

災害ボランティアセンター 運営マニュアル

令和2年4月改訂版

社会福祉法人
大網白里市社会福祉協議会

はじめに

大網白里市では、「大網白里市地域防災計画」に基づき、大網白里市社会福祉協議会を運営母体とした災害ボランティアセンターを災害対策本部と綿密な連携のもと運営することとなっております。

この計画に基づき、大網白里市社会福祉協議会は、災害が発生した際に行政による復旧救援活動では補うことのできない部分について、多くのボランティアの協力による効果的な災害ボランティア活動を展開していくことが求められています。

本マニュアルは、災害ボランティアセンターの役割及び業務内容を明確にし、本会が災害時に行政（災害対策本部）をはじめ関係機関との連携のもと迅速かつ円滑に地域の復興活動を展開することを目的として基本的考えを記したものとします。

社会福祉法人大網白里市社会福祉協議会

目 次

【本編】

災害ボランティアセンターの設置について	P 1
スタッフの確保について	P 2
ボランティアの募集について	P 3
大網白里市災害ボランティアセンター運営方針	P 4
支部社協の役割	P 5
災害ボランティアセンターの組織について	P 6
スタッフの配置について	P 7
災害ボランティアセンターの運営	P 8
◇開設時間 ◇一日の流れ ◇ボランティアの流れ	
ニーズ班	P10
◆ニーズ受付担当 ◆現地調査担当	
ボランティア受付班	P11
◆受付担当 ◆オリエンテーション担当 ◆活動報告受付担当	
マッチング班	P13
◆マッチング担当 ◆案内担当 ◆送迎担当	
資材班	P15
◇資機材について	
総務班	P17
◆総務担当 ◆広報・情報担当 ◆救護担当	
災害ボランティアセンターの情報管理について	P20
災害ボランティアセンターの閉所について	P21
行政との連携	P22
書類の流れ（ニーズとボランティアを繋ぐ書類フロー図）	P23

【様式集】

様式 1	ニーズ受付票
様式 2	現地調査票
様式 3	活動指示書（表）（裏）
様式 4	ニーズ受付台帳
様式 5	災害ボランティア受付票（個人用）（表）・健康チェック票（裏）
様式 6	災害ボランティア受付票（団体用）
様式 7	災害ボランティア活動証明書
様式 8	マッチング台帳
様式 9	ボランティア活動報告書
様式 10	資機材貸出管理票
様式 11	資機材リスト管理票

【資料集】

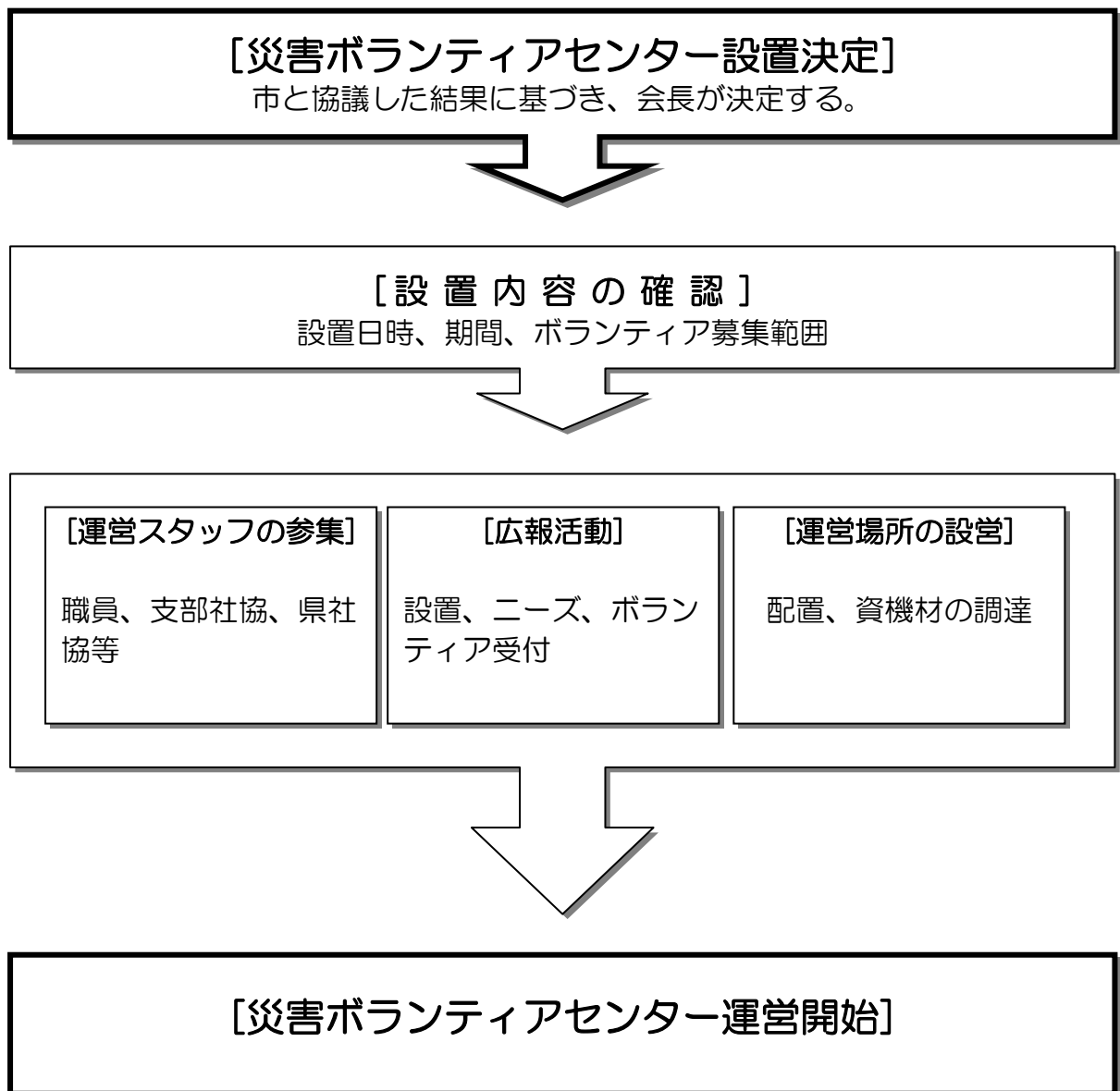
資料 1	チラシ（家の片付けなどボランティアがお手伝いします）
資料 2	ボランティアのころえ
資料 3	ボランティア依頼者へのご案内

災害ボランティアセンターの設置について

判断基準

震度5強以上の地震または津波、風水害等により市内で重大な災害が発生した場合、もしくは住民の被災状況を考慮し、災害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、事務局長は、大網白里市と迅速に災害ボランティアセンターの設置協議を行い、その協議結果を会長に報告し、会長がセンター設置を決定する。

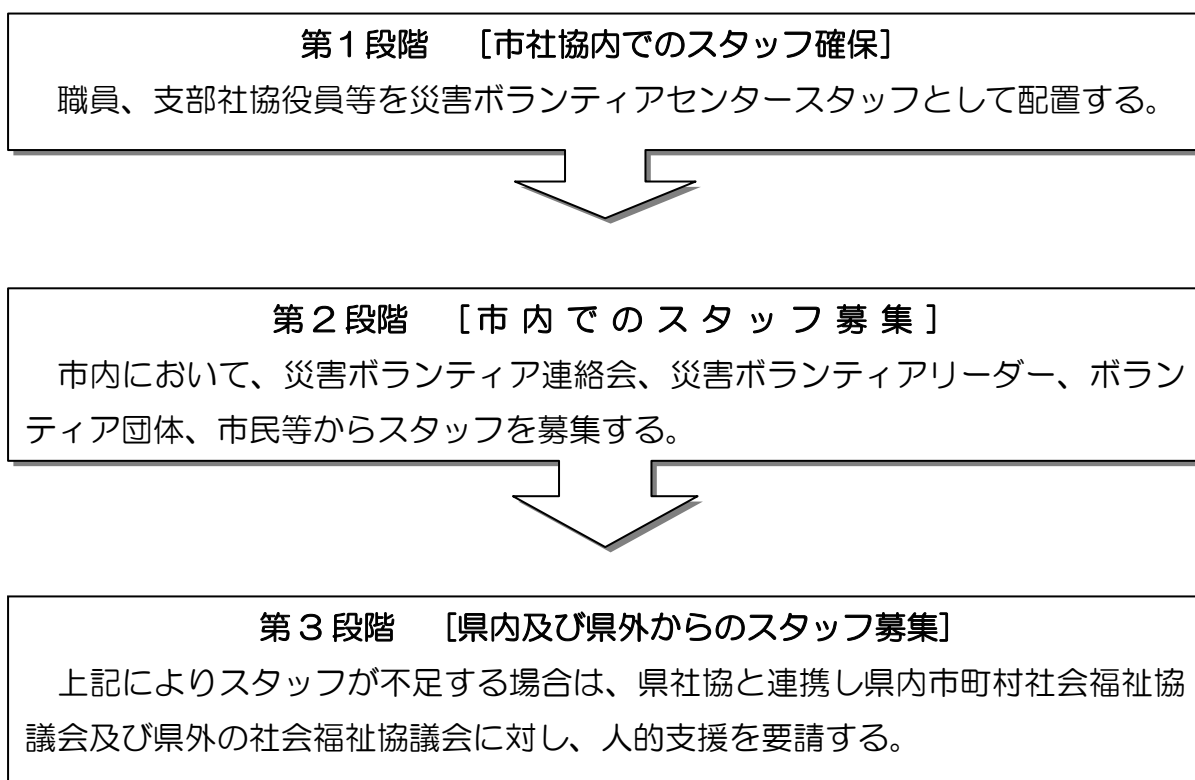
災害ボランティアセンター開設フロー



スタッフの確保について

スタッフ確保の手順

災害ボランティアセンターのスタッフについては、次の手順に基づき必要な人員の確保を行う。



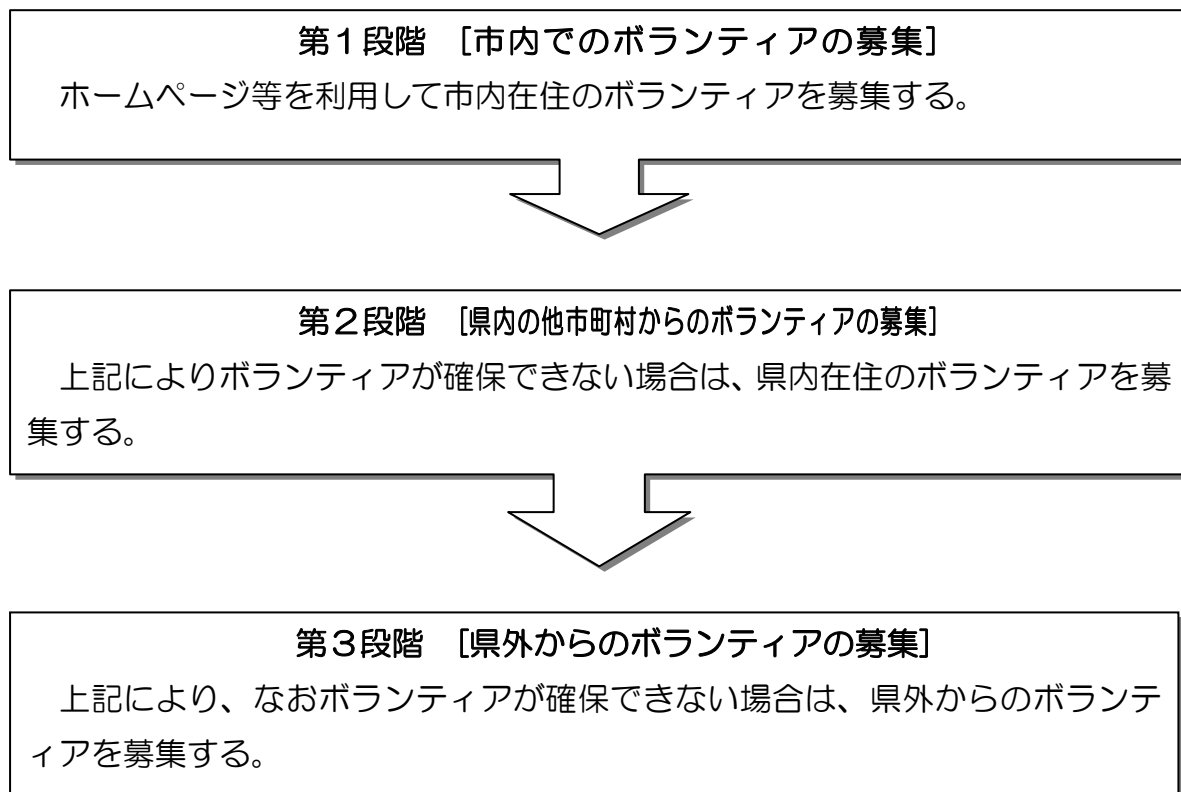
スタッフの留意事項

- ◇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。
- ◇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慣れであることから、被災地内及び被災地周辺から一定数のスタッフを確保するように努める。
- ◇業務の継続性を確保するため、長期滞在できるスタッフの確保に努める。

ボランティアの募集について

ボランティアの募集手順

ボランティアについては、次の手順に基づき必要な人員の確保を行う。



ボランティア募集の留意事項

- ◇被災者のニーズは時間により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後はニーズがあっても避難勧告・避難指示が解除されないなどにより、被災地にボランティアを派遣できないケースも想定されることから、募集を行う際には、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。
- ◇ボランティア活動希望者の動向は、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。情報発信にあ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センター長の判断を仰ぐものとする。
- ◇ボランティア募集にあたってはボランティア活動保険の事前加入や活動の際に個人で準備してほしい物品及び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。
- ◇ボランティア活動希望者は、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。

大網白里市災害ボランティアセンター運営方針

1 目的

個人及び団体のボランティア活動を円滑に進めるため、大網白里市内で災害支援活動を行うボランティアに関するコーディネートを行う。

2 機能

- (1) 被災者からのボランティアニーズの把握
- (2) 一般ボランティアの受け入れ及びボランティア活動保険加入手続き
- (3) ボランティアニーズに対するマッチング
- (4) 関係機関への情報提供、支援要請
- (5) その他、被災状況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

- (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) 障がい者や一人暮らしの高齢者など、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は行わないこと
- (5) 政治的・宗教的な活動ではないこと

4 センターの閉鎖時期

復旧及び復興の進捗状況を踏まえ、ボランティアニーズの動きを総合的に見ながら、市や関係機関と協議を行い、災害ボランティアセンター長が閉鎖時期を決定し、前もってその時期を公表する。

この運営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うえ必要に応じて災害ボランティアセンター長の判断により内容の変更を行うこと

支 部 社 協 の 役 割

災害ボランティアセンターの設置が決定したら

☆災害ボランティアセンター設置決定の連絡を受けた支部長は、支部役員等へ災害ボランティアセンター設置の連絡を行い必要人数の確保を行う。

☆運営スタッフとして支援

- ・ニーズ班 現地調査担当
- ・マッチング班 活動先案内担当

※上記の担当以外にも配置されることがある。

※基本的には、自身の支部地域の現地調査や案内を担当するが、ニーズ地域の偏りなどにより他の支部地域での活動もある。

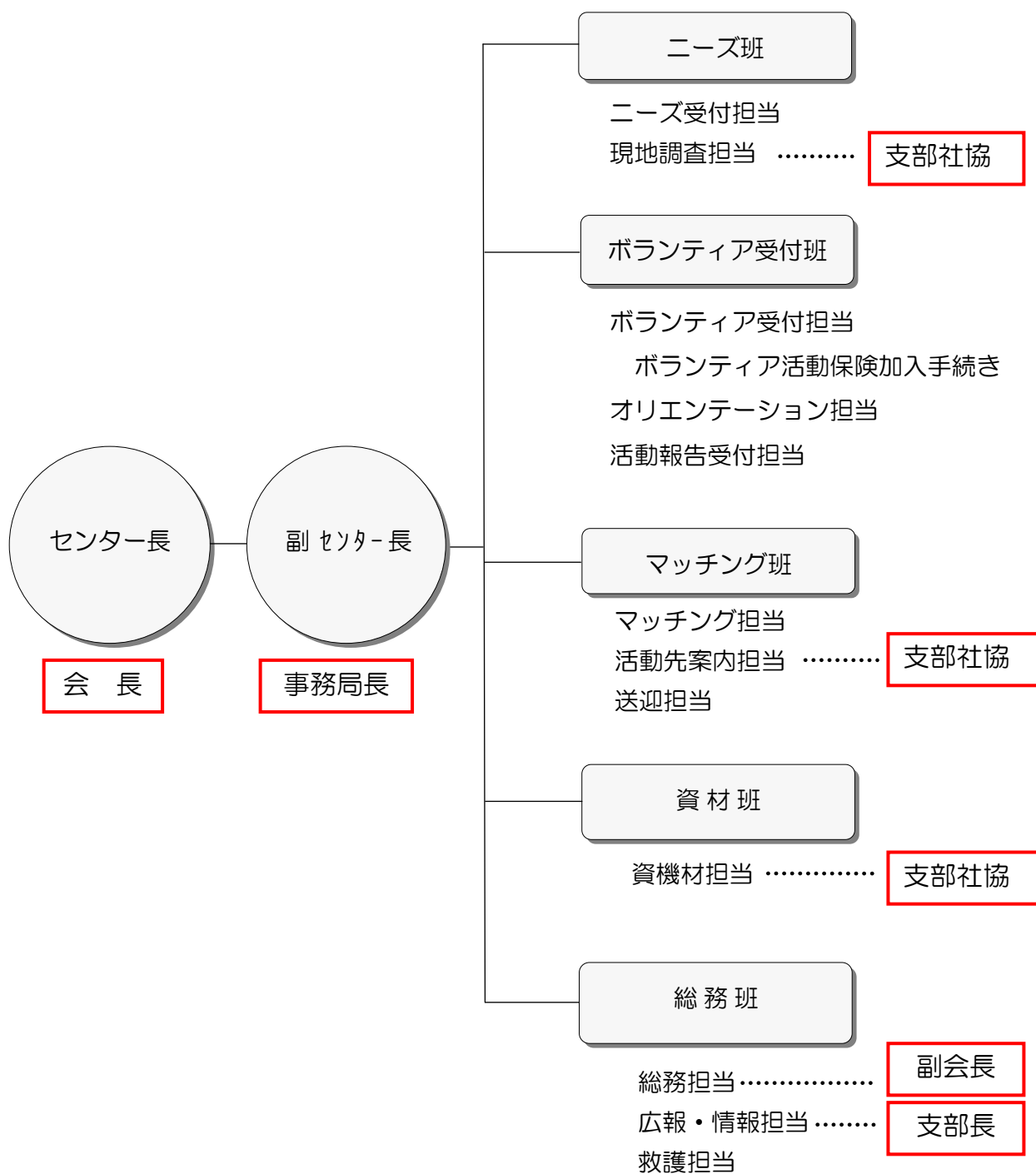
☆資機材の提供

- ・工具等貸出できる方は協力する。
- ・トラック、軽トラックがある場合は、運搬ニーズの支援に協力する。

○平常時より、災害ボランティアセンターへ協力できる方や連絡方法、資機材を提供できる方の確認を行う。

災害ボランティアセンターの組織について

センターの組織は、次の組織を叩き台として、センタースタッフが協議のうえ決定する。
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。



スタッフの配置について

スタッフの配置にあたっては、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がある人が各班に分散するよう留意する。
 - ◇活動の継続性・一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
 - ◇ニーズ班・送り出し班は、被災地の地理、地域性等に詳しい人を配置するよう留意する。
 - ◇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。
- ◇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。

災害ボランティアセンターの運営

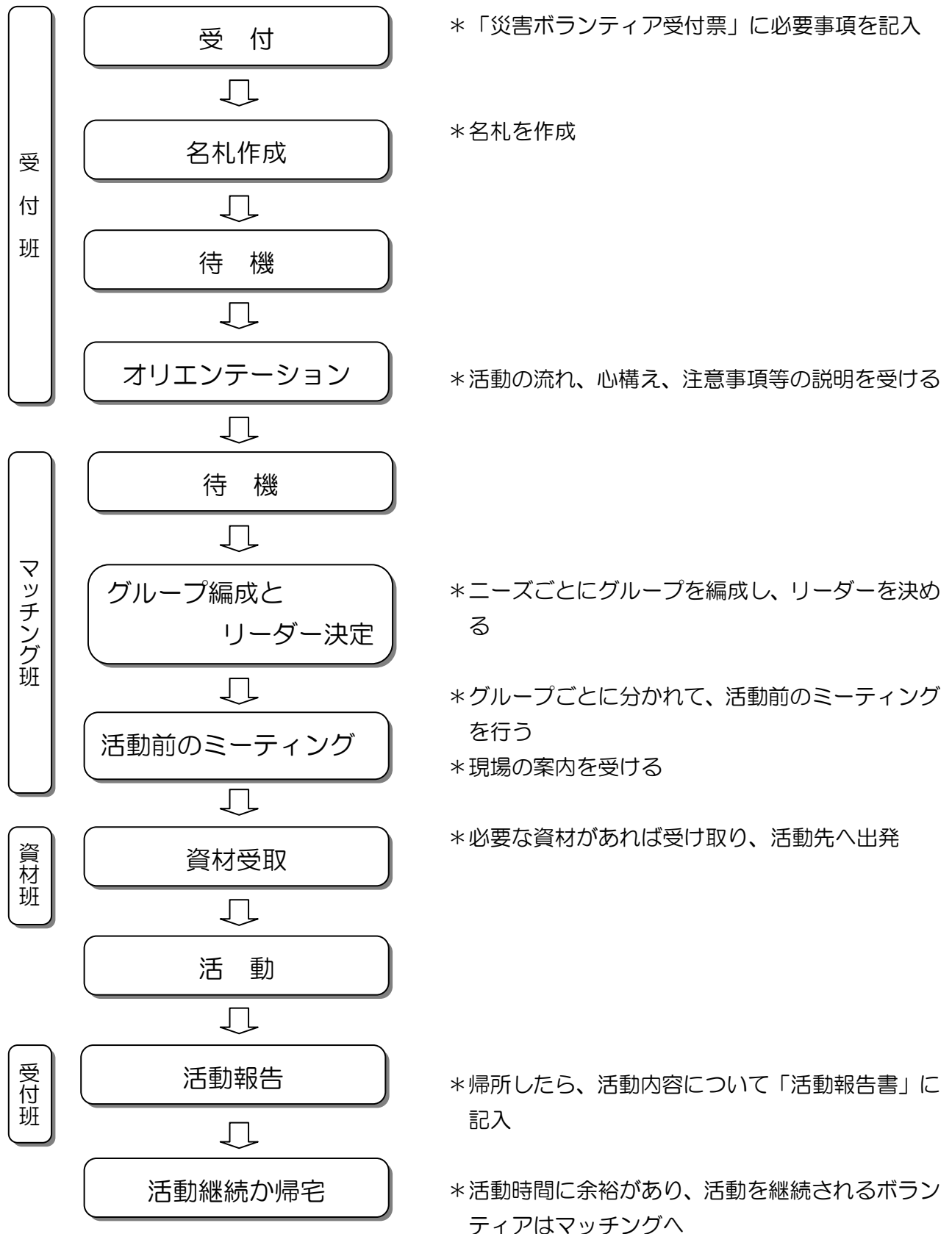
【開設時間】

災害ボランティアセンターの開設時間は、午前8時30分から午後5時15分までとする。なお、ボランティアコーディネート及び活動に関わる業務時間は、午前9時から午後5時までとする。

【一日の流れ（例）】

時 間	内 容
8：30	全体ミーティング
8：45	担当別ミーティング
9：00	ボランティア受付開始 オリエンテーション開始
	ニーズ受付開始
10：00	ボランティア活動開始
12：00	ボランティア受付終了
15：00	ニーズ受付終了
15：30	ボランティア活動終了
16：00	活動報告受付 全体の集計
16：45	担当別ミーティング
17：00	全体ミーティング
17：15	スタッフ解散

【ボランティアの流れ】



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に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聴き取り、現地調査することにより効果的なニーズ把握を行う。

【活動手順】

(1) 被災者ニーズの聴き取り

- ①電話、来所によりニーズの聞き取りを行う。
- ②ニーズ受付票（様式1）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り記入する。

【聴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。
- ◇急を要するか否か。（要援護者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）
- ◇ボランティアでは対応できないケースの場合、対応できる専門機関・団体を紹介する。
- ◇「現場の状況を事前に確認してからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- ◇センターへの帰所時間が午後4時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。内容をよく聴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。
- ◇直接巡回して周知を図る場合は、チラシ（資料1）を配布する。

(2) 現地調査票及び活動指示書の作成、マッチング班への引継ぎ

- ①現地調査票（様式2）を使用し現地調査を行い、調査票を作成する。支部社協
- ②ニーズ受付票をもとに活動指示書（様式3）を作成する。
- ③活動場所付近の地図をコピーし、ニーズ受付票と活動指示書をセットにしてマッチング班へ手渡す。（地図は、広域地図と住宅地図をセットでコピーする）
細かいニュアンスについては、口頭で補足する。
※書類の流れについてはP23・24参照
- ④適宜、ニーズを整理するため、ニーズ受付台帳（様式4）に入力、ニーズ一覧を管理する。

(3) ニーズ件数の集計

ニーズ件数を集計し、総務班に報告する。

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。

【ボランティア受付】

ボランティア受付班は、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、受付登録及びボランティア活動保険加入事務を行い、活動時の注意事項を説明する。

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を受ける。

【活動手順】

(1) 災害ボランティア受付票の記入

①「災害ボランティア受付票及び裏面の健康チェック表」(様式5)に必要事項を記入してもらう。

※団体参加の場合は、団体用受付票(様式6)に記入してもらう。

※受付票に記載された個人情報はセンター活動のみ使用することを説明する。

※中学生・高校生の活動にあたっては、保護者の承認を得ているか確認する。

※ボランティア活動保険未加入者は受付票が加入申込書を兼ねていることを説明する。

②説明資料「ボランティアのこころえ」(資料2)を配付する。

③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。

④ボランティア活動保険未加入者に対して、活動保険加入カードの発行を行う。

(2) 名札の作成及び付箋への氏名・連絡先の記入

災害ボランティアセンターを通じたボランティア活動者と分かるよう、ガムテープ等に名前を各自フルネームで記入してもらい、体の見えやすい位置に貼ってもらう。(必要に応じて色分けをする)また、付箋2枚に氏名(カタカナでフルネーム)と携帯電話番号を記入し持たせる。

(3) 全体へのオリエンテーション

ある程度ボランティア人数が集まったらオリエンテーションを行い注意事項、帰所時間などを説明する。

◇ボランティア活動の心構え

◇1日の活動の流れ

◇活動にあたっての注意事項(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

(4) ボランティア受付件数の集計

適時、ボランティアの集計を行い、総務班に報告する。

(5) 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

①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。

②ボランティア活動報告書(様式7)に記入をお願いすると共に、活動指示書(様

式3)と現場の地図を確認のうえ返却してもらおう。

※書類の流れについては、P23・24を参照

③報告書等を受領する際、ボランティアから聞き取りを行い、継続か完了を確認し、マッチング班から提供されたマッチング台帳(様式8)に記載し活動グループの帰所状況を把握する。

④受付時に「ボランティア活動証明書」(様式9)の発行を希望しているボランティアに総務班で作成した証明書を帰所までに預かり、手渡す。

— [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。

◇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、ルールに基づき相手に合わせて活動を進めること。

◇当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合や判断に困った場合、ケガをした場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。

※泥の中には細菌が多いため、破傷風等の予防に努め、少しのケガでも大事を取ること。

※大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことを考慮する。

◇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。また、夏期は熱中症予防のため、こまめな給水を心がけること。

◇午後4時までには、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。

ボランティアの自発性や柔軟性を活動に活かすように留意する。

【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の結びつけを行い、ボランティアを現地まで送り出す。

【マッチング】

(1) 事前準備

①ニーズ受付票（様式1）と活動指示書（様式3）と活動場所付近の地図をコピーしたものを3点セットでニーズ班から受け取る。

（留意点等をよく確認すること。）

※書類の流れについては、P23・24の資料参照

②依頼者宅に連絡し、送り出しが可能か確認する。

③ホワイトボードに本日のニーズ一覧を掲載する。

④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。

⑤適宜、活動指示書（様式3）を整理し、マッチング台帳（様式8）に入力、当日活動一覧を管理する。

(2) マッチング

①活動指示書を基に、簡単に活動内容と必要人数を説明し、活動に必要な人数を集める。（手上げ方式・立候補で募る。）

②活動するグループが決定し次第、(3)活動の個別説明により具体的な活動内容の説明を行う。

(3) 活動の個別説明

①グループリーダーを決めてもらう。

②グループリーダーに活動指示書、地図、依頼者へのご案内（資料3）ボランティア依頼者へお渡しするものを渡し、各自持っている付箋をニーズ受付票の裏面と活動指示書の裏面に貼ってもらう。※リーダーには印をつける。

③現地案内担当が同行できる場合は、グループに紹介等を行う。

(4) マッチング台帳の作成

マッチング台帳（様式8）を作成し、ボランティアが帰所する前に受付班へ渡す。なお、マッチング台帳を受付班へ提供後にマッチングを行った場合は、随時受付班へ報告を行う。

【送り出し】

送り出し担当は、被災地の地理に不案内なボランティアに対し、活動場所への案内や移送を行う。また、必要に応じて移送手段の確保を行う。

【活動手順】

(1) 活動場所の案内 ※マッチングが終わったグループと打合せを行う。支部社協

- ①地図をもとに道案内を行う。
- ②可能であれば別車両で現地案内を行う。

活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択してグループリーダーに指示する。

[到達方法]

- ◇徒歩
- ◇自転車
- ◇乗用車による移動（ボランティア所有の車両）
- ◇乗用車による送迎 ※社協スタッフや支部社協を運転手として配備する。
- ◇バス等による送迎

(2) 送迎ボランティア・送迎バスの運行管理

送迎を行う場合は、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間を説明。

[留意事項]

①ボランティアの移送にあたっては、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。

②移送車両の確保にあたっては、次の手段を検討する。

◇車両持ち込みの送迎ボランティアを募集する。

※ボランティア活動保険の対象とはならないことを説明し、任意保険の加入状況も確認する。

◇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。

【活動内容】

資材班は、ボランティア活動に必要な資機材の調達とボランティア資機材の貸し出し、在庫管理を行う。

【活動手順】

(1) ボランティアへの資機材の貸出

- ①活動指示書（様式3）に基づき必要資機材と数量を確認のうえボランティアへ渡す。
- ②貸出した資機材は、活動指示書及び資機材貸出管理票（様式10）へ必ず記載。
- ③資機材は、帰所後に必ず資材班に返却するよう説明。

(2) 活動終了後の資機材の管理

- ①ボランティアからの資機材の返却。※貸出した数量を必ず確認
- ②資機材リスト管理票（様式11）にて管理を行い、不足する資機材の調達
- ③資機材の手入れ、清掃

— [留意事項]

在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を種類ごとにわかりやすく整理する。
※特に借用した資機材は、すぐに判別ができるよう色分けしたテープを貼るなどして分別すること。

資機材の調達

社会福祉協議会における災害ボランティアセンターへの財源は限られており、平常時からの資機材の整備は大変難しいところである。また、保管場所についてもスペースが無いのが現状である。こうしたことから災害ボランティアセンター開設時には、千葉県災害ボランティアセンターに相談し手配をすることや共同募金会の災害等準備金を活用して購入するなどの方法で資機材の調達を行う。購入については、商工会などと資機材調達に係る協定を締結するなどしてスムーズに調達できるようにしておく。

また、初期には調達が間に合わないことも想定されるため支部社協の方々から借用する。

資 機 材 に つ い て

【ボランティア活動に必要なもの】

①被災家屋の清掃等に必要なもの

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

②被災家屋、共同溝の泥出し等に必要なもの

- 角・丸スコップ 土嚢袋

③被災家屋の床はがし、家具の解体等に必要なもの

- バール ハンマー 釘抜き ノコギリ ドライバー
脚立

④ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- リヤカー 一輪車 ロープ

⑤清掃用品

- 高圧洗浄機

⑥活動前後に必要なもの

- 石鹸 うがい薬 除菌アルコールスプレー

【ボランティアが身に付けるもの】（基本的にボランティアが用意するもの）

- 防塵マスク ヘルメット 軍手 皮手袋 ゴム手袋
カッパ タオル 飲料水

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かな心配りを行うよう留意する。

【総務】

総務担当は、センター全体の取りまとめを行う要として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、実績集計その他の業務に属さない業務を行う。

(1) センター全体の取りまとめ

①スタッフ・組織の管理

◇組織図の作成、概要説明

◇スタッフの入れ替わりや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随時変更

②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・夕方）の開催

※全スタッフに参加してもらう。

◇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

◇夕方のミーティング

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

※軽易な問題への対応方法については、その場で協議する。

◇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

③各種記録の作成

◇朝・夕方のミーティング記録作成

④各班で判断がつかないことへの対応

(2) 活動集計・報告

①ニーズ依頼数

②ボランティア受付数

③ボランティア派遣件数

} ⇒市災害対策本部、県社協等へ報告

(3) その他

①施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集

②「ボランティア活動証明書（様式7）」の作成（受付時、希望があった場合）

③備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守

④寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

⑤助成金申請事務

⑥ボランティア活動保険の事故報告書及び事故確認書（ボランティア保険様式）の作成

※保険加入地と活動場所が異なる場合は、必要に応じてボランティア事故連絡書（様式第25号）を作成

【広報・情報管理】

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の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

①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、被災者に対して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
- ◇巡回、防災無線による広報
- ◇ホームページ等による広報
- ◇立て看板の設置、チラシの配布（資料1）

②ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体へボランティアの募集を行う。

③案内板の設置

最寄り駅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

- ①市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ②ライフライン・公共交通機関の状況
- ③社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況
- ④宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤他の災害ボランティアセンターの状況

(3) 情報発信

①スタッフ間の情報共有

※ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配付等

②市災害対策本部、県社協等の関係機関への情報提供

③報道機関からの取材対応

④ボランティア活動、センター運営等の状況をホームページ、ブログ、ツイッター、フェイスブック等による情報発信を行う。

(4) その他

ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

【救護】

救護担当は、ボランティア活動における安全衛生及び救護を担う。
ボランティア活動において、負傷等の事故を防ぐために活動現場の巡回や活動を終えてボランティアセンターに戻ってきたボランティアに手洗い・うがい等の衛生指導をする。
傷病者が発生した場合には応急手当等の対応をし、保険手続き及び再発防止のために必要な聴取及び措置をし、記録に残すことを留意する。

【活動手順】

(1) ボランティア受付・送り出し時

- ①受付開始時は混雑しているので、受付の案内や整列の手伝い等をする。
※受付担当と時間帯や人数の調整をする。
- ②受付の手伝いをしながら、体調が悪そうな人等がないか確認をする。
※無理をしようとする人には医療従事者等に相談して活動をやめてもらう。検温や血圧測定をする。
- ③マッチングを終えて出発するボランティアに飲み物等を配布し、注意喚起をする。
※飲み物等が用意できれば配布する。夏場で暑い日は熱中症予防のために塩アメ等も配布する等、季節に応じて対応する。

(2) 負傷や体調を崩したボランティアが発生した場合

- ①移動できる場合には救護所に連れて行く
- ②医療従事者がいる場合には診察・手当てをしてもらう
※医療従事者がいない場合は応急手当をする。
- ③病院に行くかどうかを当事者に確認をする
- ④負傷や体調を崩した経緯について聞き取り、ボランティア活動に伴う傷病者記録に記録する（ボランティア保険用や再発防止のためにしっかり聞き取る）
- ⑤状況に応じて救急車の手配をするとともに、センター長に報告する
※搬送先は必ず確認する
- ⑥夕方のミーティングで報告し、スタッフ間の周知を図る

(3) ボランティア活動を終えて戻ってきた時

- ①必要に応じて長靴等の消毒指導をする
※大きな桶等に消毒水を入れて通過させる
- ②手洗い・うがいの場所を設けて指導をする
- ③負傷や体調を崩したボランティアがないか確認する

災害ボランティアセンターの情報管理について

個人情報の管理

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、取り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入れ替わることになるため、個人情報に係るトラブルが起りやすい状況にある。

各スタッフは、この点に十分留意のうえ、個人情報の適切な管理・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り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。

情報の共有

災害ボランティアセンターでは、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、スタッフまたは関係機関にスムーズに伝達しなければならない。

このため、日々のスタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から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に努めるものとする。

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布によって周知を徹底する。

災害ボランティアセンターの閉所について

閉所の判断

【閉所に向けた協議検討】

災害ボランティアの活動は、被災者の自立支援という一時的な活動である。活動ニーズが家屋の片付けやゴミの搬出など、人手を要する活動から、専門的知識、技術を必要とするニーズや行政との連携のもと、長期的な支援が必要となるニーズが中心となってきたら、センターの閉所について検討する時期である。

センター閉所にむけて協議するポイント

- ◇緊急の支援活動は終了したか。
- ◇まだ手つかずになっているニーズは無いか。
- ◇このままの運営体制を続けていく理由があるか。
- ◇閉所後のニーズに対応する体制をつくれるか。

協議の結果、閉所をすることが方向性として決まった場合、その後の対応を含め市災害対策本部、関係機関と協議のうえで会長が閉所を決定する。

閉所の作業

【センター閉所の手続き】

閉所にあたっては、千葉県社協への連絡とともに、ボランティア、住民、関係機関への周知に努める。

閉所におけるポイント

- ◇今後の取り組みの確認
- ◇残ったニーズの引継ぎ
- ◇借用した資機材の返却、救援物資等の保管や配分
- ◇活動報告、決算報告書のまとめ
- ◇反省検討会などの実施
- ◇協力関係者・関係機関等への礼状の発送

行 政 と の 連 携

災害発生時には市民からの問い合わせは市役所に多く寄せられるため、その時の社会福祉協議会の対応について、随時市災害対策本部に連絡しておく必要がある。

また、被災状況や市の災害対応について、最新情報を得ることに努力する。

さらに、市から社会福祉協議会の対応における情報発信について、社会福祉協議会の活動内容と相違があると市民が混乱を招く基となるので、随時確認をしておく。

以上のことから市災害対策本部と災害ボランティアセンターの連携を行うためには、平常時から関係部署との協議を行い連携の強化を図る。

書類の流れ（ニーズとボランティアを繋ぐ書類フロー図）

ニーズ班

（1）被災者ニーズの聞き取り（窓口・電話）

ニーズ受付票 依頼者の要望を聞き取り、ニーズ受付票へ確実に記入（受付番号を振る）

（2）現地調査、ボランティア派遣の決定

現地調査票

ニーズ受付票をもとに、現地調査票を作成していく。
現場の状況については、現地調査担当が訪問して確認しボランティア派遣の可否を決める。
軽微なものなどは、依頼者から聞き取りのみで可とする。
現地調査票は、ニーズ受付票と一緒にクリアファイルにまとめておく。

（3）ニーズ受付票と現地調査票をもとに「活動指示書」「地図」を作成

ニーズ受付票
(現地調査票)

活動指示書

地 図

3点セットにして、クリアファイルに入れマッチング班へ渡す。

※ニーズの処理漏れを防ぐためニーズカードの控えとして「ニーズ受付台帳」を作成する。

マッチング班

（1）ボランティアの活動を管理

「ニーズ受付票」「活動指示書」「地図」の3点セットがマッチング班に着いたら、依頼者に電話連絡し、ボランティアを派遣する旨を伝え、ホワイトボードに内容を掲載する。

ニーズ受付票
(現地調査票)

活動指示書

地 図

マッチング
台帳

※作成後
受付班へ

※マッチングを行いボランティアが派遣された件数を把握するため「マッチング台帳」を作成する。ある程度まとまったら受付班へマッチング台帳を渡す。

（2）グループ内ボランティアの連絡先確認

派遣グループが決定したら各自ポストイット2枚に氏名と携帯番号を記入してもらう。リーダーには、分かりやすく印をつける。

ニーズ受付票
(現地調査票)

活動指示書
(地 図)

付箋をニーズ受付票の裏面と活動指示書の裏面にそれぞれ貼ってもらう。

「活動指示書」「地図」はクリアファイルに入れグループのリーダーに渡す。

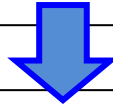
※送り出すときにマッチング台帳へ送り出した時刻を記入する。

資 材 班

ボランティアの送り出し

活動指示書
(地 図)

ボランティアは活動に必要な資機材を受け取り、活動現場へ向かう。
資機材担当は、貸出した資機材を活動指示書に記入する。



受 付 班

ボランティアの帰所・活動報告

活動指示書
(地 図)

活動報告書

マッチング
台帳

ボランティア（リーダー）に「活動報告書」を記載してもらおう。必要に応じて聞き取りを行う。以上でボランティアの活動は終了となる。

マッチング台帳に帰所時間を記入し、活動が終了している当日の活動件数を把握する。

※ 活動報告書の内容を確認し、危険活動やトラブル・意見などはスタッフミーティングで発表し、センタースタッフで情報共有、対処し、次の日に活かすようにする。

【活動終了ニーズの処理】

「終了ニーズ」は、1日の活動終了時、「活動台帳」を表紙にして「ニーズ受付票」「活動指示書（地図）」「活動報告書」の3点セット単位にして綴り、完了となる。

ニーズ受付票
(現地調査票)

活動指示書
(地 図)

活動報告書

【活動継続ニーズの処理】

活動が未了で、翌日以降も継続して活動する場合は、【継続ニーズ】として取り扱う。

活動報告書などの内容から、受付班が新たに活動指示書を作成し、マッチング班が管理する。

