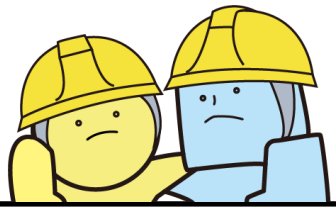
２０２６改訂版

武蔵野市災害ボランティアセンター
運営マニュアル

大原則　**「被災者」「被災地域」優先**

- 被災者に寄り添いながら、地域・関係機関等と協力して活動する
- マナーを守り、プライバシーを尊重する
- ボランティアの安全も守る

発災時の状況に合わせて本マニュアルを柔軟に変更し、臨機応変に対応する



武蔵野市災害ボランティアセンター

TEL　　－　　－

社会福祉法人　武蔵野市民社会福祉協議会

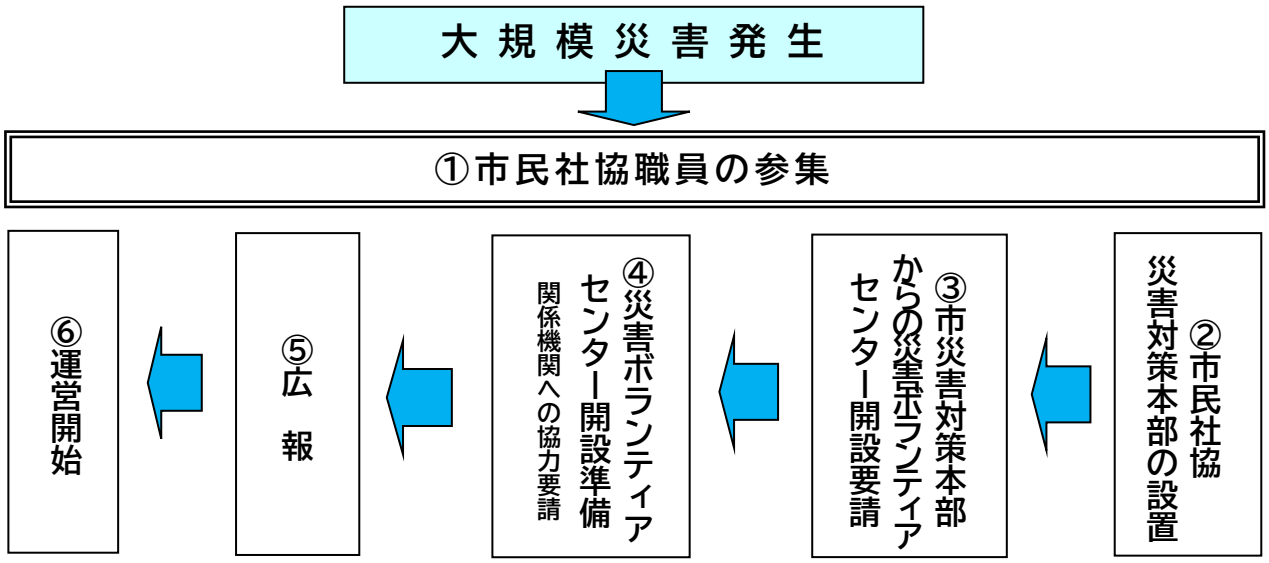
Ⅰ　災害発生から参集・災害ボランティアセンターの立ち上げ

1．災害ボランティアセンターとは…

大規模な災害が発生したとき、ボランティアの協力によって被災者・被災地の支援を行うために臨時的に設置される「災害復興支援」に特化したボランティアセンターです。

2．災害ボランティアセンターの立ち上げ判断と設置基準

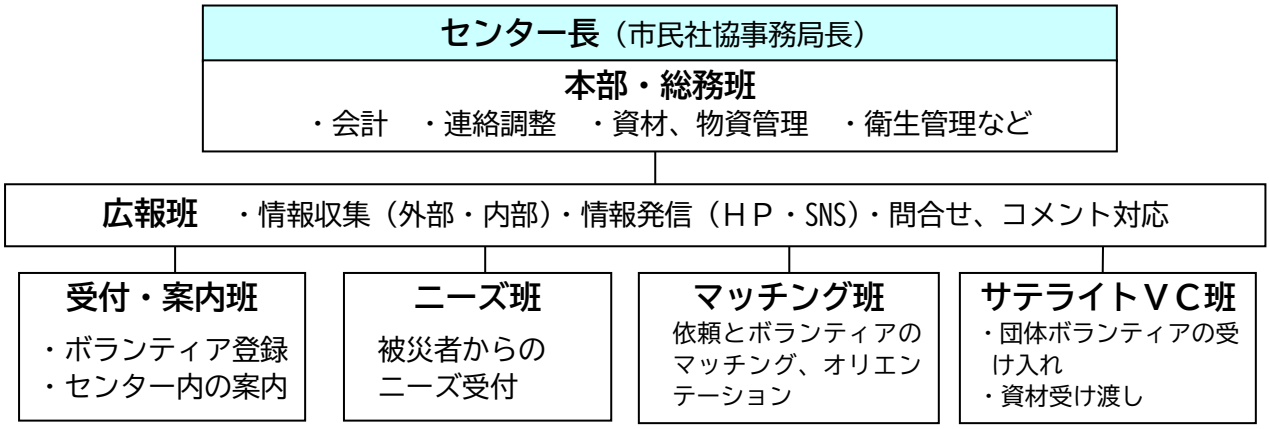
武蔵野市内で重大な災害が発生もしくは発生するおそれがある場合、市役所西棟の防災安全センターに市災害対策本部が設置されます。また、市民社協においても災害対策本部を設置し、迅速に関係機関と協議を行い、設置が必要と判断された場合、災害ボランティアセンターを武蔵野市民文化会館（武蔵野市中町 3-9-11）に設置します。



3．災害ボランティアセンターの組織図

センター長は市民社協事務局長が担います。センターを運営するスタッフは職員のみでは不足することが想定され、市民や様々な関係機関・団体と協働して運営を行います。

各班には班長を配置し、センター長の指示のもと担当業務を行います。被災状況、スタッフや、ボランティアの人数などにより、各班の配置人数を決定します。



Ⅱ　災害ボランティアセンターの運営方針等

１．災害ボランティアセンター運営基本方針

大原則　**「被災者」「被災地域」優先**

復興の主人公は被災者であり、それを支えるのがボランティアである。

●被災者に寄り添いながら、地域・関係機関等と協力して活動する

・被災者のペースに合わせて活動する。

●被災者のプライバシーを尊重し、マナーを守って活動する。

●被災者・ボランティア双方の安全を守る

・活動中の事故に備え、ボランティア保険へ加入する。

２．ボランティア派遣の基準

災害ボランティアセンターで受付･派遣を行うボランティアは専門知識･技術や経験、年齢、性別に関係なく労力・物資・場所・情報等を提供する一般ボランティアとし、紹介にあたり以下の対応を行います。

配慮が必要な方への対応

災害時に支援や情報が届きにくく、本人や家族だけでは対応が困難な方からの依頼については必要性や緊急度を踏まえて優先度を検討し、対応します。

商店・事業所への対応

以下の視点からボランティアを入れるべきかを判断します。

・ボランティアが入ることで被災地での仕事を奪うことにはならない
・ボランティアが入ることで通常運営に戻すことができ、早期復旧につながる
・職員が被災して復旧が進まない、自営業などでもともとの職員数が少ない
・ボランティア保険の対象となる

ボランティアの安全確保

応急危険度判定において赤・黄色の判定を受けた家屋での活動や２次災害の危険性等を確認し、ボランティアの安全を確保できる活動であるかを判断します。

判断に迷う場合の対応

この他、対応できないケース、どう対応すべきか迷った時などは班内で協議し、対応を決定します。班内では判断できない場合、センター長に報告・相談し、対応を決定します。

災害時に求められる活動の内容は、被災者の生活全般にわたります。原則として危険度が高く、専門性が必要な活動はボランティアでの対応ではなく、市災害対策本部やＮＰＯ・ＮＧＯなどの専門知識・技術のある団体との連携により対応します。

３．災害ボランティアセンターの１日の流れ

スタッフ会議（朝）	・本日の活動内容及び手順の確認と情報共有
開所（9 時）	
ボランティア受付 ～送り出し	・登録票・名札の記入、ボランティア保険加入の確認 ・活動先決定、オリエンテーション（代表者決め） ・物品貸出
ボランティア依頼等の対応	・活動先へ連絡、相談対応、依頼者宅の現地調査
ボランティア帰着	・物品の返却対応
活動報告の受付	・活動報告の受付
閉所（16 時）	※6 月～9 月は 17 時閉所
片付け・翌日の準備	・ボランティアからの報告のあった事項への対応 ・物品の片付けとメンテナンス、翌日に必要な物品準備
スタッフ会議（夕）	・１日のセンター業務の振返りを行う。 （出席者はセンター長、各班長・スタッフ、行政職員など） ・災害対策本部の情報を共有 ・ボランティア活動報告書の内容など、課題に対して対応策を検討。

４．感染症の感染拡大が懸念される状況における対応について

感染力が強く、危険性の高い感染症が発生している状況下における災害ＶＣ設置については、被災者ニーズを調査した上で、市と開設の協議を行います。

【ボランティア募集のエリア制限】

緊急事態宣言が発出された場合、ボランティアの募集範囲は武蔵野市を基本に都内までとし、広くボランティアの参加を呼びかけません。宣言解除後の募集範囲の拡大については、住民等の意見・意向をふまえ、市と協議し判断します。

【感染予防対策】

センター運営にあたり、以下の通り感染拡大防止策を徹底します。

◆センターレイアウトは屋外レイアウトとする
◆スタッフのマスク着用と検温、手指の消毒、体調の報告を徹底する
◆人が密集しやすい場所では特に感染防止のための注意喚起等を表示する
◆オリエンテーションの時間を短縮するため、資料の事前配布や説明動画を公開する
◆ボランティアは事前登録制とし、連絡先を把握しておく
◆ボランティア保険は事前加入とし、センターでは受付を行わない
◆ボランティアと依頼者双方の健康状態を確認する

５．閉所

地域の復興状況をふまえ、市災害対策本部と歩調を合わせてセンターを閉所します。閉所後のニーズ対応はボランティアセンター武蔵野の活動の中で行います。

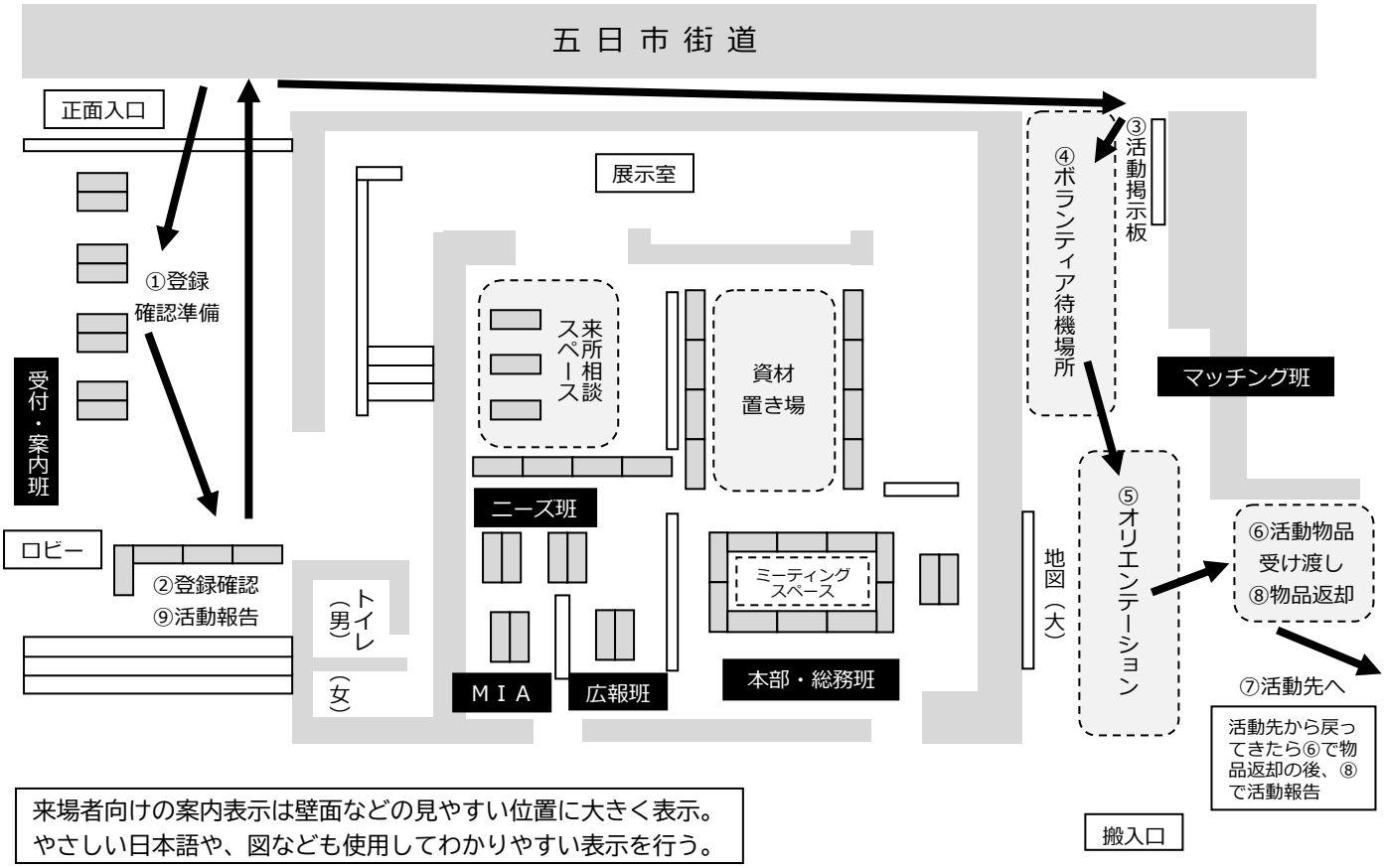
Ⅲ　災害ボランティアセンターのレイアウトと役割分担

1．レイアウト

原則として武蔵野市民文化会館（以下、文化会館）のロビー及び展示室、搬入口にセンターを設置することとしています。センターを利用するボランティアは、以下のレイアウト例の①～⑧の（矢印の）順に移動します。また、屋内が使用できなかった場合は建物東側の駐車場を使用します。

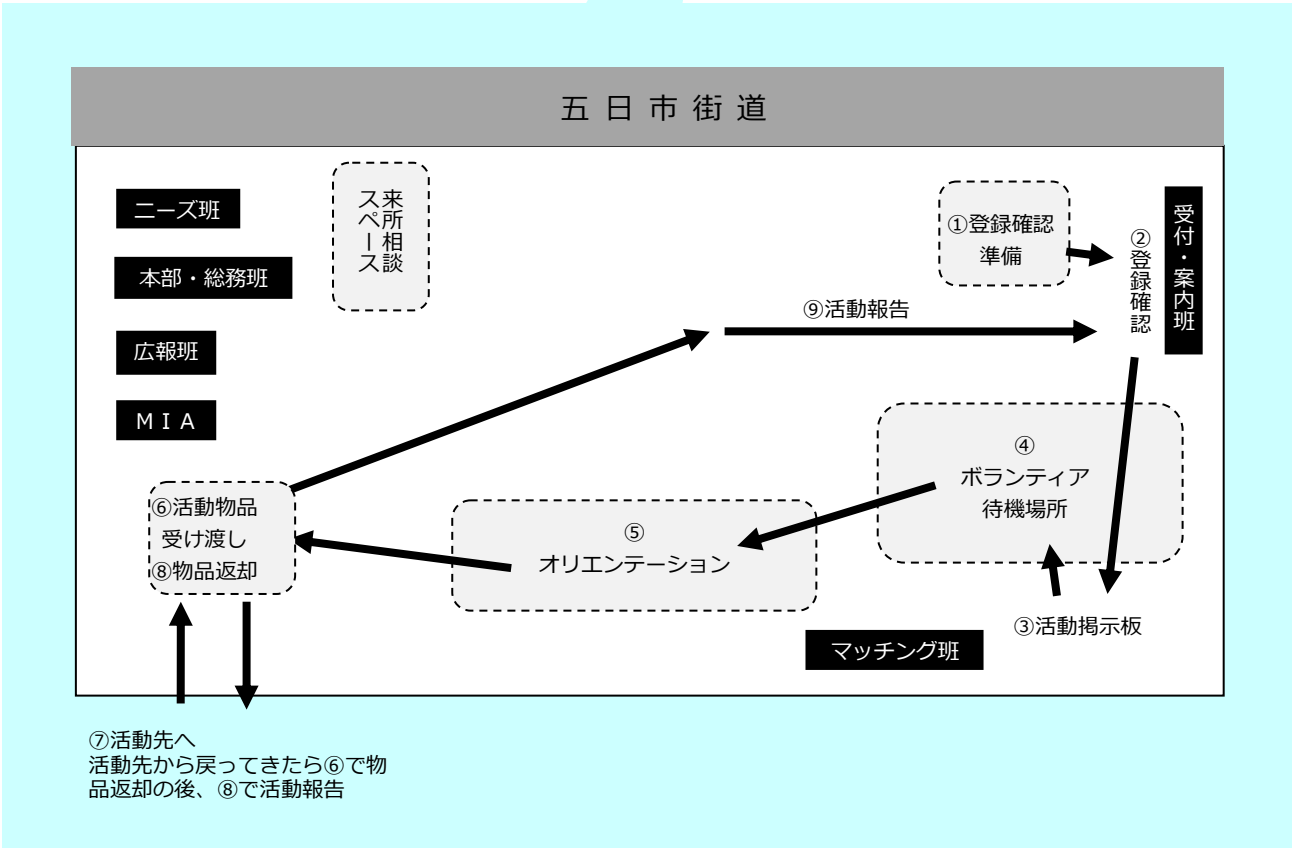
マップ➡

【レイアウト例】



来場者向けの案内表示は壁面などの見やすい位置に大きく表示。
やさしい日本語や、図なども使用してわかりやすい表示を行う。

【駐車場を使用した場合のレイアウト例】



2．災害ボランティアセンター運営（ボランティアの受入）の流れ

センターを利用するボランティアは①～⑨の順で活動を行い、「受付・案内班」「マッチング班」がそれぞれ対応する業務を行います。

受付・案内班

①登録確認準備

（事前に登録を済ませた方）

（未登録の方）

スマホで二次元コードを読み取りボランティア登録（入力）

二次元コードが読み取れない方ボランティア登録票を記入

ふせんとステッカーに名前を書き、ステッカーを体に貼ってもらう

②登録確認でボランティアの登録内容を確認し受付完了
システムで登録した氏名を確認、またはボランティア登録票を受け取り

マッチング班

③ボランティアに活動掲示板の情報の中から参加したい活動にふせんを貼ってもらう

④ボランティア待機場所で待機をお願いする

⑤オリエンテーション・一緒に行くボランティア同士の顔合わせをする
- グループで活動するため、リーダーを決める
- 地図と活動報告書を渡し、活動先についての説明と場所の確認をする

⑥活動物品受け渡し場所で必要な物品を渡す

⑦ボランティアが活動先に向かう

活動終了後、ボランティアがセンターに戻る

マッチング班

⑧道具を清掃してもらい、「活動物品受け渡し場所（⑥と同じ場所）」で返却受付
手洗い・うがい・消毒をお願いする

受付・案内班

⑨ボランティアに「活動報告」の入力をお願いする

３．班別の活動内容

総務班（本部）

センター運営が円滑に進められるよう、事務・会計全般・連絡調整・資材・救援物資・車両誘導・衛生管理を担当します。

業務	詳細
会計全般	・募金、寄付に関する事務　　・災害支援金に係る事務
関係機関との連絡調整	・市災害対策本部（窓口担当は地域支援課）との連絡 ・他社協、他自治体との連絡
人事・庶務	・人員調整　　・他社協への人員要請、受入れ ・センターの管理
資　材	・資材・活動物品の管理
救援物資	・救援物資の受入れと管理を市災害対策本部へ引継ぎ
環境衛生管理	・スタッフの健康管理　　・センターの衛生管理
ミーティング	・朝及び夕方のスタッフ会議　　・記録作成

受付・案内班

ボランティア登録受付、ボランティア保険（天災プラン）への加入確認、活動先から戻ったボランティアの活動報告の受付を行います。ボランティア登録は災害ボランティアセンター運営支援システム（キントーン）（以下、「システム」という）を使い、原則として各ボランティアによる事前登録とします。活動参加当日にシステムで入力情報を確認し、管理します。

ニーズ班

被災者や市災害対策本部からの被災者ニーズ（ボランティア紹介の依頼など）の受付を行います。センターの開設当初は、被災者からの声は拾い上げにくいことがあり、避難所などの現地調査やチラシ配布によりニーズを探す方法も検討します。

外国語の支援が必要なケースは、国際交流協会（ＭＩＡ）と連携して支援を行います。

マッチング班

受付を終えたボランティアの活動先を決定し、活動先に関するオリエンテーションの実施と必要物品・道具の受け渡しを行います。

活動先の決定は、センター開設時期や被災状況、ボランティア登録者数などの状況に応じ、**ボランティア自身が活動を選択する掲示板方式**や、**スタッフ側で必要数に応じてボランティアを振り分ける方法**を使い分けます。

サテライトＶＣ（ボランティアセンター）班

市内の被害規模が大きく、多くのボランティアの受け入れの必要性が高まった場合や都心部で大きな被害が発生し、武蔵野市が後方支援の拠点となる場合には市内東部のささえーるむさしの（市民社協）、西部にある亜細亜大学等に災害ボランティアセンターサテライトを立ち上げます。サテライトＶＣは、団体ボランティアの受け入れ・送り出しを中心としたサブセンターと位置付けます。

広報班

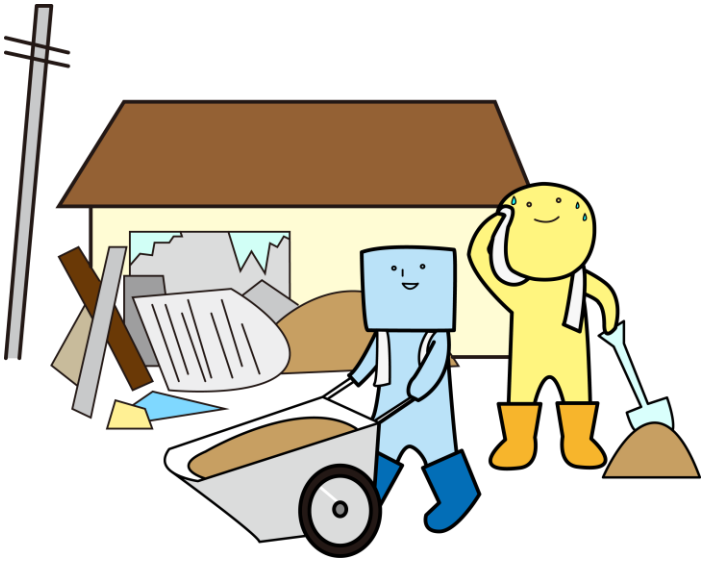
被災状況や支援に関する情報収集を行い、被災者やボランティアが災害ボランティアセンターを適切に利用できるよう収集した情報を様々な媒体で迅速に発信します。

【情報の収集】

情報の収集先	情報の内容
市災害対策本部	被災情報全般、災害対策本部の動き、救援物資情報など
支援者・団体による情報共有会議	市・周辺地域の支援者の活動状況と連携方策
東京都災害ボランティアセンター	都域・他地域の状況、他県からのボランティア受入情報
被災者（避難所）・ボランティア	被災者のニーズ
マスコミ	被害情報全般、他県の動き、救援物資情報、など

【情報の発信】

発信の方法	内　容
チラシ・ポスター	災害ボランティアセンターの設置を周知
避難所等の掲示板	災害ボランティアセンターの設置、利用方法を周知
ホームページ	ボランティアの依頼方法、ボランティアの募集・参加に関する諸注意 **【短期間で変わらない基本事項】**
SNS	活動報告、明日の募集状況　**【随時変わる新着情報】**
プレスリリース	運営状況報告　**【広く知ってほしい、協力を求めたいこと】**
各種会議	被災状況、センターの活動状況、課題など **【地域内で協力や連携を求めたいこと、情報共有した方が良いこと】**



ありがとうございます！

このマニュアルを一緒に作ってくださった皆様

ボランティアセンター武蔵野運営委員会
武蔵野市国際交流協会
武蔵野平成まごころ組
武蔵野青年会議所
成蹊大学学生ボランティア本部
亜細亜大学一般奉仕会『細流』
亜細亜大学ボランティアセンター

社会福祉法人武蔵野市民社会福祉協議会
ボランティアセンター武蔵野

本マニュアルは武蔵野市において大規模災害が発生し、災害ボランティアセンターの立ち上げ、設置が必要と判断された際、センター運営を市民社協職員や関係機関・団体やボランティアの方々と基本的な運営方針・方法を共有いただくことで円滑にセンター運営を進められるよう作成しました。