

---

# 所沢市災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

---

平成24年12月改訂



社会福祉法人 所沢市社会福祉協議会

---

# 目次

---

## I 所沢市災害ボランティアセンターとは

- 1 「所沢市災害ボランティアセンター」の設置目的について・・・2
- 2 災害ボランティアセンターの役割について・・・2
- 3 災害時ボランティアについて・・・3
- 4 平常時の取り組みについて・・・4

## II 設置・運営マニュアル

- 1 職員の参集・被災状況等の確認について・・・6
- 2 災害ボランティアセンターの設置について・・・7
- 3 災害ボランティアの募集について・・・11
- 4 災害ボランティアセンターの情報管理について・・・12
- 5 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について・・・12
- 6 災害ボランティアセンターの組織について・・・14
- 7 各班の活動内容・手順について・・・17
- 8 災害ボランティアセンターのレイアウトについて・・・26
- 9 各種調達について・・・27
- 10 災害ボランティアセンターの閉鎖について・・・28

## III 様式集

- ・様式1-1 ボランティア受付票（個人用）・・・30
- ・様式1-2 ボランティア受付票（団体用）・・・31
- ・団体用別紙 ボランティア受付表・・・32
- ・様式1-3 ボランティア活動に行く前にお読みください・・・33
- ・様式2-1 ボランティア依頼票・・・34
- ・様式2-2 ボランティア依頼票（裏面）・・・35
- ・様式3 依頼者へのご案内・・・36
- ・様式4 所沢市災害ボランティアセンタースタッフ名簿・・・37
- ・様式5 被災者への広報用のビラ（参考例）・・・38
- ・様式6 ボランティア募集用ビラ（参考例）・・・39
- ・様式7 所沢市災害ボランティアセンター資材等貸出・返却簿・・・40

## IV 参考資料

- ・所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録要綱・・・42
- ・所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録要綱・・・49
- ・ボランティアの心構え（被災地に行く前に）・・・59

# I 所沢市災害ボランティアセンターとは

## 1 「所沢市災害ボランティアセンター」の設置目的について

災害時における被災者支援のボランティア活動は、阪神・淡路大震災以降不可欠なものと広く認識されており、災害時の被災者・被災地復興支援に重要な役割を果たしている。

平成19年度埼玉県地震被害想定調査結果に基づき、所沢市に被害をもたらすと考えられている地震として、「立川断層地震（最大震度6.4）」、「東京湾北部地震（最大震度5.9）」が想定されている。

そこで「所沢市地域防災計画」では、災害が発生し、被災者の救援等のためボランティアの支援が多数予想される場合には、所沢市（以下「市」という。）と所沢市社会福祉協議会（以下「社協」という。）等が連携し、所沢市災害ボランティアセンター（以下「災害ボランティアセンター」という。）を設置することが定められている。

災害ボランティアセンターは、行政及び関係機関・団体等と協力しながら、被災者・被災地の一日も早い復興を行うため、市内外のボランティア活動を効果的・効率的に展開することを目的に設置する。

## 2 災害ボランティアセンターの役割について

災害ボランティアセンターは、災害時に市と社協等が協力し、被災者・被災地支援のために活動するボランティア活動を効果的・効率的に行うための臨時のボランティアセンターとする。

市と社協は、相互に連携・協力し、災害ボランティアセンターの設置に関し必要な業務を行う。また、ボランティアの派遣調整等は社協が中心となって運営する災害ボランティアセンターが担う。なお、その他必要なことは関係機関・団体と協力し対応するものとする。

災害時においては、「所沢市地域防災計画」に基づき、主に下記の活動に取り組むものとする。

- ① ボランティア要請（ニーズ）の把握
- ② ボランティアの登録受付及び派遣調整（コーディネート）
- ③ ボランティア情報の提供
- ④ ボランティア活動保険の加入手続き

### 3 災害ボランティアについて

災害ボランティアとは、災害時に、市内外から、その能力や時間等を自発的に無報酬で提供する個人及び団体とし、災害ボランティアセンター等でのボランティア登録によって、はじめて災害ボランティアとなる。

#### 【ボランティアの区分】

ボランティアは以下のように区分する。

一般ボランティア	<p>専門知識・技術や経験、年齢性別に関わりなく、労力等を提供するボランティア。</p> <p>一般ボランティアは、組織や団体に属さず個人として活動するボランティアと、ボランティアグループ、会社単位として参加する団体ボランティアが考えられる。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・避難所のお手伝い</li><li>・救援物資の仕分け</li><li>・屋内の片づけ</li><li>・屋外の片づけ</li><li>・日常生活支援 等</li></ul>
専門ボランティア	<p>医師・看護師、土木・建築、情報・通信等、専門的な知識や技能を有するボランティア。</p> <p>専門技能を持つボランティアが来所した場合は、市災害対策本部と連絡調整し、担当部署・団体等を紹介する。</p>

## 4 平常時の取り組みについて

### 1 関係機関とのネットワーク

災害に備えた関係機関・団体等とのネットワーク・協力体制の構築等に努める。

### 2 災害時対応用のホームページの策定

災害時用のホームページの準備を行う。

### 3 市民スタッフの育成・事前登録

災害ボランティアセンターを設置した際、迅速かつ効果的に救援活動を行えるように、センターの運営補助を担うボランティアの育成・事前登録を行う。

### 4 災害ボランティアの育成・事前登録

災害ボランティアセンターを設置した際、迅速かつ効果的に救援活動を行えるように、災害ボランティアの育成・事前登録を行う。

### 5 災害ボランティアセンター用備品の整備

災害ボランティアセンターで必要な備品等の整備に努める。

### 6 平常時における訓練の実施

毎年、このマニュアルに基づき、災害ボランティアセンターの立ち上げ訓練を実施する。

### 7 マニュアルの改訂

必要に応じて、このマニュアルを改訂する。

## Ⅱ 設置・運営マニュアル

# 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、所沢市社会福祉協議会（以下「所沢社協」という。）職員は、以下のとおり各職場に参集するものとする。

### ① 緊急連絡網による参集（震度5弱以上の地震等）

震度5弱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に参集を命じる。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、職員自らが職場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。

### ② 自主参集（震度6弱以上の地震等）

震度6弱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、職員は職場へ自主参集する。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、職場又は上司等にその旨を連絡する。

## (2) 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集又は自主参集を行った場合、事務局長は、会長、副会長、常務理事、市災害対策本部及び埼玉県社会福祉協議会（以下「埼玉県社協」という。）へ第一報を行うものとする。

## (3) 来所者等への対応、被災状況等の確認について

### ① 来所者への対応

災害の発生が職場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。

### ② 被災状況の確認について

次のとおり役割分担の上、各課長等は、管下職員を指揮して、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

■所沢社協周辺の被災状況

■自治会、民生・児童委員、ボランティア・NPOが把握している状況



### ③ 職員及び所沢社協の被災状況等の確認

各課長等は、管下職員等について、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、利用者の被災状況
- 職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- 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

各課長等から報告された内容について、事務局長は正副会長、常務理事、市災害対策本部及び埼玉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6弱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、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、会長または\*会長職務代理者は、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。

No.	機 関 名
1	所沢市災害対策本部（医療福祉部）
2	埼玉県社会福祉協議会
3	その他、会長又は会長職務代理者が必要と認める者

\*「会長職務代理者」：会長に事故あるとき、あらかじめ会長が指名した理事が順次その職務を代理する。

## (2) 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。

また、本部長を補佐するため、副本部長を置き、総務担当課の課長が副本部長となる。本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

## (3) 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、スタッフの確保に当たっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

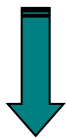
### ① スタッフ確保の手順について

#### i 第1段階（所沢社協内でのスタッフの確保）



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。

#### ii 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、市民等からスタッフを募集する。

#### iii 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、埼玉県社協と連携し、県内市町村社会福祉協議会及び県外の社会福祉協議会に対し、人的支援を要請する。

### ② スタッフ確保の留意事項について

i 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。

ii 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。

iii 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。

#### (4) センター設置場所について

「所沢市地域防災計画」に基づき、設置場所は社協事務局のある旧庁舎とする。

設置場所	旧庁舎 所沢市宮本町 1-1-2 電話 04-2926-8202 F A X 04-2925-3419
------	--

※当該施設が罹災し、設置することが困難な場合は、次の選定基準を参考として災害による損傷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。

#### ★選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

##### ① 施設について

- i 多数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屋内スペースを有し、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。
- ii 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。
- iii 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、パソコン等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。

##### ② 周辺状況について

- i 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ii 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。)
- iii 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- iv スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペース等に活用できる公共施設等が近くにあること。
- v コンビニエンスストア、スーパーマーケット、ホームセンター等食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

## (5) 運営方針について

次の「運営方針」に基づき、センターの運営を行います。

### 【所沢市災害ボランティアセンター運営方針】

#### 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) ボランティア要請（ニーズ）の把握
- (2) ボランティアの登録受付及び派遣調整（コーディネート）
- (3) ボランティア情報の提供
- (4) ボランティア活動保険の加入手続き
- (5) 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に当たっては、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) 障がい者や独居高齢者等、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、関係機関と協議の上決定し、広報を行う。

#### 5 センター運営に当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当たっては、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。

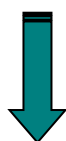
### 3 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集に当たっては、次の手順に基づき、本部長の判断により市内のみ又は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当たっては、埼玉県社協等と連携を図ることとし、以下に掲げる事項に留意するものとする。

#### ① ボランティア募集の手順について

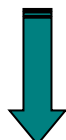
##### i 第1段階（市内でのボランティアの募集）



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、民生委員・児童委員、社会福祉施設、商工会議所等へ協力依頼。

##### ii 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、埼玉県社協と連携して、県内の被災地外の市町村社会福祉協議会に対し、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。

##### iii 第3段階（県外からのボランティアの募集）

県内で必要なボランティアが確保できない場合は、埼玉県社協を通じて、県外の都道府県社会福祉協議会に対し、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。

#### ② ボランティア募集の留意事項について

##### i 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等、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的確に把握し、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。

##### ii 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。情報発信に当たっては、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。

##### iii ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。

##### iv ボランティア希望者数は、土日集中し、平日に減少する等、曜日や時期等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、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の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、一カ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。

- ① 被災者用（相談受付用）
- ② ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③ FAX（聴覚障がい者用、書類送信用）
- ④ インターネット用（情報提供）
- ⑤ 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とセンターとの連絡調整のため、携帯電話等を必要数確保する。

### (2) 備品・資材の確保及び管理について

- 備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、市災害対策本部、埼玉県社協、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 FAX 無線機  
パソコン プリンタ 机 いす 掲示板 拡声器 発電器  
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

- 車両（軽トラック、ワゴン車） 原付 自転車

#### (4) 屋外資材置き場設置用等

- テント 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 フラットファイル  
はさみ のり 消しゴム 修正テープ クリップ ホチキス  
クリアファイル 輪ゴム 画鋲 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 ウェットティッシュ  
ビニール袋 ビニールひも ロープ

### 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 セーフティインソール 軍手 カップ  
ゴム手袋 脚立 タオル ペットボトルの水 塩 石鹸

#### (2) ボランティア活動に必要なもの

##### ① 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 デッキブラシ  
タワシ 熊手 ジョウロ ホース 拭き掃除用洗剤

##### ② 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

##### ③ 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

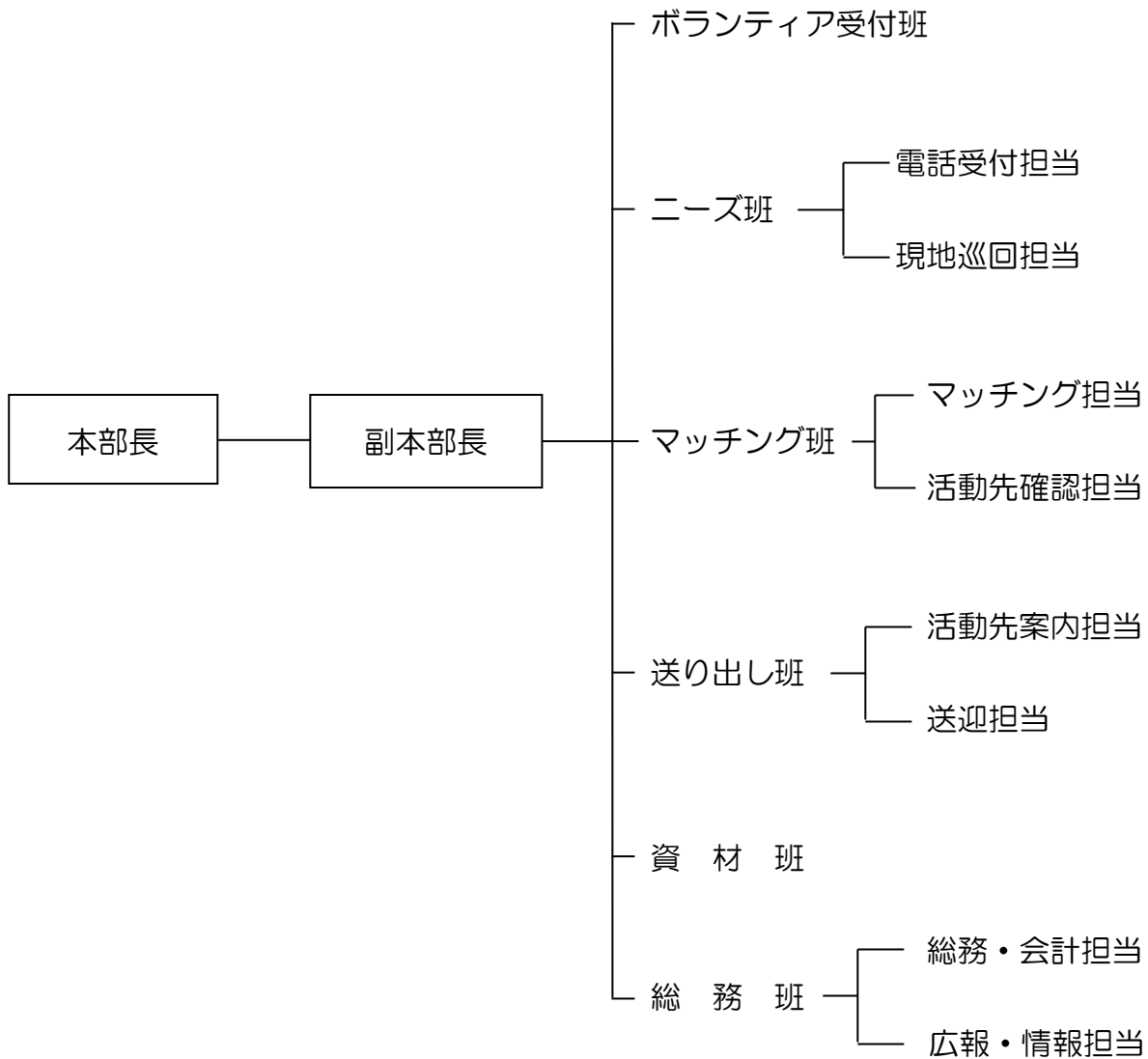
##### ④ ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- 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、次の組織図を叩き台として、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>・市災害対策本部、埼玉県社協（県災害救援ボランティア本部）、他市町村社協（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>・「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> <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>
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>・ボランティア依頼票の作成</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>・活動場所の住宅地図の作成</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> </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

スタッフの配置に当たっては、以下の事項に留意するものとする。

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。
- ⑤ 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) 活動に当たっての全体的な留意点について

活動に当たっては、次の地域性に配慮するとともに、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。

### (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、保険加入手続き等      |
| ■ ニーズ班      | → 被災者からのニーズ把握等              |
| ■ マッチング班    | → 被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチング等 |
| ■ 送り出し班     | → ボランティアへの地理案内、送迎等          |
| ■ 資材班       | → ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理等   |
| ■ 総務班       | → 全体のとりまとめ、会計、情報管理等         |

### (4) 1日の主な流れ

- 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
- 13：00～ ボランティア受付終了
- 14：00～ 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 [ボランティアセンターへの帰所時間]  
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

### ① ボランティア受付班

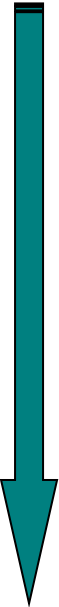
#### 1 活動内容

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、活動終了の確認と活動報告の受領事務を行う。


活動に当たっては、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 活動手順

##### (1) ボランティア活動希望者の受付


- 
- ① 「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。
  - ② 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し、ボランティア活動掲示板を見て、希望するボランティア活動を探し、ボランティア依頼票（様式2-1）に付箋を貼ること。
    - 「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兼ねていること。
  - ③ 説明資料「ボランティア活動に行く前にお読みください（様式1-3）」を配布する。
  - ④ 専門技術、資格を持っている方については、マッチング班に情報を伝える。
  - ⑤ 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分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2回（11:00、13:00）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

- ① ボランティアに感謝の言葉を掛け、グループリーダーに全員が帰所したか確認する。
- ② ボランティア依頼票裏面（様式2-2）の活動報告欄に記入をお願いする。
- ③ 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継ぐ。
- ④ 16:00までに帰所しないグループについては、グループリーダーの携帯電話に電話連絡。

## ② 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正確に聞き取り、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

- ① 主に電話（FAX）、来所により、ニーズの聞き取りを行う。
- ② ボランティア依頼票表面（様式2-1）に沿って、活動内容等を正確に聞き取り、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ないか。
- 緊急を要するか否か。（高齢者・障がい者世帯、ひとり暮らし等のケースは、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、政治活動や宗教活動に関するもの、極端な重労働等」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（センターへの帰所時間）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

ボランティア依頼票をマッチング班に手渡す。なお、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 留意事項

- 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、地区割をして現場に出向いて困っている人を探す方法


### ③ 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。

#### 2 活動手順

##### (1) 事前準備

- 
- ① ボランティア依頼票（様式2）をニーズ班から受け取る。  
（留意点等をよく確認すること。）
  - ② 活動場所の地図をコピーし、ボランティア依頼票に添付する。  
（広域地図と住宅地図をセットでコピーする。）
  - ③ ボランティア活動掲示板用にボランティア依頼票の表面（様式2-1）上部をコピーし、ニーズカードを作成する。
  - ④ 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

- 
- ① ニーズカードをボランティア活動掲示板に貼る。（緊急度の高い順に貼る。）
  - ② 受付を終了したボランティアをボランティア活動掲示板に誘導。希望す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う。
  - ③ 必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、オリエンテーションを行う。  
※緊急度の高いものや必要人数が多いものについては、直接ボランティアに声掛けして人を集める。

##### (3) オリエンテーション

- ① グループリーダー及び副リーダーを決めてもらう。
- ② グループリーダーにボランティア依頼票（様式2）、地図、依頼者へのご案内（様式3）を渡し、依頼票の裏面に各ボランティアの氏名等を記入してもらう。依頼票をコピー（表裏面）し、保管する。保管する際は、受付番号順に整理する。
- ③ オリエンテーションの内容
  - ボランティア活動の心構え
  - 1日の活動の流れ
  - 活動に当たっての注意事項（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
- ④ グループリーダーに出発前に依頼者宅に確認の電話をするよう指示する。

### 【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、宿泊費等については、原則として自己負担になる。
- 活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してほしい。
- 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。
- 体調を崩さぬ為に休憩をきちんと取ること。手洗いや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。

### ① ローラー派遣

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

### ② 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。


## ④ 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
- 自転車
- 乗用車による移送
- 巡回バスによる移送

#### (2) 移送方法の説明



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。活動終了後の迎えの段取りを説明。
- 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

- ① 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。
- ② ボランティアの移送に当たっては、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ルリングを行う。
- ③ 移送車両の確保に当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、福祉施設等から車両（乗用車、バス、自転車）を借りる。
  - バス会社、レンタカー会社等企业から車両（乗用車、バス）を借りる。

## ⑤ 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の調達とボランティアへの資材等の貸し出し、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 セーフティインソール 軍手 カッパ
  - ゴム手袋 脚立 タオル ペットボトルの水 塩 石鹸
- (2) ボランティア活動に必要なもの
  - ① 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 デッキブラシ
    - タワシ 熊手 ジョウロ ホース 拭き掃除洗剤
  - ② 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
  - ③ 被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの
    - パール 金槌 釘抜き ノコギリ ドライバー
  - ④ 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

- 
- ① グループリーダーからボランティア依頼票(様式2)に基づき必要資材を確認し、資材貸出・返却簿(様式7)に記入する。
  - ② 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に戻すよう説明。

#### (2) 活動終了後の資材等の管理

- ① 活動終了後のボランティアから貸出した資材を受け取る。返却の際、資材貸出・返却簿(様式7)に記入する。
- ② 資材等の在庫管理、不足する資材等を調達する。

### 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。
- 資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。
  - 小売店からの購入(ホームセンター等)
  - 市災害対策本部、企業等に協力要請
  - 県社協、被災地外社協、災害関係NPOに協力要請



## ⑥ 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留意する。

#### (1) センター全体の取りまとめ

- ① 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
    - ・各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定等を説明  
※軽易な問題への対応方法については、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
- ② 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
- ③ 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
- ④ 各班で判断がつかないことへの対応

#### (2) 活動集計・報告

- ① ボランティア受付数
  - ② ボランティア依頼数
  - ③ ボランティア派遣件数
- 市災害対策本部、埼玉県社協等へ報告

#### (3) 会計・物品管理

- ① 現金の管理、預金の引き出し
- ② 会計簿の管理
- ③ 備品・物品の購入、貸与手続き、管理保守
- ④ 寄付（災害ボランティアセンター運営資金）等の受け入れ

## [必要な備品・物品の例]

### (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 FAX 無線機
- パソコン プリンタ 机 いす 掲示板 拡声器 発電器
- 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

- 車両（軽トラック、ワゴン車） 原付 自転車

#### ④ 屋外資材置き場設置用等

- テント 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 フラットファイル
- はさみ のり 消しゴム 修正テープ クリップ ホチキス
- クリアファイル 輪ゴム 画鋲 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 ウェットティッシュ
- ビニール袋 ビニールひも ロープ

### (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) その他

- ① ボランティア等のケガ、病気への対応
- ② 施設管理（駐車場の管理）、ゴミの収集
- ③ 人手が足りない班への臨時の応援
- ④ 市災害対策本部、埼玉県社協等の関係機関への情報提供
- ⑤ ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

## 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。

## ⑦ 総務班（広報・情報担当）

### 1 活動内容

広報・情報班は、センター設置やボランティア募集等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

##### ① 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の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。

- i テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- ii 広報車による巡回、防災無線による広報
- iii 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
- iv 立て看板の設置、チラシの配布（様式5）
- v 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

##### ② 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。

##### ③ 案内版の設置

最寄り駅等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。

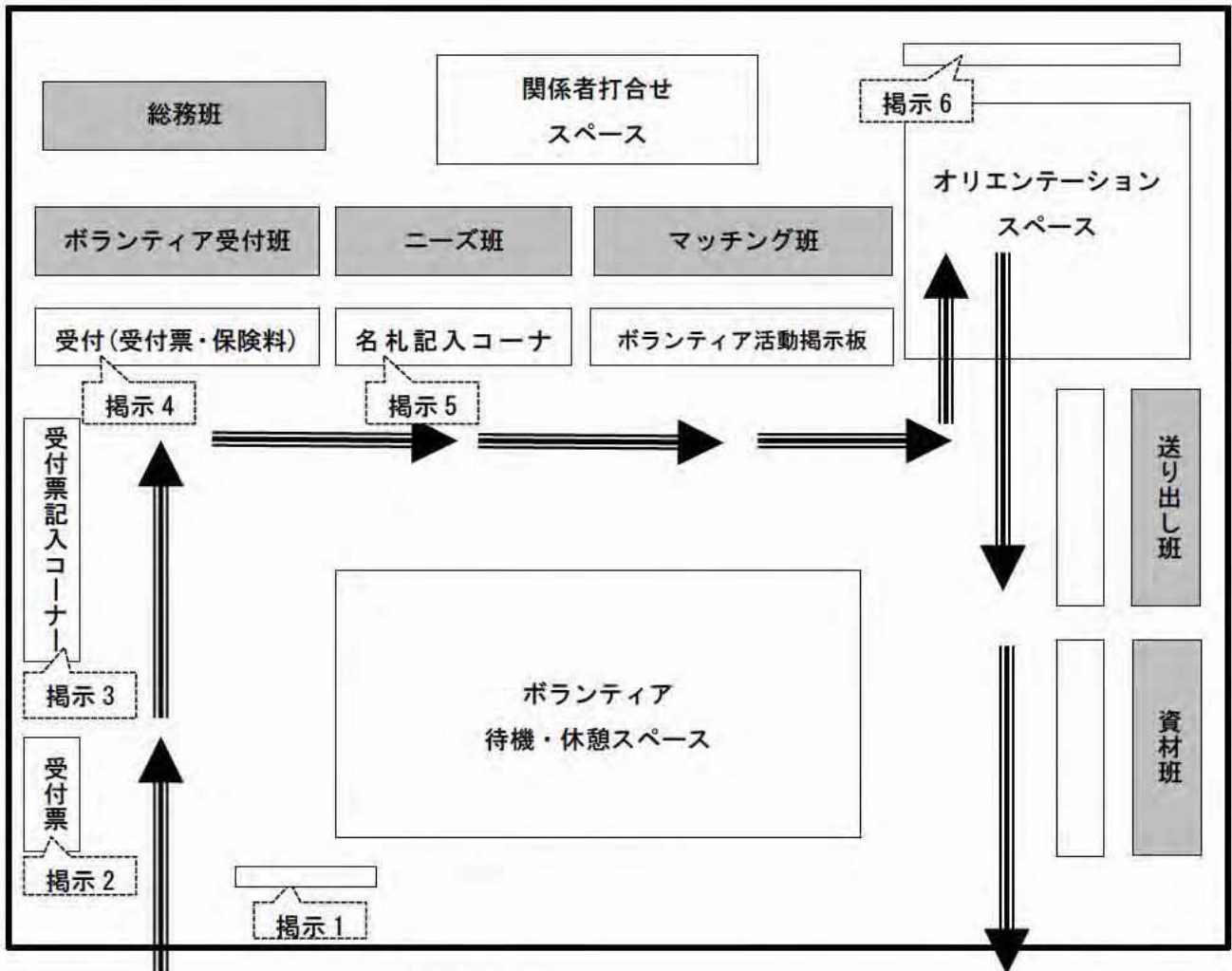
#### (2) 情報収集

- ① 市災害対策本部の対応状況、避難所の状況
- ② ライフライン・公共交通機関の状況
- ③ 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
- ④ 宿泊施設、小売店の運営状況
- ⑤ 他の災害ボランティアセンターの状況

#### (3) 情報発信

- ① 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
- ② 報道機関からの取材対応
- ③ 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



掲示1

### 災害ボランティア活動希望の方へ

- 1) 入口左わきに準備している「受付票」一人一枚おとりになってください。
- 2) 入口左側の記入コーナーで必要事項を記入ください。
- 3) 必要事項の記入が終わりましたら、受付コーナーに提出し、待機スペースでお待ちください。
- 4) ボランティア保険について  
ボランティア登録は原則として「ボランティア保険加入」を条件とします。未加入の方につきましては、「受付票」提出の際に、ボランティア保険加入の意志を確認し、ボランティアセンターがボランティア保険申込の代行を行います。なお、費用は本人負担となります。

掲示2

### 受付票

一人一枚おとりいただき、記入コーナーで必要事項を記入し、受付コーナーへお持ちください。

掲示3

### 受付票記入コーナー

記入漏れがないか内容を確認してお持ちください。

掲示4

### 受付コーナー

#### (受付票・保険料)

受付票はこちらに提出してください。ボランティア保険未加入の方は、保険料をこちらでお支払ください。

掲示5

### 名札記入コーナー

ガムテープに氏名をフルネームで記入し、見やすい位置に貼ってください。

掲示6

### 災害ボランティア活動の注意点

※様式 1-3 の内容

## 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」等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。

#### (1) 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、埼玉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等が集めている活動募金への申請
- 所沢市愛の福祉基金の繰替運用等

### 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

#### (1) 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。
- 被災者に渡しやすい、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。

#### (2) 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 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・団体等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。

#### (1) 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。

#### (2) 留意事項

- ボランティアは被災者への熱い思い等から「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。」等の傾向がある。
- 逆にボランティアが活動を終えたくとも、地域の社協等がその活動を引き継いだ場合、生活復興に向けた支援活動を行う体制が整わない状況もある。

### 2 閉鎖の周知

- ① 閉鎖が決まったら、県災害ボランティア本部へ連絡する。
- ② 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。
- ③ できれば閉鎖式を行う。
- ④ 閉鎖後の業務引き継ぎ先についても関係者に周知する。
- ⑤ 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

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。

### Ⅲ 様式集

(様式1-1)

# ボランティア 受付票 (個人用)

月 日

受付時間 時 分	受付者氏名
-------------	-------

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	〒 ー		
TEL	(携帯)	(自宅)	
	(緊急連絡先)	[ 様方]	
ボランティア 活動保険	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 ( )		
備 考 (資格・特技等)			
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



(様式1-2)

# 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	〒 ー		
代表者氏名	ふりがな		
TEL	(携帯)	(事務所)	
	(緊急連絡先)	[ 様方]	
ボランティア 活動保険	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「ボランティア受付表 (団体用別紙)」に記入してください。

(団体用別紙)

## ボランティア受付表

団体名 \_\_\_\_\_

No	氏名	性別	生年月日	住 所	携帯番号	緊急連絡先電話	活動経験	資格
1		男・女					有・無	
2		男・女					有・無	
3		男・女					有・無	
4		男・女					有・無	
5		男・女					有・無	
6		男・女					有・無	
7		男・女					有・無	
8		男・女					有・無	
9		男・女					有・無	
10		男・女					有・無	
11		男・女					有・無	
12		男・女					有・無	
13		男・女					有・無	
14		男・女					有・無	
15		男・女					有・無	
16		男・女					有・無	
17		男・女					有・無	
18		男・女					有・無	
19		男・女					有・無	
20		男・女					有・無	

## 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ください。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

「所沢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」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。

#### ■こんな時は、必ず災害時ボランティアセンターへ連絡してください。

電話 04-2926-8202

「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、災害時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ってください。
- ・ 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ください。建物内で裸足が危険な所は、土足でよいか確認してください。
- ・ 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ください。
- ・ 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ください。
- ・ 必ず2人以上で行動してください。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡してください。
- ・ 必要なものかゴミかどうかは依頼者にきちんと確認してください。ゴミは分別をきちんと行ってください。
- ・ 被災地でのカメラ撮影等は控えてください。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ください。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ください。
- ・ 活動終了時に災害時ボランティアセンターに連絡してください。  
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)に必ず追記してください。
- ・ 災害時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ください。

(様式2-1)

受付番号

番

月 日

# ボランティア 依頼票

受付時間	受付者氏名
時 分	

活動内容	<input type="checkbox"/> 室内掃除 <input type="checkbox"/> 家具等の移動(内容 ) <input type="checkbox"/> ゴミ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> 泥の除去( 床下・家の周り・庭・共同溝) <input type="checkbox"/> その他( ) 留意点
希望活動日	月 日( ) 時 分 ~ 時 分 [ 新規・継続 ]
活動場所	住所 目印になる建物等 到達時間(徒歩・車) 分
希望派遣人数	合計 人(性別の希望があれば: 男性 人 女性 人)
必要資材	<input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> ちりとり <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> 土嚢袋 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> その他( )
ボランティア希望者は、ここに付箋を貼ってください	

ふりがな 依頼者氏名	携帯電話番号
	自宅電話番号
依頼者住所	※ 活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入
特殊事情	ひとり暮らし ・ 高齢者 ・ 障がい者 ・ 病気 ・ 乳幼児 ・ その他( )
備考	

(様式2-2)

(ボランティア依頼票裏面)

【派遣者】

派遣人数：	名（男 名・女 名）		
リーダー氏名		携帯電話番号	
メンバー氏名	•	•	
	•	•	
	•	•	
	•	•	
	•	•	
	•	•	

【活動報告】

報告日	月 日 時 分
報告者氏名	
継続ニーズの有無	<input type="checkbox"/> ニーズあり 内容
	<input type="checkbox"/> ニーズなし（終了）
• 連絡事項 • 気がついたこと • 感想	

## 依頼者へのご案内

私たちは、所沢市災害  
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や  
継続してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡下さい。

### <ご理解いただきたいこと>

- 作業中に余震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: 高所作業等)

所沢市災害ボランティアセンター  
所沢市宮本町1-1-2(旧庁舎内)  
電話: 04-2926-8202  
ファックス: 04-2925-3419



(様式5)

被災者への広報用のビラ（参考例）

# 家の片づけなど 私たちが手伝います

所沢市災害ボランティアセンター  
をご利用ください！

## 1 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）

## 2 受付期間

月 日（ ）～

## 3 受付時間

電 話： 時 分から 時 分 まで  
ファックス： 毎日24時間受付

## 4 お 願 い

私たちボランティアセンターでは、ご要望にお応えできない場合もあります。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等お手伝いいただける方、ぜひボランティアとして協力してください。

所沢市災害ボランティアセンター

所沢市宮本町 1-1-2（旧庁舎内）

電 話：04 - 2926 - 8202

ファックス：04 - 2925 - 3419



(様式6)

ボランティア募集用ビラ（参考例）

# ボランティアを募集します！

所沢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 ☆

電話で所沢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 ☆

所沢市災害ボランティアセンター  
所沢市宮本町 1-1-2 (旧庁舎内)  
電 話：04 - 2926 - 8202  
ファックス：04 - 2925 - 3419

(様式7)

## 所沢市災害ボランティアセンター資材等貸出・返却簿

日付：

受付番号：

リーダー（借用者）名：

携帯電話等連絡先：

資材名	貸出数量	返却確認	備考
防塵マスク			
ヘルメット			
セーフティインソール			
軍手			
カッパ			
ゴム手袋			
脚立			
タオル			
ほうき			
ちりとり			
バケツ			
雑巾			
モップ			
デッキブラシ			
タワシ			
熊手			
ジョウロ			
ホース			
拭き掃除洗剤			
スコップ			
土嚢袋			
バール			
金槌			
釘抜き			
ノコギリ			
ドライバー			
リヤカー			

## IV 參考資料

## 所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録要綱

### （目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法人所沢市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が災害発生時に所沢市災害ボランティアセンターを設置した際、迅速かつ効果的に救援活動を行えるように、センターの運営補助を担うボランティア（以下、「市民スタッフ」という。）の登録、研修等についての必要な事項を定めることを目的とする。

### （登録の対象となる者）

第2条 登録の対象となる者は次の各号のすべてに該当するものとする。

- (1) 市民スタッフに必要な知識の習得を目的として本会が実施する研修を修了した者又は、修了者と同等の知識を有すると本会会長が認めた者。
- (2) 市民スタッフとして活動が可能な者。

### （登録の方法）

第3条 市民スタッフに登録をしようとする者は、所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録用紙（様式第1号。以下「登録用紙」という。）を本会会長に提出するものとする。

2 本会会長は、前項の登録用紙の提出があった場合は、その適否を審査し、適当と認めるときは、別に定める市民スタッフ事前登録者台帳に登録するものとする。

### （登録証の交付等）

第4条 本会会長は、前条第2項の規定により登録をした者（以下「登録者」という。）に所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録証（様式第2号。以下「登録証」という。）を交付するものとする。

2 登録者は、活動を行う際、登録証を常に携帯し、請求があったときは、これを提示しなければならない。

### （研修等の機会提供）

第5条 本会会長は、市民スタッフとしての活動に関する知識の向上に寄与するため、必要な情報及び研修等の機会の提供に努めるものとする。

### （登録者の個人情報）

第6条 登録者に関する個人情報は、社会福祉法人所沢市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、適正に管理するものとする。

### （登録の変更）

第7条 登録者は、登録内容に変更があったときは、所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録変更届（様式第3号）を本会会長に提出しなければならない。

(登録の抹消)

第8条 本会会長は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該登録を抹消することができる。

- (1) 登録者から所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録辞退届(様式第4号)の提出があったとき。
- (2) 前号に掲げるもののほか、本会会長が登録者として不適格と認めたとき。

2 前項の規定により登録を抹消された者は、直ちに登録証を本会会長に返還しなければならない。

(その他)

第9条 災害発生時及び災害発生後の登録についても、この要綱に準じるものとする。

2 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年10月1日から施行する。

(様式1)

所沢市災害ボランティアセンター災害市民スタッフ登録用紙

(提出日 年 月 日)

ふりがな ①氏名		
②生年	西暦	年生まれ
③性別	男 ・ 女	
④住所	〒 -	
⑤連絡先	電話	
	F A X	
	メールアドレス	
⑥取得している資格・ 免許等		
⑦上記以外で災害時に 活用できる特技等		
⑧特記事項		
(※社協記入欄)		

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会

(表)

所沢市災害ボランティアセンター 市民スタッフ登録証	
氏 名	
登録年月日	
登録番号	
備 考	
社会福祉法人所沢市社会福祉協議会 印	

55mm

91mm

(裏)

(注意事項)

- 1 市民スタッフとして活動する際は、必ず本証を所持し、請求があったときは提示してください。
- 2 登録が取り消されたとき、速やかに本証を返納してください。
- 3 本証を紛失した場合は、速やかに連絡してください。

(様式3)

所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録変更届

(提出日 年 月 日)

ふりがな ①登録者名	
②登録番号	
③変更項目 (変更前)	
④変更項目 (変更後)	
(※社協記入欄)	

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会



(様式4)

## 所沢市災害ボランティアセンター市民スタッフ登録辞退届

(提出日 年 月 日)

ふりがな ①登録者名	
②登録番号	
③辞退の理由	※差し支えなければ辞退の理由をご記入ください。
(※社協記入欄)	

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会



## 所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録要綱

### （目的）

第1条 この要綱は、社会福祉法人所沢市社会福祉協議会（以下、「本会」という。）が災害発生時に所沢市災害ボランティアセンターを設置した際、迅速かつ効果的に救援活動を行えるように、災害ボランティアの登録、研修等についての必要な事項を定めることを目的とする。

### （登録の対象となる者）

第2条 自発的な意思で災害ボランティアの活動を希望する個人または団体とする。

### （登録の方法）

第3条 災害ボランティアに登録をしようとする者は、所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録用紙（様式第1号・様式第2号。以下「登録用紙」という。）を本会会長に提出するものとする。

2 本会会長は、前項の登録用紙の提出があった場合は、その適否を審査し、適当と認めるときは、別に定める災害ボランティア事前登録者台帳（様式第3号・様式第4号）に登録するものとする。

3 前項の場合において、未成年者については、親権者等の同意を得た者に限り登録の対象とする。

### （登録証の交付等）

第4条 本会会長は、前条第2項の規定により登録をした者（以下「登録者」という。）に所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録証（様式第5号・様式第6号。以下「登録証」という。）を交付するものとする。

2 登録者は、活動を行う際、登録証を常に携帯し、請求があったときは、これを提示しなければならない。

### （研修等の機会提供）

第5条 本会会長は、災害ボランティアとしての活動に関する知識の向上に寄与するため、必要な情報及び研修等の機会の提供に努めるものとする。

### （登録者の個人情報）

第6条 登録者に関する個人情報は、第1条の目的を達成するため、本人の同意がある場合に限り、災害時の連絡及び救援活動に必要な範囲内で他の関係機関に提供し、又は連絡調整に利用することができる。

2 登録者に関する個人情報は、社会福祉法人所沢市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づき、適正に管理するものとする。

### （登録の変更）

第7条 登録者は、登録内容に変更があったときは、所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録変更届（様式第7号）を本会会長に提出しなければならない。

（登録の抹消）

第8条 本会会長は、次の各号のいずれかに該当するときは、当該登録を抹消することができる。

(1) 登録者から所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録辞退届（様式第8号）の提出があったとき。

(2) 前号に掲げるもののほか、本会会長が登録者として不適格と認めたとき。

2 前項の規定により登録を抹消された者は、直ちに登録証を本会会長に返還しなければならない。

（保険加入）

第9条 登録者が災害現場で救援活動を行う場合は、ボランティア保険に加入するものとし、その費用は、登録者自身が負担するものとする。

（補償）

第10条 登録者が救援活動中に被った事故等による補償は、前条のボランティア保険の適用の範囲で行うものとする。

（その他）

第11条 災害発生時及び災害発生後の登録についても、この要綱に準じるものとする。

2 この要綱に定めるもののほか、必要な事項は別に定める。

附 則

この要綱は、平成24年12月1日から施行する。

(様式1)

所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録用紙 (個人)

(提出日 年 月 日)

ふりがな ①氏名		
②生年	西暦	年生まれ
③性別	男 ・ 女	
④住所	〒 -	
⑤連絡先	電話	
	F A X	
	メールアドレス	
⑥取得している資格・ 免許等		
⑦上記以外で災害時に 活用できる特技等		
⑧特記事項		

上記の情報については、災害時の連絡及び救援活動に必要な範囲内で他の関係機関に提供し、又は連絡調整に利用することができることに了承するとともに、「所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録要綱」を遵守します。

氏名(署名)

(※社協記入欄)
----------

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会

(様式2)

所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録用紙 (団体)

(提出日 年 月 日)

ふりがな ①団体名						
②構成人数	人 (男性 人・女性 人)					
③団体概要						
④団体所在地	〒 -					
⑤団体連絡先	電 話					
	F A X					
	メールアドレス					
ふりがな ⑥代表者氏名					生 年	西暦 年 性 別 男・女
					生 年	生まれ
⑦代表者住所	〒 -					
⑧代表者連絡先	電 話					
	F A X					
	メールアドレス					
⑨特記事項						

上記の情報については、災害時の連絡及び救援活動に必要な範囲内で他の関係機関に提供し、又は連絡調整に利用することができることに了承するとともに、「所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録要綱」を遵守します。

代表者氏名 (署名)

(※社協記入欄)
----------

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会







(表)

所沢市災害ボランティアセンター 災害ボランティア登録証（個人）	
氏 名	
登録年月日	
登録番号	
備 考	
社会福祉法人所沢市社会福祉協議会 印	

55mm

91mm

(裏)

(注意事項)

- 1 災害ボランティアとして活動する際は、必ず本証を所持し、請求があったときは提示してください。
- 2 登録が取り消された場合は、速やかに本証を返納してください。
- 3 本証を紛失した場合は、速やかに連絡してください。

(表)

所沢市災害ボランティアセンター 災害ボランティア登録証 (団体)	
団 体 名	
登 録 年 月 日	
登 録 番 号	
備 考	
社会福祉法人所沢市社会福祉協議会 印	

55mm

91mm

(裏)

(注意事項)

- 1 災害ボランティアとして活動する際は、必ず本証を所持し、請求があったときは提示してください。
- 2 登録が取り消された場合は、速やかに本証を返納してください。
- 3 本証を紛失した場合は、速やかに連絡してください。

(様式7)

## 所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録変更届

(提出日 年 月 日)

①登録区分 (該当する項目に○印)	個人登録 ・ 団体登録
ふりがな	
②登録者名	
③登録番号	
④変更項目・内容 (変更前)	
⑤変更項目・内容 (変更後)	
(※社協記入欄)	

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会

(様式8)

所沢市災害ボランティアセンター災害ボランティア登録辞退届

(提出日 年 月 日)

①登録区分 (該当する項目に○印)	個人登録 ・ 団体登録
ふりがな ②登録者名	
③登録番号	
④辞退の理由	※差し支えなければ辞退の理由をご記入ください。
(※社協記入欄)	

社会福祉法人所沢市社会福祉協議会

# ボランティアの心構え（被災地に行く前に）

## 1 基本的な留意事項

---

### ① 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。

### ② 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。

### ③ 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、自分ができるところをやってみる。

### ④ 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。

### ⑤ 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。

### ⑥ 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。


### ⑦ 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 活動するための手順


---

### ① 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。

### ② 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。

### ③ 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程の手配をし、活動ができる健康体であるか確認する。

### ④ 現地へ出発



無理な旅程はやめる。余裕を持って。

### ⑤ 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。