

五島市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル



五島市社会福祉協議会

本マニュアルの作成にあたっては、長崎県市町村社会福祉協議会連絡協議会の災害対応プログラム開発プロジェクト会議の提言を基に、熊本県社会福祉協議会 熊本県ボランティアセンター作成の「市町村災害ボランティアセンターマニュアル」を参考とし、引用・転載をさせていただきます。

目 次

第 1	五島市災害ボランティアセンター設置要綱	2
第 2	五島市災害ボランティアセンター運営マニュアル	4
1	運営マニュアル	
(1)	災害ボランティアセンターの1日の流れ	5
(2)	災害ボランティアセンター体系図	6
(3)	災害ボランティアセンターにおける活動の流れ	7
(4)	災害ボランティアセンター各班レイアウト例	8
(5)	総務班（本部）	9
(6)	総合受付班	15
(7)	ニーズ班地図係	20
(8)	ニーズ班ニーズ係	22
(9)	ニーズ班要援護者ニーズ係	29
(10)	ニーズ班現地調査係	30
(11)	ボランティア受付班	32
(12)	オリエンテーション班	39
(13)	マッチング班	44
(14)	グループピング班	48
(15)	資材班	54
(16)	車両班	62
(17)	活動報告班	67
(18)	救護班	70
2	様式集	
(1)	【様式1】依頼促進リーフレット	73
(2)	【様式2】ニーズ票	75
(3)	【様式3】要援護者安否確認調査票	77
(4)	【様式4】要援護者生活状況調査票	78
(5)	【様式5】新規ボランティア受付票（個人用）	79
(6)	【様式6】継続ボランティア受付票（個人用）	79
(7)	【様式7】ボランティア受付票（団体用）	80
(8)	【様式8】活動の流れリーフレット	81
(9)	【様式9】活動上の注意リーフレット	82
(10)	【様式10】グループ名簿	84
(11)	【様式11】ボランティア紹介リーフレット	85
(12)	【様式12】マッチング業務確認票	86
(13)	【様式13】資材管理台帳	87
(14)	【様式14】活動報告書	88
(15)	【様式15】傷病者対応一覧	89
(16)	【様式16】運営マニュアル見直しの記録	90

第 1

五島市災害ボランティアセンター設置要綱

五島市災害ボランティアセンター設置要綱

(目的)

第1条 「五島市災害ボランティアセンター」(以下「センター」という。)は、大規模な災害の発生後、五島市におけるボランティアの受入体制の確保を図り、ボランティアによる福祉救援活動が円滑かつ効果的に展開されることを目的として、社会福祉法人五島市社会福祉協議会(以下「市社協」という。)に設置する。

(センターの設置)

第2条 センターの設置は、協議のうえ、市社協会長が決定する。

2 センターは市社協内に設置する。但し、同社協が被災し、機能を果たさない場合は、五島市に協力を要請するなどしてセンターの運営が可能な場所に設置する。

3 センターの運営及び事務は市社協が行う。

(本部体制と職務)

第3条 センターの本部体制と職務は次のとおりとする。

(1) センター長は、市社協事務局長がその任にあたり、センターを総括する。また、重要な事項については、市社協会長と協議のうえ、その任にあたる。

(2) 副センター長は、市社協地域福祉課長がその任にあたり、センター長を補佐し、センター長に事故ある場合にはその職務を代理する。

(センターの組織)

第4条 センターの組織については、別に定める「センター運営マニュアル」に基づいて班を組織する。

2 各班等に責任者を置く。

(市町村社協・県社協への支援要請)

第5条 センターは、必要に応じて、他の市町社会福祉協議会及び県社会福祉協議会への職員派遣及び資材等の提供等を要請する。

(行政機関との連携)

第6条 センターは、必要に応じて、行政機関等へ情報提供などの要請を行えるよう「協力協定」を締結しておく。

(センターの運営方法)

第7条 センターの運営方法については、別に定める「センター運営マニュアル」に基づいて運営する。

(経費)

第8条 センターの運営に要する経費は、全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会の「福祉
救援活動資金援助制度」及び共同募金会の「災害支援制度」、市補助金、市社協拠出金、
寄付金等をもって充てる。

(センターの閉所)

第9条 センターは、所期の目的が達成されたとき閉所するものとし、その決定は協議のう
え、市社協会長が行う。

附 則

この要綱は、平成27年 月 日から施行する。

第 2

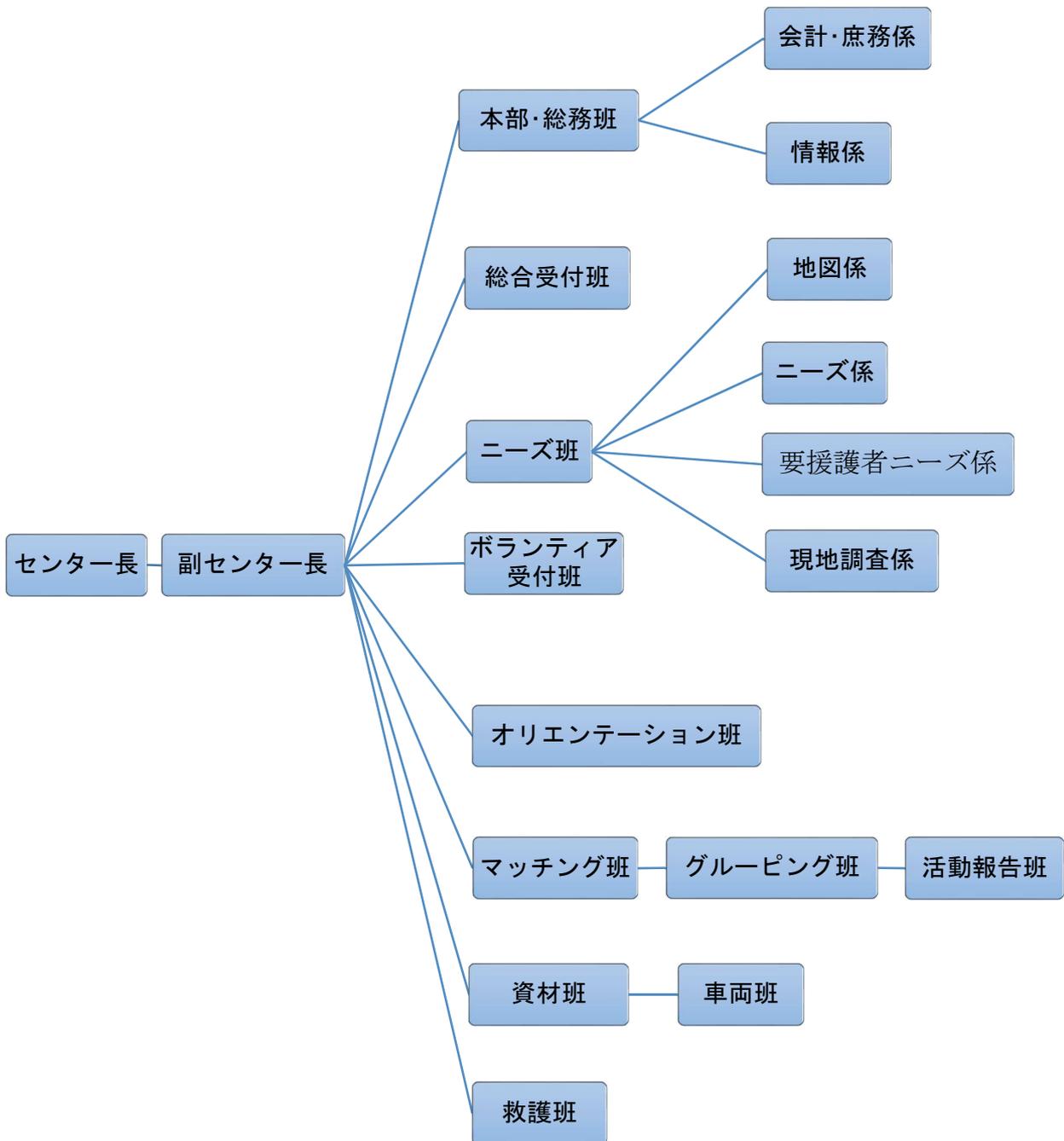
五島市災害ボランティアセンター 運営マニュアル

— 1 運営マニュアル —

災害ボランティアセンターの1日の流れ

時 間	業 務 内 容
8:30	<ul style="list-style-type: none"> ○スタッフミーティング <ul style="list-style-type: none"> ・ 本日のスタッフの配置を確認 ・ 本日の予定を確認
9:00	<ul style="list-style-type: none"> ○電話受付開始 ○ボランティア来所受付開始 <ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティア受付 ・ オリエンテーション ・ マッチング、グループピング ・ 資材 ・ 車両、送り出し
12:00	<ul style="list-style-type: none"> ○ボランティア来所受付終了 <ul style="list-style-type: none"> 12時以降に来所したボランティアには、受付を済ませ、オリエンテーションまで行い、翌日からの活動
16:00	<ul style="list-style-type: none"> ○電話受付終了 ○ボランティア帰所 ○マッチング・グループピングコーナーで活動報告受付開始 ○明日以降のニーズ調整
17:00	<ul style="list-style-type: none"> ○スタッフミーティング <ul style="list-style-type: none"> ・ 各セクションリーダーから報告 ・ 本日のボランティア受付数、依頼完了件数、新規依頼件数、継続依頼件数の報告 ・ 団体ボランティアの受け入れ、資材提供等について情報を共有 ・ 明日のスタッフ配置を確認

災害ボランティアセンター 体系図 (例)



*センターにおける業務の流れ(ボランティアの流れ)は、別紙『災害ボランティアセンターにおける活動の流れ』のとおり

『災害ボランティアセンターにおける活動の流れ』

① ニーズ受付



被災者からの依頼を受け付けます。必要に応じて、依頼促進のチラシ配付や現地調査を行います。

② ボランティア受付



受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。

③ オリエンテーション



被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明を受けます。

④ マッチング



被災者からの依頼内容の説明を聞き、参加したい活動に手を挙げ、活動先を選択します。

⑧ 活動報告



リーダーは活動状況と活動継続の有無をスタッフに報告します。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えます。

⑦ 救援活動



「被災者に『寄り添う』という気持ちを大切にしながら、福祉救援活動を行います。

⑥ 資材の貸し出し・送迎



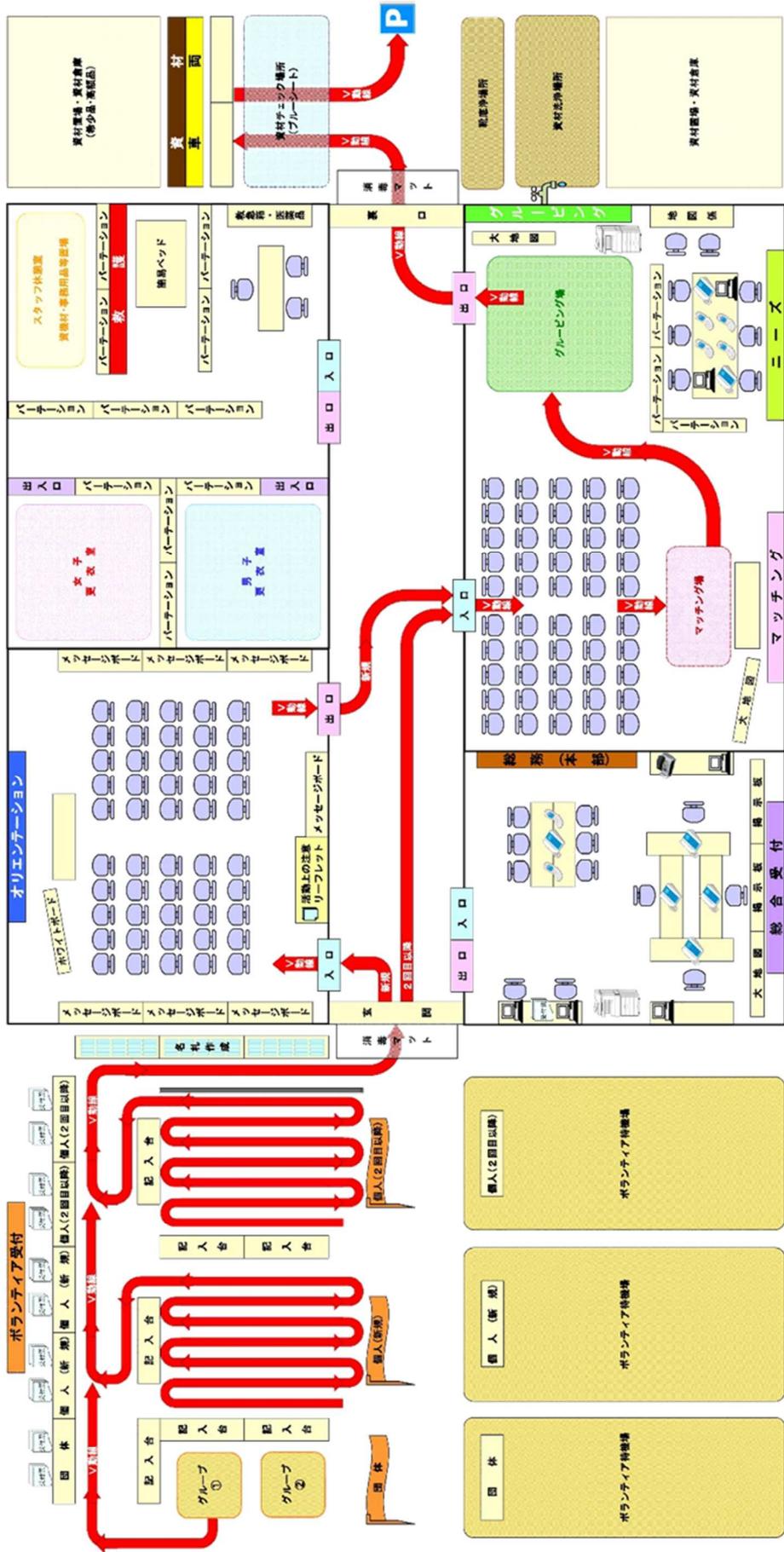
必要な資材等の貸し出しのチェックを受けます。必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎も行われます。

⑤ グループニング



グループをつくり、リーダーを決め、詳しい依頼内容の説明を受けます。

災害ボランティアセンター 各班レイアウト例



主な様式の流れ
 【様式2】ニース票 総合受付班 ⇒ ニース班地図係 ⇒ ニース班現地調査係 ⇒ マッチング班 ⇒ 原本・グループ班 ⇒ 保管
 ⇒ 専し・リーダー ⇒ 活動報告班
 【様式10】グループ名簿 グループ班 ⇒ リーダー ⇒ 活動報告班
 【様式14】活動報告書 ※継続の場合 ⇒ ニース班 (ニース票写し・グループ名簿・住宅地図)

※本レイアウトは一例であって、実践
 でこのようなスペースが確保できない
 場合は、テントを利用するなど臨機応
 変な対応が求められます。

凡例
 ボランティア受付から送り出しまでのボランティアの動線 V動線

総務班(本部)

役割

総務班は、センター全体の運営の取りまとめや調整を行う要となる。

各班との情報共有、市町村(災害対策本部)との連携、県社協や外部支援団体等との連絡・調整、荒天時や二次災害の恐れのある際の活動の休止・中止の判断、被災者やボランティア向けの広報やホームページ等による情報発信、活動実績等の集計、マスコミへの対応等を行う。



基本姿勢

ボランティアに対して「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という態度で接し、笑顔を絶やさず対応しましょう!!

自分にできること、自分の得意なことで「おもてなし環境づくり」を心がけ、センター全体のモチベーションアップを図りましょう!!

運営の工夫と着眼点

原則として、ボランティアでは対応しない生業(自営業者)や事業所からの依頼、公道や公共施設における活動などについても、災害の規模や被災状況に応じて柔軟に対応しなければならないケースもあることから、総務班で統一した判断や見解を出し、各班に周知徹底を図る。

ボランティアの安全確保を図るため、大雨注意報・警報、避難勧告・避難指示などが発令された場合には、ボランティア活動やセンター運営の休止・中止を速やかに決定し、各班に指示・伝達する。

マスコミの取材については、統一見解となる(見解がぶれない)よう、マスコミ対応の窓口となる責任者を定める。

センターの開設から1週間を過ぎるころから、多くの職員が疲労やストレスを溜めるケースがみられることから、センター長等の運営管理者は、早期に近隣社協や県社協等へ職員派遣の支援を求め、休暇のローテーションを組むなど、職員が休めるよう配慮する。

各班の班長等には、各スタッフが被災者へ寄り添う気持ちを大切にすることや少しでも不安を軽減させるような対応を心がけるよう指示する。

各係の業務内容

総務係

◇駐車場の確保

災害時には、設置場所に付設された駐車場だけでは不足する場合が多く、特に休日は、近隣の病院や銀行などの駐車場を使用できるよう平時から協力体制を整えておく。

◇市町村(災害対策本部)及び県社協との情報交換・連携

◇災害派遣等従事車両証明書発行に係るボランティア活動受け入れ予定証明書などの各種証明書の発行

◇朝・夕のスタッフ・ミーティングの実施

◇活動集計、報告

ボランティア受付数、活動依頼件数、活動完了件数等、各班からの報告を受けてデータ化する。

ボランティア受付票の整理・保管(「個人・団体のボランティア受付票」【様式5、6、7】をデータ化する)

会計係

◇会計、物品管理等

資金の調達・管理、会計処理、ボランティア活動資金募金の呼びかけ

備品・物品・資材・車両の確保、貸与手続き、管理保守

◇ボランティア活動保険加入手続き及び掛け金の納付

「新規ボランティア受付票」からボランティア活動保険未加入者氏名をパソコン等で一覧表にする。

未加入者分の掛け金を納付したあと、作成した一覧表を「ボランティア活動保険加入申込書(代表者名は保険加入受付社協名)」に添付し、全国社会福祉協議会に提出する。

情報係

◇情報収集

災害情報、避難所情報、公共交通機関情報、公的機関(福祉施設、病院等)情報、宿泊施設・小売店運営情報

◇情報発信

ツイッターを活用し、ホームページやブログの更新情報、活動状況報告や不足している資材等の情報を発信する。(別紙1「災害ボランティアセンターのツイッター(twitter)発信例」、別紙2「災害ボランティア募集リーフレット」を参考)

活動依頼件数が少ない場合は、「活動依頼促進リーフレット」【様式1】(通称「ニーズチラシ」)を配布する。

①ニーズ班の現地調査係による調査先周辺世帯への配布

②ボランティアによる活動先周辺世帯への配布

③自治会長や民生委員、ボランティアによる被災地域の世帯や避難所、仮設住宅等での配布

◇次の事項については、センター長や班長などの管理的立場の職員の中から対応者・担当者をあらかじめ定めておく。

①報道機関への対応

②市町村(災害対策本部)・外部支援者との交渉調整

③大口の資金援助や資機材の寄付への対応

④ボランティアバスなど団体での支援・来所の調整

*各部所と調整し、期日・活動場所・活動内容などを決定し、連絡する。

◇センター運営状況、ボランティア活動状況、被災状況の記録を行う。

◇別紙3「災害ボランティアセンタースタッフ配置図」を参考に、模造紙でセンター配置図を作成し、ホワイトボードに掲示する。



準備品

No.	資 機 材 名
1	デジタルカメラ
2	被害地域全域地図
3	固定電話
4	携帯電話
5	パソコン
6	プリンター
7	ファックス
8	【様式 5, 6, 7】ボランティア受付票(新規個人・継続個人、団体)
9	ボランティア活動保険加入申込書
10	別紙 1「災害ボランティアセンターのツイッター(twitter)発信例」
11	模造紙(スタッフ配置表)
12	掲示板
13	別紙 2「災害ボランティア募集リーフレット」
14	【様式 1】活動依頼促進リーフレット
15	別紙 3 『災害ボランティアセンタースタッフ配置図』

【別紙1】(ツイッター発信例)

災害ボランティアセンターのツイッター(twitter)発信例

ツイッター(twitter)は、時間とともに情報が流れていくため「頻繁に投稿すること」が発信のポイントです。

この定型文にこだわらず、物資の情報やセンターの様子など、ありのままのボランティアセンターの姿を伝えていくことが求められます。

フォロワーからのメッセージや問い合わせに対しては、バランスの良い対応をするために、基本的に「返信」は行いません。無理に行うと、かえってボランティアセンターの信頼を損ねる恐れもあります。



【朝】

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

おはようございます。本日から(も)、ボランティアの受付を行い(再開)します。皆様のお越しをお待ちします。活動時間や場所、内容は、こちらをご覧ください。 <http://>

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

おはようございます。本日もボランティアの受付を行いますが、天候の状況により活動を中断する場合があります。中断や再開については、このアカウントでお知らせします。 <http://>

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

おはようございます。本日は、悪天候のためボランティア活動を中止します。ご了承ください。活動の再開については、このアカウントでお知らせします。 <http://>

【昼】

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

こんにちは。本日は●●名もの方々がボランティア活動に参加されています。本当にありがとうございます。おケガのないようよろしくお願いします。 <http://>

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

本日のボランティア活動は、悪天候のため中止します。活動中の方々は、至急、当センターにお戻りください。 <http://>

【夕】

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

本日は、●●件のご依頼に●●名ものボランティアの方々が参加されました。ありがとうございました。明日もよろしくお願いします。 <http://>

〇〇町災害ボランティアセンター @〇〇saigaivc

本日は、●●件のご依頼に●●名ものボランティアの方々が参加されました。ありがとうございました。明日は天候不良が予想されますので、活動の実施については明朝お知らせします。 <http://>

災害ボランティアを募集しています!!

〇〇町〇〇地区で〇月〇日に発生した〇〇災害によって数多くの住民の方々が被災され、自宅の後片付けに困っておられます。

このため、〇〇町社会福祉協議会では、『〇〇町災害ボランティアセンター』を設置し、被災者の住居の後片付けや災害ボランティアセンターにおける電話受付などのボランティアを募集しています。皆様の温かいご協力をお願いします。



1 活動内容

- (1) 被災者の住居の後片付け、敷地内や住居内の汚泥の除去
- (2) 避難所でのお手伝い(食事のお世話、救援物資の配付など)
- (3) 救援物資の仕分け(衣料、飲料、食料品、衛生用品などに分ける作業)
- (4) 災害ボランティアセンターの運営のお手伝い

2 募集期間

平成〇〇年〇月〇日～当面14日間程度

* 状況によって、期間は変更される場合があります。また、荒天により募集を中止する場合もございます。

3 携行品・持参品・服装

- ・軍手
- ・防塵マスク
- ・作業用ゴム手袋
- ・ビニール製スリッパ
- ・携帯電話
- ・塩飴
- ・保険証のコピー
- ・移植ゴテ
- ・帽子(キャップ型)
- ・作業用ゴーグル
- ・ゴム長靴
- ・タオル
- ・飲料水2ℓ程度
- ・防寒着
- ・ヘルメット
- ・作業用皮手袋
- ・雨具(カッパ、レインコート)
- ・作業着(長袖、長ズボン)
- ・クギ等の踏み抜き防止の中敷き
- ・ラジオ
- ・弁当
- ・使い捨てカイロ
- ・携帯電話
- ・ブルーシート

4 集合場所・時間

〇〇町総合福祉センターに
午前9時00分～午前10時までに集合ください。

《ご連絡先》

〇〇町災害ボランティアセンター

TEL 〇〇〇〇—〇〇—〇〇〇〇

FAX 〇〇〇〇—〇〇—〇〇〇〇

* お手数ですが、お近くの社会福祉協議会でボランティア活動保険に加入してご参加ください。

特定非営利活動法人 レスキューストックヤード発行
『水害ボランティア作業マニュアル』より



【別紙3】(スタッフ配置図)

災害ボランティアセンタースタッフ配置図(例)

本部・ 総務班	総合受付班	ニーズ班		ボランティア 受付班	オリエン テーション班	マッチング班 グループヒンク班 活動報告班	資材班	車両班	救護班
		地図係	ニーズ係						
鈴木				五島市社協 山田 4/1~4/7					ボランティア ナース 田中 4/1~4/5
休み	長崎ブロック 長崎市社協 佐藤 4/1~4/14								

付箋紙の色で所属を区分し、期間に限りのあるスタッフは、その期間を明記

【凡例】
被災地
社協職員名

鈴木

【凡例】
ブロック外
支援職員名

五島市社協
山田
4/1~4/7

【凡例】
ブロック
支援職員名

長崎ブロック
長崎市社協
佐藤
4/1~4/14

【凡例】
ボランティア
スタッフ名

ボランティア
ナース
田中
4/1~4/5

総合受付班

役割

総合受付班は、デパートの総合案内やホテルの電話交換のような役割を担う。

主な業務は、ボランティア活動参加希望者からの問い合わせの電話応対と、被災者からの活動依頼内容の電話での聴き取りを行う。

ボランティアや被災者との最初の接点となることから、特に被災者への寄り添いに配慮しながら、ボランティアの求めている情報の的確な提供、被災者の基本情報等を聴き取る。

また、行政やマスコミ、関係機関等からの問い合わせに対しては、責任者や担当部署へ迅速に電話をつなぐ。簡易な質問等には、受付班の掲示板等を参照しながら問い合わせ先や連絡先などの紹介を行う。



基本姿勢

被災者には、寄り添う気持ちを大切に、少しでも不安を軽減できるような声かけをしましょう!!

ボランティアには、「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という『おもてなし』の心で、明るく笑顔で接しましょう!!

被災者等からの活動依頼への対応

手順

- 1 電話、ファックス、来所により被災者からの依頼内容を聴き取る。
- 2 「ニーズ票」【様式2】の太枠部分を聴き取り、記入する。
氏名、性別、電話番号、住所、依頼内容、世帯状況、希望日(第2希望まで)
- 3 記入済みのニーズ票を地図係に渡す。

注意事項・工夫する点

聴き取りの際の留意事項

- ◇希望日や希望の時間帯に添えない場合があることを説明する。
- ◇下着等の衣類の整理などでボランティアの性別を考慮する必要があるかを確認する。
- ◇対応の判断が難しい依頼については、内容だけを聴き取り、被災現場を見て判断することを伝える。
- ◇活動終了時間(センターへの帰所時間)が午後4時であることを伝える。
- ◇活動現場に居住しているか、避難所に避難しているかを必ず確認する。
- ◇後日、詳しい依頼内容の確認と日程調整のために、センターの担当職員から電話があることを伝える。

- ◇ボランティアバスなど団体でのボランティアの申し込みがあった場合は、総務班に連絡する。
- ◇電話対応の中で方言や地名等、地元の人にしか分からない言葉も出てくることから、総合受付班には地元ボランティアを配置する。

センタースタッフ間で共有が必要な事項

- ◇依頼内容が危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、極端な重労働などに該当するものなど、センターでは対応できない(対応しない)依頼内容については、事前に整理し、スタッフミーティング等でセンターの見解を統一しておく。
- ◇緊急性が高い依頼内容の基準など、ニーズ票の優先順位の基準や見解を統一しておく。
- ◇ボランティアの依頼だけではなく、ガレキの仮置き場の場所や罹災証明書の発行場所、ボランティアへの苦情や意見などの様々な声が数多く寄せられるため、内容をよく聴き取り、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告などにより、常に情報をスタッフ間で共有する。

特に把握しておくべき情報

- ◇行政の災害対策情報(避難所の状況、被害状況等)
- ◇被害状況に基づいた被災地図
- ◇ガレキ等の災害ゴミの廃棄曜日・仮置き場の場所、罹災証明書の交付場所、各種行政窓口の電話番号等

ニーズ票について

- ◇緊急を要すると思われる依頼については、ニーズ票の「 緊急」にを入れる。

発言例

- 1 おはようございます(こんにちは)。五島市災害ボランティアセンターでございます。
- 2 ご用件をお伺いいたしますが、ボランティアに参加したいというお問い合わせでしょうか？それとも、自宅の後片付けなどのボランティア活動のご依頼でしょうか？
- 3 ボランティア活動のご依頼ですね。大変な災害でしたね。おケガ等はございませんでしたか？まずは、お名前をお聞かせください。
- 4 現在、どちらにいらっしゃいますか？ご自宅でしょうか？避難所でしょうか？
* 自宅で生活なのか、避難所から帰宅するための自宅の片付けなのかを確認
- 5 ご自宅は今どのような状況ですか？(半壊、床上・床下浸水、土砂流入等)
- 6 被害に遭ったお部屋は、何部屋ありますか？
また、それぞれ何畳のお部屋ですか？
- 7 ご希望の日時はございますか？ご依頼が多い日は、ご希望に添えない場合がありますので、できれば第2希望まで教えてください。
- 8 ありがとうございます。もう少し詳しい状況をお聞きするために、順番に専門のスタッフが、こちらから電話をいたしますので、いつでも連絡が取れる方のお名前、性別、年齢、ご住所、携帯等の電話番号をお教えてください。(避難所への避難者は、避難所名も聴取する。)
- 9 ありがとうございます。



依頼や電話が混み合っている場合

→現在、ご依頼が大変混み合っておりますので、専門のスタッフからの連絡が〇日以降になる場合がございますので、ご容赦ください。それでは、こちらからのお電話があるまで、今しばらくお待ちください。失礼いたします。

ボランティア参加希望者への対応

手 順



参加希望者に、センターのホームページやブログ、ツイッターが見られるパソコンや携帯端末等の環境がある場合は、閲覧を促すとともに概略を説明し、特に留意する事項を強調して説明する。説明内容については、発言例を参考に対応する。

注意事項・工夫する点

特に把握しておくべき情報

◇災害派遣等従事車両証明書の交付場所、災害ボランティアセンターの最寄駅・バス停情報、交通機関・道路・水道・電気・ガス等の復旧情報、最寄駐車場・ホテル等の宿泊施設・コンビニエンスストア・スーパー・飲食店・ガソリンスタンド・レンタカー営業所などの営業状況については、特に問い合わせが多いことから最新情報を把握しておく。

発言例

お電話ありがとうございます。五島市災害ボランティアセンターでございます。

問『ボランティアに参加したいのですが、どのようにしたらいいですか？』

1 いつから参加されるご予定ですか？

(1) 1週間以内での来所など確実にセンターが開設されている期日の参加

→2へ進む

(2) 1か月後や未定など閉所の恐れがある期日の参加

→被災者からのご依頼数の減少や二次災害の発生などによって、ボランティアの募集を中止したり、センターを閉所したりする場合がありますので、出発日の1週間前くらいにもう一度お電話ください。(電話を切る。)

2 現在、お願いしている活動は、主に次の3つです。

(1) 被災者宅の後片付けや、敷地内の汚泥の除去

(2) 避難所での食事のお世話や救援物資の配付などのお手伝い

(3) 衣料、飲料、食料品、衛生用品などに分ける救援物資の仕分け作業の3つとなっています。

また、5日間程度連続してご参加できる方には、災害ボランティアセンターの運営スタッフとしての活動もお願いしています。

その日のご依頼の数やボランティアの数にもよりますので、ご希望に添えない場合もございます。ご理解・ご了承のうえ、センターにお越しいただくよう、ご案内させていただいています。

3 これらの活動でよろしければ、是非お願いしたいのですが、よろしいですか？

(1) 「はい」の場合

→「4」へ進む

(2) あんま・マッサージ、散髪、ペットのお世話など、技術、資格、特技を活かした活動や、炊き出し、足湯、歌の披露・器楽演奏などのイベント系の活動を希望される場合は、

→被災者や避難所(仮設住宅)、市町村(災害対策本部)などから、依頼や希望があった場合には、ご連絡いたしますので、氏名、電話番号、ご希望日を教えてください。(メモをとる。)

なお、ご連絡は、依頼や希望があった場合のみ、こちらからご連絡いたしますので、ご了承ください。お電話ありがとうございました。(電話を切り、連絡先等のメモを総務班に渡す。)

4 ボランティアの受付時間は、午前9時から正午までです。早く来られた方から順番に活動を紹介させていただいています。この時間以降にお越しいただいた場合には受付だけとなり、活動は翌日からになる場合がありますので、ご了承ください。

5 当センターに駐車場はありますが、すぐに満車になってしまいますので、複数の方でお越しの際は、相乗りにご協力願います。満車の場合は、近隣の有料駐車場などのご利用となりますのでご容赦ください。

6 食事や飲み物は、各自でご持参ください。なお、活動場所や避難所近くのコンビニやスーパーでは、被災者の方々がお弁当や飲み物などを購入されていますので、ボランティアさんの購入はご遠慮いただき、被災地以外での購入のご協力をお願いしています。

7 宿泊される場合は、各自で宿泊所の確保をお願いします。当センターでは、宿泊のあつ旋は行っていません。また、避難所やセンターでの車中泊、テントや寝袋を持ち込んでの宿泊はできませんのでご注意ください。

8 持参品・携行品は、当センターのホームページに掲載してあります。長袖・長ズボンの作業着、長靴、踏み抜き防止インソール、スリッパ、軍手、作業用のゴム手袋、野球帽タイプの帽子、タオル、防塵(ぼうじん)マスク、ゴーグル、雨具などを各自でご準備ください。

また、ご自宅にヘルメット、移植ゴテがあればご持参ください。

9 水やスポーツドリンク等の飲料は、2ℓ程度ご持参ください。

10 レジャーシートは、活動現場で荷物を置いたり、弁当を食べたりする際に重宝しますので、お持ちであればご持参ください。

11 当センターでは、用具を運搬したり、ガレキを運搬したりする作業用の軽トラックが不足しています。お持ちであれば、乗車してお越しください。

12 当センターまでの往復の交通手段は、各自で確保願います。

13 申し訳ございませんが、飲食代、交通費、宿泊費は自己負担となりますので、よろしく願います。

14 ○○町災害ボランティアセンターの場所は、○○バス停から徒歩○分、近くの○○という建物(看板など)が目印です。場所が分からない場合は、またお電話ください。

15 最後に、当センターの紹介でボランティア活動をされる方には、全員、ボランティア活動保険の加入をお願いしております。活動中のご自身のケガや被災宅の家財を壊したり、人にケガを負わせたりした場合に補償される保険です。加入されていない方は、活動に参加できません。お近くの社会福祉協議会で、出発前に、必ずご加入ください。

なお、年間保険料が最低で 300 円必要となります。詳しくは、お近くの社会福祉協議会にお尋ねください。

16 ご連絡・ご説明は以上です。ご質問はありませんか？

17 お電話ありがとうございました。お越しの際は、気をつけてお越しください。

その他の問い合わせへの対応

留意事項

電気・ガス・水道・道路・交通機関等の復旧状況、罹災証明、避難所、仮設住宅、救援物資の送付先、大型ゴミやガレキの集積所など、行政への問い合わせの電話も頻繁にかかってくるため、問い合わせ先と電話番号を模造紙に大きく記入して掲示したり、確実な情報を把握している場合は回答したりするなど、たらい回しにならないよう、ワンストップサービスを心がけること。

また、ボランティアは自己完結による参加を原則としているが、ボランティア向けの宿泊所や駐車場の有無、スーパーやコンビニの営業状況、センターまでの交通機関の乗り継ぎ方法などの問い合わせも多くなるため、「おもてなし」の精神で情報を整理し、掲示板に掲示するなどして関連情報の提供についても丁寧に対応する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式2】ニーズ票
2	固定電話5台程度
3	ファックス
4	掲示板、模造紙(広用紙)
5	被害地域全域地図
6	行政の災害対策情報

ニーズ班 地図係

役 割

地図係は、総合受付班やニーズ班のスタッフから受け取ったニーズ票に記載される活動現場の住所を基に住宅地図を複写し、センターから活動現場までのルート(道のり)がわかる地図を作成する役割を担う。

地図は、活動現場に向かう土地勘のない(地理に詳しくない)ボランティアも使用することから、センターから活動現場までの大まかなルートがわかる広域地図と現場付近で活動現場が特定できる詳細地図の2種類を作成する。



基本姿勢

地図は、マッチング班、グルーピング班での説明資料となり、活動に向かうボランティアグループの手持ち資料にもなるため、枚数が多くならないように配慮し、誰が見てもわかりやすい地図を作成しましょう!!

手 順

- 1 総合受付班やニーズ班のスタッフから受け取ったニーズ票の太枠内に記入漏れがないかを確認する。
- 2 センターから活動現場までの広域地図と活動現場の詳細地図を準備する。
- 3 地図の主要な地名にフリガナを入れる。
- 4 ニーズ票の「住宅地図の記号」の欄に活動場所に該当する地図のクロス番号を記入する。
- 5 ニーズ票と住宅地図(広域・詳細)をニーズ班ニーズ係に渡す。

注意事項・工夫する点

- ◇地図係のスタッフは、被災地の地理に詳しい(土地勘のある)者でないと業務に支障をきたすことから、地元のボランティアを配置する。
- ◇住宅地図は、ページにより縮尺が異なるため、コピーの拡大・縮小機能を使って同じ縮図になるよう複写し、原則としてA4サイズ(困難な場合にはA3サイズ)になるように余白や不要な部分をハサミやカッターナイフでカットし、セロハンテープ等で裏面を張り合わせ、できあがったものを複写してニーズ票にクリップで留める。
- ◇住宅地図は、ボランティアが活動現場に移動しながら使用するものであるため、枚数が多いと使い勝手が悪くなることから、最大でも3枚以内にまとめる。
- ◇広域地図は、市町村観光課等が発行している観光マップや道路マップの方が見やすい場合が多いことから、取り寄せて確認しておく。

- ◇住宅地図は、活動現場で濡れたり、汚れたりするなどして、き損・破損し、再度作成する場合がある。
このため、ニーズ票の「住宅地図の記号」の欄に活動現場の住宅地図のページ番号と地図の縦軸と横軸のクロス番号を記入する。
- ◇住宅地図は、活動依頼の完了後、ニーズ係でニーズ票をファイルし保管する際に、かさ張る(場所をとる)ため、シュレッダーにかけ廃棄される。廃棄後に活動の再依頼があったり、復興期に再訪問することもあるため、クロス番号の記入漏れがないよう注意する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	住宅地図
2	観光マップ・道路マップ
3	【様式2】ニーズ票(総合受付班から受け取る)
4	コピー機



ニーズ班 ニーズ係

役 割

ニーズ班は、総合受付班で受け付けた被災者からの依頼や自治会長、民生委員、福祉協力員、被災者の近隣住民等から寄せられた情報を基に、被災者宅の現地調査を行ったり、被災者へ電話をかけ、十分な聴き取り調査を行ったりするなどして、ニーズ票を完成させる役割を担う。

また、ボランティア用車両のカギの管理業務や出発したボランティアの安全確認、給水指示、災害発生時の緊急連絡と安否確認など、活動中のボランティアの安全管理業務も担う。

1枚のニーズ票が活動するボランティアのみならず、マッチングやグルーピング、資材の貸し出しを行ううえで唯一の情報となることから、記入漏れのないよう、正確で的確なニーズ票の作成が求められる。このため、「要のニーズ」と呼ばれ、センターの「縁の下の力持ち」的な存在となる。



基本姿勢

被災者には、寄り添う気持ちを大切にし、少しでも不安を軽減できるような声かけをしましょう！
ボランティアがケガや事故、二次災害に遭わぬよう常にボランティアの安全確保に取り組みましょう！！

手 順

ニーズ票の作成

- 1 総合受付班と地図係を経由したニーズ票を受け取り、記入漏れや住宅地図の添付漏れがないかを確認する。
- 2 原則として現地調査を行い、依頼者の被災状況や活動内容の確認後、緊急性や危険性の判断、必要人員や必要資材の算定等を行い、ニーズ票を完成させる。
なお、現地調査へ向かう前に、必ず依頼者の了解を得て出発する。
- 3 被災地社協の職員が少なく、調査係のスタッフを十分配置することが困難な場合は、依頼者への電話による聴き取り調査を行い、依頼者の被災状況や活動内容の確認、緊急性や危険性の判断、必要人員や必要資材の算定等を行い、ニーズ票を完成させる。
- 4 現地調査や聴き取り調査の結果、ボランティアでは対応できない活動内容であると判断される場合は、行政の相談窓口や専門業者等の連絡先を伝えるなど、丁重・丁寧に依頼を断る。
- 5 現地調査を行わない場合は、初回に活動するボランティアのメンバーが調査員的な役割を担うため、人員や資材については、不安や不足が生じないよう多めの数をニーズ票に書き入れる。また、活動現場に入ったリーダーに安全性の確認や人員・資材に不足がないかの確認を速やかに行い、フォローする。



- 6 現地調査を実施した場合は、ニーズ票の「現地調査」欄の「済」に○印を、未調査の場合は「未」に○印を記入する。
- 7 希望日が3日以内の場合は、ニーズ票の「□ 緊急」に☑を入れる。
- 8 全項目に記入漏れがないか再度チェックし、完成となる。
- 9 完成したニーズ票に住宅地図(広域・詳細)を添付し、クリアファイルに挟み、「本日受付ボックス」に入れる。
- 10 夕方のスタッフミーティング前までに、本日受付ボックスのニーズ票の件数を確認し、総務班に報告後、「保管ボックス」に希望日順に移し入れる。

マッチング前日の作業

- 1 ニーズ票の保管ボックスの中から、希望日が明日になっているニーズ票を取り出す。
- 2 取り出したニーズ票の中で、優先順位の高いものから順に、依頼者に電話をかけ、明日の午前(又は、午後)にボランティアを活動現場に向かわせたいと思っているが、都合は良いか確認する。
- 3 都合が良ければ、明日、ボランティアが活動現場に入るため、現地での立ち会いを依頼する。ただし、天候不良や新たな崖崩れ、大きな余震の発生、極端にボランティアの集まりが少ない場合には、活動現場に入れないこともあるため、明日の出発前にセンターから再度電話をかけると伝え、電話を切る。
* 都合が悪い場合は、希望日を聞き直し、修正してニーズ票の保管ボックスに戻し入れる。
- 4 マッチングすることが確定したニーズ票には、優先順位の高い順(明日のマッチング予定の順)に、ニーズ票No.の欄に「1」から順に番号を記入する。
- 5 記入後は、ニーズ票をコピーし、①ニーズ票の写し、②住宅地図(広域・詳細)、③ニーズ票No.と同じ番号を記入した「グループ名簿」【様式 10】、④「ボランティア紹介リーフレット」【様式 11】、の4点をクリップ留めする。
- 6 ニーズ票の原本と5の①~④の計5点をニーズ票No.と同じ番号の付いた「マッチング用クリアファイル」に入れる。
- 7 センターの軽トラック等の公用車を使用することになっているニーズ票のファイルには、公用車のカギの保管場所からカギを取り出して入れる。
公用車のカギ保管場所のカギが掛けてあったフックには、ニーズ票No.と同じ番号を書いた付箋紙を貼り付け、どの鍵(車)が何番のニーズ票に使われているかを明示する。
- 8 完成したニーズ票を番号順に「マッチングボックス」に重ねて置く。
- 9 翌日分のニーズ票の準備が完了したら、引き続き翌日以降(2~5日後くらいまで)のニーズ票をニーズ票保管ボックスから期日順に取り出し、翌日分と同様に依頼者へ受け入れ都合の確認をとる。
- 10 翌日分のニーズ票が少ない場合は、ニーズ票の保管ボックスの中で「☑緊急」になっているニーズ票や、2日後~5日後の希望日となっているニーズ票を抽出し、希望日を明日に変更できないかの確認の電話をかけるなど、翌日分のニーズ票を増やす工夫を図る。
それでも少ない場合は、総務班と連携を取り、自治会長や民生委員等の地域のリーダーや関係機関に電話連絡等を行い、潜在ニーズの掘り起こしに努める。

マッチング直前の作業

- 1 早朝、総務班にボランティア活動が実施されることを確認し、前日に完成したニーズ票の番号順に依頼者へ電話をかけ、予定どおりにボランティアが入ることを伝える。なお、荒天等で活動が中止や休止となる場合は、希望日の変更・調整を行う。
- 2 クリアファイルの書類等を確認する。
 - ①ニーズ票(原本・写し)、②住宅地図(広域・詳細)、③グループ名簿【様式 10】、④ボランティア紹介リーフレット【様式 11】、⑤公用車のカギ
- 3 クリアファイルの番号、ニーズ票No.の番号、グループ名簿の「ニーズ票No.」の欄の番号の3つが一致しているか確認する。
- 4 クリアファイルを番号順にマッチングボックスに入れ、マッチング班へ渡す。(または、マッチング班が取りに来る。)

マッチング後の作業

- 1 マッチング班からマッチングが済んだクリアファイルを受け取り、①ニーズ票の原本、②グループ名簿の原本が入っているか確認する。

また、クリアファイルの番号とニーズ票No.の番号、グループ名簿の「ニーズ票No.」の番号の3つが一致しているか確認し、「活動中ボックス」に入れる。
- 2 ボランティアグループが活動現場に到着し、作業を開始した時刻を見計らって(概ね午前 11 時前後に)、活動中の各リーダーに電話を入れ(携帯電話番号は、クリアファイルの中のグループ名簿で確認)、
 - ①無事に到着したか、②不足している資材がないかを確認し、③熱中症予防のため給水は 20~30 分おきに、休憩は各自の体調に合わせて十分取るよう伝える。
- 3 資材に不足がある場合は、不足する資材を持たせた 2~3 名のボランティアを活動現場に向かわせると伝え、ニーズ票の写しに不足する資材(追加の 2~3 名分の資材も含む)を赤ペンで記入し、住宅地図、グループ名簿を準備し、追加人員のマッチングとグルーピングをマッチング班に依頼する。
- 4 移動中や活動中に大きな余震や雷雨などが発生した場合は、直ちにリーダーに連絡し、メンバーの安否を確認し、安全な場所への避難を指示する。指示後は、総務班に活動の中止・続行を確認し、決定内容をリーダーに伝える。
- 5 活動中のグループが、午後 4 時までにはセンターに帰所できるよう、後片付けの時間とセンターまでの移動時間を考慮して、概ね午後 3 時前後には各リーダーに連絡し、作業が残っていても後片付けをしてセンターに戻るよう伝える。
- 6 ボランティアグループが、午後 4 時になっても活動現場から帰って来ない場合は、リーダーに連絡し、センターに戻るよう連絡する。

活動報告後の作業

- 1 活動報告班(マッチング班)から次の書類が入ったクリアファイルを受け取る。
 - ①リーダーからの聴き取りによって作成された活動報告書【様式 14】
 - ②ニーズ票の写し



③住宅地図(広域・詳細)

④グループ名簿の写し

- 2 グループ名簿の写しは、再利用することがないため、シュレッダーにかけ廃棄する。
- 3 「活動中ボックス」からニーズ票の番号と同じ番号のクリアファイルを取り出す。
- 4 ニーズ票の原本にグループ名簿の原本と活動報告書の原本を順に添付する。
- 5 活動報告書では「完了」になっていても、「継続」を希望している依頼者がいる場合があるため、報告のあったすべての依頼者に電話をかけ、活動の継続希望の有無を再度確認する。
- 6 活動の継続が必要である場合は、活動報告書をコピーし、ニーズ票の写しに添付し、住宅地図とともにファイルに戻し、ニーズ票の保管ボックスに入れる。
* 継続の活動が翌日であれば、「マッチングの前日作業」の2の作業へ移行し、翌日の活動の調整を行う。
- 7 活動の完了を確認した場合は、①ニーズ票の写し、②住宅地図(広域・詳細)をシュレッダーにかけ、①ニーズ票の原本に②活動報告書の原本、③グループ名簿の原本を添付し、ニーズ票の原本の余白に朱書きで「完了 ○/○(○月○日)」と記入し、完了番号(通し番号)を付して、番号順(時系列順)に「完了ファイル」に綴じる。

注意事項・工夫する点

- ◇ニーズ班ニーズ係のスタッフは、依頼者や被災者、ボランティア等の個人情報に触れることから、守秘義務のある社協職員を配置する。
- ◇ニーズ票に記載してある資材(用具や道具)については、災害の種類によって異なるため、必要に応じて様式の追加・削除を行う。
- ◇特に緊急性の高いニーズ票は、手渡しでマッチング班に渡す。
- ◇ニーズ班のコーナーは、マッチングの進捗状況を見ながら迅速にニーズ票が渡せるよう、マッチング班と同室の一角に構えるなど、マッチングコーナーが見渡せる場所に設置する。
- ◇団体ボランティアについては、総務班と連携し(協働し)、活動希望日の前日までにニーズとの調整(マッチング)をしておく。
- ◇(依頼者が被災者の家族や親戚・自治会長・知人などで)依頼者と対象者(被災者)が異なる場合は、依頼者に対象者(被災者)の了解を得ているかを必ず確認する。
また、被災者が活動に立ち会えない場合は、依頼者や親族等に立ち会いを依頼し、立会者なしでの活動を避ける。
- ◇依頼件数(ニーズ)が少ない場合は、「依頼促進リーフレット」【様式1】の配布を総務班に要請する。要請を受けた総務班は、状況に応じて次のいずれかの配布方法を指示する。
 - ①ニーズ班の現地調査係による調査先周辺世帯への配布
 - ②ボランティアによる活動先周辺世帯への配布
 - ③自治会長や民生委員、ボランティアによる被災地域の世帯や避難所、仮設住宅等での配布
- ◇毎日、夕方のスタッフミーティングで、本日の依頼件数と完了件数の報告が求められるため、ニーズ票の「本日受付ボックス」を用意し、①本日受付ボックスに溜まったニーズ票の件数を依頼件数として、②本日付けで完了ファイルに綴じたニーズ票の件数を完了件数として報告できるよう準備しておく。報

告後、本日受付ボックスに溜まったニーズ票は、ニーズ票保管ボックスに移す。

発言例

ニーズ票の作成における依頼者への電話による聴き取り調査の発言例

- 1 こんにちは、五島市災害ボランティアセンターの〇〇ですが、〇〇様のお宅(携帯電話)でしょうか？
- 2 ボランティア活動のご依頼をいただきましたので、その詳しい内容の確認と被災状況などをお聞かせください。
- 3 活動の場所は、〇〇町〇丁目〇ー〇で間違いありませんでしょうか？
〇〇公民館のお近くですね。(住宅地図から近くの目印となる建物を聞く。)
- 4 ご依頼の内容は、床上浸水による家の中の泥出しと大型家電や粗大ごみの運び出し、倒れた家具起こし、衣類や食器の整理、それから、お庭と側溝の汚泥も取り除いて欲しいとのことですね？(…等々、詳しく確認する。)
- 5 洋服や肌着(下着)類の整理などで、特に女性あるいは男性のボランティアだけをお願いしたい内容はありませんか？
- 6 ご家族の方は、ご一緒にお住まいですか？(ニーズ票の世帯状況を確認)
ご高齢者や障がいをお持ちの方は、いらっしゃいませんか？
*聞き取れる範囲で聞くこと。無理に聞きださないこと。
- 7 次に、建物の状態や家の周りの状況をお聞かせください。(活動場所の危険度合を確認)
- 8 水道やガス、電気は通っていますか？(ライフラインを確認)
- 9 水道が止まっておられるとのことですが、汚泥の除去の際に水が必要となる場合があります。近くに給水所はありますか？
- 10 給水所がない場合は、ポリタンクで水を持ってきて作業しますし、停電している場合は、発電機を持ってきて作業しますので、ご安心ください。
- 11 ボランティアさんの車を停められるスペース(駐車場)はありますか？
- 12 駐車場がない場合は、当センターでボランティアさんを送迎しますので、ご安心ください。
- 13 トイレは使用できますか？ボランティアさんが作業中にお借りする場合がありますので、ご協力願います。
- 14 トイレが使用できない場合は、お近くの公民館や隣近所でトイレをお借りできる場所はありませんか？(トイレの有無の確認)
- 15 掃除機やほうき、スコップ、ホース、土のう袋、ブルーシート、一輪車など、そちらでお借りできる道具はございますか？(依頼者で準備できるものを確認)
- 16 現在、たくさんの被災者の方々からご依頼をいただいております、お申込みの順番に調整させていただいております。ボランティアのご希望日は、〇月〇日をご希望されておられますが、×月×日ではいかがですか？(×月×日以降でご都合の良い日はございますか？)では、×月×日で調整させていただきます。(×月×日以降で、調整させていただきます。)
- 17 調整が整い次第、ご連絡を差し上げます。調整には、2～3日かかる場合もございますので、ご了承ください。

<調整後>

- 18 ボランティアの活動日が決まりましたので、お電話いたしました。
- 19 ×月×日の午前中にボランティアがご依頼の場所に参加します。立ち合いが必要となりますので、よろしくをお願いします。なお、当日の天候が悪かったり、ボランティアさんが少なかったりした場合は、ご希望に添えないこともございますので、ご了承ください。当日は、事前にボランティアが行けるかどうかのご連絡をいたします。
- 20 また、〇〇様のご都合が悪くなられた場合は、お早めに当センターまでご連絡ください。では、失礼いたします。

マッチング前日の依頼者への電話の発言例

- 1 こんにちは。五島市災害ボランティアセンターの〇〇と申します。
- 2 明日、ボランティアさんをご依頼の活動場所に向かわせますが、ご都合はいかがですか？
- 3 ボランティアさんは、〇名で、車〇台で参加します。作業を始める前には、必ずご依頼者か代理の方の立ち合いをお願いしております。ご本人さんの立ち合いでよろしかったでしょうか？
- 4 では、明日の午前10時から11時の間には到着すると思います。
- 5 天候が悪くなって活動が中止となる場合もありますので、明日の出発前にもう一度お電話しますので、よろしくをお願いします。

マッチング当日の依頼者への電話の発言例

- 1 おはようございます。五島市災害ボランティアセンターの〇〇と申します。
- 2 本日は天候も良いので、予定どおり午前10時から11時の間にはボランティアが到着すると思います。ご都合はよろしいでしょうか？
- 3 では、到着まで今しばらくお待ちください。

マッチング後のボランティアリーダーへの電話の例

<作業開始時(概ね午前11時頃)>

- 1 五島市災害ボランティアセンターの〇〇ですが、リーダーの〇〇さんですか？
- 2 活動現場には無事到着しましたか？作業は順調に始まっていますか？
- 3 道具で足りないものはありますか？
- 4 土のう袋が100枚と角スコップが5本足りないのですね。わかりました。人員はあと2～3名くらい入れますか？あと4～5名は入れるようですね。
では、土のう袋200枚と角スコップ9本を持って、応援隊のボランティアさんを4名向かわせしますので、そちらで合流願います。応援隊のリーダーには、そちらのグループ名簿の写しを渡しておきますので、場所がわからないなどの電話があった時は対応願います。応援隊のリーダーの名前と電話番号は、決まり次第ご連絡します。
- 5 今日は曇っていますが、曇っていても熱中症は発症しますので、20分おきに給水してください。また、決して無理せず、休憩も小まめにお取りください。
- 6 では、おケガのないよう、よろしくをお願いします。お疲れ様です。

<活動現場出発時間の30分前(概ね午後3時頃)>

- 1 お疲れ様です。五島市災害ボランティアセンターの〇〇ですが、リーダーの〇〇さんですか？
- 2 ケガ人や体調の悪い方は、おられませんか？
- 3 センターには午後4時までに戻っていただくことになっていますので、そろそろ後片付けを始めてください。作業が完了していなくても、明日以降も引き続き次のボランティアさんたちに入ってください。無理せず切り上げて戻ってきてください。その際には、ご依頼者に「明日以降もボランティアさんに入ってもらうようセンターに伝えておきます」と伝言してください。
- 4 センター到着後は、今日の活動で特にやり残した作業や足りなかった道具、次回の作業で必要となる人数などを報告していただきますので、依頼者やメンバーの方にも意見を聞いて帰ってきてください。
- 5 活動現場には道具を忘れないように、ニーズ票の道具が全部揃っているか確認して戻ってきてください。お疲れ様です。

活動報告後の依頼者への電話の発言例

<活動報告で「完了」としてある場合>

- 1 こんにちは。五島市災害ボランティアセンターの〇〇と申します。
- 2 本日は、ボランティアさんがご依頼の作業をお手伝いいただきましたが、いかがでしたか？(特に、トラブル等はありませんでしたか？)
- 3 今日入りましたリーダーさんからの話では、ご依頼内容の作業は本日で終了したとの報告がありましたが、何かやり残している作業はありませんか？
* やり残しがあれば、継続で調整する。(別の内容の追加がある場合は、ケースによってはニーズ票を新たに作成し、新規で受け付ける。)
- 4 では、今回のご依頼はこれで終了させていただきます。また、何かお困りごとがございましたら、ご連絡ください。では、失礼いたします。

<活動報告で「継続」としてある場合>

- 1 こんにちは。五島市災害ボランティアセンターの〇〇と申します。
- 2 本日は、ボランティアさんがご依頼の作業をお手伝いいただきましたが、いかがでしたか？(特に、トラブル等はありませんでしたか？)
- 3 今日入りましたリーダーさんからの話では、明日以降も引き続き作業が必要との報告がありましたが、引き続きボランティアさんに活動をお願いしようと思いますが、よろしいでしょうか？
- 4 では、明日も同じ時刻にボランティアさんが参りますので、立ち会いをよろしくお願ひします。
- 5 明日の都合が悪いようでしたら、ご希望日を第2希望まで教えてください。
- 6 では、調整後、改めてお電話しますので、ご連絡をお待ちください。失礼します。



ニーズ班・ニーズ係

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式 2】「ニーズ票」(原本・写し)
2	住宅地図(広域・詳細)
3	クリアファイル 200 枚程度(保管用・マッチング用)
4	仕分けボックス(本日受付、ニーズ票保管、マッチング、活動中)
5	【様式 10】「グループ名簿」
6	【様式 11】「ボランティア紹介リーフレット」
7	公用車のカギ
8	【様式 14】「活動報告書」
9	シュレッダー
10	コピー機
11	ニーズ完了ファイル
12	【様式 1】「依頼促進リーフレット」
13	固定電話
14	携帯電話

ニーズ班 要援護者ニーズ係

役 割

要援護者台帳に記載されている要援護者専門のニーズ係。大規模災害時に行政から提供される要援護者台帳に記載されている方を対象に、現地調査に出かけたり、被災者へ電話をかけ、十分な聴き取り調査をするなどして、ニーズ票を完成させる。

※要援護者専門の係で、流れや手法等はニーズ係と同じ。



ニーズ班 現地調査係

役割

現地調査係は、センターに直接来られる依頼者の相談に応じるとともに、依頼者の被災状況や活動内容等を確認後、依頼者に同行して(又は、後日)活動依頼場所に出向き、ボランティアで対応可能な現場であるか、ボランティアが何名必要か、どのような資材がどのくらい必要か、センターから現場までの間で通行不可の道路はないかなどの調査を行い、ニーズ票を完成させる役割を担う。



現地調査は、ニーズ班ニーズ係からの指示により行うことが多く、調査スタッフは、ニーズ係のスタッフと同様に、緊急性や危険性の判断、必要人員や必要資材の算定等の高度な判断が求められる。

また、自治会長や民生委員からの連絡や通報で、被災地区を広範囲にわたって調査する場合もあることから、地理に詳しく(土地勘があり)、自治会長や民生委員などの地区のリーダーとも面識がある(信頼関係のある)被災地社協の職員を配置する。

原則として、センターが受け付けたすべての活動依頼に対して、現地調査を実施するが、調査係のスタッフを十分配置することが困難な場合は、依頼者への電話による聴き取り調査を行い、ニーズ票を完成させる場合もある。

基本姿勢

被災者には、寄り添う気持ちを大切にし、少しでも不安を軽減できるような声かけと傾聴に心がけましょう！

手順

- 1 センターに直接来所した依頼者から、被災状況や活動内容等を聴き、ニーズ票に必要事項を記入する。
- 2 ニーズ係からの指示の場合は、ニーズ票と住宅地図を受け取り、不明な点について内容を確認する。
- 3 来所以外の依頼の場合は、調査に出向く前に、依頼者に被災状況の確認のために活動現場に向かうとの電話をかけ、現場での立ち会いを依頼する。

依頼者が避難所に避難しており、高齢等の理由で立ち会いができない場合は、避難所に聴き取り調査に行き、家族・親戚・自治会長・民生委員等の中から立ち会いの代理人を決めてもらう。

- 4 ニーズ票、住宅地図、依頼促進リーフレット、デジタルカメラを持って活動依頼場所に出向く。
- 5 依頼者(又は、代理人)の立会いのもと、ニーズ票を基に次の項目について調査を行う。

- (1) 依頼内容
- (2) 被災状況
- (3) 活動場所の危険度合
- (4) ライフラインの状況

ニーズ班・現地調査係



- (5) 駐車スペースの有無
- (6) トイレの有無
- (7) 必要資材の数量(依頼者で準備できる資材も確認)
- (8) 必要人員

6 調査結果を持ち帰り、ニーズ票を完成させる。

注意事項・工夫する点

調査時の人員体制

- ◇現地調査では、依頼者からの聴き取りや視覚的に見た現状から、より細部まで情報を把握する必要があるため、最低でも2人1組で出向く。
- ◇被災地外の社協職員やボランティアが現地調査に出向く際には、必ず被災地の地理に詳しく、依頼者や自治会長・民生委員などの地域のリーダーと面識のある被災地社協職員か地元ボランティアをペアにして調査に当たる。

潜在するニーズの把握

- ◇依頼件数が少ないセンター設置直後や依頼件数が減少傾向にある閉所間近な時期には、調査に入った際に周辺地域を巡回して依頼促進リーフレットを配布したり、防災無線で呼びかけたりして潜在しているニーズを発掘する。
- ◇個人宅からの依頼だけでなく、自治会長、民生委員、福祉協力員等からの通報による活動依頼も積極的に取り入れる。

調査の際に明確にしておきたいこと

- ◇現地調査の際には、必要に応じて、ニーズ票には載っていない次の事項も確認する。
 - ①活動場所までの道路の状況(車が通れるかどうか)
 - ②活動場所までの移動時間

定期的なニーズ調査

- ◇活動依頼が減少する時期には、潜在するニーズを発掘するために、再度現地調査を行う。

準備品

No.	資 機 材 名
1	現地調査用車両
2	【様式2】「ニーズ票」
3	地図(地図係から受け取る)
4	活動できる服装
5	【様式1】「依頼促進リーフレット」
6	デジタルカメラ

ボランティア受付班

役割

ボランティア受付班は、ボランティアの登録手続きと名札の作成、センター内の案内・誘導などの役割を担う。

従来は、ボランティア活動保険の加入手続き業務も担っていたが、受付に要する時間を短縮し、受付会場前のボランティアの滞留をできる限り解消するため、保険の手続き事務は総務班、保険の概要説明はオリエンテーション班で行う。

また、当日受け付けたボランティア団体・個人の集計、ボランティア保険未加入者の受付票の抽出、ボランティアバスの出発時間の掲示、忘れ物・落とし物の保管・管理などの業務も行う。

受付終了後は、集計と次の日の準備に分かれ、作業終了後は、資材班で疲れて帰ってくるボランティアへの声かけやドリンク・炊出しの配食などを手伝う。

作業を終えて仲良くなって帰ってきたボランティアや各グループに、災害ボランティアセンターの横断幕の下での記念写真を勧めたり、オリエンテーション会場に設けられた被災者やボランティアへの「メッセージボード」への書き込みを勧めたりするなど、『おもてなし』の雰囲気づくりを行う。

簡単な受付業務のため、ボランティアスタッフを中心に運営することができるポジションとなっている。



基本姿勢

初めて参加されるボランティアの不安や緊張を和らげるためにも、大きな声で「おはようございます！」と笑顔で明るく挨拶しましょう!!

「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という『おもてなし』の心でボランティアへの声かけをするなど積極的に接しましょう!!

手順

- ①新規(初めて)参加の個人、②継続(2回目以上)参加の個人、③団体の3つの受付コーナーを広く設ける。(机を多数準備する。)
- ①新規参加の個人は「新規ボランティア受付票(個人用)」【様式5】に、②継続参加の個人は「継続ボランティア受付票(個人用)」【様式4】に、③団体の代表には「ボランティア受付票(団体用)」【様式7】に記入してもらう。
 - *ここでの「団体」は、総務班で事前に予約や連絡を受け、調整(マッチング)が行われている団体のみを原則として受け付ける。
 - *当日、事前連絡のなかった団体については、ボランティアバスで来所しているケースを除き、原則として個人受付で対応する。
- 団体の代表以外のメンバーは、代表の事務手続きが完了するまでの間、1か所に待機するよう促す。

4 ボランティア活動保険未加入者には、ボランティア活動保険加入カード(団体の場合は、未加入分の人数のカード)を渡し、出発までに必要事項を記入するよう伝える。

なお、保険の内容等については、次のオリエンテーションコーナーで説明があると伝える。

5 受付票の記入漏れをチェックし、漏れがなければ、名札となる布粘着テープに氏名をカタカナ(フルネーム)で太字の油性ペンで書いた後、利き腕でないほうの上腕部(左上腕部に統一しても可)に貼るよう伝える。

6 活動現場まで車両を提供できる方には、**車両の事故があった場合には個人の車両保険で対応することになることを確認の上**、付箋紙にカタカナで氏名、運転手を除く乗車可能人員、車種を記入してもらう。(【別記】「車両提供付箋紙(記入例)」を参考)

なお、記入した付箋紙は、マッチングコーナーの入り口でスタッフに渡すよう伝える。

7 受付終了後は、当日受け付けたボランティア団体・個人の人数を集計し、集計結果を総務班に報告する。

8 集計終了後は、「新規ボランティア受付票(個人用)」【様式5】をボランティア活動保険の「加入済」と「未加入」とに分け、「継続ボランティア受付票(個人用)」【様式6】と「ボランティア受付票(団体用)」【様式7】をそれぞれ束にして総務班に引き継ぐ。

* 総務班は、個人・団体のボランティア受付票をデータ化するとともに、当日分のボランティア活動保険未加入者のリストを作成し、翌月5日までに掛金の納付と併せて保険の加入手続きを行う。

* 受付票のデータ化についても、ボランティアスタッフの協力を得るなどして入力する。

9 受付終了後は、翌日の準備を済ませ、集計のスタッフを除き、資材班で資機材の洗浄や疲れて帰ってくるボランティアへの声かけ、ドリンクや炊出しの配食などを手伝える。

10 作業を終えて仲良くなって帰ってきたボランティアや各グループに、災害ボランティアセンターの横断幕の下での記念写真を勧めたり、オリエンテーション会場に設けた被災者やボランティアへの「メッセージボード」への書き込みを勧めたりするなど、『おもてなし』の雰囲気作りを行う。

注意事項・工夫する点

設置場所

◇災害ボランティアセンターのスペースが狭い場合は、ボランティア受付のコーナーは駐車場等の屋外に設置しても差し支えない。この場合、テントでは雨風や直射日光、寒気等を十分しのげないことから、冷暖房可能なスーパーハウスをレンタルすることも視野に入れる。

コーナーの設営

◇センター出入口(主にボランティア受付コーナー、資材班の資材返却コーナー)には、汚泥に含まれる雑菌やばい菌がセンター内に持ち込まれないように、トロ箱に水を張った靴底の泥落としコーナーと、雑巾やタオルに200~500倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒マットを必ず準備する。(オスバン液は救護班で保管)

◇混雑を避けるため、ボランティア受付には、①受付票記入コーナー(新規個人、継続個人、団体)②名札テープ記入コーナー③車両提供付箋紙記入コーナーの3つを設ける。

◇受付票の記入コーナーは、ボランティアの流れをスムーズにするため机はできる限り数多く準備する。

◇受付票の記入コーナーでは、ボランティアの滞留が起きやすいため(特に土日・休日)、立ったままでも記入できるよう、受付票を挟んだ用箋バサミ(クリップボード)と筆記用具を準備しておく。

受付時間

- ◇当日のボランティア受付時間は、原則として午前9時から正午までとし、参加の多い土日や休日は、臨時的に30分繰り上げて午前8時30分から受付を開始するなど柔軟に対応する。
- ◇正午以降に来所したボランティアを受け付けるか否かについては、統一した対応が求められることから、スタッフミーティング等で情報を共有しておく。
- ◇正午以降もボランティアの受付を行う場合は、翌日以降の活動参加を要件に午後2時までに「ボランティア受付」と「オリエンテーション」を行う。次回来所時は継続参加として受付後、「マッチング」のコーナーに進んでもらうよう伝える。
- ◇午後2時以降は、ボランティアが作業を終えて帰所を始める時間となり、センター内の各班も帰所の受入れ準備が必要となることから、ボランティアの受付は原則として行わない。

混雑防止

- ◇大勢のボランティアが駆け付けた場合は、受付に行列ができるため、ロープ等を張るなどして順路を作り、最後尾にはボランティアスタッフがプラカードを持って明示する。また、待ち時間の間に受付票を挟んだクリップボードと筆記用具を配り、立ったままで受付票を記入してもらう。
- ◇ボランティア受付のコーナーにボランティアが入り過ぎないように、順番に区切りながらボランティアを誘導するボランティアスタッフを配置する。

ボランティア活動保険の保険料

- ◇ボランティア活動保険の保険料をボランティアから徴収するのか、社協が負担するのかを開設当初に決定しておくこと。(つり銭の準備や金銭の管理、領収書発行、受付時間の延長などの発生や、社協や行政への負担軽減の要望や苦情などにより、徴収していない社協が多い。)

名札用カラー布粘着テープ

- ◇名札用の布粘着テープは、模倣した悪質ボランティアに利用されないようカラーの布粘着テープを使用し、日によって色を変えるなどの工夫を行う。
- ◇名札は「ひらがな」より「カタカナ」の方が、油性ペンは「細字・中字」より「太字」の方がハッキリ見えるため、これらを指定している。
- ◇布粘着テープの中には、油性ペンのインクをはじくテープや、粘着力が弱く剥がれやすいテープがあるため注意する。



ボランティア受付班

(推奨品) * 県社協が訓練で使用しているもの

布粘着テープ	ニチバン	ピンク、ライトブルー、オレンジ、黄など
油性ペン	ゼブラ	ハイマッキー(太・細)黒、赤

◇ケガや病気、介護等のニーズへ迅速に対応できるように、看護師、介護福祉士、訪問介護員等の有資格者には、名札とは別の色のテープに資格名を明記して貼ってもらう。

◇テープは、受付開始前からカットして机に貼っておく。その際、記入後に机から剥がしやすいように、角を小さく折り曲げる。また、接着面に空気が入っていると書きにくいので、全面がきちんと接着するように貼りつけておく。

車両提供付箋紙

◇ボランティアの中で、活動現場までの移動手段に使用する車両の提供が可能な方には、付箋紙に必要な事項を記入してもらう。

◇地理に詳しいと思われる被災地の市町村内の方はピンク色の付箋紙に、それ以外の方はクリーム色の付箋紙に記入してもらう。

情報収集・提供

◇ボランティアバスの出発時間の掲示、忘れ物・落とし物の保管・管理のほか、バス停からのバスの発車時刻、宿泊施設や近隣のコンビニエンスストアの営業状況なども把握し、ボランティアからの問い合わせにできる限り対応する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式5、6、7】ボランティア受付票(新規個人・継続個人、団体)
2	ボランティア活動保険加入カード
3	名札用カラー布粘着テープ(3色程度)
4	油性ペン
5	ボールペン
6	【別記】車両提供付箋紙(記入例)
7	車両提供付箋紙(記入用)/ピンク色とクリーム色の2種類
8	用箋バサミ(クリップボード)
9	スーパーハウス
10	ロープ
11	プラカード(最後尾と記入)

発言例

新規個人ボランティアの受付

- 1 おはようございます。ご参加ありがとうございます。
- 2 当センターの活動に初めてご参加される方は、こちらへどうぞ。
- 3 こちらのボランティア受付票に必要事項のご記入をお願いします。
- 4 受付票の記入が終わった方は、隣(あちら)の机に貼ってある粘着テープに太字のペンで、ご自分のお名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。
- 5 お名前は、苗字も名前も(フルネームで)書いてください。書き終えたら、利き手の反対の腕にしっかりと貼り付けてください。
- 6 ボランティア活動保険に未加入の方は、当センターで加入手続きをしておきますので、活動現場に出発するまでに、この「ボランティア活動保険加入カード」に必要事項のご記入をお願いします。
活動中は、このカードを携帯願います。補償内容は、カードの裏面に書いてあります。次の「オリエンテーション」のコーナーで保険の説明がありますので、ここでは省略いたします。
- 7 活動現場までは、ボランティアさんの車に相乗りして向かっていただいています。できるだけ多くの方々の車のご提供をお願いしています。但し、車両の事故があった場合には、ボランティア活動保険の適用外となり、個人の車両保険での対応となります。ご了承の上、ご協力いただける方は、こちらの付箋紙に記入例を参考に記入をお願いします。
なお、ご記入された付箋紙は、オリエンテーションを受けた後、「マッチング」のコーナーの入り口でスタッフにお渡しください。
- 8 すべて書き終わりましたら、次の「オリエンテーション」のコーナーにお進みください。

継続個人ボランティアの受付

- 1 おはようございます。ご協力ありがとうございます。
- 2 当センターでの活動が2回目以上の方は、こちらへどうぞ。
- 3 こちらのボランティア受付票に必要事項のご記入をお願いします。
- 4 受付票の記入が終わった方は、隣(あちら)の机に貼ってある粘着テープに太字のペンで、ご自分のお名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。
- 5 お名前は、苗字も名前も(フルネームで)書いてください。書き終えたら、利き手の反対の腕にしっかりと貼り付けてください。
- 6 活動現場までは、ボランティアさんの車に相乗りして向かっていただいています。できるだけ多くの方々の車のご提供をお願いしています。ご協力いただける方は、こちらの付箋紙に記入例を参考に記入をお願いします。
なお、ご記入された付箋紙は、この後の「マッチング」のコーナーの入り口でスタッフにお渡しください。
- 7 すべて書き終わりましたら、次の「マッチング」のコーナーにお進みください。



団体の受付

- 1 おはようございます。ご協力ありがとうございます。
 - 2 団体の代表者の方は、こちらへお越しください。
 - 3 代表者以外の方は、隣(あちら)の机に貼ってある粘着テープに太字のペンで、ご自分のお名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。
 - 4 お名前は、苗字も名前も(フルネームで)書いてください。書き終わったら、利き手の反対の腕にしっかりと貼り付けてください。
 - 5 代表者の方も、受付票のご記入が終わりましたら、布粘着テープでご自分の名札を作成願います。
 - 6 代表の方は、こちらの団体受付票に必要事項のご記入をお願いします。
参加者の名簿は、そちらからお持ちになったものでも代用できますが、お持ちではないでしょうか。
 - 7 お持ち込みの名簿がある場合は、受付票の一番上にある団体名、団体住所、団体電話番号と代表者欄(氏名、一般・学生、性別、携帯等の電話番号、年齢、保険の加入の有無)のみをご記入ください。
 - 8 ご記入後は、お持ち込みされている名簿のメンバーのお名前の横に、ボランティア活動保険の加入の有無を○×でご記入ください。
 - 9 ボランティア活動保険に未加入の方は、当センターで加入手続きをしておきますので、活動現場に出発するまでに、この「ボランティア活動保険加入カード」に必要事項のご記入をお願いします。
活動中は、このカードを携帯願います。補償内容は、カードの裏面に書いてあります。次の「オリエンテーション」のコーナーで保険の説明がありますので、ここでは省略いたします。
 - 10 それでは、次の「オリエンテーション」のコーナーにお進みください。
- ◎ ボランティアバスで来所されている場合は、団体受付、オリエンテーション、マッチングをバスの中で1人のスタッフが行う場合もある。

【別記】（車両提供付箋紙 記入例）

お車を提供できる方

ふせんし
付箋紙にご記入をお願いいたします

記入した付箋紙は、マッチングコーナー入口でスタッフにお渡ししてください

市内→ピンク色

クマモト タロウ

1人

軽トラック

① 氏名（カタカナ）

*〇〇市（町村）内の方はピンク色、市（町村）外の方はクリーム色の符箋紙に記入

② あなた以外に何人乗れますか？

③ 車種の記入をお願いいたします。

市外→クリーム色

クマモト ハナコ

6人

ワゴン

オリエンテーション班

役割

オリエンテーション班は、センターでの活動に初めて参加するボランティアに対して、災害ボランティアセンターの目的や活動内容を紹介するとともに、活動上の注意事項を説明する役割を担う。

被災者のプライバシーの保護、被災者へ寄り添うことの大切さなど、ボランティアの心構えについても、しっかりと学ぶ福祉教育の場でもある。



基本姿勢

オリエンテーションを受けたボランティアが、しっかりと被災者に寄り添う気持ちを持っていただけるよう、大きな声で、わかりやすく、丁寧に笑顔で説明しましょう!!

ボランティアには、「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という『おもてなし』の心で、明るく笑顔で接しましょう!!

手順

- 1 「災害ボランティアセンターにおける活動の流れ」【様式6】を使用し、ボランティア受付から、オリエンテーション、マッチング、グルーピング、資材、車両、活動現場、活動報告までの一連の流れを説明する。
- 2 「注意事項リーフレット」【様式7】を使用し、活動上の留意事項や心構えを説明する。
- 3 被災者からの苦情などスタッフミーティング等でボランティアに伝達すべきと指示のあった事項を説明する。

注意事項・工夫する点

- ◇災害ボランティア活動に初めて参加する方も多く、緊張されている方が多い。
説明前にアイスブレイクを入れるなどして、緊張や雰囲気や和らげ、笑顔あふれる場づくりに心がける。
- ◇マッチング班では、1グループを10~15名でグルーピングするケースが多いことから、平日は20~30名毎に説明を行う。
- ◇休日は、ボランティアが大勢集まるため、収容人員の大きな会議室等のスペースを確保し、大人数で説明できるよう準備する。
- ◇説明時間は、10分程度で終了するよう心がける。
- ◇休日などボランティアが大勢来所する日は、マッチングコーナーにボランティアが滞留しやすい。このため、オリエンテーションの時間を長くするなどして、マッチングコーナーにボランティアの行列ができないよう配慮する。

- ◇センター内の混雑を避けるため、ボランティアバスなどで来所する団体は、バス内でオリエンテーションを行うなどの工夫を行う。
- ◇2回目以降参加するボランティアには、原則としてオリエンテーションを行わないため、新たな注意事項はマッチング班で説明する。
- ◇オリエンテーション班とマッチング班が同一会場になる場合は、双方の音が聞き取りづらくなるため、パーテーションで仕切るなどの防音対策を講じる。
- ◇ホワイトボードや黒板を利用して、主要な注意事項を表示し、説明すると効果的である。また、「災害ボランティアセンターにおける活動の流れ」【様式6】を拡大して掲示し、説明するなどの工夫も行う。

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式6】活動の流れリーフレット
2	【様式7】注意事項リーフレット
3	パーテーション
4	ホワイトボード(黒板)
5	メッセージボード

発言例

センター内の流れを説明

- 1 おはようございます。本日は、ご参加・ご協力いただき、ありがとうございます。
- 2 この「オリエンテーション」のコーナーでは、災害ボランティアセンターの流れと災害ボランティア活動を行ううえでの注意事項をご説明します。ケガや事故を未然に防止する重要な事項もありますので、よく聞いてください。
- 3 (センター内が混み合っている場合)

また、本日は(休日で)たくさんのボランティアさんにお越しいただいているため、大変混み合っています。当センターのボランティアスタッフも増員して対応させていただいていますが、それでも、活動現場に行くまでの待ち時間が長くなったり、作業時間が少ししかなかったりする場合があります。

それでも「待ち時間が長い!」と怒らないでください。

それは、たくさんのボランティアさんが参加しているということなので、被災者や被災地にとっては、とても嬉しいことなのです。

「待つこともボランティア活動」です。最後まで笑顔で参加いただきますよう、ご協力をお願いします。
- 4 まず、災害ボランティアセンターの流れについて説明します。
(ホワイトボードや黒板に掲示した「災害ボランティアセンターにおける活動の流れ」【様式6】の拡大図を示しながら説明する。)

- 5 このオリエンテーション終了後は、「マッチング」のコーナーに移動していただきます。
- 6 「マッチング」のコーナーでは、スタッフが被災者のご依頼内容(ニーズ)を順に紹介しますので、自分にできそうな活動があれば、手を挙げて「参加したい」と意思表示してください。
- 7 活動が決まったら、同じ活動現場に行くメンバーでグループを組みます。(グルーピング)
- 8 グループができたら、リーダー決めを行い、スタッフがご依頼内容などの詳しい説明を行います。
- 9 グループへの説明が終わったら、グループで資材コーナーに進みます。
- 10 資材コーナーでは、スコップや土のう袋、一輪車など、作業に必要な資材を借りて、活動現場に向かっていただくことになります。
- 11 (送迎係を設置して、ワゴン車等による送迎を行う場合)
当センターでは、活動現場までワゴン車等で送迎を行っていますので、資材を受け取ったら、送迎係のスタッフが指定する車に乗り込みます。
- 12 現場で活動した後は、午後4時までに当センターに戻ってきていただき、リーダーさんは「マッチング」のコーナーで活動報告を、その他のメンバーの方には、借りた資材の返却をしていただき、1日の活動が終了となります。
- 13 (送迎車両が不足している場合)
現在、当センターでは送迎車両が不足しています。大変申し訳ありませんが、活動現場までは、できる限り今日お集りの皆さんの車に相乗りして向かっていただきたいと思います。但し、車両の事故があった場合には、ボランティア活動保険の適用外となり、個人の車両保険での対応となります。ご了承の上、お車の提供可能な方(車出しの可能な方)は、ご協力をお願いいたします。

活動上の注意事項を説明

- 14 次に、注意事項をご説明します。お配りしました【様式9】の「活動上の注意」をご覧ください。
 - (1) 名前を記入した粘着テープは、利き腕の反対の腕に貼ってください。
災害ボランティアセンターから来たボランティアという証明となりますので、常につけておいてください。依頼先に着いたら「災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、ご依頼者と作業内容の確認を行ってください。
 - (2) 次に、プライバシーの保護について説明します。
活動中に知り得た被災者やボランティア仲間の個人情報(個人が特定されるような情報)は、決して他の方に漏れることのないよう注意してください。
家族や友人などにも、個人が特定されるような内容を話すことのないよう、細心の注意を払ってください。
 - (3) グループのリーダーの指示に従い、団体で行動してください。
 - (4) 当センターを出発したら、途中で帰宅することのないよう、必ず全員で当センターに戻ってきてください。
無断で自宅に帰ると行方不明になったと思い、皆で捜索したり、警察に捜索をお願いしたケースもあります。
どうしても途中で帰らなければならない場合や、活動現場から直接帰らなければならない事情が

発生した場合は、リーダーに報告し、当センターの了解を得て帰宅してください。

また、リーダーとはぐれた場合は、「活動上の注意」に書いてある災害ボランティアセンターへ連絡してください。当センターからリーダーに連絡し、グループへ合流するか、直接センターへ戻るかなどの指示を行います。

- (5) 被災者の方々は、精神的にも肉体的にも疲れておられます。ボランティアさんが来たら「一緒に作業を手伝わなくてはいけない」と思われがちです。

被災者の方には、「私たちボランティアが来ている時くらいは、どうか、ゆっくりなさってください」と声をかけるよう心がけてください。

- (6) また、ハリキリ過ぎたり、ハシヤギ過ぎたりしてしまう方も見受けられます。被災者の立場に立った行動や言動をお願いします。

休憩時間は、被災者やグループのメンバーに自己紹介をしたり、ご自分のふるさとを紹介するなどの会話は大いにされてください。ただ、被災者の方に災害時の状況をお尋ねする行為は、ショックが残っていたり、トラウマになっていらっしゃる方もおられますので、ご遠慮ください。

- (7) ボランティアの皆さんにとっては、活動現場に落ちているものがガレキやゴミに見えるかもしれませんが、被災者の方にとっては、大切な思い出の品かもしれません。「捨てていいですか？」や「どうしましょうか？」ではなく、「洗って、とっておきましょうか？」と尋ねてください。

被災者へ「寄り添う」気持ちで接することを常に心がけてください。

- (8) 被災者宅での写真等の撮影は禁止しています。被災者の心情をお察しいただき、ご遠慮願います。

当センターには、一緒に活動したボランティアの方々と、センターの看板(のぼり)をバックに記念写真を撮影できるコーナーも設けています。

当センターに戻ったら、是非、本日ご参加の皆さんと携帯やデジカメで写真をお撮りください。

- (9) センターにご依頼の多い活動は、次の3つとなっています。

1つ目は、被災者宅の後片付けや、敷地内の汚泥の除去です。

2つ目は、避難所での食事のお世話や救援物資の配付などのお手伝い。

3つ目は、食料品や飲料、衣料、衛生用品などに分ける救援物資の仕分け作業となっています。

詳しくは、この後の「マッチング」のコーナーで紹介がありますので、参加したい活動がありましたら、積極的に手を挙げていただけたらと思います。

また、5日間以上の長期にわたりご参加いただける方の中で、私たちのようなセンタースタッフとして活動されたい方がいらっしゃいましたら、各コーナーのスタッフリーダーにお声かけください。

- (10) 活動現場で、身の危険を感じるような作業や、企業や事業所の営利行為、政治的・宗教的な活動のお手伝いの依頼があった場合は、お断りしてください。

- (11) 活動現場の隣家など近隣の方から活動の依頼があった場合は、安請け合いせずに、「災害ボランティアセンターに直接お電話してご依頼してください。別のボランティアを紹介していただけます」とお伝えし、当センターの電話番号を教えてください。今日の作業が終わらなくなったり、順番待ちをしている方が後回しになってしまうなど、苦情やトラブルの原因となる場合があるからです。

- (12) 依頼者等からの活動に対する謝礼は、受け取らないでください。受け取ると、ボランティア活動として認められず、ボランティア活動保険の補償も受けられなくなります。ただし、お茶やジュースなどの差し入れについては、いただいても構いません。

(13) 本日、ボランティア活動保険に加入されていない方については、当センターで加入手続きをさせていただきます。ケガをしたり、物を壊したりした場合は、保険で補償される場合がありますので、当センターへご連絡ください。

また、保険の補償期間は、本年度末までとなっていますので、明日以降の活動や今回の活動以外のボランティア活動も補償の対象となりますので、ご承知おきください。

(14) 活動終了後は、当センターにお戻りください。作業が終わらない場合も、午後4時までには必ず当センターにお戻りください。

このため、道具を片付ける時間とセンターまでの所要時間を考慮して作業を終了してください。

作業が終了できなかった場合(継続が必要なケース)は、「明日以降もボランティアさんに入ってもらおうよう災害ボランティアセンターに伝えておきます」とご依頼者に伝えて戻ってきてください。

(15) 絶対に無理はしないでください。

ボランティア活動ですので、できる範囲で、他のメンバーのペースに合わせるのではなく、自分のペースで作業を行ってください。

また、熱中症予防のため、十分な休憩と水分の補給をしてください。

困りごとが発生した時や体調を崩した時、ケガをした時は必ずリーダーに伝え、治療が必要な場合は、当センターにご連絡ください。

15 最後に、当センターには毎日多くのボランティアさんに来ていただいています。そのため、被災者からのご依頼とボランティアさんとの調整に時間がかかり、ボランティアさんからクレームがくることもございます。しかし、『待つこともボランティア』です。私どもスタッフも、できる限り早く活動に送り出せるよう努力しますので、ご協力をお願いします。

16 オリエンテーションは、以上です。

17 次は、「マッチング」のコーナーへお進みください。

マッチング班

役割

マッチング班は、被災者のニーズとボランティアを組み合わせる役割を担う。

スタッフは、ニーズ班が作成したニーズ票を基に、被災者からの依頼内容と必要人員を紹介し、それに応えたいボランティアを募る。

ニーズ票は、スタッフが緊急性の高い順に1件ずつ紹介し、ボランティアは、参加したいと思う活動が紹介された際に、挙手により自らの参加の意思表示を行う。



基本姿勢

男性も女性も、若者も高齢者も、自分の体力や能力にあった活動に参加できるよう配慮し、大きな声で、わかりやすく、笑顔で説明しましょう!!

ボランティアには、「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という『おもてなし』の心で、明るく元気に接しましょう!!

手順

- 1 マッチングコーナーの入り口で、車両提供可能者の付箋紙を回収する。
- 2 ニーズ班から受け取ったニーズ票と住宅地図(広域・詳細)から、活動場所、センターからの所要時間、作業内容、必要人員、提供が必要なボランティアの車両台数を確認する。
また、入り口で回収した車両提供可能者の付箋紙の中から、候補者の付箋紙をそのニーズ票が入ったクリアファイルに貼付する。
- 3 スタッフは、ニーズ票の主要事項を読みあげたあと、車両提供可能者の候補者がいる場合は候補者の名前を読みあげ、そのニーズの活動への参加と車出しの協力をお願いする。
車両提供可能者がいない(付箋紙がない)場合は、会場の中で車出しができる参加者から手挙げ方式で協力者を募り、乗車可能人数を聞き取る。
車両提供者が確定したら、相乗りで参加したいボランティアを手挙げ方式で募集し、必要人員に達した時点でマッチングを終了する。
- 4 マッチングを行ったスタッフは、ニーズ票を持ったまま活動の確定したボランティアを引率して、グルーピングのコーナーに移動する。
- 5 次のマッチングスタッフが、次のニーズ票を基にマッチングを再開する。

注意事項・工夫する点

◇被災者のプライバシーを保護するため、ニーズ票の内容を紹介する際には、被災者の氏名・性別・年齢などの個人情報は公表せず、①活動場所、②活動場所への移動手段と移動時間、③主な依頼(作業)内容

マッチング班



2～3項目、④必要人員を大きな声と笑顔で紹介する。

◇ボランティアが「活動に参加したい」という気持ちが高揚する(モチベーションが高まる)ような説明を心がける。

◇マッチング班とオリエンテーション班が同じ会場(スペース)になる場合は、双方の声が重なって聞き取りづらいため、パーテーション等で仕切るなどの防音対策を施す。

◇マッチングの際には、メンバーが土地勘のない地域外のボランティアのみにならないよう、被災地の地理に詳しい地元ボランティアを組み合わせるよう配慮する。

特に、車両提供者のうち1名は、地理に詳しい(土地勘のある)地元の方を選ぶ。(カーナビ付きの車で来られている方も可)

◇軽トラックなどのセンターの車両を貸し出す場合は、先に車の運転ができるボランティアを募集する。

◇ボランティアの中には、力仕事が苦手な男性、後片付けや軽作業が苦手な女性もいることから、力仕事は男性、軽作業は女性という偏見や固定観念(ジェンダー(社会的性別))は、排除する(捨てる)。

「大型家電の運び出しのため、体力に自信のある方を募集します。希望者はいらっしゃいませんか？」

「食器や衣類の後片付けと記念写真の洗浄のご依頼です。どなたでもできる軽作業です。参加されたい方はいらっしゃいませんか？」など、性による差別や区別のない発言をする。

ただし、被災者の肌着の整理、避難所でのトイレ介助など、男女別の募集が必要な依頼もあるので十分留意する。

◇マッチングのコーナーは、センター内でも常にボランティアの滞留が考えられる場所であるため、1件のニーズをマッチングしたら直ちにグルーピングのコーナーに移動する。

◇マッチングが1件終了するごとに長時間待たされている方がいないか確認し、待たされている方がいれば優先的に調整する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	車両提供付箋紙(記入済み)
2	ニーズ票(原本・写し)
3	住宅地図(広域と詳細)
4	【様式10】グループ名簿
5	【様式11】ボランティア紹介リーフレット
6	活動場所を説明する際の大地図
7	ホワイトボード(地図が掲示できるもの)
8	クリアファイル
9	用箋バサミ(クリップボード)
10	パーテーション

発言例

1 (会場入り口で)

おはようございます。ご協力ありがとうございます。

ボランティア受付で、お車が提供できる方にお配りした付箋紙を記入されている方は、こちらに提出願います。

2 おはようございます。ご協力ありがとうございます。

私が、被災者の方からのご依頼内容をご紹介しますので、「参加したい」あるいは「なんとかやれそう」と思われたら、後ほど手を挙げて参加の意思表示をしてください。決して無理はしないでください。

「無理だな」、「いやだな」と思われた場合は、手を挙げずに次のご依頼の説明をお聞きください。

3 (【様式1】のニーズ票記入例のケースを説明)

(1) (活動場所と被災者の年齢・性別)

熊本市中央区水前寺にお住まいの方からのご依頼です。

(2) (活動場所への移動手段と移動時間)

活動現場は、ここから東に5kmくらい離れたところにあるご自宅です。

地図では、この辺りになります。(掲示された大地図で場所を指す。)

車で5分ぐらいの場所なのですが、途中の道路が冠水して迂回する必要がありますので、片道10分ぐらいかかります。

(3) (主な依頼内容・作業内容、作業時間)

主な依頼内容は、床上浸水に伴う床下の汚泥の除去、大型家電の運び出し、地震に伴う室内の後片付けや衣類の整理、庭や家周りの汚泥の除去も希望されています。

作業は、全日(午前中いっぱい)かかる内容になっています。

(4) (必要人員)

人員は15名必要です。汚泥の除去や大型家電の運び出しがあるため、体力に自信のある方をお願いしたいと思います。また、女性の肌着類の整理があるため、15名のうち2名は女性の方をお願いしたいと思います。

4 本日は、当センターの送迎車両が不足しているため、大変申し訳ありませんが、活動現場までは今日お越しの皆さんの車に作業道具を載せて、相乗りして向かっていただきたいと思います。道具を載せたり、汚れて帰ってくるので車内が汚れますが、多くの皆様のご協力をお願いします。

5 では、まずは、車の提供が可能な方(車出しができる方)の中で、体力や腕力に自信のある方を募集します。

(ボランティア受付で記入した車両提供可能者の付箋紙を確認しながら)

受付で車出しができると付箋紙に記入いただいた、市内のAさんと市外からお越しのBさんに参加をお願いしたいのですが、よろしいでしょうか？

(「はい」と手が挙がる。)

AさんとBさんは、今日一緒に来られた方はいらっしゃいますか？

(Aさんは友人と2名で、Bさんは知人3名で来たと回答)



お連れの皆さんも、ご一緒に参加していただいてもよろしいですか？

(「はい」と回答。)

AさんとBさんたち5名は、前の方に(コチラに)お越しください。

AさんとBさんの車は、お連れの方を除いてあと何名乗れますか？

道具を載せるスペースも必要となるため、それ以外の空いているスペースに乗れる人数を教えてください。

(Aさんはあと3名、Bさんはあと4名乗れると回答)

あと1台車が足りません。他に車出しができる方はいらっしゃいませんか？

(数人の手が挙がる。)

あなた(Cさん)には、お連れの方がいらっしゃいますか？

(Cさんは1名で来たため、あと2名乗れると回答)

では、Cさんに車出しをお願いしたいと思いますので、前の方にお越しください。

6 次に、肌着の整理と室内の後片付けをしていただける女性2名を募集します。

どなたかいらっしゃいませんか？

(友人と2名で来た女性が手を挙げている。)

あなた方、お2人をお願いしたいと思います。よろしくお願ひします。前の方にお進みください。

7 それでは、残りの7名の方を募集します。力仕事に自信のある方、どなたかいらっしゃいませんか？

(数名手が挙がり、市内から来た3人組と市外の4人組を指名する。)

では、皆さん方7名にお願ひします。前の方にお越しください。

8 では、前に集まっていたいた15名の皆さんは、私と一緒に次の「グルーピング」のコーナーに進んでいただきます。ご協力ありがとうございました。

次のニーズは、別のスタッフがマッチングを行いますので、しばらくお待ちください。外でお待ちの方は、中にお入りください。

グルーピング班

役 割

グルーピング班は、マッチング班でニーズ票に基づいて集められたボランティアをグループ分け(グルーピング)する役割を担う。

リーダーとサブリーダーの選任、依頼内容の詳細説明、グループ活動(行動)における留意点、活動現場までの移動経路(ルート)案内などを行う。



基本姿勢

今日のメンバーで行動できるのは1日限り!!一人でも多くの方と友達になれるよう仲間づくりを推進しましょう!!

リーダーがリーダーシップを発揮するためには、他のメンバーの協力や支援が必要であることをしっかりと伝えましょう!!

リーダーには、困ったときや辛いときは、いつでも助けてくれる仲間がいることを笑顔で伝えましょう!!

ボランティアには、「来てくれてありがとう!」「また来てくれてありがとう!」という『おもてなし』の心で、明るく元気に接しましょう!!

手 順

- 1 メンバーの中からリーダー1名と、使用する車の台数に応じてサブリーダー若干名を選任する。
- 2 選任されたリーダーに、①ニーズ票の写し、②広域と詳細の住宅地図、③「グループ名簿」【様式10】、④ボランティア紹介リーフレット「依頼者の皆様へ」【様式11】の4点が入ったクリアファイルを用箋バサミ(クリップボード)に挟んで渡す。
- 3 リーダー、サブリーダー、メンバーの順で「グループ名簿」【様式10】に必要事項を記入させる。(携帯電話番号は、リーダー、サブリーダーのみ記入)
- 4 ニーズ票と住宅地図を用いて、被災者の氏名や連絡先、活動場所、依頼内容、世帯状況、活動場所の危険度合、ライフラインの状況、駐車可否、トイレの有無、必要資材について説明する。
- 5 ボランティア紹介リーフレット「依頼者の皆様へ」【様式11】は、活動現場到着後にリーダーから依頼者へ手渡すよう指示する。
- 6 作成されたグループ名簿をコピーし、名簿の写しをリーダーに渡す。
- 7 リーダーには、「グループ名簿」【様式10】の「各リーダーさんへ」の注意事項を読みあげながら説明する。
- 8 リーダーに渡したニーズ票の写しとグループ名簿の写し、住宅地図は、被災者やメンバーの個人情報に記載されていることから、帰所して活動報告する際に返却が必要であることを伝え、紛失しないよう注意を促す。
- 9 地元のボランティアスタッフ等が大地図で位置を示しながら、活動現場までの道順や所要時間、道



路の危険箇所などのルート案内を行う。

- 10 グループのモチベーション(意識)やモラル(士気)、団結力(チームワーク)が高まるように、メンバーで円陣を組むなどして、リーダーの音頭で「ファイト！オー！」などの掛け声をあげてもらう。
- 11 スポーツドリンクや水などの飲料、塩アメ、マスク、軍手、ゴム手袋等のボランティア用支援品を渡し、資材班へ誘導する。
- 12 誘導後は、「マッチング業務確認票」【様式 12】に必要事項を記入する。
- 13 グループ名簿の原本とニーズ票の原本をニーズ班に返却し、用箋バサミ(クリップボード)はマッチング班に返却する。

注意事項・工夫する点

- ◇1件のニーズ票に対して1名のスタッフがマッチングとグルーピングを担当することにより、ボランティアの滞留が減少し効率的な運営が可能となる。
- ◇リーダーとサブリーダーは、移動中も携帯電話で緊急連絡が送受できるよう、車の運転者(車両提供者)以外のメンバーから選任する。
- ◇活動現場に向かう車が1台の時は、サブリーダーを1名選任する。
車が2台以上の時は、リーダーが乗車しない車にサブリーダーを1名ずつ配置し、はぐれた時や悪天候、余震の発生などの緊急時に、リーダーと相互に連絡を取り合えるよう、出発前までに相互の携帯電話番号を交換させておく。
- ◇リーダーとサブリーダーを選任する際は、リーダー経験者や活動経験者に手を挙げてもらい、率先して担ってもらう。
- ◇リーダーは、グループメンバーの安全管理やセンターとの連絡調整の役割を担っていることをメンバー全員に十分理解させる。
- ◇リーダーへ注意事項を説明する際には、他のメンバーにも関わる重要な事項であるため、全員で聞くように促す。
- ◇グループ名簿をコピーしている間に、活動現場までのルート案内を行うなど臨機応変に時間短縮を図る。
- ◇メンバーに被災地の地理に詳しいボランティアがいる場合は、先頭車両に乗ってもらい、活動現場までのルート案内の時間を短縮するなどの工夫を図る。
- ◇マッチング班とグルーピング班は、個人情報を取り扱うセクションであることから、活動現場までの道順説明などの一部の業務を除き、社協職員のスタッフを配置する。

発言例

- 1 では、こちらの場所にお集まりください。積極的に手を挙げてご参加いただき、ありがとうございます。
ました。
- 2 皆さんは、ここからは1つのチームとなって、同じ活動現場に向かっていただきます。このため、まず初めに、皆さんの中から、リーダーさん1名とサブリーダーさん〇名(サブリーダーの人数=車の台数-リーダー数)を決めさせていただきます。
- 3 リーダーさんやサブリーダーさんの携帯電話には、車の移動中にも当センターのスタッフが緊急連絡の電話をかける場合があります。そのため、活動現場までお車を出していただく方や当センターの車を運転される方は、リーダーやサブリーダーにはなれませんので、私の隣に(こちらに)並んでください。
- 4 それでは、運転されない方の中で過去にリーダーをされたことのある方や、グループや団体で参加されている方のリーダーさんがいらっしゃったら手を挙げていただけますか？
(手が挙がらない場合)
では、今回が2回目以上の参加で、リーダーをしてもいいという方は、手を挙げてもらえますか？
では、あなたに(〇〇さんに)リーダーをお願いします。
皆さん、リーダーの〇〇さんです。拍手をお願いします。
スムーズな活動ができるよう、皆様のご協力をお願いします。
- 5 次に、乗車する車の班分けを行います。
運転される方は、自分以外の乗車できる人数を手の指で示してください。
*人数に合わせてメンバーを振り分ける。
- 6 次にサブリーダーさんを決めさせていただきます。
リーダーさんが乗る車以外のそれぞれの車に、運転されない方の中からサブリーダーを各1名決めてください。
- 7 ご協力ありがとうございます。サブリーダーの〇〇さんと〇〇さんです。よろしくをお願いします。リーダーさんの車とはぐれた時にリーダーさんと連絡を取り合ったり、リーダーさんの携帯が繋がらない時に当センターからサブリーダーさんに緊急連絡をさせていただく場合がありますので、ご了承ください。
- 8 それでは、リーダーさんに資料をお渡しします。
*①ニーズ票の写し、②広域と詳細の住宅地図、③「グループ名簿」【様式10】、④ボランティア紹介リーフレット「依頼者の皆様へ」【様式9】の4点を渡す。
- 9 ニーズ票やグループ名簿、住宅地図には、依頼者やメンバーの個人情報に掲載されていますので、作業終了後は、すべて当センターに返却していただきます。紛失することのないよう、取り扱いには十分注意してください。
- 10 では、今からグループ名簿にメンバー皆さんの氏名を記入していただきます。
緊急時の連絡のために、リーダーさんとサブリーダーさんには携帯電話の番号の記入をお願いします。リーダーさん、サブリーダーさん、その他のメンバーさんの順で用紙を回して記入してください。



- 11 (リーダーの名簿への記入が終わったら発言する。)
それでは、皆さんが参加される活動の詳細について説明いたしますので、名簿を記入しながらよく聞いてください。
* ニーズ票と住宅地図を用いて、被災者の氏名、活動場所、場所が見つからないときの依頼者の連絡先、詳細な依頼内容、世帯状況、活動場所の危険度合、ライフラインの状況、駐車可否、トイレの有無、必要資材について説明する。
- 12 活動内容等について、何かご質問はありませんか？
(質疑に応答する。)
- 13 次に、活動上の注意事項について説明します。「オリエンテーション」のコーナーでも聞かれている内容もありますが、被災者の方からの苦情など重要な内容ですので、再度説明をさせていただきます。
- 14 被災されている方々は、心身ともに疲れていらっしゃると思いますので、寄り添う気持ちで活動してください。特に、活動現場での記念写真の撮影は、被災者のお気持ちをお察しすれば、絶対にあってはならない行為です。禁止していますので、ご注意願います。
- 15 また、依頼者の方々は、毎日のように片付けをされたり、避難所で眠れない日々を過ごされている方もおられますので、「私たちが来ている時くらいは、ゆっくり休んでください」と声をかけるなど、少しでも休んでもらうような配慮をお願いします。
取っておく物が捨てていい物かの判断をお願いする際にも、椅子に腰かけていただくなどの心遣いをお願いします。
- 16 汚泥で真っ黒になった衣類やボロボロになった家具も、皆さんにとっては「ゴミ」や「ガレキ」に見えるかもしれませんが、被災者の方にとっては「思い出の品」であったり「記念の品」であったり、どれも大切な品物です。
このため、取っておくべき物がどうかを、依頼者の方に必ず確認されるようお願いいたします。なお、その際は、「捨てていいですか?」、「どうしましょうか?」と尋ねるのではなく、「洗って、とっておきましょうか?」と声をかけ、被災者の方に寄り添う行動をお願いします。
- 17 スコップなど作業に必要と思われる道具をリーダーさんにお配りしたニーズ票にスタッフが記入しています。次の資材コーナーで貸し出していますので、調達して活動現場に向かってください。
- 18 依頼者の方に不審者と間違われまいよう、リーダーさんには「ボランティア紹介状」となるリーフレットをお渡ししています。活動現場に着いたら、リーダーさんが代表して依頼者に「災害ボランティアセンターから来ました」と挨拶し、そのリーフレットをお渡しください。その後、依頼者の方から依頼内容を確認して作業を始めてください。
- 19 作業途中でも、午後4時までに当センターに帰れなくなる時間が迫った時は、リーダーさんが依頼者に作業の終了を必ず報告して当センターに戻ってきてください。
- 20 戻る際は、メンバー全員が揃っているか、借りてきた資材がすべて揃っているかを確認してください。
- 21 体調が悪い方が出たり、物を壊したりといった事故が発生した場合は、すぐに当センターに連絡をしてください。

救護の処置や救急車の手配などの対応を行います。当センターの連絡先は、「オリエンテーション」のコーナーでお配りした注意事項の紙に記載しておりますので、ご確認ください。

22 当センターに戻ってきたら、リーダーは「マッチング」のコーナーで活動継続の有無や不足した資材などについて活動報告をしていただきますので、依頼者に継続の希望を確認し、希望される場合は希望日と必要人数、必要な資材の確認もお願いします。忘れないようにリーダーにお渡ししているニーズ票の写しに記入しても結構です。

23 リーダーが活動報告している間に、そのほかのメンバーで借りた資材を洗浄して返却していただきますので、最後までご協力をお願いします。

24 また、二次災害に遭わないよう、危険を感じた場合は、すぐに作業を中止して依頼者と共に全員安全な場所に避難するようお願いいたします。活動現場に到着した際に、避難場所は依頼者や近所の方にお聞きしてください。

25 最後に、小まめに(15分~20分おきに)休憩や水分補給を入れるなど、メンバーの体力や体調に合わせて作業を行ってください。

決して無理はしないでください。ボランティアさんは、皆さん以外にもたくさん駆け付けてくれますので、作業途中であっても次のボランティアに上手に引き継ぐことを考えながら、決められた時間の中で作業を終了してください。

26 (現地調査を行っていないケースの場合は、次の発言を加えること)

今回は、皆さんは先遣隊として活動に入っていただきますので、活動現場に到着して危険な作業だったり、資材や人員が不足した場合は、すぐに当センターに連絡してください。

27 連絡事項は以上です。何か質問はありませんか？

28 それでは、グループのチームワークとモチベーションを高めるために、サッカーの試合前や野球のベンチ前のように円陣を組んで、リーダーさんの合図で元気の出る掛け声をお願いします。

(リーダー)「ファイトー！」 (メンバー)「オー！」

* 掛け声やパフォーマンスは、リーダーに一任する。

29 おケガのないよう、頑張ってください。では、次の資材のコーナーにお進みください。



グルーピング班



準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式 2】「ニーズ票」(原本・写し)
2	住宅地図(広域・詳細)
3	【様式 10】「グループ名簿」
4	【様式 11】「ボランティア紹介リーフレット」
5	広域大地図
6	飲料水(水、スポーツドリンク)
7	塩アメ
8	マスク
9	軍手
10	ゴム手袋
11	【様式 12】「マッチング業務確認票」

資材班

役割

資材班は、ボランティアが使用する資材の調達、貸出、洗浄、修理、保管などの管理業務を担う。

単にニーズ票に記入された資材を貸し出すのではなく、その内容が活動内容や人員に見合っているかなども再度確認する。

また、必要に応じて、資材の使用法の説明やボランティアの体格や体力に合った資材への変更を勧めるなどのボランティアへのアドバイス役を担う。

活動現場から資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、必要な資材を揃え、車両班や追加ボランティアとして活動現場に向かうメンバーに資材の運搬を調整する。

資材返却の際は、すべての資材が返却されたかのチェックも行う。



基本姿勢

ボランティアには、「来てくれてありがとう！」「また来てくれてありがとう！」という『おもてなし』の心で、明るく元気に接し、気持ちよく活動に送り出しましょう！！

活動から帰ってきたボランティアに対しても、感謝の気持ちを持って迎え入れましょう！！

手順

貸出業務

- 1 グループリーダーが持っているニーズ票(継続の場合は活動報告書)を受け取り、記載された「依頼内容」と「必要資材」の種類・数量を確認する。
- 2 依頼内容を見て、資材数を増減させる必要があったり、資材の種類を増やす必要があれば、ニーズ票の「必要資材」の欄を修正し、ニーズ票をリーダーに返却する。
- 3 リーダーおよびメンバーに、保管庫からニーズ票を見ながら必要な資材を調達し、貸出資材をチェックする場所まで持ってくるよう指示する。
- 4 リーダーから資材が揃ったとの報告を受けたら、ニーズ票と照らし合わせながら資材の種類・数量を確認する。
- 5 資材の種類・数量に間違いがなければ、メンバーで車両に資材を積み込むよう促す。
なお、センターで送迎する場合は、資材を持たせ、車両班の場所に誘導する。



ボランティア活動中

- 1 活動中のボランティアグループから資材が不足しているとの連絡を受けた場合は、資材班で必要な資材を用意し、車両班のスタッフ、または、追加で同じ活動現場に入るボランティアに運搬を依頼する。
- 2 ボランティアが活動から帰ってくるまでに、救護班と連携し、活動に使用した資材の洗浄コーナーとトロ箱に水を張った靴底洗浄コーナー、雑巾やタオルに200~500倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒マットを準備する。

ボランティア活動終了後

- 1 ニーズ票を基に、グループが持ち帰った資材の種類・数量に間違いや破損がないか確認する。
- 2 用意してあるトロ箱で靴底を洗浄するよう、メンバー全員に伝える。靴底にこびりついた泥は、ブラシや棒、高圧洗浄機等できれいに落としてもらう。
- 3 リーダーだけを活動報告コーナー(マッチングコーナー)へ誘導し、残ったメンバーで資材を洗浄するよう促す。
- 4 資材洗浄が終わったグループから資材の返却を受け付け、破損がなかったかを確認する。
- 5 メンバーをボランティア活動の記念に写真撮影場所やメッセージコーナーに誘導する。

資材の管理

- 1 土のう袋、ビニール袋、消石灰、軍手、防塵マスク、タオル、雑巾、スポーツドリンク、塩アメなどの毎日大量に消費する消耗資材は、常に残量を確認し、総務班と連携して早めの注文を行い、在庫切れにならないよう特に留意する。
また、総務班に依頼し、ツイッター等で寄贈も呼びかけてもらう。ただし、リツイート(転載)により充足してからも送られてくることのないよう、タイミングを見計って募集終了も確実に呼びかける。
- 2 資材管理台帳【様式13】で、センターで購入した資材や外部からの無償借用・寄贈等により新たにセンターに入ってきた資材の数を管理し、常に納入された資材の数を把握しておく。
- 3 荒天などにより早朝から活動中止となった時などを利用して、資材の在庫のチェックを行い、破損や紛失した資材数を把握する。

注意事項・工夫する点

資材貸出・返却時

- ◇スタッフが各グループの必要数の資材を揃える方法は、人手と時間がかかることから、活動現場に向かうボランティアグループのリーダーを中心にメンバー全員で揃えてもらい、最後にスタッフが資材数を確認する。
- ◇貸し出す資材は、ニーズ票に記載してあるとおりに貸し出すのではなく、スコップ大をスコップ小や什能に変更するなど、メンバーの体格や体力、腕力に合った使いやすい資材に変更して貸し出すなどの配慮を心がける。
- ◇てみ(手箕)、じゅうのう(什能)、じょれん(鋤簾)、レーキ、土のうバケツ、側溝ふた開け機などの品名や使用方法が分かりづらい資材については、質問があった際に説明できるように準備しておく。
- ◇活動現場に資材を置き忘れないよう、リーダーに伝える。
- ◇活動現場から帰着後は、「お帰りなさい!」「お疲れ様!」の声かけを忘れずに行う。
- ◇汚泥をセンター内に持ち込まないように、泥落とし、洗浄、殺菌・消毒を促す。

資材の整理・管理

- ◇ボランティアに貸し出した資材数、返却時の資材数、それに基づいた在庫数を毎日記録していくと、手間と労力がかかり、ボランティアの出発や帰宅も遅くなるため、資材管理台帳によりセンターで新たに導入した資材数を加算していき、在庫数のみを把握しておく。ただし、高圧洗浄機、発電機などの高額な資材や数の少ない貴重な資材については、常に紛失や破損がないかを把握しておく。
- ◇外部機関や団体等から借用した資材については、後日返却する必要があるため、資材管理台帳で、借りた数量を把握しておく。
- ◇土のう袋、消石灰、ボランティア用ドリンクなどの消耗資材は、在庫切れのないよう小まめに数量を確認する。
- ◇資材置き場が屋外の場合は、盗難に遭わぬよう、資材返却後は資材をブルーシートで覆うか、施錠可能なテントやプレハブ物置で保管するなどの対策を講じる。

衛生管理

- ◇資材返却コーナーには、汚泥に含まれる雑菌やばい菌をセンター内に持ち込まないように、トロ箱に水を張った靴底の泥落としコーナーと、雑巾やタオルに200倍～500倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒マットを必ず準備する。(オスバン液は救護班で保管)

設置場所

- ◇資材コーナーは、資材が洗浄できるスペースが必要になることから、水道が使用できる場所に配置する。

資材の確保

- ◇資材の入手先については、平時からルートを整備しておく。入手方法は、ホームセンター等からの購入、災害対策本部・青年会議所・企業などからの支援・寄贈、被災地外の社協・災害関係NPO法人等からの提供、ホームページやマスコミ等を活用しての募集などにより行う。
- ◇全国の社会福祉協議会やNPO団体などからの無償提供や貸与等の支援もあるため、センター設置の際に県災害ボランティアセンター(県社協)に相談する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式 13】 資材管理台帳
2	ロープ
3	ブルーシート
4	テント(スーパーハウス)
5	トロ箱
6	消毒マット



発言例

資材貸出時

- 1 おはようございます。ご協力ありがとうございます。
リーダーさんがお持ちのニーズ票をお預かりいたします。必要資材を確認いたしますので、少々お待ちください。
- 2 ニーズ票では、大きい角型のスコップが10本となっておりますが、腕力や体力にあまり自信がない方には、こちらの短いスコップか、この什能(じゅうのう)の方が使いやすいのでお勧めします。変更を希望される方は、いらっしゃいませんか？(変更希望者がいた場合は、ニーズ票を修正する。)
また、土のう詰めは、土のうマシンに、このように土のう袋を装着すれば、これまでのように2人組にならずに1人で詰めることができますので、10個追加しておきました。便利です。活動現場で活用してみてください。
- 3 それでは、ニーズ票をお返しします。ニーズ票(活動報告書)に記載してある必要資材を確認して、リーダーさんをはじめ、メンバー全員で保管庫からこちらに持ってきてください。
- 4 資材が見つからない場合や使い方のわからない資材がありましたら、スタッフにお尋ねください。
- 5 すべての資材が揃ったら、スタッフにお声かけください。種類と数量に間違いがないか確認させていただきます。
- 6 (メンバーから資材が揃ったとの報告を受け、種類・数量を確認する。)
資材の確認が済みしました。
今から皆さんは、この資材を車両に積み込み、活動現場に向かっていただきます。
(送迎する場合は、「この資材を持って、次の車両班に移動してください。」)
活動が終了し、当センターに戻ってきたら、まず、ここに(または、あの資材返却所に)借りた資材をすべてお返しください。
- 7 活動現場に資材を置き忘れてくる方もいますので、活動現場を出発する前に必ずリーダーさんが借りた資材の数を確認して、戻ってきてください。
- 8 活動現場で資材が不足する場合は、グループ名簿に記載してある当センターの電話番号に連絡してください。スタッフか追加のボランティアメンバーに資材を持たせるなどして活動現場にお届けします。
- 9 それでは、資材を車両に積み込み、活動現場に向かってください。
- 10 くれぐれもおケガのないようお気を付けください。お疲れ様です。
- 11 行ってらっしゃい！

資材返却時

- 1 お帰りなさい！お疲れ様でした！おケガはありませんでしたか？
- 2 それでは、資材の数を確認させていただきます。壊れたりした物はありませんか？それでは、リーダーさんがお持ちのニーズ票をお預かりいたします。
- 3 資材の確認が済みしましたので、ニーズ票をお返しします。リーダーさんは、書類を持ったまま、あちらのコーナーで靴底の泥を落として、消毒マットで靴底を拭いて、「マッチング」のコーナーに移動してください。活動報告をお願いします。(リーダーを誘導する。)
残りのメンバーの方は、資材洗浄コーナーで資材と靴底の洗浄をお願いします。
洗浄が済みしたら、道具は全部、資材置き場に返却してください。
- 4 <資材洗浄後>
ありがとうございました。それでは資材置き場に資材を返却してください。
資材の返却が終わりましたら解散となります。
- 5 お時間のある方は、是非、活動報告の終わったリーダーとメンバーの方々と、あちらの災害ボランティアセンターの横断幕の下で記念写真を撮ったり、〇〇のコーナーで被災地とボランティアへの応援メ

メッセージボードへの書き込みもお願いします。(災害ボランティアセンターの看板が設置されている場所とメッセージボードの置いてある部屋を案内する。)

- 6 本日は、本当にお疲れ様でした！お気を付けてお帰りください！
ありがとうございました！（一礼して、手を振って別れる。）



資 材 班

『災害ボランティア用
作業用具カタログ』








車 両 班

役 割

車両班は、ボランティアの中に車両提供者がいなかった場合やセンター所有の巡回車による送迎が可能な場合は、センターで管理しているマイクロバスやワゴン車等を使用して、活動現場までボランティアを送迎する役割を担う。

また、送迎車両や作業用車両のレンタル、燃料チェックや保守点検などの管理、活動現場への資材の運搬も行う。

なお、車両班は、資材の運搬業務もあることから、資材班に併設して運営を行う。



基本姿勢

安全運転に細心の注意を払い、ボランティアには、「来てくれてありがとう！」「また来てくれてありがとう！」という『おもてなし』の心で、明るく元気に接し、笑顔で活動現場への送り出しとお迎えをしましょう！！

手 順

ボランティアの送迎

<往 路>

- 1 資材班で資材の調達を済ませたグループを集合させ、活動現場付近の乗降場所を巡回しながら送迎することを伝える。
- 2 リーダーが持っているニーズ票と住宅地図(広域・詳細)を基に、車両班スタッフ(ドライバー)の持っている住宅地図(広域・詳細)に次の事項を色分けして書き込む。
 - (1) 活動現場の位置
 - (2) 活動現場ごとのリーダーの氏名、携帯電話番号、ニーズ票No.
 - (3) 活動現場最寄りの乗降場所の位置
- 3 往路はセンターから乗降場所が近い順で、復路は乗降場所が遠い順で巡回ルートをとる。また、復路の乗降場所での出発時刻は、帰所時刻の午後4時から所要時間を差し引きながら、センターに近い順に設定していく。
- 4 巡回ルートと各グループの帰路時刻が確定したら、車両班スタッフが持っている住宅地図(広域・詳細)に次の事項を色分けして書き込む。
 - (1) 巡回ルートの矢印
 - (2) 帰路時刻
- 5 出発時刻、帰路時刻、乗降場所、巡回ルートを各グループに伝える。



- 6 活動終了時は、各グループが午後4時までに帰所できるように迎えに行くため、各グループの活動現場から乗降場所への出発時刻を確認する。出発時刻に遅れないように活動を早めに切り上げ、後片付けを始めるよう伝える。
- 7 ドライバーとリーダーは、互いに携帯電話の番号を交換し、活動が予定よりも早く終了した場合は、リーダーがドライバーに連絡すれば、可能な限り迎えに行くことを伝える。
- 8 ボランティアに、トイレや飲料の確保等の出発準備を済ませ、発車時刻の5分前までにセンター内の乗降場所に集合するよう伝える。
- 9 出発するまでの間、ドライバーの住宅地図に記載している2の(1)～(3)、4の(1)～(2)の事項を車両班の住宅地図に転記する。
- 10 ドライバーは、発車時刻の5分前に各リーダーに全員揃っているかの点呼をとり、送迎車両に資材を積み込んでもらい、活動現場の最寄りの乗降場所を巡回する。

<復路>

- 11 ドライバーは、予定時刻に各グループの乗降場所を巡回し、ボランティアをセンターまで送迎する。
- 12 乗降場所にボランティアが見当たらない場合は、リーダーに連絡し、乗降時刻を調整する。
- 13 リーダーから、予定よりも早く活動が終了したとの連絡があった場合は、他のグループの帰路の予定時刻に変更が生じないかを確認し、ルート変更や単独送迎など、できる限り対応する。
- 14 センター到着後は、ボランティアを資材班に誘導する。
- 15 送迎終了後は、全車両の点検・整備と燃料の確認を行い、次の運行に備える。

資材の運搬

資材を運搬する応援隊のボランティアがマッチングできない場合は、車両班のスタッフで追加が必要な資材の運搬を行う。

- 1 ニーズ班ニーズ係から、活動現場への資材の搬送の連絡を受ける。
- 2 ニーズ班で追加資材の必要なグループのニーズ票の写し、追加資材のリスト、住宅地図(広域・詳細)、グループ名簿の写しを受け取り、資材班で資材を調達して、公用車で資材の運搬を行う。

注意事項・工夫する点

車両の確保

◇送迎する場合は、マイクロバス、ワゴン車(10人乗り・15人乗り)が必要になるため、次の機関・団体に協力を求める。

県災害ボランティアセンター、行政、社会福祉施設、近隣の市町村社協、応援協定締結社協、レンタカー会社、タクシー会社、JCなど

◇乗車定員11人以上の車両は大型免許が必要となることから、大型免許を有するスタッフを配置するとともに、緊急時のために同免許の保有者リストを作成しておく。

◇資材運搬やガレキ・大型ごみの搬送に便利な軽トラックは、多数確保する。

◇車両確保の目安(1日に20グループ、300名程度をマッチングする場合)

[送迎用] 29人乗りマイクロバス1台、15人乗りワゴン車3台、10人乗りワゴン車2台

〔運搬用〕ワンボックス車5台、軽トラック5台

◇緊急時対応車両とニーズ調査用の車両は、送迎・運搬車両とは別にし、常時配備しておく（貸出厳禁）。

各方面行き巡回送迎バスの運行

◇被災地が散在している場合は、「1号車〇〇方面行き」「2号車××方面行き」など各方面ごとにグループを集合させて、巡回ルートを決めると送迎の効率が良くなる。

自動車保険

◇自動車による事故の中で、ボランティア自身のケガのみがボランティア活動保険の補償対象となり、対物・対人事故の損害賠償責任についての補償は対象とならない。このため、行政や企業等から送迎用車両の貸与を受ける場合は、当該車両が自動車保険に加入している車両に限って借用すること。なお、加入していても運転者が限定される保険もあるため留意する。

*原則として、無保険の車両は使用しない。

車両マグネット

◇車両にはマグネットテープ等を利用して「災害救援ボランティア活動中!」「災害ボランティアセンター救援車両」のプレートを貼付し、活動現場等で災害救援車両と認識できるように工夫する。

情報の共有

◇各グループの活動現場と乗降場所は、送迎するスタッフだけではなく、車両班全員で情報を共有する。
◇車両班の出入口やセンターの車両乗降場所等に「運行表」を掲示するなどして、ボランティアが送迎時間を間違わないように工夫する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	住宅地図(広域・詳細)
2	大型免許保有者リスト
3	マイクロバス1台
4	15人乗りワゴン車3台
5	10人乗りワゴン車2台
6	ワンボックス車5台
7	軽トラック5台
8	車両貼付マグネット
9	自動車免許証
10	広域大地図



発言例

往路

- 1 資材班で資材を調達されたグループは、こちらへお集まりください。
* (各方面行き巡回送迎バスを運行する場合)
 〇〇方面に行かれるグループは、こちらへお集まりください。(各方面の主な地名をプラカードやボードに表示しておくこと。方面がわからない方は、リーダーのニーズ票を見て誘導する。)
- 2 本日は、ご協力ありがとうございます。
 皆さんを活動現場付近まで巡回しながら送迎いたします、ボランティアスタッフの〇〇と申します。よろしく申し上げます。
- 3 巡回ルートと帰りの出発時刻を決めますので、各グループのリーダーさんは、順番にニーズ票、グループ名簿、住宅地図の入ったファイルを私にご提出ください。
 * 各グループの活動現場を確認しながら、ドライバーの住宅地図に活動現場の位置、リーダーの氏名・携帯番号、ニーズ票No.を記入する。
- 4 それでは、リーダーさんにニーズ票、グループ名簿、住宅地図をお返しします。
- 5 (車両班の大地図やドライバーの住宅地図を見せながら)
 ルートの中で、ここは道路が冠水しているため、迂回していくことになります。
 リーダーの〇〇さんのグループは約〇分くらいで到着します。
 〇〇さんのグループは約〇分、〇〇さんのグループは〇分くらいかかります。
- 6 このルートで活動現場の近くまで送迎しますので、リーダーさんはお手元の地図で、メンバーの方は正面の地図で乗り降りする場所をご確認ください。
- 7 活動終了後は、行きと逆のルートで(このルートで)お迎えに参りますので、車を降りた場所に集合してお待ちください。
- 8 午後4時までには、センターに戻れるように帰路時刻を設定していますので、特にリーダーさんは遅れないようご注意願います。
 リーダーの〇〇さんのグループの帰路時刻は、〇時〇分をお願いします。
 〇〇さんのグループは、〇時〇分出発です。
 〇〇さんのグループは、〇時〇分出発です。
- 9 帰路時刻に遅れないように早めに作業を終了させ、後片付けを始めてください。
- 10 予定よりも早く作業が終了した場合は迎えに行きますので、リーダーさんは私にご連絡ください。
 後ほど、リーダーさんとは携帯電話の番号を交換させていただきます。
- 11 それでは、正面玄関横の駐車場に、〇号車(車両ナンバー〇〇-〇〇、白のワゴン車)が停まっていますので、借りた資材を車に積んでください。
 出発は〇時〇分としますので、その間に、トイレや飲料水等の確保をお済ませのうえ、発車時刻5分前に車のそばにお集まりください。

復路

- 1 (各グループの集合場所で)
お疲れ様でした。センターまでお送りします。
できるだけ靴の泥を落としてご乗車ください。
- 2 (センター到着後)
お疲れ様でした。到着です。
借りられたすべての道具を持って、資材コーナーへ全員移動してください。
車内にお忘れ物のないようご注意ください。



車両班

活動報告班(マッチング班・グルーピング班)

役 割

活動報告班は、センターに戻ったリーダーから活動内容の報告を聴き取り、活動報告書を完成させる役割を担う。

依頼内容が完了せず、翌日以降も活動の継続が必要なケース(ニーズ)においては、ここでのヒアリングによって作成される活動報告書が次回の活動の有益な情報となることから、できる限り多くの情報を的確に聴き取ることが求められる。

マッチング班のスタッフが活動前のマッチングやグルーピングで、リーダーと顔合わせしていることから、活動報告の聴き取りをスムーズに行えるため、マッチング班のスタッフが活動報告班のスタッフを兼務する。



基本姿勢

「今日は、本当に来てくれてありがとう!!」「本当にお疲れ様でした!!」という感謝の気持ちを持って接し、『おもてなし』の心で笑顔を絶やさず対応しましょう!

手 順

- 1 リーダーに感謝の言葉をかけ、メンバー全員がセンターに戻っているかを確認する。特に、ケガ人や事故がなかったかを確認する。
- 2 センターの車両を貸し出している場合、車のカギを返却してもらう。
- 3 活動報告書に沿って、次の事項を聴き取る。報告の結果、活動が継続の場合は(3)以下の事項も聴き取る。
 - (1) ケガ・事故の有無について
 - (2) 活動完了、継続について
 - (3) 次回の希望日時について
 - (4) 必要人員について
 - (5) 作業完了までに必要な日数について
 - (6) 作業内容について
 - (7) 必要な資材・車両について
- 4 活動報告書に聴き取った内容を記入し、完成させる。
- 5 リーダーが持っているニーズ票とグループ名簿、住宅地図(広域・詳細)を返却してもらう。
- 6 完成した活動報告書と、リーダーが持っていたニーズ票・グループ名簿・住宅地図をクリアファイルに入れて、ニーズ班へ渡す。

活動継続が必要なケースのクリアファイルは、ニーズ班で明日以降のマッチングのための調整作業が必要となるため、活動報告終了ボックスには保管せず、速やかにニーズ班へ渡す。
- 7 マッチング業務確認票の「報告確認」欄に☑を入れる。

注意事項・工夫する点

- ◇活動報告書に沿って、記入漏れのないよう報告を受け付ける。
- ◇ボランティアの調整件数が多い日は、他の班からの応援体制を整えておく。
- ◇報告が済んでいないグループがあった場合、ニーズ班に連絡し、ニーズ班からグループリーダーに連絡をとってもらうよう依頼する。
- ◇活動報告書に記載してある資材(用具や道具)については、災害の種類によって異なるため、必要に応じて様式の追加・削除を行う。

準備品

No.	資 機 材 名
1	【様式 14】 活動報告書
2	【様式 12】 マッチング業務確認票
3	活動報告終了ボックス(完了・継続)

発言例

- 1 お帰りなさい！お疲れ様でした！
- 2 メンバーは、全員センターに戻られましたか？
- 3 では、こちらで活動報告をお願いします。
- 4 (活動報告書の記載項目に沿って、リーダーから活動状況を聴き取る。)
 - (1) ケガや事故はありませんでしたか？
 - (2) 明日以降も継続して活動が必要でしょうか？
 - 継続の場合は、5へ
 - 完了の場合は、10へ
- 5 次回の依頼者の希望日時を教えてください。
- 6 依頼者の方から聞かれている次回の作業内容を教えてください。
- 7 次回は、何人程度必要だと思いますか？
- 8 肌着の整理など女性だけで、あるいは男性だけで行わなければならない作業や依頼はありませんか？
- 9 次回の作業に必要なと思われる資材と数を教えてください。
- 10 最後に、特に気になることや気を付けることなど、引継事項はありませんか？
(被災状況や依頼者の状況、活動中の出来事や感想なども聴き取る。)
- 11 ありがとうございました。活動報告はこれで終了です。
グループのメンバーと合流されて、最後のお別れをしてください。



活動報告班

時間があれば、災害ボランティアセンターの横断幕の前で、みんなで記念写真を撮ったり、〇〇のコーナーに被災地とボランティアさんへの応援メッセージボードを置いていますので、是非、熱いメッセージの書き込みをお願いします。

お疲れ様でした！お気を付けてお帰りください！

ご協力、本当にありがとうございました！（一礼、ハイタッチなどをして別れる。）

活動報告班



救 護 班

役 割

救護班は、ボランティアやスタッフの活動中や業務中のケガや事故、体調不良の訴えなどに対し、応急処置などの必要な初期対応を行い、医療機関へ繋ぐ役割を担う。

また、汚泥に含まれる雑菌やばい菌がセンター内に持ち込まれないような衛生管理業務も担う。



基本姿勢

負傷者や体調不良者への対応は、迅速に的確に行いましょう!!

ボランティアが気持ちよくセンターで過ごせるよう、常にセンター内の衛生管理に努めましょう!!

センター内でボランティアとすれ違う時は、「朝ごはん、しっかり食べてきたね?」「水分は十分取らなばよ!」などと笑顔で声をかけましょう!!

顔色の悪いボランティアやスタッフを見かけたら、「大丈夫ですか?」など声をかけ、健康管理も推進しましょう!!

手 順

- 1 センター長と総務班長、救護班長の三者で協議し、負傷者や病人の搬送先となる救急指定の医療機関を選定する。医療機関には、センターの役割や機能について十分説明し、受け入れに対し理解を求めるなど、患者の受け入れについて協力体制を整えておく。(平時から協力を求めておくこと。)
- 2 搬送先と管内の医療機関については、一覧表にまとめ、救護班だけではなく、総務班、総合受付班、ニーズ班など緊急連絡が入る部署に配付し、壁等に掲示する。
- 3 ボランティア受付班と連携し、保健師、看護師、准看護師等の有資格者のボランティアを早期にローテーションで配置できるよう調整する。
- 4 現地で大きなケガや事故が発生した場合は、現地に看護師等のスタッフを派遣し、救護にあたる。
- 5 必要に応じて、医療機関等での処置、救急車での救急搬送の連絡・通報等の措置を行う。
- 6 救護班での対応は、あくまでも応急処置であり、処置後は必ず医療機関で診察を受けるよう指導する。
- 7 活動中の事故やケガで通院や入院した場合は、ボランティア活動保険の保険金が支払われる(補償の対象となる)ケースが多いことを負傷者に伝え、保険加入の手続きをした社協に問い合わせるよう指導する。なお、負傷者がセンターで加入手続きをしたケースは、保険金請求手続きの流れを説明する。
- 8 負傷者は「傷病者対応一覧」に記録し、その都度、総務班に報告する。
- 9 センター出入口(主にボランティア受付コーナー、資材班の資材返却コーナー)には、汚泥に含まれる雑菌やばい菌がセンター内に持ち込まれないように、トロボ箱に水を張った靴底の泥落としコーナー(高圧洗浄機を置いて可)と、雑巾やタオルに200~500倍に薄めたオスバン液をしみこませた消毒マ

ットを置き、防菌に努める。

オスバン液は救護班で保管し、トロ箱の水や消毒マットは小まめに交換する。

準備品

No.	資 機 材 名
1	傷病者対応一覧【様式 15】
2	簡易ベッド
3	担架
4	AED
5	血圧計
6	風邪薬
7	腹痛薬
8	目薬
9	体温計
10	テーピングテープ
11	傷薬
12	オスバン液
13	ガーゼ
14	包帯
15	三角巾
16	絆創膏
17	湿布

第 2

市町村災害ボランティアセンター 運営マニュアル

— 2 様式集 —

家の片付けなど 私たちボランティアが お手伝いします！



災害ボランティアセンターにご連絡ください！

災害ボランティアセンターには、全国各地からたくさんのボランティアが駆け付けてくれます。

ボランティアへのご依頼はありませんか？

また、ご近所でお困りの方をご存知ではありませんか？

◆ボランティアの依頼方法

電話かファックスで災害ボランティアセンターへお申し込みください。

（ファックスの場合は、裏面の様式に必要事項を記入して送信してください。）

◆受付期間

○月○日（△）□時～当面14日間

◆受付時間

電話 午前9時～午後4時

ファックス 24時間受付

◆お願い

ボランティアでは、対応できない内容もありますので、ご了承ください。

また、災害ボランティアセンターでは、片付けなどお手伝いいただけるボランティアも募集中です。ご協力をお願いします。

お手伝いできる内容
例) 住居の後片付け、
敷地内や住居内の
汚泥の除去など



〇〇災害ボランティアセンター

電話：〇〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇

ファックス：〇〇〇—〇〇〇〇—〇〇〇〇

[裏面]

ファックス送信用紙

ファックス番号 〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

年 月 日 ()

フリガナ	
氏 名	
住 所	
電話番号	
携帯番号	
依頼内容	

* この用紙を受信後、災害ボランティアセンターから内容確認のお電話をいたします。

緊急

ニ ー ズ 票

No.

受付日時	平成 年 月 日 曜日 時 分	現地調査	済	未
フリガナ	電話番号	(携帯)		
依頼者	電話番号	(固定)		
フリガナ	性別	男・女	年齢	歳
対象者	住宅地図の記号			
住所(活動場所)				
電話番号	(携帯)	避難場所等		
	(固定)			
依頼内容	<input type="checkbox"/> 室内清掃(片づけ) <input type="checkbox"/> 家周り等の清掃 <input type="checkbox"/> 土砂除き <input type="checkbox"/> 粗大ごみの搬出・運搬 <input type="checkbox"/> その他() <input type="checkbox"/> 被災状況等			
世帯状況	<input type="checkbox"/> 一人暮らし高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 高齢者のみの世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者世帯 <input type="checkbox"/> ひとり親世帯 <input type="checkbox"/> 一般世帯 <input type="checkbox"/> その他()			
活動場所の被害状況	建物	<input type="checkbox"/> 一戸建て(木造・鉄骨・鉄筋)	<input type="checkbox"/> マンション・アパート	
	家全体	<input type="checkbox"/> 傾いている	<input type="checkbox"/> 傾いていない	<input type="checkbox"/> その他()
	壁	<input type="checkbox"/> ヒビあり	<input type="checkbox"/> 崩落	<input type="checkbox"/> 被害なし
	屋根	<input type="checkbox"/> 瓦が落ちた	<input type="checkbox"/> ずれている	<input type="checkbox"/> 被害なし <input type="checkbox"/> その他()
	垣根	<input type="checkbox"/> 崩れている	<input type="checkbox"/> 崩れていない	<input type="checkbox"/> その他()
	隣家	<input type="checkbox"/> 崩壊している	<input type="checkbox"/> 傾いている	<input type="checkbox"/> 被害なし <input type="checkbox"/> その他()
	最寄道路	<input type="checkbox"/> 自動車を通れる	<input type="checkbox"/> 通れない	<input type="checkbox"/> その他()
浸水状況	<input type="checkbox"/> 床上浸水	<input type="checkbox"/> 床下浸水	<input type="checkbox"/> 浸水なし <input type="checkbox"/> その他()	
危険度合	<input type="checkbox"/> 高 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 低 <input type="checkbox"/> その他()			
ライフラインの状況	※使用可能なものをチェック ※断水している場合は、給水所が近くにあるか要確認 <input type="checkbox"/> 水道 <input type="checkbox"/> ガス <input type="checkbox"/> 電気			
駐車の可否	<input type="checkbox"/> 可能(台数 台) <input type="checkbox"/> 不可能() <input type="checkbox"/> その他()			
トイレの有無	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> その他()			
依頼者で準備できる資材	<input type="checkbox"/> 角スコップ 大()・小()		<input type="checkbox"/> 剣スコップ 大()・小()	
	<input type="checkbox"/> 一輪車() <input type="checkbox"/> 土のう袋()		<input type="checkbox"/> ブルーシート()	
必要資材(貸出資材) ※()内には数量を記載	<input type="checkbox"/> 角スコップ 大()・小()		<input type="checkbox"/> 剣スコップ 大()・小()	
	<input type="checkbox"/> つるはし() <input type="checkbox"/> バール()		<input type="checkbox"/> じょれん() <input type="checkbox"/> 一輪車()	
	<input type="checkbox"/> じゅうのう() <input type="checkbox"/> のこ()		<input type="checkbox"/> 土間ほうき() <input type="checkbox"/> 座敷ほうき()	
	<input type="checkbox"/> 竹ほうき() <input type="checkbox"/> モップ()		<input type="checkbox"/> デッキブラシ() <input type="checkbox"/> ちりとり()	
	<input type="checkbox"/> バケツ() <input type="checkbox"/> ホース()		<input type="checkbox"/> ブルーシート() <input type="checkbox"/> 土のう袋()	
	<input type="checkbox"/> ポリタンク() <input type="checkbox"/> タオル()		<input type="checkbox"/> ゴミ袋() <input type="checkbox"/> 雑巾()	
	<input type="checkbox"/> ハンマー() <input type="checkbox"/> てみ()		<input type="checkbox"/> スーパー() <input type="checkbox"/> 消石灰()	
	<input type="checkbox"/> 土のうバケツ() <input type="checkbox"/> 移植ゴテ()		<input type="checkbox"/> レーキ()	
	<input type="checkbox"/> くま手() <input type="checkbox"/> 高圧洗浄機()		<input type="checkbox"/> 側溝ふた開け()	
	<input type="checkbox"/> その他()			
	<input type="checkbox"/> 軽トラック(台)		<input type="checkbox"/> トラック()台	
	<input type="checkbox"/> ライトバン(台)		<input type="checkbox"/> ワゴン車()台	
<input type="checkbox"/> その他()(台)				
希望日	<input type="checkbox"/> すぐに 月 日() 時頃～ <input type="checkbox"/> 第2希望 月 日() 時頃～			
必要人員	名 ※特に必要な場合(男 名、女 名)			
備考				

〔 記 入 例 〕
ニ ー ズ 票

No.

緊急

受付日時	平成27年 4月 1日 水曜日 18時00分		現地調査	済	(未)	
フガナ	クマト ジロウ		電話番号	(携帯) 090-9876-5432		
依頼者	熊 本 次 郎 (息子)			(固定) 096-321-0123		
フガナ	クマト タロウ		性別	年齢	住宅地図の記号	
対象者	熊 本 太 郎 (父)					(男) 女
住所(活動場所)	熊本市中央区水前寺1丁目2-3-4 5 6 *センターから車で10分				東95	
電話番号	(携帯) 携帯なし	避難場所等	熊本県総合福祉センター		H-6	
	(固定) 096-345-6789		096-324-5454			
依頼内容	<input checked="" type="checkbox"/> 室内清掃(片づけ) <input checked="" type="checkbox"/> 家周り等の清掃 <input checked="" type="checkbox"/> 土砂除き <input checked="" type="checkbox"/> 粗大ごみの搬出・運搬 <input checked="" type="checkbox"/> その他(土のう置き場まで自宅から車で10分) ○被災状況等 ・1階の6畳2間の和室と6畳のフローリングのダイニングキッチンが床上浸水 ・家具は倒れ衣類や食器が散乱、冷蔵庫・洗濯機・テレビ等大型家電も要廃棄 ・庭、家の周りの側溝にも汚泥や流木が流れ込んでいる					
世帯状況	<input type="checkbox"/> 一人暮らし高齢者世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 高齢者のみの世帯 <input type="checkbox"/> 障がい者世帯 <input type="checkbox"/> ひとり親世帯 <input type="checkbox"/> 一般世帯 <input checked="" type="checkbox"/> その他(生活困窮者世帯)					
活動場所の被害状況	建物	<input checked="" type="checkbox"/> 一戸建て(木造・鉄骨・鉄筋)	<input type="checkbox"/> マンション・アパート			
	家全体	<input type="checkbox"/> 傾いている	<input checked="" type="checkbox"/> 傾いていない	<input type="checkbox"/> その他()		
	壁	<input type="checkbox"/> ヒビあり	<input type="checkbox"/> 崩落	<input checked="" type="checkbox"/> 被害なし		
	屋根	<input type="checkbox"/> 瓦が落ちた	<input type="checkbox"/> ずれている	<input checked="" type="checkbox"/> 被害なし	<input type="checkbox"/> その他()	
	垣根	<input type="checkbox"/> 崩れている	<input checked="" type="checkbox"/> 崩れていない	<input type="checkbox"/> その他()		
	隣家	<input type="checkbox"/> 崩壊している	<input type="checkbox"/> 傾いている	<input checked="" type="checkbox"/> 被害なし	<input type="checkbox"/> その他()	
	最寄道路	<input checked="" type="checkbox"/> 自動車で通れる	<input type="checkbox"/> 通れない	<input type="checkbox"/> その他()		
	浸水状況	<input checked="" type="checkbox"/> 床上浸水	<input type="checkbox"/> 床下浸水	<input type="checkbox"/> 浸水なし	<input type="checkbox"/> その他()	
危険度合	・高 ・中 (低) <input type="checkbox"/> その他()					
ライフラインの状況	※使用可能なものをチェック ※断水している場合は、給水所が近くにあるか要確認 <input checked="" type="checkbox"/> 水道 <input checked="" type="checkbox"/> ガス <input checked="" type="checkbox"/> 電気					
駐車可否	<input checked="" type="checkbox"/> 可能(台数 3 台) <input type="checkbox"/> 不可能() <input type="checkbox"/> その他()					
トイレの有無	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし <input checked="" type="checkbox"/> その他(近所の公民館)					
依頼者で準備できる資材	<input type="checkbox"/> 角スコップ 大()・小() <input checked="" type="checkbox"/> 剣スコップ 大(1)・小() <input checked="" type="checkbox"/> 一輪車(1) <input type="checkbox"/> 土のう袋() <input checked="" type="checkbox"/> ブルーシート(1) <input type="checkbox"/> 軽トラック(台) <input checked="" type="checkbox"/> その他(掃除機 1台)					
必要資材(貸出資材) ※()内には数量を記載	<input checked="" type="checkbox"/> 角スコップ 大(3)・小(6) <input type="checkbox"/> 剣スコップ 大()・小() <input type="checkbox"/> つるはし() <input checked="" type="checkbox"/> バール(3) <input checked="" type="checkbox"/> じょれん(3) <input checked="" type="checkbox"/> 一輪車(2) <input checked="" type="checkbox"/> じゅうのう(3) <input checked="" type="checkbox"/> のこ(1) <input checked="" type="checkbox"/> 土間ほうき(1) <input checked="" type="checkbox"/> 座敷ほうき(1) <input checked="" type="checkbox"/> 竹ほうき(2) <input checked="" type="checkbox"/> モップ(3) <input checked="" type="checkbox"/> デッキブラシ(4) <input checked="" type="checkbox"/> ちりとり(2) <input checked="" type="checkbox"/> バケツ(2) <input checked="" type="checkbox"/> ホース(1) <input checked="" type="checkbox"/> ブルーシート(大2) <input checked="" type="checkbox"/> 土のう袋(200) <input type="checkbox"/> ポリタンク() <input checked="" type="checkbox"/> タオル(4) <input checked="" type="checkbox"/> ゴミ袋(大30) <input checked="" type="checkbox"/> 雑巾(10) <input checked="" type="checkbox"/> ハンマー(1) <input checked="" type="checkbox"/> てみ(7) <input checked="" type="checkbox"/> スイーパー(4) <input type="checkbox"/> 消石灰() <input checked="" type="checkbox"/> 土のうバケツ(6) <input checked="" type="checkbox"/> 移植ゴテ(2) <input checked="" type="checkbox"/> レーキ(1) <input checked="" type="checkbox"/> くま手(2) <input checked="" type="checkbox"/> 高圧洗浄機(1) <input checked="" type="checkbox"/> 側溝ふた開け(1) <input checked="" type="checkbox"/> その他(くぎ抜き 1、トラロープ 長1)					
	<input checked="" type="checkbox"/> 軽トラック(1台) <input type="checkbox"/> トラック()台 <input type="checkbox"/> ライトバン(台) <input checked="" type="checkbox"/> ワゴン車(1)台 <input type="checkbox"/> その他()(台)				返却確認	
希望日	<input checked="" type="checkbox"/> すぐに 4月 2日(木) 10時頃～ <input checked="" type="checkbox"/> 第2希望 4月 3日(金) 10時頃～					
必要人員	合計15名 ※特に必要な場合(男 名、女 2名)					
備考	*母の肌着類の整理があるので、女性2名の希望あり					

要援護者の安否確認調査（第1次）

調査日1	月 日 () : ~ :	□調査拒否 □調査不能(□死亡 □不明)		
調査日2	月 日 () : ~ :	担当組織名(例:○○地区民児協、自治会)		
調査日3	月 日 () : ~ :	担当○○名:		
氏名		性別	男・女	生年月日 M・T・S 年 月 日
住所			電話番号	
世帯状況	□一人暮らし高齢者世帯 □高齢者のみの世帯 □障がい者世帯			
	□ひとり親世帯 □一般(生活困窮)世帯 □その他()			
介護者	□無し □有り(□配偶者 □嫁 □子ども □ヘルパー □その他())			
確認先	□本人 □家族 □近隣住民 □その他 □不明			
復旧状況	□電気 □電話 □ガス □水道			
被害状況	建物	□一戸建て(木造・鉄骨・鉄筋) □マンション・アパート		
	家全体	□傾いている □傾いていない □その他()		
	壁	□ヒビあり □崩落 □被害なし		
	屋根	□瓦が落ちた □ずれている □被害なし □その他()		
	垣根	□崩れている □崩れていない □その他()		
	隣家	□崩壊している □傾いている □被害なし □その他()		
	最寄道路	□自動車を通れる □通れない □その他()		
	浸水状況	□床上浸水 □床下浸水 □浸水なし □その他()		
居住状況	□自宅 □避難所 □要援護者救急センター □福祉施設 □知人・親戚宅 □病院 □仮設住宅 □その他()			
緊急対応等の内容	□必要なし		連絡	□済み
	□必要⇒			□未

＜調査上の注意事項＞

※わかる範囲で事後4, 5日を目途に調査してください

※調査用紙は、1か月後の生活状況調査に必要ですので、○○(調査担当組織)がそれぞれ保管しておいてください。

※緊急対応必要なケースについては、直接○○社会福祉協議会○○課(TEL: /FAX)までご連絡いただきますようお願いいたします。

必要な機関と調整のうえ、できるだけ早急に対応いたします。

要援護者の生活状況調査（第2次）

調査日1	月 日 () : ~ :	
調査日2	月 日 () : ~ :	<input type="checkbox"/> 調査拒否 <input type="checkbox"/> 調査不能(<input type="checkbox"/> 死亡 <input type="checkbox"/> 不明)
調査日3	月 日 () : ~ :	
確認先	<input type="checkbox"/> 本人 <input type="checkbox"/> 家族 <input type="checkbox"/> 近隣住民 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 不明	
復旧状況	<input type="checkbox"/> 電気 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> ガス <input type="checkbox"/> 水道	
居住状況	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 避難所 <input type="checkbox"/> 要援護者救急センター <input type="checkbox"/> 福祉施設 <input type="checkbox"/> 知人・親戚宅 <input type="checkbox"/> 病院 <input type="checkbox"/> 仮設住宅 <input type="checkbox"/> その他()	
居住地	名称 住所 電話	いつから： 年 月 日から
	名称 住所 電話	いつから： 年 月 日から
予定	(今後の家族の動向と居住先)	
利用している福祉サービス	※利用している在宅福祉サービス (◎継続中 ×中断中 ○新たに利用) <input type="checkbox"/> 介護保険(<input type="checkbox"/> 訪問介護 <input type="checkbox"/> 訪問看護 <input type="checkbox"/> 通所介護 <input type="checkbox"/> 通所リハビリ <input type="checkbox"/> 短期入所) <input type="checkbox"/> 日常生活用具 <input type="checkbox"/> 緊急通報システム <input type="checkbox"/> 福祉電話 <input type="checkbox"/> 保健師訪問 <input type="checkbox"/> 配食サービス <input type="checkbox"/> ボランティア訪問 <input type="checkbox"/>	
身体 の 健康状況	<input type="checkbox"/> 変わらない <input type="checkbox"/> やや悪くなった <input type="checkbox"/> 悪くなった (具体的に)	
困りごと		
緊急対応 等の内容	<input type="checkbox"/> 必要なし <input type="checkbox"/> 必要⇒	連絡 <input type="checkbox"/> 済み <input type="checkbox"/> 未

<調査上の注意事項>

※わかる範囲で事後1ヶ月を目途に調査してください。

※調査用紙は〇〇(調査担当組織)に提出してください。

※〇〇は、担当〇〇の調査用紙を取りまとめのうえ、社会福祉協議会までご提出をお願いいたします。

受付日 年 月 日

ボランティア受付票（団体用）

団体名（ ）

団体住所（ ）

電話番号（ ）

No.	氏 名		性別	電 話		年 齢	ボランティア 活動保険 の 加 入
				携帯電話(無い方は自宅) 上記以外の緊急連絡先			
1 代表者		一般 学生	男 女				済・未
2		一般 学生	男 女				済・未
3		一般 学生	男 女				済・未
4		一般 学生	男 女				済・未
5		一般 学生	男 女				済・未
6		一般 学生	男 女				済・未
7		一般 学生	男 女				済・未
8		一般 学生	男 女				済・未
9		一般 学生	男 女				済・未
10		一般 学生	男 女				済・未

〔事務処理欄〕

* 未加入者の保険 加入手続処理済	加入プラン 天災A	加入人員 人
----------------------	--------------	-----------

『災害ボランティアセンターにおける活動の流れ』

① ニーズ受付



被災者からの依頼を受け付けます。必要に応じて、依頼促進のチラシ配付や現地調査を行います。

② ボランティア受付



受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。

③ オリエンテーション



被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明を受けます。

④ マッチング



被災者からの依頼内容の説明を聞き、参加したい活動に手を挙げ、活動先を選択します。

⑧ 活動報告



リーダーは活動状況と活動の有無をスタッフに報告します。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えます。

⑦ 救援活動



「被災者に『寄り添う』という気持ちを大切にしながら、福祉救援活動を行います。

⑥ 資材の貸し出し・送迎



必要な資材等の貸し出しのチェックを受けます。必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎も行われます。

⑤ グループニング



グループをつくり、リーダーを決め、詳しい依頼内容の説明を受けます。

活動の際には、依頼者の気持ちを尊重し、依頼者の立場に立った行動や言動を心がけてください。

1 名札について

名前を記入した色ガムテープは、利き腕の反対の腕に貼ってください。災害ボランティアセンターから来たボランティアだという身分証明となります。依頼先に着いたら「災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、作業内容の確認をしてください。

2 プライバシーや個人情報の保護について

ボランティア活動中に知り得た被災者やボランティア仲間の個人情報は、決して他の方に漏れることがないように細心の注意を払ってください。

3 必ず団体行動をお願いします

どうしても、活動場所を離れる時は、リーダーに報告してください。また、リーダーとはぐれた時や問題が発生した場合は、リーダーの携帯電話に連絡するか、当センターにご連絡ください。

4 被災者へ寄り添う気持ちで接してください

被災者の中には、ボランティアの方と一緒に作業しなければならないと思う方もおられます。精神的にも肉体的にも疲れておられますので、被災者の方には「どうぞゆっくりなさってください。」と声をかけるよう心がけてください。特に、被災者の気持ちを考え、次の点に配慮願います。

- ① 思い出したくない「災害時の状況」については尋ねないでください。
- ② かなり汚れていたり、壊れていたりしている品物であっても、被災者の方にとっては「思い入れのある大切な品物」です。廃棄するかどうかを確認する際には、「洗ってとっておきましょうか？」と尋ねるよう心がけ、「捨てていいですか？」と尋ねないでください。
- ③ 被災家屋の前での集合写真の撮影や被災者との記念撮影は、絶対に行わないでください。

5 主な活動内容について

災害ボランティアセンターに寄せられる主なご依頼は、次の3つです。

- ① 被災者の住居の後片付け、敷地内や住居内の汚泥の除去
- ② 避難所でのお手伝い(食事のお世話、救援物資の配付など)
- ③ 救援物資の仕分け(衣料、飲料、食料品、衛生用品などに分ける作業)

また、長期間の活動が可能なボランティアさんには、センター運営のお手伝いをさせていただくこともあります。

6 断っていただく活動について

活動先で、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝い、その他危険な作業の依頼があった場合は断ってください。また、活動現場の近隣の方からの活動の依頼があった場合は、「災害ボランティアセンターに直接お電話してご依頼してください。別のボランティアを紹介していただけます。」とお伝えしてください。判断に困った場合や断りにくい場合は、当センターへご連絡ください。

7 謝礼について

依頼者からの謝礼は、受け取らないでください。お茶やジュースくらいであれば、気持ちよくいただきます。

8 ボランティア活動保険について

皆さんは、ボランティア活動保険に加入しての活動となります。ケガをしたり、物を壊したりした場合は、保険で補償される場合もありますので、当センターへご連絡ください。

9 必ず午後4時までにはお戻りください

片付けの時間と当センターまでの所要時間を考慮して作業を終了してください。終了時間までに作業が終わらないと見込まれるときは、「明日以降もボランティアさんに入ってもらうよう災害ボランティアセンターに伝えておきます。」と伝えて、作業を終了してください。

10 絶対にムリはしないでください

熱中症予防のため、十分な休憩と水分の補給をしてください。困りごと(近隣の方から直接依頼を受けた等)や体調不良、ケガをした時は、必ずリーダーに伝え、治療が必要な場合は、当センターにご連絡ください。また、二次災害に遭わないよう、危険を感じた場合は、すぐに作業を中止して、依頼者と共に全員避難するようお願いします。

【連絡先】

◎現地での作業中に困りごとや問題が発生した場合や、ケガをした時などボランティア活動保険に係るお問い合わせ

→ ○○災害ボランティアセンター ○○○-○○○○-○○○○

『災害ボランティアセンターにおける活動の流れ』

①ニーズ受付



被災者からの依頼を受け付けます。必要に応じて、依頼促進のチラシ配布や現地調査を行います。

②ボランティア受付



受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。

③オリエンテーション



被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど、活動上の留意事項等の説明を受けます。

⑦活動報告



リーダーは、活動状況と活動の継続が必要な場合は、次のボランティアへの引継事項をスタッフへ報告します。

④ニーズとのマッチングとグルーピング



被災者からの依頼内容の説明を聞き、参加したい活動に手を挙げて意思表示し、グループになります。リーダー決めも行います。

⑥救援活動



「被災者に『寄り添う』という気持ちを大切にしながら、福祉救援活動を行います。

⑤資材の貸出・送迎



必要な資材等の貸し出しのチェックを受けます。必要に応じてボランティアを送迎します。

【様式10】(グループ名簿)

リーダーへの連絡	<input type="checkbox"/> 午前 時 分	<input type="checkbox"/> 午後 時 分
----------	---------------------------------	---------------------------------

グ ル ー プ 名 簿

二一ズ票No.

※貸出車両())
グループ()

活動日時： 年 月 日 時 分～ 対象者氏名()

No.	車	氏 名	No.	車	氏 名
		※カタカナで記入			※カタカナで記入
1	リーダー		11		
		携帯：	12		
2	サブリーダー		13		
		携帯：	14		
3			15		
4			16		
5			17		
6			18		
7			19		
8			20		
9			21		
10			合 計 名		

各リーダーさんへ

- 1 現地への到着が遅れる場合は、依頼者の方へ連絡をお願いします。
- 2 グループ全体の様子を見ながら活動してください。また、適宜休憩をとってください。
- 3 避難指示の報道があった場合は、活動を休止し、安全な場所へ逃げてください。
- 4 必ず携帯電話等を携帯してください。
- 5 活動を継続して行う必要がある場合は、依頼者から希望日・人数・必要な資材等の聞き取りをお願いします。
- 6 何かありましたら「災害ボランティアセンター」に連絡してください。
(二一ズ票の依頼内容と異なる活動の依頼を受けた場合や危険を伴うような活動など)
- 7 ケガ人が出たら、どんなに小さなケガでも、「災害ボランティアセンター」に連絡してください。

活動終了後、活動報告をしていただきますので、
午後4時までに必ず災害ボランティアセンターへお戻りください。

災害ボランティアセンター連絡先：〇〇〇 - 〇〇〇〇 - 〇〇〇〇

資 材 管 理 台 帳

入手区分 ⇒ A：購入 B：無償借用 C：リース・レンタル D：寄贈 E：その他（ ）

月 日	入手 区分	資材名	提供・購入先	入庫	在庫合計
備 考					

災害ボランティアセンター運営マニュアル見直しの記録

見直し年度	見直し期日	見直し結果
年度	月 日	<input type="checkbox"/> 一部修正 <input type="checkbox"/> 修正箇所なし
年度	月 日	<input type="checkbox"/> 一部修正 <input type="checkbox"/> 修正箇所なし
年度	月 日	<input type="checkbox"/> 一部修正 <input type="checkbox"/> 修正箇所なし
年度	月 日	<input type="checkbox"/> 一部修正 <input type="checkbox"/> 修正箇所なし
年度	月 日	<input type="checkbox"/> 一部修正 <input type="checkbox"/> 修正箇所なし

*「見直し期日」には、災害ボランティアセンター設置訓練を実施した期日、又はマニュアルの見直しを行った期日を記入

五島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 五島市社会福祉協議会
平成27年 月 日 策定
