

鈴鹿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 鈴鹿市社会福祉協議会
鈴鹿市ボランティアセンター

◆ 目 次

1. 目的・行動指針・役割・組織	P1
(1) 鈴鹿市災害ボランティアセンター設置の目的	
(2) 鈴鹿市災害ボランティアセンターの行動指針	
(3) 鈴鹿市災害ボランティアセンターの役割	
(4) 機構と組織体制	
◇ 鈴鹿市災害ボランティアセンター組織図	P2
2. 設置、開所について	P3
(1) 鈴鹿市災害ボランティアセンター設置の判断	
(2) 被害状況及びニーズの把握	
(3) 活動開始にむけた体制づくり	
◇ 発災後の動き	P4
3. 運営に関することについて	P5
(1) 機能	
(2) 運営の留意事項	
(3) 運営体制とルール	
(4) 鈴鹿市災害ボランティアセンター設置場所の決定	
(5) 鈴鹿市災害ボランティアセンター候補施設	P6
(6) 通信手段について	
(7) 運営資金について	
(8) 資機材、備品調達と準備について	P7
(9) 平常時と災害時の役割について	P7,8,9
4. ボランティアに関する方針	P9
(1) ボランティア募集について	
(2) 受け入れと送り出しについて	
(3) 送り出しの基準について	
(4) ボランティア活動保険について	P10
5. 会議等について	P10
(1) 運営委員会	
(2) 連絡会	
(3) 常設会議	

1. 目的・行動指針・役割・組織

(1) 鈴鹿市災害ボランティアセンター設置の目的

鈴鹿市災害ボランティアセンターは、災害による被災者、地域のための応急対策を円滑に進行するとともに、一日も早い復旧・復興を目指して地域の再生を進めるため、各関係機関と連携しながら、ボランティアによる救援活動を効果的・効率的に展開することを目的とする。

(2) 鈴鹿市災害ボランティアセンターの行動指針

- ①一人ひとりを大切にされた救援・復旧活動に努める。
- ②安全、安心を備えたボランティア活動に努める。
- ③被災地の一日も早い復興を目指す。

(3) 鈴鹿市災害ボランティアセンターの役割

被災住民の生命の安全と生活に関する初動対策は、原則として行政機関等の支援により確保される。しかし、その後不足する様々な事柄について、住民の立場に立った支援を実施するため、鈴鹿市災害ボランティアセンターを立ち上げ、ボランティア活動による支援を行うこととする。

(4) 機構と組織体制 (P2 図1 組織図参照)

- ①鈴鹿市災害ボランティアセンターの責任者は、「鈴鹿市災害ボランティアセンター長」(以下センター長という)とし、鈴鹿市社会福祉協議会事務局長が担うものとする。
- ②副センター長は、センター長が連絡会から、指名する。
- ③センター長の指揮下には、副センター長、『総務係』『ニーズ係』『ボランティア係』『情報係』『救護係』を設置する。
- ④各係には、業務別に班を設け、原則として手順書に従い業務を実施する。
- ⑤運営方針を協議するために、センター長、副センター長、各係長、鈴鹿市災害対策本部代表者、鈴鹿市災害ボランティアコーディネーター代表者、鈴鹿市ボランティア連絡協議会(防災部会代表者)が、運営委員となり運営委員会を開催する。
- ⑥関係機関との連絡調整や情報共有のために、センター長、副センター長、担当社協職員、マニュアル策定委員等で構成する連絡会員で、連絡会を開催する。

◇鈴鹿市災害ボランティアセンター 組織図

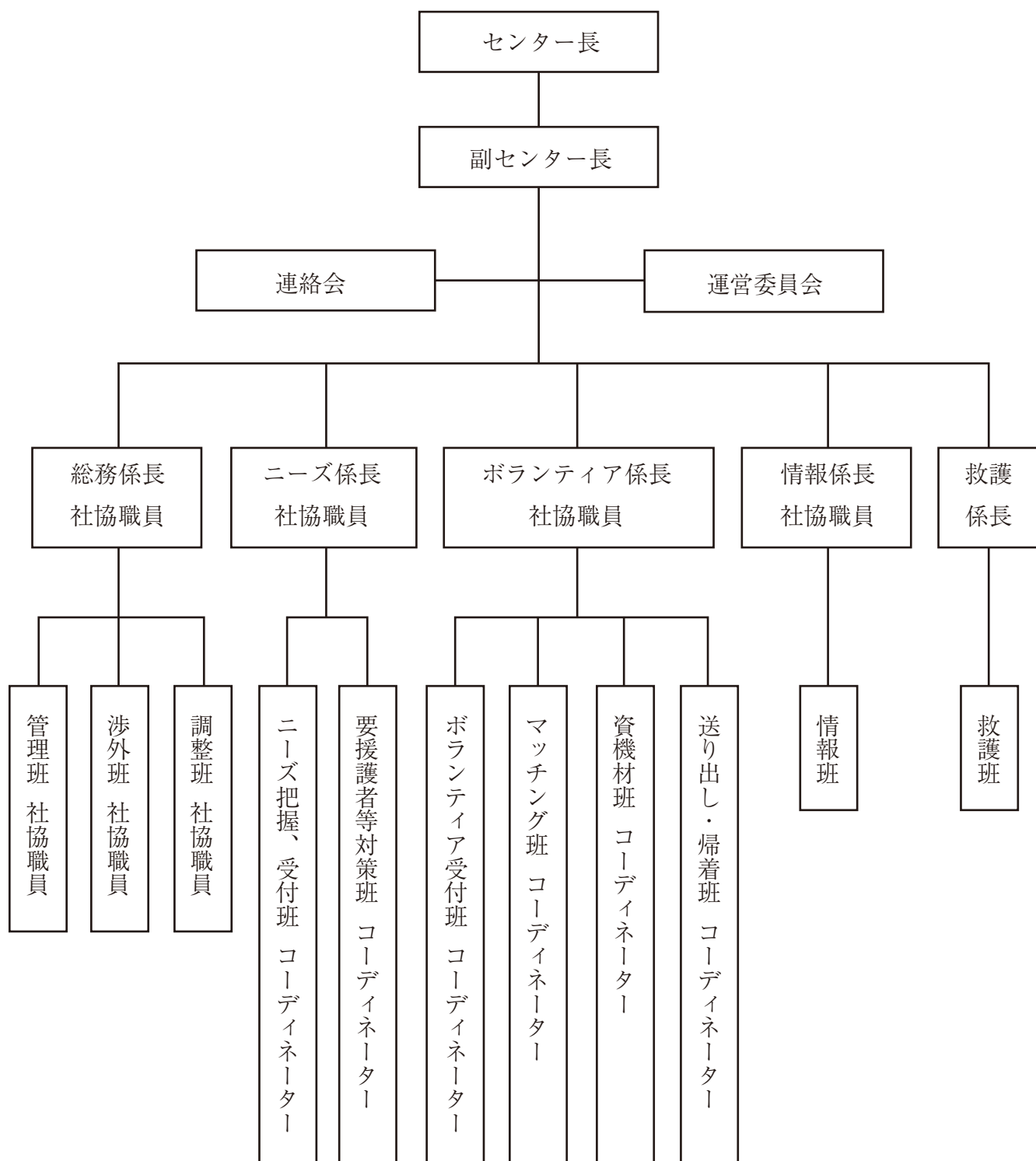


図1 組織図

・ボランティア係は、役割によりビブスや腕章等を用いて
わかりやすく色分けをする。

2. 設置、開所について

(1) 鈴鹿市災害ボランティアセンター(以下センターという)設置の判断

震度5弱以上の地震または、大規模な風水害等が発生した場合に、鈴鹿市社会福祉協議会は、鈴鹿市災害対策本部と連絡をとり、被害状況やボランティアニーズを把握する。鈴鹿市社会福祉協議会は、運営委員会を開催し、センター設置の時期及び期間について検討し決議す。

※被害状況等何らかの理由により、運営委員会開催が困難な場合は、鈴鹿市社会福祉協議会は、鈴鹿市と設置における決定を行う。

(2) 被害状況及びニーズの把握

鈴鹿市社会福祉協議会とセンターは、鈴鹿市災害対策本部と連絡を取り合い、市内(近隣市町)の被害状況を把握する。また、被害が多い地域に出向くなどして実際に現場を確認し、地区社会福祉協議会、自治会、民生委員児童委員協議会連合会等地域の関係者から被害状況やボランティアニーズ等を聴き取り、把握する。

(3) 活動開始にむけた体制づくり (P4 図2 発災後のタイムライン参照)

災害発生後、72時間以内は一般的に『いのちを守る活動』と言われており、その後、時間の経過とともに、地域住民が、生活の再建に向けて課題解決を図ろうとする時期に移行していく。この時期にセンターの設置を決定、ボランティアの受け入れを開始する。集まったボランティアは、センターのコーディネートを受け、被災地域の生活復旧に関する支援活動を実施する。これらを円滑かつ効果的に進めるために、本マニュアル・手順書を参考に全スタッフの協力のもと、体制づくりを進めていく。

写真1: センター設置のための運営委員会(訓練時)の様子



◇発災後の動き

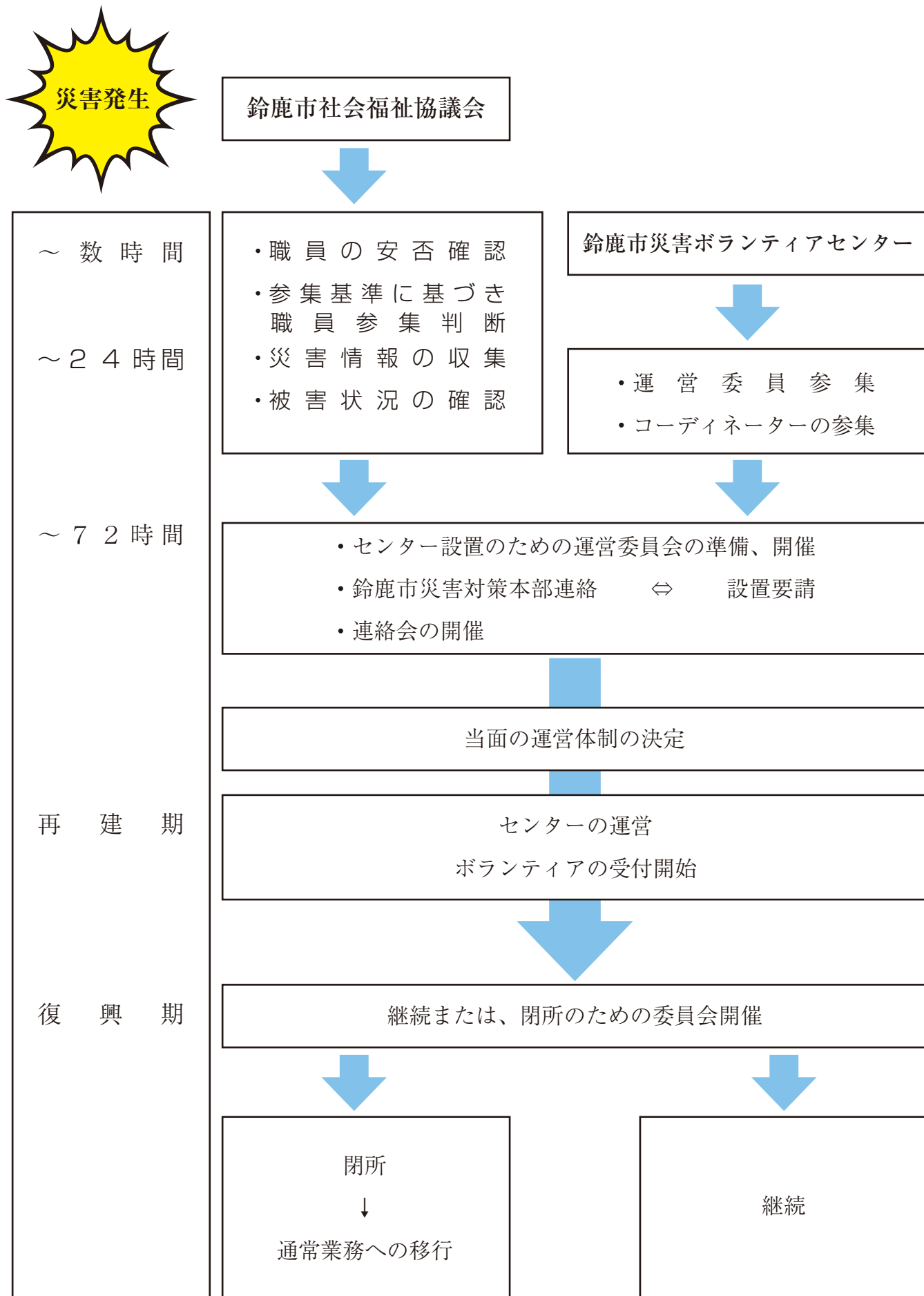


図2 発災後のタイムライン

3. 運営に関することについて

(1) 機能

- ① ボランティア活動の拠点となること。
- ② 被災者相談、ニーズ把握、ニーズ受付。
- ③ ボランティアの受け入れ。
- ④ 活動保険加入手続き。
- ⑤ ボランティアの送り出し。
- ⑥ 支援活動のための情報提供、連絡調整。
- ⑦ 関係機関、団体との災害時に対応するネットワークの形成。
- ⑧ 住民、要援護者等の要望の集約。
- ⑨ ボランティア活動に関する情報の発信。
- ⑩ 住民組織、福祉団体への活動支援。
- ⑪ 復興、新たなまちづくりへの提言。

(2) 運営の留意事項

- ① 個人情報保護の徹底。
- ② 運営内容の公開。
- ③ 運営にかかわる諸事項の検討・決定については、関係者と幅広く協議の場を持つ。

(3) 運営体制とルール

鈴鹿市社会福祉協議会は運営委員会を開催し、運営方法、手順確認やルールについて決める。

(4) センター設置場所の決定

- ① 活動の拠点としての役割が遂行できるように、鈴鹿市社会福祉協議会は、鈴鹿市災害対策本部と協議の結果、設置場所を決定する。
- ② 災害の程度や地域により、サテライトの必要性がある場合は、鈴鹿市災害対策本部とサテライト候補地の協定締結した団体と協議し、次の点に留意して設置場所を決定する。

【サテライト地候補の留意事項】

◇立地場所

- ① 被災地への支援活動を実施しやすい場所。
- ② 住民や参加ボランティアにとって分かりやすく、利用しやすい場所。

◇建物

- ①ボランティアが滞留できるスペースを確保できること。
- ②電気、ガス、水道、インターネットなどのインフラ整備がされていること。
- ③活動の展開がしやすい環境とスペースが確保できること。
- ④センター開設期間の借用が可能なこと。
- ⑤活動に必要な車両等が駐車できるスペースがあること。

※サテライトの説明

センター本部機能以外に、現地のオペレーションが必要な場合において被災地域にもっとも近い場所に設置する活動拠点のこと。

(5) 鈴鹿市災害ボランティアセンター候補施設

本部候補施設

施設名	所在地	電話番号
鈴鹿市社会福祉センター	鈴鹿市神戸地子町 383-1	382-5971
鈴鹿市消防本部 敷地内	鈴鹿市飯野寺家町 217-1	382-0500
鈴鹿市労働福祉会館	鈴鹿市神戸地子町 383	383-3360

サテライト候補施設

鈴鹿市職業訓練センター	鈴鹿市鈴鹿ハイツ 1-20	387-1900
鈴鹿医療科学大学 千代崎キャンパス	鈴鹿市岸岡町 1001-1	383-8991
白子キャンパス	鈴鹿市南玉垣町 3500-3	340-0550
鈴鹿大学・鈴鹿大学短期大学部	鈴鹿市郡山町 663-222	372-2121
鈴鹿フラワーパーク	鈴鹿市加佐登町 1690-1	367-3455
農村環境改善センター	鈴鹿市岸田町 1549-12	374-3455
深谷公園	鈴鹿市八野町 13	378-0522 (国府地区市民センター)

(6) 通信手段について

- ①固定電話回線
- ②鈴鹿市防災行政無線設備
- ③トランシーバー（センターでのスタッフ連絡に使用）

(7) 運営資金について

- ①必要に応じて専用口座を設け、マスコミ、ホームページ、広報等で周知し、寄付金及び活動資金の募集を呼びかける。
- ②三重県共同募金会に「災害支援資金」を申請する。
- ③鈴鹿市と協議のうえ補助申請を行う。

(8) 資機材、備品調達と準備について

- ①鈴鹿市社会福祉協議会は、運営や活動に必要な資機材、備品の確保に努める。
- ②可能な限り、鈴鹿市社会福祉協議会の既存の事務機器や備品を利用する。
- ③不足する資機材については、鈴鹿市災害対策本部、鈴鹿青年会議所、みえ災害ボランティア支援センター等と協議調整し調達、確保の協力を得る。
- ④近隣の量販店等で購入するなど、柔軟な対応も行う。

(9) 平常時と災害時の役割について (連絡会・運営委員会の○印は参加メンバー)

関係機関名	平常時	連絡会	運営委員会	災害時
鈴鹿市役所 防災危機管理課	<ul style="list-style-type: none"> ・人材等の育成 ・協力体制の構築 ・活動環境の整備 	○	(災害対策本部)	<ul style="list-style-type: none"> ・運営中の総括的相談窓口 ・ボランティアに関する総合窓口 ・ボランティアと市の連絡調整 ・サテライト設置場所の協議 ・支援機材、物資の調達についての窓口
鈴鹿市役所 保健福祉部 福祉総務課	<ul style="list-style-type: none"> ・活動環境の整備 ・人材等の育成 ※経費補助の連携 	○		<ul style="list-style-type: none"> ・物資等の供給業務 ・日本赤十字社鈴鹿市地区として三重県支部との連絡調整 ・鈴鹿市民生委員児童委員協議会連合会との連絡調整
鈴鹿市役所 生活安全部 地域課	<ul style="list-style-type: none"> ・活動環境の整備・人材等の育成 			<ul style="list-style-type: none"> ・協定に基づき、物資購入等の経費や義援金等寄付金の受け入れに関することを担当 ・ボランティア募集のホームページへの掲示
鈴鹿市役所 企画財務部 秘書広報課	—			<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア募集などの情報発信の窓口
鈴鹿市 災害ボランティア コーディネーターズ	<ul style="list-style-type: none"> ・コーディネーターの育成とプログラム立案 ・コーディネーター研修及び訓練への協力・行政機関や各関連団体との情報交換、ネットワークの構築 	○		○

関係機関名	平常時	連 絡 会	運 営 委 員 会	災害時
鈴鹿市ボランティア 連絡協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア会員に対して、災害に対する支援についての啓蒙活動を行う ・ 災害支援等に関する視察や講師を招いての勉強会や訓練を開催する ・ 災害時に於ける障がい者に対する支援について、市の情報を得て支援団体に提供する 	○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ 防災部会を中心に、支援を要請する
災害ボランティア ネットワーク鈴鹿	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各関係機関とのネットワークづくり 	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ 炊き出し班として、協力
三重県 社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 災害ボランティア等に関する研修、訓練の実施、協力 ・ 関係機関、団体とのネットワークづくり ・ 情報収集と発信 ・ みえ災害ボランティア支援センターの運営に参画 	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ センターと協議の上、設置・運営に対する支援を行うほか、必要に応じて県内と市町社協及び東海北陸ブロック内社協、全国社会福祉協議会に対し、支援・協力を要請する ・ 情報発信 ・ みえ災害ボランティア支援センターの運営に参画
障害者総合相談支援 センター あい	<ul style="list-style-type: none"> ・ 障がい者の方を支援する人の養成 ・ 自立支援協議会での、障がい者の避難方法について協議していく 	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアニーズを集めセンターにつなぐ ・ 障がい者に対する支援 ・ 市障害福祉課との連携 ・ 福祉避難所との連携
地区社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地区住民に対して、センターの周知と訓練会や研修会等防災イベントの提案 	○		<ul style="list-style-type: none"> ・ センターの周知 ・ 住民のボランティアニーズをセンターに繋げる
鈴鹿青年会議所	<ul style="list-style-type: none"> ・ 年1回以上の訓練会の実施 ・ 年1回以上の情報交換会の実施 	○		<ul style="list-style-type: none"> 協定に基づき ・ 被災住民のボランティアニーズ収集、集約 ・ 資機材、救援物資等の調達及び仕分け、輸送 ・ 必要に応じた人材支援

関係機関名	平常時	連絡 会	運営 委員会	災害時
鈴鹿商工会議所	—	○		資機材・救援物資等の調達の支援、協力
鈴鹿医療科学大学	年1回以上の訓練会の実施	○		協定に基づき ・サテライトセンターの設置 ・学生ボランティアの募集・協力
鈴鹿大学・ 鈴鹿大学短期大学部	年1回以上の情報交換会の実施			

4. ボランティアに関する方針

(1) ボランティア募集について

センターが設置されたこと及びボランティアの募集について、関係機関への連絡やホームページ等に記事を掲載し、定期更新を行い、広く周知をすること。

(2) 受け入れと送り出しについて

- ①ボランティアのニーズや被災状況により、市内、県内、県外の区別を目安に受け入れる。
- ②ボランティア活動は、原則として無報酬とする。
- ③飲食、宿泊、健康管理、衛生管理などの必要な事柄は、ボランティア自身で確保するものとする。
- ④営業活動、宗教活動、政治活動、勧誘行為等他のボランティアや住民に迷惑をかけたり、悪質な態度や行為をとったボランティアは登録、送り出しを行わない。
- ⑤活動にあたり以下のことを周知するとともに、必要書類の配布を行う。
 - ・センター及び現場責任者の指示に従って活動を進めるよう指示する。
 - ・活動にあたって、熱中症、事故、けが、病気に十分注意をすることを注意喚起する。
 - ・活動中の事故は、すみやかに現場責任者及びセンターに報告するよう指示する。
 - ・過労や睡眠不足等に気を付け、健康について、自己管理を行うことを注意喚起する。

(3) 送り出しの基準について

- ①ボランティアの安全、安心が確保できること。
- ②疾病、障がい者、高齢者など配慮を必要とする住民を優先した支援を実施する。
- ③一義的な行政対応がなされないものであること。
- ④代替えるサービスがないものであること。

⑤営利目的でないこと。(※相談者の生活状況や復旧状況に応じ勘案する)

⑥被災者の自立支援につながるものであること。

(4) ボランティア活動保険について

①活動中のけがや事故、二次災害に備えて必ず加入してもらうこと。

②活動保険は、原則自己負担とする。

③未加入者は、社会福祉協議会で取りまとめ加入手続きを行うこと。

5. 会議等について

センターの運営には、多種多様な機関や人材と連携した取り組みが必要になる。

運営には、スタッフ間の申し送りや情報の共有が困難な場合も予測されるため、次の会議を開催して円滑に進める。

(1) 運営委員会

- ・メンバー：センター長、副センター長、各係長、鈴鹿市災害対策本部代表者、鈴鹿市災害ボランティアコーディネーター代表者、鈴鹿市ボランティア連絡協議会（防災部会代表者）、必要に応じた外部支援者

- ・内 容：センター設置、運営、閉所に関すること
各班の情報共有、運営課題の協議、運営課題の解決等

(2) 連絡会

- ・メンバー：センター長、副センター長、連絡会員、担当社協職員
- ・内 容：関係機関の情報共有、連絡調整

(3) 常設会議

①班会議

- ・メンバー：各係長、各班
- ・内 容：各班の現状及び課題について共有し、対応策等を検討する

②全体会（朝礼、終礼）

- ・メンバー：スタッフ全員
- ・内 容：センターの現状報告、全員の共通認識を作る

※平常時の連絡会について

- ・メンバー：担当課の職員、連絡会員（マニュアル策定委員）
- ・内 容：関係機関の情報共有、連絡調整、マニュアルの見直し等