

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

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	2
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 災害ボランティア支援本部設置基準

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 災害ボランティア支援本部の役割

(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

災害ボランティア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

(1) 地域の災害ボランティアコーディネーターと協働で災害ボランティア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。

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 災害ボランティア支援本部の運営方法

下記の5班に分けて機能させる。

(1) 災ボラ情報収集班

① 情報を収集し、「情報整理・調整班」へ繋げる。

収集方法：市災害対策本部、社協災害対策本部、西部防災局、マスコミ、電話、ファックス、インターネット、無線、被災者からの聞き取り等

情報種類：被災状況、被災者状況、避難所状況、支援物資の状況等

② 班専用の物品、地図、資機材の管理を行う。

(2) 情報整理・調整班

① 「災ボラ情報収集班」からの情報を整理・調整し、支援方法を決定して各関係班等へ伝達する。

② 道路状況や避難所の場所等は地図へ記入し、支援本部へ貼り出す。

伝達方法：地図や模造紙への記入・掲示、電話、ファックス、インターネット、情報誌等

③ 下記の4グループに分けて活動する。

- ・ 緊急グループ…緊急に支援が必要な場合に、どの機関どの人に繋げるか決定する。(例：病気になった、傾いていた家屋が倒れた等)
- ・ 物資グループ…要望内容を検討し必要物資の数、運搬方法を決定する。
- ・ 情報グループ…必要とされる情報を市災害対策本部、県、マスコミ等の情報源から調整し、伝達する情報内容や伝達方法を決定する。
- ・ 相談グループ…心配ごとを聞く等、精神面でのバックアップ。内容によっては他グループや関係機関へ繋げる。

*班内で直接解決できる場合は班員で対応し、できない場合(人を要する場合は)はボランティア依頼受付班へ依頼する。ただし、緊急を要する場合は社協災害対策本部と市災害対策本部等へ連絡する。

(3) ボランティア依頼受付班

① 被災者のニーズの受付

② ボランティア依頼カード(様式4)を提出してもらう。

③ 提出されたボランティア依頼カードにより面接し、活動紹介カード(様式5)を作成して、ボランティア派遣班へ渡す。

④ ボランティア(人)以外のニーズは「情報整理・調整班」へ繋げる。

(4) ボランティア受付班

① 市内、市外からのボランティア希望者の受付。

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 提出されたボランティア受付カードにより面接し、ボランティア保険の加入を確認し、「ボランティア派遣班」へ引き継ぐ。

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) ボランティア派遣班

- ① 活動紹介カード（様式5）を掲示板等へ貼り出す。
- ② ボランティアが掲示された活動紹介カードにより活動を決定し、ポストイットへ名前を書き込み活動紹介カードへ貼る。
- ③ 人数が揃ったら、活動紹介カードを元にボランティアと面接し、ボランティア依頼カード（様式4）の複写（**ボランティア派遣班用**と派遣先持参用）及び活動報告書（様式6）、その他必要な資機材を渡し支援へ送り出す（活動報告用紙はスタッフがあらかじめ必要事項を記入しておく）。
- ④ 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。
- ⑤ 活動報告書（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。
- ⑥ 派遣に必要な資機材を管理する。

7 災害ボランティア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) ボランティア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	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) はボラ受付班で保管、2枚目 (複写) はボラ派遣班へ渡す。

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 () 「情報処理・調整班」へ渡す 「ボランティア派遣班」へ渡す			
受付担当者		その他記入欄			
処理・派遣担当者					
備考					

様式 4 号 (複写 1 ~ 3 枚目) …①ボラ依頼受付班用、②派遣班用、③派遣先への持参用

様式 5 号 (複写 4 枚目) …ボラ募集揭示用

※複写の様式 4-②、4-③、様式 5 はボラ派遣班へ渡す。

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、活動後ボランティア派遣班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【ボランティア受付班】

- ・活動前に【ボランティア受付班】で受付します。
- ・「ボランティア受付カード」及び「ボランティア受付一覧表」へ必要事項を記入してください。※2回目以降からは2回目以降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、【ボランティア派遣班】へ移動してください。
- ・掲示板に貼ってある「活動紹介カード」より活動を決め、ポストイットに自分の名前を記入しカードの下に貼って待機してください。

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、【ボランティア派遣班】が活動内容等を説明します。
- ・必ず2名以上のチームになりますので、チームリーダーを決めます。リーダーへ必要な資機材、「ボランティア依頼カード」、「活動報告書」を渡します。「ボランティア依頼カード」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。

④ 活動上の注意点

- ・ボランティアは最低でも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、単独での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ので、状況把握が難しいことをご理解ください。
- ・被災した依頼者の気持ちを尊重してください。
- ・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、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、活動を中止して本部へ戻って来てください。

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、【ボランティア派遣班】へ提出し、担当者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、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5-7-7

Tel (0538) 37-4824

Fax (0538) 37-4866