

岡山市災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル



[令和 4 年度版]

社会福祉法人 岡山市社会福祉協議会

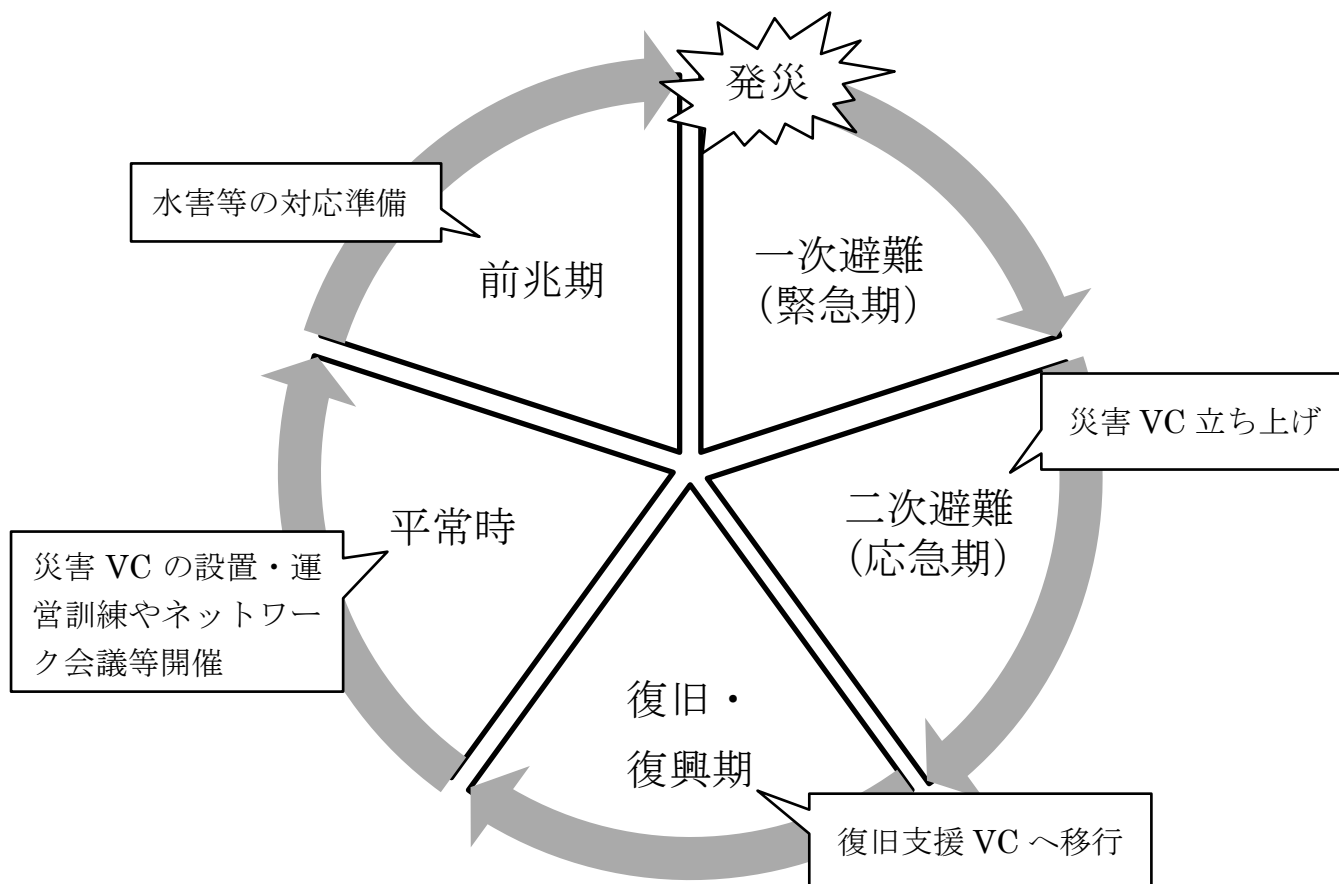
も く じ

1. 災害ボランティアセンター設置の目的	2
2. 災害ボランティアセンターの役割	2
3. 運営方針	3
4. 災害が発生した場合の対応	4
5. 災害ボランティアセンターの設置	5
6. 各班の業務内容	8
7. 災害ボランティアセンターの設置場所	1 3
8. ボランティアの募集	1 3
9. 情報の管理	1 4
10. NPO 等関係機関との連携について	1 5
11. 災害ボランティアセンターの運営に必要な備品・資機材（例）	1 5
12. 災害ボランティアセンターの一日の流れ（例）	1 7
13. ボランティア活動の流れ	1 8
14. 活動中の事故対応	1 9
15. 災害ボランティアセンターの閉所	1 9
16. 各種様式	2 0

【1】災害ボランティアセンター設置の目的

社会福祉法人 岡山市社会福祉協議会（以下「本会」という）は、地域住民の福祉課題や生活課題に対して市民や関係機関の協力を得て解決に努め誰もが支え合いながら安心して暮らすことのできる「ともに生きる豊かな地域社会」づくりの推進を理念に活動している。大規模な災害時においてもその理念は変わることなく、日常の支援の延長線上として災害時の支え合い活動を推進する。

岡山市災害ボランティアセンター（以下、災害 VC）は、大規模な災害が起きた際、日頃のボランティア業務を拡大し、活動を行う。活動内容は、被災者・被災地支援のための対策を円滑に行うとともに、被災者・被災地の一日も早い復旧を目指して地域の再生を進めるために、関係機関や市民活動団体等と協力しながら、ボランティアによる活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する。



【2】災害ボランティアセンターの役割

1. 災害状況の把握、情報収集
2. 被災地の活動希望（ニーズ）の把握
3. ボランティアの受付及び登録
4. ボランティアと被災者の活動希望（ニーズ）のマッチング
5. ボランティアによる支援のコーディネート
6. ボランティア活動に必要な資機材・物資等の調達及び供給
7. ボランティア活動の拠点の提供
8. 他機関との連絡調整

【3】運営方針

災害 VC 設置運営にあたっては、災害の規模や状況を考慮し、次の「運営方針」を基本として災害 VC 運営方針を定める。

【岡山市災害ボランティアセンター運営方針】

1 災害 VC の使命について

災害 VC の使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 地元住民が自主的に復旧できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧支援を行う。
- (2) 原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3) 復旧の主役はあくまでも地域住民であり、災害 VC は地域住民の自立支援を行う。

2 災害 VC の機能について

災害 VC の機能は次に掲げるものとする。

- (1) 災害支援ボランティアと支援を必要とする地域住民のマッチング
- (2) 被災者のボランティア・活動希望（ニーズ）の把握
- (3) 災害支援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (4) 被災状況、被災者活動希望（ニーズ）の把握と関係機関へ情報提供、支援要請
- (5) 障害者・高齢者等の要支援者の状況確認
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティアの活動基準について

ボランティアの活動にあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保されること
- (2) 行政が取り組むことのできない活動であること
- (3) 障害者や高齢者のみ世帯など、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと

4 災害 VC の閉所時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置期間を令和〇〇年〇〇月〇〇日までとする。設置の期間の延長が必要な場合は、令和〇〇年〇〇月〇〇日までに関係機関と協議の上決定して広報を行う。

5 運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱をきたさないように正確性を確保すること
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて岡山市災害ボランティアセンター長の判断により内容の変更を行うこと

【4】災害が発生した場合の対応

1. 災害発生時における職員の行動

- (1) 自分自身、家族、近隣住民などの安全を最優先に行動する。
- (2) 自分自身や周囲の安全確保を行った後、二次災害の防止に努める。
- (3) テレビ、ラジオ等の速報に注意し、正確な災害情報の把握に努める。

2. 職員参集の決定

職員参集の決定は、下記の基準にもとづいて、事務局長が決定し、下記緊急連絡網によって職員に周知する。状況によっては基準と異なる判断・指示もあり得る。

また、事務局長が不在、または連絡が取れない場合は、次の順位に基づき判断・指示を行う。

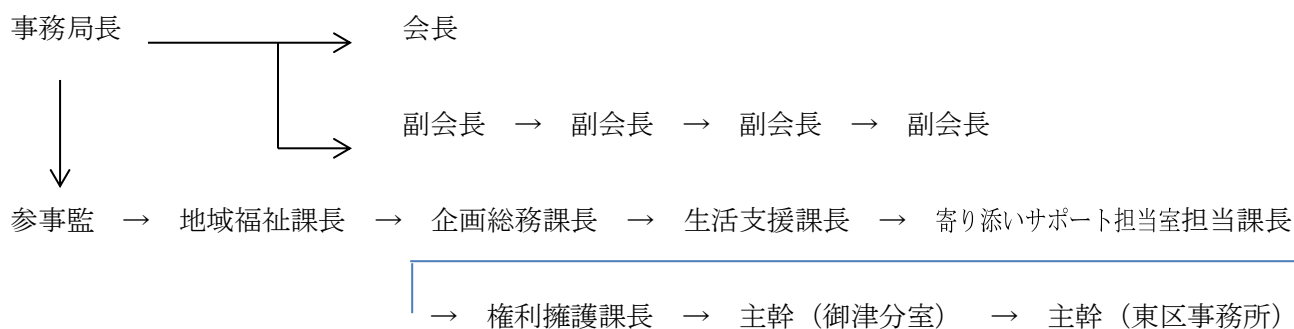
(判断者順位)	
①	事務局長
②	参事監
③	地域福祉課長
④	企画総務課長
⑤	生活支援課長
⑥	寄り添いサポート担当室担当課長
⑦	権利擁護課長

3. 職員参集の基準

区分	項目	風水害等の場合	地震・津波災害 ¹ の場合	その他の災害の場合
警戒体制	判断基準	市内で家屋が浸水する等被害が発生した場合	震度 5 弱以上を記録する地震が発生し、市内で被害が生じた場合	左記以外で事務局長が必要と判断した場合
	参集者	本会事務局勤務の課長以上及び地域福祉課の本会正職員		
	参集場所	本会事務局		
非常時体制	判断基準	市内で全壊・半壊の家屋が多数みられ、ライフラインが広範囲にわたって断絶した場合	震度 5 強以上を記録する地震や津波が発生し、市内で甚大な被害が発生した場合	左記以外で事務局長が必要と判断した場合
	参集者	本会事務局勤務の正職員及び被災地域の区事務所・分室の正職員 ※地震・津波被害の場合は連絡網での連絡がない場合でも参集する。 ただし、安全を第一に行動する。		
	参集場所	それぞれの勤務先		

¹ 「岡山市地域防災計画（地震・津波災害対策編）」令和2年3月作成

緊急連絡網



※ 以下、各課においてそれぞれ作成

4. 被災状況の情報収集

- ・岡山市災害対策本部及び岡山市市民協働企画総務課からの被災状況の情報収集を行う。死傷者や家屋の状況、交通、水道、ガス、電気等のライフラインの被災状況を情報収集する。
- ・支部長、地区社協会長、町内会長、民生委員・児童委員等から被災者の状況を情報収集する。
- ・被災地に職員を派遣して情報を収集する。
- ・出先機関の被災状況の情報を収集する。
- ・本会が提供している福祉サービス利用者の安否確認を必要に応じて行う。

【5】災害ボランティアセンターの設置

1. 災害 VC 設置の判断

被災状況の情報収集結果により、被災者に対して災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合には、岡山市市民協働企画総務課と協議の上、災害 VC を設置することとする。災害ボランティアセンターの設置を迅速に判断し、感染防止策を施しながら適切に運営するため、社会福祉協議会は、市と協議し、発災前に必要事項について考え方を整理しておく。

2. 設置する場合の体制

- (1) 災害 VC を設置する場合は、災害業務に対応する職員を災害 VC に配置する。
- (2) 配置された職員は、通常業務を他の職員に引き継ぎ、災害 VC 業務にあたる。
- (3) NPO やボランティアグループ等の関係機関と協力し、災害 VC を運営する。

3. 設置しない場合の対応

災害に伴う社協の業務は、通常業務の範囲で対応する。被災者の活動希望（ニーズ）に対して、近隣住民や災害ボランティア登録者などの協力を得て対応する。

4. 災害 VC の組織

災害 VC の運営により、全体の組織体制を明確にし、各班の責任者の指示により、担当者がそれぞれの役割に責任を持って取り組む。

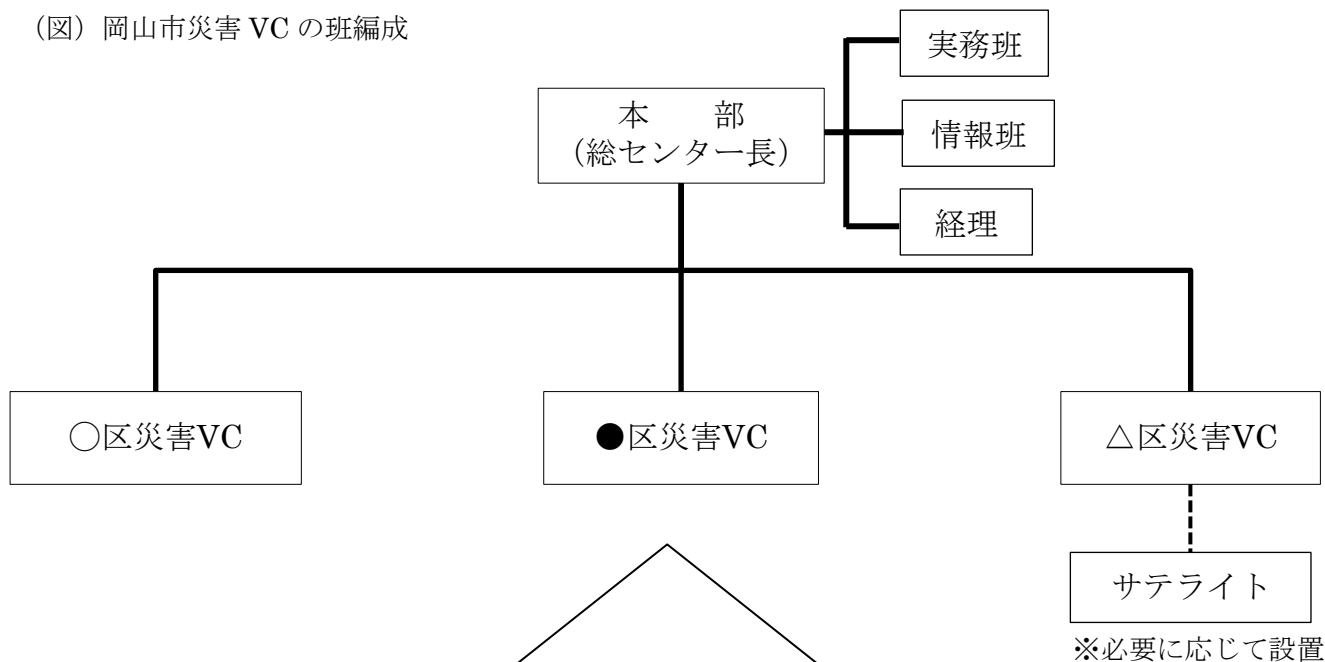
※状況や経過によって各部門や班の統合・再編を随時行い、柔軟に対応し、円滑な運営を行う。

基本的な組織図及び役割分担表 (1)～(3))

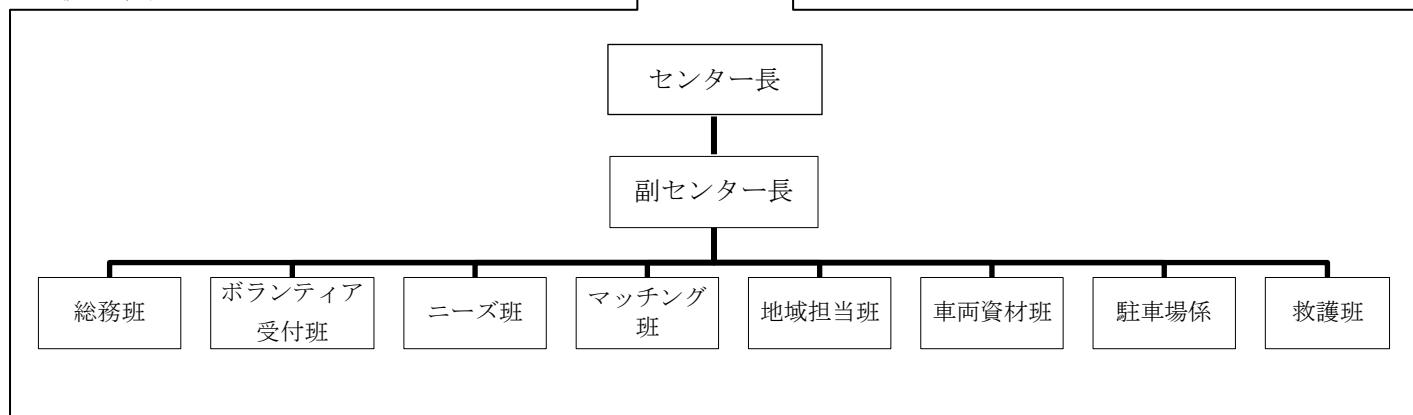
(1) 災害 VC 組織図

岡山市社会福祉協議会の事務局長を岡山市災害ボランティアセンターの総センター長とする。
また、災害の規模によっては災害 VC を複数設置する。

(図) 岡山市災害 VC の班編成



※拡大図



(2) 従事スタッフの役割分担

従事団体	役 割
岡山市社会福祉協議会	センター長、副センター長、本部（実務班）、本部（経理）、地域担当班等
岡山市、岡山 NPO センター 応援社協、岡山市ふれあい公社	総務班、ボランティア受付班、ニーズ班、マッチング班等
日本赤十字社	救護班
ボランティア・NPO、JC、LC	本部（情報班）、ニーズ班、車両資材班、駐車場係、救護班等

(3) 本部及び各区災害ボランティアセンターの役割分担

	役 割	内 容
本 部	実務班	情報収集、関係機関・団体との調整、情報発信、各区災害 VC との情報共有会議、資料作成
	情報班	インターネット事前受付対応、ボランティア活動保険 HP や Facebook 等 SNS での情報発信
	経理	活動資金・物品の調達、必要資材等の購入手続き、資金に関すること
各 区 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア セ ン タ ー	センター長	災害 VC の統括、マスコミ対応
	副センター長	センター長の補佐統括
	総合調整部門	
	総務班	各班との連絡調整、支援物資や支援金に関すること、活動実績の集計・報告、医療機関への対応
	ボランティア活動調整部門	
	ボランティア受付班	ボランティア受付・ボランティア活動保険加入手続き、ボランティア受付数の集計、ボランティア活動証明書の発行
	ニーズ班	被災者からの活動希望（ニーズ）受付、関係機関・団体等からの活動希望（ニーズ）情報のとりまとめ、活動内容の確認、マッチング班への引き継ぎ
	マッチング班	オリエンテーション、活動希望（ニーズ）とボランティアのマッチング、グループ分けとリーダーの決定、マッチング集計と報告、活動報告の聞き取り
	地域づくり部門	
	地域担当班	地域の状況把握、地域の支え合い活動の推進、復旧に必要なサービスの創出
	車両資材調整部門	
	車両資材班	ボランティア活動に必要な資材の管理、資材の貸出と把握、衛生管理、車両の確保と配車
	駐車場係	誘導、整理
	救護部門	
	救護班	救護

【6】各班の業務内容

◇本部

1. 実務班

内 容	(1) 情報収集 ・被災状況及び市災害対策本部の情報収集。 ・ライフライン、公共交通機関の情報収集。 (2) 関係機関・団体との調整 ・行政及び関係機関、NPO との連携を図る。 ・他機関との連絡調整。 (3) 情報発信 ・マスコミ対応。 ・電話やメール等による問い合わせ対応。 ・必要に応じて各班や関係機関につなげる。 (4) 各区災害 VC との情報共有会議 ・zoom 等を利用しての会議の開催。 (5) 資料作成 ・必要資料の作成。 ・従事職員のシフト作成。
-----	--

2. 情報班

内 容	(1) インターネット事前受付対応 ・申込者の把握。 ・各区災害 VC へ活動者情報の周知。 (2) HP や Facebook 等 SNS での情報発信 ・災害 VC についての情報を随時発信。 ・日々、ボランティア人数と活動内容、翌日のボランティア募集人数を掲載。
-----	--

3. 経理

内 容	(1) 活動資金・物品の調達 (2) 必要資機材の調達 (3) 資金に関すること
-----	--

◇各区災害 VC

1. 総務班

内 容	(1) 連絡調整 ・区災害 VC 内の活動調整。 ・ミーティングを開催し、1日の活動計画や反省、改善策を話し合う。 (2) 支援物資や支援金等に関すること ・支援物資、義援金、支援金等受付。 ・受け付けた支援物資や資金を本部に報告。 (3) 活動実績の集計、報告 ・各班の活動実績を集計し、センター長、副センター長、本部に報告。 (4) 医療機関への対応 ・医療機関へ負傷者を搬送する際の人員調整。
-----	---

2. ボランティア受付班

内 容	(1) ボランティア受付・ボランティア活動保険加入手続き (2) ボランティア受付数の集計 ・毎日、受付人数を集計し、総務班へ報告する。 (3) ボランティア活動証明書の発行
留 意 点	・ボランティア活動保険の保険料は原則自己負担とする。 ・保険に加入された方には「ボランティア活動保険加入カード」を渡す。 ・ボランティア活動保険にネットで加入された方は、加入者証（＝受付完了メール）を提示してもらう。
ウイルス感染対策	・感染予防のため、ボランティア活動保険やボランティア受付は事前のネット受付を推奨する。 ・事前のネット受付をせず来所された方は当日受付で対応。 ※当日受付の場所には飛沫防止パネルを設置し、飛沫感染を防止する。 ・ウイルス感染を防止するため、記入用のペン等の筆記用具や備品を定期的に消毒する。



3. ニーズ班

内 容	(1) 被災者からの活動希望（ニーズ）受付 (2) 関係機関・団体等からの活動希望（ニーズ）情報のとりまとめ ・関係機関・団体等と連携し、幅広い被災者の生活ニーズの把握。 (3) 活動内容の確認 ・事前の現地（現場）調査。 ・ボランティアによる対応が困難な場合は、対応できない理由を説明し、必要な機関（行政、専門業者等）につなぐ。 (4) マッチング班への引き継ぎ
留 意 点	・活動希望（ニーズ）受付の際、依頼者が避難所等にいる場合は活動現場と依頼者の居場所が異なるので必ず確認する。 ・危険性が高く対応が困難な場合の判断は、災害 VC 内でルール化し、担当者ごとに判断が異ならないようにする。 ・必要に応じて、地域のキーパーソン（町内会長（自治会長）・自主防災会・社協支部・地区社協・民生児童委員等）と連携する。 ・災害 VC を知らない被災者もいるため、相談を待つだけでなく、地域（避難所・仮設住宅を含む）にアウトリーチし、被災者の活動希望（ニーズ）を把握するよう努める。
ウイルス 感染対策	・活動希望（ニーズ）の受付は原則電話やメール等で行い、必要な情報を可能な限り聞き取る。 ・現地調査を行う際には、感染対策を十分にしたうえで、訪問当日に電話で依頼者及び家族の健康状態の確認を行う。



4. 活動調整班（マッチング班）

内 容	(1) オリエンテーション ・活動の諸注意や活動内容の説明。 (2) 活動希望（ニーズ）とボランティアのマッチング ・活動希望（ニーズ）に基づきグルーピングし、活動先のマッチングを行う。 (3) グループ分けとリーダーの決定 ・ボランティア活動希望者が集まり次第、順次ニーズに合わせてグループ分けの調整。 (4) マッチング集計と報告 ・日々、活動件数の集計を行い、総務班に報告。 (5) 活動報告の聞き取り
留 意 点	・事前にマッチングができる場合はマッチングしておく。 ・報告の中から被災者の状況や潜在的な活動希望（ニーズ）を把握し、活動希望（ニーズ）班につなぐ。 ・活動報告の際には、ボランティアに怪我や事故の有無と活動が「終了」か「継続」かを確認。
ウイルス 感染対策	・オリエンテーションは職員が直接説明を行わず、動画を流し、その動画をボランティアに見てもらう。 ・1回の人数を減らし、実施回数を増やして対応する。 ・ボランティアの待機場所は原則屋外とする。 やむを得ない理由があり、室内で実施する場合は十分に換気ができる場所とし、席の間隔をあけ、密集・密接を避けるよう配慮する。 ・活動報告については、これまでどおりグループリーダーのみとし、報告場所には飛沫防止パネルを設置する。



5. 地域担当班

内 容	(1) 地域の状況把握 ・復旧後の地域づくりを見据え、地域の状況把握を行う。 (2) 地域の支え合い活動の推進 ・各担当地域で発災後からの地域の支え合い活動を推進する。 (3) 復旧に必要なサービスの創出
-----	---

6. 車両資材班

内 容	(1) ボランティア活動に必要な資材の管理 ・資材管理表により管理。 ・資材の点検を行い、必要なものを補充。 ・総務班で受付した支援物資の管理。 (2) 資材の貸出と把握 ・資材を貸し出す場合、グループリーダーは「活動希望（ニーズ）受付票」に基づき、借用資材を確認する。 ・使用方法及び注意事項を説明し、責任を持って返却するよう伝える。 (3) 衛生管理 ・返却後の資材の洗浄。 ・活動後のくつ洗浄。 ・手洗い、うがいの呼びかけ。 (4) 車両の確保と配車 ・災害 VC 運営や支援活動に必要な車両を手配する。 ・配車の管理をする。
留 意 点	・原則的には、ボランティアの自家用車で活動先まで移動してもらう。 ・過剰な在庫を抱えたり、不要な資材が増えたりしないように注意する。
ウイルス感染対策	・返却後の資材を洗浄し、消毒を徹底する。 ・使用後は車内の換気を十分に行い、ドアや背もたれ等接触頻度が高い部分の消毒を重点的に行う。

7. 駐車場係

内 容	(1) 誘導、整理 ・自家用車で災害 VC に来られたボランティアの誘導を行う。 ・駐車場への案内や誘導、整理を行う。
留 意 点	・駐車場でのボランティアの宿泊は許可しないこととする。

8. 救護班

内 容	(1) 救護 ・ケガや体調不良となったボランティア等に対して救護を実施。 ・発熱者や体調不良者が待機する部屋の確保。
留 意 点	・対応が難しく、命の危険がある場合は救急車を呼び、命を守る行動を優先で行う。 ・判断が難しい又は対応に苦慮する場合は早急にセンター長又は総務班に連絡し、指示に従う。

【7】災害ボランティアセンターの設置場所

災害 VC の設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、岡山市と協議の上、決定する。災害の規模によっては区災害 VC を複数設置する。

なお、施設の選定は次の選定基準及び設置施設を参考として検討する。

1. 選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

(1) 施設について

- ・平常時より認知度の高いランドマークとなる場所が望ましい。
- ・ボランティアの受付、コーディネートに対応できる屋内スペースを有し、ボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- ・ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- ・トイレが複数あること。
- ・複数の電話回線が引けること。
- ・複数のコピー機、パソコン等の機器に対応可能な電話・電源設備があること。
- ・冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていればなお望ましい。
- ・感染対策を考慮し、三密とならない会場であること。

(2) 周辺状況について

- ・施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ・ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れすぎていないこと。
(被災地が分散している場合には、サテライトの設置も検討する)
- ・交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- ・駐車スペース等に活用できる公共施設等が近くにあること。
※開門待ちによる渋滞等が予測されるため、近隣住民に迷惑にならない場所であること。
- ・コンビニエンスストア、ホームセンターなど食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

2. サテライトの設置について

被災地域が広域にわたる場合は期間を限定し、活動拠点となるサテライトの設置も検討する。

【8】ボランティアの募集

1. ボランティア募集について

(1) 募集範囲

災害の規模によってボランティアの募集範囲を以下の段階より選択する。

- 第1段階 登録ボランティア及び災害協定締結団体に依頼する
- 第2段階 市内からのボランティアを募集
- 第3段階 県内からのボランティアを募集
- 第4段階 県内外からのボランティアを募集

災害ボランティアの募集範囲、人数、災害支援活動に専門性を持つNPO等の受け入れについては、ワクチン検査パッケージ制度の内容、被災者のニーズや意向等を踏まえ、一律に制限せず、市と協議した上で、決定する。

(2) ウイルス感染対策

ウイルスの感染拡大が懸念される状況においては、被災地域にウイルスを持ち込む恐れや被災地域からウイルスを持ちだす恐れ、被災者やボランティア同士の接触により感染を広める恐れがある。

このため、できるだけ岡山市及び県内のボランティアに募集を行い、状況に応じて募集の規模を拡大して広域に呼びかけをすることとする。

2. ボランティア募集方法

- ・町内会又は地域の防災組織に協力を依頼
- ・本会の災害ボランティア登録者へ協力を依頼
- ・災害協定を締結している団体（JC、LC）に協力を依頼
- ・NPO 法人や学校に協力依頼
- ・市政記者室にボランティア募集を依頼
- ・ホームページにボランティア募集を掲載

【9】情報の管理

1. 個人情報の管理について

災害 VC は、被災者の活動希望（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。また、スタッフやボランティアは日々入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。職員はこの点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班の責任者は、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

2. 情報の混乱防止について

災害 VC には、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、役割分担を明確にし、横の連携を密にして、情報の共有化を図り、スムーズな運営に努めなければならない。そのためには、本部や各区災害 VC と日々zoom 等顔が見える環境でスタッフミーティングを実施し、各区災害 VC での問題点や重要事項はスタッフ全員で解決に努めるものとする。

また、周知が必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が重要である。

【10】NPO 等関係機関との連携について

災害ボランティアセンターの運営にあたり、市内の社会福祉法人・福祉施設、NPO・ボランティア、学生、企業等地元の関係機関・団体などの協力により運営できるよう、災害発生前に調整する。

	役 割	内 容	対象範囲	NPO 等
本部	電話対応	・問い合わせ等の電話対応		
	情報班	・HP や FB の更新		
災害 VC	ニーズ班	・電話による活動希望（ニーズ）受付		
		・活動場所の確認		
	資材班	・資材の貸出		
		・貸出資材の消毒・洗浄		
		・車両の確保		
	駐車場係	・ボランティアの誘導		
		・駐車場の整理		
	救護班	・体調不良者の救護		

【11】災害ボランティアセンターの運営に必要な備品・資機材（例）

	資 機 材	用 途
災害 VC・本部	筆記用具・事務用品	各班での事務処理・書類作成
	机・椅子など	事務機能の整理
	集会用テント	事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理
	固定電話・携帯電話・FAX	外部との連絡手段
	インターネット回線	ホームページの運用、メール等の利用
	ホワイトボード・掲示用ボード	情報連絡、依頼等の貼り出し
	コピー機・印刷機	紙媒体による情報の印刷
	シュレッダー	個人情報の処分
	モニター	オリエンテーション動画を流すために使用
	パソコン・プリンター・延長コード	広報の作成、データ処理等
	ハンドマイク	会議やオリエンテーション等での説明
	無線・トランシーバー	主要スタッフ、各セクションとの連絡用
	腕章・スタッフビブス等	役割などの識別
	住宅地図・広域地図	被災地域の情報整理、ボランティア用地図
	ガムテープ・養生テープ	名札として使用等
	非常食・飲料水・救急セット	災害直後の泊まり込み等に備えて3日程度
	発電機・照明	停電時の対応、夜間照明
	寝袋	泊まり込みスタッフ用

ボランティア活動	軍手・ゴム手袋・長靴	復旧にかかわる大部分の活動では必須
	防塵マスク・ゴーグル	被災後は当面土埃、粉塵が多いため、移動・活動中に装着
	スコップ・ほうき・バール・一輪車	活動内容に合わせて準備（水害時には、バケツ・雑巾・土嚢袋も必要）
ウイルス感染対策	マスク	飛沫感染防止のため着用
	フェイスシールド	飛沫感染防止のため着用
	使い捨て手袋	ボランティア活動の際着用
	アルコール消毒液	感染予防のため使用
	うがい薬	ボランティア活動終了後、感染予防のため使用
	ハンドソープ	ボランティア活動終了後、感染予防のため使用
	体温計（非接触型）	感染症や熱中症の迅速な発見のため使用
	ビニール袋	使用済みマスクや手袋を廃棄する際にウイルス拡散防止のため使用
	ビニールシールド	受付や活動報告の際の飛沫感染防止のため使用
	消毒液	ボランティア活動終了後、靴等の消毒に使用
	ウイルス除去スプレー	車内除菌に使用

【12】災害ボランティアセンターの一日の流れ（例）

時 間	内 容	留意点
8:30	スタッフ集合	・ 前日の引継ぎ
8:35	スタッフミーティング	・ 各班から当日の動きや注意事項などを確認 ・ 団体ボランティア受入れ有無の確認 ・ 対応が難しい活動、人数を要する希望内容（ニーズ）等の対応について確認
8:55	班別ミーティング	・ スタッフミーティングを伝達し、各部門の動きを整理
9:00	業務開始	・ 各班の業務を開始（活動希望（ニーズ）受付、ボランティア受付、マッチング、資材の調整等）
随時	オリエンテーション	・ 受付を済ませたボランティアに注意事項を説明（ボランティアの心得、活動先での留意点、危険地域の周知、怪我・事故の対応等）
10:00	ボランティア活動開始	・ 担当する地域へ出発し、活動開始
15:00	支援活動終了	・ 現地での活動を終え、災害 VC へ帰還 ・ 活動報告書の記入・提出（グループリーダー）
随時	ボランティア報告	・ 活動を終えたボランティアへの対応 ・ 活動中の特記事項などの確認
17:15	後片付けと事務整理	・ 資材、物資等の片付けと在庫管理 ・ 地元ボランティア、住民との情報交換や新たな活動希望（ニーズ）について整理
18:00	スタッフミーティング	・ 各部門からの報告、問題点、翌日以降の活動方針を協議
18:30	運営会議（役職員等）	・ スタッフミーティングの内容、被災地の状況、情報収集した内容をもとに運営を検討
	HP や Facebook 更新	・ HP に本日の活動人数と翌日の募集人数を記載 ・ Facebook に本日の活動人数と内容、翌日の募集人数を更新
19:00	業務終了・解散	・ スタッフは交代で休みをとり、健康管理に気を付ける

※状況に応じて集合時間の変更など柔軟に対応します。

【13】ボランティア活動の流れ

感染ウイルスが流行した場合、感染リスクにおける災害 VC 設置・運営については、感染防止対策を徹底した上で実施する。

- 職員及び応援団体、ボランティアにはマスク着用と手洗いうがいを徹底する。
- ボランティア活動日に自宅で検温を行い、熱がある場合や体調不良の場合は災害 VC に連絡し、ボランティア活動の参加を中止する。
- 熱中症予防の観点からマスクを外して作業する場合は、人と人との距離を十分確保する。

① ボランティア受付



- ・ボランティアの受付
- ・ボランティア活動保険加入手続き
- ・名札の作成
- ・待機場所への誘導
- ・ボランティア活動終了後、必要な方にはボランティア活動証明書を発行

② オリエンテーション



- ・ボランティアの心得、活動先での留意点、注意事項（危険区域の周知、ケガや事故の対応）等の説明

③ マッチング



- ・活動希望（ニーズ）に基づきグルーピングし、活動先のマッチングを行う
- ・グループ編成後はグループリーダーを決定

④ 活動資材の準備



- ・必要な資材や道具の準備
- ・返却後は洗浄、消毒を行う

⑤ 配車



- ・原則的にはボランティアの自家用車で活動先まで移動してもらう
- ・送迎をする場合は送迎に関する連絡先や送迎時間をボランティアに伝える
- ・現地へのルート説明
- ・必要に応じて配車の手続きを行う

⑥ 活動



- ・ボランティアはマスクを必ず着用し、ボランティア活動を行う
- ・活動中も基本的には人と人との間隔をあける（2m程度）
- ・屋内での活動の場合、窓を全開にするなど、常時換気しながら活動を行う
- ・マスクをつけての活動はマスクをしないときと比べて身体への負荷が著しく大きくなるため、適宜休憩をとり、こまめに水分補給を行い、無理をしない
- ・活動後は必ず手や口、靴等の消毒を行う
- ・消毒場所に長蛇の列ができないよう消毒場所を複数設置する

【ポイント】

- ・安全対策や適宜休憩をとり、健康・安全面への配慮をすること
- ・名札を見せて「岡山市災害 VC」から来た旨を伝えること
- ・活動内容は、依頼者と十分話し合い確認をすること
- ・災害 VC に戻る時間の確認をすること

⑦ 活動報告



- ・活動報告書の記入、特記事項等の確認
- ・活動報告書をいただき、現地の聞き取りを行う

【14】活動中の事故対応

1. ボランティアの活動中の事故対応

オリエンテーション時に、万一事故があった時には必ず災害ボランティアセンターに連絡するよう徹底する。補償はボランティア活動保険により対応する。

【15】災害ボランティアセンターの閉所

1. 災害 VC の閉所について

閉所については協働して運営してきた市（市民協働企画総務課）や関係機関・団体と、慎重に活動希望（ニーズ）の終息状況や今後の展開を見据え、次の点について協議する。また、閉所に係る事務処理などを行う。

〈閉所に向けた協議のポイント〉

- ・緊急の生活支援活動は終了したか
- ・積み残した（未着手の）活動はないか
- ・表に出てきていない活動希望（ニーズ）はあるか
- ・閉所について地域の合意がとれているか
- ・被災者自身の生活の見通しがある程度立っているか
- ・災害 VC から市社協の通常業務として、引継ぎ展開できるか

- ① 総務班において、必要な情報を各班から集約する。
- ② 地域との話し合いや地域への聞き取りを行う。

- ③ 災害 VC の閉所について検討し、閉所時期を決定する。
- ④ テレビ、ラジオ、HP（岡山市・県社協・市社協等）等により閉所を周知する。
- ⑤ 反省会の実施やお礼状を送付する。
- ⑥ 会計報告、活動報告書を作成する。

2. 救援物資等の整理

救援物資等を整理し、借用資機材は関係機関・団体等に返却する。

新たに調達購入したもの、寄付を受けたものは所定の場所に保管する。

※基本的には消耗品として扱う。

【16】各種様式

- ・岡山市災害 VC チラシ
- ・ボランティア募集チラシ
- ・活動希望（ニーズ）受付票
- ・ボランティア受付票（個人）
- ・ボランティア受付票（団体）
- ・ボランティア用問診票
- ・活動上の注意事項
- ・ボランティア活動報告書
- ・ボランティア活動証明書
- ・災害ボランティアセンター活動日報
- ・災害救援支援物資・見舞品・受付票
- ・備品管理台帳