

班別手順書

ここでは、各班ごとの業務内容を説明する。

共通事項

1. 笑顔で対応

被災者には不安を和らげる「ねぎらいの言葉」を、参加してくださったボランティアには「感謝の言葉」を忘れずに声をかけあう。

2. 情報は重要な要素

ミーティングでは、新しい動きや、運営に関する意見や苦情を全スタッフで共有し運営改善に活かす。

各班では、マニュアルを毎日刷新しスタッフ間の引継ぎに努める。

3. 整理・整頓

現地支部ではたくさんの書類が発生し、個人情報も多く記載される。資料の適切な管理、保管に努める。

目次

総務班	1
ニーズ受付班	3
ボランティア受付班	5
活動紹介班	6
資材班	8
送迎班	9
ボランティア相談班	10

総務班

1. 対外的な連絡調整、交渉、各種相談対応

(1) 市災害対策本部との連絡調整

- ①情報共有を図り、被害状況の把握を常にしていくとともに、金沢災害ボランティアセンター(以下「センター」という)の活動を報告する。
- ②専門ボランティアが来所した場合は、専門ボランティアの活動内容や所属機関等を把握し、市災害対策本部の分担業務に定める部局に連絡する。
- ③通訳や専門ボランティアが必要な場合は、市災害対策本部に連絡し、派遣依頼をする。
- ④センターのコーディネートを経ずに活動しているボランティアの動向の把握に努める。
- ⑤県社会福祉協議会等に対しても活動状況を報告し連携を図る。

(2) マスコミの取材に関する受付と調整を行う

- ①取材申し込みの記録をとる。
- ②本部長決裁後、各班長等にも周知し調整を図る。

(3) 苦情および各種相談の受付と対応

直ちに本部長に報告する。併せてセンター現地支部長及び各班長へも報告とともに解決を促す。

(4) ボランティア活動希望者からの問い合わせ対応

ボランティア活動希望者から問い合わせがあった場合は、センター現地支部ボランティア相談係につなげる。

2. 金沢災害ボランティアセンターの庶務全般

(1) 備品や消耗品等の調整、管理

ボランティア活動に必要な資機材について、購入、借用、寄付等の手段で整備し、資材班から連絡をもらい調達する。

(2) 救援物資の調達、管理

センターの運営のために必要な救援物資の種類や量を把握し、関係機関への依頼や、広報等を通じて調達を図る。また、送られてきた救援物資の保管場所を確保し、適正に管理する。

(3) スタッフ会議、班長会議の統括

センターの方針決定の場として、運営会議、各班間の連携強化、問題点や解決策を検討する場として班長会議を開催する。

(4) 会計処理

- ①活動資金の調達(助成金等の申請、寄付金受付等)
- ②センターの運営に係る出納を明快にするとともに、出納の複数チェック体制や関係書類を整備する。

(5) 日報、集計作業

- ①各日の活動者数を集計し記載する。
- ②派遣件数を集計し記載する。
- ③活動内容を記載する。
- ④職員の勤怠を管理する。

(6) 活動状況等の把握

- ①その日の参加者や活動状況等を把握する。
- ②ボランティアに事故・怪我があった場合は、保険金等請求手続を行う。

3. 情報収集、広報

(1) 情報収集

市災害対策本部の定例会議に参加するなどの方法で情報収集を行う。

情報の種類	目的
①ライフライン、公共交通機関、避難所などの状況把握	現地支部までの交通手段等の問い合わせに必要
②避難所の閉所や仮設住宅の開所など被災者の生活に関する情報	ボランティア募集の計画に必要
③物資、貸付資金など災害時の公的補助の情報把握	物資の配給、支援金給付などの問い合わせに必要
④災害ゴミの回収、集積所などの情報	特定期間の回収や分別などニーズ受付班での対応に必要
⑤介護、土木など専門技術者の参加希望があった場合の窓口	介護職、心のケアボランティアや住宅建築等に関する問い合わせに必要

(2) センター開設案内を作成し配布

- ①設置されたことを住民に知らせるためのチラシ作りと配布の手配をする。
- ②閉所の場合も告知チラシの準備と配布の手配をする。

(3) 情報発信

- ①被災者の生活支援に関する情報のチラシを作る。
- ②避難所等での掲示を行う。
- ③地域外のボランティアが、センターの動向を把握できるように、ホームページの開設と更新を随時行う。
- ④ボランティア自身が必要な情報も掲示する。

ニーズ受付班

(1) 受付の方法

依頼内容を聴き取り「ニーズ受付票」に記入する。
(検討を要する場合も記入し、活動紹介班と相談する)

【受付の留意事項】

- ①被災者ニーズを受け付けるための電話と窓口を設置する。
- ②知人や遠方の親戚など、被災者本人以外の代理人から依頼があった場合は、被災者との関係および代理人の連絡先を確認する。
- ③避難所などにいる場合、活動現場と本人の居場所が異なる場合もあるので、必ず両方の連絡先を確認する。
- ④依頼内容の変化に合わせ、活動紹介時に必要な項目を加除修正するなど、状況に応じてニーズ受付票の更新をする。
例：「引越しお手伝いボランティア依頼票」(様式集参照)

(2) 活動の安全確認と現場の確認

現場の状況が把握できない場合や、ボランティアで対応できるか疑問がある場合は、スタッフが現場へ出向き確認する。

- ①依頼内容が重機など必要な活動ではないか確認する。(重機使用の場合は、ボランティア保険の適応にならないこともある)
- ②トイレを貸してもらえる場所を確認する。(被災者宅、仮設トイレ、公共施設、スーパー、コンビニ等)
- ③依頼内容が適切でないと考えられる場合は、本部長と相談し丁寧にお断りする。または、専門機関などを紹介する。

(3) ニーズ内容からボランティア支援の必要性、必要人数と資材を決定する。 スタッフ複数で内容を判定する。場合によっては、会議で協議する。

(4) 活動紹介票等の作成

- ①受付した「ニーズ受付票」をもとに、「活動紹介票」、「活動依頼書(報告書)」(活動場所への地図添付)を作成し、活動紹介班へ引き継ぐ。
- ②活動紹介票とは
ア. ボランティアに依頼内容を紹介する用紙のこと。
イ. 掲示などを行うため、氏名や詳細な住所などは記載しない。
- ③活動依頼書(報告書)とは
ア. 詳細な依頼内容を記載し、派遣する先が決まったボランティアに渡す用紙のこと。
イ. 別に、活動場所への地図(道路地図や住宅地図)を添付する。
ウ. 活動依頼書は、活動終了後に記入する報告書も兼ねる。

(5) ニーズ以外の相談などが寄せられた場合

ニーズ以外の相談、意見等が寄せられた場合も、被災者心理に沿うように内容の聴き取りに心がけ、活動依頼書(報告書)の「その他、問題点や意見などを記入してください」に記載する。

(6) 現地調査によるボランティアニーズの掘り起こし

戸別訪問による聴き取りにより、潜在ニーズの掘り起こしを行う。この時も、「ニーズ受付票」により記録する。

(7) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①当日のニーズ受付件数などを集計し、総務班へ報告する。
- ②即答できなかったこと、よくある問合せなど、傾向を整理し、翌日以降の対応策を想定する。
- ③寄せられた意見や問い合わせ等を整理し、必要なものは終了ミーティングで全スタッフに報告する。

(8) 被災者への対応のポイント

被災者は災害により大きなストレスを受けている。下記のポイントに留意してニーズの聴き取りを行う。

- ①最初に体調や日々の生活について声をかける。ゆっくりと自然な感じで話す。
- ②途中で話を妨げないで、かつ、共感する姿勢で聴く。
- ③相手の気持ちを聴き、感情をあるがままに受け止める。
- ④安易な励ましや助言、支援者の考えを押しつけることは禁物。
- ⑤災害時を無理に思い起こさせるような聴き方を避ける。
- ⑥何を求めているのかを読みとる。

【被災者にかけない方がよい言葉の例】

- ・色々あったけど命が助かったからよかったじゃない(被災者が失ったものを理解されていないと感じる)
- ・頑張って(頑張って疲れ切っているのに追い打ちをかける)
- ・早く忘れて前向きに生きよう(一生忘れられない体験をしている)

ボランティア受付班

(1) 「ボランティア受付票」の記入

- ①原則、本人または団体等の代表者に記入してもらう。
- ②団体の場合は、「ボランティア受付票」の他に「ボランティア団体名簿」を提出してもらう。
- ③スタッフが受付番号を記入する。
- ④ボランティア受付票の留意点
 - ア. 2回目以降の参加でも当日受付数を把握するため提出してもらう。
 - イ. 有資格者や技術職員の受付があった場合には、優先的に調整し派遣する。

(2) ボランティア保険の加入

下記のことを掲示や口頭でボランティアに重ねて説明して、ボランティア保険に加入してもらう。

- ①受付と同時にボランティア活動保険加入（天災・地震補償プラン）となること。
- ②被災地での活動が2回目以上の場合は再加入の必要がないこと。
- ③年度内（4月1日以降）に、現地以外の国内で加入した場合は、再加入の必要が無いこと。ただし、基本プラン加入の場合は、天災・地震補償プランへの変更が必要であること。
- ④団体の場合は、「ボランティア団体名簿」に加入・未加入の印をつけてもらい、未加入者分のみ加入する。

【ボランティア活動保険説明例文】

ボランティア活動中に万が一の事故が起きてしまった場合に備えてボランティア活動保険に加入してもらいます。費用は、こちらで負担します。

補償の対象は、活動中の不慮の事故により、自身が怪我をしてしまった場合と、物を壊したり、人に怪我をさせてしまったなど他者に損害を与えてしまった場合です。保険期間は今日から3月31日までとなっています。

保険金の請求手続きはこちらで行いますので、事故が起きた場合は、必ず報告をお願いします。

(3) 名札・ポストイットの作成（氏名はカタカナで名字のみ記入）

- ①ガムテープに氏名を記入し、左胸に貼ってもらう。
- ②活動紹介班で使用するポストイットに氏名、携帯電話番号を記入してもらう。

(4) 完了したら、次の場所（活動紹介）へ案内する。

「ボランティア活動オリエンテーション」配布し、出発までに必ず一読をお願いする。

(5) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①当日のボランティア受付件数、ボランティア保険加入人数などを集計する。
- ②翌日の団体等の参加人数が分かっている場合は、予め準備しておく。
- ③寄せられた意見等を整理し、ミーティングで報告する。
- ④ボランティア受付票等はファイリングし、適切に管理すること。

活動紹介班

1. グループ編成

被災者からのニーズをボランティアに紹介し、グループを編成する。

(1) 活動紹介

- ①「活動紹介票」を掲示する。(見やすいように重作業と軽作業を分けて掲示)
- ②提示された活動紹介票にボランティアの氏名と連絡先を書いたポストイットを貼付してもらう。
- ③ポストイットを貼付したら、ボランティア待機所へ誘導し、必要な人数が集まるまで待機してもらう。待機中に「ボランティア活動オリエンテーション」の一読をお願いする。

(2) グループを編成する

- ①指定人数に達したら、全員を集め、作業内容を説明する。
- ②ボランティアの安全管理、作業管理のため、グループリーダーを選定する。
- ③リーダーのポストイットに○印をつける。
- ④活動紹介票にグループ全員のポストイットを貼り、保管する。
- ⑤リーダーに「活動依頼書(報告書)」を渡す。(活動場所の地図も添付)
- ⑥完了したら、次の場所(オリエンテーション)へ案内する。

【グループ編成の留意点】

- ①活動紹介票の行き先を決めかねていたらスタッフが積極的に声かけし、リードする。
- ②ボランティアは必ず複数人のグループで派遣する。
- ③地域性に配慮できるよう県外からのボランティアだけでグループを作らないようにする。
- ④活動の内容によって、男女の比率、県内外のボランティア比率などにも配慮する。
- ⑤できるだけ、ボランティアに自発性と選択性を持てるよう強制的なマッチングは避ける。
- ⑥リーダーを選定する際は、災害ボランティアの経験の有無、職業(教師等リーダーシップが必要なもの)を考慮して決定する。

(3) 派遣前の確認事項

- ①スタッフは、派遣する前に依頼者へ電話し、活動依頼書の内容に間違いがないか、ボランティアの受け入れをしてもらえるか確認する。
- ②ボランティアに「活動依頼書(報告書)」の内容を説明する。
- ③グループのリーダーを代表連絡先として携帯電話の番号を「活動紹介票」に記入する。

2. オリエンテーションおよび活動報告

ボランティア派遣前の連絡事項および活動終了後の報告受付。

(1) オリエンテーション

- ①スタッフがリーダーから提示された「活動依頼書（報告書）」（活動場所の地図も添付）に基づき、活動場所の道案内をする。
- ②移動方法の説明をする。（徒歩、自家用車、バス等）
- ③受付で配布した「ボランティア活動オリエンテーション」に基づき、活動上の注意事項等を説明する。
- ④完了したら、次の場所（資機材貸出）へ案内する。

【特に強調して説明すること】

- ①依頼者にどこのボランティアセンターから来たか説明すること。
- ②依頼者に当日の作業内容、作業時間の確認をすること。
- ③活動先では、トイレの場所を確認すること。
- ④活動先では、依頼者の気持ちを尊重すること。
- ⑤写真撮影は原則禁止とすること。（被災者の了解を得る）
- ⑥活動中判断に困ったことや怪我をした場合はセンターに連絡すること。
- ⑦体調を考えて、休憩・水分補給は適時に摂ること。
- ⑧閉所時間16：00にセンターに到着するように作業を終わらせること。
- ⑨リーダーは帰着時に「活動依頼書（報告書）」を記入して提出すること。

(2) 活動報告

- ①グループ全員が帰ってきたことを確認し、リーダーに「活動依頼書（報告書）」を記入してもらう。
- ②負傷者、体調不良者の有無の確認。
- ③問題点、課題、意見（苦情）などの聴き取り。
 - ・依頼された作業は完了したか。
 - ・作業の内容はどうだったか。（きつい、人数が足りたか等）
 - ・衛生面はどうだったか。（臭い、ほこり、汚れ等）
 - ・被災者の健康状態はどうだったか。
 - ・今後、改善が必要なことはあったか。
- ④解散

(3) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①当日の派遣件数や積み残しなどを集計し、総務班へ報告する。
- ②新規ニーズと積み残しニーズを整理し、翌日迅速に派遣できるよう準備しておく。
- ③報告書などで寄せられた意見等を整理し、終了ミーティングで全スタッフに報告する。
- ④活動が完了した「活動依頼書（報告書）」等はファイリングし、適切に管理すること。

資材班

(1) 資材の貸出

- ①リーダーから提示された「活動依頼書（報告書）」に基づき、活動に必要な資材を貸出する。
- ②資材の引渡しと同時に「物資貸出カード」に記入する。（貸出番号は「活動依頼書（報告書）」と同一番号にする）
- ③活動終了後は、現地支部に戻り、資機材を「物資貸出カード」と一緒に返却するよう伝える。（破損した資材も持ち帰ってきてもらう）
- ④ボランティアを活動先へ送り出す。

(2) 資材の返却

- ①ボランティア活動終了後、ボランティア各自で資材を洗浄してもらう。
- ②ボランティア各自で消毒してもらう。（手洗い・うがい・長靴洗浄）
- ③洗浄後、貸出した資材と「物資貸出カード」を受取る。
- ④「物資貸出カード」に返却数を記入する。
- ⑤貸出した資機材が活動に適していたか聴き取りする。
- ⑥完了したら、次の場所（活動報告）へ案内する。

(3) 資材調達および管理

- ①総務班と資材発注のしくみを整えること。
- ②資材によっては、一般的に知られていない資材もあるので、デジタルカメラ等で撮影し、名称等を記入しサンプルとして掲示しておく。（ボランティアに説明するときや調達するときなどに便利）

(4) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①当日の貸出件数、在庫数の確認を行う。
- ②破損した資材の修復や洗浄など保管作業を行う。
- ③活動紹介班から翌日分の派遣件数などを聞き、準備できるものはセットしておく。
- ④日々の貸出状況や活動内容から、今後必要と思われる資材の品数を想定し、不備があれば発注する準備をする。
- ⑤寄せられた意見や問い合わせ等を整理し、必要なものは終了ミーティングで全スタッフに報告する。

送迎班

(1) ボランティアの送迎

- ①原則、現地支部が管理する車両でスタッフが活動場所までボランティアを送迎する。
- ②迎え車両の手配が必要なため、活動終了後は、リーダーが現地支部へ電話連絡するよう伝えておく。
- ③「ボランティア送迎一覧表」を活用し、効率よく送迎できるよう工夫する。

(2) 車両等の募集、確保

- ①送迎車両は、次の方法により確保する。
 - ア. レンタカーを使用する。
 - イ. 行政、近隣の社協、福祉施設、旅館、企業などから募集する。
- ②企業等からの提供車を送迎車両として活用する場合には、あらかじめ自動車保険に加入していることを確認する。
- ③グループでの移動や資材を携帯するため、送迎車両にはワゴン車などが望ましい。

(3) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①派遣したボランティアが全員戻っているか「ボランティア送迎一覧表」で確認する。
- ②給油については、総務班と相談し、指定のガソリンスタンドや支払い方法を決めておく。
- ③毎日車両を点検し、修理が必要な場合は総務班に相談する。
- ④活動紹介班から翌日分の派遣場所などを聞き、地図の確認や運行予定を立てておく。
- ⑤寄せられた意見や問い合わせ等を整理し、必要なものは終了ミーティングで全スタッフに報告する。

ボランティア相談班

(1) 現地支部のボランティア活動状況、被災地状況の情報収集

「ボランティアに参加したい」という問合せに対応するため、現地支部や被災地の現状を毎日総務班に伝える。

- ①現地支部への地図および公共交通機関を利用したアクセスがわかる資料を作成しておく。
- ②電車、バスなどの運行時間表を作成しておく。
- ③宿泊や食事場所の情報提供は原則行わない。ただし、観光協会などが発信している情報やホームページを紹介し参考にしてもらう。

(2) 事前のボランティア申込みへの対応

総務班と確認のうえ、ボランティアの受け入れ方針について、共通認識を図っておくこと。電話等での問い合わせに対しては、主に下記のことを伝える。

- ①原則、事前予約は行なっていないこと。
- ②天候により当日の朝や活動中に活動を休止することがあること。
- ③ニーズの内容やボランティアの受付数により活動を紹介できないこともあること。
- ④昼食、交通手段、宿泊等の確保はご自分で調べていただくこと。詳しくは様式集「ボランティアに来られるみなさまへ」参照。

(3) 団体でのボランティア参加申込みがあった場合

- ①事前に「ボランティア参加希望票」を提出してもらい、団体名・参加人数・希望活動等を把握する。
- ②受付等をスムーズに行うため「ボランティア受付票」「ボランティア団体名簿」をFAXなどで送付し、当日持参してもらうようにする。

(4) ボランティア活動証明書の発行

- ①ボランティアから、ボランティア休暇等の申請に必要なため、「ボランティア活動証明書」の発行を希望される場合があるため、事前に準備しておく。
- ②悪用されないため、「ボランティア活動証明書発行記録」を残しておく。

(5) 活動終了時の集計および翌日準備

- ①当日の問い合わせ件数を集計し、総務班へ報告する。
- ②翌日、事前申込み（団体）が入っている場合はミーティングで報告する。
- ③即答できなかったこと、よくある問合せなど、傾向を整理し、翌日以降の対応策を想定する。
- ④寄せられた意見や問い合わせ等を整理し、必要なものはミーティングで全スタッフに報告する。