

更 新
令和8年2月1日

北名古屋市 災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル



社会福祉法人
北名古屋市社会福祉協議会



目 次

1 北名古屋市災害ボランティアセンターとは	… 1
(1) 目的	
(2) 心構え	
(3) 位置づけ(根拠)	
(4) 役割	
2 北名古屋市災害ボランティアセンターの設置	… 4
(1) 設置までの流れ	
(2) 設置における役割分担	
(3) 設置概要	
3 北名古屋市災害ボランティアセンターの運営	… 7
(1) 組織体制	
(2) 社協災害対策本部	
(3) ボランティア活動基準	
(4) ボランティア受入れ	
(5) ボランティア活動保険	
(6) ボランティア協力依頼	
(7) 資機材等(運営資金等)の調整	
(8) 広報・報告・協議	
(9) 閉鎖の決定	
(10) センターの一日の流れ	
(11) 個人情報の管理	
(12) 組織図	

4 センター運営における役割別マニュアル	… 12
(1) 総務係	
(2) ニーズ受付係	
(3) ボランティア受付係	
(4) マッチング係	
(5) 資機材貸出・移送係	
(6) 活動報告係	
(7) 衛生・救護係	
5 平常時の活動	… 15
(1) 活動体制の整備	
(2) 災害ボランティアセンター設置・運営	
マニュアルの活用及び更新	
6 参考資料	… 16
(1) 備品一覧	
(2) 関係団体一覧	
7 様式一覧	… 18

1 北名古屋市災害ボランティアセンターとは

(1) 目的

社会福祉法人北名古屋市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が運営する北名古屋市災害ボランティアセンター（以下「センター」という。）は、行政、関係機関、住民及びボランティアと協力しながら、北名古屋市の被災者の支援を地域全体で支え、被災者の自立や復興を目指す。

(2) 心構え

- ア 無理をしない <まずは自分の体が大事！>
- イ おもいやりをもって接する <被災者の目線に立って>
- ウ 広い視野をもった行動を心掛ける

(3) 位置づけ（根拠）

北名古屋市地域防災計画（令和7年2月修正）

風水害災害対策計画編 - 第3編災害応急対策 - 第4節ボランティアの受入

- 2 対策 - (1)災害ボランティアセンターの開設

※ 抜粋

(1) 災害ボランティアセンターの開設

ア 市は、必要な資機材を確保して災害ボランティアセンターを速やかに設置する。

なお、災害ボランティアセンターの運営は、北名古屋市社会福祉協議会に要請する。

イ 市は、コーディネーターの派遣をボランティア関係団体に要請する。

ウ 災害ボランティアセンターには、市職員や、社会福祉協議会、コーディネーター、防災ボランティアの会員等を配置し、ボランティア等の受け入れに関して、災害対策本部との間の必要な情報提供や資機材の提供等を行う等の支援を行う。

(4) 役割

ア 本会の役割

- ・ 市からの要請により次のとおりセンターを運営する。
 - (ア) ボランティアの活動拠点を確保する。
 - (イ) 住民からのボランティアニーズ相談に対応する。
 - (ウ) ボランティア活動保険の加入手続きを行う。
 - (エ) ボランティア紹介を行う。
 - (オ) センターの活動状況に関する情報を発信する。
 - (カ) 福祉団体等の活動の支援を行う。

イ 市の役割

- (ア) 本会と協議の上、センターの設置を行い、本会に運営を要請する。
- (イ) センターの開設にあたって必要な資機材等の準備を行うとともに、速やかにボランティアコーディネーター（以下「コーディネーター」という。）の派遣を関係団体に要請する。

○ 北名古屋市地域防災計画（令和7年2月修正）

風水害災害対策計画編 - 第3編災害応急対策 - 第4節ボランティアの受入

- 2 対策 - (1)災害ボランティアセンターの開設

※ ボランティアコーディネーターとは、市・社協とともにセンターを運営するスタッフ

- (ウ) 災害・被災状況等関連情報を本会に提供する。
- (エ) その他センター運営に必要な支援を行う。

ウ 県社協の役割

- (ア) 県広域ボランティア支援本部との連携及び連絡調整を行う。
- (イ) 各市町村の災害ボランティアセンターの立ち上げに協力する。
- (ウ) 県災害対策本部等からの県域の災害・被災状況等関連情報や各市町村の災害ボランティアセンター関係情報を発信する。

エ 東尾張ブロック社会福祉協議会の役割

- (ア) 東尾張地域全域が被害を受ける大規模災害を除く局地的な災害に限定して、ブロック幹事社協から要請があった場合に、可能な範囲で応援をする。
- (イ) 応援内容は、災害ボランティアセンターの設置、運営に必要な人材の派遣、資機材、車両、情報等の提供とする。

○ 局地災害時救援活動への相互応援に関する協定（平成24年5月18日締結）

※ 東尾張ブロック

瀬戸市、春日井市、小牧市、尾張旭市、日進市、清須市、北名古屋市、長久手市、豊明市、東郷町、豊山町（9市2町）

オ 災害ボランティア団体の役割

- (ア) 災害ボランティア団体（以下「災害ボラ」という。）は、市からのコーディネーター派遣要請により活動する。
 - (イ) 災害ボラは、本会とともにセンターの運営にあたる。
- ※ 災害ボランティア団体とは、北なごや防災ボランティア等の災害関係ボランティア団体

2 北名古屋市災害ボランティアセンターの設置

(1) 設置までの流れ

- ア 市は、市災害対策本部及び北名古屋市社会福祉協議会災害対策本部（以下「社協災害対策本部」という。）と協議の上、センターを設置し、運営を本会及び災害ボラに要請する。
- イ 社協災害対策本部は、市の要請に基づき、その運営を行う。
- ウ 災害ボラは、市からの要請に基づき、社協と運営を行う。

(2) 設置における役割分担

- ア 市は、必要な資機材を確保してセンターを速やかに設置し、コーディネーターの派遣を協力団体に要請する。
- イ 県社協は、近隣市町村の情報収集を行い、状況により職員の派遣及び資機材等の調整を行う。
- ウ 本会は、本会ボランティアセンター登録団体の安否確認及び協力の依頼を行う。
- エ 災害ボラは、運営に向けて市及び本会と連携して運営の準備を行う。

(3) 設置概要

ア 設置の決定

市が、市災害対策本部及び市社協災害対策本部と協議の上、決定する。

イ 設置判断の目安

災害発生から 6 時間以内に設置について判断する。

(勤務時間外に発生した場合等判断が困難な場合は、翌日の午前 10 時まで)

ウ 運営開始の目安

災害発生から 3 日以内に設置準備を完了し、運営を開始する。

エ 設置期間

1 か月を基準とし、災害の規模に応じて決定する。

オ 設置場所

災害の規模により、次のとおり設置する。

(ア) 第 1 次 市内に局地的な災害が発生した場合

名 称：総合福祉センターもえの丘

(イ) 第 2 次 市内全域に災害が発生した場合

名 称：名古屋芸術大学アートスクエア（北名古屋市文化勤労会館）

カ 運営時間

午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分（状況に合わせた運営を行うものとする。）

キ 通信手段

(ア) スタッフ用

本会等で所有している携帯電話を利用する。

(イ) 一般公開

設置場所の電話番号、FAX番号及びメールアドレスを公開する。

また、フェイスブック等でもボランティア募集等の情報を発信する。

(ウ) その他

(イ)で公開していない電話番号を職員用とし、安否確認等で利用する。

ク 運営スタッフ

(ア) 本会職員

(イ) 市職員

(ウ) 災害ボラ

(エ) その他市内団体

(オ) 他市町村社協職員

(カ) NPO法人等外部団体

ケ センター設置における資機材

参考資料（P16）を参照

3 北名古屋市災害ボランティアセンターの運営

(1) 組織体制

- ア 社協災害対策本部長は、本会会長とする。
- イ センターの責任者は、「北名古屋市災害ボランティアセンター長（以下「センター長」という。）」とし、本会事務局長とする。

(2) 社協災害対策本部

市災害対策本部とセンターの運営に必要な情報交換を行う。

ア ライフライン

イ 避難所

ウ 公的補助

エ ごみ

オ その他必要な情報

(3) ボランティア活動基準

ア ボランティアの安全・安心の確保

イ 要援護者優先

ウ 行政との重複を避ける

エ その他のサービス優先

オ 営利目的でない

カ 自立支援

(4) ボランティア受入れ

- ア 被害状況及びニーズによって市内・県内・県外の募集範囲を決定する。
- イ 原則として無報酬とし、飲食・宿泊・衛生管理等も各自で確保するものとする。

(5) ボランティア活動保険

- ア ボランティア活動参加者は、活動中の事故及び怪我、二次災害に備え、ボランティア活動保険（天災プラン）に必ず加入するものとする。
- イ ボランティア活動保険未加入者は、センターにて受付を行う。

(6) ボランティア協力依頼

- ア センターの運営に関しては、災害ボラ及びコーディネーターに協力を依頼する。
- イ 駆け付けボランティアの協力に関しては、本会ボランティアセンター登録団体及び市内の企業、学校等に協力を依頼する。
- ウ 被害状況及びニーズによって市外、県内、県外へフェイスブック等を通して協力を依頼する。
- エ 県広域ボランティア本部を通じて、協力を依頼する。

(7) 資機材等（運営資金等）の調整

- ア 市は、センターの開設にあたって必要な資機材等の準備を行うとともに、速やかにコーディネーターの派遣を関係団体に要請する。

○ 北名古屋市地域防災計画（令和7年2月修正）

風水害災害対策計画編 - 第3編災害応急対策 - 第4節ボランティアの受入
- 2 対策 - (1)災害ボランティアセンターの開設

イ 愛知県共同募金会の「災害支援制度」などの各種基金や助成制度を活用するとともに、活動募金等の募集を行う。

- (ア) 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
- (イ) 愛知県共同募金会：「災害支援制度（準備金）」
- (ウ) 活動募金：募金目的や内容等を明示し、受付口座の開設後に周知
- (エ) 個人、企業等からの寄附
- (オ) 各種募金や助成団体からの借入等

(8) 広報・報告・協議

ア チラシ（住民対象のもの）、ホームページ（インターネット）を活用し、住民からのニーズを把握するとともに、ボランティアへの周知を行う。

イ センターを運営している間は、その運営状況を市災害対策本部及び県社協に報告する。

ウ 復興状況等は日々変化し、センターの役割も変化するため、体制等の方針について、社協災害対策本部等で協議の上、決定する。

(9) 閉鎖の決定

市災害対策本部と協議の上、決定する。

(10) センターの一日の流れ

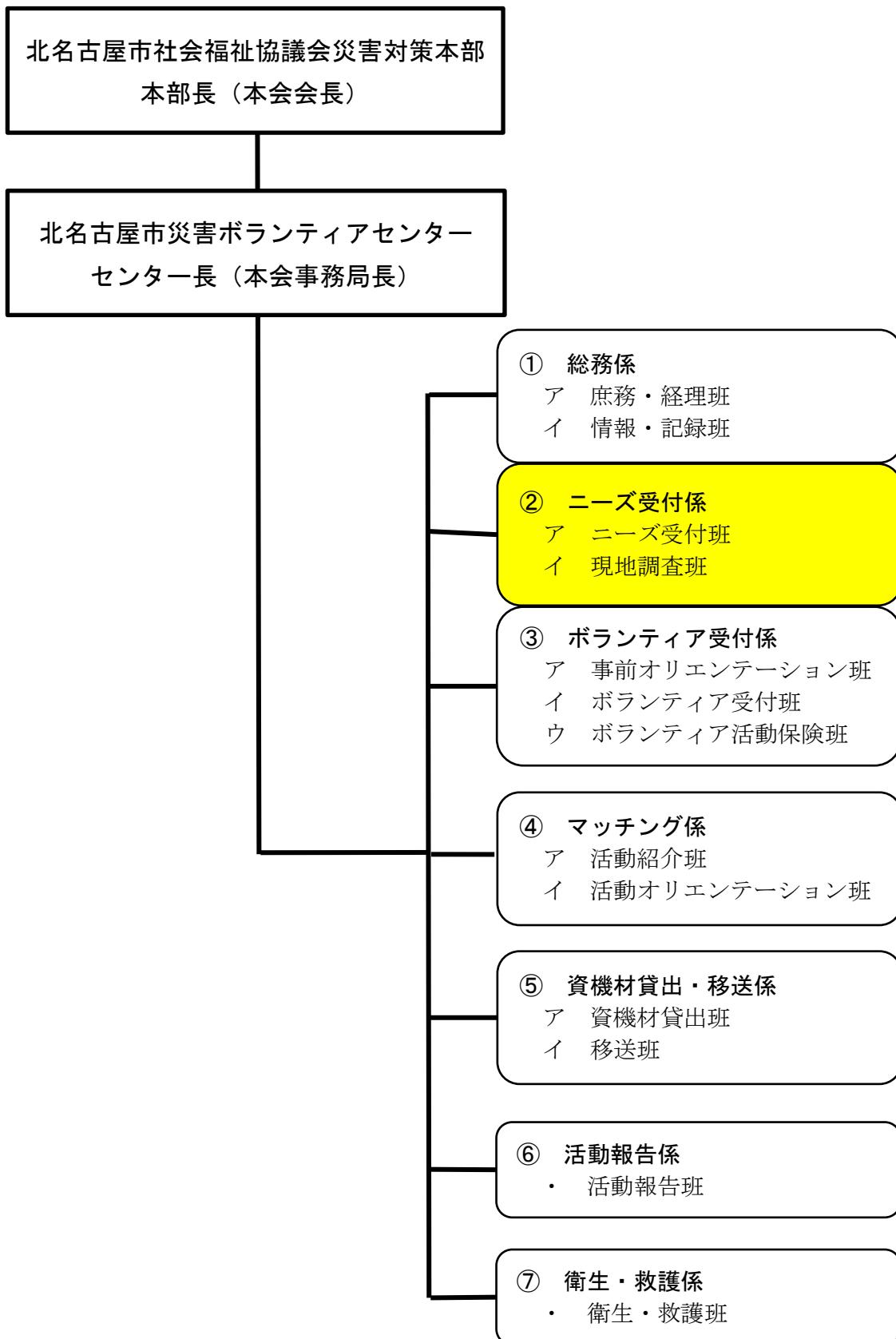
時間	内 容 (予 定)
8:30	スタッフ集合・全体ミーティング
9:00	活動開始・市災害対策本部への定期連絡・ボランティア受付等開始
11:00	市災害対策本部への定期連絡
12:00	昼食休憩
14:00	活動報告の準備・ボランティア受付終了
16:00	ボランティア活動終了<片付け・整理>
16:30	全体ミーティング (各班からの情報共有)
17:00	各班ミーティング・明日の準備・市災害対策本部への定期連絡
17:15	解散

※被害状況によって変更することがあります。

(11) 個人情報の管理

センターの運営で取り扱う個人情報については、本会個人情報保護規程及び市個人情報保護条例に基づき、適切に管理を行う。

(12) 組織図



4 センター運営における役割別マニュアル

(1) 総務係

ア 庶務・経理班

市災害対策本部・県広域災害ボランティアセンター・広域福祉救援対策本部（県社協）との連絡調整、各種問合せ（苦情対応含む）、人員管理（ボランティア含む）、車輌の確保、資機材の確保、事務（ボランティア活動証明書（様式4）等関係書類発行、管理）、事務用品・資機材等の供給、小口現金の管理を行う。

また、ボランティアが活動中に怪我・事故があった場合のボランティア活動保険の事故等の手続きを行う。

イ 情報・記録班

ホームページ管理、広報活動、報道機関等との対応、記録、ボランティア向け情報提供を行う。

(2) ニーズ受付係

ア ニーズ受付班

あいち災害ボランティアセンター運営システムにおけるkintoneアプリ（以下「災害VCアプリ」という。）を活用し、ニーズの受付を行う。

ニーズが出てこない場合は、現地に出向いてニーズの掘り起こしを行う。

イ 現地調査班

依頼のあった現地へ訪問し、住民から話を聴き、現地の状況を確認するとともに、災害VCアプリに入力し、活動依頼書の印刷を行う。

(3) ボランティア受付係

ア 事前オリエンテーション班

センターの流れ及び活動上の注意事項について事前オリエンテーション資料（様式1）及び災害VCアプリにあるオリエンテーション動画を用いて説明する。また、ボランティア保険未加入者はその場で加入してからボランティア受付班に引き継ぐ。

イ ボランティア受付班

ボランティア活動をする当日の受付に二次元コードを掲示し、ボランティアにスマートフォンで受付を行う。

スマートフォンをお持ちでない方については、ボランティア受付班がタブレット等を用いて受付を行う。

(4) マッチング係

ア 活動紹介班

活動日の前日に活動依頼書（個人情報の部分を隠す）を提示し、活動の概要を説明を行い、活動に必要な人数をとりまとめ、活動オリエンテーション班に引き継ぐ。

イ 活動オリエンテーション班

活動が決まったグループに対して、活動グループのリーダーを決め、活動オリエンテーションの記録（様式2）を渡す。また、広域地図をもとに移送先までの経路の確認を行う。その後、資機材貸出班へ案内する。

(5) 資機材貸出・移送係

ア 資機材貸出班

利用可能な資機材を確認し、貸し出しを行い、活動オリエンテーションの記録（様式2）に記載し、カメラで撮影・保存する。活動終了後に返却を確認し、返却欄にチェックを入れる。資機材の紛失、新規要望があれば資機材備蓄一覧表（様式3）を用いて総務係へ報告及び必要に応じて補填を行う。

イ 移送班

車輌の管理、活動場所までの移送を行う。

(6) 活動報告係

・ 活動報告班

活動先に送り出した人数と帰着した人数を照合する。

負傷者や体調不良者を確認し、負傷者や体調不良者がいる場合は、衛生・救護班に引き継ぐ。

活動グループのリーダーに活動したグループの意見をまとめて災害VCアプリにある活動依頼書の報告用フォームから活動の報告をしてもらう。

ボランティア活動証明書が必要な方には総務係に案内をする。

(7) 衛生・救護係

・ 衛生・救護班

負傷者や体調不良者を引き継いだ場合は、必要な処置を行う。

必要に応じてボランティア活動保険の手続きを行う総務係に引き継ぐ。

5 平常時の活動

(1) 活動体制の整備

- ア ボランティアの育成
- イ コーディネーターの育成
- ウ 関係団体・機関とのネットワークの構築
- エ 情報発信
- オ 資機材の整備

(2) 災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルの活用及び更新

- ア 災害ボランティアセンター設置運営訓練

災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを活用して、毎年度、設置運営訓練を行う。

また、市主催の災害訓練において、災害ボランティアセンター設置・運営訓練の依頼があれば運営マニュアルの様式を使用し、実地訓練を行う。

- イ 災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルの更新

災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルは、訓練の反省点等に基づき、毎年度更新を行う。

6 參考資料

(1) 備品一覽

No.	備品名	数量	用途	保管	管理	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						

(2) 関係団体一覧

No.	団体名	活動内容	連絡先（代表者）
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

7 様式一覧

- (1) 様式 1 事前オリエンテーション資料
- (2) 様式 2 活動オリエンテーションの記録
- (3) 様式 3 資機材備蓄一覧表
- (4) 様式 4 ボランティア活動証明書

事前オリエンテーション

1 オリエンテーション動画をご覧ください。

※ YouTube災害VCオリエン動画「活動の心得」（約2分）

2 活動までの流れについて

ボランティア受付

二次元コードから受付ができます。
また、ボランティア保険の加入もできます。

活動内容の紹介

被災者から聞き取った活動内容が掲示してありますので、
ご希望の活動に名前を書いた「ふせん」を貼って下さい。

活動オリエンテーション

基本的にはグループでの活動となります。
まずは、グループのリーダーを決めてください。
次に活動内容の詳細について説明します。

資機材の貸出・移送

必要な資機材を貸し出しています。
数に限りがございますので、必要最低限でお願い致します。
また、被災者宅まで遠く、車をお持ちの方がグループにいない場合は、車輪で送迎します。

活動先

活動先での注意点については裏面をご覧ください

報告

グループのリーダーは活動依頼書にある報告用フォームにグループの意見をまとめて回答をお願いします。

3 ボランティア活動保険に未加入の方は 事前オリエンテーション後にご加入をお願いします。

活動先～報告までの注意点

1 活動中の注意点

- (1) 休憩を30分に1回は疲れていなくても必ずとり、水分補給をこまめにしましょう。
- (2) 被災された方の気持ちを配慮して、写真やビデオ撮影はしないようにお願いします。
- (3) 仲間とよく話し合い、1人で抱え込まないようにしましょう。
また、**単独での行動は避ける**ようにしましょう。
- (4) たとえ被災された方に頼まれても、自分や周囲を危険に巻き込むような仕事は引き受けないようにしましょう。
依頼内容と違う場合は、災害ボランティアセンターまで連絡をしてください。
- (5) 活動中は、お酒は禁止。タバコもガス引火等の危険があるので禁止。

2 活動を終えた際に

- (1) 活動内容が**終了か継続されるか、新たな依頼をされる予定**かを依頼者に確認してください。
必要であれば、災害ボランティアセンターから電話をします。

3 災害ボランティアセンターに戻ってきてから

- (1) 手洗い・うがいをしっかりと。感染症の予防を心がけましょう。
- (2) 資機材を洗浄してから**資機材貸出班へ返却**してください。
- (3) **依頼者に確認した内容やグループの意見**をリーダーが二次元コードから報告をお願いします。（**必ず全員で報告ブースに来てください**）
また、ボランティア依頼書など資料は必ず返却してください。

北名古屋市災害ボランティアセンター

連絡先

活動オリエンテーションの記録

記入日		月		日
-----	--	---	--	---

ニーズID	
-------	--

※活動依頼書から記入してください。

リーダー名	リーダー連絡先

※活動オリエンテーションで活動するリーダーを決めてください。

活動メンバー人数	
----------	--

資機材貸出

※消耗品は記載しなくてもOKです（軍手や塩飴など）

No.	資機材名	貸出数	返却	No.	資機材名	貸出数	返却
1	土のう袋			16			
2	剣スコップ			17			
3	角スコップ			18			
4	てみ			19			
5	バケツ			20			
6	ほうき			21			
7	ちりとり			22			
8	ワイパー			23			
9	デッキブラシ			24			
10	バール			25			
11	たわし			26			
12				27			
13				28			
14				29			
15				30			

活動終了後、資機材を洗浄、返却して
この用紙を報告班に提出してください。

資機材備蓄一覧表

記入日	月	日
-----	---	---

NO.	品名	今日の在庫数	明日への繰り越し数	購入希望数（寄付希望数）
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

消耗品の購入希望

NO.	品名	必要数	NO.	品名	必要数
1			6		
2			7		
3			8		
4			9		
5			10		

ミーティングまでに必要数を記入！
購入や寄付の呼びかけを行うので早めに記載してください。

ボランティア活動証明書

年　月　日

様

北名古屋市災害ボランティアセンター

北名古屋市社会福祉協議会

会　長

あなたは、北名古屋市災害ボランティアセンターで受入れたボランティアとして、下記のとおり活動したことを証明します。

記

1 災害名

2 活動地域・場所

北名古屋市

3 活動期間

年　月　日～　月　日

4 活動内容

社会福祉法人 北名古屋市社会福祉協議会

電話 : 0568-25-8500

FAX : 0568-26-2731

E-mail : fukushi@kitanagoya-shakyo.jp

ホームページ : <https://kitanagoya-shakyo.jp/>

フェイスブック : <https://www.facebook.com/kitanagoya.shakyo/>



編集者：北名古屋市社会福祉協議会

編集協力団体：北名古屋市役所

愛知県社会福祉協議会

北なごや防災ボランティア

更新日：令和8年2月1日