

周南市災害ボランティア 活動マニュアル<改訂版>

社会福祉法人 周南市社会福祉協議会

◆ 目 次 ◆

はじめに

第1章 災害発生時の動き

1 災害とは	1
(1) 災害の定義	
(2) 過去の災害	
2 災害発生後の時間経過	3
(1) 災害発生後の時間経過に伴う状況変化と被災地住民のニーズの動き	
3 気象警報等とその対応	5
(1) 自然災害における注意報・警報の意味	
(2) 警戒レベル（避難勧告等）の意味	
(3) 警戒レベル（避難勧告等）や災害情報の取得	
4 安全に避難するには	8
(1) 避難に関するポイント	
(2) 日常から気をつけること	

第2章 地区・市社協本部・各支部と行政の動き

1 各地区社協の動き	10
(1) 地区社協の役割	
(2) 地区社協の動き例	
2 市社協本部・各支部の動き	12
(1) 市社協本部・各支部の役割	
(2) 市社協本部・各支部の動き	
3 周南市行政の動き	15
(1) 行政の役割	
(2) 行政の動き例	
4 情報共有の重要性とシステム	17
(1) 情報共有の重要性	

第3章 災害ボランティアセンターの設置・運営

1 設置準備	18
(1) 災害V.C設置・運営主体及び職員体制、関係機関との連絡調整	
(2) 災害V.C設置の判断	
(3) 災害V.C設置場所	
(4) 災害V.C設置目的の確認	

(5) 災害V. C設置準備物	
(6) 災害V. C設置広報	
(7) 災害V. C設置準備全体の流れ	
2 災害V. C設置・運営	27
(1) 災害V. C組織体系	
(2) 災害V. C内の配置	
(3) 災害V. C運営の一日	
(4) 運営スタッフの留意事項	
3 災害V. C閉所	34
(1) 災害V. C閉所の判断	
(2) 災害V. C閉所広報	

第4章 平常時の取組み

1 災害に備えて	35
(1) 個人の防災	
(2) 地域の防災	
(3) 要支援者への働きかけ	

資料編

1 災害V. C設置・運営実務	40
(1) 災害V. Cに必要な“もの”(準備物)	
(2) 正副センター長の役割等	
(3) ボランティア部門各班の役割	
(4) 総務部門各班の役割	
(5) その他の留意事項	
2 災害V. C活動様式集	52
3 災害V. C掲示物等事例集	64
(1) ボランティア部門	
(2) 総務部門	
4 災害V. C写真事例集	68
(1) ボランティア部門	
(2) 総務部門	
(3) その他	
5 Q & A	73
(参 考)	81
全国社会福祉協議会(被災地支援・災害ボランティア情報)	
周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会設置要綱	
周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>の基本指針	
周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会メンバー名簿	

はじめに

災害は、全国において毎年のように被害をもたらしています。また、大きな災害を経験していない地域であっても、いつ・どこで・誰が被災するか分かりません。

平成7年の阪神・淡路大震災を契機とし、平成23年の東日本大震災や平成28年の熊本地震、そして近年では平成30年7月豪雨災害など被災地に多くの災害ボランティアが支援活動に携わり、被災地支援の大きな力となっています。災害時のボランティア活動は、今や不可欠なものとして広く認識され、災害時に被災者・被災地の復興支援において重要な役割を果たしています。

周南市は「周南市地域防災計画」でも、周南市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が災害時のボランティアの受け入れ体制の整備と関係機関との連携を図ることが明記されています。

また、平成21年3月に、全市的な対応が求められることから災害時において円滑にボランティア活動を展開できるよう「周南市災害ボランティア活動マニュアル」を策定しました。

現代多発する災害やその後の復興支援に災害ボランティア活動が円滑に対応していくことがより一層求められることから、改訂版検討会を設置し、近年の支援活動などを参考にマニュアルの見直しを図り「周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>」を作成することにいたしました。

本マニュアルでは、災害時に外部からのボランティアの受け入れと災害ボランティアセンターを設置することを前提とし、災害ボランティアセンターの設置とその機能や役割、ならびに運営方法等をまとめています。さらに、減災に関する平常時の取り組みや連携も掲載しています。

また、本市の面積は広範囲であることから、本会単独では被災地の支援が十分でない可能性もあります。そのために、市内31地区にある地区社会福祉協議会と協働・連携をしてボランティアセンターを運営する場合があります。こうしたことから、各地区においても本マニュアルを参照され、災害時柔軟に活用できる手引きとなることを期待しております。

最後になりましたが、大変ご多忙のなか、本マニュアルの策定にあたり、ご協力いただきました検討会メンバーの皆様に深く感謝を申し上げます。

令和2（2020）年3月

社会福祉法人 周南市社会福祉協議会

第1章 災害発生時の動き

1 災害とは

(1) 災害の定義

災害はいつ、どこで、誰に、どのような被害をもたらすか分かりません。では、災害にはどのようなものが考えられるのでしょうか。災害対策基本法では次のように定義されています。

(定義)

第2条

1 災害

暴風、竜巻、豪雨、豪雪、洪水、崖崩れ、土石流、高潮、地震、津波、噴火、地滑りその他の異常な自然現象又は大規模な火事若しくは爆発その他その及ぼす被害の程度においてこれらに類する政令で定める原因により生ずる被害をいう。

『災害対策基本法』より抜粋

この災害対策基本法による定義から、自然現象による災害以外の災害があることも分かります。

また、「政令で定める原因」とは、「放射性物質の大量の放出、多数の者の遭難を伴う船舶の沈没その他の大規模な事故（災害対策基本法施行令 第1条）」とされています。

こうした様々な原因を整理すると次のような災害に分類されます。

[表：様々な災害の分類]

自然災害	自然現象や自然発生的な伝染病等によって、人命や社会的活動に多大な被害をもたらすもの。 例) 地震・火山噴火・豪雨・竜巻・津波・地すべり・豪雪・ ^{かんぼつ} 旱魃等
人為的災害	人の手により起こるもので、不作為・作為に関わらず人命や社会的活動に被害をもたらすもの。 例) 火災・爆発・事故・放射能汚染等
武力攻撃災害	戦争や紛争、テロにより人命や社会的活動に多大な被害をもたらすもの。

さて、このような様々な災害において、本マニュアルでは自然災害発生時を想定するとともに、災害ボランティアセンター（以下「災害 V.C」という。）(※1)を設置し、災害ボランティア(※2)活動を展開していくことを主眼としています。

人為的災害や武力攻撃災害においては、行政や専門機関でなければ対応できないケースが多く、また、自然災害においても被害の規模によっては、特に災害 V.C を設置する必要がない場合もあり、必ずしも災害ボランティアの活動が行われるわけではありません。

(2) 過去の災害

災害は、毎年のように全国各地に被害をもたらしています。

特に、平成7年の阪神・淡路大震災や平成23年の東日本大震災では、多くの人的被害や物的被害をもたらしました。

また、近年では、平成30年7月豪雨災害により全国各地に大規模な被害をもたらした山口県内でも周南市や岩国市、光市などに死者・重軽傷者、住家の全壊・ライフラインの断絶など多くの被害をもたらしました。そのため、社会福祉協議会が早期の復旧を目指して災害ボランティアセンターを設置し、山口県内では県内外から延べ4,000名のボランティアが駆けつけて活動を展開しました。

こうした様々な災害を改めて振り返るため、周南市の合併後から身近にある県内での過去の災害を下表のとおり一覧表に整理しました。

[表：平成15年以降（合併後）の県内の災害一覧]

発生年	災害名称	被災市町	活動者数	センター設置
15年	岩国市竜巻災害	岩国市	約20人	有
17年	台風14号豪雨水害	岩国市・美川町	2,000人	有
21年	中国・九州北部豪雨	山口市、防府市	9,700人	有
22年	大雨災害	美祢市、山陽小野田市	3,100人	有
25年	7月28日大雨被害	萩市、山口市	9,800人	有
26年	台風12号による8月2日からの大雨	岩国市、和木町	2,600人	有
30年	平成30年7月豪雨災害	周南市、岩国市、下松市、光市	4,000人	有 (※下松市は除く)

《7月28日大雨被害》（萩市）



《平成30年7月豪雨災害》（周南市）



《台風12号による8月2日からの大雨》（和木町）



【情報・写真提供】

社会福祉法人
山口県社会福祉協議会

- ※1 災害V.Cとは、災害時に被災地の社会福祉協議会や市町村行政、ボランティア団体によって設置され、手助けをしてもらいたい「被災者」と被災者の手伝いをしたい「災害ボランティア」をつなぐところです。
- ※2 被災地住民の生活の復旧・復興支援を目的に、自発的な意思で活動する人、専門的な知識経験を問わず、各人の能力を生かしながらボランティアのルールを基本に活動する人のことを言います。ゴミ出しや片付けだけでなく、仮設住宅への訪問交流活動や話し相手ボランティア、子どもたちの遊び相手、ペットの預かり・世話等、活動内容は多岐にわたります。

2 災害発生後の時間経過

(1) 災害発生後の時間経過に伴う状況変化と被災地住民のニーズの動き

災害が発生すると、その災害の種類や規模等によって異なりますが、時間経過とともに被災地の状況は変化していきます。また、同様に被災地の住民ニーズの状況も併せて変化します。

災害発生後の時間経過に伴う状況や被災者ニーズは、段階とともに変化していくことから、その段階に合った必要な支援を検討・対応していくことが重要となります。

下表は、一般的な地震や水害時の自然災害における被災地の状況変化と被災者ニーズの例を整理したものです。

[表：災害発生後の時間経過に伴う状況変化と被災者ニーズの変化例]

段 階	地震時	水害時	状況変化と被災者ニーズ
第一段階 生命の維持	発 生 ↓ ↓ ↓ 最長約3日	発 生 ↓ ↓ ↓ 最長約1日	○自分や家族、近隣の安全を確保することで精一杯。 ○外部支援もなく、地域住民相互の助け合いにより避難、あるいは自宅の整理が行われている。 ○自治会や自主防災組織等によって安否確認や救助活動が行われ始める段階でもある。 ○救出救命、食料・水、医療や薬の確保等のニーズが主となる。
第二段階 生活の確保	2～3日 ↓ ↓ ↓ 1ヶ月前後 (状況による)	発 生 ↓ ↓ ↓ ↓ 約2週間	○避難所での避難生活、あるいは自宅の片付けを余儀なくされる。 ○状況によっては、消防や自衛隊等の組織的な救援・支援活動が展開される。 ○災害 V.C が設置され、外部からのボランティアによる支援活動が活発に行われる段階でもある。 ○生活の場や衣料品、生活用品の確保、介護等を主とした当面の生活に関わるニーズ。
第三段階 生活の回復	1ヶ月前後 以降	約2週間 以降	○避難所が閉鎖され始め、自宅あるいは仮設住宅に入居が始まる。 ○外部支援も少なくなり、災害 V.C も閉所され、被災地住民同士が支えあう段階。 ○自宅あるいは仮設住宅の確保や就労・就学等、日常生活に戻るためのニーズ。
第四段階 社会の復興			○仮設住宅の入居も完了、あるいは自宅での生活も日常に戻る段階。 ○復興計画に従った復興が行政によって展開される段階でもある。 ○社会的な機能の正常化や住宅の再建等、災害前と変わらない生活となるためのニーズ。

特に第一段階（生命の維持）における一人ひとりの動きについては、「3（分）・3（時間）・3（日）」と一般的に呼ばれ、外部からの組織的な救援が行われるまで被災者同士で助け合うこととなります。

[表：「3・3・3」における動き]

時間帯	対応段階	各時間帯の動き
3 分	身を守る	○災害から自分の身を守ることに集中する時間帯。
3 時間	安否を知る 避難する	○家族の安否確認を行って安心を得る時間帯。 また、生活の安全を図るために、避難等をしていく時間帯。
3 日	支え合う	○外部からの組織的な救援が行われるまで、被災者相互で知恵を出し合いながら、助け合いや譲り合い、支え合う時間帯。

また、災害による被害をできるだけ少なくするためには、一人一人が自ら取り組む「自助」、地域や近所で助け合って取り組む「共助」、国や地方自治体などで取り組む「公助」が重要とされています。

その中でも基本となるのは、「自助」で一人一人が自分の身を守ることです。まず、災害など、いざという時に備え、自分の家の安全対策をしておくとともに災害に遭った時に身の守り方を知っておくことが必要です。

後の「第4章 平常時の取り組み」（P 35）で詳しく記述しますが、平常時から非常時持出品・備蓄品等の備えや周南市が配布している周南市防災ガイドブック「しゅうなん防災」、「ハザードマップ」を確認し、災害発生時に取るべき行動や危険箇所、避難所等を事前に把握しておくことが大切です。

3 気象警報等とその対応

(1) 自然災害における注意報・警報の意味

自然災害の中で、特に前もって準備ができるのが、台風や水害等の気象災害です。

これらの災害は、気象庁によって注意報や警報が出されることから、前もって情報を知り、自分たちで備えることができるものです。

この注意報や警報には、それぞれ重要な意味があることから、十分な理解と備えが必要となります。

[表：注意報と警報のもつ意味]

種 類	発信元	状 態
注意報	気象庁	○災害による被害が起こる <u>恐れ</u> がある場合に発令される。
警 報		○災害による被害が起こる <u>可能性が高い</u> 場合に発令される。

[表：山口県の注意報・警報発表基準例（周南市の場合）]

種 類	注意報・警報基準	状 態
強風注意報	平均風速 秒速10m	—
大雨注意報 洪水注意報	1時間雨量30mm以上、 あるいは、3時間雨量50mm以上が予想される場合	○バケツをひっくり返したような激しい雨。 ○がけ崩れの危険があるところでは、避難の準備が必要。 ○都市では、下水管雨水があふれる。
暴風警報	平均風速 秒速20m	○風に向かって歩けない。 ○しっかり身体を確保しないと転倒する。 ○車の運転は危険。 ○風で飛ばされた物で窓ガラスが割れる。
大雨警報 洪水警報	平坦地で3時間雨量150mm以上、平坦地以外で1時間雨量90mm以上が予想される場合	○滝のように降る。 ○地下室や地下街に雨水が流れ込むときがある。 ○マンホールから水が噴出する。 ○土石流が起こりやすい。 等

(引用：周南市HP 防災危機管理課 防災・消防 水害の備えより抜粋

(<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/4153.html>))

また、1時間に50mmの「激しい雨」や「非常に強い風」等の予報用語は、なかなかイメージが付き難いことから、詳細を「資料編 5 Q&A」(P73)にも予報用語と予測される状態を整理しています。

これらの注意報や警報は、テレビでは、緊急かつ重要なお知らせとしてテロップ(字幕)で表示されますので、注意が必要です。また、周南市では、気象警報が発表された場合は、「しゅうなんメールサービス」等によって、情報提供されます。

(2) 警戒レベル（避難勧告等）の意味

時として、周南市等から警戒レベルや避難情報等についてのお知らせ（※1）があります。このお知らせも複数あることから、それぞれの違いと意味などを十分に理解しておくことが必要です。

[表：警戒レベル（避難勧告等）の意味]

＜避難情報等＞				＜防災気象情報＞
警戒レベル	避難情報等	発信元	意味	警戒レベル相当情報
警戒レベル1	早期注意情報等 (警報級の可能性)	気象庁	○災害への心構えを高め、最新の防災気象情報に注意しましょう。	<div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; text-align: center;"> 気象庁・国土交通省・県が発表  </div>
警戒レベル2	自主避難 洪水注意報 大雨注意報 等		○避難に備え、避難場所や避難経路、避難のタイミング等を確認しましょう。	
警戒レベル3	避難準備情報 高齢者等避難開始	周南市	○避難に時間を要する人（ご高齢の方、障がいのある方、乳幼児等）とその支援者は避難をしましょう。その他の人は、避難の準備を整えましょう。	警戒レベル3相当情報 氾濫警戒情報 洪水警報 大雨警報（土砂災害） (※2) 等
警戒レベル4	避難勧告		○速やかに避難先へ避難しましょう。	警戒レベル4相当情報 氾濫危険情報 土砂災害警戒情報 高潮特別警報 等
	避難指示（緊急） (※3)		○避難先までの移動が危険と思われる場合は、近くの安全な場所や、自宅内のより安全な場所に避難しましょう。	
警戒レベル5	災害発生情報(※4)	○既に災害が発生している状況です。 ○命を守るための最善の行動をとりましょう。	警戒レベル5相当情報 氾濫発生情報 大雨特別警報	

※1 各種の情報は、警戒レベル1～5の順番で発表されるとは限りません。状況が急変することもあります。

※2 夜間～翌朝早朝に大雨警報（土砂災害）に切り替える可能性が高い注意報は、高齢者等の避難が必要とされる警戒レベル3に相当します。

※3 地域の状況に応じて緊急的または重ねて避難を促す場合等に発令。

※4 災害が発生していることを把握した場合に、可能な範囲で発令。

(参考：周南市HP 防災・消防 警戒レベルと内容より抜粋 (<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/37828.html>))
気象庁HP「防災気象情報と警戒レベルとの対応について」より抜粋 (<https://www.jma.go.jp/jma/kishou/known/bosai/alertlevel.html>))

コラム①：取り残された人たち…

過去にあったある災害で、行政による広報車やメディア活用によって、避難指示を受けた住民が速やかに避難しました。その迅速な対応が賞賛されながらも、避難所で避難者を確認してみたところ、なぜか避難予定者の人数が足りない…。

よく確認すると、聴覚障害者が数名まだ避難できていないことが判明。

広報車の音声が聞こえず、たまたま昼寝していたりテレビを見ていなかったことから、何が起きているのかが分からなかったことが原因でした。

このように、視覚・聴覚に障害のある方、あるいは独力で避難できない方、気付かない方もいることから、避難時における相互の声かけはとても重要です。

(3) 警戒レベル（避難勧告等）や災害情報の取得

これらの警戒レベルや避難情報は、周南市によって防災行政無線、コミュニティFM、防災ラジオ、IP告知システム、しゅうなんメール、テレビ、広報車等に緊急情報として情報提供されています。また、地域では、自主防災組織、自治会や民生委員等を通じて行われることとされています。

ただし、情報の取得は、自らが日常から前もって取得する習慣をつけることが災害発生時に大いに役立ちます。以下は、周南市が提供する情報取得ツールを整理したものになります。

[表：警戒レベル（避難勧告等）の情報取得ツール]

取得手段	取得ツール	概要
防災行政無線	屋外拡声スピーカー	○市内61カ所に設置されたスピーカーから屋外の人に防災情報を知らせます。
コミュニティFM放送	防災ラジオ(※1) 市販のFMラジオ	○「しゅうなんFM」(78.4MHz)を活用し屋内の人に防災情報を知らせます。
IP告知システム	市内の小・中学校の放送設備、スピーカー	○小・中学校の送設備に接続し、児童、生徒及び教職員に緊急情報をお知らせします。
しゅうなんメール(※2)	携帯電話、パソコンなどのメール	○携帯電話やパソコン等のメールアドレスを登録された方に周南市からのお知らせや気象情報を配信するサービスです。
河川・潮位監視カメラ	周南市ホームページ (http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/27644.html)	○大雨や台風の時に、市内5河川の水位や潮位の映像を周南市ホームページで確認できます。
雨量観測システム		○市役所や市民センター等市内18カ所の雨量情報を市ホームページで確認できます。
Lアラート	テレビ、ラジオ、アプリ等	○周南市から、テレビやラジオ放送局等のメディアを通じて市民の安心・安全に関わる情報を知らします。

※1 緊急時には自動的に電源が入り、大音量で放送する緊急告知ラジオです。

※2 メールアドレスがあれば、どなたでも登録できます。
登録は shunan@xpressmail.jp にメール送信

スマホ・
タブレットの
方はこちら



4 安全に避難するには

(1) 避難に関するポイント

災害時のボランティア活動を行うためにも、まずは『自分や家族の身を守る』ことはとても重要です。災害が起こらなければよいのですが、もしものことを考えて、早め早めの避難が必要であることを忘れてはいけません。

また、同じ自然災害でも、台風や豪雨のように事前に備えて避難する時間がある災害と、地震のように事前に備えることができず発生後に避難する災害のように、大別して2種類がありますが、注意したいポイントの基本は同様です。

災害が発生し、避難をする際には、自主避難または行政の指示に従って所定の避難所へと避難しますが、視聴覚に障害があって情報が入らなかったり、指示を聞きそびれたり、あるいは車椅子での移動や介助に時間がかかったりする場合があります。

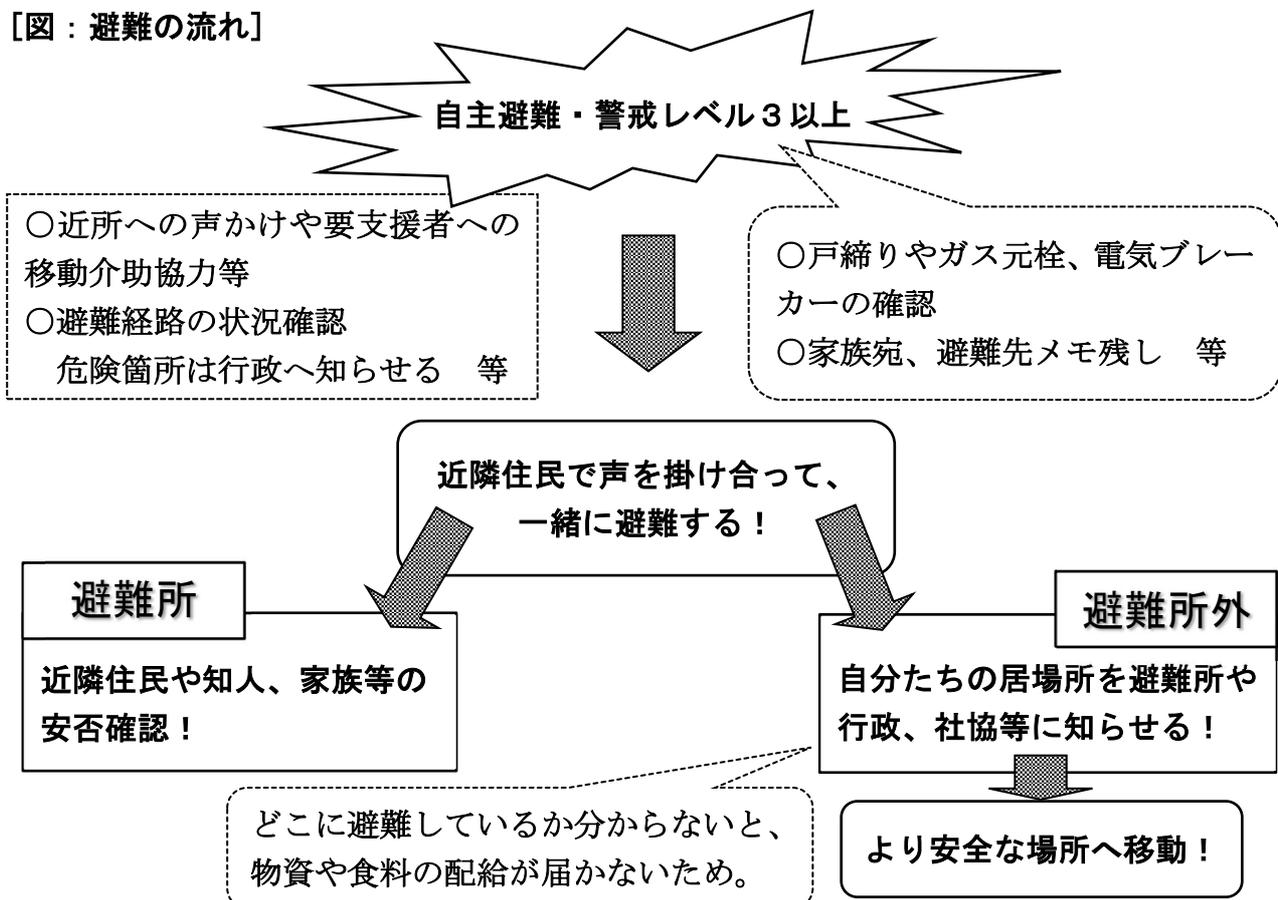
避難には急を要する 경우가ほとんどであることから、避難後に近隣の方や地区住民、要支援者の方がいるかを確認しているのでは、時間がどんどん経過していきます。

そのため、近隣で声を掛け合って、一緒に避難するよう心がけることが必要です。

また、寝たきりの方を抱えていく等、自分ひとりでは対応できない場合は、周囲の人に協力を呼びかけたりすることが必要です。周囲にも人がいない場合は、その場を動かないように伝え、最寄りの避難所か行政支所等に協力を求めるようにすることが必要です。

過去の災害においては、避難所のみなみに迷惑をかけるからと遠慮される方や、プライバシーのない避難所を敬遠し、各自の判断で避難所以外の場所に避難されるケースもありました。こうした時も、避難をして落ち着いた後に自分たちの居場所を最寄りの避難所や行政、社協等へ知らせることが必要です。

【図：避難の流れ】



(2) 日常から気をつけること

災害時は混乱の中にあるため、正しい判断ができないことがあります。

そのため、日常から近隣住民との交流が必要です。

特に、自分たちの安全を図る上で、ちょっと声を掛けてもらえたり、助け合っていけるように、『顔の見える関係づくり』に心がける必要があります。

また、災害時には、どこにどんな避難所があるのか、どんな場所なのか等、避難所の情報をあらかじめ知っておく必要があります。

避難所の情報に併せて、自分の家族の勤務先や学校の近くの避難先や連絡先等を把握しておくことも、迅速な安否確認につながります。

[表：日常からの留意点例]

避難所	○自分が避難可能な場所の把握 例：身障用トイレの設置状況やアシスタントドッグ（盲導犬・聴導犬・介助犬等）の可否等も含む。
	○近くの公園の把握
	○避難所以外で、避難が可能な場所の把握
避難ルート	○避難所への移動の道筋 例：狭い道ではないか、危険箇所はないか等。
近隣住民	○近隣住民との顔の見える関係づくり 例：避難時に声を掛け合うことができるか、介護の相互協力が必要ないか等。
	○地域の自治会長や民生委員、福祉員、地区社協との関係性 例：要支援者がいる場合には、事前に知らせておく等。
家庭	○日中の災害を想定し、家族の避難先や連絡方法を把握
	○非常用袋の準備（自分で作成） 例：アレルギーや持病のある方はその対応等。

コラム②：平成30年7月豪雨の教訓に…

平成30年7月豪雨において、気象庁の防災気象情報の発表や警戒の呼びかけ、市町村からの避難勧告等による避難の呼びかけが必ずしも住民の避難行動につながらなかったことが問題となっています。

山口県が行った被災自治体である周南市と岩国市を対象としたアンケート調査では、大雨警報など避難に資する情報は、大半の方に伝わっていたにもかかわらず「危ない」と感じた方は、そのうち4割弱だったこと、また、「危ない」と感じていても、そのうちの約半数は避難行動をとっておらず、その理由として、「これまでも大丈夫だったから」、「隣の人が避難していなかった」など、危険性を判断していない方も見受けられるとの結果がまとめられています。

災害時の避難で何よりも大切なのは、「自らの命は自らが守る」意識を持ち、危険を感じたら自らの判断で早めに避難することです。

第2章

地区・市社協本部・各支部と行政の動き

1 各地区社協の動き

(1) 地区社協の役割

災害の発生は、事前に予測できないものが多くあり、突然発生した災害には、組織的な救援活動はまだできない状況です。そのため、被災地での支援活動の要となるのが、各地区社協となります。

地区社協は、周南市内に31地区社協があり、地域に密着した福祉活動の推進を平常時から推進しています。こうしたことから、地域を最もよく知り、地域の要配慮者(※1)を把握し、そして『顔の見える関係づくり』が日ごろからされている強みがあります。

特に、地域で暮らしている要支援者(※2)の情報は、個人情報保護の観点から他から入手することが困難である可能性が高いため、事前に地域の要支援者を地域住民や様々な団体と連携しながら把握しておく必要もあります。

こうしたことから、災害時には各地区社協の役割として以下の点が期待されます。

地区社協に期待される役割

- 要支援者の安否把握（事前の把握も必要）
- 住民相互の助け合い活動のネットワーク化
- 市社協支部への情報伝達
- 災害 V.C の地元スタッフ参加 等

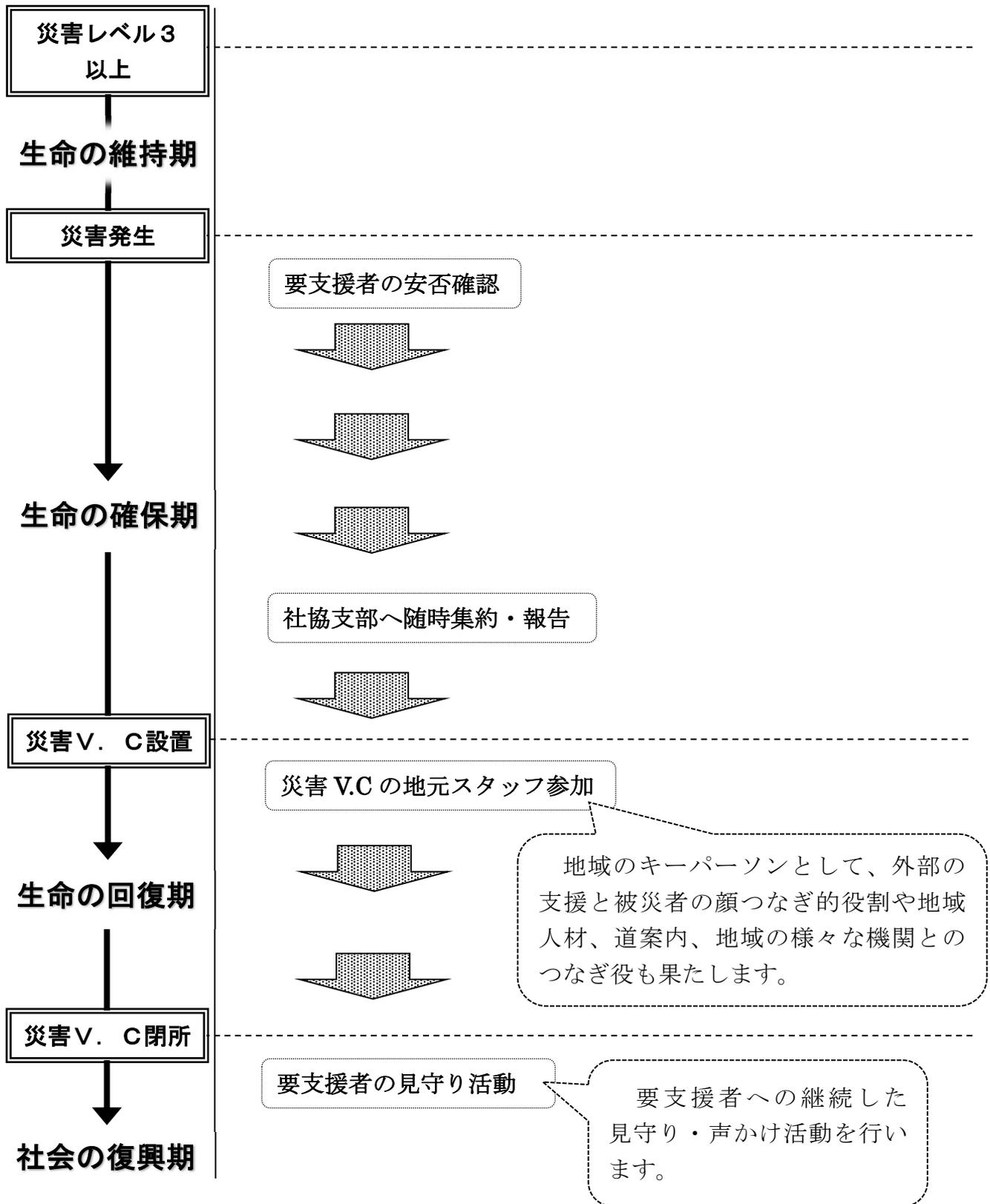
※1 高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者。

※2 要配慮者のうち、災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合に自ら避難することが困難な者であって、その円滑かつ迅速な避難の確保を図るため特に支援を要する者。

(2) 地区社協の動き例

災害が想定される、あるいは発生した時の動きについて、時系列で整理しながら例示してみます。

[図：地区社協の動き例]



2 市社協本部・各支部の動き

(1) 市社協本部・各支部の役割

周南市には、周南市社協がありその組織は本部と徳山・新南陽・熊毛・鹿野の4つの支部で成っています。

災害時においては、発生時間や被害地域によっても異なりますが、一般的には市社協の本部及び各支部が主たる役割の中心を担いながら災害支援活動を展開していくことが予想されます。

こうしたことから、市社協の本部・各支部の役割は以下のように整理されます。

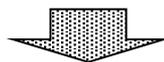
市社協の役割

本部の役割

- 市災害対策本部及び福祉担当課との連絡調整
- 各支部からの情報収集・整理・分析
- 県社協への報告と連絡調整
- 災害V.Cの設置検討
- 各支部への支援体制の検討と職員派遣
- 市内の災害ボランティアとの連絡体制確保
- 市内関係機関との連絡調整 等

各支部の役割

- 管内の被害状況（道路等のハード面）の把握
- 管内の要支援者の安否把握（事前の把握も必要）
- 管内の各避難所・各福祉施設の状況把握
- 社協福祉サービス利用者の安否確認
- 地区社協との連絡調整と協力体制づくり
- 行政総合支所・支所との連絡調整 等



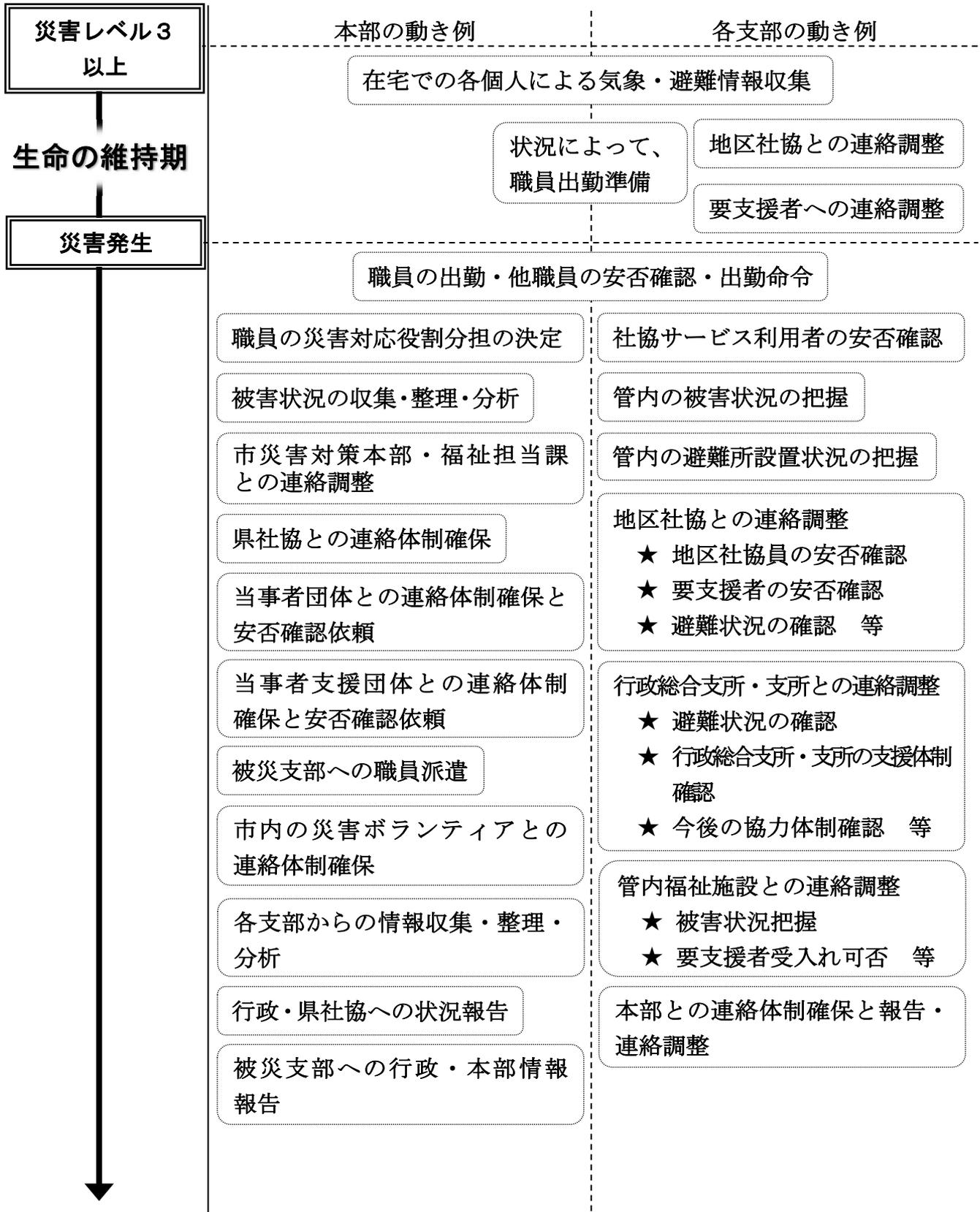
以上の状況を収集・整理して、本部への被害状況等の報告と被災地支援方策の検討

本部・各支部には上記の役割が期待されますが、徳山支部管内が被災地となった場合は、本部・支部それぞれの役割を併せて担う必要があります。

(2) 市社協本部・各支部の動き

災害発生が平日の職員出勤時であれば、職員による即時対応が期待されますが、災害はいつ発生するか分からないことから、夜間・休日に発生した災害を基本に、それぞれの動きを大まかに例示します(災害 V.C 設置準備や運営、閉所については第3章で詳細整理)。

[図：市社協本部・各支部の動き例] ※時系列整理ではなく必要な事項として列挙例示



生命の確保期

設置準備の詳細は第3章で整理。

災害 V.C の設置検討

災害 V.C 運営スタッフと社協業務職員体制の決定

災害ボランティアへの協力要請

地区社協への協力要請

県社協への協力要請
(他市町社協職員派遣要請含む)

地元のボランティア募集

災害 V.C 運営スタッフ協力要請

被災地内での災害 V.C 設置広報

当事者支援団体への協力要請

資機材の調達と V.C 設置準備

災害対策本部・福祉担当課への協力要請
(資機材提供等も含む)

行政総合支所・支所への協力要請

災害 V. C 設置

運営の詳細は第3章で整理。

災害 V.C の設置運営と広報

災害 V.C による支援活動展開

生命の回復期

災害 V.C への支援活動

本部へ災害 V.C 活動状況の報告

県社協や災害対策本部・福祉担当課へ災害 V.C 活動状況の報告

災害 V.C の閉所検討

閉所の詳細は第3章で整理。

閉所後の支援体制の検討

災害 V. C 閉所

災害 V.C の閉所

寄附者や協力団体・企業等への礼状作成・送付

社会の復興期

各支部との支援活動検討

地区社協との支援活動検討

市社協各支部の支援活動協力

要支援者・被災者の見守り・交流活動の企画

活動事例（記録）の作成

要支援者・被災者の生活支援・相談活動の企画

3 周南市行政の動き

(1) 行政の役割

行政は、災害対策基本法に従って、周南市の地域並びに住民の生命、身体及び財産を災害から保護することを目的に、『周南市地域防災計画』を作成し、その計画に従って復旧活動及び支援活動を展開されます。

このように、行政においては災害に備えて細部にわたっての動きが想定されていますが、災害ボランティア活動に関係する事項については以下の役割が期待されています。

市行政に期待される役割

- 被害状況（道路等のハード面）の把握と復旧
- ライフラインの復旧のための連絡調整
- 避難者及び被災住民の生活支援
- 被災者ニーズの把握
- 県及び関係機関との連絡調整
- 有資格者等専門ボランティアの調整・派遣
- 市社協との連絡調整
- 活動拠点、宿泊所、資器材の調達・提供等
- 県や関係機関等と市災害V.Cとの連絡調整 等

コラム③：行政職員も実は被災者…

災害が発生すると、被災地住民が最も期待して救援を求めていくのが行政です。

今までは、潜在的に「お上が何とかしてくれる」という期待があることから、行政で対応できないことまでついつい頼ってしまい、その期待が満たされない場合はトラブルになってしまうこともありました。

しかしながら、実は行政職員も被災者の一人であり、家族や自宅を置き去りにしたまま住民支援に不眠不休で活動していることが、阪神・淡路大震災において過労で倒れる職員等の事例を通して知られるようになってきました。

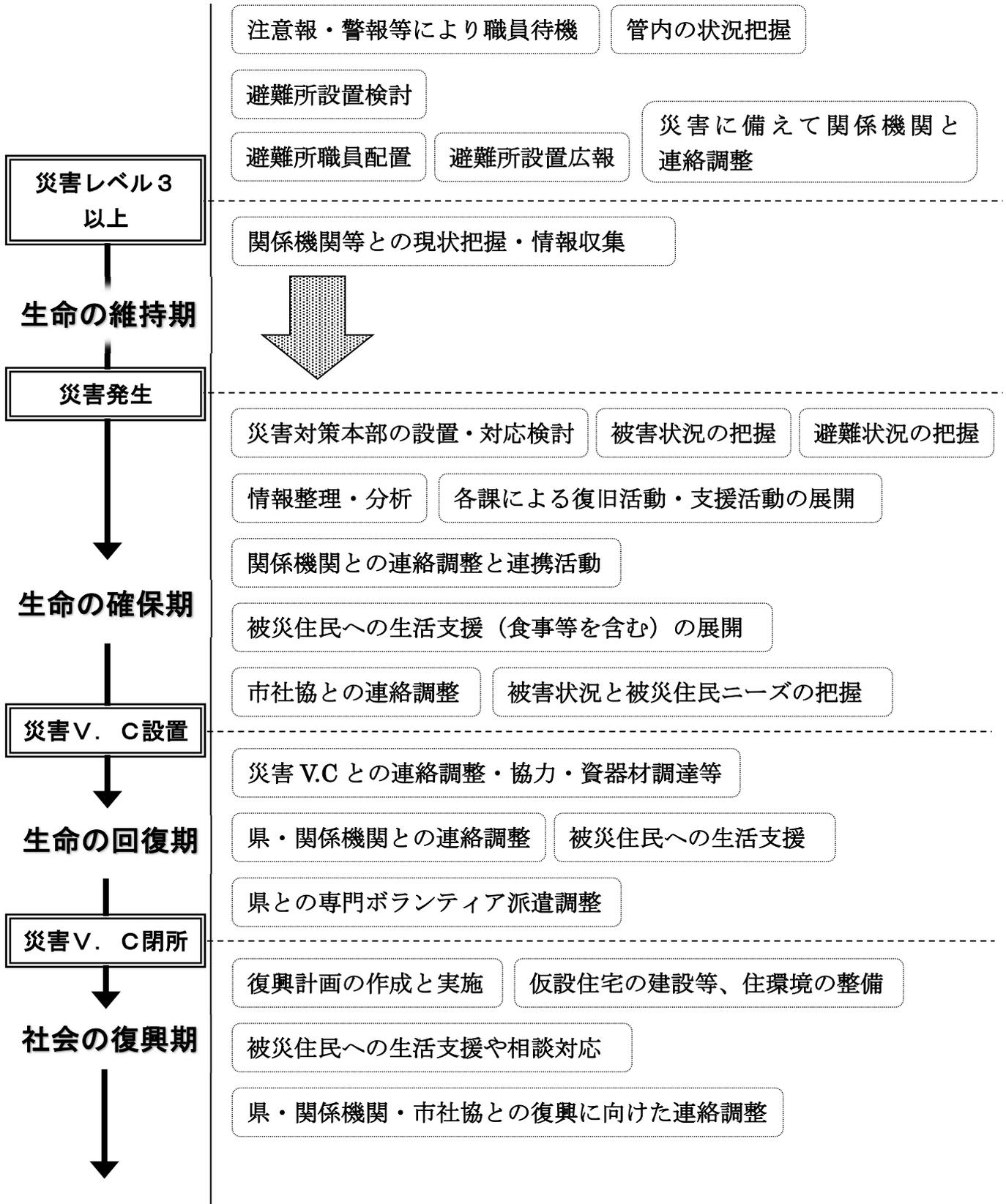
また、過去の災害から、行政は公平性の原則から、被災住民に公平に支援を行う必要性もあることから、即応性や柔軟性に限界があることも認知され始めました。

こうしたことから、災害時においては行政に頼りっきりになるのではなく、同じ被災者として相互に協力しながら、官民それぞれができることできないことを整理しつつ活動していくことが重要となってきます。

(2) 行政の動き例

災害発生が予想される、あるいは発生した時の動きについて、特に災害ボランティア活動に関係する内容を中心に整理しながら例示してみます。

[図：行政の動き例]



4 情報共有の重要性とシステム

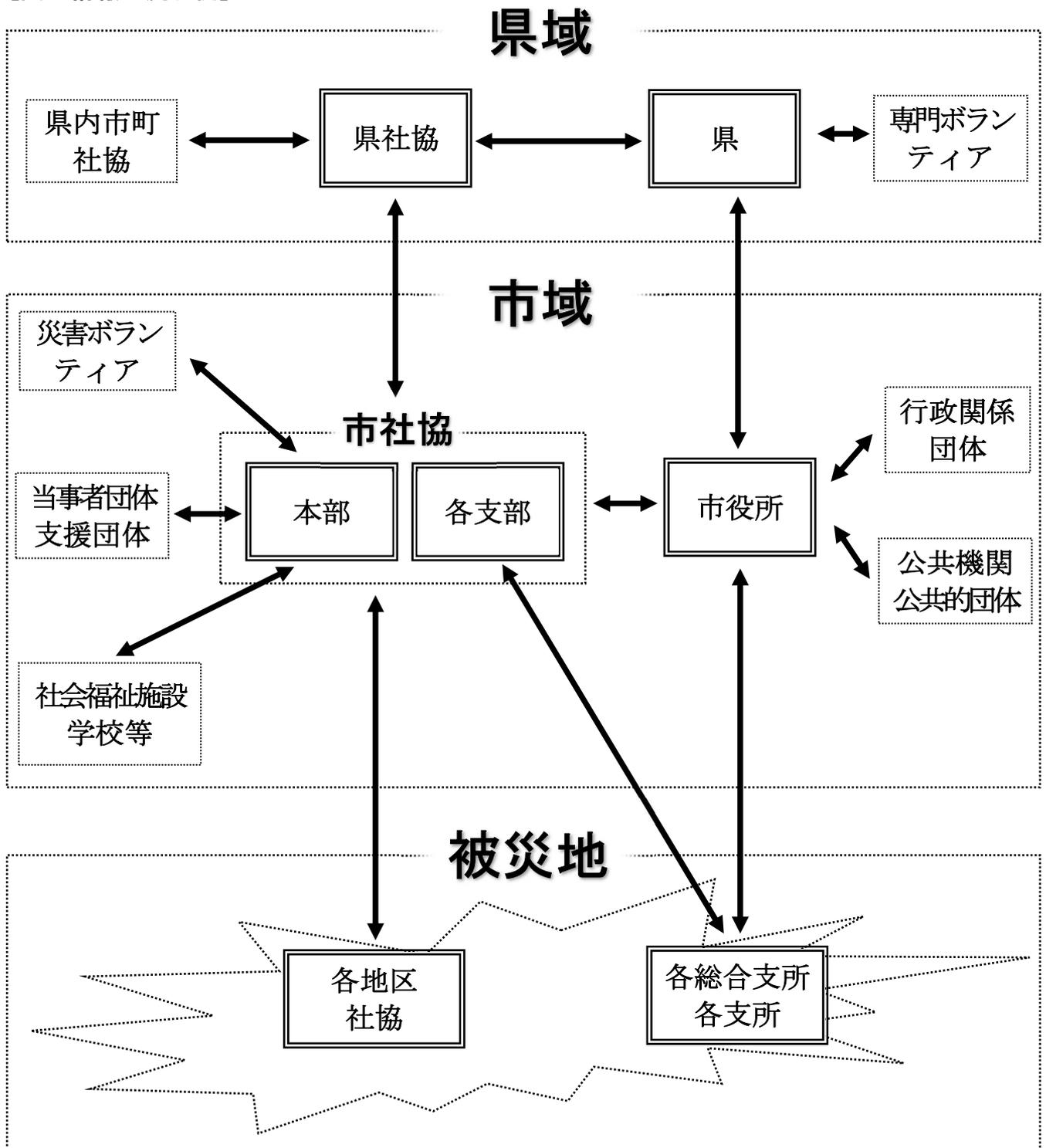
(1) 情報共有の重要性

災害発生前後におけるそれぞれの役割や動きを整理していくと、特徴が異なることがよく分かります。

問題点は、どこがどのような情報を多くもっているのかを事前に把握し、災害時にも慌てることなく情報交換ができることが必要となります。

効果的かつ迅速な災害支援活動を行い、また迅速な災害 V.C 設置を検討していくためにも、どの情報をどこから得て、何を共有していくのかを確認しておきましょう。

[図：情報の流れ例]



第3章

災害ボランティアセンターの設置・運営

1 設置準備

(1) 災害V.C設置・運営主体及び職員体制、関係機関との連絡調整

周南市においては、平常時から地域とのネットワークづくりができていたり地域に根ざした活動を展開しており地域住民からの信頼性が高いこと、そして福祉の専門家としてのノウハウがあり、要配慮者への福祉サービスや調整まで含んだ手厚い支援活動が可能であることから『周南市地域防災計画』上でも記載されているとおり、市社協が設置主体となります。また、運営主体も同様に担うことと位置付けられています。

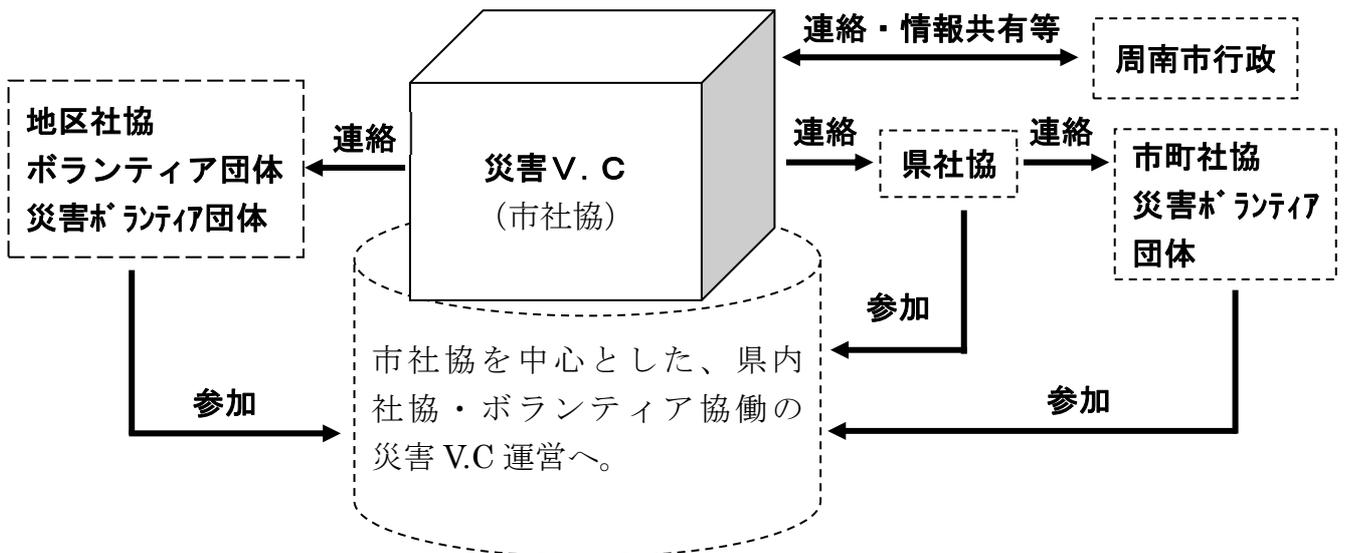
しかしながら、市社協も福祉サービスや災害資金貸付、相談業務、総務等、平常時以上の業務負荷があることから、多くの職員を災害V.C運営に配置することは困難です。

この場合、災害V.Cの運営スタッフとして、市社協のほかに地区社協や県社協、市町社協、そして災害ボランティアと混成となることから様々なデメリットが考えられます。

例えば、スタッフ相互のコミュニケーションがなかなか取れないことや指揮系統の不明瞭な点が挙げられ、それがために迅速で一貫した被災者支援ができない場合も出てくることもあります。そのため、災害V.C運営にあたっては、スタッフ会議等で相互のコミュニケーションを図るとともに、指揮系統を明確にするために早期に組織体制及び組織図作成・掲示などの対応が必要です。

また、周南市と設置場所や資機材借用等の連絡調整を行うことも合わせて必要です。さらに、被災者からの生活相談等も想定されることから、行政の問い合わせ窓口や支援施策を事前に把握しておくことや情報の共有等の必要もあります。

[図：災害V.C設置・運営体制づくりの流れ]



(2) 災害 V.C 設置の判断

被災後に、最初に直面する課題が“災害 V.C”を設置するか否かです。必ずしも被災があったからと言って、災害 V.C が設置されるわけではなく、通常の V.C で対応する場合があります。ただし、災害 V.C の設置を決定する明確な基準がないことから、初動期のニーズ等の情報収集が大切になります。ニーズ等の状況や周南市（災害対策本部）と情報共有を行ったうえで市社協各支部・本部及び周南市と検討し判断することになります。また、災害救助法が適用される災害については、“適用＝被害規模が大きい”ということですので、設置することが前提となります。

しかし、災害救助法は適用になるかどうかの結論に時間がかかり、待っている間に迅速性に欠けてしまいます。つまり、設置の判断に迷うのは災害救助法が適用になるかどうかの間や適用にならない災害になります。様々なケースが想定されるため、以下の点を検討しながらその都度適宜判断していきます。

[表：災害 V.C 設置の判断例]

判断材料～周南市社協だけで対応可能？～
○通常業務体制の範囲で支援活動が可能か。 ⇒現在の職員体制で対応が可能かどうかを考えてみる。
○ボランティア 50 人として、何日の活動が必要と思われるか。 ⇒具体的に数値に置き換えて考えてみる。
○ボランティアニーズがどのくらいあるか。 ⇒要配慮者を中心に、ニーズがどの程度あるかを考えてみる。

前述のように災害 V.C 設置の判断は、迅速にする必要があります。災害 V.C とは、いわば灯台のようなものです。被災者が支援を求める場所として、あるいはニュースを見てやってきたボランティアにとっては目指す場所として認識されます。この灯台がないと、被災者は不安を募らせ自力でやろうと無理をし、やって来たボランティアもどこに行ってもいいかわからないため、被災地を右往左往していくことになります。

そのため、災害 V.C の設置判断は迅速にし、早めに広報していく必要があります。また、開設にあたってまずは準備を整えてから…としておくと、設置にあたって時間ばかりが経過していくことから、設置と準備を同時並行していくことが必要です。

(3) 災害 V.C 設置場所

災害 V.C の設置場所については、できる範囲で被災地域に近い公共施設の室内あるいは社会福祉協議会の事務所がある適切な場所を周南市と検討します。

これは、公共施設や社会福祉協議会であれば、被災地域の方々もよく知っている場所であり、かつ行きやすいことでもあります。また、室内であれば相談に来る被災者や災害ボランティアへの配慮にもつながります。

複数の箇所が被災地域である場合は、情報発信や資機材調達、関係機関との連絡調整を一本化するために市社協本部に災害 V.C 本部を設置するとともに、必要に応じて被災地域各所に災害 V.C を設置することになります。

もし、可能であれば、災害 V.C 設置場所として次のチェックリストのような条件が揃っているのが理想的ですが、全てを満たすケースは少ないことから、工夫が必要となります。

[表：災害 V.C 設置場所の条件例 (チェックリスト)]

条件例項目 (※1)	<input checked="" type="checkbox"/>
○ボランティア受け入れのために敷地内あるいは近くに駐車スペースがあるか。	<input type="checkbox"/>
○外から見えやすく、ボランティアが動きやすい1階に災害 V.C の設置が可能か。	<input type="checkbox"/>
○災害 V.C 運営に必要なコピー機等の事務機器が利用できるか。	<input type="checkbox"/>
○被災者からのニーズ受付に必要な固定電話やボランティア・スタッフとの連絡を行う携帯電話が利用可能か。	<input type="checkbox"/>
○地域外から来るボランティアにとって分かりやすい場所にあるか。	<input type="checkbox"/>
○運営に関する会議を行うため夜間の使用も可能か。また、活用の制限は少ないか。	<input type="checkbox"/>

※1 すべてを満たすケースは少なく工夫が必要となります。場合によっては、離れた場所で駐車場を確保し送迎を行うこと。2階で災害 V.C の設置を余儀なくされるのであれば誘導表示などを掲示し混雑しないように工夫や配慮が必要となります。

(4) 災害 V.C 設置目的の確認

被災の規模や設置場所、運営体制等の準備が整い始めた場合、災害 V.C 設置の目的を運営メンバーで再確認が必要です。

過去の事例からも、最初は被災者支援のために災害 V.C が必要であり、またそのための準備に忙殺され、設置目的を運営メンバーで共有できていないことが多くあり、そのために事業所等からのニーズが多く寄せられてから慌てたり、閉所時期の検討で運営メンバー一人ひとりの思いの違いからなかなか時期が決定できないこともありました。

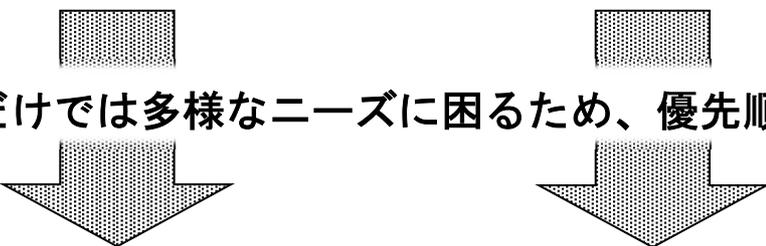
こうした問題点を早めに解消するためにも、災害 V.C の設置目的を運営メンバーで再確認・共有することが重要です。

しかしながら、設置目的は単純に設定できるものではないことから、よく検討した上で優先順位を設定しておくことが必要です。

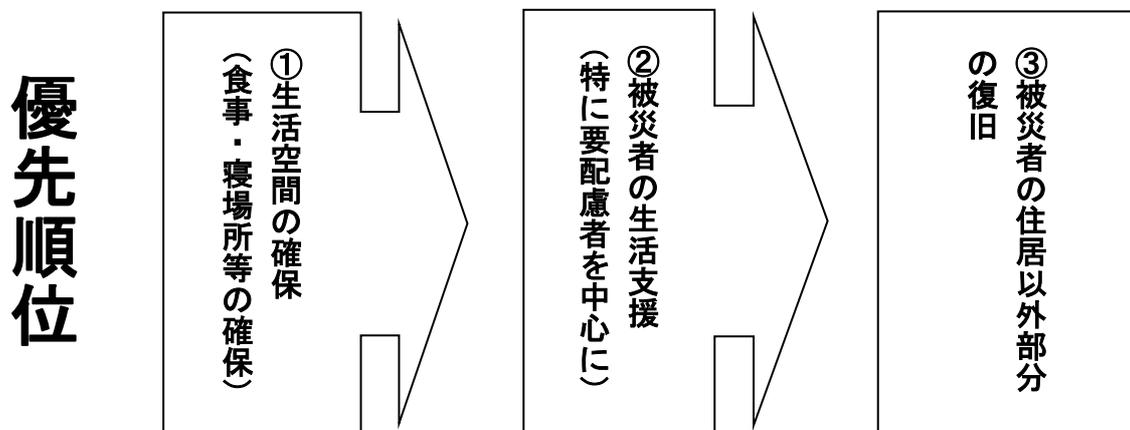
優先順位の基本としては、まずは被災者の生活空間（食べる、寝る等）を早期に復旧することが優先で、その他の部屋や倉庫、場所等についてはその後での対応となることを被災者に説明することになります。

[図表：災害 V. C 設置目的例と優先順位]

設置目的例～過去の事例から～	こんなケースでは？～過去の事例から～
<p>「要配慮者世帯の復旧支援」</p> <p>社協では、高齢者独居世帯や高齢者二人暮らし世帯、障害者世帯等を把握していることから、要配慮者世帯のみの支援を目的とする事例。</p>	<p>○子どもを含む家族世帯だが、日中は子どもが不在で高齢者2人暮らし状態。</p> <p>○高齢者世帯で、個人経営（住居一体型）のお店と家の中復旧。</p> <p>○子どもが災害でケガをして作業できない世帯（動けるのが高齢者のみ）。</p>
<p>「被災者の生活復旧支援」</p> <p>被災者そのものが要配慮者であることから、被災地に居住する世帯全体を対象として支援することを目的とする事例。</p>	<p>○個人経営（住居一体型）のお店と家の中復旧。</p> <p>○市外に住む高齢者。被災地にある所有する家（現在は空家）の復旧。</p> <p>○自宅は大丈夫だったが、屋外倉庫に被害があり復旧。</p>



設置目的設定だけでは多様なニーズに困るため、優先順位も設定！



(5) 災害 V.C 設置準備物

災害 V.C を設置・運営だけでなく、ボランティアの活動資器材も含めて準備する必要性があるものが多くあります。

しかし、例えば資器材は市内の商店も被災して購入できなかつたり、市外での調達に行くにも通行止め箇所があつて思うままに行かず、なかなか準備物を揃えることができないのが現実です。そのため、準備物は災害 V.C を設置しながら集めていくことがほとんどです。

また、準備するものとして、一般的に“人”“もの”“金”が挙げられますが、それぞれについて災害の内容や規模等によつても変わることから、次へ簡単に整理していきます。

① “人”

“人”とは、災害 V.C を運営するスタッフが大きな課題となります。

しかしながら、「(1) 災害 V.C 設置・運営主体及び職員体制、関係機関との連絡調整」で示したように、地区社協や市内の災害ボランティア団体、ボランティア団体等への協力依頼と県社協への依頼を行うことで早期に解消されます。

② “もの”

“もの”については、大別して災害 V.C 運営に必要な事務に関する“もの”と復旧支援活動に必要な活動に関する“もの”の2種類があります。

活動に関する“もの”については、災害の内容によって変わり臨機応変に対応することが必要です。

事務や活動に関する“もの”の詳細については「資料編 1 災害 V.C 設置・運営実務」(P 40)において整理しています。

③ “金”

災害 V.C では、“もの”の購入をはじめ運営に使用できる資金が必要となります。

しかし、災害基金のように資金準備ができていないケースはあまりありません。

こうしたことから、資金獲得も検討する必要があります。

災害救助法が適用された災害、またはそれに相当する大規模災害であれば、社会福祉法人山口県共同募金会の災害支援制度による災害等準備金若しくは、緊急支援事業を活用して助成を受けることができます(精算払い)。

また、『災害ボランティアセンター支援資金』として、災害 V.C 運営に必要な資金口座を開設し、広く寄附を募る場合もあります。この場合は、口座開設のために銀行等金融機関への手続きが必要であり、また災害 V.C 開設報道と併せて発表すると関心が高いことから、早期に開設する方が効果的です。

いずれにせよ、資金計画をあらかじめ市社協事務局内で検討していく必要があります。

④まとめ

特に“もの”については、大量に必要なものが多いため、全てを購入すると“金”が不足するといった事態に陥りかねません。

しかしながら、今準備できる“金”を中心に考えると、“もの”の不足等によって十分な復旧支援活動ができない事態も想定されます。

こうしたことから、企業や学校、関係団体・機関等から借用できるものがないのかを平常時から知っておくことが重要です。

(6) 災害 V.C 設置広報

災害 V.C 設置についての広報は、被災住民向けのものと被災地外に向けてのものと 2 種類があります。それぞれ目的が異なりますので、手法や記載内容等に注意が必要です。

[表: 広報の目的等]

	被災住民向け	被災地外向け
目的	被災住民に周知することで、ニーズや相談等、災害 V.C を気軽に利用してもらうため。	災害ボランティアの募集と持参物等の周知を図るため。
手法	○チラシ (全戸配布、回覧板、避難所配布等) ○しゅうなんメール ○町内放送 ○防災無線 ○地区社協・自治会・民生委員等口頭	○報道機関 ○インターネット (HP、ブログ等)
留意点	○災害 V.C の連絡先 (電話等) の記載 ○紙媒体の活用が一番目にとまりやすい	○災害ボランティア募集範囲の記載 ○持参物や宿泊の有無の記載 ○地図や駐車場の記載 等

特に、被災地外向けにボランティア募集を中心とした広報を行う前に、事前に次の点を検討しておく必要があります。

①ボランティア募集範囲

ボランティアの募集の範囲をどのように設定するかが重要です。

被災の規模によって判断せざるを得ないことから、募集範囲のメリット・デメリットを把握し、状況によって決定していきます。

[表: ボランティア募集範囲のメリット・デメリット]

募集範囲	メリット	デメリット
市内のみ対象	○ある程度地理が分かる。 ○宿泊等の配慮をする必要がない。	○募集範囲が狭いため、活動人数に限界がある(平日の活動者の不足)。
県内のみ対象	○平日の活動人数もある程度期待できる。	○駐車場等の確保が多めに必要(車で寝泊りする人も)。 ○長期活動者の宿泊等の検討も必要。
県内外問わず	○平日の活動人数も期待でき、土日になると数百人単位の活動人数が期待できる。 ○災害 V.C 運営ノウハウが豊富な団体等も全国から多くやって来る。	○駐車場等の確保が多めに必要(車で寝泊りする人も)。 ○長期活動者の宿泊等の検討も必要。 ○どんな団体がやって来るか分からない不安。

ボランティアが現在災害 V.C の募集範囲をどこまでなのか知るためには、情報を取得する必要があります。一番早くリアルタイムで確認をする方法として、『市社協・周南市・県社協のホームページ』から確認することができます。

②持参物や宿泊の有無、災害ボランティア保険

ボランティア募集にあたっては、持参物や服装等を併せて広報する必要があります。

被災地の状況は、報道だけではなかなかイメージがつかないことから、「どこかで購入できる」と平常時と同じ感覚になりがちです。しかし、実際には自動販売機も商店も使用できないことが多く、水もない場合もあります。こうしたことから、あらかじめ周知しておくことが必要となります。

宿泊についても、調整の余力や場所がないことからボランティア自身に準備してもらうことが多くあります。この場合も、宿泊については特に準備していないことや自身で調整いただきたい旨を同様に知らせる必要があります。

また、事前に知らせる意味では、災害 V.C の事務負担軽減を図ることやボランティア本人の活動中の怪我や往復途上にも対応する災害ボランティア保険へ加入することを知らせる必要があります。

このようなボランティアに関する必要な持参物や服装、災害ボランティア保険についての詳細を「資料編 5 Q & A」(P 73)に整理しています。

③地図や駐車場の記載

被災地では、通行止め等もあることから災害 V.C の場所が分かっているにもかかわらず、平常時の通りに行くことができないことが多くあります。また、県内や県内外募集の場合は、地理が分からないことを前提に考えておく必要があります。

そのため、災害 V.C への行き方や地図があると分かりやすくなります。また、駐車場の有無や場所も記載しておくのが親切です。

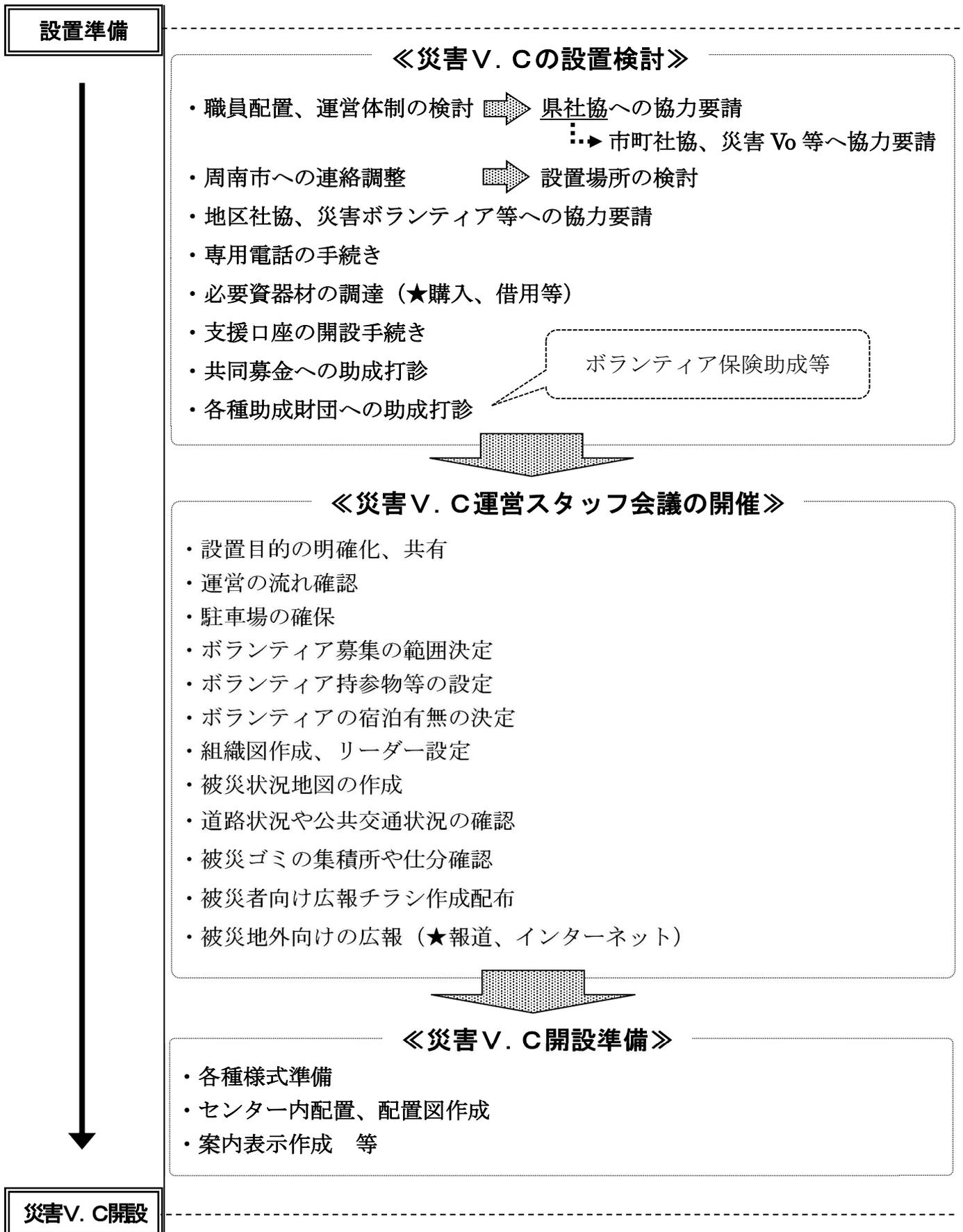
過去の事例では、駅やバス等公共交通を利用される方用に看板設置や案内係の配置等の工夫も見られました。また、車で来られる方用には、道路の随所に案内表示を掲示しているケースもあります。

広報時に地図で表示するか、あるいは「どこから案内表示に従ってください」と広報しておく、地理に不安な方も安心して来ることができます。

(7) 災害V.C設置準備全体の流れ

災害V.C設置について、以下のとおり必要な動き等を簡単に整理します。

[図:災害V.C設置の流れ]



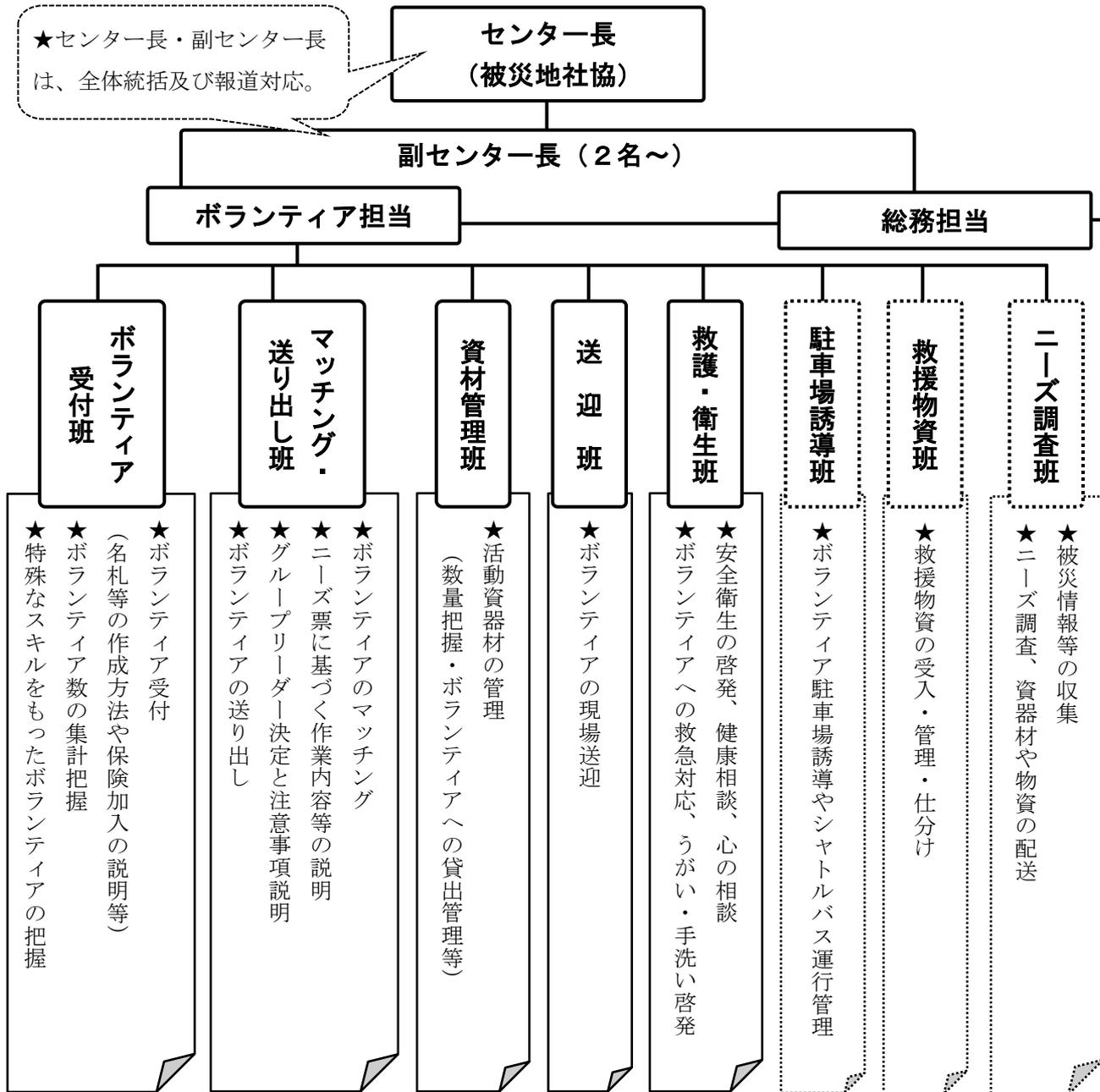
2 災害V.C設置・運営

(1) 災害V.C組織体系

災害V.Cの組織体系は、集まった運営スタッフ人数や被災規模・状況、被災者からのニーズ等によって変動していきます。

周南市では「平成30年7月豪雨」により災害V.Cを設置運営し、支援を行いました。初期段階から組織体系が充実することで迅速に対応できます。ここでは、過去の経験を活かし災害V.Cの組織体系を以下のように整理しています。

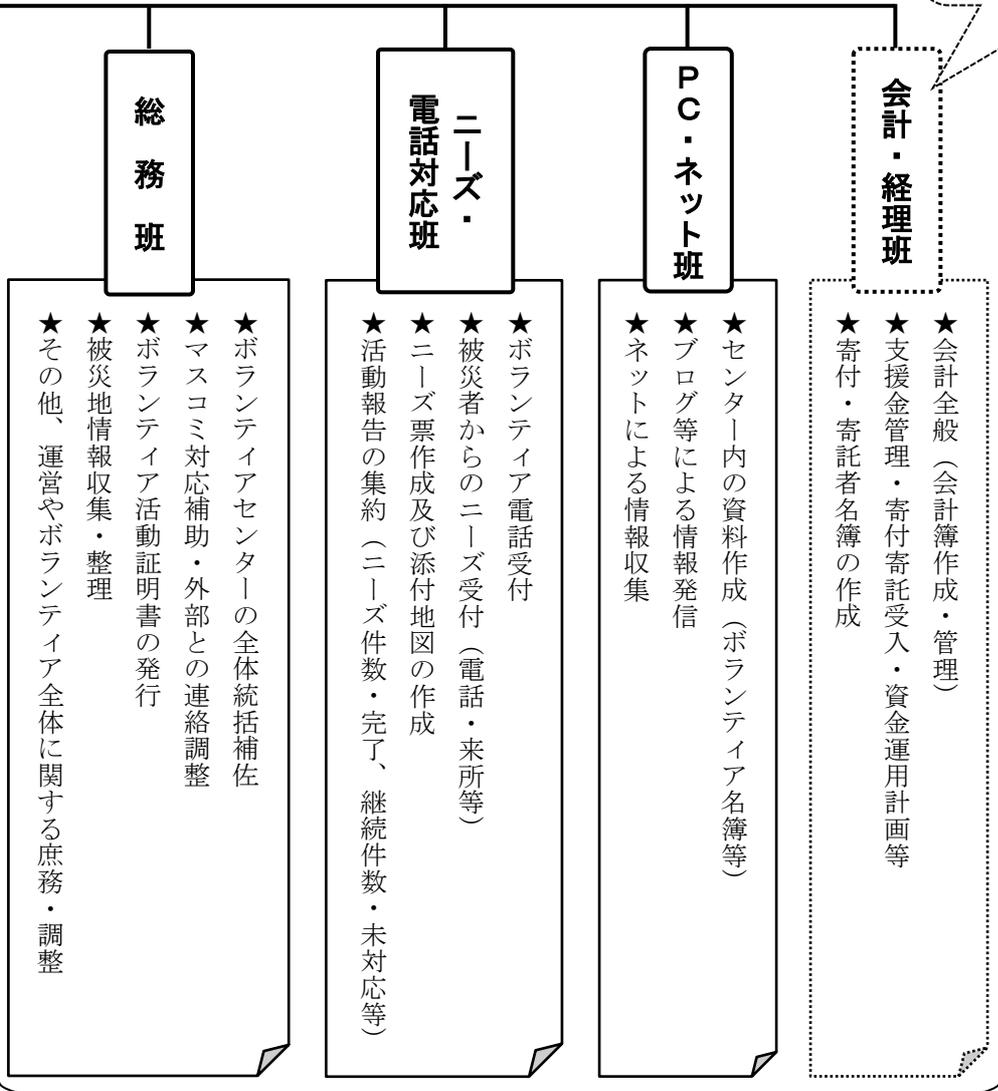
[図：周南市災害V.Cの組織体系図]



は、必要に応じて設置していく班。

ここに記載していない班の創設も可能。

社協事務局で一括して管理する場合は、特に設置しない。



総務系をこのように細分化しない場合は、全ての事務内容を総務班に組み込み、総務班の中での役割分担も考えられます。

(2) 災害V. C内の配置

災害 V.C の受付やマッチング等の配置場所は、ボランティアの目線で分かりやすく動きやすいことが前提です。そのため、一度ボランティアの立場で歩いてみながら配置をしていきます。

また、配置については、災害 V.C の設置された場所等のハード面での条件に左右されますが、最も留意したい点は、土日祭日にはボランティアが多くやってくることを意識して配置することです。

例えば、受付場所の入口等が狭かったり、あるいは記入場所が手狭である場合は、受付でボランティアが登録のために混雑してしまい、なかなか被災地での活動に行けないということにもなりかねません。

このように、配置については留意点がありますので、以下の点を注意して配置していきます。

[表:配置における留意点]

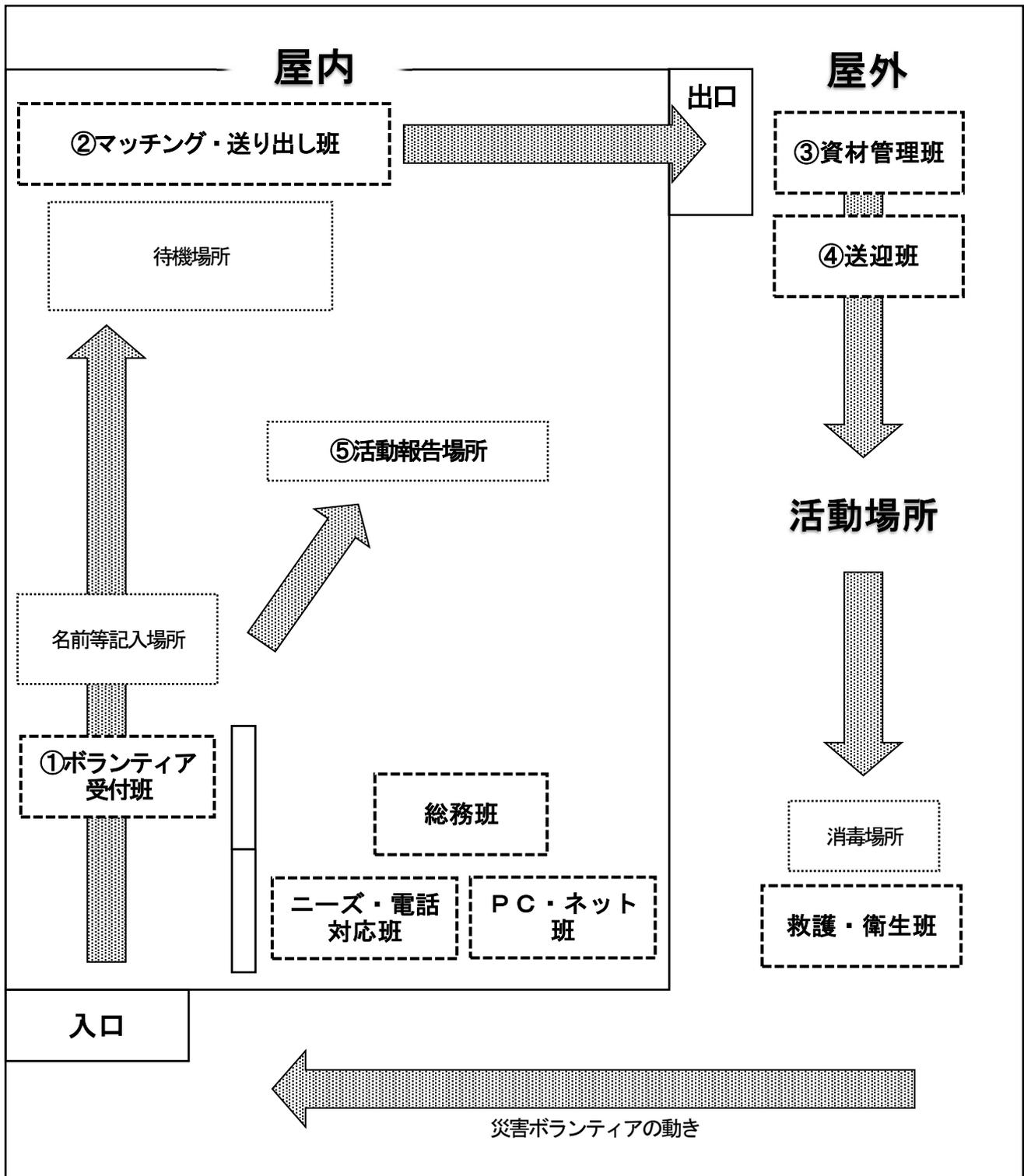
配 置	役 割	留 意 点
ボランティア 受付	○ボランティア登録票記入場所 ○名札シールによる名札づくり場所 ○付箋紙記入による名札づくり場所	★受付前にある程度スペースがあり、混雑が回避できる場所がよい。 ★記入場所でボランティアが固まらないように、多め(広め)にスペースを確保する。
ボランティア 待機所	○受付後にボランティアがニーズや注意事項等を確認しながら活動待機する場所 ○活動後に休憩をする場所	★座って待機、あるいは休憩をすることから、椅子が配置できるスペースが必要。 ★飲料水等が近くに置ける場所があるとよい。
マッチング	○ニーズ票に基づいて参加ボランティアを募集する場所 ○ニーズ票を基に、活動内容や注意事項等を説明し送り出しをする場所	★待機所の正面で、ニーズ票等が掲示できるパネルが配置できるスペースが必要。 ★可能なら、活動内容や注意事項を説明するスペースがあるとよい。
資器材管理	○ボランティアが活動するための資器材貸出をする場所 ○活動後に、ボランティア資器材を返却する場所	★大量の資器材が保管できるスペースが必要。 ★重い資器材もあるので、外にスペースが配置できるとよい。

配 置	役 割	留 意 点
送 迎	○活動先が決定したボランティアを現場まで送迎計画を行う場所 ○ボランティアが窓口に行き活動先を知らせ、送迎を依頼する場所	★室内でも外でも可能だが、可能であれば車や鍵の管理を分かりやすくするため、パネル配置できるスペースがよい。
救護・衛生	○ボランティアの応急手当や相談等を行う場所 ○活動後にボランティアの安全のためにうがい・手洗いをする場所を別途配置	★応急手当や相談等を行う救護スペースは、可能であれば個室（難しい場合はパネルで区切る）がよい。 ★うがい・手洗い場は、活動後に一番最初にしてもらいことから、外に配置がよい。
救援物資 ※設置の場合	○救援物資の保管・管理を行う場所	★大量の救援物資が保管できるスペースが必要。 ★物資の取り出しや管理等導線を確保するとよい。
総 務 ※ニーズ受付 も含む場合	○電話により外部との調整を行う場所 ○電話によるボランティア受付場所 ○ニーズ受付・ニーズ票作成場所 ○センター全体の調整を行う場所 ○情報収集・整理を行う場所	★電話がないといけなことから、電話が使用できることが前提。 ★災害 V.C の中枢的な役割を持つことから、集中できるように別部屋に配置するとよい。
PC・ネット	○ブログ等によって情報発信を行う場所 ○ネットによる情報収集を行う場所	★ネット環境が整備されている場所であることが前提。

実際の配置については様々ですが、過去の全国的な災害や県内での災害からここでは一般的な配置例や災害ボランティアの流れを次のとおり整理します。

また、これらの配置は、ボランティアがすぐに把握できるように簡単な配置図として見えやすい場所に掲示しておくことも必要です。

[図:一般的な災害V. C配置例]



(3) 災害V. C運営の一日

災害 V.C の一日はとても長いものです。一般的には、災害ボランティアの受付開始が8時30分、活動開始が9時、ボランティアが災害 V.C に帰るのが16時までとしているのがほとんどですが、運営スタッフの一日はこれだけでは終わりません。

具体的には、早朝は受付や活動送り出しの準備、夕方はスタッフ会議、夜は翌日の活動準備といったように、ボランティアがいない時間帯での作業が多くあります。

そのため、運営スタッフが体調を壊すこともよくあることから、全体の動きを把握しながら休めるときに休むことが必要となります。

[表:災害V. C運営スタッフの一日(概略)]

時間帯	ボランティア部門	総務部門
早朝 ～8時頃	○ボランティア受付、ニーズ確認・ 掲示、準備物の確認等	○ニーズの電話受付(早朝の場合有) ○ボランティア問い合わせ電話対応
8時半～	○ボランティア受付開始 ○マッチング・送迎・資材管理等の 送り出し ※ボランティアが活動に出た後は、 災害 V.C 内の清掃等	○報道・関係機関等からの電話対応
～16時	○ボランティアの帰還確認 ○資器材返却・送迎・活動報告 ○ボランティアの見送り	
16時半～	○各件数の集計 (ボランティア受付数、活動件数等) ○資器材整備、清掃、各班内反省	○ニーズの電話受付 ○ボランティア問い合わせ電話対応 ○報道・関係機関等からの電話対応 ○ニーズ、相談件数等の集計
18時～	○スタッフ会議 ★各件数の報告と各班内の反省・気付き報告 ★その他、一日の災害 V.C 内の状況共有(今日あったことや相談等) ★翌日以降のための連絡事項や運営修正・課題解決協議 ★今後の方向性の協議・確認 等	
20時～	○翌日の準備 ★掲示物作成 ★ニーズ票、ボランティア登録票等各種様式準備 ★掲示物の追加・修正作成 ★状況によっては、災害 V.C 内配置換え ★準備物の確認と追加購入 等	

コラム④：これからの被災者支援のカタチ

～行政・災害V.C(社協)・NPO等とそれを支える中間支援組織の「三者連携」～

近年、災害発生時には社協を中心とした災害V.Cが設置され、ボランティアによる被災者支援活動が展開されています。一方で、被災者支援等にあたるNPOの中には、災害V.Cを通さず直接現地に入り、独自の方法でニーズ把握を行い、その専門的な視点から多様なニーズに対応した支援が行われるようになりました。

しかし、被災地内外から数多くのNPO等の支援団体が個別に活動することで、被災地内で混乱をきたすケースも見られ、それぞれの活動の連携、調整を行うことが課題とされてきました。そこで、従来災害V.Cが担ってきたボランティア活動に加えて専門性を活かした活動をするNPO等の活動を調整する機能が注目されるようになりました。

平成28年熊本地震では、全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVORD)や地元NPO等が中心となって「火の国会議」を立ち上げ、行政・災害V.C・NPO・ボランティア等が連携、協働した活動を進めるための環境整備、支援者間の調整が行われました。同様の取組は、平成29年7月九州北部豪雨や平成30年7月豪雨災害等の災害でも行われています。

より良い被災者支援活動を目指して、行政・災害V.C・NPO等の多様な主体が連携し支援する体制がつくられています。

(4) 運営スタッフの留意事項

運営スタッフは、ボランティアに来られた方に「また来よう」と思える雰囲気づくりが必要です。

特に、ボランティアの視点からすると、運営スタッフの態度によっては、室内から上から目線で自分たちに指示していると感じてしまう場合もあります。

こうしたことから、運営スタッフは、ボランティアと被災者をつなぐ影の役割であることを意識しながら、またボランティアが気持ちよく活動できるように配慮が必要なことから、運営スタッフとしての心構えは特に重要となってきます。

《運営スタッフの心構え》

- ★ 大きな声で快活に、笑顔でボランティアへの挨拶を心がけます。
- ★ ボランティアへは常に感謝の気持ちを持つように心がけます。
- ★ ダラダラとした態度をとらないように気をつけます。
- ★ ボランティアに見えない場所を準備して、随時休憩をとるようにします。
- ★ 命令形に受け取れるような指示(言動)にならないように気をつけます。
- ★ 災害V.C内の清掃等、環境美化にも注意を払います。
- ★ 表示物にイラストを加える等、事務的にならないように配慮します。
- ★ 一人で判断できないことは、各班リーダーや正副センター長に相談しながら一人で抱え込まないようにします。

3 災害V.C閉所

(1) 災害V.C閉所の判断

「災害V.C設置目的の確認」でも記述をしましたが、設置目的を運営メンバーで共有できていないことが多くあり、そのために事業所等からのニーズが多く寄せられてから慌てたり、閉所時期の検討で運営メンバー一人ひとりの思いの違いからなかなか時期が決定できないことがあります。

あらかじめ設置目的の確認や設置検討の時に、おおまかな閉所時期を決めておくことが一つの判断材料となります。

また、閉所の際には被災地の住民や行政、関係機関などと慎重に合意形成を図りながら閉所のタイミングを見極める必要があります。

以下の点を検討しながらその都度適宜判断していきます。

[表：災害V.C閉所の判断例]

判断材料～閉所のタイミングは？～	
○全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを把握。	
⇒被災者ニーズがどのくらいあるか把握する。	
⇒被災者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ないか。	
○地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。	
⇒被災前のような機能またはそれに近い形で回復しているか。	

(2) 災害V.C閉所広報

災害V.C閉所についての広報は、設置広報と同様2種類に大別できます。また、各種関係機関や団体とも相互に協働や連携、支援を図ってきたことから同様に広報する必要があります。以下に、それらをふまえ整理しています。

[表：広報の手法等]

	被災住民等	各種関係機関等
手 法	<ul style="list-style-type: none"> ○チラシ (全戸配布、回覧板、避難所配布等) ○しゅうなんメール ○報道機関 ○インターネット (HP、ブログ等) ○町内放送 ○防災無線 ○地区社協・自治会・民生委員等口頭 	<ul style="list-style-type: none"> ○会議等による口頭 ○電話連絡 ○FAX等による書面での通知
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ○閉所後の業務引継ぎ先についても周知 ○閉所となることで、被災者に不安を与えることのように注意すること。 	<ul style="list-style-type: none"> ○閉所後の業務引継ぎ先についても周知

第4章 平常時の取組み

1 災害に備えて

(1) 個人の防災

① 家族間での事前確認

災害に備えて、平常時から家族間で話し合っておくことは重要です。

例えば、災害がお父さんは職場、子どもは学校という家族がバラバラの時間帯（平日の昼間等）で発生した場合はどうでしょう。

地震や津波などの災害時には、離れ離れになっている家族と連絡を取ることにとても苦労します。だからこそ災害時に慌てることなく迅速に家族の安否を知るためにも、勤務先やよく買い物に行くスーパーの近くの避難所はどこかを相互に確認し合い、いざとなった時のために伝言ダイヤル等を活用することや携帯電話が通じない状態での家族間の連絡方法等を相談しておくことが必要です。

また、家族が一緒にいる場合での災害についても、家の中でどこが安全なのか、どこに何が置いてあるのか、どこの避難所にどの道を通って避難をするのかをよく家族で話し合っておく必要があります。

[表: 家族間の事前確認事項例]

	確認内容	
	家族が一緒にいる時間帯	家族がバラバラの時間帯
避難場所	○避難場所はどこか。	○それぞれの避難場所はどこか。
避難ルート	○危険のないルートはどこか（ハザードマップ等も確認）。	
持ち出し品	○何をどこに置いてあるのか。 ○何を持って行くのか。 ○誰が何を持っていくのか。	
避難時の点検	○誰がガスの元栓を締めるのか。 ○誰が電気のブレーカーを落とすのか。	
安全箇所	○家の中でどこに隠れるのが安全か（柱が多く狭い空間のトイレ等）。	○それぞれの場所で、どこが安全か。
連絡方法	○NTT 災害伝言ダイヤル（171番）の使い方。 ○携帯電話が使用できない場合の伝言メモ等の置き場所等。	
災害後の動き	○何を持って、どこに避難をするか。	○災害発生後の家族の集合場所等。

このような内容やハザードマップについては、周南市が配布する周南市防災ガイドブック「しゅうなん防災」やインターネットにも掲載がされていますので、平常時からの取組として効果的です。

スマホ・タブレットの方はこちら

「ハザードマップ」



「しゅうなん防災」



②非常持ち出し品

災害への備えとしての非常持ち出し品については、様々な防災グッズ(非常用持出袋等)や手引き等でも紹介をされていますが、代表的なものを少し整理していきます。

ただし、ここに整理したものが全てではないため、前述した周南市防災ガイドブック「しゅうなん防災」を確認し備えておくことも大切です。

[表:非常持ち出し品例]

種類	持ち出し品例	用途等
貴重品	印鑑・通帳	○平常時から一つにまとめると防犯上好ましくないため、個別保管し保管場所の把握をして迅速にまとめられるようにしておくこと。
	現金	
	証明関係(免許証等)	
灯り	懐中電灯(電池含む)	○避難時の灯りとして活用できるが、電池等も替えが必要。最近では手回し充電も可能な懐中電灯も販売されている。
	ろうそく	
	ライターor マッチ	
安全	軍手	○割れたガラスやガレキ等から手を守る。
	ヘルメット or 防災頭巾	○頭上からの落下物から頭を守る。ない場合は、クッションや座布団等を頭に置くことでも可能。
	救急箱	○ちょっとしたケガに対応できるようなもの。
	常備薬や服用している薬(お薬手帳含む)	○常備薬や服用している薬がある場合、1週間分程度の確保を心がける。
飲料水・非常食	飲料水	○成人1人あたり1日2.5ℓ必要な水分量と言われている。最低限考えても、2ℓは持参できるといいかも。
	インスタント食品	○手軽に食べられるインスタント系の食品。乾パンは飲み込む際に水が必要になる場合がある。
	糖分のある食品	○空腹時に血糖値が下がる場合があるので、糖分補給を兼ねてアメ等があるといい。アメは、口に入れていると唾液が出るため、のどの渇きも癒される。
寒さ対策	衣類やタオル	○厚着ができる。汗を拭くタオル等があるとよい。
	毛布 or サバイバルシート	○場合によってはくるまることで防寒が可能。 ○サバイバル(レスキュー)シートは軽量かつコンパクトで、防災グッズで販売されている。
	新聞紙	○服の下に入れることでかなりの防寒に役立つ。 ○暖をとるための焚き火の火付けにも活用可能。
	カイロ	○寒さ対策に複数個あるとよい。
補助具等	入れ歯・補聴器・メガネ	○世帯により補助具等は変化するが、日常生活で使用している補助具等を持参することにより避難先で過ごすときに不便を感じるものが少なくなる。
	ベビーフード・ほ乳瓶	
	おしりふき	
	おむつ(乳幼児・高齢者)	
その他	ナップサック	○入れ物としては、両手が使用できることからよい。

※ その他にもあると便利なものは多くありますが、あまり多くは持っていけないのが現状です。

[表：夜間の留意事項例]

注 意 点	理 由 等
すぐに避難できる服装？	○寝ているときに下着姿だとすぐには避難ができない。 ○できるだけ枕元に着替えや上に羽織るものを準備しておくとうよい。
メガネや携帯電話等は？	○寝るときにすぐに手の届く範囲で決まった場所にメガネや携帯電話があるとよい。
スリッパは近くに？	○災害によっては、家の中で家具が倒れたり窓が割れたりして裸足では足元が危険なことがあるため、すぐ近くに上履きがあるとよい。

こうした持ち出し品や夜間の留意点を、平常時から家族で確認し合うことが、災害時に慌てずに対処できることとなります。

コラム⑤：意外と役立つもの～過去の事例から～

過去の災害において、数日～長期間避難所での生活を余儀なくされたケースで、意外と役立つ便利品として“サランラップ”が挙げられています。

これは、通常の保存用に使うほかにも、炊出し等の食器に巻くことで片付けの手間を省き、また水の使用量を少量にできることからの生活上の智恵でした。中には体に巻いて熱を逃がさないようにされた方もいたようです。

こうした智恵はその時々で必要に応じて工夫されており、カイロで配付されたお弁当を温める人や、段ボール箱等に大きなビニール袋を入れ、そのビニール袋の中に水を入れて保存しているケース等もありました。

災害の種類や被害の規模、避難所の生活期間、ライフライン（電気・ガス・水道等）の状況等様々な状況の中、ある物を利用していかに工夫して生かすのか、サバイバル的な発想の転換が必要となります。

災害時に意外と役立つ情報は、警視庁ホームページからも閲覧することができます。

（参考：警視庁災害対策課ベストツイト集

（<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kurashi/saigai/yakudachi/index.html>）

（２）地域の防災

災害に備えるためには、家庭だけでなく地域での取り組みも重要となります。

なぜならば、災害時には家族だけでなく、近隣地域での声かけや相互の協力が必要となることが多いからです。

地域には、自治会や町内会、自主防災組織、コミュニティ推進協議会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、福祉員、消防団等、災害時にも機能する様々な団体が多くあります。

それぞれの団体がその役割を地域で担いながら防災活動も行っていますが、災害時にうまく連携していくためには、平常時からネットワークを構築することやそれぞれの役割の共通認識を図る等の取り組みも必要となります。

併せて、地域の防災を進める上で、最も重要な『顔の見える関係づくり』を進めることも必要です。

一般に、要支援者世帯を中心に取り組みが進められますが、日中には高齢者のみとなる世帯や、災害によって傷病者が出てしまうこともあることから、地域全体での取り組みが重要となってきます。

こうした取り組みを通して、地域の要支援者への声かけや介助だけでなく、隣近所等での救出活動や避難時の声かけ、相互の助け合いへの環境を推進していくことが重要です。

そのため、防災訓練等の取り組みにおいても、『顔の見える関係づくり』を意識して行っていくことが必要です。

今後の課題として、個人情報保護の観点から要支援者の事前把握については、関係団体・機関での共有が困難であることが挙げられ、また、日中が高齢者のみとなる潜在的な要支援者世帯も数多くあることが挙げられます。

こうしたことから、災害発生時にはそこに居住する全ての人が要支援者であることを意識しておくことも必要であり、小地域でのネットワークづくりの強化がますます重要になってきます。

また、地域の要支援者が避難する避難所やその避難経路がバリアフリーであるかを調査するとともに、もしも避難が困難な場合は近隣で避難可能な場所を調査しておくことも必要となります。

(3) 要支援者への働きかけ

災害に備えて、支援者・団体・機関によって要支援者の把握は進められていますが、要支援者自身への災害発生後の動きについての啓発も併せて行っていく必要があります。

例えば、避難所への不安や発生後の情報伝達、生活支援のしくみ、災害 V.C や災害ボランティアへの理解などが挙げられます。

災害 V.C や災害ボランティアは、近年認知度は高くなったものの、要支援者や被災者へ情報が入りにくいことがあります。そのため多くの場合、自分や家族、親類縁者だけで頑張ろうと苦勞すること、あるいはボランティアを名乗る心ない詐欺の被害に遭遇することもあります。

こうしたことから、災害ボランティアの啓発と併せて、災害時にも気楽に市社協に連絡・相談されるように啓発していく必要があります。

併せて、要支援者を支援するボランティア団体とも、事前に災害時の動きや役割、市社協と協力した支援を検討していくとともに、要支援者自身へも啓発していくことも重要です。

コラム⑥：要支援者支援の課題～過去の事例から～

ある水害によって、被災地には災害V.Cが設置され、積極的に被災者支援が展開されました。とはいえ、当初は余裕もなく、寄せられたニーズに対応することで精一杯の状況でした。

あるとき、他市の市民の方から、地域の聴覚障害者の状況を尋ねる電話があり、その時になって初めて地域の障害者宅へのニーズ把握ができていないことに気付かされました。

こうしたことから、取り急ぎ、地域の障害者宅にボランティア派遣をし、ニーズ把握と現状調査を実施しました。

しかしながら、ある聴覚障害者宅では、ボランティア自身が手話でコミュニケーションがとれないこと、また見知らぬ人であることから警戒され、なかなか心を開いていただけませんでした。

災害V.Cスタッフにも手話ができる者がいない状況でしたが、たまたまボランティアで来た若い女性がおられたことから、再度その方のお宅を訪問しましたが、やはり見知らぬ人であることから警戒され、ボランティアも手話で一所懸命に説明をしても、「自分たちで頑張るからいい」と言われ、年配の方への遠慮から無理押しすることもできないまま退かざるをえない状況でした。

やがて、その方と同年代で手話ができる方が現れたことから、再度その方のお宅を訪問していただいたところ、様々なお話をしてくださったそうです。

しかしながら、既にほとんどの片づけが終了されている状況で、家族の方が無理をされたようで体調を壊されていることなどをお聞きして、非常に心を痛めながら災害V.Cに帰ってこられました。

こうした事例は、支援団体あるいは顔の見える地域の方との訪問が必要であること、そして手話等のコミュニケーションスキルを持つ方の協力が重要であることを痛感させられ、今後の教訓とすべきできごとでした。

資料編

1 災害V.C設置・運営実務

(1) 災害V.Cに必要な“もの”（準備物）

ここでは、「第3章 災害ボランティアセンターの設置・運営」でお示した“もの”（P22）について、事務に関する“もの”と活動に関する“もの”の2つの例に整理しています。

[表：災害V.Cに必要な“もの”の例]

事務に関する“もの”の例	主に活用する部門・班
○パソコン、プリンター	総務部門
○被災地のゼンリン地図数冊	総務部門、送迎班、ニーズ調査班
○デジタルカメラ	総務部門、ニーズ調査班
○複数の専用電話回線（※1）、電話機、FAX	ニーズ・電話対応班
○インターネット使用環境	PC・ネット班
○パネル	マッチング班
○トランシーバー、携帯電話	各班
○コピー機	
○各種用紙、筆記用具（マジック、ペン等）、付箋等	
○テープ（ガム、セロハン、ビニール等）	
○各種掲示物	
○センター運営用各種様式、資料	

※ 社協等に敷設されている業務用電話との併用ではなく、災害V.C専用電話として設置される方が効率的です。また、被災住民への広報チラシ作成に電話番号が必要であることから、最初に依頼しておくことが必要です（災害時の電話依頼が多いことから）。

活動に関する“もの”の例	主に活用する部門・班
○災害V.C看板	—
○スコップ（角スコ、剣スコ）、てみ、十能、熊手	資材管理班
○はしご、ブルーシート	
○土嚢袋、一輪車（ネコ車）	
○ビニールひも	
○軍手、ビニール手袋、防塵マスク	
○バケツ、ペール缶	
○雑巾・タオル	ボランティア受付班、資材管理班
○ほうき、チリトリ等掃除道具	資材管理班、送迎班
○高圧洗浄機	
○車両（送迎車両・軽トラック）	送迎班
○うがい薬、石鹼、救急医療セット	救護・衛生班
○布団類	
○足洗い桶、ブラシ	

(2) 正副センター長の役割等

正副センター長は、主に災害 V.C の統括責任者としての役割を担います。

そのため、災害 V.C 内の状況や動き等を常に把握し、運営スタッフ等からの相談においては対応をしていくことになります。

また、マスコミ対応やスタッフ会議を通しての課題解決・改善の指揮を取る役割も担います。

主な業務や留意点については、以下のとおり整理されます。

[表:正副センター長の業務・留意点等]

項目	内容やポイント
役割	<p>①統括責任者 災害 V.C の把握だけでなく、災害 V.C や運営スタッフへの苦情対応、運営スタッフの相談対応等、災害 V.C の円滑な運営に関すること全てを含みます。</p> <p>②マスコミ対応 被災地の様子やボランティア活動の取材、災害 V.C の動き等、マスコミ対応は公式発表となることから、対応は一元化が必要です。 そのため、正副センター長で責任もって対応することとし、内容によっては各班のリーダー（責任者）に対応を指示します。</p> <p>③その他 毎日のスタッフ会議を通して課題解決・改善を図り、スタッフ間の情報共有を図ります。</p>
留意事項	<p>正副センター長の役割は、突発的なものが多くあります。 そのため、以下の点に留意が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none">★ 常に所在を明らかにしておきます（あまり動かない）。★ 遠くからでも正副センター長が分かるように、名札の色を変えたり、背中に「センター長」と記入した名札シール等を貼っておく等の工夫が必要です。★ 総務班を通じて、現在の状況を常に把握しておきます。★ 特に業務を持たず、客観的な視点で災害 V.C を見渡せるようにしておきます。

(3) ボランティア部門各班の役割

①ボランティア受付班

[表:ボランティア受付班の業務・留意点等]

項 目	内 容 や ポ イ ン ト
準備物	<p>様 式 ⇒ <input type="checkbox"/>個人登録票 (様式①) <input type="checkbox"/>団体登録票 (様式②) <input type="checkbox"/>受付パス (様式③)</p> <p>名 札 ⇒ <input type="checkbox"/>付箋紙 <input type="checkbox"/>ボールペン <input type="checkbox"/>油性マジック <input type="checkbox"/>名札シール</p> <p>保 険 ⇒ <input type="checkbox"/>ボランティア活動保険パンフレット</p> <p>掲示物 ⇒ <input type="checkbox"/>「①受付」「②記入場所」「③待機所」表示 <input type="checkbox"/>記入方法掲示物 (複数)</p>
業務・役割 流れ	<p>①登録票を渡す係、記入方法を説明する係、登録票を受取り集計する係にスタッフを配置します。 ↓</p> <p>②来所者に元気よく挨拶し、個人には「個人登録票 (様式①)」と「受付パス (様式③)」を、団体には「団体登録票 (様式②)」を渡して「②記入場所」に誘導します。 ※団体登録は、1人に記入してもらい、他の方は名札づくりをしてもらいます。 ↓</p> <p>③記入場所で、登録票を記入してもらいます。 ↓</p> <p>④名札シールに日付、ひらがなで名前を記入してもらい、腕に貼ってもらいます (横から名前が見えるように。腕に巻くように貼ると落ちにくい)。 ↓</p> <p>⑤2枚の付箋紙 (マッチング用、ボランティアリーダー用) にひらがなでフルネームを記入してもらい、自分で持ってもらいます。 ※これは、活動先決定後にニーズ票に貼り付けるため。 ニーズ票に貼りついているということは、まだ活動先から帰っていないことがすぐに分かります。 ↓</p> <p>⑥登録票提出場所で登録票を受取り、「③待機所」に付箋紙を持って移動してもらうよう案内します。このとき、ボランティア保険加入有無を確認し、未加入の方には保険加入すること及び補償内容の説明をします。 (※実費負担の可能性あり) ↓</p> <p>⑦登録票を確認し、特殊なスキルを持つ方を仕分けして整理します。 ↓</p> <p>⑧登録人数等を集計していきます。</p> <p>※受付パスは、2回目以降に提示いただくと④からのスタートになります。</p>
留意事項	<p>★災害 V.C の最初の雰囲気づくりのためにも、笑顔で元気よく挨拶するように心がけます。</p> <p>★ボランティアが多く殺到すると待たせてしまう現象が起きることから待たせないよう複数スタッフを配置し、誘導や説明をするなどの工夫をする必要があります。</p> <p>★活動証明書を希望する方は、総務班に発行してもらい活動後に渡すことを説明します。</p>

②マッチング・送り出し班

[表:マッチング・送り出し班の業務・留意点等]

項 目	内 容 や ポ イ ン ト
準備物	<p>ニーズ票掲示 ⇒ <input type="checkbox"/>パネル <input type="checkbox"/>記入済みニーズ票</p> <p>説明様式資料 ⇒ <input type="checkbox"/>注意事項（リーダー用）（様式④） <input type="checkbox"/>確認しよう！災害ボランティア（一般用）（様式⑤）</p> <p>掲 示 物 ⇒ <input type="checkbox"/>被災地全体地図 <input type="checkbox"/>被災地区掲示 <input type="checkbox"/>「④マッチング」表示 <input type="checkbox"/>「活動報告所」表示</p>
業務・役割 流れ	<p>①待機所に待機しているボランティアに、「ニーズ受付票（様式⑨）」を基に 大声で作業内容や必要人数を簡単に説明し、募集をかけます。 </p> <p>②募集に応じたボランティアの中から、経験者等を中心にグループ リーダーを決めます（リーダーの携帯番号をニーズ受付票に記載）。 </p> <p>③ボランティアから付箋紙を受取り、ニーズ受付票に貼り付けます。 </p> <p>④作業内容の詳細と必要資器材、活動の注意点を説明します。 特にリーダーには、「注意事項（リーダー用）（様式④）」を手渡し、注意 事項を説明します。 </p> <p>⑤ボランティアの装備や飲料水、活動の注意事項等を確認し、質問を受け ます。 </p> <p>⑥地図を基に、現場への移動・送迎について説明し、必要な場合は送迎班へ 誘導します。</p> <p><活動終了後></p> <p>①「活動報告所」でリーダーからニーズ票（活動報告欄記入済）を受取り、 場合によっては聞き取りをします。</p> <p>②ボランティアにケガや体調不良等がないかを確認します。 </p> <p>③ボランティアにニーズ受付票に貼り付けた付箋紙を返し、待機所で休憩 をとってもらいます。</p>
留意事項	<p>★基本的に、声が大きくないと聞こえにくいことから、場合によっては拡声 器の使用を検討します。</p> <p>★「確認しよう！災害ボランティア活動！（一般用）（様式⑤）」については、 ボランティア一人ひとりに配付するか、待機所の椅子に貼り付けておきま す。待機中に目を通してもらうようにするのがベストです。また、ボラン ティアが多く殺到すると待たせてしまう現象が起きることから現場の説明 やなぜ待たせているのかの説明をするなどの工夫を必要があります。</p> <p>★目の前にボランティアが待機しているので、態度に気をつけます。</p> <p>★付箋紙を貼り付け、返すことを忘れないようにします。 特に返すことを忘れていないと、災害 V.C に戻っていないのかどうか 分からなくなります。</p> <p>★ニーズ受付票掲示は、地区別に掲示すると地理が分かりやすいです。</p>

④送迎班

[表:送迎班の業務・留意点等]

項目	内容やポイント
準備物	事務用品 ⇒ <input type="checkbox"/> 付箋紙 <input type="checkbox"/> マジック <input type="checkbox"/> ボールペン 掲示物 ⇒ <input type="checkbox"/> 送迎車両の一覧or写真 <input type="checkbox"/> 送迎車の鍵 <input type="checkbox"/> 被災地全体地図 <input type="checkbox"/> 「⑥送迎」掲示
業務・役割 流れ	<p>①送迎依頼を受け、送迎場所や人数、積込資器材を確認します。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>②送迎車両及び運転手を調整し、決定後に掲示している送迎車の一覧あるいは写真に「〇〇地区へ」を記載した付箋紙を貼り付けます。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>③ボランティアに資器材借用後に、〇〇に集合するように指示します。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>④ボランティアと資器材を乗せて、現場に向かいます。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>⑤現場到着後、ボランティアと資器材を降ろして、作業終了後に〇〇に送迎の電話をした上で、どこで待ってもらうかを説明します。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>⑥災害 V.C 到着後、送迎車の一覧あるいは写真から付箋紙をはがします。</p> <p>※作業終了後の送迎依頼の連絡があれば、同じ動きをしていきます。</p>
留意事項	<p>★被害地域の地理に明るい運転ボランティアの確保が必要です。 なお、車による事故はボランティア活動保険対象外であることから、十分運転に注意する必要があります。</p> <p>★道路が寸断していたりする被災地内を運転することから、地理の分かる地元の方を運転ボランティアとして配置するのがベストです。</p> <p>★各地域にボランティアを迎えに行くことから、各地域での迎え集合場所をあらかじめ設定しておくとう便利です（バスの停留所みたいなシステム）。</p>

⑤救護・衛生班

[表:救護・衛生班の業務・留意点等]

項目	内容やポイント	
準備物	救護	様式類 ⇒ □救護利用記録簿（様式⑦） 事務用品 ⇒ □ボールペン 掲示物 ⇒ □「救護・応急手当所」表示 □呼びかけ表示類 器具類 ⇒ □救急箱 □包帯、三角巾等 □布団類
	うがい等	器具類 ⇒ □うがい薬（イソジン等） □石鹸 □足洗い桶 □うがい用コップ類 掲示物 ⇒ □「⑦うがい・手洗い・足（靴）洗い場」表示
業務・役割 流れ	救護	①個室あるいはパネルで区切った場所に、救急箱や寝る場所を準備します。 ↓ ②気軽に寄ることができるように、また、体調管理への呼びかけ表示も作成して掲示します。 ↓ ③利用者に応急手当を行い、「救護利用記録簿（様式⑦）」に記録します。 ↓ ④救急車が必要な場合は、総務班に連絡して救急車を呼びます。 負傷については、応急手当をした上で感染症について説明し、後日病院での診察をお勧めします。
	うがい等	①センター入口、あるいは外にうがい・手洗い、足洗い場所を設置します。 ↓ ②「⑦うがい・手洗い（感染症予防）、足洗い（泥落とし）場」を表示し、センターに戻ったボランティアにうがい・手洗い、足洗いを勧めます。 ↓ ③うがい等が済んだボランティアには、資器材返却へと誘導します。
留意事項	救護	★空いている時間は、できるだけ待機所内等を巡回しながら、活動から帰ってきたボランティアに水分補給を勧めたり、疲労やケガがないかを呼びかけたりしましょう。 ★可能であれば、看護師等の医療知識がある方を配置するのがベストです。
	うがい等	★帰ってきたボランティアに最初に接する場所です。元気よく「お帰りなさい。」「お疲れ様でした。」等の声掛けをしましょう。 ★体調が悪い人、軽くてもケガをされた方がいないか等の声掛けをしましょう（救護の利用呼びかけも）。

(4) 総務部門各班の役割

① ニーズ・電話対応班 (総務班と一緒に多い)

[表: ニーズ・電話対応班の業務・留意点等]

項目	内容やポイント		
準備物	<p>様式類 ⇒ <input type="checkbox"/> 相談・電話対応記録用紙 (様式⑧) <input type="checkbox"/> ニーズ受付票 (様式⑨)</p> <p>事務用品 ⇒ <input type="checkbox"/> ボールペン (赤・黒) <input type="checkbox"/> 蛍光マーカー <input type="checkbox"/> 付箋紙 <input type="checkbox"/> 油性マジック <input type="checkbox"/> タウンページ</p> <p>電話関係 ⇒ <input type="checkbox"/> 電話回線 <input type="checkbox"/> 電話機・FAX機</p> <p>作成物等 ⇒ <input type="checkbox"/> 住宅地図 <input type="checkbox"/> 地図 (被害・交通情報書込) <input type="checkbox"/> ボランティア希望者への伝達事項 (持参物、交通経路、宿泊の個人準備等) <input type="checkbox"/> 行政相談窓口一覧 <input type="checkbox"/> 関係機関連絡先一覧 <input type="checkbox"/> 活動支援金・義援金口座 <input type="checkbox"/> その他随時決定した事項</p>		
業務・役割	<p><電話対応> ここへは、被災住民やボランティア等からの問合せ・相談、マスメディアからの取材等、多種多様な電話がかかります。 ただし、マスメディアからの取材については、一貫した回答が必要なことから、正副センター長に電話転送します。</p> <p>① 電話内容や相手によって動きが変わりますが、まずはしっかりと相手の話を聞き、不明の点は確認しながら「相談・電話対応用紙 (様式⑧)」に記録していきます。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>② 即答できない場合は、相手の連絡先をよく確認し、折り返し電話をする旨を伝えます。</p>		
業務・役割 流れ	<p>ボランティア希望</p> <p>○希望者には、以下の点を確認します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・持参物 ・交通状況と経路 ・宿泊の自己確保 ・特殊なスキル (資格や経験) の有無 <p>○団体申込みについては、事前に登録様式をFAXし、記入してもらいます。</p>	<p>物品・炊出し等実施</p> <p>○基本は、総務班と相談した上で、折り返し連絡します。</p> <p>—物 品— ⇒種類や数量を確認</p> <p>—炊出しや イベント持込み— ⇒人数や期間、希望場所、センターでの準備物等を確認します。</p>	<p>相談・問合せ (住民)</p> <p>○基本は、総務班と相談したり、調べて折り返し連絡します。</p> <p>訴えている内容をきちんと把握することが重要です。</p>

<p>業務・役割 流れ</p>	<p><ニーズ></p> <p>①電話、あるいは来所される被災住民からニーズの聞取りをします。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>②聞取り内容を「ニーズ受付票（様式⑨）」に記載していきます。このとき、依頼者に必要人員等を尋ねても、よく分からないのが実状です。そのため、作業範囲を「○畳の広さが○部屋ぐらいになりますか」と具体的な広さのイメージを確認していきながら、人員を想定していきます。また、この範囲は、ニーズ受付票の依頼内容に記載します。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>③依頼者の家を住宅地図で探し、コピーをとってニーズ票（右上に地区名をマジックで記載するとよい）に添付します。</p> <p style="text-align: center;">↓</p> <p>④地図を添付したニーズ票をマッチング班やニーズ調査班に渡します。</p>
<p>留意事項</p>	<p><電話対応></p> <p>★電話は丁寧に対応していくことが必要です。 また、判断に困るケースは、即答せずに総務班に相談して折り返し電話をすることを心がけましょう。</p> <p>★学校等からの団体申込み、あるいは子どもからのボランティア申込みがある場合もあります。ボランティアは、高校生以上は単独でも構いませんが、中学生以下は保護者や教員の指導者が同行していること等のルールを、事前にセンター全体で確認しておきましょう。</p> <p>★苦情電話については、センター運営の修正にもなりますので、真摯に受け止めます。</p> <p>★行政等、外部機関からの依頼や相談については、総務班と相談して折り返し電話をするようにしましょう。</p> <p><ニーズ></p> <p>★地域によっては、正確な住所よりは昔ながらの地名が一般的な場合があります。そのため、地元の方が少なくとも常時1人はいる方がベストです。</p> <p>★作業内容や作業範囲等は、しっかりと依頼者から聞取りをしていくようにしましょう。</p> <p>★ボランティア派遣が即日か、明日以降になるかを状況をよく見ながら依頼者にお伝えしましょう（時間帯やボランティア人数等）。</p> <p>★ボランティア派遣には、時期的な段階やボランティア数等の状況により、活動の優先順位があります。事前によく確認し、緊急性の低い依頼内容によっては、後日の対応になることをきちんと説明しましょう。</p>

②総務班（ニーズ・電話対応班と一緒の場合が多い）

[表：総務班の業務・留意点等]

項目	内容やポイント
準備物	<p>様式 ⇒ <input type="checkbox"/> ボランティア証明書（様式⑩）</p> <p>事務用品 ⇒ <input type="checkbox"/> ボールペン（赤・黒） <input type="checkbox"/> 蛍光マーカー <input type="checkbox"/> 油性マジック <input type="checkbox"/> 付箋紙</p> <p>電話関係 ⇒ <input type="checkbox"/> 電話回線 <input type="checkbox"/> 電話機・FAX機 <input type="checkbox"/> トランシーバー（各班配置用含む）</p> <p>作成物等 ⇒ <input type="checkbox"/> 住宅地図 <input type="checkbox"/> 地図（被害・交通情報書込） <input type="checkbox"/> 行政相談窓口一覧 <input type="checkbox"/> 関係機関連絡先一覧 <input type="checkbox"/> 活動支援金・義援金口座 <input type="checkbox"/> 災害ごみ対応方法 <input type="checkbox"/> センター組織図・各班責任者 <input type="checkbox"/> ニーズ・ボランティア等各件数表 <input type="checkbox"/> 寄附金・物品提供者名簿 <input type="checkbox"/> 災害V.Cの住所・TEL・FAX・E-mailの明記 （スタッフ確認用に掲示） <input type="checkbox"/> 被害状況（死傷者数や被害家屋等）の掲示 <input type="checkbox"/> その他必要な記録や情報</p>
業務・役割 流れ	<p>災害V.Cの中核的な役割を果たし、全ての情報を集約・整理しながら、正副センター長の補佐をしていく班です。</p> <p>会計を担当する部署がない場合は、総務班内に会計係を置き、支援金の管理や出納帳を作成し、資金管理・運営していく業務も含まれます。また、この班は他の班と異なり、センター運営や活動のための企画、被災者・外部からの依頼対応等もあることから、業務内容や流れが固定化できない側面もあります。そのため、<u>基本的な項目のみ整理して</u>いきます。</p> <p>○各班の責任者やスタッフ名を記載した組織図を作成し、掲示します。 （日々スタッフが変わるため、付箋紙に氏名を書いて組織図に貼付け）</p> <p>○活動状況を把握するため、ボランティア数やニーズ件数等の一覧表を作成し、掲示します。</p> <p>○被害状況（死傷者、被害家屋等災害情報）を整理し、掲示します。 （日を経過するごとに被害は増えることから、付箋紙に書いて貼付け）</p> <p>○被災地支援のための各種情報を収集し、各スタッフに周知します。 （スタッフ会議や伝達等）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害ごみの出し方や集積場所 ・通行可能な道路状況 ・その他、各種の行政情報（行政の対応状況等） ・翌日の天気予報（気象庁HP等） <p>○行政及び各関係機関との連絡調整</p> <p>○必要資器材（事務用品も含む）の調達</p> <p>○寄附金・物品提供の受付及び名簿作成</p> <p>○ボランティア登録者名簿のPC入力及びボランティア保険手続き</p> <p>○依頼に応じて、ボランティア活動証明書（様式⑩）の発行</p> <p>○センター運営やボランティア活動メニューの企画開発（企画する班が別にある場合は除く）</p>

留意事項	<p>★最も煩雑な班です。基本は、様々な情報を随時収集しながら整理し、今後の対応に活用するために、書面化あるいは掲示して迅速に分かるようにしていきましょう。</p> <p>★長期にわたって活動できる運営スタッフは、数少ないのが現状です。そのため、人が変わっても対応に困ることがないように、情報等は記録するなり掲示するなりしておきましょう。</p> <p>★ニーズ・電話対応班から相談され、対応に困るケースは、正副センター長に随時相談しましょう。</p>
-------------	--

※  ニーズ・電話対応班と重複。

③PC・ネット班

[表:PC・ネット班の業務・留意点等]

項目	内容やポイント
準備物	事務用品⇒ <input type="checkbox"/> デジカメ複数台 <input type="checkbox"/> カードリーダー <input type="checkbox"/> PC <input type="checkbox"/> ネット回線
業務・役割 流れ	①HPあるいはブログを作成します。 ※無料サイトを活用すると、基本形ができています。 ↓ ②被災地各所をデジカメで撮影し、被害状況やボランティア活動の様子を記録します。 ↓ ③夕方に総務班からニーズ件数やボランティア登録者数等をもらいます。 ↓ ④デジカメで保存した被害状況やボランティア活動の画像やニーズ件数・ボランティア登録者数を、HPあるいはブログに掲載します。 ↓ ⑤夜のスタッフ会議時に、情報発信する事項を確認し、必要に応じてHPあるいはブログに掲載します。
留意事項	★簡単に情報発信を行うには、ブログの方が簡単です。 特に無料サイトを活用すると、ある程度の形ができていますので編集等も楽にできます。 ★デジカメで写真を撮る、あるいは情報発信活用を目的に人物を撮るときは、肖像権等の問題もあるので、予め了解を得ておく方がいいでしょう。 ★情報とは、諸刃の剣です。その情報を見る人も様々で感じ方も様々です。そのため発信する前には、必ず複数のスタッフにチェックしてもらい、偏った情報や感情的な情報、推測での情報になっていないかを意識しましょう。 ★物品募集については、記事を見てそれから集めて送るまでには数日が必要となり、その頃には不要になっていることが多々あることから、ネット上では物品募集に気をつけます。 ★コメント欄を設ける場合は、投稿に対して返信をきちんとしていく必要性があります。そのため、あえてコメント欄を設けない選択肢もあります。 ★メールによる問い合わせ等はこの班にやってきます。必要に応じて各班と協議しながら、誠実かつ迅速に返信するようにしましょう。

(5) その他の留意事項

各班の設定は、スタッフ人数や設置場所等によっても変化します。

それぞれの状況に応じて、随時検討していきながら臨機応変に対応していきます。

また、スタッフは交代していくことが多く、長期にわたって固定化しない課題がありますので、可能な限り各班の業務を书面化し、引継ぎが簡単にできるようにしておきます。

その他、災害 V.C ではボランティアに対する案内表示だけでなく、ボランティアへの感謝のことば等の声かけ表示もしていくことが必要です。

災害 V.C は、被災地住民とボランティアをつなぐ役割を果たすことに尽力していますが、善意でやって来られたボランティアがあつてこそ、被災地の支援が可能になるのです。そのため、その感謝のことばや様々なイラストを交えた表示等、ボランティアへのちょっとした配慮をしながら、災害 V.C からの感謝を伝えるとともに、ボランティアにとって居心地のよい災害 V.C になるように配慮する必要があります。

2 災害V. C活動様式集

- (様式①) ボランティア受付登録票 (個人用)
- (様式②) ボランティア受付登録票 (団体用)
- (様式③) 周南市災害ボランティアセンター受付パス
- (様式④) 注意事項 (リーダー用)
- (様式⑤) 確認しよう! 災害ボランティア活動 (一般用)
- (様式⑥) 資材管理票
- (様式⑦) 救護利用記録簿
- (様式⑧) 相談・電話対応記録用紙
- (様式⑨) ニーズ受付票
- (様式⑩) 災害ボランティア活動証明書

FAX (〇〇〇) △△△-■■■■■

※ 活動日前日 15 : 00 までに FAX にてご連絡ください。

ボランティア受付登録票 (団体用)

渡す際に 4 桁数字で記載します。

受付番号

受付年月日

団体名					
代表者氏名					
代表者住所	〒	電話			
		FAX			
		携帯			
活動日	令和 年 月 日 ()				
連絡方法の留意点等	※連絡を入れる場合に留意する点があれば記入ください。				
団体人数	総数 名 (男: 名 女: 名)				
希望活動	※活動に活用できるような機器を持参されている場合は、その機器名・数量も記載ください。				
登録者名簿	氏名	性別	年齢	資格・免許	活動保険
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
					済 ・ 未
				済 ・ 未	
特記事項					
自家用車控え	※車種及びナンバーを記載ください。複数台の場合は、各車記載ください。				

ここに掲載されている個人情報については、本人の許可なく、災害ボランティアセンターに関する業務およびボランティア保険に関する業務以外に利用いたしません。また、第三者に提供することもいたしません。

周南市災害ボランティアセンター 受付パス

(令和 年 月活動分)

氏 名

TEL () —

活動日 (活動日を記入)

/	/	/	/	/	/	/
---	---	---	---	---	---	---

☆ 2 回目の活動以降有効

★注意事項（リーダー用）★

1. 参加者の持ち物を確認してください。
（軍手、マスク、長靴、タオル、水分・塩分の補給可能な物等）
2. 必要なスコップ等の道具は、持っていく前に必ず数を確認し、確実に返還してください。
3. 昼食・飲み物は各自で用意してください。
4. 現場に到着した際は、「〇〇〇〇災害ボランティアセンターからきました〇〇です」と挨拶しましょう。
5. 室内作業の場合は、依頼者に靴を脱ぐのか、土足かを確認してください。
6. 現場での活動を開始するときには、依頼者に活動内容（依頼内容）と活動時間を確認してメンバーに伝えてください。
7. （周辺に公衆トイレがなければ）依頼者にトイレの利用をお願いしてみてください。
8. グループのメンバー全員の体調に注意し、活動は〇〇～〇〇分で区切り、みんなで10分程度の休憩を取りましょう。
（水分・塩分補給を忘れずに！）
9. 被災者の気持ちに寄り添った支援を心がけましょう。
10. 困り事が発生した場合は、必ずセンター本部へ連絡をお願いします。（ — — ）
11. 現場での活動を終了するときには、依頼者にその旨を伝えて参加者の人数と道具の数を確認してセンターへ帰ってきてください。
12. 最後に、リーダーの方のみボランティア活動報告欄に記入し、ご提出ください。

※送迎に関する電話は、
（ — — ）

安全第一
健康第一



災害ボランティア活動は、「被災住民の自立支援を目的に活動します！

確認しよう！災害ボランティア活動！！（一般用）

《活動の前に！》

- ◆体調は万全？ 自分の今の体調に合った活動であることを確認しましょう
- ◆自分の持ち物を確認しましょう（軍手、マスク、長靴、タオル、昼食、飲料水など）
- ◆自分の服装を確認しましょう（夏でもケガを防ぐためにも、長袖・長ズボンがよい）
- ◆活動に必要なスコップ等の道具は、行く前に必ず数と故障がないかを確認しましょう

《活動場所（依頼者のお宅）に着いたら》

- ◆センターからの送迎があれば、帰りの連絡・集合場所を確認しましょう
- ◆リーダーの挨拶後に、依頼者に挨拶しましょう

《活動の注意点》

- ◆自分たちの安全には十分に注意してください。
- ◆危険な場合や手に負えない場合、また、営利行為・政治的・宗教的活動の依頼等はお断りしてください（後で、センターに報告しましょう）。
- ◆『ごみ』と判断する前に捨ててよいか、依頼者に確認してください。
- ◆災害によって発生したごみは、分別をきちんと行ってください。
- ◆依頼者の気持ちが少しでも和らぐように、できるだけ声掛けをしましょう。
また、同じグループのボランティア同士も声掛けをしながら協力しましょう。
- ◆活動に使用する自家用車両は駐車場も含め、各自の責任でご使用ください。
- ◆昼食の準備をしていない方は、活動場所への移動途中で調達してください。
(住民の方から申し出があった場合は、基本的にはお断りください。ただし、最終判断はリーダーにお任せします。)
- ◆活動先で知っていたプライバシーは必ず守りましょう。

リーダーになったら…

- ★ 依頼者に、「〇〇市災害ボランティアセンターから来ました〇〇です」と挨拶しましょう。
- ★ 依頼者に作業内容の確認をしてください。
- ★ （周辺に公衆トイレがなければ）依頼者宅のトイレ利用を依頼者にお願いしてください。

リーダーになったら…

- ★ 作業等、判断に困った時はセンターへ連絡してください！
TEL： — —
- ★ グループの仲間全員の体調に注意し、作業は 30~40 分で区切って、みんなで 10~20 分程度の休憩を取りましょう。
(水分補給も忘れずに！)
- ★ 室内の場合は、靴を脱ぐか、それとも土足かを依頼者に確認しましょう。
- ★ 依頼者に積極的に話し掛け、他に困っていることがないかを聞き取るようにしましょう。
- ★ 活動中のケガや熱射病等には十分注意し、発生した場合はセンターに連絡してください。救急車を呼ぶ必要が場合は、救急車を呼んだ後にセンターへ連絡してください。

《活動が終わったら（16時までにセンターへ帰ってきてください!）》

- ◆リーダーが、活動終了後に依頼者に確認と挨拶をしますので、併せて依頼者に挨拶をしてください。
- ◆ケガをした、あるいは体調が悪い場合は、リーダーに申し出てください。
- ◆持参した資材の数や故障等を確認し、もし可能であれば資材を洗っておいてください。
- ◆センターに帰ったら、まずは手洗い・うがいをしっかり行ってください。
- ◆資材を返却した後は、待機所でしっかり水分を取って休んでください。

Q. 「なぜ、うがい・手洗いをしっかりするの？」

A. 災害現場では、ホコリ等に混じって様々なウイルスが混じっている場合があります。そのため、病気や感染症を予防するために、必要なのです。
ちょっとしたケガでも同様に、きちんと手当てをしておくことが必要です！

安全第一
健康第一



活動を通して、あるいは災害ボランティアセンターについて、お気軽にご意見をお聞かせください。
今後のセンター運営に活かさせていただきます。

リーダーになったら…

- ★ 作業が完了した場合、あるいは作業終了時間になった場合は、依頼者に作業状況の確認をお願いしてください。
- ★ 明日以降の活動継続、あるいは新たなニーズがあるかを、依頼者に確認をしてください。希望があった場合は、持参したニーズ票の『活動報告』欄に記入してください。
- ★ 特に希望がない場合も、「お困りのことがあれば、災害ボランティアセンターにご連絡ください」と伝えてください。
- ★ 帰る前には、依頼者に「失礼します」と挨拶しましょう。
- ★ グループの仲間全員の体調やケガの有無、人数と資材の数等を確認してセンターに帰ってきてください。
- ★ 体調の悪い方、ケガをされた方がいる場合は、戻った後に救護に連れて来てください。
- ★ センターに戻って資材を返却したら、活動報告欄に記入して提出してください。

< 連絡先 >

「 **災害ボランティアセンター**」
TEL () —

資 材 管 理 票

ニーズ No. _____

記入者： _____

返却チェック者： _____

活動先		リーダー	
必 要 資 機 材			
貸 出 機 材 (個数も記入)			返却チェック
○角スコープ	(大 個、小 個)		<input type="checkbox"/>
○剣スコープ	(大 個、小 個)		<input type="checkbox"/>
○土嚢袋	(枚)		<input type="checkbox"/>
○ブルーシート	(枚)		<input type="checkbox"/>
○一輪車	(台)		<input type="checkbox"/>
○バケツ	(個)		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
○	()		<input type="checkbox"/>
気 付 き 等 (資機材の状況や他に必要な資機材等)			

No. _____

＜救 護 利 用 記 録 簿＞

No.	日時	利用者	症状等	処置等	伝達等備考	対応者
1	月 日 時 分頃					
2	月 日 時 分頃					
3	月 日 時 分頃					
4	月 日 時 分頃					
5	月 日 時 分頃					
6	月 日 時 分頃					
7	月 日 時 分頃					

相談・電話対応 記録用紙

対応者： _____

日 時： _____ 月 _____ 日

問 合 せ 者	<input type="checkbox"/> マスコミ <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> 地域住民 <input type="checkbox"/> 関係機関・団体 <input type="checkbox"/> その他 (_____)
	[氏名 (所属もあれば)] _____ [住 所] _____ TEL (_____) — FAX (_____) — 携帯 (_____) —
	<input type="checkbox"/> 取 材 <input type="checkbox"/> ボランティアしたい <input type="checkbox"/> 炊出し・訪問・イベント等の申し入れ <input type="checkbox"/> 生活上の相談 <input type="checkbox"/> 物品の供与 <input type="checkbox"/> 苦 情 <input type="checkbox"/> その他 (_____)
種 別	主 た る 内 容
処 理 状 況	<input type="checkbox"/> 回答・完結 <input type="checkbox"/> 担 当 者 (_____) ～伝達→ <input type="checkbox"/> 回答・完結 <input type="checkbox"/> 関係機関 (_____) を紹介→ <input type="checkbox"/> 回答・完結 <input type="checkbox"/> その他 [_____]
	[対応の詳細] _____

活動の経過 完了 継続 未実施	ニーズ受付番号	
	ニーズ受付日	月 日 時 分
	ニーズ受付者	
	マッチング担当者名	

ニ ー ズ 受 付 票

相談者：本人・行政・自治会長・民生委員・その他（氏名： _____ /電話： _____）				
(ふりがな) 依頼者名			住 所	
			電 話	
			緊急連絡先	(続柄 _____)
依頼内容				
必要人員	名	必要な備品・資格		
備 考	※活動調整にあたり依頼者以外と調整を行う場合はここに記入			
ボランティア派遣の状況（活動人数 _____ 名）				
リーダー：		(携帯： _____)		
副リーダー：		(携帯： _____)		

※裏面へ被災家屋及び依頼箇所の写真を添付すること

ボ ラ ン テ ィ ア 活 動 報 告

活動の状況及び引継ぎ事項	<input type="checkbox"/> 完了 <input type="checkbox"/> 継続 <input type="checkbox"/> その他 (_____)		
気付き・問題点			
活動開始時間	時 分	活動終了時間	時 分
記録者名			

※ 何か困ったこと等があれば、下記まで連絡ください。

_____ 災害ボランティアセンター 電話： _____

災害ボランティア活動証明書

_____様

_____災害において、災害ボランティアとして活動したことを下記のとおり証明します。

活動期間：

活動内容：〇〇災害における災害救援ボランティア活動

令和〇〇年〇〇月〇〇日

〇〇災害ボランティアセンター

センター長 _____

Ⓔ

3 災害V. C 掲示物等事例集

(1) ボランティア部門

① ボランティア受付班

○ 各種掲示物例

① 受付	② 記入場所	名札シールに、日付、 ひらがなで名前を 記載し、腕に巻きつけ てください。	2枚の付箋紙に、 ひらがなでフル ネームを記載して ください。
登録票 提出場所	付箋紙を持って ③ 待機所に移動 してください。	③ 待機所	

○ 集計票例

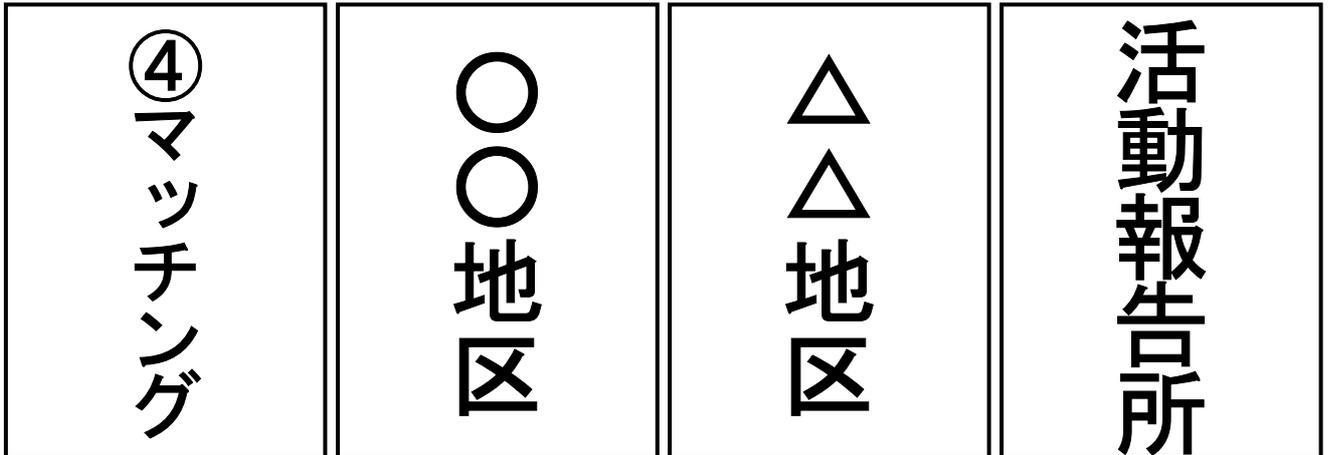
集計は、登録票を基にしながら「正」の字で随時記入、あるいは付箋紙に記入して貼付けていくと、便利です。

特に報道からの問い合わせ等に「〇時現在でのボランティア数は？」という質問があったりします。そのときに慌てて集計するよりも随時行っておく方がよいでしょう。

	県内			県外			合計
	個人	団体	所属人数	個人	団体	所属人数	
男							
女							
合計							

②マッチング・送り出し班

○各種掲示物例



③資材管理班

○各種掲示物例



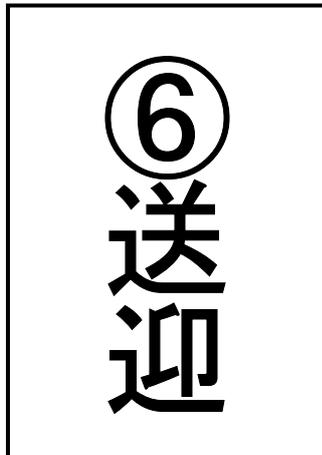
資器材名	総数	貸出状況

※資器材名、総数、貸出状況等は変動するので、付箋紙にそれぞれ記入して貼り付けます。

※貸出状況については、ニーズ No.と個数をそれぞれ記載して貼り付けていきます。最終的に貸出状況に付箋紙がなくなれば、全て返却されたことが分かります。

④送迎班

○各種掲示物例



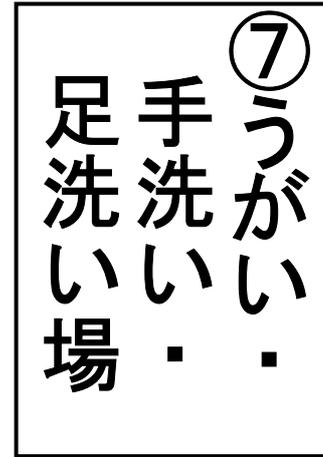
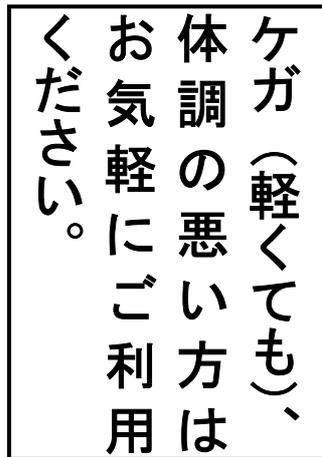
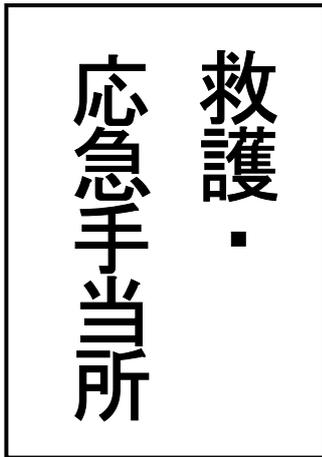
車両名 (ナンバー)	運転者	運行状況 (地区)

※運転者、運行状況は変動するので、付箋紙にそれぞれ記入して貼り付けます。

※運行状況については、付箋紙がなくなれば災害 V.C に到着したことが分かります。

⑤救護・衛生班

○各種掲示物例



(2) 総務部門

①ニーズ・電話対応班

○各種作成物例

ボランティアに伝えるコト!

★持参物
⇒
★交通経路
＜〇〇方面＞
来れるルート：
＜××方面＞
来れるルート：
★宿泊等
⇒

行政災害相談対応窓口一覧

相談種類	相談先	電話番号
罹災証明		
資金貸付		
福祉相談		
・	・	・
・	・	・
・	・	・
・	・	・

関係機関連絡先一覧

機関名		電話番号	FAX 番号	E-mail	担当者名
県社協	県ボラセン				
周南市社協	本部				
	徳山支部				
	新南陽支部				
	熊毛支部				
	鹿野支部				
周南市役所	防災危機管理課				
	地域福祉課 〇〇係				
	次世代支援課 〇〇係				
医療機関					

活動支援金口座 (センター運営へ)

〇〇銀行〇〇支店
 普通 No.
 ※振込手数料 〇〇円必要

義援金口座 (被災者支援へ配分)

〇〇銀行〇〇支店
 普通 No.
 ※振込手数料 不要

②総務班

○各種作成物例

〇〇〇災害ボランティアセンター スタッフ

班等	責任者	スタッフ
センター長		
副センター長(ボラ)		
〃 (総務)		
ボランティア受付		
マッチング		
.		

付箋紙を活用
 (人が変わっても
 いいように)。

〇〇災害ボランティアセンター 連絡先

周南市〇〇〇町〇〇番〇〇号

〇〇〇会館〇階

電話 :

FAX :

E-Mail :

URL :

ニーズ件数及びボランティア登録者数

		〇/〇	〇/〇	〇/〇	〇/〇	〇/〇	〇/〇	総計
ニーズ	受付件数							
	派遣件数							
	完了件数							
	継続件数							
ボランティア	個人登録者数							
	団体登録件数							
	団体登録者数							
	総登録者数							

寄附金・物品提供者名簿

	内容	提供者	住所
寄附金			〒
			〒
			〒
物品提供			〒
			〒
			〒

寄附・物品提供 ※掲示用

寄附金額	寄附者様	提供物品	提供者様

どうもありがとうございます

〇〇災害ボランティアセンター

4 災害V. C写真事例集

(1) ボランティア部門

①ボランティア受付班

○実際の受付風景



《萩市災害V. C (7月28日大雨被害) 左：誘導案内 中：受付の様子 右：名札記入》



《周南市災害V. C (平成30年7月豪雨災害) 左：受付の様子 右：名札記入》

②マッチング・送り出し班

○実際のマッチング風景



《萩市災害V. C (7月28日大雨被害) 》



《光市災害V. C (平成30年7月豪雨災害) 》



《周南市災害V. C（平成30年7月豪雨災害）》



左：ボランティア待機所 右：説明の様子》

③資材管理班

○実際の資材管理班活動風景



《台風12号による8月2日からの大雨》



左：和木町災害V. C 右：岩国市災害V. C》

④送迎班

○実際の送迎班活動風景



《和木町災害V. C（台風12号による8月2日からの大雨）》



《周南市災害V. C（平成30年7月豪雨災害）》

⑤救護・衛生班

○実際の救護・衛生班活動風景

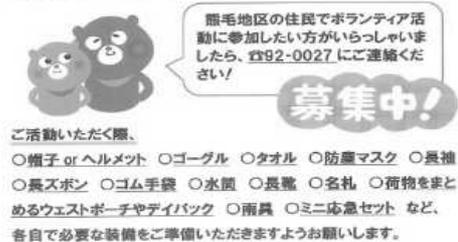
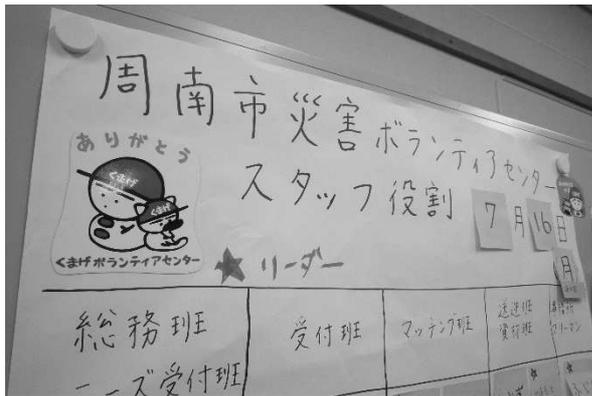


《萩市災害V. C (7月28日大雨被害) 左：足洗いの様子 右：手洗い等掲示》

(2) 総務部門

①総務班

○実際の総務班活動風景



《周南市災害V. C (平成30年7月豪雨災害) 左上：各班担当一覧 左下：チラシ 右中：件数一覧》

②PC・ネット班

○参考例：周南市災害ボランティアセンターのホームページ（H30年）

(http://www.shunan-shakyo.or.jp/modules/area/index.php?content_id=8)

【お知らせ】『周南市災害ボランティアセンター』を立ち上げました

西日本を中心とした記録的な豪雨により、9日午前9時半現在、全国で90の方がお亡くなりになり、3の方が意識不明の重体になっているほか、58人の安否が不明となっています。

本市におきましても、各地で土砂崩れや床上浸水等が発生し、現在、行政等で被災状況の確認等を行っています。

この事態を受け、本会では、本日9日(月)午前11時から『周南市災害ボランティアセンター』を立ち上げます。

被災された方々の復旧作業等の要望・ニーズの受け付けを行うとともに、11日(水)以降、災害ボランティアとしてご活動いただける方を募集します。

お問合せ先・受付は

社会福祉法人周南市社会福祉協議会熊毛支部（周南市熊毛中央町3-7）

☎0833-92-0027 / FAX 0833-91-5480 です。

なお、10日(火)以降、午前9時～午後4時の開設となります。



(3) その他

○ボランティア活動風景



《萩市災害V. C (7月28日大雨被害)》



《岩国市災害V. C (台風12号による8月2日からの大雨)》



《光市災害V. C (平成30年7月豪雨災害)》

5 Q & A

Q 1 (気象用語：風の強さ)

台風の接近等で気象情報を聞いていると、「強い風」とかよく聞きます。
でも、どれだけ強いのか具体的なイメージがわからないのですけど…。

台風等でニュースを聞いても具体的なイメージがつかないことがよくあります。
下表によく使われる風に関する予報用語を整理していますので、参考にしてみましょう。

[表：風の強さに関する予報用語と状態]

予報用語	平均風速	状 態
強い風	秒速 15～20 m	○風に向かって歩けない。
非常に強い風	秒速 20～25 m	○しっかり身体を確保しないと転倒する。 ○車の運転は危険。 ○風で飛ばされた物で窓ガラスが割れる。
	秒速 25～30 m	○立ってられない。 ○屋外での行動は危険。 ○取り付けの不完全な屋外外装材がはがれ、飛び始める。
猛烈な風	秒速 30 m以上	○屋根が飛ばされたり、木造住宅の損壊が始まる。

(引用：周南市HP 防災危機管理課 防災・消防 防災活動支援 台風対策より抜粋
(<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/4154.html>))

Q 2 (気象用語：雨の強さと降り方)

台風の接近等で気象情報を聞いていると、「強い雨」とかよく聞きます。
でも、どれだけ強いのか具体的なイメージがわからないのですけど…。

Q 1と同様に、具体的なイメージがつかないことがよくあります。下表によく使われる雨の強さと降り方に関する予報用語を整理していますので、参考にしてみましょう。

[表：雨の強さと降り方に関する予報予後と状態]

予報用語	1時間雨量	状 態
強い雨	20～30 mm	○側溝や下水、小さな川があふれ、小規模ながけ崩れが始まる。
激しい雨	30～50 mm	○バケツをひっくり返したような激しい雨。 ○がけ崩れの危険があるところでは、避難の準備が必要。 ○都市では、下水管から雨水があふれる。
非常に激しい雨	50～80 mm	○滝のように降る。 ○地下室や地下街に雨水が流れ込むときがある。 ○マンホールから水が噴出する。 ○土石流が起こりやすい。
猛烈な雨	80 mm以上	○息苦しくなるような圧迫感があり、恐怖を感じる。 ○大規模な災害の発生する恐れがあり、厳重な警戒が必要。

(引用：周南市HP 防災危機管理課 防災・消防 防災活動支援 水害の備えより抜粋
(<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/4153.html>))

Q3（自主避難の連絡先）

災害が不安なので、自主避難をしようと思いますが、事前に行政に確認が必要とのこと。でも、夜に急に不安になったんだけど、どこに連絡したらいいの？

夜間に自主避難しようと思った場合は、下表の連絡先に確認することになります。併せて、災害等についての情報提供も下表の連絡先になります。

[表：自主避難及び災害全般に関する通報連絡先一覧]

通報先	電話番号		担当区域
	開庁時	閉庁時	
防災危機管理課	0834-22-8208	0834-22-8332	徳山地域
新南陽総合支所 地域政策課	0834-61-4216	0834-22-8332	新南陽地域
熊毛総合支所 地域政策課	0833-92-0008	0833-92-0001	熊毛地域
鹿野総合支所 地域政策課	0834-68-2331		鹿野地域

(引用：周南市HP 防災危機管理課 防災・消防 災害時の連絡・問合せ先より抜粋
(<http://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/9/4181.html>))

Q4（個人情報の取り扱い）

災害時は、どこに誰が住んでいるのかを速やかに確認する必要があるけれど、個人情報の取り扱いはどうなるの？

災害時には、本人の生命や身体に危険が迫っている状況です。また、自らの力で避難所に避難できない人もいます。

本人の同意が得られない場合でも、避難支援等の実施に必要な限度で、個人の情報を開示できる場合があります。ただし、必ずしもすべての場合において開示できるわけではないので、注意しましょう。

Q5（災害救助法の適用）

「災害救助法が適用された」ということばをよく聞くけど、この“災害救助法”ってなに？どんなときに適用されるの？

災害救助法（昭和 22 年 10 月 18 日法律第 118 号）は、災害に際して、国が地方公共団体（県や市）、日本赤十字社その他の団体及び国民の協力の下に、応急的に必要な救助を行い、被災者の保護と社会の秩序の保全を図ることを目的に定められた法律です。

この法が適用される災害においては、救助に係る費用は原則的に県が負担しながらも、財政力に応じて国が負担する場合もあり、以下のような支援が積極的に展開されます。

[表：支援の具体的な内容]

支援の具体的な内容（災害救助法第 4 条、災害救助法施行令第 2 条の規定より）
○避難所及び応急仮設住宅の供与
○炊き出しその他による食品の給与及び飲料水の供給炊
○被服、寝具その他生活必需品の給与又は貸与
○医療及び助産
○被災者の救出
○被災した住宅の応急修理
○生業に必要な資金、器具又は資料の給与又は貸与
○学用品の供与、埋葬
○死体の捜索及び処理
○災害によって住居又はその周辺に運ばれた土石、竹木等で、日常生活に著しい支障を及ぼしているものの除去

しかし、この災害救助法は全ての災害に適用されるのではなく、法施行令第 1 条である程度の基準が設けられおり、自然災害時の基準は次のようになっています。

[表：災害救助法の適用基準]

市町村の区域内の人口	住家が被害にあった世帯数		
	全 壊	半 壊	床上浸水
5,000人未満	30世帯	60世帯	90世帯
5,000人以上 15,000人未満	40世帯	80世帯	120世帯
15,000人以上 30,000人未満	50世帯	100世帯	150世帯
30,000人以上 50,000人未満	60世帯	120世帯	180世帯
50,000人以上 100,000人未満	80世帯	160世帯	240世帯
100,000人以上 300,000人未満	100世帯	200世帯	300世帯
300,000人以上	150世帯	300世帯	450世帯

※ 周南市は、100,000人以上300,000人未満の欄になります。

Q6（罹災証明書）

「罹災（りさい）証明書」はどのように活用するの？

罹災証明書とは、風水害や地震等の自然災害により被災した住家の被害について周南市の職員が被害認定調査を行い、確認した罹災程度（全壊、大規模半壊、半壊、一部損壊等）について、周南市が交付する証明書です。

罹災証明書は、災害見舞金等の該当の確認や介護保険料、保育料等の減免申請などに必要となります。

この罹災証明書交付の対象となる建物は、実際に居住のため使用している建築物（母屋）になります。

「罹災証明書」のほか、住家以外の建築物、例えば、倉庫、カーポートなどの非住家に対しては「被災証明書」により被災したことの証明書を発行します。

[表：罹災（りさい）証明書等のあらまし]

証明書の種類	罹災証明書	被災証明書
対象となる建物は？	住家（母屋） ※実際に居住する建築物	非住家 ※倉庫、塀、カーポート等
どうやって申請？	「罹災証明申請書」に被害状況の 写真等を添えて申請	「被災証明願」に被害状況の写真 等を添えて申請
どこに申請？	○周南市課税課 ○各総合支所窓口	○周南市防災危機管理課 ○各総合支所窓口
交付までの流れは？	○申請後、市の職員が被災現場を 訪問し、被害認定調査を行います。 ○被害認定調査には、居住されて いる方、または、所有されている 方の立会が必要となります。 ○調査終了後に、罹災証明書を 作成し、原則郵送にて発行しま す。	○申請後、市の職員が被災当日の 気象状況や提出された写真から 被災状況を確認し、被災証明書を 発行します。 ※写真がない場合は、支所長など 市の職員または自治会長の証明 が必要です。
問い合わせ先は？	周南市課税課 TEL：0834-22-8269	周南市防災危機管理課 TEL：0834-22-8208

Q7（災害時の義援金）

災害が発生したときに、共同募金や日本赤十字社、新聞社などいろんなところが義援金を募集しているけど、どこに送ったらいいの？

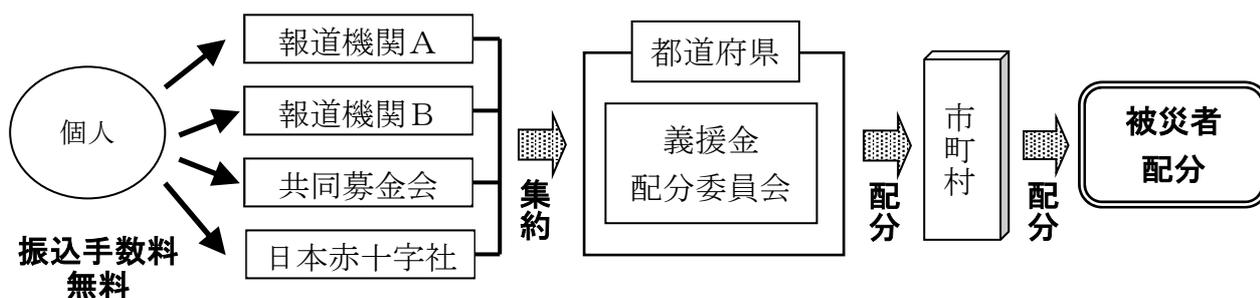
災害が発生したときに、共同募金会や日本赤十字社、報道機関等が義援金口座を開設しています。

この義援金は、どこに送っても最終的には一つにまとめられ、被災者へ配分されます。そのため、どの機関に送っても被災者のために使用されることとなります。

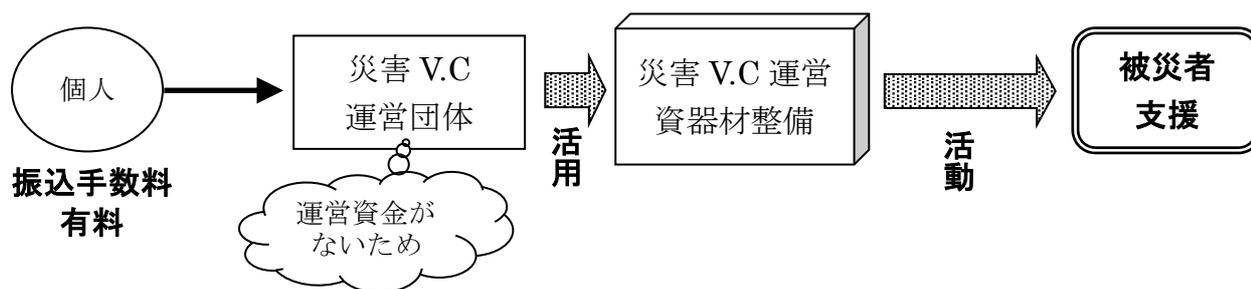
注意したい点は、義援金と同様に名称の異なる募金があることです。これは、一般的には、『〇〇災害ボランティアセンター活動支援金』や『災害支援金』等様々な名称が使用されており、災害ボランティアセンターやボランティア団体等が中心となって資金協力を募っているものです。

それぞれ募金の使用目的が異なることから、よく使用目的を確認しておくことが必要となります。

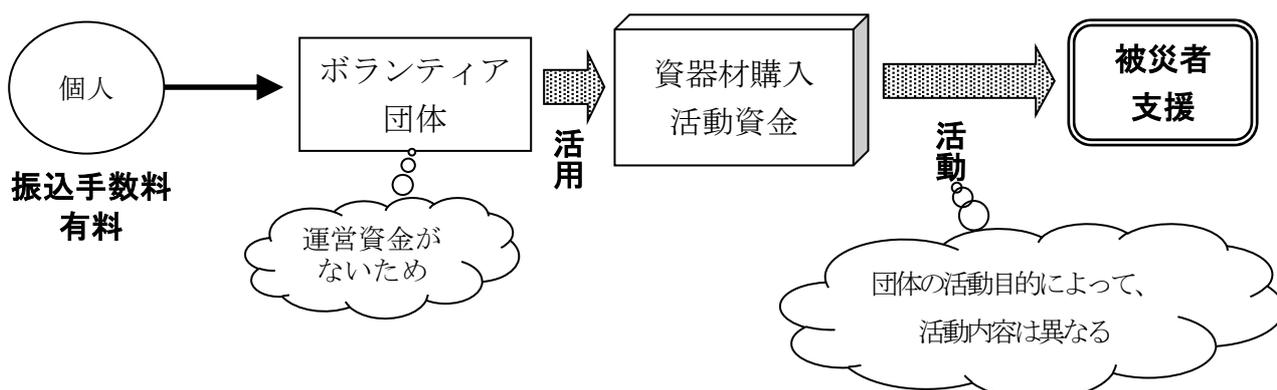
〔図：義援金のしくみ⇒被災者への直接的な資金支援〕



〔図：センター支援金のしくみ⇒被災者を支援する災害V.Cへの資金支援〕



〔図：団体活動支援金のしくみ⇒被災地を支援する団体への個別的な資金支援〕



Q 8 (災害ボランティアの保険)

災害ボランティアをしたいと思うけど、怪我とかが不安。何か補償があるの？
もしあるのなら、どんなときに補償されるの？

被災地での活動では、二次災害（余震等によるケガ等）を含め、ボランティア活動中のケガなどが予想されます。こうしたボランティア活動中のケガや賠償責任への保険として、社会福祉協議会が窓口となっている『ボランティア活動保険』があります。

この保険は、掛金が少ない（数百円）ことが特徴的であるとともに、活動中のケガや賠償責任への保険としての基本プランだけでなく、二次災害によるケガへの天災・地震補償プランもあることが特徴的です。

多くの災害 V.C では、ボランティア登録時にボランティア活動保険への加入手続きを行っており、場合によっては掛金もセンターが負担する場合があります（原則は本人負担）。

ただし、被災地への往復途上も補償されることから地元の社会福祉協議会で加入をすることをお勧めします。

また、保険の対象とならないケガや賠償責任もあるので、事前に確認しておくことも必要です。

Q 9 (活動参加時の服装)

ボランティア活動をするために被災地に行こうと思っても、どんな服装がいいのかが分からない。どんな服装で行けばいいの？

服装については、災害 V.C が設置されてボランティア募集が始まったときに、持参物と一緒に広報していることが多くあります。

基本としては、いくら暑い夏でも、長袖長ズボンが望ましい服装です。

これは、肌を露出して活動をしていると、ちょっとしたことでケガをしやすくなる上に、空気中にあるホコリ等からばい菌が入って感染症を発症する可能性があるからです。

また、日射病を防ぐための帽子や足を守るための長靴など、自分自身を守るための服装を意識することが必要です。

(山口県社会福祉協議会：
『災害ボランティア活動ハンドブック』より引用)



Q10（活動参加時の持参物）

ボランティア活動をするために被災地に行こうと思うけど、何を持っていけばいいの？

これも、災害ボランティア募集時に、持参物も広報されていることがほとんどです。大事なことは、『被災地では何も買えない』ということ意識しておくことです。多くの災害では、店も自動販売機も被災によって停電していたりしていることから、使用できないことがほとんどです。こうしたことから、被災地に着くまでに必要な物品は準備しておくことが必要となります。特に、自分自身の飲料水や食事は忘れずに準備しておきましょう。その他にも、次のものを持参するとよいでしょう。

【表：被災地に持参するもの（例）】

持参物	理由
軍手	○活動時に手を保護します。
厚手ビニール手袋	○水に浸かった場所等での活動時に手を保護します。
立体型マスク	○活動時の粉塵等から保護します。
ゴーグル	○コンタクトレンズ使用者は必須。活動時の粉塵から目を保護します。
帽子あるいはヘルメット	○活動時に頭を保護します。
医薬品	○常備薬やカットバン等、簡単な応急手当ができる程度の医薬品を持参します。
リュックサック	○両手が空くことから、リュックサック（ナップサック）が望ましいです。
保険証	○急な傷病で病院に行く場合に必要です。
被災地周辺の地図	○通行止め等、被害状況によっては迂回しないといけない場合もあります。地図を持参し、道路情報を確認しながら被災地に行く必要があります。
ゴミ袋	○自分で出したゴミを持って帰るためにも必要です。
携帯電話	○連絡ツールとして持参します。
カップ	○防寒着として、あるいは雨天時に着用します。
着替え・タオル	○汗をかいたりした場合のタオルや着替えを持参します。

※基本は、ボランティア募集時に広報されるものを持参しましょう。

Q11（自分にできること？）

体力的に被災地に行って力仕事のボランティア活動をするのに不安があります。被災地で自分にできるボランティアはありますか？

半日程度しか時間的に余裕がなかったり、体力に自信がなかったり、経験がない等の理由から、災害ボランティア活動に不安をもたれる方は多くおられます。

こうした場合、被災地に行かずにできる活動を選択することも一つの方法です。

これは、被災地外から被災地を支援するために募金をよびかけてお金を集めたり、あるいは個人的に送ったりする活動です。

また、時が経つと忘れがちになる被災地の様子を情報収集しながら、周囲の人に知ってもらうことなどが考えられます。これは、被災地を支援する間接的な災害ボランティア活動ともいえます。

自信はないけど、やはり被災地で直接的な災害ボランティア活動を選択する場合もあるかもしれません。

時間は半日でも十分ですし、特に経験が必要なわけではありません。というよりも、経験がある人は少ないのがほとんどです。

また、体力に自信がない方も、無理をせずに自分にできる範囲で活動していくようにしましょう。

災害 V.C では、活動内容をボランティア自身が選ぶことができます。どうしても判断に迷う場合は、センタースタッフに相談するとよいでしょう。

◆平成 30 年 7 月豪雨災害（H30 年）での周南市の事例◆

平成 30 年 7 月豪雨災害での周南市災害 V.C では、多くの個人ボランティアや団体ボランティア、そして様々な物資の支援をいただきながら復旧支援を行いました。

その中には、もちろん被災宅へ行き床下の泥の撤去や汚染家具の運搬など様々な現地での活動がありました。

しかし、一方で運営側の業務には災害ボランティア派遣調整や相談窓口の対応、安全面・衛生面への配慮など多くの業務があります。

市社協職員だけでは、運営を継続していくことは困難でした。その中で、「現場での力仕事はできないけど・・・。」という相談がボランティア団体や個人の方からあり、小学生からご高齢の方までたくさんの方々に運営側としてお手伝いをいただきました。

特に、災害ボランティアが多く来る朝や活動終了後災害 V.C へ戻って来るときのおもてなしとして、あいさつや濡れたタオル・給水の配付を行っていただきました。

このように、災害ボランティアは現場での力仕事だけでなく、運営側で支えることも被災者支援の重要な活動となります。

(参考)

全国社会福祉協議会（被災地支援・災害ボランティア情報）

(<https://www.saigaivc.com/>)

全国社会福祉協議会では、各地の被災地での災害ボランティア情報を発信しています。また、義援金や災害ボランティア保険のネット加入なども行うことができます。



いいね! 44万

台風15・19号、10月25日からの大雨 災害ボランティア募集状況

各センターの情報発信内容を確認いただき、ぜひ皆さんの支援をお願いします。

[ボランティア募集状況ページ（2020年1月14日更新）](#)

災害時特例によるボランティア活動保険WEB加入

台風15・19号、10月25日からの大雨にかかる災害ボランティア活動について、現地の（社協）災害ボランティアセンターが調整している活動に限り、特例としてWEBからボランティア活動保険に加入いただけます。

[WEBボランティア活動保険加入ページ](#)

(参考)災害ボランティア活動に参加する方へのガイドブック



災害ボランティア活動に参加する方に向けたガイドブックのご案内です（「被災地につながる災害ボランティア活動ガイドブック」・全社協出版部発行）。

詳細は「全社協・福祉の本出版目録」ホームページをご覧ください。

[「全社協・福祉の本出版目録」ホームページ](#)

社会福祉法人 周南市社会福祉協議会 周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会設置要綱

(目 的)

第1条 周南市において災害ボランティアセンターの適切な運営および災害ボランティア活動の円滑な推進を図り、現代の予測困難な大規模災害や災害における多種多様なニーズに対応するため、周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会（以下「検討会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 検討会の所掌事項は、次のとおりとする。

- (1) 活動マニュアル<改訂版>に関すること。
- (2) 活動マニュアル<改訂版>に基づく事業の推進及び連携に関すること。

(構 成)

第3条 検討会は、次に掲げる者をもって構成する。

- (1) 地域を代表する者
- (2) 災害支援従事者
- (3) 行政機関関係者
- (4) 山口県社会福祉協議会職員
- (5) 周南市社会福祉協議会職員

(メンバーの任期)

第4条 メンバーの任期は、活動マニュアル<改訂版>の完成をもって終了する。

2 補欠メンバーの任期は、前任者の残任期間とする。

(リーダー及びサブリーダー)

第5条 検討会にリーダー1名、サブリーダー1名を置き、リーダー及びサブリーダーは周南市社会福祉協議会職員の中から選任する。

2 リーダーは、検討会を代表し、会務を総括する。

3 サブリーダーは、リーダーを補佐し、リーダーが欠けたときは、その職務を代理する。

(運 営)

第6条 検討会は、リーダーが招集し、リーダーがその議長となる。

2 リーダーは、必要があると認めるときは、メンバー以外の者を出席させて、意見を聴くことができる。

(庶 務)

第7条 検討会の庶務は、周南市社会福祉協議会本部業務課地域福祉係ボランティア担当者が処理する。

(その他)

第8条 この要綱に定めるもののほか、検討会の運営について必要な事項は、会長が別に定める。

附 則

この要綱は、令和元年5月28日より施行する。

●周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>の基本指針

項 目	内 容
1 目 的	<p>災害時においてより円滑にボランティア活動を展開できるように平成21年(2009年)に「周南市災害ボランティア活動マニュアル」が策定されました。</p> <p>しかし、それ以降、マニュアルの見直しや評価などなされないまま現在に至ります。また、平成30年7月豪雨により、周南市で初めての災害ボランティアセンターが開設されマニュアルをもとに運営を実施しましたが、周辺環境の変化や災害における多種多様なニーズに対応困難なケースが多く発生しました。</p> <p>そのため起こりうる災害に対応するため各種関係機関の連携や協働、そして開設の経験を含めた「周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>」を作成します。</p>
2 マニュアルの名称	周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>
3 検討会の名称	周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会
4 期 間	2020年2月末日までを目標とします。
5 検討会の構成	<p>(1) メンバー数 8名</p> <p>(2) 内 訳</p> <p>地域を代表する者 災害支援従事者 行政機関関係者 山口県社会福祉協議会 周南市社会福祉協議会</p>
6 メンバーの期間	マニュアル<改訂版>完成までの期間とします。目安として2020年2月末日までを予定します。
7 検討会の開催	2020年2月末日までの間に4～5回程度の開催を予定します。

●周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>検討会メンバー

※敬称略、順不同

選出区分	氏名	所属・役職
地域を代表する者	藤井 允雄	三丘地区社会福祉協議会会長
災害支援従事者	杉本 邦夫	災害復興支援団体山口災害救援お世話役
行政機関関係者	小川 亮	周南市行政管理部防災危機管理課課長補佐
行政機関関係者	村林 伸二	周南市福祉医療部地域福祉課係長
山口県社会福祉協議会	大河原 修	山口県社会福祉協議会地域福祉部副部長
周南市社会福祉協議会	竹重 紀代美	本部業務課地域福祉係主任
周南市社会福祉協議会	○本田 光毅	本部総務課管理係事務職員
周南市社会福祉協議会	◎佐藤 奈津子	熊毛支部副主任

◎：リーダー ○：サブリーダー

周南市災害ボランティア活動マニュアル<改訂版>

令和2（2020）年3月発行

発行：社会福祉法人 周南市社会福祉協議会

〒745-8529 山口県周南市速玉町3-17

TEL：(0834) 22-8721 FAX：(0834) 32-0021



この冊子は、赤い羽根共同募金の配分金を活用し作成されています。