

町 田 市  
災害ボランティアセンター  
運営マニュアル

2020年3月改定

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会

# 町田市災害ボランティアセンター運営マニュアル

## 目次

1	町田市災害ボランティアセンターの基本ライン	1 ページ
	(1) 位置づけ	
	(2) 目的	
	(3) 運営原則	
	(4) 役割	
	(5) 災害ボランティア	
	(6) 行政や他団体との連携体制	
2	町田市災害ボランティアセンターの設置	3 ページ
	(1) 設置判断	
	(2) 設置期間	
	(3) 設置場所	
	(4) 職員の行動	
	(5) 災害ボラセンの組織	
3	町田市災害ボランティアセンターの開設	10 ページ
4	災害発生から災害ボランティアセンター開設～閉鎖まで	14 ページ
5	各部門の運営と留意点	16 ページ
	A 総務部	
	B ボランティア部	
	C 地域活動部	
6	様式集	25 ページ
7	資料集	51 ページ

# 1 町田市災害ボランティアセンターの基本ライン

## (1) 位置づけ

町田市においては、近い将来、首都直下地震（多摩直下地震（M7.3）、東京湾北部地震（M7.3））が予想されており、町田市地域防災計画（2019年度修正）（以下「計画」という。）には町田市（以下「市」という。）が要請し、町田市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が中心となり「町田市災害ボランティアセンター」（以下「災害ボラセン」という。）を設置・運営することが明記されている。

また、災害ボラセンの設立・運営を円滑に行うため、市と市社協間で「町田市災害ボランティアセンターの設置運営等に関する協定（以下「協定」という。）」を締結している。

## (2) 目的

行政及び関係機関・団体・NPO等と連携し、町田市内の災害ボランティア活動を効果的・効率的に展開することで、被災者・被災地の一日も早い復興を支援することを目的に災害ボラセンを設立・運営する。

## (3) 運営原則

災害ボラセンの基本的な運営原則は「被災者中心・地元主体」である。

被災地並びに近隣地域の状況をよく理解し、信頼関係が築けている地域住民が中心になり、さまざまな外部支援を取り込みながら、被災者の声に耳を傾けつつ、被災者自身の力を引き出すことを念頭に、適切な支援を提供していくことが求められる。

## (4) 役割

災害ボラセンは、災害発生時に臨時のボランティアセンターとして、被災者・被災地支援のために活動する一般ボランティアの登録等を行い、被災者のニーズと活動を結びつけるためのコーディネートを行う。

計画・協定に基づき、市の要請を受け市社協が災害ボラセンを設置・運営する。設置・運営にあたっては、必要に応じて関係機関と協力し対応する。また、被災状況より被災地の近隣に拠点を置き支援を行う必要がある場合は現地ボランティアセンター（〇〇地区サテライト）を設置する。

### ①災害ボランティアセンターの主な役割

- ア ボランティアコーディネーターの確保
- イ ボランティアの受付・登録、配置、活動内容の指示
- ウ ボランティア活動の連絡、調整
- エ ボランティア保険加入手続き
- オ 被災地・避難施設等におけるボランティアニーズの把握等の情報収集

- カ 東京都災害ボランティアセンターとの連絡、調整
- キ 必要な資機材の貸出・管理

## ②現地ボランティアセンター（〇〇地区サテライト）の主な役割

- ア ボランティアの活動拠点
- イ 必要な資機材の貸出・管理
- ウ 現地の情報収集
- エ 災害ボラセンとの連絡、調整

## （５）災害ボランティア

### ①災害ボランティアとは

市内外から被災者・被災地支援のため、その能力や時間などを自発的に提供する個人及び団体をいう。

### ②ボランティアの区分

計画においては、災害ボランティアを次のように大別している。

- ア 一般ボランティア 専門知識・技術や経験に関係なく労力等を提供するボランティア。災害ボラセンが対応。
- イ 登録ボランティア 応急危険度判定員、防災（語学）ボランティア、東京消防庁災害時支援ボランティア、赤十字ボランティア等、都等に登録し活動するボランティア。市担当部署が対応。
- ウ 専門ボランティア 防災関係機関の対策事業に協力できる栄養士、保健師、保育士、介護福祉士、弁護士、建築士等の専門的知識技能を有するボランティア。市担当部署が対応。

### ③所属による区分

- ・個人ボランティア 組織や団体に属さず、個人として活動するボランティア
- ・団体ボランティア 何らかの組織や団体に属し、組織等の一員として活動するボランティア

## （６）行政や多団体との連携体制

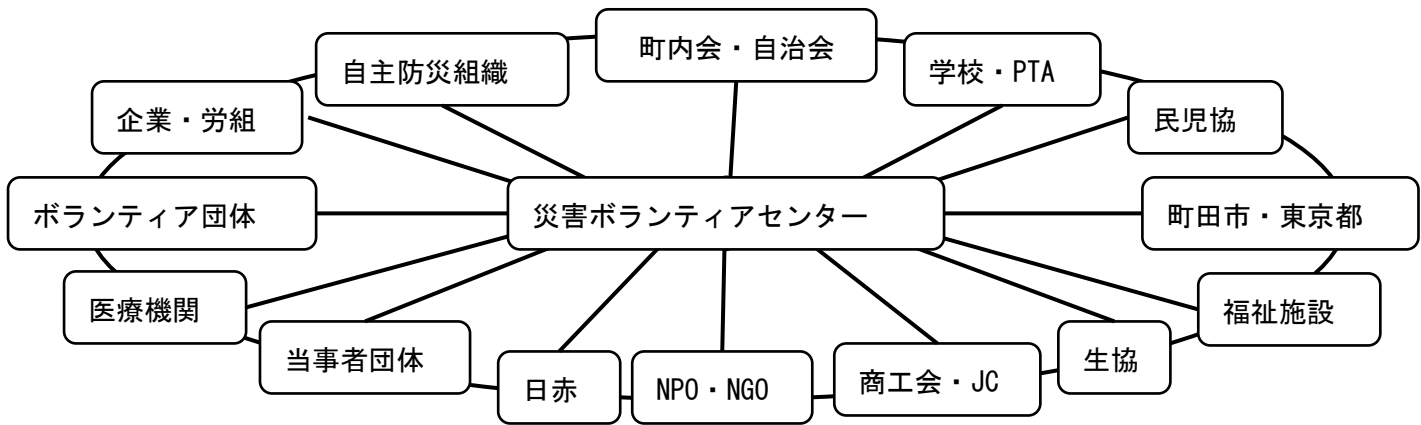
### ①町田市の役割

市は、町田市社会福祉協議会及び関係機関と連携し、ボランティア活動を円滑に推進していく。ただし、ボランティアのきめ細かさ、機敏性、柔軟性等のボランティア活動の特性を発揮できるよう、行政の過度の関与は避け、自主性を尊重するよう留意する。（町田市地域防災計画より）

- ア ボランティアセンターの応援・調整
- イ 専門ボランティアの受け入れ
- ウ ボランティアの要請
- エ ボランティアセンターへの情報提供
- オ 必要な資機材の確保
- カ 都との連絡、調整 等

②団体・機関との連携

災害ボラセンの運営における、人・資機材・資金・情報等に対する課題解決のためには多くの団体・機関との連携が必要となる。そのため市内の町内会・自治会をはじめとする各団体や関係機関と、日頃から関係を深め、ネットワークづくりを進めておく必要がある。



2 災害ボラセンの設置

(1) 設置判断

①決定機関

協定に基づき市が要請し、市社協が設置する。但し、災害の状況により市災害対策本部が設置されない場合も、必要に応じて市と市社協が協議し、災害ボラセンの設置を検討する。

②判断期間

概ね災害発生から24時間以内に設置の判断を行う。設置しない判断をした後に必要となった場合は上記の判断において設置するものとする。

③運営開始

災害ボラセンを設置する場合は、概ね災害発生より72時間以内に運営を開始できるように協議・準備を行う。

## (2) 設置期間

設置期間は、ボランティア依頼（ニーズ）の状況等に応じて調整する。設置期間は概ね1ヶ月間を想定し、その後、閉所に向けた検討を行い通常の市社協のボランティアセンター業務への移行を行う。

### 【設置期間による災害ボラセンの動き】

期 間	主 な 動 き
2 4 時間以内	設置検討・決定
7 2 時間以内	災害ボラセン開設準備。職員体制の整備。団体・関係機関への協力依頼。
7 2 時間～2 週間	災害ボラセン運営
2 週間～1 ヶ月	被災者からのボランティア依頼（ニーズ）の状況等を考慮しながら、災害ボラセンの縮小及び閉所を見据えながら運営する。
1 ヶ月後	閉所。市社協のボランティアセンター業務による支援体制へと移行する。

## (3) 設置場所

災害ボラセンの設置場所は、次のとおりとする。

### ①町田市災害ボランティアセンター

設置場所：町田市立総合体育館（町田市南成瀬5-12）

2階サブアリーナをメイン会場とし、ボランティア活動希望者の集合・登録・コーディネートを行う。事務所（本部）機能、資機材貸出場所、送迎車両待機場所はそれぞれ適当（電源・電話回線・水道・パソコンやコピー機等のOA機器の有無、十分なスペースが確保できる）な場所を想定しておく必要がある。

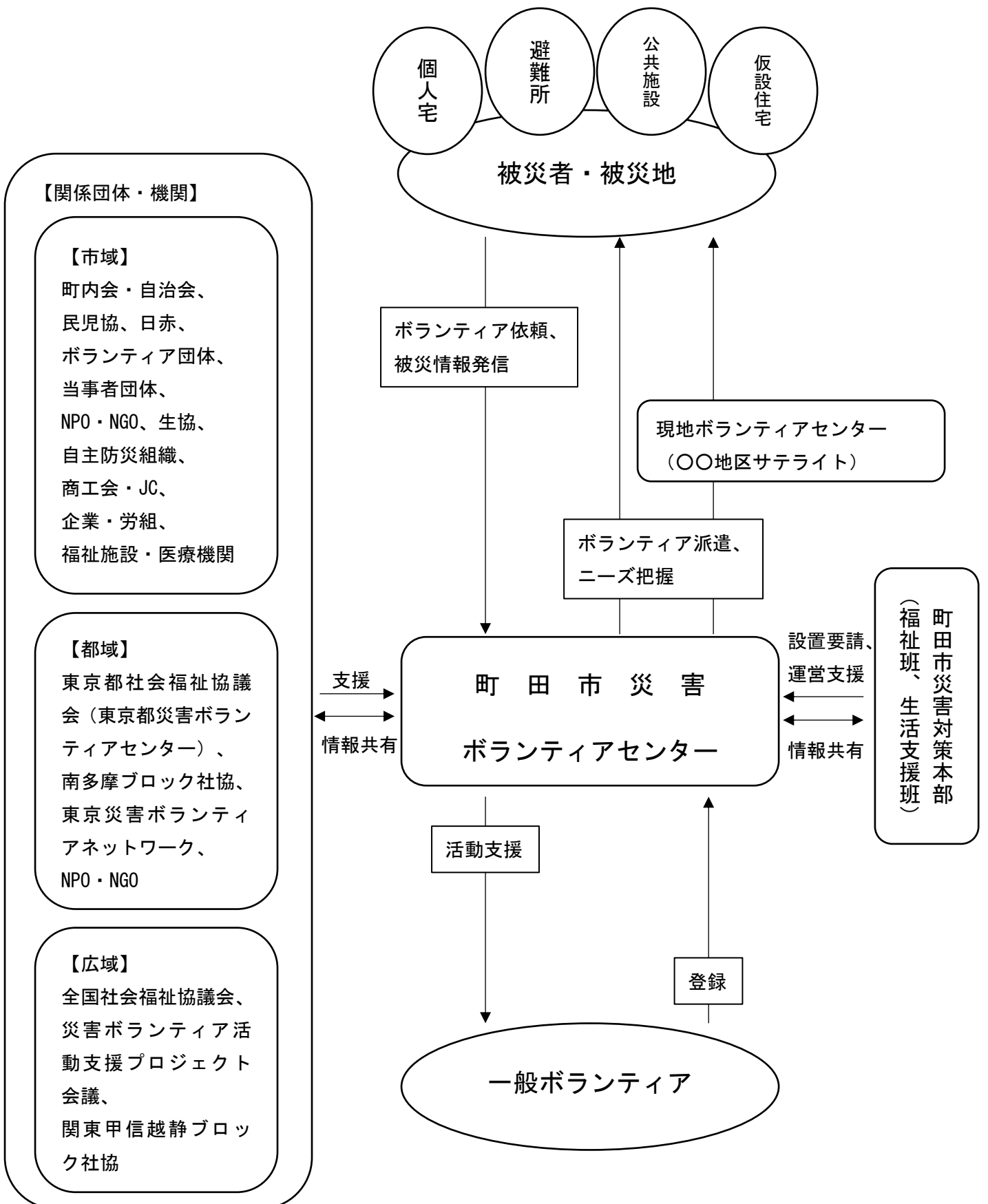
町田市災害ボランティアセンターは、町田市立総合体育館に設置するものとする。ただし、当該施設が被災し、設置することが困難な場合は、これに代わる場所を確保するものとする。（町田市災害ボランティアセンターの設置運営等に関する協定より）

### ②現地ボランティアセンター（〇〇地区サテライト）

設置場所：未定（被災地に近くボランティアの活動拠点となる場所）

市は、著しい被害を受けた地域における現地ボランティアセンター（サテライト）の設置について、市社協から要請があったときは、その設置場所の確保に努めるものとする。（町田市災害ボランティアセンターの設置運営等に関する協定より）

# 【運営の全体イメージ図】



#### (4) 職員の行動

災害発生後、災害応急及び災害復旧等の対策を講じ、災害ボラセンを迅速に設置・運営するため、職員は町田市社会福祉協議会災害時職員行動マニュアルに基づき行動する。

##### ①参集基準と配備職員

市内の震度に応じた職員の配備態勢は次のとおりとする。

市域の震度 (自動参集基準)	配備職員
震度5弱	各課課長(待機)
震度5強	・各課課長 ・各課主任職以上参集、又は勤務時間中の待機
震度6以上	全職員参集

※震度5弱以上の場合は、被害の状況等に応じて上記の配備職員以外の必要な職員が参集されることがある。

##### ②連絡方法

- ・緊急連絡網により連絡する。自分の次の職員につながらない場合は、更に次の職員に連絡する。
- ・必要に応じてメール・SNS等で連絡する。

##### ③職員の心構え

職員はいつ災害が起きても慌てないように、本マニュアル及び職員行動マニュアルに定められた業務を平時から、理解・確認しておくことが必要である。また勤務時間内外を問わず、家族との連絡方法や参集場所への参集方法を普段から確認し、シミュレーションをしておくことが大切である。

災害時の心得(町田市災害時職員行動マニュアルを参考)

**迅速な行動** 大規模な災害時にはいくら人出があっても足りないほどの多くの活動が要請される。失敗を恐れずに迅速に行動する。

**臨機応変な対応** 災害発生当初は、行うべき多くのことが同時に発生する。何から行うことが重要なのか、今何が出来るのか、臨機応変に判断し適切に対応する。

**自信と責任を持った行動** 市民の救助・救護や支援などは、職員一人ひとりの活動に委ねられている。自信と責任をもって指示し行動する。

**協力による活動** 災害応急対策活動は、多くの人が協力して行うことが効果的であり、特に人命救助や救急、被災施設の復旧等においては、市民と防災関係機関との共同作業が必要である。協力し合って活動することを基本とする。

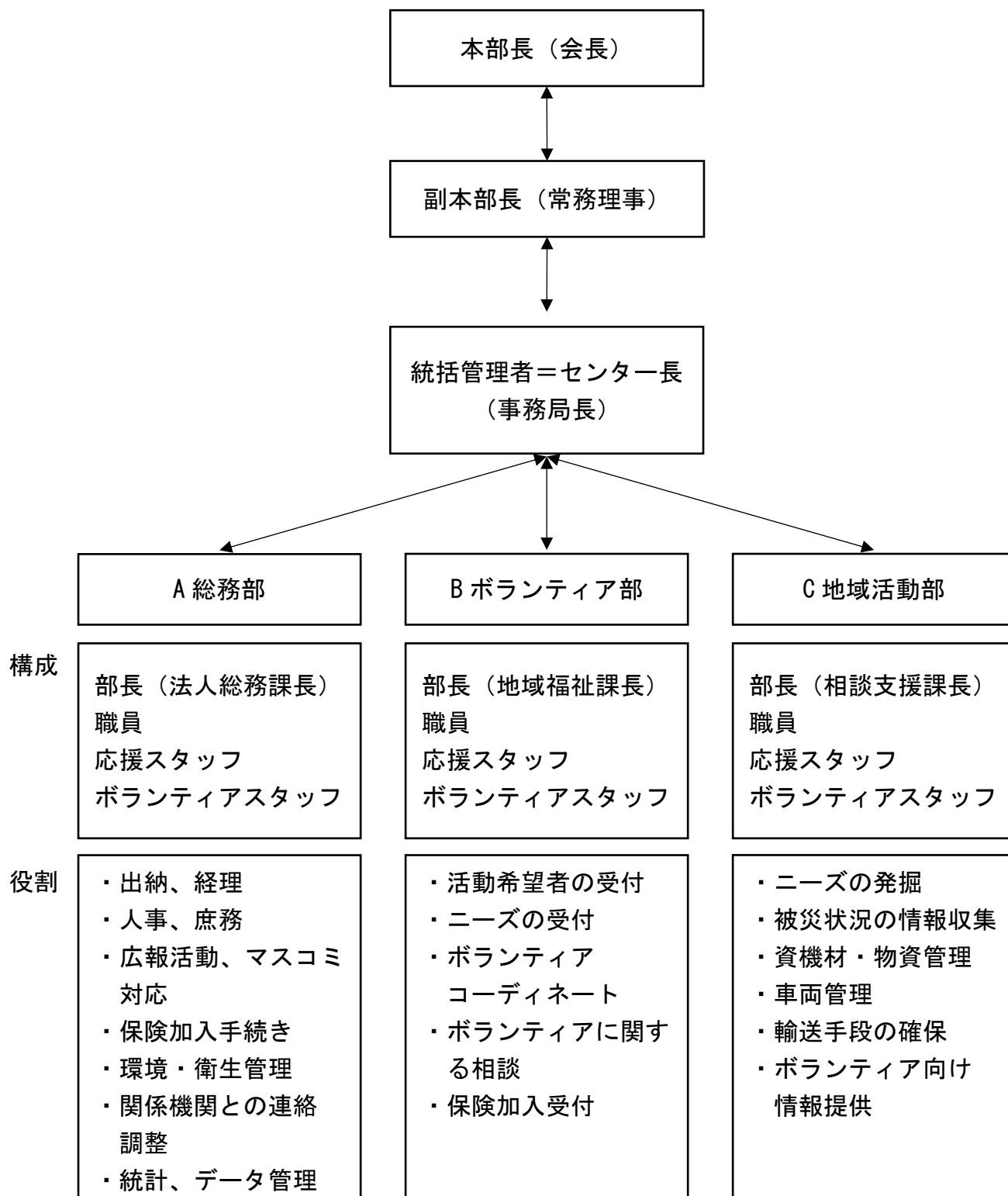
**被災者への気配り** 被災した市民や事業者などへの支援活動においては、被災者への心情を察して温かい気持ちで対応する。



(5) 災害ボランティアセンターの組織

①組織概要

総務部、ボランティア部、地域活動部の3つからなる組織で災害ボラセンを運営する。社協の通常業務を行いながらの運営となる。



## ②各部の役割と機能

### A総務部 災害ボラセンの事務・経理全般を担当

- |              |  |
|--------------|--|
| ア 出納・経理      | 金銭管理、市への経費請求、<br>寄付・募金関係事務、<br>ボランティア保険加入・請求関係 |
| イ 広報活動       | ホームページ管理運営、<br>災害ボラセン情報紙発行                     |
| ウ 人事・庶務      | 各部職員体制の調整、<br>応援職員等の依頼・配置調整                    |
| エ 環境衛生管理     | 災害ボラセン運営スタッフの健康管理、<br>災害ボラセンの衛生管理              |
| オ 関係機関との連絡調整 | 市災害対策本部との連絡調整、<br>市内関係機関、他社協等との連絡調整            |
| カ 統計・データ管理   | 被災状況に関するデータの収集・整理、<br>ボランティア受付・依頼・派遣件数等の統計及び報告 |
| キ その他        | 事務用品などの購入・管理                                   |

### Bボランティア部 ボランティアの受け入れ、マッチング、ボランティアからの相談等、 コーディネートにかかる業務全般を担当

- |           |  |
|-----------|--|
| ア 活動希望者   | ボランティア活動希望者の受付の受付、<br>ボランティア保険の受付                          |
| イ ニーズの受付  | ボランティア派遣要請の受付  |
| ウ コーディネート | ボランティア派遣調整及び内容説明（オリエンテーション）、<br>活動待機者の管理、<br>ボランティア活動報告の受付 |
| エ 相談受付    | ボランティア活動に関する相談を受ける   |
| オ 反省会の実施  | グループリーダーを中心に一日の活動内容を振り返る                                   |

### C地域活動部 被災者のニーズ・被災状況の把握、物資関連、他の団体との協働等を行う

- |             |                           |
|-------------|---------------------------|
| ア ニーズの発掘    | 被災者や避難所のニーズを把握する          |
| イ 被災関係の情報収集 | 道路・河川の状況、公共施設や社会福祉施設の復旧状況 |
| ウ 資機材管理     | 必要資機材の管理・購入               |
| エ 輸送手段の確保   | 車両の管理、ボランティアの送迎手配、物資配送    |
| オ 団体との連絡・協働 | 企業やNPO等の団体ボランティアとの連絡・協働   |

### ③ 応援スタッフ

災害ボラセンの運営は市社協職員が中心となっていくが、職員自身も被災していたり、交通機関の状況により速やかに参集できない可能性がある。また、多数訪れるボランティアを円滑に受け入れるために、十分な人数の運営スタッフが必要となることから、災害ボラセンの運営には、他社協職員や災害関連業務に特化した NPO・ボランティア団体のスタッフ、長期活動可能なボランティア等を応援スタッフとして携わってもらうことが必要である。このため、平時から関係機関・団体と連携・連絡を密に取り、災害ボラセンの運営方法等について共通認識を持つことに努めなければならない。

### ④ 開所時間

災害ボラセンの開所時間は、午前 8 時 30 分から午後 5 時とする。但し、状況に合わせた弾力的な運営を行うこととする。

### ⑤ 備品・資機材の準備

災害ボラセンの運営や、災害ボランティア活動を行うにあたっては、別紙 13 ページのような備品・資機材が必要となる。協定においては、市が必要な資機材等を提供することとなっているが、被災時にスムーズに使用できるよう、平時から入手・保管方法等について、市と協議しておくことが必要である。

また、地域の企業や被災地支援を行うネットワーク組織からの貸出や提供を受けることもある。

### ⑥ 運営資金の確保

協定においては、市からの要請に基づき設置・運営した災害ボラセンに要した費用は市が負担することとなっているが、災害ボラセン閉鎖後の請求となるため、当面活用できる資金として以下があげられる。

また、インターネット等を活用し広く呼びかけ、募金・基金を募る方法もある。

ア 共同募金会「災害等準備金」

イ 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金」

### ⑦ 関係機関との連携

災害ボラセンの設置・運営には市災害対策本部をはじめとして、市内外の関係団体や社協が持つ全国ネットワークとの連携・協力が欠かせない。

そのため平時から、関係者間で災害ボラセンの役割や活動内容について共通の認識や理解を深めておく必要がある。定例的な打ち合わせや防災訓練、防災に関する講習会などをおして、「顔の見える関係づくり」をしておくことが重要となる。

3 災害ボランティアセンターの開設  
 (1) 災害ボランティアセンターの開設



災害発生

協定に基づき、災害ボラセンの設置に向けた検討及び職員の召集・参集

24  
時間  
以内

1 被災情報の収集

- ①社協各事務所及び施設の被災状況の確認
- ②市災害対策本部に被災状況の情報を求める。マスコミ情報も活用する。
- ③その他  
 民児協、町内会・自治会、ボランティア等との普段の連携の中で、災害時に身近な範囲で被害情報がある場合に提供してもらえるよう呼びかけておく。

2 設置の判断

「被災の大きさ」「被災者支援の必要性」等から市災害対策本部との協議を行い、設置の判断を行う。

→設置する場合 (3)へ

災害発生より72時間以内に運営を開始できるように準備する

→設置しない場合 今後の対応を含め関係機関へ電話・FAX等で連絡及びHPに掲載し、周知・広報を行う

3 設置内容の確認と準備

- ①設置場所等を決める
- ②ボランティア募集の範囲を決める
- ③災害ボラセンスタッフの確保
- ④設置する災害ボラセンの事務所を準備する(レイアウト例23ページ参照)
- ⑤事務用品の確保
- ⑥最低限必要な物資購入のための資金確保

4 運営・活動方針の明確化

- ①災害ボラセンとしての活動方針を明確にする。
- ②ボランティアの受け入れ方針を決める。

5 運営の体制づくり

- ①災害ボラセン運営の組織体制をつくる。
- ②各部・担当の役割分担を行う。

6 広報

HP掲載・チラシ配布・プレスリリース等をつうじて、設置場所や活動内容等を情報提供する。必要に応じてボランティア募集や被災者からのボランティア依頼の受付を行う。

72  
時間  
以内

災害ボラセン運営開始

## 1 被災情報の収集

災害ボラセン設置の判断は、「被害の大きさ」とそれに伴う「被災者支援の必要性」が主な要因となるため、早急に被害状況や被災者ニーズを把握することが必要である。

## 2 設置の判断

- ①開設場所や資金などの懸案からボラセン開設の判断が遅れることは、混乱の元となるので、予め十分な協議を行いスムーズに開設ができるようにする。
- ②災害ボラセン設置による災害ボランティア活動は、被災者・被災地のために行われるものである。被災者の自立や被災地域の復興をサポートするという原則を忘れないよう心掛けることが臨まれる。

## 3 設置内容の確認・準備

- ①災害ボラセンの設置にあたって「設置場所の確保」「ボランティア受け入れ体制の準備」「人材・物資・資金の確保」などを行う。
- ②災害ボラセンは予定場所（町田市立総合体育館）への設置を第一候補とするが、被災状況等により使用できなくなることも考慮し、複数の候補地を想定しておく必要がある。
- ③災害ボラセンの設置場所は、ボランティアのアクセスのしやすさ、支援が必要な地域へのアクセス、物資の保管やボランティアの待機場所が十分に確保できるかどうかなどが条件となる。
- ④災害ボラセン開設には、まず事務用品・OA 機器を揃えることから始まる。必要な物品については、あらかじめ市と協議をしておくことが必要である。
- ⑤災害ボラセン専用の電話回線を用意し、HP 上等に必要な応じて公開する。

## 4 運営・活動方針の明確化

- ①災害ボラセンとしての活動方針（活動の目的、活動内容等）を明確にする。
- ②ボランティアの受け入れ方針を決める。
  - ・募集の範囲を市内、都内あるいは近隣の市区町村に限定するか
  - ・駐車場の使用を許可するか、公共交通機関に限るか
  - ・事前登録を受付けるか、来所に限るか
  - ・災害ボラセンの開所時間、ボランティア活動の時間は？

## 5 運営の体制づくり

- ①災害ボラセンの開設と並行して組織体制づくりを行う。被災状況などの情報からスタッフの人数や運営体制を決めていく。
- ②災害ボラセンの運営は市社協職員に加え、さまざまな関係機関との連携が必要となる。過去の災害現場の経験者がいれば、経験則から体制づくりに関するアドバイスを受けることも有益である。

## 6] 広報

- ①災害ボラセンに関する適切な情報提供を、適切な時期に行うとともに、後々の活動記録や今後の資料のために記録を残せるよう、撮影担当なども明確に位置付けておく必要がある。
- ②ボランティア活動希望者からの大量の電話連絡に対する対応に労力が割かれないよう、HP上に必要な情報を掲載し、確認の上ボランティアに参加してもらえるようアナウンスする。

### 災害ボラセンについて、HP上に掲載する内容

設置場所	住所、目印、アクセス、駐車場の有無等
時 間	災害ボラセンの開所時間、ボランティアの活動時間
期 間	いつから開所するか、開所・閉所の予定
活動内容	重労働、軽作業、技能を要する活動
受入条件	募集地域の限定（市内のみ、市外・都外可）、年齢で制限を設けるか
連 絡 先	できるだけHP上で情報を得るよう呼びかけ、電話での問い合わせが最低限になるようにする
準 備	必要な装備・服装（※）、ボランティア保険の加入を促す
寄 付	運営資金の募金を募る

### ※ボランティアに求める個人装備の例

服装	動きやすい服装（防寒、通気性の良い素材など）、帽子、ジャンパー、軍手、ヘルメット 等
携行品	懐中電灯、雨具、折りたたみ傘、ゴミ袋、携帯ラジオ、予備電池 等
食料品	飲料水、非常食（飴、チョコレート、クッキー等） 等
生活品	タオル、救急用品（傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープ、常備薬等）、ティッシュ 等
その他	保険証、テレホンカード、携帯電話、地図、筆記用具、メモ等

内閣府発行「防災ボランティア活動の情報・ヒント集」より

## 必要資機材・事務用品 一覧

災害ボラセンを運営する際には、下記のような資機材・事務用品が必要となる。

協定においては、市と協力し準備することになっているが、災害時にスムーズに使用できるよう、平時から入手方法や保管場所等について、市と協議しておくことが必要である。

### 資機材例

名称	用途
テント	事務所、各部のスペース、休憩所、物資管理
机・いす	事務作業、書類記入、ボランティアの待機
コードリール・延長コード	電源の確保
発電機	停電時の作業用
照明・投光器・懐中電灯	夜間・停電時の活動用
ほうき、ちりとり、ゴミ袋、バケツ、ロープ、ヘルメット、ブルーシート、台車、一輪車、マスク、軍手、	災害ボランティア活動に使用
照明・投光器・懐中電灯	夜間・停電時の活動用
ビブス・名札・腕章	スタッフの役割の明確化

### 事務用品・OA 機器

名称	用途
パソコン・プリンター・コピー機	書類作成、統計・データ管理
固定電話・携帯電話・FAX	関係機関との連絡、依頼受け付け、ボランティア対応
インターネット回線	ホームページによる情報発信、メール対応
ホワイトボード、掲示用ボード	情報の周知、ボランティア情報の掲示
筆記用具、マジック、のり、セロハンテープ、ガムテープ、ポストイット、模造紙、画鋏、マグネット、ホッチキス、電卓、カッター、はさみ、乾電池、ビニールひも、水性マーカー、コピー用紙、等	事務用品
トランシーバー	主要スタッフ、各部間の連絡
広域・住宅地図、ハザードマップ	活動場所・移動経路の把握、
テレビ・ラジオ	情報収集のため
救急箱	ボランティア・スタッフの衛生管理
非常食・水、寝袋	災害直後の泊まり込みに備えて

4 災害発生から災害ボランティアセンター開設・閉鎖まで（時系列整理）

	初期活動期① (発災直後～12時間)	初期活動期② (12時間～3日)
概況	発災直後は人命救助のための活動が優先となる。行政・消防などの機能が一時的にストップするため住民同士の安否確認や救助活動が行われる。災害の規模・被害状況を把握し、市と災害ボラセンの設置を検討する。	発災から72時間以内を目安に災害ボラセンを開設し、ボランティアの受付や派遣の準備を行う。
主な行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>○職員行動マニュアルに沿って、職場に出勤または待機する。併せて、職場の被災状況の把握や、職員の安否確認を行う。</li> <li>○テレビ・ラジオ・インターネットにより、マスコミ情報や市が発信する情報を収集する。可能であれば、地域住民から聞き取りを行い被害状況を把握する。</li> <li>○市から災害ボラセン設置の要請があった場合、市と協力し開設準備を進める。</li> <li>○東社協及び関係機関に被害状況を伝達し、災害ボラセン開設に向けて協力を依頼する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○市と連携し、災害ボラセン開設に向けて計画的に準備を進める。</li> <li>○災害ボラセン開設について、市社協ホームページへの掲載、チラシ配布などを行い市民に周知する。</li> <li>○災害ボラセンの駐車場や災害ボランティア活動で使用する資機材について、市と連携し確保する。</li> <li>○ボランティア活動者の受け入れ体制について、協力者(団体)と協議し、整備する。</li> </ul>
確認	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/>管理職、一般職員は何人出勤しているか。</li> <li><input type="checkbox"/>災害の規模・被害状況はどの程度か。</li> <li><input type="checkbox"/>市担当者との連絡が取れたか。</li> <li><input type="checkbox"/>市から災害ボラセン設置の要請があったか。</li> <li><input type="checkbox"/>災害ボラセンの設置場所は決まったか。</li> <li><input type="checkbox"/>災害ボラセン開設に必要な物品は準備できたか。</li> <li><input type="checkbox"/>電話回線・インターネット回線等の確保はできたか。</li> <li><input type="checkbox"/>東社協及び関係機関に協力を依頼したか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/>市や関係機関と災害ボラセンの開設について協議できたか。</li> <li><input type="checkbox"/>市、東社協及び関係機関、マスコミに情報提供したか。</li> <li><input type="checkbox"/>市社協ホームページやチラシにより、市民やボランティア活動希望者に災害ボラセンについて周知されたか。</li> <li><input type="checkbox"/>災害ボラセンで使用する各種様式の準備はできたか。</li> <li><input type="checkbox"/>ボランティアの待機・休憩場所、駐車場等は確保できたか。</li> <li><input type="checkbox"/>必要な資機材(スコップ、ヘルメット、バケツ等)の準備はできたか。</li> <li><input type="checkbox"/>災害ボラセンは開設されたか。</li> </ul>



<p>応急活動期 (3日後～2週間)</p>	<p>復旧活動期 (3週間～1ヶ月)</p>	<p>復興期 (2ヶ月～)</p>
<p>市や関係機関と連携を密に取りながら、本格的な支援活動に取り組む。多くのボランティアが想定されるため、十分なスタッフの確保が必要となる。</p>	<p>災害ボラセンの活動も軌道に乗り、スムーズな支援が期待される。時間の経過とともに、被災者のストレスに対する精神的なケアも視野に入れた支援活動が必要となる。</p>	<p>仮設(復興)住宅で新しいコミュニティも形成される。より日常生活に沿った支援が展開され、生活情報の提供や声掛け、見守り、交流などへの取り組みが必要となる。</p>
<p>○多くのボランティアがスムーズに活動できるよう、受け入れ態勢の整備を行う。</p> <p>○災害ボラセンの活動が十分に認識されていない場合、町内会・自治会などと協働し周知する。</p> <p>○社協の災害ボラセン以外に独自に活動を展開している団体(青年会議所、生協、各NPO等)と連携し、効果的に支援活動を行う。</p>	<p>○依頼に対し適切な支援を行えているか、継続した支援に繋がっているか等、ケースごとの見直しを行う。</p> <p>○ニーズは日常生活の支援やストレスに対する精神的ケアに移行してくる。</p> <p>○新たなコミュニティ活動への支援や生活情報の提供も求められる。</p> <p>○復興状況やニーズの状況等により、市や関係機関と協議し、災害ボラセンの閉鎖について協議する。</p>	<p>○外部からのボランティアが減少する中で仮設(復興)住宅からの引っ越しやコミュニティ支援等新たなニーズが生まれる。継続的なボランティア活動への参加を呼び掛ける。</p> <p>○今後の災害支援活動に活用できるよう、記録や資料を分析・整理する。</p> <p>○災害後のコミュニティの再構築に向けて、災害ボラセンに関わった団体等との連携・協働を継続する。</p>
<p>□地域内の避難所の設置場所は確認できたか。避難所のニーズを把握しているか。</p> <p>□地域住民に災害ボラセンによる支援は周知されているか。</p> <p>□関係機関との連携により、応援スタッフの協力を得られているか。</p>	<p>□依頼に対し適切にコーディネートできているか。必要に応じて、ケースの見直しができているか。</p> <p>□避難所や仮設住宅で生活する被災者に寄り沿った支援を行えているか。</p> <p>□災害ボラセンの閉鎖に向けた検討はされているか。</p> <p>□地域の復興に向けたビジョンを市や関係機関と共有できているか。</p>	<p>□依頼内容の変化を把握し、ニーズに沿った適切な支援活動を行えているか。</p> <p>□仮設(復興)住宅におけるコミュニティの再構築はなされているか。</p> <p>□災害ボラセンに関わった団体との連携・協働は継続してなされているか。</p>

## 5 各部門の運営と留意点

### A 総務部

#### (1) 総務担当

総務担当は、災害ボラセンの運営について全体のとりまとめに関する業務を主に行う。全ての部（担当）を効果的に連携させるために、全体ミーティングを行ったり、災害ボラセンの方針を決めていくことが主な役割となる。また対外的な窓口としての機能も担う。

##### ○主な業務

- ① 災害ボラセンの運営、体制の確保のための全体調整（人員、資機材、資金を含む）
- ② 職員配置状況の管理、応援職員等の依頼及び配置調整など（様式 104）、運営スタッフの引継ぎ等の支援（様式 107）
- ③ 災害ボラセン内部の各種連絡調整
- ④ 行政や関係機関との連絡調整（様式 110）
- ⑤ 他団体との対外的窓口
- ⑥ 寄付物品の受付
- ⑦ 車両（様式 105）・資機材（様式 106）の整備及び管理
- ⑧ 個人情報（災害ボランティア・地域住民など）の管理
- ⑨ 各種問い合わせ、苦情対応（様式 108）
- ⑩ 統計・データ管理  
各担当から報告された内容に基づき、町田市災害ボランティアセンター活動報告書（様式 109）を作成し、活動希望者・ボランティア依頼・ボランティア派遣の件数を統計・データ管理する。
- ⑪ その他の庶務（必要に応じて関係者及びボランティアの送迎など）

#### (2) 出納・経理事務担当

##### ○主な業務

- ① 会計（寄付金受付、支出管理、助成金申請など）
- ② 小口現金出納管理
- ③ 物品購入
- ④ ボランティア保険関係（加入申し込み、保険金の請求）
- ⑤ 事務用品の管理

#### (3) 衛生担当

被災地でのボランティア活動は過酷な条件での活動もある。活動中に怪我が発生したり、避難所で感染症が流行することもあるため、ボランティアの衛生管理も重要なポイントとなる。

またボランティアや災害ボラセンスタッフは、連日の活動を余儀なくされる場合もあり、十分な健康管理が必要となる。

##### ○主な業務

- ① 事故や怪我の未然防止策の提案・実施
- ② 災害ボラセン運営スタッフの健康管理、災害ボラセンの衛生管理
- ③ ゴミの分別や処理による衛生状態の維持
- ④ 軽微な負傷者の手当て

#### (4) 広報担当

災害ボラセンに関するあらゆる情報整理や広報活動を行う。

被災・復旧状況などに関する情報の収集・提供とともに、災害ボラセンの周知やボランティア募集などを行う。

また被災地外に向けては、災害ボラセンの設置やボランティアの募集状況などについて、適切な時期に正確な情報を発信することが求められる。

##### ○主な業務

- ア マスコミ（新聞、テレビ、ラジオなど）への対応
- イ 災害ボランティアセンターのHPの運営
- ウ 情報紙、チラシの作成
- エ 各種情報を収集・整理し、被害・復旧・道路の状況、災害ボラセンの開所状況、「ヒト・モノ・カネ」の募集、行政情報、などを発信する

## B ボランティア部

### (1) ボランティア登録受付担当

ボランティアの受付や登録前のガイダンス、ボランティア保険の加入受付を行う。ボランティアに関する各種相談を行う。また、総務部と協力し、ホームページ上のボランティア募集の掲載内容を作成する。

#### ○主な業務

##### ① ボランティアの登録

###### ア ボランティア受付窓口

ボランティア活動希望者はボランティア登録票（様式 101）を提出する。

団体については、事前連絡のうえ参加するようホームページ等で広報し、団体用ボランティア登録票（様式 101-2）もなるべく事前に記入してくるよう促す（HP より受付用紙はダウンロードできるようにしておく）。

###### イ ボランティア登録票の配布及び記入説明

記入された個人情報、災害ボラセン活動、ボランティア保険の加入、調査・統計においてのみ使用することを説明する。登録票にもその旨記載し、受付場所の入り口や壁面に掲示し周知する。

###### ウ ボランティア登録票の受付

記載内容をチェックし、記載漏れ・不備等無いか確認する。名札に代えて、養生テープに氏名を油性ペンで記入し、自身の目立つ場所に張り付けてもらう。

ボランティア受付簿（様式 101-3）作成する。

##### ② ボランティア活動希望者への事前ガイダンス

活動上の留意事項として、ボランティア活動状況・衛生管理・守秘義務・危険箇所・保険加入・活動の流れ等について事前ガイダンスを行う。

##### ③ ボランティア保険の受付

ボランティア保険未加入者の名簿を作成する。加入手続き・保険料納入については総務部に依頼する。

##### ④ ボランティア活動上の情報提供・相談対応

ボランティア活動希望者へのホームページ上での情報提供を総務部と連携して行い、個人からの連絡に対する個別対応が少なくなるようにする。

##### ⑤ ボランティア登録者の集計・報告

作成したボランティア受付簿を 1 日ごとに総務部へ提出し報告する。

## (2) ボランティア派遣調整担当

受け付けたボランティア派遣依頼とボランティア登録者の活動調整（コーディネート）を行う。活動終了後ボランティアから活動報告を受け、必要であれば継続派遣の調整をする。

### ○主な業務

#### ① ボランティアの派遣先調整

ボランティア要請受付担当から提出されるボランティア派遣依頼票に基づき、ボランティア募集・求人票（様式 103）を作成し、ボランティア派遣調整を行う。

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

派遣した内容について、ボランティア派遣調整状況表（様式 102-3）を作成する。

希望日時のある派遣依頼については、日時別にファイリングする等対応に注意する。

#### ② ボランティア活動前のオリエンテーション

活動内容の説明、活動上の注意について説明する。特にグループリーダーには資料「ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ」を渡し、事故等あった場合の対応法や資機材の貸出・返却方法、活動終了後の報告について説明する。

#### ③ ボランティア待機者の管理

ボランティア活動者やボランティア依頼の状況によっては、長時間待機してしまうことがあること、活動の紹介ができないこともあることをアナウンスする。

#### ④ ボランティア活動報告の受付

グループのリーダーからボランティア活動報告書（様式 102 裏）に基づき、報告を受ける。派遣したボランティアが全員戻っているか、継続派遣の必要性があるか、その他活動先の様子や気づいたことを報告してもらう。

ボランティアの帰着確認については、ボランティア派遣調整状況表に記録する。

#### ⑤ ボランティア活動状況の集計・報告

作成したボランティア派遣調整状況表を1日ごとに総務部へ提出し報告する。

### (3) ボランティア派遣要請受付担当

被災者からボランティア派遣要請を受け付ける。必要であれば、活動場所の現地確認を行い、安全に活動できるか判断する。

#### ○主な業務

##### ① ボランティア派遣要請受付

受付用電話/FAX 番号が決まったら、ホームページやチラシ配布により周知する。災害ボラセンにも窓口を設け、来所による受付も行う。

電話及び窓口等で聞き取りのうえボランティア派遣依頼票（様式 102）作成する。活動内容や活動場所を確認し危険が伴う作業は断る。特に家屋内の活動の場合、行政等により安全が確認された地域及び家屋等に限る。

専門性が必要と思われる活動については、派遣調整担当と相談し対応するか判断し、あらためて回答する。なお、判断が難しい内容については部の責任者に相談し回答する。

派遣希望日・時間についても確認する。但し、日時指定の場合、ボランティアの状況によっては派遣できない場合があることを必ず伝える。

#### 主な活動内容

- |                |            |                |
|----------------|------------|----------------|
| ・ 避難所の手伝い      | ・ 被災者の安否確認 | ・ 物資の調達、運搬、仕分け |
| ・ 要援護者への配食や買い物 | ・ 屋内外の片付け  | ・ 要援護者の移送、付き添い |
| ・ 日常生活支援       | ・ 話し相手     |                |

##### ② 活動場所への地図作成

必要に応じて活動場所までの地図を作成する。災害ボラセンを基準とした広域地図と活動場所付近の住宅地図を 2 種類添付し、派遣調整担当へ提出する。

活動場所までの地図については、市販の地図のコピーのほか、必要に応じて手書き等で作成しわかりやすいものを準備する。

##### ③ ボランティア要請件数の集計・報告

ボランティア派遣依頼受付表（様式 102-2）を作成する。作成した表を 1 日ごとに総務部へ提出し報告する。

## C 地域活動部

ボランティア活動に伴う資機材や車両の管理、ボランティアの送迎など活動に必要な支援を行う。また、一般的に災害ボラセンにボランティア依頼用の電話・相談窓口を開設したとしても、被災者からの支援ニーズは簡単に集まって来ない。被災者の立場に立ってヒアリング活動をすすめていく中で、被災者のニーズを発掘し、そこから活動を創造・開発していくことが主な役割となる。

### ○主な業務

#### ア ボランティア派遣ニーズ調査

災害ボラセンの開設が周知されても、ニーズがすぐには上がってこないことも多い。ニーズ発掘のため避難所内外の状況を調査する必要がある。

#### イ 資機材管理

- ・活動へ向かうボランティアへ資機材を貸与する。
- ・活動を終了したボランティアから資機材の返却を受ける。  
「資機材・物品受渡簿（様式 106-2）」
- ・資機材の在庫を管理し、補充及び新規要望等があれば総務部へ依頼する。  
「資機材・物品管理簿（様式 106）」

#### ウ 車両の管理

- ・使用可能な車両について総務部と協力して確認し、リストを作成しておく。
- ・配車管理「車両使用予定表（様式 105-2）」

#### エ 送迎及び物資配送等

- ・必要に応じてボランティアを活動場所まで送迎する。  
車を所持しているボランティアの協力を得ることもある。但し、ガソリン等の支給は原則として行わないので、事前に理解していただいた上で協力を得る。

#### オ ボランティア向け情報提供

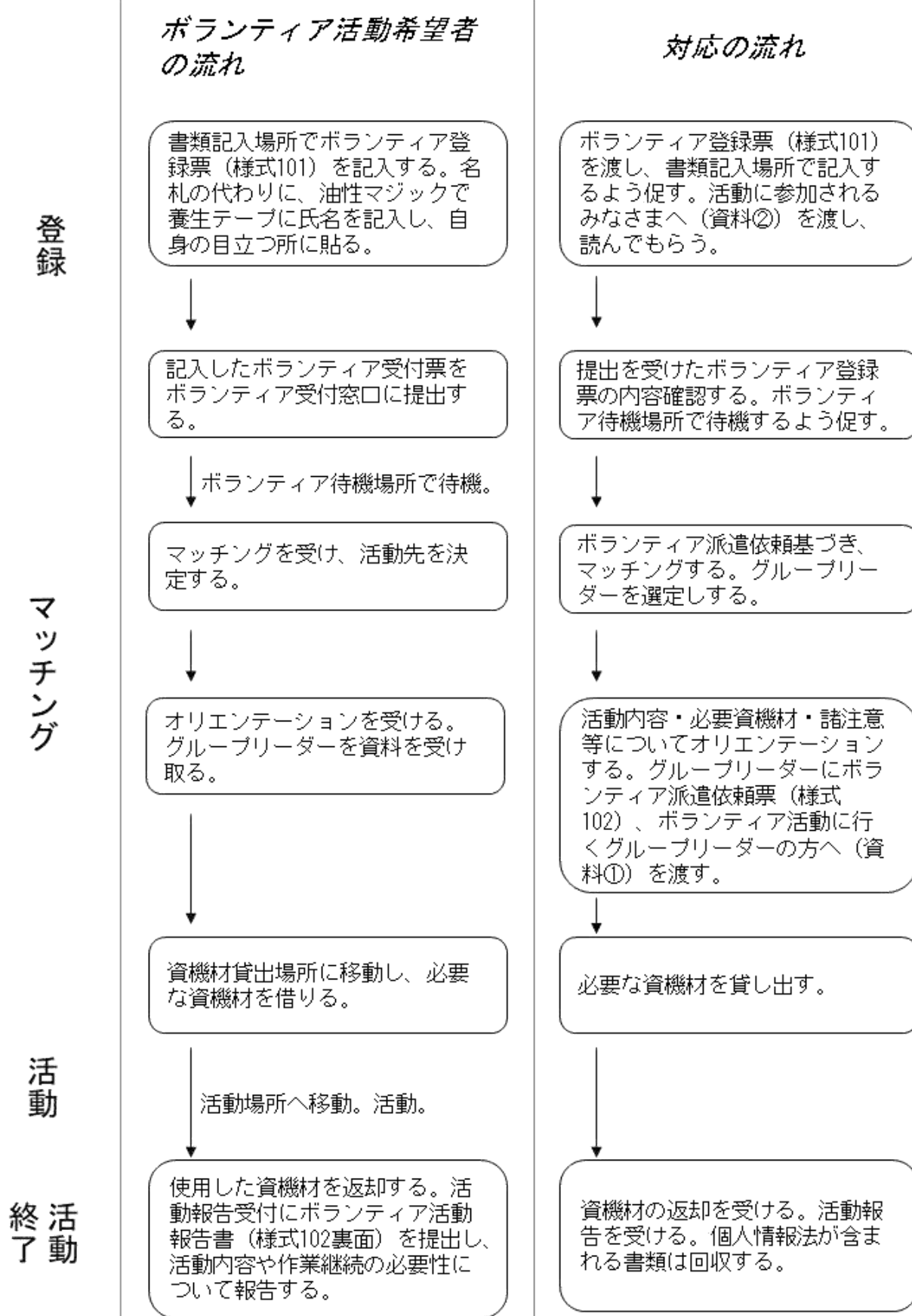
宿泊や食事、交通情報等ボランティア向けの情報提供コーナーを設置し、情報発信（掲示板への掲示、ホームページ等）を行う。但し、宿泊の手配や食事の手配などは直接は行わず、個別の手配はボランティア等が各自で行うものとする。

#### カ ボランティアからの相談受付及び関係機関への協力依頼

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

#### キ その他 ボランティア支援に必要なことを行う。

ボランティア活動希望者対応の流れ



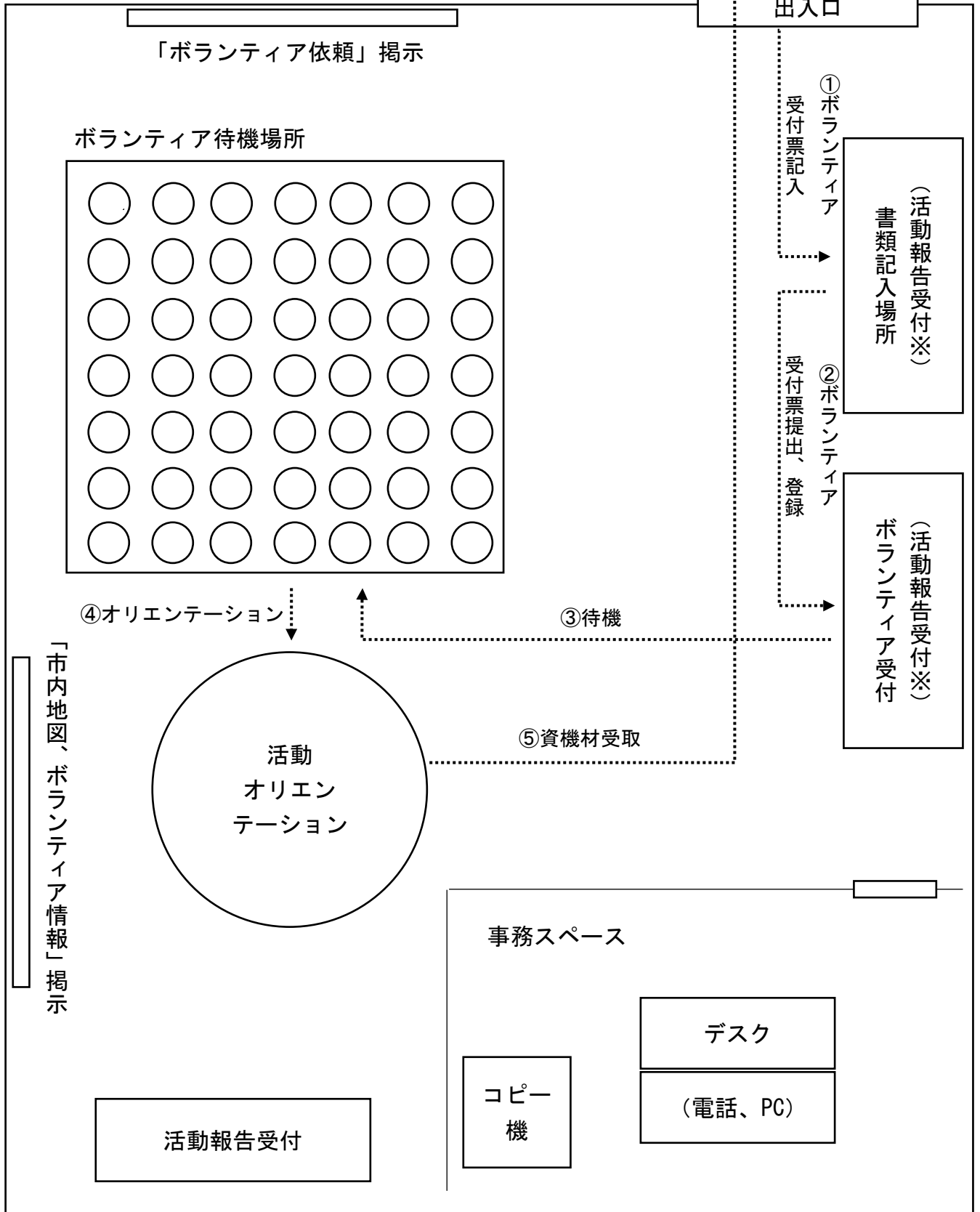


災害ボラセンのレイアウト例



資機材貸出場所  
⑥活動場所に出発  
屋外

「ボランティア活動の流れ」揭示



※書類記入場所・ボランティア受付窓口は、ボランティア送り出し後は活動報告受付となる

# 様式集

様式101	ボランティア登録票（個人・団体責任者）
様式101-2	ボランティア登録票（団体）
様式101-3	ボランティア受付簿
様式102	ボランティア派遣依頼票
様式102裏面	ボランティア活動報告書
様式102-2	ボランティア派遣依頼受付表
様式102-3	ボランティア派遣調整状況表
様式103	ボランティア募集・求人票
様式104	応援職員スタッフ配置予定表
様式105	車両管理・運行簿
様式105-2	車両使用予定表
様式106	資機材・物品管理簿簿
様式106-2	資機材・物品受渡簿
様式107	業務引継書
様式108	情報提供整理表
様式109	町田市災害ボランティアセンター活動報告書
様式110	町田市災害ボランティアセンターFAX送信票
資料①	ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ
資料②	ボランティア活動に参加されるみなさまへ
資料③	ボランティア活動の流れ
資料④	災害ボラセンチラシ
資料⑤	災害ボランティア募集チラシ

## ボランティア登録票（個人・団体責任者）

新規登録 継続

個人 団体（団体名： \_\_\_\_\_ 総数 \_\_\_\_\_ 人）

受付： \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日  
担当： \_\_\_\_\_

ボランティア登録番号	年	月	日	No.

下記項目に記入または該当項目を選んで下さい。  
団体責任者の方は団体用ボランティア登録票にも記入して下さい。

ふりがな				男・女
氏名 <small>団体は 責任者名</small>				年 月 日生
				年齢 歳
住所	〒 _____ 都・道 市・区 府・県 郡			
電話番号	_____ - _____	携帯電話番号	_____ - _____	
非常時連絡先	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 自宅以外（電話番号 _____ - _____）			
	連絡先氏名： _____			
ボランティア保険	<input type="checkbox"/> 加入している <input type="checkbox"/> 加入していない			
災害ボランティアの経験	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし			
活動可能日	_____ 月 _____ 日より _____ 月 _____ 日まで その他（ _____ ）			
車両の使用	移動時の自家用車の使用： <input type="checkbox"/> 可（車種： _____） <input type="checkbox"/> 不可 移動時の運転について： <input type="checkbox"/> 可 <input type="checkbox"/> 不可			
資格・特技など				

注）ここに記載されている個人情報については、本人の許可なく、町田市災害ボランティアセンターに関する業務及びボランティア保険加入に関する業務以外に利用はいたしません。

センター記入欄	
---------	--

取扱い注意

様式101-2  
町田市災害ボランティアセンター

## ボランティア登録票（団体）

NO /

受付： 年 月 日  
担当： \_\_\_\_\_

ボランティア登録番号

年

月

日

No.

登録番号は様式101と同一にする

下記太線内のご記入をお願いします。

団体名			
責任者名		総人員数	人

### 参加者名簿

氏名	住所	電話番号	ボランティア保険
1			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
2			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
3			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
4			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
5			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
6			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
7			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
8			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
9			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
10			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
11			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
12			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
13			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
14			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
15			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
16			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
17			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
18			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
19			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入
20			<input type="checkbox"/> 加入済 <input type="checkbox"/> 現地加入

センター記入欄

## ボランティア受付簿

〔 町田市災害ボランティアセンター 月 日受付分〕

No.	新規・継続	ふりがな	住所	連絡先	保険加入	備考
		氏名				
1	新規・継続				済・未	
2	新規・継続				済・未	
3	新規・継続				済・未	
4	新規・継続				済・未	
5	新規・継続				済・未	
6	新規・継続				済・未	
7	新規・継続				済・未	
8	新規・継続				済・未	
9	新規・継続				済・未	
10	新規・継続				済・未	
11	新規・継続				済・未	
12	新規・継続				済・未	
13	新規・継続				済・未	
14	新規・継続				済・未	
15	新規・継続				済・未	
16	新規・継続				済・未	
17	新規・継続				済・未	
18	新規・継続				済・未	
19	新規・継続				済・未	
20	新規・継続				済・未	



# ボランティア活動報告書

報告受理日時： 年 月 日 ( ) 時 分 (受付者)

派遣人数	合計 名 (男性 名 女性 名)	ふりがな リーダー	
活動内容			
進捗状況	<input type="checkbox"/> 完了	<input type="checkbox"/> 継続(残作業量)	<input type="checkbox"/> 保留
活動先の様子・状況			
ボランティアの様子について			

報告受理日時： 年 月 日 ( ) 時 分 (受付者)

派遣人数	合計 名 (男性 名 女性 名)	ふりがな リーダー	
活動内容			
進捗状況	<input type="checkbox"/> 完了	<input type="checkbox"/> 継続(残作業量)	<input type="checkbox"/> 保留
活動先の様子・状況			
ボランティアの様子について			

報告受理日時： 年 月 日 ( ) 時 分 (受付者)

派遣人数	合計 名 (男性 名 女性 名)	ふりがな リーダー	
活動内容			
進捗状況	<input type="checkbox"/> 完了	<input type="checkbox"/> 継続(残作業量)	<input type="checkbox"/> 保留
活動先の様子・状況			
ボランティアの様子について			

### ボランティア派遣依頼受付表

[ 年 月 日 ( ) 受付分]

No.	依頼者氏名	活動内容	活動場所	派遣 希望人数	派遣 希望日	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						



ボランティア派遣調整状況表

[ 年 月 日 ( ) 派遣分]

No.	派遣依頼受付番号				依頼者氏名	活動内容	活動時間	派遣人数	活動結果		帰着確認	備考
	年	月	日	No.		活動場所	: ~ :		終	続		
1								人				
2								人				
3								人				
4								人				
5								人				
6								人				
7								人				
8								人				
9								人				
10								人				

ボランティア募集・求人票

派遣依頼受付番号	年	月	日	No.

作業場所 (町名まで)				
必要人数	総数 人 (男 人 女 人) (内経験者 人)			
依頼内容				
	力仕事： <input type="checkbox"/> 有・ <input type="checkbox"/> 無			
作業希望日	月	日	時 ~	月 日 時
	ポストイットに氏名、性別を記入して貼り付			
		ポストイットの記入例		

## 応援職員スタッフ配置予定表

No. \_\_\_\_\_

〔 町田市災害時ボランティアセンター 月 日 ~ 月 日分 〕

No.	氏名	所属団体名	配置先(※)	活動期間・役割(※)												備考		
				/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		/	
例	〇〇 × ×	△支援団体	A	—————→						3	—————→						4	
1																		
2																		
3																		
4																		
5																		
6																		
7																		
8																		
9																		
10																		

※配置先: A 総務部 Bア ボランティア部ボランティア登録受付担当 Bイ ボランティア部ボランティア派遣要請受付担当

Bウ ボランティア部ボランティア派遣調整担当 C 地域活動部

役割: 1 関連情報の収集・発信 2 市町村VC及びその他の活動拠点等の連絡調整及びVの需給調整

3 VCの運営に必要な物資の受け入れ及び拠点の設置 4 現地災害対策本部及び各関係機関・団体との連携並びに救援・支援活動









氏名		
	団体名等	
活動期間	年 月 日( )	～ 月 日( )
引継日	年 月 日( )	
所属 部・担当		
	【業務内容と手順】	【注意・留意点など】
	* 必要な場合は資料を添付してください。	
	【その他】	
引継者名		
	団体名等	



## 情報提供整理表 (苦情等含む)

受付日	受付者	氏名・団体名/ 連絡先	内容	対応日	対応者	対応等	備考
/				/			
/				/			
/				/			
/				/			
/				/			

町田市災害ボランティアセンター活動報告書  
(各担当 ⇄ 総務部)

年 月 日 時 分

**【活動希望者への受付・相談受付】**

**ア ボランティア登録受付担当**

	団体	個人
ボランティア登録数	団体】	名】
新規	団体】	名】
継続	団体】	名】
ボランティア保険加入者人数		名】
備考		

**【ニーズの受付】**

**イ ボランティア派遣要請受付担当**

ボランティア依頼受付	件】
備考	

**【コーディネート】**

**ウ ボランティア派遣調整担当**

マッチング	件
求人中のボランティア	件
備考	

# 町田市災害ボランティアセンター FAX送信票

様式110

町田市災害ボランティアセンター

送信日時 年 月 日 時 分

宛先		(FAX)
	様	
件名		
本文		
発信者	町田市災害ボランティアセンター 担当	
連絡先	TEL (代表) 042-720-xxxx FAX 042-72x-xxxx	

## ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ

- 1 作業に必要な資機材は「資機材管理場所」へ寄って受け取ってください。
- 2 現地に到着したらまず、依頼内容に間違いがないか依頼者に確認を取ります。
- 3 現地で使用できるトイレや水道があるか、依頼者に確認を取ります。
- 4 作業は安全を確認し進めてください。困った時はセンターに確認しましょう。
- 5 事故や体調不良等があった時は、速やかにセンターに連絡をしてください。
- 6 リーダーはグループメンバーをまとめ、依頼者からの指示はリーダーが受け、グループメンバーに伝えるようにしてください。
- 7 危険と思われる時には無理をしないでください。必要に応じ、軍手、マスクなどを着用してください。
- 8 長時間の作業は避け、適宜休息を取りましょう。1時間の作業につき10分～15分の休憩をとってください。
- 9 作業終了時間は「派遣依頼・報告書」に記載してあります。もし、終了時間になっても作業が残った場合は、「継続作業」にするのか依頼者と話し合い、その結果を報告書に記入します。
- 10 センターに帰着後、まずは資材の返却をお願いします。貸出時の数を確認してご返却ください。リーダーは報告担当者に「報告書」を提出し、報告してください。

### 町田市災害ボランティアセンター

連絡先： 042 - 72× - ○×○×

## ボランティア活動に参加されるみなさまへ

被災地に入り活動する上で大切な心構えがいくつかあります。ボランティアとして適切な行動が出来るように心がけましょう。わからないことはボランティアセンターのスタッフに必ず確認をしましょう。

### 最低限の注意を忘れない

ただでさえ混乱している被災者の心をかき乱すような姿勢は望ましくありません。挨拶や言葉遣い、約束を守ることなど基本的なことを大切に。

### 被災地に負担をかけない

食事や交通費、宿泊費など活動にかかる費用はボランティアご本人の自己負担です。また体調に不安がある場合は活動を控えましょう。

### 自分のことは自分で守る

「自分のことは自分で守る」のが基本。活動によっては危険が伴うものもあります。自分の手に負えない場合は勇気をもって断りましょう。また必ず「ボランティア保険」に加入してから活動しましょう。保険加入手続は、ボランティアセンターへ。

### 気負い過ぎはトラブルのもと

「役に立ちたい」「自分がやらなくては」と気負い過ぎると被災者の負担になったり、逆に被災者の自立の妨げになることもあります。できないことを引き受けてしまうと、後でトラブルになる可能性もあります。冷静な判断を心がけましょう。

### 携帯品も各自で用意

動きやすい服装はもちろん携帯品は各自で用意しましょう。

(携帯品の例は次のとおり)

健康保険証、雨具、ラジオ、携帯電話、弁当、水筒、軍手、タオル、マスク、筆記用具、常備薬、ティッシュ、寝袋、リュックサックほか

### 対等な関係

被災者とボランティアは「してもらう人」「してあげる人」という関係ではなく、復興に向け「ともに協力し合う」関係であることを忘れないでください。被災者に対し「かわいそうな人」という見方をせず「一緒にやりましょう」という姿勢を持つことが大切です。

### 良識ある行動を

活動中、ならびに往復途上での被災地・被災者への写真撮影はご遠慮ください。被災者のプライバシーの保護、また被災者の心情にご配慮をお願いします。

### 具合が悪くなったり、ケガをしたら

活動中や往復中に具合が悪くなったり、ケガをしてしまったら、すぐにグループリーダーに報告しましょう。無理をせずに、安全第一で活動しましょう。

## (災害ボラセン入り口に掲示)

ボランティア活動希望者の皆さま ご参加ありがとうございます

掲示情報で受付の流れ・活動の諸注意・被災情報などを確認してください。

- |   |                        |   |
|---|------------------------|---|
| ① | 受 付                    | 「ボランティア受付票」とポストイットを受け取る。  |
| ② | 登録票記入<br>名札シール記入       | 書類記入場所で登録票を記入してください。名札の代わりにテープに名前を書いて、目立つ場所に貼ってください。ボランティア保険に未加入の方は保険への加入を。 |
| ③ | 登録票提出                  | ボランティア登録票を提出し、待機場所に移動します。   |
| ④ | 待 機                    | 掲示されている活動の諸注意をお読みにになり、活動の募集までお待ちください。                                       |
| ⑤ | 活動先の決定                 | グループを編成し、参加するボランティア活動を決定します。  |
| ⑥ | リーダーの決定<br>活動用資機材の借り出し | オリエンテーションを受け、グループリーダーを決め「依頼票・報告書」を受け取ります。                                   |
| ⑥ | 出 発                    | 必要な資機材を借り活動現場へ出発します。  |
| ⑧ | 活 動                    |   |
| ⑨ | 資機材返却・帰着確認             | 使用した資機材は貸出窓口に返却します。帰着後、人員と健康状態を確認します。                                       |
| ⑩ | 活動報告書の提出               | 活動報告書を提出し、活動現場での状況を報告します。   |
| ⑪ | 活動の終了                  | お疲れさまでした！   |

# 家の片づけなどを ボランティアがお手伝いします

ボランティアによるお手伝いを必要とされている方は、  
下記の相談窓口にご相談ください。

☆こんなお手伝いをします！

避難所のお手伝い、家の内外の片づけ、ゴミ出し、など

☆派遣を依頼される方へ

ボランティアの皆さんは、被災者の方の役に立ちたいという気持ちから集まっています。依頼に際しては、以下の点をあらかじめご了承ください。

○専門的技術を要することや危険を伴う作業など、ご要望にお応えできない場合もあります。

○ボランティアの参加状況によっては、すぐにご要望にお応えできない場合もあります。

○ボランティアの活動への対価は必要ありません。食事の用意なども不要です。

依頼方法 来所または電話で、町田市災害ボランティアセンターへお申し込みください。

TEL：042-7××-×○×○

## 町田市災害ボランティアセンター (運営／町田市社会福祉協議会)

住 所 町田市南成瀬5-12 町田市立総合体育館内

活動時間 午前9時～午後4時

〔受付〕 来所 派遣要請受付担当

電話 042-7××-×○×○

FAX 042-7××-×××△

# 町田市災害ボランティアセンターでは ボランティアを募集しています

被災地と被災された方々へ、あなたの力を貸してください。

☆こんなお手伝いをお願いします！

避難所のお手伝い、家の内外の片づけ、ゴミ出しなどなど

☆ボランティア活動に参加を希望される皆さまへ

○ボランティアに来られる前に、ホームページや電話で必ずボランティアの募集状況等を確認してください。

○食事や飲み物などは持参してください。交通費等も自己負担です。

○ボランティア活動はすべて無報酬です。

○団体での活動は、あらかじめボランティアセンターにお申し込みください。  
(個人の方は当日、受付で登録の手続きをおこなってください)。

○派遣の要請状況により、活動がない場合もあります。

## 町田市災害ボランティアセンター

(運営／町田市社会福祉協議会)

住所 町田市南成瀬5-12 町田市立総合体育館内

活動時間はおおむね、午前9時～午後4時です。

活動場所は町田市内各地です。

ボランティア活動希望に関するお問い合わせ

電話 042-7xx-xxxxx

FAX 042-7xx-xxxx△

ホームページ <http://www.----->

災害ボラセンの開所状況やボランティア活動状況について、  
事前にHPをご確認ください。

ボランティアの派遣依頼は 042-7xx-xx0x0へ



# 資料集

- ①町田市災害ボランティアセンターの設置運営等に関する協定
- ②東京都社会福祉協議会と町田市社会福祉協議会における災害時相互支援に関する協定書

## 町田市災害ボランティアセンターの設置運営等に関する協定

町田市（以下「甲」という。）と社会福祉法人町田市社会福祉協議会（以下「乙」という。）は、町田市内に災害（地震等の大規模な災害を含む。以下同じ。）が発生した場合における協力体制に関して、次のとおり協定を締結する。

### （目的）

第1条 この協定は、町田市地域防災計画に基づき、町田市内に災害が発生した場合における町田市災害ボランティアセンター（以下「ボランティアセンター」という。）の設置運営等について、必要な事項を定めることを目的とする。

### （協力要請）

第2条 甲は、町田市災害対策本部（以下「災害対策本部」という。）において、次に掲げる事項につき協力が必要と判断した場合は、乙にその旨を要請（以下「要請」という。）するものとする。

- (1) ボランティアセンターの設置運営に関する事項
- (2) 前号に掲げるもののほか、乙の協力が必要であると災害対策本部が判断した事項

2 要請の手続は、災害ボランティアセンター設置要請書（様式）により行うものとする。ただし、特に緊急を要すると認められる場合は、甲は口頭、電話等により乙に要請し、後日甲から乙に対する要請書の送付をもって処理するものとする。

### （ボランティアセンターの設置運営）

第3条 乙は、前条の規定による要請を受けたときは、当該要請に基づき、ボランティアセンターを設置するものとする。

2 ボランティアセンターは、町田市立総合体育館に設置するものとする。ただし、当該施設が被災し、設置することが困難な場合は、これに代わる場所を確保するものとする。

3 甲は、著しい被害を受けた地域における現地ボランティアセンター（サテライト）の設置について、乙から要請があったときは、その設置場所の確保に努めるものとする。

4 乙は、乙が別に定める「災害ボランティアセンター運営マニュアル」に基づき、災害ボランティア、他の社会福祉協議会、関係団体等の協力を得て、運営するものとする。

### （連携及び協力）

第4条 甲及び乙は、ボランティアセンターの設置及び運営について、相互に連携・協力し、それぞれの特性に応じ必要な業務を実施するものとする。

2 甲及び乙は、必要に応じてボランティアセンターの設置・運営に必要な車両、資機材等を相互に提供するものとする。

3 甲及び乙は、被災状況、安否情報、協力要請等の情報を相互に提供するものとする。

(ボランティアセンターの業務)

第5条 ボランティアセンターは、次に掲げる業務を行うものとする。

- (1) ボランティアコーディネーターの確保に関する事項
- (2) ボランティアの受付・登録、配置、活動内容の指示に関する事項
- (3) ボランティア活動の連絡、調整に関する事項
- (4) ボランティア保険加入手続に関する事項
- (5) 被災地・避難施設等におけるボランティアニーズの把握等の情報収集に関する事項
- (6) 東京都災害ボランティアセンターとの連絡、調整に関する事項
- (7) 前各号に掲げるもののほか、ボランティアセンターの運営にあたり、甲及び乙が必要と認める事項

(ボランティアセンターの閉鎖)

第6条 ボランティアセンターの閉鎖は、災害復旧状況を考慮し、甲及び乙の協議の上決定するものとする。

(経費の負担)

第7条 要請に基づき乙が協力した事項に要した費用のうち、甲が認めた費用については、甲が負担するものとする。

(平時の協力体制)

第8条 甲及び乙は、災害時に迅速かつ円滑に災害ボランティアセンターの設置運営ができるよう、平時から相互に連携した取組に努めるものとする。

2 乙は、甲の実施する合同防災訓練に積極的に参加するとともに、関係団体とのネットワーク整備に努めるものとする。

3 甲は、乙が実施するボランティアセンターの設置運営訓練等に対し、可能な限り協力するものとする。

(協定の有効期間)

第9条 この協定の有効期間は、2017年1月1日から2018年1月1日までとする。ただし、期間満了の3か月前までに甲、乙いずれからも申し出がないときは、さらに1年間延長されたものとみなし、以後、この例による。

(協議)

第10条 この協定に定めのない事項又は疑義を生じた事項については、その都度甲と乙とが協議して定めるものとする。

甲と乙とは、本協定締結の証として本協定書を 2 通作成し、それぞれ記名押印の上、その 1 通を保管するものとする。

2017 年 1 月 1 日

甲 東京都町田市森野二丁目 2 番 2 2 号

町田市長

石 阪 丈 一

乙 東京都町田市原町田四丁目 9 番 8 号  
社会福祉法人町田市社会福祉協議会

会長

佐 々 木 の り

# 東京都社会福祉協議会と町田市社会福祉協議会における 災害時相互支援に関する協定書

## (目的)

第1条 この協定は、町田市において、地震、噴火、津波、豪雨、豪雪等の災害により、住民生活に支障が生じ、町田市社会福祉協議会(以下、「町田市社協」という)が単独で十分な救援活動が実施できない場合に、町田市社協と東京都社会福祉協議会(以下「東社協」という)が相互に連携・協力し、効果的かつ円滑に被災者への支援活動等を行うために必要な事項を定めるとともに、「関東甲信越静ブロック都県指定都市社会福祉協議会災害時の相互支援に関する協定」(以下、「関ブロ協定」という)に基づき職員派遣等を行うにあたって必要な事項を定めることを目的とする。

## (災害時連絡窓口)

第2条 町田市社協及び東社協は、災害発生時に被災者への速やかな支援活動が遂行できるよう、あらかじめ災害時の担当窓口(以下「災害時連絡窓口」という)を定め、それを相互に連絡するものとする。

2 町田市社協及び東社協は、前項に定める災害時連絡窓口に変更が生じた場合には、速やかに相手方へ報告するものとする。

3 東社協は、災害発生時において、町田市社協を含めた東京都内の区市町村社会福祉協議会(以下、「区市町村社協」という)と緊密に連絡を取り合うよう努めるものとする。

## (支援の手続き及び決定)

第3条 町田市において災害が発生した場合、町田市社協は、次の事項を速やかに東社協に連絡するものとする。

(1) 被害状況及び被災者への支援活動の状況

(2) 東社協に対する支援要請の必要性の有無とその内容

(3) 他の区市町村社協(以下、「他社協」という)に対する支援要請の必要性の有無とその内容

(4) 支援活動を行うにあたって想定される活動拠点の概況等

(5) 前各号に掲げるもののほか必要な事項

2 東社協は、町田市社協に速やかに職員を派遣し、被害状況等を把握したうえで、前項(2)及び(3)による支援要請を受けた場合には、支援を実施するか否かを決定するものとする。

3 東社協は、町田市社協と協議のうえ、関ブロ協定に基づく関ブロ合同本部の設置並びに他県・政令指定都市社協への支援要請を実施するか否かについて決定するものとする。

## (他社協からの支援要請への対応)

第4条 町田市社協は、東京都内の他地区において発生した災害につき、当該他社協に対する支援の要請が東社協からあった場合には、都内社協の相互支援の精神に基づき、できる限りこれに応じるものとする。

2 東社協は、関ブロ協定に基づき設置された関ブロ合同本部から、同協定第4条第2項に基づく支援要請があった場合には、同協定第6条第1項の(2)に基づき、町田市社協を含む区市町村社協に対して、職員派遣等の要請をすることができることとし、町田市社協は、可能な範囲でこれに協力するものとする。

3 町田市社協が自主的に行う都外支援活動はこれを尊重し、当協定支援と重なる場合は町田市社協と協議する。

### **(支援の内容)**

第5条 第3条第1項の(2)及び(3)に基づき実施することができる支援の種類は次のとおりとし、具体的な支援内容等については、町田市が設置する災害対策本部等の方針をふまえ、町田市社協、支援を行う他社協(以下「支援実施社協」という)及び東社協の協議により決定する。

- (1) 以下の業務への従事を目的とした職員の派遣
  - ア 災害ボランティアセンターの設置・運営に関する業務
  - イ 被災者のニーズの把握、生活支援に関する業務
  - ウ 生活福祉資金特別貸付に関する業務
  - エ その他、被災者等への救援活動に必要な業務
- (2) 被災状況、ボランティア募集、募金等に関する情報提供
- (3) 支援活動に必要な物品、資材及び器材の募集並びに斡旋
- (4) 関係機関との連絡調整
- (5) その他、町田市社協が必要とする支援

### **(経費の負担)**

第6条 第5条に定める支援に要する経費は、原則として、支援を実施した東社協または支援実施社協の負担とし、町田市社協はこれを負担しない。ただし、東社協は関係機関との調整等により、支援実施社協の負担を補填できるものとする。

### **(勤務の取扱い)**

第7条 第5条の(1)により派遣された職員の勤務は、支援実施社協における勤務と同様の扱いとする。

### **(準用)**

第8条 町田市社協が第4条に基づき他社協への支援を実施する場合には、第5条から第7条の規定を準用する。

### **(その他)**

第9条 この協定に定めのない事項は、東社協と町田市社協が協議をして別に定めるものとする。  
2 この協定に基づく災害時の相互支援については、区市町村社会福祉協議会部会及び同事務局長会等において、随時、協議及び情報交換を行い、必要に応じて協定内容を見直すこととする。

付則

この協定は平成20年4月1日より施行する。

上記の協定の成立を証するため、この証書を東社協及び町田市社協間で2通作成し、それぞれ記名押印のうえ、各自その1通を保有する。

平成20年4月1日

社会福祉法人 町田市社会福祉協議会  
会 長 佐々木 のり

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会  
会 長 大 竹 美 喜

## 町田市災害ボランティアセンター運営マニュアル

平成23年12月発行  
令和2年3月改定

発行 社会福祉法人町田市社会福祉協議会

住所 町田市原町田4-9-8 町田市民フォーラム4階  
連絡先 電話：042-722-4898  
FAX：042-723-4281