

廿日市市被災者生活サポートボラネット 推進マニュアル

～事務局運営編～

令和6年6月

廿日市市被災者生活サポートボラネット推進会議
社会福祉法人廿日市市社会福祉協議会

はじめに

◆ 社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを設置運営する意義

社会福祉協議会は、全国すべての都道府県・市区町村にあり、平時から地域のさまざまな関係機関・団体とのネットワークを有し、日常的に住民と接しています。

これまでの災害時の取り組みにより、現在、多くの市区町村で行政が策定する地域防災計画に災害ボランティアセンターが位置付けられ、発災時の災害ボランティアセンター設置・運営を社会福祉協議会が行うことが明記されるようになってきています。

また、災害時の支援活動が終了し、災害ボランティアセンターが閉所した後も、社会福祉協議会の目的である「地域福祉の推進」（社会福祉法）をすすめる団体として、社会福祉協議会の通常業務として、被災した住民に寄り添い生活再建の支援を継続します。

なお、広島県では被災者の生活支援を第一に考え、「生活をサポートする」という幅広い視点に立ち、「被災者生活サポートボランティアセンター・被災者生活サポートボランティア活動」と呼んでいます。

社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを設置・運営する理由

- 1 地域を基礎に活動している
 - ・日常的に住民と接している（地縁組織と顔の見える関係がある）
 - ・センター閉所後も、社協の本来的機能として、被災者の生活支援、被災地の復興支援にあたる
- 2 地域福祉を推進する団体としての機能・事業がある
 - ・平時から「ボランティアセンター」機能を有する
 - ・福祉の相談機関・福祉サービス事業者として要援護者を把握している
 - ・社協の使命として、地域の生活課題を把握し、解決する機能を有している
 - ・行政や幅広い機関・団体との関係を構築している
 - ・民間団体としての機動力がある
- 3 全国的なネットワークを有する組織である
 - ・すべての自治体に存在する

◆ 災害ボランティアセンターの三原則「被災者中心」「地元主体」「協働」

災害時のボランティア活動は、被災家庭の掃除や災害がれきの撤去などの活動が目立ちますが、活動の本来の目的は、清掃等により生活の基盤となる住環境を回復し、被災した人の生活を回復することにあります。この目的のために、災害ボランティアセンターは、生活支援という福祉の視点を持ちながら、被災者に寄り添い、日々の生活支援と生活再建に向けた困りごと（ニーズ）の解決に、ボランティア、NPO、行政や関係機関・団体と協働しながら取り組んでいます。

こうした考え方を表しているものが、「被災者中心」「地元主体」「協働」という災害ボランティアセンターの設置・運営の三原則です。

目 次

はじめに

1 災害ボランティアセンターの概要	1
(1) 設置目的	
(2) 設置場所	
(3) 業務全体の流れ	
(4) 組織体制	
(5) レイアウト(イメージ)図	
2 災害発生から災害VCの設置	3
(1) 職員の参集	
(2) 参集基準	
(3) 各種事業等の実施判断	
(4) 全体フロー・緊急対応	
(5) 災害VCの開設判断	
3 災害VCの運営	6
(1) 災害VC初動の流れ	
(2) 1日のタイムスケジュール(イメージ)	
(3) 各班の業務内容	
(4) 情報管理	
4 災害VCの閉鎖	10
(1) 閉鎖の判断と周知	
(2) 閉鎖後の生活支援活動	
5 災害VCの設置・運営にかかるポイント	11
(1) 初動対応の心構え	
(2) スタッフの確保	
(3) 各班の役割とスタッフ配置の考え方	
参考	13

なお、本マニュアル中の用語の内、次の囲みに記載しているものについては、簡易表記します。

社会福祉協議会 → 社協

廿日市市被災者生活サポートボランティアセンター → 災害VC

広島県被災者生活サポートボランティアセンター → 県災害VC

廿日市市被災者生活サポートボラネット → 市ボラネット

広島県被災者生活サポートボラネット → 県ボラネット



※本マニュアルの対象とする職員は非常勤職員以上とします。

1 災害ボランティアセンターの概要

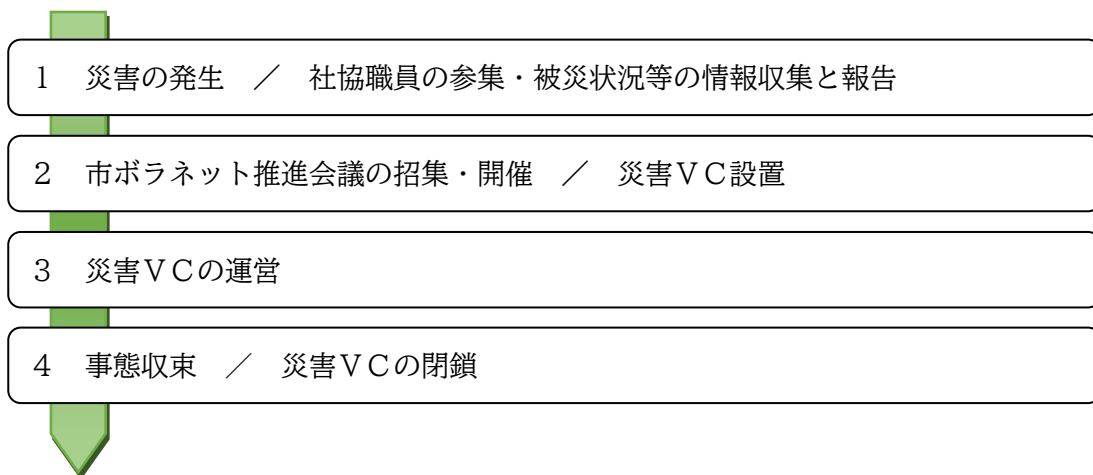
(1) 設置目的

災害VCは、被災者・被災地支援のための応急対策を円滑に遂行するため、関係機関や市民活動団体等と協力しながら、ボランティアによる救援活動を効果的・効率的に展開することを目的とする。

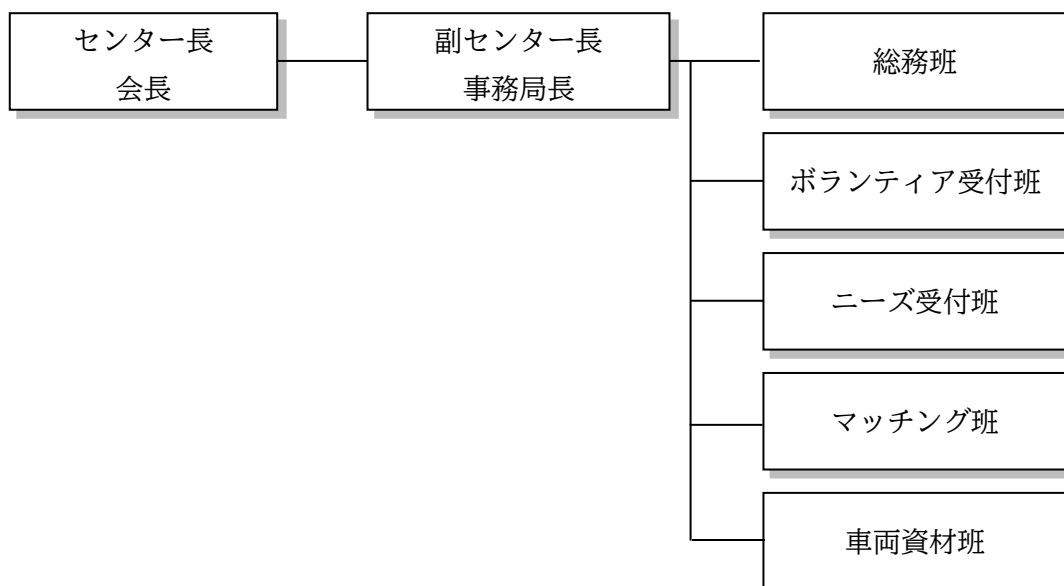
(2) 設置場所

災害VCの設置場所は社協各事務所を構える所在地とする。ただし、被災状況等考慮すべき要件がある場合は、市ボラネット推進会議構成機関・団体等と調整の上、他の設置場所を決定する。

(3) 業務全体の流れ




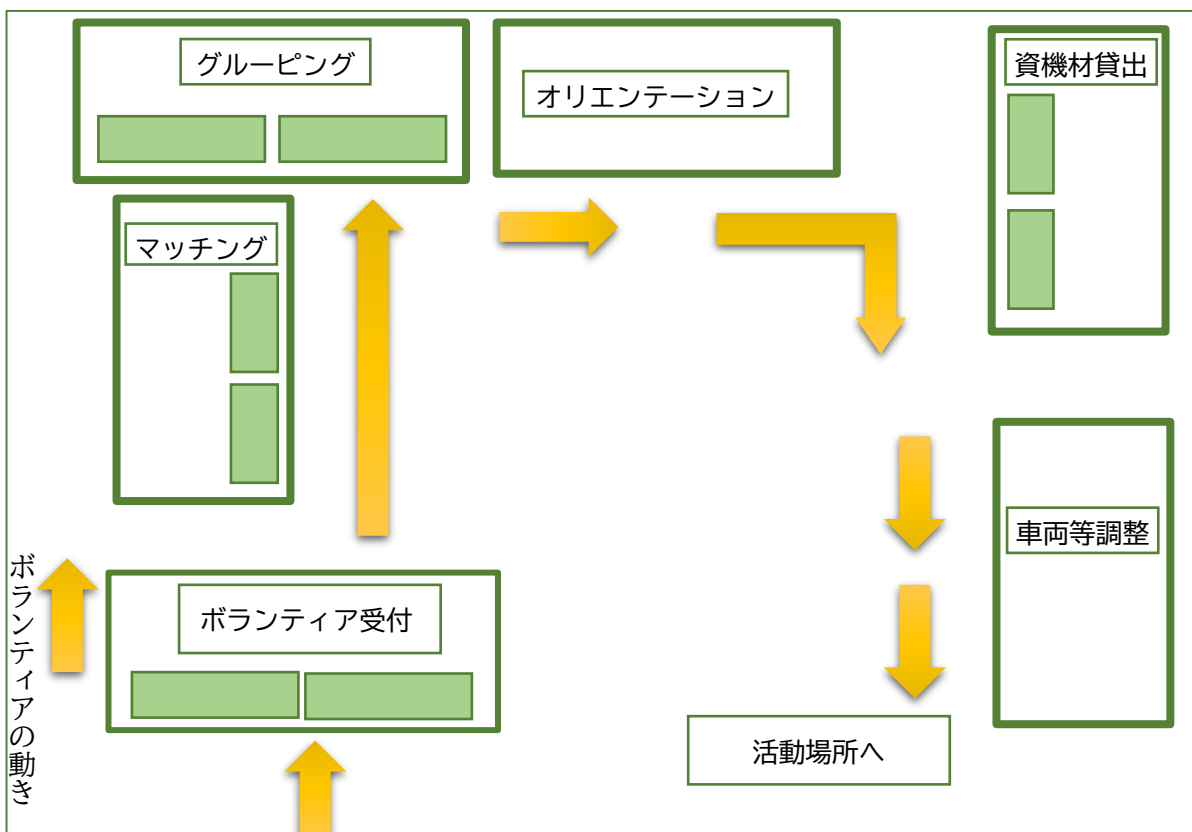
(4) 組織体制



【各班の役割】

担 当	役 割
センター長	□全体統括・マスコミの対応
副センター長	□センターの運営・管理の統括 □センター長の補佐 □行政の対応
総務班	□各班の連絡調整 □被災情報の収集・整理・発信 □マスコミ等の調整 □関係機関・団体との調整 □資金に関すること
ボランティア受付班	□ボランティア募集 □ボランティア受付 □ボランティア保険に関する業務 □ボランティア活動に関する業務
ニーズ受付班	□ニーズ受付 □復旧現場との連絡調整 □ニーズ把握のための関係機関・団体との連携 □ニーズの現地調査
マッチング班	□ニーズとボランティアの調整 □ボランティアへのオリエンテーション □ボランティア活動後の活動報告受付
車両・資材班	□資機材入出庫管理 □車両の確保と配車 □駐車場等の管理

(5) レイアウト(イメージ) 



2 災害発生から災害VCの設置

(1) 職員の参集

- ア 所属長はテレビ、ラジオ及びインターネットの情報や、市災害対策本部からの情報を集約し、事務局長に報告する。
- イ 事務局長は所属長からの報告を参考に参集基準のレベルを決定する。
- ウ 事務局長が不在もしくは連絡が取れない場合は、次の判断基準により判断・指示を行う。

＜判断・指示順位＞

①事務局長 ②所属長 ③職員の合議

(2) 参集基準

ア 風水害等の場合

レベル 1	判断基準	各種警報が発令され災害の発生が予想される場合
	参集者	事務局長、所属長

レベル 2	判断基準	大雨・洪水・暴風警報等が発令され、市内で浸水、土砂等による被害が発生したとき
	参集者	事務局長、所属長、市ボラネット担当者

レベル 3	判断基準	市内で災害救助法が適用されるような災害が発生し、災害VCが開設される時
	参集者	全ての職員

イ 地震の場合

レベル 1	判断基準	地震が発生し、市内で震度4を観測し事務局長が必要と認めたとき
	参集者	事務局長、所属長

レベル 2	判断基準	地震が発生し、市内で震度5弱以上を記録したとき
	参集者	事務局長、所属長、市ボラネット担当者

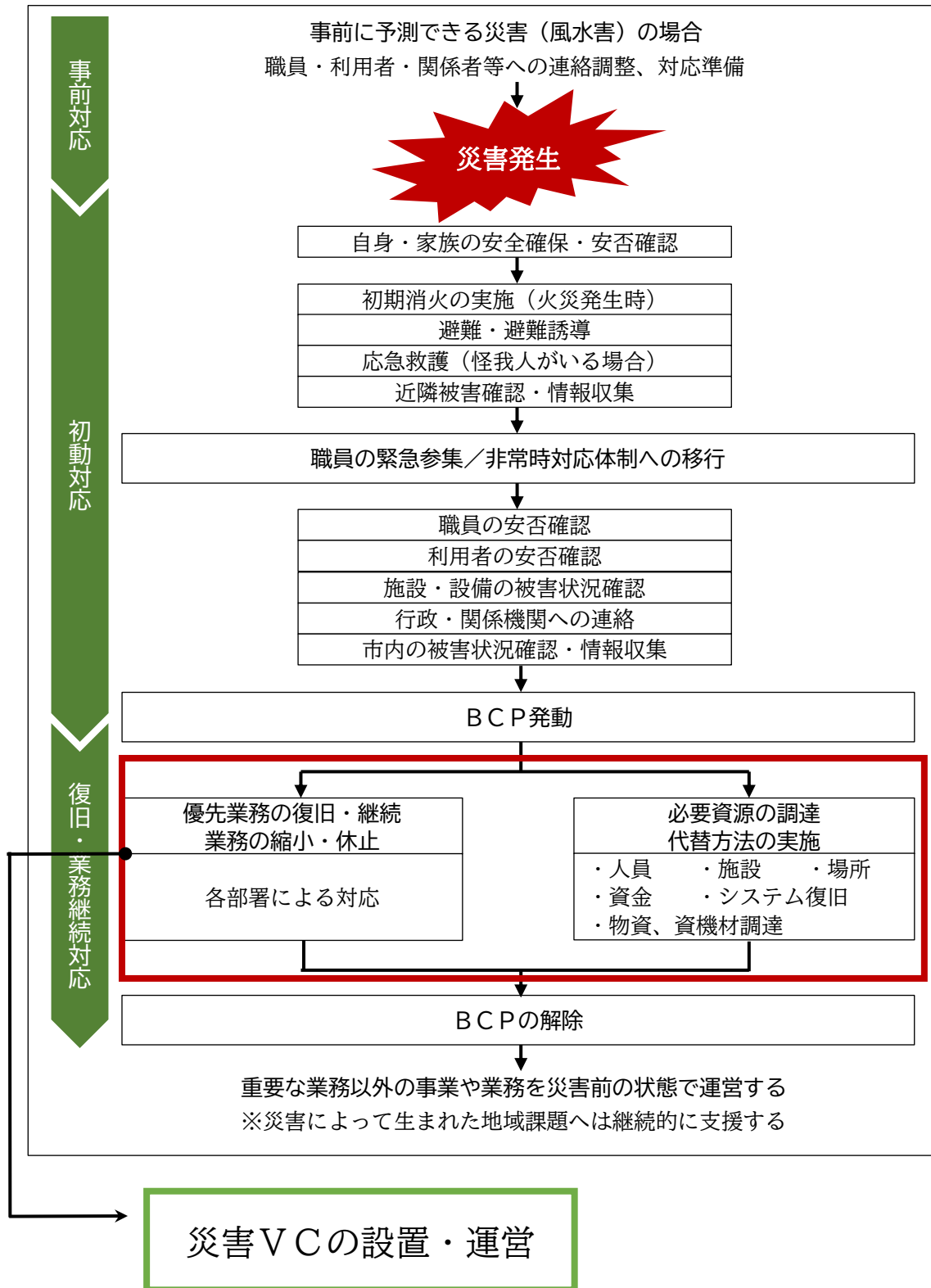
レベル 3	判断基準	市内で災害救助法が適用されるような災害が発生し、災害VCが開設される時
	参集者	全ての職員

(3) 各種事業等の実施判断

各種事業等の実施については、市社協BCPに基づき、総合的に判断する。

(4) 全体フロー・緊急対応

各職員の緊急対応については、市社協BCPに基づき、対応する。



(5) 災害VCの開設判断

市ボラネット、県ボラネットとの連携により判断する。

被災者のニーズキャッチのポイント

- ◆被災エリアの自治会や民生委員、自主防災組織、福祉施設、事業所、ボラネット委員等の関係団体への聞き取りや災害対策本部からの情報など、日常のつながりを活かして被災者ニーズを把握する
- ◆職員のアウトリーチにより、被災者ニーズの把握や必要な支援を見立てる
- ◆小規模被災でも相談窓口を開設し、困りごとを受け付ける体制を整える
- ◆相談窓口の存在を周知し、被災した場合に相談できることを広く知ってもらう
- ◆被害が見えにくい場合でも、関係者への確認やアウトリーチに取組む
(相談がない＝ニーズがないと決めつけない)

広島県社協「被災者に寄り添う初動支援サポートブック」より

支援の見積もり・災害VC設置判断のポイント

- ◆把握した被災情報からボランティア数・活動期間・職員体制を見積もり、災害VC設置及び運営の中長期的な見通しを立てる
- ◆被災エリアが広域か局所か点在か、また、自治会等による地域の支えあいで対応できるか、市町内や登録ボランティアで対応できるか、プロボノ団体等の専門的な支援が必要か否かなどの情報を整理する
- ◆災害VCの開設は被災者のニーズや思いを第一に考え判断する。
- ◆市町内のスタッフでの対応が難しい場合は、他市町や県外の応援派遣の依頼やボランティア募集範囲の拡大を検討する

広島県社協「被災者に寄り添う初動支援サポートブック」より

3 災害VCの運営

(1) 災害VC初動の流れ

発災時の初動対応5か条

- ① 何よりもまず被災者に寄り添うことを最優先とする
- ② 相談窓口をいち早く設置しニーズキャッチを急ぐ。平時のつながりを活かして被災ニーズをもれなく把握する
- ③ ニーズキャッチと同時に「支援の見積もり」を行い、総合的な災害VC開設に活かす
- ④ 災害VC開設は地域のサポートを得て判断する
- ⑤ 被災状況により、県内外の応援を得て、協働型の災害VCを運営する。社協の限界を支援の限界にせず、生活サポートをボランティア活動につなぐ

広島県社協「被災者に寄り添う初動支援サポートブック」より

(2) 1日のタイムスケジュール(イメージ)

時間	ボランティアの動き	スタッフの動き	備考
8:30		▽ミーティング ・役割確認 ・本日の活動確認 ・留意事項確認	
9:00	▽受付開始	▽ボランティア受付 ▽当日の活動先への連絡	
9:30	▽オリエンテーション ▽マッチング ▽グルーピング	▽オリエンテーション ▽マッチング ▽グルーピング ▽資機材貸出、配車	
ボランティア送り出し			
10:00	午前の活動	▽問合せ等電話対応 ▽ニーズ受付 ▽現地調査 ▽活動先との連絡調整	
12:00	休憩		
13:00	午後の活動	▽問合せ等電話対応 ▽ニーズ受付 ▽現地調査 ▽活動先との連絡調整	
15:00	▽活動終了	▽活動終了連絡 ▽迎いの配車準備	
15:30	▽VC戻り ▽活動報告書の提出	▽活動報告書の受け取り ▽資機材返却対応、洗浄、片づけ	
16:00	▽解散	▽ミーティング ・活動者数の報告 ・ニーズ件数の報告 ・終了件数、継続件数の報告 ・懸案事項の確認	
17:00		▽片づけ ▽翌日の活動の確認 ▽各方面(県社協等)への報告	

(3) 各班の業務内容

— 総務班 —

ア 各班の連絡調整

- (ア) 災害VC内において各班の調整を行う。
- (イ) ミーティングを開催し、1日の活動計画や反省、改善策を話し合う。

イ 被災情報の収集・整理・発信

- (ア) 市災害対策本部の対応状況の把握
- (イ) ライフライン・公共交通機関の状況の把握
- (ウ) 他の市町災害VCの状況の把握
- (エ) 災害VC設置及びボランティア募集に関する情報をチラシやSNS等により広報
- (オ) 災害派遣等従事車両証明書事前申請の対応

ウ マスコミ対応

- (ア) センター長が行い、情報を統一させる。
- (イ) 会見時間を設定し行う。

エ 関係機関・団体との調整

行政や市ボラネットの関係機関・団体と情報交換を行い、連携を取る。

オ 資金に関すること

- (ア) 義援金・支援金を受け付ける。
- (イ) ボランティア保険掛金や資機材購入等センター運営に関する会計を行う。

カ 苦情等の受付

苦情を受け付け、その解決をする。必要に応じて、災害VC内の各班や外部の機関につなげる。

— ボランティア受付班 —

ア ボランティア募集

ボランティア募集の内容を決定する。
キントーンの情報を活用する。

イ ボランティア受付

- (ア) 来所したボランティアに「ボランティア受付カード」を渡し記入してもらう。
- (イ) 受付後、名札に名前を書いて、胸か上腕部に貼ってもらう。
- (ウ) 活動に際しての心得などを明記したチラシ等を渡し説明する。
- (エ) 活動に必要な服装や装備について確認し、次のセクションに誘導する。

ウ ボランティアの集計

ボランティア受付数を集計し総務班に報告する。

エ ボランティア保険に関する業務

- (ア) ボランティア活動保険の加入の有無を確認する。
- (イ) ボランティア活動保険未加入者の加入手続きを行う。
- (ウ) 活動終了後、ケガや事故などがあった場合は、保険金の請求手続きを行う。

オ その他

- (ア) ボランティア活動証明書を発行する。
- (イ) 災害派遣等従事車両証明書等を発行する。

— ニーズ受付班 —

ア ニーズ受付

- (ア) ニーズ（電話・来所）を「ニーズ受付カード」に記入する。

※聞き取りの留意点

▽具体的な依頼内容

▽活動の緊急性（被災者の年齢、家族構成等）

▽活動場所の危険性の確認

▽事前の現地調査の日程及び活動希望日の確認

- (イ) 前日までに残っている継続ニーズを調整する。

イ 「ニーズ受付カード」をもとに現地調査をする。

- (ア) 「ニーズ受付カード」と地図をコピーしVC用とボランティア持ち出し用と2セット用意する。

- (イ) 住宅地図をもとに、活動場所を確認し、合わせて被災状況の写真撮影をする。必要であれば地域のキーパーソン等と連携して現地調査をする。

- (ウ) 現地調査後、ボランティアの人数や必要資材、作業上の留意点等の確認を行う。

- (エ) ボランティアによる作業が困難な場合、対応できない場合は、プロボノ団体につなぐ。それも難しい場合は、被災者にその旨を伝え、行政や専門業者に依頼してもらうよう説明する。

※危険性が高く活動困難な場合の判断は、災害VC内でルール化し、担当者ごとに判断が異ならないようにする。

— マッチング班 —

ア ボランティアへのオリエンテーション

- (ア) 災害VCの目的を説明する。

- (イ) ボランティア活動における注意点を説明する。

<説明ポイント>

○安全対策や適宜休憩をとり、健康・安全面への配慮をすること。

○名札をみせて「廿日市市災害VC」から来た旨を伝えること。

○活動内容は、依頼者と充分話し合い、確認をすること。

○災害VCへ戻る時間の確認をすること。

○活動終了後、「継続」するかどうか確認すること。

○活動報告書を記入すること。

イ マッチング

- (ア) 活動先ごとに活動者のグループをつくる。

a グループリーダー（経験者等）を決め、「活動者名簿」を作成する。名簿にはリーダーの連絡先を記入する。

b 依頼者氏名等、活動に関する詳細な活動内容を説明する。

c 活動の留意点、必要な資機材、活動場所を案内する。活動場所が遠方の場合送迎を

行う。

d リーダーに「ニーズ受付カード」の写しと「活動報告書」、活動場所の地図を渡す。

(イ) 資機材や水分等の補給、活動者の体調不良やその他不明点など活動中の連絡はリーダーが行うよう依頼する。

ウ 活動報告

(ア) 活動終了後はリーダーが活動報告を受け活動についての振り返りや、継続の有無、その他気づき等を聞き取る。

(イ) 継続希望があればニーズ班へ引き継ぐ。

一 車両資材班 一

ア 資機材入出庫管理

(ア) 「資機材管理表」により管理する。不要な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないように注意する。

(イ) 資機材の点検を行い、補充の必要なものは補充する。

イ 資機材の貸出しと把握

(ア) 資機材を貸し出す場合、「ニーズ受付カード」にもとづき、「資機材持ち出し票」を確認する。

(イ) 資機材の使用方法・注意事項を説明し、責任を持って返却するよう依頼する。

(ウ) 活動に必要な備品で持参していないもの（ヘルメット、靴カバー等）については適宜渡す。

(エ) 返却された資機材の洗浄などの手入れを行う。

ウ 車両の確保と配車

(ア) 災害VC運営や支援活動に必要な車両の手配をする。

(イ) 配車の管理を行う。

(ウ) 近くなら徒歩、遠方は車での送迎を手配する。

(エ) 「車両管理ボード」などにより、活動エリア別に配車するなど調整し、送迎に関する連絡先や送迎時間をボランティアに伝達する。

(オ) 駐車場への案内や誘導、整理を行う。

(4) 情報管理

災害VCでは、ニーズ調査やボランティア登録等多くの個人情報を取り扱うことになる。スタッフやボランティアは日々入れ替わり、個人情報等に関する事故が発生しやすい状況にある。そのため、運営スタッフはその点を十分留意の上、個人情報の適切な管理・保管を行わなければならない。

また、ボランティア活動中の撮影およびSNS等による情報発信により、被災者への配慮を欠く事例や報道も見られることから、運営スタッフは十分に留意するとともに、ボランティアへも注意喚起を行う必要がある。

4 災害VCの閉鎖

(1) 閉鎖の判断と周知

災害VCの閉鎖については、下記について確認、検討を行い市災害対策本部やボラネット関係機関団体、県社協等と協議し決定する。

また、決定に当たっては、被災地域の住民組織や関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、適切なタイミングを見極める必要がある。

確認事項

- ① 緊急の支援活動は終了したか？
→被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的な生活ニーズに移行している。
- ② 手つかずになっているニーズや潜在的なニーズはないか？
→被災地域の全戸にチラシ配布をしたり、聞き取り調査を実施する。
- ③ 閉所後に入る残ニーズや新ニーズに対応できる体制があるか？
→支えあいセンターなど生活支援を継続する見通しが立っている。

※支えあいセンターとは

被災した人が、生活再建に向けて安心した日常生活を送れるよう、見守りや健康・生活支援、地域交流の促進などの総合的な支援を行う機能をもつ。

ア 閉鎖の決定

- (ア) 総務班において、必要な情報を各班から集約する。
- (イ) 災害VCの閉鎖について、市ボラネットや県社協、行政等と検討し、閉鎖時期を決定する。
- (ウ) 広報（市社協HP、市防災無線、市HP、県社協HP）により閉鎖決定の周知をする（1週間前には閉鎖の時期を周知）。
- (エ) 反省会の実施や礼状を送付する。
- (オ) 会計報告書、活動報告書を作成する。

イ 救援物資等の整理

- (ア) 救援物資等を整理し、借りた資機材は関係機関・団体等に返却する。
- (イ) 新たに調達購入したもの、寄付を受けたものは指定された倉庫の所定の場所に保管する。 ※余剰の救援物資は他の場面で有効活用する。

(2) 閉鎖後の生活支援活動

閉鎖後も復旧・復興の取り組みは続くため、災害VCの運営に携わった関係機関・団体との協力関係を保持しつつ、地元ボランティアや地域住民らとともに、引き続き被災者支援を行う。

5 災害VCの設置・運営にかかるポイント

(1) 初動対応の心構え

災害VCを設置したら、すぐにボランティアを募集し活動を開始しなければならないわけではない。

まずは、センターを設置し、ニーズ調査やボランティアの事前登録等の準備を進める。あわせて、社協が被災者支援を行うことを住民に周知したり、HPやSNSで外部に状況を周知することが重要である。

被災者中心の視点を持ち、被災者が日常を取り戻すために最善の支援を進める。

(2) スタッフの確保

同時多発的に災害が発生した場合や感染症が発生している状況等においては、他の地区や遠方からの応援が難しくなる場合がある。運営スタッフについては、平時から地元の社会福祉法人・福祉施設や市内のボランティア、NPO、市ボラネット関係団体等に訓練の参加を呼びかけ、発災時に、運営スタッフとして協力してもらえるように依頼しておくことが重要である。

センターの運営は、長期間にわたることが多く、自らも被災しながら支援を行う職員の負担は大きくなる。関係団体等からの応援状況や職員の休日確保等を十分に考慮し、人員が不足する場合は、県社協に応援要請をする。

なお、災害救助法が適用されている場合は、下記については国庫補助の対象になる。

人件費 社協職員等の時間外勤務手当（休日出勤を含む）

社協が雇用する非常勤職員及び臨時職員の賃金

旅費 災害VCに派遣する職員に係る旅費

(3) 各班の役割とスタッフ配置の考え方

災害VCは社協のみで運営するのではなく、地域の関係機関・団体の協力が不可欠である。各運営スタッフは次のような考え方で配置する。

【総務・会計、情報・広報、救護】

- ・事務作業、パソコンを使った業務が得意な人
- ・保健師や看護師等の有資格者（地域の看護師や保健師のOB、看護学生など）

【ニーズ受付】

- ・地域で相談支援等に携わった経験のある人（民生委員、元社協職員など）

【ボランティア受付】

- ・名札の作成や保険の案内など簡単な事務で、かつ、午前中に終了するため、半日のみ活動ができる人（地域住民など）

【オリエンテーション】

- ・決まった注意事項等をアナウンスするので比較的簡単。午前中に終了するため、半日のみ活動ができる人（地域住民など）

【資機材】

- ・資機材に詳しくメンテナンスができる人。また、資機材の管理や調達についてノウハウがある人（シルバー人材センターや自主防災組織など）

【車両】

- ・ボランティアの送迎がある場合があるので送り出し時間（およそ9：00～10：00）と活動終了時間（およそ15：00～16：00）に活動できる人
- ・道路状況によりカーナビが使えない場合があるので、地元の地理に詳しい人（シルバー人材センターや自治会役員、自主防災組織など）

平常時



各課で定期的にマニュアルの検証、通常業務を通じて啓発し備える。
 ○通常業務の延長線上にある業務という意識を浸透させる。
 ○災害時にも通用する「助け合い」に駆けつける関係づくりを構築する。

災害発生時



職員自身の自地域での発災の場合、避難する（安全の確保）。
 ○自分と家族、近隣の安否を確認する。
 ○職員参集基準を確認し、自身がとるべき対応を決める。
 ○市防災無線、テレビ、ラジオ等で地域情報や被災状況を把握する。

緊急支援期【発災～72時間】



被災者・被災地域情報の収集、確認、協議し、対応を開始する。
 ○市災害対策本部から情報の提供を受け、被災状況等を把握する。
 ○災害VCの設置、被災者・被災地域の具体的な支援（内容・時期）を開始する。

市災害VC運営期(センターたちあげ～運営)【発災後1～3か月程度】



災害VCを運営する。
 ○被災者への生活支援を行う。
 ○ボランティアと行政との仲介・調整。
 ○ボランティアへの支援（コーディネート）。
 ○ボランティア関連情報の収集・発信。
 ○市ボラネットでの連携。

生活復興期(センター閉鎖～復興)【発災後3～6か月程度】

日常を取り戻す活動支援を開始する。
 ○平常時の地域福祉活動（生活支援）に移行する。
 ○ボランティア活動に関する情報を集約し発信する。
 ○災害VCを閉鎖する。

廿日市市被災者生活サポートボラネット推進マニュアル
～事務局運営編～

2012年 3月 初 版

2024年 6月 第10版

編集 廿日市市被災者生活サポートボラネット推進会議

発行 社会福祉法人廿日市市社会福祉協議会

(はつかいちボランティアセンター)

〒738-8512 廿日市市新宮一丁目13番1号

電話 (0829)20-0294 FAX (0829)20-1616

ホームページ <https://hatsupy.jp/>

メールアドレス vc-h@hatsupy.jp
