

長崎県災害救援ボランティア活動マニュアル

長崎県・長崎県社会福祉協議会
長崎県災害ボランティア連絡会

平成19年3月

【目次】

はじめに	P1
用語の解説	P2
第1部 マニュアル策定の基本的な考え方	
1. マニュアル策定の目的	P3
2. マニュアルの位置付けと構成	P3
第2部 災害時の活動	
1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体	P5
2. 対応手順(タイムテーブル)	P8
3. 県災害ボランティア本部	P10
4. 市町災害ボランティアセンター	P15
5. 主な関係機関・団体の役割	P27
災害ボランティア・コーディネーター5つの福祉的視点	P30
災害時要援護者への対応	P32
第3部 平常時の活動	
1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体の取り組み	P35
2. ネットワークづくり	P37
3. 人材の育成・啓発	P37
第4部 ボランティアの心がまえ	
1. 参加にあたっての心がまえ	P39
2. 活動にあたっての心がまえ	P40
第5部 災害ボランティアセンターの様式例	P41
参考資料	
1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体連絡先一覧	P53
2. 長崎県地域防災計画(抜粋)	P54
3. 長崎県災害ボランティア連絡会	P56
4. 災害ボランティア講師派遣事業	P57
5. 水害ボランティア作業マニュアル	P60
(日本財団・特定非営利活動法人レスキューストックヤードによる発行資料の転載)	

はじめに

近年の気象状況の変化による台風の巨大化や頻発化、集中豪雨による水害、各地での地震等、多発する自然災害は、人々の暮らしに多大な被害を与えており、今後も、いつ大規模な災害が発生してもおかしくない状況です。

長崎県は、昭和57年の長崎大水害や平成2年の雲仙・普賢岳噴火災害など、過去において大規模な災害に見舞われてきました。特に雲仙・普賢岳噴火災害においては、全国から延べ3万人とも言われるボランティアが駆けつけ、雲仙岳災害ボランティア協議会（現在の「特定非営利活動法人島原ボランティア協議会」）が受け入れ窓口となり被災者救援に携わるといふ、我が国における本格的な災害ボランティア活動の始まりでもありました。

それ以後、平成7年の阪神・淡路大震災をはじめ様々な大規模災害時には、全国から多くのボランティアが駆けつけ災害救援活動を行うようになりました。被災地では、駆けつけたボランティアの力を効果的に被災者救援に結びつけるため、災害ボランティアセンターが設置され、被災者のニーズとボランティアとのコーディネートが行われるようになりました。

被災者のニーズとボランティア活動者の熱意を効果的に結び、被災者救援と被災地の一日も早い復興につなげるためには、災害ボランティアセンター運営に携わる方々や関係機関・団体のそれぞれの取り組みと相互の連携体制づくりが必要です。

このマニュアルは、長崎県地域防災計画に基づく「長崎県災害救援ボランティア活動マニュアル(平成9年策定)」について、近年の災害ボランティア活動の状況を踏まえて見直しを行い、大規模災害が発生した場合における災害ボランティアセンターの設置運営の手順や平常時の取り組みのマニュアルとして、長崎県、長崎県社会福祉協議会をはじめとした関係団体で構成する長崎県災害ボランティア連絡会において作成しました。

県内の県・市町行政、社会福祉協議会、NPO法人・ボランティア団体や関係機関・団体をはじめ県民の皆様にご活用いただきますようお願いいたします。

平成19年3月 長崎県災害ボランティア連絡会

用語の解説

1. 災害ボランティア活動

災害時において、被災者の救援や被災地の復旧等に取り組むボランティア活動をいいます。家屋の片付け、清掃など、誰でも取り組めるボランティア活動から、医師や看護師などによる医療ボランティアなど専門的な知識が必要とされるボランティア活動、災害ボランティアセンターにおける運営スタッフとしてのボランティア活動など、様々な活動があります。

2. 長崎県地域防災計画

防災関係機関が処理しなければならない県の地域に係る防災に関する事務または業務について策定された災害対策全般にわたる基本的な計画であり、災害対策基本法、国の防災基本計画等に基づき長崎県防災会議において策定されています。災害予防、災害応急対策、災害復旧等に関する対策と責任の所在を明らかにし、市町が作成する市町地域防災計画の指針とするものです。

また、この計画は、災害対策基本法及び防災関係諸法令に基づき、長崎県の地域にかかわる防災に関する諸施策並びに計画を総合らし、体系的に位置付けしたもので、関係機関がそれぞれの立場において実施責任を有するものです。

3. 災害対策本部

災害対策基本法第23条に基づき、都道府県又は市町村の地域について災害が発生し、又は災害が発生するおそれがある場合において、防災の推進を図るため必要があると認めるときは、都道府県知事又は市町村長は、都道府県地域防災計画又は市町村地域防災計画の定めるところにより、災害対策本部を設置することができるかとされています。

4. 県災害ボランティア連絡会

長崎県災害ボランティア連絡会

災害ボランティアの円滑な活動、平常時における普及啓発活動の効果的な実施及び関係団体等の相互の連携・協力の促進を図るために平成18年9月に設立された組織です。連絡会の運営を行う運営委員（長崎県、長崎県社会福祉協議会をはじめとした関係団体から運営委員を推薦）と連絡会の趣旨に賛同して入会する登録会員（個人、NPO法人・ボランティア団体、企業等の一般団体）で構成されます。

5. 県 長崎県

6. 社協 社会福祉協議会

7. 県社協 長崎県社会福祉協議会

8. 県災害ボランティア本部

災害時に長崎県社会福祉協議会が設置する長崎県災害ボランティア本部。

9. 市町災害ボランティアセンター

災害時に市町社協が設置する災害ボランティアセンター。

第1部 マニュアル策定の基本的な考え方

1. マニュアル策定の目的

災害時には、行政等において被災者救援のために行われる様々な対策とあわせて、被災者のニーズに迅速かつ柔軟に対応することができるボランティアによる被災者救援活動（災害ボランティア活動）が被災地の復興に果たす役割は極めて重要である。

このため、ボランティア活動者の善意を効果的に被災者救援につなげ、ボランティアによる迅速かつ柔軟な被災者救援活動を円滑に進めるために、このマニュアルを策定するものである。

2. マニュアルの位置付けと構成

長崎県地域防災計画（基本計画編及び震災対策編）では、県社協及び市町社協がそれぞれ災害時のボランティア活動の拠点として、県社協災害ボランティアセンター（県災害ボランティア本部）、市町社協災害ボランティアセンター（市町災害ボランティアセンター）を設置し、県及び市町は、これらセンターと連携して、ボランティアによる支援活動を行うこととされている。

また、長崎県地域防災計画の中で、災害時のボランティア活動については、「長崎県災害救援ボランティア活動マニュアル」に基づくこととされており、このマニュアルは長崎県地域防災計画に位置付けられたものとなっている。

このため、このマニュアルは、上記計画を基本に、災害ボランティアセンターの設置運営の手順等を明確にするとともに、災害時及び平常時における災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体の役割等について記載している。

マニュアルの位置付け

長崎県地域防災計画（関係部分抜粋・P54 参照）

基本計画編 第3編第23章

震災対策編 第3章第18節

自発的支援の受け入れ

1. ボランティアに係る対策

(2) ボランティアの受け入れ

災害時のボランティア活動については、「長崎県災害救援ボランティア活動マニュアル」に基づくものとする。

マニュアルの構成

第1部 マニュアル策定の基本的な考え方

マニュアル策定の目的、位置付け・構成について記載

第2部 災害時の活動

災害時において県内外からボランティアを受け入れる場合を想定し、県社協、市町社協、県災害ボランティア連絡会等の主な関係機関・団体の役割やボランティア活動者の心がまえ等について記載

1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体
2. 対応手順（タイムテーブル）
3. 県災害ボランティア本部
4. 市町災害ボランティアセンター
5. 主な関係機関・団体の役割

災害ボランティア・コーディネーター5つの福祉的視点

災害時要援護者への対応

第3部 平常時の活動

平常時に主な関係機関・団体が取り組むべき事項について記載

1. 災害ボランティアに係る主な関係機関・団体の取り組み
2. ネットワークづくり
3. 人材の育成・啓発

第4部 ボランティアの心がまえ

第5部 災害ボランティアセンターの様式例

参 考 資 料

1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体連絡先一覧
2. 長崎県地域防災計画（抜粋）
3. 長崎県災害ボランティア連絡会
4. 災害ボランティア講師派遣事業
5. 水害ボランティア作業マニュアル

第2部 災害時の活動

1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体

災害時においては、県社協が設置する県災害ボランティア本部及び被災地の市町社協が設置する市町災害ボランティアセンターを中心に、県災害対策本部、市町災害対策本部をはじめ、以下の関係機関・団体が密接な連絡調整及び連携を図りながら、災害ボランティア活動を行う個人及びNPO法人・ボランティア団体等の活動を支援することにより、円滑かつ迅速な被災者救援を行うものとする。

なお、以下の関係機関・団体は、災害ボランティア活動の推進に必要な場合、その他の様々な団体等とも連携を図るものとする。

(1) 主な関係機関・団体の所掌事務

関係機関・団体名		所 掌 事 務
長崎県	危機管理防災課	県災害対策本部の設置運営に関すること(P27 参照)
	県民協働推進室	(1)県災害ボランティア本部と県庁内各課との連絡調整 (2)県災害ボランティア本部、市町災害ボランティアセンターに対する公的機関が行う災害救援活動等の情報連絡 (3)県災害ボランティア本部、市町災害ボランティアセンターへの物品やボランティア活動拠点の提供・斡旋などボランティア活動の状況に応じた支援 (P27 参照)
	専門的な技術を要するボランティアの各担当課 (医療政策課等)	(1)医療、看護等専門的な技術を要するボランティアの受付窓口として、被災地のニーズ及び公的機関が行う災害救助等の適正な情報の提供 (2)専門的な技術を要するボランティアの受付及び活動状況に関して県民協働推進室へ連絡 (P27 参照)
	各課	各地からのボランティアの問い合わせに対して、医療・看護等専門的な技術を要するボランティアを除き、受付窓口となるボランティア支援組織(市町災害ボランティアセンター)への回付と県民協働推進室への連絡 (P27 参照)
県社協		県災害ボランティア本部の設置運営に関すること (P10 参照)
市町社協		市町災害ボランティアセンターの設置運営に関すること (P15 参照)
市町行政	防災担当課	市町災害対策本部の設置運営に関すること(P27 参照)
	ボランティア担当課	(1)市町災害対策本部と市町災害ボランティアセンターとの連絡調整 (2)市町災害ボランティアセンターとの連携(P27 参照)

関係機関・団体名	所 掌 事 務
<p>県災害ボランティア連絡会</p> <p>【運営委員所属団体】</p> <p>諫早市社協</p> <p>NPO法人島原ボランティア協議会</p> <p>長崎県共同募金会</p> <p>長崎県市町社協連絡協議会</p> <p>県社協</p> <p>長崎県生活協同組合連合会</p> <p>長崎県民生委員児童委員協議会</p> <p>長崎フィランソロピーネットワーク</p> <p>(社)日本青年会議所九州地区長崎ブロック協議会</p> <p>日本赤十字社長崎県支部</p> <p>日本労働組合総連合会長崎県連合会</p> <p>県(県民協働推進室)</p> <p>(財)県民ボランティア振興基金</p> <p>【登録会員】</p> <p>個人会員：個人登録者</p> <p>団体会員：NPO法人・ボランティア団体、企業等一般団体</p>	<p>(1)連絡会の招集(県災害ボランティア連絡会設置要綱第4条第2項に基づき招集)</p> <p>災害ボランティアの円滑な活動</p> <p>災害ボランティアセンターの円滑な運営</p> <p>関係団体の連携 について協議</p> <p>(2)構成員(運営委員所属団体及び登録会員)それぞれが行う災害ボランティア活動及び災害ボランティア活動への支援に関する連携</p> <p>(3)県災害ボランティア本部と連携した市町災害ボランティアセンターへの支援</p> <p style="text-align: right;">(P27 参照)</p>

2. 対応手順（タイムテーブル）

災害発生からの対応手順については、おおむね次のとおりであるが、県災害ボランティア本部及び市町災害ボランティアセンターの立ち上げについては、必要に応じて速やかに行うものとする。

段 階	県社協	県 (県民協働推進室)	県災害ボランティア 連絡会・運営委員所属 団体(県社協、県以外)	市町社協	市町
発 災 時	職員参集 被災地の情報収集 緊急対策会議	職員参集 被災地の情報収集 県災害対策本部設 置(危機管理防災 課)		職員参集 被災地の情報収集 緊急対策会議	職員参集 被災地の情報収集 市町災害対策本部 設置
県 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア 本 部 ・ 市 町 セ ン タ ー 設 置	設置場所、備品、通信 手段等の確保、組織体 制、職員配置の決定、 資機材等の調達 県災害ボランティア本 部の設置完了 関係機関・団体、県災 害ボランティア連絡会 登録会員へ本部設置の 連絡と連携依頼 県災害ボランティア連 絡会運営委員所属団体 と連携した市町災害ボ ランティアセンターの 立ち上げ支援	県災害ボランティ ア本部へ職員(連絡 員)の配置	運営委員所属団体 における各々の災 害救援活動開始 県災害ボランティ ア本部と連携した 市町災害ボランテ ィアセンターの立 ち上げ支援	設置場所、備品、通 信手段等の確保、組 織体制、職員配置の 決定、資機材等の調 達 市町災害ボランテ ィアセンター設置 完了 関係機関・団体等へ センター設置の連 絡と連携依頼	市町災害ボランティアセンターの設置協議 市町社協が市町災害対策本部、県社協と協議 市町災害ボランティアセンターの設置決定

県社協及び県(県民協働推進室)は、県災害ボランティア連絡会の運営委員所属団体であるが、個別に掲載している。

段階	県社協	県 (県民協働推進室)	県災害ボランティア 連絡会運営委員所属 団体(県社協、県以外)	市町社協	市町
県 災 害 ボ ラ ン テ ィ ア 本 部 ・ 市 町 セ ン タ ー の 運 営	【県災害ボランティア本 部の運営】 設置の広報 ホームページ、報道機 関等への情報発信 市町災害ボランティア センター運営に必要な 資源(資機材、人材等) のニーズ収集、ニーズ に応じた支援	県災害ボランティ ア本部と県庁各課 との連絡調整 県災害ボランティ ア本部、市町災害ボ ランティアセンタ ーへの支援	運営委員所属団体 の各々の災害救援 活動	【市町災害ボランテ ィアセンターの運 営】 設置の広報 ・ボランティアニーズ の収集 ・ボランティアの募集 センター運営に必 要な資源(資機材、 人材等)について県 災害ボランティア 本部へ支援要請 ボランティア活動 のコーディネート、 災害ボランティア 活動による被災者 支援、災害ボランテ ィア活動を行うN PO等の活動支援 と連携	市町災害ボランテ ィアセンターとの 連絡調整、連携
	県災害ボランティア連絡会の会議招集 県災害ボランティア連絡会による連携、災害ボランティア活動支援、市町 災害ボランティアセンター運営への支援(資機材、人材等)等の実施				
	ボランティアニーズの 縮小に応じて県災害ボ ランティア本部の規模 の縮小				ボランティアニー ズの縮小に応じて 市町災害ボランテ ィアセンターの規 模の縮小
県 本 部 ・ 市 町 セ ン タ ー の 閉 鎖	県災害ボランティア本部の閉鎖の協議、決定 県社協が県災害ボランティア連絡会運営委員、市町災害ボランティアセン ターと協議、決定			市町災害ボランティアセンターの閉鎖の協 議、決定 市町社協が市町災害対策本部、自治会関係者、 県災害ボランティア本部と協議、決定	
	閉鎖の周知 閉鎖			閉鎖の周知 閉鎖	

3. 県災害ボランティア本部

1. 設置

(1) 県災害ボランティア本部の主な業務

被災状況、被災地の市町災害ボランティアセンター、行政、各種関係機関、団体等の活動状況に関する情報収集と連絡調整
災害ボランティア活動に関する情報発信
災害ボランティア活動に関する報道機関、行政、県内外の支援団体等への総合窓口
市町災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営の支援
複数の市町災害ボランティアセンター間の連絡調整

(2) 立ち上げ

災害が発生し、ボランティアによる被災者救援活動が必要な場合、県社協は県災害ボランティア本部を設置する。

<立ち上げの手順>

職員参集

被災地の情報収集

緊急対策会議（災害への対応、県災害ボランティア本部設置等について検討）

県の県民協働推進室、県災害ボランティア連絡会副会長と設置について協議、設置決定

県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体へ設置決定の連絡と連携依頼

設置場所、備品、通信手段等の確保

組織体制、職員配置の決定

(3) 本部の構成員

県社協職員とする。なお、必要に応じて、県災害ボランティア連絡会の運営委員所属団体、県外社協等の協力を得るものとする。

(4) 設置場所

設置場所は、長崎市茂里町 3-24 長崎県総合福祉センター内とする。なお、被災により同地に設置できない場合は、すみやかに代替場所に設置する。

(5) 資機材

本部に必要な資機材は、原則として県社協の資機材を使用する。

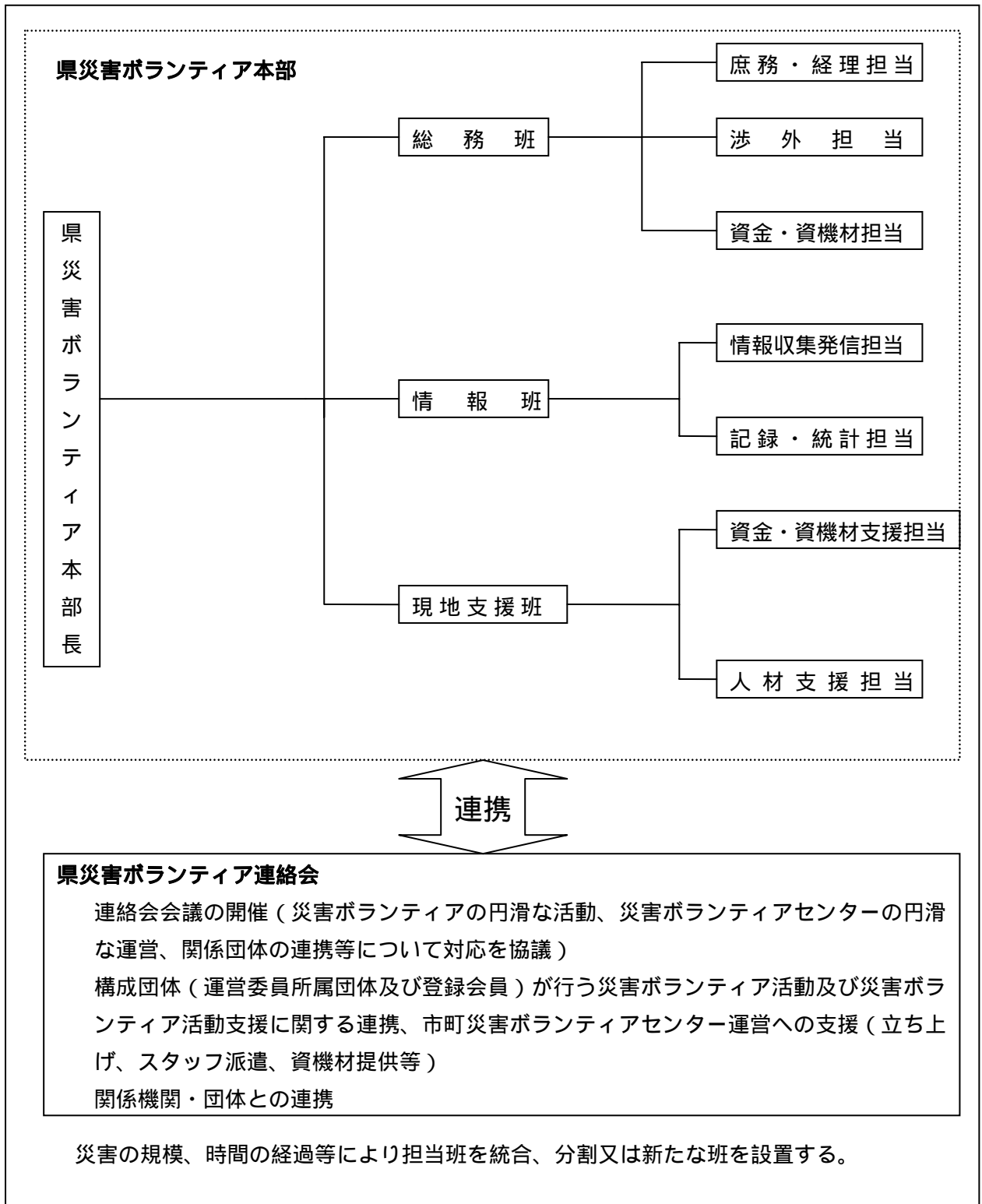
また、必要に応じて調達する必要があるものは県社協において調達する。

<必要な資機材>

机、椅子、ホワイトボード、掲示用ボード、電話、携帯電話、無線、ファックス、パソコン、プリンター、コピー機、テレビ、ラジオ、地図、事務用品 など

2. 運営

(1) 組織



組 織	所 掌 事 務
本部長	全体統括、渉外、報道機関への対応
総務班	<p>県の県民協働推進室、市町災害ボランティアセンター、市町行政、警察、消防、県外社協、県内外の関係機関・団体等との連絡調整</p> <p>報道機関への対応</p> <p>予算管理</p> <p>寄付金品の受け入れ</p> <p>資金・資機材の確保</p> <p>運営スタッフのローテーション管理</p> <p>打ち合わせ、ミーティングの進行と記録</p> <p>その他、他の班に属さないこと</p>
情報班	<p>市町災害ボランティアセンターにおけるボランティア活動情報の取りまとめ、記録、統計資料作成</p> <p>市町災害ボランティアセンターで求めているボランティアの収集と情報の発信（ホームページ等）</p>
現地支援班	<p>市町災害ボランティアセンターで求めている資源ニーズ（人材、資機材、資金等）の収集</p> <p>のニーズに対応した支援の提供</p> <p>県災害ボランティア連絡会との連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 県連絡会（運営委員所属団体及び登録会員）と連携した災害ボランティア活動の支援 ・ 県連絡会運営委員所属団体と連携した市町災害ボランティアセンターへの支援（立ち上げ、スタッフ派遣、資機材提供など） <p>県外社協との連携によるコーディネーターの派遣</p>

(2) 関係機関・団体等への本部設置の連絡と連携依頼

県災害ボランティア本部の設置完了後、本部設置について、電話、FAX及び電子メール等により関係機関・団体、県災害ボランティア連絡会登録会員等へ本部設置について連絡し、連携を依頼する。

(3) 市町災害ボランティアセンターの立ち上げの支援

県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体と連携して市町災害ボランティアセンターを立ち上げるうえでのノウハウの提供を行うとともに、必要に応じて現地で立ち上げを支援する。

(4) 設置の広報

県災害ボランティア本部の設置について、県災害ボランティア本部のホームページ（ながさき災害ボランティア活動情報）、報道機関への記者発表等により広報する。

(5) 情報収集・発信

被災状況、市町災害ボランティアセンター、行政、関係機関・団体及びNPO法人・ボランティア団体等の活動状況に関する情報や市町災害ボランティアセンターで求めているボランティア等に関する情報収集と発信を行う。

< 情報収集 >

県民協働推進室、市町災害対策本部、市町災害ボランティアセンター、県災害ボランティア連絡会の運営委員所属団体及び登録団体、NPO等から、電話、電子メール、ホームページ等を活用した情報収集

現地の市町災害ボランティアセンターへ派遣するコーディネーターから情報収集
市町災害ボランティアセンターに対し、ボランティア募集や活動状況について、日報（定時報告）の提出を依頼。（P41参照）

< 情報発信 >

次のような事項について、県災害ボランティア本部のホームページ、報道機関への情報提供、県民協働推進室への情報提供等により、幅広く情報発信する。

市町災害ボランティアセンターにおけるボランティア募集情報

市町災害ボランティアセンターで寄付等を求めているボランティア活動用資機材

ボランティアの活動状況（活動内容、統計など）

ボランティア活動に協力いただいた企業・団体等の情報 など

(6) 市町災害ボランティアセンターの運営支援

市町災害ボランティアセンターの運営を支援するため、人的・物的支援を行う。

コーディネーター等の派遣

関係団体の協力を得て市町災害ボランティアセンターにボランティアコーディネーターや運営スタッフを派遣する。

<派遣方法>

- ・ 県内市町社協の職員（県外での災害支援経験者、（財）県民ボランティア振興基金による県外コーディネーター研修派遣者、災害ボランティアセンター実動演習経験者等）を派遣
- ・ 県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体の職員等を派遣
- ・ 県外社協との連携により県外社協の職員を派遣

ボランティア活動用資機材の支援

ボランティアが活動に使用する資機材調達は、原則として現地の市町災害ボランティアセンターが行うが、災害の規模や資機材調達の緊急度、数量等に応じて調達の支援を行う。

<調達支援の手順>

- ・ 市町災害ボランティアセンターで必要な資機材の把握（種類、数量等）
- ・ 複数の市町災害ボランティアセンターが設置された場合は必要な資機材の取りまとめ
- ・ 発注
- ・ 現地の市町災害ボランティアセンターへ直接納品（現地にて納品確認）

<制度等の活用>

- ・ 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」災害配分金の活用
- ・ 長崎県共同募金会の災害支援制度の活用
- ・ （財）県民ボランティア振興基金の災害ボランティア活動促進事業（活動資機材支援事業）の活用
- ・ 県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体による調達協力 など

（7）県災害ボランティア本部の閉鎖

規模の縮小

被災地の市町災害ボランティアセンターにおけるボランティアニーズの縮小等に応じて本部の規模を縮小する。

閉鎖の協議・決定

県災害ボランティア連絡会運営委員、市町災害ボランティアセンターと協議のうえ閉鎖の時期を決定する。なお、閉鎖は、原則として、すべての市町災害ボランティアセンターの閉鎖後とする。

閉鎖の周知

報道機関への発表、ホームページ等の広報媒体を活用し閉鎖について周知する。

資機材等の引き上げ・保管

県災害ボランティア本部で調達し現地へ支援した資機材等の引き上げ、保管等について処理方法を検討し決定する。

決算業務

県災害ボランティア本部の運営に必要な経費について決算処理を行う。

活動報告書の作成

県災害ボランティア連絡会運営委員及び市町災害ボランティアセンターとともに活動報告書を取りまとめる。

4 . 市町災害ボランティアセンター

1 . 設置

(1) 市町災害ボランティアセンターの主な業務

在宅、避難所、施設等の被災者のボランティアニーズの収集

ボランティアの受付及びボランティア活動保険の加入手続き

ボランティア派遣のグループ編成及び派遣先の選定

被災者のニーズに応じたボランティア活動プログラムの作成

ボランティア活動の記録

ボランティア活動に必要な資機材の調達

市町災害対策本部、県災害ボランティア本部、その他関係機関・団体等との連携（連絡会議等の開催）

(2) 立ち上げ

災害が発生し、ボランティアによる被災者救援活動が必要な場合、市町社協は、市町災害対策本部及び県社協と協議し、市町災害ボランティアセンターを設置する。

< 立ち上げの手順 >

職員参集

被災地の情報収集

緊急対策会議（災害への対応、災害ボランティアセンター設置等について検討）

市町災害対策本部（市町行政）、県社協と設置について協議、設置決定

設置場所、備品、通信手段等の確保

組織体制、職員配置の決定

立ち上げ後の運営手順についてはP 2 1 以降に記載。

(3) 市町災害ボランティアセンターの構成員

市町社協職員とする。なお、必要に応じて、地域のNPO法人・ボランティア団体、県内外社協、県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体等からの協力を得るものとする。

(4) 設置場所

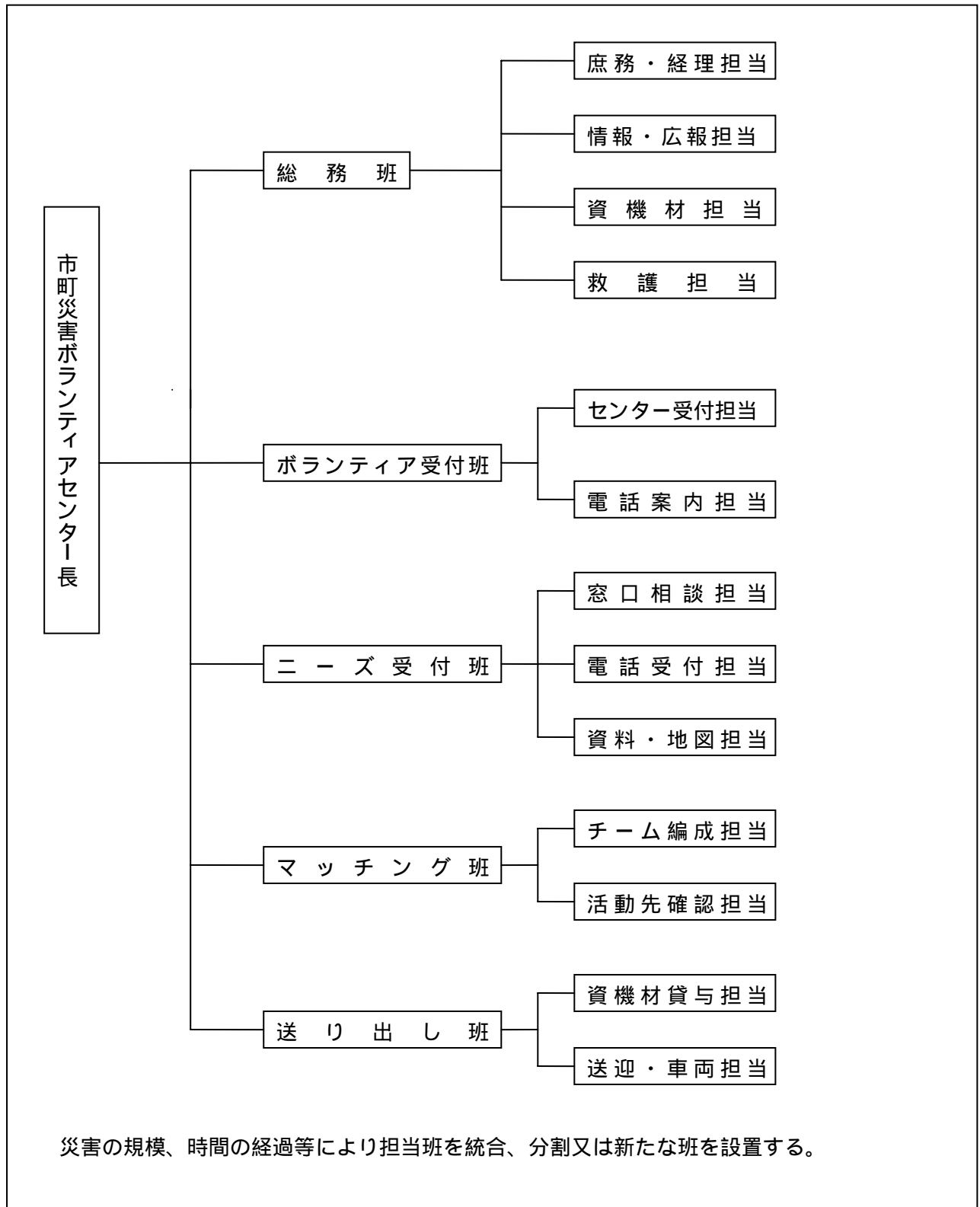
市町社協は、あらかじめ市町行政等と協議し、設置の候補地を決めておく。

< 設置場所の要件 >

- ・ ボランティア受付等に十分な広さか
- ・ 被災地（ボランティア活動場所）への交通アクセスはよいか
- ・ 駐車場の広さは十分か
- ・ 資機材の保管スペースは十分か など

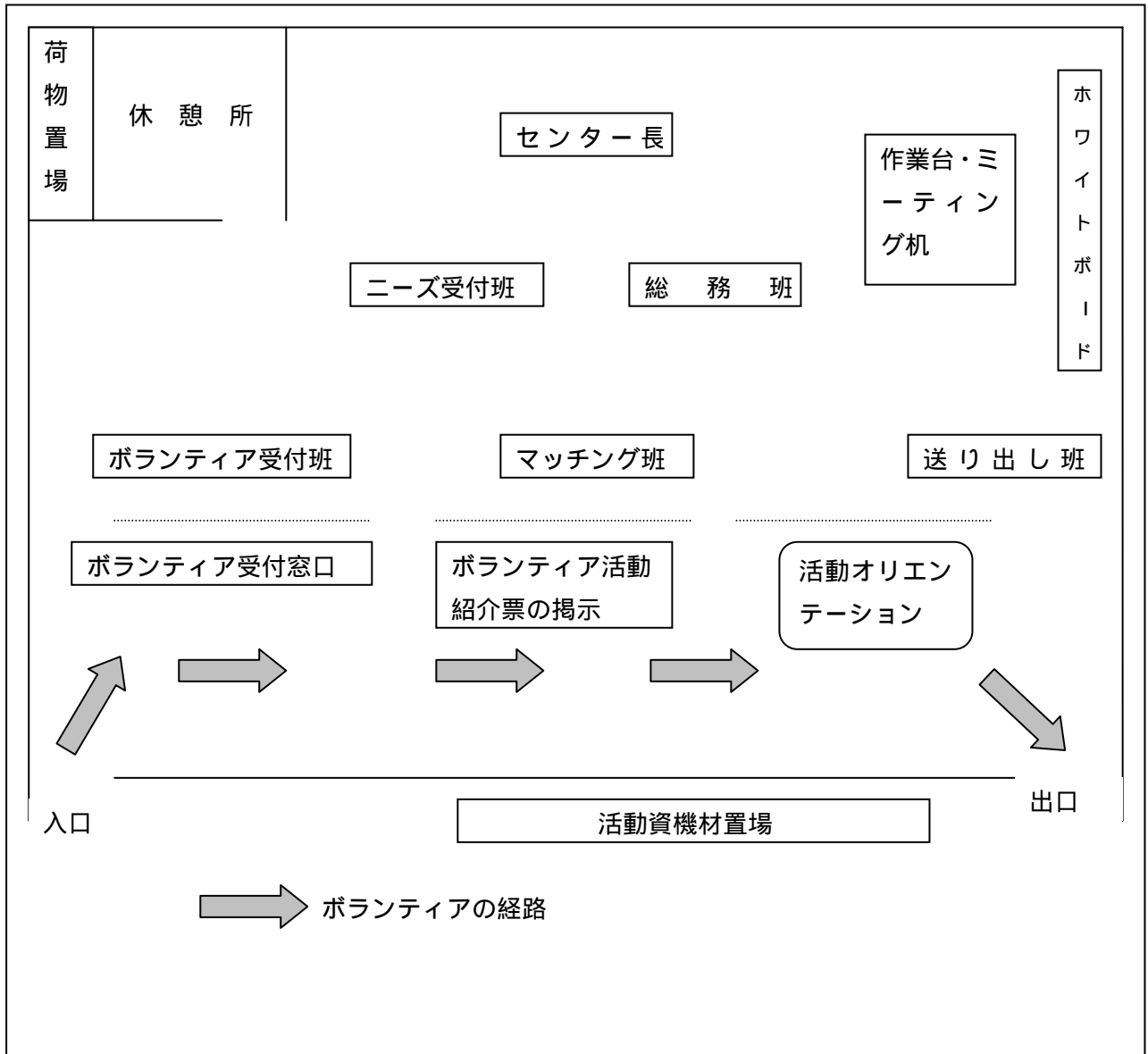
2. 運営

(1) 組織

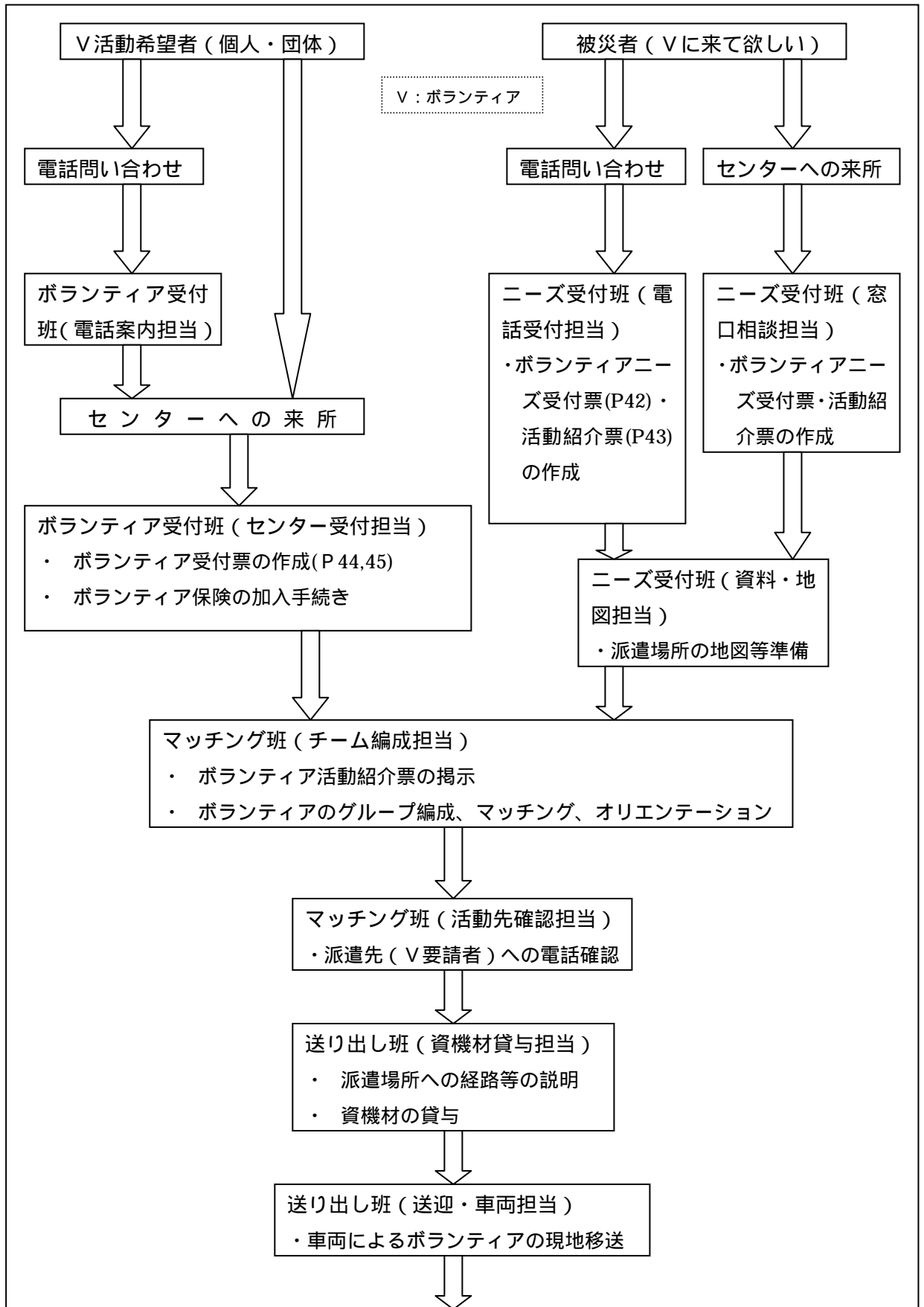


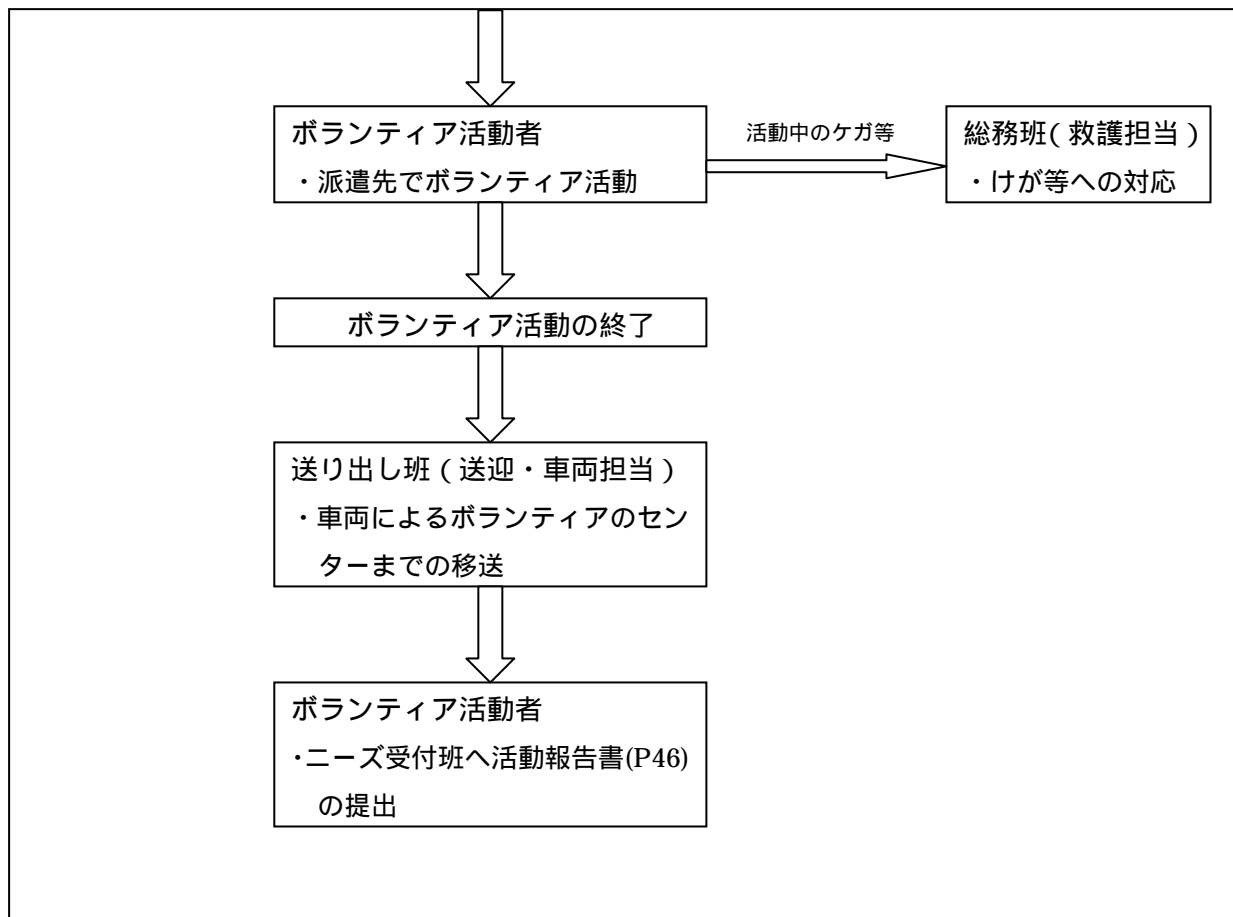
組 織	所 掌 事 務
センター長	全体統括、渉外、報道機関への対応
総務班	<p>県災害ボランティア本部、市町災害対策本部、他市町災害ボランティアセンター、地域のNPO法人・ボランティア団体、警察、消防、関係機関・団体等との連絡調整、連絡会議の開催等</p> <p>情報収集・発信（ボランティア募集等の広報、県災害ボランティア本部のホームページの活用、広報チラシの発行・配布等）</p> <p>報道機関への対応</p> <p>予算管理</p> <p>寄付金品の受け入れ</p> <p>資機材の確保</p> <p>ボランティアの救護（病気・けが等への対応）</p> <p>運営スタッフのローテーション管理</p> <p>打ち合わせ、ミーティングの進行と記録</p> <p>ボランティア活動に関する統計、データ作成</p> <p>県災害ボランティア本部、市町災害対策本部への定時報告</p> <p>その他、他の班に属さないこと</p>
ボランティア受付班	<p>ボランティアセンターへ来所するボランティアの受付とボランティア受付票の作成</p> <p>ボランティア活動希望者からの電話問い合わせへの対応</p> <p>ボランティア活動保険の加入手続き</p>
ニーズ受付班	<p>ボランティアニーズの掘り起こし</p> <p>ボランティア活動依頼の電話受付及び来所の受付</p> <p>ボランティアニーズ受付票の作成</p> <p>ボランティア活動紹介票の作成とマッチング班への回付</p> <p>活動場所までの地図及び資料の準備</p> <p>ボランティア活動終了後の活動報告書の受理</p> <p>ニーズに応じたボランティア活動プログラムづくり</p>
マッチング班	<p>ボランティア活動紹介票の掲示</p> <p>ボランティアのグループ編成、活動内容等のオリエンテーション</p> <p>ボランティア派遣先へのボランティア訪問前の電話確認</p>
送り出し班	<p>ボランティア派遣先への経路等の説明</p> <p>ボランティアへの資機材等の貸与、回収及び在庫管理</p> <p>車両等の移動手段の確保とボランティアの送り出し</p>

(2) 市町災害ボランティアセンターレイアウト



(3) ボランティアコーディネートフロー（詳細はP21～22参照）





市町災害ボランティアセンターの一日の流れ(例)

- 8 : 0 0 スタッフ集合
- 8 : 1 5 スタッフ会議
各班、担当間の情報交換、伝達事項等
活動依頼の確認、物資の確認、車両の確認
- 8 : 3 0 ボランティアセンター開所・業務開始
ニーズ受付開始
ボランティア受付開始
ボランティア派遣開始
- 1 6 : 0 0 ボランティア活動終了
- 1 7 : 0 0 ボランティアセンター閉所
- 1 7 : 3 0 スタッフ会議
各班、担当者間の情報交換、伝達事項等
- 1 8 : 0 0 スタッフ解散

(4) 関係機関・団体等への市町災害ボランティアセンター設置の連絡と連携依頼

市町災害ボランティアセンターの設置完了後、電話、FAX及び電子メール等により市町災害対策本部、警察、消防等の関係機関・団体、自治会役員、民生・児童委員等へセンター設置について連絡し、連携を依頼する。

(5) 設置の広報

市町災害ボランティアセンターの設置（ボランティアニーズの募集やボランティアの募集を含む）について、ホームページ（県災害ボランティア本部のホームページの活用を含む）、報道機関への記者発表、広報チラシ等により広報する。

(6) ボランティアのコーディネート

ボランティアニーズの収集・掘り起こし

ボランティアニーズの募集について、各種の広報媒体を活用し幅広く周知するとともに、被災者宅訪問や避難所訪問により積極的に被災者のニーズを掘り起こす。

< ニーズ収集の方法 >

- ・ 記者発表、新聞広告等によるボランティアニーズ募集の広報
- ・ 広報チラシの個別配布、避難所での配布（広報チラシ例P48）
- ・ 自治会役員、民生委員・児童委員、在宅福祉サービス事業者等からのボランティアニーズ収集
- ・ 自治会等との連携によるボランティアによる各世帯訪問によるボランティアニーズ収集

ボランティアニーズの受付

- ・ 被災者からの電話、来所等によりボランティアニーズを受け付ける。
- ・ 受け付けたボランティアニーズをボランティアニーズ受付票（P42）に記載するとともに、ボランティアのマッチングに使用するボランティア活動紹介票（P43）に転記する。
- ・ ボランティアを派遣するまでに要する時間は、依頼内容やボランティアの待機状況により異なるため、時間を要する場合はその旨依頼者へ伝える。

ボランティアの募集

- ・ 各種の広報媒体を活用しボランティアを募集する。
- ・ 被災状況等からどの程度の数のボランティアが必要かを検討し、市町内、県内、全国などの募集範囲を設定したうえで募集情報を発信する。（P49）

ボランティアの受付

- ・ ボランティアの受付には、ボランティア活動希望者の市町災害ボランティアセンターへの来所を求めるとし、受付時にボランティア受付票（P44, 45）を記載する。
- ・ ボランティア活動保険の未加入者は受付時に加入手続きを行う。
- ・ ボランティアに名前カード（大きめの付箋、男女で色分けする）に氏名を記入してもらう。（受付後ボランティアがボランティア活動紹介票を見て希望のボランティア活動

紹介票に名前カードを貼り付ける。)

マッチング

- ・ ボランティア活動紹介票に、派遣人数分の名前カードが貼られたら、ボランティアを集めて派遣のグループ編成を行いリーダーを決める。
- ・ 活動オリエンテーションを行い、ボランティア活動内容や注意事項を説明する。
- ・ 緊急を要する派遣や派遣に必要な人数に対して、名前カードが多い又は少ないなどの場合等は、臨機応変にグループ編成を行う。
- ・ 派遣先（ボランティア要請者）へ出発前に電話連絡をする。

送り出し

- ・ ボランティアに活動先が記載された地図を渡し、道順や所要時間等を説明する。
- ・ 活動に必要な資機材をボランティアに貸与する。
- ・ 派遣先が遠隔地で車両によるボランティア移送が必要な場合は、送迎・車両担当が対応する。

活動報告

- ・ 活動を終了したボランティアから被災者の状況、ボランティア活動者の状況、課題等について活動報告を受ける。
- ・ ボランティア活動者（グループリーダー）にボランティア活動報告書（P46）を記入してもらい、ニーズ受付班へ提出してもらう。

（7）ボランティアの安全・衛生管理

市町災害ボランティアセンタースタッフは、次の点などに配慮し、ボランティアの安全を確保する。

ボランティア活動保険

- ・ ボランティア受付時に、ボランティア活動希望者の健康状態を確認するとともに、ボランティア活動保険未加入の場合は加入手続きを行う。
- ・ 加入手続きは、居住する社会福祉協議会で受け付けができるので、被災地以外から来るボランティアには、事前に保険加入を済ませるようアドバイスする。
- ・ ボランティアには健康保険証(写)の携行をお願いする。

体調管理

- ・ 安全確保、病気、けがの防止について、スタッフ会議、ボランティアへの活動オリエンテーション、ボランティアの送り出し時に注意を喚起する。
- ・ 活動終了後のボランティア活動報告時にボランティアから病気やけがの有無の確認を行う。

体制

- ・ 病人、けが人が出た場合の対応担当者を複数配置する。
- ・ 長崎県看護協会や日本赤十字社長崎県支部との連携による救護スタッフの確保を行う。

病人、けが人が出た場合の対応

- ・ 本人、家族、職場、学校等との連絡

- ・ 活動先との連絡
- ・ 消防署、病院との連絡
- ・ ボランティア活動保険の適用のための連絡・手続き
- ・ 病院搬送への付き添い など

(8) ボランティアの食事・宿泊等

ボランティアの食事、宿泊等については、原則としてボランティア自身で確保していただくこととするが、場合によっては、市町災害ボランティアセンターでの対応が必要になる場合もあるので、ケースにより適宜対応する。

(9) 情報の収集・発信

情報の収集

被害情報、物資配給等の被災者への支援情報、復旧情報、関係機関・団体の被災者支援の取り組み等について情報収集を行う。

< 情報収集の方法 >

- ・ 行政（県・市町災害対策本部）、警察、消防、県災害ボランティア本部からの情報収集
- ・ 自治会関係者、民生委員・児童委員、自主防災組織からの情報収集
- ・ 地域のNPO法人・ボランティア団体、障害者・高齢者支援組織などからの情報収集
- ・ ボランティアからの情報収集
- ・ インターネットからの情報収集 など

情報の発信

ボランティアの募集、ボランティアニーズの募集、市町災害ボランティアセンター運営への協力の呼びかけ、ボランティア活動の状況等について多様な方法で情報発信を行う。

< 情報発信の方法 >

- ・ 県災害ボランティア本部のホームページの活用
- ・ 記者発表
- ・ 新聞広告
- ・ 広報チラシの個別配布、避難所への配布
- ・ 関係機関・団体の協力を得た情報発信 など

(10) 各種資源の調達

市町災害ボランティアセンター運営に必要な各種資源の調達を行う。なお、必要に応じて、県災害ボランティア本部や市町行政等へ調達の協力を要請する。

資金の調達

市町災害ボランティアセンター運営に必要な資金について、各種制度も活用し資金調達を行う。

< 調達方法 >

- ・ 長崎県共同募金会「災害支援制度」の活用
- ・ 個人、企業等からの寄付

資機材の調達

市町災害ボランティアセンター設置に必要な備品及び災害ボランティア活動に必要な資機材について調達を行う。また、借用備品等については、管理表を作成し適切に管理する。

< 調達方法 >

- ・ センター設置に必要な備品については、平常時から、調達先を定めた準備リストを作成しておき調達する。(P 2 6 参照)
- ・ 大量かつ緊急に必要な場合等は、必要に応じて県災害ボランティア本部と連携して調達する。(県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体による支援、(財) 県民ボランティア振興基金の災害ボランティア活動促進事業「活動資機材支援事業」の活用)

人材の調達

運営スタッフの確保

市町災害ボランティアセンター運営のため、必要に応じて、県社協、県内の他の市町社協、県災害ボランティア連絡会運営委員所属団体、長期の活動が可能なボランティア、県外社協等からの応援を受ける。

専門知識や技術を要するボランティアの確保

専門知識や技術を要するボランティアについては、県災害ボランティア本部、行政、関係機関・団体、専門職団体との連携により確保に努める。

(1 1) 物資の受け入れ・配給

市町災害ボランティアセンターで受け入れる物資は、災害ボランティア活動に必要な資機材の寄付等の受け入れのみとする。それ以外の被災者への救援物資の受け入れ・配給は行わない。事前連絡なく届く場合については、市町災害対策本部に連絡し対応を依頼する。

(1 2) 連携 (協働体制の構築)

災害ボランティア活動を行う N P O 法人・ボランティア団体との協働及びこれら団体の活動への支援、関係機関・団体との連絡会議の開催などの協働体制を確立し、ボランティアによる被災者救援活動を効果的に行う。

(1 3) 閉鎖

被災地のボランティアニーズの減少等の状況を把握し閉鎖を決定する。

閉鎖後は、閉鎖に伴う整理業務と被災者の生活復興に向けた支援活動を行う。

規模の縮小

ボランティアニーズの縮小等に応じてセンターの規模を縮小する。

閉鎖の協議・決定

市町災害対策本部、自治会役員等の関係者、県災害ボランティア本部と協議し、ボランティアによる被災者救援活動が必要なくなると判断した場合に閉鎖の時期を決定する。

閉鎖の周知

報道機関への発表やテレビ、ラジオ、広報チラシ、ホームページ等の広報媒体を活用し閉鎖について周知する。なお、閉鎖の周知は、実際の閉鎖日より早めに行う。

閉鎖に伴う業務

- ・ 対応を終わっていないニーズの引継ぎ先や継続的支援について検討
- ・ 借用した資機材の返却
- ・ 活動報告書、決算報告書の作成

生活復興に向けた支援活動

閉鎖後においても、関係機関・団体と連携して、被災者の生活復興へ向けた支援活動を行う。

【市町災害ボランティアセンターに必要な備品等のリスト例】

品名	調達先（平常時に検討しておく）
机	
椅子	
電話機	
ホワイトボード	
掲示用ボード	
ファックス	
パソコン	
プリンター	
デジタルカメラ	
コピー機	
テレビ	
ビデオデッキ	
ラジオ	
無線機	
携帯電話	
拡声器	
発電機	
投光器	
管内地図	
住宅地図	
寝袋・毛布	
屋外用テント	
腕章、名札	
ヘルメット	
懐中電灯	
軍手	
救急箱、医薬品	
ポストイット	
集会用テント	
工具類	

【ボランティア活動に必要な資機材例（水害の例）】

雑巾 タオル バケツ スコップ つるはし パール かなづち くぎぬき
 デッキブラシ 竹ぼうき ちりとり たわし 台車 一輪車 軍手 ゴム手
 袋 防塵マスク ゴーグル ヘルメット カッパ 消毒液 うがい薬 石けん
 長ぐつ レジャーシート ゴミ袋 など

5 . 主な関係機関・団体の役割

1 . 県

(1) 危機管理防災課

県災害対策本部の設置運営に関すること。

(2) 県民協働推進室

県災害ボランティア本部に職員（連絡員）を配置し、県庁内各課との連絡調整及びボランティア活動の状況に応じた支援を行う。

県災害ボランティア本部と県庁内各課との連絡調整

県災害ボランティア本部、市町災害ボランティアセンターに対する公的機関が行う災害救援活動等の情報連絡

庁内各課における災害ボランティアに関する問い合わせ等の情報の把握

県災害ボランティア本部、市町災害ボランティアセンターへの物品やボランティア活動拠点の提供・斡旋などボランティア活動の状況に応じた支援

(3) 専門的な技術を要するボランティアの各担当課（医療政策課等）

医療・看護等専門的な技術を要するボランティアの受付窓口として、被災地のニーズ及び公的機関が行う災害救助活動等の適正な情報の提供を行う。

専門的な技術を要するボランティアについての受付及び活動状況に関して、各担当課は、県民協働推進室へ連絡する。

(4) 各課

各地からのボランティアの問い合わせに対し、医療・看護等専門的な技術を要するボランティアを除き、問い合わせを受けた各課は、受付窓口となるボランティア支援組織（市町災害ボランティアセンター）へ回付するとともに、県民協働推進室へ連絡する。

2 . 市町行政

(1) 防災担当課

市町災害対策本部の設置運営に関すること。

(2) ボランティア担当課

市町災害対策本部と市町災害ボランティアセンターとの連絡調整を行うとともに、ボランティア活動による被災者救援が効果的に行われるよう市町災害ボランティアセンターと連携する。

3 . 県災害ボランティア連絡会

(1) 運営委員所属団体

それぞれ各団体において災害救援活動（ボランティア活動を含む）を行うとともに、連絡会の会議を開催し、各団体が連携を図ることにより、より効果的な被災者救援に努める。併せて県災害ボランティア本部と連携した市町災害ボランティアセンターの支援を行う。

< 災害時の連絡会の会議の検討事項 >

災害ボランティアの円滑な活動

災害ボランティアセンターの円滑な運営
関係団体の連携

< 運営委員所属団体が行う市町災害ボランティアセンターへの支援 >

NPO法人島原ボランティア協議会

- ・ 立ち上げ支援
- ・ コーディネーター等の運営スタッフの派遣
- ・ 全国の災害救援NPOとの連携

長崎県共同募金会

災害支援制度運営要綱に基づくボランティア活動や活動拠点事務所等への経費支援。

- ・ ボランティア団体・グループへの支援
- ・ 災害ボランティアセンター、ボランティア団体・グループの活動拠点への支援
など

長崎縣市町社協連絡協議会

- ・ コーディネーター等の運営スタッフの派遣
- ・ ボランティア活動保険の加入手続き
- ・ 災害支援団体への支援依頼
- ・ 近隣市町社協からの資機材、車両等の貸与

長崎県生活協同組合連合会

- ・ 災害ボランティア活動に必要な物資の支援
- ・ 運営スタッフの派遣
- ・ 資金提供（見舞金の活用として）
- ・ 現地におけるボランティア活動者の派遣（専門ボランティア及び一般ボランティア）

長崎県民生委員児童委員協議会

- ・ 民生委員・児童委員による災害時要援護者の安否確認及び情報収集
- ・ 自治会、行政との協力のもとに行う災害時要援護者の情報提供
- ・ 民生委員・児童委員によるボランティアニーズの収集

長崎フィランソロピーネットワーク

- ・ 災害ボランティア活動に必要な物資について会員企業への協力依頼と支援の取りまとめ

(社)日本青年会議所九州地区長崎ブロック協議会

- ・ 県内の青年会議所（長崎、佐世保、島原、諫早、大村、福江、北松浦）と連携した各種の支援

日本赤十字社長崎県支部

- ・ 赤十字奉仕団及び赤十字防災ボランティアセンターによる連携
- ・ ボランティアの安全衛生確保に係る救護への協力

日本労働組合総連合会長崎県連合会

- ・ 災害ボランティア活動に必要な物資の支援
- ・ 運営スタッフの派遣

財団法人県民ボランティア振興基金

- ・ 県災害ボランティア本部に対する災害ボランティア活動促進事業（活動資機材支援事業）によるボランティア活動用資機材の経費支援

（２）登録会員（個人・団体）

県災害ボランティア本部及び市町災害ボランティアセンターと連携し、それぞれの会員の可能な範囲で災害ボランティア活動や災害ボランティア活動支援を行う。

4．自治会・町内会

市町行政や市町災害ボランティアセンター、民生委員・児童委員と連携し、被災者のボランティアニーズ等の把握や安否確認を行う。

5．福祉関係団体

高齢者、障害者等の会員・構成員等の安否確認及びニーズ把握等を行うとともに、ボランティアによる支援が必要な場合は、市町災害ボランティアセンターと連携して対応する。

6．社会福祉施設

利用者の安全確保と災害時要援護者の緊急受け入れ及び施設機能を活かした在宅者への支援等を行う。

7．企業・組合等

各企業の特長を活かした救援・復興支援活動を行う。

<活動例>

- ・ 建設業協同組合による家屋の片付け
- ・ 引っ越し業者による高齢者世帯等の仮設住宅への引っ越しボランティア
- ・ バス会社によるボランティアの送迎
- ・ 理容業者による理髪ボランティア
- ・ 災害ボランティアセンターに必要な事務機・資機材等の貸与

災害ボランティア・コーディネーター5つの福祉的視点

～災害ボランティアセンターでボランティア・コーディネートに携わるスタッフに求められる5つの視点～

1. 災害ボランティア活動の目標・意義

災害ボランティア活動の目標そのものへの理解

災害ボランティア活動の目標・意義は、被災者とボランティアが、災害被害への共通理解・共感・励ましあいを土台としていることを理解する。これらを基本として、被災者の自立を援助し、自立生活の回復を支援することが必要となる。被災地外からの支援は長期にわたる場合もあるが、被災地の生活手段・被災地自治の回復によって終結し、地元のボランティアグループなどによる活動へと移行させていくというスタンスを持つ。

2. 災害時要援護者(高齢者・障害者等)への対応方法

阪神・淡路大震災では、障害を持つ人に必要な情報がなかなか伝達しにくかった。したがって、地域住民の協力を得て、日常から援助が必要な高齢者・障害者等についての理解を深めておくとともに、特に避難時の情報伝達・誘導方法などを事前に確認しておくなど、相互の助け合いのシステム作りが必要となる。また避難所では、生活の場所が変わることで、新たな生活課題が生じてくることも念頭に置きながら支援にあたることが大切である。

3. 行政サービスの原理とは違う「ボランティアの災害支援」の認識

避難所や自宅で不自由な生活を送っている被災者、特に災害時要援護者の生活問題は個別性が高く、行政サービスや災害対策本部による基本的なサービス提供だけでは解決困難な場合が多い。ボランティア活動は、行政サービスの公平原則とは異なり、「必要なサービスを、最も必要としている人に、必要な時に提供する」点が特徴とされる。行政とボランティアの役割の違いを認め合い、共通理解を深めて被災者の生活問題の解決に向けた連携を図る。

災害ボランティアセンターは、行政の災害対策本部が提供しているサービス内容を把握し、「要援護者が必要としているサービスの全体像」をつかんでおく。ボランティア活動によって担うべき事柄を区分し、ボランティアの特質を活かした活動プログラムを組み、提案していく。

4. 被災者の心のケア、ストレス、後遺症への配慮

被災者の多くは一瞬にして家或いは家族・親族・友人を失うなど、心の奥深くに大きな傷を負っていたり、後遺症に苦しむケースも出てくる。長引く避難所生活の中で、多くの被災者が心身の疲労・ストレスを蓄積し、生活回復の見通しを持ちにくい状況にあることを理解する。

被災地外から救援活動にあたるボランティアは、初めてボランティア活動に参加する者も多く、「何でも手伝いたい」と意気込んだ心理状態にある場合が多く、その結果、被災者との間に心理的なギャップや誤解を生じることがあることも認識しておく。

5. 「自給自足原理」によるボランティア活動についての理解

被災地外から災害救援活動に参加したボランティアは、食料・水・活動資材などは持参しゴミは持ち帰るなど、被災地に負担をかけない努力を促す。

ボランティアセンターは、ボランティアが活動しやすいような条件整備に努め、中心的な役割を担う。また、長時間活動しているボランティアリーダーなどに対しては、寝泊りができる場所を斡旋、確保するといった対応も必要になる。

【check】 ~ ボランティアセンターが活動者を支援する際の留意点 ~

- ・ ボランティアセンターは、被災者の心理や生活状況と、外部から救援に駆けつけたボランティアの心情・希望などを考慮し、活動プログラムの内容を工夫する。
- ・ 避難生活上のストレス解消にも留意し、適宜、行事などを企画・実施するようボランティアを活用したプログラムの開発も行っていく。
- ・ ボランティア活動希望者の登録を受け付ける時は、被災者の心理面の特徴も含め、現地で活動する上での「心得」を伝達・オリエンテーションし、理解してもらうとともに、グループで集団行動することを周知徹底する。
- ・ 災害時には、地元で従来から活動していたグループ以外に、地域の各種団体、企業や労働組合、学生、個人など、多様なボランティアが時間的・地域的に偏在して活動に参加してくることを理解しておく。
- ・ ボランティアセンターは、バラバラに参加してくるボランティアを、活動分野や時間別に「活動班」に区分けするなどして、効果的な活動展開の手法を常に探っていく。

災害時要援護者への対応

「災害時要援護者」とは、必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなどの災害時の一連の行動をとるのに支援を要する人々をいい、一般的に高齢者、障害者、外国人、乳幼児、妊婦等があげられる。災害ボランティア活動においても、こうした方々に接する場合には次のような配慮が必要となる。

耳の不自由な人々への配慮

- ・ コミュニケーションの方法は、口話、手話、筆談等多様。症状により、難聴で補聴器使用だったり神経性のもだったり、全く聞こえなかったりするので、その人に見合った対応を心がける。
- ・ 災害時の情報提供は、掲示板・プラカード・立て看板やFAX等を積極的に活用することも大切。
- ・ 正面から口を大きく開けて、相手のペースに合わせ、声を出しながら唇を動かして話す口話（読話）も耳の不自由な人々への配慮のひとつ。
- ・ 手話ができなくても身振り、手振りで話しかけてみる。わからなときは、何度でもくり返してみる。
- ・ 「筆談」は、手のひらに指や紙やノートに文字を書いて伝える確実な方法の一つ。要点をわかりやすく筆記すること。

目の不自由な人々への配慮

- ・ 災害時の情報提供は、点字・音声・拡大文字等を積極的に活用するとともに、声かけ・手引きによる誘導に心がけることが大切。
- ・ 街角で白い杖の人が立ち止まって考え込んでいるのは、方角が分からなくなった時に多い姿勢。「どうされましたか？」と正面から声をかける。方向や場所を伝える時は「右、左、前、後ろ」とか、「あと何歩、何メートルのところ」と明確に表現する。
- ・ 手引きをする時は、白い杖の反対側から腕を貸し、見えない人の半歩前を歩く。白い杖を持つ手をつかんだり、急に引いたり、何も言わずに離れることは厳禁。
- ・ 食事の時は、最初に並べた食器の位置や内容を小声で「ここに　　があり…」などと伝え、手で軽く触れてもらって確認したり、位置を時計の針に見立てて「三時の方向にお皿があり…」などと説明する。
- ・ 黙っていきなり身体に触れないことが大切。また、その人が何かにぶつかりそうだったり、ミゾなどに落ちそうな時は、「危ない！止まって！」と大声で制止する。

手足の不自由な人々への配慮

- ・ 災害時での対応のポイントとしては、周囲の状況を正確に伝え、車いす介助等も考慮して安全なところへの誘導に心がけることが大切。

- ・ 車いすの人と会話する時は、できるだけ座って目と目の高さを合わせるようにする。
- ・ 車いすの人が困っていたら、気軽に声をかける。手助けを求められたら、どういう風到手助けしたら良いかを、まず本人から聞き教えてもらう。一人で手伝うのが無理な場合は、近くの人に協力を求める。
- ・ 階段で車いすの昇降を手伝う場合は、2人から4人1組で呼吸を合わせて静かに持ち上げる。昇りは前向き、降りは後ろ向きで、車いすの人が落ちないように細心の注意をする。どのように持ち上げたら良いか、まずは本人に聞く。

知的発達障害のある人々への配慮

- ・ 抽象的な情報を理解したり、伝えたりすることが苦手でも、豊かなイメージの世界をもち、それを表現できる人たちも少なくないので、積極的にコミュニケーションを取り合う。
- ・ 本人の自主性を尊重し、自己決定ができるよう、気持ちや考え方の整理を手伝い、自己行為の結果に対しての責任を受け止められるようなフォローアップが大切。

精神障害のある人々への配慮

- ・ 安心感を伝えることがふれあいの基本。そのためには、苦しみを分かろうとする態度・姿勢を持つことが全ての始まり。但し、医師以外のものが症状に素人判断で対処することは慎む。
- ・ 焦らせるような言動は慎まなければならない。その人の存在そのものが、かけがえの無い大切なものであることを伝え、温かく見守ること。

乳幼児等への配慮

- ・ 乳児へのミルクづくりや哺乳瓶の殺菌、沐浴などのための環境の整備や避難所内での母親の育児上の様々な悩みやストレスへのきめ細やかな配慮が必要。
- ・ 幼児にとって、災害は大変な恐怖であり、不安を和らげるよう、絵本を読んだり、一緒に遊んだりして、なごませることが大切。
- ・ 子供同士がふれあいの中で影響しあうことは、癒しと発達にとって重要であるため、その機会（時間・場所・仲間作り）を提供する。

介護が必要な高齢者への配慮

- ・ 水分摂取が不足しないよう留意する。
- ・ 環境が激しく変わった時には、馴染んだ関係や雰囲気や思い出の品々などを、周囲がより意識して大切にす。
- ・ スキンシップによる温かさの伝達や清潔を保つ援助は、大きな安心感・快適感の回復につながる。

外国人への配慮

- ・ やさしい日本語や絵を使う。なるべく漢字を使わないようにし、漢字にはルビを振る。

第3部 平常時の活動

災害時のボランティアの活動を効果的に被災者救援につなげるために、関係機関・団体が連携し、平常時のネットワークづくりや災害ボランティアに関する人材育成等の取り組みを進める。

1. 災害ボランティア活動に係る主な関係機関・団体の取り組み

関係機関・団体名		平常時の取り組み
長崎県	県民協働推進室	(1) 市町行政、県社協、市町社協、NPO法人・ボランティア団体、関係機関・団体との連携体制づくり (2) (財) 県民ボランティア振興基金と連携した災害ボランティア活動の促進 (3) 市町行政における災害ボランティア活動促進への取り組みの支援 (4) 庁内各課における専門ボランティアの登録制度の構築への支援
	専門的な技術を要するボランティアの各担当課（医療政策課等）	医療、看護等専門的な技術を要するボランティアの登録制度の構築
県社協	ボランティア振興課	(1) 災害ボランティアコーディネーター等の養成 (2) 災害ボランティアに関する普及啓発 (3) 市町社協における災害ボランティア活動促進への取り組みの支援 (4) 市町社協、NPO法人・ボランティア団体、関係機関・団体との連携体制づくり (5) 県外社協、全国社会福祉協議会との連携体制づくり (6) 災害時に必要となる資機材の確保
市町社協	ボランティア担当部署	(1) 地域のNPO法人・ボランティア団体、関係機関・団体との連携体制づくり（地域での災害ボランティア連絡会などネットワーク組織づくり） (2) 災害ボランティアに関する人材育成（研修会等） (3) 災害ボランティアに関する普及啓発 (4) 災害時要援護者の把握 (5) 市町行政と災害時の対応について事前協議 (6) 災害時に必要となる資機材の確保
市町行政	防災担当課 ボランティア担当課	(1) 災害ボランティアや災害ボランティアセンターの地域防災計画での位置付け (2) 災害時のボランティア担当の窓口となるセクションの整備

関係機関・団体名		平常時の取り組み
市町行政	防災担当課 ボランティア担当課	(3) N P O、企業、団体、社協、行政などとの災害支援体制の確立 (4) 災害ボランティアコーディネーター等の養成
(財) 県民ボランティア振興基金		(1) 災害ボランティア活動促進事業の実施 災害ボランティアコーディネーター研修会の開催 市町社協が行う災害ボランティアセンター実動演習への助成 災害ボランティア講師派遣事業 など (2) 災害ボランティア活動支援のための募金箱設置
県災害ボランティア連絡会 【運営委員所属団体】 諫早市社協 N P O 法人島原ボランティア協議会 長崎県共同募金会 長崎県市町社協連絡協議会 県社協 長崎県生活協同組合連合会 長崎県民生委員児童委員協議会 長崎フィランソロピーネットワーク (社) 日本青年会議所九州地区長崎ブロック協議会 日本赤十字社長崎県支部 日本労働組合総連合会長崎県連合会 県(県民協働推進室) (財) 県民ボランティア振興基金 【登録会員】 個人会員：個人登録者 団体会員：N P O 法人・ボランティア団体、企業等一般団体		(1) 運営委員所属団体それぞれの災害時に備えた取り組み (2) 登録会員それぞれの災害時に備えた取り組み(災害ボランティアに関する研修会への参加等) (3) 連絡会として次の事項を検討し推進する。 災害ボランティアの円滑な活動に関すること 災害ボランティアセンターの円滑な運営に関すること 災害ボランティア関係研修会及び防災、減災の普及啓発に関すること 関係機関・団体の連携・協力に関すること 災害ボランティア活動に協力する団体・個人の登録に関すること その他災害ボランティア活動の促進に関すること

2. ネットワークづくり

(1) 県災害ボランティア連絡会

運営委員所属団体をはじめ様々な団体とのネットワーク構築を図る。

また、災害ボランティア活動に協力する個人及び団体(NPO法人、ボランティア団体、各種団体、企業等)の登録を推進するとともに、登録情報を県社協及び市町社協と共有することにより、各地域における様々な団体との協力体制づくりを推進する。

(2) 市町におけるネットワークづくり

ネットワークづくり

市町社協及び市町行政は、地域の自治会、民生委員・児童委員、福祉関係団体、NPO法人・ボランティア団体等とのネットワークづくり(市町における災害ボランティア連絡会の設置など)に努める。

登録制度

市町社協においては、県災害ボランティア連絡会における災害ボランティア登録制度の情報を活用するとともに、市町の区域内における災害ボランティア登録制度の構築に努める。

3. 人材の育成・啓発

(1) 県、市町、県社協、市町社協

県、市町、県社協及び市町社協は、災害ボランティアに関する研修会の開催等により人材育成に努める。なお、研修会等の実施にあたっては、行政、社協、地域のNPO法人・ボランティア団体等が連携して開催するなど、幅広い参加者を得るよう努める。

また、県社協は、災害ボランティア情報専用のホームページを開設し、市町社協及び県災害ボランティア連絡会と連携しながら、常時、災害ボランティアに関する情報発信を行う。

(2) 県災害ボランティア連絡会

運営委員所属団体及び登録会員は、災害ボランティア、防災及び減災に関する所属員の人材育成に努めるとともに、関係機関・団体と連携して県民への意識啓発を推進する。

(3) 財団法人県民ボランティア振興基金

災害ボランティアの人材育成のため、次のような研修を継続して実施する。

(1) 災害ボランティアコーディネーター研修会

(2) 災害ボランティアセンター実動演習(地域センター実動演習)

(3) 災害ボランティア講師派遣事業 など

