

久御山町災害ボランティアセンター 運用マニュアル

《目次》

1. 久御山町災害ボランティアセンターの目的等	p.1
1) 目的	
2) 災害ボラセンの運営方針	
3) 他団体との連携体制と役割分担	
2. 久御山町災害ボランティアセンターの非常時体制移行	p.3
1) 移行の判断	
2) 運営までの対応	
3) 移行期間と閉所時期	
4) 場所	
5) 運営時間	
6) 通信手段	
7) ボランティア保険	
8) 運営スタッフ	
9) 活動資機材	
10) 運営資金の確保	
3. 久御山町災害ボランティアセンターの運営フロー	p.6
1) センターの運営開始	
2) 災害発生からセンター運営・閉所までのフローチャート	
3) 組織体制	
4) 各班の活動手順	
4. 久御山町災害ボランティアセンターの運営詳細	p.12
1) 1日のタイムスケジュール	
2) 活動のイメージ図	
3) ボランティア活動の1日のフロー図	
各種様式	p.15

平成 29 年 9 月改訂版

久御山町社会福祉協議会

1. 久御山町災害ボランティアセンターの目的等

1) 目的

災害時の被災者支援ボランティア活動は、被災者や被災地の復興支援において、大きな役割を果たしている。

久御山町（以下「町」という。）を含む、京都府（以下「府」という。）及び近畿地方においては近い将来、東南海沖地震の発生により大きな被害が予想されている。そういった災害時に備え、久御山町社会福祉協議会（以下「町社協」という。）は、久御山町災害ボランティアセンター（以下「災害ボラセン」という。）を平常時から設置し、発災時には非常時体制に移行（以下「移行」という。）すると久御山町地域防災計画や災害時ボランティア活動等に関する協定書に明記されており、災害発生時において他関係団体と協力の下で効果的また効率的に活動を展開する。

2) 運営方針

災害ボラセンは、次の運営方針に基づいて運営を行い、発災時には関係機関と協力して役割を果たす。

久御山町災害ボランティアセンター運営方針

1. 使命

災害ボラセンの使命は次に掲げるものとする。

- (1) 住民が自力で自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 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の一定の日常生活ができるまでの支援を行う。
- (3) 復旧・復興の主役は地域住民であり、災害ボランティアは、地域住民の力を引き出すための支援を行うものとする。

2. 役割

災害ボラセンの役割は、次に掲げるものとする。

平常時

- (1) 活動に関する研修会や講演会の実施及び参加
- (2) 災害ボラセン運営訓練の実施
- (3) 関係機関・団体との連携体制の構築
- (4) その他目的を達成するために必要な活動

災害時

- (1) 関係機関との調整及び被害状況等の収集
- (2) 広報関係
- (3) 被災者のボランティアニーズの把握と受付
- (4) 災害ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き

- (5)災害ボランティアと支援を要する地域住民のコーディネート
- (6)被災状況と被災者のニーズ把握
- (7)活動状況の調査統計と広報

3. ボランティアの派遣基準

ボランティアの派遣にあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること
- (2) 経済活動や企業活動ではなく、地域住民の生活場面での支援に限ること
- (3) 行政が対応すべき場所へのボランティア依頼については、慎重かつ適切な判断を行い、対応の有無について確認すること
- (4) 人的、物的、期間的に緊急性のある課題のコーディネートを優先すること

4. 閉鎖時期

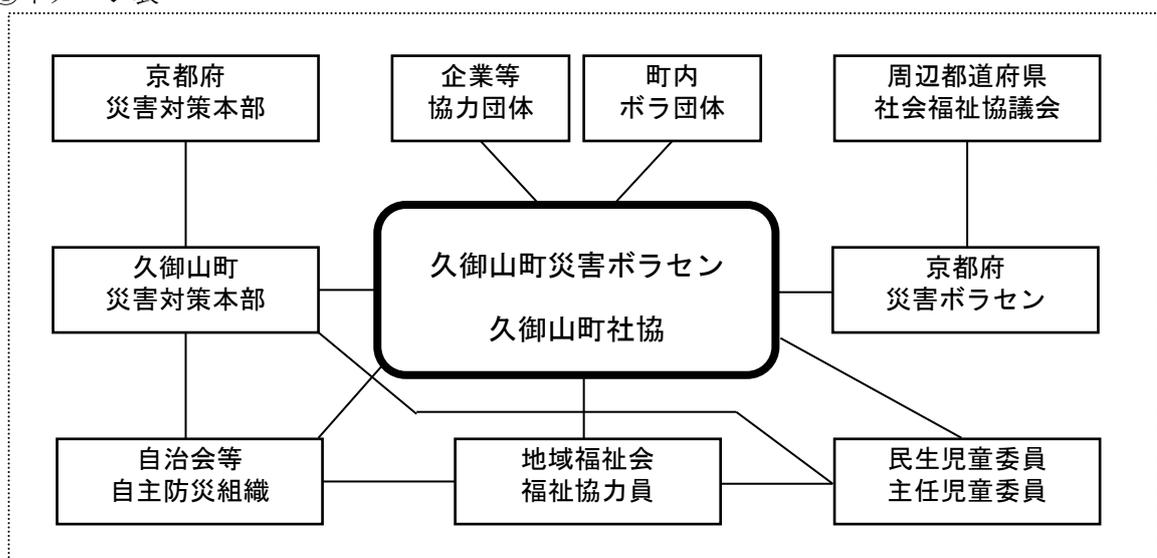
臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、ボランティア希望者の人数や地域住民の生活の落ち着きを確認しながら、関係機関との調整の上で閉鎖時期を決定する。

5. 運営にあたっての留意事項

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に生かすこと
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) 被災地情報、ボランティア募集時の情報発信にあたっては、混乱を来さないよう、正確性を確保すること
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、運営協議会で十分協議の上、内容の変更を行うこと

3) 他団体との連携体制と役割分担

①イメージ表



②府の役割

1. 災害対策本部を設置し、府内の被災状況の把握及び伝達
2. ライフラインの復旧・確保
3. 府内外の関係機関・団体との支援調整
4. その他、災害支援に必要な支援

③町の役割

1. 災害ボラセン開設場所の確保
2. 災害ボラセンの移行について町社協との協議
3. 災害ボラセン運営への必要備品・物品の確保・提供、財政的な支援
4. 災害・被災状況等関連情報の提供
5. 平常時における災害ボラセン組織及び運営体制の整備に係る準備等への支援
6. その他災害支援活動に必要な支援

④京都府災害ボランティアセンターの役割

1. 広域的視点からの現地災害ボランティアセンターの支援
2. 支援スタッフの調整及び派遣（先遣隊を含む）
3. 活動に必要な資機材の調達
4. 府内外の関係機関・団体との支援調整
5. ボランティア活動支援基金の事業などによる財政的支援等

2. 久御山町災害ボランティアセンターの非常時体制への移行

1) 移行の判断

①決定機関

町社協は町災害対策本部と協議し、災害の規模、被害状況等を勘案し、移行の決定を行う。なお災害規模に応じて町に災害対策本部が設置されない場合も、必要に応じて町社協と町が協議し、移行の是非を決定する。

②判断の期間

おおむね災害発生から48時間以内に移行の判断を行う。ただし、その後に必要となった場合は上記の判断に応じて移行する。

③運営開始の目安

災害ボラセンを移行する場合、おおむね災害発生から72時間以内に運営を開始できるように協議及び準備を行う。

2) 運営までの対応

災害発生後の移行検討及び運営までの期間については、町社協において災害ボランティア関係の対応を行う。

設置場所	久御山町地域福祉センター 久御山町社会福祉協議会
連絡先	電話：075-631-0022 FAX：075-632-3001

3) 移行期間と閉所時期

災害ボラセンの移行期間は、町から提供される災害・被災状況等関連情報等に基づいて対応を行う。その後事態が収束に向かう中、ボランティア派遣依頼の状況等を基に、災害ボラセンの

閉所について検討を行い、住民への周知を行った上で、通常の社会福祉協議会活動に切り替える。

《移行期間と流れのイメージ》

期間	主な動き
4 8時間以内	移行の検討、決定
7 2時間以内	センターの開設準備、登録ボランティアや各関係機関への運営協力依頼、広報活動、運営開始
7 2時間～2週間	災害ボラセン運営
2週間～1ヶ月	ボランティア派遣依頼等を基に縮小及び閉所の検討を行いながら運営
その後	通常業務での支援体制への移行

4) 場所

必要に応じて「校区」の単位で設置する。なおこの単位にない場合であっても必要な場合は検討し設置する。

災害 ボラセン	久御山町地域福祉センター1F・2F 久御山町社会福祉協議会
	613-0043 京都府久世郡久御山町島田ミスノ11番地
	TEL: 075-631-0022 FAX: 075-632-3001

5) 運営時間

センター運営要員の体調管理の必要性もあるため、センターの運営時間は9時00分～15時30分とする。ただし、被災状況や支援依頼内容、季節などに応じ、弾力的な運営を行うこととする。

6) 通信手段

通信規制下での情報伝達手段の確保を図り、災害ボラセンの円滑な運営を行うために各種通信手段を使用する。

①臨時携帯電話

主にボランティア派遣依頼受付の電話・FAXに使用する。番号周知は設置時に確認して実施する。

②既存回線

通常、町社協が使用している既存の回線は、地域福祉活動・通所介護・訪問介護・居宅介護支援等の通常業務に使用する。また、パソコン等の回線も既存回線を使用し、京都府のメール配信サービスの利用も検討する。

7) ボランティア保険

ボランティア活動希望者の受付及び登録は、ボランティア自身の活動中の怪我や事故補償などに対応するため、ボランティア保険への加入を条件とする。

①保険の加入

ボランティア保険未加入者は、登録時に提出する「ボランティア受付票」の提出をもって保険に加入することとする。その際、災害ボラセンにて無料で加入受付を行う保険は、京都府社会福祉協議会が取りまとめるボランティア保険（災害時適用版）とする。

②保険料の負担

ボランティア保険未加入者の保険料は、「災害時ボランティア活動等に関する協定書」に基づき、町の負担とする。

③加入手続きと保険金の請求

保険に加入している活動者が怪我をした場合は、速やかに災害ボラセンへ報告し、報告を受けた災害ボラセンは事故報告書を作成して保険会社へ送付する。その後、本人が保険金請求書等の事務手続きを行う。ただし、書類提出や現場確認など必要に応じて災害ボラセン及び京都府災害ボランティアセンターが協力して支援する。

8) 運営スタッフ

災害ボラセンの運営に係わるスタッフは以下のメンバーで構成する。ただし、その他を排除するものではなく、状況に応じて臨機応変に対応するものとする。

【主な構成】

- ◇久御山町社会福祉協議会役職員
- ◇災害ボランティア事前登録者
- ◇府内外応援社協職員
- ◇その他、ボランティア等

9) 活動資機材

活動に必要な資機材については、町行政・協力企業・団体等からの提供または購入とする。なお一般からの救援物資の受付は行わない。

10) 運営資金の確保

災害ボラセンの運営資金の確保については、町及び京都府社会福祉協議会と調整し、以下のような助成金や支援金等の活用を図る。また、募金や寄付金の募集も行うこととする。

福祉救援活動資金援助制度	全国社会福祉協議会
災害ボランティア支援資金制度	京都府共同募金会
京都府災害ボランティア活動支援資金	京都府社会福祉協議会

3. 久御山町災害ボランティアセンターの運営フロー

1) センターの運営開始までのフロー

災害発生

1) 災害発生

- ①久御山町社協職員の招集

四十八時間以内

2) 被災状況の確認

- ①久御山町社協施設の被災状況の確認
- ②久御山町災害対策本部に被災状況の情報提供を求める
- ③地域福祉会、民生児童委員、他法人等との連携を基に、要配慮者世帯の被災状況確認及び、身近な範囲での被害情報の提供について呼びかけを行う

3) 移行の判断

- ①町社協は町災害対策本部と協議し、災害の規模、被害状況等を勘案し、移行の判断を行う。
- ②移行する場合は、以下の4)に進む。
- ③移行しない場合は、今後の対応を含めて関係機関へ連絡を行う。

4) 移行内容等の確認

- ①災害ボラセンの規模、場所等を決定する。
- ②ボランティア募集の範囲を決める。〔町域・府域・近隣府県・全国〕

5) 運営スタッフの参集及び協力依頼

- ①久御山町社協役員、ボランティア、京都府社協等へ移行の連絡を行い、参集及びセンター運営にかかる支援についての依頼を行う。

6) 事務所の設置

- ①災害ボラセンの開設に向けて、資機材やインフラの準備をおこなう。

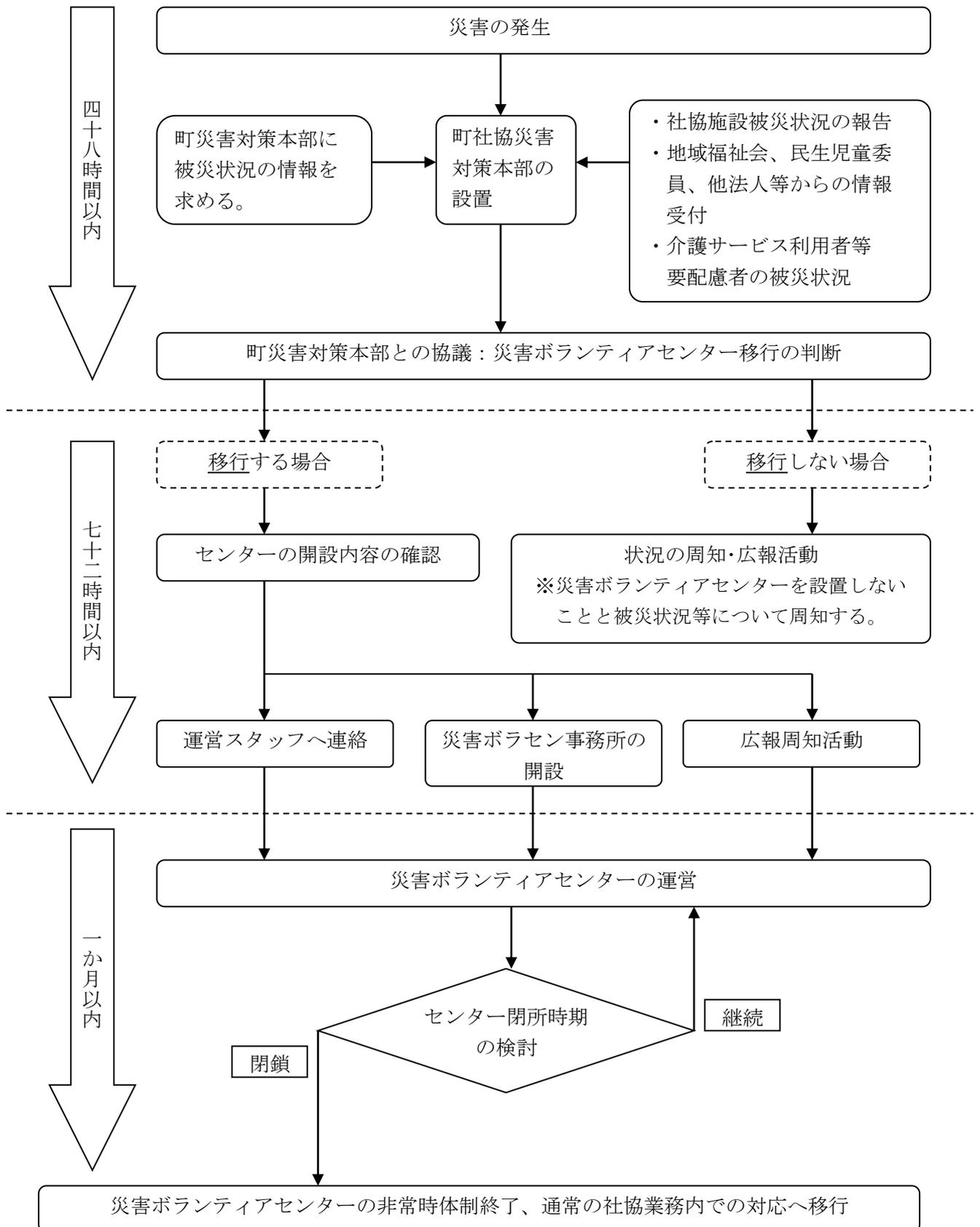
7) 広報

- ①災害ボラセンの開設場所や活動内容の情報提供、ボランティア募集やニーズ募集等を必要に応じて行う。
〔ホームページ・チラシ・各メディアへの依頼等〕

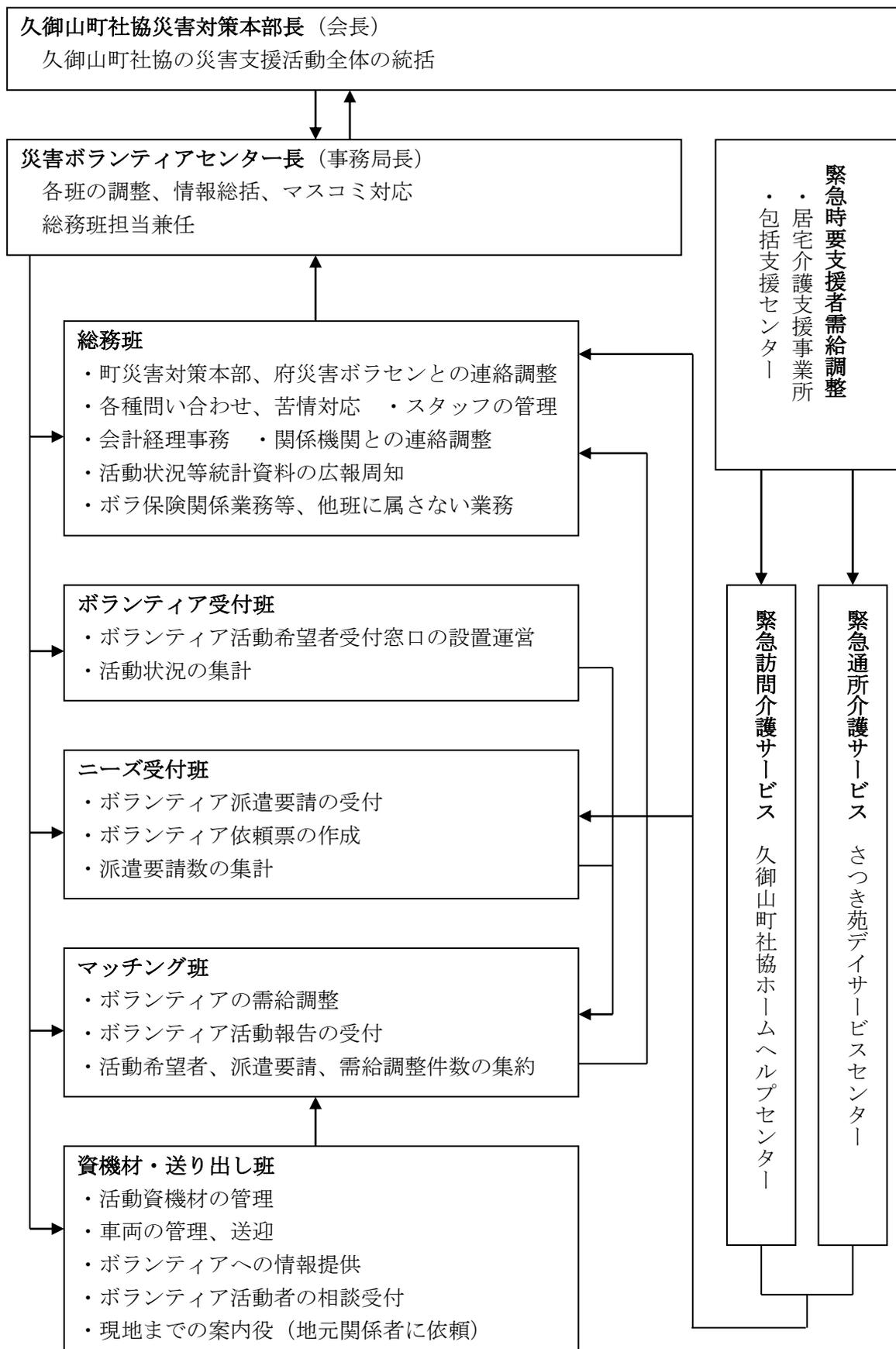
七十二時間以内

災害ボラセンの運営

2) 災害発生からセンター運営・非常時体制終了までのフローチャート



3) 非常時における組織体制



4) 各班の活動手順

各班の活動手順を以下のようにまとめる。ただし、時間の経過、開設場所等により臨機応変に対応するため、災害ボラセン開設途中でも柔軟に変更・工夫できるよう留意する。

総務班

①他機関との連絡調整

府災害ボランティアセンター、町災害対策本部、自治会等自主防災会、他市町村災害ボランティアセンター等との連絡調整

②次の項目の内容を把握・検討しておき、内容によっては報道発表できるようにしておく

- * センターの運営方針
- * ニーズ収集方法及びセンター設置の周知
- * 町災害対策本部との連絡調整
- * ボランティア保険の加入状況確認と請求関係
- * ボランティアセンターインフラ(電気、水、コピー機、用紙等)の用意
- * 活動状況等統計資料の集計

③HP上での活動に関する情報発信・問い合わせ・クレーム対応等

ボランティア受付班

① 受付の準備 (必要備品の確認、提出物の確認)

② ボランティアに来た人に、ボランティア受付票の記入をお願いする。

- * ボランティアの名前をボランティア受付一覧表に記入

③ 記載内容(健康状態等)を確認し、特にボランティア保険の加入の確認をする。

- * 未加入の場合はボランティア保険受付名簿に記入

④ シールに名前を記入してもらい配布し、マッチング班(ボランティア待機場所)への誘導を行う。

⑤ボランティアの名簿等をセンターとして作成し、毎日受付終了後に総務班へ提出する。

必要備品

長机（4）、イス（10）、ボールペン（10）、ボランティア用名札シール、マジック(5)、保管ケース（1）、ボランティア受付票(個人)、ボランティア受付票(団体)、1日の活動の流れ（1）

ニーズ受付班

@受付係

①ボランティア依頼の内容を聞き、依頼票に記入

- * わかる範囲は全て記入
- * 災害ボランティアの範囲内で行える依頼かを必ず確認する
（依頼と無関係な問い合わせについては、関係機関等へつなぐ）
- * 資機材に関しては、資機材表と照らし合わせて記入

②活動先を地図係に伝える。

③ボランティア依頼票を2枚コピー取る。

④地図係から受け取った地図とボランティア依頼票のセットを2部作り、「ボランティア活動に行く前にお読み下さい」を差し入れ、マッチング班へ渡す。

（1部はマッチング班との共有保管用、残りの1部はボランティア部隊用）

@地図係

①ニーズ受付班から活動先を聞き、活動先を検索・印刷

②地図に活動先をペンで記入

③コピーを1枚取り、受付係に渡す

※活動終了後、マッチング班から戻った報告書を基に、翌日の活動を準備する。

必要備品

長机(4)、イス(8)、ホワイトボード(2)、ボールペン(10)、保管ケース(2)、ニーズ票、拡大版久御山町地図(2)、久御山町住宅地図(2)、コピー機(1)

マッチング班

- ①マッチングの準備をする（必要備品の確認）
- ②総務ニーズ班から貰った依頼票を元に、2名以上のグループをつくりボランティアを募る。
- ③つくったグループでリーダーを1人決め、**ボランティア活動に行く前にお読みください！**をもとにオリエンテーションをする。
- ④活動を終えたボランティアのリーダーに活動報告の記入をお願いする。
- ⑤活動報告を終了・継続等に分けてニーズ班へ提出する。

必要備品

長机（4）、イス（10）、ボールペン（10）、保管ケース（1）

資機材・送り出し班

- ①ボランティア依頼票を確認する。
- ②ボランティア依頼票の“必要な資材・機材“に基づいて資機材を渡す。
依頼票はボランティアへ返却する。
- ③ボランティアがセンターへ戻ってきたら、依頼票記載の物があるかチェックし、貸し出した資機材を受け取る。
- ④使われた資機材の清掃等のメンテナンスを行なう。

必要備品

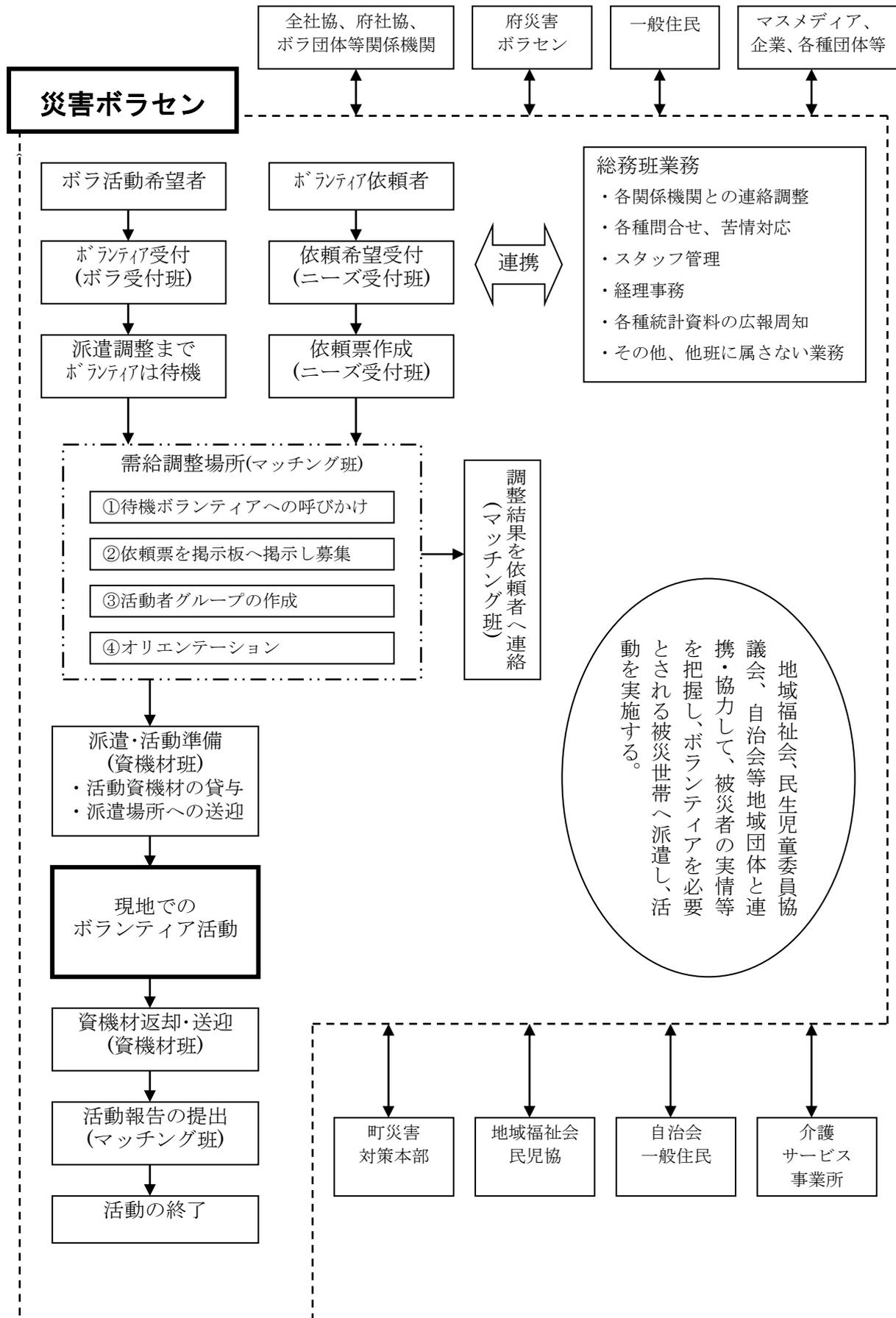
長机（2）、イス（8）、ボールペン（10）

4. 久御山町災害ボランティアセンターの運営詳細

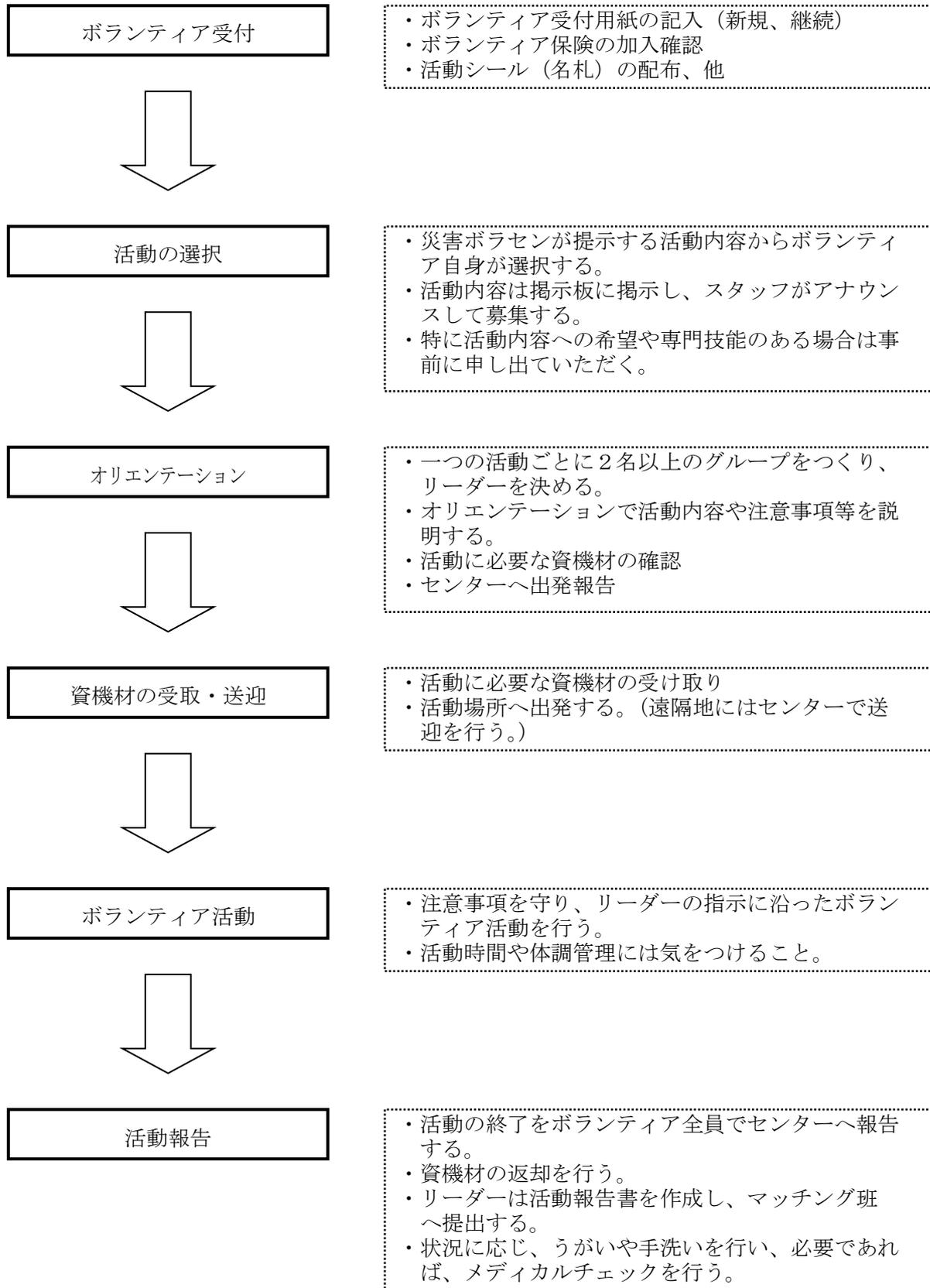
1) 1日のタイムスケジュール

時刻	災害ボラセンの動き				
	総務班	ボラ受付班	ニーズ受付班	マッチング班	資機材班
7:30	運営スタッフ担当部場所へ集合(ボランティア含む) 〔スタッフ会議 役割・注意事項等確認及び打合せ〕				
8:30	◆各種業務 ・関係機関との連絡調整 ・問合せ、苦情対応 ・スタッフ管理 ・会計経營業務 ・保険関係業務 ・その他の業務	◆受付業務 (9:00～14:00) ※午前は希望者が多いため、受付業務を中心に ※午後には各種様式等の補充作業	◆依頼受付 窓口 (9:00～15:30) 電話 (9:00～15:30) FAX・Eメール (24時間) ◆依頼票作成 →マッチング班へ提出 ◆翌日作業分の調整作業	◆派遣調整 ※前日の依頼票から処理する。 ◆活動時間 AM(9:00～11:30) PM(13:00～16:00) ※オーバーワークに気をつける	◆各種業務 ・資器材管理 ・車両管理 ・送迎、配送 ・情報提供 ・ボラ活動者の相談受付 ・案内
9:00					
10:00					
11:00					
12:00					
13:00					
14:00					
15:00					
16:00	◆各種情報の集約と広報	◆ボラ受付簿の作成及び集計 →マッチング班へ提出 ◆ボラ保険の申込	◆ボラ依頼受付簿(集計)の作成 →マッチング班へ提出	◆各種数値等の集約 →総務班へ提出 ※・活動希望者数 ・派遣要請数 ・需給調整件数	
17:00	全体ミーティング ※実施後、連絡事項等を町災害対策本部等へ報告				
18:00	閉所				

2) 活動のイメージ図



3) ボランティア活動の1日のフロー図



各種様式