

# さいたま市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

|                     |      |
|---------------------|------|
| 第1章 市災害ボランティアセンターとは | ページ数 |
| 1 設置目的              | 1    |
| 2 主な役割              | 1    |
| 第2章 市センターの設置        |      |
| 1 設置判断              | 3    |
| 2 統括責任者             | 3    |
| 3 スタッフ              | 4    |
| 4 設置場所              | 4    |
| 5 レイアウト             | 4    |
| 6 情報管理              | 5    |
| 7 設備・備品・資材          | 5    |
| 第3章 市センターの運営        |      |
| 1 組織                | 8    |
| 2 運営時間              | 8    |
| 3 各班の主な役割           | 8    |
| 総務班                 | 9    |
| 情報班                 | 11   |
| 区センター支援班            | 15   |
| 4 運営資金              | 15   |
| 5 市センターの閉鎖          | 15   |
| 6 残務処理              | 17   |
| 様式集                 | 18   |
| 参考資料                | 23   |

## 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 市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。

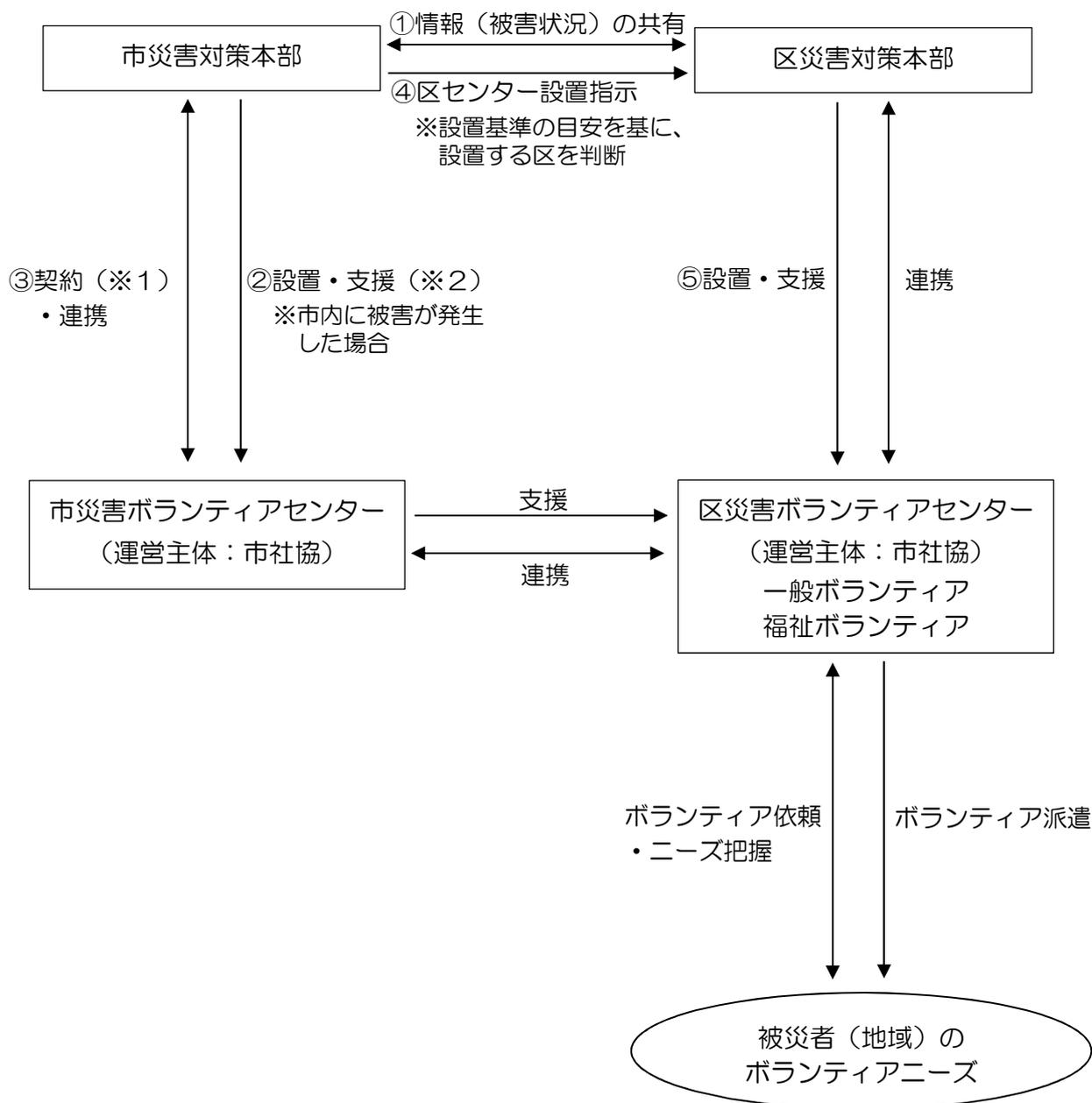
市センターは、災害ボランティアセンターの運営に係る統括及び総合調整を行うことで、区センターの運営をより効果的なものとしていくことを目的に設置する。

### 2 主な役割

市センター運営に係る主な役割は以下のとおりである。

- (1) 市災害対策本部との連絡調整に関すること。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 区センターとの連絡・調整・支援に関すること。
- (5) その他関係業務に関すること。

【市センター相關図】



（※1）災害救助法が適用された場合は、市の実施する救助の調整の事務を災害ボランティアセンターに委託して実施するときに、経費の一部（人件費、旅費の一部）を、国庫負担の対象とすることができることから、災害の度に、市、市社協で業務委託契約を締結する。

（※2）市は、市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 市センターの設置

### 1 設置判断

市災害対策本部は、市内の被害状況を踏まえ、市センターを設置する必要があると判断した場合は、市社協に「市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、「市災害ボランティアセンター運営協力依頼書」に基づき、市センターの運営体制が整ったと判断した場合は、「市災害ボランティアセンター運営協力通知書（様式1-2）」により市災害対策本部へ通知する。

#### 【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ときに、市内で甚大な被害（※3）を受けた区があった場合に、市センターを開設する。

（※3）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

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

| 役職      | 担当者      | 役割  |
|---------|----------|---|
| 市センター長  | 市社協事務局長  | 市センター運営の統括                                |
| 市副センター長 | 市社協事務局次長 | 市センター長の補佐及び市センター長不在時の市センター長の代理、各班の調整、情報総括 |

被災状況等により、上記の者が統括責任者となれない場合は、勤務可能な市社協職員から選出する。

### 3 スタッフ

市センターのスタッフは、次の手順に基づくものとする。なお、被災状況等により調整するものとする。

#### 【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事務所等の復旧作業に必要な人員を確認のうえ、職員を市センタースタッフとして配置する。

また、市は市民部より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、コミュニティ推進課長が行う。

##### ②市内でのスタッフの確保

市内において、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市外からのスタッフの確保

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。）に派遣を依頼する。

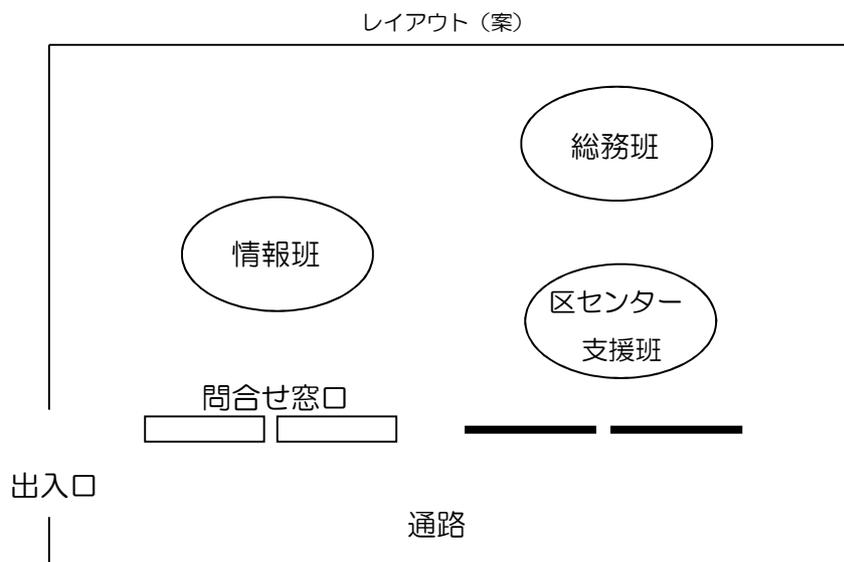
※長期間、運営に携わったスタッフが交替する際には、書面により引き継ぐ。

### 4 設置場所

市センターは、市社協内（浦和ふれあい館）に設置する。なお、被災状況等により使用できない場合は、市災害対策本部近傍の施設に設置する。

### 5 レイアウト

市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、市センタースタッフが協議のうえ、決定する。



## 6 情報管理

### (1) 個人情報の管理について

市センターは、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中で、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、市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、各班の班長は、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

市センターでは、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2）」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。

## 7 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、市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区センターとの連絡用
- ②問合せ一般用
- ③FAX（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、他団体との連絡用）

※その他、スタッフ間、区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、区センターからの要望も踏まえ、市災害対策本部、県社協、青年会議所、災害関係NPO等に協力を要請する。
- ・市センターで利用する備品、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

##### 【市センター運営用】

- ・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

##### 【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 ・画鋲
- ・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 ・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

※参考（区センターにて必要な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
- ・脚立            ・タオル            ・石鹸            ・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            ・ジョウ            ・結束バンド
- ・ホース            ・拭き掃除用洗剤            ・ロープ            ・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

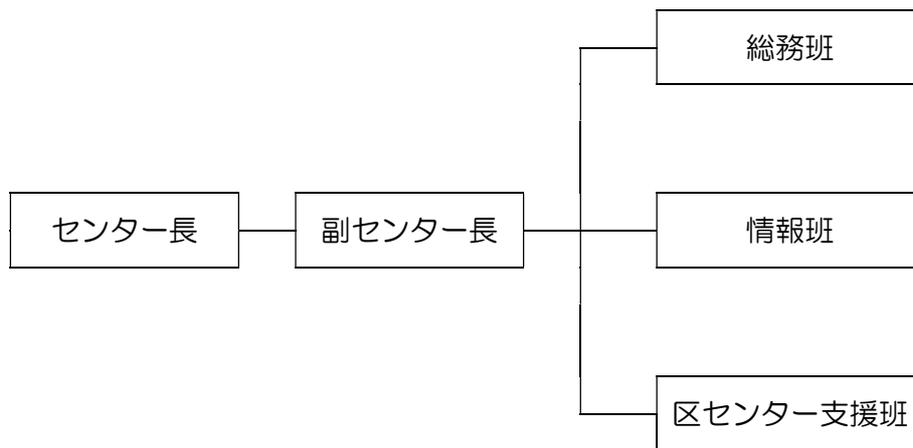
※必要な備品や資材については、災害の種類や規模、支援の過程等により変化するため、柔軟に対応すること。

## 第3章 市センターの運営

### 1 組織

市センターの組織は、次の組織図（案）を叩き台として、市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）】



- 総務班・・・各部署との連絡調整、苦情対応、会計など
- 情報班・・・問合せ対応、情報発信（ホームページ・Facebook等のSNS等）
- 区センター支援班・・・区センターの支援・連絡調整など

### 2 運営時間

市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 各班の主な役割

被災状況、市民の状況を考慮し、次の各班の主な役割を踏まえ、各班に配属されたスタッフが協議を行い、各班の活動内容を決定する。

## (1) 総務班

### 主な役割

①市災害対策本部との連絡調整（市職員が対応）

②県社協との連絡調整

③市センター各班の各種調整及び支援

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

#### 【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の確認と本日の予定を説明する。

#### 【夜のミーティング】

各班から本日の状況説明、反省、問題点、明日の予定などを説明する。

簡易な問題への対応方法については、その場で協議する。

④苦情対応

- ・苦情が寄せられた場合は、真摯に対応し、「市災害ボランティアセンター苦情受付・処理簿（様式3）」に記録する。また、区センターに寄せられた苦情のうち市センターでの対応が必要なケースについて対応する。

⑤市センター職員配置状況の管理

- ・応援職員等の依頼及び配置調整など
- ・運営スタッフの引き継ぎ等の支援（特に長期間、運営に携わったスタッフが交替する際には、引継書等を作成）
- ・スタッフの入れ替わりに対応するため、「さいたま市ボランティアセンタースタッフ名簿（様式4）」の作成及び配布

⑥会計事務

- ・現金出納管理

市センターの小口現金を1日ごとに管理する。また、区センターの小口現金は、必要に応じて補充をするとともに、週ごとに区センターから収支報告を求め、チェックを行う。会計処理は、市社協総務課で行う。

各区センターに現金を届ける場合は、区センター支援班が行う。

⑦ボランティア活動保険の加入事務

ボランティア本人からの保険料徴収は行わず、市社協負担とする。区センターから月ごとに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「ボランティア受付票」のコピーが提出されるため、それをとりまとめ、翌月5日までに保険料を払い込むとともに、加入報告を行う。なお、保険料の現金は、市社協総務課で用意する。

※事故発生時の対応

区センター総務班は、全国社会福祉協議会（以下「全社協」という。）のボラン

ティア活動保険の事故報告書に基づき、受傷した（誤って被災された方の置物などを壊してしまったなどの賠償責任を含む）ボランティアから事故状況を聞き取り、事故報告書を作成し、対象者のボランティア受付票とともに市センター総務班に送信する。以後の対応は市センター総務班が行う。

⑧区センターの状況確認

- 区センター総務班から報告される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集計する。集計結果は、情報班からホームページや Facebook 等の SNS 等で情報を発信する。

⑨その他庶務、他の班に属さない業務

## (2) 情報班

### 主な役割

#### ①問合せ対応

- ・ボランティア活動希望者等の問合せに対して、区センターの情報や災害ボランティアに関する様々な情報提供を行う。なお、活動希望者への情報提供の際には、区センターの必要とするボランティア人数の状況や募集範囲も踏まえて伝える。
- ・報道機関への対応については、市社協常務理事が一括して行う。

#### ②ホームページ管理運営

・市センター及び区センターの各班等から情報収集を行い、広報の依頼を受けた内容をまとめ、必要な事項を関係機関・ボランティア・住民等へ情報提供を行う。掲載内容は、市センター長が確認する。

#### ③災害ボランティアセンター情報紙の発行

- ・記載情報等はホームページと同じ手順で行う。
- ・関係機関への情報提供

発行する情報紙は、区センターの総務班、市災害対策本部、区災害対策本部、県社協、幹事社協、全社協、さいたま市市民活動サポートセンター、埼玉中央青年会議所にメール又はFAXをする。その他、必要と思われる関係各所にもメール又はFAXをし、市センター内に掲示する。

|   | 電話番号                         | FAX 番号       | アドレス   |
|---|------------------------------|--------------|--|
| 市災害対策本部                                 | 防災課に確認<br>048-829-1126       |              |  |
| 区災害対策本部                                 | 防災課に確認<br>048-829-1126       |              |  |
| 県社協<br>地域福祉部<br>地域活動支援課                 | 048-822-1248                 | 048-822-3078 |  |
| 企画総務課<br>(幹事社協)                         | 048-822-1191                 | 048-822-3078 |  |
| 全社協<br>地域福祉部<br>全国ボランティア・市民<br>活動振興センター | 03-3581-4655<br>03-3581-4656 | 03-3581-7858 | <a href="mailto:vc00000@shakyo.or.jp">vc00000@shakyo.or.jp</a> |
| 市民活動サポートセンター                            | 048-813-6400                 | 048-887-0161 |  |
| 埼玉中央青年会議所                               | 048-647-3315                 | 048-647-3316 |  |

#### ④各種情報の収集及び記録

- ・メディア、NPO、ボランティア団体、企業等が行っている被災地支援やボランティア支援などの情報収集を行う。また、必要とされる情報を調査する。
- ・時系列に情報をまとめ、随時、市センター長と市副センター長に報告する。

#### ⑤ボランティアの募集

区センターで活動するボランティアの募集は、区センターと協議のうえ、市センター長が被害状況等に応じて判断する。

##### I) ボランティア募集について

###### i) 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

###### ii) 埼玉県内からのボランティア募集

- ・区センターからの要望に基づき、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。

###### iii) 埼玉県外からのボランティア募集

- ・県社協又は幹事社協を通じて、都道府県社会福祉協議会に対し、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。

##### II) ボランティア募集の留意事項について

- i) 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、区センターを通じて、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。
- ii) ボランティア希望者の動向は、報道機関による報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信に当たっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、重要な案件については、必ず市センター長の判断を仰ぐ必要がある。
- iii) 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。
- iv) ボランティア希望は、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。
- v) 次のようなボランティアの調整は、市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



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。

### **(3) 区センター支援班**

主な役割

- ①区センターの支援
- ②区センター間の連絡調整及び状況把握
  - ・市内全体のボランティア需給調整を行う。
  - ・必要に応じて、区センターを定期巡回して状況を把握する。
- ③区センター間の資機材の調整
- ④小口現金や物品等の受け渡し及び関係者の送迎
  - ・小口現金や物品等の受け渡しを行う。
  - ・必要に応じて、関係者等の送迎を行う。
- ⑤車両の管理
  - ・市センターの車両と配車管理を行う。

## **4 運営資金**

活動に必要な資金については、市災害対策本部と協議する。

なお、災害救助法が適用された場合は、市の実施する救助の調整の事務を災害ボランティアセンターに委託して実施するときに、経費の一部（人件費、旅費の一部）を、国庫負担の対象とすることができることから、災害の度に、市、市社協で業務委託契約を締結する。

※市社協で支出した費用については、災害救助法の適用状況に応じて、市社協から埼玉県共同募金会に「災害支援制度」の資金を申請する。

(参考)災害支援制度について

- ・実施主体：埼玉県共同募金会（電話048-822-4045）
- ・対象期間：災害発生時から6か月以内の範囲
- ・対象経費：災害ボランティアセンターの活動拠点事務所に関わる経費
- ・その他：支援金は概算払いの清算

## **5 市センターの閉鎖**

### (1) 閉鎖に向けた検討

市センターの閉鎖に当たっては次項のポイントに留意し、市災害対策本部(※4)と閉鎖に向けた検討を行う。

#### 【閉鎖を検討する時期】

全ての区センターが閉鎖し、市域の災害により生じた被災者の生活課題がある程度解決したと判断できたとき。

### 【閉鎖の協議前に行う作業】

関係機関等に市センターを閉鎖することについて確認する。

### (2) 閉鎖に向けた手順

市センター長、市副センター長、市災害対策本部（※4）等の代表者による協議を通じて市センターの閉鎖が適当であると判断した場合、閉鎖を決定する。

（※4）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、市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」の市センター間との調整に係る事務等については、市災害対策本部からボランティア統括班（コミュニティ推進課、市民協働推進課）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、市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、市センター、市、市社協の広報媒体（ホームページ・Facebook等のSNS等、関連広報物など）を通じて広報する。また、チラシ等により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

- ・市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、市役所、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、市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と  
とする。

（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  
ーター（マッチング）の状況、市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。

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

社会福祉法人  
さいたま市社会福祉協議会会長 様

市災害対策本部 本部長

さいたま市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、さいたま市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><br/>市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><br/>市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 \_\_\_\_\_ 課 担当： \_\_\_\_\_ 電話： \_\_\_\_\_

(様式1-2)

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

市災害対策本部 本部長 様

社会福祉法人さいたま市社会福祉協議会会長

さいたま市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さいたま市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  
総務課

担当：\_\_\_\_\_

電話：\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

|                     |       |           |
|---------------------|-------|-----------|
| <b>活 動 日 誌</b>      | 日 付   | 年 月 日 ( ) |
|                     | 報 告 者 |           |
| 【さいたま市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】       |
|         | 【 ___ 区災害 VC 運営状況】 |
|         | 【 ___ 区災害 VC 運営状況】 |
|         | 【 ___ 区災害 VC 運営状況】 |
| 【職員の役割】 | 【課題・提案・改善点】        |
|         | 【引継ぎ事項等】           |

(様式3)

## さいたま市災害ボランティアセンター苦情受付・処理簿

|    |      |        |       |
|----|------|--------|-------|
| 受付 | 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    |       |  |
|                       | フリガナ     |           | 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 |           |        |       |  |
|                       |          |           |        |       |  |



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<br>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・<br>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 |