルダーに入れマッチング班へ引き継ぐ。
- ②完成したボランティア派遣依頼票はニーズ受付班で保管し、当日閉所前ミーティング時に総務班へ引き継ぐ。
- ③細かいニュアンス等は口頭でも引き継ぐ。

⑥ 継続ニーズの受付

- ①活動終了後にマッチング班からフォルダー（派遣依頼票・活動報告書・地図）が返却される。継続の場合は、枝番を振った受付番号をニーズ対応一覧表に新たに登録したうえで、活動報告の内容を勘案して、新しい「ボランティア派遣依頼票」を起票する。

⑦ 受け付けたニーズの台帳管理

- ①ニーズ受付や対応等の結果を紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により明解に管理（検索機能を含む）する。
- ②毎日、相談依頼件数等を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。

⑧ 苦情や意見等への対応

- ①苦情や意見等が寄せられた場合は、内容をよく聴き取り、丁寧に対応する。
- ②寄せられた内容のメモの作成やセンター内の掲示、ミーティング時で報告するなど、全運営スタッフで共有する。
- ③緊急的対応を要する場合は、速やかにセンター長に報告・連絡・相談し、指示を仰ぎ対応する。

※スムーズな連携やミスマッチ予防のため、マッチングの際の視点、引き継ぎの進め方等の十分な共通認識づくりが必要

※事前マッチングは特性を生かすためニーズ受付票も添付

※終了・継続に関わらずニーズ受付班に活動報告書を返却する。

※ボランティアが持ち帰ってきた新たなニーズは改めて依頼者へ連絡し対応する。

※未完了のニーズを見落とさないように注意する。

<主に必要な資機材>

- | | | | |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー機（兼用） | <input type="checkbox"/> FAX機（兼用） | <input type="checkbox"/> 電話機又は携帯電話（専用） | |
| <input type="checkbox"/> パソコン | <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図） | <input type="checkbox"/> 多色マーカー | <input type="checkbox"/> バインダー |
| <input type="checkbox"/> ホワイトボード | <input type="checkbox"/> デジタルカメラ | <input type="checkbox"/> フォルダー | |

<現地調査に持参した方が良いと思われる資機材>

- | | | |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図） | <input type="checkbox"/> バインダー | <input type="checkbox"/> デジタルカメラ |
| <input type="checkbox"/> 携帯電話 | <input type="checkbox"/> 筆記用具 | |

(5) ボランティア受付班

ボランティアの総合受付窓口として、ボランティアの受付と登録事務及びボランティア活動保険加入事務、災害ボランティア登録証明書の発行、活動前の注意事項等の説明やチラシ配布等を行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ボランティアの受付と台帳管理（事前受付）	<input type="checkbox"/> ボランティア受付票（個人）【19号】 <input type="checkbox"/> ボランティア受付票（団体）【20号】 <input type="checkbox"/> 事前受付完了通知【21号】 <input type="checkbox"/> ボランティア登録者名簿【22号】 <input type="checkbox"/> 団体登録簿【23号】 <input type="checkbox"/> 事前登録者来所予定名簿【24号】 <input type="checkbox"/> センター役務総括実績票【10号】 <input type="checkbox"/> 事前登録フォーム【W-3】
② ボランティアの受付と台帳管理（当日受付）	<input type="checkbox"/> 掲示用）ボランティアセンター活動の流れ【18号】 <input type="checkbox"/> ボランティア受付票（個人）【19号】 <input type="checkbox"/> 団体受付票【20号】 <input type="checkbox"/> ボランティア登録者名簿【22号】 <input type="checkbox"/> 団体登録簿【23号】 <input type="checkbox"/> 事前登録者来所予定名簿【24号】 <input type="checkbox"/> センター役務総括実績票【10号】
③ 「葉山災害ボランティア登録証明書」の発行	<input type="checkbox"/> 葉山災害ボランティア登録証明書【25号】
④ ボランティア活動保険の加入手続き	<input type="checkbox"/> ボランティア活動保険申込者別添名簿【26号】
⑤ マッチングに向けた事前説明	<input type="checkbox"/> 配布用）活動前のお願い【27号表】
⑥ ボランティア活動上の注意事項等の説明	<input type="checkbox"/> 配布用）ボランティア活動参加者注意事項【27号裏】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① ボランティアの受付と台帳管理（事前）</p> <p>①活動計画に従って、ボランティア（個人・団体）の事前受付を行う。</p> <p>②届いた「ボランティア受付票（個人・団体代表者）」の記載内容を確認する。</p> <p>③受付番号を採番し、「ボランティア登録者名簿」「団体受付簿」「事前登録者来所予定名簿」に記入する。紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により管理（検索機能を含む）する。</p> <p>④申込者に対して受付完了及び、受付番号を通知する。</p> <p>⑤事前マッチングを行う場合はボランティア情報をニーズ受付班、マッチング班とも情報共有する。</p>	<p>※申込はFAX・WEBを想定。</p> <p>※団体の場合は、原則として事前受付とする。</p> <p>※WEBフォームを使用する場合は、</p> <p>※受付番号は受付時点で採番する。当日受付と番号が被らないように注意する。</p> <p>※当日現地で受付番号を伝えてもらうよう番号を控えてもらう。</p>
<p>② ボランティアの受付と台帳管理（当日）</p> <p>①ボランティア（個人・団体）の受付を行う。</p> <p>②「ボランティア受付票（個人・団体代表者）」の提出を促し、記載内容を確認し、受付手続きを行う。</p> <p>③事前受付ボランティアの来所確認を行い、キャンセルの場合、マッチング班に伝達する。</p> <p>④複数日数連続して活動するボランティアは別窓口で再受付を行う。</p> <p>⑤再受付は前日に発行した「葉山災害ボランティア登録証明書」を持参してもらい、照会し当日分の登録証明書を発行する。その際登録者名簿の備考欄に前回の番号を記入する。</p> <p>⑥ボランティア受付の実績を紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により管理（検索機能を含む）する。</p> <p>⑦毎日、ボランティア受付件数等を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。</p>	<p>※参集したボランティアの人数等に応じて、受付の場所や方法等を創意工夫する必要がある。</p> <p>※事前受付や再受付、当日受付の場所や方法等を工夫する必要がある。</p> <p>※前日の登録証明書の提示がない場合は、ボランティア受付票を再記入してもらう。</p> <p>※団体の場合は、活動日（受付）を事前に連絡・調整する方法を検討する必要がある。</p> <p>※ボランティアとの信頼関係づくりと丁寧な対応、感謝の気持ちを伝える。</p> <p>※大きな声（必要に応じて拡声器使用）で正確・明確に、常時アナウンスが重要となる。</p>
<p>③ 「葉山災害ボランティア登録証明書」の発行</p> <p>①ボランティア登録者に対して「葉山災害ボランティア登録証明書」に氏名・登録番号・団体枝番を記入し登録者へ発行する。</p> <p>②「葉山災害ボランティア登録証明書」の登録番号と「ボランティア受付票（個人・団体代表者）」の受付番号が</p>	

一致するよう漏れなく記入する。

④ ボランティア活動保険の加入手続き

- ①「ボランティア受付票（個人・団体代表者）」にてボランティア活動保険の加入状況を確認する。
- ②未加入者に対してはボランティア活動保険への加入の必要性を説明し、加入を促す。

※活動中に事故やケガをした場合は、速やかに災害ボランティアセンターへ連絡し指示を仰ぐ必要性を十分に説明する。

⑤ マッチングに向けた事前説明

- ①ボランティア待機所（マッチング班ブース）でのニーズとのマッチング方法について説明する。
- ②予め大型ポストイトに氏名等を記入し、待機所に掲示の「ボランティア募集・求人票」を熟読してもらい、希望する活動を手挙げ方式で募り、決定したボランティアのポストイトを「ボランティア募集・求人票」に貼り付ける等の手順や準備、注意事項等について、十分な説明と誘導を行う。

※ボランティアの服装や装備等に留意し、無理や危険のない活動を促す。

※依頼者の個人情報に配慮する。

※事前マッチング済の場合は説明しない。

⑥ ボランティア活動上の注意事項等の説明

- ①「ボランティアの皆さまへ～注意事項等～」などの関係様式を配布・説明する。
- ②ボランティア活動を安全・安心・スムーズに進められるよう注意と協力を促す（災害ボランティアセンター内の流れ等を含む）

※重要な説明・指示等は、抜け漏れなくスムーズに伝達する工夫が必要

※重要事項は特に掲示が有効・効果的

<主に必要な資機材>

<資機材関係>

- ポストイト（大型） 油性マーカー 油性ボールペン テント
土のう袋（おもり） 雑巾 鈴らんテープ 机 椅子 拡声器
パソコン ホワイトボード

(6) マッチング班

被災者からの様々なニーズとボランティアをマッチングする重要な役割となる。ニーズ受付班から引き継いだ「ボランティア派遣依頼票」をもとにボランティア活動内容や現場等をイメージし、ボランティアへ作業内容や注意事項等を説明し、マッチングし、送り出す。

ニーズの内容等とボランティアの人数や技能等のミスマッチを防止し、ボランティアの安全・安心を確保しながらコーディネートを行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等	<input type="checkbox"/> ニーズ受付班から) ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】
② ニーズ(依頼)の対応	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【16号】
③ ニーズとボランティアのマッチング(事前)	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> ボランティア受付票(個人)【19号】 <input type="checkbox"/> ボランティア受付票(団体)【20号】 <input type="checkbox"/> 事前登録者来所予定名簿【24号】 <input type="checkbox"/> マッチング記録簿【30号】
④ ニーズとボランティアのマッチング(当日)	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【15号A】 <input type="checkbox"/> ボランティア募集・求人票【28号】 <input type="checkbox"/> マッチング記録簿【30号】
⑤ ボランティアリーダーの指名と役割説明	<input type="checkbox"/> 活動に行くグループリーダーの方へ【29号】 <input type="checkbox"/> 広域地図、明細地図のコピー <input type="checkbox"/> 資機材貸出返却管理表【32号】 <input type="checkbox"/> ボランティア活動報告書【15号B】
⑥ ボランティアの送り出し	
⑦ センターに帰着したボランティアの受付と対応	<input type="checkbox"/> ボランティア活動報告書【15号B】 <input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票(コピー) <input type="checkbox"/> 広域地図、明細地図のコピー <input type="checkbox"/> マッチング記録簿【30号】
⑧ ボランティアのマッチング結果の台帳管理	<input type="checkbox"/> マッチング記録簿【30号】 <input type="checkbox"/> センター役務統括実績票【10号】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等	
<p>① ニーズ受付班から引き継ぐフォルダー（「ボランティア派遣依頼票」及び「地図（広域地図や明細地図）」等）の内容を十分に把握・確認する（前日の全体会議や班内ミーティング）。「ボランティア派遣依頼票」の原本はセンターで保管し、ボランティアに渡す用のコピーをとる。</p> <p>② ボランティアをマッチングする上での疑問や不明点等がある場合は、ニーズ受付班又は依頼者へ確認する。</p>	<p>※ ミスマッチを最小限に留めるための共通認識づくりや事前確認等をニーズ受付班と予め行う。</p> <p>※ 団体ボランティアの作業内容等は、予めボランティア受付班と情報共有と調整を図る。</p>
② ニーズ（依頼）の対応	
<p>① 「ボランティア派遣依頼票」等をもとに、対応すべきニーズを予め調整する。</p> <p>② 緊急度や作業内容、ボランティアに求められる必要人数や技能、装備等を考慮し、柔軟に対応する。</p>	<p>※ 総務班より、駐車場・ごみ処理・資機材・天候等の情報を確認する。</p> <p>※ 優先順位、作業内容、経験、性別、資機材等に注意が必要。</p>
③ ニーズとボランティアのマッチング（事前）	
<p>① 「ボランティア派遣依頼票」を、「ボランティア受付票（個人）」「団体登録票」「事前登録者来所予定名簿」「活動計画」に照らし合わせてマッチングする。</p> <p>② マッチング結果を「事前登録者来所予定名簿」「マッチング記録簿」に記入する。</p> <p>③ 事前マッチングできなかったニーズは当日マッチングで対応する。</p>	<p>※ 事前マッチングはニーズ受付班も極力同席する。</p> <p>※ 緊急度、優先順位、人数、経験、活動予定日数、特技、資格、性別等に注意する。</p> <p>※ 当日全体ミーティングで事前マッチング数を報告する。</p>
④ ニーズとボランティアのマッチング（当日）	
<p>① 「ボランティア募集・求人票」に対して、活動希望のボランティアを集め、具体的な作業内容、活動上の注意点、必要な装備、現場への行き方等について、説明と確認を行う。</p>	<p>※ 当日マッチングは手挙げ方式で募集する。</p> <p>※ ボランティア募集求人票に事前に用意したポストイットを募集求人票に貼ってもらう。</p> <p>※ 事前マッチングしたボランティアにキャンセルがあった場合等は当日マッチングで調整する。</p>
⑤ ボランティアリーダーの指名と役割説明	
<p>① ボランティア（複数名）の中からボランティアリーダーを指名し、リーダーの役割や注意事項等について説明する。</p> <p>② ボランティアリーダーへフォルダーを配布する。</p> <p>③ センターからボランティアリーダーへ連絡がとれるよ</p>	<p>※ フォルダー内様式 「ボランティア派遣依頼票（コピー）」 「現場用資機材貸出・返却管理表」 「ボランティア活動報告書」</p>

う携帯電話番号等を把握する。

- ④活動中の事故・ケガ、対応に困った場合は、速やかにセンターへ連絡し指示を仰ぐよう促す。

⑥ ボランティアの送り出し

- ①今からボランティアが作業現場に赴く旨を依頼者へ予め連絡する。
②ボランティアを元気に送り出す。
③センターでの資機材の貸し出し、現場への送迎等が必要な場合は、資材班や送迎班へ誘導する。

⑦ センターに帰着したボランティアの受付と対応

- ①ボランティアリーダーに全員が帰着したかを確認する。
②ボランティアリーダーからフォルダー、「ボランティア登録証明書」を回収する。
③ただし翌日も活動予定の場合は、ボランティア登録証明書に継続印を付けボランティアに返却し、翌日の再受付時に提出するよう伝える。
④ボランティアリーダーへ「ボランティア活動報告書」の記入・提出を求め、受付（受理）、記載内容（活動実績）を確認する。
⑤受付（受理）した書類を整理・管理し、送り出した際のマッチング履歴と照合する。
⑥事故・ケガ・体調不良等の有無を確認する。
⑦ボランティア活動証明書発行希望があった場合は、総務班へつなぐ。

⑧ ボランティアのマッチング結果の台帳管理

- ①ボランティアリーダーから受付（受理）した書類一式をまとめ、適正に管理する。
②マッチングの実績を紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により管理（検索機能を含む）する。
③毎日、マッチング件数等の実績を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。

「ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ（チラシ）」
「派遣先地図」

※依頼者に安心感を与え、予定確認等を行う必要がある。

※ねぎらいと感謝の言葉を積極的にかかけ、気持ちを伝える。

※依頼者の個人情報に配慮し、ボランティアリーダーに預けた書類一式は必ず回収する。

※活動報告は口頭での受付・確認も重要

※未完了や継続ニーズがある場合は、ニーズ受付班へ引き継ぐ必要がある。

※保健師と常に連絡が取れる体制・連絡手段を確保しておく。

※ボランティア保険対応が必要な場合は、ボランティア受付班に引き継ぐ。

<使用様式や資機材>

- グループリーダーへの配布用) バインダー又はクリアファイル 多色マーカー
ホワイトボード 机 椅子 ガムテープ（粘着テープ）
マッチング済み「ボランティア派遣依頼票」「ボランティア募集・求人票」保管ボックス
テント 机 椅子 “ねぎらいと感謝の言葉”（掲示用） 看板

(7) 資材班

災害ボランティアが活動に必要な資機材の調達や貸出、在庫管理などを行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ボランティア活動に必要な資機材の貸出	□現場用資機材管理票【31号A】 □活動用資機材貸出・返却管理票【32号】
② 貸し出した資機材の返却受付	□活動用資機材貸出・返却管理票【32号】
③ 資機材の在庫管理（メンテナンス）	□現場用資機材管理票【31号A】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① ボランティア活動に必要な資機材の貸出</p> <p>①ボランティアリーダーが所持するフォルダーの内容（特に資機材貸出返却管理票）を確認する。</p> <p>②ボランティア（グループ）が持込んだものを除き、装備していない資機材を貸し出す。</p> <p>③持込み資機材が有る場合は、資機材貸出返却管理票の想定数量と実際に貸出す数量を明確にする。</p>	<p>※貸し出す際には、洗って返却するなど、貸出時と同じ状態での返却を促す。</p> <p>※紛失・破損した場合は速やかに報告する旨を促す。</p> <p>※資機材の使用未経験者には危険性が高い資機材は貸し出さない。</p>
<p>② 貸し出した資機材の返却受付</p> <p>①活動用資機材貸出・返却管理票を回収し、ボランティアセンターに帰着したボランティア（グループ）から返却される資機材の受付を行う。</p> <p>②貸し出した資機材の返却がない場合は、速やかにボランティアリーダーに連絡し返却を督促する。</p>	<p>※常時、整理整頓し速やかに使用や貸し出せる状態にする。</p> <p>※破損など安全な使用ができない状態の資機材は別に管理・破棄し、貸し出さない。</p> <p>※貸出用資機材は他の目的の資機材と区別する。</p>
<p>③ 資機材の在庫管理（メンテナンス）</p> <p>①資機材の汚れを落とすなどの掃除やメンテナンスを行い、所定の場所で保管する。</p> <p>②資機材の状態や数量等を「現場用資機材管理票」で常時管理し、貸出状況や在庫等を可視化・共有化する。</p> <p>③在庫が不足した場合は、総務班に連絡し調達を依頼する。</p>	<p>※様式第 31 号 A B の資機材一覧の他、状況に合わせて必要資機材を選択する。</p> <p>※資機材過多が発生した場合は総務班と協議・調整の上、破棄や別保管場所で管理する。</p>

(8) 送迎班

災害ボランティアが活動場所への移動や災害ボランティアセンターへの帰着の際に、活動場所が遠く徒歩での移動や活動場所付近に個人自家用車の駐車スペースの確保が困難などの場合に、往路及び復路の送迎を行うなど、災害ボランティアの移動手段の確保を行う。また、送迎車両の確保と手配、運行管理等を行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理	<input type="checkbox"/> 災害ボランティアセンター送迎用車両表示【33号】
② 運転中や待機中の車両や運転スタッフの把握と調整	<input type="checkbox"/> 運行記録簿【34号】 <input type="checkbox"/> 運行予定（運行中）表【35号】
③ 町内道路状況等の最新情報の把握	
④ 送迎中の事故等への対応	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p>① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理</p> <p>①送迎用車両は、原則的に社協より提供される車両（社協車両）を使用する。ただし、止むを得ないときは、運営スタッフの自家用車や、ボランティアが持込んだ車両（借用車両）を使用する場合がある。</p> <p>また、送迎用車両は、安全・安心に運行できるよう常に車両の掃除、点検、メンテナンス、ガソリンの給油等を行う。</p> <p>②運転スタッフの確保と調整、体調管理を厳重に促す。</p> <p>③送迎中は常に「災害ボランティアセンター送迎用車両票」を掲示する。</p>	<p>※送迎班の運営スタッフには、被災地の地理や被害状況を熟知した人材を配置する。</p> <p>※社協車両の運転には運転手の免許証のコピーが必要。</p> <p>※借用車両は、本人のみが運転できる。</p> <p>※当日の運転スタッフの体調管理に十分配慮する。</p> <p>※安全な運転を心がける。</p> <p>※借用車両を使用する場合は、保険加入の有無の確認が必要</p>
<p>② 運転中や待機中の車両及び運転スタッフの把握と調整</p> <p>①常に、運転先・運行経路・発着時間等を把握し、効率的な運行（シフト）管理に努める。</p> <p>②活動場所への往路の送迎時は、ボランティアセンターへ帰着する際の集合時間・場所・緊急時連絡方法（携帯電話番号）などをボランティアリーダーと予め確認しておく。</p> <p>③負傷や体調不良等のボランティアの有無、資機材の積み残しがないか等を必ず確認する。</p> <p>④運行管理は「運行記録簿」「運行予定（運転中）表」等により管理する。</p>	<p>※常時、送迎用車両の安全管理に努める。</p> <p>※ボランティアの人数や資機材等の数量等に適した車両の使用に留意する。</p> <p>※活動終了後のボランティアを速やかに災害ボランティアセンターへ送迎できる体制づくりが必要。</p>

③ 町内道路状況等の最新情報の把握

- ①常に町内の道路状況（通行止め等交通規制、危険箇所など）の最新情報を把握する。
- ②町内全域地図等に道路状況等を随時加除訂正し、一覧できるように張り出すなど、最新情報の可視化と共有化を図る。

④ 送迎中の事故等への対応

- ①送迎中に事故や車両の故障等が発生した時は、運転スタッフは負傷者の救護や安全を確保した後、速やかに送迎班に連絡・報告し、指示を仰ぐ。
- ②連絡・報告を受けた送迎班スタッフは、センター長及び総務班に速やかに報告・相談した後、対応について協議し、運転スタッフに指示・調整する。
- ③運転スタッフは、送迎中は必ず携帯電話等を携帯するなど、緊急時用連絡方法を予め確認しておく。

※水飲み場やトイレ等の場所も把握しておく必要がある。

<主に必要な資機材>

- | | | | | |
|---------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 送迎用車両 | <input type="checkbox"/> 携帯電話 | <input type="checkbox"/> ホワイトボード | <input type="checkbox"/> 机 | <input type="checkbox"/> 椅子 |
| <input type="checkbox"/> ポストイット | <input type="checkbox"/> 道路状況地図（広域地図、明細地図）のコピー | | | |

7. 葉山災害ボランティアセンター 防災倉庫内の備品・資機材一覧

設置場所：葉山町福祉文化会館駐車場内

鍵の管理：葉山町社会福祉協議会（事務所内）

	備品・資機材	数量	備考
1	簡易テント・テーブル・椅子等セット	4	
2	大型簡易テント	2	3m×3m
3	ウォータージャグ	4	
4	袖机	3	
5	大型テント	2	
6	リヤカー	1	
7	(土嚢袋)		
8	(長机)		
9	(パイプ椅子)		
10	災害ボランティアセンター 立て看板	1	
11	(ノートパソコン)		
12	(プリンター)		
13	(延長コード)		
14	(軍手)		
15	(長靴の中敷き)		
16	(一輪車)		
17	スコップ	25	剣：20、角：5
18	(クリアファイル)		
19	バインダー (A3・A4)	15	A3：5、A4：10
20	(各種様式の印刷済み書類)		
21	(災害ボランティア保険様式一式)		
22	(用紙 / A3・A4)		
23	明細地図	1	
24	投光器	1	
25	発電機	1	
26	ブルーシート	4	

8. 葉山災害ボランティアセンター運営スタッフの募集

現地スタッフ（社協職員、HSVN 会員等）による主体的な災害ボランティアセンターの設置・運営を原則とする。

HSVN 会員の運営スタッフ募集は、被災後おおむね 3 日後の災害ボランティアセンターの立ち上げ時までには社協と HSVN 代表等で調整するとともに、災害ボランティアセンターの立ち上げ時に設置予定場所に参集できた会員、及び設置後に運営スタッフを担える状況になった会員とする。

ただし、現地スタッフだけでの設置・運営が困難な場合は、出来る限り現地スタッフの主体性を損なわないよう留意しながら、災害ボランティアセンターの運営に関する知識・経験のある他市町村社協職員、葉山町外のボランティア・NPO 等に運営スタッフとしての協力を依頼する。

9. 葉山災害ボランティアセンターの閉鎖

センター立ち上げの際に、予め大まかな閉鎖時期を検討しておくことが重要で、実際の閉鎖の際には、地域住民組織、行政（災害対策本部）、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、閉鎖するタイミングを見極める必要がある。

(1) 閉鎖の基本的な考え方

災害ボランティアセンターの設置期間は、被災後おおむね3日後から、外部からの災害救援ボランティア、物資、資金などを中心とする救援活動の時期までで、その後の地域住民主体のまちづくりを中心とする復興期に移行するまでの間と想定している。

(2) 閉鎖の判断材料

閉鎖の基本的な考え方に則り、具体的には以下の状況変化などを総合的にとらえながら、慎重に閉鎖の判断を行うものとし、災害ボランティアセンター運営会議での検討、社協会長との検討、行政（災害対策本部）等との調整や合意形成を経て、センター長が決定する。

- ① 被災者のニーズが災害にともなうニーズから日常的なニーズに移行する。
- ② 地元の福祉関係機関・団体等の機能が回復する。
- ③ 地元を中心とする生活復興支援活動の見通しが立つ など

(3) 閉鎖の周知

閉鎖の判断後、速やかに地元住民や関係機関・団体等へ周知する。

○ 町内の地元住民や関係機関・団体には、センター独自の全戸配布チラシ、ホームページ等の SNS などの媒体を活用するとともに、地元関係者・団体等の協力を得ながら地元広報紙等の媒体も活用するなどあまねく全地域住民に周知する。

○ 町外には、センターのホームページ等の SNS などの媒体を活用し全国的に周知する。

※周知にあたって、閉鎖することにより、地元住民等に不安を与えることのないよう十分に配慮する必要がある。

(4) 生活支援に向けた活動へのスムーズな移行

災害ボランティアセンター閉鎖後も、災害復興への取り組みは継続されるため、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画等への積極的な参画、提言を行う役割が求められる。

10. 様式集（別冊）

- 様式第 1 号 関係機関・団体連絡先一覧表
- 様式第 2 号 会議等記録様式
- 様式第 3 号 運営スタッフローテーション表
- 様式第 4 号 運営スタッフ連絡先名簿
- 様式第 5 号 現金出納帳
- 様式第 6 号 寄付金等受付簿
- 様式第 7 号 支援物資受付簿
- 様式第 8 号 相談対応受付票
- 様式第 9 号 災害ボランティア活動証明書
- 様式第 10 号 センター役務総括実績票
- 様式第 11 号 災害ボランティアセンター開設案内チラシ
- 様式第 12 号 災害ボランティア活動証明書
- 様式第 13 号 被災者対応担当の留意事項
- 様式第 14 号 A ニーズ受付票（派遣相談対応）
- 様式第 14 号 B 現地聞き取り調査票
- 様式第 15 号 A ボランティア派遣依頼票書
- 様式第 15 号 B ボランティア活動報告
- 様式第 16 号 ニーズ受付・対応一覧表
- 様式第 17 号 避難所一覧表
- 様式第 18 号 掲示用）葉山災害ボランティアセンター活動の流れ
- 様式第 19 号 ボランティア受付票（個人）
- 様式第 20 号 ボランティア受付票（団体）
- 様式第 21 号 事前受付完了通知
- 様式第 22 号 ボランティア登録者名簿（個人・団体メンバー）
- 様式第 23 号 団体登録簿
- 様式第 24 号 事前登録者来所予定名簿
- 様式第 25 号 葉山災害ボランティア登録証明書
- 様式第 26 号 ボランティア活動保険 申込者別添名簿
- 様式第 27 号表 配布用）ボランティア活動をする前のお願い
- 様式第 27 号裏 配布用）ボランティア活動参加者注意事項
- 様式第 28 号 ボランティア募集・求人票
- 様式第 29 号 ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ
- 様式第 30 号 マッチング記録簿
- 様式第 31 号 A 現場用資機材管理票
- 様式第 31 号 B 事務用資機材管理票
- 様式第 32 号 活動用資機材貸出・返却管理票
- 様式第 33 号 災害ボランティアセンター送迎用車両表示
- 様式第 34 号 送迎用車両運行記録簿
- 様式第 35 号 送迎用車両運行予定（運行中）表

1 1. マニュアル補完（別冊）

(1) 発災後の立ち上げまでの行動指針

(2) WEBフォーム

【W-1】葉山災害ボランティアセンターポータルサイト災害時用)

【W-2】葉山災害ボランティアセンターFacebook ページ)

【W-3】事前登録フォーム

(3) 資機材カタログ

(4) 各班詳細手順例

第2章 関連事項について

1. 葉山町地域防災計画（地震津波対策計画編／平成30年度改訂）

～葉山災害ボランティアセンター関連部分の抜粋～

第1部 総則

第5章 町民及び事業者の役割

地震の被害を最小限に抑えるため町、町民、自主防災組織、事業者それぞれが防災力を高め、連携することが必要である。

町は、防災の第一義的責任を有する基礎的な自治体として、町域並びに地域住民の生命、身体及び財産を地震災害から保護するため、指定地方行政機関、指定公共機関、指定地方公共機関、公共的団体及び他の自治体の協力を得て防災活動を実施する。

町民、事業者が地震に対して適切な行動をとるため日頃からの心構えや役割等を認識することが重要である。

第3節 災害ボランティアの役割

1. 日頃から、地域・行政・関係機関が開催する防災に関する研修会や、訓練等に協力・参加し、関係者との連携を深めるよう努める。
2. 災害時の活動の際には、食料、水、寝具、衣料品等を携行し、ごみは持ち帰るなどできる限り自己完結型の活動に努めるとともに、被災地の状況を把握し、被災者の心情を勘案して活動する。また、ボランティア団体相互の連絡を取り合い、効果的な活動に努める。
3. 町及び防災関係機関は、災害時にボランティア活動が円滑に行われるよう、研修会や養成講座の開催、活動拠点の確保等、環境整備に努める。

第6章 町及び防災関係機関等の業務大綱

第2節 防災関係機関等の業務の大綱

8 その他の公共的団体及び防災上重要な施設の管理者

葉山町社会福祉協議会	1 災害救援ボランティアセンター設置・運営の環境整備 2 関係団体等との連絡による災害救援ボランティアコーディネーターの養成 3 災害時における災害救援ボランティアセンターの設置及び運営 4 生活福祉資金の貸付
------------	--

第2部 災害予防計画

第7章 災害に強い人づくりの推進

第3節 災害ボランティア活動の環境整備

主管課：福祉部

関係機関：社会福祉協議会、葉山災害ボランティアネットワーク

災害時におけるボランティア活動は、被災した町民の生活の安定と再建に重要な役割を担う。災害発生時に広くボランティアの協力を得るために、関係団体との連携による活動環境の整備やボランティアの受入体制の整備等を次のとおり実施する。

1 災害ボランティアの定義等

(1) 災害ボランティアの定義

災害時による被害の拡大を防ぐため、災害時等において、その能力や時間などを自主的に無報酬で提供し、応急・復旧等の防災活動を行う個人又は団体をいう。

(2) 災害ボランティアの区分

区 分	概 要
一般ボランティア	特別な資格や技術がなくても、本人の意思と行動力により幅広い活動を行うボランティア
専門ボランティア	医師、看護師、応急危険度判定士など、専門的な資格や技術を活かした活動を行うボランティア

2 一般ボランティア受入れ体制の整備

町は、災害発生時に、被災地に駆けつける一般ボランティアの受入れや活動内容のコーディネート、ボランティア関連情報の受発信などを行う災害救援ボランティアセンターの設置を、葉山町社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」という。）に要請する。

社会福祉協議会は、災害救援ボランティアセンターを設置し、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て災害救援ボランティアセンターの運営を行い、町は災害救援ボランティアセンターの設置場所の確保、情報等の提供を行う。

町が提供する設置場所	提供期間
保育園・教育総合センター2階 学びの広場及び研修室	社会福祉協議会が、別途、災害救援ボランティアセンターを設置するまでの概ね3週間程度

3 災害ボランティアコーディネーターの養成

災害ボランティアの活動が円滑かつ効果的に行われるためには、専門性の高いコーディネーターが不可欠であるため、社会福祉協議会は、災害ボランティア関係団体と協力し、災害ボランティアコーディネーターの養成を推進する。町は、災害ボランティアコーディネーターの養成に伴う研修会等に対して必要に応じて協力・支援する。

第3部 災害応急対策計画

第2章 災害対策組織の設置

第2節 災害対策本部の組織及び運営

主管課：総務課

関係課：関係各課

災害対策本部の組織及びその運営は、葉山町災害対策本部条例の規定にもとづき、葉山町災害対策本部の設置及び運営に関する要綱により定める。

その概要は次のとおり。

1 災害対策本部の組織及び事務分掌

(2) 災害対策本部の事務分掌

災害対策本部の各対策班における事務分掌を次に定める。

福祉部	ボランティア班	福祉課	1 日本赤十字社、その他福祉団体との連絡調整に関すること。 2 ボランティアの受付及び配置計画に関すること。 3 民間ボランティア団体との連絡調整及び情報提供に関すること。 4 災害救援ボランティアセンターに関すること。 5 応援者の宿泊施設の確保及び割り当て計画、並びに食糧等の確保、配送に関すること。 6 その他特命事項に関すること。
-----	---------	-----	--

4 時系列による災害対策本部運営事項

災害対策本部運営に係る災害発生からの時系列に応じた留意事項を次のとおり定める。

(1) 発生～30分

◎災害対策本部の設置：総務部

(3) 3時間～6時間

◎ボランティアの受入体制の確立：福祉部

○社会福祉協議会・葉山災害ボランティアネットワークと協議・調整

(4) 24時間～48時間

◎ボランティアの受入：福祉部

第22章 災害ボランティア活動支援計画

第1節 災害ボランティア活動の支援に係る支援方針

1 災害ボランティア活動の支援に係る基本方針

震災時において、災害ボランティアを受入れ、その活動を支援するための基本方針を次に定める。

項目	概要
災害救援ボランティアセンターの設置・運営	災害救援ボランティアセンターは、町災害対策本部と連携し、社会福祉協議会が設置を行い、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て、その運営を行う。
ボランティア活動の自己完結	一般ボランティア活動に係る食料、宿泊については、ボランティア本人が用意することを原則とする。

第2節 一般ボランティアの活動支援

主管部：福祉部

関係機関：社会福祉協議会・ボランティア団体

1 災害救援ボランティアセンターの設置

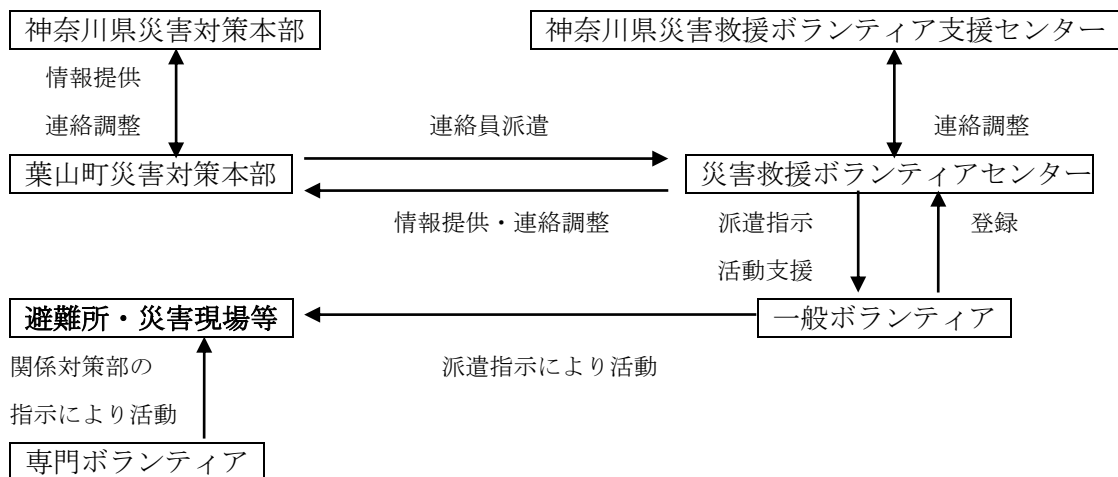
災害対策本部は、町内の被害状況に応じて社会福祉協議会に対し、「災害救援ボランティアセンター」の設置を要請する。なお、速やかに設置・運営できるよう町・社会福祉協議会・ボランティア団体等は日頃から設置・運営に関する協議と連携を図るとともに、災害救援ボランティアセンター設置運営指針及びマニュアル等を別途整備する。

町が提供する設置場所	提供期間
保育園・教育総合センター2階 学びの広場及び研修室	社会福祉協議会が、別途、災害救援ボランティアセンターを設置するまでの概ね3週間程度とする。その後の設置（移転）場所は、町行政所有の土地（建物）を原則として、町及び社会福祉協議会が協議のうえ決定する。

2 一般ボランティアの受入

災害救援ボランティアセンターは、社会福祉協議会が設置し、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て運営を行い、一般のボランティアの受入れや活動内容のコーディネート等を行う。

災害救援ボランティアセンターでは、一般ボランティアの受入れのほか、ボランティア関連情報の受発信、行政との調整などのコーディネートを行う。



3 一般ボランティアの活用方法

災害救援ボランティアセンターは、ボランティアの資格や経験や、災害対策本部でとりまとめた一般ボランティア需要などに応じて、次のメニュー（活動例）を中心として一般ボランティアへの派遣指示を行う。

項目	概要
一般ボランティアの活動例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所でのお手伝い（炊き出し、洗濯など） ・ 話し相手 ・ 子どもの遊び相手、託児代行 ・ ペットの世話 ・ 暮らしに必要な情報の提供支援（FM放送、ニュースレター、ミニコミ誌など）

	<ul style="list-style-type: none">・ 家の片付け・ 水害の場合の泥だし・ 暮らしのお手伝い（お買い物、家事手伝い、家庭教師など）・ 配食サービス・ 生活物資等の訪問配布・ 被災された方々に元気になっていただくための交流機会づくり、イベント開催・ 暮らしの再建のための専門家の相談会、勉強会・ 復興期における地域おこしのお手伝い
--	---

(内閣府ホームページ「特集 防災ボランティア」を参照)

発行日 2021（令和3）年7月16日
編集 葉山災害ボランティアセンター連携会議
発行 社会福祉法人 葉山町社会福祉協議会
はやま住民福祉センター
（葉山災害ボランティアセンター連携会議 事務局）
〒240-0112 神奈川県三浦郡葉山町堀内 2220
電話 046-875-9889 FAX 046-876-1873
E-mail shakyo@hayamashakyo.com
ホームページ <http://www.hayamashakyo.com/>

[葉山町社協](#) 検索  クリック