

知多市災害ボランティアセンター (コーディネーター基礎編)

運用補助テキスト (知多市版)



社会福祉法人 知多市社会福祉協議会

もくじ

目的	・・・・・・・・	1
⑩コーディネーター事前準備（リーダー）	・・・・・・・・	2
①事前オリエンテーション	・・・・・・・・	6
②受付	・・・・・・・・	10
③活動紹介	・・・・・・・・	14
④活動オリエンテーション	・・・・・・・・	18
⑤送出し⑥帰着＊資機材	・・・・・・・・	22
⑦活動報告	・・・・・・・・	26
⑧ニーズ受付	・・・・・・・・	32
様式集	・・・・・・・・	36
（記入例として使用しているもののみ）		

目 的

知多市社協で開催している『災害ボランティアコーディネーター養成講座』の修了者から、

『3日間での講座だけでは不安だ』

『センターの全て窓口を演習していないから、分からない』

など多くの声を聴きました。

センターの運営を実践経験することは難しく、とにかく演習を繰り返す必要があります。社協としても、そんな声を聴き、平成26年度から自主勉強会を開催し、翌年には基礎力向上講座として、養成講座の講師（防災士西川さん、河合さん）にもご協力をいただいています。

勉強会を通じて、センター運営の基礎的な方法をなるべくわかりやすく、伝えるために手引書が必要だと感じ、講師の西川さんがご自身の地元豊川市で使用していた手引書をもとに、知多市版を作成しました。災害予測は困難であるという大前提のもと、コーディネーターは基礎レベルとして、このテキストがすべて頭に入っていて、臨機応変な対応ができるように研鑽をしていただきたいと思います。

また、コーディネーターに必要な知識、技術は膨大です。コーディネーター各自の情報収集や研鑽をお願いいたします。

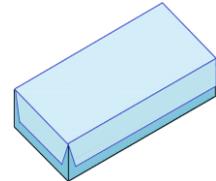


⑩コーディネーター事前準備（リーダー）

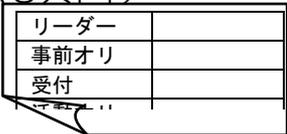
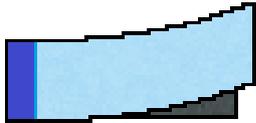
ここでのポイント

速やかな開設と、コーディネーターへの配慮が必要です。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 事前オリ、受付設営を優先し、場合により人の配置も動かします。
（送出し帰着、活動報告などは後で設営、準備しても良い）
- 2 ボランティアの流れをみて、各セクションの補助に入ります。
- 3 リーダーは責任者ではなく、調整者ですので
社協職員とよく話し合いをしましょう。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

	物品名
①	役割分担表 (A3ラミネート) *壁等に張出 
②	付箋 
③	ガムテープ (黄色・茶色) *セクション名 作成又は名札 
④	マスキングテープ *掲示物を壁等に 貼る時使用 
⑤	ホワイトボード (小) *センター内の レイアウト考える 
⑥	ホワイトボードマーカー (赤・黒・消) 
⑦	油性ペン (黒細) 

	物品名
⑧	バインダー・ボールペン 
⑨	フォルダー (リーダー用紙) 
⑩	メガホン 
▲	DIG地図 *張出 
▲	市内被災状況一覧表 *災対本部発表報告 



災害ボランティアセンター 平成**99**年 **9**月 **9**日 (**日**)

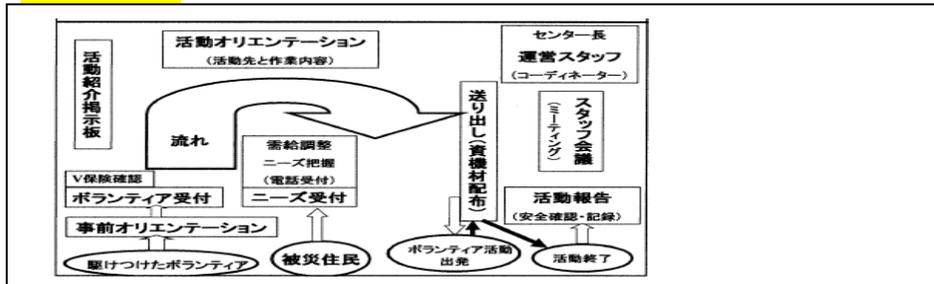
リーダー 用紙

災害ボランティアセンター 住 所 知多市 **緑町32-6**
 電話番号 固定：**0562-33-7400**
 携帯：**090-9999-9999**
 FAX **0562-32-1479**

役割分担表

リーダー	千々 太郎
ニーズ受付	タケウチ、サノ、シラハマ
①事前オリエンテーション	ヒラマツ、ヨコヤマ、ワタナベ
②受付	スギエ、ツチダ、イシイ
③活動紹介	ヤマダ、シライ、
④活動オリエンテーション	カワムラ、カワチ
⑤送り出し⑥帰着	ナカイ、サイトウ
⑦活動報告	ヤマグチ、ナガイ

レイアウト



メモ

○○大学のバス3台160人が10時着で入る

▲▲中学校1年生80人9:30着で入る

昨日災害V132人

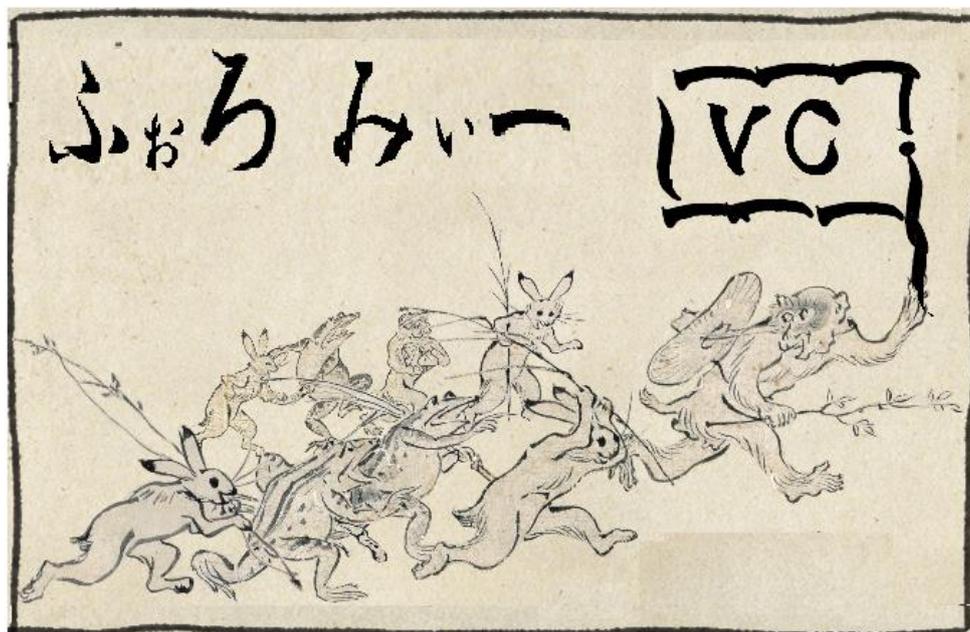
ニーズ15件

☑昨日コーディネーター体調不良者出る。体調管理

忘れ物、水筒(緑)・・・注意

①コーディネーター事前準備(リーダー)

順	伝達 事項	説明例
0	事前	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局と事前に打合せをしておき、本日の引継事項、注意事項を確実に確認しておく。(団体受け入れの予定や、前日の注意事項等) ・センターのレイアウトを考えておく(開設準備時)。
1	あいさつ 連絡	<ul style="list-style-type: none"> ・コーディネーターを集め、あいさつ。 ・本日の予定と、注意事項の連絡。
2	設営準備	<ul style="list-style-type: none"> ・付箋を配り、ナマエを書かせて、役割分担表へ貼り付けを促す。 ・各コーディネーターの役割について認識と同意を確認する。 ・役割分担表で人数の調整をし、確定する(名前を読み上げる)。 ・ガムテープ(黄)を配り、役割分担(「事前オリ」等)の作成を促す。 ・センターレイアウトの説明をし、設営を促す。 ・各人の名前は修了証(名札)でも可。
3	設営	<ul style="list-style-type: none"> ・設営は各コーディネーターに任せ、全体のレイアウトを微調整する。 ・各セクションの準備状況を確認し(特に事前オリやボランティア受付など早いセクション)時間までに設営を完了するように促す。 ・設営状況を社協へ報告する。
4	運営中	<ul style="list-style-type: none"> ・センター開所後は、混み具合、トラブルなど確認しセクションの補助、応援をする。 ・簡易な案件はリーダー判断し、重い案件などは社協職員へ連絡し一緒に調整する。 ・コーディネーターの体調などにも注意を払い、過度の負荷がかからないように配慮する。混み具合によりコーディネーターの配置を動かす。 ・センターは時間帯により、忙しさが違うので、休憩、昼食など順番にとれるように声をかけ、センター運営のコーディネートをやる。
5	終了	<ul style="list-style-type: none"> ・終了時刻には、事務局、コーディネーターと現場ミーティングを行い、本日のセクション毎の報告をまとめる。重い案件等は、後の全体ミーティングにかけ、全員の理解・共通認識を得る。 ・当日の反省をもとに、レイアウトの変更を考える。



例

①コーディネーター事前準備(リーダー)

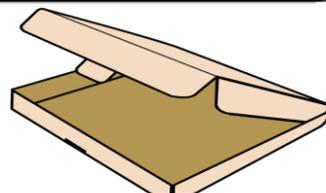
順	伝達 事項	セリフ例
0	事前	社協『ただいま、市の災対本部から災害ボランティアセンターの設置要請がきましたので、よろしくお願いします。』
1	あいさつ 連絡	『おはようございます。リーダーをします●●です。よろしくお願いします。』 『昨日は●●件の活動で、●●人のボランティアが活動しました。ケガの報告が●件です。気を付けて活動を促してください。』 『本日は、●●件の活動があります。●●大学のバスが1台来る予定です。』 『今いるコーディネーターと、今ある資機材で開設をしますので、よろしくお願いします。』
2	設営準備	『では、付箋を取り、カタカナで名前を書いたら、役割分担表へ貼ってください。セクションの役割については、各自よく確認しておいてください。手が空いた人は、黄色のガムテープに役割を書いてください。』 ～レイアウト考え中・ミニホワイトボードへ～ 『では、役割分担を決めたいと思いますが、よろしいでしょうか。事前オリ、●●さん、▲▲さんお願いします。受付■●さん、★★さんお願いします。・・・』 『センターのレイアウトを説明します。ミニホワイトボードを見てください。入口がここ。出口がここ。事前オリがここで矢印が進行方向です。・・・』 『では、各自自分のセクションの机イスの配置に取り掛かってください。できたら、物品箱を持って来て設営をしてください。』
3	設営	『ニーズ受付、事前オリ、受付は早急に設営をしてください。送り出し帰着、活動報告はある程度できたら、受付の補助に入ってもらいます。』 『活動紹介、活動オリは活動内容の確認と地図確認を確実にして、情報共有をしておいてください。』 『あわてず、焦らず、急いでください』
4	運営中	EX 事前オリ『被災者の方でボランティアをご希望の方はご案内します』 受付『こちらの席でも受付できます。』 活動紹介『人数がそろいそうな活動から選んでいただくと助かりま〜す』 トラブル『お話聞きます。どうされました?・・・』 補助『事前オリはこれで最後ですので、片付けた後、送出し帰着に補助に入ってください。』 休憩『順次休憩を取ってください。』
5	終了	『お疲れ様でした。本日の最後の活動も無事活動報告が終了しました。では、片付をしてください。物品は必ず数を確認して収納してください。使えなくなった消耗品などありましたら、申し出てください。●●時から現場ミーティングを行います。』 『では、現場ミーティングを行います。事務局進行をお願いします』

①事前オリエンテーション

ここでのポイント

速やかに、つぎのセクションへ駆けつけボランティアを送り出すことが、重要です。とにかく、時間を無駄にしない必要があります。そのために、以下の点を実確にこなしてください。

- 1 被災者が紛れていないか確認。(居ればニーズ受付へ別の人が誘導)
- 2 多数のコーディネーターで対応し、一番初めの混乱を避ける。
- 3 説明は一方的にし、質問がある人は最後に残ってもらい、対応する旨を伝える。
- 4 必要事項は必ずメモを取るように伝える。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

物品名		物品名	
①	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 	⑧	ホワイトボードマーカー (赤・黒・消) 
②	防災マップ (A3・折り曲げ) *避難所等確認 	⑨	メガホン 
③	知多市全図 (A3・ラミネート) *避難所等確認 	⑩	ホワイトボード (小) *センター レイアウトを説明 
④	フォルダー (様式1) 	⑪	立て看板 
⑤	バインダー+ボールペン 	▲	DIG地図 
⑥	マスキングテープ *張出等に使用 	▲	市内被災状況一覧表 
⑦	指棒 	▲	ホワイトボード (大) 



事前オリエンテーション用配布資料

(※A4両面印刷とする)

(様式1)

知多市災害ボランティアセンター活動参加マニュアル

知多市災害ボランティアセンター
電話 0562-33-7400

1 今日のボランティアの活動の流れ

(1) 事前オリエンテーション

受付前の時間を利用して、本日のボランティア活動の流れを確認してください。



(2) 受付

- ①安全確保のため、ボランティア活動保険の未加入者には受付しません。
- ②ボランティア活動保険の未加入者の方は、加入申込書に必要事項を記入し、保険料を添えて申し込んでください。
- ③食費・交通費・宿泊費などはボランティア本人の自己負担が原則です。



(3) 活動内容の選択

- ①被災者から依頼のある活動は、「活動紹介表」に紹介されています。
- ②「締切り」表示のない活動紹介表の中から希望の活動を選び、氏名を記入した「名前カード」(付箋など)を貼って、活動先を選択してください。



(4) 活動オリエンテーション

活動内容を説明します。メモを取ってください。(活動依頼表を基に説明)
依頼先の場所、依頼内容・名前の確認、時間、集合場所、必要物資の伝達、依頼者との合流方法、グループリーダーの互選



(5) 活動上の注意事項

- 大規模災害では現地の復旧状況が刻々と変わるため、なかなか正確な状況を把握することが難しいことをご理解ください。
- ①活動では、依頼者の気持ちを尊重してください。
 - ②危険な場合や自分の手に負えない場合は、断ってください。
 - ③営利行為や特定の政治的・宗教的活動へのお手伝いは、断ってください。



(6) 活動終了後

- ①活動を終わったら、災害ボランティアセンターに戻ってください。
- ②戻ったら、活動内容を伝えてください。
- ③グループごとに「活動報告書」を記載して、担当者に渡してください。



(7) 帰宅

自宅に帰るまでがボランティアです。よろしくお願いします。



2 ボランティア活動の注意点

(1) 活動の目的

ボランティア活動の目的は、被災者の自立を支援することです。
被災地は混乱しており、被災者のボランティアに依頼したい内容は様々です。活動に参加される皆さんは、自分の特技にあった活動だけでなく、できないことにも積極的に取り組む活動が求められています。

(2) 受け入れ

知多市災害ボランティアセンターはボランティアの事前登録制はとりません。
毎日〇時以降にその日の受付を行います。

(3) 自己完結

食費・交通費・宿泊費などはボランティア本人の自己負担が原則です。

(4) ボランティア活動保険

活動中に負傷したり、逆に加害した場合などのために、「ボランティア活動保険」に加入してください。保険料は知多市が負担いたします。

(5) 二次災害への対応

ボランティア活動保険は余震などの二次災害に無効です。余震などへの備えを希望される場合は、「天災特約付プラン」に加入してください。

(メモ欄：活動オリエンテーション時の記録用)

活動グループ 全員の氏名			
活動グループの リーダー名		途中 帰宅者	
活動先	市 町 さん宅		
集合時間		集合場所	
活動内容	(活動先及び周囲の略図)		
留意点			
災害ボランティアセンター で借りたもの			
備考			

①事前オリエンテーション

順	伝達 事項	説明例 (★：書類の動き)
0	待ち時間、説明開始時間の伝達	<ul style="list-style-type: none"> •すでに待っているボランティアにオリエンテーション開始時間をつたえ、待ってもらおう。 •センターの設営状況を確認し、リーダーと調整する。
1	あいさつ 労いの言葉	<ul style="list-style-type: none"> •あいさつ。ねぎらいの言葉。 •参集者の中に被災住民が間違っていないか確認する。(居れば別のコーディネーターが、ニーズ受付に案内する) ★<u>参集したボランティアに「活動参加マニュアル(様式1)」を配布する。(別人)</u> •必要事項はメモを取ることを伝える。 •質問は後で受け付ける旨を伝え、説明を中断しないようにする。
2	センターの説明	<ul style="list-style-type: none"> •知多市災害ボランティアセンターは、知多市災害対策本部が設置し、社会福祉協議会がボランティアの協力の元運営する公設民営の災害ボランティアセンターであることを説明する。
3	被災状況	<ul style="list-style-type: none"> •災害発生から〇〇日目の市内の状況を伝える。 •被災地図(DIG)を示す。 •<u>現在地</u>を示し、火災、液状化、崩落危険箇所、河川、津波など、人の立ち入り危険地域等災対本部発表の災害後の経過と現在の状況(ライフライン等)を説明する。 •ボランティア活動についての注意等を説明。
4	活動の目的	<ul style="list-style-type: none"> •被災者の目線に立って行動するように説明する。 •被災者の自立支援活動であり、ボランティアの自己満足、自己目的達成を得る場でないことを説明する。 •依頼内容は様々であり、参加ボランティアのやりたい作業ばかりではないが、復旧作業に積極的に取り組んでもらうように案内する。
5	保険	<ul style="list-style-type: none"> •「ボランティア保険」の加入が必須であることを伝える。 •未加入者は知多市が保険料を負担するので、この後保険の受付へ誘導する。 •すでに自費で加入している方の還付はない。
6	自己完結	<ul style="list-style-type: none"> •すべて参加者が自己完結で、責任を持って活動するように説明する。 •交通費、食事代、飲料水、作業着、宿泊費などすべて自己負担を説明する。 •<u>参加者の装備をざっと見て、不備(ex.ビ-サンダル、ヒール、タコソックスなど)を確認。</u>
7	センターの流れ	<ul style="list-style-type: none"> •ミニホワイトボード(センターの配置図)を使用して流れを説明する。 •現在地「事前オリエンテーション」⇒「受付(ボランティア)」⇒「活動紹介(待機)」⇒「活動オリエンテーション」⇒「送出し・帰着」⇒「活動報告」 •詳細は各セクションコーディネーターが詳しく説明することを伝える。 •必ずボランティアセンターへ帰ってくることを伝える。 •活動先でのトラブルは、「活動マニュアル」の連絡先へ連絡すること。勝手な判断をせず、センターの確認を取ること。 •くれぐれも無理をせず、安全第一で活動することを伝える。
8	次へ案内	<ul style="list-style-type: none"> •質問のある方と、ボランティア保険未加入の方はその場に残す。 •保険加入済みで、質問が無い方を、「受付」へ案内する。

例

①事前オリエンテーション

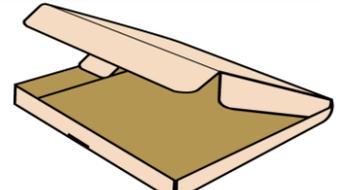
順	伝達 事項	セリフ例
0	待ち時間、説明開始時間の伝達	『災害ボランティアにお越しの方にお伝えします。事前オリエンテーションは●●時●●分から行いますので、今しばらくお待ちください。』
1	あいさつ 労いの言葉	『おはようございます。災害ボランティアコーディネーターの●●です。知多市災害ボランティアセンターにボランティアとして参加していただきありがとうございます。この中に被災されて、ボランティアの派遣を希望されている方はいませんか？(いたら別のコーディネーターがニーズ受付に案内する)』 『今、「活動マニュアル」をお配りしています。一枚ずつお持ちください。以後のセンター内でのメモなどを取っていただくこととなります。』 『今から事前オリエンテーションを始めますが、質問などは説明終了後にお聞きしますので、ご了承ください。』
2	センターの説明	『知多市災害ボランティアセンターは、知多市災害対策本部が設置し、社会福祉協議会がボランティアの協力の元運営する公設民営の災害ボランティアセンターです。』
3	被災状況	『それでは、災害発生から〇〇日目の市内の状況をお伝えします。被災地図をご覧ください。 <u>現在地は、ここです。</u> (火災、液状化、崩落危険箇所、河川、津波など、人の立ち入り危険地域等災対本部発表の災害後の経過と現在の状況(ライフライン等)を説明)』
4	活動の目的	『皆さんには、ボランティア活動をしていただくわけですが、被災者の目線に立って行動してください災害ボランティアは被災者の自立支援活動であり、皆さんの自己満足や自己目的達成を得る場ではございません。』 『依頼内容は様々であり、皆さんのやりたい作業ばかりではないかもしれませんが、復旧作業に積極的に取り組んでください。』
5	保険	『活動には「ボランティア保険」の加入が必須です。未加入者はこの後保険の受付へご案内しますので、残ってください。』
6	自己完結	『すべて参加者が自己完結で、責任を持って活動してください。交通費、食事代、飲料水、作業着、宿泊費などすべて自己負担となります。』 『靴など装備で不備が多い方は、活動できませんのでご承知おきください』
7	センターの流れ	『では、センターの流れを説明します。これをご覧ください(ミニホワイトボード)。現在地は「事前オリエンテーション」ですので、次に「受付」、「活動紹介」、「活動オリエンテーション」、「送出し・帰着」、「現地活動」、「送り出し帰着」、「活動報告」となります。受付は・・・(簡単に)』 『詳細は各セクションでコーディネーターが詳しく説明しますので、ご安心ください。活動後必ずセンターへ帰って来てください。』 『活動先でのトラブルは、お渡しした「活動マニュアル」の連絡先へ連絡し、勝手な判断や無理をせず、センターの確認を取ってください。くれぐれも無理をせず、安全第一で活動してください』
8	次へ案内	『では、質問のある方と、ボランティア保険未加入の方をその場に残ってください。他の方は、受付へご案内します』

②受 付

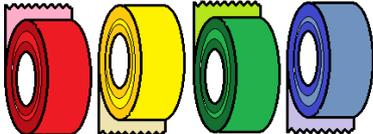
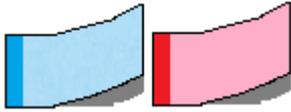
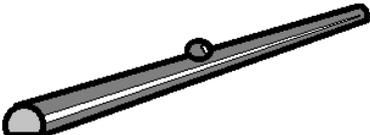
ここでのポイント

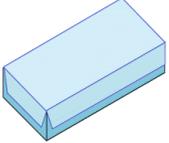
活動前の関所となります。不備、不審者など「チェックする」ことが、重要です。そのために、以下の点に注意してください。

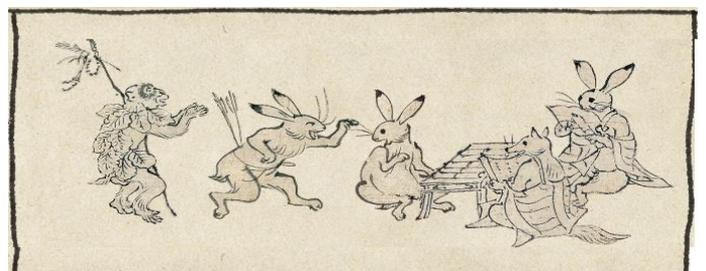
- 1 保険未加入者、被災者が紛れていないか再確認。
- 2 必要事項の記入漏れを確認。(初めてと2回目以降と記入箇所の違い確認)
- 3 フリーのコーディネーター(監視者)を配置する。
- 4 自筆記入に滞りがないか(不審者)確認。
- 5 あわてず、焦らず、速やかに。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

	物品名
①	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 
②	フォルダー (様式2) 
③	フォルダー (ボランティア活動保険) 
④	布ガムテープ (4色) *名札 一日一色 
⑤	付箋 (糊付大) 男性=黄色、女性=桃色 
⑥	ボールペン (黒) 
⑦	文鎮 *書類の 飛散防止 

	物品名
⑧	油性ペン (黒・太) 
⑨	保管ケース (クリア) *記入済みを保管 
⑩	記入見本 (A4・ラミネート) 
⑪	マスキングテープ *張出等に使用 
▲	机 
▲	イス 



災害ボランティア受付表(個人・団体兼用)

No. _____

受付年月日	平成99年 9月 9日(日曜)		受付の状況	初めて受付		回目	
フリガナ	フクシ ハナコ		男		職業・団体	〇〇市▽▽保育園	
氏名	福祉 花子		女	45歳			
住所	〒478-0000 福祉県福祉市福祉字99				TEL	0000(11)2222 [携帯] 090-999-9999	
ボランティア保険の加入状況			既に参加済		これまでのボランティア活動		
未加入	保険料 円を負担して加入する		今回の活動 (これまでの主な活動内容) 東日本大震災の大船渡市で活動した				
	→申込用紙に記入してください						
	所持金 円不足する						
参加した団体・グループの責任者ですか。				はい ・ いいえ			
参加した団体・グループの現地活動可能期間				月 日() ~ 月 日()			
防災ボランティア登録をしていますか				はい ・ いいえ			
(登録先)							
災害ボランティアのコーディネートに関する研修等を受講したことがありますか				はい ・ いいえ			
(講座の主催) 福祉市社会福祉協議会				(受講年月日)平成20年 12月 頃 日			
※受付番号		※保険		※受付担当			
※受付時間	8・9・10・11・12・1・2・3・4・5・ / 午前・午後 時頃						
※区分	居住地内活動・県内活動・県外活動 / 物資提供 / 専門 /						
※備考	資格等 保育士資格						

(注)1. 受付をしたことがある人は、太枠内だけを記載してください。

2. ※印のある枠には何も記載しないでください(受付係が記入をします)。

3. ボランティア保険に加入されていない人には、原則として活動をお断りします。

4. 団体の方も、一人ひとりがこの書式を記載してください。

②受 付

順	伝達 事項	説明例（★：書類の動き）
1	再確認	<ul style="list-style-type: none"> ・災害ボランティアに駆けつけた方か確認。被災者であれば、別コーディネーターに依頼し、ニーズ受付へ ・保険加入済みであるか確認。未加入であれば、別コーディネーターに依頼し、保険受付へ。保険受付で加入後に受け付けること。
2	受付登録	<ul style="list-style-type: none"> ★記入見本を参考に「災害ボランティア受付表（様式2）」を記入してもらう。 ・知多市災害ボランティアセンターで受付をしたことがある人は太枠内のみ。 ・必ず自筆で記入。自分の氏名記入につまずく人は要注意。
3	免許資格等	<ul style="list-style-type: none"> ・※備考欄 資格等の確認。資格証（免許証、免状等）を確認。 ・ミーティング等で、専門ボランティアの不足が情報として有った場合は、本人確認および、リーダー又は総務班(社協職員)へ伝達。
4	名札記入	<ul style="list-style-type: none"> ・布粘着テープにカタカナでフルネームを記入してもらう。テープの色は毎日変える。 ・左胸に貼り付けてもらう。
5	付箋紙記入	<ul style="list-style-type: none"> ・付箋紙の使用方法を簡単に説明。 ・付箋紙を渡す。男性は黄色、女性は桃色。 ・カタカナでフルネームを記入してもらう。
6	次へ案内	<ul style="list-style-type: none"> ★登録内容を再確認。保管ケースへ保存。 ・名前を記入した付箋紙を持って次の「③活動紹介」へ案内する。

Q&A（H26勉強会より）

Q. 活動が終了したボランティアが時間及び体力ともに残っている場合、同日再び活動する場合は、再度受付をする必要があるか。受付は1日1回考え、活動紹介から再スタートでよいと考えるが、どうか。

A. 受付は一度で OK。活動報告書に、二回目での活動であることを表記し、ボランティア活動証明書との関連付けが必要です。

Q&A（H27基礎力向上講座より）

Q. 様式が、使いにくいので変更してはどうか。例えば、知多市ではボランティア保険は市の責任負担で加入できるので、自己負担欄などは必要ないのでは。

A. 様式は、愛知県下に基本型として広く周知しています。安易に様式を変更し、知多市独自版を作っていると、発災時に近隣市町村から協力に入る災害ボランティアコーディネーターの運営に支障をきたす可能性があります。市内の災害ボランティアコーディネーターが必ず参集でき、運営をすべてできると確約できない以上、様式の安易な変更はご法度です。

順	伝達 事項	セリフ例
1	再確認	『登録受付です。再確認ですが、ボランティアをしに来た方でよろしいですか？』 『ボランティア保険には加入済みですか？』
2	受付登録	『知多市の災害ボランティアセンターの受付は初めてですか？初めてならば、「※」以外ご記入ください。したことがある方は、太枠のみご記入ください。』 『受付用紙の記入見本を参考に、自筆で住所氏名などを正確に記入してください。』 『災害ボランティア活動ですので、何か起きた時の連絡先(自宅固定電話など)も必ず記入してください。』
3	免許資格等	『災害支援活動で役立つ免許、資格などお持ちでしたら、教えてください。』 『●●資格の専門ボランティアが不足しています。そちらの活動はできますか？』
4	名札記入	『布粘着テープにカタカナでフルネームを記入し、左胸に貼り付けてください。』
5	付箋紙記入	『この付箋は、次の活動紹介(マッチング)で作業を選択するときを使用します。男性は黄色、女性は桃色を使用し、カタカナでフルネームを記入してください。』
6	次へ案内	『内容を確認します。●●〇〇さん。・・・』 『では、付箋を持って、次の活動紹介へ向かってください。向こうで別のコーディネーターが、説明をします。では、あちらへ移動してください。』

Q&A (H27基礎力向上講座より)

Q. 表の下段『※』の使用について、『※受付番号』『※保険』はどのように使用するのか？

A. 下段の受付番号は、そのボランティアセンター総まとめの連続ナンバーになります。

保険については、入った地域の名称です。例えば、愛知県No.23 豊川市社会福祉協議会の番号=保険受付ナンバーです。

受付番号については、当日番号、災害発生時からの通し番号の2種類になりますが下5桁は変わりません。

平成二十七年9月28日第5号

当日番号 28-00005

災害連番 2015-9-28-00005

日にちが違うのですぐ検索できます。ここまで知っている方は少ないです。

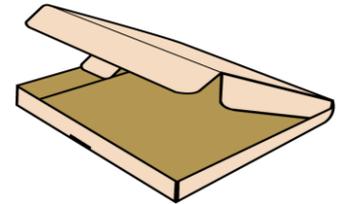
保険番号については、保険対象事案が起きた時に検索します。対象者の登録地域の、社会福祉協議会名称です。保険の次の受付番号はその社会福祉協議会に登録した番号です。

③活動紹介

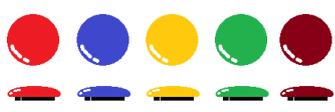
ここでのポイント

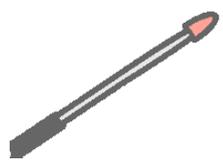
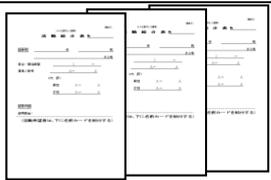
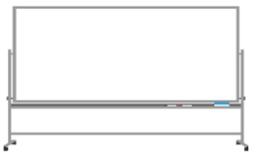
素早くグループ化し、次の活動オリエンテーションへ送り出すことが大切です。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 全てのニーズを掲示せず、人数の拡散を防ぐ。
(時間が早いものを先に掲示する)
- 2 ニーズは頭に入れておくが、ここで詳細すべてを説明せず、簡潔に明瞭に説明する。(詳細は活動オリで)
- 3 参加の促しはするが、お願いはしない。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

	物品名
①	看板 (A3用紙) *なるべく高く 掲示 
②	知多市全図 (A3・用紙) *大まかな場所を 説明 
③	マグネット (棒) 
④	マグネット (丸) 
⑤	セロテープ *付箋が外れない 様に 

	物品名
⑥	指棒 
⑦	マスキングテープ *張出等に使用 
⑧	油性ペン (赤黒・太) *修正やリーダー のチェック 
▲	活動紹介表 (A3用紙) 
▲	ホワイトボード (掲示ボード、壁) 



(A3に拡大して使用)

活動紹介表 No. 1

活動先

知多 市 緑町 町
ヤマダ さん宅

集合・開始時間

10:00 ~

募集人数等

7 人~ 人

(内 訳)

男性 2 人~ 人

女性 5 人~ 人

活動内容

食器や家具の片付

説明担当: **森**

(活動希望者は、下に名前カードを貼付する)

③活動紹介

順	伝達 事項	説明例（★：書類の動き）
0	準備	<p>★活動オリのコーディネーターが持つ、「ボランティア依頼表（様式4）」を共に確認し、概要を把握（必要ならばメモ）し、活動オリのコーディネーターと情報共有をする。</p> <p>★「活動紹介表（様式5）」の張出。ただし、優先順位を考慮し張り出す。</p>
1	活動紹介	<ul style="list-style-type: none"> • ある程度の人数が集まるまで待つ。 • 説明開始時刻を伝える。 • 自己紹介。 • 概要を説明する。 <ul style="list-style-type: none"> －本日の活動依頼が張り出されていること。 －受付でもらった名前を書いた付箋の使い方を説明する。 －募集定員に達する、または、締切時間が来た活動依頼から、声をかける旨を伝える。 －それまでは待ち時間が発生することを伝える。 －自分のやりたい活動ではなく、やれる活動を積極的に選ぶように伝える。 • 依頼内容を短く簡潔に、明瞭に説明する。詳しくは説明しない。
2	活動の確認	<ul style="list-style-type: none"> • 募集定員に達する、または、締め切り時間がきた活動紹介の参加者を集める。 • 付箋の数分参加者がいるか確認する。 • グループで活動することを伝える。 • 事前オリエンテーションで渡された活動参加マニュアルに、グループメンバー、リーダー名などメモを取ってもらう。 • 参加者の氏名確認。 • リーダー決定。リーダーは責任者ではなくて、便宜上の呼称で、連絡・調整・代表者の意味合いが強いので、使用できる携帯電話（被災状況によりかかりやすい電話会社があります）を持っていることを必須とする。 • 詳細は次の活動オリエンテーションで説明することを伝える。
3	次へ案内	<p>★「活動紹介表（様式5）」を持って、参加するボランティアを次の『④活動オリエンテーション』に案内する。</p>

Q&A（H26勉強会より）

- Q. 活動紹介を掲示する際に、活動時間を午前と午後に分けたほうが解りやすい。午前、午後の看板を作成してはどうかとの意見がありました。そもそも、午後の活動はあまり想定しないのではという意見もありました。以下どれがよろしいでしょうか。
- 午前、午後の看板を用意してもいい
 - 災害VCは午後活動を想定しないので、看板も必要ない
 - 基本的には午後活動は想定しないが、ある場合もあるので、看板はあってもいい。ただし使用頻度はすくない
- A. そもそも午後だけということは余りないので、午前午後を通しての活動になります。基本的に受付した時点から、ボランティア活動とみなしておりますので、午後の活動までの待機時間も含まれます。午前午後と分けると、さも都合が良いように思えますが実際は午前午後と分けないほうが良いです。ボランティアの選択範囲を広げるほど、センターは混乱が起きます。

順	伝達 事項	セリフ例
1	活動紹介	<p>『〇〇時〇〇分になりましたら、説明をしますのしばらくお待ちください』 『おはようございます。今から、活動紹介の説明を行いますので、私の声が聞こえるところ、掲示板が見えるところへお集まりください。』 『コーディネーターの●●です。よろしくお願いします』 『掲示板には、本日の活動依頼が貼られています』 『ご自身ができる活動内容を確認して、受付でご自身の名前を書いた付箋を、活動紹介表の下部分へ貼ってください。』 『各活動依頼には、募集人数、開始時間がありますので、どちらかが達した場合にこちらからお声掛けします。逆にそれまでは、お待ちいただくこととなります。』 『ご自身のやりたい活動ではなく、やれる活動を積極的に選んでください』 『では、簡単に活動内容を紹介します。NO. ●、▽▽さんのお宅の□□（様式5の活動内容）です。これは・・・（簡潔、明瞭に）』</p>
2	活動の確認	<p>随時『NO. ●、□□（活動内容）にまだ空きがあります。』</p> <p>『NO. ●、▽▽さんのお宅□□が定員に達しましたので、今から付箋のお名前をお呼びします。××さん、▲▲さん・・・』 『では、よろしくお願いします。全員で○人です。この○人はグループとして活動していただきます。』 『事前オリエンテーションで渡された活動参加マニュアルの裏面をご覧ください。活動グループ全員の氏名を書く箇所がありますので、こちらをご記入ください。では、もう一度お呼びします。××さん、▲▲さん・・・』 『ありがとうございます。では、このグループのリーダーを決めていただきます。リーダーは、何かあった時に責任を取るのではなく、グループの連絡や調整など、代表の意味合いが強いものですので、どなたか受けていただきたいです。』 『では、××さんがリーダーをお願いします』 『活動内容の詳細は次の活動オリエンテーションで説明いたします。』</p>
3	次へ案内	<p>『では、活動オリエンテーションへ案内します。荷物を持ってついてきてください』</p>

Q&A（H26勉強会より）

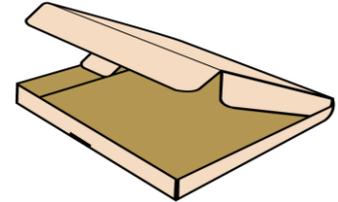
- Q. 募集時間までにボランティアの集まらなかった活動紹介をどのように扱うべきか。ボランティアにお願いするべきではないとの意見もあり、リーダーに一任するとの結論に達しました。いかがでしょうか。
- A. 活動メニューにボランティアの応募がなかった場合には、センターの責任で考えます。依頼元に連絡できる場合は、明日になっても良いかどうか確認し、どうしても今日でお願いしたいという意向であれば、センターとして、ボランティア確保が必要です。前日にボランティアの派遣を相手に伝えているので、リーダーに一任ということは問題です。

④活動オリエンテーション

ここでのポイント

活動内容の注意点や詳細を分かりやすく、具体的に説明します。ただし、個人情報保護の観点も必要です。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 活動先での注意点を確実に伝える。
- 2 活動内容をわかりやすく、具体的に示す。
- 3 地図を使い、現在地、活動先、ランドマーク、幹線道路などわかりやすく説明する。(土地勘のあるVなど)
- 4 ボランティア依頼表は絶対に見せない。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

	物品名
①	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く掲示 
②	知多市全図 (A3・ラミネート) *大まかな場所を確認 
③	バインダー 
④	マスキングテープ *張出等に使用 
⑤	油性ペン (赤黒・太) 
⑥	市内全域の被災地図 (DIG地図) 

	物品名
⑦	ボランティア依頼表 (ボランティアには見せないこと。) 
⑧	活動先までの案内地図 
⑨	住宅地図 
▲	筆記用具 
▲	地図掲示ボード (壁など) 
▲	机 

ボランティア依頼表 No. _____

受付年月日	平成99年9月8日(土曜日) 午前 10時頃			訪問 電話 郵便
依頼の概要	活動内容の見出し	食器や家具の片付		
	紹介人数	計 7 人(男 2 人、女 5 人、バイク 人、その他 人)		
	依頼日時	9月 9日 (日)	集合時間	10:00
		10:00 ~ 16:00	現地案内	本人 依頼者・その他
集合場所	福祉活動センター前で、本人が待っている。			
要救援者(個人・団体)	氏名	ヤマダ アケミ	男 <input checked="" type="radio"/> 女 <input type="radio"/>	50 歳代 (高齢等特別なニーズの有無) 祖母が高齢で、介護を要する
	住所	〒 478-0047 知多市緑町 32-6		同居人の状態 夫婦・祖母
	現在地	〒		TEL (0562)33-7400 [呼出等]
依頼者	氏名	男 <input type="radio"/> 女 <input type="radio"/>	歳代	要救援者との関係(機関名・立場等)
	連絡先	〒		TEL () - [呼出等]
【依頼者から聴取した活動内容】				
家は一部破損、家具、食器などが散乱している。				
ガラスや食器が割れていて危険。				
道具、危険物などを入れる袋がない。				
ゴミ収集係員の指示を受けること。				
【活動の際の注意事項など】				
割れたガラスや食器などによるケガに注意する。				
危険ゴミを出す場所の確認。				
祖母の病気などの様態を確認する				
【備考】		【聴取担当者】 鈴木		【活動オリ担当者】 森

- (注) 1. 初心者は、様式3の「ニーズ把握表」で一旦聴取したものからまとめる。
2. 「依頼の概要」には、様式5の「活動紹介表」に記載すべき内容をまとめる。
3. 番号は様式5と同じ「通し番号」とし、同じ通し番号の「封筒」にまとめる。

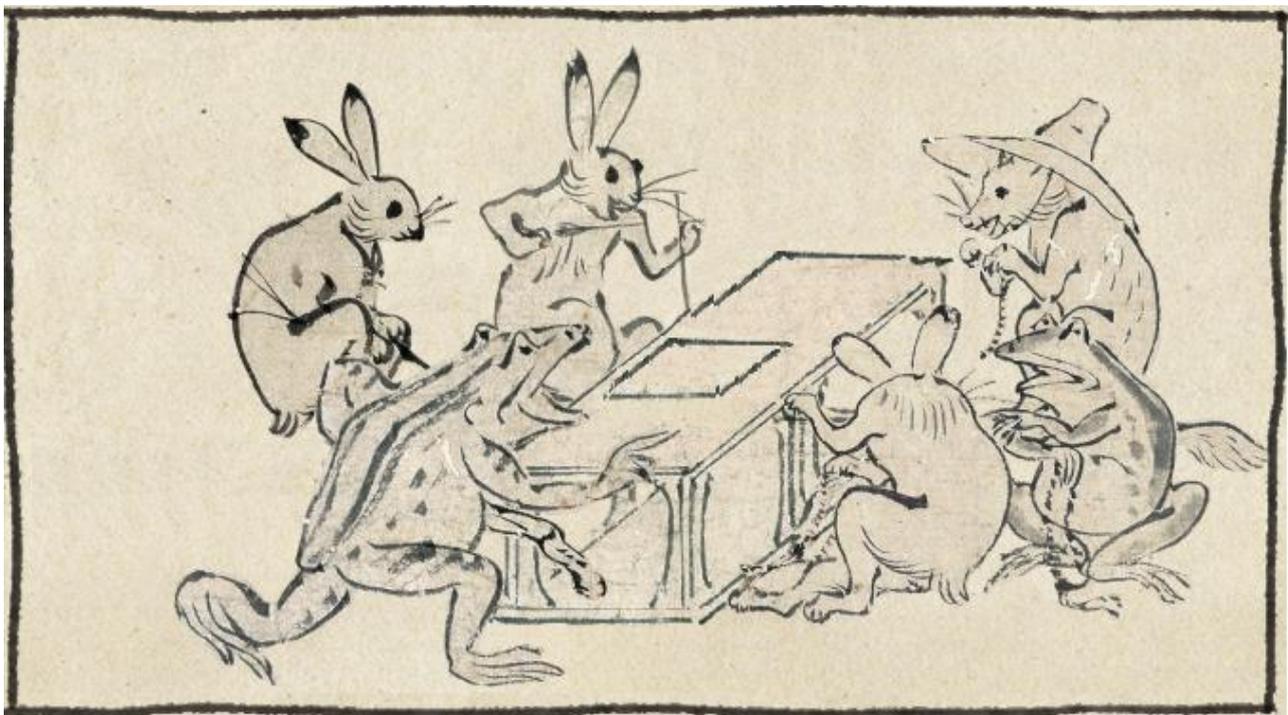
④活動オリエンテーション

順	伝達 事項	説明例 (★：書類の動き)
0	引継	<p>★「ボランティア依頼表（様式4）」右下活動オリ担当者にコーディネーターの名前を書く。</p> <p>★活動紹介のコーディネーターから「活動紹介表（様式5）」（付箋付）を受け取る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダーを聞き、付箋に印をつける。
1	活動確認 人員・リーダー	<ul style="list-style-type: none"> ・自己紹介 ・参加ボランティアの確認をする。付箋の名前をフルネームで読み上げる。 ・リーダーの確認をする。緊急連絡先（携帯電話番号）を確認する。 ・参加者全員が災害VCの連絡先を知っているか確認する。 ・作業は安全第一であることを伝える。 ・団体行動とし、移動、活動、引き上げ、すべてそろって行動すること。 ・帰りは、災害VCへ全員で帰ることを伝える。
2	活動説明	<ul style="list-style-type: none"> ・活動参加マニュアルにメモを取るように伝え、活動内容を説明する。 ・活動紹介表と同じ活動NO.、次に活動先を記入し、「いつ、どこで、誰が、何を、どのようにして欲しいのか」依頼内容を簡潔、明確に説明する。
3	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・活動先での注意点の説明 「活動先の個人のプライバシーは必ず守る」 「金銭は受け取らない」 「宗教活動や政治活動に関わらない」 「宗教活動や政治活動をしない」 「依頼者に迷惑をかけない」 「被災者の気持ちを尊重する」 「はしゃがない」 「勝手に土足で上がり込んだり、勝手に引き出しや物をさわらない」 「断りなく勝手な写真撮影は厳禁」 「行政の指示や案内には従う」 「活動内容が違ったり、ボランティアでは無理な内容であれば断って引き上げる。また、その場合は、電話ができればボランティアセンターに連絡すること」
4	活動先	<p>★活動先までの案内地図をリーダーに手渡し、全員が行動できるように説明する。地図は最終的に回収することを説明する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨日からの状況変化など、情報を伝えボランティアの安全を確保するように努める。
5	次へ案内	<p>★コーディネーターは、「活動依頼表（様式4）」、「活動紹介表（様式5）」を持ってボランティアを『⑤送り出し』へ案内する。</p>

例

④活動オリエンテーション

順	伝達 事項	セリフ例
0	引継	
1	活動確認 人員・リーダー	<p>『おはようございます。活動オリエンテーションを担当するコーディネーターの**です。』</p> <p>『参加されるボランティアさんを確認します。××さん、▲▲さん・・・』</p> <p>『リーダーの確認をします。このグループのリーダーは××さんですね。』</p> <p>『緊急時の連絡のための携帯電話の番号を教えてください』</p> <p>『ボランティアセンターの連絡先は●●●●-●●-●●●●です。』</p> <p>『活動時は安全第一でお願いします。』</p> <p>『団体行動をしていただきますので、移動や活動、帰ってくる時も必ず全員でお願いいたします。』</p> <p>『災害VCにも必ず全員で帰って来てください』</p>
2	活動説明	『では、活動内容を説明しますので、活動参加マニュアルにメモを取ってください。活動NO. ●、▽▽さんのお宅です。・・・』
3	注意事項	<p>『次に、活動先での注意事項をお伝えします。1. 活動先での被災者のプライバシーは必ず守ってください。・・・活動先で行政指示があったら従ってください。行政指示とは、ゴミ出しの方法や、緊急避難などです。・・・</p> <p>・・・皆さんの活動は、被災者の復旧支援活動です。自分勝手な行動や、ふざけたりしないようにしてください。』</p>
4	活動先	<p>『活動先への地図をお渡しします。(地図を示して) ここが、現在地です。活動先はここです。移動は徒歩です。現在地正面から出て、右へ曲がり、2つ目の信号を・・・』</p> <p>『詳細の地図はリーダーにお渡しします。この地図は最終的に回収しますので、捨てたり無くしたりしないでください。また、このあたりの土地勘のある方いますか?・・・』</p> <p>『昨日、別の活動でケガをしたボランティアいます。作業などは気を付けて安全に行ってください。また、給水車の配置場所が増えました。場所は・・・』</p>
5	次へ案内	『よろしいですか?では、次の送出しへ案内します。荷物を持ってついてきてください。』

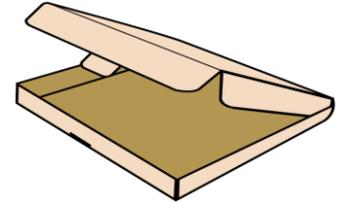


⑤送出し⑥帰着＊資機材

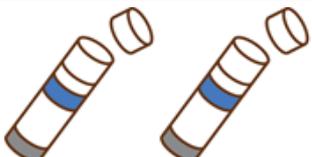
ここでのポイント

活動前後の関門であり、人や物の状態や数の把握が最重要となります。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 送出し時、帰着時の人数の確認する（必ず同数）。
- 2 団体行動を基本とし、帰りも必ず全員でここへ帰ることを徹底する。
- 3 安全第一のため、個人の装備、貸出資機材の状態、数を確認し、不足の装備の貸出、資機材の使用方法など伝達する。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

物品名		物品名	
①	看板 (A3ラミネート) ＊なるべく高く掲示 	⑦	ボールペン 
②	フォルダー (ポラリイ送り出し一覧表) 	⑧	「活動中」看板 
③	フォルダー (物資管理台帳) ＊資材貸出が独立した際に使用 	▲	活動中掲示ボード (壁など) 
④	バインダー 	▲	机 
⑤	マスキングテープ ＊張出等に使用 	▲	資機材一覧表 ＊資材貸出が独立した際に使用 
⑥	ステックのり ＊付箋が外れない様に 	▲	資機材 (別途収納倉庫) 資機材係管理 

ボランティア送り出し一覧表

(様式6)

受付年月日		平成99年 9月 9日 (日 曜)					No.	
1	活動先	① 知多市 緑町 町 ヤマダ さん宅					送り出し時間	② 9:30
	活動内容	③ 食器や家具の片付			[番号]	1	活動オリエンテーション担当者	④ 森
	リーダー氏名	⑤ イトウ タロウ	紹介者数	⑥ 7人	支援本部 帰着者数	7人	終了時間	17:00
	摘要	危険物袋 (土嚢袋) と一輪車 ⇒ 一輪車返却					聞取担当者	藪
2	活動先	① 市 町 さん宅					送り出し時間	② :
	活動内容	③			[番号]		活動オリエンテーション担当者	④
	リーダー氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了時間	:
	摘要						聞取担当者	
3	活動先	① 市 町 さん宅					送り出し時間	② :
	活動内容	③			[番号]		活動オリエンテーション担当者	④
	リーダー氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了時間	:
	摘要						聞取担当者	
4	活動先	① 市 町 さん宅					送り出し時間	② :
	活動内容	③			[番号]		活動オリエンテーション担当者	④
	リーダー氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了時間	:
	摘要						聞取担当者	
5	活動先	① 市 町 さん宅					送り出し時間	② :
	活動内容	③			[番号]		活動オリエンテーション担当者	④
	リーダー氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了時間	:
	摘要						聞取担当者	

- (注) 1. 送り出しの担当コーディネーターは、活動先に送り出してから①～⑥の項目に記入
 2. 活動終了後の聞き取り担当者は、支援本部に帰ってこなかった人の氏名と帰宅状況を確認し、対応を摘要に記入する。

⑤送し⑥帰着＊資機材

順	伝達 事項	説明例（★：書類の動き）
0	引継	★活動オリエンテーションのコーディネーターから、「活動紹介表（様式5）」（付箋付）と「ボランティア依頼表（様式4）」を受け取り、参加者を引き受ける。
1	活動確認	<ul style="list-style-type: none"> 活動紹介表のNo.、活動先、人員、リーダー氏名、グループメンバー、活動時間などを読み上げて、参加するボランティアの作業を確認する。 個人装備の、帽子、マスク、防塵メガネ、タオル、手袋、長靴、安全靴などは準備して参加していることが基本。（資機材の余裕があれば貸し出す）
2	送り出し表	★活動確認とは別のコーディネーターが「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」を作成（様式4など参照）
3	資機材	<ul style="list-style-type: none"> 活動に必要な資機材を依頼表から判断する。（前日に準備、調整出来ていることが本来は望ましい） 資機材の使用注意等注意する。 使い終えた軍手なども現地に放棄せず、持ち帰ることを説明する。
4	帰着案内	<ul style="list-style-type: none"> 活動を終えて引き上げてきたら、一番初めにここへ帰るように説明する。 作業の内容により、汚れが著しい場合は先に洗浄などの清掃や消毒をし、清潔を維持してから報告することを説明する。
5	活動出発	<ul style="list-style-type: none"> 安全第一で、被災者の復旧自立支援活動に出発できるように励ます。 再度、活動を終えたら、ここへ帰るように言って送り出す。 ★送り出したら、「ボランティア依頼表（様式4）」、「活動紹介表（様式5）」を「ボランティア依頼表（様式4）」が見えないように一緒にして、活動中掲示板に表示する。「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」は記入漏れを確認しておき、いつだれが見てもわかるようにする。 掲示の際、ボランティアの付箋がはがれないように工夫する。
6	帰着	<ul style="list-style-type: none"> ボランティアが活動を終えて帰ってきたら、ねぎらいの言葉をかけて帰着報告を受ける けが人や病人が発生していたら、救護所へ案内し適切な処置をする。 ★活動中の掲示板から活動No. の書類を手に取り、「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」の人員と帰着人員など内容を確認する。 「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」の記載が終わったら、資機材を返却してもらう。 ★活動オリエンテーションで渡した地図を回収する。（場合により、清潔維持を先にする） 活動先の報告は次でしっかり聞き取ることを伝える。
7	次へ案内	★「ボランティア依頼表（様式4）」「活動紹介表（様式5）」（付箋付）、地図、を持ってボランティアを『⑥活動報告』へ案内する。

Q&A（H26勉強会より）

Q. 貸出物品が返却されない場合どのような対応を取るべきか。

A. どのような活動をしたか聞き取り、適切でなかった場合は何故なのか、はっきりと原因を掴む。以後の活動にどのように取り組むか、大変重要なことで、スタッフ全体会議で討議する。

Q. 活動中の掲示板は必要であるか。ボックスなどで『活動中』などの管理では難しいか。

A. 活動中の掲示は、最も重要なもので、行政も常に把握に来る。誰がいつ見ても分かるように掲示することが大切である。センター運営状況の鏡である。

例

⑤送出し⑥帰着＊資機材

順	伝達 事項	セリフ例
0	引継	活動オリエンテーション担当コーディネーター 『活動NO. ●、▽▽さんのお宅です。これが、様式4で、これが様式5です。この××さんがリーダーです。』
1	活動確認	『No. ●、▽▽さんのお宅で、リーダーは××さん。他は、▲▲さん・・・で、総勢・・・人ですね。活動時間は・・・時から・・・時まで。内容は・・・です。よろしいですか？』 『活動に際して、個人の装備を確認してください。この活動には、必ず□□が必要です。お持ちでしょうか？無い方は活動先で□□を必要としない作業をしていただきます。』 (資材に余裕がある時は)『□□がない方は、こちらでお貸しします。』
2	送り出し表	
3	資機材	『個人装備以外に必要な資機材は、・・・・・・です。こちらに用意してあります』 『・・・の使用方法について説明します。使用法を誤ってけがをするケースがありますので、安易に考えず注意してください。・・・』 『資機材は必ず持ち帰ってください。軍手なども現場で放棄などせずに持ち帰るようにしてください。』
4	帰着案内	『活動を終えて引き上げてきたら、この受付へ帰着の報告をお願いします。』 『もし、活動で著しく汚れた時は、報告前に洗浄、消毒などをしていただいで結構です。清潔な状態が維持できましたら、この受付へ帰着の報告をしてください。』
5	活動出発	『皆さんが、ケガをされないように、安全第一をお願いします。ぜひ、被災者の手助けになるように頑張ってください。』 『くどいようですが、活動を終えたらここへ戻ってきてください。』 『気を付けて行ってらっしゃい。』
6	帰着	『皆さんお疲れ様でした。体調の悪い方やケガをされた方はいませんか？』 『No. ●、▽▽さんのお宅で、リーダーは××さん。他は、▲▲さん・・・で、総勢・・・人ですね。全員いらっしゃいますね。お疲れ様でした。』 『では、お貸しした資機材の返却をお願いします。・・・はい、すべてあります。ありがとうございます。』 『活動先の地図も返却してください。』 『活動先の情報は次の活動報告というところで詳しくお聞きします。』
7	次へ案内	『では、次の活動報告へ案内します。ついてきてください。』

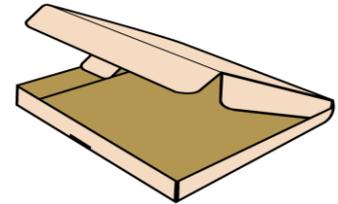


⑦活動報告

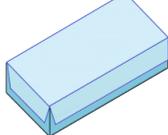
ここでのポイント

災害ボランティアセンターの最後の窓口となります。活動者への感謝を忘れず、活動内容の状況把握をし、情報や書類を整理することが重要です。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 活動に対する労いの言葉。
- 2 当初の情報と実際の状況の差異を確認し、継続するものは修正を考える。
- 3 活動NO. ごとに書類を整理する。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

物品名	
①	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く掲示 
②	フォルダー (活動報告) 
③	フォルダー (ボランティア活動証明) *希望者のみ作成 
④	文鎮 *書類の飛散防止 
⑤	マスキングテープ *張出等に使用 
⑥	バインダー 
⑦	ボールペン 
⑧	保管ケース (クリア) *まとめた書類を保管 
⑨	ステープラ (ホチキス) *書類をまとめる 
▲	机・いす 
▲	コピー機 
▲	茶・茶菓子 (有れば) 

活動報告書

9月9日(日曜日)

活動グループ全員の氏名	①伊藤太郎(本日2回目) ②知多次郎 ③八幡麻子 ④旭 ハナ枝 ⑤粕谷京子 ⑥岡田すず ⑦筒地トミ				活動紹介表の番号	1
リーダーの氏名	伊藤太郎	出発時の人数	7人	帰着時の人数	7人	※
活動時に負傷した者・気分が悪くなった者の有無	有 無					
活動先	知多市 緑町 町 ヤマダ さん宅					
活動内容	食器や家具の片付					
活動結果 (該当するものに○)	目的を達成・不十分(内容) 今後も活動が必要					
支援本部での説明と現地での相違点の有無及び内容	有 無	内 容	重い家具があり、男性4人では無理がある			
現地での問題点及び苦勞した点	食器や家具が散乱し、片付に時間がかかる					
感想・提言	食器の片付は、破片によるケガに注意を要する。 被災者に喜ばれてうれしかった。 重い家具の移動は、男性6人が必要である。					
担当者※ 大島	備考※ 明日から男性6人、女性4人で活動紹介を作成のこと。					

注1 提出に際しては、活動に参加したグループで記載内容を検討してください。

2 ※には記載しないでください。

ボランティア活動証明書

平成**99**年 **9**月 **9**日

伊藤太郎 様

知多市災害ボランティアセンター
コーディネーター (氏名)

才賀 ボラコ

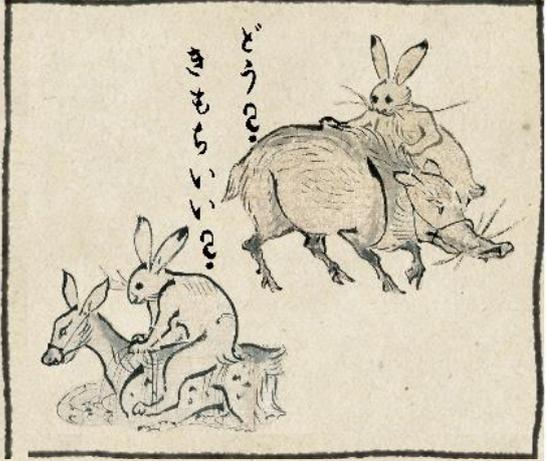
あなたは、知多市災害ボランティアセンターで受け入れたボランティアとして下記のとおり活動したことを証明します。

記

- | | |
|-----------|-------------------------|
| 1 災害名 | ●●●大震災 |
| 2 活動地域・場所 | 愛知県知多市 |
| 3 活動期間 | 平成99年9月9日 |
| 4 活動内容 | 被災者宅における食器、家具の片付 |

- (注) 1 コーディネーターは、氏名をサインします。
2 コーディネーターは、緊急時には押印しないこともあります。
3 発行は、活動報告終了後とします。
☆発行した場合は次の資料を保管してください。
・受付表 (様式2) のコピー
・活動紹介表 (様式5) のコピー
・活動送り出し一覧表 (様式6) のコピー
・活動報告書 (様式7) のコピー

りづんろい



ぼらんてえあ
あいてのいさ
だいいらに



⑦活動報告

順	伝達 事項	説明例 (★：書類の動き)
1	活動報告	<ul style="list-style-type: none"> • ねぎらいの言葉。 • コーディネーターは1件ごとに対応すること。 ★「活動報告(様式7)」の記入を促す。 • 記 入 ー活動No. のグループごとに名前を本人自筆で正確に ーグループリーダーは参加者の意見を聞きながら記入 • 内 容 ー活動オリエンテーションで説明を受けた内容と、実際の現地での活動内容の違いがあればその旨を記入する。 ー明日からの活動メニューの追加、訂正を図る。 • 結 果 ー活動は目標を達成できたか？今後も継続して活動が必要か？ 活動の達成度や継続的活動の有無など情報を把握する。 ★報告書を受け取り、内容を確認しながらボランティアの会話の中での必要な情報などは追記していく。 • 状況把握 ー周囲の復旧状況やライフラインの状況など、実際にボランティアが見てきた状況を把握する。 • 問題把握 ー活動を終えたボランティアから、様々な問題点を把握する。 ー感想や、苦勞した点などを聞き取りし、今後の参考にする。 ー状況把握をもとに、明日からの活動に活用する為に、スタッフ会議で報告する。 • ※に、担当者、備考等記入する
2	活動証明	<ul style="list-style-type: none"> ★参加したボランティアから活動証明書の依頼があれば、担当コーディネーターが報告書の後に、個人ごとに「ボランティア活動証明書(様式10)」を発行する。 ★一件ごとに必要書類をコピーして袋に入れて、すべての記録を残す。
3	活動終了	<ul style="list-style-type: none"> • お礼の言葉
4	記録保存	<ul style="list-style-type: none"> ★活動NO. ごとに書類をすべてまとめておき、保管ケースへ入れる。 • 継続活動は改めて活動メニューとして作成し、明日からの活動に備えて準備する。

Q&A (H26勉強会より)

Q. 様式10『ボランティア活動証明書』について・・・欄外 注)
ボランティア活動証明書に各種コピーを添付し保管と考えるが、誰が、いつの時点でコピーを取り完結させるべきか。

A. 証明書発行者である、即ち、担当VCである。人任せにしないで、1件ごとに直ちに行うこと。最後の砦であり、多くのVC配置が必要である。

順	伝達 事項	セリフ例
1	活動報告	<p>『災害ボランティア活動ご苦労様でした。』 『ここで活動報告を書いていただきます。』 『グループごとに名前を本人自筆で正確に書いてください。』 『リーダーの方は参加者の意見を聞きながら記入をお願いします。』 『活動オリエンテーションで説明を受けた内容と、実際の現地での活動内容の違いがあれば中段に記入箇所がありますので、ご記入ください。』</p> <p>報告記入</p> <p>『ありがとうございました。では、報告書確認します。××さん、▲▲さん・・・で、総勢・・・人ですね。リーダーは××さんですね。』 『けがや、体調不良になった方はいませんね』 『活動先は、・・・』 『活動内容は・・・』 ★『説明と現地での違いがあったんですね？』</p>
2	活動証明	<p>『学校や、会社などへ提出するためにボランティア活動証明が必要な方はいますか』 『必要な方は、後ほど作成をいたしますので、解散後しばらくお待ちください。』</p>
3	活動終了	<p>『本日の災害ボランティア活動ありがとうございました。帰宅するまでがボランティア活動です。どうぞお帰りも十分注意してください。今後もよろしくお願いします。』 『では、証明が必要な方はこちらで作成手続きをいたします』</p>
4	記録保存	

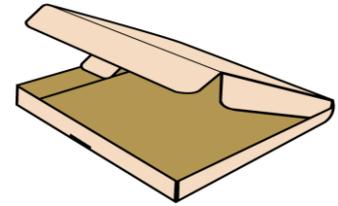


◎ニーズ受付

ここでのポイント

災害ボランティアセンター被災者に接する重要な窓口です。ニーズを独断せず複数で対応し、混乱した情報を正確に把握することが重要です。そのために、以下の点に注意してください。

- 1 被災者の立場になって、寄り添い、共感し話を聞く。
- 2 応接者1名、サポート2名（地図等確認、内容記録）を基本とする。
- 3 ニーズ把握表の質問事項に惑わされずに、会話の中から情報を整理し、様式の欄を埋めていく。



準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

	物品名
①	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く掲示 
②	フォルダー (ニーズ把握表) 
③	フォルダー (ボランティア活動依頼表) 
④	フォルダー (活動紹介) 
⑤	バインダー 
⑥	住宅地図 

	物品名
⑦	防災マップ (A3・折り曲げ) 
⑧	知多市全図 (A3・ラミネート) 
⑨	ボールペン 
⑩	油性ペン 黒・太 
⑪	マスキングテープ *張出等に使用 

ニーズ把握表 NO. 1

質問事項		聞き取り内容	9月8日			
1. ボランティアに依頼したい活動内容		食器や家具の片付				
①活動内容は、 どんなことですか。	地震で家具が散乱した。食器や家具を片付けてほしい。					
②道具は必要ですか・お宅に揃っていますか。	何もなし。危険物を入れる袋がいる。					
③活動に要する時間は、どのくらいですか。	2~3日くらいかかる。					
④活動に際して第三者の指示や援助は必要ですか。	市のごみ収集場所の指示					
(2)なぜ、ボランティアに依頼したいのですか。	祖母の介護、人出がない					
(3)何人、依頼したいのですか・その積算は。	3~5人くらい、女性も必要					
2. あなたは、ボランティア依頼のご本人ですか。		本人				
(1) 依頼者が要救援者自身である場合						
① 氏名、性別、年齢、 住所、電話等連絡先	ヤマダ アケミ (女) 50代 〒478-0047 知多市緑町 32-6 電話 33-7400					
②同居しているご家族の構成など	夫婦と祖母、3人家族					
③高齢・障害など特別なニーズの有無及び内容	祖母は高齢で要介護					
④家屋(階)被災状況 特に危険なし	(応急危険度判定/全・半壊、一部)					
(2) 依頼者と要救援者が別人である場合						
①要救援者の氏名等(1)の①~④までの事項						
② 依頼者の氏名、性別、年齢、 依頼者の住所、電話等連絡先						
③依頼者と要救援者の関係						
④依頼者に関する本人同意の有無						
3. 留意事項(チェックリスト)						
安全性	重労働	安上がり	営業性	政治活動	宗教活動	女性3人、男性4人くらい(家具の片付)
△	△					
4. 集合方法						
1) 集合場所及び場所		10日10:00、福祉活動センター前				
2) 集合場所までの経路や目印		災害ボランティアセンターと同じ敷地				
3) 案内者の有無		有り、本人が待っている				
措置	受理	保留	調査事項			担当者
	不受理	理由	代替情報の提供、他の機関や団体の紹介			鈴木

◎ニーズ受付

○受付のパターン

1) 直接面会して聞き取る場合

相手が目の前にいるので、内容を即座に聞き返して、聞き取りの確認と状況把握ができる。

2) 電話などによる聞き取る場合

相手が見えないので、必ずメモを取り話していることを繰り返し確認して、隣のサポートにもわかるように聞き取りを進め、不明な点はすぐ確認する。

○受付の体制 (★：書類の動き)

複数名で臨む (例3名)

- ★・ 応接する者 ・ ・ ・ 依頼者から話を聞き、「ニーズ把握表 (様式3)」を作成
- ・ 記録を同時に取る者 ・ ・ ・ 応接者の記入・聞き漏れ、記入・聞き間違いを補佐
- ・ 地図等調べる者 ・ ・ ・ 相談中の地名を地図で確認したり、他の内容などの確認

○受付時の注意事項 (★：書類の動き)

- ① 依頼者に対して、先ず自分から名乗る。(相手を安心させる)
- ② 被災者目線で対応する。(先ず、被災者から色々なことを聞いてあげる)
- ③ 冷静に対応する。(被災者は混乱した中で色々なことをいう)
- ④ 聞き取りの内容は復唱して確認する (活動時刻、地番、電話など数字には特に気を付ける)
- ⑤ 地名や氏名など不明な漢字はカタカナで記入する。(当て字は混乱の元)
- ⑥ 個人的な事情を無理に聞き出さない。(プライバシーの確保)
- ⑦ 電話受付では、最後まで切らない。(後でつながらない場合がある)
- ⑧ 被災者から聞き取った内容は確認し、受理、不受理を伝える。
- ⑨ 不受理の場合は、対応する連絡先を伝える。
- ⑩ 内容の確認を終えたら担当した自分の名前を名乗り、聞き取りを終える。
- ⑪ 「ニーズ把握表 (様式3)」の内容をコーディネーターで確認し、共有する
- ★⑫ 「ニーズ把握表 (様式3)」をもとに、「ボランティア依頼表 (様式4)」・「活動紹介表 (様式5)」・案内地図を作成。

Q&A (H26勉強会より)

- Q. 表中③『活動に要する時間はどれくらいですか。』④2)『何人、依頼したいのですか・その積算は』について、被災者はなれない依頼で時間や人数を積算するのは難しいと思われる。また、コーディネーターも判断に困ると思うが、どのように判断すればよいか？
- A. 場所の大凡の面積、大きさ、重さ、長さ、破損状態、依頼内容などを把握して回答。経験のないVCには、解っている方をサポートに付ける。(3~4人に一人位)
- Q. 表中4. 2)『集合場所までの経路や目印』について、電話でのニーズ受付の場合は経路が確実に通れるか確認できない(窓口に来られた方は経路確認できている)が、どのように記入すればよいか。
- A. 朝のミーティングで、災害対策本部の情報と被災状況把握をして回答する。地域を熟知しているものをサポートに付ける。(VCは常にDIG情報把握が必要。)

セリフ例

『こんにちは、知多市災害ボランティアセンターのコーディネーター●●です。ボランティアのご依頼でよろしかったですか？』

『今回の地震（大雨）は大変でしたね。お怪我とかは無いですか？』

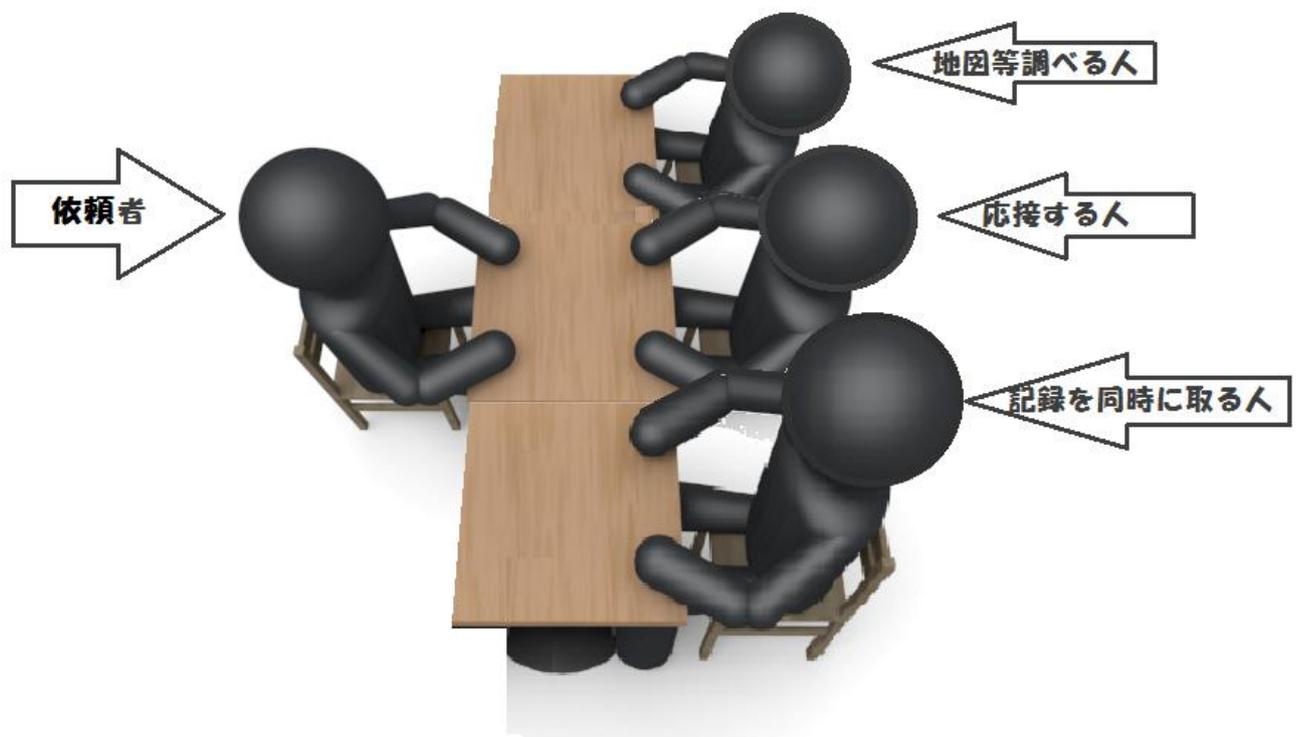
『ご家族も大丈夫ですか？』

『初めに、お名前お聞きしてもよろしいですか』

『ボランティアに依頼したい内容はなんですか』

『ボランティアが活動するにあたって、作業する道具はありますか？例えば、スコップや、バケツ、一輪車（ネコ）・・・』

『ボランティアがお手伝いをさせていただきますが、すべて完了するのにどれくらいかかりそうですか？1日数時間で終わりますか？数日必要ですか？』



様式集

(記入例として使用しているものののみ)

テキスト出典順

○リーダー用紙

○「知多市災害ボランティアセンター活動参加マニュアル（様式1）」

○「災害ボランティア受付表（個人・団体兼用）（様式2）」

○「活動紹介表（様式5）」

○「ボランティア依頼表（様式4）」

○「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」

○「活動報告書（様式7）」

○「ボランティア活動証明書（様式10）」

○「ニーズ把握表（様式3）」

リーダー 用紙

災害ボランティアセンター 住 所 知多市

電話番号 固定： — —

携帯： — —

FAX — —

役割分担表

リーダー	
ニーズ受付	
①事前オリエンテーション	
②受付	
③活動紹介	
④活動オリエンテーション	
⑤送り出し⑥帰着	
⑦活動報告	

レイアウト

--

メモ

A series of horizontal dashed lines for writing notes.

知多市災害ボランティアセンター活動参加マニュアル

知多市災害ボランティアセンター

電話 0562-33-7400

1 今日のボランティアの活動の流れ

(1) 事前オリエンテーション

受付前の時間を利用して、本日のボランティア活動の流れを確認してください。

↓

(2) 受付

- ①安全確保のため、ボランティア活動保険の未加入者には受付しません。
- ②ボランティア活動保険の未加入者の方は、加入申込書に必要事項を記入し、保険料を添えて申し込んでください。
- ③食費・交通費・宿泊費などはボランティア本人の自己負担が原則です。

↓

(3) 活動内容の選択

- ①被災者から依頼のある活動は、「活動紹介表」に紹介されています。
- ②「締切り」表示のない活動紹介表の中から希望の活動を選び、氏名を記入した「名前カード」(付箋など)を貼って、活動先を選択してください。

↓

(4) 活動オリエンテーション

活動内容を説明します。メモを取ってください。(活動依頼表を基に説明)
依頼先の場所、依頼内容・名前の確認、時間、集合場所、必要物資の伝達、依頼者との合流方法、グループリーダーの互選

↓

(5) 活動上の注意事項

- 大規模災害では現地の復旧状況が刻々と変わるため、なかなか正確な状況を把握することが難しいことをご理解ください。
- ①活動では、依頼者の気持ちを尊重してください。
 - ②危険な場合や自分の手に負えない場合は、断ってください。
 - ③営利行為や特定の政治的・宗教的活動へのお手伝いは、断ってください。

↓

(6) 活動終了後

- ①活動を終わったら、災害ボランティアセンターに戻ってください。
- ②戻ったら、活動内容を伝えてください。
- ③グループごとに「活動報告書」を記載して、担当者に渡してください。

↓

(7) 帰宅

自宅に戻るまでがボランティアです。よろしくお願いします。

2 ボランティア活動の注意点

(1) 活動の目的

ボランティア活動の目的は、被災者の自立を支援することです。

被災地は混乱しており、被災者のボランティアに依頼したい内容は様々です。活動に参加される皆さんは、自分の特技にあった活動だけでなく、できないことにも積極的に取り組む活動が求められています。

(2) 受け入れ

知多市災害ボランティアセンターはボランティアの事前登録制はとりません。

毎日〇時以降にその日の受付を行います。

(3) 自己完結

食費・交通費・宿泊費などはボランティア本人の自己負担が原則です。

(4) ボランティア活動保険

活動中に負傷したり、逆に加害した場合などのために、「ボランティア活動保険」に加入してください。保険料は知多市が負担いたします。

(5) 二次災害への対応

ボランティア活動保険は余震などの二次災害に無効です。余震などへの備えて、「**天災特約付プラン**」に加入してください。

(メモ欄：活動オリエンテーション時の記録用)

活動グループ 全員の氏名			
活動グループの リーダー名		途 中 帰宅者	
活 動 先	市 町 さん宅		
集 合 時 間		集合場所	
活 動 内 容	(活動先及び周囲の略図)		
留 意 点			
災害ボラン ティアセンタ ーで借りたもの			
備 考			

災害ボランティア受付表(個人・団体兼用)

No. _____

受付年月日	年 月 日(曜)		受付の状況		初めて受付・ 回目
フリガナ			男 ・ 女	職業 ・ 団体	
氏 名					
住 所	〒			TEL	() [携帯] - -
ボランティア保険の加入状況		既に参加済		これまでのボランティア活動	
未加入	保険料 円を負担して加入する		今回が初めて		
	→申込用紙に記入してください		(これまでの主な活動内容)		
	所持金 円不足する				
参加した団体・グループの責任者ですか。				はい ・ いいえ	
参加した団体・グループの現地活動可能期間 月 日() ~ 月 日()					
防災ボランティア登録をしていますか				はい ・ いいえ	
(登録先)					
災害ボランティアのコーディネートに関する 研修等を受講したことがありますか				はい ・ いいえ	
(講座の主催) (受講年月日) 年 月 日					
※受付番号		※保険		※受付担当	
※受付時間	8・9・10・11・12・1・2・3・4・5 / 午前・午後 時頃				
※区 分	居住地内活動・県内活動・県外活動 / 物資提供 / 専門 /				
※備 考	資格等				

(注)1. 受付をしたことがある人は、太枠内だけを記載してください。

2 ※印のある枠には何も記載しないでください(受付係が記入をします)。

3 ボランティア保険に加入されていない人には、原則として活動をお断りします。

4 団体の方も、一人ひとりがこの書式を記載してください。

(A3に拡大して使用)

活 動 紹 介 表 No. _____

活動先 _____ 市 _____ 町
_____ さん宅

集合・開始時間 _____ : _____ ~ _____

募集人数等 _____ 人 ~ _____ 人

(内 訳)

男性 _____ 人 ~ _____ 人

女性 _____ 人 ~ _____ 人

活動内容

説明担当： _____

(活動希望者は、下に名前カードを貼付する)

ボランティア依頼表 No. _____

受付年月日	年 月 日(曜日)	午前 午後	時頃	訪問・電話・郵便
依頼の概要	活動内容の見出し			
	紹介人数	計 人(男 人、女 人、バック 人、その他 人)		
	依頼日時	月 日 ()	集合時間	
		: ~ :	現地案内	本人・依頼者・その他
集合場所				
要救援者個人(団体)	氏名	-----	男・女	歳代 (高齢等特別なニーズの有無)
	住所	〒 -----		同居人の状態
	所在地	〒 -----	TEL	() - (呼出等)
依頼者	氏名	-----	男・女	歳代 要救援者との関係(機関名・立場等)
	連絡先	〒 -----	TEL	() - (呼出等)
【依頼者から聴取した活動内容】				

【活動の際の注意事項など】				

【備考】		【聴取担当者】		【活動オリ担当者】

(注) 1. 初心者は、様式3の「ニーズ把握表」で一旦聴取したものからまとめる。

2. 「依頼の概要」には、様式5の「活動紹介表」に記載すべき内容をまとめる。

3. 番号は様式5と同じ「通し番号」とし、同じ通し番号の「封筒」にまとめる。

ボランティア送り出し一覧表

(様式6)

受付年月日		年 月 日 (曜)				No.	
1	活動先	① 市 町 さん宅				送り出し 時間	② : :
	活動内容	③		[番号]	活動コーディネーター の担当者	④	
	リター- 氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了 時間 : :
	摘要						関取 担当者
2	活動先	① 市 町 さん宅				送り出し 時間	② : :
	活動内容	③		[番号]	活動コーディネーター の担当者	④	
	リター- 氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了 時間 : :
	摘要						関取 担当者
3	活動先	① 市 町 さん宅				送り出し 時間	② : :
	活動内容	③		[番号]	活動コーディネーター の担当者	④	
	リター- 氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了 時間 : :
	摘要						関取 担当者
4	活動先	① 市 町 さん宅				送り出し 時間	② : :
	活動内容	③		[番号]	活動コーディネーター の担当者	④	
	リター- 氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了 時間 : :
	摘要						関取 担当者
5	活動先	① 市 町 さん宅				送り出し 時間	② : :
	活動内容	③		[番号]	活動コーディネーター の担当者	④	
	リター- 氏名	⑤	紹介者数	⑥ 人	支援本部 帰着者数	人	終了 時間 : :
	摘要						関取 担当者

- (注) 1. 送り出しの担当コーディネーターは、活動先に送り出してから①～⑥の項目に記入
 2. 活動終了後の聞き取り担当者は、支援本部に帰ってこなかった人の氏名と帰宅状況を確認し、対応を摘要に記入する。

(様式7)

活動報告書

月 日 (曜日)

活動グループ全員の氏名						活動紹介表の番号
リーダーの氏名		出発時の人数	人	帰着時の人数	人	※
活動時に負傷した者・気分が悪くなった者の有無	有・無					
活動先	市 町 さん宅					
活動内容						
活動結果 (該当するものに○)	目的を達成・不十分(内容)・今後も活動が必要					
支援本部での説明と現地での相違点の有無及び内容	有・無	内 容				
現地での問題点及び苦勞した点						
感想・提言						
担当者※	備考※					

注1 提出に際しては、活動に参加したグループで記載内容を検討してください。

2 ※には記載しないでください。

No. _____

ボランティア活動証明書

年 月 日

様

知多市災害ボランティアセンター
コーディネーター（氏名）

あなたは、知多市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
- 3 活動期間
- 4 活動内容

- (注) 1 コーディネーターは、氏名をサインします。
2 コーディネーターは、緊急時には押印しないこともあります。
3 発行は、活動報告終了後とします。

☆発行した場合は次の資料を保管してください。

- ・受付表（様式2）のコピー
- ・活動紹介表（様式5）のコピー
- ・活動送り出し一覧表（様式6）のコピー
- ・活動報告書（様式7）のコピー

ニーズ把握表 NO. _____

質問事項		聞き取り内容	月	日	
1. ボランティアに依頼したい活動内容					
①活動内容は、 どんなことですか。					
②道具は必要ですか・お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、依頼したいのですか・その積算は。					
2. あなたは、ボランティア依頼のご本人ですか。					
(1) 依頼者が要救援者自身である場合					
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及び内容					
④家屋(階)被災状況	(応急危険度判定/全・半壊、一部)				
(2) 依頼者と要救援者が別人である場合					
①要救援者の氏名等(1)の①～④までの事項					
② 依頼者の氏名、性別、年齢、 依頼者の住所、電話等連絡先					
③依頼者と要救援者の関係					
④依頼者に関する本人同意の有無					
3. 留意事項(チェックリスト)					
安全性	重労働	安上がり	営業性	政治活動	宗教活動
4. 集合方法					
1) 集合場所及び場所					
2) 集合場所までの経路や目印					
3) 案内者の有無					
措 置	受 理	保 留	調査事項	担当者	
	不受理	理由 代替情報の提供、他の機関や団体の紹介			

第1版 平成28年3月

参考：『豊川市地域ボランティア支援本部 運用補助テキスト（案）西川賢次』

監修：防災士西川賢次 防災士河合美恵子

福祉救援ボランティアこだま 会長鈴木勝美

（敬称略）