

# 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル



社会福祉法人 相模原市社会福祉協議会

## はじめに

令和元年10月12日～13日にかけて、相模原市は令和元年東日本台風がもたらした記録的豪雨により、8人の尊い人命が奪われ、住宅等においては約360棟が全壊、半壊、一部損壊の被害を受けました。

本会は、災害発生直後から相模原市と災害ボランティアセンターの立ち上げに向けた協議を進め、公益社団法人津久井青年会議所をはじめとした地域の諸団体の協力を得て、10月17日に被害の大きかった津久井地区、相模湖地区、藤野地区に「相模原市災害ボランティアセンター」を開設しました。

約2か月の開設期間の中で、市内外から延べ3,454人のボランティアの皆様のご協力を得て、主に住宅に流入した土砂の片付け等を行いました。

この場を借りてご協力いただいたボランティアの皆様に深く感謝いたします。

思い起こせば、平成7年1月の「阪神淡路大震災」を契機に災害ボランティアマニュアルを作成したのが平成11年。これ以降、全国で起こった様々な災害の現場に本会職員は全国の社協職員とともに派遣され、被災地の社会福祉協議会への支援を行ってまいりました。

それらの支援の経験を活かして第2版を作成した平成23年3月、「東日本大震災」が発生いたしました。

これ以降も毎年の様に自然災害は起こり、その度に被災地に駆け付けるボランティアの皆様と被災地域の住民の福祉ニーズとを結びつける社会福祉協議会の役割はますます大きくなっていきました。

多くの被災地で経験を積んだ私たちですが、前述の令和元年東日本台風において、初めて当事者として災害ボランティアセンターを立ち上げ、そして運営に直面し、職員総動員で対応いたしました。

今までの支援経験が生かされた部分もありましたが、深く反省をしなければならぬと考える部分も多々ありました。

従来の、そして昨年を経験を生かして、当事者、実践者として、そして感染症対策をも視野に入れた中で、3度目の改訂版として作成したのがこの「災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル」です。

明日起こるかもしれない災害に備え、少しでも効率的にボランティアの皆様とともに復興を目指す。本マニュアルがそんな取組の一助となることを願ってやみません。

令和3年3月

社会福祉法人相模原市社会福祉協議会  
会 長 戸 塚 英 明

# 災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル 目次

はじめに

## 目次

### 第1章 備える編

1-01	過去の災害と全国における災害ボランティアセンター設置状況 コラム①	3
1-02	災害時に備えたボランティアセンターのあり方	5
1-03	日常的な関係機関等とのネットワーク	6
1-04	ボランティア研修・訓練等	7
1-05	災害ボランティアセンターの設置・運営に関する最近の動向を捉える コラム②	8
1-06	令和元年相模原市災害ボランティアセンター活動報告 コラム③～⑦	11

### 第2章 その時編

2-01	災害ボランティアセンター設置についての基本方針	19
2-02	災害ボランティアセンターイメージ図 コラム⑧	21
2-03	新型コロナウイルス状況下における留意点 コラム⑨	23
2-04	災害発生から災害ボランティアセンター設置までのフロー コラム⑩	26
2-05	フェーズと設置期間	29
2-06	災害ボランティアセンターの役割 コラム⑪	30
2-07	災害ボランティアセンターの運営体制 コラム⑫	33
2-08	災害ボランティアセンターの一日の流れ	37
2-09	運営スタッフ・ボランティアの確保	38
2-10	災害ボランティアセンターの資機材の整備	40
2-11	災害ボランティアセンター運営資金の確保	45
2-12	災害ボランティアセンターの閉所	46

### 第3章 資料編

・ 相模原市地域防災計画より抜粋「災害ボランティア対策」	49
・ 災害時における社会福祉法人相模原市社会福祉協議会の協力に関する協定書(市との2者協定)	55
・ 災害時における相互協力に関する協定書(市、相模原JCとの3者協定)	57
・ 新型コロナウイルスの状況下における留意点(全社協)	59

### 別 冊 業務マニュアル編

別-1	災害ボランティアセンターの運営体制(第2章より再掲)	69
別-2	各班の業務の概要	70
別-3	センターレイアウト	73
別-4	総務班マニュアル	75
別-5	総務班(広報・情報担当)マニュアル	78
別-6	ニーズ受付班マニュアル	80
別-7	現地調査班マニュアル	82
別-8	ボランティア受付班マニュアル	84
別-9	マッチング・オリエンテーション班マニュアル	87
別-10	救護・衛生班マニュアル	90
別-11	資材班マニュアル	92

### 様式集

協力者へのお礼と監修者より	115
---------------	-----

# 第1章

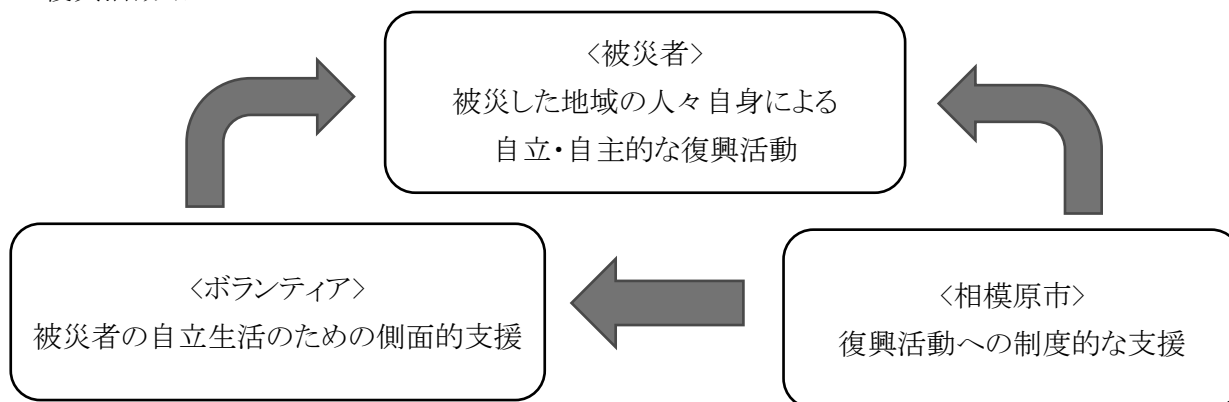
## 備える編



## 【1-01 過去の災害と全国における災害ボランティアセンター設置状況】

大規模な地震や集中豪雨などによる災害が発生した際、被災地で活動するボランティアは欠かせない存在です。災害ボランティアセンターは、近隣住民の助け合いが機能しないところを、ボランティアの力を借り、復旧・復興に向けて、被災者が自立・生活再建することを目指します。個々の被災者のニーズを的確に把握し、いかに必要なボランティアを派遣できるかがポイントとなります。

〈復興活動イメージ〉



主な災害ボランティアセンター設置状況

災害名称	設置市町村	設置期間	活動者数
平成 26 年 8 月豪雨	広島県広島市 安佐南区・安佐北区	平成 26 年 8 月 22 日 ～9 月 30 日	約 41,000 人
熊本地震	熊本県益城町	平成 28 年 4 月 21 日 ～平成 29 年 4 月 22 日	約 36,000 人
平成 30 年 7 月 九州北部豪雨	福岡県朝倉市	平成 29 年 7 月 9 日 ～10 月 29 日	約 45,000 人
平成 30 年 7 月豪雨	広島県尾道市	平成 30 年 7 月 10 日 ～10 月 22 日	約 2,000 人
令和元年房総半島台風 令和元年東日本台風	千葉県南房総市	令和元年 9 月 14 日 ～10 月 31 日	約 3,400 人
令和元年東日本台風	相模原市	令和元年 10 月 17 日 ～12 月 13 日	約 3,500 人

設置期間は、災害の状況、復旧活動の進捗状況、被災者ニーズの状況等を総合的に勘案して設定します。

## コラム① 【想いをつなぐ災害ボランティアセンター】

千葉県 南房総市社会福祉協議会 職員

令和元年房総半島台風による災害で、南房総市社協では初めてとなる災害ボランティアセンターを立ち上げました。

今回の台風災害では屋根被害が多かったため、高所でのボランティア活動を専門としているボランティア(プロボノ)を受け入れる必要があることや、災害支援活動は長期化するという意識しておくことが必要でした。

高所での活動には、どのような方々を受け入れればよいかわからない中、ボランティアの方々(団体)に丁寧に話をさせていただき、特に、安全対策、計画性、連携体制がどのように取れるのか随時すり合わせを重ねていきました。そして、なにより大切にしていたことは、被災者への「想い」でした。

センター運営に際しても、千葉県内の社協職員やブロック別派遣で来られた神奈川県内の社協職員の皆さんをはじめとする「仲間」の協力が、我々被災地社協を支える大きな力となり、勇気をくれました。

同じ志をもった「仲間」は、初めて会った方でもすぐに打ち解け、想いをつないでくれました。これが社協の強みだと特に感じたところです。

今回は過去にない災害が立て続けに発生し、支援に来た社協が同時にセンターを立上げるような事態も発生しました。そのような状況の中、ここでできた「つながり(ネットワーク)」が次に起きた災害支援にもつながり、人だけではなく、物資等その時に合わせた支援ができました。

困ったときの支え合えるつながりづくり。これは社協同士だけではなく、地域と地域、地域と社協のつながりがとても重要であると改めて感じました。

## 【1-02 災害時に備えたボランティアセンターのあり方】

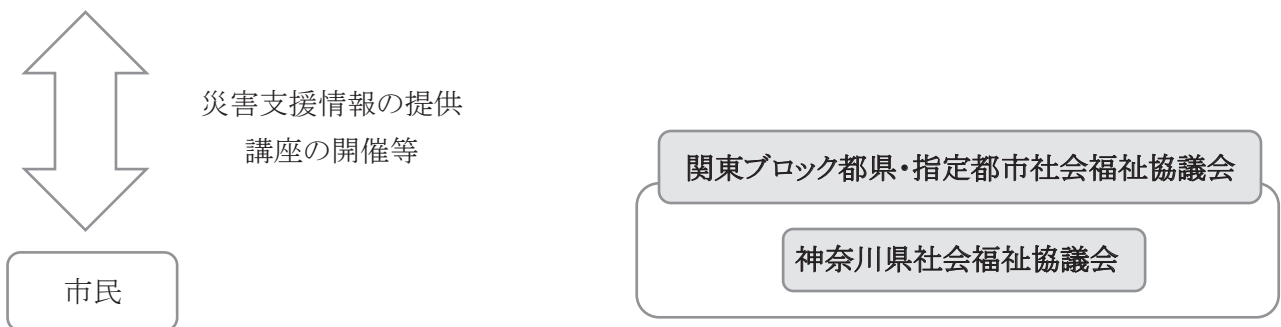
災害時のボランティア活動においては、被災者からの多様なニーズに対し、様々な思いを持ったボランティアを受け入れ、効果的・効率的にコーディネートする必要があります。

災害時の拠点としてボランティアセンターが機能するためには、日頃から関係団体と連携し、日常的なボランティア活動の支援・推進、ボランティアの育成が必要です。災害時に備えたボランティアセンターの体制整備を次のとおり行います。

### 災害時に備えた日常的なボランティア活動の推進と関係団体との連携

#### ≪防災関連事業≫

ボランティアセンター		連携・協力先
日常業務	・いるかバンク(個人ボランティア登録)	相模原市
	・他市の災害情報の提供	
	・市内局地災害対応	
	・相模原災害ボランティアネットワーク支援	
講座・研修等※	・相模原ボランティア協会支援	相模原青年会議所
	・災害ボランティアコーディネーター養成講座 (相模原災害ボランティアネットワークと共催)	津久井地域青年団体
	・災害ボランティアセンター立上訓練	相模原災害ボランティアネットワーク
	・災害ボランティア研修会(防災力アップ講座)	相模原市赤十字奉仕団
	・みんないいひと体験講座(児童・生徒への防災福祉教育)	神奈川県共同募金会
	・自治会等の防災訓練にて災害時要援護者支援訓練への協力	



※『相模原市地域防災計画』より

相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワークは、

○生活支援等に関するボランティア研修講座を開講します。

○災害時、ボランティアが混乱なく配置できるようボランティア活動を調整する者の養成を行います。



## 【1-03 日常的な関係機関等とのネットワーク】

災害時に備え、日常的に関係機関と連携して災害ボランティア活動に取り組むためにネットワーク化を推進します。

### 災害ボランティア活動の関係機関

関係機関・団体等	内 容
相模原市	災害ボランティアセンターを立ち上げるための、場所の確保及び資機材等の準備を始めとした運営体制、環境等を整える役割を担います。
相模原青年会議所	「災害時における相互協力に関する協定書」に基づき、災害時の情報収集・提供、物資の調達・輸送、災害ボランティアセンター運営への人的支援の協力を求めます。また、「災害時相互協力連絡会議」を開催し、平時からの連携協力体制を構築します。
津久井地域青年団体 (津久井青年会議所、商 工会青年部、商工会議 所等)	災害時の情報収集・提供、物資の調達・輸送、災害ボランティアセンター運営への人的支援の協力を求めます。また、「災害時相互協力連絡会議」等、平時からの連携協力体制を構築します。
相模原災害ボランティア ネットワーク	「相模原市地域防災計画」に基づき、災害ボランティアセンターの運営、生活支援ボランティアが円滑に活動できる環境づくりの役割を担います。
相模原市赤十字奉仕団	災害救護活動の専門性を発揮し、災害時にボランティアセンターの運営支援を求めます。
神奈川県共同募金会	災害時に災害ボランティアセンターの運営費の助成を受けます。
関東ブロック都県・指定 都市社会福祉協議会	災害時における協力職員・ボランティアの派遣要請、災害情報等の収集・連携を行います。
災害ボランティア関連 研修受講者	市社協が実施する研修・訓練を案内し、災害時にボランティア活動への参加・協力を求めます。

## 【1-04 ボランティア研修・訓練等】

災害時には、その種類や規模に応じて様々なボランティアが必要となります。円滑に活動をすすめていくためにも、地域の状況を把握している地元住民との協働が不可欠です。

そのため、平時から災害をイメージし、住民相互の連携強化をはかるため、地域に向けた研修・訓練等を災害ボランティアネットワーク及び市内ボランティア団体等と協力して実施します。

### 災害時に備えたボランティア研修・訓練

事業	内容
災害ボランティアコーディネーター養成講座	ボランティア活動の基礎、災害ボランティアセンターの機能を学び、コーディネーターとしての人材を養成します。
災害ボランティアセンター立上訓練	実際の災害ボランティアセンターの活動や、コーディネーターの具体的な動きをイメージ出来るようなシミュレーション訓練を行います。
災害ボランティア研修会 (防災力アップ講座)	災害時におけるボランティア活動の重要性の普及のため、最新の事例や、全国的な動向を基にテーマ設定し、研修会や講座を開催します。
みんないいひと体験講座 (児童・生徒への防災訓練) ※主に小・中学生を対象に行われる 福祉教育	ロープワーク、テント設営、避難所運営ゲーム(HUG)等のプログラム体験を通して、学生等に対して災害ボランティアについての意識を啓発します。
自治会等の防災訓練にて災害時 要援護者支援訓練への協力	学校等を会場として、避難所運営協議会や自治会で行われる地域防災訓練において、ブルーシートを活用した簡易テントの作り方、車いす利用者や視覚障がい者への介助方法の実技指導等をボランティアの協力で実施します。

## 【1-05 災害ボランティアセンターの設置・運営に関する最新の動向を捉える】

災害発生時に、本マニュアルを基本としながらも、柔軟な設置・運営ができるよう、平時から選択肢を増やし、その時起こっている事態に合わせ、最適な方法を取るための準備をしましょう。具体的には、最新の事例や全国的な動向を捉えておくこと、平時の防災関連事業のテーマに反映させるなどして、今学ぶべき知識や技術に触れる機会や、実践者との接点を設ける等が挙げられます。

ここでは近年の災害ボランティアセンター運営に大きく影響した3点を紹介します。

### 1. ICT(情報通信技術)による効率化・省力化

災害ボランティアセンターでは大幅に情報化が進み、以下のような場面で ICT が活動に導入されています。

- ① PC、タブレット、スマートフォン、無線 LAN、プリンタ等の機器・環境整備
- ② 公式ウェブサイト、Twitter や Facebook、LINE を用いた情報発信
- ③ よくある質問(FAQ)作成、発信を通じた対応の省力化、統一化
- ④ オンラインでのボランティア受付やボランティア活動保険加入受付
- ⑤ 地図情報システムを用いたニーズ情報の管理・分析、意思決定への活用
- ⑥ クラウドファンディングやスマートサプライ等を用いた資金・必要資機材調達
- ⑦ スタッフ間の連絡におけるグループウェアの使用

ICT は今後もさらなる導入が進むと予想されます。一方で、発災時に初めて扱うのでは使いこなしが困難で、業務の効率化・省力化につながりません。導入すべきものについては、平時に訓練等で触れておく、予め助言してくれる支援者を探すなどしておきましょう。

### 2. 対応に高度な技術を要するニーズへの対応

災害ボランティアセンターには家屋の保全、復旧に関するニーズが数多く寄せられますが、対応に建築・土木の知識や高度な技術を要するものが含まれています。

大阪北部地震(2018)や台風第15号(2019)、福島沖地震(2021)等の地震や風害では、建築物の屋根に被害があり、高所でブルーシート等を用い養生する対応が多数発生しました。

九州北部豪雨(2017)や平成30年7月豪雨(2018)では、人力で対応困難な土砂や流木の流入に対し、重機や動力機械を使用して対応した事例が多数ありました。家屋の保全、復旧においても、家具の運搬や清掃に加え、床板を剥ぐ、壁や天井を落とすなどして、泥や湿気を帯びた断熱材を取り除き、床下や木材を乾燥させることで、家屋の傷みの進行を抑え、修繕の金銭的負担を減らすことができました。

こうした活動に取り組む「技術系ボランティア」との連携・協働は多くの災害ボランティアセンターで見られます。市外からの支援を要請することもあります。平時に技術講習会を共催する等して、市内人材の掘り起こしを図ることも大切です。

### 3. 災害の規模や様相に合わせた災害ボランティアセンターの設置・運営

災害が発生した原因、場所、社会環境、起こった災害現象や被害の大きさによって、どの様な災害ボランティアセンターを運営すべきかは毎回異なります。以下にほんの一例を示します。災害ボランティアセンターの多様な設置・運営事例を収集することで選択肢を増やし、発災時に最適な方法を取れるようにしましょう。

#### ① 設置場所や規模

東日本大震災(2011)では、多くの建物が流失し、拠点となるプレハブを設置するところから準備をした地域がありました。

関東・東北豪雨(2015)の常総市では、交通渋滞や駐車スペースの問題があり、隣接市に駐車場を用意してボランティアに集合してもらい、活動場所にバスでピストン輸送しました。

熊本地震(2016)の熊本市では、市電の電停も隣接するバスターミナルに災害ボランティアセンターを設置し、ボランティアは市電・バスを利用し活動場所に移動しました。

一方で自治会の集会所等を拠点とし、ごく小規模な災害ボランティアセンターが運営された事例もあります。

#### ② 様々な主体との連携協働

平成30年7月豪雨(2018)では、広島県呉市など複数の市町で、地域の自治組織や民生委員が災害ボランティアセンターの運営に参画し、普段から関係性がないと見つけにくい困りごとの発見や、受け入れに不安がある住民への丁寧な説明、受け入れ規模・活動優先順位の検討、現地での現場への案内等の役割を果たしました。住民が主体的にボランティアを受け入れる取り組みは「コミュニティ・マッチング」と呼ばれました。

九州北部豪雨(2017)の朝倉市や台風第19号(2019)の長野市では、多くの住民の生活の基盤である農地の復旧に、災害ボランティアセンターと農協が協働して取り組みました。

他にも寺院や神社がある地域での檀家や氏子のつながりや、多くの住民が勤務する地元企業等、その地域独特の関係性を生かした取組がみられました。

## コラム② 近隣関係は、万が一の「保険」～コミュニティマッチング～ 市社協職員（平成 30 年 7 月豪雨広島県坂町派遣）

私たちが生活する上で、「もしものための備え」と言えば、一般的には「保険」が思い浮かぶのではないのでしょうか。

私が平成 30 年の西日本豪雨でお手伝いをしたセンターで行われていた地域住民によるコミュニティマッチングという方法は、お金ではなく、人の「縁」を介した保険の仕組みではないか、と感じました。

広島県坂町の小屋浦地域は、砂防ダムの決壊による甚大な被害がありました。いち早くかけつけた災害ボランティア経験者の呼びかけでボランティアが集まり、地元住民による住民自治組織（住民協議会）とが連携し、ニーズの把握や活動の調整を行っていました。「Aさんのところは、専門的な技術が必要だからB団体をお願いしたほうがいいじゃろ」「Cさんは遠慮しとるが、家の出入りのために土砂かきが必要じゃろ」等、地域のことをよく知る住民協議会の皆さんだからこそそのきめの細かいコーディネートでした。

平時からのお付き合いがあるからこそその活動。そのようなお付き合い（縁）は、時には「煩わしい」と思うこともあるでしょう。これがいわば「保険料」。

万が一のための「縁」づくりを自治会加入から始めてみてはいかがでしょうか。

## 【1-06 令和元年 相模原市災害ボランティアセンター活動報告】

令和元年10月12日に本州を通過した台風第19号により、相模原市内においても、緑区を中心に土砂崩れ、浸水等があり、甚大な住家・人的被害が発生しました。市社協は相模原市との「災害時における相互協力に関する協定」に基づき、市からの要請を受け、10月17日付け、当該地区の地域住民等に対する災害ボランティアによる支援を行うため、津久井、相模湖、藤野の3地区に災害ボランティアセンターを設置しました。活動収束後、城山地区を加えた4地域事務所に「ささえあいセンター」を開設し、被災者の生活ニーズへの支援に移行しました。

### 1. 被害状況

#### 【住家被害】

区分	棟数	世帯数	人数
全壊	22	21	34
半壊	45	43	101
一部破損	107	97	318

※半壊のうち、床上浸水 20 棟 一部破損のうち、床下浸水 46 棟

#### 【人的被害】

死者	行方不明者	重症	軽症	死傷者合計
8名	0名	1名	2名	11名

### 2. 災害ボランティアセンター開設までの動き

10月12日(土)	台風第19号 本州上陸
10月13日(日)	ボランティアセンター 職員出勤
10月14日(月・祝)	4地域 被害状況確認
10月15日(火)	相模原市と市社協にて、災害ボランティアセンター開設に向けた打合せ
	・ニーズ把握のため民生委員・児童委員への協力依頼 ・ボランティアセンター運営準備（開設場所・書式・資機材調達・ボラセン運営用、ボランティア活動用チラシ（ボランティア依頼者向け・ボランティア活動希望者向け）・地元団体との打合せ・ホームページでの情報発信・相模原市との打合せ・メディア対応 等
10月17日(木)	相模原市災害ボランティアセンター開設
10月19日(土)	災害ボランティア活動者受付開始
10月20日(日)	災害ボランティア活動開始初日

### 3. 寄せられた相談と対応件数

○支援内容（主なもの）

- ・居宅内に流入した土砂の片付け、土砂の流入防止
- ・ブルーシート張り
- ・家財の移動 等

○対応件数（10月17日～12月12日）

津久井 134 件、相模湖 37 件、藤野 56 件 3 地区合計 227 件

### 4. ボランティア活動者数

地区等	活動者総数	個人活動者数	団 体	
			団体数	活動者数
津久井	1,987	1,437	68	550
相模湖	752	588	13	164
藤 野	715	477	24	238
合 計	3,454	2,502	105	952

- ・活動者は市内に限定せず、日帰りでの活動が可能なボランティアを募集。
- ・県外からも多くの参加者がおり、リピーターも多数いました。
- ・ボランティアバスの受け入れも行いました。

### 5. ささえあいセンター移行までの動き

11月中旬～	活動依頼件数の状況を見ながら機能変更時期について検討開始 各センターは、ニーズ完了状況、あらたなニーズの再調査を地元自治会や自主防災組織、青年団体等と実施 移行後のボランティア対応に関わる団体登録の準備 移行後のセンター事業についての調整
11月22日	相模原市 復旧・復興基本方針提出
12月10日	相模原市災害対策本部 廃止
12月12日	相模原市との協議により、災害ボランティアセンターを移行
12月13日	城山地区含む4地域事務所に「ささえあいセンター」開設
以降	災害ボランティアセンター撤収作業(利用拠点原状復帰・資材返却等) 災害ボランティア活動調整(ささえあいセンターによる)

### コラム③ 「世代を埋めた共感！」

#### 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター相模湖地区センター）

3人募集の活動に手を上げたボランティアは、80代Aさん、50代Bさん、20代Cさんの男性。3人のコミュニケーションがなかなか取れない中で活動先に出発。

スタッフ達で3人は大丈夫かなと思いつつ、帰着の準備をしていました。

3人は午後3時30分に活動から帰着。3人がニコニコした笑顔で、送迎車両から降りてきました。Cさんは名古屋から参加していました。Cさんは歳の差がAさん(静岡)、Bさん(横浜)とかなりあり、どうコミュニケーションを取っていいのかわからないようでしたが、活動先に着くとAさんの経験値で、Bさん、Cさんをリードして土砂かき活動がスタート。昼休みに色々なお話をし、同じような境遇もあり、意気投合。午後の活動も3人力を合わせて目一杯の活動が出来たそうです。Cさんは同じ思いで活動出来た事に感動し、またいつか日本のどこかで災害が起きた時に、一緒に活動したいと、連絡先を交換し、手と手を合わせた記念写真を撮って帰路に着かれました。

「支援したい」「助けてほしい」という思いが共感できると、世代は関係ないのだと思いました。

### コラム④ 「うるっと涙が」

#### 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター相模湖地区センター）

ベトナムの方が30名参加され、殆どの方が日本語が喋れない状態で2グループに分かれて活動先に出発。

活動先では、被災者Aさんの身振り、手振りでの説明で土砂かき活動をしてもらったそうです。休憩時にAさんがボランティアさんにお茶を出しても、持参しているのと受け取らなかったそうです。Aさんは、ベトナムの方が遠くから家族のために働きに来て、テレビで災害の事を知り、助けにきてくれた皆さんの背中を見ながら感謝で涙が止まらなかったそうです。Aさんは「もしベトナムで災害が起きた時は、自分の出来る支援を必ずやりたい」「また、少しでもベトナムの方を知るために、ベトナム語を勉強したい」と言っていました。ボランティアさんの帰り際に、片言のベトナム語で Xin cảm ơn (ありがとう)とお礼を言うと皆さん笑顔で応えてくれたそうです。ベトナムの方の真摯な姿にセンタースタッフもうるっときてしまいました。



### コラム⑤ 「リーダーSさんの心意気！」

#### 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター―藤野地区センター）

ボランティアリーダーになってくださったSさんは、災害現場活動を多く経験されていてスタッフにとって、とても頼りがいのある方でした。

この日Sさん達は、家の裏山の土砂崩れにより屋根付近まで土砂が積もってしまったお宅の泥出しの活動現場で指揮をとっていました。同じころ、ボランティアセンターの受付に父親と10歳のお子さんが参加したいと来られました。父親が「この子にもできるようなことがありますか？」と尋ねられた時、スタッフは泥出し等の重労働は10歳のお子さんは厳しいし危険ではないかと心配していました。Sさんに相談をすると、「小学生でもありますよ！できることを探すから大丈夫！」と。リーダーの心強い言葉にスタッフも安心して送り出しました。現場でそのお子さんは、大人たちが取り出した泥まみれの自転車やタイヤを水で洗ったり、側溝に溜まった泥をすくう等の活動をしたそうです。

父親はSさんのおかげで、親子で人のためになる活動ができたことをとても喜んでいました。明るく親しみやすい人柄で周りの配慮を忘れないリーダーの心意気には感謝でした。

### コラム⑥ 「被災地地元のボランティアとの出会い・つながり」

#### 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター―藤野地区センター）

家族4人で参加したTさん一家は、あるお宅の敷地の土砂撤去の活動に入りました。そこには被災地の地元ボランティアで年配のMさんも参加していました。Tさん一家の最年少は中学生の女の子ですが土砂撤去の力仕事も一生懸命に頑張っていました。Mさんとの会話も弾んだようです。一日の活動を終えてみると、Tさん一家とMさんは親しくなっていました。

ボランティア活動の帰り道、知り合いになったMさんが自宅に誘い野菜を渡しました。そのことをきっかけに、MさんとそのTさん一家は、年賀状のやり取りやMさんの家に行く等のお付き合いをするようになったそうです。

活動ではいろいろな方との出会いがあります。これもすてきな縁ですね。

### コラム⑦ 「学園祭より、今はこっち！」

#### 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター―藤野地区センター）

男子学生2人が、駅の外ベンチで下をうつむいて、しょんぼりしていました。スタッフが声を掛けると、災害ボランティアセンターに行ったが、受付が終わってしまい活動に入れなかったの肩を落とし次の電車を待っているとのことでした。話を聞き進めると、この日は都内に通う大学の文化祭。しかし、大変な思いをしている人がいるのに、自分たちだけで楽しんでいいのだろうか疑問に思い、文化祭は参加せずにボランティアに来たとのことでした。スタッフは活動先を探して、彼らをつなげることができました。

彼らに被災状況の話をするすると熱心に耳を傾けてくれました。土砂掻きでは体格のよい彼らはとても頑張ってくれました。

活動終了後の帰り際に「僕たちを受け入れていただき、本当にありがとうございました。すごく良い経験をさせていただきました！」と深々と頭を下げて伝えてくれました。なんと好青年！この先、彼らのこの経験をどこかで生かしてほしいと願いました。

社会福祉法人相模原市社会福祉協議会

# ささえあいセンター

令和元年東日本台風で被災された皆様の「不安」に寄り添い、生活全般の「困りごと」を一緒に考えます。



## ご相談ください

被災によって生じた日常生活での「困りごと」、「不安なこと」は、ありませんか？



利用できる制度  
や福祉のサービ  
スがあるのかな？

まだ片付いてい  
ない場所がある  
けど…

引越しを考えている  
けど、お手伝いして  
くれる人はいないか  
な…

## お話しませんか

被災して辛かったことや困ったこと、楽しかった昔の思い出等々…  
相談ごとが無くても構いません。一緒にお話を伺います。



この先のこと  
が不安…

誰かとお話をして  
気分を変えたい  
いな…

誰に何を相談  
したら良いのか  
分からない…



ささえあいセンター相談員が、  
訪問・電話等でお話を伺います。  
お気軽に御相談ください。



社会福祉法人相模原市社会福祉協議会

## ささえあいセンター

城 山地区 ☎042-783-1212 (市社協城山地域事務所内)  
津久井地区 ☎042-784-3393 (市社協津久井地域事務所内)  
相模湖地区 ☎042-649-0202 (市社協相模湖地域事務所内)  
藤 野地区 ☎042-687-3361 (市社協藤野地域事務所内)  
受付時間：月～金曜日 午前9時～午後5時



## 第2章

# その時編



## 【2-01 災害ボランティアセンター設置についての基本方針】

### 1. 災害ボランティアセンターの設置について

#### (1) 設置判断について

震度5強以上の地震、河川の氾濫、土砂崩れ等により、相模原市内に重大な被害が発生し、又は発生する恐れがある場合において、ボランティアによる生活支援等が必要であると認められる場合、相模原市災害対策本部と市社協との事前協議をもとに、相模原市が市社協にセンターの設置を要請します。それを受けて市社協災害活動本部長(会長)はセンター本部を設置します。また本部長は、必要に応じて被災地付近にボランティアセンターサテライトを立ち上げます。

#### (2) センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、相模原市災害対策本部と協議の上決定します。なお、施設の選定にあたっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとします。

#### 選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定します。

##### ア 施設について

- (ア) 現時点では、新型コロナウイルス感染症拡大防止のために、密にならず大勢のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけのスペースを有し、ボランティアの受け入れから送り出しまでの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること
- (イ) ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが可能な限り確保できること
- (ウ) センターの設置候補施設は被災状況により変動する可能性があるため、複数の施設を候補としておくこと(事前に相模原市と協議)

##### イ 周辺状況について

- (ア) 被災者の救援及び災害復旧に支障のない場所であること
- (イ) 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと
- (ウ) 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること
- (エ) スタッフ、ボランティアの駐車スペース等に活用できる施設等が近くにあること

## ボランティアセンターサテライト

災害の規模が広範囲にわたっている場合や局所的な災害で、センター設置場所と被災地が離れている場合、本部機能を有するセンターの他に、より被災者に身近な存在としてボランティアセンターサテライトを設置する必要があります。

ボランティアセンターサテライトは、主としてボランティアの受入、送り出し等の役割を担いますが、状況に応じた設置と運営が必要となります。

ボランティアセンターサテライトを運営する際には、本部との情報共有や平時の打ち合わせの実施等、連絡を密にするとともに、本部はボランティアセンターサテライトへのフォローと支援を意識することも大切です。

## 2. 運営に係る基本事項

センターの運営は、市社協及び相模原災害ボランティアネットワーク等の関係ボランティア団体が主体となり、協働型で行います。

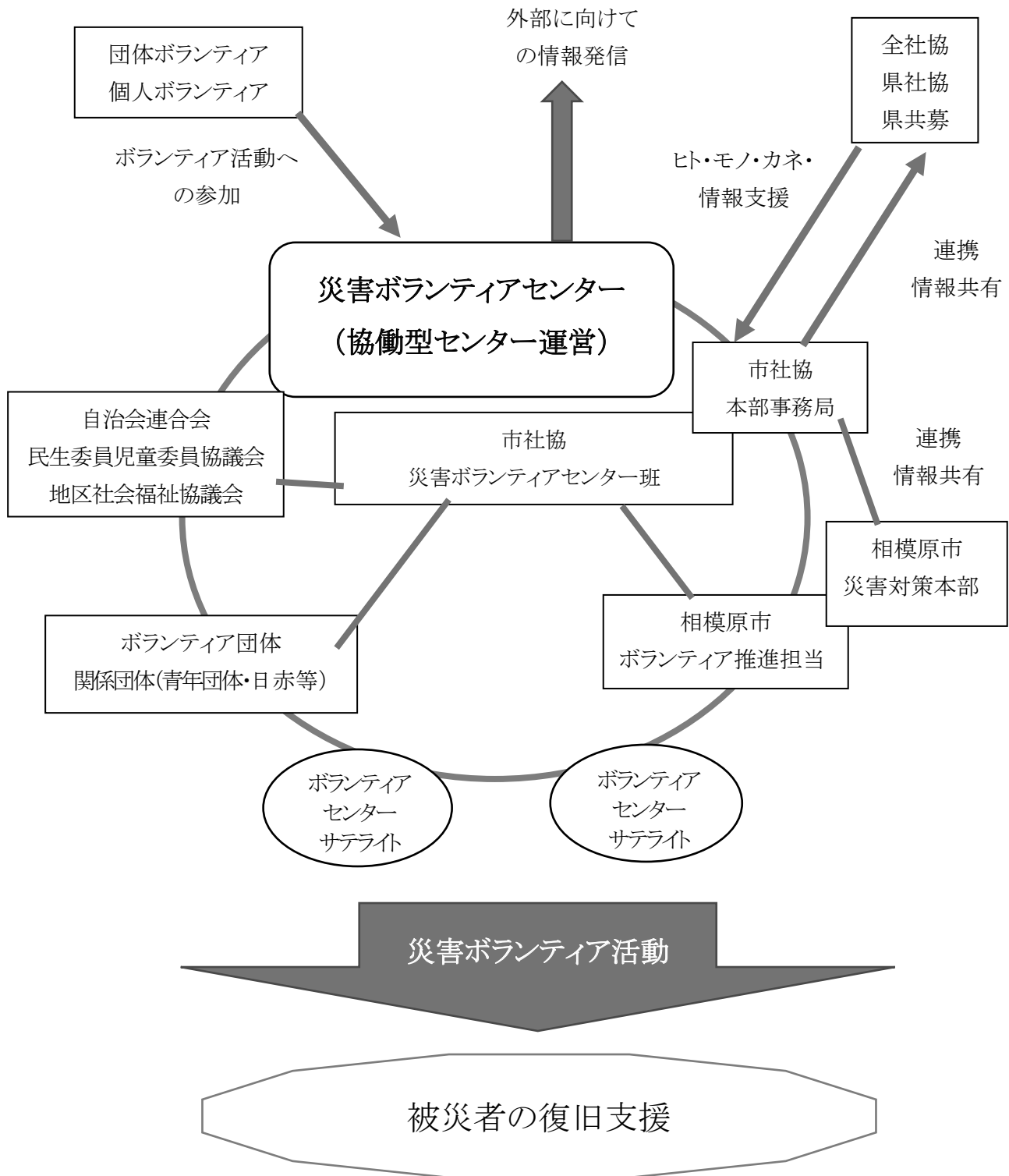
また、災害には相模原市が設置する災害対策本部との情報共有が災害復旧活動を展開する上で不可欠であること等から、相模原市もセンターの運営に加わり、主に災害対策本部との連絡調整を行います。

災害ボランティア活動とは、「被災者の日常生活への復旧・復興支援」を目的に展開される活動の総称であり、具体的には次の活動を主なものとします。

### 【災害ボランティアセンターの主な活動】

- ① 被災者のニーズ把握
- ② ボランティアの募集・受入、ボランティア活動保険の加入手続き
- ③ ボランティアと被災者のニーズとのコーディネート
- ④ 被災状況及び必要な災害ボランティア活動内容等の把握
- ⑤ 災害ボランティア活動に必要な資機材等の調達
- ⑥ ボランティアの安全管理
- ⑦ 相模原市をはじめとする関係機関や団体との連絡調整
- ⑧ その他必要と認められる活動

【2-02 災害ボランティアセンターイメージ図】





## コラム⑧ 「外部支援者が中心となって運営する災害ボランティアセンター」 市社協職員（平成 28 年熊本地震 西原村派遣）

派遣当時の熊本県西原村のセンターでは、支援 P(※)、国際交流や住宅支援を行う NGO 団体、寺院の僧侶などにより構成される団体、学生ボランティアが運営の中心を担っていました。住宅支援の団体などは専門的なノウハウを持っていることや、長期滞在が可能な団体も多く、センターの主力となっていました。同時期に現地に入った他の社協職員が「団体によって大切にしている部分や視点が異なるため、意見をすり合わせながらも、お互いを尊重することが大切」との所感を述べていました。

復興支援には外部団体の協力は不可欠です。災害時の混乱の中でも、団体同士が手を取り合える様、平時からの関係形成は勿論のこと、我々市社協が他団体や地域住民にどの様に映っているのか、自身の組織についての役割や意義を改めて考えることが大切だと感じました。

(※災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援 P)は、企業・社協・NPO・共同募金会が協働するネットワーク組織で、災害ボランティアセンター等の支援を行う)

## 【2-03 新型コロナウイルス状況下における留意点】

新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮した災害ボランティアセンターについては、全国ボランティア・市民活動振興センターや、かながわ県民サポートセンター発行のガイドライン等を参考に、発災時の社会状況等を鑑みて、状況に応じた設置・運営を行います。

### 1. 災害ボランティアセンターの設置の判断について

- (1) 設置前に被災状況とニーズの把握を迅速に行います。
- (2) 設置については相模原市と十分な協議を行った上で判断します。
- (3) 新型コロナウイルス感染情報の提供体制、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関等の支援体制を相模原市の協力により確保します。
- (4) 衛生管理を徹底したセンターを運営します。
- (5) 地域の組織・関係機関にセンター運営への協力を呼び掛けます。
- (6) 運営スタッフの参加ルールを設定します。
- (7) 安心してボランティアを頼める、ボランティアに参加できる情報発信を行います。

### 2. ボランティアの募集

- (1) 遠方からのボランティア参加による感染拡大のリスクなどを考慮し、募集の範囲を段階的に設定します。(まずは地元の地域住民、組織・関係者にボランティア活動への参加を呼び掛けます。)
- (2) 市域での対応が困難で、外部からボランティアを募集する場合は、被災市民や専門家の意見を踏まえたうえで判断します。
- (3) ボランティアの参加ルールの設定と周知
- (4) ボランティア活動保険の事前加入の呼びかけ  
※新型コロナウイルス感染症が令和2年5月1日付で補償対象となりました。
- (5) 健康状態の告知、活動中の感染対策及び、活動後の状況報告等の設定をします。

### 3. 衛生に配慮した災害ボランティアセンターの運営

- (1) 感染症に詳しい専門家の意見を踏まえた運営
- (2) 感染の危険箇所、場面等の確認
- (3) ボランティアの事前受付の実施
- (4) オリエンテーション等のオンライン化
- (5) 「3つの密(密集・密接・密閉)」を徹底して回避
- (6) 運営スタッフの感染対策
- (7) 感染発生時の対応を予め設定

【参考：災害ボランティアセンターにおける活動当日チェックリスト（例）】

開 所 準 備	<input type="checkbox"/> 活動前、運営スタッフの体調確認の実施（37.5℃以上は参加不可）
	<input type="checkbox"/> 運営スタッフに対する手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットの徹底
	<input type="checkbox"/> 手指消毒液、非接触式体温計の入口への配置
	<input type="checkbox"/> 受付前に2m間隔に印を付ける
	<input type="checkbox"/> 手洗い場にハンドソープ、ペーパータオルの配置
	<input type="checkbox"/> センター開所前に、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除する
	<input type="checkbox"/> センター開所前に、活動用資機材、備品・器材等の消毒
	<input type="checkbox"/> 受付名簿・筆記具の準備、参加ルールの掲示
開 所 中	<input type="checkbox"/> ボランティア受付名簿は一人ずつ記載（初参加は連絡先の記入）
	<input type="checkbox"/> 受付でボランティアの体調管理を行う（37.5℃以上は参加不可）
	<input type="checkbox"/> ボランティアに対する手洗い、手指消毒、マスク着用、咳エチケットの徹底
	<input type="checkbox"/> 身体的距離を確保（人と人との距離は2m（少なくとも1m）を促す
	<input type="checkbox"/> 会話をする際は、互いに正面を向き合わないよう促す
	<input type="checkbox"/> こまめに水分補給（20～30分ごと）を呼びかけ、熱中症を予防する
	<input type="checkbox"/> センター開所中、受付や待機場所、トイレを消毒液で拭き掃除する
	<input type="checkbox"/> 受付や待機場所が屋内の場合、1時間に2回以上換気する
	<input type="checkbox"/> ごみは持ち帰るよう促す
	<input type="checkbox"/> 帰宅後の手洗いを利用者に促す
閉 所 後	<input type="checkbox"/> 各セクションリーダーに報告事項の要点を整理するよう呼びかけ
	<input type="checkbox"/> 閉所後のスタッフミーティングは短時間で終了する
	<input type="checkbox"/> 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底する
	<input type="checkbox"/> 活動用資機材、備品器具等の消毒
	<input type="checkbox"/> 終了後、帰宅後の手洗いを運営スタッフに促す

（監修：鶴岡浩樹 日本社会事業大学専門職大学院教授・医師）

全社協 全国ボランティア市民活動振興センター「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点（第1版）」より抜粋

## コラム⑨ 災害ボランティアセンターの衛生管理

### 市社協職員（平成 27 年関東・東北豪雨 茨城県常総市派遣）

私が担当したのは、県内外から来るボランティアの方々を活動にマッチングし、現場へと送り出すことでした。

センターへ到着したとき、簡易トイレが設置されている所や各所に手洗い用のポリタンクが置かれていました。水害の際は、洪水等により汚水なども流れ、水が引いた後も衛生環境が不良であるため細菌等による十分な感染予防が必要となります。活動に向けてのオリエンテーションを行う際にも、帰着時には手洗い、靴等の消毒を行うように説明をしていました。

水害時は断水または、汚水などの浸水により井戸水などには細菌等の環境問題も出てくるので飲料水についても注意が必要です。ボランティア活動は行政が公的に行えない、個人宅の敷地内等の土砂の撤去や、家屋から出る、濡れてしまった畳や家財の運び出し、床下の土砂のかき出しが主な活動となっていました。各地域から参加されたボランティアの方々の多くは事前に準備をされ現地に入ります。水害における環境衛生面については、目に見えない細菌等について予防することが大切で、現在において新型コロナウイルスによる感染予防対策によりマスク着用、手指消毒は当たり前となりましたが、細菌への予防対策ではマスクや手袋をしての作業、活動の後は手洗い、靴の洗浄がとても大切でした。

自身も今回の経験をとおして、事前の予備知識（細菌感染症の対策など）はとても重要なことであると感じました。センターを運営する市社協としては、災害時における事前の予備知識等を発信していくことが重要であると感じています。

## 【2-04 災害発生から災害ボランティアセンター設置までのフロー】

### 事前協議(風水害等)

大型台風の接近等により相模原市による風水害警戒態勢本部体制がとられた際には、市社協は災害発生に備えた情報共有を行い、共有した情報に基づきセンターの設置準備を進めます。



### 発災直後

#### 1. 災害対策本部の設置（相模原市）

- ・被害状況の把握(相模原市と市社協との情報共有)

#### 2. 災害ボランティアセンター設置の協議（相模原市・市社協）

##### 協議事項

- (1) 設置の可否
- (2) 設置の日時、期間の見立て
- (3) 開設場所等の調整

要請  
なし

災害規模が局地的かつ小規模の為、センターの設置要請に至らない場合に於いても、市社協は、必要に応じて本マニュアルに準じて、被災者のニーズ把握、ボランティアコーディネートを実施

設置要請

#### 3. 災害ボランティアセンター設置にあたっての協力要請（相模原市→市社協）

##### (1) 関係機関への協力要請(相模原市、市社協)

相模原青年会議所 津久井青年会議所  
城山商工会 津久井商工会 相模湖商工会 藤野商工会  
神奈川県社会福祉協議会 等

##### (2) 関係ボランティア団体等との連絡調整(市社協)

相模原災害ボランティアネットワーク 相模原市赤十字奉仕団  
地区社会福祉協議会(被災地域) 地区自治会連合会(被災地域)  
地区民生委員児童委員協議会(被災地域)

発災後3日～7日以内

#### 4. 災害ボランティアセンター設置の準備

- (1) センター本部、ボランティアセンターサテライトの確保(相模原市と調整)
- (2) 運営体制及び人員配置の決定(市職員の派遣も含めて相模原市と調整)
- (3) 継続的な人員確保に向けた調整  
(市内関係団体及び神奈川県社会福祉協議会、全国社会福祉協議会等と調整)
- (4) 必要資機材、運営資金の調達等(相模原市と調整)
- (5) 市民・報道機関・ボランティア団体等への情報発信(相模原市と調整)



#### 5. 災害ボランティアセンターの運営

- (1) 被災者の生活ニーズの把握
- (2) ボランティアの募集、受入
- (3) 被災地での活動の開始
- (4) 被災者支援情報の共有(相模原市・市社協)

## コラム⑩ 東日本大震災発災から2週間後の災害ボランティアセンター 市社協職員（平成23年 東日本大震災 岩手県釜石市に派遣）

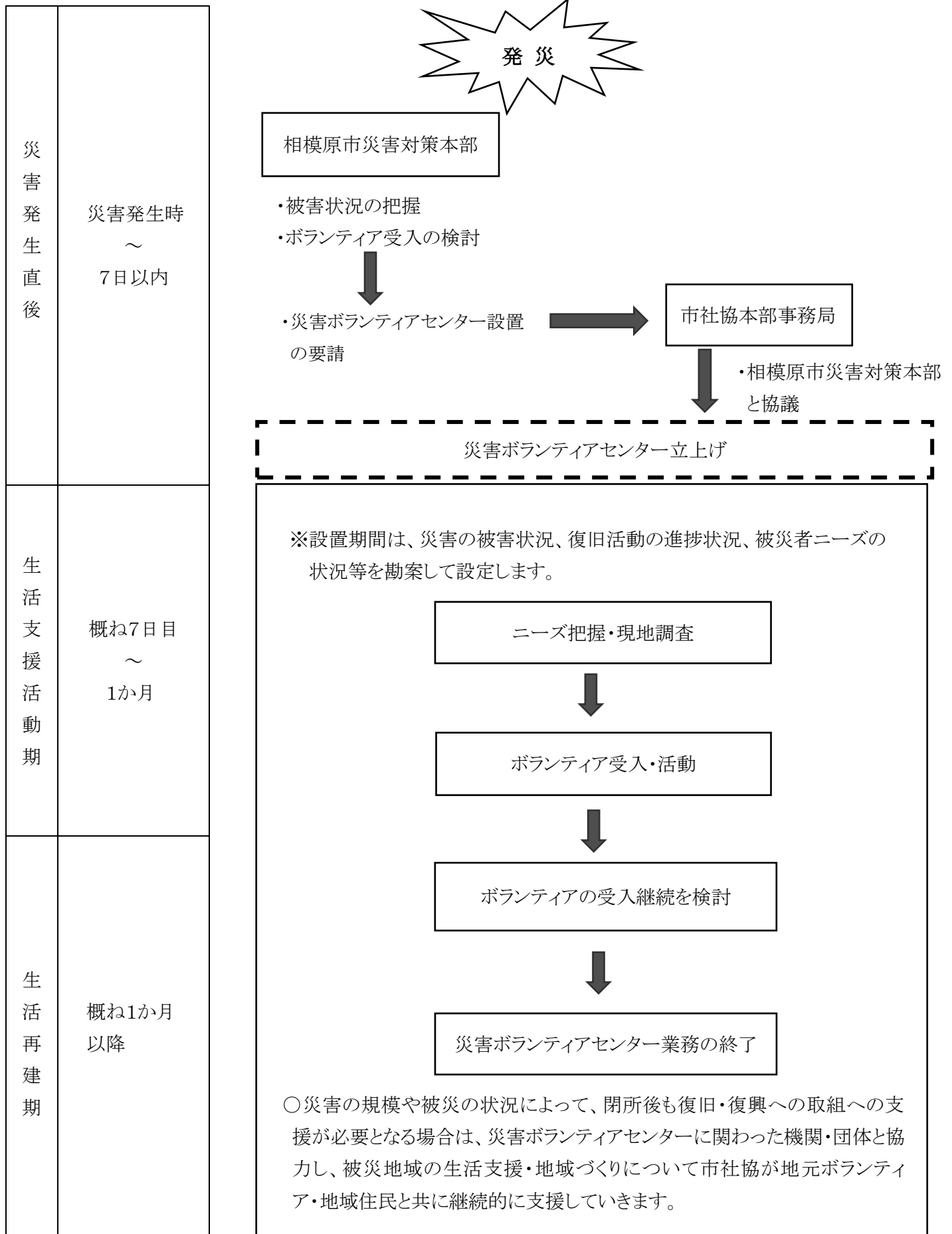
私は、震災の数日後から現地スタッフの手で立ち上げられた岩手県釜石市の災害ボランティアセンターへ、立上げから10日ほど過ぎた3月25日から応援職員として赴きました。

当時は、臨時的に郷土資料館の入り口の限られたスペースに長机とマッチング用のボードを出し、日々200名を超えるボランティアの受付を行っていました。受付スタッフの大半は、市社協が行うヘルパー事業やデイサービス事業等でケアワークを担っていた職員が中心。働き続けの状況であり、避難所から通勤するスタッフもいましたが、緊張感が疲れを自覚させないでいるようにも見受けられました。

「灯油を並んで買ってほしいとの依頼を受けるべきか」、「中学生のボランティア受入は…」等、マニュアルがない中で個別の事案に対しその都度適否の判断をしました。が、それらの蓄積が文字化されて共有するまでには至っておらず、またボランティア募集・ニーズ受付・マッチングと分担された各役割が組織的に秩序立てられてはいなかったように記憶しています。

ガソリン不足のため車での移動が必要な地域へのボランティア派遣は難しい、希望するボランティアは多くいるのに派遣する先が限られ断らなければならない…、必要資材も十分揃っておらず、またニーズを積極的に掘り起こす人的余裕もない中で、もどかしさとやるせなさを感じながら日々目の前のことを各スタッフがそれぞれにこなす、私が目にしたセンターの初動期はそのような状況でありました。

## 【2-05 フェーズと設置期間】





## 【2-06 災害ボランティアセンターの役割】

### 1. 災害ボランティアセンターの必要性と役割

災害が発生すると、平時に比べ短期間に膨大な生活支援のニーズが発生し、それに対応するボランティアの需要が高まります。センターでは、以下のような役割を担い、市内外から集まる数多くのボランティアが迅速かつ的確な活動を行えるよう体制を整えます。

現地災害ボランティアセンターの主な役割と内容

主な役割		内容・手法等
情報収集・発信	情報収集	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災状況、被災者に関連する情報を市災害対策本部、メディア、被災者、自治会、民生委員・児童委員、地区社協等から情報収集します</li> </ul>
	情報発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター設置の周知、ボランティア募集をチラシ、ポスター、ウェブサイト、SNS 等で行います</li> <li>報道機関等のメディアへの情報発信の依頼を行います</li> </ul>
ボランティア活動の調整	ボランティアの受入	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動希望者からの問合せ、ボランティアの受入時の対応を行います</li> <li>スタッフ対応マニュアルに基づき、ボランティアに伝える情報を確認します</li> </ul>
	ボランティアニーズ相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者からのニーズに対する相談の受付を行います</li> <li>ボランティア活動に必要な情報収集を行います</li> <li>ニーズ受付票、活動指示書、地図等を作成します</li> </ul>
	ボランティアコーディネート	<ul style="list-style-type: none"> <li>ニーズとボランティアのマッチングを行います</li> <li>ボランティアの状況・ニーズに応じたプログラムを作ります</li> <li>被災状況、災害発生からの時間経過に合わせた対応を行います</li> <li>ボランティアへの安全衛生管理等、リスクマネジメントを行います</li> </ul>
活動資源の確保	人材確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>必要な活動ボランティア、センター運営スタッフを確保します</li> <li>市協定団体、市民活動団体へ専門ボランティアの依頼、調整を行います</li> </ul>
	物資の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>相模原市との協議やウェブサイトでの情報発信により被災者への救援物資の運搬、ボランティア活動に必要な物資の確保を行います</li> </ul>
	資金の確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援制度の活用や、寄付、募金の受付口座を開設し、センター運営のためボランティア活動資金の調達を行います</li> </ul>
関係機関との連携		<ul style="list-style-type: none"> <li>市災害対策本部、関係機関、地域団体と連携し、センター運営の円滑化を図ります</li> </ul>
センター閉所		<ul style="list-style-type: none"> <li>被災者ニーズ、現場の状況に応じたセンター閉所の検討を行います</li> <li>被災者の自立支援を考えた閉所の検討を行います</li> <li>復興期の生活拠点変更の支援体制の検討を行います</li> </ul>

## 2. 災害ボランティアセンターが設置されない小規模災害への対応

相模原市内で風水害等の局地的な小規模災害が発生し、センターが設置されない場合、相模原市からの被害状況情報に基づき、市社協ボランティアセンター、相模原災害ボランティアネットワーク等がボランティアニーズの把握を行い、ボランティアのコーディネートを行います。

このマニュアルは大規模災害を想定して作成していますが、局所的な小規模災害についてもこのマニュアルを基本にします。

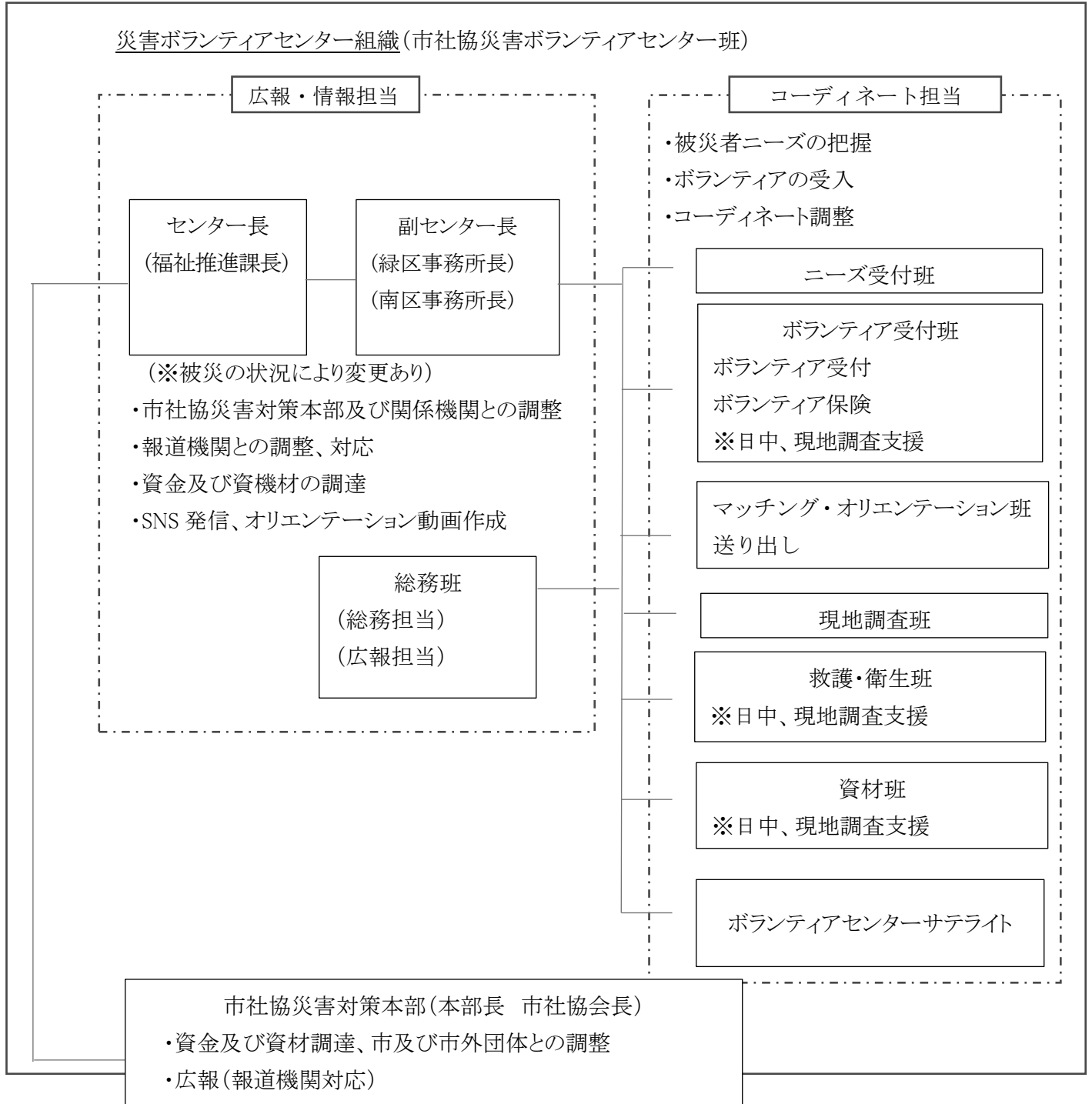
### コラム⑪ 自分たちに何ができるかを考え、ボランティアを支えたこどもたち 市社協職員（相模原災害ボランティアセンター津久井地区センタースタッフ）

災害ボランティアセンターを設置した初日に、地元のボーイスカウトから「体力的に泥出しはできないけど、何か地域の力になりたい。何ができますか？」と津久井地区センターを訪ねてきましたが、なかなか答えを出せないままでいました。そんな中、ボーイスカウトのメンバー同士で話し合いを重ね、活動したボランティアに感謝を伝えたい！と、メッセージ入りのお菓子袋を作って、ボランティアに渡すことにしました。受け取ったボランティアは「涙が出てくる。」と感激している方や、食べながら「また来るぞ！」と言っている方も。「自分たちに何ができるか」を考えて行動に移した小さな力が、ボランティアやスタッフにとって元気の源になる大きな力となりました。

## 【2-07 災害ボランティアセンターの運営体制】

### 1. 運営体制（組織図）

災害ボランティアセンターの運営体制は、次に掲げる組織図の通りとします。ただし、被災状況等により、役割の追加・減少の変更を行うものとします。



## 2. 各班の活動内容

### 総務班(総務担当)

- ・災害ボランティアセンター全体の取りまとめを行います。市社協本体や市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計等その他の業務に属さない災害ボランティアセンターの全般的な業務を行います。
- ・センター長・・・全体統括
- ・副センター長・・・センター長補佐、関係機関との連絡調整、市社協災害対策本部との情報共有、報道機関対応等

### 総務班(広報・情報担当)

- ・災害ボランティアセンター設置やボランティア募集等センター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信を行います。

### ニーズ受付班

- ・被災者からの依頼や自治会長、民生委員、被災者の近隣住民から寄せられた情報を基に、被災者へ電話をかけ、十分な聴き取り調査を行い、ニーズ受付票を完成させる役割を担います。

### 現地調査班

- ・ニーズ受付班から、ニーズ受付票と住宅地図を受け取り、不明な点について現地調査を行い内容を確認します。来所以外の依頼の場合は、調査に出向く前に、依頼者に被災状況の確認のために活動現場に向かうとの電話をかけ、現場での立ち会いを依頼します。
- ・依頼者が避難所に避難しており、高齢の理由で立ち会いができない場合は、避難所に聴き取り調査に行き、立ち会いの代理人を決めてもらいます。

### ボランティア受付班

- ・ボランティアの登録手続きと名札の作成、センター内の案内・誘導の役割を担います。また、当日受け付けたボランティア団体・個人の集計、ボランティア保険未加入者への対応、忘れ物・落し物の保管・管理の業務も行います。ボランティア帰着時には活動報告を受けます。

### マッチング・オリエンテーション班

#### <マッチング>

- ・被災者のニーズとボランティアを組み合わせる役割を担います。スタッフは、ニーズ受付班が作成したニーズ受付票を基に、被災者からの依頼内容と必要人員を紹介し、ボランティアを募り、グルーピングします。
- ・リーダーとサブリーダーの選任、依頼内容の詳細説明、グループ活動(行動)における留

意点、活動現場までの移動経路(ルート)案内を行います。

#### <オリエンテーション>

- ・初めて活動に参加するボランティアに対して、センターの目的や活動内容を紹介するとともに、活動上の注意事項を説明する役割を担います。
- 被災者のプライバシーの保護、被災者へ寄り添うことの大切さ、ボランティアの心構えについても、しっかりと学ぶ福祉教育の場でもあります。

#### 救護・衛生班

- ・新型コロナウイルス感染症予防対策について十分に留意したセンター運営に配慮します。
- ・ボランティアやスタッフの活動中や業務中の事故、体調不良の訴えに対し、応急措置の必要な初期対応を行い、医療機関へつなぐまでの役割を担います。また、汚泥に含まれる雑菌がセンター内に持ち込まれないよう衛生管理業務を行います。

#### 資材班

- ・ボランティアが使用する資材の調達、貸出、洗浄、修理、保管の管理業務を担います。  
単にニーズ受付票に記入された資材を貸し出すのではなく、その内容が活動内容や人員に見合っているか等も再度確認します。  
必要に応じて、資材の使用方法的説明やボランティアの体格や体力に合った資材への変更を勧める等のボランティアへのアドバイス役を担います。
- ・活動現場から資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、必要な資材を揃え、車両を担当し、追加ボランティアとして活動現場に向かうメンバーに資材の運搬を調整します。資材返却の際は、すべての資材が返却されたかのチェック、消毒も行います。

#### 【コーディネーターの役割】

コーディネーターは、活動の聞き取りの結果やニーズを、ミーティングを通して整理判断し、各班の役割を超えて、活動プログラムを開発します。

実際に、被災地で開発された活動プログラムの例に、「開店しているお店情報」の配布があります。これは、活動したボランティアから得た病院や薬局・銭湯・コインランドリー・理美容院・その店舗の開店状況を被災者に伝えたものです。

このように活動プログラムが開発されるきっかけは、活動を通して得られるボランティアからの「気づき」でした。

被災者にとっては貴重な生活情報であるとともに、開店している店舗の宣伝となり、結果的には経済の早期復興にも役立ちました。

## コラム⑫ 災害ボランティアセンターの立ち上げに関わって

相模原市赤十字奉仕団 委員長

(相模原市災害ボランティアセンター津久井地区にて運営支援)

本市内で災害が発生した場合は、市社会福祉協議会（以下市社協）が災害ボランティアセンターを開設・運営する事となっており、それを支えるのが相模原災害ボランティアネットワーク（以下SSV）です。赤十字防災ボランティアとして被災地に赴いた際は、現地災害ボランティアセンターの指示に従い協力することと承知して活動しました。

令和元年台風第19号による被害に対して開設した災害ボランティアセンターから見たことは、「まったく想定通りにいかない」という感想でした。しかし、驚くべきことが散見されました。市内青年団体（相模原青年会議所等）メンバーによる支援の輪の力強さ、そして被災地でよく見かける被災者を対象にした炊出しが、相模原では色々な方々から、活動後のボランティアに対して行われていたのです。ボランティアは全て自弁が原則で、被災地に負担をかけてはいけないというのが常識だと思っていたため、大変な驚きでした。また、様々な団体から土のうスタンド等資材の提供があり、地元ボーイスカウトの子どもたちは、メッセージ付きのお菓子でボランティアを労ってくれました。

これは偶然揃った成果かも知れませんが、今後は事前に顔の見える関係を作り上げることで、最高の災害ボランティアセンターを作ることができると確信いたしました。

市社協・SSV・赤十字ボランティア・相模原青年会議所・ボーイスカウト…その他僕の気づかなかった諸々の組織の人達と未来を築きたいと思います。

## 【2-08 災害ボランティアセンターの一日の流れ（例）】

内 容		
スタッフ集合		
全体ミーティング		
各班打合せ・準備	コーディネート担当	総務 (センター長、副センター長)
活動開始	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オリエンテーション</li> <li>・ボランティア受付</li> <li>・ボランティア保険</li> <li>・マッチング</li> <li>・資機材貸出</li> <li>・送り出し</li> <li>・車両送迎</li> <li>・ニーズ調査</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスコミ等電話対応</li> <li>・市災害対策本部との連携</li> <li>・窓口、電話対応</li> <li>・寄付等受付</li> <li>・局内調整</li> <li>・情報発信</li> </ul>
昼食休憩・受付終了	・活動紹介の終了	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前日の活動者人数等</li> <li>・確認、報告</li> </ul>
ボランティア活動終了	<ul style="list-style-type: none"> <li>・終了ボランティアの帰着確認、活動報告確認</li> <li>・ボランティア証明書発行</li> <li>・高速道路証明書発行</li> </ul>	
翌日準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資機材管理</li> <li>・車両整備燃料補充</li> <li>・掃除等</li> </ul>	
全体ミーティング		
各班打合せ 翌日準備	・翌日準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市社協災害対策本部、県社協への報告</li> <li>・情報発信</li> </ul>

※全体ミーティングでは、一日の中で起きた問題点の検討や翌日の運営確認、準備等の調整を行います。

※ボランティアの人数やセンターの運営状況によって時間は変更になります。



## 【2-09 運営スタッフ・ボランティアの確保】

### 1. 運営スタッフ

運営スタッフは以下の手順に基づき、必要な人員の確保を行います。

#### 第1段階

##### 運営スタッフの確保

相模原市及び市社協は、被災状況や活動内容により運営に必要な人員を確認のうえ、運営スタッフとして配置します

市社協は、市職員、相模原青年会議所、相模原災害ボランティアネットワーク等の団体からの運営スタッフ配置について調整を行います

#### 第2段階

##### 市内関係機関・団体による運営スタッフの確保

市内において、NPO・ボランティア団体、企業や市民から運営スタッフを募集します

#### 第3段階

##### 県内外の関係機関・団体による運営スタッフの確保

上記により運営スタッフが不足する場合は、県社協と連携し、神奈川県内社協及び、県外の社会福祉協議会に対して人的支援を要請します

##### 【運営スタッフ確保にあたっての留意事項】

- ・第1段階で、助言等を受けるために、県外等の災害救援活動の経験豊富な団体や被災経験のあるほかの社会福祉協議会に、運営スタッフの派遣を要請します
  - ・県内、県外からの運営スタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性には不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数の運営スタッフの確保ができるように努めます
  - ・業務の継続性を確保するため、長期滞在可能な運営スタッフの確保に努めます
- ※コロナ禍における県外等からの支援者の要請については、相模原市と市社協で協議し、受入については感染症拡大防止に最大限の配慮をします

ボランティアについては、以下の手順に基づき、募集を行います。

第1段階

**市内でのボランティア活動者の募集**

- ・事前登録している市内ボランティアグループへ声掛けします
- ・市内各団体、企業、学校等へ協力を依頼します
- ・ホームページ、SNS、紙媒体による募集を行います

第2段階

**近隣市町村からのボランティア募集**

第1段階によりボランティア活動者が確保できない場合は、近隣市町村からボランティアを募集します

- ・ホームページ、SNSを通じて、広域募集を行うとともに、報道機関に対し広報の依頼を行います
- ・県社協と連携し、近隣市町村社協に対し、ボランティア募集の応援周知を行います

第3段階

**県内全域、および県外からのボランティア活動者募集**

第2段階で必要なボランティアが確保できない場合は、県内全域及び県外から募集します

◎災害規模に応じて、第1段階から、第3段階への迅速な変更を行うことも必要です。ただし、コロナ禍におけるボランティア活動者の広域的な募集については、相模原市と市社協で協議し、感染症拡大防止に最大限の配慮をします。

## 【2-10 災害ボランティアセンターの資機材の整備】

災害時活動用資機材等を備蓄する倉庫等を確保します。必要資機材の確保について、事前に準備する物品と災害時に用意する物品を相模原市等と調整し、整備します。

### 災害ボランティアセンターに必要な資機材

必要な資機材	内容
被災地域の地図	全体が見える「道路地図」と個々の家がわかる「住宅地図」
コピー・印刷機	資料類・広報紙・チラシ等の大量配布に必要
パソコン・プリンター	資料作成、インターネット等の活用が可能
FAX・留守番電話	ニーズ等、情報の受付
スマートフォン・携帯電話	ボランティアセンター専用回線。関係者間での通信を容易にし、現地調査の際、カメラとしても活用可能
Wi-Fi	PC やスマートフォンをワイヤレスでインターネットに接続させる
簡易無線機	近距離の連絡用
ラジオ・テレビ	災害情報の収集用
長机・椅子	オリエンテーション、ミーティング等で使用
腕章・ビブス	スタッフの目印として
ゼッケン・名前シール	ボランティアの身分証明となり、被災者が安心して相談できるようにPR できる
ホワイトボード・掲示板	情報連絡用、依頼票の貼り出し
屋形テント	臨時休憩所、事務所等で活用
ブルーシート	ボランティアセンター運営・活動資機材等様々な用途で活用可能
拡声器・メガホン	情報の周知徹底を図るため
基本的な事務用品	記録・報告のためファイリング用品・模造紙、コピー紙(A3,A4)、ボールペン、バインダー、ファイル、書類受け、ホッチキス・針、ガムテープ(布・白布)、セロテープ(台付)、養生テープ、サインペン(太・細)、マジック(極太)、はさみ、カッターナイフ、シャーペン、筆記用具、指サック、ボード用マーカー、電卓、パンチ、表示板スタンド、看板、画びょう、クリップ、マグネット、バインダー、ごみ袋
簡易金庫	ボランティア保険受付時に活用
付せん紙(大中小)	ボランティア受付時等に活用
懐中電灯	夜間時対応可能にするため
乾電池	懐中電灯、ラジオ等で使用(単1・2・3・4)
デジタルカメラ・充電器	災害の状況を正確に記録するため
活動に必要な資材	半壊家屋の片づけ、障害物の片づけ等に必要 シャベル、スコップ、バール、釘抜き、トラロープ、一輪車、ビニール紐、コードリール、発電機、投光器、台車、リヤカー、消火器、バケツ、土のう袋、石油ストーブ、扇風機、担架
軍手・マスク・ヘルメット・カッパ・長靴・ゴム手袋	半壊家屋の片づけ等で使用。ボランティアが持参しない場合の予備

リーダーバック	ボランティアリーダーが現場に持参。救急セット、ゴミ袋、ウェットティッシュ、マスク、ビニール手袋等
清掃用具等	ほうき、ちりとり、ビニール袋、ビニール手袋、ウェットティッシュ、ティッシュ、トイレトペーパー、新聞紙、段ボール、バケツ、デッキブラシ、モップ、足マット、高圧洗浄機、トロ舟
救急箱・薬品	消毒液、石鹼、タオル、手指消毒液
食事関係等	水道の復旧や物資が届くまでは必須 非常食、給水用ポリタンク、紙コップ・紙皿、ラップ、割りばし、ゴミ袋、カセットコンロ、ボンベ、電気ポット、鍋、やかん
宿泊用具(寝袋・毛布等)	長期間の滞在が必要となる事務局スタッフの生活支援のために必要
自転車・バイク	倒壊家屋等に囲まれた被災地での移動用。鍵と荷台付きのものが良い
軽トラック	ホロ付きのもの、移動事務所としても活用が可能

## 現在所有している資機材(令和3年3月現在)

令和元年東日本台風に関連して開設した災害ボランティアセンター閉所後の資機材を以下の通り保管しています。

※日常的な災害用備品の管理は以下のデータにて行います。

年度が替わったら当該年度のフォルダのものを更新すること。

W:¥R2¥ささえあいセンター¥01 資材関係「R3.1 現在)資材の数」

### ○あじさい会館地下倉庫

名称	個数	名称	個数	名称	個数
剣先スコップ	23	一輪車	5	ほうき	5
角スコップ	66	鋤簾	4	アルミレーキ	1
角スコップ(小)	5	デッキブラシ	5	高圧洗浄機	1

※ホワイトボード(3枚)…あじさい会館6階ボランティア活動室にあります

### ○あじさい会館3階倉庫

名称	個数	名称	個数	名称	個数
ブルーシート	30	腕章	712	消毒ジェル	7
土のう袋	6,600	軍手	多数	ホース	1
ヘルメット	26	防塵マスク	600	ロープ	1
ゼッケン	347	不織布マスク	5,000	黄ビブス	3
寝袋	多数	長靴		カッパ	
タオル		安全靴		活動者シール	1,000

※車両用マグネットシート(10枚)…倉庫のドアに貼りつけてあります

### ○緑区総合事務所市社協地下倉庫

名称	個数	名称	個数	名称	個数
土のうスタンド缶	30	ブルーシート	8 ※	てみ(大)	4
剣先スコップ	2	シャベル(小型)	6	てみ(中)	6
角スコップ	10	十能	1	てみ(小)	5
一輪車	4	デッキブラシ	11	トロ舟	6

※トロ舟の中に清掃用品あり

※ブルーシート 10×10 が 2 枚、7.2×7.2 が 6 枚

○城山地域事務所

名 称	個数	名 称	個数	名 称	個数
角スコップ	10	一輪車	1	スノーダンプ	4
拡声器	2				

※地区社協用角スコップ7本あり

○津久井地域事務所

名 称	個数	名 称	個数	名 称	個数
剣先スコップ	4	一輪車	1	土のう袋	100
角スコップ	12				

○相模湖地域事務所

名 称	個数	名 称	個数	名 称	個数
剣先スコップ	40	鋤簾	7	土のうスタンド缶	4
角スコップ	20	デッキブラシ	5	土のう袋	600
角スコップ(小)	16	ほうき	5	ヘルメット	8
バール	10	ブルーシート	20	ゼッケン	110
トロ舟	2	土のうスタンド	20	腕章	330
軍手	130	防塵マスク	400	コーン	10
トラバー	1	ノコ	5	てみ	10
長靴	8	バケツ	16	たわし	8
枝ばさみ	3	ハンマー	1	ホース	1
高圧洗浄機	1	つるはし	2	十能	10
レインコートM	43	レインコートL	76	雑巾	20
タオル	100	側溝蓋上げツール (どぶ太郎君)	2	一輪車 スペアタイヤ	2
竹ぼうき	4				

## ○藤野地域事務所

名 称	個数	名 称	個数	名 称	個数
剣先スコップ	11	鋤簾	5	土のうスタンド缶	11
角スコップ	13	デッキブラシ	4	土のう袋	600
角スコップ(小)	2	ほうき	1	竹ぼうき	4
バール	4	ブルーシート	10	レーキ	1
トロ舟	2	タオル	2箱	200缶	4
軍手	15組	防塵マスク	1,785	コーン	15
トラバー	7	ノコ	3	てみ	18
長靴	2	バケツ	7	くい	2箱
枝ばさみ	3	ハンマー	1	ホース	2
高圧洗浄機	2	くわ	1	三本くわ	1
トンガ	5	一輪車	2	モンキースパナ	1
どぶすくい	5	側溝蓋上げツール(どぶ太郎君)	1	ヘルメット	8
活動者シール	250				

## 【2-11 災害ボランティアセンター運営資金の確保】

センター運営に必要な経費は協定に基づき相模原市が支援することになっていますが、市内外の団体にも協力を求めます。調達手段は以下の通りです。外部からの資金提供等の申し入れについては積極的に活用します。

(1)神奈川県共同募金会からの支援金の活用

災害準備金の受入(1回 300 万円以内の申請、複数回申請可能)

(2)全国社会福祉協議会 福祉救援活動資金(20 万円)

(3)市民からの寄付金等(被災していない地区の地区社協等からの支援を含む。)

参考:令和元年東日本台風 災害ボランティアセンターの運営に要した主な経費

(3センターの合計。10/17~12/12 の 54 日間の開所+閉所等にかかった費用)

※職員の人件費は除く

支出項目	内訳等	金額(円)
旅費交通費	駐車場利用料	60,000
事務消耗品費	土のう袋、運営・活動資機材 等	3,025,000
印刷製本費	コピー機パフォーマンスチャージ 等	100,000
通信運搬費	郵送費 等	250,000
会議費	飲料水 等	50,000
業務委託費	駐車場整備、資材輸送 等	1,500,000
手数料	振込手数料 等	10,000
賃借料	レンタカー、コピー機リース	3,500,000
租税公課費	看板設置許可印紙代	5,000
車両費	ガソリン代	300,000
合計		8,800,000



## 【2-12 災害ボランティアセンターの閉所】

### 1. 閉所に向けた協議検討

家屋の片付けやゴミの搬出等、多くの人手を要する活動へのニーズから、専門知識・技術を要するニーズや個人の生活課題に関するニーズ、行政との連携のもと長期的な支援が必要なニーズに変化した段階で、立上げ時に予定した設置期間にかかわらず、センターの閉所を検討する必要があります。

災害ボランティアセンターを構成する関係団体との協議の結果、閉所をすることが方向性として決まった場合、市災害対策本部と協議のうえに閉所を決定します。

### 2. 閉所の手続き

○閉所におけるポイント

(1) 閉所の周知

(マスコミやインターネットを通じて広く一般に周知 ボランティア・住民・関係機関への連絡)

(2) 残ったニーズの日常的支援への展開方法の検討

(3) 借用した資機材の返却、支援物資の整理

(4) 活動報告書、決算報告書の作成

(5) 余剰金の整理

(6) 閉所式の実施の有無

### 3. 閉所後の対応

災害の規模や被災の状況によって、閉所後も復旧・復興への取組への支援が必要となる場合は、センターに関わった機関・団体と協力し、被災地域の生活・地域づくりについて市社協が地元ボランティア・地域住民と共に継続的に支援していきます。

# 第3章

# 資料編



## 第7章 災害ボランティア対策

### 1 基本方針

災害時におけるボランティア活動が円滑に行われるようにするため、市は、市民、ボランティア団体等との連携を日頃から確立し、ボランティア団体等の主体性を尊重した運営体制の整備を図り、ボランティア活動に参加できる環境づくりに努める。

### 2 実施主体

	担 当 部 署	項 目
市担当	健 康 福 祉 局 ( 地 域 包 括 ケ ア 推 進 部 )	生活支援ボランティアに関すること。
	教 育 局 ( 学 校 教 育 部 )	学校教育でのボランティア意識啓発に関する こと。
	関 係 各 局	専門ボランティアに関すること。 (市民局：相談関係・外国語) (健康福祉局：医療・福祉・保健関係) (都市建設局：建築・土木関係)
関 係 機 関	(福) 相模原市社会福祉協議会	生活支援ボランティアに関すること。 (一部専門ボランティアに関することを含む)
	相 模 原 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア ネ ッ ト ワ ー ク	
	( 公 社 ) 相 模 原 青 年 会 議 所	

### 3 災害ボランティアの区分

ボランティアは、その災害時の活動内容から、専門ボランティアと生活支援ボランティアに区分される。専門ボランティアは、活動内容を担当する各局がボランティアの育成・連携強化を進める。生活支援ボランティアは(福)相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワークが担当する。

#### (1) 専門ボランティアの活動分野

- ア 医療看護(医師、歯科医師、薬剤師、保健師、看護師、柔道整復師等)
- イ 福祉(手話通訳、介護職)
- ウ 無線(アマチュア無線技士、タクシー無線)
- エ 特殊車両操作(大型重機等操作資格者)
- オ 通訳(外国語通訳)
- カ 被災建築物の応急危険度判定(応急危険度判定士)
- キ 相談業務(弁護士、会計士、カウンセラー等)
- ク その他専門知識や技能を必要とする分野

#### (2) 生活支援ボランティアの活動分野

- ア 救援物資の整理、仕分け、配分
- イ 避難所の運営補助
- ウ 救護所の運営補助
- エ 清掃
- オ 災害時要援護者等の生活支援
- カ 広報資料の作成
- キ その他危険のない作業

#### 4 災害ボランティアセンター機能の充実

災害時には、(福)相模原市社会福祉協議会が、協定に基づき、災害ボランティアセンターを設置し、生活支援ボランティア活動の拠点となる。(福)相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワーク、(公社)相模原青年会議所は、平常時より、運営体制及び次の業務内容について調整を行い、災害時のボランティア活動の強化を図り、災害時にその活動が円滑に行われるよう体制を整備する。

- (1) ボランティアの受入れ
- (2) ボランティアの必要性の把握及び情報提供
- (3) ボランティアの活動情報の集約・管理
- (4) ボランティア活動に関する研修
- (5) 市(健康福祉局)との連絡調整

#### 5 ボランティアの育成

##### (1) 研修等

ア 教育局は、児童・生徒が、福祉又は社会貢献について関心を持ち、理解を深めることができるよう学校に対する支援を行う。

イ (福)相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワークは、生活支援等に関するボランティア研修講座を開講する。

##### (2) ボランティア活動を調整する者の養成

(福)相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワークは、災害時、ボランティアが混乱なく配置できるようボランティア活動を調整する者の養成を行う。

##### (3) ボランティア活動の普及

健康福祉局は、災害時におけるボランティア活動の重要性の普及のため、「防災とボランティアの日」(1月17日)及び「防災とボランティア週間」(1月15日～1月21日)において、(福)相模原市社会福祉協議会、相模原災害ボランティアネットワーク、神奈川県、防災関係機関及び各ボランティア団体と協力して講演会、講習会、展示会等行事の実施を推進する。

#### 6 ボランティア活動への支援

健康福祉局は、(福)相模原市社会福祉協議会、相模原災害ボランティアネットワーク及び(公社)相模原青年会議所と協力し、平常時から市内の地域活動団体やボランティア団体等が地域において相互に交流を深め、それぞれの主体的活動を生かしたネットワークが強化されるよう支援する。

#### 7 活動環境の整備

(福)相模原市社会福祉協議会及び相模原災害ボランティアネットワークは、ボランティア活動の特性である自主性、自発性などを尊重し、広く市民が多くの分野においてボランティア活動に参加できる諸条件の整備に努める。

- (1) ボランティア活動の長期化に伴うボランティアの不足に対処できる体制を構築する。
- (2) ボランティアに対する支援や登録等のマニュアルを作成する。
- (3) ボランティア保険制度を周知する。
- (4) ボランティアの活動拠点施設の確保、通信・事務機器の提供など支援体制を構築する。
- (5) ボランティア活動用備品の備蓄を行う。

## 第15章 災害ボランティア対策

### 1 基本方針

災害応急対策を迅速かつ的確に実施し、被災者の生活を守るため、各種ボランティアとの連携を図るとともに、活動の必要性を把握するなどボランティアに対する支援を積極的に行う。

### 2 実施主体

	担 当 部 署	時期	項 目
市 担 当	健 康 福 祉 局 ( 地 域 包 括 ケ ア 推 進 部 )	●	災害ボランティアセンターとの連絡調整(ボランティア担当職員の配置等)に関すること。
	市 民 局	●	専門ボランティアの受入れ・活動支援等に関すること。
	健 康 福 祉 局 ( 地 域 包 括 ケ ア 推 進 部 、 保 健 衛 生 部 )		
	都 市 建 設 局		
そ の 他 の 関 係 各 局	●	ボランティアの活動要請又は支援に関すること。	
関 係 関	( 福 ) 相 模 原 市 社 会 福 祉 協 議 会	—	災害ボランティアセンターの運営、生活支援ボランティア(一部専門ボランティアを含む)の受入れ・活動支援等に関すること。
	相 模 原 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア ネ ッ ト ワ ー ク		
	さ が み は ら 国 際 交 流 ラ ウ ン ジ	—	外国人に対するボランティア活動に関すること。
	( 公 社 ) 相 模 原 青 年 会 議 所	—	災害ボランティアについての情報収集や提供、物資の調達・仕分輸送、人的支援に関すること。

### 3 ボランティア担当職員の配置

健康福祉局は、災害時におけるボランティア活動を支援し、災害ボランティアセンター等との連絡調整を円滑に行うため、市災害対策本部にボランティア担当職員を配置する。

### 4 ボランティアの受入・支援

#### (1) 災害ボランティアセンター

- ア ( 福 ) 相 模 原 市 社 会 福 祉 協 議 会 は、 協 定 に 基 づ き、 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー を 設 置 し、 生 活 支 援 ボ ラ ン テ ィ ア 及 び 福 祉 ボ ラ ン テ ィ ア ( 手 話 通 訳 、 介 護 士 ) 等 の 一 部 の 専 門 ボ ラ ン テ ィ ア の 受 入 れ を 行 う。
- イ 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー は、 健 康 福 祉 局 の 協 力 と 支 援 を 得 て、 ( 福 ) 相 模 原 市 社 会 福 祉 協 議 会 と 相 模 原 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア ネ ッ ト ワ ー ク が 運 営 す る。
- ウ 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー は、 受 入 れ た ボ ラ ン テ ィ ア の 活 動 調 整、 派 遣 先 の 指 示、 活 動 の 集 約 等 を 行 う。
- エ 受 入 れ た ボ ラ ン テ ィ ア の 派 遣 を 必 要 と す る 局 は、 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー と 連 携 を 図 り、 ボ ラ ン テ ィ ア 活 動 上 必 要 な 情 報 の 提 供、 支 援 を 行 う。
- オ ( 公 社 ) 相 模 原 青 年 会 議 所 は、 協 定 に 基 づ き、 被 災 状 況 や 災 害 救 援 ボ ラ ン テ ィ ア 活 動 支 援 に 関 す る 情 報 等 の 収 集 及 び 提 供 や、 災 害 救 援 ボ ラ ン テ ィ ア 活 動 支 援 物 資 等 の 調 達 及 び 仕 分 け 輸 送 の 協 力、 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー の 運 営 へ の 人 的 支 援 を 行 う。

(2) 専門ボランティア対応窓口

専門ボランティアの窓口担当局は、対応窓口を設置し、医療や被災建築物の応急危険度判定など専門領域での活動が期待される専門ボランティアを受入れ、必要な情報の提供、活動調整・支援、派遣先の指示、活動の集約を行う。

《専門ボランティア対応窓口》

専門分野	担当局
相談関係	市民局
医療・福祉・保健関係	健康福祉局
建築・土木関係	都市建設局

(3) 防災センター

さがみはら国際交流ラウンジは、協定に基づき、防災センターを設置し、日本語の理解が困難な外国人に対する専門ボランティアを受入れ、外国人相談窓口の設置や通訳派遣など、外国人への支援活動を行う。

(4) ボランティアの募集等

本部長は、必要に応じ、生活支援ボランティアや海外を含む広域の専門ボランティアの募集・派遣等の要請を県知事に行う。

5 ボランティア活動に対する市の支援

関係各局は、災害発生時、専門ボランティア又は生活支援ボランティアの円滑な活動を促進するため、参加証及び活動用腕章の交付、ボランティア活動に必要な資機材の提供を行う。

6 ボランティアの活動期間

ボランティアの受入れと活動を要請する期間は、災害の状況に応じて定める。

◆ 資料編参照

※8-5 災害時におけるさがみはら国際交流ラウンジ運営機構の協力に関する協定

※8-6 災害時における社会福祉法人相模原市社会福祉協議会の協力に関する協定書

## 第14章 災害ボランティア対策

### 1 基本方針

災害応急対策を迅速かつ的確に実施し、被災者の生活を守るため、各種ボランティアとの連携を図るとともに、活動の必要性を把握するなどボランティアに対する支援を積極的に行う。

### 2 実施主体

	担当部署	時期	項目
市担当	健康福祉局 (地域包括ケア推進部)	●	災害ボランティアセンターとの連絡調整(ボランティア担当職員の配置等)に関すること。
	市民局	●	専門ボランティアの受入れ・活動支援等に関すること。
	健康福祉局(地域包括ケア推進部・保健衛生部)		
	都市建設局		
その他の関係各局	●	ボランティアの活動要請又は支援に関すること。	
関係機関	(福)相模原市社会福祉協議会	-	災害ボランティアセンターの運営、生活支援ボランティア(一部専門ボランティアを含む)の受入れ・活動支援等に関すること。
	相模原災害ボランティアネットワーク		
	さがみはら国際交流ラウンジ	-	外国人に対するボランティア活動に関すること。
	(公社)相模原青年会議所	-	災害ボランティアについての情報収集や提供、物資の調達・仕分輸送、人的支援に関すること。

### 3 ボランティア担当職員の配置

健康福祉局は、災害時におけるボランティア活動を支援し、災害ボランティアセンター等との連絡調整を円滑に行うため、市災害対策本部にボランティア担当職員を配置する。

### 4 ボランティアの受入・支援

#### (1) 災害ボランティアセンター

ア (福)相模原市社会福祉協議会は、協定に基づき、災害ボランティアセンターを設置し、生活支援ボランティア及び福祉ボランティア(手話通訳、介護士)等の一部の専門ボランティアの受入れを行う。

イ 災害ボランティアセンターは、健康福祉局の協力と支援を得て、(福)相模原市社会福祉協議会と相模原災害ボランティアネットワークが運営する。

ウ 災害ボランティアセンターは、受入れたボランティアの活動調整、派遣先の指示、活動の集約等を行う。

エ 受入れたボランティアの派遣を必要とする局は、災害ボランティアセンターと連携を図り、ボランティア活動上必要な情報の提供、支援を行う。

オ (公社)相模原青年会議所は、協定に基づき、被災状況や災害救援ボランティア活動支援に関する情報等の収集及び提供や、災害救援ボランティア活動支援物資等の調達及び仕分け輸送の協力、災害ボランティアセンターの運営への人的支援を行う。



(2) 専門ボランティア対応窓口

専門ボランティアの窓口担当局は、対応窓口を設置し、医療や被災建築物の応急危険度判定など専門領域での活動が期待される専門ボランティアを受入れ、必要な情報の提供、活動調整・支援、派遣先の指示、活動の集約を行う。

《専門ボランティア対応窓口》

専門分野	担当局
相談関係	市民局
医療・福祉・保健関係	健康福祉局
建築・土木関係	都市建設局

(3) 防災センター

さがみはら国際交流ラウンジは、協定に基づき、防災センターを設置し、日本語の理解が困難な外国人に対する専門ボランティアを受入れ、外国人相談窓口の設置や通訳派遣など、外国人への支援活動を行う。

(4) ボランティアの募集等

本部長は、必要に応じ、生活支援ボランティアや海外を含む広域の専門ボランティアの募集・派遣等の要請を県知事に行う。

5 ボランティア活動に対する市の支援

関係各局は、災害発生時、専門ボランティア又は生活支援ボランティアの円滑な活動を促進するため、参加証及び活動用腕章の交付、ボランティア活動に必要な資機材の提供を行う。

6 ボランティアの活動期間

ボランティアの受入れと活動を要請する期間は、災害の状況に応じて定める。

◆ 資料編参照

※ 8-5 災害時におけるさがみはら国際交流ラウンジ運営機構の協力に関する協定

※ 8-6 災害時における社会福祉法人相模原市社会福祉協議会の協力に関する協定書

## 災害時における社会福祉法人相模原市社会福祉協議会の協力に関する協定書

### (趣旨)

第1条 この協定は、地震その他の大規模災害により、相模原市内に被害が発生し、又は発生するおそれがある場合において、相模原市(以下「甲」という。)が社会福祉法人相模原市社会福祉協議会(以下「乙」という。)に対してボランティアの需給調整等の協力を要請し、応急対策を円滑に遂行することを目的に必要な事項を定めるものとする。

### (協力要請)

第2条 甲は、相模原市災害対策本部(以下「災対本部」という。)を設置したときは、乙に対しその旨を連絡するものとする。

2 甲は、災対本部を設置した場合において、応急対策実施のためのボランティアの受入れ及び活動支援が必要と判断したときは、乙に対し、災害ボランティアセンター(以下「センター」という。)の設置を要請するものとする。

3 乙は、甲の要請を受けて設置するセンターにおいてボランティアを募集し、受け入れたボランティアを生活支援ボランティアとして組織するものとし、組織された生活支援ボランティアは、センターの指示により支援活動を行うものとする。

4 甲は、前項の規定による支援活動のほかに、地域防災計画に基づく災害応急対策において生活支援ボランティアの協力を必要とするときは、乙に対し、その都度、生活支援ボランティアによる支援活動を要請するものとする。

### (協力の実施)

第3条 乙は、前条第2項又は第4項の規定による要請を受けたときは、業務上の支障又はやむを得ない事由のない限り、他の業務に優先して協力するものとする。

### (報告等)

第4条 乙は、第2条第2項の規定による要請を受け、市民福祉会館内にセンターを設置した場合は、その後のボランティアの受入れ状況、センターの活動状況等を随時電話等により甲に報告するものとする。

2 センターの活動の終了は、復旧状況等を考慮し甲乙協議の上決定するものとする。

### (連絡責任者)

第5条 この協定の実施に関する連絡責任者は、甲においては、相模原市健康福祉局福祉部地域福祉課長を、乙においては、社会福祉法人相模原市社会福祉協議会総務課長をもって充てるものとする。

### (経費の負担)

第6条 第3条の規定により甲の要請に基づき協力した場合において、そのために乙が要した

経費は、甲が負担するものとする。

2 前項の負担につき疑義が生じたときは、甲乙協議の上負担すべき額を決定するものとする。

(補償)

第7条 甲は、第3条に基づき業務に従事した者が、そのために死亡し、又は負傷し、若しくは疾病にかかったときは、労働者災害補償保険法(昭和22年法律第50号)の適用がない場合は、相模原市消防団員等公務災害等補償条例(平成7年相模原市条例第15号)の規定によりその損害を補償するものとする。

(有効期間)

第8条 この協定の有効期間は、協定締結の日から1年間とする。ただし、期間満了の日の3か月前までに、甲又は乙から何ら意思表示がないときは、期間満了の翌日から1年間延長されたものとみなし、その後もまた同様とする。

(協議)

第9条 この協定の実施に関して疑義が生じた場合及びこの協定に定めのない事項については、甲乙協議の上別に定める。

この協定の成立を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上各1通を保有する。

なお、平成13年4月1日に締結した災害時における社会福祉法人相模原市社会福祉協議会の協力に関する協定書は、廃止する。

平成31年 3月26日

甲 相模原市中央区中央2丁目11番15号  
相模原市

相模原市長 加山 俊夫

乙 相模原市中央区富士見6丁目1番20号  
社会福祉法人相模原市社会福祉協議会

会 長 戸塚 英明

## 災害時における相互協力に関する協定書

相模原市(以下「甲」という。)、社会福祉法人相模原市社会福祉協議会(以下「乙」という。)  
及び公益社団法人相模原青年会議所(以下「丙」という。)は、災害時における相互協力に関する  
協定を次のとおり締結する。

(趣旨)

第1条 この協定は、地震災害、風水害又はその他の災害(以下「災害」という。)が発生した場  
合において、甲、乙及び丙が効果的な災害ボランティア活動支援を行うことについて必要な  
事項を定めるものとする。

(協力要請)

第2条 甲及び乙は、丙に対して災害ボランティアセンター(以下「センター」という。)の情  
報を提供するとともに、次の事項について必要な協力を要請することができる。

- (1) 被災状況や災害ボランティア活動支援に関する情報等の収集及び提供
- (2) 災害ボランティア活動支援用物資等の調達及び仕分輸送の協力
- (3) センターの運営への人的支援

2 前項の規定に対し、丙はその組織、機能等を最大限に活用し協力を行う。

(平常時の協力)

第3条 甲、乙及び丙は、平常時から相互に連携・協力し、次の各号に掲げる活動を行う。

- (1) センターの設置・運営に関する情報等の共有
- (2) センターの運営に関する協力等、災害時における連携体制の確立
- (3) センターの設置・運営訓練等の実施
- (4) 前3号に掲げるもののほか甲、乙及び丙が必要と認める活動

(連絡会議の開催)

第4条 甲、乙及び丙は、相互の連携・協力のため、甲、乙及び丙の担当者並びに必要に応じ  
て甲、乙及び丙の合意による関係者の出席により、年1回以上の連絡会議を開催することが  
できる。

(連絡責任者)

第5条 この協定に関する甲、乙及び丙それぞれの連絡責任者は、次のとおりとする。

- 甲 健康福祉局福祉部地域福祉課長  
乙 総務課長  
丙 専務理事

(体制の引継ぎ)

第6条 甲、乙及び丙の連絡責任者又は災害ボランティアセンターに関する体制が変更となる  
場合は、相互に報告するものとする。

(災害補償)

第7条 本協定に基づく業務に従事した者が当該業務に従事したことに起因し、かつ、その責めに帰することができない事由により死亡し、負傷し、疾病にかかり、又は障害の状態となった場合における災害補償は、労働者災害補償保険法(昭和22年法律第50号)により補償するものとし、その適用を受けることができない場合は、相模原市消防団員等公務災害等補償条例(平成7年条例第15号)の規定によりこの範囲で補償する。

(有効期間)

第8条 この協定の有効期間は、協定締結の日から1年間とする。ただし、期間満了の日の3か月前までに、甲、乙及び丙から何ら意思表示がないときは、期間満了の翌日から1年間延長されたものとみなし、その後もまた同様とする。

(協議事項)

第9条 この協定に定めのない事項又はこの協定に定める事項に関し疑義が生じたときは、甲、乙及び丙が協議の上、定めるものとする。

この協定の成立を証するため、本書3通を作成し、甲、乙及び丙それぞれが記名押印の上、各自その1通を保有するものとする。

平成30年11月22日

甲 相模原市中央区中央2丁目11番15号  
相模原市

相模原市長 **加山 俊夫** (署名)

乙 相模原市中央区富士見6丁目1番20号  
社会福祉法人相模原市社会福祉協議会

会 長 **戸塚 英明** (署名)

丙 相模原市中央区中央3丁目12番3号  
公益社団法人相模原青年会議所

理 事 長 **小山 龍次** (署名)

## 新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した 災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】

全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター

本会全国ボランティア・市民活動振興センターでは、新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮して災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」と言います。）を運営する際の留意点を整理しました。

新型コロナウイルスの状況下における災害VCの運営は、保健所を含め、何より行政との連携が重要になります。各社協におかれましては、これを参考に、各地の感染状況等を勘案しながら、コロナ状況下での衛生に配慮した災害VC等による被災者支援にお取り組みくださいますようお願いいたします。

なお、このチェックリストは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」や「新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』」、厚生労働省の各種通知等を参考に作成したものです。

### I. 災害ボランティアセンターの設置を検討する

#### （1）災害VCの設置について、都道府県行政、市町村行政と協議し判断する

○一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合、市区町村社協は、被災者ニーズに基づき、保健師等感染症予防の専門家の意見を加え、衛生に配慮した災害VC運営を行政とともにを行います。

#### （2）行政、保健所、医療関係機関の支援体制を市区町村行政の協力により確保する

○最新の感染状況や医療提供体制の状況といった新型コロナウイルス感染情報の提供体制、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関等の支援体制を、都道府県行政、市町村行政の協力により確保します。

#### （3）衛生管理を徹底し災害VCを運営する

○コロナ状況下において災害VCを運営し、ボランティアによる災害ボランティア活動を行う場合は、衛生管理に最大限配慮します。必要に応じて市区町村社協は、市町村の保健師、感染症に詳しい専門家等から助言を得ます。

○衛生に配慮して災害ボランティア活動を実施する場合、「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避けたり、マスクの着用、手洗い・手指消毒等基本的な感染防止対策を導入したり、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減し実施します。あわせて、必要に応じてボランティアの受入などの手順や方法（受付システム等ICTの活用を含む）を見直し実施します。

#### （4）地域の組織・関係機関に災害VC運営への協力を呼び掛ける

○これまで災害VCの運営者については、被災市区町村社協を中心としつつ、全国の市区町村社協、都道府県・指定都市社協の職員の協力を得て行っています。しかし、コロナ

状況下において、大人数による全国の社協による応援が難しいことが想定しています。

- このため地元の社会福祉法人・福祉施設、ボランティア団体、NPO、生協、企業・労働組合、大学生などの災害VC運営への協力を呼びかけ体制を整えることが必要です。

#### **(5) 地元の地域住民、幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかける**

- 公共交通機関が被害を受けたり、同時多発的な大規模災害などの場合には、被災者ニーズに対して十分なボランティアの支援を受けられないことが少なくありません。
- このため、地域住民を含め、地元の幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかけます。
- それでも支援を十分に提供できない場合には、支援の対象を一人暮らしの高齢者や障害者等に重点化すること、家財道具の運び出しや生活スペースの泥だし等活動内容に優先順位をつけること等を検討する必要があります。
- 支援対象の重点化、活動内容の優先順位付けの実施は、必要に応じ市町村行政と協議し決定します。

#### **(6) 安心してボランティアを頼める、ボランティアに参加できる情報発信を行う**

- 災害ボランティアによる支援を依頼する人たちは、新型コロナウイルスに感染した場合、重症化リスクが高い高齢者や障害者、疾病がある人が多いのが特徴です。また、被災者の中にはボランティアの依頼を躊躇する人も少なくないと思われます。このため、被災者に対し災害VCが取り組んでいる衛生配慮策を盛り込んだチラシ等を配布し、不安の解消に努めます。
- ボランティア活動を希望する人も、新型コロナウイルスへの感染に大きな不安を抱いています。そもそも被災地は、衛生状態が悪く、多くの危険と隣り合わせです。それに加え、コロナ状況下では感染リスクもあります。このため災害VCは、ボランティアに対して、災害VCが取り組んでいる衛生配慮策をホームページ等で周知し、少しでも不安感を和らげて参加してもらいましょう。

#### **(7) ボランティア活動保険の加入**

- 十分な感染防止対策を施したうえで活動を実施することとなりますが、万一に備えてボランティア活動保険への加入を確認します。
- 全社協のボランティア活動保険では、新型コロナウイルス感染症はこれまで補償対象外でしたが、令和2年5月1日に保険の改定が認可され、ボランティア活動中に新型コロナウイルスに罹患して治療を受けた場合は、補償の対象としました（令和2年2月1日に遡り適用します。）。補償内容は下記のとおりです。
  - ① 葬祭費用（死亡の場合、300万円を限度とした実額）
  - ② 後遺障害保険金
  - ③ 入院保険金（6500円/日）
  - ④ 通院保険金（4000円/日）
- 全社協の保険以外についても同様の対応をするものが多くあります。心配な人がいる場合、ご自身が加入した保険会社に確認してもらいましょう。

## Ⅱ. 災害ボランティア活動における新型コロナウイルスの状況下における衛生管理の留意点

### 1 災害VC運営のための事前準備

#### (1) 感染の危険箇所、場面等の確認

- 新型コロナウイルス感染症の主な感染経路は接触感染と飛沫感染です。
- 災害VC内で、接触回数が多い箇所や備品、場面等を洗い出し、活動に際して、重点的に消毒するなど対策を講じることが必要です。特に他者と共有する資機材や備品、複数の手が触れる場所を特定します。

#### 【接触回数が多い箇所（例）】

テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、キーボード、タブレット、タッチパネル、蛇口、エレベーターのボタン、活動に用いる資機材や備品・器具など

- ボランティアの受付や待機場所等が屋内である場合、密集、密接、密閉される場所を特定します（使用する会議室等のほか受付場所などの広さや換気の具合を確認します）。
- 飛沫感染防止のため、大声を出したり、息が荒くなるような場面等を洗い出します。

#### (2) 災害ボランティア活動の方法等を見直す

- 「①感染の危険箇所、場面等の確認」で把握された内容にしたがって、災害VC運営の方法、準備する備品・消耗品等を見直します。
- 「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避ける、マスクの着用、手洗い手指消毒等基本的な感染対策を導入し、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減します。
- 手洗いの徹底とともに手洗い場での密集を防ぐために、手洗い場の増設を検討します。
- 会議室等センターで使用する屋内の施設は、人と人との距離を2m（少なくとも1m）維持した場合に収容できる人数（運営スタッフ含む）を試算し、決定します。収容定員の50%以下が目安です。
- 受付で並ぶ場合、2m（少なくとも1m）の間隔があくように印をつけたり、呼びかけたりします。
- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。窓のない部屋であれば、変更を検討します。
- 感染及び感染拡大リスクを低減するため、不特定多数のボランティアが参集して密な状態を作らないなどWEBによる事前申込制等の採用を検討します。

#### Google フォームを使った「ボランティア募集フォーム」について

- 全社協VCでは、Google フォームを使ったボランティア募集フォーム作成マニュアルを掲載しています。下記URLからアクセスいただきご利用ください。

<https://www.zcwvc.net/災害ボランティア活動関係資料/>



- 活動日に使用するマスク、フェースシールド、消毒液、ハンドソープ、ペーパータオル、非接触式体温計、手袋、ゴミ袋など、準備する備品・消耗品等を準備します。

### (3) ボランティアの参加ルールの設定と周知

- ボランティアに発熱（37.5℃以上、もしくは平熱より1℃以上高い）、風邪症状がある場合は参加を見合わせてもらいます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。
- ボランティアが活動に参加する際には、マスクにより咳エチケットの対応をお願いします。
- 活動中、ボランティアには手洗いや手指消毒等の基本的感染症予防対策を徹底してもらいます。このため携帯用の消毒液等の持参をボランティアに求めます。
- 熱中症予防のために、ボランティアには飲料は多めに持参してもらいます。
- ボランティアが1日の募集予定人数を超える場合、参加をお断りします。このため当日不特定多数が災害VCに訪れることがないように募集予定人数の周知、事前申込制の導入等工夫します。
- 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用することを呼びかけます。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa\\_00138.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html)
- これらルールはチラシ、ホームページ、フェイスブック等で周知するとともに、当日、受付などに掲示します。

### (4) 運営スタッフの参加ルールの設定

- ボランティア同様、運営スタッフも発熱や風邪症状がある場合の活動への参加を見合わせ、咳エチケットや手指消毒等基本的感染症予防対策の徹底などをルール化します。
- あわせて、災害ボランティアセンター運営業務に従事する1~2週間前から、定時の検温等健康チェックを行います。

### (5) 発熱、風邪症状があるボランティアが当日参加した場合の対応

- 発熱、風邪症状があるボランティア、運営スタッフ等が活動に参加したことが判明した場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認し、自宅等で療養してもらいます。
- 「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安」に該当するボランティア、運営スタッフが活動に参加した場合は、保健所等に設置されている帰国者・接触者相談センター等には市区町村社協から電話で相談し、受診を指示された場合はその指示にしたがうようボランティア、運営スタッフ等に伝えます。

## 2 ボランティア活動実施日における災害VCにおける感染防止の取組

### A. 災害VC運営スタッフ等による感染防止の取組

#### (1) 災害ボランティア受付前の準備

- 災害VC等入口等に手指消毒液等を配置します。
- ドアノブやテーブル、椅子の背もたれなど、重点的に消毒する箇所を消毒します。
- 手洗い場にハンドソープやペーパータオルを配置します。

- トイレは感染リスクが高い場所であり、以下に留意します。
  - ・不特定多数が接触する場所は、消毒を行います。
  - ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。
  - ・共用のタオルやハンドドライヤーは使用せず、ペーパータオルを設置します。
  - ・便器内の清掃が必要な場合は、特別な清掃は必要なく通常通りで構いません。
- 人と人との間隔が2m（少なくとも1m）となるように座席を配置します。
- マイク設備がある場合、大きな声を出さなくて済むようにマイク・スピーカーの準備をします。ない場合には、拡声器などを用意します。マイク等は使用の都度消毒を行います。
- 受付で密集しないように、2m間隔に印をつけます。
- 当日のボランティアを把握するため、名簿を用意します。
- 検温用の非接触式体温計等を入り口付近に準備します。
- 受付付近に、以下のような参加ルールを掲示します。

#### 新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い

- 1 体温計で体温を測ってから来所する
- 2 咳エチケット・マスク着用すること
- 3 ボランティア活動の際は手の消毒をすること
- 4 食料、飲み物は各自で用意すること
- 5 募集予定人数を上回る場合、感染を避けるため活動制限を行う

- 当日のスタッフ配置、予定等の確認を行う全体のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、事前にメモを用意したり、掲示したりします。大声を出さなくて済むよう、マイクや拡声器等を使用します。
- なお、感染予防に漏れがないように、災害VC開所前の準備や開所中の取組、閉所後の取組をチェックリスト化し、ヌケ、オチ、ムラを防ぎます（巻末チェックリスト例参照）。

## （２）災害ボランティアセンター活動中の取組

### ① ニーズ受付、把握

- 被災者からの依頼を電話、メール等で受け付けます。
- 現地調査を行う際には、訪問当日、電話などで、依頼者の体調確認を行います。37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等がないか確認します。風邪症状がある場合は訪問を見合わせます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。
- 訪問の際には、運営スタッフはマスクを着用すること、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応をお願いすること、室内で作業する場合は適宜換気を行います。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。
- 必要に応じて、地域住民にボランティア活動依頼促進のチラシ配付を行います。外出自

肅が長期化し、高齢者や障害者等地域住民の中には人に会うことに恐怖を感じている人もいます。その場合、ドアやインターホン越しに声を掛けたり、チラシなどを置いて様子を見るなど、無理に扉を開けないようにします。気になるケースがあれば災害VCに報告するよう徹底します。

## ② ボランティア受付

- スタッフにより入り口で検温を行います。発熱がある場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認したのち、お帰りいただきます。
- 受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。
- 受付での感染及び感染拡大リスクを低減するため、事前申込制を取り入れ、受付時間を短縮します。
- ボランティア活動保険についても、事前に居住地の市区町村社協あるいはWEBで加入してもらうよう周知します。

### ボランティア活動保険のWEB申込みについて

- 令和2年7月豪雨災害で設置されている、(社協)災害ボランティアセンターの活動に参加する場合に限り、下記よりWEBによる加入ができます。

<https://www.saigaivc.com/202007/>

- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。

## ③ オリエンテーション

- 被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明をするオリエンテーションの時間を短縮するため、必要事項をチラシや動画にまとめ、ボランティアにそれぞれに読んであるいは見ってもらうようにします。
- チラシにはコロナ禍におけるボランティアの参加ルール、熱中症予防の留意点（こまめな休憩、給水等）を記載します。

## ④ マッチング

- 被災者とボランティアをつなぐマッチング。被災者からの依頼内容の詳細は活動場所の地図とともにペーパーにまとめて置き、説明が長時間にならないようにします。
- できるだけ災害VCでの待機時間を少なくするため、エリアマッチング方式（活動エリアのみ定め、被災現地でマッチングする方法）を取り入れるなど工夫します。被災現地では、密になることを防止することに配慮します。

## ⑤ グループングとリーダーの選定

- グループをつくり、リーダーを決めます。リーダーには定期的な休憩と給水（15～20分ごと）の呼びかけの徹底、非常時の連絡先などを伝えます。

## ⑥ 資材の貸し出し

- 必要な資材等の貸し出しを行います。
- 資機材の手指が触れる個所を消毒します。

## ⑦ 送迎

- 必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎を行います。
- 車両の中は密接になりがちです。乗車中はマスクの着用を運転者、ボランティア双方に徹底し、窓を常時開け換気を行います。運転席と後部の座席との間にビニールシートで仕切ることも考えられます。
- 送迎後は十分に車内の換気を行い、ボランティアの接触頻度が高い場所（ドアや背もたれ等）を消毒します。

## ⑧ 活動報告

- リーダーに活動状況と活動継続の必要性の有無をスタッフに報告してもらいます。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えてもらいます。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。

### （3）災害V C閉所後

- 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、各セクションリーダーに報告事項の要点をあらかじめ整理してもらい、報告いただきます。
- 会場を清掃し、消毒します。
- 備品等を消毒します。
- 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底します。
- 作業後は手洗い、消毒を徹底します。
- 帰宅後の手洗い、消毒の徹底をボランティアとともに運営スタッフに促します。

## **B. ボランティアによる感染防止の取組**

- 活動当日、37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等体調が悪い場合、ボランティア活動への参加を取りやめ、自宅等で療養してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、人と人との間隔は常に2m（少なくとも1m）以上確保してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、咳エチケットやマスクの着用、手洗い（手指消毒）等を徹底してもらいます。
- 屋内で活動するときは、常時換気（2方向の窓を、全開にするなど）するよう徹底します。
- ボランティア活動中、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応してもらえるよう、訪問時に説明します。
- ボランティア同士あるいは依頼者と会話する際は、マスクを着用するとともに、正面に立つことを避け、十分な身体的距離を保つことを徹底します。
- 息が荒くなりやすい屋内での泥かきや家具の運び出しの際は、飛沫感染を防止するため

マスクを必ず着用します。

- マスクを着けての活動は、マスクをしないときに比べて身体への負荷が著しく大きくなります。体力にあわせて無理のないよう作業を分担したり、休憩を適宜とるよう促します。
- 屋外で人と人の間隔が十分な距離（2 m以上）を確保できる場合には、マスクをはずしても構わないことを周知します。
- ボランティアの熱中症予防のためにこまめに休憩・給水してもらいます。リーダーからは定期的に(20～30分ごと)ボランティアメンバーに声をかけ、休憩・給水を促してもらいます。
- 体調不良者が出た場合な非常時には、リーダーからVCに連絡してもらいます。
- ボランティア活動終了後、ボランティアに手指消毒、手洗いをしてもらおうよう徹底します。

別冊

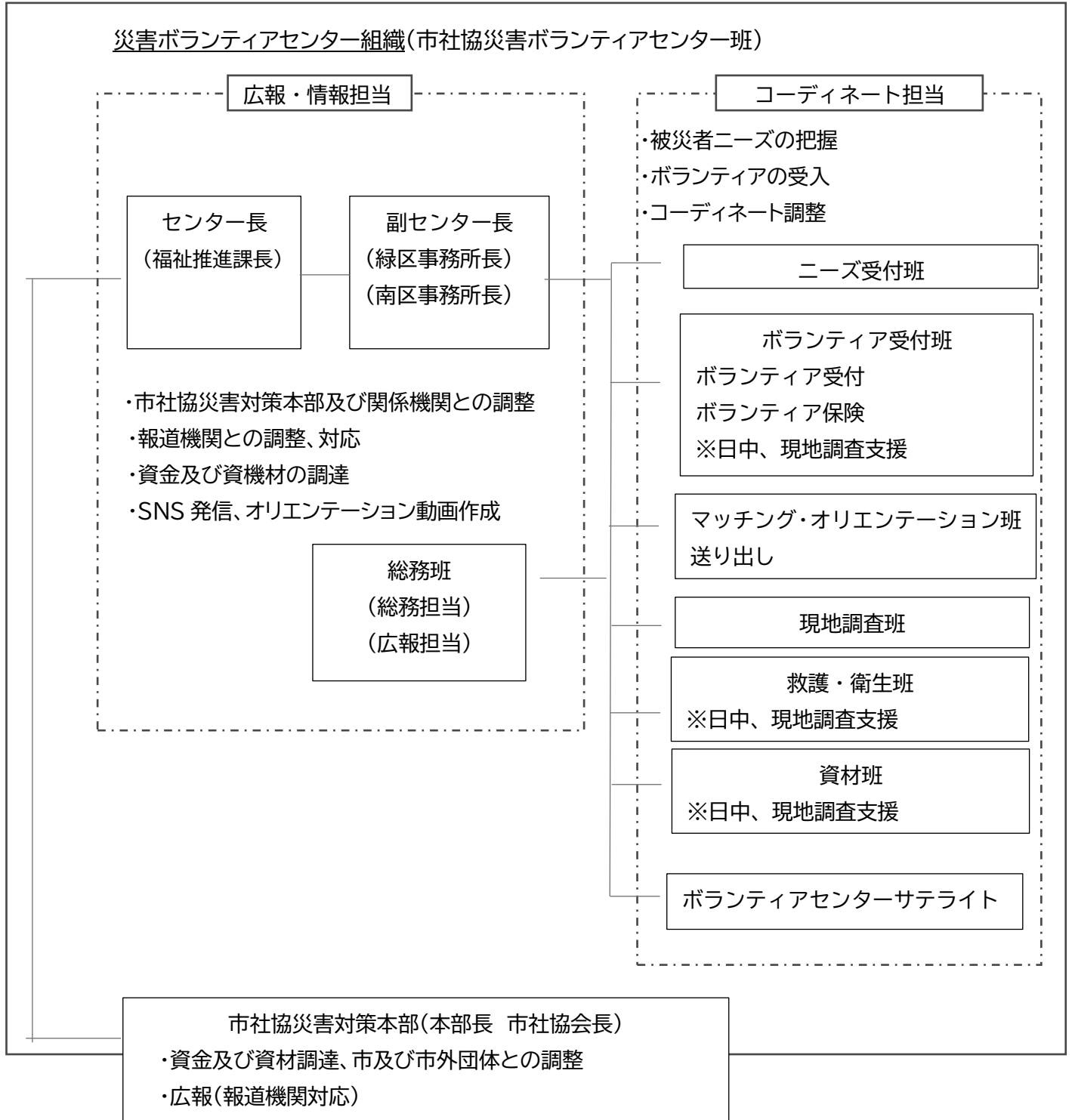
業務マニュアル編



## 【別-1 (2-7 再掲) 災害ボランティアセンターの運営体制】

### 1. 運営体制 (組織図)

災害ボランティアセンターの運営体制は、次に掲げる組織図の通りとします。ただし、被災状況等により、役割の追加・減少等の変更を行うものとします。





## 【別-2 各班の業務の概要】

### 1 総務班（総務担当）

- (1)災害ボランティアセンター全体の取りまとめを行います。市社協本体や市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計等その他の業務に属さない災害ボランティアセンターの全般的な業務を行います。
- (2)センター長・・・全体統括
- (3)副センター長・・・センター長補佐、関係機関との連絡調整、災対本部との情報共有、報道機関対応等

### 2 総務班（広報・情報担当）

- (1)災害ボランティアセンター設置やボランティア募集等センター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行います。

### 3 ニーズ受付班

- (1)被災者からの依頼や自治会長、民生委員、被災者の近隣住民等から寄せられた情報を基に、被災者へ電話をかけ、十分な聴き取り調査を行い、ニーズ受付票を完成させる役割を担います。

### 4 現地調査班

- (1)ニーズ受付班から、ニーズ受付票と住宅地図を受け取り、不明な点について現地調査を行い内容を確認します。来所以外の依頼の場合は、調査に向く前に、依頼者に被災状況の確認のために活動現場に向かうとの電話をかけ、現場での立ち会いを依頼します。
- (2)依頼者が避難所等に避難しており、高齢等の理由で立ち会いができない場合は、依頼者に聴き取り調査を行い、立ち会いの代理人を決めてもらいます。

### 5 ボランティア受付班

- (1)ボランティアの登録手続きと名札の作成、災害ボランティアセンター内の案内・誘導等の役割を担います。また、当日受け付けたボランティア団体・個人の集計、ボランティア保険未加入者への対応、忘れ物・落とし物の保管・管理等の業務も行います。ボランティア帰着時には活動報告を受けます。

### 6 マッチング・オリエンテーション班

<マッチング>

- (1)被災者のニーズとボランティアを組み合わせる役割を担います。  
運営スタッフは、ニーズ受付班が作成したニーズ受付票を基に、被災者からの依頼内容

と必要人員を紹介し、それに応えたいボランティアを募り、グルーピングします。

リーダーとサブリーダーの選任、依頼内容の詳細説明、グループ活動(行動)における留意点、活動現場までの移動経路(ルート)案内等を行います。

#### <オリエンテーション>

(1)災害ボランティアセンターでの活動に初めて参加するボランティアに対して、センターの目的や活動内容を紹介するとともに、活動上の注意事項を説明する役割を担います。被災者のプライバシーの保護、被災者へ寄り添うことの大切さ等、ボランティアの心構えについても、しっかりと学ぶ福祉教育の場でもあります。

### 7 救護・衛生班

- (1)新型コロナウイルス感染症予防対策について十分に留意したセンター運営に配慮します。
- (2)ボランティアや運営スタッフの活動中や業務中のケガや事故、体調不良の訴え等に対し、応急措置等の必要な初期対応を行い、医療機関へつなぐまでの役割を担います。また、汚泥等に含まれる雑菌等が災害ボランティアセンター内に持ち込まれないような衛生管理業務を行います。

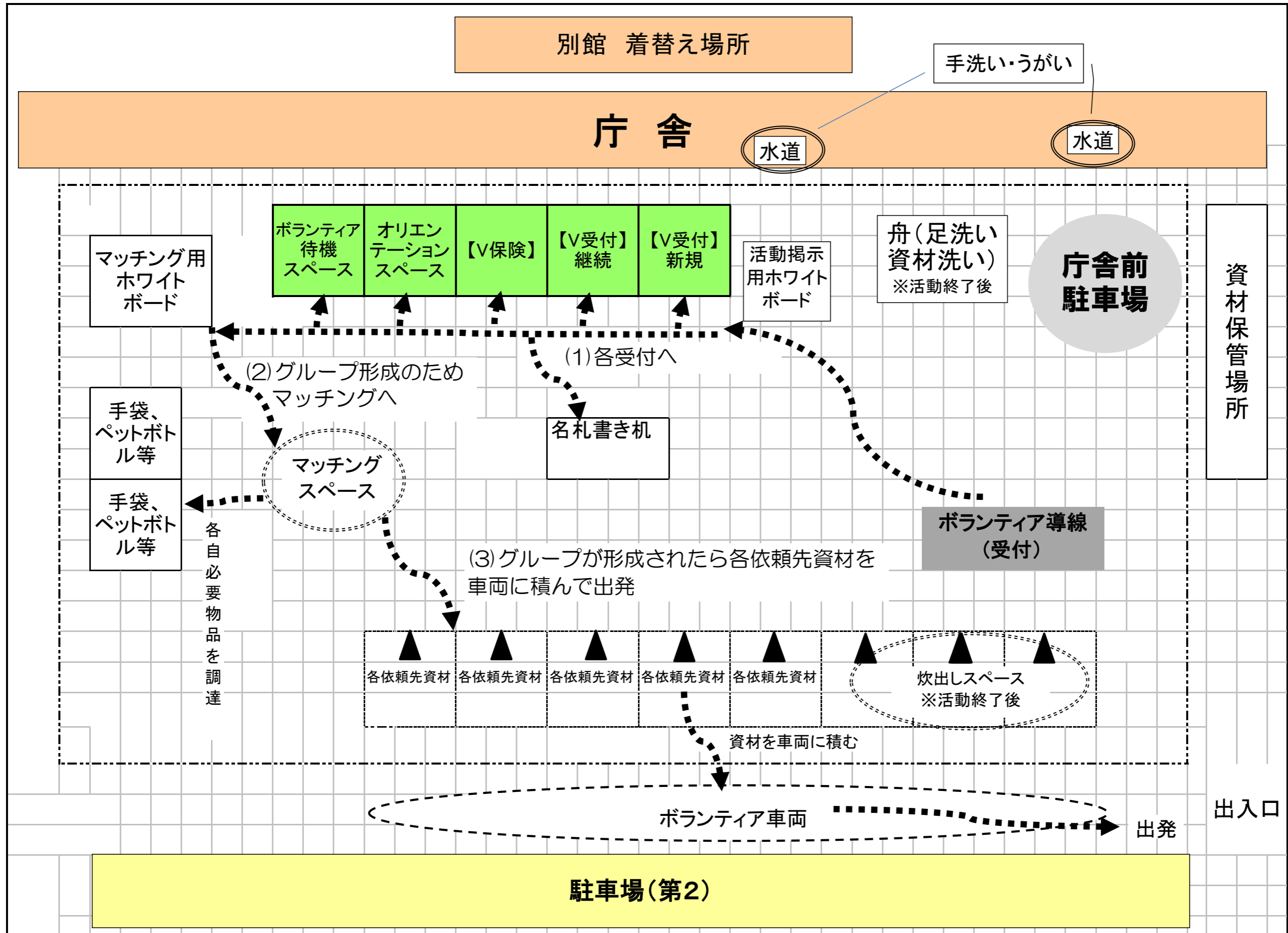
### 8 資材班

- (1)ボランティアが使用する資材の調達、貸出、洗浄、修理、保管等の管理業務を担います。単にニーズ受付票に記入された資材を貸し出すのではなく、その内容が活動内容や人員に見合っているか等も再度確認します。必要に応じて、資材の使用法の説明やボランティアの体格や体力に合った資材への変更を勧める等のボランティアへのアドバイス役を担います。活動現場から資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、必要な資材を揃え、車両を担当し、追加ボランティアとして活動現場に向かうメンバーに資材の運搬を調整します。資材返却の際は、すべての資材が返却されたかのチェック、消毒も行います。

※被災の程度によってはボランティアセンターサテライトが設置されることもあるので業務が分担されることもあります。



# 【別-3 センターレイアウト例】





## 【別-4 業務対応マニュアル **総務班**】

### 1 業務内容

災害ボランティアセンター全体の取りまとめを行う要として、市社協本体や市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計、統計管理等、センターの全般的な業務を行います。

#### (1) 災害ボランティアセンター全体の取りまとめ

##### ア 運営スタッフ・組織の管理

- (ア) 運営スタッフの入れ替わりや各班の繁忙に応じて運営スタッフ数の割り振りを変更  
(災害ボランティアセンター組織図等の作成)
- (イ) 対応状況の変化に応じて組織を新設・廃止・変更
- (ウ) 災害ボランティアセンター内のレイアウトの随時変更
- (エ) 運営資金の確保・管理(市社協総務課との調整)
- (オ) 問い合わせ、苦情への対応

##### イ 運営スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング

※全運営スタッフの参加がのぞましい。

##### (ア) 朝ミーティング

前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

##### (イ) 夕方ミーティング

各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明

※軽易な問題への対応方法についてはその場で協議します。

詳細は【終了時ミーティングの進行について】参照

##### ウ 各種記録等の作成

##### (ア) 夕方ミーティング記録作成

##### (イ) 業務日誌

##### (ウ) ボランティア活動証明書(受付印を赤スタンプで押印)

(エ) 被災地の復興に向けた長期的視点に留意し、後日連携可能な企業団体については、記録しリストを作成します。

##### エ 各班で判断がつかないことへの対応

#### (2) 活動集計・報告

ア 新規依頼件数、ボランティア活動者数、ボランティア活動件数(完了・継続)を業務日誌に記載します。

イ 一両日中に業務日誌を作成し、「格納場所」のフォルダに日付をつけて格納します。

※格納場所フォルダは災害ボランティアセンター設置時設定します。

(3) その他

- ア 施設管理、ゴミ収集等
- イ 遺失物の管理
- ウ 事故等の対応

## 2 留意事項

- マスコミ対応、ホームページ等の周知は広報・情報担当班マニュアルを参照。
- 各班の調整役。必要に応じてセンター長や副センター長と相談して業務にあたること。

※社協本来の業務(地域事務所業務等)に関しては、原則として災害ボランティアセンター所在地の社協職員が行うこととします。

### 【総務各様式及び資機材品リスト】

NO	様式及び資機材品等	数量	備考
1	【様式:V 受付-1】ボランティア受付票(個人新規用)		
2	【様式:V 受付-2】ボランティア受付票(個人・継続用)		
3	【様式:V 受付-3】ボランティア受付票(団体)		
4	【様式:総務-6】ボランティア活動証明書		
5	【様式:総務-1】災害ボランティアセンターチラシ		
6	【様式:総務-3】業務日誌		
7	ボランティア活動保険加入申込書		
8	総務資機材リスト 参照準備		
9	事務用品リスト 参照準備		

## 【終了時ミーティング（反省会）の流れ】

○原則として総務班職員がファシリテート、進行を行います。サポート職員がボード記録者となります。

### 1 実施結果データの確認（各セクションリーダーから）

(1) ニーズ新規受付件数

(2) ボランティア活動者数 個人～名 団体数 ～名

(3) 活動件数

(4) 完了件数

(5) 継続件数

※太字については、相模原市への報告義務があります。

### 2 各班より活動報告（各セクションリーダーから）

(1) (セクションを記入します。)

(2)

(3)

(4)

(5)

### 3 住民の方々の様子等

(1) ボランティア活動者からの報告から

(2) 現地調査から得られた状況等について

### 4 明日以降の変更点や留意点について

### 5 全体への周知事項

(1) 団体の受入等

### 6 その他連絡事項

### 7 災害ボランティアセンター長から



## 1 業務内容

広報・情報担当は、災害ボランティアセンター設置やボランティア募集等センター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行います。

災害時における迅速な情報収集・整理、運営スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意します。

### (1) 広報

#### ア 災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンターの設置及びボランティアの依頼方法の周知のために広報を行います。

- (ア) テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- (イ) ホームページ、ブログ等による広報
- (ウ) チラシの配布
- (エ) 災害ボランティアセンターの看板の設置

#### イ ボランティア募集の広報

ボランティア募集の段階に応じて、ホームページ、関係機関・団体へのボランティアの募集を行います。

### (2) 情報収集

- ア 市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- イ ライフライン・公共交通機関の状況
- ウ 市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- エ 宿泊施設、小売店の運営状況
- オ 隣接する他の災害ボランティアセンターの状況

### (3) 情報発信

#### ア 運営スタッフ間の情報共有

※ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配布等

#### イ 市災害対策本部、県社協等の関係機関への情報提供

#### ウ 報道機関からの取材対応

(※次ページ「災害ボランティアセンターにおける報道対応について」参照)

#### エ 被災地外へのホームページ、ブログ、Twitter、SNS 等による情報発信の他、必要に応じて紙媒体による広報等の作成

※被災者、ボランティア活動、災害ボランティアセンター運営等の状況

### (4) その他

ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

## センターにおける報道対応について

- 1 まずは深呼吸。落ち着いて対応しましょう。
  - \* 友好関係を構築しましょう。
- 2 各社個別対応は、できれば避けましょう。
  - \* ケースバイケースですが、定時に情報提供の場(会見)を設けるなどして、対応に追われることのないように工夫しましょう。
  - \* 取材や情報提供に関して、ルールを書面化し配布するのも良いでしょう。口頭や貼り紙などでは、入れ替わり立ち替わりの動きに対応できないことがあります。
- 3 マスコミとの対応窓口は1本に絞りましょう。
  - \* 複数の人間がそれぞれ対応してしまうと、情報が錯綜する原因となります。
  - \* 県や市(政令市など)のボランティア本部と現地とで、役割分担を決めましょう。
  - \* センター内のスタッフにも、『取材を受けたら〇〇さんに』と徹底を。
- 4 取材に対しては、事実に基づいた内容を話すようにしましょう。
  - \* 確認の取れていないことや個人的な感想は控えます。
  - \* 情報の内容については状況の変化があることを踏まえ、「あくまで現時点では」などと念押しをした方が良くもありません。
- 5 発表内容は5W1H(いつ・どこで・だれが・なにを・だれに・どんなふう)にきちんと盛り込み、正確な内容を心がけましょう。
  - \* 物資の提供依頼は慎重にしましょう。不用意に募集を呼びかけると、大量の物資が届くことがあります。
  - \* 災害対策本部と連絡を取り、正確な情報の把握に努めましょう。
- 6 対応にあたっては、窓口となる人の傍らに現場をよく分かっている人や対応に慣れた人がサポートにつくとよいでしょう。
  - \* 対応経験のある外部の人にアドバイザーになってもらうのも良いでしょう。
- 7 密着取材・同行取材を希望される場合があります。
  - \* 被災者宅や避難所などでの取材の場合は、ボランティアや依頼主(被災された方)の了解が前提となります。事前に電話で取材の可否を確認するか、現地で了解を貰うようにします。ただし、被災者心理、ボランティア心理として『断りたいけど断りにくい』場合がありますので、被災された方の拒否権・自己決定権には十分に配慮しましょう。
  - \* 各班のリーダーにも、上記や写真撮影など注意点を十分に説明するようにしましょう。
- 8 発言・発表内容と報道内容とにずれがあった場合は、県や市などのボランティア本部と相談の上対応しましょう。
  - \* 反射的に対応して、感情的な対応にならないように注意します。

※参考文献：全国社会福祉協議会「災害ボランティアセンター運営支援者手帳」より  
にいがた災害ボランティアネットワーク 李仁鉄氏作成「マスコミ対応の留意点」



## (2) 報告

新規依頼受付件数を集計し、運営スタッフミーティングで報告します。

## (3) 留意事項

- ア ニーズ相談では丁寧に話を聴き取り、他の相談窓口を紹介したり、助言を行う等して、被災者に寄り添う姿勢で対応します。
- イ 優先順位を意識し緊急性の高いニーズを優先します。
- ウ 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り」を行います。

### 【感染症予防の観点からの留意点】

#### 《ニーズ把握のための訪問時》

- 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等感染予防に留意します。
- 依頼者にもマスクやそれに類する布等により、咳エチケットの対応をお願いします。
- 室内で作業する場合は、適宜換気を行います。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、身体的距離を十分保ちます。
- 外出自粛が長期化し、地域住民の中には人に会うことに懸念を示す人もいるかもしれません。ドア越しやインターフォン越しに声を掛けたり、チラシを置いて様子を見る等、無理に扉を開けないように配慮します。訪問の際に気になるケースがあれば災害ボランティアセンターに報告します。
- 訪問後は、手洗いや消毒を徹底します。
- 訪問で使用した車両や備品等の消毒を行います。

## 【別-7 業務対応マニュアル **現地調査班**】

### 1 業務内容

依頼者等からのボランティアニーズについて現地確認のために調査に出向きます。住民への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティアニーズを正確に聴き取り、効果的な活動を行えるようにします。

### 2 活動手順

(1) 現地調査及び活動指示書の作成、マッチング・オリエンテーション班への引継ぎ

ア ニーズ受付班やマッチング班等と連携し現地調査を行います。

※マッチングが一段落した(午後の)マッチング班等の他班と連携して現地調査等を行います。

イ ニーズ受付票【様式:ニーズ-1】・地図・カメラ等を持参します。

ウ 依頼者等から、ニーズ受付票【様式:ニーズ-1】に基づいて活動に必要な事項の聞き取り及び活動場所の状況の確認を行います。

エ 活動日の在宅状況を確認し活動指示書【様式:ニーズ-2】を作成します。

オ 活動場所付近の地図とニーズ受付票【様式:ニーズ-1】、活動指示書【様式:ニーズ-2】をセットにしてマッチング班へ引き継ぎます。

(2) 留意事項

ア 被災の状況・ニーズを正確に把握するため、現場の状況をカメラ等で撮影する等、活動場所の規模等を客観的に把握し検討できるよう留意します。

イ 依頼者の住所と活動場所が違うことがあるので留意します。

ウ 依頼者の状況等必要に応じて地元の民生委員・児童委員や自治会長等に同行をお願いします。

【感染症予防等の観点から次のことに留意します。】

《現地調査等での訪問時》

- 調査の際は、マスクの着用やフェイスシールドの装着等感染予防に留意します。
- 依頼者にもマスクやそれに類する布等により、咳エチケットの対応をお願いします。
- 訪問当日、電話等で依頼者の体調確認をおこなう。37.5℃以上の発熱または平熱比1℃超過、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛等の症状等がないか確認します。  
かぜの症状がある場合は訪問を見合わせる。発熱やかぜの症状がある家族がいる場合も同様の取り扱いとします。
- 室内で作業する場合は、適宜換気を行います。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、身体的距離を十分保ちます。
- 訪問後は、手洗いや消毒を徹底します。
- 訪問で使用した車両や備品等の消毒を行います。

## 様式及び資機材品リスト

NO	様式及び資材リスト等	数量	備考
1	【様式:ニーズ-1】ニーズ受付票		
2	【様式:総務-1】災害ボランティアセンターチラシ		
3	デジタルカメラ		
4	携帯電話・スマートフォン		
5	道路マップ		
6	全域地図		
7	総務資機材リスト 参照共有		
8	事務用品リスト 参照共有		

## 【別-8 業務対応マニュアル **ボランティア受付班**】

### 1 業務内容

被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録業務(ボランティア活動保険加入確認含む:状況によってボランティア活動保険の受付体制について調整)を行います。

また、活動を終えて災害ボランティアセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告を受けます。

### 2 活動手順

#### (1) ボランティア活動希望者の受付

ア 当該事務所の災害ボランティアセンターにおいて初めて活動される方は、ボランティア受付票(個人新規用)に必要な事項を記入してもらいます。

継続の方はボランティア受付票(継続用)に記入してもらいます。

団体参加の場合は事前にボランティア受付票(団体用)を送り、記入してもらいます。

イ 活動時の注意、注意事項リーフレットを渡して待機時間に読んでおいてもらうように促します。

ウ 専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝えます。

エ 未成年の場合は、保護者の承諾を得ているか確認します。

#### (2) 名札の作成依頼

名札と付箋に名前をフルネームで書いてもらいます。名札は見えるところに貼るように説明します。

「自家用車で活動場所まで他のボランティアを同乗させてもよい」というボランティアの付箋及び名札の色は、他のボランティアと区別します。

#### (3) マッチング班への案内

ボランティア募集票が貼ってある掲示板等のところへ案内します。

#### (4) 帰着時

活動報告を受けます。

ア グループリーダーに全員が帰着したか、体調の変化やけが等はないか確認します。

イ 活動状況と活動継続の必要性の有無を確認する。活動継続が必要な場合は、引き継ぎ事項を伝えてもらいます。

ウ 活動指示書の活動報告欄に記入をお願いするとともに、活動指示書と地図、ボランティア募集票を確認のうえ回収します。

エ 報告書等を受領する際、特記事項を聴き取り、ニーズ受付票(活動進捗記録)を照合した上で記入し、ニーズ受付班に引き継ぎます。

オ 帰着時刻までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡します。

カ 受付時にボランティア活動証明書の発行を希望しているボランティアに、総務班で作成した証明書を渡します。

(5) ボランティア受付数の集計

ボランティアの受付件数、活動件数(継続、完了)を集計し、スタッフミーティングで報告します。

(6) 留意事項

「完了」で活動報告があったニーズも、依頼者への確認を行います。

**【感染症予防の観点からの留意点】**

《来所時》

- 検温及び体調の確認を行います。(チェックシート等)
- マスクの着用と受付時の手指等の消毒をします。
- 発熱やかぜの症状がある場合は、参加をお断りします。家族に発熱やかぜの症状がある場合も同様とします。(連絡先を確認したのち自宅で療養経過を観察してもらう。)
- 感染症拡大防止の注意事項等を掲示します。
- 厚生労働省 COCOA への登録、神奈川 LINE コロナお知らせシステム QR コードの読み取りへの積極的な活用。

《受付時》

- 受付場所や待機場所等におけるソーシャルディスタンスの確保をします。  
(受付で並ぶ場合、1～2m 間隔にマーキングする等)
- 室内の定期的な換気及び入室人数や時間の制限をします。
- 感染が発生した場合に備え、連絡先の記入を必ずお願いします。
- 不特定多数の者が触れる場所や備品等の定期的な消毒をします。

《帰着時》

- 活動後は、所定の場所で備品等の消毒をおこなうよう徹底します。
- 活動後の手洗いや消毒を徹底し感染予防につとめるよう依頼します。
- 帰宅後の手洗い、消毒の徹底を呼び掛けます。

《その他》

- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、身体的距離を十分保ちます。
- 電話やメール、Web 等による事前登録及び受付をします。

**【感染が発生した場合の対応】**

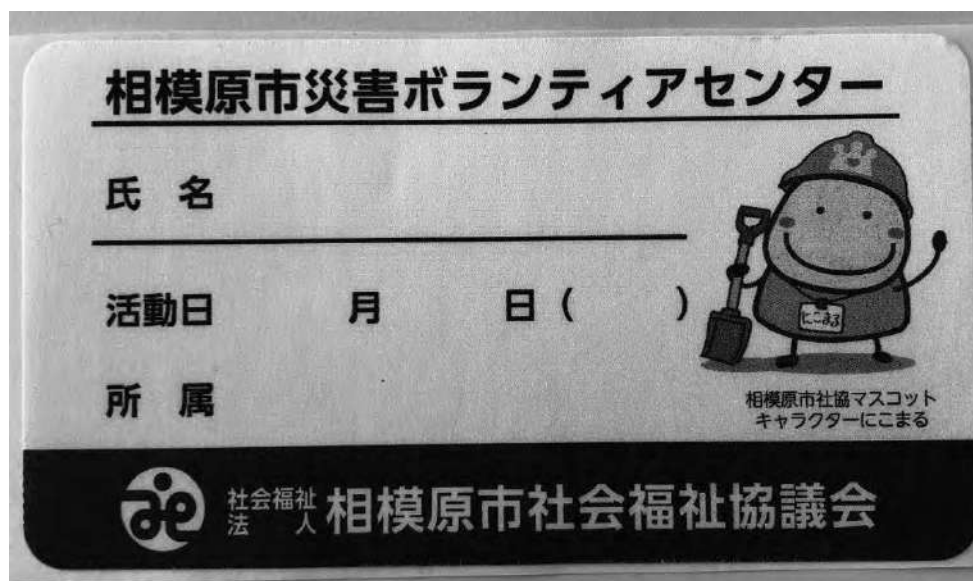
- ボランティアや活動先の被災者等に発熱、頭痛、のどの痛み、味覚嗅覚障害等の症状が出た場合には、本人から、かかりつけ医または保健所に連絡していただき、適切な指示を仰ぐように伝えます。
- 感染が発生した場合には保健所の指導に基づき対応します。
- 活動終了時に症状が現れた場合に備えた対応をします(災害ボランティアセンターへの報告依頼等)。



## ボランティア受付様式及び資機材品リスト

NO	様式及び資材リスト等	数量	備考
1	【様式:V 受付-1】ボランティア受付票(個人新規)		
2	【様式:V 受付-2】ボランティア受付票(個人継続)		
3	【様式:V 受付-3】ボランティア受付票(団体)		
4	【様式:総務-6】ボランティア活動証明書		
5	ボランティア活動保険加入申込書・カード		
6	ボランティア活動名札シール		

◎ボランティア活動名札シール (イメージ)



## 【別-9 業務対応マニュアル マッチング・オリエンテーション班】

### 1 役割

被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望者を結びつける役割を担います。  
また、活動紹介のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全性を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすように留意します。

### 2 活動手順

#### (1)活動ファイルの準備

活動ボランティアに必要な情報を提供するためのファイルです。一つの活動に対して、1冊作成する。

#### (2)活動ファイルに綴る書類

ア ニーズ受付票【様式:ニーズ-1】

イ 活動指示書【様式:ニーズ-2】

ニーズ受付票を確認しながら、ニーズ受付班と連携し指示書の作成を手伝います。

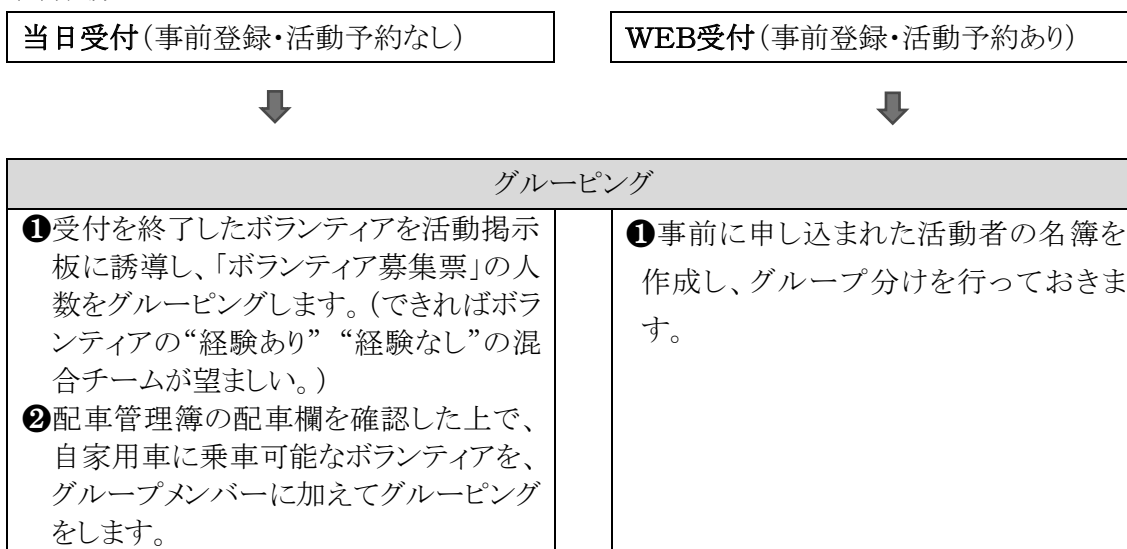
ウ ボランティア募集票【様式:マッチング-1】

エ 活動先地図

オ 注意事項チラシ(例)

- ・活動上の注意【様式:V 受付-5】
- ・清掃作業をされる方へ【様式:V 受付-6】
- ・災害ボランティアセンターチラシ【様式:総務-1】
- ・災害ボランティアセンターからきました チラシ【様式:マッチング-2】

#### (3)業務フロー





### 編成したグループを招集する

- ・グループの中でリーダーを決めます。
- ・ボランティア募集票にある名前が書かれた付箋に「リーダー」と記載します。
- ・活動指示書・地図・チラシ等をセットしたものをリーダーに渡します。
- \* ボランティア募集票は、リーダーにコピーを渡す・携帯電話で撮影してもらうなどして、グループメンバーの連絡先を把握してもらえるようにしておきましょう。



### オリエンテーション

依頼内容や活動場所、活動上の留意事項の確認、作業工程の説明を行い、班内に情報を共有させます。

#### <共通 — 特に強調すべき内容>

\* 動画があれば、事前に視聴しながら待機してもらいます。

- ①被災地なので、想定外のことや二次災害が起こりうるが、ご自身の安全はご自身で守ってください。少しでも危険だと思ったら活動を中断して差し支えありません。
- ②自分の希望に合わせるのではなく、被災者一人一人の暮らしに合わせて。ルールに基づき、相手に合わせて活動を進めること。
- ③当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合や判断に困った場合、ケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡すること。
- ④泥の中には細菌が多い。破傷風等の予防に努め、少しのケガでも大事をとること。
- ⑥体調を崩さぬために休憩をきちんととること。手洗いやうがいをまめにすること。こまめな給水を心掛けること。
- ⑦依頼者の許可なく撮影をしないこと。SNSにアップする等は差し控えること。
- ⑨午後3時には活動を終了し、4時までに災害ボランティアセンターに帰着すること。作業が完了しているか、未完了(継続が必要)かについて、依頼主に確認し、災害ボランティアセンターに報告すること。

#### <個別 — 確認事項>

- ①活動場所までの行き方
- ②活動内容、必要資材
- ③ごみ処理方法(依頼者負担)、トイレ、駐車場所、休憩場所等



### 送り出し

資材班を案内し、送り出します。



### 活動場所一覧(ホワイトボード)に記載

活動依頼者名、場所、活動内容、活動者人数がわかるように記載します。



現地調査(マッチング終了後～活動終了まで)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・マッチングが落ち着いてから、ニーズ受付班と連携し、現地調査に行きます。</li> <li>・マッチングバック(カメラ、ボランティアニーズ受付票、地図等)を持参します。</li> <li>・ボランティアニーズ受付票に基づき、聞き取りをします。</li> <li>・現地の状況は、カメラで撮影し、おおよその場所の広さ、長さ、等を見積もっておくと良いです。</li> </ul>



ボランティア帰着時対応
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア受付班と連携し、帰着時の対応をします。</li> <li>・ボランティアリーダーに、活動指示書の活動報告時記入欄の聞き取りをします。</li> <li>・受け取ったファイルは、ニーズ受付班に引き継ぎます。</li> </ul>

### マッチング様式及び資機材品リスト

NO	様式及び資材リスト等	数量	備考
1	【様式:ニーズ-1】ニーズ受付票 (原本コピー)		
2	【様式:マッチング-1】ボランティア募集票		
3	【様式:ニーズ-2】活動指示書(原本コピー)		
4	【様式:V 受付-5】活動上の注意		
5	【様式:V 受付-6】清掃活動をされる方へ(活動留意点)		
6	【様式:マッチング-2】ボランティアセンターからきました チラシ		

NO	資機材名	数量	備考	NO	資機材名	数量	備考
1	ホワイトボード			11	ゴミ袋		
2	ボードマーカー			12	付箋(7.5cm×7.5cm 4色)		
3	模造紙			13	パーテーション		
4	バインダー			14	指示棒		
5	ボールペン			15	机		
6	マジック			16	椅子		
7	シャープペン			17	決裁板		
8	セロテープ			18	クリアファイル		
9	ガム・布テープ			19			
10	住宅地図(広域と詳細)			20			

## 【別—10 業務対応マニュアル 救護・衛生班】

### 1 業務内容

ボランティアや運営スタッフの活動中や業務中のケガや事故、体調不良の訴え等に対し、応急措置等の必要な初期対応を行い、医療機関へ繋ぐまでの役割を担います。

また、汚泥に含まれる雑菌やばい菌が災害ボランティアセンター内に持ち込まれないような衛生管理業務を行います。

### 2 活動手順

#### 1 事前の確認事項

##### (1) 医療機関

ア 災害ボランティアセンター長と総務班、救護・衛生班の三者で協議し、負傷者や病人の搬送先となる救急指定の医療機関を選定します。

医療機関には災害ボランティアセンターの役割や機能について十分説明し、受入に対し理解を求め、患者の受入について協力体制を整えておきます。(平時から協力を求めておくといいです。)

イ 搬送先と管内の医療機関については、一覧表にまとめ、救護班だけでなく各班等緊急連絡が入る部署に配布し、掲示等します。

##### (2) 専門職の配置

ボランティア受付班と連携し、保健師、看護師等の有資格者のボランティアを早期にローテーションで配置できるよう調整します。

#### 2 体調管理

(1)安全確保・病気・ケガの防止について、運営スタッフのミーティング時やボランティアの説明時等で声かけを通じて徹底します。さらにボランティア活動報告時にも活動場所、活動内容、病気・ケガの有無、活動から帰着時のボランティアの様子を確認します。

(2)災害ボランティアセンター運営スタッフで、長期にわたり活動するスタッフは、健康管理に留意します。

#### 3 ケガや事故の発生時確認事項

##### (1) 発生時の手順

ア 現地で大きなケガや事故が発生した場合は、現地に看護師等の運営スタッフを派遣し、救護にあたります。

イ 必要に応じて、医療機関等での処置、救急車での救急搬送の連絡・通報等の措置を行います。

ウ 救護班での対応は、あくまでも応急処置であり、処置後は必ず医療機関で診察を受けるよう指導します。

エ 負傷者は救護記録(傷病者対応一覧)に記録し、その都度、総務班に報告します。

## (2) ボランティア活動保険

ア 活動中の事故やケガで通院や入院した場合は、ボランティア活動保険の保険金が支払われる(補償の対象となる)ケースが多いことを負傷者に伝え、保険加入の手続きをした市社協に問い合わせるよう指導します。

イ 負傷者が当災害ボランティアセンターで加入手続きをしたケースは、保険会社に連絡を取り、保険金請求手続きの流れを説明します。

## 4 活動の衛生管理・防菌

(1)汚泥に含まれる雑菌やばい菌が災害ボランティアセンター内に持ち込まれないように、センター出入り口(主に、ボランティア受付コーナー、資材班の資材返却コーナー)には、トロ箱に水を張った靴底の泥落としコーナー(高圧洗浄機を置いて可)と、雑巾やタオルに200～500倍に薄めたオスバン液をしみ込ませた消毒マットを置き、防菌に努めます。

(2)トロ箱の水や消毒マットは小まめに交換します。

## 3 救急医療準備品リスト

NO	資 機 材 名	NO	資 機 材 名
1	救護記録(傷病者対応一覧表)	16	湿布
2	簡易ベッド	17	湿布スプレー
3	担架	18	消毒液(手指の消毒用) ※アルコール消毒
4	AED		
5	血圧計	19	オスバン液
6	風邪薬	20	綿棒
7	腹痛薬	21	脱脂綿(コットン)
8	目薬	22	ティッシュ
9	体温計	23	キッチンペーパー
10	テーピングテープ	24	ウェットティッシュ
11	傷薬	25	はさみ
12	絆創膏	26	ピンセット
13	ガーゼ	27	うがい薬
14	包帯	28	紙コップ
15	三角巾	29	飴

## 【別—11 業務対応マニュアル **資材班**】

### 1 業務内容

- (1) 資材班は、ボランティアが使用する資材の調達、貸出、洗浄、修理、保管等の管理業務を担います。
- (2) 単に活動指示書に記入された資材を貸し出すのではなく、その内容が活動内容や人員に見合っているか等も再度確認します。また、必要に応じて、資材の使用方法的説明やボランティアの体格や体力に合った資材への変更を勧める等のボランティアへのアドバイス役を担います。
- (3) 活動現場から資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、必要な資材を揃え、車両班や追加ボランティアとして活動現場に向かうメンバーに資材の運搬を調整します。資材返却の際は、すべての資材が返却されたかのチェックも行います。

### 2 活動手順

#### (1) 貸出し業務

- 1 グループリーダーが持っている活動指示書を受け取り、記載された「依頼内容」と「必要資材」の種類・数量を確認します。
- 2 依頼内容を見て、資材数を増減させる必要や、資材の種類を増やす必要があれば、「必要資材」の欄を修正し、指示書をリーダーに返却します。
- 3 リーダーおよびメンバーに、保管場所から指示書記載の必要な資材を調達し、チェック表に記載するように指示します。
- 4 リーダーから資材が揃ったとの報告を受けたら、指示書と照らし合わせながら資材の種類・数量を確認します。
- 5 資材の種類・数量に間違いがなければ、メンバーで車両に資材を積み込むよう促します。
- 6 活動現場に資材を置き忘れないようにリーダーに伝えます。

※なお、災害ボランティアセンターで送迎する場合は、資材を持たせ、車両の場所に誘導します。

#### (2) ボランティア活動中

- 1 活動中のボランティアグループから資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、資材班に必要な資材を用意し、車両の担当スタッフ、または、追加で同じ活動現場に入るボランティアに運搬を依頼します。
- 2 ボランティアが活動から帰ってくるまでに、救護班と連携し、活動に使用した資材の洗浄コーナー(高圧洗浄機を用意)と靴底洗浄コーナー(高圧洗浄機を用意)、靴底消毒コーナー(プラ箱に500倍に薄めたオスバン液を張る)、靴の水切り用バスマットを準備します。

#### (3) ボランティア活動終了後

- 1 帰着したボランティアリーダーからメンバー全員に、①機材洗浄②機材返却③靴底洗浄④靴底消毒を伝えます。
- 2 ボランティアリーダーは活動報告を行い、残ったメンバーで資材の洗浄等を順次行います。
- 3 資材を「資材の洗浄コーナー」に持ち込みこびりついた泥は、ブラシや棒、高圧洗浄機等できれ

いに落とし、指示書を基に、グループが持ち帰った資材の種類・数量に間違いや破損がないか確認し、資材置き場に返却します。

- 4 資材を返却したボランティアは、靴底は洗浄コーナーで靴底にこびりついた泥は、ブラシや棒、高圧洗浄機等できれいに落とし、靴底消毒コーナー(オスバン液が入ったプラ箱)で消毒し、バスマットで靴の水切りを行います。

#### (4) 資材管理

- 1 土のう袋、ビニール袋、軍手、防塵マスク、不織布マスク、タオル、雑巾、スポーツドリンク、お茶、水、塩アメ等の毎日大量に消費する消耗資材は、常に残量を確認し、総務班と連携して早めの注文を行い、在庫切れにならないよう特に留意します。  
また、総務班に依頼し、Twitter 等で寄贈も呼びかけてもらいます。ただし、リツイート(転載)により充足してからも送られてくることのないよう、タイミングを見計って募集終了も確実に呼びかけます。
- 2 資機材リスト、寄付物品受付台帳【様式:総務-4】、借用品受付台帳【様式:総務-5】等で、災害ボランティアセンターで購入した資材や外部からの無償借用・寄贈等により新たにセンターに入ってきた資材の数を管理し、常に納入された資材の数を把握します。
- 3 ボランティア活動の中止日等を利用して、資材の在庫のチェックを行い、破損や紛失した資材数を把握します。
- 4 じゅうのう(什能)、じょれん(鋤簾)、土のうスタンド、側溝ふた開け機等の品名や使用方法が分かりづらい資材については、質問があった際に説明できるように準備しておきます。

#### (5) 設置場所

資材コーナーは、資材が洗浄できるスペースが必要になることから、水道が使用できる場所に配置します。

#### (6) 資材の確保

- 1 資材の入手先については、平時からルートを整備しておきます。入手方法は、地域包括ケア推進課・青年会議所・企業等からの支援・寄贈、被災地外の社協・災害関係NPO法人等からの提供、ホームページやマスコミ等を活用しての募集等により行います。
- 2 全国の社会福祉協議会やNPO団体等からの無償提供や貸与等の支援もあるため、災害ボランティアセンター設置の際に県社協に相談します。

#### (7) 1日のスケジュール

時 間	作 業
集合～ 朝ミーティングまで	資材の準備をします。 (資材内容は管理表を確認してください。)
朝ミーティング後 ～9:00	残りの資材の準備をします。 資材の準備後は、他のセクションの手伝いをします。
9:00～12:00	マッチング終了後の出発直前に、資材が必要なボランティアが来るので、貸し出しの対応を行います。



12:00～	交代で休憩します。(※誰か一人は残るようにします。)
12:00～15:00	活動が終了したボランティアが帰着するので、物品を水洗いしていただくように依頼し、物品を返却時に台帳の物品個数に戻ってきたものは○をつけます。 貸出物品すべてが戻ってきたら、返却有無に『有』と記入して、一番左の番号に／斜めで線を引きます。 ※消耗品に関しては、残っている物のみ回収します。
15:00～16:00	当日の貸出品がすべて戻ってきた資材から片づけを開始します。
16:00～17:00	片づけを行います。

### 様式及び資機材品リスト

No.	資機材名
1	【様式:総務-4】寄付物品受付台帳
2	【様式:総務-5】借用品受付台帳
3	【様式:総務-7】資機材管理台帳
4	机
5	コーン 看板行先(当日番号、利用者名、ボラ数、資材の数)
6	ロープ
7	ブルーシート
8	テント(スーパーハウス)
9	トロ箱
10	消毒マット

# 様式集

総務 -1	災害ボランティアセンターチラシ	97
総務 -2	活動集計表	98
総務 -3	業務日誌	99
総務 -4	寄付物品受付台帳	100
総務 -5	借用品受付台帳	101
総務 -6	ボランティア活動証明書	102
総務 -7	資機材管理台帳	103
<hr/>		
ニーズ -1	ニーズ受付票	104
ニーズ -2	活動指示書	105
ニーズ -3	ニーズ受付台帳	106
<hr/>		
V 受付 -1	受付票（個人新規）	107
V 受付 -2	受付票（個人継続）	108
V 受付 -3	受付票（団体）	109
V 受付 -4	ボランティア受付台帳	110
V 受付 -5	活動上の注意	111
V 受付 -6	清掃作業をされる方へ（活動留意点）	112
<hr/>		
マッチング -1	ボランティア募集票	113
マッチング -2	ボランティアセンターからきました チラシ	114



いえ かたづ  
家の片付けなど

ボランティアがてっだ  
お手伝いします！

さがみはらしさいがい りよう  
相模原市災害ボランティアセンターをご利用ください。

ボランティアは、すいがいとう いえ しきちない はい  
水害等による家の敷地内に入った

どしゃとう てつきよ いえ かたづ かぐ はこ だ  
土砂等の撤去、家の片付け、家具の運び出し、そうじ

など てっだ  
等を、お手伝いします。



※専門的技術を要することや危険を伴う作業等、ご要望にお応えできない場合もあります。詳しくは、下記までお問合せください。

※ボランティアの参集人数や天候によって、すぐにご要望にお応えできない場合もあります。

※ボランティアは、無料です。食事の用意も不要です。

※ボランティアは、名札シールを貼っています。

※ご近所に困っていらっしゃる方がいらっしゃいましたら、是非お伝えください！



といたわ さき さがみはらしさいがい  
お問合せ先：相模原市災害ボランティアセンター



〇〇〇〇センター であんわ 電話：0 0— —

※ボランティア依頼の専用電話です。対応時間は、午前9時～午後3時です。





災害ボランティアセンター寄付物品受付台帳

センター

	日付	寄付者	品目	数量	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

災害ボランティアセンター借用品受付台帳

センター

	日付	借用品	品目	数量	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					



ボランティア活動証明書

ボランティア活動確認欄  
(受付印を朱肉で押印)

住所

---

名前

---

上記の者は、相模原市災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして、次のとおり活動したことを証明します。

記

1 災害名	
2 活動地域・場所	
3 活動期間	令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日
4 活動内容	

資機材管理台帳

分類…文-文具、消-消耗品、資-資材、薬-薬品等

	資材名	センター名							
		班	分類	数量	備考	数量	備考	数量	備考
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
29									
30									
31									
32									
33									
34									
35									
36									
37									
38									

## ニーズ受付票

継続 ・ 終了 ( 月 日)

受付者

受付方法	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> その他 (		
ニーズNo.			
受付日時	月	日	:
ふりがな			
申請者氏名	男 ・ 女	年齢	歳
	世帯主氏名		申請者との関係 ( )
自宅住所 (現場住所)	相模原市 区		携帯電話 電話 042- -
現在の居所(住所)			
連絡可能時間帯等			
依頼内容	<input type="checkbox"/> 土砂等撤去 <input type="checkbox"/> 被災ゴミの運搬 <input type="checkbox"/> 室内の片づけ <input type="checkbox"/> 室外の片づけ <input type="checkbox"/> その他 ( )		
	必要 資料	運搬	運搬用の車輛 ある ない
		片付け	<input type="checkbox"/> 竹ぼうき <input type="checkbox"/> 手み <input type="checkbox"/> のこぎり <input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> ボール
		その他	
詳細記入	<input type="checkbox"/> 家まで車が入れるか ( 入れる ・ 入れない ) <input type="checkbox"/> 車が駐められるスペース ( ある ・ ない )		
活動可能日	平日 ・ 土曜 ・ 日曜 ・ ( ) : 時間帯 (		
必要人数	人 男性希望 ・ 女性希望 ・ 不問(どちらでも)		
活動場所 周辺状況	現場住所等		トイレの 状況 <input type="checkbox"/> 使用可 <input type="checkbox"/> 不可
	目印等		不可の場 合のトイ レ 使用場所
	ライフライン		
備考	受理 ・ 不受理		担当
	(不受理理由)		

確認チェック欄 ニーズ受付台帳 活動指示書作成 依頼者連絡 活動進捗記録作成



# ニーズ受付台帳

受付 No.	依頼日	申請相談者	対応結果	活動場所住所 (ゼンリン 用住所)	依頼内容	連絡先 (電話番号)	受付 担当	対応状況
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								

受付日

年 月 日 ( )

## ボランティア受付票（個人新規用）

受付者

ここに記載する個人情報はボランティアの登録・活動以外の目的で使用しません。

受付	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降			
ふりがな			性別	生年月日
氏名			男 女	昭和 平成 年 月 日 ( 歳)
自宅住所	〒 —		連絡先 (自宅)	
携帯電話			緊急 連絡先	
E-mail				
ボランティア 保険	加入基本		加入天災	未加入
健康 チェック	<input type="checkbox"/> 健康	<input type="checkbox"/> 不調	<input type="checkbox"/> その他の病気 ( )	
血液型	<input type="checkbox"/> : A <input type="checkbox"/> : B <input type="checkbox"/> : O <input type="checkbox"/> : AB		Rh <input type="checkbox"/> : +プラス <input type="checkbox"/> : -マイナス	
自家用車 でお越し の方へ	車種 ( ) 色 ( ) 車のナンバー ※分かればでOKです ( ) 5人以上乗れる車でお越しの方へ 車の提供とドライバー、車内への資材置きが可能ですか? はい いいえ			
資格 技能等	<input type="checkbox"/> : 医師 <input type="checkbox"/> : 薬剤師 <input type="checkbox"/> : 看護師 <input type="checkbox"/> : 保健師 <input type="checkbox"/> : 助産師 <input type="checkbox"/> : 保育士 <input type="checkbox"/> : 救急救命士 <input type="checkbox"/> : 社会福祉士 <input type="checkbox"/> : 介護福祉士 <input type="checkbox"/> : ホームヘルパー <input type="checkbox"/> : マッサージ師 <input type="checkbox"/> : 理美容師 <input type="checkbox"/> : 建築士 ( 級) <input type="checkbox"/> : 手話通訳士 <input type="checkbox"/> : 調理師 <input type="checkbox"/> : 栄養士 <input type="checkbox"/> : アマチュア無線 <input type="checkbox"/> : その他 ( )			
特技	<input type="checkbox"/> : 災害ボランティアの経験 <input type="checkbox"/> : イラスト <input type="checkbox"/> : パソコン <input type="checkbox"/> : 介護 <input type="checkbox"/> : 要約筆記 <input type="checkbox"/> : 点字 <input type="checkbox"/> : 手話 <input type="checkbox"/> : 外国語通訳 ( 語) <input type="checkbox"/> : 電気工事関係 <input type="checkbox"/> : 建築土木関係 <input type="checkbox"/> : 自動車・自転車修理 <input type="checkbox"/> : 事務 <input type="checkbox"/> : その他 ( )			

## ※センター記入欄

チェック	<input type="checkbox"/> V 保険説明 <input type="checkbox"/> 個人情報取扱説明 <input type="checkbox"/> 記入モレなし
備考	<input type="checkbox"/> V 保険加入 ( 月 日)

## ボランティア受付票（個人・継続用）

番号	名前	携帯電話 緊急連絡先	居住地	健康状態	車でお越しの方へ	車の提供（5人以上）とドライバー、車内への資材置きが可能であれば○をしてください
1			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
2			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
3			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
4			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
5			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
6			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
7			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
8			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
9			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
10			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
11			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
12			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
13			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
14			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
15			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
16			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
17			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
18			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
19			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	
20			市内・市外	良好・ 不調（ ）	車種（ ） 色（ ）	

## ボランティア受付票（団体用）

受付日	月	日（	）
-----	---	----	---

太枠内のみご記入ください。

このセンターで受付 → 初めて ・ _____回目								
フリガナ					担当者名			
団体名								
団体所在地	〒							
TEL				携帯電話				
活動期間	本日のみ		・	月	日	～	月	日
車でお越しの方へ	バス（ ）台 自動車（ ）台 その他（ ）							
	車種（ ）色（ ）							
	車のナンバー ※分かればでOKです（ ）							
活動者 名簿 (別紙名 簿でも 可)	NO	名前	年齢	性別	NO	名前	年齢	性別
	1				11			
	2				12			
	3				13			
	4				14			
	5				15			
	6				16			
	7				17			
	8				18			
	9				19			
10				20				

※参加者は必ずボランティア活動保険に事前に参加してください。

ここに記載する個人情報はボランティアの登録・活動以外の目的で使用しません。

備考	
----	--



ボランティア受付台帳

【V受付-4】

No	受付日	氏名	電話番号	住所	年齢	自家用車	備考	日	日	日	日
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											

活動の際には、依頼者の気持ちを尊重し、依頼者の立場に立った行動や言動を心がけてください。

## 1 名札について

名前を記入したテープは、利き腕の反対の腕に貼ってください。災害ボランティアセンターから来たボランティアだという身分証明となります。依頼先に着いたら「災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、作業内容の確認をしてください。

## 2 プライバシーや個人情報の保護について

ボランティア活動中に知り得た被災者やボランティア仲間の個人情報は、決して他の方に漏れることがないように細心の注意を払ってください。

## 3 必ず団体行動をお願いします

どうしても、活動場所を離れる時は、リーダーに報告してください。また、リーダーとはぐれた時や問題が発生した場合は、リーダーの携帯電話か、災害ボランティアセンターにご連絡ください。

## 4 被災者へ寄り添う気持ちで接してください

被災者の中には、ボランティアの方と一緒に作業しなければならないと思う方もおられます。精神的にも肉体的にも疲れておられますので、被災者の方には「どうぞゆっくりなさってください。」と声をかけるよう心がけてください。次のような被災者への行動や言動はご遠慮ください。

- (1) 災害時の状況をお尋ねすること
- (2) 被災者宅の片付けの際に、「捨てていいですか?」と、ゴミ扱いして尋ねること  
(土砂などで汚れてしまったとしても、所有者にとっては大切なものかもしれません)
- (3) 被災家屋の前での集合写真の撮影や被災者との記念撮影

## 5 主な活動内容について

災害ボランティアセンターに寄せられる主なご依頼は、次のようなものです。

- (1) 敷地内や住居内の汚泥の除去、そうじ
- (2) 家の片付け、家具の運び出し

また、長期間の活動が可能なボランティアには、センター運営のお手伝いをさせていただくこともあります。

## 6 対象とならないボランティア活動について

活動先で、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝い、その他危険な作業の依頼があった場合は断ってください。また、活動現場の近隣の方からの活動の依頼があった場合は、「災害ボランティアセンターに直接お電話してご依頼してください。別のボランティアを紹介していただけます。」とお伝えしてください。判断に困った場合は、災害ボランティアセンターへご連絡ください。

## 7 謝礼について

依頼者からの金品等の謝礼は、受け取らないでください。休憩時間のお茶やジュースなどのお気持はありがたくいただき、コミュニケーションを大切にしましょう。

## 8 ボランティア活動保険について

皆さんは、ボランティア活動保険に加入しての活動となります。ケガをしたり、物を壊したりした場合は、保険で補償される場合もありますので、災害ボランティアセンターへご連絡ください。

## 9 必ず午後4時までにはお戻りください

片付けの時間と災害ボランティアセンターまでの所要時間を考慮して作業を終了してください。終了時間までに作業が終わらないと見込まれるときは、「明日以降もボランティアに入ってもらようよう災害ボランティアセンターに伝えておきます。」と伝えて、作業を終了してください。

## 10 絶対にムリはしないでください

熱中症予防のため、十分な休憩と水分の補給をしてください。困りごと(近隣の方から直接依頼を受けた等)や体調不良、ケガをした時は、必ずリーダーに伝え、治療が必要な場合は、災害ボランティアセンターにご連絡ください。また、二次災害に遭わないよう、危険を感じた場合は、すぐに作業を中止して、依頼者と共に全員避難するようお願いいたします。

### 【連絡先】

◎現地での作業中に困りごとや問題が発生した場合や、ケガをした時などボランティア活動保険に係るお問い合わせ

→ 相模原市災害ボランティアセンター〇〇〇〇地区センター  
電話 〇〇〇—〇〇〇〇

# 清掃作業時に 注意してください

## ①傷口からの感染

### 予防策

- ・丈夫な手袋や底の厚い靴などを着用
- ・長袖など肌の見えない服装を着用

### ケガをした場合

傷口を流水で洗浄し、消毒しましょう。  
特に深い傷や汚れた傷は破傷風になる場合があるため、医師に相談をしましょう。

※破傷風は傷口に破傷風菌が入り込んでおこる感染症で、医療機関で適切な治療を行わないと死亡することもある病気です。

## ②土ほこりへの対応

土ほこりが目に入って結膜炎になったり、口から入ってのどや肺に炎症を起こすこともありますので、目や口を保護することが重要です。

### 予防策

- ・ゴーグル・マスクを着用
- ・作業後には手洗い

### 目に異物が入った場合

目を洗浄しても、充血が起きている場合などは医師に相談をしましょう。

**取扱注意！**

当日番号 \_\_\_\_\_

## ボランティア募集票

ふりがな	
依頼者 氏名	
作業 内容	
	その他

※ ポストイットに、氏名・携帯電話番号を記入し、枠内に貼り付けてください

1	2
3	4
5	6
7	8

※リーダーは「リーダー」と書いてください。

**自家用車**

▪

**送迎**

# 相模原市 災害ボランティアセンター から来ました



◎ボランティアへの報酬は必要ありません

◎ボランティア活動で気づいたことは、ボランティアセンターにご連絡ください

◎継続してボランティアが必要な場合は、その旨をボランティアセンターにお伝えください

◎ご理解いただきたいこと◎

- ・天候、災害等により活動を続けることが難しいと判断する場合は、作業を中断させていただきます
- ・作業は15:00ごろまで（センターへの帰所時間16:00）となります
- ・休憩時間をいただきます（水分補給も兼ね1時間に1回10分以上）
- ・トイレの借用をお願いすることがあります
- ・危険と判断する作業、特殊な技術を必要とする作業はお断りさせていただきます

相模原市災害ボランティアセンター ○○○地区センター  
住 所 相模原市緑区○○○ ○○○総合事務所内  
電 話 0 0 - -  
※相模原市災害ボランティアセンターは 相模原市社協が運営しています

災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル作成に関して、資料の参照や掲載にご協力くださった皆さま（敬称略）

- 岐阜県社会福祉協議会
- 京都府災害ボランティアセンター
- 熊本県社会福祉協議会
- 呉市社会福祉協議会
- 南房総市社会福祉協議会
- 全国社会福祉協議会

ありがとうございました！

#### 監修者より

令和元年台風第19号での災害ボランティアセンターの設置・運営を通じて得た様々な経験、反省を踏まえた改訂第3版が完成しました。災害ボランティアセンターをご存じない方でも、基本的となるイメージをもっといただけるものに仕上がりました。一方で、災害時に現場で起こる事態に対しては、このマニュアルをなぞった設置・運営をするだけでなく、問題に気づき、考えて工夫し、機能を加えたり削ったり、新たな仲間を迎えたりと、刻々変化する状況や新たに生まれるニーズに合わせ最適を追求する柔軟さが必要になるでしょう。幸いなことに相模原市にはそのことを理解・共有しているひとたちの輪が構築されつつあることを今回の監修を通じ確認することができました。こうしたつながりが災害時に、また日常の様々な地域福祉活動に生かされていくことを期待しています。

災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル 監修

高山弘毅（Nukiito 代表 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議委員）

※この冊子は著作権フリーです。災害時にボランティアセンターを設置される時や、訓練時等にご自由にご利用ください！





発行：令和3年3月

社会福祉法人 相模原市社会福祉協議会

〒252-0236 神奈川県相模原市中央区富士見 6-1-20

電話 042-786-6181