
江戸川区災害ボランティアセンター 運営マニュアル



2018年3月

社会福祉法人江戸川区社会福祉協議会
公益財団法人えどがわボランティアセンター

目次

1	マニュアルの目的	P. 1
2	災害ボランティアの種類	P. 2
3	災害ボランティアセンターと他機関との関係図	P. 5
4	災害ボランティアセンターの設置について	P. 6
5	災害ボランティアセンターの情報管理について	P. 11
6	災害ボランティアセンター組織図	P. 12
7	災害ボランティアセンター役割分担表	P. 13
8	ボランティア受け入れの流れ	P. 14
9	各班の役割・活動内容について	P. 15
10	災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について	P. 29
11	災害ボランティアセンターの閉所について	P. 31
12	各種様式・参考資料	P. 32

1 マニュアルの目的

このマニュアルは、江戸川区地域防災計画に基づき、江戸川区において大規模な災害が発生した場合の江戸川区災害ボランティアセンター（以下、「災害ボランティアセンター」という。）の運営について必要な事項を定めるものとする。

大規模な災害が発生した際は、行政のみでの応急・復旧対応は困難であり、区民及び区外からのボランティアの自主的な活動に期待する部分が多い。本マニュアルは、災害ボランティアセンターの立ち上げや、ボランティアの受け入れ等、災害発生時の迅速な対応を目指すことを目的とする。

2 災害ボランティアの種類

【災害ボランティアセンターで対応】

一般ボランティア

外国語・手話
の通訳者

【区災害対策本部(人的受援課)で対応】

専門ボランティア

医療・保健・衛生ボランティア、建物の応急危険度判定
被災宅地危険度判定、その他専門的知識を要する分野

(1) 一般ボランティア

一般ボランティアとは、災害復興支援を行うことを目的に災害ボランティアセンターに来所した者で、専門的な知識や経験を必要としない被災者支援活動を行う者とする。

一般ボランティアのうち団体・企業等一つの組織に属する複数人が、集団でボランティアの活動を行うものを「団体・企業ボランティア」という。

団体・企業ボランティアは、事前に活動者の人数や活動日時、希望する活動内容、担当者名等を災害ボランティアセンターへ連絡しなければならない。

また、受付については、個々ではなく、団体・企業側の担当者がまとめて行う。

【一般ボランティアの活動例】

被災者宅での活動	清掃、撤去作業、ごみの仕分けなど
救援物資の仕分け・発送	各地から集まった救援物資の仕分け・配送
ニーズ調査	その時々で、必要なことを調査
避難所における手伝い	避難所生活を快適にするための手伝い
炊き出し	食事を作り、配給
ボランティア、被災者の誘導	スムーズに救援活動・交通ができるよう誘導
防犯パトロール	防犯パトロールを行う
話し相手	話すことで、励まし、勇気づける
マッサージ	被災者の疲れをほぐすためのマッサージ
入浴手伝い	清潔を保つため入浴を手伝う

(2) 専門ボランティア

専門ボランティアとは、災害復興支援を行うことを目的に災害ボランティアセンターに来所した者で、専門的な資格・知識を必要とする被災者ニーズへの支援活動を希望する者とする。

専門ボランティアの申し出は、外国語・手話の通訳ボランティアについては災害ボランティアセンターで対応し、その他の専門ボランティアの申し出については、区災害対策本部(受援統括課)へ紹介する。

【専門ボランティアの例】

A 災害ボランティアセンターで活動紹介できるもの

種別	対象	内容
外国語・手話の通訳者	外国語の話せる人 聴覚障がい者とコミュニケーションの図れる人	被災した外国人・聴覚障がい者への通訳・手話

B 区災害対策本部(人的受援課)で手配できるもの

種別	対象	内容	区担当部
医療・保健・衛生ボランティア	医師、看護師、保健師、管理栄養士	被災者のけが、被災者の健康管理だけでなく、ボランティア活動の安全衛生管理のアドバイスを行う。行政と連携を取り、必要に応じ避難所・病院・施設等へ紹介する。	健康部
建物の応急危険度判定	応急危険度判定士	行政と連携して対応する。	都市開発部
被災宅地危険度判定	被災宅地危険度判定士	行政と連携して対応する。	都市開発部
その他専門的知識を要する分野			

(3) 受け入れられないボランティア

<p>個人 (一般ボランティア、専門ボランティア)</p>	<ul style="list-style-type: none">* 団体行動ができない人* 病気・けがをしている人* ボランティア保険に加入しない人* 対価、報酬を求める人
<p>企業</p>	<ul style="list-style-type: none">* 収容先が確保できない人数の派遣* 不当な宣伝・斡旋が附属している場合* 対価、報酬を求める場合

1 8歳未満の未成年の受け入れについて

本来、ボランティア活動に年齢制限は好ましくないが、安全かつ安心して活動してもらうため、次の条件を設ける。

中学生～18歳未満の未成年は、親の了承を得た上で、活動してもらう。

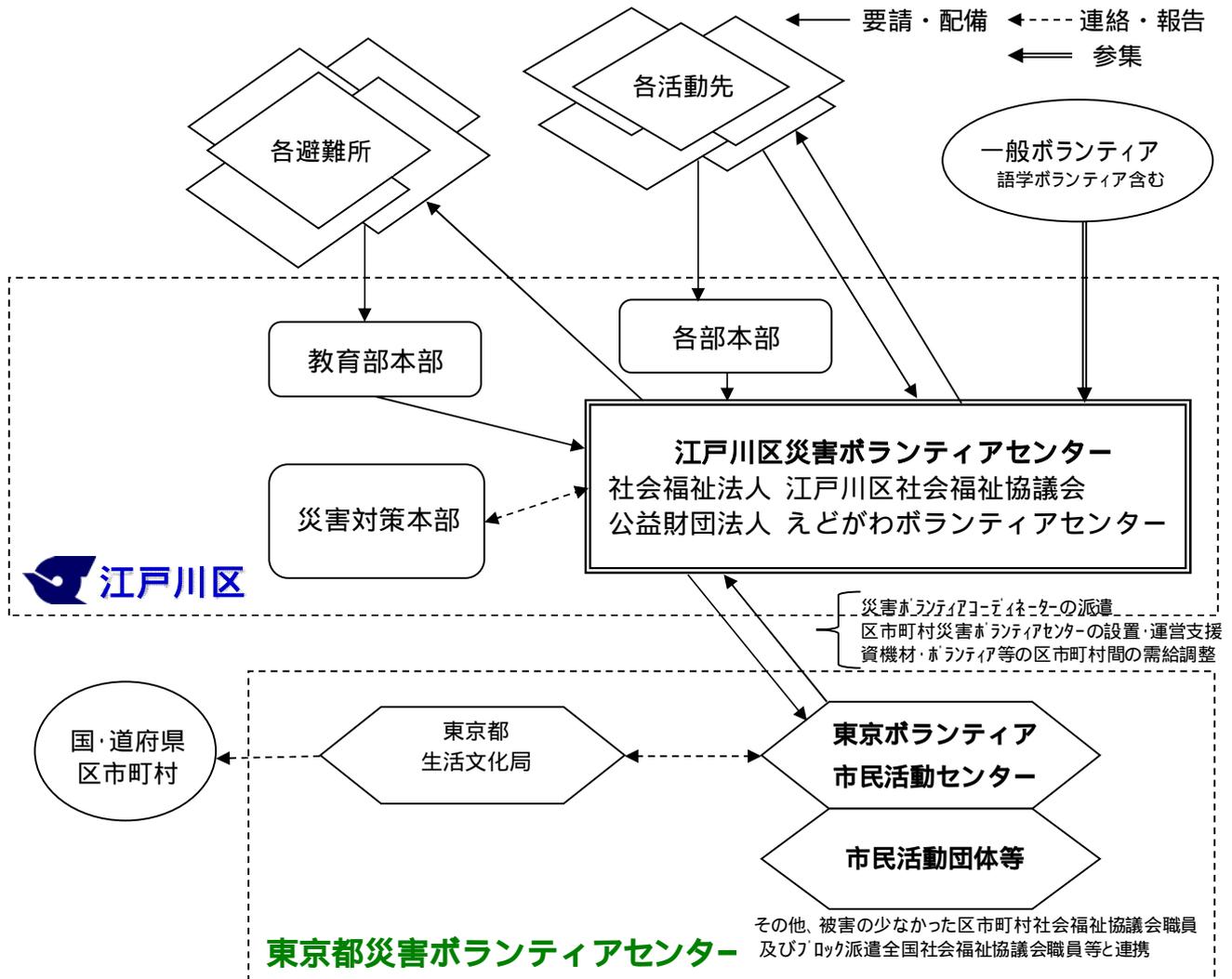
所持品等について

食糧・移動手段・宿泊場所等については、ボランティア自身が用意する。

(服装・持ち物についてはP.47を参照)

健康保険証の持参をお願いする。

3 災害ボランティアセンターと他機関との関係図



専門知識・技術や経験に関係なく労力等を提供する(避難所運営やがれき撤去等)ボランティア

4 災害ボランティアセンターの設置について

(1) 設置

災害ボランティアセンターの設置・運営については、社会福祉法人江戸川区社会福祉協議会（以下、「社会福祉協議会」という。）及び公益財団法人えどがわボランティアセンター（以下、「ボランティアセンター」という。）が共同で行う。

(2) 設置判断

江戸川区災害対策本部（以下、「区災害対策本部」という。）設置後、区民の被災状況等から災害ボランティアによる救援が必要であると認められる場合、社会福祉協議会会長並びにボランティアセンター理事長は、区災害対策本部と迅速に災害ボランティアセンターの設置について災害発生12時間後から協議を行い、3日後までには設置の決定を行う。

なお、その結果を関係機関である東京都社会福祉協議会（以下、「東社協」という。）に連絡し、連携を図る。

(3) 運営方針について

災害ボランティアセンターは、次の方針に基づき運営を行う。

【江戸川区災害ボランティアセンター運営方針】

1 災害ボランティアセンターの機能について

災害ボランティアセンターの機能は、次に掲げるものとする。

- (1) 被災者のボランティアニーズの把握
- (2) 災害ボランティアの受け入れ
- (3) 災害ボランティアと支援を必要とする被災者のコーディネート
- (4) 被災状況の把握と関係機関（区災害対策本部・東社協・警察・消防・マスコミ等）への情報提供、支援要請
- (5) その他、被災状況、時期により必要と認められるもの

2 ボランティアの派遣基準について

ボランティアの派遣にあたっては、次の点に留意する。

- (1) ボランティアの安全が確保できること
- (2) 行政が取り組むことができない、行政のみでは不十分な活動であること
- (3) 障がい者や一人暮らし高齢者等、特に支援が必要な方を優先すること
- (4) 被災直後を除き、営利団体への派遣は基本的に行わないこと

3 災害ボランティアセンター運営にあたっての留意事項について

- (1) ボランティアの安全を確保するとともに、ボランティアの自主性や柔軟性、創意工夫を実際の支援に活かすこと
- (2) 様々な関係機関や個人の集合体であることを考慮し、意思疎通を十分に図り、各種情報の共有に努めること
- (3) 被災地情報、ボランティア募集等の情報発信にあたっては、混乱を来さないよう正確性を確保すること
- (4) この基本方針の内容に疑義が生じた場合は、スタッフ間で十分協議の上、必要に応じてセンター長の判断により内容の変更を行うこと

(4) 災害ボランティアセンターの統括責任者

災害ボランティアセンターの総括責任者として、社会福祉協議会事務局長がセンター長となる。

また、センター長を補佐するため、ボランティアセンター事務局長が副センター長となる。センター長が不在の場合、副センター長が統括責任者を代理する。

(5) 災害ボランティアセンタースタッフについて

災害規模及び被災状況から、センター長の判断により、必要なセンタースタッフの人員を確保する。また、募集にあたっては、東社協等へ協力を要請する。

スタッフとなれる者

社会福祉協議会職員
ボランティアセンター職員
江戸川区職員
グリーンパレス施設職員（指定管理施設）
災害ボランティアコーディネーター
区外・都外社会福祉協議会職員
登録災害時ボランティア
区内の地理に詳しい者（ボランティア、NPO、区民）
区外・都外のボランティア、NPOで災害ボランティアに関する知識・経験を有する者

スタッフ確保における注意事項について

災害救援活動の経験豊富な者のノウハウを活用する。
区外のスタッフは、地理や地域の社会資源（施設・制度）等についての知識がない。その部分を補完できるよう、地域を良く知るスタッフの一定数の確保に努める。
業務の継続性を確保するために長期滞在できるスタッフの確保に努める。

災害ボランティアセンター 組織図

センター長（総括責任者）

【社会福祉協議会事務局長】

副センター長

【ボランティアセンター事務局長】

スタッフ

社会福祉協議会職員
ボランティアセンター職員
江戸川区職員
グリーンパレス施設職員
災害ボランティアコーディネーター
区外・都外社会福祉協議会職員
登録災害時ボランティア
区内の地理に詳しい者
区外・都外のボランティア、NPO
災害ボランティアコーディネーター

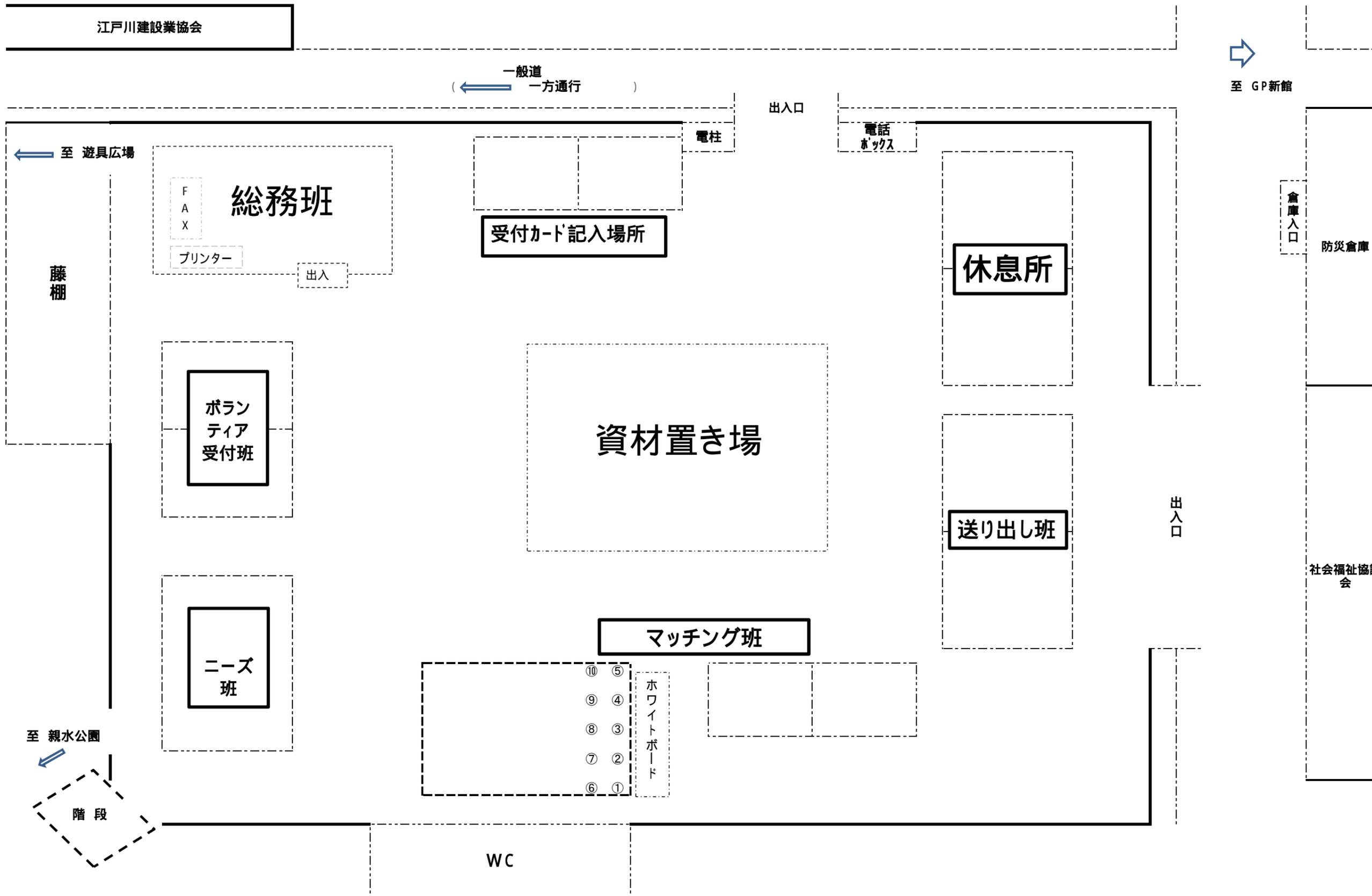
(6) 災害ボランティアセンターの設置場所について

災害ボランティアセンターの設置場所は、グリーンパレス内及び東小松川公園とする。(次頁「災害ボランティアセンターレイアウト図」参照。)当該施設が被災等により使用できない場合は、区災害対策本部と協議の上、他の場所に設置する。(区外のボランティアにわかりやすい場所、駐車場がある場所でボランティアを受け入れる環境が早期に復旧できそうな場所等を考慮する。)

(7) 災害ボランティアセンターの運営時間について

災害ボランティアセンターの運営時間は、原則、午前 9 時～午後 5 時とする。ただし、災害規模や被災状況等によっては、通常業務のように運営時間を定めることは難しく、スタッフやボランティアの健康・安全性を考慮した上で、柔軟な対応も可能とする。

(設営例) 災害ボランティアセンター レイアウト図(東小松川公園)



5 災害ボランティアセンターの情報管理について

(1) 個人情報の管理について

災害ボランティアセンターでは、ボランティアや被災者等、取扱いに注意を要する膨大な量の情報を管理する。また、スタッフやボランティアは、入れ替わりが激しいことから、個人情報等に関わるトラブルが起こりやすい。

スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の取扱い状況を随時チェックし、安全管理に努めなければならない。

(2) 情報の共有について

災害に関する情報は、時々刻々と変化する。情報の混乱を防ぐために必ず総務班（P26 参照）に情報を集約し、整理・選択の上必要なスタッフまたは関係機関に的確な情報を伝達する。

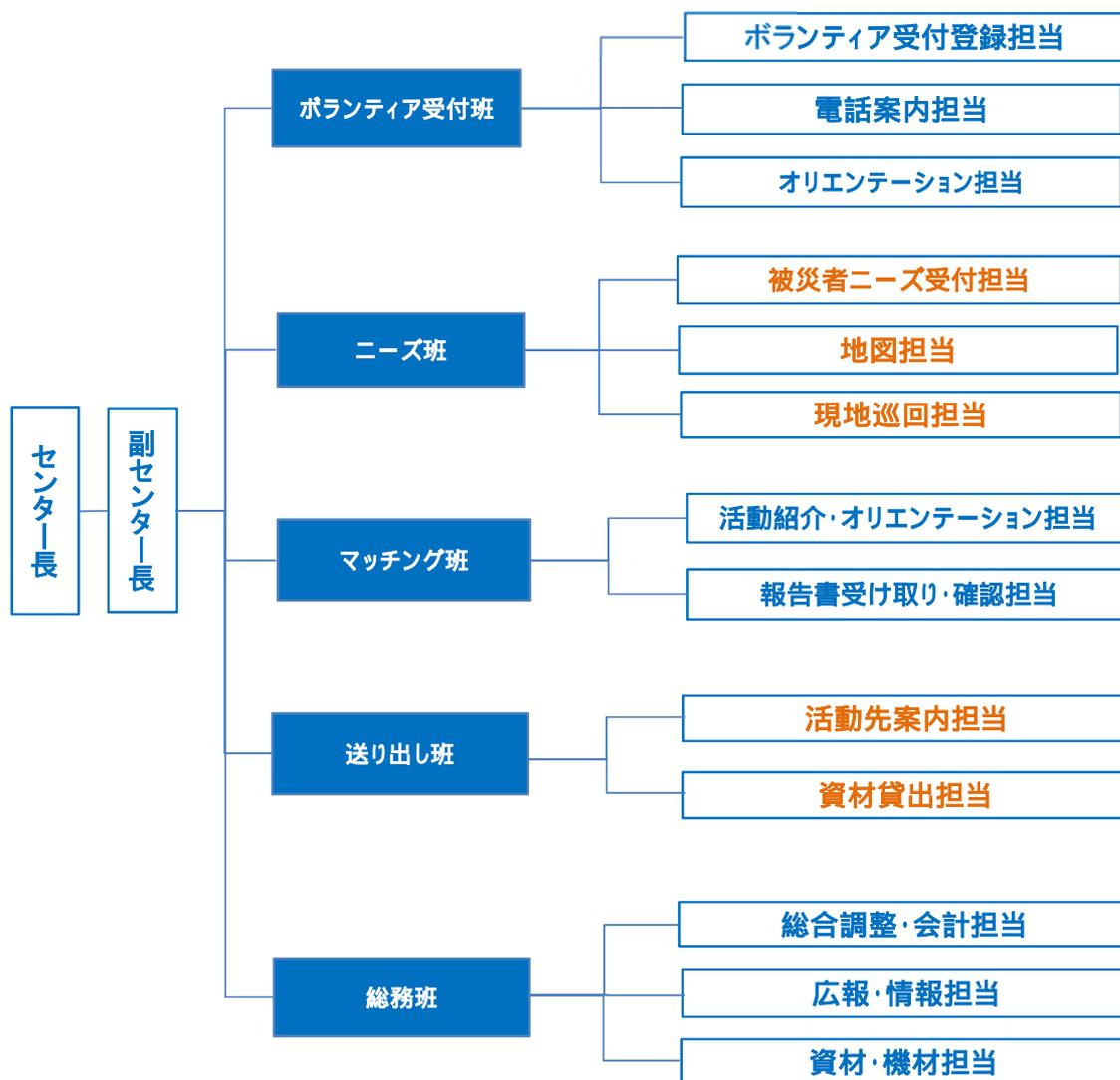
正確な情報をスタッフ一人ひとりが把握できるよう、ミーティングの時間を確保する。また、活動の中で生じた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するよう努めるものとする。重要な情報については、スタッフ用の掲示板や、配布資料等にて周知徹底を図る。

6 災害ボランティアセンター組織図

災害ボランティアセンター組織は、次の組織図(案)を叩き台として、スタッフが協議の上、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)



7 災害ボランティアセンター役割分担表

班	主な活動	活動内容
センター長		全体統括、渉外
副センター長		運営統括、マスコミ対応、センター長の補佐
ボランティア受付班	ボランティアの受付・登録 電話案内 オリエンテーション	災害ボランティアの受付(窓口) ボランティア希望者からの電話による問い合わせへの対応 ボランティア数の集計・把握 事前オリエンテーションの実施(はじめて活動する人が対象)
ニーズ班	被災者ニーズの受付 地図の用意 現地巡回	被災者ニーズの受付(窓口・電話) ニーズ数の集計(地域ごと)・把握 ニーズ受付カードの作成 活動場所の住宅地図の用意 現地(または避難所)を巡回し、ニーズを拾い上げる(必要に応じ)
マッチング班	活動紹介・オリエンテーション ボランティアのフォロー 活動報告書の受け取り・確認	ニーズ受付カードに基づくボランティアの確保とグループ編成 グループごとに、活動に際しての注意事項の説明(活動オリエンテーション) 活動中のボランティアのフォロー ボランティア活動後の活動報告書の受け取り 活動報告書の整理
送り出し班	活動先案内 資材貸出	ボランティア活動場所への到達手段についての説明 センターが貸し出す資材等の受け渡し及び返却受け取り等の管理
総務班	総合調整、会計	運営体制・役割分担の調整 電話対応 連絡手段の確保(電話・防災行政無線、インターネット接続PC等) 会計(災害支援金等の受入・管理・運用等) 区災害対策本部、各機関との連絡調整 けがをしたボランティアへの応急救護 運営スタッフのローテーション管理・サービス処理 ボランティア活動参加証明書の発行 災害ボランティアセンター・スタッフ会議の運営 被災者ニーズ、現場の状況からセンター閉鎖の検討
	広報・情報	災害ボランティア募集の広報 災害支援金募集の広報 災害ボランティア関連情報の広報 ホームページでの広報・啓発(被災状況を報告) 被災状況の把握(住民組織への聞き取り、避難所回り等) 災害ボランティアセンター運営の記録
	資材・機材	センター運営機材(OA機器、通信機器、事務用品等)の確保・管理 活動資材・機材の調達・受入・管理・配布等

8 ボランティア受け入れの流れ

ボランティアの動き

- ・ボランティア受付カードの記入。
- ・名札の作成。(名前シールに氏名を書く)
- ・付箋紙に氏名を記入。

- ・はじめて活動に参加する人のみ、事前オリエンテーションを受講。
以前、受けた事のある人は、活動紹介コーナーに移動。

- ・マッチングカードから活動を選択。
(ホワイトボードに貼ってある中から、やりたい活動を選んでもらう)
- ・グループ単位で活動オリエンテーション。
(活動場所、内容の把握)
- ・グループリーダーを決める。
- ・活動計画を話し合う。(活動時間帯、順序、チーム内での役割分担等)

- ・活動場所への到達手段について、説明を聞く。
- ・活動に必要な資材等を借りる。

< 注意事項 >

- ・危険を伴う活動やチーム内で傷病人が出た場合は一旦作業を中止し、センターへ戻る。
- ・活動中に新たなニーズを把握したら、基本的にはセンターへ持ち帰る。
(基本的には返事を保留すること。その場ですぐ対応できそうな内容であれば対応し、帰着後報告。)
- ・活動中に苦情を受けたら、センターへ持ち帰る。
- ・午後4時までにセンターへ帰着できるよう、作業を行う。(詳しくは、活動オリエンテーションにて説明)
- ・借りていた資材等の返却。
- ・チーム内で活動報告書を記入し、マッチング班へ提出。
- ・困ったこと、相談などあれば、活動報告書提出の際に伝える。
- ・報告書の提出が終わり次第、解散。

ボランティア活動希望者

登録・受付

事前オリエンテーション

活動紹介・活動オリエンテーション

活動場所への送り出し

活動

センターへの帰着

ボランティア活動終了

スタッフの動き

- ・受付カードに漏れがないかチェック。
- ・名札、付箋の作成依頼。
- ・ボランティア保険加入の確認。

- ・活動者(はじめての方のみ)がある程度集まったら、事前オリエンテーションを開催。
- ・一度、受けた事がある方については、事前オリエンテーションは省略。
- ・活動紹介コーナー(マッチング班)に誘導する。

- ・ニーズ班から届いたニーズ受付カードから、必要事項をマッチングカードに転記し、ホワイトボードに掲示。
- ・ボランティアを募る。
- ・ボランティアが集まった所から、グループを結成。
- ・グループ単位で、活動オリエンテーションを実施。(活動場所、内容の把握)
- ・グループリーダーを決めてもらう。

- ・活動場所への行き方(到達手段)の説明。
- ・活動に必要な資材等の貸出。
- ・帰着時間、緊急連絡方法を確認する。
(リーダーに)

- ・貸し出した資材等の返却受け取り。
- ・個数や壊れていないかを確認。
- ・帰着人数、負傷者等の確認。

- ・活動報告書の受け取り。
- ・問題点、課題等の聞き取り。

ボランティア受付班

ボランティア受付班

マッチング班

送り出し班

送り出し班

マッチング班

9 各班の役割・活動内容について

ボランティア受付班

受付班は、ボランティア活動希望者と最初に接する窓口であり、受付登録事務及びボランティア活動保険加入の確認、事前オリエンテーションを行う。活動にあたっては、遠くから支援に駆けつけてくれたボランティアに対し、感謝の気持ちを持って接するように留意する。また、個人情報の取扱いには注意すること。

活動の手順

(1) ボランティア活動希望者の受付・ボランティア保険加入の確認

「ボランティア受付カード」に必要事項を記入してもらう。

団体・企業ボランティアは、担当者だけに記入してもらう。(個別の受付は行わない)

【団体・企業ボランティアの受付の流れ】

- 1) 団体・企業の担当者が「様式 ボランティア受付カード(団体・企業用)」及び「様式 ボランティア受付名簿(団体・企業用)」に必要事項を記入しボランティアセンターへ事前に提出。
ボランティア保険加入の確認についても、担当者がまとめて行う。
- 2) 受付が終わり次第、個々の参加者に名前シール(氏名と日付を記入)、付箋(氏名と電話番号を記入)を作成してもらう。
- 3) 団体・企業単位で、事前オリエンテーションを行う。
- 4) 実際の活動にあたっては、一般ボランティアと混ざっての活動と、企業・団体のメンバーで固まっての活動と、どちらが良いか決めてもらい、マッチング班へとつなげる。

ボランティア保険に加入しているかどうかを確認し、未加入の場合は「ボランティア保険加入申込票」に必要事項を記入してもらう。

専門技術・資格を持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。(マッチング班で資格保有者の情報をまとめる)

専門技術・資格を持っている団体については、マッチング班、総務班に情報を伝える。(人数が多い場合は、総務班から東社協へ連絡)

18歳未満の場合は、保護者の了解を得ているかどうか確認する。保護者に知らせていない場合は、その場で電話をかけ、了解をもらうようお願い

する。

(2) 名前シール・付箋の作成依頼

名前シールにマジックで氏名と日付を記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。

2枚の付箋(マッチングカード用)にそれぞれ氏名と電話番号を記入する。

(3) 事前オリエンテーションの実施

初めて活動する人が、5~10人集まった所で、「資料 事前オリエンテーション資料」を配布し、事前オリエンテーションを開始する。すでに受けた事のある方については、事前オリエンテーションは行わず、マッチング班へ移動してもらう。

事前オリエンテーションの内容は、次の事柄について。

- * ボランティアをする際の心構え
- * 服装・所持品
- * これからの活動の流れ

(4) ボランティア数の集計・把握

当日の受付が全て終了したら、「様式 ボランティア受付カード(個人用)」から必要事項を「様式 ボランティア受付名簿(個人用)」に転記する。

「ボランティア受付名簿(団体・企業用)」とあわせてボランティア数を集計し、総務班に報告する。

(5) 活動終了後のボランティア受け入れ

「送り出し班」をサポートして、活動終了後のボランティアを受け入れる。

必要物品

備品・事務用品	書類
・ 机(3)	・ 様式 ボランティア受付カード(個人用)<P.33>
・ 椅子(8)	・ 様式 ボランティア受付名簿(個人用)<P.34>
・ 電話(1)	・ 様式 ボランティア受付カード(団体・企業用)<P.35>
・ パソコン(1)	・ 様式 ボランティア受付名簿(団体・企業用)<P.36>
・ 白い布テープ(10)	・ 資料 事前オリエンテーション資料<P.46、47>
・ 付箋(1箱)	

ニーズ班

ニーズ班は、被災者と災害ボランティア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ボランティア活動の内容を正確に聞き取る。

併せて、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に努める。

活動の手順

(1) 被災者ニーズの聞き取り

主に電話（FAX）・メールと来所により、ニーズの聞き取りを行う。

「様式 ニーズ受付カード」に沿って、活動内容等を正確に聞き取り、記入する。

【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）
- * 日時、ボランティアの性別、年齢等については希望に添えない場合もある旨を説明する。
- * 待機しているボランティアの概数を念頭に置いて、派遣人数を依頼者にアドバイスする。
- * 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」に該当する場合は、丁重にお断りする。
- * 判断に困る場合は、他のスタッフに相談する。また、それでも判断のつかない難しいケースは、「現場を見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。（ ニーズ班内で相談し、下見に行ける人を探す。）
- * ボランティアへの報酬は不要であることを伝える。
- * ボランティアのためのトイレを貸していただきたいと伝える。
- * 活動終了時間（災害ボランティアセンターへの到着時間）が午後4時であることを伝える。
- * 日時が決まったら、災害ボランティアセンターのスタッフから連絡すると伝える。
- * ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見が多く寄せられる。内容を良く聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、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。

(2) マッチング班への引き継ぎ

「ニーズ受付カード」と活動場所の「地図」をコピーし、2部作成する。
1部はボランティア用、1部は災害ボランティアセンター保管用。
(地図については、広域地図と住宅地図を用意し、両方をコピーする)
セットした「ニーズ受付カード」と「地図」をマッチング班に渡す。
(細かいニュアンスについては、口頭で補足する。)

(3) 依頼件数の集計

ボランティア依頼件数を集計し、総務班に報告する。

留意事項

- * 報道機関からの問い合わせに対しては、正確な情報を発信する必要があるため、副センター長が一括して行う。
- * 被災者の状況・ニーズを正確に把握するため、状況を見て「ローラー聞き取り」を行う。
(10人程度のグループで、地区割をして現場や避難所に出向いて困っている人を探す方法)
- * 相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握できるよう努める。
- * 被災者への接遇には十分留意する。
- * ボランティアの安全を確保する。
- * 被災者が自主的に復旧・復興できない部分や行政が取り組むことのできない活動に対して、ボランティアで対応する。
- * 過去の事例として、話を聞いてほしいというニーズが多かったため、傾聴ボランティアの人員を確保できるようにする。(他に仮設トイレの汲み取り作業や掃除ボランティアのニーズも多い)

必要物品

備品・事務用品	書類
<ul style="list-style-type: none">・ 机(3)・ 椅子(5)・ 電話(2)・ パソコン(1)・ コピー機(1)・ 広域地図(2)・ 住宅地図(2)	<ul style="list-style-type: none">・ 様式 ニーズ受付カード<P.37、38>・ 地図(広域地図と住宅地図)

マッチング班

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活動希望者を結びつける役割を担う。

活動の手順

(1) 事前準備

「様式 ニーズ受付カード」と活動場所の「地図」をニーズ班から受け取る。

(留意点等をよく確認すること)

「ニーズ受付カード」の内容の一部を、「様式 マッチングカード」に転記し、2部作成する。(スタッフ用とリーダー用)

(2) マッチング

「掲示板方式」

「マッチングカード」を掲示用のボードに貼る。

緊急度の高いものや必要人数が多いものから、直接ボランティアに声をかけ、人を集める。

2枚の「マッチングカード」にボランティアの氏名と電話番号を書いた付箋をそれぞれ貼ってもらい、人数が集まったグループから活動オリエンテーションを行う。

「手上げ方式」

ボランティア待合室にて、直接職員・スタッフが声をかける。

手を挙げてもらい、グループを編成する。

必要な人数が集まったらボランティアを呼んで、活動オリエンテーションを行う。

(3) 活動オリエンテーション

「資料 活動オリエンテーション資料」を配布する。

グループリーダーを決めてもらう。

グループリーダーに「ニーズ受付カード」、「地図」、「資料 依頼者様へのご案内」、「グループリーダーへのお願い(活動オリエンテーション資料)」を渡す。

グループリーダーに腕章(災害ボランティアセンターから来たボランティアだと分かるように)を渡す。

活動オリエンテーションの内容

- * 依頼内容・活動場所の確認
- * ボランティア活動の心構え及び注意事項
- * 活動終了後の報告

(4) 活動報告書の受け取り

グループリーダーに「様式 活動報告書」を記入・提出してもらい、「ニーズ受付カード」、「マッチングカード」、「地図」、「腕章」を返却してもらう。「活動報告書」の内容を確認しながら特記事項を聞き取り、新たなニーズや継続希望があればニーズ班に引き継ぐ。

留意事項

- * 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上で、ボランティアの自発性や柔軟性を活せるよう心がける。
- * マッチングの優先順位を確認する。
- * 被災家屋の危険度によって、派遣できないこともあり得る点に留意する。

その他

ボランティアの派遣方法については、上記によるほか、災害の内容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。

ローラー派遣

被災者からの派遣依頼によらず、5人～10人程度のグループで被災地域を巡回し、その場その場で被災者のニーズに対応する方法。

現場コーディネート（ブランチ）方式

被害が大きい地域を集中的に支援するため、被災現地にブランチ（現場拠点）を設置して、ある程度の人数（50～100人程度）を送り込み、その現場でマッチングを行う方法。

ブランチでのボランティア派遣方法について

- 【ボランティア】 ・災害ボランティアセンター（本部）から、ブランチへ紹介。
・直接ブランチへ来た人については、ブランチで受付。
- 【ニーズ】 ・災害ボランティアセンター（本部）は、聞き取ったニーズの中で、ブランチ対応が望ましいものについて、ニーズ受付カードをブランチへFAXで送る。
・状況を見て、避難所や被災地域を回るなどして、ニーズを集める。
- 【マッチング】 ・ブランチ独自で行う。内容については、災害ボランティアセンター（本部）と同様。
- 【送り出し】 ・ブランチ独自で資材等の貸出・管理を行う。
ブランチでは、マッチングや送り出しを中心にスタッフを確保しておくこと。

必要物品

備品・事務用品	書類
・ 机（４）	・ 様式 ニーズ受付カード（P.37、38）と地図（ニーズ班より）
・ 椅子（20）	・ 様式 マッチングカード<P.39>
・ パソコン（1）	・ 様式 活動報告書<P.40>
・ 掲示用ボード（2）	・ 資料 活動オリエンテーション資料<P48、49>
・ 江戸川区全体図（掲示用）（1）	・ 資料 依頼者様へのご案内<P.50>
・ 腕章	

送り出し班

送り出し班は、活動場所への地理案内を行うとともに、活動場所への到達手段について説明する。また、ボランティアが準備できない資材等の調整・貸出や在庫管理を行う。

活動の手順

(1) 活動先の案内

地図をもとに、グループリーダーに活動場所までの道順の案内を行う。活動先までの距離等を考慮し、到達方法をグループリーダーに指示する。

(2) 災害ボランティアセンターが準備する資材の貸出

グループリーダーが持参した「様式 ニーズ受付カード」に基づき、グループリーダーと必要資材を確認。

資材の使用方法、注意事項を説明し、貸し出す。

資材は、帰着後に必ず資材貸出担当へ返却するように説明。

「様式 資機材貸出・返却記録簿」を記入し、複写をグループリーダーに渡す。

(3) 活動終了後のボランティア受け入れ、貸出資材の返却受取

ボランティアに「活動お疲れ様でした。ありがとうございました。」など、感謝とねぎらいの言葉をかけ、グループリーダーに全員が帰着したか確認する。

ボランティアから、貸出資材を受け取る。個数や壊れていないかを確認。

「資機材貸出・返却記録簿」にボランティアの帰着時間等を記入する。

グループリーダーに「活動報告書」をマッチング班へ提出するよう伝える。

グループリーダー以外はその場で解散。スタッフは、感謝とねぎらいの言葉かけを忘れずに。

帰着時間（午後4時）までに帰らないグループについては、リーダーへ電話する。

(4) 資材の管理

資材の在庫管理、不足する資材等の調達を行う。（ 総務班へ相談）

留意事項

<案内>

送り出し班のスタッフには、被災地の地理をよく知っている人を配置する。

<資材の貸出>

- * 在庫管理をスムーズに行うため、資材・物資を種類ごとに分かりやすく整理する。
- * 不足する資材等については総務班に相談し、用意してもらう。

必要物品

備品・事務用品	書類
<ul style="list-style-type: none">・ 机（１）・ 椅子（５）・ 住宅地図（１）・ ボランティアへ貸し出す各種資材	<ul style="list-style-type: none">・ 様式 資機材貸出・返却記録簿<P.41>

総務班（総合調整・会計担当）

総務班は、災害ボランティアセンター全体のとりまとめを行う要として、会計、区災害対策本部との連絡調整、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。雑務も多く、日々異なる業務が発生するが、災害ボランティアセンター全体の業務をスムーズに回すために、細かな心配りを行うように留意する。

活動の手順（内容）

（1）災害ボランティアセンター全体の取りまとめ

情報や認識を共有するためのミーティング（朝・夜）の開催
全スタッフに参加してもらう。

朝のミーティング（8：30～9：00）

- * 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（17：00～18：00）

- * 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。

スタッフ・リーダーミーティングの開催

- * 重要な案件で、各班のリーダーと協議する必要がある場合に随時召集。

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。
- * スタッフの入れ替わり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。
- * ニーズの状況変化に応じて組織を新設・廃止・変更。
- * 災害ボランティアセンター内のレイアウトの随時変更。

各班で判断がつかないことへの対応

活動日報作成、各種報告

「様式 災害ボランティアセンター活動日報」を作成する。

また、ボランティア活動者数、ボランティア依頼件数、ボランティア派遣数等を区災害対策本部、東社協等へ報告する。

(2) 会計

現金の管理、預金の引き出し

会計簿の整理

現金寄付（災害ボランティアセンター運営資金）の受け入れ

災害支援金・見舞金の受け入れ及び管理

(3) その他

ボランティア等のけが、病気への対応

施設管理（駐車場の管理）、ごみの収集

人手が足りない班への応援（随時）

区災害対策本部、東社協等の関係機関への情報提供

ボランティア希望者、外部からの問い合わせ等への対応

ボランティア活動証明書の発行

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、センター長や副センター長と相談すること。

必要物品

備品・事務用品	書類
・ 机（2）	・ 様式 ボランティア活動証明書 <P.42>
・ 椅子（5）	・ 様式 災害救援支援金・見舞金受付票<P.43>
・ 電話（1）	・ 様式 災害ボランティアセンター活動日報<P.45>
・ パソコン（1）	
・ プリンタ（1）	
・ 救急箱（2）	
・ 拡声器またはスピーカー（1）	

総務班（広報・情報担当）

広報・情報担当は、被災者に対し災害ボランティア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。

活動の内容

（１）広報

災害ボランティアセンター設置の広報

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

- * テレビ、ラジオ、新聞等のマスコミへの広報依頼
- * 広報車による巡回、防災無線による広報
- * ホームページによる広報、アマチュア無線の活用による広報
- * 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

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。

案内板の設置

最寄駅などから災害ボランティアセンターまでの道順について、案内板（立て看板、ポスター等）を設置する。

（２）情報収集

区災害対策本部の対応状況、避難所の状況

ライフライン・公共交通機関の状況

江戸川区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

宿泊施設、小売店の運営状況

他自治体の災害ボランティアセンターの状況

(3) 情報発信

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
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、災害ボランティアセンター運営等の状況

留意事項

災害時には、区立小・中学校に一次避難所が開設されるが、小・中学校以外にも被災者が避難していることが予測されるため、その点も踏まえて情報を把握することが必要。

過去の事例として、バイク隊が役に立ったということがあるため、連携先を検討しておく。

口頭での情報伝達や報告等は不確定になるため、各種情報や職員・スタッフの意見、要望等付箋に書き、随時貼り付ける掲示板を用意する。

必要物品

備品・事務用品	書類
・ 机(1)	・ 資料 ボランティア募集のお知らせチラシ(P.51)
・ 椅子(3)	・ 資料 ニーズ募集のお知らせチラシ(P.52)
・ テレビ(1)	
・ ラジオ(1)	
・ パソコン(1)	
・ カメラ(1)	

総務班（資材・機材担当）

資材・機材担当は、災害ボランティアセンター運営で使用する機材の確保・管理やボランティア活動で使う資材・機材の調達などを行う。

活動の内容

（１）災害ボランティアセンター運営機材（OA 機器、通信機器、事務用品）の確保・管理

各班で不足する機材等がある場合、その確保を行う。

< 調達手段 >

- * 使えるものがないか、区・社会福祉協議会内の各拠点等に相談
- * 購入・レンタル
- * 区災害対策本部へ要望

（２）ボランティア活動資材・機材等の調達

各ボランティアが準備できない活動時に使用する資材等を確保する。

購入にあたっては、マッチング班・送り出し班・総務班の会計担当とよく相談する。

< 調達手段 >

- * 使えるものがないか、区・社会福祉協議会内の各拠点等に相談
- * 購入・レンタル
- * 区災害対策本部へ要望

活動資材の貸出状況の把握

どのような資材がどれだけ利用されているか、送り出し班に資材貸出の状況を確認し、できるだけ在庫不足がないように用意する。

必要物品

備品・事務用品	書類
<ul style="list-style-type: none">机（１）椅子（３）	<ul style="list-style-type: none">様式 センター活動物品提供票<P.44>

10 災害ボランティアセンターの 設備・備品・資材について

(1) 電話回線の確保について

電話回線は、基本的には平常時の回線を使用する。必要があれば区災害対策本部経由でNTTへ依頼する。

- 被災者用（相談受付）
- ボランティア用（問い合わせ一般）
- FAX（聴覚障がい者、書類送付用）
- インターネット用（情報提供）
- 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・資材の確保にあたっては、必要に応じ、区災害対策本部・環境部・土木部、東社協、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・提供されたもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し保管する。

保管場所は、原則グリーンパレス内及び東小松川公園の倉庫とする。

【備品・資材の例】

災害ボランティアセンター運営用

分類	名称	目的	必要数(目安)
機器	パソコン	資料・情報の集約・チラシの作成	3台
	コピー機・プリンタ	ニーズ受付票、地図のコピー	1台
	印刷機	チラシの印刷	1台
	電話機	問い合わせ、相談受付、連絡調整等	3台
	携帯電話	ボランティアやスタッフとの連絡	複数台
	トランシーバー	ボランティアやスタッフとの連絡	複数台
	ファックス	聴覚障がい者とのやりとり、書類送付用	1台
	発電機	停電時の臨時電源	1台
	投光機	夜間の照明	1台
	拡声器(またはスピーカー・マイク)	ミーティング等	1台
	懐中電灯	夜間の照明	10本
	テレビ	情報収集	1台
	ラジオ	情報収集	3台
	デジタルカメラ	情報収集・記録	2台
	延長コード	電源の確保	3本
	暖房・冷房器具		
家具	掲示板	活動紹介、情報共有	
	ホワイトボード	活動紹介、情報共有	
	長机	センター内で利用	20台
	椅子	センター内で利用	40脚
	整理棚	書類入れ	
	パーティション・カーテン	着替え場所、休憩場所等	
	マット	着替え場所、休憩場所等	
	台車	寄付物品等の運搬	
	自転車	ボランティアの移動、巡回	複数台
駐輪場、 野外資材 置き場用	テント	野外資材置き場用	
	ブルーシート	野外資材置き場用	
	カラーコーン	駐輪場、野外資材置き場用	

分類	名 称		
事務用品	コピー用紙	輪ゴム	フラットファイル
	模造紙	修正テープ	クリアファイル
	ノート	消しゴム	ビニール袋
	ボールペン・マジック・シャーペン	付箋	延長コード
	のり、セロテープ	地図(広域、住宅)	時刻表
	カッター、はさみ	乾電池	ロープ
	ガム・布・養生テープ	電話帳	ウエットティッシュ
	ホチキス、クリップ、ダブルクリップ	ティッシュペーパー	懐中電灯
	画びょう	ビニール紐	腕章
	応急医療品	風邪薬	絆創膏
腹痛薬		傷薬	目薬
鎮痛・解熱剤		湿布	テーピング
消毒液		ガーゼ	三角巾
虫さされ		包帯	

ボランティア活動用資材

分類	名 称		
家屋の 清掃	室内ほうき、竹ほうき	熊手	土嚢袋
	ちりとり	じょうろ	ごみ袋
	バケツ	ホース	たわし
	雑巾	デッキブラシ	スコップ(大・小)
	モップ	拭き掃除用洗剤	
床はがし、 家屋の 解体等	バール	ドライバー	脚立
	金づち	ハンマー(大・小)	のこぎり
	釘抜き		
ごみの運搬	リアカー	一輪車	

11 災害ボランティアセンターの閉所について

(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、タイミングを見極め、区災害対策本部と協議の上、センター長が決定する。

閉所の判断材料

- * 被災者ニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- * 地元の福祉関係機関・団体の機能が回復する。
- * 地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

(2) 閉所の周知

閉所が決まったら、東社協へ連絡する。

広報紙、ホームページを活用し、区民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。

閉所後の業務引き継ぎ先について関係者に周知する。

閉所となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

(3) 閉所に伴う業務

対応を終わっていないニーズの引き継ぎ先や、日常的支援の展開方法について検討する。

借用した資材・機材を返却し、返却の必要のない物や購入した物の保管、活用方法について検討する。また、救援物資等の保管や配分も検討する。

活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。

活動報告、決算報告書を作成する。

(4) 生活支援に向けた支援活動

災害ボランティアセンターが閉所されても災害復興への取り組みは続く。関係機関・団体等とは、引き続き連携を取りながら支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参加し、提言を行う役割が求められる。

12 各種様式・参考資料

各種様式

名 称	様式番号	掲載ページ
ボランティア受付カード（個人用）	様式	P.33
ボランティア受付名簿（個人用）	様式	P.34
ボランティア受付カード（団体・企業用）	様式	P.35
ボランティア受付名簿（団体・企業用）	様式	P.36
ニーズ受付カード	様式	P.37、38
マッチングカード	様式	P.39
活動報告書	様式	P.40
資機材貸出・返却記録簿	様式	P.41
ボランティア活動証明書	様式	P.42
災害救援支援金・見舞金受付票	様式	P.43
センター活動物品提供票（寄付・借用兼用）	様式	P.44
災害ボランティアセンター活動日報	様式	P.45

参考資料

名 称	資料番号	掲載ページ
事前オリエンテーション資料	資料	P.46、47
活動オリエンテーション資料	資料	P.48、49
依頼者様へのご案内	資料	P.50
ボランティア募集のお知らせチラシ	資料	P.51
ニーズ募集のお知らせチラシ	資料	P.52
初期初動対応チェックリスト	資料	P.53
関係機関リスト	資料	P.54

ボランティア受付カード(個人用)

受付番号

受付日時

月

日

時

分

受付担当

以下、太枠の中を記入して下さい。

受付の状況	はじめて			回目(前回の活動した日: 月 日)		
フリガナ			性別	生年月日		
氏名			男・女	昭和 平成	年 月 日 (歳)	
住所	〒					
連絡先	携帯電話			自宅電話		
	携帯メールアドレス			自宅FAX		
緊急連絡先	ケガ、事故等のあった際に、連絡を取らせていただく方の連絡先をご記入ください。					
	名前			連絡先	関係性	
学生のみ記入	学校名	18歳未満のみ記入		本活動についての保護者の了解 有・無		
ボランティア保険	天災プランに 加入済み・未加入		健康保険証の持参		有・無	
活動できる内容	1瓦礫撤去 2泥かき 3物資の運搬仕分け 4清掃・片づけ 5炊き出し 6付き添い 7話し相手 8介護 9その他()					
資格	医師・看護師・薬剤師・保健師・助産師・保育士・救命救急士・社会福祉士・介護福祉士・ホームヘルパー・マッサージ師・理美容師・建築士・手話通訳・調理師・栄養士・その他()					
特技等	通訳()語)・介護・要約筆記・点字・電気工事関係・建築土木関係・自動車自転車修理関係・パソコン操作・その他()					
専門的な活動希望の有無	資格・特技にチェックを入れた方にお聞きします。 資格・特技を活動に活かしたいですか？					
	できるだけ活かしたい	活かせる場があれば活かしても良い		あまり活かしたくない		

ボランティアセンター記入欄

保険確認	活動種類	一般・STAFF・専門()
その他特記事項		

活動証明書が必要な方は、活動終了後、センタースタッフまでお声かけください。

(複数日活動される方は、活動最終日に発行させていただきます)

個人情報については、本人の許可なく、江戸川区災害ボランティアセンターに関する業務以外の利用並びに第三者への提供は行いません。

ボランティア受付名簿(個人用)

受付したボランティアカードを見て、担当者が転記する。連続日の活動者については、聞き取りで記入。

受付日： 月 日 ()

No	なまえ 名前	性別	年齢	住所	携帯電話	緊急連絡先	活動経験	活動内容
1		男・女		〒			有 無	
2		男・女		〒			有 無	
3		男・女		〒			有 無	
4		男・女		〒			有 無	
5		男・女		〒			有 無	
6		男・女		〒			有 無	
7		男・女		〒			有 無	
8		男・女		〒			有 無	
9		男・女		〒			有 無	
10		男・女		〒			有 無	
11		男・女		〒			有 無	
12		男・女		〒			有 無	
13		男・女		〒			有 無	
14		男・女		〒			有 無	
15		男・女		〒			有 無	
16		男・女		〒			有 無	
17		男・女		〒			有 無	
18		男・女		〒			有 無	
19		男・女		〒			有 無	
20		男・女		〒			有 無	

ボランティア受付カード(団体・企業用)

受付番号

受付日時

月 日 時 分

受付担当

以下、太枠の中を記入して下さい。

ダンタイ キギョウメイ 団体・企業名		活動参加者数	男性 人 女性 人 合計 人
所在地	〒 -		
代表者氏名		連絡先	TEL ----- FAX ----- 携帯 ----- メールアドレス
担当者氏名 活動参加者の中から		連絡先	TEL ----- FAX ----- 携帯 ----- メールアドレス
活動期間	本日のみ 月 日から 月 日まで(日間連続で可能)		
当センターまでの 交通手段		到着予定 時間	: ~ :
ボランティア保険	加入済者数(人)		未加入者数(人)
団体・企業帰属 車両の活用	団体・企業に帰属する車両を当センターの災害ボランティア活動に使用することについて、 不可 可能 種別: バイク セダン ワゴン(軽他)トラック その他() 車両を活動に使用する場合、燃料は支給いたしませんので、ご理解の上ご記入ください。		
その他			

保険確認	活動種類	一般 ・ STAFF ・ 専門()
その他特記事項		

各ボランティアの氏名等を別紙「ボランティア受付名簿(団体・企業用)」に記入して下さい。

活動証明書が必要な場合は、活動終了後、担当者様よりセンタースタッフまでお声かけください。
まとめて用意いたします。

(複数日活動される場合は、活動最終日に発行させていただきます)

個人情報については、本人の許可なく、江戸川区災害ボランティアセンターに関する業務
以外の利用並びに第三者への提供は行いません。

ボランティア受付名簿(団体・企業用)

団体・企業名	
--------	--

受付日: 月 日 ()

No	なまえ 名前	性別	年齢	住所	携帯電話	緊急連絡先	ボランティア保険加入 (天災プラン)
1		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
2		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
3		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
4		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
5		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
6		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
7		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
8		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
9		男・女		〒			加入済 ・ 未加入
10		男・女		〒			加入済 ・ 未加入

表面

ニーズ受付カード

新規 ・ 継続

受付NO:		受付区分	来所 その他()	電話	FAX	Eメール
-------	--	------	--------------	----	-----	------

受付日時	年 月 日()	時 分	担当者	
------	----------	-----	-----	--

フリガナ		電話	
依頼者氏名		携帯	
		メールアドレス	
		年齢	歳 性別 男・女
自宅住所	〒		

活動場所住所	〒 自宅(上記)と同じ場合は「同上」 周辺の目印		
家族状況	独居 ・ 高齢者のみ世帯(人) ・ その他(人世帯)		
被害状況	全壊 (自宅・倉庫等・) / 半壊 (自宅・倉庫等・)		

依頼内容	(床上 床下 家屋周り 側溝)の泥出し (屋内 屋外)の片付け・清掃 畳の運び(出し 入れ) 家具等の移動 割れた物等の片付け 一時保育 一時介護 要援護者への配食・買い物 移送・付き添い等 話し相手 様子伺い 物資の調達・運搬・仕分け 避難所支援 日常生活支援 その他()			
	具体的な作業内容など	所要見込	半日	1日

家屋の状況	家屋の区分	持家 借家 (持ち主了解 済 未)		
	形態	一戸建て(階建築 年) ・ マンション		建物の審査 未・済
	水使用	可 不可	トイレ使用	可 不可
	トラック等派遣	要請あり 軽トラック ・ () 派遣するおおよその時間帯(AM 時 / PM 時)		
必要人数	合計 名 (性別の希望があれば : 男性 名、女性 名)			
希望日時	月 日() AM ・ PM 時 分 ~ AM ・ PM 時 分ごろまで			
駐車スペース	なし あり 駐車可能台数 台			
注意事項等				

対応	受理 不受理 (備考)
----	--------------

裏面

必要資材 (目安)	品目	数量	品目	数量
	室内ほうき		ハンマー(大)	
	竹ほうき		ハンマー(小)	
	ちりとり		脚立	
	バケツ		のこぎり	
	雑巾		リアカー	
	モップ		一輪車	
	熊手			
	じょうろ			
	ホース			
	デッキブラシ			
	拭き掃除用洗剤			
	土のう袋			
	ごみ袋			
	たわし			
	スコップ(大)			
	スコップ(小)			
	ボール			
	金づち			
	釘抜き			
ドライバー				

マッチングカード

ニーズ受付No.

年 月 日

地 域			
依頼者	年齢:	性別:	男 ・ 女
依頼内容			
募集人数	合計 名	性別の希望	無 ・ 有 (男性 名、女性 名)
リーダー		サブリーダー	

ボランティア活動希望者は、
名前と携帯電話番号を記入した
付箋を貼り付けてください。

ニーズ受付No.

お疲れさまでした。

本報告書に「ニーズ受付カード」、「マッチングカード」、「地図」を添えて、
マッチング班へご提出ください。

活動報告書					
活動日	平成 年 月 日 (活動時間: 時 分 ~ 時 分)				
リーダー名		報告者名	リーダー-以外の場合	活動人数	名
活動内容 (今日、どのような活動をしましたか?)					
次回継続の要望・必要性		・ あり (継続) ・ なし (終了)			
継続の場合、次の活動者への引き継ぎ事項。					
感想 (活動や支援をして思ったこと、問題や困ったこと等)					
ボランティアから事務局への要望					

ありがとうございました。

センター受付者

ニーズ受付No.

資機材貸出・返却記録簿

年 月 日() 担当:

依頼者 氏名		活動先 地区	
-----------	--	-----------	--

リーダー	氏名	到達手段		
	電話番号	出発時間	:	帰着時間
ボランティア 人数	名	備考		

品 目	貸出数	返却 確認	品 目	貸出数	返却 確認
室内ほうき			金づち		
竹ほうき			釘抜き		
ちりとり			ドライバー		
バケツ			ハンマー(大)		
雑巾			ハンマー(小)		
モップ			脚立		
熊手			のこぎり		
じょうろ			リアカー		
ホース			一輪車		
デッキブラシ					
拭き掃除用洗剤					
土のう袋					
ごみ袋					
たわし					
スコップ(大)					
スコップ(小)					
バール					

ボランティア活動証明書

平成 年 月 日

住所 _____

氏名 _____

電話番号 _____

FAX _____

E-mail _____

江戸川区災害ボランティアセンター長

上記の者は、江戸川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

災害名	平成 年 災害
活動地域	東京都江戸川区
活動期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日
活動内容	災害における被災者支援活動

【連絡先】
江戸川区災害ボランティアセンター
住所： 江戸川区松島1-38-1
電話： 03-5662-7671
FAX： 03-3653-0740

災害救援支援金・見舞金受付票

日時	平成 年 月 日()	受付番号	
フリガナ 寄贈者			
住所	〒		
連絡先	TEL	FAX	
項目	金額	詳細	
支援金 見舞金			
備考			

No. _____

領 収 書

様

¥

但

上記正に領収いたしました

江戸川区災害ボランティアセンター長

センター活動物品提供票

(寄付・借用兼用)

日時	平成 年 月 日 ()			
提供者	企業 団体 個人 その他()			
	(企業・団体名)			
	(代表者) <small>フリガナ</small> 氏名			
区分	寄付 / 借用 (無料 有料)			
提供品	品名・規格	数量	確認	管理台帳・品番
	(1)			
	(2)			
	(3)			
	(4)			
	(5)			
	(6)			
	(7)			
	(8)			
	(9)			
(10)				
寄付条件	条件なし / 条件あり()			
借用条件	借用期間	平成 年 月 日 ~ 平成 年 月 日		
	借用料等			
備考			受入 担当者	
返却確認	返却日	平成 年 月 日		返却 担当者
	返却先担当者(サイン)			

- (注) 1 借用品についてはコピーを返却期日順に重ねて管理すること。
2 返却日には、借用品と共にこの用紙を持参し確認願うこと。

災害ボランティアセンター活動日報

記録者:

日時	年 月 日()	活動時間	~
本日のニーズ受付状況			
新規ニーズ()件		継続ニーズ()件	
ボランティアの受付件数			
個人受付人数()名	団体受付数	団体、	名
本日のニーズ対応・ボランティア派遣状況			
作業完了()件	継続()件	未対応()件	その他()件
ボランティアの派遣件数 ()名	主な活動内容 課題		
本日のセンター全体の動き(概略)			
明日へ向けた状況整理			
ニーズ対応予定数(ボランティア派遣数) ()件 ()名			
重点活動			
特記事項			

災害ボランティア活動にご協力いただきありがとうございます。
より良い活動となるよう、下記の内容についてご注意くださいようお願いいたします。

1 ボランティアの心構え ～基本的な留意事項～

自己管理と自立

けがや病気、事故等に充分注意し、過労や睡眠不足にならないように健康管理を行ってください。また、食事や宿泊場所の確保、交通費、貴重品の管理など、自分のことは自分で行うようにしてください。

被災者の立場に立った活動

災害が発生してからしばらくは、多くの被災者が混乱した状況にあります。挨拶や言葉かけなどを大切に、被災者とコミュニケーションを取って下さい。

また、被災者の中には大切な家屋や親族を失った人たちがいらっしゃいます。張り切る気持ちが、はしゃいだ対応にならないよう気をつけましょう。

「してあげる」「してもらう」の関係ではなく、災害復旧に向けて「協働する」という気持ちで取り組んでください。

集団のルールを守る

災害ボランティア活動はグループでの活動です。勝手な判断はやめ、分からないことや問題が起きたらグループのメンバー、または、ボランティアセンターのスタッフに相談して下さい。

断る勇気を持つ

ボランティアとして「できること」、「できないこと」、「してはいけないこと」を考えて、無理のない行動を行うことが必要です。気持ちが先走り、できないことまで引き受けてしまうのはやめましょう。できないことはできないと断る勇気が必要です。トラブルは事前に回避しましょう。

思い込みをなくす

勝手な思い込みが被災者との心のすれ違いを生むこともあります。また「自分がやらなければ!」といった気負い過ぎも、被災者にとっては大きなお世話になる場合があります。「何をやるべきか」「何が求められているか」をしっかりと理解し、役に立つ活動をしましょう。

地域住民の自立を支援する

被災者とボランティアは復興に向けて「一緒に協力する」関係です。やり過ぎて被災者の自立を遅らせることのないように、気を付けることが重要です。

2 ボランティアの服装・持ち物

皆様に活動していただくのは被災した街です。いつ、どこで、何が起こるか分からないので、できるだけ万全な装備でお出かけください。

「備えあれば憂いなし」です。

服装

- * 動きやすい服装。けが防止のために長袖、長ズボン。汚れてもいい服装。（季節・気候から、防寒性・通気性を考えましょう。センターで配布した腕章、名前シールを、目立つ所に付けてください）
- * 帽子。日射病、熱射病対策。
- * マスク。粉塵を吸い込まないようにするため。
- * 長靴（または底の厚い靴）
- * ウエストポーチ、またはリュック（両手が空くように）

持ち物

- * 軍手、ゴム手袋、タオル（複数枚）、着替え、雨合羽（小雨程度であれば、活動してもらうことがあります）
- * 食べ物（昼食を用意。腐りにくいもので）
- * 飲み物（塩分の入ったスポーツドリンクなどが良い）
- * 懐中電灯
- * 携帯電話
- * 薬（うがい薬、バンドエイドなど）



ボランティア活動に行く前に必ずお読みください！活動の前に・・・

依頼者の気持ちを尊重してください。相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理強いしないように活動して下さい。

活動する時の注意事項

- * 活動先への往復は、必ずグループ全員で一緒に行動してください。
- * 活動中は、災害ボランティアセンターから来たとはっきり分かるよう、腕章をつけ、名前シールを書いて、体の分かりやすい位置に貼って下さい。(腕章はグループリーダーのみ)
- * 安全に活動するためにも休息を取りましょう。
- * けがのないように充分注意して下さい。
- * 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下さい。
- * 謝礼は受け取らないでください。(お茶やジュースくらいであれば気持ちよく頂きましょう)
- * 昼食を挟んでの活動が見込まれる場合は、各自で食事を用意して下さい。
- * 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。
- * ごみが必要な物かどうかをきちんと確認して下さい。ごみは分別をきちんと守って下さい。
- * 被災地でのカメラなどの撮影は控えてください。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は大変大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。
- * 活動上知り得た個人情報及びプライバシーは、他者へ漏らさないでください。

活動が終わったら・・・

- * 16:00までに全員がセンターへ戻れるよう、作業を終了してください。事故を防ぐためにも時間厳守して下さい。
- * 依頼者に、作業終了の確認をしてもらって下さい。
- * 活動証明書の必要な方は、ボランティアセンター帰着後、スタッフまでお声かけください。

こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。

「けがをした」「体調が悪くなった」「活動が危険、または手に負えない」

「依頼されたこと以外の活動を頼まれた」「判断に困った」

江戸川区災害ボランティアセンター TEL : 03 - 5662 - 7671

グループリーダーへのお願い

活動に行く前に…

参加者の持ち物（軍手、マスク、長靴、タオルなど）を確認して下さい。
シャベル、バケツ等、必要な資材については、持っていく前に数を確認し、確実に返却して下さい。

依頼者宅 / 避難所に着いたら…

ボランティアが本日活动に来ることを、災害ボランティアセンターのスタッフが依頼者に伝えています。到着したら「江戸川区災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者様へのご案内」を渡して下さい。そして、作業内容を確認して下さい。

危険なものや災害ボランティアとは関係がないと思われるもの（販売行為、政治的・宗教的活動、寄付を求める活動など）、判断に困る場合は、活動に入る前にセンターへ連絡し、指示を仰いで下さい。

活動中に…

グループメンバーの中でけが人等が出た場合は、すみやかにセンターへ連絡して下さい。

作業途中であっても、時間が来たら終了して下さい。

16:00までに必ずセンターへ戻して下さい。

活動終了後…

活動終了時に、災害ボランティアセンターに電話連絡をして下さい。

依頼者に、活動継続を希望されるかどうかを確認して下さい。（希望がある場合は、センターへ帰着した際に、その旨をスタッフまでお知らせください）

センターへ帰着したら…

借りた資材を返却して下さい。

「活動報告書」を作成し、「ニーズ受付カード」、「マッチングカード」、「地図」、「腕章」と合わせてマッチング班まで提出して下さい。

依頼者様へのご案内

私たちは江戸川区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は必要ありません。

ボランティア活動で気づいたこと、継続依頼等については、
災害ボランティアセンターまでご連絡ください。

<ご理解いただきたいこと>

作業中に大きな余震等が発生した場合は、作業は中断させていただきます。
ボランティアは16:00までにボランティアセンターへ戻らなければなりません。
作業が途中であっても、時間となりましたら活動を終了させていただきます。

作業の安全のため1時間に1回程度、休憩時間を取ります。
ボランティアのためのトイレをお貸し下さい。

<お断りする作業>

営利行為、政治的、宗教的活動へのお手伝い。
リーダーが危険と判断する作業（例：傾いた家屋内、高所作業など）

問い合わせ・連絡先

江戸川区災害ボランティアセンター

住 所：江戸川区松島1-38-1
電 話：03-5662-7671
ファックス：03-3653-0740

江戸川区災害ボランティアセンターをご利用ください。

家屋の片付けなどでお困りの方

私たちがお手伝いします

江戸川区災害ボランティアセンターとは・・・

被災地の復興支援のため、各地から駆けつけて下さったボランティアに、活動場所を紹介しています。

利用方法

お電話にて下記までお申し込みください。

FAXでの申込を希望される方は、「連絡先・手伝ってほしいことの内容（詳細）・希望日時・希望派遣人数」をご記入ください。センターより、電話（またはFAX）にて、確認の連絡をさせていただいた後、訪問となります。

受付時間

電話 9:00～17:00まで

（実際のボランティアの訪問時間は、センター発着が9:00～16:00になります）

お願い

依頼の内容によっては、ご要望にお応えできない場合もございます。ご了承ください。

（例：傾いた危険家屋内での作業、屋根に上るなどの高所作業）

災害ボランティアセンターでは、ボランティアを募集しています。ご協力いただける方は、下記までご連絡ください。

江戸川区災害ボランティアセンター

江戸川区松島 1-38-1（グリーンパレス内）

電話：03-5662 7671

FAX：03-3653 0740



関係機関リスト

No.	関係機関	電話	F A X
1	江戸川区災害対策本部		
2	防災危機管理課 危機管理係	5662-2037	
3	東京ボランティア・市民活動センター	3235-1171	3235-0050 saigai@tvac.or.jp
4	全国社会福祉協議会 地域福祉部	3581-4655	3581-7858
5	セントラル警備保障(株)	5304-1085	
6	清新町ボランティア活動室	3686-8924	
7	清新町コミュニティ会館	3878-1981	3878-7270
8	小松川警察署	3674-0110	
9	小岩警察署	3671-0110	
10	葛西警察署	3687-0110	
11	江戸川消防署	3656-0119	3656-0599
12	小岩消防署	3677-0119	3678-6770
13	葛西消防署	3689-0119	3686-2062
14	文化課 推進係	5662-0300 5662-1628	同上
15	文化課 施設整備調整係	5662-0128	同上

江戸川区災害ボランティアセンター運営マニュアル

発行 初版 平成25年11月
第一回 改訂 平成30年 3月
第二回 改訂 令和 4年 5月
(令和3年度検討部会決定事項)

編集・発行

社会福祉法人 江戸川区社会福祉協議会
公益財団法人 えどがわボランティアセンター
江戸川区松島1-38-1 グリーンパレス 1階
TEL 03(5662)7671 FAX 03(3653)0740
