

鶴岡市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル



社会福祉法人 鶴岡市社会福祉協議会

令和3年3月 改定版

目次

1 災害ボランティアセンターについて

- (1) 災害ボランティアセンターとは…………… 3
- (2) 設置・運営の基本…………… 3
- (3) 主な活動内容…………… 3
- (4) 災害ボランティア活動の実施基準…………… 3
- (5) 災害規模に応じた設置…………… 4

2 開所にむけて

- (1) 全体の展開イメージ…………… 5
- (2) 設置の判断…………… 6
 - ① 状況の整理…………… 6
 - ② 設置有無の協議…………… 6
 - ③ 設置しない場合の対応…………… 7
- (3) 開所に向けた準備…………… 7
 - ① 開所の周知…………… 7
 - ② ニーズの把握…………… 8
 - ③ 連携団体との情報共有…………… 8
 - ④ 拠点の準備・サテライトの設置…………… 8
 - ⑤ スタッフの確保…………… 9
 - ⑥ 様式、備品、事務用品・救護品、資機材（車両含む）の確保と手配…………… 10
 - ⑦ ボランティアの募集…………… 10
 - ⑧ 確保すべき情報連絡手段…………… 11
 - ⑨ 運営費の確保…………… 11
- (4) 事務所のレイアウト…………… 12

3 運営について

- (1) 運営体制（組織図：基本形）…………… 13
- (2) 1日の流れ（基本例）…………… 14
- (3) 受付から活動終了までの手順（基本例）…………… 15

(4) 各班等の役割	16
------------	----

4 情報管理について

(1) 個人情報の管理	29
(2) 情報の混乱防止	29
(3) マスコミへの対応	29

5 閉所にむけて

(1) 閉所の判断	30
(2) 閉所の手順	30
(3) 閉所後の対応	31

6 平時の取組み

(1) 災害V C連絡会議の開催	32
(2) 人材養成及び啓発活動	32
(3) 災害V C設置訓練の実施	32
(4) 市社協職員対象の研修、共有会議等の開催	32
(5) 感染症拡大時の災害V C対応に向けた事前共有と準備	32
(6) マニュアルの見直し	32

7 様式・資料集

(1) 様式	33
(2) 備品リスト	34
(3) 事務用品・救護品リスト	35
(4) 資機材リスト	35
《参考1》災害V Cを設置しない場合の対応（イメージ図）	37
《参考2》災害V C運営のための連携団体等	38
《参考3》災害時の応援・支援等の協定締結	39
協定書（写）山形県・市町村社協	40
鶴岡市社協・大崎市社協	42
鶴岡市社協・鶴岡青年会議所	44
災害V C設置・運営マニュアル検討委員会委員名簿	46

※ 「市社協危機管理計画」策定後は、マニュアルに記載しているすべての「市社協災害対策本部」の表記を、「市社協危機管理対策本部」に訂正する。

(1) 災害ボランティアセンターとは

災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）は、発災後に設置され、被災されたみなさんができるだけ早く安心・安全な生活を取り戻し、復旧・復興を進められるよう、ボランティアを派遣し支援していくための組織である。

(2) 設置・運営の基本

被害状況とボランティア活動の必要性等を確認の上、鶴岡市と鶴岡市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）が協議し、災害VC設置が必要だと判断した場合は、市社協が中心となって設置し、地域住民、関係機関・団体等の協力を得ながら、一日も早く被災者・被災地が自立できるよう役割を果たしていく。

(3) 主な活動内容

災害VCにおいては次のような活動を行う。

- ①被害状況、被災状況及び支援ニーズの把握。
- ②災害ボランティアの募集、受入れ。
- ③災害ボランティアと支援を必要とする地域住民とのコーディネート。
- ④支援活動に必要な資機材の確保。
- ⑤関係機関との情報共有、支援要請。
- ⑥市社協ホームページ、マスコミ等を活用した情報発信。
- ⑦その他、被災者支援のために必要と認められるもの。

(4) 災害ボランティア活動の実施基準

鶴岡市災害VCでボランティア活動を実施する際の基準は以下の通りとする。

- ①ボランティアの安心・安全が確保できること。
- ②危険な作業又は専門的技術を要する作業でないこと。
- ③営利活動や政治活動、宗教活動に直接的に関わるものでないこと。
- ④障がい者や高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること。
- ⑤その他、鶴岡市と市社協の災害対策本部が必要と認めた活動。

(5) 災害規模に応じた災害VCの設置

災害VCは、災害の大きさに応じて、その設置期間や規模が下表のとおり違ってくる。このマニュアルでは、小～大規模程度の被害への対応を想定している。

区分	概ねの住家被害件数	1日のボランティア数	V募集範囲の目安	所要スタッフ数目安	設置期間	過去の災害
スーパー	10,000件以上	2,000～3,000名	全国	1VCあたり40人	3ヵ月以上	東日本大震災(H23.3月) 関東・東北豪雨(常総市 H27.9月)
大	10,000件	700～1,000名	全国	1VCあたり40人	3ヵ月	中越地震(H16.10月)
中	5,000件	500名	全国	1VCあたり40人	2ヵ月	中越沖地震(H19.7月)、能登半島地震(H19.3月)、岩手・宮城内陸地震(H20.6月)
小	300件	100～200名	県域	1VCあたり40人	1ヵ月～2ヵ月	南陽市水害(H25.8月・26.9月) 関東・東北豪雨(大崎市・大和町 H27.9月)

資料提供：ウエザーハート災害福祉事務所 代表 千川原公彦 氏

2 設置について

(1) 全体の展開イメージ

時間経過			市社協の動き (事業部門は別)
段階	時間の目安	フロー図	
災害発生時	発生直後から 1~2日程度	<p>災害発生</p> <p>職員参集</p> <p>情報収集</p> <p>設置協議</p> <p>設置する</p> <p>設置せず</p>	①安全を確保して集合 (勤務地、又は最寄りの施設等) ②職員等の安否確認~報告 ③被災地域、要配慮者等の状況把握 ④市社協災害対策本部会議 災害VCの設置の有無について ⑤設置の有無に関わらず物品、様式 等の準備 ⑥市災害対策本部と協議 (災害VC設置有無、規模、拠点等)
救命救急期	3日以内が 目安	<p>開所に向けた ニーズ把握 協議・準備 協力要請等</p> <p>ボランティア 募集・広報活動</p> <p>災害VC 開所・運営</p> <p>災害VCを設置しない対応 (7ページと37ページ参照)</p>	⑦開所に向けた準備 <input type="checkbox"/> ニーズの把握 <input type="checkbox"/> 連携団体等との情報共有 <input type="checkbox"/> 拠点の準備 <input type="checkbox"/> スタッフの確保 <input type="checkbox"/> 物品、様式、資機材、車輛準備 <input type="checkbox"/> ボランティアの募集 <input type="checkbox"/> 広報(ホームページ等での周知)
復旧期	4日目以降 が目安	<p>災害VC 開所・運営</p>	⑧災害VC開所 (本部・現地・市等の連携) <input type="checkbox"/> 各班による対応 <input type="checkbox"/> 被災地域住民等を訪問し、 随時情報収集、声かけ <input type="checkbox"/> ボランティアニーズ再把握 <input type="checkbox"/> ボランティア、支援団体等との情報共有
復興期	2カ月以内 が目安 (被害規模 による)	<p>災害VC閉所</p> <p>通常VCで対応</p>	⑨災害VC閉所 <input type="checkbox"/> 閉所に向けた現状確認 <input type="checkbox"/> 閉所に向けた協議(市と) <input type="checkbox"/> 閉所後の対応を被災住民、他へ周知 <input type="checkbox"/> 閉所し通常VC、地域福祉事業 で支援~自立へ

(2) 設置の判断

被災地域の被害状況、要配慮者の困りごと等を情報収集した結果、地域住民等の身近な人たちだけでは解決することができず、ボランティアの協力が必要な状態になっている時は、次の内容を整理し、災害VCの設置について市社協災害対策本部で協議をした後、市災害対策本部との協議を行い設置の有無について判断するものとする。

①状況の整理 ※「活動」とはボランティア活動のこと。

No	内容	備考
1	活動が必要な地域、学区、地区等 ※市、各地域からの情報	地域住民等身近な人たちや、市内の協力者等で対応が可能かを判断する
2	必要な活動の内容 ※市、各地域からの情報	土砂・瓦礫等の撤去、家財道具の移動、飲食物や救援物資の提供、避難所支援等
3	必要な活動の規模	支援が必要な町内会等の数、世帯数、他
4	必要なボランティア数 ※市、各地域からの情報	地区等ごと～市全体（人数×日数）
5	ボランティア募集の範囲 ※市、各地域からの情報	市内、庄内地方、県内、東北・・・限定なし
6	活動場所の危険度 ※市等の情報	ボランティア活動ができる状況か。 建物、土砂崩れ、津波、降雨、死者等。
7	活動場所までの交通状況等 ※県、市、市民等からの情報	他市町村から鶴岡市へと、各被災地へ入る道路状況。公共交通機関の運行状況等。
8	被災地のライフラインの状況、見込み ※県、市、被災地等からの情報	水、電気、ガス、食料、携帯電話等
9	活動を開始できる時期	現地拠点、スタッフ、ボランティア、車輛、資機材等の確保の状況で判断する

②設置有無の協議

No	内容	備考
1	被災地域等との話し合い	(鶴岡地域) 学区・地区コミセン等 (鶴岡以外5地域) 地域庁舎、福祉センター、自治振興会等
2	市社協災害対策本部での協議	状況によっては、応援に来てくれている県社協、県派遣アドバイザー等にも出席してもらい意見を聞く場合もあり。

3	鶴岡市災害対策本部との協議	<p>◎設置する場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴岡市と市社協の役割、連携内容を明確に。 ・拠点、資機材と車輛の手配、当面の予定等を確認する。 ・被災者宅等の活動以外にニーズがあるか確認する。(避難所への応援等) <p>◎設置しない場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア対応の体制、範囲、鶴岡市と市社協の役割等を協議する。
---	---------------	--

③設置しない場合の対応

設置しないと判断した場合は、次のいずれかの対応を基本とし、状況に応じて柔軟な方法で取り組むこととする。

ただし、当初の見込みよりも被害が大きく、予定人数より相当多くのボランティアが必要だと判断した場合は、災害支援団体等の意見も参考にして鶴岡市災害対策本部と再度協議を行い、災害VCを設置することもあり得る。

※設置しない場合の対応（イメージ図）は、37ページに記載。

（3）開所に向けた準備

①開所の周知

項目	内容
ボランティアニーズ 受付	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシを、各世帯、地域組織、市役所等へ配布する。 ・市社協ホームページに掲載する。 ・鶴岡市のホームページ、ケーブルテレビ(一部地域)、地域防災無線等を活用する。
ボランティア募集	<ul style="list-style-type: none"> ・協力団体(NPO鶴岡災害ボラネット、青年会議所等)へ連絡する。 ・ボランティアセンター登録(個人、団体)にメール等で連絡する。 ・市社協ホームページに掲載する。 ・新聞等に掲載を依頼する。他

②ニーズの把握

項目	内容
事前に把握した 情報確認・整理	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地全般の状況を整理し、今後詳細を把握する地区等の優先順位をつける。 ・市、連携団体、住民組織等から確認可能なものと、現地へ出向いて把握するものを分けて対応する。
誰が	<ul style="list-style-type: none"> ○災害VCニーズ班 ・市社協職員の他に、応援社協、青年会議所、NPO、他の班員等に協力を依頼する場合もあり。 ・他、状況により柔軟に対応する。
どこで	<ul style="list-style-type: none"> ○被災地（各世帯、住民組織、コミセン、地域庁舎、市社協福祉センター等） ○被災地以外（市災害対策本部等）
どんな方法で	<ul style="list-style-type: none"> ○直接、被災地に出向いて、聞き取り、目視等の方法で。 ○電話等で状況を確認する。
どうまとめるか	<ul style="list-style-type: none"> ○個別の依頼ニーズを、1件ずつニーズ受付票(様式 ニーズ2)に記入。 ○地域、学区、地区、町内会等ごとのニーズ内容、おおよその件数を整理。
どう使うか	<ul style="list-style-type: none"> ○災害VCの他の班と協議して、把握したニーズから、当面必要な活動内容、ボランティア数、必要な資機材、車輛等を確認する。(日ごと)

③連携団体との情報共有

日頃から、市社協と共に地域福祉や防災に関する事業を実施している団体の中には、いざという時に素早く連携してアドバイスや協力していただける方々がいる。災害発生時は、それぞれの専門分野の知識や技術を活かして、一日も早い復旧に向けた支援活動を行うことも求められる。

そのためにも発災直後から、随時、情報交換を行うとともに、場合によっては災害VCスタッフとして市や市社協の調整会議（仮称）等に参加して専門的な視点で意見をいただく機会をつくる場合もある。

※各団体の概要、協定締結団体等は、38～39ページにまとめて記載。

④拠点の準備・サテライトの設置

災害VC設置場所は、下表に記載の状況を踏まえて鶴岡市災害対策本部と協議し決定する。被害の規模や発生場所によっては、鶴岡市災害対策本部と協議してサテライト（現地対応拠点）の設置を検討する。

なお、設置場所については、様々な災害の種類や規模等を想定し事前に鶴岡市と協議を行い候補場所・施設を選定しておく。

◆災害VC設置場所を選ぶ時のポイント

項目	内容
場 所	①ボランティア活動を行う被災地に近いか。 ②広い駐車場があるか。 ③市外から来てくれる人たちが、わかりやすいところにあるか。 ④二次災害の恐れが大きくないか。 ⑤ライフラインの被害が大きくないか。 ⑥資機材の保管に可能な広さがあるか。
建 物	①災害によって建物に損傷が起きていないか。 ②ライフライン(特に電気)の使用が可能か。 ③コピー機やパソコン、机、いすの設置等事務所機能を持つだけの広さがあるか。 ④ネットワーク、Wi-Fi、電話線の使用が可能か。 ⑤受付、待機、オリエンテーション、マッチング等のボランティアを受け付ける動線を確保できる広さがあるか。(状況によっては、テントを設置して外でも可) ⑥トイレを確保できるか。(仮設トイレでも可。その場合は外のスペースを確認) ⑦寒暖への対応を考えて、冷暖房設備があることが望ましい。 ⑧一定期間使用が可能か。(目安:少なくとも2週間以上) ⑨複合機を借りることができる先()

⑤スタッフの確保

災害VCのスタッフは、災害規模の大小にかかわらず40人程度必要といわれている。本マニュアル(「4. 災害VCの運営について」の組織図)に記載している市社協事務局職員で構成する主担当は、災害VCセンター長以下40人に満たないため、他に10人程度は配置できるように平時から依頼しておく必要がある。

◆依頼予定先

1	市社協内の各部署 (組織図の主担当に記載されている部署以外)
2	公益財団法人鶴岡青年会議所
3	宮城県大崎市社会福祉協議会
4	山形県社会福祉協議会 (県社協経由で、県内市町村社協、県外市町村社協)
5	NPO法人鶴岡災害ボランティアネットワーク

⑥様式、備品、事務用品・救護品、資機材（車両含む）の確保と手配

物品・様式等は、災害VCの設置の有無に限らず使用することになるため、いざという時に迅速に準備できるように、各班の担当部署は平時から保管場所や保管状況を確認しておく。また、資機材・車両等は、市社協以外から貸してもらうものが多いため、市社協総務課と地域福祉課・ボランティアセンターが連携し、平時から相手先との連携を図り場合によっては協定を締結しておくことも必要である。

※「7 様式・資料集」参照

◆想定できる主な相手先

1	鶴岡市防災安全課	一輪車、スコップ
2	鶴岡市建設業協会（市経由）	瓦礫撤去等用の各資機材、車両等
3	宮城県大崎市社会福祉協議会	〃（資機材のストックヤードあり）
4	公益社団法人鶴岡青年会議所	〃

⑦ボランティアの募集

災害VCの設置協議で想定した内容で、ボランティア募集を行うものとする。

なお、活動を始めてからニーズの内容や件数に変化があった場合は、随時、状況に合わせて柔軟に対応することとする。

◆募集範囲の目安（「1 災害ボランティアセンターについて」一部再掲）

被害規模 (住宅被害件数)	1日のボランティア 必要人数	募集範囲	備考
小① (50世帯未満)	50人未満	庄内地域	・スタート時は、NPO鶴岡災害ボランティアネットワーク応援隊に依頼し、状況により募集範囲を広げていく。
小② (100世帯程度)	100人未満	山形県内	
小③ (300世帯程度)	100～200人	山形県内	
中① (1,000世帯程度)	300～400人	東北地方	
それ以上	500人以上	全 国	

※但し、被害状況によりこの目安にこだわらず臨機応変に判断することもある。

⑧確保すべき情報連絡手段

災害VCは、常に県社協、市社協と鶴岡市の災害対策本部、ボランティア活動を行っている現場、また、設置している場合は各サテライト等と情報を共有できるようにその手段を構築しておく必要がある。

◆主な手段

市社協災害対策本部	電話(固定、携帯)、FAX、パソコンメール、職員移動(自動車等)
鶴岡市災害対策本部	電話(固定、携帯)、FAX、パソコンメール、職員移動(自動車等)
県社協	電話(固定、携帯)、FAX、パソコンメール
ボランティア活動現場	電話(固定、携帯)、職員移動(自動車、自転車等)、無線機(アマ無線クラブ)
サテライト	電話(固定、携帯)、職員移動(自動車、自転車等)、無線機(アマ無線クラブ)
災害VCスタッフ間	電話(固定、携帯)、無線機(簡易トランシーバー含む)

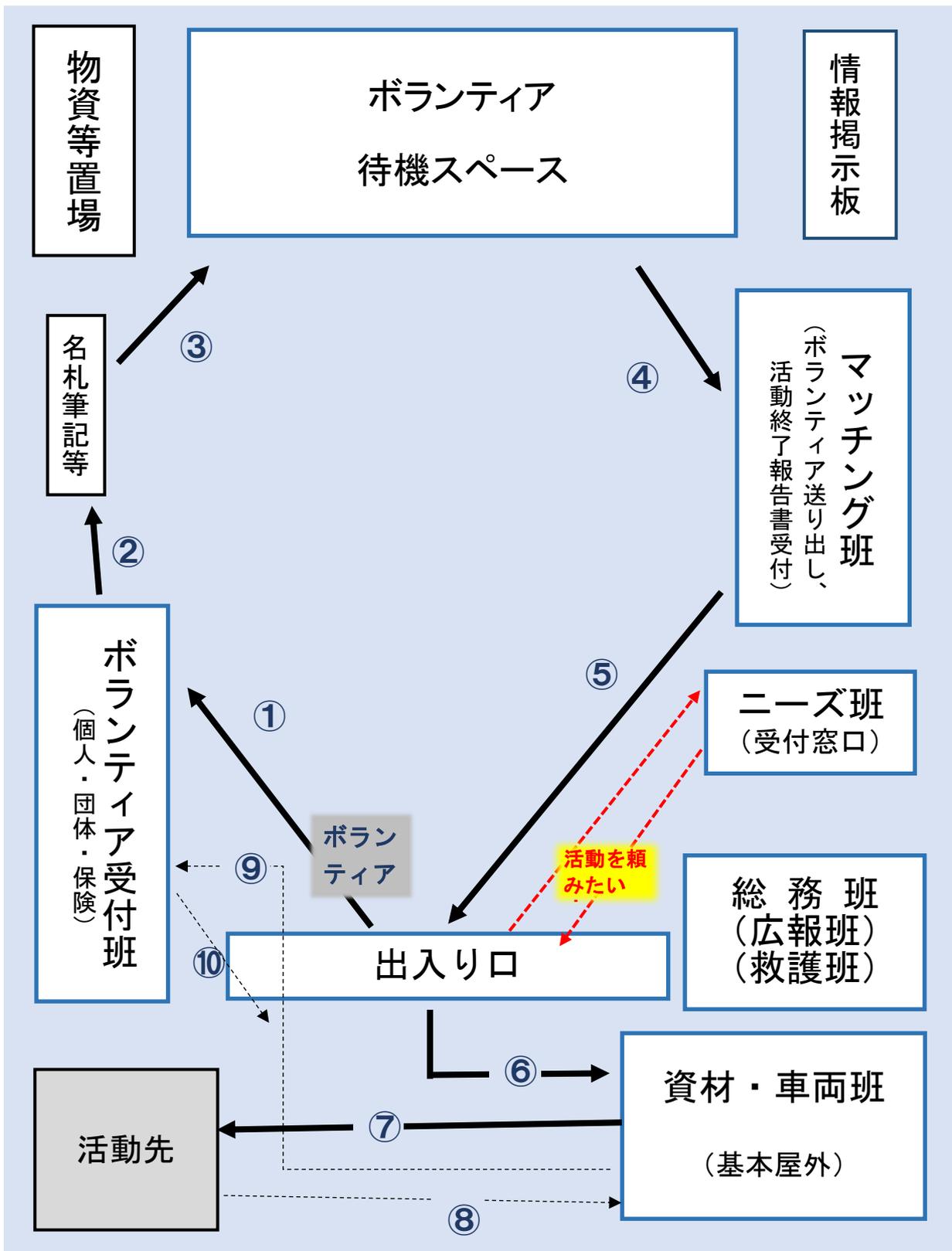
⑨運営費の確保

災害VCの運営に必要な資金は、規模により数十万円から数百万円以上と大きな差があるが、活用できる資金の申請を行うほかに、平時から市との協議によりいざという時に資金を確保できるように準備をしておく必要がある。

◆想定される資金 (自主財源を除く)

山形県共同募金会「災害支援制度」	基準額300万円
鶴岡市補助金	市との協議による
その他の助成金等	企業等の助成金制度

(4) 事務所のレイアウト (屋内の場合：参考例)

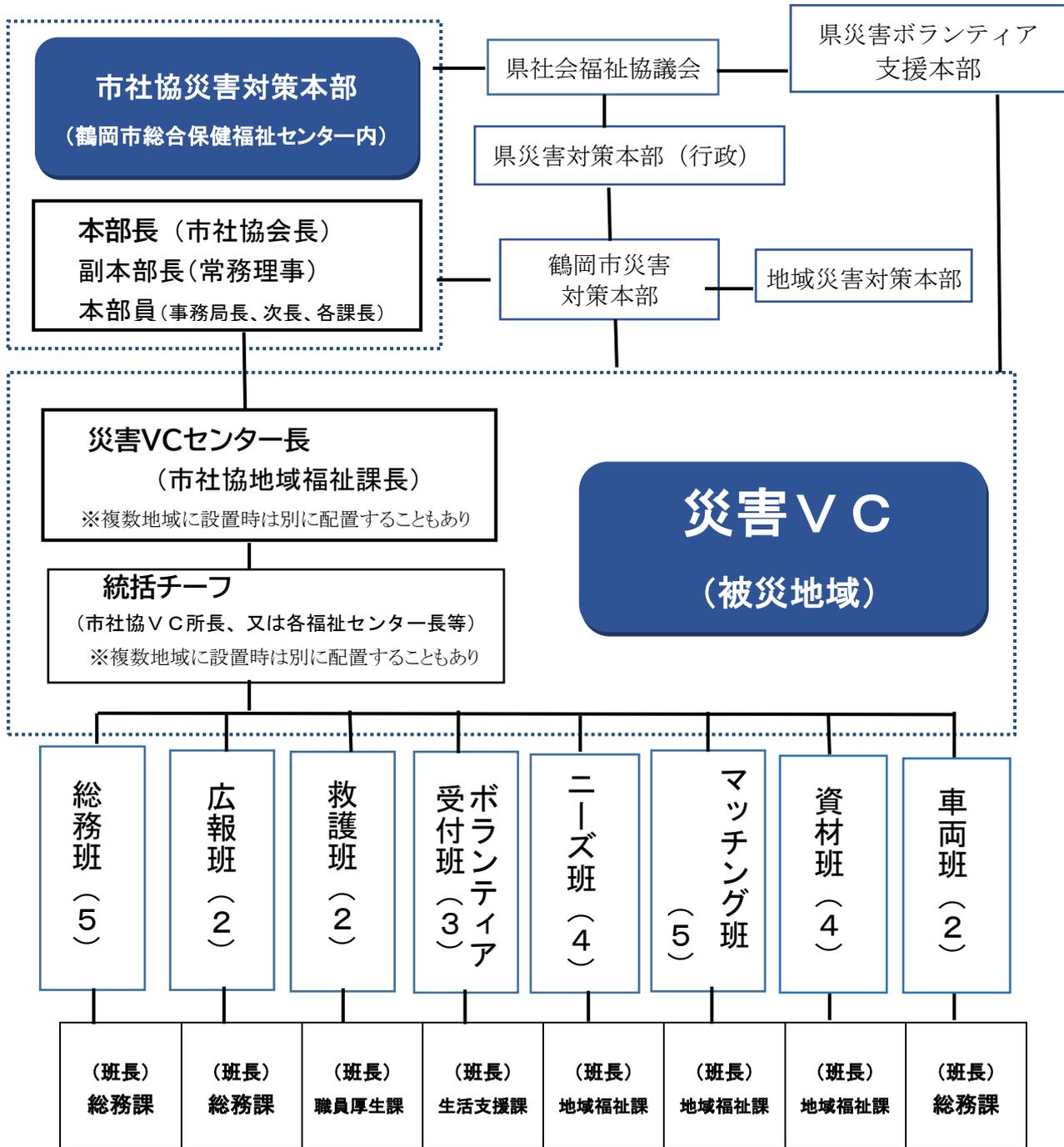


※「ボランティア」と「活動を頼みたい人」が一定方向に流れるよう動線を工夫する。

3

運営について

(1) 運営体制（組織図：基本形）



※各班の（ ）の数字は、最低必要人数（災害の状況により変動する）。

※他に、市社協他部署、応援社協、応援団体等が加わり 40 人体制を組織する（災害の状況により変動する）。

※各班の班長は、状況により応援社協やNPO 法人等が担う場合もある。

(2) 1日の流れ (基本例)

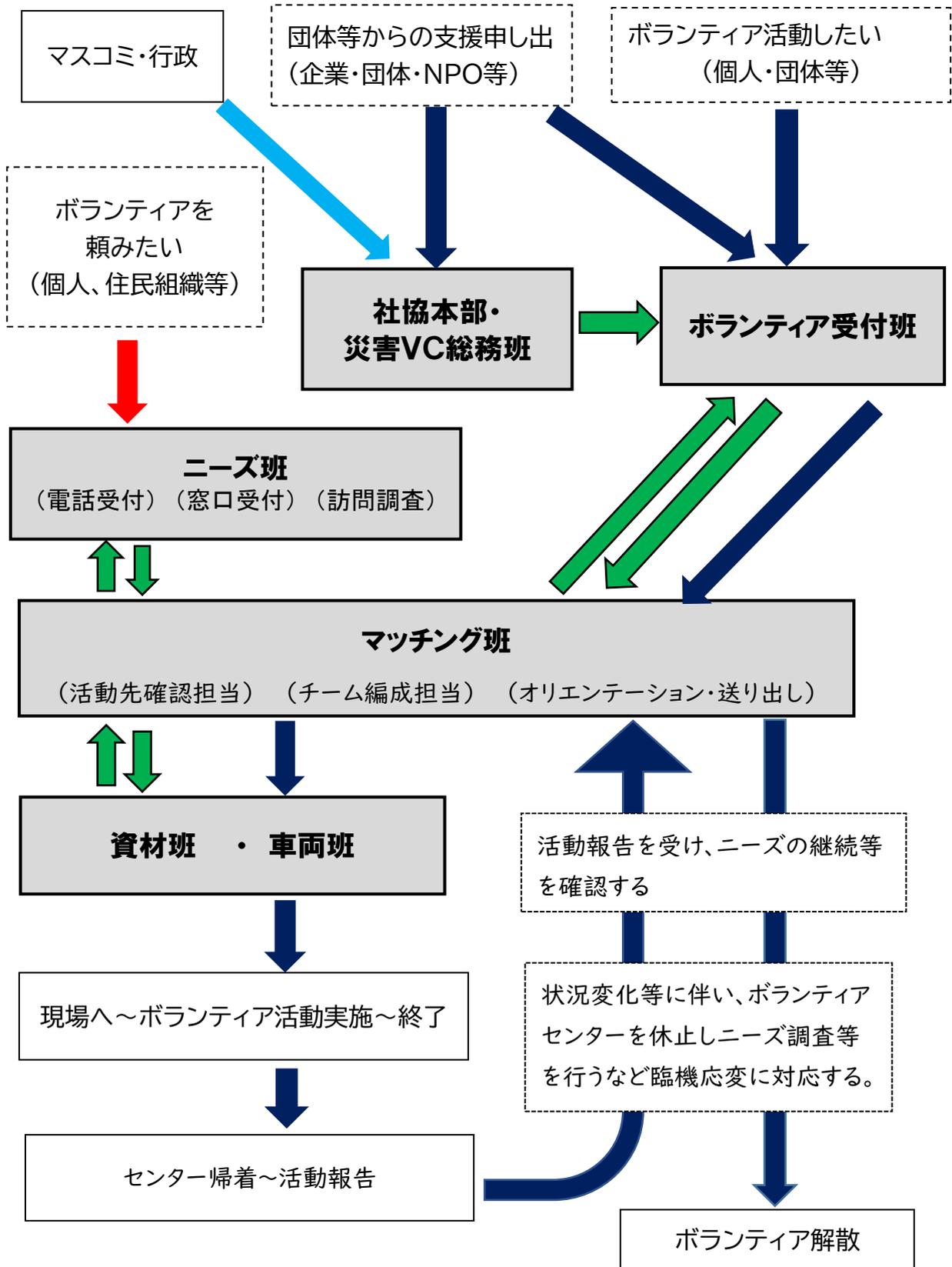
時間	ボランティアの動き	スタッフの動き
8:00	/	集 合
8:10		全 体 会 議
8:20		班 会 議 / 開 所 準 備
8:30	受付開始 来所 ↓ 受付 ↓ マッチング ↓ 現場へ移動 ↓ 活動開始	<p>●ボランティア受付班 ボランティアの受付、受け人数等の集計 (22～23 ページ参照)</p> <p>●ニーズ班 被災者のニーズ把握、現地調査、マッチング班への引継ぎ、依頼件数の集計 (24 ページ参照)</p> <p>●マッチング班 マッチング、グループづくり、オリエンテーション、資材班、車両班への引継ぎ (25～26 ページ参照)</p> <p>●資材班 必要機材の確認、資機材の受け渡し (27 ページ参照)</p> <p>●車両班 移動手段の調整、ボランティア送迎 (28 ページ参照)</p> <p>●総務班 センター全般の管理、人事・労務・会計管理、関係機関との連絡・調整、情報収集 (18～19 ページ参照)</p> <p>●広報班 マスコミへの広報依頼、ホームページ・ブログ等による広報、案内板の設置 (20 ページ参照)</p> <p>●救護班 ボランティアの健康管理、衛生チェック、応急医療品の在庫管理 (21 ページ参照)</p>
	12:00 ～ 13:00 昼食休憩	
15:00	活動終了	手洗い場・報告書受取の準備
15:15	帰所・活動報告 用具の洗浄	報告書の受取 資機材洗浄
15:45	解散	閉所・後片付け・班ミーティング
16:00	/	全体ミーティング / 班長ミーティング
17:00		解 散

◆各班ごとで共用(記入)できる「1日の流れ」の様式は、別途様式集にあります。

(3) 受付から活動終了までの手順

■ ボランティアの動き ■ マスコミ・行政取材等

■ ボランティア依頼者の動き ■ スタッフ間



(4) 各班等の役割

◆災害VCセンター長

【担当：地域福祉課長】※複数地域に設置する場合は、別に配置することも有り。

役 割	災害 VC がスムーズに機能するように全体を統括し、状況によりの確な指示を出し、市社協災害対策本部や関係機関との情報共有、ネットワークづくり等を行う。	
主な 業務内容	発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時職員緊急連絡体制の連絡網により、職員(家族)の否認確認と上司への報告 ・被害概要の把握
	発生 1～2 日程度	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地域の被害状況の確認、地区担当職員への確認指示 ・情報の整理→市社協災害対策本部会議へ報告、協議
	3 日以内	<ul style="list-style-type: none"> ・鶴岡市災害対策本部との協議(災害VC設置について、他) ・災害VC設置準備(各班への指示、拠点準備、各調整) ・必要により応援要請(協定先等)
	4 日以内	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VC設置(スタート)、全体総括 ・総括チーフ、各班長との情報共有、課題等への対応 ・鶴岡市、市社協災害対策本部、県社協との連携、他
	以降	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地全体の被害、ボランティア状況確認 ・今後の生活支援の予測 ・閉所に向けた協議、準備～閉所
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・現場と市社協災害対策本部とが、的確な情報・課題等を共有できるようにする。 ・突発的なことが発生した時、スタッフ、市社協災害対策本部、協力している災害アドバイザー、NPO等と柔軟に相談して迅速な対応を行う。 	

◆統括チーム

【担当：VC所長、又は各福祉センター長】※複数地域に設置する場合は、別に配置することも有り。

役割	災害VCセンター長を補佐するとともに、スタッフ、ボランティア、地域住民、NPO、外部からの支援団体等との架け橋的な存在となって、災害VCがスムーズに機能するように連絡・調整を行う。	
業務内容	発生直後	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時職員緊急連絡体制の連絡網により、職員(家族)の安否確認と上司への報告 ・被害概要の把握
	発生1～2日程度	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地へ出向いて状況確認～整理～報告 ・災害VC設置の有無にかかわらず各班長とともに、物品、様式等の準備を始める
	3日以内	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VC設置準備（各班長と協力、役割の確認、拠点、広報への情報整理） ・必要によりNPO法人鶴岡災害ボランティアネットワークのボランティア事前登録者への協力を依頼する ・準備状況等を災害VCセンター長に報告
	4日以内	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VC設置(スタート)、各班、班間連携の確認 ・災害VCセンター長、各班長との情報共有 ・各事案へ随時対応
	以降	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ班、各関係部署、地域組織等と連携しニーズ把握 ・ニーズと必要なボランティア数の予測 ・閉所に向けた状況整理、協議～準備、閉所
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・随時、各班と各班間の連携状況を確認し、課題がある場合は指示、調整等を行いスムーズに機能するように努める。 ・ボランティア受付班、ニーズ受付班で対応しきれないことがある時の最初の相談窓口になる。 ・災害VCセンター長が、市社協災害対策本部に報告する情報等の整理を行う。 	

◆◆総務班

【主担当：総務課。 班の必要最低人数5人】

役割	会計、鶴岡市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班に属さない業務を行う。
活動内容	<p>①ミーティングの開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ間での意思疎通、情報共有を図り、円滑に災害VCを運営していくために朝・夕の班長ミーティングの開催、連絡調整、記録を行う。 <p>②人事・労務管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要なスタッフの確保・配置、スタッフ、ボランティアの安全・衛生管理事務を行う。 <p>③会計管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営資金の確保、設備、資機材の調達・管理等、会計全般の事務を行う。 <p>④関係機関との連絡・調整、外部からの問い合わせ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴岡市災害対策本部、関係機関等との連絡・調整・報告及びセンター運営全般に関する問い合わせ等の対応を行う。 <p>⑤情報収集・共有・発信</p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係機関等あらゆる方面からセンターの運営上必要となる基本的情報を収集するとともに、各班の活動で得られた情報を集約・更新・整理する。 ・会議、ミーティング、掲示板の活用、資料の配布などにより、各班が把握すべき問題点や重要事項について、周知・共有を図る。 <p>⑥その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・寄付、金品の受付、取り扱い ・被災者ニーズの件数及び内容の把握 ・災害ボランティア活動のための気象情報の把握 ・記者会見等を含む報道対応 ・専門ボランティア受付（機材専門ボラ・NPO・炊き出しボラ等） ・問い合わせ、苦情への対応 ・「高速道路等無料措置 ボランティア証明書」へ必要事項の記入・押印 ・「災害ボランティア活動証明書」の発行 ・ボランティア輸送車両の確保 ・支援物資の取り扱い

使用様式	<ul style="list-style-type: none"> ・総務―1 ボランティア活動証明書 ・総務―2 災害救援（支援物資・見舞い品）受付票 ・総務―3 災害ボランティア活動提供物品整理票 ・総務―4 物品依頼書 ・総務―5 備品管理台帳 ・総務―6 災害ボランティアスタッフ名簿 ・総務―7 ケガ・事故等報告書 ・総務―8 災害VC日報
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・毎日のミーティング等で、情報の共有化や判断協議等を中心に行う。 ・鶴岡市災害対策本部との情報共有を図るため、鶴岡市災害対策本部会議へ参加する。 ・被災者の生活支援については、特に鶴岡市健康福祉部との連携を図る。 ・情報収集、労務管理、ミーティング等は書面で記録する。 ・報道発表の内容は、「報道連絡フォーム」を活用し、充分協議しながら作成する。 ・災害派遣従事車両証明に係るボランティア証明書の記載内容を確認し確実にFAX又はE-mailにより送付する。 ・その他広報に関連することは、広報班と連携して対応する。

◆◆広報班

【主担当：総務課。 班の必要最低人数2人】

役割	<p>広報班は、災害VC設置やボランティア募集など災害VC全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。</p>
活動内容	<p><u>①広報の手段</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼 ・広報車による巡回、防災無線による広報 ・ホームページ、SNS等を活用した情報発信 ・立て看板の設置、チラシの配布 ・ボランティア募集の広報 ホームページ、関係機関・団体へボランティアの募集を行う。 <p><u>②案内板の設置</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・案内板の設置 最寄り駅などから災害VCまでの道順について、案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。あわせて、宿泊施設、小売店の運営状況も確認しておく。 ・鶴岡市内や県内の、通行止めや道路状況などの情報を確認しておく。 <p><u>③活動等の記録</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害VCの活動記録を残すため、ボランティア・スタッフ等の記録を写真、動画等により撮影する。又、関係者に依頼する。 <p><u>④他の情報発信</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地外へのホームページ、フェイスブック等による情報発信の他、来所者用の新聞、かわら版等の作成
使用様式	
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。 ・情報は、主観的にならず、客観的で公平さを保ち、正確に伝達を行う。 ・その他、随時総務班と連携し常に情報を共有しておく。

◆◆救護班

【主担当：職員厚生課。 班の必要最低人数2人】

役割	ボランティア、スタッフの活動中や業務中のけがや事故、体調不良の訴えなどに対し、応急処置などの必要な初期対応を行い、医療機関へ繋ぐ役割を担う。
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの健康管理 ・衛生チェック ・救護ボランティアの募集、調整 ・活動場所への派遣 ・応急医療品の在庫管理 ・怪我をしたボランティアの通院の付添 ・ボランティア保険事故報告書類の作成 ・各医療福祉ボランティア団体等との連携
使用様式	
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・けが人が発生した時に、迅速な対応を心掛ける。 ・ボランティアの体調管理に留意し、声掛け等を行う。 ・応急処置は、看護師等の有資格者のアドバイスのもと適切に対応する。 ・救護班での対応は、あくまでも応急処置であり、処置後は必ず医療機関で診察を受けるよう指導する。 ・活動中の事故やケガで通院や入院した場合には、ボランティア活動保険の補償対象となるケースが多いことを負傷者に伝え、保険加入の手続きをした社協に問い合わせるよう指導する。なお、負傷者がセンターで加入手続きをしたケースは、保険金請求手続きの流れを説明する。

◆◆ボランティア受付班

【主担当：生活支援課。 班の必要最低人数3人】

役割	ボランティアと最初に接する窓口となり、受付登録事務及び活動保険加入事務を行う。
活動内容	<p>①ボランティア活動希望者の受付</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの受付・登録 ・ボランティアの名札の作成 ・ボランティアの検温、健康状態、服装の確認 ・ボランティア活動保険加入の状況確認・加入の手続 ・ボランティア参加者へ活動に当たっての留意事項の説明 ・市内の情報について説明 <p>②受付人数の集計等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マッチング班、総務班へ報告⇒総務班には、必要に応じて、専門技術、資格等を持っているボランティアの情報を伝達する。
使用様式	<ul style="list-style-type: none"> ・受付ー1 ボランティア登録票（個人用） ・受付ー2表 ボランティア登録票（団体用） ・受付ー2裏 ボランティア参加者名簿（団体用） ・受付ー3 ボランティア受付簿 ・受付ー4 ボランティア活動の流れ ・受付ー5 ボランティア活動に行く前にお読みください
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・受付がスムーズにできるように記載台を別に設ける等の工夫をする。 ・受付表の配布、説明と記入場所を区別する。 ・ボランティアの検温と健康状態の確認を行い、ボランティア登録票等に記入する。また、全社協等から発信される感染症予防の留意点に沿って、高熱や健康状態に不安がある人には、活動を辞退していただくように対応する場合もある。 ・ボランティア活動保険の加入状況を確認し、未加入の場合加入を勧める。 ・軽トラック等の持込が可能な人がいる場合は、ニーズ班、車両班等と情報を共有し、必要な活動がある場合は本人に内容を説明する。 ・受付窓口では、気持ちよく災害ボランティア活動に参加していただけるように感謝の気持ちを持って対応する。 ・ボランティア経験が少ない方、初めての方に対しては丁寧に説明をする。 ・災害VC内の案内やどこに何があるか等の説明をする。

- ・近くにあるコンビニや必要物品が、購入可能な場所等地域の中でしか分からない情報の説明をする。
- ・記入例を掲示しておく。

◆ボランティア活動保険の取り扱いについて

ボランティア活動を行う人は、原則、各市町村社会福祉協議会が取り扱っている「ボランティア活動保険」に加入することとし、ボランティア受付時に加入していない人には、その場で加入の手続きを行ってもらうこととする。

(留意点)

- 受付時の確認方法は、「ボランティア活動保険加入カード」の提示によるが、忘れてきた人については、口頭で確認し、実際には加入していない場合は、災害VCとしての補償等はないことを伝え了解をもらう。
- 受付時に加入の手続きを行う場合は、その時の災害が対象になるプランを勧めるものとする。(各年度に発刊される「保険の手引き」を参照)

◆◆ニーズ班

【主担当：地域福祉課。 班の必要最低人数4人】

役割	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、効率的で効果的なニーズ把握を行う。
活動内容	<p><u>①被災者ニーズの把握</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、メール、FAX、無線、口コミによる被災者ニーズの把握 ・ボランティアで対応できるニーズと対応できないニーズの仕分け ・ボランティアが活動しやすい情報提供（地図や状況の掲示等） ・軽トラック等の車両持込を必要とするニーズがある場合、ボランティア受付班、車両班等と情報を共有し対応する。 <p><u>②現地調査</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて、ニーズを受付した場所に行き依頼内容等の確認を行う。 <p><u>③マッチング班への引継ぎ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現地確認終了後、ニーズ票をパソコン入力する。 ・パソコン入力すると「活動指示書兼報告書」に転記されるので、活動場所の地図を添付しマッチング班へ渡す。ただし、状況によりパソコン入力できない時は、ニーズ票を確認して「活動指示書兼報告書」を作成する。 <p><u>④依頼件数の集計</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア依頼件数について集計し、総務班に報告する。
使用様式	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズー1 住民向け周知用チラシ ・ニーズー2表 災害ボランティアニーズ受付票 ・ニーズー2裏 資材貸出票
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の気持ちをくみ取った相談を心掛ける。 ・ボランティア対応可能か判断に迷う場合は、総務班と協議して判断する。 ・被災者ニーズの把握には、地域の情報を熟知している被災地の自治会や民生委員・児童委員との連携に努める。 ・ニーズの確認は、現地調査に行けない場合もあり、電話での確認等の状況に応じた対応を行う。 ・活動場所までの経路図及び周辺地図は、地理に詳しくない人でも分かるような視点を持って作成する。 ・受付したニーズは、班長ミーティングで優先順位を決定する。 ・要配慮者支援については、関係機関と連動しながら可能な範囲で情報を収集し、必要に応じた支援を行えるように努める。

◆◆マッチング班

【主担当：地域福祉課。 班の必要最低人数5人】

役割	被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動依頼を結びつけ、活動ごとのグループ作りを行う。
活動内容	<p>①事前準備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて活動先の確認・調査を行い、ニーズ班から受け取った活動指示書の内容を確認しておく ・活動指示書の作成 ・被災者ニーズと災害ボランティア活動のマッチング調整 ・派遣状況の把握 ・送迎車両の調整 ・災害ボランティア活動終了後の迎え入れ方法の確認 <p>②マッチング、グループづくり、オリエンテーション</p> <p>③a マッチング</p> <ul style="list-style-type: none"> ・依頼件数、内容、必要なボランティア数などにより、その場に応じた方法で行う。 <p>(例1) ホワイトボード等にニーズを張り出し、ボランティア自身がニーズを選んでいく方法</p> <p>(例2) ニーズ班とマッチング班が連携し、「ニーズ受付票」と「ボランティア登録票」等を照らし合わせ、マッチングする方法</p> <p>③b グループ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マッチングが決まったら、グループごとにリーダーを指名する。 <p>※リーダーはボランティア経験や作業の熟練度、地元の知識度を考慮して決定する。</p> <p>③c オリエンテーション</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活動指示書により、派遣先、依頼作業内容等の説明を行い、リーダーに「活動指示書兼報告書」を渡す。 ・災害ボランティア活動現場までの経路説明案内 <p>③③ 資材・車両班に引継ぎ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オリエンテーションが終わったら、依頼者に到着時間等の連絡をする。 ・資材・車両班に車両の手配、資機材の準備等を連絡する。

使用様式	<ul style="list-style-type: none"> ・ マッチングー1 ボランティア活動指示書兼報告書 ・ マッチングー2表 グループメンバー表 ・ マッチングー2裏 資材貸出票 ・ マッチングー3 災害ボランティア従事車両 ・ マッチングー4 ボランティアセンターから来ました ・ マッチングー5 マッチング業務確認票
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・ マッチングは、時間を費やしがちになるので、短時間で効率よく行う工夫が必要である。 ・ ボランティアへの注意事項を再度口頭で呼び掛ける。 ・ ボランティア活動に送り出す場所と、ボランティアが活動を終えて報告を受ける場所は統一するのが望ましい。 ・ 地元出身の職員を配置することが望ましい。

◆◆資材班

【主担当：地域福祉課。 班の必要最低人数4人】

役割	活動に必要な資材等の調達、ボランティアへの貸し出し、在庫管理等を行う。
活動内容	<p>①必要機材の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な資機材の準備 <p>②資機材の受渡し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアに必要な資機材を貸出す。 ・資機材は帰所後に必ず配置場所に戻すよう説明する。 <p>③資機材の返却</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸出した資機材を配置場所に返してもらい整理、在庫管理をする。 <p>※活動終了後、感染症を防ぐため、資機材の洗浄、消毒を行う。</p>
使用様式	
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を整理する。 ・市災害対策本部等との連絡を密に取り、資機材を調達し、過剰な在庫を抱えないようにする。 <p>※資機材確保に当たっては、次の手段を検討する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小売店からの購入 ・市災害対策本部、各関係団体に協力要請 ・県社協、被災地外社協、災害関係NPO・NGO法人に協力要請

◆◆車両班

【主担当：総務課。 班の必要最低人数2人】

役割	被災地の地理がわからないボランティアに対し、活動場所の案内や移送を行う。
活動内容	<p>①移動手段の調整</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要に応じて活動場所への移動手段（送迎用マイクロバスなど）の調整・準備を行う。 <p>②ボランティアの送り出し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害VCの車両による移送が必要な場合は現地まで送る。 <p>③ボランティアの迎え</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害VCの車両で移送したボランティアの迎え。また、車両の点検を行う。
使用様式	
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・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、移送が必要なボランティア数や活動場所などについて把握し、大まかなスケジュールリングを行っておく。 ・メンバー全員の帰着と負傷者や体調を崩した方、精神的なストレスを感じている方等がないなど確認する。場合によっては、救護班へつなぐ。 ・ボランティア受付班が受付時に確認した、軽トラック等を提供できる人に、状況によっては協力してもらおう対応を行う。 (ボランティア受付班、ニーズ班と連携)

(1) 個人情報の管理

災害VCは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取り扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは、日々人が入れ替わることになるため、個人情報に係るトラブルが起こりやすい状況にある。

災害VCスタッフは、この点に十分留意の上、個人情報の適切な管理・保管に努めるとともに、各班長やボランティア活動を行う現場のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、安全管理に努めるよう心がける。

(2) 情報の混乱防止

災害VCは、各地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、一旦1か所に集まるようにし、情報を整理・取捨選択の上、必要な部署やスタッフ又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、日々のスタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から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に努める。

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布によって周知徹底を図ることとする。

(3) マスコミへの対応

複数のスタッフがそれぞれに対応してしまうと、情報が錯綜する原因になるため、マスコミとの対応窓口は市社協災害対策本部（担当職員）が担当する。

(1) 閉所の判断

被災者からの支援ニーズが復旧に関わるニーズから、専門技術・知識を必要とする内容が中心になってきたら、センターの閉所について検討する。状況に合わせ、市災害対策本部と協議の上、閉所時期を検討する。

【閉所の視点】

- ① 被災者の生活が一定程度安定し、新規ボランティアニーズが少なくなった。
- ② 災害VC設置目的を達成する目途が立った。
- ③ 被災者の仮設住宅への移転や自宅での生活が行われており、災害VCを通じた支援がなくても自立に向けた生活が可能になった。

【閉所に向けた注意点】

- ① 被災者の中に、災害VCの存在を知らなかった、又は声を出したいが躊躇していたという人がいないか、被災者ニーズをあらためて確認する。
- ② 自治会長、民生委員・児童委員、広域コミュニティ組織等、地域の関係団体等と協議し合意を得ること。
- ③ 閉所後の対応（ニーズがある時は対応することや、相談窓口の場所等）を被災地域の方々に知らせること。
- ④ 閉所後のニーズ依頼に対応するために、必要最低限の資機材や様式等を残しておくこと。

(2) 閉所の手順

- ① 被災地域の関係組織等と協議
- ② 市災害対策本部と協議
- ③ 支援団体、県社協等と情報交換
- ④ 閉所の予定を周知
(被災地住民や関係団体、市社協・市のホームページ、マスコミ等)
- ⑤ 借用した資機材等の返却（必要最低限のものを継続して借りる場合もあり）
- ⑥ サテライト設置時は、片付け、清掃等

- ⑦ 事務処理（物資、書類、会計清算等）
- ⑧ 協力関係者等へのお礼状の送付
- ⑨ 閉所後の対応準備（相談窓口、体制、取り組み内容等）

（３）閉所後の対応

閉所後も復旧・復興への取組は続くため、市社協の通常ボランティアセンターでの支援、また、地域福祉分野における生活支援、住民同士の支え合い活動の推進に移行し継続して復興までの支援を行っていく。

(1) 災害V C連絡会議の開催

災害に備え、協力団体や関係機関と顔を合わせる機会をつくり、いざというときのための連携協力関係の強化を図るため、連絡会議を開催する。

(2) 人材養成及び啓発活動

災害V Cの役割や市民との関係について、設置訓練や研修などで啓発活動を行うとともに、災害時にスタッフとして活動できる人材の育成を行う。

(3) 災害V C設置訓練の実施

災害発生時に災害V Cが正常に機能するように、協力団体や関係機関からも協力を得ながら、災害V C設置訓練を実施する。

(4) 災害V Cに関する共有会議、研修会等の開催

災害V Cを設置した時に、迅速にスタッフ機能を果たせるように協力団体や市社協職員を対象に、各班の役割や物品、様式等の所在・内容等を確認する共有会議や、災害V Cやボランティアを理解する研修会を開催する。

なお、当市で発生する災害に限らず、他市町村や他県での災害V C設置時にも、派遣・適応できる人材育成を行っていく。

(5) 感染症拡大時の災害V C対応に向けた事前共有と準備

感染症が拡大している状況で災害が発生した場合の、災害V C運営におけるスタッフ、ボランティア、被災者等の関わり方等を、全国社会福祉協議会から発信される通知等を参考にして対応を検討し、市社協内での事前共有と必要な準備を行う。

(6) マニュアルの見直し

本マニュアルは、状況の変化を踏まえながら、随時内容の見直しを行う。

7

様式・資料集

(1) 様式集

①様式一覧

様式No.	様式名	保管場所(データ、原稿)
総務-1	ボランティア活動証明書	
総務-2	災害救援(支援物資・見舞い品)受付票	
総務-3	災害ボランティア活動提供物品整理票	
総務-4	物品依頼書	
総務-5	備品管理台帳	
総務-6-1	災害ボランティアセンタースタッフ名簿(全体)	
総務-6-2	災害ボランティアセンタースタッフ名簿(班用)	
総務-7	ケガ・事故等報告書	
総務-8	災害ボランティアセンター日報	
総務-9	災害ボランティアセンター1日の流れ(班用)	
受付-1	ボランティア登録票(個人用)	
受付-2 表	ボランティア登録票(団体用)	
受付-2 裏	ボランティア参加者名簿(団体用)	
受付-3	ボランティア受付簿	
受付-4	ボランティア活動の流れ	
受付-5	ボランティア活動に行く前にお読みください	
ニーズ1	住民向け周知用チラシ	
ニーズ-2 表	災害ボランティアニーズ受付票	PC入力時、「マッチング-1」に転記される。
ニーズ-2 裏	資材貸出票(◆マッチング-2-裏 兼)	※車両・資材班
マッチング-1	ボランティア活動指示書兼報告書	PC入力時、「ニーズ-②表」から転記される。
マッチング-2 表	グループメンバー表	
マッチング-2 裏	資材貸出票(◆ニーズ-2-裏 兼)	※車両・資材班
マッチング-3	災害ボランティア従事車両	
マッチング-4	ボランティアセンターから来ました	
マッチング-5	マッチング業務確認票	

◆実際の様式は、別紙(様式集)に綴ってあります。

(2) 備品リスト

分類	名称	目的	必要数	借用先
機器	電話機			
	パソコン			
	プリンター			
	複合機(コピー・FAX)			
	携帯電話			
	トランシーバー			
	発電機			
	ポータブル電源			
	拡声器			
	ハンドマイク			
	懐中電灯			
	ラジオ			
	カメラ			
	延長コード			
物品	感染症予防物品			
	・手洗い用液体石鹸			
	・手指消毒液			
	・体温計(非接触型)			
	・うがい薬			
	・マスク			
	・ウエットティッシュ			
	・分別用ゴミ袋			
	活動後の衛生用具			
	・長靴等洗浄容器			
	・長靴等洗浄液			
	・ホースリール			
	ほうき			
	ちりとり			
	掃除用洗剤			
	ホワイトボード			
	パーテーション			
	長机			
	イス			
	台車			

カラーコーン			
ブルーシート			
自転車			
軍手			
手袋			
ティッシュペーパー			
トイレトペーパー			
飲料水			
雨具			
長靴			

(3) 事務用品・救護品リスト

分類	名称		
事務用品	コピー用紙	輪ゴム	フラットファイル
	模造紙	修正テープ	クリアファイル
	ノート	消しゴム	ビニール袋
	のり・セロファンテープ	地図(広域・住宅)	筆記具
	カッター・はさみ	乾電池	ロープ
	ステープラ・クリップ	ガム・布・養生テープ	電話帳
	画鋏	ビニールひも	付箋
	ホワイトボード線引き	時刻表	マジック
	ホワイトボードペン	マグネット	テプラ
応急医薬品	風邪薬	絆創膏	目薬
	腹痛薬	傷薬	テーピング
	鎮痛・解熱薬	湿布	三角巾
	消毒薬	ガーゼ	ガーゼ止めテープ
	虫刺され用薬	包帯	毛抜き・ピンセット

(4) 資機材リスト 市が保有しているもの、借りることができるもの・買うもの等

分類	名称	保管場所	保有数	借用予定先
	軽トラック			
	ワゴン車			

	マイクロバス			
	2tトラック			
	原付バイク			
	角スコップ			
	剣スコップ			
	バケツ			
	雑巾・タオル			
	土嚢袋			
	ブルーシート			
	ロープ			
	ボール			
	一輪車			
	デッキブラシ			
	ヘルメット			
	フネ			
	高圧洗浄機			
	防塵マスク			
	てみ			
	じょれん			
	たわし			
	噴霧器			
	土嚢造り用補助容器			
	竹ぼうき			
	つるはし			
	ちりとり			
	テント			
	のこぎり			
	リヤカー・台車			
	じょうろ			
	ドライバー			
	掃除用洗剤			

《参考1》 災害VCを設置しない場合の対応（イメージ図）

フロー図	市社協の動き
<p style="text-align: center;">災害VCを設置せずと判断</p>	<p>①鶴岡市災害対策本部との協議で、災害VCを設置しない場合の市と市社協の役割分担、市が協力できる内容等を話し合っておく。</p> <p>②避難所等での炊き出しや、スタッフボランティア等が必要か確認し、お互いの役割を話し合っておく。</p> <p>③鶴岡市と市社協双方の災害対策本部が、情報共有できる体制をつくっておく。</p>
<p style="text-align: center;">ニーズ把握 協議・準備 協力要請</p> <p style="text-align: center;">ボランティア 募集・広報活動</p>	<p>④活動を始める準備（同時進行）</p> <ul style="list-style-type: none"> □ニーズ把握 □連携団体等との情報共有 □拠点の準備 <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアとニーズ受付窓口 ・資機材置き場等 □市社協内のスタッフ体制づくり(班分けも) <ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの協力期間の確認 □応援スタッフの確保、調整 <ul style="list-style-type: none"> ・市職員 ・NPO ・JC等 □物品、様式、資機材、車両準備 □ボランティアの募集(VC・NPO登録者優先) □災害救助法適用有無による違いを整理 □広報(ホームページ、他の手段活用)
<p style="text-align: center;">ボランティア 活動開始</p> <p style="text-align: center;">⇕</p> <p style="text-align: center;">ニーズ再調査</p>	<p>⑤災害ボランティア活動開始</p> <ul style="list-style-type: none"> □各班による対応 □ニーズ依頼時の現場確認 □市、各地域、学区、地区の住民組織、民協、他専門機関との情報共有 □地域住民への訪問、悪徳商法への注意喚起 □ボランティア、支援団体等との情報共有 □今後の対応を協議 鶴岡市、市社協、被災地の住民組織、支援団体等
<p style="text-align: center;">応援体制終了</p> <p style="text-align: center;">通常VCで対応</p>	<p>⑥応援体制による対応終了</p> <ul style="list-style-type: none"> □終了後の被災地への対応を協議 □終了の準備 □終了後の対応を、被災住民(団体等も)へ周知 □広報(ホームページ、他の手段活用) <p>⑦終了し通常VC、地域福祉事業で支援～自立へ</p> <ul style="list-style-type: none"> □災害による困りごと相談支援は継続する

《参考2》 災害VC運営のための連携団体等 (市内広域コミュニティ組織、住民組織等は除く)

※令和3年3月現在

No	団体・機関名	担当者等	電話	連携内容	備考
1	鶴岡市	健康福祉部地域包括ケア推進室	25-2111	○市災害対策本部との情報共有の窓口(随時)	社協の担当部署
		市民部防災安全課	25-2111	○災害 VC 設置協議、その他重要案件の相談等	市災害対策本部
2	鶴岡市各地域庁舎 ※鶴岡以外の 5地域	藤島地域庁舎	64-2111	○各地域情報の要になり、市社協福祉センターを窓口にした地域庁舎との情報共有が大変重要になる。	
		羽黒地域庁舎	62-2111		
		櫛引地域庁舎	57-2111		
		朝日地域庁舎	53-2111		
		温海地域庁舎	43-2111		
3	(社福) 山形県社会福祉協議会(山形市)	山形県ボランティア・市民活動振興センター	023-626-1622	○常に情報提供、情報交換を行い、依頼や要望がある場合は、随時連絡を取り合う。 ○災害現場でのスタッフを経験している職員も多いので、アドバイザー的な立場で協力をしてもらえる。 ※山形県・市町村社協災害時相互支援に関する協定締結	
4	ウエザーハート 災害福祉事務所 (山形市)	代表 千川原公彦氏		○千川原代表が、県の災害支援アドバイザーを担っている、また全国で活躍している災害支援団体(NPO, NGO)とのネットワークもあり、様々な場面で相談できる。	
5	NPO法人鶴岡災害ボランティアネットワーク	代表 村井 勢一氏		○個人、企業等の事前登録活動を始めており、被害が小規模で、ボランティア募集を市内限定にした場合や、全国から駆けつけてくれるボランティアが被災地に入る前に、地元で活動できるボランティアの確保が可能。 ○状況により、災害 VC スタッフとしても協力してもらえる。	

No	団体・機関名	連絡先	電話	連携内容	備考
6	公益社団法人 鶴岡青年会議所	その時の「災害ボランティアセンター連絡会」構成員に委嘱している所員	事務局 24-0377	○発災直後から、災害 VC スタッフ、ボランティア、物資等の協力を依頼(相談)できる団体。 ※災害ボランティアセンターの運営等に関する協定締結	
7	宮城県大崎市 社会福祉協議会	社協本部	0229-23 -7400	○被害の状況により、災害 VC スタッフとして職員を派遣していただき、さらに資機材の借用が可能(ストックヤード有)。 ※災害時における相互応援に関する協定締結	
8	東北公益文科大学 (酒田市)	地域共創センター	0234-41 -1115	○ボランティア活動を行う学生への周知、参加者の受付、調整等をお願いできる。	

◆他に、状況により全国で活動している災害支援団体からのアドバイス、協力もいただくことが可能。

《参考3》 災害時の応援・支援の協定締結

No	団体名等	協定の名称	締結日
1	山形県・山形県内市町村社会福祉協議会	山形県・市町村社会福祉協議会「災害時相互支援に関する協定書」	平成24年7月1日
2	社会福祉法人大崎市社会福祉協議会	災害時における相互応援に関する協定締結	平成28年11月15日
3	公益社団法人鶴岡青年会議所	災害ボランティアセンターの運営等に関する協定締結	平成30年12月26日

山形県・市町村社会福祉協議会（写）

山形県・市町村社会福祉協議会 災害時相互支援に関する協定

（趣旨）

第1条 この協定は、山形県内で発生した災害により、被災した市町村の社会福祉協議会（以下「被災地社協」という）が単独では十分な被災者支援活動が実施できないと認められる場合に、県内の他の市町村社会福祉協議会（以下「他の市町村社協」という）及び山形県社会福祉協議会（以下「県社協」という）が協力し、相互支援の精神に基づき、被災者支援活動を円滑に実施するために必要な事項を定めるものとする。

（災害の種類及び規模）

第2条 この協定を適用する災害の種類及び規模は、原則として災害対策基本法に規定されている地震、津波、風水害、豪雪等とし、住民生活に甚大な支障が生じたため、災害救助法が適用された災害及び被災地社協から支援要請のあった災害とする。

（災害時の連絡）

第3条 被災地社協及び県社協は、災害が発生した時、次の事項について速やかに連絡を取り状況を確認し合うものとする。

- （1）被災状況及び被災者への支援状況
- （2）他の市町村社協及び県社協への支援要請の必要性の有無
- （3）他の市町村社協及び県社協への要請内容
 - ①支援の内容、支援場所への経路及び支援の期間
 - ②支援活動に必要な物資の品名、数量等
 - ③派遣人員の数
 - ④前各号に掲げるもののほか必要事項
- （4）その他支援を要する事項

（支援要請）

第4条 県社協は、被災地社協から支援要請を受けた場合または自ら被災地社協へ赴き支援が必要と判断した場合は、他の市町村社協に対して協力を要請する。

2 県社協から前項の支援要請があった他の市町村社協及び県社協は、この協定に基づき必要な支援を行うものとする。

3 県社協は、県外からの支援が必要と判断した場合は、「北海道・東北ブロック道県・指定都市社会福祉協議会 災害時の相互支援に関する協定」に基づき、北海道・東北ブロックの道県・指定都市社会福祉協議会及び全国社会福祉協議会と協議のうえ、県外への支援要請を行うものとする。

（支援内容）

第5条 支援の内容は次のとおりとする。

- （1）職員の派遣による業務
 - ①要援護者の実態把握、緊急的な福祉サービスの調整及び提供
 - ②被災地支援ボランティアのコーディネート
 - ③生活福祉資金特例貸付等に関する業務
 - ④その他の支援活動に必要な業務

- (2) ボランティアへの情報提供及び活動の支援
- (3) 支援活動に必要な物資の提供及び運搬
- (4) 関係機関との連絡調整

(活動拠点)

第6条 被災地社協においては、第5条に定める支援を行う拠点を定める。

- 2 災害ボランティアセンターの設置に際しては、行政及び関係機関と連携し活動の拠点を定める。

(連絡窓口)

第7条 市町村社協は、予めこの協定に関する相互支援を行う際の連絡責任者及び担当者を定め、毎年4月20日までに必要事項を県社協に届けるものとする。ただし、変更が生じた場合は、その都度届けるものとする。

- 2 県社協は、前項により提出された情報をもとに名簿等を作成し、各市町村社協に配布する。

(経費)

第8条 支援活動にかかる社協職員の派遣及び物資の提供、運搬にかかる経費は、原則として支援する社協が負担するものとする。

(勤務の取扱い)

第9条 職員を派遣する際は、派遣する社協における勤務と同様の扱いとする。

(職員の研修)

第10条 県社協及び市町村社協は、災害時相互支援に関する職員の資質向上を目的とした研修を行うものとする。

(その他)

第11条 この協定に定めのない事項は、市町村社協と県社協が協議のうえ、別に定めるものとする。

上記の協定の成立を証するため、この証書を36通作成し、それぞれ記名押印のうえ、各自その1通を所持する。

附則

この協定は、平成24年7月1日から施行する。

平成24年7月1日

※ 県社会福祉協議会長と、県内35市町村社会福祉協議会長の押印部分は掲載していません。

災害時における相互応援に関する協定書

社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会（以下「鶴岡市社協」という。）と社会福祉法人大崎市社会福祉協議会（以下「大崎市社協」という。）は、災害時における相互応援について、次のとおり協定を締結する。

（趣 旨）

第1条 この協定は、鶴岡市社協又は大崎市社協のいずれかの地域で、地震、暴風、豪雨、洪水その他の災害（以下「災害」という。）が発生した場合に、被災地の社会福祉協議会が実施する救援活動が迅速かつ円滑に行われるよう、その相互応援に関し必要な事項を定めるものとする。

（応援の種類）

第2条 この協定による応援の種類は、次のとおりとする。

- (1) 災害ボランティアセンター等救援活動施設の設置及び運営に必要な職員の派遣
- (2) 社会福祉協議会が実施する救援活動に必要な資器材等の提供
- (3) 前各号に掲げるもののほか、特に要請のあった事項

（応援要請等）

第3条 被災した社協（以下「被災地社協」という。）は、応援を要請するときは原則として、次の各号に掲げる事項を明らかにして、応援を行う社協（以下「応援社協」という。）に要請を行う。

- (1) 災害の種類及び状況
 - (2) 応援の種類及びその具体的内容
 - (3) 応援の場所及び応援場所への経路
 - (4) 応援の期間
 - (5) 前各号に掲げるもののほか、必要な事項
- 2 応援要請は、電話、ファクシミリ、メール等により行うものとし、後日速やかに災害時応援要請書を送付する。
- 3 応援社協は、前項の要請を受けた場合は、速やかに応援内容の調整を図り、応援を行う事項について被災地社協に連絡する。

（応援活動の実施）

第4条 鶴岡市社協又は大崎市社協は、応援を要請されたときは、可能な範囲で速やかに応ずるものとする。

2 前項の規定にかかわらず、いずれかの地域に甚大な被害が発生したと認められる場合において、被災地社協との連絡が取れないとき、又は応援の要請を待っている間は救援活動に支障が出ると予想されるときは、前条第1項の要請を待たず、必要な応援を行うことができる。この場合においては、同項の規定に基づく被災地社協からの要請があったものとみなす。

（応援経費の負担）

第5条 応援に要した経費は、原則として応援社協の負担とする。ただし前条第2項の規定に基づく応援に要した経費の負担は、応援社協と被災地社協間で協議するものとする。

(補償等)

第6条 第2条第1号の規定により派遣された職員（以下「派遣職員」という。）が、その業務による負傷や疾病、若しくは障害の状態となった場合、又は死亡した場合の本人又はその遺族若しくは被扶養者に対する補償については、原則として応援社協が行うものとする。

2 派遣職員が、業務上第三者に損害を与えた場合において、その損害が応援業務の従事中に生じたものについては被災社協が、被災社協への往復経路の途中において生じたものについては応援社協が、その賠償の責務を負うものとする。

(連絡体制及び情報交換)

第7条 鶴岡市社協及び大崎市社協は、この協定に基づく相互応援が円滑に行なわれるよう、相互応援に関する連絡担当部署及び担当者をあらかじめ定め、災害が発生したときは速やかに連絡をとること。また、発災時並びに平時においても情報や資料を相互に交換するなど、連携体制を整備しておくこと。

(協議)

第8条 この協定に定めのない事項及びこの協定の実施に関し必要な事項は、その都度鶴岡市社協と大崎市社協との間で協議して定めるものとする。

(協定の期間)

第9条 この協定の有効期間は、協定締結の日から1年間とする。ただし、期間終了の日の30日前までにいずれからも意思表示がないときは、期間終了の日の翌日から1年間この協定は更新されたものとみなす。その後においてもまた同様とする。

附則 この協定は、平成28年11月24日より施行する。

この協定を証するため、本協定書を2通作成し、両社協が記名押印の上、各1通を保有する。

平成28年11月24日

山形県鶴岡市泉町5番30号
社会福祉法人 鶴岡市社会福祉協議会

会長 難 波 玉 記



宮城県大崎市古川三日町二丁目5番1号
社会福祉法人 大崎市社会福祉協議会

会長 遠 藤 敏 栄



鶴岡市社協・鶴岡青年会議所 災害時に協定締結(写)

鶴岡市災害ボランティアセンターの運営等に関する協定書

公益社団法人鶴岡青年会議所（以下、「甲」という。）と社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会（以下「乙」という。）は、鶴岡市災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）の運営及び災害時におけるボランティア活動等に関する事項に関し、次のとおり協定を締結する。

（目的）

第1条 この協定は、センターの運営に関し必要な事項を定めるとともに、災害時におけるボランティア活動等が迅速かつ円滑に行われるよう必要な事項を定めるものとする。

（災害時の協力）

第2条 甲は、次の各号に定める事項について、乙からの協力要請に基づき、乙から依頼された次の事項について可能な範囲で活動を行うものとする。

- （1）センター運営に係る人材の派遣及び資機材等の調達に関すること
- （2）災害時におけるボランティア活動に係る情報の共有に関すること
- （3）その他、被災地の復旧、復興に必要と思われること

2 乙は、県内外の社会福祉協議会が設置するセンターの運営に関し、被災地からの要請等があった場合は、情報提供も含め甲に書面で、必要な要請を行う。

3 前項について、乙が甲に書面での要請を行ういとまがない場合は、口頭、又は電話等で行い後日書面を送付するものとする。

（ボランティア活動保険等）

第3条 甲から派遣される者は、乙が窓口となっているボランティア活動保険に必ず加入する。

（資機材等の確保）

第4条 センターの運営及び災害時におけるボランティア活動に関し必要な資機材等は、甲乙協力して確保する。

（平時の活動）

第5条 甲は、乙とのネットワークの構築を図るとともに、乙が実施するセンター設置訓練に参加する等、平時から人材の育成に努める。

2 乙は、センターにおいてボランティアの受入れ及び被災者ニーズの把握等が円滑に行われるよう、平常時から災害ボランティアの育成及び運営マニュアル等の整備に努める。

3 甲は、全会員の連絡先及び災害対策組織図を作成し、災害時担当窓口者等の確認を行い、連絡調整が円滑に行われるように努めるとともに、乙に対して前項の情報を年に1回程度情報提供する。

(守秘義務)

第6条 甲乙は、センターの運営に関わり知り得た個人情報等を他に漏らしてはならない。また、センター閉鎖後も同様とする。

(協議)

第7条 この協定に定めのない事項又は疑義の生じた事項については、甲乙協議のうえ決定する。

(有効期間)

第8条 この協定の有効期間は、この協定の締結の日から平成31年12月31日までとする。ただし、期間満了の日の3ヶ月前までに甲乙いずれからも解除又は変更の申出がないときは、1年間延長されたものとみなし、以後もまた同様とする。

本協定の締結を証するため、協定書2通を作成し、甲乙記名押印の上、各自その1通を保有する。

平成30年12月26日

甲 鶴岡市伊勢原町8-5
公益社団法人 鶴岡青年会議所

理事長

佐藤 航



乙 鶴岡市泉町5-30
社会福祉法人 鶴岡市社会福祉協議会

会長

山本 知



災害VC設置・運営マニュアル検討委員会委員名簿

平成 28 年 3 月

役職	氏 名	所 属
委員 長	粕 谷 政 雄	鶴岡市ボランティアセンター運営委員会
副委員 長	神 尾 實	鶴岡市コミュニティ組織協議会 第一学区コミュニティ振興会事務局長
委 員	大沼 平一郎	鶴岡市自治振興会連絡協議会 鶴岡市大山自治会事務局長
委 員	齋 藤 建	藤島地区自治振興会会長
委 員	佐 藤 航	公益社団法人鶴岡青年会議所常任理事
委 員	照 井 和	鶴岡市消防団副団長
委 員	阿 部 等	NPO 鶴岡災害ボランティアネットワーク理事
委 員	佐々木 智洋	鶴岡市ボランティアセンター運営委員
委 員	本 間 勝 則	鶴岡市市民部防災安全課専門員
委 員	石 田 吟	鶴岡市健康福祉部福祉課地域福祉主査
委 員	横 尾 晃	山形県社会福祉協議会地域福祉部地域支援係長
アドバイザー	千川原 公彦	ウェザーハート災害福祉事務所代表

策 定 平成 28 年 3 月

改 正 令和 3 年 3 月

社会福祉法人鶴岡市社会福祉協議会