

# 係・班別手順書



## 総務係

- 1 管理班……………P1
- 2 調整班……………P2
- 3 渉外班……………P2

## ニーズ係

- 1 ニーズ把握・受付班…P3
- 2 要援護者等対策班…P4

## ボランティア係

- 1 ボランティア受付班…P5
- 2 マッチング班……………P6
- 3 送り出し・帰着班……………P7,8
- 4 資機材班……………P9



## 情報係

- 1 情報班……………P10

## 救護係

- 1 救護班……………P11

○災害ボランティアセンターにおける活動の流れ……………P12

○災害ボランティアセンター1日のタイムスケジュール…P13

# 総務係マニュアル

役 割 … センターの運営全般について、統括する。  
総務係長 … 管理班：3名  
調整班：3名  
渉外班：2名



## 1. 管理班…センターの庶務的業務と各班のコーディネートを行う

### (1) 備品や消耗品等の調整、管理

- ① 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、資機材班から連絡をもらい調達する。(資機材物品の管理はボランティア班が行う【様式セ-9】)
- ② センターに必要な備品や事務機器、事務用品等について備品台帳【様式セ-11】を作成する。

### (2) 救援物資の調達、管理

- ① 避難所に滞在しない被災者から、求められた救援物資の調達提供に努める。
- ② センターの運営のため送られてきた救援物資の管理と適正な使用をする。
- ③ 物品の出入りを明確にするための管理台帳を作成する。

### (3) 保険の手続き

- ① 受付でボランティア活動保険の加入手続きを行う。  
申込書(複写式用紙)必要事項の記載依頼し、パンフレット提示。  
天災タイプA・Bいずれかを選択してもらい、規定の保険料を受領する。  
『加入カード』に加入者氏名、加入プラン、補償期間を記載する。
- ② 『ボランティア活動保険加入申込書災害時用』を作成し、随時全国社会福祉協議会に送付。
- ③ 個人情報に留意し、名簿管理は適切に行う。

### (4) スタッフ会議、班長会議の統括

- ① センターの方針決定の場として、運営会議、各班の連携強化、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。記録用紙【様式セ-6】

### (5) 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 独立会計を設置しセンターの出納を明快にするとともに、出納を伴う複数のチェック体制や関係書類を整備し、小口現金の使用額も決める。

### (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。
- ② ボランティアに事故・けがのあった場合は、保険手続きを行う。
- ③ 証明書発行希望者には、受付簿を確認の上ボランティア活動証明書【様式セ-3】を発行する。
- ④ 証明書発行台帳を作成し管理する。

## 2. 調整班…対外的な連絡調整、情報収集、交渉を行う

### (1) 関係機関との通信手段確保、連絡リストの作成

- ①防災行政無線、センター無線、電話、インターネットなど通信機器の準備と関係機関、担当者のリスト化をする。
- ②交通機関、水道、電気、ガス等の情報収集。
- ③各避難所のリスト作成、状況把握。

### (2) 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、センターの活動報告をする。
- ②専門ボランティアが来所した場合は、活動内容や機関等を把握し、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经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みえ災害ボランティア支援センター、三重県社会福祉協議会等に対しても活動現状を報告し連携を図る。

### (3) ボランティア団体の事前受付及び調整

- ①団体については、事前に受付をしてボランティア係受付班と調整をする。

## 3. 渉外班…マスコミ取材をはじめ、苦情相談や各種問い合わせに対応する

### (1) 取材に関する受付と調整を行う【様式セ-8】

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

### (2) 苦情受付表【様式セ-7】を作成し、記録する。

- ①迅速な対応が必要な場合は、センター長に報告を行い、各班長への報告とともに解決を求める。
- ②解決にむけた会議開催等の提案を管理班にする。



写真2: 鈴鹿市防災行政無線の活用

# ニーズ係マニュアル

**役割** … 被災者の方からのニーズを聴き取り、または現地調査などで確認し、ニーズ票を作成する。支援に配慮が必要な内容等の確認調整も行う。

**ニーズ把握受付係長** … ニーズ把握受付 10 名、要援護者・要介護者対策班 4 名

## 1. ニーズ把握、受付班・・・情報をもとにニーズ票を作成する

### (1) ニーズ票の作成

- ①情報をもとにニーズ票【様式セ-1】を作成する。
- ②場合によっては、直接聴き取りに訪問する。
- ③調査が必要な場合は、現地調査を行う。

### (2) ニーズからボランティア支援の必要性、必要人数を決定する。

- ①スタッフ複数で内容を判定する。場合によっては、班会議で協議する。

### (3) 受付を滞りなく進める。

- ①依頼現場までの地図を作成する。
- ②ニーズ票【様式セ-1】をコピーし2部用意する。
- ③(①の地図)とホッチキス止めし、マッチング班に渡す。
- ④障がいや高齢にて介護や介助を必要とする対象者には、ニーズ票【様式セ-1】に赤色の付箋を貼る。
- ⑤ニーズの中に、子供や妊婦、高齢者など支援についての配慮を必要とする対象者がいた場合は、ニーズ票【様式セ-1】に黄色の付箋を貼る。

### (4) 受付終了後について

- ①帰着班から付箋を貼った活動報告書【様式ボ-4】を受けて、翌日以降の活動が必要な場合は、再度ニーズ票【様式セ-1】を作成する。
- ②翌日以降のニーズの詳細について確認が必要な場合は、直接ニーズを聴き取りに被災地に出向きニーズ票【様式セ-1】を作る。



## 2. 要援護者等対策班…要介護者や要援護者のニーズについて、配慮がされた支援が提供されるようニーズの確認を行う

### (1) 赤付箋 (要介護者)

- ①ニーズ票【様式セ-1】に赤色の付箋がついているニーズについて、高齢や障がいにより介護が必要な方からのニーズに、配慮がされるよう支援内容をチェックし調整する。

### (2) 黄付箋 (要援護者等)

- ①ニーズ票【様式セ-1】に黄色の付箋がついているニーズについて、妊産婦や乳幼児、身体的、精神的に配慮が必要な方等に、配慮がされるように支援内容をチェックし調整する。

### (3) その他

- ①活動終了後の報告書内容についても確認して、次の支援の課題抽出や評価を行う。
- ②専門支援や医療支援、行政支援が必要な場合は、調整班と相談し災害対策本部に連絡をする。

介護が必要な高齢者、障がい児の方  
重篤な病気などで、特別な支援が必要な方

妊婦、乳幼児、病気の方で介助が必要な方  
視覚や聴覚に障がいのある方や、情緒面や  
精神面で配慮や支援が必要な方



# ボランティア係マニュアル

**役割** … 事前に、スタッフ全員で事務用品や資機材等を運び、配置図に従い机、椅子、資料等を準備する。被災者のニーズに対して効果的なマッチングを行う。床には、ボランティアの流れが分かるように、テープなどで動きを明示し、ボランティアの受け入れから送り出し、帰着までの流れを滞りなく行う。

**ボランティア係長** … ボランティア受付班 4名 マッチング班 4名、送り出し班・帰着班 4名 資機材班 4名

## 1. ボランティア受付班…ボランティアの受付から終了までの案内誘導を行う

### (1) 誘導案内について

- ①受付コーナーは、個人（新規、継続）、団体（新規、継続）と4コーナー作る。
- ②ボランティア受付手続きを説明し、記載漏れの内容を確認する。
- ③ボランティア活動証明が必要な場合は、その旨を受付票【様式ボ-1】、【様式ボ-2】に記載するよう伝える。  
➡その場合は、付箋に(証)と記載し貼る。
- ④名札カードまたは、ガムテープに苗字をカタカナで記載し、ビブス及び利き腕と反対側の上腕に貼ってもらう。
- ⑤ボランティア活動保険加入の確認を行い、未加入者は加入手続きをするよう指示する。
- ⑤センター内の案内、誘導を行い、混乱の無いように進んでもらう。
- ⑥活動現場までの移動手段の確認と手配する。
- ⑦車両提供の方には、大付箋に車種、車番、運転手名を記載する。  
➡付箋はマッチングコーナーでスタッフに渡すよう指示。

### (2) 当日受付の団体、個人の集計

- ①受付票を元にその日の集計を行い、総務係管理班に報告する。

### (3) センター受付コーナーの掲示物について

- ①ボランティアバス出発時間の掲示。
- ②注意事項の掲示。
- ③その他必要な事項についての掲示。

### (4) その他

- ①忘れ物や落とし物の保管管理。
- ②活動後戻ったボランティアへのねぎらい。
- ③当日受付が終了したら、翌日の準備を済ませ集計スタッフを除き炊き出し、飲み物、資機材片づけ等の手伝いを行う。

参加者の不安を軽減するために、大きな声であいさつをする  
おはようございます、  
来ていただきありがとうございます等



## 2. マッチング班…ボランティア受付コーナーから移動してきたボランティアを依頼内容と調整をして、効果的な活動に結び付ける

- (1) 依頼内容とボランティアとの調整を行い、効果的な活動成果が出るようにする。
- (2) 活動オリエンテーションを行い、現場の状況や注意事項を伝える。

### 手順

- ①ニーズ班から、ホッチキス止めのニーズ票【様式セ-1】 2枚、地図1枚を受け取り、作業内容ごとに分類して見出しをつけ掲示板に掲示する。
- ②広域の地図を掲示する。
- ③受付から移動してきたボランティアに、掲示してあるニーズ票を見てもらい、希望する内容に付箋を貼るよう説明する。
- ④車を出してもらう人があれば付箋を確認する。
- ⑤定員に達したら、付箋を貼ったメンバーをオリエンテーションコーナーへ誘導し、活動内容や注意事項を説明する。
- ⑥その後グルーピングコーナーに誘導、グループのリーダーとサブリーダー各1名決めてもらう。
- ⑦リーダーが決まったら、リーダーの付箋の上に〈L〉と記載する。
- ⑧グループ名簿【様式ボ-3】を作成してもらう。
- ⑨マッチング業務確認票【様式セ-2】の作成をする。
- ⑩活動中に何かあれば、リーダーを通じて連絡してもらうことを説明する。
- ⑪送り出し班に、誘導する。
- ⑫ホッチキス止めのニーズ票【様式セ-1】 2枚、地図1枚とボランティア活動報告書【様式ボ-4】を手渡し、送り出し班に提出するように伝える。



### 3. 送り出し班・帰着班

(1) 送り出し班…マッチングが済んだグループのリーダーを確認し、快く送り出す。

#### 手順

- ①広域の地図を掲示(状況によりマッチング班と共有)
- ②リーダーから提出された3枚の書類をバラし、付箋が貼られていないニーズ票【様式セ-1】と地図、活動報告書【様式ボ-4】をリーダーに戻す。
- ③渡した地図を見て、活動場所まで行けるかどうか確認する。
- ④センター帰着の時間を伝える。
- ⑤リーダーに活動が終了したら、活動内容を報告書【様式ボ-4】に記入するよう説明。
- ⑥送迎の車両の手配調整をする。
- ⑦資機材班の場所に案内し送り出す。
- ⑧ボランティアが決定し、現場に向かったことを依頼者または、サテライトや避難所に連絡する。
- ⑨ボランティア活動証明書【様式セ-3】の希望者には、総務より発行をしてもらいクリップ止めをして帰着時に渡す準備をしておく。
- ⑩送り出し終了後は、帰着班として業務を行う。

#### 確認事項

- ・活動報告書の記載漏れ
- ・グループからの報告漏れ
- ・活動証明の発行漏れ
- ・機材の返却忘れ
- ・帰着した方に、泥落とし、手洗い、うがい、消毒をしてもらう





(2) 帰着班… 帰着後のねぎらい、活動をたたえる。

リーダーからの聴き取りをして報告書を作成する。

翌日以降の活動が効果的にできるよう内容等の再検討を行う。

依頼内容が完了せず持ち越す場合は、当日のヒアリングを行い次回の調整をする。

## 手順

①伝言掲示板を設置する。

②湯茶等の準備。

③ボランティア伝言ノートを置く。

④資機材返却が済んでいるか、確認する。

⑤リーダーから活動報告を受ける。名札、腕章、ビブス等の回収。

⑥ニーズ票【様式セ-1】と地図、活動報告書【様式ボ-4】を受け取る。

⑦メンバー全員の帰着と負傷者や体調を崩した方、精神的なストレスを感じている方等がないかなど確認する。

⑧傷病者等がいる場合は、病院に付き添うなどの対応が必要か否か確認し、救護班に連絡を行うこと。また、傷病者対応一覧票【様式セ-4】に記録をすること。

⑨総務の発行したボランティア活動証明書【様式セ-3】を渡す。

⑩ニーズ票【様式セ-1】と活動報告書【様式ボ-4】を取りまとめて、ニーズ班に渡す。

翌日以降も活動依頼や必要性のあるものは、保管せず翌日以降に支援できるようにマッチング班に連絡する。

⑪帰着後も活動を継続する方は、マッチング班に誘導。

- ☺ おかえりなさい
- ☺ お疲れ様でした
- ☺ けがや事故はありませんでしたか
- ☺ 人員は足りましたか
- ☺ 資機材は足りましたか



写真4: 送り出し、帰着班(訓練時)の様子



## 4. 資機材班…資機材の管理を行う

- (1) 必要資機材のリストアップ
- (2) 資機材の貸し出し返却、修繕

### 手順

- ①資材管理台帳【様式セ-9】により、在庫の確認をする。
- ②一輪車等大型の物やあらかじめ必要な機材は、現場に搬入しておく。
- ③ニーズ票【様式セ-1】に記載された必要な資機材を渡し、資機材貸出簿【様式セ-10】を1グループに1枚渡す。  
➡あらかじめ搬入してある資機材は、その旨を伝え活動終了後は、現場においてくるよう伝える。
- ④活動に送り出す。
- ⑤帰着後は、活動をねぎらう。
- ⑥貸し出した機材を返却してもらい、資機材貸出簿【様式セ-10】にチェックする。
- ⑦返却が済んだら、帰着班に誘導し、活動報告書【様式ボ-4】の提出を依頼する。
- ⑧返却された資機材の洗浄を行う。  
➡人手が不足した場合は、ニーズ班に洗浄作業のボランティアを依頼する。
- ⑨作業が終わった現場から、搬入した資機材を回収する。

- ☺ ありがとうございます
- ☺ 気になる事や感想はありますか
- ☺ 時間がありましたら、メッセージをお書きください



# 情報係マニュアル

役 割 … センター設置等のお知らせなど効果的な広報活動、各班からの各データの集計、情報収集と伝達を行う。  
情報係長…情報班 3名

## 1. 情報…情報収集と提供、日報、集計を行う

### (1) 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準備をする。
- ②閉所の場合も告知チラシの準備と配布手配する。

### (2) 日報、集計作業(入力、記録管理)【様式セ-5】

- 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出勤コーディネーターの名前を記載する。
- ⑤出勤職員の名前を記載する。

### (3) 情報の収集

- ①総務係とボランティア係から情報を収集し発信できるように内容を整える。

### (4) 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。



写真5: 情報ボードの活用

情報は、主観的にならず、客観的で公平さを保ち、正確に伝達を行う。  
個人情報取り扱いには最新の注意を払う。



# 救護係マニュアル

**役割** … ボランティアやスタッフの活動中や業務中のケガや事故、体調不良の訴えなどに対し、応急処置などの必要な初期対応を行い、医療機関へ繋ぐ役割を担う。また、汚泥に含まれる雑菌や細菌がセンター内に持ち込まれないような衛生管理も担う。

## 手順

### ①センターの準備

手洗い・うがいに対して、流水や消毒液、うがい液の手配と準備を行う。

汚水がとどまらないように、下水に流れるよう手洗い設備など配置の確認。

けが等について応急処置品や緊急薬品等の在庫確認と準備、手配。

マスクやゴム手袋などの消耗品の在庫確認と準備、手配。

活動を終えて、戻ってきたボランティアに対して、手洗い・うがいを勧める。

②センター長と総務係長、救護係長の三者で協議し、負傷者や病人の搬送先となる救急指定の医療機関を選定する。医療機関には、センターの役割や機能について十分説明し、受け入れに対し理解を求めるなど、患者の受け入れについて協力体制を整えておく。

③搬送先と管内の医療機関については、一覧表にまとめ、救護班だけではなく、総務班、ボランティア受付班、ニーズ班など緊急連絡が入る部署に配布し、壁等に掲示する。

④ボランティア受付班と連携し、保健師、看護師、准看護師等の有資格者のボランティアを早期にローテーションで配置できるよう調整する。

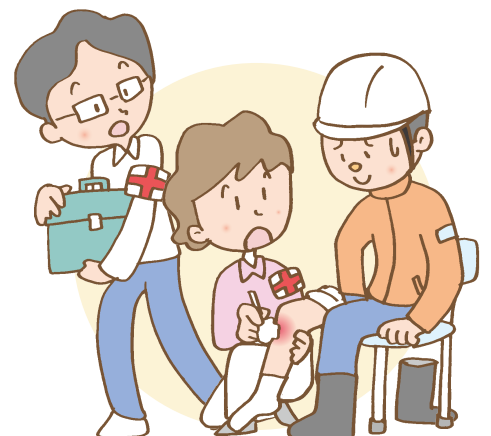
⑤現地でけがや事故があった場合は、必要に応じて救急車での搬送連絡を行う。また、場合により、救護班も駆けつけて対応する。

⑥応急処置は、看護師等の有資格者のアドバイスのもと適切に対応する。

⑦救護班での対応は、あくまでも応急処置であり、処置後は必ず医療機関で診察を受けるよう指導する。

⑧活動中の事故やケガで通院や入院した場合には、ボランティア活動保険の保険金が支払われる（補償の対象となる）ケースが多いことを負傷者に伝え、保険加入の手続きをした社協に問い合わせるよう指導する。なお、負傷者がセンターで加入手続きをしたケースは、保険金請求手続きの流れを説明する。

⑨負傷者は「傷病者対応一覧 【様式セ-4】」に記録し、その都度、総務班に報告する。



# 『災害ボランティアセンターにおける活動の流れ』

## ① ニーズ受付



被災者からの依頼を受け付けます。必要に応じて、依頼促進のチラシ配付や現地調査を行います。

## ② ボランティア受付



受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。

## ③ オリエンテーション



被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明を受けます。

## ④ マッチング



被災者からの依頼内容の説明を聞き、参加したい活動に手を挙げ、活動先を選択します。

## ⑧ 活動報告



リーダーは活動状況と活動継続の有無をスタッフに報告します。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えます。

## ⑦ 救援活動



「被災者に『寄り添う』」という気持ちを大切にしながら、福祉救援活動を行います。

## ⑥ 資材の貸し出し・送迎



必要な資材等の貸し出しのチェックを受けます。必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎も行われます。

## ⑤ グループング



グループをつくり、リーダーを決め、詳しい依頼内容の説明を受けます。

鈴鹿市災害ボランティアセンター 一日のタイムスケジュール(8時～17時と想定しますが、被害状況やニーズ、季節に応じて柔軟に対応する)

時間	センター長 副	総務係			ニーズ受付係		ボランティア係				情報係	救護係	
		管理班	調整班	渉外班	ニーズ把握、 受付班	要援護者等対策 班	受付班	マッチング 班	送り出し 帰着班	資機材班			
7:30													
8:00	運営スタッフ全体の申し送り確認 ・ 全体会議												
8:30	センターの統括 活動全体の把握、調整  報道対応	センターの統括 活動全体の把握、調整  報道対応	庶務的業務 ボランティア保険手続 会計処理  活動証明書の発行 活動状態の把握  と統括	関係機関への連絡や通信手段リスト作成等 災害対策本部との連絡調整 みえ災害ボランティア支援センター、県社協との連絡調整 ボランティア団体事前受付	マスコミ取材受付、調整 苦情受付、対応 解決に向けての会議開催	ニーズの相談、受付 ニーズ票の作成 現場でのニーズ聞き取り調査	ニーズ票の付箋赤、黄色を確認し、支援内容に配慮 等がなされているか確認 専門支援や医療介護が必要な場合は、調整班と相談	ボランティア受付	ニーズとボランティアの派遣調整 活動オリエンテーション	マッチングが済んだグループの送り出し 資機材の案内 伝言板の設置	必要資機材のリストアップ 貸出、返却、修繕等管理	情報発信情報収集、 ホームページ開設更新 センターや避難所で必要な情報の掲示	手洗い消毒等準備 必要衛生材料の在庫確認補充調達 負傷された方への対応 医療機関への協力依頼
9:00													
9:30													
10:00													
10:30													
11:00													
11:30													
12:00													
12:30													
13:00													
13:30													
14:00													
14:30													
15:00													
15:30													
16:00													
16:30													
17:00	全体会議												
17:30													

※昼食は、各班ごとに(基本的に12時～13時)の間でとる。