

# 葉山災害ボランティアセンター

## 設置・運営マニュアル

# も く じ

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 「葉山災害ボランティアセンター」とは・・・・・・・・	1
2. 基本理念・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第1章 葉山災害ボランティアセンターの運営について・・・・・・・・	2
1. 葉山災害ボランティアセンターの開設・・・・・・・・	2
2. 葉山災害ボランティアセンターの体制 及び 関係機関等との関係・・・・・・・・	3
(1) 葉山災害ボランティアセンターの体制・・・・・・・・	3
(2) 関係機関等との関係イメージ図・・・・・・・・	4
3. 葉山災害ボランティアセンターの配置（レイアウト）・・・・・・・・	5
4. 葉山災害ボランティアセンターの全体的な1日の流れ【概要例】・・・・・・・・	6
5. 葉山災害ボランティアセンターの業務フロー図・・・・・・・・	7
6. 葉山災害ボランティアセンターの組織・・・・・・・・	8
(1) 葉山災害ボランティアセンター長・・・・・・・・	8
(2) 総務班・・・・・・・・・・・・・・・・	9
(3) 広報班・・・・・・・・・・・・・・・・	12
(4) ニーズ受付班・・・・・・・・・・・・・・・・	14
(5) ボランティア受付班・・・・・・・・・・・・・・・・	17
(6) マッチング班・・・・・・・・・・・・・・・・	19
(7) 資材班・・・・・・・・・・・・・・・・	22
(8) 送迎班・・・・・・・・・・・・・・・・	23
7. 葉山災害ボランティアセンター 防災倉庫内の備品・資機材一覧・・・・・・・・	25
8. 葉山災害ボランティアセンター運営スタッフの募集・・・・・・・・	26
9. 葉山災害ボランティアセンターの閉鎖・・・・・・・・	27
10. 様式集（別冊）・・・・・・・・・・・・・・・・	28
第2章 関連事項について・・・・・・・・	29
1. 葉山町地域防災計画 ～葉山災害ボランティアセンター関連部分の抜粋～	29

# はじめに

## ＜本マニュアルの目的＞

このマニュアルは、すでに策定済みの葉山災害ボランティアセンター設置・運営指針にもとづき、被災時に葉山町社会福祉協議会（＝葉山町社協）が設置主体となり、葉山災害ボランティアネットワーク（＝HSVN）等の住民との協働で運営する「葉山災害ボランティアセンター」の原則的な体制や主な業務などを定め、平常時から関係者が認識を共有し、災害ボランティアセンターの設置と初期の運営の混乱を防ぐことを目的に作成いたしました。

実際には、地震、津波、風水害など多様な被害や想定を超える被害があり得ることから、葉山町の被害状況や災害ボランティアセンターの設置・運営に関わる環境や条件等を十分に考慮し、臨機応変に対応することが必要です。

なお、このマニュアルは、平常時の災害ボランティアセンター設置・運営訓練等の場で実行性を検証し、葉山災害ボランティアセンター連携会議（※）での検討などを通して、必要に応じて見直しと修正を行っていきます。

（※）葉山災害ボランティアセンター連携会議

＝葉山災害ボランティアセンターの運営及び災害時に備えた平常時の活動について、関係者・団体が連携するために必要な協議を行う会議

## 1. 「葉山災害ボランティアセンター」とは

葉山災害ボランティアセンターは、葉山町が大規模災害にみまわれた際に、葉山町災害対策本部と連携し、復興期（※）に移行するまでの間、災害により発生したニーズに対して、葉山町内外からの応援（人材、資源・物資、資金、情報、ネットワークなど）を有効活用しながら対応する中核的な機能と役割を担います。

（※）復興期＝外部からの災害救援ボランティアや物資、資金などが中心の救援活動から、地域住民主体のまちづくりへ移行した時期

## 2. 基本理念

被災者のニーズを原点にした災害救援ボランティア活動等のコーディネートを行い、円滑に地域住民主体の活動に移行します。

# 第1章 葉山災害ボランティアセンターの運営について

## 1. 葉山災害ボランティアセンターの開設

災害発生時に葉山町災害対策本部の要請等に応じて、葉山町社会福祉協議会が設置主体となり、葉山災害ボランティアネットワークや葉山町災害対策本部等との協議・調整の上、被災後おおむね72時間以内（3日以内）に葉山町保育園・教育総合センター2階の学びの広場及び研修室に設置・開所する。

センターの運営は、葉山町社会福祉協議会職員、葉山災害ボランティアネットワーク会員等の住民との協働で行う。

なお、センター立ち上げの際に、予め大まかな閉鎖時期も検討しておくことが重要となる。

### (1) 開設の基本的な考え方

開設に当たっては、葉山町社会福祉協議会や葉山町災害対策本部、葉山災害ボランティアネットワーク等と協議の上、「被害状況」「被災の規模」「被災者支援の必要性」「センター運営スタッフの参集状況」などを総合的に考慮・判断し設置する。

災害ボランティアセンターの設置期間は、被災後おおむね3日後から、外部からの災害救援ボランティア、物資、資金などを中心とする救援活動の時期までで、その後の地域住民主体のまちづくりを中心とする復興期に移行するまでの間と想定している。

### (2) 開設の周知

開設の判断後、速やかに開設し、センター開設を知らせる独自のチラシの作成、ホームページ等のSNSなどの媒体を立ち上げるなど、葉山町内外に広く周知する。

- 町内の被災者や避難所、関係機関・団体等には、特にチラシの配布を通じた周知が有効と考えられる。
- 町外には、センターのホームページ等のSNSなどの媒体を活用し全国的に周知する。  
※周知にあたっては、センター運営に関する基本情報などを正確に発信し、誤報等が無いよう十分に配慮する必要がある。

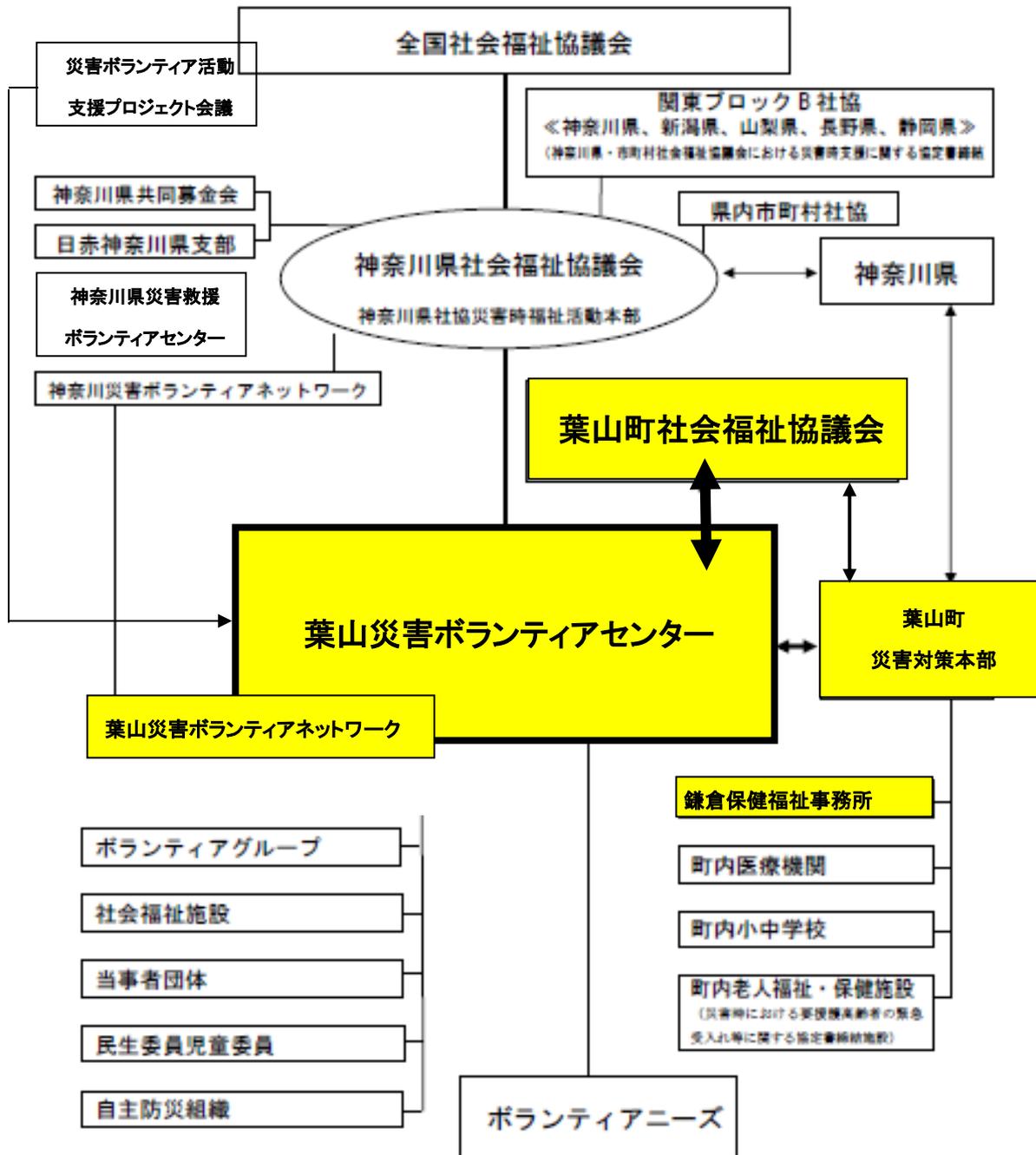
## 2. 葉山災害ボランティアセンターの体制 及び 関係機関等との関係

### (1) 葉山災害ボランティアセンターの体制

被災状況等に応じて柔軟に随時変更し、以下の体制を基本にしなが、運営スタッフの人材（人数など）や意見等を考慮し、センター長が随時決定・再編する。

		【 主 な 役 務 】	
セ ン タ ー 長 （ 統 括 責 任 者 ）	→	総務班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 葉山町内外の関係機関・団体との連絡調整</li> <li>② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催</li> <li>③ 運営スタッフや組織運営の管理</li> <li>④ 出納・予算の執行と管理</li> <li>⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整</li> <li>⑥ 問い合わせや苦情への対応</li> <li>⑦ 業務実績のデータ把握と集約、記録化</li> <li>⑧ マスコミ対応</li> <li>⑨ 他の班に属さない業務への対応</li> <li>⑩ センター長の業務補佐</li> </ol>
	←	広報班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① センターの開設及び閉鎖の広報</li> <li>② ボランティア募集の広報</li> <li>③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信</li> <li>④ 広報にともなう情報収集と整理・調整</li> </ol>
		ニーズ 受付班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ニーズの受付</li> <li>② ニーズ受理の可否判断</li> <li>③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成</li> <li>④ マッチング班へのニーズ引き継ぎ</li> <li>⑤ 継続及び追加ニーズの受付</li> <li>⑥ 受け付けたニーズの台帳管理</li> <li>⑦ 苦情や意見等への対応</li> </ol>
		ボラン ティア 受付班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ボランティアの受付と台帳管理</li> <li>② 「葉山災害ボランティア登録証明証」の発行</li> <li>③ ボランティア活動保険の加入手続き</li> <li>④ ボランティア活動上の注意事項等の説明</li> <li>⑤ マッチングに向けたニーズの事前説明</li> </ol>
		マッチング 班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等</li> <li>② ニーズ（依頼）の対応</li> <li>③ ボランティア待機所の運営と管理</li> <li>④ ニーズとボランティアのマッチング</li> <li>⑤ ボランティアリーダーの指名と役割説明</li> <li>⑥ ボランティアの送り出し</li> <li>⑦ センターに帰着したボランティアの受付と対応</li> <li>⑧ ボランティアのマッチング結果の台帳管理</li> </ol>
		資材班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア活動に必要な資機材の貸出</li> <li>② 貸し出した資機材の返却受付</li> <li>③ 資機材の在庫管理（メンテナンス）</li> </ol>
		送迎班	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理</li> <li>② 運行中や待機中の車両や運転スタッフの把握と調整</li> <li>③ 町内道路状況等の最新情報の把握</li> <li>④ 送迎中の事故等への対応</li> </ol>

(2) 関係機関等との関係イメージ図



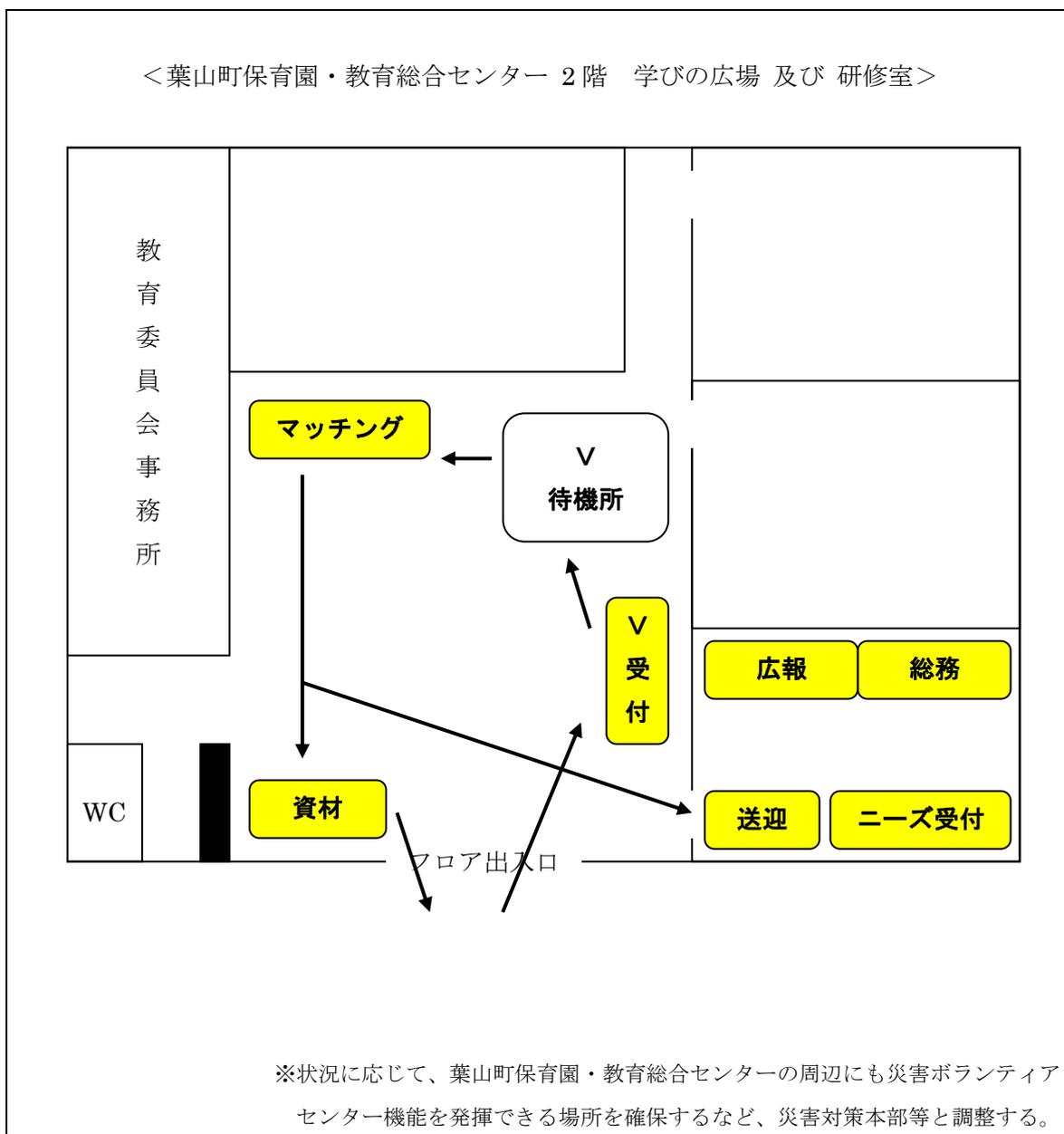
### 3. 葉山災害ボランティアセンターの配置（レイアウト）

被害状況や施設状況などに応じて柔軟に配置する。ただし、災害ボランティアの導線が効率的で各班がスムーズに連携できるように配慮する。

センターの運営上の問題や支障が出た場合は、センター長及び各班長との協議のもと変更する。

	設置時期	設置場所
第1期	被災後、概ね3週間程度	葉山町保育園・教育総合センター 2階 学びの広場 及び 研修室
第2期	第1期以降	規模によって、全社協・県社協と検討

<第1期の配置（レイアウト）例>



#### 4. 葉山災害ボランティアセンターの全体的な1日の流れ

##### 【 概要例 】

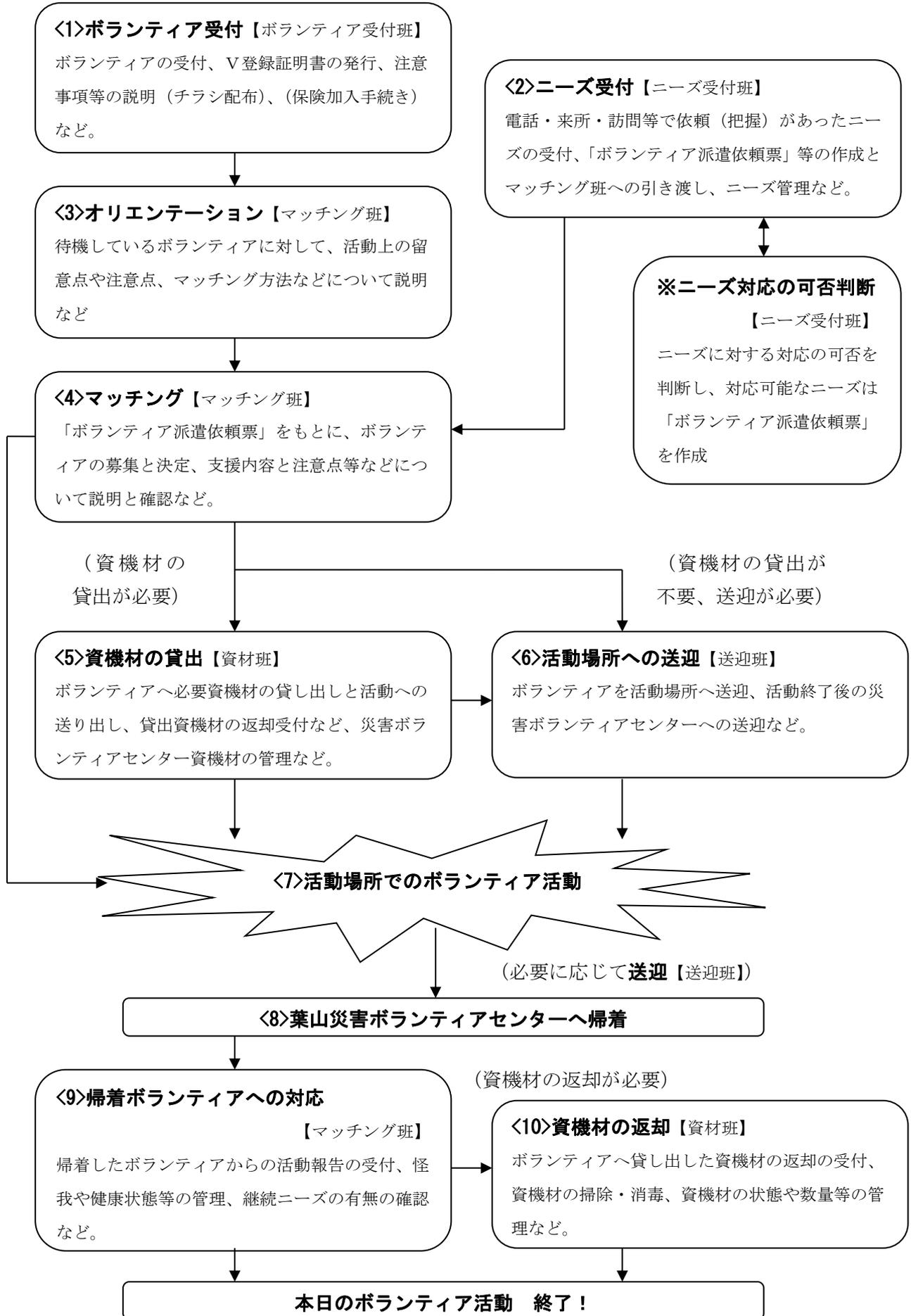
時間	内容	対象	概要
～7:30	①運営スタッフ集合	全員	
7:30 ～7:40	②運営スタッフ全体ミーティング（朝ミーティング）	全員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・前日からの引継ぎ事項の確認</li> <li>・本日の予定、特記事項、注意点等について確認</li> </ul>
7:40 ～8:00	③災害ボランティアセンター開所準備	各班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各班で開所準備を行う。</li> <li>・掲示・配布物等の印刷や準備</li> <li>・班内ミーティング等</li> </ul>
8:00 ～17:00	④災害ボランティアセンター開所と閉所	全体	
17:00 ～18:00	⑤本日業務の片づけと翌日業務の準備など	各班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日業務の片付け</li> <li>・翌日業務の準備</li> <li>・本日実績の集計・記録化</li> <li>・班内ミーティングなど</li> </ul>
18:00～ 18:30	⑥運営スタッフ全体ミーティング（夕方ミーティング）	全員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日業務の報告</li> <li>・翌日の予定や重要業務等について確認</li> </ul>
随 時	⑦運営会議（必要に応じて）	センター長 各班長等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各班業務の現状・課題・今後の展望等について報告、検討</li> <li>・各班の連携、体制、センター組織運営に関する検討</li> <li>・その他、重要な事項について検討する。</li> </ul>

##### 【 各班長の選定と役割 】

各班の班長の選定は、センター長がセンター運営体制の状況や人員等を考慮し、随時任命する。

各班の班長は、担当する班の統括役として業務を指揮し、スタッフをとりまとめ、また、センター長や他の班（班長）との連携と調整を図る。

## 5. 葉山災害ボランティアセンターの役務フロー図



## 6. 葉山災害ボランティアセンターの組織

### ～センター長と各班（長）の役割、活動内容、手順、必要資機材など～

#### (1) 葉山災害ボランティアセンター長

葉山災害ボランティアセンター長は葉山町社会福祉協議会事務局長が務め、災害ボランティアセンター全体の統括責任者として、災害ボランティアセンターの状況や動向、町災害対策本部や関係機関・団体等の情報等の把握に努め、運営スタッフ等からの報告・連絡・相談、運営会議等での決定方針などに応じながら、常に最善な運営に向けた指揮をとる。

また、マスコミなど対外的な対応を担う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 統括責任者	
② 運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行	
③ 他関係機関・団体等との調整	
④ マスコミ対応	
⑤ 重要事項に関する対応と指揮	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① 統括責任者</b></p> <p>①災害ボランティアセンター業務全般、各班の業務（進捗）状況、及び関連情報等の把握</p> <p>②災害ボランティアセンター運営に関する課題解決・改善を図り、最善で大局的な指揮をとる。</p>	<p>※災害ボランティアセンターの円滑な運営を常に留意する。</p> <p>※常に所在を明らかにし、常時連絡をとれる体制を整えておく。</p>
<p><b>② 運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行</b></p> <p>①各班長や運営スタッフ等と密な連携のもと、運営スタッフミーティングや運営会議の招集と進行役を担う。</p> <p>②各班の横の連携や情報の共有化が効果的に機能するよう指示する。</p>	
<p><b>③ 他関係機関・団体等との調整</b></p> <p>①主に、葉山町内では町災害対策本部、避難所（福祉避難所）等、葉山町外では神奈川県社協、近隣他市社協、神奈川県共同募金会等との情報収集・提供、調整役を担う。</p>	
<p><b>④ マスコミ対応</b></p> <p>①マスコミ対応は公式発表となることから、マスコミに対する一元的な対応窓口としての役割を担う。</p>	
<p><b>⑤ 重要事項に関する対応と指揮</b></p> <p>①上記以外の重要事項に関して適宜柔軟な対応・指揮をとる。</p>	
	<p>※被災状況、災害ボランティアセンター運営、ボランティア等の現状や今後の動向等を常に把握しておく。</p>

## (2) 総務班

災害ボランティアセンター全体の組織運営・進行管理などの取りまとめを行う。特に葉山町内外の関係機関・団体、経理、義援金・支援金・物資支援、マスコミ対応など、外部との連絡・調整や他の班に属さない業務について対応及び指示する。また、災害ボランティアセンター運営に関する情報や業務状況などを各班と連携し常に把握・集約・記録化する。

さらに、災害ボランティアセンター長の業務を補佐する。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 関係機関・団体との連絡調整	<input type="checkbox"/> 関係機関・団体連絡先一覧表【様式第1号】 <input type="checkbox"/> 関係機関・団体連絡調整（予定・実績）票【様式第2号A B】
② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催	<input type="checkbox"/> ミーティング記録簿【様式第3号A B】
③ 運営スタッフや組織運営の管理	<input type="checkbox"/> 運営スタッフローテーション表【様式第4号】 <input type="checkbox"/> 運営スタッフ連絡先名簿【様式第5号】
④ 出納・予算の執行と管理	<input type="checkbox"/> 出納帳【様式第6号A B C D】 <input type="checkbox"/> 義援金・支援金等受付簿【様式第7号】
⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整	<input type="checkbox"/> 支援物資受付簿【様式第8号】 <input type="checkbox"/> 事務用品資機材管理票【様式第25号B】
⑥ 問い合わせや苦情への対応、書類発行	<input type="checkbox"/> 相談対応受付票【様式第9号】 <input type="checkbox"/> 災害ボランティア活動証明書【様式第30号】
⑦ 業務実績の把握と集約、記録化（データ化）	<input type="checkbox"/> センター業務総括実績票【様式第10号】
⑧ マスコミ対応	<input type="checkbox"/> マスコミ対応予定・実績票【様式第11号】
⑨ 他の班に属さない業務への対応	
⑩ センター長の業務補佐	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① 関係機関・団体との連絡調整</b></p> <p>①センター運営全般に関する関係機関・団体との情報収集・提供・共有、調整を行う。</p> <p>②特に、町災害対策本部、町内避難所（福祉避難所）、県社協、県災害救援ボランティア支援センター、近隣社協（災害ボランティアセンター）、県共同募金会等との情報共有と調整</p>	<p>※常に最新情報の把握に努める。</p> <p>※各機関・団体等と情報共有や連絡調整できるよう密な連携を図る。</p>
<p><b>② 運営スタッフ全体ミーティング等の調整と開催</b></p> <p>①全運営スタッフ及び班長による定期的又は必要に応じた情報共有や協議の場を調整し開催する。</p> <p>◆開所前の全体ミーティング（朝ミーティング） 本日の各班の業務予定や重要事項等の確認と共有化</p> <p>◆閉所後の全体ミーティング（夕方ミーティング） 本日の業務報告、課題、問題点等の共有化と改善策の検討、翌日の業務予定等の確認</p> <p>◆運営会議等（随時開催） センター長と各班長などと協議・共有する必要がある重要な懸案事項等が生じた場合</p>	<p>※常に各班の業務や運営体制を把握しておく必要がある。</p>
<p><b>③ 運営スタッフや組織運営の管理</b></p> <p>①運営スタッフ（人数、各班への配置等）の全体的な調整・管理を行う。</p> <p>②現地スタッフのみでのセンター運営や人員配置が困難な場合は、外部の人材の派遣・協力依頼を行う。</p> <p>③班体制（班の新設・改廃・統合、班長の指名等）などのセンター組織の全体的な調整・管理を行う。</p> <p>④センター内のレイアウト等の随時変更を行う。</p>	<p>※復興状況やニーズ状況などを常に大局的に俯瞰し、各フェーズに応じた適切な組織運営体制づくりに努める。</p> <p>※外部からの人材の配置は、現地スタッフの主体性を損なわないよう十分な配慮が必要</p>
<p><b>④ 出納・予算の執行と管理</b></p> <p>①センター運営に必要な財源（自主財源、義援金・支援金など）の確保と適正な管理、出納を行う。</p> <p>◆収入：自主、義援金・支援金などの財源確保について、情報収集と手続き事務を行う。</p> <p>◆支出：センター運営に必要な経費の支出について、適正かつ明確な出納を行う。</p>	<p>※出納業務では、各班の動向等に注視し十分な協議が必要</p> <p>※財源確保では、町災害対策本部、県災害救援ボランティア支援センター、県共同募金との密な調整が必要</p>
<p><b>⑤ 必要資機材・備品・事務用品等の調達と調整</b></p> <p>①センター運営に必要な資機材・備品・事務用品等の全体的な調達（購入、支援物資の受入、借用など）と管理を行う。</p> <p>②車両の確保・管理の調整を行うとともに駐車場の確保と管理を行う。</p>	<p>※各班の要望等を常に把握し、在庫状況等について、各班との密な連携・調整が必要</p> <p>※給油や支払いの方法（買掛など）等を関係業者等と速やかな</p>

③給油や支払いの方法等の調整・管理を行う。

調整が必要

#### ⑥ 問い合わせや苦情への対応、書類発行

- ①総合対応窓口として、センター運営に関する問い合わせや苦情に対応する。
- ②希望者に「災害ボランティア活動証明書」等を発行する。

※センター長及び各班、関係機関・団体等と調整し、速やかな対応に努める必要がある。

#### ⑦ 業務実績の把握と集約、記録化（データ化）

- ①各班からの業務実績データを集約し、センター全体の日々の業務実績を記録化（データ化）し管理する。
- ②必要に応じて関係機関・団体等へ業務実績を提供する。

※各班からの業務実績データの集約方法の工夫が必要  
※町災害対策本部や県社協、県災害救援ボランティア支援センター等への業務実績等の情報提供が求められる。

#### ⑧ マスコミ対応

- ①マスコミからの要請に応じて、一元的な対応窓口としてセンター長とともに対応する。
- ②被災状況、災害ボランティアセンター運営、ボランティア等の現状や今後の動向等を常に把握し、情報を整理する。

※公式発表となることから、センター長が随時対応する。  
※常に最新情報を把握・更新しておくなど、センター長がスムーズに対応できるよう補佐する。

#### ⑨ 他の班に属さない業務への対応

- ①他の班に属さない又は判断がつかない業務が発生した場合は、一時的・臨時的に対応する。
- ②一時的・臨時的対応内容が継続的で重要性の高いものについては、柔軟に組織（班など）の改編を行う。

※常に各班の業務内容や業務量、運営スタッフ数等を把握し、必要に応じて各班長と協議・調整する必要がある。

#### ⑩ センター長の業務補佐

- ①常にセンター長の行動や所在等を把握するとともに常時連絡がとれる体制を整えておく。
- ②センター長の業務に関する事務を担うとともに補佐する。

※常にセンター長と密な連携（情報共有化）に努める必要がある。

#### <主に必要な資機材>

- |   |   |  |
|---|---|--|
| <input type="checkbox"/> センター体制図（掲示）        | <input type="checkbox"/> センター内のレイアウト図（掲示）     |  |
| <input type="checkbox"/> 関係機関・団体連絡先一覧表（掲示）  | <input type="checkbox"/> 避難所連絡先一覧表（掲示）        |  |
| <input type="checkbox"/> 運営スタッフ連絡先一覧表（掲示）   | <input type="checkbox"/> 運営スタッフローテーション一覧表（掲示） |  |
| <input type="checkbox"/> 電話機又は携帯電話（センター代表用） | <input type="checkbox"/> コピー機（兼用）             | <input type="checkbox"/> FAX機（兼用）      |
| <input type="checkbox"/> パソコン               | <input type="checkbox"/> ホワイトボード              | <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図） |
| <input type="checkbox"/> トランシーバー            | <input type="checkbox"/> Wi-Fiのルーター           | <input type="checkbox"/> 金庫            |

### (3) 広報班

災害ボランティアセンターの開設から閉鎖にかけて、町内の被害・復興状況、センター運営に関すること、ボランティアの募集状況や注意事項（事前準備等）、通行不能箇所等のタイムリーな情報を町内外に向けて発信する。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 災害ボランティアセンターの開設及び閉鎖に関する広報	
② ボランティア募集の広報	
③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信	
④ 広報（情報発信）にともなう情報収集と整理・調整	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① 災害ボランティアセンターの開設及び閉鎖に関する広報</b></p> <p>①町内被災者（在宅者、避難所等）に対して、センター開設及びボランティア依頼方法等に関する情報を積極的に広報する（チラシ作成・配布、SNSの活用等）</p> <p>②センター閉鎖の決定に応じて、今後の対応の動向を含めた情報を広報する。</p> <p>③あらゆる広報手段（ツール）を確保し、各広報手段の特性に応じた有効な情報発信を行う。</p> <p>④町内被災者へは、多様な周知手段を工夫・確保する必要がある。</p>	<p>※正確かつ迅速な情報把握と広報・発信が重要で、総務班等との密な連携・調整が必要</p> <p>※町内関係機関・団体等の協力を得る必要がある。</p>
<p><b>② ボランティア募集の広報</b></p> <p>①町内外に対して、ボランティアの募集・活動状況や活動環境、注意事項（事前準備を促す）、通行不能箇所等のタイムリーな情報を積極的に発信する。</p> <p>②最寄の駅やインターチェンジ等からの道順や移動方法（手段）について、立て看板（案内板）やポスター等を作成し、要所に設置する。</p>	<p>※ボランティア数の過多・不足を予防する上で、ボランティア募集状況等の情報発信は、ボランティア受付班やニーズ受付班等と連携する必要がある。</p> <p>※立て看板（案内板）等は設置する箇所を予め想定しておく必要がある。</p> <p>※ボランティア用駐車場の確保状況やセンターへのアクセス状況等も重要な情報となる。</p>
<p><b>③ 葉山町内の被害・復興活動状況等の情報発信</b></p> <p>①町内外に向けて、被害（被災地の様子）、ボランティア活動・募集、センターの運営、物資支援募集など、様々</p>	<p>※正確かつ迅速な情報発信が必要</p>

な情報をタイムリーに発信する。

- ②あらゆる広報手段（ツール）を確保し、インターネットや紙媒体等、各広報手段の特性に応じた有効な情報発信を行う。

#### ④ 広報（情報発信）にともなう情報収集と整理・記録化

- ①町内の被災・復興・ニーズ等の状況（地域踏査含む）、センター運営（各班の状況）、ボランティア等の現状や今後の動向等の情報を整理・記録化する。

※被写体（被災者、要援護者、災害ボランティア等）に対して撮影や掲載の合意を得る、必要に応じて映像処理を行うなど十分な配慮が必要

※大局的にあらゆる状況や今後の動向等を把握し、計画的に情報発信する必要がある。

※センター組織内の各班等と密に連携する必要がある。

#### <主に必要な資機材>

- |   |                                      |  |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> デジタルカメラ 及び バッテリー | <input type="checkbox"/> ビデオカメラ      | <input type="checkbox"/> パソコン（ネット環境整備） |
| <input type="checkbox"/> メールアカウント（アドレス）取得 | <input type="checkbox"/> SNSのアカウント取得 | <input type="checkbox"/> 携帯電話          |
| <input type="checkbox"/> コピー機（兼用）         | <input type="checkbox"/> FAX機（兼用）    | <input type="checkbox"/> ホワイトボード       |
| <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図）    | <input type="checkbox"/> 立て看板（案内版）   | <input type="checkbox"/> 案内用ポスター       |

#### (4) ニーズ受付班

被災者と災害ボランティアセンターの重要な接点であり、被災者への接し方に十分に留意するとともに、被災者が応援を求める一般ボランティア活動（※）の内容など必要な情報を正確に聞き取り、適宜現地調査（訪問）し、ニーズの受付をする。併せて、相談の中から、被災者・世帯、各地域の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

（※）一般ボランティア活動

医師・応急危険度診断士など専門的な資格や技術を活かした専門ボランティア活動以外の、特別な資格や技術がなくても本人の意思と行動力により幅広い活動を行うボランティア活動

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ニーズの受付	<input type="checkbox"/> 被災者対応担当の留意事項【様式第12号】 <input type="checkbox"/> ニーズ聞き取り調査票【様式第13号】
② ニーズ受理の可否判断	<input type="checkbox"/> ニーズ聞き取り調査票【様式第13号】
③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成	<input type="checkbox"/> ニーズ聞き取り調査票【様式第13号】 <input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【様式第14号A】
④ マッチング班へのニーズ引継ぎ	<input type="checkbox"/> ボランティア派遣依頼票【様式第14号A】
⑤ 継続及び追加ニーズの受付	
⑥ 受け付けたニーズの台帳管理	<input type="checkbox"/> ニーズ受付・対応一覧表【様式第15号】
⑦ 苦情や意見等への対応	<input type="checkbox"/> 相談対応受付票【様式第9号】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<b>① ニーズの受付</b> ①電話や FAX、来所によるニーズの聴き取りを行い、被害状況、一般ボランティア活動の安全性や危険性等を確認する。 ②必要に応じて現地調査(被害状況確認/訪問)するなど、総合的にニーズや対応の必要性等を把握する。 <b>◆被災者個人（世帯）からの依頼（ニーズ）の場合</b> 依頼者の状況（高齢者、障害者、一人暮らし世帯など）や緊急性、作業内容や範囲等に特に留意し、丁寧なニーズ把握に努める。	※依頼者等との信頼関係づくりと丁寧な対応が重要 ※依頼者の連絡先、作業現場の住所、駐車スペースやトイレの有無等は事前確認する。 ※対応の可否や判断などが難しい場合は積極的に地域調査(訪問)を行う。 ※高齢者や障害者の介護など福祉的支援が必要なケースは、社

#### ◆避難所からの依頼（ニーズ）の場合

避難所の運営状況やボランティア受入体制等に留意し、避難所ボランティアコーディネーターとの密な連携のもとニーズ把握に努める。

#### ◆企業からの依頼（ニーズ）の場合

緊急性、優先性、営利性、専門性、多人数や極端な重労働、重機等の必要性などを十分に考慮したニーズ把握に努める。

### ② ニーズ受理の可否判断

- ①把握したニーズに対して、一般ボランティアで対応可能かなどを総合的に判断し、依頼者に判断結果を伝える。
- ②対応不可能と判断した場合は、依頼者に対してその理由を説明する。
- ③判断が難しいニーズは、センター長等と十分に協議し、受理の可否を判断する。
- ④専門ボランティアでの対応の必要性が高い場合は、専門ボランティア対応窓口等へ引き継ぐ。

### ③ 「ボランティア派遣依頼票」の作成

- ①ニーズを聞き取る際には、聞き取りに必要な項目を網羅した「ニーズ聞き取り調査票」にもとづき支援に必要な情報を整理する。
- ②整理したニーズ情報をもとに「ボランティア派遣依頼票」を作成する。

### ④ マッチング班へのニーズ引継ぎ

- ①「ボランティア派遣依頼票」に作業現場までの道標を示した地図（広域地図と住宅（明細）地図）のコピーを添付し、マッチング班へ引き継ぐ。
- ②細かいニュアンス等は口頭でも引き継ぐ。

### ⑤ 継続及び追加ニーズの受付

- ①ボランティア活動の進捗状況等により、未終了や継続対応が必要なケースやボランティアが持ち帰ってきた新たなニーズに対して、改めて依頼者へ連絡し対応する。

### ⑥ 受け付けたニーズの台帳管理

- ①マッチング班へ引き継いだ「ボランティア派遣依頼票」に通し番号を付けるなど、ニーズ受付や対応等の結果を

協対応とする。

※全てのニーズに対応できる訳ではないことを依頼者に説明する必要がある。

### □避難所一覧表【様式第16号】

※緊急性を要するか否かを十分に考慮する。

※現場を撮影する場合、依頼者の了承を必ず得る。

※原則、危険を伴う作業や専門的な知識と技術、極端な重労働を必要とする作業、業者の営利を伴う作業は対応しない。（例：応急危険度判定で立ち入り禁止家屋内での作業、著しく不衛生な場所での作業など）

※「ボランティア派遣依頼票」一般ボランティア活動で対応するニーズ内容をまとめたもの

※スムーズな連携やミスマッチ予防のため、マッチングの際の視点、引き継ぎの進め方等の十分な共通認識づくりが必要

※継続の場合は必ずニーズ受付班に活動報告書を返却する。ニーズ受付班は枝番号を付けた新しい依頼票を作成する。

紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により明解に管理（検索機能を含む）する。

- ②毎日、相談依頼件数等を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。

#### **⑦ 苦情や意見等への対応**

- ①苦情や意見等が寄せられた場合は、内容をよく聴き取り、丁寧に対応する。
- ②寄せられた内容のメモの作成やセンター内の掲示、ミーティング時で報告するなど、全運営スタッフで共有する。
- ③緊急的対応を要する場合は、速やかにセンター長に報告・連絡・相談し、指示を仰ぎ対応する。

#### **<主に必要な資機材>**

- |                                   |  |  |                                |
|-----------------------------------|--|--|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> コピー機（兼用） | <input type="checkbox"/> FAX機（兼用）      | <input type="checkbox"/> 電話機又は携帯電話（専用） |                                |
| <input type="checkbox"/> パソコン     | <input type="checkbox"/> 地図（広域地図、明細地図） | <input type="checkbox"/> 多色マーカー        | <input type="checkbox"/> バインダー |
| <input type="checkbox"/> ホワイトボード  | <input type="checkbox"/> デジタルカメラ       |  |                                |

## (5) ボランティア受付班

ボランティアの総合受付窓口として、ボランティアの受付と登録事務及びボランティア活動保険加入事務、災害ボランティア登録証明書の発行、活動前の注意事項等の説明やチラシ配布等を行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ボランティアの受付と台帳管理	<input type="checkbox"/> 掲示用) 葉山災害ボランティアセンターのご案内【様式第17号】 <input type="checkbox"/> ボランティア受付票（個人・団体代表者）【様式第18号A】 <input type="checkbox"/> 団体メンバー受付票【様式第18号B】
② 「葉山災害ボランティア登録証明書」の発行	<input type="checkbox"/> 葉山災害ボランティア登録証明書【様式第19号A】 <input type="checkbox"/> ボランティア登録証発行記録簿【様式第19号B】
③ ボランティア活動保険の加入手続き	<input type="checkbox"/> ボランティア活動保険加入申込書(災害時用)【様式第20号】
④ ボランティア活動上の注意事項等の説明	<input type="checkbox"/> 掲示・配布用) ボランティアの皆さまへ～注意事項等～【様式第21号表裏】 <input type="checkbox"/> 掲示・配布用) ボランティア活動をする前のお願い事項（活動前の説明用）【様式第22号】
⑤ マッチングに向けたニーズの事前説明	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<b>① ボランティアの受付と台帳管理</b> ① ボランティア（個人・団体）の受付を行う。 ② 「ボランティア受付票（個人・団体代表者）」の提出を促し、記載内容を確認し、受付手続きを行う。 ③ 複数日数連続して活動するボランティアは別窓口で再受付を行う。 ④ 再受付は前日に発行した「葉山災害ボランティア登録証明書」を持参してもらい、照会する。その際登録証明書発行記録簿の備考欄に前回の番号を記入する。 ⑤ ボランティア受付の実績を紙媒体及び電子媒体(データ	※参集したボランティアの人数等に応じて、受付の場所や方法を創意工夫する必要がある。 ※団体の場合は、活動日（受付）を事前に連絡・調整できる方法を検討する必要がある。 ※ボランティアとの信頼関係づくりと丁寧な対応、感謝の気持ちを伝える。

ベース化) 等により管理 (検索機能を含む) する。

- ⑥毎日、ボランティア受付件数等を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。

## ② 「葉山災害ボランティア登録証明書」の発行

- ①ボランティア登録者に対して「葉山災害ボランティア登録証明書」に氏名・登録番号・団体枝番を記入し登録者へ発行する。
- ②「葉山災害ボランティア登録証明書」の登録番号と「ボランティア受付票 (個人・団体代表者)」の受付番号が一致するよう漏れなく記入する。

## ③ ボランティア活動保険の加入手続き

- ①「ボランティア受付票 (個人・団体代表者)」にてボランティア活動保険の加入状況を確認する。
- ②未加入者に対してはボランティア活動保険への加入の必要性を説明し、加入を促す。

## ④ ボランティア活動上の注意事項等の説明

- ①「ボランティアの皆さまへ～注意事項等～」などの関係様式を配布・説明する。
- ②ボランティア活動を安全・安心・スムーズに進められるよう注意と協力を促す (災害ボランティアセンター内の流れ等を含む)

## ⑤ マッチングに向けたニーズの事前説明

- ①ボランティア待機所 (マッチング班ブース) でのニーズとのマッチング方法について説明する。
- ②予め大型ポストイトに氏名等を記入し、待機所に掲示の「ボランティア派遣依頼票」を熟読の上、活動を希望する「ボランティア募集・求人票」に大型ポストイトを貼り付け、呼び出しや説明があるまで待機する等の手順や準備、注意事項等について、十分な説明と誘導を行う。

※大きな声 (必要に応じて拡声器使用) で正確・明確に、常時アナウンスが重要となる。

※活動中に事故やケガをした場合は、速やかに災害ボランティアセンターへ連絡し指示を仰ぐ必要性を十分に説明する。

※重要な説明・指示等は、抜け漏れなくスムーズに伝達する工夫が必要

※重要事項は特に掲示が有効・効果的

※ボランティアの服装や装備等に留意し、無理や危険のない活動を促す。

### <主に必要な資機材>

#### <資機材関係>

- ポストイト (大型)      油性マーカー      油性ボールペン      テント
- 土のう袋 (おもり)      雑巾      鈴らんテープ      机      椅子      拡声器
- パソコン      ホワイトボード      大型ポストイト

## (6) マッチング班

被災者からの様々なニーズとボランティアをマッチングする重要な役割となる。ニーズ受付班から引き継いだ「ボランティア派遣依頼票」をもとにボランティア活動内容や現場等をイメージし、ボランティアへ作業内容や注意事項等を説明し、マッチングし、送り出す。

ニーズの内容等とボランティアの人数や技能等のミスマッチを防止し、ボランティアの安全・安心を確保しながらコーディネートを行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等	□ニーズ受付班から) ボランティア派遣依頼票【様式第 14 号 A】
② ニーズ (依頼) の対応	□ニーズ受付班から) ボランティア派遣依頼票【様式第 14 号 A】
③ ボランティア待機所の運営と管理	□ボランティア派遣依頼票【様式第 14 号 A】 □ボランティア募集・求人票【様式第 23 号】
④ ニーズとボランティアのマッチング	
⑤ ボランティアリーダーの指名と役割説明	□ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ【様式第 24 号】のコピー □グループリーダーへの配布用) 地図 (広域地図、明細地図) のコピー □ボランティア活動報告書【様式第 14 号 B】
⑥ ボランティアの送り出し	
⑦ センターに帰着したボランティアの受付と対応	□グループリーダーから) ボランティア活動報告書【様式第 14 号 B】 □ボランティア派遣依頼票 (コピー) □地図 (広域地図、明細地図) のコピー
⑧ ボランティアのマッチング結果の台帳管理	□センター業務統括実績票【様式第 10 号】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① 「ボランティア派遣依頼票」の事前確認等</b></p> <p>① ニーズ受付班から引き継ぐ「ボランティア派遣依頼票」及び「地図（広域地図や明細地図）」等の内容を十分に把握・確認する（前日の全体会議や班内ミーティング）</p> <p>② ボランティアへマッチングする上での疑問や不明点等がある場合は、ニーズ受付班又は依頼者へ確認する。</p> <p><b>② ニーズ（依頼）の対応</b></p> <p>① 「ボランティア派遣依頼票」等をもとに、対応すべきニーズを予め調整する。</p> <p>② 緊急度や作業内容、ボランティアに求められる必要人数や技能、装備等を考慮し、柔軟に対応する。</p> <p><b>③ ボランティア待機所の運営と管理</b></p> <p>① マッチング方法等を説明し、スムーズなマッチングを促す。</p> <p>② ボランティアが希望する活動を閲覧でき、活動希望の意向を表明しやすくするなど配慮して、「ボランティア派遣依頼票」「ボランティア募集・求人票」を掲示・管理する。</p> <p><b>④ ニーズとボランティアのマッチング</b></p> <p>① 「ボランティア派遣依頼票」「ボランティア募集・求人票」に対して、活動希望のボランティアを集め、具体的な作業内容、活動上の注意点、必要な装備、現場への行き方等について、説明と確認を行う。</p> <p><b>⑤ ボランティアリーダーの指名と役割説明</b></p> <p>① ボランティア（複数名）の中からリーダーを指名し、リーダーの役割や注意事項等について説明する。</p> <p>② リーダーへ「ボランティア派遣依頼票（コピー）」「ボランティア活動報告書」「ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ（チラシ）」を配布する。</p> <p>③ センターからリーダーへ連絡がとれるよう携帯電話番号等を把握する。</p> <p>④ 活動中の事故・ケガ、対応に困った場合は、速やかにセンターへ連絡し指示を仰ぐよう促す。</p> <p><b>⑥ ボランティアの送り出し</b></p> <p>① 今からボランティアが作業現場に赴く旨を依頼者へ予め連絡する。</p>	<p>※ミスマッチを最小限に留めるための共通認識づくりや事前確認等をニーズ受付班と予め行う。</p> <p>※団体ボランティアの作業内容等は、予めボランティア受付班と情報共有と調整を図る。</p> <p>※高齢者や女性のボランティアでは対応困難なニーズへの注意が必要</p> <p>※依頼者に安心感を与え、予定確</p>

- ②ボランティアを元気に送り出す。
- ③センターでの資機材の貸し出し、現場への送迎等が必要な場合は、資材班や送迎班へ誘導する。

**⑦ センターに帰着したボランティアの受付と対応**

- ①ボランティアリーダーに対して、全員が帰着したかを確認する。
- ②ボランティアリーダーから「ボランティア派遣依頼票（コピー）」「地図（広域地図、明細地図）のコピー」「ボランティア登録証明書」を回収する。
- ③ただし翌日も活動予定の場合は、ボランティア登録証明書に継続印を付けボランティアに返却し、翌日の再受付時に提出するよう伝える。
- ④ボランティアリーダーへ「ボランティア活動報告書」の記入・提出を求め、受付（受理）、記載内容（活動実績）を確認する。
- ⑤受付（受理）した書類を整理・管理し、送り出した際のマッチング履歴と照合する。
- ⑥事故・ケガ・体調不良等の有無を確認する。
- ⑦ケガ・体調不良のボランティアがいる場合は、速やかに保健師へ引き継ぐ。
- ⑧事故・ケガ等があった場合は、ボランティア保険対応のためにボランティア受付班に引き継ぐ。
- ⑨ボランティア活動証明書発行希望があった場合は、総務班へつなぐ。

**⑧ ボランティアのマッチング結果の台帳管理**

- ①ボランティアリーダーから受付（受理）した書類一式をまとめ、適正に管理する。
- ②マッチングの実績を紙媒体及び電子媒体（データベース化）等により管理（検索機能を含む）する。
- ③毎日、マッチング件数等の実績を集計し、センター閉所後に総務班へ報告する。

認等を行う必要がある。

- ※ねぎらいと感謝の言葉を積極的にかけ、気持ちを伝える。
- ※依頼者の個人情報に配慮し、災害ボランティアリーダーに預けた書類一式は必ず回収する。
- ※活動報告は口頭での受付・確認も重要
- ※未完了や継続ニーズがある場合は、ニーズ受付班へ引き継ぐ必要がある。
- ※保健師と常に連絡が取れる体制・連絡手段を確保しておく。

**<使用様式や資機材>**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> グループリーダーへの配布用）バインダー又はクリアファイル             | <input type="checkbox"/> 多色マーカー            |
| <input type="checkbox"/> ホワイトボード                                  | <input type="checkbox"/> 机                 |
| <input type="checkbox"/> 椅子                                       | <input type="checkbox"/> ガムテープ（粘着テープ）      |
| <input type="checkbox"/> マッチング済み「ボランティア派遣依頼票」「ボランティア募集・求人票」保管ボックス |  |
| <input type="checkbox"/> テント                                      | <input type="checkbox"/> 机                 |
| <input type="checkbox"/> 椅子                                       | <input type="checkbox"/> “ねぎらいと感謝の言葉”（掲示用） |
|   | <input type="checkbox"/> 看板                |

## (7) 資材班

災害ボランティアが活動に必要な資機材の調達や貸出、在庫管理などを行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① ボランティア活動に必要な資機材の貸出	<input type="checkbox"/> ボランティア所持) ボランティア派遣依頼票 (コピー) 【様式第 14 号 A】 <input type="checkbox"/> 現場用資機材管理票 【様式第 25 号 A】
② 貸し出した資機材の返却受付	<input type="checkbox"/> 現場用資機材管理票 【様式第 25 号 A】
③ 資機材の在庫管理 (メンテナンス)	<input type="checkbox"/> 現場用資機材管理票 【様式第 25 号 A】

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① ボランティア活動に必要な資機材の貸出</b></p> <p>① ボランティア (グループリーダー) が所持する「ボランティア派遣依頼票 (コピー)」の内容を確認する。</p> <p>② ボランティア (グループ) が装備していない資機材を貸し出す。</p>	<p>※貸し出す際には、洗って返却するなど、貸出時と同じ状態での返却を促す。</p> <p>※紛失・破損した場合は速やかに報告する旨を促す。</p> <p>※資機材の使用経験の有無を確認し、未経験者には危険性が高い資機材は貸し出さない。</p> <p>※常時、整理整頓し使用や貸し出せる状態にする。</p> <p>※破損など安全な使用ができない状態の資機材は別に管理 (又は破棄) し、貸し出しは行わない。</p> <p>※貸出用資機材は他の目的の資機材と区別する。</p> <p>※不足な資機材が発生した場合は、総務班等と協議・調整の上、購入や借用を総務班が行う。過大な資機材が発生した場合は総務班等と協議・調整の上、破棄や別保管場所で管理する。</p> <p>※様式 25A B の資機材一覧は例であり、状況に合わせて必要資機材を選択する。</p>
<p><b>② 貸し出した資機材の返却受付</b></p> <p>① ボランティアセンターに帰着したボランティア (グループ) から返却される資機材の受付を行う。</p> <p>② 貸し出した資機材の返却がない場合は、速やかにボランティア (グループリーダー) に連絡し返却を督促する。</p>	
<p><b>③ 資機材の在庫管理 (メンテナンス)</b></p> <p>① 資機材の汚れを落とすなどの掃除やメンテナンスを行い、所定の場所で保管する。</p> <p>② 資機材の状態や数量等を「現場用資機材管理票」で常時管理し、貸出状況や在庫等を可視化・共有化する。</p> <p>③ 在庫が不足した場合は、総務班に連絡し、調達依頼をする。</p>	

## (8) 送迎班

災害ボランティアが活動場所への移動や災害ボランティアセンターへの帰着の際に、活動場所が遠く徒歩での移動や活動場所付近に個人自家用車の駐車スペースの確保が困難などの場合に、往路及び復路の送迎を行うなど、災害ボランティアの移動手段の確保を行う。また、送迎車両の確保と手配、運行管理等を行う。

【 主な役務 】	【 使用様式 】
① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理	□送迎車両管理簿【様式第 26 号】 □災害ボランティアセンター送迎用車両表示【様式第 27 号】
② 運転中や待機中の車両や運転スタッフの把握と調整	□運行記録簿【様式第 28 号】 □運行予定（運行中）表【様式第 29 号】
③ 町内道路状況等の最新情報の把握	
④ 送迎中の事故等への対応	

【 各役務の内容・手順 】	【 留意事項 】
<p><b>① 送迎車両及び運転スタッフの確保と管理</b></p> <p>①送迎用車両を常に安全・安心に運行できるよう車両の掃除、点検、メンテナンス、ガソリンの給油等を行う。</p> <p>②運転スタッフの確保と調整、体調管理を厳重に促す。</p> <p>③送迎中は常に「災害ボランティアセンター送迎用車両表示」を掲示する。</p>	<p>※送迎班の運営スタッフには、被災地（被害状況）の地理を熟知した人材を配置する。</p> <p>※当日の運転スタッフの体調管理に十分配慮する。</p> <p>※安全な運転を心がける。</p> <p>※運営スタッフの自家用車を使用する場合は、保険加入の有無の確認が必要</p>
<p><b>② 運転中や待機中の車両や運転スタッフの把握と調整</b></p> <p>①常に、運転先・運行経路・発着時間等を把握し、効率良い運行（シフト）管理に努める。</p> <p>②活動場所への往路の送迎時は、ボランティアセンターへ帰着する際の集合時間・場所・緊急時用連絡方法（携帯電話番号）などをボランティアグループリーダーと予め確認しておく。</p> <p>③負傷やケガ、体調不良等のボランティアの有無、資機材の積み残しがないか等を必ず確認する。</p> <p>④運行管理は「運行記録簿」「運行予定（運転中）表」等により管理する。</p>	<p>※常時、送迎用車両の安全管理に努める。</p> <p>※ボランティアの人数や資機材等の数量等に適した車両の使用に留意する。</p> <p>※活動終了後のボランティアを速やかに災害ボランティアセンターへ送迎できる体制づくりが必要</p>
<p><b>③ 町内道路状況等の最新情報の把握</b></p> <p>①常に町内の道路状況（交通規制、通行止め、危険箇所な</p>	<p>※水飲み場やトイレ等の場所も</p>

ど)の最新情報を把握する。

- ②町内全域地図等に道路状況等を随時加除訂正し、一覧できるように張り出すなど、最新情報の可視化と共有化を図る。

#### ④ 送迎中の事故等への対応

- ①送迎中に事故や車両の故障等が発生した時は、運転スタッフは速やかに送迎班に連絡・報告し、指示を仰ぐ。
- ②連絡・報告を受けた送迎班スタッフは、センター長及び総務班に速やかに報告・相談し、対応について協議し、運転スタッフに指示・調整する。
- ③運転スタッフは送迎中は必ず携帯電話等を携帯するなど、緊急時用連絡方法を予め確認しておく。

把握しておく必要がある。

#### <主に必要な資機材>

- |                                 |  |                                  |                            |                             |
|---------------------------------|--|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 送迎用車両  | <input type="checkbox"/> 携帯電話                  | <input type="checkbox"/> ホワイトボード | <input type="checkbox"/> 机 | <input type="checkbox"/> 椅子 |
| <input type="checkbox"/> ポストイット | <input type="checkbox"/> 道路状況地図（広域地図、明細地図）のコピー |                                  |                            |                             |

## 7. 葉山災害ボランティアセンター 防災倉庫内の備品・資機材一覧

設置場所：葉山町福祉文化会館駐車場内

鍵の管理：葉山町社会福祉協議会（事務所内）

	備品・資機材	数量	備考
1	簡易テント・テーブル・椅子等セット	4	
2	大型簡易テント	2	3m×3m
3	ウォータージャグ	4	
4	袖机	3	
5	(大型テント)		
6	(リヤカー)		
7	(土のう袋)		
8	(長机)		
9	(パイプ椅子)		
10	災害ボランティアセンター 立て看板	1	
11	(ノートパソコン)		
12	(プリンター)		
13	(延長コード)		
14	(軍手)		
15	(長靴の中敷き)		
16	(一輪車)		
17	(スコップ)		
18	(クリアファイル)		
19	バインダー		
20	(各種様式の印刷済み書類)		
21	(災害ボランティア保険様式一式)		
22	(用紙 / A3・A4)		
23	明細地図	1	
24			
25			

## 8. 葉山災害ボランティアセンター運営スタッフの募集

現地スタッフ（社協職員、HSVN 会員等）による主体的な災害ボランティアセンターの設置・運営を原則とする。

HSVN 会員の運営スタッフ募集は、被災後おおむね 3 日後の災害ボランティアセンターの立ち上げ時までには社協と HSVN 代表等と調整するとともに、災害ボランティアセンターの立ち上げ時に設置予定場所に参集できた会員、及び設置後に運営スタッフを担える状況になった会員とする。

ただし、現地スタッフだけでの設置・運営が困難な場合は、出来る限り現地スタッフの主体性を損なわないよう留意しながら、災害ボランティアセンターの運営に関する知識・経験のある他市町村社協職員、葉山町外のボランティア・NPO 等に運営スタッフとしての協力を依頼する。

## 9. 葉山災害ボランティアセンターの閉鎖

センター立ち上げの際に、予め大まかな閉鎖時期を検討しておくことが重要で、実際の閉鎖の際には、地域住民組織、行政（災害対策本部）、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、閉鎖するタイミングを見極める必要がある。

### (1) 閉鎖の基本的な考え方

災害ボランティアセンターの設置期間は、被災後おおむね3日後から、外部からの災害救援ボランティア、物資、資金などを中心とする救援活動の時期までで、その後の地域住民主体のまちづくりを中心とする復興期に移行するまでの間と想定している。

### (2) 閉鎖の判断材料

閉鎖の基本的な考え方に則り、具体的には以下の状況変化などを総合的にとらえながら、慎重に閉鎖の判断を行うものとし、災害ボランティアセンター運営会議での検討、社協会長との検討、行政（災害対策本部）等との調整や合意形成を経て、センター長が決定する。

- ① 被災者のニーズが災害にともなうニーズから日常的なニーズに移行する。
- ② 地元の福祉関係機関・団体等の機能が回復する。
- ③ 地元を中心とする生活復興支援活動の見通しが立つ など

### (3) 閉鎖の周知

閉鎖の判断後、速やかに地元住民や関係機関・団体等へ周知する。

- 町内の地元住民や関係機関・団体には、センター独自の全戸配布チラシ、ホームページ等の SNS などの媒体を活用するとともに、地元関係者・団体等の協力を得ながら地元広報紙等の媒体も活用するなどあまねく全地域住民に周知する。
  - 町外には、センターのホームページ等の SNS などの媒体を活用し全国的に周知する。
- ※周知にあたって、閉鎖することにより、地元住民等に不安を与えることのないよう十分に配慮する必要がある。

### (4) 生活支援に向けた活動へのスムーズな移行

災害ボランティアセンター閉鎖後も、災害復興への取り組みは継続されるため、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画等への積極的な参画、提言を行う役割が求められる。

## 10. 様式集（別冊）

- 様式第 1 号 関係機関・団体連絡先一覧表
- 様式第 2 号 A 関係機関・団体連絡調整票
- 様式第 2 号 B 関係機関・団体連絡調整進行管理票
- 様式第 3 号 A はやま災害ボランティアセンター会議録
- 様式第 3 号 B 会議記録簿
- 様式第 4 号 運営スタッフローテーション表
- 様式第 5 号 運営スタッフ連絡先名簿
- 様式第 6 号 A 現金出納帳
- 様式第 6 号 B 仮払経費申請書
- 様式第 6 号 C 仮払経費精算書
- 様式第 6 号 D 仮払金精算管理票
- 様式第 7 号 義援金・支援金等受付簿
- 様式第 8 号 支援物資受付簿
- 様式第 9 号 相談対応受付票
- 様式第 10 号 センター業務総括実績票
- 様式第 11 号 マスコミ対応予定・実績票
- 様式第 12 号 被災者対応担当の留意事項
- 様式第 13 号 ニーズ聞き取り調査票
- 様式第 14 号 A ボランティア派遣依頼票
- 様式第 14 号 B ボランティア活動報告書
- 様式第 15 号 ニーズ受付・対応一覧表
- 様式第 16 号 避難所一覧表
- 様式第 17 号 掲示用) 葉山災害ボランティアセンターのご案内
- 様式第 18 号 A ボランティア受付票（個人・団体代表者）
- 様式第 18 号 B 団体メンバー受付票
- 様式第 19 号 A 葉山災害ボランティア登録証明書
- 様式第 19 号 B ボランティア登録証明書発行記録簿
- 様式第 20 号 ボランティア活動保険加入申込書（災害時用）
- 様式第 21 号表 掲示・配布用) ボランティアの皆様へ～注意事項等～（表）
- 様式第 21 号裏 掲示・配布用) ボランティアの皆様へ～注意事項等～（裏）
- 様式第 22 号 掲示・配布用) ボランティア活動をする前のお願い事項
- 様式第 23 号 ボランティア募集・求人票
- 様式第 24 号 ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ
- 様式第 25 号 A 現場用資機材管理票
- 様式第 25 号 B 事務用資機材管理票
- 様式第 26 号 送迎車両管理簿
- 様式第 27 号 災害ボランティアセンター送迎用車両表示
- 様式第 28 号 運行記録簿
- 様式第 29 号 運行予定（運行中）表
- 様式第 30 号 災害ボランティア活動証明書

## 第2章 関連事項について

### 1. 葉山町地域防災計画（地震津波対策計画編／平成25年度改訂）

#### ～葉山災害ボランティアセンター関連部分の抜粋～

#### 第1部 総則

##### 第5章 町民及び事業者の役割

地震の被害を最小限に抑えるため町、町民、自主防災組織、事業者それぞれが防災力を高め、連携することが必要である。

町は、防災の第一義的責任を有する基礎的な自治体として、町域並びに地域住民の生命、身体及び財産を地震災害から保護するため、指定地方行政機関、指定公共機関、指定地方公共機関、公共的団体及び他の自治体の協力を得て防災活動を実施する。

町民、事業者が地震に対して適切な行動をとるため日頃からの心構えや役割等を認識することが重要である。

##### 第3節 災害ボランティアの役割

1. 日頃から、地域・行政・関係機関が開催する防災に関する研修会や、訓練等に協力・参加し、関係者との連携を深めるよう努める。
2. 災害時の活動の際には、食料、水、寝具、衣料品等を携行し、ごみは持ち帰るなどできる限り自己完結型の活動に努めるとともに、被災地の状況を把握し、被災者の心情を勘案して活動する。また、ボランティア団体相互の連絡を取り合い、効果的な活動に努める。
3. 町及び防災関係機関は、災害時にボランティア活動が円滑に行われるよう、研修会や養成講座の開催、活動拠点の確保等、環境整備に努める。

##### 第6章 町及び防災関係機関等の業務大綱

##### 第2節 防災関係機関等の業務の大綱

##### 8 その他の公共的団体及び防災上重要な施設の管理者

葉山町社会福祉協議会	<ol style="list-style-type: none"><li>1 災害救援ボランティアセンター設置・運営の環境整備</li><li>2 関係団体等との連絡による災害救援ボランティアコーディネーターの養成</li><li>3 災害時における災害救援ボランティアセンターの設置及び運営</li><li>4 生活福祉資金の貸付</li></ol>
------------	---

#### 第2部 災害予防計画

##### 第7章 災害に強い人づくりの推進

##### 第3節 災害ボランティア活動の環境整備

主管課：町民サービス課・総務課

関係機関：社会福祉協議会、葉山災害ボランティアネットワーク

災害時におけるボランティア活動は、被災した町民の生活の安定と再建に重要な役割を担う。災害発生時に広くボランティアの協力を得るために、関係団体との連携による活動環境の整備やボランティアの受入体制の整備等を次のとおり実施する。

### 1 災害ボランティアの定義等

#### (1) 災害ボランティアの定義

災害時による被害の拡大を防ぐため、災害時等において、その能力や時間などを自主的に無報酬で提供し、応急・復旧等の防災活動を行う個人又は団体をいう。

#### (2) 災害ボランティアの区分

区 分	概 要
一般ボランティア	特別な資格や技術がなくても、本人の意思と行動力により幅広い活動を行うボランティア
専門ボランティア	医師、看護師、応急危険度判定士など、専門的な資格や技術を活かした活動を行うボランティア

### 2 一般ボランティア受入れ体制の整備

町は、災害発生時に、被災地に駆けつける一般ボランティアの受入れや活動内容のコーディネート、ボランティア関連情報の受発信などを行う災害救援ボランティアセンターの設置を、葉山町社会福祉協議会（以下「社会福祉協議会」という。）に要請する。

社会福祉協議会は、災害救援ボランティアセンターを設置し、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て災害救援ボランティアセンターの運営を行い、町は災害救援ボランティアセンターの設置場所の確保、情報等の提供を行う。

町が提供する設置場所	提供期間
保育園・教育総合センター2階 学びの広場及び研修室	社会福祉協議会が、別途、災害救援ボランティアセンターを設置するまでの概ね3週間程度

### 3 災害ボランティアコーディネーターの養成

災害ボランティアの活動が円滑かつ効果的に行われるためには、専門性の高いコーディネーターが不可欠であるため、社会福祉協議会は、災害ボランティア関係団体と協力し、災害ボランティアコーディネーターの養成を推進する。町は、災害ボランティアコーディネーターの養成に伴う研修会等に対して必要に応じて協力・支援する。

## 第3部 災害応急対策計画

### 第2章 災害対策組織の設置

#### 第2節 災害対策本部の組織及び運営

主管課：総務課

関係課：関係各課

災害対策本部の組織及びその運営は、葉山町災害対策本部条例の規定にもとづき、葉山町災害対策本部の設置及び運営に関する要綱により定める。

その概要は次のとおり。

## 1 災害対策本部の組織及び事務分掌

### (2) 災害対策本部の事務分掌

災害対策本部の各対策班における事務分掌を次に定める。

生活 環境 部	ボランティア 班	町民 サービス課	1 ボランティアの受付及び配置計画に関すること。 2 民間ボランティア団体との連絡調整に関すること。 3 民間ボランティアへの情報提供に関すること。 4 災害救援ボランティア支援センターに関すること。 5 その他特命事項に関すること。
---------------	-------------	-------------	---

## 4 時系列による災害対策本部運営事項

災害対策本部運営に係る災害発生からの時系列に応じた留意事項を次のとおり定める。

### (1) 発生～30分

◎災害対策本部の設置；事務局総合担当（総務課・企画調整課）

### (3) 3時間～6時間

◎ボランティアの受入体制の確立：災害時要援護対応担当（町民サービス課・子ども育成課）

○社会福祉協議会・葉山災害ボランティアネットワークと協議・調整

### (4) 24時間～48時間

◎ボランティアの受入：災害時要援護対応担当（町民サービス課・子ども育成課）

## 第22章 災害ボランティア活動支援計画

### 第1節 災害ボランティア活動の支援に係る支援方針

#### 1 災害ボランティア活動の支援に係る基本方針

震災時において、災害ボランティアを受入れ、その活動を支援するための基本方針を次に定める。

項 目	概 要
災害救援ボランティアセンターの設置・運営	災害救援ボランティアセンターは、町災害対策本部と連携し、社会福祉協議会が設置を行い、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て、その運営を行う。
ボランティア活動の自己完結	一般ボランティア活動に係る食料、宿泊については、ボランティア本人が用意することを原則とする。

### 第2節 一般ボランティアの活動支援

主管課：町民サービス課

関係機関：社会福祉協議会・ボランティア団体

#### 1 災害救援ボランティアセンターの設置

災害対策本部は、町内の被害状況に応じて社会福祉協議会に対し、「災害救援ボランティアセンター」の設置を要請する。なお、速やかに設置・運営できるよう町・社会福祉協議会・ボ

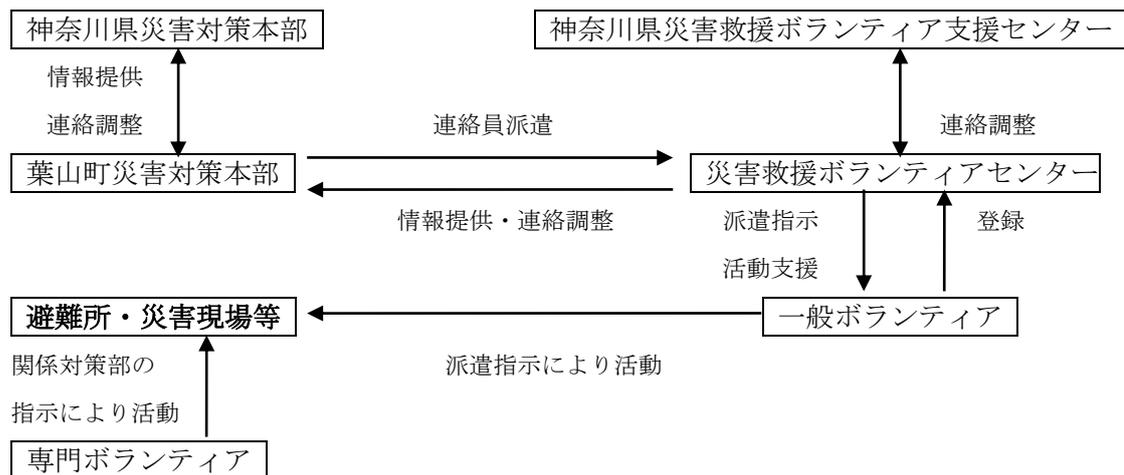
ランティア団体等は日頃から設置・運営に関する協議と連携を図るとともに、災害救援ボランティアセンター設置運営指針及びマニュアル等を別途整備する。

町が提供する設置場所	提供期間
保育園・教育総合センター2階 学びの広場及び研修室	社会福祉協議会が、別途、災害救援ボランティアセンターを設置するまでの概ね3週間程度とする。その後の設置（移転）場所は、町行政所有の土地（建物）を原則として、町及び社会福祉協議会が協議のうえ決定する。

## 2 一般ボランティアの受入

災害救援ボランティアセンターは、社会福祉協議会が設置し、災害救援ボランティアコーディネーターの協力を得て運営を行い、一般のボランティアの受入れや活動内容のコーディネート等を行う。

災害救援ボランティアセンターでは、一般ボランティアの受入れのほか、ボランティア関連情報の受発信、行政との調整などのコーディネートを行う。



## 3 一般ボランティアの活用方法

災害救援ボランティアセンターは、ボランティアの資格や経験や、災害対策本部でとりまとめた一般ボランティア需要などに応じて、次のメニュー（活動例）を中心として一般ボランティアへの派遣指示を行う。

項目	概要
一般ボランティアの活動例	<ul style="list-style-type: none"> <li>・救護・救援活動</li> <li>・住居内の清掃・片づけ作業</li> <li>・ボランティアセンター支援</li> <li>・給食・給水支援</li> <li>・心のケア</li> <li>・災害時要援護者（高齢者・障害者）の支援</li> <li>・手話通訳・要約筆記</li> <li>・幼児・子どものケア</li> <li>・理容・美容</li> <li>・被災情報の発信</li> <li>・その他の事項</li> </ul>

（総務省消防庁「災害ボランティア活動事例データベース」を参照）

発行日 2015（平成27）年11月8日  
編集 葉山災害ボランティアセンター連携会議  
発行 社会福祉法人 葉山町社会福祉協議会  
はやま住民福祉センター  
（葉山災害ボランティアセンター連携会議 事務局）  
〒240-0112 神奈川県三浦郡葉山町堀内 2220  
電話 046-875-9889 FAX 046-876-1873  
E-mail hvc@hayamashakyo.com  
ホームページ <http://www.hayamashakyo.com/>

[葉山町社協](#) 検索  クリック