

災害ボランティアコーディネート 詳細マニュアル

1	事前オリエンテーション	1
2	ボランティア受付	1
3	活動紹介	2
4	活動オリエンテーション	2
5	資材貸出・返却	3
6	活動報告	3
7	ニーズ受付	4
8	現地調査	5

1 事前オリエンテーション

- ① ボランティア活動に参加していただいたことに対する感謝やねぎらいの言葉をかける
- ② 順番にオリエンテーションを行うことを説明し、事前オリエンテーション動画の視聴や貼り出した情報を読んでいただくよう呼びかける
- ③ 保険加入が自己負担の場合はこの時間に加入手続きの案内
- ④ ある程度のグループにまとめ、動画で説明しきれない部分の説明を行う。
 - ・被害の状況(簡潔に市内の被害の全体像がつかめる程度)
 - ・主要道路の不通などの説明(細かく説明してもイメージできないため簡潔に)
 - ・帰着時間などの活動参加マニュアルに記載の内容の説明
 - ・その他、災害 VC 運営中に共有することが決まった事項の説明等
 - ・被災者の心情を理解したうえでの活動のお願い
- ⑤ 説明を終えた方からボランティア受付の案内

2 ボランティア受付

- ① 二次元コードでの受付が可能なボランティアには二次元コードの読み取りと入力をお願いし、完了画面をコーディネーターに見せてもらうようお願いする。
- ② 二次元コードの入力が難しい人にはボランティア受付の様式に情報の記入をお願いし、コーディネーターに渡してもらうようお願いする。(受付時間と担当者を記入する。)
- ③ 団体ボランティアについては責任者に来てもらい、事前に提出されている名簿の確認を行い、名札の作成(養生テープにカタカナフルネーム)と人数分のビブスを渡す。
- ④ 受付が完了したボランティアから名札の作成をしてもらい、黄色のビブスを渡して見えるところに貼ってもらう。
 - ※ビブスが不足することが予想される場合は活動オリエンテーションでリーダーのみに渡すため名札を肩に貼ってもらう。(当日朝のミーティングで決定)
- ⑤ 受付が完了したボランティアから活動紹介を案内する。

3 活動紹介

- ① 大まかな活動内容(ニーズの種類)を説明する。
- ② 急ぎでマッチングが必要な活動や専門的な知識・技術が必要な依頼は呼びかけてマッチングする。
- ③ 活動を選んでもらい、ペンで活動紹介票の一番下の欄に名前を書いてもらう。
※専門ボランティア・プロボノや団体ボランティアなど事前にマッチングしている場合もあるため確認する。
- ④ 人数が集まったら、No、内容、メンバーを読み上げ集まっている事を確認して活動オリエンテーションに案内する。
- ⑤ 活動紹介票の貼り出しは15時までとする。

4 活動オリエンテーション

- ① グループメンバーを改めて確認し、グループリーダーを決めてもらい活動紹介票にリーダーの電話番号を記入する。
※ビブスが不足している場合はここでリーダーにのみビブスをお渡しする。
- ② ニーズ受付係から渡された活動依頼書をリーダーに渡し、説明用の活動依頼書や現地の写真を使って活動内容等の説明を行う。
- ③ 必ずグループで活動し、全員で災害VCに帰ってくるよう伝える。途中で帰宅する必要がある場合はリーダーにビブスを渡してもらうよう周知徹底する。
- ④ 活動依頼書の情報やメンバーを活動開始までに共有してもらい、メンバーを活動参加マニュアルにメモしてもらうように伝える。
- ⑤ 活動先までの地図は二次元コードを案内し、帰路等で活動報告の二次元コードより可能な限り入力してもらうようお願いする。(報告はグループで1名のみ)
- ⑥ 資料とビブスは活動報告で回収することを伝える。
- ⑦ 活動開始時や活動中、活動終了後など被災者の心情に寄り添った言動を心がけるように周知する。
- ⑧ 送迎が必要な場合はトランシーバー等で送迎班に依頼する。
- ⑨ 依頼者に電話し、活動に出発していいか確認する。
- ⑩ ボランティアを送り出した後、活動紹介票の一番下に送り出し時間と氏名を記入してクリアファイルに書類をまとめ活動報告に渡るようにする。

5 資材貸出・返却

- ① 事前に総務班から活動資材一覧表を受け取り、資材の確認と準備を行う。
- ② 活動オリエンテーションから来たグループのリーダーと活動依頼書を確認し、必要な資材数を活動資材受渡簿に記入し資材を準備する。
- ③ ボランティアが帰ってきた際には資材数の確認を行い、活動資材受渡簿に記入する。
- ④ 余裕があるときに資材を洗浄する。(状況に応じてボランティアにお願いする。)
※水害の場合は靴の消毒をしてもらう。
- ⑤ 資材の破損や過不足がある場合は活動資材管理台帳に記入し、必要に応じて総務班に連絡する。
※資材が不足する場合は早めに総務班に調達の依頼をする。

6 活動報告

- ① ボランティア活動中に活動オリエンテーションから受け取ったクリアファイルから活動紹介票を出し、ボランティア送り出し表に送り出し時間と担当者を記入する。
- ② ボランティアが返ってきたら温かく迎え、ねぎらいの言葉をかける。
- ③ 手洗い、うがいをしてもらい、リーダーに活動報告をお願いする。
 - ・全員戻っているか、けが人等はいないか。
 - ・活動の完了、未完了
 - ・道路状況や依頼者のお宅、依頼者のこと
 - ・気づいたこと、感じたことなど
- ④ 二次元コードで入力する、してある場合はキントーン画面を開き聞き取り情報を追加で入力する。
- ⑤ 入力できない場合は様式の記入をお願いし、聞き取りながら追加情報を記入する。
- ⑥ 活動オリエンテーションで渡した書類とグループ全員分のビブスを確認する。
- ⑦ 活動が未完了の場合や新たなニーズがある場合はニーズ班に連絡する。
- ⑧ 活動報告が終了したら活動紹介票の報告時間と担当者を記入し、ボランティア送り出し表に記入する。
- ⑨ ボランティアの想いを聞いてクールダウン出来たら活動のお礼を伝える。

7 ニーズ受付

- ① 被災者に寄り添う言葉かけをする。
- ② サイボウズキントーンのニーズ受付フォームに電話、来所での聞き取り内容を入力していく。
- ③ 家屋の危険度判定や危険区域でないかを確認する。
- ④ 依頼者にボランティアについての説明を行い、ボランティアも善意で活動していただけることを伝え、ボランティアへの心の配慮をお願いする。
- ⑤ 必要に応じて現地調査の日程を調整する。
- ⑥ ボランティアが集まり次第調整していくため必ずしも希望する日に活動できるかどうか分からないことを伝え、活動日の調整の連絡を改めて入れることを伝える。
- ⑦ 現地調査をする場合は現地調査班に伝え、現地調査員の調整を行う。
- ⑧ 現地調査不要の場合や現地調査が行われたニーズは受理として活動日の調整を行う。
- ⑨ 活動が決まったニーズは受理ニーズ一覧表に記載し、活動依頼書を作成した後、活動紹介票を作成する。
- ⑩ 翌日の活動予定先へ連絡を入れ事前確認を行う。
- ⑪ 前日の確認が取れたらクリアファイルのセットと受理ニーズ一覧表を照らし確認する。

8 現地調査

- ① コーディネーター専用アカウントを使って現地調査依頼を送信する。
- ② 活動可能なコーディネーターは活動可能であることを返信し、災害 VC からは詳細を連絡する。
- ③ ヘルメットやライトなどの装備、屋内用の靴、スマホやタブレットを持って訪問する。
- ④ 災害 VC から届くLINEの情報を把握したうえで、災害 VC が送信する確認内容を聞き取り、LINE に入力していく。
 - ・氏名、住所などの最低限の情報
 - ・活動内容の確認(量や大きさ、ボラ人数や資材の数など)
 - ・トイレや水道、駐車場などの確認
 - ・危険個所等の確認
 - ・自分が活動するとなったときに必要だと思われる情報 など
- ⑤ 可能な限り2名で行動し、一人が聞き取り、もう一人が入力するなど柔軟に対応する。(二次災害の危険度により1名か2名を判断する。)
- ⑥ ボランティア活動者の立場になり、必要だと思われる情報の入力や現場写真を撮り、LINE に送信する。
- ⑦ 被災者に寄り添い、心情に配慮した聞き取りを意識する。
- ⑧ ボランティアが集まり次第の活動になるため、すぐに活動できるか分からないことと、改めて日程の調整連絡が入ることを伝える。
- ⑨ ボランティアも善意の活動であり、ボランティアの気持ちにも配慮してもらえるようお願いする。
- ⑩ 現地調査後はLINEで調査終了の連絡を行い、撮影した写真等はスマホ等から削除する。
- ⑪ 現地調査中に余震などで身の危険を感じた場合は直ちに活動を中止し、安全確保を行う。