



市町災害ボランティア本部 運営ガイドブック

平成 29 年 6 月発行

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会
災害支援活動あり方検討会



目 次

1 はじめに	1
2 社会福祉協議会に求められる災害支援活動	2
3 静岡県における災害支援体制(県災害V本部と市町災害V本部)	3
4 一般的な市町災害V本部における組織図、セクション	4
5 話題提供(災害ボランティア本部運営のヒント、キーワード)	6
①静岡県災害ボランティア本部・市町支援チーム	7
②生活支援相談員	8
③広報・情報発信	9
④NPO・NGOとの連携	10
⑤災害等準備金	13
⑥ボランティア保険	14
⑦高速道路無料通行	15
⑧全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVOAD)	16
6 事例(実際に災害ボランティア本部を設置、運営した際の体験談)	17
事例① 小山町災害ボランティアセンター / 雪害被害世帯生活支援センター	18
事例② 西伊豆町災害ボランティア本部	20
事例③ 静岡市清水区災害ボランティアセンター	22
<様式集> 様式1~14	24
参考資料：災害ボランティア関連用語集	50

1 はじめに

阪神淡路大震災以降、被災地では地元の社会福祉協議会が開設、運営する「災害ボランティア本部(センター)」(以下、災害ボランティア本部)に、多くのボランティアが駆け付けて、復旧・復興に向けた支援活動が展開されています。

その後、全国各地で起きた災害の支援経験から、様々なNPOやNGO、企業、各種団体の活動も活発になり、その支援の輪は大きく広がり、支援活動の内容も非常に多様になってきました。

このような中、被災地におけるボランティア活動のコーディネートを担う「災害ボランティア本部」には、その役割について大きな期待がよせられています。

一方で、被災地の災害ボランティア本部の現場では災害支援特有の活動物資の整備や、今まで関わりのなかった団体との連携、災害ボランティア活動と社協事業の展開の見直しなど、これまで経験をしたことがない事柄や調整事項が毎日のように起こります。

このガイドブックでは、前半に掲載している話題提供で、近年の新たな取り組みである「全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVOAD)」や、幅広い被災者ニーズに対応するための「NPO、NGOとの連携」、復興期に重要な役割をもつ「生活支援相談員の取組」など、平成28年4月に発生した熊本地震における事例も踏まえ、災害時に目を向けていく必要がある事項を話題として取り上げています。

また、後半に掲載している様式集では東日本大震災や熊本地震など、被災地の災害ボランティア本部で実際に使用した様式を参考にして、静岡県における災害ボランティア本部の運営や被災地支援に必要な様式として取りまとめを行いました。

この様式集については、県内市町の様式を統一するものではなく、各市町で既に整備しているマニュアル、様式などを見直す際の参考にしていただくことを目的に作成しました。

是非とも、このガイドブックを、市町の「災害ボランティア本部」の体制整備を進める際の参考資料として活用していただくことを願っています。

社会福祉法人静岡県社会福祉協議会
災害支援活動あり方検討会

2 社会福祉協議会に求められる災害支援活動

突然に起こる災害は、時として要配慮者（高齢者・障がい者等）を含めた多くの地域住民の日常生活に大きな支障を及ぼします。

災害発生時から復興までの間、地域住民同士の助けあいや民生委員、ボランティア等の支援を得て行政と共に地域住民の日常生活を取り戻すための活動に取り組むことは、「地域住民の生活支援や住民相互の支えあいによる福祉コミュニティづくり」という、社協本来の業務につながっていくこととなり、災害時には日頃の地域福祉の実践力が試されます。まさしく、「住民主体の原則」による取り組みが不可欠であり、地域住民からのニーズがあるからこそボランティアの支援の力が必要となります。

災害時における社協活動は、災害時の専門的な経験や知識を深めるとともに、災害対応だけに特化することなく、基本的に「コミュニティワーカー」としての力量の向上につなげるものとして、社協の本来事業との連携を十分に考慮して取り組むことが必要です。

【参考資料：東日本大震災における「災害時の地域再生に係る社協の決意表明」】

災害時の地域再生に係る社会福祉協議会の決意表明(平成24年3月8日)

われわれ社会福祉協議会は地域福祉の推進を目的に全国の都道府県・政令指定都市・市区町村に設置された中核的な民間団体であり、日頃から「住民主体」を原則とした地域福祉活動の推進、福祉サービス利用者の権利擁護、介護保険事業等在宅福祉サービス等に取り組んでいます。

住民の生活が著しく脅かされる大規模災害時には、住民の複雑多様な生活課題がさらに顕在化し、個々の力だけでは生活の立て直しが困難な状況となります。

その時、社会福祉協議会による、制度の枠にとどまらない地域コミュニティの再生・再構築を目指した、総合的かつ長期的な支援活動がより一層必要となります。

このことから、私たちは、全国規模のネットワークをもつ社会福祉協議会の特性を活かし、「地域の再生に全力を尽くす」という強い決意のもと、次のとおり宣言します。

社会福祉協議会は、「住民主体」を原則とし、行政等関係機関・団体と連携協働のもと、地域福祉を基盤とした継続的な支援活動に取り組みます。

- 一 私たちは、「住民主体」の理念のもと、住民や地域が本来持っている“力”を重視した支援活動を行います。
- 一 私たちは、災害で変化し続ける住民ニーズに沿ったボランティア活動を支援するため、平時から体制整備に取り組むとともに、災害時には災害ボランティア活動拠点の運営を主体的に取り組みます。
- 一 私たちは、住民や行政等関係機関・団体と連携・協働し、平時から災害に強い福祉のまちづくりを推進するとともに、災害後の地域コミュニティの再生、再構築に取り組みます。
- 一 私たちは、住民に寄り添い、総合的かつ長期的な支援活動を行います。
- 一 私たちは、住民や行政等関係機関・団体と共に、災害時要援護者の支援活動に取り組みます。
- 一 私たちは、静岡県内の社会福祉協議会による相互支援体制を強化し、全国規模のネットワークを持つ社会福祉協議会の特性を活かした、重層的な支援体制を整備します。

3 静岡県における災害支援体制(県災害V本部と市町災害V本部)

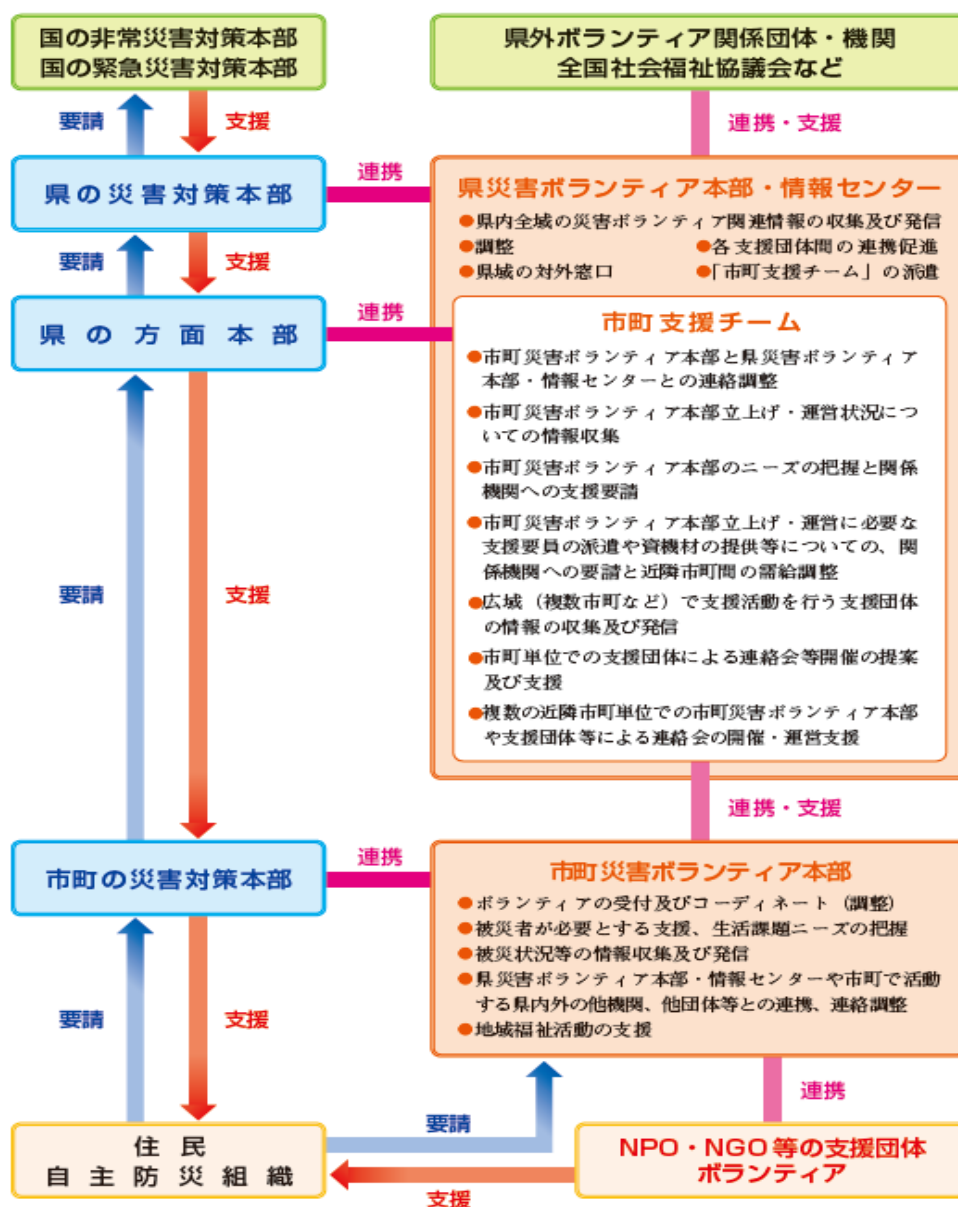
静岡県の地域防災計画では大規模災害時のボランティア活動体制を下図のように定めています。

【市町災害ボランティア本部とは】

各市町行政が、災害時に市町社会福祉協議会と連携して設置する地域密着型の組織であって、被災者とボランティアをつなぎ、被災者の自立と生活再建に向けて活動する被災地現場の活動拠点です。

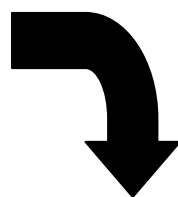
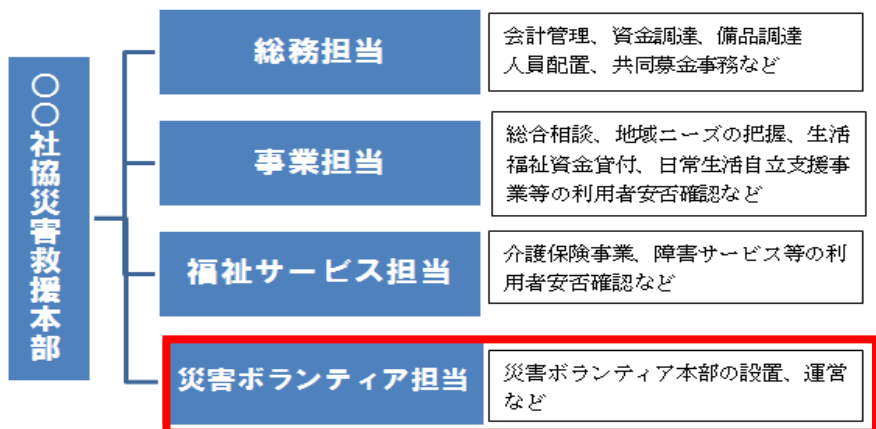
【静岡県災害ボランティア本部・情報センターとは】

各市町災害ボランティア本部設置・体制整備の支援・様々な連絡調整、情報収集・発信、応援要請等の市町災害ボランティア本部の後方支援を行います。

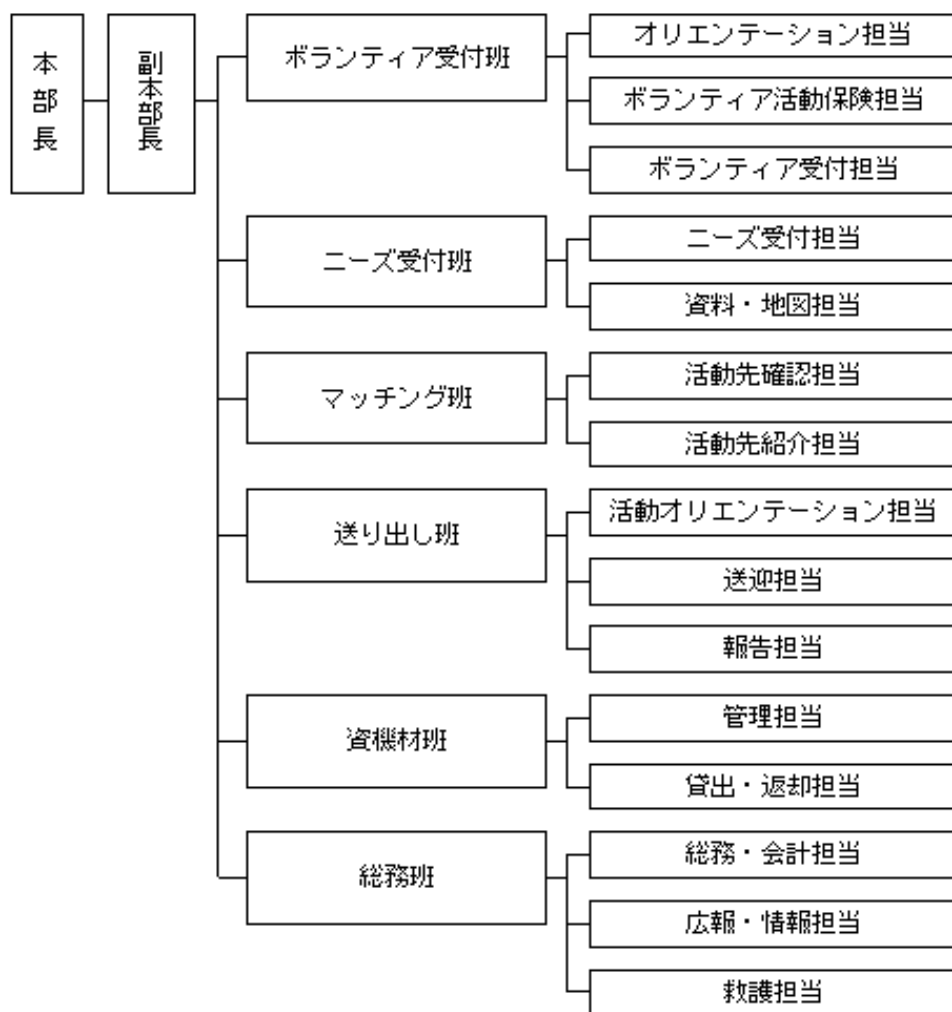


4 一般的な市町災害V本部における組織図、セクション

【社協災害救援本部の一般例】



【災害ボランティア本部 組織図の一般例】



※本組織図は、各市町社協でこの通りに進めていただくというものではなく、あくまで一般的な組織図を紹介する目的で掲載してあります。

※組織図は、被災地の状況、時間の経過等に合わせ柔軟に変更、見直す必要があります。

【各セクションの役割】

組 織	役 割
本部長	全体統括、渉外
副本部長	運営統括、マスコミ対応、本部長の補佐
ボランティア 受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動に際しての共通オリエンテーションの開催 ・当日ボランティアに来た人への受付、受付票の管理 ・ボランティア希望者からの電話による問い合わせ等の対応 ・ボランティア活動保険の受付 ・ボランティア数の集計
ニーズ班	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者からの電話や来所による受付（ニーズ受付票） ・ニーズ票のコピー（1部） ・活動紹介票、資機材貸出票・資器材班控、リーダー用作成 ・活動場所の住宅地図の添付
マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> ・依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認 ・活動紹介カードに基づくボランティアの確保とチーム編成
送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> ・個別オリエンテーションの開催 ・ボランティア活動に際しての注意事項等の説明 ・ボランティア活動場所の説明 ・送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し ・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
資機材班	<ul style="list-style-type: none"> ・資機材の確保・管理 ・ボランティアに必要な資機材や必要物品の受け渡し
総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・新しいニーズの発見、新しいプロジェクトの創出 ・県災害ボランティア本部・情報センター、市災害対策本部、他市町災害ボランティア支援本部（ボランティアセンター）との連絡調整 ・NPO・NGOなどの支援団体の情報収集、調整 ・マスコミ対応 ・ホームページでの広報・啓発 ・寄付受託受入 ・予算管理 ・データ把握、収集 ・資機材確保 ・駐車場確保 ・「ボランティア活動証明書」の発行 ・救護（病気・けがの救急対応）、ボランティア保険会社への対応 ・被災者相談や苦情への対応 ・運営スタッフのローテーション管理 ・打ち合わせ、ミーティングの進行と記録作成

※組織図は、被災地や被災者の状況、時間の経過などに合わせて柔軟に変更、見直しすることが必要となります。

5 話題提供

**(災害ボランティア本部運営の
ヒント・キーワード)**

① 静岡県災害ボランティア本部・市町支援チーム

1 県災害ボランティア本部・情報センターの役割

- ① 県内全域にわたる災害ボランティア関連情報の収集及び発信
- ② 調整(全国社会福祉協議会への応援要請や県災害対策本部との連絡調整など)
- ③ 各支援団体間の連携促進(JVOADで把握している支援団体等の情報共有など)
- ④ 県域の対外窓口
- ⑤ 市町支援チームの構成、派遣



図上訓練での「県域情報共有会議」の様子

2 市町支援チームの主な役割

- ① 市町災害ボランティア本部と県本部・情報センターとの連絡調整
- ② 市町災害ボランティア本部立上げ・運営状況についての情報収集と発信
- ③ 市町災害ボランティア本部のニーズの把握と関係機関への支援要請
- ④ 市町災害ボランティア本部立上げ・運営に必要な支援要員の派遣や資機材・物資の提供等についての、関係機関への要請と近隣市町間の需給調整
- ⑤ 広域(複数市町など)で支援活動を行う支援団体の情報の収集及び発信
- ⑥ 市町単位での支援団体等による連絡会の開催提案及び支援
- ⑦ 複数の近隣市町単位での市町災害ボランティア本部や支援団体等による連絡会の開催及び運営支援

(3) 市町支援チームの構成

1 チーム2人以上の複数人で構成することを原則として、次の者を中心に県災害ボランティア本部・情報センターが編成

(複数の市町を機動的に巡回して支援を行う)

- ・ 静岡県社会福祉協議会職員及び静岡県ボランティア協会職員
- ・ 都道府県・指定都市社会福祉協議会ブロック派遣職員
- ・ 支援P(災害ボランティア活動支援プロジェクト)
- ・ NPO、NGO、日本財団チームなど



図上訓練での市町支援チームの巡回支援の様子

引用：災害時のボランティア受け入れ手引き

② 生活支援相談員について

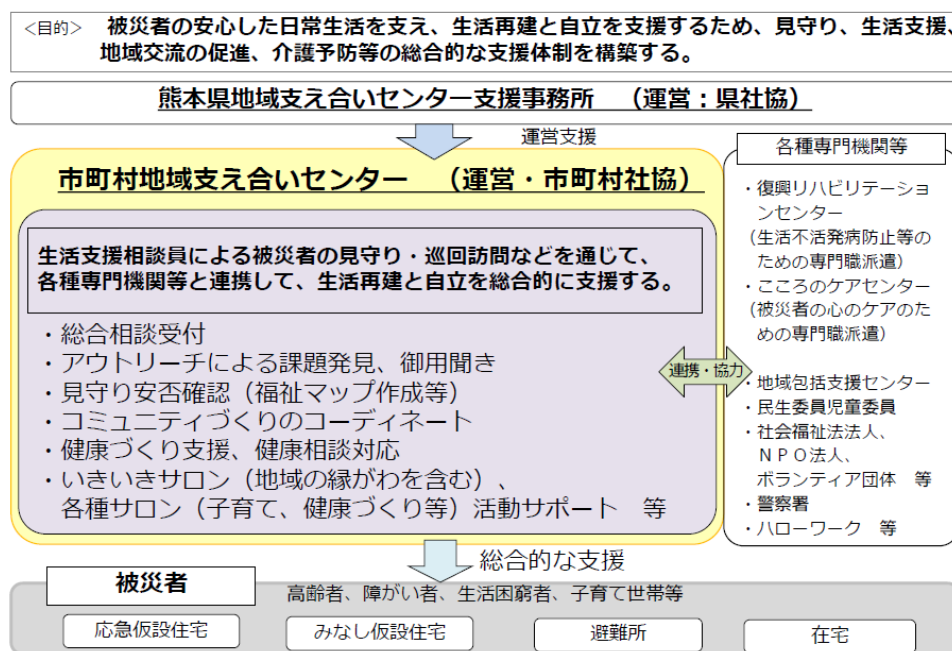
○生活支援相談員

被災者の福祉課題・生活課題の把握を行い、支援を要する人（要援護者）に対して、必要なサービス・活動が利用できるよう、相談や調整を行うとともに、既存のサービス・活動で対応できないニーズについて、自ら支援を行います。

また、要援護者に寄り添って、個々のニーズに応える支援（個別支援）を通してその自立を促進するとともに、住民同士のつながり、助け合いの力の支援（地域支援）を行います。

○「地域支え合いセンター」のイメージ 【事例 平成 28 年熊本地震】

「地域支え合いセンター」のイメージ



【生活支援相談員の名称】

熊本地震の場合、「地域支え合いセンター」に「生活支援相談員」が配置された。

他の過去の事例では、以下のように違う名称の場で生活支援相談員が活動しており、現在も名称や形態を変えながら生活支援相談員が活動をしている。

岩手県釜石市：

生活ご安心センター

宮城県南三陸町：

被災者生活支援センター

福島県相馬市：

生活復興ボランティアセンター

引用：熊本県庁ホームページ <http://www.pref.kumamoto.jp/>

東日本大震災 被災地社協における被災者への生活支援・相談活動の現状と課題
～大規模災害における被災者への生活支援のあり方研究報告書～

全国社会福祉協議会ホームページ (<http://www.shakyo.or.jp/research/11support.html>)

※生活支援相談員の配置には期間が設けられます。また、配置を始める時期は災害の規模や災害ボランティア本部の状況等にもよります。過去の事例では、災害ボランティア本部から名称を生活支援センターに変え、同時に生活支援相談員を配置するケースが見られました。生活支援相談員の養成や採用には、社協職員の配置替えや、新規採用で対応されたケースが多く見られます。なお、災害の被害が甚大であり仮設住宅が立ち上がった場合に相談員の必要性が高まります。避難者の状況に応じた、相談員の配置が望ましいでしょう。また、幅広い被災地の生活課題に対応するため復興期においても、現場で活動するNPO等との連携も必要となります。

③ 広報・情報発信

□ テレビ、新聞、地域FMなどのマスコミだけでなく、独自のホームページやSNSなどを使い積極的に情報発信を行うことで外部支援者に最新情報を伝えることが可能となる。

□ 情報は「生もの」であり、掲載日から日数が経つほど状況も変わるので、既に最新の情報に更新しなければ誤解や混乱を招くこともあるので注意しなければならない。

□ ボランティアからの問い合わせなどホームページ等で情報発信することで電話での問合せが減少するので積極的に活用する。

□ 情報発信のツールの長短については東京ボランティア・市民活動センター発行の「災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン」に掲載がある。

ダウンロードは→「<http://www.tvac.or.jp/download/2f49d0c62a.pdf>」より

※広報ツールの特徴と対象、掲載する内容（主なもの）

引用：「災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン」

特徴（メリット）	主な対象	掲載する内容（主なもの）
【ホームページ】 ・情報を整理して発信できる ・検索サイトに登録されやすい ・ホームページが管理されると団体の信頼度が高まる	・地域外ボランティア ・支援団体 ・被災してない住民（地域内ボランティア） ・被災者	・問合せ先（住所、TEL、開設時間等） ・災害VCへのアクセス ・よくある質問（Q&A） ・災害VCの活動方針 ・ボランティア受け入れ情報、募金情報など
【Facebook】 ・更新が簡単（写真掲載も） ・情報の拡散が簡単 ・ユーザーとのやりとりも簡単 ・「いいね！」によりユーザーの反応が分かる	・地域外ボランティア ・支援団体 ・被災してない住民（地域内ボランティア） ・被災者	・被災地の状況（写真） ・被災者の声 ・ボランティア数、活動内容 ・イベント情報 ・ボランティア受入れ状況（受入中止等）など
【プレスリリース】 ・情報の信頼度が非常に高い ・TVや新聞に取り上げられると影響が非常に大きい	・マスコミ ・マスコミを通して関係者全員	・災害VC開設／閉鎖情報 ・活動方針の転換 ・災害ボランティア募集（集まらない時）など
【チラシ】 ・伝えたい情報を取り上げて発信することができる。 ・伝えたい相手に直接届けることができる。 ・貼りだすことで拡散も可能	・被災者 ・被災していない住民（地域内ボランティア）	・問合せ先（住所、TEL、開設時間、MAIL） ・被災者支援情報 ・災害VCの活動方針 ・ボランティア数、活動内容 ・イベント情報 など

④ NPO・NGOとの連携

「熊本地震 支援団体 火の国会議」の取り組み

熊本地震では、ピーク時には約300団体のNPO・NGOが支援活動をしており、その活動内容の情報共有のため、定期的に「火の国会議」（主催：全国災害ボランティア支援団体ネットワーク「JVOAD」）を熊本市内で実施していた。（JVOADについては、 ページを参照してください）

「火の国会議」では、以下の12の分野で活動内容の報告がされていた。

- ①炊き出し、食事の提供
- ②避難所の生活改善
- ③瓦礫撤去、家屋の清掃
- ④物資配布 ⑤医療
- ⑥障がい者や高齢者等の支援
- ⑦子どもや子育て世代の支援
- ⑧外国人等のマイノリティの支援
- ⑨ボランティア派遣・
ボランティアセンター支援
- ⑩団体間の調整
- ⑪資金助成
- ⑫調査、アセスメント



「火の国会議」の様子

【NPO・NGOにおける被災地での具体的な活動】

熊本地震では、学校の再開がゴールデンウィーク明けであり、発災から約3週間、子どもの遊び場や居場所がない状態が続いていた。そのような中、平時は青少年育成に取り組んでいるNPOが被災した子どものためサッカー教室を実施していた。



また、頻発する余震で、屋根瓦が崩れてしまう家が多く、災害ボランティア本部へブルーシート張りのボランティア要請も多くありました。しかし、屋根に登る高所作業のため、ボランティア保険対象外であり、一般ボランティアでは対応が難しく、建設業協会、NPO等と連携して活動する場面も数多くありました。



※熊本地震におけるNPO・NGO等の支援団体の活動状況は、JVOADのホームページにも掲載しています。

(<http://jvoad.jp/blog/support-cat/kumamoto2016/>)

このように、被災者ニーズの中には、社協が運営する「災害ボランティア本部」だけでは、対応が難しい場合もあり、NPO・NGOなどの多様な団体の活動にも目を向けて、お互いの活動内容等を共有するなどの取組が必要になります。

⑤ 災害等準備金

各都道府県共同募金会では、災害発生後、すぐに災害支援を行えるように、一般募金と歳末たすけあい募金を併せた募金実績額の3%を、災害等準備金として積み立てています。

これは、社会福祉法第118条に基づき行っており、被災地域に設置される災害ボランティア本部の運営等の助成金に役立てられます。

被災県の災害等準備金が不足した場合は、他の都道府県共同募金会が保有する準備金を拠出することができ、共同募金への寄付は、災害時におけるたすけあいの取り組みにもつながっています。

なお、平成28年4月に発生した「熊本地震」では熊本県内17市町村（最大時）で開設された災害ボランティアセンターの運営支援を行うため、全国の都道府県共同募金会から熊本県共同募金会に合計2億6千万円を拠出することが決定されました。

【東日本大震災における 災害等準備金活用例】

助成団体名：盛岡市災害ボランティアセンター

助成額：9,000,000円

使いみち：ボランティア活動用具

（防塵マスク、ヘルメット、工具他）、
ボランティアバス運行経費、
事務用消耗品、保健衛生用品等



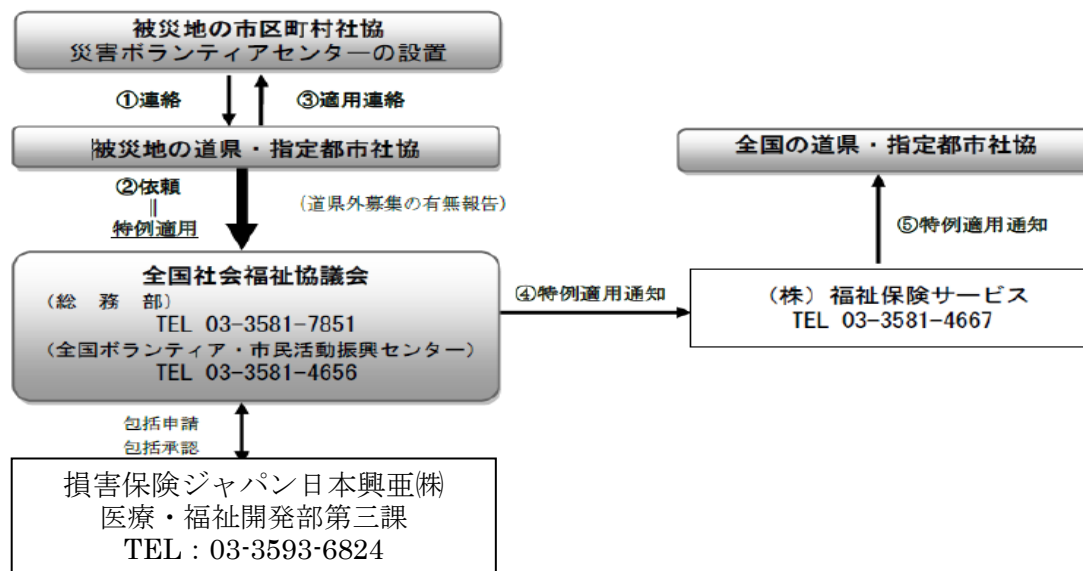
引用：中央共同募金会ホームページ 「災害等準備金」による災害支援制度
(<http://www.akaihane.or.jp/kumamoto/reserve.html>)

⑥ 大規模災害時のボランティア活動保険について

1 大規模災害時ボランティアの特例適用について

ボランティア活動保険では、大規模災害時のボランティア活動について特例を定めており、その適用および補償の開始について、次のように定めています。

【災害時ボランティア承認のフロー図】



2 通常の加入方法との違い

(1) 補償開始

通常であれば、加入申込手続きの完了した日の翌日午前0時から補償開始となりますが、特例が適用されたボランティア活動の場合には、加入申込手続きの完了した時から即時の補償開始となります。(通常のボランティア活動についても、加入年度末まで補償されることとなります。)

(2) 加入申込み

通常であれば、ボランティア自身が所属または居住する最寄りの社会福祉協議会にて加入申込みを行います。災害時ボランティアの場合には、被災地の社会福祉協議会での加入申込みも可能となります。

大規模災害マニュアルについてのお問合せ先

●株式会社福祉保険サービス

●社会福祉法人全国社会福祉協議会 総務部

TEL 03-3581-4667 FAX 03-3581-4763

TEL 03-3581-7851 FAX 03-3581-7854

引用：株式会社福祉保険サービスホームページ

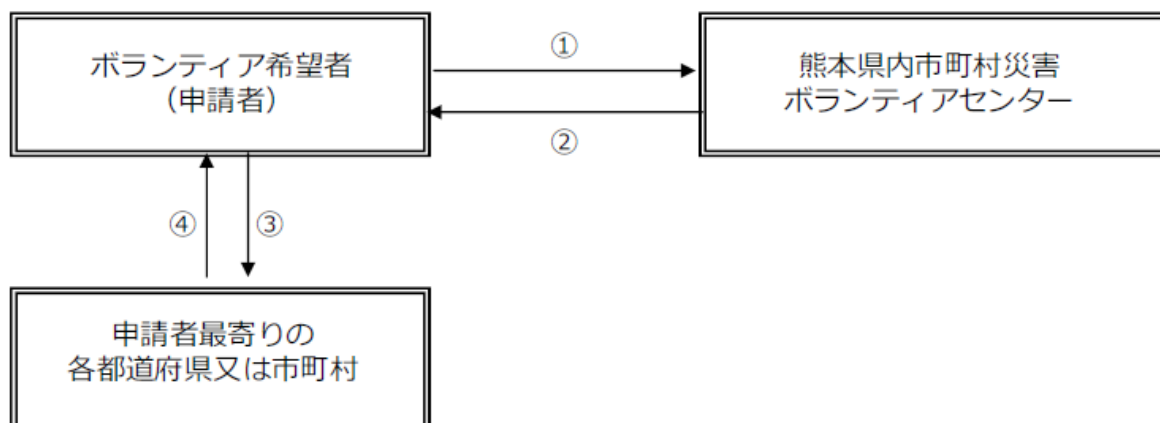
(<https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/front/top.php>)

⑦ 高速道路無料通行（災害派遣等従事車両証明書発行）について

○災害派遣等従事車両

被災地の災害対策本部又は地方自治体等の公的な機関の派遣要請に基づく災害救助に従事する車両で、地方自治体等から「災害派遣等従事車両証明書」（以下「証明書」といいます。）の交付を受けている車両（以下「災害派遣等従事車両」といいます。）

○証明書の発行のスキーム 【事例 平成 28 年熊本地震】



① 災害派遣等従事車両証明書に係る災害ボランティア証明書の提出（FAX）

※確認文書はあらかじめ申請者が必要事項を記入。

② 申請者がボランティア活動に従事する予定があることを確認、文書に押印し（所属ゴム印・送信記録等）FAX 送信。

③ 証明書発行申請

関係資料を添えて「災害派遣等従事車両証明の申請書」を提出。

④ 証明書の発行

「災害派遣等従事車両証明書」の発行。郵送又は手渡し。

引用：熊本県庁ホームページ <http://www.pref.kumamoto.jp/>

※ 証明書の発行には期間が設けられます。熊本地震の場合平成 28 年 4 月 14 日の発災 3 日後の、4 月 17 日から証明書の発行手続きが可能な体制となっています。

⑧ 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(じえいぼあど JVOAD)

1 JVOADとは? ～「連携の促進」と「支援環境の整備」のために～

東日本大震災では、企業やNPO・NGOなどの多様なボランティアや支援団体が被災地で活動を行ったが、事前の連携体制が十分に構築されていなかったため、支援の全体像が把握できず、現地での調整（コーディネーション）が困難な状況でした。

そのような経験を踏まえて、JVOADは災害時の被災者支援活動が効果的に行われるよう、地域、分野、セクターを超えた関係者同士の「連携の促進」および「支援環境の整備」を図ることを目指しています。

2 災害時に想定する活動

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します。

- ・被災者／住民／地域のニーズと支援状況の全体像の把握（支援のギャップの把握）
- ・支援団体などへの情報共有と支援団体間のコーディネーション
- ・支援を実施するための資金・人材等が効果的に投入されるためのコーディネーション
- ・復旧・復興に向けた支援策の提言および支援全般の検証

熊本地震おける取り組み：「県庁・県社協・NPO連携会議」

災害支援における「官」「民」の連携促進ため、これまでに50回以上実施

行政⇔社協：仮設住宅の建築計画等、地域安心支え合いセンター(生活支援相談員)の計画など

行政⇔NPO：避難所の生活環境、運営状況など

社協⇔NPO：屋根のブルーシート張り等の専門ボラなど

参加者：熊本県庁（危機管理、高齢、障がい、児童の各部署）、熊本県社協、全社協、支援P、内閣府、厚労省、JC、県生協連、地元NPO中間支援組織(NPOくまもと) など

※市町村内の「連携会議」の取り組みも始まっている。

「県庁・県社協・NPO 連携会議」の様子



引用：JVOADホームページ (<http://jvoad.jp/>)

6 事例

**(実際に災害ボランティア本部を
設置、運営した際の体験談)**

事例①

小山町災害ボランティアセンター / 雪害被害世帯生活支援センター

災害ボランティア本部立上げまでに準備すると良いこと

- 可能な範囲で各市町域の被災規模の把握をして、災害V本部の活動内容の方向性と活動期間を決定するとともに設置場所を各関係機関と調整し確保する。
- 設置場所には、本部運営スペースのほか、電気、水道、通信手段(電話、fax、インターネット)などを確保する。
- 運営スタッフ及びボランティアの駐車場など公共機関や自治会、駐車場を提供してもらえる事業所と調整し、確保できるか確認する。
- ボランティア保険未加入者からの保険料を徴収するかどうか決定し、ホームページ等で広く周知する。
- 本部運営スタッフやボランティアの依頼・確保をし、広報周知の方法を決定していく。
- 被災者のボランティア依頼ニーズの収集方法(スタッフ訪問、自治会経由、民生委員経由、メディア経由、ホームページ・SNS経由など)様々な方法で収集可能か検討する。
- テントやパソコン、コピー機などの本部運営及びスコップや一輪車などのボランティア活動の資機材の借入・購入の準備をする。
- 被災規模が大きい場合サテライト、孫サテライトの設置についても当初から検討し、本部とサテライトの関係性や役割を明確にする。

ニーズ現地調査について

- 被災者からの電話や自治会経由、民生委員経由のボランティア活動依頼のニーズ票があった場合、書面上の聞き取った内容だけで活動の有無を決定したり、受付順で活動を紹介していくことが多い。

しかし、ニーズ票を基にニーズ現地調査を行うことで被災者が望み且つボランティアで行える活動かの精査や活動段取りが出来たり、要配慮者世帯、避難状況、被災規模など総合的に評価を基に優先度などの見極めが可能となる。

- 被災地区やフェイズなどで瓦礫や土砂や災害ごみなどの処分、集積方法が異なる場合があるので最新の情報を収集し、被災者と活動日時を調整する。
- 可能であれば、社協職員や災害ボランティアコーディネーターなど住民と顔なじみがある方と建築や土木関係の専門家などプロと一緒にニーズ現地調査を行うことで活動の可否を判断することが可能となる。
- 瓦礫などのことばかり着目するのではなく、生活再建の助言や福祉的な視点も含め被災者の視点に立った調査が復興期以降にも役立つデータとなる。
- ニーズ票やニーズ現地調査票などはすぐにデータベース化することで追加依頼や問い合わせなど確認も取れやすくなり作業能率も良くなるので可能な限り当初から取り組むと良い。
- ニーズ票は活動依頼日から日数が経つほど被災状況も変わっており、場合によっては既に親戚・知人によって活動が終了した場合もあるので最低限電話の確認は大切である。



小山町災害ボランティアセンターの様子



雪害におけるボランティア活動の様子

平成 22 年台風 9 号による水害及び『小山町災害ボランティアセンター』概要

9 月 8 日（水）台風 9 号によってもたらされた大雨により、小山町を中心に被害が発生（全壊 6 棟、半壊 25 棟、床上浸水 14 棟、床下浸水 94 棟）。

【小山町社会福祉協議会の対応】

9 月 10 日（金）に小山町災害ボランティアセンターを開設。ボランティアによる支援活動を行った。

設 置 場 所：小山町健康福社会館

運 営 期 間：9 月 10 日（金）～19 日（日）の 10 日間

対応ニーズ件数：200 件 / ボランティア数：延べ 1,567 人

主な活動内容：家財の運び出し、民家・側溝からの泥出し等

小山町須走地区における雪害及び『雪害被害世帯生活支援センター』概要

平成 26 年 2 月 14 日から 15 日にかけての記録的な積雪に伴い、須走地区全域で甚大な被害が発生した。

【小山町社会福祉協議会の対応】

2 月 20 日（木）に雪害被害世帯生活支援センターを開設。ボランティアによる支援活動を行った。

設 置 場 所：小山町須走コミュニティセンター

運 営 期 間：2 月 20 日（木）～24 日（月）の 6 日間

対応ニーズ件数：79 件 / ボランティア数：延べ 503 人

主な活動内容：家屋周辺や通学路の除雪作業等

事例②

西伊豆町災害ボランティア本部

①災害ボランティア本部の設置と運営資金について

○災害ボランティア本部の設置場所だった施設が使用できず、急きょ、別施設で立ち上げたが、事務機器等の設置が難しく、計画どおりに運営できなかった。

【対応結果】 ⇒ 総務業務を社協事務所で行い、コピー機などはレンタルで対応した。

○公的資金による資機材の購入は、事前に了解を得るよう求められ、必要とされた資機材の確保が難しかった。

【対応結果】 ⇒ 災害等準備金を活用して災害V本部で直接購入、レスキューストックヤード(名古屋市)に資機材を借受けて不足分を補った。

②情報の収集と共有

○発災当初は災対本部も混乱し、災害ボランティア活動に必要とされる情報や指示を得ることが難しかった。(被災地域や世帯、避難状況、道路復旧など)

【対応結果】 ⇒ 外部支援者と災害ボランティア本部により現地調査を行い、被害が大きく、支援が不足する世帯から災害Vの活動を行った。

○土砂やゴミの集積、処理方法が2転3転し、被災者に誤った情報を伝えてしまった。

【対応結果】 ⇒ 被災者に謝罪し、処理の支援を行った。

○災対本部の会議に災害ボランティア本部の関係者が出席できず、災ボランティア本部にも行政職員が派遣されなかったため、双方の情報共有に支障があった。

【対応結果】 ⇒ 災害ボランティア本部に連絡員(情報班)を設置した。

○行政より、日々の参加者数や活動内容の報告が求められ、事務的負担が大きかった。

【対応結果】 ⇒ 活動指示書兼報告書をコピーし、行政へ報告した。

○町内放送の回数が制限され、災害ボランティア本部や活動内容を住民へ周知できなかった。

【対応結果】 ⇒ 被災地域の現地調査(確認)の際に災害V本部のチラシを配った。

③災害活動への影響

○罹災証明の手続きから、災害ボランティアに家屋の被災状況を写真で保存するよう求められ、当初の活動に支障があった。

【対応結果】 ⇒ 被災者に被災内容の記録(写真等)があることを確認し活動を行った。

○ 公共施設や設備(公民館、幼稚園、町営住宅、側溝等)の復旧に関する作業依頼があり、活動期間、活動内容の決定が難しかった。

【対応結果】 ⇒ 被災者ニーズが落ち着いた際に、ボランティア団体に依頼した。

○災対本部の出先機関（支所・出張所）の開設が遅れ、被災地域（サテライト）でのボランティア活動が混乱した。

【対応結果】 ⇒ 災害ボランティア本部より災対本部に確認し、サテライト活動を行った。

○行政、自治会、消防団など各団体の支援活動が確認できず、重複した活動になり、連携した効率的な活動が出来なかった。

【対応結果】 ⇒ 災対本部と災害ボランティア本部が連携し、自治会、消防団との協働を行った。



西伊豆豪雨町水害と西伊豆町災害ボランティア本部の概要

平成 25 年 7 月 18 日（木）未明まで降り続いた大雨で床上浸水などの被害が発生。
（床上浸水：83棟、床下浸水：204棟）

【西伊豆町社会福祉協議会の対応】

7月19日に西伊豆町災害ボランティア本部を開設

運 営 期 間：7月19日(金)～28日(日)の10日間

ボランティア数：延べ人数 111団体 2,384人

主な活動内容：家財の運び出し、民家・側溝からの泥出し等

事例③

静岡市清水区災害ボランティアセンター

①局地災害におけるセンター立ち上げの判断基準

局所的な被害状況はつかめていたが、市や区域の情報がなかなか入ってこなかったことで、災害全体の規模がつかめなかった（行政からの第一報は災害発生から3日後）。

また、主要河川の堤防決壊などはなかったこと、ライフラインが生きていたこと、台風通過が朝であったこと、午後にはほぼ水が引いていたことなどから、床上浸水であっても家庭や地域で対応できている状況も多く見られ、センターを立ち上げるべきか判断に迷った。

- 東海地震などの大規模災害だけでなく、局地災害における災害ボランティア本部設置の手順について検討しておく
- 局地災害では、災害ボランティア本部を立ち上げずに支援活動を行うことも考えられる。そうした際の支援体制についても、予め関係団体と協議しておく

②通常業務と災害対応の両立

被害が特定の地域に限られていたため、市内の多くの地域ではいつも通りの生活が送られていた。センターの設置場所となった「はーとぴあ清水」でも、貸館業務や会館見学、老人クラブの集いなどが通常通り行われることとなった。そのため受付や駐車場、資機材置き場など、センターで使用できるスペースにかなりの制限があった。

また、社協の業務もほとんどが通常通り行われることとなり、マニュアルで想定していた体制に移行できなかった。

受 付…受付場所となったロビーには当時市内の団体が啓発用のパネルを設置しており、受付終了後にはパネルを元通りにしなくてはならなかった。

駐車場…一般の来館者も使用するため、ボランティア専用とすることはできず、近隣の施設や企業の駐車場をお借りした。

資機材…置き場所が会館出入り口付近の通路しかなく、大量のスコップやブラシが並ぶすぐ横を高齢者や車いすの方が通る状況となってしまった。

風 呂…はーとぴあ清水の風呂は原則有料であり、市民であっても無料にする規定が条例にはなかったため、市内外から駆けつけてくれたボランティアに無料開放するためには行政との調整が必要であった。

人 員…共同募金や福祉教育、社会福祉大会等の対応があり、常時センターにいられる職員はごくわずかだった。

- 通常業務と並行して災害対応を行うこともある。継続しなくてはならない業務と中断してもよい業務を想定しておく必要がある
- 風呂などの公共施設について、災害時にボランティアが無料で利用できるか否か、予め行政と確認、調整しておく

③見落とされがちな要配慮者

自治会や自主防災組織、民生委員による見回り、近隣住民が協力しての片づけ、清掃などが、水害発生当日から行われていたが、そうした支援の輪から漏れてしまった高齢者の世帯がいくつかあった。子どもと同居している、ヘルパーが入っている、前年に地域の役員をやっているなどの理由から、近隣住民から「たぶん大丈夫だろう」と思われてしまったケースがある。その他にも、声掛けはしていても、その時は「自分でできるから」と断っていたケースも多い。実際にボランティアが地域を回っていても、一度の訪問では支援を断る方もいた。

- 自治会や民生委員、地域包括支援センター、ボランティア等が連携した重層的な見守り、声掛け体制が重要
- 困ったときには「助けて！」と、声をあげることができる風土、関係を平時から作っておくことが大事



平成 26 年台風 18 号による水害と静岡市清水区災害ボランティアセンターの概要

10月6日（月）台風18号によってもたらされた大雨により、静岡市清水区を中心に被害が発生（全壊2棟、半壊7棟、床上浸水542棟、床下浸水875棟）。

【静岡市社会福祉協議会の対応】

10月9日（木）に静岡市清水区災害ボランティアセンターを開設。ボランティアによる支援活動を行った。

設置場所：静岡市清水社会福祉会館はとぴあ清水

運営期間：10月9日(木)～18日(土)の10日間

対応ニーズ件数：79件 / ボランティア数：延べ351人

主な活動内容：家財の運び出し、民家・側溝からの泥出し等

※この他に静岡市葵区において、32件のニーズに対し109人のボランティアが支援活動を行った。

災害支援活動あり方検討会委員名簿

順不同、敬称略、所属（職名）は平成 29 年 3 月 31 日現在

氏 名	所 属（職 名）	備 考
松 田 直 樹	小山町社会福祉協議会統括地域福祉プロデューサー	座 長
山 本 浩 司	西伊豆町社会福祉協議会事務局長	
大 澤 佑 介	静岡市社会福祉協議会清水区地域福祉センター主任	
石 野 公 三	浜松市社会福祉協議会地域福祉係主任	
三 品 陽 子	袋井市社会福祉協議会地域福祉係主査	
柏 木 宏 介	裾野市社会福祉協議会主査	
佐 藤 友 裕	御前崎市社会福祉協議会主任	

〈 事 務 局 〉

氏 名	所 属（職 名）	備 考
西 村 慎 言	静岡県社会福祉協議会福祉企画部長代理	
松 永 和 樹	静岡県社会福祉協議会地域福祉課主任	
窪 田 亮	静岡県社会福祉協議会地域福祉課主事	

様式集

【様式集目次】

様式 1	フェイスシート	26
様式 2	支援経過記録シート	28
様式 3	ニーズ受付票	30
様式 4	現地調査票	34
様式 5	活動紹介票	36
様式 6	資材貸出簿	38
様式 7	ボランティア受付票(個人)	40
様式 8	ボランティア受付票(団体)	42
様式 9	ボランティア受付表(団体用)	44
様式 10	災害ボランティア本部活動日報	45
様式 11	ボランティア活動参加証明書	46
様式 12	災害ボランティア募集チラシ	47
様式 13	災害時ボランティア活動上のお願い	48
様式 14	災害ボランティア活動上のお願い(リーダーの方へ)	49

【参考資料】
災害ボランティア
関連用語集

市町災害ボランティア本部運営ガイドブック

平成 29 年 6 月

発行：社会福祉法人静岡県社会福祉協議会

〒420-8670 静岡市葵区駿府町 1-70

電話：054-254-5224（担当：地域福祉課）