

災害ボランティアセンター 立ち上げマニュアル

社会福祉法人神栖市社会福祉協議会

平成21年(2009年)12月

災害ボランティアセンター立ち上げマニュアル

1 職員の参集・被災状況等の確認について	1
2 災害ボランティアセンターの設置について	2
3 災害救援ボランティアの募集について	6
4 災害ボランティアセンターの情報管理について	7
5 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について	8
6 災害ボランティアセンターの組織について	9
7 各班の活動内容・手順について	11
ボランティア受付班	11
ニーズ班	12
マッチング班	13
送り出し班	15
資材班	16
総務班(総務・会計担当)	17
総務班(広報・情報担当)	19
8 災害ボランティアセンターのレイアウト	20
9 様式集	21

1 職員の参集・被災状況の確認について

(1) 職員の参集について

勤務時間外に災害が発生した場合には、神栖市社会福祉協議会(以下「神栖市社協」という。)職員は、以下のとおり神栖市保健福祉会館1階事務局に参集するものとする。

①緊急連絡網による参集(震度5強以上の地震等)

震度5強以上の地震または暴風警報・大雨警報等が発令された場合、事務局長が必要であると判断した時は、職員緊急連絡網により正職員に参集を命じる。正職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。

正職員本人が自宅を離れている場合は、正職員自らが社協事務局又は上司等に連絡を取り、参集の有無について確認を取ることとする。

②自主参集(震度6以上の地震等)

震度6以上の地震または河川の決壊、コンビナートの爆発事故等により市内で重大な災害が発生した場合は、緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、本会の全ての職員(正職員・常勤職員・非常勤職員)は社協事務局へ自主参集する。交通機関が途絶する可能性もあるが、可能な限り出勤の努力をする。

負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は、社協事務局へその旨連絡する。

(2) 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集または自主参集を行った場合、事務局長は、会長、副会長、常務理事、市災害対策本部及び茨城県社会福祉協議会(以下「茨城県社協」という。)へ第一報を行うものとする。

(3) 来所者等への対応、被災状況等の確認について

①来所者への対応

災害の発生が神栖市社協本所及び波崎支所の就業時間帯であった場合は、勤務職員全員で社協来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

②被災状況の確認について

次のとおり各グループで役割分担の上、支所長及び各グループ係長は、管下職員を指揮して、実地調査または関係機関等への電話により、市内の被災状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告する。

総務グループ

市災害対策本部の状況、避難所の設置状況

ライフライン、交通網の状況

保健福祉会館周辺の被災状況

理事、評議員の状況

行政区(福祉推進員)が把握している被災・避難の状況

まちづくり グループ

民生・児童委員、ボランティア、当事者団体が把握している状況
近隣社協の状況、市内巡回による地域ごとの被災状況

③職員及び神栖市社協の被災状況等の確認

次長及び支所長並びに各グループ係長は、管下職員等について、以下の事項を確認し、事務局長へ報告する。

職員の参集状況、デイサービス・福祉作業所利用者の被災状況
職員の負傷、家族や自宅の被災状況
神栖本所、波崎支所事務局スペース及びデイサービス・福祉作業所の被災状況
備品、書類等の被害状況

(4) 関係機関への状況報告について

次長及び支所長並びに各グループ係長から報告された内容について、事務局長は会長、副会長、常務理事、市災害対策本部及び茨城県社協へ状況報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行うものとする。

(5) マスコミへの対応について

この時点でのマスコミ対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行う。

2 災害ボランティアセンターの設置について

(1) 設置判断について

震度6以上の地震または河川の決壊、コンビナートの爆発事故等により市内で重大な災害が発生した場合、若しくは住民の被災状況を考慮し災害救援ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長または会長職務代理者は、次の関係機関と迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」）設置協議を行い、センター設置を決定する。

〔 機 関 名 〕

- 1 神栖市災害対策本部
- 2 茨城県社会福祉協議会
- 3 その他、会長又は会長職務代理者が必要と認める者

(2) 運営方針について

センター設置に当たっては、次の「運営方針(案)」を叩き台として、関係機関と協議し、災害ボランティアセンター運営方針を定める。

【神栖市災害ボランティアセンター運営方針】

1 センターの使命について

災害ボランティアセンターの使命は、次に掲げるものとする。

- (1) 災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことが出来ない部分の復旧・復興支援を行う。
- (2) 災害ボランティアセンターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- (3) 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域住民の力を引き出すための自立支援を行う。

2 センターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティア・ニーズの把握
- (2) 災害救援ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- (3) 災害救援ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- (4) 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関への情報提供、支援要請
- (5) 障害者、高齢者等の要支援者の状況確認
- (6) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

3 ボランティアの派遣基準

ボランティアの派遣に当たっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること
- (2) 行政が取り組むことのできない活動であること
- (3) 障害者やひとり暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 被災直後を除き、企業、商店への派遣は基本的に行わないこと

4 センターの閉鎖時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置時期を平成 年 月 日までとする。設置期間の延長が必要な場合は、平成 年 月 日までに関係機関と協議の上決定し、広報を行う。

5 センター運営に当たっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自立性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信に当たっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じて災害ボランティアセンター本部長の判断により内容の変更を行うこと

(3) センターの統括責任者について

センターの統括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。被災等により、事務局長が本部長となれない場合は、勤務可能な職員のうちから本部長を選出する。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は、センタースタッフの中から、本部長が指名する。本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

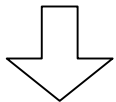
(4) センタースタッフについて

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員の確保も行うものとする。

なお、スタッフの確保に当たっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

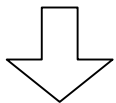
①スタッフ確保の手順について

第1段階(神栖市社協内でのスタッフの確保)



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上、職員を可能な限りセンタースタッフとして配置する。

第2段階(市内でのスタッフの募集)



市内において、ボランティア、NPO、市民等からスタッフを募集する。

第3段階(県内及び県外からのスタッフの募集)

上記によりスタッフが不足する場合は、茨城県社協と連携し、県内市町村社会福祉協議会及び県外の社会福祉協議会に対し、人的支援を要請する。

②スタッフ確保の留意事項について

災害救援活動の経験豊富なNPOや被災経験のある他社協職員等のノウハウを活用する。

県外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、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よう努める。

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に努める。

(5) センターの設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、市災害対策本部と協議の上、本部長が決定する。

なお、施設の選定に当たっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとする。

選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

①施設について

千人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの屋内スペースを有しボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。

ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。

設備について

トイレが複数あること。

複数の電話回線が引けること。

複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源設備があること。

冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましいこと。

②周辺状況について

施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。

ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れすぎしていないこと。

(被災地が分散している場合には、出張所の設置も検討すること。)

交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。

スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。

コンビニエンスストア、ホームセンターなど食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

設置候補施設について

センターの設置候補施設は次の通りとし、被災地との位置関係や上記の選考基準に基づき、選定を行う。その他、実際の被災状況等を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

施設名	住所
神栖市保健・福祉会館	神栖市溝口1746 - 1
神栖市はさき福祉センター	神栖市土合本町3丁目9809番地158

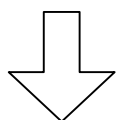
3 災害救援ボランティアの募集について

災害救援ボランティアの募集に当たっては、次の手順に基づき、本部長の判断により市内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。

なお、ボランティアの募集に当たっては、茨城県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意するものとする。

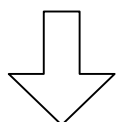
①ボランティア募集の手順について

第1段階(市内でのボランティアの募集)



市内において、次の方法によりボランティアを募集する。
ホームページによる募集。
ボランティア、NPO、民生・児童委員、社会福祉施設等へ協力依頼。

第2段階(県内の他市町村からのボランティアの募集)



上記によりボランティアが不足する場合は、茨城県社協と連携して、県内の被災地以外の市町村社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。
また、ホームページを通じて県内からボランティアの広域募集を行う。

第3段階(県外からのボランティアの募集)

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、茨城県社協を通じて、県外の都道府県社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。
また、ホームページを通じて県外からボランティアの広域募集を行うとともに、マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

②ボランティア募集の留意事項について

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大きく変化する。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、被災地に派遣できないケースも想定される。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。

ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信に当たっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については必ず本部長の判断を仰ぐものとする。

ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。

ボランティア希望者数は、土日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

4 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等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報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、個人情報等に係わるトラブルが起りやすい状況にある。各センタースタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全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、1カ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ものとする。

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付によって周知徹底を図ることとする。

5 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線については市災害対策本部に依頼し、市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は、最低5回線を確保する。

被災者用(相談受付用)

ボランティア用(問い合わせ一般用)

FAX(聴覚障害者用、書類送信用)

インターネット用(情報提供用)

予備(スタッフ間、センター間の連絡)

その他、スタッフ間の連絡調整や現場ボランティアとセンターとの連絡調整のため、通信機器を必要数確保する。

(2) 備品・資材の確保及び管理について

備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、市災害対策本部、茨城県社協、災害関係NPO等に協力を要請する。

備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。

増加する備品や資材の保管場所を予め明確にする。

備品・資材

1 備品

(1)センター運営用

コピー機 パソコン 発電機	印刷機 プリンタ ホワイトボード	電話機 机 整理棚	携帯電話 いす 無線機	FAX 掲示板 拡声器
---------------------	------------------------	-----------------	-------------------	-------------------

(2)情報収集用

ラジオ	テレビ	デジタルカメラ
-----	-----	---------

(3)ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

車両(軽トラック、ワゴン車)	原付	自転車
----------------	----	-----

(4)屋外資材置き場設置用等

テント	ブルーシート
-----	--------

2 事務用品

コピー用紙 シャープペン はさみ ダブルクリップ 付箋 延長コード ウェットティッシュ 懐中電灯	模造紙 ガム・布テープ のり ホチキス 地図(広域、住宅) 電車・バスの時刻表 ビニール袋 画鋏	ノート 消しゴム クリアファイル ボールペン セロテープ 修正テープ 乾電池 電話帳	ティッシュペーパー ビニールひも マジック カッター フラットファイル クリップ 輪ゴム ロープ
---	---	---	---

3 救急用品

風邪薬 腹痛薬 目薬	体温計 テーピング 傷薬	消毒薬 ガーゼ 包帯	三角巾 絆創膏 湿布
------------------	--------------------	------------------	------------------

4 ボランティア活動用資材 (サイズ・形状の違うものを複数そろえること)

(1)ボランティアの身を守るために必要なもの

防塵マスク ヘルメット ペットボトルの水	ゴム手袋 タオル カップ	脚立 石けん	軍手 塩
----------------------------	--------------------	-----------	---------

(2)ボランティア活動に必要なもの

被災家屋の清掃用等に必要なもの

ほうき デッキブラシ 拭き掃除用洗剤	ちりとり タワシ 食器用洗剤	バケツ 熊手 モップ	雑巾 じょうろ ホース
--------------------------	----------------------	------------------	-------------------

被災家屋、共同溝の泥だし用等に必要なもの

スコップ	土嚢袋
------	-----

被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

バール	金槌	釘抜き	ノコギリ	ドライバー
-----	----	-----	------	-------

ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

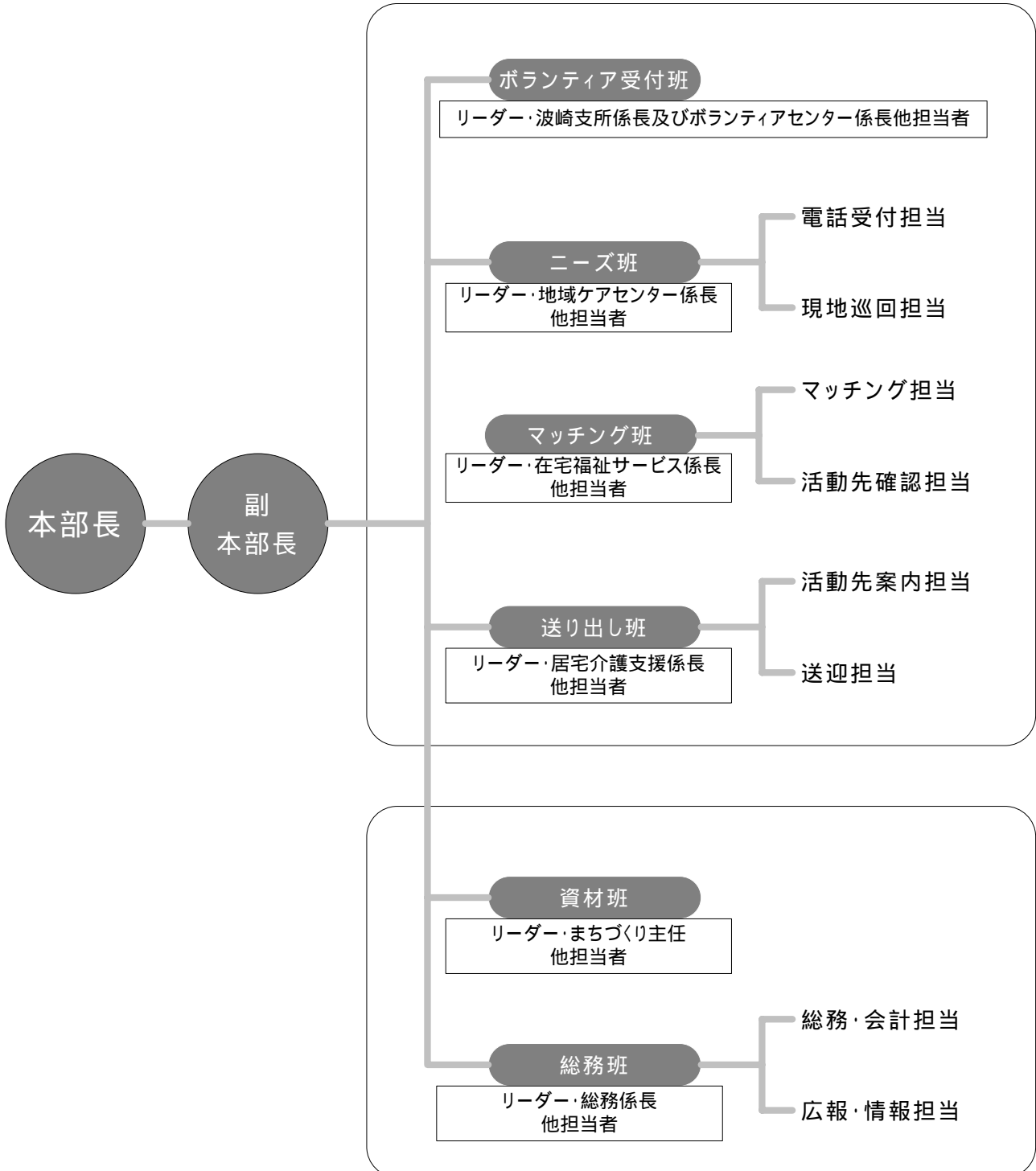
リヤカー	一輪車
------	-----

6 災害ボランティアセンターの組織について

(1) センターの組織について

センターの組織は、次の組織(案)を叩き台として、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。



(2) センターの組織について

スタッフの配置に当たっては、以下の事項に留意するものとする。

災害ボランティアセンター・スタッフ等の経験のある人が各班に分散するよう留意する。
活動の継続性、一貫性を確保するため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
各班の業務量は、時期や曜日、時間帯によっても異なることから、各班の間で柔軟に応援体制を組むようにする。

(3) 活動に当たっての全体的な留意点について

活動に当たっては、次の地域性に配慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

(例) 工業地帯を抱え、外国人等が多い。
純農村地帯地帯は高齢化率が高く、ひとり暮らし高齢者などが多い。

(4) 各班の活動内容・手順について

被災状況、市民の状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順を叩き台として、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容・手順を決定する。

ボランティア受付班	ボランティアの受付・保険加入手続きなど
ニーズ班	被災者からのニーズ把握など
マッチング班	被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチングなど
送り出し班	ボランティアへの地理案内、送迎など
資材班	ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理など
総務班	全体のとりまとめ、会計、情報管理など

7 各班の活動内容手順について

ボランティア受付班

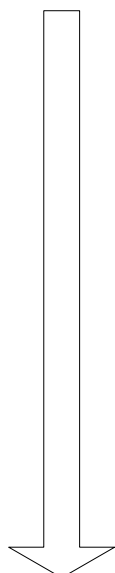
1 活動内容

受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。また、活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアに対し、活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。

活動に当たっては、遠方から支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するよう留意する。

2 活動手順

(1) ボランティア活動希望者の受付



「ボランティア受付用紙(様式1-1)」に必要事項を記入してもらう。

団体参加の場合は、事前に(様式1-2)を送り、受付票に記入してもらう。

受付票には、個人情報を入力してもらうことになるため適切な管理に留意する。

活動希望者に以下の内容を説明する。

付箋に名前、携帯電話番号を記入し、ボランティア掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、ボランティア依頼票(様式2-1)に付箋を貼ること。

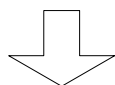
「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入手続きと兼ねていること。

説明資料「ボランティア活動に行く前にお読みください」(様式1-3)を配布する。

専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。

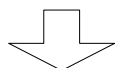
中学・高校生の場合は、保護者の承認を得ているかを確認する。小学生の場合は、保護者が同伴の場合のみ活動を依頼する。

(2) 名札の作成依頼



センターを通じたボランティア活動者と分かるようガムテープに名前をフルネームで記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

(3) ボランティア受付数の集計



1日3回(11:00、13:00、16:00)集計を行い、総務班に報告する。

(4) 活動を終えてセンターに戻ってきたボランティアの受け入れ

ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。

ボランティア依頼票裏面(様式2-2(P26))の活動報告欄に記入をお願いします。

ボランティアから特記事項を聞き取り、新たなニーズがあれば、ニーズ班に引き継ぐ。

16:00までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に連絡する。

1 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点となることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聞き取り、効果的なマッチングを行う。併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

2 活動手順

(1) 被災者ニーズの聞き取り

主に電話(FAX)、来所により、ニーズの聞き取りを行う。

ボランティア依頼票(様式2-1)に沿って、活動内容等を正確に聞き取り記入する。

[聞き取りの際の留意事項]

活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。

緊急を要するか否か。(高齢者・障害者世帯、ひとり暮らしなどのケースは、優先的に派遣)

希望活動日や時間帯は前後する可能性があることを説明。(お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする。)

ボランティアの年齢・性別を考慮する必要はあるか。

待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人員を依頼者にアドバイスする。

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、政治活動や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する場合は、丁寧にお断りする。

判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは「現場を見てからできるかどうかを判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。

活動終了時間(センターへの帰所時間)が16:00であることを伝える。

ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

(2) マッチング班への引き継ぎ

ボランティア依頼票をマッチング班に手渡す。なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。

(3) 依頼件数の集計

ボランティア依頼件数を集計し総務班に報告。

3 留意事項

報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班が一括して行う。

被災者の状況、ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聞き取り」を行う。

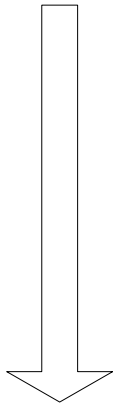
10人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法

1 活動内容

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望を結び付ける役割を担う。需要のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保した上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすよう留意する。

2 活動手順

(1) 事前準備



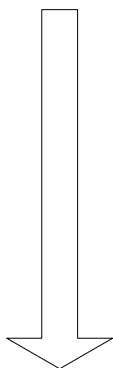
ボランティア依頼票(様式2-1)をニーズ班から受け取る。
(留意点等をよく確認すること。)

活動場所の地図をコピーし、ボランティア依頼票に添付する。
(広域地図と住宅地図をセットでコピーする。)

ボランティア活動掲示板用にボランティア依頼票の表面(様式2-1)上部をコピーし、ニーズカードを作成する。

必要に応じ、送り出し班とボランティア用の移送車両について調整する。

(2) マッチング



ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。(緊急度の高い順に貼る。)

受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望するボランティア依頼票にボランティアの氏名・携帯電話番号を書いた付箋を貼ってもらう。

必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。

緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けして人を集める。

(3) オリエンテーション

グループリーダー及び副リーダーを決めてもらう。

グループリーダーにボランティア依頼票(様式2-1)、地図、依頼者へのご案内(様式3)を渡し、依頼票の裏面(様式2-2)に各ボランティアの氏名等を記入してもらう。依頼票をコピー(表裏面)し、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。

オリエンテーションの内容

ボランティア活動の心構え

1日の活動の流れ

活動に当たっての注意事項(特に健康管理に注意するよう呼びかける)

活動終了後の報告

グループリーダーに出発前に依頼者宅へ確認の電話をするよう指示する。

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守らなければならない。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。食費、交通費、宿泊費等については、原則として自己負担になる。

活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。

活動は、被災者一人一人の暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進めて頂きたい。

判断に困った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて災害ボランティアセンターに連絡すること。少しのケガでも大事を取ること。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。

体調を崩さぬために休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいをまめにする

こと。
16:00までには、必ず災害ボランティアセンターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

3 ボランティア派遣方法

ボランティアの派遣方法については、上記によるほか、災害の内容や被災者の状況に応じて柔軟に対応するものとし、適宜、次の派遣方法についても検討する。

ローラー派遣

被災者からの派遣依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場その場で被災者のニーズに対応する方法。

現場コーディネイト(ブランチ)方式

被害の大きい地域を集中的に支援するため、被災現地に支所(出張所)を設置して、ある程度の人数(50～100人程度)を送り込み、その現場でマッチングを行う方法。

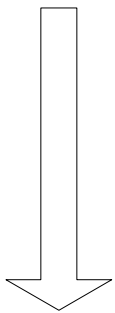
送り出し班

1 活動内容

送り出し班は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合にボランティアの移送を行う。また、必要に応じて、移送手段の確保を行う。

2 活動手順

(1) 活動先の案内



地図をもとにグループリーダーに活動場所への道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。

[到達方法]

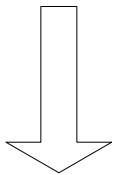
徒歩

自転車

乗用車による移送

巡回バスによる移送

(2) 移送方法の説明



乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は移送方法を説明する。

乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介。活動終了後の迎いの段取りを説明。

巡回バスの場合は、発車場所、時間と帰りの集合場所・時間を説明。

(3) 送迎ボランティア、巡回バスの進行管理

3 留意事項

送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。

ボランティアの移送に当たっては、事前にマッチング班とよく連絡を取り、移送が必要なボランティア数や活動場所について把握し、大雑把なスケジュールリングを行う。

移送車両の確保に当たっては次の手段を検討する。

車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。

近隣の社協、行政、福祉施設などから車両(乗用車、バス、自転車)を借りる。

ホテル・旅館、バス会社、レンタカー会社など企業から車両(乗用車、バス)を借りる。

資材班

1 活動内容

資材班は、必要資材の確保を市災害対策本部に依頼する。市災害対策本部からボランティア活動に必要な資材等を調達し、各ボランティアへの資材等の貸し出し・在庫管理を行う。

備品・資材の例 サイズ・形状については、複数取りそろえること

(1) ボランティアの身を守るために必要なもの

防塵マスク	ヘルメット	軍手	ゴム手袋	カッパ
脚立	ペットボトルの水	タオル	塩	石鹸

(2) ボランティア活動に必要なもの

被災家屋の清掃用等に必要なもの

ほうき	ちりとり	バケツ	雑巾
デッキブラシ	タワシ	熊手	じょうろ
拭き掃除用洗剤	食器用洗剤	モップ	ホース

被災家屋、共同溝の泥だし用等に必要なもの

スコップ 土嚢袋

被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

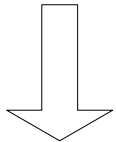
バール 金槌 釘抜き ノコギリ ドライバー

ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

リヤカー 一輪車

2 活動手順

(1) ボランティアへの資材の受け渡し



グループリーダーからボランティア依頼票(様式2)に基づき必要資材を確認。
資材の使用方法、注意事項を説明。
資材は、帰所後に必ず資材班へ戻すよう説明。

(2) 活動終了後の資材等の管理

ボランティアから資材等の受け取り。

資材等の在庫管理、不足する資材等の調達。

3 留意事項

在庫管理をスムーズに行うため、資材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
市災害対策本部等と密に連絡を取り、不要な資材が届いたり、過剰な在庫を抱えないよう注意する。

資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。

小売店からの購入(ホームセンターなど)。

市災害対策本部、地元民生委員、法人会員、施設などに協力要請。

県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請。

総務班(総務・会計担当)

1 活動内容

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、会計、市災害対策本部との連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計その他各班の業務に属さない業務を行う。雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、センター全体の業務をスムーズに回すために、細やかな心配りを行うよう留意する。

(1) センター全体の取りまとめ

スタッフ間で情報や認識を共有するためのミーティング(朝・夜)の開催。
全スタッフに参加してもらう。

夜のミーティング

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
簡易な問題への対応方法については、その場で協議する

朝のミーティング

前日のミーティングで出された重要事項の確認と本日の予定説明
簡易な問題への対応方法については、その場で協議する

スタッフ・リーダーのミーティング開催

重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時招集

スタッフ・組織の管理

スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配慮
スタッフの入れ替わりに応じて名簿(様式4)を作成し、各班に配布
各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更
ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更
センター内のレイアウトの随時変更

各班で判断がつかないことへの対応

(2) 活動集計・報告

ボランティア受付数	}	市災害対策本部、茨城県社協へ報告
ボランティア依頼数		
ボランティア派遣件数		

(3) 会計・物品管理

現金の管理、預金の引き出し
会計簿の管理
備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
寄付(災害ボランティアセンター運営資金)等の受け入れ

必要な備品・物品の例

1 備品

(1) センター運営用

コピー機	印刷機	電話機	携帯電話	FAX
パソコン	プリンタ	机	いす	掲示板
発電機	ホワイトボード	整理棚	無線機	拡声器

(2) 情報収集用

ラジオ	テレビ	デジタルカメラ
-----	-----	---------

(3) ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用等

車両(軽トラック、ワゴン車)	原付	自転車
----------------	----	-----

(4) 屋外資材置き場設置用等

テント	ブルーシート
-----	--------

2 事務用品

コピー用紙	模造紙	ノート	ティッシュペーパー
シャープペン	ガム・布テープ	消しゴム	ビニールひも
はさみ	のり	クリアファイル	マジック
ダブルクリップ	ホチキス	ボールペン	カッター
付箋	地図(広域、住宅)	セロテープ	フラットファイル
延長コード	電車・バスの時刻表	修正テープ	クリップ
ウェットティッシュ	ビニール袋	乾電池	輪ゴム
懐中電灯	画鋏	電話帳	ロープ

3 救急用品

風邪薬	体温計	消毒薬	三角巾
腹痛薬	テーピング	ガーゼ	絆創膏
目薬	傷薬	包帯	湿布

(4) その他

ボランティア等のケガ、病気への対応
施設管理(駐車場の管理)、ゴミの収集
人手が足りない班への臨時の応援
市災害対策本部、茨城県社協等の関係機関への情報提供
ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

2 留意事項

総務班全員が各班の業務概要を理解しておくこと。
各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じ、本部長や副本部長と相談すること。

1 活動内容

広報・情報担当は、センター設置やボランティア募集などセンター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用して情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報等の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。

(1) 広報

災害ボランティアセンター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンターの設置及びボランティア依頼方法の周知のために広報を行う。

テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼

広報車による巡回、防災無線による広報

ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報

立て看板の設置、チラシの配布(様式5)

被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関、団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。

案内板の設置

最寄り駅、高速バス停留所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、ポスター等)を設置する。

(2) 情報収集

市災害対策本部の対応状況、避難所の状況

ライフライン・公共交通機関の状況

市行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況

宿泊施設、小売店の運営状況

他の災害ボランティアセンターの状況

(3) 情報発信

スタッフ間の情報共有

ミーティング、掲示板への貼りだし、資料の配付等

報道機関からの取材対応

被災地外へのホームページによる情報発信

被災者、ボランティア活動、センター運営等の状況

8 災害ボランティアセンターのレイアウトについて

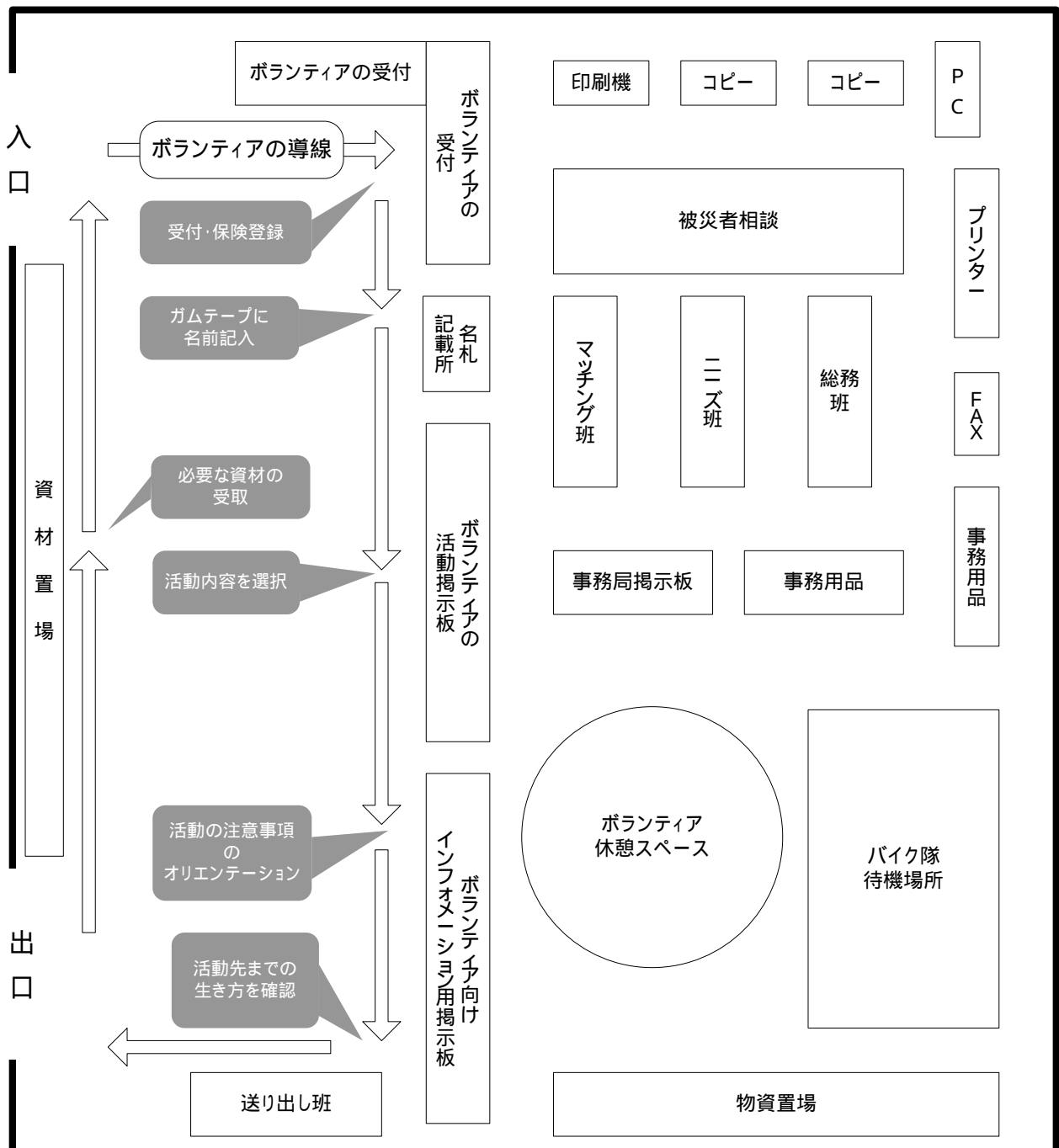
センター内の班のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、下記のレイアウト(案)を叩き台として、次の点に留意の上、センタースタッフが協議の上、決定する。

なお、時間の経過による被災者の状況変化に勘案し、適宜、見直すこととする。

【留意点】

ボランティア受付、コーディネイト、派遣の導線を短く、シンプルに、わかりやすくすること。
ボランティア受付のために広いスペースを確保すること。

各班が相互の状況を把握しやすいように配置に留意すること。



9 様式集

(様式1 - 1)

月 日

ボランティア
受付票(個人用)

受付時間	受付者氏名
時 分	

受付の状況	初めて ・ 回目(前回の活動した日)		
氏 名		男 ・ 女	歳
住 所	〒 -		
TEL	(携帯)	(自宅)	
	(緊急連絡先)	[様方]
ボランティア活動保険	加入済み ・ 未加入		
活動期間	本日のみ ・ 月 日から 月 日まで(日間可能)		
ボランティア経験	初めて ・ 経験あり()		
備考(資格・特技等)			
保険確認		活動種類	一般・STAFF・専門()
その他特記事項			

* 連日活動以外は全て受付してください

(様式1 - 2)

月 日

ボランティア
受付票(団体用)

受付時間	受付者氏名
時 分	

団体名	団体名	参加者数	
		男女計	人 人 人
住所	〒 -		
代表者名			
TEL	(携帯)	(自宅)	
	(緊急連絡先)	[様方]
ボランティア活動保険	加入済み者数(人)	・	未加入者数(人)
ボランティア経験	初めて(人)	・	経験あり(人)
備考			
保険確認		活動種類	一般・STAFF・専門()
その他特記事項			

* 連日活動以外は全て受付してください

* 各ボランティアの氏名等を別紙「ボランティア受付票(団体用別紙)」に記入してください。

(様式1 - 2 団体用別紙)

ボランティア受付表

	氏名	性別	生年月日	住所	携帯電話	緊急連絡先電話	活動 経験	資格
1		男・女	19 年 月 日				有・無	
2		男・女	19 年 月 日				有・無	
3		男・女	19 年 月 日				有・無	
4		男・女	19 年 月 日				有・無	
5		男・女	19 年 月 日				有・無	
6		男・女	19 年 月 日				有・無	
7		男・女	19 年 月 日				有・無	
8		男・女	19 年 月 日				有・無	
9		男・女	19 年 月 日				有・無	
10		男・女	19 年 月 日				有・無	
11		男・女	19 年 月 日				有・無	
12		男・女	19 年 月 日				有・無	
13		男・女	19 年 月 日				有・無	
14		男・女	19 年 月 日				有・無	
15		男・女	19 年 月 日				有・無	
16		男・女	19 年 月 日				有・無	
17		男・女	19 年 月 日				有・無	
18		男・女	19 年 月 日				有・無	
19		男・女	19 年 月 日				有・無	
20		男・女	19 年 月 日				有・無	
21		男・女	19 年 月 日				有・無	
22		男・女	19 年 月 日				有・無	
23		男・女	19 年 月 日				有・無	
24		男・女	19 年 月 日				有・無	
25		男・女	19 年 月 日				有・無	

ボランティア活動に行く前にお読みください！

(1) ボランティア活動の心構え

依頼者の気持ちを尊重してください。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理強いしないように活動してください。

(2) 活動するときの注意

依頼者の気持ちを尊重してください。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理強いしないように活動してください。

依頼者のお宅 / 避難所についたら

「神栖市災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。

こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。

TEL 0299 - 93 - 0294

「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」
「依頼された以外の活動を頼まれた時」「判断に困った時」

活動中は、災害ボランティアセンターから来たボランティアとはっきり分かるよう、ガムテープに名前を書いて、体のわかりやすい位置に貼ってください。

安全に活動するためにも休憩を取りましょう。(1時間に1～2回10分程度)

安全には十分注意してください。建物内で裸足が危険な所は、土足でよいか確認してください。危険な作業、企業の営利行為、政治的、宗教活動への手伝いは断ってください。

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頂きましょう。)

昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達してください。

必ず2人以上で行動してください。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡してください。

必要なものがゴミかどうかは依頼者にきちんと確認してください。ゴミは分別をきちんと行ってください。

被災地でのカメラ撮影等は控えてください。被災者のプライバシーを守りましょう。

マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないでください。マスコミ報道の影響力は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。

(3) 活動が終わったら

16:00までに戻ってきてください！ 事故を防ぐためにも時間厳守してください

依頼者に、作業終了の確認をお願いしてください。

活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡してください。

明日以降の活動継続を希望されるかどうかを、依頼者に確認し、追加希望があれば、ボランティア依頼票(日時、内容、期間、連絡先、氏名)に必ず追記してください。

災害ボランティアセンターに戻り、資材の返却、報告書の提出、活動の報告を行ってください。

(様式2 - 1)

月 日

受付番号 番

受付時間	受付者氏名
時 分	

ボランティア
依頼票

活動内容	室内清掃 家具等の移動 (内容) ゴミ出し 割れたもの等の片づけ 話し相手 泥の除去 (床下 ・ 家の周り ・ 庭 ・ 共同溝) その他 () 留意点を記入
希望活動日	月 日 () 時 分 ~ 時 分 [新規 ・ 継続]
活動場所	住所 目印になる建物等 到達時間 (徒歩 ・ 車)
希望派遣人数	合計 人 (性別の希望があれば 男性 人 女性 人)
必要資材	ほうき デッキブラシ ちりとり タワシ スコップ バケツ パール モップ 雑巾 一輪車 土嚢袋 その他 ()
ボランティア希望者はここに付箋を貼ってください	

依頼者氏名	携帯電話番号
	自宅電話番号
依頼者住所	活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入
特殊事情	ひとり暮らし ・ 高齢者 ・ 障害者 ・ 病気 ・ 乳幼児 その他 ()
備考	

(様式2 - 2)

(ボランティア依頼票裏面)

【派遣者】

派遣人数	名 (男 名 ・ 女 名)	
リーダー氏名		携帯電話番号
メンバー氏名	・ ・ ・ ・ ・ ・	・ ・ ・ ・ ・ ・

【活動報告】

報告日・報告書	月 日 時 分 報告者氏名
報告者氏名	
継続ニーズの有無	ニーズあり []
	ニーズなし(終了)
連絡事項 気がついたこと 感想	

(様式3)

依頼者へのご案内

私たちは、神栖市災害 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必要ありません

ボランティア活動で気づいたことや継続
してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡ください

ご理解いただきたいこと

作業中に余震が発生した場合の作業の中断
作業終了時間のお願い

センターへの帰所時間 16:00まで

休憩時間の必要性(1時間に1回10分)

トイレの借用のお願い

お断りする作業

- ・営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い
- ・リーダーが危険と判断する作業(例:高所作業など)

神栖市災害ボランティアセンター
神栖市溝口1746-1(神栖市保健・福祉会館内)
電話 0299-93-0294
FAX 0299-92-8750

(様式4)

災害ボランティアセンター スタッフ名簿 月 日現在

班名	リーダー	名前	所属団体	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日	月 日
本部長									
副本部長									
マッチン班									
総務班									
資材班									

(様式5)

被災者への広報用のビラ

家の片づけなど
私たちが手伝います

神栖市災害ボランティアセンターを
ご利用ください！

ボランティアの依頼方法

電話かファックスでボランティアセンターへお申込みください。
(ファックスで申し込む場合は連絡先・詳しい状況・希望日時・
希望派遣人数をお知らせください)

受付期間 月 日() ~

受付時間 電話 : 9:00から16:00まで
FAX : 毎日24時間受付

お願い

私たちボランティアセンターでは、ご要望にお応えできない場合もあ
ります。その場合は必ずご連絡しますのでご了承ください。

また、住民の皆様で片づけなどお手伝いいただける方、ぜひボランテ
ィアとして協力してください。

神栖市災害ボランティアセンター
神栖市溝口1746-1(神栖市保健・福祉会館内)
電話 0299-93-0294
FAX 0299-92-8750