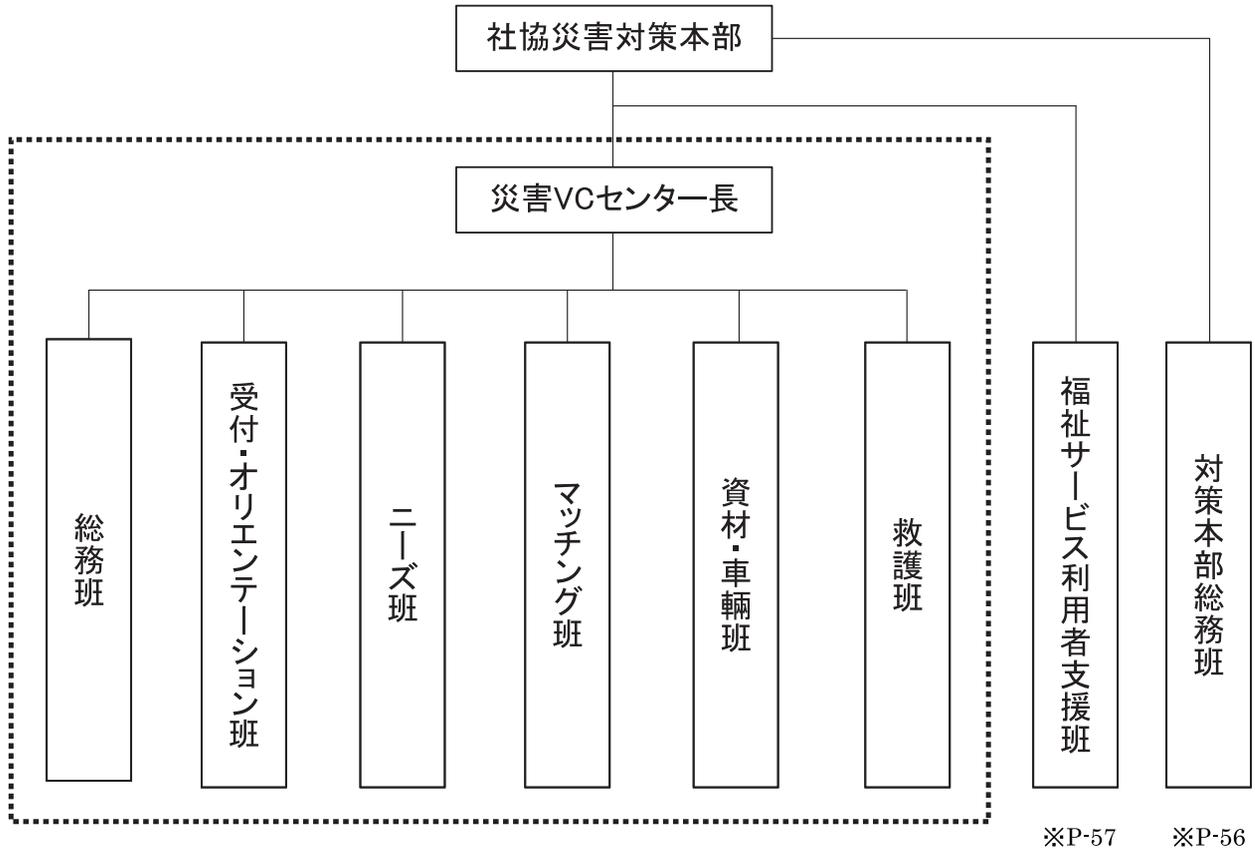


## 5 災害ボランティアセンターの運営について

### 5-1 災害VC組織図と各班の役割

#### (1) 組織図

以下はあくまでの組織体制の一例である。被災時には運営スタッフの確保などの条件により、柔軟な運営が求められる。



(2) 災害 VC 各班の役割

班 名	役 割
総務班	① 災害 VC 運営管理・総合調整 ② マスコミ対応・定例情報発信 ③ 行政他関係機関との連絡調整 ④ 職員の勤務・健康管理 ⑤ 運営に必要な資機材、備品の購入 ⑥ 会計管理 ⑦ 対策本部定例会議の参加
受付・オリエンテーション班	① ボランティアの募集 ② ボランティア活動希望者の受付・集計 ③ ボランティア保険の加入支援
ニーズ班	① 活動ニーズの募集 ② 活動ニーズの受付、集計 ③ 被害状況の確認・調査
マッチング班	① 活動ニーズとボランティアのマッチング ② ボランティアグループの設定・リーダーの決定 ③ 各グループへのオリエンテーション ④ 活動依頼者への連絡 ⑤ 活動報告の聞き取り作成 ⑥ 活動件数の集計 【その他】 <ul style="list-style-type: none"> <li>● ボランティア活動者の道案内</li> <li>● 活動の所準備に関すること（更衣室の提供）</li> <li>● 待機ボランティアの管理</li> </ul>
資材－車輛班	① 資機材の受け入れ・管理 ② 資機材の貸し出し・返却確認 ③ 資機材のメンテナンス ④ 車輛調整・ボランティア活動者の送迎 ⑤ 車輛管理・メンテナンス ⑥ 駐車場の管理・運営
救護班	① ボランティアの健康管理・環境面の配慮 ② 救急対応

## 5-2 運営のため想定される会議等

災害 VC の運営は、本会職員だけでなく、行政関係者、地元の関係団体、それだけでなく県外からの NPO や NGO、諸団体など多種多様な人材と連携した取り組みになる。また活動時期によってはスタッフ間の申し送り、情報共有が困難になることが予測される。運営を円滑に進めるためには下記のような会議が必要になる。

会議の種類	参加者例	内容
社協災害対策本部会議	会長、常務理事、事務局長、総務課長、地域福祉課長、在宅福祉課長、福祉施設課長、その他必要に応じた外部支援者	① 災害支援活動に伴う、重大な判断を伴う協議を行う。 ② 行政との連携に関すること。 ③ 災害 VC の閉所に関すること。
災害 VC センター運営会議	事務局長、各班責任者、その他必要に応じた外部支援者	① 災害 VC の運営に関すること。 ② 各班の情報共有及び運営課題の協議 ※決定事項は社協災害対策本部会議に報告すること。
班会議	各班責任者及び班員	① 各班の現状及び課題について共有し、対応策を検討する。 ※決定事項は社協災害対策本部会議に報告すること。
全体会議	災害 VC 全スタッフ、福祉政策班（行政）	① 災害 VC の現状について報告を行い、全スタッフの共通認識を作る。 ※朝夕の2回行う。



写真1 災害 VC の朝夕の全体会議では、応援スタッフを含め、その日の職員配置を確認する（阿蘇市）

### 5-3 災害VCの1日の流れ

災害VCによるボランティア紹介は基本的には午前8時から午後5時までと想定するが、被害状況や被災者ニーズ（避難所支援等）や季節に応じ、柔軟に対応する。

時間 班名等	始業前	日 中	日 没 後			
社協災害 対策本部	各班 毎に 準備 及び 清掃	<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害ボランティアセンター開設・運営資金の確保</li> <li>●マスコミ対応</li> </ul>	各班 毎に 片づ け	各 班 会 議	災 害 V C 運 営 会 議	翌 日 の 活 動 に 向 け た 諸 準 備
総務班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●災害ボランティアセンター運営の総括</li> <li>●市災害対策本部との連携</li> <li>●事故対応</li> <li>●広報活動（ホームページ等更新）</li> <li>●備品購入及び会計</li> <li>●寄付金等受付</li> </ul>				
受付・オリエン テーション班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●ボランティア受付</li> <li>●ボランティア保険加入</li> <li>●オリエンテーションの実施</li> <li>●ボランティア数の集計</li> </ul>				
ニーズ班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●ニーズ受付</li> <li>●必要に応じたニーズ調査活動</li> <li>●活動案件の整理</li> <li>●活動状況の集計</li> </ul>				
マッチング班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●ニーズとボランティアのマッチング</li> <li>●紹介調整（事前連絡等）</li> <li>●活動報告の聞き取り作成</li> </ul>				
資材－車輛班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●マッチング班と連携し、資機材と車輛手配</li> <li>●ボランティア送迎の手配</li> <li>●活動資機材の洗浄・メンテナンス、新たな購入の検討</li> </ul>				
救護班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●怪我等への応急処置・必要に応じた病院への搬送</li> <li>●災害ボランティアセンター及び活動者の衛星管理</li> </ul>				

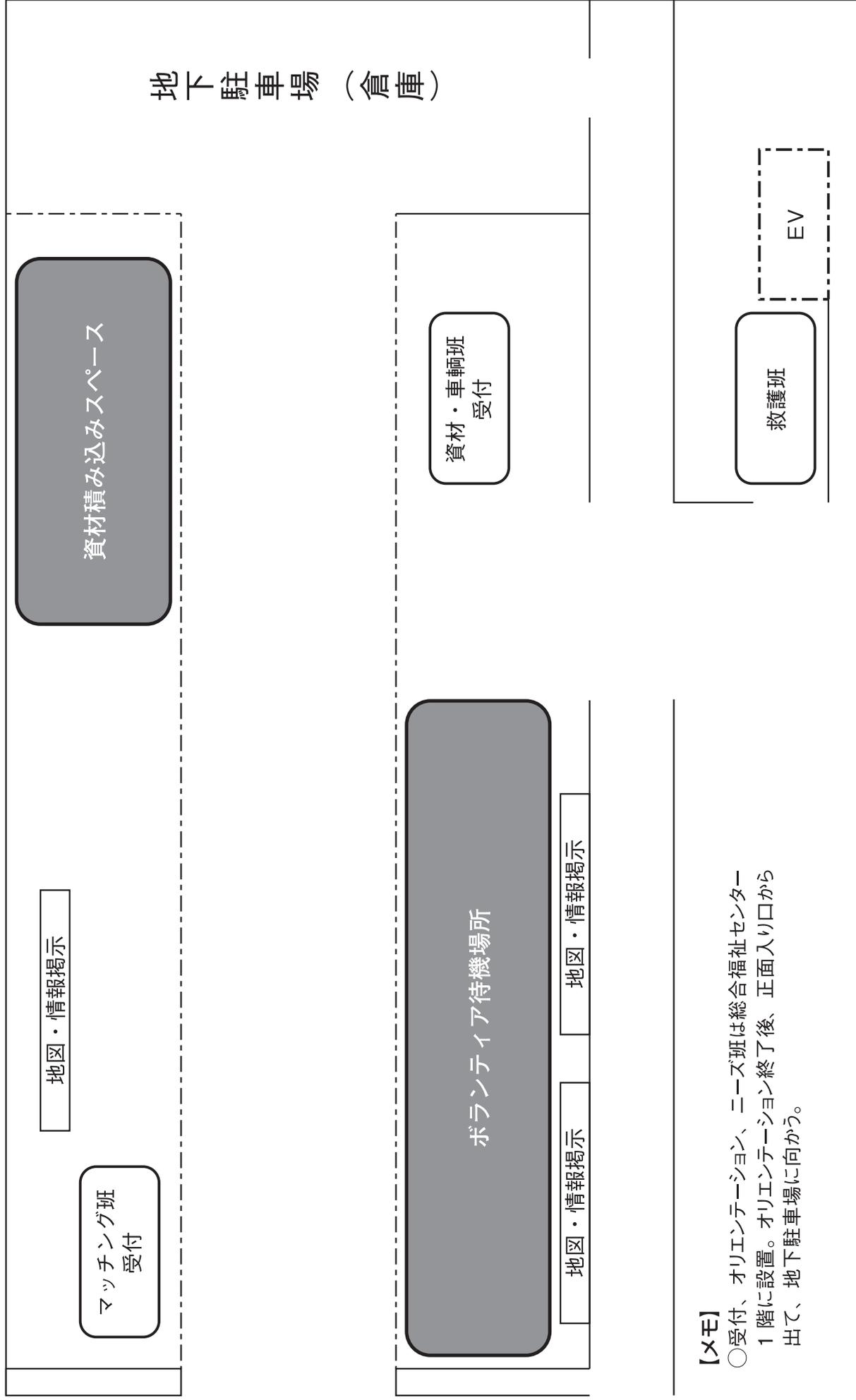
#### 【社協本隊機能】

福祉サービス 利用支援班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●福祉サービス利用者への継続した安否確認・ニーズ把握</li> <li>●緊急プランによる利用者支援の検討・実施</li> </ul>	〃	〃	〃	〃
対策本部 総務班		<ul style="list-style-type: none"> <li>●社協対策本部の意志決定</li> <li>●社協通常業務の正常化に向けた取り組み</li> </ul>	〃	〃	〃	〃

### 5-4 災害VC運営レイアウト

那覇市総合福祉センターを想定したレイアウトを示す（P-18参照）。以下の案を参考に、支援活動を展開するボランティアがスムーズに活動に入れるように常に体制を確認することが重要である。

## 図 那覇市災害VCLレイアウト案



### 【メモ】

- 受付、オリエンテーション、ニーズ班は総合福祉センター1階に設置。オリエンテーション終了後、正面入り口から出て、地下駐車場に向かう。

## 5-5 災害 VC における各班の業務

### (1) 総務班

社協対策本部総務班と連動し、災害 VC の総括を行う。災害 VC 運営会議や毎朝夕の全体会議を開催し、災害 VC の現状と課題を把握し、解決方法を検討する。また行政の災害対策本部（福祉政策班）には、1 日一度は全体会議への参加を依頼し、行政と災害 VC の状況・情報を共有できるようにする。



写真 2 災害 VC 運営会議（阿蘇市）

### 【1日の流れ】

- a. 災害 VC の各班で始業前の掃除を分担
- b. 勤務シフトの確認
- c. 全体会議（朝）
- d. 活動状況などを市災害対策本部に報告
- e. 各班との調整会議
- f. マスコミ・問い合わせ対応
- g. 全体会議（夕）

### 【チェック項目】

- ①災害 VC 立ち上げ準備
  - 総務班表示、災害 VC の全体レイアウトをメンバーに指示
  - ボランティア駐車場の確保
  - 災害 VC 日報、各班表示・案内等の作成、災害 VC 看板設置、その他必要な備品。
  - 社協災害対策本部と連携し支援金・義援金の受け入れ口座の確定。
- ②会議の運営
  - 災害 VC 運営会議、全体会議の開催・記録
- ③勤務シフトの確認・職員の健康管理
  - 参集した職員を軸に勤務シフトを作成する。県内外からの支援者（スタッフとして協力できる方）も予測される。そうした外部人材の滞在期間などの確認も行い、柔軟な勤務体制を作る。
- ④会計等処理・庶務
  - 運営に係る会計処理
  - ボランティア受付数、依頼数、紹介数を各班より集計し、那覇市災害対策本部に報告する。  
なお活動連携のため、沖縄県社会福祉協議会へも報告する。
- ⑤問い合わせ対応
  - 電話等による外部からの問い合わせや被災住民からのニーズ受付
  - 支援金・義援金の問い合わせ
  - マスコミ対応
  - チラシ、ホームページ等による広報活動
- ⑥活動環境の整備
  - ごみや廃棄物の集積場に関する調整及び情報提供
  - 活動資機材の購入等

## (2) ニーズ班

被災後、住民や自治会長、民生児童委員などの関係団体より電話・FAX や来所によりボランティア活動の要望を受け付け、相談内容をニーズ票にまとめます。



写真3 ニーズ班の様子（阿蘇市）

### [1日の流れ]

- a. 当日紹介活動の確認・マッチングへ申し送り
- b. ニーズ受付・ニーズ票の作成  
※活動に必要な資機材も確認
- c. 新規依頼において優先度を協議し、ボランティア紹介の目安を協議
- d. ニーズ調査
- e. 当日活動終了案件の報告書確認
- f. 翌日活動案件の準備
- g. 集計作業

### [チェック項目]

#### ①ニーズ班立ち上げ準備

- ニーズ班表示、活動依頼書（ニーズ受付票）、依頼受付チラシの準備・印刷、その他必要な備品。
- 依頼者の住所や活動予定場所が確認できるよう、地図準備する。災害 VC の運営に県外や県内各地の社協職員スタッフが配置されることもあるため、地図だけでなく、地元の地理に詳しいスタッフやボランティアがいると作業が効率的に進む。

#### ②ニーズの聞き取り、ニーズ票の作成

- 電話、ファックス、来所等により寄せられるニーズは活動依頼書（ニーズ票）を基に聞き取りを行う。

#### ※聞き取りの留意点

- ボランティア活動者及び依頼者の安全確保ができるか。
- 活動日時の希望がある場合、ボランティアの集まり状況によっては紹介できない場合もあることを伝える。
- 同一世帯の活動について複数から依頼がある場合がある。ニーズ票を複数作成しないよう、ニーズ班員同士の情報共有を行う。
- ニーズ班において、活動報告書や現地調査を基に、常に今支援すべきニーズは何かを協議する必要がある。マッチング班との協議も行い、紹介の優先度を共有しておくことは重要な作業になる。
- ボランティアでは対応が難しい場合は、丁寧にお断りする。また判断しにくいものは災害 VC で協議の上、改めて回答することを伝える。

### ③ニーズ調査

- 活動依頼書（ニーズ票）だけでは現地の様子や依頼内容が不明瞭な場合、又は依頼者に対する直接の説明が必要なものは現地調査を行う。
- ニーズが出てきにくい地域（自治会未整備地域など）には、社協役職員、民生児童委員や福祉協力員、関係機関に協力いただき、災害VCの広報チラシを使い、周知・案内を行う。
- マッチング班より活動報告書及び活動依頼書（ニーズ票）の返却があり次第、確認・集計作業を行う。
- 案件が終了したものか、継続してボランティアコーディネートをするものか区別する。終了したものは終了した日付を書き、終了案件ファイルに綴じる。継続案件は紹介の優先度（連続した紹介が必要か、翌日以降に回すかなど）を確認する。

### (3) 受付・オリエンテーション班

各地から集まるボランティアは最初に受付をします。当日、活動に参加できるよう、受付は午前中で済ませるようにします。保険加入の確認、受付票の記入、受付シールが準備できたらオリエンテーションを行います。被災者支援の視点、安全な活動を心がける等、基本事項について説明を受けます。



写真4 受付の様子（阿蘇市）

#### [1日の流れ]

- a. ボランティア活動希望者受付
- b. ボランティア保険加入
- c. 新規ボランティアはオリエンテーション会場へ案内
- d. 継続ボランティアはマッチング班へ送り出し
- e. 集計作業

#### **【チェック項目】**

- ①受付・オリエンテーション班の立ち上げ準備
  - 受付・オリエンテーション班表示、ボランティア募集のチラシ、ボランティア受付票（個人・団体）、ボランティア保険受付、ボランティア受付シールの準備、その他必要な備品。  
※ボランティア受付票は記入例も作成する。
- ②ボランティア活動希望者の受付
  - 新規ボランティアも継続ボランティアも受付は個人、団体を分けて受付する。新規の団体ボランティアは事前にボランティア一覧名簿を提出し、代表者が受付する。
  - 記載された個人情報ボランティア活動保険及び活動に関するときにのみを使用することを説明する。
- ③ボランティア保険加入
  - ボランティア保険へは全員が加入すること。個人は保険受付簿に必要事項を記入する。掛金は原則自己負担とする。

団体ボランティアには事前に出発地で一括加入し、現地での手続きは省略できるように依頼する。

ボランティア活動者全員にチラシを配布し、事前に読んでおくように案内する。

#### ④名札の作成

ボランティア活動者各自ラベルシールに名前と活動者番号を記入し、見やすい位置に貼っていただく。

ボランティア活動の諸注意に関するチラシを配布し、事前に読んでいただくように案内する。

#### ⑤オリエンテーション会場へ案内

ある程度のボランティアが集まってきたらオリエンテーションを行う。被災状況、住民のニーズや安全な活動への注意だけでなく、住民のプライバシーへの配慮（活動場所での写真撮影等）について説明する。

#### ⑥マッチング班への送り出し

オリエンテーション終了次第、マッチング班（ボランティア待機場所）へ誘導する。

#### ⑦ボランティア活動者の集計

ボランティア活動保険は日ごとに集計し、県社協へ報告し、掛け金は後日送金する。

### (4) マッチング班

ニーズ班から活動案件として準備されたニーズ票に基づき、何名の、どんな内容（男性がよいか、女性がよいか等）なのかを待機しているボランティア活動者に呼びかけ、グループ分けします。グループの中にリーダー、連絡係などを決めます。ニーズ票と地図を渡し、災害状況などの説明を行います。



写真5 マッチング班と待機中のボランティア  
(阿蘇市)

#### [1日の流れ]

- a. マッチング
- b. グループ別オリエンテーション  
※担当者はニーズ票を確認し、資機材の再確認も行う。
- c. 更衣室や健康管理など諸説明
- d. 活動終了者への報告書作成指示・確認
- e. 活動報告書及びニーズ票をニーズ班へ返却
- f. 集計作業

#### 【チェック項目】

##### ① マッチング班立ち上げ準備

マッチング班表示、活動予定場所が確認できるような地図を準備（複数）、その他必要な備品。

- ボランティア更衣室、待機場所の準備。更衣室等は定期的に巡回し、貴重品や忘れ物がないか確認する。
- 待機場所には活動前後で水分補給する水（ペットボトル）なども準備。提供等いただいた水やその他食品の消費期限の確認なども行う。
- 翌日の活動案件は前日に準備する。特に活動日を指定する団体ボランティアについては、人数・紹介期間、前日の活動報告書などを考慮し、ニーズ班と協議しながら案件を決める。
- 予定より多くのボランティア活動者が集まった場合、ニーズ班と協議し、優先度の高い案件から当日にマッチングを行い、ボランティアコーディネートする。

### ③グループ別オリエンテーション

- 案件とボランティア活動者のマッチングが終わったら、グループリーダー、連絡係を決める。グループ名簿にボランティア全員の名前を記入してもらう。
- リーダーに活動依頼書（ニーズ票）、地図を渡し、活動終了後はリーダーが代表で活動報告に来ていただくよう依頼する。
  - ※グループ別オリエンテーションを行った担当者は、活動中の問い合わせ等の窓口になり、資機材の補充など必要な調整を行う。

### ④資材－車輛班へ送り出し

- 活動場所など再確認し、資材や車輛手配などを確認作業を移ってもらう。

### ⑤活動報告書の作成

- グループリーダーより活動依頼書（ニーズ票）を返却してもらい、活動報告書を記入してもらう。依頼された作業が終了したのか、継続したボランティアコーディネートが必要なのかを確認する。また活動中の事故や気になった点も記入してもらう。新たな活動依頼が出てきた場合は、その点についても記入いただく。報告書が未記入の場合などは担当者が聞き取りを行い追記する。
- 活動報告書及び活動依頼書（ニーズ票）が数件まとまったら、ニーズ班へ返却する（⇒ニーズ班は確認作業を行う）。当日のコーディネート案件と活動報告書がそろっているかの確認を行う。

## (5) 資材・車輛班

ボランティア活動者のグループ分けができたなら、資機材を貸し出し、車輛の準備を行い活動先に出発します。ボランティア自身で移動を行ってもらうが、駐車スペースの確保が難しい活動先については災害 VC で送迎を行う。



写真6 資材班の様子（阿蘇市）

### [1日の流れ]

- a. 当日の活動案件の確認
- b. 資機材・及び運搬車輛の手配
- c. 資機材の貸出
- d. 活動中の不足資機材の問い合わせ対応  
※原則ボランティア自身で取りに来てもらうが、  
できない場合に配達する。
- e. 資機材の洗浄促し返却確認

### [チェック項目]

- ①資材・車輛班立ち上げ準備
  - 資材－車輛班表示、資機材一覧及び車輛一覧（使用状況が確認できるもの）を作成、その他必要備品。
  - ボランティア活動者が持参した資機材と混同しないよう「那覇市災害ボランティアセンター」のネームを入れる。
  - 資機材の洗浄用具（高圧洗浄機）消毒等の準備
- ②資機材及び運搬車輛の手配から貸出
  - グループ人数に見合った資機材であるか、再度確認し、不足と判断した場合は追加する。
  - 使用した資機材は洗浄し、返却することを説明する（資機材の破損・紛失等も報告する）。
- ③資機材の返却確認
  - ボランティア活動者自身で泥等の洗浄を行い、数を確認の上、返却してもらう。
- ④資機材の購入の検討
  - ボランティア活動者の報告や活動状況から不足している資機材の購入を検討し、総務班との協議・決定する。

## (6) 救護班

ボランティア活動者の怪我等の対応、災害ボランティアセンター全体の衛生管理等を行う。



写真7 救護班の様子（竹田市）

### [1日の流れ]

- a. 当日ボランティア予測数の確認
- b. 待機場所の水や食品などの消費期限の確認
- c. 活動中の応急対応や搬送手配
- d. 活動後の消毒作業の手配・促し
- e. 事故対応数などの報告・集計

### **[チェック項目]**

- ①救護班の立ち上げ
  - 救護班表示、その他必要な備品。
- ②救護活動
  - ボランティアが体調の不調を訴えたり、負傷した場合の応急手当てを行う。救護班で対応できないと判断した場合はすみやかに病院へ搬送を行う。
  - 活動を終えて戻ってきたボランティアには手洗い、うがいを促す。水分やミネラルの補給も促す。
- ③報告・集計
  - 対応した救護活動の状況や結果については、適宜総務課に報告する。また件数等の集計も行う。