

大木町 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル (Ver.2.0)

令和5年4月1日

社会福祉法人
大木町社会福祉協議会

< 目次 >

はじめに ～ボランティアと被災者をつなぐ災害ボランティアセンター～	……	1
1. 災害ボランティアセンターの概要	……	2
(1) 設置目的		
(2) 設置場所		
(3) 業務全体の流れ		
(4) 組織体制		
(5) レイアウト図		
2. 災害発生から災害ボラセンの設置について	……	5
(1) 職員の参集		
(2) 被災状況等の確認・報告		
(3) 各種事業等の実施の判断と支援		
(4) 災害ボラセン設置の決定		
(5) 運営方針		
(6) 必要物品リスト		
3. 災害ボラセンの運営について	……	7
(1) 1日のタイムスケジュール		
(2) 活動の流れ		
(3) 各班の運営手順		
総務班 / ボランティア受付・救護班 / ニーズ受付班 /		
マッチング・送り出し班 / 資材班		
(4) 情報管理		
4. 災害ボラセンの閉鎖について	……	15
(1) 閉鎖の判断と周知		
(2) 閉鎖後の生活支援活動		
5. よくある質問 (Q & A)	……	16
6. POINT集	……	18
7. 資料編	……	20
(1) 災害時協力協定締結先		
(2) 大木町の過去の災害状況		
(3) 運営方針 (案)		
(4) 災害ボラセン設置運営等協定書		

はじめに ～ ボランティアと被災者をつなぐ災害ボランティアセンター ～

■ 災害ボランティアセンターの設置・運営の三原則

災害時のボランティア活動は、被災家屋の掃除や片づけなどの活動が目立ちますが、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、被災者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もちながら、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・団体と連携・協働しながら取組みを行います。こうした考え方を表すものが、下記の三原則です。

【全社協 地域福祉・ボランティア情報ネットワーク HP 参考】

<災害ボランティアセンターの設置・運営の三原則>

被災者中心	地元主体	協働
<ul style="list-style-type: none">・支援の組み立ては、被災者ニーズが起点・価値観の押し付けはしない（寄り添うということ）・過剰な支援は自助や共助を削ぐ	<ul style="list-style-type: none">・外部支援者は側面からの援助者であり、行動の補助者・意思決定の主体は、地元支援者	<ul style="list-style-type: none">・多様な被災者ニーズには、多様な協働で対応する・平時から積み重ねた関係性と、有事に連携・協働する関係性を築く

■ 社会福祉協議会が災害ボランティアセンターに取り組む意義

社協は、平時から地域の様々な関係機関・団体とのネットワークを有し、日常的に住民と接している地域に根ざした組織として、災害発生直後から迅速に活動を行うことができるという他の組織にはない特徴があります。

災害ボランティアセンターは、これまでの災害時の実績により、現在、多くの市町村地域防災計画に位置付けられ、その設置・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りました。

日頃から地域福祉を推進し、様々な地域課題に対応している社協が、災害ボランティアセンターを運営することで、災害復旧作業や受付だけでなく、被災者の様々なニーズや困りごとを把握することができます。

社協には、社協本来の役割として、関係機関・団体等と連携・協働して、被災者の困りごとの解決を目指す「被災者支援センター」のような取組みが期待されています。

<社協が設置・運営する理由>

平常時からの住民との繋がり / 地域福祉の推進は社協本来の使命・機能 / 民間団体としての機動力 / 全国ネットワークの組織力 等

1. 災害ボランティアセンターの概要

(1) 設置目的

- ・大木町は、山ノ井川、花宗川の流域にある筑後平野の平坦地にあり、山ノ井川では、近年の集中豪雨により溢水を繰り返し、床上、床下浸水の被害が発生している。
- ・「大木町地域防災計画」及び「大木町災害ボランティアセンター（以下「災害ボラセン」という。）の設置運営等に関する協定書」に基づき、大木町とともに災害ボラセンを設置し、大木町社会福祉協議会がその運営の主体を担うものである。
- ・災害ボラセンは、被災者・被災地支援のための応急対策を円滑に遂行するとともに、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

災害ボラセンの設置場所は、「大木町健康福祉センター周辺（大木町八町牟田538番地1）」とする。

ただし、被災地までの距離や被害状況、その他の理由により上記によりがたい場合は、他の設置場所について、大木町災害対策本部（以下「町災対本部」という。）と協議する。

(3) 業務全体の流れ

① 災害の発生／社協職員の参集／被災状況等の情報収集と報告

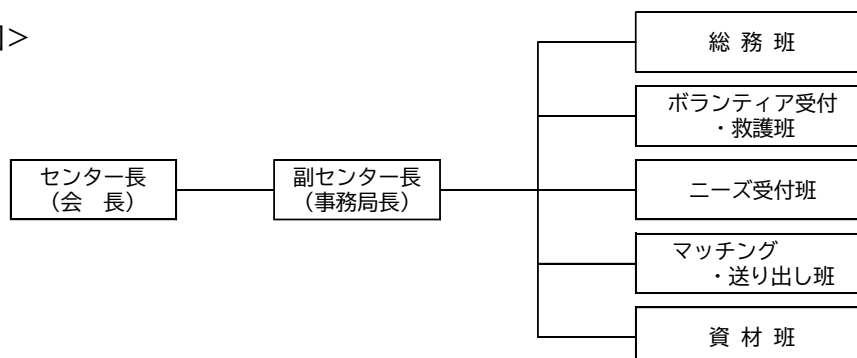
② 町災対本部からの設置要請等／災害ボラセン設置の決定

③ 災害ボラセンの運営開始／広報・周知／各班活動

④ 事態収束／災害ボラセンの閉鎖／広報・周知

(4) 組織体制

<組織図>



<役割表>

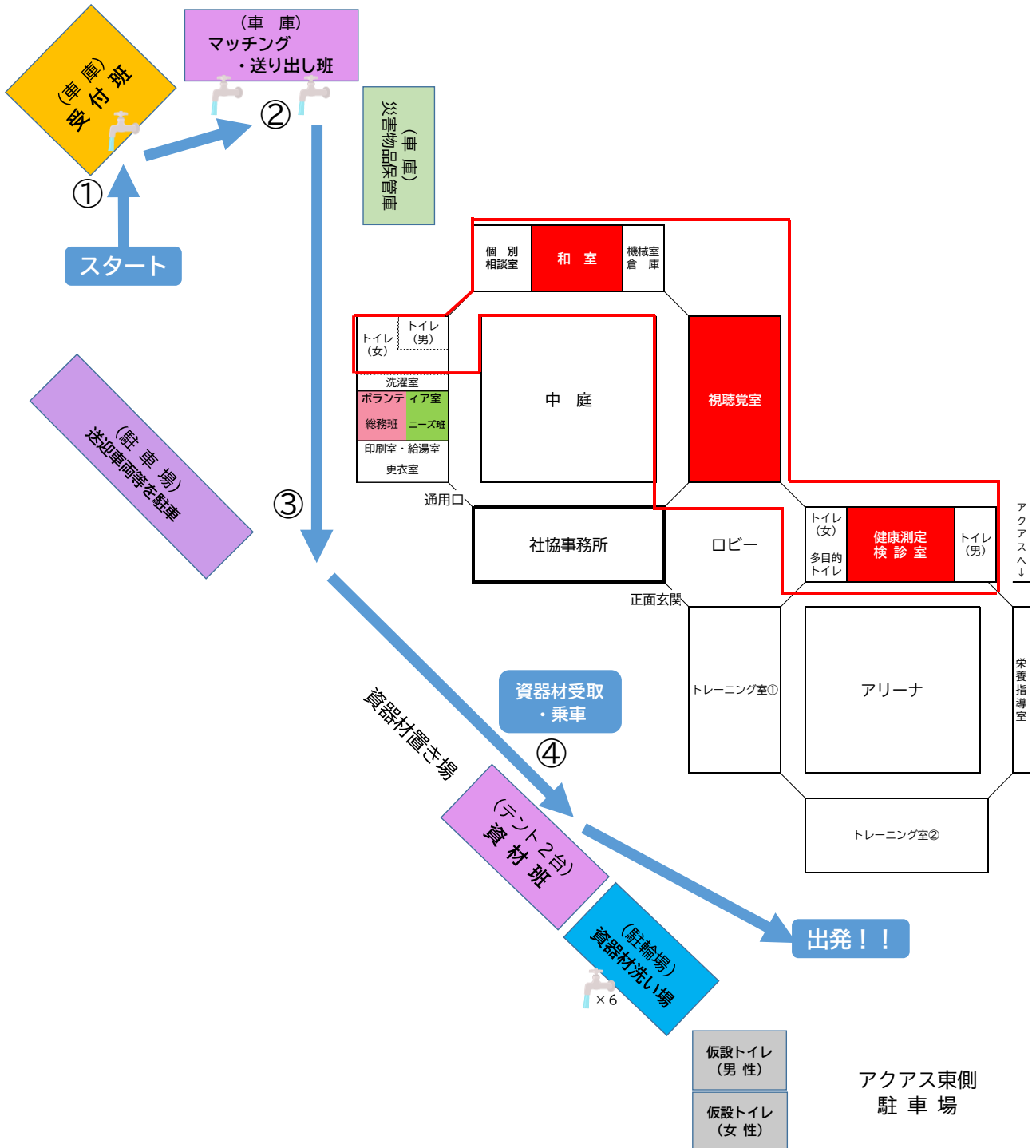
担 当	役 割
センター長	全体統括、マスコミ・行政・各種関係機関に対応
副センター長	運営統括、センター長の補佐
総務班 (総務・会計担当) (広報・情報担当)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 県社協、町災対策本部、他市町村災害ボラセンとの連絡調整 ・ ボランティアの募集 ・ 運営に係る会計処理 ・ 資器材受付 ・ 救援物資の受け入れ調整 ・ 災害ボラセン運営スタッフのローテーション管理 ・ 打ち合わせ、ミーティングの進行と記録作成 ・ その他雑務
ボランティア受付 ・ 救護班	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの受付及び受付票の管理、並びに人数の集計 ・ ボランティア希望者に対する問い合わせ対応 ・ ボランティア保険の加入手続き ・ ボランティア活動中のけがに対する救護及び初期対応 ・ ボランティア有料道路減免の手続き
ニーズ受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災住民からのニーズの受付 ・ ニーズ調査（巡回を含む） ・ ニーズの集計及び受付票の作成
マッチング ・ 送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの活動内容と資器材の事前確認 ・ ボランティア活動希望者とニーズのマッチング ・ ボランティア活動者に対するオリエンテーション (活動内容、注意事項の説明・グループ分け・リーダーの決定等) ・ 配車調整と車両の管理・活動先の場所確認及び活動先までの送迎 ・ ボランティア活動後の活動報告書の受取り及び報告書の整理
資材班	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア活動に必要な資器材の貸し出し、在庫管理・駐車場の整理 ・ 更衣室・シャワー室・仮設トイレの設置の設置及び管理 (個人の所有物は預からない)

(5) レイアウト図

次頁のとおり。

※同施設内で福祉避難所も設置されるため、避難者のプライバシーへの配慮や個人情報の管理等には注意が必要。

レイアウト図



■ 特記事項 ■

- ・ボランティアの駐車場は、アクアス西側(裏側)駐車場を利用。
- ・大規模災害時には、駐車場として、JA福岡大城の東側敷地を借用予定。
- ・ボラセン設置の際は、車庫に入庫中の車両を、アクアス西側駐車場へ移動。
- ・枠囲いエリアを福祉避難所スペースとして使用。ボラセンエリアと重複しないようにゾーニング。
- ・社協事務所は、社協の業務及びボラセンの事務所機能の一部(コピー、電話、FAXなど)として使用。
- ・個別相談室は、相談来所者の対応用とし、ボラセン運営には使用しない。
- ・ボランティアの更衣室は建物内、仮設トイレはアクアス東側駐車場の駐輪場側に設置。
- ・ボランティアの休憩・待機場所は、アクアス2階の「銀河の間」を利用予定。浴場の利用も検討可。

2. 災害発生から災害ボラセンの設置について

(1) 職員の参集

勤務時間外に災害が発生した場合には、社協職員は、以下のとおり大木町健康福祉センター（社協事務局）に参集するものとする。

また、職員が社協事務局に参集した場合、事務局長は、会長及び町災対本部へ第一報を行うものとする。

① 緊急連絡網による参集

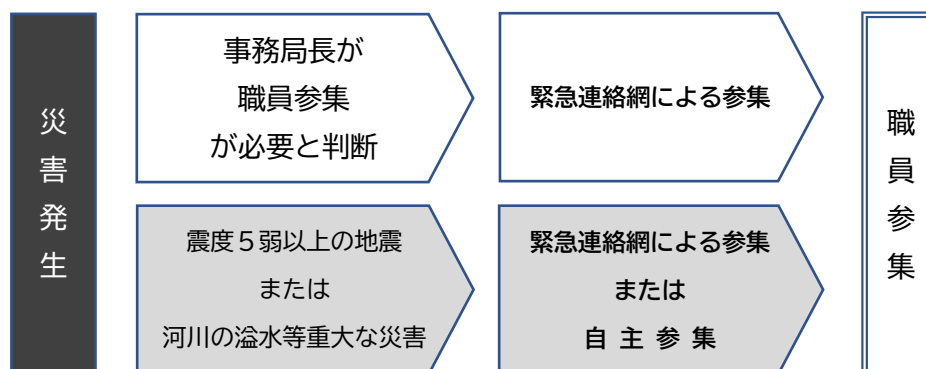
事務局長が必要であると判断した時は、職員緊急連絡網により職員参集を命じる。

職員本人への連絡が困難な場合は、職員自らが社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認することとする。

② 自主参集（震度5弱以上の地震等）

震度5弱以上の地震または河川の溢水等により町内で重大な災害が発生した場合も、原則、職員緊急連絡網による指示により参集するが、連絡手段がない、途絶している等その確認が困難な場合は、職員は社協事務局へ自主参集する。

交通機関が途絶する可能性もあるが、可能な限り参集の努力をする。本人・家族の負傷、自宅の被災等により、参集できない場合は、社協事務局又は上司等にその旨連絡する。



(2) 被災状況等の確認・報告

各班長（総務・地域福祉・障がい者福祉班班長）は役割分担の上、部下職員を指揮し、実地調査または関係機関等への電話により、町内の被災状況、住民の状況等を確認し、事務局長に報告する。

事務局長は、報告された内容について、会長及び町災対本部へ状況を報告する。

(3) 各種事業等の実施の判断と支援

大木町社協が実施する各種事業（サービス）については、継続するのか、中止するのか、サービス量を増加（減少）させるのか、サービスに従事する職員の配置を変更するのかなどを、出勤可能な職員数等も勘案して総合的に検討し、判断する。

(4) 災害ボラセン設置の決定

町災対本部からの要請があった場合、又は住民の被災状況を考慮し、災害ボランティアによる支援が必要と認められる場合、会長は、次の関係機関と速やかに設置協議を行い、災害ボラセンの設置を決定する。

【関係機関名】町災対本部、県社協、その他必要と認める者

(5) 運営方針

設置にあたっては、別紙P21「運営方針（案）」を叩き台として、関係機関と適宜協議し、災害ボラセン運営方針を定める。

(6) 必要物品リスト

災害ボラセンの開設・運営にあたっては、下記の物品を準備する。

1 備品	
(1) センター運営用	
<input type="checkbox"/> コピー機	<input type="checkbox"/> 印刷機
<input type="checkbox"/> 電話機	<input type="checkbox"/> 携帯電話
<input type="checkbox"/> ファックス	<input type="checkbox"/> パソコン
<input type="checkbox"/> プリンター	<input type="checkbox"/> 机
<input type="checkbox"/> 椅子	<input type="checkbox"/> 掲示板
<input type="checkbox"/> 拡声器	<input type="checkbox"/> 発電器
<input type="checkbox"/> ホワイトボード	<input type="checkbox"/> 整理棚
(2) 情報収集用	
<input type="checkbox"/> ラジオ	<input type="checkbox"/> テレビ
<input type="checkbox"/> デジタルカメラ	<input type="checkbox"/> パソコン
(3) ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等	
<input type="checkbox"/> バス	<input type="checkbox"/> 原付
<input type="checkbox"/> 自転車	<input type="checkbox"/> 台車
<input type="checkbox"/> 軽トラック（箱バン）	<input type="checkbox"/> ワゴン車（10人乗り）
<input type="checkbox"/> ワゴン車（8人乗り）	<input type="checkbox"/> 軽自動車（4人乗り）
<input type="checkbox"/> トラック（2t車）	<input type="checkbox"/> 普通車
(4) 受付・更衣室・屋外資材置き場設置用等	
<input type="checkbox"/> テント	<input type="checkbox"/> カラーコーン
<input type="checkbox"/> ブルーシート	
2 事務用品	
<input type="checkbox"/> コピー用紙	<input type="checkbox"/> 模造紙
<input type="checkbox"/> ノート	<input type="checkbox"/> ボールペン
<input type="checkbox"/> マジック	<input type="checkbox"/> カッター
<input type="checkbox"/> シャープペン	<input type="checkbox"/> ガム・布テープ
<input type="checkbox"/> セロテープ	<input type="checkbox"/> 養生テープ
<input type="checkbox"/> ファイル	<input type="checkbox"/> クリアファイル
<input type="checkbox"/> はさみ	<input type="checkbox"/> のり
<input type="checkbox"/> 消しゴム	<input type="checkbox"/> インデックス
<input type="checkbox"/> バインダー	<input type="checkbox"/> マグネット
<input type="checkbox"/> 綴りひも	<input type="checkbox"/> 修正テープ
<input type="checkbox"/> クリップ	<input type="checkbox"/> ホチキス
<input type="checkbox"/> 輪ゴム	<input type="checkbox"/> 画びょう
<input type="checkbox"/> 付箋	<input type="checkbox"/> 地図（広域、住宅）
<input type="checkbox"/> 乾電池	<input type="checkbox"/> 懐中電灯
<input type="checkbox"/> 電話帳	<input type="checkbox"/> 延長コード
<input type="checkbox"/> ティッシュペーパー	<input type="checkbox"/> 荷造ひも
3 救急医療品	
<input type="checkbox"/> 風邪薬	<input type="checkbox"/> 腹痛薬
<input type="checkbox"/> 目薬	<input type="checkbox"/> 体温計
<input type="checkbox"/> テーピング	<input type="checkbox"/> 傷薬
<input type="checkbox"/> 消毒薬	<input type="checkbox"/> ガーゼ
<input type="checkbox"/> 包帯	<input type="checkbox"/> 三角巾
<input type="checkbox"/> 絆創膏	<input type="checkbox"/> 湿布
<input type="checkbox"/> 毛抜き	
4 ボランティア活動用資材 ※サイズ・形状については、複数そろえることが望ましい	
(1) ボランティアの身を守るために必要なもの	
<input type="checkbox"/> 防塵マスク	<input type="checkbox"/> ヘルメット
<input type="checkbox"/> 軍手	<input type="checkbox"/> ゴム手袋
<input type="checkbox"/> カッパ	<input type="checkbox"/> 脚立
<input type="checkbox"/> タオル	<input type="checkbox"/> 飲料水
<input type="checkbox"/> 塩あめ	<input type="checkbox"/> 石鹼
<input type="checkbox"/> うがい薬	<input type="checkbox"/> 紙コップ
<input type="checkbox"/> クーラーボックス	<input type="checkbox"/> ウェットティッシュ
(2) ボランティア活動に必要なもの	
①被災家屋の清掃用等に必要なもの	
<input type="checkbox"/> ほうき	<input type="checkbox"/> ちりとり
<input type="checkbox"/> バケツ	<input type="checkbox"/> 雑巾
<input type="checkbox"/> モップ	<input type="checkbox"/> たわし
<input type="checkbox"/> 熊手	<input type="checkbox"/> じょうろ
<input type="checkbox"/> ホース	<input type="checkbox"/> デッキブラシ
<input type="checkbox"/> はき掃除用洗剤	<input type="checkbox"/> ブルーシート
<input type="checkbox"/> 水切り	
②被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの	
<input type="checkbox"/> スコップ	<input type="checkbox"/> 土嚢袋
<input type="checkbox"/> 長靴	
③被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの	
<input type="checkbox"/> バール	<input type="checkbox"/> 金槌
<input type="checkbox"/> 釘抜き	<input type="checkbox"/> ノコギリ
<input type="checkbox"/> ドライバー	
④ゴミ、泥等の搬出に必要なもの	
<input type="checkbox"/> リヤカー	<input type="checkbox"/> 一輪車

3. 災害ボラセンの運営について

(1) 1日のタイムスケジュール

ボランティア・運営スタッフの1日の活動の流れは、下記を基本とする。

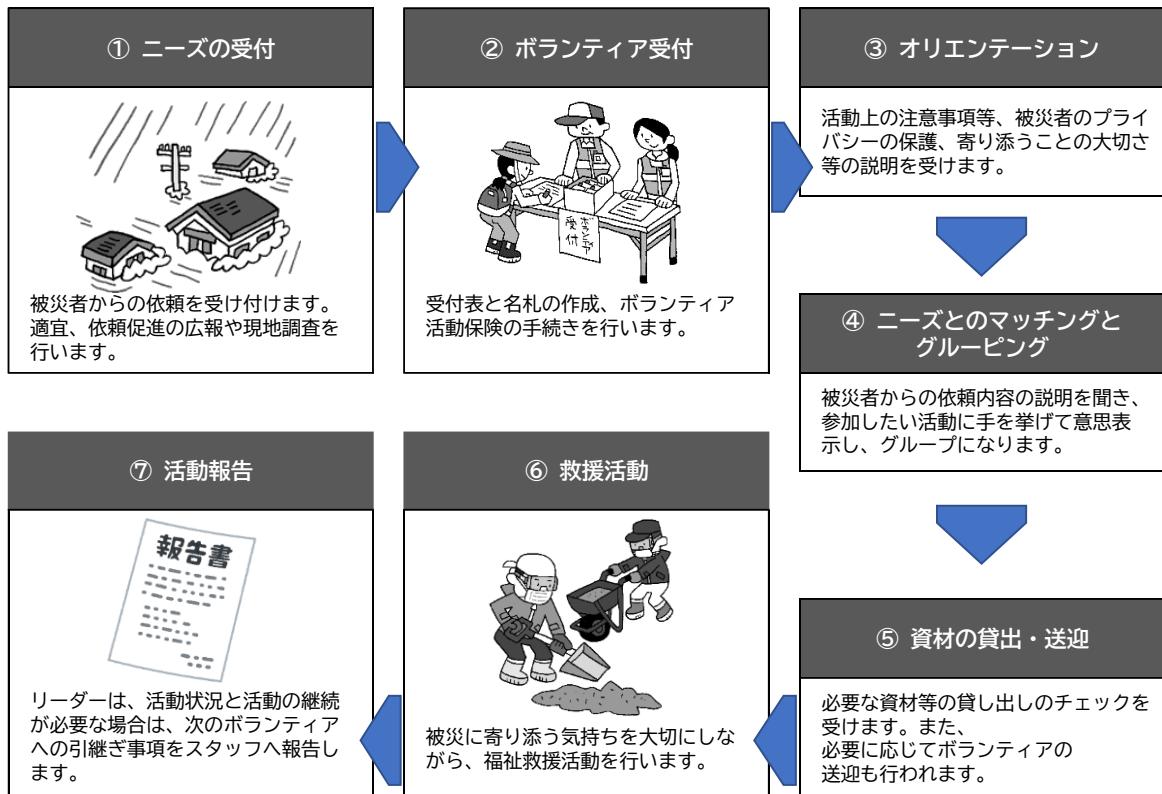
ただし、ボランティアの活動時間等を含め、必要に応じて柔軟に対応する。

(感染症対策のため活動毎に受付時間をずらす、猛暑・冬季による活動時間の短縮等)

時 間	ボランティア	運営スタッフ	備 考
8:30		<ul style="list-style-type: none"> 全体ミーティング・班ミーティング ▽本日のスタッフ紹介 ▽スタッフ役割確認 ▽本日の活動確認 ▽その他（留意事項等） 	
9:00	<ul style="list-style-type: none"> 受付開始 (受付終了時刻を設定) 	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア受付 当日の活動先へアポイントTEL 	<ul style="list-style-type: none"> 一番慌ただしい時間帯なので、随時人数不足の班に協力する。
9:30	<ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション マッチング（活動決め） グルーピング 	<ul style="list-style-type: none"> オリエンテーション マッチング（活動決め） グルーピング（グループ編成） 資器材貸出、配車 	
	ボランティア送りだし		
10:00	午前活動	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ等電話対応 ニーズ調査 ・翌日活動先アポイントTEL 	
12:00	昼食・休憩		<ul style="list-style-type: none"> スタッフは交代で昼食を取る。
13:00	午後活動	<ul style="list-style-type: none"> 問い合わせ等電話対応 ニーズ調査 ・翌日活動先アポイントTEL 	
15:00	<ul style="list-style-type: none"> 活動終了 	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア戻り、対応準備（配車等手配） 	
15:30	<ul style="list-style-type: none"> センター戻り 活動報告書の提出 	<ul style="list-style-type: none"> 活動報告書受理と聞き取り 資器材返却対応 	
16:00	<ul style="list-style-type: none"> 解散 	<ul style="list-style-type: none"> 全体ミーティング 班ミーティング ▽各班申し送り ▽翌日スタッフ役割分担 ▽活動終了スタッフ紹介 ▽その他（留意事項等） 	
17:00		<ul style="list-style-type: none"> 後片付け 翌日事前マッチング、車両等資器材確認 県社協へ活動報告（FAX等）／終了 	

※雨天時は、安全確保のためボランティア活動は原則中止。

(2) 活動の流れ



総務班

■活動内容

災害ボランティア全体の取りまとめを行う要として、スタッフ間の情報共有や町災対本部、外部支援団体との連絡調整、会計・物品管理、活動実績等の集計、情報発信や各種広報、問い合わせ対応など、センター全体の業務がスムーズに回るよう務める。

■活動の流れ

① 立ち上げ準備

- ・災害ボランティア日報の確認、印刷
- ・災害ボランティア全体のレイアウトをスタッフに指示
- ・案内掲示板等の作成及び設置
- ・感染症対策の指示

② 情報発信・広報

- ・災害ボランティアの設置及びボランティア募集に関する広報
→チラシ・FAX・ホームページ・SNS等を活用

③ 外部からの問い合わせ・会計・データ管理等

- ・電話等による外部からの問い合わせの対応
- ・災害派遣等従事車両証明書事前申請の対応
- ・各担当班の情報の取りまとめと副センター長への報告
- ・運営に関する会計処理
- ・スタッフの健康管理

ボランティア受付 ・救護班

■活動内容

ボランティアの事前予約の受付及び当日の受付登録事務、ボランティア活動保険加入の有無の確認、未加入者の手続き案内等を行う。

■活動の流れ

① 立ち上げ準備

- ・ボランティア募集チラシ、ボランティア受付票、ボランティア活動保険受付簿等の作成及び印刷

- ・ボランティア事前予約者の把握と確認
- ・救護担当の医療関係者（看護師等）の配置・救急セットの準備

② ボランティア活動希望者の受付

- ・新規ボランティア活動者（団体・個人）の事前予約の有無を確認の上、受付票で受付
- ・継続ボランティア活動者（団体・個人）の受付票の記載事項の確認・名札の配布
- ・ボランティア活動者全員にボランティア活動に関する注意事項を記載したチラシを配布

③ 災害ボランティア活動保険加入

- ・ボランティア活動保険は、ボランティア各自での事前加入を原則とするが、保険に加入していないボランティアについて手続き行う（社協負担）
- ・ボランティア活動者全員にボランティア保険に加入しているか確認
- ・総務班へボランティア活動保険の加入状況を報告

④ 災害派遣等従事車両証明書等当日申請分受付

⑤ 名札の作成

- ・ボランティア活動者が各自でシールに名前等を記入し、付箋にカタカナで名前と携帯番号を記入したものを2枚作成

⑥ 誘導

- ・名札の作成が終わったらマッチング・送り出し班へ誘導

⑦ 活動中のけがなどに対する救護及び初期対応

⑧ 受付終了後に受付票整理

⑨ ボランティア受付状況及び救護状況を総務班へ報告

⑩ 災害派遣等従事車両証明書当日申請分発行

■活動内容

被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聞き取ります。また、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

■活動の流れ**① 立ち上げ準備**

- ・活動依頼書（ニーズ受付票）兼活動報告書、ボランティア依頼受付チラシ、災害ボランティアセンターからの情報発信チラシの確認及び修正、印刷

② 現状把握・広報

- ・町及び関係機関と協力した被災地域の調査
- ・掲示板等を活用した情報発信やチラシの配布

③ 被災者ニーズの受付（訪問、電話、FAX、来所等）

- ・活動依頼書をもとに聞き取りを行う
 - ※聞き取りの留意点
 - －具体的な依頼内容
 - －活動の緊急性
 - －活動者の年齢や性別の考慮の必要性
 - －希望する日時及び時間を確認し、日時指定の場合はボランティアの状況等により派遣できない場合があることを伝える
- ・原則として現地調査を行う
- ・マッチング・送り出し班から引き継いだ継続ニーズは依頼者に再確認を行う

④ 活動依頼書・資材貸出票の記入

- ・活動に必要な人材・資器材等を記入し、活動依頼書及び資材貸出票を作成

⑤ マッチング・送り出し班への引き継ぎ等

- ・活動依頼書等を利用者種別（緊急度、活動者数、移動手段等）に分類し地図を添付したものを2部作成し、マッチング・送り出し班へ引き継ぐ
- ・マッチング・送り出し班からの当日活動終了後の報告書の受け取り（継続活動の必要性、ニーズの確認）
- ・ニーズ完了後に現地調査

⑥ 情報管理（要支援者情報）

- ・被災状況や要支援者の情報管理

⑦ ニーズ受付の集計を総務班へ報告

■活動内容

被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結び付ける役割を担います。また、ボランティア活動のオリエンテーションや活動場所までの地理、送迎についての案内・説明を行います。

■活動の流れ

① 立ち上げ準備

- ・ ボランティア活動内容と資器材等の事前確認
- ・ 配車（送迎）一覧表の確認、修正、印刷
- ・ 地図（町内全図、住宅地図等）の準備
- ・ 活動先までの送迎手段（送迎車両・運転手）の配置

② 依頼者への確認連絡

- ・ 依頼者へ連絡し、依頼希望の意思確認及び変更点の確認を行い、活動を行う日時や活動者数を伝える

③ マッチングの事前準備

- ・ マッチングは被災者状況や被災状況を考慮し、即応性が求められるケースから優先して行う
（事前マッチング）
 - ・ 活動の前日までに、依頼と活動者をあらかじめマッチングしグループ分けをする

④ 参加者へのオリエンテーション

- ・ 活動における基本的な説明（心構え・活動の流れ等）や諸注意等の説明を行う

⑤ マッチング

- ・ 活動先ごとにボランティア活動者グループをつくる
- ・ 待機者の管理
（当日マッチング）
 - ・ ニーズ数やボランティア数の状況を踏まえて、その場に応じた方法でマッチング作業を行う
 - グループリーダーを決める（グループが大勢の場合は副リーダーも置く）
 - 依頼者氏名等、活動に関する詳細な活動内容を説明する
 - 活動の留意点、必要な資器材の受取方法、活動場所の確認方法を案内。活動場所が遠方の場合は送迎方法についての説明
 - リーダーに活動依頼書（ニーズ受付票）兼活動報告書の複写と地図を手

- 渡し、活動終了後はリーダーが活動報告を行うように依頼する
- 受付班で記入した付箋は、リーダー及びマッチング・送り出し班へ各1枚を渡す
 - 特に活動中不足しがちな水分等について積極的に摂取するように呼びかけ、配布物として飲料水等があれば多めに配布する
 - 簡単な救急セット・消毒液を渡す
 - 活動者の貴重品は各自で管理してもらう
- ・資器材・水分の補充等の連絡や活動中の不明点の質問及びボランティア体調不良の報告等はリーダーが行うよう依頼する

⑥ 車両の使用について

- ・個人の車両を活動に借用した場合は、「ボランティア活動中」のカードを車両のフロントガラスに掲示し、活動終了後は回収する
- ・車両を貸し出す場合は、運転免許証の提示により確認する

⑦ 活動場所の詳細説明及び送迎

- ・活動場所の説明及び送迎には、地理に詳しい地元スタッフやボランティアを配置し、スムーズな案内を心がける
(活動場所まで近い場合)
活動場所について、住宅地図等を使って現地までの経路をボランティア活動者に対して詳細に説明を行う
- (活動場所まで遠い場合)
資器材を受け取った後、スタッフによる送迎を行うため、送迎乗降場所へ参集するように伝える(※基本的には同じスタッフで活動終了後の迎えを行う)

⑧ 活動終了後の報告及びニーズ受付班への引き継ぎ等

- ・活動が終了したグループのリーダーから活動依頼書(ニーズ受付票)兼活動報告書を返却してもらい、活動についての振り返りや次の活動のための提案、継続希望の有無等を聞き取る(活動報告書に記入)
→継続希望があれば、ニーズ調査班へ引き継ぐ

⑨ ボランティアからの活動報告内容と車両管理状況を総務班へ報告

■活動内容

ボランティアに対し、活動に必要な資材等の貸し出しや返却の対応を行います。また、資材等の在庫管理や更衣室、トイレ、駐車場の管理を行います。

■活動の流れ

① 立ち上げ準備

- ・資器材一覧表、資器材貸出票の確認、修正、印刷
- ・被災地付近の資材置き場の必要性の検討
- ・その他必要な備品の用意及び設備の配置

② 資器材の受け渡し

- ・資材貸出票に基づき必要資器材を活動別に準備
- ・資材は必ず返却するよう説明（個人の所有物を間違わないように注意喚起する）ただし、続けて支援活動を行う際に、資器材等を置いてくる場合は、管理ができる場所に保管すること

③ 更衣室・トイレ・駐車場の管理

- ・水分やミネラル補給のための配布物は消費期限に注意する
- ・更衣室・トイレ・駐車場を定期的に巡回する
- ・貴重品の管理は行わない
- ・多くの車両が出入りするため、駐車場には適宜ラインを引く。また、駐車場の事故には十分注意する
- ・送迎車両は不特定多数が利用するため忘れ物について注意喚起し、また、常に清潔に保持する

④ 活動終了後の資器材の管理

- ・ボランティア活動者が使用した資器材は洗浄場所で洗浄し、数量を確認の上返却してもらう
- ・リーダーは、グループが使用した資器材を紛失及び破損した場合は、速やかに申し出てもらい確認する

⑤ 資器材等の在庫管理状況を総務班へ報告

(4) 情報管理

災害ボラセンでは、ニーズ調査やボランティアの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、最近では、ボランティア活動中の撮影及び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. 災害ボラセンの閉鎖について

(1) 閉鎖の判断と周知

災害ボラセンの閉鎖については、下記について確認・検討を行い、町災対本部や県社協等関係機関と協議し決定する。

また、決定にあたっては、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。

なお、閉鎖が決まったら、県社協へ連絡の上、町内広報紙や回覧板、配布チラシ、町社協のホームページ、SNS等を活用し、住民やボランティア、関係機関・団体へ周知する。

【確認事項や判断材料】

- ・緊急の支援活動は終了したか？災害ボラセンの運営継続の理由はあるか？

→被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行している。

- ・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や聞き取り調査を実施する。

- ・閉鎖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？

→地域住民を中心とする生活復興支援活動に見通しが立っている。

(2) 閉鎖後の生活支援活動

閉鎖後も復旧・復興の取組みは続くため、災害ボラセン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っていく。

5. よくある質問 (Q&A)

Q: ボランティアはどこに行けばいいですか？

A: 「大木町健康福祉センター（住所：大木町八町牟田 538 番地 1）」までお越しください。
大木町の災害ボランティアセンターは、上記の 1 箇所になります。

Q: 車で行く予定ですが、駐車場はありますか？

A: 災害ボランティアセンター周辺に駐車場はあります。

Q: 高速道路は無料になりますか？

A: 自治体での手続きが不要となり、災害ボランティア車両の高速道路無料措置にかかる「災害派遣等従事車両証明書」の取得における手続きが簡素化されました。

- ①利用者が高速道路会社 HP から証明書をダウンロード印刷
- ②必要事項を記入し、目的地の料金所へ証明書を提出
(途中、通過する料金所では提示のみ)
- ③活動実施後、現地のボランティアセンターにて復路用の証明書に証明印を押印
- ④出発地の料金所にて証明書を提出 (途中、通過する料金所では提示のみ)

Q: 事前の予約や連絡、ボランティア保険の加入はいりませんか？

A: スムーズな運営や活動の実施のため、事前にお電話等で予約をお願いします。
(活動日前日の正午まで)

また、ボランティア活動保険については、活動中の事故やケガに備えるため、出発の前日までにお住まいの地域の社会福祉協議会で加入手続きを済ませ、証明書を持参してください。

お住まいの地域で事前に参加することで、自宅と活動場所までの往復の道のりも補償の対象となります。

Q: 活動時間について教えてください。

A: 基本的に 9 時 - 16 時としていますが、天候その他の理由により実際の活動時間が異なる場合があります。

Q：何を持参すればいいですか？

A：スコップなどの道具はこちらで準備しますが、数に限りがございます。
服装は、長袖、長ズボン、長靴、帽子やヘルメット、防塵マスク、ゴム手袋、タオルなどをご準備ください。

Q：お昼ご飯はどうすればいいですか？

A：昼食については、各自でご用意をお願いします。
炎天下での活動の場合には、衛生面での注意を払ってください。

Q：未成年ですが、参加できますか？

A：未成年の参加については、保護者の同伴や保護者からの承諾書が必要な場合があります。

Q：宿泊する場所がありますか？車中泊やキャンプをしてもいいですか？

A：宿泊施設は各自で確保をお願いします。野営や車中泊は、地域住民の不安を招くことがありますので、お控えください。

Q：支援物資を送りたいのですが？

A：災害ボランティアセンターでは、被災者向けの物資につきましては、お預かりをしていません。ご心配・ご配慮ありがとうございます。
被災地の物資のニーズは刻一刻と変わります。せっかくの善意が被災地の負担になってしまわないよう、自治体のHP等で募集内容を確認するなど、物資送付には十分にご配慮ください。

6. POINT集

設置・運営にかかるポイントにつき、福岡県社協作成のマニュアル^(案)より抜粋。

設置の準備 >>

- ▽災害ボランティアセンターを設置したら、すぐにボランティアを募集し、活動を開始しなければいけないわけではありません。
- ▽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ましょう。併せて、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す。

スタッフ確保 >>

- ▽同時多発的に災害が発生した場合やコロナ禍においては、他の地区や遠方からの応援が難しくなる場合があります。運営スタッフについては、平時から、地元の社会福祉法人・福祉施設や市町村内のボランティア、NPO、学生、企業等関係機関・団体、防災士、住民等に訓練等への参加を呼びかけ、発災時に、運営スタッフとして協力いただけるように依頼しておくことが重要です。
- ▽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地元社協職員の負担は大きなものになります。地元関係者・関係機関等からの応援状況や、通常業務への職員配置、ローテーションによる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、躊躇なく応援スタッフの派遣要請を県社協に行ってください。
- ▽災害救助法が適用されている場合は、下記について国庫補助の対象となりますので、予め行政と相談してください。

人件費：①社協職員（応援スタッフを含む）等の時間外勤務手当
（休日勤務、宿日直含む）

②社協等が雇用する臨時職員及び非常勤職員の賃金（被災社協が雇用）

旅 費：災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費

- ▽応援スタッフ間のスムーズな引継ぎのためにも、災害ボランティアセンター運営の手順や、センターレイアウト等をまとめた資料（動画）を作成し、事前に配布・配信することも有効です。

協働型災害VC ～各班の役割とスタッフ配置の考え方～ >>

- ▽協働型災害VCでは、被災地社協と地元団体・関係者等と一緒に災害VCを運営します。主要な部分（各班のリーダー等）は、地元社協や災害支援に慣れた方で運営し、各班のスタッフは、地元の方等に協力いただき運営します。

【総務・会計、情報・広報担当】

- ・事務作業、パソコンを使った業務（動画編集やSNS発信等）が得意な方が望ましい
→ PC作業が得意なスタッフ、ボランティアなど

【救護・巡回担当】

- ・保健師や看護師等の有資格者、看護学生等が望ましい

→地元の看護師OBや看護学生のボランティアなど

【ニーズ受付班】

- ・ 地元の方との会話において、方言や地名に詳しい方（地区の場所がわかる方）が望ましい
- ・ 日頃の活動や業務で地域福祉や相談支援に関っている方が望ましい
- ・ 事務作業も多め（整理整頓できる方が望ましい）
- ・ 1日中対応できる人が望ましい

→地元で相談支援等に携わる方、地元社協職員など

【ボランティア受付班】

- ・ 朝から昼前くらいまでの役割
- ・ 名札作成の案内など、その日にお手伝いに来て、すぐにできる内容が多い

→午前中のみ応援が可能なスタッフ、地元の方など

【オリエンテーション班】

- ・ 朝から昼前くらいまでの役割
- ・ 少しだけ慣れが必要

→午前中のみ応援が可能な方など（人員が不足する場合は、事前の動画配信など工夫する）

【マッチング班】

- ・ 活動報告の役割も兼ねるため、昼（ボランティアの活動中）以外は役割がある。終日応援可能な方が望ましい。

→市町村社協の応援スタッフなど

【資器材担当】

- ・ 資器材のメンテナンス（一輪車のパンク修理等）ができる人がいると、とても助かる
- ・ 昼前くらいまでと夕方が忙しい

→資器材の管理・調達等についてノウハウがある方、JCやボランティアなど

【車両担当】

- ・ ボランティアの送迎で、午前中（送り出し）と夕方（迎え）が忙しい
- ・ 車両の運転が苦手ではない方が望ましい（車の整備等にも詳しい方がいるとなお助かる）
- ・ 道路の被災により、カーナビの誘導では活動場所に辿り着けない場合があるので、地元の道に詳しい方がいると助かる

→自治会・町内会、民生委員、地元の団体（JC等）からの応援スタッフなど

センター閉所後のニーズ対応スタッフ確保 >>

▽センターを閉所すると、高速道路の減免措置が終わることや、災害救助費による経費の一部国庫負担ができなくなることも想定されます。

▽一般ボランティアで対応できるニーズがなくなっても、専門のNPO団体の支援が必要な場合がありますので、センターを閉所するのか、開設日数を減らす（休日型等）のか等、行政との調整が必要です。

7. 資料編

(1) 災害時協力協定締結先

種 別	締 結 先	連 絡 先
災害時相互協力協定	社会福祉法人 大川市社会福祉協議会 (2018年締結)	大川市大字上巻 405-1 (電話) 0944-86-6556
	一般社団法人 大川市青年会議所 (2018年締結)	大川市酒見早馬 221-6 大川商工会館 2 F (電話) 0944-86-5696

(2) 大木町の過去の災害状況

時 期	主な被災地域	被 害 状 況
平成24年九州北部豪雨	前牟田地区、笹淵地区、福土地 区、大角地区、上牟田口地区、 筏溝地区、三八松地区、高橋地 区	山ノ井川が溢水。 - 床上浸水 3戸 - 床下浸水 149戸 - 農業被害等
平成30年7月豪雨	笹淵地区、福土地区、大角地 区、三八松地区	山ノ井川が溢水。 - 床下浸水 30戸 - 農業被害等
令和元年7月大雨	笹淵地区、福土地区、大角地 区	- 床下浸水 2戸 - 農業被害等
令和元年8月大雨	笹淵地区、福土地区、大角地 区、三八松地区	山の井川が溢水。 - 床下浸水 43戸 - 農業被害等
令和2年7月大雨	笹淵地区、福土地区、大角地 区、三八松地区	山の井川が溢水。 - 床上浸水 1戸 - 床下浸水 34戸 - 農業被害等
令和3年8月大雨	笹淵地区、福土地区、大角地 区、三八松地区	山の井川が溢水。 - 床上浸水 2戸 - 床下浸水 82戸 - 農業被害等

大木町災害ボランティアセンター運営方針 (案)

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げるものとする。

- (1)災害ボランティアセンターは、原則として、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2)災害ボランティアセンターは、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3)復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は次に掲げるものとする。

- (1)関係機関への情報提供、支援要請
- (2)被災状況と被災者のボランティア・ニーズの把握
- (3)災害ボランティアの募集と受け入れ、ボランティア活動保険加入チェックと未加入者の加入手続き
- (4)災害ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (5)災害ボランティアセンターに関する情報の収集と発信
- (6)その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティア活動基準について

ボランティア活動（送り出し）基準にあたっては、次の点に留意する。

- (1)ボランティアの安全が確保できること
- (2)行政が取り組むことのできない活動であること
- (3)災害時要援護者など、特に支援が必要な方を優先すること

4 センターの閉所時期について

臨時的、応急的なセンターであることを十分に考慮し、関係機関と協議の上決定する。

5 センター運営にあたっての留意事項について

- (1)ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性等を支援に活かすこと
- (2)様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3)被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること
- (4)この運営方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行うこと

(4) 災害ボランティアセンター設置運営等協定書

大木町災害ボランティアセンターの設置及び運営に関する協定書

大木町（以下「甲」という。）と社会福祉法人大木町社会福祉協議会（以下「乙」という。）は、大木町内において地震又は風水害等による大規模な災害が発生したとき（以下「災害発生時」という）に、災害ボランティアの受入れ及び支援を円滑に行うため、災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）の設置及び運営に関して、次のとおり協定を締結する。

（総則）

第1条 この協定は、大木町地域防災計画に基づき設置するセンターの設置及び運営に関して、必要な事項を定めるものとする。

（センターの設置）

第2条 甲は、乙と協議し、災害発生時の被災地域において、ボランティアによる支援活動を実施する必要があると認めたときは、乙にセンターの設置を要請し、関係機関と連携して乙のセンター設置を支援するものとする。

2 前項の要請は、文書（別記様式）をもって行うものとする。ただし、文書をもって要請する暇がない時は、口頭で要請し、その後速やかに文書により行うものとする。

（センターの設置場所）

第3条 センターの設置場所は、災害の状況に応じて、甲乙協議の上、決定するものとする。

（連携及び協力）

第4条 甲及び乙は、センターの設置及び運営に関して、平常時から協議を行うなど相互に連携した取組に努めるものとする。

（センターの運営）

第5条 センターの運営は、乙が主体となり行うものとする。

2 乙は、センター運営に必要な人員の確保に努めるものとする。この場合において、乙は、確保した人員では不足すると判断したときは、甲に対して必要な人員の派遣を要請することができる。

3 甲は、前項に規定する要請を受けた場合には、乙に対して必要な人員を派遣するものとする。

4 甲は、センターに連絡調整担当者を配置し、災害対策本部との連絡調整を行わせるものとする。

（被災状況等の情報提供）

第6条 甲は、乙が被災状況等の情報提供を求めた場合は、法令等により開示できないものを除き、情報提供を行うものとする。

（資機材の確保）

第7条 甲及び乙は、災害時におけるボランティア活動に必要な資機材等を、相互に協力して確保するものとする。

(救援物資の保管管理)

第8条 救援物資の受け入れ及び保管は、甲が行うものとする。ただし、ボランティア活動に必要な救援物資については、乙に提供し、乙が管理するものとする。

(費用負担)

第9条 センターの運営に関して次に掲げる費用については、甲の負担とする。ただし、法令その他の別段の定めがある場合は、その定めによるものとする。

(1) 救援資器材等の購入に要する費用

(2) その他、甲がセンターの運営に特に必要と認める費用

2 前項に規定する資機材等を乙が購入しようとするときは、乙はあらかじめ甲の承諾を得なければならない。

3 第1項の費用について、甲以外の関係機関等から助成や現物給付等を受けることができる場合は、同項の規定にかかわらずこれを充当するものとし、その差額の費用について、甲が負担するものとする。

(センターの閉鎖)

第10条 センターの閉鎖は、災害復旧状況により、甲乙協議の上、決定するものとする。

(負傷及び事故等の補償)

第11条 災害ボランティア活動中におけるボランティアの負傷又は事故等については、ボランティア自身が加入する災害ボランティア活動保険の補償によるものとする。

(個人情報の取扱い)

第12条 乙は、本協定に基づき設置するセンター運営に関して発生する個人情報は、個人情報保護法令等により適切に管理するものとする。

(有効期間)

第13条 この協定の有効期間は、締結の日から1年間とする。ただし、当該期間満了日の3か月前までに、甲乙いずれかにより協定の解除等の意思表示がないときは、1年間延長されたものとみなし、以後もまた同様とする。

(その他)

第14条 この協定に定めのない事項又はこの協定に関して疑義が生じたときは、甲乙協議して定めるものとする。

この協定の締結を証するため、本書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各自その1通を保有する。

平成28年9月5日

甲 大木町長 石川潤一

乙 社会福祉法人大木町社会福祉協議会
会長 眞邊泰則