

三木町災害ボランティアセンター
運営マニュアル

三木町社会福祉協議会

令和元年 12 月 26 日

目次

第1章 三木町災害ボランティアセンターについて (P2)

- 1 三木町災害ボランティアセンターとは
- 2 三木町災害ボランティアセンターの体制

第2章 三木町災害ボランティアセンターの運営 (P3～P7)

- 1 三木町災害ボランティアセンターの運営方針
- 2 三木町災害ボランティアセンターの各班と担当
- 3 運営

第3章 各班の活動内容・手順 (P8～P17)

- 1 ボランティア活動者受付からボランティア終了までの活動イメージ
- 2 ボランティア活動者の流れと各班の関わり (全体イメージ図)
- 3 三木町災害ボランティアセンター役割別業務

その他

様式集

- 様式 1 フェイスシート
- 様式 2 支援経過記録シート
- 様式 3 ニーズ受付票 (新規・再依頼)
- 様式 4 現地調査票
- 様式 5 活動紹介票
- 様式 6 資材貸出簿
- 様式 7 ボランティア受付票 (個人)
- 様式 8 ボランティア受付票 (団体)
- 様式 9 ボランティア受付票 (団体用)
- 様式 10 三木町災害ボランティアセンター日報
- 様式 11 ボランティア活動参加証明書
- 様式 12 災害ボランティア募集 (チラシ)
- 様式 13 災害ボランティア活動上のお願い
- 様式 14 災害ボランティア活動上のお願い (リーダーの方へ)

第1章 三木町災害ボランティアセンターについて

1 三木町災害ボランティアセンターとは

災害（風水害、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、地震、火災等）で大規模な被害が発生した後に、三木町災害対策本部の判断により設置する三木町災害ボランティア本部がその役割を果たすために運営するボランティア活動の統括センターであり、被災地活動の拠点である。

また、県内外等から駆けつけるボランティアを被災者、避難所等からのニーズをもとに、必要としている場所へ適切な人材を派遣する等、ボランティアによる救援、支援活動を円滑に進めるために設置される地域密着型の活動拠点である。

三木町においては、三木町災害ボランティア本部と三木町災害ボランティアセンターは同義のものとして統一し、呼称を「三木町災害ボランティアセンター」とする。

2 三木町災害ボランティアセンターの運営体制

(1) 設置

三木町災害ボランティアセンターは三木町災害対策本部の指示により三木町防災センターに設置する。

(2) 三木町災害ボランティアセンターの運営

ボランティアの受付や、活動場所のあっせん及び配置調整等を行う三木町災害ボランティアセンターを運営する。

(3) 三木町災害ボランティアセンターの構成員

三木町災害ボランティアセンターの構成員は、三木町社会福祉協議会職員、三木町ボランティアセンター会員等で構成する。

(4) 連絡調整員の配置

三木町災害ボランティアセンターの運営に当たっては、総務班担当職員を連絡調整要員として、随時、三木町災害対策本部との情報交換、協議等を行う。

(5) 情報の収集、発信

災害ボランティアセンターは、ライフライン・公共交通機関の復旧、交通規制の状況及び行政施策の動向などの情報収集に努め、ボランティア活動に必要な情報をボランティア団体等に的確に提供する。

(6) ボランティア活動資材

災害ボランティアセンターは、ボランティア活動拠点におけるボランティア活動に必要な各種資機材の提供に努める。

第2章 三木町災害ボランティアセンターの運営

1 三木町災害ボランティアセンターの運営方針

(1) 運営方針

次の「運営方針（案）」を基本とし、被災状況に合わせ関係機関と協議し、三木町災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【三木町災害ボランティアセンター運営方針（案）】

1 三木町災害ボランティアセンターの目的

三木町災害ボランティアセンターの目的は、次に掲げるものとする。

- (1) 三木町災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・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・復興支援をボランティアの協力を得て行う。
- (2) 三木町災害ボランティアセンターは、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一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。※以降通常の社協業務による地域支援へと移行する。
- (3) 復旧・復興の主役は地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 機能

- (1) 必要な情報の収集及び広報
- (2) ボランティアの受付
- (3) ボランティア活動場所のあっせん
- (4) ボランティアの配置場所の調整
- (5) その他、必要に応じて被災地（者）支援

2 三木町災害ボランティアセンターの各班と担当

統括	班名	担当
センター長	ボランティア受付班	(1) オリエンテーション担当 (2) ボランティア活動保険担当 (3) ボランティア受付担当
	ニーズ受付班	(1) ニーズ受付担当 (2) 資料・地図担当
	マッチング班	(1) 活動先確認担当 (2) 活動先紹介担当
	送り出し班	(1) 活動オリエンテーション担当 (2) 送迎担当 (3) 報告担当
	資機材班	(1) 管理担当 (2) 貸出・返却担当
	総務班	(1) 総務・会計担当 (2) 広報・情報担当 (3) 救護担当

※ 被災状況や、時間経過に合わせて柔軟に変更、見直しをするものとする。必要に応じてセンター長の上に本部長を置く。

【各セッションの役割】 ※各班の業務詳細は P 1 0 から P 1 7 に記載

組 織	役 割
センター長	運営統括、マスコミ対応
ボランティア受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動に際しての共通オリエンテーションの開催 ・当日ボランティアに来た人の受付(ボランティア受付票 様式7、8) ・ボランティア希望者からの問合せ等に対応 ・ボランティア活動保険の受付 ・ボランティア数の管理、集計
ニーズ受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部や依頼者からのニーズ受付 ・ニーズ受付票(様式3)の作成・管理 ・活動紹介票(様式5)の作成 ・ボランティア活動に必要な活動場所地図等の作成
マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア訪問前に依頼者に電話確認し現地調査票(様式4)を作成 ・活動紹介票(様式5)記載内容に応じたボランティアチームの編成
送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> ・個別オリエンテーションの開催 ・ボランティア活動に際して注意事項等の説明 ・ボランティア活動場所の説明 ・送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し ・ボランティア活動後の活動報告の聞き取り ・活動報告内容の整理
資機材班	<ul style="list-style-type: none"> ・資機材の確保・管理 ・ボランティアに必要な資機材や必要物品の受け渡し
総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VCに必要な機能の創出(新しいニーズの確認) ・香川県災害ボランティア本部・情報センター、三木町災害対策本部、他市町災害ボランティア支援本部(VC)との連絡調整 ・NPO・NGOなどの支援団体の情報収集、調整 ・マスコミ対応 ・ホームページでの広報 ・寄付受託受入 ・予算管理 ・データ把握、収集 ・資機材確保、管理 ・駐車場の確保 ・ボランティア活動証明書(様式11)の発行 ・救護(病気・けがの救急対応)、ボランティア保険会社への対応 ・被災者相談や苦情への対応 【フェイスシート(様式1) 支援経過記録シート(様式2)の作成】 ・運営スタッフのローテーション管理 ・打合せ、ミーティングの進行と記録作成

3 運営

(1) 三木町災害ボランティアセンターの統括責任者

三木町災害ボランティアセンターの統括責任者（センター長）は、三木町社会福祉協議会事務局長とする。本部長を設置する場合は、本部長を事務局長とし、センター統括責任者は、本部長が適任を充てる。

(2) 三木町災害ボランティアセンターの閉鎖時期

三木町災害対策本部と協議し、閉鎖時期を決定する。また、三木町災害ボランティアセンター閉鎖後、必要に応じて三木町社会福祉協議会でボランティア相談を継続するほか、生活課題等の相談業務を行う。

(3) 三木町災害ボランティアセンター運営にあたっての留意事項

ア 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活かすこと。

イ 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。

ウ 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信は、混乱を来さないよう正確性を確保すること。

エ 三木町災害ボランティアセンター運営において疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議し、また必要に応じて三木町災害対策本部と協議の上内容の変更を行うこと。ただし早急に対応が求められる場合においては、三木町災害ボランティアセンター統括責任者の判断により変更を行うことができる。

(4) ボランティアの派遣基準

ボランティアの派遣基準にあたっては、次の点に留意する。

ア ボランティアの安全が確保できること。

イ 行政が取り組むことのできない活動であること。

ウ 障害者やひとり暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること。

エ 被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと。

(5) ボランティアの募集

災害ボランティアの募集にあたっては、統括責任者の判断により町内のみで募集するか広域で募集するか決定する。なお、ボランティアの募集にあたっては、香川県社会福祉協議会及び香川県ボランティア協会、近隣の社会福祉協議会と連携を図る。

(6) ボランティア募集の留意事項

ア 被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。

- イ 募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。
- ウ ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず三木町災害ボランティアセンター統括責任者の判断を仰ぐものとする。ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- エ ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

第3章 各班の活動内容・手順

1 ボランティア活動者の受付からボランティア終了までの活動イメージ

(1) 総務班

ア 近隣市町社会福祉協議会や、香川県ボランティア協会等と連携を取りボランティア活動者を確保する。また、ホームページ等でPRを実施しボランティア活動者を確保する。

(2) 受付班・・・①

ア 集まったボランティア活動者に共通オリエンテーションを開催する。
ボランティア活動上のお願い（様式13または14）を配布する。

イ ボランティア受付票（様式7または8）を配布し内容の確認をする。

ウ ボランティア保険の加入がない場合、保険加入の受付を行う。

(3) ニーズ受付班・・・②、⑦

ア 三木町災害対策本部や町民からボランティアニーズを受付しニーズ受付票（様式3）を作成する。

イ ニーズ受付票（様式3）をもとに活動紹介票（様式5）とボランティア活動者用の地図を作成しマッチング班へ渡す。

ウ ボランティア活動終了後、ボランティア活動者から報告を受けニーズ受付票（様式3）の裏面に報告内容を記載する。

(4) マッチング班・・・③

ニーズ受付班から活動紹介票（様式5）を受取り、内容を確認し掲示をする。掲示された活動紹介票（様式5）にボランティアの名前が書かれた付箋紙を添付してもらい必要ボランティア数に達した活動から送り出し班へ案内し地図を渡す。必要に応じてボランティア内容の詳細を説明する。必要に応じて現地調査票を作成する。

(5) 送り出し班・・・④、⑥

ア ボランティア活動地が決まったボランティアチームに対して、個別オリエンテーションを実施する。

イ ボランティア活動上の注意事項や活動場所の説明を行う。

ウ 活動地までの移動手段を確認し必要であれば手配する。

エ 資機材が不要なボランティア活動者からは、活動紹介票（様式5）を回収する。資機材が必要なボランティア活動者は資機材班へ案内をする。

オ ボランティアが終了したチームのリーダーから帰所の報告を受ける。
作業結果をニーズ受付班に報告するように案内する。

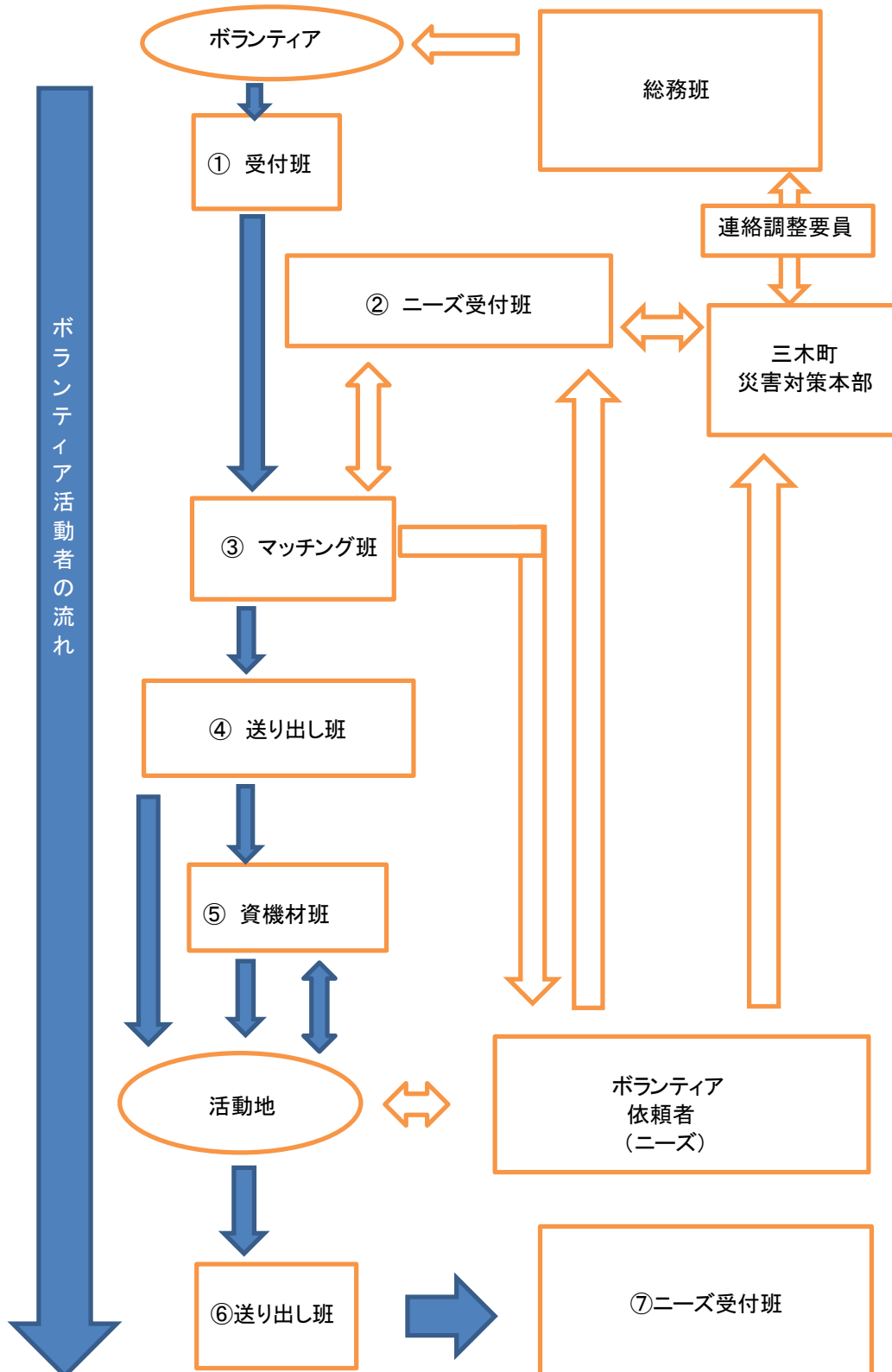
(6) 資機材班・・・⑤

ア 資機材の確保・管理を資機材貸出簿（様式6）で行う。

イ マッチングされたボランティアに対して必要な資機材を受け渡し、作

業終了後は受け渡した物品を確認し回収をする。

2 ボランティア活動者の流れと各班の関わり (全体イメージ図)



3 三木町災害ボランティアセンター役割別業務

(1) ボランティア受付班

通常の受付作業のほか、三木町災害ボランティアセンター窓口として現地にやってきたボランティア希望者からの問い合わせ等に対応する。状況に応じて総務班と役割を調整する。

ア ボランティア活動共通オリエンテーションの開催

- (ア) ボランティアの人数に応じて開催頻度回数を調整、オリエンテーションまでに時間に間が空いてしまう時などは、災害ボランティア活動上のお願ひ（様式13または14）を渡し読んでもらう。
- (イ) 共通オリエンテーションでは、ボランティア受付からボランティア終了までの流れを説明、活動上の注意を説明する。三木町災害ボランティアセンター内のレイアウトの説明を行う。
- (ウ) 被災地の住民から寄せられている、現在のボランティア活動の作業内容を説明する。

イ 当日ボランティア活動者の受付票・名札の配布

- (ア) オリエンテーション実施後、ボランティア活動者を受付しボランティア受付票（個人）（様式7）を作成する。ボランティア団体等の場合は、ボランティア受付票（団体）（様式8）を配布する。受付開始時刻を状況に応じて設定する。受付時刻は定刻であることを理解してもらいながら、ボランティア受付票（個人）（様式7）と付箋紙、名札の配布を受付前のオリエンテーション担当と行う。

ウ ボランティア保険の確認

- (ア) ボランティア受付時に、ボランティア保険への加入の有無を確認し、未加入のボランティアに対してボランティア保険の加入説明を行う。未加入の場合ボランティア活動ができない旨を伝える。

エ ボランティア活動者の資格を確認

ボランティア受付票（様式7）をもとにボランティア活動者の資格を確認し、事前にマッチング班と打合せし現在ニーズのある資格者については、マーカーで名札に印をつける。

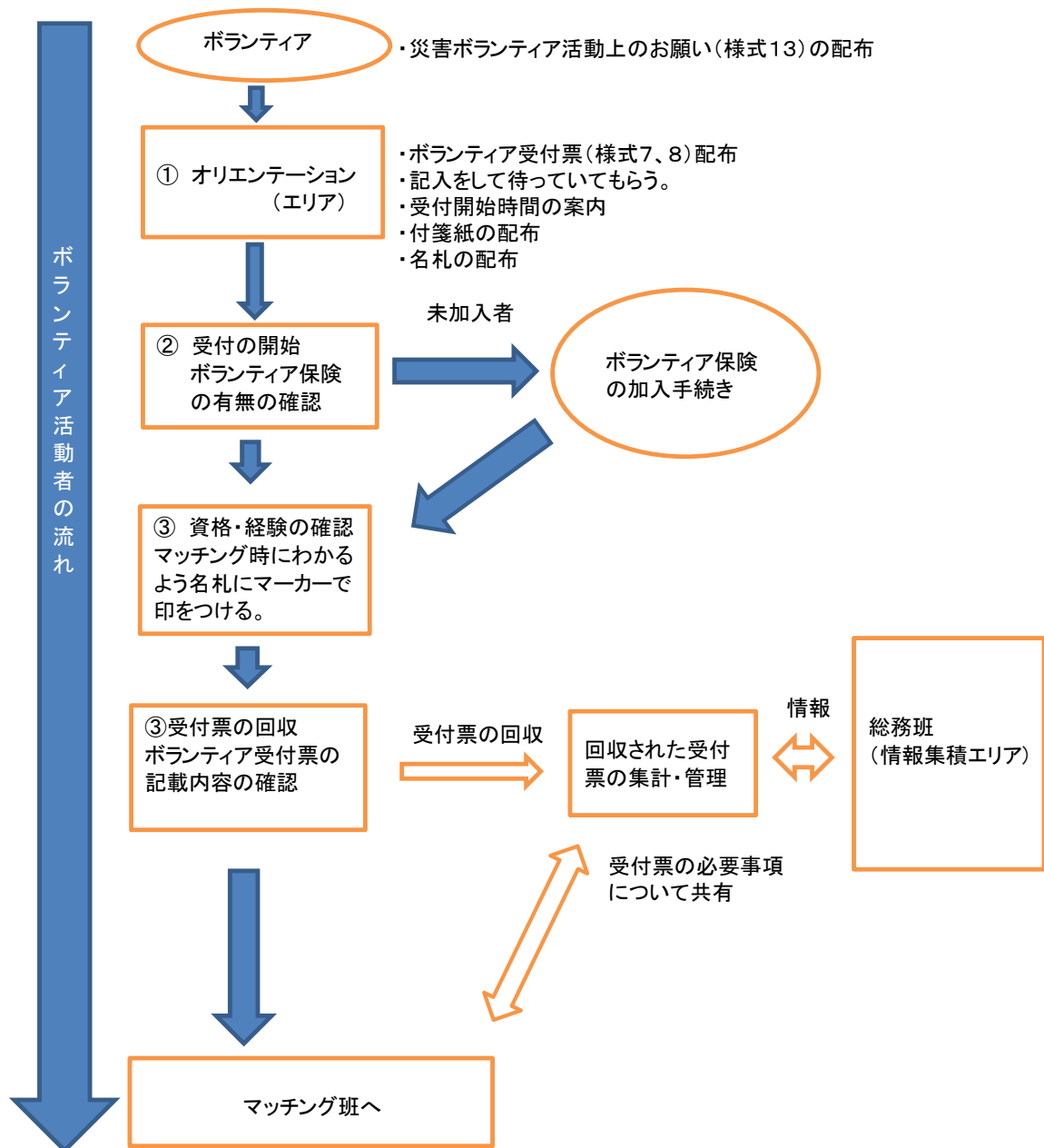
オ 受付票の回収

- (ア) ボランティア受付票（個人）（様式7）（団体）（様式8）の内容を確認すると共に記入漏れがない事を確認する。（氏名、住所、緊急連絡先、ボランティア保険の加入）名札に氏名と連絡先、受付No.が記載されていることを確認する。
- (イ) 付箋紙の表に名前、裏面に緊急連絡先が描いてあることを確認する。

カ ボランティア数の管理、集計

- (ア) ボランティア受付票（個人）（様式7）（団体）（様式8）を集計し、ボランティア数の集計を行い集計した情報は三木町災害ボランティアセンター日報の項目1、2（様式10）へ記入し総務班に提出する。ボランティア受付票（個人）（様式7）（団体）（様式8）は、日ごとにまとめておく。受付ナンバーは受付日ごと1から記載する。
 ※記入方法 4月1日No.1の場合 0401-1

受付班イメージ図



(2) ニーズ受付班

ア ニーズ受付票（様式3）の作成

災害対策本部や依頼者からのニーズを受付し、ニーズ受付票（様式3）の作成を行う。ニーズ受付No.は、1つの災害でとおし番号とする。

※記入例 4月1日ニーズNo.1 0401-1

再依頼の場合は枝番を付ける。 0401-1-2

イ 活動紹介票（様式5）を作成

(ア) 活動紹介票は、マッチングの際の資料となるため詳細に記載する。

(イ) 募集人数については、最低4人を原則とする。

ウ 活動場所の住宅地図の作成

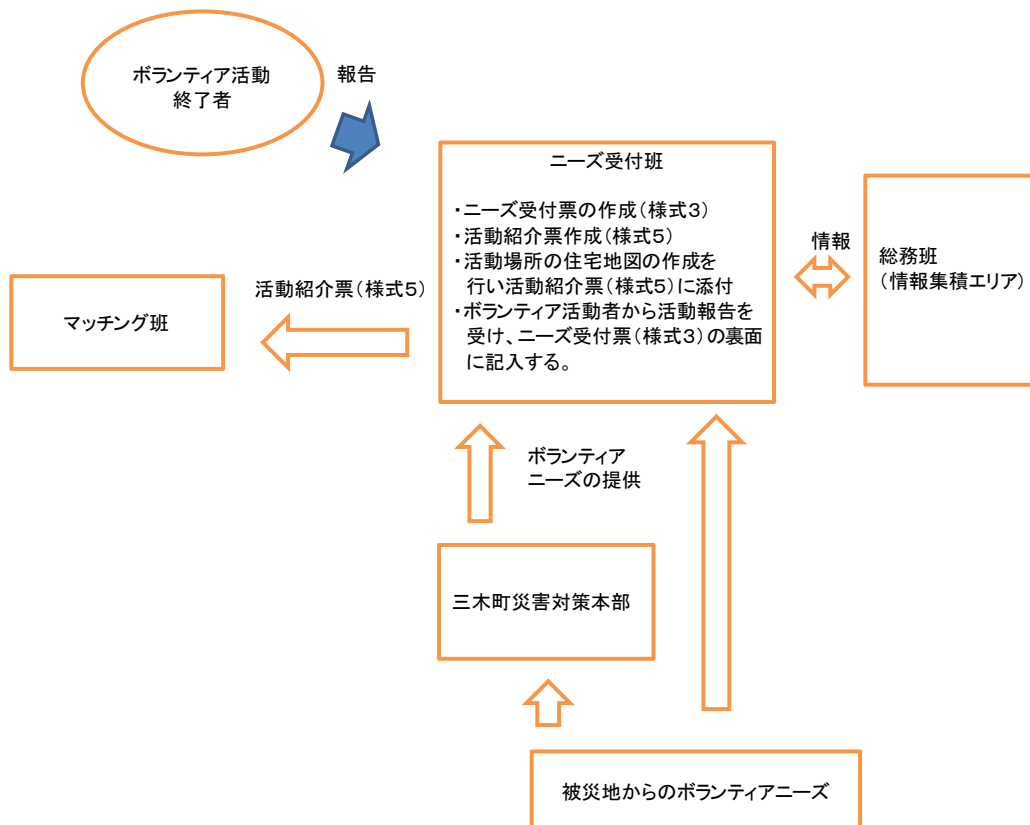
(ア) 総務班（情報収集エリア）と情報を共有しボランティア活動場所までの地図を作成する。

エ ニーズ受付票の管理・集計

ニーズ受付状況を日ごとに集計し、総務班（情報収集エリア）に報告する。

オ 1日のボランティア活動が終了したボランティア活動者から、活動報告を受ける。

ニーズ受付班イメージ図



(3) マッチング班

ア 現地調査票（様式4）の作成

必要に応じてボランティア依頼者等に確認を行い現地調査票（様式4）の作成をする。

イ ニーズ受付班から届く活動紹介票（様式5）と、ボランティア受付票（様式7または8）の情報を確認する。

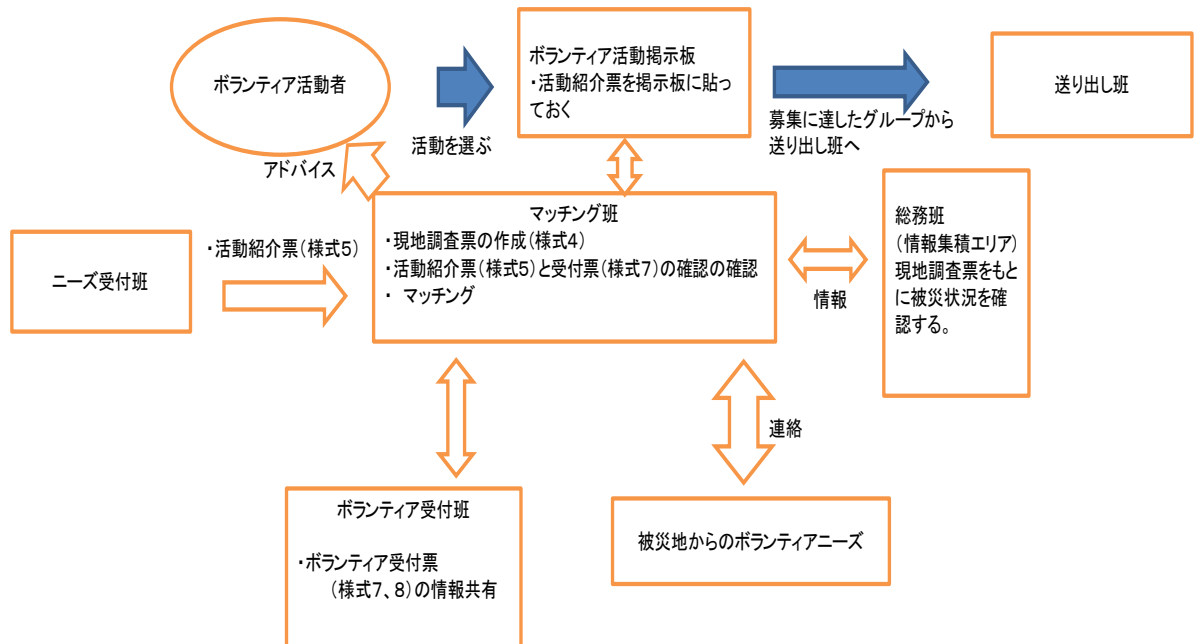
(ア) ボランティア活動者が持つ付箋紙を活動紹介票（様式5）に貼付するのを待つ。マッチング担当者は作業内容を説明し活動参加を促す。

(イ) 活動人員が集まるまでは作業を開始しない。

(ウ) 募集人数が揃ったら送り出し班へ誘導する。

ウ 必要人数に達したボランティア活動については、ボランティア依頼者に連絡しボランティア活動日時を伝え、立会が可能か確認する。

マッチング班イメージ図



(4) 送り出し班

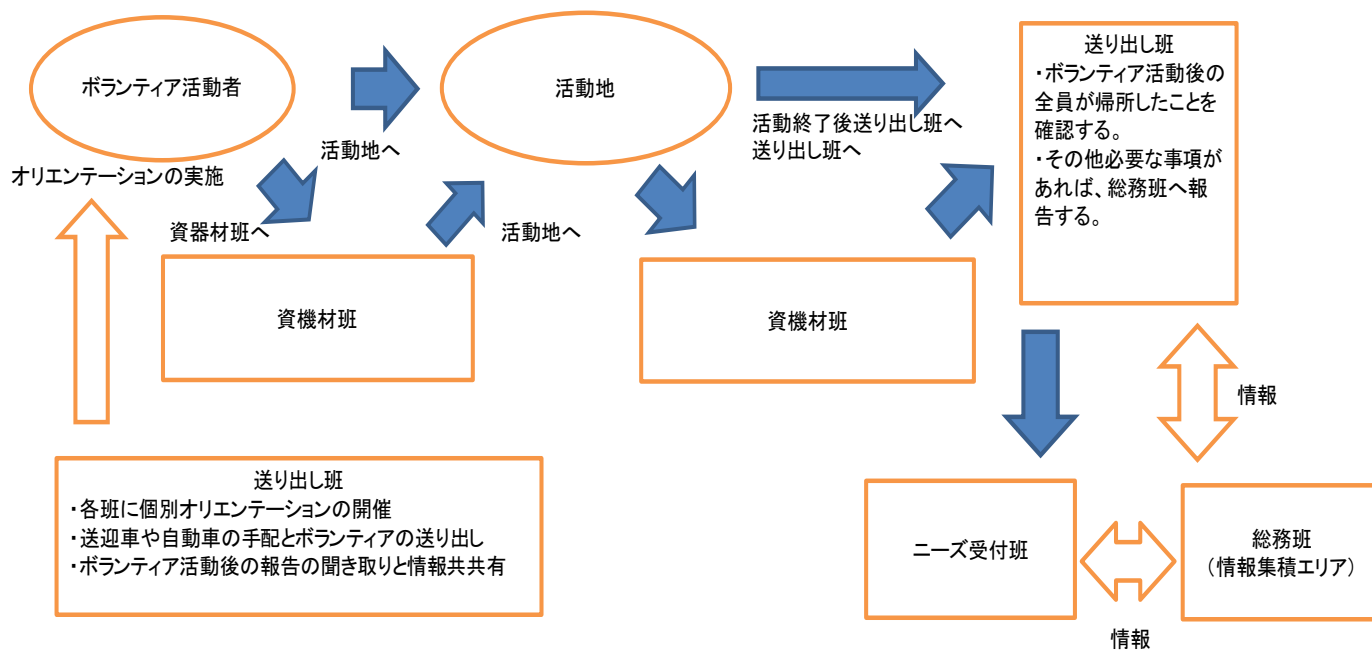
ア 個別オリエンテーションの開催

- (ア) 安全が最優先であることを説明する。
- (イ) リーダーを決定する。
- (ウ) 活動中の心構えと作業内容の説明と確認をする。
ボランティア活動地での注意事項を説明する。
- (エ) 保護具の着用、マスク、手洗い、うがいなど衛生面の注意を促す。
- (オ) 必要な資機材がない場合は、活動紹介票（様式5）を回収する。

イ 送迎車や自動車の手配とボランティアの送り出し

- (ア) 送迎車や自転車の手配、必要資材の確認を行い必要に応じて資機材班を案内する。活動紹介票（様式5）を資機材班に持っていきよう伝える。
- (イ) 活動紹介票（様式5）をニーズ受付班へ提出する。
- (ウ) その他、ボランティア活動者からの情報で必要なものは、総務班に報告し共有する。
- (エ) ボランティア活動者の帰所を活動紹介票（様式5）で確認する。確認時に洗い場を案内し衛生管理に努める。

送り出し班イメージ図



(5) 資機材班

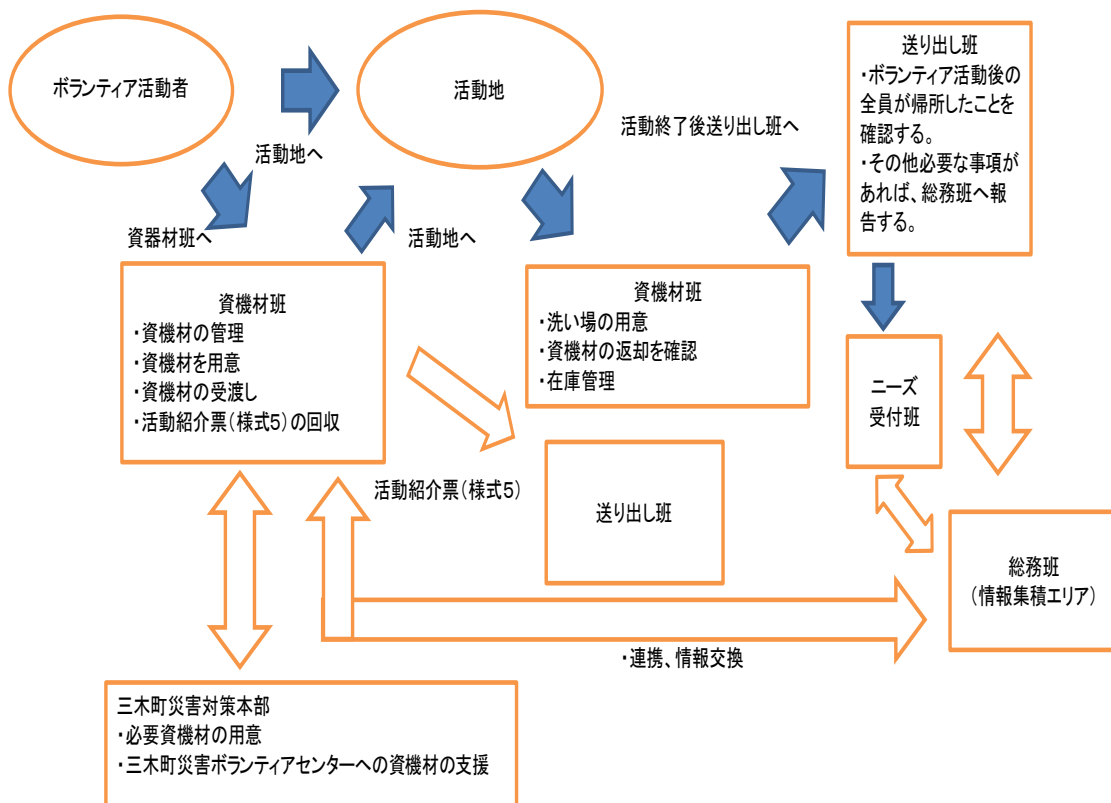
ア 資機材の確保・管理

- (ア) 必要な資機材を、三木町災害対策本部と協力して用意する。
- (イ) 資材の受渡し時に資材貸出簿を作成し管理する。(様式6)
- (ウ) 資機材の在庫確認を日締めで行う。

イ ボランティア活動に必要な資機材や必要物品の受渡し

- (ア) ボランティア活動に必要な資機材を活動紹介票(様式5)で確認しボランティア活動者へ渡す。活動紹介票(様式5)は、回収し送り出し班へ渡す。
- (イ) ボランティア活動終了者から、貸出物品の返却を受ける。衛生面を配慮し清潔を保つため流し場を用意する。

資機材班イメージ図



(6) 総務班

ア 三木町災害ボランティアセンターに必要な機能の創出

三木町災害ボランティアセンターのニーズを確認するため、三木町災害対策本部や三木町災害ボランティアセンター各班等との連絡、情報交換を行い臨機応変に必要な機能を創出する。

イ 関係機関との連絡調整

香川県災害ボランティア本部・情報センター、三木町災害対策本部、他市町災害ボランティアセンター等との連絡、調整を行う。

ウ NPO・NGOなどの支援団体受入れの準備

支援団体との連絡調整を実施し、受け入れ態勢を整える。

エ マスコミ対応

オ ホームページ等の運用

ボランティア活動者の募集を行うほか、三木町災害ボランティアセンターの所在地、被災状況、必要な支援物資等の広報を行う。

カ 寄付受託の受付

キ 三木町災害ボランティアセンターの運営予算の管理

ク 資機材の確保

ボランティア活動に必要な資機材のほか、三木町災害ボランティアセンターの運営に必要な資機材を確保する。

ケ ボランティア活動証明書

ボランティア受付票のボランティア活動証明書発行欄に必要と記入されたボランティアに対して、ボランティア活動証明書（様式11）を発行し交付する。

コ 救護（病気、けが等への対応）

救護に必要な資材の確保に努め、三木町災害ボランティアセンター内に簡易救護可能な体制を整備する。

サ 被災者相談、苦情への対応

フェイスシート（様式1）支援経過記録シート（様式2）の作成、管理を行う。

シ 各班の全体を把握

各班の作業状態を把握するほか、健康管理に努める。

ス 打合せ、ミーティングの実施、開催記録の作成

セ 三木町災害ボランティアセンター内の案内図等の作成

ソ 三木町災害ボランティアセンター日報の作成・管理

総務班イメージ図

