

瑞穂市災害ボランティアセンター 運営マニュアル



令和3年3月

社会福祉法人瑞穂市社会福祉協議会

目次

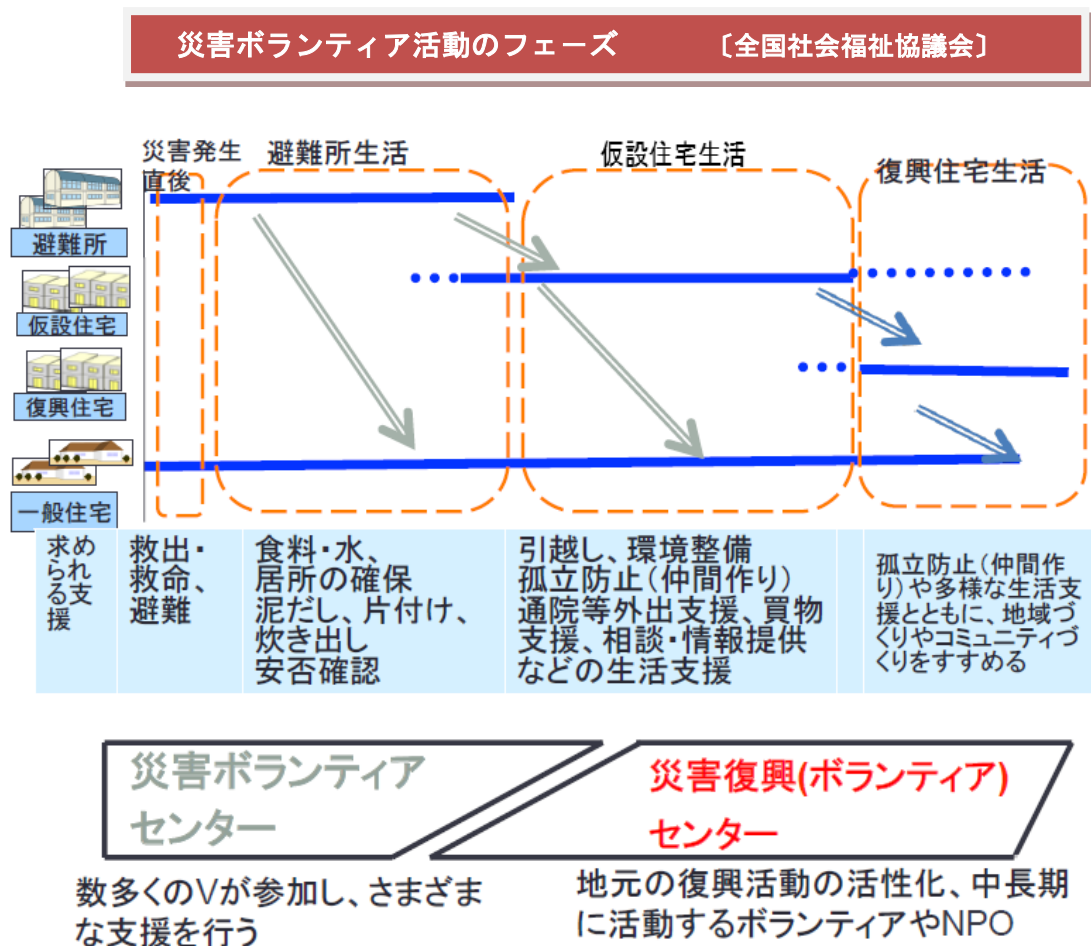
I 災害ボランティアセンターの役割	1
II 設置の決定	3
III 開設	5
(1) 本部の設置	5
(2) 活動方針の決定	7
(3) 開設準備中の広報	8
(4) 活動備品の調達	9
(5) 活動資金の確保	10
(6) 業務内容の共通認識	10
(7) 各チームの配置	10
IV 運営	12
(1) 全般	12
(2) 依頼受付	15
(3) ボランティア受付	18
(4) 活動調整	25
(5) 1日の業務	32
(6) その他の災害VC全般に係る業務	33
V 閉鎖	34
(1) 閉鎖	34
(2) 暮らしの再建・復興に向けた支援活動の展開	34

I 災害ボランティアセンターの役割

(1) 災害ボランティアセンターとは

大規模災害が発生すると、被災地の生活の復旧・復興などを目的として、自然災害などに見舞われた地域に全国からお手伝いをしたいという思いを持った人たち（ボランティア）が集まる。

災害ボランティアセンターは、被災者の困りごとの把握を行うとともに、ボランティア活動を希望する個人や団体と支援を必要とする人との調整を行うことにより、被災者の生活の復旧・復興に向けた支援活動を円滑に行うための拠点である。被災地および被災者の生活再建を支援することを最大の目的とし、かつボランティアの活動を支援することを目的として運営する。



(2) 災害ボランティアセンターの活動内容

- ① 被災者のボランティアニーズの把握
 - ア. 家の片づけ、避難所でのお手伝いなど、被災地の暮らしのニーズを収集する。
 - イ. 地域の実情を把握している地域のリーダーの人たちなどを通じてニーズの収集を行うほか、チラシなどの配布により、直接要望を聞く。
- ② 災害ボランティアの受入れ
 - ア. ボランティア募集に関するさまざまな情報を被災地内外に発信し、活動を希望するボランティアの受付を行う。
 - ※ ボランティア活動を希望する人は、ホームページの閲覧や災害ボランティアセンターへの問い合わせなどにより、状況把握や活動の準備をすることになる。
- ③ ボランティア活動のコーディネート
 - ア. 被災者のニーズに合わせて、ボランティアの活動や人数などの調整を行う。
 - イ. 活動のために道具が必要な場合、それらを準備して貸出しを行う。
- ④ ボランティア活動の実施
 - ア. ボランティアが家屋や避難所などで活動を行う。
- ⑤ ボランティア活動の報告・振り返り
 - ア. 活動結果、気がついたこと、住民からの要望などを報告し、その後の活動のために活かす。
 - イ. 改善すべきことがあれば、災害ボランティアセンターのスタッフで協議し、対応を考える。



Ⅱ 設置の決定

（１）設置判断

地震・洪水など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、瑞穂市社会福祉協議会災害対策総本部長は、次の関係機関と瑞穂市災害ボランティアセンター（以下「災害ＶＣ」という。）の設置について迅速に協議を行い、設置を決定する。設置後すみやかに関係機関に文書等により報告する。

関 係 機 関 名	
1	瑞穂市災害対策本部
2	岐阜県社会福祉協議会
3	その他、必要と認める者

（２）関係機関との協議・確認事項

○災害ＶＣの設置にあたっては、以下の事項などについて関係機関と協議のうえ決定する。

- ア．設置場所（サテライトを含む）
- イ．ボランティア活動用駐車場の確保
- ウ．活動備品の調達
- エ．設置場所から活動場所（被災者宅、避難所）までの送迎
- オ．開設日
- カ．災害ＶＣで取り扱うボランティア活動の範囲
- キ．運営スタッフへの参画

○活動の範囲については、災害ＶＣが、被災者（家族）だけでは片づけ等がままならない人からの依頼に対して、支援を希望する個人や団体との活動調整によって、緊急的・応急的な対応を行う組織であることから、清掃や家具の移動など専門的な技術・資格を必要としない被災者支援活動が中心である。被災者支援に必要な事項の中で、各関係機関の担うべき役割を確認する。

＜災害ボランティアセンターで取り扱う活動の内容＞

家の中の片付け・清掃、泥だし、家具の移動、床・畳上げ、泥・ゴミの収集・集積所（仮置場）までの運搬、仮設住宅等への引越しの手伝いなど被災者に対する支援活動等

＜行政が担う業務＞

- 廃棄物、がれき、土砂の処理（仮置場から集積所までの運搬・分別を含む）
- 道路、河川、公園、学校など行政が管理するものの復旧
- 生業の再建

○開設日については、①人命救助や捜索、②緊急支援車両の通行確保、③重機による

道路等復旧作業などが優先されること、またライフラインの回復、余震や土砂災害による2次災害等を考慮し決定する。

- 設置場所については、運営にかかる各セクションが設置でき、駐車場が広く、(仮設)トイレがあり(設置でき)、電話・パソコン等が使用でき、ある程度の会議室を有する公の施設を活用することが適当であるので、活動拠点が使用できるよう行政へ要請する。



瑞穂市災害VC設置場所(候補)について

- 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、瑞穂市災害対策本部(以下「市災害対策本部」という。)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	FAX
第一候補	瑞穂市総合センター	岐阜県瑞穂市 別府1283番地	058- 327-8610	058- 327-5323

ただし、瑞穂市総合センターが被災し、使用不可能のときは、被災を免れた近くの市有施設等を使用する。

また、被災地が上記の候補地のいずれからも遠く、運営に支障がある場合には、必要に応じ他の施設についても検討を行う。



Ⅲ 開設

(1) 本部の設置

- 災害VC本部を設置する。
- 班及びチームについては、災害の規模に応じて編成（統合）する。
- 統括責任者として本部長を置き、原則として、瑞穂市社会福祉協議会事務局長（以下「事務局長」という。）が本部長となる。被災などにより、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、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、副本部長が職務を代行する。
- スタッフの確保・配置にあたっては、以下の事項に留意するものとする。
 - ア. 班長、副班長、リーダーについては、本会職員が担うことが適当である。
 - イ. スタッフの確保が困難な場合は、県社協に対して、災害支援活動の経験豊富なNPOや運営経験のある社協職員の継続的な派遣等を要請する。
災害現場で活動した経験があるスタッフが各班に分散するよう留意する。
 - ウ. 災害現場での活動経験があるスタッフ、被災地の地理・地域性などに詳しい人が各班に分散するよう留意する。
 - エ. 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。
 - オ. 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。
 - カ. 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。
- 活動にあたっては、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。



瑞穂市災害ボランティアセンター本部

本部長 [〇〇〇〇]

副本部長 [〇〇〇〇]

本部班

[〇〇〇〇]

[〇〇サテライト]運営班 ※「サテライト」単位で設置

[班長:〇〇〇〇、副班長:〇〇〇〇]

総務チーム

[リーダー:〇〇〇〇]

依頼受付チーム

[リーダー:〇〇〇〇]

ボランティア受付
チーム

[リーダー:〇〇〇〇]

活動調整チーム

[リーダー:〇〇〇〇]

各班の役割

I 災害VC運営補助

- ①被災状況の把握、被災状況写真の掲示
- ②活動方針(案)の策定、決定
- ③自治会、民生委員、NPO・県社協等との連絡調整・協力要請
- ④センターの必要備品、車両等の調達、スタッフの確保、活動資金の調達

II 情報発信・問い合わせ対応

- ⑤災害VCに関する周知・広報
- ⑥各種問い合わせ(ボランティア活動、災害VCに関する支援物資、寄付金等)への対応、ボランティア(予約)受付

III 庶務、その他各種手配

- ⑦ボランティア保険の加入手続き
- ⑧活動場所までの送迎(手配)
- ⑨災害VC活動実績の集計・整理分析
- ⑩事故、トラブル、苦情への対応
- ⑪マスコミへの対応
- ⑫各班・チームとの連絡調整
- ⑬活動証明書の発行

- ①訪問、電話・来所による被災者のニーズ把握

- ②自治会長、民生委員、福祉協力員等との連携によるニーズ把握

- ①ボランティアに対する事前説明

*一般的な活動上の注意事項、活動までの手順など説明

- ②ボランティアの受付

*ボランティア活動保険の加入受付

[救護]

○けが人への応急手当、気分が悪くなった人への対応

*看護師の常駐化(総務との調整)

[休憩所]

○ボランティアの休憩所の設置

I 活動調整・送迎手配

- ①ボランティアに対する活動紹介・マッチング(グループ化)
- ②グループ化した団体に対する詳細な活動上の注意事項等説明
- ③活動場所までの移動方法の確認、車両の手配等

II 備品貸出し

- ①活動備品の貸出・返却(確認)
- ②活動備品の管理(在庫確認、不足備品の手配)

III 活動報告

- ①活動終了後の「報告書」の受け取りと状況確認
- *活動を通しての問題や意見
- *「完了」か「継続」かの確認
- ②被災者ニーズが充足したかどうかの最終確認
- ③高速道路無料化の手続き

使用する様式

I 災害VC運営補助

- 様式15 傷病者記録
様式17 1日の業務の流れ

II 情報発信・問い合わせ対応

- 様式14 活動備品寄付等申込書
様式16 苦情受付票
様式18 開設準備中の広報
様式19 ボランティアの募集
様式20 被災者に対する周知
様式21 閉鎖の広報

III 庶務、その他各種手配

- 様式12 ボランティア活動参加証明書
様式13 ボランティア活動日報

様式1 活動依頼調査票

様式2 事前オリエンテーション

- 様式3 受付票・個人
様式4 受付票・団体
様式5 ボランティア活動保険加入申込書
様式15 傷病者記録

ボランティアへ渡す書類

- 様式1 活動依頼調査票
※コピー＋地図付き
様式6 災害ボランティア活動メンバー表
様式8 ボランティアリーダーになられた方へ
様式9 活動報告書
様式10 備品貸出票

本部で管理する書類

- 様式7 活動状況確認表
様式11 備品管理台帳

(2) 活動方針の決定

- 本部長、副本部長、班長・副班長等で構成する「災害VC運営会議」を設置し、活動方針を決定する。
- 班長は、決定された方針に基づき、各リーダーに指示し、開設に向けた準備を進める。
- 活動方針として決定すべき事項は、下記のとおり

①被災者ニーズの把握方法

ア.災害VC設置の案内ちらしの作成・配布、イ.ニーズ把握用専用電話の設置、ウ.自治会長・民生委員への連絡・依頼（見守りネットワークの活用）、エ.社協が実施するサービス利用者に対する電話・訪問による把握、オ.社協HPへの掲載、カ.行政への依頼（同報無線、HP掲載等PR、行政職員によるニーズ調査など）

②活動期間

災害VCを設置・運営するということは、被害の規模が大きく、一斉・大量に発生するニーズに対して、県内外からの多くのボランティアの協力を得て応急的な解決を図るものである。

したがって、ボランティアが計画的に参加できるよう被害状況に応じて相当な期間を設定することが必要である。これまでの災害VCの例でみると、地震の場合は「1か月」、水害の場合は「1週間」単位で設定されていることが多い。収束期は「3日スパン」で決定する。

③災害VCセンターの設置場所

ア.「総務チーム」及び「依頼受付チーム」は社協事務室、イ.ボランティア活動の需給調整を直接行う各セクションは、多くのボランティアが訪れるので、相当のスペースがある駐車場等を活用することが適当である。

備品の貸出し場所については、積み込み作業の効率化も考慮し、可能であれば車両の乗入や積み込みができるスペースを確保する。

④サテライトの設置

「③イ」において、本部を設置する施設において適当な場所がない、あるいは活動場所（被災者宅、避難所）まで距離がある場合はサテライトを設置する。

サテライトは、最大千人規模のボランティアの需給調整ができるスペース・駐車場（大型バスを含む）を有し、ア.被災者の救援・災害復旧に支障のないこと、イ.ライフラインの被害が少ないこと、ウ.被災地に近いこと、エ.交通アクセスがよく周辺道路が通行可能であること、オ.（仮設）トイレがあること、を考慮し、適当な施設（福祉センター、公民館、小学校など）を選定する。

なお、駐車場のスペースがない場合は、特定の場所からサテライトまで送迎する「ボラバス」の運行について行政と協議する。

サテライトの業務は、受付から活動報告に至るまでの一連の業務全般であり、サテライトには班長を配置し、班長が当該業務を総括する。

⑤ボランティアの受け入れルール（例示）

◆募集の範囲：ア.市町村内、イ.県内、ウ.限定しない

◆対象者：

ア. 18歳以上

イ. 15歳以上18歳未満は、保護者の承認を得ていること。

ウ. 小・中学生は保護者同伴であること。

◆活動の範囲

ア.家の中の片づけ・清掃、泥だし、家具の移動など比較的軽易な活動であり、ボランティア保険の対象となる活動

イ.重機等の使用が必要な活動、危険地域・家屋での活動、資格や専門的な技術・能力を必要とする活動は行わない。

◆活動時間：9時から15時

◆受付場所・時間：〇〇センター 当日：9時から12時

◆受付場所から活動場所（被災者宅、避難所）までの移動：徒歩、ボランティア自身の車両、送迎

◆活動の中止：

- 朝6時時点または活動中に警報発令の場合は活動中止
- 震度3の地震発生時は活動中断（注意）、震度4以上で活動中止
- その他、雨・雪などで活動に支障があると「本部長」が判断する場合

◆ボランティア活動保険：

ボランティア活動保険は、ボランティア自身が加入する。

被災地の事務負担を減らすためにも、

自宅最寄りの社会福祉協議会又はインターネットで加入する。

※インターネットで加入できるのは大規模災害特例が適用された場合のみ

加入プラン	保険料
基本プラン	350 円
天災・地震補償プラン	500 円

（3）「開設準備中」の広報

○設置決定から開設までに数日かかる場合は、県内外から開設に関する問い合わせが殺到することが想定され、準備に支障をきたすことから、開設に向け現在準備していることを公式HPや各種SNS等に掲載・周知する。

○発災直後は、家屋に取り残された住民の人命救助、緊急支援車両による物資の提供、道路の陥没等の復旧などが優先されるので、ボランティア活動がこれらの業務に影響を与えないよう広報する。

【例示 様式18】

「災害ボランティアセンター」開設準備中

いま、瑞穂市では、家屋に取り残された住民の人命救助、緊急支援車両による物資の提供、道路の陥没等の復旧など行っています。また、道路の陥没やがけ崩れ等により、随所で道路が通行止めとなっています。

瑞穂市社会福祉協議会では、被災された皆さまの1日も早い復旧・復興に向けて、「瑞穂市災害ボランティアセンター」の開設を準備しています。

開設準備が整い次第、当HP等でお知らせしますので、しばらくお待ちください。

なお、ボランティア活動にあたって、あらかじめ、お住まいの市町村社会福祉協議会で「ボランティア活動保険」に加入していただきますようお願いいたします。

(4) 活動備品の調達

- 必要な活動備品を調達する。
- 社協だけでは確保できない場合、市災害対策本部や県社協へ依頼する。
- 企業、団体（社協を含む）から寄付等の申し出があった場合は、所定の申込書(様式14)の提出をお願いする。無償貸与の場合は、備品への団体名の記載（直接またはビニールテープ等）を依頼する。

〔活動備品一覧（例示）〕

①ボランティア活動に必要なもの

- | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------------|---|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 角スコップ | ☐ 剣スコップ | ☐ じょれん | ☐ バール | ☐ デッキブラシ |
| ☐ バケツ | ☐ 雑巾 | ☐ ほうき | ☐ 洗剤 | ☐ たわし |
| ☐ ブルーシート | ☐ 土のう袋 | ☐ 高圧洗浄機 | ☐ ゴム手袋 | ☐ 軍手 |
| ☐ 一輪車 | ☐ 台車 | ☐ 車両（軽トラック・ワゴン車、自転車） | | |
| ☐ トロ舟 | ☐ ヘルメット | ☐ （防塵）マスク ☐ 医薬品 | | |
| ☐ 消毒薬 | ☐ 洗浄液 | ☐ うがい薬 | ☐ 飲料水 | ☐ タオル 等々 |

②災害VC運営に必要なもの

- | | | | | |
|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 携帯電話 | ☐ 無線機 | ☐ 広域地図 | ☐ 住宅地図 | ☐ テント |
| ☐ 机 | ☐ 椅子 | ☐ ホワイトボード | ☐ 拡声器 | |
| ☐ パソコン | ☐ プリンタ | ☐ 印刷機 | ☐ 発電機 | ☐ 模造紙 等々 |

様式14

活動備品寄附等申込書

受付者																																					
申込日	令和 年 月 日																																				
申込者	様																																				
連絡先	〒 担当者氏名*企業、団体の場合 TEL () - FAX () -																																				
区分	①寄附 ②無償貸与（期間： 年 月 日～ 年 月 日まで）																																				
備品名等 (別紙添付可)	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">備品名</th> <th style="width: 10%;">数量</th> <th style="width: 30%;">備品名</th> <th style="width: 10%;">数量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	備品名	数量	備品名	数量																																
備品名	数量	備品名	数量																																		
特記事項	無償貸与の期間が満了した場合の返却日等について記載																																				

(5) 活動資金の確保

- 災害救助法の適用など大規模災害の場合は、県共募へ「災害支援資金」を申請する。
- 必要に応じて、県社協による「災害救援ボランティアセンター支援貸付制度」を活用する。

(6) 業務内容の共通認識

- 災害VCを開設するにあたり、班長・副班長、各チームリーダー等の協議によりセンター運営のレイアウトを決定するとともに、各チームにどのような役割・業務があるのか、関係様式を含めて共通認識を図る。
- 「サテライト」を設置する場合は、当該サテライトの運営に係る受付から活動報告に至るまでの一連の業務を担うこととなる。「班長」(副班長)は、必要に応じて「本部班」と連携を図りながら、関係機関・団体との連絡調整、マスコミ対応、苦情・事故処理を含めて統括する。

(7) 各チームの配置

- 決定されたレイアウトを元に、テントの設営、案内看板の掲示、机・いすの配置など行う。
- 各リーダーは、当該スタッフに対して業務内容を説明し、必要な消耗品(関係様式を含む)・活動備品の調達を指示する。
- 総務チーム(リーダー)は、被害状況等の情報を、事務所内にホワイトボード等に掲示し(随時更新)、関係者・スタッフとの共有化を図る。

ホワイトボード等を活用して掲示する情報

■被害状況(市町村、サテライト別)

- ・被害状況(写真)、交通情報(通行止め)、避難所情報 *地図拡大図を活用

■被災者支援に関する情報

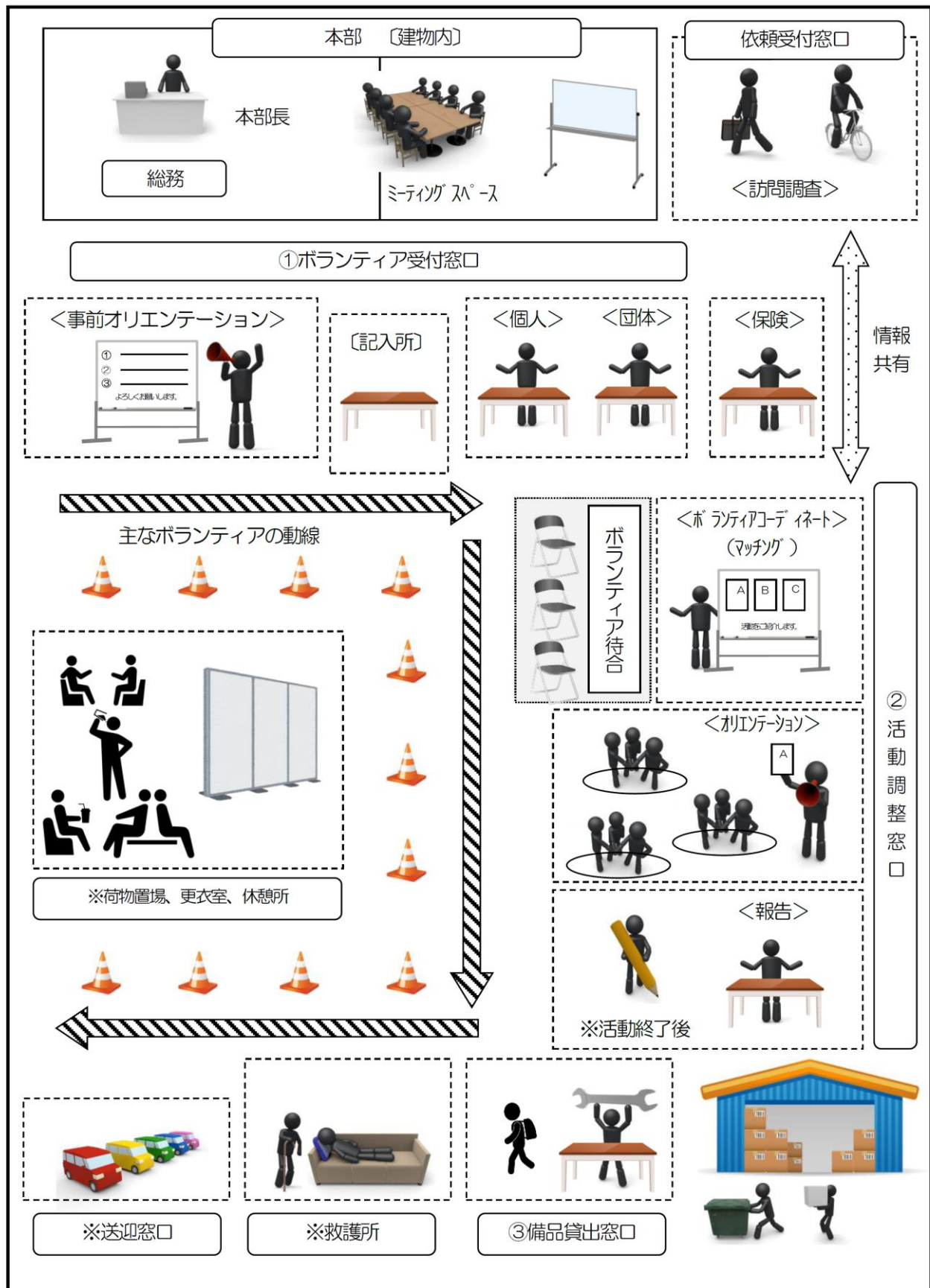
- ・サテライト、市町村災害対策本部、県社協等関係機関・団体連絡先、食事・入浴・ゴミ処理、救援物資等生活関連情報、福祉サービス・病院・銀行・郵便局・商店等の業務実施状況

■ボランティアに対する情報

- ・利用可能な入浴施設、コインランドリー、洗車、宿泊施設、飲食店、コンビニ等

- 市町村社協への応援要請を行った場合は、当該職員が地理不案内であることを理解し、地図や受付(活動)場所までのアクセス等必要な情報を提供できるよう準備する。
- 行政等に対して、保健師・看護師等の派遣を依頼し、救護所を設置する。
- 救護所は、けが人への応急手当や気分が悪くなった人に対応するとともに、必要に応じて巡回しながら、健康・体調管理を行う。
- 活動後に備品を洗浄できる「洗い場」を確保する。
- ボランティアに対する適当な荷物置場・更衣室や休憩所を準備する。

【災害VＣレイアウト例】



(1) 全般

①ボランティアの募集

- ボランティア募集に関する広報資料を作成しHPやSNSへ掲載するとともに、災害ボランティア団体、防災士会、青年会議所、企業等関係団体へ協力を依頼する。
- よくある質問については、Q & A（災害VCまでのアクセス、大型車両の駐車場、今寄付を受け付けている物、高速料金無料化手続き等）として、わかりやすくHPに記載することで、問い合わせ等を減らすことにつながる。

〔例示 様式19〕

ボランティアを募集します！

- 活動内容 片づけ・清掃、家具の移動・搬出、家屋内に流入した土砂の撤去 など
- 活動日 ○月○日（○）～
- 募集範囲 ○○市町村内外を問わず、どなたでもご参加ください。
※10名以上の団体については、事前予約が可能です。
活動希望日の2日前までにお申し込みください。
- 活動場所 ○○
- 活動時間 9時から15時
- 受付場所 ○○
- 受付時間 当日9時から12時
- 交通アクセス ～
- 駐車場 ○○
- 準備するもの
 - (1) 作業着（長袖・長ズボンで汚れてもよい動きやすい服装）、着替え
 - (2) 持参品 ①帽子、②ゴム手袋（軍手）、③長靴、④踏抜防止中敷、⑤防じんマスク、⑥作業用ゴーグル、⑦昼食・飲物（現地付近では飲食店等がありません）、⑧雨具（カッパ、レインコート）、⑨スコップ・バール・一輪車等の備品（持参できる方）、⑩その他各自に必要なもの
- 留意事項
 - 募集状況など電話でご確認ください。
 - 無報酬で交通費も自己負担です。食事、宿泊場所は提供されませんので、各自でご用意ください。
 - 天候等により、活動を中止する場合があります。
 - お越しいただいても、希望する活動がない、あるいは活動がない場合があることをご了承ください。
 - ゴミは各自でお持ち帰りください。
 - 事前に自宅最寄りの社会福祉協議会またはインターネットにて、ボランティア活動保険に加入してください。
*活動中のケガ、事故等の補償は、ボランティア活動保険の補償内の範囲とさせていただきます。
 - 駐車場内での事故等については、センターで責任を負いかねます。
瑞穂市災害ボランティアセンター（瑞穂市社会福祉協議会）
問合先：○○○-○○○-○○○○〔受付時間／9：00～16：00〕

②被災者に対する周知（ニーズ把握）

- 災害ＶＣの設置に関する「案内ちらし」を作成し、被災者に対して周知する。
- 被災地域の自治会長に対して、災害ＶＣの業務内容（各種様式を含む）等理解していただくとともに、被災者ニーズの把握方法、把握したニーズの災害ＶＣへの連絡方法、ニーズとボランティア活動との調整など自治会（見守りネットワーク）との協働（役割分担）について協議する。
- 民生委員・児童委員への協力依頼、社協職員による電話・訪問等によるニーズ把握など行う。
- また、社協職員によるサービス利用者への連絡、当事者団体への働きかけを行うとともに、同報無線の実施や保健師による健康チェック等訪問時のニーズ把握などを行政に依頼する。

〔例示 様式 20〕

ご自宅の片づけなど ボランティアが応援します。

災害ボランティアセンターを開設しました

片づけ・清掃、家具の移動・搬出、家屋内に流入した土砂の撤去など
この度の災害でお困りのことをお知らせください。

ボランティアがお手伝いします。

ご理解いただきたいこと

- ボランティアに対する報酬、飲食等準備する必要はありません。
- 専門的な技術を要することや危険を伴う作業など要望にお応えできない場合もあることをご了承ください。
- ボランティア募集の都合で、すぐに活動を開始できない場合があります。
- 被災者の自宅にうかがいます。事業所の片づけ等の要望にはお応えできません。
- 政治的・宗教的、営利目的の活動はできません。
- 災害ボランティアセンターを通して活動するボランティアは、名札をつけています。
- 必要なものを破棄したり、現金や貴重品等がなくなってしまうというトラブルを避けるため、作業には必ず立ち会いをお願いします。

瑞穂市災害ボランティアセンター（瑞穂市社会福祉協議会）

問合先：〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇　〔受付時間／９：００～１６：００〕

③運営方法の改善

- リーダーは適宜スタッフから、ボランティアの受け入れや被災者ニーズへの対応で苦慮したケース、各チームの運営（スタッフの確保・備品調達）、本部とサテライトの連絡体制などの問題点、課題を聞き取り、必要に応じて協議する。そして、整理した課題や改善策について班長に伝え、班長は下記「災害VC運営会議」へ提起する。
- 「災害VC運営会議」（本部長、副本部長、班長・副班長等で構成）を随時開催し（少なくとも1日1回）、運営上の諸課題や必要事項について協議し、改善策や今後の対応について決定する。
- また、「災害VC運営会議」は、被災者からの依頼件数や解決件数等を地図上に落として「見える化」し、重点エリアの設定や解決のための復旧計画（依頼件数、1件あたりの解決までの日数と必要なボランティア数の算出）を立て、概ねの閉鎖時期を設定する。
- 会議における決定事項、問題点・諸課題、改善策等については、記録し共有化を図り、各班長（副班長）から各リーダーやスタッフに伝達・指示する。
- 総括的な役割を担う班長、副班長、リーダーは、様々な事項について、その都度対応・判断しなければならないため、当該セクションに常駐（携帯電話の所持等常に連絡がとれるように）する。
- 本部とサテライト、各チーム間における連絡調整については、基本的には、統括的な役割を担う班長・副班長、リーダーが行うものとする。
- 班長（副班長）は、特定の職員に負担が集中しないよう考慮し、適宜休暇をとれるようローテーションを組み、組織的に負担を軽減する。



(2) 依頼受付

依頼受付チームは、被災者と災害VC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、効果的なマッチングが行えるよう配慮する。

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。

① ニーズの受付から「活動調整チーム」への連絡（流れ）

電話・来所・訪問による ボランティア活動への依頼事項の聞き取り

- 「依頼内容」（ボランティアでの対応が「可能」か「否」か）の把握
- 「活動場所」、「世帯状況」、「必要人数」、「必要備品」、「駐車場の有無（台数）」等把握のうえ、『災害ボランティア活動依頼調査票』（以下「依頼票」という。）を記入する。

* 電話・来所相談については、必要に応じて訪問し依頼内容を確認する。

* 自治会長等が把握した「ボランティア活動への依頼」についても、自治会長又は依頼者から聞き取り、「依頼票」を作成する。

対応「可」

- 「依頼票」に活動先をマーキングした地図を添付し、「活動調整チーム」へ連絡する。
- また併せて、「依頼票」に基づき必要事項をデータベース化し、「活動調整チーム」と情報を共有化する。

対応「否」

- 必要に応じて本部と連絡のうえ、対応が難しいことを依頼者に連絡する。
- 対応できる機関、団体、企業等あれば紹介するなど、被災者支援にあたる。
- なお、当該「依頼票」は別途ファイルにて管理する。

No.	地区	氏名	住所	地域	電話	活動希望日	活動日	継続／完了	備考

②依頼受付時の留意事項

○以下の点に留意し、ニーズの聴き取りを行う。

ア. 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。

イ. 緊急を要するか否か。(高齢者・障がい者世帯、ひとり暮らしなどのケースは、優先的に活動調整する。)

ウ. ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。

エ. ボランティアの必要人数を依頼者にアドバイスする。

オ. 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の判断をさせてもらう」ことを依頼者に伝える。

カ. 活動終了時間が15:00であることを伝える。

キ. 被災者からの苦情などは、内容をよく聴き取り「苦情受付票(様式16)」に記録し、総務チームへつなぐ。

○対応できないニーズについて、本部及びサテライトのスタッフ間で統一すること。また専門機関等の連絡先についても、誰もが依頼者に紹介できるよう情報共有を図る。

③活動調整チームへの引き継ぎ

○災害ボランティア活動依頼調査票(様式1)を作成し、活動場所までの地図(駐車場、近隣にある公衆トイレ、コンビニなどを明記したもの)を添付する。(広域地図と住宅地図をセットでコピーする。)

○災害ボランティア活動依頼調査票(様式1)と地図を活動調整チームに手渡す。(細かいニュアンスについては、口頭で補足する。)

④依頼受付数の集計

○依頼受付数の集計を行い、総務チームに報告する。



依頼受け付け 特記事項

○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、総務チームが一括して行う。

○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「ローラー作戦(※P31 参照)」を行う。



受付日時	令和〇〇年 1月10日
受付担当者	社協 太郎

フリガナ	ギフ サチコ	性別	男・ <u>女</u>	年齢	65歳
名前	岐阜 幸子				
住所	岐阜市〇〇町△△1丁目1番1	連絡先	000-◇◇◇◇-△△△△		
世帯状況	☒ 独居高齢者 ☐ 高齢者世帯 ☐ 障がい者世帯 ☐ その他				
避難状況	本人、同居者が避難している場合は、避難所名を記入 町内〇〇避難所に避難中				
依頼内容 (項目)	☒ 家屋内の片付け(泥出し・清掃) ☐ 家屋内の家財の移動・搬出 ☐ 災害ゴミの運搬 ☒ 土砂の撤去・搬出 ☐ その他() ※該当するものにレ点				
依頼内容 (詳細)	屋内の泥出し 散乱したゴミの搬出 破損した屋根の撤去				
活動場所の状況	トイレ使用 <u>可</u> ・不可 駐車場 <u>有</u> ・無 台数(3) ライフライン状況 水道使用 可・ <u>不可</u> 電気使用 <u>可</u> ・不可				
必要備品 ()には数量を記載	☒ 角スコップ(4) ☐ 剣スコップ() ☐ じょれん ☐ バール() ☐ デッキブラシ() ☐ バケツ() ☐ ぞうきん() () ☒ 土のう袋 ☐ ブルーシート() ☒ 一輪車(3) ☐ 軽トラ() ☐ ほうき() (30) ☒ その他(物が散乱しているため、厚手のゴム手袋)				
活動日	都合の悪い日 1月15日		活動予定日: 1月13日 10時頃～		
	立会人 ☐ 本人 ☒ その他()				
必要人数	約 10名(必要あれば 男性 7名・女性 3名)				
依頼者 (本人でない場合)	氏名 息子 岐阜 一郎 連絡先 〇〇〇-△△△△-□□□□				
ボランティア対応の可否	可 ・ 否 ・ <u>一部不可</u> (理由: 屋根の撤去については高所作業のため不可) [対応: 〇〇〇を紹介した。]				

〔備考〕※優先度、活動において配慮すべき事項など記入

(3) ボランティア受付

ボランティア受付チームは、ボランティアと最初に接する受入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入受付を行う。

①事前オリエンテーション

- ボランティアに対して、受付をする前に「注意事項」及び「活動の流れ」を説明する。
- 説明は、「受付」付近の適当な場所で、「注意事項」及び「活動の流れ」をホワイトボード等に掲示して行う。
- ボランティア活動保険についても、加入していないボランティアもいることから、ボランティア活動保険の概要がわかるチラシ等を拡大して掲示する。

様式2

災害ボランティア活動にあたっての注意事項

1. 心構え（原則）

- ①復旧の主体者は「被災された方」であり、ボランティアはあくまでお手伝いであることを心がけましょう。
- ②自分の経験や判断を押し付けるようなことは控えましょう。
- ③被災された方に負担を掛けない行動をしましょう。

2. 安全に活動するためのお願い（注意事項）

- ①ここは被災地です。想定外のことや二次災害が起こる可能性があります。
少しでも危険と思われたら活動を中断してください。
- ②ボランティア活動保険に未加入の場合、活動をご紹介することはできません。
- ③「災害ボランティアセンター」の紹介を受けてきたことを告げてから活動を開始してください。
- ④活動内容については、依頼者と十分話し合いながら行うようにしてください。
- ⑤グループで活動する場合、リーダーの指示に従ってください。
- ⑥自分（仲間）の体調を見極め、適宜休憩をとりながら、無理のない活動をしてください。
また、夏期は熱中症予防のため、こまめな給水を心がけましょう。
- ⑦当初の依頼内容と異なる作業を依頼された場合で判断に困ったときやトラブル等が発生した場合は、
（リーダーを通じて）「災害ボランティアセンター」へ連絡してください。
- ⑧活動が終わったら、必ず「手洗い・うがい」を行い、感染症等の予防に努めましょう。
- ⑨活動中に知り得た情報（写真など）をむやみに話したり、SNS等へ書き込んだりしないでください。
- ⑩〇〇：〇〇までには、必ず「災害ボランティアセンター」へお戻りください。

ボランティア活動の流れ

1. 受付

使用書類 様式2 事前オリエンテーション
様式3・4 災害ボランティア受付票(個人・団体)
様式5 ボランティア活動保険加入申込書

- ・ボランティア保険に未加入の方は、「ボランティア受付窓口」で加入の手続きをとります。
 - ・「名札」を渡しますので、見やすいところに貼って下さい。
- (受付が終了した方は、「活動調整窓口」の前で、待機してください。)

2. 活動先の決定

- ・スタッフの案内により、活動先を決定します。
- ・必要な人数が集まった時点で、活動するグループとなります。

3. 活動内容の説明

使用書類 様式1 災害ボランティア活動依頼調査票
様式6 災害ボランティア活動メンバー表
様式8 ボランティアリーダーになられた方へ

- ・具体的な活動内容や留意事項、必要な備品など説明します。
- ・活動中のグループリーダーを決めます。

※リーダーは、メンバーの健康管理、作業時間の管理(昼食、休憩時間の確保)、何かあった場合の本部への連絡等について配慮してください。

4. 備品の受取り

使用書類 様式10 活動備品貸出

- ・「備品貸出窓口」で必要な備品を受け取ってください。

5. 活動

- ・活動先へ移動し、依頼内容に応じた活動を行います。

(活動が終了したら、災害ボランティアセンターに戻ってください。)

6. 備品の返却

使用書類 様式10 活動備品貸出

- ・備品は「備品貸出窓口」へ返却してください。

7. 報告(活動終了)

使用書類 様式9 活動報告書

- ・リーダーは、他のメンバーの意見等を聞き取り、活動報告書を作成してください。
- ・活動報告書は、「活動調整窓口」で報告のうえ、提出してください。
- ・お渡しした書類は全て返却してください。(様式1・6・8)

②受付

- 「個人・初回」、「個人・2回目以降」、「団体」に区別し受付する。
- 受付時には、「名札」を配布する。
- 各受付に入る前に、氏名、住所等記載する場所を設けることも考慮する。
- 「看護師」、「軽トラ所持」、「所有車の活用ができる人」については、受付時に把握し一般ボランティアとは別の待機場所を設けるなど、別途活動調整する。
- ・「看護師」：看護師でチームを組み、活動場所を巡回し、被災者やボランティアの健康状態の確認や水分補給の補助など行う
- ・「軽トラ所持者」：災害ゴミの集積所（仮置場）までの搬送。備品の搬入・撤去等
- ・「所有車の活用ができる人」：被災者宅までの送迎等

様式3

災害ボランティア受付票(個人用)

		受付日		令和〇〇年 10月 30日	
		受付者		岐阜県 太郎	
フリガナ	サトウ ゴロウ			性別	男・女
氏 名	佐藤 五郎			年齢	35歳
住 所	岐阜県 岐阜市 〇丁目〇番地〇号				
携帯電話番号	090-1111-2222				
ボランティア保険	加入済 ・ 未加入				
加入タイプ	基本タイプ / 天災・地震補償タイプ ※基本タイプ・・・通常の活動におけるケガを保障 ※天災・地震補償タイプ・・・基本タイプに加え地震・津波・噴火によるケガも補償				
資格等	看護師 軽トラ所持				
車両使用の注意点	・実際の活動場所まで、自家用車を使用し他の活動者と乗り合わせ、スコップ等の備品を積み込んでの移動していただく場合があります。 ・活動に使用する車両については、汚れたりする場合がありますことをご承知おきください。 ・車両による事故等については、当該車両の車両保険にて対応をお願いします。				
所有車の活用について	活動に使用してもよろしいですか。 はい / いいえ		車種 軽トラック その他（ ）		

様式3-1

災害ボランティア受付票(個人2回目以降用)

No.	(フリガナ) 氏名	住所	令和 年 月 日 携帯電話番号	資格・所有車の活用について
1	岐阜 一郎	同一市町村内・県内・県外	090-2222-1111	看護師 ・ 軽トラ 所有車活用 可・不可
2	大垣 五郎	同一市町村内・県内・県外	080-1111-2222	看護師 ・ 軽トラ 所有車活用 可・不可
3	愛知 太郎	同一市町村内・県内・県外	090-0000-1111	看護師 ・ 軽トラ 所有車活用 可・不可
4		同一市町村内・県内・県外		看護師 ・ 軽トラ 所有車活用 可・不可

〔名札シール〕



※「名札シール」がない場合は、ガムテープや養生テープを使用

様式4

災害ボランティア受付票(団体用)

受付日	令和 年 月 日
受付者	

団体名 代表者名	〇〇ボランティア 代表 伊藤 吾郎			男性 8人 女性 2人 合計10人
住所	〇〇県△△町□□1番地1-1			
連絡先	090-2222-2222			
名簿 ※既存の名簿があれば、記入の必要はありません	氏名	年齢	性別	保険加入
	〇〇 〇〇	25	男	加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
	△△ △△	30	女	加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
	□□ □□	35	男	加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
				加入済(基本プラン/天災・地震プラン)・未加入
備考				

③ボランティア活動保険の加入

○ボランティア活動保険は、自身の活動中のケガや食中毒・熱中症等を補償するとともに、法律上の損害賠償責任を負った場合も補償する。

◆保険のプラン

基本プラン・・・・・・・・洪水や風水害等の活動におけるケガを保障

天災・地震補償プラン・基本プランに加え、地震、噴火、津波によるケガも補償

○ボランティア活動保険については、どのような災害にも対応でき、年度内の補償であるため、全社協は基本的に天災・地震補償プランの加入を推奨している。

○ボランティア活動保険のWeb加入

大規模災害特例が適用された災害に限り、Webからの加入が可能となる。

※支払いはクレジットカードのみとなり、事故があった場合には原則活動先の災害ボランティアセンターにて事故報告書を作成する。

○なお車両や重機については、賠償の補償はないので、必ず任意保険への加入を確認する。

○保険の加入カードについては、多数のボランティアに対応できる数を用意するのは困難であり、福祉保険サービスへ請求しても日数を要するため、必要に応じて「ふくしの保険」HPでダウンロードする。

様式 5

社会福祉法人 全国社会福祉協議会 御中

ボランティア活動保険 加入申込書《災害時用》

下記内容にて、全国社会福祉協議会を契約者とするボランティア活動保険に加入します。

「重要事項説明書」を受領し「ご契約内容確認事項(意向確認事項)」を確認し、「個人情報取扱の取扱いに関する説明事項」に同意をいたします。

被災地でのボランティア活動では、予測できない様々な事態が想定されます。活動中の二次被害への備えとしても、あらかじめ天災・地震補償プランに加入いただきますと、より安心してボランティア活動に参加いただけます。

活動内容

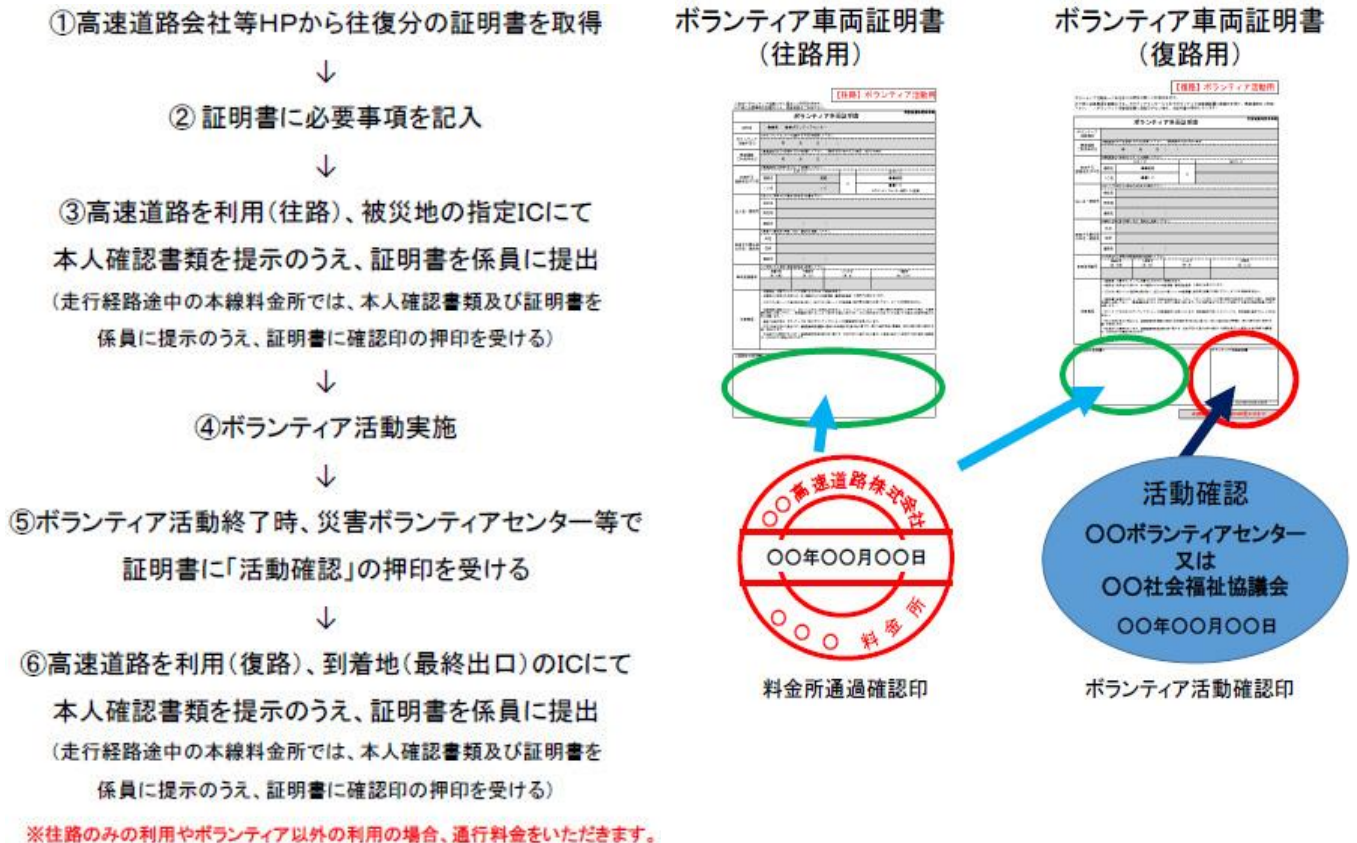
受付社協(加入申込人)

No.	ご加入者(被保険者)氏名	署名 (フルネーム)	住 所	TEL	加入プラン(○印)	社協受付日時
1	(ふりがな)				基本 プラン	
2	(ふりがな)				基本 プラン	
3	(ふりがな)				基本 プラン	
4	(ふりがな)				基本 プラン	
5	(ふりがな)				基本 プラン	
6	(ふりがな)				基本 プラン	
7	(ふりがな)				基本 プラン	
8	(ふりがな)				基本 プラン	
9	(ふりがな)				基本 プラン	
10	(ふりがな)				基本 プラン	

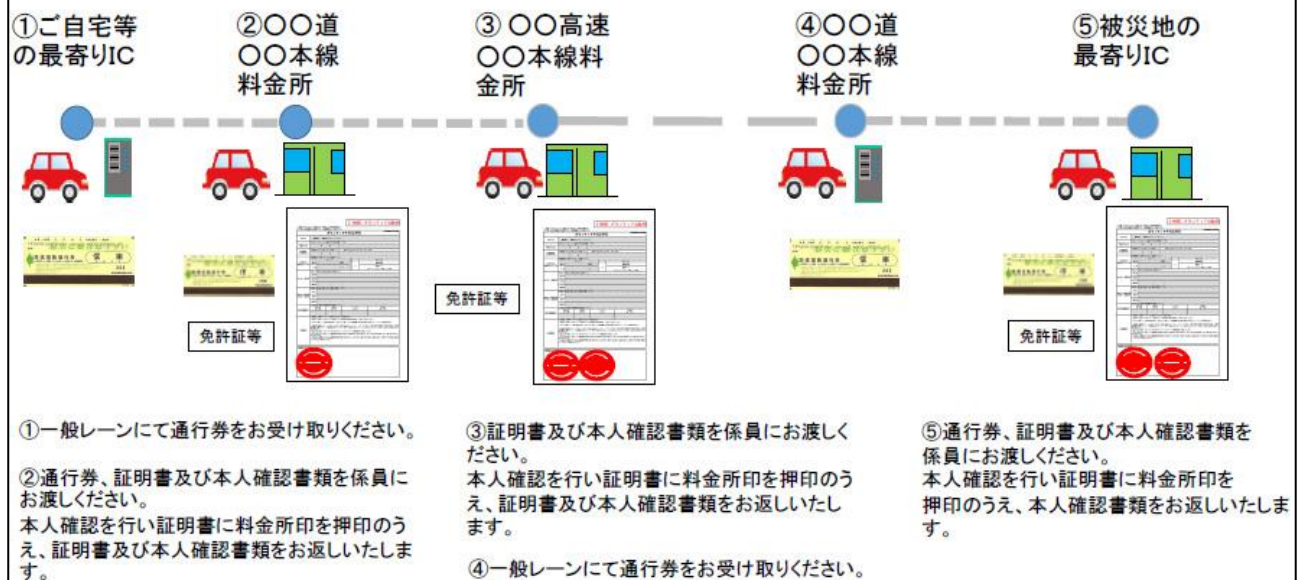
④高速料金無料化手続き

○災害ボランティア車両に対する高速道路の無料措置については、原則活動終了後に行うが、受付時に質問されることも多いため、図④-1の流れを受付担当者も理解し、質問があれば対応する。

④-1 ボランティア車両証明書の利用方法（全体の流れ）



（例）ご自宅等の最寄りICから流入 → 他の高速道路会社を經由 → 被災地の最寄りICまで通行する場合



⑤救護

- 保健師・看護師を配置し、救護所を設置する。必要に応じて行政に人員の派遣を依頼する。
- 救護所は、けが人への応急手当や気分が悪くなった人に対応するとともに、必要に応じて巡回しながら、健康・体調管理を行う。
- ボランティア活動中における事故やケガについては、「ボランティア活動に伴う傷病者記録（様式15）」に、発生状況や対応等を記録し、総務チームへ報告する。

様式15

ボランティア活動に伴う傷病者記録

発生年月日	令和 年 月 日 ()	報告者	
ふりがな			性別
患者氏名			男 ・ 女
生年月日	年 月 日 (歳)		
現住所	〒		
保護者・家族	〒 住所 本人との関係： 氏名 電話番号		
【原因発生状況】 経過・事故の時間 時 分ごろ 負傷・発病 発生場所 () 経過・事故の内容、発生時の状況、原因			
【対応】 ※災害V/C、救急、警察、搬送先医療機関等対応した時刻及び通報者を記入のこと			
【今後の対応】 責任者名			

⑥ボランティア受付数の集計

- ボランティア受付数の集計を行い、総務チームに報告する。

(4) 活動調整

活動調整チームは、被災者のボランティアニーズとボランティアの活動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。

① 活動先の決定

- 「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」、地図を依頼受付チームから受け取る。（留意点をよく確認すること。）
- 「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」に基づき、（家族等の協力が得られにくい）要支援者を優先し、3日くらいのスパンで活動先を決定（順位付け）する。
- 自治会長等との調整が必要な場合は、あらかじめ協議する。
- 依頼者には、受け入れが可能であるのかどうかについて前日までに電話等で確認し、「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」に活動予定日を記入する。
- 「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」をコピーをする。

② マッチング

- 「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」に基づき必要な男女別の人数をグループ化する。
- グループ化した団体のメンバーに「災害ボランティア活動メンバー表（様式6）」を記入してもらう。
- グループ化した団体に対して、「災害ボランティア活動依頼調査票（様式1）」により、活動内容について説明する。
- 活動回数やこれまでの経験などを考慮し、リーダーを選出する。
- 「災害ボランティア活動メンバー表（様式6）」のリーダーに○をつけ、コピーを取る。
- リーダーには次の4書類（ア～エ）を説明し渡す。

ア. 「災害ボランティア活動依頼調査票」（様式1）
（写し）＋地図（写し）

イ. 「ボランティアリーダーになられた方へ」（様式8）

様式1 災害ボランティア活動依頼調査票			
受付日時		令和〇〇年 1月10日	
受付担当者		社協 太郎	
対象者（本人）			
フリガナ	ギフ サチコ	性別	男・ ☒ 女
名前	岐原 幸子	年齢	65歳
住所	岐阜市〇〇町△△1丁目1番1	連絡先	〇〇〇-〇〇〇〇-△△△△
世帯状況	☒ 独居高齢者 ☐ 高齢者世帯 ☐ 障がい者世帯 ☐ その他（一人暮らし等） 本人、同居者が避難している場合は、避難所名を記入		
避難状況	☒ 市内〇〇避難所に避難中 ☐ 市内〇〇避難所に避難中		
依頼内容（項目）	☒ 家屋内の片付け（泥出し・清掃） ☐ 家屋内の家財の移動・搬出 ☐ 災害ゴミの運搬 ☐ 土砂の撤去・搬出 ☐ その他（ ※該当するものにチェック		

ボランティアリーダーになられた方へ
1. 活動前に到着したとき ○ボランティアを依頼された方、または立会人の方に次の事項を伝え、活動を開始してください。 ①お金は必要ないこと ②危険性のある活動や専門的な技術が必要とする活動はできないこと ③必要なものを放棄するといわないので、作業に立ち会い確認いただくこと
2. 活動中の留意点 (1) 依頼内容を依頼者に確認し、作業を始めてください。 ◆ゴミ出しの場合は、ゴミを捨てる場所について確認してください。 (2) 家具などを破壊する場合は、『いるもの』『いないもの』を必ず依頼者（立会人）に確認してください。 ◆明らかに不要と思った場合でも、依頼者が必要であるといった場合は、捨てないでください。 (3) 活動内容に疑問がある場合は、災害ボランティアセンターにご連絡ください。 ※依頼者や依頼先が不明な場合は、必ず災害ボランティアセンターにご連絡ください。

ウ.「災害ボランティア活動メンバー表」(様式6)(写し)

エ.「活動報告書」(様式9)

様式6

災害ボランティア活動メンバー表

活動日	令和2年1月15日
依頼者名	岐阜 一部

No	氏名(※フルネームをカタカナで記入してください)	性別	携帯電話番号
1	サトウ タロウ	男・女	000-1111-1111
2	リーダーの番号に○印	男・女	000-1111-2222
3	カトウ ミチコ	男・女	000-1111-3333
4	サイトウ ゴロウ	男・女	000-1111-4444

様式9

活動報告書

依頼者氏名	岐阜 一部	活動日時	1月15日(日) 10時00分～15時00分
リーダー氏名	佐藤 太郎 (090) 0000-0000		
活動内容	☒ 避難所の片付け(ゴミ出し・廃棄) ☐ 避難所の整理・掃除・撤出 ☐ 災害ゴミの撤去 ☐ 土砂の撤去・撤出 ☐ その他() ※詳細を記入してください		
活動結果	☐ 完了 ☒ 継続 依頼内容(まだ残っているゴミと廃棄)		

③移動手段の確認・確保

- 災害VC(サテライト等)から活動場所までの移動方法については、マッチングの際に決定しておく。
- 「徒歩圏内」の場合は、「地図」により説明する。
必要に応じて、(地理に詳しい)地元の方(又は行政職員)に対して「道案内」を依頼する。
- 「車両」による送迎が必要な場合は、以下の方法によって行う。
 - ア. 行政への依頼(バス等の運行)
 - イ. 社協職員等による送迎(レンタカー等の借用)
*送迎ボランティアの募集も考慮する
 - ウ. 社協によるバス・タクシー会社等への運行依頼
 - エ. ボランティアの車両の使用
*車内が汚れる可能性があることの説明と任意保険の加入状況の確認を行う。
- マッチングの際に、センター職員が「活動状況確認表」(様式7)に、依頼者氏名、人数、リーダー(連絡先)を記入し、センター本部にて保管する。

様式7

※スタッフが記入すること

活動状況確認表

令和 年 月 日() No. _____

	依頼者氏名	人数	リーダー	連絡先	センター帰着確認者
1					
2					
3					
4					
5					
6					

④備品貸出し・管理

- 「災害ボランティア活動依頼調査票（様式１）」に基づき、必要な活動備品等を「活動備品貸出票（様式１０）」に記載し、ボランティアリーダーに貸し出す。
- 現在センター内で確保できている備品の総数をその日のセンター閉所時に確認し、「備品管理台帳（様式１１）」を作成する。
- 「備品管理台帳（様式１１）」を確認し、来所が予想されるボランティアの数に対し不足する備品がある場合は、購入や提供を募り、必要数を確保する。（総務チームと調整）
- 団体等から借用した備品等については、団体名が記載してあるのかどうか確認し、それがない場合は、ビニールテープ等に記入し返却しやすいようにする。

様式10

活動備品貸出票

活動年月日 年 月 日

ボランティアリーダー名		
-------------	--	--

物品名	貸出数量	返却数量
スコップ（剣）		
スコップ（角）		
一輪車		
じょれん		
バール		

様式11

備品管理台帳

（令和 年 月 日）

物品名	在庫数	備考（補充の必要性）
スコップ（剣）		
スコップ（角）		
一輪車		
じょれん		
バール		
バケツ		
土のう袋		
ブルーシート		



⑤活動報告・完了確認

- 活動終了時刻が近づいたら、活動報告を受けるためのレイアウト変更等を行う。
- 活動終了後は、手洗い・うがい、長靴の消毒等衛生指導する。
- 災害ＶＣに戻ったボランティアリーダーに対して「活動報告書（様式９）」の記載をお願いし、事前に渡した「災害ボランティア活動依頼調査票（地図）写し」、「災害ボランティア活動メンバー表（様式６）写し」、「ボランティアリーダーになられた方へ（様式８）」を併せて返却してもらう。
- 「災害ボランティア活動メンバー表（様式６）」により全員が帰所したのか確認し、「活動状況確認表（様式７）」に署名する。
- リーダーから、活動内容や感想・意見など伺うとともに、依頼者のニーズが「完了」したのか「継続」なのかについて確認する。
- 最終的に、職員が改めて依頼者に電話・訪問等によって「完了」か「継続」かについて確認し、継続の場合は、依頼内容や希望日時を把握し、その内容を活動報告に記載する。

様式9

活動報告書

依頼者氏名	岐阜 一郎	活動日時	1月15日(日) 10時00分～15時00分
リーダー氏名 (連絡の取れる連絡先)	佐藤 太郎 (090) 0000-□□□□		
活動内容	☒ 家屋内の片付け(泥出し・清掃) ☐ 家屋内の家財の移動・搬出 ☐ 災害ゴミの運搬 ☐ 土砂の除去・搬出 ☐ その他() ※該当するものにシ点		
活動結果	☐ 完了 ☒ 継続 依頼内容(まだ残っている泥出しと清掃)		
活動を通しての意見	依頼者の方に、かなり疲労が蓄積している様子でした。精神的なケアも必要ではないかと思います。		
備考	駐車場が狭いので、小さめの車両の方が安全だと思います。		

※活動用品の点検・返却はお忘れありませんか。

お疲れ様でした。ありがとうございました。

☐ 完了 ☒ 継続	
担当確認欄	継続の場合 希望日時 1月17日 (火) 午前 午後 10時頃 - 依頼内容 泥出し、清掃 (窓裏内床) 1月16日電話確認 活動予定日： 月 日 時頃～
	確認担当者名 岐早 一郎

⑥備品の返却

○活動終了後、「活動備品貸出票（様式 10）」に返却数を記載のうえ、提出してもらう。

⑦ボランティア活動参加証明書

○必要な方に「ボランティア活動参加証明書（様式 12）」（総務発行）を渡す。

〔例示 様式 12〕

ボランティア活動参加証明書

令和年 月 日

様

瑞穂市災害ボランティアセンター
瑞穂市社会福祉協議会事務局長 印

あなたが、下記のとおり〇〇災害ボランティアセンターが行うボランティアとして活動したことを証明します。

記

1 活動期間

令和 年 月 日 時 分から
令和 年 月 日 時 分まで

2 活動場所

〇〇〇

3 活動内容

瑞穂市内における被災者支援活動
瑞穂市社会福祉協議会災害ボランティアセンター
住 所
電 話

⑧高速道路無料化手続き

○活動を終えたボランティアに対して、必要に応じて車両証明書を発行（押印）する。

ボランティア車両証明書（往路用）

ボランティア車両証明書（復路用）

料金所通過確認印

ボランティア活動確認印

活動確認
〇〇ボランティアセンター
又は
〇〇社会福祉協議会
〇〇年〇〇月〇〇日

⑨事故及び苦情への対応

○なお、ボランティア活動中における事故や怪我については、「ボランティア活動に伴う傷病者記録（様式 15）」に、センター運営への苦情については、「苦情受付票（様式 16）」に記録し、総務チームにつなぐ。

様式 15

ボランティア活動に伴う傷病者記録

発生日月日	令和 年 月 日 ()	報告者	
ふりがな			性別
通病者氏名			男 ・ 女
生年月日	年 月 日 (歳)		
現住所	〒		
保護者・家族	本人との関係：〒 住所 氏名 電話番号		
【原因発生状況】	通病・事故の時間 時 分ごろ 負傷・発病 発生場所 ()		
通病・事故の内容、発生時の状況、原因			
【対応】※災害V.C、救急、警察、搬送先送受療機関等対応した時刻及び通報者を記入のこと			
【今後の対応】			
責任者名			

様式 16

苦情受付票

受付番号		
発日	令和 年 月 日 ()	
フリガナ		
申し出 入	住所	
	電話	
・ 被災者 ・ ボランティア ・ その他 ()		
苦情の 内容		
申し出 入の 希望等		
結果	対応者	

※苦情を1人で抱え込まずに、センターの仲間と共有しながら、より良いセンターをつくり上げて行きましょう。

本部員	リーダー	対応者

⑩データベース化とマッピング

- 「依頼受付チーム」が作成した「データベース」に必要な事項（活動日、「完了／継続」）を入力するとともに、マッピングすることによって「見える化」する。
- その資料に基づき、今後の復旧計画（重点地区の設定）や閉鎖時期等について、「災害VC運営会議」において、検討・協議する。
- また、必要に応じて「ローラー作戦」により、「完了／継続」の確認や潜在的ニーズの掘り起こしを行う。
- 集合住宅の場合は、留意してマッピングを行う。
- なお、ボランティアリーダーから受け取った「活動報告書」「依頼票」の写しは、地域別（又は五十音順）に管理する。



【データベース項目】

No.	地区	氏名	住所	地域	電話	活動希望日	活動日	継続／完了	備考



ボランティアの活動調整のその他の方法

○ボランティアの活動調整方法については、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、適宜次の方法についても検討する。

① ローラー作戦

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

② 現場コーディネート（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。



(5) 1日の業務

時間	事項	内容等
8:00	■全スタッフ集合	○本部長等による①災害VCの活動概要、②全般的な留意事項など説明
	■各担当ミーティング	○各リーダーによる①災害VCの概要、②1日の流れ、③当日の担当業務（役割）の確認、④留意事項の徹底、⑤その他伝達・確認事項
9:00	■ボランティア受付・活動開始	○各担当による業務の遂行
13:00～	※翌日以降の準備など	〔ニーズ調査〕 ●ニーズ把握（現地調査、チラシ配布） 〔活動調整〕 ●活動先の選定（「依頼受付」と連携） *ボランティアと依頼者との調整 *翌日の確認（必要に応じて自治会長等と協議） ●データベース化 〔備品貸出〕 ●活動備品の在庫確認・調達 〔すべての窓口〕 ●（当日）処理済みの書類の整理 *データベース化 ●各担当実績の整理 ● // 業務の振り返り →問題・課題、改善事項等 ●ミーティング〔随時〕 →対応困難ケース、問題・課題への対応、改善事項等協議・検討
15:00	■ボランティア活動終了 災害ボランティア活動報告書の提出	「活動調整」 *依頼者による「活動の継続」希望に伴い、ニーズの聞き取りを行うとともに、ボランティアの応募状況を踏まえ、活動予定日の決定を行う。
16:30～ 17:00	■後かたづけ ■解散（各担当）	
17:00～	■災害VC運営会議 *行政職員、NPO等の参画	①本日の実績・反省 ②翌日への引き継ぎ事項 ③災害VC運営上の諸課題・改善策など協議

(6) その他の災害VC全般に係る業務

総務チームは、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。

【災害VC運営補助】

① 被災状況の把握

- 被災状況の把握、写真等の掲示
- ライフライン、公共交通機関等の状況把握
 - ・市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
 - ・ライフライン、公共交通状況の状況
 - ・市行政各部署の復旧状況、病院等の運営状況
 - ・宿泊施設、小売店の運営状況

② 関係機関との連絡調整・協力要請

- 市災害対策本部、自治会、民生委員、NPO、県社協等との連絡調整・協力要請

③ 必要備品、車両等の調達、スタッフの確保、活動資金の調達

④ 会計業務

- 現金の管理、預金の引き出し、会計簿の管理

⑤ 各班で判断がつかないことへの対応

【情報発信および収集・問い合わせ対応】

⑥ 災害VCに関する周知・広報

- テレビ、ラジオ、新聞等への広報依頼
- ホームページ、SNS等の活用
- チラシの配布

⑦ 各種問い合わせへの対応、ボランティア予約受付

- ボランティア活動に関する問い合わせ、災害VCに関する支援物資等への対応
- ボランティア事前予約への対応

【庶務、その他各種手配】

⑧ ボランティア活動保険の加入手続き

⑨ 活動場所までの送迎（手配）

⑩ 災害VC活動実績の集計・整理分析

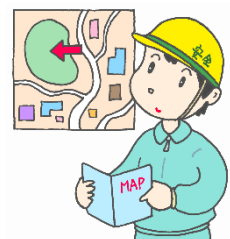
- ボランティア受付数、ボランティア依頼数、ボランティア活動先件数

⑪ 事故、トラブル、苦情への対応

⑫ マスコミへの対応

⑬ 各班・チームとの連絡調整

⑭ 活動証明書の発行



V 閉鎖

(1) 閉鎖

- 災害VCは、多くのボランティアの力を借りて被災者への緊急・応急的な対応を行うものであり、ニーズの減少とともに少しずつ規模を縮小しながら閉鎖の時期を検討することとなる。
- 閉鎖については、「復旧計画」の達成状況（新規・継続ニーズの完了状況）を踏まえて、「災害VC運営会議」において協議する。
- 判断するポイント
 - ①支援が必要でありながら、いまだSOSを出していない被災者はいないか。
 - ②地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立ってきたか。
- その後の対応を含めて、関係機関と協議し閉鎖（閉鎖日）を決定する。
- 災害VCの閉鎖については、マスコミやインターネットを通じて、地域住民、ボランティア、関係団体への周知に努める。

〔例示 様式21〕

瑞穂市災害ボランティアセンターを閉鎖します。

〇〇で被災された方へ心よりお見舞い申し上げます。

瑞穂市社会福祉協議会では、〇年〇月〇日（〇）より瑞穂市災害ボランティアセンターを開設し、市内外から多くのボランティアのみなさまにご協力いただき、被災された家屋の片付けや清掃、家具の移動・運び出しなど行っていただきました。

依頼が収束に向かっていることから、〇年〇月〇日（〇）をもって瑞穂市災害ボランティアセンターを閉鎖いたします。

ボランティアのみなさまをはじめ、関係者の方々には心より感謝申し上げます。

なお、今後とも被災されたみなさまの支援に努めてまいりますので、お困りの方は、次の連絡先へご相談ください。

瑞穂市社会福祉協議会 問合先：〇〇〇－〇〇〇〇－〇〇〇〇

(2) 暮らしの再建・復興に向けた支援活動の展開（災害復興センターへの移行）

- 災害VCによる緊急的・応急的な支援活動が収束に向かう段階において、住まい、就労、医療、福祉サービス、教育、社会参加、居場所づくり等今後の生活再建に関する個別的な相談・支援が求められる。
- また、仮設住宅へ入居される人の中には、家族・家・仕事・近隣関係を喪失し、新しい環境になじめず孤立している人もおり、新しいコミュニティづくりが重要となる。
- 社会福祉協議会は、地域福祉の視点から、災害VC閉鎖後においても様々な関係機関・団体との連携・協働により、アウトリーチによる個別支援とコミュニティづくりによる地域支援を総合的に展開し、復興に向けた取り組みを行う必要がある。

〔活動の例示〕

- ◇要支援者に対する見守り・訪問活動
- ◇法律・制度等に関する生活相談会
- ◇移動、買い物、学習など支援活動
- ◇足湯、マッサージによる悩み相談・精神的ケア
- ◇サロン活動（茶話会、食事会、手芸、音楽）
- ◇イベント（祭り、季節行事、BBQなど）
- ◇まちづくり（あたらしい産業・農業等による「地域」づくり）

