球磨ブロック

災害ボランティアセンター マニュアル

《令和４年度改定》

※　マニュアル活用方法について

本マニュアルは、球磨ブロックの全ての社協で同じものを使用しております。
「〇〇〇災害ボランティアセンター」等について、“〇〇”の部分に各市町村名を入れてご活用ください。

球磨ブロック社会福祉協議会災害ボランティアセンター

幹　事　社　協　当　番　表

年　　度	幹事社協	電話・ＦＡＸ
令和５年度	あさぎり町社協	ＴＥＬ　47-2111 ＦＡＸ　43-1066
令和６年度	多良木町社協	ＴＥＬ　42-1112 ＦＡＸ　42-1113
令和７年度	湯前町社協	ＴＥＬ　43-4117 ＦＡＸ　43-4118
令和８年度	相良村社協	ＴＥＬ　35-0093 ＦＡＸ　35-0893
令和９年度	水上村社協	ＴＥＬ　44-0782 ＦＡＸ　44-0531
令和１０年度	五木村社協	ＴＥＬ　37-2333 ＦＡＸ　37-2338
令和１１年度	山江村社協	ＴＥＬ　24-1508 ＦＡＸ　32-7722
令和１２年度	球磨村社協	ＴＥＬ　32-0022 ＦＡＸ　32-0067
令和１３年度	人吉市社協	ＴＥＬ　24-9192 ＦＡＸ　25-1117
令和１４年度	錦町社協	ＴＥＬ　38-2074 ＦＡＸ　38-3445

※　幹事社協については、平成 23 年 9 月 11 日に締結した『球磨ブロック社会福祉協議会災害時相互応援協定書』第３条に基づき設置する。

目　次

① 災害ボランティアセンター設置マニュアル　：　1P
② 災害ボランティアセンター運営マニュアル（1）
総務班（本部）　：　13P
③ 災害ボランティアセンター運営マニュアル（2）
ニーズ班　：　18P
④ 災害ボランティアセンター運営マニュアル（3）
ボランティア受付・オリエンテーション班　：　26P
⑤ 災害ボランティアセンター運営マニュアル（4）
マッチング・グルーピング・活動報告班　：　32P
⑥ 災害ボランティアセンター運営マニュアル（5）
資材・車両班　：　38P
⑦ 様式集　：　43P
【別紙 1】災害ボランティア募集リーフレット　：　44P
【別紙 2】ボランティア紹介リーフレット　：　45P
【別紙 3】災害ボランティアセンタースタッフ配置図　：　46P
【様式 1】依頼促進リーフレット　：　47P
【様式 2】ニーズ票　：　49P
【様式 3】ボランティア受付票（新規個人）　：　50P
【様式 4】ボランティア受付票（継続個人）　：　50P
【様式 5】ボランティア受付票（団体）　：　52P
【様式 6】活動の流れリーフレット　：　54P
【様式 7】注意事項リーフレット　：　55P
【様式 8】グループ名簿　：　57P
【様式 9】資材票　：　58P
【様式 10】マッチング業務確認票　：　61P
【様式 11】活動報告書　：　62P
【様式 12】傷病者対応一覧　：　63P
【様式 13】保護者同意書（高校生用）　：　64P
【様式 14】ボランティア活動証明書　：　65P
【様式 15】ニーズ票一覧　：　66P
⑧ 資料集　：　67P
災害ボランティアセンター準備物品　：　68P
発言例　：　71P
災害ボランティアセンターでのニーズ判断の考え方　：　84P

① 災害ボランティアセンター
設置マニュアル

1．方針

初動体制において立上げを決定した災害ボランティアセンターの名称を、「〇〇〇災害ボランティアセンター」とする。

〇〇〇災害ボランティアセンターは、大規模災害発生後、被災した住民の復興支援を迅速かつ的確に実施するため、ニーズの把握、ボランティアの協力要請・斡旋を行うことを目的とする。

ニーズについては被災者の思いを受け止め、〇〇〇災害ボランティアセンターでは難しい活動についても他団体や他機関を紹介するなどワンストップ型の相談対応を行う。

ボランティア活動については、状況に応じて活動指針を定め、それに基づき行っていくこととする。また、高齢者のみや障がい者が所属する要援護者世帯、被災された家屋に住み続ける世帯については優先して行うこととする。

2．設置場所及び運営時間

設置場所	次の候補地の中から、状況を考慮しながら設置場所を選定する。

候補地

	施設名	特記事項
1		
2		

3		

○○○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	○スタッフミーティング ・本日のスタッフの配置を確認 ・本日の予定を確認
9:00	○電話受付開始 ○ボランティア活動受付開始 ・ボランティア受付・オリエンテーション・マッチング・グルーピング ・資材・車両、送り出し
１1:00	○ボランティア活動受付終了
15：00	○ボランティア帰所　　※状況に応じて 16:00 まで ○活動報告受付開始　　延長できる
１6:00	○電話受付終了 ○明日以降のニーズ調整
16:30	○スタッフミーティング ・各班リーダーから報告 ・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

３．役割及び内容

主な役割		内容
関係機関との連携		・行政や県社協との連絡調整。 ・被災状況やライフライン、公共交通機関の復旧状況等の情報収集と提供。 ・ボランティア及び資材や機材の募集等の要請。
情報収集・発信	情報収集	・被災状況、被災者・救援物資に関する情報を災害対策本部、関係団体、民生委員、区長などから収集する。
	情報発信	・センター設置の周知、ボランティア募集をチラシ、ポスター、掲示板、ホームページ、ＳＮＳ等で行う。 ・報道機関等のメディアへ情報発信の依頼を行う。
活動資源の確保	人材の確保	・センター運営スタッフの派遣要請をする。 ・地域のボランティア関係団体へセンター運営スタッフの要請をする。
	物資の確保	・県社協や行政、関係機関と連携し、活動用資材や機材の調達を行う。 ・必要に応じてインターネット媒体を利用し募集する。
	資金の確保	・支援制度の活用や、寄付、募金の受付口座を開設し、センター運営にかかるボランティア活動資金の調達を行う。
	場所の確保	・災害ボランティアセンター拠点、駐車場。
ボランティア活動の調整	ボランティアの受入れ	・活動希望者からの問合せ、ボランティア受入時の対応を行う。 ・ボランティア活動保険未加入者への加入手続き。 ・マニュアルに基づき、ボランティアに伝える情報を確認する。
	ボランティアニーズ相談	・相談窓口、ボランティア受付専用電話を設置し、被災者からのニーズに対する相談の受付を行う。 ・避難所や被災地域の巡回を行い、ボランティア活動に必要な情報収集を行う。 ・ニーズ票、地図を作成する。
	ボランティアコーディネート	・ニーズとボランティアのマッチングを行う。 ・オリエンテーションやミーティングの実施。 ・ボランティアが被災地で支援活動を行うにあたっての注意事項等の周知徹底。 ・被災状況、災害発生からの時間経過に合わせた対応を行う。
センター閉所		・被災者ニーズ、現場の状況に応じたセンター閉所の検討を行う。 ・被災者の自立支援を考えた閉所の検討を行う。 ・仮設団地からの引越など復興期の生活拠点変更の支援体制の検討を行う。

４．組織

災害ボランティアセンターの組織体制としては、センター長、副センター長、本部・総務班、ニーズ班、ボランティア受付・オリエンテーション班、マッチング・グルーピング・活動報告班、資材・車両班を設置する。

組織	職員配置及び役割
センター長	**〇〇〇社会福祉協議会（以下、社協）事務局長** 役割：行政・災害対策本部との連絡調整、外部機関との交渉、情報交換、マスコミ等対応、センター全体の統括
副センター長	**〇〇〇社協（事務局次長など必要に応じ役職員等の中から選出）** 役割：センター長の補佐、センターの統括

本部・総務班	**被災地社協職員、球磨ブロック社協派遣職員、他の社協派遣職員（県社協職員、県内外市区町村社協職員）、キーパーソン、ボランティア団体、ひとよし球磨青年会議所、ＮＰＯ、ＮＧＯ　等** 役割：運営マニュアル参照
ニーズ班	
ボランティア受付・オリエンテーション班	
マッチング・グルーピング・活動報告班	
資材・車両班	

組織体制図

本部

センター長
副センター長

総務班

※13P～17P

総務係
　センター全体の運営の取りまとめや調整、問い合わせへの対応、活動の集計報告等を行う。
経理係
　資金の調達や管理、会計処理、活動資金の呼びかけ等を行う。
救護係
　センターの衛生管理や傷病者への対応を行う。

ニーズ班

※18P～25P

被災者からの活動依頼を受付、現地調査を行い、ニーズ票等を作成する。

ボランティア受付・オリエンテーション班

※26P～31P

・ボランティアの募集や当日の受付を行う。
・災害ボランティアセンターの流れや活動上の注意の説明を行う。

マッチング・グルーピング・活動報告班

※32P～37p

・ニーズに対してボランティア活動したい人を組み合わせる。
・ボランティアをグループ化して詳細なニーズの説明をして送り出す。

資材・車両班

※38P～42P

・活動に使用する資材を管理しボランティアに貸し出す。
・ボランティアを送迎する。

5．センタースタッフについて

次の手順に基づき、センター長の判断により必要な人員の確保を行う。
なお、スタッフの確保にあたっては、次の事項に留意する。

（1）スタッフ確保の手順

第１段階 （被災地社協内でのスタッフ確保）	職員の被災状況や社協の復旧作業に必要な人員を確認のうえ、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置する。また、必要に応じて、非常勤職員を雇用する。

↓

第２段階 （球磨ブロック社協災害時相互応援協定より）	災害時相互応援協定幹事社協を通して災害救援活動に必要な職員の派遣要請を行う。

↓

第３段階 （県内及び県外からのスタッフ募集・確保）	第１・２段階において、なおもスタッフが不足する場合は、県社協と連携し、県内市町村社協やＮＰＯ、県外の社協及びＮＰＯに対して人的支援の要請を行う。

（2）スタッフ確保の注意事項

① 災害救援活動の経験豊富なＮＰＯや被災経験のある他市町村社協職員のノウハウを活用する。

② 被災地内及び被災地近辺から一定数のスタッフを確保する。（地域外からのスタッフは、地理や地域性に不慣れであると予想されるため）

③ 業務の継続性を確保するために、長期滞在できるスタッフの確保が望ましい。

6．ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集にあたっては、次の手順によりセンター長の判断に基づき、募集する範囲を決定する。
なお、募集においては、県社協の県災害ボランティアセンターと連携を図ることとし、次に掲げる項目に留意し募集を行う。

（1）募集の手順

第１段階 （被災地内でのボランティア募集）	➢ 広報、回覧板、チラシ等による募集。 ➢ 災害ボランティアバンク登録者、ＮＰＯ、民児協、福祉施設等への協力依頼。 ➢ 広報車、防災行政無線放送等の活用により募集

〇被災地域が限定的。住民の自助や互助で再建可。

↓

第２段階 （球磨ブロック管内でのボランティア募集）	➢ 球磨ブロック管内において、各市町村社協の協力のもと募集。

〇被災地域が限定的。災害ボランティアセンター開設するが短期間の見込み。住民の自助や互助で再建可。

↓

第３段階 （熊本県内の他市町村からのボランティア募集）	➢ 県災害ボランティアセンターと連携し、県内の被災していない市町村社協に対してボランティア募集の協力依頼を行う。

〇被災地域が広範囲にまで及んでいる。長期的な復興・復旧が予想される。

↓

第４段階 （県外からのボランティア募集）	➢ 県災害ボランティアセンターを通じて、県外社協に対してボランティア募集の依頼を行う。 ➢ 被災地社協ホームページ等及び県社協ホームページを通じて県外からのボランティアの広域的募集を図るとともに、マスコミに対してボランティア募集の広報依頼を検討する。

〇被災地域が広範囲にまで及んでいる。長期的な復興・復旧が予想される。被災者が人口の３割を超えている。

（2）募集においての留意事項

① 被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも日々変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、ボランティア活動ができないケースも予想される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。

② ボランティア希望者の動向は、マスコミ等による報道やホームページ等での情報発信内容に大きく影響されるものと思われる。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断ではなく、必ず複数名体制でチェックを行い、重要な案件にあたっては必ずセンター長の判断を仰ぐ。

③ ボランティア募集にあたっては、活動の際に個人で準備してほしい物や活動上の留意事項について、出来る限り詳細に情報発信しなければならない。また、活動中における「ボランティア活動保険」については、出来る限り地元社協で加入してもらうよう明記しておく必要がある。

④ ボランティア希望者数は、休日や大型連休等に集中することが多く、平日は減少することが予想されるため、時期的なものや人員の増減を考慮し、募集を行う。

※感染症対策

感染状況にも考慮し、国や県の指針に基づき対応する。

（3）大規模災害時ボランティア活動保険加入について

① 大規模災害時におけるボランティア活動保険の特例扱いについては、県社協等から要請を受けた全国社協が、災害対応などのボランティア活動の緊急性があると判断し、保険会社に要請し、保険会社が特例取扱いを承認（全社協特例通知書）した場合に認められる。その後、被災地での災害時保険加入取扱いとなる。

② 大規模災害時ボランティア活動特例扱いの特徴

Ⅰ 補償開始時期

通常であれば、加入申込み手続の完了した日の翌日午前０時から適用開始となるが、災害時ボランティアの場合には、加入手続き完了後ただちに適用開始となる。通常のボランティア活動についても、加入年度末まで補償される。

Ⅱ 加入場所

通常、ボランティア自身が所属または居住する最寄りの社協で加入申込みを行うが、災害時のボランティアの場合には、〇〇〇災害ボランティアセンターでの加入申込みも可とする。ただし、〇〇〇災害ボランティアセンターで加入する場合、〇〇〇災害ボランティアセンターまでの往路途上は、その時点では未加入状態であるため補償されない。またインターネットで全国社会福祉協議会ホームページからでも加入ができる。（「ボランティア活動保険の加入のお申込み」で検索）

7．災害ボランティアセンターの情報管理について

（1）個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録者を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々人が入れ替わることになるため、個人情報等に関するトラブルが起きやすい状況にある。

スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・管理に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱状況をチェックし、保護・管理に努めなければならない。

（2）情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。

こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一ヶ所に一旦集まるようにし、情報を整理、取捨選択の上、必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努める。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって、周知徹底を図る。

8. 災害ボランティアセンターの運営資金の確保について

※　災害救助法が適用された災害が発生した場合

区分	支援内容	法人名等
初動体制費用	福祉救援活動資金援助制度運営要綱に基づき、緊急かつ即応的に要する初動体制の費用の一部として、救援活動の規模に応じ５００万円を限度として支給。	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
ボランティア活動資金	① 被災地におけるボランティア活動に関わる経費（災害等準備金）。 ② 災害ボランティアセンター、ボランティア団体の活動拠点事務所に関わる経費（災害等準備金）。 ③ 公費補助の対象とならない福祉施設における福祉支援に関わる経費。 ④ 公費補助の対象とならない福祉施設の整備・設備費に関わる経費。 ⑤ 破壊・破損した福祉施設利用者の一時的避難（臨時避難施設）のために要する経費。 ⑥ 熊本県共同募金会の配分委員会において特に必要と認める経費。 ⑦ 配分基準は「災害支援制度の細目及び基準」による。	社会福祉法人 熊本県共同募金会
財団等への申請による助成	災害ボランティア活動推進事業に対して助成。	日本財団、公益法人　車両競技公益資金記念財団等
寄付金・支援金の募集	振込口座を指定し、ホームページ等で広報し広く寄付金・活動支援金の募集を呼びかける。	
救助とボランティア活動の調整事務を行う人員を確保するための経費	人件費（社協等職員の時間外手当、臨時職員・非常勤職員の賃金） 旅費（災害ボランティアセンターに派遣する職員に係る旅費）	行政（国庫負担）

9. 災害ボランティアセンターの縮小及び閉所

（1）段階的な縮小

被災者の一時的な仮住まいが確保できたことや、緊急性がなくなってきた時期、ボランティア人数が少なくなってきた時期には災害ボランティアセンターの活動日を検討する。

※残ニーズ件数や関係機関、災害ごみ処理場の状況を考慮。

（2）閉所する時期

受付しているニーズ件数がなくなった場合は災害ボランティアセンターの閉所を検討する。その際には復旧状況や被災者ニーズを再調査・確認し、行政・関係機関・町内会などと協議を重ね、閉所については〇〇〇社協会長が決定を行う。

（3）閉所の方法

閉所後は社協にその活動を引き継ぎ、通常のボランティアセンター業務に切り替え、閉所後のフォロー（ニーズ調査等）を柔軟に対応する。

また、広報や社協だより、回覧やインターネット等を通じて閉所の告知を行う。

（4）閉所後の対応

閉所にあたっては、以下のことを行う。

① 会計報告、活動報告、余剰金使途の検討
② 関係機関との連携による継続した被災者支援
③ 借用した資材・機材等の返却
④ 資材・機材等の保管
⑤ ニーズ票など個人情報の管理

②災害ボランティアセンター
運営マニュアル(1)
総務班（本部）

総　務　班(本部)

役　　割

総務班は、センター全体の統括とする。外部機関や各班との連絡調整の役割を担う。

総　務　係

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定め、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、大雨警報･特別警報、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、センター長（事務局長）が対応する。

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応対を心がけるよう指示する。

業務内容

◇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、近隣の民間施設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。

◇災害対策本部・及び球磨ブロック幹事社協・県災害ボランティアセンターとの情報交換・連携

◇活動証明書などの各種証明書の発行
ボランティア受付班とも連携し臨機応変に対応する。

◇朝・夕のスタッフ・ミーティングの実施

１日の初めのミーティング	前日のミーティング時の協議内容の確認と本日の予定説明
１日の終わりのミーティング	各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明

◇スタッフ
事務作業が多いことから、短時間やスポットであれば可能、災害ボランティアの経験が少ないなどの職員やボランティアは総務係に配置する。継続的に配置できるのが望ましい。

◇組織の管理

1	スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置
2	各班の繁忙に応じてスタッフ数の割振りを変更
3	ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
4	センター内のレイアウトの随時変更

◇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し、県災害ボランティアセンターへ随時報告し、定刻にホームページ等にも掲載する。ボランティアの受入名簿を作成する。

※発災直後の時期はマスコミや関係機関が一斉に押し寄せるので、対応の簡素化を図る意味でも定刻に掲載する。

◇各班で判断がつかないことへの対応

◇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、ライフライン情報

◇情報発信
ＳＮＳを活用し、ホームページの更新情報、活動状況報告や不足している資材等の情報を発信する。

◇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、担当者（ボランティア受付班・ニーズ班）に連絡する。

◇マスコミ対応

必要に応じて、定刻にセンター長（副センター長）が対応することとし、問い合わせにもその旨説明する。件数や人数の集計はホームページやFacebookの参照を促す。

◇災害ボランティアセンターの設置の広報

被災者に対し災害ボランティアセンターの設置及びニーズ募集の周知
区長や民生委員、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
テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼

※　案内板の設置、最寄りＩＣなどから災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板（立て看板、のぼり等）を設置する。

経　理　係

業務内容

◇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の呼びかけ。

※借用品・もらった物品など区別がつかなくなるので管理には注意する。
　発着の確認やお礼状の送付、活動報告等に必要となるため送り主の住所や連絡先を控えておく。

◇ボランティア保険の管理

当日加入分のボランティア保険料をボランティア受付班から預かり、加入報告と入金を行う。

救　護　係

◇スタッフ

有資格者のボランティアがいれば望ましい。常駐の必要はないが、有事には即座に動ける連絡体制を確保する。

手　　順

1　救急指定の医療機関、休日の指定医療機関、分野別の医療機関を一覧表にまとめて各班に配布し、目立つところへ掲示する。

２　保健師、看護師、准看護師等などの有資格者の職員を配置する。ボランティアの有資格者がいれば依頼する。

３　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。

４　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。受診する場合は看護師等が同行する。

５　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。

６　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。

７　負傷者は「傷病者対応一覧」【様式 12】に記録し、本部に報告する。

８　平時より関係医療機関や団体（看護協会など）に協力を求め、協力体制を整えておく。

③災害ボランティアセンター
運営マニュアル(2)
ニーズ班

ニーズ班

役　　割

ニーズ班は、被災者からの依頼や区長、民生委員、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や聴き取り調査を行うなど、被災者からの依頼をボランティア活動につなげるためにニーズ票を完成させる。新規ニーズだけでなく、継続ニーズについてもボランティア受付と連携しながら活動件数や内容を調整し、マッチング班につなげる役割を担う。

依頼者や被災者、ボランティア等の個人情報に触れるため、担当するものは守秘義務を順守する。

ニーズ受付

手　　順

1　電話、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】に沿って氏名、性別、電話番号、住所、依頼内容、世帯状況、希望日を聴き取る。緊急性が高いニーズについては、ニーズ票左上の「□緊急」に☑を入れる。

3　ＦＡＸ受付した場合は、上記２の内容の記載があるか確認し、不足情報がある場合は電話連絡しニーズ票を完成させる。

4　ニーズ票一覧（PC）に情報を入力し、共通の通し番号をニーズ票（紙）に書き込む。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ

電話応対や相談対応に慣れた職員が望ましい（応援社協職員等）。

聞き取りの際の留意事項

○活動現場に居住しているか、避難所等に避難しているかを必ず確認する。活動現場に居住している場合、緊急性を確認するため生活状況の聞き取りも行う。

○依頼者と対象者（被災者）が異なる場合は、対象者の了承を得ているか確認する。

○ボランティアが活動する際には立ち会いが可能か確認し、立会者なしでの活動を避ける。

○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。

○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。

○後日、詳しい依頼内容の確認と日程調整のために、センターから連絡し、現地調査をさせてもらうことを伝える。

○活動終了時間(センターへの帰所時間)が午後３時であることを伝える。

○下着等の衣類の整理などの依頼があった場合は、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。

ニーズ受入の基準

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、センターの見解を統一しておく。

センタースタッフ間で共有が必要な事項

○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。

○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。

テクニカルニーズ

対象者のニーズの中には災害ボランティアセンターに来られるボランティアに依頼するには難しい作業（高所・家屋の消毒等）や判断に迷うニーズもある。そういったニーズに対しては安易に断るのではなく、作業可能な連携団体を紹介するなど、活動可能な作業を模索する必要もある。できればそういった調整をできる外部のアドバイザーを招聘できるのが望ましい。

その他の問い合わせへの対応

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、土砂の集積所など、行政への問い合わせの電話も頻繁にかかってくるため、問い合わせ先を把握し、確実な情報を把握している場合は回答するなど、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

地図作成

手　　順

1　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。詳細地図に関しては幹線道路や目印となる建物から活動場所までのアクセスを考慮したものを作成する。

2　詳細地図にはニーズ番号と対象者名を書き込み、活動場所にマーキングする。

3　本部用（原本）、ボランティア用（控え）を用意する。
必要に応じて送迎担当者用を用意する。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ
短時間や一時的・限定的であれば活動可能な職員やボランティアは地図係に配置する。被災地の地理がわかる人が望ましい。

現地調査

手　　順

1　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伺う旨説明し、現場での立ち会いを依頼する。
依頼者が立ち会いできない場合は、立ち会いの代理人を決めてもらう。

2　ニーズ票、住宅地図、依頼促進リーフレット【様式１】、カメラを持って活動依頼場所に出向く。

3　依頼者(又は、代理人)の立ち会いのもと、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
(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

4　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

◇スタッフ（調査時の人員体制）
2人1組で活動するため、1人は被災地の地理がわかる人、1人は相談対応や聴き取りの経験がある人を配置する（被災地社協職員、応援社協職員、地元ボランティア)。

◇依頼者と対象者(被災者)が異なる場合は、依頼者に対象者の了解を得ているかを必ず確認する。また、対象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。

潜在するニーズの把握

個人宅からの依頼だけでなく、区長、民生委員、くらし見守り相談員等からの連絡による活動依頼も積極的に受け付ける。

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

ニーズ票の作成

1　聴き取った情報をもとに現地調査を行い、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【様式２】、資材票【様式9】を完成させ、ニーズ票裏面に作業内容を書き込む。
※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。

↓

2　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･丁寧に依頼をつなぐ。

↓

3　職員が少なく、現地調査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、対象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。
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が調査員的な役割を担うため、人員や資材については、多めの数を設定し、資材票を完成させる。

↓

4　活動予定日ごとに分けられた「保管ボックス」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、希望日が翌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る。翌日の午前(又は、午後)にボランティアが活動現場に入るため、現地での立ち会いが可能か確認する。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、その時はセンターから連絡すると伝える。
＊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。

↓

3　翌日の活動が決定したニーズの、①ニーズ票、②住宅地図(広域･詳細)、③グループ名簿【様式８】、の3点を本部用とし、①ニーズ票の写し、②住宅地図(広域･詳細)2部、③グループ名簿、④資材票【様式9】⑤活動報告書【様式11】⑥ボランティア紹介リーフレット【別紙２】の6点をボランティア用としてファイルに入れ込む。

↓

4　優先順位の高い順(翌日のマッチング予定の順)に並びかえる。

↓

5　翌日の活動予定一覧表を作成する。

↓

6　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、緊急案件や数日後の希望日となっているニーズ票を抽出し、希望日を翌日に変更できないかの確認の電話をかけるなど、翌日分のニーズを増やす。

↓

7　翌日分のニーズ票をまとめて保管する。

マッチング直前の作業

1　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)。

活動報告後の作業

1　マッチング・グルーピング・活動報告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
②ニーズ票の写し
③住宅地図(広域･詳細)
※災害ごみが出た場合は搬出場所が記載されているもの
④グループ名簿

↓

2　活動の継続が必要である場合は、本日の活動を受けて次回の作業内容をニーズ票に追記し、ニーズ管理表（PC）には実績を入力する。その後、前日と同様の書類の準備をして、活動予定日のボックスに保管する。

↓

3　活動完了を確認した場合には、ニーズ管理表（PC）に実績を入力して、完了ボックスにニーズ票一式を保管する。

注意事項･工夫する点

◇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。

◇団体ボランティアについては、活動希望日までにニーズとの調整(マッチング)をしておく。

◇資材票については、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・変更を行う。

④災害ボランティアセンター
運営マニュアル(3)
ボランティア受付・
オリエンテーション班

ボランティア受付・オリエンテーション班

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。

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。

【　ボランティア受付　】

手　　順

1　災害ボランティアセンターの設置が決定したら社協のホームページやＳＮＳ等を利用して災害ボランティアを募集する。必要に応じて災害ボランティアの登録フォームを作成し事前登録をお願いする。

2　感染症が流行しているときは、国や県の指針に基づき必要書類を持参するよう呼び掛ける。
※参考　令和２年７月豪雨災害時
　熊本県ＨＰ『被災地で活動する際の感染防止対策チェックリスト』

3　名札にカタカナ太字で記入してもらい、利き腕と逆の腕に貼ってもらう。マッチング用の付箋（7.5×2.5 ㎝）２枚にそれぞれ氏名と連絡先（携帯番号）を記入してもらい、グルーピングの際に名簿に貼るのでそこまで保管するように説明する。

4　新規（初めて）参加の個人の方はオリエンテーションコーナーに、②継続（２回目以上）参加の個人の方はマッチングコーナーに誘導する。

5　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し、マッチング班へ連絡する。

6　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。

7　受付終了後は、当日受付けたボランティアの個人・団体の人数を集計し、総務班に報告する。
また、翌日の活動のための準備を（登録したボランティアの数の調整や、団体の割り振り、ボランティア募集など）ニーズ班とも連携しながら行う。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ
限定した短時間で簡易的な作業が多いが、時間帯によっては人手を必要とするので各種（ボランティア）団体に依頼できれば望ましい（ボランティア連絡協議会、日赤奉仕団、民生委員児童委員協議会、地元ボランティア等）。

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。

コーナーの設営

◇受付スペースには手指消毒用のアルコール、検温器を設置する。使用済のボールペンやクリップボードを分け、その都度アルコール消毒を行う。机やいす、その他使用したものはその都度消毒する。

◇密を避けるため、間隔を保つように声掛け誘導する。

◇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11時までとし、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。

◇11時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。

未成年者への受付対応

中学生の場合は、保護者同伴のみ活動を受け付ける。高校生の場合は保護者の同意書を必要とする（※学校関係者の引率があることを原則として受け入れる。また、活動先を十分検討する、64Ｐ参照）。

※中高生は判断能力や体調管理に未熟な部分もあり、また知らない大人との活動もありえるため。

※小学生以下は被災現場での活動は不可とするが、センター内の清掃など軽微な作業がある場合には保護者同伴で可能とする。

混雑防止

間隔を保つための目張りを行い、必要に応じて受付時間を分けて対応する。

名札（シール）

◇県社協指定のものがあれば、そちらを優先して活用する。

◇「カタカナ」、油性ペンで「太字」で記入するように説明する。記入例を用意して表示する。

◇テープの場合は、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こと。また、接着面に空気が入っていると書きにくいため、全面がきちんと接着するように貼りつけておく。

【　オリエンテーション　】

手　　順

１　ＳＮＳなどを利用して「災害ボランティアセンターにおける活動の流れ」【様式６】「注意事項リーフレット」【様式７】を掲載し、事前に読んできてもらうように呼び掛ける。場合によっては、オリエンテーション動画の配信や上映も検討する。
※災害支援サイボウズ『オリエンテーション』参照

２　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。「注意事項リーフレット」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えるべき事項と指示のあった事項を説明する。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ
限定した時間ではあるが、災害ボランティアの経験や研修を受けた人、人前で説明することに慣れている人が望ましい。

◇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(場を和ませるレクリェーション)を入れるなどして、緊張や雰囲気を和らげ、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、20～30名単位で説明を行う。

◇密を避ける・時系列的な誘導を図る目的で、スペースや部屋が確保できれば二会場制とし、交互に誘導をしていく。

◇説明時間は、10分程度で終了するよう心がける。

◇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、双方の声が聴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」を拡大して掲示し、説明するなどの工夫も行う。

◇説明の際には、ワイヤレスマイクを使う、動画を用いるなど大声をださない工夫をする。

※証明書の受付

基本的には、ボランティア受付・オリエンテーション班が担当する。時間帯によっては対応できないこともあるため、その場合は総務班が担当する。

◇『ボランティア活動証明書』の受付

住所、氏名、活動日を確認し、証明印を押印しコピーをとって本人にわたす。

◇『高速道路無料化証明書』の受付

住所、氏名、利用日を確認、証明印を押印後、日付を記入し、本人へ返却する。〇〇〇災害ボランティアセンターが紹介した活動ではない場合は、コピーをとって本人に返却する。

⑤災害ボランティアセンター運営マニュアル(4)マッチング・グルーピング・活動報告班

マッチング・グルーピング・活動報告班

役　　割

マッチングは、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。

グルーピングは、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。

活動報告は、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。

手　　順

【　マッチング　】

1　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。

2　ニーズ票の主要事項を読みあげたあと、軽トラが必要な場合はその旨説明し提供が可能な方を先に募る。

3　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。

【　グルーピング　】

4　メンバーの中からリーダー１名と、サブリーダーを1名以上選任する。資材搬出で軽トラを使う場合は軽トラに乗車する方をサブリーダーに指名し、資材管理を依頼する。リーダー専用、サブリーダー専用の色付きガムテープを名札の上部に貼り付ける。

5　リーダー、サブリーダー、メンバーの順で本部用とボランティア用の「グループ名簿」【様式８】に受付で記入した付箋を貼る。

6　選任されたリーダーに、①ニーズ票の写し、②住宅地図(広域･詳細)2部、③グループ名簿、④資材票【様式９】、⑤活動報告書【様式11】、⑥ボランティア紹介リーフレット【別紙２】の６点が入ったクリアファイルを渡す。サブリーダーには資材の管理を依頼する。

７　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、駐車の可否、トイレの有無、必要資材について説明する。

８　ボランティア紹介リーフレット「依頼者の皆様へ」は、活動現場到着後にリーダーから依頼者へ手渡すように促す。

９　リーダーには、「グループ名簿」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。

１０リーダーに渡したニーズ票の写しとグループ名簿、住宅地図は、被災者やメンバーの個人情報が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。

１１　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。

１２　グループのメンバーに応じた配車を行う。駐車場がある場合は基本乗合せをお願いする。その際、リーダー、サブリーダーは別車両に乗り込み、２台以上の台数が必要な場合はそれぞれの車両のメンバーで場所の確認や連絡先の交換を促す。
センターの車両を貸し出す場合には運転手の免許証の控えをとり、ニーズ番号、車両番号を鍵の保管場所、本部用の控えにそれぞれ書き込んで鍵を渡す。

１３　グループのモチベーションや士気、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工夫する。

１４　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案内し必要なら自由に取ってもらう。その後、資材置き場へ誘導する。

１５　誘導後は、「マッチング業務確認票」【様式10】に必要事項を記入する。

【　活動報告　】

１６　活動を終え、センターに戻られた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。

１７　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。

１８　活動報告にあたってはスタッフがグループリーダーから次の事項を聴き取り、活動報告書に記入する。報告の結果、活動が継続の場合は⑶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

１９ 災害ゴミの搬出が行われていれば、詳細地図にゴミの種類と量を書き込む。

２０ 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。

２１ 活動報告を受けて、依頼者に連絡し、完了及び継続の確認をする。

２２ 完成した活動報告書と、返却されたニーズ票･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。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ
災害ボランティアセンター運営の経験や研修を受けた人、継続的にセンター運営に関われる人が望ましい（応援社協職員、地元ボランティア等)。

マッチング

◇密を避ける・時系列的な誘導を図る目的で、スペースや部屋が確保できれば二会場制とし、交互に誘導をしていく。

◇軽トラを提供できる方専用の席を用意する。

◇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)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場所になる場合は、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)方を選ぶ。(カーナビ付きの車で来られている方でも可)

◇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はもたない。
例）「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。

団体や多数のボランティアの受入が予測できる場合

◇マイクロバスや大型バスで来られる団体が、センター内に来られると密になり混雑することから、受付からマッチングまでを車内で行う「バスマッチング」を試みる。

◇地域のリーダーが被災者を把握されている場合やセンター以外に拠点を設けられる場合は現地に直接ボランティアに行ってもらう「コミュニティマッチング」を検討する。

１　コミュニティマッチングを行う場合は事前に拠点となりうる場所の下見を行い、必要な資材の確認を行う。
２　地域のリーダーに協力してもらう場合は前日・当日と連絡をとり連携を図る。
３　人数分の必要な資材を事前に拠点へ搬入する。
４　活動日当日はセンター外での活動となることから、熱中症対策など十分な準備をして、必要数のニーズファイルを持参し、担当スタッフは早めに現地に向かう。

５　受付～活動報告までを現地で行う。
６　活動を終え、ボランティアが帰ったら、速やかに撤収する。
７　コミュニティマッチングで現地に直接行ってもらうボランティアはボランティア保険に加入した者のみとする。
※事前に確認する。

グルーピング

◇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。

◇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。

活動報告

◇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。

◇基本スタッフが聞き取り、記入する。

◇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。

班全体をとおして

◎班のメンバースタッフが交代する際には十分な引継ぎを行う。可能であれば新旧スタッフが重なる時間を持つことが望ましい。

◎センター開始から活動内容は変化していくことから、班の引継ぎ項目や注意事項も増えてくる。ファイルを作成し冊子にまとめておくなど円滑な引継ぎを心がける。

⑥災害ボランティアセンター
運営マニュアル(5)
資材・車両班

資　材・車　両　班

役　　割

資材担当は、ボランティアが使用する資材の貸出、洗浄、修理、保管などの管理業務を担う。

車両担当は、必要に応じてセンター所有の車両で、活動現場までボランティアを送迎する役割を担う。

手　　順

【　資材　】

1　グループリーダーが持っている資材票をもとに、必要資材の種類･数量を確認する。
ニーズ調査の状況によっては資材の数量や種類が確定できない場合もありえる。そういった場合はグループ人数に応じた資材を提供する。（59～60Ｐ参照）

2　資材を必要数準備し、グループリーダー・サブリーダーと確認する。

3　メンバーで車両に資材を積み込むよう促す。

4　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、資材担当で必要な資材を用意し、車両担当と協力して届ける。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。

5　グループが帰ってきたら、リーダーは活動報告、他メンバーは資材洗浄をするように声掛けをする。サブリーダーに数量の増減や破損の有無を確認し、返却を受付、整理する。

6　土のう袋、ビニール袋、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、ＳＮＳ等で寄贈も呼びかけてもらう。ただし、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お知らせする。

7　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。
寄贈の場合は帳簿を用意し、団体や個人（代表者）名、住所、連絡先、物品名、数量等を記録する。

８　資材の在庫チェックを行い、破損や紛失した資材数を把握する。

【　車両　】

９　資材の調達を済ませたグループを集合させ、人数を確認する。

10 リーダーが持っている送迎用の住宅地図(広域･詳細)を基に活動場所を確認する。

11 複数グループを同一車両で送迎する場合には、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。

12 午後より送っていったグループの迎えの段取りについて話し合う。迎えの担当者・時間が決定したらグループリーダーへ連絡する。

13 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。

注意事項･工夫する点

◇スタッフ
被災地の地理に詳しい人、大型車両の免許保持者、工具の扱いに慣れた人が望ましい（ＪＣ、地元ボランティア等）。

資材

◇活動終了後に現地で資材の数量を確認して持って帰ってくるように声をかける。

◇依頼者の資材を使う場合はセンターの物と混在しないように注意を促す。

◇貸し出す資材は、資材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。

◇活動に対して労いながらも、洗浄・返却までお願いする。

◇汚泥をセンター内に持ち込まないよう、泥落とし、洗浄、殺菌、消毒を促す。

◇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、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、借りた数量を把握しておく。

◇土のう袋、消毒液、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、資材をブルーシートで覆う、室内で保管するなど防犯対策を講じる。

◇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、トロ箱に水を張った靴底の泥落としコーナーや消毒マットを準備する。

◇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（ＪＣ）･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、ＳＮＳ等やマスコミ等を活用した募集などにより行う。

◇全国の各社協や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。

車両

◇送迎する場合は、マイクロバス、ワゴン車が必要になるため、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、青年会議所、ライオンズクラブなど

◇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。

◇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。

◇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。

◇センターで使用する車両には「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」などのプレートを貼付する。ボランティア自身の車両にもラミネート加工したものを渡し、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。

⑦様式集

【別紙１】災害ボランティア募集リーフレット

災害ボランティアを募集しています！！

○○○で○月○日に発生した○○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、○○○社会福祉協議会では、『○○○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

令和○○年○月○日～

＊　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

○○○○○○○○○○に

午前9時00分～午前10時までにご集合ください。

≪ご連絡先≫

○○○災害ボランティアセンター

TEL　○○○○―○○―○○○○

FAX　○○○○―○○―○○○○

＊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２】ボランティア紹介リーフレット

私たちは
○○○災害ボランティアセンター
から来ました

ボランティアへの報酬は不要です。

ボランティア活動で気づいたことや活動の継続等が必要な場合は、その旨をボランティアグループのリーダーにお伝えください。

≪ご理解いただきたいこと≫

●作業中に危険であると判断した場合の中断

●作業終了時間の厳守

災害ボランティアセンターへの帰所時間　午後３時まで

＊依頼者宅から当センターまでの所要時間を考慮して作業を終了させていただきます。

●小まめな休憩

＊１０分程度の休憩を１時間に２～３回取らせていただきます。

●トイレ借用のご協力

●お断りする作業

・営利目的の作業や政治･宗教的活動のお手伝い

・危険が伴う作業（例：高所作業、倒壊の恐れがある場所での作業など）

○○○災害ボランティアセンター
住所：○○○○○○
電話：○○○―○○○○―○○○○

【別紙3】

災害ボランティアセンタースタッフ配置図

本部・ 総務班	ニーズ班	ボランティア受付・ オリエンテーション班	マッチング班・ グルーピング・ 活動報告班	資材班 車両班	
欠席者					

【様式１】依頼促進リーフレット（おもて）

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、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。

◆受付期間

〇月〇〇日（△）□時～

◆受付時間

電　　話　午前〇時～午後〇時

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

◆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。

〇〇〇災害ボランティアセンター

電　　話：〇〇〇-〇〇〇-〇〇〇〇

ファックス：〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇

【様式１】依頼促進リーフレット（うら）

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。

【様式２】ニーズ票

□ 緊急

ニーズ票

No.

受付日時	令和　年　月　日　曜日　時　分			受付者名	
ﾌﾘｶﾞﾅ 依頼者		電話番号	（携帯） （固定）		
ﾌﾘｶﾞﾅ 対象者		性別	男・女	年齢	歳
住所（活動場所）					
電話番号	（携帯） （固定）	現在お住いの場所又は避難所			
世帯状況	□一人暮らし高齢者　□高齢者のみの世帯　□障がい者世帯 □一般世帯　□その他（　）				
相談内容					
今後について	□リフォームして住みたい　□解体予定　□未定（　）				
ボランティア希望内容	家財・災害ごみ搬出　□希望　□不要　その他（　）				
	天井はずし　□希望　□不要　その他（　）				
	壁はがし　□希望　□不要　その他（　）				
	床板はがし　□希望　□不要　その他（　）				
	床下泥出し　□希望　□不要　その他（　）				
	消毒　□希望　□不要　その他（　）				
	敷地内泥出し・家財出し　□希望　□不要　その他（　）				
	その他（　）				
活動場所の被害状況	建物は	□一戸建て（木造・鉄骨・鉄筋）　□マンション・アパート			
	家全体は	□傾いている　□傾いていない　□その他（　）			
	壁は	□ヒビあり　□崩落　□被害なし			
	屋根は	□瓦が落ちた　□ずれている　□被害なし　□その他（　）			
	垣根は	□崩れている　□崩れていない　□その他（　）			
	隣家は	□崩壊している　□傾いている　□被害なし　□その他（　）			
	最寄道路は	□自動車で通れる　□通れない　□その他（　）			
	浸水状況は	□床上浸水　□床下浸水　□浸水なし　□その他（　）			
危険度合	・高　・中　・低　□その他（　）				
ライフライン	※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 □ガス　□電気　□水道（水道が使えない場合…水タンク　個）				
駐車の可否	□可能（台数　台）　□不可能（ □その他（　）				
トイレの有無	□あり　□なし→□その他（　）				
希望日	□すぐに　月　日（　）　時頃～ □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					

【様式3】

受付日時 月　日　時　分	受付者氏名	受付番号

新規ボランティア受付票（個人用）

フリガナ 氏　名		性別 男・女	生年月日 昭和・平成 年　月　日（　歳）	一般 学生
住　所	〒＿＿＿＿－＿＿＿＿＿＿			
電話番号		緊急連絡先 ※自宅もしくは家族		
活動期間	1　本日のみ　　2　長期可能 3　＿＿＿＿月　＿＿＿＿日　～　＿＿＿＿月　＿＿＿＿日			
資格･特技	・医師　・看護師　・救急救命士　・介護士　・保育士　・建築士 ・大工　・整体師　・配管技師　・その他〔　　〕			
ボランティア活動保険	加入済　・　未加入			
備　考			＊未加入者の保険加入手続処理済	加入プラン

【様式4】

受付日時 月　日　時　分	受付者氏名	受付番号

継続ボランティア受付票（個人用）

フリガナ 氏　名		性別 男・女	生年月日 昭和・平成 年　月　日（　歳）	一般 学生
初回受付日	年　月　日			
住　所				
電話番号		緊急連絡先 ※自宅もしくは家族		
活動期間	1　本日のみ　　2　長期可能 3　＿＿＿＿月　＿＿＿＿日　～　＿＿＿＿月　＿＿＿＿日			
資格･特技	・医師　・看護師　・救急救命士　・介護士　・保育士　・建築士 ・大工　・整体師　・配管技師　・その他〔　　〕			
備　考				

【様式3】
記入例

受付日時	受付者氏名	受付番号
月　日　時　分		

新規ボランティア受付票（個人用）

フリガナ 氏名	ヒトヨシ　タロウ **人吉　太郎**	性別 (男)・女	生年月日 (昭和)・平成 56 年　1 月　1 日（40 歳）	(一般) 学生
住所	〒 868 － 0042 熊本県人吉市西間下町 41-1			
電話番号	○○○-○○○○-○○○○	緊急連絡先 ※自宅もしくは家族	妻：○○○- ○○○○-○○○○	
活動期間	(1) 本日のみ　　2　長期可能 3　＿＿＿月　＿＿＿日　～　＿＿＿月　＿＿＿日			
資格･特技	・医師　・看護師　・救急救命士　・介護士　・保育士　・建築士 ・大工　・整体師　・配管技師　(・その他)〔防災士　〕			
ボランティア活動保険	(加入済)　・　未加入			
備考		＊未加入者の保険 加入手続処理済	加入プラン	

【様式4】

受付日時	受付者氏名	受付番号
月　日　時　分		

継続ボランティア受付票（個人用）

フリガナ 氏名	ヒトヨシ　タロウ **人吉　太郎**	性別 (男)・女	生年月日 (昭和)・平成 56 年　1 月　1 日（40 歳）	(一般) 学生
初回受付日	R○年　○月　○日			
住所	〒 868 － 0042 熊本県人吉市西間下町 41-1			
電話番号	○○○-○○○○-○○○○	緊急連絡先 ※自宅もしくは家族	妻：○○○- ○○○○-○○○○	
活動期間	1　本日のみ　　(2) 長期可能 3　＿＿＿月　＿＿＿日　～　＿＿＿月　＿＿＿日			
資格･特技	・医師　・看護師　・救急救命士　・介護士　・保育士　・建築士 ・大工　・整体師　・配管技師　(・その他)〔防災士　〕			
備考				

【様式5】

〇〇〇災害ボランティアセンター
FAX　〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇

受付日　令和　　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（　　）
活動日：　　月　　日（　　）

※複数日参加の場合は、活動日ごとにご提出ください。

No.	氏　　名		性別	電　話 携帯電話(無い方は自宅) 上記以外の緊急連絡先	年齢	ボランティア活動保険の加入
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	加入プラン	加入人員
加入手続処理済		人

【様式5】

〇〇〇災害ボランティアセンター
FAX　〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇

受付日　令和　　年　　月　　日

ボランティア受付票（団体用）【記入例】

団 体 名（　チームハッピー　　）
団体住所（　人吉市西間下町 41-1　　）
電話番号（　０９０－１２３４－５６７８　）
活動日：　〇月　　〇日（　）

※複数日参加の場合は、活動日ごとにご提出ください。

No.	氏　　名		性別	電　話 携帯電話(無い方は自宅) 上記以外の緊急連絡先	年齢	ボランティア活動保険の加入
1 代表者	人吉　太郎	一般 学生	男 女	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 妻：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	40	済・未
2	人吉　花子	一般 学生	男 女	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 夫：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	39	済・未
3	球磨　次郎	一般 学生	男 女	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 妻：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	55	済・未
4	球磨　恵	一般 学生	男 女	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 夫：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	45	済・未
5	球磨　一郎	一般 学生	男 女	〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇 母：〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇	16	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	加入プラン	加入人員
加入手続処理済		人

【様式６】活動の流れリーフレット

『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。

⑤ グルーピング

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。

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。

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。

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。

【様式７】注意事項リーフレット（おもて）

活動上の注意

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 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細心の注意を払ってください。

２ 必ず団体行動でお願いします

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。

３ 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、次の点にご配慮願います。

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、絶対行わないでください。

４ 主な活動内容について

〇〇〇災害ボランティアセンターに寄せられる主なご依頼は、次の通りです。
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していただくこともあります

５ 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、「〇〇〇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。

６ 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。

７ 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。

８ 必ず午後３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、「今後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。

９ 絶対にムリはしないでください

活動中は十分な休憩をとり、水分の補給もこまめにしてください。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。

※ 感染症対策について

〇〇〇災害ボランティアセンターでは、必要に応じて下記のような感染症対策を行なっています。ご自身や周囲の人、住民さんの健康を守る為、皆様のご協力をお願いします。

□必ずマスクをしましょう。
□各箇所に手指消毒を設置します。また、グループに1本ずつ手指消毒ジェルの貸し出しをします。休憩の際など、こまめに手指消毒をしましょう。
□昼食等でマスクを外す際は、周囲の人との間隔をとり、会話は控えましょう。
□活動場所へ向かう際に相乗りする車内では窓を開け換気をしましょう。また、必ずマスクをし、大きな声での会話は控えましょう。
□使用した車両の掃除をしましょう。ドアノブ、ハンドル、各スイッチ、鍵など、使用した人がアルコール消毒をしましょう。掃除用の消毒液は、資材置き場に置いてありますのでご自由にお使いください。

【連絡先】
◎活動当日の現地での作業中に困りごとや問題が発生した場合や、ケガをした場合などボランティア活動保険に係るお問い合わせ
→〇〇〇災害ボランティアセンター　TEL　〇〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇

【様式７】注意事項リーフレット（うら）

『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。

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。

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。

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。

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。

【様式8】

リーダーへの連絡	□ 午前　時　分	□ 午後　時　分

グ　ル　ー　プ　名　簿

ニーズ票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 ※カタカナで記入	No.	車	氏　名 ※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・スマホを持参してください。
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「〇〇〇災害ボランティアセンター」に連絡してください。
（ニー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、「人吉市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３時までに必ず〇〇〇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

【様式9】

資 材 票

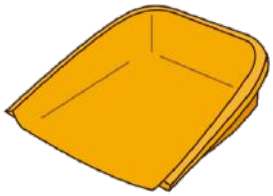
No.

	品名	数量
1	剣スコップ(大)	
2	剣スコップ(小)	
3	角スコップ(大)	
4	角スコップ(小)	
5	ジュウノウ	
6	じょれん(大)	
7	じょれん(小)	
8	一輪車	
9	土のう袋	
10	土のうバケツ	
11	テミ	
12	チリトリ	
13	竹ぼうき	
14	土間ぼうき	
15	のこぎり	
16	バール(大)	
17	バール(小)	
18	かなづち	
19	高圧洗浄機	
20	ホース	
21	デッキブラシ	
22	スイーパー	
23	バケツ	
24	ブルーシート	
25	脚立	

	品名	数量
26	ヘルメット	
27	ブラシ(デッキブラシの先)	
28	ブラシ(手作業用)	
29	歯ブラシ	
30	タワシ	
31	スクレーパー	
32	スポンジ	
33	ぞうきん	
34	防塵マスク	
35	ゴーグル	
36	水タンク	
37	ビニール袋	
38	発電機	
39		
40		
41		
42		

ジュウノウ

テミ



じょれん

スクレーパー

【様式9】

資 材 票 （Aセット・Bセット）

No.

	品名	A （10人セット）	B （15人セット）
1	剣スコップ		
2	角スコップ		
3	一輪車		
4	土のう袋		
5	テミ		
6	土のうバケツ		
7	ジュウノウ		
8	ほうき		
9	チリトリ		
10	のこぎり		
11	バール（大）		
12	デッキブラシ		
13	じょれん		
14	高圧洗浄機		
15			
16			
17			
18			
19			
20			

【様式9】

資 材 票 （Aセット・Bセット）

No.

	品名	A （10人セット）	B （15人セット）
1	剣スコップ	2	4
2	角スコップ	5	8
3	一輪車	2	3
4	土のう袋	200	300
5	テミ	4	6
6	土のうバケツ	4	3
7	ジュウノウ	2	4
8	ほうき	2	4
9	チリトリ	4	6
10	のこぎり	2	3
11	バール（大）	2	3
12	デッキブラシ		
13	じょれん		
14	高圧洗浄機		
15			
16			
17			
18			
19			
20			

【様式10】

マッチング業務確認表

令和　　年　　月　　日（　　曜日）

	ニーズNO	依頼者名	活動人数	送迎人数	軽トラ	送出時間	帰所時間	完 ・ 継	継続回数	備　考
1								完 ・ 継		
2								完 ・ 継		
3								完 ・ 継		
4								完 ・ 継		
5								完 ・ 継		
6								完 ・ 継		
7								完 ・ 継		
8								完 ・ 継		
9								完 ・ 継		
10								完 ・ 継		
11								完 ・ 継		
12								完 ・ 継		
13								完 ・ 継		
14								完 ・ 継		
15								完 ・ 継		
16								完 ・ 継		
17								完 ・ 継		
18								完 ・ 継		
19								完 ・ 継		
20								完 ・ 継		
21								完 ・ 継		
22								完 ・ 継		
23								完 ・ 継		
24								完 ・ 継		
25								完 ・ 継		
26								完 ・ 継		
27								完 ・ 継		
28								完 ・ 継		
29								完 ・ 継		
30								完 ・ 継		
31								完 ・ 継		
32								完 ・ 継		
33								完 ・ 継		
34								完 ・ 継		
35								完 ・ 継		

【様式 11】

活 動 報 告 書

令和　　年　　月　　日（　　）

センター戻り　　時　　分

リーダー氏名：　　報告受付者：

ケガ･事故	ケガ人（ あり ・ なし ）　事故（ 交通事故 ・ 物損事故 ・な し ） ありの場合（氏名・ケガの状態）　＊ケガをした方は、手続きがあります。 （　　）
活動報告 本日の活動内容進捗状況気づいたこと	１　今日で活動は □完了　□継続　□その他（　　） ２　次回継続の場合 □　希望日時　　月　　日　　曜日　　時 □　作業内容　　屋　内　・　屋　外 （　　） □　必要人員　（　　）人程度で（ 男　　名・女　　名、不問 ） □　その他（連絡事項など） （　　）
次回継続の場合の必要な資材	□剣スコップ　大（　）・小（　）　□角スコップ　大（　）・小（　） □ジュウノウ（　）　□じょれん　大（　）・小（　）　□一輪車（　） □土のう袋（　）　□土のうﾊﾞｹﾂ（　）　□てみ（　）　□チリトリ（　） □竹ぼうき（　）　□土間ぼうき（　）　□のこぎり（　）　□かなづち（　） □バール　大（　）・小（　）　□高圧洗浄機（　）　□ホース（　） □ﾃﾞｯｷﾌﾞﾗｼ（　）　□スイーパー（　）　□バケツ（　）　□ﾌﾞﾙｰｼｰﾄ（　） □脚立（　）　□ヘルメット（　）　□ブラシ　大（　）・小（　） □ビニール袋（　）　□タワシ（　）　□ｽｸﾚｰﾊﾟｰ（　）　□スポンジ（　） □雑巾（　）　□その他（　　） トラック　□必要（・軽トラ　　台　・２ｔダンプ　　台）　□不要

【様式12】

傷 病 者 対 応 一 覧

フリガナ 氏　　名	ボランティア 活動保険加入日	受付社協名	傷　病　者 受　付　日	対　　応

【様式 13】

○○○災害ボランティアセンター

災害ボランティア活動　保護者同意書

（高校生用）

令和　　年　　月　　日

本人氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

保護者氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

本人との関係　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

緊急連絡先　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

活動日

月　　日（　）	月　　日（　）	月　　日（　）
月　　日（　）	月　　日（　）	月　　日（　）

【様式14】

ボランティア活動証明書

令和　　年　　月　　日

住所 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

名前 ＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

社会福祉法人　〇〇〇社会福祉協議会
〇〇〇災害ボランティアセンター　㊞

上記の者は、当センターのボランティア活動に、下記のとおり参加したことを証明します。

記

1　災 害 名	
2　活動地域	〇〇〇
3　活動期間	令和　　年　　月　　日～令和　　年　　月　　日
4　活動内容	災害ボランティア活動

注）1　正式な活動証明書の発行を依頼されたときに発行します。
　　2　発行は、活動終了報告後とします。

【様式15】

ニーズ票　一覧

	ニーズ票NO	受付日	調査済・未	依頼者	対象者	性別	住所	年齢	電話番号	世帯状況	依頼内容	活動日	完了日 キャンセル日	活動人数	活動回数	活動状況	備考
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	

⑧資料集

必要な資機材や物品等

災害ボランティアセンターを設置した際に、センター管理・運営において必要なものを以下の一覧表とし、その都度必要なものがあれば調達を行い、センターの管理・運営に支障をきたさないようにする。

区分	必要な資材・機材等（例）
資機材	□被害地域全域地図　□住宅地図　□広域大地図 □ホワイトボード　□携帯電話　□インターネット回線 □ファックス　□プリンター　□（ノート型）パソコン □掲示板　□デジタルカメラ　□コピー機　□トロ箱 □シュレッダー　□パーテーション　□ブルーシート □案内表示（災害 VO・駐車場）　□のぼり　□テント □延長コード　□ブースターケーブル　□パイロン □コーンバー
	□ハザードマップ　□長机　□椅子　□テレビ □ラジオ　□ハンドマイク（拡声器）　□防災ベスト
事務用品	□クリアファイル　□仕分けボックス（トレイ）　□名札用シール □付箋紙　□ボランティア活動保険加入カード □ボールペン　□油性ペン（マジック・マーカー）□模造紙 □用箋バサミ（クリップボード）
	□鉛筆　□消しゴム　□蛍光ペン □はさみ　□クリップ　□ホッチキス □定規　□ガムテープ　□セロテープ □コピー用紙　□段ボール　□乾電池　等
車両	□送迎車　□軽トラック・トラック □「災害ボランティアセンター」車両表示
救護用品	□簡易ベッド　□担架　□救急箱　□AED □医療機関リスト　□血圧計　□風邪薬　□腹痛薬 □目薬　□体温計（検温器）　□傷薬　□オスバン液 □ガーゼ　□包帯　□三角巾　□絆創膏 □湿布　□テーピングテープ
生活用品	□炊き出し用具　□電気ポット　□カセットコンロ □湯茶セット　□飲料水　□非常食　□生活用水 □簡易ベッド　□毛布　□タオルケット　□タオル □ブルーシート　□消毒液　□洗剤　□新聞紙 □冷暖房機器　□燃料　□掃除用具　□ついたて □スリッパ　□塩アメ　□救急箱　□消毒マット □トイレットペーパー　□仮設トイレ

様式	□【別紙１】災害ボランティア募集リーフレット □【別紙２】ボランティア紹介リーフレット □【別紙３】災害ボランティアセンタースタッフ配置図 □【様式１】依頼促進リーフレット □【様式２】ニーズ票 □【様式３・４】ボランティア受付票（新規個人・継続個人） □【様式５】ボランティア受付票（団体） □【様式６】活動の流れリーフレット □【様式７】注意事項リーフレット □【様式８】グループ名簿 □【様式９】資材票 □【様式１０】マッチング業務確認票 □【様式１１】活動報告書 □【様式１２】傷病者対応一覧 □【様式１３】保護者同意書（高校生用） □【様式１４】ボランティア活動証明書 □【様式１５】ニーズ票一覧 ※【別紙 1】から【様式 17】は４４Ｐ～６６Ｐ

○物品・資材の確保及び管理について

①備品・資材の確保にあたっては、必要に応じて市町村災害対策本部、熊本県社協、球磨ブロック社協災害時相互応援協定幹事社協、災害関係 NPO 団体等に協力・要請を行う。

災害ボランティアセンター設置の際の連絡先

※　活用する場合は熊本県社協経由で行う。

区分	支援内容	
資材・機材	災害ボランティア用資材の貸出	
資材・機材	災害ボランティア用資材の貸出	社会福祉法人 　全国社会福祉協議会 全国ボランティア 　・市民活動振興センター
資材・機材輸送	災害ボランティア用資材の送料負担	熊本県社協 人吉球磨ブロック社協 ＪＣ　　等
レンタカー	災害時のレンタカーの優先的借用 軽トラック→１０台 ハイエース→１０台程度優先可 損壊時は、１～５万円必要 （目安１キズ　１万円）	
保険	車両保険のない車 保険適用外の車を運転中の事故等 →社協の保険　総合補償タイプ	
固定電話	固定電話の災害時優先設置 回線増設期間→２～３日必要 回線新設期間→１０～１４日必要 ※災害対策本部名での申請必要	
携帯電話	携帯電話の災害時の無償貸出 ※災害対策本部名での申請必要	

②資材は可能な限り、購入・無料借用・有料借用・寄付物品とに分類して、管理・保管を行う

③増加する備品や資材の保管場所を予め明確にしておく。

【 発言例 】

ボランティア受付

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、こちらへお願いします。

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、名札（シール）に太字のペンで、自分の名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。

5　名前は、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、「ボランティア活動保険加入カード」に必要事項の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。

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くこともございます。可能な限りお車の提供をお願いします。
なお、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で受け取りますのでそれまで無くさないようにお持ちください。

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、こちらへお願いします。

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、名札（シール）に太字のペンで、自分の名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。

5　名前は、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くこともございます。可能な限りお車の提供をお願いします。
なお、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」のコーナーで受け取りますのでそれまで無くさないようにお持ちください。

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　団体の代表者は、こちらへお越しください。

3　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。
事前にいただいた名簿から増減や変更点はございませんか。

4　代表以外の方は、名札（シール）に太字のペンで、自分の名前をカタカナで大きくハッキリと書いてください。

5　名前は、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。

7　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。

オリエンテーション

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　時間帯や状況によっては、各コーナーでお待ちいただくこともあるかと思います。ご了承ください。

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。
（「災害ボランティアセンターにおける活動の流れ」【様式６】を示して説明する。）

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)を紹介しますので、自分にできそうな活動であれば、手を挙げて「参加する」と意思表示をしてください。

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ピングします。

8　グループができたら、リーダー・サブリーダーを決め、配車を行いスタッフが依頼内容などの詳しい説明を行います。

9　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、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 センターの送迎車を利用する場合は、活動現場までワゴン車等で送迎を行いますので、資材を受け取ったら、車両班スタッフの指示に従ってください。

12 現場で活動した後は、午後３時までに当センターに戻ってきていただき、リーダーさんは活動報告を、その他のメンバーの方は、資材の洗浄をしたうえで返却をしていただき、グループごとに終了解散となります。

活動上の注意事項を説明

13 次に、注意事項をご説明します。配布しました【様式７】の「活動上の注意」をご覧ください。

(1) 名札（シール）は、利き腕の反対の腕に貼ってください。
〇〇〇の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「〇〇〇の災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者と作業内容の確認を行ってください。

⑵ 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。

⑶ グループリーダーの指示に従い、グループで行動してください。

⑷ 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。
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の電話番号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。

⑸ 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。

⑹ また、ハリキリ過ぎたり、ハシャ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、被災者やグループメンバーに自己紹介をしたり、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。

⑺ 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。

⑻ 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。

⑼ センターに依頼の多い活動は、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布などのお手伝い。
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、参加可能な活動がありましたら、手を挙げて意思表示をしていただけたらと思います。

(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連絡して依頼してください。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あげてください。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ります。

(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いております。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がありますので、当センターへ連絡してください。
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３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、「まだ作業が残っていることは災害ボランティアセンターに伝えておきますが、次回の作業日はまたセンターから調整の連絡が入ります」と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。

14　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。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。

15　オリエンテーションは、以上です。

16　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

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。
軽トラック(以下、軽トラ)を提供可能な方は所定の座席にお座りください。

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、被災者からの依頼内容を紹介しますので、「参加したい」あるいは「なんとかやれそうだ」と思われたら、手を挙げて参加の意思表示をしてください。「無理だな」、「いやだな」と思われた場合は、手を挙げずに次の依頼の説明をお待ちください。

3　(ニーズ票のケースを説明)
(1) (活動場所)
〇〇〇〇〇町にお住いの方からの依頼です。
(2) (活動場所への移動手段と移動時間)
活動現場は、ここから〇㎞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、もしくはファイル内の地図で場所を指す。)
車で〇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、〇〇〇です。時間があれば〇〇〇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)
人員は〇名必要です。作業内容〇〇〇があるため、体力に自信のある方にお願いしたいと思います。
※女性の下着の整理など性別限定作業の場合はその旨説明する。

4　こちらは駐車場が〇台分確保できますので、活動現場まで本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。ご協力をお願いします。

5　送迎用の自家用車の提供が可能な方で、依頼内容の活動に参加しても良い方を募集します。

※資材運搬軽トラが必要な場合、軽トラを提供できる方、運転できる方を先に募集する。

(「はい」と手が挙がる。)

Ａさんと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？

ＡさんとＢさんは、本日ご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○名で、Ｂさんは知人○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○名は、前の方にお越しください。
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○名、Ｂさんはあと○名乗れると回答)

あと○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○名で来たため、あと○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○名を募集します。どなたかいらっしゃいませんか？
(友人と○名で来た女性が手を挙げている。)
あなた方にお願いしたいと思います。よろしくお願いします。前の方にお進みください。

7　それでは、残りの○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○人組と市外の○人組を指名する。)
では、皆さん方○名にお願いします。前の方にお越しください。

8　では、前に集まっていただいた○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。

グルーピング

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＝リーダー乗車以外の車の台数)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、当センターのスタッフが連絡する場合があります。

4　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。
スムーズな活動ができるよう、皆さんのご協力をお願いします。
※リーダーの名札のうえに色付きガムテープを貼ってもらう。

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教えてください。
※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したり、リーダーさんの携帯がつながらない時に当センターからサブリーダーさんに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　では、今からグループ名簿に、受付で名前と連絡先を記入された付箋を貼っていただきます。
※リーダーにⓁマーク、サブリーダーにⓈマークをつける。

9　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　④資材票　⑤活動報告書　⑥ボランティア紹介リーフレット「依頼者の皆様へ」の６点を渡す。

10　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が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。

11 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。
＊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、駐車の可否、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」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。
取っておく物か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、取っておくべき物かどうかを、依頼者の方に必ず確認されるようにお願いします。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資材票で確認し、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ないよう、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、リーダーさんから依頼者に「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、依頼者から依頼内容を確認して作業を始めてください。

19　当センターへ午後３時までに帰ってくるために、作業途中でも、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。依頼者の資材を借りたときは、センターから持ってきたものと混同していないか確認してください。

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、事前に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、リーダーは活動の内容や災害ごみの有無、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、依頼者に終了の確認や継続の希望を確認し、希望される場合は希望日を確認されたうえで改めて災害ＶＣから連絡する旨伝えてきてください。

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、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　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。

資　材

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資材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　資材票では、大きい角型のスコップが10本となっていますが、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、資材票を修正する。)
また、土のう詰めは、土のうマシーンに、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。便利ですので活動現場で活用してみてください。

3　それでは、資材票をお返しします。リーダーさんが確認しながら、資材の数量分を運搬車両にメンバーで協力して積み込んでください。

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　今から皆さんは、活動現場に向かっていただきます。
※送迎する場合は、車両を案内し、迎えまでは活動現場に居続けることになる旨説明し、手持ちの荷物は全て持参するように促す。

活動が終了し、当センターに戻ってきたら、借りた資材を洗い場で洗浄し借りた場所へすべてお返しください。

6　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・サブ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。依頼者の資材を借りた場合にセンターの資材と混同することもありますので、借用した場合はきちんと返却してきてください。

7　活動現場で資材が不足する場合は、配布した「活動上の注意」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。

8　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。

9　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。
行ってらっしゃい！

車　両

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。

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。よろしくお願いします。活動場所を確認しますのでニーズファイルを見せてください。
※ファイル内にある住宅地図を確認する。

3　帰りの出発時刻はセンターから連絡がありますので、リーダーさんは連絡がとれるようにしといてください。13：00～14：00の間に連絡する予定です。

4　それでは、リーダーさんにニーズファイルをお返しします。

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。
活動場所までは〇分くらいで到着します。

6　お伝えする帰りの出発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。

7　予定よりも早く作業が終了した場合は当センターの電話番号に連絡してください。調整のうえ迎えに参ります。

8　トイレや飲料水等の確保はお済でしょうか。忘れ物もございませんか。資材をのせて出発します。

復　路

1　(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は、資材置き場にご返却ください。
車内にお忘れ物のないようご注意ください。

資　材

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　リーダーさんは活動報告にいかれてください。他のみなさんは資材の洗浄をして、元の場所にお返しください。壊れたりした物はありませんか？

３　＜資材返却後＞
ありがとうございました。資材の返却が終わりましたので活動終了となります。

４　お時間のある方は、是非、メンバーの方々で記念写真を撮られたりしてください。

５　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！

災害ボランティアセンターでのニーズ判断の考え方

災害ボランティアセンターでの悩みに「災害ボランティアセンターの活動範囲はどこからどこまでか（私たちはどこまでやったらよいのか）」というものがある。「これが正解！」というものはないが、現場で判断をするための考え方を以下で整理する。

判断の際に基本となるのは、

① 被災された方の自立や地域の互助を妨げないこと
　・・・依頼されたからといって、何でもかんでも引き受けるものではない

② 活動するボランティアの安全が担保されること
　・・・活動者に合わせて、適切な安全確認や衛生対策がなされていること

③ 支援の緊急度や被災者の自助力に合わせて優先順位を考えること
　・・・すべてのニーズを同時に対応できない場合、優先順位をつけることはある

④ 特定の政党を支持するなどの政治活動・宗教活動（布教）・経済活動の無償支援などではないこと

⑤ 被災された方々を居住地・性別・職業などで差別的な対応はしてはならないこと
　・・・年齢、経済力、家族状況、身体状況など困窮の度合いで優先順位をつけることはありえる

といった判断基準があげられる。

これは、水害でも地震でも、おおむね同じように考えることができる。ただ、①や③を考える際に注意したいポイントがある。上記のような原則から具体的なルールを策定したり、個別のケースを判断する時に、「現住の住家のみを対象とする（庭や家庭菜園、周辺空間は対応しない）」といったように限定するケースとした場合、被災者の発する「単語」を機械的に判断してしまうことである。

もしかしたら、その「家庭菜園」はお住いの方にとっては、日々の暮らしの中で「生きがい」だったり「身体を動かす機会」だったり「外に出て人と会う機会」だったりするかもしれない。

また、周辺空間（雨水側溝など）だったとしても、その「側溝」が復旧しないとすぐに溢れてしまい生活が成り立たないかもしれない。

現場に足を運び、依頼主の言葉に耳を傾け、形式ではなく意味や背景に思いをはせ、仲間とも意見を交わし、「被災者主体」の判断ができる災害ボランティアセンターでありたい。

もちろん、災害ボランティアセンターだけでは対応が難しい場合もある。そんな場合でも、他機関への紹介や、新たな取組の創出（資源開発）などの視点も大事にしていきたいところである。

また、④の原則も注意が必要である。

老夫婦二人で営んでいる観光物産店や飲食店が被災し、店内の片付けが必要な状況だとしたら、どうだろうか。

1　最低限の生活維持再建のための家屋の清掃や片付けと比較して緊急度は低い
2　しかし、当時者のみでの復旧は困難である
3　店の復旧は、町の復旧・復興にも意味がある
4　店舗の最低限の片づけ程度であれば、「災害によってマイナスになったことを、ゼロに戻す」だけであり、営利活動の補助にはあたらないのではないか
5　ボランティアによる支援があることは、当事者の勇気づけになる

よって

『相談対応は行い、家屋片付けなどが一定の進捗を見せた段階で、関係団体とも協力し、最低限の片づけなどに限って活動を実施してもよいのではないか』

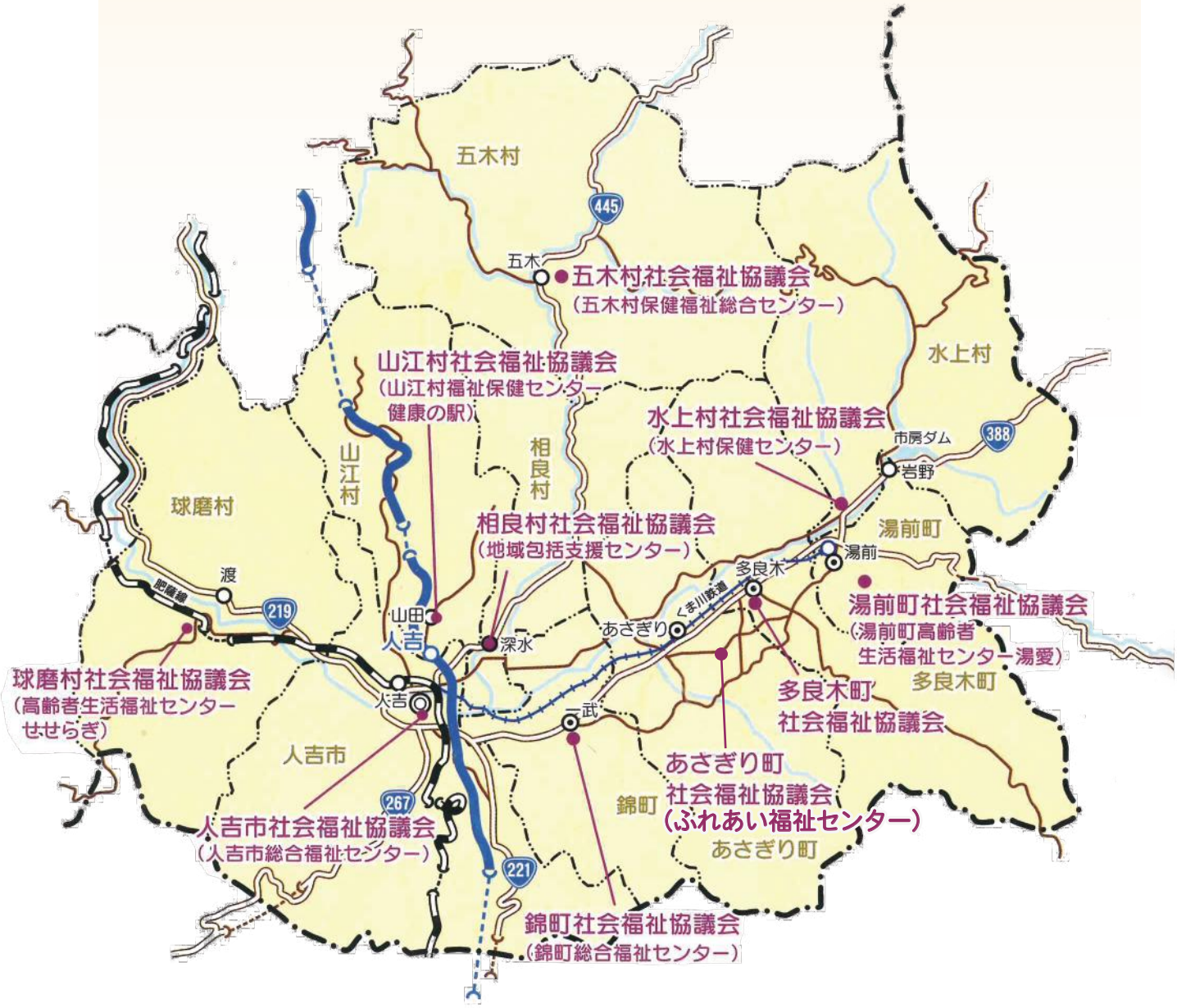
『ただし、ボランティアコーディネートの際には、異論があることも理解し、活動内容や状況を丁寧に説明し、活動者の理解と合意のもとに紹介する』

『ボランティアの参集状況次第では、お引き受けできない場合もありうるが、その場合でも対面で丁寧に説明をするなどして、すぐに対応をできないことをお伝えする』

以上のようなことを考慮しながら、被災者に寄り添った対応をしていきたいと思う。

監修　にいがた災害ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱネットワーク　李　仁鉄　氏

《各市町村社会福祉協議会分布図》



このマニュアルは、熊本県社会福祉協議会
『熊本県社会福祉振興基金安心生活支援活動推進事業』
の助成を受け作成したものです。