

Reborn

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
令和5年4月改訂 (新型コロナウイルス感染症対応)

*「Reborn:リボーン (生まれ変わり、再生)」

もくじ

目的	・・・・・・・・	1
①コーディネーター事前準備（リーダー）	・・・・・・・・	4
①事前オリエンテーション	・・・・・・・・	10
②受付	・・・・・・・・	14
③活動紹介	・・・・・・・・	20
④活動オリエンテーション	・・・・・・・・	24
⑤送出し⑥帰着＊資機材	・・・・・・・・	28
⑦活動報告	・・・・・・・・	32
⑧ニーズ受付	・・・・・・・・	38
様式集 （記入例として使用しているもののみ）	・・・・・・・・	45

＊参考資料

『新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】』

目 的

平成13年度（2001年）から知多市社会福祉協議会で開催している『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日間の講座だけでは不安だ』

『センターの全ての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。

そんな声を聴き、平成26年度（2014年）からは自主勉強会を開催し、翌年から防災士の西川さん、河合さんに協力いただき基礎力向上講座を開催してきました。また、平成28年3月には、知多市版の「運用補助テキスト」を作成し、災害予測は困難であるという前提のもと、コーディネーターは基礎レベルとして、このテキストの内容すべてを頭に入れていただき、臨機応変な対応ができるように研鑽を積み重ねてきました。

近年では、毎年のように台風や水害の被害があり、南海トラフ地震の危機も叫ばれ、知多市においても災害に対する感心が高まっています。そんな中、令和元年（2019年）に発生した新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は、その後猛威を振るい、今までの生活様式を変えるほどの影を落ととしています。

新しい生活様式（特に防疫対策）は災害ボランティアセンターの運営にも波及し、新しい災害ボランティアセンターの運営の整備が急がれる中で、前述の補助テキストも新しく生まれ変わる必要があります。

今回、新型コロナウイルス感染症対策をベースに織り込んだ新しい補助テキストを作成しました。安心して安全な災害ボランティアセンター運営を確立することで、発災時に混乱なく運営できるように、コーディネーターの一助になればと思います。



新型コロナウイルス感染症対策については、「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】」（以下、「留意点」）＊巻末収録（2020年7月15日付全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター発）を参考に、平成28年（2016年）3月作成の「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）を改訂します。

「留意点」は、政府の「新型コロナ感染症対策の基本的対処方針」や「新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』」、厚生労働省の各通知等を参考に作成されています。

しかし、新型コロナウイルス感染症対策は日々更新され、感染症ウイルスもその感染力や重篤化が増すこともあり、次のページに記載した「基本対策」が必ずしも『安全』であるとは限りません。

つまり、「留意点」は現状況下での『安心』と思われる対策であり、今後の感染状況によっては、臨機応変に対応することが必要です。

災害においても「絶対安全」という対策は不可能で、直面した場合にそれまでの想定は簡単に覆り、思わぬ被害が及ぶことがあります。

災害ボランティアセンターの運営は、被災者支援だけでなく、被災者、駆け付けボランティア、コーディネーターなど支援活動に携わるすべての人の安全と健康（感染）にも配慮し、運営しなければなりません。

後述の手順が「基本である」ことを念頭に、実際の運営は柔軟かつ臨機応変に行なわれることが重要になります。

対策については文頭に**新**をつけて記載していますが、基本的な対策は次ページを参照してください。

基本対策

- 健康管理の徹底
（体温37.5℃以上、咳・倦怠感等風邪症状時の活動禁止、渡航歴などの把握）
- 手洗い、手指消毒の励行
（活動前、活動中、活動終了後の手洗い消毒）
- マスクの着用（活動中のマスク着用の徹底）
- 対人距離の確保
（適切なコミュニケーション手段を用いて活動、常に物理的距離を意識する）
- 咳エチケットの徹底
- 換気の徹底
- 使用物品の消毒
- 大声での発声の自粛
- 食事中の会話の自粛
- 三密の回避
- **新**ゴミ袋の設置・ゴミの減量





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。**新**参集者の安全確保と体調確認が必要です。

- 1 **新**体調管理申出書への記入・提出を促し、体調不良者は受け入れない。
- 2 事前オリ、受付設営を優先し、場合により人の配置も変更。
（送出し・帰着、活動報告などは後で設営や準備しても良い）
- 3 ボランティアの流れをみて、各セクションの補助に入る。
- 4 リーダーは責任者ではなく、調整者。社協職員とよく話し合いをする。

準備品（①～訓練ボックス内包（数）・▲現場調達）

	物品名		物品名		物品名
① (1)	役割分担表(A3ラミネート) *壁等に張出 	⑧ (10)	油性ペン（黒細） 	⑮ 別 (多)	新 フェイスシールド（ゴーグル） 
② (1)	フォルダー （リーダー用紙） 	⑨ (1)	バインダー・ボールペン 	⑯ 別 (多)	新 マスク （替えマスク） 
③ (1)	新 フォルダー （体調管理申出書） 	⑩ 別 (1)	ホワイトボード(小) *センター内のレイアウトを考える 	⑰ 別 (多)	新 ゴミ袋 
④ (多)	付箋 	⑪ 別 (1)	新 拡声器 	▲ (1)	D I G地図 *張出 
⑤ (2)	ガムテープ(黄色・茶色) *セクション名、作成 又は名札 	⑫ 別 (1)	新 非接触体温計 	▲ (1)	市内被災状況一覧表 *災対本部発表報告 
⑥ (1)	マスキングテープ *掲示物を壁等に貼る時使用 	⑬ 別 (1)	新 消毒セット （消毒、除菌シート、ペーパータオル） 		
⑦ (1)	ホワイトボードマーカー （赤・黒・消） 	⑭ 別 (多)	新 手指消毒 		



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

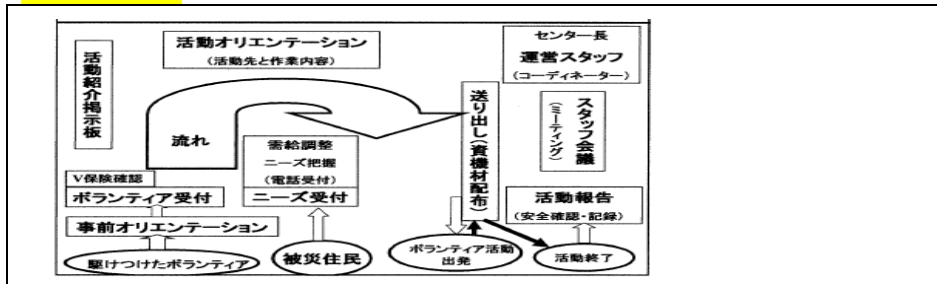
リーダー 用紙

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

〇〇大学のバス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

令和**99**年 9月 9日 (日)

災害ボランティアコーディネーター 体調管理申出書

新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、下記の質問に回答をお願いします。該当項目が1つでもある場合は、本日の活動には参加できませんので、専門医療機関または、保健所に相談して下さい。

	質問	答え	
		はい	いいえ
1	風邪症状、37.5度以上の発熱がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
		(36.5 °C)	
2	2週間以内に、風邪症状や37.5度以上の発熱がある人と濃厚接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
3	倦怠感（強いだるさ）や呼吸困難（息苦しさ）がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
4	味や臭いがわからなくなっていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
5	2週間以内に、新型コロナウイルス感染症が確認された患者と接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
6	2週間以内に、海外に旅行しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
7	現在、ご自身又は同居する人が新型コロナウイルス感染症により、入院や自宅隔離を要請されていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
8	現在、自身に発熱・咳などの症状がある、体調不良ですか。同居人に同様の人はいますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ

上記記載に間違いはありません。

氏名 知多 太郎



かえるさん
びきぶん
たんす
ていす
きしやる

かえるさんびきぶん

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"> 社協事務局と事前に打合せをして、当日の引継事項や注意事項を確認。(団体受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検討(開設準備時) 新参集者は手指消毒、検温を行い、結果を体調管理申出書に記入し提出
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 新体調確認し、体調不良者は帰宅
2	設営準備	<ul style="list-style-type: none"> 付箋を配り、氏名をカタカナで記入し、役割分担表への貼付けを促す 各コーディネーターの役割について確認 役割分担表で人数の調整をし、確定(名前の読上げ) ガムテープ(黄)を配り、役割分担(「事前オリ」等)の作成を促す センターのレイアウトを説明し、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"> 設営を各コーディネーターに任せ、全体のレイアウトを微調整 各セクションの準備状況(特に事前オリやボランティア受付など早いセクション)を確認し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 新設営する物品等の消毒や対人距離の確保を声掛けし、確認
4	運営中	<ul style="list-style-type: none"> センター開所後は、混み具合やトラブルなど確認し、セクションの補助、応援を実施 簡易な案件はリーダーが判断し、重要な案件は社協職員と調整 コーディネーターの体調等にも注意を払い、過度の負荷がかからないように配慮し、混み具合によりコーディネーターの配置を変更 センターは時間帯により忙しさが違うため、休憩、昼食等順番にとれるように声をかけ、センター全体をコーディネート 新対人距離の呼び掛け、随時の消毒や換気を指示
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実施 当日のセクションごとの報告を作成 重要な案件等は、全体ミーティングにかけ、全員の理解・共通認識を得る 新体調不良者の確認 当日の反省をもとに、レイアウトの変更を検討



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	<p>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ありましたので、よろしくお願いします。』</p> <p>新『参集いただいたコーディネーターは検温の後、体調管理申出書を記入して提出してください。体調が悪い方は本日の参加をご遠慮ください。』</p>
1	あいさつ 連絡	<p>『おはようございます。リーダーをします〇〇です。よろしくお願いします。』</p> <p>新『体調不良の方は、いませんか？よろしいですか？』</p> <p>『昨日は〇〇件の活動で、〇〇人のボランティアが活動しました。ケガの報告が〇件です。気を付けて活動を促してください。』</p> <p>『今日は、〇〇件の活動があります。〇〇大学のバス1台が来る予定です。』</p> <p>『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。』</p>
2	設営準備	<p>『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。』</p> <p>～レイアウト考え中・ミニホワイトボードへ～</p> <p>『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、〇〇さん、△△さんお願いします。受付□□さん、☆☆さんお願いします。・・・』</p> <p>『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。・・・』</p> <p>新『設営時に消毒を徹底してください。また、対面を避け、できるだけ人との距離を確保してください。』</p> <p>『では、各自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。』</p>
3	設営	<p>『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。』</p> <p>『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。』</p> <p>『あわてず、焦らず、急いでください。』</p>
4	運営中	<p>E X 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』</p> <p>受付 『こちらの席でも受付できます。』</p> <p>活動紹介 『人数が揃いそうな活動から選んでいただくと助かります』</p> <p>トラブル 『お話を聞きます。どうされました？・・・』</p> <p>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。』</p> <p>休憩 『順次休憩を取ってください。』</p> <p>新『随時 感染症対策にご理解ご協力をお願いします』</p>
5	終了	<p>『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、物品は必ず数を確認し新消毒してから片付けてください。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。〇〇時から現場ミーティングを行います。』</p> <p>新『体調不良の方はいませんか？大丈夫ですか？』</p> <p>『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』</p>

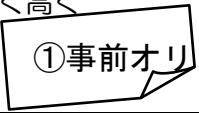













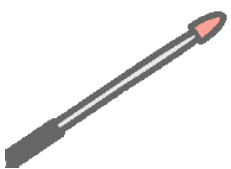

①事前オリエンテーション

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、以下の点を確実にこなしてください。

- 1 **新**体調不良者の確認。
- 2 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）
- 3 多数のコーディネーターで対応し、最初の混乱を避ける。
- 4 説明は一方的に。質問がある人は最後に残し、対応する旨を伝える。
- 5 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(数)・▲現場調達)

物品名		物品名		物品名	
① (1)	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 	⑧ (1)	ホワイトボードマーカー (赤・黒・消) 	▲ (1)	DIG地図 *張出 
② (1)	フォルダー (活動参加マニュアル) 	⑨ 別 (2)	新 拡声器 	▲ (1)	ホワイトボード(大) 
③ (1)	防災マップ (A2・折り曲げ) *避難所等確認 	⑩ 別 (1)	新 非接触体温計 	▲ (1)	市内被災状況一覧表 *災対本部発表報告 
④ (1)	津波ハザードマップ (A2・折り曲げ) 	⑪ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、パーパータオル、除菌シート) 		
⑤ (2)	バインダー +ボールペン 	⑫ 別 (2)	新 手指消毒 		
⑥ (1)	マスキングテープ *張出等に使用 	⑬ 別 (1)	ホワイトボード(小) *センター内のレイアウトを説明 		
⑦ (1)	指棒 	⑭ 別 (1)	立て看板 (体調管理 申出書) 		



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

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。

新自分の装備を確認してください。装備が不十分の場合は活動できません。また、感染症対策も徹底してください。

(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、申し込んでください。**新**(地震災害は天災プランの追加加入をお願いします。)
- 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) 活動紹介 (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張り出してある活動紹介表の中から「したい活動」ではなく「できる活動」を選び、氏名を記入した付箋を貼って、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) 送り出し (資材受け取り、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。

新④感染症対策を徹底し、3密の回避、咳エチケットを守り、こまめな手指消毒、うがい等をしてください。(熱中症にも注意をして屋外での活動をしてください。)

新⑤活動に必要な資機材を受け取ってください。

(6) 帰着 (資機材返却)

- ①活動を終わったら、災害ボランティアセンターに必ず戻ってください。
- ②戻ったら、活動内容を伝えてください。

(7) 報告

グループごとに「活動報告書」を書いて、担当者に渡してください。

(8) 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、自分の特技に合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0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、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は無効です。余震などに備えて、「天災特約付プラン」に加入してください。

(6) **新**感染症対策と熱中症対策

感染症対策を徹底し、感染リスクに備えてください。(そのうえで、夏季の屋外作業はマスクを外しこまめに休憩、給水をとるなど熱中症にも気を付けてください。)

【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 及び体温		
活動グループの リーダー名	途 中 帰宅者	
活 動 先	知多市	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伝え、新対人距離の確保、貼り出し用の体調管理申出書を確認、手指消毒をして待機を依頼 • 新非接触型体温計を設置し、自身で検温する（次の受付に必要なのでメモを促す） • センターの設営状況を確認し、リーダーと調整
1	あいさつ 労いの言葉	<ul style="list-style-type: none"> • あいさつとねぎらいの言葉 • 新体調不良者の確認と装備（マスク、靴、長ズボン、軍手等）の確認 • 参集したボランティアの中に被災住民が間違っていないか確認（居れば別のコーディネーターが、ニーズ受付に案内） • ★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) • 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
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 • 新開設に際し、感染症対策をとっているが、100%の安全を確約するものではないことを説明
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）を掲示 • 現在地を示し、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 • 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 • 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 • 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 • 新感染症対策を徹底し、感染リスクに備えるよう説明（そのうえで夏季の屋外作業は熱中症にも注意）
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 • 新地震災害は天災プランを追加加入が必要 • すでに自費で加入している方の還付は無い
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 • 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 • 参加者の装備をざっと見て、不備(ex.ビニール、ヘルメット、タオルなど)を確認
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 • 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の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」の連絡先へ連絡し、勝手な判断をせず、センターの確認を取ることを説明 • 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

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〇〇時〇〇分から行います。 新 体温を測った方から、手指消毒をして、密にならない様に今しばらくお待ちください。貼りだし看板などを確認しておいてください。』
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〇〇です。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） 新 また、体調不良の方はいませんか？』 『今、「活動参加マニュアル」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。 新 また、感染症対策のため、密にならない様にお聞きください。』
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皆さんの協力を得て運営する公設民営の災害ボランティアセンターです。 新 感染症対策をとって開設していますが、100%の安全を確約はできませんので、ご了承ください。』
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。』 新 『感染症対策を徹底し、リスクに備えてください。そのうえで屋外作業はマスクを外したり、こまめな休憩、給水を取るなど熱中症予防も行なってください。』
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。』 新 『地震災害には、天災プランの追加加入が必要です。その方も残ってください。』
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。』 新 『マスクや靴など装備で不備がある方は、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。こちらをご覧ください（ミニホワイトボード）。現在地は①「事前オリエンテーション」ですので、次に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」「現地活動」⑥「帰着」⑦「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はその場に残ってください。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。装備の不備、不審者などを「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 **新**体調不良者、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。
- 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(数)・▲現場調達)

物品名		物品名		物品名	
① (1)	看板(A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 	⑧ (1)	マスキングテープ *張出、待 期線等に 用 	▲ (多)	机 
② (1)	フォルダー(災害ボラ ンティア受付表) 新 裏面 	⑨ 別 (2)	保管ケース(クリア) *記入済みを保管 	▲ (多)	イス 
③ (1)	フォルダー(ボランティア 活動保険) 	⑩ 別 (4)	文鎮*書類飛散防止 		
④ (1s)	付箋(糊付大) 男性=黄色 女性=桃色 	⑪ 別 (1)	布ガムテープ(4色) *名札1日1色 		
⑤ (20)	ボールペン(黒) 	⑫ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、ハ°-ハ°-タ ル、除菌 シート) 		
⑥ (10)	油性ペン(黒・太) 	⑬ 別 (2)	新 手指消毒 		
⑦ (5)	記入見本 (A4ラミ) 	⑭ 別 (3)	新 対面パーテーション 		

災害ボランティア受付表(個人・団体兼用)

※受付番号

1-1

受付年月日	令和99年 9月 9日(日曜)			受付の状況	初めて受付 回目 ★2回目以降は太枠のみ記入	
フリガナ	フクシ ハナコ		男	45歳	職業・団体	〇〇市▽▽保育園
氏名	福祉 花子		女			
住所	〒 478-0000 福祉県福祉士福祉字99			TEL	0000(11)2222 [携帯] 090-999-9999	
ボランティア保険	加入済	加入地	知多市	全社協 WEB加入	その他:	都道府県 市区町村
	未加入	活動できません。		→	保険窓口で申込用紙に記入してください	
	チェック:地震災害は、天災プランへ加入して下さい。				※保険	
これまでのボランティア活動						
今回の初めて		(これまでの主な活動内容) 東日本馱震災で岩手県大船渡市で活動				
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					
				※受付担当	竹原	

- (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。



令和99年 9月 9日 (日)

災害ボランティア 体調管理申出書

新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、下記の質問に回答をお願いします。該当項目が1つでもある場合は、本日の活動には参加できませんので、専門医療機関または、保健所に相談して下さい。

	質問	答え	
		はい	いいえ
1	風邪症状、37.5度以上の発熱がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
		(36.5 °C)	
2	2週間以内に、風邪症状や37.5度以上の発熱がある人と濃厚接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
3	倦怠感（強いだるさ）や呼吸困難（息苦しさ）がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
4	味や臭いがわからなくなっていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
5	2週間以内に、新型コロナウイルス感染症が確認された患者と接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
6	2週間以内に、海外に旅行しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
7	現在、ご自身又は同居する人が新型コロナウイルス感染症により、入院や自宅隔離を要請されていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
8	現在、自身に発熱・咳などの症状がある、体調不良ですか。同居人に同様の人はいますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ

上記記載に間違いはありません。

氏名 福祉 花子



おねがいします

さんみつ
かいひ
て

②受 付

順	伝達 事項	説明例（★：書類の動き）
0	新 設営	<ul style="list-style-type: none"> • 新対人距離を確保した設営 • 新受付待ちの行列も対人距離を確保し、待機位置など線を設置
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が確認。被災者であれば、別コーディネーターに依頼し、ニーズ受付誘導 • 保険加入済みであるか確認し、未加入であれば、別コーディネーターに依頼し、保険受付誘導。保険受付で加入後に受け付けること。
2	受付登録	<p>★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、新裏面の「災害ボランティア体調管理申出書」も記入依頼</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 必ず自筆で記入を依頼し、自分の氏名記入につまづく人は要注意
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依頼（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依頼
6	次へ案内	<p>★<u>受付表内容を再確認し保管ケースへ保存</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 名前を記入した付箋紙を持って次の「③活動紹介」へ案内
7	新 消毒	<ul style="list-style-type: none"> • 新ボールペン、机等使用した物品を消毒し、次の受付者を迎え入れる。

Q&A（H26勉強会より）

Q. 活動を終了したボランティアが、時間及び体力ともにまだ残っていて、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、2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。

順	伝達 事項	セリフ例
0	新呼びかけ	新 『感染症対策として、対人距離にご注意いただき、密にならない様にお並びください。』
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間違い無いですか？』 『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。』 新 『裏面の体調管理申出書もご記入ください』 （裏面確認しながら）『体調は大丈夫ですか？』
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。』 『〇〇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に使われます。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 **新**対人距離の確保を呼び掛ける。
- 2 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)
- 3 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)
- 4 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(数)・▲現場調達)

	物品名
① (1)	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 
② (1)	知多市全図 (A3・ラミネート) *大まかな場所を 説明 
③ (4)	マグネット (棒) 
④ (2)	セロテープ *付箋が外れない 様に 
⑤ (1)	指棒 
⑥ 別 (1)	新 拡声器 
⑦ 共通 (ニーズ)	活動紹介表 (A3用紙) 

	物品名
⑧ 共通 (1)	マスキングテープ *張出等に使用 
⑨ 共通 (1)	油性ペン (赤黒・太) *修正やリーダー のチェック 
⑩ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、パंपーケル、除菌シート) 
▲	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

出発時間

9:30

活動開始時間

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）」と一緒に確認し、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）」を貼りだすが、優先順位を考慮し貼りだす</p>
1	活動紹介	<ul style="list-style-type: none"> ・新説明は拡声器を使い大声を出さない ・新対人距離に気を付けて密にならない様に促す ・ある程度の人数が集まるまで待機 ・説明開始時刻を伝える ・自己紹介 ・概要を説明 <ul style="list-style-type: none"> ー本日の活動依頼が張り出されている事 ー受付でもらった名前を書いた付箋の使い方を説明 ー募集定員に達する、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 ーそれまでは待ち時間が発生することを伝える ー自分のやりたい活動ではなく、でき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、明瞭に説明し、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、締切時間がきた活動紹介の参加者を集める ・付箋の数の参加者がいるか確認す ・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 ・リーダーは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る）を持っている人を人選 ・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. 活動紹介表を掲示する際に、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が、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。ただし使用頻度は少ない

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られ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、説明始めます。新密にならない様にして、しばらくお待ちください』</p> <p>『おはようございます。今から、活動紹介の説明を行います。私の声が聞こえて、掲示板が見えるところへお集まりください。』</p> <p>『コーディネーターの〇〇です。よろしくお願いします。』</p> <p>『掲示板には、本日の活動紹介表を貼りだしています。』</p> <p>『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、活動紹介表の下に貼ってください。』</p> <p>『活動依頼表には、開始時間、募集人数があります。どちらかに達したときこちらから声をお掛けします。それまでは、お待ちいただくこととなります。』</p> <p>『ご自身のやりたい活動ではなく、できる活動を積極的に選んでください』</p> <p>『では、簡単に活動内容を紹介します。NO. 〇、〇〇さんのお宅の〇〇（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. 〇、〇〇（活動内容）にまだ空きがあります。』</p> <p>『NO. 〇、〇〇さんのお宅〇〇が定員に達しましたので、今からお名前をお呼びします。〇〇さん、〇〇さん・・・』</p> <p>『では、よろしくお願いします。全員で〇人です。この〇人はグループとして活動していただきます。』</p> <p>『事前オリエンテーションでお渡しし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。〇〇さん、〇〇さん・・・』</p> <p>『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。どなたか受けていただけますか。』</p> <p>『では、〇〇さんリーダーをお願いします』</p> <p>『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. 集合・開始時間までにボランティアの集まらなかった活動紹介表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、コーディネーターの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、リーダーに一任するという事は問題です。

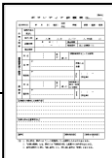



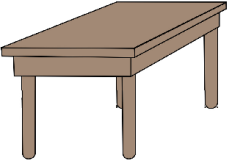



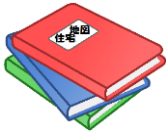


④活動オリエンテーション

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 活動内容を分かりやすく、具体的に示す。
- 3 地図を使い、現在地、活動先、ランドマーク、幹線道路など分かりやすく説明。（土地勘のあるボランティアなど）
- 4 ボランティア依頼表は絶対に見せない。
- 5 **新**感染症予防対策を取りつつ、夏の屋外作業は熱中症対策のため、水分補給や随時マスクの着脱も呼び掛ける。

準備品 (①～訓練ボックス内包(数)・▲現場調達)

物品名		物品名		物品名	
① (1)	看板 (A3用紙) *なるべく高く掲示 ②活動オリエンテーション	⑦ 共通 (1)	ボランティア依頼表 (ボランティアには見せないこと) 	▲	筆記用具 
② (4)	知多市全図(A3用紙) *大まかな場所を確認 	⑧ 共通 (1)	 活動先までの案内地図	▲	机 
③ (10)	バインダー 	⑨ 共通 (1)	マスキングテープ *張出等に使用 	▲	市内全域の被災地図 (DIG地図) 
④ (1)	ホワイトボードマーカー 赤・黒・消し 	⑩ 共通 (1)	油性ペン(赤黒・太) 		
⑤ (2)	住宅地図 	⑪ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、ハートアルコール、除菌シート) 		
⑥ (多)	新 フェイスシールド(ゴーグル) 	▲	地図掲示ボード (壁など) 		

ボランティア依頼表 No. _____

受付年月日	令和9年9月8日(土曜日)		午前 午後	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	9:30		
		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 女	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 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】							
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】 新新型コロナウイルス、インフルエンザ等の感染なし				【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。

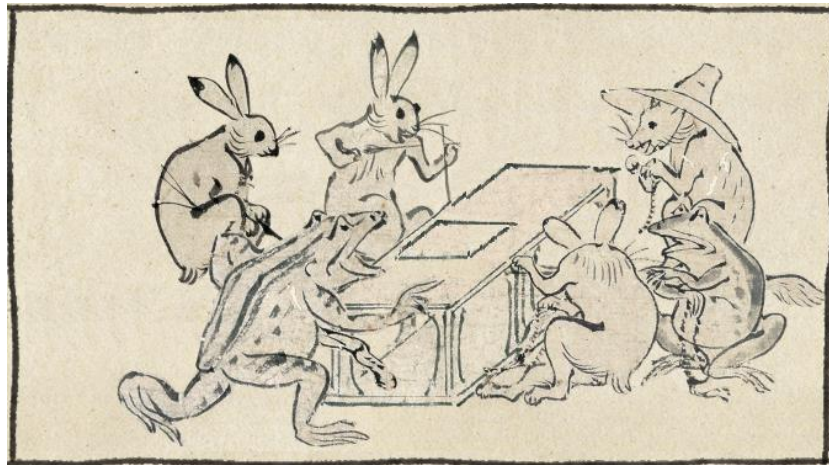
④活動オリエンテーション

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記入</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）を受取</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 ・付箋の名前をフルネームで読み上げ、参加ボランティアを確認 ・リーダー及びリーダーの緊急連絡先（携帯電話番号）を確認 ・参加者全員が災害VCの連絡先を知っているか確認 ・活動は安全第一であることを伝える ・活動はすべて団体行動とすることを伝える ・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のメモ欄にメモを取るように伝え、活動内容を説明 ・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
3	注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ・活動先での注意点の説明 「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しない、関わらない」 「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」 「断りなく写真撮影はしない」 「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。その場合は、電話が使えればボランティアセンターに連絡する」 新「感染症予防対策を取る。夏の屋外作業は熱中症対策のため、随時マスクの着脱に気をつけ、こまめに水分補給や休憩をとる」
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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨日からの状況変化などの情報を伝え、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〇〇です。』</p> <p>『参加されるボランティアさんを確認します。〇〇さん、〇〇さん・・・』</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〇〇さんでよろしいですね。』</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〇〇〇〇-〇〇-〇〇〇〇です。』</p> <p>『活動時は安全第一をお願いします。』</p> <p>『活動はすべて団体行動です。往復の移動や活動などすべて必ず全員での行動をお願いします。』</p> <p>『災害VCは必ず全員で帰って来てください』</p>
2	活動説明	<p>『では、活動内容を説明します。活動参加マニュアルにメモを取ってください。活動NO. 〇、〇〇さんのお宅です。・・・』</p>
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、ゴミの出し方、緊急避難などで、・・・</p> <p>新感染症予防対策を取ってください。(夏の屋外作業は熱中症対策のため、随時マスクの着脱を行ってください。また、こまめに水分補給や休憩をとってください。)</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>『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?(居れば)リーダーと一緒に地図を確認してください。』</p> <p>『昨日、別の活動中にケガをした方がいます。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	<p>『よろしいでしょうか?では、次の『⑤送出し』へ案内します。荷物を持ってついてきてください。』</p>



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、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（必ず同数）。
- 2 団体行動を基本とし、帰りも必ず全員で帰着することを徹底。
- 3 安全を第一とし、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。
- 4 **新**帰着時の体調を確認し、装備品の消毒及び手指消毒の徹底

準備品 (①～訓練ボックス内包(数)・▲現場調達)

物品名		物品名		物品名	
① (1)	看板 (A3ラミネート) ＊なるべく高く掲示 ⑤送出し・帰着	⑦ (3)	ボールペン 	⑬ 別 (1)	新非接触体温計 
② (1)	フォルダー(ポラスティア 送り出し一覧表) 	⑧ (1)	「活動中」看板 	▲	活動中掲示ボード (壁など) 
③ (4)	フォルダー(物資管 理台帳)＊資材貸出が独立 した際に使用 	⑨ (12)	マグネット(丸) 	▲	机 
④ (3)	バインダー 	⑩ 別 (1)	新消毒セット (消毒、ハートパータ ル、除菌シー) 	▲	資機材(別途収納倉 庫)資機材係管理 
⑤ (1)	マスキングテープ ＊張出等に使用 	⑪ 別 (1)	新手指消毒 	▲	資機材一覧表 ＊資材貸出が独立した 際に使用 
⑥ (1)	ステックのり ＊付箋が外れない様に 	⑫ 別 (2)	新対面パーテーション 		

ボランティア送り出し一覧表

(様式6)

受付年月日		令和99年 9月 9日 (日 曜)					No.	
1	活動先	① 知多市 緑町 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]	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送出し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、参加者を引継ぐ
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 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（前日に準備、調整出来ていることが望ましい） 資機材の使用方法等注意 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
4	帰着案内	<ul style="list-style-type: none"> 活動を終えて帰着したら、初めにここへ帰ることを説明 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てから、報告することを説明
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激励 念押しで、活動を終わったら、ここに戻るよう説明し送り出す ★送出し後、「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。「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、いつだれが見ても分かるように。 掲示の際、ボランティアの付箋がはがれないように工夫
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、帰着報告を受ける 新体調確認。装備品の消毒及びうがいや手指消毒の徹底 けが人や病人がいたら、救護所へ案内し、適切な処置を施す ★活動中掲示板から活動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）」の送出し人員と帰着人員などの内容を確認 「ボランティア送り出し一覧表（様式6）」の記入が終わったら、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 活動先の報告は、次でしっかりコーディネーターが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『⑦活動報告』へ案内

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、はっきりと原因をつかむ。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話し合う。

Q. 活動中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のコーディネーターから送出しコーディネーターへ『活動No. 〇、〇〇さんのお宅です。これが、様式4で、これが様式5です。〇〇さんがリーダーです。』
1	活動確認	『No. 〇、〇〇さんのお宅で、リーダーは〇〇さん。他は、〇〇さん・・・で、総勢・・・人ですね。活動時間は・・・時から・・・時まで。内容は・・・です。よろしいでしょうか？』 『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、必ず〇〇が必要です。お持ちでしょうか？無い方は活動先で〇〇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)『〇〇がない方は、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使用してください。・・・』 『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	『活動を終えて戻ってきたら、 新 報告前に 装備の消毒、うがい手洗い、手指消毒などをして 、この受付『⑥帰着』へ帰着の報告をお願いします。』 『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。 新 まず、 装備の消毒や、うがい手洗い、手指消毒を行ってください。 体調の悪い方やケガをされた方はいませんか？』 『No. 〇、〇〇さんのお宅で、リーダーは〇〇さん。他は、〇〇さん・・・で、総勢・・・人ですね。全員いらっしやいますね。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『⑦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『⑦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 活動に対するねぎらいの言葉
- 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
- 4 **新**対人距離をとり、密にならないようにする

準備品 (①～訓練ボックス内包(数)・▲現場調達)

物品名	
① (1)	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く掲示 
② (1)	フォルダー (活動報告) 
③ (1)	フォルダー (ボランティア活動証明) *希望者のみ作成 
④ (4)	ボールペン 
⑤ (4)	バインダー 
⑥ (1)	マスキングテープ *張出等に使用 
⑦ 別 (1)	保管ケース (クリア) *まとめた書類を保管 
⑧ 別 (2)	文鎮 *書類の飛散防止 
⑨ 別 (1)	ステープラ (ホチキス) *書類をまとめる 
⑩ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、パピータオル、除菌シート) 
⑪ 別 (2)	新 対面パーテーション *受付物品流用 
▲	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岡田すす 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。

No. **99-0001**

ボランティア活動証明書

令和**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 | 〇〇〇大震災 |
| 2 活動地域・場所 | 愛知県知多市 |
| 3 活動期間 | 令和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
あいてのいさあ
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 • 新対人距離を確保して、密にならないようしてもらう ★「活動報告（様式7）」の記入を促す • 記 入 <ul style="list-style-type: none"> 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 <ul style="list-style-type: none"> 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 ー明日からの活動メニューの追加、訂正 • 結 果 <ul style="list-style-type: none"> 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得た情報などは追記 • 状況把握 <ul style="list-style-type: none"> 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 • 問題把握 <ul style="list-style-type: none"> ー活動を終えたボランティアから、様々な問題点を把握 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ために、スタッフ会議で報告 • ※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提出を受けた後に、個人ごとに「ボランティア活動証明書（様式10）」を発行 ★1件ごとに必要書類をコピーし袋に入れ、すべての記録を保存
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、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、担当コーディネーターである。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、多くのコーディネーターの配置が必要である。

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お疲れさまでした。』 『ここで活動報告を書いていただきます。』 新『対人距離を確保して密にならないようしてください。』 『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、記入してください。』</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。〇〇さん、〇〇さん・・・で、総勢・・・人ですね。リーダーは〇〇さんですね。』 『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。新帰宅後は必ず手洗いうがい等行ってください。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が被災者と接する重要な窓口です。ニーズを1人で判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。
- 4 **新**対人距離をとり、感染症対策をする。

準備品 (①～訓練ボックス内包・▲現場調達)

物品名		物品名		物品名	
① (1)	看板 (A3ラミネート) *なるべく高く 掲示 	⑦ (1)	防災マップ (A2・折り曲げ) 	⑬ 別 (1)	新 消毒セット (消毒、ペーパータオル、除菌シート) 
② (1)	フォルダー (ニーズ把握表) 新 裏面 	⑧ (1)	津波ハザードマップ (A2・折り曲げ) 	⑭ 別 (1)	新 手指消毒 
③ (1)	フォルダー (ボランティア活動依頼表) 	⑨ (4)	ボールペン (黒) 	⑮ 別 (2)	新 対面パーテーション *受付 物品流用 
④ (1)	フォルダー (活動紹介) 	⑩ (2)	油性ペン (黒・太) 	⑯ 別 (1)	新 非接触体温計 
⑤ (1)	新 フォルダー (災害ボランティアセンターご利用の皆さまへ) 	⑪ (1)	マスキングテープ *張出、待期線等に 使用 	▲ (多)	机 
⑥ (2)	バインダー 	⑫ 別 (2)	住宅地図 	▲ (多)	イス 

質問事項		聞き取り内容					
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。	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ある。					
	③活動に要する時間日数は、どのくらいですか。	2~3日かかると思う。					
	④活動に際して第三者の指示や援助は必要ですか。	市のゴミ収集場所の指示。					
	⑤活動時間帯の希望はありますか。	朝は祖母の世話があるので、10時頃から。					
	⑥なぜ、ボランティアに依頼したいのですか。	祖母の介護があり、人手がない。					
	⑦何人、依頼したいのですか・その積算は。	3~5人くらい。女性もお願したい。					
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	山田 明美(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	夫婦と祖母の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	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までの事項の確認	<input checked="" type="checkbox"/>					
	② 依頼者の氏名、性別、年齢、 依頼者の住所、電話等連絡先	田中 歌子(タナカ ウタコ)、女、70代 〒478-0047 知多市緑町 12-1 電話 39-0800					
③依頼者と要救援者の関係	民生委員						
④依頼者に関する本人同意の有無	有						
3. 留意事項	安全性	重労働	安上がり	営業性	政治活動	宗教活動	感染症の状況(記述)
	○	○	○	✓	✓	✓	新型コロナウイルス感染症の リスク該当せず
4. 集合方法	(1) 集合時間及び集合場所			9日9:30、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(山田)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	


災害ボランティア派遣依頼者 体調管理申出書

新型コロナウイルス等感染症拡大防止のため、下記の質問に回答をお願いします。該当項目が1つでもある場合は、本日の受付はできませんので、専門医療機関または、保健所に相談して下さい。後日電話等で依頼を受けます。

	質問	答え	
		はい	いいえ
1	風邪症状、37.5度以上の発熱がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
		(36.5 °C)	
2	2週間以内に、風邪症状や37.5度以上の発熱がある人と濃厚接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
3	倦怠感（強いだるさ）や呼吸困難（息苦しさ）がありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
4	味や臭いがわからなくなっていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
5	2週間以内に、新型コロナウイルス感染症が確認された患者と接触しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
6	2週間以内に、海外に旅行しましたか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
7	現在、ご自身又は同居する人が新型コロナウイルス感染症により、入院や自宅隔離を要請されていますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ
8	現在、自身又は同居する人に発熱・咳などの症状はありますか？	はい	<input checked="" type="radio"/> いいえ

上記記載に間違いはありません。

氏名 **山田 明美**

災害ボランティアセンターご利用の皆さまへ

依頼のありました災害復興活動につきましては、災害ボランティアの派遣調整をさせていただきます。

災害ボランティアが活動を行うにあたり、下記のご理解とご協力をお願いいたします。

① 報酬不要

- ・災害ボランティアへの報酬は、一切不要です。また、災害ボランティアから報酬を求めることはありません。

② 活動について

- ・活動中、上水道、手洗いを利用させていただく場合があります。その際は、依頼者に確認を取ります。
- ・活動中の休憩は、随時取らせていただきます。

③ 出来ない活動

- ・依頼を受けた内容以外の活動は、できない場合があります（危険な活動、専門的な知識や道具が必要な活動）。
- ・営利行為や政治的・宗教的な活動はできません。

④ 感染症対策

- ・災害ボランティアセンターでは、新型コロナウイルス等感染症予防対策として、関係者の体調確認、3密回避、消毒などを徹底し、災害ボランティアの受け入れ送り出しをしています。
- ・災害ボランティアは、受付時に「体調管理申出書」（当日体温の確認等）の提出を義務付けています。
- ・マスク等着用しますが、夏季の屋外作業などでは熱中症予防のため、対人距離が確保できる場合などは、マスクを外すことがあります。
- ・活動当日に、依頼者の体調不良（発熱等）や新型コロナウイルス等感染症の症状が疑われる場合は、依頼のキャンセルをお願いします。後日、別日の調整をします。

⑤ その他

- ・災害ボランティアは、無償のボランティア活動です。専門業者のように効率的に上手にできない場合がありますが、被災者のために一生懸命活動いたしますので、ご承知おきください。
- ・当日活動が終了せず、翌日以降依頼したい場合は、終了時に災害ボランティアへお申し出ください。後で災害ボランティアセンターから確認の連絡をいたします。

連絡先

知多市災害ボランティアセンター 電話0562-33-7400

◎ニーズ受付

○新感染症対策

- 1) 体調管理申出書の記入を依頼し、感染拡大防止
- 2) マスク着用及び対面パーティションを使用

○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する

2) 電話などで聞き取る場合

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）

○**新**感染症対策をした受付対応することに了解を得る。体調管理申出書でチェックのある依頼者は、電話で受け付ける旨を伝え帰宅してもらう。（電話受付の場合は体調管理チェックを聞き取り。感染症により派遣できない場合がある旨を伝える）

- 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被災者目線に対応する。（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その場で再確認し、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。』（3）『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。経験のないコーディネーターには、解っている人をサポートに付ける。（3～4人に1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。（ボランティアセンターは常に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〇〇です。災害ボランティアの依頼でよろしいですか？』

新『感染症拡大防止のために、体調申出書の記入とパーテーション越しでの相談受付にご協力をお願いします。手指消毒もお願いします。』

『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？』





江戸時代の瓦版に描かれた「アマ
ビエ」(京都大学附属図書館所蔵)



様式集

(記入例として使用している様式のみ)

テキスト出典順

- 「リーダー用紙」 (p 5)
- 「災害ボランティアコーディネーター 体調管理申出書」 (p 6)
- 「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)」 (p 11)
- 「災害ボランティア受付表(個人・団体兼用)(様式2)」 (p 15)
- 「裏 災害ボランティア 体調管理申出書」 (p 16)
- 「活動紹介表(様式5)」 (p 21)
- 「ボランティア依頼表(様式4)」 (p 25)
- 「ボランティア送り出し一覧表(様式6)」 (p 29)
- 「活動報告書(様式7)」 (p 33)
- 「ボランティア活動証明書(様式10)」 (p 34)
- 「ニーズ把握表(様式3)」 (p 39)
- 「災害ボランティア派遣依頼者 体調管理申出書」 (p 40)
- 「災害ボランティアセンターご利用の皆さまへ」 (p 41)