

宇治市災害ボランティアセンター 運用の手引き（ポイント）



宇治市
災害ボランティアセンター

宇治市災害ボランティアセンター運用の手引き（ポイント）

第1章 宇治市災害ボランティアセンターについて

1. 目的	1
2. 定義	2
3. 主な活動	2
(1) 災害時の活動	2
(2) 平常時の活動	2
4. 体制	2
5. 宇治市との連携	3

第2章 「災害時体制」「平常時体制」への移行

1. 災害時体制への移行ポイント	7
(1) 災害発生後おおむね24時間以内の動き	8
① 収集・発信すべき情報	8
② 災害発生時の移行判断ポイント	8
(2) 災害発生後おおむね72時間以内の動き	9
① 本センターの運営準備	9
② 収集・発信すべき情報	9
(3) ボランティア受入開始後	11
(4) 平常時体制への移行（災害時体制の終了）	12
① 平常時体制への移行判断ポイント	12
② 平常時体制への移行に伴う業務	12
③ 平常時体制への移行に伴う周知徹底	12
2. 「災害時体制」移行に伴う各種調整	13
(1) 設置場所	13
(2) 資金の調達	13
(3) ボランティア保険の調整	14
(4) 各種資機材等の調整	14
(5) 人員（スタッフ）の調整	14

第3章 災害時の活動の流れ

1. 運営体制	15
2. 運営統括係	19
(1) 総務班	19
(2) 情報・対応班	21
3. ボランティア調整統括係	24
(1) ボランティア受付班	24
(2) ニーズ把握班	29
(3) マッチング班	33
(4) 送り出し・活動報告班	37
(5) 物資管理班	40
(6) 安全衛生管理班	41

第4章 参考資料

1. 運営物品・資機材のリスト（例）	43
2. 宇治市災害ボランティアセンター マニュアル作成の経過	44

第1章 宇治市災害ボランティアセンターについて

宇治市災害ボランティアセンター（以下、「本センター」という）は、平成20年3月に宇治市社会福祉協議会が設置し、災害時における被災者支援活動はもとより、平常時においても「災害に強いまちづくり」をめざして活動する常設型の組織である。

災害ボランティアセンターは、災害時において必要とされる「災害ボランティア活動」をコーディネートする機関である。災害ボランティア活動は、「被災者の日常生活への復旧支援」を目的に展開される活動である。具体的には災害時に被災者支援活動を直接的に行うことだけにとどまらず、被災者支援やボランティア活動のための資金の募金活動および協力、さらに平常時における訓練等を通じた啓発活動等で、関係機関と連携を深めることも含まれる。

ボランティア活動は、「自発性」「社会性・公益性」「無償性」などの原則が挙げられるが、それらの原則を支える前提は「相手の気持ちに寄り添い、その思いに共感すること」である。よって、災害ボランティア活動は、被災者の気持ちに寄り添い、その思い（被災者の依頼や相談）を大切にし、自由で柔軟な対応を行うという視点に立って活動を行う必要がある。

災害ボランティア活動を行うにあたり、被災地の要請等を軽視するような活動や行動は慎まなければならない。特に、ボランティアの「やりたい気持ち」だけで行動をしないように気をつけなければならない。また、ボランティアの健康・安全が確保され、無理のない範囲で参加できるものでなければならない。

1. 目的

本センターは、災害時に円滑な災害ボランティア活動を通じて、被災者の日常生活への復旧支援に努める。そのために、平常時から円滑な災害ボランティア活動が行えるように訓練等を行うとともに、防災・減災・災害ボランティア活動への意識向上を推進し、住民の「災害に対する意識」を高める必要がある。

また、平常時から、宇治市内で活動する各種団体と連携しネットワークを構築しておくことが、活動を迅速かつ効果的に行うためには不可欠である。

よって、災害時だけでなく、平常時から活動する常設型の災害ボランティアセンターを運営する。

2. 定義

本書では、下記の用語を以下のように定義づけする。

- ・「災害時」… 宇治市で相当規模の災害が発生した場合。特に、水害や地震などにより相当規模の被害が出る場合をいう。
- ・「平常時」… 宇治市で災害が発生していない状況、または、災害が発生しても相当規模の被害には至らない場合をいう。

3. 主な活動

(1) 災害時の活動

- ・ 災害ボランティアの募集、受入およびコーディネートの実施
- ・ 被害状況および必要な災害ボランティア活動の内容等の把握
- ・ 災害ボランティア活動に必要な資機材等の調達
- ・ 災害ボランティアの安全管理
- ・ 宇治市をはじめとする関係機関や団体との連絡調整
- ・ そのほか、必要と認められる活動



(2) 平常時の活動

- ・ 災害ボランティア活動の調査、研究および訓練の実施
- ・ 災害ボランティア活動の広報・啓発
- ・ 宇治市をはじめとする関係機関、団体や市民との意見・情報交換およびネットワーク体制の整備
- ・ 災害ボランティアおよびコーディネーターの育成
- ・ 宇治市内で相当規模の被害には至らない災害が発生した場合の対応
- ・ 宇治市外で発生した災害における情報発信や情報収集、必要に応じた対応
- ・ そのほか、必要と認められる活動



4. 体制

本センターは、団体加入を基本として、正会員と賛助会員で構成される。事務局は宇治市社会福祉協議会が担い、運営は、正会員の所属団体から選出された20名以内のメンバーで「運営委員会」を構成する。

5. 宇治市との連携

災害時において被災者は、日常生活はもとより、身体的な面から精神面に至るまで大きなダメージを受ける。この状況下で、自力での身体的、精神的な回復、日常生活への復旧・復興を求めることは、困難な状況に直面することが予想される。よって、被災者の日常生活への復旧支援は、社会的かつ人道的課題であると言える。宇治市をはじめとする公的機関および災害ボランティアは、それぞれの特性を發揮しつつ、相互に理解・尊重し合いながら被災者の日常生活への復旧支援の支援に取り組まなければならない。

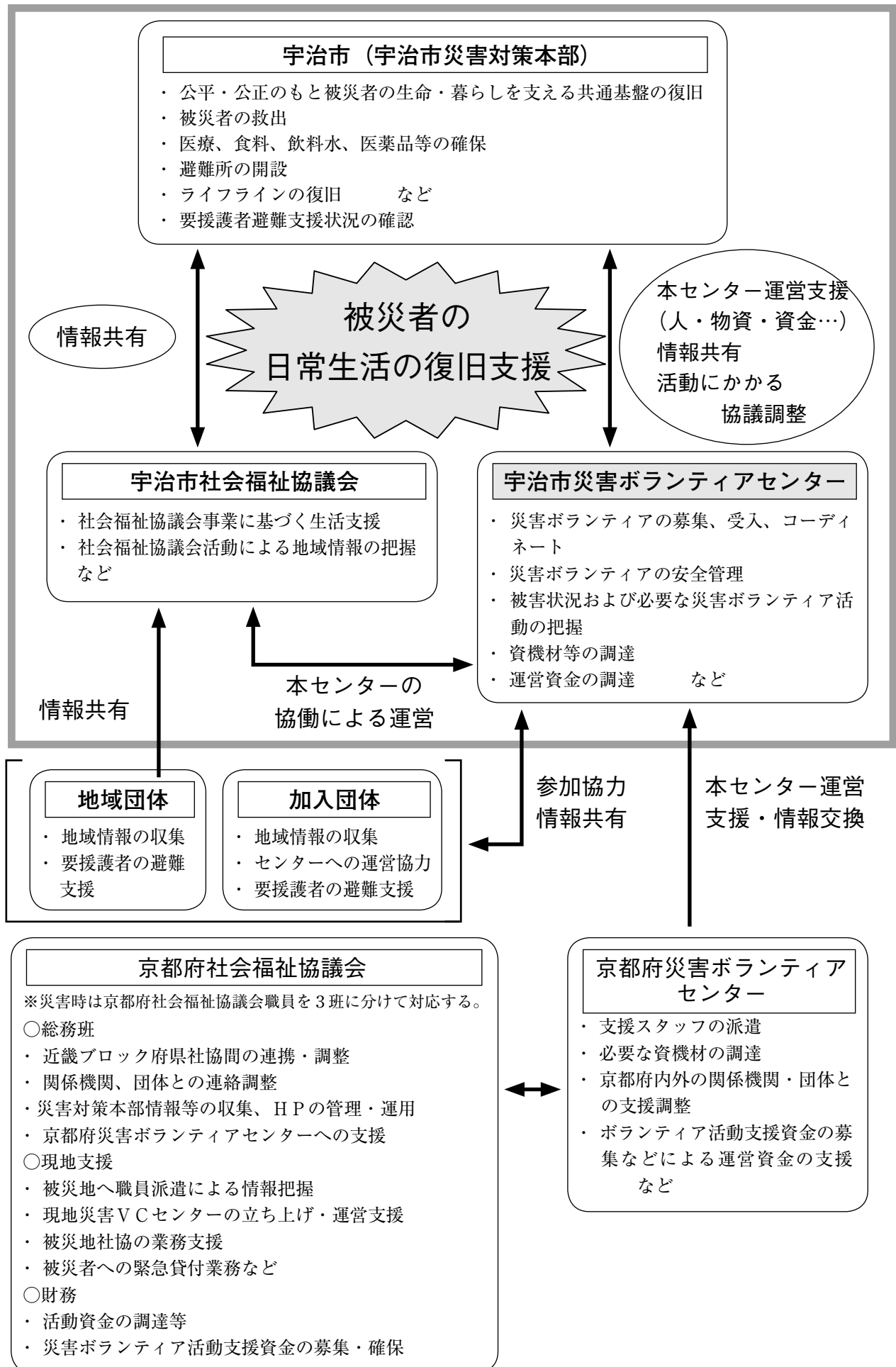
宇治市をはじめとする公的機関は、「公正・公平」という大原則の下、主に、被災者の救出、医療をはじめ、食料・飲料水・医薬品の確保、避難所の開設、ライフラインの復旧など、被災者の生命の維持に直結することや、被災者の暮らしを支える共通基盤の復旧・復興を図る事業を行う。

一方、災害ボランティアは、被災者の気持ちに共感し、その痛みを自分の痛み置き換える姿勢が活動の原動力である。その活動は任意のものであるから、公的機関では関与がむずかしいとされる個々の被災者に寄り添った自由で柔軟な活動が可能である。これまでの事例では、家財道具の片付け、清掃、荷物搬送や相談の相手など、必ずしも特別な知識や資格によらない多岐に渡る活動が被災者の心の支えとなり、またその被災者の日常生活への復旧支援に大きな成果を上げてきた。

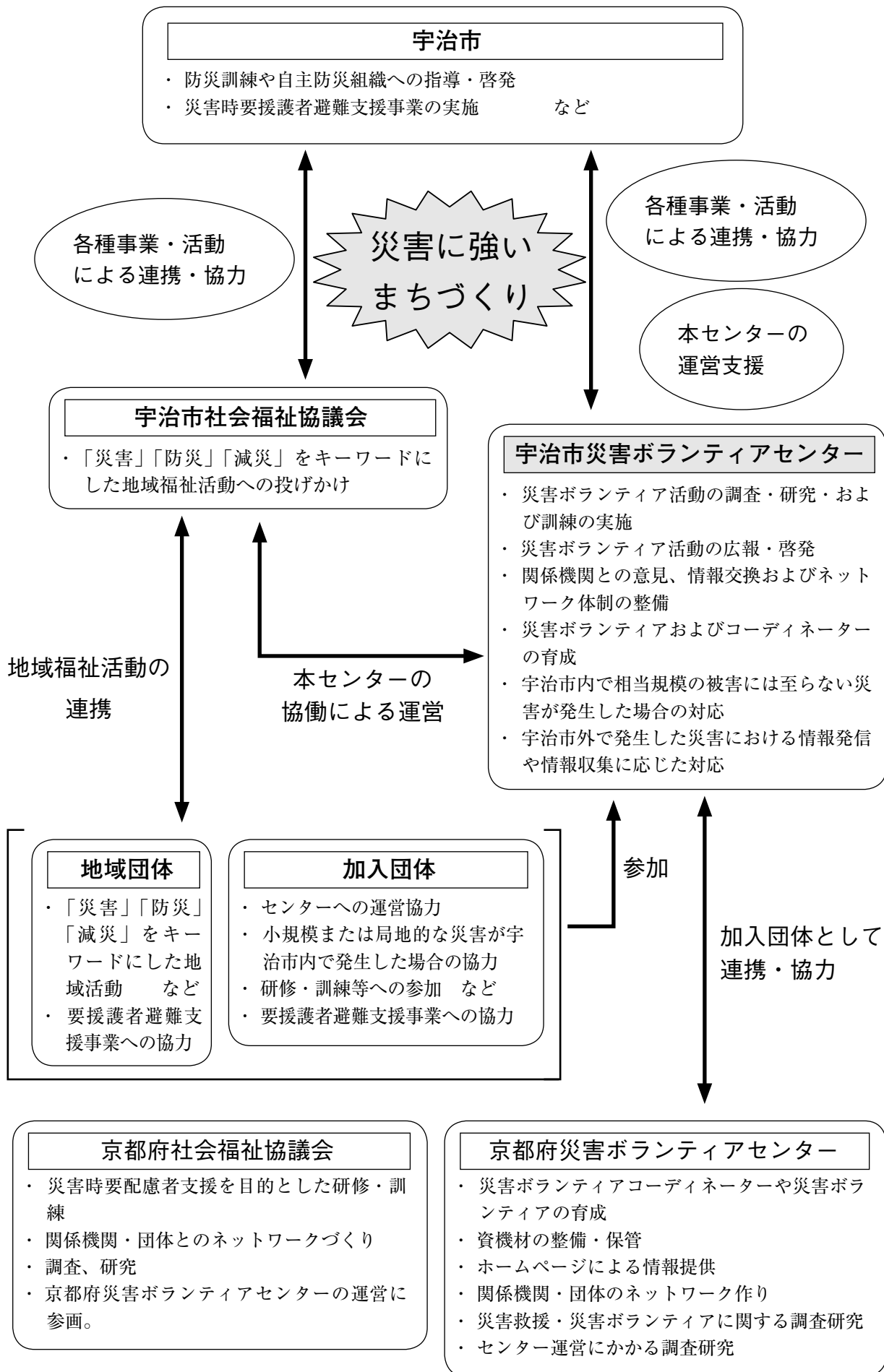
公的機関と災害ボランティアの双方の取り組みが相乗的に行われることで、被災者の日常生活への復旧支援となる。しかし災害ボランティア活動は、個別の活動になるため、宇治市をはじめとする公的機関と災害ボランティア個人が個々に連携するのはむずかしいことから、災害ボランティア活動を調整する機関として、本センターが存在している。本センターは、災害ボランティア活動の意義や災害ボランティアの役割を啓発しながら、宇治市をはじめとする公的機関と連携を図り、効果的に被災者の日常生活への復旧支援を目指していくことになる。

宇治市をはじめとする公的機関と本センターが、災害時に有機的な協働を図りながら被災者の日常生活への復旧支援を行うためには、平常時から訓練や研修等の場を設定、活用し、信頼関係に基づいたネットワークの構築を図ることが重要である。

関係機関との連携 〈災害時〉



〈平常時〉

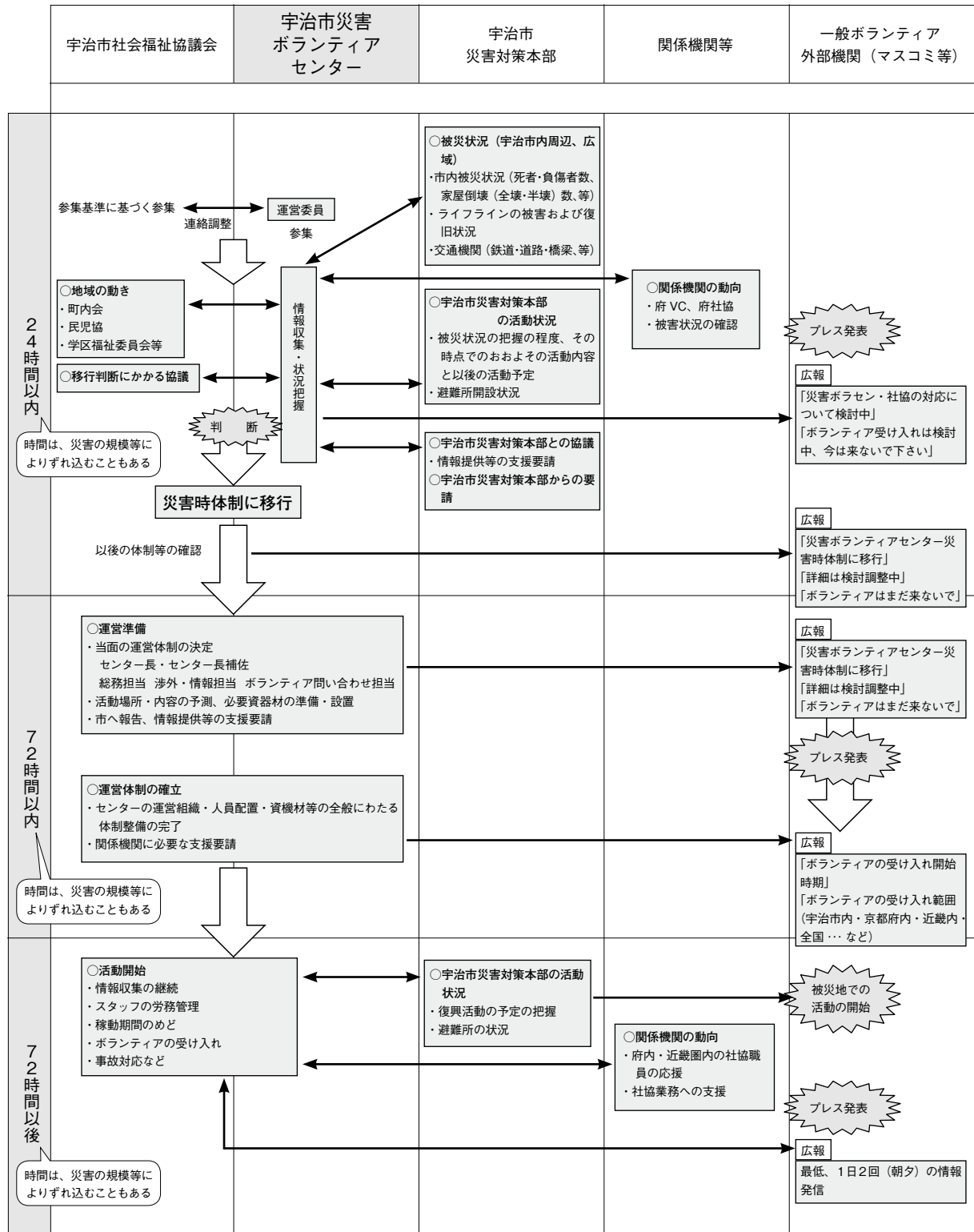




第2章 「災害時体制」「平常時体制」への移行

本センターは、常設型のセンターであるため、災害時体制と平常時体制がある。本章は、災害が起こった後の「災害時体制」への移行ポイントと「災害時体制」から「平常時体制」への移行ポイント、運営にかかる準備などをまとめている。

災害発生後72時間をめどにした流れ（例）



1. 災害時体制への移行のポイント

(1) 災害発生後おおむね24時間以内の動き

① 収集・発信すべき情報

災害の規模等により時間がずれることがあるが、本センターはおおむね災害発生後24時間以内に、情報の収集と発信を行う。

【情報収集】

- ・ 本センターは、「災害時体制」に移行するのか、「平常時体制」として対応をするのかの判断をするために情報収集を行わなければならない。
- ・ 宇治市災害対策本部からの被害状況の確認はもとより、加入団体をはじめとする地域団体からの情報とともに、本センターに参集するときのルート上などの情報の収集に努める。

【情報発信】

- ・ 情報収集中である場合は、まだボランティア活動の受入をしていない旨の情報を発信する。

② 災害発生時の移行判断ポイント

本センターの運営委員と宇治市社会福祉協議会事務局職員は、被害の状況を考慮し、自らと自らの家族の安否の確認が取れた後、宇治市総合福祉会館に参集する。その際、参集ルートにおける被害状況を確認する。

参集後、すみやかに宇治市災害対策本部と連携をとり、市内の被害状況の把握に努めるほか、加入団体や地域関係団体、京都府災害ボランティアセンターなどと情報交換を行い、予想される被害状況や活動内容などから総合的な判断の上で、災害時体制に移行する。その際に特に留意すべきものは、以下の点である。

【留意点】

- ・ 被害状況が甚大で、自力や近隣の助けあい、行政の救援・支援だけでは、迅速な復旧・復興がむずかしいと思われる状況か。
- ・ 多くの市内・市外のボランティアを受け入れることが、被災者のストレス負担よりも意義が大きいと判断される状況か。

本センターでの災害時体制への移行判断は、原則、下記の3名以上の合意により決定する。

【移行判断をする構成員】

- ・ 宇治市社会福祉協議会の会長、副会長、常務理事もしくは事務局長、またはそれに代わる者の中から1名以上
- ・ 本センターの運営委員2名以上

この決定を行った後、宇治市災害対策本部と協議し、災害時体制の運営準備を始める。ただし、宇治市災害対策本部からの要請があった場合は、運営体制が準備できると判断された段階で災害時体制に移行し、宇治市災害対策本部へ連絡する。

(2) 災害発生後おおむね72時間以内の動き

本センターが、災害時体制への移行判断を行った後、ボランティアの受入れ体制等の準備を行う。

① 本センターの運営準備

本センターが、災害時体制の移行判断を行った後、実際に災害ボランティアセンターを運営する体制準備が必要になる。決定していく内容は、以下のことが考えられる。

【当面の運営体制の決定】

- ・ センター長およびセンター長を補佐する人を決める。
- ・ 本センターを運営するために必要な班編成を行う。
- ・ 運営委員や加入団体、京都府災害ボランティアセンターと連携して、各班に必要な人数、物品や資材を調整する。
- ・ ボランティアの受入開始時期を決める。

【ボランティア活動内容の推測】

- ・ 被害状況の把握から、活動場所およびボランティア活動内容の想定を行う。
- ・ ボランティアの必要人数、必要な資機材の準備、調達を行う。特に、必要資機材は、災害の内容、災害の規模により異なるため、基本的な情報の収集が必須となる。

② 収集・発信すべき情報

【情報収集】

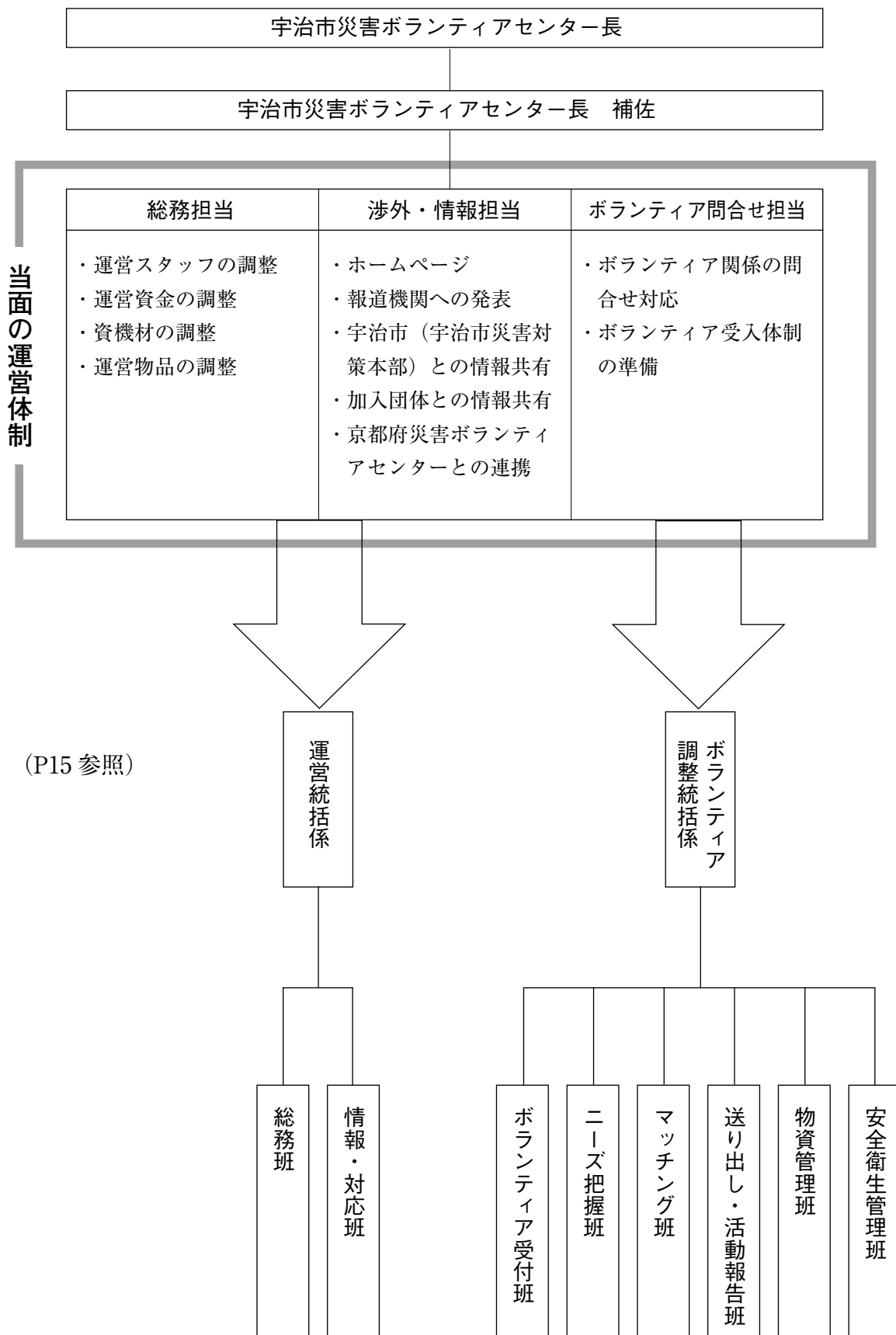
- ・ 本センターでは、引き続き被害状況の把握を行い、本センターの運営に向けて、必要な運営体制が確立できるように情報の整理を行う。

【情報発信】

- ・ 災害時体制への移行を決定したことを報道機関やホームページを活用し、より多くの方に知っていただけるように広報する。
- ・ 情報発信においては、迅速かつ正確で、わかりやすく情報を伝える必要がある。特に、ボランティアの受入時期、募集範囲については、情報発信のタイミングにも注意が必要である。



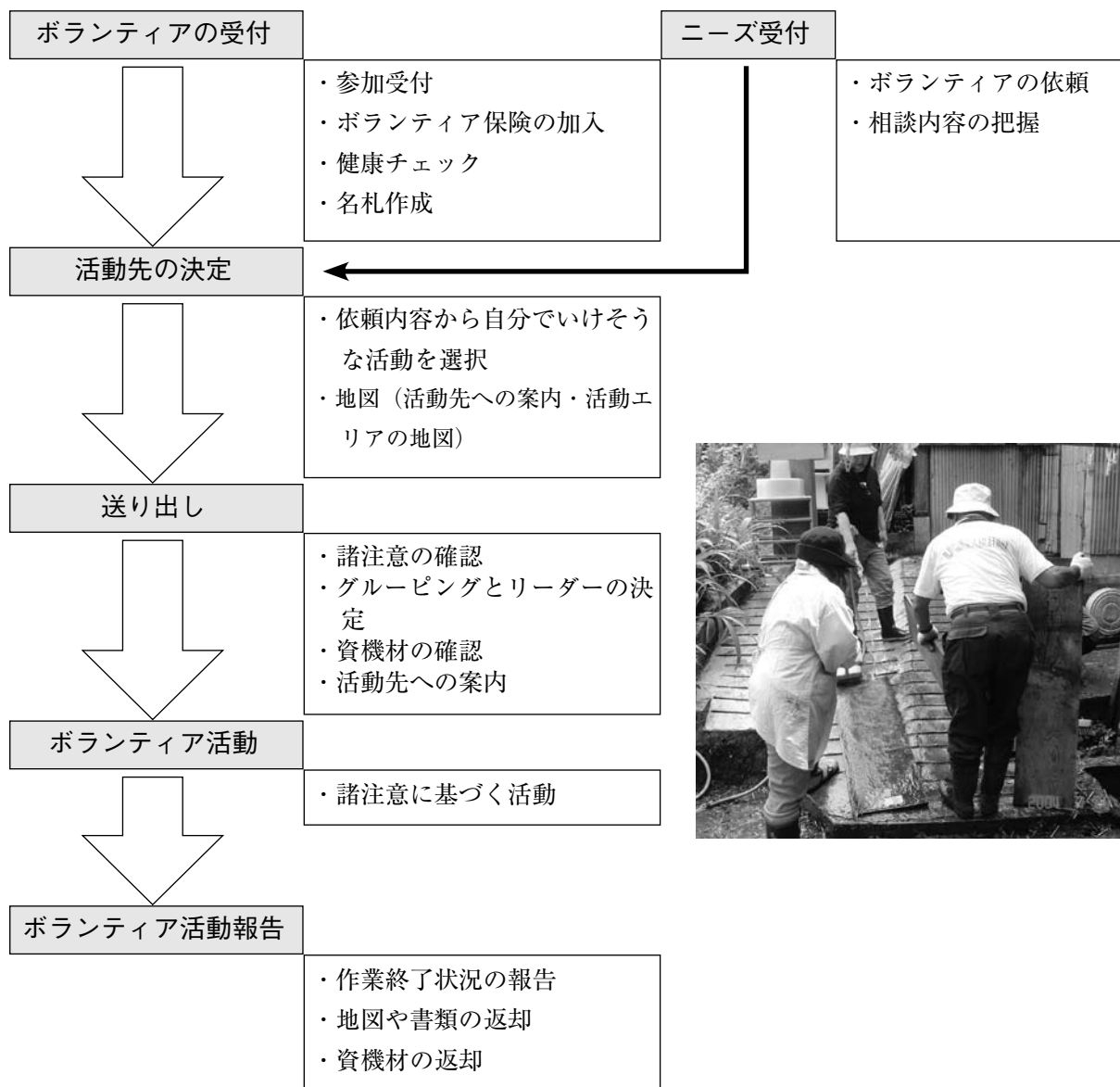
宇治市災害ボランティアセンター 体制図（例）



(3) ボランティア受入開始後

- ・ 本センターは、ボランティアの受入れを行い、被災者の日常生活への復旧支援を目的にボランティアコーディネートを行う。
- ・ 引き続き、地域や行政から情報収集を行い、ボランティアの人数や活動内容を調整する。
- ・ ボランティア活動に参加する上での諸注意事項や、活動状況を理解できる内容などホームページ等で情報提供する。
- ・ 運営を担う本センターの運営委員や宇治市社会福祉協議会の役職員、加入団体や地域の団体のスタッフの健康管理を行う。
- ・ 本センターとしての稼動する期間を定め、計画的に運営する。

受け入れたボランティアの1日の流れ（例）



(4) 平常時体制への移行（災害時体制の終了）

①平常時体制への移行判断ポイント

被災者の日常生活がある程度水準に回復した場合、本センターは被災者からの依頼されるボランティアの数や内容等を見極めた上で、「災害時体制」から「平常時体制」に移行する。生活再建を行っていく主体はあくまで被災者自身であり、災害時体制の継続は被災者にも大きな負担を強いるからである。またその場合、宇治市内の関係団体と協力をしながら支援方法を調整していく。

「平常時体制」への移行判断についての留意点は、以下の通りである。

【留意点】

- ・ 被害状況が落ち着き、被災者の日常生活への復旧支援への依頼が減少してきたと判断される場合
- ・ 本センターの加入団体との連携における支援活動や宇治市社会福祉協議会の地域福祉活動の関連の中で、平常時体制で日常生活への復旧支援が可能と判断できる状況になった場合

本センターでの平常時への体制移行の判断は、災害時体制のセンター長が行う。この決定を行った後、宇治市と協議の上、災害時体制から平常時体制の運営に切り替える。

②平常時体制への移行に伴う業務

本センターが平常時体制に移行しても、生活支援の依頼が全てなくなるわけではない。相談対応を行う窓口については、本センター事務局である宇治市社会福祉協議会、本センター加入団体および地域福祉活動を推進する団体やその構成員と連携して、被災者からの依頼があった場合の支援の体制や仕組みを確認する。

また、平常時の業務の中では、災害時の対応の振り返りや反省、記録の整理（写真やさまざまな書類の管理整理を含む）を行い、今後の活動につなげていくことが大きな役割となる。

③平常時体制への移行に伴う周知徹底

本センターが、平常時体制に移行することが決定した場合は、各報道機関をはじめ、ホームページ等でもその旨の情報を発信し、関係者やボランティアへの周知徹底を行う。



2. 「災害時体制」移行に伴う各種調整

(1) 設置場所

災害時における本センターの中心的な機能を持つ事務所としては、以下のような条件が必要である。

【事務所の条件】

- ・ 宇治市災害対策本部との連携が可能な場所
特に、電話が使えない可能性が大きい場合は、最低でも徒歩で情報共有ができる範囲内に設置すべきである。
- ・ 事務所機能が確保できる建物
電話やFAX、インターネット環境などの整備が必要となるため、それらの整備ができる建物が必要である。
- ・ 必要な期間使用することができる場所
災害の規模、被害状況によるが、被災者の支援をするにあたって、長期間事務所として使用できる場所が必要である。

【留意事項】

基本的には、宇治市社会福祉協議会の事務所がある宇治市総合福祉会館が望ましい。しかし、仮に宇治市総合福祉会館に甚大な被害が出て、事務所機能が継続できない場合は、宇治市災害対策本部と協議の上、設置場所を決定することとする。また、宇治市の地理の特性を踏まえ、局地的に被害が集中する場合などにおいては、支所機能を持つ、「サテライトセンター」の設置を行うことが望ましい。

(2) 資金の調達

本センターにおける運営資金の調達手段としては、以下のことが考えられる。

- ・ 災害等準備金の受配
災害救助法が適用され、厚生労働省令に基づく災害が発生した場合、京都府共同募金会より配分される。
- ・ 福祉救援活動資金の交付
全国社会福祉協議会より、京都府社会福祉協議会を通じて交付される。
- ・ 活動支援金の募集
ホームページへの掲載をはじめ報道機関へ依頼し、被災者を支援するボランティアに対する活動資金を募集する。
- ・ 宇治市からの支援

(3) ボランティア保険の調整

- ・本センターを通じて、災害ボランティア活動を行う場合は、ボランティア保険の加入を必須とする。
- ・すでにボランティア保険に加入されている場合は、その条件が、災害ボランティア活動に対応できるものかどうかをボランティアに確認する。
- ・対応できない場合は、改めてボランティア保険の加入を求める。
- ・ボランティア保険未加入者には、本センターでの災害ボランティア活動斡旋を行うべきではない。
- ・ボランティア保険は、個人加入が原則である。また、本センターにかかる賠償保険等も加入する。

(4) 各種資機材等の調整

- ・京都府災害ボランティアセンター資機材の調達
京都府災害ボランティアセンター所有の資機材を借用することができる。
- ・資機材等の調達
状況に応じて、必要な資機材を調達する。

(5) 人員（スタッフ）の調整

本センターは、以下の人員でセンター運営にあたる。

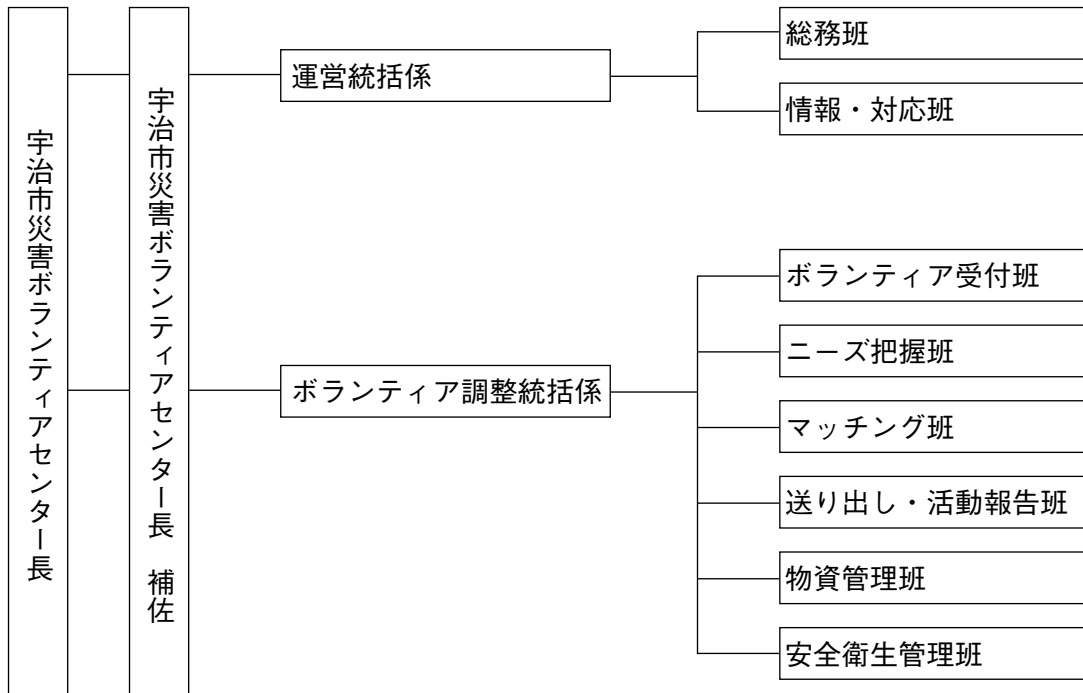
- ・本センター運営委員
- ・宇治市社会福祉協議会役職員
- ・本センター加入団体の構成員
- ・府内外から応援要請する社会福祉協議会の職員
- ・その他スタッフとして活動できるボランティア等



第3章 災害時の活動の流れ

1. 運営体制

宇治市災害ボランティアセンター 運営体制（例）



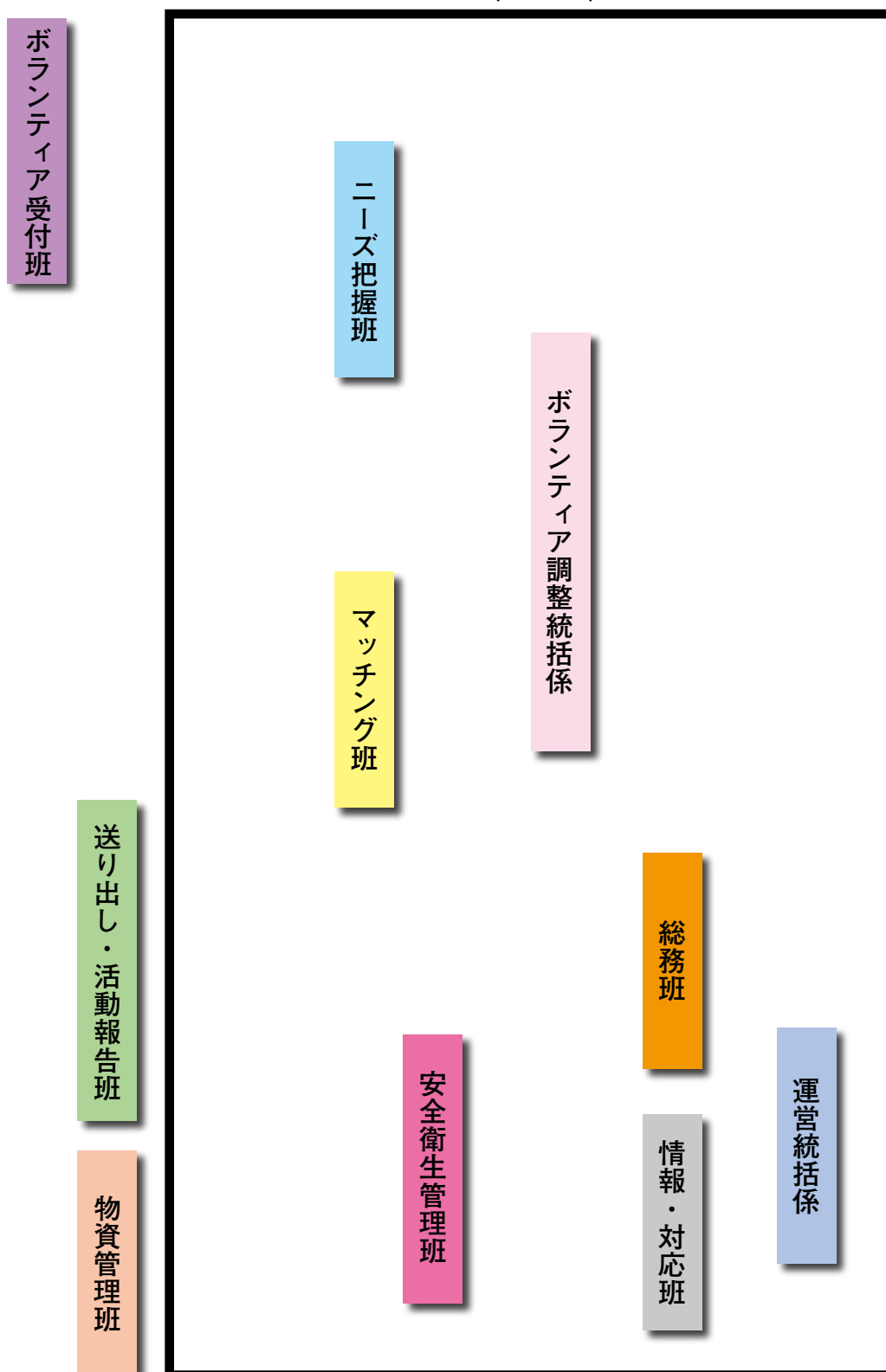
宇治市災害ボランティアセンターのタイムスケジュール（例）

時間	7 .. 30	8 .. 00	8 .. 30	9 .. 00	10 .. 00	11 .. 00	12 .. 00	13 .. 00	14 .. 00	15 .. 00	16 .. 00	17 .. 00	18 .. 00	18 .. 30	19 .. 00	20 .. 00	
役員 センター長	<ul style="list-style-type: none"> ・センターの統括 																
運営統括係	総務班	<ul style="list-style-type: none"> ・活動全体の把握・調整 ・総務班、情報・対応班の統括 ・報道対応 															
	情報・対応班	<ul style="list-style-type: none"> ・事故対応 ・宇治市との連絡調整 ・運営物品の調整 ・会計 ・情報管理と記録 															
ボランティア調整統括係	ボランティア受付班	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ等への対応 ・定例報道連絡（ホームページ更新含む）原稿作成 															
	ニーズ把握班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアトラブルの対応 ・相談内容の整理（ボランティア対応できない相談の対応） ・ボランティア派遣・活動状況の把握 															
	マッチング班	<ul style="list-style-type: none"> ・保険の受付 ・ボランティア受付（活動者の受付） 															
	送り出し班・活動報告班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの帰所状況の確認 															
	物資管理班	<ul style="list-style-type: none"> ・ニーズ受付（被災者からのニーズ受付） 															
	安全衛生管理班	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアニーズとボランティアの派遣調整 															
		<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動報告 ・資機材の返却 															
		<ul style="list-style-type: none"> ・資機材の管理 ・不足資機材の調整 															
	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアのけが等の応急処置・衛生管理 ・帰所したボランティアの応急処置・衛生管理 																
各担当ミーティング・全体運営スタッフ集合・申し込み事項等の確認													ミーティング等				
閉所													スタッフ情報の整理				

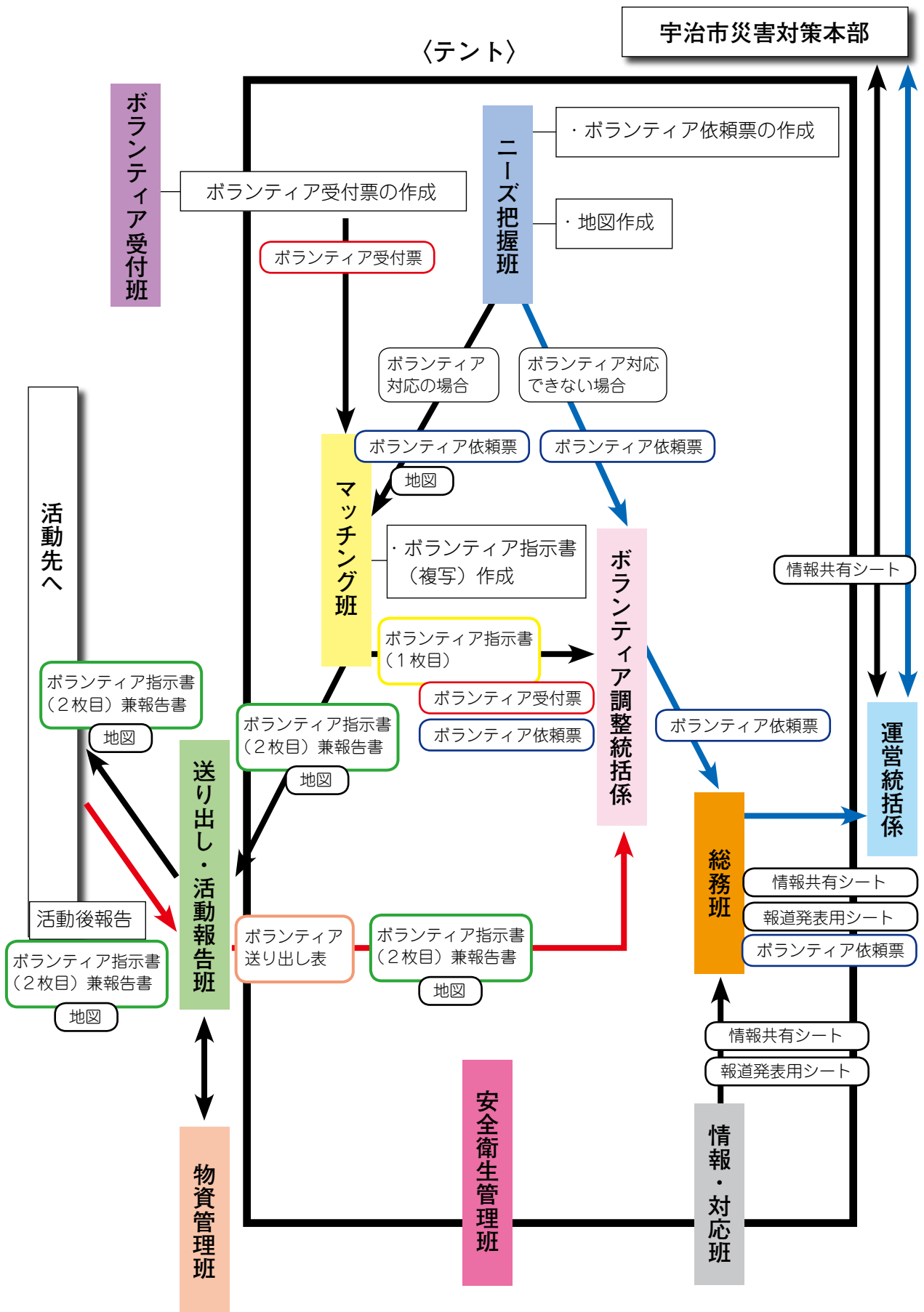
宇治市災害ボランティアセンター 設置レイアウト（例）

この図は、テントの中に各班をレイアウトした例示

〈テント〉



書類等の流れ



2. 運営統括係

運営統括係は、総務班と情報・対応班を統括し、災害ボランティア活動や本センターの運営を把握する。総務班と情報・対応班で行う作業の中で、判断が困難なものへの対応を行う部署と位置づけている。また、報道への対応も行い、運営管理の統括を担う。

(1) 総務班

目的	<ul style="list-style-type: none">・本センターの統括
役割	<ul style="list-style-type: none">・ボランティア活動の量および内容の把握・生活支援等のボランティア依頼の量的、内容的把握・運営スタッフの労務管理・宇治市災害対策本部との連携・京都府災害ボランティアセンターとの連携・災害ボランティアの事故対応・運営物品の調達・災害ボランティア活動の資機材の調達・会計
必要な資機材等	<ul style="list-style-type: none">・「総務班」の表示・筆記用具・大型地図・ホワイトボード・住宅地図・机・いす・情報共有シート（P20）・パソコン・プリンター・ファイル類
留意点	<ul style="list-style-type: none">・毎日ミーティング等を行い、情報の共有化や判断協議などを中心に行う。・情報収集、労務管理、ミーティングなどは書面で記録する。・報道発表の内容は、情報・対応班と十分協議しながら作成する。・マスコミ取材等は、定例に発表することで、単独取材等の対応にかかる時間を軽減する。



情報共有シート

送信先		発信者		受付No.	
日時	年 月 日 ()	時 分	記入	記入者	
●被災地域の被害状況					
【人的被害状況】					
【家屋の被災状況】					
【交通網の被災状況】					
【ライフラインの被災状況】					
【避難所の設置、開設状況】					
●行政・社協・災害ボランティアセンターの初期対応状況					
【人的被害状況】					
【行政】					
【災害VC】					
●その他・特記事項					
【受信者確認欄】					
受信確認日時	年 月 日 ()	時 分	記入	受信確認者	
対応					

(2) 情報・対応班

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・本センターの情報管理 ・問い合わせ等への対応
役割	<ul style="list-style-type: none"> ・本センターの情報管理 ・ボランティアに向けた情報発信 ・宇治市災害対策本部との情報共有 ・記者会見等を含む報道連絡の準備 ・問い合わせ等への対応
必要な資機材等	<ul style="list-style-type: none"> ・「情報・対応班」表示 ・筆記用具 ・大型地図 ・住宅地図 ・ホワイトボード ・情報共有シート（P20） ・電話 ・FAX ・無線機 ・複写機 ・インターネット環境 ・デジタルカメラ ・机 ・いす ・報道連絡フォーム（初回報道用と2回目以降報道用）（P22, P23） ・パソコン ・プリンター ・ファイル類
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・宇治市災害対策本部との情報共有および、本センターの運営スタッフ間での情報共有化の促進のため、「情報共有シート」で確認する。 ・報道連絡の原稿は、「報道連絡フォーム」を利用し、総務班と十分協議して作成する。

報道連絡フォーム1（初回用）

番号	
発表日時	
名称	
運営主体	
開設時間	
場所（住所）	
アクセス方法	
電話	
F A X	
e-mail	
H P	
公募の範囲	
活動内容	
持ち物	
注意事項	

報道連絡フォーム2（2回目以降）

番号	
発表日時	
発信元	
募集状況	
活動状況	
電話	
FAX	
e-mail	
HP	
公募の範囲	
注意事項	

3. ボランティア調整統括係

ボランティア調整統括係は、災害ボランティア調整にかかる統括を行い、ボランティアに関するトラブルの対応、判断に迷うボランティア活動依頼の整理、ボランティアの活動の把握を行う。

(1) ボランティア受付班

目的	<ul style="list-style-type: none">・ボランティアの状況を把握する
役割	<ul style="list-style-type: none">・ボランティアの受付・ボランティアの名札の作成・ボランティアの健康状況の確認・ボランティア保険の加入状況の確認・加入の手続き
必要な資機材等	<ul style="list-style-type: none">・「ボランティア受付班」表示・ボランティア受付票 (P26)・ボランティア保険加入用紙・筆記用具・名札 (布テープなど：本センターの名称が入っているものなど)・受付印・ボランティアへの配布・掲示物 (P25、27、28)
留意点	<ul style="list-style-type: none">・ボランティアの健康状態の確認は、口頭で呼びかけるほか、ボランティア受付票などの書面等でチェックする。・ボランティア保険の加入状況の確認を行い、未加入であれば保険加入を勧める。・受付がスムーズに流れるように記載台を別に設けるなど作業の配置にも工夫する。・受付窓口では、気持ちよくボランティア活動に参加していただけるように対応する。



掲示例

ボランティアにお越しのみなさんへ

①ボランティア受付で受付を行ってください。



②ボランティア保険加入の確認を行い、注意事項を配布します。

ボランティア保険未加入の方は、受付で加入手続きを行ってください。



③行き先・活動内容などの調整をしていますのでしばらくお待ち下さい。

自分で、行きたいところをピックアップして、係に書類を渡してください。



④活動内容の説明を受けた後、活動場所への案内を行います。

注意事項を十分確認してください。



⑤帰ってきたら、活動報告を行ってください。

宇治市災害ボランティアセンター



ボランティア受付班 → マッチング班 → 総務班

ボランティア 受付票

受付日 年 月 日 ()	受付時間 時 分	受付No.
受付者氏名		

- ※ 太枠のみご記入ください。
 ※ 団体でお越しの場合は代表者が記入し、名簿をお持ちの場合は名簿の提出とボランティア保険の状況をお知らせください。

団体	団体名	連絡先
	担当者名	活動者数 名

個人	ボランティア経験	初めて ・ 経験あり (平常時のボランティア / 災害ボランティア)		
	活動期間	本日のみ / 本日から 月 日まで		
	氏名	性別	男・女	年齢 歳
	住所	〒 -		
	連絡先	(電話)	(携帯)	(親族等の連絡先)
	ボランティア保険	加入している保険 加入済み (全社協・) ・ 未加入 (本日加入 / 他の保険加入済)		
	健康状態	健康である ・ 治療中・経過観察中の病気がある ・ 体調が悪い ↓ ↓ 具体的に→		
備考 (資格・特技等)				
保険確認	活動種類	一般・スタッフ・専門 ()		
その他特記事項				

(注) 本票にご記入いただいた個人情報については、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進及び復興記念イベント等のお知らせに使用する以外には使用いたしません。

個人情報の提供に → 同意する / 同意しない

実際の被災者支援活動のときの活動の流れの説明例です。

宇治市災害ボランティアセンターにお越しのボランティアの皆さんへ

きょう一日、被災者支援のためによりしくお願いします。スムーズな運営のため、以下の事項をご理解のうえ、よりよい活動の一日となりますようご協力ください。

*****活動の流れ*****

【出発まで】

- ①ボランティア受付票の記入 → ②待機（ボランティアと、被災者の方々の要望とを調整しますので、お待ち下さい）・選択（リストから自分が希望する活動を選んでいただきます） → ③オリエンテーション≪活動内容の紹介・活動者の決定≫（「活動指示書兼活動報告書」を受け取る） → ④必要な資材等を受け取る → ⑤出発（原則として徒歩、またはセンターが手配する車両でお願いします）

【活動中】

- ・活動場所に着いたら、リーダーの方が作業先の方に「宇治市災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、作業内容の確認をして、改めてメンバーに伝えてください。
- ・マスクやハンカチをしながら作業をしてください。ただし、熱中症などには十分注意してください。
- ・1時間作業で15分休憩くらいを目安に、休憩をしっかりとってください。
- ・水分・塩分も、こまめに、しっかりとってください。（飲むことも大切な作業です！「のどがかわいた」と感じる前に）
- ・遅くても15時30分までには作業を終了してください。

【戻ってから】

⑥報告（送り出し班の場所）

リーダーの方は、本センターに活動報告を行ってください。（地図の提出もあわせてお願いします。）その際、ほかのメンバーの方も、活動指示書兼活動報告書の裏面の活動報告の欄に、感想や状況などを記入して、提出してください。活動報告と、指示書の人数全員の帰着確認の後、解散になります。

*****注意事項*****

- ・必ず、リーダーの指示の下に活動してください。また、リーダーの方も、独断での判断は避け、本センターとの連絡を密にしてください。
- ・各自、昼食・飲み物などの準備をして現地に向かってください。（食事の提供はありません。また、昼食のための送迎もありません。現場付近で昼食を取ってください）
- ・謝礼の申し出があっても、丁寧にお断りしてください。
- ・危険な場合や判断に困る場合、また体調不良やけがをした場合は、速やかに本センターに連絡してください。
- ・ボランティアの事故は、ボランティアによる救援活動に大きな影響を及ぼします。無理は厳禁、体調の不調を感じている、あるいは感じたら、勇気を持って申告し、活動を中止してください。（ほかにもできる、そして必要な活動はいくらでもあります。）
- ・被災者の立場や気持ちを十分に理解し、言動や行動には十分注意してください。あれこれと尋ねたり、写真や映像の記録を撮って回ったりすることなどは慎みましょう。

では、**安全第一・笑顔も第一**で行ってらっしゃい！

宇治市災害ボランティアセンター

本部への連絡は直接センターまでお願いします。

電話：0774 - 22 - 5650（電話線復旧以後）

掲示例

あなたの体調は万全ですか？

今日は、被災者支援活動にお越しくださり、ありがとうございます。
しかし…

- ・ 熱はありませんか？体はだるくありませんか？
- ・ 昨夜、十分に睡眠をとりましたか？
- ・ 食欲は十分ですか？下痢などはありませんか？
- ・ 頭痛や胸痛はありませんか？
- ・ 過労はありませんか？
- ・ 心疾患、高血圧など、既往症はありませんか？

皆さんに万が一のことがあれば、ボランティアによる救援活動がストップしてしまいます。

ほかにもできる、そして必要な活動はいくらでもあります。

上記に当てはまるものがある場合は、
勇気を持って申告してください！

(2) ニーズ把握班

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者ニーズの把握
役割	<ul style="list-style-type: none"> ・電話、FAX、メール、無線、口コミによる被災者のニーズ把握 ・ボランティアで対応できるニーズと、対応できないニーズの仕分け ・ボランティアが活動しやすい情報提供（地図や状況の提示）
必要な資機材等	<ul style="list-style-type: none"> ・「ニーズ班」表示 ・ボランティア依頼票（ニーズ受付票）（P30） ・筆記用具 ・電話 ・FAX ・インターネット環境 ・パソコン ・複写機 ・無線機 ・住宅地図 ・机 ・いす ・プリンター
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者の気持ちを汲み取った相談を心がける。 ・ボランティアで対応できる内容かどうか判断に迷う場合は、ボランティア調整統括係の判断を仰ぐ。 ・ニーズの把握には、地域の情報を熟知している民生児童委員や学区福祉委員、当事者団体の役員の方との連携に努める。 ・活動場所までの経路図および周辺地図は、宇治市内の地理に明るくない人でもわかるように作成する。（P31・32 参照）



ニーズ把握班 (地図添付) → マッチング班 → 総務班

配慮の必要性 あり【→高齢(独居)、高齢夫婦、障がい(独居)、その他()】・なし

ボランティア 依頼票

受付日 年 月 日 ()	受付時間 時 分	受付No.
受付者氏名		

(本部センター用 ・ 現地センター用 ・ ボランティア用)

受付方法	訪問・電話・FAX・その他()		
依頼者氏名	性別 男・女	本人・代理人()	
連絡先	(電話)	(携帯)	
住所	〒 -		周囲の目標物

【活動の概要】

① 依頼内容	活動に必要な資機材等		
② 依頼人数	男性 人	女性 人	合計 人
③ 活動場所	上記住所・別の場所(下欄に記入してください)		
	住所	周囲の目標物	
	電話 () -		
④ 活動希望日時	月 日 () 午前・午後 時		

(口頭で説明し、同意を得ること)

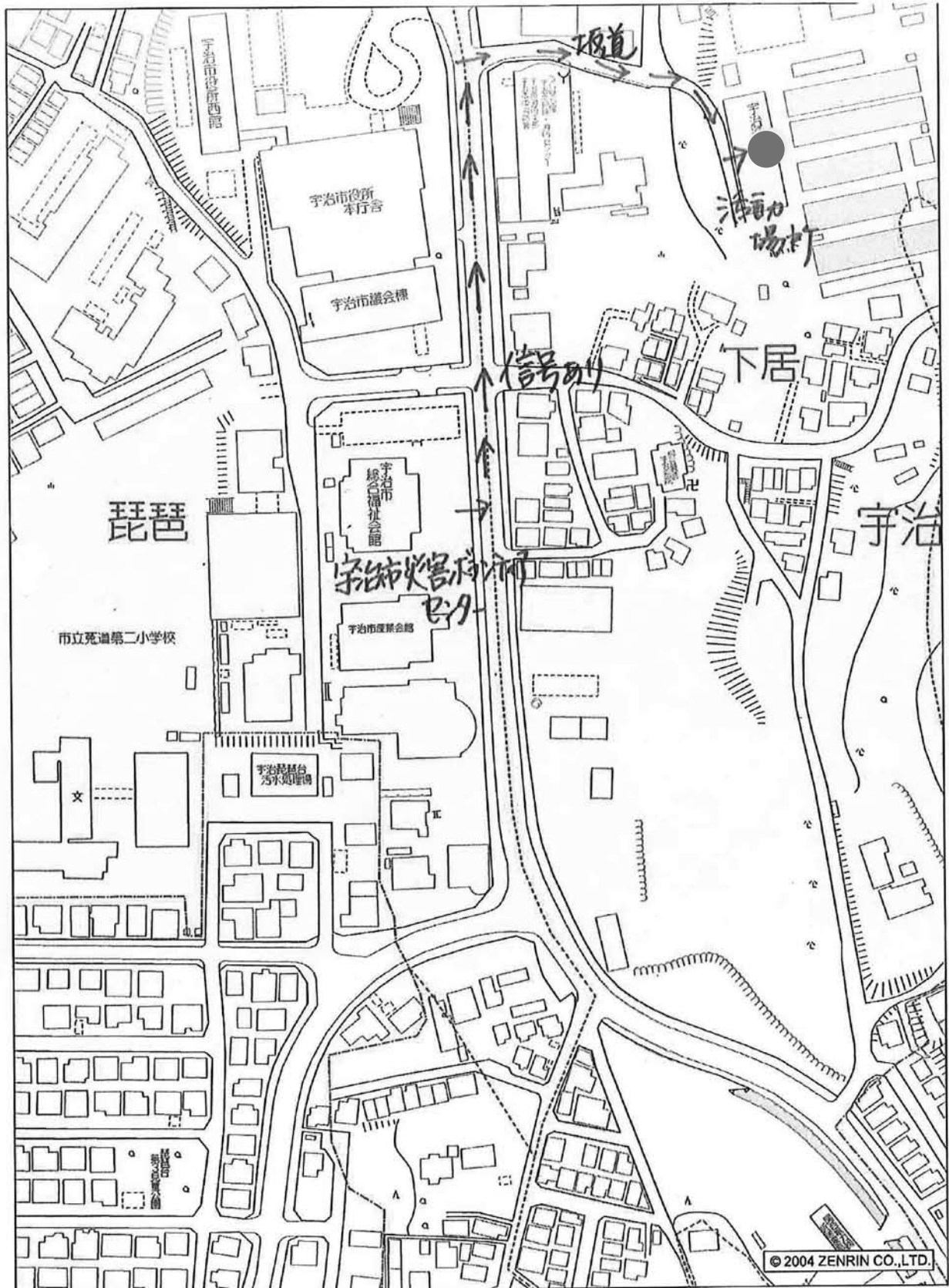
お伺いした個人情報については、派遣するボランティアへ伝えるなど、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進のために使用する以外には使用いたしません。→ 同意を得た

【活動者連絡先】

代表者氏名	備考
TEL :	

ボランティア活動場所までの経路図（例）

200404宇治市 [宇治市 71図 A-3]

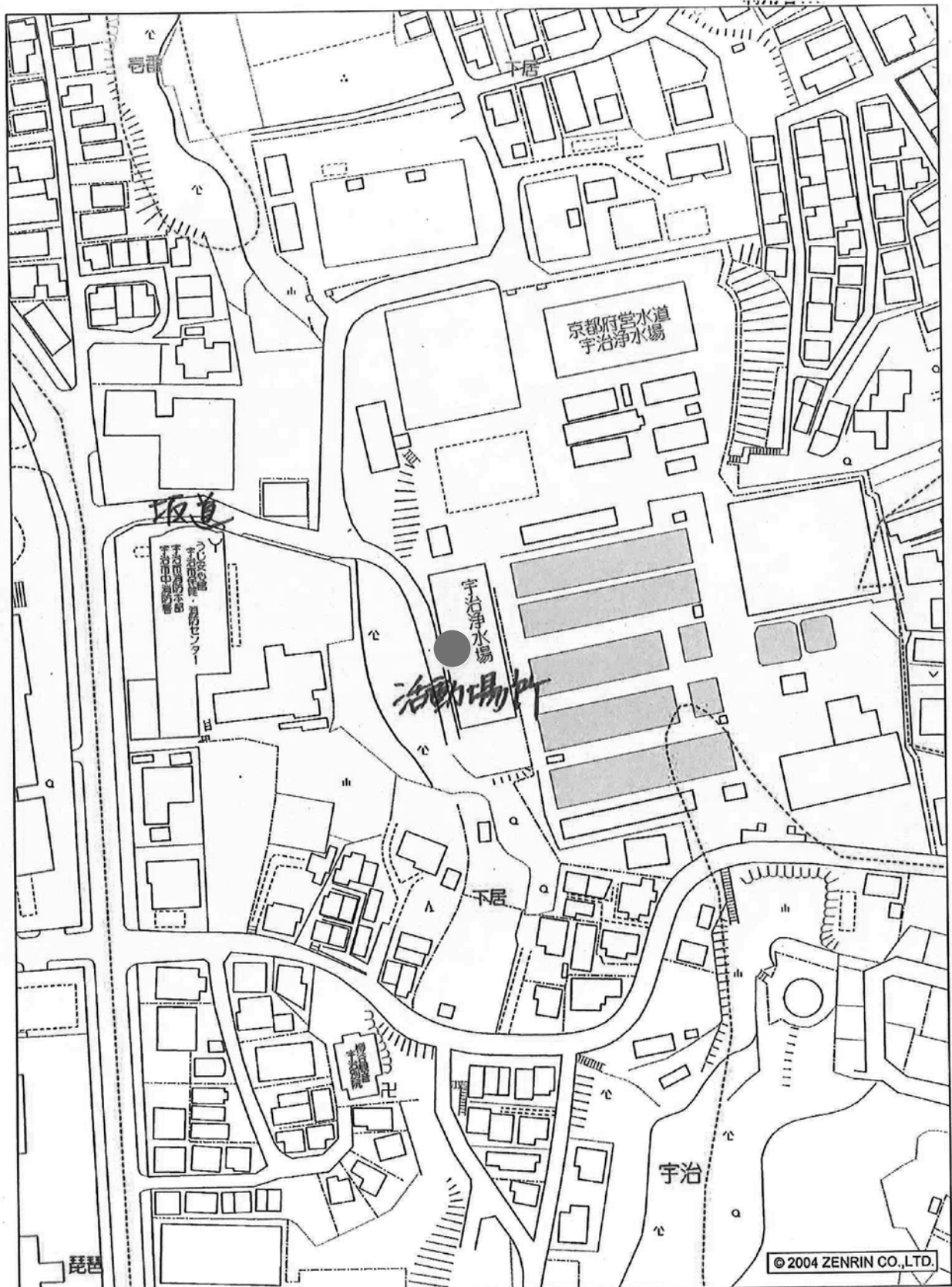


宇治市宇治琵琶付近

縮尺 1 / 2,000 | 60m

ボランティア活動場所周辺地図（例）

200404宇治市 [宇治市 71図 B-1]



宇治市宇治下居付近

縮尺 1 / 1,500 45m

(3) マッチング班

目的	・被災者のニーズとボランティアの調整
役割	・活動指示書の作成 ・派遣状況の把握
必要な資機材等	・「マッチング班」表示 ・ホワイトボード ・筆記用具 ・活動指示書 (P34, P35 複写式) ・机 ・いす ・複写機
留意点	・マッチングは、時間を費やしがちであるので、短時間で効率よく行う工夫が必要である。 【具体例】 <ul style="list-style-type: none">・マッチング班でニーズ把握班やボランティア受付班で記入されたそれぞれの「ニーズ受付票 (ボランティア依頼票)」と「ボランティア受付票」を照らし合わせ、マッチングする方法・ホワイトボード等にニーズを張り出し、ボランティア自身がニーズを選んでいく方法



配慮の必要性	あり【→高齢（ ）、高齢夫婦、障がい（独居）、その他（ ）】・なし
--------	-----------------------------------

活動指示書 (兼) 活動報告書

受付日 年 月 日 ()	受付時間 時 分	受付No.
受付者氏名		

(ボランティアセンター用 ・ ボランティア用)

活 動 内 容	<input type="checkbox"/> 室内掃除 <input type="checkbox"/> 家具等の移動 (内容) <input type="checkbox"/> ゴミ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片付け <input type="checkbox"/> 泥の撤去 (床下・家の周り・共同溝) <input type="checkbox"/> その他 () 【留意点】		
活 動 希 望 日	月 日 ()	時 00分 ~	時 分 (新規・継続)
活 動 場 所	目印になる建物等		到着時間 (徒歩・車) 分
希望派遣人数	合計 人 (性別の希望があれば: 男性 人 女性 人)		
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"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> ボール <input type="checkbox"/> その他 ()		

依 頼 者 氏 名	携帯電話
	自宅電話番号
依 頼 者 住 所	※活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入
備 考	

(口頭で説明し、同意を得ること)

お伺いした個人情報については、派遣するボランティアへ伝えるなど、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進のために使用する以外には使用いたしません。→ 同意を得た

配慮の必要性	あり【→高齢（ ）、高齢夫婦、障がい（独居）、その他（ ）】・なし
--------	-----------------------------------

活動指示書 (兼) 活動報告書

受付日 年 月 日 ()	受付時間 時 分	受付No.
受付者氏名		

(ボランティアセンター用 ・ ボランティア用)

活 動 内 容	<input type="checkbox"/> 室内掃除 <input type="checkbox"/> 家具等の移動 (内容) <input type="checkbox"/> ゴミ出し <input type="checkbox"/> 割れたもの等の片付け <input type="checkbox"/> 泥の撤去 (床下・家の周り・共同溝) <input type="checkbox"/> その他 () 【留意点】		
活 動 希 望 日	月 日 ()	時 00分 ~	時 分 (新規・継続)
活 動 場 所	目印になる建物等		到着時間 (徒歩・車) 分
希望派遣人数	合計 人 (性別の希望があれば: 男性 人 女性 人)		
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"/> デッキブラシ <input type="checkbox"/> タワシ <input type="checkbox"/> ボール <input type="checkbox"/> その他 ()		

依 頼 者 氏 名	携帯電話
	自宅電話番号
依 頼 者 住 所	※活動場所と依頼者住所が異なる場合のみ記入
備 考	

(口頭で説明し、同意を得ること)

お伺いした個人情報については、派遣するボランティアへ伝えるなど、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進のために使用する以外には使用いたしません。→ 同意を得た

(ボランティア 活動指示書裏面)

【活動者】

派遣人数	名 (男 名・女 名)	
リーダー氏名		携帯電話番号

【活動報告】

報告日	
報告者指名	
継続ニーズの有無	<input type="checkbox"/> ニーズあり 内容：
	<input type="checkbox"/> ニーズなし (終了)
<input type="radio"/> 連絡事項 <input type="radio"/> 気がついたこと <input type="radio"/> 感想	

(4) 送り出し・活動報告班

目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動のオリエンテーション ・ボランティア活動の報告による被災状況の把握 ・ボランティアとの気持ちの共有
役割	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動現場までの案内 ・資機材の管理 ・ボランティアへの最終オリエンテーション ・ボランティアからの報告を受け取る（口頭・書面） ・ボランティアへの健康・衛生チェック
必要な資機材等	<ul style="list-style-type: none"> ・「送り出し班」表示 ・ボランティアへの注意事項 （特に、保険加入の再度の呼びかけ、熱中症やけが対策のチェック等） ・ワイヤレスマイクなどの拡声器 ・机 ・いす ・活動報告（活動指示書の裏面）（P36） ・送り出し表（P39） ・活動終了者へのよびかけ（P38）
留意点	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアへの注意事項では、p27、28（活動の流れのわかるもの）の内容を基本にしながら呼びかける。 ・ボランティアの「思い」と、被災者の「思い」を汲み取りながら、活動に向かっていただく気持ちの準備をしていただくように呼びかける。 ・活動を送り出す場所と、報告を受ける場所は統一したほうが望ましい。 ・運営スタッフは、ボランティアへの感謝の気持ちを忘れずに。



掲示例

活動を終え帰ってこられた方へ（掲示例）

活動を終え帰って来られたら、活動に行かれる前にオリエンテーションを行った場所で、出発時にお渡した用紙に「活動指示書兼活動報告」を記入してください。

これで、今日の作業は終了です。お疲れ様でした。
皆さん気をつけてお帰り下さい。

かけつけていただいた方々の、あたたかい気持ちに、心から感謝いたします。

これからも被災地復興にご協力をお願いいたします。

宇治市災害ボランティアセンター



(5) 物資管理班

目的	・ ボランティア活動資機材等の管理
役割	・ ボランティア活動資機材の管理 ・ 不足したボランティア活動資機材の調達
必要な資機材等	・ ボランティア活動資機材 ・ ボランティア活動資機材等チェックリスト (P39でチェック)
留意点	・ ボランティア活動資機材の不足の調整については、総務班と調整する。 ・ 班の配置は、送り出し・活動報告班の隣が望ましい。



(6) 安全衛生管理班

目的	・ ボランティアおよび運営スタッフの衛生管理・救護
役割	・ 急病やけが人への対応 ・ 事故防止・衛生管理の呼びかけ。
必要な資機材等	・ 救急セット
留意点	・ 送り出し・活動報告班と連携し、ボランティアの活動終了後のケアを行う。 ・ ボランティア、運営スタッフの安全確保は活動の中で最優先されるべき事項であり、各係内において、積極的な活動の把握、安全の確保の働きかけに努める。





第4章 参考資料

1. 運営物品・資機材リスト

本センターの運営に必要な資機材（例）

【通信機器類】

- ・ パソコン
- ・ プリンター
- ・ インターネット環境
- ・ 電話
- ・ FAX
- ・ 複写機
- ・ 無線機

【電気機器類】

- ・ 発電機
- ・ 投光機
- ・ 照明器具
- ・ 冷暖房器具
- ・ デジタルカメラ
- ・ デジタルビデオカメラ
- ・ ワイヤレスマイク（拡声器）

【文具類】

- ・ 大型地図
- ・ 住宅地図
- ・ 筆記用具
- ・ 受付印
- ・ ファイル類

【書類・表示関係】

- ・ 情報共有シート
- ・ 報道連絡フォーム
- ・ ボランティア受付票
- ・ ボランティア保険加入票
- ・ ニーズ受付票
- ・ 活動指示書
- ・ 活動報告書
- ・ 各班の表示

【そのほか】

- ・ 机
- ・ いす
- ・ ホワイトボード
- ・ テント
- ・ 衛生管理品（応急セットなど）
- ・ スタッフの目印（腕章、ビブス、ジャンパー、帽子など）
- ・ 名札

2. 宇治市災害ボランティアセンター マニュアル作成の経過

マニュアル部会の経過

日時	会場	内容
平成21年5月22日	宇治市総合福祉会館	・マニュアル策定の骨子について
平成21年6月16日	宇治市総合福祉会館	・マニュアル策定の骨子について
平成21年7月16日	宇治市総合福祉会館	・マニュアル策定骨子について ・参集基準と移行ポイントについて
平成21年8月11日	宇治市総合福祉会館	・参集基準と移行ポイントについて ・他市町村の災害ボランティアセンターの位置づけについて
平成21年9月16日	宇治市総合福祉会館	・マニュアル策定骨子について ・参集基準と移行ポイント ・他市町村の災害ボランティアセンターの位置づけについて
平成21年12月7日	ゆめはあと	・参集基準と移行ポイントについて ・マニュアル目次案について ・他市町村の災害ボランティアセンターの位置づけについて
平成22年1月26日	宇治市総合福祉会館	・マニュアル案について ・他市町村の災害ボランティアセンターの位置づけについて
平成22年2月2日	宇治市総合福祉会館	マニュアル案について

宇治市災害ボランティアセンター 運営委員会の経過

日時	会場	内容
平成21年4月24日	宇治市総合福祉会館	・平成21年度の部会担当について
平成21年6月24日	宇治市総合福祉会館	・部会進捗状況 ゲリラ豪雨の対応を中心に議論 ・各種団体の催しの案内
平成21年8月28日	宇治市総合福祉会館	・部会の進捗状況 宇治市総合防災訓練と研修を中心に議論 ・各種団体の催しの案内と報告事項
平成21年12月16日	宇治市総合福祉会館	・部会の進捗状況 マニュアルの骨子と宇治市との協定について を中心に議論 ・各種団体の催しの案内と報告事項
平成22年2月8日	宇治市産業会館	・部会の進捗状況 マニュアル内容について中心に議論 ・各種団体の催しの案内と報告事項
平成22年3月2日	宇治市総合福祉会館	・部会の進捗状況 マニュアルの校正・講演会に向けて中心に議論 ・総会と平成22年度の事業計画に向けて
平成22年3月16日	宇治市総合福祉会館	・総会について

〈運営委員名簿〉

役職	名前	所属	部会
代表	伊藤 義明	宇治市社会福祉協議会	
副代表	木子 弘美	宇治市民生児童委員協議会	情報部会
副代表	山本 博之	赤十字レスキューチェーン京都宇治支会	マニュアル部会
運営委員	伊庭 久男	宇治アマチュア無線クラブ	訓練研修企画部会
運営委員	海老名典子	宇治学区福祉委員会	情報部会
運営委員	曾谷 武	宇治ボランティア活動センター	マニュアル部会 訓練研修企画部会
運営委員	原 保彦	菟道第二学区福祉委員会	訓練研修企画部会
運営委員	山副 茂彦	宇治ボランティア活動センター	情報部会
運営委員	吉田 秀子	NPO 法人 働きたいおんなたちのネットワーク	マニュアル部会
運営委員	中島 政治	宇治市 健康福祉部 地域福祉室	マニュアル部会
運営委員	濱岡 洋史	宇治市 市長公室 危機管理課	訓練研修企画部会
運営委員	下岡 安一	宇治市社会福祉協議会	情報部会 訓練研修企画部会
事務局	岡野 英一	宇治市社会福祉協議会	
事務局	土田恭仁子	宇治市社会福祉協議会	

〈H22. 2. 末現在〉

追録メモ

内容現在	加除整理	整理者印	メモ
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		
年 月 日	年 月 日		

宇治市災害ボランティアセンター運用の手引き（ポイント）

【発行年月】 平成22年3月

【編集・発行】 宇治市災害ボランティアセンター

宇治市宇治琵琶45 宇治市総合福祉会館

宇治市社会福祉協議会気付

電話 0774-22-5650

FAX 0774-22-5654