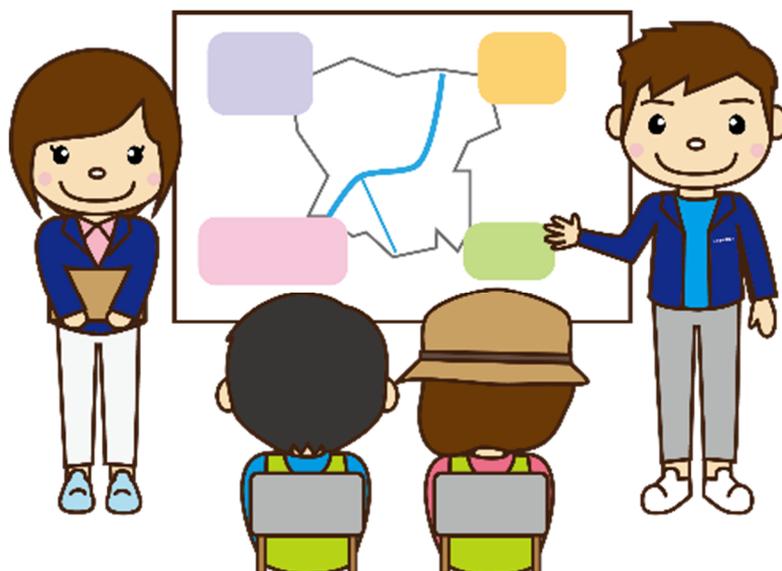


# 小樽市災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル



社会福祉法人 小樽市社会福祉協議会

作成日：令和4年3月31日  
最終更新日：令和4年3月31日

本マニュアルでは、次の名称を略称表記しています。

小樽市災害ボランティアセンター	→	災害VC
社会福祉法人小樽市社会福祉協議会	→	本会
小樽市社会福祉協議会災害対策本部	→	社協災害対策本部
小樽市災害対策本部	→	市災害対策本部
社会福祉法人北海道社会福祉協議会	→	道社協

## 目次

1. 基本的事項 .....	5
(1) 目的.....	5
(2) 運営方針 .....	5
(3) 小樽市災害対策本部との連絡体制 .....	6
(4) マニュアルの更新等 .....	6
2. 災害ボランティアセンターの設置について.....	6
(1) 設置.....	6
(2) 設置場所 .....	6
(3) 運営の附属スペース等.....	7
3. 小樽市災害ボランティアセンターの組織について .....	7
(1) 他機関との関係図.....	7
(2) 災害VCの組織図 .....	8
(3) 運営スタッフ.....	8
4. 災害ボランティアセンターの活動内容について .....	9
(1) センター長.....	9
(2) 副センター長.....	9
(3) 受付班.....	9
(4) ニーズ班 .....	11
(5) マッチング班.....	13
(6) 資機材管理班.....	15
(7) 総務班.....	16
5. 災害ボランティアの受入れについて .....	18
(1) 受入れの手順.....	18
(2) 災害ボランティアの種類と活動内容.....	19
6. 災害ボランティアセンター開設に向けた準備について.....	20
(1) 災害ボランティアセンターの配置イメージ.....	20
(2) 人材確保 .....	21

(3) 電話回線の確保.....	21
(4) 資金（運営費）の確保.....	21
(5) 備品・資機材の確保及び管理.....	22
7. 災害ボランティアセンターの情報管理について .....	23
(1) 個人情報の管理.....	23
(2) 情報の混乱防止.....	23
8. 災害ボランティアセンターの開設時間と一日の流れについて .....	23
(1) 開設時間 .....	23
(2) 一日のタイムスケジュール.....	23
9. 感染症対策 .....	25
(1) 災害 VC 運営における留意点.....	25
(2) 関係機関との連携.....	25
(3) 感染症対策に必要なもの、あると良いもの（例） .....	26
10. 災害ボランティアセンターの閉所について.....	26
(1) 閉所前の準備.....	26
(2) 閉所の判断.....	26
(3) 閉所の周知.....	26
(4) 閉所に伴う業務.....	27
参考資料.....	27
1. 各フェーズの状況変化.....	27
2. 災害ボランティアセンター設置判断の目安等.....	28
3. 北海道の警戒ステージ（感染症拡大）に応じたボランティア参加基準の目安.....	30
4. 各班における書類の流れ.....	31
5. 被災者へ聴き取りの際の注意事項（例） .....	32
6. 主な備品・活動資機材（例） .....	33
7. 感染症の種類.....	37
8. 閉所の判断 .....	38

## 1. 基本的事項

### (1) 目的

災害VCは、大規模災害等が発生した際に、災害復旧支援のため、各地域から駆けつけるボランティアの受入れ・派遣の調整等を円滑に行い、地域の復旧・復興及び被災者の自立生活を支援することを目的とする。

### (2) 運営方針

災害VCは次の方針に基づき運営を行う。

#### 1 災害VCの使命について

災害VCの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 地域住民が自主的に復興できない部分、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) 原則として、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VCは、地域住民の力を引き出すための支援を行う。

#### 2 災害VCの役割について

災害VCの役割は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災状況の把握と関係機関への情報提供、支援要請
- (2) ボランティアの募集、受入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 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
- (4) 資金・活動資機材等の調達、管理・運用
- (5) 災害VCの開設・閉所の検討と生活支援への移行
- (6) その他被災者支援のために必要と認められるもの

#### 3 ボランティアの派遣基準について

ボランティアの派遣に当たっては、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ができない活動であること
- (3) 障がい者や一人暮らし高齢者等、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 基本的に営利団体（企業・商店等）への派遣は行わないこと

- 4 災害VC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、ボランティアの主体性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
  - (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) この基本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、必要に応じてセンター長の判断により内容の変更を行うこと

### (3) 小樽市災害対策本部との連絡体制

小樽市災害対策本部会議が開催される際は、センター長、又はその代理となる者が出席し、被害状況、復旧活動の状況等の把握及び災害VCの活動状況の報告を行うものとする。

### (4) マニュアルの更新等

各地域で発生する大規模災害への対応を教訓とし、必要に応じて内容の見直しを行うものとする。災害の種類や規模等によりマニュアルに沿うことが現実的でない場合は、状況に応じて臨機応変に対応する。

## 2. 災害ボランティアセンターの設置について

### (1) 設置

本会は、会長、常務理事、事務局長、事務局次長で構成する社協災害対策本部を設置し、市災害対策本部と災害VCの設置について協議した上で、市災害対策本部からの要請または社協災害対策本部が設置の必要があると判断した場合に設置する。設置後は市災害対策本部との連携によりボランティア活動の拠点とする。

### (2) 設置場所

災害VCの設置場所は、小樽市総合福祉センター内（小樽市富岡1丁目5番10号）とする。ただし、被災状況・感染症拡大等の事情により当該施設に設置することが困難な場合は、下記を考慮し市災害対策本部と協議の上、小樽市が設置場所を確保する。

### <災害VCの設置に必要と思われるスペース>

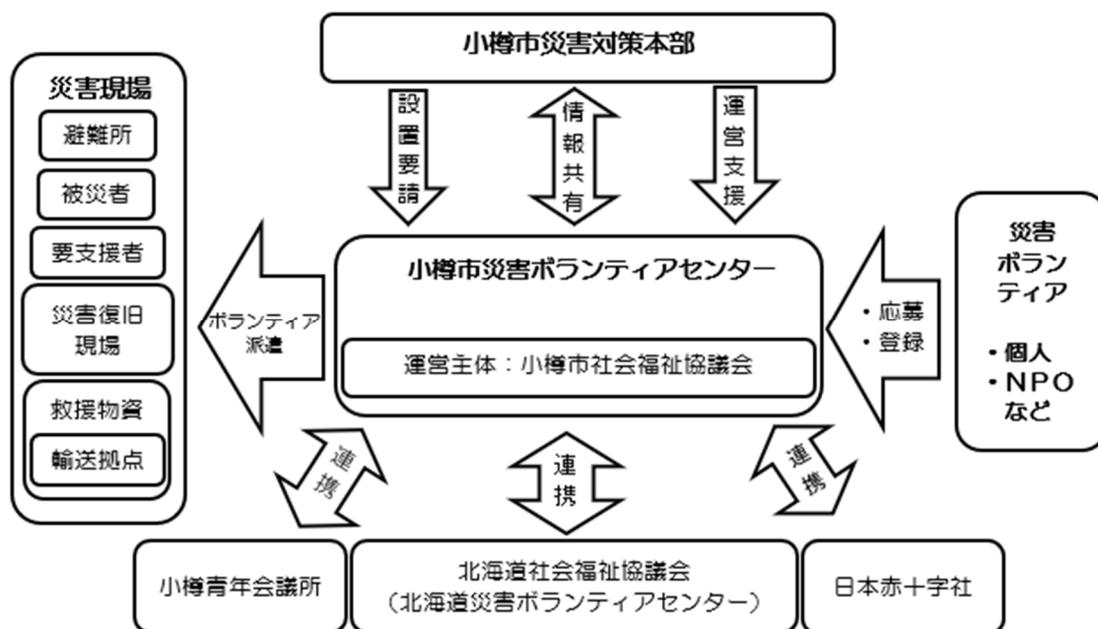
- 事務所スペース  
(設備例：電源・電話回線・インターネット・水回り・トイレ設備)
- 活動スペース  
(活動例：受付・マッチング・会議・オリエンテーション・待機・休憩)

### (3) 運営の附属スペース等

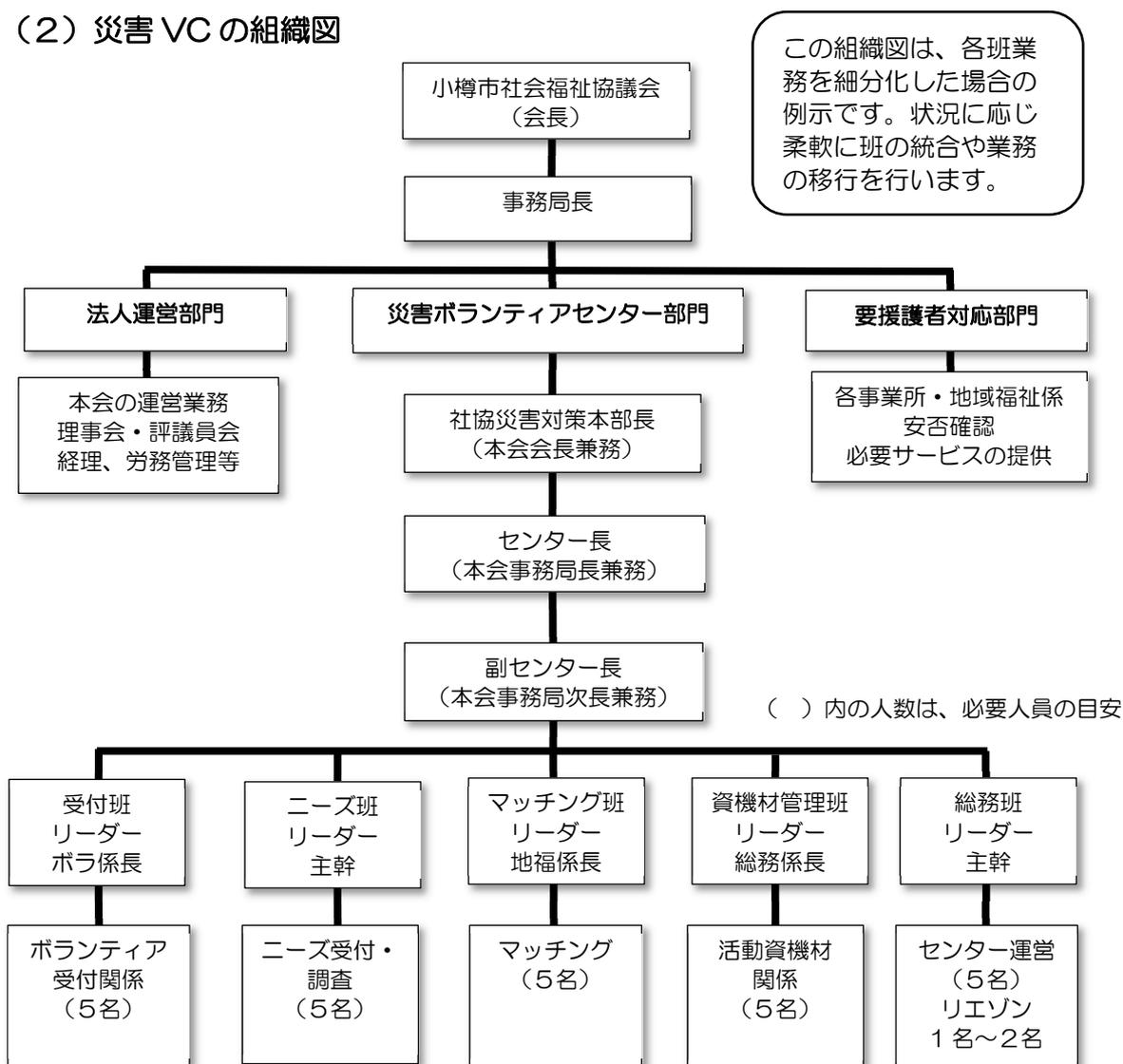
下記のスペースは、市災害対策本部と災害VCが連携して確保する。

- 倉庫スペース  
(資機材・物資収納)
- 駐車スペース  
(ボランティア活動を継続するために必要な車両を駐車できる面積)
- 運営に当たって考慮が望ましい事項
  - サテライトの設置(被害が市内全域で発生している場合は検討)
  - 冬期間における必要スペースの除雪対応

## 3. 小樽市災害ボランティアセンターの組織について



## (2) 災害 VC の組織図



社協災害対策本部長は会長、センター長は本会事務局長、副センター長は本会事務局次長が業務に当たるが、被災状況などにより、会長、事務局長、事務局次長が着任できない場合は、リーダーが当たる。

## (3) 運営スタッフ

- ① 本会職員（各事業所職員を含む）
- ② 応援社協職員（「災害救援活動の支援に関する協定」による応援者、北海道社協他）
- ③ 一般社団法人小樽青年会議所
- ④ 運営ボランティア（NPO や地元関係団体・個人など）
- ⑤ リエゾン（市災害対策本部職員）
- ⑥ その他

## 4. 災害ボランティアセンターの活動内容について

### (1) センター長

役割	活動内容
全体統括	① 渉外・マスコミ対応 ② 災害規模・被災状況・事業継続の観点から必要なスタッフの人数を決め指名する

#### 【留意事項】

- 事業継続においては、被災住民・職員等の生命や生活を保護、維持するための業務を最優先とし、その他の業務は縮小または休止する。
- 業務の復旧状況に応じて、早期の再開を目指し、本会の各事業所と連携の上、災害VCに必要な人員を配置する。

### (2) 副センター長

役割	活動内容
運営統括	センター長の補佐を行う

### (3) 受付班

被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受入れ窓口となる。原則として、事前 Web 受付により対応する。

役割	活動内容
事前Web登録の準備	① HP・SNS等を通じて事前Web登録の受付及び整理 ② 受付内容の確認とボランティア受付票の管理 ※ボランティア活動保険加入の有無確認 ※小・中学生…保護者または団体の責任者の同伴が必要 ※高校生（18歳未満）…保護者若しくは団体の責任者の同伴または保護者からの承諾書が必要 必要に応じて、「未成年者のボランティア参加について」及び「未成年者のボランティア活動に関する承諾書」を配布 ③ 「ボランティア活動説明書」及び「安全に活動するための感染防止対策チェックシート」の掲載
個人・団体登録の受付	① 事前Web登録の有無を確認 ② 事前Web登録が済んでいない方へボランティア受付票の記入を依頼 ③ 「安全に活動するための感染防止対策チェックシート」を回収する ④ 受付数・登録数の集計及び総務班への報告

ボランティア活動保険加入事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア活動保険の内容説明</li> <li>② 未加入者へ活動保険加入申込書の記入依頼及び保険料の受領・管理</li> <li>③ 保険加入の手続き</li> </ul>
名札等の作成	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 名札シールに氏名の記入依頼</li> <li>② ボランティア活動時に活動の妨げにならず、見やすい場所に貼りつけるよう声かけをする</li> </ul>
待機場所への案内	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア待機場所へ案内</li> </ul>
マッチング班への引継ぎ	<ul style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア登録情報を把握し、マッチング班へ引継ぐ</li> </ul>
様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式1-1 ボランティア受付票（個人初回用）</li> <li>● 様式1-2 ボランティア受付票（団体初回用）</li> <li>● 様式1-3 ボランティア受付及び体調確認票（2回目以降用・個人団体受付共通）</li> <li>● 様式1-4 ボランティア活動説明書</li> <li>● 様式1-5 安全に活動するための感染防止対策チェックシート</li> <li>● 様式1-6 未成年者のボランティア参加について</li> <li>● 様式1-7 未成年者のボランティア活動に関する承諾書</li> </ul> <p>&lt;参考様式&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式1-8 ボランティア受付事前登録フォーム（Googleフォーム）</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 受付の混乱や密を避けるため、ボランティア活動保険への加入を地元社協の加入受付やWeb上の保険加入サイトを活用して、あらかじめ済ませておくよう促すとともに、事前登録方式、整理券方式（集合時間を記載した整理券を配付）などの工夫を行う。</li> <li>■ QRコードによる受付システムやGoogleフォームの活用のほか、Web会議サービス「Zoom ミーティング」などを活用し、情報共有を図ることで、遠方からの来訪を最小限に留めることができる。</li> </ul> <p>（例）・「災ボラ QR」 熊本県立大学作成</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「災害ボランティアセンター受付・ボランティア保険 Web 加入システム」 全国社会福祉協議会</li> <li>・「LINE WORKS」 スタッフのスケジュール管理</li> </ul>

**【留意事項】**

- 受付時には感謝の気持ちをもって接するように心がける。
- ボランティア受付票には個人情報に記載されるため、適切な管理に留意する。

#### (4) ニーズ班

被災者と災害 VC の最初の接点となる。主に被災者から聴き取りを行い、ニーズを把握する。

役割	活動内容
ニーズの把握	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ニーズの聴き取り（電話・来所受付等）</li> <li>② ローラー聴き取り（現地調査・発掘）</li> <li>③ ボランティア依頼票の作成、確認</li> </ol>
現地調査	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア依頼票に基づき現地の確認</li> <li>② 現地へのアクセス確認、現地訪問</li> <li>③ ボランティア活動の緊急性・安全性・専門性を確認</li> <li>④ 水回り、トイレ、駐車スペースの調査</li> <li>⑤ 現地地図の作成</li> </ol>
マッチング班への引継ぎ	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ボランティア依頼票を完成させ、現地地図とセットにしたものを2部用意する。</li> <li>② 上記書類をマッチング班へ引継ぐ</li> </ol>
帰着ボランティアの受入れと活動の確認	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 帰着ボランティアを受入れる前に、ボランティア依頼票等をマッチング班から引継ぐ</li> <li>② 帰着したボランティアを受入れる</li> <li>③ 帰着したボランティアの体調確認（体調不良があれば、総務班へ引継ぐ）</li> <li>④ ボランティア活動報告書の記入を依頼するとともに、活動内容・現地の状況を確認する</li> <li>⑤ ニーズの集計（ニーズの継続、終了の判断や件数管理、個々のニーズ管理を行う）</li> <li>⑥ ボランティア依頼票及びボランティア活動報告書を総務班へ引継ぐ</li> <li>⑦ 活動終了予定時間までに帰着しないボランティアへの電話連絡と確認</li> </ol>
様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式2-1 ボランティア依頼票</li> <li>● 様式2-3 ボランティア活動報告書</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ニーズ募集は、北海道の警戒ステージのうち「ステージ4」の段階（※参考資料参照）では戸別訪問を控え、ポスティングや市内の公共放送（FMおたる等）など接触の少ない方法で行う。</li> <li>■ 現地調査を行う場合は、訪問前に被災者の体調を確認し、訪問時にはマスク着用や咳エチケットに留意するよう伝える。また、活動時の換気が可能か否かも確認し、被災者に配慮をお願いする。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 被災者やその近親者などが体調不良や感染症への感染が判明した場合には、災害VCに連絡してもらい、ボランティアの安全が確保されるまで中止する。</li> <li>■ 現地調査の訪問者は、マスクやフェイスシールド等を着用し、手洗いや手指消毒を徹底するとともに、被災者の正面に立つことを控えるなど、社会的距離を保つ。</li> </ul>
--	--

**【留意事項】**

- 被災者への接遇（心づかい）に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動内容をボランティア依頼票に沿って正確かつ十分に聴き取る。
- 被災者からの依頼については、すべてを受入れるのではなく、災害ボランティア活動による対応が適切かを判断すること。また、適切でないと判断した場合は他の方法を提案するなど、相談機能も担う。「頼めば何でもやってもらえる」という誤解を与えないよう説明する。  
その場での判断が難しいときは、センター長、副センター長、各リーダーに相談すること。この場合、依頼者にその旨を丁寧に説明し対応等が決まった際には必ず連絡する。
- 必要に応じて現地調査を実施し、活動内容や必要車両・資機材を確認、効果的なマッチングが行われるよう準備をし、マッチング班に引継ぎを行う。
- 相談やボランティア活動報告の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。
- 依頼者へは、活動終了予定時間と無償での活動であり報酬等は不要であることを伝えるとともに、個人情報の取扱いについて説明し、理解を得ておく。
- 災害VCの周知が行き届いていない場合やボランティアを受入れることに対する遠慮のある方もいるため、民生委員児童委員や町内会役員等と一緒に訪問するなど潜在ニーズの発掘に努める。

## (5) マッチング班

被災者からの様々なニーズとボランティアの活動を結びつける役割を担う。

役割	活動内容
マッチング 準備	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ニーズ班からボランティア依頼票を引継ぐ</li> <li>② 緊急性の高い順にボランティア依頼票を整理する</li> <li>③ ボランティア依頼票の内容から必要な車両を検討し、使用する車</li> <li>④ 両の車両ナンバーを記載する</li> <li>⑤ オリエンテーションで使用する資料を準備する</li> </ol>
マッチング 方法	<p>災害の規模、被災状況に応じて下記の方法のうち適したマッチング方法を選択する。どの方法でも、緊急性の高いニーズ等は直接声をかけるなどして積極的に募集する。</p> <p>車両送迎または車両持込が可能なボランティアと使用する車両のマッチングを行う。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 受付班からのボランティア登録情報とニーズ班のボランティア依頼票・現地地図をもとに、ニーズの緊急性を考慮し、活動内容に応じてマッチングする方法</li> <li>② ボランティア依頼票掲示板にボランティア依頼票を貼り出し、ボランティアに自分に適した活動内容先を決めてもらい、付箋を貼ってもらう方法</li> <li>③ 集まったボランティアに対し、緊急性の高いニーズから呼びかけを行い、手上げ方式で募集する方法</li> </ol> <p>※ マッチング終了後は、ボランティアをオリエンテーション会場へ誘導する。また、活動が早く終了したボランティアの了承を得て、応援に行ってもらうなど臨機応変に対応する。</p>
オリエンテ ーション 準備	<ol style="list-style-type: none"> <li>① グループリーダーと副リーダーを決定する ※ リーダーは、経験者で最終時間まで活動が可能であること、携帯電話を持参していることが望ましい（活動場所及び周辺の地理に詳しくければなおよい）</li> <li>② ボランティアグループメンバー表に記入してもらう</li> <li>③ リーダーに次の資料を渡す <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア依頼票</li> <li>・現地地図</li> <li>・依頼者へのご案内</li> </ul> </li> </ol>

オリエンテーションとボランティアの送り出し	<p>① オリエンテーションの主な内容</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ボランティア活動説明書」に基づき、ボランティア活動の心構えを説明</li> <li>・一日の流れについて</li> <li>・活動にあたっての注意事項（特に健康管理に注意）</li> <li>・活動場所の確認と地理案内（必要に応じてスタッフも同行）</li> <li>・出発前に依頼者へ連絡してもらう</li> <li>・必要資機材がある場合、資機材管理班へ案内</li> <li>・活動終了後の報告について説明</li> </ul> <p>※ オリエンテーションは、車両送迎ボランティアも一緒に行う</p>
ニーズ班への引継ぎ	<p>① ボランティア依頼票、ボランティアグループメンバー表をニーズ班へ引継ぐ</p>
様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式2-1 ボランティア依頼票</li> <li>● 様式2-2 ボランティアグループメンバー票</li> <li>● 様式2-4 依頼者へのご案内</li> </ul>
感染症対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ オリエンテーションの際には、活動中にボランティア同士および被災者との対面や接触を最小限とし、換気や消毒を徹底するよう呼び掛ける。</li> <li>■ 感染リスクを考慮し、個人の車への不特定多数による乗り合わせの移動はなるべく控える。</li> </ul>

#### 【留意事項】

- マッチング班は、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つける役割を担う。需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活用するよう留意する。
  - 送り出しは、被災地の地理に詳しくないボランティアに対し、活動場所への案内を行うため、スタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。
  - 適宜活動場所へ赴き、被災者やボランティアからの要望などを聴き取り、必要があれば対応や修正を検討する（資材やボランティアの追加、活動の中止など）。
  - 依頼者には、事前にボランティア活動に何う旨の連絡をする。
  - ボランティアの送り出しは、ボランティア同士の車の乗り合いや、送迎車両定員を考慮したマッチングが必要になる。また、運転手のマッチングも忘れずに行う。
- ※ ボランティア活動保険は「自動車の所有・使用・管理に起因する損害の補償」は対象としておらず、車両所有者等の自賠責保険あるいは自動車保険で賄う必要がある。

### 《オリエンテーションで特に強調すべき内容》

- ✓ ここは被災地であり、想定以外のことや二次災害が起こり得ます。自分の身は自分で守らなければなりません。少しでも危険と思われたら活動を中断してください。
- ✓ 食費、交通費、宿泊費などについては、原則として自己負担になります。
- ✓ 活動にあたっては受け身ではなく、自ら考えて行動をお願いします。
- ✓ 活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要があります。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めていただきます。
- ✓ 判断に困った場合やケガをした場合は、リーダーを通じて災害 VC に連絡をお願いします。少しのケガでも大事をとり、大きなケガの場合は救急車を呼ぶことも考えてください。
- ✓ 体調を崩さないためにも休憩をきちんと取ってください。手洗いやうがいをこまめに行ってください。
- ✓ 活動終了予定時間までには、必ず災害 VC に帰着してください。時間までに活動が終わらない場合は、翌日に継続する旨を依頼者に伝え、災害 VC には、帰着後に報告をお願いします。

### (6) 資機材管理班

ボランティア活動に必要な資材等の調達とボランティアへの資材等の貸出し、在庫管理を行う。

役割	活動内容
移手段の確保	① 車両持ち込みの移送ボランティアの把握 ② 必要車両の種類・台数を決定し、近隣社協・行政・福祉施設・運送業者からの借用等により車両を確保する
備品・資材の確保	① 備品、資材の在庫の確認と管理を行う（貸出物品管理票） ② 不足品の購入を総務班へ依頼する
資機材の引渡し	① ボランティア依頼票に記載されている「必要資機材」をボランティアに貸出す ③ 貸出す際に資機材の使用上の注意と返却方法を説明する
資機材の受取り	① 帰着したボランティアに貸出資機材の洗浄を依頼し受取る ② 貸出資機材の返却の確認と資機材の傷み等を確認し、資機材置場へ戻す ③ 返却された資機材の消毒を行う

車両走行の管理	① ボランティアの移送、資機材の搬入のための車両を駐車場へ案内、誘導する ② ボランティアセンター車両管理票で車両の管理を行う
災害VCの設営や修繕など	① 災害VCの机・椅子・PC・複合機・電話等の設置 ② 損壊箇所の応急措置 ③ 資機材の保管
様式	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式2-1 ボランティア依頼票</li> <li>● 様式3-1 ボランティアセンター車両管理票</li> <li>● 様式3-1-1 ボランティアセンター車両管理票（記入例）</li> <li>● 様式3-2 貸出物品管理票</li> </ul>
感染症対策	感染症拡大防止のため、感染症対策物品（マスク、消毒液、非接触型体温計など）のリスト化と確保に努める。

#### 【留意事項】

- リエゾンを通じて市災害対策本部等と密に連絡をとり、不要な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えたりしないように常に注意する。
- 災害時は、救援物資や資機材が、事前の連絡がなく突然届くことがあるので、その場合は、下記を参考にして対応を検討する。
  - ◆ 災害VCで活用できる物は活用する。
  - ◆ 市災害対策本部へ連絡し、避難所等で有効に活用してもらう。
  - ◆ 緊急性や有効性を勘案し、直接、被災者等へ届ける。
  - ◆ 活用時まで保管する。

#### (7) 総務班

災害VC全体の取りまとめを行う。

役割	活動内容
総務	① 各班の活動状況の把握、運営スタッフの勤務表作成 ② 災害VCの運営管理、業務の調整、労務管理 ③ 救護（運営スタッフ及びボランティアのけが・事故・感染症など（ア）の対応） ④ 会議・ミーティングの開催・進行 ⑤ 物資の受付・調達・配分 ⑥ ボランティア活動証明書の交付（希望者のみ）
経理	① 災害VCの会計事務 ② 助成金申請・募金・寄付金の受入れ
庶務	① 各種書類・掲示板・案内板等の作成と管理

<p>渉外 (リエゾン を含む)</p>	<p>① 総合案内（電話等の初期対応、ボランティア活動者・依頼者の初期対応） ② 市災害対策本部、道社協、北海道災害ボランティアセンター等との連絡調整 ③ 相談・苦情対応報告書の記入・管理</p>
<p>広報・情報 発信</p>	<p>① 情報の精査、発信情報の決定 ② 情報発信（各種メディアの活用） ③ ボランティア募集、ニーズ募集、Q&amp;Aの作成・公開</p>
<p>記録</p>	<p>④ 渉外事項に関する記録 ⑤ 会議・ミーティングの記録 ⑥ 活動の記録（ボランティアの受付・登録状況・ニーズ・派遣状況等） ⑦ 日報作成 ⑧ 道社協へボランティア活動実績報告書の作成及び提出</p>
<p>様式</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式4-1 ボランティア活動証明書</li> <li>● 様式4-2 相談・苦情対応報告書</li> <li>● 様式4-3 感染症拡大防止のための当日チェックリスト</li> </ul> <p>&lt;参考様式&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 様式4-4 ボランティア募集中</li> <li>● 様式4-5 災害ボランティアがお手伝いします！</li> <li>● — ボランティア活動実績報告書</li> </ul>
<p>感染症対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 被災者・ボランティアとも感染のリスクを危惧されている可能性がある。そのため、感染のリスクがある中でもボランティアによる活動が必要な理由や災害VCにおける感染症対策、感染者発生時の対応についても明示しておく。</li> <li>■ 特に被災者は、ボランティアに来てもらうことによる感染リスクを危惧している可能性があり、「令和2年7月豪雨」においてもニーズ依頼を控える被災者が多く見受けられた。そのため、災害VCによる感染対策をホームページやポスティングチラシなどで明示し、被災者が安心してニーズを依頼できるよう配慮する。</li> <li>■ ボランティア募集における条件として、活動中の飲料・食品はもちろんのこと、最低限の衛生用品や活動資機材はボランティア自身が準備するよう促す。また、活動前までに厚生労働省の新型コロナウイルス接触確認アプリ「COCOA」へ登録しておくことなども条件として含めておく。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ニーズを集める際は、感染状況によっては戸別訪問を控え、ポスティングや公共放送などを活用し接触の少ない方法で周知する。</li> <li>■ 感染状況により、ボランティアを募集しない場合は、その判断に至った理由や遠隔からも可能な支援活動、その他対応策などについて、可能な限り情報発信する。</li> <li>■ 感染症拡大防止のため「感染症拡大防止のための当日チェックリスト」を活用する。</li> </ul>
--	---

**【留意事項】**

- 問い合わせ内容及び対応内容は逐次簡単な一覧表に入力し、引継ぎがスムーズに行くように工夫する。また、典型的な質問は「Q&A」にまとめ、ホームページやFacebookにアップすると問い合わせの電話が減少する（「ボランティアは募集していますか」「受付開始や活動時間は何時ですか」「どこへ行けばいいですか」「駐車場はありますか」などがその典型）。
- 広報・情報発信については、既存のホームページやFacebook等のSNSを活用するが、発信には十分な配慮が必要である。特にボランティアの募集に関しては、活動規模によって、募集の範囲（小樽市内、近隣市町村内、北海道後志総合振興局管内、北海道内）を定めることが重要である。また、食事や宿泊の場所、来訪の手段や経路などを掲載するが、活動は自己完結が基本であることを必ず明記する。
- 活動の記録は、ボランティア活動者数、依頼件数等は現状を把握する上で重要な数字となるため、迅速かつ適正に集計し、活動終了後速やかに「ボランティア活動実績報告書」により北海道災害ボランティアセンターに報告する。

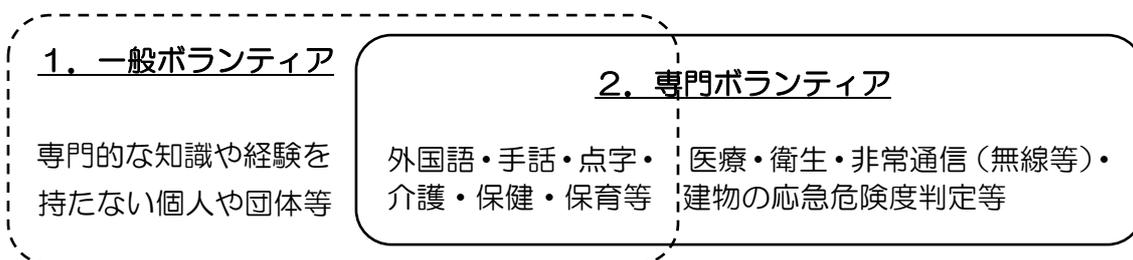
**5. 災害ボランティアの受入れについて**

**(1) 受入れの手順**

被災状況とボランティアニーズの規模を把握し、次表に示す受入れ規模を決定し、状況に応じて拡大縮小を検討する。

段階	受入れ方法
第1段階 (市内限定)	ボランティア団体、NPO、民生委員児童委員、福祉施設等へ協力の依頼をする
第2段階 (道内の他市町村)	道社協と連携して、道内被災地外の市町村社協に対して応援要請を行う
第3段階 (道外の市町村等)	① 道社協を通じて、都府県社協に対しボランティア募集の応援要請を行う ② マスメディアに対して、ボランティア募集の広報依頼をする
全段階において、地域を定めた上で、ホームページ・SNS等で募集する	

## (2) 災害ボランティアの種類と活動内容



専門的な資格及び知識や経験を持つ個人や団体等からの支援の申し出があった場合は、小樽市及び関係する機関などと十分な連絡調整を行い、効率的な救援活動の展開を目指すこと。

### 1. 一般ボランティアの活動内容

- 災害情報、安否情報、生活情報の収集・伝達
- 避難行動要支援者の介護・看護の補助
- 清掃、防疫の補助
- 災害支援物資の仕分け、配送、配分
- 応急復旧現場における危険を伴わない軽作業
- 炊き出し、その他の災害救助活動
- 復興に関わるコミュニティ作り等の側面支援

### 2. 専門ボランティアの活動内容

専門分野	活動内容
医師	救急医療、健康管理
看護師	応急処置、看護、健康管理
保健師・栄養士	安全衛生管理のアドバイス
介護職	高齢者・障がい者の介護
障がい者支援	手話・点字による案内、コミュニケーション支援
育児・学習支援	育児相談、一時保育、学習支援
外国人支援	通訳、翻訳、コミュニケーション支援
アマチュア無線技士	非常通信、情報伝達
応急危険度判定士 被災宅地危険度判定士	行政と連携して対応

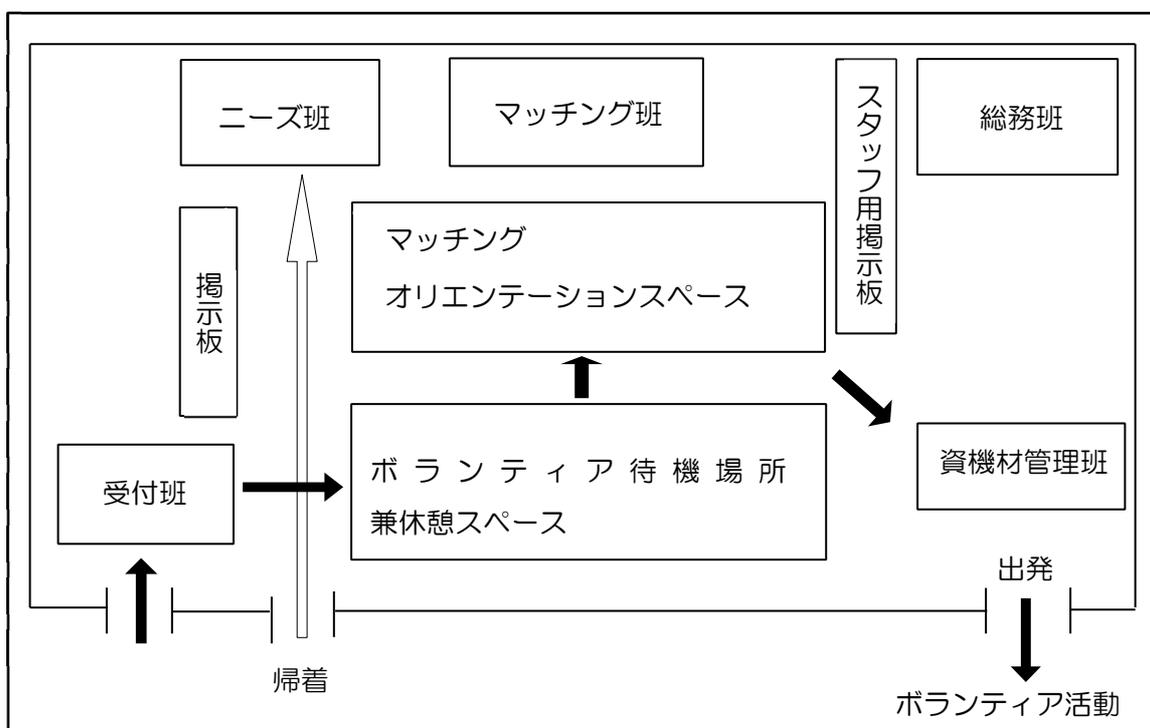
### 【留意事項】

- 被災者からのニーズは、被災の時期により内容も量も大きく変化する。被災直後は、ニーズがあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地で活動できないケースも想定されるため、募集を行う際には日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要人数を正確に情報発信する。

- ボランティア活動の際、個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に発信する。  
例：用意してほしいもの → 軍手、マスク、水分・食料、着替えなど
- ボランティア希望者数は、土日や祝日に集中し、平日に減少するなど曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮し募集する。
- ボランティア募集について、災害VCの意向に沿わない場合は、理解を求め協力を仰ぐものの、次のようなケースで理解・協力が得られないときは丁寧にお断りする。
  - 病気またはケガをしている
  - 保険加入を拒む
  - 不当な宣伝・斡旋が付属している
  - 対価・報酬を求める

## 6. 災害ボランティアセンター開設に向けた準備について

### (1) 災害ボランティアセンターの配置イメージ



### 【留意事項】

- 災害VCの配置は、上記の配置イメージを参考に運営スタッフが協議し決定する。必要に応じ柔軟に屋外を使用、時間の経過による被災者の状況、災害VCの縮小等により適宜見直す。また、スムーズなマッチング作業を可能にする安全な導線の確保が重要なことから、余裕を持った場の広さと効率的な空間配置を工夫する。
- 資機材・物資等の保管は、奥から詰め込むのではなく、大まかに分類し、活用頻度等を考慮して搬入・搬出がしやすいように工夫する。
- 感染症拡大の状況下では、人と人との間隔が2m（少なくとも1m）となるよう座席や受付などの配置を工夫する。

### (2) 人材確保

#### 1. ボランティアコーディネーターを含む経験者の配置

基本的にセンターのスタッフは、本会職員と外部からの応援による混成部隊であり、常に人が入れ替わる状況である。こうした中で円滑かつ有効な運営を行うためには、経験や知識を持った人材を要所に配置する必要がある。

#### 2. ボランティアの運営参加

地元在住等で一定期間滞在するなどして継続的に関わることが可能なボランティア参加者については、ボランティアの意向を確認の上、スタッフとしての参加を検討する。

### (3) 電話回線の確保

電話回線は、基本的に平常時の回線を使用する。必要があれば、市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は可能な限り次の5回線を確保する。

- ① 被災者用（相談受付用）
- ② ボランティア用（問合せ）
- ③ FAX（視覚障がい者用、書類送受信用）
- ④ インターネット用（情報提供）
- ⑤ 予備

※ その他、スタッフ間や現場との連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

### (4) 資金（運営費）の確保

災害の規模や種類によっては、必要経費の額が大きくなることを予測しなければならない。ボランティア活動に必要な資機材については、小樽市との協議により、小樽市が協定を結んでいる企業等からの支援資機材をまわしてもらうなど負担を小さくする検討が必要である。

災害VCの運営にかかる資金は、下記を活用する。

- ① 災害救助費負担金（災害発生時に災害救助法が適用された場合には、小樽市と委託契約を締結する必要がある）  
※ 市が災害救助のために購入する資機材は購入資金が後日補充されるが、災害VCが購入する資機材は対象外となる。市との協議により、必要と認められるものは市に購入を求める。
- ② 小樽市からの支援（事前に協定を締結し、費用負担について明確にしておくことが有効である）
- ③ 災害等準備金（実施主体：北海道共同募金会／300万円以内）  
※ 災害VCが北海道共同募金会に申請する。災害発生時から6か月以内の活動が対象となる。
- ④ 生活支援・復興期の助成金  
「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」は、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会などの協議により、被災地及び被災者主体のボランティア活動を支援する組織であり、活動の継続や復興支援を目的に助成を行っている。
- ⑤ 企業や個人からの寄付金など
- ⑥ 独自で活動資金を集める  
活動の目的と内容を明示し、理解と共感を得ることが大切である。また、災害VCの運営や災害ボランティア活動支援のための寄付は、「現地に赴かなくても可能なボランティア活動の一つ」として周知・広報することも有効である。クラウドファンディングの導入等も検討する。

#### （5）備品・資機材の確保及び管理

1. 備品・資機材の確保に当たっては、必要に応じ、小樽市、道社協、企業、その他関係団体に協力を要請する。
2. 備品・資機材は、可能な限り「購入したもの」、「無料借用したもの」、「有料借用したもの」、「寄付されたもの」に分類して保管する。
3. 追加する備品や資機材の保管場所をあらかじめ明確にする。
4. 本会（災害 VC）から道社協（中間調整）へ必要な資機材の借用を依頼する。他の被災地との調整が必要なことから道社協が調整する。また、資機材を所有している近隣の社会福祉協議会へ協力依頼する。
5. 青年会議所等に依頼し資機材を購入してもらう。また、企業や個人に呼びかけて資機材を提供してもらう（寄付を募る）。

## 7. 災害ボランティアセンターの情報管理について

### (1) 個人情報の管理

災害VCは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々、人が入れ替わることとなるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。各センターのスタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

また、ボランティアや運営支援者などの個人的SNSなどによる情報の不適切な漏洩にも十分な注意が必要である。

### (2) 情報の混乱防止

1. 災害VCでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問合せが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐため、重要な情報については総務班が情報を整理・精査の上、必要な部署やスタッフ、関係者にスムーズに情報を伝達する。
2. 日々、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配付によって周知徹底を図ることとする。

## 8. 災害ボランティアセンターの開設時間と一日の流れについて

### (1) 開設時間

災害VCの開設時間は、原則として8時30分から18時30分までとする。

スタッフは災害VCが円滑に活動を継続できるよう交代で休みを取り、無理を避けるよう互いに配慮する。また、ボランティアの活動時間等を含めて、スケジュールは気候や曜日によって柔軟に変更する必要がある。

(例) 感染症対策のため活動ごとに受付時間をずらす、猛暑・冬期による活動時間の短縮等

### (2) 一日のタイムスケジュール

一日のボランティア・運営スタッフの流れについては、下表を基本とする。

時間	ボランティア	運営スタッフ	備考 (注意点)
8:30		<ul style="list-style-type: none"> <li>全体ミーティング、班ミーティング</li> <li>▽本日のスタッフ紹介</li> <li>▽スタッフ役割確認</li> <li>▽本日の活動確認</li> <li>▽その他（留意事項等）</li> </ul>	
9:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>受付開始 (受付終了時刻 09:30)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア受付</li> <li>当日の活動先へアポイント</li> </ul>	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"> <li>オリエンテーション</li> <li>マッチング</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">ボランティア送り出し</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>オリエンテーション</li> <li>マッチング</li> <li>資機材貸出、配車</li> </ul>	
10:00	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">午前活動</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">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</div>	
12:00	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">昼食・休憩</div>		スタッフは交代 で昼食を取る
13:00	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">午後活動</div>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px;">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</div>	
15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動終了</li> </ul>	ボランティア戻り、対応準備 (配車等)	
16:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>センター戻り</li> <li>活動報告書の提出</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>活動報告書受理と聴き取り</li> <li>資機材返却対応</li> </ul>	
17:00	<ul style="list-style-type: none"> <li>解散</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全体ミーティング・班ミーティング</li> <li>▽各班申し送り</li> <li>▽翌日スタッフ役割分担</li> <li>▽活動終了スタッフ紹介</li> <li>▽その他（留意事項等）</li> </ul>	
18:00		<ul style="list-style-type: none"> <li>後片付け</li> <li>翌日事前マッチング、車両等資機材確認</li> <li>北海道災害VCへ活動実績報告（FAX等）</li> <li>／18:30 終了</li> </ul>	

## 9. 感染症対策

被災地では、新型コロナウイルス感染症に限らず、様々な感染症の発生やその感染拡大が懸念される。感染症の種類（参照：参考資料8）によっては、ボランティア活動保険の補償が対象外となるものもあるため、正しい知識の習得と対策が重要となる。

### (1) 災害 VC 運営における留意点

1. 基本として、マスク着用、手洗い・手指消毒、社会的距離の確保
2. 感染者発生時の対応  
災害VC開設中にボランティア、運営スタッフ、被災者に体調不良者や感染疑いが出た場合や感染者が発生した場合のそれぞれの対応・連絡方法について検討し、市災害対策本部とも協議し決めておく  
(例：運営スタッフに感染疑いの者が発生した場合は活動を休止する、運営スタッフにはLINEグループ等で一斉連絡)
3. ICT の活用による接触回避  
(例：オリエンテーションは事前に動画配信、受付はQR コードの受付システムを活用)
4. 当日、災害VCに不特定多数のボランティアが集まらないように事前登録制とし、必要事項（連絡先、特殊技能など）は事前に登録してもらう
5. ボランティアに当日の体調や緊急連絡先を申告してもらうと同時に、スタッフも毎日検温するなど体調や感染予防を徹底する。
6. 感染者の個人情報の取り扱いには特に配慮する。
7. 災害VC開設中に感染者が発生した場合は、災害VCを迅速に閉鎖し対応する。その際は、閉鎖理由や再開の目的についてホームページなどで周知する。なお再開については、市災害対策本部と十分に協議して決める。

### (2) 関係機関との連携

1. 災害VCの運営は、社協職員だけではなく、地元団体や住民などの多様な担い手と運営を協働できるよう、業務をなるべく簡素化する。
2. 地元の団体や住民などと協働することを前提に、平時より行われている地域活動の状況（サロンの実施状況、民生委員児童委員の活動状況、地域のキーパーソンの取り組み状況など）を把握しておく。
3. 小樽市外の団体には、適宜、情報発信をすることにより、遠隔から物資や情報の提供（例：ニーズ募集のチラシデータを外部団体に作成してもらう）などの支援を要請することも視野に入れる。

4. 関係機関や支援団体に支援をお願いする場合は、感染症対策を講じた最小人数の固定された職員での現地入りを要請する。その場合には、感染経路を特定しやすくするため担当業務（役割）を固定化する。

### （3）感染症対策に必要なもの、あると良いもの（例）

<input type="checkbox"/> マスク	<input type="checkbox"/> マスク（N95）	<input type="checkbox"/> フェイスシールド	<input type="checkbox"/> 使い捨て手袋
<input type="checkbox"/> 体温計・非接触型体温計	<input type="checkbox"/> アルコール消毒液	<input type="checkbox"/> 石鹼（石鹼液）	
<input type="checkbox"/> 除菌シート	<input type="checkbox"/> ペーパータオル	<input type="checkbox"/> 蓋つきゴミ箱（足踏み式）	
<input type="checkbox"/> パーテーション・アクリル板	<input type="checkbox"/> ビニール袋	<input type="checkbox"/> 救急セット	

## 10. 災害ボランティアセンターの閉所について

### （1）閉所前の準備

1. 閉所を判断する前に、埋もれたニーズが無いか、今一度確認することが重要である。ポスティングをする、町会等の協力を得て周知するなどの方法がある。
2. 閉所前に、災害VCの設置場所の現状復旧、物資・活動資機材や資金の処理、会計の精算等の残務処理、さらに必要があれば活動の継続方法（対応を終わっていないニーズや日常的支援を通常のボランティアセンターに引き継いで活動する等）を市災害対策本部や関係機関等と協議しておく。

### （2）閉所の判断

災害VCの閉所については、市災害対策本部と協議した上で、社協災害対策本部が決定する。

### （3）閉所の周知

1. 関係機関への周知  
閉所が決定したら、市災害対策本部、北海道災害ボランティアセンターをはじめ、各関係機関に順次連絡をする。
2. 一般への周知  
広報おたる、新聞、チラシ、ホームページ、SNS、マスメディア（小樽市経由）を活用し、住民、ボランティア、各関係団体等への周知に努める。
3. 閉所後の業務についての周知  
対応を終わっていないニーズの引継ぎ先、日常的な支援の引継ぎ先を一般に周知するほか、必要に応じて個別に周知する。

#### (4) 閉所に伴う業務

閉所前の準備で行った協議に基づき、次の業務を行う。

1. 借用資機材の返却とその他の資機材の処理・保管
2. 活動資金の剰余金処理等会計事務の完結
3. 活動報告書及び決算報告書の作成と小樽市、道社協等への報告

#### 参考資料

##### 1. 各フェーズの状況変化

フェーズ	被災者等	小樽市災害対策本部	災害 VC
発災直後～ 3時間以内	◆ 安否確認、救援、 救助、救護	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 災害関連情報提供</li> <li>■ 人命救助、救急活動及び消火活動</li> <li>■ 市災害対策本部設置</li> <li>■ 避難所の開設</li> </ul>	
3時間より 後～ 3日以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 生活必需品の不足</li> <li>◆ 行方不明者の発生等</li> <li>◆ 避難所での生活開始</li> <li>◆ 医療の開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難所への職員の継続派遣・運営</li> <li>■ 被災情報等の発信</li> <li>■ 災害 VC 設置の決定</li> <li>■ 災害 VC と連携</li> <li>■ 物資集積拠点の設置・管理・運営</li> <li>■ 応援人員の受け入れ及び活動調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 社協災害対策本部の設置</li> <li>● 災害 VC の設置</li> <li>● 関係機関への連絡等</li> <li>● ボランティア募集情報の発信</li> </ul>
3日より後 ～ 1週間以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 行方不明者の搜索</li> <li>◆ 避難所生活でのストレス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難所運営の継続、救援物資の受け入れ、分配</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ボランティアの受け入れ、マッチング</li> <li>● 被災情報等の収集</li> </ul>
1週間より 後～ 1か月以内	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 心のケア</li> <li>◆ 嗜好品の不足</li> <li>◆ 仮設住宅への入居希望</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 避難所運営の継続（運営委員による）</li> <li>■ 仮設住宅の建設、入居受付</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害 VC 規模の決定</li> <li>● 専門ボランティアの受け入れ、マッチング</li> </ul>
1か月より 後	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 仮設住宅への入居開始</li> <li>◆ 自立した生活の再建</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 生活基盤の再建</li> <li>■ 被災者の生活再建支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 災害 VC 規模の縮小</li> <li>● 災害 VC の閉鎖</li> <li>● 関係者への周知</li> <li>● 市内の担い手による支援への移行</li> </ul>

## 2. 災害ボランティアセンター設置判断の目安等

災害ごとの被災の規模や被災者のニーズによって基準は異なるため、明確な基準はないが、被災状況による設置判断として次の表が参考となる。

レベル	被災状況	救援活動の体制
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 局所的な小規模災害</li> <li>● 一部地域で家屋が半壊</li> <li>● 一部地域で多数の床下浸水</li> <li>● 一部地域で住民が避難</li> <li>● ライフラインがほぼ正常稼働</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 被災地の市町村社協等が中心となって災害救援活動を展開</li> <li>■ 通常のボランティアセンターを活用</li> <li>■ 道社協は後方支援</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 比較的局所的だが、中規模な災害</li> <li>● 一部地域で家屋が全壊・半壊</li> <li>● 一部地域で多数の床上・床下浸水</li> <li>● 一部地域で住民が避難</li> <li>● ライフラインがほぼ正常稼働</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 災害ボランティアセンター設置の検討</li> <li>■ ニーズ調査を行い、状況によってボランティアの募集を判断</li> <li>■ 被災地の市町村社協と調整し、道社協より道内社協へ職員派遣を要請</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 中規模災害</li> <li>● 市町村内で多数の家屋が全壊・半壊</li> <li>● 市町村内で多数の床上・床下浸水</li> <li>● 一部地域で人的被害あり避難所が開設</li> <li>● 交通網が一部でマヒ</li> <li>● ライフラインが一部寸断</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 被災地に災害ボランティアセンター設置 発生直後から数週間はニーズが多いため、道社協と道内市町村社協で応援体制を確保</li> <li>■ 被災地の市町村社協と調整し、道社協より北海道・東北ブロックをはじめ、全国の社協へ職員派遣を要請</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 激甚な災害により道内大部分が被災</li> <li>● 広域で多数の家屋が全・半壊や床上・床下浸水、死傷者多数、避難所が開設</li> <li>● 幹線道路や鉄道など交通網がマヒ</li> <li>● ライフラインが広範囲にわたり途絶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 被災地に災害ボランティアセンター設置</li> <li>■ 全国の社協による職員派遣など支援体制を確保</li> </ul>

出典：北海道災害ボランティアセンター「市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアル～策定にかかる考え方～【第4版】」、Ⅱ 1-2

### 【留意事項】

- 道社協が派遣する先遣隊と情報を共有しながら進める。
- 局所的で小規模な被災の場合は、災害ボランティアセンターを設置せず、通常のボランティアセンターで対応することを念頭に入れておく。
- 設置が決定した場合は、広報誌、チラシ、ホームページを活用し、地域住民、ボランティア、関係機関・団体へ周知する。併せて北海道災害ボランティアセンターにも設置の報告をする。北海道災害ボランティアセンターが、道内の各災害ボランティアセンターのホームページやFacebookへのリンク等を通して広報を支援する。
- ボランティア、マスコミへの広報媒体は、ホームページと Facebook を併用することが主流となっているため、平常時から運用し備えておく。
- 感染症のまん延が懸念される状況下において、ボランティアによる支援が必要と認められる場合は、行政から最新の感染状況や医療提供体制などの情報を収集し、保健師など感染症予防の専門家からの意見等を踏まえ、市災害対策本部と協議して災害ボランティアセンター開設を検討する。ただし、緊急事態宣言下では公立施設の使用制限等により開設困難な場合も想定されるため、被災者への支援方法等は平常時から小樽市と協議しておく。

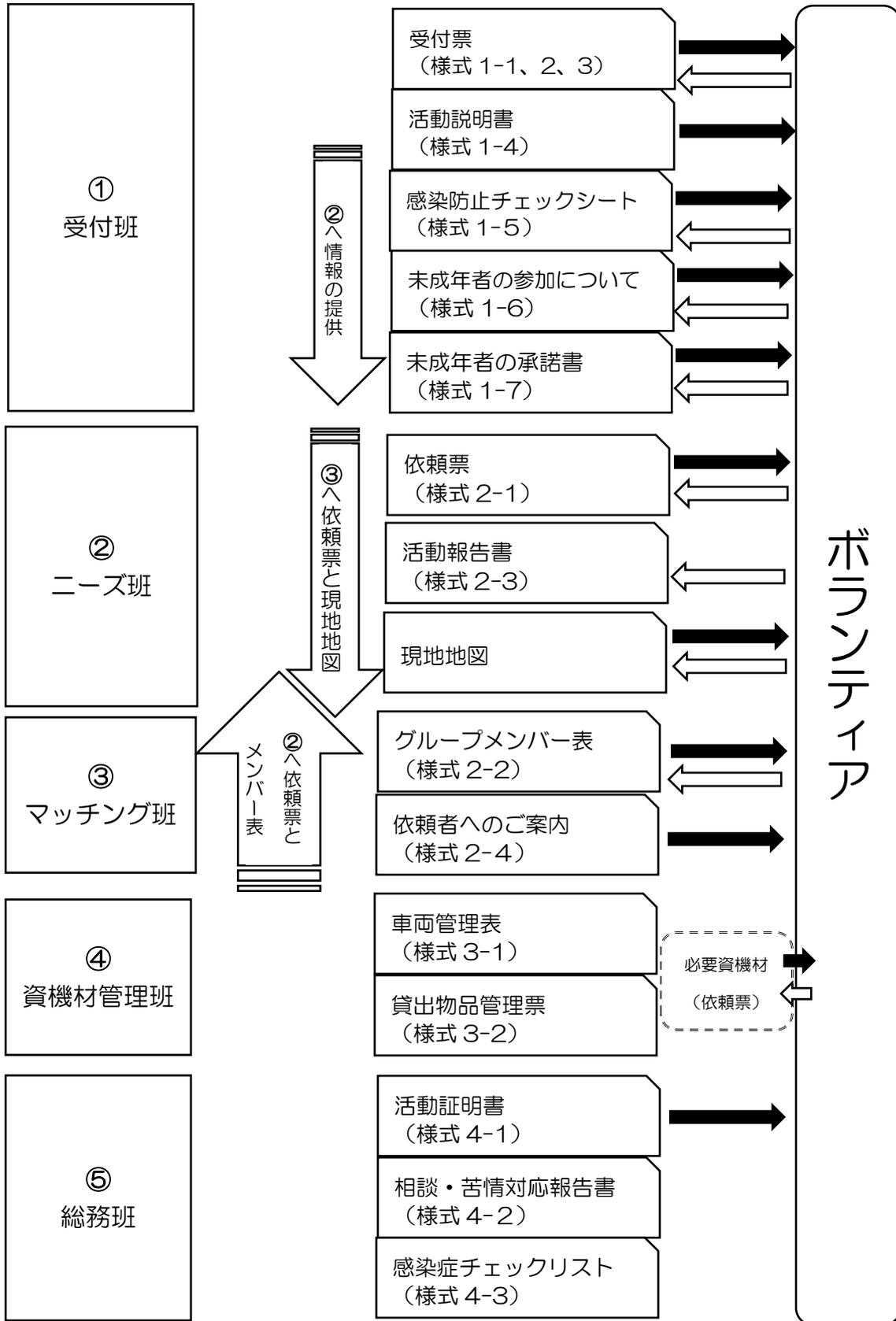
### 3. 北海道の警戒ステージ（感染症拡大）に応じたボランティア参加基準の目安

ボランティアの参加基準の目安を次表のとおりとするが、被災地の意向や状況によって柔軟に対応する。

警戒ステージ	状況	道による対応の考え方	ボランティア参加基準の目安
通常			被害状況に応じて全国的に参加
1	感染者が散発的に発生しており、医療提供体制に大きな支障がない段階	感染状況に応じて、振興局による注意喚起	道内の方に限る（被災地の意向があれば、注意喚起がなされている振興局管内の方は除く）
2	感染者の漸増及び医療提供体制への負荷が蓄積する段階	特措法第24条第9項に基づき、個々の行動変容に対する協力を要請	道内の方に限る（注意喚起がなされている振興局管内の方は除く）
3	感染者がさらに増加し、医療提供体制への負荷がより一層高まる段階	特措法第24条第9項に基づき、より強い行動変容に対する協力を要請	被災振興局管内の方に限る
4	感染者の急増及び医療提供体制における大きな支障の発生を避けるための対応が必要な段階	特措法第24条第9項に基づき、事業者に対する施設の使用制限など強い協力を要請	近隣市町村の方に限る
5	爆発的な感染拡大及び深刻な医療提供体制の機能不全を避けるための対応が必要な段階	特措法第24条第9項及び第45条第1項に基づき、国の緊急事態宣言による外出自粛要請	被災市内の方に限る

- 「新型インフルエンザ等対策特別措置法」第24条第9項  
都道府県対策本部長は、当該都道府県の区域に係る新型インフルエンザ等対策を的確かつ迅速に実施するため必要があると認めるときは、公私の団体又は個人に対し、その区域に係る新型インフルエンザ等対策の実施に関し必要な協力の要請をすることができる。
- 「新型インフルエンザ等対策特別措置法」第45条第1項  
特定都道府県知事は、新型インフルエンザ等緊急事態において、新型インフルエンザ等のまん延を防止し、国民の生命及び健康を保護し、並びに国民生活及び国民経済の混乱を回避するため必要があると認めるときは、当該特定都道府県の住民に対し、新型インフルエンザ等の潜伏期間及び治癒までの期間並びに発生の状況を考慮して当該特定都道府県知事が定める期間及び区域において、生活の維持に必要な場合を除きみだりに当該者の居宅又はこれに相当する場所から外出しないことその他の新型インフルエンザ等の感染の防止に必要な協力を要請することができる。

#### 4. 各班における書類の流れ



## 5. 被災者へ聴き取りの際の注意事項（例）

### 1. 緊急を要するか

状況	対応
もう何日も食べていない	慎重に話を聴き取り、状況によって警察や消防、行政や関連専門機関等への連絡通報も必要となる。
毎日服用しなければならない薬がない	
近所の人が見当たらなくなった	
病気・けが等で人が倒れている	

### 2. 危険・過酷な活動か

状況	対応
危険家屋・傾いている家屋での活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <u>明らかに危険な場合は、お断りする。</u> 「申し訳ございませんが、ボランティアでの対応は難しいです。〇〇（専門機関）にご相談ください。」</li> <li>● <u>多少気になる部分がある場合は、十分な現地調査の上、検討する。</u> 「一度お伺いして安全と判断できれば対応します。危険が伴う場合には他の方法を検討していただきますが了承いただけますか？」</li> </ul>
立ち入り禁止区域等での活動	
屋根にシートをかける等、高所での活動	
危険な道路の通過を伴う活動	
悪天候下での活動	
大量の土砂を撤去するような活動	
足場条件が過酷な場所での活動	
異臭等がある場所での活動	

### 3. 専門技術が必要か

状況	対応
損壊診断や家屋修復、電気や配管を伴う作業	<p>「資格や技術をもったボランティアの対応を検討しますので、それまでお待ちいただけますか？」</p> <p>※急を要する場合は、専門機関へつなぐ。</p>
視覚・聴覚障がい者の支援	
通訳が必要な外国人の支援	
医療品等を扱う活動	
理髪やマッサージ等に関する活動	

### 4. 営利が含まれていないか

状況	対応
商品の整理をしてほしい	<p>例えば小さい商店の場合、その再開なしには真に地域の復興につながらないなど、安易に営利目的の一言で断るのではなく、被災地でのニーズ全体の傾向を見ながら対応を協議する。</p> <p>※農業・漁業等は、組合に相談する。</p>
商品等の倉庫を整理してほしい	
店舗の掃除・片づけをしてほしい	
商店街のチラシ配布をしてほしい	
農作物の集荷を手伝ってほしい	

## 6. 主な備品・活動資機材（例）

### 1. 災害の種類に関わらず、災害 VC 運営に必要な備品・資機材等

	品 目	備 考
安 全 ・ 衛 生	救急セット（捉え置き） 救急セット（携帯用） 経口補水液など 塩飴など 飲料水 冷却材 カイロ 消毒薬 うがい薬 タオル ディスポーザブル品 踏抜防止インソール ウエットティッシュ トイレットペーパー 掃除道具 洗剤など	災害VC用 ボランティア携帯用 熱中症対策 熱中症対策 熱中症対策 熱中症対策 寒さ対策  マスク・手袋・エプロン・ガウン・ゴーグルなど  洗濯・掃除・トイレなど
什 器 ・ 備 品	机 事務椅子 パイプ椅子 掲示ボード ホワイトボード ブルーシート 発電機・電源 コードリール	事務用・作業用など  ボランティア待機用  床養生用
収 納	本立て・ペン立て 書類トレイ ファイル バインダー クリアファイル スチール棚 倉庫 車庫 機材庫	

情報処理	<p>パソコン  タブレット端末  スマートフォン  LANケーブル  HUB  無線LAN設備  インターカム  各種ソフトウェア  地図  固定電話  プリンター  複合機  各種ケーブル  延長コード  スピーカー・メガホン</p>	<p>双方向通信（必要に応じて）  文書作成や計算など  デジタル・紙媒体  拡大プリンターなども</p>
文具	<p>模造紙  コピー用紙  サインペン・ボールペン  ボールペン  カラーマジック（水性）  カラーマジック（油性）  蛍光ペン  クリップ類  付箋紙  ハサミ  のり  ステープラー（ホチキス）  穴あけパンチ  クリップボード  シール  名札シール  ネームホルダー  ビブス・ジャンパー  腕章</p>	<p>ボランティア用  黒・赤・青など  掲示物の作成に    大・中・小    地図などの貼付用  汗で剥がれたりするためサテン地がベター    スタッフ識別用  スタッフ識別用</p>

資 機 材 ・ 装 備	布テープ 養生テープ 左官用フネ ブラシ 高圧洗浄機 土のう袋 ホースリール 看板 カラーコーン コーンバー 投光器 車両 自転車 スコップ ママさんダンブ	手でちぎれる、油性マジックで字が書ける 壁などを傷めない 長靴の洗浄・消毒  テントの固定など  交通誘導や立入禁止表示  送迎、荷物搬送 移動  冬期間
----------------------------	--	--

## 2. 地震発生時に必要な資機材等

	品 目	備 考
資 機 材 ・ 消 耗 品	一輪車 スコップ レーキ ほうき てみ ちりとり 土のう袋 土のうホルダー ペンチ 金のこぎり 大ハンマー バール のこぎり	資機材・ガレキ運搬 剣型と角型がある ガレキを集める、整地する  屋根にはUV剤添加のものが好ましい  鉄筋の切断など 鉄筋の切断など（替刃多めに） ブロックの解体など 床や柱はがし、釘を抜くなど 木材の解体など
安 全	ブルーシート ロープ ゴミ袋 ヘルメット 安全靴	雨漏り対策、床の養生など

・ 衛 生	踏抜防止インソール 防塵マスク ゴーグル 手袋類 タオル 消毒薬	革手袋・軍手 雑巾や衛生用品として
-------------	---	----------------------

### 3. 水害（内水・下水・土砂）発生時に必要な資機材等

	品 目	備 考
資 機 材 ・ 消 耗 品	角型スコップ 剣型スコップ バール 一輪車 土のう袋 土のうホルダー 移植ゴテ デッキブラシ ほうき 竹ほうき じょれん くわ ちりとり てみ 水切りワイパー モップ スポンジ バケツ 高圧洗浄機 ホース 左官用フネ ゴミ袋	床下の泥だしなど 固い土を掘る（大・小がある） 壁落とし・床板はがし 荷物・泥の運搬 土砂をまとめる 土のう作りの補助 家の中の細かい泥だし 床、道路、壁掃除  側溝の泥だし 側溝の泥だし 床下の泥だし 床下の泥だし 拭き掃除 拭き掃除 吸水・拭き取り 雑巾・タオルの洗浄 泥の洗浄 洗浄・高圧洗浄機に接続 機材の洗浄
安 全 ・ 衛 生	踏抜防止インソール 防塵マスク 手袋類 タオル 消毒薬	軍手・ニール袋、革手袋 掃除ほか 床下・手指の消毒

## 7. 感染症の種類

類型	対象疾患	ボランティア活動保険による補償	備考
新型インフルエンザ等感染症	新型コロナウイルス感染症、新型インフルエンザ、再興型インフルエンザ	新型コロナウイルス感染症のみ補償対象	令和3年2月感染症法改正により分類変更
一類感染症	エボラ出血熱、クリミア・コンゴ出血熱、痘瘡（天然痘）、南米出血熱、ペスト、マールブルグ病、ラッサ熱	「特定感染症」として補償対象	/
二類感染症	急性灰白髄炎（ポリオ）、結核、ジフテリア、SARS（重症急性呼吸器症候群）、鳥インフルエンザ（H5N1）、MERS		
三類感染症	コレラ、細菌性赤痢、腸管出血性大腸菌感染症（O-157 等）、腸チフス、パラチフス		
四類感染症	E型肝炎、A型肝炎、黄熱、狂犬病、マラリア、デング熱	対象外	
五類感染症	インフルエンザ（鳥インフルエンザおよび新型インフルエンザ等感染症は除く）、梅毒、麻疹、風疹		
指定感染症	鳥インフルエンザ（H7N9）	補償対象	一～三類に準じる
新感染症	人から人に伝染すると認められる疾病で、既に知られている感染性の疾病とその病状又は治療の結果が明らかに異なるもの	要確認	一類に準じる

## 8. 閉所の判断

災害ごとの被災規模や被災者のニーズによって閉所の判断基準は異なるが、災害V  
C閉所における判断の考え方・確認の視点として以下を参考にする。

判断の考え方・確認の視点	
1	災害により生じた被災者の当面する生活課題が解決し、ある程度、自立（自立で生活）できるようになると、災害ボランティアによる支援も必要性が低くなってくる。このとき、必要以上に支援を継続することは、被災者の自立への妨げにもなりかねない。あくまで災害ボランティアによる支援は、緊急、一時的なものとする必要がある。
2	判断に当たっては、被災地の復旧状況、特に福祉関係機関・団体、町内会等の組織の立ち直りや再生の状況、被災者の自立、あるいは復興へ向けた意欲や活動など、小樽市や関係機関・団体において確認する必要がある。
3	全ての被災者が、同時に自立できるようになるわけではなく、また、支援から取り残される被災者もいることから、支援を要する被災者への活動の継続は必要である。このため、地域組織や地元のボランティアへの円滑な支援活動の移行や引継ぎが可能かどうかを確認する必要がある。 ※地域組織や地元ボランティアへの活動の移行や引継ぎは、閉鎖後に行うのではなく、閉鎖を検討する必要性が生じた時から、閉鎖を前提に協議や準備を進めておく必要がある。

出典：北海道災害ボランティアセンター「市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアル～策定にかかる考え方～【第4版】」、Ⅱ 3-1