

災害救援ボランティア活動マニュアル

社会福祉 琴浦町社会福祉協議会
法 人

平成 24 年 3 月

はじめに

この「災害救援ボランティア活動マニュアル」は

琴浦町に災害が発生し町災害対策本部が設置された場合、琴浦町社会福祉協議会はただちに災害救援ボランティアセンターを設置して、
災害救援のために支援活動を行うボランティアの登録・派遣調整や、ボランティアニーズの収集など、
災害救援のためのボランティア活動を迅速かつ効果的に展開するための体制等を明らかにすること

を目的に策定します。

□ このマニュアルは、災害発生直後から時間の経過に伴って変化する、ボランティアニーズと支援活動の内容について理解を得るとともに、ボランティアとして救援活動に参加する上での留意点を示しています。

また、災害救援ボランティアセンターの役割と機能を明確にし、その具体的な内容と一連の業務の流れを示して、災害時における円滑な災害救援ボランティア活動に役立てるものです。

□ マニュアルの内容は、役職員が十分に習得し、災害時に的確に対応できるよう平常時から準備するとともに、関係機関、住民への周知に努めます。

□ マニュアルによる図上訓練等を実施し検証・見直しを行うことで、災害時においてより有効に機能するマニュアルとして整備を図ります。

□ 災害時の混乱や被害を最小限に抑えるために、平常時の地域福祉活動を推進する中で地域や福祉関係者等との連携、要支援者等の把握など、安心して暮らすことができる地域社会づくりに努めます。

【目次】

I	災害救援ボランティア活動	1
1	災害直後の被災地住民が行うボランティア活動	1
(1)	災害直後2時間以内の活動	1
(2)	災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動	2
2	災害救援ボランティアが必要とされる活動	2
(1)	災害救援ボランティア活動に参加するための心得	3
(2)	ボランティア活動の内容と活動上の注意事項	3
(3)	誰もが参加できる専門性を必要としない活動	4
(4)	ある程度専門性を必要とする活動	5
(5)	時間とともに変化する避難所などの生活ニーズ	5
II	災害救援ボランティアセンターの運営	7
1	琴浦町社会福祉協議会災害対策本部	7
(1)	琴浦町社会福祉協議会職員の配備・動員体制	7
(2)	社協災害対策本部の設置	7
(3)	社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターの体制整備	7
2	災害救援ボランティアセンター	7
(1)	災害救援ボランティアセンター立ち上げの留意点	7
(2)	災害救援ボランティアセンターの役割	8
(3)	災害救援ボランティアセンターの設置場所	8
(4)	災害救援ボランティアセンターのレイアウト	9
(5)	災害救援ボランティアセンターの組織体制	10
3	災害救援ボランティアセンターの業務内容	11
(1)	総務部門	11
(2)	コーディネート部門	13
4	「支援の流れ」と「書類の流れ」	18
(1)	支援の流れ【受付～活動～完了】	18
(2)	書類の流れ【受付～活動～完了】	19
III	平常時からの取り組み	21
1	要支援者のネットワークづくり	21
(1)	福祉台帳等の整備	21
(2)	小地域での見守り・支援体制づくり	21
(3)	関係機関・団体との連携	21
2	社協ボランティアセンター機能の充実	21
IV	活動様式	
1	災害救援ボランティアオリエンテーション資料	22
2	ボランティア受付票（先行・個人・団体・ボランティア受付簿）	24
3	ニーズ受付票（派遣依頼）	28
4	ボランティア募集票	29
5	ボランティア活動報告書	30
6	継続ケース記録票	31
7	災害救援ボランティア活動証明書	32

I 災害救援ボランティア活動

1 災害直後の被災地住民が行うボランティア活動

災害が起きた直後、被災地の住民が行うボランティア活動は二つあります。一つは、人命救助や初期消火など近隣の助け合い活動です。もう一つは、交通網の寸断、ガス・電気・飲料水などの供給や物流が断たれた状況下で、秩序ある生活を維持する活動です。地震などの災害が起きた直後に被災地の住民が自宅や勤務先周辺等で行う活動には、次のものがあります。

(1) 災害直後2時間以内の活動

- 火災予防と初期消火、消防署等への通報
- ケガ人の救出や高齢者、障がい者、子どもなどの避難誘導
- 家族や近隣住民の安否確認

【災害直後2時間以内の活動のポイント】

地震災害などの場合、その規模が大きければ大きいほど、同時に火災が発生し、ケガ人の数も次第に多くなります。このような事態では、少しでも早く対処することが人命救助につながります。しかし、消防などの対応にも限界が生じ、いくら消防車や救急車を待たせても来てもらえない可能性があります。そこで、消防車や救急車の到着を当てにするだけではなく、適切な火災予防と初期消火、けが人の救出や避難誘導に当たることが大切です。

しかし、倒壊家屋の下敷きになったり、土砂崩れで生き埋めになったりしている被災者の人命救助は専門性や重い責任が伴います。また、救助に向かった人が二次的被害に巻き込まれる可能性もあることから、住民による救助活動はおのずと限界があるのも確かです。

ここでいう住民による救助活動は、家屋の損壊が少なく、家具や電化製品の下敷きになったり、割れたガラスを踏んで避難ができない人などの救助を主とし、心身に障がいがあったり、病弱な方の避難誘導などを含むものです。

つまり、燃え盛る炎に飛び込み、危険を冒してまで救助に向かってくださいという意味ではなく、「自身の安全を確保しながら、できる範囲で身近な人から助けていく」ということです。

(参考)

災害対策基本法 ～ 抜粋 ～

(住民等の責務)

第7条 地方公共団体の区域内の公共的団体、防災上重要な施設の管理者その他法令の規定による防災に関する責務を有する者は、法令又は地域防災計画の定めるところにより、誠実にその責務を果たさなければならない。

2 前項に規定するもののほか、地方公共団体の住民は、自ら災害に備えるための手段を講ずるとともに、自発的な防災活動に参加する等防災に寄与するように努めなければならない。

(2) 災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動

- ケガ人の手当てや病弱者、妊婦、高齢者、子ども、障がいがある人への援助
- 介護や安静が必要な被災者の生活環境の整備
- 炊き出し
- 救援物資の分配、保管
- 避難所や高齢者世帯などに対する飲料水や生活水の運搬や水汲み
- 避難所などのゴミの分別や集積
- 家族と近隣住民の安否情報の収集、正確な情報の伝達
- 空き巣狙いなどを監視する見回り

【災害発生から2時間以降、1週間程度までの活動のポイント】

避難所生活は、プライバシーを守ることが難しい集団生活です。取る物も取り敢えず避難した場合は、食料や飲み水を分け合うこととなります。また衣類や赤ちゃんのオムツ、トイレットペーパーにいたるまで日常生活品も足りないものばかりです。

しばらく入浴や洗濯ができない状況の中で、ストレスが高まり、体調を崩す人も出てきます。そこで大事になることは、病弱者や妊婦、子ども、高齢者や障がいがある人に配慮した避難所内の使い方を工夫することです。食料配分やゴミ処理などの共同生活の秩序を作ることです。これは避難所の自治ということにつながりますが、これを行うのは世話役となるボランティアです。

また、精神的ショックの大きい人々の集団生活となることから、お互いが辛さや悲しみを共有し、励まし合いながら秩序を保っていかなければなりません。

電気、ガス、水道などのライフラインが復旧しない状態で、自宅で窮乏生活を続ける人もあります。このようなとき、隣近所で声を掛け合い、付近の住民が置かれている状況を把握し、必要な支援を求めていく活動が大事です。黙っていても誰にも気付かれず、問題が無いものとして見過ごされてしまいます。通常の生活に回復するまでは、地域の中で食料や水を融通し合うなどの助け合いが大切です。この場合も隣近所に声をかけて回る世話役のボランティアが必要になります。

2 災害救援ボランティアが必要とされる活動

【活動のポイント】

行政では対応しにくい、被災者個々の状況に着目した「必要なときに、必要な支援」が求められます。

災害が起きた直後、災害の規模によりライフラインや交通網の遮断など、まず復旧しなければならぬ公共設備がありますが、これらについては行政主導により復旧作業が行われ

ます。

災害救援ボランティア活動は、家屋の片付け、ゴミ・泥の除去などの作業もあれば、話し相手となって生活課題を掘り起こすなど、被災者一人ひとりに寄り添う姿勢で、被災者の生活を支える活動が期待されます。

また、時間経過とともに、生活課題やボランティア・ニーズは変化していきます。

(1) 災害救援ボランティア活動に参加するための心得

災害救援ボランティアは、誰もが自分の意志と責任で参加できます。

ただ現実問題として、仕事を休むことなど職場や家族の理解があるなどの「参加できる環境」を整える必要があります。ボランティア活動に参加する場合には、家族や職場の上司・同僚と相談し、理解を得ておくようにしましょう。

また、ボランティア活動に参加する場合は、まず琴浦町社会福祉協議会の災害救援ボランティアセンターに問い合わせて、ボランティアの募集・受入れ状況等の情報を得てください。

(2) ボランティア活動の内容と活動上の注意事項

【ボランティア活動のポイント】

ボランティアとしての自覚のもとに、活動を行うための十分な準備をして活動に参加し、自身の健康と安全確保に留意して活動することが大切です。

【活動内容】

復興が進むにつれ活動内容は変化していきますが、ガレキの撤去や家具の運搬などの重労働も多くあります。また、被災地以外から復興支援のために多数訪れるボランティアを活動場所まで道案内するなどのボランティアも必要になります。

実際の活動に参加しなくても、被災地以外から集まるボランティアへの声かけや、軽トラックの貸与など町民にできるボランティア活動も多くあります。

【二次的被害の危険】

被災地は、平常時とは異なる環境にあり、そこに参集し活動するボランティア自身が二次的被害に遭わないよう、十分留意することが大切です。

【活動の範囲】

「災害救援ボランティアは、レスキュー隊ではない」ということを十分に理解し、危険な活動やボランティアとして逸脱した行動をしないことが大切です。

また、活動中において依頼者から依頼内容の追加等、当初の派遣依頼内容と異なる相談があったときは、ボランティア自身で判断せずに災害救援ボランティアセンターに連絡し、

対応について確認します。活動内容によっては、専門知識・技量が必要な場合もあり、その知識や技量が乏しい者が無理に作業を行おうとしてケガを負う恐れもあるため、機械操作など専門的な内容の作業については断り、専門家に任せることが必要です。

【健康状態の確認】

災害救援ボランティア活動には重労働もあります。ボランティア自身が活動中にケガをするなどの二次的被害を引き起こさないよう、活動に参加する際は心身ともに健康な状態で参加することが重要です。

【活動中の服装】

ボランティア個々がどのような活動に携わりたいかにもよりますが、屋外での活動を想定して、長袖で防塵、防水対策をした服装が、災害時のボランティア活動に共通します。雨具の備えや、帽子・手袋・マスク（粉塵、アスベスト対策用）なども準備し、靴はできれば底が厚く、内部に水が染み込まないものが最適です。

【ボランティアが準備すべきもの】

健康保険証のコピー	身分証として、また活動中に病気やケガをしたときに必要
常備薬	現地での入手は困難であり、事前に用意することが必要
タオル	地震、風水害ともに支援に役立つ。長期ボランティアの場合は自分の洗顔などにも必要
軍手・ゴム手袋	作業するのに必要
マスク	ほこりの多い場所や悪臭の強い場所での作業に役立つ。
帽子	日差しや落下物から少しでも頭を守る。
頑丈な靴	鋭利なものを踏む場合がある。
カッパ	雨天での活動に必要
飲料水	災害時にもっとも不足することが予想される。
食糧	現地での調達が困難な場合もあり、事前の用意が必要
メモ帳、筆記用具	記録等をとるときに必要
宿	ボランティア自身で確保しておくことが必要
寝袋	被災地に就寝するとき必要

(3) 誰もが参加できる専門性を必要としない活動

活動項目	活動内容の例
・被災住民の安否確認	被災地で安否が確認されていない住民の安否確認
・避難所の運営協力	湯茶の提供、炊き出し、話し相手、子どもの遊び相手、物資の運搬、情報の張り出し
・物資の運搬・仕分け	避難所や被災住宅への運搬や救援物資の仕分け

<ul style="list-style-type: none"> ・家屋の片付け ・引越しの手伝い ・高齢者、障がい者支援 ・掃除、洗濯 ・話し相手 ・災害救援ボランティアセンターへの支援 ・義援金への募金 	<p>家具の移動、ガレキの撤去、水害時の泥掃除</p> <p>荷造り、荷運び、片付け</p> <p>買い物代行、病院の付添い</p> <p>避難所や一人暮らし高齢者宅の掃除や洗濯</p> <p>避難所や福祉施設での話し相手</p> <p>活動資材（軽トラック等）の貸与、ボランティアの道案内</p> <p>災害支援のための義援金に寄付</p>
--	---

(4) ある程度専門性を必要とする活動

活動項目	活動内容の例
<ul style="list-style-type: none"> ・家屋の補修 ・炊き出し ・保育の手伝い ・介護、支援 ・運転、移送 ・理髪、美容 ・情報提供 ・災害救援ボランティアセンターの運営スタッフ 	<p>屋根のシート張り、外壁の修理、家屋の補強修理</p> <p>避難所等での炊き出しの材料調達、調理、衛生管理</p> <p>幼児、児童の一時預かり・世話</p> <p>高齢者、障がい者の介護、支援</p> <p>高齢者の通院など自家用車で移送</p> <p>被災住民の理髪・美容</p> <p>自立に向けた、各種公的支援（福祉・保険）の案内</p> <p>ボランティア受付、コーディネート、広報紙作り、経理</p>

(5) 時間とともに変化する避難所などの生活ニーズ

避難生活 初 日	<ul style="list-style-type: none"> ○食糧、飲み水の絶対量が足りない。家族で分け合う。 ○衣類、日用生活品が足りない。子どものオムツが必要 <p>※3日目くらいで解決。救援物資が届くようになる。</p>
避難生活 2 日 目	<ul style="list-style-type: none"> ○食糧が足りない。おにぎり程度の食糧の提供 ○温かい汁物がほしい。 ○メガネが必要。子どものオムツが足りない。生理用品がない。 ○入れ歯が必要 ○診察してほしい。 ○トイレが満杯 ○生活用水が足りない。 ○情報が入らない。知り合いの安否を知りたい。 <p>※飲料用の給水車が走り出す。</p>

<p>避難生活 3 日 目 　　＼ 4 日 目</p>	<p>○温かい汁物がほしい。野菜、果物がほしい。 ○洗濯がしたい。 ○静かな所に居たい。 ○お風呂に入りたい。 ○半壊の自宅から必要なものを持ち出してほしい。 ○児童・高齢者などが遠方の親戚などに「避難」する手伝いが必要</p>
<p>避難生活 1 週 間</p>	<p>○電気が使えるようになる。テレビからの情報が入ってくる。 ○別の場所に移りたい。 ○亡くなった人を供養したい。 ○介護を手伝ってほしい。 ○通院したい。 ○買い物に出たい。 ○役所の手続きがしたい。 ○プライバシーを守りたい。</p> <p>※個別援助のニーズが高まってくる。今後の生活に経済的不安が募る。</p>
<p>避難生活 ～3 ヶ月</p>	<p>○仮設住宅などへ引越したい。 ○集会場所がほしい。 ○気分転換がしたい。 ○家を修理したい。 ○様々な支援内容を把握したい。自分はその適用者かどうか。</p>

Ⅱ 災害救援ボランティアセンターの運営

1 琴浦町社会福祉協議会災害対策本部

(1) 琴浦町社会福祉協議会職員の配備・動員体制

大規模な災害が発生、または発生する恐れがあるときは、琴浦町社会福祉協議会（以下、「社協」という。）の職員は、災害対応マニュアルに従って琴浦町社会福祉センター・琴浦町老人福祉センターに参集し、琴浦町災害対策本部との連絡及び情報収集を行い社協災害対策本部の設置に備えます。

(2) 社協災害対策本部の設置

琴浦町災害対策本部からのボランティア受入れ要請を受けて、社協会長は、社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターを琴浦町社会福祉センターに設置します。

琴浦町社会福祉センターが被災等により、その使用が制限または不可能な場合は、他の施設や応急仮設テントの利用により対応し、早急に施設の確保と修繕が図られるよう町と協議します。

(3) 社協災害対策本部及び災害救援ボランティアセンターの体制整備

① 社協災害対策本部

本部を構成する本部員は、原則として社協理事のうちから会長が指名する者及び社協管理職員が中心となります。

② 災害救援ボランティアセンター

災害時のボランティア活動を支援するための事務局体制を整備します。

社協職員はもとより、派遣されたボランティアコーディネーターやボランティア等と協力して運営にあたります。

災害時は、通常のス協業務は必要最小限とし、社協職員は災害救援ボランティアセンター要員として活動します。

2 災害救援ボランティアセンター

(1) 災害救援ボランティアセンター立ち上げの留意点

災害救援ボランティアセンターの設置、運営にあたっては、常に復興支援への移行時期を意識し、災害救援ボランティア活動の終息期を念頭に置きながら業務を遂行します。これを怠ると、被災者（被災地）の自立の妨げ、ボランティアの滞留、多大な余剰支援物資の処理といった問題を引き起こすことになります。

終息期まで災害救援ボランティアセンターが、その役割を果たせるよう、運営にかかる資金や物資について計画的な管理・運営を行います。災害救援ボランティア活動の支援は短期決戦型であるため、資金の確保ができる前に活動を展開しなければならないことが多々あります。このため、町に資金提供の枠組みについて協議し、合意形成を図っておきます。

(2) 災害救援ボランティアセンターの役割

災害救援ボランティアセンターは、災害時のボランティア活動をサポートする拠点であり、災害時のボランティア活動を主に以下の4つの機能によって支援することで、被災者の自立への支援や被災地の復興を目指すものです。

① 情報収集・発信

災害時のボランティア活動が円滑に行えるように、被災状況、被災者に関する情報を多方面から収集します。また、災害救援ボランティアセンターの存在を被災者に周知し、ニーズの受付を行っていることや支援していること、ボランティアを募集していること等を発信します。

② ボランティアコーディネート

広くボランティアを受入れ、派遣依頼を受付け、被災者のニーズ「してほしい」とボランティア活動「したい」をマッチング「つなぎ合わせ」をします。

③ 運営スタッフ、活動資材、活動資金の確保

センター運営に必要な人材、物資、資金を確保し、継続的に支援活動を実施します。

④ 行政、関係団体等との連携

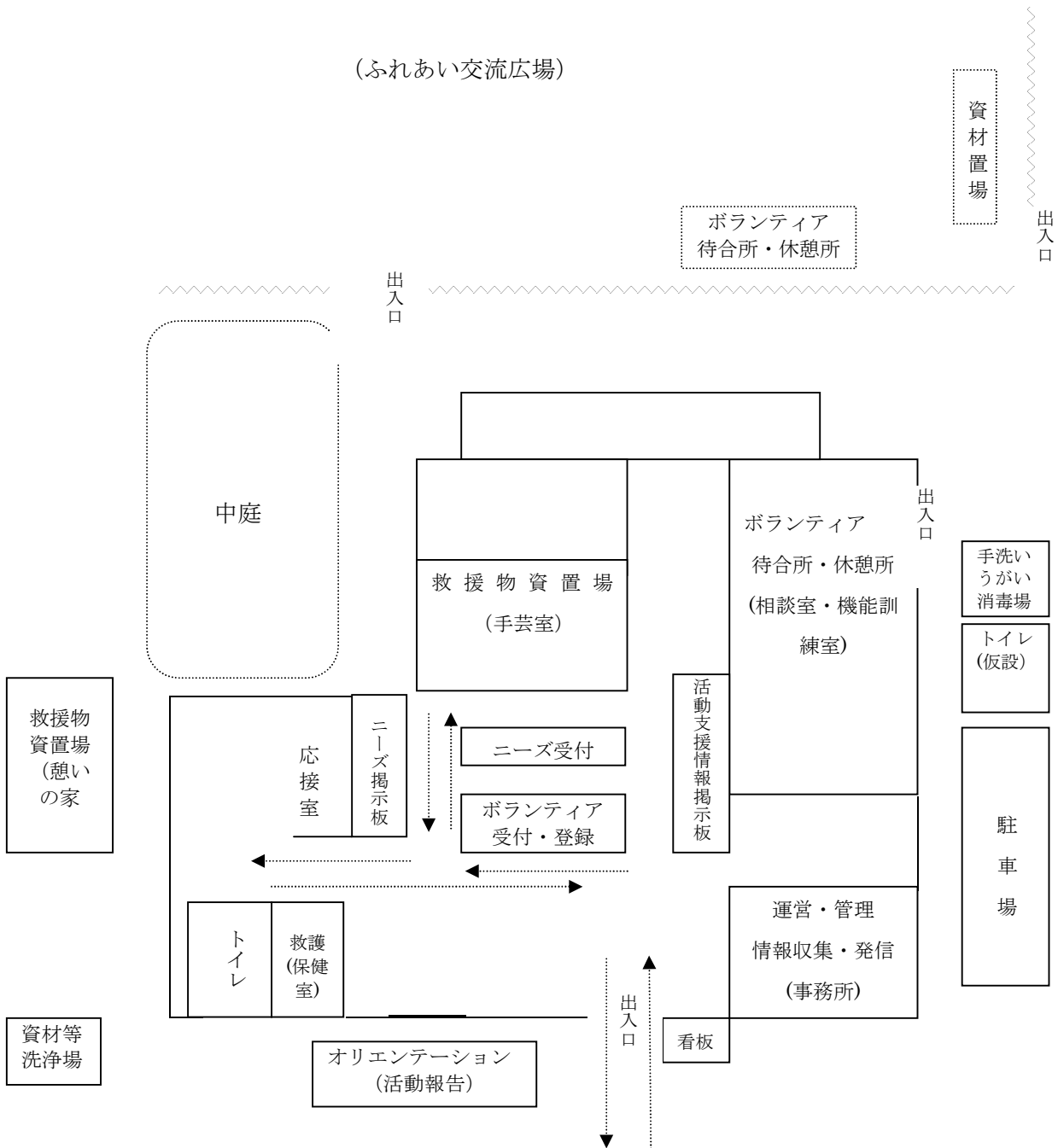
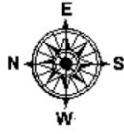
復興支援は災害救援ボランティアセンターだけで担えるものではありません。行政や関係団体等と連携して被災地支援を行います。

(3) 災害救援ボランティアセンターの設置場所

琴浦町社会福祉センター内に設置することを基本としますが、状況に応じて次の点を考慮し設置場所を選定します。

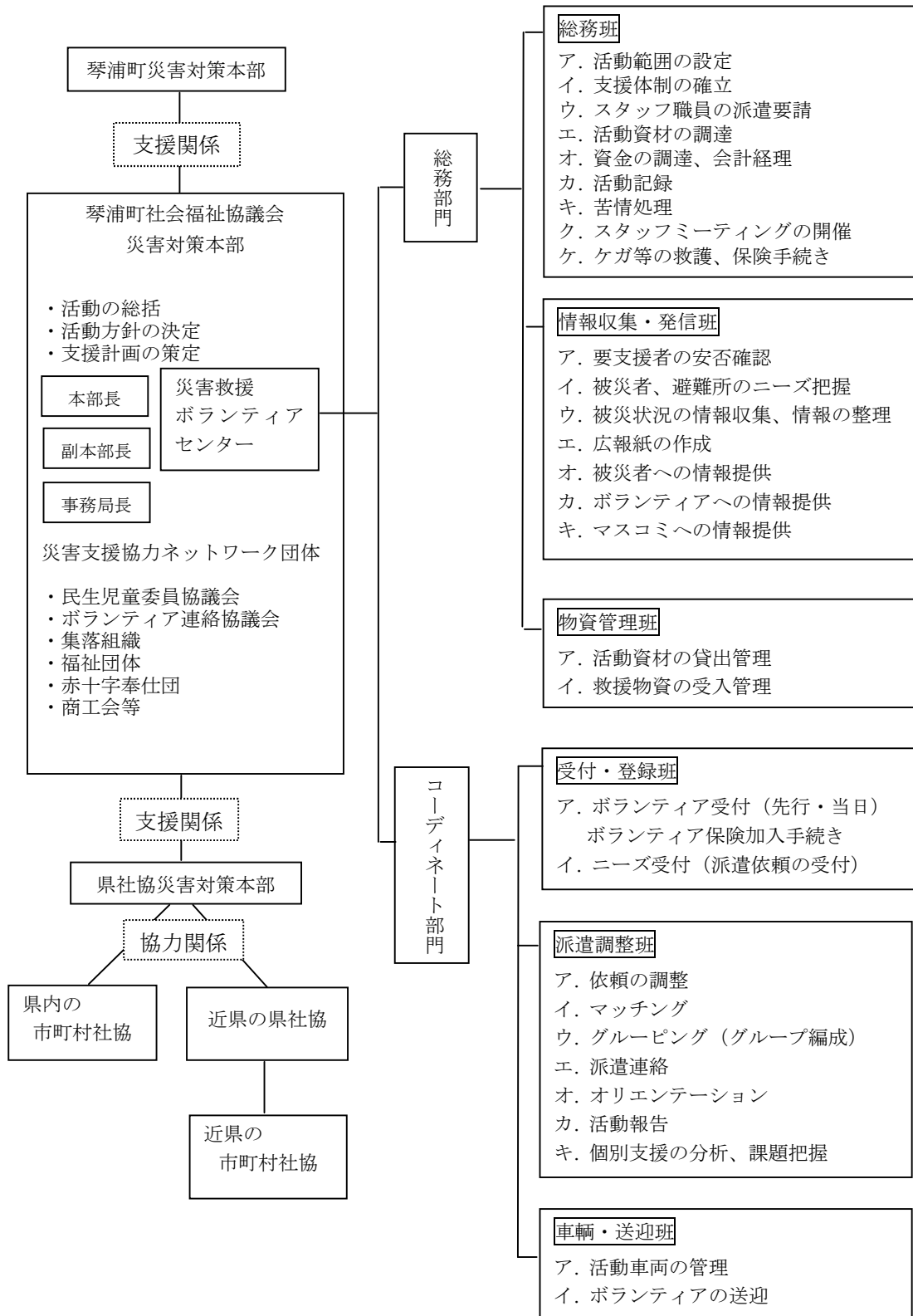
- 活動現場（被災地域）との距離
- 駐車場の確保
- 公共交通機関の利便性
- 町災害対策本部との距離
- 資材等の保管スペースの確保

(4) 災害救援ボランティアセンターのレイアウト (例: 琴浦町社会福祉センターを想定)



◎ 駐車場は送迎・輸送・活動車両の専用場所として指定する。(一般不可)

(5) 災害救援ボランティアセンターの組織体制



3 災害救援ボランティアセンターの業務内容

(1) 総務部門

① 総務班

ア 活動範囲の設定

ボランティアの活動範囲を危険性、緊急性、必要性から判断し設定します。スタッフミーティングで出された意見を設定の判断材料にします。

【参考：危険な作業・重労働の判断】

- ・ 消防車やパトカーが監視している現場での作業
- ・ 立ち入り禁止区域での作業
- ・ 異臭が立ち込める付近での作業
- ・ 建築士協会等が調査した結果、倒壊の危険性がある建物内での作業
- ・ 深夜におよぶ作業
- ・ 高い屋根や勾配の急な屋根に上る作業
- ・ 大量の土砂やガレキを撤去する作業
- ・ 悪天候での作業

イ 支援体制の確立

活動範囲の設定に基づき、課題を整理してコーディネート部門への人的・物的支援を行います。また、最低でも前後1日の引継期間を考慮したスタッフのローテーションを組みます。

ウ スタッフ職員の派遣要請

支援体制のスタッフが不足する場合には、本部長の判断により必要な要請を行います。

エ 活動資材の調達

災害救援ボランティア活動に必要な資材を把握し、購入や町への要請等により確保します。(別紙1)

オ 資金の調達、会計経理

災害救援ボランティア活動に必要な資金提供を町に要請します。また、活動支援金を募集し、寄付金受領に必要な事務を行います。また、活動資金に関する会計経理を行います。

カ 活動記録

各班からの情報等を集約し記録します。(日報)

被災状況、ニーズ件数・内容、ボランティア受付件数・派遣件数、救援活動状況
活動資材の調達・管理状況、救援物資の受入・配分、広報活動、写真等

キ 苦情処理

ボランティア活動における苦情を受け付け、スタッフミーティング等で合意形成を図り、改善に結びつけます。

ク スタッフミーティングの開催

各班の責任者が参集し、1日の活動報告や翌日の支援活動について協議します。

災害救援ボランティアセンターの運営について課題を整理し、スタッフの合意形成を図りながら対策を検討し、改善を図ります。

ケ ケガ等の救護、保険の手続き

ケガ等の事故が発生した場合には速やかに救護し、医療機関への連絡を行う等の必要な措置をします。

活動中のケガ等の事故や偶然な事故により他人にケガ等をさせた場合には保険金の手続きをします。

② 情報収集・発信班

ア 要支援者の安否確認

琴浦町災害対策本部、民生児童委員、福祉団体や自主防災組織等と連絡を取り、高齢者や障がい者等の安否を確認します。

イ 被災者や避難所のニーズ把握

民生児童委員やボランティア等と同行して現地調査を行います。被災者や避難所からの相談を受け、ボランティア活動に求められているニーズの把握に努めます。

被災者や避難所からの相談がボランティア派遣依頼に繋がる場合は、情報収集・発信班も派遣依頼を受け付け、「ニーズ受付票」【様式第5号】によってコーディネート部門の受付・登録班に引き継ぎます。

把握したニーズを分析し、情報発信に繋がります。

ウ 被災状況の情報収集・情報の整理

ライフラインや道路の復旧状況や、危険地帯等の情報を収集します。

情報発信する内容を検討します。

エ 広報紙等の作成

広報紙等を作成し、配布、掲示などにより情報発信します。

被災者へ情報が届くように、関係機関、避難所、仮設住宅等に配布します。

オ 被災者への情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ニーズ受付開始、ボランティア募集、被災状況・復旧状況を主に情報発信します。

カ ボランティアへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設、ボランティア募集、被害状況、主な活動内容や活動場所を情報発信します。

キ マスコミへの情報提供

災害救援ボランティアセンターの開設や活動状況等を発信し、広く情報提供します。ボランティアの募集については、過剰にならないように特に考慮して依頼します。

③ 物資管理班

ア 活動資材の貸出管理

ボランティア活動等に必要な資材を貸出します。貸出資材は貸出簿等で管理します。

イ 救援物資の受入管理

災害救援ボランティアセンターへ送られる救援物資を受入れ管理します。また、琴浦町災害対策本部と連携して、被災者や避難所等への配布計画を立て、救援物資の過不足を把握します。

(2) コーディネート部門

① 受付・登録班

ア ボランティア受付（先行・当日）

□ 先行受付

- i 電話等による事前のボランティア先行受付では、以下の事項について説明、確認を行い、スタッフが「ボランティア先行受付票」【様式第1号】に記入します。

《説明事項》

- ・被災地の状況
- ・ボランティア受入の状況（琴浦町以外からのボランティア受入の有無、宿泊場所の有無、食事の有無）
- ・主な活動内容や活動に必要な服装や道具
- ・集合場所、連絡先

《確認事項》

- ・氏名、連絡先、人数、交通手段、資格の有無、ボランティア活動保険の加入状況
- ・希望する活動内容（希望に副わない場合があることを伝える）
- ・活動日時（いつ来るのか、いつまで活動するのか）
- ・健康状態
- ・参加者名簿の作成（当日の受付を円滑に行うため）

- ii 先行受付分については、前もってマッチングを済ませておくため、活動日の前日までに派遣調整班へ連絡します。

□ 当日受付

- i 個人ボランティアと団体ボランティアに分けて受付をします。
- ii 当日ボランティア受付で以下の事項について説明、確認を行い、ボランティア自身に「ボランティア受付票」【様式第2号・様式第3号】に記入してもらいます。

先行受付した団体は、来所時に当日受付で代表者に受付をしてもらい、他のメンバーはなるべく一箇所で待機してもらいます。

《説明事項》（一部を配布資料、オリエンテーションで説明）

- ・被災地の状況
- ・ボランティア受入の状況（宿泊場所の有無、食事の有無）
- ・主な活動内容
- ・ボランティアとしての心構え
- ・災害救援ボランティアセンターによる活動の「一日の流れ」

《確認事項》

- ・氏名、住所、連絡先、資格の有無
- ・希望する活動内容（希望にそえない場合があることを伝える）
- ・活動日時（いつまで活動するのか）
- ・災害救援ボランティアセンタースタッフの指示に従うことを承諾しているか

- iii ボランティア保険加入手続きをします。

ボランティア保険加入の有無を確認して、加入していない場合は加入を進めます。加入を拒否された場合は、加入しない者は派遣できない旨を伝え、丁重にお断りします。

- iv ボランティアを名乗る不審者・悪徳業者等を防ぐために、登録証明書（名札）を交付します。転倒

<p>ボランティア登録証明書</p> <p>登録ID _____</p> <p>氏名 _____</p> <p>上記の者は、証明書の期間内において、琴浦町災害救援ボランティアセンターに登録されたボランティアであることを証明します。</p> <p>平成 年 月 日 (平成 年 月 日) まで有効</p> <p>社会福祉法人 琴浦町社会福祉協議会長</p>

- v ボランティア受付終了時間は、原則14時としますが、夜間の避難所運営への支援ボランティアニーズについては、派遣調整の状況により、14時以降も受け付ける場合があります。
- vi 受付したボランティア人数及びボランティア保険加入者数を把握します。
- vii 活動の完了または中断によって帰還したボランティアの登録証明書（名札）を回収します。
- viii 希望者に対して、「ボランティア活動証明書」【様式第9号】を発行します。

イ ニーズ受付（ボランティア派遣依頼の受付）【様式第5号】

「ニーズ受付票」の聞取り事項を確認しながらスタッフが記入します。聞取りの際には、スタッフが氏名を名乗り、災害救援ボランティア活動の概略（支援内容、派遣状況）及び個人情報保護の取り扱いについて説明し、承諾を得てから派遣依頼の受付を開始します。

- i 依頼者の氏名・住所・連絡先等
来所の場合は依頼者（相談者）に記入してもらいます。
- ii 依頼内容（詳細な作業等の内容）
総務班が設定するボランティアの活動範囲を確認し、支援できないものについては専門業者を案内したり、他機関等へ繋げます。
- iii 活動場所
地図を使用して的確に場所を把握します。周辺地図をニーズ受付票に添付します。
- iv 必要な人員・資材
派遣にあたり、必要なボランティア人数、資材を確認します。
- v 派遣の希望日時
依頼者もしくは立会人がボランティア活動に立ち会える日時を確認します。派遣調整によっては、希望日時に副えない場合もあることを伝えます。
ボランティアを派遣する際は、災害救援ボランティアセンターから事前連絡があることを伝えます。
- vi 伝達等
受付・登録班は、紛失防止のため、ニーズ受付票の原本をファイル化して、そのファイルを総務班に渡します。
ニーズ受付票及び活動先の周辺地図を1部コピーして、ニーズ受付票（写）に活動先の周辺地図を貼り付けたものを派遣調整班へ送ります。

② 派遣調整班（コーディネーター）

ア 依頼の調整

緊急性、必要性や依頼日で優先順位を決定します。継続している支援は優先的にを行います。

解決していない積み残し等の依頼については、早期に対応するため、夜間に優先順位を付け、先行受付したボランティアとのマッチングを済ませておきます。

イ マッチング

「ニーズ受付票」に基づき、以下の事項について確認しながら、依頼内容とボランティアのマッチングを行います。

- i コーディネーターが「ボランティア募集票」【様式第6号】に必要事項を記入し、掲示板に張り出します。ボランティア活動の内容を周知し、必要人数を募集します。「ニーズ受付票」は、個人情報が含まれているため、そのまま掲示には使用しません。
- ii 必要人数が集まらない、もしくは支援内容に専門的技術が必要とされる場合は、コーディネーターは積極的に声かけ、人選を行い、必要な人員の確保に努めます。
また、先行受付した団体には、派遣当日までにあらかじめマッチング、グルーピングを行い、円滑なボランティア派遣に努めます。

ウ グルーピング（グループ編成）

- i ボランティアのグループ編成を行います。（リーダーとサブリーダーの選出）
必要人数が集まったら、その中からリーダーとサブリーダーを選出します。リーダーには、災害時のボランティア活動の経験者、または派遣依頼の内容についてもっとも知識や技術がある者をお願いします。該当者がいない場合は、冷静な対応ができそうな人等をお願いします。サブリーダーには、被災地のことをよく知っている地元住民等がいればその者をお願いします。
団体で参加している場合は、その団体内でリーダー等を選出してもらいます。
- ii リーダー・サブリーダーとの連絡手段の確保
派遣グループの中には携帯電話を所持する者を入れ込み、常に派遣グループと災害救援ボランティアセンターが連絡を取り合える状態を確保します。

エ 派遣連絡

派遣グループが決まったら依頼者もしくは立会人へ派遣日時を連絡します。連絡が取れない場合は派遣を見送り、後日対応とします。

オ オリエンテーション

派遣グループに対してオリエンテーション（p22 参照）を行い、派遣します。

- i 派遣グループに「ニーズ受付票」及び「周辺地図」のコピーを手渡し、場所、活動内容、日程、留意点、課題等を説明します。
- ii 活動場所への経路を説明します。ボランティア搬送の必要に応じて車輛・送迎班へ連絡します。
- iii ボランティア活動に必要な資材を持ち合わせていないようであれば、物資管理班から借りるように指示をします。
- iv ボランティア派遣の準備ができたなら、「ボランティア活動報告書」【様式第7号】を渡し、必ず災害救援ボランティアセンターに帰って報告してもらうことを伝える。

【コーディネートの注意事項】

- ① 派遣の前にガレキ、可燃物、不燃物の仕分け方法について琴浦町災害対策本部から指示を受けておく。
- ② 粗大ゴミ等は町から指定された方法で依頼者に処分してもらうようにする。
- ③ 雨天時や雨天後の屋根上での作業は危険なので、このような場合は専門技術を有しているボランティアが派遣できる時のみとし、天候が回復するのを待ってからボランティア派遣を行う。

カ 活動報告

ボランティアが活動先から戻ってきたら労をねぎらい、リーダーに「ボランティア活動報告書」に記入してもらい、完了、未完了の状況や引継ぎ事項等の報告を受けます。

継続ケースの場合は「継続ケース記録票」【様式第8号】に状況を簡潔に記入し、電話連絡した場合には連絡内容についてメモしておきます。

キ 個別支援の分析・課題発掘

「ボランティア活動報告書」を参考に活動を分析し、新たな支援の企画を立てます。

(例) ニーズ把握のためのローラー作戦、避難所でのイベント等

③ 車輛・送迎班

ア 活動車輛の管理

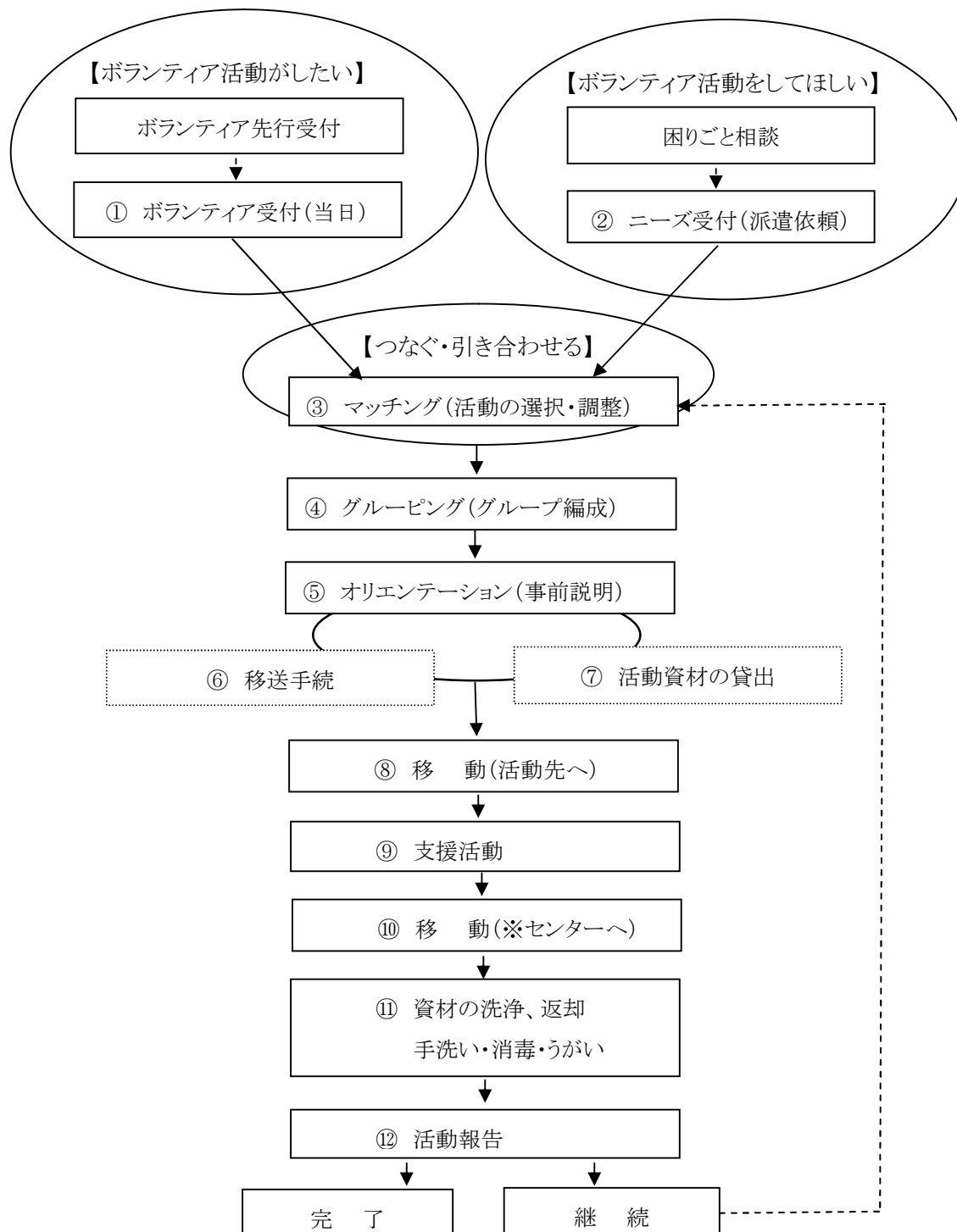
活動車両の安全点検、整備をします。

イ ボランティアの送迎

派遣の際に、移動方法についてボランティアに説明します。

4 「支援の流れ」と「書類の流れ」

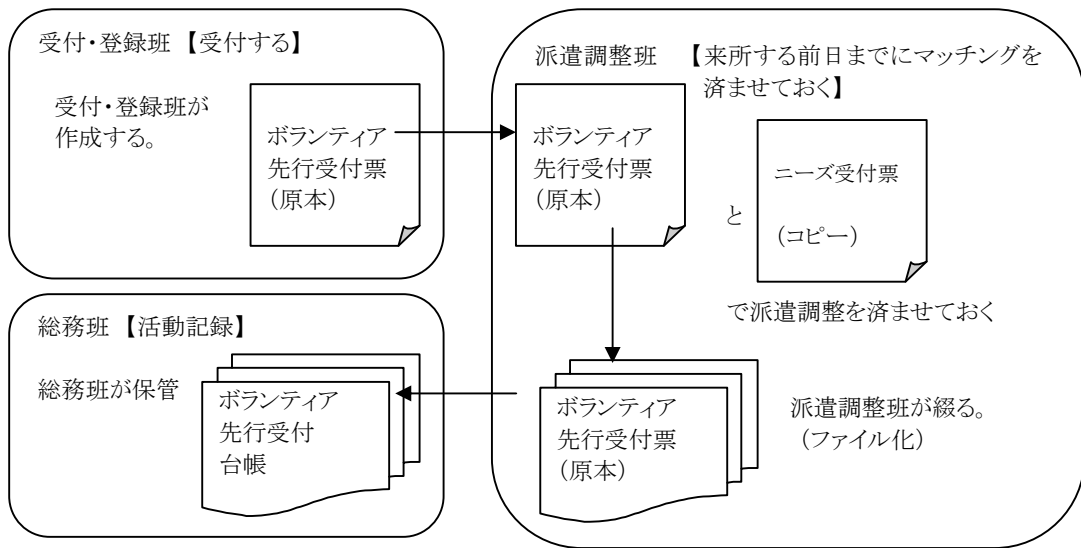
(1) 支援の流れ【受付～活動～完了】



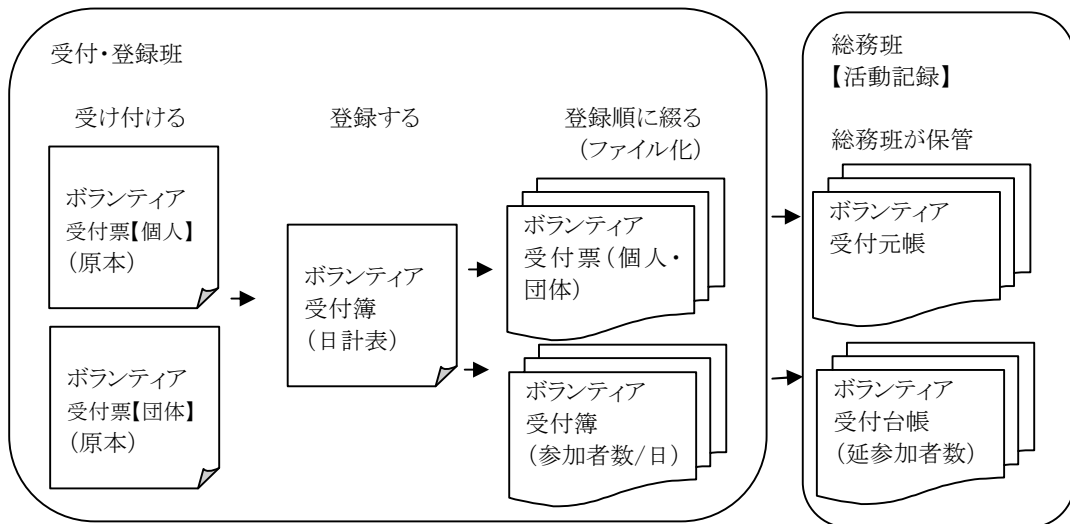
※上記の「センター」は「災害救援ボランティアセンター」を表しています。

(2) 書類の流れ【受付～活動～完了】

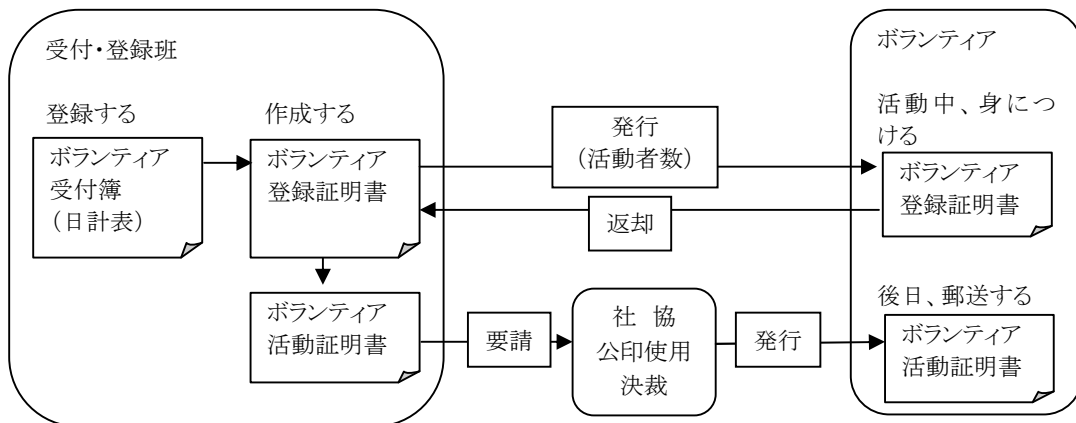
① ボランティア先行受付票



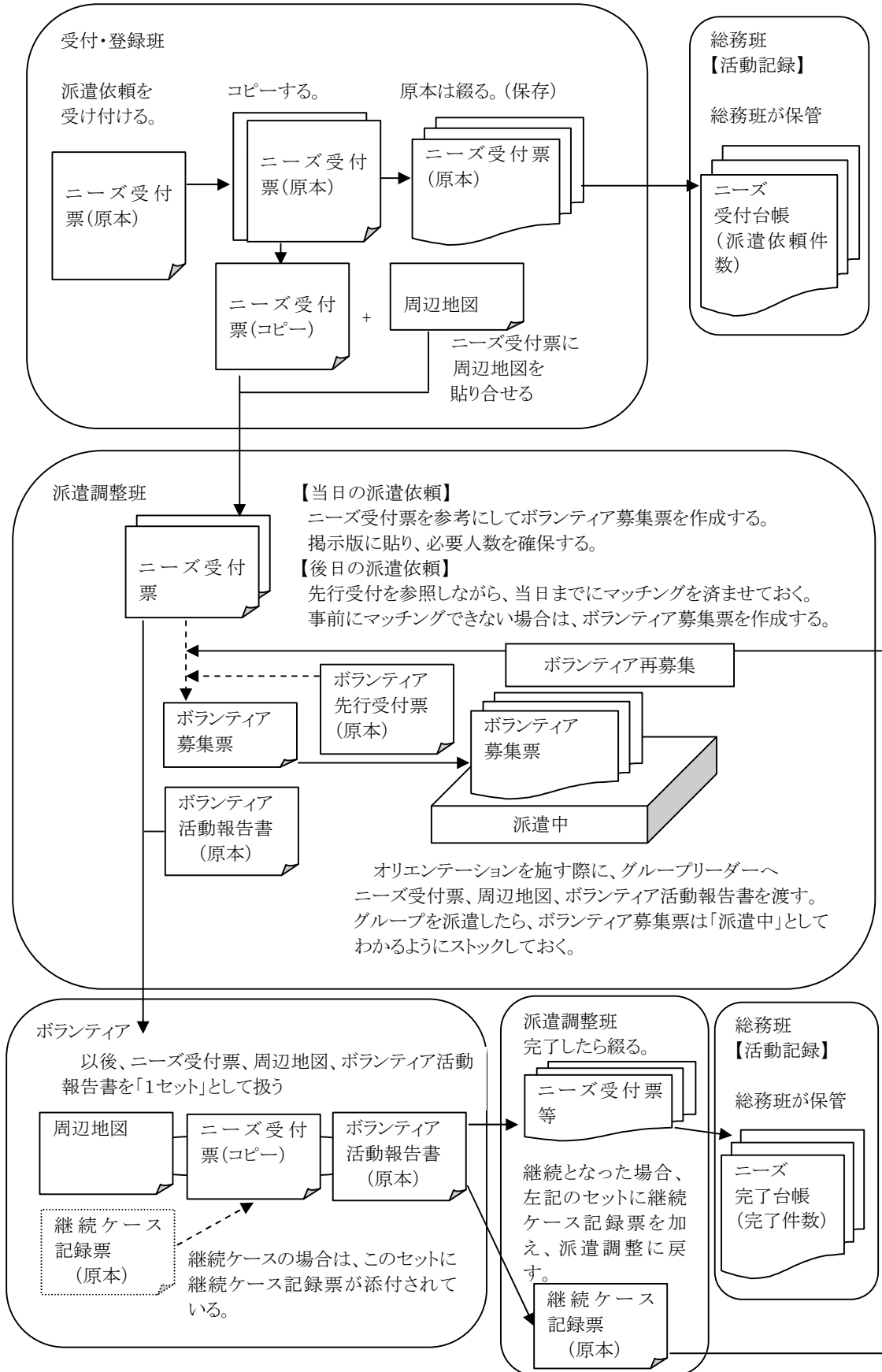
② ボランティア受付票(個人・団体)及びボランティア受付簿



③ ボランティア登録証明書(名札)及びボランティア活動証明書



④ ニーズ受付票、ボランティア募集票、ボランティア活動報告書、継続ケース記録票



Ⅲ 平常時からの取り組み

災害時の混乱を最小限に抑え、迅速に救援ボランティア活動を展開するためには、マニュアルを整備するとともに災害を想定したシミュレーション等の訓練が必要です。また、地域や福祉関係者等との連携により、要支援者等の把握に努めることも重要になります。

1 要支援者のネットワークづくり

(1) 福祉台帳等の整備

災害時において、適切な避難誘導や安否確認、ボランティアによる災害救援活動を行うには、日常的に要支援者（高齢者や障がい者等）の状況を把握し、福祉台帳等を整備しておくことが必要です。

- ① 最新の状況を把握するために、定期的の実態調査等を行うとともに、関係者との連携を強化して情報収集に努めます。
- ② 個人情報取り扱いに留意して関係者等へ情報提供を行い、情報の共有化に努めます。（例：災害福祉救援マップ等の活用）

(2) 小地域での見守り・支援体制づくり

民生児童委員、福祉委員、愛の輪協力員等の協力により見守り活動を推進するとともに、小地域における見守り体制づくりや支援への協力について住民意識の啓発を図ります。

- ① 見守り・支援体制における関係者の共通認識の促進を図るとともに、災害救援ボランティア活動について住民への広報啓発活動に努めます。
- ② 関係者と連携して、日頃から要支援者の生活問題の把握とその解消に努めます。また、地域の危険箇所等については、行政等に改善を働きかけます。

(3) 関係機関・団体との連携

災害時の救援ボランティア活動について、民生児童委員、福祉団体、ボランティア団体等へ周知し、適切な安否確認や救援ボランティア活動が行えるように協力体制を確認しておきます。

2 社協ボランティアセンター機能の充実

円滑なコーディネート業務が遂行できるように、積極的に各種研修会・訓練に参加し、ボランティアコーディネーターの資質の向上に努めます。また、日頃から地域住民が相互に見守り支えあう地域福祉活動（愛の輪運動、いきいきサロン等）の啓発・普及に努めます。