

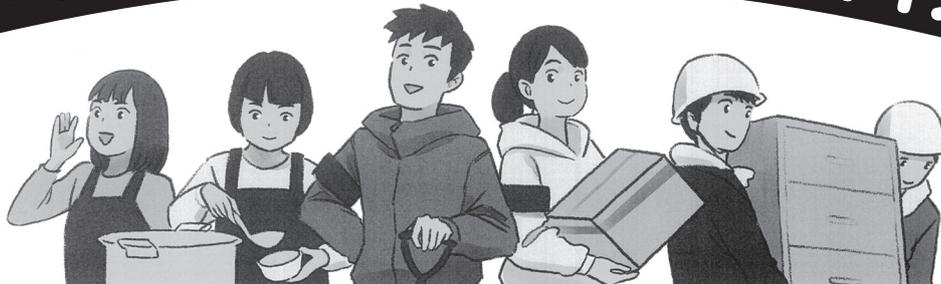
市町村災害 ボランティアセンター 設置運営マニュアル

～策定にかかる考え方～ 【第5版】

北海道災害ボランティアセンター
社会福祉法人北海道社会福祉協議会

日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

ボランティア活動保険



保険金額・年間保険料 (1名あたり) 団体割引20%適用済 / 過去の損害率による割増適用

プラン		基本プラン	天災・地震補償プラン	特定感染症重点プラン	
ケガの補償	死亡保険金	1,040万円			
	後遺障害保険金	1,040万円(限度額)			
	入院保険金日額	6,500円			
	手術保険金	入院中の手術	65,000円		
		外来の手術	32,500円		
	通院保険金日額	4,000円			
	特定感染症	補償開始日から10日以内は補償対象外(*)	初日から補償		
賠償責任の補償	賠償責任保険金 (対人・対物共通)	5億円(限度額)			
年間保険料		350円	500円	550円	

商品パンフレットは
こちらから



(ふくしの保険
ホームページ)

*3月末までに契約手続きが完了し、前年度から継続して契約される場合は初日から補償します。

<重要>

- ◆ 基本プランでは地震・噴火・津波に起因する死傷は補償されません。
- ◆ 特定感染症重点プランでは中途加入の場合でも補償開始日より特定感染症が補償対象となります。
- ◆ 年度途中でご加入される場合も上記の保険料となります。
- ◆ 中途脱退による保険料の返金はありません。
- ◆ 途中でボランティアの入替や、ご加入プランの変更はできません。
- ◆ ご加入は、お1人につきいずれかのプラン1口のみとなります。

ボランティア行事用保険 (傷害保険、国内旅行傷害保険特約付傷害保険、賠償責任保険)

送迎サービス補償 (傷害保険)

福祉サービス総合補償
(傷害保険、賠償責任保険、約定履行費用保険(オプション))

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は、「ボランティア活動保険パンフレット」にてご確認ください。●

団体契約者 **社会福祉法人 全国社会福祉協議会**

取扱代理店 **株式会社 福祉保険サービス**

<引受幹事> 損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課

TEL: 03 (3349) 5137

受付時間: 平日の9:00~17:00 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

この保険は、全国社会福祉協議会が損害保険会社と一括して締結する団体契約です。

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F

TEL: 03 (3581) 4667

受付時間: 平日の9:30~17:30 (土日・祝日、年末年始を除きます。)

はじめに

ボランティアによる被災者支援の始まりは、「平成7年阪神・淡路大震災」からと言われており、この年は「ボランティア元年」とも呼ばれます。それ以降、全国で発生した大規模災害では、被災地の社会福祉協議会（以下、「社協」）が災害ボランティアセンター（以下、災害VC）の中核を担うことが主流となっております。

近年、道内では、平成28年8月から9月にかけて北海道を襲った大雨（台風10号）等の被害により4町（南富良野町・新得町・清水町・芽室町）にて、また、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震においても3町（厚真町・安平町・むかわ町）に災害VCが開設されたほか、その他の地域でも被災者の困りごと（ニーズ）に応じた様々なボランティア活動が展開されてきました。

本マニュアルは、平成28年大雨災害の教訓をもとに、全道の市町村社協が災害VCを設置・運営し、円滑な被災者支援が展開できるよう第1版として策定し、以降は平成30年北海道胆振東部地震、令和2年度からの新型コロナウイルス感染症対策等の内容を盛り込み、定期的に改訂を行ってきたところです。

今回は、災害VCを設置・運営するに当たって、現場の実態に即した形で活動内容や活動様式等の見直しを行い、さらに、北海道災害VCでは災害VCの活動を円滑に進めるため、令和5年度よりICT活用による災害情報支援システムを構築したことから、第5版としてそれらの内容を追加し改訂いたしました。

本書を活用いただき、全道の市町村における災害VCの体制構築がこれまで以上に進展する一助になれば幸いです。

令和6年3月

社会福祉法人北海道社会福祉協議会
北海道災害ボランティアセンター

目次

はじめに

I 災害 VC とは

1	災害 VC の目的	1
2	なぜ社協が設置・運営の中核を担うのか？	2
3	平時からの取組みの重要性	3
4	三者連携・外部支援の必要性	4
5	災害 VC の組織体制	7

II 災害 VC の設置・運営

1	災害に対する社協職員の行動指針の作成について	8
2	災害 VC の設置について	10
	(1) 設置の判断	10
	(2) 設置・運営主体	11
	(3) 運営方針の決定	12
	(4) 設置場所	13
	(5) 運営資金	15
	(6) 活動資機材	18
	(7) HP・SNS 等を通じた情報発信	22
3	災害 VC の運営について	
	(1) 一日のタイムスケジュール（例）	23
	(2) 設置から活動までの流れと使用様式	24
	(3) 各種様式と解説	25
	(4) 各班のポイント	53
	(5) 災害支援から生活支援へ	59
	(6) 活動縮小・閉所の判断	60
	(7) 感染症対策	61

III 災害情報支援システム（ICT）の活用

1	kintone とは	63
2	導入メリット	64
3	北海道災害 VC の導入済みサービス	66
4	kintone アカウントの貸出し	67
5	災害 VC の運営について（kintone 使用時）	68

IV 関係資料集

1	参考資料集	76
---	-------	----

I

災害 VC とは

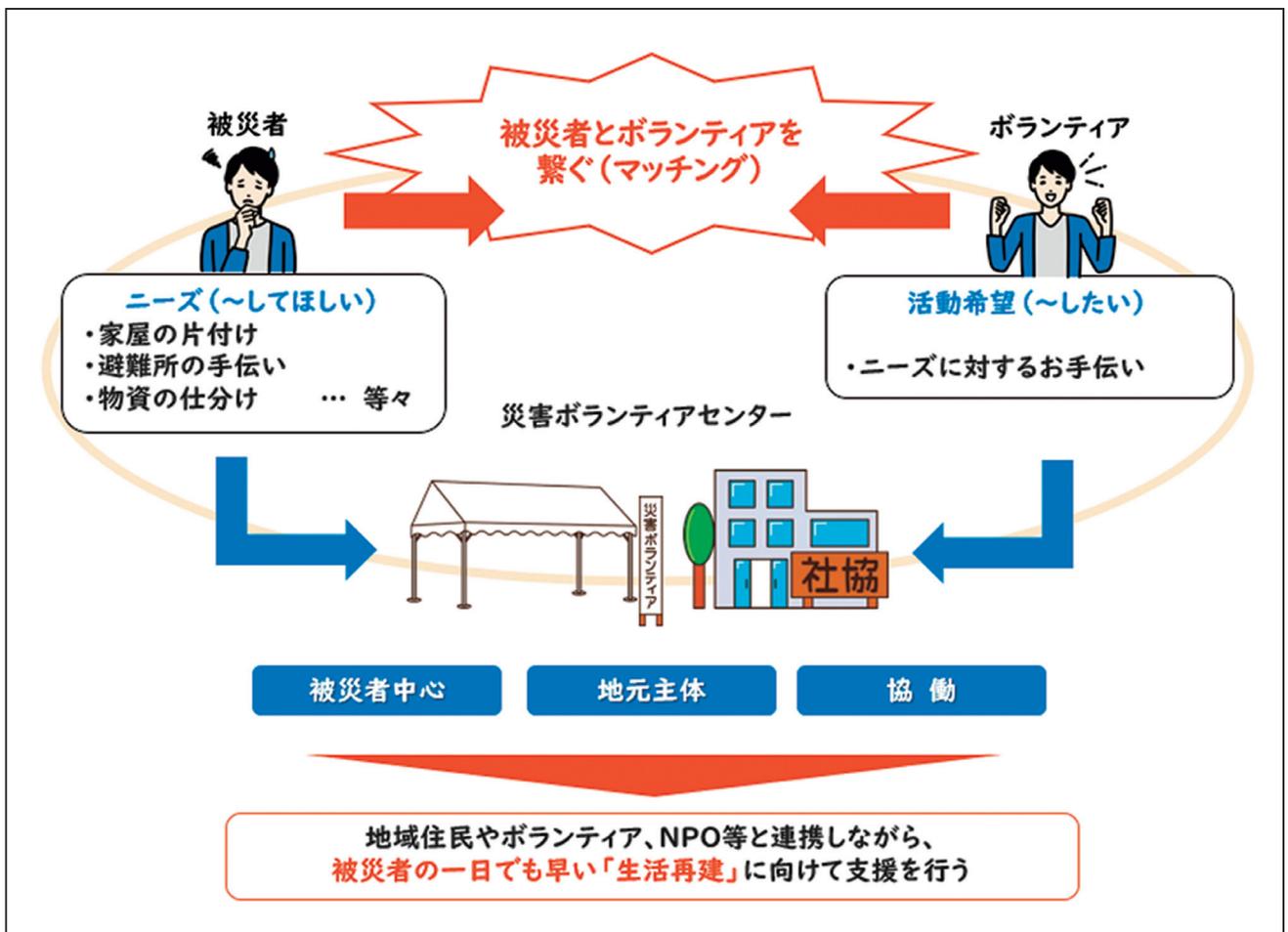
災害 VC の設置・運営の中核を社協が担うことが全国的に主流となる中で、社協職員として、災害 VC とは何か、なぜ社協が設置・運営の中核を担うのか等について、十分に理解することが必要となります。また、各社協組織内においては、定期的な研修・訓練を実施し、社協の行う災害時対応についての共通認識を持ち、災害時に職員が一丸となって被災者支援に向けて動けるように準備が必要です。

1 災害 VC の目的

災害 VC は、大規模な災害が発生した場合、被災地の社協と行政（災害対策本部）が連携して設置する災害ボランティア活動の拠点です。災害 VC には「被災者中心」「地元主体」「協働」の三原則のもと運営され、被災者のニーズ（困りごと）とボランティアを繋ぐ役割があります。

災害 VC を通じたボランティア活動は、主に被災者宅の泥出しや家財の運び出し等、力仕事が必要なニーズへの対応が多くなりますが、本来の目的・目指すべきところは被災者の一日でも早い「生活再建」です。つまり、災害によって通常の生活が困難となった被災者に対し、総合相談等を含め、通常の生活に戻るための支援を地域住民やボランティア、NPO 等と連携しながら対応していきます。

【災害 VC のイメージ】



2 なぜ社協が設置・運営の中核を担うのか？

近年、大規模災害が発生した際には、被災地域のニーズに応じて、社協が中心となり災害 VC が設置・運営されることが一般的となっています。

その大きな理由は、社協が長年地域に寄り添いながら活動してきた組織であり、平時から行政や自治会・町内会、民生委員児童委員、社会福祉施設等、地域の様々な資源と繋がりを持っていることです。社協は地域福祉を推進する中核的な団体として、地域住民及び福祉組織・関係者の協働により、地域生活課題の解決に取り組み、誰もが支え合いながら安心して暮らすことができる地域づくりを使命としています。そのため、平時からの活動や関係性を活かした災害支援が可能であり、また、地域に根差した組織であるため、復旧・復興後も継続的に伴走していくことができます。これは、他組織にはない社協のみが持つ特殊性・専門性です。

また、災害発生時は、社協にとって地域社会における自らの役割や期待を捉え直す機会となるとともに、地域住民にとっては社協の存在意義を改めて認識する機会にもなり得ます。災害時にも社協の使命を全うできるよう、平時からの地域福祉の推進（地域づくり）は勿論のこと、有事の社協組織体制や事業継続も検討しておくことが必要です。

【社協が災害 VC を設置する意義】

● 地域を基盤に活動を展開

- ・日常的に住民と接している（地縁組織と顔の見える関係がある）
- ・センター閉所後は、社協の本来的機能として、被災者の生活支援、被災地の復興支援にあたる（生活支援相談員による支援など）

● 地域福祉を推進する団体としての機能・事業

- ・社協の使命として、地域の生活課題を把握し、解決する機能を有している
- ・福祉の相談機関、福祉サービス事業者として要援護者を把握している
- ・平常時から「ボランティアセンター」という機能を有する
- ・行政や幅広い機関・団体とも関係を構築している
- ・民間としての機動力がある

● 全国的なネットワークを有する組織

- ・すべての自治体に存在する
- ・全国的なネットワークを有している
- ・多様なセクターとの協働ができる基盤がある 等

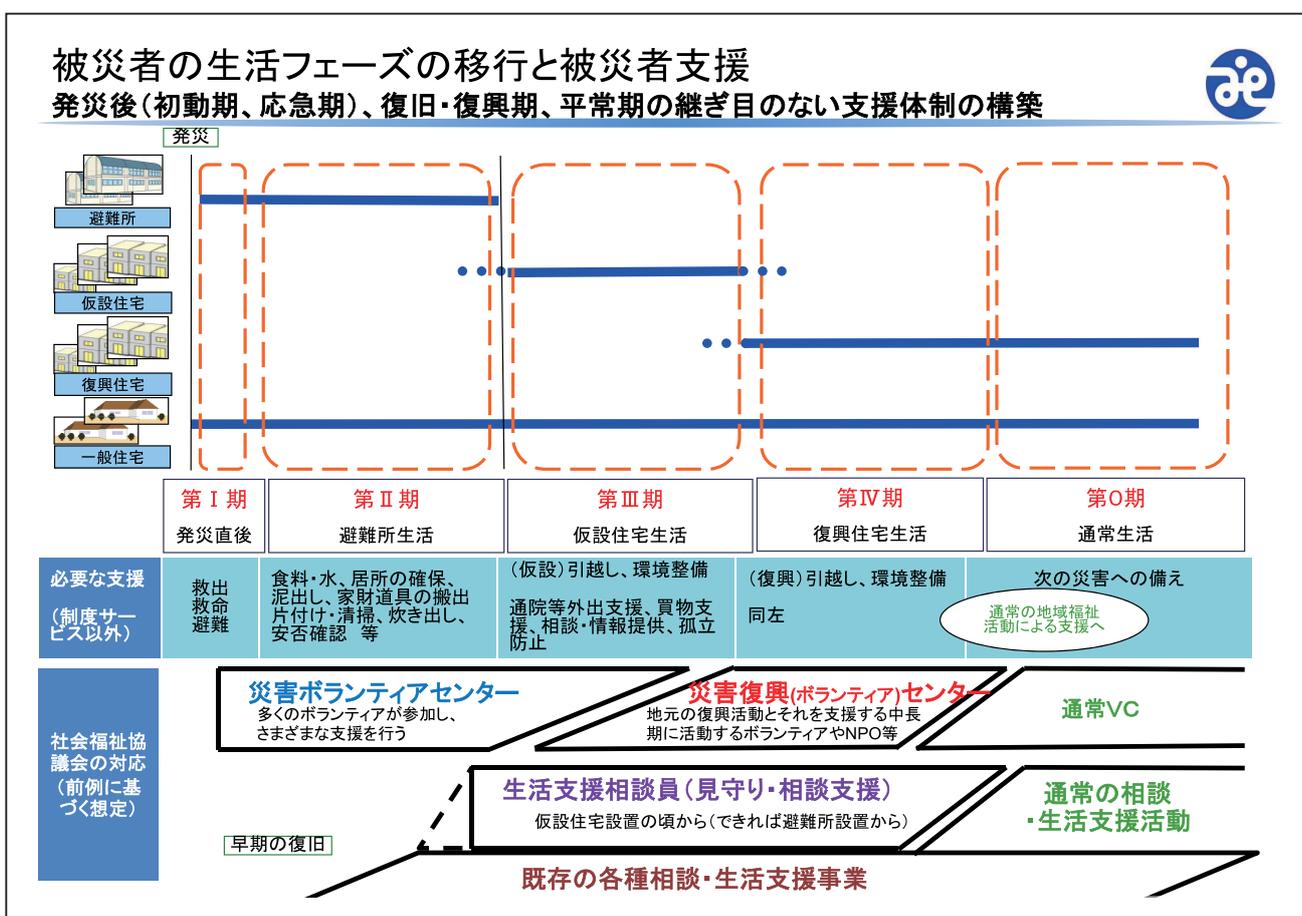
※参考：「令和4年度 災害VC 運営者研修（全国社会福祉協議会）配布資料」一部追記

3 平時からの取組みの重要性

災害時の混乱の中では、平時は出来ていたことが、出来なくなる可能性が高いです。そのため、平時からの社協組織内外との災害時対応の確認は勿論のこと、地域との信頼関係の構築や主体形成、関係機関やボランティア等との地域福祉活動における協働、社協間の横の繋がりの強化等、平時の地域福祉活動等の延長線上に災害時対応があることを意識し、取組みにあたる必要があります。

あくまで災害VCは、災害によって急増する被災者のニーズと駆け付ける大勢のボランティアを結び付ける役割があります。地域ニーズへの対応や課題解決は、社協本来の目的として平時から行っていることであり、平時→発災→復旧→復興（生活再建）→平時と継続的に繋がっているのものであると認識しながら、災害VC業務を行うことが重要です。

【被災者の生活フェーズの移行と被災者支援】

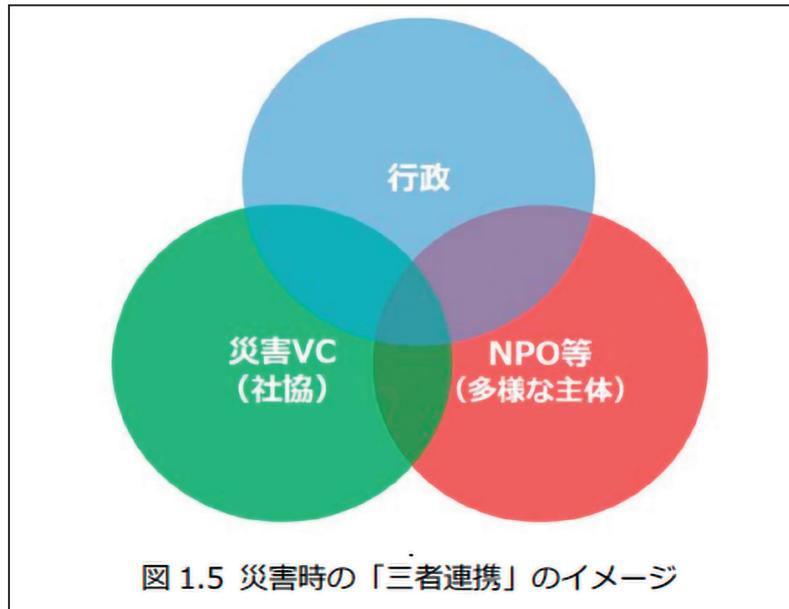


※出典：「社会福祉協議会、災害ボランティアセンター等の理解（全国社会福祉協議会）」

4 三者連携・外部支援の重要性

「三者連携」とは、災害時における「行政」「災害VC（社協）」「NPO等」の連携のことを指しています。被災者のニーズは、多岐にわたり、復旧・復興が進む中で被災者の状況によって、ニーズの違いも生じてきます。そうした場合に、一つの組織、機関だけでは対応できる支援には限りがあります。行政をはじめ、災害VC（社協）、NPO等の各対応をお互いに補完しながら、被災者の多様なニーズに対応していく必要があります。

【三者連携のイメージ】



※出典：「防災における行政のNPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック～三者連携を目指して～（内閣府）」

【多様なニーズと支援活動】

分野	一般ボランティア（災害VC）	NPO等
被災家屋	（ニーズ把握） 土砂出し、家財出し、片づけ・清掃	重機での土砂等、床・壁・屋根の応急措置 廃棄物の分別・回収、住宅再建の相談・講習会
避難所	<div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e0f0e0;"> 災害VCでの対応範囲は限られていることが多い しかし、災害VCには住民から多様なニーズが寄せられる 災害VCで対応できないニーズをどうつなぐかも重要な役割 </div>	アセスメント、物資、環境整備、炊出し、サロン傾聴、ジェンダー的配慮、ペット、運営
在宅避難者		実態把握調査 物資、家電、食事
仮設住宅		引越し、物資・家電、集会場、公民館への備品、サロン、見守り支援
生業支援		農地からの土砂・廃棄物等撤去 商店街の片づけ・清掃、資機材
要配慮者		福祉施設への支援、相談支援・資金支援 こどもの居場所・学習支援、学用品など、翻訳・通訳

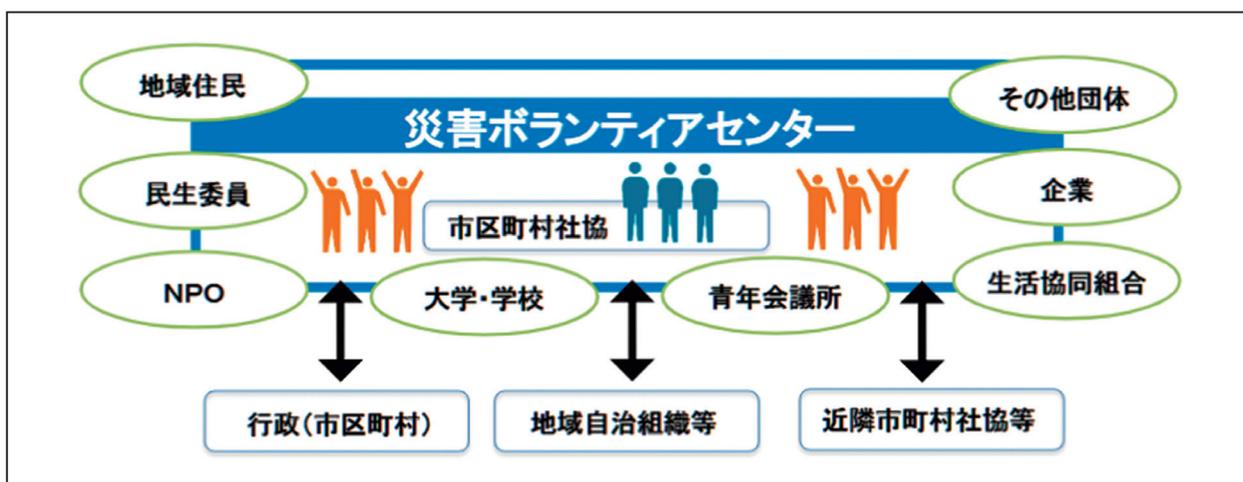
※出典：「多様な被災者支援主体による連携体制の構築・強化の手引（内閣府）」

また、災害 VC の体制構築を考える上で、自身の町の行政・社協だけで災害 VC を運営できるように協議を進めている市町村も見受けられます。自身の町・組織だけで災害 VC の運営を担えるに越したことはありませんが、現実として、災害時にはイレギュラーな業務が多々発生しますので、自己完結で対応できる可能性は低いです。行政・社協だけではなく、地域で普段つながりのある関係機関やボランティア等にも運営のお手伝いをいただく等、いわゆる「協働型」の災害 VC 構築に向けた準備を行っていくことが求められます。

災害 VC の役割について、ボランティア受付やオリエンテーション、資機材の貸出・返却等は社協職員ではなくとも担うことは可能です。むしろ、社協の専門性を発揮できる場として、被災者へ直接関わる業務（ニーズの聞き取り等）を職員に多く割り当てることで、より手厚い被災者支援を実現することが可能となります。

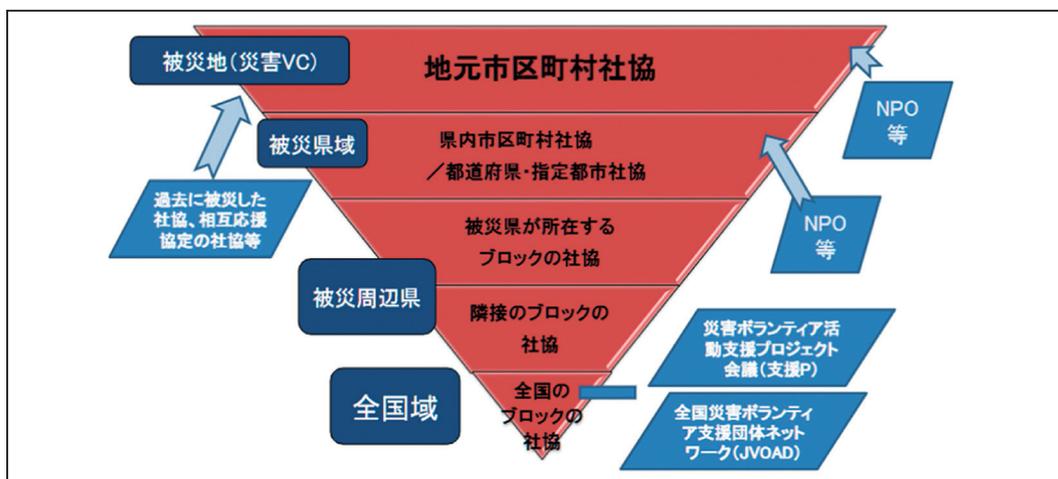
更に、発災時には、行政や社協職員が被災してしまう可能性もあることから、初動の段階で実働できる職員が少なくなり、被災者支援にも遅れが生じてしまうことが想定されるため、被災地外からの支援（外部支援）についても、必要に応じて、初動の段階から迷わず北海道災害 VC へ要請し、災害 VC の運営、もしくは被災者支援に協力いただく等、外部支援を受け入れる力（受援力）も大切です。

【「協働型」災害 VC のイメージ】



※出典：「多様な被災者支援主体間の連携の必要性（全社協）」

【社協ネットワークによる災害 VC 支援体制】

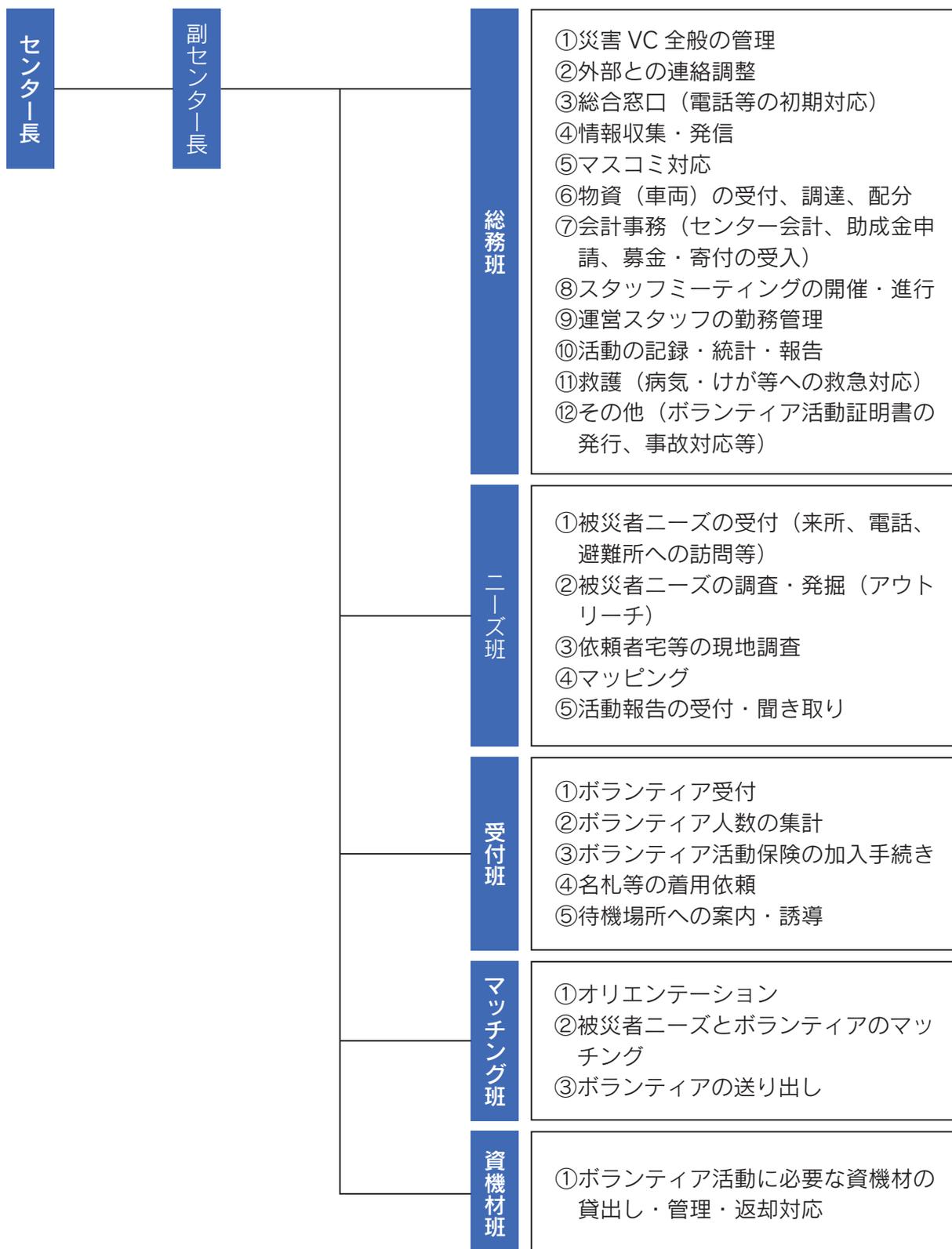


※出典：「多様な被災者支援主体間の連携の必要性（全社協）」

5 災害 VC の組織体制

社協によって災害 VC の組織図や班編成は異なりますが、一般的な例は下図のとおりです。災害規模や人員状況により班の細かな編成等は臨機応変な対応が必要です。

【災害 VC の組織図（一般的な例）】



1 災害に対する社協職員の行動指針の作成について

【災害に対する職員の行動指針（例）】

(1) 平常時

- BCP 策定（被害状況の想定、優先業務と中断・休止業務の検討、緊急事態発生時の対応体制、初動対応、職員間の緊急連絡網の整備、参集場所の確認等）
- 市町村地域防災計画における社協の役割を確認
- 災害 VC 設置・運営マニュアルの作成・検証
- 行政・関係機関等との災害時協定の締結、委託契約書（災害救助費に係る）の協議
- 「災害時に助け合える関係性づくり」を念頭に普段の業務に取り組む
- 災害用備品や非常用持ち出し袋の確保・点検
- インターネット環境や通信機器等の整備

(2) 災害発生時（※地震・津波の場合）

①勤務時間帯

[職員としての即時の対応]

- 自身の安全を確保
- 館内利用者等の安全確保・避難誘導
- 二次被害の拡大防止（初期消火・来所者や負傷者への対応等）
- 家族の安否確認

[組織としての対応]

- 職員の安否確認・介護サービス利用者等の状況確認
- 施設内やライフラインの確認
- 災害対策本部〔行政〕等と連携した正確な災害情報の把握
- 災害 VC 設置判断（行政や道社協等とも協議しながら総合的に判断）

②勤務時間外（夜間・休日）

[職員としての即時の対応]

- 自身、家族、近隣住民の安全確保や確認、二次被害の拡大防止
- 正確な災害情報の把握
- 職員参集基準、緊急連絡網による指示等に基づき、自身の行動を決定

[組織としての対応]

- 職員の安否確認
- 職員参集範囲の判断・参集の命令（参集基準がある場合は、基準に則り参集場所へ集合）
- 災害対策本部〔行政〕等と連携した正確な災害情報の把握
- 災害 VC 設置判断（行政や道社協等とも協議しながら総合的に判断）

※風水害の場合は、事前に気象予報を確認し、被害が予想される場合（高齢者等避難、避難指示、緊急安全確保が発令）は、事務局待機の上、状況に応じて、職員・家族・介護サービス利用者等の安全確保、災害対策本部〔行政〕等と連携した正確な災害情報の把握、災害 VC 設置を検討

【職員参集基準の例（主に夜間・休日の場合）】

区 分	被害状況	対象者	業務内容
自宅待機	【地震・津波】 震度4以下 津波注意報発令 【風水害等】 注意報の発令	事務局長、事務局次長、総務部長（課長）、 他関連部署の部長等	・災害情報の収集 ・情報に基づき、事務局待機への移行判断
事務局待機	【地震・津波】 震度5弱以上 （大）津波警報発令 【風水害等】 高齢者等避難、避難指示、 緊急安全確保が発令	事務局長、事務局次長、総務部長（課長）、 他関連部署の部長等	・災害情報の収集 ・緊急連絡網による連絡 ・災害対策本部〔行政〕等との連携、被災状況等の情報収集 ・道社協との情報共有 ・災害 VC 設置判断

災害発生初動期の行動について ～胆振東部地震の経験から～

○災害発生初動期に「各自どう行動するか」職員間での意思統一がされていますか？

胆振東部地震災害 VC 運営社協職員へのインタビューでは発災当日や翌日「自身の安全は確保できたが、近所の方に声をかけられ、避難所を手伝うなどしていたため社協には参集しなかった」との声が聞かれました。大規模災害時には、緊急連絡網が機能せず連絡が取れない場合も想定されますので、最低限、次の事項を定めておくことが必要です

- ・職員は、緊急連絡網により逐次情報が把握できるよう注意を払うこと
- ・緊急連絡網が機能しない場合、自らの安全を確保したのちに、一旦、社協事務所等へ集合すること

2 災害 VC の設置について

(1) 設置の判断

災害 VC 設置の必要性について、地域や住民の被災状況等を勘察し、被災地社協と災害対策本部〔行政〕、道社協等と協議し、総合的に設置の判断を行います。



ポイント!

- 特に、大雨であれば局地的で小規模な被災（場合によっては、浸水家屋が1、2軒程度）も発生します。災害 VC を設置しない場合においても、被災者が自助や公助の範囲で対応が難しく、ニーズがある場合には、通常の VC 等でボランティアを募り支援を行う等の視点が大切です。
- 災害 VC を設置するメリット
 - ▶ 住民に対して
 - ・ 支援の拠点があること、相談する先があることが伝わりやすい
 - ・ 被災者に安心感を与える
 - ▶ ボランティア・市民に対して
 - ・ 被災者のニーズに応じたボランティアを広く募集することができる
 - ・ 多くの人に地域の被災状況や困っている人がいることを知ってもらえる（ヒト・モノ・カネの支援に繋がる）
 - ▶ センター運営上
 - ・ 行政や関係機関からの支援が受けやすい
 - ・ 災害救助費を一部人件費や旅費に充てられる（災害救助法の適用自治体）
 - ・ そのため、道内・道外からの応援職員等を要請しやすい
 - ・ 共同募金の災害等準備金も使用可能（災害救助法の適用自治体）
 - ・ 災害 VC の設置が認知され、NPO、団体、企業等との連携が図りやすい

【災害 VC 以外で被災者支援を行った事例（令和4年度 旭川市社協・今金町社協）】

市町村	発災日	対 応(各市町社協からの情報提供)
旭川市 (市内ペーパン川の氾濫)  提供: 旭川市社協	6/29(水)	【6/30(木)】 旭川市防災課、農政課、土木総務課、資産税課、環境総務課と旭川市社協にて被災者宅の被災状況を現地確認し、各課による支援内容の打合せを実施。 結果、災害ボランティアセンターは設置せず、旭川市社協(災害ボランティア体制整備)として災害ボランティアを調整の上、災害支援に対応。 【7/1(金)】 ニーズ2件(流木の除去と家屋の土砂出し等)にボランティア計16名で支援。
今金町 (観測史上最大の大雨)  提供: 今金町社協	8/15(月) ~ 16(火)	被害は58件(内訳: 床上(11件)、床下(47件))。 町の方針として、コロナ禍のため、町外からのボランティアなどは受入れず、あくまでも町内で完結することとしており、近隣町社協からの応援や災害VCの立上げは行わない方針。 8/18(木)に行政の防災無線で、活動ニーズを呼び掛けたところ9件のニーズが寄せられた。 その内、7件は一人暮らし高齢者世帯であり、社協の登録ボランティア延べ12名、社協職員4名、行政職員数名で対応した。他2件のニーズは被災者の親戚などが対応し、住家被害における活動は、8/25日で終了した。

(2) 設置・運営主体

設置・運営主体については、市町村地域防災計画等に記載されている内容に基づきます。



ポイント!

- 令和5年5月30日に国の防災基本計画が修正されました。災害 VC に係る修正点の一つとして、「市町村は、市町村地域防災計画等において、災害 VC を運営する者（市町村社協等）との役割分担等を定めるように努める」旨が追記されました。
- 北海道地域防災計画についても、国の防災基本計画の修正に基づき、令和6年1月16日に修正されております。

【令和5年度 災害 VC 関連アンケート調査結果（抜粋）】

- 調査時点：令和5年4月1日
- 調査対象：市町村社協職員（災害ボランティア担当）

貴市町村内で災害VCを設置・運営する機関は決まっていますか（全道179市町村）

有り	無し
115 (64.2%)	64 (35.8%)

上記について、定められている根拠（「有り」と回答の115市町村）

地域防災計画	協定書	地域防災計画・協定の両方	その他
41	40	25	9

【北海道地域防災計画（抜粋）】

第4節 相互応援（受援）体制整備計画

第3 災害時におけるボランティア活動の環境整備

(1)～(4) 略

(5) 道は、災害発生時における官民連携体制の強化を図るため、道内において活動を行う災害中間支援組織（NPO・ボランティア等の活動支援や活動調整を行う組織）の育成・機能強化に努めるとともに、当該災害中間支援組織や都道府県域において災害ボランティアセンターの運営を支援する者（北海道社会福祉協議会）との役割分担等をあらかじめ定めるよう努めるものとする。

(6) 市町村は、災害発生時における官民連携体制の強化を図るため、市町村地域防災計画等において、災害ボランティアセンターを運営する者（市町村社会福祉協議会等）を明確化するとともに、災害ボランティアセンターの設置・運営における役割分担等を相互に協議の上、定めるよう努めるものとする。特に災害ボランティアセンターの設置予定場所や災害ボランティアセンターの運営に係る費用負担については、市町村地域防災計画に明記する、相互に協定を締結する等により、あらかじめ明確化しておくよう努めるものとする。

出典：「令和6年1月修正 北海道地域防災計画 新旧対照表」

(3) 運営方針の決定

次の項目について、被災状況等を鑑みながら運営方針を定める。

項目	方針
ボランティア募集範囲 (全国・道内・市町村内等)	【ポイント】 後から募集範囲を広げても（例：市町村内→道内もしくは全国）、各地からボランティアは集まりにくいので注意が必要です。
ボランティアの活動時間 (受付開始・終了時刻、活動時間帯)	【ポイント】 ニーズ内容や季節によって柔軟に設定します。 (早朝のニーズ対応、猛暑時の活動時間短縮 等)
ボランティアの年齢制限 (高校生以上等)	【ポイント】 ボランティアの安全確保のため、自己管理が可能な一定の年齢制限（およそ高校生以上）を設けることが一般的です。 ただし、保護者同伴であれば中学生や小学生も活動を可能とする等、善意を無駄にしないよう柔軟に対応しましょう。危険を伴う活動や力仕事だけではない活動もあるはずです。
ボランティアの活動内容 ・ 範囲	【ポイント】 《発災直後》 典型的な活動（泥出し、災害ごみ整理、ポスティング等）を早めに明示すると、ボランティア・被災者双方の混乱を避けることができます。 《活動最盛期》 ニーズ調査が進むと、一般のボランティアでは対応が難しい専門的な依頼も発生します。 <u>その場合に「支援ができません」と伝えて対応が終わらないよう、専門技能を持つNPO等や行政とも連携をして必要な支援に繋げましょう。</u>

(4) 設置場所

災害 VC の設置場所は、事前に行行政と協議のうえ、市町村地域防災計画に明記する他、相互に協定を締結する等により、あらかじめ明確化しておくことが必要です（11P「北海道地域防災計画（抜粋）」を参照）。

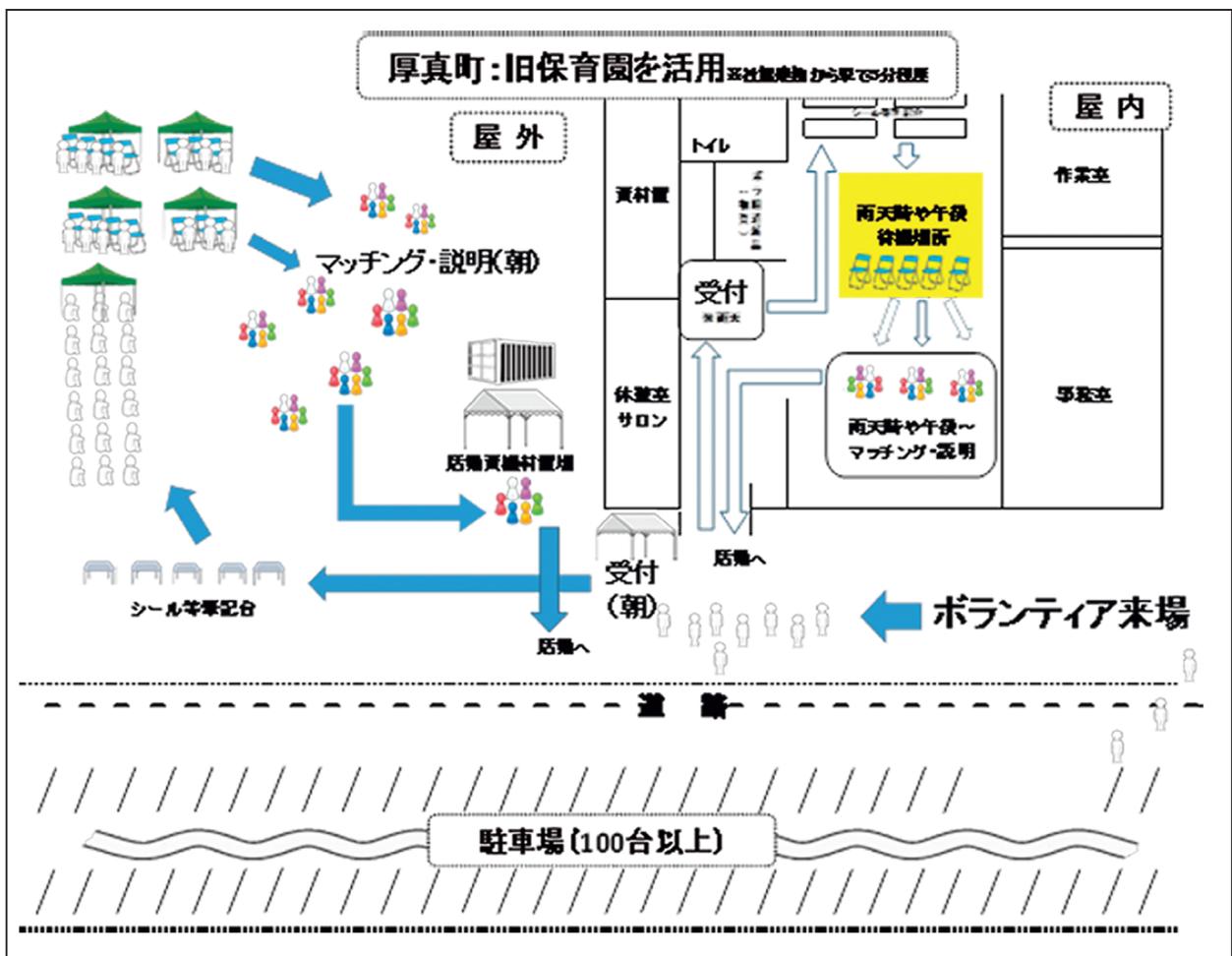
また、予定していた設置場所の使用が被災を理由に難しい場合は、行政（災害対策本部）と再度協議をして代替の設置場所を決定します。

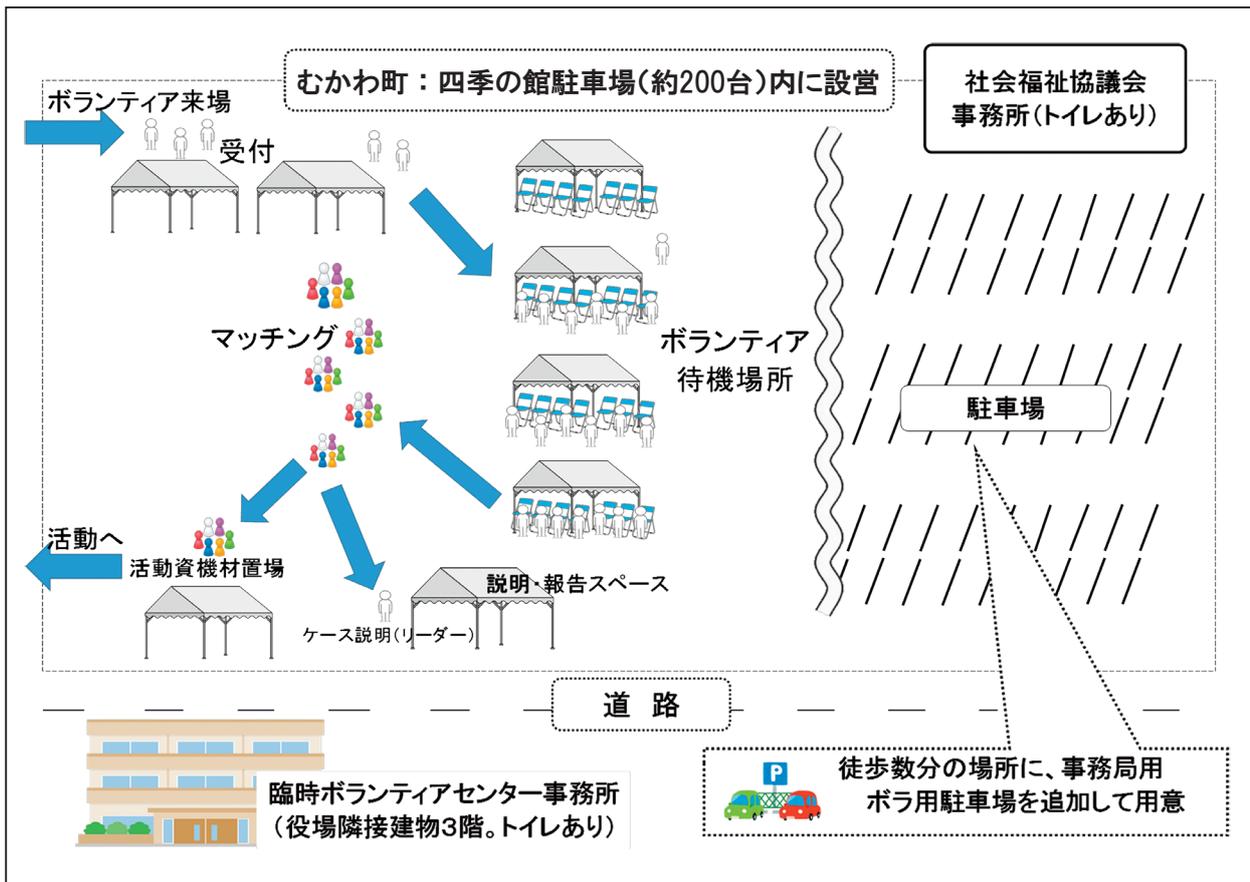
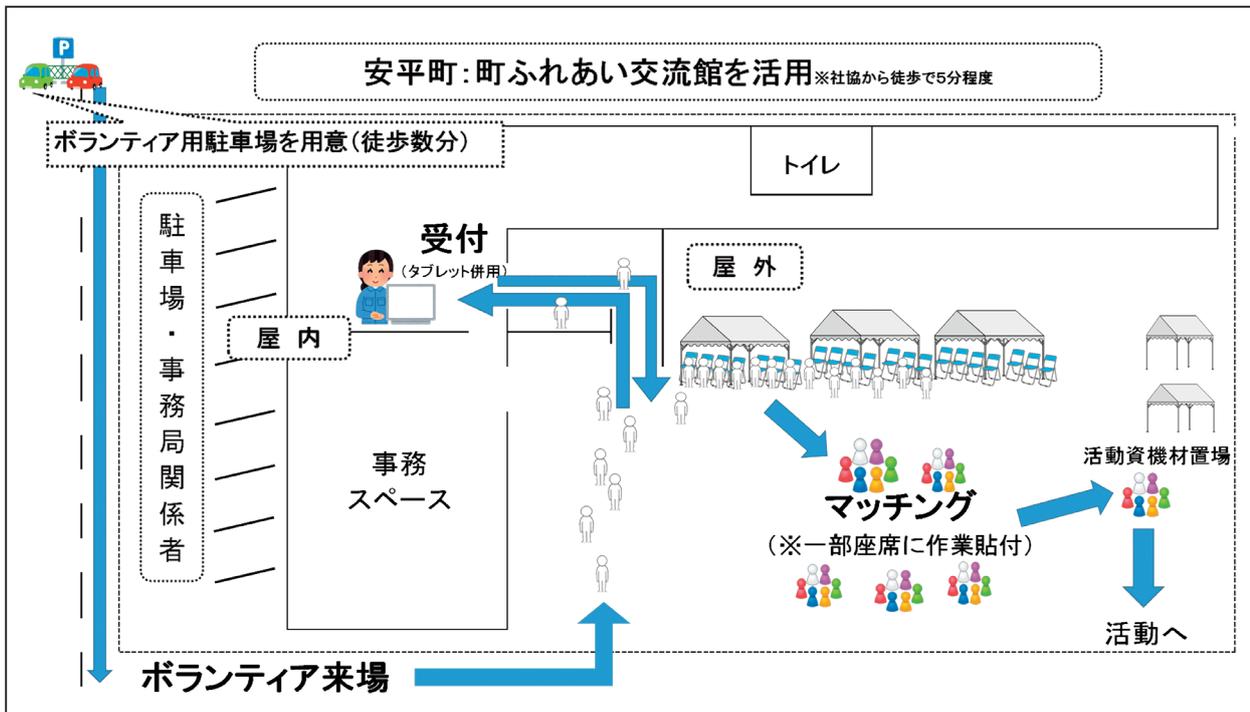


ポイント!

- ボランティアの受付、待機するための広いスペースを確保すること
- 十分な駐車場を確保すること（必ずしもセンターに隣接する必要はない）

【平成30年 北海道胆振東部地震における災害 VC 設置場所（最も受入が多い時期）】





(5) 運営資金

災害 VC の運営に係る資金は、下記を積極的に活用します。

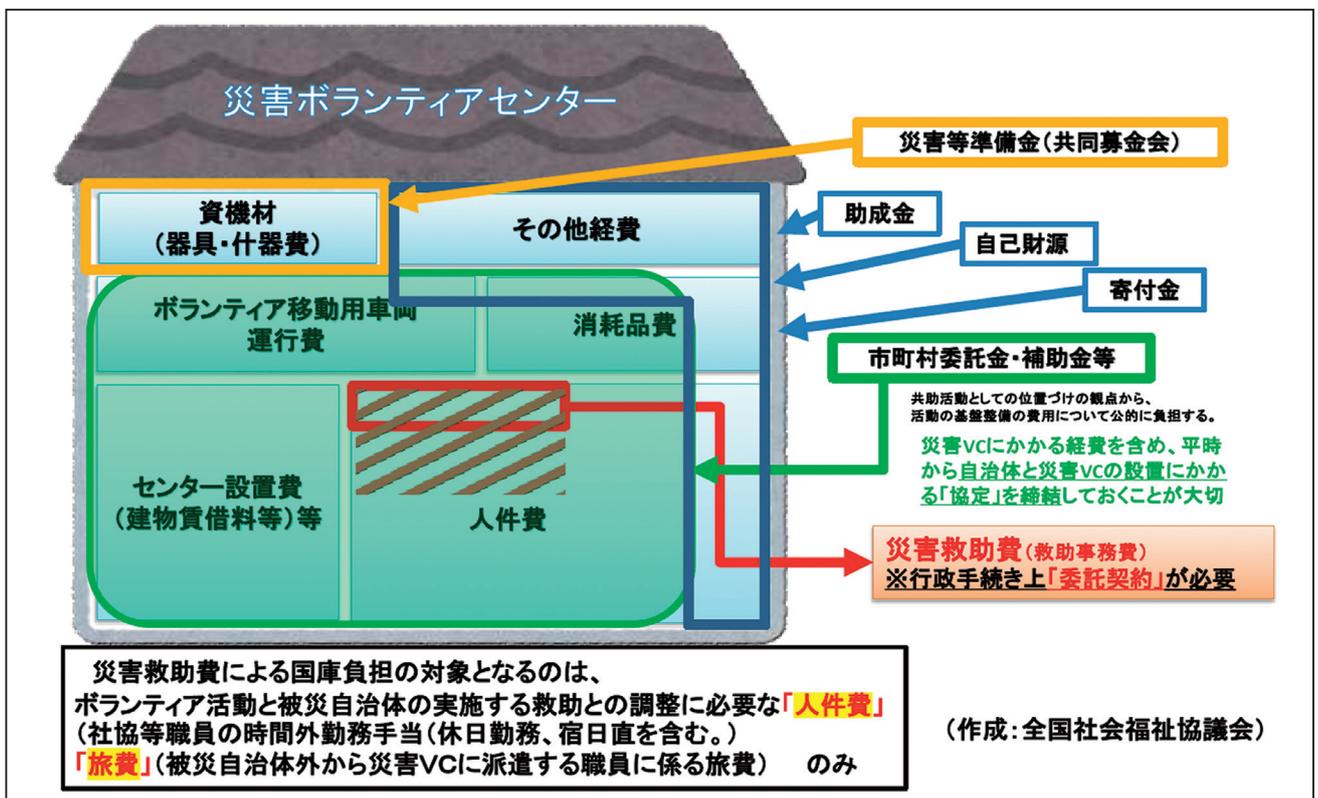
費目	財源	備考
災害 VC の運営に係る災害救助費	国	災害救助法適用時、被災地行政と社協等との間で委託契約書を締結した場合に請求可能
災害等準備金	共同募金会	災害救助法適用時、申請可能
市町村委託金・補助金等	市町村	協定書締結時に費用負担についても事前に協議しておく
助成金	共募・企業等	
寄付金（支援金）	企業・個人	
自己財源	自組織	



ポイント!

- Amazon「ほしい物リスト」の活用
物品による寄付募集方法として、「ほしい物リスト」の活用も考えられます。災害 VC で必要な物品を「ほしい物リスト」に登録し、賛同した方に購入いただいて配達される仕組みです。なお、物流が回復していなければ活用は難しく、賛同者が現れるかは不明確という点に留意する必要があります。

【災害 VC 運営に係る経費・財源】



※出典: 「災害救助費申請ガイドブック (全社協)」

【災害 VC の運営に係る災害救助費（一部人件費・旅費）について】

災害ボランティアセンターに係る費用について

近年、頻発化・激化する災害への対応に必要な不可欠なボランティアの調整（受入・活動調整等）を後押しすることで、公助による救助の円滑化・効率化を図る。

<背景・課題>

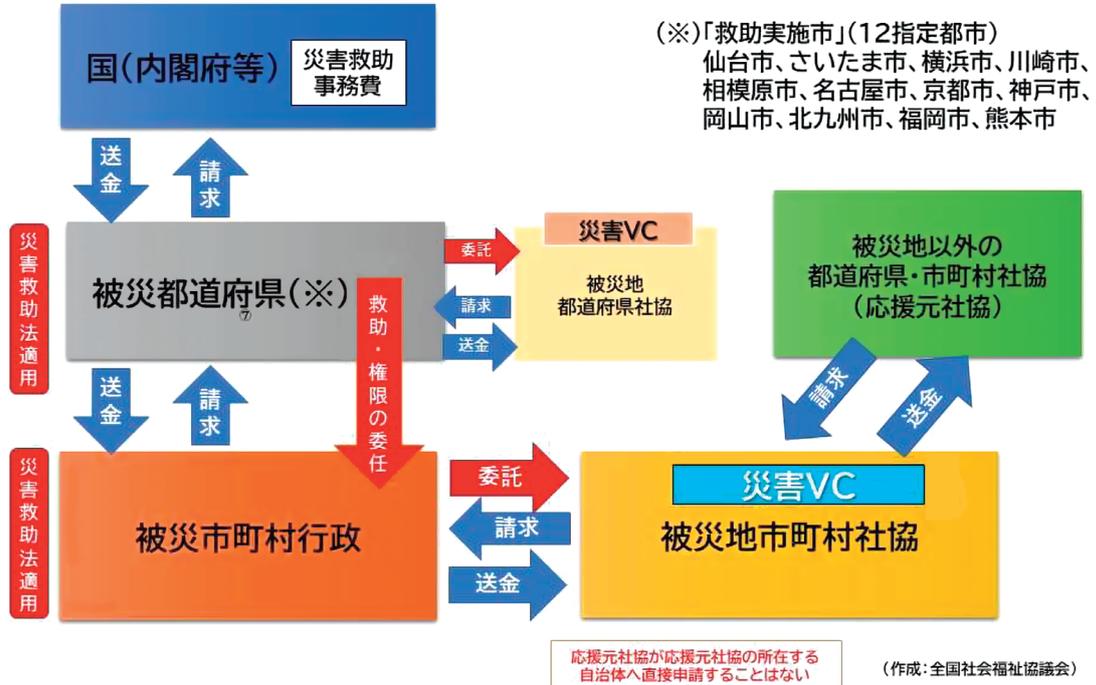
- 災害ボランティア活動やそれを調整する災害ボランティアセンターの運営は、被災者を支援する共助の取組として行われている。
- 一方、近年わが国で災害が頻発化・激化する中、ボランティア活動は益々活発化しており、広域から多数駆け付けるボランティアの調整の負担は増大している。
- 公助の災害救助活動である避難所運営や障害物除去などの救助を円滑かつ効果的に行うためには、公助の救助事務として、共助のボランティア活動との調整を実施することが必要となってきた。

公助による救助の円滑化・効率化を図るため、救助とボランティア活動の調整に必要な人員の確保について、災害救助法の国庫負担の対象とする。

<概要>

- 対象事務 : 災害ボランティアセンターで行う救助とボランティア活動の調整事務
 - 対象経費 : 調整事務を行う人員を確保するための次の経費
 - ・人件費（社協等職員の時間外勤務手当(休日勤務、宿日直を含む)及び社協等が雇用する臨時職員及び非常勤職員の賃金)
 - ・旅費（災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費）
- ※令和2年7月豪雨以降の災害に適用

災害VCにおける災害救助事務費対象経費の申請から支払までの流れ



- 災害救助費の請求は、災害救助法の適用を受けた自治体から国に対して申請が必要
- 行政手続き上、自治体と災害 VC 間において「委託契約の締結」が必須
 - ⇒災害ごとに災害救助法が適用されるため、災害発生時に委託契約の締結が都度必要
 - ※委託契約は平時から締結しておくものではありません
 - ⇒災害発生時の迅速・円滑な対応には、平時に行政と社協間で災害 VC の運営に関する協定を締結し、その中で「委託契約」の内容を確認しておくことが重要

【災害等準備金（赤い羽根共同募金）について】

(1) 助成対象（活動拠点事務所の場合）		
○ 被災地域に設置された災害 VC ※被災地の災害対策本部と連携して運営されるもの		
(2) 助成金額		
○ 災害等準備金による助成基準額は300万円 ※上限額ではなく複数回申請が可能 ※支払い方法は、概算払い、終了時精算払い		
(3) 助成対象期間		
○ 災害等準備金の助成対象となる活動の期間は、災害発生時から6カ月以内 ※対象期間が延長される場合もあり		
(4) 助成対象経費		
○ 災害 VC 運営に係る以下の経費（例） 備品・機材・機器の購入及び借り上げ費用／消耗品費／水道光熱費、電話・FAX・印刷等の費用／事務所の借り上げ費用 等		
購入可能	原則レンタル対応	設備工事・管理経費
<ul style="list-style-type: none"> ・少額の機器 ・事務用品・消耗品 ・レンタル対応不可の備品（発電機/トランシーバー） 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・水道・電気等設備工事費 ・電話等設置工事費 ・電気・水道料等光熱水費 ・電話・FAX料金 ・インターネット接続料 ・車両燃料費 ・コピー機等使用料 
※上記経費は例であり、活動状況によって記載以外の助成も可能		
(5) 申請方法（必要な書類）		
○ 北海道共同募金会（以下、「道共募」）が定める「災害支援制度運営要綱」及び「災害支援制度実施要領」に基づき、①活動拠点事務所支援資金申請書、②活動拠点事務所設置概要、③活動拠点事務所経費概要、④活動拠点事務所設置（借用）概要に係る契約書・見積書を道共募へ提出する		
○ 配分委員会（道共募）にて審査・決定		
○ 送金		

(6) 活動資機材

災害 VC 運営に係る活動資機材の調達については、下記の方法もあります。

調達方法	
民間企業（ホームセンター等）	災害等準備金を活用し購入する
日本青年会議所	平時より協定書を締結した上で、必要時に依頼する
ライオンズクラブ	平時より協定書を締結した上で、必要時に依頼する
行政（災害対策本部）	行政保有の資機材が借りられるか平時から協議しておく
道社協	道社協がネットワークを活用し、関係機関と調整する
その他関係団体等	普段付き合いのある団体等に調達を依頼する



ポイント!

- 災害発生時は、ホームセンターの資機材の在庫がなくなることが想定されます。調達がスムーズにできるよう、事前に行政や企業等と調整しておくことが大切です。
- 備品や事務用品等は、災害 VC 運営用として、通常業務とは別に用意することが望ましいです。
- 資機材は種類や数量が多いので、管理表等を作成して「購入したもの」「借用したもの（無料・有料）」「寄付されたもの」に分類し管理しておきましょう。

【災害 VC 運営に必要な資機材】

必要な資機材								
分類	品目	備考	分類	品目	備考	分類	品目	備考
安全・衛生	救急セット（据え置き）	ボランティアセンター用	収納	クリアファイル		文具	付箋紙	大・中・小
	救急セット（携帯用）	ボランティア携帯用		スチール棚			ハサミ	
	ハイポトニック飲料*	熱中症対策		倉庫			のり	
	塩飴など	熱中症対策		車庫			ステープラー	
	飲料水	熱中症対策		機材庫			穴あけパンチ	
	冷却材	熱中症対策		パソコン			クリップボード	
	消毒薬			タブレット端末			シール	地図などの貼付用
	うがい薬			スマートフォン			名札シール	汗で剥がれたりするためサテン地がベター
	タオル			LANケーブル			ネームホルダー	
	踏抜防止インソール			HUB			ピプス・ジャンパー	スタッフ識別用
ウエットティッシュ		無線 LAN 設備	腕章	スタッフ識別用				
トイレトーパー		各種ソフトウェア	布テープ	手でちぎれる、油性マジックで字が書ける				
什器・備品	掃除道具		情報処理	地図	デジタル・紙媒体	資機材・装備	養生テープ	壁などを傷めない
	洗剤など	洗濯・掃除・トイレなど		固定電話			左官用フネ	長靴の洗浄・消毒
	机	事務用・作業用など		プリンター	拡大プリンターなども		ブラシ	
	事務椅子			複合機			高圧洗浄機	
	パイプ椅子	ボランティア待機用		各種ケーブル			土のう袋	テントの固定など
	掲示ボード			延長コード			ホースリール	
	ホワイトボード			スピーカー・メガホン			看板	
	ブルーシート	床養生用		模造紙			カラーコーン	交通誘導や立ち入り禁止表示
	発電機・電源			コピー用紙			投光器	
	コードリール			サインペン・ボールペン	ボランティア用 黒・赤・青など		車両	送迎、荷物搬送
収納	本立て・ペン立て		文具	ボールペン	掲示物の作成に	自転車	移動	
	書類トレー			カラーマジック（水性）				
	ファイル			蛍光ペン				
	バインダー			クリップ類				

ハイポトニック飲料：ヒトの安静時の体液よりも濃い浸透圧の飲料。熱中症や感染症など激しい脱水のときに推奨されている「経口補水液」もこれにあたる

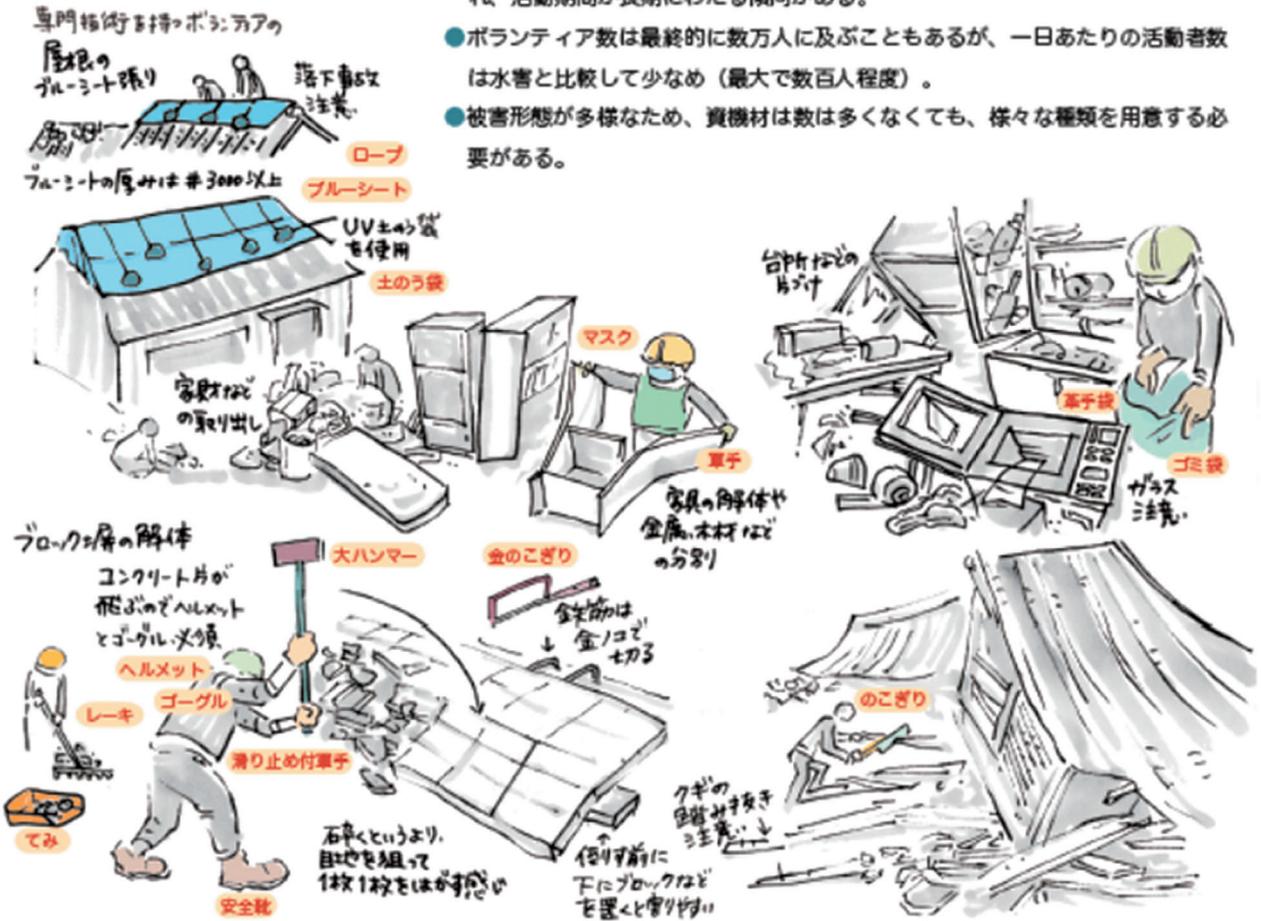
※出典 「災害ボランティア活動資機材 虎の巻（災害ボランティア活動支援プロジェクト会議モノ部会発行 [平成30年]）」

【地震による作業に必要な資機材の例】

【災害の種類による違い①】

「地震」の特徴と必要な資機材

- 水害と比較して、インフラ被害も大きく、家屋被害も大きい。
- 復旧作業活動から避難生活支援、コミュニティ支援など幅広い活動が求められる、活動期間が長期にわたる傾向がある。
- ボランティア数は最終的に数万人に及ぶこともあるが、一日あたりの活動者数は水害と比較して少なめ（最大で数百人程度）。
- 被害形態が多様なため、資機材は数は多くなくても、様々な種類を用意する必要がある。



必要な資機材					
分類	品目	備考	分類	品目	備考
資機材・消耗品	一輪車	資機材・ガレキ運搬	安全・衛生	ブルーシート	雨漏り対策、床の養生など
	スコップ	剣型と角型がある		ロープ	
	レーキ	ガレキを集める、整地する		ゴミ袋	
	ほうき			ヘルメット	
	てみ			安全靴	
	ちりとり			踏抜防止インソール	
	土のう袋	屋根にはUVが好ましい		防じんマスク	
	土のうホルダー			ゴーグル	
	ペンチ	鉄筋の切断など		手袋類	革手袋・軍手
	金のこぎり	鉄筋の切断など(替え刃多めに)		タオル	ぞうきんや衛生用品として
大ハンマー	ブロックの解体など	消毒薬			
パール	床や柱はがし、釘を抜くなど				
のこぎり	木材の解体など				

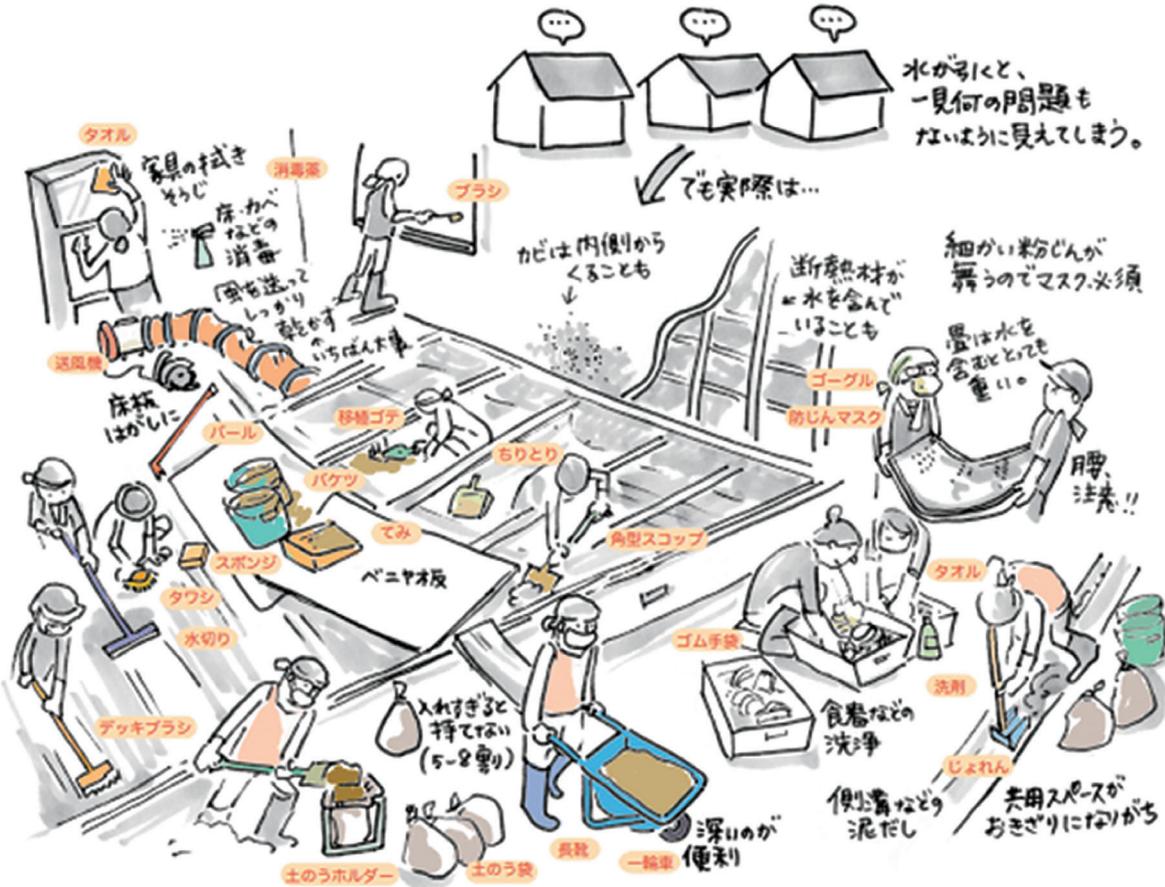
※出典「災害ボランティア活動資機材 虎の巻（災害ボランティア活動支援プロジェクト会議モノ部会発行 [平成30年]）」

【水害による作業に必要な資機材の例】

【災害の種類による違い②】

「水害(内水)」の特徴

- 被害の様子が家屋の外観からわかりにくいことも多いので、注意が必要
- 用意する資機材は、掃除などの軽作業で使うものが中心
- 床下の乾燥や消毒が必要
- ボランティア数は延べて数十人～数百人程度



内水氾濫	外水氾濫
 <p>急激に増えた水量が排水能力を超えて、水が溢れること</p> <p>細かい泥が多い</p>	 <p>堤防の高さ以上に水位が上がったり、堤防が決壊するなどして、川の水が溢れること</p> <p>※水の威力はすさまじく、家や車などが流されたり、地面が崩れたりする。浸水のスピードも早い。</p> <p>土砂が多い</p>

※出典 「災害ボランティア活動資機材 虎の巻 (災害ボランティア活動支援プロジェクト会議モノ部会発行 [平成30年])」

(7) HP・SNS等を通じた情報発信

災害発生初動期はマスコミやボランティア等から問い合わせが殺到することが想定されます。必要な情報は、HPやFacebook等を活用し、都度、情報発信を行う必要があります。



ポイント!

- 情報発信がないと現地の状況がわからず、マスコミやボランティア等からの問い合わせが殺到し、職員は対応に追われて他の作業に手がつけられない状況になります。
- また、被災地では、様々な対応が求められ、手が回らない（情報を整理して発信する余裕がない）状況になりますので、なるべく初動期に近隣の市町村社協等から応援に来てもらえるよう道社協と調整し、要請することが必要です。
- 「災害VC設置のお知らせ」、「災害ボランティア募集（事前登録）」、「災害ボランティア活動開始時期のお知らせ」等を区別して迅速に情報発信を行うと混乱が減ります。

【HP・Facebookの活用】

災害VCの情報等は、HPとFacebookの両方で情報発信することが全国的に定着しています。災害発生時に、すぐに情報発信ができるよう通常の社協業務においてもHPやFacebookを活用し、情報発信できるような仕組みを整えておきましょう。



※出典「令和4年度 初期支援者養成・資質向上研修会（北海道災害VC主催）配布資料（サイボウズ 柴田氏）」

【HP・Facebook（北海道災害VC）】

HP	https://hokkaido-saigai-vc.jp/	
Facebook	https://www.facebook.com/profile.php?id=100092359729607	

3 災害 VC の運営について

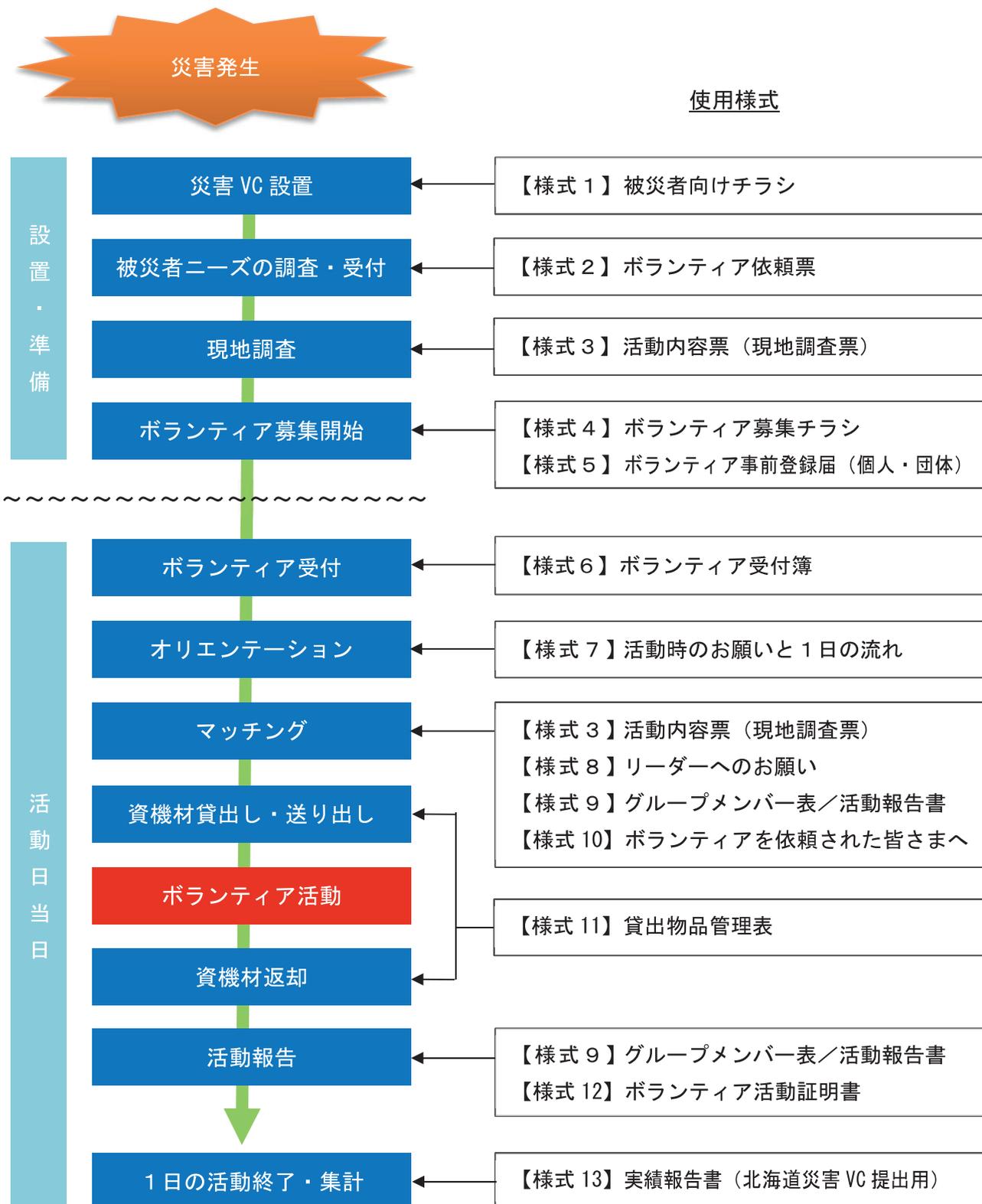
(1) 一日のタイムスケジュール (例)

時間	ボランティア	運営スタッフ	備考 (注意点)
8:00		<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体ミーティング・班ミーティング ▽ 本日のスタッフ紹介 ▽ スタッフ役割確認 ▽ 本日の活動確認 ▽ その他 (留意事項等) 	
8:45	・ 受付 & 名札記入	・ ボランティア受付	・ 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
9:00	オリエンテーション マッチング 資機材貸出・配車 ボランティア送り出し		
9:30	午前活動	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TEL	
12:00	昼食・休憩		・ スタッフは交代で昼食を取る
13:00	午後活動	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TEL	
15:30	・ 活動終了	・ ボランティア戻り、対応準備 (配車等)	
16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・ センター戻り ・ 活動報告書の提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動報告書受理と聞き取り ・ 資機材返却対応 ・ 後片付け 	
17:00	・ 解散	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全体ミーティング・班ミーティング ▽ 各班申し送り ▽ 翌日スタッフ役割分担 ▽ 活動終了スタッフ紹介 ▽ その他 (留意事項等) 	
17:30		・ 北海道災害 VC へ活動実績報告 / 終了	

(2) 設置から活動までの流れと使用様式

災害 VC 設置から活動までの流れと使用する様式は下記のとおりです。

災害 VC 設置～活動まで



(3) 各種様式と解説

様式 No	様式名	使用が想定される班 (※ 7 頁の班構成の場合)	掲載ページ
様式 1	被災者向けチラシ	総務班・ニーズ班	26～27
様式 2	ボランティア依頼票	ニーズ班	28～29
様式 3	活動内容票（現地調査票）	ニーズ班・マッチング班	30～31
様式 4	ボランティア募集チラシ	総務班	32～33
様式 5	ボランティア事前登録届（個人・団体）	受付班	34～35
様式 6	ボランティア受付簿	受付班	36～37
様式 7	活動時のお願いと 1 日の流れ	受付班・マッチング班	38～40
様式 8	リーダーへのお願い	マッチング班	41～42
様式 9	グループメンバー表／活動報告書	マッチング班／ニーズ班	43～44
様式 10	ボランティアを依頼された皆さまへ	マッチング班	45～46
様式 11	貸出物品管理表	資機材管理班	47～48
様式 12	ボランティア活動証明書	受付班	49～50
様式 13	実績報告書（北海道災害 VC 提出用）	総務班	51～52

様式1 被災者向けチラシ

★使用目的

被災者の方々へ災害 VC の設置と主に対処可能な活動をお知らせするため

★使用するタイミング

災害 VC 設置後、早急に

★使用が想定される班

総務班・ニーズ班

★様式のポイント

- 文字を大きく、イラスト等を用いて、簡潔に分かりやすく伝えます。
- 電話番号は、代表電話とは別に、被災者ニーズ受付用の電話を規模によって数台用意し、その番号を掲載します（災害 VC 設置後は相談の電話が殺到しますので、代表番号を掲載すると通常業務に支障をきたします）。

★活用時のポイント

≪周知方法≫

- 災害 VC 設置後、早急に被災者へ本様式を活用し情報を届けることが重要です。また、社協ホームページや災害 VC 特設サイト、Facebook 等の SNS も駆使して情報発信を心掛けます。他にも「自治会・町内会の回覧で周知」、「民生委員・児童委員や包括支援センター等を通じて情報提供いただく」、「行政ホームページや広報誌、メディアの活用」等、様々な手段で多角的に情報が行き渡る工夫を凝らしましょう。

被災による家屋の片付け等を
災害ボランティアがお手伝いします！

●●災害ボランティアセンターへご相談ください

お手伝いできること



住宅等における

○家財の運び出し

○屋内外の清掃・片付け 等

※ 営利目的の活動等はありません

ご利用の流れ

① 下記センターへご相談
(電話・来所による)



② ご自宅の事前調査



③ ボランティア訪問 (活動)



※ 申込順ではなく、高齢者や障がい者等もしくは世帯状況を勘案し、優先させていただく場合がございます

ご相談はこちらまで

●●災害ボランティアセンター (●●社会福祉協議会内)

住所：●●市●●町●●丁目

TEL：●●●-●●●●-●●●● (受付：9時～17時)

様式2 ボランティア依頼票

★使用目的

被災者からの依頼内容を具体的に記載し、記録するため

★使用するタイミング

被災者からのボランティア依頼受付・被災者へのアウトリーチ（ローラー調査）

★使用が想定される班

ニーズ班

★様式のポイント

- 現地調査の実施を前提に、項目内容を選択肢化し、聞き取りや記録業務の軽減を図っています。
- 個人情報もあるため、管理・取り扱いは注意が必要です。

★活用時のポイント

《対応への優先順位》

- 災害VC設置後は依頼が殺到し、全ての依頼に対して一度に対応することは難しいため、事前に運営方針としてセンター内で対応すべき内容や対象の優先順位を定めておきましょう。
（例：ひとり暮らし高齢者・障がい者世帯、高齢者・障がい者のみ世帯、ひとり親世帯等）

《罹災証明等の助言》

- 罹災証明や地震・火災保険等の申請時に、被災状況の詳細を伝えることが必要となるため、被災家屋の写真を撮影して記録する等のアドバイスも行いましょう。
（例：家屋を様々な角度から撮影する、浸水状況が分かるように撮影する等）

《関係機関への引継ぎ》

- ボランティアでは対応が難しい福祉的・専門的な依頼も相談されますので、NPO等（専門ボランティア）や関係機関へ引継ぐ場合にも本様式を活用しましょう。

ボランティア依頼票（ニーズ票）

		ニーズ No		受付日	担当
		<input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 継続		●月●日	
フリガナ		年齢		性別	
依頼者氏名				男 ・ 女	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 来所
活動場所	住 所： 電話番号： 携帯番号： <input type="checkbox"/> ボランティアへの情報公開について同意（☆要チェック）				
家族構成	<input type="checkbox"/> 独居高齢者 <input type="checkbox"/> 高齢者のみ世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者のいる世帯 <input type="checkbox"/> ひとり親世帯 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
被害状況	罹災証明書： <input type="checkbox"/> 全壊 <input type="checkbox"/> 大規模半壊 <input type="checkbox"/> 半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊 <input type="checkbox"/> 未定 <具体的に> <input type="checkbox"/> 床上浸水（ cm） <input type="checkbox"/> 床下浸水 <input type="checkbox"/> 家屋倒壊 <input type="checkbox"/> その他（ ）				
依頼内容	【区分（住宅）】 <input type="checkbox"/> 家財搬出 <input type="checkbox"/> 清掃・片付け <input type="checkbox"/> 瓦礫撤去 <input type="checkbox"/> 土砂撤去（屋内・屋外・床下） <input type="checkbox"/> 畳上げ <input type="checkbox"/> 床板はがし <input type="checkbox"/> その他（ ） 【区分（その他）】 <input type="checkbox"/> 避難所の支援 <input type="checkbox"/> 見守り（子ども・高齢者） <input type="checkbox"/> 日常生活の支援 <input type="checkbox"/> その他（ ） [具体的な活動内容] ()				
活動希望日時	<input type="checkbox"/> 平日 <input type="checkbox"/> 土日祝 / 午前10時～12時・午後13時～15時半・終日可 ※特定希望日時：●月●日（●） / 時間帯：●時～●時				
借用確認	<input type="checkbox"/> トイレ <input type="checkbox"/> 水道（屋内・屋外） <input type="checkbox"/> 電源 <input type="checkbox"/> 駐車スペース [有り（●台分）・無し]				
特記事項	気付いた点（被災者の健康状態・生活状況・配慮が必要な点等）				

※以下、現地確認のアポイントの際に記入

現地確認日	●月●日（●）	立ち会い	可 ・ 不可	担当者	
-------	---------	------	--------	-----	--

様式3 活動内容票（現地調査票）

★使用目的

依頼者宅等の現地調査をする際に、「様式2 ボランティア依頼票」より詳細な内容を確認します。
また、ボランティアへの活動内容の説明資料として使用します。

★使用するタイミング

- ① 現地調査
- ② ボランティア活動の調整に向けたマッチング班への伝達
- ③ マッチング（ボランティアへの活動内容の説明）

★使用が想定される班

ニーズ班・マッチング班

★様式のポイント

- 被害状況を伝える上では、写真が一番分かりやすいため、写真添付もできると良いでしょう
※撮影する場合は、依頼者への許可取りも行いましょう。
- 特記事項には、作業に関するだけでなく、依頼者の健康状態や生活状況、介護サービス利用状況等、気になる点を記載します。

★活用時のポイント

≪被災者が困りごとを正確に伝えられる訳ではありません≫

- 現地調査は、作業量や活動内容を正確に把握することだけが目的ではありません。最も重要なことは、被災者が被災後にどのような健康状態や生活状況にあるか、仮に生活上の問題が発生している場合、自分で解決できる問題または状態なのかどうかです。

自身が被災した場合を想像し、他人に困りごとを容易に相談できるか、また、困っていることを一つも漏らさず適切に伝えることは可能でしょうか？助けての声が上がられない方や問題に気付いていない方も中にはいます。言葉には出てこない潜在的なニーズに気づき、関係機関とも連携しながら必要な支援に繋がられるように留意しましょう。

様式4 ボランティア募集チラシ

★使用目的

被災者を支援するボランティアを募集するとともに、ボランティア活動をするために必要な情報を提供するため

★使用するタイミング

災害 VC 設置後、早急に

★使用が想定される班

総務班

★様式のポイント

- 災害の種類（水害・地震）や季節、被災後のフェーズによっても必要な内容は変わります。
- ボランティア募集に関しては、社協ホームページや災害 VC 特設サイト、Facebook 等の SNS の情報発信を中心に行います（全国へ周知が可能であり、情報の更新も容易であるため）。

★活用時のポイント

≪ボランティア活動保険≫

- 原則として、ボランティア活動保険への加入はボランティア自身の居住地社協、もしくはインターネットからの事前加入のお願いを徹底しましょう（災害 VC 運営の負担が減ります）。
保険未加入者の保険料を被災地の社協（行政）が負担するケースもありますが、事前に自身で保険料を負担したボランティアと不公平な対応となります。最低でも、保険料は自身で負担いただくのでその場で加入申込を行うか、その場でインターネット（スマートフォン）から加入いただく対応を取りましょう。

<ボランティア活動保険 WEB 加入（特例）[全社協 HP] >

※災害時には特例で WEB によるボランティア活動保険の加入ができます

<https://www.saigaivc.com/insurance/>

<地震・津波・噴火による災害の場合>

基本プランでは地震・津波・噴火が起因する死傷は補償外のため、ボランティアへは天災・地震補償プランの加入が必要です。

≪年齢制限≫

- 保護者同伴であれば中学生や小学生も活動を可能とする等、善意を無駄にしないよう柔軟に対応しましょう。危険を伴う活動や力仕事だけではない活動もあるはずです。子どもたちが被災者のため・被災地のために活動した経験が、今後の地域福祉にも繋がるという「福祉教育」の視点を持つことも大切です。

●●災害ボランティアセンター ボランティア募集

一日でも早い復旧・復興に向けて、皆さまのお力と元気を貸してください!!!

参加にあたってのお願い

- ① ボランティア活動保険（※地震・津波・噴火の場合：天災・地震補償プラン）へ事前に参加してください ➤ お住まいの地域の社会福祉協議会、またはインターネットから加入手続きが可能です
- ② 本災害ボランティアセンター（●●社会福祉協議会）のホームページ、または Facebook にてボランティア活動に関する情報を必ずご確認ください

ボランティア活動について

- ① 活動内容：家財の運び出し、家屋の片付け・清掃、お話し相手 … 等々
- ② 対 象：15歳以上（高校生以上）の方
- ③ 時 間：受付時間 午前8：45 ～ 午前9：15
活動時間 午前9：30頃 ～ 午前15：30まで
※ 活動によっては午前中のみ、または午後から開始の場合もございます

服装・持ち物

**災害ボランティア
最低限必要な
ウェア類**

- 帽子
- マスク
- タオル・てぬぐい
- 長袖の服
- ゴム手袋
- ウェストポーチなど
- ペットボトルなど 自分用飲み物
- 長ズボン
- 踏み抜き防止インソールを入れる
- 運動靴 ※または長靴

※財布・スマホなど貴重品は自分で管理！

**災害ボランティア
現地の状況で
必要な道具**

- 雨具
- 着替え
- 大きなビニール袋
- 充電器
- 長靴
- 保険証コピー
- 常備薬

※水害時は必須 踏み抜き防止インソールも忘れず。
※バスで送迎してもらう際に 汚れた靴などを入れる。
※冬場はバッテリーがすぐになくなる。
※炎天下では、熱射病対策で塩飴等も有効です。

※その他、必要に応じて 昼食や飲み物の手配もご自身でお願いします

※ 参考：サイボウズ災害支援チームHP (<https://saigai.cybozu.co.jp/20200204>)、一部加筆

お問合せ先

●●災害ボランティアセンター（●●社会福祉協議会内）

住 所：●●市●●町●●丁目

T E L：●●●●－●●●●－●●●●

H P：

Facebook：

※ 雨天中止、センター地図、駐車場等の必要な情報を掲載しております

Facebook

QRコード差込

様式5 ボランティア事前登録届（個人・団体）

★使用目的

ボランティア情報（居住地やボランティア活動保険の加入状況、特殊技能や所持資格等）を把握するため

★使用するタイミング

事前登録（ニーズ数が限定的、ボランティア募集範囲を被災市町村内等に設定している場合）

★使用が想定される班

受付班

★様式のポイント

- 特殊技能や所持資格、軽トラックの持ち込み可否等の記入事項を設けると、登録ボランティアとニーズのマッチングがよりスムーズになります。
- 事前登録に関しては、社協ホームページや災害 VC 特設サイト、Facebook 等の SNS の情報発信も駆使して行いましょう。

★活用時のポイント

≪提出窓口の一本化≫

- 事前登録の提出先としてメールやインターネット上の登録フォームを活用すると登録作業の軽減が図れます。

登録日	月 日
-----	-----

ボランティア事前登録届（個人・団体）

※項目を記入または該当するものを○で囲んでください

※団体登録の場合、代表者の情報を記入ください

フリガナ		性別	生年月日／年齢	
氏名		男・女	S・H ●年 ●月●日	歳
住所	〒 _____ - _____			
連絡先	TEL	ボランティア 活動保険	加入済	未加入
緊急連絡先	氏名 (続柄)	()	TEL	
所有車の 活用	活動に使用可能ですか？		車 種	
	はい / いいえ		軽自動車・普通車・ワゴン車 軽トラック・バス・その他()	
※所有車での活動中の事故に関しては、ご自身が加入されている自動車保険等でご対応いただくこととなります				
※ 団体登録の場合のみ以下記入				
団体名		人数	名	

特殊技能・ 資格や機材	ボランティア活動に関わる特殊な技能や資格、機材をお持ちの方はこちらにご記入ください 例) 看護師、大工、震災ボランティア経験の有無、大型トラック、パワーショベル、高圧洗浄機等
----------------	--

※記載いただいた内容は、●●災害ボランティアセンター運営の目的以外に使用いたしません※

【送信先】●●災害ボランティアセンター（●●社会福祉協議会内）行

e-mail : ●●●●●●@●●●●●.ne.jp

様式6 ボランティア受付簿

★使用目的

活動当日のボランティア活動者数・ボランティア情報（居住地やボランティア活動保険の加入状況等）・緊急時連絡先を把握するため

★使用するタイミング

活動当日のボランティア受付

★使用が想定される班

受付班

★様式のポイント

- 受付は一斉に行うため、ボランティア活動が初回でも2回目以降でも同様式を使用することとして必要な様式を削減します。なお、住所の記載は初回のみ活動者に限定しています。
- 特殊技能や所持資格を記入する欄は省いています（記入に時間を要するのと記入いただいた技能や資格が活かせる活動を当日で紹介することが実際は難しいため）。
- そのため、特殊技能（重機操縦や床下作業、屋根へのブルーシート張り等）や資格者（看護師等）が必要な場合は、HPやFacebook等にて随時募集を行う、「事前登録票（様式5）」により、直接、対象のボランティアと調整することを想定しています。
- 毎日受付時間終了後、人数を集計し、excel等へ入力・管理します。
- ボランティア受付数＝ボランティア活動者数としてください。
 - 受付人数は活動件数と合わせて北海道災害VCへ報告（様式13使用）

★活用時のポイント

≪受付時の工夫≫

- 受付場所を複数にする、ボランティア活動保険の事前加入を徹底する、ボランティア活動証明書（様式12）と災害ボランティア車両高速道路通行証明書（有料道路の無料措置）への押印は活動終了後にまとめて対応する等の工夫をしましょう。

ボランティア受付簿

フリガナ 氏名	居住区分	電話番号 (携帯) (緊急連絡先)	本センターを 通じた活動回数	初回のみ	
				住所	ボランティア 活動保険
	市内 道内 道外	(携帯) (緊急連絡先)	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降	〒●●●●-●●●● 都・道 府・県	<input type="checkbox"/> 未加入 <input type="checkbox"/> 加入済み
	市内 道内 道外	(携帯) (緊急連絡先)	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降	〒●●●●-●●●● 都・道 府・県	<input type="checkbox"/> 未加入 <input type="checkbox"/> 加入済み
	市内 道内 道外	(携帯) (緊急連絡先)	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降	〒●●●●-●●●● 都・道 府・県	<input type="checkbox"/> 未加入 <input type="checkbox"/> 加入済み
	市内 道内 道外	(携帯) (緊急連絡先)	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降	〒●●●●-●●●● 都・道 府・県	<input type="checkbox"/> 未加入 <input type="checkbox"/> 加入済み
	市内 道内 道外	(携帯) (緊急連絡先)	<input type="checkbox"/> 初回 <input type="checkbox"/> 2回目以降	〒●●●●-●●●● 都・道 府・県	<input type="checkbox"/> 未加入 <input type="checkbox"/> 加入済み

様式7 活動時のお願いと1日の流れ

★使用目的

活動前にボランティアに対する注意喚起やボランティアとしての心得、1日の流れを把握してもらうため

★使用するタイミング

- ① HP・Facebook 等への掲載
- ② 当日の受付後にボランティア（初回）へ配布
- ③ 当日のオリエンテーション説明時

★使用が想定される班

- ① 総務班
- ② 受付班
- ③ マッチング班

★様式のポイント

- 被災者への配慮やボランティアとしての心構え、活動上のルール等、活動前に確認しておくべき内容を記載しています。
- 特に、ボランティア自身の判断で家財を災害ごみとして搬出しないよう、依頼者へ都度確認することを伝えましょう（一見、被災して壊れている家財等も、実は被災者（依頼者）の思い出の品である可能性もあります）。
- 休憩は記載している時間に拘らず、個々の体力や体調に合わせて無理せず、リーダーからメンバーに対して適宜、休憩の声掛けをお願いする、もしくは各自でも休憩を取ってもらうよう伝えましょう（猛暑の時期は、熱中症予防にも注意し、活動時間の短縮や休憩時間を15分おきにする等も配慮する）。
活動先でボランティアが体調を崩したり、倒れてしまうと依頼者に心配を掛けてしまう（精神的に負担を掛けてしまう）こととなりますので、ボランティア自身の健康管理も注意が必要です。
- 1日の流れについては、各災害VCの状況に合わせて変更ください。

★活用時のポイント

《オリエンテーションにおける雰囲気づくり》

- ボランティアが気持ちよく活動を行えるように、元気な説明を心掛け、センターを明るく雰囲気づくりすることも大切です。
- 特に、初めてボランティア活動する方は、不慣れで不安に思っていることもありますので、緊張を和らげるような声掛けや丁寧に分かりやすい説明を意識しましょう。

ボランティアの皆さまへ

～ 本日はお越しいただきありがとうございます！
大切な事なので必ずご一読ください ～

(1) 依頼者〔被災者〕の方の気持ちを考えて活動しましょう

- ・ 作業に災害ごみの片付けがある場合、自身の判断で捨てないように気を付けましょう
(実は依頼者の方の思い出の品かもしれません。都度、依頼者へ判断を仰ぎましょう)
- ・ 被災された住宅の撮影は禁止です。活動先における記念撮影(集合写真の撮影)も絶対に止めましょう
- ・ 作業を早く行うことも必要ですが、被災者の方とのコミュニケーションも意識してください。話し相手になってくれることも依頼者にとっては元気を貰えます。また、話をしている依頼者の健康状態や生活面の状況(食事をしっかり摂れているか等)等で気になる点があれば、活動終了後の報告時にセンター職員へご報告ください

(2) ルールやマナーは守りましょう

- ・ 個人の思い込みや経験、判断を押し付けることは避けましょう。単独行動も厳禁です
- ・ 依頼者のプライバシーや個人情報の取扱いにご注意ください
- ・ 依頼者への営業活動、勧誘行為(政治や宗教等)は禁止です
- ・ 依頼者からの謝礼(金品等)は必ずお断りください
- ・ ボランティアは自己完結が基本です。食事や宿泊先の手配、私物の管理は自身でお願いします

(3) 健康管理に注意しましょう

- ・ 1時間につき15分程度(夏季は15分につき10分程度)は必ず休憩しましょう。全体での休憩時間以外でも、個人の体力に応じて各自で体調管理をしましょう
- ・ 水分や塩分補給は十分に行いましょう
- ・ 安全第一で活動しましょう。万が一、活動中に災害が発生した場合は、即座に活動を中止し、身の回りの安全を確保ください

(4) グループで声を掛け合いながら活動しましょう

- ・ 活動前にお互いの役割を確認しましょう
- ・ リーダーはあくまでグループの調整役・センターとの連絡役です。困ったり、分からないことがあれば、全員で相談し助け合いましょう

(5) ほうれんそう(報告・連絡・相談)を忘れずに!

- 《例えば…》
- | | |
|------------------|-----------------|
| ➤ メンバーが怪我をしてしまった | ➤ 家財道具等を壊してしまった |
| ➤ 予定外の活動をお願いされた | ➤ 活動に対する苦情があった |
| ➤ 判断に迷ってしまった | |

このようなトラブルや不明点が発生した場合は、リーダーを通じて災害ボランティアセンターへご連絡ください

●●災害ボランティアセンター(●●社会福祉協議会内)

TEL①: ●●●-●●●●-●●●● / TEL②: ●●●-●●●●-●●●●

●●災害ボランティアセンター

～ 受付から活動終了までの1日の流れ ～

(1) 受付 (8:45～)

- ・ ボランティア活動保険への加入を必ずお願いします
- ・ 受付簿に必要事項を記入ください。本センターでの活動が2回目以降でも、毎回受付をお願いしております
- ・ 名札を胸や腕の見やすい位置に付けてください

(2) オリエンテーション

- ・ センター職員から1日の流れ、活動における留意事項等を説明します

(3) マッチング (活動内容の紹介・選択、リーダーの選定)

- ・ センター職員より本日の活動内容 (被災者からの依頼) を紹介しますので、希望する活動があれば挙手してください (※ 必要人数より多い場合は、前列の方からセンター職員より指定する場合がございます)
- ・ 必要人数が揃い次第、グループで集まり、リーダーを1名、決めていただきます
- ・ センター職員から「活動場所 (住所)」「活動内容」「注意事項」等の詳細を説明します
 - ① 活動内容票 (現地調査票) [様式3]
 - ② 地図 (活動場所)
 - ③ リーダーへのお願い [様式8]
 - ④ ボランティアを依頼された皆さまへ [様式10]をお渡ししますので、内容を確認ください

(4) 資機材の受け取り

- ・ 活動に使用する資機材を借りて、活動場所まで移動します

(5) ボランティア活動 (9:30頃 ~ 15:30)

- ・ 活動場所に到着次第、全員で依頼者へ挨拶を済ませ、リーダーは「④ ボランティアを依頼された皆さまへ [様式10]」を渡してください
- ・ 活動内容を全員で確かめてから、活動を始めてください
- ・ トイレや昼食の場所は、依頼者へ確認してお借りください

(6) 帰着・資器材の返却・活動報告 (16:00)

- ・ 必ず全員でセンターにお戻りください。帰着後は、資機材を洗浄・返却ください
- ・ リーダーは受付にて活動報告をお願いします。「活動報告書」に内容を記入し、活動状況や依頼者の気になる点等をセンター職員へ口頭でもお伝えください

これにて、1日の活動は終了となります。ありがとうございました

様式8 リーダーへのお願い

★使用目的

グループの活動を円滑に行うために、リーダーへのお願いごとのポイントを伝えるため

★使用するタイミング

マッチング後、グループメンバー全員への説明時

★使用が想定される班

マッチング班

★様式のポイント

- リーダーは指示役ではなく、あくまでグループの調整役・センターとの連絡役です。活動時はグループ全員で相談することを大切にしています。
- リーダーから活動報告を提出することになりますが、場合によっては、リーダー以外にも活動報告に参加いただき、気になる点を伝えてもらいます。

★活用時のポイント

《グループ内の共通認識》

- 説明時はグループ全員へ説明し、リーダーだけに負担が掛からないよう、ボランティア活動はメンバー全員で協力しながら行うものという共通認識を持ってもらうことが大切です。「またボランティアに参加したい」と思ってもらえるようチームワーク良く活動を行っていきましょう。

リーダーへのお願い

**リーダーはグループの調整役・センターとの連絡役です
困った事があれば、メンバー全員で相談して活動しましょう**

- (1) 最初に依頼者へ全員で挨拶し、依頼者へ「ボランティアを依頼された皆さまへ」のチラシをお渡しください
- (2) 活動時間を守りましょう
活動時間 9:30頃 ~ 15:30
※16時にはセンターへ帰着できるように活動先によって終わりの時間は調整ください
- (3) こまめな水分補給・休憩が取れるよう声掛けをお願いします
1時間につき15分（夏季は15分につき10分程度）は休憩をお願いします
※長めに休憩を取ってもらっても構いません。安全第一をお願いします
- (4) 天候が悪くなれば
活動中に降雨や強風等、天候が悪化したら一旦活動を中止し、災害ボランティアセンターへ連絡し、判断を仰いでください
- (5) トイレ・休憩場所の確認
依頼者宅のトイレ・休憩場所が使用できない場合は、代替場所を確認し、メンバーと共有ください。近所の方やコンビニ等のトイレ等をお借りする場合は、「災害ボランティアセンターから来たボランティアです」と一声お声がけください
- (6) センターへ帰着後、活動報告をお願いします
本日の活動終了後、依頼者へ活動完了、もしくは継続の有無を確認し、センター帰着後に活動報告書の記入とセンター職員への報告をお願いします。また、依頼者の様子で気になること等があれば、合わせて報告ください
- (7) その他
緊急時や判断が難しい事項が発生した場合は、災害ボランティアセンターへご連絡ください
お渡しした「活動内容票（現地調査票）」には、個人情報が記載されていますので、紛失しないよう取扱いにご注意ください

●●災害ボランティアセンター（●●社会福祉協議会内）

TEL①：●●●-●●●●-●●●● / TEL②：●●●-●●●●-●●●●

様式9 グループメンバー表／活動報告書

★使用目的

- ① グループメンバー表：活動ごとのボランティアやリーダーを把握するため
- ② 活動報告書：活動終了後に報告を受け、活動終了か継続かを把握するため。継続の場合は、報告をもとに新たに現地調査票（活動依頼票）を作成します。

★使用するタイミング

- ① マッチング後
- ② 活動報告

★使用が想定される班

- ① マッチング班
- ② ニーズ班

★様式のポイント

【①グループメンバー表】

- 怪我やトラブル等に備え、グループ全員分を記入してもらいます。
- センターから急遽、連絡が必要な場合もあるため、リーダーの連絡先を聞いておく（活動中にリーダーが電話に気付かない可能性もあるため、できれば複数名聞いておくが良いです）。
- 送り出した件数（活動に入ったニーズの数）＝活動件数としてください。
 - 活動件数はボランティア活動者数と合わせて北海道災害VCへ報告（様式13使用）

【②活動報告書】

- 報告書は、リーダーからの報告を受けながらセンター職員が記載しても良いです。
- 作業進捗だけでなく、依頼者の様子（健康状態・生活状況等で気になる点はなかったか）も確認します。

★活用時のポイント

≪リーダーの選定方法≫

- リーダーの選定方法として、災害ボランティア経験の多い方・地元の方を聞き出して選定するとスムーズです。

≪活動報告の聞き取り≫

- 活動継続となる場合は、具体的に聞き取ることで次回の円滑な活動に繋がります。
 - ＜具体的な聞き取り例＞今日やり残した活動内容、依頼内容以外で気付いたニーズ、活動人数の過不足、他に必要になりそうな資機材等

グループメンバー表

(※ 記入後、センターにて回収！)

ニーズ No	
--------	--

No	氏名	携帯電話	運転者	
			私有車	VC車
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

※リーダーのNoには○印！

活動報告書

(※ 帰着後、受付にて記入！)

活動日：●月●日

※リーダーが記入し、センター職員へ口頭で補足をお願いします

		記入者（リーダー）	
活動内容	<input type="checkbox"/> 指示通り <input type="checkbox"/> 指示以外の活動があった <input type="checkbox"/> 全く違った <input type="checkbox"/> 無かった	活動詳細・やり残した作業	
依頼者の様子・気付いたこと・困ったこと・問題点や意見等があればご自由に記載ください			

※スタッフ記入欄

		記入者（スタッフ）	
活動結果	<input type="checkbox"/> 完了	依頼者による完了確認	<input type="checkbox"/> 確認済み <input type="checkbox"/> 未確認
	<input type="checkbox"/> 継続	依頼者に対するボランティア調整希望の確認	
		活動内容票 [様式3] への転記	

様式 10 ボランティアを依頼された皆さまへ

★使用目的

依頼者へボランティア活動についての説明と再確認のため

★使用するタイミング

ボランティア活動前にリーダーより依頼者へ手渡し

★使用が想定される班

マッチング班

★様式のポイント

- 依頼者の方へ活動時間や休憩、トイレ等の借用について改めてお伝えすることで、ボランティアがスムーズに活動できます。
- 本様式は、ボランティアが災害 VC を通じて訪問している証明にもなります。
(被災地には、ボランティアに扮して被災者に近づく悪徳業者や詐欺師等も現れます)

★活用時のポイント

《お互いが気持ちよく過ごせるために》

- 本様式は、リーダーから依頼者へ手渡されますが、始めにメンバー全員で挨拶をしましょう。依頼者も、全員と顔を合わせた方が安心できます。
- ボランティアは「自己完結」が原則ですが、中には休憩時に食べ物や飲み物を提供してくれる依頼者もいます。謝金（金品等）の受取りはもちろん厳禁ですが、依頼者のお気持ちを尊重し、食べ物や飲み物等のご厚意は有難くいただき、お互いに気持ちを受け取ると良いでしょう。

私たちは●●災害ボランティアセンター (●●社会福祉協議会) から来ました

ボランティアへの報酬は必要ありません

ボランティア活動で気付いたことや 継続してボランティアが
必要な場合は、下記までご連絡下さい

《ご理解いただきたいこと》

- 私たちの活動時間は、15:30まで です

＜時間内に活動が終わらない場合＞

時間になり次第、活動を終了させていただきます。なお、残りの作業については災害ボランティアセンターより再度ボランティアを調整のうえ、後日活動させていただきます

＜時間前に活動が完了した場合＞

完了次第、活動を終了とさせていただきます

- 活動は安全第一で行います。危険が確認される場合は、作業を中断します
- 本日の活動以外に新たな依頼・相談がある場合は、下記までご連絡ください
- 休憩は、1時間につき15分程度（夏季は15分につき10分程度）こまめに取ります。また、休憩と昼食時に場所をお借りします
- トイレ・水道・駐車場等の借用をお願いします

《お断りすること》

- ◆ 営業行為 ◆ 営利にあたる活動 ◆ 勧誘活動（政治・宗教等）
- ◆ 危険が伴う作業 等

●●災害ボランティアセンター（●●社会福祉協議会内）

住所：●●市●●町●●丁目

TEL：●●●-●●●●-●●●●●●（受付：9時～17時）

様式 11 貸出物品管理表

★使用目的

資機材（スコップ等）の貸出・返却の管理を行うため

★使用するタイミング

資機材の貸出・返却時

★使用が想定される班

資機材管理班

★様式のポイント

- 資機材の貸出しをスムーズにするため、数に限りがある資機材のみ管理し、消耗品等の記載は管理表から除きましょう。
- 消耗品（特に土のう袋や雑巾類等）は不足することがないように、大まかな数（100枚～1,000枚単位で）を計画的に補充しましょう。
- 災害の種類（水害・地震等）によって使用する資機材は変わりますので、臨機応変に在庫を揃えましょう。

★活用時のポイント

≪資機材貸出しの工夫≫

- 資機材貸出し時に、ボランティアグループ内で話合って必要な個数を持っていてもらう方法もあります（災害ボランティアの経験者も多いので、センター職員より詳しい方も多いです）。

≪資機材の洗浄≫

- ボランティアは自己完結が基本です。洗浄して返却まで、なるべくボランティア自身に行ってもらようルール化することを検討しましょう。

受付日	●月●日
受付者	

貸出物品管理票

貸出先 貸出資機材	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
返却確認者				

貸出先 貸出資機材	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
返却確認者				

貸出先 貸出資機材	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____	受付 No : _____ リ-タ*-名 : _____ 派遣人数 : _____
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
	個	個	個	個
返却確認者				

様式 12 ボランティア活動証明書

★使用目的

ボランティア活動を行った証明が必要な方（ボランティア休暇の証明等により）へお渡しします。

★使用するタイミング

ボランティア活動終了後

★使用が想定される班

受付班

★様式のポイント

- 証明書の発行管理を行うため、データで入力し、発行するようにしましょう
- 発行が必要なボランティアは、事前に申し出てもらうよう案内しておくこと、発行の準備が容易となり、発行からお渡しまでスムーズに行うことが可能です。

★活用時のポイント

《ボランティア車両の高速道路無料措置》

- 災害時に都道府県知事の要請により、ボランティア車両の高速道路無料措置が実施されることがあります（主に、都道府県内に災害 VC が設置されている場合）。
その際、「ボランティア車両証明書」に災害 VC の押印が必要となりますので、ボランティア活動終了後には、そちらの対応も発生します。

発行 No

ボランティア活動証明書

住 所	
氏 名	様
活動期間	令和 年 月 日 () ~ 令和 年 月 日 ()
活動内容	_____における災害ボランティア活動

上記の者は、●●災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして、活動したことを証明します。

令和●年●月●日

●●災害ボランティアセンター
センター長 ●● ●● 印

運 営：社会福祉法人●●社会福祉協議会

所在地：●●市●●町●●丁目●●●●

連絡先：●●●●-●●-●●●●

様式 13 実績報告書（北海道災害 VC 提出用）

★使用目的

北海道災害 VC へ当日の活動者数等の実績を報告するため

★使用するタイミング

夕方（17 時頃）の全体ミーティング、北海道災害 VC への報告（17 時半まで目安）

★使用が想定される班

総務班

★様式のポイント

- 各実績は各班からの報告を取りまとめる必要があります。夕方（17 時頃）の全体ミーティングでも報告できるよう早めに取りまとめを行いましょう。

★活用時のポイント

≪先々を意識した情報発信≫

- 災害 VC 設置後は、マスコミ等によるボランティア活動者数や活動件数等の問い合わせが殺到します。そのような電話対応に時間が取られないよう、HP や Facebook 等で毎日、こちらから先に情報発信をしましょう。万が一、問い合わせが来たとしても「HP・Facebook を確認ください」の一言で対応が済みます。

(4) 各班のポイント

7 Pに記載の組織図を例に、各班におけるポイントを解説します。

【総務班】

業務内容	
①	災害 VC 全般の管理
②	外部との連絡調整
③	総合窓口（電話等の初期対応）
④	情報収集・発信
⑤	マスコミ対応
⑥	物資（車両）の受付、調達、配分
⑦	会計事務（会計、助成金申請、募金・寄付の受入）
⑧	スタッフミーティングの開催・進行
⑨	運営スタッフの勤務管理
⑩	活動の記録・統計・報告
⑪	救護（病気・けが等への救急対応）
⑫	その他（ボランティア活動証明書の発行、事故対応等）



ポイント!

- 総務班は、災害 VC の要として災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせ等、他班の業務の動きも把握する必要があるため、主に地元の職員が関わることを望ましいです。
- ⑤のマスコミ対応は、混乱を避けるため可能な限り、同一人物が対応することが望ましいです。
- ⑧のスタッフミーティングは、通常、活動前（朝）と活動終了後（夕）に実施します。朝は本日の業務の確認とその日から関わるスタッフの紹介、夕方は各班からの活動等を報告してもらい、反省点や問題点等の確認を行います。
- ⑪に関して、看護師や保健師等の協力を得る手立ても検討します。
- 車両の手配に関して

ボランティア送迎用車両	ワゴン車（座席多数あり）、マイクロバス等
資機材運搬用車両	大型ワゴン車（広い荷台あり）、軽トラック等
瓦礫等の災害ゴミ運搬用車両 ※ 主に震災時	軽トラック、1～4 tトラック（あおり用コンパネ） ※場合によっては、ダンプカー機能付きが良い

車両の手配元としては、地元市町村、社会福祉施設、近隣の社協、レンタカー会社、地元住民、ボランティアの持ち込みなどが考えられますが、震災時にはトラックの需要が高まり、レンタカー業者から借りられない事態が予想されます。胆振東部地震の際には、軽トラックを住民やボランティアに募集し、多くの車両を集め対応した事例があります。

【ニーズ班】

業務内容
① 被災者ニーズの受付（来所、電話、避難所への訪問等）
② 被災者ニーズの調査・発掘（アウトリーチ）
③ 依頼者宅等の現地調査
④ マッピング
⑤ 活動報告の受付・聞き取り



ポイント!

- 災害 VC 開設初期は、ニーズが集まらないことがあります。この場合、避難所を訪問する、ボランティアと協同しポスティングをする、民生委員・児童委員や町内会長とともに訪問する等、積極的にアウトリーチをかけることを検討します。ただし「頼めば何でもやってもらえる」という誤解を与えない説明が必要です。
- ニーズ班は、被災者と災害 VC の最初の接点になることから、言動に十分配慮するとともに、被災者が必要とするニーズを正確に聞き取ることが大切です。災害 VC での対応とはならないが、福祉的視点からニーズが浮き出てくる場合があるため、その場合には適切な機関につなげることが重要です。また、災害 VC 閉所後の社協活動において対応すべき重要な課題も含まれていることがあるので、その点も留意することが必要です。
- ①に関して、電話による依頼で内容が明確でない場合は、できるだけ現場を見て判断しましょう。「危険な作業・現場（例えば、屋根上の高所作業）」、営利活動、政治・宗教活動、災害とは関係のない依頼等、活動の対象とすべきか判断することが求められます。
- 田畑や商店（営利活動）等の被害において、ボランティア活動への依頼があった場合は、まず行政の関係部署や JA 等の関係団体における対応を確認しましょう。関係機関と協議の結果、地域住民の生活への影響等を考慮し、災害 VC が関わる場合もありますが、その際は関係機関との協働や役割分担を決めて対応することを検討しましょう。
- 水害における床板はがし、消毒等のニーズには専門知識が必要であり、危険も伴う場合がありますので、技術系 NPO 等の専門的知識を有した方々へ協力を仰ぎましょう。
- ②に関して、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け入れることに抵抗のある方もいます。民生委員・児童委員や町内会長等と一緒に訪問する等、工夫しながら潜在ニーズの発掘に努めましょう。
- 被災世帯や被災状況等をもとに、活動の緊急度（優先順位）を決めていきます。なお、本来、行政が対応すべき業務の依頼（過去の例では、避難所の運営補助、支援物資の仕分け作業、災害ごみ集積所の管理や分別作業、公共施設の復旧手伝い、炊き出しの補助等）については、未対応のニーズの優先度やボランティアの参加人数等を検討しながら、その対応について協議します。

- ③に関して、依頼先の被災者宅等でボランティア活動を行えるだけの安全性があるかを判断する上では、「被災建築物応急危険度判定」を参考にしましょう。その際の注意点として、黄紙（要注意）や赤紙（危険）判定だからボランティア活動は難しいと一律に判断することは避けましょう。理由をよく見ると「隣の家屋が倒壊しそうだから」「屋根瓦が落下しそうだから」といった危険な状態が既に取り除かれていれば、問題なくボランティアが活動を行える可能性もあります。

被災建築物応急危険度判定とは？



大地震により被災した建築物を調査し、その後に発生する余震などによる倒壊の危険性や外壁・窓ガラスの落下、付属設備の転倒などの危険性を判定することにより、人命にかかわる二次的災害を防止することを目的とする。

被災後すぐに、応急危険度判定士のボランティアによる協力のもとに、地方公共団体が被災建築物の調査を行い、その建築物が使用できるか否かを応急的に判定する。

調査は無料。

罹災証明のための建物調査や、復旧のための被災度区分判定とは異なる。

地方公共団体が主体となって進めるため、被災住民からの申請は必要ない。

※引用：災害支援用語集サイガイペディア (<https://saigaipedia.jp/word/479>)

【受付班】

業務内容
① ボランティア受付
② ボランティア数の集計
③ ボランティア活動保険の加入手続き
④ 名札等の着用依頼
⑤ 待機場所への案内・誘導
⑥ ボランティア活動証明書の発行・ボランティア車両証明書への押印



ポイント！

- 受付班は、ボランティアに感謝の気持ちを持って接するよう心掛けましょう。
- 受付班は、社協職員ではなく、地元のボランティアや関係機関等の配置を検討しましょう。

【マッチング班】

業務内容
① オリエンテーション
② 被災者ニーズとボランティアのマッチング
③ ボランティアの送り出し



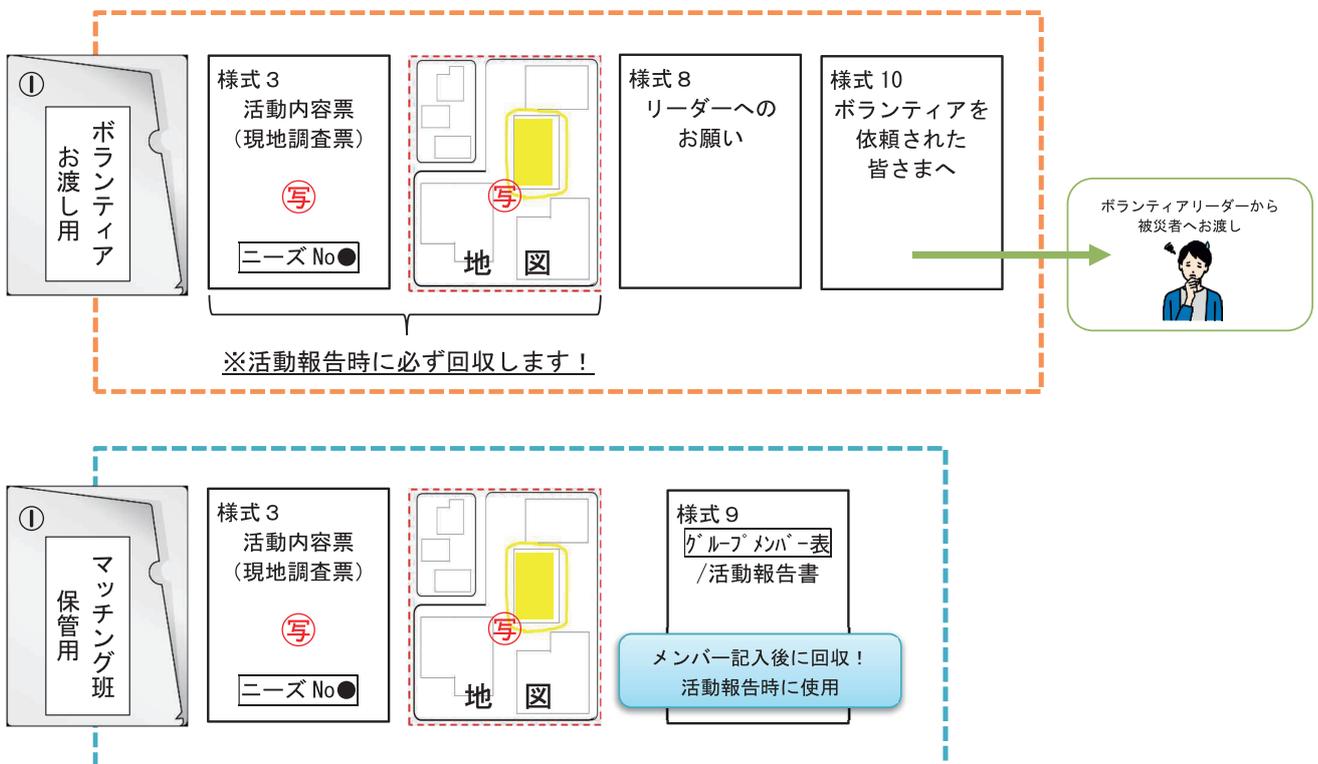
ポイント!

- マッチングは、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ですが、現場の状況がわからないと有効なマッチングが行えない場合があるため、状況に応じ、ニーズ班と連携して対応することが必要です。
- ②のマッチング方法として、全国的に過去の災害では主に5つの方法が採られており、道内（平成28年大雨災害、平成30年北海道胆振東部地震）では、①の方式で行いました。
 - ① 手上げ方式（スタッフがニーズを紹介し、ボランティア自身が挙手により活動を選ぶ）
※「自分が挙手したあとに紹介されたニーズに行きたかった、技能を活かした」等の声が良くあります。本日の活動一覧の紹介や掲示ができると良いでしょう
 - ② ポストイト方式（掲示板にニーズ概要を掲示し、ボランティアが参加したい活動にポストイトを貼る）
 - ③ 手配方式（スタッフがボランティア人数や特徴を判断し、適切と思われるニーズを選択）
 - ④ コミュニティーマッチング（自治会等が自ら地域のニーズ把握と個別のマッチングを行う。災害VCは要請に基づき、まとまった人数（数十名～）のボランティアを自治会等の地域へ案内する方法）
 - ⑤ 事前マッチング（事前受付したボランティアを前日のうちに、翌日実施を予定している活動とマッチングしておく）
- 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です
※なお、自家用車による移動中の事故に関して、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ります。

【マッチング班が使用するホワイトボード記載内容（例）】

8月15日（月）							
本日ニーズ件数 <u>5</u> 件（活動結果：完了 <u>4</u> 件 / 継続 <u>1</u> 件）							
ボランティア数 <u>29</u> 名							
No	活動先	活動内容	リーダー名	人数	完了・継続	午後	備考
①	曙	泥だし	ナカガワ	6	完/継	②へ	午前完了
②	曙	家財搬出	ヤスタ	10	完/継		①6人追加
③	共栄	清掃	サトウ	3	完/継		
④	共栄	家財搬出	カシワギ	5	完/継		段ボール追加
⑤	駒場	泥だし	アベ	5	完/継		社協車貸出

【マッチング班が使用する様式一式（例）】



※「活動内容票（現地調査票）」[様式3]と地図の原本は、ニーズ班（災害VC）にて管理します（紛失防止のため）

【資機材班】

業務内容

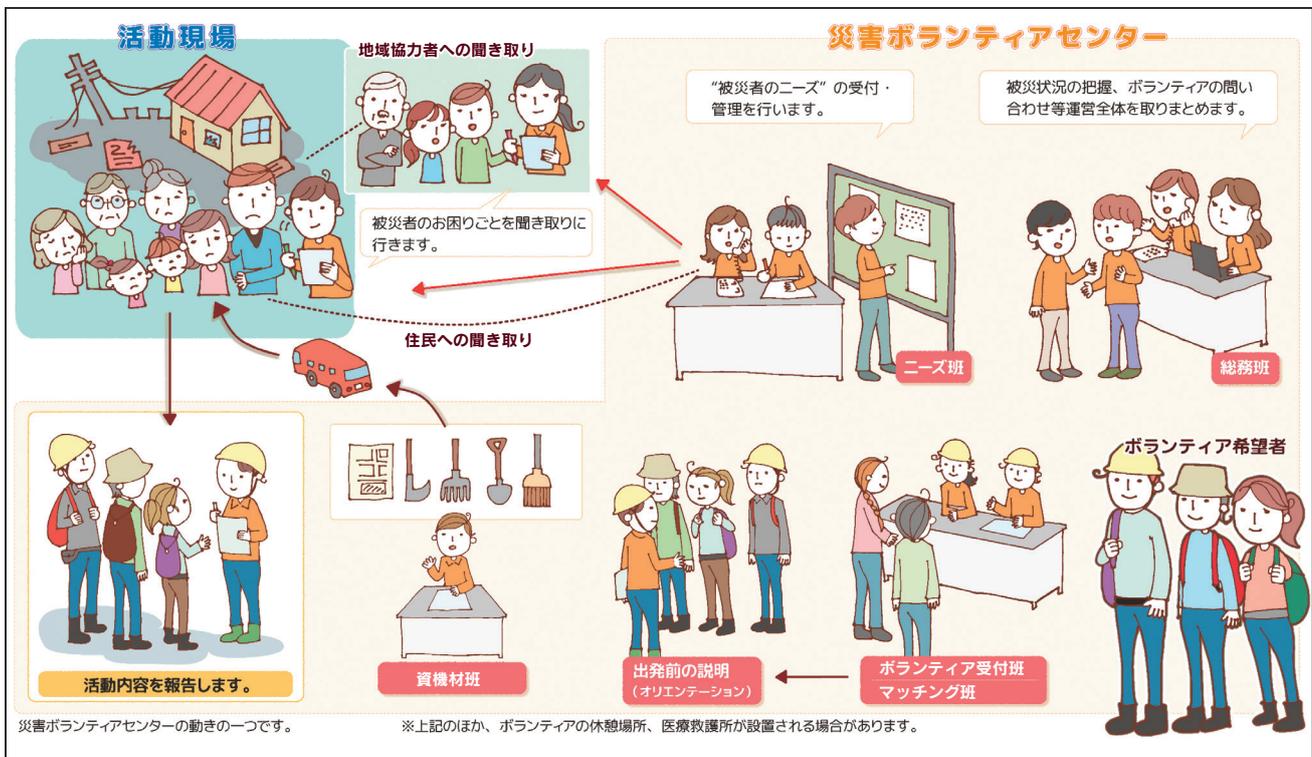
- ① ボランティア活動に必要な資機材の貸出し・管理・返却対応



ポイント!

- 資機材班は、社協職員ではなく、地元のボランティアや関係機関等の配置を検討します。
- 感染症の拡大が懸念される状況下では、災害 VC 内の物品や活動資機材の使い回しを控え都度消毒し、不特定多数の者が触れる所や物品は頻繁に消毒します。そのため消毒用物品を用意するとともに、消毒担当者を決めておくといいでしょう。

【参考：災害 VC の概要】



※出典：「多様な被災者支援主体間の連携の必要性（全社協）」

(5) 災害支援から生活支援へ

発災から一定期間を過ぎると、被災家屋の片付けや災害ごみの搬出・運搬等の作業も一定の目途が立ち、続いてのフェーズとして被災者への生活支援が必要になります（3P「被災者の生活フェーズの移行と被災者支援」を参照）。支援体制や方法は、一律に規定されているものではありませんが、全国的な事例では、市町村に「地域支え合いセンター」*を設置し、行政からの委託等で生活支援相談員を配置します。生活支援相談員は、被災者の見守り・相談支援を行い、応急仮設住宅等での生活における不安の解消、孤立を起因とした心身機能の低下を防止する等の生活支援を行います。

*地域によって、呼称が異なる場合があります。

生活支援相談員とは？

○生活支援相談員とは

- ・大規模な災害（東日本大震災、熊本地震、胆振東部地震等）の際に配置され、応急仮設住宅入所者のみならず被災者に対し、様々な相談支援活動を行います
- ・災害の規模などにより、基金や国庫補助等の活用される財源が異なります（設置者：都道府県市町村（例：熊本地震関係「生活困窮者就労準備支援事業費補助金」の活用、胆振東部地震厚真町「地域における生活困窮者支援等のための共助の基盤づくり事業」国庫補助の活用）

○生活支援相談員の役割

【全戸を対象とした活動】 ①ニーズ把握

【戸別訪問】 ②訪問による見守り・相談・生活支援の実施

③生活福祉資金貸付相談

④福祉サービス他、生活支援サービスの利用援助

⑤介護や見守りが必要な人を支えるためのボランティア等への協力依頼や調整

【地域支援】 ⑥集会所、公民館、仮設住宅の集会場等を活用したコミュニティスペースの推進

⑦福祉医療等の専門職による出張相談等の調整

⑧住民・ボランティアによる見守り支援ネットワーク活動の立ち上げ、運営支援

⑨各種生活支援サービスの立ち上げ、運営支援

⑩被災者支援にかかわる諸団体、自治体との連絡調整

※以上の内容は、「災害時における社会福祉協議会の事業展開と生活支援相談員の取組み」（全社協）を参考に作成しました

※厚真町（北海道胆振東部地震の際）では、平成30年11月（発災は9月6日）から生活支援相談員2名と非常勤アドバイザー1名を社協に配置して活動を行いました

※災害VC活動において把握した様々なニーズを、生活支援相談員の活動や通常の社協活動に繋げて活かす（＝ニーズ調査をしっかりと行い把握しておく）ことが重要です

(6) 活動縮小・閉所の判断

災害 VC の閉所については、行政（災害対策本部）や道社協、関係機関等と慎重に合意形成を図りながらタイミングを見極め決定します。



ポイント!

- 災害 VC をいきなり閉所するのではなく、活動の縮小（大規模なボランティア募集は土日祝のみとし、平日は必要に応じボランティアへ個別に声掛けする等）を経ることが一般的です。活動が盛んな時期に、継続的に関わった地元のボランティアをきちんと把握し、活動縮小期に支援いただけるような関係作りも重要です。
- 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す。ポスティングをする、町内会の協力を得て周知する等の方法があります。また、市町村内におけるポスティングの実施状況、ニーズ終了状況等を分かりやすくし、漏れを防ぐために、住宅地図に色塗りをして状況を可視化する“マッピング”が行われる場合があります。
- 閉所前に、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 VC に引き継いで活動する等）を災害対策本部や関係機関等と協議しておきます。
- 閉所における判断は、災害ごとの被災の規模や被災者のニーズによって基準が異なるため、明確な基準はありませんが、その考え方・確認の視点として、下記が参考になります。

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いく。この時、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 判断にあたっては、被災地の復旧状態、特に、自治会等の地域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等を、行政や関係機関・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意向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き継ぎは、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。

※引用：「滋賀県災害ボランティア活動連絡会『現地災害ボランティアセンター設置運営マニュアル』」

- 閉所が決定した場合、HP・Facebook・広報誌・チラシ等を活用し、地域住民やボランティア、関係機関等へ周知します。

(7) 感染症対策

令和2年度～令和4年度まで、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、感染症拡大防止策を取り入れて災害 VC が全国的に運営されてきました。令和5年5月の感染症法の改正に伴い、災害 VC の運営においては過度な対策が採られておりませんが、今後、新たな感染症の発生も懸念されるため、これまで講じられた対策を以下のとおり、紹介します。

(1) ボランティア事前登録
<ul style="list-style-type: none">○ kintone や Google フォーム等を活用し、ボランティア事前登録を行ってまいります。登録のあった人数や登録者の所在地を確認し、設定したボランティア募集範囲（市町村内・道内・近隣県・全国）に該当する方にボランティア活動予約を案内します。
(2) ボランティア活動予約
<ul style="list-style-type: none">○ kintone や Google フォーム等を活用し、ボランティア募集範囲に該当する方へ活動可能な日程を事前に予約いただきます。どの日程に、何名程度のボランティアが来るか見込みが立てられるため、事前にマッチングの目途が立ち、資機材調達等の調整が行いやすくなります。
(3) ボランティア受付
<ul style="list-style-type: none">○ 検温と手指消毒の徹底、対人距離の確保○ 体調確認と海外渡航歴の確認 〈新型コロナウイルス感染症の対応例〉<ul style="list-style-type: none">・「ワクチンを接種していること」「検査結果が陰性であること」のいずれかに該当することを確認・身体の状態が以下①～③に1点でも当てはまる場合、活動の参加を控えてまいります 《チェック項目》<ul style="list-style-type: none">①体温が37.5℃以上の場合（または平熱を1℃以上超える場合）②咳、倦怠感等風邪の症状がある場合、味覚・嗅覚の異常がある場合③海外渡航歴があり帰国後2週間を経過していない場合・体温計測は客観的基準として有効であるため、活動前の検温をお願いします○ 集合時間を記載した整理券を配布し、受付やオリエンテーションの人数を調整○ ボランティア所有のスマートフォンを用いた当日受付による混雑緩和（QRコードの読み取りによる受付）
(4) オリエンテーション
<ul style="list-style-type: none">○ 注意事項やボランティアの心構えを動画で撮影し、事前配信しておく、もしくは当日のオリエンテーション時に投影します。
(5) マッチング（ニーズ件数が数件の場合）
<ul style="list-style-type: none">○ 付箋方式（被災者のニーズ概要を掲示し、ボランティアが希望するものに付箋を貼る）によるマッチングにより、なるべく大声を出す機会を減らします。
(6) 災害 VC 運営
<ul style="list-style-type: none">○ 感染リスクを恐れてボランティア依頼を控える被災者も多いため、災害 VC における感染症対策や感染者発生時の対応について事前に明示します。○ 会議・打ち合わせは「Zoom」等の Web 会議システムを活用します。○ スタッフの人数が不足する場合は、感染対策を徹底した上で、応援職員等の派遣要請を躊躇なく行うことが必要です。



ポイント!

- その他、全社協にて『災害 VC 運営者向け資料「新型コロナウイルス感染症対応」』をまとめておりますので、こちらの資料を確認ください。
URL : <https://www.saigaivc.com/copid2019/>

災害VC運営者向け資料2「新型コロナウイルス感染症対応」

2022年3月22日更新

災害ボランティアセンター運営者（社協等）向けの資料を掲載しています。

「コロナ禍における災害VCの設置運営の考え方」等の見直しについて（2022年3月22日）

2021年11月、政府の新型コロナウイルス感染症対策本部が示した「ワクチン・検査パッケージ制度要綱」を踏まえ、全国ボランティア・市民活動振興センターから案内している資料を一部見直しました。

（1）新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協 全国ボランティア・市民活動振興センターの考え方～（2022改定）

 (1) 災害VC設置・運営等について（2022改定）.pdf
PDFファイル [218.5 KB]

ダウンロード

（2）新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協 全国ボランティア・市民活動振興センターの考え方～（2022改定）<改定の背景とポイント>

 (2) 改定の背景とポイント.pdf
PDFファイル [139.6 KB]

ダウンロード

（3）新型コロナウイルス状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンターの運営上の留意点【第3版】

 (3) 衛生に配慮した災害VC運営上の留意点【第3版】.pdf
PDFファイル [587.2 KB]

ダウンロード

（4）社協職員の被災地応援派遣における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン【第2版】

 (4) 被災地応援派遣における感染予防対策ガイドライン【第2版】.pdf
PDFファイル [283.5 KB]

ダウンロード

※社協における災害ボランティアセンター活動支援の基本的考え方—全国的な社協職員の応援派遣の進め方—（2021年5月18日改定）は、[こちら](#)（災害ボランティアセンター関係提言・調査）をご覧ください。

（5）災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン～【第2版】

 (5) 災害V衛生配慮にかかわるガイドライン【第2版】.pdf
PDFファイル [215.4 KB]

ダウンロード

Ⅲ

災害情報支援システム（ICT）の活用

昨今の災害 VC では、コロナ禍をきっかけとして、全国的に ICT を導入した運営が一般化しています。これまで、被災者やボランティア情報等の管理に紙（様式）を用いていたため、センター職員の excel 等への転記作業の負担も膨大、且つ、紙（様式）の紛失等により被災者に対する必要な情報の漏れも多々ありました。

このような問題に対応するため、ICT が導入され、センター職員の業務負担の軽減と、それに伴い今まで以上に被災者に寄り添った支援が実現可能となりました。この章では、ICT 化によってもたらされるメリットとその活用方法等について触れるとともに、北海道災害 VC でも、令和 5 年度より災害情報支援システムを構築し、kintone（サイボウズ㈱提供）等の導入を開始しておりますので、ICT を活用した市町村災害 VC 支援について説明します。

1 kintone とは

始めに、kintone は災害 VC 運営用に作られたサービスではなく、平常時から全国の企業・官公庁・社協等で活用される業務改善・効率化のサービスですが、その機能を応用して災害 VC の運営に活用を進めるものです。

※出典：kintone 製品カタログ (<https://kintone.cybozu.co.jp/>)

2 導入メリット

災害 VC の運営において、kintone を導入することで、どのような改善ができるのか、いくつかの例を紹介します。

① ボランティア事前登録【クラウドで負担を軽減】

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> ▶登録は電話や FAX で受付、まとめて excel 等へ転記 ▶現地にいないと情報が掴めない ▶登録者への連絡は 1 件ずつ電話かメール 	<ul style="list-style-type: none"> ▶登録された情報は直接クラウドへ保存、データの集計も自動 ▶遠隔でも情報が確認できる ▶登録者への連絡は一斉メール可能 (送信対象も絞り込み可) 

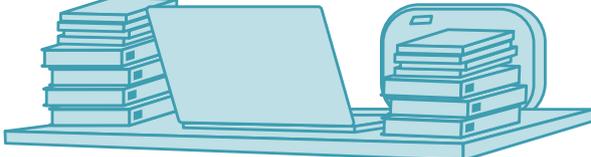
② 活動予約【参加人数の事前把握が可能】

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> ▶当日にならないとボランティアの参加人数が分からない ▶そのため、受付時の混雑が発生し、紹介するニーズや資機材の不足が起こりがち 	<ul style="list-style-type: none"> ▶事前に参加人数が把握できるため、人数に合わせたニーズや資機材の調整が可能 ▶予約者への活動日のリマインダーや雨天中止の連絡も一斉メールで簡単に 

③当日受付（QRコード）〔受付の混雑緩和〕

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 全国から多くのボランティアで受付が2時間待ちとなった例も ▶ 毎日、紙（様式）から excel 等への転記作業が膨大 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ QRコードを用意し、ボランティア自身のスマートフォン等からスムーズに受付可能 ▶ 自動で情報が蓄積されるため、転記作業が不要 

④ニーズ管理〔地図上で見える化&進捗管理〕

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 紙（様式）による管理、excel 等への転記作業も膨大 ▶ 複数の紙（様式）や PC に最新情報が点在 ▶ 共有が出来ず対応漏れが続出 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 直接kintoneに情報を入力すれば転記が不要 ▶ 最新データをクラウド上で共有できる ▶ マップ上で進捗状況の見える化が可能、対応漏れも防げる 

⑤活動依頼〔事務作業の大幅軽減〕

Before	After
<ul style="list-style-type: none"> ▶ 翌日の活動依頼書の印刷が夜遅くまで活動 ▶ 場所の地図を印刷して添付するのも大変 ▶ 活動内容や活動場所の状況も文字のみで伝えることが多い 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 1クリックで活動依頼書を自動作成できる ▶ スマホ等でマップが確認でき、地図印刷も不要 ▶ 写真添付が簡単、ボランティアも活動がイメージしやすく 

3 北海道災害 VC の導入済みサービス

北海道災害 VC では、災害 VC 運営用として kintone の導入と合わせて、以下の連携サービスも契約しております。実際には、kintone だけではなく、様々な連携サービスを組み合わせることで、より便利に、そして出来ることを広げられます。

	サービス	提供社	用途
基本	kintone	サイボウズ(株)	市町村社協貸出し用ライセンス (14アカウント)
	KMailer	トヨクモ(株)	メール送受信
連携	プリントクリエイター	トヨクモ(株)	現地調査票（活動内容票）の印刷
	KViewer	トヨクモ(株)	kintone 集計データの HP への自動表示
	フォームブリッジ	トヨクモ(株)	ボランティア入力用フォームの作成・ kintone へ集約
	カンタンマップ	あっとクリエーション(株)	マップ表示

※全国的には、独自に kintone を契約し、通常業務へ活用している市町村社協もあります。

※kintone の契約のみであれば、月額4,950円（税込）～（@990円×5アカウント）使用が可能。

災害 VC 用で必要となった場合は、北海道災害 VC のアカウントを貸出しますので独自の契約は不要ですが、通常業務への活用を検討している場合は、別途契約が必要です。

※ kintone 以外の連携サービスを組み合わせて使用する場合は、別途料金が発生します。

※上記は、令和6年3月現在の情報です。

4 kintone アカウントの貸出し

道災害 VC では、市町村社協（災害 VC）へ貸出し用として、kintone のアカウントを14個、契約しています。アカウント貸出しのルールは以下のとおりです。

(1) アカウントの考え方	
○ アカウント 1 個につき、複数名の同時ログインが可能ですので、必要に応じて、各組織にアカウントを 1 個貸出し、組織内の職員共通で使用いただけます。ただし、同一組織内に複数のアカウントが必要と判断される場合（主に災害 VC 設置後）は、柔軟に対応する予定です。	
(2) 貸出し費用	
○ 無料で貸出します。	
(3) アカウントの貸出しについて（災害 VC 設置時）	
○ 災害 VC の設置が決定した場合、アカウントを貸出します。使用期限は「 <u>災害 VC 閉所月を含めて3カ月後の月末まで</u> 」とします。それ以降も kintone の使用を希望する場合は、個別の契約をお願いします。	
(4) アカウントの貸出しについて（平常時）	
○ 各組織の研修や訓練等（基本的には、北海道災害 VC 職員を講師依頼いただく想定）において、kintone の使用を希望する場合は、下記のとおり、北海道災害 VC までご連絡ください。	
《申請の手順（平常時）》	
①	北海道災害 VC へ使用許諾のご連絡をください（TEL でもメールでも可）
②	組織（社協）の代表メールアドレスをお伝えください
③	kintone から代表メールアドレス宛てに「アカウント作成のお知らせメール」が届きますので、メールに記載の方法によりログインいただき、好きなパスワードを設定ください
④	設定したパスワードは、北海道災害 VC へお伝えください
⑤	研修や訓練等の開催後、アカウントを停止します。再度、使用を希望する場合は、改めて北海道災害 VC へご連絡ください



お試しください!

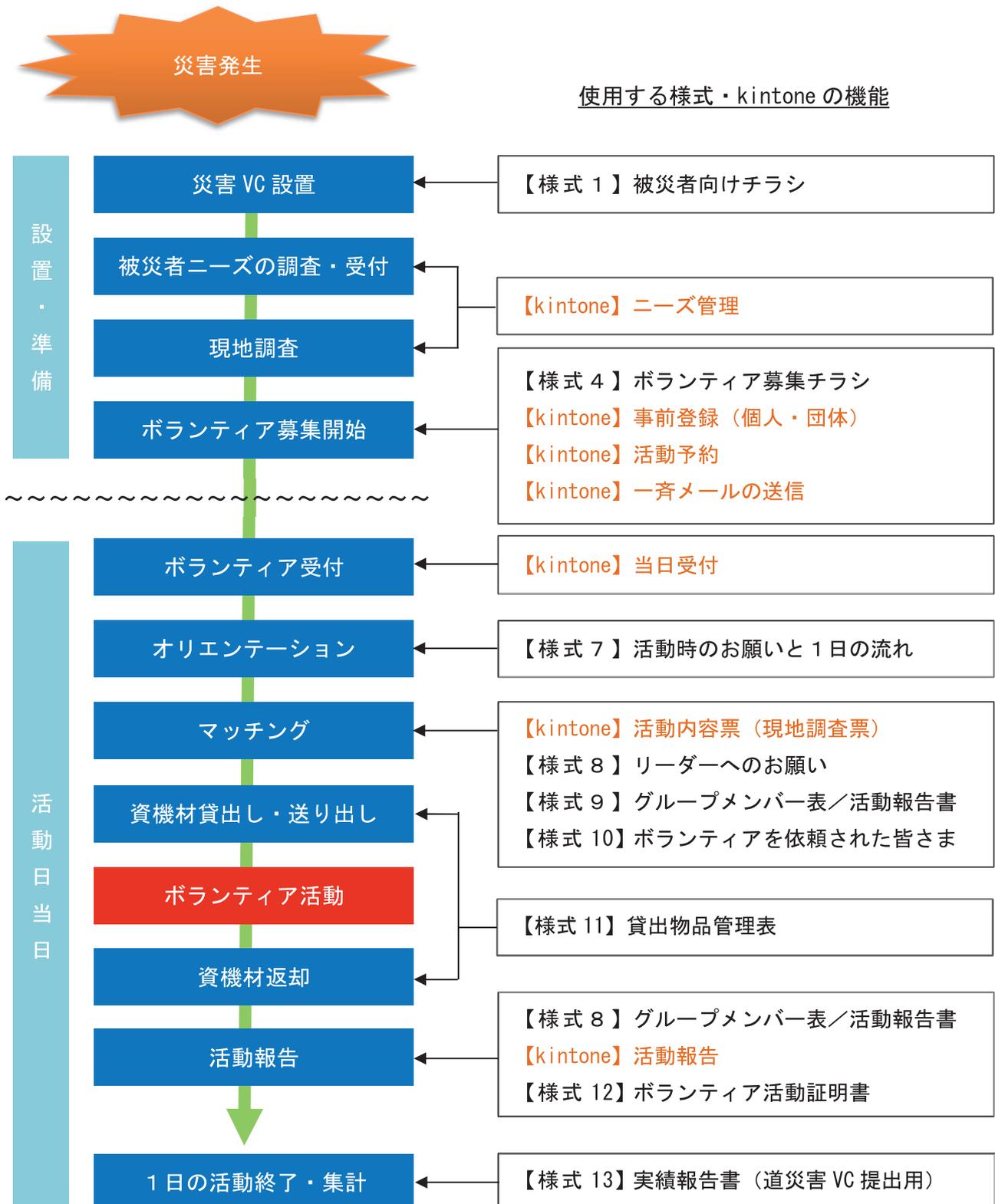
- 以下の URL・ログイン情報からお試しで kintone を閲覧・操作可能にしております。（マップは月の表示回数に制限があるため、こちらからは閲覧不可としています）
URL : <https://dosyakyo.cybozu.com/k>
ログイン名 : Hokkaido179 / パスワード : Svc12345

5 災害 VC の運営について（kintone 使用時）

(1) 設置から活動までの流れと各種様式・アプリ

災害 VC 設置から活動までの流れと使用する各種様式・kintone 機能は下記のとおりです。
従来の流れ、様式については24Pに記載しておりますので、kintone 使用時との内容を比較して変更点を確認ください。

災害 VC 設置～活動まで



(2) 各種アプリと解説（※各種様式の解説は24P～52P参照）

アプリへの入力項目はあくまで参考となりますので、実際は災害の種類や地域に合わせた項目へ自由に編集して活用します。

No	アプリ名	使用が想定される班 (※7Pの班構成の場合)	掲載ページ
1	ニーズ管理	ニーズ班・マッチング班	70～71
2	事前登録	総務班	72
3	活動予約（個人・団体）	総務班	73
4	当日受付	受付班	74
5	活動報告	ニーズ班	75

No1 ニーズ管理

★使用目的

- ① 被災者からの依頼内容を具体的に記録
- ② 集約したニーズを自動でマッピング・支援の状況（完了・継続・取消・未着手等）を管理
- ③ 活動内容票（現地調査票）の印刷

★使用するタイミング

- ① 被災者からのボランティア依頼受付・被災者へのアウトリーチ（ローラー調査）
- ② 現地調査
- ③ 残されたニーズへの対応状況・被災地域状況の確認時
- ④ ボランティア活動の調整に向けたマッチング班への伝達
- ⑤ マッチング（ボランティアへの活動内容の説明）

★使用が想定される班

ニーズ班・マッチング班

★アプリのポイント

- ニーズ管理はセンター職員が kintone に直接、情報を入力していきます。

★活用時のポイント

≪タブレットの活用≫

- 被災者へ依頼内容を直接お伺いする際に、その場でタブレットから直接 kintone に入力もできるため、センターに戻ってから kintone への転記作業も減らすことができます。
- また、タブレットで現地の写真が撮影できれば、そのまま添付することも可能です。

★実際の入力画面

【ニーズ管理】

① 以下、ログインください（※ログイン名、パスワードはお試用に仮で設定しているものです）

URL:<https://dosyakyo.cybozu.com/k> / ログイン名:Hokkaido179 / パスワード:Svc12345

② 【お試用】参考フォーム（第5版掲載）をクリックし、「①ニーズ管理」をクリック

③ 画面右側の+マークを押すと、入力する項目を確認できます



【マップ表示のイメージ】



引用：サイボウズ災害支援チーム「災害ボランティアセンター ニーズ管理」資料より

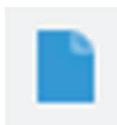
【活動内容票（現地調査票）の印刷】

① 以下、ログインください（※ログイン名、パスワードはお試用に仮で設定しているものです）

URL:<https://dosyakyo.cybozu.com/k> / ログイン名:Hokkaido179 / パスワード:Svc12345

② 【お試用】参考フォーム（第5版掲載）をクリックし、「①ニーズ管理」をクリック

③ 画面左側の青いボタンをクリック



④ ニーズの詳細が表示されるので、画面左側から「活動内容票」もしくは「現地写真&活動報告」を選択し、出力ボタンをクリック

活動内容票（現地調査票）



出力

No2 事前登録

★使用目的

ボランティア情報（居住地やボランティア活動保険の加入状況、特殊技能や所持資格等）を把握するため

★使用するタイミング

災害 VC 設置後、早急に

★使用が想定される班

総務班

★アプリのポイント

- kintone への入力はログインした方（センター職員）しかできないため、フォームブリッジ※を連携させて不特定多数のボランティアに入力いただいた情報を kintone へ集約します。
- 災害 VC 設置後、すぐにボランティア活動が開始できない場合等は先に「事前登録」をお願いすることで問い合わせを減らすことができます。
- ボランティア募集範囲を限定している場合は、事前登録いただいた方の中から居住地と募集範囲が合致する方のみを抽出し、一斉メールを送信することが可能です。

※ フォームブリッジ：ボランティア入力用フォームの作成・kintone へ集約を行う連携サービス

★活用時のポイント

《ボランティア活動予約加入の確認》

- 質問項目に「ボランティア活動保険の加入有無」を付けておくと当日の加入漏れを減らすことができます。

★実際の入力画面（ボランティア目線）

《スマートフォンから》



《パソコンから》

<https://x.gd/royBL>

No3 活動予約（個人・団体）

★使用目的

活動予定日に活動いただけるボランティアの大まかな人数を把握するため

★使用するタイミング

ボランティア活動開始日の目途が立ち次第

★使用が想定される班

総務班

★アプリのポイント

- 災害VC設置後、活動開始日の目途が既に立っている場合は「事前登録」は行わず、「活動予約」から行う方が効率的です。
- 実際の災害VCにおけるボランティア数は予約者数より2~3割程度少ないようです。予約者数はあくまで大まかな目安として計画を立てましょう。
- 活動予約日が近づいたら、予約者へリマインダーの一斉メールを送信すると実際に来るボランティア数と予約者数の差を少なくできます。

★活用時のポイント

≪活動調整・資機材の準備≫

- 予約者数が分かれば、調整すべきニーズの数や資機材の準備も目途が立てやすいです。

★実際の入力画面（ボランティア目線）

【個人登録】

≪スマートフォンから≫



≪パソコンから≫

<https://x.gd/YVYtd>

【団体登録】

≪スマートフォンから≫



≪パソコンから≫

<https://x.gd/kYRhk>

No4 当日受付

★使用目的

活動当日のボランティア活動者数・ボランティア情報（居住地やボランティア活動保険の加入状況等）・緊急時連絡先を把握するため

★使用するタイミング

活動当日のボランティア受付

★使用が想定される班

受付班

★アプリのポイント

○ 基本的に同センターを通じたボランティア活動が2回目以降の方でも「当日受付」は毎回、必要です。そのため、入力項目は最小限として極力入力の手間を減らします。

★活用時のポイント

《QRコードの活用》

○ 当日受付の入力フォームは、QRコードを作成して、大きく印刷し、何か所かに掲示しておく
と受付の混雑を緩和できます。屋外で受付をする場合は、屋根付きのテント（日陰）の下で
入力できるスペースを作る等の配慮も検討しましょう。

★実際の入力画面（ボランティア目線）

《スマートフォンから》



《パソコンから》

<https://x.gd/wInqO>

No5 活動報告

★使用目的

活動終了後に報告を受け、活動終了か継続かを把握するため。継続の場合は、報告をもとに新たに活動内容票（現地調査票）を作成します。

★使用するタイミング

活動報告

★使用が想定される班

ニーズ班

★アプリのポイント

- ID を連動させているので、活動報告で入力した内容はニーズ管理アプリの内容にも自動で反映されます。
- ボランティアリーダーのスマートフォンから入力いただく方法もありますが、聞き取りも必要なので、センター職員が話を伺いながら kintone に直接入力していく（もしくは、一旦、紙（様式）に記載して後から入力する）方法を取っている場合が多いです。

★活用時のポイント

≪ニーズの進捗確認≫

- 活動報告を受けたら、活動が完了か継続か、ニーズ管理アプリの情報も更新しましょう。その後は、マップも活用しながら、支援に漏れがないか等を細かく確認していきます。

★実際の入力画面

【ニーズ管理】

- ① 以下、ログインください（※ログイン名、パスワードはお試し用に仮で設定しているものです）
URL:<https://dosyakyo.cybozu.com/k> / ログイン名:Hokkaido179 / パスワード:Svc12345
- ② 【お試し用】参考フォーム（第5版掲載）をクリックし、「⑤活動報告」をクリック
- ③ 画面右側の+マークを押すと、入力する項目を確認できます。



IV

災害 VC の設置・運営

1 参考資料集

下記参考資料のデータ及びリンク先を URL (<https://x.gd/1gGiU>) 上に掲載しております。

No	参考資料	発信元	本マニュアル 関係項目
1-①	災害救援活動の支援に関する協定書（ひな形） [道社協⇄市町村社協] ※全道179市町村社協と締結済み	道社協	-
1-②	『初期支援チーム』運営要領		-
2-①	災害 VC の設置・運営等に関する協定書（ひな形） [市町村⇄市町村社協]	全社協	Ⅱ-2
2-②	ボランティア活動と被災自治体の実施する救助との調整に係る事務（等）に関する委託契約書（ひな形） [市町村⇄市町村社協]		Ⅱ-2(5)
2-③	災害救助費申請ガイドブック		Ⅱ-2(5)
2-④	災害 VC 設置・運営に係る収入・支出（胆振東部地震の例）		Ⅱ-2(5)
3-①	災害支援制度運営要綱・実施要領（災害等準備金）	道共募	Ⅱ-2(5)
4-①	災害支援用語集サイガイペディア － 特定非営利活動法人岡山 NPO センター	その他	-
4-②	とちぎ社協事業継続計画（BCP）作成ツール【簡易版】 － 社会福祉法人栃木県社会福祉協議会		Ⅱ-1
4-③	災害ボラの予備知識 － 認定非営利特定活動法人レスキューストックヤード		-
4-④	災害ボランティア用 活動資機材調達虎の巻 － 災害 VC 活動支援プロジェクト会議（支援 P）モノ部会		Ⅱ-2(6)
4-⑤	災害 VC における広報ガイドライン － 東京ボランティア・市民活動センター		Ⅱ-2(7)
4-⑥	災害ボランティア車両の高速道路無料措置における手続き － 東日本高速道路株式会社（NEXCO 東日本）		Ⅱ-2(5)
4-⑦	災害ケースマネジメント実施の手引き － 内閣府政策統括官（防災担当）		Ⅱ-3(5)

令和5年度

スケールメリットを活かした割安な保険料で
充実補償をご提供します!



ホームページでも内容を紹介しています
<https://www.fukushihoken.co.jp>



社会福祉施設総合損害補償

しせつの損害補償

◆加入対象は、社協の会員である社会福祉法人等が運営する社会福祉施設です。

プラン1 施設業務の補償

(賠償責任保険、医師賠償責任保険、看護職賠償責任保険、サイバー保険、
動産総合保険、費用・利益保険)

① 基本補償(賠償・見舞費用)

保険期間1年

▶保険金額		基本補償(A型)	見舞費用付補償(B型)
賠償事故に対応	身体賠償(1名・1事故)	2億円・10億円	2億円・10億円
	財物賠償(1事故)	2,000万円	2,000万円
	受託・管理財物賠償(期間中)	200万円	200万円
	うち現金支払限度額(期間中)	20万円	20万円
	人格権侵害(期間中)	1,000万円	1,000万円
	身体・財物の損壊を伴わない経済的損失(期間中)	1,000万円	1,000万円
お見舞い等の各種費用	徘徊時賠償(期間中)	2,000万円	2,000万円
	事故対応特別費用(期間中)	500万円	500万円
	被害者対応費用(1名につき)	1事故10万円限度	1事故10万円限度
	傷害見舞費用		死亡時 100万円 入院時 1.5~7万円 通院時 1~3.5万円

- オプション1 ● 訪問・相談等サービス補償
- オプション2 ● 施設の医療事故補償
 - ・ 医務室の医療事故補償
 - ・ 看護職の賠償責任補償
- オプション3 ● 施設の借用不動産賠償事故補償
- オプション4 ● クレーム対応サポート補償
- オプション5 ● 施設の感染症対応費用補償
休業補償から各種対応費用までワイドな安心
 - ① 休業や縮小営業による収益減少はもちろん、収益減少を防止・軽減するための人件費なども補償
 - ② 消毒・清掃費用や自主的なPCR検査費用など、かかった費用を幅広く補償
 - ③ 感染症対応特別費用で定額200万円を早期に受取り

- ② 個人情報漏えい対応補償 ③ 施設の什器・備品損害補償

プラン2 施設利用者の補償

(普通傷害保険)

- ① 入所型施設利用者の傷害事故補償
- ② 通所型施設利用者の傷害事故補償
- ③ 施設送迎車搭乗中の傷害事故補償



プラン3 職員等の補償

(労働災害総合保険、普通傷害保険、約定履行費用保険、雇用慣行賠償責任保険)

- ① 職員の労災上乗せ補償
- ② 使用者賠償責任補償
- ③ 役員・職員の感染症罹患事故補償
- ④ 雇用慣行賠償補償
- ⑤ 役員・職員の傷害事故補償



プラン4 法人役員等の補償

(役員賠償責任保険)

社会福祉法人役員等の賠償責任補償

● このご案内は概要を説明したものです。詳細は「しせつの損害補償」手引またはホームページをご参照ください。●

団体契約者

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〈引受幹事
保険会社〉

損害保険ジャパン株式会社 医療・福祉開発部 第二課
TEL: 03(3349)5137

受付時間: 平日の9:00~17:00(土日・祝日、年末年始を除きます。)

取扱代理店

株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F
TEL: 03(3581)4667

受付時間: 平日の9:30~17:30(土日・祝日、年末年始を除きます。)



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5版】

北海道災害ボランティアセンター
(社会福祉法人北海道社会福祉協議会地域福祉部内)

発行月：令和6年3月

〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目1番地 かでる2.7 2階
TEL：011-271-0683 e-mail:d-vola@dosyakyo.or.jp