

災害ボランティア支援本部運営マニュアル

磐田市社会福祉協議会

策 定 平成20年 1 月
変 更 平成21年10月
変 更 平成22年 4 月
変 更 平成23年12月

目 次

1	マニュアル作成の主旨	1
2	災害ボランティア支援本部設置基準	1
3	災害ボランティア支援本部の役割	1
4	災害ボランティアコーディネーターの役割	1
5	ボランティア受入れ基準	1
6	災害ボランティア支援本部の運営方法	1～3
7	災害ボランティア支援本部の閉鎖について	3
8	その他	3
(様式1)	ボランティア受付カード	4
(様式2)	ボランティア受付一覧表	5
(様式3)	ボランティア受付カード(2回目以降)	6
(様式4)	ボランティア依頼カード	7
(様式5)	活動紹介カード	8
(様式6)	活動報告書	9
	ボランティアに参加される皆さんへ	10

1 マニュアル作成の主旨

このマニュアルは、災害ボランティア支援本部（以下、「支援本部」という。）の役割やボランティアの受入れ、派遣方法等を明らかにし、支援本部の円滑な運営と的確な被災者支援を図るために作成する。

2 支援本部設置基準

磐田市社会福祉協議会災害対策本部設置後、市と協議し立ち上げる。

3 支援本部の役割

(1) ボランティアの受入れと派遣

県内外から訪れるボランティアや支援団体の受入れ、活動の支援、活動後のフォロー等を行う。

(2) 被災者、被災地のニーズ把握

被災者のニーズを把握し、コーディネート（マッチング）及び被災者の相談支援を行う。

(3) 情報収集、提供

被災状況や避難所の様子、救援物資に関すること等、情報を収集・把握し、必要な情報提供を行う。

(4) 備蓄品の管理

支援本部専用の備蓄品等の使用及び管理を行う。

4 災害ボランティアコーディネーターの役割及び確保

(1) 地域の災害ボランティアコーディネーター（以下、「コーディネーター」という。）と協働で支援本部の運営を行う。

(2) ボランティアの受入れ、派遣及び被災者側のニーズ把握とコーディネートを行う。

(3) 各班の役割分担を行い、円滑に運営できるよう準備する。

(4) 災害時のコーディネーター確保のため、登録制度を採用するとともに、自主防災会との協力体制を築く。

5 ボランティア受入れ基準

(1) ボランティアの受入れは、天災担保特約付きのボランティア活動保険に加入していることを条件とする。

(2) 飲食、宿泊等については、自己責任において用意するなど、自己完結型で活動できることを条件とする。

6 支援本部の運営方法

下記の3チームに分けて機能させる。

旧マニュアルの災ボラ情報収集班及び情報整理・調整班は廃止し、社協災害対応マニュアルに基づく総務班（社協職員で編成）がその役割を担う。

(1) 活動者受付チーム

- ① 市内、市外からのボランティア活動希望者の受付。
- ② ボランティア受付カード（様式1）及びボランティア受付表（様式2）へ記入してもらう。2回目以降は様式3へ記入する。
- ③ 提出された受付カード（様式1）により面接し、ボランティア保険の加入を確認する。
- ④ ボランティア保険へ加入していない場合は、加入手続きをさせる。
- ⑤ 依頼受付チームが主になって行うマッチングに協力する。
- ⑥ 受付カード（様式1）は、原本をチームで保管し、複写はマッチング時に使用する。

(2) 依頼受付チーム

- ① 被災者のニーズを受付
- ② ボランティア依頼カード（様式4）を提出してもらう。
様式4は4枚複写となる。原本はチームで保管、2枚目はマッチングで使用、3枚目は派遣先持参用、4枚目（活動紹介カード・様式5）は掲示用とする。
- ③ ボランティア（人）以外のニーズは、社協の総務班へ繋げる。
- ④ 依頼者が支援本部に来所された場合は、提出された依頼カード（様式4）により面接し、現地調査を行った上で活動紹介カード（様式5）を完成させる。
- ⑤ 電話、メール等で依頼を受け付けた場合は、コーディネーターが依頼カード（様式4）を作成し、現地調査を行った上で活動紹介カード（様式5）を完成させる。
- ⑥ 活動者受付チームと連携し、依頼とボランティア活動者のマッチングを行う。
マッチングは事前にスタッフが行うことを原則とするが、ケースに応じて活動紹介カード（様式5）を掲示板等へ貼り出し、ボランティア自身が活動できる依頼を選択できるものとする。
- ⑦ 掲示板に貼り出してボランティアを募集する場合、ボランティア自身が活動可能な依頼内容を選択し、ポストイットへ名前を書いて様式5へ貼る。要求された人数がある程度集まった時点でボランティア派遣を行う。
- ⑧ ボランティア派遣を行う際、依頼カード（様式4）の複写及び活動報告書（様式6）をボランティアのリーダーに渡し、支援活動へ送り出す。
- ⑨ 活動報告書（様式6）は、コーディネーターがあらかじめ必要事項を記入しておく。
- ⑩ 活動に必要な資機材の貸出及び返却の管理は、資材チームが担う。
- ⑪ ボランティア活動を終え、戻ってきたボランティアに活動報告書（様式6）へ記入してもらう。

⑫ 報告書（様式6）を元にボランティアと面接し、申し送り事項を確認する。

(3) 資材チーム

- ① 派遣に必要な資機材を管理する。※資機材確保は社協の総務班が担う。
- ② 現地派遣前に、ボランティア活動に必要な資機材を貸し出す。活動後は貸し出した数量があるか、清掃・消毒をしたか、破損箇所は無いかなどを確認し、返却手続きをとる。

7 支援本部の閉鎖について

- (1) 状況を見ながら、関係機関と協議し、今後の方針を決める。
- (2) 規模を縮小しながら、残った課題（ニーズ）の受け皿を探す。
- (3) 関係者と引継ぎを行う。
- (4) 支援本部の閉鎖について、社協災害対策本部へ告知依頼をする。
- (5) 借用した機材等があれば返却し、その他のものについては保管等処理を検討する。
- (6) 活動報告書を作成する。

8 その他

このマニュアルを基本とし、地域の実情に即したマニュアルを別に作成することができる。

支援本部の備蓄品、活動資機材等の一覧は別にまとめる。

様式 1 (2枚複写)

ボランティア受付カード

* 太枠内へ記入してください

受付年月日	年 月 日 ()	No.
ボ ラ ン テ ィ ア	ふりがな 氏名	男 女
	住所	年 月 日生 才
緊 急 連 絡 先	ふりがな 氏名	電話 ()
	住所	FAX () 携帯
活 動 可 能 日	住所	電話
	住所	本人との関係
活動可能時間	: ~ :	
保険加入の有無 ※下記参照	・ 天災タイプの保険に加入している	・ 加入していない
特技・資格など		
受付担当者	その他記入欄 (団体所属の有無等)	
受付時間	午前 時ごろ 午後 時ごろ	
区分	ボラ活動 物資提供 専門	

※ボランティア活動保険について

ボランティア活動保険、天災タイプに加入していない方はボランティア活動ができません。
ボランティア活動保険加入証をお見せください。

加入していない方は、下記を参照し加入してください。

- 1 補償期間 1年度単位で計算します。加入手続きをした年度一杯が補償期間 (4月～3月まで)です。
2. 補償内容 別紙を参照してください。

※ 1枚目 (原本) は活動者受付チームで保管、2枚目 (複写) はマッチングで使用。

様式 2

ボランティア受付一覧表

年 月 日 No.

No.	氏 名	性別	住 所	電話番号	備 考
1		男・女			
2		男・女			
3		男・女			
4		男・女			
5		男・女			
6		男・女			
7		男・女			
8		男・女			
9		男・女			
10		男・女			
11		男・女			
12		男・女			
13		男・女			
14		男・女			
15		男・女			
16		男・女			
17		男・女			
18		男・女			
19		男・女			
20		男・女			

様式 3

ボランティア受付カード（2回目以降）

* 太枠内へ記入してください

		No.	
受付年月日		年 月 日 ()	受付状況 () 回目
ボ ラ ン テ ィ ア	ふりがな 氏名		男・女
	住所		年 月 日 才
			電話 () FAX () 携帯
活動可能日		活動可能時間	: ~ :
受付担当者		その他記入欄	
受付時間	午前 時ごろ 午後 時ごろ		
区 分	ボラ活動 物資提供 専門		

様式 4 (4 枚複写)

ボランティア依頼カード

依頼受付No.		受付者		* 太枠内へ記入してください	
受付年月日		年 月 日 ()		午前 : 午後 :	来所・電話・FAX・郵便・E-mail その他 ()
依頼者	ふりがな 氏名			男 女	才 対象者との関係 状態
	住所				電話
常時連絡先					電話
対象者 (活動先)	ふりがな 氏名			男 女	才 状態
	住所				電話
常時連絡先					電話
依頼内容					
(状況) いつ? どこで? 何を? どのように? 機材・物資? どの位? 何人位? 何時間位?					
対 応		※受付者 (コーディネーター) 記入			
事務局処理		受理 中止 調整つかず 保留 不受理 その他 () 社協災害対策本部総務班へ渡す			
受付担当者					その他記入欄
処理・派遣担当者					
備考		処理・派遣終了日 / /			

様式 4 号 (複写 1 ~ 3 枚目) …①依頼受付チーム用、②マッチング用、③派遣先への持参用

様式 5 号 (複写 4 枚目) …ボラ募集掲示用

様式5 (様式4の複写)

活動紹介カード (掲示用)

依頼受付No.		説明担当		※網掛け部分は複写	
活動日・時間		年 月 日 () 時 分から現地活動開始			
集合時間・場所		集合時間 (時 分) 集合場所 ()			
活動終了 予定時間		時 分			
対象者 (活動先)	ふりがな 氏名		男 女	才	状態
	場所	磐田市 (番地は記入しないこと)			
募集人数		男 ・ 女 人～ 人			
依頼内容					
(状況) いつ? どこで? 何を? どのように? 機材・物資? どの位? 何人位? 何時間位?					

活動希望者はポストイットに氏名を記入し、下に貼付してください。

活 動 報 告 書

依頼カードNo.	(様式 3 No.)	記入者			* 太枠内へ記入してください
活動者グループ全員の氏名 (フルネームでお書きください) リーダーに○印 途中帰者に※印 (理由も)					
活動日	年 月 日 ()	活動時間	:	~	:
活動場所					
活動内容					
活動後の 留意点等					
借用物品など					
<p>今後の現地での活動の参考にしますので、今日の活動で感じたこと等を記入してください。</p> <p>1 どんなことが求められていると思いましたか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・人的なサービス(労力、介助、相談、話し相手、情報提供など) ・物資(不足している物品の名称、希望している数量など) ・その他 <p>2 その他、活動にあたって気づいた点や、ご意見などをお書きください。</p>					
依頼者サイン			伝達事項 (受付担当者記入)		
受付担当者					

* この報告書は活動先で依頼者に提示し、活動後は「依頼受付チーム」へ提出してください。

ボランティアに参加される皆さんへ

ボランティア活動事前オリエンテーション

磐田市社会福祉協議会・災害ボランティア支援本部

1. ボランティア活動の流れ

① 受付【活動者受付チーム】

- ・活動前に【活動者受付チーム】で受付します。
- ・ボランティア受付カード（様式1）及びボランティア受付一覧表（様式2）へ必要事項を記入してください。※2回目以降は様式3の受付カードへご記入ください。
- ・ボランティア活動保険の天災タイプに加入していない方は加入していただきます。（未加入者はボランティア活動ができません。）
- ・運転免許証等、身分証明できるものを提示してください。

② 活動内容の選択

- ・受付後、【ボランティア待機所】へ移動してください。
- ・ボランティア活動のマッチングは原則コーディネーターが行いますが、ケースによっては依頼を掲示板に貼り、ボランティア自身が活動可能な依頼を選択することもあります。待機中に掲示板を確認していただき、ポストイトに自分の名前を記入の上、掲示された活動紹介カード（様式5）の下部に貼って待機しててください。

③ 活動のオリエンテーション

- ・一つの「活動紹介カード」の募集人員が一杯になったら、全員で集まっていただき、【活動者受付チーム】のコーディネーターが活動内容等を説明します。
- ・必ず2名以上のチームで派遣します。チームの中でリーダーを決めていただきます。
- ・リーダーにはボランティア依頼カード（様式4）、活動報告書（様式6）を渡します。依頼カード（様式4）は活動先へ提示し、支援本部からのボランティアであることをお知らせください。
- ・活動に必要な資機材は、出発前に【資材チーム】で貸出をいたします。

④ 活動上の注意点

- ・ボランティアは必ず2名以上のチームを組んで行動します。特別な事情がない限り、単独行動は慎んでください。
- ・災害時の活動は状況が刻々と変わります。状況把握が難しいことをご理解ください。
- ・現地で依頼者が立ち会う場合は、直接の指示を仰ぐようにしてください。
- ・現地到着後は必ず緊急避難場所及び避難ルートを確認しておいてください。
- ・活動中に警報が発令された場合や余震などが発生した場合は、活動を一旦止め、速やかに緊急避難場所へ避難してください。リーダーは災害ボランティア支援本部（以下、支援本部という。）へ電話で連絡し、指示を仰ぐようにしてください。
- ・被災した依頼者の気持ちを尊重してください。災害で壊れてしまった物はゴミではなく、被災者にとって大切な物です。
- ・危険なことや、自分では難しいと思われる場合は断ってください。

- ・営利行為や特定の政治的・宗教的活動へのお手伝いは断ってください。
- ・依頼された以外の仕事を頼まれた場合は、ボランティアの判断でやるかやらないか決めてください。簡単なことや、短時間でできることであれば、お受けしていいと思います。日を改めてやった方がよいと思われたら、その旨を支援本部へ戻り次第「活動報告用紙」へ記入し担当者へ説明してください。
- ・依頼された仕事に苦情を言われた時は、感情的にならずに改善できる点は改善してください。どう考えても不合理だと思われる場合は、支援本部のコーディネーターへ電話をするように説明してください。
- ・ボランティアがケガをしたり、体調を崩した時は、活動を中止して支援本部へ戻って来てください。その時、必ず誰か付き添って来てください。
- ・依頼者の自宅の家財道具等を壊してしまった時は、心からお詫びし、その場で弁償はせず、速やかに支援本部のコーディネーターへ伝えてください。

⑤ 活動終了後

- ・活動を終えたら、必ず支援本部へ戻って来てください。
- ・「活動報告用紙」へ必要事項を記入し、【依頼受付チーム】へ提出し、コーディネーターへ申し送りをしてください。

⑥ 帰宅

- ・自宅に帰るまでが、ボランティアです。活動が終了したからといって、むやみに写真を撮ったり被災者の様子を声高に話すことのないようにしてください。

2. 活動の留意点

① 活動の目的

- ・被災者の自立を支援することです。被災地は混乱し、被災者が依頼したい内容は様々です。活動される皆さんは、そうしたニーズにできる限り積極的に取り組むことが求められます。

② 活動は自己完結

- ・活動にかかる食費、交通費、宿泊費等はボランティア自身の負担が原則です。ゴミも持ち帰りましょう。
- ・災害直後は食料や日用品等が不足しています。必要なものは自分で準備し、自分自身のことは自分で処理できるようにしましょう。

③ その他

- ・ボランティア同士のトラブルや、活動上の疑問がある時は、支援本部のコーディネーターにご相談ください。

災害ボランティア支援本部

社会福祉法人磐田市社会福祉協議会

〒438-0077 磐田市国府台57-7

Tel (0538) 37-4824

Fax (0538) 37-4866