**１　職員の参集・被災状況の確認について**

**（１）職員の参集**

ア　勤務時間外（夜間・休日等）に災害が発生した場合には、○○市（町村）社会福祉協 議会（以下「市（町村）社協」という。）職員は、以下のとおり○○総合福祉センターの市（町村）社協事務局に参集するものとする。

**①　緊急連絡網による参集**

　　　　　事務局長が必要であると判断した時は、職員緊急連絡網により職員参集を命じる。職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。

　　　　　職員本人が自宅を離れている場合は、職員自らが社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認することとする。

**②　自主参集（震度５弱以上の地震等）**

　　　　　震度５弱以上の地震または河川の決壊等により市（町村）内で重大な災害が発生した場合は、緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、職員は社協事務局へ自主参集する。交通機関が途絶する可能性もあるが、可能な限り参集の努力をする。本人・家族の負傷、自宅の被災等により、参集できない場合は、社協事務局又は上司等にその旨を連絡する。

イ　職員が事務局に参集した場合、事務局長は、会長、常務理事、○○市（町村）災害対策本部及び福岡県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）へ第一報を行うものとする。

**（２）来所者への対応**

　　　災害の発生が○○総合福祉センターの開館時間帯であった場合は、勤務職員全員で来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

**（３）避難所（福祉避難所）設置・運営の支援**

　　　○○総合福祉センターが避難所（福祉避難所）に指定されており、市（町村）から設置・運営の協力依頼があった時、又は、指定されていない場合でも現に避難者が来館した場合は、避難者支援に協力する。

**（４）被災状況等の確認**

　　　次のとおり役割分担の上、実地調査または関係機関等への電話により、市（町村）内の被災状況、住民の状況、職員の状況等を確認し、事務局長へ報告する。

ア　法人運営部門

●　職員の参集状況、○○総合福祉センター利用者の被災状況

●　職員の負傷、家族や自宅の被災状況

●　評議員・理事の状況

●　○○総合福祉センター建物の被災状況

●　備品、書類等の被害状況

イ　地域福祉活動推進部門

●　市（町村）災害対策本部の状況、避難所（福祉避難所）の設置状況

●　ライフライン、交通網の状況

●　市（町村）内の被災状況

●　高齢者世帯等災害時要援護者の状況

●　自治会が把握している状況

●　民生委員・児童委員、ボランティア・ＮＰＯ、当事者団体が把握している状況

●　近隣社協の状況、市（町村）内巡回による地域ごとの被災状況

ウ　福祉サービス利用支援部門

　● 生活困窮者、日常生活自立支援等事業利用者の状況

エ　在宅福祉サービス部門

● 在宅福祉サービス等の利用者の状況

**（５）関係機関への状況報告**

事務局長は、報告された内容について、会長、常務理事、市（町村）災害対策本部及

び県社協へ状況を報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行うも

のとする。

**（６）マスコミへの対応**

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行う。

**（７）各種事業（サービス）の実施の判断**

　　　 市町村社協が実施する各種事業（サービス）については、継続実施するのか、中止するのか、サービス量を増加（減少）させるのか、サービスに従事する職員の配置を変更するのかなどを総合的に検討し、判断する。

**２ 災害ボランティアセンターの設置について**

**（１）設置判断**

　　　 地震、津波、河川等の決壊、土砂崩れ等により甚大な被害が発生し、行政が災害対策本部を設置した場合や協定に基づき要請があった場合、災害救助法が適用された場合、又は住民の被災状況を考慮し災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長は、次の関係機関と迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）設置協議を行い、センターの設置を決定する。

**【関係機関名】**

|  |
| --- |
| １ ○○市（町村）災害対策本部 　　　　２ 県社協３ ○○市（町村）ボランティア連絡協議会 ４ その他、必要と認める者 |

**（２）運営方針**

　　　 センター設置にあたっては、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。（別紙参考資料Ｐ５０参照）

**（３）センターの統括責任者**

センターの総括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。被災等により、事務局長が本部長となれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出する。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は、センタースタッフの中から、本部長が指名する。本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

**（４）センタースタッフ**

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員数を想定した上で確保を行うものとする。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

**【スタッフ確保の考え方】**

|  |
| --- |
| **第１段階（市（町村）社協内でのスタッフ確保）**職員の被災状況や社協の復旧作業・避難所運営協力等に必要な人員を確認の上、職員を可能な限りセンタースタッフとして当面配置する。　　　　**第２段階（市（町村）内でのスタッフ募集）**市（町村）内において、ボランティア・ＮＰＯ、住民等からスタッフ募集する。**第３段階（県内からのスタッフ募集）**　上記によりスタッフが不足する場合は、県社協と連携し、近隣市町村社協または県内全域の市町村社協に対し、人的支援を要請する。**第４段階（県外からのスタッフ募集）**上記によりスタッフが不足する場合は、県社協と連携し、九州社会福祉協議会連合会及び全国社会福祉協議会に対し、人的支援を要請する。 |

**【スタッフ確保の留意事項について】**

①　災害支援活動の経験豊富なボランティア・ＮＰＯや被災経験のある社協職員等のノウハウを活用する。

　　②　県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不慣れであることから、被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保するよう努める。

　　③　業務の継続性を確保するために、長期滞在できるスタッフの確保に努める。

**（５）センター設置場所**

あらかじめ定めていた以下の候補施設の中から市(町村)災害対策本部と協議の上、本部長が選定する。

【センター設置候補地一覧（例）】

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 施設名称 | 住所 | 電話番号 | 車両収容台数 | 備考 |
| ○○総合福祉センター |  |  |  |  |
| ○○体育館 |  |  |  |  |
| ○○公民館 |  |  |  |  |

なお、実際の被災状況等を考慮し、必要に応じ民間施設も含め他の施設についても検討を行う。

**【選定時の留意事項について】**

①　災害による損害や二次災害の恐れが少ないこと

②　施設周辺のライフラインに被害がないこと

③　交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能又は、早期の復旧が見込まれること

④　ボランティア活動に支障がないよう被災地から離れ過ぎていないこと

（被災地が分散している場合には、サテライト（支所）の設置も検討すること）

⑤　ボランティアの車両駐車スペースが確保できること（近隣敷地等の駐車スペースの確保でも良い）

⑥　数百人規模のボランティア受付、コーディネートに対応できるだけのスペースを有し、ボランティアの受け入れから送り出しまでの導線をできるだけ短く、分かりやすく配置できること（一部屋外テントやプレハブ、コンテナでの設置も可）

⑦　ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、活動用資機材の物資保管、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること

⑧　以下の設備に対応できること

●　複数のトイレ（仮設トイレの設置も含む）

●　複数の電話回線及びコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源設備（仮設工事対応も含む）

※　冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース

等を備えていれば、なお望ましい

【サテライト（支所）について】

災害の規模が広範囲で、センター設置場所と被災地が離れている場合、より被災地に近く利便性が高いサテライト（支所）の設置を検討する。

また、駐車スペースの関係で大型バス等の導線が確保できない場合は、個人受付と団体受付で設置場所を分散することも検討する。

ニーズ受付からボランティア募集、広報、組織運営は本部機能で行い、サテライト（支所）ではボランティアの受け入れ・送り出し、資機材の保管、ボランティアの休憩場所の提供等の役割を担うなど、状況に応じたサテライト（支所）の設置と運営が必要となる。

**３ 災害ボランティアの募集について**

**（１）ボランティア募集**

　　　ボランティアの募集にあたっては、本部長の判断により市（町村）内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。なお、ボランティアの募集にあたっては、県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に注意するものとする。

**【ボランティア募集の留意事項について】**

　　　①　被災者からのニーズは、被災後の時間経過により内容的にも量的にも大きく変化する。

　　　　　また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないために、被災地で活動できないケースも想定される。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把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。

　　　②　ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰ぐものとする。

　　　③　ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。

　　　④　ボランティア希望者数は、土日に集中し、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に入れて募集を行う。

**ボランティア募集範囲の考え方（例）**

**①　市（町村）内とする場合**

・被害が市（町村）内のごく一部の地域のみである。

**②　県内とする場合**

・被害が市（町村)内で点在している（又は複数の地域にまたがっている）。

・同時期に近隣の県外でも甚大な被害が出ている。

**③　県外とする場合**

・被害が市（町村）全域に亘っている。

　但し、市町村の規模、地元団体の確保状況、全国的なボランティアニーズや受入

体制で範囲は左右される。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **【参考】県内災害ＶＣにおけるボランティアの平均活動者数**１　平成２９年九州北部豪雨

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 災害ＶＣ | 募集範囲 | ７月 | ８月 |
| 平日 | 土日祝 | 平日 | 土日祝 |
| 朝倉市 | 県内外 | 521人 | 1,473人 | 558人 | 965人 |
| 東峰村 | 県内外 | 171人 | 545人 | 96人 | 188人 |

２　平成３０年７月豪雨

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 災害ＶＣ | 募集範囲 | ７月 |  |
| 平日 | 土日祝 |
| 久留米市 | 県内 | 39人 | 86人 |
| 飯塚市 | 市内 | 29人 | 49人 |
| 嘉麻市 | 県内外 | 20人 | 45人 | ※登録制 |

 |

**４ 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**

　　　センターは、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になるため、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、個人情報を取扱わなければならない。

**（２）情報の混乱防止**

　　　センターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに多くの問い合わせが寄せられる。

　　　こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一ヵ所に一旦集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに伝達しなければならない。

　　　このため、スタッフミーティングの時間を毎日定時に確保し、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。

**５ 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について**

　備品・資材の確保にあたっては、必要に応じ、市（町村）災害対策本部、県社協、災害関係ＮＰＯ等に協力を要請する。

**（１）通信手段の確保**

下記の通信手段を確保する。

①　固定電話（一般問い合わせ用等）

②　携帯電話（被災者からのニーズ受付用、スタッフ間の連絡用等）

③　ＦＡＸ（聴覚障害者、書類送信用）

④　インターネット回線（情報収集・提供用等）

⑤　その他（防災無線等）

**（２）備品・資材の確保及び管理**

●　備品・資材は、センター閉所後の返却・保管等に備え、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、ラベルを貼るなどして管理する。

●　増加する備品や資材の保管場所を予め想定する。

**【必要備品・資材（例）】**

**１　備品**

（１）センター運営用

□コピー機　　　□印刷機　　　□電話機　　　□携帯電話　　　□ファックス

□パソコン　　　□プリンタ　　□机　　　　　□椅子　　　　　□掲示板

□拡声器　　　　□発電器　　　□ホワイトボード　　　　　　　□整理棚

（２）情報収集用

□ラジオ　　　　□テレビ　　　□デジタルカメラ　　　□パソコン

（３）ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

□バス　　　　　□軽トラック（箱バン）　　　□原付　　　　　□自転車

□台車

（４）屋外資材置き場設置用等

□テント　　　 □カラーコーン　　　 □ブルーシート

**２　事務用品**

□コピー用紙　　□模造紙　　　 □ノート　　　□ボールペン　　□マジック

□カッター　　　□シャープペン □ガム・布テープ　□セロテープ

□ファイル　　　□クリアファイル　□はさみ　　□のり　　　　　□消しゴム

□修正テープ　　□クリップ　　　□ホチキス　　□輪ゴム　　　　□画びょう

□付箋　　　　　□地図（広域、住宅）　　　　　□乾電池　　　　□懐中電灯

□電話帳　　　　□延長コード　　□ティッシュペーパー　　　　　□荷造ひも

**３　救急医療品**

□風邪薬　　　　□腹痛薬　　　□目薬　　　　□体温計　　　　□テーピング

□傷薬　　　　　□消毒薬　　　□ガーゼ　　　□包帯　　　　　□三角巾

□絆創膏　　　　□湿布

**４　ボランティア活動用資材　※サイズ・形状については、複数そろえることが望ましい**

（１）ボランティアの身を守るために必要なもの

□防塵マスク　　□ヘルメット　□軍手　　　　□ゴム手袋　　　□カッパ

□脚立　　　　　□タオル　　　□飲料水　　　□塩あめ　　　　□石鹸

（２）ボランティア活動に必要なもの

①　被災家屋の清掃用等に必要なもの

□ほうき　　　　□ちりとり　　□バケツ　　　□雑巾　　　　　□モップ

□たわし　　　　□熊手　　　　□じょうろ　　□ホース　　　　□デッキブラシ □はき掃除用洗剤

②　被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

□スコップ　　　□土嚢袋　　　□長靴

③　被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

□バール　　　　□金槌　　　　□釘抜き　　　　□ノコギリ　　　□ドライバー

④　ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

□リヤカー　　　□一輪車

**６ 災害ボランティアセンターの組織について**

**（１）センターの組織**

センターの組織は、災害規模、職員体制に応じて次の組織図（例）を叩き台として、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜組織を見直すこととする。

**【災害ボランティア本部組織図（例）】**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 　※　本組織図は、市町村社協でこの | 　 | 総務班 | ・総務、会計 |  |
| 　　とおりに進めていただくというも |  | ・広報、情報 |  |
| 　　のではなく、あくまで一般的な組 |  |  | ・救護 |  |  |
| 　　織図を紹介する目的で掲載。 | 　 |  |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | ニーズ受付班 | ・被災者からの電話受付、 |
|  |  |  | 　 | 　 | 　窓口相談 |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 | ・依頼票作成 |  |
|  |  |  | 　 | 　 |  | ・現地調査 |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | ボランティア受付班 | ・ボランティア受付 |
|  |  |  | 　 | 　 | ・ボランティア活動保険 |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 | 　加入の確認及び未加入 |  |
| 本部長 | 　 | 副本部長 | 　 | 　 |  | 　者の加入手続き |  |  |
|  | 　 | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 |  | オリエンテー ション班 | ・基本的な留意事項説明 |
|  |  |  | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 |  |  |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 |  |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 |  | マッチング班 | ・活動先確認 |  |
|  |  |  | 　 | 　 | ・活動先案内 |  |
|  |  |  | 　 |  |  | ・活動報告書確認 |  |
|  |  |  | 　 | 　 |  |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 　 |  |  |  |
|  |  |  | 　 | 　 | 資材・車両班 | ・資材管理 |  |
|  |  |  |  |  | ・車両管理 |  |
|  |  |  |  |  |  | ・送迎 |  |  |

**【各セクションの役割】**

|  |  |
| --- | --- |
| **組織** | **役割** |
| 本部長 | ・全体統括、渉外、マスコミ対応・センター運営・活動についての判断・決定 |
| 副本部長 | ・運営統括、本部長の補佐 |
| 総務班（４人） | ・ 県社協、市（町村）災害対策本部、他市町村災害ボランティアセンターとの連絡調整・ 被災情報の収集・ ホームページ・ＳＮＳ等での広報・啓発・ 寄付預託受入・ 予算管理・ 各班からのデータ集約・ 駐車場の確保・ 各種証明書の発行・ 救護（病気・けがへの救急対応）、ボランティア活動保険の対応・ 被災者相談や苦情の対応・ 外部からの運営支援者との連携、調整・ 運営スタッフのローテーション管理・ 打合せ、ミーティングの進行と記録の作成 |
| ニーズ受付班（５人） | ・ 被災者からの電話や来所による受付（ニーズ把握）・ 現地調査（ニーズ把握）・ ボランティア依頼票の作成・ 活動場所の住宅地図の添付・ 依頼件数等の集計・ 完了ニーズの最終確認 |
| ボランティア受付班（５人） | ・ 個人ボランティアの受付(来所時)、受付票の管理・ 団体ボランティアの受付・連絡調整・ ボランティア希望者からの電話による問合せへの対応・ ボランティア数の集計 |
| オリエンテーション班（３人） | ・ 活動の流れの説明・ 活動の注意事項の説明 |
| マッチング班（５人） | ・ ボランティア依頼票に基づくチーム編成・ 活動場所での具体的な作業等に係る説明・ ボランティア活動場所の案内・ ボランティア活動後の活動報告書の受け取り・ 活動報告書の整理 |
| 資材・車両班（５人） | ・ 資機材の確保・管理・ 資機材や必要物品の受け渡し・ 車両の確保・手配・ ボランティアの送迎 |

※（　　）内はこれまでの県内災害ＶＣにおいて、実際に１日300人程度のボランティアが活動した日のスタッフ配置人数を参考に掲載

**（２）スタッフの配置**

スタッフの配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。

①　過去の災害において、センタースタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。

②　活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。

③　被災地の地理、地域性等に詳しい人を最低でもニーズ受付班とマッチング班に配置するよう留意する。

④　各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。

⑤　各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

**【活動にあたっての全体的な留意事項について】**

活動にあたっては、地域性を考慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

**（３）一日の流れ（例）**

|  |  |
| --- | --- |
| 時　間 | 内　容 |
| ８：３０～ | ○スタッフミーティング　・応援職員の紹介・全体ミーティング(スタッフ配置の確認、本日の予定確認)・各班ミーティング（確認事項の共有） |
| ９：００～ | ○ボランティアセンター開所・ボランティア受付開始・各班業務開始 |
| １２：００～ | ○ボランティア受付終了 |
| １５：３０～ | ○ボランティア活動終了（随時ボランティア帰所）　・資材の返却受付　・活動報告書の受け取り |
| １６：００～ | ○ボランティアセンター閉所 |
| １６：３０～ | ○各班での片づけ○各班ミーティング（本日の反省や課題の共有） |
| １７：００ | ○全体ミーティング（各班の報告、課題の対応策）○報道発表・ＨＰ更新事項の確認 |

**７ 各班の活動内容・手順について**

**① 総 務 班**

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、スタッフ間の情報共有、市（町村）災害対策本部や外部支援団体との連絡調整、会計・物品管理、活動実績等の集計、スタッフの体調管理や配置場所の決定、被災者やボランティア等に対するホームページやＳＮＳを活用した情報発信、問い合わせの対応、その他各班の業務に属さない業務を行う。日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細かな心配りを行うように努める。

**１　役　割**

#### 総務・会計担当

**（１）スタッフミーティング**

　　　ア　スタッフ間で情報や認識を共有するための全体ミーティング（朝・夕方）の開催

※全スタッフに参加してもらう。

（ア）朝のミーティング

前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

（イ）夕方のミーティング

各班からの本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明

※軽易な問題への対応については、その場で協議する。

イ　スタッフ・リーダーのミーティングの開催

重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集

ウ　スタッフ・組織の管理

（ア）スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置

（イ）スタッフの入れ替わりに応じて名簿を作成し、各班に配布

（ウ）各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更

（エ）ニーズの状況変化等に応じて組織や班を新設・廃止・変更

（オ）状況に応じセンター内レイアウトの変更

エ　各班で判断がつかないことへの対応

**（２）活動実績等の集計・報告**

ア　各班から日々報告される活動実績等を災害ボランティアセンター活動報告書【様式１０】に集約し、県社協、市（町村）災害対策本部等へ報告する。

　　　　【活動実績等】

|  |
| --- |
| ボランティア参加者数、活動件数、完了件数、新規依頼件数、依頼取り下げ件数、依頼残件数、けが、その他夕方ミーティングでの報告事項 |

　　　イ　災害ボランティアセンター活動報告書【様式１０】の内容をボランティア参加状況等一覧【様式１１】に入力し、管理する。

**（３）会計・物品管理**

ア　現金の管理、預金の引き出し

イ　予算管理

ウ　備品・物品の確保、貸与手続き、管理保守

エ　寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

**（４）その他**

ア　ボランティア等のケガ、病気への対応

イ　施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集

ウ　人手が足りない班への臨時の応援

エ　ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応（メールやＳＮＳのリプライを含む）

オ　ボランティア活動証明書【様式９】の発行

カ　災害派遣等従事車両証明書に係る手続き

**２　留意事項**

（１）総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。

（２）各班のスタッフの体調管理をはじめ、スタッフの意見等を吸い上げ、必要に応じ、

本部長や副本部長と相談すること。

#### 広報・情報担当

**（１）広　報**

ア　センター設置の広報

　　　　　次の手段等により、被災者及びボランティア活動希望者等に対し、センター設置・運営やボランティア依頼・募集に係る広報を行う。

（ア）ホームページ、ＳＮＳ（Ｆａｃｅｂｏｏｋ、Ｔｗｉｔｔｅｒ）による広報

（イ）立て看板の設置、文書・チラシの配布（別紙参考資料Ｐ５１・５２参照）

（ウ）被災地域の家屋、避難所の直接巡回による周知

イ　ボランティア募集の広報

ホームページやＳＮＳ、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティア

の募集を行う。（別紙参考資料Ｐ５３・５４参照）

ウ　案内板の設置

最寄り駅などからセンターまでの道順について、案内板（立て看板、のぼり旗等）

を設置する。

**（２）情報収集**

ア　市（町村）災害対策本部の対応状況、避難所の状況

イ　ライフライン・公共交通機関の状況

ウ　市（町村）各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況

エ　宿泊施設、小売店の運営状況

オ　他の災害ボランティアセンターの状況

**（３）情報発信**

ア　スタッフ間の情報共有

ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配付等

イ　ホームページによる情報発信

被災者、ボランティア活動、センター運営等の状況等

**②　ニーズ受付班**

ニーズ受付班は、被災者とセンターの最初の接点になることから、被災者の気持ちに寄り添いながら、被災者への接遇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の内容を正確に聞き取り、効果的なマッチングを行う。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。その際、災害ボランティア活動に直接関連がない課題についても適切なアドバイスや支援を行えるよう情報収集に努める。

**１　役割**

**（１）ニーズ把握**

ア　電話（FAX）、来所による把握

イ　現地調査による把握

　　　　　　電話や来所によるニーズ把握が困難な地域やセンターの周知が徹底されていないと判断する場合は、被災地域を巡回し積極的なニーズ把握に努める。

ウ　関係団体による把握

　　　　　　自治会長や民生委員・児童委員等の協力を得て、地域の被災状況やニーズ把握を行う。

**［聴き取りの際の留意事項］**

■ 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要か否か。

■ 緊急を要するか否か。

（高齢者・障害者世帯、一人暮らしなどのケースは、優先的に活動する）

■ 希望活動日や時間帯は前後する場合があることを説明。（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする。その際、待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、活動人数を依頼者にアドバイスする。）

■ ボランティアの年齢・性別を考慮する必要はあるか。

■ 依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、政治や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する等、センターの活動で対応できない場合は、行政や関係機関等につなぐなど対応を検討する。

■ 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは、「現場を見てからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。

■ 活動終了時間（センターの帰所時間）が〇〇時であることを伝える。

■ ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聴き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

**（２）ニーズの管理**

ア　上記（１）ニーズ把握において、聴き取った被災状況、活動内容及び必要資機材等について、ボランティア依頼票【様式３】及び資材確認票（裏面）に必要事項を記入する。

イ　作成したボランティア依頼票【様式３】に通し番号を付け、ニーズ管理表【様式１３】に入力して全てのニーズを管理する。

**（３）マッチング班への引き継ぎ**

ア　ボランティア依頼票及び資材確認票(両面)と活動場所の地図をコピーし２部作成する。（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）

イ　地図とセットしたボランティア依頼票をマッチング班に手渡す。

（細かいニュアンスについては、口頭で補足する。）

**（４）依頼件数の集計・管理**

ア　ボランティアからの活動報告を受けたマッチング班から、ニーズの完了件数、継続件数について、報告を受ける。

イ　当日の新規依頼件数、完了件数、継続件数、依頼取り下げ件数を集計し総務班に報告する。

　　　　ウ　報告書をもとに、ニーズ管理表【様式１３】に活動日、活動人数、完了したかどうか等を入力し活動状況を更新する。

**（５）完了ニーズの最終確認**

　ボランティアからの報告に基づき、完了したニーズについて、現地調査や電話での聞き取りなどにより、最終確認を行う。

**２　留意事項**

（１）マスコミからの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、本部長が一括して行う。

（２）被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り」を行う。（10 人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法）

**③ ボランティア受付班**

ボランティア受付班は、ボランティアと最初に接する窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、労いと感謝の言葉を掛けるなど、支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接する。

#### １　役　割

　　**（１）受付**

#### 個人受付

#### 個人ボランティアは、当日窓口で受付を行う。

#### ア　災害ボランティア受付票の記入

（ア）災害ボランティア受付票（個人）【様式１】に必要事項の記入と提出を依頼する。受付票の記入・提出は、新規、継続に関わらず毎日行う。

（イ）初回活動者には、「災害ボランティア活動の１日の流れ【様式６－１】」「災害ボランティア活動の注意事項【様式６－２】」を配布する。

#### イ　ボランティア活動保険加入手続き

（ア）保険未加入者には、ボランティア活動保険受付票【様式１４】に記入してもらう。

#### ウ　名札シール、付箋作成依頼

（ア）センターからのボランティア活動者とわかるよう名札シールに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

（イ）付箋２枚に、それぞれ名前、携帯電話番号を記入してもらう。

#### 団体受付

#### 団体は、事前登録を基本とする。当日窓口での受付の実施は、被災状況、ニーズの状況によって検討する。

#### ア　事前受付

（ア）災害ボランティア受付票（団体用）【様式２】をホームページに掲載し、必要事項を記入のうえ、ＦＡＸでセンターに送付していただく。

（イ）ＦＡＸを受け取った後、記入内容を確認し、電話もしくはＦＡＸで当日の駐車場、ボランティア活動保険の加入等について、団体の担当者に伝達する。

（ウ）確認の連絡後、災害ボランティアセンター団体活動調整表【様式１２】を作成する。

#### イ　事前のマッチング

（ア）作成した災害ボランティアセンター団体活動調整表【様式１２】を、活動日前日までにマッチング班に渡す。

#### ウ　当日受付

（ア）災害ボランティアセンター団体活動調整表【様式１２】により受付を行う。

（イ）災害ボランティア受付票（団体）【様式２】の内容に変更があった場合は、変更内容を聴き取り修正する。

#### エ　名札シールの作成　※付箋は不要

（ア）センターからのボランティア活動者とわかるよう全員に名札シールに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

【名札シール記入例】　　　　　　　　　　【付箋記入例】

**フクオカ　タロウ**

**090‐○○○○‐○○○○**

**（２）引継ぎ**

#### ア　受付終了後、新規の個人ボランティア及び団体ボランティアをオリエンテーション班に案内する。

#### イ　受付終了後、継続（２回目以降）の個人ボランティア及び団体ボランティアをマッチング班に案内する。

**（３）ボランティア受付数の集計**

#### 受付終了後は、当日のボランティア数、団体の人数を集計し総務班へ報告する。

**２　留意事項**

（１）受付票には、個人情報を記入してもらうことになるため適切な管理に留意する。

（２）専門技術・資格を持っている個人の方については、マッチング班に情報を伝える。

（３）専門技術・資格を持っている団体については、総務班に情報を伝える。

（４）事前に未成年者の受入基準について協議しておく。

（例）災害ボランティアの未成年者受入基準

・未就学児 … 保護者同伴でも不可

・小 学 生 … 保護者同伴が必要、被災状況によっては不可

・中 学 生 … 保護者または団体の責任者（２０歳以上）の同伴が必要

・１５歳～１９歳まで … 保護者または団体の責任者（２０歳以上）の

同伴か「保護者の承諾書」【様式１５】が必要

**④　オリエンテーション班**

　 オリエンテーション班は、センターで初めて参加するボランティアに対して、センターの目的やボランティア活動にあたっての心構えや留意点を説明する役割を担う。

**１　役割**

**（１）活動の流れの説明**

災害ボランティアの１日の流れ【様式６－１】を使用し、ボランティアセンターにおける活動の一連の流れ（受付～解散）を説明する。

**（２）災害ボランティアの注意事項の説明**

#### 災害ボランティア活動の注意事項【様式６－２】を使用し、活動にあたっての心構えや留意点を説明する。

**（３）引継ぎ**

説明後、マッチング班に案内する。

**２　留意事項**

（１）災害ボランティア活動に初めて参加する方も多く、緊張されている方が多い。

説明前にアイスブレイクを入れるなどして、緊張や雰囲気を和らげ、笑顔あふれる場づくりに心がける。

（２）オリエンテーションを受けたボランティアが、しっかりと被災者に寄り添う気持ちを持っていただけるよう、大きな声で、わかりやすく、丁寧に笑顔で説明する。

（３）ボランティアには、『おもてなし』の心で、明るく笑顔で接する。

（４）休日は、ボランティアが大勢集まるため、大きなスペースを確保し、大人数で説明できるよう準備する。

（５）説明時間は、１０分以内で終了するよう心がける。

**⑤　マッチング班**

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かすよう努める。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告書の受領を行う。

**１　役　割**

**（１）事前準備**

ア　被災地の広域地図を掲示する。

イ　ボランティア依頼票をニーズ受付班から受け取る。

ウ　必要に応じ、活動内容と留意点等の詳細についてニーズ受付班に確認する。

エ　ボランティア受付班から受け取った団体活動調整表【様式１２】により、団体ボランティアの活動先を決める。

オ　車両班とボランティア用の移送車両について調整する。

**（２）グルーピング・マッチング**

ア　受付（オリエンテーション）を終了したボランティアを待機場所に誘導し待機してもらう。

イ　一定の人数が集まり次第グルーピングを行う。緊急度の高いニーズやボランティア受付状況等を把握しながら、柔軟かつ適切にマッチングを行う。

ウ　活動経験や年齢等をベースにグループ内でリーダーを決めてもらう。

エ　ボランティア依頼票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を１枚ずつ貼ってもらう。

**【マッチング方法（例）】**

**●手あげ方式**

　スタッフが活動内容を紹介し、ボランティア自身が挙手により活動を選ぶ

**●手配方式**

　スタッフがボランティアの人数や特徴を判断し適切と思われる活動を選択

**●ポストイット方式**

　掲示板に活動内容を掲示し、ボランティアが自身の氏名を記入したポストイット（付箋）を貼る。

●コミュニティマッチング方式

　それぞれの被災地域において、自治会長など地域の代表の方が中心となってボランティアの活動場所を振り分ける。

**（３）活動説明**

ア　グループリーダーにボランティア依頼票【様式３】、地図、グループリーダー業務チェックリスト【様式７】、依頼者へのご案内【様式８】を渡す。

イ　活動内容等の説明をする。

（ア）活動場所・内容説明

（イ）活動にあたっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）

（ウ）活動終了後の報告

**（４）活動報告書の受け取り**

ア　グループリーダーに全員の帰所を確認する。

イ　活動報告書【様式５】に記入をお願いする。

ウ　ボランティアから特記事項を聴き取る。

エ　ボランティアから受け取った活動報告書とボランティア依頼票をまとめて、ニーズ受付班に渡す。あわせて、ニーズの完了・継続や特記事項等聴き取った内容の詳細についてニーズ受付班に報告する。

**（５）マッチング件数の集計**

当日のマッチング件数を総務班へ報告する。

**２　留意事項**

（１）被災者のプライバシーを保護するため、依頼票の内容を紹介する際には、被災者の個人情報に注意しながら、活動場所、活動場所への移動手段と移動時間、主な依頼(作業)内容、必要人員等を大きな声と笑顔で紹介する。

（２）センターの車両を貸し出す場合は、先に車の運転ができるボランティアを募集する。ボランティアの所有車両を活用する場合は、分乗の手配をする。

（３）力仕事や軽作業など作業内容を考慮しマッチングを行う。その際は、力仕事は男性、軽作業は女性という偏見や固定観念は持たず、しっかり作業の特徴を説明し活動者を募る。ただし、被災者の要望や活動内容により、男女別の募集が必要な依頼もあるので十分留意する。

（４）マッチングが１件終了するごとに長時間待たされている方がいないか確認し、待たされている方がいれば優先的に調整する。

**⑥　資材・車両班**

資材・車両班は、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貸し出し、在庫管理を行う。また、ボランティア移送手段の確保を行うとともに、必要に応じて活動場所への送迎や車両の貸出を行う。

#### 資材担当

**１　役　割**

**（１）ボランティアへの資材の受け渡し**

ア　グループリーダーからボランティア依頼票を受け取り、裏面の資材確認票に基づき必要資材を確認する。

　　　 イ　貸出する資材については、資材等貸出票【様式４】に記入し管理する。

ウ　資材の使用方法、注意事項や返却手順について説明する。

**（２）活動終了後の資材等の管理**

ア　資機材の洗浄を促す。

イ　ボランティアからの資材等の受け取り、資材等貸出票【様式４】に基づき、返却確認を行う。

ウ　資材等の在庫管理、不足する資材等の調達

**２　留意事項**

（１） 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。

（２）市（町村）災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。なお、センターに直接届く資材・物品の中には、センターで活用できない（活用しきれない）ものもあるため、可能な限り提供者に対して、他市町村への譲渡や他の目的に使用する場合もあることの了承を得ておく。

● 資材等の確保にあたっては、次の手段を検討する。(Ｐ２５参照)

■ 市（町村）災害対策本部、地元の青年会議所、企業などに協力要請

■ 県社協、被災地外社協、災害関係ＮＰＯに協力要請

■ 小売店からの購入（ホームセンターなど）

#### 車両担当

**１　役　割**

**（１）　送　迎**

　　　発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明する。

　　**（２）　車両の貸出**

ア　資~~機~~材確認票により、貸出車両の確認を行う。

イ　グループリーダーに対し、車両の確認を行うとともに注意事項等の説明をする。

ウ　貸出する車両については、資材等貸出票【様式４】に記入し管理する。

エ　グループリーダーに鍵を渡す。

**（３）　車両の返却**

ア　所定の位置への駐車を誘導する。

イ　グループリーダーから鍵を返却してもらい、資材等貸出票【様式４】により貸出車両の返却確認を行う。

　ウ　車両の状態（故障、ガソリンの有無等）を確認する。

**２　留意事項**

（１）車両担当スタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。

また、地理に詳しい、自治会長や民生委員等地域住民との連携も検討する。

（２）ボランティアの移送にあたっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、送迎が必要なボランティア数や活動場所について把握し、スケジューリングを行う。

（３）移送車両の確保にあたっては次の手段を検討する。

■行政、近隣の社協、福祉施設、関係機関等から車両を借りる。

■車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。

**８ 災害ボランティアセンターのレイアウトについて**

センター内のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、センタースタッフで協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況やボランティア数の変化を勘案し、適宜、見直すこととする。

**【レイアウトを決定する際の留意事項について】**

■ ボランティア受付、マッチング、送り出しの導線を短く、シンプルにわかりやすくすること。

■ ボランティア受付のために広いスペースを確保すること。

■ 各班が相互の状況を把握しやすいよう配置に留意すること。

　■ 発災前から、センター設置場所の候補を決めておき、予めレイアウトを想定しておくこと。また、災害ＶＣ設置運営訓練の実施等に伴う振り返りにより、適宜見直しを図ること。

**９ 各種調達について**

**（１）資金調達**

被災地域での救援活動やセンターの運営のため、活動資金の確保が必要となる。あらかじめ、市（町村）と協定を締結し、一定の財源確保をしておくことが望ましい。ほかに、県共同募金会の「災害支援制度」などの各種基金や助成制度を活用するとともに、支援金等の募集を行う。

なお、支援金については、募集の目的や内容、使途等を詳細に明示する。

■災害支援制度（災害等準備金）

災害ボランティアセンターから、県共同募金会に申請を行う。

■支援金

募集の目的や使途等を~~詳細に~~明示し募集を行う。支援金受付口座を開設し、周知する。

■個人、企業等からの寄付等

■ＮＰＯなどが集めている活動募金への申請

■各種基金や助成団体からの助成等

【災害支援制度（災害等準備金）について】

被災地を支援するために、共同募金に寄せられた寄付金の３％を限度として積み立

て、県内等で災害が発生した場合、この資金をもとに、被災地でのボランティア活動

の拠点となる、災害ボランティアセンターの設置・運営等への配分を行うものである。

本制度の対象となる災害は、災害救助法第２条及び厚生労働省令で定める災害で、

配分対象は、災害支援・救援活動を行う災害ボランティアセンター等であり、原則と

して、１カ所当たり３００万円を上限としている。

【対象経費（例）】

|  |  |
| --- | --- |
| 購入対応 | ・少額の機器・事務用品、消耗品・レンタル対応不可の備品 |
| レンタル対応 | ・車両（移動用、運搬用）・ユニットハウス（プレハブ）・仮設トイレ・大型プリンター、コピー機・パソコンと周辺機器 |
| 設備工事・管理経費 | ・水道、電気、電話設備工事費・水道、電気、電話使用料・インターネット接続料・車両燃料費 |

**（２）資機材調達**

資機材の確保にあたっては、センターで購入するほか、市（町村）災害対本部や県社協等の関係機関に提供・貸与等を要請する。

　　■　市（町村）災害対策本部

　　■　県社協及び県内市町村社協

　　■　災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援Ｐ）

　　■　青年会議所

　　■　その他（ＮＰＯ、企業等）

　【県社協における資機材等の調達について】

　　県社協は、福岡県域での災害発生に備え、互いの持つ特性や資源を活かしながら

連携・協働し、効率的・効果的な災害時の支援活動を行うことを目的として、日本

青年会議所九州地区福岡ブロック協議会及びエフコープ生活協同組合と災害時相互

協力協定を締結。

　●主な提供資機材等

　　・日本青年会議所九州地区福岡ブロック協議会

ボランティア活動用資機材全般

・エフコープ生活協同組合

　　 食糧、飲料水、氷等



**必要な資機材（例）**

**【地震】**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 品名 | 備考 | 品名 | 備考 |
| 一輪車 | 資機材・ガレキ運搬 | 土のうホルダー |  |
| 角型スコップ |  | ペンチ | 鉄筋の切断など(替え刃多めに) |
| 剣型スコップ |  | 金のこぎり | 鉄筋の切断など(替え刃多めに) |
| レーキ | ガレキを集める、整地する | 大ハンマー | ブロックの解体など |
| ほうき |  | バール | 床や柱はがし、釘を抜くなど |
| てみ |  | のこぎり | 木材の解体など |
| ちりとり |  | ブルーシート | 雨漏り対策、床の養生など |
| 土のう袋 | 屋根にはUVが好ましい | 安全靴 |  |

**【水害】**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 品名 | 備考 | 品名 | 備考 |
| 角型スコップ  | 床下の泥だしなど | 竹ぼうき |  |
| 剣型スコップ  | 固い土を掘る　※大・小がある | じょれん | 側溝の泥だし |
| じゅうのう | 床下の泥だし | くわ | 側溝の泥だし |
| かき板 | 泥や土砂のかき寄せ | てみ、ちりとり | 床下の泥だし |
| バール | 壁落とし・床板はがし | 水切りワイパー | 拭き掃除 |
| 一輪車 | 荷物・泥の運搬 | モップ | 拭き掃除 |
| 土のう袋 | 土砂をまとめる | スポンジぞうきん | 吸水・拭き取り |
| 土のうホルダー | 土のう作りの補助 | バケツ | ぞうきん・タオルの洗浄 |
| 移植ゴテ | 家の中の細かい泥だし | 高圧洗浄機  | 泥の洗浄 |
| デッキブラシ  | 床、道路、壁掃除 | ホース | 洗浄・高圧洗浄機に接続 |
| ほうき |  | 左官用フネ  | 機材の洗浄 |

**【具体的な活動を想定した必要資機材について】**

　　　被害状況：床上浸水

　　　活動内容：床下の泥だし（広さ６畳、泥の堆積１５㎝）、泥の運搬

　　　　　　　　※床板は剥がしているが、根太は外せない

　　　ボランティア数：１０人（泥だし５人、土砂受け３人、土砂運搬２人）

　　　必要な資機材

　　　・角型スコップ（小）　２本　　・じゅうのう　４本　　・かき板　１本

　　　・てみ　６個　　・一輪車　２台

**（３）救援物資**

原則として、センターでは被災者用の救援物資の受け入れは行わない。

しかし、事前連絡なく届く場合もある。その時は、市(町村)災害対策本部に連絡し、引き取ってもらう。また、行政が保有する救援物資の中で有効活用できるものはセンターで適宜配布する。

**【資機材等調達における留意事項について】**

① 提供があった資機材については、返却の要否を確認し、返却が必要なものは管理を徹底する。

 　② 救援物資や資機材は、事前の連絡がなく突然届くこともある。大量に届いた場合は、　　その資機材を必要としている他の災害ボランティアセンターがあれば配送する。

また、引き取り手がない場合は、保管しておき、提供依頼のあった際に活用し、災害ボランティアセンター閉所後に専門のＮＰＯ等に寄付するなど、後に活用してもらう。

**１０ 関係機関との連携について**

被災者の多様なニーズに即し、迅速で的確な対応・支援を図るには、市（町村）災害対策本部はもとよりボランティアやＮＰＯをはじめ地域の様々な機関・団体等との連携及び協働体制をいち早く築き、それぞれの機能を活かした効果的な活動の展開を図っていくことが必要である。

|  |  |
| --- | --- |
| **機関・団体名** | **災害ボランティアセンターに関連する活動内容** |
| 市（町村）災害対策本部 | 市町村災害ボランティアセンターとの連絡を密に、情報の共有化を図る中で、救援ボランティア活動が効果的に行われるよう、側面的な活動支援を図る。 |
| 福祉行政 | 社協等と連携・協働し、市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営を行うとともに、災害対策本部及び行政の各セクションとのパイプ役（連絡調整役）を担う。 |
| ボランティア連絡協議会・ＮＰＯ | 社協と連携し、市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営及び被災者の救援・復興支援活動を行う。 |
| 民生委員児童委員協議会 | 要援護者の安否確認及びニーズ把握等を行う。 |
| 社会福祉施設 | 利用者の安全確保と要援護者の緊急受け入れ及び施設機能を活かした在宅者への支援等を行う。車両班や看護師派遣等センター運営の協力を行う。 |
| 保健・医療関係 | 被災者へのメンタルヘルス活動は、基本的には県担当課や日赤が専門の立場から行う。ボランティアとしての活動は、友愛訪問、足湯、集会所等でのふれあいサロン等をとおしてコミュニケーションづくりを行う。 |
| 企業・組合 | 各企業・組合等の特長を活かし、救援・復興支援活動への取り組みを行う。 |
| 近隣市町村社協 | 近隣市町村社会福祉協議会同士、平常時から災害時に備えてネットワークをつくるとともに、災害発生時には、相互に連携を取りながら、市町村災害ボランティアセンター運営の積極的な支援を行う。 |
| **機関・団体名** | **災害ボランティアセンターに関連する活動内容** |
| 県社協 | 後方支援組織として、県内外からの人的・物的支援、情報や資機材の提供及び調整、市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ及び継続的な活動支援等を行う。 |
| 県共同募金会 | 「災害支援制度運営要綱」に基づき、県共同募金会における準備金を活用※し、災害の発生に伴うボランティア活動や活動拠点事務所の立上げ、あるいは損壊した福祉施設の建物・設備の復旧等を支援する。　※　準備金を活用できるのは、災害救助法が適用された場合 |
| 九社連 | 「九州ブロック社会福祉協議会災害時相互応援協定」に基づき、市町村災害ボランティアセンター運営の積極的な支援を行う。 |
| 全社協 | 全国の被災地支援活動の全国対策本部を設け、被災地の都道府県やブロックの活動状況、各福祉分野の種別協議会等の活動方針等をふまえ、全国規模の支援活動に関する社協等関係団体間の連絡・調整およびブロックの社協等関係団体の支援活動の支援（情報提供や提案、全国規模の被災地支援活動が想定される場合の連絡・調整等）を行う。 |
| 災害支援プロジェクト会議（支援Ｐ） | 平常時には、災害支援に関わる調査研究、人材育成や啓発活動を行うとともに、災害時には多様な機関・組織、関係者などが協働・協力して被災者支援にあたる。 |
| 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（ＪＶＯＡＤ） | 平常時には、災害時の活動が効果的に行われるよう、ＮＰＯ・ボランティアセンターなど、市民セクターや関係機関等との連携強化を図るとともに、災害時には、被災者支援の「漏れ・抜け・落ち・ムラ」を防ぎ、地域ニーズに合った支援活動を促進するため、被災地域の関係者と協力してニーズや支援に関する情報を集約し、支援活動の調整機能としての役割を果たす。 |

**１１ 災害ボランティアセンターの閉所について**

　**（１）閉鎖の判断**

　　　センターの閉所については、センター及び行政・県社協等関係機関と協議し決定する。実際の閉所の際には被災地の住民組織、行政、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極める必要がある。

　　**【閉所判断材料】**

●　全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを全て引き出す。

●　被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行している。

●　地元の福祉関係機関・団体の機能が回復している。

●　地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

※センターの開設期間は、豪雨災害の場合は２～３週間、地震災害の場合は２～

３か月が目安である。

**【閉所検討時の確認事項】**

●　緊急的な支援は収束に向かっているか。

●　手つかずになっているニーズや潜在的なニーズは残っていないか。

●　センター運営継続の理由はあるか。

　　　●　閉所後に、残ニーズや新たなニーズに対応できる体制が整うか。

　　　●　市（町村）災害対策本部との合意は図れているか。

**（２）閉所の周知**

ア　閉所が決定した場合、県社協へ連絡する。

イ　広報紙、全戸配布チラシ、市（町村）災害ボランティアセンターのホームページやＳＮＳを活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。

ウ　閉所後の業務引き継ぎ先（通常のボランティアセンター等）についても関係者に周知する。

エ　閉所となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

　**（３）閉所に伴う業務**

ア　対応を終えていないニーズの引き継ぎ先（通常のボランティアセンター等）や、日常的支援の方法について社協内部で検討する。

イ　借用した資機材を返却する。※返却の必要のないものは有効活用する。

ウ　関係書類の整理及び活動実績を集計する。

エ　活動報告、決算報告を作成する。（助成金等の精算報告）

**（４）住民の生活支援に向けた活動の継続**

センターが閉所されても災害復興への取組は続く。センターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められる。