

# 災害ボランティアセンター 運営マニュアル

平成20年3月

社会福祉法人 糸魚川市社会福祉協議会

# 目 次

1	職員の参集・被災状況の確認について	1
	（1）職員の参集	
	（2）関係機関等への報告	
	（3）来所者への対応、被災状況等の確認	
	（4）関係機関への状況報告	
	（5）マスコミへの対応	
2	災害ボランティアセンターの設置について	2
	（1）設置判断	
	（2）運営方針	
	（3）センターの統括責任者	
	（4）センタースタッフ	
	（5）センター設置場所	
3	災害ボランティアの募集について	6
	ボランティア募集手順	
	ボランティア募集の留意事項	
4	災害ボランティアセンターの情報管理について	7
	（1）個人情報の管理	
	（2）情報の混乱防止	
5	災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について	7
	（1）電話回線の確保	
	（2）備品・資材の確保及び管理	
6	災害ボランティアセンターの組織について	9
	（1）センターの組織	
	（2）活動にあたっての全体的な留意点	
	（3）各班の活動内容・手順	
	（4）1日の流れ	
7	各班の活動内容・手順について	12
	ボランティア受付班	
	ニーズ班	
	マッチング班	
	送り出し班	
	資材班	
	総務班（総務・会計担当）	
	総務班（広報・情報担当）	
8	災害ボランティアセンターのレイアウトについて	21
9	各種調達について	22
	（1）資金調達	
	（2）資機材調達	
10	関係機関との連携について	23
11	災害ボランティアセンターの閉鎖について	24
	（1）閉鎖の判断	
	（2）閉鎖の周知	
	（3）閉鎖に伴う業務	
	（4）生活支援に向けた支援活動	
	【各種様式・参考資料】	25

# 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、糸魚川市社会福祉協議会(以下「市社協」という。)職員は、以下のとおり糸魚川市ふれあいセンタービーチホールまがたまの事務局に参集するものとする。

### 緊急連絡網による参集(震度3以上の地震等)

震度3以上の地震または暴風警報・大雨警報が発令された場合、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職員参集を命じる。職員本人が不在の場合は、家族等に伝言する。

職員本人が自宅を離れている場合は、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することとする。

### 自主参集(震度4以上の地震等)

震度4以上の地震または河川の決壊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、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を連絡する。

## (2) 関係機関等への報告について

職員が事務局に参集した場合、事務局長は、会長、常務理事、市災害対策本部及び新潟県社会福祉協議会(以下「県社協」という。)へ第一報を行うものとする。

## (3) 来所者への対応、被災状況等の確認について

### 来所者への対応

災害の発生がビーチホールまがたまの開館時間帯であった場合は、勤務職員全員で来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

### 被災状況の確認について

次のとおり役割分担の上、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。

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

ビーチホールまがたま周辺の被災状況

理事・評議員の状況

自治会、青年会議所が把握している状況

民生・児童委員、ボランティア・NPO、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

## 職員及び市社協の被災状況等の確認

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、施設利用者の被災状況

職員の負傷、家族や自宅の被災状況

ビーチホールまがたま建物の被災状況

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

事務局長は、報告された内容について、会長、常務理事、市災害対策本部及び県社協へ状況を報告する。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4以上の地震または河川の決壊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」という。）設置協議を行い、センターの設置を決定する。

機 関 名	
1	糸魚川市災害対策本部
2	新潟県社会福祉協議会
3	糸魚川市ボランティア連絡協議会
4	その他、必要と認める者

## (2) 運営方針について

センター設置にあたっては、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。

### 【糸魚川市災害ボランティアセンター運営方針(案)】

#### 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できない部分の復旧・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について

ボランティアの派遣基準にあたっては、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、当面の設置期間を平成 年 月 日までとする。

設置期間の延長が必要な場合には、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 センター運営にあ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、ボランティアの自主性や柔軟性、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あたっては、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を行うものとする。

なお、スタッフの確保にあたっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

#### スタッフ確保の手順について

##### 第1段階（市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（市内でのスタッフ募集）

↓  
市内において、ボランティア・NPO、青年会議所、市民等からスタッフ募集する。

##### 第3段階（県内及び県外からのスタッフ募集）

上記によりスタッフが不足する場合は、新潟県社協と連携し、県内市町村社協及び県外社協に対し、人的支援を要請する。

#### 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)センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損害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。

市が提供する施設

施設名称	所在	電話
ビーチホールまがたま	寺町4-3-1	553-1670
青海総合福祉会館	田海605	562-1212
能生地区公民館	能生1941-2	566-3111

なお、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。

## 選定基準について

### 施設について

1,000 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

### 周辺状況について

施設周辺のライフラインに被害がないこと

ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れ過ぎていないこと

(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、スーパー、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

### 3 災害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あたっては、新潟県社協と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に注意するものとする。

#### ボランティア募集の手順について

##### 第1段階（市社協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、青年会議所等へ協力依頼

##### 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、新潟県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社協に対し、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（県内及び県外からのスタッフ募集）

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、新潟県社協を通じて、県外の都道府県社協に対し、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。

#### 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本部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、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の注意事項について、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、個人情報等に係るトラブルが起こ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、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）

ボランティア用（問い合わせ一般）

FAX（聴覚障害者、書類送信用）

インターネット用（情報提供）

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センターとの連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

### (2) 備品・資材の確保及び管理について

備品・資材の確保にあたっては、必要に応じ、市災害対策本部、新潟県社協、青年会議所、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	ファックス	無線機
パソコン	プリンタ	机	椅子	掲示板	拡声器
発電器	投光器	ホワイトボード		整理棚	

#### (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

軽トラック(箱バン)	原付	自転車	台車
------------	----	-----	----

#### (4) 屋外資材置き場設置用等

テント	カラーコーン	ブルーシート
-----	--------	--------

### 2 事務用品

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

### 3 救急医療品

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・形状については、複数そろえることが望ましい

#### (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
タオル	飲料水	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	モップ	たわし
熊手	じょうろ	ホース	デッキブラシ	はき掃除用洗剤	

##### 被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

スコップ	土嚢袋	長靴
------	-----	----

##### 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
-----	----	-----	------	-------

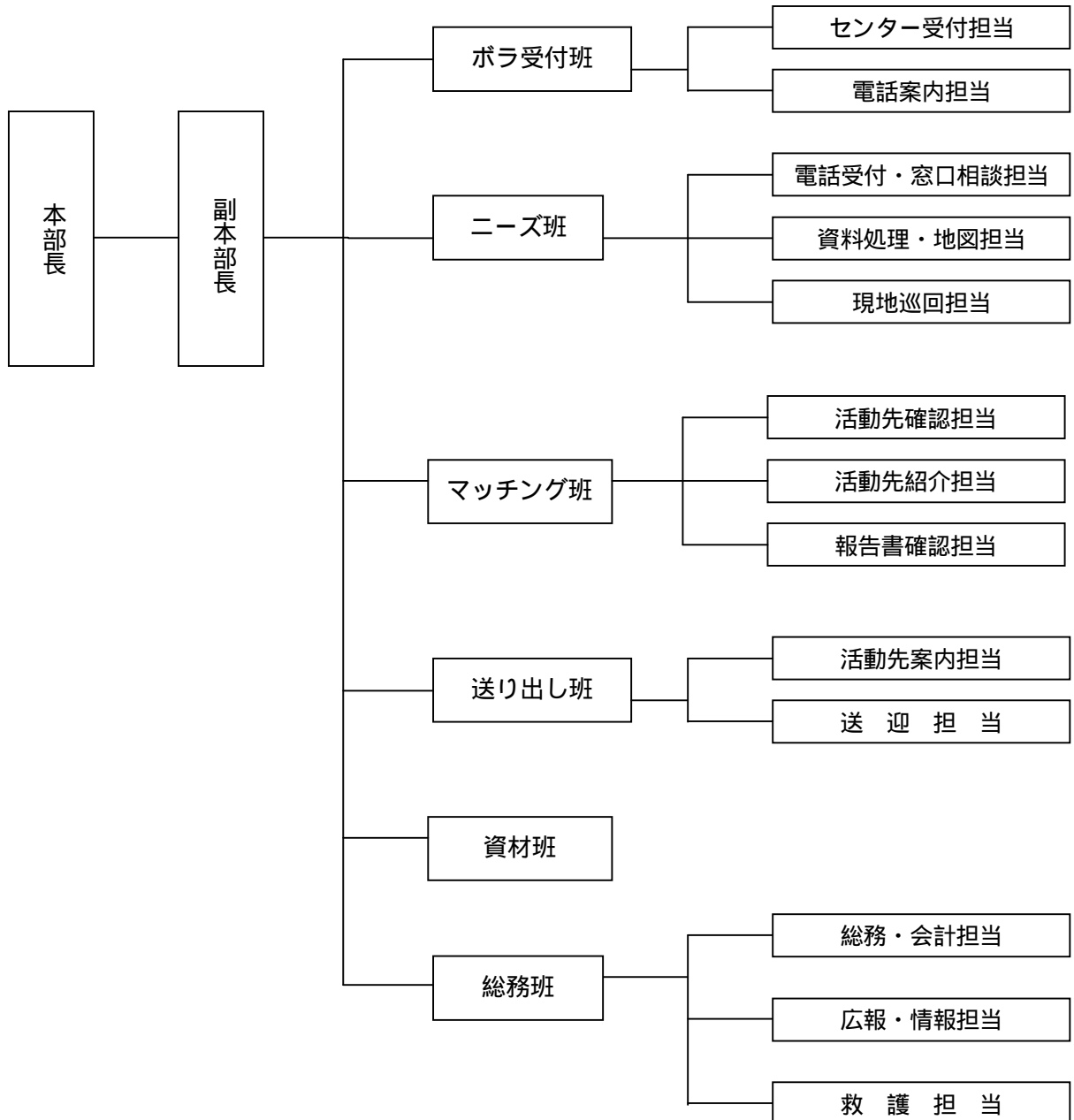
##### ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

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

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。



組 織	役 割
本部長	全体統括、渉外
副本部長	運営統括、マスコミ対応、本部長の補佐
総務班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新しいニーズの発見、新しいプログラム（プロジェクト）の創出</li> <li>・ 県災害救援ボランティア本部、地元災害対策本部、他市町村災害ボランティアセンターとの連絡調整</li> <li>・ マスコミ対応</li> <li>・ ホームページでの広報・啓発</li> <li>・ 寄付預託受入</li> <li>・ 予算管理</li> <li>・ データ把握・収集</li> <li>・ 資機材確保</li> <li>・ 駐車場の確保</li> <li>・ 特別なスキルを持ったボランティアの活動機会の提供</li> <li>・ 「ボランティア活動証明書」の発行</li> <li>・ 救護（病気・けがへの救急対応）、ボランティア保険会社への対応</li> <li>・ 被災者相談や苦情への対応</li> <li>・ 運営スタッフのローテーション管理</li> <li>・ 打合せ、ミーティングの進行と記録の作成</li> </ul>
ボランティア受付班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当日ボランティアに来た人への受付、受付票の管理</li> <li>・ ボランティア希望者からの電話による問合せへの対応</li> <li>・ ボランティア数の集計</li> </ul>
ニーズ班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 依頼者からの電話や来所による受付（ニーズ把握）</li> <li>・ ボランティア要請票の作成</li> <li>・ 活動場所の住宅地図の添付</li> </ul>
マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 依頼者へのボランティア訪問前の電話最終確認</li> <li>・ ボランティア要請書に基づくボランティアの確保とチーム編成</li> <li>・ ボランティアへの活動に際しての注意事項の説明</li> <li>・ ボランティア活動後の活動報告書の受け取り</li> <li>・ 活動報告書の整理</li> </ul>
送り出し班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ボランティア活動場所の説明</li> <li>・ 資機材や必要物品の受け渡し、資機材管理</li> <li>・ 送迎車や自転車の手配とボランティアの送り出し</li> </ul>
資材班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資機材の確保・管理</li> <li>・ ボランティアに必要な資材の受け渡し</li> </ul>

### (1) センターの組織について

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。
- 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。

### (2) 活動にあたって全体的な留意点について

活動にあたっては、次の地域性に考慮するとともに、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) 山間部は、高齢化率が高く、一人暮らし高齢者が多い

### (3) 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	ボランティアの受け入れ、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者のマッチングなど
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

### (4) 1日の流れ

(主な流れ)

- 7:30 ~ 朝の打ち合わせ
- 8:00 ~ ボランティアセンター開所 (ニーズ受付開始、ボランティア受付開始)  
マッチング開始  
ボランティア送迎開始
- 14:00 ~ ボランティア受付終了
- 15:00 ~ マッチング受付終了  
ボランティア送迎開始
- 16:00 ~ ボランティア活動終了 [ ボランティアはボランティアセンターへ帰所 ]
- 17:00 ~ ボランティアセンター閉所 (ニーズ受付終了)
- 17:30 ボランティアセンタースタッフミーティング  
(各班よりの報告、本部長あいさつ、問題の対応策)  
(各班での打ち合わせ)

ボランティア活動が終了し、次の活動場所に  
いける場合は、次の活動場所へ調整する。

## 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、労いと感謝の言葉を掛ける。

活動にあたっては、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 活動の手順

##### (1) ボランティア活動希望者の受付

「ボランティア受付票（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する。

「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かねていること。専門技術・資格を持っている個人の方については、マッチング班に情報を伝える。専門技術・資格を持っている団体については、総務班に情報を伝える。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わ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「活動ご苦労様でした。ありがとうございました。」など感謝と労いの言葉をかける。

ボランティア要請票裏面（様式2-2）の活動報告書の記入をお願いする。

（活動報告書の提出先は、マッチング班）

## ニーズ班

### 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性格に聞き取り、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。

ボランティア要請票（様式 2-1）に沿って、活動内容等を性格に聞き取り、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はないか。

緊急を要するか否か。（高齢者・障害者世帯、一人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、派遣人数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、丁重にお断りする。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

ボランティア要請票（様式 2-1）と活動場所の地図をコピーし 2 部作成する。

（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）

地図とセットしたボランティア要請票をマッチング班に手渡す。

（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 注意事項

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）

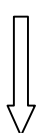
## マッチング班

### 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つける役割を担う。需給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。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。

### 2 活動手順

#### (1) 事前準備

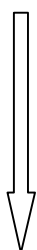


ボランティア要請票（様式 2-1）をニーズ班から受け取る。

（留意点等をよく確認すること。）

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

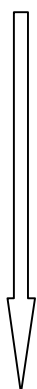


受付を終了したボランティアをマッチングへ誘導。

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

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い、オリエンテーションを行う。

#### (3) オリエンテーション



グループ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要請票（様式 2-1）、地図、ボランティア活動に行く前の注意事項（様式 3-1）、依頼者へのご案内（様式 3-2）を渡す。

オリエンテーションの内容

ボランティアの心構え

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

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。

#### (4) 活動報告書の受け取り

グループリーダーに全員が帰所したか確認する。

ボランティア要請票裏面の活動報告書（様式 2-2）に記入をお願いする。

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



### 【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、宿泊費などについては、原則として自己負担になる。活動にあたっては、受け身ではなく、自ら考え行動して欲しい。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いただきたい。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。体調を崩さないために休憩をきちんと取ること。手洗いうがいをまめにする。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。

#### 現場コーディネート（ブランチ）方式

被害が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

乗用車（乗り合わせ）

乗用車による移送

巡回バスによる移送

#### (2) 移送方法

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リングを行う。

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）を借りる。

## 資材班

### 1 活動内容

資材班は、ボランティア活動に必要な資材等の調達とボランティアへの資材等貸し出し、在庫管理を行う。

**備品・資材の例** サイズ・形状については、複数取り揃えることが望ましい。

#### (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	カップ	脚立
タオル	飲料水	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	モップ	たわし
熊手	じょうろ	ホース	デッキブラシ	はき掃除用洗剤	

被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

スコップ	土嚢袋	長靴
------	-----	----

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指示書(様式3)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

ボランティアからの資材等の受け取り

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。

資材等の確保にあたっては、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、地元の青年会議所、企業などに協力要請

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、細かな心配りを行うように留意する。

#### (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（夜・朝）の開催  
全スタッフに参加してもらう。

##### 夜のミーティング

各班からの本日の状況説明、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  
スタッフ・リーダーのミーティングの開催

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、各班への配置

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

ボランティア依頼数

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)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

## 備品・資材の例

### 備品

#### (1) センター運営用

コピー機	印刷機	電話機	携帯電話	ファックス	無線機
パソコン	プリンタ	机	椅子	掲示板	拡声器
発電器	投光器	ホワイトボード		整理棚	

#### (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

軽トラック(箱バン)	原付	自転車	台車
------------	----	-----	----

#### (4) 屋外資材置き場設置用等

テント	カラーコーン	ブルーシート
-----	--------	--------

### 事務用品

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

### 救急医療品

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) 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、新潟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  
ボランティア活動証明書(様式4)の発行

## 2 留意事項

総務班全員が各班の業務の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

## 総務班（広報・情報担当）

### 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（別紙参考資料）

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、掲示板への貼り出し、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。

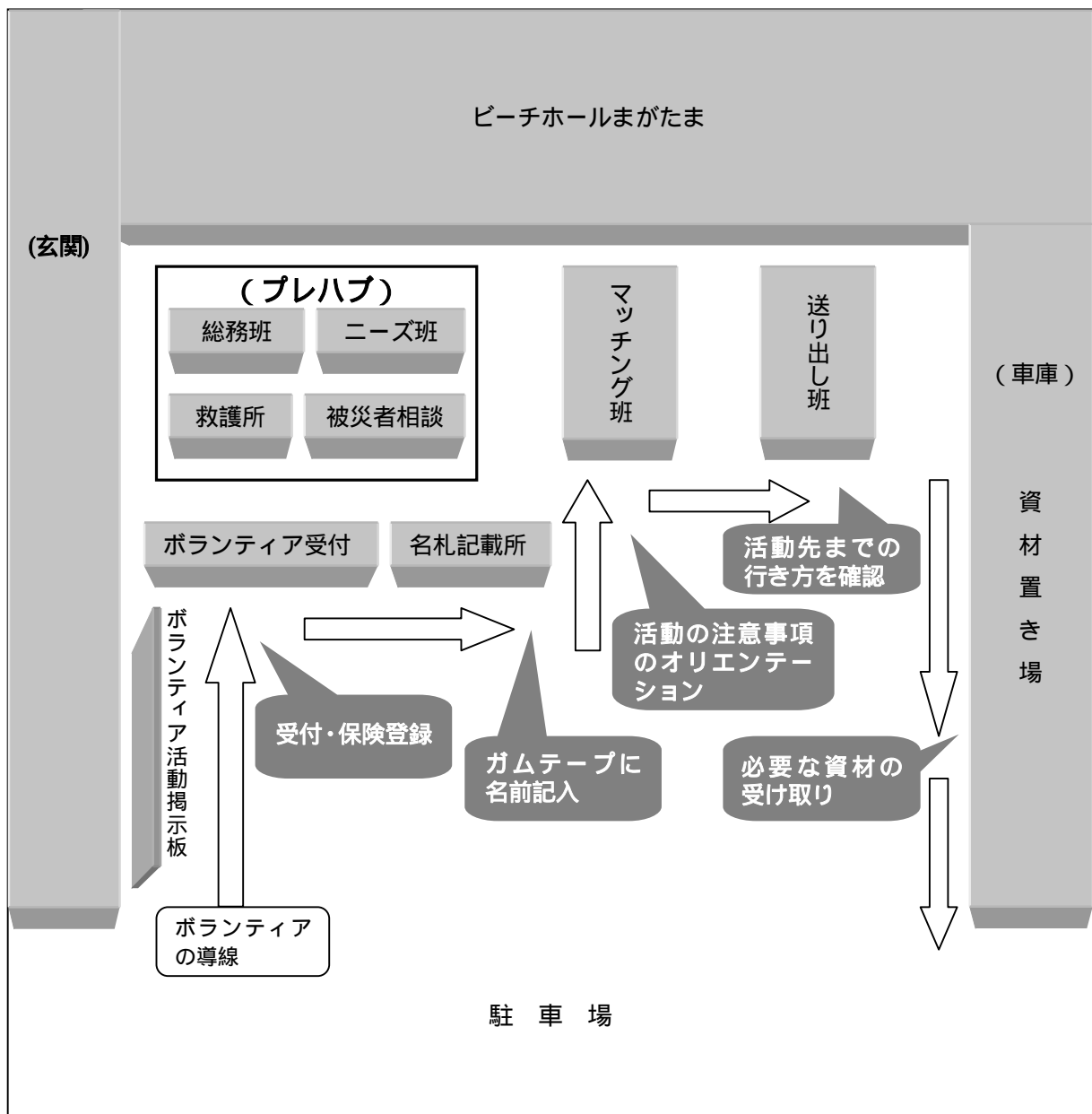
なお、時間の経過による被災者の状況変化に勘案し、適宜、見直すこととする。

### 【留意点】

ボランティア受付、コーディネート、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 各種調達について

### (1) 資金調達

被災地域での救援活動や災害ボランティアセンターの運営のため、活動資金の確保が必要となる。共同募金会の「災害支援制度」などの各種基金や助成制度を活用するとともに、活動募金等の募集を行う。

活動募金については、募金目的や内容、使途等を詳細に明示する。

#### 【主な資金調達方法】

全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」災害配分金  
共同募金会「災害支援制度」

災害ボランティアセンターから、県共同募金会に申請を行う。

活動募金

募金目的や内容等を詳細に明示し募集を行う。活動資金受付口座を開設し、周知する。

個人、企業等からの寄付等

NPOなどが集めている活動募金への申請

各種基金や助成団体からの借り入れ等

### (2) 資機材調達

資機材の確保にあたっては、災害ボランティアセンターで購入、市災害対策本部や県社協等の関係機関に要請するが、救援物資や資機材は、事前の連絡がなく突然届くこともある。そんな物資や資機材を受け取った場合、以下のとおり調整する

#### 【救援物資】

市災害対策本部へ運び、他の物資と一緒に分配等してもらう。

被災者に渡しやすく、有効活用できると判断されたものについては、市災害ボランティアセンターから直接被災者や避難所へ配布する。

#### 【資機材】

活用できるものは活用する。

大量に届いた場合は、その資機材を必要としている他の災害ボランティアセンターがあれば配送する。

引き取り手がない場合は、保管しておき、必要が出た際に活用し、災害ボランティアセンター閉鎖後に専門のNPO等に寄付し、後に活用してもらう。



## 10 関係機関との連携について

被災者の多様なニーズに即し、迅速で的確な対応・支援を図るには、市災害対策本部はもとよりボランティアやNPOをはじめ地域の様々な機関・団体等との連携及び協働体制をいち早く築き、それぞれの機能を活かした効果的な活動の展開を図っていくことが必要である。

機関名	活 動 内 容
県災害救援ボランティア本部	統括的な後方支援組織として、県内外からの人的・物的調整、情報や資機材の提供、市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ及び継続的な活動支援等を行う。
市災害対策本部	市町村災害ボランティアセンターとの連絡を密に、情報の共有化を図る中で、救援ボランティア活動が効果的に行われるよう、側面的な活動支援を図る。
福祉行政	社協等と連携・協働し、市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営を行うとともに、災害対策本部及び行政の各セクションとのパイプ役（連絡調整役）を担う。
ボランティア連絡協議会・NPO	市町村災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営及び被災者の救援・復興支援活動を行う。
近隣市町村社協	隣市町村社会福祉協議会同士、平時から災害時の災害支援協定等を結んでおくとともに、災害発生時には、相互に連携を取りながら、市町村災害ボランティアセンター運営の積極的な支援を行う。
民生委員児童委員協議会	要援護者の安否確認及びニーズ把握等を行う。
社会福祉施設	利用者の安全確保と要援護者の緊急受け入れ及び施設機能を活かした在宅者への支援等を行う。
保健・医療関係	被災者へのメンタルヘルス活動は、基本的には県健康対策課や日赤が専門の立場から行う。ボランティアとしての活動は、友愛訪問、足湯、集会所等でのふれあいサロン等をとおしてコミュニケーションづくりを行う。
企業・組合	各企業・組合等の特長を活かし、救援・復興支援活動への取り組みを行う。

## 11 災害ボランティアセンターの閉鎖について

### (1) 閉鎖の判断

立ち上げの協議の際に、あらかじめおおまかな閉鎖時期を決めておく。実際の閉鎖の際には被災地の住民組織、行政、関係機関・団体などと慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極める必要がある。

#### 閉鎖の判断材料

全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。

被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。

地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。

地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

災害ボランティアセンターの開設期間は、豪雨災害の場合は2～3週間、地震災害の場合は2～3か月が目安である。

#### 留意事項

- ・ ボランティアは被災者への熱い思いなどから「まだ困っている人がいるので活動は必要です。」「被災者の復興支援のために、長期的な活動が必要です。」などとなりがちである。
- ・ 逆にボランティアが活動を終えたくとも、地域の社協等でその活動を引き継ぎ、生活復興に向けた支援活動を行う体制が整わない場合もある。

### (2) 閉鎖の周知

閉鎖が決まったら、県災害ボランティア本部へ連絡する。

地元広報紙、全戸配布チラシ、市町村災害ボランティアセンターのホームページを活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。

できれば閉鎖式を行う。

閉鎖後の業務引き継ぎ先についても関係者に周知する。

閉鎖となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

### (3) 閉鎖に伴う業務

対応を終わっていないニーズの引き継ぎ先や、日常的支援の展開方法について検討する。

借用した資機材を返却し、返却の必要のないものについては有効活用する。

活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。

活動報告、決算報告を作成する。

### (4) 生活支援に向けた支援活動

災害ボランティアセンターが閉鎖されても災害復興への取り組みは続く。災害ボランティアセンターを構成していた関係機関・団体等には、引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められる。

## 【各種様式・参考資料】

### 【各種様式】

災害ボランティア受付票（個人用）	様式 1 - 1
災害ボランティア受付簿（団体用）	様式 1 - 2
（別紙）ボランティア受付簿（団体用）	
ボランティア要請票	様式 2 - 1
活動報告書	様式 2 - 2
ボランティアに行く前に...	様式 3 - 1
依頼者へのご案内	様式 3 - 2
ボランティア活動証明書	様式 4
災害救援支援物資・見舞品等受付票	
備品管理台帳	
活動物品提供票	

### 【参考資料】

ボランティアセンター設置案内
ニーズ調査チラシ
ボランティア募集チラシ
ボランティアの心構え

# ボランティア 受付票（個人用）

月 日

受付時間	受付者氏名
時 分	

太線内を記入してください。

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	〒 -		
T E L	（携帯）	（自宅）	
	（緊急連絡先）	[ 様方 ]	
ボランティア 保 険	加 入 済 ・ 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（ ）		
資 格	医師 薬剤師 看護師 保健師 助産士 保育士 救命救急士 社会福祉士 介護福祉士 ホームヘルパー マッサージ師 理美容師 建築士 手話通訳士 調理師 栄養士 その他（ ）		
特 技 等	介護 要約筆記 点字 通訳（ 語） 電気工事関係 建築土木関係 自動車自転車修理 パソコン その他（ ）		
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下さい

# ボランティア 受付票（団体用）

月 日

受付時間	受付者氏名
時 分	

太線内を記入してください。

(ふりがな) 団体名			参加者数	
			男	人
			女	人
			計	人
住 所	〒 -			
代表者 <sup>り</sup> 氏名				
代表者TEL	(携帯)	(事務所)		
	(緊急連絡先)	[ 様方 ]		
ボランティア 保 険	加入済者数 ( 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下さい

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

ボランティア受付簿 (団体用)

平成 年 月 日 ( )

団体名 \_\_\_\_\_

	(ふりがな) 氏 名	性別	住 所	電話番号	ボラ保険	備考 (資格等)
1		男・女			加入・未加入	
2		男・女			加入・未加入	
3		男・女			加入・未加入	
4		男・女			加入・未加入	
5		男・女			加入・未加入	
6		男・女			加入・未加入	
7		男・女			加入・未加入	
8		男・女			加入・未加入	
9		男・女			加入・未加入	
10		男・女			加入・未加入	
11		男・女			加入・未加入	
12		男・女			加入・未加入	
13		男・女			加入・未加入	
14		男・女			加入・未加入	
15		男・女			加入・未加入	

受付番号

番

# ボランティア要請票

受付日時	ふりがな	受付者氏名： _____
/ :	依頼者氏名	
連絡先 (本人)	(〒 )	【行政区】
	電話番号 ( ) -	携帯 - -

希望活動日	月 日 ( ) 開始	時 分	所要	時間
活動場所 (住所と目印)			家屋調査	赤 黄 青 未
依頼内容	室内の掃除・片付け ・清掃：はき掃除 / 拭き掃除 / その他 ( ) 家の周り：塀の片付け / かわらの片付け (地上のみ) / 掃除 その他 ( ) 粗大ゴミの搬出・運搬 お話し相手 (具体的に： 子ども 人 ・ 老人 人) そ の 他 (具体的に： )			
希望派遣人数	合計 人 (性別の希望があれば：男性 人 女性 人)			
駐車場所				
必要資材	バケツ ( ) ・ ほうき ( ) ・ スコップ ( ) ・ 一輪車 ( ) ・ ヘルメット ( ) 雑巾 ( ) ・ ゴミ袋 ( ) ・ 危険物等の対応袋、土嚢袋 ( ) ・ その他の場合 ( )			
特殊事情 (詳細)	独居 ・ 高齢者 ・ 子ども ・ その他 (備考： )			
活動内容 注意事項等 (詳細に)				
活動者氏名	グループ全員の氏名を記入		出発時間	:
	リーダー氏名	携帯番号	帰着時間	:
	携帯番号は、活動に必要な連絡に使用します。		使用車両	号車

糸魚川市ボランティアセンター

ボランティア活動中の緊急連絡先は

( マッチング班 )





## 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下さい。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下さい。

### 2) 活動する時の注意

#### 依頼者のお宅 / 避難所に着いたら

「糸魚川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」を渡して下さい。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。

「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して下さい。
- ・ 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下さい。建物内で裸足が危険な所は、土足でよいか確認して下さい。
- ・ 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下さい。
- ・ 謝礼は受け取らないで下さい。(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下さい。
- ・ 必ず2人以上で行動して下さい。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡して下さい。
- ・ ゴミが必要なものかどうかきちんと確認して下さい。ゴミは分別をきちんと行って下さい。
- ・ 被災地でのカメラなどの撮影は控えて下さい。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下さい。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下さい。
  - ・ 活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡して下さい。  
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)に必ず追記して下さい。
- 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下さい。

## 依頼者へのご案内

**私たちは、糸魚川市災害  
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は、ボランティアセンターへ  
継続、ボランティアが必要な際は、その旨をお伝え下さい。

< ご理解いただきたいこと >

作業中に再度災害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）

糸魚川市災害ボランティアセンター

糸魚川市寺町4 - 3 - 1（ビーチホールまがたま内）

電 話： - -

ファックス： - -

## ボランティア活動証明書

平成      年      月      日

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

糸魚川市災害ボランティアセンター  
 社会福祉法人 糸魚川市社会福祉協議会  
 会 長

上記の者は、糸魚川市災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして下記のとおり活動したことを証明します。

記

1 災害名	平成〇〇年    〇〇災害
2 活動地域・場所	新潟県 糸魚川市域
3 活動期間	平成    年    月    日 ~ 平成    年    月    日
4 活動内容	新潟県〇〇災害における被災者支援活動

## 災害救援支援物資・見舞品・受付票

日付	平成 年 月 日 ( )		
寄贈者名			
郵便番号			
住 所			
電話番号			
寄贈物品	項 目	具体的内容	数量
	・飲料水		
	・食品		
	・下着		
	・衣服		
	・タオル		
	・シーツ		
	・雑巾		
	・その他		
備考			

## 備品管理台帳

品名 規格		品番
分類	消耗品(101～200)・再度使用品(201～300)・耐久品(301～400)	品番ごとの ページ

入手記号 A：購入 B：無償借用 C：有償借用 D：寄付 E：その他（ ）

月	日	時	分	入手 記号	入庫 (受入)	出庫 (払出)	残高	在庫確認 サイン	受入先又は払出し先 (ニーズ番号)
				小計					次ページへ

- 1 受入先を明記のこと。借用品は備考欄に返却予定日も記入して下さい。
- 2 払出先はニーズ番号とボランティア活動リーダー名を記入すること。
- 3 毎日終業時に残高を計算し、在庫を確認したら、確認者はサインすること。
- 4 残高と在庫が違うときはその数量を記入し実在庫に残高を合わせ理由を明記すること。

備考	
----	--

# 活動物品提供票

( 寄付・借用兼用 )

日時	年 月 日 ( ) :				
提供者 お名前	企業 団体 個人 その他 企業・団体名 (代表者)お名前				
連絡先	〒 電話 FAX 携帯				
提供品区分	寄付 借用 ( 無料 有料 )				
提供品	品名	規格	数量	確認	管理台帳・品番
	1 )				
	2 )				
	3 )				
	4 )				
	5 )				
寄付品 条件	条件なし 有り ( )				
借用品 条件	借用期間 ( 月 日 ~ 月 日 : ) 使用料等				
備考				受入担当	
返却確認	返却 月 日 :			返却担当	
返却先担当者サインをいただくこと					

( 注 ) 1 借用品についてはコピーを返却期日順に重ねて管理すること。

2 返却日には、借用品と共にこの用紙を持参し確認願うこと。

平成 年 月 日

住民の皆さんへ

糸魚川市災害ボランティアセンター

## ボランティアセンター設置のお知らせ

このたび、災害の救援のため、糸魚川市社会福祉協議会、ボランティア連絡協議会、NPO法人、（設置の主体となるグループ名を入れる）による糸魚川市災害ボランティアセンターを設置いたしました。

当ボランティアセンターでは、ボランティア派遣要請の受付、ボランティアの受付、資材の調達その他の活動を行う予定です。ボランティアの派遣要請や各種相談の窓口としてご活用いただければと思います。

お問い合わせ先

糸魚川市災害ボランティアセンター  
（ビーチホールまがたま内）

[住所] 糸魚川市寺町4 - 3 - 1

[電話]

[FAX]

[メール]

# 家の片づけなど 私たちが手伝います

糸魚川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下さい)

## 受付期間

月 日 ( ) ~

## 受付時間

電話： 9：00から16：00まで  
ファックス： 毎日24時間受付

## お願い

私たちボランティアでは、ご要望にお答えできない場合もたくさんあります。その場合は必ずご連絡しますのでご了承下さい。  
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お手伝いしてください。

## 糸魚川市災害ボランティアセンター

糸魚川市寺町4 - 3 - 1 (ビーチホールまがたま内)

電話： - -

ファックス： - -



# ボランティアを募集します！

糸魚川市災害ボランティアセンターでは、災害ボランティアを募集しています。被災者のみなさんが、あなたの支援を待っています！

## 作業の内容

泥出し、片づけ、引っ越し、などなど

ボランティアに来てくださる皆さんへ

- 出かける前に、必ず電話でボランティアの募集状況を確認して下さい。
- 昼食や飲み物は持参して下さい。
- 無報酬です。交通費も自己負担です。
- 汚れてもよい服装で参加して下さい。
- ボランティアセンターで受付し、必ずボランティア保険に加入して下さい。
- 派遣の要請の状況により、活動がない場合もあります。
- 危険な作業や、ボランティアセンターで引き受けないように言われた作業は、はっきり断りましょう。
- 自分だけで判断せずに、グループで相談しましょう。
- 判断できない時は、ボランティアセンターの指示を求めてください。

## 申し込み

電話で糸魚川市災害ボランティアセンターに申し込んでください。

## 問い合わせ先

糸魚川市災害ボランティアセンター  
糸魚川市寺町4 - 3 - 1  
電話番号 問い合わせ：  
ボランティア依頼：  
ボランティア希望：

# ボランティアの心構え

## 1 基本的な留意事項

### 自分のことは自分で守る

病気や食べ物、住居に困っているのは被災者である。被災者に迷惑をかけては、なんのためにボランティアに行ったのかわからない。健康管理は言うまでもなく、食事や宿泊場所の確保、帰省時の交通費、貴重品の管理など、自分のことは自分で守ること。また、ボランティア保険にも事前に入っておくとよい。

### 被災者の立場に立った活動をする。

混乱している被災者の心をかき乱すような態度は好ましくない。挨拶や言葉遣いなど、基本的なことを大切にすること。ボランティアは被災者に「やってあげる」のではない。「お手伝いさせていただく」くらいの気持ちで。

### 自分で考えて行動しよう

誰かの指示を待っているのではなく、自分で考えて行動する。周囲の様子をよく見て、今、自分ができることをやってみる。

### 集団行動のルールを守る。

ただし、災害ボランティア活動はグループでの活動である。勝手な判断をするのはやめ、問題が起きたらグループで相談して解決するか、それでもだめな場合はボランティアセンターに相談すること。

### 断る勇気を持つ。

気持ちが先走り、できないことまで安請け合いするのはやめる。できないことはできないと断る勇気も必要である。できないことを引き受けても、後でトラブルになるだけ。

### 思い込みをなくす。

勝手な思い込みは被災者との心のすれ違いを生むこともある。また「自分がやらなければ！」といった気負い過ぎも、被災者にとっては大きなお世話になる場合もある。「何をやるべきか」「何が求められているか」をしっかりと理解し、役に立つ活動をする。

### 地域住民の自立を支援する。

被災者とボランティアは復興に向けて「一緒に協力する」関係である。やり過ぎて被災者の自立を遅らせることのないように、気を付けることが重要。

## 2 服装・持ちもの

服装や携行品は、災害の種類や規模、ボランティア活動を行う時期によって異なる。基本的なものを紹介する。

### 服装



ケガ防止のための長袖・長ズボン  
(吸湿性・通気性の高いもの)  
(汚れてもいい服装)

### 長ぐつ

長ぐつを長時間履いているとくつ擦れを起こしやすいので、厚手の靴下とセットで用意しておくといい。

### 帽子

直射日光をさえぎる (日射病・熱射病対策)

### マスク

粉塵を吸い込まないようにするため。  
活性炭入りの防塵マスクなどなら、泥や消毒剤の臭い消しにも役立つ。

### 持ちもの

#### 軍手



#### ゴム手袋



すべり止めがついた厚手のものがよい

#### タオル



数枚持ちましょう

#### 着替え

活動が終わったら着替えた方がよいでしょう

#### 雨合羽



小雨でも活動する  
場合が多い

#### 薬



目薬やうがい薬を  
持っていきましょう

#### 食べ物・飲み物

自分で昼ご飯を用意(腐りにくいもの)  
飲み物を用意(夏なら2~3L、こまめに水分補給、塩分が入ったスポーツドリンクなどが最適)

### 3 活動するための手順

#### 正確な情報を事前に入手

ホームページや報道などでボランティア募集の状況についての情報を入手する。「とりあえず現地に行ってみる」と思って現地に行っても、ボランティアを募集しておらず、無駄足になることもある。

#### 現地センターへ連絡

直接現地ボランティアセンターに連絡し、ボランティアを募集しているか、交通手段はどうなっているか、持っていくものがあるか、注意することは何かなどを確認する。

#### 出かける準備

近くの社会福祉協議会もしくは現地ボランティアセンターでボランティア活動保険に入る。  
持ち物や昼食、飲み物など必要なものを用意し、帰宅時の計画も含めた旅の手配をし、活動ができる健康体であるか確認する。

#### 現地へ出発

無理な旅程はやめる。余裕を持って。

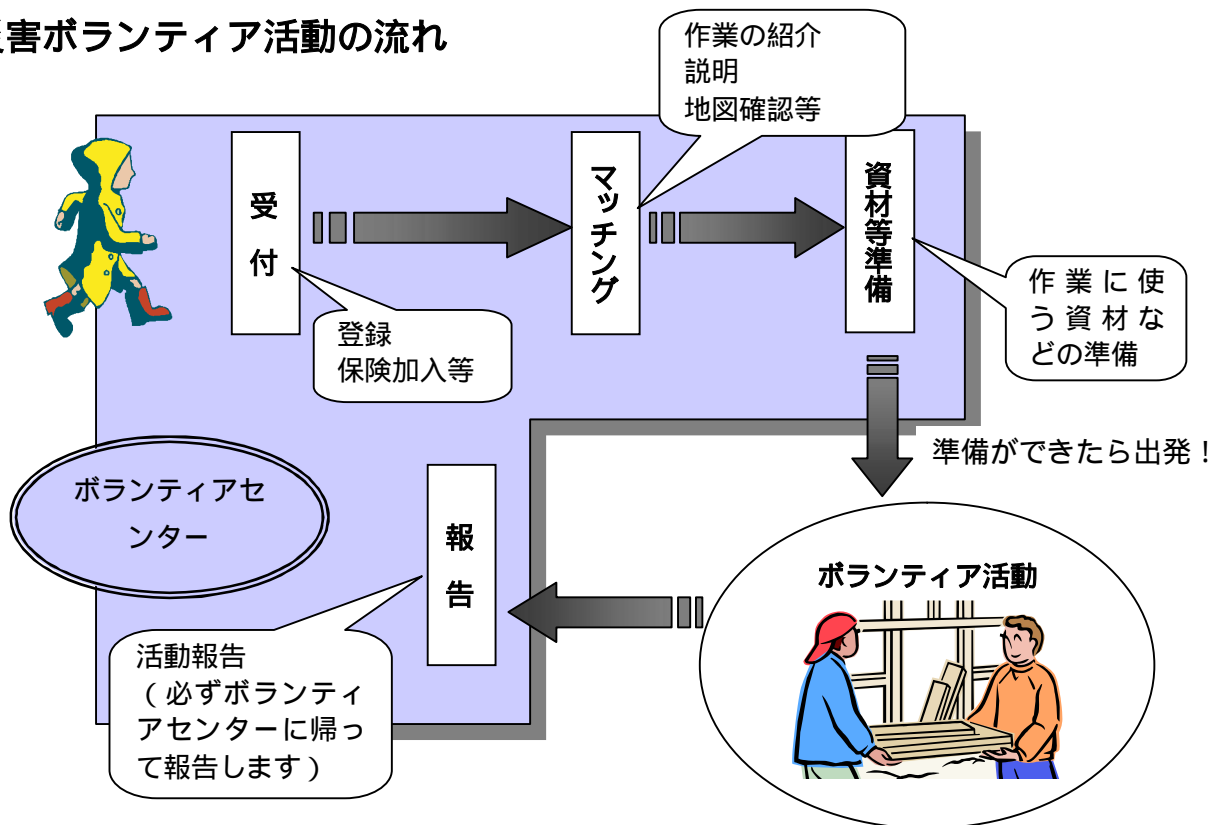
#### 現地到着

現地ボランティアセンターで受付する。

#### < 留意事項 >

- ・ 現地に着いたら個人で活動をせずに、災害ボランティアセンターを訪ね、受付する。
- ・ 個別の団体等で活動をする場合も、情報共有のために、ボランティアセンターを訪ねてもらうこと。

## 災害ボランティア活動の流れ



## 4 活動に係る経費

ボランティア活動は自分のことは自分でやる「自己完結型」の活動である。被災地までの交通費、被災地での宿泊費、食費、ボランティア保険料など、ボランティア活動のための経費はすべて自己負担が基本。負担できる人が活動に参加する。

ただし、ボランティア保険については、市町村災害ボランティアセンター等が負担する場合もあるので、事前に確認すること。

## 5 安全確保

まず最初に自分の健康に留意することが大切である。また、危険な行動や危険を伴う活動は避ける。危険だと判断したら、依頼されても断ることが必要である。病気や怪我は、役に立つためのボランティア活動をかえって迷惑な活動にしてしまう。

被災地は復旧・復興活動に忙しく、ボランティアセンターも日々の活動で手一杯となる。安全に留意して、迷惑をかけないように気を付けること。

### < 留意事項 >

被災地は食料、水、寝る場所など、基本的なものが不足している。また災害によってはケガ人が多く出たり、病気になったりする被災者が多い場合もある。被災者のためにと考えた活動が、本当に役に立つためにはどうしたらいいのか、一人一人がよく考えて行動することが重要である。