

初めての！

災害ボランティアセンター立上げ訓練

ワークブック



長野県社会福祉協議会



長野県ボランティア地域活動センター



はじめに

平成16年の新潟豪雨水害、中越地震に対応して、長野県内から多くの市民、行政関係者、社協職員、土建、保健、福祉などの専門職がボランティアとして新潟にかけつけ、支援活動に参加しました。

これらのボランティアは、多くが被災地の災害ボランティアセンターにおいてグループ化され、活動先の紹介を受けて活動しました。

この経験から、災害時のボランティア受入の仕組みづくりについて、「自分たちのまちで考えなければ」という必要性を感じたボランティアも多かったようです。

長野県社会福祉協議会では、平成17年5月16日、この支援活動にボランティアとして参加した諸団体と「協働でつくる災害ボランティアセンターを考える懇談会」を開催し、災害ボランティアセンター立上げ訓練や、各地域の災害ボランティア、ボランティアセンタースタッフの顔の見える関係づくりの必要性を確認しました。

そして、この懇談会を発端に、県内各ブロック、希望市町村のボランティアセンターで災害ボランティアセンター立上げ訓練を開催してきました。

このワークブックは、新潟豪雨水害、中越地震の被災地の災害ボランティアセンターの関係資料をもとに、大規模災害を経験していない地域において、災害時に役立つような実践的な訓練となるよう工夫を重ねてきたものです。

試行錯誤で取り組んできた成果は、期せずして、平成18年豪雪に対応した「除雪ボランティアセンター」の速やかな立上げに活かされる結果となりました。

ボランティアの日頃の拠点やネットワークを活かして、楽しみながら災害ボランティアセンターを体験するプログラムとして、あなたのまちでもぜひこの「ワークブック」を活用していただければ幸いです。

平成18年3月

長野県社会福祉協議会



「立上げ訓練」とは

1 災害ボランティアセンター立上げ訓練のねらい

誰でもできることがある！

- より多くの方に災害ボランティア＝地域を越えた助け合いについて知ってもらう。
- 「防災」を自分の問題として考えるきっかけに。

「訓練の時よりも、ドキドキしませんでした…」

- 運営スタッフの訓練として
- 市町村防災計画を実感してみる
- 応援側とのネットワークづくり
- 県社協災害ボランティア本部との連携訓練

日頃のつながりを活かして

- 災害ボランティアを通して勤労者の参加、企業との連携など、ボランティアセンターの間口を広げる。
- ボランティア・市民活動団体が協力して取り組む活動として、ボランティア連絡協議会の重点事業に

2 取り組みスケジュール

1ヶ月前・ 要項決定

…主催者と県社協が相談

1週間前・ 本部スタッフ打合せ

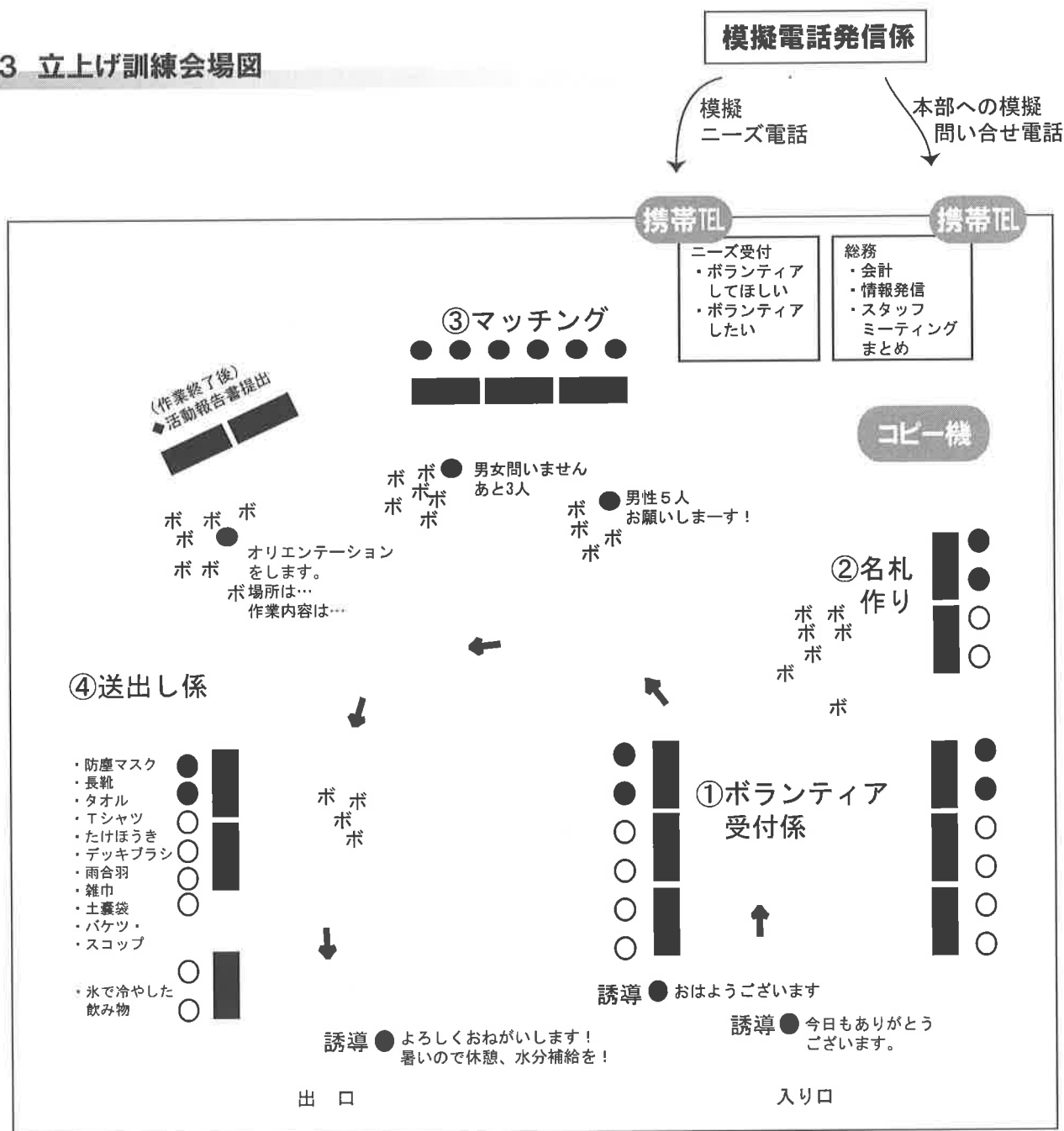
- 被害想定づくり
- センターの基本事項を決める
- センター運営のリハーサル

…地元ボランティアリーダー
ボランティアセンタースタッフ
地元社協事務局長・スタッフ
災害ボランティア団体リーダー
JC、企業ボランティア
県社協スタッフ
地元市町村防災担当者 など

当日プログラム例・

防災に絞った研修会	分科会として取り組む場合
防災テーマ講演会 ↓ 150分 立上げ訓練 ・ 概要説明 ・ グループ分け ・ センター設置作業 ・ センター運営体験 ・ ふりかえり	講演会、シンポ等 ↓ 120分 立上げ訓練 ・ 概要説明 ・ グループ分け ・ センター設置作業 ↓ 40分 ふりかえり 合流 ・ 受付体験 ・ ふりかえり

3 立上げ訓練会場図



4 準備するもの

開催地準備	県社協準備
○ダンボール ■ …20箱分程度 ○模造紙 ■ …10枚程度 ○住宅地図 ○市町村地図 ○コピー用紙(A4、A3) ○マジック ○ガムテープ ○文房具	○コピー機 ○携帯電話 ■ …5台 ○ワークブック ○演習グッズ一式

1 被害想定

(1) 水害の場合

- ① 月 日() 前々日から降り続く豪雨により 川、 地区で堤防が決壊
- ② 月 日() 災害対策本部設置
住 所
電話番号
- ③ 被災状況 地区で、床上浸水 戸、床下浸水 戸
- ④ 安否確認 災害時要援護者(高齢者、障害者、外国籍住民、ホームレス等)
- ⑤ インフラ被害 高速道路、国 道
電 車

○ 平成 18 年 7 月豪雨災害 長野県内被害状況(長野県危機管理局提供、抜粋)

1 人的・建物被害

平成18年9月20日現在

市町村名		岡谷市	諏訪市	茅野市	下諏訪町	伊那市	辰野町	箕輪町	松本市	塩尻市	上田市	中野市	飯山市	その他	計
被害の状況	死者	8					4								12
	行方不明者													1	1
	負傷者	14					3	3							20
	合計	22					7	3						1	33
建物被害	全壊	10		1			5		1	5					22
	半壊	17			3		3	1							24
	一部破損	45						2			1				48
	床上浸水	18	486	10	168	3	16	9	1	4		1	3	3	722
	床下浸水	181	1,550	27	215	52	196	41	18	92	9	22	10	141	2,554
		271	2,036	38	386	55	220	53	20	101	10	23	13	144	3,370
	非住居被害小計	6					5	1		2				3	17
	合計	277	2,036	38	386	55	225	54	20	103	10	23	13	147	3,387

2 ライフライン被害

事 象	数 量	事業者等	備 考
通行止区間	137 区間	高速道路、直轄国道、県管理道路	7月19日12:00現在
停電戸数	約21,000 戸	中部電力㈱長野支店	
電車運休数	1,845 本	JR東日本旅客鉄道㈱他	一部運休を含む
飛行機欠航数	6 便	信州まつもと空港発着便	7月18日全便欠航
水道断水個数	約5,300 戸	13市町村22施設	

3 避難状況

総避難者数(各避難地区の最大避難者数の総計)				延べ避難者数	日別最大避難者数(日単位)			
市町村	避難所	世帯	人数	人数	日付	市町村	地区	人数
37	138	2,093	7,313	17,988	H18.7.19	29	108	5,268

(2) 地震の場合

① 月 日() 地域を震源にマグニチュード クラスの地震が発生
管内でも震度 の揺れを観測

② 月 日() 災害対策本部設置
住 所
電話番号

③ 被災状況
(下記参照)

④ 安否確認 災害時要援護者(高齢者、障害者、外国籍住民、ホームレス等)

⑤ インフラ被害 高速道路、国 道
電 車
電気、ガス、水道

○ 新潟県中越沖地震(マグニチュード6.8 H19.7.16)における柏崎市(最大震度6強 人口約93,000人)の被害状況

■人的被害

区 分	死 者	重傷者
数	14	1,664

■住家被害

区 分	全 壊	大規模半壊	半 壊	一部損壊
数	1,109	675	3,830	22,506

■非住家被害

区 分	非住宅被害(公共施設+その他)
数	24,209

■H19.7.17 9:20時点の柏崎市の避難状況

区 分	避難所数	避難者数
数	79	11,348

2 立上げの判断

① 誰が	災害対策本部 地元ボランティアリーダー	地元社協責任者 青年会議所(JC)
② ニーズの状況	区長、民生・児童委員から 災害対策本部から	個人から 現地調査から
③ ボランティアの状況	問い合わせ	来訪者
④ 行政との協議事項	A 災害ボランティアセンターの設置場所と開設機関 B 組織形態と行政との連携 C センター運営の財源 D 行政と災害ボランティアの業務のすみわけについて E 救援物資の取り扱いについて	

3 センターの基本事項

項 目	内 容	備 考
名 称	〇〇〇災害ボランティアセンター	
住 所		
電話番号	(代 表) (ボランティアからの問合せ) (ニーズ受付)	
ホームページ	http://www.〇〇〇.×××	
引受可能な業務	一般家庭の後片付け その他危険を伴わない軽作業 専門的技術を要さない作業	
引受を断る業務	企業等の営業に関わるもの 危険が伴う作業 専門的技術を要するもの ※このうち他で引き受けできる業務と連絡先 粗大ゴミ・大型廃材等の運搬 ー()ー _____ ー()ー	判断がつかない場合は、検討した後で回答する旨を伝える

センター開設時間	午前 9 : 00 ～ 午後 4 : 00	備 考
交通案内	電車の場合（ 車の場合 （ ボランティアの駐車場（	
宿泊案内		宿泊場所の斡旋はしません
食事の案内		食事の手配は各自で行うこと
ボランティアの募集範囲	○市町村内 ○県 内 ○県 外	
ボランティアの受付方法	☐ 当日ボランティアセンターで申し込むこと ☐ 団体の場合、事前に名簿をもらえれば受け入れがスムーズ	
ボランティア保険について	☐ 保険料の負担について	
ボランティアの服装について	☐ 長袖、長ズボン、軍手、靴など汚れてもいい服装で ☐ 雨の場合は雨具、長靴 ☐ ガラス破片等を扱う可能性があるので、皮手袋、厚手の靴下も持参したほうが良い	
ボランティアの持ち物について		
注意事項		

総務係

役割分担	役割	スタッフ名
センター長 副センター長 2～3 人	☐ 総括 ☐ 市社協との連携 ☐ 外部との連携 ・災害対策本部 ・県社協との連携 ・報道対応	
庶務班 3～5 人	☐ 本部電話対応 ・外部からの問い合わせ対応 ・住民からの問い合わせ対応 ・各係からの相談事項への対応 ☐ 安全管理、苦情対応 ・ボランティア保険の対応 ☐ 情報発信 ・情報整理	
災害対策本部連携班 1 人	※行政の防災担当の方がいる場合	
物資・会計班 2～3 人	☐ 会計 ☐ センター運営用物資の手配 ☐ 寄付等の受入	

準備作業

- ① 本部長、副本部長席づくり（机配置、看板づくり）
- ② 「センター内電話番号一覧」の張り出し
- ③ 「情報ボード」の張り出し

センター内電話番号一覧（例示）		
本部長・総務	電話	— —
ボランティア係	電話	— —
ニーズ係	電話	— —
マッチング係		
送り出し・迎え入れ係		

情報ボード（例示）		
ボランティア数		
○時○分 ○○人	問い合わせ内容	対 応
○時○分 ○○人		
○時○分 ○○人		

運営体験

- ① 訓練の進行、各係間の調整、指示
- ② 本部への電話への対応
庶務班 → センター長、副センター長の指示をもらう
- ③ 各係からの問い合わせへの対応
庶務班 → センター長、副センター長の指示をもらう
- ④ 情報収集
ボランティア受付数等(P.)を集計、張り出し
センター必要物資・財源リスト(P.)により見積もり訓練、及び各係からの物資手配依頼への対応
- ⑤ 物資手配、会計訓練

センター責任者

やることはたくさんあります。不安も多いと思います。でもセンター内で活動している方の最後の砦、たよりどころなので一んと座って、あまり席をはずさず、大きく構えてください。

誰しも経験のないことが持ち込まれるかもしれません。自信をなくして当然。ただし責任のある判断をしてください。悩んだときは複数のスタッフと協議をし、たとえ失敗してもしろいろ悩んだ結果の判断であれば悔やまず次の手をまず考えましょう。

センター責任者が不安だと皆が不安になります。

笑顔を絶やさず、忙しくなると殺伐となりがちなセンター全体を見渡し、疲れたスタッフに休息を促したり、悩んでいそうなスタッフを気遣うなどして精神的な支えを目指しましょう。必ず全国の経験のあるスタッフが最後には助けてくれますので判断がつかないときは相談してください。

皆さんへ

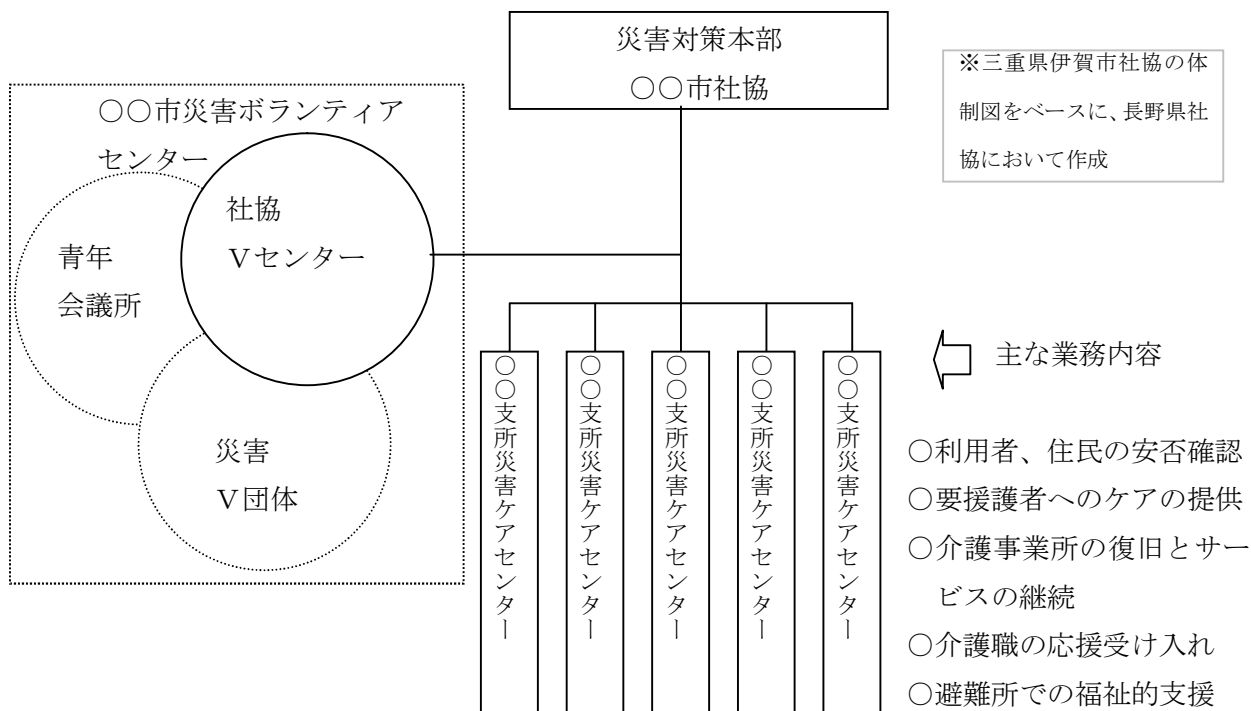
経験のあるスタッフもいるかもしれません。口うるさい人や過去のノウハウをうんちくとして語る人がいるかもしれません。

でも！見附市の災害には皆が同様に初心者なのです。皆、何とかしたいという気持ちは同じです。気持ちを形にするために皆でセンターを運営していきましょう！その気持ちを忘れずに。

何事も初めはわからないもの。皆が初心ということのを忘れずに考えよう。そうでないと誰かの判断を仰ぐばかりで無責任になる。(ただし暴走しないように。この辺が難しい。)

皆で考える！工夫する！という雰囲気やを大切に臨機応変、笑顔を忘れずに助け合っていきましょう！

(参考) 社会福祉協議会の防災体制 (例示)



ボランティア係

班 名	運営スタッフ	当日参加	役割(ロールプレイ)
【受付係】			☐ ボランティアの受付、誘導 ☐ 受付数の報告 ⇒ 情報班へ
【名札係】			☐ 名札の説明、誘導
【TEL対応班】			☐ 活動に参加したいボランティアからの問い合わせ電話対応 ☐ 問い合わせ数の報告 ⇒ 情報班へ

準備作業

- ① 外看板「〇〇〇災害ボランティアセンター」づくり
- ② 中看板「受付、名札、ボランティア電話班」づくり
- ③ 受付机、名札コーナー机配置
- ④ 「受付～送り出しまで」のセンター案合図づくり(各係と連携をする)

運営体験

- ① ボランティア受付、待ち時間の案内
- ② 名札付け案内
- ③ 活動に参加したいボランティアからの問い合わせ電話対応

受付班

- 1 ボランティアの誘導をする。
- 2 初回の方はボランティア活動保険用登録が必要なため初回の方と2回目以降の方を分けて受付をする。 → (P. ～)
- 3 ボランティア保険未加入の方は未加入に印をつける。(地震の場合は天災タイプ)
- 4 ボランティア受付用紙に記入してもらう。
- 5 団体の場合、代表者に記入してもらいメンバーはなるべく一カ所に待機してもらう。(混み合っ
て混乱しないようにするため)
- 6 相談をしに来所した被災者をニーズ係の被災者相談窓口へ誘導する。

名札班

- 1 フルネームをマジックでガムテープに記入し、目立つ位置に張っていただく。(例：左腕)
(ボランティアの目印となるので、内部のスタッフは白、一般ボランティアは黄色にするなど工夫する)
- 2 付せん(ポストイット)に同様に名前と持っていたら携帯電話の番号も書いてもらう。
→ 付せん(ポストイット)を持参してもらってマッチング係へ誘導する。
- 3 ガムテープと付せん(ポストイット)は随時机に貼る。

電話対応班

- 1 総務係よりボランティアの受入期間と募集範囲を確認して対応する。
- 2 受付自体は当日センターで行うことを伝え、いつ、何人が、どこから来るかを聞く。
- 3 車もしくは電車で来る際の経路を伝える。(総務係より交通状況を確認しておく)
- 4 交通手段、食事、宿泊は各自で要することを了解してもらう。

※トラブルの場合

ケース1 住所や連絡先の記入を拒否された場合

ボランティア保険に加入するために必要であり、加入していただければ参加できないことを伝える。(外に出る書類ではないことを伝えお願いする。)

〈それでも拒否された場合〉

ボランティア保険にすでに加入されているか確認をし、加入済みと宣言された場合は受付表に加入済みと記入してボランティアをお願いする。(ボランティア保険に加入されていない場合は付せん(ポストイット)を渡さない。)

場合によっては内部の仕事等のお手伝いをしていただく。

ケース2 服装等作業にふさわしくない場合

(スリッパ履き、長い爪、その他依頼者に不快感を与える場合)

近くのスタッフと協議、長靴などに履き替えたりして対応できるものはそのように促す。無理な場合は内部など可能な仕事を探しお願いする。

不明な場合は近くの内部スタッフと協議、複数で判断

いろいろな方が見えますが善意で見える方ばかりです。ありがたいという気持ちを忘れずに笑顔で接することを心がけましょう。

ニーズ係

班 名	運営スタッフ	当日参加	役割(ロールプレイ)
【TEL受付班】			☐ ニーズ電話の受付 ☐ ボランティア依頼票の作成 ⇒必要事項を活動紹介票に転記する ☐ ニーズ電話の受付数を総務係へ報告
【地図班】			☐ 依頼者宅までの地図作成

準備作業

- ① 中看板「ニーズ電話班」「地図班」づくり
- ② 机の配置、電話の確保
- ③ 「大地図」の張り出し、住宅地図の用意

運営体験

- ① ニーズ電話の受付
- ② ボランティア依頼票の作成 → (P.)
- ③ ②から必要事項を転記して活動紹介票を作成 → (P.)
- ④ 活動先までの地図づくり
- ⑤ 活動紹介票、ボランティア依頼票、地図をセットにしてマッチング係へ渡す

地図班

1. 活動場所近辺の住宅地図をコピーし、場所を確認して赤ペンで活動場所にしるしをつける。
2. 住宅地図1枚ですまない場合は、センターから該当地域への縮尺の大きな地図をセットする。

ニーズ電話班

被災された方との電話です。相手の心情を考え、話しやすくなるように心がけましょう！

第一声は「〇〇〇災害ボランティアセンター受付〇〇です」と名前を名乗る。

■ 被災者からのボランティア要請の場合

○ 「ボランティア依頼票」(P.)に記入をする。(希望日数が2日以上の際は複数枚記入する)

該当する項目に丸印をわかりやすくつける。(細かい内容は空欄に記入する)

- ① 依頼者の氏名、連絡先(電話番号)、活動先との関係を聞く。(表札は漢字と思われるので漢字を確認、読み仮名も入れること)
- ② 活動先氏名(表札は漢字なので漢字を確認、読み仮名も入れる)、電話番号、住所等を聞く。
- ③ 活動希望日、時間を確認する。(不在な時間帯などないか確認)
- ④ 被災状況を聞く。水害の際は、床上浸水か床下浸水かを尋ねる(優先度を定めるものでなく掃除道具等の準備の都合である)。地震の際は、活動場所の家屋の応急危険度判定が済んでいるか、済んでいる場合は何色の紙が張られているか尋ねる。
- ⑤ 依頼内容の確認をする。(どのような内容か尋ね、選択肢にあるものであれば該当する項目に丸印をつける。作業場所の広さ、分量、屋内外等具体的なことが聞けた場合は空欄に記入)
- ⑥ 必要と思われる資材が何かありますかと尋ねる。人数とのかねあいに注意。
- ⑦ 必要人数を聞き、わからないと言われればおおよそで結構ですと必要人数を確認する。(被災者心理として少な目の人数を希望する場合があるので注意する)
- ⑧ 家族の状況を聞き、緊急度の参考にする。
- ⑨ 「ボランティアがそろったら伺います」と伝え電話を切る。

○ 「ニーズ受付簿」(P.)に必要事項を記入し、ニーズ番号が重ならないように「ボランティア依頼票」に記入する。

○ 必要事項を「活動紹介票」(P.)に記入する。

○ 活動紹介票、ボランティア依頼票、住宅地図のセットをマッチング係に渡す。

※トラブルの場合

ケース1 営利目的と考えられる場合

依頼内容を確認し、内容が営利目手の場合(商品を洗う、陳列する)は復興支援、自立支援を目的としてボランティアを行っているのとお受けできませんと断る。内容の判断に困る場合、相手とトラブルになりそうな場合は責任者と替わりますと伝え、早急に本部長ないし総務係に電話を替わる。

ケース2 危険を伴う場合

被災者の生命に関わるような内容、ボランティアに危険が及びそうな場合は本部長の判断を仰ぐ。助けたい気持ちがあっても無理な場合は行政にお願いするなど別な対応を考える。

マッチング係

班 名	運営スタッフ	当日参加	役割(ロールプレイ)
【マッチング班】			☐ グループづくり ☐ 活動内容の説明 ☐ 活動先の説明 ☐ 注意事項の説明

準備作業

- ① 中看板「マッチング係」づくり
- ② 「マッチングボード」づくり
- ③ 机の配置、ボードの配置
- ④ 活動先の説明内容の確認

運営体験

- ① グループづくり
- ② 活動内容の説明
- ③ 活動先の説明(経路等)
- ④ 注意事項の説明

ボランティアオリエンテーション

1. 活動紹介票(P.)、ボランティア依頼票(P.)、地図のセットを貼り出し、声を出してボランティアを募る。
2. 希望者の付せん(ポストイット)を活動紹介票に貼る。
3. 活動グループ全員の付せん(ポストイット)が貼られたら、活動紹介票、ボランティア依頼票をコピーする。
4. 集まったボランティアの中から一人リーダーを選び、ニーズ票セット(活動紹介票<原本>+活動紹介票<コピー>+ボランティア依頼票<原本>+ボランティア依頼票<コピー>+地図)を渡す。
5. ボランティアに対し、活動内容、活動先(経路等)、注意事項を説明する。
6. 送出し係へ誘導する。
7. 活動が無くボランティアを待たせている場合は、丁寧に状況を説明する。

ボランティアの皆さまへ

ボランティア活動注意事項

◎ 被災者の気持ちに配慮した行動を心がけましょう。

- 作業というくくりにとらわれないようにしましょう。

(ゴミに見えるものであっても、被災者にとっては思い出の品々です。片づけをするだけでなく、被災者の方とお話することも重要なボランティア活動です)

- プライバシーに配慮した行動をしましょう。

(写真などを撮らない)

- 被災者の心理状況に配慮した言動をしましょう。

(不用意に『がんばろう』という言葉をかけることは、被災者の負担になる場合があります)

- 活動時間は、16:00までにはボランティアセンターへ到着とし、無理をしないようにして下さい。

- 活動中は、休憩をこまめにとって下さい。

- 少しでも体調を崩した場合、けがをした場合は必ず下記連絡先へ連絡して下さい。

- 危険な行動は決してしないで下さい。

- 赤紙の貼ってある家には決して入らないで下さい。(地震の場合)

- 水道が復旧していない地域では、トイレの使用ができません。

- 昼食の用意は各自で行って下さい。

- 問題が生じたときや不明な点は、必ずボランティアセンターに連絡・報告して下さい。

〇〇〇 ボランティアセンター

緊急連絡先：〇〇〇〇—□□—△△△△

送出し・迎え入れ係

班 名	運営スタッフ	当日参加	役割(ロールプレイ)
【送出し班】			☐ 出発手続き ☐ 活動資材の貸出 ☐ 救援物資の手配 ⇒ 総務係と連携
【迎え入れ班】			☐ 活動資材の返却 ☐ 活動報告の聞き取り ☐ 活動報告書、活動紹介票、ボランティア依頼票の保管

準備作業

- ① 中看板「送出し班」「迎え入れ班」づくり
- ② 机の配置
- ③ 資材の配置(資材カードにて)
- ④ 「活動中」「活動終了」のボランティア依頼表等を保管する2つの箱の用意
- ⑤ 資機材、長靴等の洗い場の配置

運営体験

- ① 活動資機材の貸出、救援物資の準備(総務係資材班に依頼)。
- ② 「活動紹介票」「ボランティア依頼票」の原本を「活動中」の箱に保管する。
- ③ 迎え入れ、「活動報告書」(P.)集め、ヒアリング(聞き取り)。
- ④ 必要があれば翌日以降のボランティア依頼票を作成する。
- ⑤ 活動報告書、活動紹介票(原本)、ボランティア依頼票(原本)を合わせて「活動終了」の箱に保管する。

送出し班

迎え入れ班

送出し班

1. ボランティアから「活動紹介票」(P.)「ボランティア依頼票」(P.)の原本を回収する。
(ボランティアの手元には、「活動紹介票(コピー)」「ボランティア依頼票(コピー)」「地図」が残る)
2. 活動資機材の貸出、救援物資の準備をする。
(貸出した資機材は保管する「ボランティア依頼票」の原本に品名、数量をわかるように記入する)
3. リーダーの連絡先(携帯電話)を確認する。

迎え入れ班

第一声は笑顔で「お疲れ様でした！」労をねぎらいましょう。

1. 「活動紹介票」・「ボランティア依頼票」のコピーを回収する(同じNo.の原本と確認する)。
2. 資機材の返却を確認する(「ボランティア依頼票」に記入された貸出した資機材を確認する)。
3. リーダーを中心に「活動報告書」(P.)を記入してもらう。
4. 記入された活動報告書をもとに、ヒアリング(聞き取り)を行う。
5. 活動が全部終わらなかった場合は、翌日以降の新たな活動として、あらためて「ボランティア依頼票」(P.)をつくる。
6. ヒアリングの中で、作業だけでなく、被災者の様子、近隣の様子、地域の様子などの聞き取りも行う。
7. 「活動紹介票(原本)」「ボランティア依頼票(原本)」「活動報告書」を合わせて「活動終了」の箱に保管する。

ボランティア受付簿(初回)

(ふりがな) 氏 名	生年月日	性別	住 所	電話番号	(携帯電話以外の連絡先) 緊急連絡先	ボランティア 保険	備 考 (所属先・長期可能等)
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	
	S・H	男	〒	() -		☐ 加入済	
	年 月 日	女	都・道 府・県 市郡			☐ 未加入	
						☐ 公務等	

ボランティア受付簿（2回目以上）

[illegible]

ボランティア依頼票

(様式) 依頼 1

電話・来所・その他 () 年 月 日 時 分

ニーズ番号 ※受付者が記入	No. —
------------------	-------

受付者氏名: _____

(注) 希望日数が2日以上ときは、複数枚記入のこと。

依頼者氏名	フリガナ	活動先との関係	依頼についての本人の了解 あり なし	
連絡先 (電話番号)	(—)		本人との関係 ()	

活動先氏名	フリガナ	電話 携帯	— — — —
活動場所	住所・目標・経路等		
活動希望日	年 月 日 ()	活動希望時間	時～ 時 (時間程度)
被災状況	食器/ガラス飛散 家具転倒 壁の崩落 屋根瓦落下 床上浸水 床下浸水(※水害の場合) その他 ()		
応急危険度判定	赤(危険) 黄(要注意) 緑(調査済) その他		
依頼内容	屋内 屋外	重労働 軽作業 不明	
	掃除 片付け 土砂の撤去 ゴミ処理 床板上げ		
	泥出し 畳上げ 畳入れ 家具の搬出 引越し		
	その他 ()		
活動場所の広さ	(派遣人数の参考にするため <部屋の広さ・数等>)		
必要資材	バケツ スコップ(角・剣) 雑巾 ほうき 皮手袋		
	バール ゴミ袋 土のう袋(土砂・ガラス等対応) 一輪車 軽トラ		
	その他 ()		
不足救援物資			
希望人数	男性 名 女性 名 どちらでも良い 名	合計	名
家族の状況	ひとり暮らし 高齢者 障害者 病気 人手不足 その他 ()		
緊急度	大至急 至急 出来れば早く 順番どおりで 後でも結構		
備 考			

活 動 紹 介 票

(様式) 紹介 1

ニーズ番号	No. —
-------	-------

活動内容			
人 数	男性	名	合計
	女性	名	名
場 所	(様宅)		
時 間	集合	:	～ :

活動希望者はこの欄に付せん(ポストイット)を貼ってください。

年 月 日

ニーズ受付簿

No.	受付日(時間)	依頼者名	TEL	内容	担当
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

ボランティア活動報告書

ニーズ番号	No.-
-------	------

お疲れ様でした

氏名			
活動日時	月 日 (時 分 ~ 時 分)		
活動場所	地区		
活動先氏名			
活動内容			
結果	終了 ・ 継続希望	その他	
気付いた事・ 新たなニーズ・感想など			

事務局記入欄

年 月 日

センター応援物資受付票

お名前・団体名

連 絡 先

〒 (—)

電話 (— —)

品名・個数・内容

災害ボランティアセンター必要資機材・財源リスト

収入 長野県共同募金会 災害支援基金
 震災がつなぐ全国ネットワーク 助成金
 寄付金、応援金
 センター構成団体の持ち出し金

支出

資・機材名	台数	購入・リース	資・機材名	台数	購入・リース
【事務用品】			29 扇風機		
① コピー機			30 住宅地図		
② ファックス			31 各種事務用品		
③ 電話機			【送り出し用品】		
④ 携帯電話機			① デッキブラシ		
⑤ 無線機			② 土嚢袋		
⑥ ラジオ			③ スコップ		
⑦ テレビ			④ 竹ぼうき		
⑧ パソコン			⑤ プラスチックバケツ		
⑨ プリンター			⑥ 一輪車		
⑪ デジタルカメラ			⑧ 雑巾		
⑫ 机・いす			⑩ 軍手・ゴム手袋		
⑬ 懐中電灯			⑪ タオル（汗拭き）		
⑭ ボード（板）			⑫ 長靴		
⑮ 救急医療セット			⑬ 水、スポーツ飲料		
⑯ 毛布、担架			⑭ 水、スポーツ飲料		
⑰ 湯茶セット			⑮ クーラーボックス等		
⑱ ブルーシート			【迎え入れ・洗い場用品】		
⑲ ダンボール			① 大型そり		
⑳ 模造紙			② 洗車ブラシ（足洗い）		
21 マジック（8色）			③ 仮設水道		
22 自転車			④ 消毒液（クレゾール）		
23 金庫			⑤ ホース（放水ガン付）		
24 運送用車両			⑥ 洗濯機		
25 各種事務用品			⑦ ゴミ袋		
26 延長コードリール					
27 テーブルタップ					
28 ハンドマイク					

合 計 円

防災ボランティアの『お作法』集

～活動に参加するあなたへ、みんなでまもりたいこと～

内閣府防災担当

この防災ボランティアの「お作法」集は、ボランティアの方々が防災ボランティア活動を行う際に、知ってもらいたい、あるいは知っておくとよい「ここがまえ」や「ここがけ」を、現場の経験を踏まえて提案してもらい、それをまとめたものです。したがって、現場の活動を「規制」する主旨のものではありません。

ボランティア活動をする上でのここがまえを「規範（きはん）」としてまとめました。また、活動をしていくときに知っておくとよいアイデアを「工夫（くふう）」としてまとめました。そして活動をする中で、注意すべき最低限のマナーを「べからず」としてまとめました。

（１）規範（きはん）

- ①復旧や復興の主役は被災者です。ボランティアはそれをサポートする存在であるという原則を忘れないように心がけましょう。また、被災地や被災者、地元行政、ボランティアセンターなどに対しては、あなたの善意を活かす場を作ってくれたことに感謝しましょう。
- ②防災ボランティアは、水・食料・常備薬・適切な服装・保険等、必要な備えをして自己完結を原則に被災地に入りましょう。被災者・被災地や現地ボランティアセンターに負担をかけないようにしましょう。
- ③仕事がなくとも、ボランティアニーズを無理やり探し出すのではなく、被災地・被災者のことをよく理解するようにしましょう。
- ④睡眠時間や疲労などに留意し、健康の事前チェックに努め、不調になったら早めに活動をやめる勇気を持ち、けがなどで被災地の負担にならないようにしましょう。
- ⑤被災地でのボランティア活動に参加する際は、自分の行動計画を周囲に事前に説明してから出かけましょう。
- ⑥仲間とよく話し合い、一人で仕事を抱えこまないようにしましょう。
- ⑦災害の規模、種類、地域などにより、災害ボランティアセンターの運営などに違いがあって当たり前です。あくまで、被災した現場が中心であることを忘れないようにしましょう。
- ⑧災害ボランティアセンターの核となる現地スタッフは可能な限り休む時間を持つことに努め、周りはいそれを理解し支えましょう。

（２）工夫（くふう）

１）ボランティアについて

- ①被災者の遠慮や警戒からニーズが出にくいことがあります。ボランティアだけではなく、地域内や近隣の方々と協力して活動しましょう。

- ②被災地内の災害ボランティアセンターは、地域内や近隣の方々が中核となって運営できるようにします。地元が自らの被災対応に追われている初期でも、外部支援者だけで意思決定をするのは避け、地域外の支援ボランティアは地元運営を支えていきましょう。
- ③円滑に活動するためにはボランティア同士がコミュニケーションをとることがよいでしょう。例えば、お互いにニックネームで呼び合うことなどで親しみやすく接することもできるでしょう。
- ④さまざまな従来のしがらみから、地元が表に出るとのちのち負担になってしまう部分を、地域外からのボランティアが引き受けることで、スムーズに行く場合もあります。
- ⑤被災者のニーズは刻一刻と変わり、古い情報を流すことで無駄な物資が集中し、被災地の大きな負担になることから、マスコミやウェブサイトを通じて支援物資を要望するときには、そのようなことが起こらないように留意しましょう。
- ⑥ボランティア活動を終えて自宅に帰る前に、観光地やショッピングセンターなど気分転換できるところに寄って、心をクールダウンさせてから帰りましょう。
- ⑦避難所にいる人と話をする際には、相手と同じ目線に自らの姿勢を自然に合わせて話をしましょう。

2) ボランティアセンターについて

- ①ボランティアや被災者にあわただしさを与えないよう、走らないようにすることや早口で一方向的にしゃべらないなど、ゆったりした気持ちになることが大事です。
- ②活動に行き詰まったら、ボランティアセンターを一度「休日」にするなど、余裕を持った対応も考えられます。
- ③ガムテープの名札に受付日や受付番号もあわせて記入するなどの工夫をすることで、ボランティアの自発性を促すことや不審者を未然に防ぐこともできます。
- ④被災者やボランティアの感想や意見を丁寧に聞くなど、さらに愛されるボランティアセンターを目指しましょう。
- ⑤花や絵など、人が安心できるものを少し飾るだけで、雰囲気も大きく変わります。
- ⑥看板や掲示板は文字だけでなく、絵や写真を多用することで見やすく工夫しましょう。

(3) べからず

- ①自分のできることを見極め、例え被災者に頼まれても、自分や周囲を危険に巻き込むような仕事は引き受けないようにしましょう。
- ②防災ボランティアは、被災者の立場をできるだけ理解し、自分の判断を押しつけるようなことを避けましょう。
- ③ボランティアは非日常的な活動ですが、被災地・被災者は早期に日常の生活を取り戻すことが求められます。その日の振り返りの意見交換が深夜に及んで周囲に迷惑をかけたり、高揚した気持ちを抑えるための適量のアルコールが過剰になるようなことがないようにしましょう。
- ④日常のボランティア活動に比べて、よりリスクが高いのが災害ボランティアの活動です。自らのけがだけでなく、心ならずも被災地や被災者、他のボランティアに損害を与えてしまうことをできるだけカバーするために、自らもボランティア保険に入りましょう。
- ⑤必要以上に自分の経験を振りかざすことは避けましょう。

初めての！

災害ボランティアセンター立上げ訓練

ワークブック

長野県社会福祉協議会



〒380-0928
長野市若里7-1-7
電話 026-226-1882
Fax 026-291-5180

<http://www.nsyakyo.or.jp/v-info/>

この冊子の作成には、みなさまの共同募金が活用されています。