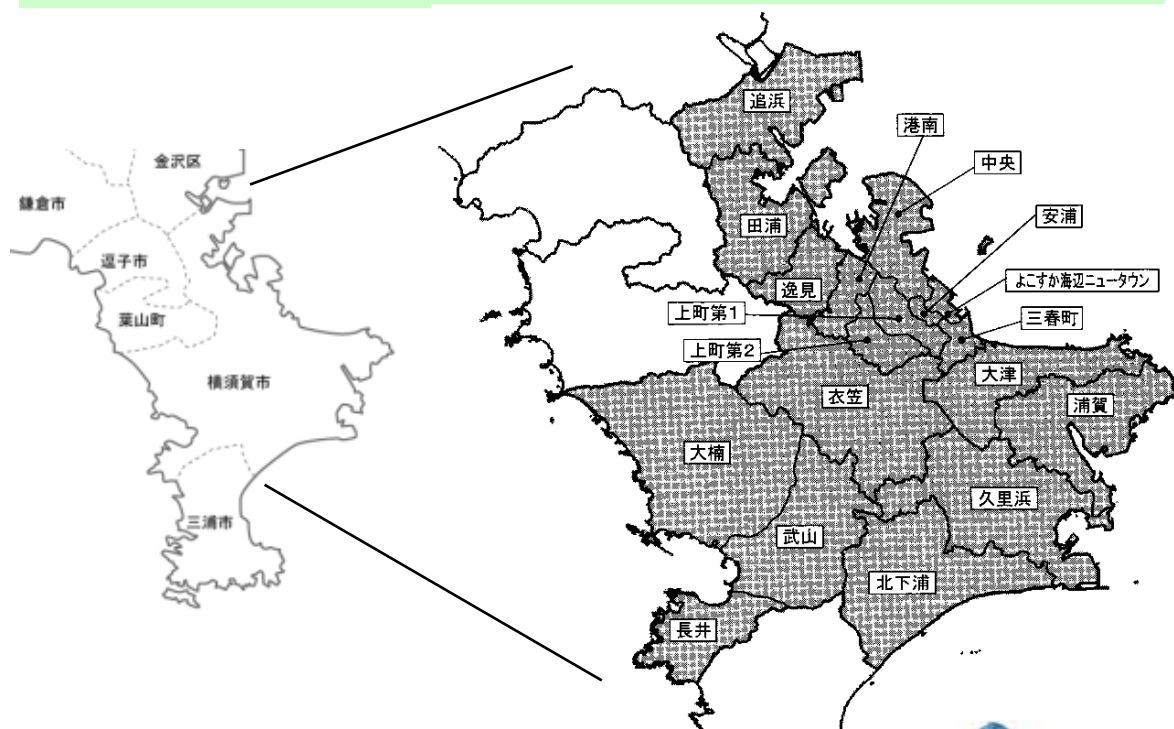


# 横須賀市

## 災害時ボランティアセンター

### 設置運営マニュアル 改訂2



スカリン



フッピー



スカナマス

令和元年 9 月

社会福祉法人横須賀市社会福祉協議会  
横須賀災害ボランティアネットワーク  
横 須 賀 市

## <はじめに>

「横須賀市災害時ボランティアセンター設置運営マニュアル」は、平成18年3月に策定した「横須賀市災害時ボランティアセンター設置ガイドライン」（平成20年1月改訂）と平成19年3月に策定した「横須賀市災害時ボランティアセンター運営マニュアル」を前身としており、平成20年8月6日に横須賀市と横須賀市社会福祉協議会（以下「市社協」という）が「災害時における災害時ボランティアセンターの設置等に関する協定」を締結した後、それに基づく訓練を経て改良を加え、平成22年4月に初版を発行しました。

その後、平成23年3月11日に発生した東日本大震災を機に、「横須賀市地域防災計画」がその実効性の向上等を目的として見直しが行われたのに合わせ、本マニュアルも平成26年8月、第1回目の改訂を行いました。

それから5年が経過し、毎年実施している「災害時ボランティアセンター設置運営訓練」等の積み重ねから、今般、第2回目の改訂を行いました。

今回の改訂では、

- ① 第1章以下の本編と重複感のあった序章の内容を、本編に取り込む構成の変更を行いました。
- ② 「災害時ボランティアセンター設置運営訓練」の振り返りから、様式等の精査を行いました。
- ③ 「横須賀市社会福祉協議会事業継続計画」（以下「市社協BCP」という）（平成31年4月策定）による災害時における市社協の対応を反映しました。

この改訂作業は、横須賀市に大規模災害が発生した時、横須賀市災害時ボランティアセンター（以下「SVC」という）設置の中心となる横須賀市（市長室危機管理、福祉部福祉総務課、同健康保険課）、市社協、横須賀災害ボランティアネットワーク（YSVN）の3つの組織で構成する「横須賀市災害時ボランティアセンター運営検討会」により進めてまいりました。

今後も、3つの組織でマニュアルの共通理解を深め、訓練の実施と検討会を継続し、万一の備えとしてまいります。

令和元年9月

社会福祉法人横須賀市社会福祉協議会      会 長      鈴 木 立 也

横須賀災害ボランティアネットワーク      代 表      岩 間 道 夫

横 須 賀 市 長      上 地 克 明

## < 目 次 >

### 第1章 災害発生からSVC設置要請

1	職員参集	2
2	総合福祉会館の開錠及び警備等の協力要請	3
3	被害状況の確認及び関係機関への状況報告	3
4	SVC設置判断・要請	3
5	市ボランティア班の派遣・情報送付	4

### 第2章 SVCの設置

1	会館の一部管理の市社協への移行	6
2	非常勤職員・臨時職員への参集要請とSVC設置体制	6
3	関係機関への設置報告及び要請	6
4	SVC各班事務室の設営	9
5	各班の業務概要と組織体制	9
6	物資の確保、資金調達、情報収集及び人材協働の仕組み	11

### 第3章 SVCの運営

1	横須賀市災害時ボランティアセンター運営方針	12
2	SVCが扱う主なボランティア活動	13
3	SVCの一日の流れ	13
4	総務班業務	14
(1)	班長	14
(2)	会館内各施設・管理業者等との調整	14
(3)	必要備品等の確保	14
(4)	会計関係	14
(5)	労務管理	14
(6)	情報連絡会議・各種ミーティングの開催	15
(7)	事務機器の管理	15
(8)	文書管理（SVC全体）	15
(9)	ホームページの更新	15
5	情報班業務	15
(1)	班長	15
(2)	情報収集	15
(3)	各種相談等への対応（窓口・電話）	16
(4)	各班への情報提供	17
6	ボランティア対応班業務	17
(1)	班長	17
(2)	係別業務	17
(3)	各係共通事項	18

<b>第4章 SVCの閉鎖</b>	
1 総務班業務	21
2 情報班業務	21
3 ボランティア対応班業務	21
4 市ボランティア班の撤収	21
5 SVCの閉鎖後	21
<b>参考1</b> 用語の解説	22
<b>参考2</b> 改訂履歴	24
<b>参考3</b> 横須賀市災害時ボランティアセンター運営検討会構成組織	24

**【様式編】**

- ・ 様式一覧
- ・ 様式・・・(Y001～Y391)及び記入例

**【関係マニュアル編】**（非公開）

- ・ 関係マニュアル一覧
- ・ YM01：災害発生によるホームページ情報提供マニュアル
- ・ YM02：「ニーズ係」電話受付対応マニュアル
- ・ YM03：ボランティア対応班役割・作業手順

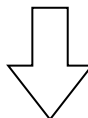
**【資料編】**

- ・ 資料一覧
- ・ 資料1：災害時における災害時ボランティアセンターの設置等に関する協定
- ・ 資料2：災害時ボランティアセンター設置等にかかる覚書
- ・ 資料3：緊急時連絡先（非公開）
- ・ 資料4：関係機関連絡先（非公開）
- ・ 資料5：SVC配置図
- ・ 資料6：SVC必要物品等一覧
- ・ 資料7：ボランティア活動必要資機材一覧
- ・ 資料8：三浦半島・横須賀市の概況

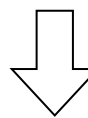
# 第1章 災害発生からSVC設置要請

災害警報発表・災害発生（予想を含む）

市災害対策本部の配備指令について市福祉総務課から市社協へ連絡

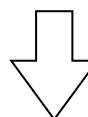


- |                 |                                   |
|-----------------|-----------------------------------|
| 1 職員参集（市社協） P 2 | 2 総合福祉会館の開錠及び警備等の協力要請（市福祉総務課） P 3 |
|-----------------|-----------------------------------|



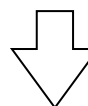
3 被害状況の確認及び関係機関への状況報告  
(市福祉総務課、市災害対策本部、市社協) P 3

様式 Y001 館被害状況 総合福祉会	様式 Y002 本部情報 市災害対策	様式 Y003 の状況報告 関係機関へ	様式 Y004 簿の整備開始 VCスタッフ名 参集可能なS	ホームページ 立ち上げ ムページの
---------------------------	--------------------------	---------------------------	--	-------------------------



4 SVC設置判断・要請（市災害対策本部、市社協） P 3

※ SVC設置は、市災害対策本部が判断し、市健康保険課長から市社協総務課長へ連絡



有人警備業者及び建築保全業者へ参集等の協力を要請（市福祉総務課）



5 市ボランティア班の派遣・情報送付（市災害対策本部） P 4

## 1 職員参集（市社協）

災害発生時は、横須賀市社会福祉協議会事業継続計画（以下「市社協BCP」という）に定める事務局職員の配備基準に基づき次のとおり参集する。

ただし、災害が発生した時間帯や、その時の職員の居る場所によって対応は異なる。平日の勤務後や夜間・休日の場合は、自分の命・家族の命・近隣の人の命の安全を確保した後、可能な限り速やかに参集する。

区分	配備基準		事務局長	事務局次長	課長・所長	主幹・主査	担当職員
1号配備 (主幹を除く管理職)	地震等	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜地方気象台が市域で震度5弱を観測し発表され、現に被害が発生し参集が必要なとき</li> <li>市域に津波警報が発令されたとき</li> </ul>					
	風水害	<ul style="list-style-type: none"> <li>大雨、洪水、暴風、暴風雪警報のいずれかが神奈川県三浦半島に発表され、現に被害が発生し、今後相当の被害が予想されるとき</li> <li>台風の上陸または接近が予想され、かつ、相当の被害および降雨が見込まれるとき</li> <li>その他、災害による被害が多発又は重大な被害が発生した場合、又はそのおそれがあるとき</li> </ul>	●	●	●		
2号配備 (主査以上)	地震等	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜地方気象台が市域で震度5強を観測し、発表したとき</li> <li>東京湾内又は相模湾・三浦半島津波予報区に大津波警報が発令されたとき</li> <li>東海地震予知情報が発表されたとき</li> </ul>	●	●	●	●	
	風水害	<ul style="list-style-type: none"> <li>大雨、洪水、暴風、暴風雪警報のいずれか、台風の上陸等により、災害救助法の適応を要する程度の災害が発生したとき、又はそのおそれがあるとき</li> </ul>					
3号配備 (常勤全員)	地震等	<ul style="list-style-type: none"> <li>横浜地方気象台が市域で震度6弱以上を観測し、発表したとき</li> </ul>					
	風水害	<ul style="list-style-type: none"> <li>大雨、洪水、暴風、暴風雪警報のいずれか、台風の上陸等により、市内全域にわたる大規模な災害、又は特に甚大な局地的災害が発生したとき、又はそのおそれがあるとき</li> </ul>	●	●	●	●	●

市福祉総務課は、市災害対策本部の配備指令が発令されたときは、市社協総務課長へその旨連絡する。

## 2 総合福祉会館の開錠及び警備等の協力要請（市福祉総務課）

総合福祉会館（以下「会館」という）閉館時に市社協の緊急配備が敷かれた場合、市福祉総務課は、会館を開錠する。また、警備及び建築保全業者へ参集等の協力を要請する。

\*各関係機関への連絡先は、【資料編】「関係機関連絡先」（非公開）による。連絡手段は、ファクスを第一とし、ファクスが使用できない場合はメール、電話、無線等とする。

## 3 被害状況の確認及び関係機関への状況報告（市福祉総務課、市災害対策本部、市社協）

- (1) **総合福祉会館被害状況（様式 Y001）**  
市福祉総務課は、会館の被害状況を確認し、市社協へ報告する。
- (2) **災害対策本部情報（様式 Y002）**  
市災害対策本部の福祉対策部ボランティア班（以下「市ボランティア班」という）は、様式 Y002 を作成のうえ、市社協へ送信する。
- (3) **関係機関への状況報告（様式 Y003）**  
市社協は、様式 Y003 を作成のうえ、神奈川県災害救援ボランティア支援センター（K S V C）及び横須賀災害ボランティアネットワークへ送信する。
- (4) **S V C スタッフ名簿（様式 Y004）**  
市社協は、様式 Y004 を作成し、参集した S V C スタッフを確認する。
- (5) **S V C ホームページの立ち上げ**  
市社協は、3号配備が敷かれた場合、S V C ホームページを立ち上げ、【関係マニュアル編】「災害発生によるホームページ情報提供マニュアル」（非公開）（以下「情報提供マニュアル」という）様式 1 を掲載する。

## 4 S V C 設置判断・要請（市災害対策本部、市社協）

市災害対策本部は、収集した被災情報等に基づき、ボランティアの受入れ及び活動支援の必要性を判断し、S V C 設置の可否を決定する。

- (1) **S V C 設置の場合**  
「災害時における災害時ボランティアセンターの設置等に関する協定」（以下「協定」という）第 2 条及び第 5 条の規定に基づき、市健康保険課長から市社協総務課長へ S V C 設置を要請する。

また、SVCの拠点は、会館とするが、災害規模、被害状況、SVC設置検討時期、スタッフ確保状況等を考慮して、代替候補、サテライト構想等は、状況に応じて判断するものとする。

市福祉総務課は、会館の閉館時に設置要請がなされた場合は、会館の警備業社へ会館への参集等の協力を要請する。

(2) **SVC未設置の場合**

設置決定された場合と同様に、市健康保険課長から市社協総務課長へ、SVCは設置しない旨を連絡する。市社協においては、この情報を事務局職員間で共有するとともに、市社協BCPに従い行動する。

## 5 市ボランティア班の派遣・情報送付（市災害対策本部）

SVCの設置が市社協に要請された場合、市ボランティア班は市災害対策本部とSVCとの連絡調整員として、2名をSVCへ派遣するとともに、市災害対策本部等から入手した情報を連絡調整員を通じて、SVCへ送付する。

また、SVCスタッフに不足を生じた場合には、市ボランティア班はSVCからの要請に基づき、ボランティア班員を派遣する。

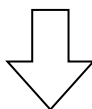


## 第2章 SVCの設置

1 会館の一部管理の市社協への移行 P 6



2 非常勤職員・臨時職員への参集要請とSVC設置体制 P 6



3 関係機関への設置報告及び要請 P 6



4 SVC各班事務室の設営 P 9



総務班（会館2階に設置）

情報班（会館2階に設置）

ボランティア対応班（会館1・2階に設置）



5 各班の業務概要と組織体制 P 9

6 物資の確保、資金調達、情報収集及び人材協働の仕組み P 11

## 1 会館の一部管理の市社協への移行

市社協は、市健康保険課長からのSVC設置要請を受け、協定第4条第1項（センターの開設等）の規定によりSVCを設置し、会館をSVCとして使用する間、その用途に使用する部分については、市社協が管理する。

市福祉総務課は、会館の警備・建築保全・受付及び清掃の各委託事業者に対し、その旨指示する。

また、市福祉総務課は、必要に応じて会館管理の要員一人を会館に派遣し、市社協とともに会館全体の管理を行う。

## 2 非常勤職員・臨時職員への参集要請とSVC設置体制

市社協BCPに基づき、市社協の本来業務とSVC設置体制に必要な市社協非常勤職員及び臨時職員に対し、各所属長が参集要請を行うとともに、SVCにおいては、次の設置体制を構築する。

### 設置体制

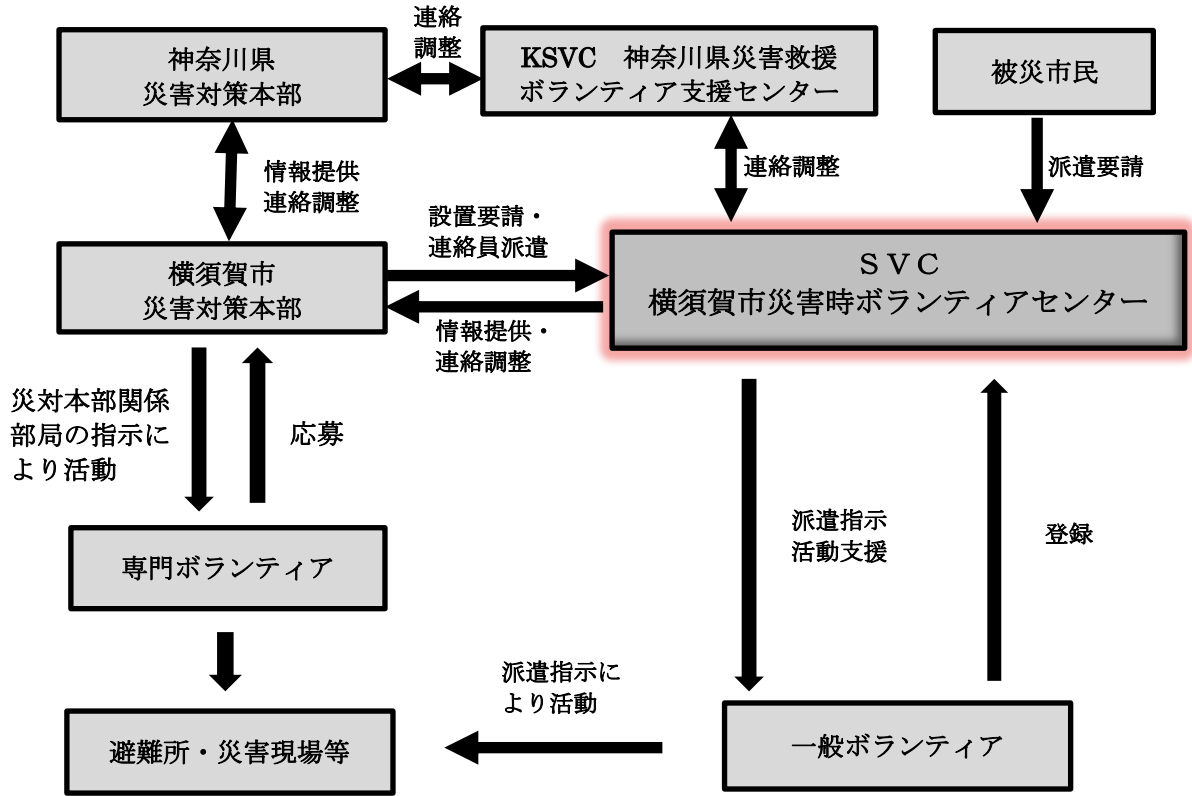
区 分	所 掌 業 務	配 置 職 員 等
センター長	SVCの統括、指揮	事務局長
副センター長	センター長の補佐	事務局次長
総 務 班	班 長	総務課長
	各班の業務概要参照	総務課職員
情 報 班	班 長	地域福祉課長
	各班の業務概要参照	地域福祉課職員
ボランティア 対応班	班 長	ボランティアセンター所長
	各班の業務概要参照	ボランティアセンター職員、 あんしんセンター職員 横須賀災害ボランティアネット ワーク、他市民ボランティア

※兼務の課長・所長の場合は、次席の者が代理する

## 3 関係機関への設置報告及び要請

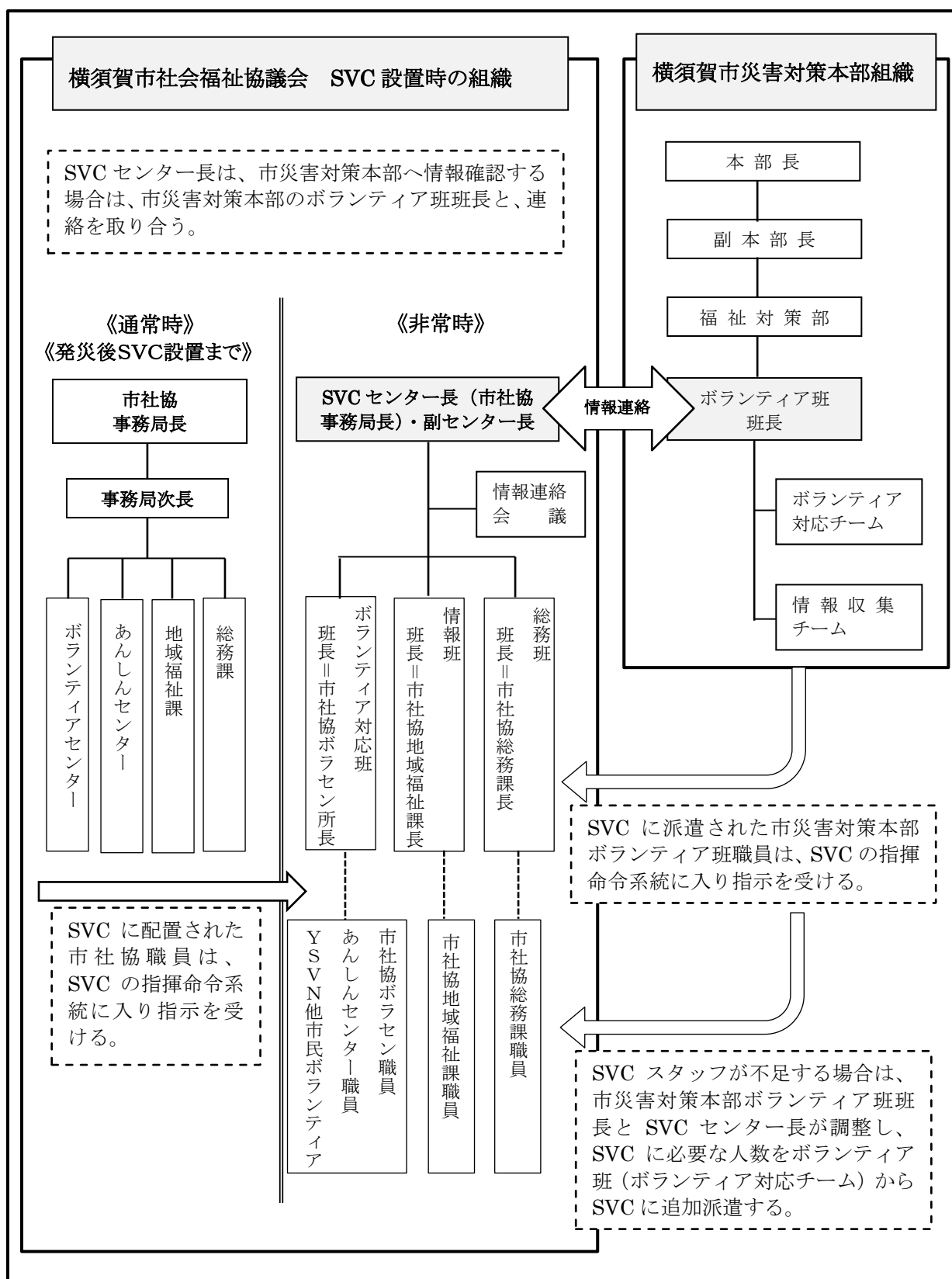
- (1) 神奈川県災害救援ボランティア支援センター（KSVC）  
設置報告、職員等派遣及び備品・設備等の物的支援要請、財政的支援要請
- (2) 横須賀災害ボランティアネットワーク（YSVN）  
設置報告、SVCスタッフ参集要請
- (3) 会館内各施設へのSVC設置に係る協力依頼（会館内放送）
- (4) SVCホームページへの「情報提供マニュアル」様式2の掲載

【図1 SVCと関係機関との関係図】



(横須賀市地域防災計画-地震災害対策計画編-を参考に作成)

【図2 市災害対策本部と市社協、SVCの指揮命令系統】



#### 4 SVC各班事務室の設営（市社協）

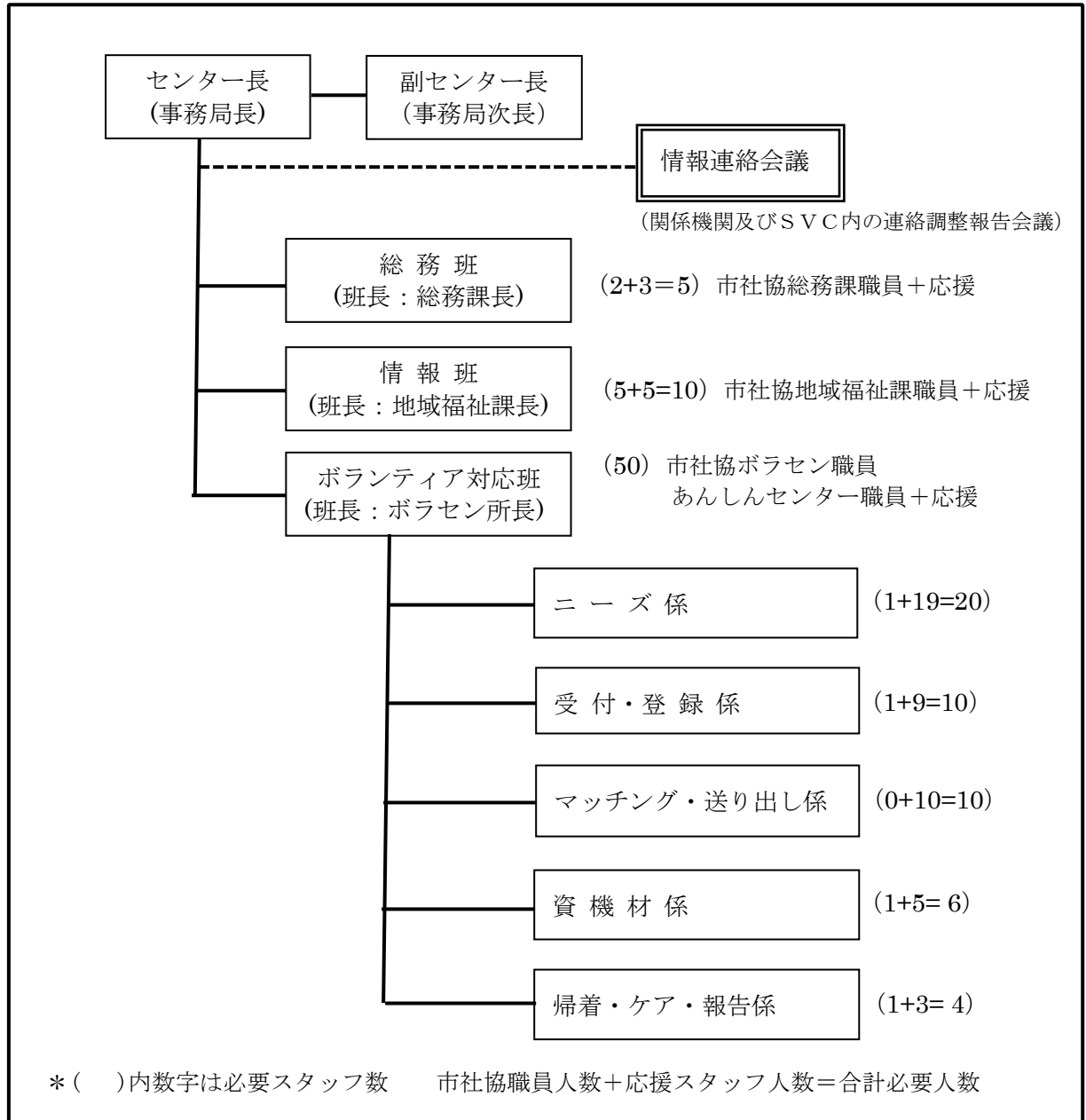
班 名	設置場所（配置図1・2）	備品・消耗品
総 務 班	2階市社協事務室・第2会議室	必要物品等一覧
情 報 班		必要物品等一覧
ボ ラ ン テ ィ ア 対 応 班	1階エントランス、2階いこいの スペース・第1会議室	必要物品等一覧

#### 5 各班の業務概要と組織体制

##### 各班業務概要

班 名	所 掌 業 務
総 務 班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 会館内各施設・管理業者等との調整</li> <li>2 SVCの運営に必要な備品等の確保</li> <li>3 情報連絡会議・各種ミーティングの開催</li> <li>4 会計関係</li> <li>5 労務管理</li> <li>6 ホームページの更新</li> <li>7 設備（PC、コピー機、電話、ファクス等）取扱い管理</li> <li>8 文書管理</li> </ol>
情 報 班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 情報収集</li> <li>2 各種相談等への対応（窓口、電話）</li> <li>3 各班への情報提供</li> </ol>
ボランティ ア対応班	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 ニーズ係、受付・登録係、マッチング・送り出し係、 ・資機材係、帰着・ケア・報告係の編成 ・係員を配置し、リーダーを決定する</li> <li>2 ボランティアニーズの分析 情報班からのボランティアニーズ等を基にボランティアの 募集範囲を決定する</li> <li>3 総務班へのSVCホームページの更新依頼 ボランティア募集範囲の決定に伴うSVCホームページの 更新を総務班へ依頼する（掲載文：「情報提供マニュアル」様式3）</li> <li>4 ボランティア受入のための準備 ・資機材、消耗品の確認 ・登録から報告までの流れの確認</li> </ol>

【図3 SVC組織体制、必要スタッフ数】



各班/係の必要スタッフ数は、次の見込みを前提とする。

・ボランティア受付数	1,000人/日	・被災者ニーズ件数	200件/日
ボランティアバス	800人/日	一般からの依頼	150件/日
個人	200人/日	行政からの依頼	50件/日

## 6 物資の確保、資金調達、情報収集及び人材協働の仕組み

### (1) 物資の確保

被災状況に応じ、SVCから県災害救援ボランティア支援センター（KSVC）へ支援を要請します。

県災害救援ボランティア支援センター（KSVC）は、協定締結事業者へ物資供給を要請し、原則として、事業者から、指定された場所へ救援物資が配送されます。

### (2) 資金調達

当座は県共同募金会・災害支援制度を活用します。

### (3) 情報収集

被災地の状況やライフラインの復旧状況などの情報は、情報班が市災害対策本部から収集するものを基本としますが、フェイスブックやツイッターなどSNS等を通じ住民などからもたらされる現場の情報も貴重であることから、必要に応じ適正な管理の下、有効な活用を図ります。

### (4) 人材協働の仕組み

市ボランティア班や神奈川県社協、非被災地社協、NPO、横須賀災害ボランティアネットワーク（YSVN）などからの支援を受け、人材を確保します。

## 第3章 SVCの運営

### 1 横須賀市災害時ボランティアセンター運営方針

#### 1. 横須賀市災害時ボランティアセンター（SVC）の理念

- 1) 住民一人ひとりを大切にした救援・復旧活動に努め、地域住民の主体的な復旧の支援を行います。
- 2) 安全と安心を備えたボランティア活動に努めます。

#### 2. 役割

SVCは、災害時における「一般ボランティア」の活動が最大限に活かされるよう、ボランティアの募集・登録及び活動支援を的確に効率よく行う機関として、また、被災市民を支援するボランティアの活動が円滑に行うことができるよう、関係機関と連携して一日も早い復旧事業に努めます。

#### 3. 機能

- 1) 災害救援ボランティアの活動拠点としての体制整備  
(災害ボランティアコーディネーターとしての機能)
  - ・被災市民のボランティアニーズ相談及びニーズ調査・現地調査
  - ・ボランティア受付・登録、依頼先への派遣調整
  - ・ボランティア活動に関する助言と支援
  - ・必要に応じたボランティア活動上のケアマネジメント
- 2) 救援・復旧に関する情報収集と発信
- 3) 災害救援ボランティア活動に関わる情報の発信
- 4) SVC運営に関するスタッフへの組織的管理指導
- 5) 関係機関、団体等との災害時対応ネットワークの形成

#### 4. ボランティア派遣の基準

- 1) ボランティアの安全・安心が確保できること
- 2) 代替するサービスがないものであること
- 3) 危険な作業、極端な重労働や専門技術を必要とする作業でないこと
- 4) 災害発生直後を除き行政の対応がなされないものであること
- 5) 災害発生直後を除き営利活動に資さないこと
- 6) 災害発生直後を除き政治活動や宗教活動に関するものでないこと

#### 5. ボランティア募集の条件

- 1) 被災状況により、①横須賀市内、②県内、③県外からボランティアを受け入れます。
- 2) ボランティアは、飲食、宿泊、衛生管理等、その他必要な事項は、自身で確保し、ボランティア活動保険（天災型）には事前に加入済みであることとします。

#### 6. 運営に関する注意事項

- 1) 個人情報の保護を徹底します。
- 2) 運営内容は原則公開します。
- 3) 情報の漏えい、盗難、誤発信等を防止するため、また適正・適時に情報受発信を行うため、情報管理を徹底します。
- 4) SVC運営に携わるスタッフには、行政・社協職員、市民ボランティアにかかわらず、健康管理、作業安全管理を徹底します。
- 5) SVCの登録を経ないボランティア（復旧に協力するNPO、慈善団体等）とも、市災害対策本部の調整に基づき協力します。



## 2 SVCが取り扱う主なボランティア活動

SVCでは、次のとおり「一般ボランティア」の活動対応が主となります。  
「専門ボランティア」の受入れ及び派遣依頼の対応は、SVC情報班が窓口となり、総務班が市災害対策本部の担当部局と調整することになります。

### 【一般ボランティアの活動例】

- (1) 避難所のニーズ対応
- (2) 救援活動の支援
- (3) 救援物資の仕分け、運搬、配布の支援
- (4) 炊き出しや給水の支援
- (5) 生活関連情報の収集・伝達
- (6) 災害時要援護者（高齢者・障がい者）の介助支援
- (7) 土木作業、住居内清掃・片付け作業、引っ越し作業
- (8) 被災者の日常生活支援（家事手伝い、子どもの遊び相手、学習指導、話し相手、ペットの世話等）
- (9) SVCの運営支援
- (10) その他SVCが必要と認める支援活動

## 3 SVCの一日の流れ

被災者ニーズ及びボランティア派遣に係るSVCの一日の主な流れは次のとおりであり、運営状況に合わせ柔軟に対応します。

### 【SVCの基本的な一日の流れ】

（被災者ニーズとボランティアの対応を中心として）

- |        |   |
|--------|---|
| 8:00～  | 朝のミーティング（班長打ち合わせ、係別打ち合わせ）                                 |
| 8:30～  | 開所（ニーズ受付、ボランティア受付・登録開始）<br>ボランティア派遣開始                     |
| 13:00～ | 被災地現地調査、資機材管理、翌日マッチング準備等                                  |
| 16:00  | ボランティア活動終了<br>（ボランティア帰着、ケア、報告、派遣要請継続手続き）                  |
| 17:00  | 閉所  |
| 17:30～ | SVCスタッフミーティング<br>（センター長への各班報告、問題の対応策協議）<br>（各班・各係での打ち合わせ） |
| 18:30  | 終了  |

## 4 総務班業務（総務課）

### (1) 班長

総務班を総括し、各担当の活動日報の内容をセンター長へ報告する。  
また、必要に応じ、各担当リーダーを指名する。

### (2) 会館内各施設・管理業者等との調整

- ① 会館内各施設へSVC設置運営に対する協力を依頼する。
- ② 市社協へ移行された会館管理区域の管理について、市福祉総務課及び会館管理業者と調整を行う。
  - ・ 貸室の使用等について（受付）
  - ・ 会館内の巡回、駐車場への一般車両乗入れ制限（有人警備）
  - ・ 会館内の清掃（清掃）

### (3) 必要備品等の確保

- ① SVC運営上、不足する備品・消耗品の把握・調達  
調達先 ・ 会館各施設  
・ 神奈川県災害救援ボランティア支援センター（KSVC）  
・ 取扱業者（購入）
- ② 必要備品等の管理  
調達した必要備品等の管理を行う。車輛については、台帳を作成し、調達先・保険・調達中の事故など当該車輛に係る事項を記載する。
- ③ ボランティアバス駐車場の確保  
原則として、ヴェルニー公園大型バス駐車場をボランティアバス（以下「ボラバス」という。）の駐車場とする。  
ただし、被災状況等によっては、他の空地を選定することとし、その際には市災害対策本部と調整を図ることとする。

### (4) 会計関係

- ① 必要備品等の調達に関する発注及び支出手続きを行う。
- ② SVC会計の経理処理については、原則として市社協の経理規程に準じて行うこととし、決裁の手続きをとり、関係書類について保管する。

### (5) 労務管理

- ① SVCスタッフの健康管理及び作業安全管理を行う。
- ② SVCスタッフの休憩場所等を確保する。
- ③ SVCスタッフの労働時間の把握・記録を行う。（市及び市社協職員）

(6) 情報連絡会議・各種ミーティングの開催

① 情報連絡会議の開催

- ・ 各班への開催通知の送付
- ・ 会議会場設営及び資料準備
- ・ 議事録の作成及び保管
- ・ 会議での決定事項のうち、連絡・通知事項がある場合における書類作成及び各班への連絡

② 各種ミーティングの開催

- ・ 招集、開催の準備
- ・ SVCミーティング議事録（様式 Y005）の作成及び整理

(7) 事務機器の管理

① パソコン・プリンタ及びネットワークの管理

② 電話（固定電話・スマートフォン）・ファクス・トランシーバー・無線の管理

③ コピー機・印刷機の管理

(8) 文書管理（SVC全体）

SVC共通様式及び帳票の保存管理、不要文書の廃棄等

(9) ホームページの更新

SVCのホームページを適宜更新する。更新の際は、何時現在の情報かを必ず確認し、更新案を紙で打ち出してセンター長まで内容確認を行う。

（詳細については、「情報提供マニュアル」に記載）

## 5 情報班業務（地域福祉課）

(1) 班長

情報班を総括し、各担当の活動日報の内容をセンター長へ報告する。  
また、必要に応じ、各担当リーダーを指名する。

(2) 情報収集

- ① 市ボランティア班の連絡調整員を通じ、市災害対策本部で把握している次の事項に係る情報をとりまとめSVCへ伝達する（収集項目：災害対策本部情報（様式 Y002）ほか）。
- ・ 横須賀市内の被災のあった地域
  - ・ 建物の被害や負傷者の状況
  - ・ 交通機関の状況
  - ・ 道路の閉鎖・復旧状況

- ・医療機関等の受入れ状況
  - ・ライフラインの状況
  - ・ボランティアニーズの状況
- ② インターネット等による情報を収集する。  
インターネットを活用し、災害関連情報を収集する。  
(主な調査項目)
- ・ 災害状況全般
  - ・ 国・神奈川県ホームページ
  - ・ 他の災害時ボランティアセンターのホームページ
- ③ 各班の活動状況を確認し、統計の作成、活動の記録を整理する。
- ・ 統計作成に必要な情報の各班からの収集
    - 総務班  
情報連絡会議・ミーティングの開催数、駐車可能台数、駐車場利用台数、寄附金額・物資の状況(日計・累計)など
    - ボランティア対応班  
ボランティア登録数(日計・累計・男女別)、ボランティア依頼数、依頼受付数(種類別受付数)、依頼断り数(理由内訳)など
  - ・ 各班からの情報の整理  
一覧表にまとめ、内容について、センター長まで報告する。また統計情報とともに、現在の概況についても簡単にまとめる。
  - ・ 活動記録の撮影及び整理  
SVCの運営状況やボランティア活動の状況などを携帯電話やデジタルカメラ等で撮影し、記録する。  
また、記録写真については、適宜整理し、市災害対策本部のボランティア班連絡調整員に提供する。
- (3) 各種相談等への対応(窓口、電話)
- ① 各種の苦情に対応する。
  - ② ボランティア活動希望者からの相談に対応する。
  - ③ 被災者からの相談に対応し、必要に応じてボランティア対応班ボランティア受付・登録係と調整する。
    - ※ 市民から、SVCの活動状況などについて質問を受けた場合は、統計情報や概要などを基に回答する。
    - ※ 市社協の通常業務に関する質問を受けた場合には、市社協職員に引継ぐ。
  - ④ マスコミ対応
    - ・ 基本的な対応方針については、市ボランティア班連絡調整員と調整する。
    - ・ 収集・整理した統計情報等を基に、最新の情報を提供する。
    - ・ 直接の取材については、班長・副センター長・センター長等が対応する。
    - ・ 取材を受けた件数、内容について、記録・保管する。

- ・メディア、広報紙への掲載は、市ボランティア班連絡調整員を通じて、市災害対策本部（総合対策部広報班）へ掲載依頼する。
- ・市災害対策本部（総合対策部広報班）からSVCへの問い合わせは、市ボランティア班を経由する。
- ・近隣市町村の災害時ボランティアセンター及び県災害救援ボランティア支援センター(KSVC)との連絡体制を整える。

⑤ 関係機関(市災害対策本部、県災害救援ボランティア支援センター(KSVC))への報告

- ・関係機関への状況報告（様式 Y003）を用いて、報告する。
- ・関係機関への状況報告（様式 Y003）の項目以外の数値を求められた場合は、関係する班に数値の作成と市災害対策本部（総合対策部広報班）への連絡を依頼し、関係機関への状況報告（様式 Y003）に追記して報告する。

(4) 各班への情報提供

- ① ボランティアニーズ等のボランティア募集範囲の判断情報をボランティア対応班へ送付する。
- ② 収集情報を各班へ伝達する。

## 6 ボランティア対応班業務（ボランティアセンター・あんしんセンター）

（ボランティア対応班の各係別の役割、業務手順は、【関係マニュアル編】（非公開）の「ボランティア対応班役割手順」に記載）

(1) 班長

ボランティア対応班を総括し、各係の活動日報の内容をセンター長へ報告する。また、各係リーダーを指名する。

(2) 係別業務

① ニーズ係

- ・被災者またはボランティアからの苦情は、【関係マニュアル編】（非公開）の「ニーズ係電話受付対応マニュアル」等に従い誠実に対応する。
- ・避難所からの派遣要請依頼の様式は、各避難所に設置の「避難所運営マニュアル」に添付の様式（SVC指定様式（Y322：「ボランティア依頼・派遣・活動報告書」）と同じ。）を使用する。
- ・避難所からの依頼に長期継続活動依頼が含まれる場合は、市災害対策本部担当部局へ連絡する。  
（避難所及び社会福祉施設からの長期継続活動依頼は、各避難所・施設、市災害対策本部、SVCの三者がその対応を協議する。）
- ・社会福祉施設からのボランティア派遣要請には、専門ボランティアの派遣要請が含まれることがあるが、その場合は、市災害対策本部の担当部局へ要請するよう回答する。

- ・避難所から専門ボランティアの派遣依頼があった場合も、市災害対策本部の担当部局へ要請するよう回答する。
- ・現地調査は、リーダーまたは班長の指示に従う。
- ・ボランティアの移動経路、搬送経路は、現地までの安全経路を確認し、適切な手段を検討する。

## ② 受付・登録係

- ・ボランティア活動保険(天災型)に未加入のボランティアは、市社協窓口で加入手続きの対応をする。
- ・ボラバスの団体ボランティアは、事前調整済みであるため、ボラバスを所定の駐車場に誘導し、代表者が受け付け登録後、送り出し係へ連絡し、現地案内(現地までの経路説明、または案内)を行う。
- ・専門ボランティアの申し出があったときは、市災害対策本部が募集・活動支援を行うため、市災害対策本部へ連絡し対応を仰ぐ。

## ③ マッチング・送り出し係

- ・ボランティアの送り出しでは、帰着時間は16:00であることを伝える。
- ・避難所への派遣には、SVC指定様式(Y322)について、派遣ボランティアにその取り扱いを説明する。

## ④ 資機材係

- ・資機材在庫は、ニーズ班と連携し、在庫数に偏りが生じないように管理する。
- ・資機材補充は、班長の指示に従い、調達依頼を総務班に行い、総務班が発注手続きを行う。

## ⑤ 帰着・ケア・報告係

- ・活動を終了したボランティアから登録証を回収する(毎日)。
- ・被災者からの継続活動希望は、ニーズ係へ適宜連絡する。
- ・依頼と異なる活動が報告された場合は、リーダー又は班長へ連絡する。
- ・ボランティアの事故は、その救護を最優先し、班長及び総務班の指示を仰ぎ、適切に処置する。

## (3) 各係共通事項

- ① ボランティア対応班各係が使用する様式、掲示物、配布物、事務用品等の不足が生じないように適宜補充する。  
また、班長、係リーダー(センター長、副センター長含む)が帳票に確認・承認印押印用の班係名ゴム印等を用意する。
- ② ボランティアに対する感謝と労いの気持ちを忘れず、あいさつを交わし声掛けを行う。
- ③ 送り出しまでに要する時間を少しでも短くするための工夫を忘れず、改善に取り組む姿勢を持つ。  
・混雑している班への応援等、集中と分散の兼ね合いに留意する。

- ・ボランティアの自主性を尊重する（個々のボランティアに対して細かい説明や指示で時間をかけ過ぎないように配慮する）。
- ④ 個人情報等の情報管理を徹底する。
    - ・情報紛失、漏えい等情報事故を防止するため、定められた様式・帳票の取り扱い、様式処理フローを厳守する。
    - ・情報事故が発生した場合、またはそのおそれがある場合は、リーダー、または班長へ届け出る。
  - ⑤ マスコミ、地域住民からの直接の問い合わせがあった場合は、独断で判断せず、リーダー、または班長、若しくは情報班に申し出る。
  - ⑥ データ集計、検索等のパソコン使用は、その操作は総務班の指示に従う。
  - ⑦ その他、判断に迷う事項、疑問はリーダー、班長へ申し出る。

## 第4章 SVCの閉鎖

### 1 総務班業務 P21

- (1) 閉鎖検討ミーティングの開催
- (2) SVC全体ミーティングの開催
- (3) 閉鎖連絡
- (4) 閉鎖処理

### 2 情報班業務 P21

- (1) 閉鎖連絡
- (2) 書類整理

### 3 ボランティア対応班業務 P21

- (1) 事務用品、資機材の整理
- (2) 各種集計データ、報告書等書類の整理

### 4 市ボランティア班の撤収 P21

市ボランティア班から派遣された連絡調整員及び班員は帰庁する。

### 5 SVCの閉鎖後 P21



## 1 総務班業務（総務課）

- (1) 閉鎖検討ミーティングの開催
  - ① 閉鎖の判断  
SVCの閉鎖は、市災害対策本部と協議のうえ、センター長が決定する。
  - ② 閉鎖基準
    - ・ボランティアニーズの減少
    - ・被災地のライフラインの復旧
    - ・被災からの経過期間  
(台風：1・2週間、豪雨：2～4週間、地震：1・2か月)
- (2) SVC全体ミーティングの開催  
SVC閉鎖の伝達
- (3) 閉鎖連絡
  - ① 市健康保険課長（市社協総務課長から）
  - ② SVCホームページへの掲載
  - ③ 会館各施設、管理業者
- (4) 閉鎖処理
  - ① 会計閉鎖
  - ② 事務用品、機材の回収・整理
  - ③ SVC関係書類の回収・整理
  - ④ 報告書等作成

## 2 情報班業務（地域福祉課）

- (1) 閉鎖連絡
  - ① マスコミ
  - ② 県社会福祉協議会市町村社協支援担当、県災害救援ボランティア支援センター（KSVC）、近隣市町災害時ボランティアセンター等
- (2) 統計資料等の整理

## 3 ボランティア対応班業務（ボランティアセンター・あんしんセンター）

- (1) 什器備品、事務用品、SVC機材及びボランティア活動資機材の整理
- (2) 各種集計データ、ニーズ書類、受付・登録書類及び報告書等書類の整理

## 4 市ボランティア班の撤収

市ボランティア班から派遣された連絡調整員及び班員は帰庁する。

## 5 SVCの閉鎖後

閉鎖後のニーズ対応は常設の「よこすかボランティアセンター」で行う。

## 参考 1 用語の説明

本マニュアルに使用される用語について説明します。

1.	SVCスタッフ (コーディネーター)	SVCスタッフとして登録しSVC運営に携わる市社協職員、YSVN会員、その他行政からの応援職員及びSVCが依頼したボランティア。
2.	横須賀災害ボランティアネットワーク (YSVN)	災害時ボランティアコーディネーターの養成・訓練を主要活動とする市民ボランティア団体。 (事務局：市社協よこすかボランティアセンター)
3.	市ボランティア班と ボランティア対応班	市ボランティア班は、市災害対策本部に設置される。(健康保険課) ボランティア対応班は、SVCに設置される。
4.	一般ボランティア	特別な資格や技術がなくても、本人の意思と行動力により幅広い活動を行うボランティア。 SVCが募集、登録、派遣を行う。
5.	専門ボランティア	医師、応急危険度判定士、通訳など、専門的な資格や技術を活かした活動を行うボランティア。 市災害対策本部の各担当部局が募集、活動支援を行う。
6.	ニーズ	被災者が復興のために必要とする災害救援ボランティアへの依頼、要望。
7.	神奈川県災害救援ボランティア支援センター	災害時、神奈川県の要請により神奈川県災害ボランティアネットワークが、かながわ県民活動サポートセンターに設置する。
8.	ボランティアバス (ボラバス)	被災地のSVCと事前に救援活動の調整がなされ、救援物資や救援ボランティア活動に必要な資機材を積み込み、団体で被災地に向かうバス。 運行主体は、市社協、行政、NPO、公益団体等様々。
9.	ボラセン	市社協よこすかボランティアセンターの略称。
10.	市社協BCP	大規模地震や風水害等が発生し、通常業務ができないような緊急事態においても、必要な市社協事業を継続するための事業継続計画。(Business Continuity Plan)
11.	サテライト構想	被災の状況により、会館に設置予定のSVCのほかに、より現場に近い場所にボランティアの活動拠点を設置することも想定すること。
12.	神奈川県共同募金会	社会福祉法人神奈川県共同募金会。 毎年行われる共同募金の一部が「災害準備金」として積み立てられ、その中から緊急配分資金として、SVCの設置・運営経費が配分される。 また、県共同募金会が独自に創設した「たすけあい福祉資金」は、県民に対する災害見舞金のほか、被災地支援ボランティアバスの運行にも配分される。

13.	S N S	ツイッターやフェイスブックに代表される、インターネットを介して情報の発信・共有・拡散といった機能を重視したウェブ・サービス。(Social Networking Service)
14.	ボランティア活動保険	ボランティア活動中の様々な事故によりボランティア自身がケガをした場合の「傷害」や第三者に損害を与えた場合の賠償責任を補償。全国社会福祉協議会が保険者。
15.	スカリン	横須賀市の、海から来た妖精を表す ゆるキャラ。横須賀市制 100 周年を記念して 2007 年に制作され、横須賀とマリリン（海）を組み合わせて名づけられた。
16.	フッピー	「よこすかの ふくし をハッピーに」の願いから命名された市社協のマスコット。また、フッピー号は、「復興を願い、しあわせ（ハッピー）な未来のために」という横須賀からのメッセージをこめたボラバスの名称。
17.	スカナマズ	YSVNのキャラクター。横須賀とナマズの組み合わせ。ナマズは地下で暴れて地震を起こすといわれているが、ユーモラスなナマズは、頑なになりがちな災害に対する反応を、微笑によって解きほぐし、災害が持つ負のイメージを緩和する微妙な心のケアであるとしている。

## 参考2 改訂履歴

版数	発行	改訂履歴
初版	平成18年3月	横須賀市災害時ボランティアセンター設置ガイドライン 新規発行
初版	平成19年3月	横須賀市災害時ボランティアセンター運営マニュアル 新規発行
改訂1	平成20年1月	横須賀市災害時ボランティアセンター設置ガイドライン 改訂1発行
初版	平成22年4月	横須賀市災害時ボランティアセンター設置運営マニュアル 新規発行 ・上記設置ガイドラインと運営マニュアルを全面改訂し、設置運営 マニュアルとして新規発行
改訂1	平成26年8月	横須賀市災害時ボランティアセンター設置運営マニュアル 改訂1発行 ・横須賀市地域防災計画 地震災害対策計画編の全面改訂に伴 う改訂(全面改訂)
改訂2	令和元年9月	横須賀市災害時ボランティアセンター設置運営マニュアル 改訂2発行 ・5年ごとの定期改訂

## 参考3 横須賀市災害時ボランティアセンター運営検討会構成組織

横須賀市社会福祉協議会 総務課・よこすかボランティアセンター
横須賀災害ボランティアネットワーク
横須賀市市長室 危機管理課
横須賀市福祉部 福祉総務課
横須賀市福祉部 健康保険課

横須賀市災害時ボランティアセンター  
設置運営マニュアル 改訂2

令和元年9月  
社会福祉法人横須賀市社会福祉協議会

([URL:http://www.yokosuka-shakyo.or.jp/vc/saigai/index.html](http://www.yokosuka-shakyo.or.jp/vc/saigai/index.html))

---

本マニュアルに関するご意見、お問い合わせは、下記連絡先まで  
ご連絡いただきますようお願いいたします。

横須賀市社会福祉協議会 よこすかボランティアセンター  
(横須賀市災害時ボランティアセンター運営検討会事務局)

Tel : 046-821-1303

Fax : 046-824-8110