

上越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 上越市社会福祉協議会

H19. 12. 14 作成

H21. 02. 20 更新

H24. 04. 01 更新

H24. 12. 01 更新

目 次

1. 上越市で設置する災害ボランティアセンターの考え方	
1) 設置目的	1
2) 役割	1
2-1 市災害ボラセン本部	1
2-2 支所災害ボラセン	1
3) 災害ボランティア 災害ボランティアとは	1
4) 行政や県災害ボランティアセンター（県社会福祉協議会）、 他団体との連携体制・役割	1
4-1 イメージ図	1
4-2 新潟県の役割	2
4-3 上越市の役割	2
4-4 新潟県災害ボランティア本部（県社会福祉協議会）の役割	2
4-5 その他関係団体	2
5) 平常時	2
2. 災害ボランティアセンターの設置	2
1) 設置判断	2
1-1 決定機関	2
1-2 判断期間	2
1-3 運営開始の目安	2
2) 運営までの対応	2
3) 設置期間	3
4) 設置場所	3
5) 運営時間	4
6) 通信手段	4
① 固定電話回線（常設優先電話）	4
② 携帯電話回線（発信優先）	4
③ 臨時固定電話	4
④ その他	4
7) ボランティア保険	4
7-1 保険の加入	4

7-2	保険の種類と補償内容	4
7-3	補償の仕組み	5
7-4	保険料の負担について	5
7-5	保険の加入手続きと保険金請求について	5
8)	運営スタッフ	5
9)	備品	5
	〔別紙資料1〕 地震時	
	〔別紙資料2〕 水害時	
	〔別紙資料3〕 雪害時	
10)	救援物資	5
11)	運営資金の確保	5
3.	災害ボランティアセンター開設	6
1)	センターの開設	6
1-1	災害発生	6
1-2	被災状況の確認	6
1-3	設置の判断	6
1-4	設置内容の確認	6
1-5	運営スタッフへの連絡	6
1-6	事務所の設置	6
1-7	広報	6
2)	災害発生からセンター運営・閉所までのフロー図	7
3)	組織体制	8
4.	災害ボランティアセンター運営	9
1)	運営	9
1-1	活動のイメージ図（活動のつながり）	9
1-2	各班のはたらき	10
1-2-1	総務班	10
1-2-2	ニーズ班	11
1-2-3	ボランティア受付班	11
1-2-4	マッチング班	12
1-2-5	資機材・送り出し班	13
1-3	各班の主な流れと相互関係	15
1-4	1日のタイムスケジュール参考例	16
1-5	ボランティア活動の1日のフロー図参考例	17
2)	レイアウト等	18

2-1	本部レイアウト例	18
2-2	本・支所災害ボランティアセンターレイアウト例	18
2-3	掲示例	19

1. 上越市で設置する災害ボランティアセンターの考え方

1) 設置目的

上越市社会福祉協議会が、上越市地域防災計画に基づき、地域での平常時からの福祉活動、ボランティアコーディネート活動の経験を活かし被災地の復興を目指し、上越市災害ボランティアセンター（以下「市災害ボラセン」という。）本部及び支所災害ボランティアセンター（以下「支所災害ボラセン」という。）を設置する。地域の特徴をふまえ住民本位となるよう活動し、要援護者を中心に被災された方の精神的ケアにも対応する。

2) 役割

2-1 市災害ボラセン本部

上越市内全域の被災状況を把握し、全支所の統括を行う機関。広報活動、苦情対応、上越市及び県社会福祉協議会との連絡調整、情報提供を行う。

2-2 支所災害ボラセン

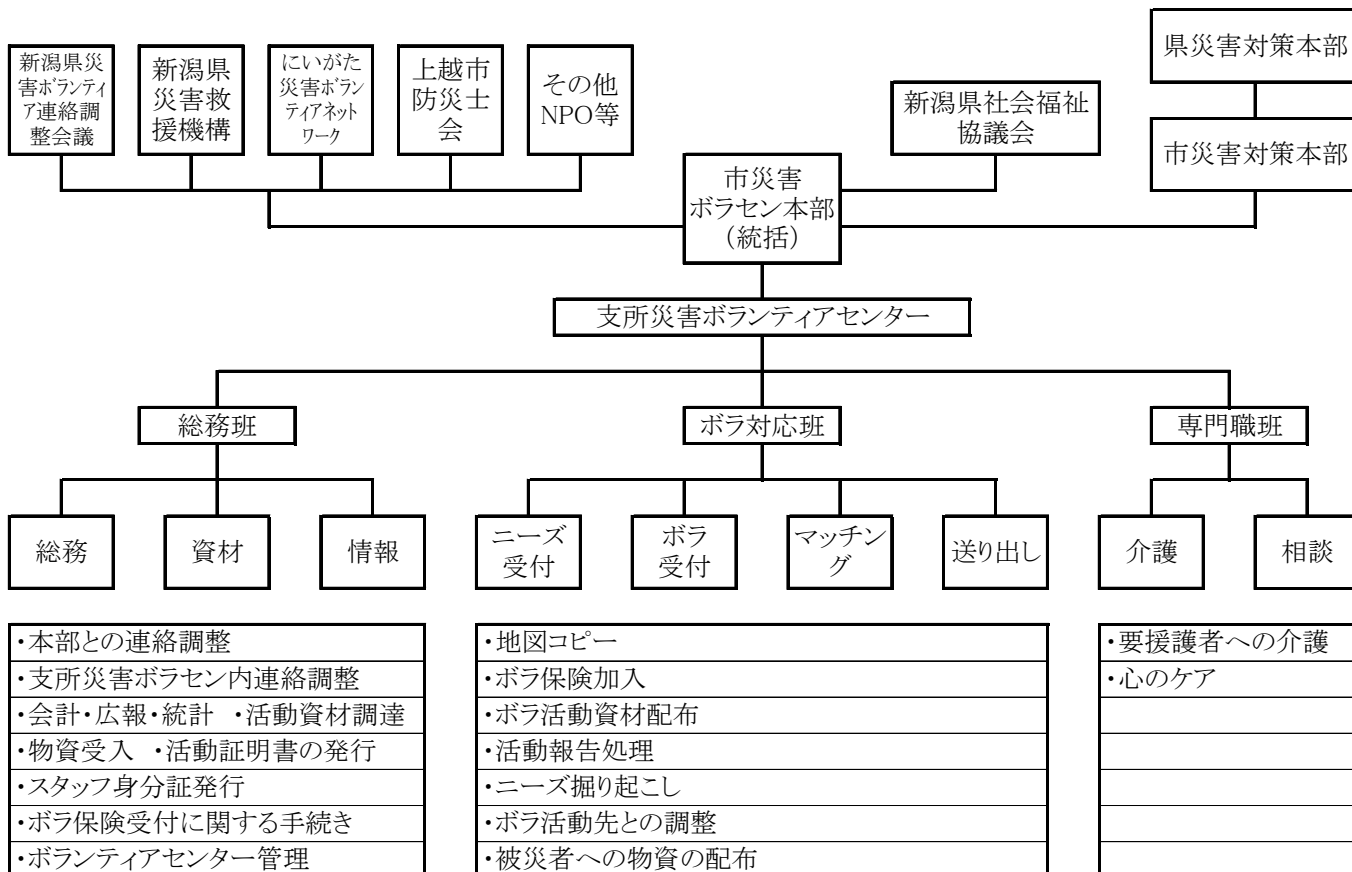
支所では、地域でのニーズ集約、ボランティア受付、送迎等を担当する。必要に応じ、ボランティア待機場所や資材置場として出張所を設ける。市災害ボラセン本部への連絡報告を行い、全支所が共通認識をもって取り組む。

3) 災害ボランティア

災害ボランティアとは、市内外から、その能力や時間などを自発的に無報酬で提供する個人及び団体とする。

4) 行政や県災害ボランティア本部（県社会福祉協議会）、他団体との連携体制・役割

4-1 イメージ図



4-2 新潟県の役割

新潟県災害ボランティア本部（以下「県災害ボラ本部」という。）の体制を支援する。

- ① 県災害ボラ本部の設置に伴う職員の派遣及び体制整備を支援するとともに、県災害対策本部との情報共有を図る。
- ② 県外の行政機関や県内外の支援団体等との調整を図るため職員を支援する体制を整備する。

4-3 上越市の役割

社会福祉協議会と密接な連携のもとに、設置場所の決定及び職員派遣を行う。又、救援活動に要する物資の確保と配布を行い、情報は共有することを原則とする。

4-4 新潟県社会福祉協議会の役割

全国社会福祉協議会、都道府県社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体等に対する応援要請と調整を行う。又、救援に必要な人材・資金・資材の供給を行う。

4-5 その他関係団体

その他、ボランティア団体、NPO、企業、関係団体と連携・協力を推進し、それぞれが行える支援・役割を明確にし、市災害ボラセン運営時の協力体制を構築していく。

5) 平常時

災害に備え日頃から関係機関等とのネットワーク・協力体制の構築や人材の育成、資金確保等必要と思われる事業を行う。又、市民に対しボランティアについての意識啓蒙に努める。

2. 災害ボランティアセンターの設置

1) 設置判断

1-1 決定機関

上越市及び新潟県災害ボランティア連絡調整会議と協議し、上越市社会福祉協議会が設置の決定を行う。

1-2 判断期間

おおむね災害発生から24時間以内に設置の判断を行う。

1-3 運営開始の目安

おおむね災害発生から48時間以内とし、準備が出来次第、運営を開始する。

2) 運営までの対応

- ① 資材準備 … 関係機関に必要資機材の依頼を行う。
- ② 人員確保・割り振り … 運営スタッフの確保を行うため、関係機関と調整を行う。
- ③ 情報収集 … 可能な限り、被災状況等の情報収集を行う。
- ④ 災害関係ボランティアの対応 … 上越市ボランティアセンターが行う。

3) 設置期間

原則として、被災者の緊急的ニーズが満たされ自立の見通しが立つまでとし、閉所後は上越市ボランティアセンターでの活動にて対応する。(一般的には、水害の場合のセンター設置期間はおよそ2～3週間、地震災害の場合のセンター設置期間はおよそ2～3ヶ月と言われている。)

4) 設置場所

上越市社会福祉協議会 支所災害ボランティアセンター設置場所一覧

番号	支所	設置場所	住所	通常事務局と	
				同	別
1	上越南北	上越総合福祉センター	木田新田 1-1-3	○	
		電話 : 025-526-1616 FAX : 025-526-1625			
2	安塚	安塚コミュニティプラザ	安塚区安塚 777 番地		○
		電話 : 025-592-2004 FAX : 025-592-3540			
3	浦川原	浦川原高齢者生活福祉センター	浦川原区顕聖寺 242-2	○	
		電話 : 025-599-3878 FAX : 025-599-3873			
4	大島	上越市立大島地区公民館	大島区岡 3388 番地 1	○	
		電話 : 025-594-3201 FAX : 025-595-5236			
5	牧	牧高齢者等福祉センター	牧区田島 705-11		○
		電話 : 025-533-6027 FAX : (無し)			
6	柿崎	かきざき福祉センター	柿崎区柿崎 558-1	○	
		電話 : 025-536-6718 FAX : 025-536-6510			
7	大潟	大潟福祉会館	大潟区九戸浜 388-8	○	
		電話 : 025-534-2410 FAX : 025-534-2467			
8	頸城	頸城デイサービスセンター無憂の里	頸城区百間町 615-2	○	
		電話 : 025-530-4361 FAX : 025-530-3872			
9	吉川	介護予防拠点施設福寿荘	吉川区原之町 1819-1	○	
		電話 : 025-548-3454 FAX : 025-548-3424			
10	中郷	中郷いきいきサロン	中郷区坂本 114-17	○	
		電話 : 0255-81-6033 FAX : 0255-81-6044			
11	板倉	板倉保健センター	板倉区針 941	○	
		電話 : 0255-78-2220 FAX : 0255-78-5105			
12	清里	清里開発総合センター	清里区岡野町 1580	○	
		電話 : 025-528-4063 FAX : 025-529-1145			
13	三和	すいせんの里	三和区井ノ口 406-1	○	
		電話 : 025-529-2231 FAX : 025-529-2233			
14	名立	名立北地域生涯学習センター	名立区名立大町 205		○
		電話 : 025-537-2004 FAX : 025-537-2004(電話兼)			

※上越市役所との協議により設置のため、変更される場合有

5) 運営時間

センターの運営時間は8：00～17：00とする。

6) 通信手段

情報伝達手段の確保と、市災害ボラセンの円滑な運営を行うために設置する。

- ① 固定電話回線（常設優先電話）
- ② 携帯電話回線（発信優先）
- ③ 臨時固定電話
- ④ その他（メール、FAX等の活用）

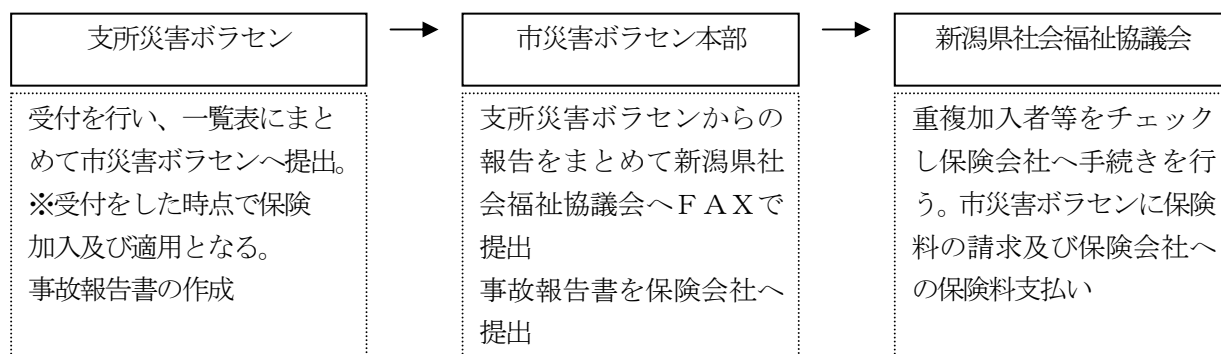
7) ボランティア保険

ボランティア活動希望者の受付・登録はボランティア保険加入を条件とする。

7-1 保険の加入

新規加入者は、ボランティア登録時に提出する「ボランティア受付用紙」の提出をもって、保険に加入することとする。

[基本的な加入時の役割]



7-2 保険の種類と補償内容

[天災タイプAプラン] …掛金490円

保険金の種類	補償内容	補償金額
死亡保険金	偶然な事故によってケガをされ、そのケガのため事故の日からその日を含めて180日以内になくなられた場合、死亡保険金額の全額をお支払いします。	1,400万円
後遺障害保険金	偶然な事故によってケガをされ、そのケガのため事故の日からその日を含めて180日以内に身体の一部を失ったり、その機能に重大な障害を永久に残された場合、その程度に応じて後遺傷害保険金額の3～100%をお支払いします。	1,400万円 (限度額)
入院保険日額	偶然な事故によってケガをされ、そのケガのため入院した場合、事故の日からその日を含めて180日以内の入院日数に対し、1日につき入院保険金日額をお支払いします。	7,000円
手術保険金	偶然な事故によってケガをされ、その入院保険金をお支払いする場合で、事故の日からその日を含めて180日以内にそのケガの治療のために所定の手術を受けられたとき、入院保険金日額に手術の種類に応じて定めた倍率（10倍・20倍または40倍）を乗じた額をお支払いします。ただし、1事故につき1回の手術に限ります。	

通院保険日額	偶然な事故によってケガをされ、そのケガのため医師の治療を受けた場合、平常の生活または業務ができる程度に治った日までの通院日数（往診日数を含みます。）に対し、90日を限度として1日につき通院保険金日額をお支払いします。ただし、事故の日からその日を含めて180日以内の通院が対象となります。	4,500円
賠償責任保険金 (対人・対物共通)	第三者の身体または財物に損害を与え、法律上の賠償責任を負ったとき保険金をお支払いします。	5億円 (限度額)

7-3 補償の仕組み

- ① 傷害保険により、被災地で活動者本人がケガをした場合の入院・死亡リスクに対応。
- ② 賠償責任保険により、活動中に他人にケガをさせてしまう・他人の物を壊してしまう等の賠償リスクに対応。
- ③ 通常のプランでは補償されない、地震・噴火・津波を起因とする傷害も補償される。(賠償は免責)
- ④ 受付時のボランティア自身による記名名簿(ボランティア受付用紙)をもって保険加入台帳とする。
(受付用紙記入をもって保険の加入及び適用となる)
- ⑤ 保険の適用は加入した年度の3月31日の午後12時まで有効となる。

7-4 保険料の負担について

保険料の負担については、市災害ボラセンと県社協と協議の上決定する。

7-5 保険の加入手続きと保険金請求について

保険に加入している活動者がケガをした場合は、速やかに保険に加入した支所災害ボラセンへ報告し、報告を受けた支所災害ボラセンが事故報告書を作成し、市災害ボラセン本部を通して保険会社へ送信する。その後、保険会社とケガをした本人が保険金請求書等の事務手続きを行う。ただし、提出書類や現場確認等必要に応じて各支所災害ボラセン及び新潟県社会福祉協議会が協力して支援を行うものとする。

8) 運営スタッフ

〈求められる運営スタッフ像〉

「被災地を助きたい」、「被災者を支援したい」という熱い思いを持ち、自主性と協調性を持って行動できる。情報収集や関係機関との調整等に対しても、適切かつ円滑に行うことができる人材。

主なスタッフとして

- ① 上越市社会福祉協議会職員
- ② 新潟県社会福祉協議会
- ③ 県内外の社会福祉協議会
- ④ NPO・協力団体
- ⑤ その他関係機関

9) 備品

備品については備品内容一覧を別に作成し、マニュアルと一緒に保管することとする。

※ 別紙「上越市災害ボランティアセンター備品一覧」を参照。

10) 救援物資

原則として一般からの救援物資の受付は行わないものとする。必要な資材については、協力企業・団体等からの提供を受ける。

11) 運営資金の確保

- ① 上越市社会福祉協議会の運営資金
- ② 共同募金会からの資金提供
- ③ 寄付金
- ④ その他

3. 災害ボランティアセンター開設

1) センターの開設

災害発生

1-1 災害発生

運営スタッフが参集し、設置の判断の協議を開始する。

24時間以内

1-2 被災状況の確認

- ① 各支所及び施設の被災状況を確認。
- ② 被災状況を本部へ報告。
- ③ 上越市社会福祉協議会本部は市災害対策本部に被災状況を求める。

1-3 設置の判断

上越市及び新潟県災害ボランティア連絡調整会議と協議し、上越市社会福祉協議会が設置の決定を行う。

設置する場合

1-4へ 災害発生より48時間以内に運営を開始できるように準備する。

設置しない場合

今後の対応を含め関係機関へ電話・FAX等で連絡及びホームページに掲載し、周知・広報を行う。

48時間以内

1-4 設置内容の確認

- ① 設置する災害ボランティアセンターを決める。(原則、市災害ボラセン本部を本部に設置する。)
- ② ボランティア募集の範囲を決める。(市域・県域・近県・全国等)

1-5 運営スタッフへ連絡

市社会福祉協議会職員、県社会福祉協議会、NPO・協力団体等へ電話、メール等で連絡する。
(連絡困難な場合も考えられるので、平常時から、災害発生時の参集先について周知しておく。)

1-6 センター事務所の設置

設置する災害ボランティアセンターの事務所を準備する。

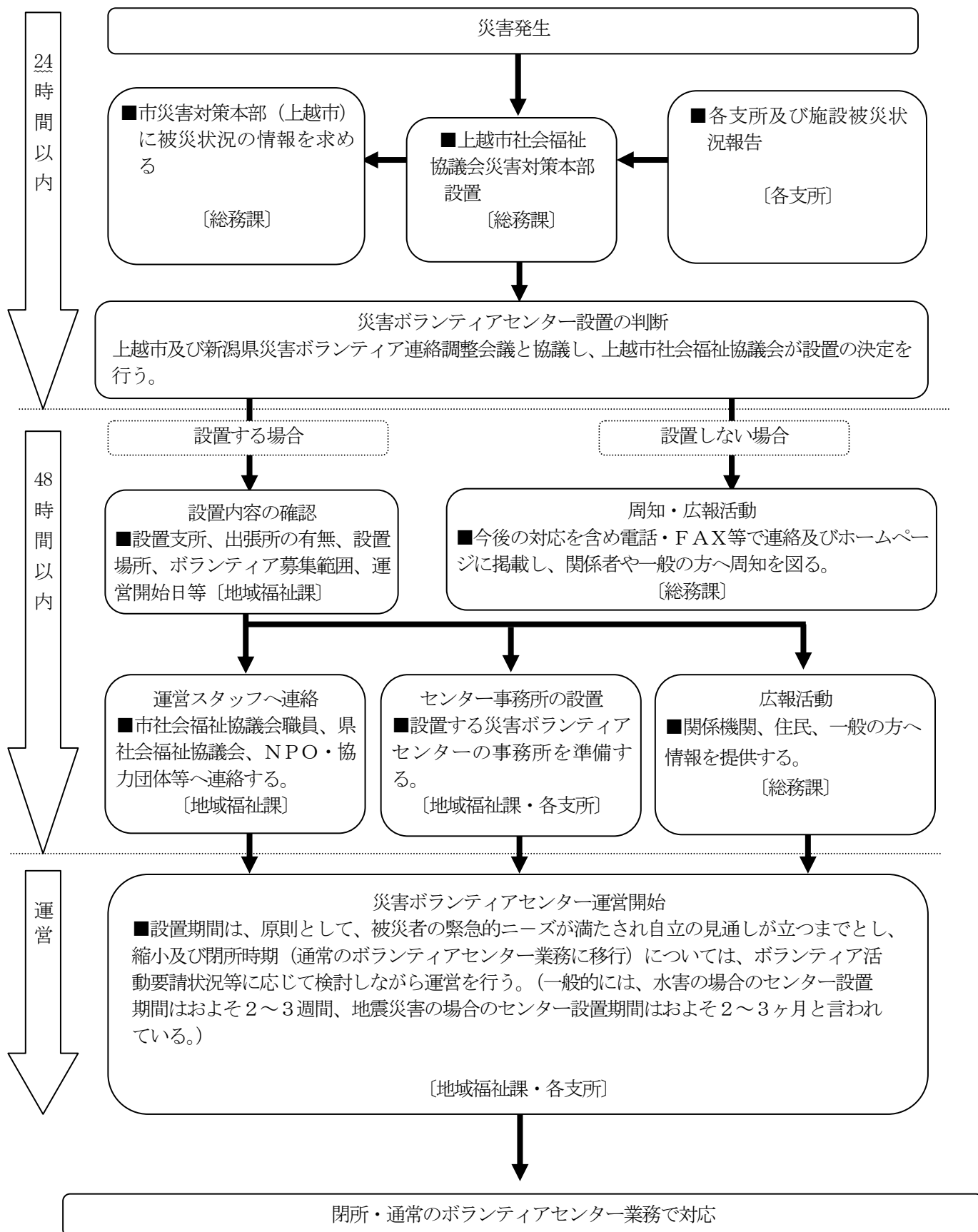
1-7 広報活動

関係機関、住民、一般の方へ、設置場所や活動内容等の情報提供及びボランティア募集やニーズの受付等も必要に応じて行う。

- ① ホームページ書き込み。
- ② チラシ配布、公民館・電柱・被災者集合場所等にポスターを貼る。
- ③ 各区の無線・有線を利用し、メディアへの依頼も行う。

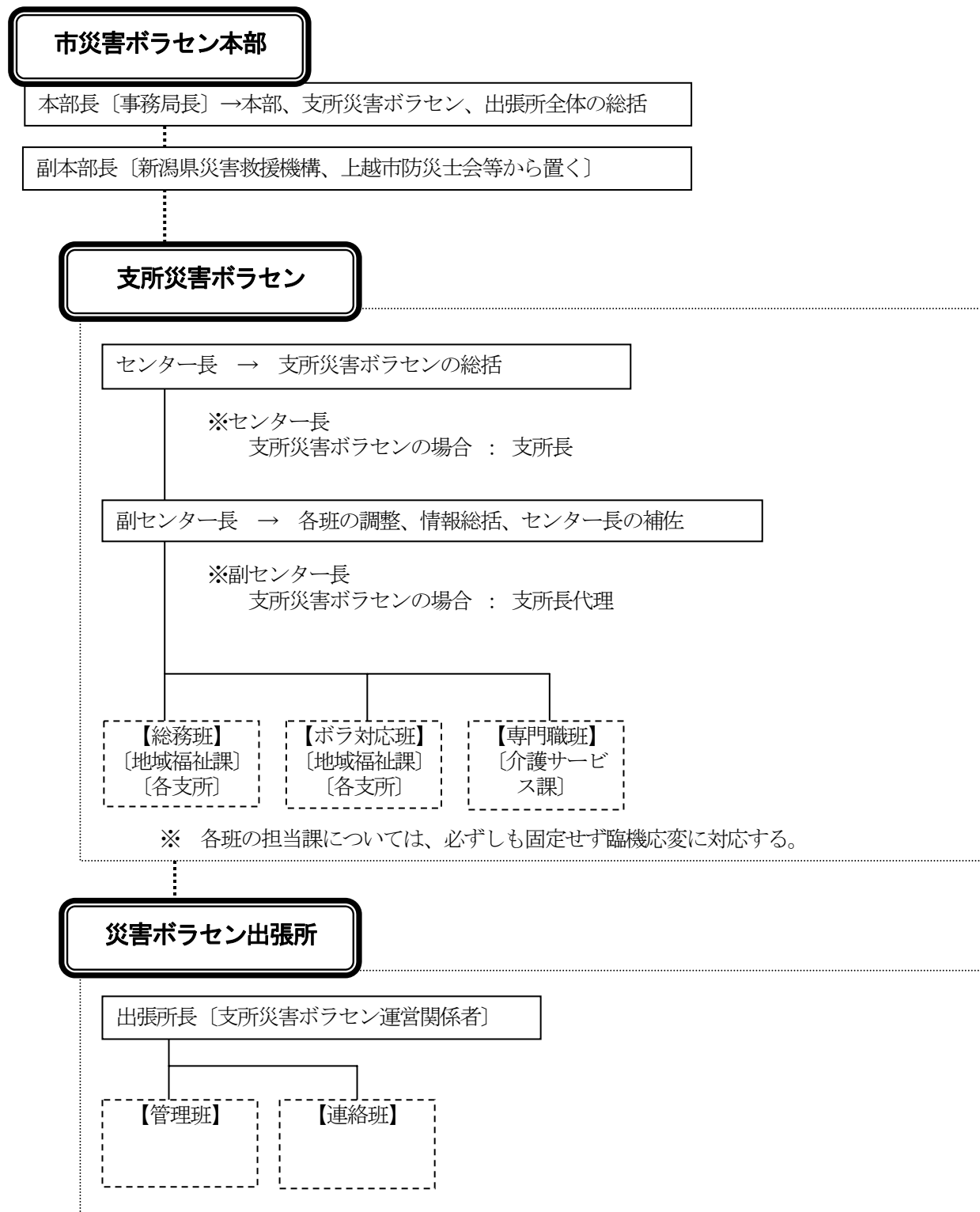
災害ボランティアセンター運営

2) 災害発生からセンター運営・閉所までのフロー図



3) 組織体制

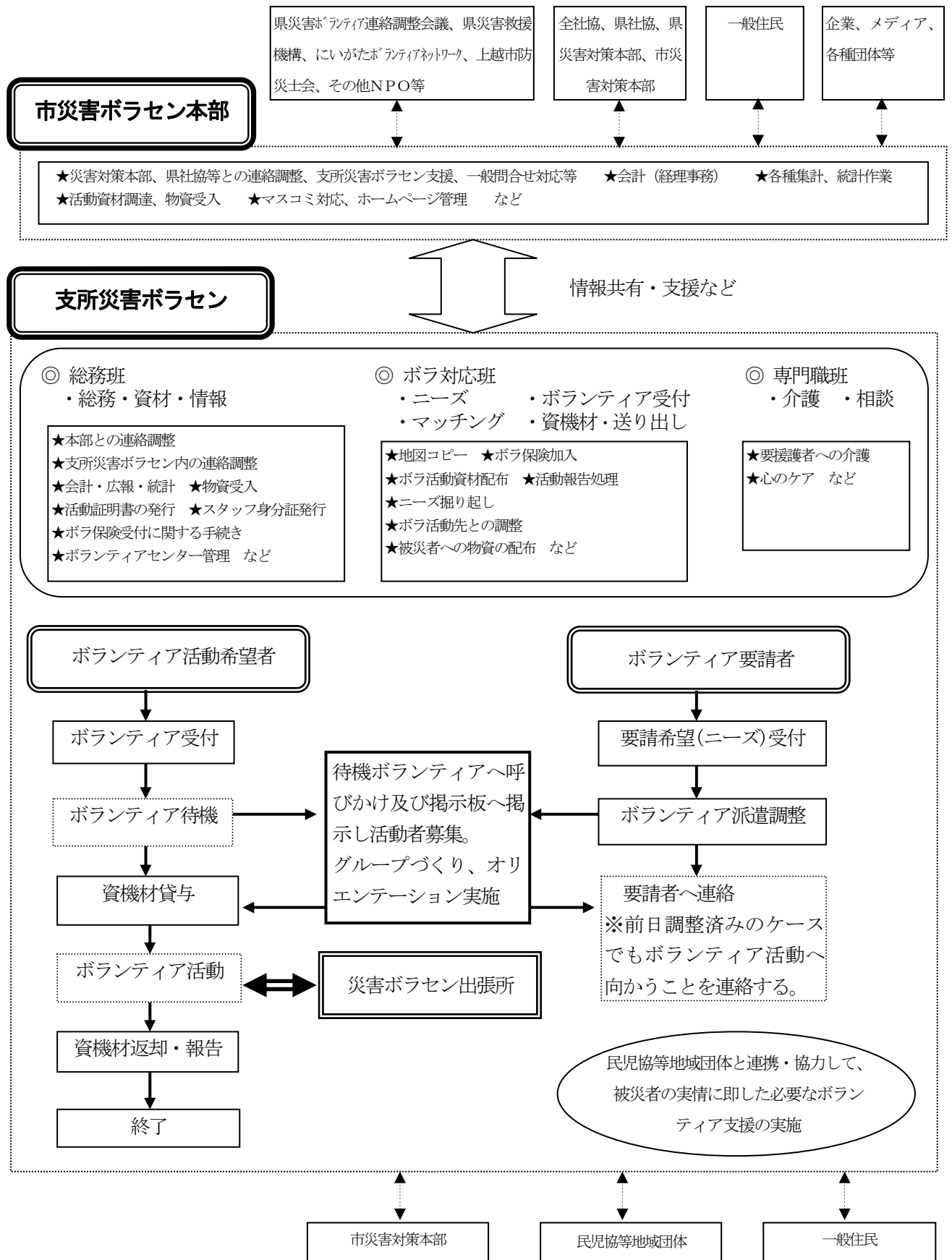
[] 内は担当 → 役割



4. 災害ボランティアセンター運営

1) 運営

1-1 活動のイメージ図 (活動のつながり)



1-2 各班のはたらき

1-2-1 総務班

【目的】

- ・災害ボラセンを円滑に運営するため、全体を統括する業務を行う。

【役割】

- ・外部団体（市災害対策本部、県災害ボラ本部等）との連絡、調整を行う。
- ・マスコミへの対応を行う。
- ・情報収集、情報発信を行う。
- ・会計処理を行う。
- ・統計処理を行う。
- ・災害ボラセン運営、ボランティア活動資機材の調達、確保を行う。
- ・各班の編成、人員調整（組織の決定）を行う。
- ・基本方針の決定を行う。
- ・災害ボラセンレイアウトの決定を行う。
- ・災害ボラセン運営日程の決定を行う。
- ・支援物資の受入を行う。
- ・団体ボランティアの対応を行う。
- ・スタッフ身分証明書の発行、管理を行う。
- ・ボランティア活動証明書の発行を行う。
- ・ボランティア保険加入手続きを行う。
- ・各班との連絡調整を行う。
- ・その他各班の業務に属さない事項を行う。

【重要ポイント】

- ・災害ボラセン全体の意識統一を行うための調整を行う。
- ・災害ボラセン全体を見回す意識で業務を行う。
- ・各班の情報収集、情報発信は迅速に行う。
- ・判断困難な事案に対して、迅速な対応をとる。
- ・あらゆる事案に対して、予測した対応をとる。
- ・運営の時系列により、適時新規の取組みを企画・立案する。

【流れ】

①災害ボラセン開所準備

- ・災害ボラセンの運営組織を決定し、運営資機材の確保、1日の予定の決定等、運営に必要な準備を行う。

②各班の連絡、調整

- ・班長ミーティング、班員ミーティング等を開催を主導する。
- ・各班への見回り等を行う。

③様々な事案への対応

【様式】

- ・様式8 ボランティア派遣要請受付数
- ・様式10 ボランティア派遣調整等（活動）件数
- ・様式11 ボランティア保険加入申込書

- ・様式12 ボランティア保険加入者数
- ・様式13 物品購入等伺
- ・様式16 応援職員等スタッフ配置予定表
- ・様式17 災害ボランティアセンタースタッフ配置状況、予定表
- ・様式18 災害ボランティアセンタースタッフ状況
- ・様式19 災害ボランティアセンター情報発信決裁簿
- ・様式20 資機材、物品管理簿
- ・様式22 業務引継書
- ・様式23 1日のタイムスケジュール（本部用）
- ・様式24 1日のタイムスケジュール（本・支所災害ボラセン用）
- ・様式25 打合せ記録表
- ・様式26 災害ボランティアセンター活動記録

1-2-2 ニーズ班

【目的】

- ・ボランティア活動を効果的・効率的に展開するために、被災者ニーズを迅速に把握収集する。

【役割】

- ・被災者の多様なニーズを正確に聴き取り対応する。
- ・ニーズ受付・管理を行い、ボランティア活動をするための準備を行う。
- ・潜在的なニーズの掘り起こしを行う。

【重要ポイント】

- ・ニーズ班は、被災者と災害ボラセンとの最初の接点であるので、被災者への接遇に十分留意し、細やかな対応をこころがける。
- ・「ニーズ受付票」には、具体的な内容等をできるだけ詳しく記入する。
- ・状況により全ての要望・時間等に応じられるとは限らないことを、理解してもらう。
- ・依頼者の個人情報の保護に注意をする。

【流れ】

- ①依頼者からの電話や来所によるニーズを受け付ける。
- ②様式6「ニーズ受付票」の記入を行う。
(様式6「ニーズ受付票」の裏面には、様式7「ボランティア派遣指示書」が印刷されている。)
 - ・できるだけ詳しく記入し、最後に依頼者に受付No.と担当者名を告げる。
 - ・記入後、表面（ニーズ受付票）のみのコピーをとり保管する。
- ③様式6「ニーズ受付票」の原本に活動場所の住宅地図を添付（ボラセン～活動場所）し、マッチング班へ受け渡す。

【様式】

- ・様式6 ニーズ受付票

1-2-3 ボランティア受付班

【目的】

- ・災害ボラセンでのボランティア活動に参加する人に対しての窓口対応を行う。

【役割】

- ・当日ボランティアに来た人への受付、受付票の管理を行う。
- ・ボランティア希望者からの問い合わせへの対応を行う。
- ・ボランティア数の集計を行う。

【重要ポイント】

- ・特殊技能や専門技術（建設、医療など）を持った団体等への対応は総務班に相談する。
- ・受付時に対応に迷った場合は班長に相談し、必要に応じて総務班と相談する。
- ・明らかにボランティア活動が難しいと思われる希望者には、窓口で断らなくてはいけないケースもあり得る。

【流れ】

①受付

- ・様式1「ボランティア受付用紙」に必要事項を記入してもらい、受付登録を済ませる。（同時に保険加入手続きが完了）記入した用紙はコピーをとる。
- ・ボランティア受付用紙の内容を様式2「ボランティア受付簿」に記載する。

②名札・付箋の作成

- ・名札はガムテープを使用。マジックで大きく名前を書き、体の見やすい位置に貼ってもらう。
- ・さらに付箋を用意する。ボラ希望者に自分の名前・携帯電話の番号（当日連絡がつく番号）を記入してもらう。記入した付箋は各自持つておくように伝える。付箋は後でマッチング班での作業に使用する。

③ボランティアの誘導

- ・登録が終わったボランティアを待機所へ誘導する。

④マッチング班へ連絡

- ・ボランティア受付用紙コピーをマッチング班へ渡す。

【様式】

- ・様式1 ボランティア受付用紙
- ・様式2 新規ボランティア受付簿
- ・様式3 継続ボランティア受付簿
- ・様式4 ボランティア受付表
- ・様式5 ボランティア受付一覧表

1-2-4 マッチング班

【目的】

- ・ニーズ班が受け付けた被災者からのニーズと、ボランティア受付班が受け付けたボランティアを結び付ける。

【役割】

- ・ニーズを読み取り、ボランティアへの呼びかけ・コーディネートを行う。

- ・ボランティアへ活動指示を行う。
- ・ボランティア待機時・終了後の対応を行う。

【重要ポイント】

- ・ニーズの読み込みを充分に行い、ボランティアへの指示を正確に行う。確認が不十分な場合は再度ニーズ班から確認してもらう。
- ・ニーズに対してボランティアが少ない場合は受け順ではなく、ニーズの内容を吟味して優先順位を決める。逆にニーズに対してボランティアが多い場合は求人数よりも少し多目（1.5倍程）に派遣したほうが良い。
- ・活動内容が困難な場合等判断に迷った場合は班長へ報告し、総務班から指示を仰ぐ。
- ・ボランティアへの配慮を怠らない。（待機時の対応、体調管理、ねぎらい等）
- ・ボランティアからの話を聞き取り、必要があれば総務班へ連絡し検討する。

【流れ】

①ニーズ確認

- ・様式6「ニーズ受付票」をニーズ班から受け取り、内容を確認しボランティア人数等を設定する。

②ボランティアコーディネート

- ・待機しているボランティアへニーズを伝え、呼びかけを行う。
- ・呼びかけに応えたボランティアをニーズに応じコーディネートする。
- ・リーダーを決めて、様式6「ニーズ受付票」裏面の様式7「ボランティア派遣指示書」の「ボランティア代表氏名」欄及び「活動者」欄に、ボランティア受付時に用意した「名前・携帯電話の番号（当日連絡がつく番号）を記入した付箋」を貼ってもらう。
- ・様式6「ニーズ受付票」及び付箋を貼り付け後の様式7「ボランティア派遣指示書」のコピーをボランティアへ渡す。原本はマッチング班で保管する。
- ・活動内容をリーダーと再確認し、資機材・送り出し班へ誘導する。

③ボランティア状況把握

- ・様式7「ボランティア派遣指示書」を参照し、様式9「ボランティア派遣調整状況表」へ記入する。
- ・待機中、活動中ボランティアへの対応を行う。

④ボランティア終了後対応

- ・様式7の下段「ボランティア活動終了報告書」への記入指示を行う。
- ・報告書をリーダーと一緒に確認する。作業が終了せず、活動継続が必要な場合はニーズ班へ連絡する。

【様式】

- ・様式7 ボランティア派遣指示書／ボランティア活動終了報告書
- ・様式9 ボランティア派遣調整状況表

1-2-5 資機材・送り出し班

【目的】

- ・ボランティア活動者への資機材の貸し出し及び管理を行う。
- ・ボランティア活動者を現地に送り出す。

【役割】

- ・ボランティア活動に必要な作業物資の管理を行う。
- ・災害ボラセンで使用する車両の管理及び配車を行う。

- ・活動場所への行き方を説明し、送り出す。

【重要ポイント】

- ・ボランティアも不安な気持ちを持っており、交通情報や災害状況などを随時確認・把握し、「もし何かあったときは?」「現地まで遠い。送迎は?」等の様々な質問を受け付ける場合があるため、担当する職員も災害状況や作業内容について適切に把握をしている必要がある。
- ・災害現場では感染症蔓延の可能性があるため、ボランティアに対して、出発前後のうがいや手洗いを励行していくことが必要である。
- ・ボランティアの所有している車で協力がもらえるのであれば協力をもらう。
(但し、ガソリン代等の支給は、原則として行わないので事前に了解を得た上で協力を依頼する。)

【流れ】

①資機材の貸し出し

- ・活動へ向かうボランティアへ、必要な資機材を貸与する。

②送り出し

- ・選出された班長を中心に現地までの行き方を説明する。
(全体地図、周辺地図、現地地図の活用)
- ・必要に応じ、車両等でボランティアを現地まで送る。
(帰着時間・緊急連絡方法の再確認をする。)

③帰着・資機材の返却

- ・活動を終了したボランティアから貸与した資機材を回収する。
- ・資機材の必要数及び必要物資を管理し、補充及び新規要望等があれば総務班へ連絡する。
- ・車両等で現地まで送ったボランティアを迎えに行く。(事前に迎え時間の確認)

④マッチング班への誘導

- ・活動を終了したボランティアをマッチング班へ誘導する。(ボランティアはマッチング班において、様式7「ボランティア活動終了報告書」を記入し提出する。)

【様式】

- ・様式13 物品購入等伺
- ・様式14 車両管理簿
- ・様式15 車両運行簿
- ・様式20 資機材・物品管理簿
- ・様式21 資機材・物品受渡簿

1-3 各班の主な流れと相互関係

【総務班】 P10～

- ①災害ボラセン開所準備
 - ・災害ボラセンの運営組織を決定し、運営資機材の確保、1日の予定の決定等、運営に必要な準備を行う。
- ②各班の連絡、調整
 - ・班長ミーティング、班員ミーティング等に開催を主導する。
 - ・各班への見回り等を行う。
- ③様々な事案への対応

対応困難なニーズ、判断のつかない
ニーズ等については協議。

大人数の団体、グループの事前
申込は協議。炊出し、イベント等
の申し出についても協議。

【ニーズ班】 P11～

- ①依頼者からの電話や来所によるニーズ受付。
- ②「ニーズ受付票」の記入。
(「ニーズ受付票」の裏面には「ボランティア派遣指示書」が印刷されている。)
- ・できるだけ詳しく記入し、最後に依頼者に受付No.と担当者名を告げる。
- ・記入後、表面(ニーズ受付票)のみのコピーをとり保管する。
- ③「ニーズ受付票」の原本に活動場所の住宅地図を添付(ボラセン～活動場所)し、マッチング班へ受け渡す。

ニーズ受付票の受け渡し。

【ボランティア受付班】 P12～

- ①受付
 - ・「ボランティア受付用紙」に必要事項を記入してもらい、受付登録を済ませる。
- ②名札・付箋の作成
 - ・名札はガムテープを使用。マジックで大きく名前を書き、体の見やすい位置に貼ってもらう。
- ③ボランティアの誘導
 - ・登録が終わったボランティアを待機所へ誘導。
- ④マッチング班へ連絡
 - ・ボランティア受付用紙コピーをマッチング班へ渡す。

専門職・技能職ボランティア等の
情報を共有。専門性・技能を活か
した活動の可能性の協議。
必要により、総務班と協議。

【マッチング班】 P12～

- ①ニーズ確認
 - ・「ニーズ受付票」をニーズ班から受け取り、ボランティア人数等を設定する。
- ②ボランティアコーディネート
 - ・ボランティアをニーズに応じコーディネート。
 - ・「ボランティア派遣指示書」作成する。
- ③ボランティア状況把握
 - ・「ボランティア派遣調整状況表」へ記入する。
- ④ボランティア終了後対応
 - ・「ボランティア活動終了報告書」を記入指示。
 - ・活動継続が必要な場合はニーズ班へ連絡する。

資機材・送り出し班への誘導。

【資機材・送り出し班】 P13～

- ①資機材の貸し出し
 - ・活動へ向かうボランティアへ、必要な資機材を貸与する。
- ②送り出し
 - ・現地までの行き方を説明する。
 - ・必要に応じ、車両等でボランティアを現地まで送る。
- ③帰着・資機材の返却
 - ・活動を終えたボランティアから貸与した資機材を回収する。
- ④マッチング班への誘導
 - ・活動を終えたボランティアをマッチング班へ誘導する。

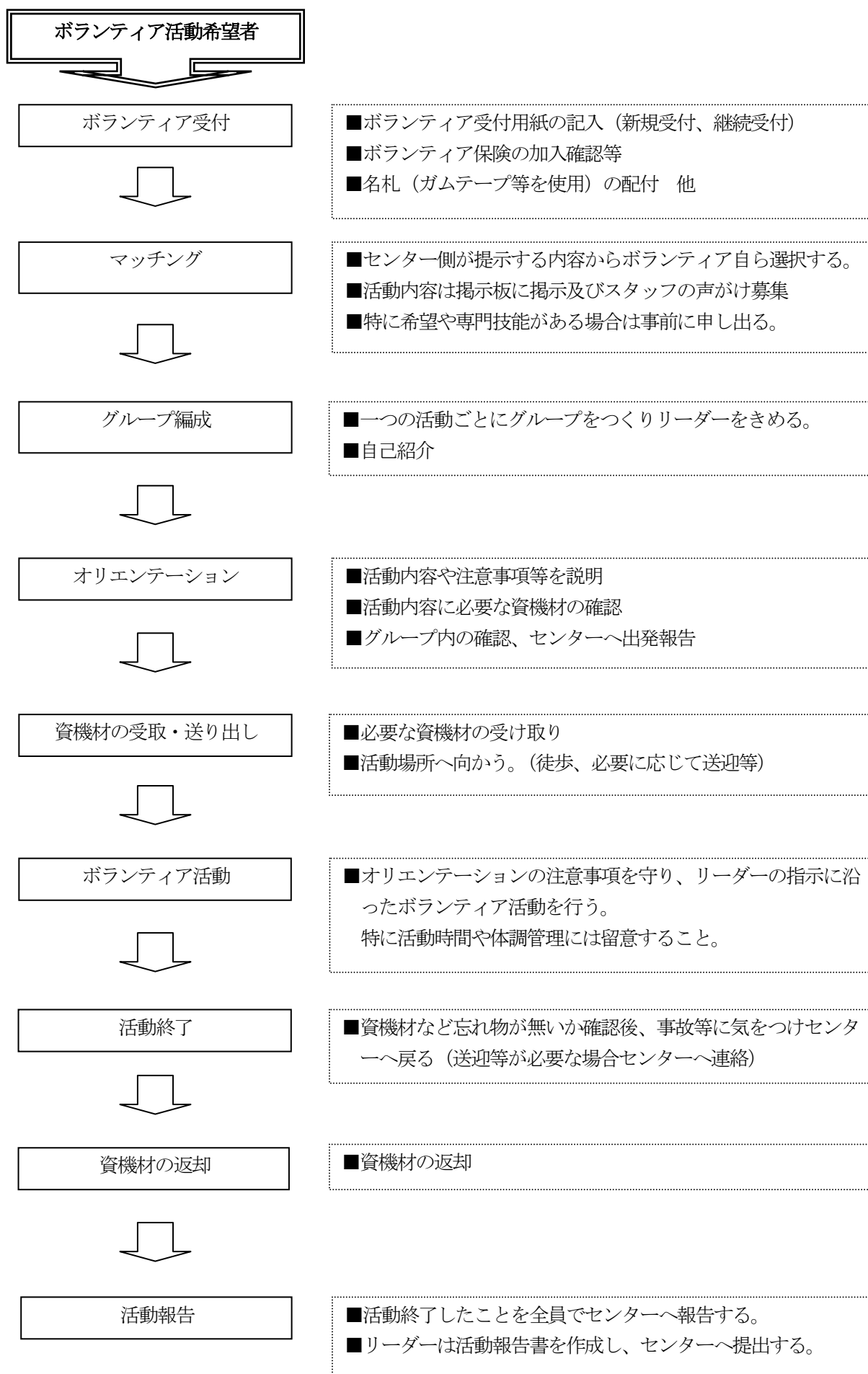
1-4 1日のタイムスケジュール 参考例

時刻	災害ボランティアセンターの動き【センターの運営時間8:00~17:00】				
	市災害 ボラセン 本部	支所災害ボラセン			災害 ボラセン 出張所
		総務班	ボラ対応班	専門職班	
7:00	運営スタッフ担当場所へ集合（ボランティア含む） 〔スタッフ会議 役割・注意事項等確認及び打合せ〕				
8:00	班ごとに 各種業務 を行う。	各種業務	ボラ受付業務8:00~15:00	<ul style="list-style-type: none"> ・要援護者への介護、心のケアを行う。 ・ボラ対応班からのニーズに対応する。 	各種業務
9:00			※朝は希望者が多いなど、時間帯に対応した体制で臨んでください。		
10:00			※各種受付用紙などの補充作業（印刷など）		
11:00			ボランティア活動基本時間		
12:00			AMの部 9:00~11:30		
13:00			PMの部 13:00~16:00		
14:00			派遣調整業務		
15:00			<ul style="list-style-type: none"> ※前日、要請者と調整済みのケースから処理していく。 ※当日派遣業務は15:00で終了し、その後は緊急時を除き翌日の調整作業を行う。 ※派遣調整状況表・派遣要請受付表を作成し、総務班へ提出する。 など 		
16:00	<ul style="list-style-type: none"> ・各種名簿の作成及び集計 ・ボランティア保険の申込 ・各種名簿、集計表等を関係各所へ提出 など 				
17:00	全体ミーティング ※ 災害ボランティアセンターごとに実施し、本部に内容等報告				
18:00	閉所				

※ 開始時間、終了時間等は復興の進捗状況により変わる場合があります。

※ 各ミーティング（班長ミーティング、支所災害ボランティアセンター長ミーティング、セクションリーダーミーティング等）は必要に応じて実施します。

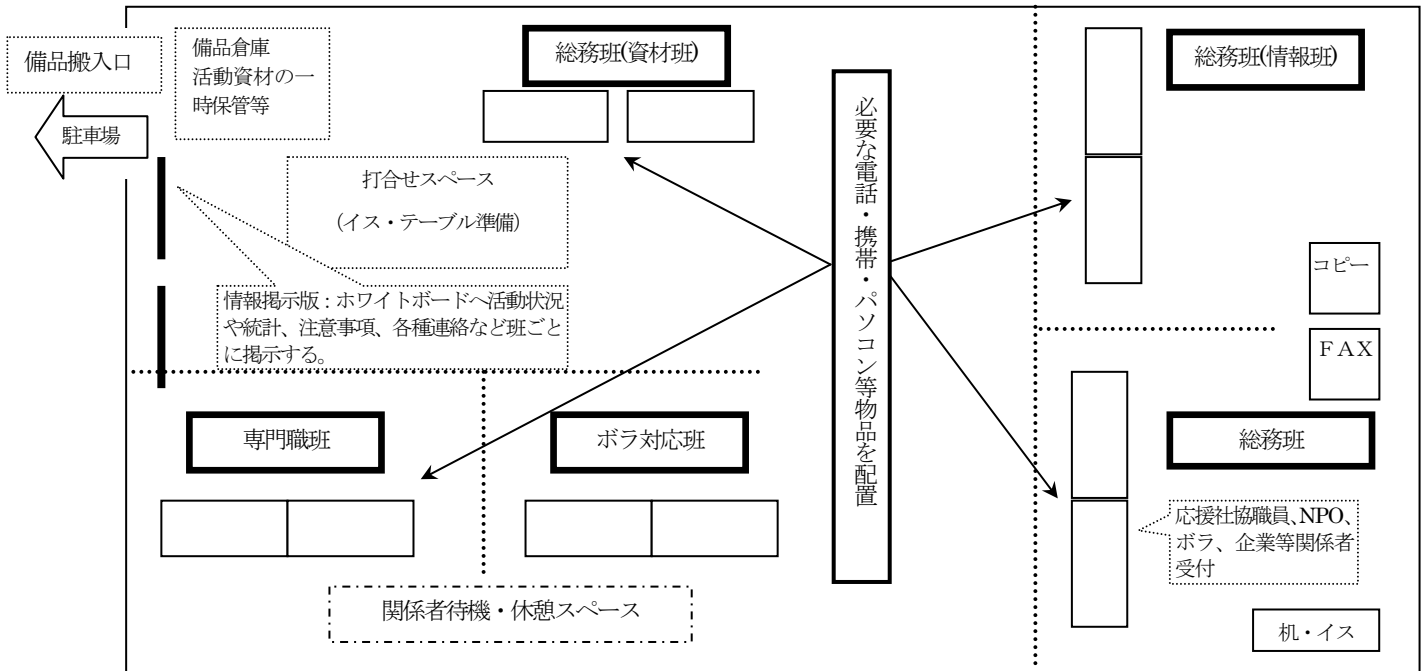
1-5 ボランティア活動の1日のフロー図 (参考例)



2) レイアウト等

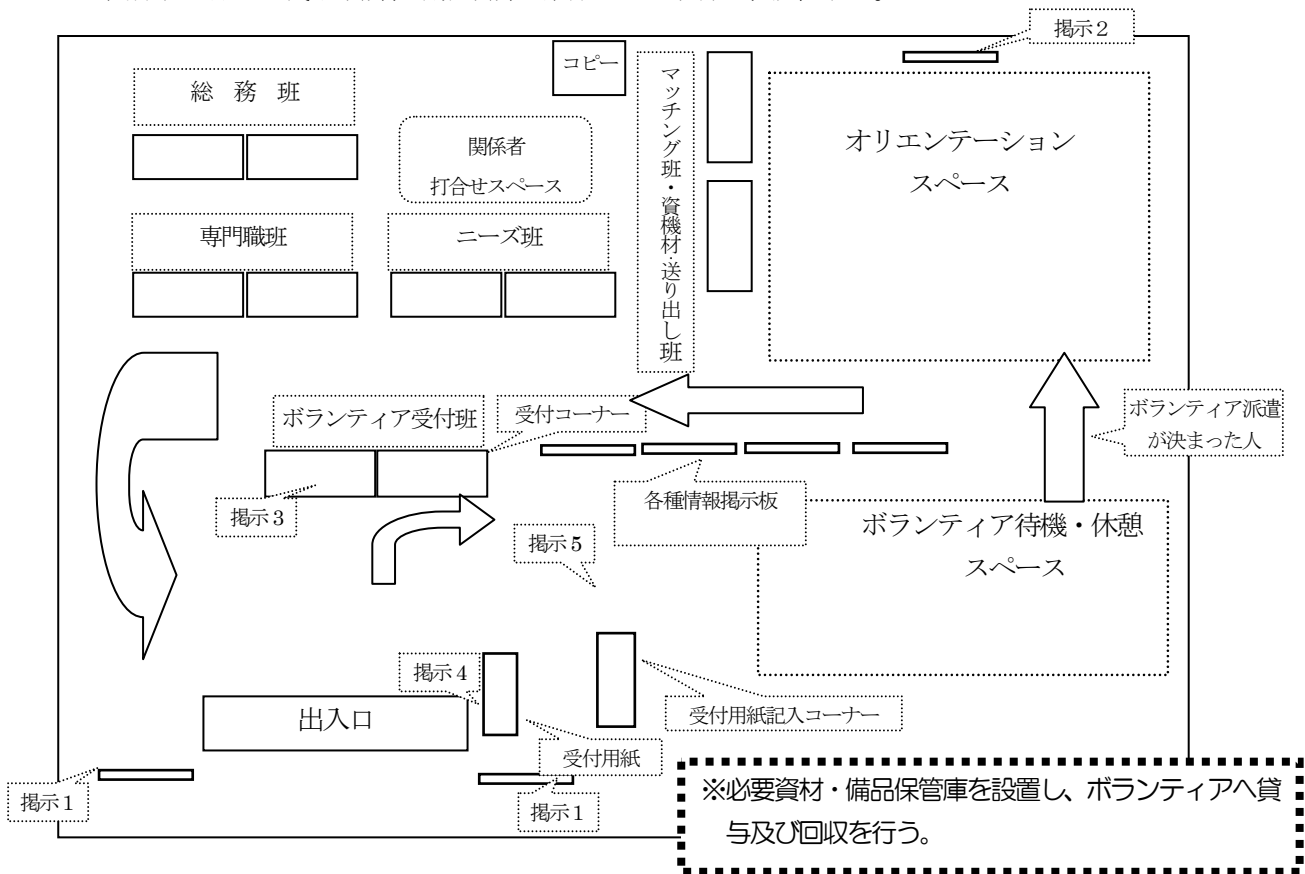
2-1 本部レイアウト例

- 総務班（総務班・資材班・情報班）、ボラ対応班、専門職班



2-2 支所災害ボランティアセンターレイアウト例

- ※ イス・テーブルなどの機材は必要に応じて準備、配置をする。
- ※ 関係者の休憩・食事場所、宿泊場所を確保できる場合は、設置する。



掲示1

災害ボランティア活動希望の方へ

- 1) 入口右脇に準備している「ボランティア受付用紙」を1人1枚お取りになってください。
- 2) 入口右側の記入コーナーで必要事項を記入ください。
- 3) 必要事項の記入が終わりましたら、受付コーナーに提出し、名札をお受け取りください。
- 4) 名札を受け取った方は、名前を記入し、待機所でお待ちください。

※ボランティア登録には「ボランティア保険加入」が条件となります。未加入の方につきましては、「受付用紙」の提出をボランティア保険加入の意思表示とし、ボランティアセンターがボランティア保険申し込みの代行を行います。ご理解のうえご了承ください。なお、費用はセンターで負担いたします。

掲示3

受付コーナー

記入漏れが無いよう確認してお持ちください。

掲示4

ボランティア受付用紙

1人1枚お取りいただき、記入コーナーで必要事項を記入し、受付コーナーへお持ちください。

掲示2

災害ボランティア活動の注意点

- ①活動中に受けた依頼はセンターに報告。
- ②危険を伴う活動は一旦中止し、センターへ報告。
- ③活動場所は環境が悪かったり、不衛生な場合が考えられるので、ケガや体調を崩した場合はセンターに帰還し、医師の治療を受けること。
- ④活動中に受けた苦情はセンターに報告。
- ⑤活動中はリーダーの指示に従うこと。
- ⑥活動時間は、午前中は11:30まで、午後は4:00までとする。
- ⑦活動場所に応じた作業時の服装チェックをしてください。暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手等手袋、安全靴などが望ましい。
- ⑧無理はしない。1時間に15分程度は休憩を取る。また、水分補給等に気を配る。

掲示5

ボランティア受付用紙 記入コーナー

記入漏れが無いよう確認してお持ちください。