

豊橋市災害ボランティアセンター

運営マニュアル（第4版）



豊橋市・豊橋市社会福祉協議会

目次

第1章 基本方針

- I マニュアルの目的 1
- II 災害ボランティアコーディネーターとは 2
- III 豊橋市災害ボランティアセンターとは 3

第2章 災害ボランティアセンターの開設

- I 開設準備 8
- II 災害ボランティアセンターの運営 9
- III 災害ボランティアセンター開設後の庶務 10

第3章 ボランティアの募集方法

- I 災害ボランティアの募集方法 12
- II 災害ボランティアコーディネーターの募集方法 13
- III 専門性の高いNPO等の募集方法 14

第4章 被災者からのボランティア依頼ニーズへの対応

- I 被災者ニーズの把握 15
- II ニーズ受付の判断 16

第5章 災害ボランティアのコーディネートについて

- I コーディネートの流れ 18
- II 各パートの説明 19

第6章 災害ボランティアセンターの閉鎖

- I 閉鎖に向けた協議・検討 25
- II 閉鎖の決定 25

第7章 平常時の取り組み

- I 災害ボランティアコーディネーターの養成 26
- II 災害ボランティアコーディネーター連絡会 26
- III 関係機関・団体との連携および協働 27

第1章 基本方針

I マニュアルの目的

大規模災害発生時に被災者のスムーズな生活復旧を支援するため、豊橋市地域防災計画に基づき、豊橋市および豊橋市社会福祉協議会（以下社協という。）が共同で設置する豊橋市災害ボランティアセンター（以下センターという。）の開設・運営、災害ボランティアコーディネーター（以下災害VCという。）として活動する際の手順などについて定めたものである。

災害の種類や規模、被災地域によって状況は大きく異なるため、このマニュアルでは対応しきれないケースも想定されることから、実際のセンター開設・運営にあたっては、豊橋市と社協、そして災害VCが協力しながら臨機応変に対応していくこととする。

II 災害ボランティアコーディネーターとは

日本における災害ボランティアは、「ボランティア元年」と言われる平成7年の阪神淡路大震災の発生時に、全国から駆けつけた延べ約137万人のボランティアをきっかけに広く認知されるようになってきた。

そうした各地からのボランティアを受入れ、被災者のもとへスムーズに送り出すパイプ役となるのが、災害ボランティアコーディネーターである。

【参考】災害ボランティアの例

- | | |
|-------------------|------------------------|
| ・ 阪神淡路大震災（平成7年） | のべ137万人 |
| ・ 東海豪雨（平成12年） | のべ19万5000人 |
| ・ 中越地震（平成16年） | のべ9万5000人 |
| ・ 平成20年8月末豪雨（岡崎市） | のべ1900人 |
| ・ 東日本大震災（平成23年） | のべ151万8000人（平成29年1月まで） |
| ・ 熊本地震（平成28年） | のべ12万人（平成29年5月まで） |



地震だけでなく、水害でも
災害ボランティアが活躍！

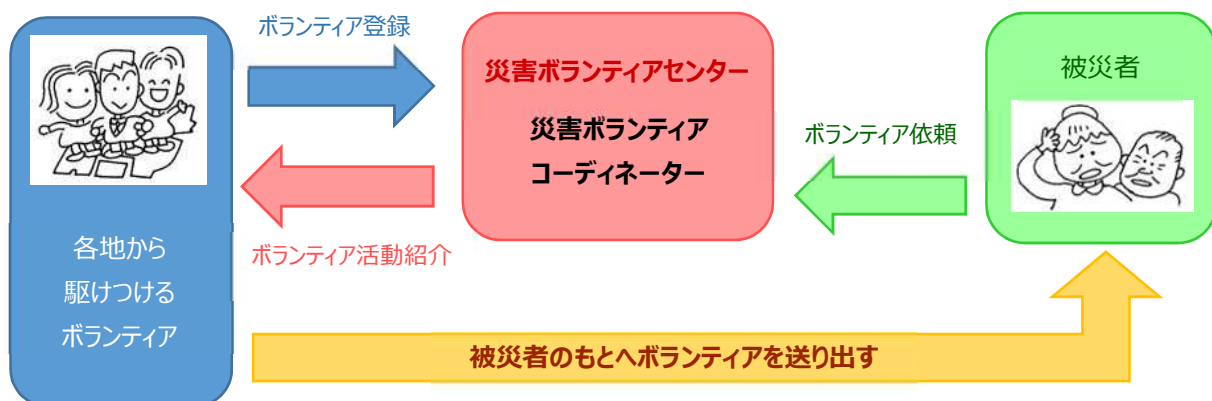
【豊橋市での開設事例】

令和5年度台風2号等に伴う大雨被害（令和5年）

開設期間：令和5年6月7日～6月18日、ニーズ受付件数：7件、

ボランティア送り出し件数：のべ10件、ボランティア参加人数：49人

【図1】災害ボランティアコーディネーターの役割



Ⅲ 豊橋市災害ボランティアセンターとは

センターは、被災者の生活復旧と自立を支援するため、各地から駆けつけてくれるボランティアを受け入れ、被災者の元へスムーズに送り出すための拠点として設置するものである。

※センター開設～閉鎖までの流れは【表 1 (P4・5)】を参照。

1. 開設場所

センターは下表の場所に開設する。ただし、支部については、被災状況、ニーズなどに応じて適宜開設する。

【豊橋市災害ボランティアセンター開設場所】

区分	施設名	所在地	電話番号 FAX 番号
本部	総合福祉センター（あイトピア）	前畑町 115	0532-57-2601 0532-52-1112
支部	八町地域福祉センター	八町通五丁目 9	0532-52-1341 0532-52-8046
	つつじが丘地域福祉センター	佐藤五丁目 22-16	0532-64-4510 0532-64-4511
	大清水地域福祉センター	大清水町字大清水 546	0532-25-6141 0532-25-6522
	牟呂地域福祉センター	牟呂町字内田 22-2	0532-31-8885 0532-31-6330

2. 開設の判断

豊橋市災害対策本部（以下、災対本部という。）が設置された後、豊橋市と社協が協議のうえ、開設を判断する。

【表 1 災害対策本部非常配備発令後、災害ボランティアセンター開設～閉鎖までの流れ】

※令和 5 年 6 月大雨被害での対応を元に作成したが、災害の状況によって臨機応変に対応する。

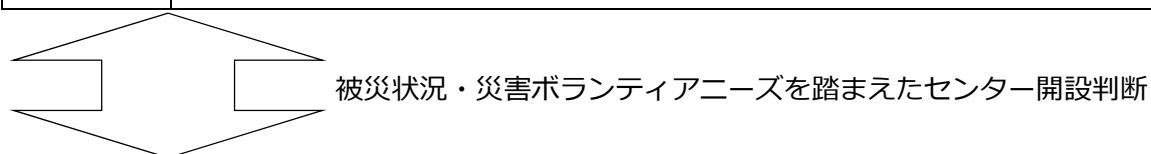
◆非常配備発令時の対応

区分	内容
第一非常配備が発令された時点	<p>豊橋市と社協が連携し、「災害ボランティアセンター開設準備室」（以下、準備室という。）を設置する。</p> <p><u>準備室は、情報収集や手順確認として、下記の業務を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部からの情報収集。 <p><u>ボランティアニーズが見込まれる場合は、下記の業務に進む。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター開設手順の確認。 ・災害ボランティア・災害 VC 募集依頼の準備。
第二非常配備が発令された時点	<p><u>準備室は、開設に備える対応として、下記の業務を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部からの情報収集。 ・センター開設予定地の総合福祉センター（あいトピア）の被災状況と開設に必要な資機材等の確認。
第三非常配備の発令された時点	<p><u>準備室は、開設時の迅速な対応に向けた準備として、下記の業務を実施する。</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害対策本部に市民協働推進課の職員の待機による情報収集。 ・地域コミュニティ（自治会・自主防災会）に災害ボランティアニーズ把握の協力を依頼。 ・関係機関へ協力を要請。 <ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアの活動地までの移動方法を検討・調整。 ・必要な資機材確保のため、業者の手配または企業等（連合愛知・JC 等）へ寄付を依頼。 ・社協登録ボランティア・災害 VC に災害ボランティア活動可能日を照会。 ・専門性の高い NPO 等の協力を依頼。 ・センター周辺の駐車スペース候補地の施設管理者と駐車スペース利用を調整。 ・被災地周辺自治会との災害ボランティア用駐車スペースの利用を調整。 ・その他、必要な関係機関へ協力を要請。

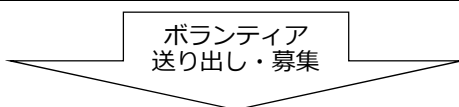
発災後
災害対策本部の動きや被災地の状況を確認しながら実施

◆被災状況の把握・災害ボランティアセンター開設から閉鎖までの流れ

区分	内容
被災状況の把握・災害ボランティアの周知	<ul style="list-style-type: none"> 市・社協職員等は現地調査（被災地を車で回る、災害対策本部に入った被災者のところにヒアリング）を実施する。 財務部職員（災対本部証明・義援金班）が罹災証明等に関し、各戸を訪問する際、被災者ニーズを把握するチラシを配布する。 災害対策本部および社協への被災者ニーズやヘルパーを通じた要配慮者ニーズを収集する。



区分	内容
センター開設から閉鎖までの流れ	<p>被災者ニーズの把握により、豊橋市と社協が協議し、センター開設を判断する。</p> <p>① ニーズがある場合：準備室を閉鎖し、総合福祉センター（あイトピア）にセンターを豊橋市と社協が協議の上、開設する。</p> <ul style="list-style-type: none"> 豊橋市と社協の連携のもと、災害 VC と協働してセンターを運営する。 「災害対策本部員会議」で開設の報告をする。 市内の被害が甚大だった場合は、八町・つつじが丘・大清水・牟呂地域福祉センターの被災状況と開設に必要な資機材等の確認を行う。 収集したニーズに対して、災害ボランティアや社協登録ボランティアの送り出しを行う。 ボランティア依頼件数に応じ、センターの規模を拡大・縮小する。 3日以上連続でニーズがない場合：閉鎖の検討を始める。 <p>② 発災以降 3 日以上連続でニーズがない場合：センターを開設せず、準備室を維持または閉鎖の検討を始める。</p>



◆ニーズ件数に応じた災害ボランティアの送り出し・募集（目安）

※詳細はⅡ災害ボランティアセンターの運営（4）（P9）参照

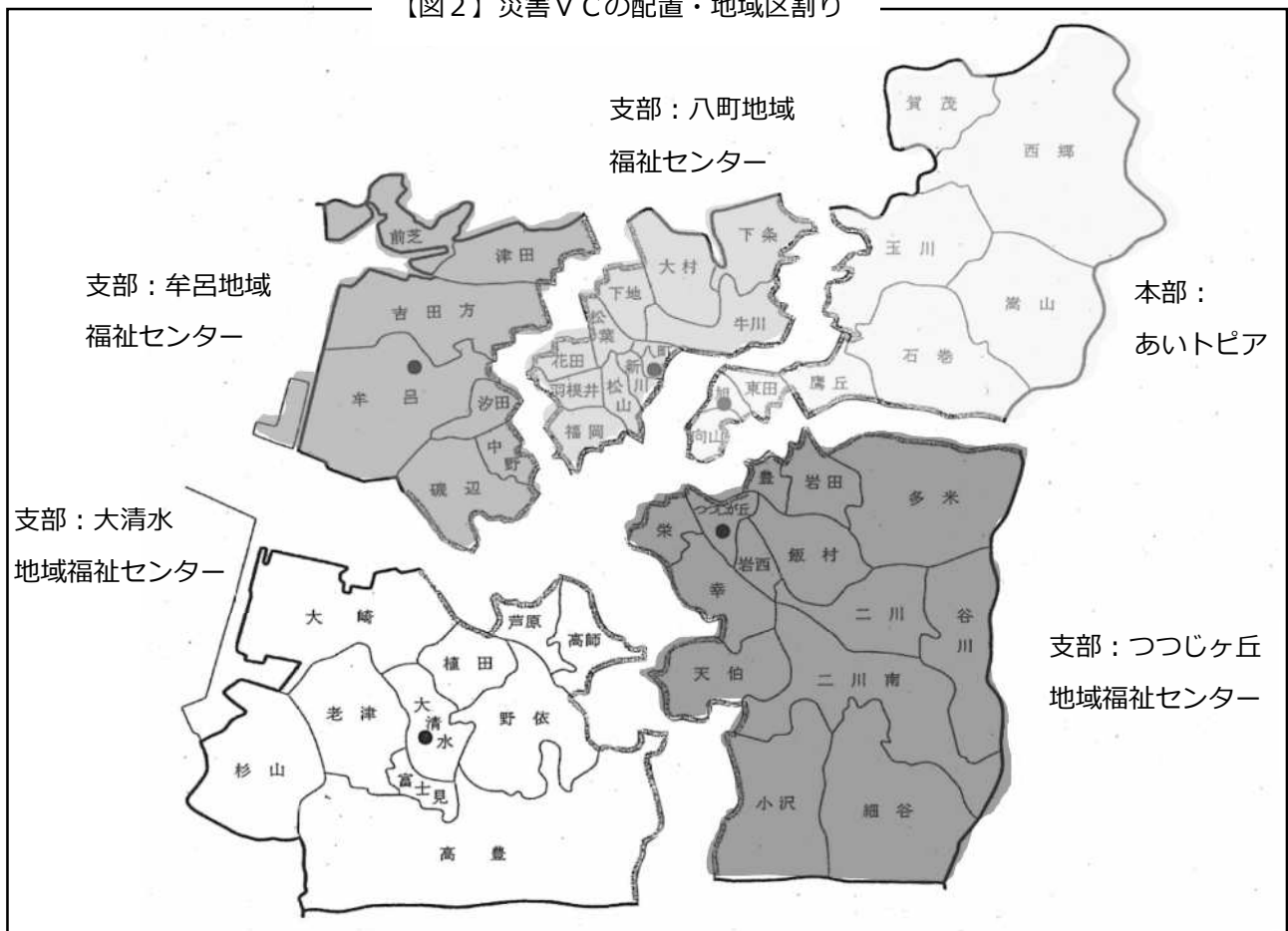
ニーズ件数 (1日当たり)	センター設置場所	送り出し・募集する ボランティアの対象者
約 9 件以下	本部のみ	市（県）内在住・在勤・在学 (規模に応じ順次拡大)
約 10 件～29 件	本部のみ	制限なし
約 30 件以上	本部+支部の開設	

※災害ボランティアとニーズのマッチングは当日や前日に行う方法があるが、令和5年6月の大雨被害では1日当たりのニーズ件数が5件に満たなかったため、前日までにマッチングを行い、活動の有無を災害ボランティア参加希望者に事前連絡した。

3. センターの運営

- (1) 豊橋市と社協の連携のもと、「豊橋市災害ボランティアコーディネーター養成講座」の修了者など災害ボランティアについて知識・経験のある災害V Cを中心に運営する。ただし、災害V Cが不足する場合市職員や社協職員が補うものとする。
- (2) 災害V Cを中心に運営を行うが、マニュアルに記載のない事項など、センターの円滑な運営のため、災害V C、豊橋市、社協の三者が相談し、必要事項を決定する。
- (3) 災対本部や愛知県広域ボランティア支援本部、愛知県社会福祉協議会など、各関係機関と連携を取りながら運営する。
- (4) 外国籍市民からのボランティア依頼は、通訳が必要となるケースが想定されるため、多文化共生・国際課および豊橋市国際交流協会が設置する「災害時多言語情報センター」など関係機関と協力し対応する。
- (5) センター本部およびセンター各支部への災害V Cの人員配置は、原則、災害V Cの住所に応じ、【図2（P6）】のとおり配置することとするが、支部が開設されるまでは全て本部の配置とする。また、市外の災害V Cについては、本部の配置とする。ただし、被災状況や災害V Cの参集状況により柔軟に対応する。

【図2】災害V Cの配置・地域区割り



4. 感染症等の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運営上の留意点

感染症の流行があった際は、下記のとおり感染症対策に留意し対応する。

- ・保健所に相談のうえ衛生管理を徹底し、災害ボランティアセンターを運営する。
- ・活動する際には、災害ボランティアに保健所の指示による衛生管理上の留意点を伝える。

【参考：新型コロナウイルス感染症感染拡大時の対応（令和2年度～5年度）】

災害ボランティアセンター側の取り組み

- ・センター入口等に手指消毒液・検温用の非接触式体温計を配置する。
- ・不特定多数が接触する場所は、消毒を行う。
- ・手洗い場にハンドソープやペーパータオルを配置する。
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示する。
- ・人と人との間隔を確保する。受付は特に密集しやすいため留意する。
- ・大きな声を出さなくて済むようにマイク・スピーカーの準備をする。

災害ボランティア側の取り組み

- ・活動当日、37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）や体調が悪い場合、ボランティア活動への参加を取りやめ、帰宅を促す。
- ・ボランティア活動中を含め、人と人との間隔を確保し、咳エチケットやマスクの着用、手洗い（手指消毒）等を徹底する。
- ・屋内で活動するときは、常時換気（2方向の窓を全開にするなど）する。
- ・ボランティア同士あるいは依頼者と会話する際は、マスクを着用するとともに、正面に立つことを避け、十分な身体的距離を保つことを徹底する。
- ・屋外で人と人の間隔が十分な距離を確保できる場合には、マスクをはずしても構わないことを周知する。
- ・体調不良者が出た場合な非常時には、リーダーからセンターに連絡する。
- ・ボランティア活動終了後、ボランティアに手指消毒、手洗いをしてもらうようにする。

第2章 災害ボランティアセンターの開設

I 開設準備

1. 活動に必要な資機材の確保

- (1) 資機材等チェックリスト【様式 17】により資機材の確保を行う。
被災状況などにより確保できない資機材は順次確保に努める。

2. 通信手段の確保

- (1) 電話は外部通話できる回線（センター受付用、被災者ニーズ用の最低 2 回線）とファックス回線を準備する。
- (2) 事務用 PC とメール回線を確保する。
- (3) 緊急連絡用電話（優先回線）を確保し、その電話番号は公表しない。

3. 被災状況の把握

- (1) 豊橋市及び社協は、災対本部と連携し被災状況を把握する。
- (2) 被災状況を考慮し、ニーズ受付判断基準を作成する。

4. ボランティアの駐車スペースの確保

◆災害復旧用オープンスペース候補地：

桜ヶ丘公園、大清水地区体育館、大清水地域福祉センター（駐車場）、牟呂内田公園

◆その他駐車可能スペースが不足した際の候補地：

豊橋けいりん駐車場

5. ボランティアの運搬手段の確保

ボランティアのセンターから活動地までの移動は、原則センターが送迎を行う。公用車を優先し、不足する場合は防災危機管理課と協議の上、下記業者へ調整を行う。費用は市が負担する。

豊鉄バス株式会社、豊鉄観光バス株式会社、東神観光バス株式会社、豊橋タクシー協会
愛知県タクシー協会

6. 被災地域の駐車場の確保

バスの不足や活動場所が広範にわたるなどの理由で、センターの輸送手段が確保できない場合は、ボランティア所有の車両を利用し活動場所まで移動することがあるため、ボランティア用の駐車場としての使用について町自治会と調整する。

（例 活動地付近の町自治会集会所の駐車スペース等）

II 災害ボランティアセンターの運営

- (1) 災害VC、スタッフとなったボランティアや市・社協職員などは、参集後に参集一覧表【様式 9】に名前等を記載する。
- (2) 毎日朝夕の2回ミーティングを実施する。
 - ・朝（開始前）は、当日のコーディネートに役立つよう、ミーティング資料【様式 10】等により、災害の状況などを共有する。
 - ・夕方（終了後）は、当日の反省も踏まえ、ボランティアの活動報告状況など翌日への引継ぎ内容をまとめて共有する。
- (3) 役割分担表【様式 11】により当日の役割分担を決定する。
- (4) 災害ボランティア・災害VCの確保のため、報道機関および豊橋市ホームページ等を通じて募集する。

◆ニーズ：約 9 件以下（目安）

- ・豊橋市と社協が連携し、災害VC、社協登録ボランティア及び災害ボランティアの協力により対応する。
- ・ボランティアの募集対象は、被災状況やニーズ状況を見ながら必要に応じて市（県）内在住・在勤・在学者、隣接県、全国の順に拡大する。
- ・募集方法は原則、当日ボランティアセンターでのマッチング（「当日マッチング方式」）とするが、状況に応じて活動日前日の13時を締め切りとして募集し、マッチング後18時までに翌日活動者へメールにて事前連絡（以下、「前日マッチング方式」）する方法も検討する。

◆ニーズ：約 10～29 件以上（目安）

- ・被災状況およびニーズに応じて、東三河各市の社会福祉協議会や愛知県社会福祉協議会などに人員や資機材の協力を依頼する。
- ・募集方法は原則「当日マッチング方式」とするが、「前日マッチング方式」の併用も検討する。

◆ニーズ：約 30 件以上（目安）

- ・センターの支部を開設

※感染症等により行動制限がある場合は、それに従う。

- (5) ニーズの受付状況を見て、ボランティアによる作業の依頼についてのポスティングを行う。
- (6) 夜間活動がある時など、必要に応じて臨時に会議を開催する。
- (7) 災害VCの業務が加重とならないよう配慮するとともに、必要に応じて地域協力団体などにコーディネーター派遣依頼【様式 14】を行う。
- (8) ボランティア活動への参加についての問い合わせは、ボランティア照会対応表【資料 1】を参考に回答する。

Ⅲ 災害ボランティアセンター開設後の庶務

1. 広報

- (1) 新聞社やテレビ局などマスコミ対応は豊橋市が行う。取材の際は社名、記者名、公表日時などを取材内容記録書【様式16】に記録する。
- (2) 日々のボランティア受入れ状況など、日常的な情報提供は災対本部が発表するが、急遽、広報活動を行うことが必要となった場合は、災害VCなどの協力によりセンターで対応し、発表内容を速やかに災対本部へ報告する。
- (3) 災対本部からの情報【資料4】やボランティア間の連絡事項などを緊密に行うため、掲示板を設置し情報を共有する。

2. ボランティア受け入れに必要な財務（予算）

(1) 資機材等の費用

資機材、電話料などの費用は、センターの豊橋市と災対本部で協議し、豊橋市が執行する。

(2) ボランティア活動保険の加入手続き

ボランティア活動保険の加入および経費負担、並びに保険料の徴収は、センターの社協職員が愛知県社会福祉協議会と協議して対応する。

(3) 義援金、寄附金の取り扱い

センターでは原則として、義援金、寄付金など現金は取り扱わないものとする。やむを得えず必要となった場合は、豊橋市が取り扱うものとし、台帳を作成して管理する。

(4) 救援物資の取り扱い

救援物資は、災対本部での受け入れとする。必要な資機材が不足するときなど、やむを得ない場合に限り、災対本部との調整により必要な種類・数量の救援物資をセンターで受け入れることとし、台帳を作成して管理する。

3. 資機材の管理

- (1) 資機材の適切な管理・確保のため、物資管理台帳【様式15】を作成し、毎日時間を定めてチェックする。
- (2) 豊橋市は資機材等チェックリスト【様式17】および、物資管理台帳【様式15】を管理し、資機材の安定確保に努める。

4. 活動記録

- (1) 今後の災害対応に役立てるため、センターで使用した書類等は保存し、活動現場やセンター内の雰囲気、トラブルの有無及び対応など日常の状況について、記録に残すように努めるものとする。
- (2) 参加した災害V Cからも日々の活動後及びセンター閉鎖後に活動状況を報告してもらい、記録するよう努めるものとする。
- (3) 大規模災害時には近隣の他市町村においてもセンターが設置されることが考えられるため、関係機関からの活動報告などをできる限り入手し、相互に情報交換ができるよう努めるものとする。

5. 災害対策本部への連絡

災害対策本部事務局への連絡表【様式12】により、災对本部へ情報提供を行う。

6. その他

マニュアルに定めのない事項については、その都度、豊橋市、社協職員、災害V Cで協議し、決定するものとする。

第3章 ボランティア等の募集方法

ボランティアは、当日マッチング方式により募集する。ただし、1日当たりのニーズ件数が少なく、計画的なボランティアの送り出しにより、効率的なセンター運営が可能な場合は、前日マッチング方式の選択を検討するものとする。

I 災害ボランティアの募集方法

1. 当日マッチング方式

ボランティアは当日直接センターへ向かい、センターで災害 VC から活動紹介を受け、ボランティアと活動内容のマッチングを行う。(第4章(P15)参照) ニーズ件数に応じて、当日マッチング方式のほか前日マッチング方式の併用も検討する。

2. 前日マッチング方式

- (1) 豊橋市は活動日ごとの申し込みフォームを作成する(活動日前日 13 時締め切り)。作成後、市ホームページに掲載する。
- (2) 活動日前日の 13 時に募集を締め切り、豊橋市は募集結果をセンターへ送付する。
- (3) センターでニーズとボランティアのマッチング後、マッチング結果(活動者・活動時間・活動場所・活動内容)を豊橋市へ送付する。
- (4) 豊橋市は活動日前日 18 時までに、翌日活動するボランティアへメールにて活動者・活動時間・活動場所・活動内容・持ち物・注意事項等を連絡する。翌日に活動がない場合も、その旨を活動日前日 18 時までに申し込み者へ連絡する。

【ボランティア用メール案】

題名：【6月10日活動】災害ボランティア活動のお願い

本文：災害ボランティアにご応募いただいた皆様 (bcc にて送付しております。)

この度は災害ボランティアへのお申し込みいただき、誠にありがとうございます。

明日 6/10 (土) の活動をお願いいたします。

集合：あいトピアに 9 時集合、活動時間：10 時～15 時、活動場所：下条

活動内容：荷物の運び出し、床の清掃、水出し、持ち物：お弁当・飲み物

服装：汚れてもいい服や靴

注意事項：あいトピアから現地まではバスで、乗り合わせで向かいます。

ご不明な点がございましたら、豊橋市市民協働推進課までご連絡ください。

当日の連絡はボランティアセンター(豊橋市社会福祉協議会)までご連絡ください。

よろしくお願いいたします。

II 災害ボランティアコーディネーターの募集方法

1. 災害 VC の募集

- (1) 豊橋市は活動日ごとの申し込みフォームを作成する（活動日前日 13 時締め切り）。作成後、災害ボランティアコーディネーター連絡会会員あてに申し込みリンクをメールにて送付する。
- (2) 活動日前日の 13 時に募集を締め切り、豊橋市は募集結果をセンターへ送付する。
- (3) センターでニーズとボランティアのマッチング後、当日必要な人数を元に当日活動する災害 VC の結果を市へ送付する。
- (4) 豊橋市は活動日前日 18 時までに、翌日活動する災害 VC へメールにて活動時間・活動場所・持ち物等を連絡する。翌日に活動がない場合も、その旨を活動日前日 18 時までに申し込み者へ連絡する。

【災害 VC 用メール案】

題名：【6/11 活動】災害ボランティアコーディネーターの活動について

本文：災害 VC 連絡会会員の皆さま

災害ボランティアコーディネーターの活動についてご回答いただき、ありがとうございます。

ボランティアセンターの運営のため、お忙しいところ恐れ入りますが、6月11日（日）に活動をお願い致します。

日時：6月11日（日）8時30分集合～17時解散予定

場所：あイトピア エレベーター前集合、持ち物：お弁当・水筒

当日のニーズの状況によっては、17時以前に活動終了になることもあります。

また、ニーズ受付とボランティアの人数によっては、ボランティアとしての活動をお願いする場合がございます。

もし前日時点で難しい場合は、参加不可のご連絡をボランティアセンター（豊橋市社会福祉協議会）をお願いいたします。当日の緊急連絡先もボランティアセンターへお願いします。

ご不明な点がございましたら、市民協働推進課までご連絡ください。よろしくお願いいたします。

Ⅲ 専門性の高い NPO 等の募集方法

1. 専門性の高い NPO 等の派遣依頼

- (1) センターで対応できないニーズ（高所での作業や床下の作業等、避難所・在宅・車中泊等の避難生活支援など）に対応可能な NPO 等へ派遣を依頼する（ただし災害の規模等により必ず派遣されるとは限らない）。

- (2) 専門性の高い NPO においても、滞在費等は本人負担を原則とするが、長期滞在が想定される場合は、活動拠点や駐車場、宿泊場所、水道、ガス、電気等の調整を行う。

第4章 被災者からのボランティア依頼ニーズへの対応

I 被災者ニーズの把握

1. ニーズ把握の担当者

ニーズを把握する担当者は、ニーズを的確に聞き取り、短時間で対応を判断する必要があるため、知識や経験のある者を選任する。

2. ニーズの聞き取り

- (1) 電話または来訪者からボランティアに依頼したい活動【資料3】を参考に聞き取り、「ニーズ把握表」【様式3】に依頼内容を整理する。聞き取る際には、以下のことに留意し聞き取りを行う。なお、受理・不受理の措置が決定するまで通話を切らない。

【ポイント】

- ・いつ、どこで、何を、どうしたいのか、それはなぜか。
 - ・誰が、誰のために依頼しているのか。
 - ・活動上の留意事項はあるか、その理由は何か。
 - ・ボランティアは、いつまでに、どこに集合すればよいか。集合場所までの目印。
- (2) 被災地の混乱の中では様々な依頼が予想されるため、依頼内容に安全性などの問題があると判断したものは受理しない。(II ニーズ受付の判断 (P16) 参照)



前日マッチング方式による、ニーズとボランティアのマッチング

- (1) 受付したニーズと事前募集のボランティアのマッチングを活動日前日に行う。
- (2) 災害VCのマッチング結果を元に、市は活動日の前日18時までに、翌日活動する災害ボランティア及び災害VCへメールにて連絡する。(第3章 ボランティア募集方法 (P12) 参照)

3. 「ボランティア依頼表」の作成 (※前日マッチング方式の場合は、作成しない)

- (1) 「ニーズ把握表」の内容を「ボランティア依頼表」【様式4】にまとめる。
- (2) 「ボランティア依頼表」をコピーする。(※「ニーズ把握表」と同じ番号を記入する。)

4. 「活動紹介表」の作成 (※前日マッチング方式の場合は、作成しない)

- (1) 「ボランティア依頼表」コピーを参考に、「活動紹介表」【様式5】を作成する。
(※「ボランティア依頼表」と同じ番号を「活動紹介表」に記入する。)
- (2) 当該地区の住宅地図をコピーし、「ボランティア依頼表」コピーと、「活動紹介表」

を封筒に入れる。ただし、プライバシー保護のため、「活動紹介表」には必要最低限の個人情報を記載する。(※「活動紹介表」と同じ番号を地図のコピーに記入する。)

5. 災害ボランティアの人員把握

受付後、災害ボランティアの人数を把握する。

- ・被災者からのボランティアニーズよりもボランティアが多いと予想される場合、センターを周知するチラシや支援活動の内容を周知する資料を作成・配布する。
- ・ボランティアが足りない場合、広報担当（豊橋市）を通じて報道機関等へ募集の協力を依頼する。

II ニーズ受付の判断

ニーズ把握担当は、以下に留意し主観的判断を避けるよう努めること。

また、判断に迷う場合は即答しない。

<不受理とするもの>：ボランティアの命に関わるような活動

- (例) {
- ・住宅応急危険判定の「危険(赤)」、「要注意(黄)」の家の中での作業
 - ・屋外の高所作業、重労働など、ボランティアの安全確保や対応ができない活動

(1) 安全性の確認

損壊した家屋の状態や作業内容などを詳しく聞き、軍手やヘルメットなどの装備により安全性を確保できるか具体的に確認する。無理な場合、専門業者に依頼することをお願いする。

(2) 労働についての確認

現場の状況や作業内容を詳しく聞き、エレベーターの停止している高層住宅の作業では階数を、冷蔵庫、ピアノなどの重量物搬出があるか具体的に確認する。無理な場合、専門業者に依頼することをお願いする。

(3) その他

被災者支援を目的とする意味合いが強い活動は、ボランティアの自発性の原則に立ち、ボランティア自身に決めてもらうことも考える。

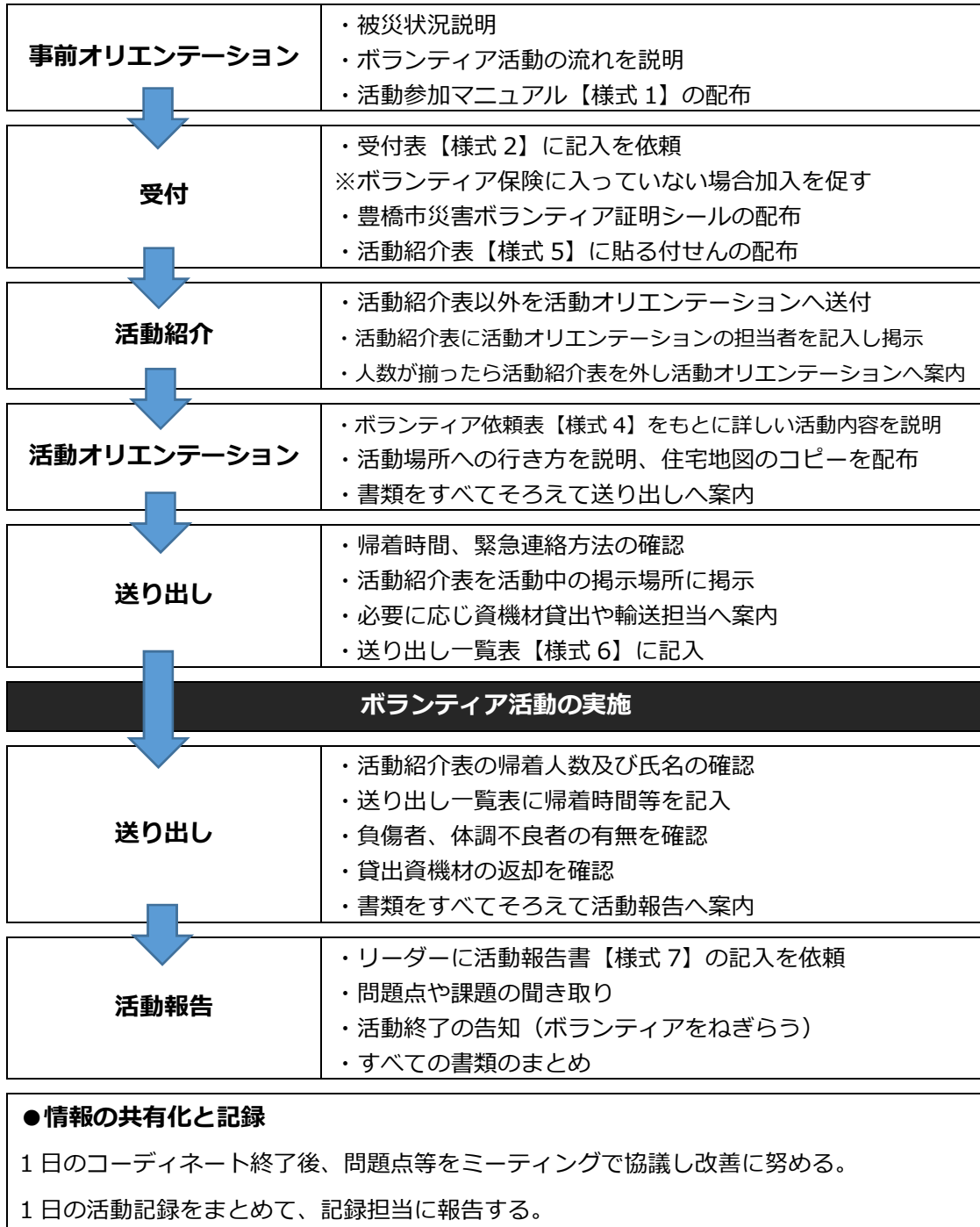
- | | |
|---------|--|
| ■ 便利屋 | 自助、共助を原則とし、ボランティアを「安上がりな便利屋」と考え依頼をしている場合もあるので注意する。 |
| ■ 営業活動 | 企業の事務所など営利を目的とする場所での活動は断る。ただし、復興初期の商店街からの依頼など、地域にとって必要なもの、営利のみを追求するものでない場合もあるので注意する。 |
| ■ 政治・宗教 | 政治的・宗教的活動が主な目的と考えられる活動は断る。ただし、本来の目的とは別に、団体がボランティア活動を行うこともあるので注意する。 |

災害の種類によってはこの限りではないため、臨機応変に対応すること。

第5章 災害ボランティアのコーディネートについて

I コーディネートの流れ

災害VCはセンター開設後、以下の手順により、参集したボランティアと被災者ニーズをコーディネートする。



※災害ボランティアセンターの配置については【図5（P23）】、書類の流れについては【図6（P24）】参照。

II 各パートの説明

1. 事前オリエンテーション

災害VCはボランティアを速やかに受入れるため、ボランティアを誘導・整列させ、事前オリエンテーションを行う。ボランティアが多数参集した場合、先に15～20人のグループに分け、受付の混雑緩和に努めるものとする。

- (1) 被災地の状況やボランティア活動の現状について説明する。
- (2) 活動参加マニュアル【様式1】をボランティアに配布し、受付から活動終了までの流れを説明する。

2. 受付

センターは毎日決められた時間に開設し、順次、ボランティア受付を行う。

- (1) ボランティア希望者に受付表【様式2】を渡し、必要事項を記入してもらう。
- (2) 活動を選択する「付せん」をボランティアに渡し、氏名を記入してもらう。
※「付せん」は男女で色を区分する。
- (3) 専門知識、資格を持っているボランティアがいた場合、ニーズ受付担当と活動紹介に情報を伝える。
- (4) 豊橋市災害ボランティア証明シール【図3 (P19)】を渡し、氏名を記入のうえ、服の上から見やすい位置に貼ってもらう。
- (5) 豊橋市市民活動総合補償制度【図4 (P20)】について説明し、天災への備えを希望する者には「ボランティア保険天災プラン」への加入を促す。
- (6) 受付終了後、ボランティアの受付件数を集計し、記録担当に報告する。

【図3】 豊橋市災害ボランティア証明シール



<ボランティア活動中の保険について>

活動中にボランティアが被害を受けたり、逆に損害を与え、賠償の責任を負うことになった場合、市内在住の有無に関わらず、「豊橋市市民活動総合補償制度」が適用される。

ただし、この補償制度は、余震など天災による事故等は対象外となるため、希望者にはボランティア活動保険（天災タイプ）への加入が必要となる。

【図4】豊橋市市民活動総合補償制度 補償内容

傷害補償 市民活動中に偶然な事故により活動者が死亡または負傷した場合に支払われます。

区 分		補 償 額
傷 害 補 償	死亡保険金	200万円 事故日から180日以内に死亡したとき
	後遺障害保険金	6万円～200万円 事故日から180日以内に後遺障害を生じたとき（200万円に障害の程度に応じた率を乗じて得た金額）
	入院保険金	日額 3,000円 事故日から180日以内
	通院保険金	日額 2,000円に通院日数を乗じて得た金額 事故日から起算して180日までの間において90日を限度

□対象とならない場合□

- 活動者の故意 ○戦争、暴動その他社会的騒乱 ○活動者の犯罪行為や闘争行為
- 地震、洪水その他の天災 ○活動者の心神喪失や持病

※上記「対象にならない場合」以外でも、後遺障害保険金については、対象とならない場合もあります。

※通院・入院が1日でも保険金が受けられます。

賠償責任補償 市民活動中に他人の生命・身体・財物に損害を与え、法律上の賠償責任を負うとき、補償額の範囲内で支払われます。

区 分			補償額（上限）	自己負担額
賠 償 責 任 補 償	対人	身体賠償	1名 6,000万円	1万円
			1事故 3億円	
	対物	財物賠償	1事故 1,000万円	
			1事故 100万円（主催者の保管物）	

□対象とならない場合□

- 活動者の故意 ○戦争、暴動その他社会的騒乱
- 地震、洪水その他の天災 ○自動車による交通事故

※活動団体内の損害は対象になりません。

※対物の事故が起きた場合は、必ず状況がわかるように写真を撮ってください。

3. 活動紹介（※前日マッチング方式の場合は、不要）

活動紹介を掲示し、ボランティアに活動内容、注意事項を紹介する。

- （1）ニーズ把握担当から送られてくる封筒から活動紹介表【様式 5】を取り出す。

※残りの書類は封筒ごと活動オリエンテーション担当に送付する。

- （2）活動紹介表を見て、活動内容、男女別のニーズ、活動時間帯、急ぐものなどを説明する。

- （3）ボランティアに活動紹介表に名前カードを貼ってもらう。

※「できる活動（やりたい活動ではない）」を選択してもらうよう促すが、活動の選択・決定はボランティアの自発性を尊重し、活動を強要しない。

- （4）人員が集まった活動紹介表とともに、その活動参加者全員を活動オリエンテーション担当に引き渡す。

※集合時間が迫っている活動紹介表で人数が集まらない場合は、ボランティアに参加を促し、スムーズに送り出せるよう心掛ける。

4. 活動オリエンテーション

人数が集まった活動グループごとに活動概要、注意事項を説明し、送り出し担当のもとに誘導する。

- （1）締め切られた活動紹介表に、活動オリエンテーション担当者名を記載する。

- （2）活動紹介担当から送られてきた封筒からボランティア依頼表【様式 4】のコピーを取り出し、内容を確認する。

- （3）募集人員に達した活動グループごとに現地での活動概要、注意事項を説明する。

※プライバシー保護のため、依頼表は見せず、必要事項を各自にメモしてもらう。

- （4）活動場所への案内として、住宅地図のコピーを渡し、行き方を説明する。

- （5）活動グループのリーダーを選出してもらい、センターと依頼者との連絡役をお願いする。

- （6）説明終了後、グループを送り出しへと誘導する。また、封筒に入れた活動紹介表とボランティア依頼表を、送り出し担当に渡す。

5. 送り出し（資機材貸出と返却・送迎用の車両）

ボランティアを活動に送り出し、活動中のボランティアの状況を把握する。

（1）送り出し前

- ① センターへの到着時間、緊急時の連絡方法の確認等を行う。リーダーの承諾を得られれば、携帯電話の番号などを控え、緊急時の連絡手段とする。
- ② ボランティアの携行品はボランティア側で準備し、その責任は各自にあることを説明・承諾してもらう。
- ③ 活動に必要なと思われる資機材を貸与する。
※状況により資機材置場が別の場所にある場合は、資機材置場を案内。
- ④ 貸出した資機材は、活動終了後に必ず「送り出し」に返却したうえで、活動報告へ行くよう説明する。
※遠方へのボランティア等、車両を使って送迎する場合、車両待機場所を案内。

（2）送り出し後

- ① グループを送り出した後、ボランティア送り出し一覧表【様式 6】を作成する。
- ② 封筒から活動紹介表を取り出し、「活動中の掲示板」に掲示する。
- ③ ボランティアが到着したら一人ひとりを労い、人数および資機材の返却を確認する。
- ④ 送り出し一覧表に到着人数と時間を記入し、掲示板の活動紹介表を封筒に入れ、グループを活動報告担当に案内する。

<資機材の貸出・返却>

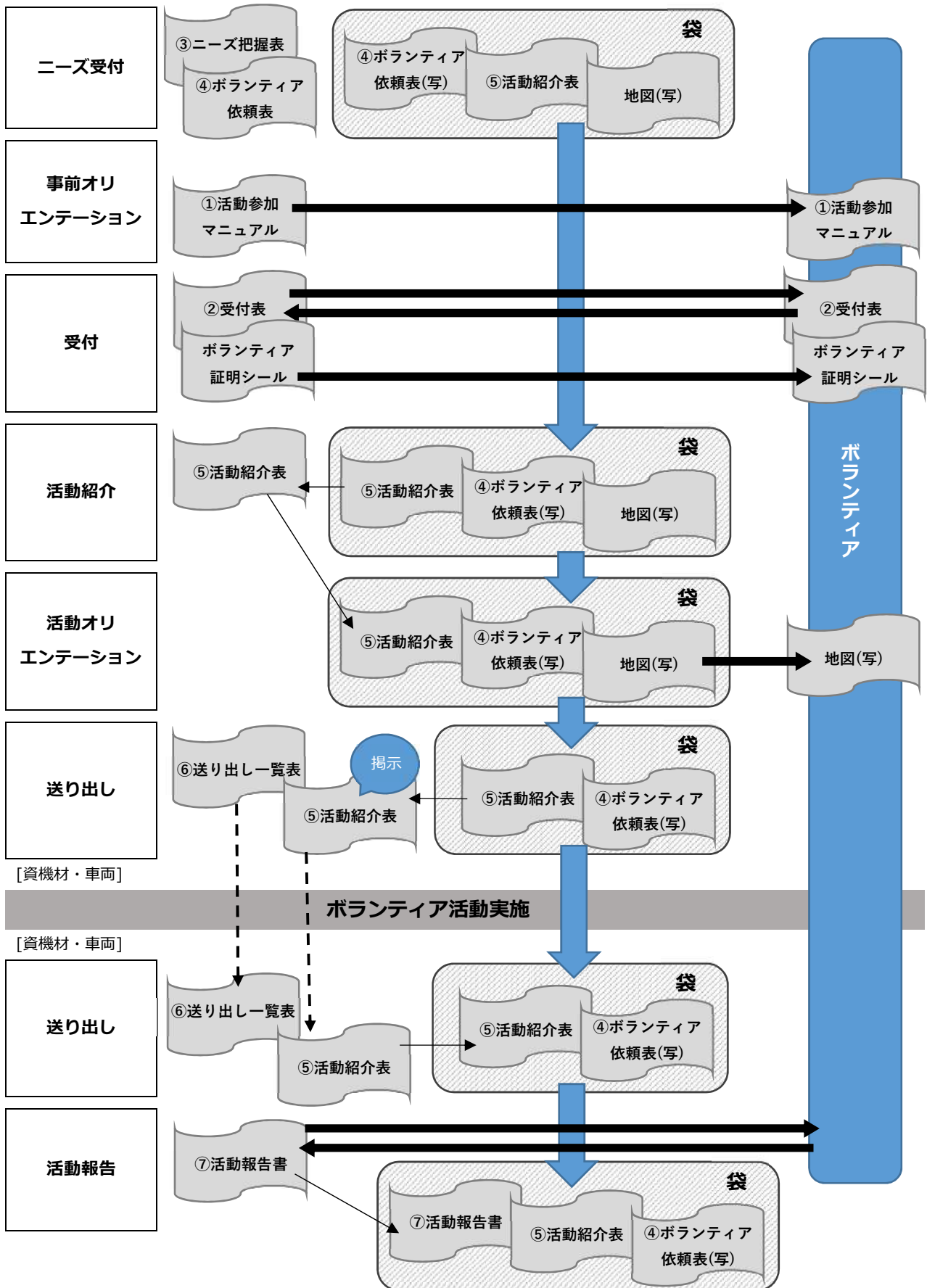
- ① 活動紹介表に基づき、スコップやデッキブラシなど活動に必要な資機材を準備し、ボランティアに使用方法、注意事項を説明する。
- ② 帰着後は資機材を洗浄のうえ、返却してもらい、その後、送り出し担当に帰着報告するよう伝える。
- ③ ボランティアから返却された資機材の補修手入れなどを行う。
- ④ 資機材の在庫を確認し、不足する資機材等あれば、豊橋市へ連絡する。

<送迎用の車両>

センターから概ね 1 km以上の遠隔地での活動は、車両での送迎を行う場合もある。車両の調達は公用車を優先し、不足する場合は調整を行う。（I 開設準備（P8）参照）

- ① 車両を使う場合は、リーダーに出発時刻、活動終了時の迎いの段取りなどを説明する。※迎えを要請する際の手段として携帯電話の番号を伝える。
- ② 巡回車両による送迎を行う場合、発着場所・時刻と活動終了後の集合場所・時刻を伝える。

【図6】書類の流れ



※書類名の前の丸数字は様式番号を表す。

第6章 災害ボランティアセンターの閉鎖

I 閉鎖に向けた協議・検討

災害の復旧が進むなか、日々の生活における被災者ニーズも変化していく。以下の観点に立ち、ニーズや課題の洗い出しと今後の取り組みを協議・検討する。また、センターの閉鎖に向け、関係機関と協議を重ねながら方向性を確認する。

- (1) 被災者支援として、当初目的を果たしたか。
- (2) 潜在化されたニーズ、見落としているニーズはないか。
- (3) 支援活動はいつ頃、どのように終了させるか。
- (4) 閉鎖した場合、被災者の不安感を増大させないか。その対応策があるか。

II 閉鎖の決定

センターの閉鎖は、必要に応じてポスティングや自治会への聞き取りを行い、復旧状況を確認したうえで、ニーズが3日連続0件を目安に豊橋市と社協が協議し、決定する。ただし、被災地が広範囲の場合やボランティアが県外各地から参集している場合などは、周知の期間も考慮し、閉鎖日を決定する。

1. センター閉鎖の周知

- (1) 閉鎖決定後、速やかにマスコミやホームページ等を活用し、広く一般に周知する。
- (2) ボランティア団体や医療機関など関係機関には、直接、閉鎖の連絡を行う。

<解散式の実施>

センター閉鎖を市内外に周知するとともに、センター運営・被災者支援に携わった関係者・関係機関への労い・感謝を込め、可能な範囲で解散式等の機会を設ける。

2. 閉鎖後の主な業務

活動の整理、評価分析をはじめ、今後の参考とするため、以下の業務を行う。

- ① 閉鎖後も支援が必要なニーズについて対応する機関への引き継ぎ
- ② 関係機関から借り上げた資機材の返却
- ③ センターでの活動の記録、報告書の作成
- ④ 協力支援機関や活動団体へのお礼と報告

第7章 平常時の取り組み

I 災害ボランティアコーディネーターの養成

1. 養成講座およびレベルアップ講座の開催

豊橋市および社協は、大規模災害時のスムーズな被災者支援のため、災害V Cの確保と資質向上を目的に以下の講座を開催する。

(1) 災害ボランティアコーディネーター養成講座

災害V Cに必要な知識および技術を習得するため、講義と実習による講座を開催。

(2) 災害ボランティアコーディネーターレベルアップ講座

養成講座修了者のスキルアップ、コーディネート能力維持を目的とした講座を開催。



2. 豊橋市総合防災訓練への参加

地震・風水害など様々な災害時に備える訓練として、被災者支援等に従事する関係機関等の相互協力体制の確立をはじめ、民間防災体制の強化及び市民防災意識の高揚を図ることを目的に、災害ボランティアコーディネーター連絡会（以下連絡会という。）として参加する。

各機関の災害時の活動を学び、相互協力体制の強化を図るとともに、災害V Cのスキルアップを図る。



II 災害ボランティアコーディネーター連絡会

養成講座修了者は、連絡会の会員として登録し、センター開設時には災害V Cとして運営の中心となる。会員の種別は以下のとおり。

- ① A会員：災害時にセンターで活動するほか、年間を通じて連絡会の活動に参加する。
- ② B会員：災害時にセンターで活動する。

Ⅲ 関係機関・団体との連携および協働

1. 豊橋市自治連合会、各校区・町自治会との連携

センター開設の周知や被災者ニーズの集約など地域と緊密に連携することで効果的・効率的に実施できる事業について、平常時からネットワークづくりに努める。

2. 社会福祉協議会との連携

災害時に広域的な窓口となる全国社会福祉協議会（共同募金会）のネットワークを活用するため、愛知県社会福祉協議会との情報交換に努める。

3. 豊橋市国際交流協会との連携

外国籍市民が多く在住する豊橋市においては、言葉の通じない外国人被災者ニーズへの対応が重要である。

平常時から豊橋市国際交流協会と連携し、災害対策本部に設置される「災害時多言語情報センター」から災害時通訳ボランティアを派遣するための協力体制を確立する。

また、災害V Cの活動・役割等を理解するため、講座等を通じて連携するよう努める。

4. 災害活動を専門とするN P O等との連携

「豊橋防災ボランティアコーディネーターの会」など、災害活動への実績のあるN P O等と連携し、講座を開催するなど、災害V Cの人材育成および知識・能力アップに向けた取り組みを進める。

また、他の災害時活動に取組むN P Oなど様々な活動グループの情報把握に努める。

5. その他関係機関との連携

日本赤十字社や公益社団法人豊橋青年会議所等とも情報交換し、被災時には連携して被災者支援を推進するものとする。

豊橋市災害ボランティアセンター運営マニュアル
第4版（令和6年3月発行）

編集発行 豊橋市・豊橋市社会福祉協議会

〒440-8501 豊橋市今橋町1番地

豊橋市役所 市民協働推進課

電話 (0532)-51-2483

FAX (0532)-51-5128

〒440-0806 豊橋市前畑町115番地

豊橋市社会福祉協議会

電話 (0532)-52-1111