

池田町災害ボランティアセンター
設置・運営マニュアル

令和3年11月

社会福祉法人池田町社会福祉協議会

【 目 次 】

(1) 池田町災害ボランティアセンターの基本的事項

はじめに	1
1) 目 的	2
2) 機 能	2
3) 組 織	2
4) 基本方針	3

(2) 池田町災害ボランティアセンターの設置運営

1) 平時の備え	3
2) 初 動	4
3) 池田町災害ボランティアセンターの設置について	5
4) 池田町災害ボランティアセンターの設置場所について	5
5) ボランティアの募集の範囲について	6

(3) 池田町災害ボランティアセンターの運営について

①組織体制	8
②センターの1日のスケジュール	8
③センターのレイアウト 別紙参照	9
④各班の業務内容	9
【総務班(記録係/IT 係)】	9
【総務班/記録係】	9
【総務班/IT 係】	10
【受付班】	11
【ニーズ班】	12
【マッチング班】	14
【資材管理班】	15
様式関係	17
(様式第1号-1)ボランティア(個人)登録カード	18
(様式第1号-2)ボランティア(団体)登録カード	19
(様式第1号-2別紙)団体ボランティア受付名簿	20
(様式第2号)ボランティア依頼表	21
(様式第3号)ニーズ把握票	22
(様式第4号)活動指示兼報告書	24
(様式第5号)活動報告書(ボランティアリーダー用)	25
(様式第6号)ボランティア対応経過記録表	26
(様式第7号)資機材等貸出・返却記録簿	27
(様式第8号)資機材在庫管理台帳(週単位管理)	28

【はじめに】

平成7年1月17日の阪神・淡路大震災、平成23年3月11日に発生した東日本大震災。それ以降、全国で発生する地震や水害等大規模な災害では、被災地の社会福祉協議会に「災害ボランティアセンター」が設置されボランティア活動が進められるようになってきた。

平成28年8月から9月にかけて北海道を襲った台風は、池田町でも避難勧告の発出があり、道内では被害が甚大であった南富良野町、新得町、清水町、芽室町において、センターの運営やボランティアの受け入れ、関係機関との連携などの取り組みが行われ、当社協からも南富良野町、清水町などに職員を救援のため定期的に派遣した。また、平成30年9月6日に発生した北海道胆振東部地震では、多くの方々が犠牲になり、全道各地に大きな被害をもたらされ、特に被害が甚大であった安平町、厚真町、むかわ町において災害ボランティアセンターが開設され道内外から社協職員をはじめ多くのボランティアが支援活動に現地入りしている。

自然災害は、いつ起こるか予測できず、その規模も想定外の災害も現実に起こっている。本町においても、最近の地震予知研究等から特に日本海溝・千島海溝型地震による大規模地震が危惧されており、水害においても、歴史的に水害で苦しんだ地形から、近年の気象変動により堤防が決壊することも決して起きないとは限らない。災害後の支援活動の在り方も重要なことではあるが、初災前から減災に資する日頃の活動、例えば状況に応じて適切な判断を速やかに行うための組織の体制づくり、連携方法の在り方を構築しておくこと、またそのシステムが機能するか確認するための避難訓練等が非常に重要となる。

従って、本会として災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを作成し、本町に大規模災害が発生した場合の一連の流れについて明文化するものである。

大規模災害が起こった場合に、災害ボランティアセンターを立ち上げるかどうかについては、当社協の判断のみでは決められない。センター設置の判断基準及び決定プロセスや、復旧に向けて各種支援活動について現地としてどこまでの支援を町外に求めるか、または支援の申し出を受け入れるかについての判断基準についても池田町行政(池田町災害対策本部)池田町福祉課との緻密な連携そして北海道災害ボランティアセンターとの連携が不可欠でありその連携プロセスについても定める。

各地から災害復旧支援のために駆けつけることが予想されるボランティアに対してスムーズな受け入れと被災者の立場に立った活動を行うために必要な役割分担や使用する各種文書様式についても定め池田町行政とも共有しておくものである。

(1)池田町災害ボランティアセンターの基本的事項

1) 目的

「池田町災害ボランティアセンター」(以下、センターとも表記する)とは、大規模災害等が発生した際に、池田町社会福祉協議会が、池田町災害対策本部(行政)と連携して設置するボランティア活動の拠点である。被災により生じた困難・問題を軽減・解決するため、市町村内はもとより、道内外から駆けつけるボランティアを被災者等のニーズをもとに、必要としている場所へ案内し、地域の復旧・復興及び被災者の自立生活を支援することを目指すものである。

2) 機能

①被災者ニーズの受付や発掘と対応

- 災害対策本部と連携し、被災状況やライフライン状況の確認
- ニーズの受付、相談、被災世帯調査、潜在ニーズの発掘等

②ボランティアのコーディネート

- ボランティアの募集、円滑なボランティア活動への配慮(受付、オリエンテーション、活動調整、安全・健康管理等)

③資金、活動資機材等の調達、管理・運用

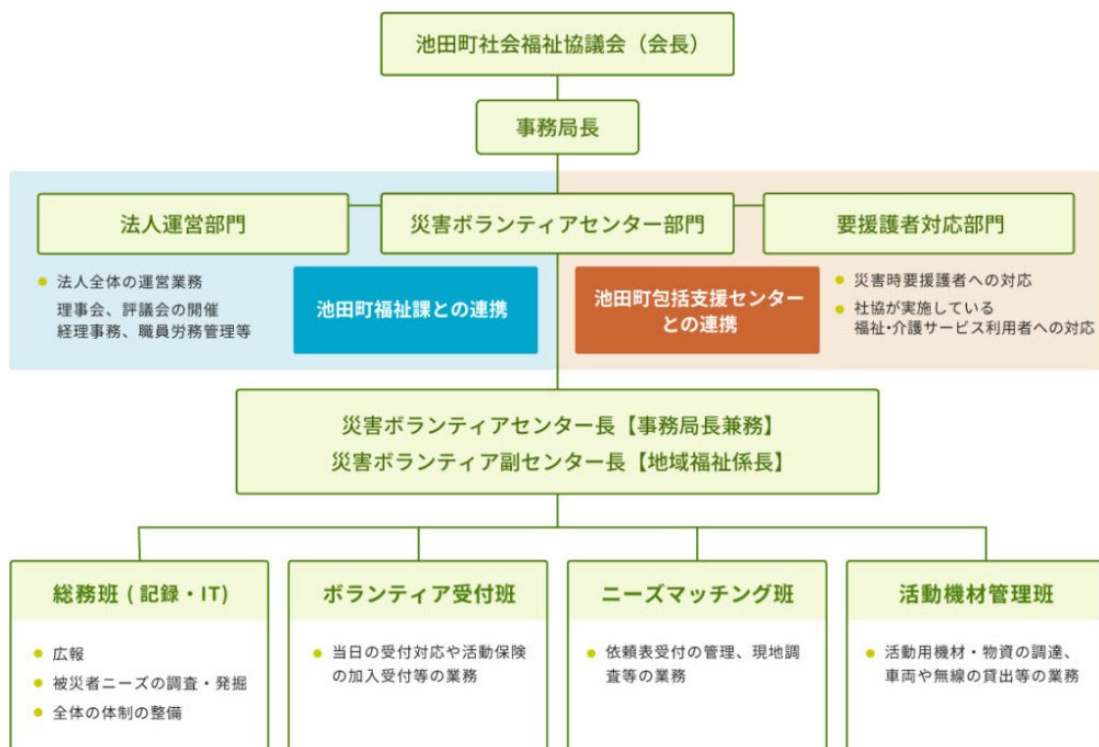
- 活動資金の調達、活動資機材の調達・調整

④中長期的な被災者支援と復興に向けたプランニング

- 災害 VC 閉所の検討と生活支援(相談員)への移行

⑤その他会長が必要と認めた事項

3) 組織



4)基本方針

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、防災力の向上を図られるように配慮する。

③協働

- センター運営について、北海道社会福祉協議会、市町村社会福祉協議会、協力団体(活動実績等の確認が必要)、個人ボランティア(活動実績等の確認が必要)などの参加を得て運営する。

④活動範囲

- 災害に伴う個人の生活課題、行政が対応すべき地域課題について詳細なニーズ把握とアセスメントをもとに活動範囲と役割を明確にした上でボランティア、団体、企業、等の協力を得て対応する。
- 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。
- 災害に起因しない生活課題などについては、原則としてセンター業務としては対象外だが、日常的な生活課題を把握した場合には、本人の了解を得て関係機関に連絡し解決につなげる。
- 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。

5) マニュアルの位置づけ

平時より社協役職員、行政、協力団体等との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。

(2) 池田町災害ボランティアセンターの設置運営

1) 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

□ 行政との連携

池田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。

□ 町内会等・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。

□ 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。

池田町ふれあいセンター1階が水没することが予測された場合に、災害ボランティアセンターに運び出す物品を事前にリストアップし、梱包方法、ラベリング、輸送車両など予めシュミレーションしておく。

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

避難訓練に合わせてセンター立ち上げ訓練も行う。

⑥ マニュアルの点検、検証。(感染症対策を踏まえた見直しなど)

⑦ 災害ボランティア活動の範囲の検討整理。(危険な活動、ゴミの取り扱いなど)

⑧ 「災害時に助け合える関係性づくり」を念頭に通常業務を推進
(行政、関係団体などとの関係性構築・協定締結)

⑨ 緊急連絡網や災害時役割分担の設定・更新。

⑩ 災害用備品や非常用持ち出し袋、感染症対策物品の確保・点検。(社協および職員)

⑪ インターネット環境や通信機器等の整備。

⑫ 職員の体調管理・健康チェック。

2) 初 動

① 職員等の参集について

災害発生時の職員の動き(夜間・休日の場合)

被害状況	参集範囲	業務内容
・最大震度4以下の場合 ・水害発生に関する警報等の情報が池田町から出ていない場合	◆自宅待機 全 職 員	・災害情報の収集 (メディアより) ・収集情報に基づき事務局待機への移行判断 ・緊急連絡網による連絡
・最大震度5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	◆事務所参集範囲 事務局長 地域福祉係長、介護支援係長	災害情報の収集(メディアより) ・災害対策本部及び行政関係部局から被災状況等情報収集、連携

と判断した場合		<ul style="list-style-type: none"> ・道社協との情報共有 ・緊急会議開催判断 (災害 VC 設置判断) ・緊急連絡網による連絡
<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p style="text-align: center;">◆事務所参集範囲</p> <p style="text-align: center;">常勤職員全員</p>	

- 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。
- 参集場所はふれあいセンター事務所とする。
- 集合にあたっては、天候、道路状況など安全確認に留意すること。
- 最初にふれあいセンター事務所に到着した職員は、事務局長に状況を報告する。
- ふれあいセンターが倒壊または水没している場合には、事務局長の指示(内部協議)により、予め池田町と調整している池田町災害ボランティアセンター設置場所を参集場所とする。
- 事務局長が町内に不在の場合には、町内の状況を報告の上、事務局長の指示に従って行動する。
- 集合した職員は、事務局長と協議し、当面の対応方針、被害の状況などについて職員全員に LINE で一斉配信する。

② 職員の初期業務

- 事務所の被災状況の確認。(建物、車両、通信環境等)
- 会長及び正職員の安否確認。
- 災害対策本部からの情報収集。(災害対策本部から要請がある場合に参加)
- 北海道社会福祉協議会、協力団体との連絡。
- 町内会、老人クラブ等との連絡。
- ケアプランセンター池田利用者の安否確認は、池田町保健センターなどと連携し、重複、漏れがないよう行動する。法人後見事業、日常生活自立支援事業利用者の安否確認も同様。
- ホームページ等による情報発信。(一定の状況を把握した後)

3) 池田町災害ボランティアセンターの設置について

被災状況など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、災害対策本部会議と協議し、池田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、災害対策本部及び北海道社会福祉協議会に報告する。

なお、センターを設置した場合であっても被災者ニーズ調査等の結果により、ボランティア募集を行わない場合や、池田町内に限定した募集範囲とする場合がある。

※センター設置は、事務局長が会長と協議の上速やかに決定する。(後日理事会に報告する。)

※ボランティア募集にあたっては、二次災害の危険性について考慮する。

(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強を記録し建物の倒壊、人的被害があり、事務局長が必要と判断した場合
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

4) 池田町災害ボランティアセンター設置場所について

- ① センターの設置場所は、池田町ふれあいセンターが被災していない場合は池田町ふれあいセンター内とする。(三密をさけられる環境に配慮して設置)
- ② 池田町ふれあいセンターが倒壊あるいは水没等の理由で利用できない場合は、池田町災害ボランティアセンターの設置・運営等に関する協定書第4条に基づき以下の場所とする。

地震発生時の設置場所

- 第1候補地 池田町社会福祉協議会 池田町字西3条6丁目14番地の1
第2候補地 田園ホール 池田町字西1条1丁目地先

水害発生時の設置場所

(1) 利別川右岸(利別側)浸水時

- 第1候補地 池田町社会福祉協議会 池田町字西3条6丁目14番地の1
第2候補地 田園ホール 池田町字西1条1丁目地先

(2) 利別川左岸(池田側)浸水時

- 第1候補地 西部地域コミュニティーセンター 池田町字利別東町12番地の1
第2候補地 利別小学校 池田町字利別西町20番地

(3) 利別川両岸浸水時

- 第1候補地 清見ヶ丘自由広場リンクハウス 池田町字清見ヶ丘11番地
第2候補地 ワイン城第1駐車場 池田町字清見83番地

(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
- 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
- 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(水害などの場合)
- 長期間継続して使用可能
- 三密を避けられる環境
- サテライト設置の有無

5) ボランティア募集の範囲について

① 募集するボランティアの範囲

- 第1段階 町内居住者 局所的災害（小）
- 第2段階 十勝管内居住者 局所的災害（中）
- 第3段階 北海道内居住者 局所的災害（大）
- 第4段階 全国 町内全域

新型コロナウイルス感染症による緊急事態宣言が発出され、都道府県をまたぐ往来の自粛時は池田町役場、北海道社会福祉協議会と協議し判断するものとする。

② 募集するボランティアの年齢範囲

- 原則15歳以上

※ 未成年者の参加は、活動内容、活動時間、活動時間帯等関係法律に抵触しないよう留意し、原則保護者の同意をもらう。（15歳未満のボランティアについては、保護者あるいは、保護責任者の管理責任を明確にしてから参加を許可する。）

③ センター設置時の広報について

- 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
 - 報道機関などに対するプレスリリース
- ※ホームページやFacebook、Twitter、チラシ配布等幅広い方法で周知

④ 災害対策本部との連絡体制

センター長は、池田町災害対策本部の求めに応じて出席し、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

池田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

- 北海道共同募金会災害等準備金
- 池田町からの補助金
- その他（企業や個人からの寄付金(社協基金)、支援Pによる支援金など）

⑥ 活動資機材

- 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を役場と協議する。
- 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。

【センター運営資材】※ → 備蓄あり（）

- 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月程度） トラック（2台程度）

軽トラック（3台程度） 仮設トイレ（トイレ使えない場合）

※行政・北海道社会福祉協議会等を通じて支援企業に手配を要請する。

- 事務所スペース テント（2） テント（4） 机・いす 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、所領管理小1、受付大1）
 ※ホワイトボード不足の場合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（10台） プリンター カラープリンター
大型モニター ルーター テレビ スイッチングハブ
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 発電機 ガソリン缶 懐中電灯 充電池
ヘルメット ポータブルストーブ 灯油ポリタンク
給油ポンプ 給水缶
- 事務用品 筆記用具 セロテープ ハサミ カッター ホッチキス
パンチ ペン立て 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
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 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 タオル 軍手 救急箱 電話帳
 消耗品 ゴミ分別ガイドブック コピー用紙 模造紙 色マジック
ガムテープ 養生テープ

⑦ ボランティア駐車場・宿泊所の確保

- ・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）

3)池田町災害ボランティアセンターの運営について

- 1) 組織体制 池田町災害ボランティアセンター組織図を参照
- 2) センターの一日のスケジュール

時間	活動内容		備考(注意点)
	ボランティア	スタッフ	
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 ・本日のスタッフ配置、役割を確認 ・本日の活動確認 その他留意事項などの確認	

8:30	・来所、受付	受付班…参加者受付・ボランティア保険・問い合わせ対応	
9:00	・オリエンテーション ・マッチング ・グルーピング	地元職員…オリエンテーション（感染予防確認） マッチング班…マッチング・依頼内容説明・注意事項説明 資材班…資機材貸出	・一番忙しい時間帯。随時人数不足の班に協力
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 ・資機材返却 ・活動報告書の提出	マッチング班…活動報告書・資機材返却、消毒対応 ・活動報告書受理と聞き取り ・翌日以降のニーズ調整	
17:00	解散	○全体ミーティング・班ミーティング ・各班リーダー申し送り ・本日のボランティア受付数、依頼完了数、新規依頼件数、継続依頼件数等の報告 ・翌日のスタッフの配置、役割を確認 ・活動終了スタッフの紹介 ・その他留意事項等の確認	
18:00		・後片付け／終了	・状況により、終了時間に変動あり

3) センターのレイアウト 別紙参照

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・(記録係/IT 係)】

- ① センターの体制の整備
- ② 災害対策本部、北海道社会福祉協議会、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 公区・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
- ⑫ 感染症対策

【総務班/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 会議録
- ④ 写真記録・運営記録
- ⑤ 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に見直し

(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、問い合わ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い合わせ電話番号を記載しない。

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、主な活動内容等定期的に報告。

④チラシ

- 依頼方法、住民向け問い合わ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

(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、二次元被害の危険性を考慮する。
- ④ 高齢者世帯安否確認

【総務班(IT係)】

- 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。
- 通信状況の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 班のパソコン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。
- 個人情報の管理、ネットに掲載する際にプライバシーに配慮。(人権侵害に注意)

(パソコンのフォルダ分類)

- 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 06-2 写真 06-3 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（データ又はペーパー）
- 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・相談などの対応（重要案件は総務班などに引き継ぐ）
- ⑧ 救護（病気・ケガへの救急対応・夜間休日病院の掲示）
- ⑨ 駐車場の誘導（他班スタッフ・ボランティアなどに協力依頼）
- ⑩ 小口現金の権利・管理

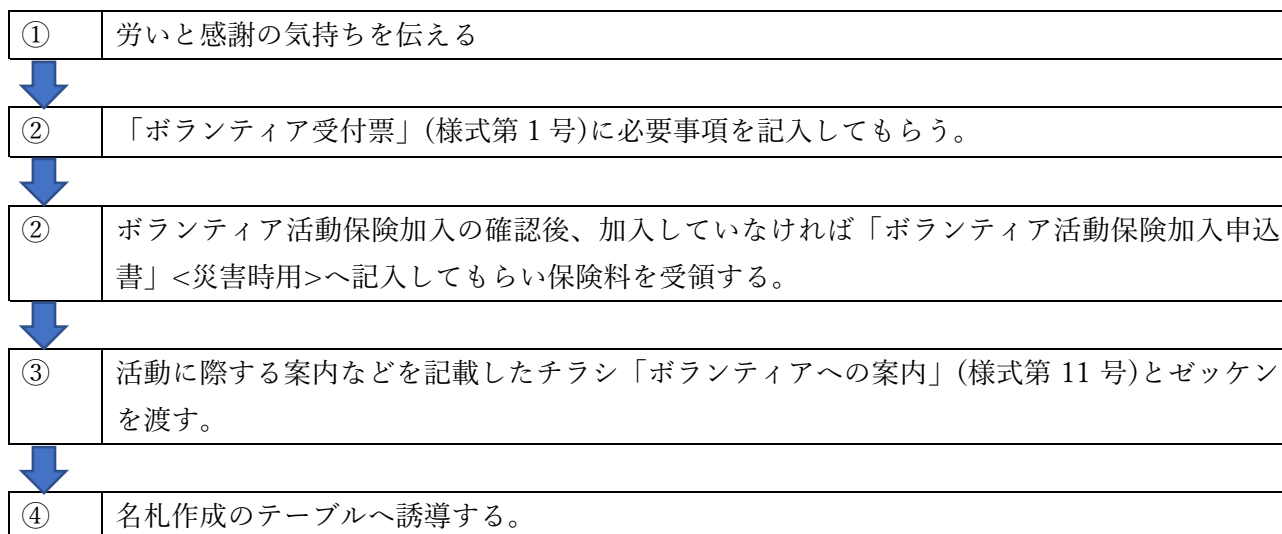
（受付用物品）

- ・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（ボランティア保険）
- ・ボランティア証明書（押印済み） ・災害ボランティアセンターのぼり ・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 ・ボランティア用ビブス ・注意事項用紙 ・マジック ・ごみ袋（名札用）
- ・ノートパソコン（手順など）
- ・事前受付制の場合は、五十音順名簿を作成し、各自マーカーで名簿にチェックしてもらう。
- ・事前登録がない人は、登録票（ペーパー）に記載してもらう。

※受付終了後、当日受付した登録票の氏名は、受付名簿に転記し、登録票は五十音順でファイルにつづる

- ・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）

【受付業務の流れ】



【名札作成の流れ】

①	付箋にゼッケン番号と名前「カタカナ」を記入。
②	記載例を見ながら、マジックで名札(ガムテープ)に市町村名、名前(カタカナ)、ゼッケン番号を記載し、左腕に貼り付けてもらう。
③	活動者をボランティア待機所へ案内する。 ※付箋はそのまま持参し、グループ分けに使う。

【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。

- ① 依頼票リストの入力
- 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、型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。（保険会社から名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、泥出し
 - 救援物資の仕分け、運搬
 - 公共施設の片づけ（図書館・資料館・町内会館など）
 - 防犯パトロール
 - がれきの片づけ
 - 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

日常的業務

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）

（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又は専門業者を紹介。
- 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、建築関係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。
- 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する。

（相当数の損壊がある場合のみ）

◆生業にかかわる支援

- 壊れた商品や崩れた商品の片づけ
- 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づけ
- ビニールはがし、ビニールの張替えの手伝いなど、復旧にかかわる部分是对应可。（農業共済の適用について確認）
- 農家の収穫作業

- 収穫期は特に時間との勝負になり、出荷できる確率が時間と共に少なくなり、町内全体に経済的打撃が生まれてしまう可能性がある。要相談

◆その他

- 福祉的配慮が必要な案件
- ごみ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、個別に協議をする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。

(災害ごみに関する情報)

- 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などが掲載)

【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）の貸出、通信テスト
 ※無線機貸出の際は、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）
- ⑩ マッチングボード（個人依頼）

No.	依頼者	住所	作業内容	人数	備考	No.	依頼者	住所	作業内容	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 緊急性高い	③マッチング（日程調整） 緊急性高い	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 報告を受けたら ⑤へ	・リスト入力終わっ たら綴りへ ・作業継続は③又は 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無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 活動資機材の貸出
 - ③ 車両の貸出
 - ④ 無線機の貸出
- 事前にすべてのグループに貸し出しする基本キ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
- 貸出しは必ずリーダーを通して貸出し物品管理表へ貸出し物品を記載し提出してもらう。

- 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やうの桶を設置し、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し物品管理表にサインする。(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	ごみ袋70L 1000枚
クリアファイル 100枚	水ポリタンク20L 20個

※数量が少なく、一般に購入可能なものは現地買出(近隣市町村含む)

※多量・高額機材の発注、車両のレンタルは総務班で行う。

様式関係

ボランティア (個人)登録カード	登録日時		
	登録番号		
	初めて ・ 回目(前回活動日)		
ふりがな			性別
氏名			
生年月日		年齢	
郵便番号			
住所			
電話番号	自宅		保護者の同意欄
	携帯電話		ボランティア参加に同意します。
	緊急連絡先		保護者氏名
E-mail アドレス			
ボランティア活動保険	加入済み (普通 ・ 天災) ・ 未加入		
活動期間	本日のみ(午前・午後) ・ 月 日 ~ 月 日まで		
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	バス・ワゴン・セダン・軽トラ	
災害ボランティア経験	初めて ・ 経験あり()		
資格			
特技			

※所有車での活動中の車両事故に関しては、ご自身で加入されている自動車保険での対応をお願いいたします。

※こちらに記載された個人情報については、池田町社会福祉協議会が池田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。

※ボランティア登録受付は、ボランティア活動保険の加入が条件となります。

保険確認		活動種類	一般 ・ スタッフ ・ 専門
その他特記事項			

池田町災害ボランティアセンター

ボランティア (団体)登録カード		登録日時			
		登録番号			
		初めて ・ 回目(前回活動日)			
ふりがな				参加者数	
団体名				男	
				女	
ふりがな				計	
代表者名					
郵便番号					
住所					
連絡先	携帯電話				
	緊急連絡先				
E-mail アドレス					
ボランティア活動保険	加入済み (普通 ・ 天災)(人) ・ 未加入(人)				
活動期間	本日のみ(午前・午後) ・ 月 日 ~ 月 日まで				
所有者の活用について	活動に使用してもよいですか	車種			
	はい ・ いいえ	バス・ワゴン・セダン・軽トラ			
災害ボランティア経験	初めて ・ 経験あり()				
普段行っている活動					
備考					

※こちらに記載された個人情報については、池田町社会福祉協議会が池田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。

※各ボランティアの氏名等を別紙「団体ボランティア受付名簿(団体用別紙)」に記入して、添付してください。

保険確認		活動種類	一般 ・ スタッフ ・ 専門
その他特記事項			

池田町災害ボランティアセンター

(団体用別紙)

団体ボランティア受付名簿

No.	氏名	性別	生年月日	住所	連絡先	緊急連絡先	保険加入
1							可・未
2							可・未
3							可・未
4							可・未
5							可・未
6							可・未
7							可・未
8							可・未
9							可・未
10							可・未
11							可・未
12							可・未
13							可・未
14							可・未
15							可・未
16							可・未
17							可・未
18							可・未
19							可・未
20							可・未

※こちらに記載された個人情報については、池田町社会福祉協議会が池田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。

池田町災害ボランティアセンター

(様式第2号)

	令和 年 月 日
--	----------

ボランティア依頼票	受付番号	
	受付時間	受付者氏名
	時 分	
依頼内容		
希望日時	月 日()	時 分～ 時 分
依頼回数	新規 ・ 継続(回目)	
活動場所		
派遣希望人数	計 人(性別希望あれば：男 人 女 人)	
必要資材		
備考		

フリガナ		携帯電話番号	
依頼者氏名		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		
世帯状況等			

対応	<input type="checkbox"/> 対応不可(理由：) 連絡日 年 月 日 <input type="checkbox"/> 連絡済 <input type="checkbox"/> 保留 (理由：)
----	---

池田町災害ボランティアセンター

(様式第3号)

ニーズ把握票		受付番号	
		聞き取り日	月 日()
フリガナ		性別	男 ・ 女
依頼者氏名		連絡先	
職業等			
同居している家族構成			
高齢・障害などの有無・内容			
家屋等の被災状況			

質問事項	聞き取り内容
①依頼内容はどんなことですか。(具体的な作業内容)	
②道具は必要ですか。自宅に揃っていますか。	
③活動に要する時間は、どのくらいですか。	
④なぜボランティアに依頼したいのですか	
⑤何人依頼したいのですか。	
⑥活動場所はどこですか。集合時間は何時ですか。	
⑦活動時に案内(立会)人はいますか。	

留意事項(チェックリスト)					その他
安全性	重労働	営業性	政治活動	宗教活動	

質問事項		聞き取り内容
生活の状況	その他、困りごと	
	不安なこと	
	その他の状況	
心身の状況	健康状態	
	ストレス等精神状況	
	その他、心配な状況	
備考		

対応	<input type="checkbox"/> 受理	担当者
	<input type="checkbox"/> 保留 (理由:)	
	<input type="checkbox"/> 不受理 (理由:)	

池田町災害ボランティアセンター

(様式第4号)

活動指示書兼報告書		受付番号	
		番	
日	時	令和 年 月 日()	□午前 □午後
氏 名			自 宅 電 話
			携 帯 番 号
住 所			
事 前 訪 問	月 日()	訪 問 者	
活 動 場 所	<input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 庭 <input type="checkbox"/> その他()		
活 動 内 容	<input type="checkbox"/> スコップ 本 <input type="checkbox"/> ブラシ 本 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 一輪車 台 <input type="checkbox"/> ほうき 本 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 高圧洗浄機 <input type="checkbox"/> その他()		
	(詳細)		
活動予定者	名		

○緊急時連絡先 ※事故等が発生した場合
池田町災害ボランティアセンター総務班 電話
○作業について(不在、作業内容が分からない時、作業が完了した場合等)
池田町災害ボランティアセンター ボランティア班(マッチング) 電話番号

指示されている活動が終了した際は、ボランティアセンターに連絡するか、一度センターにお戻りください。

※活動終了後、リーダーは裏面の活動報告書への記載をお願いします。

活動報告書

【ボランティアリーダー記入】

日時	令和 年 月 日()	<input type="checkbox"/> 午前	<input type="checkbox"/> 午後
リーダー氏名		携帯	
団体(班)名		活動人数	
活動内容	■具体的に行った活動内容・場所 例) : 家の中に入って泥出しを行った 等		
	■活動の継続は必要ですか。 <input type="checkbox"/> 必要あり <input type="checkbox"/> 翌日午前の活動でも可 <input type="checkbox"/> 必要なし <input type="checkbox"/> 日程調整が必要 ※残りの作業 <input type="checkbox"/> 必要なし ※一度の活動に参加できる人数 人		
センターへの伝言	例) : さらに必要な道具等 1) 「住民が終わりとは言ったけど、まだ作業がありそう」 2) 「住民が健康状況が悪そうだ(食事をとれていない様子など)」		

センター記入欄	
---------	--

(様式第6号)

ボランティア対応経過記録表

依頼者氏名	
住所	池田町字
連絡先	

回数	対応月日	内容	記録者
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

※作業がすべて完了した際は、対応月日欄に「済」と記載する。

池田町災害ボランティアセンター

(様式第7号)

資機材等貸出・返却記録簿

日付	
リーダー名	
携帯電話等連絡先	

No.	資機材名	貸出数	貸出確認	返却確認	備考
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					

資機材在庫管理台帳(週単位管理)

管理日	毎週 曜日	作成日		作成者		
No.	資機材名	在庫数	不足数	発注日	発注者	備考
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						

施行日 令和3年11月1日より実施

社会福祉法人 池田町社会福祉協議会
池田町災害ボランティアセンター