

# 1. 仙台市で設置する災害ボランティアセンターの考え方

## 1) 設置目的

災害時の被災者支援ボランティア活動は、今や不可欠なものとして広く認識されているところであり、災害時に被災者・被災地の復興支援において重要な役割を果たしている。

仙台市においては、近い将来高い確率で宮城県沖地震が予想されており、仙台市地域防災計画にも仙台市（以下「市」という。）が設置し、仙台市社会福祉協議会（以下「市社協」という。また、社会福祉協議会は「社協」という。）が中心となり運営する公設民営の「災害ボランティアセンター」（以下「災害ボラセン」という。）を設置することが明記されている。設置・運営にあたっては、行政及び関係機関・団体・NPO等と協力しながら、被災者・被災地の一日も早い復興を行うため、市・区域のボランティア活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する。

## 2) 役割

災害ボラセンは、災害発生時に市と市社協が協力し、被災者・被災地支援のために活動する一般ボランティア活動を効果的・効率的に行うための「災害復興支援に特化した臨時のボランティアセンター」とする。

設置は仙台市と市社協が協力し、市及び区・支部災害ボラセンの設置を行う。「市災害ボラセン」は統括的役割を担い市社協が中心となり運営を行なう。また、ボランティアの受給調整等は仙台市社会福祉協議会区・支部事務所（以下「区・支部事務所」という。）が中心となり運営する「区・支部災害ボラセン」が担う。なお、その他必要なことは関係機関と協力し対応するものとする。

### 2-1 「仙台市災害ボランティアセンター」

主に市内各区間の調整や対外的業務、また、ボランティアの募集等広報を行なう。

- 1 関係機関等との調整〔行政、社協、日赤、共募、NPO、ボランティア団体等〕
- 2 広報関係〔災害ボラセン情報の発行、マスコミ対応、ボランティア支援情報提供等〕
- 3 情報収集〔行政、社協、区災害ボラセン等〕
- 4 調査統計〔災害ボラセンに関するデータ、ボランティア保険加入者取りまとめ等〕
- 5 各種相談、問合せ等窓口〔ボランティア及び災害ボラセンに関する相談、問合せ、苦情等〕
- 6 区災害ボラセンの各種支援〔備品及び資材補充、人員管理等〕
- 7 その他総務関係業務

### 2-2 「区・支部災害ボランティアセンター」

主にボランティア活動希望者や派遣希望者の受付を行い、コーディネート（調整）業務を行う。

- 1 ボランティア活動希望受付
- 2 ボランティア派遣依頼希望受付
- 3 ボランティア派遣調整
- 4 その他総務関係業務

## 2-3 「区・支部災害ボランティアセンター出張所」

特に被害がひどい地域で、被災地に近い場所で支援体制が必要な場合に設置する。

- 1 ボランティアの休憩所
- 2 資材管理
- 3 情報収集〔ボランティア等現場からの情報等〕
- 4 その他区災害ボラセンとの連絡調整

## 3) 災害ボランティア

### 3-1 「災害ボランティアとは」

市内外から、その能力や時間などを自発的に無報酬で提供する個人及び団体とする。

なお、団体とは具体的にNPO・ボランティア団体・企業とし、災害ボラセン運営を行ううえで普段から計画的に連携及び協働することが必要と考えられる。

### 3-2 「職能による区分」

<b>一般ボランティア</b>
専門知識・技術や経験、年齢性別に関係なく、労力・物資・場所・情報等を提供するボランティア
<b>専門ボランティア</b>
医師や看護師、被災建築物の応急危険度判定士、障害者や外国人等に対する専門的な知識や技能を活用するボランティア。また、必要物資等の提供企業も含むものとする。

### 3-3 「所属による区分」

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

## 4) 行政や県災害ボラセン（県社協）、他団体との連携体制・役割

### 4-1 「イメージ図」



### 4-2 「宮城県の役割」

- 1 要請に応じて職員を派遣し、災害ボラセン代表者の指示に従い設置・運営に関し、迅速な支援を行う。
- 2 必要に応じて随時協議する場を設営し参加する。
- 3 その他必要な支援を行う。

※災害ボランティアセンター体制整備に係る覚書より

### 4-3 「仙台市の役割」

- 1 災害ボラセン設置場所の確保
- 2 市社協と協議し災害ボラセンを設置
- 3 災害ボラセンにおける必要備品・物品の確保・提供
- 4 災害・被災状況等関連情報の提供（情報連絡員の派遣等）
- 5 平常時における災害ボラセン組織及び運営体制の整備に係る準備等への支援
- 6 その他必要な支援を行う。

#### 4-4 「宮城県災害ボランティアセンター（県社協）の役割」

- 1 県災害対策本部との連携及び連絡調整
- 2 市・区・支部災害ボラセン立上げ支援
- 3 県城市町村社協及び災害ボラセン間の連絡調整
- 4 県災害対策本部等からの地域の災害・被災状況等関連情報の提供や市・区・支部災害ボラセン関係情報の広報及び災害ボラセンホームページシステムの運用管理
- 5 全社協、都道府県社協、日赤県支部、市域外NPO・ボランティア団体等に対する応援要請と調整
- 6 大規模災害時のボランティア活動保険加入（特例）の要請及び承認の周知
- 7 その他必要な支援を行う。

#### 4-5 「災害ボランティアセンター登録コーディネーター」

- 1 市・区・支部等災害ボラセンの運営スタッフ及びボランティアとして協力を行う。
- 2 居住地域の被災状況等の情報提供を行う。
- 3 その他必要な協力を行う。

#### 4-6 「その他関係団体」

その他、ボランティア団体、NPO、企業、関係団体等と連携・協力を推進し、それぞれが行える支援・役割を明確にし、災害ボラセン運営時の協力体制を構築していく。

### 5) 平常時

通常の家協ボラセン事業の中で災害に備えた関係機関等とのネットワーク・協力体制の構築や人材の育成、資金確保、ホームページ管理等必要と思われる事業を行う。

## 2. 災害ボランティアセンターの設置

## 1) 設置判断

### 1-1 「決定機関」

市社協災害対策に係る要綱（以下「災害対策要綱」という）に基づき設置される市社協災害対策本部（以下「市社協災害対策本部」という）が仙台市と協議し、設置の決定を行う。

なお、災害の規模により市社協及び仙台市において災害対策本部が設置されない場合も、必要に応じて市社協と仙台市が協議し、設置の有無を決定する。

### 1-2 「判断期間」

概ね災害発生から24時間以内に設置の判断を行う。ただし、その後に必要となった場合は上記の判断において設置する。

### 1-3 「運営開始の目安」

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

## 2) 運営までの対応

災害発生後の設置検討及び運営までの期間については市ボランティアセンターにおいて、災害関係ボランティアの対応を行う。

設置場所	仙台市福祉プラザ 仙台市ボランティアセンター
------	------------------------

## 3) 設置期間

設置期間はボランティア活動要請状況等に応じて対応し（概ね1ヶ月間を想定）、その後、閉所について検討を行い通常のボランティアセンター業務に切り替える。

《設置期間のイメージ》

期 間	主な動き
24時間以内	設置検討・決定
72時間以内	災害ボラセン事務所準備・登録ボランティア等へ協力依頼・広報活動・運営開始
72時間～2週間	災害ボラセン運営
2週間～1ヶ月	被災者からのボランティア要請等を考慮しながら、縮小及び閉所の検討を行いながら運営する。
概ね1ヵ月後	閉所（通常のボラセン業務での支援体制とする。）

## 4) 設置場所・運営主体

必要に応じて「市」「区・支部」「行政サービス区域」の単位で設置する。なお、この単位にない場合でも必要な場合は、検討・設置を行う。

### 4-1 「仙台市災害ボランティアセンター」

設置場所	仙台市福祉プラザ
	980-0022 仙台市青葉区五橋 2-12-2
運営主体	仙台市社会福祉協議会

### 4-2 「区・支部災害ボランティアセンター」

青葉区	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会青葉区事務所
宮城支部	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会青葉区宮城支部事務所
宮城野区	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会宮城野区事務所
若林区	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会若林区事務所
太白区	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会太白区事務所
泉区	設置場所	
	運営主体	仙台市社会福祉協議会泉区事務所



### 4-3 「区・支部災害ボランティアセンター出張所」

被災が甚大な地域やボランティア派遣依頼が特に多い地域に対しては、ボランティアへ物資等を供給できるような区・支部災害ボラセン出張所を設置する。主に行政サービス区域を目安に検討し、設置の有無は区・支部災害ボラセンの要請に基づき、市災害ボラセンで判断する。

また、運営主体は設置される区・支部事務所が担うものとする。

## 5) 運営時間

センターの運営時間は、8時30分から17時00分とする。ただし、状況に合わせた弾力的な運営を行うこととする。

## 6) 通信手段

通信規制下での情報伝達手段の確保と災害ボラセンの円滑な運営を行うために使用する。

### 6-1 「固定電話回線」(常設優先電話)

主に行政及び関係機関・団体・NPO、各災害ボラセン間の連絡用に使用する。

### 6-2 「携帯電話回線」(発信優先)

主に災害ボラセン関係者の連絡用に使用する。

### 6-3 「臨時固定電話」

主にボランティア派遣依頼受付電話・FAXに使用する。設置される災害ボラセンに必要なに応じて設置する。番号に関しては、設置時に確認し広報する。

### 6-4 「トランシーバー」

主に災害ボラセン周辺での職員連絡用として使用(近距離用)

仙台市福祉プラザ ボランティアセンターに保管
------------------------

### 6-5 「その他」

通常業務で使用している既存の回線は、通常業務で使用のほか、地区社協や民生委員等地元の関係者用とする。また、パソコン等の回線も既存回線を利用する。

## 7) ボランティア保険

ボランティア活動希望者の受付・登録はボランティア保険加入を条件とする。

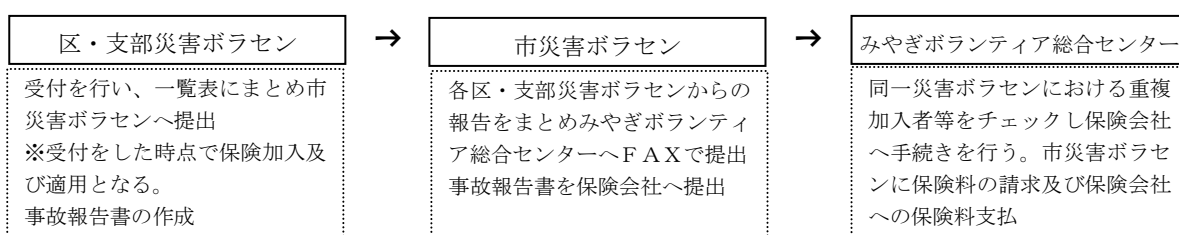
### 7-1 「保険の加入」

保険未加入者は、登録時に提出する「ボランティア受付用紙」の提出をもって、保険に加入することとする。

また、市災害ボラセン負担（無料）で加入する保険は、みやぎボランティア総合センター（県社協）で災害時にのみ設定される「災害時緊急対応版ボランティア保険」とする。

なお、本人がボランティア保険（天災付プラン）への加入を希望した場合、別に自己負担で加入の手続きを行うものとする。

〔基本的な加入時の役割〕



### 7-2 「保険の種類と補償内容」

別紙「ボランティア保険のご案内」参照（宮城県社会福祉協議会版）

### 7-3 「補償の仕組み」

- 1 障害保険により、被災地で活動者本人がけがをした場合の入院・死亡リスクに対応。
- 2 賠償責任保険により、活動中に他人にけがをさせてしまう・他人の物を壊してしまう等の賠償リスクに対応。
- 3 通常のプランでは保障されない、地震（余震）が起因となる傷害も補償される（賠償は免責）
- 4 受付時のボランティア自身による記名名簿（ボランティア受付用紙）をもって保険加入台帳とする（受付用紙記入をもって保険の加入及び適用となる）。
- 5 市町村災害ボラセンが設置され、受付を行なった市町村内の活動のみ対象である。保険の適用は加入した市町村災害ボラセン閉所まで有効となる（閉所と同時に無効となる）。

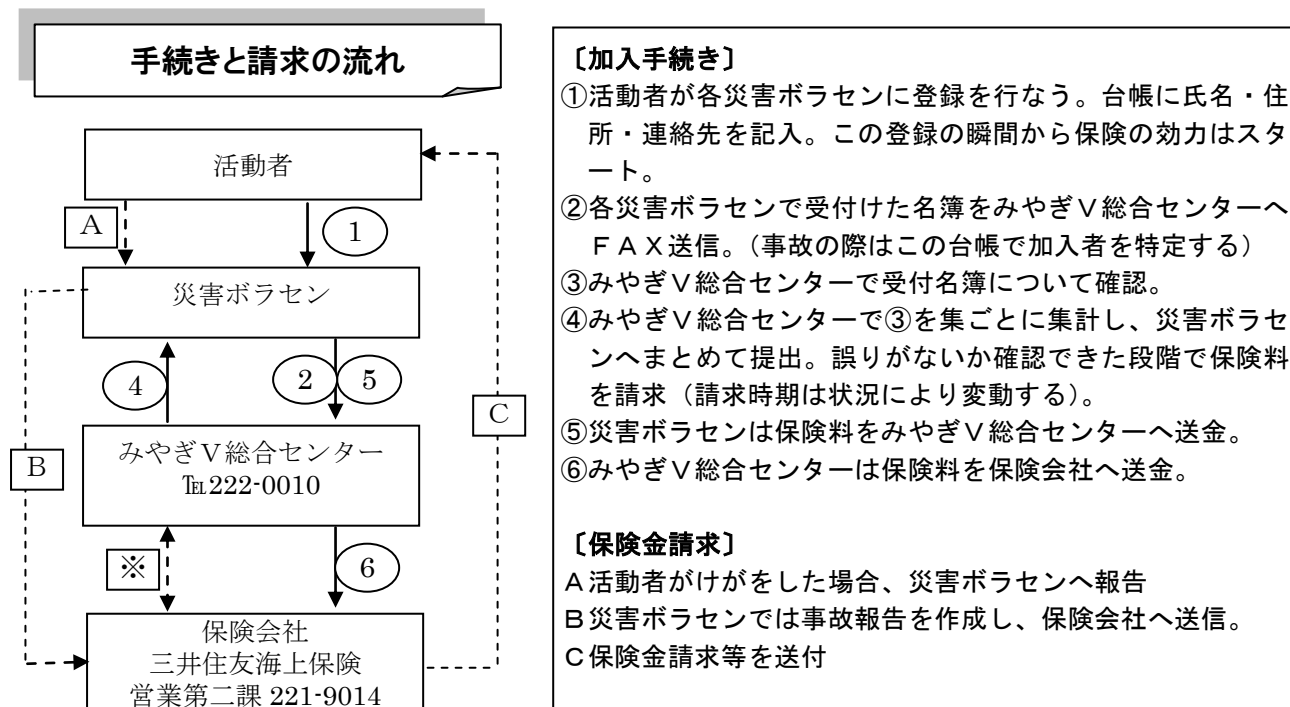
### 7-4 「保険料の負担について」

未加入者の保険料については、みやぎボランティア総合センター（県社協）で災害時にのみ設定される「災害時緊急対応版ボランティア保険」保険料は市災害ボラセンの負担とする。

### 7-5 「保険の加入手続きと保険金請求について」 ※災害時緊急対応版ボランティア保険の場合

保険に加入している活動者がけがをした場合は、速やかに保険に加入した災害ボラセンへ報告し、報告を受けた災害ボラセンが事故報告書を作成し保険会社へ送信する。その後、保険会社とけがをした本人が保険金請求書等の事務手続きを行う。ただし、提出書類や現場確認等必要に応じて各災害ボラセン及びみやぎボランティア総合センター（県社協）が協力し

て支援を行うものとする。



※上記の流れは状況により変動するので、みやぎV総合センターと連携を密に協力して対応すること。

## 8) 運営スタッフ

運営に係るスタッフは以下のメンバーで構成するものとする。ただし、その他を認めないことではなく、「できる者」が「できること」に取り組むことを基本とし、臨機応変に対応するものとする。

なお、平常時から関係機関・団体、関係者と連携・連絡を密にとり、組織体制や運営方法等について共通認識を高めることに努める。

〔主な構成〕

- 1 仙台市社協職員〔区・支部等含む〕
- 2 登録「災害ボラセンコーディネーター」
- 3 NPO・ボランティア団体関係者
- 4 県内外応援社協職員
- 5 その他ボランティア等

## 9) 備品関係

市及び区・支部災害ボラセンの備品は以下の場所に保管する。なお、備品内容一覧は別に作成し、マニュアルと一緒に保管することとする。

[保管場所]

市災害ボラセン	仙台市福祉プラザ
青葉区災害ボラセン	
宮城支部災害ボラセン	
宮城野区災害ボラセン	
若林区災害ボラセン	
太白区災害ボラセン	
泉区災害ボラセン	

## 10) 救援物資

一般からの救援物資の受付は行なわないものとする。

必要資機材については、協力企業・団体等からの提供または購入とする。

## 11) 運営資金の確保

寄付金及び活動支援金の募集	・必要に応じて専用口座を設け、ホームページ等で広報し広く支援を呼びかける。
宮城県共同募金会	「災害活動義援金」 300万円以内 ・国の災害救助法の適用を原則とし、県共同募金会の判断により金額・配分決定がなされる。 ・市町村災害ボランティアセンターから申請
全国社会福祉協議会	「福祉救援活動資金援助制度」からの配分金 500万円以内 ・市町村ボランティアセンター初期対応資金として、都道府県社協に対し配分され、県社協が被災地の状況に応じ市町村社協に配分を行う。

## 12) 災害ボランティアセンター用小口現金

災害ボラセン設置・運営に必要な資金として、区・支部災害ボラセン設置時に市社協が支給する。

### **3. 災害ボランティアセンター開設**

# 1) センターの開設

災害発生

## 1-1 「災害発生」

1 市社協「災害対策要綱」に基づき、市社協災害対策本部の設置及び職員の招集

24時間以内

## 1-2 「被災状況の確認」

1 各事務所及び施設の被災状況確認

2 市災害対策本部に被災状況の情報を求める。

3 その他

地区社協、民児協、ボランティア等と普段の連携の中で、災害時に身近な範囲で被害情報がある場合に提供を呼びかけておく。

## 1-3 「設置の判断」

1 被災状況等から「市社協災害対策本部」または「市社協事務局」で検討し、「市災害対策本部」との協議を行い設置の判断を行なう。

設置する場合

1-4へ

災害発生より 72 時間以内に運営を開始できるように準備する

設置しない場合

今後の対応を含め関係機関へ電話・FAX 等で連絡及びホームページに掲載し、周知・広報を行なう。

72時間以内

## 1-4 「設置内容の確認」

1 設置する災害ボラセンを決める。

2 ボランティア募集の範囲を決める。〔市域・県域・近県・全国等〕

## 1-5 「運営スタッフへメール等により連絡」

1 市社協職員、登録災害ボラセンコーディネーター、NPO・ボランティア、県社協等

2 連絡等が困難な場合も考えられるので、平常時より関係機関・団体・ボランティアには、集合場所として「仙台市福祉プラザ」1階に集合いただくよう周知する。

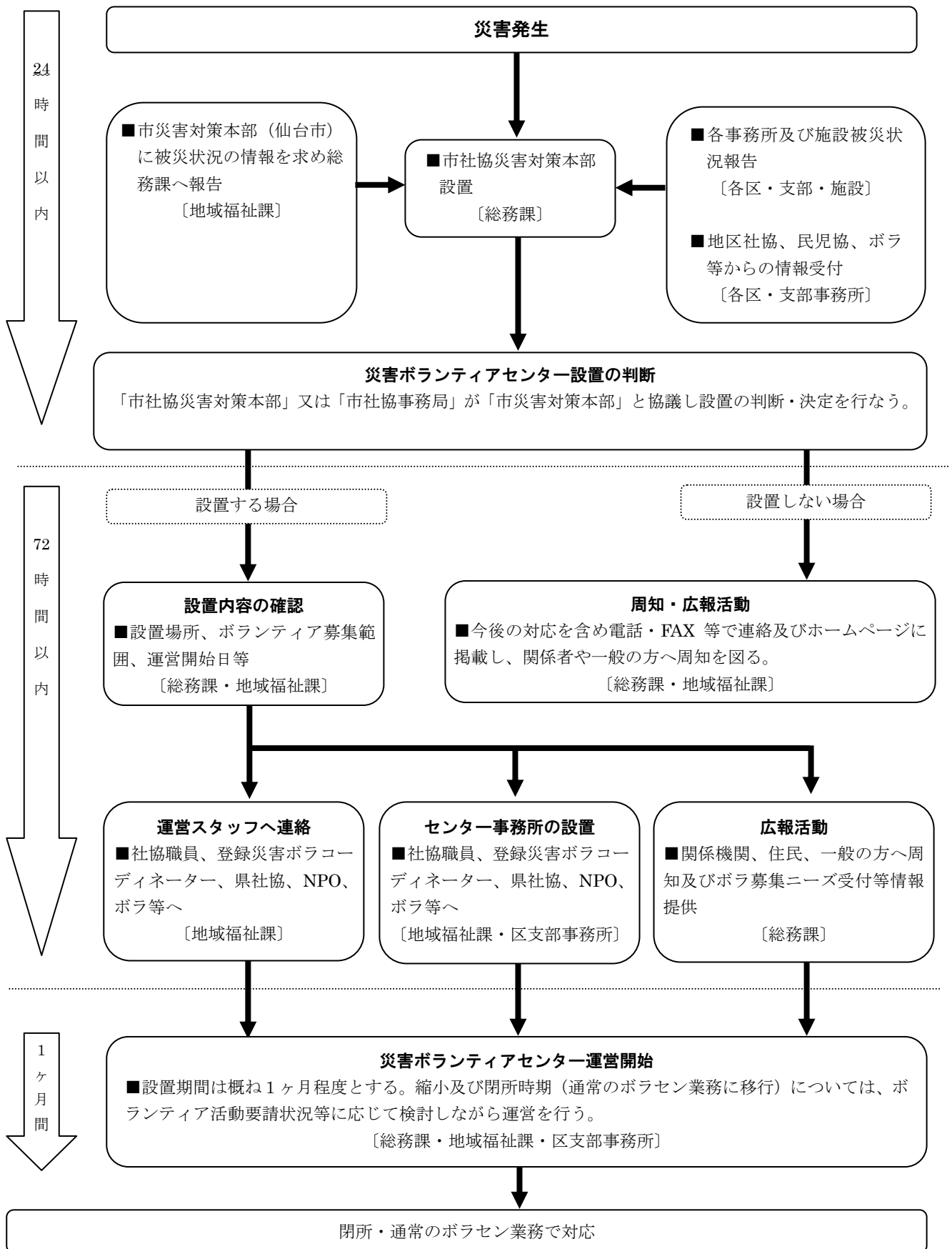
## 1-6 「事務所の設置」

1 設置する災害ボラセンの事務所を準備する。 ※レイアウト例は P22・29 参照

## 1-7 「広報」

1 設置場所や活動内容等の情報提供及びボランティアやニーズの募集等も必要に応じて行なう。〔ホームページ書き込み・チラシ配布・各メディアへ依頼等〕

## 2) 災害発生からセンター運営・閉所までのフロー図 [主担当 記入版]

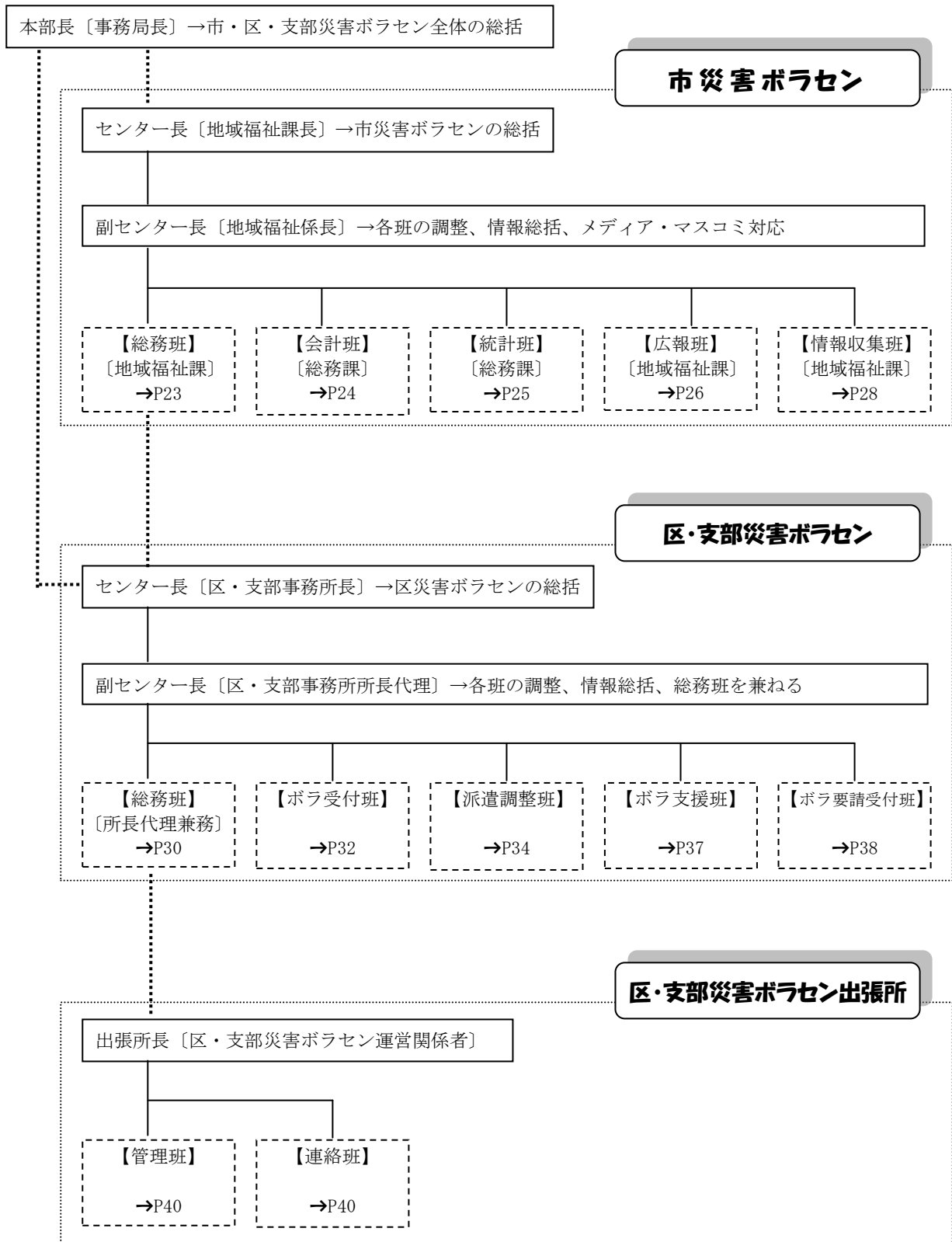


※運営時の役割についてはP 1 8 「災害ボランティアセンター運営」以降を参照



### 3) 組織体制

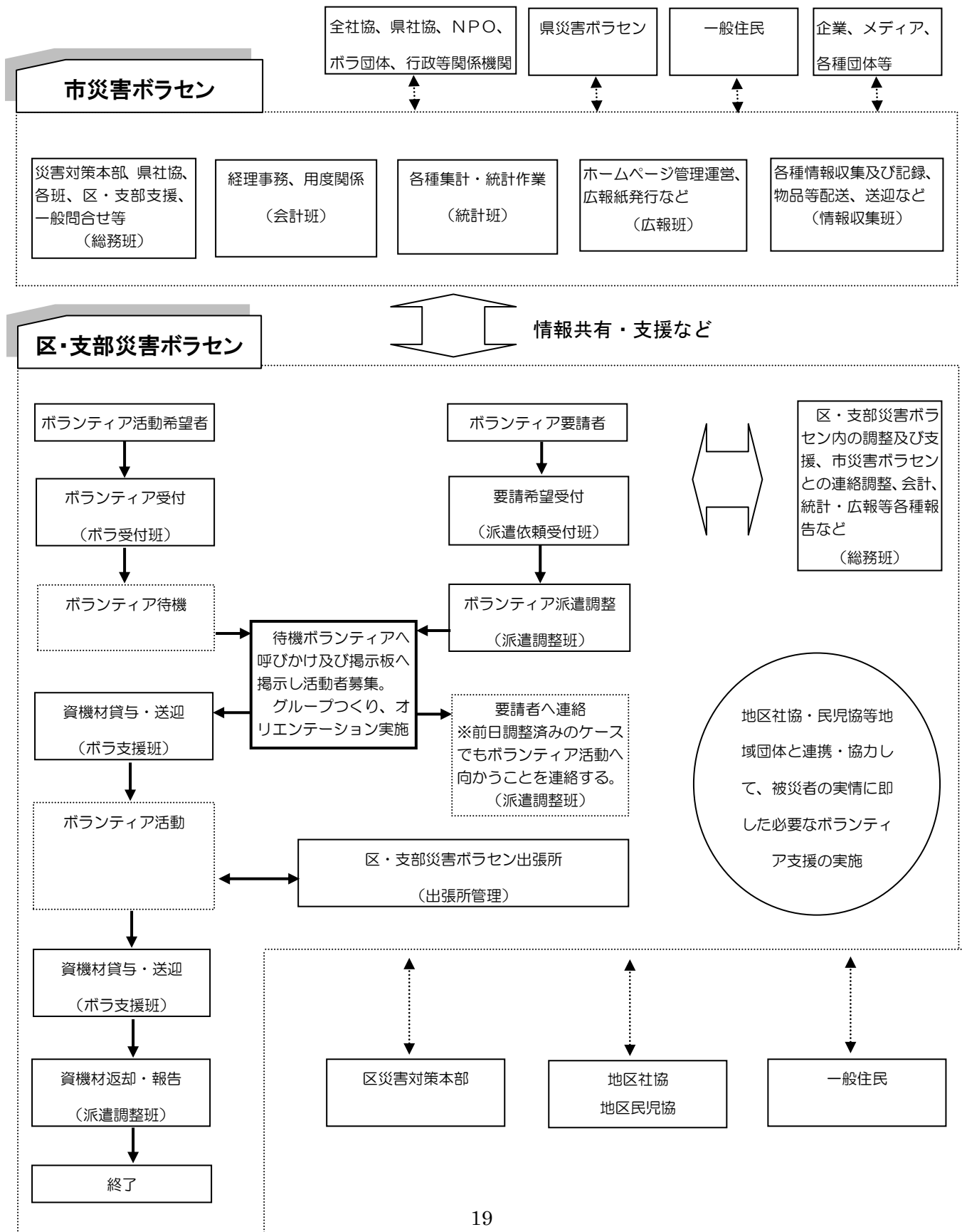
[ ] 内は担当 →役割



## 4. 災害ボランティアセンター運営

# 1) 運営

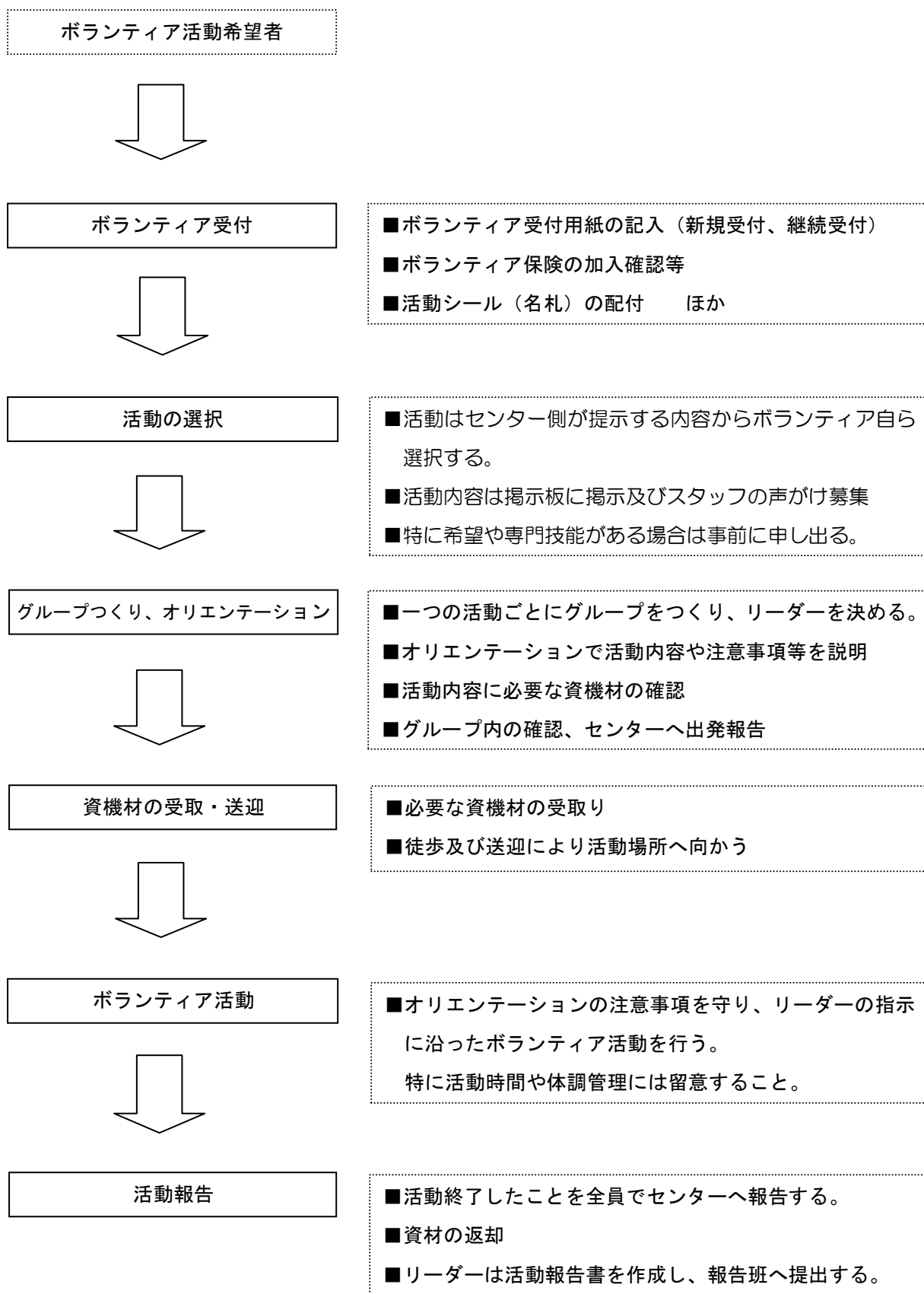
## 1-1 「活動のイメージ図」(活動のつながり)



## 1-2 「1日のタイムスケジュール」 参考例

時刻	災害ボランティアセンターの動き【センターの運営時間 8:30~17:00】						
	市災害 ボラセン	区災害ボラセン					区災害ボラ 出張所
		総務班	ボラ受付班	派遣調整班	ボラ支援班	派遣要請受付班	
7:30	運営スタッフ担当場所へ集合（ボランティア含む） 〔スタッフ会議 役割・注意事項等確認及び打合せ〕						
8:30	班ごとに各種業務を行う。	各種業務	受付業務 8:30~16:00 ※朝は希望者が多いなど、時間帯に対応した体制で臨んでください。 ※各種受付用紙や活動シールなどの補充作業（印刷など）	ボランティア活動基本時間 AMの部 9:00~11:30 PMの部 13:00~16:00 派遣調整業務 ※前日、要請者と調整済みのケースから処理していく。	各種業務	依頼受付 電話 8:30~16:00 FAX・Eメール 24時間 窓口 8:30~16:00 その他必要業務	各種業務
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00	・各種名簿の作成及び集計 ・ボランティア保険の申込 ・各種名簿、集計表等を関係各所へ提出 など	※当日派遣業務は15:00で終了し、その後は緊急時を除き翌日の調整作業を行う。 ※派遣調整状況表（様式11）を作成し、総務班へ提出する。 など	・派遣要請受付表（様式7）を作成し、総務班へ提出する。 など				
17:00	全体ミーティング ※災害ボラセンごとに実施し、市災害ボラセン総務班に内容等報告						
18:00	閉所						

### 1-3 「ボランティア活動の1日のフロー図」 参考例

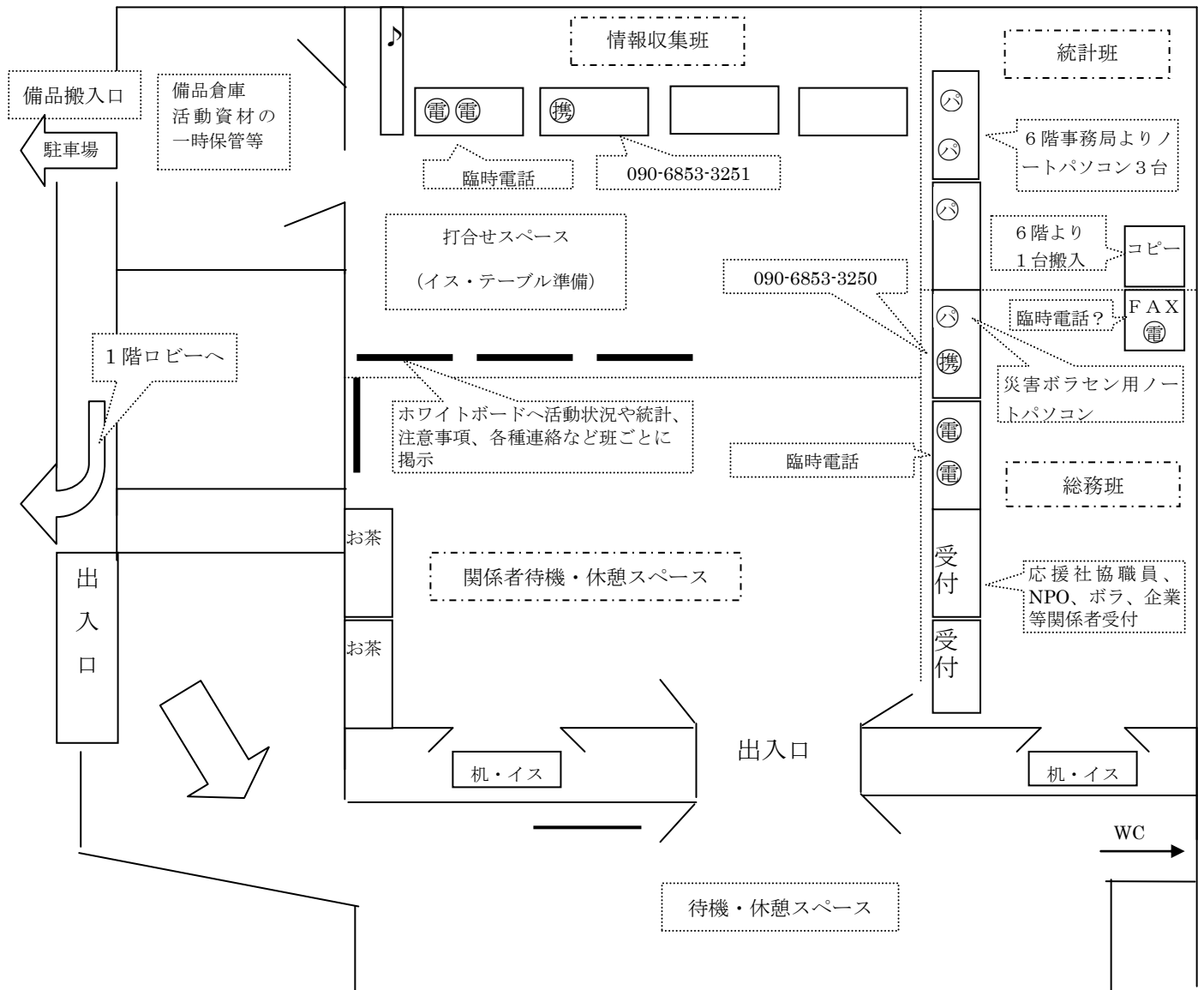


## 2) 市災害ボランティアセンター

### 2-1 「レイアウト例」

※イス・テーブルは必要に応じて準備する

#### 1. 総務班・統計班・情報収集班 → 仙台市福祉プラザ【1階プラザホール】



#### 2. 会計班 → 仙台市福祉プラザ【6階事務局 → 通常業務の場所に対応】

#### 3. 広報班 → 仙台市福祉プラザ【7階ボランティア情報コーナー・7階会議室】

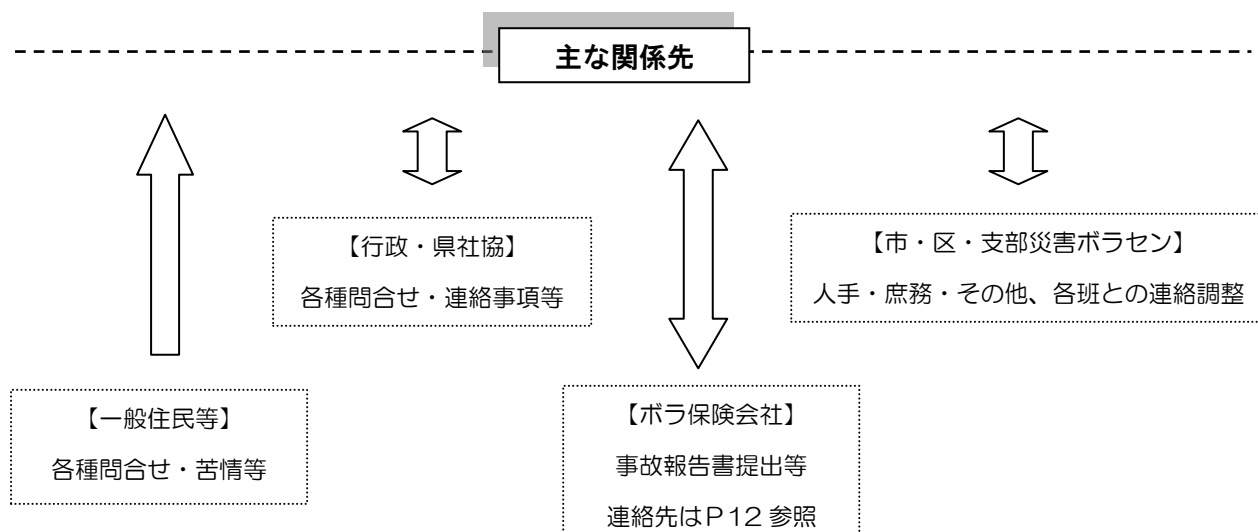
- ・パソコン（インターネット）及び印刷機、コピーは常設のものを使用し対応する。
- ・会議室は作業室として利用
- ・ホームページ等の作業は必要に応じて6階の地域福祉係のパソコンも活用する。

#### 4. その他 → 関係者休憩室及び食事室【2階ふれあいホール・4階交流室】

応援社協職員等の宿泊場所【9・10・11階の和室及び研修室】

## 主な役割

1. 市・区災害対策本部（行政）との連絡調整 →（市人事委員会職員2名）
2. 県災害ボラセン（県社協）との連絡調整
3. 市災害ボラセン各班の各種調整及び支援  
※「打合せ記録表（様式32）」
4. 市内災害ボラセン間の連絡調整  
■市内全体のボランティア需給調整など（様式31）
5. 各種問合せ、苦情対応
6. 職員配置状況の管理  
■応援職員等の依頼及び配置調整など（様式19・様式20・様式22）  
■運営スタッフの引継ぎ等の支援。「業務引継書（様式28）」
7. ボランティア保険金請求関係  
■事故・けが等により保険金請求を行う場合、区・支部災害ボラセン「総務班」が作成する「事故報告書」の提出を受け保険会社へ提出する。  
また、その他必要な支援を行う。
8. その他庶務、他の班に属さない業務  
※「1日のタイムスケジュール（様式29）」  
※「災害ボランティアセンター連絡先一覧（様式31）」 など





## 主な役割

### 1. 経理事務

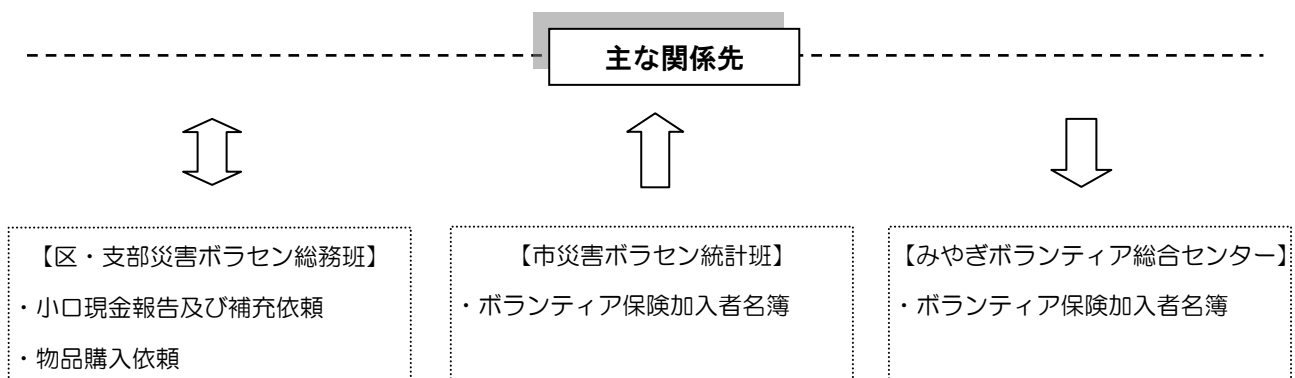
- 小口現金出納管理（1件1万円未満の購入）
  - 各センターの現金を1日ごとに管理し、必要に応じて補充等を行う（様式15）。また、各センターへ現金を届ける場合は情報収集班が行う。
- 各災害ボラセン「物品購入等伺（様式16）」の決裁及び取りまとめ（物購は1万円以上）
  - 小口現金で対応できない購入物は市災害ボラで購入し、区・支部へ届ける又は配送する。届ける場合は情報収集班が行う。
- ボランティア保険の加入者数管理
  - 保険料はみやぎボランティア総合センター（県社協）へまとめて支払うため、毎日名簿を管理し精算額を把握しておく（様式14）。なお、請求は1～2週間単位を原則としているが、みやぎボランティア総合センター（県社協）と協議し、状況に応じた対応とする。

### 2. ボランティア保険加入申込

- 市災害ボラセン統計班に届く区・支部災害ボラセン「ボランティア受付表（様式4）」を「ボランティア保険加入申込書（様式13）」に添付し、みやぎボランティア総合センター（県社協）へ毎日FAXし申込を行う。
  - 事故・けが等による保険金請求関係は「総務班」が行う。

### 3. 用度事務

- 事務用品などの供給に関すること。 など  
「資機材・物品管理簿（様式24）」



## 主な役割

### 1. ボランティア活動希望者受付数の集計

- 区・支部災害ボラセン「総務班」から提出される「ボランティア受付表」(様式4)を基に集計し、「ボランティア受付一覧表(様式5)」を作成し、区・支部災害ボラセンから提出された名簿と共に保管する。
- ボランティア受付者数は、集計後各災害ボラセン総務班に報告し、併せてプラザホール等必要な場所に掲示する。

### 2. ボランティア要請件数の集計

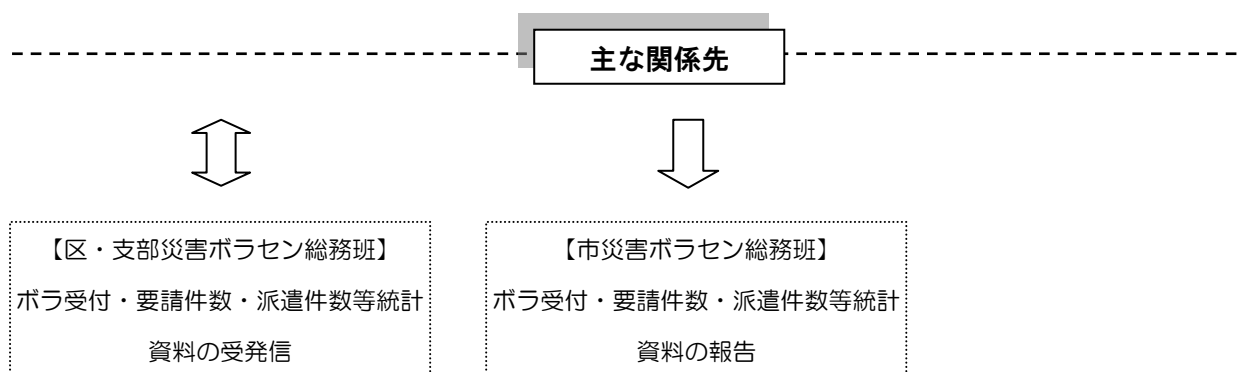
- 区・支部災害ボラセン「総務班」から提出される「ボランティア要請受付表(様式7)」を基に集計し、「ボランティア要請受付数(様式8)」を作成し、区・支部災害ボラセンから提出された受付表と共に保管する。
- ボランティア要請受付数は、集計後各災害ボラセン総務班に報告し、併せてプラザホール等必要な場所に掲示する。

### 3. ボランティア派遣調整等(活動)件数の集計

- 区・支部災害ボラセン「総務班」から提出される「ボランティア派遣調整状況表(様式11)」を基に集計し、「ボランティア派遣調整等(活動)件数(様式12)」を作成し、区・支部災害ボラセンから提出された状況表と共に保管する。
- ボランティア派遣件数は、集計後各災害ボラセン総務班に報告し、併せてプラザホール等必要な場所に掲示する。

### 4. その他必要と思われる調査・統計業務

- 市・区・支部等災害ボラセン従事者職員状況
  - 従事職員の割合(応援社協職員、NPO関係者、ボランティア関係者等の人数推移など)
- その他必要な業務



## 主な役割

### 1. ホームページ管理運営

■仙台市災害ボランティアセンターHP [http://www.ssvc.ne.jp/]

※宮城県災害ボランティアセンターHP [http://www.msv3151.net.tool/ (管理画面アドレス)] は、その中の市社協ページのトップにリンクを張り市災害ボラセンHPへ入ってもらうので更新作業は行わない。

→各班等から情報収集を行い、時系列的に災害ボラセンの情報等を把握及び広報依頼を受けた内容をまとめ、必要な事項を関係機関・ボランティア・住民等へ情報提供する。掲載内容は「災害ボラセン情報発信決裁簿（様式23）」によりセンター長が最終確認し広報する。

### 2. 災害ボラセン情報紙発行

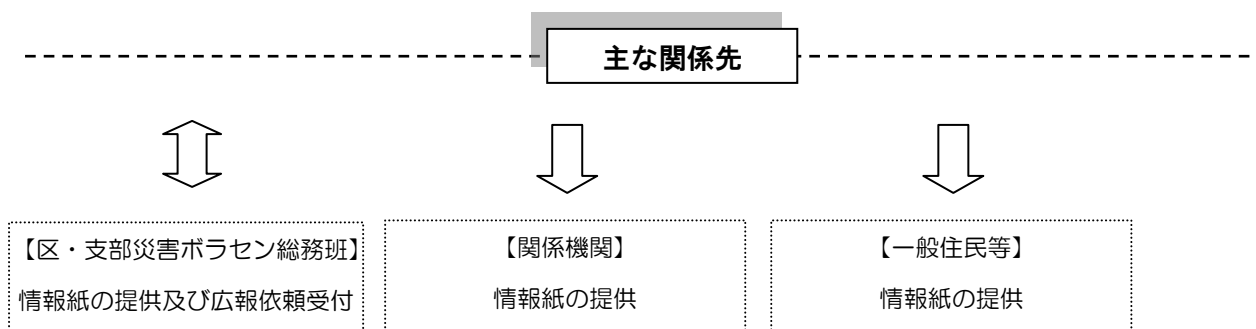
■記載情報等はホームページと同じ手順で行うものとする。

■全社協及び県社協への情報提供

→発行する情報紙は、各災害ボラセン総務班・市社会課・市災害対策本部・区災害対策本部・全社協・県社協・近隣社協・日赤宮城県支部・県共募・市サポセン・NPOプラザへFAXする。また、その他必要と思われる関係各所へもFAXし、福祉プラザ内にも掲示する。

情報誌の作成例

→ 27ページ参照



# 情報誌の作成例

(全〇枚)

## 宮城県沖地震 仙台市災害ボランティア情報(第〇号)

平成〇〇年〇月〇日 (〇) 〇〇時〇〇分発行

仙台市災害ボランティアセンター

仙台市社会福祉協議会

TEL022-222-2222/FAX022-333-3333

Eメール：aaa@aaaaaa.aa.aa

### ※災害の内容

- ・例) 宮城県において、〇月〇日 (〇) 〇時〇分に宮城県沖を震源とする地震が発生しました。本地震に関する市内の情報についてお知らせします。

### ※被災状況

### ※仙台市社会福祉協議会での対応について

### ※災害ボランティアセンターの状況

- ・設置場所や連絡先の情報
- ・ボランティア活動人数の報告
- ・ニーズ募集やボランティア募集
- ・活動状況 (設置ボランティアセンターごと)

### ※義援金や救援物資について

### ※今後の対応について      など

## 主な役割

### 1. 区・支部災害ボラセン及び出張所の状況把握

- 運営状況等各センターを定期巡回し情報収集を行う。  
「災害ボランティアセンター情報シート（様式26）」  
→収集した情報は必要な人・場所へ提供する。また、広報班と連携して情報の受発信を行う。  
→随時副センター長へ報告する。また、必要とされる情報を調査する。

### 2. 各種情報の収集及び記録

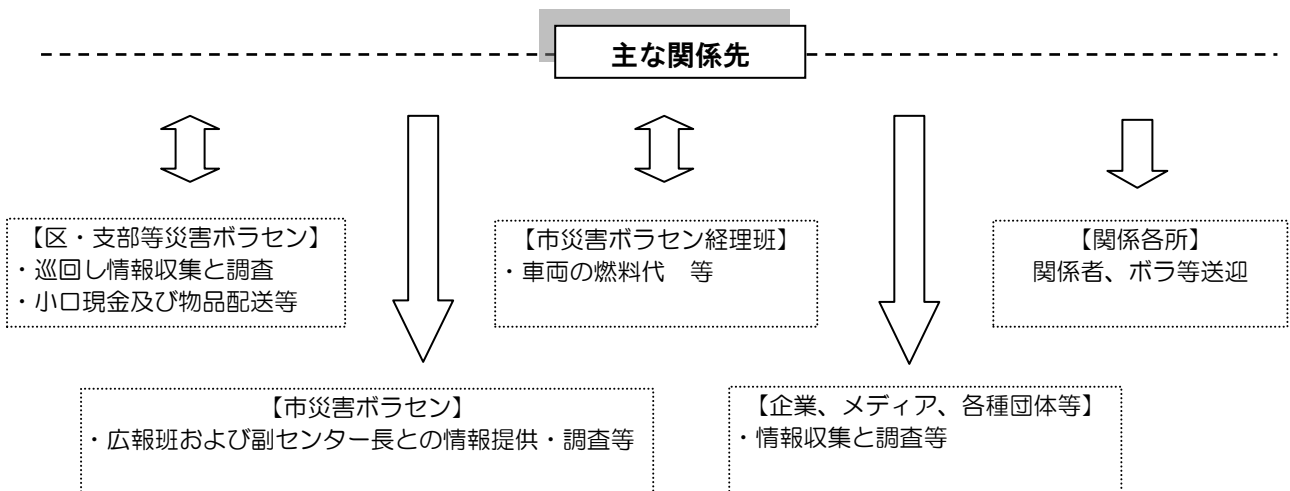
- メディア、NPO、ボランティア団体、企業等が行なっている被災地支援やボランティア支援などの情報収集を行う。また、必要とされる情報を調査する。
- 時系列的に情報まとめ記録し、随時副センター長へ報告する。  
→収集した情報は必要な人・場所へ提供する。また、広報班と連携して情報の受発信を行う。  
「情報一覧（様式27）」「災害ボランティアセンター活動記録（様式33）」

### 3. 小口現金・物品等の配送及び関係者・ボランティアの送迎

- 小口現金の受け渡し。「小口現金出納業務確認書（様式21）」
- 各災害ボラセン及び関係機関等間の物品配送作業。  
→配送中に得られた情報（道路の状況等）も必要に応じて記録する。
- 必要に応じて関係者及びボランティアの送迎を行う。

### 4. 車両の管理

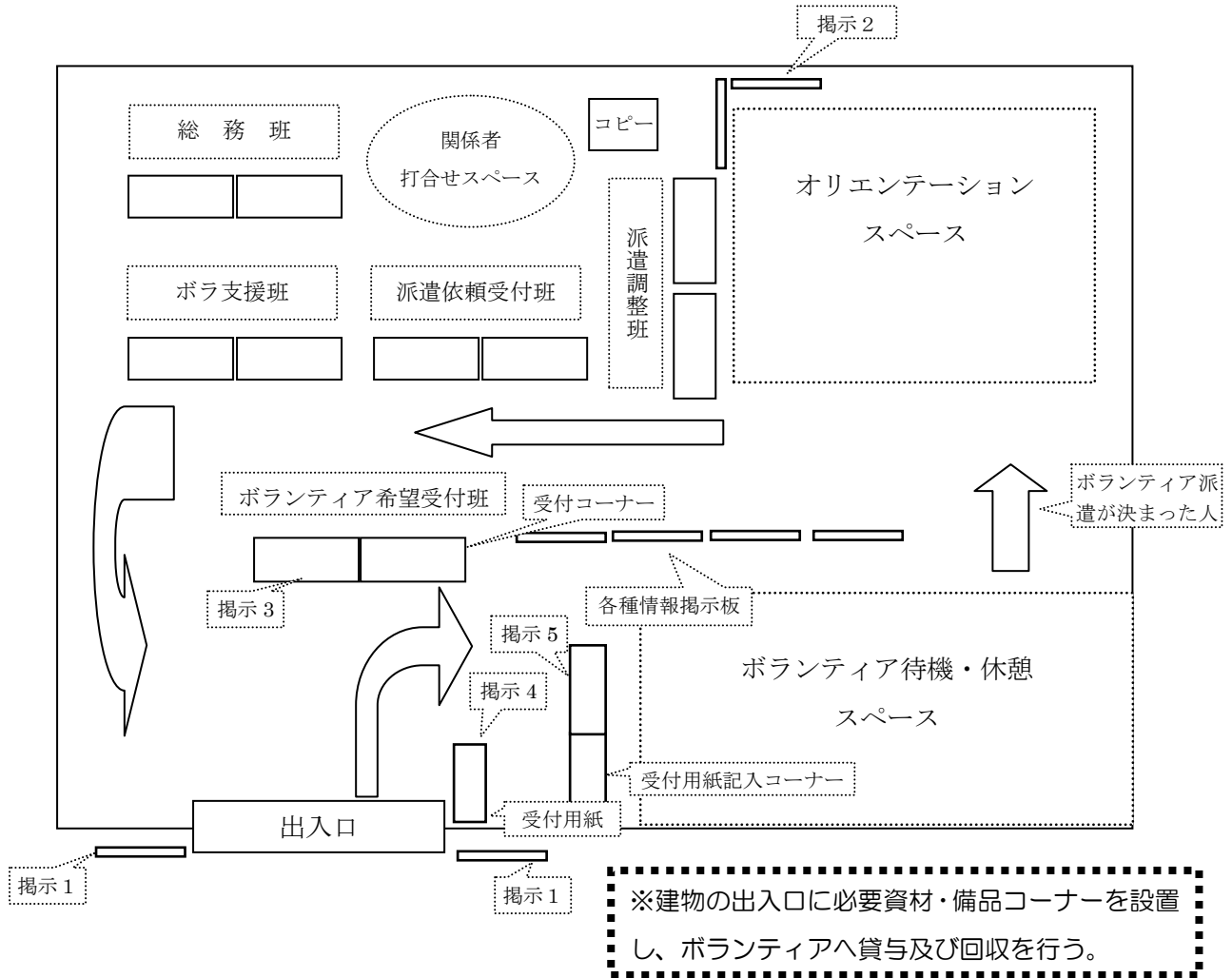
- 市災害ボラセンの車両管理。「車両管理簿」（様式17）
- 配車管理。「車両運行簿（様式18）」



### 3) 区・支部災害ボランティアセンター

#### 3-1 「レイアウト例」

※イス・テーブルは必要に応じて準備する



#### 掲示1

災害ボランティア活動希望の方へ

- 1) 入口右脇に準備している「受付用紙」を一人一枚お取になってください。
  - 2) 入口右側の記入コーナーで必要事項を記入ください。
  - 3) 必要事項の記入が終わりましたら、受付コーナーに提出し、活動シールをお受け取りください。
  - 4) 活動シールを受け取った方は、名前を記入し、待機所でお待ちください。
- ※ボランティア登録には「ボランティア保険加入」が条件となります。未加入の方につきましては、「受付用紙」の提出をボランティア保険加入の意思表示とし、ボランティアセンターがボランティア保険申し込みの代行を行いません。ご理解のうえご了承ください。なお、費用はセンターで負担いたします。

#### 掲示2

災害ボランティア活動の注意点

- ①活動中に受けた依頼はセンターに報告
- ②危険を伴う活動は一旦中止し、センターへ報告
- ③活動場所は環境が悪かったり、不衛生な場合が考えられるので、ケガや体調を崩した場合はセンターに帰還し、医師の治療を受けること。
- ④活動中に受けた苦情はセンターに報告
- ⑤活動中はリーダーの指示に従うこと。
- ⑥活動時間は、午前中は11:30まで、午後は16:00までとする。
- ⑦活動場所に応じた作業時の服装チェックをしてください。暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手等手袋、安全靴などが望ましい。
- ⑧無理はしない。1時間に15分程度は休憩を取る。また、水分補給等に記を配る。

#### 掲示3

#### 受付コーナー

記入漏れが内容確認してお持ちください。

#### 掲示4

#### 受付用紙

一人一枚お取いただき、記入コーナーで必要事項を記入し、受付コーナーへお持ちください。

#### 掲示5

#### 受付用紙記入コーナー

記入漏れが内容確認してお持ちください。

## 主な役割

### 1. 区・支部災害ボラセン各班の各種調整等

- 人員管理（ボランティア含む）、各班からの支援要請等に対応  
「災害ボランティアセンタースタッフ配置状況・予定表（様式 20）」  
「1日のタイムスケジュール（様式 30）」「打合せ記録表（様式 32）」

### 2. 市災害ボラセンとの連絡調整

- 市災害ボラセン総務班に人員、ボランティア調整など各種支援等について調整を行う。
- 区災害ボラセン出張所の設置検討等

### 3. 区災害ボラセン出張所の各種調整等

- 設置決定及び人員、物資等の配置
- 運営状況の管理及び各種支援要請に対応

### 4. 地区社協・地区民児協等区・支部内の関係団体との連絡調整等

- 地域情報や災害ボラセン状況の受発信及び協力依頼
- 被災者が必要としている支援情報の提供依頼等

### 5. 広報

- 市災害ボラセン広報班への情報提供及び受信

### 6. 会計・経理事務

- 小口現金の出納管理。「小口現金出納帳（様式 15）」  
→補充等は市災害ボラセン総務班と調整
- 「物品購入等伺（様式 16）」を作成し、市災害ボラセン経理班へ提出する。

### 7. 各種統計の管理及び報告

- ボランティア活動希望者受付数の報告  
→ボランティア受付班が作成した1日の集計表「ボランティア受付表（様式 4）」を市災害ボラセン統計班にFAX等で報告する。  
→受付表がボランティア保険申込書を兼ねることになります。
- ボランティア活動要請件数の報告  
→ボランティア要請受付班が作成した1日の集計表「ボランティア派遣要請受付表（様式 7）」を市災害ボラセン統計班にFAX等で報告する。
- ボランティア派遣調整等（活動）件数の報告  
→ボランティア派遣調整班が作成した1日の集計表「ボランティア派遣調整状況表（様式 11）」

を市災害ボラセン統計班にFAX等で報告する。

## 8. ボランティア保険金

■事故・けが等により保険金請求を行う場合、「事故報告書」を作成し、「市災害ボラセン総務班」に提出する。 ※P11の7) ボランティア保険参照。

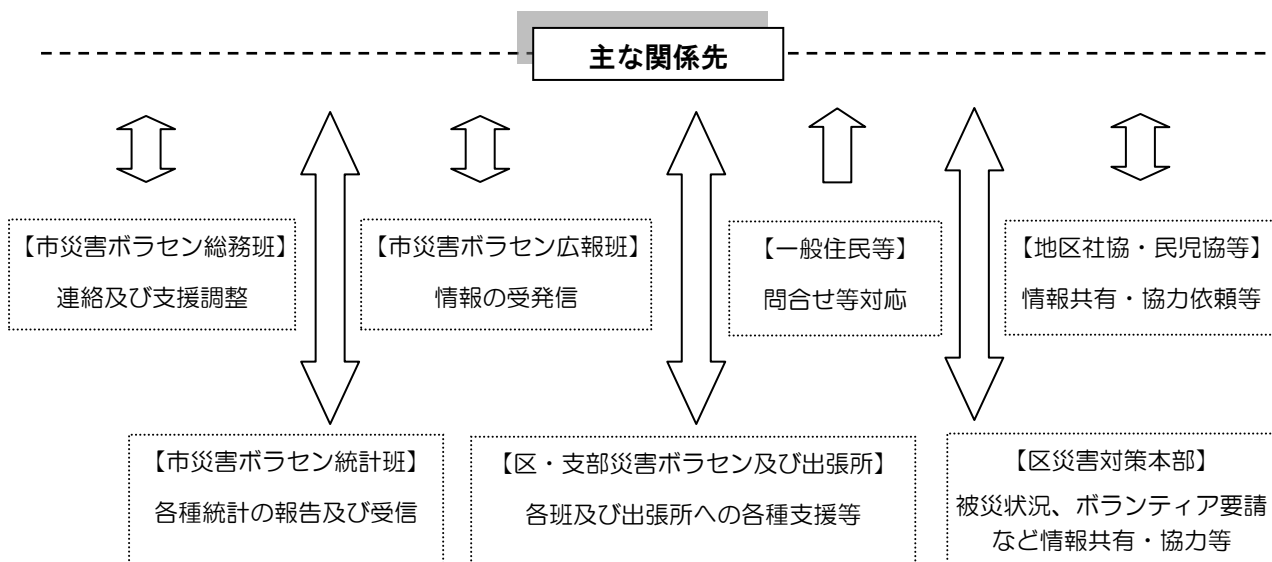
また、現場確認等その他必要な支援を各班等と協力し行う。

## 9. 各種問合せ等対応

## 10. その他庶務、他の班に属さない業務

※「災害ボランティアセンター連絡先一覧表（様式31）」

※「災害ボランティアセンター活動記録（様式33）」





## 主な役割

### 1. ボランティア活動希望者受付窓口

■2種類の受付窓口を設置する。

→新規受付窓口【「ボランティア受付用紙（様式1）」を未提出の人】

→継続受付窓口【既にボランティア受付用紙を提出している人】

→受付の際は、新規及び継続の方全て毎日「受付用紙」をご提出いただきます。ただし、継続の方は氏名・性別・生年月日・登録番号のみの記入とします。（用紙太枠内のみ）

→団体の場合でも基本的に新規及び継続の区分けで窓口対応とする。なお、団体については、事前連絡のうえ来ていただくようホームページ等で広報し、受付用紙もなるべく事前に記入のうえ来ていただくよう周知を図る（ホームページより受付用紙はダウンロード可能）。

■「ボランティア受付用紙（様式1）」の配布及び記入説明

→記載された個人情報はボランティア保険の加入、災害ボラセン活動及び災害ボラセン閉所後の市社協災害ボラセン事業においてのみ使用することを説明する。

※受付用紙にも記載してあります。

→受付会場内の壁や入口に説明書きを貼り周知を図る。

■「ボランティア受付用紙（様式1）」の受付及び受付番号を発行する。

→記載内容のチェック

→「新規ボランティア受付簿（様式2）」「継続ボランティア受付簿（様式3）」に名前と生年月日を記載し、受付番号を記載した活動シール（名札）を配布する。

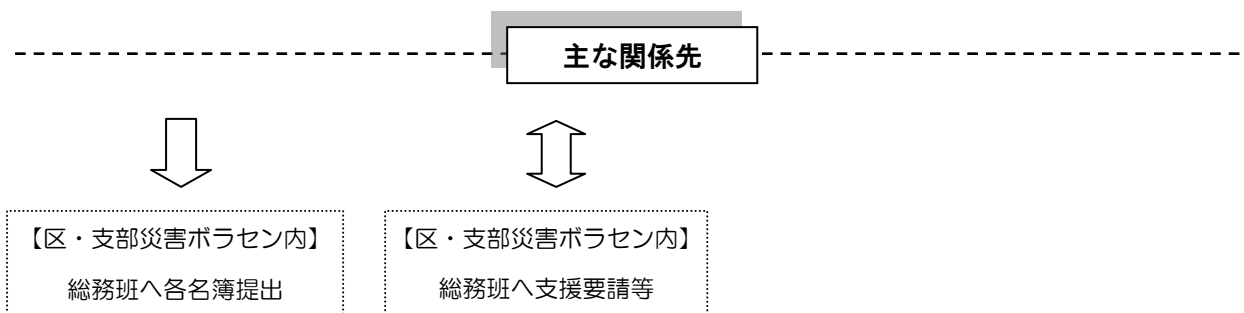
※受付番号は個人の登録番号となり、継続受付の際必要になることを伝える。

※作成した受付簿は設置されている市内災害ボラセン間でFAX・メール等で情報の共有化をする。

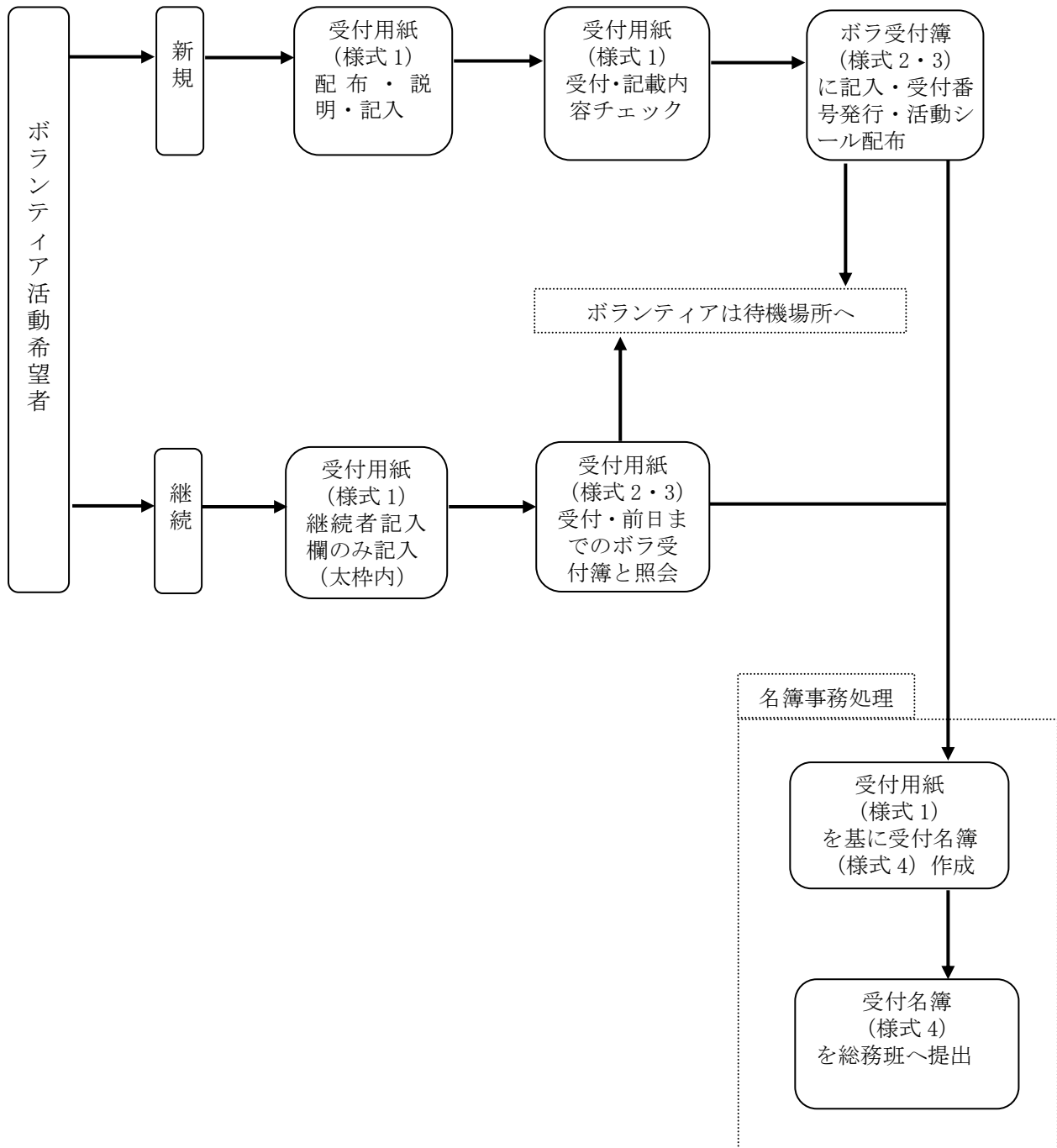
### 2. 集計

■「ボランティア受付用紙（様式1）」を基に「ボランティア受付表（様式4）」を作成する。

→作成したものは総務班に1日ごとに提出する。



## 受付の手順



## 主な役割

### 1. ボランティアの派遣先調整

- ボランティア要請受付班からの提出される「ボランティア派遣要請書（様式6）」を基に、ボランティア派遣調整及び内容説明（オリエンテーション）を行う。
  - 派遣する場合は、1活動につき1つのグループをつくり、その中でリーダーを決め、活動終了までグループ単位で行動するよう説明する。
- ボランティア待機者の管理
  - 人数不足や待機者が多い場合は、他区・支部等の状況もあるので総務班へ相談すること。
- ボランティア活動報告書の配布
- 希望日時のある「ボランティア派遣要請書（様式6）」は、日時別にファイリングし対応できるようにしておくこと。なお、当日のボランティアの状況により希望日時の対応が困難な場合は、要請者へ連絡し対応の確認をすること。
  - 対応するスタッフが変わる場合は、引継ぎを充分行うように気をつけること。（様式28）
- 15時までに終了できなかった依頼及び15時以降に受けた依頼は基本的に翌日に行なえるよう調整をしておく。
  - ボランティアの状況により日時がはっきりしない場合は、依頼者へ連絡し、その後の対応を確認すること。

### 2. ボランティア活動報告の受付

- 「ボランティア活動終了報告書（様式10）」の提出確認
  - 派遣ボランティアが全員戻ったか、継続派遣の必要性及び要望があるか、ボランティアを行なって気づいたことはないか等を確認する。
  - ボランティアの出発及び帰ってきた時は「ボランティア派遣簿（様式9）」でチェックする。
- 「ボランティア派遣調整状況表（様式11）」を作成し、総務班へ提出する。

オリエンテーションの参考例

→ 34ページ参照

調整の手順

→ 35ページ参照

主な関係先



【区・支部災害ボラセン内】  
総務班へ各種報告・支援依頼など



【区・支部災害ボラセン内】  
派遣依頼受付班から、派遣要請書及び地図の提出

## オリエンテーションの参考例

---

### 1) 活動内容の説明（ニーズ内容）

### 2) 注意事項等の確認

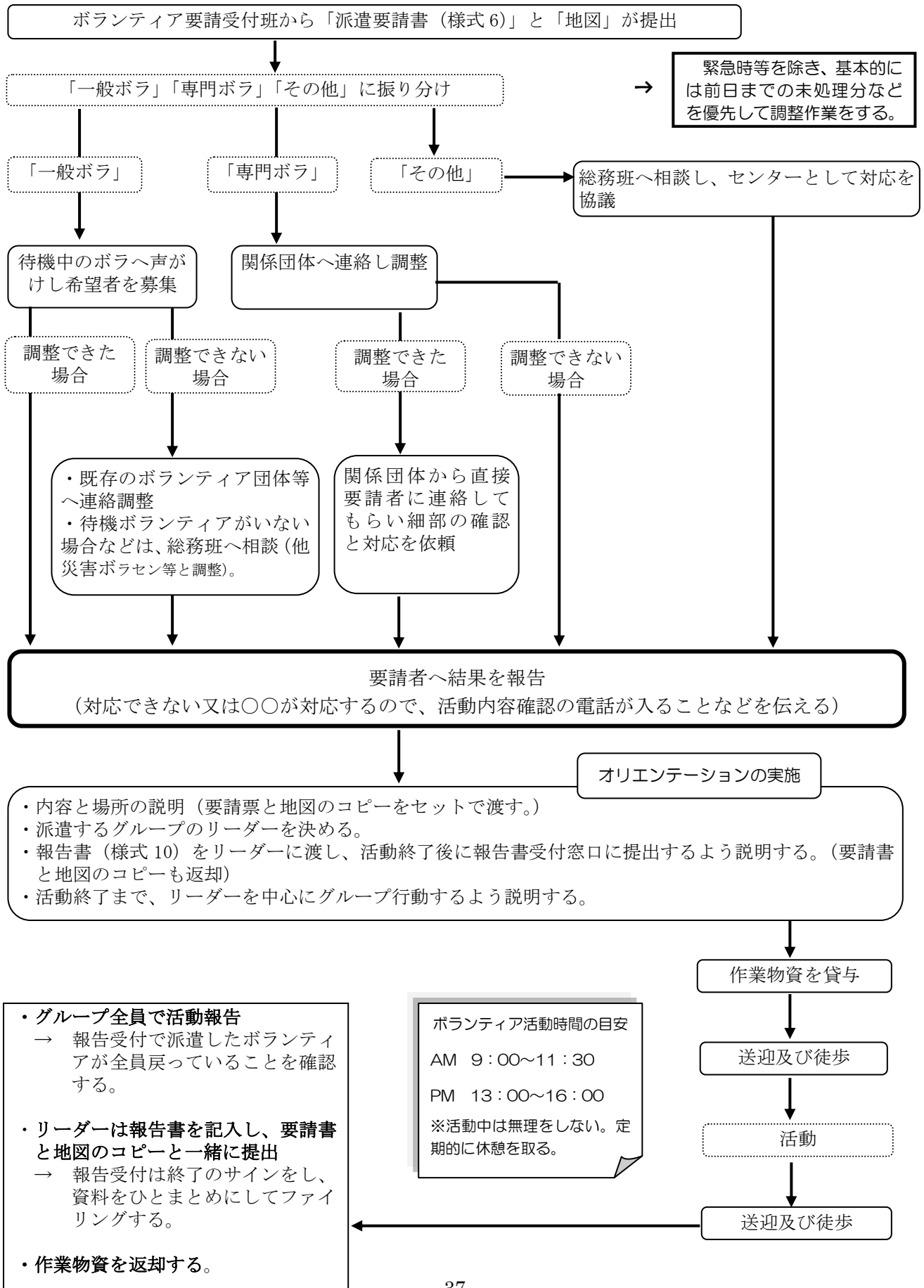
- 活動時間は、午前中は 11 時 30 分まで、午後は 16 時までとする
- 活動中に受けた依頼はボランティアセンターに報告
- 危険を伴う活動は一旦中止し、ボランティアセンターに報告
- 被災者等とコミュニケーションに留意
- 活動場所の環境が悪い、不衛生であると考えられるので、ケガや体調を崩した場合はボランティアセンターに帰還し、医師の治療を受けること。
- 活動中に受けた苦情はボランティアセンターに報告
- 活動中の行動等の判断はリーダーの指示に従うこと
- 活動終了後は、ボランティア活動報告受付に全員で帰還した報告をすること。リーダーは出発の際に渡されたボランティア活動終了報告書（様式 10）を記入し、出発時に受け取った資料を添付し提出すること。
- 活動場所に応じた作業時の服装のチェック。暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手や革手袋等、安全靴などが望ましい。
- 無理はしないで、1 時間に 15 分程度休憩を取る。また、水分補給等体調に気をつけること。

### 3) 活動に必要な資機材の確認

### 4) グループ内での確認終了後、出発することを担当者へ報告

### 5) ボランティア活動報告受付へ帰還報告及び報告書等の提出

# 派遣調整班の調整手順例



## 主な役割

### 1. 作業物資管理

- 活動へ向かうボランティアへ物資を貸与する。
  - 活動報告書を提出したボランティアから物資の回収を行う。
  - 必要数及び必要物資を管理し、補充及び新規要望等があれば総務班へ依頼する。
- } 「資機材・物品受渡簿（様式 25）」
- 「資機材・物品管理簿（様式 24）」

### 2. 車両の管理

- 区・支部災害ボラセン車両管理。「車両管理簿（様式 17）」  
→使用可能車両について総務班等と協力し確認し、リストを作成しておく。
- 配車管理。「車両運行簿（様式 18）」

### 3. 送迎及び物資配送等

- 派遣されるボランティアを活動場所まで必要に応じて送迎する。  
→必要に応じて車を所持しているボランティア等の協力も得るものとする。  
ただし、ガソリン等の支給は原則として行なわないので、事前に理解いただいたうえで協力をいただくこと。
- 他の災害ボラセン及び出張所等への人員（ボランティア）及び物資の配送も行う。

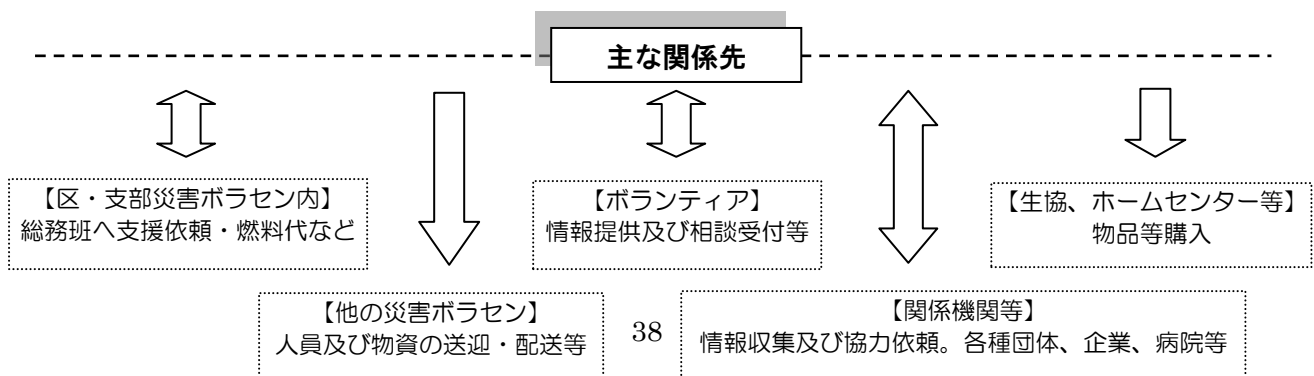
### 4. ボランティア向け情報の提供

- 宿泊や食事、交通情報等ボランティア向けの情報提供コーナーを設置し情報提供（パネルへの掲示等）を行う。また、それに伴い各種情報収集を行う。ただし、宿泊の手配や食事の手配など直接は行なわないこと。情報提供のみとし、個別の手配はボランティア等が各自で行うものとする。

### 5. ボランティアからの相談受付及び関係機関への協力依頼

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

### 6. その他ボランティア支援に必要なことを行う



## 主な役割

### 1. ボランティア派遣要請受付

■電話受付

→受付用電話番号が決まったら市災害ボラセン広報班により周知する。

■FAX受付

→受付用FAX番号が決まったら市災害ボラセン広報班により周知する。

→不明な点がある場合は電話等で改めて内容の確認をすること。

■電子メール受付

→受付用アドレスが決まったら市災害ボラセン広報班により周知する。

■窓口受付

→窓口の数は必要に応じて設置する（対応できる範囲で）。

■「ボランティア派遣要請書（様式6）」を作成する。

→電話及び窓口等で聞き取り調査のうえ作成するが、派遣可能な基本的な作業は下記の内容とし、危険が伴う作業は断る。また、専門性が必要とされる活動については、派遣調整班と相談のうえ対応するかどうか判断し、改めて回答することを伝える。なお、判断しがたい内容については総務班に相談し回答するものとする。

### 主な活動内容

- ・避難所のお手伝い
- ・被災者の安否確認
- ・物資の調達、運搬、仕分け
- ・要援護者への配食、買物
- ・屋内外の片付け
- ・移送、付き添い等
- ・日常生活支援
- ・話し相手 等

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

→活動する家屋等は、行政により安全が確認された地域で、安全が確認された家屋等に限る。

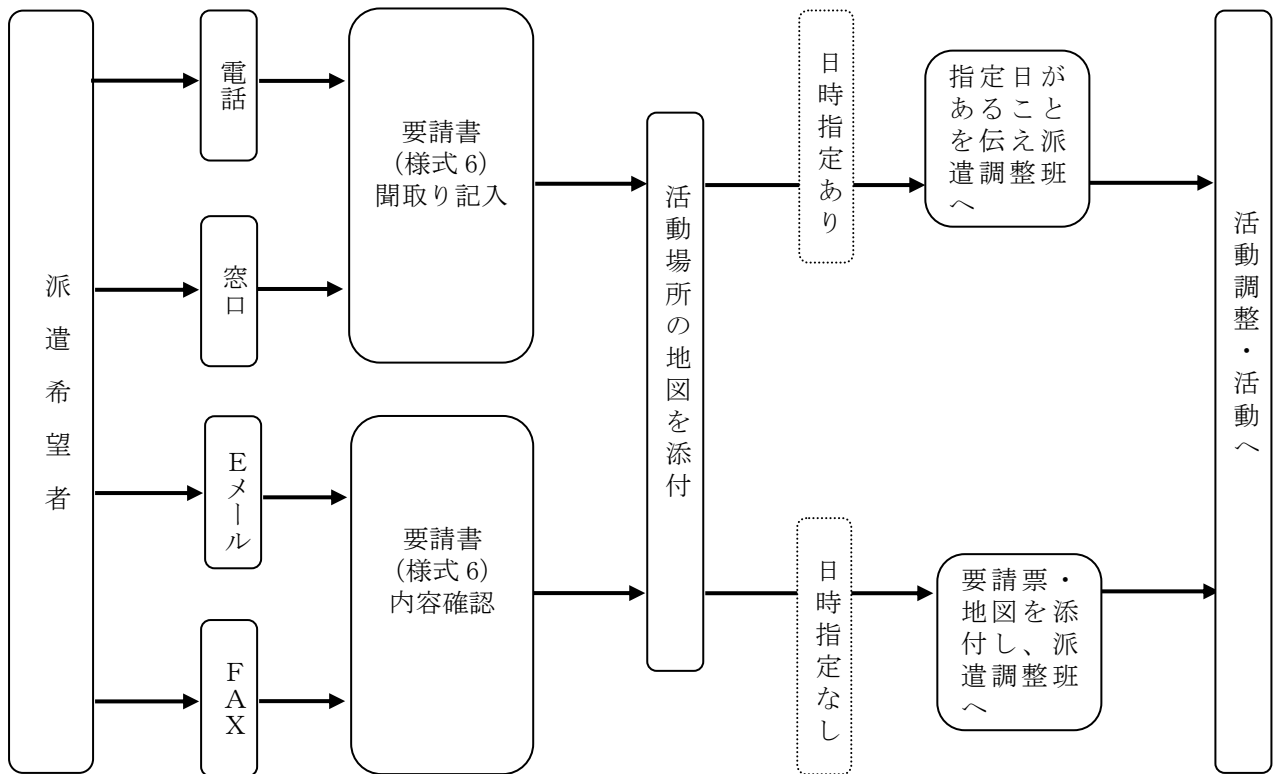
■「ボランティア派遣要請受付表（様式7）」を作成し、1日ごとに総務班へ提出する。

### 2. 活動場所までの地図添付

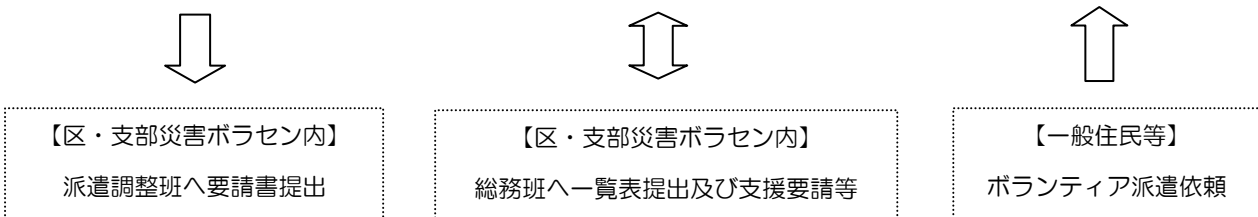
■活動場所までの地図を添付する。センターを基準とした広域地図と活動場所付近の詳細地図の2種類を添付し、派遣調整班へ提出する。

→活動場所までの地図については、市販の地図のコピーのほか、必要に応じて分かりやすくポイントを記入した手書き等で作成した地図を代用しても差し支えない。わかり易いものを用意するべく準備する。

## 派遣依頼受付の手順



### 主な関係先





## 4) 区・支部災害ボランティアセンター出張所

### 4-1 区・支部災害ボラセン出張所 管理・運営

#### 主な役割

##### 1. ボランティアの休憩所及び各種相談

- 会場管理及び相談受付

##### 2. 資材管理

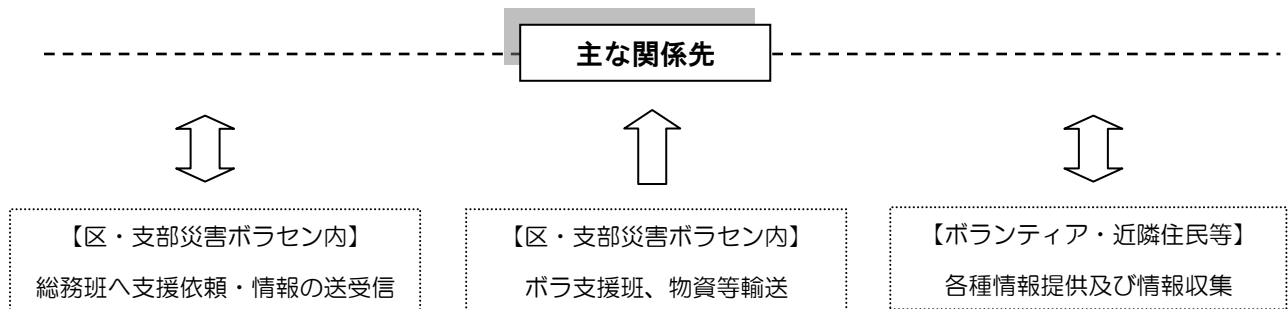
- 必要資材の在庫数管理及び新規要望等

→配送等は区災害ボラセン総務班に依頼し、区災害ボラセン「ボランティア支援班」がこの業務にあたる。

##### 3. 情報収集(ボランティア等現場からの情報等)

- より現場に密着した情報収集を行い、必要な情報を区災害ボラセン「総務班」に伝える。  
また、要望等も併せて行う。
- ボランティアへ各種情報提供
- 近隣住民への情報提供

##### 4. その他区災害ボラセンとの連絡調整



# 様 式

■様式は必要に応じて使用してください。また、加除訂正や新たな様式の作成なども随時行なってください。

- 1) ボランティア受付用紙〔様式1〕
- 2) 新規ボランティア受付簿〔様式2〕
- 3) 継続ボランティア受付簿〔様式3〕
- 4) ボランティア受付表〔様式4〕
- 5) ボランティア受付一覧表〔様式5〕
- 6) ボランティア派遣要請書〔様式6〕
- 7) ボランティア派遣要請受付表〔様式7〕
- 8) ボランティア派遣要請受付数〔様式8〕
- 9) ボランティア派遣簿〔様式9〕
- 10) ボランティア活動終了報告書〔様式10〕
- 11) ボランティア派遣調整状況表〔様式11〕
- 12) ボランティア派遣調整等（活動）件数〔様式12〕
- 13) ボランティア保険加入申込書〔様式13〕
- 14) ボランティア保険加入者数〔様式14〕
- 15) 小口現金出納帳〔様式15〕
- 16) 物品購入等伺〔様式16〕
- 17) 車両管理簿〔様式17〕
- 18) 車両運行簿〔様式18〕
- 19) 応援職員等スタッフ配置予定表〔様式19〕
- 20) 災害ボランティアセンタースタッフ配置状況・予定表〔様式20〕
- 21) 小口現金出納業務確認書〔様式21〕
- 22) 災害ボランティアセンタースタッフ状況〔様式22〕
- 23) 災害ボランティアセンター情報発信決裁簿〔様式23〕
- 24) 資機材・物品管理簿〔様式24〕
- 25) 資機材・物品受渡簿〔様式25〕
- 26) 災害ボランティアセンター状況シート〔様式26〕
- 27) 情報一覧〔様式27〕
- 28) 業務引継書〔様式28〕
- 29) 1日のタイムスケジュール（市災害ボラセン用）〔様式29〕
- 30) 1日のタイムスケジュール（区・支部災害ボラセン用）〔様式30〕
- 31) 災害ボランティアセンター連絡先一覧表〔様式31〕
- 32) 打合せ記録表〔様式32〕

3 3) 災害ボランティアセンター活動記録〔様式 3 3〕