

# 豊田市災害ボランティア 支援センター・地区支援センター

## 運営マニュアル (運営編)

# 豊田市災害ボランティア支援センター・地区支援センター運営マニュアル（運営編）

本マニュアルは、豊田市災害ボランティア支援センター（以下「本部」という。）及び地区支援センター（以下「支部」という。）を運営するため、基本的な必要事項を明らかにすることを目的としている。

なお、災害の規模、本部、支部を運営するスタッフ数によって臨機応変な対応を求められることから、実際には、本マニュアルを応用的に活用することが望ましい。

## ■マニュアルの構成

第1章	基本原則	1
第2章	本部・支部の運営	
第1	運営会議の実施	6
第2	コーディネーターの支援	6
第3	運営管理	7
第4	広報	8
第5	財務	8
第6	記録	9
第3章	ボランティアニーズへの対応	
第1	ニーズ受理の判断基準	10
第2	ニーズ受理の決定	11
第3	ニーズ受付の流れ	12
第4章	災害時のボランティアコーディネートの概要（個人受付）	
第1	事前オリエンテーション（説明）及び受付	15
第2	活動オリエンテーション（説明）	18
第3	活動後のフォロー	24

### 【マニュアル上の記載について】

- ・前回改訂内容からの変更点は、斜体字に破線で表記しています。
- ・印刷の都合上、全様式をA4サイズで掲載しています。必要に応じてサイズを変更して使用して下さい。

# 第1章 基本原則

本部及び支部は、被災地の復興支援及び被災者の自立の支援を行うため、ボランティアの受け入れ及び支援を行う。

豊田市役所職員（以下「市職員」という。）（ボランティア支援班・地区対策班）、とよた市民活動センター、社会福祉法人豊田市社会福祉協議会（以下「社協」という。）及び災害ボランティアコーディネーター等と連携して、本部及び支部を開設する。

## 1 設置場所

- (1) 本部は、豊田市福祉センター 3F (交流コーナー、リフレッシュコーナー、会議室)・2F 介護予防室・1F 諸団体室・南側駐車場もしくは豊田市民文化会館A展示室に設置する。
- (2) 支部は、必要に応じて下記行政支所内等に設置する。

豊田市役所旭支所・豊田市役所足助支所・豊田市役所稲武支所・豊田市役所小原支所  
豊田市役所下山支所・豊田市役所藤岡支所・豊田市役所高岡支所

- (3) 被害が局地的な場合は、一部の支部のみを開設し、本部機能を支部に置くこともある。

【本部・支部開設時の体系】※地区は高岡支部も含む

	被害地域	本部	支部A	支部B
①	旧市内のみ	○		
②	旧市内と地区	○	○	
③	地区1ヶ所のみ	△	○(本部機能含)	
④	複数の地区のみ	△	○	○

△…本部機能のうち、後方支援的な役割のみを担う

## 2 設置・設営・運営

- (1) 本部の設置及び設営は、市職員（ボランティア支援班）が中心となり、社協と協力し行う。運営は社協が中心となり、災害ボランティアコーディネーターと市職員（ボランティア支援班）等で行う。
- (2) 支部の設置及び設営は、市職員（地区対策班）が中心となり、社協と協力して行う。運営は社協が中心となり、災害ボランティアコーディネーターと市職員（地区対策班）等で行う。

## 3 運営における時間設定

センター運営の時間は原則以下の通りとする。

事務局（センター）	午前8時30分～午後5時15分	被災地の状況や時期によって、時間の繰上げや運営会議による延長もあります。
コーディネーター活動	午前8時30分～午後5時	
活動依頼(ニーズ)受付	午前9時～午後4時	
ボランティア活動	午前9時～午後4時	

※災害状況に応じて、休日の設定を行うものとする。休日は、現地へ出向くボランティア活動は行わないものとするが、ボランティア調整のための環境整備などは行う。

(コーディネーター活動時間)

午前8時30分から午後5時とする。

ただし、集合時間の繰上げや、運営会議の延長等により活動時間の変動もある。

(ボランティア活動時間)

午前9時から午後4時とする。

ただし、ボランティアへの事前オリエンテーション開始時刻を午前9時とするとともに、活動するボランティアが午後4時までにセンターに帰着できるように現地での活動時間を依頼内容ごとに設定するものとする。

※特に、冬季における日没時刻などには配慮して活動時間を決定するものとする。

(ニーズ受付時間)

午前9時から午後4時とする。

#### 4 機能

市域が広域であることを考慮し、参加するボランティアの利便性を踏まえ、被害発生地域ごとに設置する本部及び支部の機能はセンター設置状況により以下のようにする。

ただし、以下はあくまでもその目安であり、災害の規模・被災ニーズ・ボランティア数・設置先の施設の被害状況等を踏まえ、本部事務局長の権限により機能の拡大・縮小ができるものとする。

		本部のみ 設置	本部及び支部設置		支部のみ設置		複数支部のみ設置	
		本部	本部	支部	本部	支部	本部	支部
事務局	全体調整等	◎	◎	◎	○	◎	○	◎
	ニーズ受理	◎	◎	◎	○	○	○	○
	活動・運営調整 (セクション間連携)	◎	◎	◎		◎		◎
	運営会議	◎	◎	△1		◎		◎
	運営後方支援	◎	◎		◎		◎	
事前オリエンテーション(説明)		◎	◎	◎	●1	◎	●1	◎
受付・保険加入		◎	◎	◎	●1	◎	●1	◎
活動紹介・マッチング (活動選択)		◎	◎	◎		◎		◎
活動オリエンテーション(説明)		◎	◎	◎		◎		◎
送り出し		◎	◎	◎	△2	◎	△2	◎
資機材		◎	◎	◎		◎		◎
車両		◎	◎	◎	○	◎	○	◎
活動報告		◎	◎	◎		◎		◎

◎…そのセンターが主体的に行う

○…どちらのセンターでも行う

△1…支部で行った会議を本部に結果報告

△2…本部から支部までの移動に関して説明する

●1…本部に来たボランティアに行う(支部への移動後は続きの手続きから行う)

## 5 事務局の設置及び社協職員の役割

### (事務局の役割)

センター設置・設営・運営上必要なことがらのうち、各セクションでは対応できない事象を扱うとともに、運営上の全体統括を担うものとする。

### (事務局員の構成)

事務局は、市職員（ボランティア支援班・地区対策班）及び社協が担い、事務局長及び副事務局長は経験豊富な社協職員が担うものとする。

事務局長は、本部または支部の統括責任を担う役割。副事務局長は事務局長を補佐する役割と、被災者から寄せられた活動依頼の受理および決定をする役割を担うものとする。

### (セクション連携セクション)

社協職員が主となり、運営全体の把握ができるコーディネーターとともに運営する。

各セクションの運営が円滑に進むよう、セクション間での連携が必要な事項を取り次いだり調整を図ったりする。

※セクション間の取次ぎは、各セクションリーダーとのやり取りを基本とする。場合によってはメモ書きなどを使い、確実に依頼と結果が伝わるような工夫をする。

### (対応例)

- ・急な運営変更などについてコーディネーター全体への周知
- ・ピーク時におけるコーディネーター配置調整
- ・センターレイアウト、運営方法に関する具体的な変更や修正対応
- ・予定時刻までにマッチングできないニーズについて、マッチング担当からニーズ受付担当に**様式1-8**を渡し、ニーズ受付担当に依頼者へ連絡依頼をする。
- ・活動報告から、活動を終えたグループが使用していたクリアケースを活動オリエンテーションへ渡す
- ・資機材調達や搬送車両に関する本部と関係セクションとの情報共有
- ・各セクションを通じて、活動者からセンターへの要望などの取次ぎ
- ・現地で活動中のボランティアリーダーからの活動についての問合せ対応
- ・現地で活動中のボランティアの体調不良やケガなどについての判断対応

### (ニーズ受付担当)

社協職員が主となって運営する。

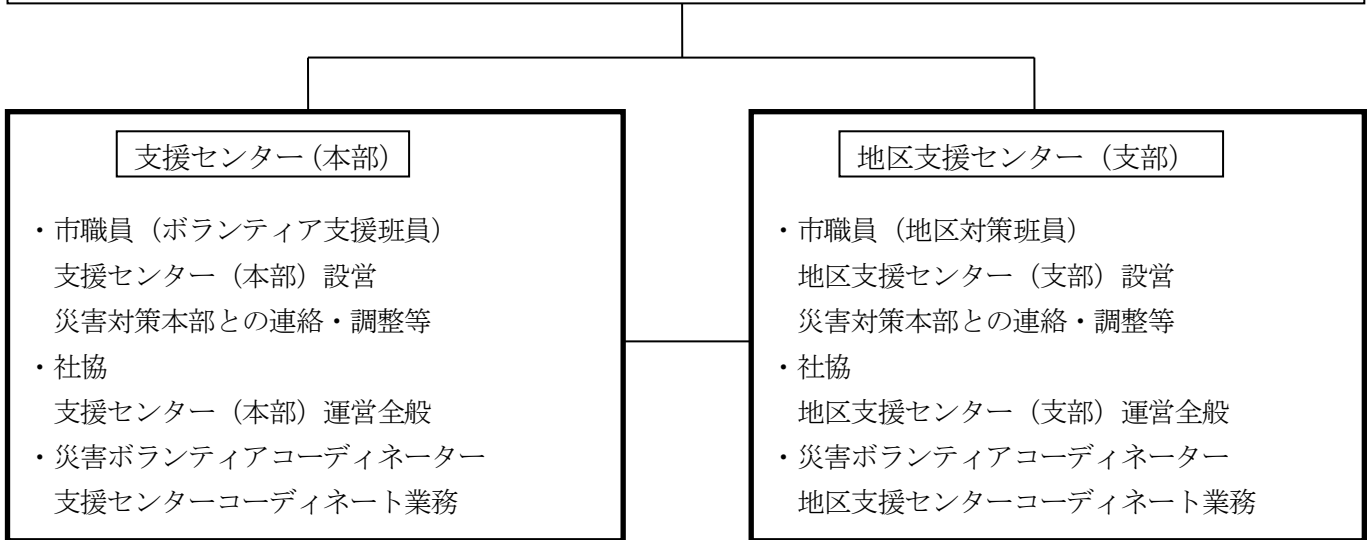
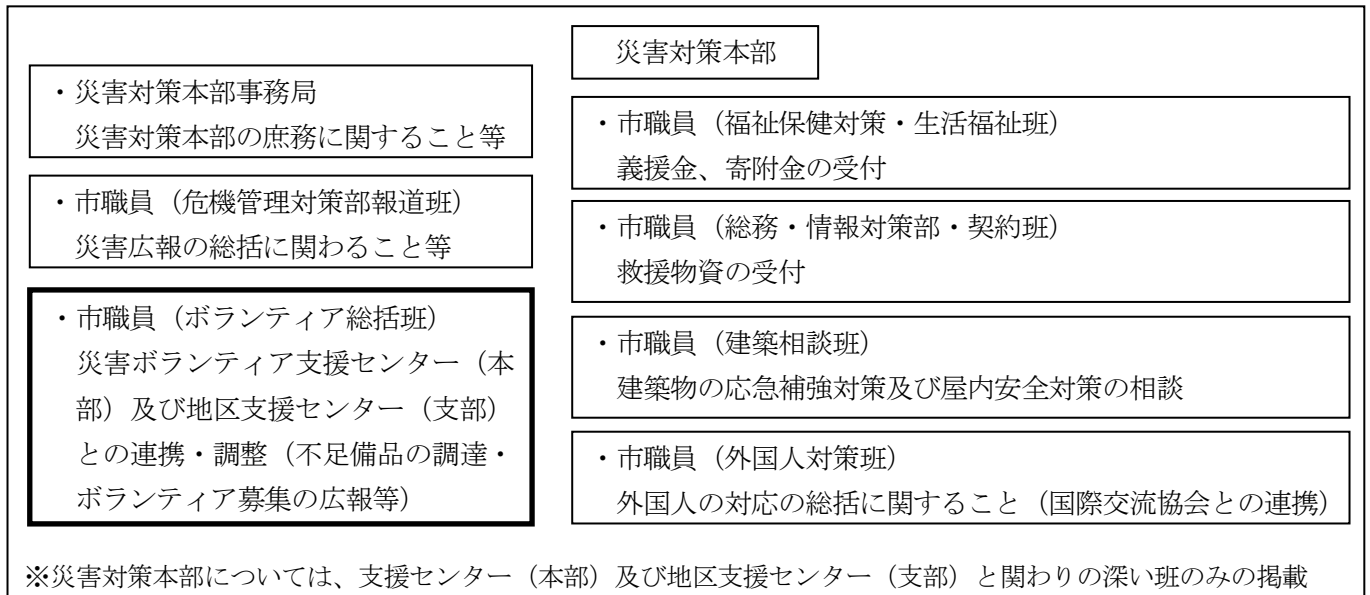
地図おこしや複写、必要様式のセッティングなどはコーディネーターと協力して行う。

詳細は「第3章 ボランティアニーズへの対応」参照。

(市職員の役割)

市職員（ボランティア支援班、地区対策班）は、災害対策本部のボランティア総括班などと常に情報を共有し、円滑なセンター運営を行うものとする。

また、市災害対策本部（ボランティア総括班）とのやり取りには、所定の様式を準備して、円滑に情報のやりとりができるようにする。



(開設及び閉鎖の周知について)

開設、閉鎖の判断は、市と社協で協議の上決定する。

本部及び支部の開設は、様式3-1「本部・支部開設告知」を使用して行い、閉鎖の際は、閉鎖の周知を行う。

なお、「社協ホームページ」やSNS等への情報掲載については、社協職員が行うものとする。

ただし、告知内容は、災害の種類や被害状況に応じて変更することがある。

社協による告知内容の情報提供先

- ・愛知県社会福祉協議会
- ・西三河ブロック市町社会福祉協議会
- ・豊田市災害復興支援ボランティアネットワーク加盟団体
- など

## (事務局における主な役割の分担)

事 象	災対本部	事務局における主たる担当		
	ボラ総括班	ボラ支援班	市地区対策班	社 協
センター設置・設営【本部及び支部】		◎	◎	○
災害対策本部との連携	◎	○	○	
地域の被害状況等の情報提供	◎	○	○	
開設・閉鎖の周知				◎
被災者へのセンター開設情報提供	◎	○	○	○
被災者等からのボランティア依頼調整		○	○	◎
ボランティア受入れ体制整備		○	○	◎
登録コーディネーター召集				◎
ボランティア・コーディネーター募集	◎	○		○
外国籍被災者からのボランティア依頼	◎	◎		
通信手段の確保		◎	◎	
センター運営会議の開催		○	○	◎
センター内各セッション間の調整		○	○	◎
現場活動ボランティアとの調整				◎
活動資機材の確保と管理	○	◎	◎	○
活動に有効な資機材等の寄付受付・対応		◎		
財務管理・執行	◎	○		
記録		◎		◎
取材への対応		○		◎
本部及び支部の運営やボランティア活動に関わり のない問い合わせ		◎	○	
運営関係者の健康管理	○	○	○	◎
ボランティア活動証明書発行 (証明書渡しは活動報告で実施)	◎	○		
災害派遣等従事車両に関する手続き		◎	◎	

※市地区対策班の役割は、地区支援センター設置の場合

◎…主体的に担う ○…主たる担当の補佐的に担う

## 第2章 本部・支部の運営

### 第1 運営会議の実施

#### 1 参加者一覧表の作成

参集した市職員（ボランティア支援班員）、とよた市民活動センター職員、社協、コーディネーターとなったボランティアは、**様式3-4**「参加者一覧表」に名前等を記載する。

**様式3-4**は、見やすいところに掲示する。

#### 2 運営会議の開催

- (1) 毎日、原則として午前8時30分、午後5時に運営会議を開催する。
- (2) 進行は、前日からコーディネート活動をしている者で社協もしくは互選された者が行う。
- (3) 午前8時30分の運営会議は、当日のコーディネートに役立つよう、**様式3-5**「災害ボランティア支援センター・地区支援センター運営会議資料」等により、前日までの本部・支部の運営状況や、ボランティア搬送及び資機材搬送に必要な車両と人員、ボランティア活動に関するライフライン等の復旧状況について説明する。午後5時の運営会議は、ボランティアの活動報告状況など当日の反省、翌日への引継ぎ内容等を中心に協議する。
- (4) ボランティアニーズに対してボランティアが不足する場合は、ボランティア団体、報道機関への依頼などの対応を運営会議等で検討する。また、**様式3-3**「ボランティア募集チラシ」を使用し、ボランティア募集を図る。

#### 3 役割分担

- (1) 午前8時30分の運営会議では、**様式3-6**「役割分担表」により、当日の役割分担を決定する。
- (2) 豊田市外からの応援コーディネーターがいる場合は、市内のコーディネーターと組むように努める。
- (3) 役割分担が決定したら、セクション内でリーダーシップを取ったり、他セクションとの連携を図ったりする者（以下「セクションリーダー」という。）を決める。  
セクションリーダーは、視覚的に判別しやすい目印を装着する（腕章、色違いベストなど）。
- (4) ボランティアの帰所時間が概ね午後4時までとされているが、最後のボランティアが帰所するまでコーディネーターは運営を継続する。

### 第2 コーディネーターの支援

#### 1 コーディネーターの募集

- (1) 何回も活動している市内のボランティアは、ボランティアリーダーやコーディネーターに勧誘する。
- (2) コーディネーターが不足する場合は、市内のボランティア団体等からの増員依頼や、マスコミ等を通じて広報による募集を行うよう、市職員（ボランティア支援班・地区対策班を通じてボランティア総括班）に依頼する。
- (3) 増員依頼や広報募集をしてもなおコーディネーターが不足する場合は、愛知県に対し、コーディネーターの紹介依頼を行うよう、市職員（ボランティア総括班）に依頼する。

#### 2 健康管理

- (1) 本部事務局長及び支部事務局長は、コーディネーターの健康に留意する。
- (2) 本部事務局長及び支部事務局長は、市職員（ボランティア総括班）と協議し、本部及び支部の運営が長期間継続する場合は、ボランティア活動休日を設定し、関係機関、住民に周知する。



### 第3 運営管理

#### 1 本部及び支部の活動に必要な資機材等の確保と管理

- (1) 市職員（ボランティア支援班員）は、本部が設置される施設の管理者から必要な資機材等を借用する。
- (2) 市職員（ボランティア支援班員・地区対策班員）は、不足する資機材等を、市職員（ボランティア総括班）に配給依頼を行う。
- (3) 事務局長は、資機材等を適切に管理及び確保するために、一週間に1回程度、在庫確認を行い、**様式3-7**「資機材管理台帳」を作成するよう市職員（ボランティア支援班）に指示する。
- (4) 資機材等について、寄付の申し入れがあったときは、市職員（ボランティア支援班員）は、寄付採納等の行政手続を行う。

#### 2 通信手段の確保

市職員（ボランティア支援班員・地区対策班）は、本部・支部の活動に必要な通信手段を確保する。

- (1) 電話は、用途によって複数の回線（固定・携帯）を用意する。
  - ①事務局用（ボランティア総括班及び本部と支部間の連絡用）、②ボランティアニーズ受付用、③現地活動中のボランティアリーダーとのやり取り用、④ボランティアニーズ以外の問合せ用の4回線を確保する。なお、電気の途絶に備え、防災無線を一般連絡用回線として確保する。
- (2) 外部からの電話が殺到して緊急連絡が取れない場合も想定されるので、緊急用の回線を確保する。この回線の電話番号は、一般には公表しない。
- (3) アマチュア無線団体と連携を図り、通信手段の確保をする。

#### 3 本部と支部の連携

- (1) 本部と支部は、必要に応じ、各自の状況を相互に報告する。
- (2) ボランティアニーズの把握は、本部の場合、本部ニーズ受付担当が、**様式1-1**「ボランティア紹介票」を本部副事務局長に渡し、本部副事務局長が**様式1-1**を支部事務局長へ送付する。支部の場合、支部ニーズ受付担当が、**様式1-1**を支部事務局長に渡す。支部事務局長は、必要に応じ、本部副事務局長へニーズを報告する。
- (3) 本部からボランティアを支部へ送り出す場合、本部送り出し担当は、本部副事務局長に送り出し人数を報告し、本部副事務局長は支部事務局長に連絡する。
- (4) 活動報告は、ボランティア活動紹介・マッチング（活動選択）を行った場所で行う。
- (5) 午後4時以降に、**様式3-5**「災害VC運営会議資料」の本部・支部の受け入れ等の状況により、相互に本部・支部の状況を確認する。

#### 4 被災者へのセンター開設情報の提供

- (1) 開設に関する広報は市職員（ボランティア支援班を通じてボランティア総括班）に依頼するが、活動するボランティアにも**様式3-2**「ニーズ募集チラシ」を活動中に携行してもらい、地域住民に周知してもらう。
- (2) 関係機関への災害ボランティア支援センター開設情報は、災害対策本部から発信されているが、自治区長・自主防災会長・民生委員児童委員などへも、機会があれば社協からも情報発信していく。

## 第4 広 報

### 1 取材への対応

- (1) マスコミ等からの取材があったときは、本部事務局長（不在の場合は、本部副事務局長もしくは社協職員）が担当し、社名、記者名及び公表日時等を「様式3-8」 「取材内容記録書」に記録しておく。
- (2) 支部においてマスコミ等からの取材があったときは、支部事務局長（不在の場合は、支部副事務局長もしくは社協職員）が担当し、社名、記者名及び公表日時等を「様式3-8」に記録し、コピーを取り、本部に送付する。
- (3) 取材の対応は本部事務局長や支部事務局長が行うものとするが、本部または支部にボランティア支援班（市職員）がいれば同席をするなどして対応する。また、災害対策本部等への報告は、原則としてボランティア支援班（市職員）が行う。

### 2 広報依頼

- (1) ボランティアの募集の広報については、市職員（ボランティア総括班）に依頼する。  
本部・支部の運営にボランティアが必要な場合は、その旨を合わせて依頼する。

本部・支部の運営に必要なボランティア（例）

- ・資機材整備ボランティア
- ・資機材搬送ボランティア
- ・活動者移送ボランティア
- ・センター内案内・誘導ボランティア

- (2) その他本部及び支部の活動等の広報については、市職員（ボランティア支援班を通じてボランティア総括班）に依頼する。

### 3 広報板の設置

本部及び支部の人目に触れるところに広報板を設置し、気温・湿度・被害状況・事故件数・当日のニーズなどの情報提供やボランティア相互の情報連絡の支援、注意喚起などを行う。

### 4 ニーズ以外の問合せ

- (1) 本部及び支部の運営やボランティア活動についての問合せがあったときは、「様式1-3」 「問合せ対応一覧表」に、問合せのあった内容や担当者が対応した事項などを記入する。
  - ・「様式1-3」では記録が困難なケースについては、「様式1-3（別紙）」 「災害ボランティアセンター問合せ記録」を用いて記録し、副事務局長に報告する。
- (2) ボランティア活動者からボランティア活動保険に関する質問があったときのために、ボランティア活動保険のリーフレットを準備する。
- (3) 本部及び支部の運営やボランティア活動に関わりのない問合せ（宿泊先の紹介依頼や、公共交通機関の運行状況など）については、市職員（ボランティア支援班）が担当する。

## 第5 財 務

### 1 経費

本部及び支部の設営、資機材等の調達、ボランティアの受け入れ等の経費が必要になった場合は、市職員（ボランティア支援班を通じてボランティア総括班）に経費の負担を依頼する。

## 2 現金の取扱い

現金の取扱いは、管理責任の問題が発生することから、市職員（ボランティア支援班員）以外は行わない。なお、ボランティア保険料の取扱いは、市職員（ボランティア支援班員）又は社協が担当し、コーディネーターはやむを得ない場合以外は扱わない。

## 3 義援金、寄付金、救援物資、及びボランティア活動に有効な資機材等の寄付

本部及び支部では、義援金、寄付金、被災者等への救援物資は取り扱わない。

- ・ 義援金、寄付金の受付 … 災害対策本部 福祉保健対策・生活福祉班
- ・ 救援物資の受付 … 災害対策本部 総務・情報対策部・契約班

※ボランティア活動に有効な資機材等は、市職員（ボランティア支援班員）で受け付ける。

# 第6 記 録

## 1 書類等の保存

- (1) セクションリーダーは、本部や支部の運営において作成したり提出されたりした書類等を、その日の運営が終了したら速やかに整理し、それぞれの副事務局長に提出する。
- (2) 本部および支部の副事務局長は、それぞれの担当から提出された書類等を、市職員（ボランティア支援班員）と共有できるよう適切に保管・管理する。
- (3) 市職員（ボランティア支援班員）は、次の災害等に役立てるため、本部及び支部で使用した書類等を、記録として整理、保存する。

## 2 記録

市職員（ボランティア支援班員）は、日常の本部及び支部の状況、活動現地での雰囲気、トラブル発生の有無及び対応等について、記録に残すように努める。

## 第3章 ボランティアニーズへの対応

### 第1 ニーズ受理の判断基準

ボランティアニーズは、ボランティアでの活動内容の専門性、被災地の状況等から本部もしくは支部で対応することが適切なニーズかどうかを判断する。

なお、ボランティアでの対応が困難な場合は、災害対策本部に連絡するよう依頼する。

#### 1 判断基準について

- (1) 判断の迅速化の促進と主観的判断の不揃いを避けるため、ニーズ受付の判断基準を「2：判断基準」に基づいて行う。
- (2) 災害の内容や地域の復興状況に応じて、運営会議等で基準の見直しを協議する。

#### 2 判断基準

##### (1) 安全性

- ① ボランティアの命にかかわるような活動はしない。
- ② 危険性があると思われる依頼には、作業の内容を具体的に詳しく聞く。
- ③ 案件によっては、災害対策本部へ処置を依頼する。

- ・ 応急危険度判定の結果、「危険（赤表示）」及び「要注意（黄表示）」と判定された建物の中に立ち入らない。
- ・ 応急危険度判定がなされていないときは、判定が終了してから依頼するようお願いする（調査の結果、明らかに安全と思われる場合は除く）。  
応急危険度判定に関する問合せ先：豊田市役所都市整備部建築相談課  
電話 34-6649 FAX 34-6948
- ・ 屋外の高所作業は、専門ボランティアが確保できない限りは、業者に依頼してもらう。

##### (2) 重労働

- ① 活動内容が重労働の場合は、ボランティアの安全確保のため対応できない可能性があることから、活動内容を詳しく聞く。
- ② 重労働と思われる場合は、まず専門の業者に依頼してもらう。できないときに再度依頼するように伝える。

- ・ エレベーターの停止している高層住宅は、依頼内容によっては作業が重労働になるので、作業する階を確認する（目安として、4階以上の重労働は断る）。
- ・ 冷蔵庫、ピアノなど重量物の搬出は、個数等を確認する（搬出物が大量な場合やボランティアが少数な場合は断る）。

##### (3) 安上がり

ボランティアを「安上がりの便利屋」と考えて依頼している場合は、ボランティアの気持ちを尊重して断る。

- ・ タクシーや公共交通機関の代わりとしての安易な車の運転代行は対応しない。
- ・ 業者やアルバイトを雇うより安上がりと考えて、ボランティアを依頼していると思われる場合は対応しない。

#### (4) 営利性

- ① 営業活動は、本来業者を雇うべきものであることから、営業に関わる活動は断る。
- ② 会社や商店からの依頼の場合は、営業活動に属するものなのかを詳しく聞く。

- ・ 営業活動には、原則として支援を行わない。
- ・ 復旧初期の企業や商店からの依頼は、営利を目的としない依頼もあることから、依頼内容を詳しく把握する。
- ・ 物資の配布やサービスの提供は、周辺で同種の商店が営業を再開しているときは、営業の妨害とならないように注意する。

#### (5) 政治的活動、宗教的活動

- ① 政治的活動、宗教的活動が主目的と考えられる活動は断る。
- ② 政治団体、宗教団体など各種団体が本来の目的とは別にボランティア活動を行うことが多いので、画一的には対応しない（依頼を受理する場合もある）。
- ③ 政治的活動、宗教的活動であっても、被災者支援の内容が強いものについては、ボランティアの自発性の原則に立ち、ボランティア自身に決めてもらう場合もある。

#### (6) 継続的な日常生活支援ニーズは、地元の機関や団体を紹介する。

依頼者の状態を把握して、継続的なボランティア活動が必要な場合は、市役所の担当部署、地元の民生委員、福祉事務所、保健所、社協の活動再開状況を確認しながら、関係機関を紹介する。

## 第2 ニーズ受理の決定

被災者等からの依頼事項の受理は、聞き取りをした後に、各センターのニーズ受理決定者の確認を経てボランティアニーズとして、募集を行うものとする。

### 1 ニーズの受付

被災者等からの依頼を聞き取るニーズ受付担当は、センター設置の状況により、本部・支部どちらのセンターでも受付行為をすることができるものとする。

### 2 ニーズ受付の担当者

ニーズ受付は、複数名で協力して担当し、原則として各ニーズに対して2人一組で対応するものとする。

また、ボランティアの安全を確保するため、市内の地理に詳しく、できるだけ知識と経験の豊かな者を1名以上置くこととする。

### 3 ニーズの受付決定（受理）

被災者等から寄せられた依頼をニーズ受付担当が聞き取りをした後に、本部及び支部におけるニーズ受理決定者によりニーズを受理するものとする。ニーズ受理決定は下表のとおりとする。

なお、ニーズ受理決定者は、特別な事情により本部・支部の円滑な運営に支障が生じると判断した場合は、ニーズ受理決定を他の者に委譲することができる。

センター開設状況	ニーズ受理決定者		<u>社協</u> での役職
本部のみ	本部副事務局長		共生推進課 <u>担当長</u> 以上
本部 ・ 支部	本部	本部副事務局長	共生推進課 <u>担当長</u> 以上
	支部	支部副事務局長	支所地域福祉 <u>担当長</u> 以上

注1) 本部副事務局長及び支部副事務局長は、ニーズ受理の判断に困る場合は、本部事務局長等と協議をして受理決定をするものとする。

### 第3 ニーズ受付の流れ

被災者等からの依頼事項を正確に聞き取るために、様式や聞き取りの要点を定め、順序だてて聞き取りができ、かつ配慮された聞き取りができるようにする。

#### 1 ニーズ受付手順

- (1) ボランティア依頼の内容を聞き取り、その内容を**様式1-1**「ボランティア紹介票」にまとめる。
  - ・資機材が不要な場合は、**様式2-1**「本部・支部チェック表」の「資機材（貸出）」枠ならびに「資機材（返却）」枠に斜線を入れる。
- (2) ニーズ受理決定者に、ボランティア依頼に対する受理の判断を仰ぐ。

#### 【受理の場合】

- (1) ニーズ番号を**様式1-1**と**様式1-2**「ニーズ受理一覧表」に記入する。
  - ・ニーズ番号は、受理をした本部・支部名と、設置後から通算した番号を記入する。なお、豊田市民文化会館または豊田市福祉センターで受理した場合は「錦」と記入する。  
例) 高岡支所に設置した支部で、設置から17番目に受理したニーズ……………高岡—17  
豊田市民文化会館に設置した本部で、設置から23番目に受理したニーズ……錦—23
- (2) **様式1-1**をもとに**様式1-7**「活動揭示票」を作成する。
- (3) **様式1-1**を2部複写する。また、活動場所までの経路地図及び活動場所の住宅地図（以下「地図」という。）を3部印刷する。
  - ・原本を含め、**様式1-1**と地図が3セットできるようにする。

#### 【地図作成の留意点】

- ・地理に詳しくない方（市外・県外からのボランティアなど）でも分かるよう、目印となるものを記載する。（例：曲がる位置の交差点の名称、集合場所周辺の公共施設など）  
なお、災害規模によっては目印が無くなっている場合があるため、可能であれば複数個記載する。
- ・かなりの距離を直進する場合、ボランティアが不安になるため、直進する距離や時間のおおよその目安を伝える。
- ・集合場所だけでなく、活動場所やトイレ借用場所など、活動に係わる場所を全て記載する。

- (4) **様式1-1**（1部）と地図（1部）を副事務局長に渡して、送付を依頼する。
  - ・送付先は、「第2章 本部・支部の運営」内「第3 運営管理」内「3 本部と支部の連携」の（2）を参照。
  - ・送付が完了したら、当日受理書類を保管するための専用ボックスに入れて保管する。
  - ・翌日以降のニーズは、別の専用ボックスに入れる。
- (5) **様式1-1**（1部）と地図（1部）を、車両担当用の連絡箱に入れておき、車両担当が自由に出し入れできるようにしておく。
- (6) **様式2-1**と**様式1-1**と地図を1部ずつクリアケースに入れる。
  - ・**様式2-1**は色付きの用紙を使用し、他の書類と判別がつきやすいようにする。
- (7) クリアケースと**様式1-7**「活動揭示票」（1部）を活動オリエンテーション担当に渡す。
  - ・クリアケースの中には、事前にビニール袋を入れておく（貸し出して使用したマスクや手袋等を入れて持って帰るために、ボランティアが使用する。「第4章 災害時のボランティアコーディネートの概要（個人受付）」内「第2 活動オリエンテーション（説明）」内「4 資機材の貸し出し手順」の（7）を参照）。

#### 【不受理の場合】

- (1) 依頼者に、不受理となった理由を伝える。
- (2) **様式1-1**に検討結果を記入し、保管箱で保存する。

※必要に応じて、**様式2-2**「ニーズ受付」チェックリストを活用して下さい。

## 2 被災者への配慮

ニーズを受け付ける際には、被災者の心情に配慮した発言を心掛ける。

### ●声掛けの例

- ・このたびは心中お察し申し上げます。
- ・お体は大事ありませんか。
- ・そのような中ご連絡いただき、誠にありがとうございます。
- ・ご依頼の内容はどのようなことでしょうか。

### ●避けた方がよい言葉の例

- ・「がんばってください」といった何をどう頑張ったらよいかわからないような抽象的な言葉かけは避けましょう。
  - ・被災された方の中には、自身の状況を受け入れられない方もみえます。「他人事的な発言」や「前向きな発言」は避けましょう。
  - ・「他にもお困りのことがございましたら、ご相談いただければご協力させていただきます」といった「何でも相談にのります」「何でもやります、できます」という意味合いの言葉は避けましょう。
- ※使用すべき言葉や避けた方がよい言葉は、相手との関係性や理解度、タイミング等によって異なるため、あくまでも一例であると認識して、慎重に選択する。

## 3 ボランティアへの住所・電話番号の提供について

- (1) ボランティア活動のために最低限必要となる住所・電話番号等について、掲載された資料を必ず回収するのでボランティアに情報提供してもよいか、依頼者の了解を得る。
- (2) ボランティアへの住所・電話番号等の情報提供について、依頼者からの了解が得られない場合は、ボランティア活動が行えない旨を伝えてお断りする。

## 4 ニーズ聞き取りの要点

- (1) ニーズを受け付ける際には、以下の要点を考慮しながら受け付ける。
  - ① 活動を依頼しているのは誰か。要援護者本人でない場合、誰が誰のために依頼しているのか。また、要援護者と支援者はどのような関係性をもつか。
  - ② 要援護者の連絡先（住所・電話番号）は何か、連絡の可否はどうか。
  - ③ 要援護者に同居人はいるか。いる場合、世帯構成等はどうなるか。  
※依頼人（電話してきた方）が要援護者本人でない場合は、支援者の氏名、連絡先は何か。また、連絡先の可否はどうか。
  - ④ ボランティア活動のために最低限必要となる住所・電話番号等について、掲載された資料を必ず回収するのでボランティアに情報提供してもよいか。
  - ⑤ 依頼内容はどのようなものか（何をどうしたいのか、それはなぜか）。
  - ⑥ 依頼場所の被災状況はどのような状況か。応急危険度判定の結果はどうなっているか。家屋はどのような状態か。
  - ⑦ 活動する上での留意事項、危険な活動はあるのか。その内容は何か。
  - ⑧ 活動を希望する日時はいつか。
  - ⑨ 活動者は何人必要か。希望人数が集まらない場合は紹介を見合わせるべきか、不足していても紹介してよいか。男女の希望がある場合、男女比率が希望と異なってもよいか。
  - ⑩ 活動場所はどこか。
  - ⑪ ボランティアが現場に辿り着くまでの行程において、交通途絶はないか。
  - ⑫ ライフライン（電気・水道・電話・ガス等）の状況はどうか。
  - ⑬ トイレの使用は可能か。また、周辺にボランティアが利用できるトイレはあるか。

- ⑭ 活動場所に案内していただける方はどなたか。いつ集合すればよいか。
  - ⑮ 集合場所はどこか。駐車スペースはあるか。普通車だけでなくマイクロバスでも駐車できるか。
  - ⑯ 活動に必要な資機材は何か。借用可能な資機材は何か。
- (2) 依頼している被災者自身もボランティアの依頼に不慣れであることを承知しておく。
  - (3) 電源や電波の都合により通話が途絶えてしまうことや、ニーズ聞き取り後に追加確認を行うことがあるので、連絡が取れる情報（連絡者の氏名・住所・電話など）を必ず確認しておく。
  - (4) 外国籍の方から依頼が行われた場合は、市職員（外国人対策班）と協力して対応する。

## 5 その他、依頼者にご了解いただきたいこと

- (1) 必要なものを破棄することがないように、活動に立ち会っていただくこと。
- (2) 日時の指定がある場合、ボランティアニーズやボランティア活動者の状況によっては紹介できない場合があること。
- (3) 正午以降に受け付けをし、受理された依頼については、翌日以降の紹介となること。
- (4) 活動中に余震が発生した場合は、活動を中断すること。
- (5) 本部・支部への帰所時間が午後4時までとなっているため、その時間に帰所できるような時間に活動を終了すること。
- (6) 休憩時間を適時確保しながら活動を行うこと。

## 6 ニーズ依頼内容の問合せの対応について

依頼内容について、活動紹介・マッチング（活動選択）の担当者から報告（マッチング（活動選択）の成立が遅延したり、活動内容について確認を要する点があったりする場合など）があったときは、ニーズ受付担当は依頼者に対して電話対応を行い、判断を仰ぐ。

なお、マッチング（活動選択）が不成立となった場合は、**様式1-7**「活動揭示票」の活動開始時間を「今すぐ」に書き換えるよう、活動紹介・マッチング（活動選択）担当に伝える。



## 第4章 災害時のボランティアコーディネートの概要（個人受付）

### 第1 事前オリエンテーション（説明）及び受付

#### 1 事前オリエンテーション（説明）手順

##### 【役割】

被災状況、災害ボランティアセンターの一連の流れの理解をしていただくとともに、活動者にボランティア活動の心構えを理解していただき、被災された方等への支援目的を共通認識していただく役割

##### 【流れ】

- (1) ボランティアに様式1-4「ボランティア活動参加マニュアル」を配布する。
  - ・本部・支部間の移動がないボランティアには様式1-4①を、本部から支部に移動するボランティア（本部と支部が設置されている状況で、本部に来られたボランティア）には様式1-4②を配布する。
  - ・様式1-4の左上部分は、整理番号と日付が記入できるようにして、整理券としても使用できるようにする。ただし、整理番号が有効なのは事前オリエンテーションまでとする。
- (2) 被災地全体の状況を説明して、様式1-4に基づき、受付から活動終了までの流れや、被災地で活動するうえで大切な心構えについて説明する。
- (3) 団体又は個人参加かを確認したうえで、受付等の混雑状況を見極めながら、ボランティアを受付へ誘導する（受付等が混雑しないように整理券を作成する、事前オリエンテーション（説明）で一度に説明するボランティアの人数を10人までに制限する等、混雑状況に応じた対応をとるようにする）。
  - ・受付等が混雑している場合は、被災地の状況、ライフラインの状況について説明する（状況に応じて資料配布する）。
  - ・活動するにはボランティア活動保険への加入が必要であることを説明し、保険の詳細については次の受付・保険セクションで説明することをボランティアへ伝える。

##### 【掲示物】

事前オリエンテーション（説明）を説明するときに見ていただくもの

- ・被災状況、ライフライン状況、ボランティアセンター立ち上がりに至った経緯
- ・被災地の状況が分かる写真（準備できる場合）
- ・本部・支部のレイアウト図（受付から活動終了までの流れが分かるようにする）

##### 【留意点】

- ・活動の一番の目的は被災者の自立を支援すること。
- ・被災地は混乱しており、被災者がボランティアに依頼したい内容は様々である。自分の特技にあった活動のみではなく、自分ができる活動を考えて積極的に取り組むことが求められていること。
- ・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。（例：地震災害の場合、余震が発生したら速やかに活動を中断し、身の安全を確保する。）
- ・食費、交通費、宿泊費などについては、自己負担になること。
- ・ボランティア活動保険の加入が必要であり、各自で加入してもらうこと。
- ・判断に困った場合やケガをした場合は、本部もしくは支部に連絡すること。
- ・少しのケガでも大事をとること。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- ・体調を崩さないために休憩をきちんと取ること。手洗い、うがいをまめにする。
- ・個人情報保護に同意しないと活動できないこと。

※必要に応じて、様式2-3「事前オリエンテーション」チェックリストを活用して下さい。

## 2 受付手順

※個人ボランティアの事前登録はせず、毎日、原則として午前9時から順次受付を行う。ただし、団  
体で活動を希望する場合は事前連絡を必要とする。

※団体の事前連絡は、団体名・代表者名・連絡先・活動参加人数・保険の加入が済んでいるのか確認  
をする。

### 【流れ】

- (1) **様式1-5①**「ボランティア活動受付票」(個人用)、**様式1-5②**「ボランティア活動受付票」  
(団体用)及び**様式1-5②(別紙)**「ボランティア受付簿」に記入してもらう。
  - ・個人情報保護の同意を必ずとり、活動において知りえた個人情報は口外しないことを誓えない方  
は受付をしない。
  - ・中学生以上かどうか年齢を確認し、中学生未満の場合は受付をしない。ただし、中学生未満であ  
っても、保護者同伴であったり、学校教諭が引率していたりする場合は受付を行うことができる。
  - ・20歳未満の者は保護者の同意を確認し、同意が得られていない場合は、本人から保護者に電話  
をしていただき、電話を代わって同意の確認を行う。
  - ・日本語での意思疎通が困難な外国籍の方が受付に来た場合は、市職員(ボランティア支援班を通  
じて外国人対策班)と協力し受付を行う。
- (2) 受付年月日、受付時間、受付担当を**様式1-5①もしくは1-5②**に記入する。
- (3) ボランティア活動を選択する際に必要である旨を説明したうえで、活動選択用の付箋(**様式1-  
7**「活動掲示票」用)とグループ情報共有用の付箋(**様式1-10**「グループ情報共有シート」  
用)を手渡し、個人の情報を記入してもらう。
  - ・付箋は、大きさを分けて2種類用意する。車両を抛出していただける方は、付箋大と付箋小を  
それぞれ1枚ずつ作成する。車両を抛出できない方は、付箋小を2枚作成する。それぞれに記  
入する内容は以下のとおりとする。
    - ・付箋大……氏名(ひらがな)、携帯電話番号、車種、乗車定員(運転手含む)、資機材運搬  
の可否。  
活動内容によっては車内外が汚れる旨を伝える。また、資機材はどんなものか  
あるかを簡潔に伝える。
    - ・付箋小……氏名(ひらがな)、携帯電話番号  
※携帯電話を所持していない場合は未記入でよい。

記入例)

付箋大

とよた いちろう 090-1234-5678 ハイエース 8人 資機材 可
--

付箋小

とよた いちろう 090-1234-5678
---------------------------

- (4) ガムテープに油性マジックで個人氏名を記入し左胸に貼ってもらう。
  - ・支部で受付した場合は、白色のガムテープに個人氏名を記入し左胸に貼ってもらう。
  - ・個人氏名は、ひらがなでフルネームを記入してもらう。
  - ・本部で受付したボランティアが支部に来た場合は、受付で付箋(2種類)のみを渡す。
- (5) ボランティア活動保険に未加入の方は保険加入の手続きをしていただき、加入済の方は活動紹  
介・マッチング(活動選択)担当の場所へ移動させる。

#### 【留意点】

- ・様式1-5①「ボランティア活動受付票」(個人用)、様式1-5②「ボランティア活動受付票」(団体用)及び様式1-5②(別紙)「ボランティア受付簿」は、事前に用箋ばさみに挟み、鉛筆とセットにしておく。
- ・受付について、ボランティアが初回か、2回目以降の活動か、団体での活動かで受付を分けるようにレイアウトの工夫を図る。
- ・様式1-5①、様式1-5②及び様式1-5②(別紙)が書けた方から順番に受付に誘導する、保険加入者を活動紹介・マッチング(活動選択)担当に誘導する等「誘導係」等の人の配置を検討する。

※必要に応じて、様式2-4「受付」チェックリストを活用して下さい。

#### 【「団体」に関する定義】

下記①～③のすべてに当てはまる人たちを、本部・支部では「団体」として受け入れを行う。

- ①本部から支部、支部から活動先、または本部から活動先の移動手段を自分たちで確保している人たち
- ②複数の人がボランティア活動に参加するにあたり、同一場所で活動することを希望される人たち
- ③ボランティア活動希望者全員がボランティア活動保険に加入済みの人たち

※移動手段を確保していない場合は、同一場所で活動を希望されても「個人」として受け入れを行う。

※「団体」については、前日までに、本部・支部に連絡を入れていただくよう周知する。

※「団体」については、受付・保険、及びその後のセクションについて、リーダーのみの説明とする。

### 3 ボランティア活動保険の加入の確認

※ボランティア活動保険に関する基本的な事項は必ず伝える。

※下記の内容については必ず伝える。ただし、受付が混雑している場合は、パンフレットにマーカー等で下記の項目を色づけし、説明を省略する。

- ・掛金の説明
- ・地震、津波、噴火の場合は天災プランへの加入
- ・傷害事故と賠償事故への補償がある事
- ・今回のボランティア活動以外のボランティア活動についても、当年度末まで対象となる事
- ・事故やケガがあったら必ずセンターへ報告を行う事

※ボランティアが被害に遭ったり、賠償責任が発生する場合に備え、ボランティア活動保険の加入を行う。

※ボランティア活動保険加入者に対し、保険加入済カード等の提示を求める。未提示の場合は、原則として加入していただく。

※ボランティア活動保険未加入者は、受け入れをしない。

#### 【流れ】

- (1) ボランティア活動保険に加入しているかどうかを確認する。
- (2) 未加入者は、保険料を自己負担し、担当者は様式1-6「ボランティア活動保険加入表」に必要事項を記入し加入申し込みを行う。  
※地震災害の場合は天災で加入する。それ以外の災害(風水害等)は天災以外のボランティア活動保険でも対応は可能である。
- (3) 保険加入終了後、領収書を発行し、また、ボランティア活動保険加入者カードを渡す。
- (4) 保険料の管理は、市職員(ボランティア支援班員)又は社協などが担当するが、保険加入手続きについてはボランティアコーディネーター等が実施しても差し支えないものとする。

#### 4 ボランティア活動受付票の管理

- (1) その日の受付が終了したら、その日に受け付けた**様式1-5①もしくは②**「ボランティア活動受付票」に受付番号（No）を記入する。
  - ・受付番号（No）は、受付をした本部・支部名と、設置後から通算した番号を記入する。なお、豊田市民文化会館または豊田市福祉センターで受理した場合は「錦」と記入する。  
例）藤岡支所に設置した支部で、設置から7番目にボランティア受付した場合……藤岡—7  
豊田市民文化会館に設置した本部で、設置から3番目にボランティア受付した場合…錦—3
- (2) 午後5時の運営会議において、その日に受け付けた**様式1-5①もしくは②**を本部副事務局長へ提出し、その日に受け付けたボランティア人数の報告を行う。
  - なお、支部においては、午後5時の運営会議に間に合うように支部副事務局長へ提出し、午後5時の運営会議において支部副事務局長から本部副事務局長に提出し、それぞれその日に受け付けたボランティア人数の報告を行う。

## 第2 活動オリエンテーション（説明）

### 1 活動紹介・マッチング（活動選択）手順

#### 【流れ】

- (1) ニーズ受付担当から**様式1-7**「活動掲示票」を受け取って掲示する。
- (2) ボランティアを誘導して**様式1-7**を見てもらい、活動したい**様式1-7**へ付箋を貼ってもらう。
  - ・車両を抛出していただけの方は付箋大を、車両を抛出できない方は付箋小を貼っていただく。
- (3) 募集人数に達した**様式1-7**を掲示場所から外し、その活動に参加するボランティアを集める。
  - ・ボランティアを集める時は、フルネームで呼び掛ける。
- (4) グループの中からグループのリーダーを互選により決める。
  - ・リーダーを決める際、リーダーの役割について伝える。また、「リーダーは活動経験者や成人が良い」等の助言を、必要に応じてグループへ伝える。

#### 【リーダーの役割】

- ・グループ内の取りまとめをする（依頼者と話をする、活動中に休憩を入れる、緊急時に救急車の要請をする等）。
- ・グループ内の活動報告の取りまとめをし、報告担当にグループの代表としての活動報告を行う。

- (5) リーダーが決まったら**様式1-7**のリーダーの付箋の氏名全体にマルをつける。また、リーダーに黄色のガムテープを渡してニーズ番号を記載していただき、リーダーであることが分かるように右腕等分かりやすいところに貼る。
- (6) **様式1-7**に貼ってある付箋がはがれないように、セロハンテープ等で全ての付箋を固定する。
  - ・付箋に記載されている情報が隠れたりしないように貼り付ける。付箋を貼り付けるスペースが不足する場合は、白紙を用いる。
- (7) **様式1-7**を活動オリエンテーション（説明）・送り出し担当に渡すようボランティアリーダーに依頼する。

### 【留意点】

- ・ **様式 1-7** 「活動揭示票」には、ニーズ受付担当が記入している情報以外にボランティアが活動を選ぶ上で必要な情報があれば、追記しても良い（力仕事、軽作業、移動に車が必要等）。また、揭示の際は追記した情報に基づいて分類して揭示するとよい。
- ・ **様式 1-7** は集合時間の早い順に揭示する。
- ・ 希望する活動の選択及び決定は、ボランティアの自発性を尊重する。また、グループのメンバー構成に配慮する（年齢等）。ただし活動時間が迫っている活動やボランティアがどの活動に参加したいか決めかねている等の場合、活動オリエンテーション担当から **様式 1-1** 「ボランティア紹介票」を借りて、内容を確認しながら助言し、活動の選択を促す。
- ・ グループ名を伝える場合は、**様式 1-7** に記載している ニーズ番号 を呼ぶ。
- ・ ボランティアが集まらず、活動時間に活動場所へ行けない活動については、行けないと判断した段階で、**様式 1-8** 「活動時間変更連絡票」を記入して、下半分は控えとして活動紹介・マッチング担当で保管し、上半分をニーズ受付担当に渡して、依頼者に連絡をしてもらうよう依頼する。その後、**様式 1-7** の活動開始時間を「今すぐ」に書き換える。その後、マッチングができれば、合流予定時間をニーズ受付担当に伝え、依頼者に伝えていただくよう依頼する。なお、ニーズ受付担当への連絡が困難な場合は、セクション連携担当に仲介を依頼する。
- ・ 掲示されている募集人数の総数より活動紹介・マッチング（活動選択）のセクションにいるボランティアの人数が多い場合、ボランティアを待たせることになるため、気持ちを和らげるような環境整備（活動写真の掲示、軽体操、ニーズの状況を伝える等）をする。
- ・ 朝の運営会議において、送迎で利用可能な車両の台数を確認する。

※必要に応じて、**様式 2-5** 「活動紹介・マッチング（活動選択）」チェックリストを活用して下さい。

## 2 活動オリエンテーション（説明）・送り出し手順

※基本的には活動オリエンテーション（説明）と送り出しを併せて行う。ただし、状況に応じて、活動オリエンテーション（説明）と送り出しを分けて行うこととする。

### 【役割】

活動者へ、被災された方々への配慮や依頼者の思い、活動上の注意点等について理解していただく役割

### 【流れ】

- (1) ボランティアリーダーから **様式 1-7** を受け取り、同じニーズ番号のクリアケースを取り出す。
- (2) **様式 1-1** と **様式 1-9** 「ボランティアリーダーの方へ」をもとに、「①活動先に到着した時 ②活動の留意点 ③資機材の返却・活動の報告」をグループ全員に説明する。
- (3) 活動中に知りえた個人情報の取り扱いについて説明する。
- (4) **様式 1-10** 「グループ情報共有シート」に付箋（小）を貼ってもらい、グループメンバーの移動方法を確認する。
  - ・ 送迎車両が必要な場合は車両担当へ連絡する。
  - ・ 自家用車で移動する場合かつ車両2台以上で移動する場合は、**様式 1-10** を用いて、ボランティアリーダーを中心に乗車割り振りを考えていただくよう促す。
  - ・ 乗車割り振りが決まったら、別々の車に乗りあう者（運転手を除く）同士で、活動先までの道中で道に迷った際に連絡が取り合えるように連絡先を交換するよう伝える。
- (5) クリアケースから地図を取り出し、地図にて活動先までの経路を確認する。
- (6) センターに午後4時までに到着するよう伝え、活動が時間までに終わらない場合は、依頼者へ活動終了の了解を得て、帰着後に活動が残っている事を報告するよう伝える。
- (7) **様式 2-1** 「本部・支部チェック表」の「活動オリエンテーション（説明）」枠に担当者名を記入する。

- (8) **様式 1-1**「ボランティア紹介票」・**様式 1-9**「ボランティアリーダーの方へ」・**様式 1-10**「グループ情報共有シート」・**様式 1-11**「依頼者へのご案内」・**様式 1-18**「活動報告書」**様式 2-1**「本部・支部チェック表」をクリアケースに入れ、クリアケースを資機材担当へ渡すようボランティアリーダーに依頼する。
- (9) 資機材（貸出・返却）担当の場所をボランティアリーダーに説明する。
- ・**様式 1-1**にて、必要資機材の有無を確認し、必要資機材がないグループは、資機材貸出担当を省略してよい旨を伝える。なお、資機材がない場合でも、活動終了後に本部または支部へ帰着したときに手洗い・消毒を行っていただくため、資機材返却のセクションに立ち寄るよう伝える。
- (10) **様式 1-7**「活動掲示票」にて、送り出した人数との差異がないかを確認する。
- ・送迎車がある場合は、運転手が送り出し担当のブースから車両までの誘導を行うようにする。
- (11) **様式 1-7**を事務局へ渡す。

#### 【活動オリエンテーション（説明）の留意点】

- ・説明量が多いので、コーディネーターの人数に余裕がある場合は、2人1組で説明ができる人数配置にする。
- ・クリアケースに入っている**様式 1-1**に記載されているニーズ内容をあらかじめ読み込んでおき、ボランティアへの説明が滞りなく行えるよう準備しておく。
- ・ニーズ受付担当から、活動の詳細について確認をしておく（トイレの位置、活動場所、休憩、帰着時間、経路等）。※確認は、前日ニーズについては運営会議にて、当日ニーズについてはニーズ受付担当から情報の確認を行なう。
- ・**様式 1-9**を説明する際に、待っているグループが多くいる場合は、必要なポイントのみを説明し、他は移動中にグループ内で共有していただくようお願いする。（必要なポイントを事前にマーカー等で引くなどの工夫をする）
- ・活動先までの道中で、ボランティアリーダーを中心に自己紹介をするなど、グループ内でコミュニケーションを図るよう促す。
- ・**様式 1-18**については、事前に内容を確認し、活動終了後の帰路にグループで記入内容の共有をしておくことを助言する。（帰路で**様式 1-18**が記入可能な場合は記入して良い旨を説明する）

#### 【送り出しの留意事項】

- ・送り出し担当には、被災地の地理をよく知っている者を充てる。
- ・グループの中に、豊田市在住・在勤の方がみえるかどうかを確認し、活動先までの経路を説明しなくても辿り着くことが可能かどうかを確認する。説明が不要な場合は、説明を省略する。
- ・新聞紙、ビニール袋、ガムテープ等を準備し、車両を抛出するボランティアが車内の汚れ防止や清潔保持のために使用するよう促す。
- ・活動先までの道路情報などを伝えられるように、情報の書き込み用地図をコーディネーター用として用意し、セクションに掲示しておく。（※地図に日々の状況を書き込んでおく）
- ・トランシーバーや無線機や携帯電話等を用意し、資機材セクションと連絡を取り合い、混雑状況を確認しながらスムーズな運営を心掛ける。

※必要に応じて、**様式 2-6**「活動オリエンテーション（説明）・送り出し」チェックリストを活用して下さい。

#### 【センター間の送り出し】

- (1) ボランティアに地図を配布し、支部までの経路と支部の集合場所（行先）を説明する。
- (2) 支部への移動方法（送迎の有無）をボランティアに確認する。
  - ・送迎車両が必要な場合は車両を調整する。
  - ・送迎車両が用意できない場合は、自家用車のあるボランティアに乗り合わせをお願いする。その際、支部から本部への帰路もお願いする。

- ・2台以上の車で支部まで移動する場合は、車両を抛出する者同士で地図を確認しあっていただくようにする。また、車両を抛出しない者同士で、携帯電話番号を交換して別々の車両に乗り、常に連絡が取れるようにする。
- (3) 支部では、受付にて付箋を受け取り、活動紹介・マッチング（活動選択）から行う旨を説明する。
- (4) **様式1-12**「ボランティア送り出し表」に必要事項を記入して本部副事務局長へ報告し、本部副事務局長から支部事務局長へ報告を依頼する。

**【本部から支部への送り出しの留意事項】**

- ・支部の受付や活動紹介・マッチングのセクションがわかるように支部のレイアウトを掲示しておく。
- ・支部までの道路情報などを伝えられるように、情報の書き込み用地図をコーディネーター用として用意し、セクションに掲示しておく。（※地図に日々の状況を書き込んでおく）

※必要に応じて、**様式2-7**「センター間の送り出し」チェックリストを活用して下さい

### 3 車両でのボランティア移送・資機材搬送の手順

**【役割】**

現地までの移動手段や活動資機材の搬送手段のないボランティアのために派遣する車両を調整する役割

車両担当には「調整者」と「運転手」の2つの役割がある。

調整者……活動オリエンテーション担当や資機材担当からの連絡を受けて車両の調整を行う役割。

運転手……調整者からの依頼を受けて、活動ボランティアを送迎したり、必要資機材を搬送したりする役割。

#### **ボランティアの移送**

**【活動先に移送する流れ】**

- (1) 送り出し担当からボランティアの移送を希望する連絡があったら、その活動のニーズ番号、移送が必要な人数、搬送が必要な資機材を確認する。
- (2) 確認した人数や資機材を載せることが可能な車両を調整する。
- (3) 運転手に、移送を行う内容の**様式1-1**「ボランティア紹介票」と地図を、ニーズ受付担当から持ってくるよう依頼する。
- (4) 運転手に、移送が必要なボランティアを送り出し担当から連れてくるよう依頼する。
- (5) **様式1-1**をもとに、(1)で確認した事項をボランティアに再度確認し、情報に差異がないか確認する。
  - ・差異がある場合は、活動オリエンテーション担当に正しい情報を確認する。
- (6) 迎えに行く時間を確認してから、**様式1-13**「ボランティア送迎・資機材搬送等車両運行予定表」に必要事項を記入し、移送を行う。
  - ・他の移送・搬送の都合により、迎えに行く時間は前後する可能性があることを伝える。
- (7) **様式2-1**「本部・支部チェック表」の「車両」枠に担当者氏名を記入する。
- (8) 車両が出発したら、**様式1-13**に、車両が出発している旨を記入する。
- (9) 車両が到着したら、**様式1-13**に記入していた出発状態を、出発していない状態に戻す。

**【活動先から移送する流れ】**

- (1) **様式1-13**に記載した終了時間に到着できるよう、車両を出発させる。
- (2) 車両が出発したら、**様式1-13**に、車両が出発している旨を記入する。
- (3) 活動場所に到着したら、ボランティアの人数を確認し、全員揃っていることを確認してから出発する。

- (4) 車両が帰着したら、**様式 1-13**「ボランティア送迎・資機材搬送等用車両運行予定表」に記入していた出発状態を、出発していない状態に戻す。
- (5) 帰着したボランティアリーダーに、資機材担当を訪れて、資機材の洗浄・返却や手洗い・消毒を行うよう伝える。

※必要に応じて**様式 2-8**「車両でのボランティア移送」チェックリストを活用して下さい。

## 資機材の搬送

### 【活動先に搬送する流れ】

- (1) 資機材担当から資機材の搬送を希望する連絡があったら、その活動のニーズ番号、搬送が必要な資機材とその数量を確認する。
- (2) 確認した資機材を乗せることが可能な車両を調整する。
- (3) 運転手に、搬送を行う内容の**様式 1-1**「ボランティア紹介票」と地図を、本部から持ってくるよう依頼する。
- (4) 搬送が可能な時間を資機材担当に連絡し、**様式 1-13**に必要事項を記入し、搬送を行う。
  - ・他の移送・搬送の都合により、搬送・回収の時間は前後する可能性があることを伝える。
- (5) 車両が出発したら、**様式 1-13**に、車両が出発している旨を記入する。

### 【活動先での流れ】

- (1) 活動場所に着いたら、搬送資機材をボランティアリーダーに渡し、数量を確認する。
- (2) ボランティアリーダーに**様式 1-15**「資機材回収依頼シート」を渡して、活動終了時に資機材搬送係が活動場所に行けない場合があることを伝える。また、その場合は活動場所の所有者の了解を得て、資機材を活動場所に固めて置き、**様式 1-15**の入ったタグを、見やすい位置に貼り付けておくよう依頼する。
- (3) 車両が帰着したら、**様式 1-13**に記入していた出発状態を、出発していない状態に戻す。

### 【活動先から搬送する流れ】

- (1) **様式 1-13**に記載した終了時間に到着できるよう、車両を出発させる。
- (2) 車両が出発したら、**様式 1-13**に、車両が出発している旨を記入する。
- (3) 活動場所に着いたら、搬送資機材の回収を行う。
  - ・ボランティアリーダーが活動場所にいたら、数量確認を一緒に行う。
  - ・ボランティアリーダーが活動場所にいなかったら、**様式 1-15**の貼られた搬送資機材を探して回収する。
- (4) 資機材担当に、搬送した資機材を返却する。
  - ・**様式 1-15**がある場合は、資機材とともに資機材担当に渡す。
- (5) 車両が帰着したら、**様式 1-13**に記入していた出発状態を、出発していない状態に戻す。



#### 【ボランティア移送・資機材搬送の留意点】

- ・移送・搬送に使用可能な車両は、**様式1-14**「車両一覧表」にとりまとめる。
- ・事前にニーズ受付担当及び活動オリエンテーション・送り出し担当とよく連絡を取り、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、大よそのスケジューリングを行う。
- ・運行中に別の場所に立ち寄るよう連絡が入る場合があるため、連絡手段を確保しておく。また、必要物品の入ったケースを、常に車内に積載してあるとよい。
  - ※必要物品……市内地図、**様式1-15**「資機材回収依頼シート」、**様式1-15**が入ったタグを貼り付けるためのテープなど。
- ・移送車両の確保にあたっては次の手段を検討する。
  - ①車両持込の移送ボランティアを募集する。
  - ②近隣の社協、行政、福祉施設等から車両（乗用車・バス）を借りる。
  - ③バス会社・レンタカー会社等企業から車両（乗用車・バス）を借りる。

※必要に応じて**様式2-9**「車両での資機材搬送」チェックリストを活用して下さい。

#### 4 資機材の貸し出し手順

- (1) ボランティアリーダーからクリアケースを受け取る。
- (2) 移動に使用する車両の車種を確認し、資機材の搬送が必要か確認する。
  - ・搬送が必要な場合は、資機材を準備している間に車両担当に連絡し、車両の出発準備を行う。
- (3) **様式1-1**「ボランティア紹介票」を確認し、**様式1-16**「資機材貸出表」の本部・支部控と活動者控の両方に貸出資機材を記入し、資機材を準備する。
  - ・資機材の品目、貸出数については、活動者と相談しながら決定する。
- (4) **様式1-16**を半分に分けて、活動者控をクリアケースに入れる。
- (5) **様式2-1**「本部・支部チェック表」の「資機材（貸出）」枠に担当者名を記入する。
- (6) 貸し出した資機材は全て持ち帰っていただく旨を依頼する。
- (7) **様式1-16**（活動者控）により、持ち帰る資機材に過不足がないか確認していただきたい旨を説明する。
  - ・使用済み雑巾などを含む。ただし、活動を行った際に依頼者側から出たゴミを入れたポリ袋などは除く。
  - ・貸し出して使用されたマスクや手袋等は、クリアケースに入っているビニール袋に入れて持ってきてもらう。
- (8) ボランティアを活動先へ送り出す。
- (9) **様式1-16**（本部・支部控）を、ホワイトボード等を使用して、資機材担当が貸出状況を把握しやすい位置に掲示する。

#### 【留意点】

- ・運営会議で、以下の点を確認しておく。
  - ①移送や搬送の体制が整えられるかを確認しておく。
  - ②被災状況やニーズ等の状況から、必要な資機材や数量を予測して、暫定貸出数を確定しておく。
  - ③各セクションへ当日の貸出可能備品の情報を提供しておく。
- ・資機材が不足する場合は、**様式1-17**「資機材調達依頼票」を記入して、下半分は控えとして資機材貸出担当で保管し、上半分を市職員（ボランティア総括班）に渡して、資機材の調達を依頼する。なお、市職員（ボランティア総括班）への連絡が困難な場合は、セクション連携担当に仲介を依頼する。
- ・人員に余裕があれば、貸出・返却の対応は2人対応で行う。
- ・スペースに余裕があれば、貸出と返却の窓口を分ける。
- ・ボランティアリーダーが資機材を検討しやすいように、資機材一覧等の掲示物を掲示する。

#### 【セクションが屋外の場合】

- ・本部と離れたセクションの配置となった場合は、トランシーバー等の無線機を用意できると、迅速な対応が可能となる。
- ・荒天時にテント等でセクションを設置した場合は、横幕等も準備し運営に支障が無いように配慮する。

## 5 資機材の返却

- (1) 活動に対する労いの声掛けをする。
- (2) 貸し出した資機材の洗浄を依頼する。
- (3) ボランティアリーダーからクリアケースを受け取り、**様式2-1**「本部・支部チェック表」と**様式1-16**「資機材貸出表」(活動者控)を取り出す。
- (4) **様式1-16**(本部・支部控)により、資機材の貸出数と返却数が合致するか確認する。
  - ・過不足があった場合、その理由をボランティアリーダーに確認する。
- (5) ボランティアリーダーに、貸し出した資機材に不備等がなかったか確認をする。
  - ① 資機材の破損・紛失等がなかったか。
  - ② 資機材の不足がなかったか。
  - ③ (資機材を搬送した場合) 資機材に**様式1-15**「資機材回収依頼シート」を貼り付けたか。
- (6) **様式2-1**「本部・支部チェック表」の「資機材(返却)」枠に担当者名を記入する。
- (7) クリアケースを活動報告担当に渡すようボランティアリーダーに依頼する。
- (8) 手洗い・消毒を依頼して、活動報告担当に送り出す。
- (9) 掲示した**様式1-16**「資機材貸出表」(本部・支部控)を取り外し、**様式1-16**(活動者控)と一緒にまとめておく。

※必要に応じて、**様式2-10**「資機材貸出・返却」チェックリストを活用して下さい。

## 第3 活動後のフォロー

### 1 負傷者対応・個別ケア

- (1) **様式1-7**「活動掲示票」を確認のうえ、活動者全員が帰着したかどうかを確認し、負傷者や体調不良者の有無を聞き、いれば負傷者等の対応をする。

#### 【負傷者対応の留意事項】

- ・軽傷の場合は、応急救護用品を負傷者に手渡す(医療行為が行える者が本部・支部にいる場合は、手当も行う)。
- ・重症の場合は、救急車への連絡を行うか、看護師等がいる場合は、その者の指示を仰ぐ。

- (2) **様式1-18**「活動報告書」を記載してから報告をするように伝える。

### 2 活動報告の確認と記録

- (1) **様式1-18**をグループでまとめてもらい、受け取る。
- (2) ボランティアリーダーからクリアケースを受け取り、**様式2-1**「本部・支部チェック表」の「活動報告」枠に担当者名を記入する。
- (3) クリアケースの中の書類を確認する。

- ・**様式1-1**「ボランティア紹介票」
- ・**様式1-9**「ボランティアリーダーの方へ」
- ・**様式1-10**「グループ情報共有シート」
- ・地図

- (4) **様式1-18**を確認しながら、ボランティアリーダーから詳細を聞き取る。
- (5) 今後も活動が必要な場合は、ニーズ受付担当に連絡し、依頼者へ再度ボランティアの依頼が必要

なのかの有無を確認させる。

### 3 その他

- (1) ケガや体調不良が発覚した時や、ボランティアからボランティア活動保険に関する質問等があった時に速やかに回答できるよう、ボランティア活動保険のパンフレットやQ&Aを用意する。
- (2) ボランティアから希望があったときは、ボランティア活動終了後に**様式1-19**「ボランティア活動証明書」に必要事項を記入して渡す。
- (3) 特記事項があれば、運営会議でそれぞれの担当へ伝える。
  - ・活動が継続される場合、**様式1-1**「ボランティア紹介票」に**様式1-18**「活動報告書」にある事項及び特記事項を追記する。

※必要に応じて、**様式2-11**「活動報告」チェックリストを活用して下さい。

豊田市災害ボランティア支援センター・地区支援センター運営マニュアル（運営編）

令和3年7月15日改定

発行 豊田市  
編集 社会福祉法人 豊田市社会福祉協議会

〒471-0877

愛知県豊田市錦町1-1-1

TEL 0565-31-1294

FAX 0565-33-2346

Eメール vc@toyota-shakyo.jp