事後評価報告書

1.基本情報

（1）実行団体名　特定非営利活動法人いわて連携復興センター
（2）実行団体事業名　岩手県内の支援体制構築と支援者の育成・創出事業
（3）資金分配団体名　認定特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク
（4）資金分配団体事業名 中核的災害支援ネットワーク構築プログラム
（5）事業の種類　災害支援事業
（6）実施期間　2020 年 5 月 7 日～2023 年 3 月 31 日
（7）対象地域　岩手県内

2.事業概要

平成 23 年の東日本大震災後、岩手県では平成 26 年の台風 10 号被害、令和元年の台風 19 号被害と大規模自然災害がその後多発している。東日本大震災、台風 10 号被害においては、全国からの支援があったが、台風 19 号においては、他県においても甚大な被害があったことから、県内のリソースのみで対応しなければならなかった。外部支援の期待は不透明であり、岩手県内の支援に係る連携体制の構築や諸課題の解決は急務である。

岩手県内において、県域及び市町村域による行政・NPO・社会福祉協議会の 3 者連携が確立されるとともに、支援現場において専門的な知識をもつ人材と、実際に活動するボランティア組織が増え、自然災害時の支援のモレやムラ、そして支援災害弱者が生まれない地域になっていることを目指し、下記 4 つの取り組みを行う。

（１）県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・INDS）連携の確立
（２）市町村域における 3 者（市町村行政・市町村社会福祉協議会・地域の NPO）連携の創出
（３）支援現場において専門的な知識をもつ人材の創出
（４）自然災害時のボランティアフェーズにおける実際に活動する層の創出

事業終了後の出口戦略として、休眠預金活用事業 3 年間でコアスタッフ 2 名が防災に係る専門的な知識を身に着けることで、事業終了後も防災に資するセ

ミナーを開催でき、自然災害時には外部支援や防災ボランティアをコーディネーションできるようになる。併せて、有事の際に被災者支援が効果的に行われるよう NPO 等へ災害防災活動の普及啓発と参画機会を増やし、市町村域の連携促進を進めることができるようになる。

3.事後評価実施概要

（1）実施概要

①どんな変化をこの事業の重要なポイントとして設定し評価を実施したのか

・県域の 3 者において、平時から顔の見える関係ができ、互いの活動を認識できるようになる。

・防災や災害時の取組について共通理解を持てるようになる。

②どんな調査で測定したのか

・関係者（INDS 共同代表、アドバイザー、岩手県、岩手県社協、事業実施者）へ事後評価インタビューとして、紙面によるヒアリングと追加ヒアリングをおこなった。

③調査結果をどのように深掘りし価値判断をしたのか

・事業計画書内で設定したアウトプットとの照合。

（2）実施体制（内部/外部、評価担当役割、氏名、団体・役職）

＞内部

・寺井良夫（いわて NPO 災害支援ネットワーク　代表理事）

・葛巻徹（いわて NPO 災害支援ネットワーク　代表理事）

・千葉菜津樹（いわて NPO 災害支援ネットワーク　スタッフ）

・瀬川加織（いわて NPO 災害支援ネットワーク　スタッフ）

＞外部

・令和 2・3 年度外部アドバイザー　大向昌彦（特定非営利活動法人やませデザイン会議 ※当時／防災士）

・令和 4 年度外部アドバイザー　肥田浩（一般社団法人 OPEN JAPAN 副代表）

＞評価担当

・内部：インタビュー実施　大吹哲也（いわて NPO 災害支援ネットワーク事務局／いわて連携復興センター事務局長）

・外部：インタビュー項目の作成・評価アドバイス　岩崎努（株式会社ノット代表／認定ファンドレイザー）

4.事業の実績

4-1 インプット（主要なものを記載）

（1）人材（主に活動していたメンバーの人数や役割など）

内部：合計３人（担当者２人､県域調整１人）

外部：合計１人（アドバイザー１人）

（2）資機材（主要なもの）

WEB 会議資材

（3）経費実績　助成金の合計（円）

①契約当初の計画金額

14,649,150 円

②実際に投入した金額

13,976,797 円

（4）自己資金（円）

①契約当初の自己資金の計画金額

622,000 円

②実際に投入した自己資金の金額と種類

622,000 円、種類：当法人の財産

③資金調達で工夫した点

自主財源と併せて、休眠預金事業の 3 年間で得たコアメンバーの知見を、今度は INDS が講師側となって発信することにより、休眠預金事業終了後も講師謝金などで活動財源を得ながら、岩手県域の 3 者連携促進を進めていくことができる。

4-2 活動とアウトプットの実績

（1）主な活動

1）県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワーク）連携の確立

1-1. 協定締結（指針修正）に向けた追加の作業とコミュニケーション(コロナ事業)

1-2. 協働協定締結に向けた協議・締結

2. 協働協定運用マニュアルの策定

3-1. 協定締結後の 3 者協議(ブラッシュアップ等)

3-2. 具体的な運用を見据えた県主催の防災訓練への参加（オブザーブから本参加へ）

3-3. 県・県社協とセミナーの協働実施

2）市町村域における 3 者（市町村行政・市町村社会福祉協議会・地域の NPO）連携の創出

1-1. 市町村域の 3 者連携の可視化

1-2. 3 者連携構築に資するセミナーの実施（年 1 回）

2. 可視化したものを県内の市町村に展開

3. 貸し出し用 WEB 会議資材の導入

4. WEB 会議機材、WEB 会議のノウハウなどを含めた、三者連携・防災のテーマにした研修の実施 3 回

3）支援現場において専門的な知識をもつ人材の創出

1-1. コアメンバー防災士資格取得

1-2. コアメンバーが各種防災セミナー参加し支援ノウハウ取得

1-3. コアメンバーによる防災セミナーの実施

2. 各種防災セミナーの開催（年 2 回）

3. INDS の HP の開設、運用

4. INDS ボランティアのコミュニティツール（SNS）の検討、運用

4）自然災害時のボランティアフェーズにおける実際に活動する層の創出

1. INDS 加盟へ向けた折衝

2. 防災ボランティア増加に資するセミナーの開催（年 1 回）

3. 災害時に活動するボランティアのネットワーク創り

4. コロナ禍を意識したボランティア育成研修と災害ボランティアの必要性についての周知（屋外での開催等）1 回

5. 外部発信事業の検討、運用（ぼうさい国体、県内イベント等で発信）発信事業 1 回（INDS についての発信）

(2) アウトプットの実績

①アウトプット	②指標	③初期値/初期状態	④目標値／目標状態	⑤目標達成時期	⑥実績値
岩手県・岩手県社会福祉協議会･いわてNPO災害支援ネットワーク、3者による協働協定の締結（１－１）	協働協定締結までの検討内容（定性的）	協定案をもとにした締結に向けた3者による協議が行うことができている。	協働協定締結	2年	協働協定締結には至らなかったが、岩手県防災ボランティア活動推進指針に岩手中間支援組織としてINDSを明記。
協働協定運用マニュアルの完成（１－２）	運用マニュアル完成までの検討回数と内容（定量的･定性的）	ゼロベース	運用マニュアルの完成	2年	協働協定締結がされていないため運用マニュアルは未作成。岩手県防災ボランティア活動推進指針の概要版を3者共同で作成。
協定締結後のブラッシュアップ・運用を想定した継続的な3者協議（１－３）	３者による協議、合同訓練や、県･県社協とセミナーの協働実施回数と内容、防災ボランティアネットワークの運営委託（定量的・定性的）	3者による協議やセミナーの参加ができている。合同訓練はオブザーブ参加。ボランティアネットワークの事務局は打診段階	具体的な運用を想定した3者協議が定期的に追われている。合同訓練は本参加。ボランティアネットワークの事務局受託	3年	合同会議を年1回実施。担当者同士の意見交換の場として毎月1回の「岩手わんこmtg」を実施。県総合防災訓練はオブザーブ参加から本参加となった。
市町村域の3者連携が、どのような形で構築されているか可視化（２－１）	可視化できた市町村数とその内容、三者連携促進セミナーの開催数（定量的・定性的）	可視化できそうな市町村の候補がある	県内6市町村の協働事例の可視化。	2年	3者連携セミナーは年1回ずつ3年に渡り実施。6市町村の協働事例を可視化済み。

可視化したものを可視化した市町村以外の市町村に展開（２－２）	展開した市町村数と状態（定性的・定量的）	ゼロベース	県・県社協等とも協議をし、可能な範囲で展開していく。	3 年	必要に応じ部分的に他の市町村へ事例として展開。
貸し出し用 WEB 会議資材の導入（２－３）	WEB 会議資材の導入状況（定量的）	ゼロベース	WEB 会議資材が導入されている。	2 年	WEB 会議資材（WEB カメラ、スピーカー、プロジェクター等）を導入済み。
WEB 会議機材、WEB 会議のノウハウなどを含めた、三者連携・防災のテーマにした研修の実施（２－４）	研修内容と参加者数（定量的・定性的）	ゼロベース	WEB 会議機材、WEB 会議のノウハウなどを含めた、三者連携・防災のテーマにした研修が行われている。	2 年	Zoom の使い方、情報共有会議の説明、模擬情報共有会議にてファシリテーションや記録体験。全 2 回、のべ 51 名参加。
コアスタッフ 2 名の資格及び各種ノウハウの取得（３－１）	防災士資格取得、各種防災セミナー参加等による支援ノウハウ取得、コアメンバーによる防災セミナーの開催、自然災害時における外部支援や防災ボランティアのコーディネーションの実施。（定性的）	コアスタッフ２名の人選が済んだところ	防災に係る講座が開けるほどの知識の習得と講座開催。自然災害時における外部支援や防災ボランティアのコーディネーションが行える。	3 年	コアスタッフ 2 名が防災士取得。市町村社協からの依頼で講師として研修に登壇。災害時のコーディネーションも実施。

自然災害時における専門的な知識を持つ人材の創出（３－２）	INDS が認定する研修参加者への認定書発行数（定量的）	ゼロベース	自然災害時における専門的な知識を持つ人材を 20 名創出。	3 年	研修を通じて専門的な知識を持つ人材を 23 名創出。
ＩＮＤＳのＨＰを新設し、コロナ対応の情報発信やアーカイブ化（３－３）	ホームページの開設と運用状況（定量的・定性的）	ゼロベース	INDS のホームページが開設され各種情報が発信されている。	2 年	ホームページ開設済み。活動状況等について随時更新。
INDS ボランティアのコミュニティツール（SNS）の検討、運用（３－４）	INDS ボランティアコミュニティツールの設置検討と運用状況（定量的・定性的）	ゼロベース	INDS ボランティアコミュニティツールが設され、運用されている。	2 年	公式 LINE アカウントを作成し運用。登録ボランティアとのやり取りに使用。
INDS 加盟団体の増加（４－１）	INDS 加盟団体増加数、（定量的）	ゼロベース	INDS 連携協力団体 20 団体増加	3 年	INDS の連携協力団体 56 団体増加。
防災ボランティア増加に資するセミナーの開催（４－２）	講座内容（定性的）	ゼロベース	セミナー開催に資するまでの内容のクオリティ	3 年	災害ボランティアの内容や心得、水害時の床下対応講習を、床下キッドを用いた研修を実施。
災害時に活動するボランティアのネットワーキング（４－３）	ネットワーク参加人数（定量的）	ゼロベース	登録人数 80 名	3 年	災害時に活動するボランティアのネットワーク参加人数 85 名。

4-3 外部との連携の実績

・岩手わんこ MTG

頻度：1 回/月

参加機関：岩手県（地域福祉課、防災課、復興くらし再建課、若者女性協働推進室）、岩手県社会福祉協議会、INDS

・岩手県防災ボランティア支援ネットワーク連絡会議

頻度：会議 1-2 回/年，研修会 1-2 回/年

参加機関：岩手県（地域福祉課、防災課、復興くらし再建課、若者女性協働推進室）、岩手県社会福祉協議会、岩手大学、日本赤十字社、代表市町村社協、INDS 等）

・東北わいわい防災協議会

頻度：1 回/月

参加機関：東北域で復興や防災支援活動に取り組む団体、個人等。

・岩手県総合防災訓練

頻度：1 回/年（7-10 月実施）

参加機関：発災時の初動対応にあたる公的機関や支援団体。岩手県と災害協定締結企業など。

・東北青年フォーラム

頻度：1 回/年

参加機関：東北地域の青年会議所、連携する企業・団体等。

・10 広域研修（市町村域ネットワーク連絡会議・災害ボランティアセンター設置・運営に係る研修訓練）

頻度：2 種×10 地域/年

参加機関：開催地に市町村行政、社協、企業、支援団体、相互応援協定締結社協など。

・ぼうさい国体

頻度：1 回/年

この他、個別訪問や研修、災害活動の現場、各種研修等に参加、もしくは協働で開催することで、繋がり、お互いの組織やセクターを理解することができた。特に、関係構築と円滑な連携が図れるように、「相互理解」「情報共有」「協働実績の積み重ね」を意識した。インフォーマルなコミュニケーションを含め、定期的に情報交換ができる場を設置・継続させながら、それぞれの組織やセクターの役割、得意としていること・できないこと等を理解できるよう、対話の機会を意識的に多く設けた。また、互いの研修会開催を協働するなど、小さくても協働の実践を積み重ねることで、話し合うプロセスと成功体験が得られるよう工夫した。

コロナ禍の影響が強い時期は、コミュニケーションツールが、オンラインやメールが中心になることが多くなるので、事前資料の準備やメモの共有など、

直接コミュニケーションよりも詳しいものを準備するように心掛け、認識のずれが起きないように工夫した。

5.アウトカムの分析

5-1 アウトカムの達成度

（1）短期アウトカムの計画と実績

①短期アウトカム	②指標	③初期値/初期状態	④目標値／目標状態	⑤目標達成時期	⑥実績値	⑦事前評価時の短期アウトカム
県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワーク）連携の確立（1）	岩手県・岩手県社会福祉協議会･いわて NPO 災害支援ネットワークの 3 者による協働協定の締結と運用マニュアルの完成	締結に向け 3 者による協議が行われている	協働協定締結	3 年	協働協定締結には至らなかったが、岩手県防災ボランティア活動推進指針に岩手中間支援組織として INDS を明記。協働協定締結がされていないため運用マニュアルは未作成。岩手県防災ボランティア活動推進指針の概要版を 3 者共同で作成。合同会議を年 1 回実施。担当者同士の意見交換の場として毎月 1 回の「岩手わんこ mtg」を実施。県総合防災訓練はオブザーブ参加から本参加となった。	
市町村域における 3 者（市町村行政・市町村社会福祉協議会・地域の NPO）連携の創出（2）	市町村域の 3 者連携が、どのような形で構築されているか可視化と展開。	市町村域の 3 者連携が構築されている地域の想定	6 市町村の可視化、可能な範囲での展開	3 年	3 者連携セミナーは年 1 回ずつ 3 年に渡り実施。6 市町村の協働事例を可視化済み。必要に応じ部分的に他の市町村へ事例として展開。WEB 会議資材（WEB カメラ、スピーカー、プロジェクター等）を導入済み。Zoom の使い方、情報共有会議の説明、模擬情報共有会議にてファ	

					シリテーションや記録体験。全 2 回、のべ 51 名参加。	
支援現場において専門的な知識をもつ人材の創・基盤づくり（3）	コアスタッフ 2 名が防災に係る専門的な知識を身に着け防災に資するセミナーを開催でき、自然災害時には外部支援や防災ボランティアをコーディネーションできる。その他自然災害時における専門的な知識を持つ人材の創出。	増加数 0 名	コアスタッフ 2 名が防災に係る専門的な知識を身に着け防災に資するセミナーを開催でき、自然災害時には外部支援や防災ボランティアをコーディネーションできる。自然災害時における専門的な知識を持つ人材を 20 名創出。	3 年	コアスタッフ 2 名が防災士取得。市町村社協からの依頼で講師として研修に登壇。災害時のコーディネーションも実施。研修を通じて専門的な知識を持つ人材を 23 名創出。ホームページ開設済み。活動状況等について随時更新。公式 LINE アカウントを作成し運用。登録ボランティアとのやり取りに使用。	

自然災害時のボランティアフェーズにおける実際に活動する層の創出（4）	INDS 加盟団体の増加数、防災ボランティア増加に資するセミナーの開催	増加数 0 団体	INDS 連携協力団体 20 団体増加	3 年	INDS の連携協力団体 56 団体増加。災害ボランティアの内容や心得、水害時の床下対応講習を、床下キッドを用いた研修を実施。災害時に活動するボランティアのネットワーク参加人数 85 名。	INDS 連携協力団体 20 団体増加

（2）アウトカム達成度についての評価

岩手県と岩手県社会福祉協議会との協働協定の締結には至らなかったが、県が中間支援組織の必要性を認めていないということではなく、岩手県防災ボランティア活動推進指針に岩手中間支援組織として INDS を明記しているため協定締結と同等であるという現状の県の判断によるものであるため、目的としては達成しているとみなしている。岩手県総合防災訓練の本参加や 3 者による合同会議の開催、毎月の意見交換の場としての岩手わんこミーティングの実施、また各種研修の共同開催がこれを裏付けている。各種研修の開催や講師としてコアスタッフの登壇の場が増えたことにより、INDS への協力を求められる団体や個人とのつながりが相当数増えている。同時に岩手県内での知名度が格段に上がり、中間支援組織の役割も徐々に浸透しつつある。県域での 3 者の連携体制が確立したことにより、市町村の 3 者連携についても推進する動きが活発化している。よって当初設定したアウトカムについては達成したとの認識である。

5-2 波及効果（想定外、波及的・副次的効果）

・当初の予定にはなかった企業プロボノは想定外の効果であった。外部からの目線で不足している情報やわかりやすさなどを教示いただいたことは効果が大きかった。作成いただいた資料はアップデートをしつつ、今後も活用していきたい。

・岩手県内での活動をしていく中で、隣県や近県での災害や防災に関わる方々との関わりを持つことができた。平時から情報共有ができる関係性を作ることができ、毎月 1 回の情報交換の場を継続して持てている。災害時においても速やかな連携が期待できる。

5-3 事業の効率性

・県・県社協・INDS が互いの役割分担の認識が合っておらず、関係構築のリスタートから事業開始となった。初年度はコロナ禍で行動制限がある中でも、オンラインの導入や感染症対策、時期を見ながら積極的にコミュニケーションを取る機会を増やしたことにより、事業 3 年目には、行政、社協、INDS それぞれが互いの得意分野を生かした各種研修等を協働で実施する機会が増え、事業をより効果的・効率的に進めることができた。

・休眠預金活用事業開始早々に、関係者を集め支援方針や取組みについて情報共有していたことにより（合同会議）、特に県社協からは市町村社協や市町

村行政と交流する機会を繋いでいただくなどの協力があったことも本事業の効率性を高められた要因であると思われる。

6.成功要因・課題

■休眠預金活用事業 3 年間事業で「県域の 3 者連携の岩手モデル」として、下記が見出された。
①公的文章（指針など）に災害中間支援組織（INDS）を位置付ける。
・社会的信頼性の担保になり、庁内外（県内外）でも活動しやすくなる。
・担当者変更によるこれまでの議論や認識のズレが軽減できる。
②研修や訓練などを協働で実施し、小さくても協働の成功体験を積み重ねる。
・相互理解、情報交換、「協働」の成功体験
・社会的課題に効果的・効率的に取り組むことができる。
③関係機関と定期的（毎月）な情報交換の場（岩手わんこ mtg）
・信頼関係の構築、相互理解、意欲の向上、新たな視点の発見、情報交換。
・それぞれの弱点を補い合い、それぞれの強みを活かし合うことができる。
④災害中間支援組織（INDS）の活動発信、PR、力づけ
・インターネット上を介し、「団体がある」「活動している」ということを証明することができる。
・企業や行政等との連携、社会課題の認知向上
・活動のアーカイブ化
・団体の信頼度アップ
・社会的信頼度向上
⑤県域の 3 者連携の取り組みと併せ、市町村域の 3 者連携を推進させる。
・発災後の緊急期が過ぎた後（外部支援終了後）も地域内でニーズに寄り添った支援対応ができるようになる。
・市町村域の体制モデルが構築される。
・全国域が県域を、県域の災害中間支援組織が市町村域をサポートすることで、市域、県域、全国域の役割分担が見え、他地域や全国へ波及することが可能となる。

■特に社会課題解決に貢献したアウトカム

▶県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワーク）連携の確立（1）

・一般社団法人 SAVEIWATE、NPO 法人遠野まごころネット、NPO 法人いわて連携復興センターなどの東日本大震災の支援活動をしている団体は活動地域にベースがあり多くのつながりや活動実績を持っている。活動の中で行政機関や社会福祉協議会と関わる機会も多いため、認知度は十分であった。こうした団体が連携して活動することにより、岩手県の各担当課や岩手県社会福祉協議会からの信頼獲得がスムーズであり、速やかな県域の連携体制構築に大きく寄与した。

▶市町村域における 3 者（市町村行政・市町村社会福祉協議会・地域の NPO）連携の創出（2）

・市町村域へ個別訪問や研修等にて、INDS の組織紹介のほか、三者連携の必要性や、岩手県内で市町村域の 3 者連携が進んでいる地域の事例をヒアリング・可視化した情報を元に事例紹介を行ったことにより、遠野市では今後の災害に備えて、市内 5 者（行政、市社協、JC、NPO2 団体）による包括連携協定締結に至った。災害ボランティアセンター設置に係る市町村行政と社協の協定や、物資に係る企業と行政、災害ボランティアセンターの人員サポートとして JC と市町村社協などの個々の協定がある中で、多セクターが一丸となり、発災時の迅速な情報共有とその後の円滑な支援に向けた動きは、全国的にもモデルとなりうる取り組みである。

■達成が困難であったアウトカム

▶県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワーク）連携の確立（1）

・当初、岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワークの 3 者による協働協定の締結と運用マニュアルの完成までを 3 年間のアウトプットとして計画していたが、行政や社協の体制変更やコロナ禍による県の業務優先順位の見直しやコミュニケーション不足によって、これまで議論の経緯や支援の方向性、関係構築がリスタートとなってしまった。それにより、協定締結以前の NPO への理解、相互理解、3 者連携の必要性などのインプットに想定よりも時間がかかってしまった。

・3 年間で 3 者協働協定締結には至らなかったものの、平成 26 年 3 月に策定された「岩手県防災ボランティア活動推進指針」の改定（令和 3 年 3 月改定）に協力でき、岩手中間支援組織（災害中間支援組織）の定義が追加され、その役割を INDS が担っていることが公的文章に示された。

▶支援現場において専門的な知識をもつ人材の創出

・個別訪問や各種研修の際に様々な組織と意見交換をする中で見えてきたのが、東日本大震災から 12 年目を迎える岩手においても、まだまだ復興過程であり、その後も度重なる災害を受け、次なる災害への備え、有事の際の対応へは各地域積極的に取り組んでいない現状が分かった。特に市町村域で活動す

る NPO の中には、災害防災分野で活動する選択肢を持っていない NPO や、そもそも行政・社協・NPO に課題認識がないことも要因として挙げられる。平時から地域の災害対応の支援体制を構築する上でも、まずは NPO 側が平時から団体で取り組んでいる社会課題解決と併せ、今後起こりうる災害への備えに関心を持ち、活動の幅を広げ、多機関が連携して取り組めるよう働きかけが必要である。県域の災害中間支援組織としては、まずは NPO の発掘や普及啓発を進めていきたい。

7.その他深掘り検証項目（任意）

特になし。

8.結論

8-1 事業実施のプロセスおよび事業成果の達成度の自己評価

	多くの改善の余地がある	想定した水準までに少し改善点がある	想定した水準にあるが一部改善点がある	想定した水準にある	想定した水準以上にある
（1）事業実施プロセス			○		
（2）事業成果の達成度				○	

8-2 事業実施の妥当性

（1）事業実施プロセス

・県域、市域、リーダー層、ボランティア層などへ幅広い対象者へアプローチすることで県域の 3 者連携構築や岩手の防災力向上を進めてきた。コロナ禍による影響や各組織の体制変化に伴う関係再構築に時間を要したこともあり、決められた予算と人員で、当初想定よりもコストがかかったように思われる。研修ターゲットを内部の認識合わせをする等、中間評価等で柔軟に事業計画や指標の見直しができたことは良かった。

・岩手の現状とニーズに対し、我々が本事業で取組んだ活動に相違はなかったと思われる。

・評価については、取組みをより良くしていく為に、PDCA サイクルを回すなど、当たり前の作業をしっかり意識して行うことではあるが、相応の知識とスキル、時間が必要になる。当初からここへのコストを見込んだ事業設計にするべきであった。

（2）事業成果の達成度

■■本助成を通じて組織として強化された事項■■

①県域の 3 者（県・県社協・INDS）の関係性向上

・休眠預金活用事業開始年度に、各組織の体制変化等によりまずは関係構築から始めることにした。定期的なコミュニケーションと、研修会を協働で実施することで、“互いを知る”“協働の成功体験”等ができ、関係性を構築することができた。

・併せて、定期的に情報交換する場（岩手わんこミーティング）を仕掛け・定着させることで、俗人的なつながりだけではなく、担当者レベルではあるが組織・機関同士が繋がれるようになった。更には、これまでやり取りしていた地域福祉課だけでなく、他の課（復興防災部防災課、復興防災部復興くらし再建課、若者女性協働推進室）も関われるプラットフォームを作ることができた。

②INDS の県内外（社協・市町村・NPO）の認知度向上

・我々が休眠預金活用事業で実施する研修会や、県や県社協主催の研修会等に積極的に参加・協働実施することで、INDS の取り組みを発信する機会が増え、市町村社協や市町村行政、地域 NPO へ、INDS の認知度が上がった。

・休眠預金活用事業 1 年目は、INDS の自己紹介から始めることが多かったが、事業 3 年目には“INDS”という名前が知れ渡り、情報交換もスムーズになった。

・実際の災害対応や交流会などで、県外団体との繋がりや認知度も向上した。

③災害中間支援組織（INDS）の組織機能強化

・3 年間事業を通じて、県内外にネットワークが広がり、様々な全国の事例や専門的ノウハウ等を得ることができた。

・事業遂行にあたり、INDS 内部でコミュニケーションの機会が増え、今一度、会員団体間で INDS の方向性を議論したり、知識を共有する研修会を実施、会員団体の平時災害時の活動の可視化、規約見直し等に取り組むことができた。

・組織の体制づくりは単年度だけではできないことが多いが、休眠預金活用事業で複数年取り組むことができた。

・休眠預金活用事業を申請にするにあたり、様々な書類の整備が求められたことにより、組織として見直し、考えるきっかけになった。また、休眠預金活用事業の中での「評価」で、自分たちの活動を改めて評価することができ、それを自分たちの活動の外に見える形で行うからこそ、自分たちの活動を客観的に捉える機会になった。

・事業を遂行していくにあたり、資金分配団体が、伴走者として、月次で事業進捗の確認、より効果的な事業になるようアドバイス、様々な情報の共有をいただくことができた。事業以外にも経理、評価など、事業を一緒に作っていくような存在として伴走してくださった。これは他の助成金にはないこと。

■■新たに認識した課題■■

・県域の 3 者連携と併せ、市町村域の 3 者連携の整備が必要。

発災時の支援対応の中心を担う“市町村域”の多セクター連携を取ることで、より迅速・効果的に対応でき、被害の最小化やニーズの変化・多様性に柔軟な対応をすることができる。しかし現状、協働パートナーの一つである NPO がいない地域、災害防災分野で活動する選択肢を持たない NPO や、そもそも行政・社協・NPO に課題認識がないことも要因として挙げられる。活動主体があったとしても、市町村域の多機関連携の体制はまだまだ整っていない現状がある。そこに対しての啓蒙活動や接点づくりは早急に対応が必要である。また、そこをサポートするコーディネーターがいないことも課題である。

・全国域、県域、市町村域の災害中間支援組織の役割分担

市町村域の連携体制が出来ることで、緊急期のフェーズが過ぎた後（外部支援終了後）も地域内で切れ目ない支援が可能となり、市町村域の体制モデルが構築される。さらには、全国域が県域を、県域の災害中間支援組織が市町村域をサポートすることで、市域、県域、全国域の役割分担が見え、他地域や全国へ波及することが可能となる。

・東日本大震災を経験したうえでの防災の取り組みへ

“復興”を引き続き県の最重要課題と位置づけ、復興の着実な推進に取り組むとともに、東日本大震災津波や台風災害等からの教訓・知見を危機管理事案への対応に生かし、迅速な復旧・復興につなげていくため、令和 3 年 4 月より「復興防災部」を新設したが、災害ボランティア関係は地域福祉課、災害防災 NPO は環境生活部若者女性協働推進室、避難所支援計画は復興防災部復興くらし再建課、発災時の災害対策本部は復興防災部防災課等に分担している為、有事の際は更なる連携が必要。

・災害中間支援組織（INDS）の組織機能強化

東日本大震災など災害を経験している岩手だからこそ、災害への危機感や理解がある程度あると想定していた。しかし東日本大震災から 12 年目に入る岩手はまだまだ復興のフェーズであって、防災のフェーズへ本格的に舵を切れないという岩手の現状がわかった。

だからこそ、より多くのセクターに災害防災への取り組みの必要性を強く働きかけ、巻き込むことで、今後起こりうる災害への関心（防災）を高め、各地で災害防災への取り組みが広がるよう、そこを推し進める災害中間支援組織自体の機能強化を図ることが重要である。

・実際の動きに応じた共通認識・共通理解・可視化

迅速で円滑な災害対応に向け、災害対応の具体的なフローや共通知識・理解の可視化が必要である。

現状、「地域防災計画」や「岩手県防災ボランティア活動推進指針」などで、災害時の各機関・団体の役割は示されているが、例えば、情報共有会議はいつ誰がどこでやるのかなど、実働フローが整理されておらず、解釈に差が生じる可能性がある。
共通理解を図る場を引き続き設けながら、有事を想定した具体的な動きを整理・可視化し、繰り返し訓練と見直しをすることで、迅速で円滑な災害対応と更なる共通理解と関係構築を図ることができる。

■■関係者評価レポートより■■

⑴県域における 3 者（岩手県・岩手県社会福祉協議会・いわて NPO 災害支援ネットワーク）連携の確立
・定期的に官民の情報交換の場（岩手わんこミーティング）が定着しているのは、全国的にも先進的な取組みである。継続することで関係性もさらに構築できるのではないか。
・休眠預金活用事業開始前に比べると、かなりの進展が見られたと思う。
・三者による合同会議への参画や、担当者レベルでの情報共有について、積極的に取り組んでいた。
・定期的な 3 者（県・県社協・INDS）の場づくりで情報共有ができた。また、県域ネットワーク構築に向け幅広く貢献していた。

⑵市町村域における 3 者（市町村行政・市町村社会福祉協議会・地域の NPO）連携の創出
・連携には日頃からの関係性が大切である。休眠預金活用事業を活用し、各種研修等に積極的に参加したことで顔の見える関係性作りに繋がっていることは非常に大きい。
・市町村社会福祉協議会が実施する「市町村域ネットワーク連絡会議」及び「災害ボランティアセンター設置運営研修訓練」において、INDS の組織紹介のほか、三者連携の必要性や事例について紹介していただき、市町村域での展開に資する取組だったと思われる。
・経験を活かし、市町村職員及び市町村社会福祉協議会職員にアドバイスをしたりする等、市町村域ネットワークの連携促進に大きく貢献していた。

⑶支援現場において専門的な知識をもつ人材の創・基盤づくり
・岩手の災害ネットワークは、県内外共にとても進んだと思う。創出した人材へのスキルアップ研修を継続的に取り組んでほしい。
・実際の災害現場では、被災された住民の復旧・復興に必要なノウハウを提供していたことにより、速やかな復旧に繋がった。
・防災ボランティアのコーディネート力も向上したと思う。

⑷自然災害時のボランティアフェーズにおける実際に活動する層の創出

・ネットワーク内の関係性を強化することで、さらに災害時に機能するネットワークになる。
・災害時、特に初期段階で必要な物資の調達（調整）や、ICT を活用した運営体制について助言をいただく等、社協では対応が難しい部分をサポートしていただいた。
・行政、社会福祉協議会、NPO・ボランティア等の三者間での連携等に向け、全国域や県域における先進的な事例を取り上げた研修会を多く開催いただいた。

●最後に、今後の INDS に期待する役割がありましたらご記入ください。
・INDS が継続、発展されること。岩手県の災害支援の対応及び市民活動、企業への認知が進みより強固なネットワークが県内で結ばれることを望みたい。岩手の取り組みは広域的な取り組みの事例になる。
・引き続き、防災に関する専門的な知識・技術を持つ方々とのつながりを生かして、災害対応にあたってほしい。
・市町村域の行政・社協等との三者連携を促進する役割を期待したい。

■■今後の対応■■
・県域の 3 者連携の機能強化を高めながら、市町村域の 3 者連携創出をサポートしていく。活動財源は、防災活動に関する財源を探しつつ、休眠預金活用事業で培ったコアメンバーの専門的知見を活かした各種研修や講師業、企業などからの寄付も想定している。
・そのためには、INDS が得意としていること、実施可能な研修のメニュー化を進めていきたい。

■■あればよいと思う支援や改善を求めたいこと■■
・資金分配団体と実行団体とで、事業開始当初に役割分担を明確にすればよかった。
・コロナ禍の影響もあったと思うが、休眠預金活用事業採択団体間や全国の災害中間支援組織間の交流会を企画してほしい。往々にして、災害現場が支援者間の交流の場にもなりうるが、災害が起こっていない時にこそ是非企画していただきたい。
・休眠預金活用事業の走り出しだったので仕方がない部分もあると思うが、休眠預金活用事業ならではの事務作業や報告などが、事業開始当初にわかりやすくいつ、どれくらいのボリュームで必要になるのかがわかればよかった。それが当初にわかっていれば、その分を見越して事業設計できたと思われる。

9.提言

・3 年間事業で培った人脈や専門的ノウハウを、事業終了後も地域の資源として活用できる方法を模索されたい。INDS では、本事業で培った知見を岩手の資源として、今度は学ぶ側から教える側になることで、活動財源を確保しながら、3 者連携推進を引き続き進めていくこととしている。
・より効果的な取り組みとなるよう社会的インパクト評価が必要となるが、評価するには相応の知識とスキル、時間が必要になる。また休眠預金活用事業においては、各種書類の整備も必要になることから、事業設計時から、直接的な活動以外の工数も見込み設計するのが良いと思われる。
・特に休眠預金活用事業の災害支援事業枠は、災害発生時は緊急対応が生じる可能性が高い団体が申請することが多いため、申請する平時の活動のバランスと、緊急対応時の対応についても同時に事業開始前から検討しておいた方が良いと思われる。

10.知見・教訓

・被災者の多様性に配慮された安心・安全な避難生活が確保され、より早い生活再建の実現と、災害関連死を防ぐためにも、行政・社会福祉協議会・ＮＰＯ等の連携が進み、被災者支援コーディネーションの機能が定義され、体制が各地で整えられることが必要である。また、県域や市町村域の連携体制の構築を進めていくための、コーディネーターとなる人材を平時から配置することも重要である。
・このコーディネーターは、職種や業種、活動エリアを問わず、さまざまな人と繋がりを持ち、調整ノウハウをもった人材であることが望ましく、そういったコーディネーターの育成も必要である。

11.資料（別添）

・写真
・岩手県内市町村社会福祉協議会災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル
・岩手県防災ボランティア活動推進指針

岩手県内市町村社会福祉協議会

災害ボランティアセンター

設置・運営マニュアル

令和２年３月　改訂版

岩手県社会福祉協議会　ボランティア・市民活動センター

目次

はじめに ･･ 1
1 災害発生時の社協災害ボランティアセンター開設について
(1) 基本認識（県内全ての社協の役員・職員の共通認識）･･････････････････････････ 2
(2) 県内社協職員による災害対応･･ 2
(3) 県社協の役割･･ 4
2 災害ボランティアセンター開設・運営に係る留意点
(1) 平常時から計画的に進めておくべき取組･･････････････････････････････････ 7
(2) 災害ボランティアセンター設置判断について･･････････････････････････････ 7
(3) 災害ボランティアセンター運営方針、活動計画書の策定について･･････････････ 8
(4) 災害ボランティアセンター統括責任者について････････････････････････････ 8
(5) 災害ボランティアセンター運営スタッフについて･･････････････････････････ 8
(6) 災害ボランティアセンター設置場所について･･････････････････････････････ 9
(7) 災害ボランティアセンターサテライトについて････････････････････････････ 10
(8) 情報収集と発信、情報管理について･･････････････････････････････････････ 10
(9) NGO、NPO 等民間支援団体との連携･･････････････････････････････････････ 11
(10) 運営資金の確保･･ 12
(11) 備品、資材等の確保･･ 12
(12) ボランティア活動保険について･･････････････････････････････････････ 12
3 災害ボランティアセンターの組織について
(1) 組織図･･ 13
(2) 1日の流れ･･ 14
(3) 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保････････････････････････ 16
(4) 各班の役割･･ 16
4 各班の活動内容・手順について
(1) ニーズ班･･ 17
(2) マッチング班･･ 18
(3) ボランティア受付班･･ 20
(4) 送り出し班･･ 21
(5) 資材班･･ 21
(6) 総務班･･ 22
5 災害ボランティアセンターのレイアウトについて････････････････････････････ 25
6 災害ボランティアの募集について･･ 26
7 災害ボランティアセンター運営体制見直しについて････････････････････････ 27
8 災害ボランティアセンターの閉鎖について
(1) 閉鎖の判断･･ 27
(2) 閉鎖の周知･･ 27
(3) 閉鎖に伴う業務･･ 28
(4) 住民の生活支援に向けた活動の継続･･････････････････････････････････ 28

【資料編】

1 災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの大まかな流れ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 29
2 職員参集の考え方・・・ 33
(1) 職員の参集・・ 33
(2) 参集フロー図・・ 34
3 スフィア基準（人道憲章と人道対応に関する最低基準）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 35
4 岩手県地域防災計画での市町村社協の役割
(1) 防災ボランティア育成計画上の位置付け・・・ 36
(2) 防災ボランティア活動計画上の位置付け・・・ 37
5 災害ボランティア活動に当たっての留意事項・・・ 37
6 災害ボランティアセンター運営方針＜例示＞・・・ 38
7 災害ボランティアセンター活動計画＜例示＞・・・ 39
8 過去の災害ボランティアセンター開設・運営状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 41
9 災害時に活用可能な様々な団体、制度について
(1) 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42
(2) 特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）・・・・・・・・・・・・・・・・・ 42
(3) いわてNPO災害支援ネットワーク（INDS）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 43
(4) 災害等準備金制度（共同募金会）・・・ 43
(5) 福祉救援活動資金援助制度（全社協）・・ 43
(6) ボランティアの高速道路料金無料措置・・ 44

【様式集】

様式① ボランティア登録票（個人用）・・ 48
様式② ボランティア登録票（団体・企業用）・・・ 50
様式③ ボランティア受付表・・ 52
様式④ ボランティア活動保険加入申込書・・・ 54
様式⑤ 活動指示及び報告書・・ 56
様式⑥ ボランティアニーズ表・・・ 58
様式⑦ ニーズ受付一覧・・・ 60
様式⑧ ニーズ募集のチラシ・・ 62
様式⑨ 災害ボランティア活動の心得・・・ 63
様式⑩ 備品・資材管理表・・・ 65
様式⑪ 備品・資材の例・・・ 66
様式⑫ 災害ボランティアセンター活動状況・・・ 67
様式⑬ 災害ボランティア活動証明書・・・ 69
様式⑭ 災害ボランティア活動保険加入人数報告書・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 70

様式⑮　ボランティア車両証明書・・・　71
様式⑯　被災地域アセスメントシート・・　73
様式⑰　被災者協アセスメントシート・・　76

【参考資料集】

参考資料①　大規模災害時のボランティア活動保険加入について（大規模災害マニュアル）＜全社協＞　79
参考資料②　ボランティア活動保険　大規模災害特例Ｑ＆Ａ＜岩手県社協＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　81
参考資料③　応援スタッフ向けマニュアルの例＜奥州市社協＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　82
参考資料④　水害ボランティア作業マニュアル＜レスキューストックヤード＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　95

【Q&A】

1．運営編

Q1．災害ボランティアセンターはどのような役割を果たすのですか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　97
Q2．被災地の社協として災害ボランティアセンターを立ち上げることになり、初めて運営に携わります。どのようなことを心がけていけばよいでしょうか？・・　97
Q3．災害ボランティアセンターの運営方針や活動計画書を策定する際に、留意すべきことはありますか？・・・　98
Q4．災害ボランティアセンターには、どのような機関・団体が参画するのですか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　98
Q5．災害ボランティアセンタースタッフの役割分担が決まったのですが、各係で災害ボランティアセンター運営前にやっておくべき準備はありますか？・・　99
Q6．災害ボランティアセンターには、どのような職員が常駐するべきでしょうか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　99
Q7．災害ボランティアセンタースタッフミーティングではどのようなことを行いますか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　99
Q8．「現場コーディネーター」とは何ですか？どのような役割を担うのですか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　100
Q9．「 ボランティア事前登録」とは、何ですか？ ・・・　101
Q10．「災害ボランティアセンター支援者会議」とは何ですか？どのようなメンバーが集まる会議ですか？・・・・　101
Q11．災害ボランティアセンターを閉じて、通常ボランティアセンターでの対応に切替えることを考えていますが、どのようなことに注意すればよいでしょうか？・・・　102
Q12．災害ボランティアセンターの閉鎖について周知を行いたいのですが、どのようなことを明記すればよいでしょうか？・・・　102
Q13．災害ボランティアセンターと通常の社協業務を同時に進めていくことが難しいです… ・・・・・・・・・・・・・・　103

2．運営支援編

Q14．初めて災害ボランティアセンターの運営支援に入ります。心がけるべきことはありますか？・・・・・・・・・・・　104
Q15．応援職員の派遣シフトを組むのですが、派遣対象となる職員の範囲はどのようになりますか？・・・・・・　104
Q16．応援職員1名あたりの派遣期間はどのくらいですか。・・・　105
Q17．応援職員として派遣する人数や経験値の目安はありますか？・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・　105

Q18. 応援職員の宿泊調整はどのように行うのですか？ ・・ 105
Q19. 現地入り前にどのような情報を収集しておけば良いでしょうか？ ・・ 106
Q20. 現地入りに向けて、どのような資材を準備しておくべきですか？ ・・ 106
Q21. 応援職員間の業務の引継ぎを行う際に注意すべき点はありますか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 106

3. 対応に困った事例編
Q22. ボランティアに対応をお願いするニーズとそうでないニーズの判断基準はありますか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 107
Q23. ニーズ数に対してボランティア人数が多い場合、どのように対応すれば良いでしょうか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 107
Q24. 活動終了時間を過ぎてから、「住民からもう少し作業をしてほしいという要望があったので、作業を続けて良いか」ボランティアリーダーから連絡がありました。作業してもらうべきでしょうか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 107
Q25. 受付時間外にボランティア希望の方がいらっしゃいました。どのように対応すれば良いですか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 108
Q26. 受付に重機を持参したボランティアがやってきました。作業してもらうべきでしょうか？ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 108
Q27. 受付や送り出しの際に、ボランティアを長時間待たせてしまいます… ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 109

令和元年度　災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル改訂ワーキング会議　委員

（敬称略、順不同）

	所属名	役職名	氏名
1	社会福祉法人 盛岡市社会福祉協議会	地域福祉課長	工 藤 和 徳
2	社会福祉法人 雫石町社会福祉協議会	主査	澤 口 文 香
3	社会福祉法人 釜石市社会福祉協議会	地域福祉課長	菊 池　　亮
4	社会福祉法人 奥州市社会福祉協議会	前沢支所長	佐 藤 康 裕
5	社会福祉法人 一関市社会福祉協議会	地域福祉課長	菅 原　　敏
6	社会福祉法人 宮古市社会福祉協議会	地域福祉課長	佐々木 睦子
7	社会福祉法人 久慈市社会福祉協議会	地域福祉課長	佐々木 美幸
8	社会福祉法人 岩泉町社会福祉協議会	地域福祉課長	三 上 美 幸
9	特定非営利活動法人 遠野まごころネット	事務局スタッフ	荒 川 哲 也

はじめに

我が国においては、平成 7 年の阪神・淡路大震災から平成 16 年の中越地震、平成 19 年の中越沖地震、平成 23 年の東日本大震災、平成 28 年の熊本地震と大きな地震災害が発生する一方、地球温暖化によりここ数年は台風や活発化した梅雨前線、秋雨前線による大規模な水害が毎年発生し、特に令和元年 10 月 13 日に本県に上陸、県内において死者 3 名、住家被害約 1,969 棟（全壊、半壊、一部破損）、被害総額 400 億 9 千万円余となった台風 19 号災害(※注)は記憶に新しいところです。（令和元年 12 月 18 日現在、台風 19 号災害に伴う被害等の状況、令和元年第 2 回台風災害復旧・復興推進本部会議資料から抜粋）

また、今後も高い確率で発生が予測されている南海トラフ地震や首都直下型地震をはじめとする地震災害、大雨による大水害は、今この時にも発生する可能性があります。

こうした中、県内で自然災害が発生した際、社会福祉協議会（以下「社協」という。）は社会福祉法や新・社会福祉協議会基本要項に基づき、被災された住民の不安を取り除き、普段の暮らしが早期に回復できるよう、災害ボランティアセンターの開設・運営に取り組む必要があります。災害ボランティアセンターは、災害発生から復旧、その先の地域づくりまで被災者に寄り添うという社協の地域福祉実践の一連の過程の中で、最初の取組となるものであり、その運営が長期にわたる場合や、平常時からの事業を継続しながらのことになる可能性もあるため、開設・運営に当たっては、地域福祉、ボランティア担当、事務局職員のみならず、社協組織の総力を挙げ、全組織、全職員で取り組んでいくものです。

本マニュアルは、平成 28 年の台風 10 号災害以降、平成 29 年度に改訂したものを、令和元年台風 19 号災害での災害ボランティアセンター開設・運営の経験を踏まえ、県内市町村社協で過去の災害ボランティアセンターの開設・運営や支援など豊富な経験を持つ県内市町村社協及び NPO 職員 9 名に、「マニュアル改訂ワーキング会議」として参集いただき、改訂を行ったものです。本マニュアルの中には、令和元年度に本会市町村社協部会が取組を開始した県内市町村社協職員による災害対応初動チームや、県内社協相互支援協定の内容も盛り込んでいますが、具体的な運用については、今後も検討・協議を重ねていく必要があります。

本マニュアルが県内市町村社協で今後災害ボランティアセンターを開設・運営する際の標準指針となり、本マニュアルに地域特性や地域の状況、各市町村社協のオリジナル性が加えられ、各市町村において効果的に活用されることを期待します。

令和 2 年 3 月
社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
会 長　　長 山　洋

※ 注：令和 2 年 2 月 19 日、気象庁が「令和元年東日本台風」と改称した。

1　災害発生時の社協災害ボランティアセンター開設について

(1) 基本認識（県内全ての社協の役員・職員の共通認識）

県内市町村で災害が発生した際、私たちは、次の点について、強く意識しながら、被災された住民の不安を取り除き、平常時の生活が早期に回復できるよう、災害ボランティアセンターの開設・運営に取組みます。

【災害ボランティアセンター開設に当たり意識する点】

① 市町村社会福祉協議会が、「地域福祉の推進を図ることを目的とする団体であること。（社会福祉法第 109 条）」

② 社会福祉協議会の役割として、「(1)住民ニーズ基本の原則⇒広く住民の生活実態・福祉課題等の把握に努め、そのニーズに立脚した活動を進める。」、「(2)民間性の原則⇒民間組織としての特性を生かし、住民ニーズ、地域の福祉課題に対応して、開拓性・即応性・柔軟性を発揮した活動をすすめる。」があること。（新・社会福祉協議会基本要項 2 社会福祉協議会の活動原則）

③ 考え方の基本

（ア）地域福祉、ボランティア担当、事務局職員のみならず、社協組織の総力を挙げ、全組織、全職員が一体となって、早期に災害ボランティアセンターの設置・運営を行うこと。

（イ）被災住民のニーズ発見に努め、発見したニーズには柔軟に対応していくこと。

（ウ）災害を契機とした福祉ニーズの増大、多様化に対応するため、災害時の福祉支援を社協が行う地域福祉実践のひとつと捉え、災害時においても包括的な住民支援ができるよう平常時から計画的に進めておくべき取組とすること。

（エ）市町村社協による災害ボランティアセンター設置・運営に当たっては、関係機関や NPO 等市民活動団体等との協働を図り、ボランティアによる救援活動を効果的・効率的に展開するよう努めること。

（オ）災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルは、災害対応や訓練・研修等で得られた知見を基に、PDCA サイクルで定期的な見直しを図ること。

(2) 県内社協職員による災害対応

① 県内市町村社協職員による災害対応初動チームの活動

平成11年10月の軽米町水害以降、平成14年7月の東山町水害、平成20年6月の岩手・宮城内陸地震、平成23年3月の東日本大震災、平成25年7月の東山町水害、同年8月の内陸水害、平成28年8月の台風10号災害、令和元年10月の台風19号災害と、平成11年以降県内は幾多の災害に見舞われ、社協は、その都度、災害ボランティアセンターを立ち上げ、被災された住民の生活再建のための支援の取組を行い、その運営に当たっては、多くの県内市町村社協職員が関わってきた。

これらの取組の結果、県内には災害ボランティアセンターの設置・運営に係る豊富な経験を積んだ多くの社協職員がおり、今後県内市町村で災害が発生した場合、経験値の高い職員が被災地の状況を把握することで、その後の災害ボランティアセンター開設や災害時福祉支援を適切に行えるようになることが期待される。

本来、災害発生時に被災市町村社協の状況をいち早く確認するために現地に入り、災害ボランティアセンターの適切な運営支援を行うのは県社協の役割であるが、災害の程度によっては広域・複数での災害発生となる場合もあり、最悪の想定として県社協が被災して機能を果たすことができない場合も含

んでの対応を考える必要もある。

このようなことから、災害対応初動チームを立ち上げ、派遣する仕組を県社協と市町村社協が一体となって構築していくことは、これからの災害対策において欠かせない重要な取組である。

② 社協災害時相互支援協定に基づく県内社協職員の応援派遣

災害による被害が甚大で、自社協での災害対応が困難な場合、当該市町村社協会長及び広域幹事市町村社協会長等の要請により、災害時相互支援協定に基づき県内社協職員による応援派遣を実施する。

応援派遣職員の派遣は、区域内市町村社協災害時相互支援協定、広域地区社協連絡協議会等災害時相互支援協定に基づき実施する。

③ 県内市町村社協職員による被災社協支援　想定される活動内容について

時系列	派遣の流れ	被災地での活動内容	初動チーム	災害支援協定
発災	① 県社協災害対策本部会議において、先遣隊の派遣検討、人選 ② 県社協会長から災害対応初動チーム所属市町村社協へ職員の派遣を要請	① 被災規模・現地の状況把握、情報収集		
災害対応初動チームの派遣	① 災害ボランティアセンター立上げ等経験豊富で事前にリストに登録されたメンバーの中から初動チーム員を選出 ② 基本的に県社協職員1名（先遣隊）と市町村社協職員1名（初動チーム員）の2人1組 ③ 基本派遣期間　1日または2日とし、必要に応じて増減を図る ④ 県社協災害対策本部会議で支援体制を検討し、連絡調整を行う ⑤ 必要に応じてブロック派遣の検討を行う	① 被災地域及び被災社協の状況把握 被災地域（様式⑯、P73）及び被災社協（様式⑰、P76）アセスメントシートの作成		

情報共有会議	① 県社協職員、被災社協職員、応援社協職員が同席開催	① アセスメントシートにより被災地の情報を共有 ② 被災地社協災害ボランティアセンター運営支援計画を検討	↓	↓
第１クール以降の応援職員派遣	① 被災社協の要請により派遣人数、期間を調整	① 災害ボランティアセンターの設置及び運営に対する支援（ニーズ調査、ボランティアニーズとのマッチング、ボランティア受付、ボランティア送迎車両管理、備品や資機材確保及び管理等） ② 生活福祉資金緊急小口資金特例貸付業務に関する支援 ③ 災害救援活動を行うために必要な情報収集 ④ その他被災地社協が必要とする支援		↓
災害ボランティアセンター終結期	① 災害ボランティアセンター規模の縮小や閉所のタイミングを見計らいながら、派遣者の人選を継続	① 災害ボランティアセンター規模の縮小や閉所のタイミングを見計らいながらのアドバイスとサポート		↓
県内市町村社協応援職員の派遣終了	① 継続的な派遣の終了については、被災社協や災害ボランティアセンター関係者の意向や住民支援ニーズを考慮しながら、県社協災害対策本部会議で協議の上、県社協会長が判断する。			↓

※ このような活動を展開するため、平時から被災社協としてどの部分を支援いただきたいか、応援社協としてどこを担えるかなど具体的に協議し、災害時のボランティアセンターの対応力や円滑な支援につながるよう関係の構築を図ることが必要である。

（３）県社協の役割

① 災害対応初動チーム員の派遣

被災地及び被災社協の状況確認のため、チーム員を被災地に派遣する。

※　発災時の支援をより効果的に実施するため、平時から災害対応初動チームを編成し、県や NPO 等と連携しながら研修を実施する。

② 被災地に対する支援体制の決定

被災社協からの要請を受け、災害時相互支援協定に基づき、災害時の支援体制（P6）を目安に県内外の支援体制を決定する。支援に当たっては、県、NPO との連携を図る。

③ 応援職員の派遣調整

市町村社協へ必要な応援職員の派遣を依頼し、被災社協との調整を行う。併せて、応援職員の宿泊場所の手配を行う。

④ 情報収集

フェーズにより変化する被災地の状況を情報収集し、災害対策本部会議へ報告する。

被災地で活用できる制度（助成制度や物資の無償提供、貸与等）に関する情報を収集し、被災地へ情報提供する。

⑤ 情報発信・ボランティア活動実績の管理

ボランティア募集状況や活動情報を県社協ホームページやブログに掲載し、情報発信を行うことで、被災地のボランティアの過不足を調整する。

※　ボランティア確保の利便性を図る観点から、必要に応じてボランティアバスの運行、調整、助成等を行う。

⑥ 照会・相談対応

被災地の災害ボランティアセンターと連携し、ボランティア活動希望者・団体からの照会、相談に応じる。併せて、報道機関等からの照会に対応する。

⑦ 支援物資・資機材の確保

被災地の状況により、災害ボランティアセンターの運営に当たり、現地で不足する物資、調達不能な物資を確認し、調達・調整を行う。

⑧ 資金の確保

共同募金会災害等準備金の活用等、必要な資金を確保し、被災社協への情報提供を行う。

⑨ 県社協職員の派遣

上記支援の調整のため、随時、県社協職員が現地確認を行う。

なお、被災状況等により災害ボランティアセンター運営の核となる職員が確保できない市町村社協に対しては、滞在型の支援を実施する。

【災害時の支援体制】

	支援地域（広域圏）										
被災地域（広域圏）		二戸	久慈	宮古	釜石	気仙	県央	遠野花巻	北上	胆江	一関
	二戸		☆				☆	☆			
	久慈	☆		☆			☆				
	宮古		☆		☆		☆				
	釜石			☆		☆		☆			
	気仙				☆					☆	☆
	県央	☆	☆	☆							
	遠野花巻	☆			☆				☆		
	北上							☆		☆	☆
	胆江					☆			☆		☆
	一関					☆			☆	☆	

※　☆印：被災地支援担当広域圏

■二戸広域圏への支援 ⇒ 久慈広域圏・県央広域圏・遠野・花巻広域圏

■久慈広域圏への支援 ⇒ 二戸広域圏・宮古広域圏・県央広域圏

■宮古広域圏への支援 ⇒ 久慈広域圏・釜石広域圏・県央広域圏

■釜石広域圏への支援 ⇒ 宮古広域圏・気仙広域圏・遠野・花巻広域圏

■気仙広域圏への支援 ⇒ 釜石広域圏・胆江広域圏・一関広域圏

■県央広域圏への支援 ⇒ 二戸広域圏・久慈広域圏・宮古広域圏

■遠野・花巻広域圏への支援 ⇒ 二戸広域圏・釜石広域圏・北上広域圏

■北上広域圏への支援 ⇒遠野・花巻広域圏・胆江広域圏・一関広域圏

■胆江広域圏への支援 ⇒気仙広域圏・北上広域圏・一関広域圏

■一関広域圏への支援 ⇒気仙広域圏・北上広域圏・胆江広域圏

※　災害規模や、状況に応じて変更するが、原則として被災地域の近隣の広域圏から順に支援に入ることとする。

※　県外からの職員派遣を要する場合には、全社協地域福祉部と連携し調整する。

2　災害ボランティアセンター開設・運営に係る留意点

（1）平常時から計画的に進めておくべき取組

①　行政との連携

災害ボランティアセンターは行政との連携の中で立ち上げるものであり、行政と社協の平常時からの顔の見える関係づくりが必要である。災害発生時、災害ボランティアセンターを円滑に開設することができるよう、平常時から次の点に留意しながら行政との連携を図っておくことが不可欠である。

（行政との連携上の留意事項）

○　あらかじめ市町村行政の防災計画での災害ボランティアセンターの位置付けを確認し、位置づけが確認できない場合は、災害ボランティアセンターの設置に当たっては行政との連携体制が必須であることを伝え、記載するよう働きかけを行うこと。

○　災害の種類、フェーズごとの災害ボランティアセンター（サテライト含む。）の開設場所、開設場所における災害ボランティアセンター設置方法について、平常時からの打合せを行っておくこと。災害対策本部（行政）のそばに災害ボランティアセンターを設置すると、ニーズに近いため、連携がとりやすくなる。

○　必要機材及び燃料の確保、廃棄物処理方法等、災害ボランティアセンター運営に当たり必要な事項を確認しておくこと。

○　ボランティアセンター担当課を通じた行政内各組織への依頼、働きかけルートを設定しておくこと。なお、ボランティアセンター担当課は必ずしも福祉課であるとは限らないので、事前確認が必要。

②　ボランティア団体やNPO法人等との顔の見える関係づくり

市町村社協による災害ボランティアセンター設置・運営に当たっては、関係機関やNPO等市民活動団体等との協働により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が必要であり、平常時から、地元のボランティア団体やNPO法人等と研修会や災害ボランティアセンター立上げ・運営訓練の協働開催で、平常時からの顔の見える関係づくりを進めておくこと。

また、災害発生時に社協として、どの団体と協力して災害ボランティアセンターを運営していくのか、どの部分を地元組織や関係機関に任せるのかを平常時から想定しておくこと。

③　事業継続計画（BCP計画）の策定

災害ボランティアセンターは、ボランティア担当のみならず社協組織の総力を挙げ、職員全員で取り組むものであることから、災害発生時、介護保険事業や障がい福祉サービス事業、日常生活自立支援事業等、利用者へのサービス提供と災害ボランティアセンターの開設・運営を可能な限り並行して行うことができるよう、あらかじめ事業継続計画（ＢＣＰ計画）を策定しておくことが望ましい。

（2）災害ボランティアセンター設置判断について

地震、津波、河川等の決壊、土砂崩れ等により甚大な被害が発生し、行政が災害対策本部を設置した場合、災害救助法が適用された場合又は住民の被災状況を考慮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は、事務局長が市町村災害対策本部等と迅速に災害ボランティアセンター開設に係る協議を行い、設置を決定する。

（3）災害ボランティアセンター運営方針、活動計画書の策定について

災害ボランティアセンターの設置に当たっては、関係機関・団体と協議を行い、必要に応じ災害ボランティアセンター運営方針（様式は「資料編」6、P 38 参照）を定める。

また、運営方針策定後は、方針を基に、当面想定されるニーズとその対応、災害ボランティアセンター活動拠点の確保、スタッフ体制、外部支援者との関わり、必要な資材と調達法、社協が行う他の事業との連携、今後の災害ボランティアセンター活動展開の見通し等を内容とする災害ボランティアセンター活動計画書（様式は「資料編」7、P 39 参照）を作成する。

運営方針や活動計画の策定に当たり、県社協職員や県内市町村社協職員による災害対応初動チーム（P2 参照）職員は積極的な関わりを持ち、被災社協の方針や計画策定の取組を支援する。

（4）災害ボランティアセンター統括責任者について

災害ボランティアセンターの統括責任者としてセンター長を置き、事務局長がセンター長となる。なお、被災等により、事務局長がセンター長となれない場合は、勤務可能な職員の中からセンター長を選任する。

また、センター長を補佐するため、副センター長を置く。副センター長は、センタースタッフの中からセンター長が指名する。センター長が不在の場合は、副センター長が統括責任者を代理する。

（5）災害ボランティアセンター運営スタッフについて

災害ボランティアセンターのスタッフは、センター長の判断により、必要な人員の確保を行うものとし、スタッフの確保に当っては、次に掲げる事項に留意する。

① スタッフ確保の手順

段階	方法
第１段階 当該市町村内でスタッフ確保	職員の被災状況や社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限り、災害ボランティアセンタースタッフとして配置する。 ※ ボラセン担当のみならず、社協職員全員で取り組むことが大切である。
第２段階 県内でスタッフ確保	県社協と連携し、県内市町村社協に人的支援を要請する。 また、被災市町村内で、ボランティア、ＮＰＯ、住民からスタッフを募集する。
第３段階 県外でスタッフ確保	スタッフが不足する場合は、県社協を通じて、人的支援を要請する。 県社協は、被災市町村からの要請に基づき、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）からの支援の必要性を検討し、支援の必要性がある場合は、(社福)中央共同募金会を通じ支援 P による支援を要請する。 また、県社協は、北海道・東北ブロック道県・指定都市社協幹事道県社協や、全社協地域福祉部ボランティア・市民活動センターを通じ、ブロック内道県・指定都市社協や他都府県社協職員による支援を要請する。

② スタッフ確保の留意事項

■被災経験のある社協や、災害支援活動の経験豊富なＮＰＯ等の人材、ノウハウを活用する。

■県外スタッフは、地理・地域の社会資源・住民感情の地域性等に不慣れであることから、被災地内及び地域周辺から一定数のスタッフを確保する。

■業務の継続性を確保するために、長期滞在できるスタッフを確保する。

■初めて被災地に入り災害ボランティアセンター支援を行う職員が見てわかりやすいように、災害ボランティアセンター運営の手順、資機材の設置場所等をまとめた「応援スタッフ向けマニュアル」（「参考資料集」③、Ｐ82 参照）を作成し、支援に入る外部スタッフに配布する。

■災害ボランティアセンターの運営においては、社協職員のみならず、地元に詳しい地域のボランティアに運営に関わってもらうことにも考慮する。平成 28 年の台風 10 号災害や、令和元年台風 19 号災害被災の際、久慈市社協では、ボランティア連絡協議会会員に運営スタッフとして入っていただき、現場への送り出しやセンターでの出迎えの際にボランティアへの声掛けを担っていただいた例がある。

なお、平常時からの取組として、地域のボランティアと一緒に災害ボランティアセンター設置・運営訓練を行うことは、有事のときの即時の協力体制構築や社協事業への理解を進めることに効果的である。

（6）災害ボランティアセンター設置場所について

災害ボランティアセンターの設置場所は、災害による損害や二次災害の恐れが少ない建物の中から、市町村災害対策本部と協議の上、次の事項に留意しながらセンター長が決定する。

なお、災害ボランティアセンターの設置場所については、平常時から行政と協議しておくことが大切であり、また、想定を超えた被害があった場合の対処方法について検討しておくとよい。

【設置場所選定の留意事項】

① 施設

(ア) （受付から派遣まで）数百人規模のボランティアを受け入れることが可能なスペースがある。

(イ) 駐車場がある。

(ウ) トイレが複数あるか、又は仮設トイレが設置できる。

(エ) 電話回線が複数あるか、又は引ける。

(オ) 電源（コピー機、パソコン等）が確保できる。

(カ) 備品や器具を保管する場所がある。

(キ) 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を備えていれば、なお望ましい。

② 周辺状況

(ア) 施設周辺のライフラインに被害がないか、又は早期の復旧が見込まれる。

(イ) 被災地から離れすぎていない。（被災地区が分散している場合は、支所（以下「サテライト」という。）の設置も検討する。）

(ウ) 交通アクセスが良く、周囲の道路が通行可能である。

(エ) スタッフやボランティアの宿泊場所、駐車スペース等に活用できる公共施設等が近くにある。

(オ) コンビニ、ホームセンター等食料や資材を調達できる商業施設が近くにある。

（7）災害ボランティアセンターサテライトについて

① サテライトの設置について

災害の規模が広範囲にわたっている場合や局地的な災害で、センター設置場所と被災地が離れている場合、広域合併により日頃から本部と支所機能を有している場合等においては、本部機能を有するセンターのほかに、より被災者に身近な存在としてサテライトを設置する。

② 状況に応じたサテライト設置と運営

サテライトには、ニーズ把握からボランティア募集、事務処理まで、センター本部と同じ機能を有する場合と、広報や組織運営、事務処理等は本部機能でまかない、ボランティアの受入れ、送出し、資機材の保管、ボランティアの休憩場所等の役割を担う場合があり、状況に応じたサテライトの設置と運営が必要となる。

③ サテライト開設上の留意点

（ア）サテライトの開設地域が、合併前の旧市町村の場合もある。本部が存在する地域とは地域性が異なる場合があることに留意。

（イ）サテライトの開設に当たっては、災害の種類やフェーズごとに、市町村内のどこに設置するかについて、平常時から行政と話し合い、行政が策定する防災計画上に盛り込むとともに、学校や役場支所等の設置場所との間で設置方法についての打合せをしておく必要がある。

また、NPO法人や地元組織による立ち上げの場合、運営費補助の対象にならない場合があるため、社協による立ち上げを行い社協としての関与を持つことが必要である。

④ サテライト運営上の留意点

サテライトを運営する際には、本部との情報共有や日常の打合せの実施等、連絡を密にして運営するとともに、本所はサテライトへのフォローと支援、サテライトは本所への報告・連絡・相談を徹底することを意識することも大切である。

⑤ サテライト運営に係るスタッフ配置上の留意点

サテライトの設置・運営に当たっては、現地の状況を把握している地元の社協職員複数名を必ずスタッフとして配置する必要がある。しかしながら、被災規模によっては支所に地元社協職員の配置ができない場合も想定され、そうした場合は、支援に入っているNPOと支援社協が組んでサテライトの運営を行い、本部への情報共有は必ず行うようにすることが必要である。

（8）情報収集と発信、情報管理について

① 外部から支援に入る NGO、NPO 情報収集先の確認

東日本大震災以降大規模な災害発生の際は、NGO や NPO、職能団体、民間企業等、様々な外部支援団体が支援に入るようになってきており、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）や特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）からの情報収集等、外部団体の情報をスムーズに把握できる方法を平常時から確認しておく必要がある。

② 災害対策本部からの情報収集

災害ボランティアセンターは、行政の災害対策本部と緊密に連絡を取り合い、可能な場合は会議に出席して被災状況や被災者の状況、災害時避難行動要支援者の情報、道路情報その他の情報を収集する必要がある。

③ 活動状況に係る正確でこまめな情報発信

災害ボランティアセンターの広報は、被災者はもとより被災者の支援を考えてくれている人、被災地の状況を把握したい支援団体、被災地の現状を発信したいマスコミ、被災者の状況を把握したい行政関係者、交代で災害ボランティアセンターの運営に入ろうとしている支援社協の職員等、様々な人たちに情報を届けるツールになる。災害発生時、社協が災害ボランティアセンターを立ち上げることが一般的になり、災害ボランティアセンターの広報は様々な人たちから注目されるが、広報の方法によっては、支援の偏りが出ることがあり、災害ボランティアセンターが正確な広報を行うことは、被災者支援をめぐる混乱の抑制と災害ボランティアセンターへの信頼感を高めることにつながる。

災害ボランティアセンターの情報発信はホームページやフェイスブック等の SNS の活用や、チラシや広報等の紙媒体も活用し、正確でこまめな情報発信を行う必要がある。また、情報発信に当たっては、「聞かれたら答える」ではなく、「聞かれる前に発信すること」を意識し、災害ボランティアセンターに寄せられる「よくある質問」をホームページで情報発信することにも留意する必要がある。

④ ボランティア人数バラ付きへの対応

広域災害発生の際は、市町村の被災状況やマスコミの注目度によりボランティアの人数にバラ付きが出るので、ボランティアの参集が弱くなりがちな市町村の災害ボランティア活動の紹介やボランティア募集の発信を多くする等、情報発信の方法に工夫を加えることが必要。

⑤ 個人情報の管理

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等取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り、スタッフやボランティアは、日々、入れ替わりがあるため、個人情報に係るトラブルが起こりやすい状況にある。各センタースタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の取扱い状況を確認し、安全管理に努める必要がある。

⑥ 情報の混乱防止

災害ボランティアセンターでは様々な情報が収集されるとともに、多くの問合せが寄せられるため、情報の混乱を防ぐには、重要な情報が一か所に集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフ、関係機関にスムーズに情報を伝達する必要がある。

このため、日々のスタッフミーティングの時間を定時に開催し、問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努める。また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板や資料の配布によって周知徹底を図ることが必要である。

(9) NGO、NPO 等民間支援団体との連携

近年の大規模災害発生時には、NGOやNPOなどの外部の民間支援団体が被災地に入って被災者支援活動を行うようになってきており、そうした団体の中には、長期間の支援や専門性を活かした対応が可能な団体も多くなってきている。

災害発生時、外部の民間支援団体が現地の状況を得やすくなるよう、また、そうした団体の情報を災害ボランティアセンターが得やすくなるよう、情報共有会議にて連携を図ることが必要である。

また、受付の際には、当該団体が得意とする活動と住民からの支援ニーズが上手く合致できるよう、当該団体の支援開始から終了までの経過を把握し、時に支援の最中の調整を図るなど、ニーズと支援のマッチングに努めることも必要である。

（10）運営資金の確保

災害ボランティアセンター開設・運営に活用できる資金としては、次のものがある。

【活用できる運営資金】

① 共同募金会「災害等準備金制度」（「資料編」9（4）、P43参照）

② 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」（「資料編」9（5）、P43参照）

③ 企業等が行っている助成事業への申請

④ 個人、企業等からの寄付等

⑤ 募金（実施に当たっては、募金目的、活動内容、使途を詳細に明示し、運営費を募り、運営費募金受付口座を開設し、周知を行う。）

（11）備品、資材等の確保

① 備品、資材等の調達及び管理

備品や資材等は、購入のほか必要に応じて市町村災害対策本部、県社協、災害関係NPO等に協力要請し、調達する。調達後は、「購入」、「無料借用」、「有料借料」、「寄付」に分類し、保管する。

（12）ボランティア活動保険について

センターに登録したボランティアは、全国社会福祉協議会が取り扱っているボランティア活動保険に加入するものとする。

＜補償の対象となるボランティア活動の基本的な要件＞

日本国内における「自発的な意思により他人や社会に貢献する無償のボランティア活動」で、①会則に則り企画、②社協に届け出た活動、③社協に委嘱された活動、のいずれかに該当する活動であること。

＜「基本プラン」と「天災・地震補償プラン」の補償の違い＞

表のとおり、地震・噴火・津波に起因してケガをした場合は、基本プランでは補償されず、天災・地震補償プランのみ補償される。風水害等、その他の自然災害が原因でケガをした場合は、基本プランでも補償される。なお、地震・噴火・津波に起因する賠償責任の補償はない。

表　自然災害の補償に関する基本プランと天災・地震補償プランの違いについて

	地震・噴火・津波	台風・洪水	竜巻・突風	落雷
基本プラン	×	○	○	○
天災・地震補償プラン	○	○	○	○

＜大規模災害特例措置とは？＞

全社協のボランティア活動保険では、大規模な災害が発生し、災害ボランティアセンターが設置されて道県指定都市社協から全社協に要請があった場合、迅速なボランティア活動に対応するために「大規模災害特例」を適用して加入者の利便性を図っている。

① 特徴

加入申込手続完了後、直ちに補償開始が開始されること。

② 留意点

※ 原則、出発地（居住地）の最寄りの社協で加入すること。これにより、往復途上も補償となる。

※ 被災地の災害ボランティアセンターでは、受付手続の混乱が予想されるので、出発地での加入を勧める。

<大規模災害特例措置適用の流れ>

① 県社協から全社協へ大規模災害特例の緊急承認依頼を行う。

② 県社協から市町村社協へ大規模災害特例措置適用の開始日を連絡する。

③ 各市町村社協は、「大規模災害時のボランティア活動保険加入について（大規模災害マニュアル）」（「参考資料集」P79 参照）に基づき、大規模災害特例加入受付を開始する。なお、加入受付の際は、「様式④ボランティア活動保険 加入申込書 <災害時用>」（「様式集」P54 参照）を活用できる。

【留意点】

※ ボランティア保険料は、ボランティア負担又は社協負担となる。この時点で、無料化措置とはならない。

※ 保険掛金の負担については、確保できる運営資金の額、ボランティア募集範囲（市内や市外）を考慮した上で、次の方法を参考に関係機関で協議し決定する。

<掛金負担方法>

- パターン① センターで全額（又は半額）負担する。
- パターン② 市内の方はセンターで負担し、市外の方は各自負担いただく。
- パターン③ 各ボランティアから負担いただく。

<ボランティア活動保険料無料化措置適用の流れ>

① 県共募から県社協へ災害支援制度実施が通知される。

② 県社協から市町村社協へボランティア活動保険料無料化措置について開始日を連絡する。

③ 各市町村は、ボランティア活動保険を無料で受け付ける。

④ 県社協から全社協へ全県分の毎月の保険料を一括で払い込むため、各市町村社協は、「様式⑭災害ボランティア活動保険加入人数報告書」（「様式集」P70 参照）を用いて、締切日までに人数報告を行う。

⑤ 県社協は、全社協へ毎月５日までに保険料を払い込む。

【留意点】

※ 県共募からの通知がない場合は、無料化措置は実施されない。

※ 支援金の対象となるのは、全社協が取り扱う基本プラン、天災・地震補償プランのみとなる。

※ 保険の疑問点については、『ボランティア活動保険の手引き』（全国社会福祉協議会）を参照。

※ 参考資料集には、『大規模災害時のボランティア活動保険加入について（大規模災害マニュアル）』及び『ボランティア活動保険 <大規模災害特例> Q＆A』（「参考資料集」P81 参照）を掲載。

<ボランティア活動保険WEB加入について>

災害時には特例でインターネットによるボランティア活動保険加入サイトが開設される場合があります。

詳しくは「全社協 被災地支援・災害ボランティア情報」（https://www.saigaivc.com/）をご覧ください。

3 災害ボランティアセンターの組織について

（1）組織図

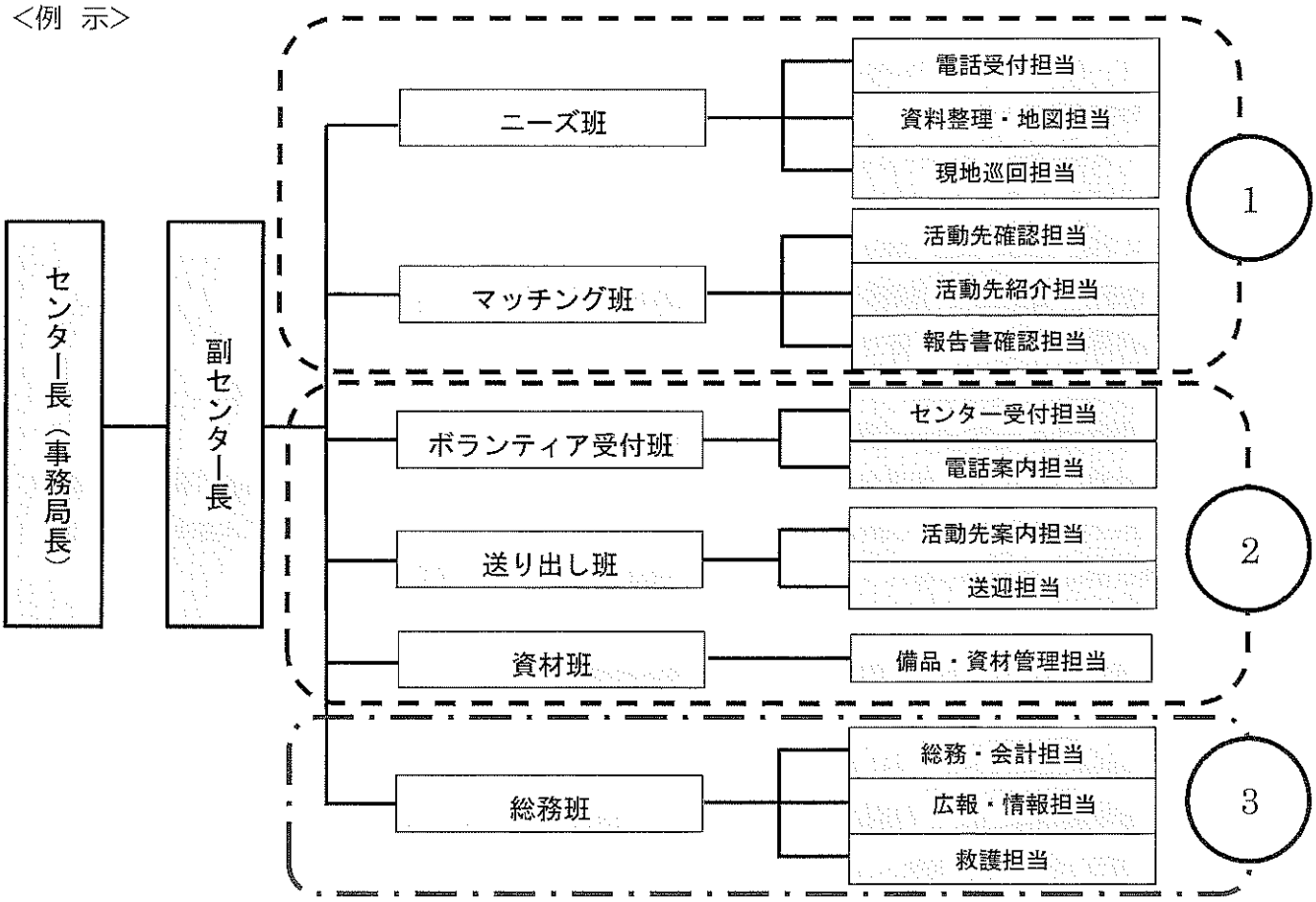
センターの組織は、次の組織（案）を叩き台として、センター内部で協議の上、決定する。

なお、この組織（案）は大規模災害時を想定しているため、災害規模、被災者の状況、スタッフの人数などを勘案し、班の統合を行うなど適宜組織を見直すことが望まれる。

また、スタッフの配置に当たっては、以下の事項に留意するものとする。

① 災害ボランティアセンター、スタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。
② 活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
③ 被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
④ 各人が持っている技術、資格が活用できるよう配置に工夫する。
⑤ 各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。
⑥ 平常時から職員の適性を加味し、各班の割り振りについて考えておくとよい。

<例 示>



※ 災害の規模、職員体制に応じて、①②③内の班の統合を行う。また、③内の班を振分けする。

（2）1日の流れ

<例 示>

時間	内容	県社協職員の動き
8：00	ミーティング ※全体及び各班のミーティング	○ 災害ボランティアセンターの現状把握 （前日の活動内容、当日の活動予定等）
8：20	受付、備品等の準備	○ 状況に応じて、テント、テーブル等の設置補助を行う。
8：45	当日活動者のボランティア受付開始	○ 写真撮影（情報発信、記録用）
9：00	オリエンテーション・ボランティアの送迎	※状況に応じて各班の業務補助に入る。

10：00 ～14：45	各班の業務	○ 災害ボランティアセンターの要望確認（職員派遣、資機材） ○ 県社協本部及び関係機関との連絡調整 ○ 原則12：00までに県社協本部に状況等の連絡をする。 ○ ボランティア活動先等の写真撮影 ※ 状況に応じて各班の業務補助に入る。
14：45	ボランティア送迎開始	
15：30 ～16：30	資機材の洗浄 ボランティア活動報告の聞取り	
16：30 ～17：00	各班のミーティング ※当日の活動内容、報告事項をとりまとめる	
17：00 ～17：15	全体ミーティング ・センター長あいさつ ・各班からの報告 ・問題があれば対応策の検討	○災害ボランティアセンターの現状把握 （当日の活動内容、翌日活動予定等）
17：15～	各班の業務　※終わり次第解散	○ 原則17：30までに県社協本部に状況等の連絡をする（使用可能な通信手段で報告を行う）。 ※ 状況に応じて各班の業務補助に入り、目途が立ち次第解散。

【留意事項】

- 災害ボランティアセンターを開設すると住民からのボランティアニーズやボランティアをしたい人からの照会等、24時間、照会が相次ぐが、対応するスタッフの疲弊や内部の打合せ等の時間の確保を考慮し、災害ボランティアセンター開設時間を明確化し、時間を過ぎた電話対応は行わず、留守番電話等で開設時間に再度かけなおしてもらうことを行うことが必要である。
- 活動に当たっては、地域性を考慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。
- ボランティアが行うべき活動の範囲は、フェーズごとに変化するものであり、誰もやらないためボランティアがその任を担う場面も多々あるが、専門機関、専門職の関わり等他の対応が期待できる場合は、それが実施できる段階になったら、可能な限り引継ぎを行い、より具体的な支援を行えるよう取り組むことが必要である。
- 個人情報の管理について、災害ボランティアセンターでは、被災者のニーズ調査やボランティア登録を通じて、取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。センタースタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の取扱状況をチェックし、管理に努めなければならない。
- 情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一か所に集まるようにし、情報を整理、選択の上、必要な部署やスタッフ又は関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。
- このため、日々スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。
- 重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とする。
- 災害ボランティアセンター運営上の課題や活動する中で把握した様々な住民からの支援ニーズを行政に伝え、対応を依頼する場として、行政との連絡・連携会議を適宜開催する。

(3) 災害ボランティアセンター運営に必要な物品の確保

① 電話回線の確保

電話回線の設置が必要な場合は、市町村災害対策本部経由でNTT等へ依頼する。

【電話回線は5回線以上あることが望ましい】

1　被災者用（相談受付）
2　ボランティア用（問合せ一般）
3　FAX用（聴覚障がい者、書類送信）
4　インターネット用（情報提供）
5　予備（スタッフ間、センター間の連絡）
　※　必要に応じて、スタッフ間やボランティア派遣現場との連絡調整のための携帯電話を確保する。

② その他、運営に必要な物品の確保

備品や資材等は、購入のほか必要に応じて市町村災害対策本部、県社協、災害関係NPO等に協力要請し、調達する。

(4) 各班の役割

<例　示>

組　織	役　割
センター長	■ 全体統括・渉外 ■ 災害ボランティアセンター運営、活動についての判断、決定 ■ マスコミ対応
副センター長	■ 運営統括
ニーズ班	■ 依頼者からの電話や来所によるニーズ聞き取り ■ 現地調査（ニーズ把握） ■ 活動指示書の作成 ■ 依頼件数の集計
マッチング班	■ 依頼者へのボランティア訪問前の最終電話確認 ■ ボランティアニーズ表に基づくボランティアの確保とチーム編成 ■ 活動指示書の作成 ■ オリエンテーション ■ ボランティア活動後の活動報告書の受取 ■ 活動報告書の整理
ボランティア受付班	■ ボランティア活動希望者受付対応 ■ 名札作成依頼 ■ ボランティア数の集計 ■ ボランティア保険の対応
送り出し班	■ ボランティア活動先の案内 ■ 送迎ボランティア・送迎バス等の運行管理 ■ ボランティアの送迎 ■ 車両管理

資材班	■ 備品・資機材の確保及び管理 ■ 資機材の貸し出し ■ ボランティアへの資材の受渡し
総務班	■ 災害ボランティアセンターに係る照会対応 ■ 打合せ、ミーティングの記録作成 ■ 連絡手段、情報収集及び提供手段の確保 ■ 活動記録の集約、集計、報告 ■ 運営資金、予算、会計 ■ 災害対策本部との連絡調整 ■ 救護（病気・けがへの救急対応） ■ 「ボランティア活動登録兼活動確認書」、「ボランティア活動証明書」の発行 ■ 被災情報の収集 ■ 情報収集及び発信 ■ 広報活動

4 各班の活動内容・手順について

（1）ニーズ班

【活動内容】

ニーズ班は、住民から寄せられたニーズを受け付し調査する。調査の上、対応するニーズを選定しマッチング班に情報を繋ぐこと。被災世帯の訪問やチラシ配布により住民からニーズを引き出す。

ニーズ班には、被災地の地理、地元資源に詳しい地元社協職員が入るようにする。

被災者支援ニーズを受けるための専用電話を開設する。

なお、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になるため、被災者への接遇に十分留意すること。

【活動手順】<例　示>

① 依頼者からのニーズの聴き取り

Ⅰ センターにニーズ受付対応（電話・来所・訪問）の職員を配置し、ニーズの聴き取りを行う。

Ⅱ ボランティアニーズ表(様式⑥、P58)を基に、住民からの支援ニーズや活動内容等を正確に聴き取り、記入する。

[聴き取りの際の留意事項]

■ 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要か否か。
■ 緊急を要するか否か。（要援護者等のケースは優先的に派遣）
■ 希望活動日や時間帯は、前後する場合があることを説明。
（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする）
■ ボランティアでは対応できないケースの場合、対応できる専門機関・団体を紹介する。
■ 現場での活動終了時間（目安）を伝える。
■ ニーズ以外にも、被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聴き取り メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。
■ 被災地域の家屋、避難所を直接巡回して、チラシ（様式⑧、P62）の配布等による周知を図る。
■ マッチング班から継続ニーズの有無や、特記事項のある活動報告書について報告を受ける。

[ニーズ受付の機能]

■ ボランティア派遣先の状況確認を確実に行い、活動先の優先順位（被害状況、家族関係、本人の想い等）、天候、ボランティアの参加予定、ニーズの緊急性等も配慮し、継続でも後日に回すもの、新規だが急ぎで実施するもの等を考えること。

・ 住所、連絡先（連絡可能な時間帯）の確認

・ 建物

・ 依頼をしてきた方は派遣先の世帯主であるかどうか確認すること。

⇒ もし、世帯主でない場合は世帯主の連絡先を聞いて本人の意思確認を行うこと。

・ 大工さんやハウスメーカーとの連絡が可能か確認すること。

⇒ 大工さんやハウスメーカーがいる場合は、そちらを優先し、ボランティアができる活動を打合せすること。

■ 派遣先のトイレは使用可能か確認すること。

・ 近くに利用可能なコンビニ等の買い物ができる場所があるか確認すること。

■ 作業内容について

・ 作業の内容を確認すること。

⇒ 何名ほど必要なのか（男性が良いか、女性が良いかも合わせて聞く）

・ 作業を行ってほしい希望日を聞くこと。

⇒ 必ずしも、希望する日にできるとは限らないことを伝えること。

・ 内容を伺い、持っていく資材等の確認を行うこと。

⇒ 依頼者で用意できるものは用意をしてもらうこと。

■ 作業が終わった後の報告をしっかりと行うこと。

・ 活動完了か、継続が必要なのかを明確にすること。

② 現地調査及び活動指示書の作成、マッチング班への引き継ぎ

Ⅰ 現地調査を行える場合は、ボランティアニーズ表（様式⑥、P58）を使用し、記載する。

Ⅱ 活動場所付近の地図をコピーし、ボランティアニーズ表と活動指示及び報告書(様式⑤、P56)を3点セットにしてマッチング班へ手渡す。（地図は、広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）

Ⅲ 適宜、ボランティアニーズ表を整理し、「ニーズ受付一覧(様式⑦、P60)」に入力し、ニーズ一覧を管理する。

③ 依頼件数の集計

ボランティア依頼件数を集計し、総務班に報告する。

（2）マッチング班

【活動内容】

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割を担う。

需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすように留意することが求められるため、マッチング班には災害対応経験があり、練度の高い職員がつくとよい。

【活動手順】<例　示>

① 事前準備

Ⅰ 翌日のボランティア活動者の人数確認。
※朝の受付時に確認した人数＋事前申込み

Ⅱ ニーズ班から提出されたボランティアニーズ表、翌日のボランティア活動者申込状況を確認の上、団体ボランティア、長期で活動可能なボランティア、専門技術・資格保有者等の大まかな活動先を選定し、活動指示及び報告書(様式⑤、P56)を作成する。
※継続ニーズは極力同じリーダー、メンバーで活動を行う。

Ⅲ 活動指示及び報告書に基づき、資機材・車両の調整を行う。

Ⅳ 対応ニーズが確定次第事務局用掲示板（ホワイトボード等）に記入する。

Ⅴ 翌日のオリエンテーションの準備。
※あらかじめ、活動先地図、活動指示及び報告書、災害ボランティア活動の心得（様式⑨、P63）をバインダー等に挟んだものを用意しておく。）

②マッチング

Ⅰ ボランティア活動者のマッチングを行う。
Ⅱ 余剰人数を考慮し新規ニーズの調整を行う。
Ⅲ 活動場所ごとにグループリーダーを選定する。
※ 携帯電話番号を必ず控えること。

[マッチングの際の機能]

■ 継続ニーズは、リーダー始めメンバーは極力同じメンバーで組むこと。
※ 継続の場合は、経過記録票も用意する。

③オリエンテーション

Ⅰ グループリーダーを集め、活動指示及び報告書を基に各グループで打合せを行う。

Ⅱ 活動先地図、活動指示及び報告書（様式⑤、P56）、災害ボランティア活動の心得（様式⑨、P63 参照）を各リーダーに渡す。
※ リーダーには、下線を引くか印を付ける。

Ⅲ 一日の流れ、注意事項、活動指示及び報告書提出の説明を行う。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

■ ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思ったら活動を中断すること。

■ 活動は、被災者一人ひとりの暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、ルールに基づき、相手に合わせて活動を進めること。

■ 食費、交通費及び宿泊費については、原則自己負担になる。

■ 当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合や判断に困った場合、ケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。
※ 泥の中には細菌が多いため、破傷風等の予防に努め、少しのケガでも大事を取ること。
※ 大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことを考慮する。

■ 体調を崩さないように休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいをまめにすること。また、夏期は熱中症予防のため、こまめな水分補給を心がけること。

■ 活動時間を厳守し、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

④　活動報告書の受領

活動を終えてセンターに戻ってきたグループリーダーから、活動終了の確認と活動報告を受ける。翌日以降も継続の場合は必要な人数・資材の数等確認を行う。

また、グループリーダーの活動予定期間を確認する。

[留意事項]

■ マッチングにおいては、需給のミスマッチが発生することがある。活動報告内容をセンターで共有し、振り返りを行うとともに、今後の対応について見極められる権限を持つ立場の人につなぐことが必要である。

（3）ボランティア受付班

【活動内容】

ボランティア受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受入れ窓口となり、受付登録業務（ボランティア活動保険加入確認含む）を行う。

【活動手順】 <例　示>

①　ボランティア活動希望者の受付

Ⅰ 「ボランティア登録票(個人用)」（様式①、P48）に必要事項を記入してもらう。

※団体参加の場合は、「ボランティア登録票(団体・企業用)」（様式②、P50）を使用する。

また、（個人・団体）ボランティア受付表（様式③、P52）に活動者名の記載を依頼する。

※電話問合せの場合は、ボランティア登録票を基に必要事項の聴き取りを行う。

※受付表には個人情報を記入してもらうことになるため、適切な管理に留意する。

Ⅱ ボランティア活動保険加入の確認を行う。

※未加入の場合は「ボランティア活動保険加入申込書<災害時用>」（様式④、P54）に必要事項の記入を依頼する。

Ⅲ 専門技術や資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。

Ⅳ 未成年の場合は、保護者の承認を得ているかチェックする。

Ⅴ 高速道路無料の申請手続が必要かチェックする（「資料編」9（6）、P44 参照）。

②　登録証明書の発行、ビブス等の貸出、名札の作成依頼

センターを通じたボランティア活動者と分かるよう、登録証明書を発行したり、ビブス等の貸出し及びガムテープ等を活用し、名前をフルネームで記入してもらい、体の見えやすい位置に貼ってもらう。また、必要に応じて色分けをする。

例）専門技術の有無、車両提供の可否　等

③　ボランティア受付数の集計

Ⅰ 当日のボランティア活動者数を 1 日 2 回（11：00 と 14：00）に集計を行い、総務班に報告を行う。

Ⅱ 翌日のボランティア申込状況を 16：30 分までに総務班及びマッチング班に報告する。

④　活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受入れ

Ⅰ ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。

Ⅱ グループリーダーに「活動指示及び報告書（様式⑤、P56）」の記入を依頼する。
（活動指示及び報告書はマッチング班に提出する）
※翌日以降のボランティア活動可能日を確認する。
Ⅲ ボランティアから特記事項を聴き取り、継続又は新たなニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。

（4）送り出し班

【活動内容】

送り出し班は、被災地の地理がわからないボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く、徒歩での到達が困難な場合にボランティアの送迎を行う。

また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

【活動手順】<例　示>

① 活動先の案内

地図を基に、グループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。

［到達方法］

- 徒歩
- 自転車
- 乗用車による移動（ボランティア所有の車両も含む）
- バス等による送迎
  ※乗用車又はバスによる送迎が困難な場合は、移送方法を説明する。
- 送迎バスの場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明。

② 送迎ボランティア・送迎バスの運行管理

Ⅰ ボランティアの移送に当たっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大まかなスケジューリングを行う。

Ⅱ 移送車両の確保に当たっては、次の手段を検討する。

- 車両持ち込みの送迎ボランティアを募集する。
  ※ボランティア保険の対象とはならないことを説明し、任意保険の加入状況も確認する。
- 近隣の社協、行政、福祉施設等から車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
- ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社等、企業から車両（乗用車、バス）を借りる。
- 有償リースを検討する。

Ⅲ 送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく理解する人を配置する。

（5）資材班

【活動内容】

資材班は、ボランティア活動に必要な資機材の調達とボランティア資機材の貸出し、在庫管理を行う。

【活動手順】<例　示>

① 備品・資材の確保及び管理

Ⅰ 備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、市町村災害対策本部、県社協等に協力を要請する。

Ⅱ 備品・資材は番号を付け、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、備品・資材管理表(様式⑩、P65)を基に保管する。また、借用先を明記する。

Ⅲ ボランティアに貸し出した資機材を受け取り、洗浄する。

Ⅳ 機材の在庫管理、不足する資機材を調達する。

② ボランティアへの資材の受渡し

Ⅰ 活動指示及び報告書（様式⑤、P56）に基づき必要資材を準備する。

Ⅱ 資材の使用方法、注意事項を説明する。

※資材は、帰所後に洗浄し資材班に返却するよう説明する。

【留意事項】

■ 在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。

※ 特に借用した資機材は、すぐに判別ができるよう、色分けしたテープを貼る等して分別に注意すること。

■ 資機材の管理を徹底し、不要な資機材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。

■ 資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。

・ 小売店からの購入

・ 災害対策本部、地元の青年会議所、企業等に協力要請

・ 県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請

【備品・資材リスト】

備品・資材の例（様式⑪、P66）を参照。

（6）総務班

【活動内容】

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計、外部からの問合せの対応、センター全体の広報、各種情報収集及びホームページ等を活用した情報発信、実績集計、その他の各班の業務に属さない業務を行う。

① センター全体の取りまとめ

Ⅰ スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夕方）の開催

※ 可能な限り、全スタッフに参加してもらう。

■ 朝のミーティング

前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明

■ 夕方のミーティング

各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定等を説明

※軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。

■ 重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集

Ⅱ スタッフの組織管理

■ スタッフの受入れ、概要説明、各班への配置。

■ スタッフの入れ替わりに応じて名簿を作成し、各班に配布。

※ 支援社協職員を含め、全スタッフの携帯電話番号等の連絡先を取りまとめる。

■ 各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更。

■ ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更。

■ センター内のレイアウトの随時変更。

② 連絡手段・情報収集及び提供手段の確保

Ⅰ 相談受付・問合せ用の電話回線。

Ⅱ 内部連絡用の公用携帯電話。

Ⅲ 情報収集、情報提供用のインターネット回線。

③ 広報・情報共有

Ⅰ センタースタッフ間の情報共有

■ ミーティング、掲示板への貼りだし、資料の配布。

Ⅱ 災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対してセンター設置及びボランティア依頼方法の周知のため広報を行う。

■ ホームページ等による情報発信（被災者、ボランティア活動、センター運営の状況等）

■ テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報及び取材依頼、対応

■ 立て看板の設置、チラシの配布

■ 被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

■ 広報車による巡回、防災無線による広報

Ⅲ ボランティア募集の広報

ホームページ等への掲載、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。

Ⅳ 案内板の設置

最寄りの駅等から災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。

④ 活動集計・報告

Ⅰ ボランティア受付数

Ⅱ ボランティア依頼数

Ⅲ ボランティア派遣件数

以上の取りまとめを行い、市町村災害対策本部、県社協等への報告

※ 県社協への報告は「災害ボランティアセンター活動状況（様式⑫、P67）」使用し、原則当日のうちに行うこと。

⑤ 会計・物品管理

Ⅰ 現金の管理、預金の引き出し

Ⅱ 会計簿の管理

Ⅲ 備品・物品の購入、貸与手続き、保守管理

Ⅳ 寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受入れ

⑥ 救護

Ⅰ ボランティアの健康管理

- ボランティアの健康管理、活動中の傷病に対する応急手当を行う。必要に応じ、医療機関へつなぎ、搬送等を行う。
- ボランティアに活動後の手洗いやうがいの励行を呼びかけるとともに、必要な薬品、器材、消耗品等の管理、補充等を行う。

Ⅱ スタッフの健康管理

- センタースタッフの健康管理、業務中の傷病に対する応急手当を行う。必要に応じ、医療機関へつなぎ、搬送等を行う。

⑦ その他

Ⅰ 施設（駐車場等）の管理、ゴミ収集

Ⅱ 人手が足りない班への臨時の応援

Ⅲ 市町村災害対策本部、県社協等の関係機関への情報提供

Ⅳ ボランティア希望者、外部からの問合せ等への対応

Ⅴ 災害ボランティア活動証明書（様式⑬、P69）の発行

【留意事項】

- 総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。
- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じセンター長や副センター長と相談すること。

【備品・資材の例】

- 備品・資材の例（様式⑪、P66）を参照。

5　災害ボランティアセンターのレイアウトについて

センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所が決定後、下記のレイアウト＜例示＞を叩き台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議し決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、見直すこととする。

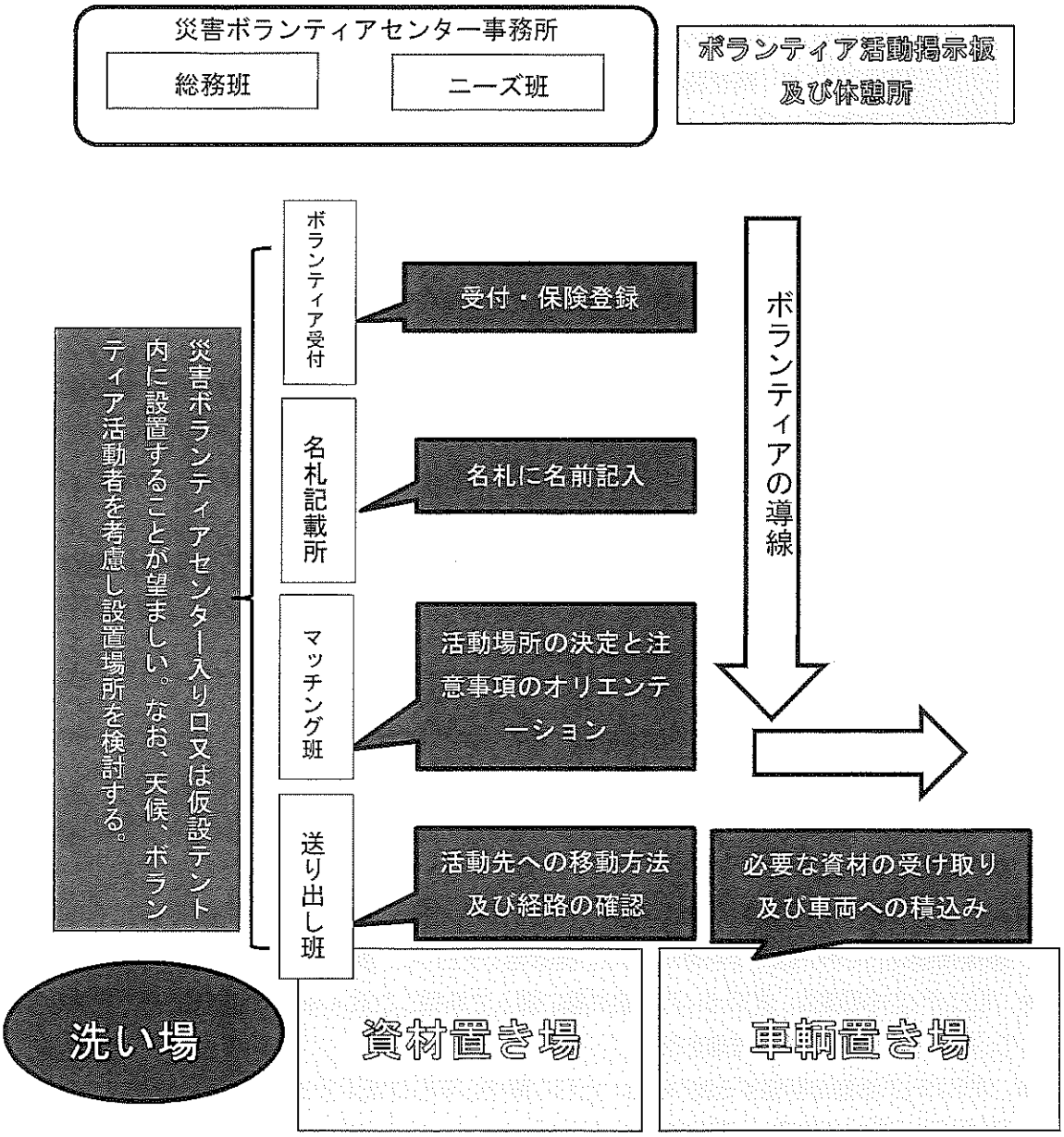
【留意点】

① ボランティア受付、マッチング、送り出しの導線をシンプルにわかりやすくすること。

② ボランティア受付のために広いスペースを確保すること。

③ 各班が相互の状況を把握しやすいように配置を留意すること。

＜例　示＞



6 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集は、センター長の判断により、当該市町村内のみで募集するか、広域で募集するかを決定する必要がある。

なお、ボランティアの募集は、次の手順に基づき行うことが想定され、県社協との連携により対応することが必要である。

段階	方法
第１段階 当該市町村内でのボランティア募集	<当該市町村内で募集する場合> ■ ボランティア、ＮＰＯ、社会福祉施設、民生児童委員等への協力依頼 ■ ホームページ等による募集
第２段階 県内他市町村からのボランティア募集	<当該被災市町村内でボランティアが不足する場合> ■ 県社協と連携し、県内の被災地外の社協に対し、ボランティア募集の応援要請 ■ ホームページを通じて、県内からボランティアの広域募集 ■ ホームページや広報を通じて、ボランティアの募集を行う場合は、居住地市町村社協でのボランティア保険の事前加入（P12参照）の呼びかけや高速道路無料使用許可申請方法（P44参照）等の案内も同時に行う。
第３段階 県外からのボランティア募集	<県内で必要なボランティアが確保できない場合> ■ 県社協を通じて、県外の都道府県社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請 ■ ホームページを通じて、県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスメディアへのボランティア募集の広報依頼を検討 ■ ホームページや広報を通じて、ボランティアの募集を行う場合は、居住地市町村社協でのボランティア保険の事前加入の呼びかけや高速道路無料使用許可申請方法等の案内も同時に行う。

【ボランティア募集の留意事項】

■ 被災者のニーズは、被災後の時間の経過により、質的にも量的にも変化する。ニーズがあってもボランティアを派遣できないケースも想定される。

■ 募集の際は、日々のボランティア活動に関する状況を把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信することが求められる。

■ ボランティア活動を希望する者の動向は、マスメディアの報道やホームページの発信内容に影響される。情報発信は、スタッフ個人の判断によらず、複数名でチェックし、重要な案件はセンター長の判断を仰ぐ。

■ ボランティアの募集は、ボランティア活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、できる限り詳細に情報発信を行う。

■ ボランティア活動を希望する者の数は、土日に集中し平日に減少する等、曜日や時期によって人数に増減が生じることも考慮し、募集を行う。

7　災害ボランティアセンターの運営体制見直しについて

（1）関係者が参加する災害ボランティアセンター運営会議の開催

災害ボランティアセンターは、立上げの状態で終結まで続くわけではなく、フェーズが変わる都度サテライトの設置や閉鎖、災害復興のフェーズや災害ボランティアセンターを運営する人員体制の変化等により、災害ボランティアセンター運営に係る各班業務の見直しや統廃合等、運営体制の見直しが必要となってくる。

災害ボランティアセンター運営体制の見直しに当たっては、その必要が生じた都度、県社協、行政担当者等も出席のもとで、災害ボランティアセンター運営会議を開き、関係者が一同に会し、その後の運営体制についての協議を行うことが必要である。

8　災害ボランティアセンターの閉所について

（1）閉鎖の判断

開所の協議の際に、おおよその閉所時期を想定しておく。

実際に閉所する場合には、住民組織、行政、関係機関等と「災害ボランティアセンター閉所後には住民同士の助け合いで活動を進めていくこと」についての合意形成を図りながら、タイミングを見極めることが重要である。

① 閉所の判断材料

- 住民聞き取り調査による被災者ニーズの有無
- 被災者ニーズが、災害に伴うニーズから、日常的なニーズの移行
- 地元の関係機関・団体の機能等回復
- 生活復興支援活動見通し

※ 災害ボランティアセンター開設期間の目安

・ 地震災害　－　２～３ヶ月

・ 豪雨災害　－　２～３週間

② 留意事項

- ボランティアは復興への熱い思い等から「復興支援のため、長期的な活動が必要」と考えがちであるため閉鎖に当たっては十分な説明、配慮が必要。
- 閉所後、ボランティア活動を平時のボランティアセンターで継続する体制が整えるかの確認。

（2）閉所の周知

① 閉所が決まったら、県災害ボランティアセンター(県社協)に連絡する。

② 広報紙、配付チラシ、災害ボランティアセンターホームページ等を活用し、住民・ボランティア・関係機関等に周知する。

③ 閉所後の業務引き継ぎ先を関係者に周知する。

④ 被災者に不安を与えないよう十分留意する。

（3）閉所に伴う業務

① 対応が必要なニーズの引継ぎや、日常的支援の方法について検討する。

② 借用した資機材を返却する。返却の必要ないものは活用する。

③ 活動資金の余剰金の管理・使途について検討する。

④ 活動報告、決算報告を作成する。

※ ③、④は状況に応じて実施する。

（4）住民の生活支援に向けた活動の継続

災害ボランティアセンターが閉鎖されても、復興への取組みを継続する。必要な支援活動を継続するとともに、復興に向けた計画づくりに積極的に参画し、提言等を行う。

資料編

1　災害発生時からボランティアセンター閉鎖までの大まかな流れ

身の安全 避難（誘導） ⇒ 状況 確認 ⇒ 情報共有会議 災害 VC 開設・運営 ⇒ 災害 VC 見直し 及び規模縮小 ⇒ 災害 VC 閉所

<table>
<tr><td rowspan="2">災害発生！</td><td>＜勤務外＞
■ 自身、家族の安全確保
■ 地域での救護活動</td><td>＜勤務中＞
■ 自身、家族の安全確保
■ 地域での救護活動
■ 職員緊急招集
■ 職員の安否確認
■ 来所者への対応
① 来所中の利用者へ配慮し、速やかに避難誘導する。
○ 施設長の指示に従い、避難系統図を基に行う。
○ けが人の有無の把握・必要な応急措置をする。
○ 安否確認状況について点呼し上席者へ報告
② 施設利用者の帰宅困難時への配慮
○ 気象情報・交通情報・行政情報・災害情報の提供等</td></tr>
<tr><td colspan="2">★ 災害発生時の注意点
① 我が身の安全確保を最優先すること。
② 素早く火の始末をすること。
③ 火が出たらまず消火すること。
④ あわてて戸外へ飛び出さず、出口を確保すること。
⑤ 狭い路地、塀のわき、壁、川べりに近づかないこと。
⑥ がけ崩れ、浸水に注意すること。
⑦ 地震即避難は間違い。市街地火災で危険が迫ったら避難を開始すること。
（岩手山の噴火、がけ崩れ、浸水のおそれのある場合を除く。）
⑧ 自発的に被災者の救助・救援活動を行うとともに、救助・救急活動を実施する各種機関に協力するよう努めること。
⑨ みんなで協力しあって、応急救護を行うこと。
⑩ 正しい情報をつかみ、デマ、うわさ等に惑わされないこと。
⑪ 秩序を守り、衛生に注意すること。</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td rowspan="2">**発災時・直後**
（生命救出期）
24 時間以内</td>
<td>＜勤務外＞
■ 職員の安否確認
① 各部策定の連絡網による連絡
② テレビ・ラジオ、地域情報で被災状況の把握
③ 参集時の留意点（交通手段・服装）</td>
<td>＜勤務中＞
■ 情報収集
情報入手機関：岩手県地域福祉課・市町村社協・ラジオ・テレビ等
■ 施設点検
二次災害の防止に努める。ただし、建物が傾いている場合には入館不可。
■ 緊急会議
① 在席職員の職制に従い会議を行う。
② 参集者：事務局長、事務局次長、各部部長（不在時はリーダー）
② 状況の把握、今後の対応を協議する。</td>
</tr>
<tr>
<td colspan="2">■ 被害状況の確認
次のとおり役割分担の上、実地調査又は関係機関等への電話連絡により、市町村内の被災状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告する。
また、状況等を全体で共有するため、ホワイトボード等に記入する。
○ 市町村災害対策本部の状況、避難所の設置状況
○ ライフライン、交通網の状況
○ 拠点施設周辺の状況
○ 自治会、青年会議所が把握している状況
○ 民生委員・児童委員、ボランティア、NPO、当事者団体が把握している状況
○ 近隣社協の状況
○ 市内巡回による地域ごとの被災状況
■ 関係機関への状況報告及び連絡調整
事務局長は、報告された内容について、会長、常務理事、市町村災害対策本部及び県社協へ状況報告を行う。
市町村災害対策本部と連絡調整を行うために、市町村災害対策本部会議等に市町村社協職員が出席し密に連携を図る。
マスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行う。</td>
</tr>
</table>

	市町村災害ボランティアセンター本部	市町村災害対策本部	岩手県災害ボランティアセンター	被災者ニーズの変化
発災直後～数日後 （生命救出期） ▶被災地域の情報把握・支援方策の検討	○ 被害状況の確認、大まかなニーズの把握 ○ 災害ボランティアセンターの設置検討 ○ 災害ボランティアセンターの設置 （市町村災害対策本部と協議後に設置） ○ 災害対策本部との連絡調整 ○ 災害ボランティアセンター本部スタッフの招集 ○ 災害ボランティアセンター設置について、ホームページ、ブログ等対外的に周知 ○ 岩手県社協等関係機関との連絡調整	○ 市町村災害対策本部の設置	○ 県災害ボランティアセンターの設置 （県災害対策本部と協議してから設置される） ○ 災害対応初動チームの派遣 ○ 現地情報共有会議の開催 ○ 広域地区社協連絡協議会等災害時相互支援協定に基づく、県内社協職員応援派遣の調整	○ 救出救命活動 ○ 医療活動 ○ 消火活動 ○ 水、食料等生活必需品の不足 ○ 指定避難場所への避難 ○ 行方不明者の捜索
	○ 被害状況の情報収集 ○ 関係機関への協力要請 ○ ボランティアコーディネート	○ 被災状況の確認 ○ 指定避難場所の開設 ○ 関係機関への協力要請	○ 被害状況の情報収集 ○ 本部会議の招集・実施 ○ 全社協との連絡 ○ 支援の必要性確認 （現地社協の派遣要請の有無等） ○ 情報の収集・発信 （HP、メール等） ○ 先遣隊の派遣	

	市町村災害ボランティアセンター本部	市町村災害対策本部	岩手県災害ボランティアセンター	被災者ニーズの変化
数日後～3週間後 （生活支援期） ▶被災地域の生活復旧活動	○ 全国へボランティア募集の情報発信 ○ 不足している分野のボランティア派遣要請 ○ 災害ボランティアの受け入れ、需給調整 情報収集、物資運搬 ○ ボランティアコーディネート ○ 専門ボランティア受入れ	○ 被災者支援活動の本格化 ○ 救援物資の受入れ、配分	○ 本部会議の招集・実施 ○ 派遣スタッフからの連絡・情報の収集 ○ 県災害ボランティアセンターの運営 ○ 報道機関への対応（総務班） ○ 支援社協との調整・資機材確保（総務班） ○ 県地域福祉課・全社協への情報提供	○ 医療活動 ○ 水・食料等生活必需品の不足 ○ 指定避難所の円滑な運営 ○ 行方不明者の捜索
3週間後～1か月後 （生活支援期） ▶被災地域の生活復旧活動		○ 仮設住宅の建設、入居受付		○ 医療活動、心のケア ○ 水・食料等生活必需品、嗜好品の不足 ○ 指定避難所の円滑な運営 ○ 仮設住宅への入居
1か月後～ （生活再建期） ▶被災地域の自立支援活動	○ 規模の縮小 ○ 閉所に向けたニーズの再調査 ○ 災害ボランティアセンター閉所の検討 ○ 今後の活動検討 ○ 関係機関への報告 ○ 礼状、報告書等の提出 ○ 生活支援活動	○ 生活基盤の再建 ○ 被災者の生活再建支援	○ 県災害ボランティアセンター閉所について（判断・確認） ○ 県災害ボランティアセンター連絡会会議の開催（反省点・今後の方針等） ○ 県社協内支援活動等の振り返り・個人アンケートの実施等 ○ 被災地災害ボランティアセンター閉所に当たっての支援	○ 心のケア ○ 仮設住宅への入居 ○ 生活再建

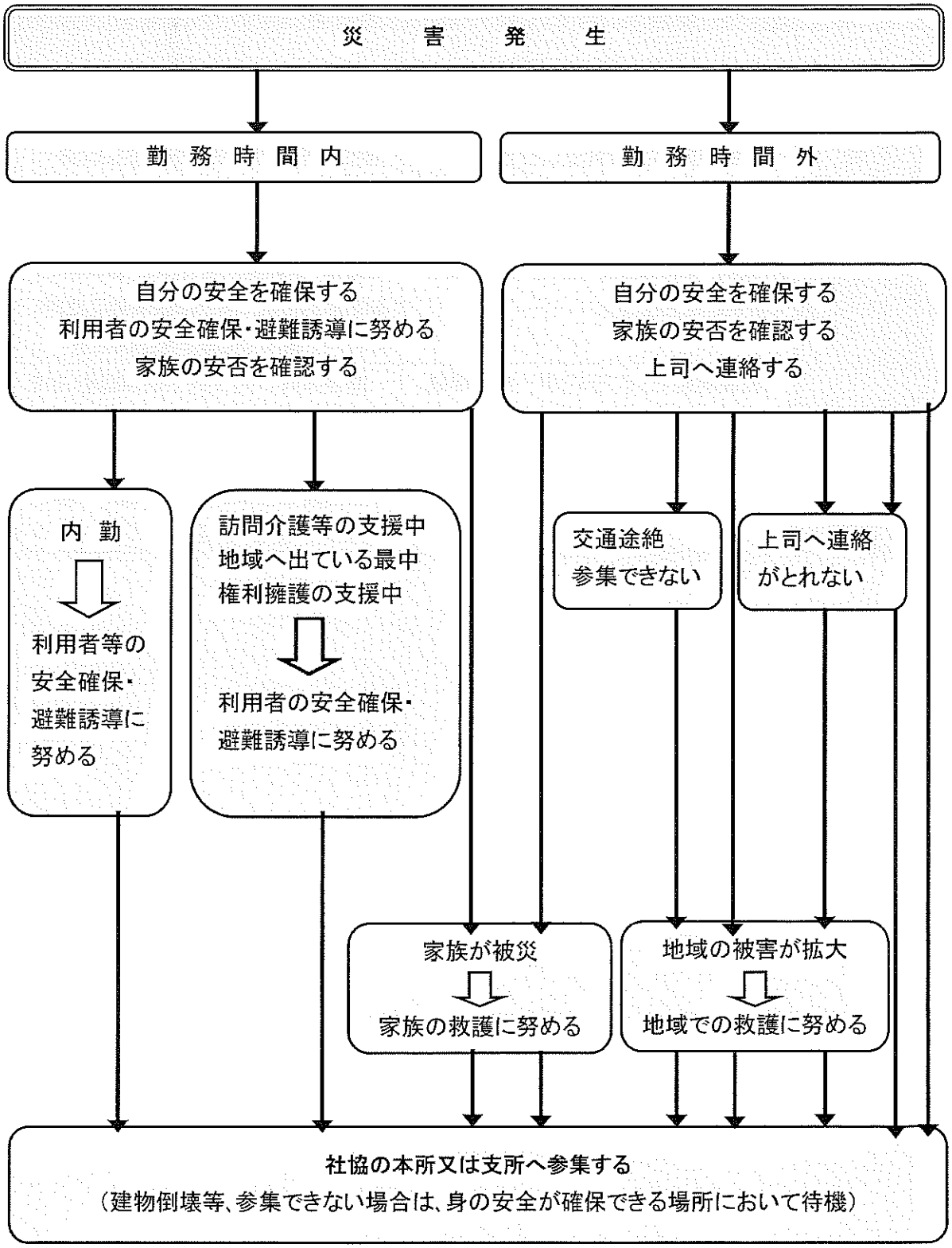
＊時期等については、災害の規模、種類により異なる。

2 職員参集の考え方

（1）職員の参集

区分	連絡体制による参集	自主参集
①地 震	震度５強の地震が発生したとき	震度６弱以上の地震が発生したとき
②水 害	大雨、洪水、暴風雨、高潮に関する特別警報、警報等が発令され、浸水等による被害が発生したとき	大雨、洪水、暴風雨、高潮に関する特別警報、警報等が発令され、浸水等による被害が発生し、河川の決壊等により市町村内で重大な災害が発生したとき
③その他	激甚被害でライフラインが一部で断絶。半壊の家屋が多数見られ、一部の地域で大きな人的被害が見られるとき	激甚被害でライフラインが広範囲にわたって断絶したとき 全壊・半壊の家屋が多数見られ、災害時要援護者世帯も多数被災し、一部で避難所が開設したとき

(2) 参集フロー図


災　害　発　生
勤務時間内
勤務時間外
自分の安全を確保する
利用者の安全確保・避難誘導に努める
家族の安否を確認する
自分の安全を確保する
家族の安否を確認する
上司へ連絡する
内勤
利用者等の安全確保・避難誘導に努める
訪問介護等の支援中
地域へ出ている最中
権利擁護の支援中
利用者の安全確保・避難誘導に努める
交通途絶
参集できない
上司へ連絡がとれない
家族が被災
家族の救護に努める
地域の被害が拡大
地域での救護に努める
社協の本所又は支所へ参集する
（建物倒壊等、参集できない場合は、身の安全が確保できる場所において待機）

3 スフィア基準（人道憲章と人道対応に関する最低基準）

人道憲章と人道対応に関する最低基準（通称：スフィア基準）は、1990年代の人道機関による国際的な活動の増加、さらに1994年の大湖地方の難民危機（ルワンダ虐殺）を受けて、「多くの人道援助機関及びNGOが共通して使用する人道対応に関する基準が必要である」という認識の高まりを受け、1997年にNGOグループと国際赤十字・赤新月運動が開始したスフィアプロジェクトで策定された基準で、紛争や災害の被害者が尊厳のある生活を送ることを目的に定められた基準となっている。

スフィア基準では、「人道憲章」、「権利保護の原則」、「コア基準」（全てのスフィア基準に共有される必須のプロジェクト基準）とともに、「人間の存続のために必要不可欠な４つの要素：（1）給水、衛生、衛生促進、（2）食糧の確保と栄養及び、（3）シェルター、居留地、ノン・フードアイテム（非食糧物資）、及び（4）保健活動」の分野における最低基準が定められている。

特に「人間の存続のために必要不可欠な４つの要素」に関する章では、人間が生命を維持するために必要最小限な水の供給量、食糧の栄養価、居留地内のトイレの設置基準や数、また避難所の一人当たりの最小面積や保健サービスの概要等が具体的に紹介されている。これらの基準は比較的高い水準で定められており、そうすることで、紛争や災害時等の緊急時において、支援を必要とする人々が高い水準の援助を受けられるようにすることを目的としている。同じような基準は、UNHCR（国連難民高等弁務官事務所）緊急対応ハンドブックでも紹介されており、多くの国連機関、国際機関及びNGOは、これらの基準を参考にしながら緊急人道援助活動を行っている。

人道対応に関する最低基準は、支援者及び支援対象者にとって重要なことであり、支援者においては、援助の説明責任や品質維持のために活用することができる。また、支援対象者にとっては、特に脆弱な立場にいる者への支援が優先されることで、支援対象者が平等かつ公平な支援を受けられるよう配慮されている。同時にスフィア基準はあくまでも一般的な基準であり、紛争国や被災地の文化や食糧事情、また風土等により、支援を受ける人々のニーズに対応した臨機応変な援助を行うことが重要となる。このように、スフィア基準は、紛争や災害等の緊急時において、支援を受ける人々の苦痛を軽減するために実行可能なあらゆる手段が尽くされ、人間としての尊厳をもって生活を送るために役立っている。

平成29年5月に開催された「第２回災害時の連携を考える全国フォーラム（特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク JVOAD 主催）では、神奈川県立保健福祉大学名誉教授で東京ボランティア・市民活動センターの山崎美貴子先生が、災害時の被災者支援について、「これからの災害時被災者支援は、スフィアの精神をベースに活動することが必要」とのお話しをされ、災害時の被災者支援を行う機関、団体がスフィア基準の内容を理解し、全ての被災者が人間としての尊厳をもって生活を送ることができているか、この基準を用いて支援の状況を見極め、不足している支援を行う活動を展開することが求められている。（記載の一部は内閣府ホームページから引用）

4 岩手県地域防災計画での市町村社協の役割

(1) 防災ボランティア育成計画上の位置付け

岩手県地域防災計画では、本編第2章「災害予防計画」、第22節「防災ボランティア育成計画」において、県社協と市町村社協が「防災ボランティア活動の普及啓発」、「防災ボランティアのリーダー、コーディネーター等の養成」の実施機関（責任者）として位置付けられており、その実施方法については、次のとおり規定されている。

県内各市町村社協では、日常的にボランティアの養成や活動の推進を図っており、こうした一般のボランティアに従事している人たちの関わりが、災害時のボランティア活動に厚みが付くことにつながり、災害時でも様々なボランティア活動場面での活躍が期待される。

【岩手県地域防災計画（本編）第2章災害予防計画 第22節防災ボランティア育成計画】

1 防災ボランティア・リーダー等の養成

○ 県及び市町村は、日赤県支部、日赤地区等、県社協、市町村社協と連携し、防災ボランティア活動について広報等により、普及啓発を行う。

○ 県社協及び市町村社協は、防災ボランティアの入門講座、防災ボランティアのリーダー及びコーディネーターの養成講座等養成研修を行う。

この場合において、日赤県支部、日赤地区等、県社協、市町村社協は、防災ボランティアが円滑かつ効果的に活動が行われるよう、市町村と連携し、小地域ごとに複数の者が受講するように努める。

2 防災ボランティアの登録

○ 日赤県支部、日赤地区等、県社協、市町村社協は、あらかじめ、災害時において防災ボランティア活動に参加する個人及び団体の登録を行う。

○ 防災ボランティア登録は、経験、専門知識、技術の有無及び活動地域等の別に行う。

3 防災ボランティアの受入体制の整備

○ 県及び市町村は、日赤県支部、日赤地区等、県社協及び市町村社協その他の団体等とともに、防災ボランティアを円滑に受け入れるための体制の構築に努める。

(2) 防災ボランティア活動計画上の位置付

岩手県地域防災計画では、本編第3章「災害応急対策計画」、第12節「防災ボランティア活動計画」において、市町村社協は「防災ボランティア活動に係る市町村との連絡調整」、「防災ボランティアの受付・登録、情報提供及び連絡調整」が、県社協は「防災ボランティア活動に係る市町村社協との連絡調整」、「防災ボランティア活動に係る県との連絡調整」、「県内の防災ボランティア関係団体との連絡調整」、「県外防災ボランティアの受入れに係る関係団体との連絡調整」の実施機関（責任者）として位置付けられており、その実施方法については、次のとおり規定されている。

1 防災ボランティアに対する協力要請

○ 市町村本部長は、災害時において、防災ボランティアの協力が必要と認めた場合は、日赤県支部、日赤地区等、県社協、市町村社協と連携して、防災ボランティアに対して協力を要請する。

2 防災ボランティアの受入れ

○ 日赤地区等及び市町村社協は、災害時において防災ボランティアの受付を行い、次の事項についてオリエンテーションを行う。

ア 防災ボランティア活動の内容
イ 防災ボランティア活動の時期及び活動区域
ウ 防災ボランティア活動のリーダー等の氏名
エ 防災ボランティア活動の拠点及び宿泊施設（場所）
オ 被害状況、危険箇所等に関する情報
カ 交通機関、医療機関、通信網等に関する情報
キ その他必要な事項

5 災害ボランティア活動に当たっての留意事項

(1) 水没家財道具の搬出、分別、集約

水没家財道具等は、被災者宅前の道路に搬出（車両通行等に支障のないように）すれば、行政や自主防災組織等が手配したトラック等で集積所に搬送される。

災害の状況や自治体によっては、廃棄する家財道具や流木等の分別が行われない、搬入制限が設けられる等の場合があるので、注意が必要。

(2) 効率的な搬出、分別、集約

搬出や分別は、1次集積所に廃棄物を集約し、集積所内で大まかな分別を行う。そこから焼却施設等に搬送することが、効率のよい処理方法と考えられる。場合により行政に提案することも必要。

6 災害ボランティアセンター運営方針＜例示＞

1 災害ボランティアセンターの役割について

災害ボランティアセンターの役割は、次に掲げるものとする。

（1）災害ボランティアセンターは、住民が自主的に復旧・復興できない箇所の復旧・復興支援を行う。

（2）災害ボランティアセンターは、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、家族単位で生活を営むことができるまでの支援を行う。

（3）復旧・復興の主役は住民であり、災害ボランティアセンターは、住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 災害ボランティアセンターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は、次に掲げるものとする。

（1）被災者のボランティアニーズの把握

（2）災害ボランティアの受入れ、ボランティア活動保険加入手続

（3）災害ボランティアと支援を必要とする住民のコーディネート

（4）被災状況、被災者ニーズの把握と関係機関への情報提供、支援要請

（5）災害派遣福祉チームとの連携の上での、高齢者、障がい者等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 災害ボランティアの派遣上の留意事項について

災害ボランティアの派遣基準は、次の点に留意する。

（1）ボランティアの安全が確保できること。

（2）行政が取り組むことが困難な活動であること。

（3）独居高齢者や障がい者等、特に支援が必要な方を優先すること。

（4）発災直後を除き、原則として、企業・商店（個人商店は除く）への派遣は行わないこと。

4 災害ボランティアセンターの閉鎖時期について

災害ボランティアセンターは、臨時的・応急的なものであることを考慮し、当面の設置期間を、【年号】○年○月○日までとする。

設置期間の延長が必要な場合には、【年号】○年○月○日までに関係機関と協議の上決定し、広報を行う。

5 災害ボランティアセンター運営の留意事項について

（1）災害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創意工夫を支援に活かすこと。

（2）様々な団体や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分図り、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当たっては、混乱をきたさぬよう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、災害ボランティアセンターセンター長の判断により内容の変更を行うこと。

7 災害ボランティアセンター活動計画＜例示＞

1 当面、想定される被災地からのニーズの内容と、その把握方法

2 災害ボランティアセンター活動拠点の確保

	設置時期・場所・資材インフラ等の確認
本 部	
サテライト	

3 災害ボランティアセンター運営に係る現地社協のスタッフ体制（人数等）

（災害ボランティアセンターに対する内部の協力体制）

4 ブロック派遣や NPO 等外部支援者の関わり状況及び今後の予定

（すでに入っている NPO 等の数やそれ以外に求める数等）

5 活動に必要な資材と調達方法

6 今後想定されるボランティアの受入見込及び希望

7 社協事業と災害ボランティアセンターとの連携状況（避難所や仮設住宅等への支援も含む。）

8　今後の災害ボランティアセンター活動の見通し計画

1週間後	
2週間後	
3週間後	
4週間後	
5週間後	
6週間後	
7週間後	
8週間後	

※ 参考「災害ボランティア運営支援者の活動及び運用マニュアル」
（平成25年3月、社会福祉法人大阪府社会福祉協議会 大阪府市町村社会福祉協議会連合会）

8　過去の災害ボランティアセンター開設・運営状況

災害名	市町村名	災害ボランティアセンター 開設・運営期間、開設場所	備考 ※人数は延べ人数
軽米町水害	軽米町	平成 11 年 11 月 5 日～３０日 軽米町老人福祉センター	ボランティア数 2,000 人余
台風 6 号水害	東山町	平成 15 年 7 月 12 日～28 日	ボランティア数 1,570 人
岩手・宮城内陸地震	奥州市	平成 20 年 6 月 18 日～7 月 31 日	ボランティア数 119 人 ※県社協把握数
東日本大震災	県内 27 市町村	平成 23 年 3 月 11 日～	ボランティア数549,914 人 ※22～28 年度
集中豪雨水害	一関市東山町	平成 25 年 7 月 29 日～8 月 5 日	ボランティア数 557 人
集中豪雨水害	盛岡市、雫石町、矢巾町、紫波町	平成 25 年 8 月 10 日～9 月 3 日	ボランティア数 3,939 人
台風 18 号水害	盛岡市、二戸市、八幡平市、一戸町	平成 25 年 9 月 18 日～10 月 4 日	ボランティア数 1.366 人
台風 10 号水害	宮古市、久慈市、岩泉町	平成 28 年 8 月 30 日～11 月 30 日 ※　岩泉町は、冬季休止期間を経て、平成 29 年 4 月 1 日から通常ボランティアセンターとして災害ボランティアニーズ対応。平成 29 年 11 月 30 日に災害ボランティアニーズ完了。	ボランティア数 24,470 人
台風 19 号水害	久慈市、普代村、田野畑村、宮古市、岩泉町、山田町、釜石市	令和元年 10 月 14 日～12 月 3 日	ボランティア数 6,493 人

9　災害時に活用可能な様々な団体、制度について

(1) 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議

災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（以下：支援 P）は企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会等により構成されるネットワーク組織で、平成 16 年の新潟中越地震の後、平成 17 年 1 月より中央共同募金会に設置された。

平常時には、災害支援に関わる調査・研究、人材育成や啓発活動を行い、災害時には多様な機関・組織、関係者等が協働・協力して被災者支援に当たっており、東日本大震災においても、ネットワークを最大限生かして、災害ボランティアセンターの運営支援、企業と連携した資機材支援、ボランティアバスの運行、災害ボランティアセンターの検証等を行っている。

【災害ボランティア活動支援プロジェクト会議に関する照会先】
社会福祉法人　中央共同募金会　TEL：03-3581-3846
特定非営利活動法人さくらネット　TEL：0798-23-3215

(2) 特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）

特定非営利活動法人全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）は、災害時の被災者支援活動が効果的に行われるため、地域、分野、セクターを超えた関係者同士の連携の促進及び「支援環境の整備を図ること、その活動を通じて将来の災害に対する脆弱性を軽減することに貢献することを目的に、平成 28 年 11 月に設立された NPO 法人。

主な活動は次のとおり。

【災害発生時】
- ○ 被災者/住民/地域のニーズと支援状況の全体像の把握（支援のギャップの把握）
- ○ 支援団体等への情報共有と支援団体間のコーディネーション
- ○ 復旧・復興に向けた支援策の提言及び支援全般の検証

【平常時】
- ○ NPO、ボランティアセンター等市民セクターの連携強化
- ○ 産・官・民等のセクターを越えた支援者間の連携強化
- ○ 地域との関係構築と連携強化
- ○ 訓練、勉強会、全国フォーラム等の実施（連携の場づくり）

(3) いわて NPO 災害支援ネットワーク（INDS）

いわて NPO 災害支援ネットワーク（INDS）は、日本各地で起こる災害の被災者と被害地域への緊急サポートを迅速で効果的にするため、行政、社会福祉協議会そして住民団体等と協力し活動を行い、「オール岩手の協働」を目的に平成 28 年 9 月に設立された。

【主な構成団体（令和 2 年 1 月時点）】

NPO 法人遠野まごころ、一般社団法人 SAVE IWATE、NPO 法人いわて連携復興センター、NPO 法人いわて NPO フォーラム 21、NPO 法人フードバンク岩手、NPO 法人クチェカ、NPO 法人いわて GINGA-NET、NPO 法人まんまるママいわて、地域産業パートナーシップ協同組合

【主な取組】

○ 行政、社協、企業、士業など様々なセクターとの連携体制構築
○ 防災減災や災害支援の意識向上を図るために岩手に根差すネットワーク体制構築。
○ 防災、災害支援、復興に関する各種研修会の開催
○ 本県の復興の現状や、これまでの復興状況等をしっていただくための視察や研修をコーディネート
○ 県内外で発生する災害に対し、JVOAD 等全国の支援団体と連携した情報収集、状況に応じて先遣隊の派遣などを通した支援活動

(4) 災害等準備金制度（共同募金会）

「災害準備金」は、災害が発生した際、主に災害ボランティアセンターの立上げに係る設置・運営費、ボランティア活動経費、また公的補助の対象とならない社会福祉施設の修理・復旧に要する経費に充てることができるもの。

準備金は、毎年 10 月 1 日から始まる「赤い羽根の共同募金」から、毎年 3%をいざというときのために積み立てられている。

※ 対象経費等、詳細は岩手県共同募金会に照会すること。TEL：019-637-8889

(5) 福祉救援活動資金援助制度（全社協）

災害対策基本法に定義され、かつ、災害救助法が適用された災害の発生により被害を受けた地域において、都道府県・指定都市社協が市区町村社協と連携し取り組む救援活動及び、ブロック内社協の合同本部の設置等に対して、緊急かつ即応的に要する初動体制の費用の支援として、資金援助を行う制度。

資金は都道府県・指定都市社協及び市町村社協からの醵金を財源とし、支給は全社協地域福祉推進委員会での合議により決定される。

(6) ボランティアの高速道路料金無料措置

＜制度の概要＞

災害時、道路整備特別措置法に基づき、被災自治体（被災地の都道府県知事）の判断により自治体から高速道路会社に要請が行われることで、高速道路会社がボランティア活動に使用する車両に対し高速道路の無料措置を実施した場合にのみ適用されます（すべての災害に適用されるものではありません）。

無料措置が適用された場合にその適用を受けるためには、これまで、ボランティア活動者の居住地（出発地）の自治体が発行する「災害派遣等従事車両証明書」を料金所に提出することが必要でした。しかし、令和元年7月1日以降に発生する災害について、災害ボランティア車両の高速道路無料措置にかかる「災害派遣等従事車両証明書」の取得における手続きが簡素化されました。

詳細は各高速道路会社ホームページをご覧ください。また、当面はこれまで行われてきた手続きも併用可能です。

＜利用方法（無料措置を希望するボランティアが行う手続）＞

【往路】

1. 高速道路会社等HPから往復分のボランティア車両証明書を取得
2. ボランティア車両証明書に必要事項を記入
3. 高速道路を利用時、被災地の指定ICにて本人確認書類を提示のうえ、ボランティア車両証明書を係員に提出（走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける）

【復路】

1. ボランティア活動終了時、災害ボランティアセンター等でボランティア車両証明書に「活動確認」の押印を受ける
2. 高速道路を利用時、出発地のICにて本人確認書類を提示のうえ、ボランティア車両証明書を係員に提出（走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける）

＜留意点＞

※ 車両に「ボランティア車両証明書」を搭載することで高速道路無料措置が適用される。

※ 一般レーンを通行すること。（ETCレーンを使用すると、無料措置は受けられない）

※ 「ボランティア車両証明書」は料金所で渡し切りになるため、往復の場合は２枚の証明書が必要。

※ 次のページから、『災害ボランティア車両の高速道路無料措置における手続き簡素化について』を掲載する。

※ 様式⑮「ボランティア車両証明書」（P71）は、様式集に掲載する。様式⑮については、見本となるため、実際は、高速道路会社等のホームページからダウンロードして使用すること。

簡素化の概要

これまでの手続き方法

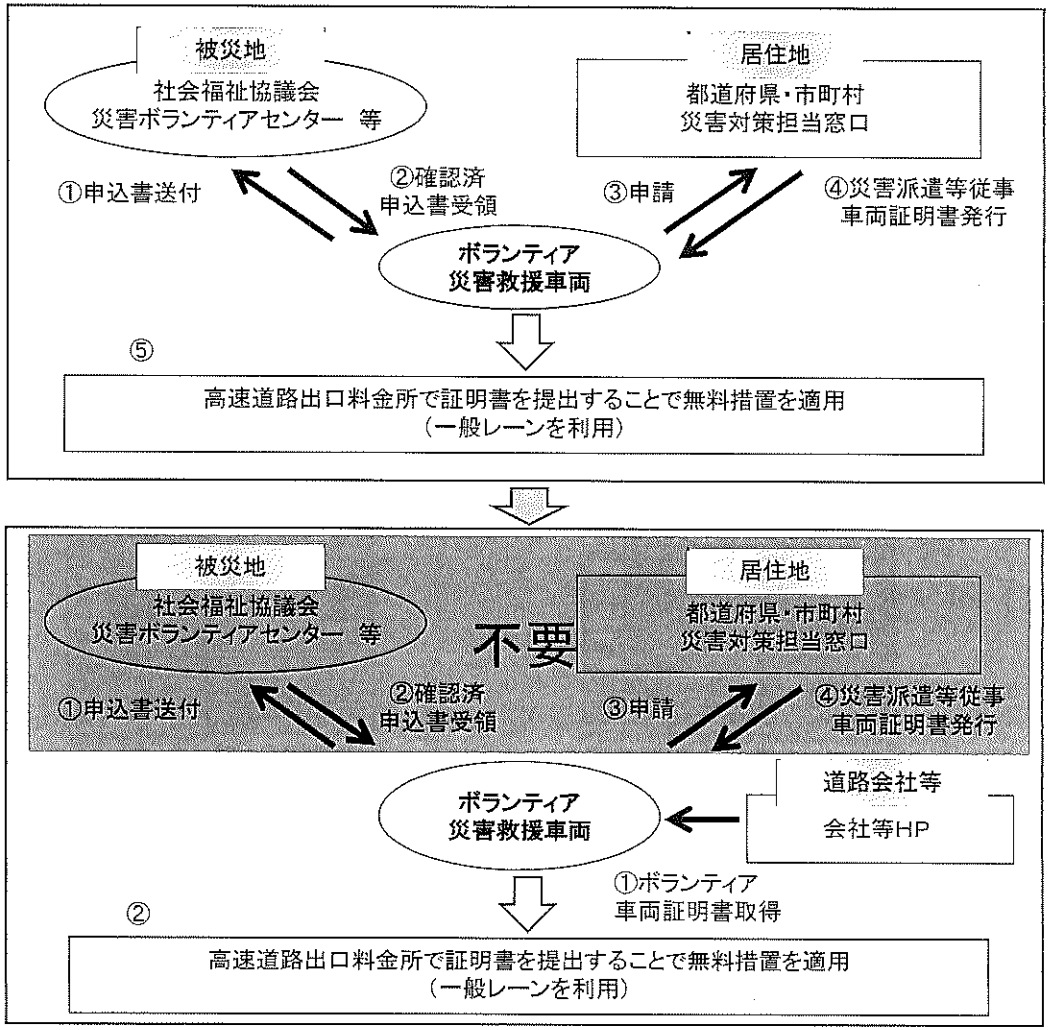
ボランティアの活動情報をHP等で入手
↓
①災害ボランティアセンター等に活動予定確認申請
（以下、「申込書」）をFAX等で送付
↓
②災害ボランティアセンター等にて確認済の申込書をFAX等で受領
↓
③最寄りの市町村等で②で受領した申込書を添付のうえ、
災害派遣等従事車両証明書の発行申請
↓
④災害派遣等従事車両証明書を受領
↓
⑤高速道路を利用

新たな手続き方法

ボランティアの活動情報をHP等で入手
↓
①高速道路会社等のホームページでボランティア車両証明書取得
↓
②高速道路を利用

※ボランティア活動を行う場合には災害ボランティアセンターへの登録が必要な場合があります。詳しくはボランティアセンターのHPをご確認ください。

（参考）イメージ図



ボランティア車両証明書（証明書）の利用方法（全体の流れ）

①高速道路会社等HPから往復分の証明書を取得

↓

② 証明書に必要事項を記入

↓

③高速道路を利用（往路）、被災地の指定ICにて
本人確認書類を提示のうえ、証明書を係員に提出
（走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を
係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける）

↓

④ボランティア活動実施

↓

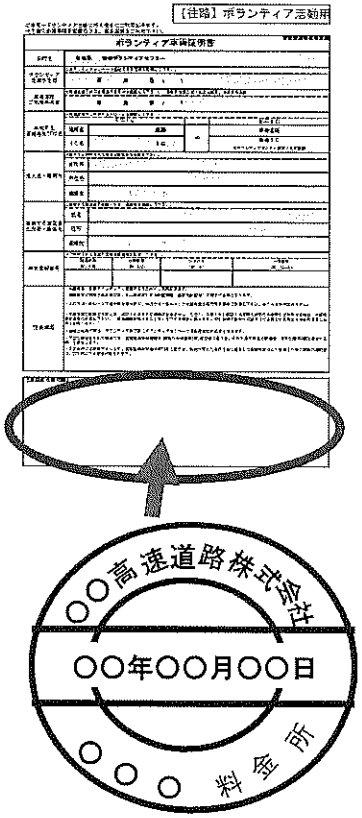
⑤ボランティア活動終了時、災害ボランティアセンター等で
証明書に「活動確認」の押印を受ける

↓

⑥高速道路を利用（復路）、出発地のICにて
本人確認書類を提示のうえ、証明書を係員に提出
（走行経路途中の本線料金所では、本人確認書類及び証明書を
係員に提示のうえ、証明書に確認印の押印を受ける）

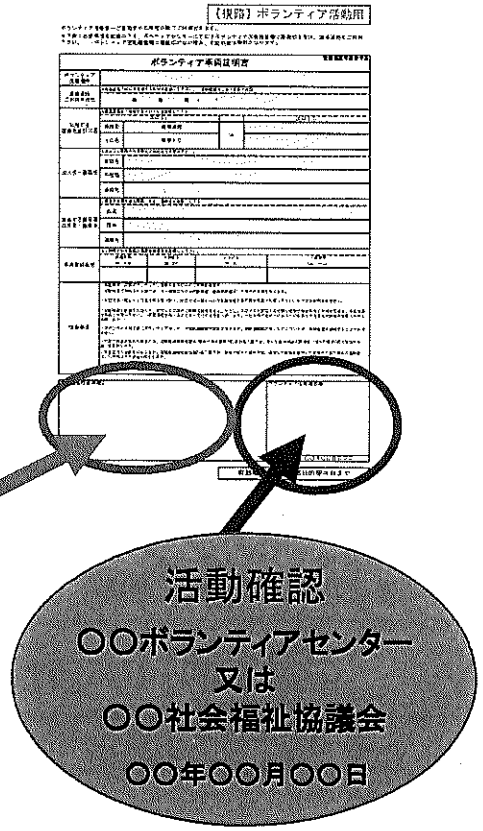
※往路のみの利用やボランティア以外の利用の場合、通行料金をいただきます。

ボランティア車両証明書
（往路用）



料金所通過確認印

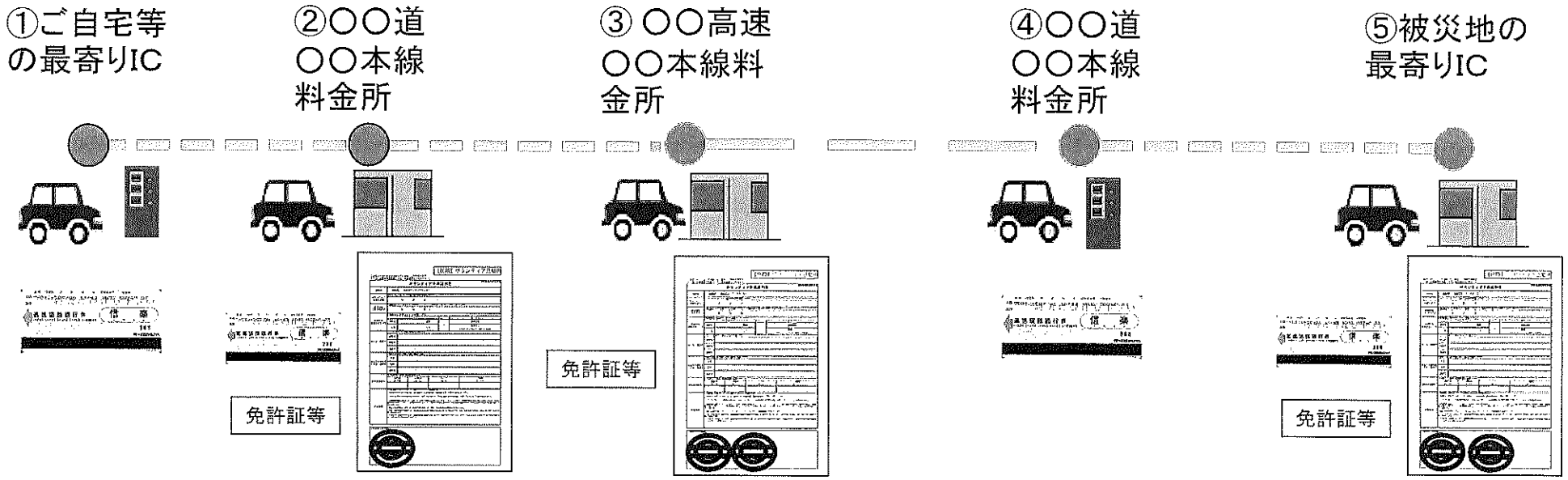
ボランティア車両証明書
（復路用）



ボランティア活動確認印

証明書の利用方法（具体例）

（例）ご自宅等の最寄りICから流入 → 他の高速道路会社を経由 → 被災地の最寄りICまで通行する場合



①一般レーンにて通行券をお受け取りください。

②通行券、証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。
本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、証明書及び本人確認書類をお返しいたします。

③証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。
本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、証明書及び本人確認書類をお返しいたします。

④一般レーンにて通行券をお受け取りください。

⑤通行券、証明書及び本人確認書類を係員にお渡しください。
本人確認を行い証明書に料金所印を押印のうえ、本人確認書類をお返しいたします。

――災害時の円滑なボランティア活動を目指して――

岩手県防災ボランティア活動推進指針

平成 26 年３月

（令和３年３月改定）

岩　手　県

目　次

本指針における用語の定義　２

第１　指針策定の背景と目的　４

第２　岩手県の災害時におけるボランティア活動の状況と課題　６
１　東日本大震災津波におけるボランティア活動の状況
２　東日本大震災津波におけるボランティア活動に係る課題
３　平成 25 年7月から9月にかけての大雨洪水災害におけるボランティア活動の状況・課題
４　平成 28 年台風第 10 号災害におけるボランティア活動の状況・課題
５　令和元年台風第 19 号災害におけるボランティア活動の状況・課題

第３　防災ボランティア活動推進のための基本的視点　９
１　平時における関係機関・団体のネットワークの構築
２　災害時における連携・協働体制の構築
３　地域の「受援力」を高める取組の推進

第４　防災ボランティア活動推進のための取組方向　10
１　災害ボランティアセンターの迅速な設置及び円滑な運営に向けた取組
２　行政、社会福祉協議会、日赤、ＮＰＯ等の連携・協力による効果的な支援活動に向けた取組
３　防災ボランティア活動拠点の確保・設置に向けた取組
４　要配慮者世帯及び被災者ニーズの把握に向けた取組

第５　「岩手県防災ボランティア支援ネットワーク」について　13
１　目的
２　連絡会議（平時）の設置
３　市町村域ネットワークの構築
４　災害時情報共有会議（広域）
５　災害時情報共有会議（被災地）

本指針における用語の定義

① 防災ボランティア

災害に係る「予防（訓練・啓発）」から、「応急・避難生活支援」、そして「復旧・復興・生活再建」を支援するボランティア。

なお、災害時は被災地や被災者に負担が掛からぬよう、食料・装備品の準備や交通手段・宿泊場所の確保等を自ら行った上で活動すること（自己完結）が原則とされている。

※ 東日本大震災津波に係る「防災ボランティア」に該当する表記は、実際に使用されていた「災害ボランティア」としている。

※ 国においては、防災基本計画等において「防災ボランティア」という言葉を用いているが、直接的な定義はされていない。なお、「防災」という用語については、次のとおり説明している。

防災とは

「防災」とは、「災害を未然に防止し、災害が発生した場合における被害の拡大を防ぎ、及び災害の復旧を図ること」をいいます。〈災害対策基本法〉

つまり、「予防（訓練・啓発）」から、「応急・避難生活支援」、そして「復旧・復興・生活再建」など、事前から事後にいたる「災害の全ての局面」に掛かる用語です。

救援活動にかぎらず、復旧・復興の取組、また、平時の予防や訓練、防災意識の啓発など、防災ボランティアには、さまざまな参加のしかたがあります。

（内閣府ＨＰ 防災ボランティア活動の基礎情報より）

② 専門ボランティア

防災ボランティアのうち、専門的な技能や資格をもって活動を行うボランティア（個人及び団体）

※ 想定される専門ボランティア：救助・救援、医療・助産、保健、福祉・介護、通訳（外国語、手話）、輸送、通信（アマチュア無線等）、建物判定、障害物除去、家畜防疫・ペット保護、栄養食生活指導、食品衛生指導

③ 災害ボランティアセンター

災害時に防災ボランティアの受入れや被災者のニーズ把握などを行う拠点。

岩手県地域防災計画においては、「防災ボランティアの受付・登録、情報提供及び連絡調整」等を市町村社会福祉協議会及び日本赤十字社岩手県支部地区及び分区が行い、「防災ボランティア活動に係る県、市町村社協、関係団体との連絡調整」等を岩手県社会福祉協議会が行うこととしている。

④ ＮＰＯ等

ＮＰＯ、ＮＧＯ、一般法人及び公益法人等

⑤　中間支援組織

「被災者支援に関わる様々な主体による活動の支援や組織間の調整をおこなう役割を担う組織」のこと。各団体の活動状況・支援ニーズ・課題等の情報共有を行い、支援の抜け・漏れ・落ち・ムラをなくし、総体としての支援活動を最大化することを目的としている。

東日本大震災津波以降、被災者支援に携わる主体が多様化したことに伴い、重要性が指摘されている。

本指針においては、岩手県内で発生した災害に対応する中間支援組織のことを「岩手中間支援組織」とし、いわて NPO 災害支援ネットワーク（INDS）がこの役割を担っている。

県内には、その他にも「市町村域の中間支援組織」が発足しており、岩手中間支援組織との間で協働し、支援のコーディネート活動にあたることが求められる。

⑥　いわて NPO 災害支援ネットワーク（INDS）

平成 28 年台風第 10 号災害の被災者支援を契機に、県内 NPO 等が「災害ボランティアセンターとの連携」、「それぞれの主体の活動がより推進されるためのネットワーク（情報共有の場）づくり」、「県内外の支援活動を行う団体への情報発信等のサポート」を目的に結成された。

⑦　（特非）全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（以下「JVOAD」）

東日本大震災津波の際に明らかになった、ボランティアや支援団体と政府・行政（省庁、都道府県、市町村）と企業などとのコーディネーションの課題に基づき、災害時の被災者支援活動が効果的に行われるよう、地域、分野、セクターを超えた関係者同士の「連携の促進」及び「支援環境の整備」を図ることを目的として設立された。

⑧　市町村域ネットワーク

災害の発生に備え、平時の取組として「想定災害」「自治体の規模」「地域特性」等に併せてあらかじめ、各地で検討しておくことが内閣府発行「防災における行政の NPO・ボランティア等との連携・協働ガイドブック」にて求められている。

本指針では市町村域の社会福祉協議会、NPO、ボランティア、自治会、消防団等のコミュニケーションが図られており、上記ガイドブックで求められている取組がなされる等、災害時に関係団体等が連携しあえる体制等を「市町村域ネットワーク」と呼称する。

第１　指針策定の背景と目的

○　本県に未曾有の人的・物的被害をもたらした東日本大震災津波においては、被災地の行政機能さえも麻痺するような状況の中で、発災直後から日本赤十字社や多くのＮＰＯ等によるボランティア派遣の動きがあり、また、社会福祉協議会が設置した災害ボランティアセンターを通じて活動したボランティアも多数（令和２年２月末時点で延べ56万８千人以上）に上った。

○　これらボランティアの活動は、被災地のマンパワー不足を補うのみに留まらず、柔軟かつきめ細やかな支援活動により多くの被災者を支え、その生活再建に向けての意欲を促し、改めてその重要性を示した。

○　一方、市町村社会福祉協議会自体が被災したことなどにより、発災後しばらくの間、災害ボランティアを受け入れることができない市町村があったほか、経験不足等に起因するＮＰＯ等の受入れをめぐる混乱や、行政、社会福祉協議会、ＮＰＯ等との連携が十分に行われないなどの課題も指摘された。

○　こうした災害ボランティア活動の課題から分かるように、防災ボランティア活動の一層の推進に向けては、平時から、県域及び各市町村域での関係機関・団体等のネットワークを構築し、災害に備えた体制を確保することが必要であり、併せて、地域のボランティアを受け入れる力、いわゆる「受援力」を高めることが重要である。

○　平成25年７月から９月にかけての大雨洪水災害においても、東日本大震災津波で得られた経験が生かされたが、一方で、依然として大震災と同様の課題が指摘されており、平時からの取組を充実させていくことの重要性が再認識された。

○　こうしたことから、岩手県では「災害ボランティアのネットワーク化にあたってのガイドライン」策定以降の災害の経験やボランティア活動の成果・課題を踏まえ、今後の災害に備えた取組の方向性を示し、関係機関・団体が認識を共有して、官民協働で一層活発かつ効率的な防災ボランティア活動が展開されるよう、平成26年３月に岩手県地域福祉支援計画に基づき本指針を策定した。

○　本指針策定後に発生した、平成28年台風第10号災害に際しては、県内ＮＰＯ等による市町村社協が設置する災害ボランティアセンターへの運営支援が実施される等、活発かつ効率的なボランティア活動が展開された。

また、同災害を契機に、県内ＮＰＯ等が「いわてNPO災害支援ネットワーク（ＩＮＤＳ）」を立上げ、JVOAD等と連携し、行政、社会福祉協議会と協働で被災者支援を実施する等、本県における岩手中間支援組織としての役割を果たした。

○　平成28年熊本地震をはじめとして県外各地で発生した災害においても、JVOADや岩手中間支援組織が中心となり、定期的に被災者支援関係者（行政、社会福祉協議会、NPO・ボランティア等）による情報共有会議を開催するなどの取組を行い、円滑な情報共有や活動調整に大きな役割を果たしている。

○　これらの状況を踏まえ内閣府では「防災における行政のＮＰＯ・ボランティア等との連携協働ガイドブック～三者連携を目指して～（平成30年4月、内閣府防災担当）」を発行し、各都道府県における取組の促進を図っている。

○　その後、令和元年度に発生した台風第19号災害においても、県内NPO等による災害ボランティアセンターへの支援が引き続き行われ、支援にあたっては、岩手中間支援組織を中心として、関係者間の情報共有会議が行われるなど、これまでの災害の経験を活かした、支援活動の円滑化・効率化に向けた取組の成果が見られている。

○　これらの経験や、全国的な防災ボランティアを取り巻く環境を踏まえ、「第3期岩手県地域福祉支援計画」及び「岩手県地域防災計画」に基づき本指針を改定し、本県の更なる防災ボランティア活動の推進に取組もうとするものである。

※　災害の種類（地震、津波、風水害、火山噴火等）、災害の規模及び災害発生時期等によっては、本指針にこだわることなく、状況を見極め柔軟な対応が必要となる場合もあること。

第２　岩手県の災害時におけるボランティア活動の状況と課題

１　東日本大震災津波におけるボランティア活動の状況

○　東日本大震災津波においては、発災直後から、地元住民や事業者による相互扶助的な支援活動が行われたほか、日本赤十字社及び被災地に独自に拠点を設け自らボランティアの受入れ調整等を行うＮＰＯ等によって、救護所設営補助、負傷者の搬送、医師・医療資機材の輸送補助、炊き出し、がれきの撤去・清掃等の活動が行われた。

○　県・市町村社会福祉協議会では、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議や全国社会福祉協議会等の全国の組織・団体から物的・人的支援を受けながら、災害ボランティアセンターを設置し、一般の個人・団体ボランティアの受入れ調整や被災地へ災害ボランティアを派遣するボランティアバスの運行を行った。

○　なお、被災地の市町村社会福祉協議会自体も被災し、発災直後は組織としての機能を十分果たせない状況にあったこと、さらに交通網の遮断やガソリン不足などもあり、当初は地元住民など県内のボランティアのみに限定して受け入れるケースが多く、県外からの個人ボランティアの受入れについては、市町村によっては４月に入ってから本格的に可能となるところもあった。５月の連休頃には、ボランティアの受入れ体制づくりと並行して、コーディネートも円滑に行われるようになり、ボランティア活動が活発化した。

○　ボランティアの活動内容は多岐にわたり、避難所の運営支援、救援物資の輸送・仕分け、炊き出し、被災家屋や敷地の清掃・整理、写真の復元作業、引越し支援、サロン活動、さらには手仕事（手芸品や木工品等の製作）支援などが行われてきた。県内で活動したボランティアの人数は災害ボランティアセンターを通じたものだけで延べ56万８千人以上（令和２年２月末時点）に上った。

２　東日本大震災津波におけるボランティア活動に係る課題

災害ボランティアの活躍の一方で、その受入れや効果的な活動の面に関して、

次のような課題が指摘されている。

⑴　災害ボランティアセンターの設置・運営に関する課題

沿岸部においては、社会福祉協議会の事務所が流出し、書類や機材を失うなどの被害を受けたほか、役職員が犠牲となるなどにより、災害ボランティアセンターの迅速な設置と円滑な運営ができない市町村があった。しかし、社会福祉協議会では、社協自体が大きな被害を受けた場合を想定したマニュアルが整備されておらず、他の社協からの支援の仕組みや職員の役割について、職員間に十分浸透していなかった。

また、過去に災害ボランティアセンターの設置・運営の経験がない社会福祉協議会においては、ノウハウ不足やスタッフ不足が課題となった。

⑵　行政、社会福祉協議会、ＮＰＯ等の連携・協力による効果的な支援活動に関する課題

ＮＰＯ等や専門ボランティアの受入れ体制が構築されておらず、現地の受入れ窓口となる機関も明確にされていなかったことから、災害ボランティアセンター及び行政において混乱が生じ、マッチングに時間を要した例が見られた。

加えて、行政、社会福祉協議会、ＮＰＯ等の間での連携が不十分であり、支援内容や地域が重複した一方、支援が行き届かない地域が生じるなど、効果的な支援ができていない面があった。

⑶　災害ボランティア活動拠点に関する課題

今般の大震災では、被害が甚大かつ広範囲にわたり、被災地での災害ボランティアセンターの設置場所及び宿泊場所等の活動拠点の確保が困難で、災害ボランティア受入れの障害となった。

⑷　被災者ニーズの把握に関する課題

災害ボランティアセンターを設置したものの、初期段階では、どこでどのような支援を必要としているのか把握が難しく、ボランティアの派遣ができない状況があった。

３　平成25年７月から９月にかけての大雨洪水災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　被害を受けた内陸市町村では、大雨洪水災害による災害ボランティアセンターを初めて設置したところが多く、初期段階においてはノウハウ不足により円滑な運営ができなかった点や、行政と社会福祉協議会との連携不足、両者のあいまいな役割分担により、ボランティアセンターでの混乱が一部発生した点など、東日本大震災津波での課題と共通する点が見られた。

４　平成28年台風第10号災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　平成28年台風第10号災害では東日本大震災津波の経験を活かし、被災市町村社協では、被災地外の市町村社協の応援を得ながらボランティアセンターの運営がなされた。

○　また、県内のＮＰＯ等も初期段階からボランティアセンターの運営支援に携わり、それを契機として岩泉町では官民協働による被災者支援の実施につながった。

○　上記のように、これまでの取組が一定の成果を見せた一方で、災害時における行政、社協、ＮＰＯ等の連携体制が明確に定められておらず、スムーズな情報連携にあたっては、その枠組みの明確化などの一定の課題が見られた。

５　令和元年台風第19号災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　上記の災害を契機に発足した岩手中間支援組織を中心とした、県内のＮＰＯ等によるボランティアセンターの運営支援が活発に行われた。

○　また、情報共有の面においても、県及び県社協、岩手中間支援組織の関係者が集まり、各機関の災害対応の状況を情報共有し、ニーズ把握を行うことで、被災地への効率的な支援に寄与した。

○　これらの災害を経て、中間支援組織を中心としたNPOとの連携や、関係者間における円滑な情報共有体制構築の推進の重要性が改めて認識されており、これらの一層の推進が今後も求められる。

第３　防災ボランティア活動推進のための基本的視点

上記の諸課題を踏まえて、本県では今後の防災ボランティア活動について、以下の３つの視点に立ち推進していく。

１　平時における関係機関・団体のネットワークの構築

○　災害時においては、防災ボランティア関係機関・団体が速やかに連携・協力して活動することが重要であるため、平時から顔の見える関係を構築していく。

２　災害時における連携・協働体制の構築

○　災害時における様々な主体による支援活動を効率的、円滑に進めるために、岩手中間支援組織と連携した情報共有、活動調整のための体制を整備する。

３　地域の「受援力」を高める取組の推進

○　大規模災害時には、県内外から、被災地で防災ボランティア活動を行おうとする個人や団体が多数駆けつけることが想定されるため、被害規模や被災者ニーズをできる限り速やかに把握し、その状況に応じて必要な数のボランティアを受け入れるとともに、より効果的な支援活動が行われるよう、平時から防災ボランティアの受入れ体制を構築するなど、地域の「受援力」を高める取組を推進していく。

第４　防災ボランティア活動推進のための取組方向

防災ボランティア活動推進のため、第３に掲げた視点に基づき、関係機関・団体との連携・協力の下、以下の取組を進めていく。

１　災害ボランティアセンターの迅速な設置及び円滑な運営に向けた取組

(1)　平時からの取組

○　市町村社会福祉協議会は、防災ボランティアを迅速かつ円滑に受け入れるため、災害ボランティアセンターの設置・運営マニュアルを整備し、関係機関・団体の参画を得て、設置・運営訓練を実施する。

○　市町村においては、災害ボランティアセンターの迅速な設置と円滑な運営に関して、市町村社会福祉協議会との役割分担等を明確にする。

○　県社会福祉協議会は、県災害ボランティアセンターの迅速な設置及び円滑な運営に向けた体制整備を行うとともに、市町村災害ボランティアセンターの迅速な設置と円滑な運営に向けた支援策を策定する。（支援策には、災害時に被災地外の社協による災害ボランティアセンターへの支援が円滑に行われるようにするための連携体制の構築を含む。）

(2)　災害時の取組

○　平時からの検討に基づき、社会福祉協議会は災害ボランティアセンターの迅速な設置と円滑な運営を行い、県・市町村はその支援を行う。

○　日赤やＮＰＯ等は、自らの支援活動の展開においては、社会福祉協議会が設置・運営する災害ボランティアセンターとの連携に努める。

○　被災地の復旧・復興及び被災者支援の充実のため、各関係機関・団体は、被災地の状況や必要とされる支援活動等について、的確に情報発信し、県・市町村社会福祉協議会は可能な限り早期に必要な数のボランティアを受け入れるよう努める。ただし、以下のような場合には、一般のボランティアの受入れを制限する必要があり得るので、県・市町村社会福祉協議会は状況に応じて総合的に判断すべきである。

・　一般のボランティアが立ち入るには極めて危険な地域が多い場合や、

大規模な余震が続く場合など、安全の確保が難しい場合

- 交通網の遮断やガソリン不足が深刻な場合
- 感染症の拡大が懸念される場合　など

２　行政、社会福祉協議会、日赤、ＮＰＯ等の連携・協力による効果的な支援活動に向けた取組

「岩手県防災ボランティア支援ネットワーク」を構築し、災害時の効果的な支援活動を図る。平時及び災害時の取組については、以下のとおり。

⇒詳細：第５　「岩手県防災ボランティア支援ネットワーク」について（13ページ）

(1)　平時からの取組

○　平時から関係機関・団体の連携を図り、災害時の効果的な支援活動につなげる。

○　市町村は、災害ボランティアセンターを設置する市町村社会福祉協議会と役割分担等について十分協議し、ＮＰＯ等や専門ボランティアの受入れ体制を整備する。

○　市町村は、岩手中間支援組織や市町村域の中間支援組織を通して、地域にどのようなNPO等のボランティア団体があり、どのような活動を行っているかを把握する。

(2)　災害時の取組

○　県内で大規模災害が発生した場合、「災害時情報共有会議」を設置し、情報共有を図る。

○　このほか、県・市町村は、必要に応じて災害対策本部員会議へ社会福祉協議会や日赤・ＮＰＯ等に出席を依頼し、情報共有を図る。

○　市町村は、平時に整備した体制により、ＮＰＯ等や専門ボランティアを受け入れる。

○　市町村災害ボランティアセンターは、公的に派遣される医療・保健・福祉等の専門職による支援活動が円滑に行われるよう、求めに応じて協力・連携する。

３　防災ボランティア活動拠点の確保・設置に向けた取組

(1)　平時からの取組

○　県は、岩手県広域防災拠点配置計画に基づき、防災ボランティア活動の拠点を確保する。

○　市町村は、市町村施設の提供準備や、拠点となりうる民間施設等との協定締結などにより、活動拠点を確保する。

(2)　災害時の取組

○　県は、岩手県広域防災拠点配置計画に基づき、防災ボランティアの一時受入れや情報提供機能を備えた広域支援拠点を設置する。

○　市町村は、市町村施設や協定締結済みの民間施設等を活用して活動拠点を設置する。

４　要配慮者世帯の状況及び被災者ニーズの把握に向けた取組

(1)　平時からの取組

○　市町村は、一人暮らしの高齢者世帯や障がい者世帯などの要配慮者世帯を把握する。

○　市町村及び市町村社会福祉協議会は、民生委員、町内会・自治会、消防団、自主防災組織等の連携を促進するとともに、防災訓練等への住民の参画を働きかけ、住民との連携を強化する取組を進める。

(2)　災害時の取組

○　市町村及び市町村社会福祉協議会は、災害ボランティアセンターの設置を周知する。

○　市町村社会福祉協議会は、行政、民生委員、町内会・自治会、消防団、自主防災組織等との連携関係を通じて情報収集を図り、被災者ニーズの把握に努める。

第５　「岩手県防災ボランティア支援ネットワーク」について

１　目的

○　平時から関係機関・団体の連携を図り、災害時の効果的な支援活動につなげるため、「岩手県防災ボランティア支援ネットワーク」を構築する。

○　本ネットワークは「平時の連絡会議」「市町村域ネットワーク」「災害時（被災地、広域）の情報共有会議」で構成する。

２　連絡会議（平時）の設置

⑴　目的

平時における防災ボランティアの受入れに関する役割分担や、連携・協働のあり方を確認・協議するため、県域レベルの連絡会議を設置する。

⑵　構成機関

- 社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
- 県内市町村社会福祉協議会の代表
- 日本赤十字社岩手県支部
- 岩手中間支援組織
- 公立大学法人岩手県立大学
- 県内市町村の代表
- 岩手県

⑶　主な取組

- 構成団体の活動事例共有
- 災害対応研修の実施
- 共同での訓練実施・参加（災害ボランティアセンターの設置・運営訓練の実施、防災訓練への参加　等）
- 本指針に基づく取組進捗確認
- 本指針の随時改正
- 災害時情報提供会議の構成機関との関係構築
- 市町村域ネットワークの構築促進　　等

３　市町村域ネットワークの構築

（1）　目的

災害時に、災害ボランティアセンターを迅速に設置し、円滑に運営するとともに、効果的な支援活動を展開するため、市町村社会福祉協議会を中心として、各市町村域に設置する。

（2）　構成機関

- 市町村
- 市町村社会福祉協議会
- NPO、ボランティア団体等（市町村域の中間支援組織含む）
- 民生委員、町内会、自治会、消防団、自主防災組織　等

（3）　主な取組

- 災害時に各市町村域で活動する支援団体の平時からの相互把握
- 構成団体の活動事例共有
- 災害福祉マップ（要配慮者の住所や支援者の所在等を描き込んだマップ）の作成、共有
- 防災マップ（ハザードマップ）の作成、共有
- 災害対応研修の実施
- 共同での訓練実施・参加（災害ボランティアセンターの設置・運営訓練の実施、防災訓練、災害時情報共有会議の設置訓練への参加等）　等

４　災害時情報共有会議（広域）

（1）　目的

災害時情報共有会議（被災地）で提起された被災者支援に係る課題等の検討等を行う。

（2）　構成機関

- 岩手県（保健福祉部地域福祉課）
- 社会福祉法人岩手県社会福祉協議会
- 岩手中間支援組織

・　その他の機関についても、必要に応じて参加を依頼する。

⑶　設置基準

構成機関が開催の必要があると認めた場合。

⑷　設置場所

県庁又は地域防災計画に基づく広域支援拠点（岩手大学、岩手県立大学）

⑸　内容

・　被災者支援に係る個別の課題の検討

・　その他、被災地における支援活動の課題に関すること

⑹　その他

・　災害発生時、各団体の担当者は早急に連絡を取り合い、初回の会議の開催について調整する。

５　災害時情報共有会議（被災地）

（1）　目的

被災者支援を行う様々な主体（行政、社会福祉協議会、NPO・ボランティア等）が一堂に会し、活動内容の共有を行うことで、被災地における円滑な被災者支援の実現を図る。

（2）　構成機関

・　被災市町村

・　被災市町村社会福祉協議会

・　NPO、ボランティア団体等（市町村域の中間支援組織含む）

・　民生委員、町内会、自治会、消防団、自主防災組織　等

（3）　設置基準

構成機関が開催の必要があると認めた場合。

（4）　設置場所

被災地付近（地域防災計画に基づく後方支援拠点　ほか）

（5）　内容

- 岩手中間支援組織（または市町村域の中間支援組織）による被災者のニーズと支援団体のマッチング、コーディネート
- 行政（県、市町村）との情報共有（被害状況、支援制度等の適用状況）
- 災害ボランティアセンターとの情報共有（ボランティア募集状況、被災者のニーズ等）
- 各支援団体との情報共有（被災者のニーズ、自団体の活動状況）

（6） その他

- 災害時の円滑な被災者支援にあたっては、市町村域の構成団体を主体とした情報共有体制の構築、その事前の役割分担が重要である。
- 本会議においては、県や県社会福祉協議会などの広域会議構成団体も必要に応じ、会議に参加するなど積極的な運営支援を行う。
- 被災者支援に携わる団体、個人がオープンに参加可能な会議として開催する。
- 会議の運営にあたっては、JVOAD等の運営ノウハウを持った団体の支援を受けることについても検討する。
- 県、市町村は協議の上、開催場所の提供等を行う。
- また会議の構成機関は、平時においても、岩手中間支援組織の支援を得ながら、お互いの関係構築に努める。

岩手県防災ボランティア活動推進指針の概要

別添

第１　指針策定の背景と目的

○　東日本大震災津波における、ボランティアの活動は、被災地のマンパワー不足を補い、柔軟かつきめ細やかな支援活動により多くの被災者を支え、その重要性を示した。
○　一方、市町村社協の被災などにより、発災後しばらくの間、ボランティアを受け入れることができない市町村があったほか、経験不足等に起因するNPO等の受入れをめぐる混乱や、行政、社会福祉協議会、NPO等との連携が十分に行われないなどの課題も指摘されたところ。
○　防災ボランティア活動の一層の推進に向けては、平時から県域及び各市町村域での関係機関・団体等のネットワークを構築し、災害に備えた体制を確保することが必要であり、併せて、地域の「受援力（ボランティアを受け入れる力）」を高めることが重要である。
○　こうしたことから、県では、今後の災害に備えた取組の方向性を示し、関係機関・団体が認識を共有して、官民協働で一層活発かつ円滑な防災ボランティア活動が展開されるよう、岩手県地域福祉支援計画に基づき、平成26年３月に本指針を策定した。
○　本指針策定後に発生した、平成28年台風第10号災害、令和元年台風第19号災害に際しては、市町村社協が設置する災害ボランティアセンターへの運営支援が県内NPO等により実施される等、活発かつ効率的なボランティア活動が展開され、支援にあたっては、岩手中間支援組織を中心として、関係者間の情報共有会議が行われるなど、これまでの災害の経験を活かした、支援活動の円滑化・効率化に向けた取組の成果が見られている。

第３　防災ボランティア活動推進のための基本的視点

１　平時における関係機関・団体のネットワークの構築
災害時は、防災ボランティア関係機関・団体が速やかに連携・協力して活動することが重要であるため、平常時から顔の見える関係を構築していく。

２　災害時における連携・協働体制の構築
災害時における様々な主体による支援活動を効率的、円滑に進めるため、岩手県中間支援組織と連携した情報共有、活動調整のための体制を整備する。

３　地域の「受援力」を高める取組推進
被害規模やニーズを速やかに把握し、必要な数のボランティアを受け入れるとともに、より効果的な支援活動が行われるよう、平常時から防災ボランティアの受入れ体制を構築するなど、地域の「受援力」を高める取組を推進していく。

第２　岩手県の災害時におけるボランティア活動の状況と課題

１、２　東日本大震災津波におけるボランティア活動の状況、課題

(1)　災害ボランティアセンターの設置・運営に関する課題

○　社協自体が大きな被害を受けた場合に対応したマニュアルが整備されていなかった。
○　過去に災害ボランティアセンターの設置・運営の経験がない社協においては、ノウハウ不足やスタッフ不足が課題となった。

(2)　行政、社協、ＮＰＯ等の連携・協力による支援活動に関する課題

○　NPO等や専門ボランティアについては、被災地での受入れ窓口となる機関が明確にされていなかったことから混乱が生じた。
○　行政、社会福祉協議会、NPO等との間での連携が不十分であり、効果的な支援ができていない面があった。

(3)　活動拠点に関する課題

○　被害が甚大かつ広範囲にわたり、被災地での災害ボランティアセンターの設置場所及び宿泊場所等の活動拠点の確保が困難で、災害ボランティア受入れの障害となった。

(4)　被災者ニーズの把握に関する課題

○　災害VCを設置したものの、初期段階では、どこでどのような支援を必要としているのか把握が難しく、ボランティアの派遣ができない状況があった。

３　平成25年大雨洪水災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　初期段階においてはノウハウ不足により災害VCの円滑な運営ができなかった点や、行政と社協との連携不足、両者のあいまいな役割分担によりVCでの混乱が一部発生した点など、東日本大震災津波での課題と共通する点が見られた。

４　平成28年台風第10号災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　東日本大震災津波の経験を活かし、被災地以外の市町村社協、県内NPO等の応援を得ながらボランティアセンターの運営が行われた。
○　本災害を契機に、県内NPO等が、「いわてNPO災害支援ネットワーク」を立上げ、岩手中間支援組織としての役割を担った。
○　災害時における、行政、社協、NPOの連携体制が明確に定められていなかった。

５　令和元年台風第19号災害におけるボランティア活動の状況・課題

○　台風第10号災害を契機に発足した岩手中間支援組織を中心とした、NPOによる支援が活発に行われた。
○　県及び県社協、岩手中間支援組織の関係者が情報共有会議を行い、ニーズ把握等により、効率的な支援に寄与した。
○　中間支援組織を中心としたNPOとの連携や関係者間の情報共有体制構築の推進の重要性が改めて認識された。

【用語の定義】中間支援組織
被災者支援に関わる様々な主体による活動の支援や組織間の調整を行う役割を担う組織。東日本大震災津波以降、被災者支援に携わる主体が多様化したことに伴い、重要性が指摘されている。
本指針において、岩手県内で発生した災害に対応する中間支援組織のことを岩手中間支援組織としており、いわてNPO災害支援ネットワークがこの役割を担っている。

第４　防災ボランティア活動推進のための取組方向
第５　岩手県防災ボランティア支援ネットワークについて

岩手県防災ボランティア支援ネットワーク

県　域

連絡会議（平常時）

・平時における防災ボランティアの受入れに関する役割分担及び連携・協働のあり方を協議する。
・研修・訓練等の開催を通じて、市町村域のネットワーク構築を支援する。

三者連携
- 岩手県
- 岩手県社会福祉協議会
- 岩手中間支援組織
- 岩手県立大学
- 日赤岩手県支部

市町村の代表
市町村社協の代表

市町村域NWの構築支援

発災

情報共有会議（広域）（災害時）

災害時情報共有会議（被災地）で提起された被災者支援に係る課題等の検討、連絡会議構成員の被災地会議への参加等を通じて、被災地会議の運営支援を行う。

三者連携
- 岩手県
- 岩手県社会福祉協議会
- 岩手中間支援組織
- 岩手県立大学
- 日赤岩手県支部

運営支援課題提起

被災者と支援団体のマッチング、コーディネート活動

市町村域

市町村域ネットワーク（平常時）

災害時に、災害ボランティアセンターを迅速に設置し、円滑に運営するとともに、効果的な支援活動を展開するため、市町村社会福祉協議会を中心として、各市町村域に設置する。

三者連携
- 市町村
- 市町村社会福祉協議会
- NPO・ボランティア団体等（市町村域の中間支援組織含む）

・民生委員
・町内会・自治会
・消防団
・自主防災組織　等

発災

情報共有会議（被災地）（災害時）

被災者支援を行う様々な主体が一堂に会し、活動内容の共有を行うことで、被災地における円滑な被災者支援の実現を図る（会議体は、支援者及び支援団体がオープンに参加可能な形で開催する）。

三者連携
- 被災市町村
- 被災市町村社協（災害ボランティアセンター）
- NPO・ボランティア団体等（市町村域の中間支援組織含む）

・民生委員
・町内会・自治会
・消防団
・自主防災組織　等

外部からの支援