

# 松江市社会福祉協議会 災害ボランティアセンター 運営マニュアル



2022年4月4日

社会福祉法人 松江市社会福祉協議会

# 目 次

1. 災害時における松江市社会福祉協議会対応について	3
(1) 被災者・被災地支援体制	4
(2) 平常時から復興期における市社協の動き	5
2. 災害ボランティアセンター運営について	11
(1) 災害ボランティアセンターの設置について	12
(2) 災害ボランティアの募集について	18
(3) 災害ボランティアセンターの情報管理について	19
(4) 災害ボランティアセンターの備品・資材について	19
(5) 災害ボランティアセンターの活動内容・手順について	19
・ボランティア受付班	22
・ニーズ班	25
・マッチング班	27
・送り出し班	30
・資材班	31
・総務班（総務・会計担当）	32
（広報・情報担当）	34
〈備品・資材〉	35
〈様式・資料集〉	
(様式1) ボランティア受付登録票（新規・個人）	38
(様式2) ボランティア受付登録票（新規・団体用）	40
(様式2-1) ボランティア受付登録票 （新規・団体用）登録者名簿	42
(様式3) ボランティア受付登録票（継続・個人）	43
(様式4) ボランティア受付登録票（継続・団体）	44
(様式5) ボランティアのみなさんへ	45
(様式6) ボランティア依頼票・指示書	46
(様式7) ボランティア依頼者のみなさまへ	48
(様式8) 被災されたみなさまへ	49
(様式9) 災害ボランティア活動証明書	50
(資料集) 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公表資料	51

## はじめに

### 災害ボランティアとは

災害ボランティアとは、被災状況により公的支援や住民の助けあいでは補いきれないニーズに対し、ボランティアの力を借りて、被災者の自立・生活再建を支援する活動です。

### 災害ボランティアセンターとは

災害時に設置される被災地での防災ボランティア活動を円滑に進めるための拠点です。近年では、被害の大きな災害に見舞われたほとんどの被災地に立ち上げられ運営されています。

一般的に、被災した地域の社会福祉協議会、日頃からボランティア活動に関わっている人たち、行政が協働して担うことが多く、被災地外からの災害ボランティアセンター運営経験者が関わる場合もあります。

### 主な活動内容

#### ● 被災地のニーズの把握

活動内容についてのチラシの各戸配布や、地域の実情をよく知る地元関係者などを通じて被災者のニーズの収集を行います。

#### ● ボランティアの受け入れ・調整

被災者のニーズにあわせて、ボランティア希望者の受け入れを調整します。ボランティア希望者は、災害ボランティアセンターで受付を行い、被災地の状況把握や活動準備を行うとともに、ボランティア活動中の事故などに備えて「ボランティア保険」への加入手続きも行います（未加入者のみ。原則、被災地に入る前に加入しておく）。

#### ● 資機材の受付・貸し出し

活動のために必要な地図や道具は、災害ボランティアセンターが準備して貸し出します。

#### ● ボランティアの派遣

被災者の要請に応じてボランティアを派遣します。活動現場の家屋や避難所までの交通手段を手配する場合があります。

#### ● 報告・振り返り

ボランティアは活動が終わった後、活動結果や気付いたこと、住民からのニーズなどをセンターに報告し、その後の活動に活かします。

## 1. 災害時における松江市社会福祉協議会対応について

## (1)被災者・被災地支援体制

被災者・被災地（以下「被災者（地）」という。）の支援体制として図1に示すとおり関係機関が連携して支援します。また、松江市災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）設置については松江市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）として設置判断を行います。

※災害の規模により支援体制は異なります。

【松江市災害対策本部】松江市災害対策本部（以下「市災対」という。）が設置されている場合は、災害VC設置を報告し、必要な情報の提供を受け、迅速な対応に努めます。また、災害VCが行う業務について松江市と委託契約を締結します。

【地区社会福祉協議会】地区社会福祉協議会（以下「地区社協」という。）は必要に応じて地区災害対策本部（以下「地災対」という。）と協力し、被災地の情報収集を行います。

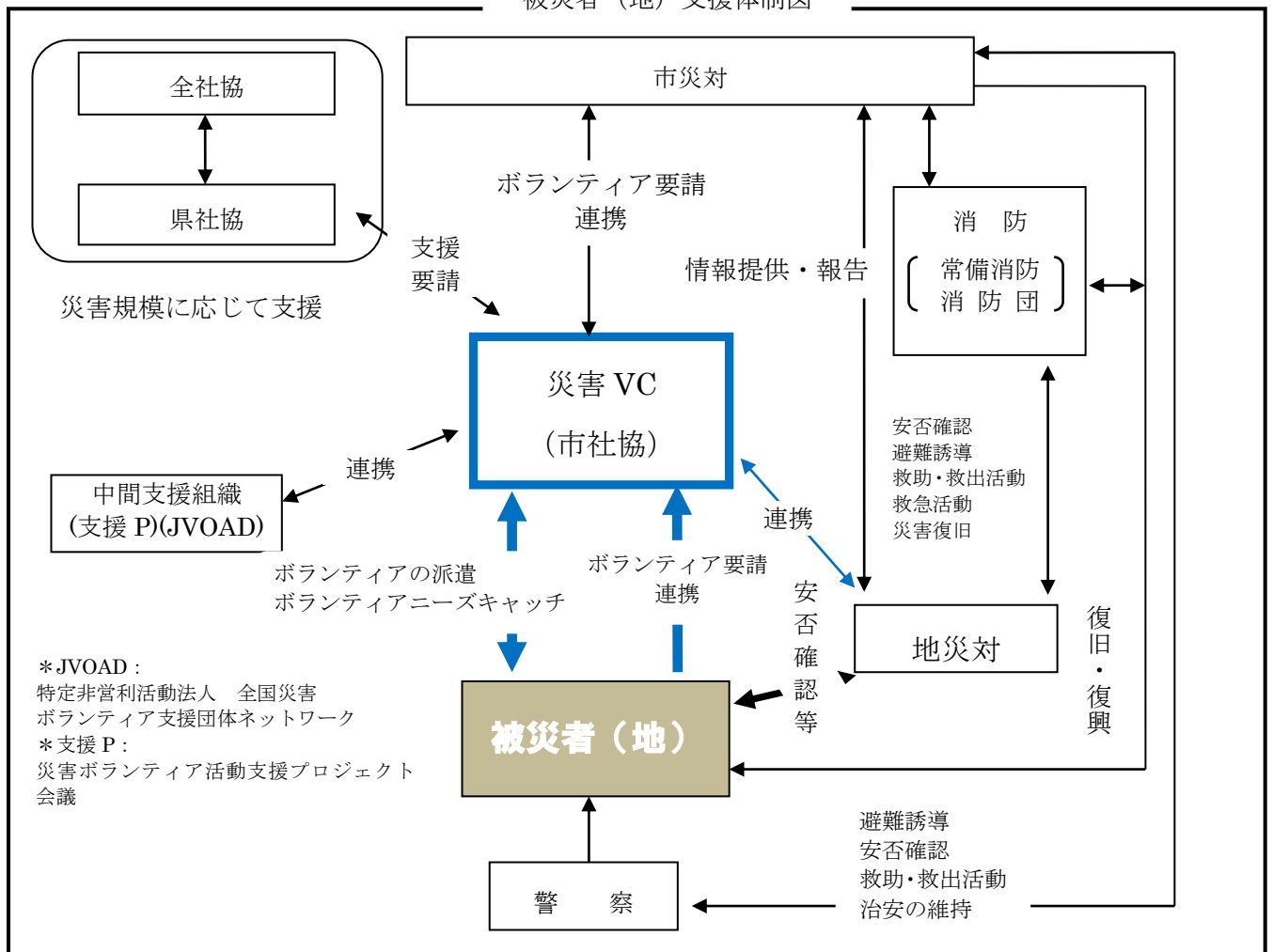
「地災対」設置場所：公民館・行政支所

構成：自治連、民生児童委員、地区社協、体育協会、福祉推進員、公民館、消防団、自主防災組織など

【島根県社会福祉協議会】市社協から島根県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）に対し災害VC設置を報告し、必要な機材、運営資金、人的支援等必要に応じて要請を行います。

【図1】

被災者（地）支援体制図



## (2) 平常時から復興時における市社協の動き

時期		事務局
平常時		<ul style="list-style-type: none"> <li>①災害ボランティア活動の調査・研究及び災害ボランティアセンター運営訓練の実施</li> <li>②災害時における災害VC運営マニュアルの作成及び見直し作業</li> <li>③災害時必要とされる機材の確保及び点検</li> <li>④全社協、県社協その他民間団体が実施する災害研修会への参加</li> <li>⑤災害ボランティア活動の広報・啓発</li> <li>⑥関係機関等との情報交換及び協定締結の推進</li> <li>⑦災害ボランティアの育成</li> <li>⑧松江市外で発生した災害における被災地支援及び情報収集</li> </ul>
災害時	混乱期 発災後 3時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>①自分自身及び家族の安全確保</li> <li>②各職員の安否確認</li> </ul>
	緊急救援期 1時間～ 48時間以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政をはじめとする関係機関との調整のうえ、専務以下、事務局長、各課管理職により災害VCの設置検討 (設置場所：総合福祉センター、その他)</li> </ul>
	応急対策期 48時間～	
復興時		<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害VCと地災対等と協働し、地域活動をサポート</li> <li>・ふくしなんでも相談を通じた被災者支援</li> <li>・地災対等と協議し災害ボランティアの派遣を終了</li> <li>・通常松江市ボランティアセンター（以下「松江市VC」という。）業務への移行</li> </ul>

## 平常時

- ①災害ボランティア活動の調査・研究及び災害ボランティアセンター運営訓練の実施
- ②災害時における災害V C運営マニュアルの作成及び見直し作業
- ③災害時必要とされる機材の確保及び点検
- ④全社協、県社協その他民間団体が実施する災害研修会への参加
- ⑤災害ボランティア活動の広報・啓発
- ⑥関係機関等との情報交換及び協定締結の推進
  - (ア) 松江市との連携
  - (イ) 県社協との連携
  - (ウ) 松江青年会議所との連携
  - (エ) 松江地区内ライオンズクラブとの連携
  - (オ) その他の企業・団体との連携
- ⑦災害ボランティアの育成
- ⑧松江市外で発生した災害における被災地支援及び情報収集
  - (ア) 被災地への積極的な職員派遣による経験値の積み上げ
  - (イ) 県社協との連携と情報共有

## 災害時

- ① 災害ボランティアの募集、受入及びコーディネートの実施
- ② 被害状況及び必要な災害ボランティア活動の内容等の把握
- ③ 災害ボランティア活動に必要な資機材等の調達
- ④ 災害ボランティア活動の安全管理
- ⑤ 復興に向けた支援
- ⑥ 松江市をはじめとする関係機関や団体との連絡調整
- ⑦ その他、必要と認められる活動

## 混乱期(発災後3時間)

- ①自分自身及び家族の安全確保
- ②各職員の安否確認

自分自身及び家族の安全確保ができた場合、以下の「職員参集」に従って、活動体制を整えます。

### ■職員参集

- ①警戒体制 ※事務局長による部分招集

風水害や震度5弱の地震が発生した場合、又は事務局長が必要であると判断した時は、【表1】の職員に参集するよう命じることになります。その際、職員本人が不在の場合は、家族等に伝言します。職員本人が自宅を離れている場合は職員自らが市社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認して下さい。(電話やメールが繋がらない規模の災害の場合は、災害伝言ダイヤル等を利用して下さい。)

②非常体制 ※全職員招集

震度5強以上の地震が発生（近隣市を含む）した場合は連絡の有無に関わらず、職員は配置職場へ自主参集して下さい。交通機関が途絶する可能性があります、可能な限り参集して下さい。負傷、自宅の被災等により参集出来ない場合は、配置職場にその旨を連絡して下さい。（電話やメールがつかない規模の災害の場合は、災害伝言ダイヤル等を利用して下さい。）

台風・風水害、その他市内で重大な災害が発生した場合や、発生の危険が予測される場合には、事務局長が職員招集の判断をします。

《職員招集の判断》

事務局長不在の場合は、総務課長→地域福祉課長→生活支援課長→地域包括ケア推進課長を責任者（本部長）とします。

現場職員については、通常業務等を考慮しながら配置します。

《近隣市》

近隣市とは、出雲市、雲南市、安来市、米子市、境港市とします。

【表1】

災害体制	災害の状況	招集範囲
警戒体制 (事務局長招集)	地震災害で震度5弱以上の地震が市内および近隣市で発生した場合	専務理事 常務理事 事務局長 総務課長 地域福祉課長 生活支援課長 地域包括ケア推進課長 各課正規職員・継続雇用職員
	台風風水害等の災害(災害レベル1・2)	
	事務局長が必要と認めた場合	
非常体制 (自主参集)	地震災害で震度5強以上の地震が市内および近隣市で発生した場合	全職員 ※配置職場集合
非常体制 (事務局長招集)	台風・風水害等の著しい災害 (災害レベル3・4)	

《災害レベル》・・・風水害災害レベルは事務局長が状況を踏まえ判断します。

《災害レベル表》

災害レベル	基準（県社協指針準拠）	市防災計画レベル	風水害災害基準
1	<p>〔比較的局所的な小規模災害〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部地域で家屋が半壊</li> <li>一部地域で多数の床下浸水</li> <li>ライフラインがほぼ正常稼働</li> <li>一部地域で住民が避難</li> </ul>	準備体制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 松江市に、警報、注意報及び気象情報が発表され、あるいは河川の水位が消防団待機水位を超える等、災害の危険性がある場合</li> <li>2. 軽微な災害が発生し、防災部長が必要と認めたとき</li> </ol>
2	<p>〔比較的局所的だが中規模な災害〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>一部地域で家屋が全壊・半壊</li> <li>一部地域で多数の床上浸水、床下浸水</li> <li>ライフラインがほぼ正常稼働</li> <li>一部地域で住民が避難</li> </ul>	警戒体制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 松江市に、警報、注意報及び気象情報が発表され、あるいは河川の水位がはん濫注意水位を超える等、災害の危険性が増大した場合</li> <li>2. 災害が発生し、副市長が必要と認めたとき</li> </ol>
3	<p>〔中規模災害〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内で多数の家屋が全壊・半壊</li> <li>市内で多数の床上浸水、床下浸水</li> <li>ライフラインが一部寸断</li> <li>一部地域で人的被害が発生し避難所が開設</li> <li>交通網が一部でマヒ</li> </ul>	第1次災害体制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 松江市に大雨・暴風・暴風雪・高潮・波浪特別警報のいずれかが発表されたとき（自動設置）</li> <li>2. 次に該当し、災害の発生が市域の一部である場合 <ol style="list-style-type: none"> <li>①相当規模な災害が発生する恐れがあり、その対策を要すると認められるとき</li> <li>②災害が発生し、その規模及び範囲からして特に対策を要すると認められるとき</li> <li>③その他市長が必要と認めたとき</li> </ol> </li> </ol>
4	<p>〔激甚災害〕</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>市内で多数の家屋が全・半壊や床上・床下浸水</li> <li>死傷者多数、避難所の開設</li> <li>ライフラインが広範囲にわたり途絶</li> <li>幹線道路や鉄道等交通網がマヒ</li> </ul>	第2次災害体制	<p>第1次災害体制の基準に該当し、かつ、災害の発生が市の全域にわたる場合、または局部的ではあるが被害が特に甚大である場合</p>

災害用伝言ダイヤル（一般、公衆、携帯電話から利用可能）

「171」にダイヤル	
録音の場合…	再生の場合…
「1」をダイヤル →「0852-21-5773」をダイヤル →「1#」をダイヤル →連絡事項を30秒以内に録音する （例=職員〇〇です。自宅が倒壊してしまったので出勤出来ません。等） →「9#」をダイヤルして録音完了。	「2」をダイヤル →「0852-21-5773」をダイヤル →「1#」をダイヤル →伝言を再生する。 （例:事務局長より連絡です。職員は市社協事務局に参集して下さい。等） →次の伝言をきく場合は「9#」をダイヤル。

※上記0852-21-5773番の録音が限度を超えた場合は次の2回線も使用します。

「0852-24-5800」 地域福祉課  
 「0852-27-8388」 ボランティアセンター

**＜留意事項＞** 災害伝言ダイヤルサービスの提供は市外局番毎に800万件まで対応が可能です。サービス提供判断はNTT西日本の自社判断により提供されます。サービス提供の有無についてはNTT西日本のホームページでの確認や、各メディアからの情報により運用の有無を各自で情報収集する必要があります。

■被害状況等の確認、来所者等への対応について

①職員及び施設の被災状況等の確認

- 職員の参集状況、施設利用者の被災状況
- 職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- 各施設の被災状況
- 備品、書類等の被災状況
- ライフライン、交通網の状況把握

②来所者への対応

災害の発生が市社協及び各施設の開館時間内であった場合、市社協職員は、来所者、負傷者に対応して下さい。災害VC開設前に、ボランティアとして来所された場合や、問い合わせがあった場合には「現在、災害VC設置を検討している」旨を説明します。

■マスコミへの対応について

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避ける為、事務局長が一括して行います。

## 緊急救援期(発災後1時間～48時間以内)

①行政をはじめとする関係機関と調整のうえ、専務以下、事務局長、各課管理職により災害VCの設置検討を行います。

- ・ 設置施設(総合福祉センター・その他施設)
- ・ 市との委託契約の締結及び調整
- ・ 県社協との調整
- ・ 必要に応じて地域活動拠点設置の検討(サテライト)

②災害VC設置後は、速やかに関係機関・団体へ報告します。

### 【関係機関・団体連絡先】

連絡先	電話
市防災危機管理課	55-5115
市健康福祉総務課	55-5302
被災地域(公民館)	
県社協	32-5997
日本赤十字社島根県支部	21-4237
松江青年会議所	21-9917
松江ライオンズクラブ	21-7677
松江葵ライオンズクラブ	26-4487
松江湖城ライオンズ	21-9394
東出雲ライオンズクラブ	52-2344
宍道ライオンズクラブ	070-2369-8139
鹿島・島根ライオンズクラブ	080-4558-1500
八雲ライオンズクラブ	54-0625

## 応急対策期(発災後48時間～)

※「2. 災害ボランティアセンター運営について」を参照

### 復興時

①災害ボランティアによる瓦礫撤去等の活動から、被災者に対する見守り活動、傾聴など日常生活再建に向けた心のケアを中心の活動に移行します。

②地域自主防災組織と今後の地域活動(見守り)について情報を共有し、地域主導の活動へと移行します。

③住民による主体的な活動の企画・開発・ボランティア活動などを下支えし、新たなコミュニティづくりや孤立防止をサポートします。

④ふくしなんでも相談所等を通じて、継続的に被災者に寄り添った支援を行います。

## 2. 災害ボランティアセンター運営について

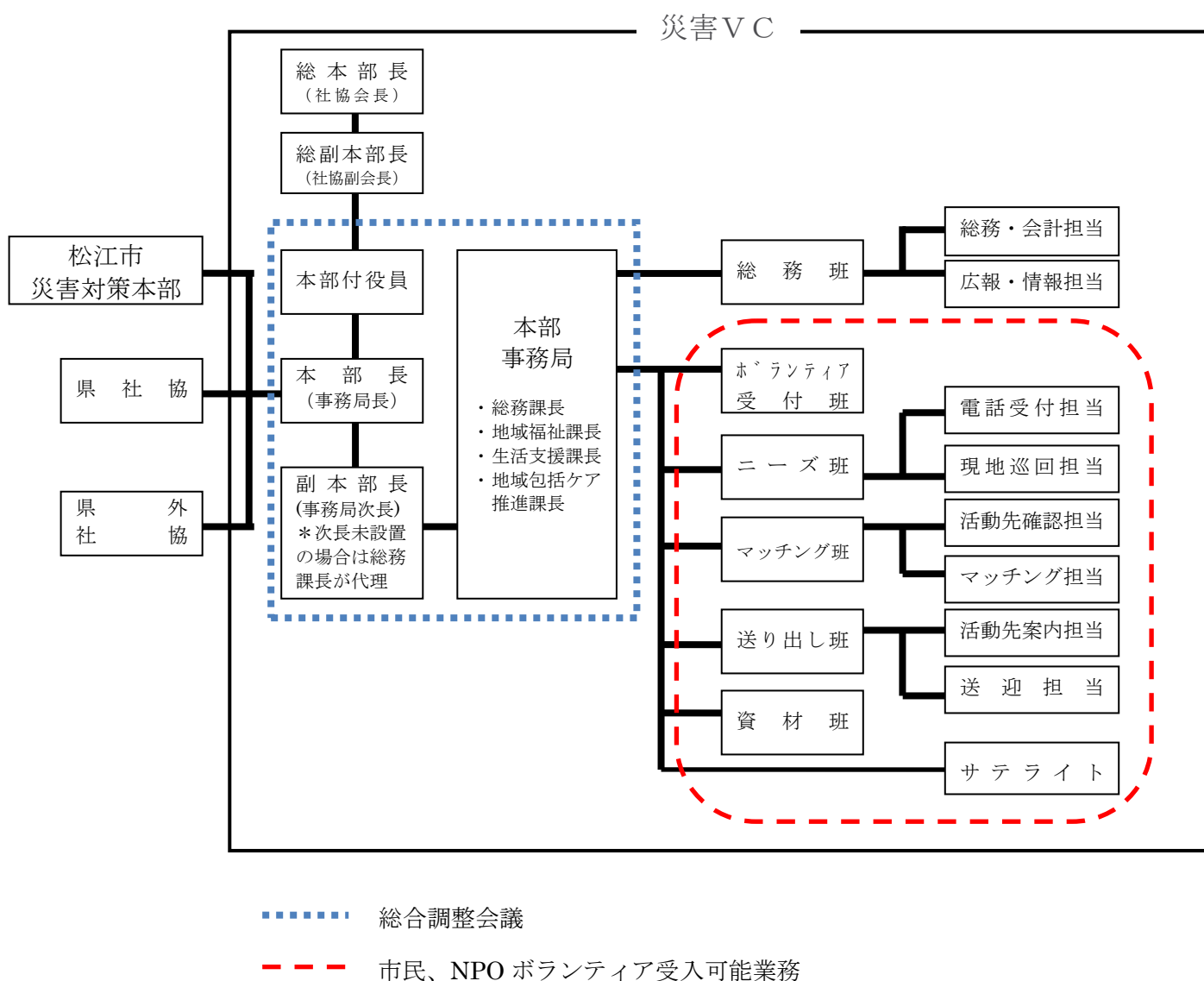
## (1)災害ボランティアセンターの設置について

### 設置判断について

①行政をはじめとする関係機関との調整のうえ、専務以下、事務局長、各課管理職により災害VCの設置検討を行い、必要と判断した場合は、災害VCを設置します。

②災害VCの運営方針は総合調整会議で決定し、総本部長の承認を得ます。総本部長に連絡が取れない場合は、総副本部長の承認を得ます。

【図 2】



役 職	就任予定者
総 本 部 長	松江市社会福祉協議会長
総 副 本 部 長	松江市社会福祉協議会副会長（2名）

## 総合調整会議委員構成

役 職	就任予定者
本 部 付 役 員	松江市社会福祉協議会専務理事・常務理事
	島根県社会福祉協議会
	その他関係機関代表者
本 部 長	松江市社会福祉協議会事務局長
副 本 部 長	事務局次長（次長未設置の場合は総務課長が代理）
本 部 事 務 局	各課管理職

※総合調整会議は、必要に応じて、他の職員を招集する場合があります。

## 総合調整会議の主な業務内容

- ①運営方針の決定
- ②県内外の関係機関との連絡調整
- ③各種ボランティア団体及び企業等へ人員派遣の要請
- ④情報収集・情報整理
- ⑤職員配置等の調整
- ⑥各担当への活動指示
- ⑦災害VC運営費の確保
- ⑧災害時対応に関する記録

## 災害VC運営方針（案）

### 1 災害VCの使命について

災害VCの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災地元住民が自分たちでできない部分、行政ができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことが出来るまでの支援を行う。
- (3) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、地域住民の力を引き出すための支援を行う。

### 2 災害VCの機能について

災害VC機能は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティアニーズの把握
- (2) 災害ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 災害ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (4) 被災状況、被災者のニーズ把握と関係機関へ情報提供、支援要請
- (5) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

### 3 災害VCの閉鎖時期について

災害VCの閉鎖時期は、総合調整会議で判断する。

### 4 災害VC運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと。
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、コミュニケーションを十分に図り情報の共有に努めること。
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること。
- (4) この運営方針の内容に疑義が生じた場合には、スタッフ間で十分協議のうえ必要に応じて災害VC本部長の判断により内容の変更を行うこと。

## 災害VCの総括責任者について

災害VCの総括責任者は本部長とします。被災等により事務局長が本部長になれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出します。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置きます。副本部長は、事務局次長又は総務課長とします。被災等により事務局次長又は総務課長が副本部長になれない場合は、本部長が市社協職員の中から指名することとします。

## 市災対への市社協職員常駐について

災害規模により市災対が設置された場合は、市社協との情報共有を的確且つ迅速に行うため、必要に応じて、市災対に市社協職員が常駐し情報収集、伝達を行います。

## 災害VCのスタッフについて

災害VCのスタッフについては、次の手順に基づき本部長の判断により必要な人員の確保を行うものとします。

なお、スタッフの確保に当たっては、以下に掲げる事項に留意するものとします。

### スタッフ確保の手順

#### 第1段階（市社協内での職員確保）

職員の被災状況や、社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限り災害VCスタッフとして配置します。

#### 第2段階（県内・県外社協からの職員確保）

県社協を通じて県内外から社協職員を確保します。

#### 第3段階（市内でのスタッフ確保）

市内において、NPO、市民等からスタッフを確保します。

#### 第4段階（県内及び県外からのスタッフ確保）

県社協と連携し、県内外の方、NPO等からスタッフを確保します。

## 設置にあたっての留意事項について

- ①災害VCスタッフ等に従事した経験のある人のノウハウを活かせるよう配置に留意します。
- ②活動の継続性、一貫性を保つため長期間活動できる人が各班に配置されるよう留意します。
- ③県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不安であることから、被災地内及び被災地付近から一定数のスタッフを確保するよう努めます。（被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散できるよう留意します。）
- ④各人が持っている技術、資格が活用できるよう配置を工夫します。
- ⑤各班の業務量は、多様な状況に対応するため、総務班が調整し各班の間で柔軟に応援体制を組むようにします。
- ⑥総務班の指示に従い、迅速に運営組織図を決定します。この場合、班長以下は随時変更可能ですが、本部長、副本部長は変更しません。

⑦災害VC運営のための物資、資金が必要となります。

### 感染症予防対策を講じた災害VC

「松江市社会福祉協議会感染症予防マニュアル」及び「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」が示す留意点に基づいた対策、また以下の方針に基づいた対策を行い新型コロナウイルス等の感染症予防に努めます。

#### 全般

- ボランティア及び運営スタッフに対するマスクの着用や毎日の検温など感染予防の徹底
- 不特定多数の者が触れる場所・備品などの定期的な消毒
- 室内の定期的な換気及び人数・時間制限
- 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
- 感染が発生した場合に備え、ボランティア、運営スタッフの連絡先リストの作成
- (感染症対策がわかる専門家) 医療関係者の運営側への参画依頼
- Web 会議の開催

#### 〔感染が発生した場合の対応〕

- 被災者・ボランティア・運営スタッフを問わず、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚・嗅覚障害等の症状がある者を発見した場合は、(当事者から) 保健所に連絡していただき、適切な指示を仰ぐよう伝えます。
- 感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき対応します。  
\* 災害ボランティアセンターの活動で関わった方(濃厚接触者)へ連絡します。
- 災害ボランティアセンターを一時閉鎖することとなります。感染者が出たこと、一時閉鎖すること、再開の目途については、HP等で周知します。
- 再開目途については、行政や地域住民などと協議して決定します。

#### 各班の役割

- 新型コロナウイルス感染拡大防止のための下記業務を追加します。

班	業務
受付班	<u>(不特定多数が訪れることがないように)「事前登録制」とする</u> *連絡先(メール)の把握、検温依頼、活動備品の持参、車での移動が可能、V保険の事前加入、オリエンテーション資料を事前に目を通す等徹底
ニーズ班	<u>(ボランティア数が限られることから)優先順位を決める</u> ・要支援状況 ・生活空間の確保 ・保健衛生上からの緊急性 ・室内の換気の可否
マッチング班	<u>事前の活動調整(受付チームとの連携)</u>
資材班	<u>活動備品の消毒</u>

### 被災者に対する周知（ニーズ把握）

- ボランティアの募集範囲を限定し、限られた数のボランティアによる支援活動に限界があることから、高齢者や障がい者など支援を要する方の状況や「生活空間の確保」、「保健衛生上必要な環境整備」など実施する活動内容、被災者自身の体調や風通しのよい換気のできる環境であるか、などを踏まえ、優先順位を定める必要がある。
- また、被災者に次の事項を丁寧に伝える。
  - ・（すぐに）支援に伺うことができない可能性があること
  - ・マスクの着用等十分な感染対策をしていただくこと
  - ・被災者や同居家族などが感染した場合は、速やかに災害VCへ連絡していただくこと

### ボランティアの募集

- 募集範囲については、顔の見える近隣住民を中心に、小学校区、中学校区、市町村域などの制限を設け、広くボランティアを募集することはない。
- 募集は、HPへの掲載を通じて行うとともに、地区社協、自治会、住民組織、消防団、（災害）ボランティア（団体）、民生委員・児童委員、その他関係団体（企業を含む）などに対する依頼も考慮する。
- 募集人員は、各サテライト1日最大100人までとする。
- 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。
- 活動希望日の3日前までに事前登録を行うよう周知する。
- 感染が発生した場合に備え、連絡先（メール）を把握する。

## (2) 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集にあたっては、次の手順に基づき、本部長の判断により市内のみで募集するか広域で募集するかについて決定します。

なお、災害ボランティアの募集にあたっては、松江市、県社協及び地災対と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意して下さい。

### ボランティア募集の手順

#### 第1段階（被災地区内でのボランティア募集）

- ・公民館、地災対、地元企業、地縁関係者等への協力を依頼

#### 第2段階（市内でのボランティアの募集）

- ・ボランティア団体、NPO、民生児童委員、社会福祉施設等への協力を依頼
- ・ホームページ、SNSによる募集

#### 第3段階（県内の他市町村からのボランティア募集）

- ・ホームページ、SNSによる募集
- ・県社協と連携し、県内の被災地外の市町村社協に対し、ボランティア募集の応援要請

#### 第4段階（県外からのボランティア募集）

- ・ホームページ、SNSによる募集（広域）
- ・県社協と連携し、県外の都道府県社協に対し、ボランティア募集の要請
- ・マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼

### ボランティア募集の留意事項について

- ①被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化します。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定されます。募集を行う際には、刻々と変わるボランティア活動に関する状況を的確に把握し情報発信しなければなりません。
- ②災害ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの情報発信内容に大きく影響されます。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰いで下さい。
- ③災害ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備して欲しい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければなりません。

### (3) 災害ボランティアセンターの情報管理について

#### 個人情報の管理について

災害VCでは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取り扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになりますが、スタッフやボランティアは日々、人が入れ替わるようになることが想定されるため、個人情報等に係るトラブルが起りやすい状況にあります。災害VCの各スタッフは、この点に十分留意の上、個人情報の適切な取り扱い・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、情報管理につとめなければなりません。

#### 情報の混乱防止について

災害VCでは、各班に様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられます。こうした中で、情報の混乱を防ぐ為に重要な情報については、総務班に一旦集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければなりません。

このため、日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとします。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図ることとします。

### (4) 災害VCの資機材について

#### 資機材の確保及び管理について

- ①資機材の確保に当たっては、必要に応じ県社協、市災対等に協力を要請します。
- ②災害ネットワーク協定を締結しているライオンズクラブ、青年会議所等の企業にもボランティア活動物資等の調達及び仕分け輸送の協力を要請します。
- ③資機材は、可能な限り分類します。
- ④資機材については、保管場所をあらかじめ明確にしておき、把握できるようにします。
- ⑤物品に関しては、資材班と総務班(総務・会計担当)が中心となって管理します。

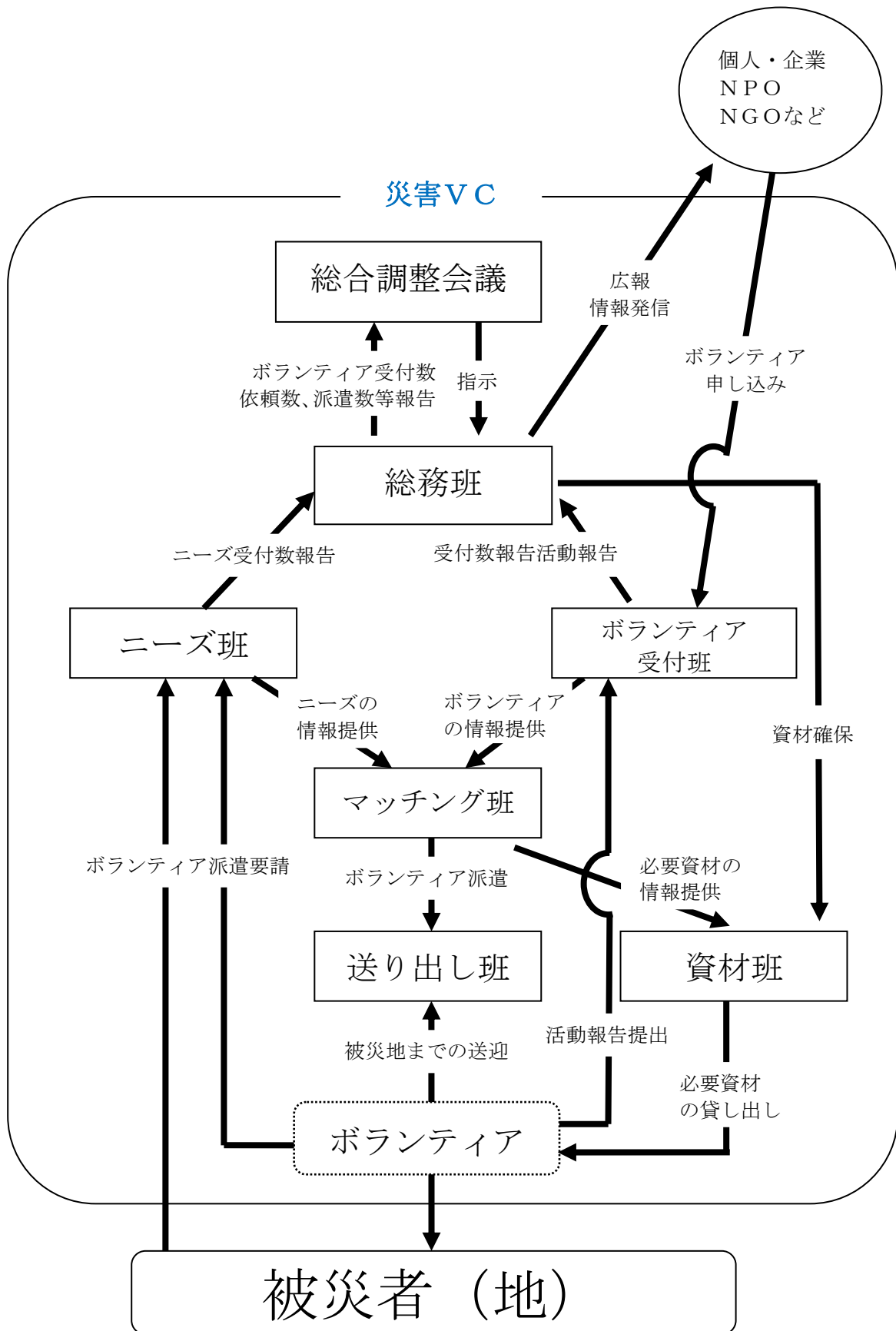
### (5) 災害VCの活動内容・手順について

- ①災害VCの基本的な一日の流れを【表2】に示します。
- ②災害VCスタッフの各班の活動内容や手順、留意事項について以後班別に記載します。各班の他にも必要に応じて班を編成し活動を行うようにして下さい。
- ③各班の関係を図2に示します。

【表 2】

(1) 活動を開始するための準備 (例)		
①総合調整会議で今後の流れ等の確認・検討をする。 ②被災状況確認 (市災対、公民館などへの問合せ、現地調査の実施) ③ボランティアニーズ調査 (ボランティアニーズの把握と内容の調整) ④ボランティア調整 (登録ボランティア等に連絡をとり活動日時調整) ⑤各班の動きの確認と運営体制の整備		
(2) 災害VCの1日の流れ (例)		
目安時間	行動	内容
事前準備 (8:00~9:00)	災害VCスタッフ集合	
	全体ミーティング	今日の作業予定の確認と新規情報の共有、諸注意
	各班ミーティング	作業工程の確認と安全確認の徹底
マッチング (9:00~10:00)	①ボランティア集合	松江市総合福祉センター1・2F集合
	②ボランティア受付	各班業務参照
	③活動先ごとのグループ化	
	④グループリーダーの決定	
	⑤オリエンテーション	
活動 (9:30~15:30)	現地へ出発 午前の活動 各自昼食 (随時) 午後の活動	マッチング班参照
活動報告 (16:00~16:30)	災害VCへ帰所 活動報告書へ記入・提出 ボランティア活動終了	ボランティア受付班、マッチング班参照
事後協議 (16:50~17:15)	全体ミーティング 各班ミーティング	状況確認、翌日の準備、松江市災害対策本部への報告、各関係機関との連絡調整

【図3】



※総務班は各班と連絡、調整を行います。

# ボランティア受付班

被災地に来ていただいたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となります。

## 1 活動内容

- ・ボランティア保険加入手続き
- ・受付登録事務
- ・ボランティア活動保険事務
- ・活動終了の確認
- ・活動報告の受領事務
- ・ボランティア活動証明書の発行

## 2 活動手順

### ボランティア活動希望者の受付・登録

- ① ボランティア保険に未加入の方は加入をお願いして下さい。
- ② 「ボランティア受付登録票(新規・個人)(様式1)」に必要事項を記入してもらって下さい。  
 ※団体参加の場合は「ボランティア受付登録票(新規・団体用)(様式2)」に記入していただき、代表者に受付をしてもらって下さい(持ち込みの名簿がある場合、「ボランティア受付登録票(新規・団体)(様式2-1)」については省略可能)。  
 ※受付票には個人情報を記入してもらうことになるため保管に留意して下さい。  
 ※携帯電話の番号は記入していただけるように、特にお願いして下さい。
- ③ 説明資料「ボランティアのみなさんへ(様式5)」を配布して下さい。
- ④ 専門技術、資格を持っている方の情報をマッチング班に伝えて下さい。
- ⑤ 中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているか確認して下さい。
- ⑥ 小学生以下の児童は、安全性の確保の観点から保護者の同伴があっても参加不可としてください。
- ⑦ 2回目以降の方は、記入事項に変更がなければ、「ボランティア受付登録票(継続・個人)(様式3)」に必要事項を記入して下さい。
- ⑧ ボランティアのデータベース化は受付班で行います。(ボランティア受付簿：初回登録時)

ボランティア受付簿 (例)

受付No.	受付日	氏名/団体名	性別	人数	生年月日	都道府県	市町村	活動日数	活動時間数
1									
2									
3									

### 名札の作成依頼

災害VCを通じたボランティア活動者と分かるようガムテープに名前をフルネームで記入してもらい、胸に貼って下さい。

### ボランティア受付数の集計

1日2回(12時と活動終了時)集計を行い、総務班(総務・会計担当)に報告して下さい。

### 活動を終えて災害VCに帰所してきたボランティアの受け入れ

- ① ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認して下さい。
- ② 「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」裏面の活動報告欄に記入をお願いして下さい。記入後のボランティア依頼票はNo.順に綴って下さい。
- ③ ボランティアから特記事項を聴き取り、新たなニーズがあればニーズ班に引き継いで下さい。
- ④ 指示された帰所時間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て下さい。

### ボランティア活動証明書の発行

ボランティア受付時にボランティア活動証明書(以下「証明書」という。)の発行を希望する方へ「災害ボランティア活動証明書(様式9)」を発行して下さい。

- ① ボランティア活動証明発行簿(以下「発行簿」という。)に記入した後、証明書を発行して下さい。
- ② 活動者が証明書を持参した時には発行簿に記入した後、希望する書式により証明を行って下さい。
- ③ 証明書は必ず写しを作成し証明書綴へ発行順にファイルして下さい。

ボランティア活動証明発行簿 (例)

発行No.	氏名	受付No.	発効日
1			
2			
3			

## 3 留意事項

※災害発生後、市内や市外よりボランティアがすぐに駆けつけてくるため、ボランティア受付票の作成と、ボランティアへの指示が急務になります。

※遠方から支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接して下さい。ただし、あくまで地元主体・被災者本位であることを頭に入れて対応して下さい。

※指示に従わず自分勝手な行動は厳に控えていただくよう伝えて下さい。

※トイレの確保については派遣先で使用できるトイレを確認していますが、派遣先によっては確保できない場合もあることを伝えて下さい。

※受付簿作成にあたっては必要最小限の情報を記載することとし、詳細な情報が必要な場合は元票で確認して下さい。

※ボランティア活動保険の保険料をボランティアから徴収するのか、社協が負担するのかを開設当初に確認しておいて下さい。

### 電話等による照会や事前参加申込みへの対応

・被災地の状況及びボランティア募集の有無について回答します。

#### 以下は募集している場合の対応

- ①必要とされている活動に関する情報提供を行います。併せて、希望する活動を確認して下さい。
- ②いつ（何日・何時）、どんな資格をもった人が、何人で、何を準備して（活動機材等）、どこから、どのように（交通機関、宿泊の有無）活動に参加するのかを確認して下さい。（被災地の状況により、参加を断る場合もあります。）
- ③集合場所や交通手段、服装、持参品等を伝えて下さい。
  - ※食事や飲料水、必要な活動機材等を持参し、現地では自己完結的な活動ができるよう準備することを伝えて下さい。
  - ※ボランティア保険に加入してから参加することを伝えて下さい。
- ④受け付けた内容を「ボランティア受付登録票(新規・個人)(様式1)」に仮記入するとともに、概要をスタッフ連絡用ホワイトボードに記入して下さい。

## ニーズ班

被災者（地）と災害VCの最初の接点となります。主に被災者からの聴き取りを行い、ニーズを把握します。

### 1 活動内容

- ・ ニーズの聴き取り
- ・ 現地調査
- ・ 必要に応じてローラー聴き取り
- ・ マッチング班への引き継ぎ
- ・ 依頼件数の集計

### 2 活動手順

#### 被災者ニーズの聴き取り

- ①主に電話(FAX)、来所により、ニーズの聴き取りを行います。
- ②「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」に沿って、活動内容等を正確に聴き取り記入します。

#### 〈聴き取りの際の留意事項〉

- ※活動の安全が確保されているか確認が必要です。
- ※緊急を要するか否か。(特に高齢者、障がい者、ひとり暮らし等のケースは優先します。)
- ※希望活動日や時間帯は前後する場合があることを説明します。  
(訪問の際は事前連絡をすることを伝えて下さい。)
- ※ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があります。
- ※依頼者側でトイレの使用が可能か、近隣で貸してもらえるか確認して下さい。
- ※待機しているボランティアの概数を頭に入れて、派遣人数を依頼者にアドバイスします。
- ※依頼内容が・・・

- ・ 危険な作業、専門技術の必要な作業
- ・ 企業の営利活動に関するもの
- ・ 政治活動や宗教活動に関するもの
- ・ 極端な重労働



に該当する場合は、丁寧にお断りします。

- ※判断に困った場合は班長へ相談して下さい。難しいと感じるケースについては、「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝えて下さい。
- ※ボランティアの活動可能な時間を伝えて下さい。
- ※被災者(地)等からニーズ以外の苦情や意見等についても、よく聴き取り、メモを作成し事務局用掲示板へ掲示して、ミーティングでの報告等によりスタッフ間での情報を共有します。

### 現地調査

ニーズの聴き取りを受け、必要に応じてより細部まで情報を把握するため、現地調査は2人1組で行い、少なくとも1名は松江市社協職員とします。また、状況に応じて自治会や民生委員などの地域リーダーにも同行を依頼します。

### マッチング班へ引き継ぎ

「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」をマッチング班に手渡し、詳細については口頭で説明して下さい。

### 依頼件数の集計

全体ミーティング時等に、ボランティア依頼件数を集計し総務班に報告して下さい。依頼件数の集計にはボランティアニーズ受付簿で集計します。

ボランティアニーズ受付簿 (例)

受付 No.	受付日	依頼者	連絡先	希望内容	希望日	希望人数	派遣先
1							
2							
3							

## 3 留意事項

※報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報を発信するため、総務班が一括して対応します。

※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。

※相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握できるよう努めて下さい。

※被災者への接遇には十分留意して下さい。

※ボランティアの安全を確保して下さい。

※企業や商店への派遣は、他に優先すべき派遣先があるため原則的に避けて下さい。

※受付簿作成にあたっては必要最小限の情報を記載することとし、詳細な情報が必要な場合は元票で確認して下さい。

# マッチング班

被災者（地）からの様々な支援ニーズとボランティアのその日の活動希望を結びつける役割を担います。

## 1 活動内容

- ・マッチングの事前準備
- ・マッチング
- ・活動前のオリエンテーション

## 2 活動手順

### 事前準備

- ① 「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」をニーズ班から受け取って下さい。その際、留意点等をよく確認して下さい。
- ② 派遣日前日、または直前にアポイントを取り、併せて派遣現場の状況を確認して下さい。
- ③ 活動場所の地図をコピーし、「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」に添付して下さい。なお、広域地図と住宅地図をセットでコピーして下さい。
- ④ 必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両を調整して下さい。

### マッチング

- ① ボランティア待機所にて直接声をかけます。
- ② 手を挙げてもらい班編成して下さい。
- ③ 緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声かけして人を集めて下さい。
- ④ 企業・団体等を通じて多数の参加があった場合は、予め派遣先を決定しておいてください。

### 依頼者連絡

- ① 出発前に依頼者宅へ確認の電話をして下さい。

### オリエンテーション

- ① グループリーダー及び副リーダーを決めてもらって下さい。リーダー選定にあたっては、ボランティア講習等修了者、災害ボランティア経験者、派遣先活動で有効な有資格者の方を優先して選任してもらって下さい。
- ② グループリーダーに「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」、「地図」、「ボランティア依頼者のみなさまへ(様式7)」を渡し、依頼票・指示書の裏面に各ボランティアの氏名等記入してもらって下さい。
- ③ 依頼票・指示書を両面コピーし、保管して下さい。保管の際は受付番号順に整理して下さい。
- ④ オリエンテーションの内容

- ・ ボランティア活動の心構え
- ・ 1日の活動の流れ
- ・ 活動に当たっての注意事項等説明（特に健康管理について注意をよびかけます。）
- ・ 活動終了後の報告



## 【ボランティアに対し特に留意していただく内容】～オリエンテーション時～

1. ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得ること、自分の身は自分で守らなければならないこと、少しでも危険と思われたら活動を中断することを伝えて下さい。
2. 住民が行う作業の補助的役割がボランティアであり、必ず住民も参加して行うことを徹底して下さい。高齢者などの場合は、本人か関係者の立会いで作業して下さい。予定作業以外の作業を依頼された場合は、原則として災害VCと連絡を取り合ってから対応して下さい。
3. 食費、交通費、宿泊費などについては、原則自己負担です。(自己責任・自己完結)
4. 活動に当たっては、受け身ではなく自ら考え行動して下さい。
5. 活動は、被災者一人ひとりの暮らしに合わせたものにする必要があります。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めて下さい。
6. 判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害VCに連絡して下さい。少しのケガでも大事をとって下さい。大きなケガの場合は救急車を呼ぶことも考えて下さい。
7. 体調を崩さないために休憩を定期的にとって下さい。手洗いやうがいをこまめにして下さい。
8. 指示された帰所時間までには、必ず災害VCに帰所して下さい。時間までに活動が終わらない場合は、翌後日継続する旨依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告して下さい。
9. 派遣先での写真・動画の撮影はしないでください。

## 【グループリーダーに対し特に留意していただく内容】～グループ編制時～

### 1. 無理はしないように

グループで行う災害ボランティア活動です。ボランティアの活動状況を見ながら無理をしないように注意し、グループの士気を保ちつつ冷静に指示を行って下さい。

### 2. 相手に必要な手助けを

相手がどんな手助けを必要としているのか、よく聞きとりグループの役割を明確にして下さい。

### 3. 秘密は守ろう

活動によって得た情報は漏洩しないようグループ内で確認して下さい。

### 4. 安全面に気配りを

安心して活動できるように、活動手順の確認や、活動者の健康状態について気配りして下さい。また、事故や体調不良者が出た場合は災害VCへ連絡し指示を受けて下さい。

### 5. 活動報告の作成

活動の内容や気づき、被災者の声を活動報告として出来る限り詳細に記入して下さい。

### 6. 新たなニーズへの対応

活動中に被災者(地)から新たな活動の依頼があることがあります。この場合は新規に「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」に記入する必要があるため、ニーズ班へその旨を伝えて下さい(連絡先、依頼者名、内容等)。

### 7. 判断に困ったら

活動中に判断に困った事案が発生した場合は災害VCへ連絡し指示を受けて下さい。

### 3 留意事項

※マッチングのミスを最小限にし、ボランティアの安全を考慮した上で、ボランティア自身の自発性や柔軟性を活動に活かすようにします。

※マッチングの優先順位を確認する。過去に特に多かったニーズとして「被災家屋の片付け」「避難所の運営補助」「救援物資の搬入、整理」等が挙げられます。

※被災家屋の危険度によって派遣できないこともありうる点に留意して下さい。

# 送り出し班

送り出し班は、被災地の地理に不安なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うと共に、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合にボランティアの移送を行います。

## 1 活動内容

- ・活動場所への地理案内
- ・ボランティアの移送
- ・送迎ボランティア、巡回バスの運行管理

## 2 活動手順

### 活動先の案内

地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択しグループリーダーへ報告して下さい。

- 【到達方法】
- 徒歩
  - 自転車
  - 乗用車による移送
  - 巡回バスによる移送

### 移送方法の説明

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合、移送方法を説明して下さい。

- 乗用車の場合、送迎ボランティアを紹介。移送時、帰所の段取りの説明も行って下さい。
- 巡回バスの場合、発車場所・集合場所と時間を説明して下さい。

### 送迎ボランティア、巡回バスの運行管理

- 送迎ボランティアの募集
- 車両の確認と管理
- 巡回バスのルートや、時刻表作成

## 3 留意事項

※送り出し班のスタッフは、被災地の地理を熟知している人を配置して下さい。

※ボランティアの送迎に当たっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大まかなスケジュールを作成して下さい。

※移送車両の確保に当たっては次の手段を検討して下さい。

優先順位

- 松江市社協保有の公用車
- 民間福祉施設への車両提供要請
- 車両持ち込みの移送ボランティアを募集
- 行政、近隣の社協などから借用車両

※ボランティア中の自動車事故は、ボランティア自身のケガのみが補償の対象となり、対人・対物事故などの損害賠償責任については補償の対象となりません。（各自の自動車保険での補償となることを注意して下さい。）

## 資材班

資材班は、ボランティア活動に必要な資機材の調達と、ボランティアへの貸出し及び管理を行います。

### 1 活動内容

- ・ 資機材の調達、貸し出し及び管理

### 2 活動手順

#### ボランティアへ資材の受け渡し

- ①グループリーダーから「ボランティア依頼票・指示書(様式6)」に基づき必要な資機材を確認して下さい。
- ②資機材の使用方法、注意事項を説明して下さい。

#### 活動終了後の資機材の管理

- ①ボランティアから資機材を受け取って下さい。
- ②資機材の在庫管理、不足する資機材を調達して下さい。

### 3 留意事項

※在庫管理をスムーズに行うため、資機材を種類ごとに整理して下さい。

※市災対と密に連絡を取り、不用な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意して下さい。

※資機材の確保に当たっては次の手段を検討して下さい。

- 小売店からの購入(ホームセンターなど)
- ライオンズクラブ、青年会議所等の協定先や企業等に協力要請
- 県社協、被災地外社協、市災対、災害関係NPO等に協力要請

※資機材を購入する場合は総務班から発注することとし、資材班が直接購入はしません。

## 総務班（総務・会計担当）

センター全体の取りまとめを行う要として、各班の業務に属さない業務を行います。

### 1 活動内容

- ・運営資金の確保
- ・会計
- ・市災対との連絡調整
- ・外部からの問い合わせの対応
- ・実績集計
- ・スタッフの管理
- ・雑務全般

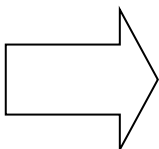
#### センター全体の取りまとめ

- ①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の開催(全体ミーティング)
- ②スタッフ、リーダーのミーティングの開催
- ③スタッフ、組織の管理
  - スタッフの受け入れ、概要説明、各班へ配置します。
  - スタッフの入れ替わりに応じて名簿を作成し、各班に配布します。
  - 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを調整します。
  - ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更します。  
(サテライト設置等)
  - センター内でレイアウトを随時変更します。
- ④各班で判断がつかないことへの対応

#### 【ミーティングについて】

- ①全体ミーティングの開催(全スタッフ参加)
  - 開始時のミーティング
    - ・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
  - 終了時のミーティング
    - ・各班からの本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明
    - ・軽易な問題の対応について協議
- ②臨時ミーティングの開催
  - 重要な案件で各班のリーダーとの協議が必要な場合、随時招集

#### 活動集計・報告

- ①ボランティア受付数
  - ②ボランティア依頼数
  - ③ボランティア派遣件数
- 
- 市災対、県社協等へ随時報告

会計・物品管理

- ①現金の管理、預金引き出し
- ②会計簿の管理
- ③ボランティア保険の釣銭等の準備
- ④備品・医療品等の購入、貸与手続き、管理保守
- ⑤寄付金（災害VC運営資金）、義援金（社協窓口として）、支援物資等の受け入れ

その他

- ①ボランティア等のケガ、病気の対応
- ②施設管理（駐車場の管理等）
- ③人手が足りない班への臨時の対応
- ④市災対、県社協等関係機関への情報提供
- ⑤各種問合せ等への対応

## 2 留意事項

※総務班全員が各班の業務の概要を理解・把握しておきます。

※各班のスタッフの不満や意見を吸い上げ、必要に応じ本部長や副本部長と相談します。

## 総務班（広報・情報担当）

災害VC全体の広報を行うとともに、各種情報収集及び情報発信業務全般を行います

### 1 活動内容

- ・災害VC設置やボランティア募集等広報全般
- ・案内板の設置
- ・各種情報収集
- ・情報発信業務
- ・オンライン環境（Zoom等ビデオ会議システム）の整備

#### 広報

##### ①災害VC設置の広報

下記的手段等によって、被災者に対し災害VCの設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行います。

- ・テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- ・広報車による巡回、防災無線による広報依頼
- ・ホームページ、SNSによる広報
- ・立て看板の設置、各班との連携によるチラシ「被災されたみなさまへ(様式8)」の配布
- ・被災地域の家屋、避難所の巡回による周知

##### ②ボランティア募集の広報

ホームページ、SNS、関係機関、団体への電話連絡等の方法により、ボランティアの募集を行います。

##### ③案内板の設置

最寄り駅等から災害VCまでの道順について、案内板(立て看板ポスター等)を設置します。

#### 情報収集

- ①市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ②ライフライン・公共交通機関の状況
- ③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
- ④宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤他の災害VCの状況

#### 情報発信・共有

- ①スタッフ間の情報共有  
ミーティング（オンライン含む）、掲示板への貼りだし、資料の配付等
- ②報道機関からの取材対応
- ③被災地外へのホームページによる情報発信  
被災地、ボランティア活動、センター運営等の状況

#### 記録

- ①災害VC業務に関する情報の保管
- ②運営状況、被災地・ボランティア活動状況の写真・動画保存

## 《備品・資機材》

### 備品

#### ①センター運営用

- |                                   |                              |                                     |                                  |                              |                                  |                                  |
|-----------------------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー機     | <input type="checkbox"/> 印刷機 | <input type="checkbox"/> 電話機        | <input type="checkbox"/> 携帯電話    | <input type="checkbox"/> FAX | <input type="checkbox"/> 無線機     | <input type="checkbox"/> パソコン    |
| <input type="checkbox"/> 整理棚      | <input type="checkbox"/> 机   | <input type="checkbox"/> 椅子         | <input type="checkbox"/> 掲示板     | <input type="checkbox"/> 拡声器 | <input type="checkbox"/> 発電機     | <input type="checkbox"/> ホワイトボード |
| <input type="checkbox"/> LAN ケーブル | <input type="checkbox"/> ハブ  | <input type="checkbox"/> wi-fi ルーター | <input type="checkbox"/> Web カメラ | <input type="checkbox"/> マイク | <input type="checkbox"/> プロジェクター | <input type="checkbox"/> スクリーン   |
| <input type="checkbox"/> スピーカー    |                              |                                     |                                  |                              |                                  |                                  |

#### ②情報収集用

- ラジオ  テレビ  デジタルカメラ

#### ③ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

- 車両(軽トラ・ワゴン等)  原付  自転車

#### ④野外資材置き場設置用等

- テント

### 事務用品

- |                                |                                        |                                    |                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー用紙 | <input type="checkbox"/> 模造紙           | <input type="checkbox"/> ニートロボールペン | <input type="checkbox"/> マジック      |
| <input type="checkbox"/> カッター  | <input type="checkbox"/> シャープペン        | <input type="checkbox"/> ガム・布テープ   | <input type="checkbox"/> セロテープ     |
| <input type="checkbox"/> 修正テープ | <input type="checkbox"/> フラットファイ<br>ル  | <input type="checkbox"/> はさみ       | <input type="checkbox"/> のり        |
| <input type="checkbox"/> 消しゴム  | <input type="checkbox"/> 乾電池           | <input type="checkbox"/> クリップ      | <input type="checkbox"/> ロープ       |
| <input type="checkbox"/> ホチキス  | <input type="checkbox"/> クリアファイル       | <input type="checkbox"/> 輪ゴム       | <input type="checkbox"/> 画鋲        |
| <input type="checkbox"/> 付箋    | <input type="checkbox"/> 地図(広域、住宅、ソフト) |                                    | <input type="checkbox"/> 懐中電灯      |
| <input type="checkbox"/> 電話帳   | <input type="checkbox"/> 延長コード         | <input type="checkbox"/> 電車・バス時刻表  | <input type="checkbox"/> ティッシュペーパー |
| <input type="checkbox"/> ビニール袋 |                                        |                                    |                                    |

### 緊急医療品

- |                                |                              |                              |                              |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 風邪薬   | <input type="checkbox"/> 腹痛薬 | <input type="checkbox"/> 目薬  | <input type="checkbox"/> 体温計 |
| <input type="checkbox"/> テーピング | <input type="checkbox"/> 傷薬  | <input type="checkbox"/> 消毒液 | <input type="checkbox"/> ガーゼ |
| <input type="checkbox"/> 包帯    | <input type="checkbox"/> 三角巾 | <input type="checkbox"/> 絆創膏 | <input type="checkbox"/> 湿布  |

**ボランティア活動用資機材材** (※サイズ・形状は複数取りそろえる)

①ボランティアの身を守るために必要なもの

- |                                          |                                |                             |                               |
|------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 防塵マスク           | <input type="checkbox"/> ヘルメット | <input type="checkbox"/> 軍手 | <input type="checkbox"/> ゴム手袋 |
| <input type="checkbox"/> カッパ             | <input type="checkbox"/> 安全靴   | <input type="checkbox"/> 脚立 | <input type="checkbox"/> タオル  |
| <input type="checkbox"/> ペットボトルの水(500ml) | <input type="checkbox"/> 塩     | <input type="checkbox"/> 石鹼 |                               |

②ボランティア活動に必要なもの (被害家屋の掃除等に必要なもの)

- |                                 |                                 |                               |                              |
|---------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ほうき    | <input type="checkbox"/> ちりとり   | <input type="checkbox"/> バケツ  | <input type="checkbox"/> 雑巾  |
| <input type="checkbox"/> モップ    | <input type="checkbox"/> デッキブラシ | <input type="checkbox"/> たわし  | <input type="checkbox"/> 熊手  |
| <input type="checkbox"/> ジョウロ   | <input type="checkbox"/> ホース    | <input type="checkbox"/> スコップ | <input type="checkbox"/> 土嚢袋 |
| <input type="checkbox"/> ブルーシート |                                 |                               |                              |

(被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの)

- |                                |                             |                              |                               |
|--------------------------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> バール   | <input type="checkbox"/> 金槌 | <input type="checkbox"/> 釘抜き | <input type="checkbox"/> のこぎり |
| <input type="checkbox"/> ドライバー |                             |                              |                               |

(ゴミ、泥等の搬出に必要なもの)

- |                               |                              |
|-------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> リヤカー | <input type="checkbox"/> 一輪車 |
|-------------------------------|------------------------------|

**感染症予防対策用品**

- |                                      |                                     |                                       |
|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 物品消毒用アルコール  | <input type="checkbox"/> 手指消毒用アルコール | <input type="checkbox"/> マスク(大人・子ども用) |
| <input type="checkbox"/> 石けん(ハンドソープ) | <input type="checkbox"/> 非接触型体温計    | <input type="checkbox"/> 空気清浄機        |

## 様式・資料集



(様式1裏面)

自動車	車種		ナンバー	
	車両保有車/使用者			
	自賠責保険会社			
	任意保険会社			

### 車両提供についての誓約書

個人車両を災害ボランティア活動に使用される場合は、次の点について自己責任であることを確認した上で使用して下さい。

- ①災害ボランティア活動に使用した車両の燃料代は自己負担であること。
- ②災害ボランティア活動中に発生した自動車事故、破損あるいは盗難については使用者又は車両保有車の自賠責保険、自動車任意保険等に対応すること。
- ③上記以外の車両に関わる一切の賠償、補償に関することは自己責任であること。

上記のことを確認し、車両に関わる一切の補償、賠償を請求しないことを誓約します。

氏名 \_\_\_\_\_ ㊞

(様式2)

ボランティア受付登録票 (新規・団体用)

ふりがな 団体名	TEL
代表者名	FAX
住 所 〒	携帯
	E-mail
引率者氏名	携帯
今回登録人数	人 = 男 人、 女 人 (詳細：様式2-1 記入)
活動希望期間	センターまでの利用交通機関 ( ) 所要時間 時間 分
日帰り・宿泊の希望 <input type="checkbox"/> 日帰りを希望 <input type="checkbox"/> 宿泊を希望	日帰りの場合の活動可能時間帯 時 ~ 時
宿泊の場合の宿泊先 <input type="checkbox"/> あり 場所 ( ) <input type="checkbox"/> なし	
希望する活動内容 (ご希望される活動場面がない場合もあります。) <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> 専門 ( )	ボランティア活動証明書 <input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 不要
特技・趣味・得意なこと	
その他 (活動上での希望・留意点、備考)	
車両提供の可否	可 ・ 不可 (※可の場合は、裏面も記入下さい。)
※受付日時	※受付番号

※ この受付票に記入した個人情報は、ボランティアの登録、活動以外の目的で使用しません。

(様式2裏面)

自動車	車 種		ナンバー	
	車両保有車/使用者			
	自賠責保険会社			
	任意保険会社			

### 車両提供についての誓約書

個人車両・法人車両を災害ボランティア活動に使用される場合は、次の点について自己責任であることを確認した上で使用して下さい。

- ①災害ボランティア活動に使用した車両の燃料代は自己負担であること。
- ②災害ボランティア活動中に発生した自動車事故、破損あるいは盗難については使用者又は車両保有車の自賠責保険、自動車任意保険等に対応すること。
- ③上記以外の車両に関わる一切の賠償、補償に関することは自己責任であること。

上記のことを確認し、車両に関わる一切の補償、賠償を請求しないことを誓約します。

氏 名 \_\_\_\_\_ ㊞



(様式3)

ボランティア受付登録票 (継続・個人)

月	日分	No.
---	----	-----

No.	氏名	携帯電話	生年月日	No.	氏名	携帯電話	生年月日
1			S・H	16			S・H
2			S・H	17			S・H
3			S・H	18			S・H
4			S・H	19			S・H
5			S・H	20			S・H
6			S・H	21			S・H
7			S・H	22			S・H
8			S・H	23			S・H
9			S・H	24			S・H
10			S・H	25			S・H
11			S・H	26			S・H
12			S・H	27			S・H
13			S・H	28			S・H
14			S・H	29			S・H
15			S・H	30			S・H

※ この受付票に記入した個人情報は、ボランティアの登録、活動以外の目的で使用しません。

(様式4)

ボランティア受付登録票 (継続・団体)

月	日分	No.
---	----	-----

No.	引率者名	携帯電話	参加人数	No.	引率者名	携帯電話	参加人数
1				16			
2				17			
3				18			
4				19			
5				20			
6				21			
7				22			
8				23			
9				24			
10				25			
11				26			
12				27			
13				28			
14				29			
15				30			

※ この受付票に記入した個人情報は、ボランティアの登録、活動以外の目的で使用しません。

(様式5)

# ボランティアのみなさまへ

ボランティア活動に行く前にお読み下さい！

## (1) ボランティア活動の心構え

- ①依頼者の気持ちを尊重して下さい。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手の希望により活動して下さい。
- ②あくまでも地元主体、被災者本位、無理をしないの3点を特に心がけて、活動に参加して下さい。
- ③被災地でのボランティア活動は自己責任・自己完結です。

## (2) 活動する時の注意

- ◎依頼者のお宅・避難所に着いたら「松江市災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内」を渡して下さい。そして作業内容の確認をして下さい。
- ◎こんな時は必ず災害ボランティアセンターへ連絡して下さい。(TEL:     —   )
- 「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」「依頼された以外の活動を頼まれた時」「判断に困った時」

- ①活動中は、災害ボランティアセンターから来たボランティアとはっきりわかるよう、ガムテープに名前を書いて体のわかりやすい位置に貼って下さい。
- ②安全に活動する為にも休憩をとりましょう。(1時間に1回10分程度)
- ③安全には十分注意して下さい。建物内で裸足が危険な所は土足でよいか確認して下さい。
- ④危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝いは断って下さい。
- ⑤謝礼は受け取らないで下さい。(お茶やジュースぐらいであれば気持ちよく頂きましょう。)
- ⑥昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達して下さい。
- ⑦必ず2名以上で行動して下さい。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡して下さい。
- ⑧ゴミは必要な物なのかを確認して下さい。ゴミは分別をきちんと行って下さい。
- ⑨被災地でのカメラの撮影は控えて下さい。被災者のプライバシーを守りましょう。
- ⑩マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないで下さい。マスコミ報道の影響力は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。
- ⑪この他に不明な点等が発生した場合はリーダーへ相談し指示を受けて下さい。

## (3) 活動が終わったら

- ※(     :     までに戻ってきて下さい。事故を防ぐためにも時間を厳守して下さい。
- ・依頼者に作業終了の確認をお願いして下さい。
  - ・活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡して下さい。
  - ・時間までに作業が終わらない場合は、後日継続する旨依頼者に伝え、帰所後報告してください。
  - ・災害ボランティアセンターに戻り、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行って下さい。



(様式6裏面)

《派遣者》

派遣者人数	人(男 人・女 人)		
リーダー氏名		携帯電話	
副リーダー氏名		携帯電話	
メンバー氏名			

《活動報告》

報告日	年 月 日 ( )
報告者氏名	
継続ニーズの有無	<input type="checkbox"/> ニーズあり <input type="checkbox"/> ニーズなし(終了)
連絡事項	(気が付いたこと、感想、その他、今後の参考としますので忌憚ない意見をお書き下さい。)

- ※ この様式は、ボランティア要請と派遣者報告が一緒になっています。よって、原本は派遣時にリーダーへ渡し、写しを災害ボランティアセンターマッチング班で保管します。
- ※ 作業終了後、派遣リーダーは上記の派遣報告へ記入しボランティア受付班へ提出して下さい。
- ※ 継続ニーズありの場合は新たに「ボランティア依頼票・指示書」へ報告者が記入しニーズ班へ渡して下さい。
- ※ ニーズ班は継続の場合の受付No.は、枝番で対応して下さい。(例：No.34-1)

(様式7)

## ボランティア依頼者のみなさまへ

私たちは、松江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。

★継続してボランティアが必要な場合は、その旨を伝えて下さい。

### 【ご理解いただきたいこと】

◎作業中に災害が発生する恐れや発生した場合は作業を中断します。

◎作業終了は（       ：       ）です。

センターへの帰所時間が（       ：       ）です。

◎休憩時間の必要性（1時間に1回10分程度）

◎トイレの借用をお願いします。

◎お断りするケース

- ・営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い
- ・リーダーが危険と判断する作業

### 松江市災害ボランティアセンター

〒690-                   松江市

TEL 0852-

FAX 0852-

E-mail                                   @



松江市社会福祉協議会

(様式8)

被災されたみなさまへ

# 家の片付けなどお手伝いします。 松江市災害ボランティアセンター をご利用下さい。

## ● ボランティア依頼方法

電話かFAXでボランティアセンターへお申込み下さい。(FAXで申し込む場合は連絡先、詳しい状況、希望日時、派遣依頼人数をお知らせ下さい。)

● 受付期間                      年      月      日～

● 受付時間      電 話      (      :      ~      :      )

F A X      2 4 時間受付

## ● お願い

私たちボランティアでは、ご要望をお受けできない場合もあります。その場合にはお断りのご連絡をいたしますのでご了承下さい。  
また、住民の皆様で片付けなどお手伝いいただける方は、ぜひ、ボランティアとしてご登録下さい。

### 松江市災害ボランティアセンター

〒690-                      松江市

TEL 0852-

FAX 0852-

E-mail                      @



(様式9)

発行No. \_\_\_\_\_

## 災害ボランティア活動証明書

次のとおり災害ボランティアとして活動したことを証明します。

災 害 名 称			
参 加 者 名		受付No.	
参 加 日	年 月 日～ 年 月 日 (計 日)		
活 動 場 所			
活 動 内 容	瓦礫等撤去 物資仕訳 傾聴 その他 ( )		

年 月 日

社会福祉法人 松江市社会福祉協議会  
会 長 ⑩

この証明書に関するお問い合わせ先

〒690-0852 島根県松江市千鳥町 70 番地 松江市総合福祉センター内  
松江市社会福祉協議会ボランティアセンター  
TEL 0852-27-8388 FAX 0852-24-1020  
E-mail : shakyo-m@web-sanin.co.jp

2020年7月15日

## 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からの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を作成しました。下記 URL からアクセスいただきご利用ください。

<https://onl.tw/EM52ysb>

- 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、

- ・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。外出自粛が長期化し、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VC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、手洗いをしてもらうよう徹底します。

**【災害VCにおける活動当日チェックリスト（例）】**

災害VC開所準備	<input type="checkbox"/> 活動前、運営スタッフの体調確認を実施する。（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、咳エチケットを徹底する。
	<input type="checkbox"/> 手指消毒液、非接触式体温計を入口等に配置する。
	<input type="checkbox"/> 受付前に2 m間隔に印をつける。
	<input type="checkbox"/> 手洗い場にハンドソープ、ペーパータオルを配置する。
	<input type="checkbox"/> 災害VCの窓や入口を開けて換気を行う。
	<input type="checkbox"/> VC開所前に、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
	<input type="checkbox"/> VC開所前に、活動用資機材、備品・器材等を消毒する。
災害VC開所中	<input type="checkbox"/> 受付名簿・筆記具を準備し、参加ルールを掲示する。
	<input type="checkbox"/> ボランティア受付名簿に一人ひとり記載（初めての参加者からは連絡先を記入）する。
	<input type="checkbox"/> 受付でボランティアの体調確認を行う（37.5℃以上は参加不可）。
	<input type="checkbox"/> ボランティアに手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットを徹底する。
	<input type="checkbox"/> 身体的距離を確保（人と人の距離は2 m（少なくとも1 m）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 ごと）を呼びかけ熱中症を予防する。
	<input type="checkbox"/> 災害VC開所中、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
後災害VC閉所	<input type="checkbox"/> 受付や待機場所が屋内にある場合、1 時間に2回以上換気する。
	<input type="checkbox"/> ゴミは持ち帰るよう促す。
	<input type="checkbox"/> 帰宅後の手洗いを利用者促す。
	<input type="checkbox"/> 各セッ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る。
	<input type="checkbox"/> 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終える。
	<input type="checkbox"/> 会場を清掃し、消毒する。
後災害VC閉所	<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・器具等を消毒する。
	<input type="checkbox"/> 終了後、帰宅後の手洗いを運営スタッフに促す。
	<input type="checkbox"/>

監修：鶴岡浩樹 日本社会事業大学専門職大学院教授・医師

1. 松江市地域防災計画（松江市）
2. 災害援助ボランティア活動マニュアル（松江市社会福祉協議会）
3. 災害時における社協の対応&災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル  
（つくばみらい市）
4. 市町村社会福祉協議会の災害時における対応マニュアル作成指針  
（島根県社会福祉協議会）
5. 全社協被災地支援・災害ボランティア情報HP

改訂 2008年3月31日

改訂 2008年4月 1日

改訂 2014年3月31日

改訂 2022年4月1日