

滋賀県災害ボランティアセンター 非常時体制運営の手引き

2014年(平成26年)1月

滋賀県災害ボランティアセンター

目次

1	目的	1
2	業務内容	1
3	運営	1
4	組織体制	2
5	各班の業務	4
6	設備・資機材	7
7	資金	9
8	非常時体制への移行	10
9	平常時体制への移行	11
	滋賀県災害ボランティアセンター運営協議会構成団体連絡先・ 非常時体制想定業務リスト	13

1 目的

この手引きは、滋賀県災害ボランティアセンター（以下、「県センター」という。）が、滋賀県内において災害が発生した時に、非常時体制に移行し、被災地で被災者の救援活動や被災地の復旧・復興を支援する活動を行うボランティア（以下、「災害ボランティア」という。）に対して、被災者あるいは被災地のニーズに的確に対応して効果的かつ効率的に活動できるよう、また、被災地のボランティアによる活動が復興に向けた活動へと展開できるよう、被災地市町に設置される現地災害ボランティアセンター（以下「市町センター」という。）を通じ、または市町センターと連携して行う支援活動に関する必要事項を定めることを目的とする。

2 業務内容

県センターの業務内容は、次のとおりとする。

- (1) 災害ボランティアに関する総合的な案内、相談、支援等
- (2) 災害ボランティアに関する情報発信、連絡調整
- (3) 市町センターの立ち上げ、運営支援
- (4) 広域的なニーズへの支援活動
- (5) 復興に向けたボランティア活動支援方策の検討

3 運営

(1) 開設時間

県センターの開設時間は、原則として8時から19時までとする。

(2) 運営体制

県センターは、県および滋賀県社会福祉協議会（以下、「県社協」という）が、県災害ボランティアセンター運営協議会（以下、「運営協議会」という）の協力のもと、あらかじめ定めた人員配置計画にしたがい、事務局として運営業務を行う。（県：4人、県社協：14人、運営協議会構成団体は、可能な範囲でスタッフを派遣する。）

(3) 会議

県センターの運営にあたって、次の会議を行う。定期開催をするほか、必要に応じて開催する。

①班長ミーティング

- 目的：県センターの運営や体制の重要事項について協議、決定する。
（運営の方針や方法、業務や体制の変更、施設の改修等）
- 構成員：センター長、副センター長、各班長

○開 催：必要に応じ開催し、総務・広報情報班長が進行する。

②全員ミーティング

○目 的

- ・県センターの運営について協議、決定する。
(業務の調整・改善策、体制の調整、資機材・物資の配分等)
- ・被災地や市町センターの状況、ボランティアに関する情報の報告
- ・当日の業務の報告、総括および翌日の業務・体制の検討、調整
- ・当日の業務・体制の確認、情報の伝達

○構成員：副センター長、班長、班員

○開 催：毎日、原則として8時から8時30分と18時から19時の2回開催し、総務・広報情報班長が進行する。

③チームミーティング

○目 的：班の業務・体制の確認、情報の伝達

○構成員：班長・班員

○開 催：毎日、原則として8時30分から8時45分に開催し、各班長が進行する。

④県・県社協運営会議

県センターの非常時体制ならびに平常時体制移行について、協議、決定する。

4 組織体制（18人体制）※人数は目安

(1) センター長（1人）

- ・センター全体の総括を行う。
県社協の事務局長を充てる。

(2) 副センター長（1人）

- ・センター長を補佐する。
- ・各班の業務を総合的に調整する。
県社協の地域福祉担当部長を充てる。

(3) 班

- ・次の班を設置し、別紙を参考に配置する。班には、班を統括する班長を置く。
- ・各班の班員数は、最低限の必要人数であり、災害の規模、被災地や市町センターの状況およびスタッフ数により、班員数および兼務・専務等を調整する。

①総務・広報情報班（6人）

- ・県センターの整備、運営管理
- ・県センターの体制の整備、業務・人員の調整
- ・関係機関・団体との連絡調整
- ・総合窓口（電話等の初期対応）

- ・会議の運営
- ・関係機関・団体からの情報収集
- ・マスコミや関係機関・団体への情報提供、発信の窓口
- ・県センター内の情報管理
- ・活動記録の収集、整理、統計、報告
- ・寄附金の募集

②現地支援班（10人）

【市町センター支援担当】

- ・市町センターの立ち上げ支援
- ・市町センターの運営支援
- ・支援スタッフの確保、派遣調整
- ・支援プログラムの企画・提案・実施
- ・復興に向けたボランティア・市民活動支援方策の検討

【ボランティア担当】

- ・災害ボランティアの総合案内、相談、支援
- ・災害ボランティア（主に団体等）の需給調整
- ・専門ボランティアに関する連絡調整

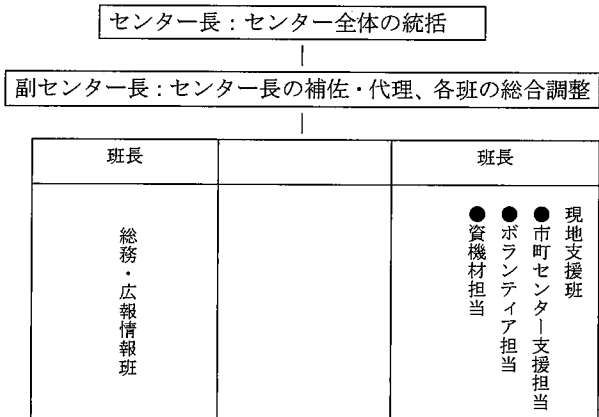
【資機材担当】

- ・資機材、物資の調達・受付・配分・配送

③滋賀県災害時要援護者支援ネットワーク（仮）事務局

- ・要援護者支援に関する市町センターの相談、支援
- ・要援護者支援関係機関・団体との連絡調整

組織図



5 各班の業務

(1) 総務・広報情報班

① 県センターの整備、運営・管理

- ・運営に必要な設備・機器の仮設や設置など県センターの整備を行う。
- ・県センター全体の運営、施設・設備・機器の管理を行う。

② 県センターの体制の整備、業務・人員の調整

- ・人員の配置、班長の選任を行う。
- ・業務の内容や進捗に応じて、班の編成、業務、人員の調整を行う。
- ・業務時間、スタッフの交替時間等の設定、調整などを行う。

③ 関係機関・団体との連絡調整

- ・関係機関・団体の会議への出席等により、業務の連絡調整を行う。

④ 総合窓口（電話等の初期対応）

- ・ボランティア活動希望者、マスコミ関係機関・団体等からの問い合わせに対応し、必要に応じ、適切な担当者や他機関等につなぐ。
- ・スタッフの誰もが対応できるよう、ボランティアへの基本的な案内、市町センターの場所・連絡先、各班の役割などを記載した「対応マニュアル」を整備する。

⑤ 会議の運営

- ・運営会議、スタッフ会議の開催準備、運営、記録等を行う。

⑥ 関係機関・団体からの情報収集

- ・災害対策本部等関係機関・団体から情報を収集、整理し、適切な班にコピーを渡す。原本には、日時・収集元・提供先を明示して保管する。
- * 情報の正確性を期すため、可能な限り複数ルートで内容を確認する。

⑦ マスコミや関係機関・団体等への情報提供、発信の窓口

- ・資料提供や発表等の日時を設定し、マスコミへの情報提供を行う。
- ・県および市町センターの活動、災害ボランティアの募集・活動などの情報を広報紙やホームページ等で発信する。
- * 次の点を確認して優先順位を決定したうえで適時の提供・発信を行う。

- ① 緊急度、② 重要度、③ 発信時期・期限、④ 範囲（市町内、近隣市町、県内、近畿府県、全国）

⑧ 県センター内の情報の管理

- ・最新の被災状況、交通状況や地名を記載した地図、必要な物資や資機

材、災害ボランティアの募集等、県センターで共有すべき情報は、共通の情報ボードに掲示するとともに、情報の整理や最新情報への更新等を行う。

- ・県センターが提供・発信した情報についても、必要に応じ、掲示する。

⑨活動記録の収集、整理、統計、報告

- ・市町センターの活動記録を収集、整理し、「活動集計表」（様式はUSBにて事務局が管理）によりボランティア依頼数やボランティア活動者数などの統計処理を行うとともに、必要に応じ関係機関・団体に報告する。

- ・県センターの活動を記録、整理する。

⑩災害時における滋賀県内市町社会福祉協議会相互支援協定にもとづく派遣の調整

⑪災害時における近畿ブロック府県・指定都市社協相互支援協定にもとづく派遣の調整

(2) 現地支援班

【市町センター支援担当】

①市町センターの立ち上げ支援

- ・県センター非常時体制移行後、速やかに被災市町別に最低1人を市町担当スタッフに選定のうえ被災地に派遣し、被災状況や市町の対応等の情報収集を行う。
- ・市町担当スタッフを中心に、被災市町の災害支援・ボランティア関係者と協議のうえ、設置が必要な場合、市町センターの立ち上げ支援を行う。
- ・市町担当スタッフは、逐次、「県災害ボランティアセンター連絡票（災害ボランティアセンター開設状況）」（様式はUSBにて事務局が管理）でセンターに連絡する。

②市町センターの運営支援

- ・市町センターの窓口として、市町センターのニーズを受け付け、各班と調整のうえ、県センターとしての運営支援を行う。
- ・県センターで対応できないと判断したニーズは、市町センターに説明したうえ、適切な支援ができる機関・団体または専門業者への連絡調整を行う。
- ・市町担当スタッフは、市町センター運営の主要スタッフとともに市町センターの運営に携わり、相談・助言など必要な支援を行う。
- ・市町担当スタッフは、市町センターの活動やニーズを把握し、毎日の活動終了後、「県災害ボランティアセンター連絡票（災害ボランティ

アセンター活動状況)」（様式はUSBにて事務局が管理）を県センターへ送付する。

③市町センターの運営を支援するスタッフの確保、派遣調整

- ・市町センターのニーズに基づき、運営協議会構成団体、NPO・市民活動団体、ボランティアグループ等に支援スタッフの派遣協力を依頼し、派遣先・日程・人数等の調整を行う。
- ・「支援スタッフ派遣表」を作成し、支援スタッフの派遣状況、交替・引継等の管理および調整を行う。
- ・支援スタッフの役割、交通経路、服装、携行品、留意事項等派遣にあたっての基本マニュアルを作成し、派遣協力依頼団体等に提示する。

④支援プログラムの企画・提案・実施

- ・市町センターを通じて収集した被災者ニーズを集約、整理、分析し、現地の状況やニーズの内容などを勘案のうえ、必要に応じ支援プログラムを企画し、市町センターに提案、あるいは市町センターと協働して実施する。

⑤復興に向けたボランティア活動支援方策の検討

- ・被災地におけるボランティア活動が復旧から復興に向けた活動へと円滑に移行、展開できるように、市町センターおよび被災地市町の関係者と協働して復興に向けたボランティア活動支援方策を検討する。

**⑥災害時における県市町社会福祉協議会相互支援協定
にもとづく派遣の調整（再掲）**

**⑦災害時における近畿ブロック社協相互支援協定
にもとづく派遣の調整（再掲）**

【ボランティア担当】

①災害ボランティアに関する総合案内、相談、支援

- ・災害ボランティア活動希望者からの問い合わせに対応し、経路や災害ボランティアの需要などを勘案して市町センターへの案内を行うほか、必要に応じ、相談に応じる。
- ・災害ボランティアの役割、経路、服装、携行品、留意事項等活動にあたっての基本マニュアルを作成し、市町センター等に配布する。
- ・移動の利便性を図るためのボランティアバスの運行、宿泊施設の斡旋など、災害ボランティアへの直接的な支援を行う。

②災害ボランティアの需給調整

- ・市町センターのニーズや活動状況に応じ、市町センター間における災害ボランティアの需給調整を行う。
- ・災害ボランティアが不足している場合は、募集資料を作成し、「総務・広報情報班」へ提供・発信を依頼するとともに、運営協議会構成団体やボランティアグループ、NPO・市民活動団体、大学等に協力を依頼する。
- ・「団体ボランティア活動表」を作成し、依頼に応じた協力団体等の災害ボランティアの人数、活動先、日程等の連絡調整を行う。

③専門ボランティアに関する連絡調整

- ・資格・技能等専門知識を必要とする専門ボランティアとの連携が必要な場合は、県災害対策本部の各担当班と連絡調整を行う。

【資機材担当】

①資機材・物資の調達、受付、管理、配分、配送

- ・市町センターのニーズに基づき、資機材、物資の調達を行う。
- ・資機材、物資を確保または受け付けた場合は、種類や数量を「資機材物資管理表」（様式はUSBにて事務局が管理）に記入し、在庫数等を管理する。
- ・市町センターで使用する資機材、物資の配分調整を行い、市町センターへの配送を業者に依頼する。

6 設備・資機材

- ・次の設備・資機材を整備する。
- ・数量は、非常時体制当初の最低限の必要数であり、災害の規模、被災地や市町センターの状況およびスタッフ数により調整する。

(1) 設備

- ①電源
- ②電話回線：5本（総合受付用3本、市町センター連絡専用2本）
- ③インターネット回線：1本

(2) 県センター事務機器等

品名	用途等	数量	備考(調達先等)
机		16本	レンタル業者より
椅子		16脚	レンタル業者より
会議机		4本	県備品
会議机用椅子		8脚	県備品
電話(固定)		10台	NTT臨時電話
電話(携帯)		5台	レンタル業者より
携帯充電器		2台	レンタル業者より
FAX		1台	県備品
無線・トランシーバー		数台	レンタル業者より
テレビ		1台	県備品
ラジオ		1台	レンタル業者より
パソコン		15台	レンタル業者より (県社協福祉支援部 1台、県災害VC1台)
プリンター		2台	県備品
コピー機・		1台	県備品(共用)
印刷機		1台	県備品(共用)
ホワイトボード		7台	レンタル業者より
掲示ボード		5台	レンタル業者より
カメラ		2台	レンタル業者より
筆記用具・文具		一式	
電話帳		数冊	
懐中電灯	停電等非常時用	数本	
名札		数十組	
全県地図(白地図)	被災・交通状況表示用	3枚	
市町地図(白地図)	被災・交通状況表示用	一式	19市町分
自動車		数台	県備品(共用)
自転車		数台	県備品(共用)

*「備考」は県センターを県庁「県民サロン」に設置した場合の調達先等である。

(3) 市町センター貸出用資機材

	資機材	数量
1	一輪車	120
2	折りたたみ式バケツ	40
3	トタンバケツ	200
4	高圧洗浄機	2
5	収納用物置	2
6	エアースト	2
7	丸型シャベル	96
8	角型シャベル	288
9	除雪用シャベル	48
10	デッキブラシ	200
11	ワイヤーブラシ	50
12	鋤簾	10
13	平鍬	10
14	土嚢袋	800
15	収納用ペール	8
16	ビブス	200

7 資金

- (1) 県センターの設置・運営に要する経費は、運営協議会構成団体が経費の使途や金額等を勘案のうえ、各々が負担可能な範囲において負担するものとする。
- (2) 経費の使途や内容により、必要に応じ、民間団体の助成金を活用する。
- (3) 金融機関に口座を設け、災害ボランティアや災害ボランティアセンターの活動を周知し、県民等の理解を求めて、県センターの目的に賛同する寄附を募集する。

8 非常時体制への移行

(1) 拠点

県センターは、「滋賀県地域防災計画」に基づき、滋賀県災害対策本部（以下、「本部」という。）が、県センターを非常時体制に移行し、拠点を原則として県本部が設置される施設内等に移行する。

ただし、本部が設置されない場合は、必要に応じ、非常時体制に移行し、県立長寿社会福祉センター内において運営する。

(2) 非常時体制移行手順

【災害発生前（県センター移行準備）】

ア. 判断基準

次の場合、非常時体制移行の準備を始める。

- ・大規模地震対策特別措置法による警戒宣言発令時
- ・滋賀県災害警戒本部が設置された場合

イ. 移行準備

県健康福祉部健康福祉政策課および県社協は、以下の準備を行う。

- ・運営協議会構成団体に協力依頼の準備をはじめめる。
- ・設置場所を確認し、県センター設置を予告のうえ使用制限を行う。
- ・電話回線、インターネット回線、電源の状況を確認する。
- ・必要な資機材の有無を確認し、確保する。

【災害発生後（非常時体制移行）】

ア. 移行基準

次の場合、速やかに移行する。

- ①滋賀県内で震度7程度の地震が発生した場合
- ②県内の被災状況が甚大で、県本部が設置され、県および県社協において非常時体制への移行が必要と判断した場合
- ③県内の被災状況が甚大ではあり、県本部が設置されていないが、県および県社協が運営協議会と検討した結果、非常時体制への移行が必要と判断した場合

イ. 移行の決定

①移行の協議、決定（県健康福祉政策課および県社協）

- ・被害状況を確認し、県センターの設置の要否を協議する。
- ・県庁以外で設置の場合、設置場所を確定する。

②構成団体への協力依頼

県健康福祉部健康福祉政策課と県社協は、運営協議会構成団体に対して協力依頼をする。

ウ. 移行

①施設・設備の整備、要員の確保等

- ・電話回線、インターネット回線、電源を確保する。
- ・必要な資機材を確保し、整備する。
- ・県および県社協で初動要員の確保を行い、出勤を連絡する。
- ・運営協議会構成団体に対し、可能なかぎりの職員等派遣を依頼する。
- ・災害ボランティアコーディネーター名簿登録者等へ協力を依頼する。

②被災地市町等への連絡

- ・被災地市町の災害支援やボランティアの関係者へ移行を連絡する。
- ・必要に応じ、全国および近畿府県の災害ボランティア関係者に連絡する。

③公表

- ・県政記者クラブでの発表、県や県社協HP等での情報提供を行う。

9 平常時体制への移行

(1) 平常時体制移行手順

ア. 判断基準

次の場合に平常時体制に移行する。

- ・すべての被災地の市町センターが閉鎖した場合
- ・滋賀県災害対策本部が廃止された場合

イ. 平常時体制移行の決定

①協議（県健康福祉政策課および県社協）

- ・市町センターの閉鎖を確認し、県センターの平常時体制移行の要否を協議し、決定する。
- ・市町センターの機能を引き継ぐ団体等を支援する方策を検討する。⁷⁴

ウ. 平常時体制移行

①引き継ぎ

- ・県センター非常時体制の機能や保存・管理すべき書類、データ等を平常時体制に継承する。

②被災地市町等への連絡

- ・市町センターおよび被災地市町の災害支援やボランティアの関係者へ閉鎖を連絡する。
- ・必要に応じ、全国および近畿府県の災害ボランティア関係者にも連

絡する。

③公表

- ・県政記者クラブでの発表、県や県社協HP等での情報提供を行う。

(2) 残務整理

速やかに、次の事務処理を行い、設置場所からの退去に努める。

①施設・設備の整理・復旧等

- ・電話回線等仮設物の撤去を依頼する。
- ・使用した物品・資機材を整理・返却・撤去する。
- ・破損箇所を確認・修復し、設置場所の原状復旧を行う。

②会計事務

- ・すべての支払いを済ませ、会計を精算する。
- ・民間助成団体等への実績報告書類等を提出する。

③残余財産の処分

- ・資機材・物資の保管場所を確保し、保管方法を調整する。

④礼状の送付

- ・資金の寄附や資機材・物資を提供された個人・団体へ礼状を送付する。

⑤報告書の作成

- ・活動の記録や課題等をまとめた報告書を作成し、関係機関・団体等に配布する。

滋賀県災害ボランティアセンター運営協議会構成団体

連絡先・非常時体制想定業務リスト

団体名	住 所	Tel/Fax	想定業務リスト
滋賀県民生委員児童委員協議会連合会	草津市笠山 7-8-138	077-567-3929 077-567-5160	<input type="checkbox"/> 民生委員活動から得た要援護者ニーズや課題を伝え、情報共有を行う。
淡海フィランソロピーネット	草津市笠山 7-8-138	077-567-3924 077-567-5160	<input type="checkbox"/> 資機材リストをベースに、資機材を調整、調達する。 <input type="checkbox"/> 可能なかぎり、県センターに会員等を派遣する。 (現地支援班/資機材担当)
淡海文化振興財団 (淡海ネットワークセンター)	大津市におの浜 1-1-20	077-524-8440 077-524-8442	<input type="checkbox"/> ボランティア募集や活動の状況等について、ホームページや SNS 情報の発信を行う <input type="checkbox"/> 可能なかぎり、県センターに職員等を派遣する。 (総務・広報情報班) <input type="checkbox"/> 必要性に応じて、市民活動センター、市民活動団体の団体ボランティアや市町センタースタッフを依頼する。
災害支援市民ネットワークしが	近江八幡市桜宮町 207-3	0748-34-3033 0748-34-3033	<input type="checkbox"/> ボランティア募集や活動の状況等について、ホームページや SNS 情報の発信を行う <input type="checkbox"/> 可能なかぎり、センターに職員等を派遣する。 (現地支援班ボランティア担当)
滋賀県国際協会	大津市におの浜 1-1-20	077-526-0931 077-510-0601	<input type="checkbox"/> 外国人ニーズや課題を伝え、情報共有を行う。
滋賀県共同募金会	大津市京町 4-3-28	077-522-4304 077-522-4375	<input type="checkbox"/> ボランティアニーズを把握し、「準備金による災害支援制度」の申請を受付、速やかに助成する。
滋賀県市町社会福祉協議会会長会	草津市笠山 7-8-138	077-567-3921 077-567-5160	—

滋賀県社会福祉協議会	草津市笠山 7-8-138	077-567-3924 077-567-5160	<input type="checkbox"/> 非常時体制移行の有無を県と協議、決定する。 <input type="checkbox"/> 県とともに、運営協議会構成団体の協力のもと、センター運営を担う。 <input type="checkbox"/> 初動時は、職員14名を派遣する。(センター長、副センター長を除く)
滋賀県生活協同組合連合会	野洲市富波甲 972	077-518-0072 077-518-0078	<input type="checkbox"/> 可能なかぎり、センターに職員を派遣する。 (現地支援班ボランティア担当) <input type="checkbox"/> 必要性に応じて、資機材の調達や団体ボランティア(会員等)を調整する。
滋賀県労働者福祉協議会	大津市打出浜 2-1 コラボしが 21	077-524-2233 077-523-4070	<input type="checkbox"/> 可能なかぎり、センターに職員を派遣する。 (現地支援班ボランティア担当) <input type="checkbox"/> 必要性に応じて、団体ボランティア(会員等)を調整する。
日本青年会議所近畿地区滋賀ブロック協議会	近江八幡市桜宮町 231-2 (近江八幡青年会議所、 2014年事務局)	0748-33-6344 (同左)	<input type="checkbox"/> 可能なかぎり、センターに会員を派遣する。 (現地支援班ボランティア担当) <input type="checkbox"/> 必要性に応じて、資機材の調達や団体ボランティア(会員等)を調整する。
日本赤十字社滋賀県支部	大津市松本 1-2-20	077-522-6758 077-523-4502	<input type="checkbox"/> 可能なかぎり、センターに職員等を派遣する。 (現地支援班ボランティア担当)
滋賀県 総合政策部 県民活動生活課	大津市京町 4-1-1	077-528-4633 077-528-4840	<input type="checkbox"/> 県社協とともに、運営協議会構成団体の協力のもと、センター運営を担う。 <input type="checkbox"/> 初動時は、職員2名を派遣する。
滋賀県 防災危機管理局	大津市京町 4-1-1	077-528-3438 077-528-4994	<input type="checkbox"/> 県災害対策本部の情報を提供する。
滋賀県 健康福祉部 健康福祉政策課	大津市京町 4-1-1	077-528-3512 077-528-4850	<input type="checkbox"/> 非常時体制移行の有無を県社協と協議、決定する。 <input type="checkbox"/> 県社協とともに、運営協議会構成団体の協力のもと、センター運営を担う。 <input type="checkbox"/> 初動時は、職員2名を派遣する。