

# 春日町災害ボランティアセンター 設置について

春日町自主防災グループQ<sup>2</sup>

平成18年11月18日

## 検討課題

1. 設置手順マニュアル
2. センター運営マニュアル
3. センター（ボランティア）対応マニュアル
4. ボランティア活動マニュアル
5. ボランティア依頼ニーズ受付マニュアル
6. センター使用様式書類等の準備
7. 資機材の準備

## チェックリスト・表

- ボランティア依頼ニーズ把握の流れ（表） 【様式3・4・5】 【様式12参照】
- ニーズ受付の判断基準（ボランティア活動内容聞き取りの基準・チェックリスト）（表）
- ボランティアセンターコーディネートフローチャート 【様式1・2・4・5・6・7・8・9・10・11】
  - ・名前カード（氏名記入）男女別で色をかえるとよいかも
  - ・事前オリエンテーション・受付 チェックリスト（表）
  - ・活動オリエンテーション チェックリスト（表）
  - ・活動後のボランティアのフォローとケア チェックリスト（表）
- 春日町ボランティアセンターの運営（業務の流れ）チャート  
【様式13・14・15・16・17・18・19・20】 ・資機材等チェックリスト

# 「春日町災害ボランティアセンター」設置

災害発生後

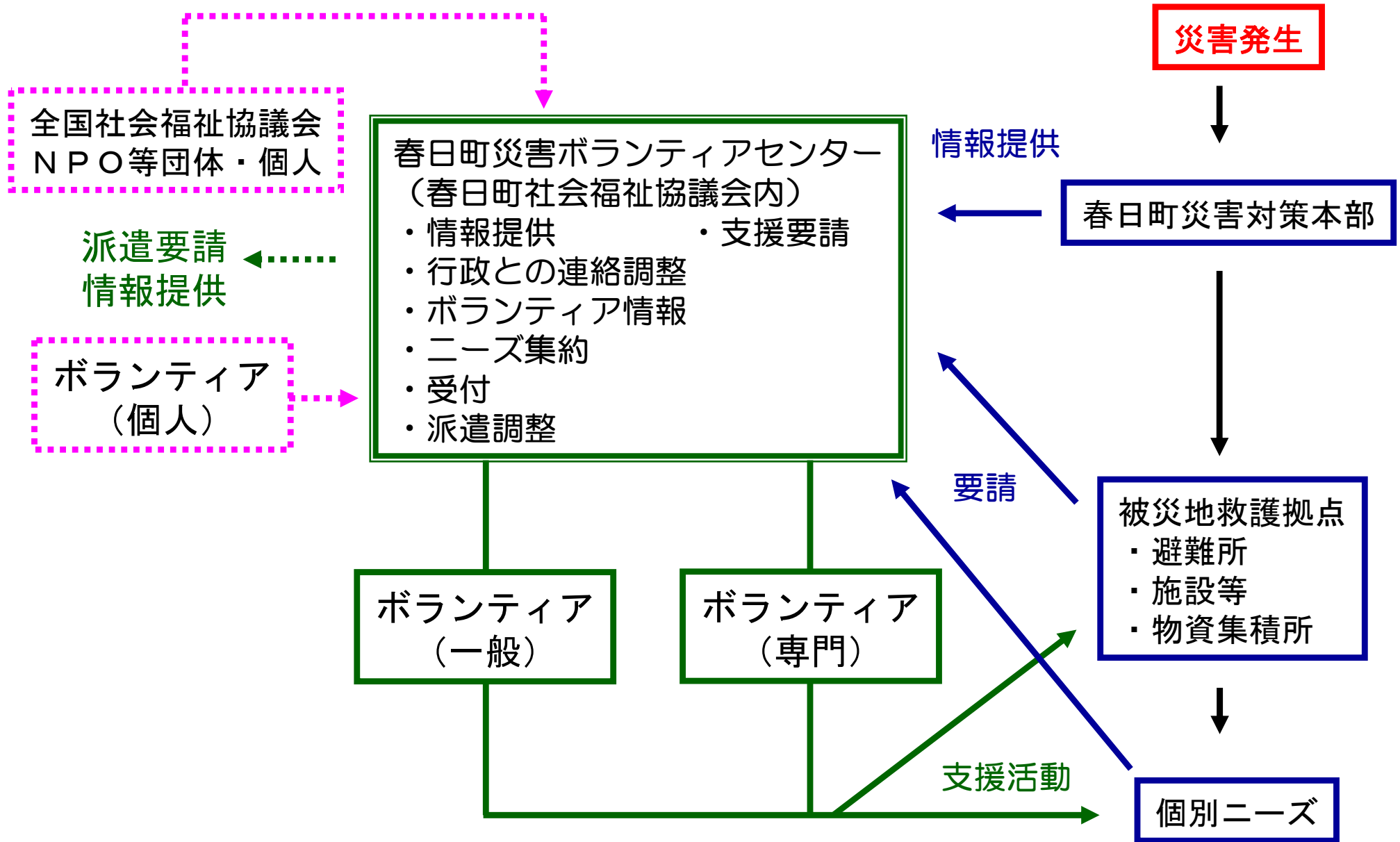


春日町社会福祉協議会に「春日町災害ボランティアセンター」を設置

## 目的

- ・ 春日町災害対策本部との連携による災害情報の収集及び提供
  - ・ 全国的支援団体やボランティア団体との連絡調整及び派遣要請
  - ・ 全町レベルのボランティア情報の集約や発信・受信基地としての機能を構築
  - ・ 被災状況に応じた活動拠点・資機材を確保し、運営スタッフの要請・確保を行う
- 1) ボランティアニーズの把握及び情報提供
  - 2) ボランティアの受け入れ・受付
  - 3) 活動に関する事前研修（活動形態・宿泊・内容等）
  - 4) 町内のボランティア活動情報の集約・管理
  - 5) 町災害対策本部との連絡調整
  - 6) NGO・NPO、その他外部ボランティア組織や地元ボランティアのネットワークを形成し活動調整を行う支援
  - 7) 災害及び二次災害等天災担保特約保険の取り扱いをする（活動中の事故に対する補償）

# 「春日町災害ボランティアセンター」設置の概要



## 災害ボランティアセンター = 資機材 =

電話  
FAX  
印刷機・コピー機  
パソコン  
テレビ・ラジオ  
拡声器  
台車

用紙  
住宅・道路地図  
大型付箋  
事務用品 ※地図（よそから来た人）  
（マジック、ファイル、封筒、テープ、筆記用具等）  
書類入れボックス

※自転車の修理（放置自転車）

腕章  
名札  
スタッフジャンパー  
軍手  
ヘルメット

長机  
椅子  
工具  
バイク・自転車等

ボランティア・スタッフの飲料水？（お茶・コップ等）  
食事・宿泊（有料・無料）等の手配  
各自で調達？ ※ボランティアに対する（炊き出し）ボランティア

・ 資機材等チェックリスト

## 災害ボランティアセンター＝業務実施使用様式＝

様式 1 活動参加マニュアル

様式 3 ニーズ把握表

様式 5 活動紹介表

様式 7 活動報告書

様式 9 ボランティアの携行するもの

様式 11 ボランティア活動保険加入申込書

様式 13 参加者一覧表

様式 15 春日町ボランティアセンターの役割分担表

様式 17 春日町ボランティアセンターコーディネーター派遣依頼表

様式 18 物資管理台帳

様式 19 広報資料（〇月〇日発生地震被害の状況について）

様式 20 取材内容記録書

様式 2 受付表

様式 4 ボランティア依頼表

様式 6 ボランティア送り出し一覧表

様式 8 ボランティア照会対応表

様式 10 ボランティア活動証明書

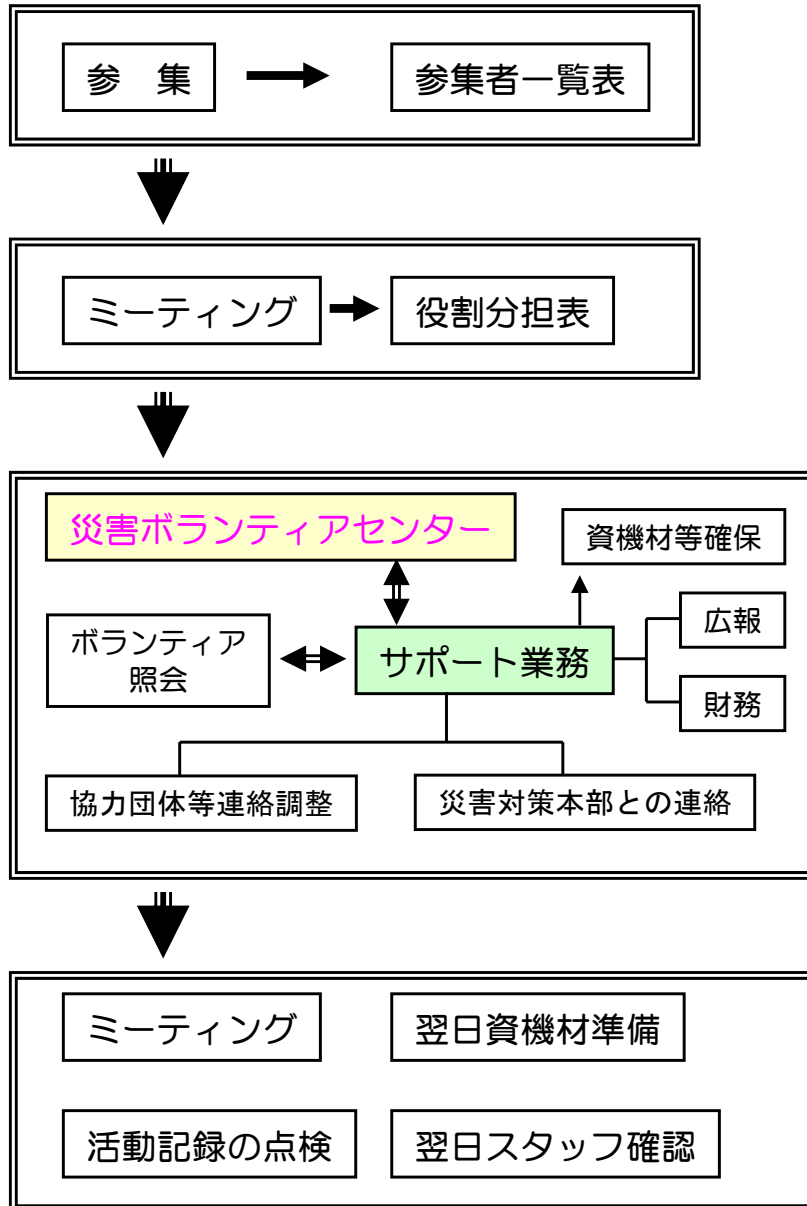
様式 12 災害の種類とボランティア活動内容（例示）

様式 14 ミーティング資料

様式 16 春日町災害対策本部事務局への連絡表

# 災害ボランティアセンター 運営の流れ

- 【様式13・14・15・16・17・18・19・20】 ・ 資機材等チェックリスト



## 【受付】

- ・ 参集したスタッフは、名前を記載
- ・ ミーティング用資材の準備

- 参集者一覧表 (様式13)

## 【会議】

- ・ 毎日、原則、朝8時15分に定例会議。
- ・ 進行役、前日から活動している者。
- ・ 朝会議は、災害の状況などの説明⇒当日のコーディネーターに役立つ。
- ・ 当日の役割分担を決定
- ・ 夜間活動がある場合などは、必要に応じ臨時会議開催。

- ミーティング資料 (様式14) ● 役割分担表 (様式15)

## 【管理運営】

- 災害対策本部事務局への連絡表 (様式16)
- コーディネーター派遣依頼表 (様式17)
- 物資管理台帳 (様式18)
- 広報資料 (様式19)
- 取材内容記録書 (様式20)

- ・ 資機材等チェックリスト

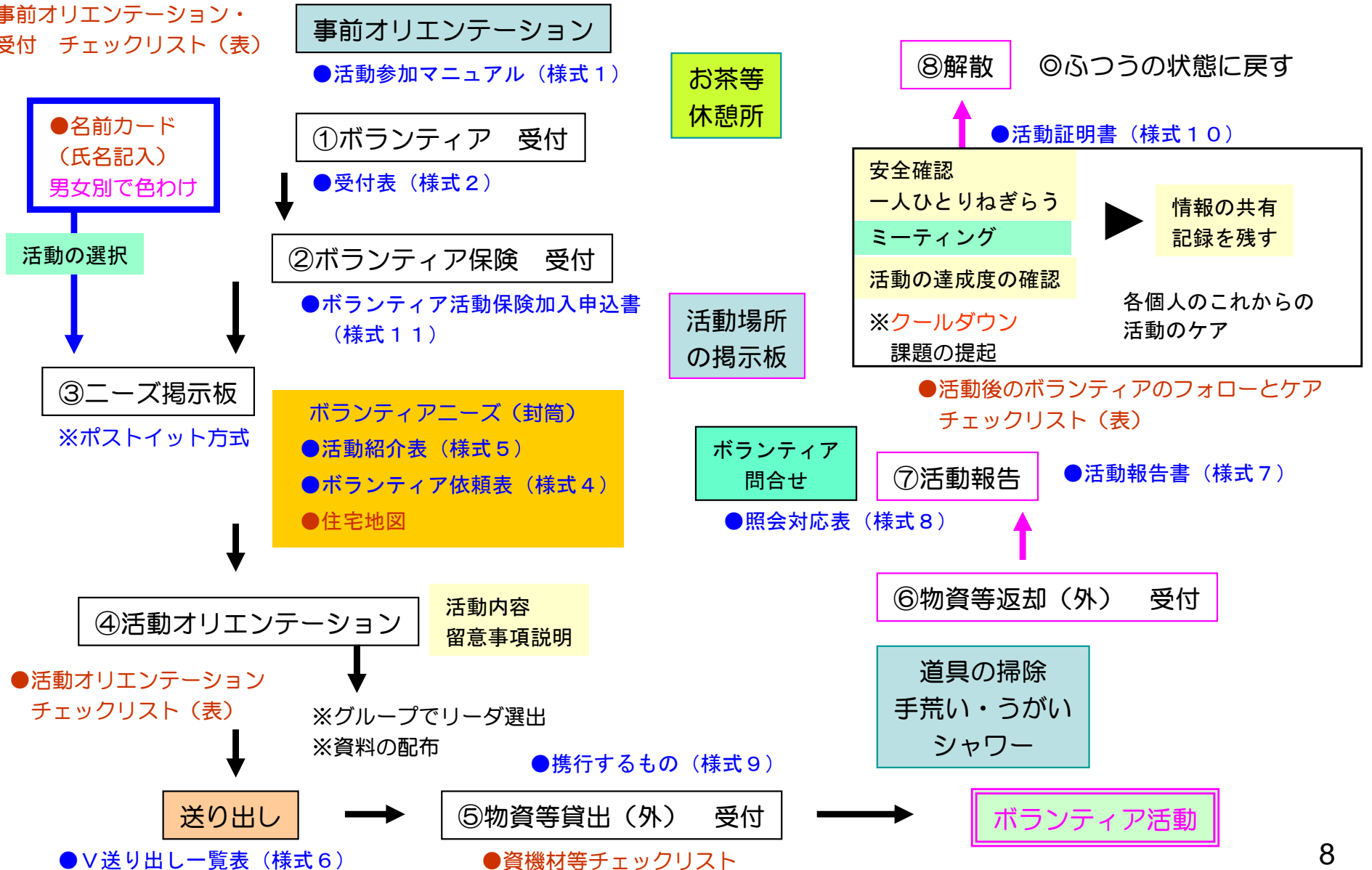
## 【記録】

- ・ 毎日、原則、午後5時15分に定例会議。
- ・ 夕会議は、活動報告状況など反省を踏まえ、翌日へ引き継ぐ内容をまとめる。
- ・ 翌日のミーティング資材の準備

# 災害ボランティアセンター ニコーディネート概要

- ボランティアセンターコーディネートフローチャート 【様式1・2・4・5・6・7・8・9・10・11】
- 春日町ボランティアセンターの運営（業務の流れ）チャート 【様式13・14・15・16・17・18・19・20】

●事前オリエンテーション・受付 チェックリスト（表）

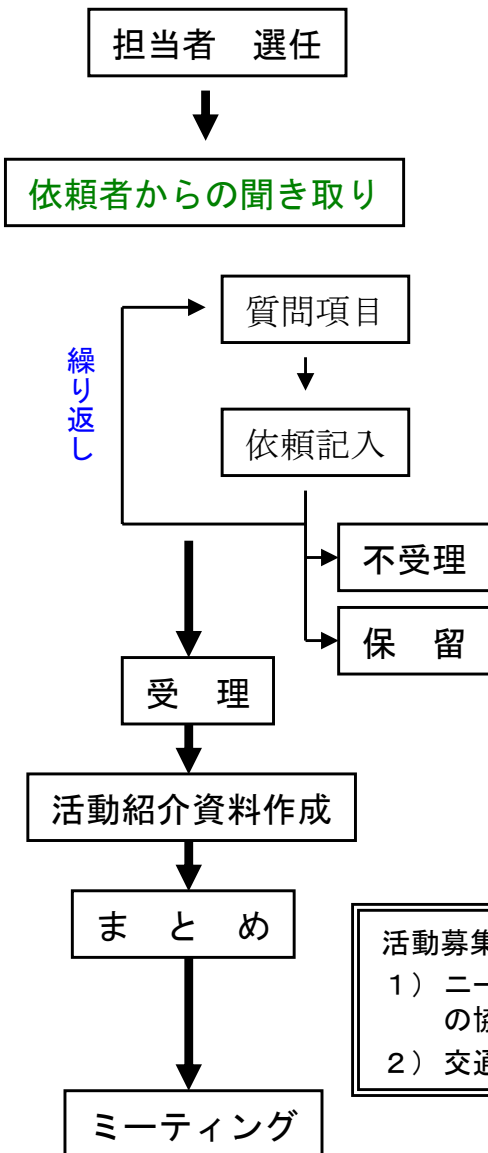




# ボランティア依頼ニーズ把握の流れ

## ニーズ把握 <業務の流れ>

【様式3・4・5 使用】 【様式12 参照】



- ・コーディネーターがニーズを聴き取り、対応を判断
- ・ニーズ把握の段階で十分な情報を得る（実際の活動でトラブルを防ぐため）
- ・知識や経験豊富な者を選任
- ・措置をするまで通話は切らない（再通話できない可能性がある）
- ・業務補助にチェックリストを利用

### ニーズ把握表（様式3）

チェックリスト・受理の基準表等に基づき、電話または来訪者からボランティアに依頼したい活動内容を聴く  
※被災者自身も依頼に不慣れ

### ボランティア依頼表（様式4）

ボランティアの紹介について、受理・不受理・保留などの措置を行う  
※依頼内容で安全性に問題があると判断した場合、受理しない

### 活動紹介表（様式5）

- 活動内容をまとめる
- 1) プライバシー保護のため、簡潔明瞭に記入
  - 2) 「活動紹介表」「ボランティア依頼表」のコピー、住宅地図を同じ通し番号を記入した封筒に入れて、一件ごとにまとめる

### 活動募集者の人数を集計

- 1) ニーズよりもボランティアが多いときや逆な場合は、新たな活動の準備や登録ボランティア・報道機関への協力依頼などの対応をミーティングで検討
- 2) 交通途絶でボランティアが参集できない場合は、被災地住民自身の協力を呼びかける

# ニーズ把握表（様式3）

準備

依頼内容の聞き取り書類の確保

●ニーズ受付判断基準（表）

●活動内容聴き取り基準チェックリスト

質問1 いつ、どこで、何を、どうしたいのか、それはなぜか

- (1) ボランティアに依頼したい活動内容は、どんなことですか？
- 1) 活動内容は、どんなことですか？ ( )
- 2) 道具は必要ですか？ ( )
- 3) 活動に要する時間は、どのくらいですか？ ( )
- 4) 活動に際して、第三者の指示や援助は必要ですか？ ( )
- (2) なぜ、ボランティアに依頼したいのですか？ ( )
- (3) 何人、依頼したいですか？その積算は？ ( )
- 不明な内容の有無 ( )

不受理

保留

質問2 誰が、誰のために、依頼しているか

- (1) 依頼者が要援護者本人である場合
- 1) 氏名、性別、年齢、住所、電話等連絡先 ( )
- 2) 同居しているご家族の構成など ( )
- 3) 高齢・障害など特別なニーズの有無および内容 ( )
- 4) 家屋（階）被災状況（応急危険度判定／全・半壊・一部） ( )
- (2) 依頼者と要援護者が別人である場合
- 1) 要援護者の氏名等(1)の1)～4)までの事項 ( )
- 2) 依頼者の氏名、性別、年齢、住所、電話連絡先 ( )
- 3) 依頼者と要援護者の関係／V依頼の本人同意の有無 ( )
- 不明な内容の有無 ( )

質問3 留意事項 (1) 受理の基準（●聴き取りチェックリスト） ( )

● 不明な内容の有無 ( )

質問4 集合方法 (1) 集合時間および場所 ( )  
(2) 集合場所までの経路、目印・案内者の有無 ( )

● 不明な内容の有無 ( )

措置

受理

必要書類作成

ボランティア依頼表  
（様式4）

活動紹介表  
（様式5）

不受理

理由

代替情報の提供

他の機関や団体の紹介

保留

調査事項

# 活動内容聴き取り基準(チェックリスト)・震災

## 1. 安全性

- (1) 家屋への立ち入り
  - 1) 応急危険度判定の結果、「危険(赤表示)」および「要注意(黄表示)」と判定された家には立ち入らない ( )
  - 2) 応急危険度判定がなされていない場合、判定が終了してから依頼するようにお願いする ( )
  - 3) 損壊した家屋内では、頭部を負傷する可能性があるため、ボランティアには、ヘルメットや防止の着用を求める ( )
  - 4) 損壊した家屋内では、ガラスなどで負傷する可能性があるため、ボランティアには、軍手などの手袋の着用を求める ( )
- (2) 屋外での高所作業は、専門ボランティアが、確保できない限りは、原則として業者に依頼してもらう ( )
- (3) 運転代行は、道路事情が混乱し、地理不案内の土地での車の運転代行は危険であるため、専門ボランティアが、確保できない限りは、原則として業者に依頼してもらう ( )

## 2. 重労働

- (1) 高層住宅での作業は、エレベーターの停止してる場合、重労働になることがあるので、作業する階を確認する ( )
- (2) 重量物の搬出個数の確認                      冷蔵庫、ピアノなど ( )

## 3. 安上がり

- (1) 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. 営業性

- (1) 営業活動には、原則として支援しない ( )
- (2) 復興初期の商店への協力の中には、営利を目的としないものもあるので、依頼内容を把握する ( )
- (3) 物資の配給やサービスの提供は、周辺で同種の商店が営業再開しているときは、復興の邪魔とならないように注意する ( )

## 5. 政治的・宗教活動

- (1) 政治的活動や宗教的活動には、協力しない ( )
- (2) 本来の目的とは別に、地域の自立を支援する活動を行うことがあるので、内容を把握する ( )

## 6. 代替情報

- (1) 不受理の場合も代替情報の提供に努める ( )
- (2) 他の機関や団体で対応できる業務は、その情報を提供する ( )

## ニーズ受付判断基準（表）

### 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
- 2) 担当者の判断に困るときは、話し合い対応で決めていく
- 3) 災害内容や地域復興状況に応じて見直す
- 4) チェックリストを活用する

### 2. 安全性

- 1) ボランティアの命に関わる活動はしない
- 2) 危険性があると思われる依頼は、活動の詳しい内容を具体的に聴く

### 3. 重労働

- 1) 活動内容によっては、ボランティアの安全確保や対応が出来ないので、活動内容を詳しく聴く
- 2) 重労働だと思われるときは、まず業者に依頼して貰い、出来ない場合、再度依頼して貰うように伝える

### 4. 安上がり

- 1) 「安上がりな便利屋」と考えた依頼は、ボランティアの気持ちを尊重して断る

### 5. 営利性

- 1) 本来業者を雇うべき営業に関わる活動は、断る
- 2) 会社や商店等からの依頼の場合、内容を詳しく聴く

### 6. 政治的・宗教的活動

- 1) 政治的・宗教的活動が主目的と考えられる活動は断る
- 2) 各種団体が本来と別な目的のボランティア活動を行うことも多いので、画一的には対応しない
- 3) 被災支援の内容が強い場合、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貰うことも考える

### 7. 継続的な日常生活支援ニーズ

- 1) 地元の機関や団体を紹介する ← 活動再開状況の確認

# 災害ボランティアセンターの基本原則

公設民営

## 1. ボランティア活動の目的

被災者の自立を支援すること

## 2. 参集したボランティアの支援を行う

- (1) ボランティアの**安全確保**を重視する。 **衛生面・食物の管理**
- (2) 食費・交通費・宿泊費は、原則としてボランティア本人の自己負担とする。
- (3) 活動中の事故に対する補償として、活動参加者は必ず「ボランティア保険」に加入する。 **熱中症**
- (4) 活動オリエンテーションを必ず実施する。 **健康面、交通安全**

(5) **活動後**のボランティアへの**ケア**を実施する。



**クールダウン**

話を聴いてあげる

報告だけでなく活動中に  
感じた事、感謝された事、  
苦情等

## 3. 受け入れの仕組み

- (1) 災害対策本部は、災害ボランティアセンターを設置して受け入れを行う。
- (2) コーディネートは、ボランティアが行う。 **上下関係なし、対等**
- (3) 行政もボランティアネットワークの構成員と位置づける。 **便利、調整役**
- (4) 一般ボランティアの事前登録はしない。
- (5) 活動内容は、ボランティアが選択など、ボランティアの自主性と創造性を信頼する。  
**・ポストイット方式** **何が起こるかわからない**

※分かりやすくして便利な場所で、二次災害の心配の無い施設内に設置  
被災者ニーズの把握にもかなりのウエイトを置いた取り組み

## 災害ボランティアの定義

### A) 災害ボランティアの定義

「災害発生後に被災者の生活や自立を支援し、また行政や防災関係機関等が行う応急対策を支援する自発的に能力や時間を提供する個人・団体」

### B) 災害ボランティアの職能

職能によって、医師や看護師、通訳等の専門的な技術や知識を活用する専門職ボランティアと一般ボランティアに区分

### C) ボランティアの所属

#### 1) 組織や団体に所属するボランティア

- ・ NGOやNPO、企業及び宗教団体等、組織や団体に属するボランティア
- ・ 自らの行動規範で活動する

#### 2) 個人ボランティア

- ・ 学生や勤労者の中で、組織や団体に属さず、個人の資格で参加
- ・ 活動経験の少ないボランティアが多い

#### 3) 後方支援や資金の提供

- ・ 直接被災地で活動する支援ではなく、被災地外で資金・機材等の支援

# 災害ボランティアとは（１）

## 1) 特別な活動でなく、誰でもできる活動

福祉性・社会性

① 「個」が基本活動

“いつでも どこでも 誰でも 気楽に 楽しく” が合言葉

自発性・自主性 無報酬性 継続性

② 立場や状況が異なるものとの出会いと協働

思いや事情の食い違いが多い

③ 気づき、学び、成長の場

開拓性

## 2) ボランティアと行政の違い

消防署 同じ区内で、同時に3つの火災があると出動できない

ボランティア ……  
必要なサービスを  
最も必要としている人に  
必要なときに  
提供する

行政 …… 公正・公平の原理

- ・ 被災が大きければ大きいほど ⇒ 集まらない（職員も被災者）  
動けない
- ・ 救援物資が届けば届くほど ⇒ 渡せない
- ・ ボランティアが来れば繰るほど ⇒ 活かさない

## 3) 災害ボランティアの特徴

3日後にボランティアセンターを設置

72時間・地元の活動命のボランティア

① 緊急性 ⇒ 即断即決

② ニーズ量の多さ

プロに依頼

③ 変化するニーズ - 必要即応

④ 変化する情報収集と提供

ピアノ・仏壇・屋根シート

⑤ やってくる人数が予測できない

⑥ 遠方からも参加

→ 泊まる所

⑦ ボランティア活動未経験者、コーディネーターも初心者が多い 被災者も初めて

⑧ 10代・20代の若い人や男性が多い

⑨ 「何とかしたい」「役に立ちたい」「ほっておけない」「許せない」「恩返ししたい」

=おもい

⑩ 平常時の活動より「危険」が伴う

## 災害ボランティアとは (2)

### 4) 災害ボランティアの3種類の人々 (京大 林春男教授)

- ① 現時点で災害ボランティアとして自覚を持って活動している人々
- ② 災害以外の分野でボランティア活動を継続的に実施している人々
- ③ 災害時、被災者を助けたいという気持ちを持って行動する人々

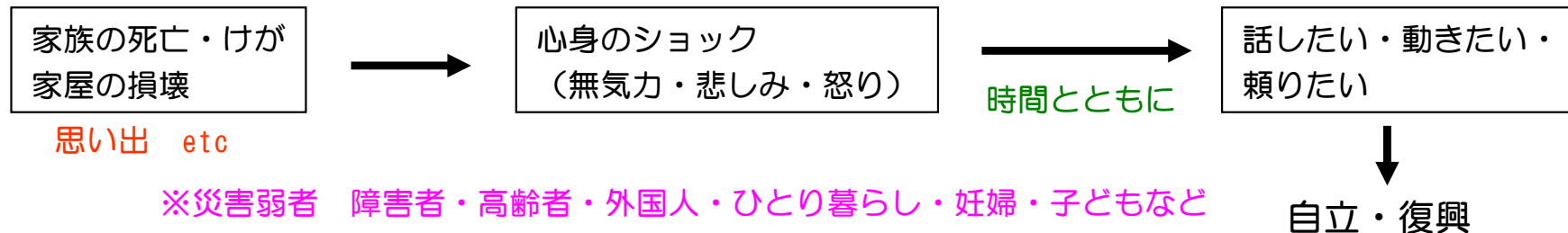
③が圧倒的に多い……………  
アマチュア、素人の育つ場

◎ ②の人々は、「ボランティア精神」に富み、コーディネーター能力も持つという意味で災害時にも中核となって活躍する潜在力を持っている。

#### ◎ 多くの支援を得るための方策

- |              |  |
|--------------|--|
| 1) 明確な現場のPR  | ホームページ・マスコミでの案内  |
| 2) 交通手段      | ボランティアバス   |
| 3) 誰にでも出来る仕事 | 水害・・・畳などの家財の搬出、泥だし、清掃・消毒。家具の移動まで<br>地震・・・家の中の片付け、避難所での物資搬入・仕分け・配布など<br>仮設住宅での健康相談や話し相手など |

## 被災者の状況





# 事前オリエンテーション・受付(チェックリスト)・震災

## 1. 準備

- (1) 「活動参加マニュアル」等の書類確保 ( )
- (2) 受付係の配置確認 ( )
- (3) ボランティア保険の加入体制確認 ( )
- (4) 活動オリエンテーションの準備の確認 ( )

## 2. 事前オリエンテーションの実施

- (1) 15人から20人程度のグループごとに、迅速で的確なボランティア受入れを行うため、受付前の時間を利用して事前オリエンテーションを行う旨説明する ( )
- (2) 「活動参加マニュアル」(様式1)を配布する ( )
  - 1) 被災の状況やボランティアの受入状況を簡潔に説明する ( )
  - 2) 受付から活動終了までの当日の活動の流れを説明する ( )
  - 3) 「受付表」(様式2)を渡す ( )
  - 4) ボランティア保険の加入が必要であることを説明する ( )
  - 5) ボランティア保険には、各自で加入していただくことを説明する ( )
  - 6) 「活動紹介表」(様式5)を示し、「活動紹介表」の中から活動先を自主的に選択することを説明する ( )
  - 7) 「活動終了後の報告用紙」(様式7)を示し、活動が終えられた後に報告書を提出することを説明する ( )

## 3. 受付の実施

- (1) 「受付表」(様式2)を回収する ( )
  - 1) ボランティア保険の加入の有無の確認 ( )
  - 2) ボランティア保険に未加入者は、受付をしない ( )
  - 3) ボランティア保険は、原則として自己負担 ( )
  - 4) ボランティア保険に未加入者には、「ボランティア活動保険加入申込書」を配布する ( )
  - 5) 保険料については、原則として行政職員または社会福祉協議会等保険事業者だけが取り扱う ( )
- (2) 活動先選択用の「付せん」を渡し、名前を記入してもらう ( )
  - 1) 性別で色分けする ( )
  - 2) 「姓」と「名」を記載することを説明する ( )
  - 3) 「締切り」の表示の無い「活動紹介表」から選択することを説明する ( )
- (3) 活動選択場への送り出し ( )
  - 活動オリエンテーションの担当者の誘導に基づき、活動紹介表が掲示されている場所にボランティアを送り出す ( )

# 活動オリエンテーション(チェックリスト)・震災

1. 準備 書類の確保およびオリエンテーション体制の準備を確認する ( )
2. 活動希望者の取りまとめ 参加者に適時アドバイスをしながら、「活動紹介表」の募集人数の活動希望者を取りまとめる ( )
3. 活動内容の説明
  - (1) ボランティア活動の依頼内容を説明する ( )
    - 1) 必要事項のメモを指示する ( )
    - 2) 依頼内容を説明する ( )
      - ①いつ・どこで・誰が・何を・どうしたいのか ( )
      - ②活動先の高齢者・障害者など特別なニーズの有無や内容など ( )
      - ③家族構成およびボランティア依頼の理由 ( )
      - ④依頼者と要援護者とが異なる場合 ( )
    - 3) 被災者への共感と目的意識を持って活動に参加してもらえるように、この活動の意義を説明する ( )
  - (2) 集合場所および時間、案内者の有無を説明する ( )
    - 1) 現地までの住宅地図のコピー配布 ( )
    - 2) 目印や経路の所要時間 ( )
  - (3) 活動に必要なであるが、把握できていない情報を説明する ( )
    - 1) 活動先の情報と活動先の周囲の状況 ( )
  - (4) 活動に際して、必要な道具の状況を説明する ( )
    - 1) 本人(依頼者)が保有している内容 ( )
    - 2) センターがボランティアに持参させるもの ( )
    - 3) ボランティアが活動先周辺で確保すべき内容 ( )
4. グループ・リーダーの選出 (1) 活動終了までのグループのリーダーを互選してもらう ( )
  - 1) グループ全員の安全確保・全員の動向把握 ( )
  - 2) 活動終了後の活動報告書作成 ( )
5. 必要な資材の配布
  - (1) 腕章の配布、道具類の貸出など必要な資材を配布する ( )
  - (2) 活動終了後に返却することを説明する ( )
6. 活動先への送り出し (1) ボランティアを活動先へ送り出す ( )
  - (2) 「ボランティア送り出し一覧表」(様式6)へ記入する ( )

活動後のボランティアのフォローとケア・チェックリスト

項目	対応事項	確認
0. 準備	1. その日のグループの活動内容の確認	
	2. 必要書類の確保	
	3. 聞き取り場所の確保	
1. 活動グループ全員の安全確認	1. 支援本部に帰着したグループの人数と、「ボランティア送り出し一覧表(様式6)」の人数とを照合する。	
	2. 途中で帰宅した者があるときは、活動グループのリーダーに、その氏名を確認する。	
	3. 負傷者や体調不良者の有無を聞き、負傷者等の対応をする。	
2. 個人別のケア	1. 一人ひとりにおざらう。	
	2. 一人ひとりの表情・態度などから問題がないかを観察する。	
	(1) 疲れていないか。	
	(2) いらっていないか。	
(3) 暗い・固い表情をしていないか。		
3. 心配な参加者には、後で個別に話し合いをする。		
3. 活動結果の点検と記録を残す	1. 活動報告書を渡し、グループで検討してもらう。	
	2. 活動報告書の内容を順次聞き取り、メモを取る。	
	(1) 活動は目的を達したか。	
	(2) 支援本部での説明と現地での状況の相違点	
(3) 現地での創意工夫の内容		
(4) 活動先までの道路事情・商店の復興など地域の状況		
4. 各個人のこれからの活動へのケア	1. 継続的に活動している人の有無を確認する。	
	(1) 13日以上継続的に活動している人には、一度帰宅するよう促す。	
	(2) 継続的に活動している学生には、試験期間や就職期間の該当の有無を確認する。	
	(3) 継続的に活動している社会人には、ボランティア休暇など休暇の状況を聞く。	
2. 必要な人に「ボランティア活動証明書(様式10)」を渡す。		
5. 会議への報告	1. 問題点は各担当への連絡やミーティングで報告する。	
	2. 地域全体の復興情報をまとめる。	
6. 記録	1. 記録を残す。	

(別表)

資機材等チェックリスト

年 月 日

項目	概要	チェック		項目	チェック		
		□	○		□	○	
支援本部室		□		長机・椅子	□	手洗い用消毒液	□
電 話	ニーズ把握用	□		住宅地図・道路地図	□	電源コード	□
		□		パソコン	□	本部開設各種申請書	□
	ボランティア用	□		ワープロ	□	地域防災計画	□
		□		大型付箋(×7.5cm)	□	拡声器	□
	緊急連絡用	□		封筒(角2)	□	軍手	□
	FAX	□		マジック黒	□	非常食	□
コピー機 (高性能)	□		マジック赤	□	紙皿、紙コップ	□	
	□		ファイル	□	救急箱	□	
	□		テープ	□	宿泊場所	□	
印刷機 (高性能)	□		筆記用具	□	宿泊用具	□	
	□		テレビ	□	自転車・バイク	□	
FAX用紙	□		ラジオ	□	ポリタンク	□	
コピー用紙	□		スタンプジャンパー	□	カメラ	□	
印刷機用紙	□		腕章	□	電池	□	
B紙、厚紙 その他用紙	□		ヘルメット	□	シート	□	
工具類		□	仮設トイレ	□	無線機	□	