

3) 運営方針

① 運営方針

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。

【五泉市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、混乱をきた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

② 運営の心構え

下記のキーワードに留意し、それぞれのバランスをとりながら、運営することを心がける。

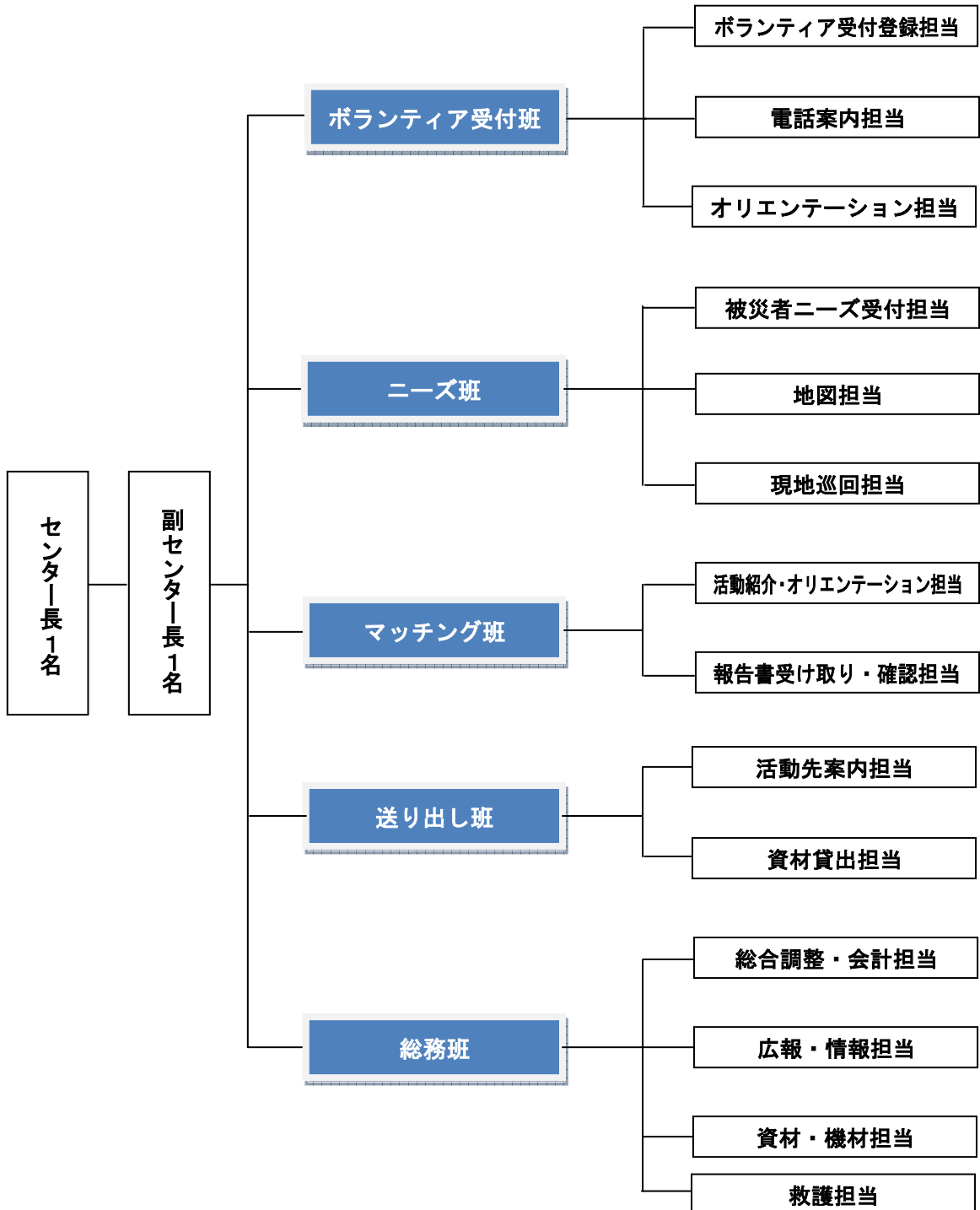
1. 被災者中心
2. 地元主体
3. 協働

4) 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、下記の組織図(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。

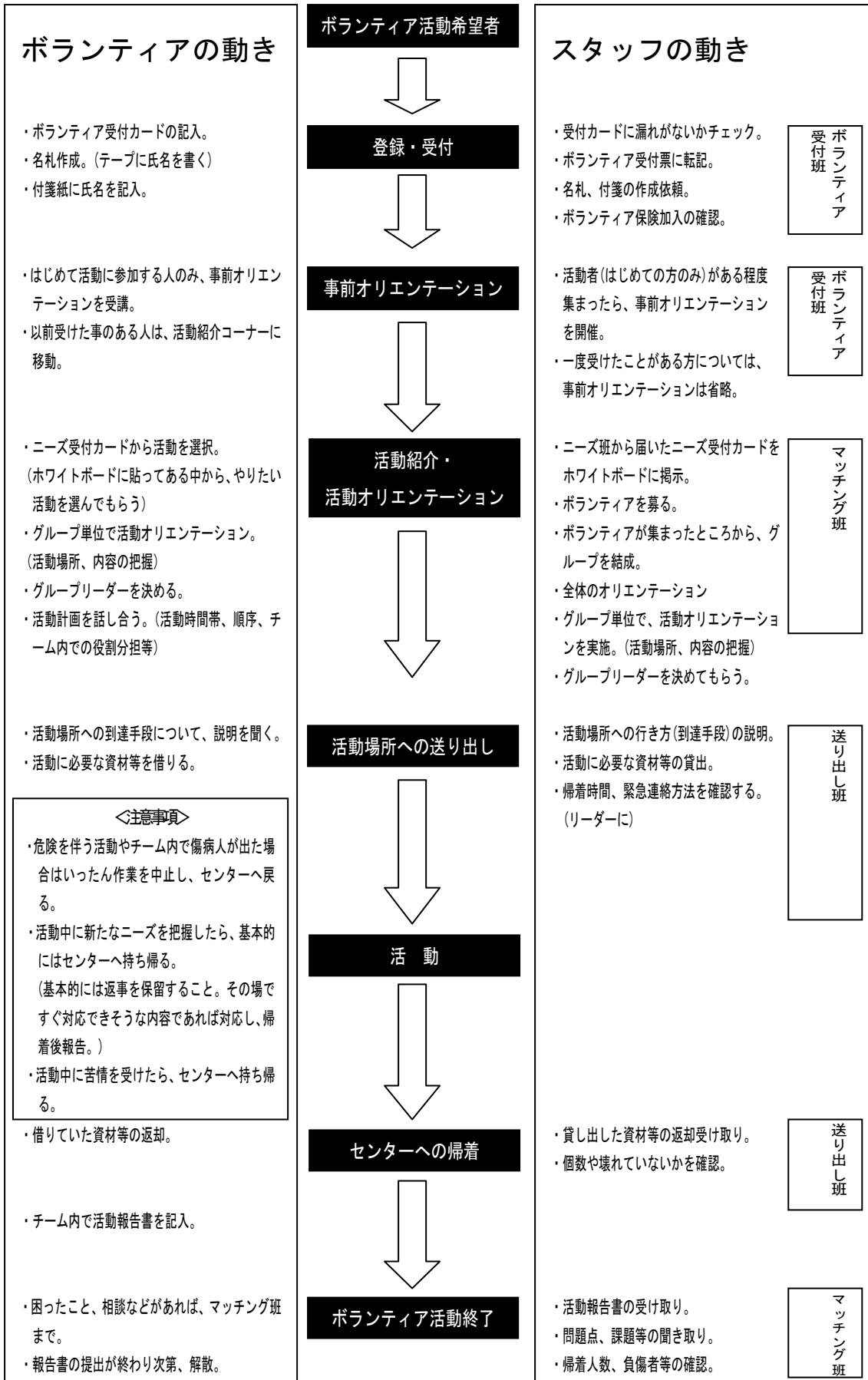
◎ 組織図(案)



5) 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	①ボランティアの受付・登録 ②電話案内 ③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	①被災者ニーズの受付 ②地図の用意 ③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 ボランティア数の集計・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	①活動紹介 オリエンテーション ②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） ボランティア活動後の活動報告書受け取り 活動報告書の整理
送り出し班	①活動先案内 ②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
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、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） 市災害対策本部、各機関との連絡調整 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） 被災情報の把握（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
	救護	けがをしたボランティアへの応急救護

6) ボランティア受け入れの流れ



7) 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、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

① 「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、担当者のみに入力してもらう。(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) 担当者が受付カードに記入。活動者の氏名等を「ボランティア受付名簿(団体・企業用)」に記入し提出。
- 2) 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。
- 3) 受付が終わり次第、個々の参加者に名前シール、附箋(氏名を記入)を作成してもらう。
- 4) 団体・企業単位で、事前オリエンテーションを行う。
- 5) 実際の活動にあたっては、一般ボランティアと混ぜた活動と、企業・団体のメンバーで固まった活動と、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。

- ② 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)
- ③ 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、総務班から五泉市社協へ連絡)
- ④ 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

- ① 布テープにマジックでフルネームを記入してもらい、体の見やすい位置に貼ってもらう。
- ② 付箋（マッチングカード用）に名前を記入する。（付箋の色を男女で変えること）

(3) 事前オリエンテーションの実施

- ① 初めて活動する人が、5～10人集まった所で、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。
- ② 事前オリエンテーションの内容は、次の事柄について。
 - * ボランティアをやる心構えについて
 - * 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

ボランティア数を集計し、総務班に報告する。

(5) その他

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。

◆ 必要物品

備品・事務用品	書類
<ul style="list-style-type: none">・ 机（3）・ 椅子（8）・ 電話（複数台）・ パソコン（複数台）・ 白い布テープ（10）・ ふせん2色（各1箱×2）	<ul style="list-style-type: none">・ ボランティア受付カード（個人用）・ ボランティア受付名簿（個人用）・ ボランティア受付カード（団体・企業用）・ ボランティア受付名簿（団体・企業用）・ 事前オリエンテーション資料

ボランティアニーズ班

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、被災者の隠れたニーズを把握するよう努める。

◆ 活動の手順

(1) 被災者ニーズの聞き取り

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 必要に応じ、現地（または避難所）を巡回し、ニーズを拾い上げる。

【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する。担当者が受付カードに記入。）
- * 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。）
- * お宅へ伺う前に、ボランティアの災害ボランティアセンターへの帰着時間が午後4時であることを伝える。
- * ニーズ以外にも被災者から苦情や意見が多く寄せられる。内容をよく聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティング等での報告等によりスタッフ間で情報を共有する。
- * 必要によっては、心のケア・相談コーナーを設ける。

(2) マッチング班への引継ぎ

- ① 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。)
- ② 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

- ① 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が出来ない活動に対して、ボランティアで対応する。
- * 過去の事例として、話を聞いて欲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。(外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 (複数台)・ パソコン (複数台)・ コピー機 (1)・ 広域地図 (2)・ 住宅地図 (2)	<ul style="list-style-type: none">・ ニーズ受付カード

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付ける役割を担う。

◆ 活動の手順

(1) 事前準備

- ① ニーズ受付カードをニーズ班から受け取る。（留意点をよく確認すること）
- ② ニーズ受付カードの内容の一部を、貼り出し用のマッチングカードに転記する。

(2) マッチング

★「掲示板方式」

- ① マッチングカードと地図（場所を示したものを）を掲示板のボードに貼る。
- ② 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。
- ③ マッチングカードにボランティアの氏名を書いた付箋を貼ってもらい、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」

- ① 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。
- ② 手を挙げてもらい、グループを編成する。
- ③ 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

- ① グループリーダーを決めてもらう。
- ② グループリーダーにニーズ受付カード、地図、依頼者へのご案内を渡す。
- ③ 各メンバーに腕章を（災害ボランティアセンターから来たボランティアだとわかるように）渡す。
- ④ 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
- ⑤ グループリーダーに、出発前には必ず依頼先へ確認の電話をかけるよう、指示する。

(4) 活動報告書の受け取り

- ① グループリーダーに全員が帰着したかを確認する。
- ② 活動報告書への記入と、腕章の返却をお願いする。また、活動で利用した資材等については、送り出し班へ返却してもらう。
- ③ ボランティアか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。
- ④ 報告書の提出及び腕章の返却を済ませた班から解散。スタッフは、感謝とねぎらいの言葉かけを忘れずに。

◆ 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かせるよう心がける。
- * 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有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

被災者からの派遣人数によらず、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。

☆支所（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、被災現地に支所（ブランチ）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。