

安平町災害ボランティアセンター 運営マニュアル

(目次)

I 発災時の初動対応	2
(1) 主な流れ	2
(2) 職員の参集	2
(3) 初動	2
(4) 初動後の対応	2
(5) 非常時サービス提供体制	3
II 災害ボランティアセンターの基本的事項	4
(1) 目的	4
(2) 基本理念	4
(3) 基本方針	4
(4) マニュアルの位置づけ	4
III 災害ボランティアセンターの設置運営	5
1 設置について	
(1) 設置判断	5
(2) 設置場所	5
(3) センター設置時の広報	6
(4) 災害対策本部との連絡体制	6
(5) 運営資金	6
(6) 活動資機材	6
(7) ボランティア駐車場・宿泊場所の確保	6
2 運営について	
(1) 組織体制	7
(2) 一日のタイムスケジュール	7
(3) ボランティアセンターのレイアウト	8
(4) 各班の業務内容	9
IV 平時の備え	17
(1) 行政、地元の団体・ボランティア、民間支援団体との連携	17
(2) 見守り用名簿・地図の整備	17
(3) 資機材の整備	17
(4) 災害用ホームページの整備	17
(5) 訓練	17

I 発災時の初動対応

(1) 主な流れ

- ①職員参集
- ②初動対応 (職員の安否確認など)
- ③初動後の対応 (連絡調整・利用者安否確認等)
- ④非常時サービス提供体制 (介護事業部門)
※同時に災害ボランティアセンター設置 (法人本部)

(2) 職員の参集

- ①災害発生時の職員参集基準は次の通りとする。

被害状況	参集対象
・最大震度5強を記録した場合 ・水害等発生または、発生の恐れがある場合で事務局長が必要と判断した場合	事務局長 総合職正規職員 主任訪問介護員
・最大震度6弱を記録した場合 ・水害等発生または、発生の恐れがある場合で事務局長が必要と判断した場合	事務局長 総合職正規職員 主任訪問介護員・サービス提供責任者 一般事務職員 町内の協力団体(可能な場合) ※時間給職員は自宅待機

- ・職員は、自分自身、家族の安全確保、近隣住民の救命措置等を優先するものとする。
- ・集合場所は、早来地区に住む職員は本所、追分地区に住む職員は、追分支所とする。
- ・参集に危険が伴う場合は、テレビ会議などで対策を協議する。
- ・参集にあたっては、天候、道路状況などの安全に留意すること。
- ・事務局長が不在の場合は、参集職員のうち、上位の職の者の判断により行動すること。

(3) 初動

- ・被害状況などの共有
- ・当面の対応の協議
- ・職員全員の安否確認(一斉メール)
- ・役員の安否確認
- ・正副会長との連絡

※当面の対応方針、被害の状況などについて、職員全員に随時メールで一斉配信し、情報を共有する。

(4) 初動後の対応

- (法人本部)
- ・被災現場の状況などの情報収集
- ・災害対策本部からの情報収集(初回本部会議の日時確認)
- ・事務所の復旧作業
- ・道社協、協力団体との連絡

- ・ホームページ等による情報発信(現在、調査中等)

(介護事業部門)

- ・震災発生時などは、可能な場合は、利用者、要援護者の安否確認に協力する。
- ※行政に安易に指示を求めず、協力可能なことを提案する。
- ・安否確認に協力できるヘルパーをリストアップする。
- ・見落としが無いよう、安否確認の状況を名簿などの書面に記録し、行政、ケアマネと共有。

(移送事業部門)

- ・透析通院当日の場合は、利用者の安否を電話で確認する。
- ・透析通院移送については、運転手が勤務可能か確認し、対応できない場合は、代替運転手を確保する。

(5)非常時サービス提供体制

初動対応・安否確認対応の後、非常時の縮小体制で早期のサービス再開に取り組む。

(法人本部)

- ・事務所の早期復旧を行い、職員の活動・連絡の拠点としての機能を維持する。
- ・現金、通帳の紛失・盗難、重要書類の散逸等が起こらないよう管理する。
- ・賃金支払い等の労務業務の維持に努める。
- ・災害ボランティアセンターを設置しない場合は、介護事業部門の後方支援を行う。

(介護事業部門)

- ・サービスの休止及び縮小をする場合の判断、対応方法等については、感染予防マニュアル、異常気象時対応マニュアルを準用する。

Ⅱ 災害ボランティアセンターの基本的事項

(1) 目的

安平町災害ボランティアセンターは、大規模災害等が発生した際に、町内はもとより、道内外から駆けつけるボランティアの受け入れ・派遣などの調整を行い、被災者支援や復旧活動の効果的な展開を図ることを目的とする。

(2) 基本理念

①被災者中心

支援を受けることに慣れていない被災者のニーズを拾い、被災者に寄り添った支援に配慮する。

②地元主体

被害が少なかった住民や地元団体などから無理のない範囲で活動への参加、協力を得て、地域力、防災力の向上が図られるよう配慮する。

③協働

センターの運営について、道社協、市町村社協、協力団体等の参加を得て運営する。

行政、災害ボランティアセンター、社協だけで解決できない課題について、NPO等の民間セクションとの連携により可能な限り解決の方法を探る。

(3) 基本方針

- ・災害に伴う生活課題、行政課題についてボランティア、団体、企業などの協力を得て対応する。
(災害に起因しない生活課題などについては、原則として対象外とするが、行政などとの協議により、福祉的配慮が必要な案件については個別の協議により、対応する場合がある。)
- ・二次災害の危険がない作業、専門的技術が必要ない作業について対応する。
- ・被災に伴い顕在化した生活課題は、フェーズに応じて変化しながら継続するため、センター閉鎖後も含めた継続的な支援が行われるよう配慮する。

(4) マニュアルの位置づけ

平時より役職員、行政、協力団体等とマニュアルの共有を行い、災害ボランティアセンター運営について理解の共有を図るものとする。

また、被災状況が想定と異なる場合は、マニュアルを基本としながらも、とらわれることなく状況に応じた対応をするものとする。

Ⅲ 災害ボランティアセンターの設置運営

1 設置について

(1) 設置判断

安平町社協は、住民の被災状況等から災害ボランティアによる救援が必要であると認められる場合、災害対策本部と密接な連携のもとに協議し、安平町災害ボランティアセンターを設置する。

ただし、下記の規模を超える被災状況の場合は、直ちに災害ボランティアセンターを設置し、災害対策本部及び道社協に報告するものとする。

なお、災害ボランティアセンターを設置した場合であっても被災者のニーズ調査等の結果により、ボランティアの募集を行わない場合がある。

※設置にあたって理事会を開催できない場合は、正副会長と協議すること。

※ボランティア募集にあたっては、二次被害の危険性について考慮すること。

(直ちに災害ボランティアセンターを設置する基準)

災害種別	被災状況
地震	最大震度6強を記録した場合
水害	多数の世帯で浸水した場合で事務局長が必要と判断した場合

(2) 設置場所

安平町災害ボランティアセンターの設置場所は、次の施設を候補とし、災害対策本部と協議の上、決定するものとする。

- ①かしわ館(安平町早来大町41)～センター規模小
- ②ふれあい交流館「みなくる」(安平町早来大町156番地1)～センター規模中
- ③スポーツセンター(安平町早来北進102番地5)
- ④その他(体育館、避難所以外の公民館、グラウンド)

(設置場所の選定の留意事項)

- ・被災地域までの距離、交通事情、被害状況
- ・設置予定の建物の安全性
- ・駐車場
- ・事務所スペース(10～20名程度のスタッフ)
- ・ボランティア待機場所
- ・効率的な人の動線を確保できるかどうか
- ・資材置き場
- ・電気、電話回線、インターネット、水道
- ・トイレ、更衣室(水害等の場合)
- ・長期間継続して使用可能かどうか
- ・サテライトの設置の有無

(3) センター設置時の広報

- ・センターの設置を被災者へ知らせると同時に依頼票を配布する。

- ・ボランティアへ向けたお知らせ
 - ・報道機関等に対するプレスリリース
- ※ホームページ、SNS、チラシ配布など幅広い方法で周知

(4)災害対策本部との連絡体制

センター長は、災害対策本部で毎日行われる全体会議等に出席し、被害状況、復旧活動の状況等の把握及び災害ボランティアセンターの活動状況の報告を行うものとする。

(5)運営資金

安平町災害ボランティアセンターの運営にかかる資金は、下記を活用する。

- ① 北海道共同募金会災害等準備金
- ② 安平町社協の法人運営基金
- ③ 安平町からの補助金
- ④ その他(企業や個人からの寄付金、支援Pによる支援金)

(6)活動資機材

- ・社協は、平時より災害ボランティアセンターの運営に必要な資機材の確保に努めるものとする。
- ・災害ボランティアセンター設置を決定した場合は、速やかに次の必要物品の確保を行うものとする。

【センター運営資材】 ※☑→備蓄あり(備蓄数/必要数)

至急用意 ☐携帯電話・スマホ(10台以上) ☐モバイルWi-Fi(2~3台) ☐タブレット
 ☐地図(紙) ☐オンライン地図 ☐ワゴン車(5台程度) ☐トラック(2台程度)
 ☐軽トラ(3台程度) ☐仮設トイレ(トイレ使えない場合)
 ※行政・道社協・**ライオンズクラブ**等を通じて支援企業に手配を要請する。

- 事務スペース ☑テント(6/6) ☑机・イス ☐棚・ロッカー類 ☑看板 ☑のぼり旗
 ☐ホワイトボード(マッチング大2・中1・連絡事項大1・資材発注小1・車両管理小1・受付大1)
 ※ホワイトボード不足の場合は、ホワイトボードシートを使用。
- 通信機器等 ☐固定電話(複数回線) ☐FAX ☐携帯電話充電器 ☑パソコン(3/10)
 ☑プリンター ☑カラープリンター(1/1) ☐大型モニター ☑ルーター(2) ☑テレビ
 ☑スイッチングハブ(1) ☑LAN・USBケーブル ☐トランシーバー ☐ラジオ
- 資機材 ☐印刷機 ☐コピー機 ☑延長コード ☑カメラ ☑ラミネーター ☑ドラムコード(2/2)
 ☑発電機(1) ☑ガソリン缶 ☐懐中電灯 ☐充電機 ☑ヘルメット
 ☑カラーコーン(4/15) ☑ポータブルストーブ(4) ☑灯油缶(4) ☐給油ポンプ ☑給水缶(10)
- 事務用品 ☐筆記用具 ☐セロテープ ☑はさみ ☑カッター☑ホッチキス ☑パンチ ☑ペン立て(4)
 ☑書類トレー ☑釣銭トレー ☑コインケース ☑電卓 ☑クリアファイル
 ☐カッターボード ☐付箋(各種・各色) ☑クリップボード ☑画鋏 ☑クリップ
 ☐マグネットフック ☑メジャー(6) ☑ブルーシート ☐社協受付印 ☐マグネットシート
- その他 ☐スタッフビブス(ジャンパー、腕章、名前シールなど) ☑タオル ☑軍手 ☐救急箱
 ☐電話帳 ☐ゴミ分別ガイドブック ☐灰皿(喫煙場所の確保)
- 消耗品 ☐コピー用紙 ☐模造紙 ☐色マジック(油性・水性) ☐ガムテープ(布・紙)
 ☐養生テープ

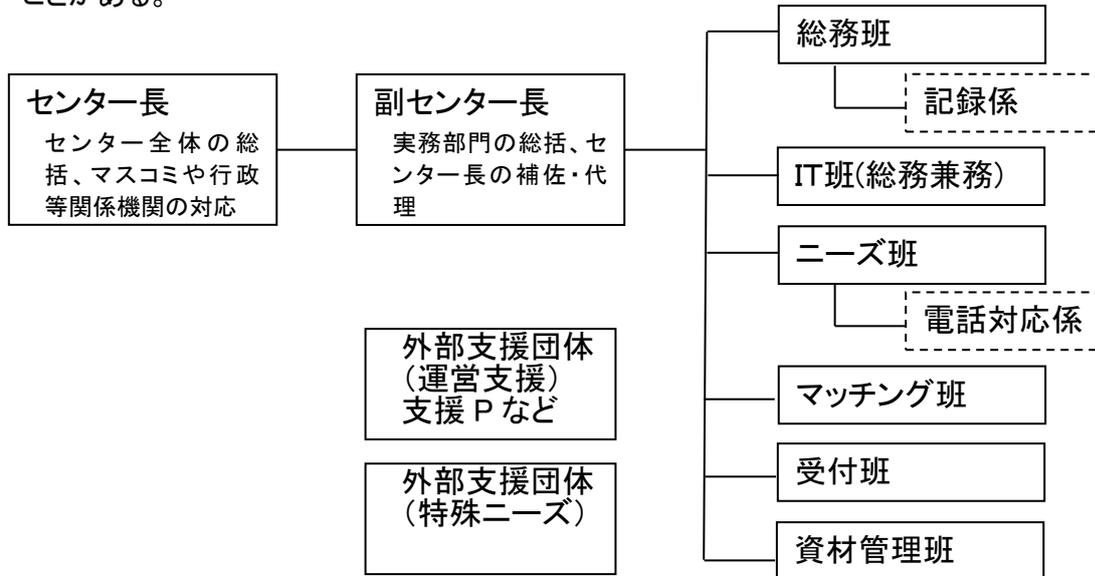
(7)ボランティア駐車場・宿泊場所の確保

- ・募集人員を想定しボランティア用駐車場を確保する。
 - ・駐車場看板の作成、誘導員の係の配置。
 - ・ボランティア宿泊場所、車中泊指定場所などが確保できる場合は、あらかじめ確保する。
- ※住民の迷惑、ボランティア同士のトラブルにならないよう留意する。(飲酒・騒音等)

2 運営について

(1)組織体制

次の班を設置する。ただし、災害の規模や人員状況により兼務、または担当業務を細分化することがある。

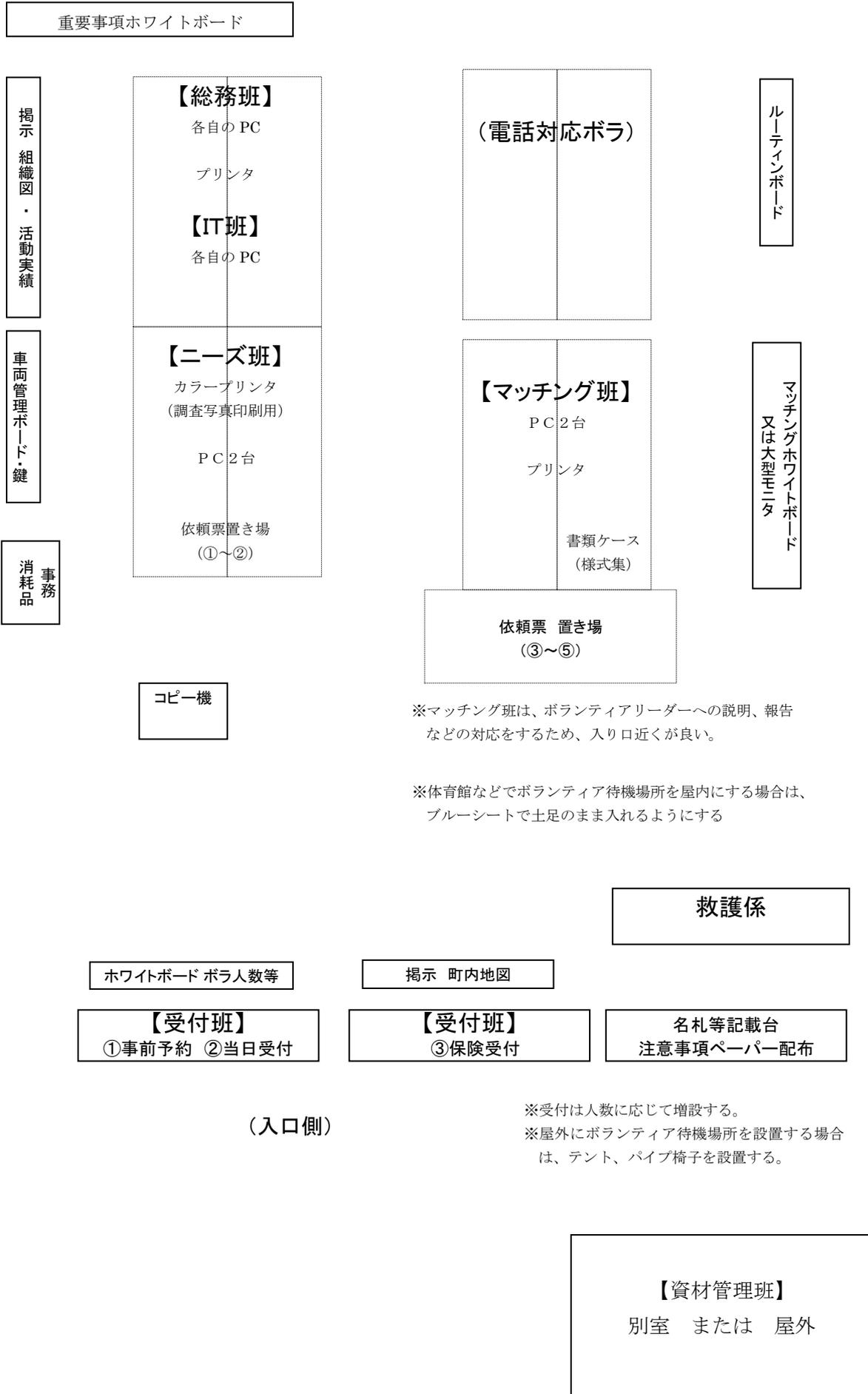


(2)一日のタイムスケジュール

時間	ボランティア	運営スタッフ	備考(注意点)
8:00		・全体ミーティング・班ミーティング ▽本日のスタッフ紹介 ▽スタッフ役割確認 ▽本日の活動確認 ▽その他(留意事項等)	
8:30	・受付	受付班…参加者受付・ボラ保険・問合せ対応	
9:00	・オリエンテーション ・マッチング ・グループピング	地元職員…オリエンテーション マッチング班…マッチング・依頼内容説明・留意事項説明 資材班…資材貸出	一番慌ただしい時間帯なので、随時人数不足の班に協力する
9:30	移動・現地活動	ニーズ班 …現地調査 マッチング班…依頼先訪問日程調整・進捗管理	
12:00	休憩・昼食	休憩・昼食	
13:00	現地活動	ニーズ班 …現地調査 マッチング班…依頼先訪問日程調整・進捗管理	
15:30		ボランティア戻り対応準備	
16:00	・センター戻り ・活動報告書提出 ・解散	マッチング班…活動報告書受理と聞き取り 資材班…資機材返却対応	
18:00		・全体ミーティング・班ミーティング ▽各班申し送り ▽翌日スタッフ役割分担 ▽活動終了スタッフ紹介 ▽その他(留意事項等)	
19:00		・後片付け／終了	

※猛暑、冬季による活動時間の短縮等、柔軟に変更する。

(3) ボランティアセンターのレイアウト



※マッチング班は、ボランティアリーダーへの説明、報告などの対応をするため、入り口近くが良い。

※体育館などでボランティア待機場所を屋内にする場合は、ブルーシートで土足のまま入れるようにする

※受付は人数に応じて増設する。
 ※屋外にボランティア待機場所を設置する場合は、テント、パイプ椅子を設置する。

(4)各班の業務内容

※活動時は、このマニュアルを参考にして、班ごとの具体的な作業マニュアルを作成し、後任スタッフに引き継いでいくこと。また、各班において、状況の変化に応じて、随時作業マニュアルの更新を行うこと。

【総務班】

- ① センターの体制の整備
- ② 災害対策本部、道社協、関係機関との調整
- ③ 広報・マスコミ対応
- ④ 運営スタッフの水・食料の確保
- ⑤ スタッフミーティングの開催
- ⑥ 運営スタッフの体制表作成
- ⑦ 被災者ニーズの調査・発掘
- ⑧ 自治会・町内会との連携
- ⑨ 活動用資機材(業者発注)・車両の調達
- ⑩ プロジェクト型活動の企画
- ⑪ センター電話番号・避難所電話番号等の一覧作成

(記録係)

- ① 活動日報(主な活動、人数、件数、スタッフ名簿)作成・報告
- ② 定時プレスリリース(掲示)
- ③ 会議記録
- ④ 写真記録・運営記録
- ⑤ フェイスブック
- ⑥ 重要連絡事項のホワイトボード記載

(活動頻度)

・最盛期は毎日運営し、状況に応じ土日限定の運営などに見直しをする。

(悪天候時の活動)

・悪天候が予想される場合は、活動を休止する。

(広報活動)

センター設置の有無にかかわらず、問合せが殺到しないよう積極的な情報発信を行う。
※活動初期は、住民対応を優先させるため町外向け広報に問合せ電話番号を掲載しない。

①ホームページ

- ・被災者向け情報
- ・ボランティアの募集状況、参加の仕方、活動の流れ、留意事項、よくある質問
- ・予約登録システムのリンク
- ・高速道路ボランティア車両申請の方法

②Facebook 等

- ・リアルタイムな活動状況情報の発信

・ボランティアの募集

③プレスリリース

・活動人数、件数、主な活動内容など定時的に報告。

④チラシ

・依頼方法、住民向け問合せ電話番号などをチラシにより周知。

・避難所、給水所などへの配布

・全戸ポスティング

⑤あびらチャンネル

(プロジェクト型活動)

①全戸ポスティング

※行政・団体による支援情報を収集し、積極的な情報提供を行う。

②全戸訪問ヒアリング

③ローラー作戦(10名程度のチームを作り、訪問と同時に対応)

※被災状況に応じ、二次被害の危険性を考慮する。

④高齢者世帯安否確認

【IT班】

- ① パソコン、プリンタの設置、モバイルWi-Fi、LANの設定
- ② データ共有フォルダの作成・整理(通信が安定している場合はクラウドを使用)
- ③ スマホアプリの設定(google フォト、IP無線アプリなど)
- ④ 広報・情報発信(ホームページ、SNS、チラシ等、Q&Aの作成)
- ⑤ 予約システムによるボランティア募集、ニーズ募集、メール配信
- ⑥ 予約システムによるボランティア受付名簿の作成
- ⑦ スタッフへIT機器使用方法の周知
- ⑧ メールでの問い合わせ対応

(IT 班の留意事項)

- ・通信状況が安定している場合は、インターネットを通じた予約システムを活用した事前登録制とし、通信状況が安定していない場合は、当日受付制とする。
 - ・無線アプリのインストール手順書などを別途作成する。
 - ・データ共有フォルダは、班別のフォルダの他、マニュアル、様式等のフォルダを作成し、人員交代してもスムーズに引き継がれるようフォルダの分類に留意する。
 - ・通信状況が安定している場合は、ファイル共有などにクラウドを活用する。
- ※IT 班の PC にはファイルを同期して通信不能の場合に備える。
- ・通信が安定していない場合は、LAN によるファイル共有の設定を行う。

(PC のフォルダ分類)

- 01-1 総務班 01-2IT 班 01-3 プロジェクト 01-4 避難所支援
- 02-1 受付班
- 03-1 ニーズ班
- 04-1 マッチング班
- 05-1 資材管理班(物資・車両・電話)
- 06-1 名簿・地図 006-2 写真 6-3 マニュアル 06-4 様式

【受付班】

- ① ボランティアの当日の受付・留意事項の配布
- ② ボランティア数の集計・受付名簿のファイリング（データまたはペーパー）
- ③ ボランティア活動保険の加入受付、手続き
- ④ 名札等の着用依頼
- ⑤ 待機場所への案内、誘導
- ⑥ ボランティア活動証明書発行・ボランティア車両証明書（NEXCO東日本）の押印
- ⑦ 軽微な質問・相談等の対応（重要案件は総務班などに引き継ぐ）
- ⑧ 救護（病気・けがへの救急対応・夜間休日病院の掲示）
- ⑨ 駐車場の誘導（他班スタッフ・ボラなどに協力依頼）
- ⑩ 小口現金の経理・管理

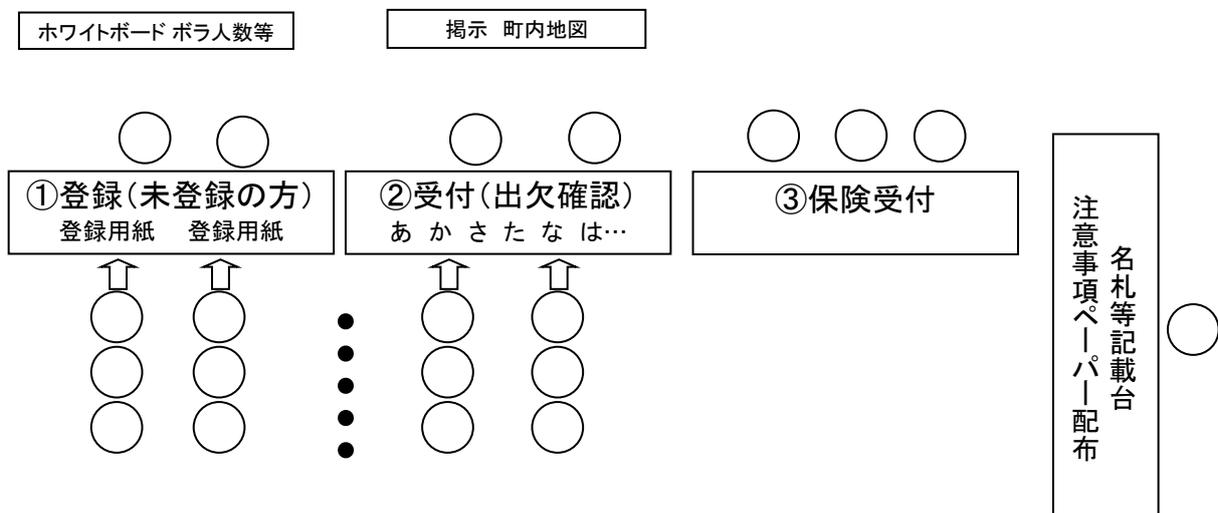
（受付用物品）

- ・筆記用具 ・スタンプインク ・釣銭 ・コインケース ・ドッジファイル
- ・ボランティア保険申込書 ・受付印（ボラ保険）
- ・ボランティア証明書（押印済） ・災害ボラセンのぼり ・地図 ・救急箱
- ・掲示物（受付・保険・名簿記載台・今日の人数・受付説明・忘れ物・入口・出口）
- ・名札 ・ボラ用ビブス ・注意事項用紙 ・マジック ・ゴミ袋（名札用） ・ノート PC

（手順等）

- ・事前登録がない人は、WEB登録してもらうか、登録票（ペーパー）に記載してもらう。
- ※当日受付した登録票は、データ入力し、ファイリングする。
- ・予約制の場合は、五十音順名簿を作成し、各自マーカで名簿にチェックしてもらう。
- ・当日受付制の場合は、登録票記載スペースを拡大する。
- ・人数多い場合は、入り口・出口の動線をパイロン・ロープなどで確保する。

（受付配置図） ※予約制の場合



【ニーズ班】

1名は事務所に常駐し、依頼票受付の管理を行い、その他の者は、現地調査を行う。

※ケアマネ等相談援助職のボランティアがいる場合は、社協職員とのペアによる現地調査スタッフを依頼する。

- ① 依頼票リストの入力(受付時・現地調査完了時)
- ② 依頼者と現地調査日程の調整
- ③ 現地調査
- ④ 作業指示書の作成、マッチング班への引継ぎ(作業時間、必要人数、必要資材・車両、緊急度、現場写真、地図等)

(電話対応係)

- ・最盛期には、電話対応マニュアルを作成し、ボランティアによる電話対応係を設置する。
- ・マニュアルで対応できない相談・問い合わせ、緊急を要する案件は、各班につなぐ。

(ニーズ調査に伴う留意事項)

- ・火災保険(水害・地震特約など)・家財保険に加入している場合は、片付け作業を行うことにより、被害状況が確認できず保険給付を受けられなくなる場合があるため、保険会社に確認するよう伝える。(保険会社からは写真を残しておくよう指示がある場合が多い)

(主なボランティア活動の内容)

①一般ボランティア

- ・ポスティング
- ・片付け、泥だし
- ・救援物資の仕分け、運搬
- ・公共施設の片づけ(図書館・資料館・自治会館など)
- ・防犯パトロール
- ・がれきの片付け
- ・センター運営補助(電話対応・データ入力)
- ・ヒアリング

②長期継続ボランティア

- ・ボランティアリーダー
- ・役場ルーティン業務

③地元ボランティア

- ・センター運営補助(受付、資材)
- ・ボランティアリーダー
- ・ヒアリング、ポスティング

④専門ボランティア

- ・医療系～救護
- ・相談援助職系～現地調査、ヒアリング
- ・介護系～介護支援、福祉的案件、福祉施設支援
- ・建築系～現地調査
- ・運転系～トラック運転、高齢者等移送(センター車両を使用)

平成30年胆振東部地震の募集内容

- ・炊き出しサポート
- ・避難所移転支援
- ・救護ボランティア(医師・看護師)
- ・家屋の状況調査(建築資格者・大工)
- ・電話対応・受付補助(電話対応経験者)
- ・データ整理作業(PC作業)
- ・家屋清掃等
- ・町内中高生限定ボランティア
- ・保育ボランティア
- ・トラック運転手(ゴミ運搬)
- ・震災ゴミ分別作業
- ・住民ヒアリング
- ・子ども園園庭復旧作業
- ・子ども園風倒木撤去作業
- ・引っ越し作業
- ・引っ越し作業(軽トラ提供)

(対応可能な例・対応できない例)

○危険・過酷な重労働

- ・屋根の上などの高所作業
～ボラセン対応は不可。技術系ボランティア団体または専門業者を紹介。
- ・大きく損壊している建物内での作業
～建築系ボランティアによる再調査。
- ・大量の土砂や倒壊した建築物の撤去作業
～専門業者を紹介。

○専門技術が必要な作業

- ・家屋等の修繕
～釘、ねじ止めなど、簡易的な対応が可能なものは、建築系専門ボランティアにより対応、または、技術系ボランティア団体を紹介。本格的修繕については、建築系専門ボランティアによる助言等の相談対応は可。
～屋根のブルーシート張りについては、建築系専門ボランティアと安全対策などを協議し、体制構築する。

○生業に関わる支援

- ・壊れた商品や崩れた商品の片付け
～小規模事業所の再開に必要な片付け作業は対応可。販売など通常、従業員が行う作業は対応不可。
- ・台風などにより損壊したビニールハウスの片付け
～ビニールはがし、ビニールの張替えの手伝いなど、復旧に関わる部分は対応可。(農業共済の適用について町産業経済課へ確認)
- ・農家の収穫作業
～ボラセン対応は不可。ヒアリングを行い、災害に伴う作業量の増大、災害に伴う本人、家族のケガなどの事情があり、出荷が間に合わないなど緊急的な対応が必要な場合は、協力団体などの紹介を行う。

○送迎支援

- ・通院等の送迎
～センターの車両等、任意保険対応が可能な車両を使用し、2種免許所持者などによるボランティア送迎は可。

○その他

- ・福祉的配慮が必要な案件
～ゴミが散乱しているなど、災害に伴い顕在化した案件については、個別に行政と協議を行うなどして、対応を検討する。
- ・居住していない家屋などの清掃
～居住している方が優先となるため、大型家具は対象外とし、割れた食器の片づけなど、限定的な範囲での対応を行う。

(災害ゴミに関する情報)

- ・役場住民生活課と分別・排出方法を打合せ、住民、ボランティア、NPOへの周知に協力する。
- ・環境省災害廃棄物対策情報サイトを参考にすること。(災害直後に発出される自治体向け通知等が掲載)

【マッチング班】

- ① 依頼者との連絡調整
- ② 作業指示書の組み合わせ・車両・人数などの調整
- ③ オリエンテーション
- ④ ボランティアとニーズのマッチング、グループ編成、活動場所の説明
- ⑤ 無線機(スマホ)の貸し出し、通信テスト

※無線機貸し出しの際は、リーダーに物品貸出票に記入してもらい、出発前に資材管理班に提出。

※長期継続ボラのリーダーは各自のスマホにアプリ設定

- ⑥ 送り出し
- ⑦ 進捗管理(作業が早く終了したところから遅れているところへ調整)
- ⑧ ボランティアからの活動報告書受理と聞き取り
- ⑨ 依頼票リストの入力(完了・継続・キャンセル)

マッチングボード(個人依頼)

No	依頼者	住所	タスク	人数	備考	No	依頼者	住所	タスク	人数	備考

マッチングボード(ルーティン)

No	依頼内容・場所・時間	人数	備考

依頼票管理 BOX

		←ニーズ班 マッチング班→			
		②現地調査待ち 緊急性高	③マッチング(日程調整) 緊急性高	④対応待ち (今日対応)	⑤作業継続 (入力待ち)
		②現地調査待ち	③マッチング(日程調整)	④対応待ち (明日対応)	⑤完了(ルーティン) (入力待ち)
①受付 (入力待ち)	②外部団体紹介	③マッチング(日程調整) (依頼者都合)	④対応待ち (明後日以降)	⑤完了・キャンセル(個人) (入力待ち)	
依頼票にナンバリングし、リスト入力したら②へ	現地調査が終わったら③へ	依頼者へ連絡し訪問日決まったら④へ	活動当日、マッチングでボラリーダーに渡し、完了報告受けたら⑤へ	・リスト入力終わったら⑤へ ・作業継続は③または④へ	

※受付時にニーズ班が依頼票リストに入力し、ナンバリングする。

※完了・キャンセル分は、マッチング班が依頼票リストに結果、人数等などを入力し、番号順にファイルに綴る。(個人・ルーティン別)

(オリエンテーションにおける主な説明事項)

- ・支援へのお礼、現在の被災地の状況。
- ・安全に十分気を付けること。無理なことを頼まれた場合は断ること。
- ・センターから指示のない作業を頼まれた場合は、センターの指示を仰ぐこと。
- ・道路状況に注意すること。
- ・判断に困った場合は、グループリーダーを通じてセンターに連絡すること。
- ・休憩、水分補給など体調管理に留意すること。
- ・ボランティアであることがわかるように名札シール等を貼ること。
- ・活動終了後は、ネームシールを返却すること。

【資材管理班】

- ① 活動用資機材・物資の調達
- ② 活動資機材の貸し出し
- ③ 車両の貸出
- ④ 無線機の貸出

(貸出時)

- ・事前にすべてのグループに貸し出す基本セットをコンテナごとに作成する。(救急セット・軍手など)
- ・1グループずつ順番に対応する。
- ・貸出は、必ずリーダーを通して、貸出物品管理票へ貸出物品を記載、提出してもらう。
- ・使わなかった消耗品についても返却してもらうよう説明する。

(返却時)

- ・ボランティアリーダーからコンテナ、資材、消耗品を受け取る。
- ・汚れがある場合は、洗い用の桶を設置し、帰ってきたボランティアに洗って干してもらう。
- ・返却確認したらスタッフは、貸出物品管理票にサインする。

(調達)

- ・調達が必要な資材は、発注用ホワイトボードに品目、数量などを記載する。
- ・翌日の活動に間に合うように早めに発注する。
- ・消耗品関係の買い出しは、他班スタッフの協力を依頼する。

発注用ホワイトボード

現地買出	業者発注
バインダー 10 個	ゴミ袋 70ℓ 1000 枚
クリアファイル 100 枚	水ポリタンク 20ℓ 20個

※数量少なく、一般に購入可能なものは現地買出(近隣市町含む)

※多量・高額機材の発注、車両等のレンタルは、総務班で行う。

Ⅲ 平時の備え

(1) 行政、地元の団体・ボランティア、NPO等民間支援団体との連携

① 行政との連携

・安平町地域防災計画における災害ボランティアセンターの運営の位置づけ、災害対策本部との情報の共有について協議する。

② 自治会町内会・地元ボランティアとの連携

・センター運営及び被災者生活支援にかかわっていただけるよう平時から啓発活動や連携体制の構築に努める。

③ 民間支援団体との連携

・平時から道内外の災害支援団体の情報収集を行う。
・協力団体との災害支援協定を締結するなど、連携体制の構築に努める。

(2) 見守り用名簿・地図の整備

・平時の見守り活動に使用している名簿、地図を災害時にも活用できるよう整理を行い、関係団体と共有する。

(3) 資機材の整備

センター運営に必要な資機材は、可能な範囲で平時より備蓄する。

(4) 災害用ホームページの整備

災害時にすぐに公開できるよう平時から災害時公開用のホームページを整備する。

(5) 訓練

定期的にセンターの立ち上げ訓練を行い、必要に応じマニュアルの見直しを行う。

No.

ボランティア依頼票

(年 月 日提出)

フリガナ 依頼者氏名		携帯電話	
		自宅電話	
現在いる 場所			
依頼者住所	安平町		
世帯の 特殊事情	一人暮らし 高齢者のみ 障がい者 乳幼児		

依頼内容	
------	--

○対応可能なこと : 災害に伴うお困りごと (住宅の片づけ・家具の移動・ゴミの分別・水の運搬など)

○対応できないこと : 危険な作業・専門的技術が必要な作業・営業に関わること・過度に過酷な作業など

※営業にかかわる依頼でも、復旧のための商店の片づけなどは対応できる場合がありますのでご相談ください。

(ボランティアセンター記載事項)

現地調査日 月 日 時 担当

調査結果	
可否	
緊急度	
作業内容	
必要人数	
必要資材	
車両	
など	

簡単な作業指示は、依頼票の「センター記載欄」を活用してください。

依頼票 No.

作業指示書

対応日 月日 () 時間 AM・PM・フリー

依頼者 様

住所

電話 0145-

ボランティア 名

必要資材

【作業内容】

.

【留意事項】

.

〇／〇()

依頼者	住所	人数	タスク	備考	車両	リーダー
〇〇	早来新栄	6	③ゴミ捨て		役場2t ステップ	〇〇 090-0000-0000
〇〇	遠浅		②・・・の移動			
〇〇	早来北町		①ゴミ捨て			
合計		6				

※WEB 登録できない場合はこちらの用紙を利用してください。(初回のみ)



ボランティア登録票

※項目を記入または該当するものを○で囲んでください。

フリガナ 氏名		性別 男・女	年齢 歳
自宅住所	〒 _____ - _____ 都道 市区 府県 町村		
携帯電話		ボランティア 活動保険	加入済 ・ 未加入
メールアドレス	※正確に記載し、0(ゼロ)とO(オー)、2とz、bと6、qと9など、間違えやすい文字は、上にふりがなをふってください。 _____ @ _____		
緊急連絡先	(氏名・電話)		
所有車の活 用について	活動に使用してもよいですか？	車 種	
	はい / いいえ	(軽自動車・普通車・ワゴン車・軽トラック・バス ・その他)	

※所有車で活動中の車輻事故に関してはご自身が加入されている自動車保険でご対応をお願いいたします。

資格や機材 について	ボランティア活動に関わる特殊な技術や資格、機材をお持ちの方はこちらにご記入ください。 例) 看護師、大工、震災ボランティア経験の有無、大型トラック、パワーショベル、高圧洗浄機など
---------------	--

※個人情報、安平町社会福祉協議会が安平町災害ボランティアセンターに関する業務及びボランティア活動保険加入に関する業務以外に利用いたしません。

※ご不明な点は、安平町災害ボランティアセンターまでお尋ねください。

月日()受付名簿

あ

か

(名簿にお名前が無い方は余白に記載してください)

ボランティアの皆さんへ大切な事なので必ずご一読ください

安平町災害ボランティアセンター

【ボランティアの心構え】

- 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。相手に合わせて無理強いしないように活動してください。
- 活動中に知れた個人情報、外部に漏らさないようにしましょう。

【活動中の注意事項】

- 危険な活動、企業の営利活動、政治・宗教活動への手伝いは断ってください。
- 道路状況や落下物など、被災地ではどのような危険があるかわかりませんので、移動、作業にあたっては、十分安全に留意してください。
- 依頼者やリーダーから頼まれても各自の判断で、危険と感じる活動、体力的に無理な活動はしないでください。
- ビブスやネームシールなどにより、一目でセンターから依頼を受けたボランティアだとわかるようにしてください。
- 1 時間に 10 分程度の休憩を取りましょう。水分や塩分もしっかり取ってください。
- 飲み物、昼食は各自で用意してください。
- “ごみ”と判断する前に、必ず依頼者に確認を取ってください。
- 謝礼は受け取らないでください。お茶やジュースなどの御好意は気持ちよく頂きましょう。
- 自分の持ち物は自分で管理してください。
- 喫煙は指定の場所をお願いします。
- 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。
- 活動はグループをつくり、グループリーダー・サブリーダーを決めて活動します。判断に迷うことはリーダー・サブリーダー、本部スタッフに相談してください。

【作業場での事故やケガ】

- 事故やケガが発生した場合は、ご加入のボランティア活動保険の適用範囲内で補償されますので、必ず本部にお申し出ください。

【活動先から戻ったら】

- リーダーの方は「活動報告書」を書いてください。

【その他】

- 16時30分までに災害ボランティアセンターに戻れない場合は、本部に連絡してください。

【センターへの連絡電話番号】

- ケガをしたとき、判断に迷うことがあったときは、すぐに本部まで連絡してください。

センター本部 070-



ボランティア活動の流れ

時間	内容
08:30～	ボランティア受付開始（9:00 まで） 作業準備
09:00～	オリエンテーション開始 マッチング（作業割） グループ分けとリーダーの選任
09:30～	作業開始 こまめに休憩を取り、水分補給をしてください 状況に応じて「ヘルメット」「ゴーグル」「マスク」を着用！ 無理なく、皆さんでチームワークよく作業をしてください
12:00～	昼休憩 チームごとに休憩場所を話し合い、適宜休憩を取ってください。 ボランティアセンターにお戻りいただいてもOKです。
13:00～	作業再開
16:00～	作業終了準備（16:30 までにボランティアセンターへお戻りください。） 活動先からお帰りの際には、資機材や私物の忘れ物をご確認ください。 チームごとに活動のふりかえり 資機材の返却を行い、リーダーは活動報告書を提出してください。

=== お知らせ ===

- ・ボランティア活動証明書発行を希望の方は、活動終了後、受付にお申し出ください。
- ・高速道路ボランティア車両証明書の押印が必要な方も、活動終了後、受付にお申し出ください。

(水害の場合)

=== 床下作業を行う際の注意 ===

- 床下や屋外に消石灰を撒く場合は、水気のない乾いた状態であることを確認してください。水分に反応すると強いアルカリ性（粉状の場合でも強アルカリ性です）になり、皮膚に付着すると火傷に似た症状になる場合があります。
- 床下や壁面の断熱材にはグラスウールが使用されている場合が多く、吸引した場合は健康を害することもあります。
このため、床下の泥だし、消毒などを行う場合は、「ヘルメット」「ゴーグル」「マスク」「耐水のキャパ」を必ず着用し、その他必要と思われるものを装備してください。

災害ボランティアがお手伝いします

【安平町災害ボランティアセンター】

【災害に伴うお困りごとのお手伝いをします】

- ・住宅、車庫などの片づけ
- ・災害ゴミの分別、掃除
- ・家具の移動
- ・水の運搬など

※危険な作業・専門的技術が必要な作業・営業に関わること・過度に過酷な作業などはお断りさせていただく場合があります。その際には、他の機関をご紹介するなどさせていただきます。

※営業にかかわる依頼でも、小規模事業者の復旧のための片づけなどは対応できる場合がありますのでご相談ください。

ご利用の流れ

お申し込み

現地確認

(スタッフが伺います)

派遣日程調整

ボランティア派遣

- 費用は無料です
- 依頼者お立合いのもと活動をさせてください
- 作業前に現場の写真撮影をお勧めします
(地震保険・家財保険の請求の証拠資料等のため)
- 必ずしもご希望の時間に添えるとは限りません

【WEB 申込み】

WEB からのお申し込みの場合は

[こちらから→](#)

安平町災害ボランティアセンター (安平町社会福祉協議会)

裏面の依頼票をセンターにお届けいただくか、お電話、WEBでお申し込みください。

場所 ●●●●●● / 受付時間 09:00～16:00

受付専用番号 **070-0000-0000**

ボランティア活動証明書

年 月 日

住所 _____

氏名 _____

安平町災害ボランティアセンター
社会福祉法人 安平町社会福祉協議会
会長

上記の者は、安平町災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして下記のとおり活動したことを証明します。

記

1 災害名	
2 活動地域・場所	安平町
3 活動期間	年 月 日 ~ 年 月 日
4 活動内容	
5 備考	

ボランティア活動報告書

活動日時	月 日 () 開始 : 終了 :
報告者	リーダー TEL
活動人数	
依頼者名	
活動場所 (住所)	
活動内容	
作業状況	<p style="text-align: right;">※未完了の場合や追加の依頼があった場合は、依頼内容や状況を記載してください。</p> <p style="text-align: center;">完了</p> <p style="text-align: center;">未完了(継続)</p> <p style="text-align: center;">追加依頼</p>

リーダーのみなさんへ

- 依頼者への文書・・・活動前に依頼者にお渡しし説明をお願いします。
- グループ名簿・・・出発前に作成し、本部に提出。
- 貸出物品管理票・・・資材受け取り、出発前に資材担当スタッフに提出。
- 活動報告書・・・終了後、依頼票ごとに作成。

(留意事項)

- ・現地でセンターからの指示の無い作業を頼まれた場合は、センター本部へ問い合わせてください。
- ・グループ単位で行動してください。
- ・途中、休憩を取りながら活動してください。
- ・鍵や財布等の貴重品の管理に注意を促してください。

(出発前に本部に提出願います)

グループ名簿

活動日 年 月 日

依頼者 _____

No.	氏名	車 ※運転の場合○	無線所持者
1	(リーダー) (携帯)	センター車両 自家用車	
2	(サブリーダー) (携帯)	センター車両 自家用車	
3		センター車両 自家用車	
4		センター車両 自家用車	
5		センター車両 自家用車	
6		センター車両 自家用車	
7		センター車両 自家用車	
8		センター車両 自家用車	
9		センター車両 自家用車	
10		センター車両 自家用車	
11		センター車両 自家用車	
12		センター車両 自家用車	
13		センター車両 自家用車	

私たちは安平町災害ボランティアセンターから来ました

<御理解いただきたいこと>

- 特別な技術を持たない一般のボランティアが作業を行います。
危険を伴う作業・専門技術が必要な作業は対応できません。
- お礼は不要です。ボランティアは各自で食事の準備をしています。
- 1時間に1回・10分程度は休憩します。
- トイレをお借りする場合があります。
- 当初の依頼になかった作業は、日を改めて対応します。
(再度、調査担当スタッフが現地確認に来ます。)

【安平町災害ボランティアセンター】

再度の依頼やお問合せは、下記までご連絡ください。

住所:安平町早来大町156-1 ふれあい交流館みなくる

電話:070-

※出発前にスタッフに提出してください。

貸出物品管理票

____月____日 リーダー名_____

携帯電話_____

物品名	数量	物品名	数量
基本セット			
無線機(No.)			
スマホ(No.)			
携帯()			
車輛()			

返却確認()

安平町災害ボランティアセンター活動日報

記録者 :

月 日 () の活動状況				
ボランティア人数 人 (累計 人)			活動件数 件 (個人 件・ルーティン 件)	
個人ニーズ累計			ルーティン累計	
受付総数	活動対象	完了件数	対応待ち	完了件数
件	件	件	件	件
主な活動内容				

明日 月 日 () の活動予定				
ボランティア募集予定人数 人			活動件数 件 (個人 件・ルーティン 件)	
主な活動				

運営スタッフ	地元 道社協 応援社協 支援団体
ボランティア 募集範囲	
その他、気づいたこと	

安平町災害ボランティアセンター報道発表

月 日 時発表

月 日 () の活動状況				
ボランティア人数 人 (累計 人)		活動件数 件 (個人 件・ルーティン 件)		
個人ニーズ累計			ルーティン累計	
受付総数	活動対象	完了件数	対応待ち	完了件数
件	件	件	件	件
主な活動内容				

明日 月 日 () の活動予定				
ボランティア募集予定人数 人		活動件数 件 (個人 件・ルーティン 件)		
主な活動				

※ルーティン～行政・団体などからの継続的的案件

※受付総数－活動対象の差は、依頼者からのキャンセルやボランティア対象外の案件（業者等の対応）

※対応待ちは、依頼者の都合による日付指定の案件を含む