

青葉区災害ボランティアセンター開設・運営・撤収の手引き

(1ページ)

1、コーディネーター活動に入る前に

- ☆自分自身の安全と身内の安全確保とその確認
- ☆近所の安全確保とそのを確認（救助優先）
ができたなら、コーディネーター活動に参加する。

2、ボランティアコーディネーターとして参加

- ☆決して無理しないこと。
- ☆集合場所は、青葉区災害ボランティアセンター（
※到着したら、「コーディネーター名簿」に記入

様式1（名簿）

◎服装

- ①活動しやすく、汚れてもよいもの（スカートは否）
- ②底の厚い頑丈な靴（クギなどを踏む場合があるため）
- ③着替えの用意（活動が長期になる場合があるため）
- ④ウエストポーチかリュックサックの利用（両手が使えるように）

◎携帯品（下記のリストを参考に、準備する）

軍手、皮手袋、ゴム手袋、雨具、防塵メガネ、マスク、耳栓、食糧、飲料水、ナイフ、フォーク、スプーン、缶切り、ゴミ袋、紙皿、紙コップ、現金、携帯ラジオ、乾電池、携帯電話、懐中電灯、ホイッスル、ライター、ローソク、タオル、ウエットティッシュ、洗面用具、帽子、ヘルメット、筆記用具、ノート、宿泊用具、暖房用品、常備薬、健康保険証 等

3、災害ボランティアセンターの開設・運営

- 1) 呼称は「青葉区災害ボランティアセンター」と称する。
- 2) コーディネーターの役割分担を決める。

- 3) 必要機材を**機材一覧表**で確認する。

(1) 機材 (2) 備品 (3) 配置図 (4) 事務用品

- 4) 必要な書類を整える

(様式集を活用 → 様式集は別紙)

- 5) ボランティア受入方針を決める。

事前登録 : 事前登録は行わない(但し、特殊技能者を除く)

携行品 :

ボランティアコーディネーターが携帯する携帯品と、ほぼ同様のものを持参するよう伝える。

服装 : 活動しやすい服装

食事・宿泊等の活動費用 : ボランティア自身で調達・確保してもらう。

ボランティア保険 : 未加入者は「天災特約付ボランティア保険」に加入させる。

救援物資 : 「災害ボランティアセンター」では受け入れない。

寄付金・義援金 : 「災害ボランティアセンター」では受け入れない。

様式2、3（一覧表）

3-1 周知と情報収集・発信

☆関係機関、被災地・被災者に向けて「災害ボランティアセンター」が開設したことを広報する。「ボランティアセンター開設案内」

様式4 (開設案内)

(担当 総務・渉外・広報)

☆被災地の情報収集活動を行う。

(手 段)

ビラ、電話（固定、携帯）、FAX、ITの活用 等

☆通信の送受は、所定の「通信連絡票」より行う。

様式5 (通信連絡票)

3-2 被災者対応

(担当 被災者担当)

1) ボランティアセンター会員による、ニーズの把握と掘り起こしを行う。

☆ボランティアセンターに來れない会員ボランティアは、極力最寄の下記施設で上記活動を行う。(派遣・訪問先)

地域防災拠点、医療救護拠点、一時・広域避難場所、公設・私設避難場所、区民利用施設、福祉施設 等

「ボランティアニーズ把握カード」 (ボランティア派遣依頼票)

様式6 (ニーズ把握カード)

2) ニーズ情報の受付

☆被災をし、救援を要請してくる依頼者には次の対応を行う。

- ・ボランティア派遣に伴う必要な事項を、正確に聴取する。
- ・専門ボランティアの対応を要する依頼は、担当部署を紹介する。
- ・受理の段階で保留する場合は、スタッフが調査をしてから理由を説明する。
- ・「ボランティアニーズ把握カード」受理後、

「ボランティア派遣・活動報告書」、「ボランティア募集・求人票」

様式7 (活動報告書)

を作成し、召集・リエンション・送り出し担当に回付する。

様式8 (募集・求人票)

- ・応募状況を把握する。

3-3 ボランティア対応

多勢のボランティアを、短時間にしかも迅速に受付から送り出しまでの流れを行うためには、スタッフの役割分担と連携が大切である。人の流れが交錯しないよう配慮する。

1) ボランティアの誘導

(担当 受付)

☆ボランティアセンター入口に「案内掲示板」を掲出する。

様式9 (案内掲示板)

☆誘導にあたっては、他の窓口の対応を見ながら進める。

☆ボランティアに「活動参加者注意事項」を手渡し必ず読むよう依頼する

様式10 (注意事項)

2) 受付

(担当 受付)

- ☆「ボランティア登録票」、「ポストイット」配付する。
- ☆「ボランティア登録票」(個人用・団体用)に記入してもらう。
記入漏れがないよう対応する。
- ☆「ポストイット」は記入例に従ってあらかじめ記入しておいてもらう。

(3ページ)

様式11、12(登録票)

ポストイット記入例
(様式7)

3) 登録

(担当 登録)

- ☆「ボランティア登録票」を受け取り、「ボランティア登録証明書」に氏名・登録番号を転記する。
- ☆「ボランティア登録証明書」を交付する。
- ☆「ボランティア登録票」は、保管管理する。
- ※「登録証明書」は、ボランティアの身分を証明する重要なものである。登録票の記入のみで帰宅する場合もあり、証明書に欠番が生じることもある。

様式13(登録証明書)

4) 相談

(担当 相談)

- ☆ボランティア保険に関する相談に対応する。
- ☆ボランティア活動の相談に応じる。

(以下の5), 6), 7)の担当 召集・オリエンテーション・送り出し)

5) 召集と活動前オリエンテーション

- ☆受付を済ませ、「ボランティア登録証明書」を交付されたボランティアを、ボランティア待機所に誘導する。
- ☆募集とリーダー決定・送り出し・「ボランティア活動前のお願い事項」
についての説明する。

様式14(お願い事項)

6) グループ編成と送り出し

- ☆「求人票」により、募集人員に達したものは、グループ編成をする。
リーダーを決める。
- ☆リーダーには、「グループリーダーの方へ」
「ボランティア派遣・活動報告書」を携帯してもらって活動現場に送り出す。

様式15(リーダーの方へ)

7) 活動後のフォローとケア

- ☆ボランティアが活動の現地から帰着したら、リーダーから「活動報告書」の提出を受ける。
- ☆「ボランティア登録証明書」を回収し、保管する。
- ☆フォロー担当は、グループ全員の確認、健康状況、作業の完了・継続等報告書に基づきその内容を確認する。
- ☆継続作業があるときは「派遣依頼票」を作成し、被災者担当に回付する。受理番号は継続番号とする。

8) 活動用機材の貸出しと管理 (担当 総務・渉外・広報)

- ☆活動に使用する機材の保管・管理は、在庫管理台帳により行う。
- ☆常に機材の安全点検を行い、危険なものは廃却し、補充する。
- ☆貸し出し、返却等は貸出・返却記録簿により行う。

様式16 (管理台帳)

様式17 (記録簿)

3-4 支援物資対応

- ☆発災直後の支援物資は、行政（区災害対策本部）が窓口となる。
- ☆災害ボランティアセンターは、ボランティア派遣要請に基づく支援。
- ☆復旧の経過のなかで、支援物資が災害ボランティアセンターに移管されることが想定される。
(移管可能である場合は、「保管・払出管理簿」＝必要により作成により業務を行う。)

3-5 スタッフへの対応

一日の業務始まりと、終業後のまとめ・明日の準備のためのスタッフミーティングは欠かさず実施する。

1) 朝ミーティングは、災害ボランティアセンターに集まったコーディネーター全員で行う。

- ☆役割分担を決め、掲示する。
- ☆前日からの引継ぎ事項、新情報、留意事項の確認する。
- ☆各担当ごとに必要物品の確認する。

2) 夜ミーティングは、各担当の業務終了後に行う。

- ☆部門チーフコーディネーターは、各担当リーダーを招集する。
- ☆各担当リーダーは、夜ミーティングまでにそれぞれミーティングを行い、日報を作成し、持参する。

☆ミーティングは、「ボランティア対応部門」「センター運営部門」合同とする。

☆いづれかのチーフコーディネーターは、各担当の日報を取りまとめ、災害ボランティアセンター全体の活動記録を作成する。

(日 報)

様式19 (総務・渉外)

様式20 (広報)

様式21 (情報収集)

様式22 (被災者担当)

様式23 (受付)

様式24、25 (フォロー)

様式26 (資機材貸出)

様式18 (活動記録)

3-6 行政・関係機関との連絡・調整

(担当 総務・渉外・広報)

(5ページ)

災害ボランティアセンターと、行政・関係機関との連絡・調整を行う。
特に「区災害対策本部」との連絡・調整を密にし、最新の情報を共有するようにする。

3-7 マスコミへの対応

(担当 総務・渉外・広報)

マスコミの取材受入を行う。

☆災害ボランティアセンター運営に係る内容についてのみ対応する。

☆災害状況、被災状況、支援物資の情報、避難場所や防災拠点に係る情報など災害全般に関する情報は、区災害対策本部の対応となる。

3-8 支援金等の対応

(担当 総務・渉外・広報)

災害ボランティアセンターでは、支援金、寄付金、義援金等は受け入れない。
※ 問い合わせ等があった場合は、受入れ先を案内する。

4、災害ボランティアセンターの撤収と引継ぎ

☆災害ボランティアセンターの撤収は、区災害対策本部の指示による。

☆事務引継ぎは、区災害対策本部ボランティア班に行う。

☆災害ボランティアセンター業務は、事務引継ぎの終了をもって完了する。

●引継ぎ書類等

(資機材に関するもの)

- ・ 資機材の残高リスト

(活動に関するもの)

- ・ 活動の各種記録
- ・ ボランティア登録簿

(統計に関するもの)

- ・ ボランティア参加者の延べ人員記録等

(金銭に関するもの)

・ 金銭出納帳

様式27 (金銭出納帳)

各部門の業務（概要）

総務・渉外・広報担当

運用資機材の管理・調達。資金の調達・管理。災害対策本部との連絡・調整。マスコミ対応。広報活動。情報管理。広報紙の発行業務等ボランティアセンター運営の対外的業務。

情報収集担当

被災地（防災拠点、避難場所、施設等を含む）のニーズ収集活動。災害・被災状況の貼り出し業務など、被災状況・被災者のニーズを的確且つ迅速に把握し、それぞれの部門に反映させていく業務。

被災者担当

被災者、防災拠点等からのボランティア派遣依頼、支援依頼を受理・整理。迅速なボランティア活動に繋げていく。

受付担当

入り口の混雑状況をさけるため、適宜ボランティアを受付担当に誘導。「活動参加者注意事項」と「ボランティア登録票」、ポストイットを渡し記入してもらう。ボランティア活動に入る初期的業務。

登録担当

「ボランティア登録票」を受取り、「ボランティア登録証明書」を発行するなどボランティアの手続き的業務。

相談担当

ボランティア活動に関する相談、ボランティア保険加入の受理等ボランティアの活動をサポートする業務。

召集・オリエンテーション・送り出し担当

登録の済んだボランティアを待機所に誘導、今後の活動上の注意事項、活動に赴く現地の状況などの説明。募集人員に達したグループごとにリーダー決め送り出すなど具体的な活動をコーディネートする業務。

活動フォロー担当

活動報告の確認とそのフォロー業務及びボランティアのケア業務。

ボランティア対応業務の流れ(概略)

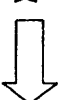
コーディネーター

ボランティア

ボランティアの誘導



受付



記入台ガイド



登録票の受付(受付)
証明書の交付(登録)



オリエンテーション
(活動前説明)

召集・求人募集・調整・
リーダーの決定・送り出し

帰着後のフォローとケア



一日のまとめと翌日の
備作業

- ・センター内の混雑状況を見て調整誘導する
- ・誘導しながら、「注意事項」を渡し、必ず読んでおくよう依頼する

- ・「ボランティア登録票」(個人用・団体用)に登録番号を記入し、ポストイットを準備する。

- ・記入については、説明を求められた時は、丁寧に対応する
- ・ボランティア保険の相談、その他相談があれば相談担当窓口を案内する

- ・登録票の記入漏れチェック
- ・登録証明書に「ボランティア登録票」の番号と同一番号を記入し交付する
- ・ボランティア登録票は保管する

- ・グループに分かれ、活動前の諸注意、人員とその調整・リーダーを決めるなどの説明

- ・被災者担当から回送された派遣依頼票「募集・求人票」を貼り出し、ボランティア召集・調整しグループを結成、リーダーを決める
- ・リーダーが決まったら「派遣・報告書」(様式)「ボランティア活動に行く方とグループリーダーの方へ」を携帯させ送り出す

- ・活動現場からの、全員帰着の確認と体調を確認し、病気・怪我等のケアをする
- ・リーダーから「活動報告書」を受け取り、活動状況の報告を受け、内容を確認する
- ・継続作業のあるものは「派遣依頼表」を作成する
- ・作成した「派遣依頼票」は、被災者担当に回送する
- ・「登録証明書」を回収する
- ・担当者は「活動報告書」を基に、「日報」と「活動記録」を作成する

- ・ボランティア対応グループは「ボランティア登録票」を基に、一日のまとめの「日報」を作成
- ・翌日の準備をする(様式類の取り揃え)
- ・センター全体のミーティングにリーダーは参加する

- ・ボランティアの方は、渡された「注意事項」を必ず読む

- ・受付で「ボランティア登録票」とポストイットを受け取る

- ・「ボランティア登録票」の記入項目は、漏れなく記入する
- ・団体登録するときは、「ボランティア登録票」(団体用)に記入するか団体が用意した名簿を添付する

- ・「ボランティア登録票」を受付に提出する
- ・「ボランティア登録証明書」を受け取る
- ・ボランティア待機所に移動する

- ・ボランティアは説明を聞き、ポストイットに必要事項を記入し準備する

- ・ボランティアは、活動したい「募集・求人票」に自分のポストイットを貼り、コーディネーターの調整に従い、グループを編成する
- ・リーダーを決め「派遣・報告書」「ボランティア活動に行く方とグループリーダーの方へ」を携帯し、活動現場へ向かう
- ・必要に応じて作業用の機材と地図を携帯する

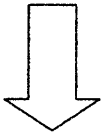
- ・リーダーは「報告書」を提出して、活動内容を報告する
- ・使用した機材は、機材保管場所に返却する
- ・「登録証明書」を返却する

- ・活動を終了したボランティアは、自宅宿泊所へ帰る

災害ボランティアセンターの一日

8:00

朝ミーティング

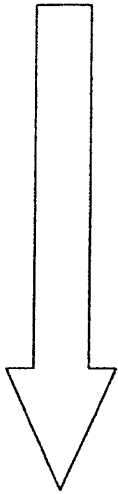


- 1、当日集まったコーディネーターは名簿に記載。
- 2、名簿を元に役割分担を決める。
(チーフ、各担当リーダー等)
- 3、前日からの引継ぎ事項、新情報、留意事項確認。
- 4、ボランティア受入ルールの確認。
- 5、受入準備を行う。
(各担当部門ごとに必要用品の確認)

コーディネーター全員

9:00

活動開始



- 1、災害情報の収集・発信
- 2、被災者への対応
- 3、ボランティアへの対応

情報収集担当
受付、登録、相談

ボランティアの一日

- ①受付 (新規・待機)
- ②登録・相談
- ③活動ミーティング
- ④活動選択
- ⑤グループ編成・リーダー選出
- ⑥活動
- ⑦帰着後ミーティング

召集、編成、送りだし

活動後フォロー

- 4、支援物資への対応
- 5、各担当スタッフへの対応
- 6、行政・関連機関への対応
- 7、マスコミへの対応
- 8、支援金等の対応

支援物資管理担当
チーフ、担当リーダー
総務・渉外担当
広報担当
総務・渉外担当

15:00 (16:00)

活動終了

夜ミーティング

各担当スタッフは、リーダーを中心に一日の活動記録をまとめる。

出席者：チーフ、各担当リーダー

- 1、当日の活動状況と反省、翌日への引継内容をリーダーがまとめ、記録を作成する。
- 2、ミーティングは、遅くとも**21時まで**には終了するようにする。