

# 区災害ボランティアセンター 設置・運営マニュアル

さいたま市・さいたま市社会福祉協議会

令和4年2月改訂

# 目次

	ページ数
第1章 災害ボランティアセンターとは	
1 設置目的	1
2 主な役割	1
第2章 区センターの設置	
1 設置判断	3
2 統括責任者	3
3 スタッフ	3
4 設置場所	4
5 レイアウト	5
6 ボランティアの募集	5
7 情報管理	7
8 設備・備品・資材	8
第3章 区センターの運営	
1 組織	10
2 運営時間	10
3 各班の活動内容と手順	10
(1) 受付班	11
(2) ニーズ班	13
(3) マッチング班	15
(4) 車両班	17
(5) 資材班	18
(6) 総務班（総務・会計担当）	20
(7) 総務班（広報・情報担当）	23
4 運営資金	24
5 区センターの閉鎖	24
6 残務処理	25
7 その他	25
区センターの1日の流れ	26
感染症の影響下における災害ボランティア活動の実施について	27
様式集	28
災害ボランティアセンター設置場所候補地の選定基準	48
参考資料	49

## はじめに

このマニュアルの作成に当たっては、さいたま市（以下「市」という。）とさいたま市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）で災害が発生した際の様々な状況を想定しながら、災害ボランティアセンターの設置・運営について検討を重ねてきました。

しかしながら、このマニュアルは基本的な考えを示したものであり、災害の種類や規模、時期によっては、柔軟な対応が求められることが考えられます。

運用に当たって問題や疑義が生じた場合は、このマニュアルにとらわれることなく、ボランティア活動が円滑に行われるよう期待します。

## 第1章 災害ボランティアセンターとは

### 1 設置目的

大規模な災害が発生した場合、さいたま市地域防災計画では、関係機関や区災害ボランティアセンター等との連絡調整、ボランティア募集の広告等、災害ボランティアセンターの運営に係る統括及び総合調整を行う「市災害ボランティアセンター（以下「市センター」という。）」と、ボランティアの受入窓口を設置し、参加申し込みの受付や派遣調整等、ボランティアのコーディネート業務を行う「区災害ボランティアセンター（以下「区センター」という。）」を設置することが明記されている。

区センターは、区内で災害が発生した際の災害ボランティアの活動拠点として、ボランティア活動が効果的・効率的に展開されることを目的に設置する。

### 2 主な役割

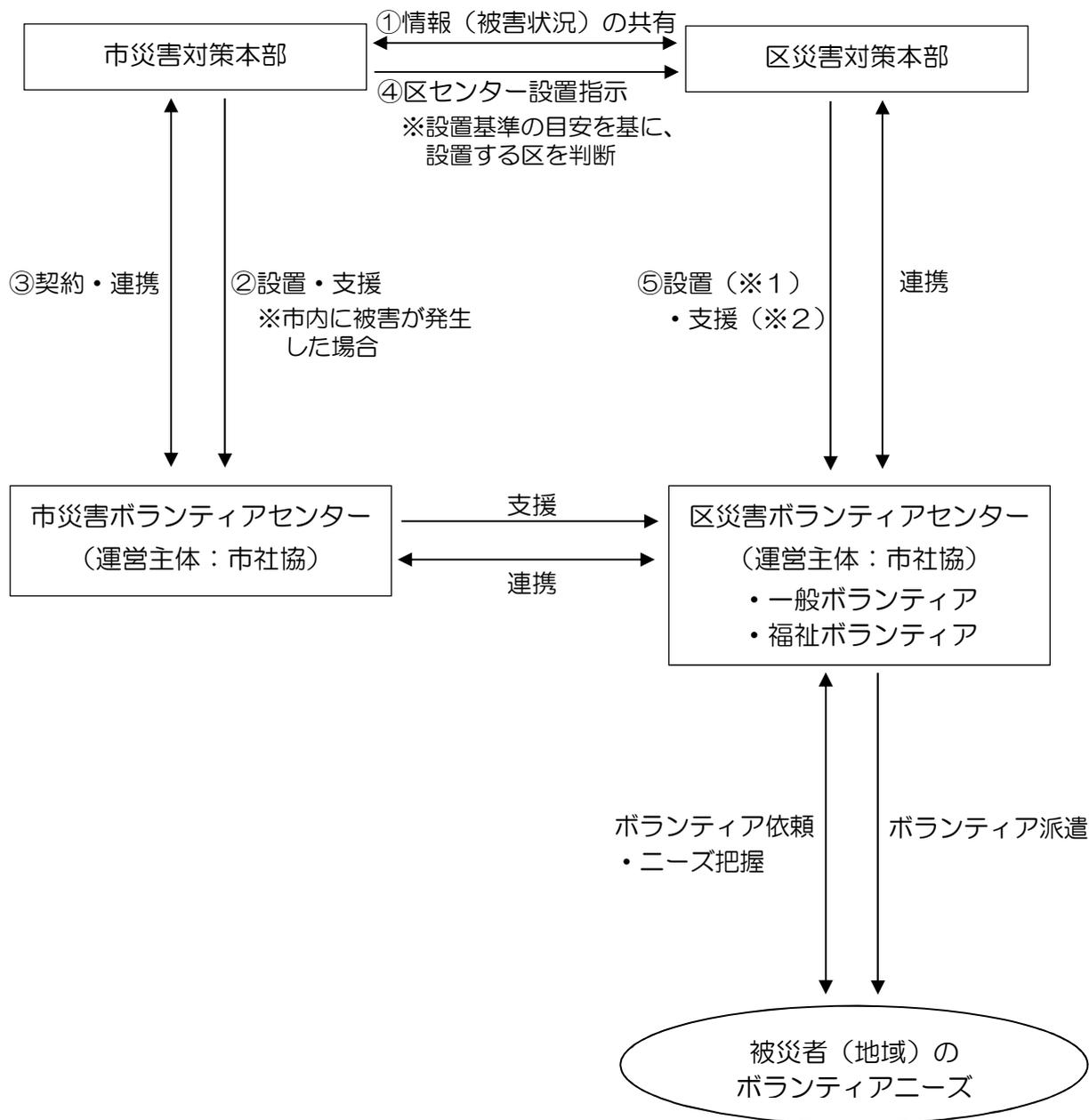
#### （1）市センターの役割

- ・市災害対策本部との連絡調整に関すること。
- ・埼玉県、埼玉県社会福祉協議会（以下「県社協」という。）、他市町村社会福祉協議会及び他民間ボランティア団体等との連絡調整に関すること。
- ・ボランティアに関する情報発信・問い合わせ窓口に関すること。
- ・区センターとの連絡・調整・支援に関すること。
- ・その他関係業務に関すること。

#### （2）区センターの役割

- ・ボランティアニーズの把握に関すること。
- ・ボランティアの受入れと派遣調整に関すること。
- ・市センター及び区災害対策本部との連絡調整に関すること。
- ・その他連絡調整に関すること。

【区センター相關図】



（※1）区災害ボランティアセンターの設置場所は、区災害対策本部と市社協が協議し、別に定める「区災害ボランティアセンター設置場所候補一覧」の中から選択する。

（※2）区災害対策本部は、区センターの設置に必要な資機材等の用意、人的支援を行う。

## 第2章 区センターの設置

### 1 設置判断

市災害対策本部は、市内の被害状況を踏まえ、設置する区センターを判断(※3)し、区災害対策本部市民窓口班(コミュニティ課、区民課、保険年金課)を通じて、市社協(区事務所)に「区災害ボランティアセンター運営協力依頼書(様式1-1)」により運営の協力を要請する。

市社協は、「区災害ボランティアセンター運営協力依頼書」に基づき、区センターの運営体制が整ったと判断した場合は、「区災害ボランティアセンター運営協力通知書(様式1-2)」により区災害対策本部へ通知する。

(※3) 被害状況に応じて、広域(複数区に1つ)のセンター設置についても併せて検討する。

#### 【設置基準の目安】

地震や風水害等の被害により、さいたま市が災害救助法の適用を受けたとき又はそれに相当する災害が発生した場合に、甚大な被害(※4)を受けた区に対し、区センターを開設する。

(※4) 甚大な被害の目安：「住家滅失世帯数」が50世帯程度となる被害  
なお、「住家滅失世帯数」を計算する際には、以下①、②の被害を被った世帯数についても勘案する。

①半壊・半焼した世帯の場合、2世帯で「住家滅失世帯数」1世帯として計算する。

②床上浸水した世帯の場合、3世帯で「住家滅失世帯数」1世帯として計算する。

「住家滅失世帯数」は、災害救助法施行令第1条第1項第2号の市町村区域内の人口10万人以上30万人未満の場合の「住家滅失世帯数」を参考

### 2 統括責任者

区センターの統括責任者として、区センター長及び区副センター長を置き、市社協の職員をもって充てる。

### 3 スタッフ

区センターのスタッフは、次の手順に基づき、区センター長の判断により必要な人員の確保を行う。

#### 【スタッフ確保の手順について】

①市・市社協内でのスタッフの確保

市及び市社協職員の被災状況や市社協区事務所等の復旧作業に必要な人員を確認のうえ、職員を区センタースタッフとして配置する。

また、市は3名以上のスタッフを派遣する。なお、市職員の派遣調整については、区長が行う。

#### ②区内でのスタッフの確保

区内において、ボランティア・NPO、青年会議所、市民等からスタッフを募集する。

#### ③市内及び市外からのスタッフの確保

市センターを通じ、県社協又は関東ブロック幹事社会福祉協議会(以下「幹事社協」という。)、市内外のボランティア、NPO等に対して人的支援を要請する。

※長期間、運営に携わったスタッフが交替する際には、書面により引き継ぐ。

## 4 設置場所

区センターは、別に定める「区災害ボランティアセンター設置場所候補一覧」の中から設置するが、災害の規模や建物の被害状況等により、設置場所候補以外の施設に設置することがある。

また、被害の大きい地域を中心に効率的にボランティア活動が展開できるよう、区センターの支所的な位置づけとした「サテライト」の設置・運営も検討する。

### 【サテライトの効果】

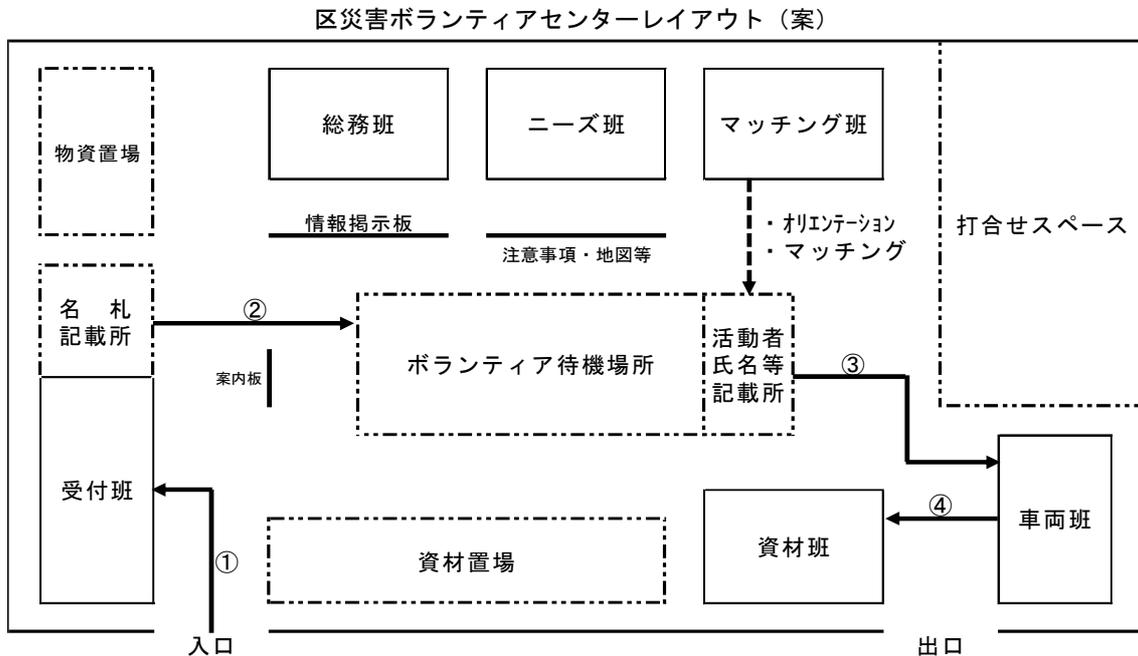
- 各地域の状況が把握し易くなり、それぞれのニーズにきめ細かく対応できる。
- ボランティアが区センターと現地との間を何度も往復することなく、複数のニーズへの対応が可能となる。
- 区センターに人が集中しなくなるため、区センターの出入りや順番待ちなどでボランティアが待機する時間を短縮できる。

### 【サテライト設置候補先の留意点】

- 被災地への支援活動を実施し易い場所であること。
- 住民やボランティアにとって分かり易く、利用し易い場所であること。
- ボランティアが滞留できるスペースを確保できること。
- 電気、ガス、水道、インターネットなどのインフラ整備がされていること。
- 区センター開設期間の借用が可能であること。
- 活動に必要な車両等が駐車できるスペースがあること。

## 5 レイアウト

区センター内のレイアウトは、設置場所を決定した後、次のレイアウト（案）を参考に、区センタースタッフが協議のうえ、決定する。



## 6 ボランティアの募集

ボランティアの募集は、区センター長が被害状況に応じて判断し、市センターと協議のうえ、市センターが中心となっていく。

### (1) ボランティア募集について

#### ①市内でのボランティア募集

- ・ホームページによる募集
- ・ボランティア・NPO、民生委員児童委員、青年会議所等へ協力依頼

#### ②埼玉県内からのボランティア募集

- ・市内に必要なボランティアが確保できない場合は、市センターと協議のうえ、市センターから県社協を通じて、被災地以外の他市町村社会福祉協議会等に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。

#### ③埼玉県外からのボランティア募集

- ・県内で必要なボランティアが確保できない場合は、市センターと協議のうえ、市センターから県社協又は幹事社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。また、ホームページを通じて、県外からボランティアの広域募集を行うとともに、報道機関に対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

### (2) ボランティア募集の留意事項について

- ①被災者からのニーズは、時期によって内容的にも量的にも大きく変化する。また、

被災直後は、ニーズがあっても避難指示等が解除されないなど、被災地に派遣できないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。

- ②ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信をするように注意する。
- ③ボランティアの希望は、土日・祝日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期などによって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。
- ④次のようなボランティアの調整は、区センターでは行わない。
  - ・自ら活動の内容を指定して活動を希望するボランティア（専門ボランティア）
  - ・特技を生かしての慰問活動

**【参考】ボランティアの種別及び受付窓口**

種別	資格・機能																				
一般ボランティア	被災者のボランティアニーズに合わせて活動する個人・団体 (以下の資格、職能に基づいて活動をする者を除く。)																				
専門ボランティア	特殊な資格、職能を有している者（担当部） <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">①医師（保健福祉部）</td> <td style="width: 50%;">②看護師（保健福祉部）</td> </tr> <tr> <td>③保健師（保健福祉部）</td> <td>④薬剤師（保健福祉部）</td> </tr> <tr> <td>⑤歯科医師（保健福祉部）</td> <td>⑥歯科衛生士（保健福祉部）</td> </tr> <tr> <td>⑦栄養士（保健福祉部）</td> <td>⑧精神保健福祉士（保健福祉部）</td> </tr> <tr> <td>⑨臨床心理士（保健福祉部）</td> <td>⑩応急危険度判定士（施設復旧部）</td> </tr> <tr> <td>⑪被災宅地危険度判定士（復旧計画部）</td> <td>⑫外国語翻訳・通訳（経済部）</td> </tr> <tr> <td>⑬獣医師（保健福祉部）</td> <td></td> </tr> </table> 資格・職能を有している者（担当部） <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">①アマチュア無線技士（総括部）</td> <td style="width: 50%;">②大型運転免許所有者（施設復旧部）</td> </tr> <tr> <td>③オペレーター（施設復旧部）</td> <td>④手話通訳（保健福祉部）</td> </tr> <tr> <td>⑤建設作業員（施設復旧部）</td> <td>⑥その他（各部）</td> </tr> </table>	①医師（保健福祉部）	②看護師（保健福祉部）	③保健師（保健福祉部）	④薬剤師（保健福祉部）	⑤歯科医師（保健福祉部）	⑥歯科衛生士（保健福祉部）	⑦栄養士（保健福祉部）	⑧精神保健福祉士（保健福祉部）	⑨臨床心理士（保健福祉部）	⑩応急危険度判定士（施設復旧部）	⑪被災宅地危険度判定士（復旧計画部）	⑫外国語翻訳・通訳（経済部）	⑬獣医師（保健福祉部）		①アマチュア無線技士（総括部）	②大型運転免許所有者（施設復旧部）	③オペレーター（施設復旧部）	④手話通訳（保健福祉部）	⑤建設作業員（施設復旧部）	⑥その他（各部）
①医師（保健福祉部）	②看護師（保健福祉部）																				
③保健師（保健福祉部）	④薬剤師（保健福祉部）																				
⑤歯科医師（保健福祉部）	⑥歯科衛生士（保健福祉部）																				
⑦栄養士（保健福祉部）	⑧精神保健福祉士（保健福祉部）																				
⑨臨床心理士（保健福祉部）	⑩応急危険度判定士（施設復旧部）																				
⑪被災宅地危険度判定士（復旧計画部）	⑫外国語翻訳・通訳（経済部）																				
⑬獣医師（保健福祉部）																					
①アマチュア無線技士（総括部）	②大型運転免許所有者（施設復旧部）																				
③オペレーター（施設復旧部）	④手話通訳（保健福祉部）																				
⑤建設作業員（施設復旧部）	⑥その他（各部）																				

※さいたま市地域防災計画より抜粋

## 【ボランティア募集をチラシで行う場合の記載事項（例）】

- ①区センターの名称・連絡先（電話・FAX 番号のみ）
- ②活動内容（作業内容）の概要
- ③区センターの開所時間
- ④区センターの場所（住所、目印、公共交通機関での来所ルート）
- ⑤必要備品（個人で用意してもらう備品）
  - I 服装  
防寒性・通気性の良い素材、帽子、ジャンパーほか  
※活動に支障なく動きやすく汚れてもいい服装をお願いする。
  - II 携行品  
折りたたみ傘、懐中電灯、携帯電話、雨ガッパ、軍手、マスク、タオル、ティッシュ、救急用品（うがい薬、絆創膏など）、携帯用消毒液ほか
  - III 食料品  
飲料水、簡易食品（あめ、チョコレートなど）ほか
  - IV 生活品
  - V その他  
小銭、筆記用具、メモ、健康保険証、運転免許証ほか
- ⑥その他  
宿泊や食事、交通費等は、個人負担となること。  
※災害時には特例でWEB（全社協）によるボランティア活動保険の加入（保険料は自己負担）ができることを案内する。

## 7 情報管理

### （1）個人情報の管理について

区センターは、被災者ニーズやボランティア登録等を通じて、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を収集することになる。また、スタッフやボランティアは日々、人が入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。そのため、区センタースタッフは、この点に十分注意のうえ、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班にリーダーを配置し、リーダーは、適宜、班内の個人情報の取扱い状況をチェックし、安全管理に努める。

### （2）情報の混乱防止について

区センターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問合せが寄せられる。こうした中で情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については、一か所に一旦集め、情報を整理、取捨選択のうえ、必要な部署やスタッフ又は関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出た課題や重点事項等を「活動日誌（様式7-1）」にまとめ、スタッフ全員で共有する。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図る。

## 8 設備・備品・資材

### (1) 電話回線の確保について

電話回線については、区災害対策本部経由でNTTへ依頼する。電話回線は最低5回線を確保する。

- ①被災者用（相談受付用）
- ②ボランティア用（問合せ一般）
- ③FAX（聴覚障害者用、書類送信用）
- ④インターネット用（情報提供）
- ⑤予備（スタッフ間、センター間の連絡）

※その他スタッフ間の連絡調整や現場のボランティアと市センターとの連絡調整のため携帯電話を必要数確保する。

### (2) 備品・資材の確保及び管理について

- ・備品、資材の確保に当たっては、必要に応じ、区災害対策本部、市センター、青年会議所、災害関係NPO等に協力を要請する。
- ・備品、資材は、可能な限り「購入」「無料借用」「有料借用」「寄付」に分類し、その分類がわかるようにシールを貼って管理する。
- ・増加する備品や資材の保管場所を予め明確にしておく。

### (3) 備品・資材の例

#### ①備品

##### 【区センター運営用】

- ・コピー機
- ・印刷機
- ・電話機
- ・携帯電話
- ・FAX
- ・無線機
- ・パソコン
- ・プリンタ
- ・机
- ・椅子
- ・掲示板
- ・拡声器
- ・発電機
- ・整理棚
- ・ホワイトボード など

##### 【情報収集用】

- ・ラジオ
- ・テレビ
- ・デジタルカメラ など

##### 【ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用】

- ・車両（軽トラック、ワゴン車）
- ・自転車
- ・原付 など

##### 【屋外資材置き場設置用等】

- ・テント
- ・ブルーシート など

#### ②事務用品

- ・コピー用紙
- ・模造紙
- ・ノート
- ・ボールペン
- ・マジック
- ・カッター
- ・シャープペン
- ・ガム
- ・布テープ
- ・セロテープ
- ・フラットファイル
- ・はさみ
- ・のり

- ・消しゴム      ・修正テープ      ・クリップ      ・ダブルクリップ
- ・ホチキス      ・クリアファイル      ・輪ゴム      ・画鋏
- ・付箋 など

### ③事務用品以外

- ・地図（広域、住宅）      ・乾電池      ・懐中電灯      ・電話帳
- ・延長コード      ・ビブス      ・ティッシュペーパー
- ・ウェットティッシュ      ・ビニール袋      ・電車・バス時刻表
- ・ビニール紐      ・シール      ・トランシーバー      ・ゴミ袋
- ・携帯電話充電器      ・高圧洗浄機      ・ブラシ      ・トロ舟
- ・飛沫防止アクリル板      ・非接触型体温計
- ・衛生用品（手指消毒液、除菌シート、使い捨て手袋、消毒スプレーなど）
- ・立看板（災害ボランティアセンター看板、各班、ボランティア案内用など）
- ・病院（診療科目、救急の可否、診療時間等）の一覧 など

### ④緊急医療品

- ・風邪薬      ・腹痛薬      ・目薬      ・体温計      ・テーピング      ・傷薬
- ・消毒液      ・ガーゼ      ・包帯      ・三角巾      ・絆創膏      ・湿布 など

### ⑤ボランティア活動用資材

#### 【ボランティアの身を守るために必要なもの】

- ・防塵マスク      ・ヘルメット      ・軍手      ・ゴム手袋      ・カッパ
- ・タオル      ・石鹸      ・脚立      ・ゴーグル など

#### 【ボランティア活動に必要なもの】

##### I 被災家屋の清掃用等に必要なもの

- ・ほうき      ・ちりとり      ・バケツ      ・雑巾      ・モップ
- ・タワシ      ・デッキブラシ      ・ロープ      ・ジョウロ
- ・ホース      ・拭き掃除用洗剤      ・結束バンド      ・熊手 など

##### II 被災家屋、共同溝の泥出し用等に必要なもの

- ・スコップ      ・シャベル      ・土嚢袋 など

##### III 軽度の被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

- ・バール      ・釘抜き      ・ノコギリ      ・ドライバー      ・金槌 など

##### IV ゴミ、泥等の搬出に必要なもの

- ・リヤカー      ・一輪車 など

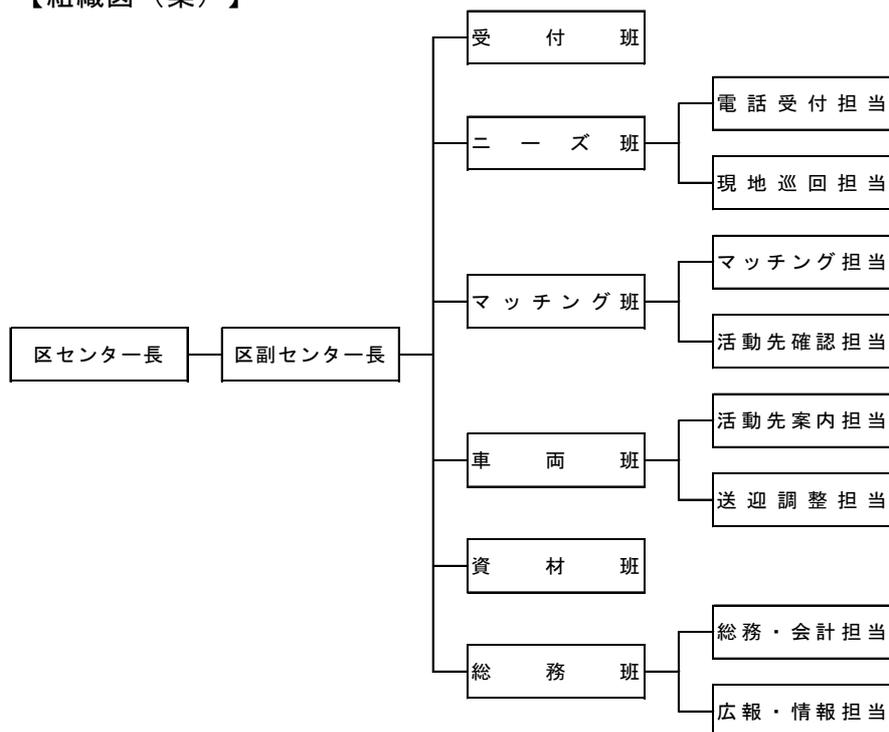
※必要な備品や資材については、災害の種類や規模、支援の過程等により変化するため、柔軟に対応すること。

## 第3章 区センターの運営

### 1 組織

区センターの組織は、次の組織図（案）を叩き台として、区センタースタッフが協議のうえ、決定する。なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜、組織を見直すこととする。

【組織図（案）】



- 受付班・・・ボランティアの受付など
- ニーズ班・・・被災者からのニーズ把握など
- マッチング班・・・被災者ニーズとボランティアの活動希望のマッチングなど
- 車両班・・・ボランティアへの活動先案内、移送の調整、車両管理など
- 資材班・・・ボランティア活動に必要な資材の受け渡し、管理など
- 総務班・・・全体のとりまとめ、会計、情報管理など

### 2 運営時間

区センターの運営時間は、8時30分から17時までとする。ただし、その時の状況に応じた運営を行う。

### 3 各班の活動内容と手順

市民の被災状況を考慮し、次の各班の活動内容・手順を踏まえ、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容及び手順を決定する。

#### (1) 受付班

## ①活動内容

受付班は、被災地に来てくれたボランティアと最初に接する受け入れ窓口となり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入事務を行う。

## ②活動手順

### I) ボランティア活動希望者の受付

i) 「ボランティア受付票（個人用）（様式2-1）」に必要事項を記入してもらう。

※2回目以降の活動希望者であっても同様とする。

※団体の場合は、事前に「ボランティア受付票（団体用）（様式2-2）」に記入を求め、受付に提出してもらう。

ii) 活動希望者に次の内容を伝える。

・受付終了後、ボランティア待機場所で待機すること。

※ボランティアの所有する車・バイク・自転車での移動が可能なボランティアと送迎が必要なボランティアに別れて待機してもらうよう案内する。

・マッチング班からボランティア募集の声がけがあるため、希望する活動があれば手を挙げること。

・ボランティア活動保険未加入者の場合の「ボランティア受付票」は、ボランティア活動保険の加入手続きを兼ねていること。

※「基本プラン」では、地震、噴火、津波が起因する死傷は補償されないため、震災時には、「天災・地震補償プラン」への加入が必要となる。

iii) 説明資料「ボランティア活動に行く前にお読みください（様式2-3）」を配布する。

iv) ボランティア受付登録は、原則小学生以下は不可とする。

なお、中学生以上20歳未満の場合は、保護者などの承諾を得ることを条件とし、「ボランティア受付票」のチェック欄に承諾を得ていることのチェックの記入を求める。

v) ボランティア受付票は個人情報に記載されているため、適切に保管する。

### II) ビブスの着用及び名札の作成

区センターを通じたボランティア活動と分かるようビブスの着用とフルネームで記入した名札（ガムテープ等を利用）を体の見やすい位置に貼ってもらう。

例：初めての活動希望者 → 白テープ、2回目以降の場合 → 黄色テープ

### III) ボランティア受付数の集計

定期的集計し、総務班（広報・情報担当）に報告する。

例：1日3回（11時、13時、16時）集計

### IV) ボランティア活動保険の加入事務

ボランティア活動保険未加入者数（震災の場合は、天災・地震補償タイプ未加

入者を含む)の報告及びコピーした「ボランティア受付票」を総務班(総務・会計担当)に提出する。

なお、保険料は徴収せず、市社協負担で加入する。

## (2) ニーズ班

### ①活動内容

ニーズ班は、被災者と区センターとの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分に留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的にマッチングを行えるようにする。

また、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

### ②活動手順

#### I) 被災者ニーズの聴き取り

- i) 主に電話（FAX）、来所、地域の巡回などにより、ニーズの聴き取りを行う。
- ii) 「ボランティア依頼票（様式3-1）」に沿って、依頼内容等を正確に聴き取り、記入する。

#### 【聴き取りの際の留意事項】

- ・活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。
- ・緊急を要するか否か（依頼内容や世帯等の状況に応じた派遣とする）。
- ・依頼希望日や時間帯は前後する場合があること。また、ボランティアがお宅へ向かう前に区センターから連絡することを説明する。
- ・ボランティアの年齢や性別等を考慮する必要はあるか。
- ・依頼内容が「危険な作業や専門技術の必要な作業、企業の営利活動に関するもの、政治活動や宗教活動に関するもの、極端な重労働など」に該当する場合は、丁寧にお断わりする。  
※高齢者や障害者施設等の入所施設等については、ニーズとボランティア活動者のバランス等を見て調整する。
- ・判断に迷う場合は、他のスタッフに相談する。また、判断し難い依頼内容については「現場を見てからできるかどうか判断させていただく」ことを依頼者に伝える。
- ・ニーズ以外にも被災者等から多くの苦情や意見が寄せられる。内容をよく聴き取り、メモを作成して事務局用掲示板への掲示及びミーティングで報告し、スタッフ間で情報を共有する。なお、必要に応じて、区災害対策本部への連絡・報告を行う。

#### II) ボランティア依頼内容等の情報をデータで管理

「ボランティア依頼票一覧（様式3-2）」に必要事項を入力し、受付番号を取得する。

#### III) マッチング班への引継ぎ

受付番号を記入した「ボランティア依頼票」を2部コピーし、活動場所の地図（広域と住宅地図）をそれぞれ添付してマッチング班に引継ぐ。

なお、依頼の細部については、留意点を備考欄に記入するとともに、必要に応じて口頭でも補足説明をする。

「ボランティア依頼票（様式3-1）」の原本はニーズ班で保管する。保管する

際は、個人情報に記載されているため、適切に保管する。

※緊急度の高い依頼と依頼内容の種類に分類して保管する。

#### IV) マッチング班からの報告

活動報告が記載された「ボランティア依頼票」をマッチング班から受取り、「ボランティア依頼票一覧（様式3-2）」に活動終了日を入力する。ただし、活動継続の場合は「継続」と入力する。

なお、活動報告欄に、被災者から新たなニーズ依頼の記載があった場合は、依頼者に連絡して、ニーズ内容等を聴き取り、新たな「ボランティア依頼票」を作成する。

#### V) ボランティア依頼件数及びボランティア派遣件数の集計

ボランティア依頼件数（取消件数を含む）及びボランティア派遣件数（継続件数を含む）を集計し、総務班（広報・情報担当）に報告する。

#### ③留意事項

- 報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報発信のため、総務班（広報・情報担当）が一括して行う。
- 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聴き取り（※5）」を行う。

（※5）10人程度のグループで、地区割りをして現場に出向いて困っている人を探す方法
---

### (3) マッチング班

#### ①活動内容

マッチング班は、被災者からの様々なニーズとボランティアの活動希望を結びつける役割を担う。需給のミスマッチを最小限に防ぎ、ボランティアの安全を確保したうえで、ボランティアの自発性や柔軟性を活動に生かすよう留意する。

また、活動を終えて区センターに戻ってきたボランティアに活動終了の確認を行い、活動報告を記入してもらう。なお、必要に応じてボランティア活動証明書を発行する。

#### ②活動手順

##### I) 事前準備

- i) 「ボランティア依頼票（様式3-1）」のコピーをニーズ班から受け取る。  
（留意点等をよく確認すること）
- ii) 依頼者にこれからボランティアが向かうことを電話で伝える。
- iii) オリエンテーション（ボランティアへの説明）
  - ・ボランティア活動の心構え
  - ・1日の活動の流れ
  - ・活動する時の注意点（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
- iv) 必要に応じ、車両班とボランティア移送車両について調整する。

##### 【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- ・被災者一人一人の暮らしに合わせた活動が必要であること。自分の希望ではなく、依頼者に合わせて活動すること。
- ・活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動すること。
- ・ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が起こり得ること。自分の身は自分で守らなければならないこと。少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- ・判断に迷った場合やケガをした場合は、グループリーダーを通じて区センターに連絡すること。少しのケガであっても大事を取ること。ケガの状況によっては、救急車を呼ぶことも検討すること。
- ・体調を崩さないよう休憩をしっかりとること。こまめに手洗いやうがいをすること。
- ・必ず、16時までに区センターに帰所すること。時間までに活動が終わらない場合は、翌日継続する旨を依頼者に伝えるとともに、帰所後に区センターに報告すること。

##### II) マッチング

緊急度の高いニーズから順に、受付を終了したボランティアに対して、ボランティア募集の声かけをする。

##### III) グループリーダー及び副リーダーへの説明

- i) 活動するボランティアが決まったら、グループリーダーと副リーダーを選出してもらう。

- ii) グループリーダーに、活動場所の地図を添付した「ボランティア依頼票」(2部)と「依頼者へのご案内(様式4-1)」を手渡す。「ボランティア依頼票(裏面)」に活動するボランティアの氏名等を記入してもらう。なお、1部はマッチング班で保管する。  
※ボランティアの氏名等が記載された「ボランティア依頼票」は、「マッチング一覧(様式4-2)」に添付して保管する。個人情報に記載されているため、適切に保管する。
  - iii) 区センター帰所後は、「ボランティア依頼票」裏面の活動報告による報告を求める。
- IV) 活動を終えて区センターに戻ってきたボランティアの受け入れ
- i) ボランティアに感謝の言葉をかけ、全員が帰所したかをグループリーダーに確認する。
  - ii) 「ボランティア依頼票」裏面の活動報告を記入してもらう。
  - iii) 活動報告が記載された「ボランティア依頼票」をニーズ班に手渡す。  
※活動継続「有」の場合は、「ボランティア依頼票」をコピーし、ニーズ班に手渡す。原本はマッチング班で保管し、翌日以降にマッチングを行う。なお、保管する際は、個人情報に記載されているため、適切に保管する。  
※ボランティアから聞き取り、新たなニーズがあった際はニーズ班に引継ぐ。
  - iv) 16時までに帰所していないグループリーダーの携帯電話に連絡し、現状を確認する。
  - v) ボランティアから依頼があった際は、「ボランティア活動証明書(様式4-3)」を発行する。

### ③ボランティア派遣方法

上述のほか、災害の種類や被災者の状況に応じて柔軟に対応するものとし、適宜、次の派遣方法についても検討する。

#### I) ローラー派遣

5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場で被災者のニーズに対応する方法。

#### II) サテライトの設置

被害が大きい地域を集中的に支援するため、地域住民と連携し、区センターの支所的な位置づけとした「サテライト」を設置し、その場でマッチングを行う方法。

## (4) 車両班

### ①活動内容

車両班は、被災地の地理に不安なボランティアに対し、活動場所の道案内を行うとともに、活動場所が遠く徒歩での到達が困難な場合は、ボランティアの移送を行う。また、必要に応じて移送手段の確保を行う。

### ②活動手順

#### I) 活動先の案内

マッチング班が手渡した地図を基に、グループリーダーに活動場所の道案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法を選択し、グループリーダーに指示する。また、交通の遮断などの道路交通状況を伝達する。

#### 【到達方法】

- ・徒歩
- ・自転車
- ・乗用車による移送
- ・巡回バスによる移送

#### II) 移送方法の説明

乗用車又は巡回バスによる移送が必要な場合は、移送方法を説明する。

- ・乗用車の場合は、移送ボランティアを紹介し、活動終了後の迎いの段取りを説明する。
- ・巡回バスの場合は、発車場所と時間、帰りの集合場所と時間を説明する。

III) 送迎ボランティアの調整、乗用車と巡回バスの管理を「車両管理票（様式5-1）」により行う。また、資材運搬用車両については、「資材運搬用車両管理表（様式5-2）」により管理する。

### ③留意事項

I) 車両班のスタッフは、被災地域を把握している人を配置する。

II) ボランティアの移送に当たっては、事前にマッチング班と連絡を取り合い、ボランティアの所有する車・バイク・自転車の使用の有無を踏まえ、移送が必要なボランティア人数や活動場所等について把握したうえで、大まかなスケジュールリングを行う。

III) 移送車両の確保に当たっては次の手段を検討する。

- ・車両持ち込みの移送ボランティアを募集する。
- ・近隣で被災地外の他市町村社会福祉協議会、行政、福祉施設などから車両（乗用車、バス、自転車）の借用を要請する。
- ・ホテルや旅館、バス会社、レンタカー会社などの企業から車両（乗用車、バス）の借用を要請する。

## (5) 資材班

### ①活動内容

資材班は、ボランティアが活動先で必要な資材等の調達とボランティアへの資材等の貸し出し、在庫管理を行う。

### 【備品・資材の例】

#### I) ボランティアの身を守るために必要なもの

- ・防塵マスク ・ヘルメット ・軍手 ・ゴム手袋 ・カッパ
- ・タオル ・石鹸 ・脚立 ・ゴーグル ・マスク など

#### II) ボランティア活動に必要なもの

##### i) 被災家屋の清掃用等に必要なもの

- ・ほうき ・ちりとり ・バケツ ・雑巾 ・モップ
- ・デッキブラシ ・タワシ ・熊手 ・ジョウロ ・ホース
- ・拭き掃除用洗剤 など

##### ii) 被災家屋の泥出し用に必要なもの

- ・スコップ ・シャベル ・土嚢袋 など

##### iii) 軽度の被災家屋の床はがし、家具の解体用等に必要なもの

- ・バール ・釘抜き ・ノコギリ ・ドライバー ・金槌 など

##### iv) ごみ、泥等の搬出に必要なもの

- ・リヤカー ・一輪車 など

### ②活動手順

#### I) ボランティアへの資材の受け渡し

- グループリーダーがマッチング班から受け取った「ボランティア依頼票（様式3-1裏面）」のコピーに基づき、必要な資材を確認する。
- 資材の使用方法や注意事項を説明する。  
※資材は、帰所後に必ず資材班に返却するよう説明する。
- 「ボランティア依頼票」に貸出時間等を記入する。

#### II) 活動終了後の資材等の管理

- ボランティアからの資材等を受け取り、「ボランティア依頼票」に返却時間等を記入する。
- 返却された資材等は、必ず消毒や洗浄等を行う。
- 資材等の在庫を「ボランティア活動用資材在庫管理台帳（様式6）」により管理するとともに、不足する資材等を調達する。

### ③留意事項

- ・在庫管理をスムーズに行うため、資材を種類ごとにわかりやすく整理する。
- ・区災害対策本部と連絡を取り合い、不要な資材や過剰な在庫を抱えることのないよう注意する。
- ・資材等の確保に当たっては、次の手段を検討する。

- I) 小売店（ホームセンターなど）から購入する。
- II) 区災害対策本部、地元の青年会議所、企業などに協力を要請する。
- III) 市センターを通じて、県社協、被災地外の他市町村社会福祉協議会、災害関係NPOに協力を要請する。

## (6) 総務班（総務・会計担当）

### ①活動内容

総務班は、区センター全体の取りまとめを行う要として、会計、市センターとの連絡調整、外部からの問い合わせの対応、実績集計、その他各班の業務に属さない業務を行う。

#### I) 区センターの全体の取りまとめ

i) スタッフ間で、情報や認識の共有を図るため、ミーティング（朝（区センター開所前）・夜（区センター閉所後））を開催する。

※区センタースタッフ全員の参加を求める。

##### 【朝のミーティング】

・前日のミーティングで出された重要事項とその日の予定を確認する。

##### 【夜のミーティング】

・各班からその日の状況や反省・問題点、次の日の予定等を確認し、日々の「活動日誌（様式7-1）」を作成する。

※簡易な問題への対応方法については、その場で協議する。

ii) リーダーミーティングの開催

・各班のリーダーと協議する必要がある重要な案件の場合は、随時招集する。

iii) スタッフ・組織の管理

・スタッフの受け入れ、概要説明、各班への配置を行う。

・スタッフの入れ替わり等に応じて、「区災害ボランティアセンタースタッフ名簿（様式7-2）」を作成し、各班に配布する。

・各班の繁忙に応じてスタッフ数の割り振りを変更する。

・ニーズの状況変化に応じて、組織を新設・廃止・変更する。

・区センター内のレイアウトを状況に応じて、随時変更する。

iv) 各班で判断がつかないことへの対応を検討する。

#### II) 活動集計・報告

ボランティア依頼件数、ボランティア受付数、ボランティア活動保険未加入者数、ボランティア派遣件数等を入力した「区災害ボランティアセンター実績集計表（様式7-3）」を翌日の9時までに区災害対策本部と市センターへ報告する。

#### III) ボランティア活動保険未加入者の「ボランティア受付票」コピーの提出

コピーした「ボランティア受付票」を翌月3日までに市センターへ提出する。市センターはそれに基づき、ボランティア活動保険の加入手続きを行う。

#### IV) 会計・物品管理

i) 現金の管理、預金の引き出し

ii) 会計簿の管理

iii) 備品・物品の購入、貸与（リース）の手続き

iv) 寄付等の受け入れ（区センターで使用する資材や備品等に限る）

【必要な備品・物品の例】

i) 備品

○区センター運営用

- ・コピー機
- ・印刷機
- ・電話機
- ・携帯電話
- ・FAX
- ・無線機
- ・パソコン
- ・プリンタ
- ・机
- ・いす
- ・掲示板
- ・拡声器
- ・発電機
- ・ホワイトボード
- ・整理棚 など

○情報収集用

- ・ラジオ
- ・テレビ
- ・デジタルカメラ など

○ボランティア移送・スタッフ巡回・物品搬送用

- ・車両（軽トラック、ワゴン車）
- ・自転車
- ・原付 など

○屋外資材置き場設置用

- ・テント
- ・ブルーシート など

ii) 事務用品

- ・コピー用紙
- ・模造紙
- ・ノート
- ・ボールペン
- ・マジック
- ・カッター
- ・シャープペン
- ・ガム・布テープ
- ・セロテープ
- ・フラットファイル
- ・はさみ
- ・のり
- ・消しゴム
- ・修正テープ
- ・クリップ
- ・ダブルクリップ
- ・ゴミ袋
- ・ホチキス
- ・クリアファイル
- ・輪ゴム
- ・画鋏
- ・付箋
- ・地図（広域、住宅）
- ・乾電池
- ・懐中電灯
- ・電話帳
- ・延長コード
- ・ロープ
- ・電車・バスの時刻表
- ・ティッシュペーパー
- ・ウェットティッシュ
- ・ビニール袋
- ・ビニール紐
- ・衛生用品（手指消毒液、除菌シート、使い捨て手袋、消毒スプレーなど）
- ・飛沫防止アクリル板
- ・非接触型体温計 など

iii) 緊急医療品

- ・風邪薬
- ・腹痛薬
- ・目薬
- ・体温計
- ・テーピング
- ・傷薬
- ・消毒薬
- ・ガーゼ
- ・包帯
- ・三角巾
- ・絆創膏
- ・湿布 など

V) その他

- i) ボランティアやスタッフのケガ等の対応
- ii) 施設・車両管理、ごみ収集
- iii) 人手が足りない班への臨時応援
- iv) 区災害対策本部、市センター等の関係機関への情報提供
- v) ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応
- vi) 苦情受付があった際は、「苦情受付・処理簿（様式7-4）」に記入を求め、提出してもらう。

②留意事項

- 総務班全員が各班の業務の概要を理解しておくこと。
- 各班のスタッフの不満や苦情、意見を吸い上げ、必要に応じて区センター長や区副センター長と相談すること。

## (7) 総務班（広報・情報担当）

### ①活動内容

広報・情報班は、区センターの設置やボランティアの募集など、区センター全体の広報を行うとともに、各種情報収集及びホームページ等を活用しての情報発信業務を行う。

災害時における迅速な情報収集・整理、スタッフ間の情報共有、外部への正確な情報発信の重要性を認識するとともに、個人情報等の適切な管理のために細心の注意を払うよう留意する。

### I) 広報

#### i) 区センター設置の広報

被災者に区センターの設置及びボランティアの依頼方法の周知を行う。

- ・ 広報車による巡回、防災無線による広報
- ・ ホームページや Facebook 等の SNS 等、アマチュア無線の活用による広報
- ・ 県社協等の広報媒体への掲載やメディアへの情報発信を依頼する。
- ・ 立て看板の設置、チラシの配布
- ・ 被災地域の家屋、避難所を直接巡回してのローラー作戦による周知

#### ii) ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体へ電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。その際、「ボランティア募集時のチェックリスト（様式7-5）」で確認する。

#### iii) 案内板の設置

最寄駅などから区センターまでの道順を示す案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。

### II) 情報収集

#### i) 区災害対策本部の対応状況、避難所の状況

#### ii) ライフライン・公共交通機関の状況

#### iii) 区内行政各部署の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況

#### iv) 宿泊施設、小売店の運営状況

#### v) 道路交通状況

### III) 情報発信

#### i) スタッフ間の情報共有

ミーティング、掲示板への貼り出し、資料の配布等

#### ii) 報道機関からの取材対応

#### iii) 被災地外へのホームページによる情報発信

被災者、ボランティア活動、区センター運営等の状況

## 4 運営資金

活動に必要な資金については、区災害対策本部、市センターと協議する。

## 5 区センターの閉鎖

### (1) 閉鎖に向けた検討

区センターの閉鎖に当たっては次項のポイントに留意し、市センターに連絡のうえ、区災害対策本部（※6）、地域関係者等と閉鎖に向けた検討を行う。

#### 【閉鎖を検討する時期】

- ・活動依頼がほとんどなくなったとき。
- ・既存の団体等の日常的な活動に引き継げるようなニーズが多数となったとき。
- ・被災住民又は区災害対策本部（※6）から閉鎖の要望を受けたとき。

#### 【閉鎖の検討協議の前に行う作業】

閉鎖の検討協議に当たり、次の作業を前もって行う。

##### ①ニーズの最終確認

受付けた依頼で対応していないものがないか、埋もれたニーズがないか等の確認を行う。埋もれたニーズの確認は、避難所や自治会・民生委員等の組織を通じて行う。また、必要に応じてボランティア等の協力により、現地に出向いて、被災住民に直接確認をする。

##### ②関係機関との協議

閉鎖しても問題がないかを関係機関と協議する。

##### ③引継ぐ団体との調整

継続支援が必要なニーズは、他団体の通常活動に引き継ぐための調整を行う。

### (2) 閉鎖に向けた手順

区センター長、区副センター長、区災害対策本部（※6）等の代表者による協議を通じて区センターの閉鎖が適当であると判断した場合、市センターと協議のうえ、閉鎖を決定する。

（※6）災害の拡大する恐れが解消し、又は応急対策若しくは応急復旧対策が概ね完了した場合、市・区災害対策本部は閉鎖となる。

しかしながら、住家の損傷が一定以上確認又は見込まれる場合、市では必要に応じて「復旧支援体制」を設置し、被災者支援を行うこととしているため、区センターの運営については、「復旧支援体制」下においても、必要に応じて継続する。

なお、「復旧支援体制」下においては、「(1) 閉鎖に向けた検討」及び

「(2) 閉鎖に向けた手順」の区センター間との調整に係る事務等については、区災害対策本部から市民窓口班（コミュニティ課、区民課、保険年金課）へ引き継ぐものとする。

#### 【閉鎖の手順】

##### ①閉鎖の告知

- ・閉鎖の告知を事前に行う。なお、区センターの開設が長期間であった場合は、5日～7日前に告知を行う。
- ・閉鎖後の対応窓口（市社協等）を明らかにしたうえで、報道機関へ説明・資料提供を行うとともに、区センター、区役所、市センター、市、市社協の広報媒体（ホームページ、関連広報物など）を通じて広報する。また、チラシ等により地域住民、ボランティア、関係機関への周知に努める。

##### ②資機材の整理

- ・購入あるいは借用、援助を受けたもののうち、引き続き使用できるものはあらかじめ定められた場所に保管もしくは返却する。使用できないものは処分し、借用先に現物あるいは金銭での保証を行う。

##### ③施設の現状回復

- ・区センターとして使用した施設を清掃、整理、整頓し、使用前の状態に戻す。

##### ④その他

- ・必要に応じて、スタッフ、区役所、関係機関等により閉鎖式を開催する。

## 6 残務整理

##### ①活動報告の作成

活動報告は、区センター運営上の課題や今後に向けた改善策を明らかにしたものである。

（例：ボランティア・スタッフの活動者数、受付けたニーズの内容、コーディネート（マッチング）の状況、区センター運営の総括他）

##### ②決算報告の作成

受入れ資金、執行状況、余剰金の使途を記載する。また会計監査を実施する。

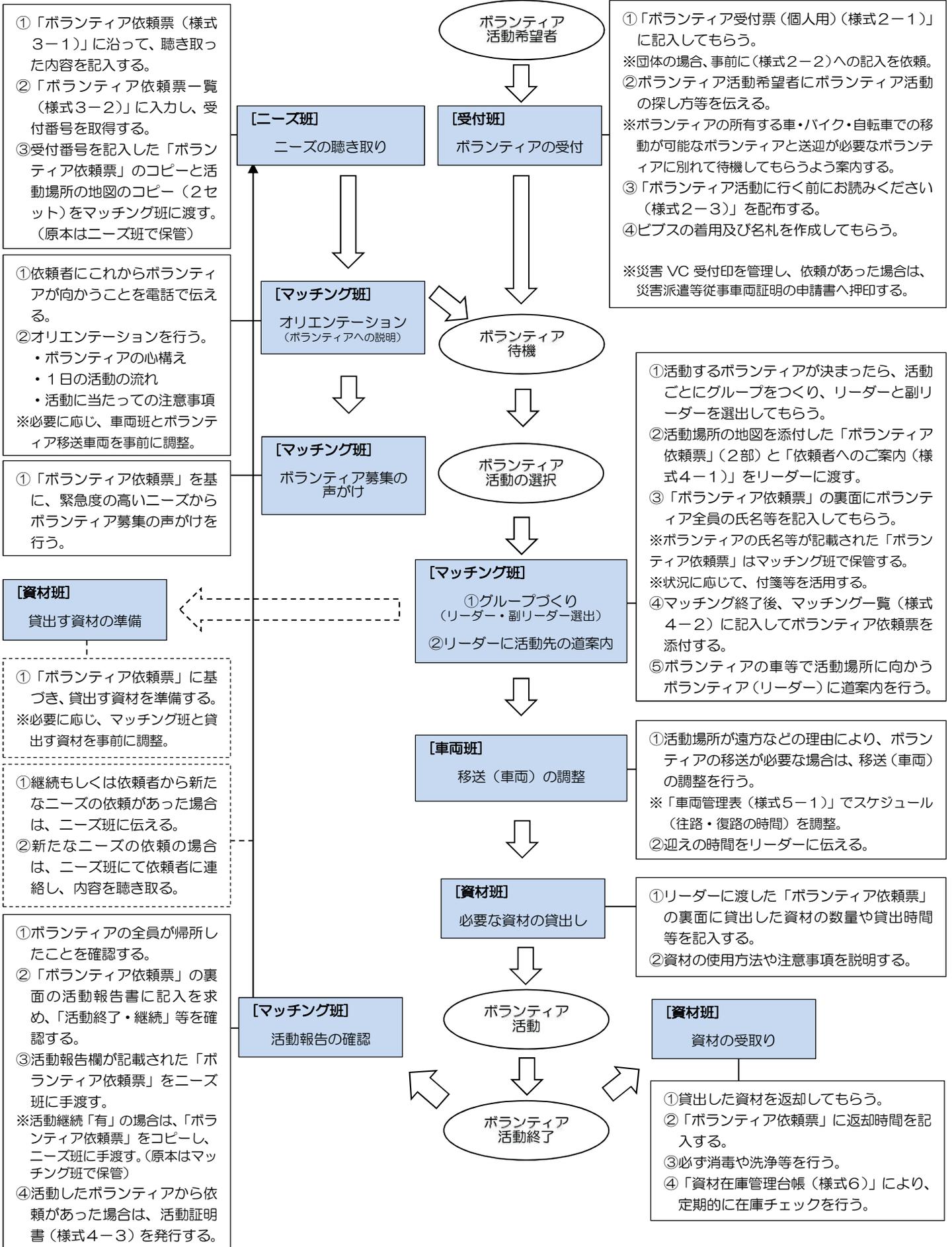
##### ③その他

各機関等へのお礼状の作成及び送付、ホームページにおいて活動報告等を行う。

## 7 その他

区センター閉鎖後にボランティアニーズがあった場合又は区センターの設置には至らなかったがボランティアニーズがあった場合には、通常の市社協ボランティアコーディネート業務においてボランティアを調整し、派遣等を行う。

【区センターの1日の流れ】 ※区センター運営時間 8時30分～17時



## 感染症の影響下における災害ボランティア活動の実施について

- 感染症の影響下における災害ボランティアセンターの設置について、被災者ニーズに基づき、専門家等の意見を加え、判断する。
- 災害ボランティアセンターの設置を迅速に判断し、感染予防策を施しながら適切に運営するため、発災前に専門家等の意見を踏まえ、必要事項を決定しておく。
- ボランティア募集の範囲は、被災者等の意見・意向等を踏まえ、判断する。
- 災害ボランティア活動を実施するに際しては、感染拡大防止策を徹底する。

### 【災害ボランティアセンター運営上の留意点】

- 1) 保健所、医療関係機関の支援体制を確保する。
- 2) 衛生管理を徹底する。
- 3) 地域の組織・関係機関に災害ボランティアセンター運営の協力を呼びかける。
- 4) 地元の地域住民、幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかける。
- 5) 安心してボランティアを頼める、ボランティアに参加できる情報発信を行う。
- 6) 事前のボランティア活動保険への加入を求める。

※保険責任開始日のその日を含めて、10日以内に発病した場合は補償の対象とならないため、早めの保険加入を促す。

\_\_\_\_\_号  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

社会福祉法人  
さいたま市社会福祉協議会事務局長 様

区災害対策本部 本部長

区災害ボランティアセンター運営協力依頼書

さいたま市地域防災計画に基づき、\_\_\_\_区災害ボランティアセンターを設置するため、その運営の協力について、下記のとおり依頼します。

記

設置日時	年 月 日 時から
設置場所	(住所：さいたま市 区 )
被害状況	
活動内容	
その他	<p><b>【派遣職員氏名】</b> 区災害ボランティアセンターを運営するにあたり、派遣する市職員の氏名等は次のとおりです。</p> <p style="text-align: right;">男 _____人、女 _____人</p> <p><b>【設備・備品・資材】</b> 区災害ボランティアセンターを運営するにあたり、準備した設備・備品・資材については次のとおりです。</p>

【連絡先】さいたま市\_\_\_\_区\_\_\_\_課 担当：\_\_\_\_\_ 電話：\_\_\_\_\_

(様式1-2)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

区災害対策本部 本部長 様

社会福祉法人さいたま市社会福祉協議会事務局長

区災害ボランティアセンター運営協力通知書

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日付で依頼のありました\_\_\_\_区災害ボランティアセンターの運営について、協力することを通知します。

**【連絡先】**

さいたま市社会福祉協議会

\_\_\_\_区事務所

担当：\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_－\_\_\_\_\_

## ボランティア受付票 (個人用)

受付番号	受付日 年 月 日 ( )	受付者氏名
------	------------------	-------

太線内を記入してください。

受付状況	<input type="checkbox"/> 初めて <input type="checkbox"/> 2回目以降 (前回の活動日 月 日)		
(ふりがな) 氏名		男・女	歳
住所	〒 _____ 都道府県		
連絡先	(携帯) _____ (自宅) _____		
緊急連絡先	お名前 _____ ご関係 _____ 電話番号 _____		
ボランティア活動保険 (初めての方のみ)	<input type="checkbox"/> 加入済 (天災タイプ: <input type="checkbox"/> 加入済・ <input type="checkbox"/> 未加入) <input type="checkbox"/> 未加入 (→ 当センターで申し込みます。)		
所有車・バイク等の活用	活動時の使用 <input type="checkbox"/> 可能・ <input type="checkbox"/> 不可 ----- [可能な場合] <input type="checkbox"/> 車 (車種: _____ 乗車可能人数: _____ 人) <input type="checkbox"/> バイク <input type="checkbox"/> 自転車		
活動可能期間	<input type="checkbox"/> 本日のみ (本日最終日) <input type="checkbox"/> 本日から 月 日まで (日間可能)		
災害ボランティアの経験 (初めての方のみ)	<input type="checkbox"/> 初めて <input type="checkbox"/> 経験あり ( )		
備考 (専門技術・資格・特技等)	中学生以上20歳未満の方は、保護者などの承諾を得ている		<input type="checkbox"/>
活動種類	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 ( )		
その他特記事項			

※この用紙にご記入いただいた内容及び当ボランティアセンターで追記した内容については、当ボランティアセンター運営の目的以外には使用しません。

## ボランティア受付票 (団体用)

受付番号	受付日 年 月 日 ( )	受付者氏名
------	------------------	-------

太線内を記入してください。

(ふりがな) 団体名	参加者	
	男	人
	女	人
	合計	人 (裏面「参加者名簿」のとおり)
住所	〒 ー ー 都道府県	
(ふりがな) 代表者氏名		
連絡先	(電話) ー ー	
	(FAX) ー ー	
ボランティア 活動保険	<input type="checkbox"/> 加入者数： 人 (うち天災タイプ加入者： 人) <input type="checkbox"/> 未加入者数： 人 (→ 当センターで申し込みます。)	
活動可能期間	<input type="checkbox"/> 本日のみ (本日最終) <input type="checkbox"/> 本日から 月 日まで ( 日間可能)	
備考		
活動種類	<input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> スタッフ <input type="checkbox"/> その他 ( )	
その他特記事項		

※この用紙にご記入いただいた内容及び当ボランティアセンターで追記した内容については、当ボランティアセンター運営の目的以外には使用しません。

No.	氏名	性別	住所	年齢	ボランティア活動保険	専門技術・資格・ 特技・経験の有無等	中学生以上20歳未 満の方は、保護者な どの承諾を得ている	備 考
			携帯番号					
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	
		男 女	(携帯) - -		□加入済 ※天災プラン □加入済 □未加入 ----- □未加入		□	

# ボランティア活動に行く前にお読みください！

## 1 ボランティア活動の心構え

- ・依頼者の気持ちを尊重してください。
- ・被災者一人一人の暮らしに合わせた活動が必要です。自分の希望ではなく、依頼者に合わせて活動してください。
- ・活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動してください。
- ・ここは被災地であり、想定外のことや二次災害が発生することも考えられます。自分の身は自分で守らなければなりません。少しでも危険と思われるたら活動を中断してください。

## 2 活動する時の注意点

- ・依頼者のご自宅／避難所に着いたら「災害ボランティアセンターからきました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内（様式4-1）」を渡してください。そして、作業内容を確認してください。
- ・こんな時は、グループリーダーを通じて必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。  
TEL \_\_\_\_\_  
「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」  
「依頼された以外の活動を頼まれた時」「判断に困った時」  
※ケガの状況によっては、救急車を呼んでください。
- ・活動中は、災害ボランティアセンターからきたボランティアとはっきり分かるよう、ガムテープに名前を書いて、体のわかりやすい位置に貼ってください。
- ・安全に活動するためにもこまめに休憩を取ってください。（1時間に1回10分程度）
- ・安全には十分注意してください。建物内で危険な所は、土足でよいか確認してください。
- ・危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝いは断ってください。
- ・謝礼は受け取らないでください。（菓子や飲み物であれば、気持ちよくいただきます。）
- ・昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達してください。
- ・必ず2人以上で行動してください。持ち場を離れる場合はグループリーダーに必ず伝えてください。
- ・必要な物かどうかは、依頼者にきちんと確認してください。また、ゴミの分別はきちんと行ってください。
- ・被災地でのカメラ撮影等は控えてください。（被災者のプライバシーを守りましょう。）
- ・マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないでください。マスコミ報道の影響力は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因となります。

## 3 活動が終わったら

- ・※必ず16時まで、災害ボランティアセンターに戻ってきてください！事故を防ぐためにも時間厳守してください。
- ・依頼者に作業終了の確認をお願いしてください。
- ・活動終了時に災害ボランティアセンターに連絡してください。
- ・依頼者に明日以降も活動継続を希望されるか確認してください。希望があった場合は、ボランティア依頼票（様式3-1裏面）の活動報告に活動内容、希望日時、希望人数等を必ず記入してください。
- ・災害ボランティアセンターに戻ったら、資材の返却と活動報告を行ってください。

# ボランティア依頼票

(新規・継続・再依頼)

月 日

区災害ボランティアセンター

受付番号	受付時間 時 分	受付者氏名
------	-------------	-------

相談方法	<input type="checkbox"/> 窓口 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> FAX <input type="checkbox"/> 訪問 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
ふりがな 依頼者氏名		ふりがな 世帯主氏名	申請者との関係 ( )
依頼者住所	〒 -		
連絡先	(携帯) - (自宅) - (FAX) -	※連絡可能な時間帯 <input type="checkbox"/> いつでも可 <input type="checkbox"/> その他 ( )	
世帯状況	<input type="checkbox"/> 高齢者世帯 <input type="checkbox"/> 障害者世帯 <input type="checkbox"/> 乳幼児 <input type="checkbox"/> 外国人世帯 <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※特別な配慮の有無 <input type="checkbox"/> 有 ( ) <input type="checkbox"/> 無		
活動場所	※依頼者住所と異なる場合は記入 目標物等 ( ) 到達時間 <input type="checkbox"/> 徒歩 ( 分) <input type="checkbox"/> 車 ( 分)		
被災状況	<input type="checkbox"/> 家屋全壊 <input type="checkbox"/> 家屋半壊 <input type="checkbox"/> 一部損壊 <input type="checkbox"/> 全焼 <input type="checkbox"/> 半焼 <input type="checkbox"/> 床上浸水 <input type="checkbox"/> 床下浸水 <input type="checkbox"/> その他 ( )		
依頼内容	<input type="checkbox"/> 室内清掃 <input type="checkbox"/> 家具等の移動 (内容: ) <input type="checkbox"/> ごみ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 泥の除去 (家の中・家の周り・庭) <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> その他 ( ) 留意点 [ ]		
必要人数	人 (男性希望: 人 女性希望: 人)		
依頼希望日時	年 月 日 ( ) 時 ~ 時		
必要資材	<input type="checkbox"/> バケツ <input type="checkbox"/> ほうき <input type="checkbox"/> ちりとり <input type="checkbox"/> 雑巾 <input type="checkbox"/> スコップ <input type="checkbox"/> 一輪車 <input type="checkbox"/> 土嚢袋 <input type="checkbox"/> モップ <input type="checkbox"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※受付者が裏面の【資材貸出一覧】の数量も記入すること。		
活動場所の 周辺状況	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車スペース <input type="checkbox"/>有 ( 台分) <input type="checkbox"/>無 (駐車できる場所: )</li> <li>・トイレの利用 <input type="checkbox"/>可 <input type="checkbox"/>不可 (使用できる場所: )</li> <li>・水道の使用 <input type="checkbox"/>可 <input type="checkbox"/>不可 (使用できる場所: )</li> <li>・電気の使用 <input type="checkbox"/>可 <input type="checkbox"/>不可</li> </ul>		
備考			

備考	<input type="checkbox"/> 受理 ※緊急度の高い依頼 <input type="checkbox"/> ※ <u>☑した場合、右上にも☑を入れること</u> <input type="checkbox"/> 不受理 (理由: )
----	--

(裏面あり)

## 【活動者】

マッチング日時	年 月 日 ( ) :	マッチング班 調整者
活動者数	名 (男性 名 ・ 女性 名)	
グループリーダー名		携帯番号 - -
メンバー氏名	(副) . . . . .	. . . . .

## 【資材貸出一覧】

貸出	資材班受付者	時間	返却	資材班受付者	時間
		:			:
特記事項					
資材名	数量	資材名	数量	資材名	数量
バケツ		土嚢袋			
ほうき		モップ			
ちりとり		デッキブラシ			
雑巾		タワシ			
スコップ		ボール			
一輪車					

## 【活動報告】

帰着時間	時 分
報告者氏名	
活動継続の有無	<input type="checkbox"/> 有 【活動内容】 <input type="checkbox"/> 室内清掃 <input type="checkbox"/> 家具等の移動(内容: ) <input type="checkbox"/> ごみ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 泥の除去(家の中・家の周り・庭) <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> その他( ) 【希望日時】 月 日 ( ) 時 ~ 時 【希望人数】 人
	<input type="checkbox"/> 無(活動終了)
その他	<input type="checkbox"/> 連絡事項( )
	<input type="checkbox"/> 気づいたこと( )
	<input type="checkbox"/> 感想( )

※ボランティア活動を終えて、災害ボランティアセンターに戻ったら、上記の活動報告を記入のうえ、マッチング班に提出してください。

# ボランティア依頼票一覧

区災害ボランティアセンター

No.	受付日	受付番号	区分	受付者氏名	依頼内容	依頼者氏名	緊急度 高い	マッチング班 引継ぎ	活動 終了日	継続 活動
例	11/11(水)	111	新規 継続 再依頼	さいたま三郎	室内清掃、家具の移動	社協 太郎	✓	済	/	継続
1			新規 継続 再依頼							
2			新規 継続 再依頼							
3			新規 継続 再依頼							
4			新規 継続 再依頼							
5			新規 継続 再依頼							
6			新規 継続 再依頼							
7			新規 継続 再依頼							
8			新規 継続 再依頼							
9			新規 継続 再依頼							
10			新規 継続 再依頼							
11			新規 継続 再依頼							
12			新規 継続 再依頼							
13			新規 継続 再依頼							
14			新規 継続 再依頼							
15			新規 継続 再依頼							
16			新規 継続 再依頼							
17			新規 継続 再依頼							
18			新規 継続 再依頼							
19			新規 継続 再依頼							
20			新規 継続 再依頼							

## 依頼者へのご案内

私たちは、\_\_\_区災害  
ボランティアセンターからきました

ボランティアへの報酬は必要ありません。

ボランティア活動で気づいたことや  
継続してボランティアが必要な場合は、下記までご連絡ください。

<ご理解いただきたいこと>

- 作業の中断  
作業中に二次災害の危険性が予見される場合は、作業を中断させていただきます。
- 作業終了時間  
災害ボランティアセンターへの帰所時間は16時までとなります。  
移動時間を含めた活動となります。
- 休憩時間の必要性（1時間に1回10分）
- トイレの借用
- お断わりさせていただく作業
  - ・営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い
  - ・グループリーダーが危険と判断する作業（例：高所作業など）

\_\_\_区災害ボランティアセンター

住所：さいたま市\_\_\_区\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_—\_\_\_\_\_—\_\_\_\_\_

FAX：\_\_\_\_\_—\_\_\_\_\_—\_\_\_\_\_

# マッチング一覧

( 年 月 日分)

\_\_\_\_区災害ボランティアセンター

No.	受付番号	依頼者氏名	活動場所	ボランティア派遣人数			リーダー氏名	携帯電話番号	活動報告	継続活動
				男	女	合計				
例	111	社協 太郎	浦和区常盤9丁目	3	2	5	大宮 一郎	090-0000-0000	済	○
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										

# ボランティア活動証明書

年 月 日

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

さいたま市\_\_区災害ボランティアセンター  
センター長 \_\_\_\_\_

上記の者は、さいたま市\_\_区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 活動日	年 月 日 ( )
4 活動内容	<input type="checkbox"/> 室内清掃 <input type="checkbox"/> 家具等の移動 <input type="checkbox"/> ごみ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片づけ <input type="checkbox"/> 泥の除去 (家の中・家の周り・庭) <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> その他 ( )

以上

# 車両管理表

( 年 月 日分)

\_\_\_区災害ボランティアセンター

車両名(車両No.)	ボランティア 乗車定員	往路		復路		備考
		場所	センター出発時間	場所	現地出発時間	





<b>活 動 日 誌</b>	日 付	年 月 日 ( )
	報 告 者	
	【__区災害ボランティアセンター】	メンバー

【当日の動き】	【災害VC 運営状況】
	【被災者のニーズ把握の方法】
	【地域の様子】
	【住民の様子】
【職員の役割】	【課題・提案・改善点】
	【引継ぎ事項等】





(様式7-4)

\_\_\_区災害ボランティアセンター苦情受付・処理簿

受付者	総務班長	副センター長	センター長

苦情受付日		年 月 日 ( )		時 分	
苦情申出人	住所			電話	
	ふりがな			性別	男 ・ 女
	氏名			年齢	歳
苦情の内容					
苦情についての対処内容					
処理日	年 月 日 開始			苦情解決結果	未 ・ 済
	年 月 日 完了				

## ボランティア募集時のチェックリスト

	項目（確認内容）	✓
1	区センターの名称を記載したか	
2	区センターの連絡先（電話・FAX）を記載したか	
3	活動内容（作業内容）を記載したか	
4	募集人数を記載したか	
5	区センターの開所時間を記載したか	
6	区センターの場所を記載したか （住所、目印、公共交通機関での来所ルート）	
7	個人で用意してもらう備品を記載したか	
8	服装について記載したか	
9	宿泊は個人負担になることを記載したか	
10	活動上の留意事項を記載したか	

## 【災害ボランティアセンター設置場所候補地の選定基準】

### 1 施設について

- (1) 1,000人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの十分な屋内スペースを有し、ボランティアの受け入れから派遣までの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- (2) ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- (3) 設備について
  - ・トイレが複数あること。
  - ・複数の電話回線が引けること。
  - ・複数のコピー機、パソコンなどの機器があり、十分な容量が確保できる電源設備があること。
  - ・冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましいこと。
- (4) 市の避難場所に指定されている施設を除くこと。

### 2 周辺状況について

- (1) 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- (2) ボランティア派遣に支障がないよう被災地から離れすぎしていないこと。  
(被災地が分散している場合には、サテライトの設置も検討すること。)
- (3) 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- (4) スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設等が近くにあること。
- (5) コンビニエンス・ストア、スーパー、ホームセンターなど食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること。

## 参考資料

### 1) 賃貸借契約書の雛形

民間施設を借用する場合の参考としてください。

#### 賃 貸 借 契 約 書

賃貸人 \_\_\_\_\_ (以下「甲」という。)と賃借人 さいたま市 (以下「乙」という。)  
との間において、\_\_\_\_ビル\_\_\_\_室に関する賃貸借契約を次のとおり締結する。

(賃貸借物件)

第1条 甲は、乙に対し次の物件 (以下「貸室」という。)を賃貸し、乙はこれを賃借する。

- (1) 所 在                   さいたま市\_\_\_\_区\_\_\_\_丁目\_\_番\_\_号
- (2) 構 造                   鉄骨鉄筋コンクリート造 地下\_\_階 地上\_\_階
- (3) 場所及び面積       \_\_階 \_\_室 \_\_\_\_ . \_\_㎡

(使用目的)

第2条 乙は、貸室を\_\_\_\_区災害ボランティアセンターとしてのみ使用し、それ以外の目的に使用してはならない。

(賃貸借期間)

第3条 賃貸借の期間は、\_\_\_\_年\_\_月\_\_日から\_\_\_\_年\_\_月\_\_日までの間とする。

2 前項の賃貸借期間は、賃貸借期間満了の日の甲からは\_\_ヶ月、乙からは\_\_ヶ月前までに甲及び乙のいずれからも文書による別段の意思表示がない場合は、この契約は、当該期間満了の日の翌日から更に\_\_年間更新するものとする。その後も同様とする。

(賃料及び共益費)

第4条 賃料は、月額\_\_\_\_, \_\_\_\_円(消費税込)とする。ただし、前条に定める賃貸借期間の始期又は終期が月の中途にかかるときは、当該月分の賃料は、日割り計算による。

2 共益費は、月額\_\_\_\_, \_\_\_\_円(消費税込)とする。

(賃料の支払い)

第5条 乙は、第4条第1項に定める賃料を毎月末日までに、当月分を甲に支払うものとする。

(共益費等賃料以外の諸費用)

第6条 乙は、第4条第1項に定める賃料のほか、次に定める諸経費を負担し、毎月の賃料と同時に甲に支払うものとする。

- (1) 第4条第2項に定める共益費
- (2) 貸室内の電気料金その他の乙専用にする諸経費
- (3) その他乙の負担に属するべき料金又は支払金

(事前承諾事項)

第7条 乙は、あらかじめ甲に申し出て、甲の書面による承諾を得た場合に限り、甲の承諾する方法で次の行為をすることができる。

- (1) 貸室を模様替えすること、又は諸造作若しくは諸設備の新設、移設、増設、除去若

しくは変更をすること。

(2) 重量物及び電気容量に変更を及ぼす機器の新設、移設、増設、除去又は変更をすること。

(3) 電気、水道等の配管配線の新設、移設、増設、除去又は変更をすること。

(4) 建物の内部及び周囲の看板、掲示物、標識等の新設、移設、増設、除去又は変更をすること。

(5) 貸室に第三者を同居させること、又は乙以外の在室者名義を表示すること。

2 前項の工事は、乙の責任と費用負担により実施する。

(解除)

第8条 乙がこの契約を解除しようとする場合には、\_\_ヶ月前までに甲に対し書面をもってその旨の予告をしなければならない。

(貸室の原状の回復と明渡し)

第9条 乙は、契約の期間満了、解除等により賃貸借契約が終了するときは、賃貸借契約の終了する日までに、次に掲げる工事を完了し、貸室を原状に回復し、甲に明け渡さなければならない。

(1) 乙所有物件の収去

(2) 乙が貸室に設置した造作、間仕切りその他の設備の撤去

(貸室への立入り)

第10条 甲又はその使用人は、建物の保全、管理、防犯防火、救護その他建物の管理上必要ある場合には、随時貸室内に立ち入り、必要な措置を講ずることができる。

(契約の消滅)

第11条 天災地変その他の不可抗力により建物の全部又は一部が消滅し、又は破損し、賃貸借物件の大部分が使用不可能となった場合、本契約は当然終了するものとする。

(協議事項)

第12条 この契約に定めない事項については、その都度誠意をもって甲乙協議の上取り決める。

この契約の証として、本書2通を作成し、甲乙記名押印のうえ、各自1通を保有する。

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

さいたま市\_\_区\_\_\_\_丁目\_\_番\_\_号

甲

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

さいたま市浦和区常盤6丁目4番4号

乙

さいたま市  
さいたま市長 \_\_\_\_\_

参 考 資 料

2) 専門ボランティア等の担当部署一覧

	種別	担当部	所管課	電話番号
専門 ボランティア	医師	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	看護師	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	保健師	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	薬剤師	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	歯科医師	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	歯科衛生士	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	栄養士	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	精神保健福祉士	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	臨床心理士	保健福祉部	健康増進課	829-1293
	応急危険度判定士	施設復旧部	建築総務課	829-1538
	被災宅地危険度判定士	復旧計画部	都市計画課	829-1427
	獣医師	保健福祉部	生活衛生課	829-1299
	外国語翻訳・通訳	経済部	観光国際課	829-1236
	アマチュア無線技士	総括部	防災課	829-1127
	大型運転免許所有者	施設復旧部	土木総務課	829-1483
	オペレーター	施設復旧部	土木総務課	829-1483
	手話通訳	保健福祉部	障害支援課	829-1308
	建設作業員	施設復旧部	建築総務課	829-1538
指定避難所		各区災害対策本部・ 避難場所担当職員	各区総務課	
支援物資受入		財政・被害調査部	契約課	829-1179