三鷹市災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル（手引き書）

平成２１年３月

社会福祉法人　三鷹市社会福祉協議会

【この手引きで使用している用語の説明】

① 災害ボランティア

災害発生後、災害ボランティアセンターに登録した市内外の**「災害時ボランティア」**のこと。

② 災害時スタッフボランティア

平常時に災害ボランティアセンター**運営のために登録したボランティア**のこと。(以下「スタッフボランティア」という。)

③ 要　請

被災者や被災地・避難所から依頼される**「ボランティア・ニーズ」**のこと。

④ 派遣要請受付

被災者や被災地・避難所から依頼されるニーズを、電話やＦＡＸで災害ボランティアセンターが受け付けること。

⑤ 活動紹介

ボランティアセンターに地域から寄せられる様々な要請を掲示すること。

⑥ 派遣調整

ボランティアを地域からの要請につなげる**（マッチング）**こと。またその業務**（コーディネート）**のこと。

⑦ 要支援者

高齢者や障がい者など災害時に見守り、支援が必要な人々のこと。

目　次

１．三鷹市災害ボランティアセンターとは　4

１）災害ボランティアセンターの設置目的　5
２）災害ボランティアセンターの役割　5
３）災害時ボランティアとは　6
４）平常時の取り組み　7

２．災害ボランティアセンターの設置　8

１）災害ボランティアセンターの設置判断　9
２）災害ボランティアセンターの設置場所・運営主体　9
３）設置期間　１０
４）運営時間　１０
５）通信手段　１０
６）万一の場合の補償・保険等　１１
７）備品関係　１１
８）救援物資　１２
９）運営資金の確保　１２
10）災害ボランティアセンター用小口現金　１２

３．災害ボランティアセンターの運営　１４

１）災害ボランティアセンターの開設　１５
２）災害ボランティアセンターの組織体制　１６
３）災害ボランティアセンターの各部の役割　１８

様式・参考資料　―　省　略　―

１）ボランティア受付票〔様式１〕
２）ボランティア派遣要請書〔様式２〕
３）ボランティア活動紹介表〔様式３〕
４）ボランティア活動報告書〔様式４〕
参考資料１）災害時におけるボランティア活動に関する協定書
参考資料２）東京都社会福祉協議会と三鷹市社会福祉協議会における
　　災害時相互支援に関する協定書
参考資料３）「三鷹市消防団員等公務災害補償条例」補償内容
参考資料４）災害ボランティアセンターの必要備品一覧表
参考資料５）その他の参考資料

1. 三鷹市災害ボランティアセンターとは

大規模災害が発生すると、被災者を支援しようとするボランティアが生まれます。阪神・淡路大震災以降、その数は非常に多くなっています。ボランティアによる支援力を有効に活かすためにも、被災地に駆け付けてくれる多くのボランティアを調整して地域に派遣する組織や場所が必要となります。

それが災害ボランティアセンターです。

１.「三鷹市災害ボランティアセンター」の設置目的

災害時の被災者支援ボランティア活動は、阪神・淡路大震災以降不可欠なものとして広く認識されており、災害時の被災者・被災地復興支援において重要な役割を果たしている。

三鷹市においては、近い将来高い確率で、「多摩直下地震」、「東京湾北部地震」が起こることが予想されている。

そこで「災害時におけるボランティア活動に関する協定書」（以下「協定書」という。）に基づき、市内で震度６弱以上の地震災害または風水害などの大規模災害が起きた時に、三鷹市（以下「市」という。）からの要請により、三鷹市社会福祉協議会（以下「社協」という。）が中心となって三鷹市災害ボランティアセンター（以下「災害ボランティアセンター」という。）を設置することが定められている。

災害ボランティアセンターは、行政及び関係機関・団体・NPO 等と協力しながら、被災者・被災地の一日も早い復興を行うため、市内外のボランティア活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する。

２．災害ボランティアセンターの役割

災害ボランティアセンターは、災害発生時に市と社協が協力し、被災者・被災地支援のために活動するボランティア活動を効果的・効率的に行うため、協定書第６条に定める活動を行う臨時のボランティアセンターとする。

市と社協は、相互に連携･協力し、災害ボランティアセンターの設置に関し必要な業務を行なう。また、ボランティアの派遣調整等は社協が中心となって運営する災害ボランティアセンターが担う。なお、その他必要なことは関係機関と協力し対応するものとする。

災害時においては、「三鷹市地域防災計画」に基づき、主に下記の活動に取り組むこととする。

① 全国から集まる災害ボランティアの登録受付および派遣調整（コーディネート）
② ボランティア等から入る避難所の被災者の要請（ニーズ）の整理、情報の提供
③ 避難所の運営、維持等に対する支援・協力
④ 高齢者、障がい者などの要支援者に対する支援・協力
⑤ 他道府県社協職員調整業務担当者（コーディネーター）の受け入れ
⑥ 災害ＮＰＯとの連携・協働
⑦ 生活福祉資金の特別貸付け
⑧ 災害応急および復興に関する支援

①の全国から集まるボランティアの受け入れおよび派遣調整は、被災者支援活動を進める上でも、緊急的に取り組むべき課題である。しかし、この派遣調整の前提には、それを支える職員体制の確保、的確な要請の把握などが不可欠となる。

３．災害ボランティアとは

災害ボランティアとは、災害時に、市内外から、その能力や時間などを自発的に無報酬で提供する個人及び団体とし、災害ボランティアセンター等でのボランティア登録によって、はじめて災害ボランティア（災害時ボランティア）となる。

なお、団体とは具体的にＮＰＯ・ボランティア団体・企業とし、平常時から計画的に連携及び協働することが必要と考えられる。

「ボランティアの区分」

ボランティアは以下のように区分されるが、災害ボランティアセンターで受け付けるボランティアは、基本的には一般ボランティアとする。

一般ボランティア　⇒災害ボランティアセンターの対象とする。
災害ボランティアセンターで受付、派遣するボランティアは、専門知識・技術や経験、年齢性別に関係なく、労力・物資・場所・情報等を提供するボランティアとする。 一般ボランティアは、組織や団体に属さず個人として活動するボランティアと、会社単位、ボランティアグループやＮＰＯとして参加する団体ボランティアが考えられる。
専門ボランティア　⇒原則として災害ボランティアセンターの対象外とする。
医師・看護師、赤十字奉仕団、消防署ボランティア、被災建築物の応急危険度判定士など、専門的な知識や技能を有するボランティア。 専門技能を持つ個人ボランティアが来所した場合は、市の災害対策本部と連絡調整をし担当部署・団体等を紹介する。 ただし、専門ボランティアでも、一般ボランティアとして活動を希望する場合は、災害ボランティアセンターで受け付ける。

４．平常時の取り組み

（１）関係機関とのネットワークづくり

平常時においては、通常の社協ボランティアセンター事業の中で災害に備えた関係機関等とのネットワーク・協力体制の構築や人材の育成、資金確保等必要と思われる事業を行う。

（２）災害時対応バージョンのホームページの策定

平常時においては、災害時用のホームページの準備を行う。

（３）スタッフボランティアの事前登録

災害救援問題に取り組むボランティア（講座、講習会修了生など）は災害ボランティアの希望者として、ボランティアセンターの台帳に登録し、災害時に災害ボランティアセンターのスタッフを募集する際に、これらの方々に呼びかけることとする。

（４）災害ボランティアセンター用備品の整備

平常時においては、災害ボランティアセンター用の備品等の整備に努める。

【参考資料４】災害ボランティアセンターで必要な備品一覧表

（５）平常時における訓練の実施

毎年１回以上災害ボランティアセンターの立上げ訓練を実施する（市総合防災訓練実施時など）。

（６）マニュアルの改正手順

このマニュアルの改正事由が生じた時は、次の手順で改正する。

①改正事由の発生　⇒　②改正案発案（ボランティアセンターまたは社協事務局）　⇒　③「三鷹災害ボランティア会議」で審議　⇒　④市との調整　　⇒　⑤社協会長決裁　　⇒　⑥社協理事会に改正の報告

※「三鷹災害ボランティア会議」
「災害ボランティア養成講座」の修了者で構成する会議。

2. 災害ボランティアセンターの設置

三鷹市内で大規模災害が発生した場合などに、市役所内に災害対策本部が設置されます。

市は、災害発生から２４時間以内に、災害ボランティアセンター設置の判断を行います。

以下の場合は、概ね災害発生から７２時間以内に、災害ボランティアセンターを三鷹市福祉会館内に設置することになっています。

（１）市内で震度６弱以上の地震が起きたとき。

（２）前記のほか、三鷹市がセンターの設置を必要と認めるとき。

１．災害ボランティアセンターの設置判断

（１）決定機関

市と社協との間で締結された協定書に基づき、市が設置の決定を行い、社協に対して設置を要請する。

（２）判断期間

市は、概ね災害発生から 24 時間以内に設置の判断を行う。

（３）運営開始の目安

災害ボランティアセンターを設置する場合は、概ね災害発生から 72 時間以内に運営を開始できるように協議・準備を行う。

（４）設置されるまでの対応

災害発生後、災害ボランティアセンターが設置されるまでの期間については、主に「みたかボランティアセンター」において、災害関係ボランティアの対応等を行う。

みたかボランティアセンター	電話 0422－76－1271　：　FAX　0422－76－1273

２．災害ボランティアセンターの設置場所・運営主体

「三鷹市地域防災計画」に基づき、設置場所は社協が管理運営する福祉会館とする。

「三鷹市災害ボランティアセンター」

設置場所	**三鷹市福祉会館**
	〒181-8555　三鷹市野崎１－１－１　電話　0422-46-1108　：FAX　0422-49-8437
運営主体	**三鷹市・社会福祉法人三鷹市社会福祉協議会**

※当該施設が罹災し、設置することが困難な場合は、市はこれに代わる場所を確保するものとする。

３．設置期間

設置期間はボランティア活動要請状況等に応じて対応し（概ね１ヶ月間を想定)、その後、閉所について検討を行い通常のボランティアセンター業務に切り替える。

≪設置期間のイメージ≫

期　間	主な動き
24 時間以内	設置検討・決定、社協職員参集
72 時間以内	災害ボランティアセンター設置準備・登録ボランティア等へ協力依頼・広報活動 **災害ボランティアセンター設置**
72 時間～2 週間	災害ボランティアセンターの運営
2 週間～約１ヶ月	被災者からのボランティア要請等を考慮しながら、継続、縮小及び閉所の検討を行いながら運営する。
概ね１ヵ月後	閉所（関係機関との協議により閉所を決定する。閉所後は通常のボランティアセンター業務での支援体制とする。）

４．運営時間

災害ボランティアセンターの運営時間は、8時30分から17時00分とする。

ただし、災害状況に合わせた弾力的な運営を行うこととする。なお、ボランティアやスタッフの疲労や健康面を考慮し、交替で休息日を設けるよう配慮する。

5．通信手段

通信規制下での情報伝達手段の確保と災害ボランティアセンターの円滑な運営を行うために使用する。

（１）固定電話回線（常設優先電話）

主に行政及び関係機関・団体・NPO、各市区町村災害ボランティアセンター間の連絡用に使用する。

設置場所	電話番号
三鷹市災害ボランティアセンター	**電話）０４２２－４６－１１０８　FAX)０４２２－４９－８４３７**

（２）携帯電話回線（発信優先）

主に災害ボランティアセンター関係者の連絡用に使用。（事務局総務係保有の携帯をあてる。）

設置場所	電話番号	管理者
三鷹市災害ボランティアセンター	０９０－○○○○－○○○○	災害ボランティアセンター本部用
	０９０－○○○○－○○○○	センター長〔社協事務局長〕
	０９０－○○○○－○○○○	センター総務部長
	０９０－○○○○－○○○○	センターボランティア部長

（３）臨時固定電話

主にボランティア派遣要請受付電話・ＦＡＸに使用する。設置される災害ボランティアセンターに必要に応じて設置する。番号に関しては、設置時に確認し広報する。

（４）防災無線・トランシーバー

主に災害ボランティアセンター周辺での職員連絡用として使用する。（近距離用）

福祉会館に設置（予定）。

（５）その他

各係で通常業務で使用している既存の回線は、通常業務で使用のほか、町会自治会、民生委員、ほのぼのネット員等地元の関係者用とする。また、パソコン等の回線も既存回線を利用する。

設置場所	電話番号
三鷹市災害ボランティアセンター	**電話）０４２２－４６－１２０３　／　０４２２－７９－３５０５** **FAX）０４２２－７１－２０５３**

６．万一の場合の補償・保険等

（１）三鷹市との「協定」に基づく損害補償

ボランティア活動希望者の受付・登録を行った災害ボランティアが、災害時における災害応急および復興活動等に関して負傷し、もしくは疾病にかかり、または死亡した場合は、「協定書」第９条及び「三鷹市消防団等公務災害補償条例」（昭和４２年三鷹市条例第３１号）の規定に基づき、市が補償する。

なお、受付時のボランティア自身によるボランティア受付票への記名をもって、災害ボランティアとして名簿に登録された者を当該損害補償の対象者とする。（【参考資料３】で補償内容を抜粋記載）

（２）ボランティア保険

ボランティア活動希望者の受付・登録は、原則として「ボランティア保険加入」（保険料：自己負担）を条件とする。

保険未加入者には、登録時に提出する「ボランティア受付票」の提出の際に、「東京都社会福祉協議会ボランティア保険」（保険料：自己負担）への加入をすすめる。なお、災害時であるため、未加入者には同協議会ボランティア保険（天災付プラン：地震・噴火・津波によるケガも補償）への加入をすすめる。（保険料：自己負担）

（参考）保険の種類と補償内容　　（平成２０年度版）

	通常のボランティア保険	天災Ａプラン
保険料（１名、１年間）	３００円	６００円
賠償責任（対人・対物・人格権侵害）１事故あたりの限度額	５億円	５億円
死亡保険金	１５，０３８千円	９，９１２千円
後遺障害保険金	１５，０３８千円～４５１千円	９，９１２千円～２９７千円
入院保険金（日額）	６，０００円	６，０００円
通院保険金（日額）	４，０００円	４，０００円

７．備品関係

災害ボランティアセンターの備品は以下の場所に保管する。なお、備品内容一覧（【参考資料４】に掲載）は別に作成し、「設置・運営の手引き」と一緒に保管することとする。

〔保管場所〕

三鷹市災害ボランティアセンター	三鷹市福祉会館、みたかボランティアセンター

８．救援物資

一般からの救援物資の受付は、「三鷹市地域防災計画」基づき、市が行うものとする。ただし、市からの要請に基づき必要に応じ、仕分け等を応援する災害ボランティアを派遣するものとする。

なお、災害ボランティアセンターに必要な資材や機材については、市、協力企業・団体等からの提供または購入とする。

９．運営資金の確保

市の負担金	・災害ボランティアセンターの運営に関する必要な費用は、「協定書」第10条の規定に基づき、市からの負担金を充てる。
寄付金及び活動支援金の募集	・必要に応じて専用口座を設け、ホームページ等で広報し広く支援を呼びかける。
東京都共同募金会	「災害活動義援金」 ・国の災害救助法の適用を原則とし、都共同募金会の判断により金額・配分決定がなされる。 ・市町村災害ボランティアセンターから申請する。
全国社会福祉協議会	「福祉救援活動資金援助制度」からの配分金 ・　市町村ボランティアセンター初期対応資金として、都道府県社協に対し配分され、東京都社会福祉協議会が被災地の状況に応じ市町村社協に配分を行う。
日本赤十字社東京都支部	「災害義援金」からの配分金

１０．災害ボランティアセンター用小口資金

災害ボランティアセンター設置・運営に必要な資金として、社協は平常時から小口資金（３０万円）を保管する。

3. 災害ボランティアセンターの運営

災害時には、市内外から多くのボランティアがかけつけることが想定されます。

被災者の様々な要請とこれらのボランティアをつなぐため、災害ボランティアセンターでは、ボランティアの受入れ、派遣要請の受付、ボランティアの派遣に至るまでの業務全般を行います。

これら災害ボランティアセンターの運営は、ボランティア活動に関する一定の知識を必要とされるため、社会福祉協議会職員と訓練などにより経験を積んでいるスタッフボランティアを中心に行うことになっています。

１．災害ボランティアセンターの開設

災害発生

（１）災害発生

１　震度５強以上の地震の場合　⇒市に準じて社協職員は自動的に集合する。

２　震度５弱以下の地震またはその他の災害の場合　⇒事務局長の判断で必要に応じて社協職員の招集を行う。

24時間以内

（２）被災状況の確認

１　福祉会館及びボランティアセンターの被災状況を確認する。

２　市災害対策本部に被災状況の情報を収集する。

３　自主防災組織、住民協議会、民生委員協議会、ボランティア連絡協議会等から情報を収集する。

（３）設置の判断

市（災害対策本部）からの開設要請に基づき、設置する（「協定書」第２条参照）。

72時間以内

設置する場合

（４）へ

災害発生より72時間以内に運営を開始できるように準備する。

設置しない場合

今後の対応を含め関係機関へ電話・FAX 等で連絡及びホームページに掲載し、周知・広報を行なう。

（４）設置内容の確認

１　災害ボランティアセンターの設置を決める。

２　災害ボランティアセンター設置の連絡を行う。（他市、東京都などへ）

３　ボランティアを募集するかどうかを決める。

（５）運営スタッフへメール等により連絡

１　社協職員、事前に登録してある災害ボランティアセンタースタッフボランティア（略称「スタッフボランティア」）、NPO、東京都社会福祉協議会等。

２　連絡等が困難な場合も考えられるので、平常時より関係機関・団体・スタッフボランティアには、集合場所として**「三鷹市福祉会館１階ロビー」**に集合いただくよう周知する。

（６）災害ボランティアセンター本部の設置

本部事務所を福祉会館３階に設置する。※レイアウト例　Ｐ１７

当該施設が被災した場合は、市はこれに代わる場所を確保する。（「協定書」第３条）

（７）広報

設置場所や活動内容等の情報提供及びボランティア希望者やボランティア派遣要請の募集等も必要に応じて行なう。〔ホームページ書き込み・チラシ配布・各メディアへ依頼等〕

災　害　ボ　ラ　ン　テ　ィ　ア　セ　ン　タ　ー　運　営

２．災害ボランティアセンターの組織体制

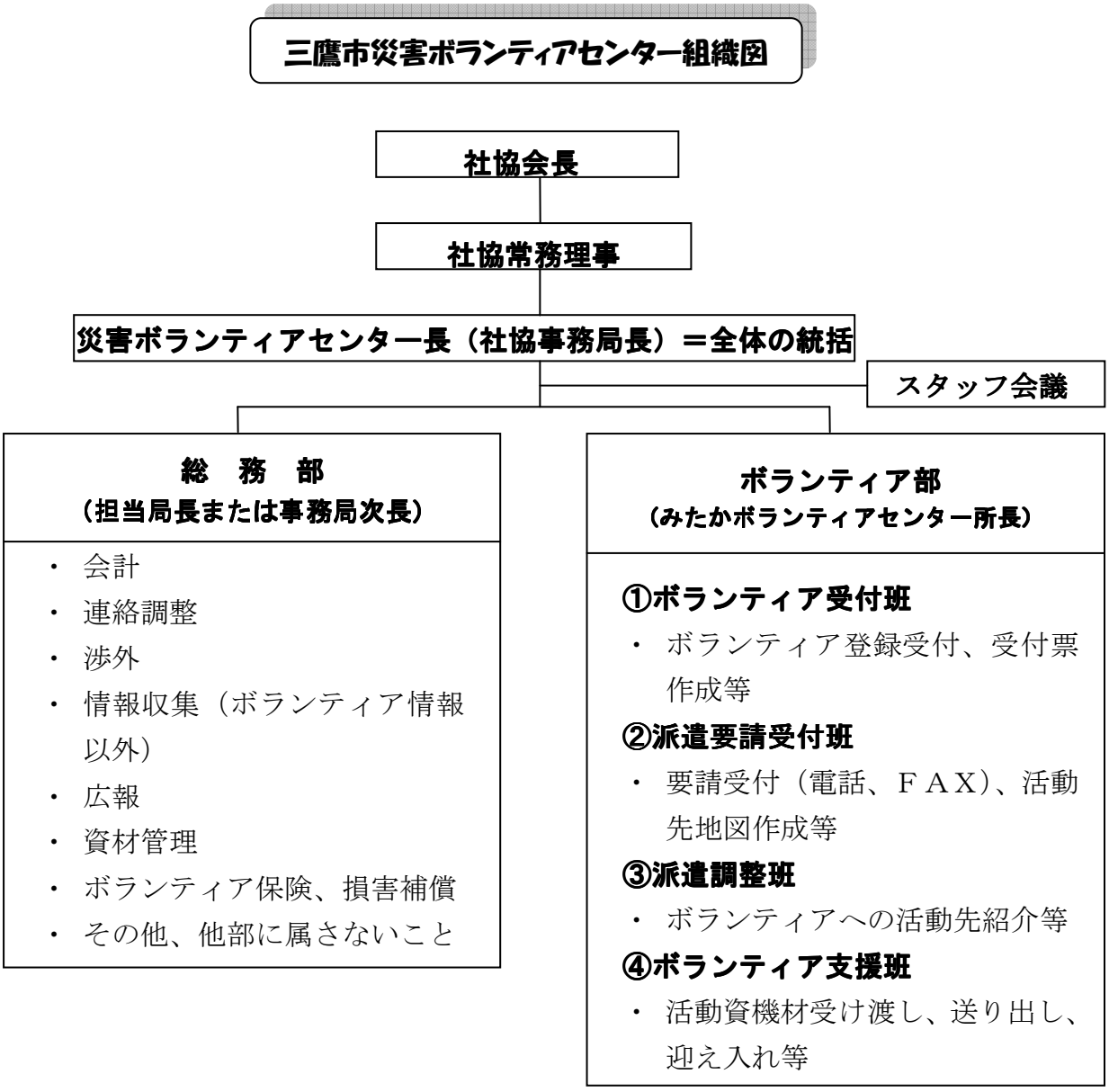
（１）組織体制

災害ボランティアセンターの責任者は、「三鷹市災害ボランティアセンター長」（以下「センター長」という。）とし、社協事務局長をもって充てる（事務局長不在の場合は、①担当局長、②事務局次長、③ボランティアセンター所長の順で代理する。）。

センター長の指揮下に、「総務部」と「ボランティア部」を設置する。

ボランティア部はボランティア登録受付やボランティア派遣要請、派遣調整などを担当し、それ以外は総務部が担当する。

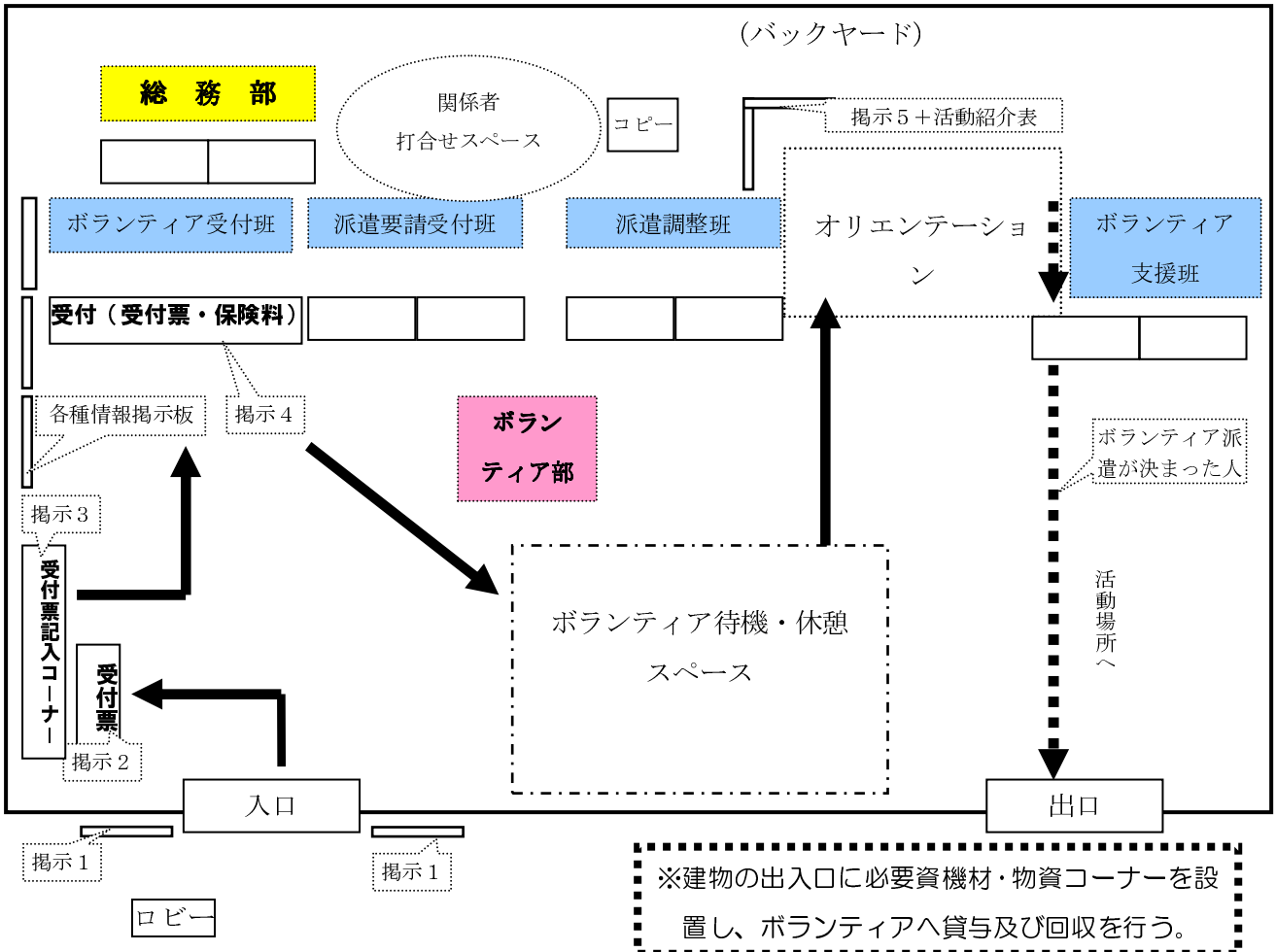
スタッフ会議では現場で解決できなかった課題を把握し、対策、今後の方針を決める。



社協職員、スタッフボランティアは専用のスタッフベストを着用する。

（２）災害ボランティアセンター本部のレイアウト（福祉会館３階会議室を想定）

※イス・テーブルは必要に応じて準備する



掲示１

災害ボランティア活動希望の方へ

1）入口左脇に準備している「受付票」を一人一枚お取りになってください。
2）入口左側の記入コーナーで必要事項を記入ください。
3）必要事項の記入が終わりましたら、受付コーナーに提出し、「登録証」をお受け取りください。
4）「登録証」を受け取った方は、待機所でお待ちください。
5）ボランティア保険について
ボランティア登録は原則として「ボランティア保険加入」を条件とします。未加入の方につきましては、「受付票」提出の際に、ボランティア保険加入の意思を確認し、ボランティアセンターがボランティア保険申し込みの代行を行ないます。ご理解のうえご了承ください。なお、費用は本人負担となります。

掲示２

受付票

一人一枚お取いただき、記入コーナーで必要事項を記入し、受付コーナーへお持ちください。

掲示３

受付票記入コーナー

記入漏れがないか内容確認してお持ちください。

掲示４

受付コーナー（受付票・保険料）

受付票はこちらに提出してください。ボランティア保険未加入の方は保険料をこちらでお支払いください。

掲示５

災害ボランティア活動の注意点

①活動中に受けた依頼はセンターに報告する。
②危険を伴う活動は一旦中止し、センターへ報告する。
③活動場所は環境が悪かったり、不衛生な場合が考えられるので、ケガや体調を崩した場合は活動を中止してセンターに帰還し、治療を受けること。
④活動中に受けた苦情はセンターに報告する。
⑤活動中はリーダーの指示に従うこと。
⑥活動時間は、午前中は 11：30 まで、午後は 16：00 までとする。
⑦活動場所に応じた作業時の服装チェックをしてください。暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手等手袋、安全靴などが望ましい。
⑧無理はしない。1 時間に 15 分程度は休憩を取る。また、水分補給等に気を配る。

３．災害ボランティアセンターの各部の役割

（1） 総務部

主な役割

１．災害ボランティアセンター各部、各班の調整等

●人員管理（ボランティア含む)、各班からの支援要請等に対応

「災害ボランティアセンタースタッフ配置状況・予定表」

「1 日のタイムスケジュール」「打合せ記録表」等の作成・管理

２．市災害対策本部・自主防災組織・避難所・ほのぼのネット班等関係団体との連絡調整と渉外

●市災害対策本部などとの連絡調整と渉外

●地域情報や災害ボランティアセンター状況の受発信及び協力依頼

●被災者が必要としている支援情報の提供依頼等

●東京都社会福祉協議会との「災害時相互支援に関する協定書」（参考資料２参照）に基づく連絡調整と渉外

３．広報

●ボランティア部各班から情報収集を行い、必要な情報を関係機関、ボランティア、市民へ提供

●「災害ボランティアセンター情報紙」の発行

→発行する情報紙は関係各所へＦＡＸで送信し、福祉会館内にも掲示する。

（情報紙の内容）

①災害の内容　②被災状況　③社協での対応　④災害ボランティアセンターの状況（設置場所、連絡先、ボランティア募集、ボランティア派遣要請、ボランティア活動人数、活動状況等）⑤義援金や救援物資　⑥今後の対応

●ホームページの管理運営

→平常時より、社協のホームページに「三鷹市災害ボランティアセンター」のフォーマットを作成しておく。災害時にはボランティア受付票（災害ＶＣ様式１）、上記の情報紙の内容を掲載する。

●「ＦＭむさしの」への情報提供依頼

→平常時から連絡をとっておく。

４．会計・経理事務

●小口現金の出納管理。「小口現金出納帳」

●「物品購入等伺」を作成し提出する。

５．資機材・物資、事務用品の調達

●災害ボランティアセンターで必要とされる資機材・物資、事務用品の発注・受入・管理

６．各種統計の管理及び報告

●ボランティア活動希望者受付数の報告

→ボランティア受付班が作成した１日の集計表「ボランティア受付表」を市災害対策本部にＦＡＸ等で報告する。

→ボランティア受付班の隣のテーブルで、ボランティア保険未加入者の加入受付、保険料の受領を行う。

●ボランティア派遣要請件数の報告

→ボランティア派遣要請受付班が作成した１日の集計表「ボランティア派遣要請受付表」を市災害対策本部にＦＡＸ等で報告する。

●ボランティア派遣調整等（活動）件数の報告

→ボランティア派遣調整班が作成した１日の集計表「ボランティア派遣調整状況表」を市災害対策本部にＦＡＸ等で報告する。

７．ボランティア保険

●ボランティア保険加入希望者の加入手続を「東京都社会福祉協議会」に行う。

●事故・けが等により保険金請求を行う場合、「事故報告書」を作成し、「東京都社会福祉協議会」に提出する。

８．各種問合せ等対応

総務部の主な役割一覧表

役割分担	内容の詳細	主な担当	備考
人事･庶務	･災害ボランティアセンターの人員管理 ・他社協への人員要請、受け入れ	職員	
関係機関との連絡調整と渉外	･市災害対策本部から情報収集と渉外 ･他社協、他自治体との連絡調整と渉外	事務局長 職員	（市職員） ＜市民支援班＞
広報	･災害ボランティアセンター開設周知 ・ボランティア募集 ・マスコミへの情報提供 ・情報紙の発行 ・ホームページの管理運営	職員 ボランティア	
会計・経理事務	・小口現金の出納管理 ・災害義援金に係る事務	職員	
調査・情報収集	・避難所の巡回訪問 ・ボランティアとの現地同行 ・活動全体の情報把握	職員 ボランティア	実際の被災地の状況把握はボランティアに依頼
資機材･事務用品の調達	･災害ボラセンボランティアセンターで必要とされる資機材等の発注､受け入れ、管理	職員 ボランティア	
救援物資	・救援物資の受け入れの応援	ボランティア	原則として、市災害対策本部で対応、状況によって応援する
車両の誘導		職員 ボランティア	
環境衛生管理	･災害ボランティアセンターの衛生管理	職員 ボランティア	
各種統計の管理・報告	･ボランティア受付数､派遣要請件数、派遣調整件数と活動状況の報告	職員 ボランティア	
ボランティア保険･損害補償	･ボランティア保険未加入者の加入手続き ・事故報告書の提出 ・事務手続き等への協力 ・損害補償	職員	

（2） ボランティア部　ボランティア受付班

主な役割

１．ボランティア活動希望者受付窓口

●2 種類の受付窓口を設置する。

→新規受付窓口【「ボランティア受付票」を未提出の人】

→継続受付窓口【既にボランティア受付票を提出している人】

→受付の際は、新規及び継続の方全て毎日「受付票」をご提出いただく。ただし、継続の方は氏名・性別・生年月日・登録番号のみの記入とする。（用紙太枠内のみ）

→団体の場合でも基本的に新規及び継続の区分けで窓口対応とする。なお、団体については、事前連絡のうえ来ていただくようホームページ等で広報し、受付票もなるべく事前に記入のうえ来ていただくよう周知を図る（ホームページより受付票はダウンロード可能）。

●「ボランティア受付票」の配布及び記入説明

→記載された個人情報はボランティア保険の加入、災害ボランティアセンター活動及び閉所後の災害ボランティアセンター事業においてのみ使用することを説明する。（※受付票に記載）

→受付会場内の壁や入口に説明書きを貼り周知を図る。

●「ボランティア受付票」の受付及び受付番号を発行する。

→記載内容のチェック

→「新規ボランティア受付簿」「継続ボランティア受付簿」に名前と生年月日を記載し、登録番号と氏名・フリガナを記載した「三鷹市災害ボランティアセンター登録証」を配布する。

※受付番号は個人の登録番号となり、継続受付の際必要になることを伝える。

２．集計

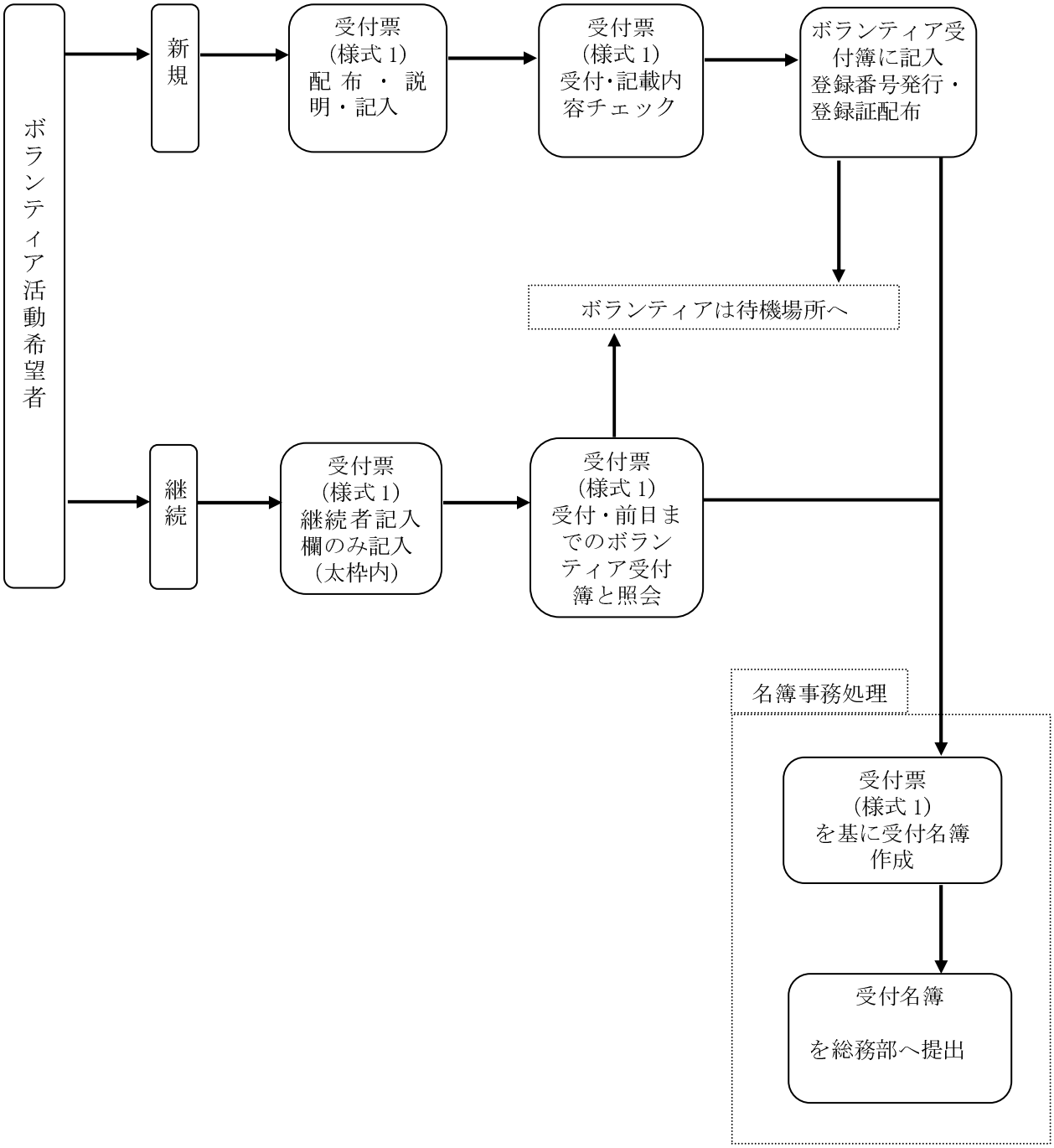
●「ボランティア受付票」を基に「ボランティア受付名簿」を作成する。

→作成したものは総務部に１日ごとに提出する。

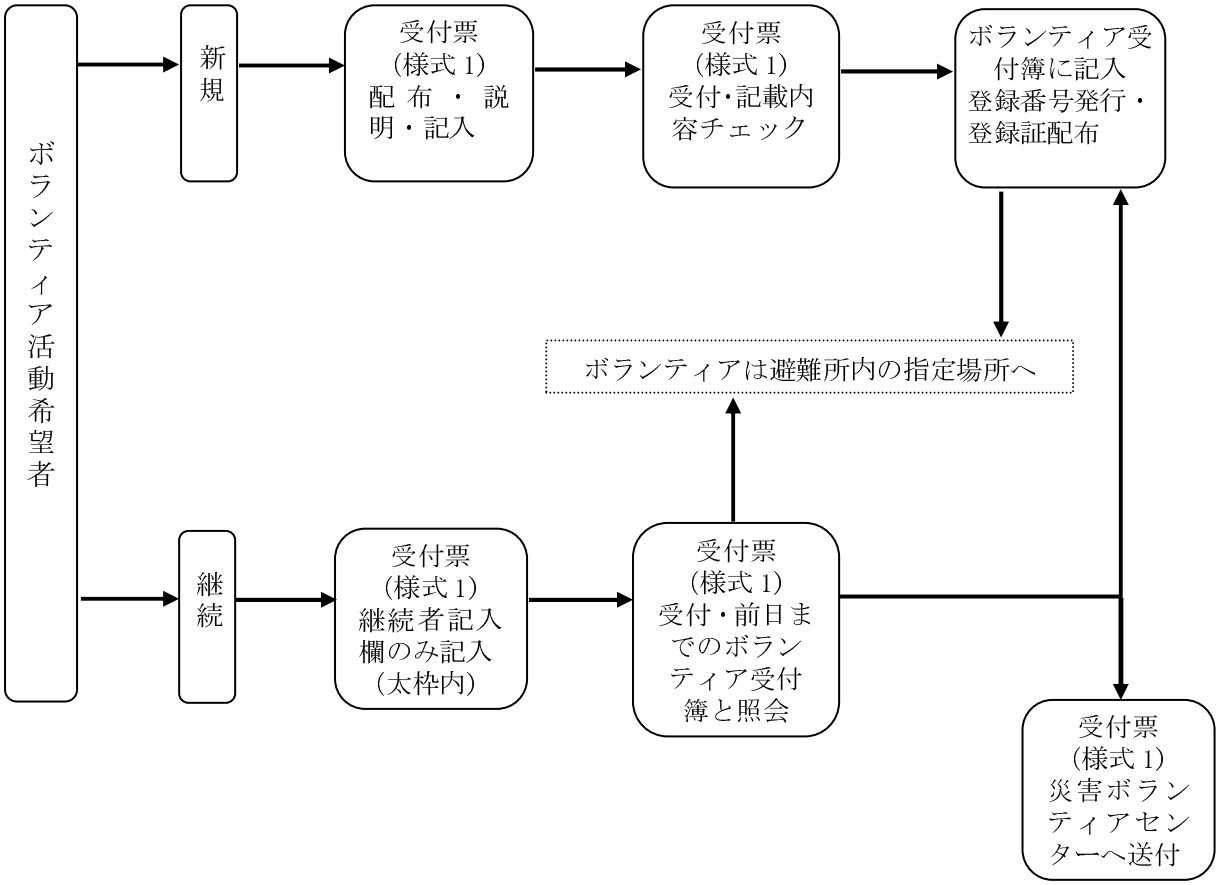
３．ボランティアの現地受付について

●避難所などに「ボランティア受付票」を置いて、現地でもボランティアの受付を行う。受け付けの方法は「避難所でのボランティア受付の手順」による。

ボランティア受付の手順(災害ボランティアセンター)



避 難 所 等(災害ボランティアセンター以外)で の ボランティア受 付 の手 順



※ 外部ボランティア受付票は災害ボランティアセンターへ送付する。

※ ボランティア保険の加入は、災害ボランティアセンターで手続きを行う。

（3） ボランティア部　派遣要請受付班

主な役割

1. ボランティア派遣要請受付

●電話受付

→受付用電話番号が決まったら総務部より周知する。

●ＦＡＸ受付

→受付用ＦＡＸ番号が決まったら総務部より周知する。

→不明な点がある場合は電話等で改めて内容の確認をすること。

●電子メール受付

→受付用アドレスが決まったら総務部より周知する。

●窓口受付

→窓口の数は必要に応じて設置する（対応できる範囲で）。

●「ボランティア派遣要請書」を作成する。

→電話及び窓口等で聞き取り調査のうえ作成するが、派遣可能な基本的な作業は下記（次ページ）の内容とし、危険が伴う作業は断る。また、専門性が必要とされる活動については、派遣調整班と相談のうえ対応するかどうか判断し、改めて回答することを伝える。なお、判断しがたい内容については総務部に相談し回答するものとする。

2. 活動場所までの地図添付

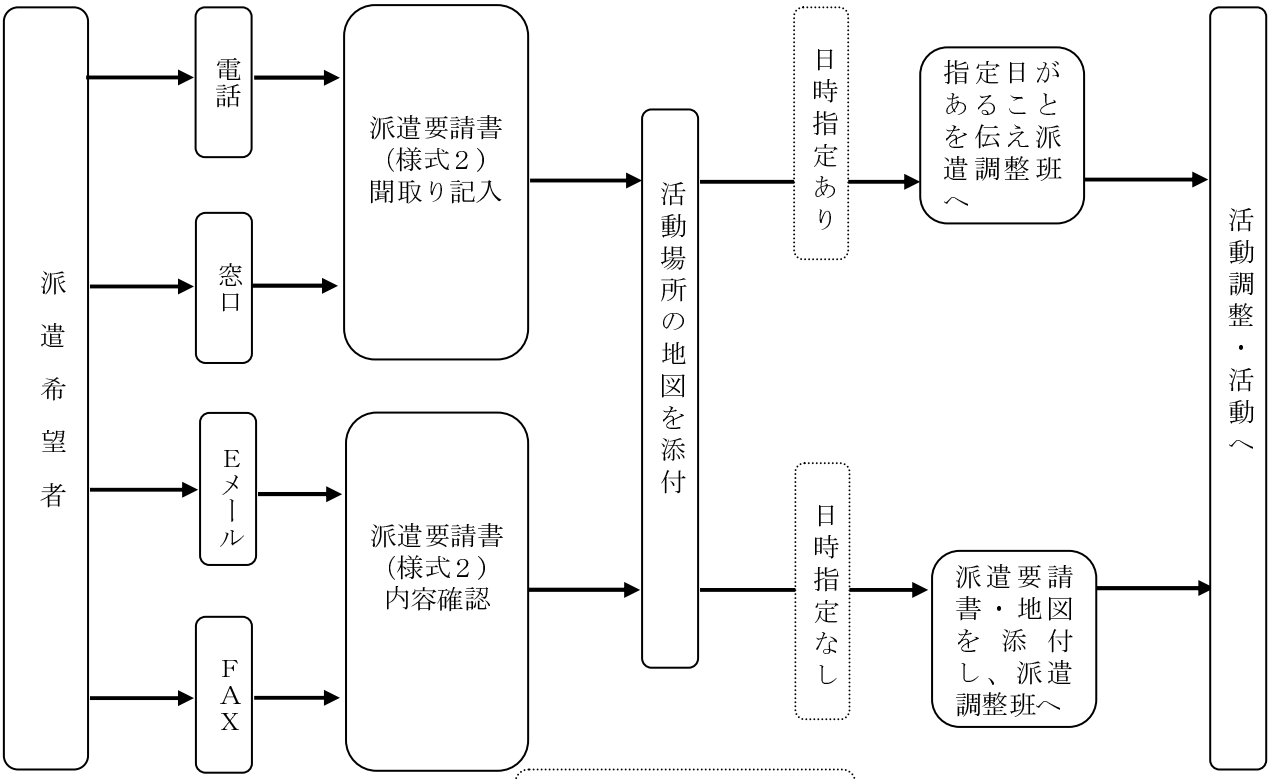
●活動場所までの地図を添付する。災害ボランティアセンターを基準とした広域地図（防災地図、目安が分かるもの）と活動場所付近の詳細地図の２種類を添付し、派遣調整班へ提出する。

→活動場所までの地図については、市販の住宅地図のコピーのほか、必要に応じて分かりやすくポイントを記入した手書き等で作成した地図を代用しても差し支えない。わかり易いものをなるべく準備する。（市外のボランティアは住宅地図だけでは無理である。）

3. 避難所での活動について（特に注意）

●災害ボランティアセンターから派遣されたボランティアは、派遣先の避難所の責任者の指示に基づいて活動を行う。

派遣要請受付の手順



主な活動内容

- **避難所のお手伝い**　→救援物資の分配、話し相手、食事配り、風呂･シャワーの管理、トイレの水汲み、夜間の電話当番、炊き出し、子どもの遊び相手
- **緊急生活支援**→水汲み、物資の調達、運搬、仕分け（ブルーシート、軍手、紙おむつ、粉ミルク、生理用品、下着、風邪薬、生野菜）
- **屋内片付け**→家具荷物移動、部屋片付け、品物探し
- **引越し手伝い**→家具運搬（運転手と車を確保する）
- **屋外片付け**→ガレキ片付け、ゴミ片付け（危険を伴わない活動）
- **日常生活支援**→保育、介護、家事援助、話し相手、移送、付き添い、配食、買物、心のケア
- **情報の収集**→被災者の安否確認、被害状況の確認、被災者の健康状態の確認
- **情報の発信**→広報の作成の援助（チラシ・ポスター・ホームページ・Ｅメール）

など

（4） ボランティア部　派遣調整班

主な役割

１．ボランティアの派遣先調整

●派遣要請班からの提出される「ボランティア派遣要請書」を基に、ボランティア派遣調整及び内容説明（オリエンテーション）を行う。

→派遣する場合は、1 活動につき 1 つのグループをつくり、その中でリーダーを決め、活動終了までグループ単位で行動するよう説明する。

●ボランティア待機者の管理

→人数不足や待機者が多い場合は、総務部に各地域からの派遣要請が来ていないか確認する。

●ボランティア活動報告書の配布

●希望日時のある「ボランティア派遣要請書」は、日時別にファイリングし対応できるようにしておくこと。なお、当日のボランティアの状況により希望日時の対応が困難な場合は、要請者へ連絡し対応の確認をすること。

→対応するスタッフが変わる場合は、引継ぎを充分行うように気をつけること。

●15 時までに終了できなかった要請及び 15 時以降に受けた要請は基本的に翌日に行なえるよう調整をしておく。

→ボランティアの状況により日時がはっきりしない場合は、依頼者へ連絡し、その後の対応を確認すること。

2. ボランティア活動報告の受付

●「ボランティア活動報告書」の提出確認

→派遣ボランティアが全員戻ったか、継続派遣の必要性および要望があるか、ボランティアを行なって気づいたことはないか等を確認する。

→ボランティアの出発および帰ってきた時は「ボランティア派遣簿」でチェックする。

●「ボランティア派遣調整状況表」を作成し、総務部へ提出する。

派　遣　調　整　の 手　順

派遣要請受付班から「派遣要請書（様式２）」と「地図」を提出

「一般ボランティア」「専門ボランティア」「その他」に振り分け

→ 緊急時等を除き、基本的には前日までの未処理分などを優先して調整作業をする。

一般ボランティア

専門ボランティア

その他 → 総務部へ相談し、災害ボランティアセンターとして対応を協議

待機中のボランティアへ声がけし希望者を募集

関係団体へ連絡し調整

調整できた場合

調整できない場合

調整できた場合

調整できない場合

・既存のボランティア団体等へ連絡調整
・待機ボランティアがいない場合などは、総務部へ相談

関係団体から直接要請者に連絡してもらい細部の確認と対応を依頼

要請者へ結果を報告
（対応できない、または○○が対応するので、活動内容確認の電話が入ることなどを伝える）

オリエンテーションの実施

・内容と場所の説明（活動紹介表と地図のコピーをセットで渡す。）
・派遣するグループのリーダーを決める。
・活動報告書（様式４）をリーダーに渡し、活動終了後に報告書受付窓口に提出するよう説明する。
（活動紹介表と地図のコピーも返却）
・活動終了まで、リーダーを中心にグループ行動するよう説明する。

作業資機材物資貸与

送迎及び徒歩

活動

送迎及び徒歩

ボランティア支援班

ボランティア活動

ボランティア活動時間の目安

AM　９：00～11：30

PM　13：00～16：00

※活動中は無理をしない。定期的に休憩を取る。

・グループ全員で活動報告
→　報告受付で派遣したボランティアが全員戻っていることを確認する。

・リーダーは報告書を記入し、活動紹介表と地図のコピーと一緒に提出
→　報告受付は終了のサインをし、資料をひとまとめにしてファイリングする。

・作業資機材、物資を返却する。

（ボランティア支援班）

（参考）　活　動　オ リ エ ン テ ー シ ョ ン

大規模災害では、現地の復旧状況が刻々と変わるため、なかなか正確な状況を把握することが難しいことをご理解ください。

１）活動内容（ボランティア派遣要請内容）の説明

２）注意事項等の確認

① 活動時間は、**午前中は 11 時 30 分まで、午後は 16 時まで**とする

② 活動中に受けた依頼は災害ボランティアセンターに報告

③ 活動中に受けた苦情は災害ボランティアセンターに報告

④ 危険を伴う活動は一旦中止し、災害ボランティアセンターに報告

⑤ 被災者等とコミュニケーションに留意

⑥ 営利行為や特定の政治的・宗教的活動へのお手伝いは断わる

⑦ 活動場所の環境が悪い、不衛生であると考えられるので、ケガや体調を崩した場合は活動を中止し、災害ボランティアセンターに帰還し、治療を受ける

⑧ **活動中の行動等の判断はリーダーの指示に従う**

⑨ 活動場所に応じた作業時の服装のチェック。暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手や革手袋等、安全靴などが望ましい

⑩ 無理はしないで、１時間に 15 分程度休憩を取る。また、水分補給等体調に気をつける

⑪ 活動終了後は、ボランティア活動報告受付（派遣調整班）に全員で帰還した報告をすること。リーダーは出発の際に渡された**「ボランティア活動報告書」**（様式４）を記入し、出発時に受け取った資料を添付し提出する

３）活動に必要な資機材・物資の確認

４）グループ内で注意事項等の確認終了後、出発することを担当者へ伝える

（5） ボランティア部　ボランティア支援班

主な役割

1. 作業物資管理

●活動へ向かうボランティアへ資機材・物資を貸与する。
●活動報告書を提出したボランティアから返却される資機材・物資の回収を行う。

「資機材・物資受渡簿」

●必要数及び必要物資を管理し、補充及び新規要望等があれば総務班へ依頼する。
「資機材・物資管理簿」

2. 車両の管理

●車両管理。「車両管理簿」
→使用可能車両について総務部等に確認し、リストを作成しておく。
●配車管理。「車両運行簿」

3. 送迎及び物資配送等

●派遣されるボランティアを活動場所まで必要に応じて送迎する。
→必要に応じて車を所持しているボランティア等の協力も得るものとする。
ただし、ガソリン等の支給は原則として行なわないので、事前に理解いただいたうえで協力をいただくこと。
●避難所等への人員（ボランティア）及び物資の配送も行う。

4. ボランティア向け情報の提供

●ボランティア活動が円滑に進むように、次のような情報提供（方法としてはパネルへの掲示等）を行う。
①宿泊　②食事　③交通機関
また、それに伴い各種情報収集を行う。

5. ボランティアからの相談受付及び関係機関への協力依頼

●上記の情報のほか、健康相談など各種相談を受け付け、必要に応じて関係機関へ協力依頼する。

災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル
作成委員会委員名簿

このマニュアルは下記の作成委員会で検討しました。

平成20年12月19日委嘱

（順不同　敬称略）

NO	名　前	所属団体
1	宇田　邦宏	三鷹市社会福祉協議会　総務部会
2	栗原　美晴	三鷹市社会福祉協議会　児童福祉部会
3	牧野　吉治	三鷹市社会福祉協議会　地域福祉部会
4	歓﨑　喬	三鷹市社会福祉協議会　在宅福祉部会
5	大谷　健	三鷹市社会福祉協議会　ボランティア活動推進協議会
6	吉野　壽夫	三鷹市民生・児童委員協議会
7	萩本　千江子	三鷹市赤十字奉仕団
8	土屋　宏	三鷹市自主防災組織連絡会
9	山本　知明	三鷹市身体障がい者福祉協会
10	高岸　秀子	三鷹市ボランティア連絡協議会
11	岩崎　兼男	災害ボランティア養成講座修了者
12	川田　政治	災害ボランティア養成講座修了者
13	中村　吉孝	災害ボランティア養成講座修了者
14	塚本　亮	三鷹市総務部防災課
15	浜　三昭	三鷹市社会福祉協議会　常務理事
16	野口　理	三鷹市市民部保険課（オブザーバー）