

市町村社協 災害ボランティアセンター 運営マニュアル



令和7年3月 改訂

社会福祉法人 岐阜県社会福祉協議会

目次

I	今後の災害への備えについて考える	1
II	災害ボランティアセンター（災害VC）の役割	4
II-①	災害VCとは	5
II-②	設置の決定	8
II-③	開設	9
	（1）「開設準備中」の広報	9
	（2）行政との協働	9
	（3）本部の設置	10
	（4）活動方針の決定	11
	（5）各チームの配置	14
II-④	運営	15
	（1）運営全般	15
	（2）ボランティア募集	16
	（3）ボランティア受付	20
	（4）ニーズ受付（被災者ニーズの把握）	24
	（5）活動調整	29
	（6）1日の業務	37
II-⑤	閉鎖	38

I 今後の災害への備えについて考える

社協を取り巻く災害支援の状況

○1995年の阪神・淡路大震災は、発災時から1年間で約137万人のボランティアが活動し、「ボランティア元年」と呼ばれました。その後の大規模災害時には、多くのボランティアが被災地での支援活動に参加するようになっていきました。

○2004年の新潟中越地震を契機として、被災地の市区町村社会福祉協議会が中心となって災害ボランティアセンター「以下、「災害VC」という。」を設置し、住民・NPO・企業などの多者の協働により運営されるスタイルが一般的になっていき、2011年の東日本大震災では全国で196か所の災害VCが社協を中心として設置され、被災地支援活動が展開されました。

○令和6年能登半島地震では、石川県能登半島で最大深度7の揺れを観測し、甚大な被害をもたらし、さらに同年9月には令和6年奥能登豪雨が発生、地震と大雨による二重の被害により、復旧・復興への遅れをもたらしました。

○こうしたなか、社会福祉協議会は全国ネットワークにより被災地支援にあたり、本会では市町村社協の協力のもと、珠洲市社協を支援するため、令和6年1月18日から12月9日の間に延べ153名の応援職員を派遣しました。

○近年、全国各地で地震や豪雨による大規模災害が頻発するなか、被害の広域化に伴い外部からの支援の分散が課題となっており、被災地では行政・社協のみでなく、民間団体や企業など多様な団体との協働による地元主体の被災者支援体制の構築が求められています。

○今後、近い将来必ず発生するといわれている南海トラフ地震や首都直下型地震に備えるため、各市町村における被災者支援体制の強化に向けて、災害発生時に迅速に対応できる人材育成や県内社協の協力体制の見直しなどが急務となっています。

○今般、これまでの被災者支援活動の経験を踏まえ、「社協における今後の災害時の備えのポイント」をまとめました。

○災害発生時に、災害VCを迅速に立ち上げ円滑に運営するためには、平時からの備えが不可欠です。支援体制のあり方は自治体ごとに異なりますが、本マニュアルをもとに、地域の実情に合った実効性のあるマニュアルを作成いただきますようお願いします。

(1) 災害協定の詳細確認

- 各市町村社協が関係機関等と締結している支援協定について、災害時に実効性のあるものか詳細を確認する。
- 平時の訓練等においてシミュレーションを繰り返す中で、支援が不足する部分を洗い出し、災害時に社協から依頼する団体と依頼内容を明確にする（決める）。

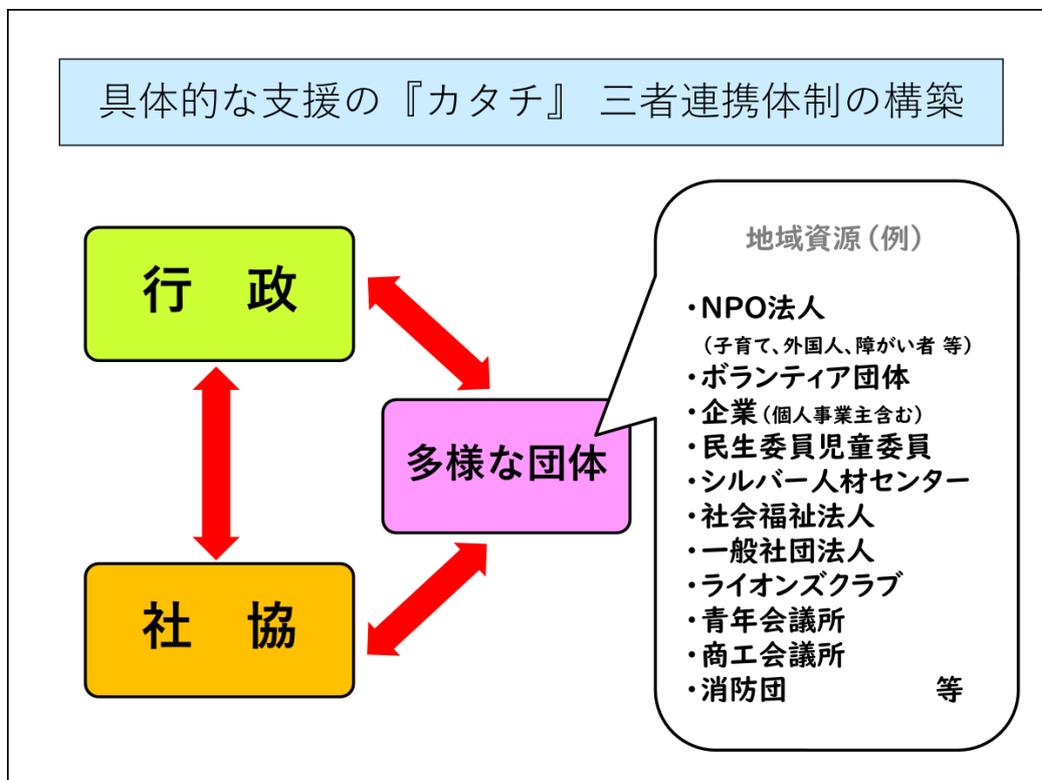
★現状の協定締結先の情報を確認してみましょう！

団体名	依頼内容
(例) 日本自動車販売協会連合会岐阜県支部	・災害VCで行う被災者及び被災地等への福祉救援活動に必要な車両の無償貸与

上記に現状の協定締結先の情報を落とし、災害時の協働体制を市町村社協ごとに可視化！

(2) 三者（社協・行政・多様な団体）連携体制の構築

- 近年多発する地震や豪雨などの災害や今後発生リスクが高い南海トラフ地震、都市直下型地震等の大規模災害時に、地域住民の生活を守るため、地元主体の具体的な支え合い体制をつくる。
- 市町村による地域資源の差異は生じるが、市町村の実情に合った地域住民の生活を守るための体制の構築を行う。



〈参考〉 県内の三者連携体制の状況（令和7年3月時点）

連絡調整会議等の設置状況：8自治体（岐阜市、大垣市、多治見市、関市、中津川市、恵那市、各務原市、神戸町）

★協定締結先以外の団体の情報も確認してみましょう！

団体名	依頼内容
(例) 〇〇町災害ボランティア団体	・災害ボランティアセンターの運営補助 ・支援場所（依頼者宅）の道案内

地域での三者連携の体制づくりにおいて、正解も不正解ありません。地域住民の生活を守るために、支援力の分析を行い、地域の実情に合った体制を構築！

(3) 受援力（支援を受ける力）を高める

受援力を高めるためには、次の3点が必要となる。

○外部支援団体を受け入れる環境の整備

近年多発する災害に加え、災害の広域化により外部支援は被災地に届きにくいことが想定される。支援の手を被災者支援につなげられるよう、外部支援団体を受け入れる環境を整備する。

例：場所の確保（休憩所・宿泊）、燃料代 等

→珠洲市では、災害等準備金※1（共同募金）を活用し、外部支援者の燃料費を珠洲市災害VCで負担した。これにより、外部支援者からの長期支援が可能となった。

○災害時に活用できる制度の把握

災害時は、被災状況の把握や関係機関等との連絡調整などに加え、刻一刻と状況が変化するため、災害時に活用できる諸制度について、行政と協議し、平時からの備えを行う。

※1 災害等準備金・・・都道府県共同募金会では、災害発生後すぐに災害支援を行えるように、社会福祉法第118条の規定に基づき、毎年、募金実績額の3%の額を限度に災害等準備金の積み立てを行い、被災県内に設置される災害VCの運営等の支援として活用される。

災害等準備金を活用できる経費

・コピー機、パソコン等の事務機器、プレハブ賃貸費、車両リース料、燃料費、ボランティア活動用品費等 等

○タイムリーな情報発信

災害時は、被災状況や被災ニーズをタイムリーに情報発信することで外部からの支援がつながりやすくなります。報道で取り上げられる情報に限りがあるため、情報は細かく定期的に発信することが必要となります。

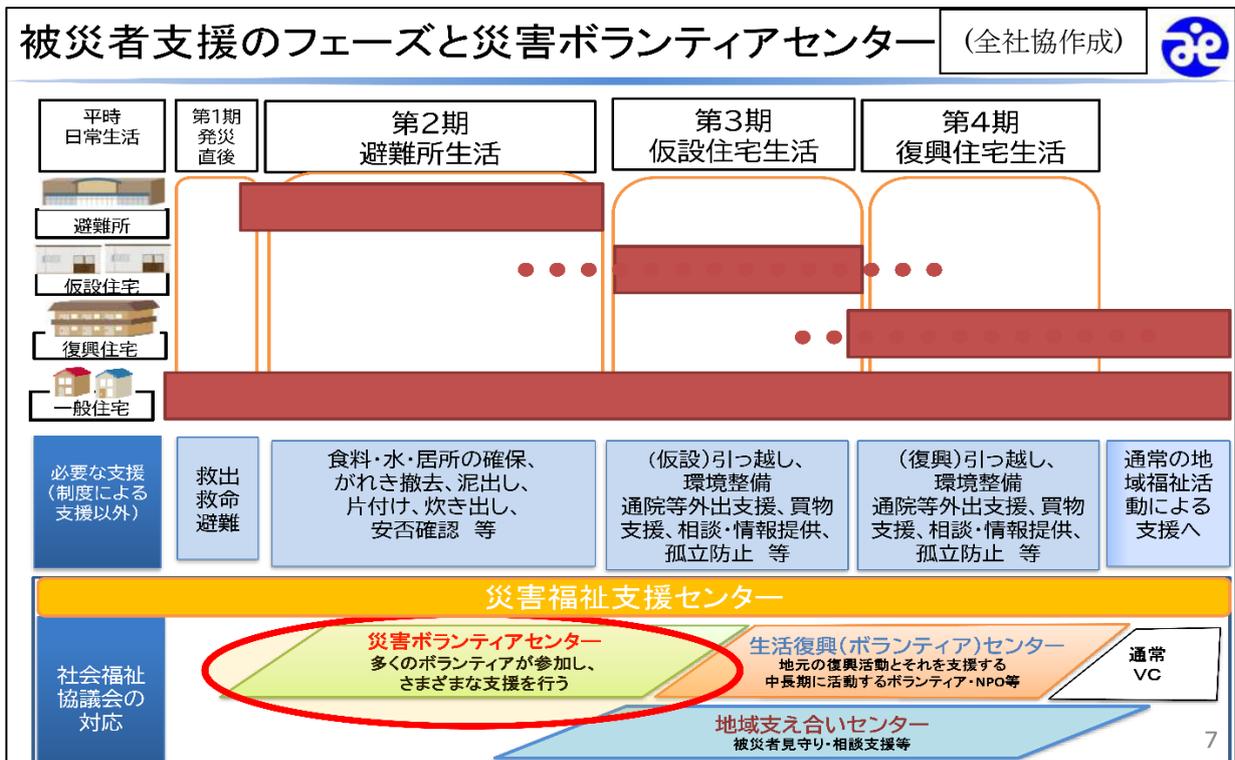
また、外部支援団体からの支援は欠かせませんが、支援を求める内容をできる限り具体的に伝えることが求められます。

※情報発信の活用例：facebook、社協のHP など

→さまざまなツールを活用し、被災地側からの状況を外部へ迅速に伝える

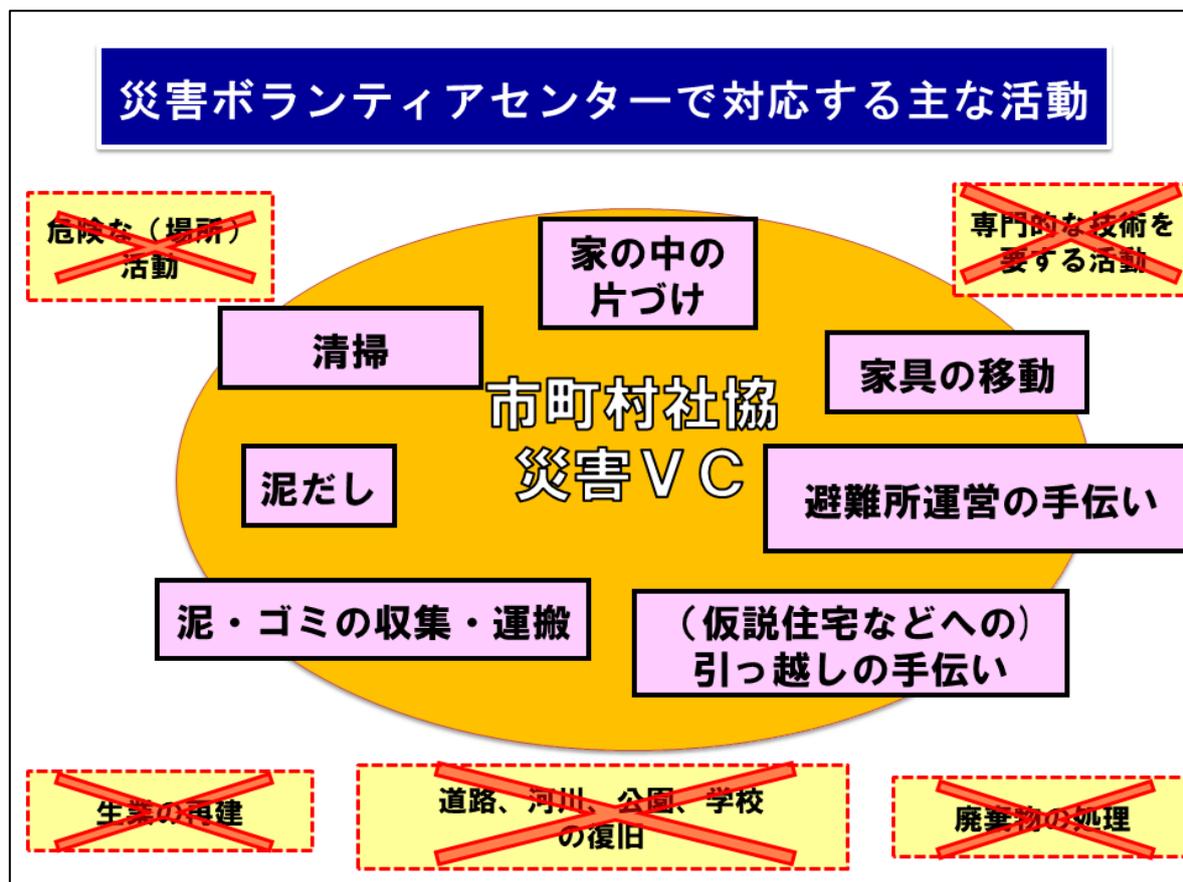
Ⅱ 災害VCの役割

- 台風・集中豪雨等による風水害、地震など災害が発生した場合、被災地には県内だけでなく県外からも多くのボランティアが駆けつけ、その支援活動は大きな力を発揮し重要な役割を果たしている。
- 市町村社会福祉協議会（以下「市町村社協」という。）は、平常時から住民の困りごとや地域の生活課題の把握、解決に向けた様々な関係機関・団体とのネットワークの構築や住民福祉・ボランティア活動の推進等進めている。
- 災害時にはその機能を活かし、市町村社協災害VCを設置・運営し、被災者（被災地）のニーズ把握（課題把握）を行うとともに、支援活動を希望する個人や団体との活動調整による緊急的・応急的な対応に取り組む必要がある。
- 「地域福祉の推進」を使命とする社会福祉協議会は、被災に伴う様々な課題解決を進めるため、「被災者中心・地元主体・協働」を支援の3原則（全国社会福祉協議会）とし、災害前の状況（復旧）に戻すだけでなく、被災者支援活動で培われたネットワークを軸に、新たなまちづくり（復興）へとつなげることが求められている。



Ⅱ-① 災害VCとは

市町村災害VCは、被災者（家族）だけでは片付け等がままならない人からの依頼に対して、支援を希望する個人や団体との活動調整によって、緊急的・応急的な対応を行う組織である。



上記に記載のある危険な場所での活動や専門的な技術を要する活動等は、一般のボランティアのみで対応ができない。このようなニーズに対応するためにも P2 に記載した、三者連携体制の構築が必要となります。

〔協働型災害ボランティアセンター〕

○前述した災害ボランティアセンターもそうであるが、最近では、豪雨水害や地震等の災害の激甚化・広域化に加え、外部支援者が被災地に分散するなど外部支援が届きにくいことが想定される。この状況下でも、社協が地域の住民の生活を守ることに役割は変わらない。地元主体で様々な担い手との協働により運営する協働型災害ボランティアセンターの体制構築を進める。

協働型災害ボランティアセンター



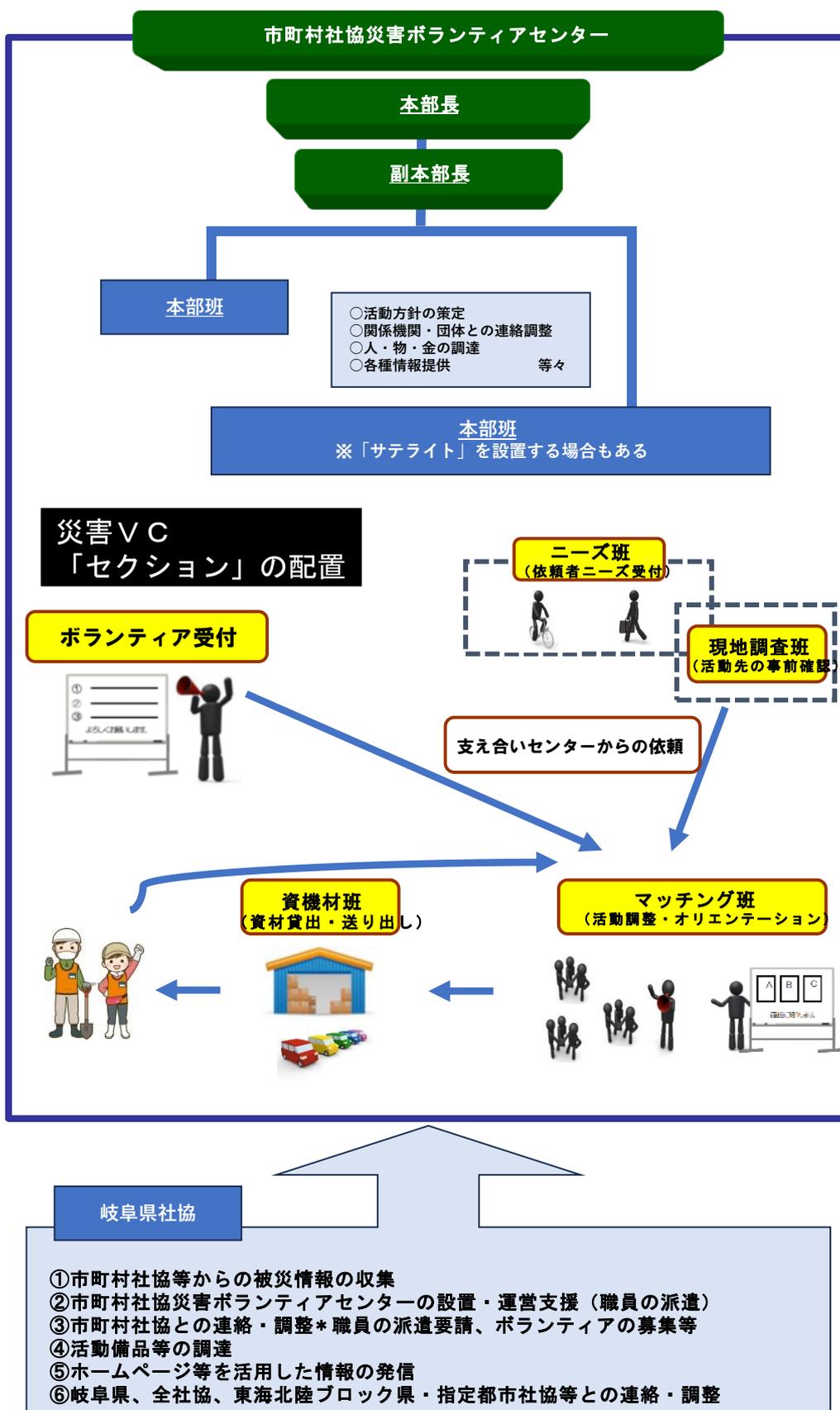
社協が設置主体となり、地域の様々な担い手の参加と協力により、災害ボランティアセンターを運営する



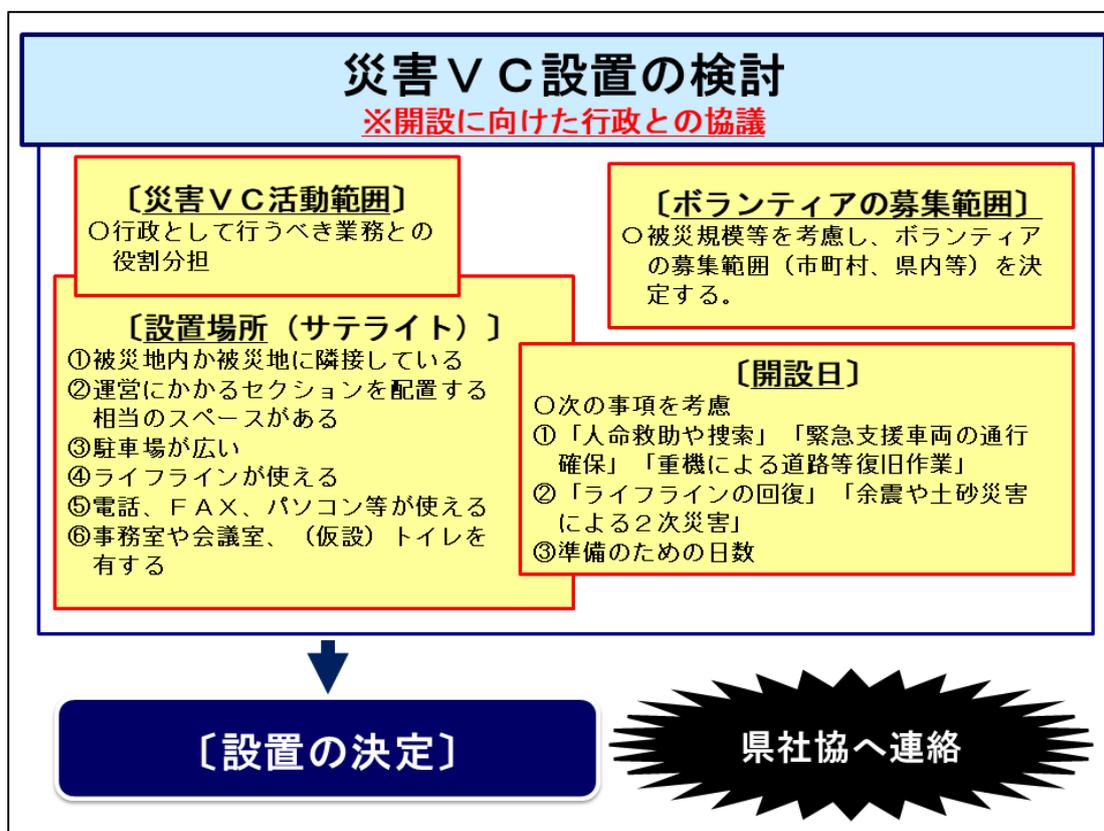
★ポイント

協働型災害ボランティアセンターを運営するにあたり、社協の通常業務（地域福祉、介護保険事業所、障害福祉サービス事業所など）を再開するため、配置可能な社協職員を確保する。

〔災害VCの概要〕



Ⅱ-② 設置の決定



Ⅱ－③ 開設

(1) 「開設準備中」の広報

- 設置決定から開設までに数日かかる場合は、県内外から開設に関する問い合わせが殺到し準備に支障をきたすことから、開設に向け現在準備していることを公式HPや各種SNS等に掲載・周知する。
- 発災直後は、家屋に取り残された住民の人命救助、緊急支援車両による物資の提供、道路の陥没等の復旧などが優先されるので、ボランティア活動がこれらの業務に影響を与えないよう広報する。

様式 16

「災害ボランティアセンター」開設準備中

いま、〇〇〇市町村では、家屋に取り残された住民の人命救助、緊急支援車両による物資の提供、道路の陥没等の復旧など行っています。また、道路の陥没やがけ崩れ等により、随所で道路が通行止めとなっています。

〇〇〇社会福祉協議会では、被災された皆さまの1日も早い復旧・復興に向けて、「〇〇〇災害ボランティアセンター」の開設を準備しています。

準備が整い次第、当HP等でお知らせしますので、しばらくお待ちください。

(2) 行政との協働

- 被災者からの相談の中には行政として対応すべき事項も多くあることから、災害VC「本部班」への職員の常駐化や運営スタッフへの継続的な参画を依頼するとともに、備品調達、仮設トイレの設置、ボラバスの運行、駐車場の確保など市町村行政に働きかける。
- 災害救助費（人件費、旅費）を活用するため、発災後に委託契約を締結する。期間や金額については被災状況等により変更契約が必要となる場合もある。
- 食事、入浴、災害廃棄物の処理（仮置場の設置、集積所までの運搬及び分別や回収等）、支援制度（生活費、家屋の修復や解体、農業や自営業等生業支援）等行政施策の情報を収集する。
- 行政は、家屋内の消毒の周知、感染症や熱中症対策、保健師等の訪問による健康チェック、罹災証明の発行、義援金の配付など被災者と向き合う業務が多くあるので、それらの業務を把握し、被災者ニーズの把握を依頼するなど必要に応じて連携する。

「行政」との協働 -協定の締結-

【人】

- ◆行政職員の常駐化
- ◆運営スタッフとしての継続的な配置（医療関係者を含む）

【物】

- ◆場所（駐車場）の確保
- ◆センター運営用及び活動用備品等の提供
- ◆ボランティアの送迎

【金】

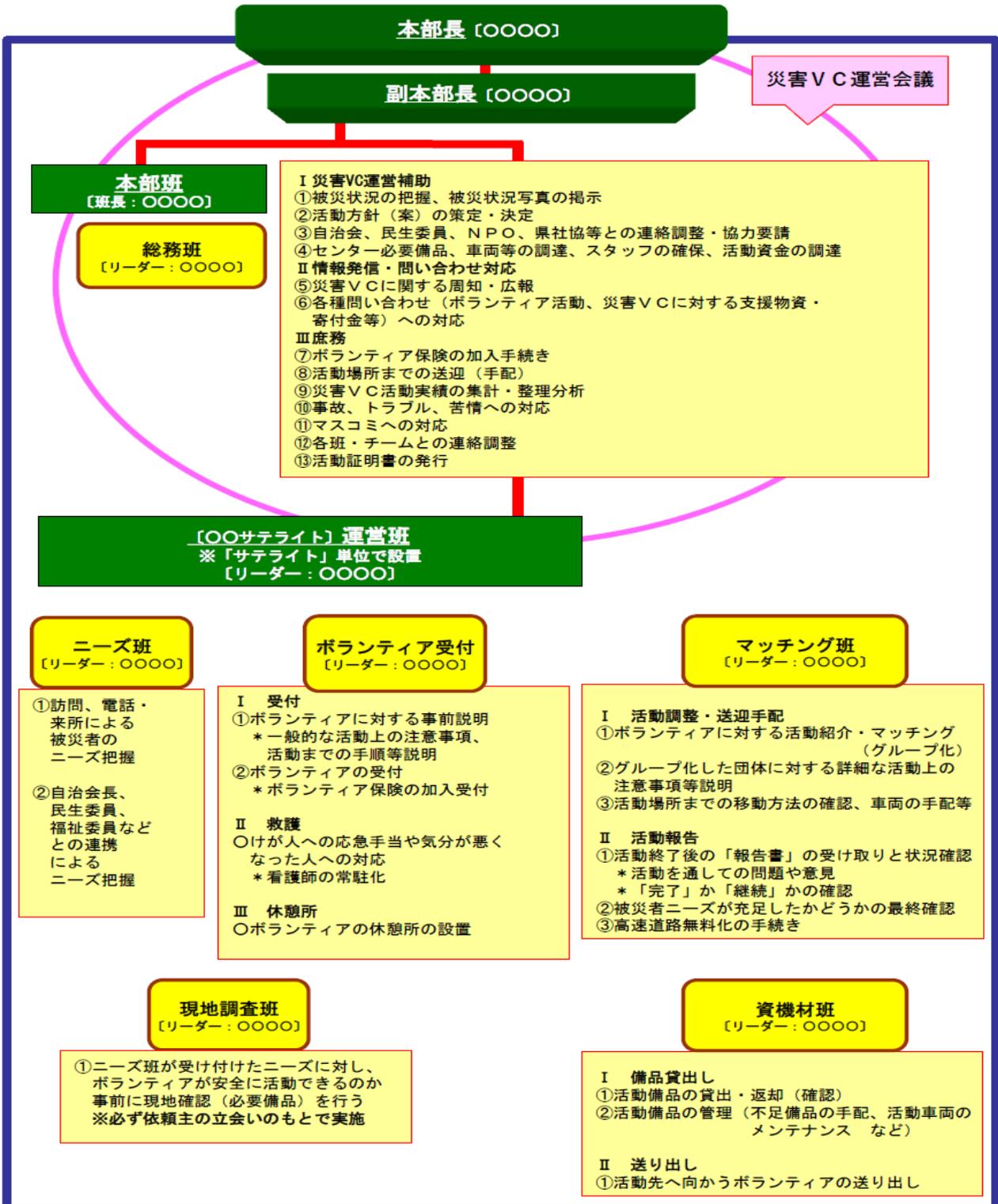
- ◆運営費の支援〔災害救助費（人件費・旅費）※委託契約の締結〕

【情報】

- ◆行政による被災者支援との連携

(3) 本部の設置

- 災害VC本部を設置する。
- 「オール社協」で取り組む。特に、被災者ニーズの把握については、「相談支援」、「福祉サービス」部門の職員が担うことが適当である。
- また、災害VCの運営は、想定外の業務であり、臨機応変な対応（判断）が求められることから、各リーダーについては、災害VC運営支援の経験者を配置するなど災害時用の事務分掌とすることが適当である。
- 運営スタッフが不足する場合は、県社協へ連絡する。



〔各チームリーダーの確保〕

- リーダーについては、日頃からの地域住民等との関係性があり、災害VCの運営主体となっている被災地社協の職員が担うことが適当である。
- ただし、職員の設置状況等の理由により、すべてのチームにリーダーを配置することが困難となる社協もある。サテライトを複数設置する場合はなおさらである。
- この場合は、県社協に対して、災害支援活動の経験豊富なNPOや運営経験のある社協職員の継続的な派遣等を要請する。

(4) 活動方針の決定

- 本部長、副本部長、リーダー等で構成する「災害VC運営会議」を設置し、活動方針を決定する。
- 班長は、決定された方針に基づき、各リーダーに指示し、開設に向けた準備を進める。
- リーダーは、応援派遣の職員等への伝達を徹底するほか、外部支援者等の気づきなども適宜聞き取り、本部等へ改善を提案することが望ましい。
- 活動方針として決定すべき事項は次のとおり

①ボランティアの受入

- ◇募集範囲、◇対象者、◇活動範囲、◇活動時間、◇受付方法、◇受付場所、◇受付場所から活動先までの移動方法、◇ボランティア保険の加入

◆活動期間

- ボランティアが計画的に参加できるよう被災状況に応じて相当な期間を設定することが必要である。
- これまでの災害VCの例でみると、
 - ・地震の場合は「1月」
 - ・水害の場合は「1週間」単位で設定されていることが多い。
- 収束期は「3日スパン」で決定する。

◆活動の中止基準について

- 朝6時時点または活動中に警報発令の場合は活動中止
- 震度3の地震発生時は活動中断（注意）
震度4以上で活動中止
- その他、雨・雪などで活動に支障があると「本部長」が判断する場合

行政とも事前に協議を行い、安全確保の点から「前日判断」についても決定することを推奨

②ニーズ把握の方法

- 災害VC設置の案内ちらしの作成・配布
- 自治会長・民生委員への連絡・依頼（見守りネットワークの活用）
- 社協が実施するサービス利用者に対する電話・訪問による把握
- 社協HPへの掲載
- 行政への依頼（同報無線、行政HPへの掲載、行政職員によるニーズ調査など）

③活動資金の確保

- 災害救助法の適用など大規模災害の場合は、県共募へ「災害支援資金」を申請する。
- 必要に応じて、県社協による「災害救援ボランティアセンター支援貸付制度」を活用する。

④活動備品の調達

○必要な活動備品を調達する。

〔活動備品一覧（例示）〕

①ボランティア活動に必要なもの

- | | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 角スコップ | <input type="checkbox"/> 剣スコップ | <input type="checkbox"/> じょれん | <input type="checkbox"/> バール | <input type="checkbox"/> デッキブラシ |
| <input type="checkbox"/> バケツ | <input type="checkbox"/> 雑巾 | <input type="checkbox"/> ほうき | <input type="checkbox"/> 洗剤 | <input type="checkbox"/> たわし |
| <input type="checkbox"/> ブルーシート | <input type="checkbox"/> 土のう袋 | <input type="checkbox"/> 高圧洗浄機 | <input type="checkbox"/> ゴム手袋 | <input type="checkbox"/> 軍手 |
| <input type="checkbox"/> 一輪車 | <input type="checkbox"/> 台車 | <input type="checkbox"/> 車両（軽トラック・ワゴン車、自転車） | | |
| <input type="checkbox"/> トロ舟 | <input type="checkbox"/> ヘルメット | <input type="checkbox"/> （防塵）マスク | | <input type="checkbox"/> 医薬品 |
| <input type="checkbox"/> 消毒薬 | <input type="checkbox"/> 洗浄液 | <input type="checkbox"/> うがい薬 | <input type="checkbox"/> 飲料水 | <input type="checkbox"/> タオル |
| <input type="checkbox"/> ビニール袋 等々 | | | | |

※原則、ボランティアには活動備品を持参してもらうことを依頼する。

※地震災害と水害では必要となる備品が異なります。

②災害VCで準備するもの

- | | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 携帯電話 | <input type="checkbox"/> 無線機 | <input type="checkbox"/> 広域地図 | <input type="checkbox"/> 住宅地図 | <input type="checkbox"/> テント |
| <input type="checkbox"/> 机 | <input type="checkbox"/> 椅子 | <input type="checkbox"/> 拡声器 | <input type="checkbox"/> ホワイトボード | |
| <input type="checkbox"/> オンライン可能なパソコン | <input type="checkbox"/> プリンタ | <input type="checkbox"/> 印刷機 | | |
| <input type="checkbox"/> 発電機 | <input type="checkbox"/> 模造紙 | 等々 | | |

○社協だけでは確保できない場合、行政や県社協へ依頼する。

県社協から依頼できる事項

■車両の確保

→県社協と一般社団法人日本自動車販売協会連合会岐阜県支部との協定（災害発生時における被災地支援等に関する協力協定）により、市町村社協への車両の無償貸与を行います。

→不足する場合は、カーシェアリング協会を通じて車両を確保。

■活動備品において不足する場合は、認定特定非営利活動法人レスキューストックヤードに提供を依頼します。

○企業、団体（社協を含む）から寄付等の申し出があった場合は、所定の申込書（様式12）の提出をお願いします。

○無償貸与の場合は、備品への団体名の記載（直接またはビニールテープ等）を依頼する。

活動備品寄附等申込書				
				受付番号
申込日	年 月 日			
申込所	〒			
連絡先	担当者氏名・姓・名・姓(敬称略)		FAX () -	
住所	〒			
	公費貸与(期間: 年 月 日～ 年 月 日まで)			
数量・名称 (任意で記入)	物品名	数量	備品名	数量
※活動開始の前までに完了した際の返却は必ず行ってください				
申込者印				

【活動備品一覧（圏域別）】

○災害時の活動備品については、圏域別に配置している災害用備品からも調達できる。有事の際に、圏域を越えて災害用備品を融通することも可能。

圏域別災害用備品リスト

設置場所	災害用備品
岐阜（県社協）	高圧洗浄機、高圧洗浄機附属備品(ため水吸水用ホース等)、水道ホースセット、ガソリン携行缶、デッキブラシ(10)、ショベル(5)、土嚢袋(2,400)、角スコップ(50)、剣スコップ(20)、じょれん(20)、溝スコップ(40)、一輪車(5)、バール(20)、折りたたみノーパンク自転車(2)、厚手タイプブルーシート(50)、メタルハライドボールライトセット、発電機・カセットガス、リヤカー、コードリール、高圧洗浄機バッテリー式(2)、高圧洗浄機コード式(2)、高圧洗浄機附属備品、ピブス30枚
西濃（大垣市）	高圧洗浄機、高圧洗浄機附属備品(ため水吸水用ホース等)、水道ホースセット、ガソリン携行缶、デッキブラシ(10)、ショベル(5)、土嚢袋(2,400)、角スコップ(50)、剣スコップ(20)、じょれん(20)、溝スコップ(40)、一輪車(5)、バール(20)、折りたたみノーパンク自転車(2)、厚手タイプブルーシート(50)、インバーター発電機、発電機・カセットガス、リヤカー、コードリール
中濃（美濃加茂市）	高圧洗浄機、高圧洗浄機附属備品(ため水吸水用ホース等)、水道ホースセット、ガソリン携行缶、デッキブラシ(10)、ショベル(5)、土嚢袋(2,400)、角スコップ(50)、剣スコップ(20)、じょれん(20)、溝スコップ(40)、一輪車(5)、バール(20)、折りたたみノーパンク自転車(2)、厚手タイプブルーシート(50)、メタルハライドボールライトセット、防災倉庫
東濃（瑞浪市）	高圧洗浄機、高圧洗浄機附属備品(ため水吸水用ホース等)、水道ホースセット、ガソリン携行缶、デッキブラシ(10)、ショベル(5)、土嚢袋(2,400)、角スコップ(50)、剣スコップ(20)、じょれん(20)、溝スコップ(40)、一輪車(5)、バール(20)、折りたたみノーパンク自転車(2)、厚手タイプブルーシート(50)、メタルハライドボールライトセット、発電機・カセットガス、リヤカー、コードリール
飛驒（高山市）	高圧洗浄機、高圧洗浄機附属備品(ため水吸水用ホース等)、水道ホースセット、ガソリン携行缶、デッキブラシ(10)、ショベル(5)、土嚢袋(2,400)、角スコップ(50)、剣スコップ(20)、じょれん(20)、溝スコップ(40)、一輪車(5)、バール(20)、折りたたみノーパンク自転車(2)、厚手タイプブルーシート(50)、インバーター発電機、発電機・カセットガス、階段避難者

(5) 各チームの配置

①全般

- 災害VCを開設するにあたり、班長や副班長、各チームリーダー等の協議によりセンター運営のレイアウトを決定するとともに、各チームにどのような役割や業務があるのか、関係様式を含めて共通認識を図る。
 - ※県内市町村社協職員が迅速に運営支援を行うことができるよう、関係様式は、県社協が示す様式を使用する。
- 「総務班」及び「ニーズ班」は事務室、それ以外（ボランティア活動の需給調整を直接行うチーム）は、屋外で相当のスペースがある場所を活用することが適当である。
- 備品の貸出し場所については、積み込み作業の効率化も考慮し、可能であれば車両の乗入や積み込みができるスペースを確保する。
- 決定されたレイアウトを元に、テントの設営、案内看板の掲示、机やいすの配置など行う。
- 各リーダーは、当該スタッフに対して業務内容を説明し、必要な消耗品（関係様式を含む）や活動備品の調達を指示する。

②総務班

- 被災状況等の情報を、事務所内にホワイトボード等に掲示し（随時更新）、関係者やスタッフとの共有化を図る。

ホワイトボード等を活用して掲示する情報

■被災状況（市町村、サテライト別）

- ・被災状況(写真)、・交通情報（通行止め）、・避難所情報 *地図拡大図を活用

■被災者支援に関する情報

- ・サテライト、市町村災害対策本部、県社協等関係機関・団体連絡先、・食事、入浴、ゴミ処理、
救援物資等生活関連情報、福祉サービス・病院・銀行・郵便局・商店等の業務実施状況

■ボランティアに対する情報

- ・利用可能な入浴施設、コインランドリー、洗車、宿泊施設、飲食店、コンビニ等

- 市町村社協への応援要請を行った場合は、当該職員が地理不案内であることを理解し、地図や受付（活動）場所までアクセス等必要な情報を提供できるよう準備する。

③ボランティア受付

- 行政から派遣された医療関係者（医師、保健師や看護師）による救護所を設置する。
- 救護所は、けが人への応急手当や気分が悪くなった人に対応するとともに、必要に応じて活動先を巡回しながら、被災者及びボランティアの健康・体調管理を行う。
- 活動後に備品を洗浄や消毒ができる「洗い場（消毒場）」を確保する。
- ボランティアに対する適当な荷物置場、更衣室や休憩所を準備する。

Ⅱ－④ 運営

(1) 運営全般

①運営方法の改善

- リーダーは適宜スタッフから、ボランティアの受け入れや被災者ニーズへの対応で苦慮したケース、各班の運営（スタッフの確保、備品調達）、本部とサテライトの連絡体制など問題点、課題を聞き取り、必要に応じて協議する。そして、整理した課題や改善策について班長に伝え、「災害VC運営会議」（本部長、副本部長、リーダー等で構成）へ提起する。
- 「災害VC運営会議」を随時開催し（少なくとも1日1回）、運営上の諸課題や必要事項について協議し、改善策や今後の対応について決定する。
- また、「災害VC運営会議」は、被災者からの依頼件数や解決件数等を地図上に落として「見える化」し、重点エリアの設定や解決のための復旧計画（依頼件数、1件あたりの解決までの日数と必要なボランティア数の算出）を立て、概ねの閉鎖時期を設定する。
- 会議における決定事項、問題点・諸課題、改善策等については、記録し共有化を図り、各リーダーからスタッフに伝達及び指示をする。
- 総括的な役割を担うリーダーは、様々な事項について、その都度対応や判断しなければならないため、当該セクションに常駐（携帯電話の所持等常に連絡がとれるように）する。
- 本部とサテライト、各チーム間における連絡調整については、基本的には、統括的な役割を担うリーダーが行うものとする。
- リーダーは、特定の職員に負担が集中しないよう考慮し、適宜休暇をとれるようローテーションを組み、組織的に負担を軽減する。

②応援職員等との連携

- 基本的にはニーズ把握や地元住民との調整等、被災地社協職員が行う方が効率的な業務を除き、他の業務を応援職員等が担う体制をつくる必要がある。
- 受付や送り出しが一区切りつくお昼前後からボランティアの帰所時間までは、手が空くことが多いので、チラシの配布やデータ入力、翌日の準備等の業務を応援職員に割り振る。

③三者（社協・行政・多様な団体）との連携

- 地区社協、自治会、住民組織、消防団、（災害）ボランティア（団体）、防災士、青年会議所、ライオンズクラブ、民生委員・児童委員、その他関係団体（企業を含む）などに災害ボランティアセンター運営や災害ボランティア活動への協力を依頼する。
- 重機使用、壁や塀の取り壊しや家具の解体、床板はがしや泥だし、建具の入れ替えなど、または子育て、学習支援、孤立化防止、まちづくり等専門的な活動を行うNPOとは、地域の想いや実情を踏まえた連携を図る。

(2) ボランティア募集

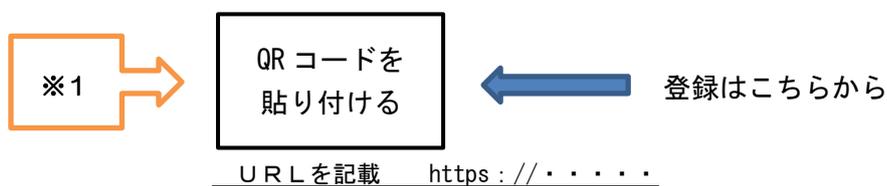
- 募集は、HPへの掲載を通じて行う。
- 当日、不特定多数が災害VCに訪れることがないように＜事前登録制＞とする。
- 県社協より送付する『災害ボランティア事前登録システム（Google フォーム）』のアカウントID及びパスワードを使用する。（定員の設定ができる）
- ◆よくある質問については、Q&A（災害VCまでのアクセス、駐車場、今寄付を受け付けている物、高速料金無料化手続き等）として、わかりやすくHPに記載することで、問い合わせ等を減らすことにつながる。

様式 17

ボランティアを募集します！

■受付方法

- ・希望活動日の3日前までに、必ず事前登録をしてお越してください。
- ・団体での申し込みを希望される場合も個別での登録をお願いします。
- ・登録は、下記の『災害ボランティア事前登録システム』からお願いします。



■活動内容

片づけ・清掃、家具の移動・搬出、家屋内に流入した土砂の撤去 など

■活動日

〇〇月〇〇日（□□）～

■募集範囲

〇〇市町村内にお住いの方（左以外の方は受付をお断りします）

■対象者

- ア. 18歳以上
- イ. 15歳以上18歳未満の人は保護者の承諾が必要です

■募集人数

〇〇人（募集人数に達した場合受付を終了します）

■活動場所

〇〇

■活動時間

受付終了～15時

■受付場所

〇〇

■受付時間

受付① 8:30～9:00 受付② 9:30～10:00

■駐車場

〇〇

■準備するもの

- (1) 作業着（長袖・長ズボンで汚れてもよい動きやすい服装）、着替え
- (2) 持参品 ①帽子、②ゴム手袋（軍手）、③長靴、④踏抜防止中敷、⑤マスク、⑥作業用ゴーグル、⑦昼食・飲物（現地付近では飲食店等がありません）、⑧雨具（カッパ、レインコート）、⑨スコップ・バール・一輪車等の備品 ⑩消毒液 ⑪ビニール袋 ⑫その他各自必要なもの

■参加にあたっての留意事項

〔事前確認〕

- 事前登録なしでお越しいただくことはご遠慮ください。
- 募集状況などHP等でご確認ください。
- 体調に異常がある方は参加できません。
- 事前に自宅最寄りの社会福祉協議会またはインターネットにて、ボランティア活動保険に加入してください。（当日の受付はしません）

- * 活動中のケガ、事故等の補償は、ボランティア活動保険の補償内の範囲とさせていただきます。
- 別添「災害ボランティア活動にあたっての注意事項」を事前にご覧ください。

※2

〔当日〕

- 当日は、上記受付場所まで車でお越しください。
活動先までご自身の車で移動していただくこともあります。
- スコップなど活動備品は、なるべく各自で準備してください。
- 無報酬で食事等も提供されませんので、各自でご用意ください。

〔その他〕

- 天候等により、活動を中止する場合があります。
- お越しいただいても、希望する活動がない、あるいは活動がない場合があることをご了承ください。
- 駐車場内での事故等については、センターで責任を負いかねます。

〇〇市町村災害ボランティアセンター（〇〇市町村社会福祉協議会）
問合先：〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇 〔受付時間／9：00～16：00〕

□次のページ（※2）もHPに添付すること。

※1）災害ボランティア事前登録システム 受付時の確認項目

- ・氏名／住所／年齢／連絡先（メールアドレス含む）
- ・緊急連絡先（続柄含む）
- ・活動日
- ・ボランティア活動保険加入の確認

※確認事項は、必要に応じて確認項目を増やしたり減らしたりと変更が可能である。（以下、確認項目の追加例）

- ・技術系（重機、チェーンソー等）の活動協力の有無
- ・保有している資格（看護師、保健師等）の確認
- ・被災地での活動経験の有無 等
- ・所有車の協力の有無

様式 2

災害ボランティア活動にあたっての注意事項

1. 心構え（原則）

- ①復旧の主体者は「被災された方」であり、ボランティアはあくまでお手伝いであることを心がけましょう。
- ②自分の経験や判断を押し付けるようなことは控えましょう。
- ③被災された方に負担を掛けない行動をしましょう。

2. 安全に活動するためのお願い（注意事項）

- ①ここは被災地です。想定外のことや二次災害が起こる可能性があります。少しでも危険と思われたら活動を中断してください。
- ②ボランティア活動保険に未加入の場合、活動をご紹介することはできません。
- ③「災害ボランティアセンター」の紹介を受けてきたことを告げてから、活動を開始してください。
- ④活動内容については、依頼者と十分話し合いながら行うようにしてください。
- ⑤グループで活動する場合、リーダーの指示に従ってください。
- ⑥自分（仲間）の体調を見極め、適宜休憩をとりながら、無理のない活動をしてください。また、夏期は熱中症予防のため、こまめな給水を心がけましょう。
- ⑦当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合で判断に困ったときやトラブル等が発生した場合は、（リーダーを通じて）「災害ボランティアセンター」へ連絡してください。
- ⑧活動が終わったら、必ず「手洗い・うがい」を行い、感染症等の予防に努めましょう。
- ⑨活動中に知り得た情報（写真など）をむやみに話したり、SNS 等へ書き込んだりしないでください。
- ⑩〇〇：〇〇までには、必ず「災害ボランティアセンター」へお戻りください。

3. 健康及び衛生管理について(注意事項)

下記をよく読んで活動してください。

- ①発熱等体調異常がある場合は、ボランティア活動を中止してください。
 - ②活動後、使用した備品を各自で洗浄してから持ち帰るようにしてください。
- 〇〇市町村災害ボランティアセンター（〇〇市町村社会福祉協議会）
問合せ先：〇〇〇－〇〇〇－〇〇〇〇　〔受付時間／9：00～16：00〕

- 原則『災害ボランティア事前登録システム』での登録とするが、システムでの登録ができないボランティアに対しては、「災害ボランティア受付票（様式3）」を事前に記入していただき登録する。

様式3

災害ボランティア受付票（個人用）

	※事務局使用欄	受付日	令和 年 月 日
		受付者	
フリガナ			
氏名			
住所			
携帯電話番号等			
メールアドレス			
緊急連絡先 (活動者以外)	(続柄)		
ボランティア保険	加入済 未加入 ※未加入の場合、活動日までに最寄りの社会福祉協議会やWebで加入をしてください		
加入タイプ	基本プラン / 天災・地震補償プラン / 特定感染症重点プラン		
所持車の活用	活用できる(車種) 活用できない ※災害ごみの搬送などに活用する場合があります、車両は汚れる場合があります。事故等については、当該車両の車両保険で対応いたします。		
活動希望日	※希望する日とその日の受付時間のいずれかに○をつけてください。複数日の希望が可能です。 ○月○日 受付時間 8:30~9:00 9:30~10:00 ○月○日 受付時間 8:30~9:00 9:30~10:00		
技術系の活動	※技術系(重機、チェーンソー等)の活動ができる場合は、その内容をご記入ください。		
資格	※お持ちの資格(看護師、保健師等)がある場合は教えてください。		
活動経験	※被災地での活動経験がある場合は、具体的に教えてください。		

希望された活動日の受付時間に、受付場所にお越しください。
定員が達した場合など受け付けられない場合は、事務局より電話等でご連絡します。

(3) ボランティア受付

①受付の事前準備

事前登録ボランティア名簿の整理

- 事前登録者については、あらかじめ『災害ボランティア事前登録システム』に登録された情報をエクセルデータにしてボランティア受付名簿の準備をする。
 ※【災害ボランティア事前登録システム手順書参照】
- 活動日や受付時間ごとに分けて名簿を準備しておく。
- ボランティア活動保険の加入状況を確認する。
- 当日までに、グループメンバー及び活動先を決定しておく。

②当日の受付

- 事前に作成しておいたボランティア受付名簿にて受付する。
- 発熱等の体調異常がないかを確認する。
- ボランティア活動保険に加入していない場合は、その場にてインターネットでの加入を促す。
 ※インターネットで加入できるのは大規模災害特例が適用された場合のみ
- ただし、やむを得ない状況等により加入申込みを受け付ける場合は「ボランティア活動保険加入申込書<災害時用>（様式4）」を使用する。
- ボランティアセンターでは、こまめな手洗いや消毒、うがいをお願いします。
- 「名札」を配布する。

◆保険のプラン及び保険料

基本プラン（350円）・・・洪水や風水害等の活動におけるケガを補償
 天災・地震補償プラン（500円）・・・基本プランに加え、地震、噴火、津波によるケガも補償

様式4
 社会福祉法人全国社会福祉協議会 御中

ボランティア活動保険 加入申込書<災害時用>

被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が発生されます。活動中の二次災害への備えとして、『天災・地震補償プラン』(特定地域補償プラン)に加入いただきます。より安心してボランティア活動に参加いただけます。

※2023年5月5日以前、一級補償、二級補償または三級補償が補償対象となります。新型コロナウイルス感染症は、補償の対象とはなりません。

下記内容にて、全国社会福祉協議会を契約者とするボランティア活動保険に加入します。
 「重要事項説明書」を受渡し、「二契約内容確認事項（重要確認事項）」を確認し、「個人情報取り扱いに関する説明事項」に同意をいたします。

活動内容：災害救援活動

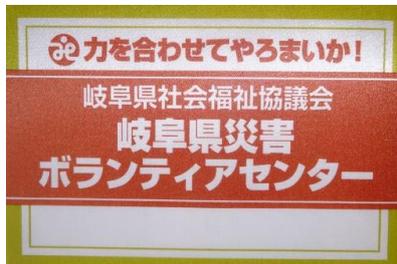
受付社協名：〇〇〇社会福祉協議会

No.	ご加入者（被保険者）氏名	署名 (フルネーム)	住所	TEL	加入プラン (〇印)	社協受付日時
①	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
②	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
③	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
④	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
⑤	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
⑥	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
⑦	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
⑧	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	
⑨	(仮名)				基本 プラン 天災・地震 補償プラン	

※団体での加入の場合は、代表者名又は団体名を記入し、別添名簿を頂く

- ・なお車両や重機については、賠償の補償はないので、必ず任意保険への加入を確認する。
- ・ボランティア活動保険は、自身の活動中のケガや食中毒・熱中症等を補償するとともに、法律上の損害賠償責任を負った場合も補償する。

[名札シール]



名札がない場合は、
養生テープ等を使用する！

[スタッフ用ビブス] ※スタッフ用ビブスは事前に用意する。

表



裏



③事前オリエンテーション

○受付付近の適当な場所に「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（様式2）」及び「活動の流れ」をホワイトボード等に掲示しておく。

○ボランティアに対して、受付をする前に「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（様式2）」及び「活動の流れ」を説明する。

※ボランティア登録時に「災害ボランティア活動にあたっての注意事項（様式2）」を事前確認しているが、再度確認の機会を設ける。

ボランティア活動の流れ

1. 受付

【 事前登録ボランティアの受付をしてください 】

- ・ボランティア保険に未加入の方は、「ボランティア保険受付窓口」で加入の手続きをします。
- ・「名札」を渡しますので、見やすいところに貼って下さい。
(受付が終了した方は、「活動調整窓口」の前で、待機して下さい。)



2. 活動先の決定

- ・スタッフの案内により、活動先を決定します。
- ・必要な人数が集まった時点で、活動するグループとなります。



3. 活動内容の説明

- ・具体的な活動内容や留意事項、必要な備品など説明します。
- ・活動中のグループリーダーを決めます。
※リーダーは、メンバーの健康管理、作業時間の管理（昼食、休憩時間の確保）、何かあった場合の本部への連絡等について配慮して下さい。



4. 備品の受取り

- ・「備品貸出窓口」で必要な備品を受け取ってください。



5. 活動

- ・活動先へ移動し、依頼内容に応じた活動を行います。
(活動が終了したら、災害ボランティアセンターに戻ってください。)



6. 備品の返却

- ・備品は「備品貸出窓口」へ返却して下さい。



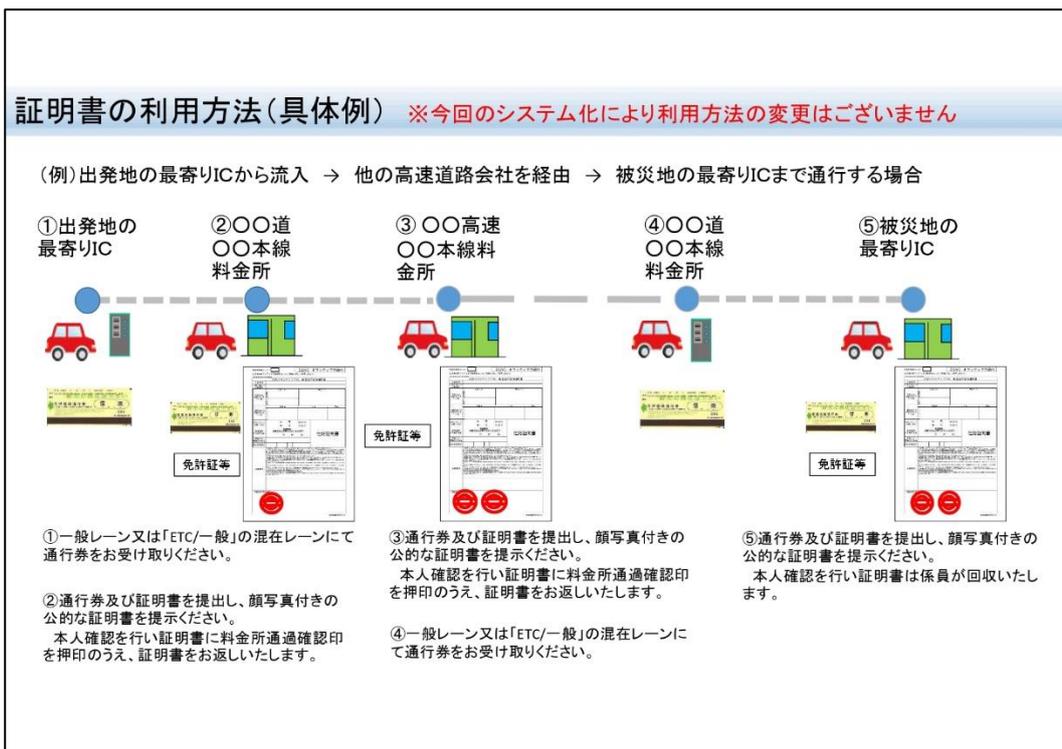
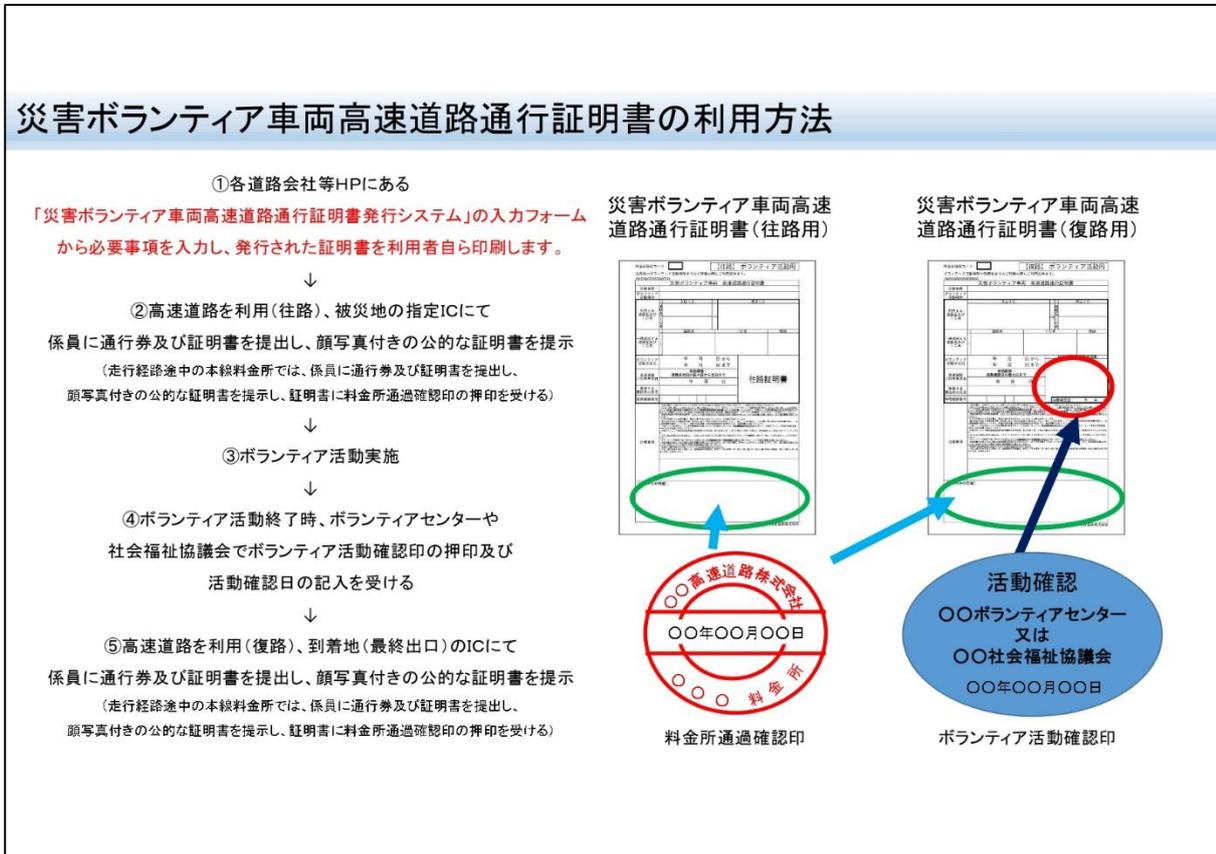
7. 報告（活動終了）

- ・リーダーは、他のメンバーの意見等を聞き取り、活動報告書を作成して下さい。
- ・活動報告書は、「活動調整窓口」で報告のうえ、提出して下さい。
- ・お渡しした書類は全て返却して下さい。

④高速料金無料化手続き

○災害ボランティア車両に対する高速道路の無料措置については、原則活動終了後に行うが、受付時に質問されることも多いため、図③-1の流れを受付担当者も理解し、質問があれば対応する。

③-1 ボランティア車両証明書の利用方法（全体の流れ）



(4) ニーズ受付（被災者ニーズの把握）

①被災者ニーズの把握方法

- 災害VCの設置に関する「案内チラシ（様式18）」を作成し、被災者に対して周知する。
 - ※家屋が被害を受けた時は、罹災証明書や保険金の請求等のために住宅の浸水位置など被害の状況がわかる写真を撮る必要があるため（様式18）の裏面に「住まいが被害を受けたとき最初にすること」を掲載し周知する。
- 被災地域の自治会長に対して、災害VCの業務内容（各種様式を含む）等理解していただくとともに、被災者ニーズの把握方法、把握したニーズの災害VCへの連絡方法、ニーズとボランティア活動との調整など自治会（見守りネットワーク）との協働（役割分担）について協議する。
- 民生委員・児童委員への協力依頼、社協職員による電話・訪問等によるニーズ把握など行う。
- また、社協職員によるサービス利用者への連絡、当事者団体への働きかけを行うとともに、同報無線の実施や保健師による健康チェック等訪問時のニーズ把握などを行政に依頼する。
- 災害VCに被災者ニーズを受け付ける窓口を設置する。設置にあたり、下記留意点への対応も含めた災害VCの人員配置を検討する。（各種関係団体への協力依頼）
留意点：①聴覚障がい者に対する手話通訳
②外国人の方に対する通訳

ご自宅の片づけなどボランティアが応援します。

災害ボランティアセンターを開設しました

片づけ・清掃、家具の移動・搬出、家屋内に流入した土砂の撤去など
この度の災害でお困りのことをお知らせください。ボランティアがお手伝いします。

ご理解いただきたいこと

- ご自身（家族など）で片づけができない方や「生活空間の確保」、「保健衛生上必要な環境整備」を優先し活動をしています。
- ボランティアに対する報酬、飲食等準備する必要はありません。
- 専門的な技術を要することや危険を伴う作業など要望にお応えできない場合もあることをご了承ください。
- ボランティア募集の都合で、すぐに活動を開始できない場合もあります。
- 被災者の自宅にうかがいます。事業所の片づけ等の要望にはお応えできません。
- 政治的・宗教的、営利目的の活動はできません。
- 災害ボランティアセンターを通して活動するボランティアは、名札をつけています。
- 必要なものを破棄したり、現金や貴重品等がなくなってしまうというトラブルを避けるため、作業には必ず立ち会いをお願いします。
- 感染予防の観点から下記のことをお願いします。
 - ・ご家庭で新型コロナウイルス感染症等に感染し、療養中の方がいる場合はご相談ください。
 - ・室内の換気を行うようにしてください。

※罹災証明書や保険金の請求のために、被害の様子がわかる写真が必要となる場合がありますので、必要に応じて事前に写真を撮るようお願いします。

〇〇市町村災害ボランティアセンター（〇〇市町村社会福祉協議会）
問合せ：〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇　〔受付時間／9：00～16：00〕

住まいが被害を受けたとき 最初にする事

災害で住まいが被害を受けたときは、あまりのショックに、何から手を付けたらいいか分からなくなるかもしれません。被災者の方々が一日も早く日常生活を取り戻せるように、行政も様々な支援に動き出します。それらの支援も受けながら、一歩ずつ再建を進めていきましょう。その支援を受けるためにも、被害状況を写真で撮るようお願いします。

家の被害状況を写真で記録しましょう

片付けや修理の前に、家の被害状況を写真に撮って保存しておきましょう。市町村から罹災証明書を取得して支援を受ける際や、保険会社に損害保険を請求する際などに、たいへん役に立ちます。

ポイントは、家の外と中の写真を撮ることです。

家の外の写真の撮り方

- カメラ・スマホなどでなるべく4方向から撮るようにしましょう。
- 浸水した場合は、浸水の深さがわかるように撮りましょう。
※メジャーなどをあてて「引き」と「寄り」の写真をとると、被害の大きさが良くわかります。

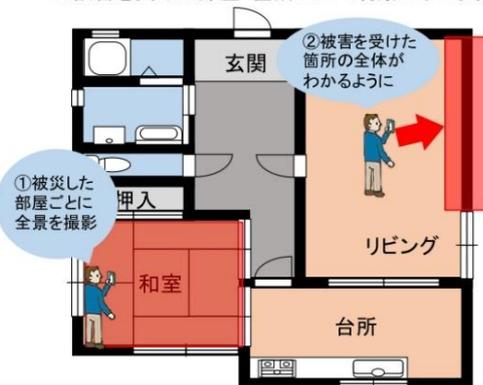
家の中の写真の撮り方

- 家の中の被害状況写真は、
①被災した部屋ごとの全景写真
②被害箇所の「寄り」の写真を撮影しましょう。
- <想定される撮影箇所>
内壁、床、窓、出入口、サッシ、襖、障子、システムキッチン、洗面台、便器、ユニットバス など

<イメージ図>



★被害を受けた部屋・箇所は全て撮影しましょう。



内閣府

令和2年7月 事務連絡

内閣府政策統括官（防災担当）／参事官（被災者生活再建担当）

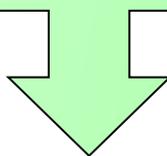
②ニーズの受付から「マッチング班」への連絡（流れ）

電話・来所・訪問による
ボランティア活動への依頼事項の聞き取り

- 「依頼内容」（ボランティアでの対応が「可能」か「否」か）の把握
- 「活動場所」、「世帯状況」、「必要人数」、「必要備品」、「駐車場の有無（台数）」等を把握のうえ、『災害ボランティア活動依頼調査票』（様式1）（以下「依頼票」という。）を記入する。

*自治会長等が把握した「ボランティア活動への依頼」についても、自治会長又は依頼者から聞き取り、「依頼票」を作成する。

- 現地調査班は、依頼者宅へ訪問し、依頼者立会いのもと現地状況の確認を行い、「現地調査票」を記入する。



対応「可」

- 「依頼票」に活動先をマーキングした地図を添付し、「現地調査票」と併せて「マッチング班」へ連絡する。
 - また、併せて、「依頼票」に基づき必要事項をデータベース化し、「活動調整チーム」と情報を共有化する。
- ※赤枠の部分を入力する

対応「否」

- 必要に応じて本部と連絡のうえ、対応が難しいことを依頼者に連絡する。
- 対応できる機関、団体、企業等あれば紹介するなど、被災者支援にあたる。
- なお、当該「依頼票」と「現地調査票」は別途ファイルにて管理する。



NO	地区	氏名	住所	電話	活動希望日	活動日	継続/完了	備考
1					・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	
2					・ ・ ・	・ ・ ・	・ ・ ・	

※対応できないニーズについて、本部及びサテライトのスタッフ間で統一すること。
また専門機関等の連絡先についても、誰もが依頼者に紹介できるよう情報共有を図る。

様式1

災害ボランティア活動依頼調査票

受付日時	令和 年 月 日
受付担当者	

対象者（本人）

フリガナ		性別	男・女	年齢	歳
名前					
住所		連絡先			
世帯状況	<input type="checkbox"/> 独居高齢者 <input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者世帯 <input type="checkbox"/> その他（一人暮らし等）				
世帯以外の手助けの可能性					
避難状況	本人、同居者が避難している場合は、避難所名を記入				
依頼内容（項目）	<input type="checkbox"/> 家屋内の片付け（泥出し・清掃） <input type="checkbox"/> 家屋内の家財の移動・搬出 <input type="checkbox"/> 災害ゴミの運搬 <input type="checkbox"/> 土砂の撤去・搬出 <input type="checkbox"/> その他（ ） ※該当するものにし点				
依頼内容（詳細）					
活動場所の状況	トイレ使用 可・不可 駐車場 有・無 台数（ ） ライフライン状況 水道使用 可・不可 電気使用 可・不可				
必要備品 （ ）には数量を記載	<input type="checkbox"/> 角スコップ（ ） <input type="checkbox"/> 剣スコップ <input type="checkbox"/> じょれん（ ） <input type="checkbox"/> バール（ ） <input type="checkbox"/> デッキブラシ（ ） <input type="checkbox"/> バケツ（ ）（ ） <input type="checkbox"/> ほうき（ ） <input type="checkbox"/> 土のう袋（ ） <input type="checkbox"/> ブルーシート（ ） <input type="checkbox"/> 一輪車（ ） <input type="checkbox"/> ぞうきん（ ） <input type="checkbox"/> その他（ ） <input type="checkbox"/> 軽トラ（ ）				
活動日	都合の悪い日 月 日		活動予定日： 月 日 時頃～		
	立会人 <input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
必要人数	約 名（必要あれば 男性 名・女性 名）				
依頼者（本人でない場合）	氏名		連絡先		
一般ボランティア対応の可否	可 ・ 否 ・ 一部不可 （理由： ）				

〔備考〕 活動において配慮すべき事項など記入

(5) 活動調整

①活動先の決定

- 「現地調査班」から受け取った「依頼票」と「現地調査票」に基づき、3日くらいのスパンで活動先を決定する。
- 自治会長等との調整が必要な場合は、あらかじめ協議する。
- 依頼者には、前日までに電話等で確認する。

②マッチング

- 「依頼票」と「現地調査票」により基づき、必要な人数をグループ化する。
- 「災害ボランティア活動メンバー表（様式5）」を作成する
- グループ化した団体に対して、「依頼票」により、活動内容について説明する。
- 活動回数やこれまでの経験などを考慮し、リーダーを選出する。
- リーダーには下記の書類を説明し渡す。
 - ・依頼票（様式1）＋地図
 - ・災害ボランティアメンバー表（様式5）
 - ・ボランティアリーダーになられた方へ（様式7）
 - ・活動報告書（様式8）
- センター職員が「活動状況確認表(様式6)」に、依頼者氏名、人数、リーダー（連絡先）を記入し、センター本部にて保管する。

様式5

災害ボランティア活動メンバー表

活動日	令和 年 月 日
依頼者名	

No	氏名（※フルネームをカタカナで記入してください）	性別	携帯電話番号
1		男・女	
2		男・女	
3		男・女	
4		男・女	
5		男・女	
6		男・女	
7		男・女	
8		男・女	
9		男・女	
10		男・女	
11		男・女	
12		男・女	
13		男・女	
14		男・女	
15		男・女	

※リーダーの番号に○印

様式7

センター連絡先 ○○○-□□□-△△△

ボランティアリーダーになられた方へ

1. 活動先に到着したとき

○ボランティアを依頼された方、または立会人の方に次の事項を伝え、活動を開始してください。

- ①お金は必要ないこと
- ②危険性のある活動や専門的な技術を必要とする活動はできないこと
- ③必要なものを破棄するといけないので、作業に立ち会い確認いただくこと

2. 活動中の留意点

- (1) 依頼内容を依頼者に確認し、作業を始めてください。
 - ◆ゴミ出しの場合は、ゴミを捨てる場所について確認してください。
- (2) 家具などを破棄する場合は、『いるもの』『いないもの』を必ず依頼者（立会人）に確認してください。
 - ◆明らかに不要と思った場合でも、依頼者が必要であるといった場合は、捨てないでください。
- (3) 活動内容に疑問がある場合は、災害ボランティアセンターにご連絡ください。
 - ◆危険な活動やボランティアでは対応できない活動など
- (4) 人員が不足する場合は、災害ボランティアセンターにご連絡ください。
 - ◆ボランティアの参加状況によっては「追加」が難しい場合もありますので、依頼者（立会人）と相談して作業するエリアを限定するなどの対応をお願いします。
- (5) 万が一依頼者が留守の場合は、災害ボランティアセンターへご報告ください。
- (6) 午後〇時までには活動を終了し、災害ボランティアセンターへ戻ってきてください。
- (7) 30分に1度は必ず休憩をお願いします。体調が悪くなった場合、すぐに災害ボランティアセンターへ連絡し、緊急時には救急車（119番）へ通報する等の指示をお願いします。

3. 活動を終えた際に

- (1) 活動が終了したことを依頼者（立会人）に確認してもらってください。
- (2) 依頼者（立会人）が、活動の継続を希望される場合は、依頼内容など確認し、「活動報告」に記載してください。ただし、以下のことをお断りください。
 - ◆ご要望の時間に活動できない場合があること
 - ◆生活する場所を優先して行うため、田畑や庭、倉庫などはすぐに対応できない可能性があること
- (3) 忘れ物がないか確認してください。

4. ボランティアセンターに戻ってきてからは

- (1) 災害ボランティアセンターが貸し出した備品は、洗浄のうえ、備品貸出窓口に返却してください。
- (2) 必ず活動報告書を提出してください。（お渡しした書類も併せてご返却ください。）
- (3) 依頼者が活動の継続を希望するか否かについて、報告してください。

○○○社会福祉協議会災害ボランティアセンター

様式8

活動報告書

依頼者氏名		活動 日時	月 日 () 時 分 ~ 時 分
リーダー氏名 (連絡の取れる連絡先)	() —		
活動内容	<input type="checkbox"/> 家屋内の片付け (泥出し・清掃) <input type="checkbox"/> 家屋内の家財の移動・搬出 <input type="checkbox"/> 災害ゴミの運搬 <input type="checkbox"/> 土砂の撤去・搬出 <input type="checkbox"/> その他 ()		
	※該当するものにし点		
活動結果	<input type="checkbox"/> 完了 <input type="checkbox"/> 継続 依頼内容 ()		
活動を通しての 意見			
備考			

※活動備品の点検・返却はお忘れありませんか。

お疲れ様でした。ありがとうございました。

以下担当者記入欄

担当確認欄	<input type="checkbox"/> 完了 <input type="checkbox"/> 継続
	<継続の場合> ・希望日時 月 日 () 午前・午後 時頃 ・依頼内容
	活動予定日: 月 日 時頃~
	確認担当者名

様式6

※スタッフが記入すること

活動状況確認表

令和 年 月 日 () No. _____

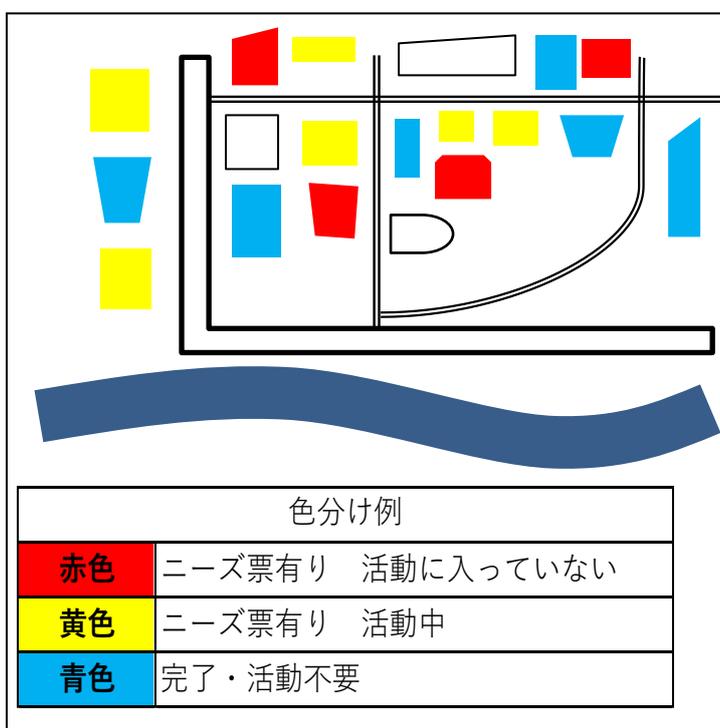
	依頼者氏名	人数	リーダー	連絡先	センター帰着確認者
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					

⑤活動報告・完了確認

- 活動終了時刻が近づいたら、活動報告を受けるためのレイアウト変更等を行う。
- 活動終了後は、手洗いやうがい、長靴の消毒等衛生指導する。
- 災害VCに戻ったボランティアリーダーに対して「活動報告（様式8）」の記載をお願いし、事前に渡した「依頼票（地図）」、「現地調査票」、「災害ボランティア活動メンバー表」を併せて返却してもらう。
- 「災害ボランティア活動メンバー表」により全員が帰所したのか確認し、「活動状況確認書（様式6）」に署名する。
- リーダーから、活動内容や感想・意見など何うとともに、依頼者のニーズが「完了」したのか「継続」なのかについて確認する。
- 最終的に、職員が改めて依頼者に電話・訪問等によって「完了」か「継続」かについて確認し、継続の場合は、依頼内容や希望日時を把握し、その内容を活動報告に記載する。

⑥データベース化とマッピング

- 「ニーズ班」が作成した「データベース」に必要事項（活動日、「完了／継続」）を入力するとともに、マッピングすることによって「見える化」する。
- その資料に基づき、今後の復旧計画（重点地区の設定）や閉鎖時期等について、「災害VC運営会議」において、検討・協議する。
- また、必要に応じて「作戦」により、「完了／継続」の確認や潜在的ニーズの掘り起こしを行う。
- 集合住宅の場合は、留意してマッピングを行う。
- なお、ボランティアリーダーから受け取った「活動報告書」、「依頼票」の写しは、地域別（又は五十音順）に管理する。



⑦備品の返却

- 活動終了後、「活動備品貸出票（様式9）」に返却数を記載のうえ、提出してもらう。

⑧ボランティア活動参加証明書

○必要な方に「ボランティア活動参加証明書」を発行する。

様式10

ボランティア活動参加証明書

令和 年 月 日

〇〇〇社会福祉協議会ボランティアセンター 印

あなたは、下記の〇〇〇社会福祉協議会ボランティアセンターが行うボランティアとして参加したことを証明します。

記

- 活動期間
令和 年 月 日 時 分から
令和 年 月 日 時 分まで
- 活動場所
〇〇〇
- 活動内容
〇〇〇(非)営利性における被災者支援活動

〇〇〇社会福祉協議会ボランティアセンター
住所
〒

⑨事故及び苦情への対応

○なお、ボランティア活動中における事故や怪我については、「ボランティア活動に伴う傷病者記録(様式13)」に、センター運営への苦情については、苦情受付票(様式14)に記録する。

様式13

ボランティア活動に伴う傷病者記録

発生日月日	令和 年 月 日 ()	報告者	
ふりがな			性別
傷病者氏名			男・女
生年月日	年 月 日 (歳)		
現住所	〒		
保護者・家族	〒	本人との関係:	
	住所		
	氏名	電話番号	
【原因発生状況】			
傷病・事故の時間 時 分 ころ 負傷・発病			
発生場所 ()			
傷病・事故の内容、発生時の状況、原因			
【対応】 ※災害VC、救急、警察、搬送先医療機関等対応した時刻及び通報者を記入のこと			
【今後の対応】			
責任者名			

様式14

苦情受付票

		受付者	
受付日	令和 年 月 日 ()		
フリガナ		住所	
申し出人		電話	
・被災者 ・ ボランティア ・ その他 ()			
苦情の内容			
申し出人の希望等			
結果	対応者名		
*苦情を1人で抱え込まずに、センターの仲間と共有しながら、より良いセンターをつくり上げて行きましょう。			
	本部長	リーダー	対応者

(6) 1日の業務

時間	事項	内容等
8:00	■全スタッフ集合	○本部長等による①災害VCの活動概要、 ②全般的な留意事項など説明
	■各担当ミーティング	○各リーダーによる①災害VCの概要、②1日の流れ、③当日の担当業務（役割）の確認、④留意事項の徹底、⑤その他伝達・確認事項
9:00	■ボランティア受付・活動開始	○各担当による業務の遂行
13:00～	<p>※翌日以降の準備など</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>スタッフ等が不足する場合は、応援社協職員等の協力を得て右記業務を実施する。</p> </div>	<div style="border: 1px dashed black; border-radius: 15px; padding: 10px;"> <p>[ニーズ調査]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●ニーズ把握（現地調査、チラシ配布） ●データベース化（ニーズ受付分） <p>[活動調整]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●活動先の選定（「依頼受付」と連携） *ボランティアと依頼者との調整 *翌日の確認（必要に応じて自治会長と協議） ●データベース化（活動内容） <p>[備品貸出]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●活動備品の在庫確認・調達 <p>[すべての窓口]</p> <ul style="list-style-type: none"> ●（当日）処理済みの書類の整理 *データベース化 ●各担当実績の整理 ● " 業務の振り返り <li style="padding-left: 20px;">→問題・課題、改善事項等 ●ミーティング [随時] <li style="padding-left: 20px;">→対応困難ケース、問題・課題への対応、改善事項等協議・検討 </div>
15:00	<p>■ボランティア活動終了</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> <p>災害ボランティア活動報告書の提出</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block; margin-left: 20px;"> <p>「活動調整」</p> </div> <p>*依頼者による「活動の継続」希望に伴い、ニーズの聞き取りを行うとともに、ボランティアの応募状況を踏まえ、活動予定日の決定を行う。</p>
16:30～ 17:00	<p>■後片づけ</p> <p>■解散（各担当）</p>	
17:00～	<p>■災害VC運営会議</p> <p>*行政職員、NPO等の参画</p>	<p>①本日の実績・反省</p> <p>②翌日への引き継ぎ事項</p> <p>③災害VC運営上の諸課題・改善策など協議</p>

Ⅱ－⑤ 閉鎖

①閉鎖の判断

- 災害VCは、多くのボランティアの力を借りて被災者への緊急・応急的な対応を行うものであり、ニーズの減少とともに少しずつ規模を縮小しながら閉鎖の時期を検討することとなる。
- 閉鎖については、「復旧計画」の達成状況（新規・継続ニーズの完了状況）を踏まえて、「災害VC運営会議」において協議する。
- 判断するポイント
 - ①支援が必要でありながら、いまだSOSを出していない被災者はいないか
 - ②このままの運営体制（外部の支援者を含めて）を維持する必要があるのか
- その後の対応を含めて、行政と協議し閉鎖（閉鎖日）を決定する。
- 災害VCの閉鎖については、マスコミやインターネットを通じて、地域住民、ボランティア、関係団体への周知に努める。

様式 19

〇〇〇災害ボランティアセンターを閉鎖します。

〇〇で被災された方へ心よりお見舞い申し上げます。

〇〇社会福祉協議会では、〇年〇月〇日（〇）より〇〇災害ボランティアセンターを開設し、〇〇内外から多くのボランティアのみなさまにご協力いただき、被災された家屋の片付けや清掃、家具の移動・運び出しなど行っていただきました。

依頼が収束に向かっていることから、〇年〇月〇日（〇）をもって〇〇〇災害ボランティアセンターを閉鎖いたします。

ボランティアのみなさまをはじめ、関係者の方々には心より感謝申し上げます。

なお、今後とも被災されたみなさまの支援に努めてまいりますので、お困りの方は、次の連絡先へご相談ください。

〇〇市町村社会福祉協議会 問合せ：〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇

②暮らしの再建・復興に向けた支援活動の展開

- 災害VCによる緊急的・応急的な支援活動が収束に向かう段階において、住まい、就労、医療、福祉サービス、教育、社会参加、居場所づくり等今後の生活再建に関する個別的な相談・支援が求められる。
- また、仮設住宅へ入居される人の中には、家族・家・仕事・近隣関係を喪失し、新しい環境になじめず孤立している人もおり、新しいコミュニティづくりが重要となる。
- 社会福祉協議会は、地域福祉の視点から、災害VC閉鎖後においても様々な関係機関・団体との連携・協働により、アウトリーチによる個別支援とコミュニティづくりによる地域支援を総合的に展開し、復興に向けた取り組みを行う必要がある。

[活動の例示]

- ◇要支援者に対する見守り・訪問活動
- ◇法律・制度等に関する生活相談会
- ◇移動、買い物、学習など支援活動
- ◇足湯、マッサージによる悩み相談・精神的ケア
- ◇サロン活動（茶話会、食事会、手芸、音楽）
- ◇イベント（祭り、季節行事、BBQなど）
- ◇まちづくり（あたらしい産業・農業等による「地域」づくり）