

下野市社会福祉協議会 災害時対応マニュアル



写真／平成 26 年 8 月実施：県総合防災訓練
「災害ボランティアセンター設置訓練」

平成 2 7 年 4 月 発行

社会福祉法人 下野市社会福祉協議会

目 次

第1章 基本方針

- ①はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4
- ②災害時対応マニュアルの趣旨・目的・・・・・・・・・・ 4

第2章 災害発生時の初動態勢

- ①職員の参集・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
- ②災害時行動基準フロー・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7
- ③緊急連絡網・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9
- ④緊急連絡方法・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 10
- ⑤関係機関等への報告（第一報）・・・・・・・・・・ 11
- ⑥被災状況等の把握・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 11
- ⑦関係機関等への報告（第二報）・・・・・・・・・・ 11
- ⑧報道関係機関等の対応・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

第3章 災害ボランティアセンターの設置・運営

1 災害ボランティアセンターの目的

- ①災害ボランティアセンターとは・・・・・・・・・・ 13
- ②災害ボランティアセンター設置の意義・・・・・・・・ 13

2 災害ボランティアセンターの運営

- ①設置・判断・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- ②運営及び設置場所・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- ③設置期間・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- ④センターの職務・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 14
- ⑤センター設置までのフロー・・・・・・・・・・ 15
- ⑥運営体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 16
- ⑦機能と役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 17
- ⑧人材の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 18
 - ⑧－Ⅰ 人材の確保
 - ⑧－Ⅱ ボランティアの募集
- ⑨センターの設営（設置場所・レイアウト）・・・・ 20
- ⑩資機材の確保（設備、資材）・・・・・・・・・・ 22
- ⑪運営資金の確保・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 22
- ⑫情報の収集と発信・・・・・・・・・・・・・・・・ 23
- ⑬センターの情報管理・・・・・・・・・・・・・・・・ 24

3各班の活動内容・手順

- ①センターの主な一日の流れ・・・・・・・・・・ 2 5
- ②ボランティア受付班・・・・・・・・・・ 2 6
- ③ニーズ班・・・・・・・・・・ 2 7
- ④マッチング班・・・・・・・・・・ 2 8
- ⑤送り出し班・・・・・・・・・・ 3 0
- ⑥資機材班・・・・・・・・・・ 3 1
- ⑦総務班・・・・・・・・・・ 3 1
 - ⑦－Ⅰ 庶務・会計担当
 - ⑦－Ⅱ 広報・情報担当
 - ⑦－Ⅲ 電話案内担当
- ⑧要援護支援班・・・・・・・・・・ 3 4

4 災害ボランティアセンターの閉所

- ①閉所の判断・・・・・・・・・・ 3 6
- ②閉所の決定・・・・・・・・・・ 3 6
- ③閉所後の活動・・・・・・・・・・ 3 6

第4章 平常時の対策・活動

- ①平常時の災害対策・・・・・・・・・・ 3 8
- ②ボランティアの育成・・・・・・・・・・ 3 8
- ③ボランティアの登録・・・・・・・・・・ 3 9
- ④マニュアルの見直し・・・・・・・・・・ 3 9

※災害ボランティアセンター様式集・・・・・・・・ 4 0～5 1

第 1 章

基 本 方 針

第1章

基本方針

① はじめに

下野市内において地震、風水害、火災その他の大規模災害が発生した時に、下野市社会福祉協議会（以下「市社協」という。）の職員として取るべき行動・迅速かつ的確な対応をとるための指針となるようここに災害時対応マニュアルを定める。

② 災害時対応マニュアルの趣旨・目的

全国各地で風水害・地震・人災など、近年は自然災害が多発しており、これまで比較的的自然災害の少ない土地と言われてきた栃木県においても那須水害をはじめ、東日本大震災の発生など自然災害は誰の身にも降りかかるものとなった。

こうした中、行政機関だけでは対応しきれないこともあり、被災地には全国各地から多くのボランティアが駆けつけ復旧・復興支援活動の大きなちからとなっている。

下野市においては、「下野市地域防災計画」を策定しており、その計画には、災害ボランティアセンターを市社協が設置することが明記されている。

下野市が被災した場合には、被災地内の住民の多くは自力での生活維持は困難となり、外部からの救助や支援を必要とすることになる。

こうしたことを踏まえ、各地からボランティアが駆け付けることが予想されることから、受入れや機能的・効率的な展開を図るための連絡調整・案内等を行う「災害ボランティアセンター」の円滑な運営が求められる。

このマニュアルでは、行政が策定する「下野市地域防災計画」との密接な連携のもと、市社協が行うべき業務や職員の行動指針等を定め、関係機関・団体等と協力しながらそれぞれの役割・意識を共有し、災害時により迅速な対応を目指すものとする。

第2章

災害発生時の初動態勢

第2章

災害発生時の初動態勢

① 職員の参集

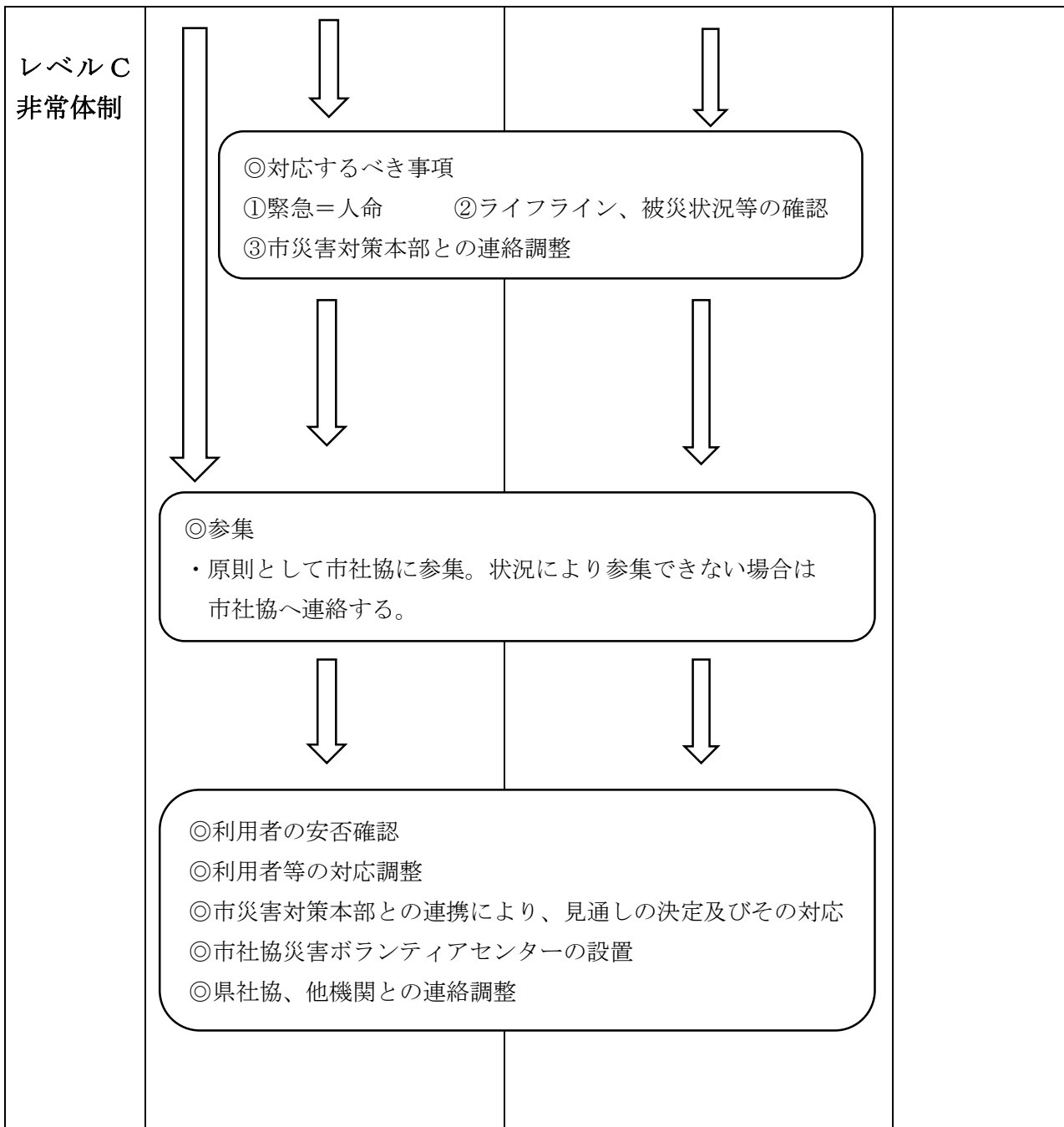
●災害警戒時及び災害発生時の職員行動基準

災害が発生した場合、又は災害の発生が予測される場合には、以下により市社協に参集する。

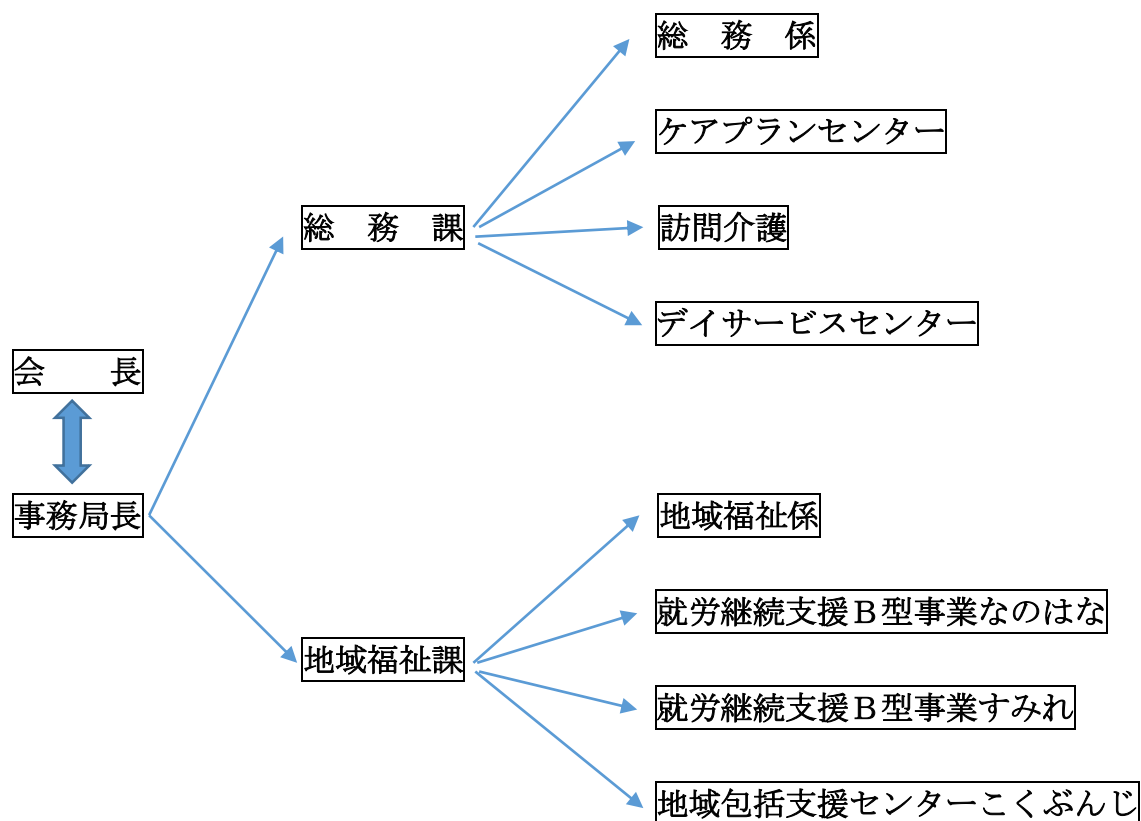
体 制		配備基準	活動内容等
レベル A (注意体制)	地 震	震度 4	・全職員情報収集。(テレビ・ラジオ・インターネット) ・事務局長（不在の場合は、総務課長）が必要であると判断した場合、課長以上参集。 ・その他の職員は通常業務もしくは自宅等で待機。
	風水害等	・激甚災害ではない。 ・ライフラインも断絶していない。 ・一部の地域で住民が避難。	
レベル B (警戒体制)	地 震	震度 5 弱～5 強	・事務局長が必要であると判断した場合、課長・主幹・副主幹参集。 ・事務局長（不在の場合は、総務課長）が必要であると判断した場合、緊急連絡網により正規職員に参集を命ずる。職員本人が不在の場合は、家族等に伝える。 ・その他の職員は通常業務もしくは自宅等で待機。
	風水害等	・災害が発生するおそれが強まったとき。 ・激甚災害でライフラインが断絶。 ・一部の地域で大きな人的被害が見られる。 ・一部で避難所開設したとき。 ・その他、事務局長が必要と認めたとき。	
レベル C (非常体制)	地 震	震度 6 弱以上	・全正規職員参集。 ・正規職員は、勤務時間外や休日でも下野市内に震度 6 弱以上の地震が発生した場合や、避難勧告・指示があった場合は、市社協に参集。 ・負傷・自宅の被災等により、参集できない場合は、市社協へその旨を連絡する。 ・その他の職員は必要に応じて参集。
	風水害等	・大規模な災害が発生したとき。 ・激甚災害でライフラインが広範囲にわたって断絶・全壊・半壊の家屋が多数みられる。 ・要援護者世帯も多数被災。	

② 災害時行動基準フロー

区 分	職員行動基準		備 考
	①業務時間 ②平日業務時間外	③休日	
レベル B 警戒体制	■電話連絡（つながらない場合は、車両で伝達） ◎事務局長、課長、主幹、副主幹参集。 ◎見通しの決定、市社協内で情報伝達。 ◎安否確認を実施する場合は手順に沿って対応する。ただし、市災害対策本部が設置されたとき、事務局長は、市災害対策本部に参集するため市社協と連携を密にする。	■電話がつながる場合 ◎事務局長と課長間で見通しを協議決定し、緊急連絡網で情報伝達。 ■電話がつながらない場合 ◎事務局長、課長、主幹、副主幹参集。 ※職員は待機し、各自情報収集 ※発生後 2 時間待機し、指示が発令されない場合、自主参集する。 ◎見通しについて確認し、緊急連絡網、災害伝言ダイヤル等で情報伝達する。 ◎安否確認を実施する場合は手順に沿って対応する。	■市災害警戒本部（5 弱）又は災害対策本部（5 強） ■緊急連絡網とは、毎年度作成される社協連絡網をいう。 ※災害伝言ダイヤル等の活用 (☎ 1 7 1)
レベル C 非常体制	①業務時間内 ■全正規職員が原則として市社協に参集する。 フロー図	②業務時間外③休日 ■同左	備 考 ■市災害対策本部



③ 緊急連絡網



※業務時間外に災害が発生した場合、職員等は次のとおり市社協（下野市保健福祉センターゆうゆう館）、に参集する。

（緊急連絡網による参集）

1. 震度5以上の地震又は暴風警報、大雨警報が発令された場合で事務局長が必要と判断した時は、緊急連絡網により職員等が参集する。

（自主参集）

2. 震度6弱以上の地震または河川の決壊等により、市内で重大な災害が発生した場合は緊急連絡の有無に関わらず、職員等は市社協に自主参集する。

（参集の対象者）

3. 参集の対象者は、原則として正規職員とする。その他職員については、必要に応じて参集する。

④ 緊急連絡方法（災害用伝言ダイヤル・災害用伝言板）

●災害用伝言ダイヤル

一般、公衆、携帯電話から利用可能。

「171」にダイヤル

録音の場合

「1」をダイヤル

→「0285-43-1236」をダイヤル

→「1#」をダイヤル

→連絡事項を30秒以内に録音する

（例：職員の〇〇です。自宅が倒壊してしまったため、参集できません。等）

→「9#」をダイヤルして録音完了

※1つの電話番号当たり、10伝言まで録音可能。

再生の場合

「2」をダイヤル

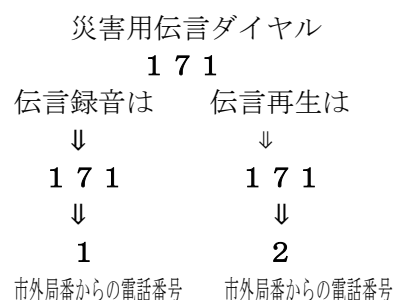
→「0285-43-1236」をダイヤル

→「1#」をダイヤル

→伝言を再生する。

（例：事務局長より連絡です。職員は社協事務局に参集してください。）

→次の伝言を聞く場合、「9#」をダイヤル



●災害用伝言板「web171」

パソコンやスマートフォン、携帯電話等から電話番号を入力して安否情報（伝言文字）の登録、確認を行うことが可能。

操作手順

①<https://www.web171.jp/> へアクセス

②電話番号「0285431236」を入力

③画面の指示に従って、伝言を登録・確認する

（登録できる伝言文字… 1伝言あたり全角100文字まで）

・1つの電話番号当たり、20伝言まで蓄積できる。

・伝言の保存時間は、サービス提供終了まで。（災害の状況により異なる。）

・事前に設定を行うことで、登録した内容をメールまたは電話（人工音声）にて自動的に通知を受け取ることができる

⑤ 関係機関等への報告（第一報）

前記により参集を行った時、事務局長は、会長、市災害警戒本部（以下「市警戒本部」という。）または、市災害対策本部（以下「市対策本部」という。）及び栃木県社会福祉協議会に第一報を行う。

⑥ 被災状況等の把握

（１）来所者への対応

災害の発生が職員の勤務時間帯である場合は、勤務職員全員で来所者、負傷者への対応、帰宅のための情報提供等を行う。

（２）被災状況の把握

各課長は、管下職員を指揮して実施調査または関係機関等への電話により所管施設の被害状況、市内の被害状況、住民の被災状況等を確認し、事務局長に報告する。

◆主な業務

- ・市警戒本部又は市対策本部、避難所の状況
- ・ライフライン、交通網の状況
- ・所管施設及び備品、書類等の状況
- ・自治会長が把握している状況
- ・民生児童委員等が把握している状況
- ・介護サービス利用者の状況

⑦ 関係機関等への状況報告（第二報）

各課長等から報告された内容について、事務局長は会長、市警戒本部または市対策本部及び栃木県社会福祉協議会に第二報として報告する。その後、新たな情報が入り次第、適宜、必要なものを報告する。

⑧ 報道機関等の対応

この時点での報道機関等の情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して対応する。

関係機関等連絡先

NO	機 関 名	電話番号	F A X
1	下野市市民生活部安全安心課	0285-40-5555	0285-40-5572
2	下野市健康福祉部社会福祉課	0285-52-1112	0285-52-1137
3	下野市健康福祉部高齢福祉課	0285-52-1115	0285-52-3712
4	社会福祉法人栃木県社会福祉協議会 (地域福祉・ボランティア課)	028-622-0525	028-622-2316
5	社会福祉法人栃木県共同募金会	028-622-6694	028-625-9643
6	日本赤十字社栃木県支部	028-622-4326	028-624-4940

第3章

災害ボランティアセンターの設置・運営

第3章

災害ボランティアセンターの設置・運営

1 災害ボランティアセンターの目的

① 災害ボランティアセンターとは

災害ボランティアセンターとは、災害発生時に市対策本部と市社協及び関連機関・団体との連携・協力により設置し、被災者、被災地の一日も早い復興と地域の再生を目指して、被災者の支援ニーズとボランティア活動者を調整する中心的役割を担う組織である。

② 災害ボランティアセンター設置の意義

- ◆組織的な対応をすることにより、ボランティアを円滑に受け入れ、被災者の支援ニーズに合わせて、より迅速、かつ効果的に支援活動を展開する。
- ◆被災状況や被災者の支援ニーズを集約、分析して、ボランティアをコーディネートすることにより、相対的により公平な支援活動を展開する。
- ◆ボランティアをネットワーク化することにより、ボランティアの特性や得意分野を活かした活動や個々のボランティアでは不可能な活動が可能となる。
- ◆不必要、過剰な支援活動が明らかな場合は、それを抑制することにより、被災者の依存意識を抑え、被災者自身の自立意欲を促進することができる。
- ◆被災地の地域組織やその役員等主たる構成員との協力関係づくりを通して、地域の組織の立ち直りや再生を促進し、活性化することができる。

2 下野市災害ボランティアセンターの運営

① 設置判断

市内で災害が発生し、市対策本部から災害ボランティアセンターの設置の要請があったときは、被災状況等の情報を収集するものとする。

その情報をもとに市社協は、正副会長及び事務局長が協議し、災害の規模、被災状況等を総合的に勘案し、市対策本部との情報交換・協議を経てセンターの設置を判断する。

② 運営及び設置場所

センターの運営及び事務は、市社協が行い、下野市保健福祉センター「ゆうゆう館」内に設置する。

但し市社協事務所が被災し機能を果たさない場合は、市対策本部に協力要請するなどしてセンターの運営が可能な場所に設置する。

③ 設置期間

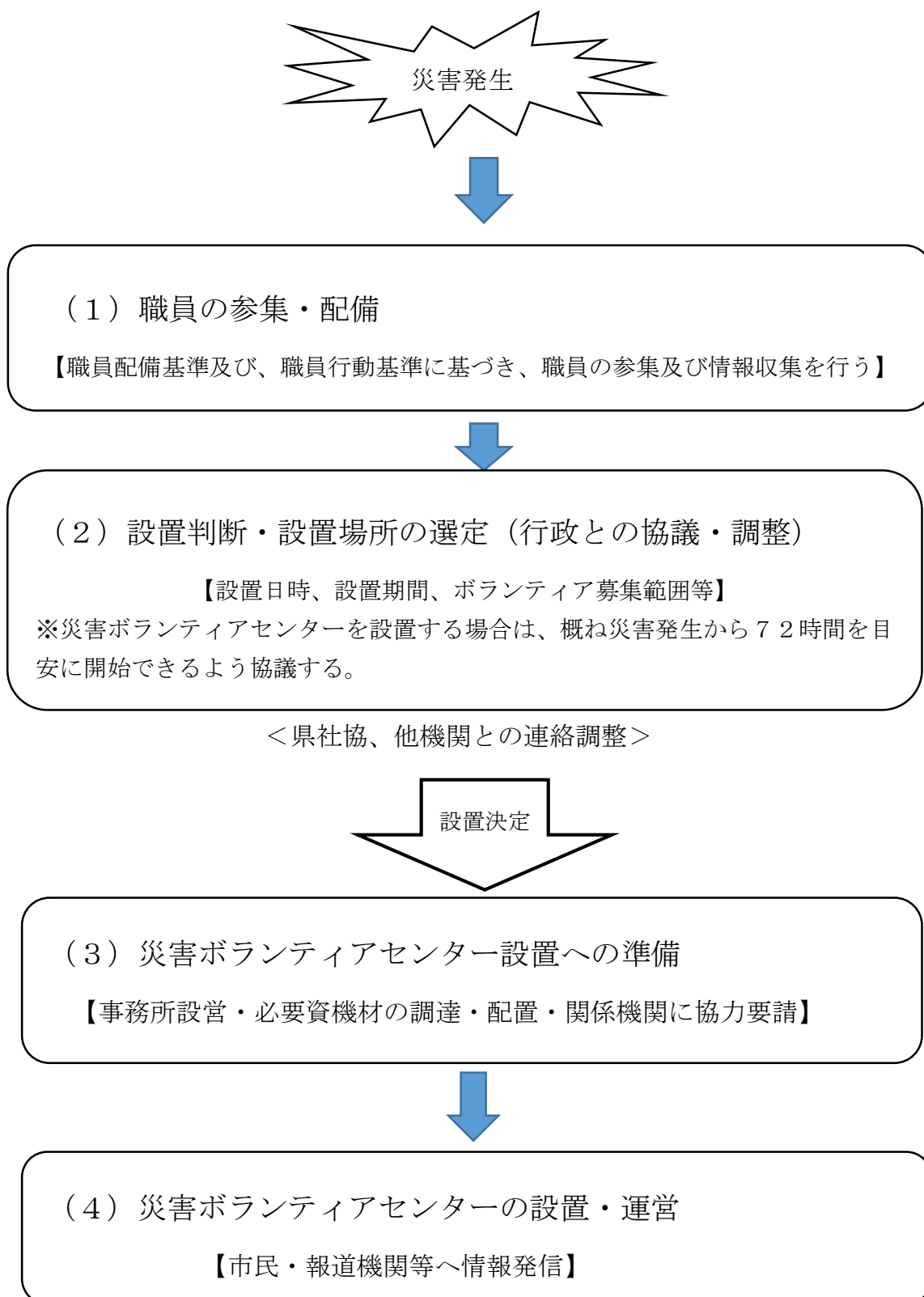
センターの設置期間は、原則として被災者の支援ニーズが満たされ自立の見通しが立つまでとする。なお、センターの設置を要しない場合であっても、市対策本部、市社協、関係機関等が連携・協働して災害ボランティア活動に必要な支援を行う。

④ センターの職務

センターの管理部門と職務は次のとおりとする。

- (1) センター長は、市社協事務局長がその任にあたり、センターを統括する。また、重要な事項については、市社協会長と協議のうえ、その任にあたる。
- (2) 副センター長は、市社協総務課長等がその任にあたり、センター長を補佐し、センター長に事故あるときにはその職務を代理する。
- (3) 統括班長は、市社協地域福祉課長がその任にあたり、各班の統括及び県社協との調整をおこなう。必要に応じて、主幹、副主幹もその任にあたる。

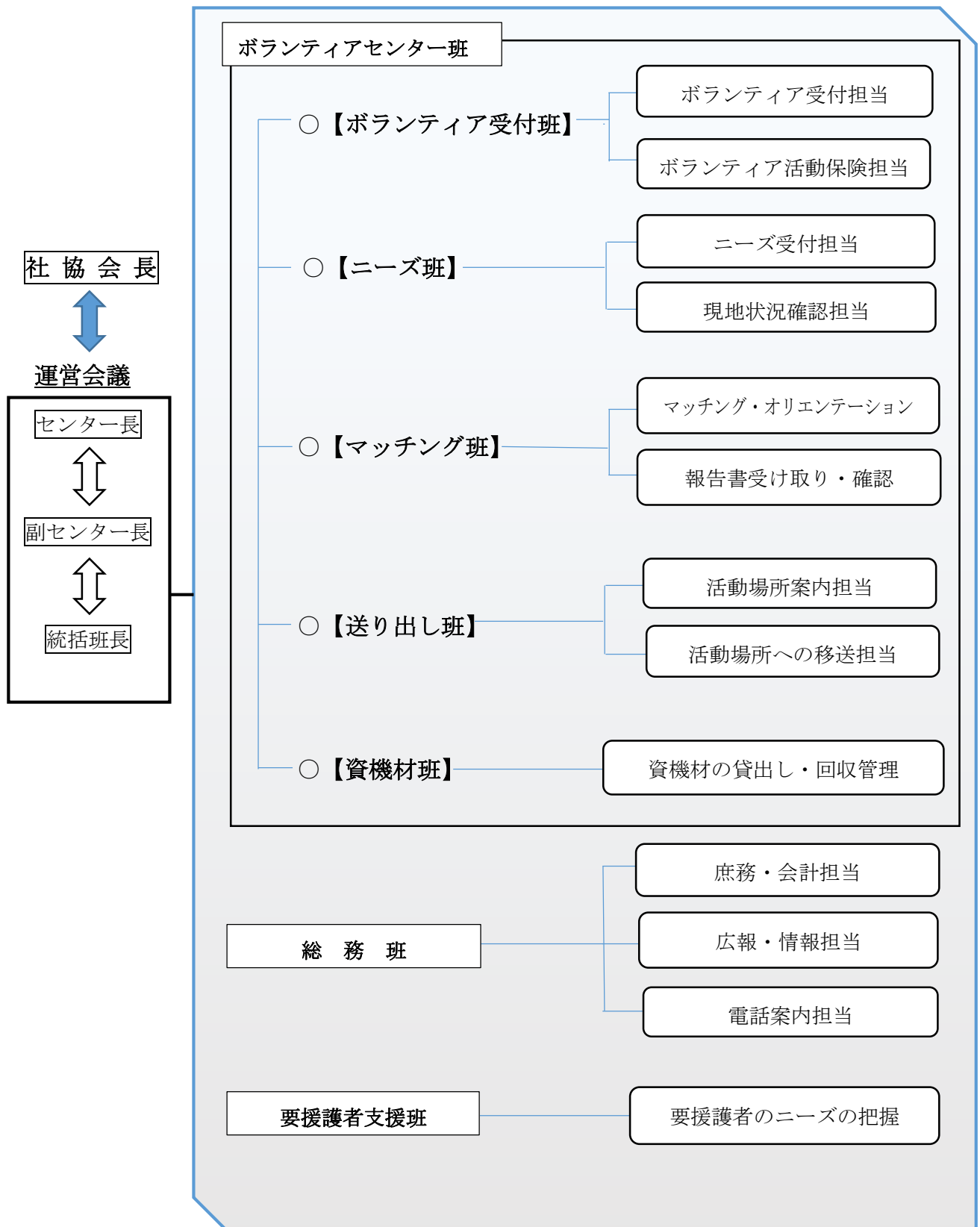
⑤発生からセンター設置までのフロー



⑥ 運営体制

センターの運営体制は、次に掲げる組織図及び機能・役割表のとおりとする。ただし、時間の経過や運営環境の変化に応じて必要な見直しを行う。

●災害ボランティアセンター組織図



⑦ ●災害ボランティアセンター 機能・役割表

組織・役職等	構成員	機能・役割
管理部門		
運営会議		○センターの運営に関する重要事項を協議・決定する ※社協会長、センター長、副センター長、統括班長
センター長	事務局長	○全体の統括責任、市対策本部との連絡調整 ○運営会議の召集者、議長
副センター長	総務課長	○センター長の補佐、他機関との連絡調整、報道機関対応
統括班長	地域福祉課長 主幹・副主幹	○各班の統括、県社協との連絡調整
※被災等により職務に就くことが出来ない場合は、職務代理者を運営会議により社協職員の中から選出する。		
スタッフ部門		
ボランティアセンター班		
ボランティア受付班 ■ボランティア受付担当 ■ボランティア活動保険担当	地域福祉課	○ボランティア窓口 ○活動希望者の受付 ○ボランティア活動保険の加入手続き
ニーズ班 ■ニーズ受付担当 ■現地状況確認担当	地域福祉課	○被災状況の確認 ※自主防災組織がある場合には、連携を図りながらニーズの調査をする。 ○被災者からの支援ニーズ受付 ○支援ニーズの現地状況調査
マッチング班	地域福祉課	○被災者の支援ニーズとボランティア活動希望のマッチング ○オリエンテーション、活動案内 ○活動後の報告書受け取り・確認
送り出し班 ■活動場所案内担当 ■移送担当	地域福祉課	○活動場所までの案内 ○移動手段調整、移送
資機材班	地域福祉課	○活動に必要な資機材の調達、貸し出し・回収・管理
総務班 ■総務・会計担当 ■広報・情報担当 ■電話案内担当	総 務 課	○センター全般の管理 ○会議（ミーティング）の開催 ○人事・労務管理 ○会計管理 ○関係機関との連絡・調整・外部からの問い合わせ対応 ○活動集計・報告 ○情報集計・発信 ○その他、他班に属さないこと
要援護者支援班	在宅福祉係 地域包括支援センター	○要援護者のニーズ把握 ○市健康福祉部・各地域包括支援センター等の連携

⑧ 人材の確保

⑧－Ⅰ ★スタッフの確保

センターの運営スタッフについては、次の手順に基づき、必要な人員の確保を行う。

●運営スタッフの確保の手順

第1段階（市社協内でのスタッフの確保）

職員の被災状況や市社協の復旧作業に必要な人員を確認の上、職員を可能な限り運営スタッフとして配置する。



第2段階（市内でのスタッフの確保）

上記により運営スタッフが不足する場合は、市内において、関係機関やボランティア登録者等からスタッフを募集または協力依頼により確保する。



第3段階（県内及び県外へのスタッフ募集）

上記によりなおスタッフ不足の場合は、県社会福祉協議会と連携して、県内の被災地外の近隣社会福祉協議会及び県外社会福祉協議会に対し、人的支援の要請を行う。

《スタッフ確保にあたっての留意事項》

- ◆災害救援活動の経験豊富なNPOや、被災経験のある他の社会福祉協議会職員等のノウハウを活用する。
- ◆県内及び県外からの運営スタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、被災地内及び被災地近辺から一定数の運営スタッフを確保するよう努める。
- ◆業務の継続性を確保するため、長期滞在可能な運営スタッフの確保に努める。

⑧ーⅡ ★ボランティアの募集

ボランティアについては、次の手順に基づき、募集を行う。

●ボランティア募集の手順

第1段階（市内でのボランティア募集）

市内において、ボランティアを募集する。

- ・ボランティア連絡協議会・登録ボランティア・自治会長・民生委員・児童委員等へ協力依頼する。
- ・紙媒体、掲示による広報やホームページを利用した募集を行う。



第2段階（県内の他市町からのボランティア募集）

上記によりボランティアが不足する場合は、範囲を県域に広げて募集する。

- ・県社協と連携して、県内の被災地外の近隣社協に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。
- ・紙媒体やホームページを利用した募集を行う。



第3段階（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、県外まで範囲を広げて募集する。

- ・県社協を通じて、県外の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。
- ・ホームページを利用した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、実施する。

《ボランティア募集にあたっての留意事項》

- ◆被災者の支援ニーズは、被災後の時間により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、支援ニーズはあっても避難勧告、避難指示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。
- ◆ボランティア活動希望者の動向は、報道機関による報道やインターネットでの発信内容に大きく影響される。情報発信にあたっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数でチェックを行い、重要案件については必ずセンター長の判断を仰ぐものとする。
- ◆ボランティア募集にあたっては、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しなければならない。
- ◆ボランティア活動希望者数は、土日に集中し平日に減少するなど、曜日や時季などによって人数に増減が生じることも考慮し募集を行う。

⑨ センターの設営【設置場所・レイアウト】

● 設置場所

センターの設置場所は、市社協（下野市保健福祉センター「ゆうゆう館」内）とする。ただし、被災地状況等により活動拠点として不適切な場合は、次の選定基準及び設置候補地を参考として、市対策本部と協議し、設置場所を確保する。

《選定の基準》

1) 施設について

- ◆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屋内スペースがある。
- ◆ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの施設等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できる。
- ◆次の設備等が確保できる。
 - ・常設トイレ（複数）
 - ・複数の電話（FAX）、パソコン、コピー機等及び使用可能な電源設備
＜電話回線・携帯回線 使用例＞
 - 一般問合せ用
 - ボランティア及び支援ニーズ受付用
 - FAX（聴覚障害者用、書類送信用）
 - インターネット接続用（情報提供）
 - 予備（スタッフ間の連絡など）
 - ・冷暖房設備、自家発電設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等

2) 周辺状況について

- ◆施設周辺のライフラインに被害が少ないこと。
- ◆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ないこと。
（被災地が分散している場合には、サテライト（地域の拠点）の設置も検討すること。）
- ◆交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること。
- ◆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や、食料、生活用品、資機材を調達できる商業施設が近くにあること。

《設置候補地》

施設名	所在地	電話
保健福祉センターゆうゆう館	小金井 789	43-1236
保健福祉センターきらら館	下古山 1220	52-3711
ふれあい館	三王山 689-5	47-1126

3) レイアウト

センター内のレイアウトは、センターの設置場所の決定後、次の点に留意して決定する。

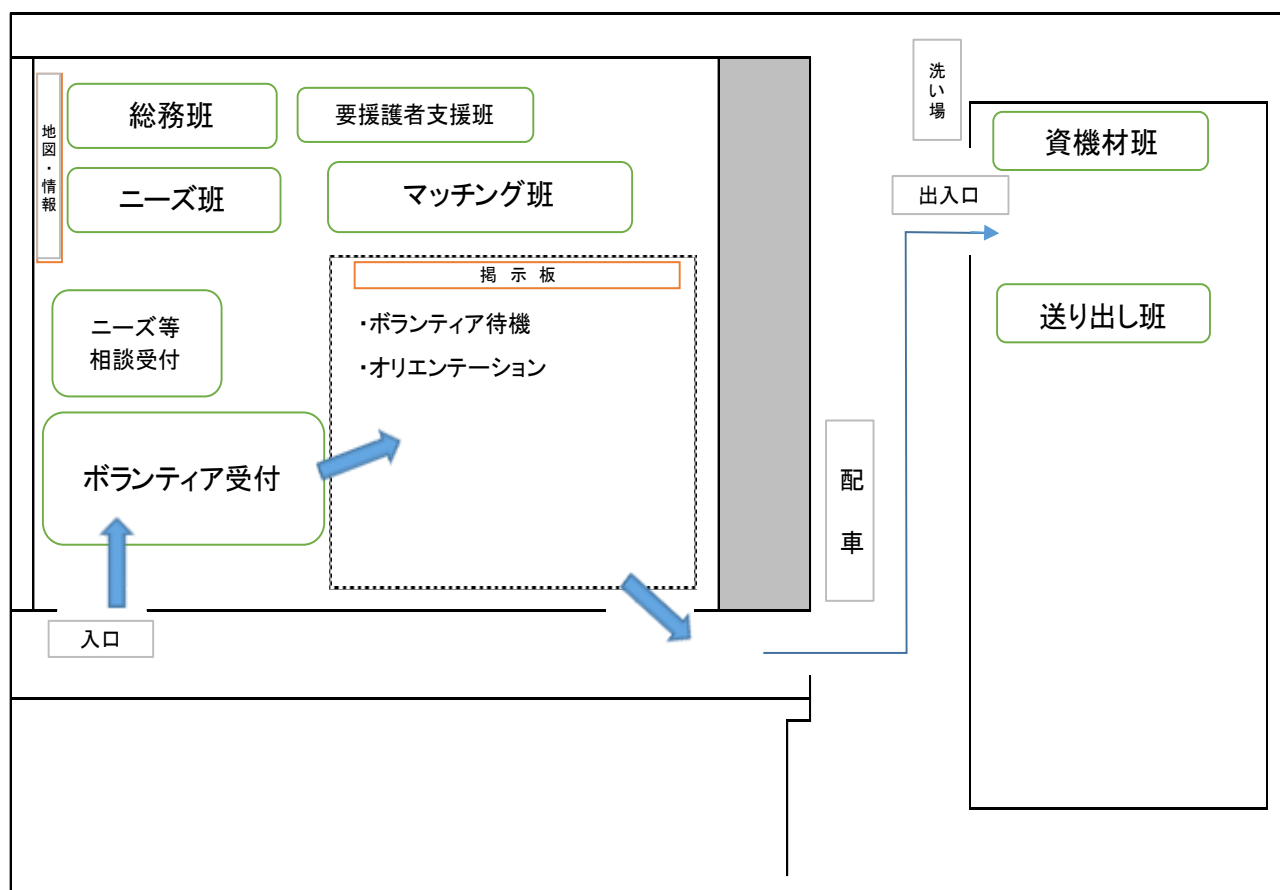
なお、時間の経過による被災者の状況変化を勘案し、適宜見直しを行う。

《留意点》

- ◆ボランティアの「受付」、「コーディネート」、「派遣」の動線を短く、シンプルに一定方向へ流れるよう工夫する。
- ◆ボランティアの受付には特に広いスペースを確保する。
- ◆各班が相互の状況を把握しやすい位置とする。
- ◆スタッフゾーンは確実に分離し、一般の人の立ち入りができないようにする。

下野市災害ボランティアセンター レイアウト(例)

ゆうゆう館会議室・ゆうがお作業所を利用



・レイアウトについては、上記例を参考に、各班間の業務が円滑になるよう留意する。

⑩ 資機材の確保【設備・資機材等】

設備・資機材等は、社協が所有している物に不足があれば必要に応じて業者から調達するほか、市対策本部、県社協、企業・団体等に協力を要請する。

<必要な設備・資機材（例）>

■ 備 品

用 途	品 目
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 ☐ プリンター ☐ 机 ☐ 椅子 ☐ 掲示板 ☐ 拡声器 ☐ 発電機 ☐ ホワイトボード ☐ 整理棚 ☐ 暖房器具 ☐ 使い捨てカイロ ☐ 腕章 ☐ 名札 ☐ 紙コップ ☐ 非常食 ☐ 割り箸 ☐ 宿泊用具 ☐ 洗面セット
情報収集用	☐ ラジオ ☐ テレビ ☐ カメラ
交通手段（移動・搬送用等）	☐ 車両（ワゴン車等） ☐ 自転車 ☐ バイク ☐ 軽トラック ☐ マイクロバス
野外資材置き場	☐ テント ☐ ブルーシート ☐ ロープ ☐ 高圧洗浄機 ☐ ホース ☐ ブラシ等

■ 事務用品

☐ コピー用紙	☐ 模造紙	☐ ボールペン	☐ はさみ	☐ カッター
☐ シャープペン	☐ ガム・布テープ	☐ セロテープ	☐ マジック	☐ のり
☐ 消しゴム	☐ クリアファイル	☐ 修正テープ	☐ クリップ	
☐ ホチキス	☐ ティッシュペーパー	☐ 付箋（ポストイット）	☐ 懐中電灯	
☐ 乾電池	☐ 延長コード	☐ ビニール袋	☐ 輪ゴム	☐ ビニールひも
☐ ロープ	☐ 電話帳	☐ 住宅地図	☐ ノート	☐ 画鋏
☐ 列車時刻表	☐ ウェットティッシュ	☐ ゴミ袋		

■ 救急医療品

☐ 風邪薬	☐ 腹痛薬	☐ 目薬	☐ 体温計	☐ テーピング	☐ 傷薬
☐ ガーゼ	☐ 包帯	☐ 三角巾	☐ 絆創膏	☐ 湿布	

■ 活動用資機材

用 途	品 目
個人支給用	☐ マスク ☐ ヘルメット ☐ 軍手 ☐ ゴム手袋 ☐ タオル ☐ カップ ☐ ペットボトルの水 ☐ 塩分
活 動 用	☐ ほうき ☐ ちりとり ☐ バケツ ☐ 雑巾 ☐ モップ ☐ タワシ ☐ ジョウロ ☐ ホース ☐ 熊手 ☐ デッキブラシ ☐ 洗剤 ☐ 消毒剤 ☐ 土のう ☐ ゴミ袋 ☐ 掃除機 ☐ スコップ ☐ バール ☐ 金槌 ☐ 釘抜き ☐ ノコギリ ☐ ドライバー ☐ ペンチ ☐ リヤカー ☐ 一輪車 ☐ 脚立 ☐ 懐中電灯 ☐ トランシーバー ☐ 長靴

⑪ 運営資金の確保

運営資金は、市対策本部の支援による（協議・調達が必要）ほか、次に掲げる調達手段の積極的な活用により確保する。

1	栃木県共同募金会	災害支援制度の配分を受ける。基準額300万円（国の災害救助法の適用を原則とし、県共同募金会の判断により金額・配分決定がなされる。）
2	運営支援金（寄付金）	専用口座を設け、報道機関、ホームページ等を通して広報し、広く支援を呼びかける、また、活動用資機材の募集も行う。
3	その他	共同募金会の配分を得るまでの間、繋ぎとして本学会計から一時借入を行い、運営する。

⑫ 情報の収集と発信

センターは、設置について速やかに広報を行い、センターの設置、支援ニーズの募集、ボランティアの募集、運営支援金（寄付金）の募集等について周知する。センターを設置しない場合は、ボランティア支援に関する今後の対応について、関係機関等に対して電話・FAX等で連絡を行う。

《センターで必要な情報》（例）

◆センター運営上の基本的情報

被害状況、復旧状況、公的又は民間企業、NPO等が行う生活支援の状況、避難所の状況、ライフライン・公共交通機関の状況、天候、支援ニーズなど。

◆ボランティアに対する情報

センター設置・運営に関する事項（場所や連絡先、受付方法など）活動内容、活動に必要な準備品など。

◆被災者に対する情報

センター設置の案内、支援内容など。

◆外部に対する情報

被災状況、センターの運営状況、運営や支援活動に必要な諸事項（人・物・金・情報）に関する情報など。

《広報の方法》

◆報道機関を通しての広報

◆ホームページによる広報（市・市社協）

◆紙媒体（チラシ、情報誌等）の配付、掲示による広報

◆関係機関・団体を通じての広報

・県及び近隣社協等の広報手段（ホームページ、広報紙等）の活用

《情報収集・発信・管理に関する留意事項》

◆情報の収集先は、行政機関や報道機関（新聞、テレビ、ラジオなど）、インターネット、関係機関など。

⑬ センターの情報管理

（１）個人情報の管理

災害ボランティアセンターは、被災者の支援ニーズ調査やボランティア登録等を通して、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ので、個人情報の適切な管理・保管に努めるとともに、各班のリーダーは、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、安全管理に努める。

《主な業務》

・個人情報の記録は、総務班へ提出する。

・重要な情報については、総務班で一カ所に集め、情報を整理・取捨選択の上、必要な部署やスタッフ又は関係機関に伝達する。

・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によって周知徹底を図る。

・情報については、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班から出てきた問題や重要事項については、スタッフ全員で共有する。

3. 各班の活動内容・手順

① センターの主な一日の流れ（参考）



②

ボランティア受付班

☆ 活動内容

受付班は、被災地に参集したボランティア活動希望者と最初に接する窓口となり、受付関連事務を行う。

●活動手順

手順—1 ボランティア活動希望者の受付・ボランティア活動保険加入の確認

①受付用紙への記入

ボランティア活動希望者は、受付票及びボランティア受付簿（個人・団体用様式①・②・③）に必要事項を記入・提出する。（受付票の提出は、新規・継続・に関わらず毎日行う。）

②ボランティア活動保険加入の確認を行い、未加入の方は、活動保険の加入手続きを行う。

③活動希望者に以下の内容を説明する。

■新規ボランティア全員に説明資料を配布する。（別紙様式⑧・⑨・⑪）

■付箋に名前、携帯電話番号を記入してもらう。

④専門技術・資格をもっている個人の方については、マッチング班に情報を伝える。

⑤中学生・高校生の場合は、保護者の承認を得ているかを確認する。中学生の場合は、保護者が同伴の場合のみ活動を依頼する。



手順—2 名札の作成

①ボランティアは、各自ガムテープに名前（フルネーム）を記入し、体の見やすい位置に貼りつける。



手順—3 ボランティア受付数の集計

①ボランティア受付件数を1日2回（11:00、16:00）集計し、総務班に報告する。

③

ニーズ班

☆ 活動内容

ニーズ班は、被災者とセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とする支援ニーズの内容を正確に聞き取り、効果的なマッチングを行う。

●活動手順

手順—1 支援ニーズの把握

- ①電話、来所等により支援ニーズの聞き取りを行い、ボランティア派遣依頼書（様式④）に記入する。
- ②被災者の状況・支援ニーズを正確に把握するために、状況確認を行う。

《聞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はないか。
- 緊急を要するか否か。（高齢者・障がい者世帯、一人暮らしなどのケースは、優先的に派遣）
- 聴覚障がい者や視覚障がい者には、手話通訳やチラシ等の情報伝達を使い対応する。
- 希望活動日や時間帯は前後する場合があることを説明。（被災者宅等へ訪問する前にセンターから事前連絡をする。）
- ボランティアの年齢・性別を考慮する必要があるか。
- 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、丁重にお断りし、専門業者等の情報を提供する。
- 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、難しいケースは、「現場をみてからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- 活動を終了してセンターに帰所する時間が〇〇時であることを伝える。
- 支援ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容をよく聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示版への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。

《支援ニーズ受付の範囲》

■受付可能な例

- ・依頼者及びボランティアの身体の危険を伴わない軽作業。
例) 土砂の除去、家具の移動、清掃活動、炊き出し、避難所での話し相手など。

■受付できない例

- ・公序良俗に反する活動、商業活動の補助、政治、宗教など。

■他機関への照会で対応する例

- ・大型廃材等の運搬、倒壊家屋の廃材撤去、屋根の破損個所の修繕等危険を伴う活動や医療行為などの高度な専門技術・知識が必要とされる活動。



手順—2 マッチング班への引き継ぎ

- ①ボランティア活動指示書（様式⑤）に必要事項を記入し、活動場所の地図を添付してマッチング班に渡す。



手順—3 活動報告をマッチング班から確認

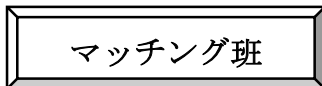
- ①マッチング班で受け取った活動報告書内容より活動が継続するケースがあれば、新たに支援ニーズ受付する。



手順—4 依頼件数の集計

- ①ボランティア依頼件数を1日2回（12:00、17:00）集計し総務班に報告する。

④



☆ 活動内容

マッチング班は、被災者からの様々な支援ニーズとボランティアの活動希望者を結びつけ（マッチング）、活動ごとのグループづくりを行う。

●活動手順

手順—1 事前準備

- ①ボランティア活動指示書（様式⑤）、地図をニーズ班から受け取る。



手順—2 マッチング

- ①ボランティア活動指示書（両面）をもとに、待機しているボランティアに対し活動希望者を募集する。（声かけ、掲示などの方法）
- ②ボランティア活動指示書裏面にボランティアの氏名を書いた「付箋紙」を貼ってもらう。（様式⑥）
- ③依頼件数、内容、必要なボランティア数などにより、その場に応じた方法でマッチングしグループ作りを行う。グループができたらリーダーを決定する。

- ④グループリーダーにボランティア活動指示書（様式⑤）と名簿（様式⑥）、地図、依頼者への案内（様式⑩）を渡し、ボランティア活動に行く前の注意事項の確認等、オリエンテーションを行う。

《オリエンテーションの内容（例）》

- ボランティアの皆さまへ（様式⑧）
- ボランティア活動一日の活動の流れ（様式⑨）
- 活動にあたっての注意事項（特に健康管理に注意するよう呼びかける）
- 活動終了後の報告（様式⑤）

【オリエンテーションで特に強調すべき内容】

- 被災地でもあり、想定外のことや二次災害が起こり得る。自分の身は自分で守るため少しでも危険と思われたら活動を中断すること。
- 食費、交通費、宿泊費などについては、原則として自己負担となる。
- 活動に当たっては、受け身ではなく、自ら考え行動する。
- 活動は、被災者一人ひとりの暮らしに合わせたものにする必要がある。自分の希望に合わせてではなく、相手に合わせて活動を進める。
- 判断に困る場合やケガをした場合は、グループリーダーを通してセンターに連絡すること。少しのケガでも大事を取ること。大きなケガの場合は、救急車を呼ぶことも考えること。
- 体調を崩さぬために休憩をきちんと取ること。手洗いやうがいをこまめに行うこと。
- 指定時間までには、必ず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、翌日以降に継続する旨を依頼者に伝え、センターにも帰所後に報告すること。

手順—3 依頼者への連絡

- ①マッチング、グループづくり（リーダー等の決定）が完了したら、依頼者へ確認の連絡をする。



手順—4 送り出し班への引継ぎ

- ①グループリーダーは、活動指示書と地図を送り出し班に渡す。なお、活動指示書の内容について説明を要する事項があれば併せて伝達する。



手順—5 活動報告書の受け取り

- ①活動が終わって帰所したグループリーダーから、活動報告書と地図を受け取る。
- ②ボランティアから活動状況を聞き取り、継続ニーズがあればニーズ班に引き継ぐ。

⑤

送り出し班

☆ 活動内容

送り出し班は、被災地の地理に不案内なボランティアに対しオリエンテーション（活動する上での注意事項の説明や活動場所への案内など）を行うとともに、移動手段の調整、活動場所への移送を行う。また、活動を終えてセンターに帰所したボランティアを確認する。

●活動手順

手順—1 活動場所の案内

- ①地図をもとにグループリーダーに活動場所までの道案内を行う。
- ②活動場所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。
 - 徒歩
 - 乗用車（乗り合わせ）
 - 乗用車による移送等



手順—2 活動場所への移送

- ①移送方法
乗用車等による移送が必要な場合は移送方法を説明する。
- ②移送については、発車場所・時間と帰りの集合場所・時間、活動終了後の迎いの段取りを説明する。



手順—3 帰所状況の確認とマッチング班への引継ぎ

- ①帰所状況を確認し、グループリーダーに活動報告書の記入をお願いする。
- ②グループリーダーは、マッチング班に於いて、活動報告を提出するようお願いする。
- ③活動実績を集計し総務班に報告する。

⑥

資 機 材 班

☆ 活動内容

資機材班は、ボランティア活動に必要な資機材等の調達とボランティアへの資機材貸し出し、在庫管理を行う。

●活動手順

手順一 1 資機材準備

- ①ボランティア活動指示書（様式⑤）に基づき活動（グループ）ごとの必要資機材を準備する。（様式⑦）
- ②ボランティアへの資機材の受渡し、使用方法、注意事項等を説明する。



手順一 2 活動終了後の資材等の管理

- ①ボランティアから資機材を回収し、洗浄、消毒等必要な処置をする。
- ②資機材の在庫管理、必要な資機材の調達を行う。

《 留 意 事 項 》

- ◆在庫管理をスムーズに行うため、資機材・物品を種類ごとにわかりやすく整理し、台帳を作成しておく。
- ◆市対策本部や他機関と密に連絡を取り、過剰な在庫を抱えないよう注意する。

⑦

総 務 班

⑦ーⅠ【庶務・会計担当】

☆ 活動内容

総務班は、センター全体の取りまとめを行う要として、庶務・会計業務や外部からの問い合わせの対応、実績集計、その他各班に属さない業務を行う。

●主な事務

（１）センター全体の取りまとめ

- ①情報や認識を共有するためミーティングの開催。
 - ※全スタッフに参加してもらう。
 - ★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の説明。
 - ★夜のミーティング
 - ・各班から状況報告、反省点、問題点、明日の予定などを説明。
 - ・軽易な問題への対応については、その場で協議する。
 - ★随時ミーティング
 - ・重要な案件で各班との協議が必要な場合、随時開催。

②班長ミーティングの開催。

- ・重要な案件で、各班と協議する必要がある場合に随時招集。

③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。
- ・スタッフの交替に応じて名簿を作成し、各班に配布。
- ・各班の繁忙に応じてスタッフの割り振りを調整。
- ・支援ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更。
- ・センター内のレイアウトの随時変更。

④各班で判断がつかないことへの対応

⑤ボランティア受付件数、ボランティア依頼件数、ボランティア派遣実績等について、各班より集約、集計、記録し、市対策本部へ報告する。

(2) 会 計

- ①現金の管理、預金の引き出し
- ②会計簿の整理
- ③寄付金（運営支援金）の受け入れ

(3) その他

- ①ボランティア等のけが、病気への対応
- ②施設管理（駐車場の管理）、ごみの収集
- ③人手が足りない班への応援（随時）
- ④ボランティア活動証明書の発行
ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

《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、意見を集約し、必要に応じ運営会議に相談する。

⑦ーⅡ【広報・情報担当】

☆ 活動内容

広報・情報担当は、センター設置やボランティア募集など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情報発信業務を行う。

☆ 情報管理

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。

● 主な事務

(1) 広 報

① センター設置の広報

次の手段等により、被災者に対しセンター設置及びボランティア依頼方法の周知のため広報を行う。

- i) 市・市社協ホームページ
- ii) チラシの配布
- iii) ラジオ・新聞等の報道機関の依頼
- iv) 立看板の設置。

② ボランティア募集の広報

ホームページ、関係機関・団体への電話連絡等の方法によりボランティアの募集を行う。

③ 案内板の設置

最寄り駅などからセンターまでの道順について、案内板（立看板、ポスター等）を設置する。

(2) 情報収集

- ① 市対策本部の対応状況、避難所の状況、支援物資の状況
- ② ライフライン・公共交通機関の状況
- ③ 市内の復旧状況、社会福祉施設・病院等の公的機関の運営状況

(3) 情報発信

- ① 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
- ② 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、センター運営等の状況

《開設時広報の内容（例）》

- センター設置の案内
- 支援ニーズの募集
- ボランティアの募集
- 寄付金等の募集
- 資機材の調達

⑦－Ⅲ 【電話案内担当】

- (1) 住民からの問い合わせ代表窓口として、あらゆる情報の収集と発信に努め、更にその情報を全スタッフに伝言し、共有する。
- (2) ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応。

⑧

要援護者支援班

☆ 活動内容

要援護者班は、ニーズ班との連携を基本に、被災者の中でも特別な支援が必要と思われる要援護者を支援するため、関係機関との連携を図り、要援護者の支援を重点的に行う。

● 活動手順

手順－１ 要援護者のニーズの把握

- ①要援護者は、情報の収集・伝達をはじめ、身体介護や健康相談、移送支援など特別な支援が必要であり、そのニーズも個別性が高いことから、市健康福祉部または、地域包括支援センター等と連携しニーズ把握に努める。
※電話がつかない場合は、緊急連絡先への連絡や訪問を行い、合わせて担当民生委員・児童委員等との連携で把握する。



手順－２ 要援護者の派遣依頼調査

- ①ボランティアの派遣依頼を受けた場合には、現地に訪問し、正確な状況を確認する。(原則)
- ②訪問したうえで、正確な活動内容等を把握し、ボランティア派遣依頼票(様式④)に記入する。

《避難支援が必要な場合》

- ◆訪問したうえで、避難の必要性がある場合は、要援護者の安全確保のため、非常持出品など必要最小限の物資等を持ち出し、動きやすい服装で避難するようにする。
- ◆寝たきりや重度の障がい等により、介助だけでは避難が困難なときは、地域住民の協力や事業所への応援を求めるようにする。



手順—3 ニーズ班への引継ぎ

- ①ニーズ班へボランティア活動指示書（様式⑤）を引継ぎ、依頼内容を伝達し、支援につなぐ



手順—4 依頼件数の集計・引継ぎ、報告

- ①活動実績を集計し、総務班に報告する。

《留 意 事 項》

- ◆要援護者の高い対象者には、継続的にボランティアを派遣し、安否確認等を行い、利用者の状態変化を見逃さないようにする

4 災害ボランティアセンターの閉所

① 閉所の判断

閉所の際には被災地の住民組織、行政、関係機関、団体などと慎重に合意形成を図りながら、市対策本部等との協議を行い、閉所の要否の判断を決定する。

② 閉所の決定

災害ボランティアセンターを閉所する際には、報道機関やホームページ等により、被災者への周知に努めるとともに、市及び県社協等の関係機関に通知する。

③ 閉所後の活動

センターの閉所後は、通常のボランティアセンター機能に移行し、関係機関、地域ボランティアを有効に活用し被災者への支援活動など復旧・復興期の生活を支える様々な活動を行っていく。

《閉所検討時の確認事項》

- 緊急の支援活動は終了したか
- まだ、手付かずになっている活動はないか
- センターの運営を続けていく理由があるか
- 表に出ていない支援ニーズはないか
- 現在の態勢から生活復興に向けた身近な支援活動へと展開できるか
- センターが閉所することで被災者が不安にならないか

《閉所関連事務》

- 閉所の周知（1週間前には閉所の時期を周知する）
- 借用した資機材の返却（返却を要しない物は有効活用する）
- 余剰金の使い道の検討
- 支援物資の整理
- 今後の行政の取り組みの確認
- 活動報告書、決算報告書の作成
- 閉所式の実施
- 反省会の実施
- お礼状等の送付

第4章

平常時の対策・活動

第4章

平常時の対策・活動

①平常時の災害対策

(1) 役割分担の確認

災害発生時の役割分担を決め、定期的に災害対策の方針と役割を確認する。

(2) 緊急連絡網の整備

市社協内での緊急連絡網を整備する。

※個人情報の目的外使用は控え、取り扱いには、十分注意する。

(3) 重要書類・データの管理

サーバーに保管されているデータは、定期的にバックアップをする。

(4) 非常時持出品の準備

災害時に優先して持ち出さねばならない金品、文書を定め、災害時に速やかに搬出できるよう整備・保管する。

(5) 備品等の整備

災害時に使用する資機材等を定期的に確認する。

(6) 防災訓練・防災教育

定期的に防災訓練・防災教育を行う。

②ボランティアの育成

(1) 災害時の一般的な知識の学習

(2) 防災の知識の学習

(3) 災害ボランティアセンターの設置訓練の実施

(4) 炊き出し訓練の実施

③ボランティアの登録

- (1) 災害時にボランティア活動を円滑に行うため、ボランティアセンター活動登録制度を活用する。

【対象者】

- ①災害時に、ボランティア活動を行うことができる個人・団体等
- ②災害ボランティア研修会の受講者

④マニュアルの見直し

このマニュアルは、毎年検討し、必要があると認められる時はこれを修正し、災害に備えるため、職員、関係機関・団体による共通の認識と理解のもと、連携・協力して対応できる体制の整備・構築に随時努める。

災害時対応マニュアル見直しの記録

見直し年度	見直し時期	見直し結果及び場所
年度	月 日	☐ 一部修正 ☐ 修正箇所なし
年度	月 日	☐ 一部修正 ☐ 修正箇所なし
年度	月 日	☐ 一部修正 ☐ 修正箇所なし
年度	月 日	☐ 一部修正 ☐ 修正箇所なし
年度	月 日	☐ 一部修正 ☐ 修正箇所なし

災害ボランティアセンター 様式集

ボランティア受付票（個人用）

受付日 年 月 日

V受付番号

※2回目以降の方は、太線内のみ記入してください。

受付状況	☐ 初めて ☐ 2回目以上（前回活動日 ）		
フリガナ		男 ・ 女	生年月日
氏 名			年 月 日 (歳)
住 所	〒 ー 都・道・府・県 市・町・村 番地		
電話番号 連絡先等	携 帯	番 号 外 線	自 宅
緊急連絡先 (※本人以外)	氏 名	続柄[]	緊急連絡 電話番号
ボランティア 保険	※天災タイプ 加入済 ・ 未加入 → (本日加入します)		
活動期間	本日のみ ・ 月 日から 月 日まで (日間可能)		
災害ボランティア 活動経験	初めて ・ 経験あり ()		
資格・免許 特技など			
その他 特記事項			

※本票に記載された個人情報は厳重に管理し、目的以外に使用はいたしません。

《スタッフ記入欄》

受付担当者名		管理データ 入力	☐ 入力済み
備考			

様式②

ボランティア受付票（団体用）

受付日 年 月 日

V 受付番号

※2回目以降の方は、太線内のみ記入してください。

受付状況	☐ 初めて ☐ 2回目以上（前回活動日）		
フリガナ		代 表 者	フリガナ 氏名 (携帯)
団体名			
参加人数	人（男 人、女 人）		
住 所	〒 都・道・府・県 市・町・村 番地		
連絡先	電話		フAX
活動期間	本日のみ ・ 月 日から 月 日まで（ 日間可能）		
災害ボランティア 活動経験	初めて ・ 経験あり []		
その他 特記事項			

※本票に記載された個人情報は厳重に管理し、目的以外に使用はいたしません。

《スタッフ記入欄》

受付担当者名		管理データ 入力	☐ 入力済み
備考			

災害ボランティアセンター 受付簿

受付日 平成 月 日()

No.	氏名		お住まい	携帯電話番号	ボランティア 活動保険	活動経験	ボランティア 活動証明書	備考(資格等)
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	
		男女	下野市内 市外・県外		加入済 未加入	有・無	必要 不必要	

※本票に記載された個人情報は厳重に管理し、目的以外に使用はいたしません。

ボランティア派遣依頼書（ニーズの受付）

				受付No.	受付日	受付担当
					月 日 () 時間 :	
フリガナ 依頼者氏名		男 ・ 女	歳	依頼方法 ----- 来所・電話・FAX メール 他 ()		特記事項
依頼者住所	〒 —					
依頼者	☐ 当事者 ☐ 代理人→ 親族 ・ 民生委員 ・ 自治会長 その他 ()			依頼者 連絡先	(自宅) (携帯)	
依頼内容						
活動場所	☐ 上記住所	☐ 別の場所 (住 所) (連絡先)				様宅
希望人数	名 (男性 名・ 女性 名)					
活動日時	期日の指定→ 月 日 (曜日) AM・PM 時 分～ 連日指定→ 月 日 () から 月 日 () まで					
必要な資材等	現場でお借りできるもの… ----- ボランティアが持参… ☐ ヘルメット ☐ ゴム手袋 ☐ 長靴 ☐ インソール ☐ ほうき ☐ ちりとり ☐ バケツ ☐ 雑巾 ☐ モップ ☐ タワシ ☐ 熊手 ☐ デッキブラシ ☐ 土のう袋 ☐ ゴミ袋 ☐ スコップ ☐ リヤカー ☐ その他 ()					
注意事項	被害状況・世帯状況 ほか					

※現地確認での状況

現地確認日	平成 年 月 日 () 担当者 :
活動場所の様子	※場所の様子、安全性や注意点、依頼者への配慮の必要性などを記入
依頼の受諾	☐ 可 ⇒ ☐ 活動指示書へ転記 ☐ 不可

ボランティア活動指示書

(兼 活動報告書)

		活動日	受付No.
		月 日 ()	
依頼内容	内 容： (注意事項)		
活動時間	時 分 ～ 時 分		
必要な人数	名 (男性 名・女性 名)		
活動場所	住 所 連絡先 様宅		
必要な資材等	現場でお借りできるもの… ボランティアが持参… ☐ ヘルメット ☐ ゴム手袋 ☐ 長靴 ☐ インソール ☐ ほうき ☐ ちりとり ☐ バケツ ☐ 雑巾 ☐ モップ ☐ タワシ ☐ 熊手 ☐ デッキブラシ ☐ 土のう袋 ☐ ゴミ袋 ☐ スコップ ☐ リヤカー ☐ その他 ()		

<活動報告書>

※一緒に活動したボランティアの意見等も踏まえ、リーダーが記入してください。
 ※運営スタッフに口頭でもお聞かせください。

		記 入 者 (ボラリーダー)	
活動内容	☐ 指示通りだった ☐ 指示以外の活動があった ☐ 全く違った ☐ なかった		
怪我人など	☐ なし ☐ あり (怪我人等の氏名：)		
活動中困ったこと、問題点や意見などがあれば、自由にご記入ください。			

※スタッフ記入欄

		記入者 (スタッフ)	
活動結果	☐ 完了した ☐ 完了していない ⇒ (依頼者の派遣継続希望の確認 有 ・ 無) ☐ その他 ()		

ボランティア活動者

活動日	受付No.
月 日 ()	

No	氏 名	携帯電話	No	氏 名	携帯電話
①			11		
2			12		
3			13		
4			14		
5			15		
6			16		
7			17		
8			18		
9			19		
10			20		

①＝リーダー

ボランティア活動用資材貸出管理票

貸出日： 月 日()

No	ボランティアリーダー氏名・連絡先	派遣人数	貸出機材 (空欄に貸出数量を記入。返却の際は数量を○で囲む。)										貸出担当者	返却確認者	備考	
			ヘルメット	ゴム手袋	長靴	インソール	ぼうき	ちりとり	バケツ	雑巾	モップ					
リーダー携帯 ☎		名														
			タワシ	熊手	デッキブラシ	土のう袋	ゴミ袋	スコップ	リヤカー							
リーダー携帯 ☎		名	ヘルメット	ゴム手袋	長靴	インソール	ぼうき	ちりとり	バケツ	雑巾	モップ					
			タワシ	熊手	デッキブラシ	土のう袋	ゴミ袋	スコップ	リヤカー							
リーダー携帯 ☎		名	ヘルメット	ゴム手袋	長靴	インソール	ぼうき	ちりとり	バケツ	雑巾	モップ					
			タワシ	熊手	デッキブラシ	土のう袋	ゴミ袋	スコップ	リヤカー							
リーダー携帯 ☎		名	ヘルメット	ゴム手袋	長靴	インソール	ぼうき	ちりとり	バケツ	雑巾	モップ					
			タワシ	熊手	デッキブラシ	土のう袋	ゴミ袋	スコップ	リヤカー							
リーダー携帯 ☎		名	ヘルメット	ゴム手袋	長靴	インソール	ぼうき	ちりとり	バケツ	雑巾	モップ					
			タワシ	熊手	デッキブラシ	土のう袋	ゴミ袋	スコップ	リヤカー							

ボランティアの皆さまへ

～活動前に必ず読んでください～

● 活動にあたっての心構え

① 被災者の立場に立って活動しましょう

- 復旧や復興の主役は被災者であり、ボランティアはサポート役です。被災者の心に寄り添いながら協力して活動しましょう。
- 思い込みや自分の判断を押しつけるようなことを避け、被災者のペースに合わせて活動しましょう。

② 基本的なルール・マナーを守りましょう

- ボランティアセンターやグループリーダーの指示に従いましょう。（身勝手な行動は控えましょう。）
- 必ず2人以上で行動して下さい。持ち場を離れる場合はリーダーへ連絡して下さい。
- 被災地にいることを認識し、言葉遣いには気を付けて下さい。
- 依頼者のプライバシーや個人情報の取扱いには十分注意して下さい。
- 「自分のことは自分で」が基本です。食事・飲み物や寝る場所等は自分で準備・確保し、各自の持ち物はそれぞれ個人で管理して下さい。
- 安心して活動していただくために、ボランティア活動保険に加入して下さい。

③ 自分自身の健康管理に気を付けましょう

- 1時間に1回10分程度の休憩をとり、無理のない活動をしましょう。（リーダーが声をかけるようにしましょう。）
- 水分・塩分を補給しましょう。
- 体調を崩したり、ケガをしたりした場合は活動をやめる勇気を持ちましょう。
- 睡眠不足に気を付けましょう。

④ ほう・れん・そう（報告・連絡・相談）を忘れずにしましょう

- 問題の発生や、判断できないことがあったら、グループリーダーやセンターのスタッフに報告・連絡・相談をしましょう。例えば・・・
 - ⇒ ケガをしてしまった、体調を崩してしまった。
 - ⇒ 事故にあった、家財道具等を壊してしまった。
 - ⇒ 活動が危険または手に負えないと思われる。（断ることも必要です。）
 - ⇒ その場で予定外の活動を頼まれた。
 - ⇒ 謝礼の申し出があった。（金品等のお礼は受け取らないでください。）
 - ⇒ 活動に対する苦情があった。
 - ⇒ その他、判断に困ってしまった。

● ボランティア活動～1日の流れ～

① 受 付

- 受付票の記入をします。継続して活動する人も毎日受付をします。
 - 名札を見えやすいところに付けてください。
- ※ボランティア活動保険への加入を活動の前提としています。

② 活動選択・グループ編成

- 活動ごとに希望をとってグループづくりをします。グループができたら、リーダーを決めます。
- ※活動が決まるまでに時間がかかったり、希望する活動に当たらない場合もあります。

③ オリエンテーション・準備

- スタッフから活動場所、内容、留意事項の説明を受けます。
リーダー中心に、「活動指示書」「地図」の内容を確認してください。
- 活動先までの移動手段、移送方法（集合、出発時間等）を確認します。

④ 資機材受け取り・出発

- 活動に必要な資機材等を借りて、使用方法や注意事項を確認し活動場所へ移動します。

⑤ 活 動

- 依頼者にあいさつし、様式⑩「ボランティアを依頼された皆様へ」を渡してください。
- 作業内容を確認し、協力して活動をすすめてください。
※表面の「活動にあたっての心構え」に留意してください。
- 活動終了時間になったら、依頼者に活動終了を確認していただき、センターに戻ってください。
※活動が早く終わった場合は、センターに報告してください。
※予定の活動が時間内に終わらない場合は、依頼者に継続の希望を確認し、センターに報告してください。
※依頼者からの新たな依頼については、改めてセンターに依頼するよう伝えて下さい。

⑥ 帰着・資機材の返却

- センターに戻ったことを報告してください。
- 資機材を返却してください。
※手洗い、うがいは徹底して行ってください。

⑦ 活動報告

- グループで反省等話し合った後、リーダーは活動報告書を記入・提出し、スタッフに報告してください。

ボランティアを依頼された皆様へ

**私たちは
下野市災害ボランティアセンター
から来ました！**

♥ボランティアへの報酬・食事等の謝礼は一切必要ありません♥

ご理解いただきたいこと

- ◇ 作業中に危険が予測される場合は、活動を中断させていただきます。
- ◇ ○○時には作業を終了させていただきます。
- ◇ ボランティアの健康管理のため、１時間に１回１０分程度の休憩をとらせていただきます。
- ◇ トイレの借用をお願いします。
- ◇ 次のような場合、お手伝いをお断りする場合があります。
 - ・営利行為、政治的・宗教的活動へのお手伝い
 - ・危険を伴う作業

ボランティア活動で気付いたことは、下記までご連絡下さい。

下野市災害ボランティアセンター

〒329-**** 下野市○○○-×××

電話：0285-○○-××××

★ 災害ボランティア活動までの流れ（出発まで）

ボランティア活動者の動き

- 受付票の記入、ガムテープの名札、ふせん紙に名前や t e l を記入
- ボランティア活動保険加入

受付をする
(ボランティア受付班)



活動先を見つける
(マッチング班)

- 「活動の注意事項」などの資料を確認しながら待機

○ スタッフの呼びかけや、パネルなどに貼ってあるニーズ表から自分ができる活動を選択する

＜活動先が決定＞
スタッフからの指示でメンバー集合



○ 同じ活動メンバーが集まりスタッフの説明を受ける

- メンバーの中でリーダーを決める
- オリエンテーションを行う



○ リーダーが活動先の指示書を受け取り、メンバーについて把握し、まとめ役となる

出発準備
(送り出し班、資機材班)

- 移動手段についての確認
- 資機材等の準備、確認



活動先へ出発！

…活動終了後 資材返却し、リーダーが活動報告をおこなう

災害ボランティア セン スタッフの動き

ボランティア受付班

- ボランティア活動希望者受付、ボランティア保険（天災）加入対応
- ボランティア活動までの当日の流れや注意事項等を説明

ニーズ班

- ボランティア依頼の相談対応、現地確認、情報取りまとめ
- マッチング係へ本日の活動先の「指示書」を作成、地図を添えて渡す

マッチング班

- 指示書をもとにボランティア希望者の活動調整を行う
- 活動グループができたら …

- ・リーダーを決める
- ・オリエンテーションを行う

送り出し班

- 移動手段、移送方法などについて調整

資機材班

- 活動に必要な資機材の貸し出し、確認
- 資機材の調達、在庫管理、洗浄など

災害ボランティア受付

