

苫小牧市災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル

令和2年3月

苫小牧市

目次

はじめに	3
1 災害ボランティアセンターの基本的事項	
（1）目的	4
（2）機能	4
2 災害ボランティアセンターの設置	
（1）設置判断	5
（2）設置主体	5
（3）設置場所	5
（4）活動連絡	5
3 災害ボランティアセンターの組織	
（1）他機関との関係図	6
（2）災害ボランティアセンターの組織	7
4 災害ボランティアセンターのレイアウト	
（1）災害ボランティアセンターのレイアウト	8
5 災害ボランティアの受入れ	
（1）ボランティアニーズの把握と受入れの決定	9
（2）受入れの手順	9
（3）ボランティア募集の留意点	9
（4）災害ボランティアの種類	10
（5）一般ボランティアの主な活動内容	10
（6）専門ボランティアの主な活動内容	10
6 各班の活動内容	
（1）総務・受付班	11～12
（2）ニーズ・マッチング班	13～15
（3）資材班	16
7 災害ボランティアセンターの準備	
（1）人材の確保	17
（2）電話回線の確保	17
（3）資金（運営費）の確保	18
（4）備品・資機材の確保及び管理	18
8 災害ボランティアセンターの情報管理	
（1）個人情報の管理	19
（2）情報の混乱防止	19
9 災害ボランティアセンターの開設時間と1日の流れ	
（1）開設時間	20
（2）一日の流れ（例）	20
10 災害ボランティアセンターの閉所	
（1）閉所の判断	21
（2）閉所の周知	21
（3）閉所に伴う業務	21
11 様式集	
様式集	22～36

はじめに

このマニュアルは、苫小牧市地域防災計画に基づき、災害ボランティアセンターの設置・運営について必要な事項を定めたものです。

苫小牧市では苫小牧市地域防災計画のなかで、災害時のボランティア活動が円滑に展開し、被災者支援や復旧活動がすみやかにできるよう、苫小牧市社会福祉協議会に対して、関係団体やボランティア等と協働して苫小牧市災害ボランティアセンターの設置を要請することとしています。

これは苫小牧市社会福祉協議会が、平常時より福祉協力員やボランティア等と協力しながら、地域住民が住み慣れた地域で安心して安全に暮らしていくための様々な取り組みを日常的に展開していることによります。

このマニュアルは災害ボランティアセンターの設置から閉所まで、迅速且つ適切で効果的な対応を目指すことを目的に作成しましたが、状況の変化と今後の事例や経験等の情報に基づき、改訂の必要がある場合には、常に関係機関と適宜検討を重ね、一層の充実を図っていくものであります。

令和2年3月

苫小牧市

1 災害ボランティアセンターの基本的事項

(1) 目的

「苫小牧市災害ボランティアセンター」とは、苫小牧市の要請により、市災害対策本部（行政）と連携し設置するボランティア活動の本部であり、被災地におけるボランティア活動の拠点である。被災により生じた困難・問題を軽減・解決するため、市内はもとより、道内外などから駆けつけるボランティアを、被災者からのニーズに基づき必要な場所へ調整を行い、被災地の復旧・復興と被災者の自立生活を支援することを目指す。

(2) 機能

- 1) 被災者ニーズへの対応
 - ・ ニーズの受付・相談対応
 - ・ 被災世帯の調査
 - ・ 潜在ニーズの発掘など
- 2) ボランティアのコーディネート
 - ・ ボランティアの募集
 - ・ 円滑な活動への配慮
 - …受付・オリエンテーション・活動の調整と記録・安全と健康管理等
- 3) 資金・資機材等の調達と管理と運用
 - ・ 資金（運営費等）の確保と運用管理
 - ・ 資機材の調達・調整・管理
- 4) 情報の適切な管理と処理
 - ・ 個人情報等の管理と処理
 - ・ 収集された様々な情報の整理と精査
 - ・ 発信・伝達する情報の管理と共有
- 5) 中・長期的な被災者支援と復興に向けたプランニング
 - ・ 生活支援への移行と閉所の検討
 - ・ 閉所後も継続して支援が必要な案件に対する支援体制の検討



ボランティアの主体性・自発性を尊重しつつ、優先順位に配慮しながら、被災者のニーズに応じて、効率が良く、且つ効果的な支援活動を展開するためには、秩序のある運営組織が不可欠であり、その中心となるのが「災害ボランティアセンター」です。

2 災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置判断

苫小牧市において災害が発生した際、市は、被災状況などから災害ボランティアセンターの必要を認めた場合、苫小牧市社会福祉協議会（以下「市社協」と記述）に設置を要請する。

(2) 設置主体

市社協は、関係団体や NPO・ボランティア等と協働し、災害ボランティア活動の拠点として災害ボランティアセンターを設置し、市災害対策本部と常に連携をとりながら、運営を行う。

また、北海道社会福祉協議会との間で締結した「災害救援活動支援に関する協定」に基づき、連絡調整や支援の要請を行う。

(3) 設置場所

基本的には、市民活動センター（苫小牧市若草町3丁目3番8号）に設置する。但し、当センターが被災等により機能不可の場合は、下記を考慮のうえ市災害対策本部に近接する場所に設置する。

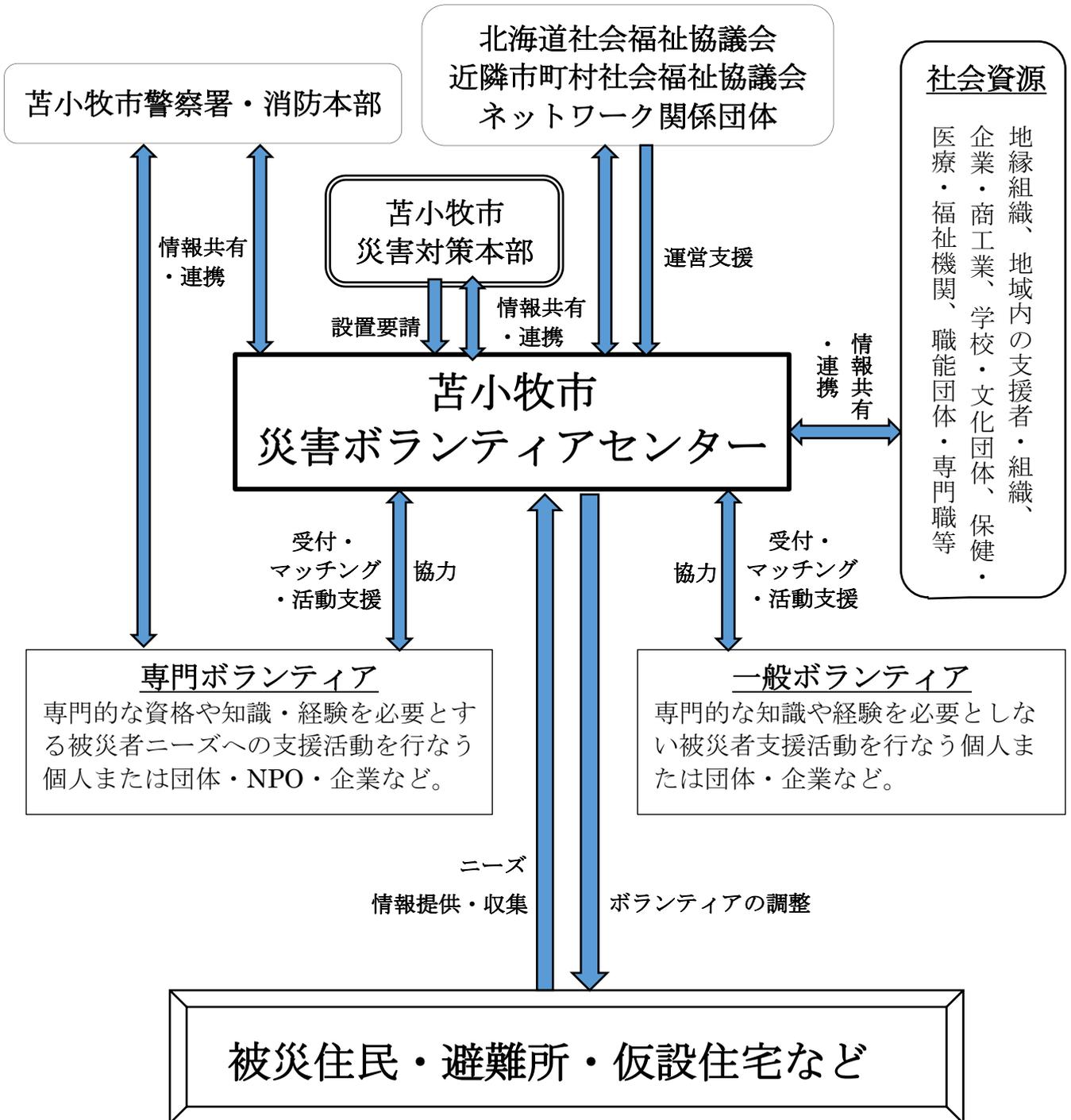
- 事務所スペース(電源・電話回線・インターネット・水まわり・トイレ設備)
- 活動スペース(受付・マッチング・会議・オリエンテーション・待機・休憩)
- 倉庫スペース(資機材・物資置き場)
- 駐車スペース(大型のバスやトラックが進入・駐停車できることが望ましい)
- 冬期間の除雪対応

(4) 活動連絡

市災害対策本部会議の席には、災害ボランティアセンターより必ず1名以上が出席し、情報の共有と活動内容等について打合せを行う。

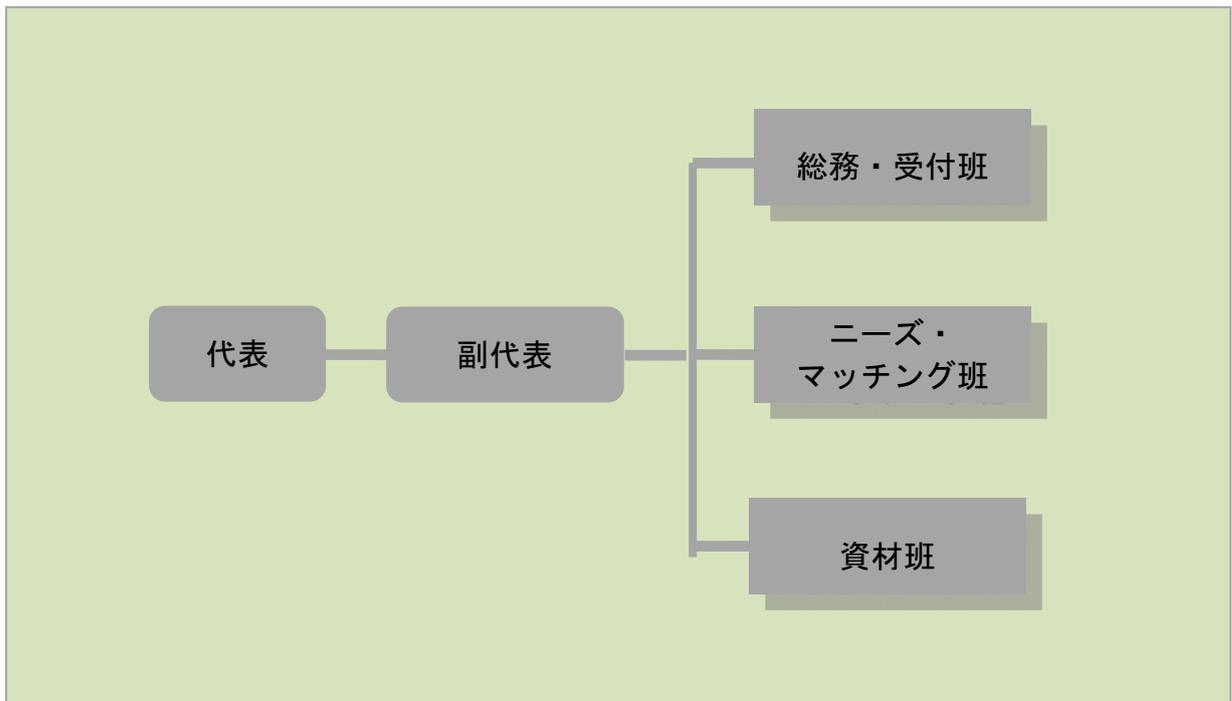
3 災害ボランティアセンターの組織

(1) 他機関との関係図



(2) 災害ボランティアセンターの組織

センターの組織は、下記の組織図を一例として、スタッフが協議し、決定する。
なお、時間の経過による状況変化を鑑みて、適宜見直しを行なう。



代表に関すること

- ・代表はセンターの運営全体を統括し、災害規模及び被災状況から、必要なスタッフの人数を決め、指名する。
- ・基本的に市社協事務局長があたるが、被災状況などにより局長が着任できない時は代理の者があたる。

副代表に関すること

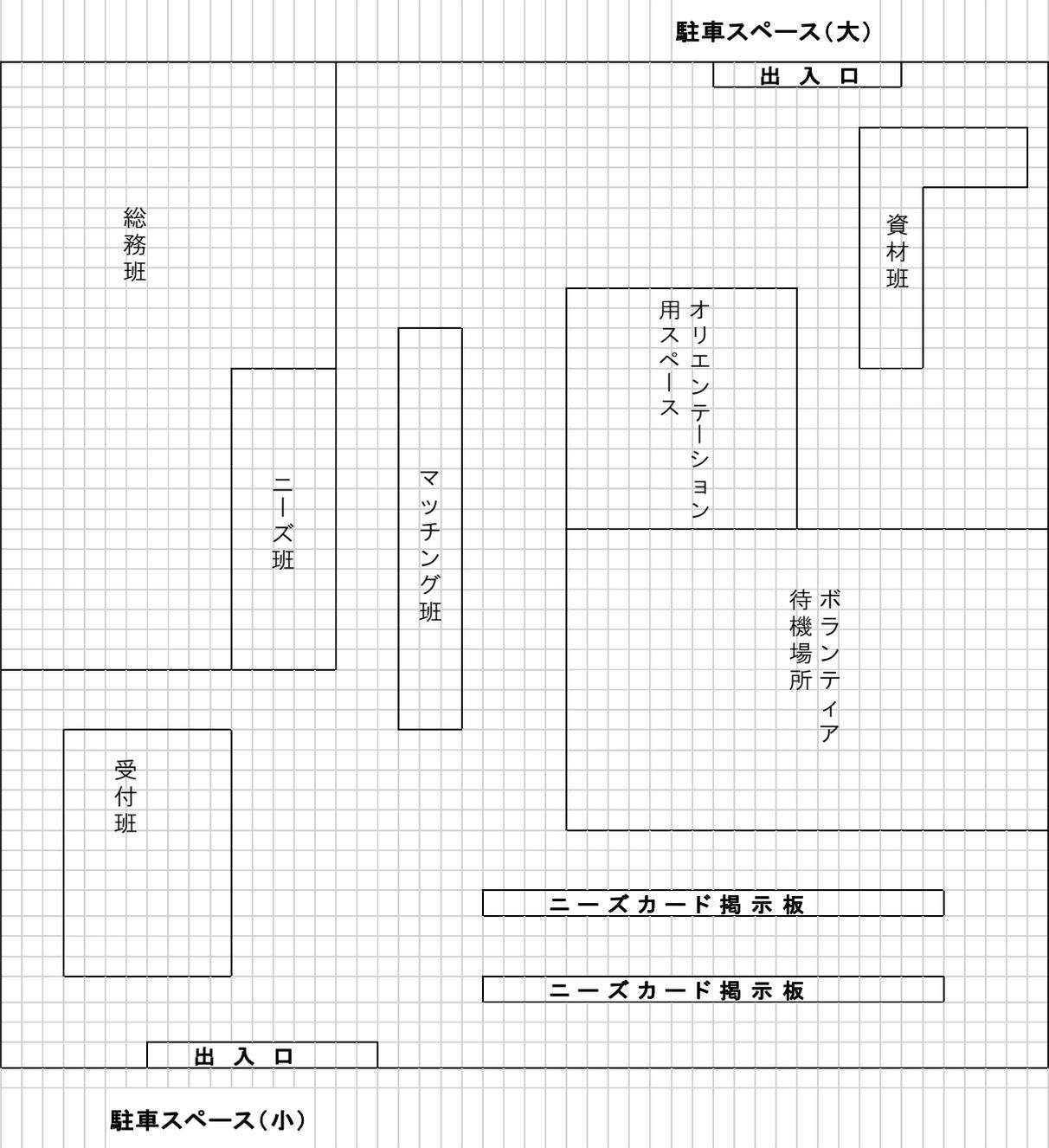
- ・副代表は代表の補佐・代理を担う。
- ・代表の判断により、副代表は、複数人で3班を分担して統括する。

市福祉部との連携に関すること

- ・センターの運営に関し、市福祉部総合福祉課長と常に情報を共有し、必要事項について協議する。

4 ボランティアセンターのレイアウト

(1) 災害ボランティアセンターのレイアウト (例)



センター内部のレイアウトについては、スムーズなマッチング作業を可能にする安全な動線の確保が重要。余裕をもった場の広さと効率的な空間配置を工夫する。

また、資材・物資等の保管場所についても、奥から詰め込むのではなく、大まかに分類し、活用頻度等を考慮して搬入・搬出がしやすいように工夫する。

5 災害ボランティアの受入れ

(1) ボランティアニーズの把握と受入れの決定

市災害対策本部との連携により情報を共有しながら、被災状況とボランティアニーズの規模を把握し、市と協議の上、次項に示す受入れ規模を決定し状況に応じて拡大縮小を検討する。

(2) 受入れの手順

① 第一段階（市内限定でのボランティアの受入れ）

市内で次の方法によりボランティアを募集する。

- ボランティア団体、NPO、民生・児童委員、社会福祉施設等へ協力依頼
- ホームページによる募集

② 第二段階（道内の他市町村からのボランティアの受入れ）

上記によりボランティアが不足する場合には、道社協と連携して、道内の被災地外の市町村社会福祉協議会に対して応援要請を行う。また、ホームページを通して道内からボランティアを募集する。

③ 第三段階（道外からのボランティアの募集）

道内で必要なボランティアが確保できない場合は、道社協を通じて道外の都府県社会福祉協議会に対して、ボランティア募集の応援要請を行う。また、ホームページを通じてボランティアの広域募集を行うと共に、マスメディアに対してボランティア募集の広報依頼をする。

(3) ボランティア募集の留意点

- 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する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。
- ② ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信に当たっては、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代表の判断を仰ぐものとする。
- ③ ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- ④ ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。
- ⑤ ボランティア希望者については、病気またはけがをしている、保険加入を拒む、不当な宣伝・斡旋が付属している、対価・報酬を求めるなど、センターの意向にそわない場合は、理解を求め協力を仰ぐよう留意する。

(4) 災害ボランティアの種類

一般ボランティア

専門的な知識や経験を持たない個人や団体・企業

専門ボランティア

外国語・手話・点字・
介護・保健・保育等

医療・衛生・非常通信(無線等)・
建物の応急危険度判定等

専門的な資格及び知識や経験を持つ、個人や団体・企業からの支援の申し出があった場合は、市及び関係する機関などとの十分な連絡調整を行ない、効率的な救援活動の展開を目指す。

(5) 一般ボランティアの主な活動内容

- 災害情報、安否情報、生活情報の収集、伝達
- 車中や、指定避難所以外の場所にいる被災者の状況把握とその情報収集、伝達
- 災害応急対策の事務の補助
- 炊き出し、その他の災害救助活動
- 災害時要配慮者（外国人、高齢者、障がい者、子ども等）の支援
- 応急復旧現場における危険を伴わない軽易な作業
- 清掃及び防疫の補助
- 防犯パトロール
- 復興に関するコミュニティ作り等の側面支援

(6) 専門ボランティアの主な活動内容

- 医師…救急医療、健康管理
- 看護師…応急処置、看護、健康管理
- 保健師・栄養士…安全衛生管理のアドバイス
- 介護職…高齢者・障がい者の介護
- 障がい者支援…手話・点字による案内、コミュニケーション支援
- 育児・学習支援…育児相談、一時保育、学習支援
- 外国人支援…通訳、翻訳、コミュニケーション支援
- アマチュア無線技士…非常通信、情報伝達
- 応急危険度判定士・被災宅地危険度判定士…行政と連携して対応

6 各班の活動内容

(1) 総務・受付班

1. 業務分担と主な活動内容

総務

- ① スタッフの確保と勤務表の管理
- ② 各スペースの確保と管理
- ③ 各班の活動状況の把握
- ④ スタッフ及びボランティアの身体的変調やけが・事故などの対応
- ⑤ スタッフミーティングの設定、進行
- ⑥ 備品・物品の確保と管理及び借用・貸与手続き
- ⑦ ボランティア活動証明書の交付（希望者のみ）（様式7）
- ⑧ 人手の足りない班への臨時の応援

経理

- ① 運営・活動資金の調達と管理
- ② 義援金受付及び管理
- ③ 各種伝票処理

庶務

- ① 各種書類・掲示板・案内板等の作成と管理
- ② データ入力と管理

ボランティア活動を希望する個人・団体登録の受付

- ① 事前登録の有無を確認（事前受付を行う場合）
- ② 受付票記入指示（様式1-1, 1-2、団体用別紙）
- ③ 受付内容の確認と受付票の管理
- ④ 小学生の登録…保護者同伴の場合のみ可
- ⑤ 中・高生の登録…保護者の承認を得る
- ⑥ ボランティア保険加入事務
- ⑦ 資料「ボランティア活動に行く前にお読みください！」（様式1-3）配布

名札等の作成

- ① ボランティアに、各自ネームシールに氏名を記入し、貼付するよう依頼
- ② 付箋の記入の仕方を説明（氏名・携帯番号を記入する）

受付終了後の移動場所指示（休憩・待機場所等）

- ① 専門ボランティア…ニーズ・マッチング班と、必要があれば関係機関に情報を引継ぐ
- ② 健康上の問題が認められる場合…必要に応じ医師や看護師等の判断を仰ぐ

渉外

- ① 電話対応、来客対応
- ② 市災害対策本部及び市内関係機関等との連絡調整
- ③ 近隣市町村社協・道社協、市外関係機関等との連絡調整

情報管理

- ① 個人情報等
- ② 市災害対策本部の対応状況、避難所及び福祉避難所の状況
- ③ ライフライン公共交通機関の状況
- ④ 市行政各部署の復旧状況
- ⑤ 社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ⑥ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑦ 近隣市町村等の被災状況

広報・情報発信

- ① 収集された情報の精査と発信情報の決定
- ② 発信情報の決定
- ③ 正確かつタイムリーな情報の提供
- ④ 各種メディアの活用（新聞・情報誌・HP・SNS など）
- ⑤ 広報車両等による巡回
- ⑥ チラシやポスターの作成と配布手配

記録・統計・報告

- ① センター運営上の各種記録
- ② ボランティア活動に関する各種記録
- ③ 日報及び統計の作成
- ④ 各関係機関に対し、必要な事項を報告

2. 留意事項

運営全体のコーディネートを通じて、常に変化する状況の把握に努め、センターの体制を維持する要となる。ただし体制や組織にこだわった対応は、かえって混乱や不信感を内外に与える場合もあることを常に認識し、柔軟かつ円滑な運営を目指す。

各班の活動状況や市災害対策本部及び関係機関との連絡調整、近隣市町村社協・道社協との連絡調整等により収集した情報や状況は、スタッフ用の情報掲示板（ホワイトボード等）を設置して常に共有する。

また、情報を発信する場合には、事前に発信内容を市と共有しておく。



問合せなどへの対応内容は簡潔な一覧表にして、引継ぎがしやすい様に工夫しましょう。また、典型的な質問はQ&A式にまとめ、HP や facebook にアップ すると問い合わせ電話が減少します。「募集はしていますか」「受付開始や活動時間は何時？」「駐車場はありますか」などがその典型です。

また、報道関係者などからの典型的な質問(活動人数など)に対しては、センター内に情報掲示場所を設けると、対応件数が減ることがあります。

(2) ニーズ・マッチング班

1. 業務分担と主な活動内容

ニーズの把握と整理

- ① 来所、電話等による聴き取り
- ② 持参や FAX によるボランティア依頼票（様式 2-1）の内容聴き取り
- ③ ローラー聴き取り
 - ・グループで地区割をし被災地や避難所に向いてニーズを探す方法
- ④ ボランティア依頼票（様式 2-1）の作成と優先順位の判断

現地調査

- ① 現地へのアクセス確認（広域地図・住宅地図・通行止め・迂回路など）
- ② 現地訪問（ボランティア活動の安全性、緊急性、専門性を確認）
- ③ 現地の記録写真撮影
- ④ 水まわり・トイレ・駐車スペースの確認
- ⑤ ボランティア依頼票（様式 2-1）を完成し、地図とセットにする

マッチング

- ① 全体オリエンテーションの進行
 - ・代表挨拶
 - ・注意事項の確認

【注意事項の主な内容】

 - i ボランティア活動の心構え
 - ii 1日の活動の流れ
 - iii 活動に当たっての注意事項（特に健康管理とけが）
- ② ボランティアとニーズのマッチング
- ③ グループ編成とリーダーの決定
- ④ グループごとにオリエンテーション
 - ・リーダーに資料を渡す
 - ※ボランティア依頼票（様式 2-1）及び現地地図のコピー
 - ※依頼者へのご案内（様式 3）
 - ・活動場所・アクセス・内容の確認（必要に応じてスタッフ同行も）
 - ・配車の調整
 - ・活動終了後の報告をリーダーに依頼
 - ・必要資材がある場合は資材班へ誘導
- ⑤ 送り出し
 - ・出発前に依頼者に連絡を取り、在宅を確認
- ⑥ ローラー派遣の検討（適宜）
 - ・依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場で被災者のニーズに対応する方法
- ⑦ 現場コーディネート(ブランチ)方式の検討（適宜）
 - ・被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地にブランチを設置して、ある程度の人数(50～100人程度)を送り込み、その現場でマッチングを行う方法

帰着ボランティアの受入れと活動の確認

- ① 帰着ボランティアの受入れ（感謝と労いの言葉かけ）
- ② 様式2-1・地図のセットをリーダーより受取る
- ③ 身体的変調やけがが無い確認
 - ・あれば直ちに救護措置をとる（総務班へ引継ぐ）
- ④ 依頼内容と活動内容が一致していたか確認
- ⑤ 活動報告書（様式4）に記入を依頼
- ⑥ ボランティアから現地の情報を聴き取り、新たなニーズの把握につなげる
- ⑦ 16:00 までに帰着しないボランティアへの電話連絡と確認
- ⑧ 継続案件と終了案件の確認を行い、継続案件はボランティア依頼票（様式2-1）を作成
- ⑨ ボランティア依頼票（様式2-1）及び活動報告書（様式4）を総務班へ引継ぐ

2. 留意事項

ニーズ・マッチング班は、被災者とセンターの最初の接点となることから、被災者への接遇に充分留意するとともに、被災者が必要とする支援の内容をボランティア依頼票に沿って正確かつ十分に聴き取る。

ただし、すべてを受付けるのではなく、市災害対策本部との調整を含めて、災害ボランティア活動による対応が適切かを判断する。適切ではないと判断した場合は他の方法を提案するなど、相談機能も担う。

様々なニーズとボランティアの希望をマッチングするに当たり、ミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。

被災地の地理に詳しくないボランティアに対し、活動場所への案内ができる人を調整し同行させるなどの配慮が必要である。

また、適宜活動場所へ赴いて、被災者やボランティアからの要望などを聴き取り、必要があれば対応や修正を検討する。（資材やボランティアの追加、活動の中止など）



ニーズがうまく集まらない場合は、避難所を訪問する、ボランティアと協働しポスティングをする、民生委員や町内会長とともに訪問するなど、積極的にアウトリーチをかけることを検討します。ただし「頼めば何でもやってくれる」という誤解を与えないよう、丁寧な説明を行います。

判断に迷う場合は、他のスタッフに相談したり、ミーティングで検討したりして、センターとして共通した方針を定め、共有してから回答しましょう。

災害ボラでの対応とはならなくても、福祉的課題が浮き出てくる場合があります。適切な機関や、センター閉所後の社協活動による支援に繋ぐことができます。ここに、災害ボランティアセンターを社協が運営する大きな意義があると言えるでしょう。

●緊急を要するか

状況の例	対応の例
もう何日も何も食べていない	慎重に話しを聴き取り、状況によっては、警察や消防、行政や関連専門機関等への連絡通報も必要となる。
近所の人が見当たらなくなった	
けが人が倒れている	

●危険・過酷な重労働か

状況の例	対応の例
危険家屋・傾いている家屋での活動	明らかに危険な場合・・・お断りする 「申し訳ございませんがボランティアでの対応は困難です。〇〇(専門機関)にご相談ください」 多少気になる部分がある場合 …… 十分な現地調査の上検討 「一度お伺いして安全と判断できれば対応します。危険が伴う場合には他の方法を検討していただきますが了解いただけますか？」
立ち入り禁止区域等での活動	
屋根にシートをかける等、高所での活動	
危険な道路の通過を伴う活動	
悪天候下での活動	
大量の土砂を撤去するような活動	
足場条件が過酷な場所での活動	
異臭等がある場所での活動	

●専門技術が必要か

状況の例	対応の例
損壊診断や家屋修復、電気や配管を伴う作業	「資格や技術をもったボランティアの対応を検討しますのでそれまでお待ちいただけますか？」 ・急を要する場合・・・専門機関等へつなぐ
視・聴覚障がい者の支援	
通訳が必要な外国人の支援	
医薬品等を扱う活動	
理髪やマッサージ等に関する活動	

●営利が含まれないか

状況の例	対応の例
商品の整理をして欲しい	例えば小さな商店の場合その再開なしには真に地域の復興につながらないなど、安易に営利目的の一言で片付け断るのではなく、被災地でのニーズ全体の傾向を見ながら、対応を協議する
商店街のチラシの配布をして欲しい	
商品等の倉庫を整理して欲しい	
店舗の掃除・片付けをして欲しい	

(3) 資材班

1. 業務分担と主な活動内容

備品・資材の確保

- ① 在庫の確認とメンテナンス及び管理
- ② 補充すべき不足品のリストを総務班に引継ぐ

資材の引渡し

- ① ボランティアへの必要資材等の貸し出し
- ② 貸出物品管理票の記入と管理
- ③ 資材の使用方法和返却方法を説明

資材の受け取り

- ① 返却された資材の確認と整理
- ② 在庫の過不足を確認し必要があれば総務班へ引継ぐ

2. 留意事項

資材班は、災害ボランティア活動に必要な資機材等の管理を担うため、常に資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する必要がある。

また、災害の種類や大きさにより、必要資機材にも種類や個数に違いがあるため、状況に応じた管理が求められる。

さらに、行政等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないよう常に注意しなければならない。災害時は、救援物資や資機材が、事前連絡が無く突然届くことがある。そのような場合は、下記を参考にして対応を検討する。

- ① センターで活用できるものは活用する
- ② 市の保管庫へ運び、他の物資と一緒に分配してもらう
- ③ 有効活用できると判断されたものは、直接被災者や避難所へ届ける
- ④ 保管しておいて必要があるときに活用する
- ⑤ センター閉所後に保管の必要が無ければ、NPO やほかの被災地等に寄付して活用してもらう



返却を受けるときには、資機材の破損がないかをきちんと聞き取り、確認しましょう。破損した資機材を用いると思わぬ事故につながる可能性があります。ゆるんでいたツルハシの突起部分が飛んでいくなど、大きな事故にもつながりかねません。

7 災害ボランティアセンターの準備

(1) 人材の確保

1. ボランティアコーディネーターを含む経験者の配置

基本的にセンターのスタッフは、市社協職員と外部からの応援による混成部隊であり、しかも常に人が入れ替わる。こうした状況の中で円滑で効果的な運営を行なうためには、経験や知識を持った人材を要所要所に配置する必要がある。

平常時より、災害に関する研修会や交流会などを開催し、リーダー的な人材の育成に努めておく必要がある。

2. ボランティアの運営参加

地元在住であったり、一定期間滞在するなどして、継続的に関ることが可能なボランティア参加者については、スタッフとしての参加を検討する。

また、必要に応じて市ボランティアセンターの防災ボランティア登録者や防災ボランティアリーダーに協力を依頼する。

3. 職員の負担軽減に配慮

被災地の各団体の職員は、長期にわたって活動を続けざるを得ない。体調を崩すことなく業務にあたることも大切な任務である。一人で抱え込んだり過重労働にならないよう、お互いに配慮しあいサポートしあうことが大事になる。

(2) 電話回線の確保

電話回線については、市災害対策本部経由で NTT へ依頼する。電話回線は、最低 5 回線を確保し、1 回線は発信専用にすることが望ましい。

- ① 被災者用(相談受付用)
- ② ボランティア用(問い合わせ一般)
- ③ FAX(聴覚障がい者用、書類送信用)
- ④ インターネット用(情報提供)
- ⑤ 予備(スタッフ間、センター間の連絡)

災害時優先指定は H27 年度 2 回線確保済みとなっている。また、防災行政無線 1 基が市から設置されている(防災とまこまい 3 1 7)。スタッフ間の連絡調整や現場のボランティアとセンターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

なお、ホームページや facebook、iPad 等の活用も、平常時から運用しておくことが重要。ホームページは、PC とスマートフォン双方で表示対応できるよう運用することが望ましく、全国的に、災害ボランティアセンターのホームページ運用は「WordPress」でされていることが多い。

また、電話やメール等の通信不能に備え、必要な関係機関と連絡ができるよう、無線などの準備をしておく。

(3) 資金（運営費）の確保

災害の規模や種類によっては、必要経費の額が大きくなることも予測しなければならない。ボランティア活動に必要な資機材について市との協議により、市が提携を結んでいる企業等からの支援資機材でまかなうことが可能である。また、必要に応じて下記の方法も検討する。

① 災害救助法

災害救助法の適用が決定した場合、市町村が災害救助のために購入する資機材は購入資金が後日補充されるが、災害ボランティアセンターが購入する資機材は対象外となる。市との協議により、必要と認められるものは市に購入を求める。

② 共同募金会「災害支援制度」

センターが北海道共同募金会に申請する。災害発生時から6ヶ月以内の活動が対象となる。

③ 生活支援・復興期の助成

「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会などの協議により、被災地及び被災者主体のボランティア活動を支援する組織であり、活動の継続や復興支援を目的に助成を行う。

④ 企業や個人などからの寄付など

⑤ 独自で活動資金を集める

活動の目的と内容を明示し、理解と共感を得ることが大切である。また、災害ボランティアセンターの運営や災害ボランティア活動の支援のための寄付は、「現地に赴かなくても可能なボランティア活動の一つ」として周知・広報することも、有効な方法である。

(4) 備品・資機材の確保及び管理

① 備品・資機材の確保に当たっては、必要に応じ、苫小牧市、北海道社協、企業、その他関係団体に協力を要請する。

② 備品・資機材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。

⑥ 追加する備品や資機材の保管場所を予め明確にする。

8 災害ボランティアセンターの情報管理

(1) 個人情報の管理

災害ボランティアセンターは、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るが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。

各センター・スタッフは、この点に充分注意の上、個人情報の適切な整理・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扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

また、ボランティアや運営支援者などの個人的 SNS 発信などによる、情報の不適切な漏洩にも十分な注意が必要である。

(2) 情報の混乱防止

災害ボランティアセンターでは、各班で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る。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報について一箇所にいったん集まるようにし、情報を整理・精査の上、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らない。

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する。

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布によって周知徹底を図ることとする。

9 災害ボランティアセンターの開設時間と一日の流れ

(1) 開設時間

センターの開設時間は、原則として8時00分から18時30分までとする。

スタッフはセンターが円滑に活動を継続できるよう交代で休みを取り、無理はさけるように互いに配慮する。

ボランティアの活動時間等を含めて、スケジュールは、曜日や気候によって柔軟に変更する必要がある。

(2) 一日の流れ (例)

時間	ボランティア	運営スタッフ
8:00~		ミーティング1 ミーティング2
8:30~	来所、受付	ボランティア受付開始
9:00~	オリエンテーション マッチング (活動決め) 活動先へ移動	オリエンテーション マッチング 配車、資機材貸出 送り出し
~12:00	支援活動	問合せ等電話対応 ニーズ調査
~13:00	昼食	昼食
~15:30	支援活動	問合せ等電話対応 ニーズ調査
~16:00	センター帰着 資機材返却 活動報告書の提出 順次解散	帰着ボランティア対応 報告書の受理と聞き取り 資機材の確認と整理 一日の活動についてのまとめ
~17:30		ミーティング3
~18:30		ミーティング4 運営会議 翌日以降の準備

10 災害ボランティアセンターの閉所

(1) 閉所の判断

災害ボランティアセンターの閉所については、市災害対策本部及び被災地域の自治会等と慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極め、代表が決定する。

判断材料の例

- 被災地域全戸に対して、チラシ配布や聴き取り調査が充分に行渡り、ニーズの内容が災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- 被災地域の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- 被災地域住民を中心とする生活復興活動に見通しが立つ。

(2) 閉所の周知

1. 関係機関への周知

閉所が決定したら、市災害対策本部・道社協はじめ、関係機関に順次連絡する。

2. 一般への周知

広報誌、新聞、チラシ、ホームページ、マスメディア等（市経由：市政記者クラブ）を活用し、住民、ボランティア、関係団体等への周知に努める。

3. 閉所後の業務についての周知

- ① 対応を終わっていないニーズの引継ぎ先を決め、関係者に周知する。
- ② 日常的なニーズに対する支援方法を検討し、一般に周知する。
- ③ 閉所となることで、被災者に不安を与えることの無いよう周知の仕方に充分留意する。

(3) 閉所に伴う業務

- ① 資機材等の返却作業、及び、返却の必要の無いものに関しては有効活用の方法を検討し随時処理する。
- ② 活動資金の余剰金があれば、管理や活用について検討し、随時処理する。
- ③ 活動報告書と決算報告書を作成する。
- ④ 閉所後も継続して行う支援活動に関し、関係機関や被災者への説明や引継ぎを含め、対応を丁寧に行う。

1 1 様式集

目次

(様式 1-1-1) ボランティア受付票 (個人/初参加者用)	23 ページ
(様式 1-1-2) ボランティア受付票 (個人/2 回以上参加者用) ...	24 ページ
(様式 1-2) ボランティア受付票 (団体用)	25 ページ
(団体用別紙) ボランティア受付表	26 ページ
(様式 1-3) ボランティア活動に行く前にお読みください!	27 ページ
(様式 1-3-裏) ボランティア活動の流れ	28 ページ
(様式 2-1) ボランティア依頼票	29 ページ
(様式 2-2) 活動依頼指示票	30 ページ
(様式 3) 依頼者へのご案内	31 ページ
(様式 4) 活動報告書	32 ページ
(様式 5) 被災者への広報用のチラシ	33 ページ
(様式 6) 車両管理票	34 ページ
(様式 7) ボランティア活動証明書	35 ページ
(様式 8) 貸出物品管理票	36 ページ

(様式 1-1-1)

月 日

ボランティア受付票（個人／初参加者用）

太線内を記入してください。

ふりがな		性別	年齢
氏名		男・女	歳
住所	〒 —		
TEL	(携帯) (自宅) (緊急連絡先)		
緊急連絡先	(携帯) [様方]		
ボランティア活動保険	加入済 ・ これから	基本プラン 天災・地震補償プラン	
備考 (資格・免許・ 特技等)			
保険確認	苫小牧市社協 他市町村社協 ※1	活動種類	一般・STAFF・ 専門 ()
その他特記事項			

※1 他市町村社協で保険加入している場合は、全社協の「ボランティア活動保険加入カード」のコピーをとって保管してください。

(様式 1-1-2)

月 日

ボランティア受付票 (個人/2回以上参加者用)

NO.	氏名	住所	連絡先	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				

(様式 1-2)

月 日

ボランティア受付票 (団体用)

太線内を記入してください。

ふりがな			参加者人数
団体名			男 人 女 人 計 人
団体所在地	〒 —		
団体連絡先	(携帯)	(事務所)	
ふりがな			
当日責任者 氏名			
連絡先	(携帯)		
	(緊急連絡先)	[様方]	
ボランティア 活動保険	加入済 () 名 これから () 名	基本プラン 天災・地震補償プラン	
備考			
保険確認	苫小牧市社協 () 名 他市町村社協 () 名 ※1	活動種類	一般・STAFF・ 専門 ()
その他特記事項			

・連日活動以外は全て受付して下さい。

・各ボランティアの氏名等を別紙「ボランティア受付表 (団体用別紙)」に記入してください。

※1 他市町村社協で保険加入している場合は、全社協の「ボランティア活動保険加入カード」のコピーをとって保管してください。

(団体用別紙)

ボランティア受付表

No	氏名	性別	年齢	住所	携帯電話	緊急連絡先	保険の種類	資格・免許・特技等
1		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
2		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
3		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
4		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
5		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
6		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
7		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
8		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
9		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
10		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
11		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
12		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
13		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
14		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
15		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
16		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
17		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
18		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
19		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	
20		男・女					基本プラン 天災・地震プラン	

ボランティアに行く前にお読みください！

1) ボランティア活動の心構え

活動中に知れた個人情報は、SNS 等を含め、決して外部に漏らさないようお願いします。被災者の気持ちを尊重してください。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、相手に合わせて無理のないように活動してください。

2) 活動する時の注意

●依頼者のお宅／避難所に着いたら

「苫小牧市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」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。

●こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。

TEL 0144-32-7111

「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」

- 個人の持ち物をご自分で管理をお願いします。
- 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分かるよう、ネームプレートの携帯と必要に応じた提示をお願いします。
- 安全に活動するためにも休憩を取りましょう。(1 時間に 1~2 回 10 分程度)
- 安全には十分注意してください。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。
- 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。
- 謝礼は受け取らないで下さい。(お茶などであれば気持ちよく頂きましょう。)
- 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。
- 必ず 2 人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。
- 必要なものかゴミかどうかは依頼者にきちんと確認して下さい。ゴミは分別をきちんと行って下さい。
- 被災地でのカメラ撮影等は控えてください。被災者のプライバシーを守りましょう。
- 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ください。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。

3) 活動が終わったら

※16:00 までに戻ってきてください！事故を防ぐためにも時間厳守をお願いします。

- 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。
明日以降の活動継続を希望されるかどうかを、依頼者に確認し、追加希望があれば、ボランティア依頼票(日時、内容、期間、連絡先、氏名)に必ず追記して下さい。
- 災害ボランティアセンターに帰着後は、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行って下さい。

ボランティア活動の流れ

時間	内容	備考
8:30~	来所、受付	
9:00~	オリエンテーション マッチング (活動決め) 活動先へ移動	一日を通じて、貴重品を含め、お持物の管理に充分お気を付け下さい。
~12:00	支援活動	グループで声を掛け合い、適宜休憩をとって下さい (水分・塩分の補給もお忘れなく)。 チームワークを意識し合い、協力して作業を行なって下さい。
~13:00	昼食休憩	センターに戻っていただいても OK です。
~15:30	支援活動	グループで声を掛け合い、適宜休憩をとって下さい (水分・塩分の補給もお忘れなく)。 チームワークを意識し合い、協力して作業を行なって下さい。
~16:00	センター帰着 資機材返却 活動報告書の提出 順次解散	16時までには必ずセンターにお戻り下さい。 資機材の返却と、活動のご報告をお願いします。 移動の際は忘れ物のないようにご注意下さい。

(様式 2-1)

受付番号 番

月 日

ボランティア依頼票

活動内容	<input type="checkbox"/> 室内清掃 <input type="checkbox"/> 家具等の移動(内容) <input type="checkbox"/> ゴミだし <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> 泥の除去(床下・家の周り・庭・共同溝) <input type="checkbox"/> その他() 留意点 ()
希望活動日	【第1希望】 月 日() 時 分 ~ 時 分 [新規・継続] 【第2希望】 月 日() 時 分 ~ 時 分 [新規・継続]
活動場所	住所 目印になる建物等 到達時間(徒歩・車) 分
希望人数	合計 人 (性別の希望があれば: 男性 人、女性 人)
必要資材	<input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> ちりとり <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> 土嚢袋 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> ボール <input type="checkbox"/> その他()

ふりがな		携帯電話番号
依頼者氏名		自宅電話番号
依頼者住所	※活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入	
特殊事情	ひとり暮らし ・ 高齢者 ・ 障がい者 ・ 病気 ・ 乳幼児 ・ その他 その他()	
備考		

(様式 2-2)

(ボランティア依頼票裏面)

活動依頼指示票

派遣人数	名 (男 名・女 名)	
リーダー氏名		携帯電話番号
メンバー氏名 (付箋添付)		

(様式3)

依頼者へのご案内

私たちは、苦小牧市災害
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や
継続してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡下さい。

<ご理解いただきたいこと>

- 作業中に危機的状況が発生した場合の作業の中断
- 作業終了時間のお願い
センターへの帰所時間 16:00 まで
- 休憩時間の必要性（1 時間に 1 回 10 分）
- トイレの借用のお願い
- お断りする作業
 - ・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（例：高所作業など）

苦小牧市災害ボランティアセンター
苦小牧市若草町 3-3-8（市民活動センター内）
TEL 0144-32-7111 FAX 0144-34-8141
Mail volucen@tomakomai-shakyo.or.jp

(様式4)

受付番号 番

月 日

活動報告書

活動日時	月 日 () 時 分 ~ 時 分
報告者	氏名 連絡先
活動人数	名 (男 名・女 名)
依頼者名	
活動場所	住所 目印になる建物等 到達時間 (徒歩・車) 分
活動内容	<input type="checkbox"/> 室内清掃 <input type="checkbox"/> 家具等の移動 (内容) <input type="checkbox"/> ゴミだし <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> 泥の除去 (床下・家の周り・庭・共同溝) <input type="checkbox"/> その他 () 留意点 ()
状況	完了 or 継続 (継続の場合は下記記入) [次回以降の作業内容]
必要人数	名 (男 名・女 名)
必要資材	<input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> ちりとり <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> 土嚢袋 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> ボール <input type="checkbox"/> その他 ()
引継ぎ事項	
その他特記	

(様式5)

家の片づけなど 私たちが手伝います

苫小牧市災害ボランティアセンターを
ご利用ください！

ボランティアの依頼方法

電話かファックスでボランティアセンターへお申込ください。(ファックスで申し込む場合は連絡先・詳しい状況・希望日時・希望派遣人数をお知らせ下さい)

受付期間 〇月〇〇日()～
受付時間 電話： 9:00 から 16:00 まで
ファックス：毎日 24 時間受付

お願い

ご要望にお応えできない場合もあります。その場合は必ずご連絡しますのでご了承下さい。

また、住民の皆様で片づけなどお手伝いいただける方、ぜひボランティアとして協力してください。

苫小牧市災害ボランティアセンター

苫小牧市若草町 3-3-8 (市民活動センター内)
TEL 0144-32-7111 FAX 0144-34-8141
Mail volucen@tomakomai-shakyo.or.jp

(様式7)

ボランティア活動証明書

年 月 日

住所 _____

氏名 _____ 様

苫小牧市災害ボランティアセンター
社会福祉法人 苫小牧市社会福祉協議会
会 長 渡 邊 敏 明 ⑩

上記の者は、苫小牧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下記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	年 月 日 ~ 年 月 日
4 活 動 内 容	

平成 23 年 9 月 初版
平成 29 年 2 月 改訂
令和 2 年 3 月 改訂