

金沢災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル（水害編）



金 沢 市

社会福祉法人 金沢市社会福祉協議会

目次

はじめに

基本方針

＜マニュアルの目的＞	1
＜マニュアルの使い方＞	1
＜金沢市と金沢市社会福祉協議会の連携＞	1
＜ボランティアの役割＞	1

1. 各団体との連携体制と役割

(1) 金沢災害ボランティアセンター本部の役割	3
(2) 金沢災害ボランティアセンター現地支部の役割	4
(3) 金沢市災害対策本部の役割	5
(4) 関係団体との連携	5

2. 金沢災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置基準	7
(2) 設置と運営	7
(3) 金沢災害ボランティアセンター現地支部開設の検討	7

3. 金沢災害ボランティアセンターの運営体制

(1) 組織体制	10
(2) 必要な費用	11
(3) 必要資材	11
(4) 広報・通信手段	11
(5) 金沢災害ボランティアセンターの閉鎖	11

4. 金沢災害ボランティアセンター現地支部における主な業務内容

(1) ニーズ受付	12
(2) ボランティア受付	12
(3) オリエンテーションと送り出し	12
(4) 活動終了の確認	13

はじめに

災害時のボランティア活動は、平成7年1月に発生した阪神淡路大震災を契機に、災害時の復興支援において重要な役割を果たしている。

金沢市では、平成20年7月28日に発生した「平成20年7月大雨災害」において、金沢市社会福祉協議会を中心とした災害ボランティアセンターが設置され、ボランティアによるさまざまな災害時の復興支援が行われてきた。

「平成20年7月大雨災害」から、災害時には被災状況を把握し、災害ボランティアセンターの立ち上げをいかに迅速に行うかが重要なポイントとなることや、災害ボランティアセンターは様々な機関・団体等が連携して運営していくことが重要であることが分かった。

本マニュアルは、この経験を活かし、今後起こるかもしれない水害を中心とした大規模災害の際に、迅速かつ効果的に「金沢災害ボランティアセンター」の設置・運営がなされるよう作成するものである。

金沢市

社会福祉法人金沢市社会福祉協議会

基本方針

<マニュアルの目的>

このマニュアルは、金沢市に大規模な水害が発生した際に、各地から駆けつけることが予想されるボランティアの受け入れとその活動がスムーズに行えることを目的として、基本的なことを定めたものである。

金沢市では、「金沢市地域防災計画」に災害時のボランティア活動を支援する「金沢災害ボランティアセンター」について記載し、その運営に関することや、ボランティアの受け入れ方法の骨子について定めているが、具体性に欠けるため、本マニュアルを作成するものである。

<マニュアルの使い方>

このマニュアルは、「金沢災害ボランティアセンター」の設置・運営のため、それぞれの立場で運営に携わるスタッフが活用することを想定して作成している。ボランティア受付票などの書式は、石川県社会福祉協議会が作成した「災害対策ボランティア現地本部運営マニュアル」を活用する。

<金沢市と金沢市社会福祉協議会の連携>

金沢市社会福祉協議会は、金沢市からの依頼により金沢災害ボランティアセンターを運営し、災害復旧にあたるボランティアを受け入れる。

しかし、実際にその全てを金沢市社会福祉協議会において担うのは困難なため、「活動拠点の確保」「資機材の確保」「人員の派遣」「情報提供」などについて金沢市と協同で運営を行う。

<ボランティアの役割>

(1) 広域ネットワークを持つ団体の役割

水害時に活動が期待される広域ネットワークを持つ団体には、金沢災害ボランティアセンターの運営支援を担う役割が期待される。

①災害ボランティアコーディネーター

石川県が主催する災害ボランティアコーディネーター養成研修会の修了者など。

災害時には、ボランティアコーディネーターとして金沢市社会福祉協議会と協力してボランティア受付などを担う役割が期待される。

石川県内では石川県災害ボランティアコーディネーター協力会等が活動している。

②県内外の社会福祉協議会

全国レベルでネットワーク化されており、平常時は福祉分野のボランティアを中心として地域福祉活動を行っている。

災害時には、職員を派遣し、金沢市社会福祉協議会と協力して金沢災害ボランティアセンターの運営を担う役割が期待される。

(2) ボランティア団体・企業・個人の役割

災害ボランティアは、自らの意思で活動することを原則とする。ただし、被災地の要請を尊重し、被災地の秩序を守るなど最低限のルールに基づく活動が基本となる。

ボランティア活動に参加する場合は、水・食料・宿泊場所の確保、被災地までの交通費など、活動に要する経費についてはボランティア自らが準備し、被災地に負担をかけない自立した活動を原則とする。

また、ボランティア活動を効果的に展開するため、金沢災害ボランティアセンターが提供する活動プログラムに沿った組織的活動を行うものとする。

水害時のボランティア活動では、「土砂の除去」「室内掃除」「家具などの移動」「ゴミだし」などが想定される。

(3) 自主防災組織の役割

災害発生時、救援・避難誘導・安否確認など初期対応は町会などの自主防災組織が行う自主防災活動に委ねることになる。

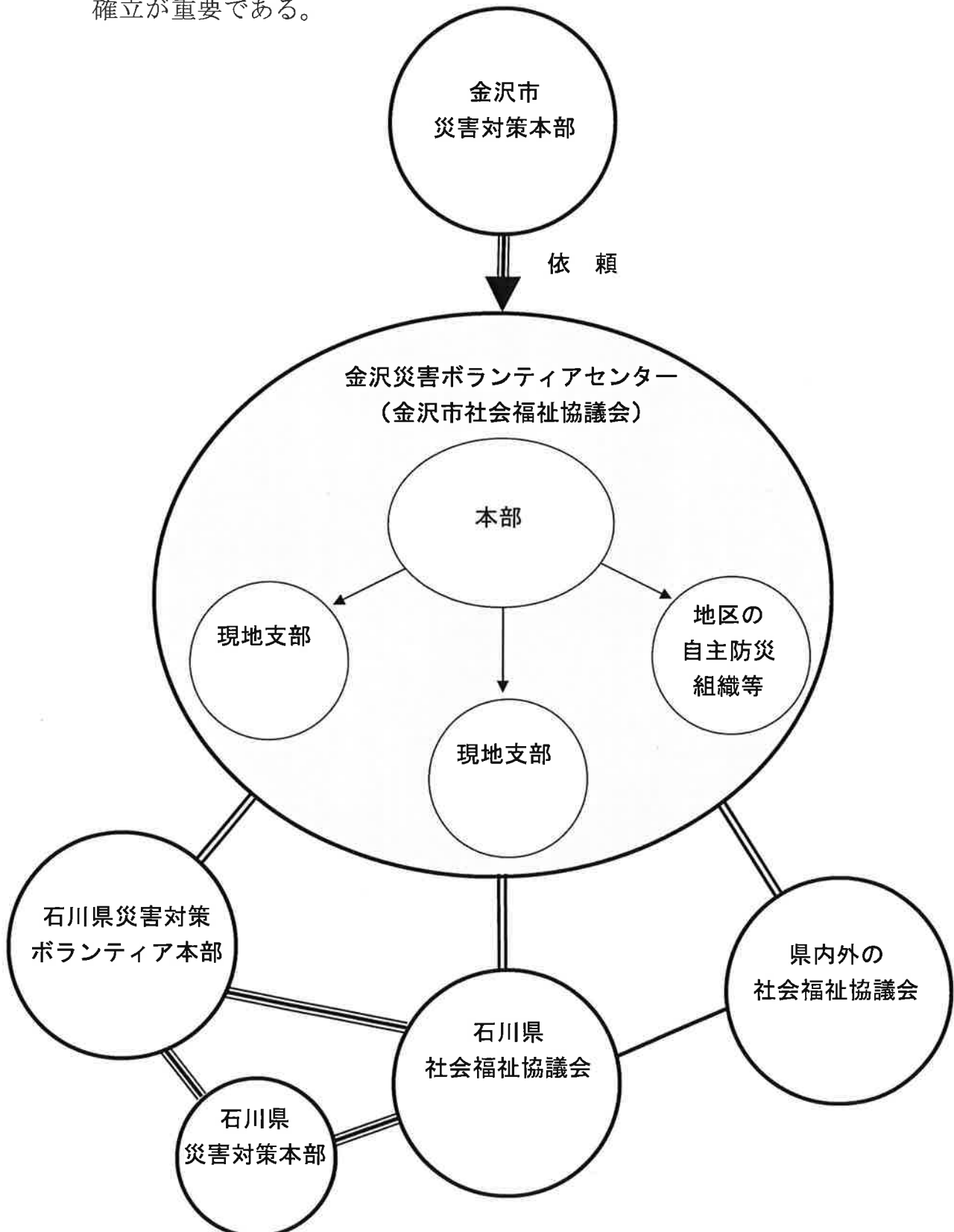
このため、平常時から民生委員やまちぐるみ福祉活動推進委員などと連携し、地域に暮らす高齢者や障がいのある人の状況を把握し、安否確認や誘導方法について準備しておく必要がある。

また、災害時には金沢災害ボランティアセンターと連携し、情報提供やボランティアの受け入れに協力することが期待される。

1. 各団体との連携体制と役割

金沢災害ボランティアセンターは、金沢市災害対策本部による災害応急対策のための一機関として、効果的・効率的にボランティアによる支援を展開することを目的に設置する。

被災者・被災地の速やかな支援のためには、関係機関との連携体制の確立が重要である。



(1) 金沢災害ボランティアセンター本部の役割

主に各機関との調整などの対外的業務や、財務や広報・記録などの庶務を行う。

- ①関係機関との連絡調整（石川県・近隣市町・石川県社会福祉協議会・石川県共同募金会など）
- ②広報関係（ホームページによる情報発信・マスコミ対応など）
- ③情報収集（石川県・近隣市町・被災地域など）
- ④調査統計（活動実績の集計・ボランティア活動保険集計など）
- ⑤各種相談（県外の団体や企業からのボランティア相談など）
- ⑥金沢災害ボランティアセンター現地支部の運営支援（資機材・人員管理・資金）
- ⑦ボランティアの募集に関すること
- ⑧その他総務関係業務（経理・金銭管理・スタッフ人員調整など）

(2) 金沢災害ボランティアセンター現地支部の役割

主に被災者からのニーズやボランティア活動希望者の受付をし、ボランティアの調整を行う。

- ①ボランティア受付
- ②ボランティアニーズ把握
- ③ボランティア調整（場所・内容・人数など）
- ④情報収集（主に被災地域など）
- ⑤広報関係（マスコミ対応、関係機関への情報提供、ボランティア募集状況など）
- ⑥調査統計（活動実績集計・ボランティア活動保険集計など）

- ⑦資機材の確保・管理
- ⑧各種相談・受付（ボランティア活動保険加入手続き）
- ⑨金沢災害ボランティアセンター本部との連絡調整
- ⑩その他金沢災害ボランティアセンター運営に関する業務

（3）金沢市災害対策本部の役割

- ①金沢災害ボランティアセンター現地支部の設置場所の確保
- ②金沢災害ボランティアセンターに必要な資機材の確保
- ③金沢市災害対策本部は、金沢災害ボランティアセンターに職員を派遣（開設・運営・関係機関との連絡調整）
- ④災害・被災状況等関連情報の提供
- ⑤金沢災害ボランティアセンターに必要な経費について、石川県や石川県共同募金会等と協議
- ⑥その他必要な支援

（4）関係団体との連携

石川県災害対策ボランティア本部が設置された場合は、下記の内容について協議する。

- ①石川県災害対策ボランティア本部との協議事項
 - ア 石川県災害対策ボランティア本部職員の金沢災害ボランティアセンターへの派遣及び派遣職員の活動内容に関すること
 - イ 必要な資機材の確保に関すること（タオル、マスク、バケツ、スコップなど）
 - ウ ボランティア活動保険の助成に関すること
 - エ ボランティアの募集に関すること

- オ 石川県災害対策本部の災害・被災状況等関連情報の収集に関すること
- カ その他、必要な支援に関すること

②石川県社会福祉協議会との協議事項

- ア 石川県社会福祉協議会職員の金沢災害ボランティアセンターへの派遣及び派遣職員の活動内容に関すること（開設・運営・関係機関との連絡調整）
- イ 全国社会福祉協議会、都道府県社会福祉協議会、県内市町社会福祉協議会などに対する応援要請と調整に関すること
- ウ 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に関すること
- エ その他、必要な支援に関すること

③県内外社会福祉協議会

金沢災害ボランティアセンターの運営全般に協力する。

2. 金沢災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置基準

大規模水害が発生し、金沢市災害対策本部が設置されると同時に設置されるものとする。

(2) 設置と運営

金沢市は、金沢市災害対策本部内に金沢災害ボランティアセンター本部を設置する。

金沢市は、金沢災害ボランティアセンター本部の設置について金沢市社会福祉協議会に通知する。

(3) 金沢災害ボランティアセンター現地支部開設の検討

①現地支部の開設基準

金沢市は、被災状況などからボランティアによる支援が必要と認めた場合には、金沢市社会福祉協議会と協議し、現地支部の開設を決定し、金沢災害ボランティアセンターの運営を金沢市社会福祉協議会に依頼する。

②現地支部の開設

金沢市は、まず「金沢災害ボランティアセンター本部」を金沢市松ヶ枝福祉館内に移管し、金沢市社会福祉協議会と「金沢災害ボランティアセンター現地支部」の開設準備を行う。

現地支部の開設場所は、松ヶ枝福祉館のほか、石川県社会福祉協議会作成の「災害対策ボランティア現地本部運営マニュアル」に基づき、被災地付近の公共施設・学校・公園・公民館・民間所有地などから選定する。被災地の状況によってはボランティアを移送することも想定し、離れた場所に開設することも含め検討する。

金沢市は金沢市社会福祉協議会と協議し、金沢災害ボランティアセンター現地支部の開設場所を確保する。

③現地支部の開設時期

被害状況・ライフラインの復旧見込み・道路規制・気象などの情報から、金沢市は金沢市社会福祉協議会と協議し、安全にボランティアが活動できることを確認した上で現地支部の開設日を決定し、開設の準備をする。

④開設期間

設置期間は概ね2～3週間を想定し、縮小及び閉鎖時期及び閉鎖後の措置について金沢市と金沢市社会福祉協議会が協議し決定する。

⑤運営スタッフ

金沢市は、金沢市社会福祉協議会と協議し、職員を金沢災害ボランティアセンターに派遣する。

また、金沢市社会福祉協議会は石川県災害ボランティアコーディネーター協力会などに協力の要請をし、必要に応じて石川県社会福祉協議会を通じ、県内外の社会福祉協議会にも協力を要請する。

<主な構成>

- ・金沢市社会福祉協議会職員
- ・金沢市職員 5名程度
- ・石川県災害ボランティアコーディネーター協力会
- ・県内外の社会福祉協議会職員

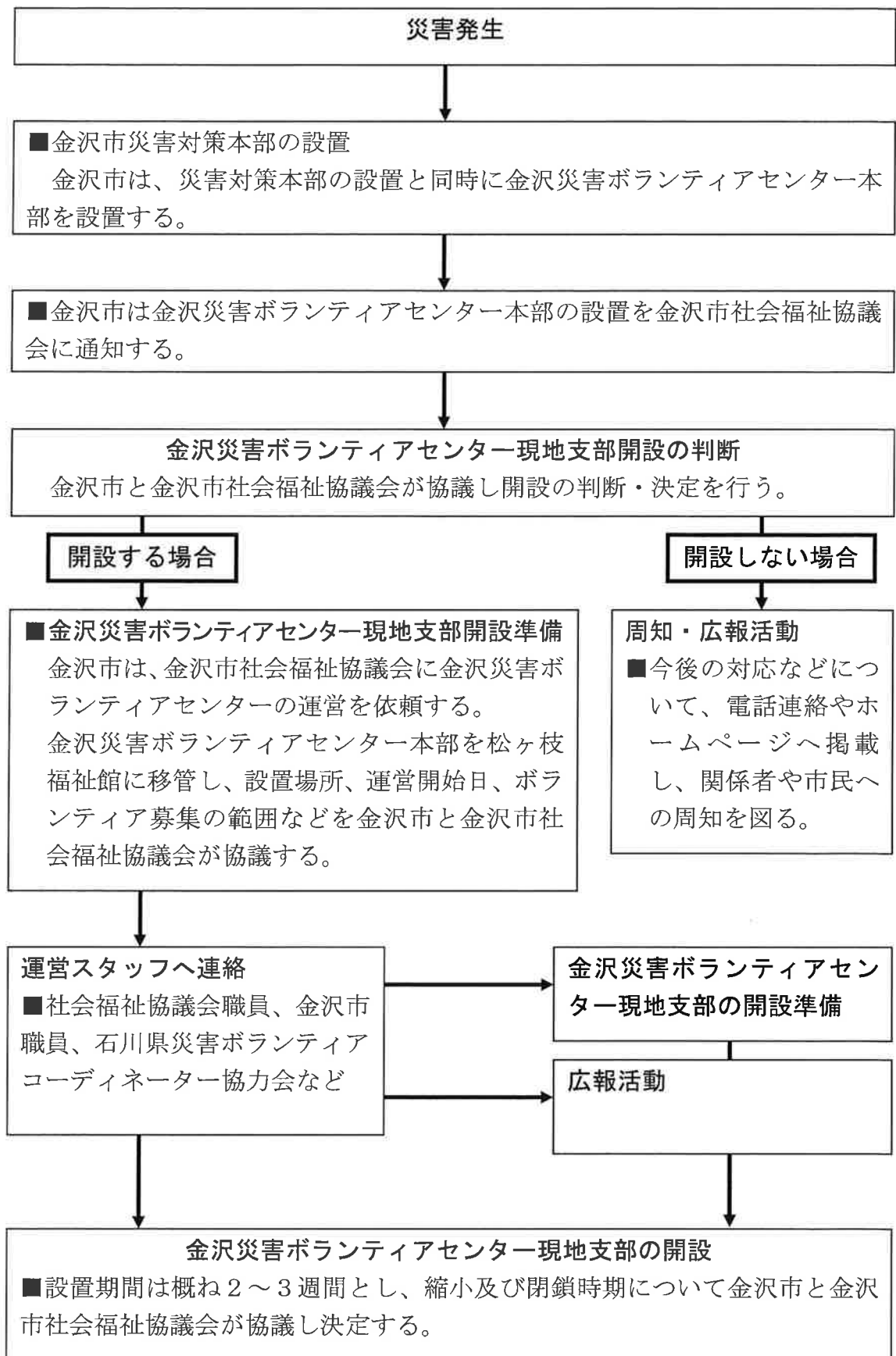
⑥開設資金

金沢市は金沢災害ボランティアセンターの開設に必要な経費を負担する。

⑦開設資機材

金沢市は、金沢災害ボランティアセンターの開設に必要な資機材を確保する。

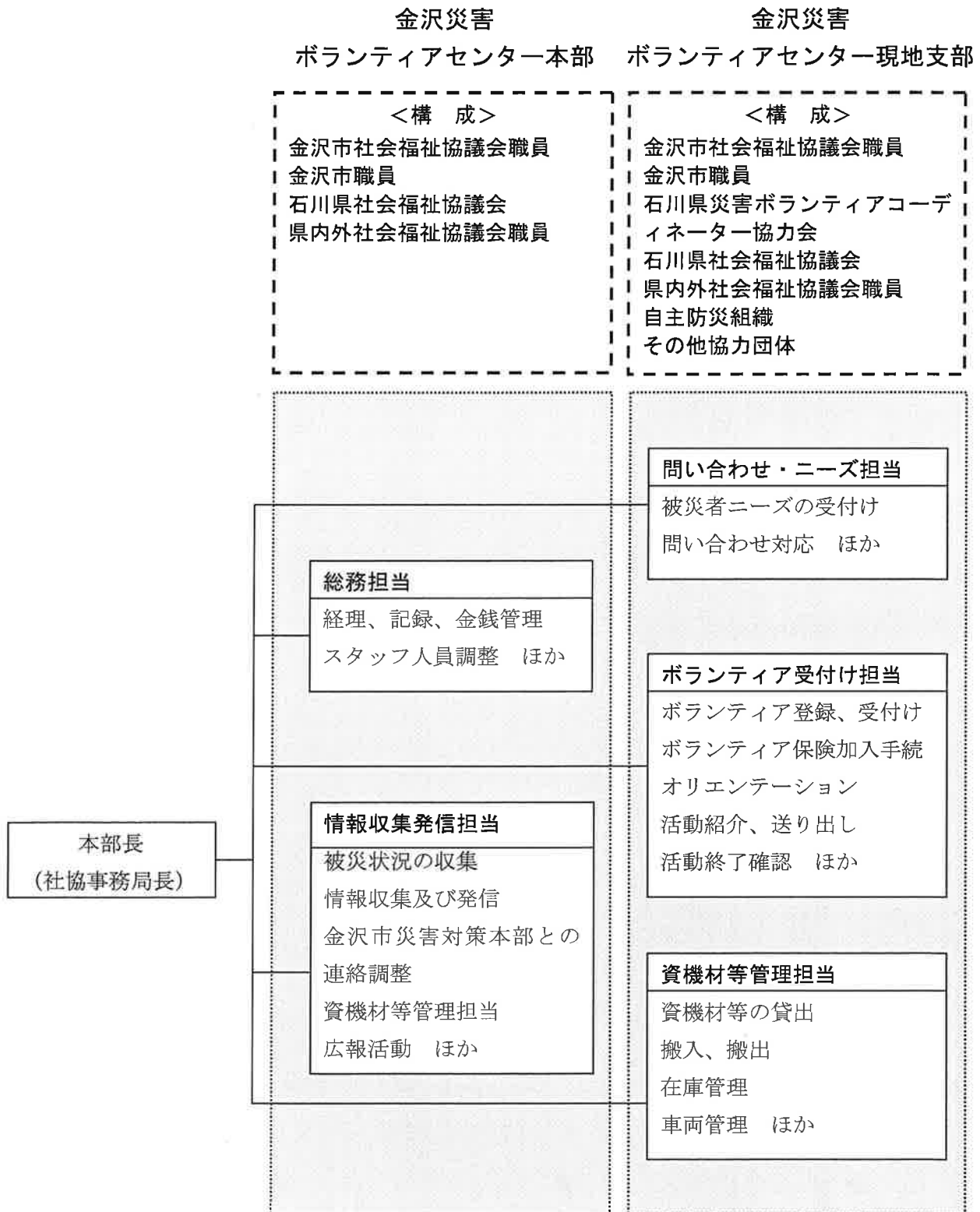
<災害発生から金沢災害ボランティアセンター現地支部開設までのフロー図>



3. 金沢災害ボランティアセンターの運営体制

(1) 組織体制

金沢災害ボランティアセンターには、代表、本部長以下役割ごとに大きく担当を分けて、各担当にはそれぞれ責任者を置き、担当間でも常に意志の疎通や連絡調整が図れるようする。



(2) 必要な費用

金沢市は、石川県共同募金会等と協議し、金沢災害ボランティアセンターの運営のために必要な経費を確保する。

(3) 必要資材

金沢市は企業等と調整し、金沢災害ボランティアセンターの運営に必要な資機材の安定的な確保に努める。

(4) 広報・通信手段

金沢災害ボランティアセンターは、災害時に駆けつけるボランティアの安全確保のために被害状況を把握し、被災者及び活動情報の提供を行う必要がある。そのため、金沢市は下記の通信手段の確保に協力する。

①電話・FAX・携帯電話

電話及びFAXは、外部からの照会用として複数回線が必要。

②インターネット

金沢ボランティアセンターのホームページを利用し、被災状況やボランティア情報を発信。

③その他

被災者に対して金沢災害ボランティアセンター現地本部の開設を告知したり、ボランティア情報を提供したりする場合には、チラシや避難所の掲示板・マスコミなどを利用。

(5) 金沢災害ボランティアセンターの閉鎖

地域に復興の兆しが見え、ニーズが日常的なものになったときを閉鎖の目安とし、その必要性を金沢市と協議しながら閉鎖の時期と閉鎖後の措置について決定する。

4. 金沢災害ボランティアセンター現地支部における主な業務内容

ここでは、災害の規模によっては、金沢市社会福祉協議会の職員などが金沢災害ボランティアセンター現地支部のスタッフとして加われないことも想定し、一般的な業務内容を記載している。

また、各書式については石川県社会福祉協議会が作成した「災害対策ボランティア現地本部運営マニュアル」を活用する。

なお、ここで記載した内容は一般的な業務内容であり、災害の規模などにより臨機応変な対応が求められる。

(1) ニーズの受付

災害時には短期間にさまざまなニーズが寄せられる。できるだけ相手の立場を想像しながら、落ち着いて必要な情報を聞き取るようにする。また、ボランティアでは対応できないケースもあるので、検討が必要な場合は対応を協議する。

- ①被災者ニーズを受け付けるための電話と窓口を設置。
- ②チラシなどを作成し、多くの被災者に金沢災害ボランティアセンターが設置されていることをPRする。
- ③被災者から電話での依頼があった場合は、依頼内容など必要な情報を聞き取り「ニーズ受付票」に記入する。
- ④直接窓口に来た被災者が来て依頼された場合は、依頼内容など必要な情報を聞き取り「ニーズ受付票」に記入する。
- ⑤ボランティアで対応できる内容かどうか判断に迷う場合は、対応を協議する。
- ⑥ニーズ受付票をもとに活動紹介票を作成し、翌日の活動メニューとする。
- ⑦必要な地図や資材などを準備する。

(2) ボランティア受付

ボランティア受付は、氏名・住所・連絡先・活動期間・ボランティア活動保険加入の有無などを確認する。

- ①各ボランティアに「ボランティア受付票」に記入してもらう。
- ②ガムテープに氏名を記入し、名札とする。
- ③ボランティア活動保険未加入者は、ボランティア活動保険に加入する。
- ④手続きが済んだボランティアは、オリエンテーション場所へ移動する。

(3) オリエンテーションと送り出し

受け付けを済ませたボランティアに対しては、活動内容を説明する活動オリエンテーションしてから活動先に送り出す。

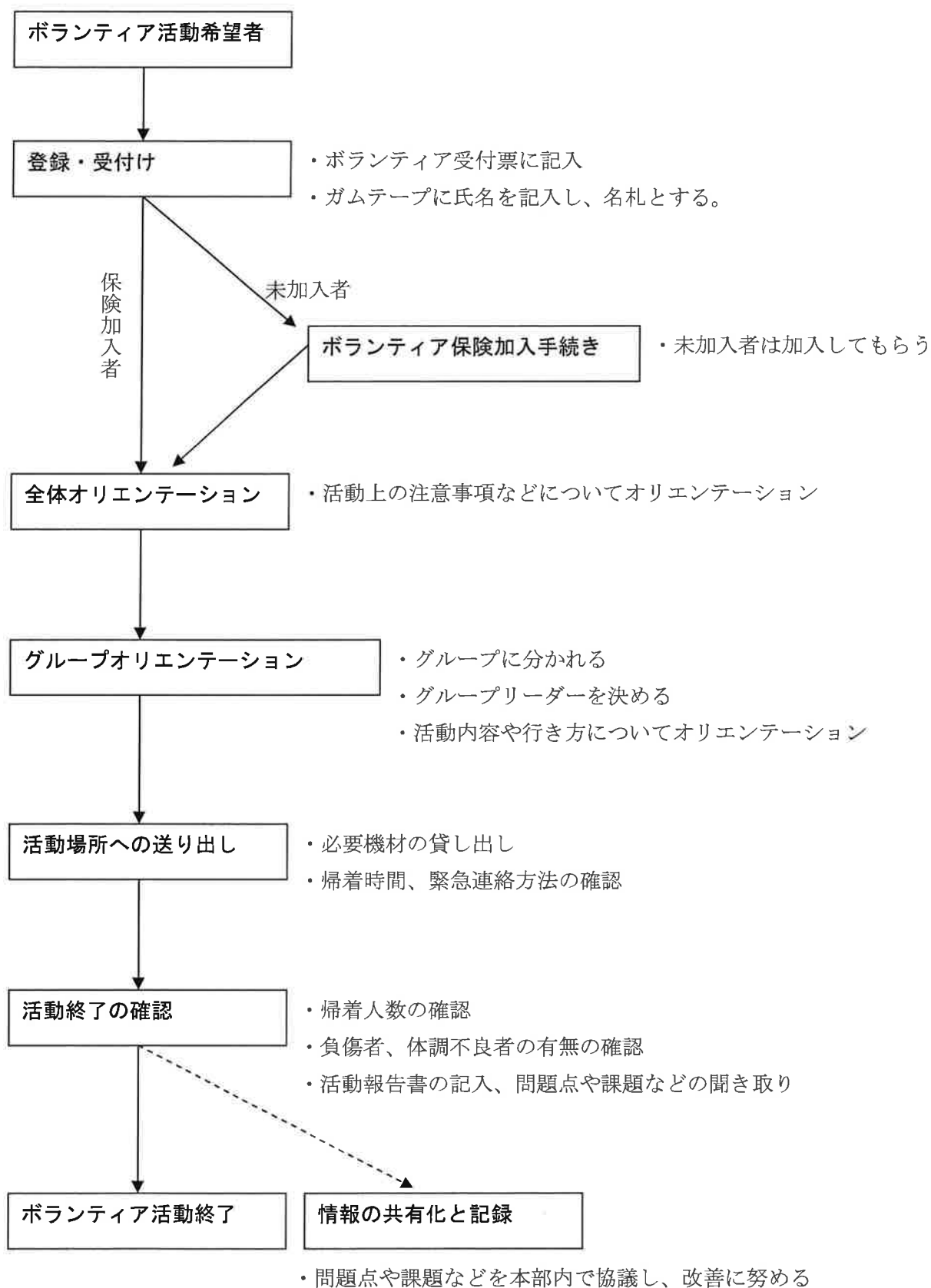
- ①「ボランティア活動オリエンテーション」の資料を配布し、活動上の注意事項・終了後の対応などについて全体オリエンテーションを行う。
- ②行き先ごとにグループになり、グループリーダーを決める。
- ③活動内容・行き方を説明するグループオリエンテーションを行う。
- ④活動に機材が必要な場合は必要機材を渡し、返却方法を伝える。
- ⑤リーダーと帰着時間、緊急時の連絡方法等の確認をして送り出す。

(4) 活動終了の確認

活動終了後は、活動参加者一人ひとりの安全を確認し、活動報告書に記入してもらう。

- ①送り出した人数と帰着人数の確認。
- ②負傷者や体調不良の有無を聞き、負傷者があれば対応する。
場合によってはボランティア活動保険の事故報告書を作成する。
- ③グループごとに「活動報告書」を記入してもらい、問題点や課題などを聞き取る。
- ④問題点や課題があれば、協議し改善に努める。

災害ボランティア受け入れの流れ（ボランティア活動フロー）



金沢災害ボランティアセンター運営マニュアル（水害編）
検討委員会委員名簿

氏名	所属及び役職
東 良勝	浅野町校下連合町会長
山本 正直	湯涌校下町会連合会会長
馬医 恭彦	瓢箪地区町会連合会堀川間ノ町町会長
畑下 勲	石川県災害ボランティアコーディネーター協力会会長
松井 喜憲	石川県災害ボランティアコーディネーター協力会事務局長
徳田 淑子	金沢市民生委員児童委員協議会副会長
北 伸之	石川県社会福祉協議会ボランティアセンター所長
二飯田 成一	金沢市社会福祉協議会常務理事
場崎 博之	石川県県民交流課課長補佐
越田 義人	金沢市小学校校長会会長 長田小学校校長
池端 弘久	金沢市学校指導課長
村本 広之	金沢市防災管理課長
澤田 博	金沢市福祉総務課長

平成 20 年 7 月大雨災害における 金沢災害ボランティアセンターの活動状況

金沢市・金沢市社会福祉協議会

1. 災害発生日

平成 20 年 7 月 28 日 (月)

2. 設置期間

平成 20 年 7 月 29 日 (火) ~ 10 月 10 日 (金)

(内ボランティア派遣期間は 7 月 30 日 (水) ~ 8 月 23 日 (土) まで)

3. 設置までの経過

・平成 20 年 7 月 28 日 (月)

午前 8 時 45 分	金沢市災害対策本部設置
午後 3 時	石川県災害対策本部設置 財団法人石川県県民ボランティアセンターが、石川県災害ボランティア本部を設置。 これを受け、同日、夕方、金沢市、金沢市社会福祉協議会、石川県災害対策ボランティア本部、石川県社会福祉協議会で協議を行い協力体制の確立を図った。

・平成 20 年 7 月 29 日 (火)

午前 9 時	金沢災害ボランティアセンター設置
--------	------------------

4. 設置場所

金沢市松ヶ枝福祉館 (金沢市高岡町 7-25)

※平成 20 年 8 月 11 日 (月) から金沢市福祉健康局福祉総務課内に移管

5. 運営スタッフ

(1) 延べ 208 名 (平成 20 年 7 月 28 日 ~ 8 月 23 日)

(2) 運営スタッフの構成

団体名	スタッフ数
石川県	11 名
石川県社会福祉協議会	9 名
石川県災害ボランティアコーディネーター協力会	53 名
金沢市	22 名
金沢市社会福祉協議会	113 名

6. ボランティア活動者数

(1) 延べ2, 157名

(2) ボランティアの構成

団体名	活動者数	団体名	活動者数
中高生	477名	企業	348名
市職員	326名	県職員	233名
県内市町職員	175名	教員	97名
その他団体	283名	個人	218名

(3) 日別活動者数

7月28日	7月29日	7月30日	7月31日	8月1日	8月2日	8月3日	8月4日
4名	4名	134名	451名	544名	434名	391名	24名
8月5日	8月6日	8月7日	8月8日	8月10日	8月13日	8月23日	
41名	28名	20名	27名	10名	11名	34名	

7. 主な活動内容

泥出し・荷物の移動

8. 活動状況



ボランティア受付と名札の作成



オリエンテーションと送り出し 屋外



資材の受け渡し



オリエンテーションと送り出し 屋内