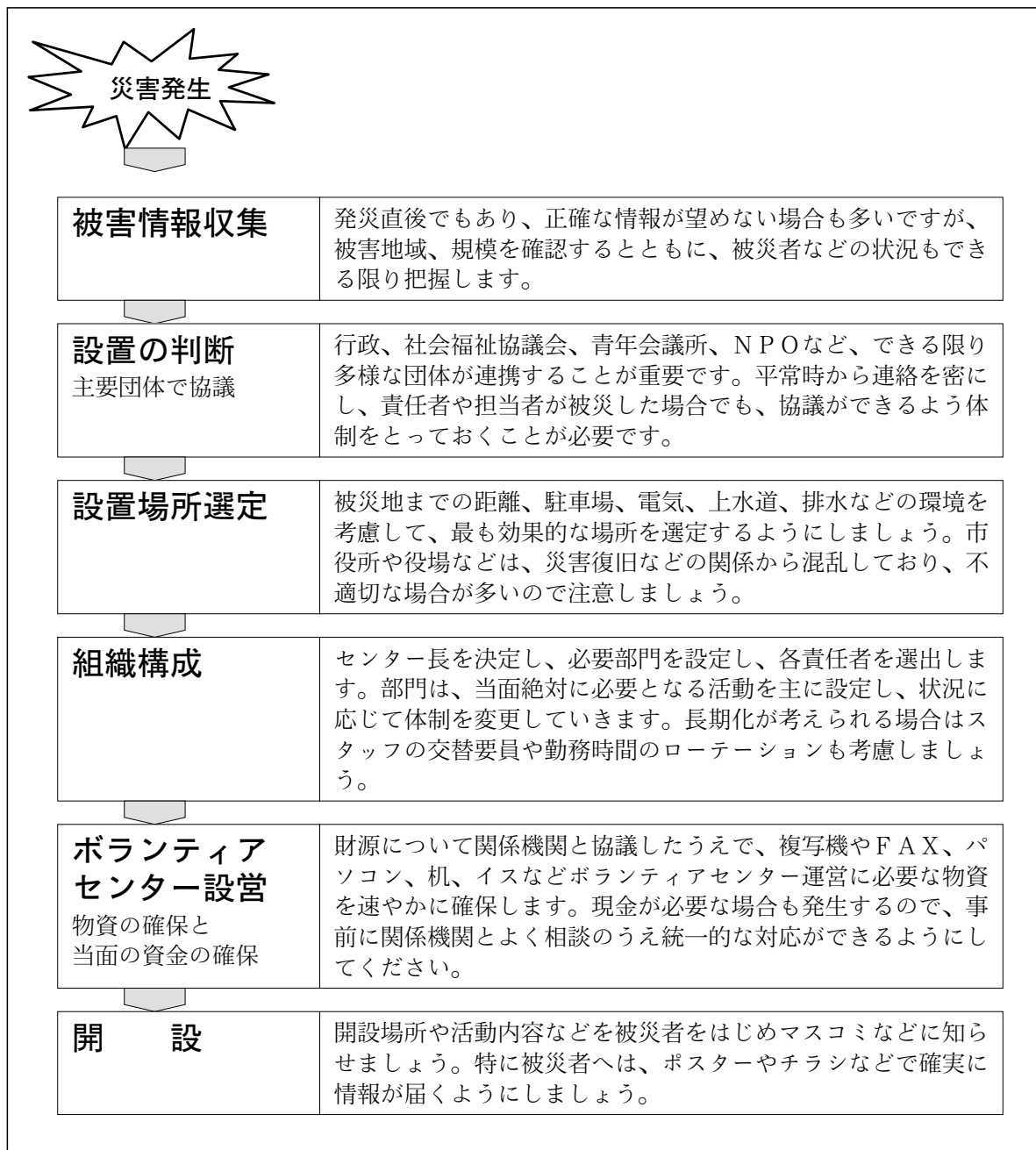


1 現地ボランティアセンター

[1] 開設までの流れ

現地ボランティアセンターを設置する場合に必要な手順は図8のようになります。災害状況やその地域の実情などで、必ずしもこのとおりでない場合もあります。

図8



基本的なボランティアセンターの例

図 9

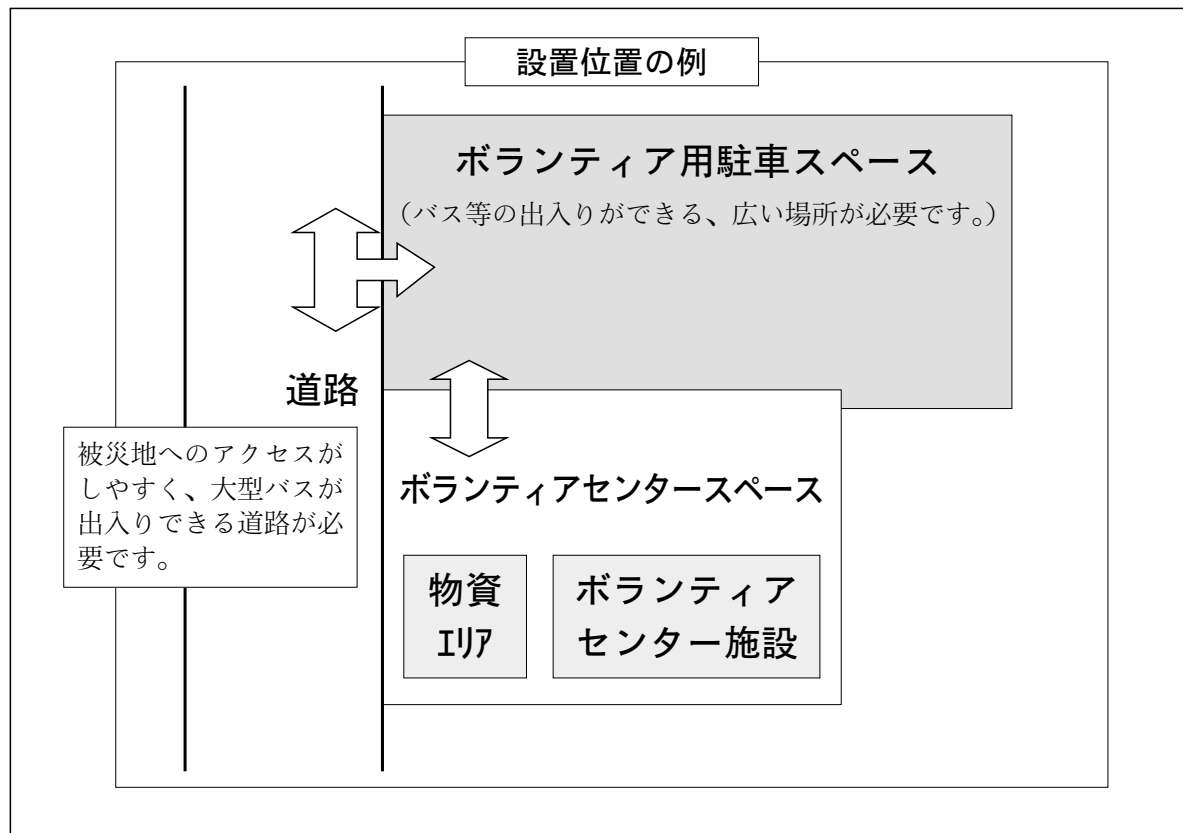
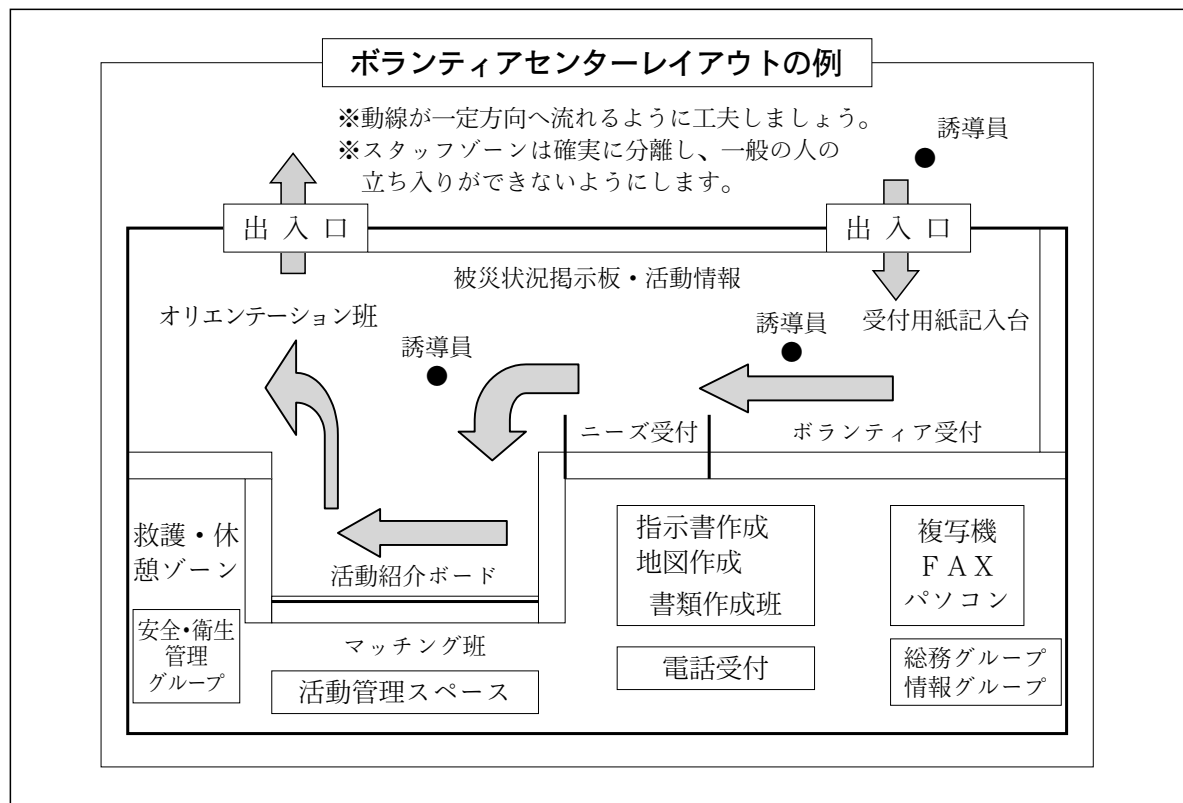


図10



[2] 運営体制

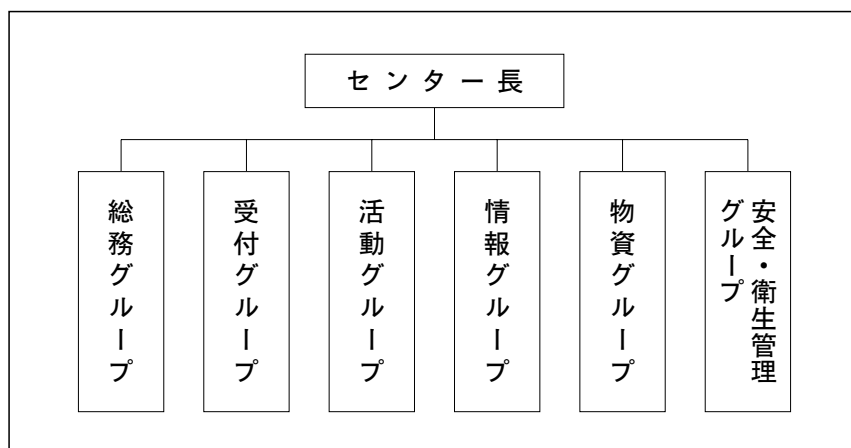
ボランティアセンターを運営するには、多くのスタッフが長期間必要になります。災害の種類や規模により変化しますが、約20名～50名のスタッフが必要となります。これらのスタッフが、それぞれの役割と責任を持ち運営します。

また、発災からの時間の経過によって活動内容も変化してくるため、それらに応じて組織も変化させる必要があります。

1 組織について

災害の規模や被害の状況で変化しますが、最低限必要となる組織を例示します。

図11 【組織図参考例】



※この他にも、必要に応じて部門や活動を増やしていくこととなります。

◆表5

セ ン タ ー 長	総務グループ	総合班	活動の全体を管理・調整します。 問題や事故などの対応をします。 また、マスコミへの対応も行います。
		経理班	資金の出入りを管理します。
		渉外班	企業や行政など関係団体との調整を図ります。
	受付グループ	ボランティア受付班	窓口ならびに電話でボランティアと対応します。
		保険入力班	ボランティア保険のデータをパソコンに入力します。
		ニーズ受付班	窓口および電話で被災者からのニーズを受けます。
	活動グループ	人材確保班	専門ボランティアや一般ボランティアに連絡をしたり、受け入れの調整をします。
		活動管理班	活動の進捗状況を確認するとともに、今後の活動予測をたてます。

セ ン タ ー 長	活動グループ	書類作成班	活動指示書など必要書類を作成します。
		マッチング班	ボランティアに活動を紹介し、活動内容などを指示します。
		オリエンテーション班	活動上の注意点などをボランティアに伝えます。
	情報グループ	情報収集班	被害情報、配給情報、復旧情報、補償情報など被害者に関わる情報を収集します。
		情報発信班	被災者や県内外の関係機関にボランティア活動内容等を広報します。
	物資グループ	受入管理班	物資の受渡し、数量管理などを行います。
		貸出班	ボランティアなどに物資を直接貸出します。
	安全・衛生管理グループ	予防安全班	「手洗い」や「うがい」などの場所を整えるとともに安全・衛生のための対策を講じます。
		災害時要援護者対策班	関係機関と連携し、障害者や寝たきりの高齢者などへの対策を講じます。
		救護班	けがや病気への応急対応を行います。

[3] 各部門の役割

1 被災者・被災地のニーズ把握（受付グループ）

ボランティアセンターは、まず、被災者のニーズを確実に把握しなければなりません。

しかし、チラシ配布などでボランティアセンターの存在や連絡先などを知らせるだけでは、被災者の声は集まりません。ボランティアセンターのスタッフが積極的に被災者のもとへ行き、直接声を聞くことが大切です。町内会長などと連携するのも効果があります。また、時間の経過に伴い、ニーズも変化します。絶えず視線を被災者に向けていることが大切です。

※注意点

優先順位

障害者や高齢者など、自力での対応力の弱い方々の依頼を優先します。

軽率な返答をしない

対処できるかどうか不明な事項については、軽々に「わかりました」などとは言わずに、「調べて返事をします」などのように答えます。

守秘義務

活動上知りえた個人情報などを絶対に口外してはいけません。

たらい回しは厳禁

被災者からの依頼は、原則として「全て受ける」ことが必要になります。ボランティアでは対処できないことや行政に言うべきこと等は、ボランティアセンターが関係機関に直接相談したり、依頼をするようにしましょう。

ボランティアセンターを頼ってくれた被災者をこれ以上疲れさせないという姿勢が重要です。

2 ボランティアの受入れ体制（受付グループ・物資グループ）

ボランティアを受け入れる場合、ボランティアセンターとしてどこまでの対応をするかを決めておかなければなりません。活動に必要なもの全てを各自で用意してもらうのか、ある程度をボランティアセンター側で用意するのかという点です。基本的には、ボランティアは「自己責任で」となっていますが、活動の内容によっては無理な場合もあります。

/// ボランティアへの対応 //////////

- 作業道具の手配： スコップや一輪車など特殊な物や持込が困難なものなどは、できるだけボランティアセンターで準備をしましょう。
- 移動手段の確保： 被災地の道路状況が悪い場合は、関係機関と連携してバス等を手配するなど、被災地内の混乱を軽減するようにしましょう。
- 健康確保の体制： 食料や飲料水などの確保が困難な地域の場合は、ボランティアセンターである程度の確保が必要になってきます。
- 宿泊施設の体制： 原則的に、ボランティアセンターでは宿泊施設のリストの紹介までを行います。手配などは相当な労力がかかるため、本人で対応してもらいます。
ただし、地域的に宿泊施設が無い場合は、公共施設を開放することができるかを行政と相談する必要もでてきます。

3 マッチング（シーズとニーズをつなぐコーディネーション）（活動グループ）

「被災者のために活動したい！」と集まってきたボランティア（シーズ）と、救援を必要としている被災者（ニーズ）とを的確につなぐことをマッチングと言います。

外部から支援に駆け付けたボランティアには、被災地のどこに支援を求めている被災者がいるのかは分かりません。そこで、ボランティアセンターがニーズを把握し、それに応じてボランティアを派遣します。

自己選択方法

活動紹介表（P75）に活動内容を記入し、紹介ボードなどに張り出し、ボランティア本人に自分に適した活動を選択してもらいます。

人数派遣方法

町内会単位での依頼の場合、数十人単位であったり、活動内容が町内会で決められたりするため、ボランティアセンターでは必要な人数のボランティアを集めて派遣をします。

4 受付の方法（受付グループ、活動グループ、物資グループ）

ボランティアや被災者のニーズ、救援物資など、受付はボランティアセンターでも大変重要な業務です。必要な情報を、効率よく受け付けるために絶えず工夫し、活動を円滑にすることが大切です。

◆表 6

受付の種類	業務内容	注 意 点
ボランティア受付 (駆け付けたボランティアを受け付けます。)	住所・氏名・連絡先・保険などを確認します。専門技能の有無なども併せて確認します。	緊急時の連絡先は、必ず確認しましょう。一度に大勢の人数に対応できる体制にしましょう。
被災者受付 (被災者の支援要請を受け付ける場所です。)	支援内容、場所、人数などを確実に聞き取ります。	相談者のプライバシーが守れるレイアウトを工夫しましょう。
物資受付 (各地から寄せられる救援物資を受け付けます。)	品名・数量・提供者を確認します。管理できる場所に近いところに設けます。	不必要な物が集まらないよう、的確な情報発信に努めるとともに、事前に電話などで問い合わせてもらいましょう。
活動報告受付 (ボランティア活動報告を受け付けます。)	報告を受け付けた後、活動の完了・未了や問題点などを確認します。	マッチングを担当した部署が対応します。未了や問題点には確実に対応するようにしましょう。

ヒント

短時間に大勢の受付をするには

- ・受付用紙を記入する場所は別に設けましょう。
- ・イスは出さないようにします。
- ・ボランティア保険は確認だけで、用紙への記入場所は別に設けましょう。
- ・人の流れを一定方向にします。



5 オリエンテーション（活動グループ、安全・衛生管理グループ）

駆け付けたボランティアに対し、活動するうえでの注意点や厳守してもらう事項、お願いする事項などを要領良く説明し、理解を得なければなりません。説明する事項は主に次のようになりますが、活動状況や環境の変化に応じて、必要となる事項を追加・修正してください。

主な説明事項

- ① 被災地の状況
被害の全体状況と危険な場所などを説明します。
- ② 災害ボランティア活動の基本事項
 - ア 被災者の自立を支援してください。
 - イ 被災者の立場に立って活動してください。
 - ウ 勝手な行動はしないでください。
 - エ 被災者のプライバシーを守ってください。
 - オ 不明な事項はボランティアセンターに報告・連絡・相談してください。
 - カ 自己完結を基本としてください。
 - キ 自己管理（安全・健康など）に心掛けてください。
 - ク 一緒に行動する他のボランティアの方々と協調して活動してください。

ちょっと 一息

ボランティアセンター日記①

＝勝手な行動は被災地に迷惑をかけます！＝

普段から、あまり外部の人が出入りすることがない、ある山間地域での出来事です。

平成16年、台風により大規模なけが崩れが起き大きな被害がでました。台風が去った後も、がけ崩れの危険性から、現地は外部からの立ち入りが原則として禁止されていたのですが、テレビなどで大々的に現状が放送されると、なぜか現地に次から次とボランティアが入り込んできたのです。

ボランティアで入ってきた女性2人が、夜に被災地を見てまわっていると、それを目にした住民の方が不審に思い役場に通報。役場からボランティアセンターに確認が入り、ボランティアと判明。すると、なんと防災スピーカーから「今、〇〇地区を歩いている女性2人はボランティアです。安心してください」とアナウンスが流れました。どうも多くの住民の方々から役場に通報があったみたいです。

住民の方々は被災したことで気持ちが動揺しています。また、都市部と違って、外部の人と接するのが苦手な地域もあります。ボランティアならば、相手の気持ちを思いやり、相手の立場になって行動することが大切ですね。

6 物資の確保・管理（物資グループ）

ボランティアセンターの運営やボランティア活動には様々な物資が必要となります。これらの確保から管理までを行うのが物資グループの役割です。

●ボランティアセンターの運営に必要な物資（例）

事務機：机、イス、ホワイトボード など

文具類：筆記用具、各種用紙、テープ類、ロープ類、糊、各種ファイル、ハサミ、
カッター、住宅地図 など

家電品：複写機、パソコン、プリンター、テレビ、ラジオ、冷蔵庫、電気ポット、
洗濯機 など

工具類：ドラムコード、ロープ、電動工具類、大工道具類、懐中電灯 など

通信機：電話機、FAX、無線機、携帯電話 など

衛生品：救急用品、応急医薬品、マスク、簡易ベット、毛布 など

その他：台車、拡声器、ヘルメット、清掃用具、軍手、ゴム手袋、ポリタンク など

※その他、簡易トイレの設置や電話回線の引き込み・電気・水道工事などが必要になる場合があります。

●ボランティア活動に必要な物資（福井豪雨災害の場合）

資機材：スコップ（大・小）（角・丸）、園芸用ショベル、ジョレン、
竹ぼうき、ツルハシ、バケツ（缶、ポリ）、デッキブラシ、
ドライワイパー、バール、一輪車 など

※右写真掲載



消耗品：土のう、防塵用マスク、ゴーグル、ゴム手袋、軍手、タワシ、
消毒液、うがい薬、ビニールガッパ、アルカリ飲料、飲料水、氷、
梅干し（あまり酸っぱくないもの） など

確保の方法

購入 関係機関と相談し、民間の助成金や行政の予算で対応します。資金の提供先が確保できても、すぐに現金を用意することが難しい場合が多いので、購入先の企業には買い掛けができるかどうかを確認し、資金が整い次第支払うようにします。

資金の種類によっては用途が限定されていることがあるので注意してください。

支援 マスコミやウェブサイトなどを活用し、必要な物資の支援を呼びかけます。ただし、この場合は、いつどれだけの支援を受けられるかが不明確であり、活動の予定が組みにくくなるため、現金による支援を求めるケースが多くなります。

行政 行政と相談し、保管している物資を借り受けたり提供してもらうことも検討してください。

管理の方法

各ボランティアセンターで独自に調達した物資と、県などから支援を受けた物資が混在する場合は、台帳などを作成し分類して管理しましょう。活動終了時に返却が必要となる場合もあるので注意が必要です。

また、管理する場所は、活動終了後も使用可能な場所が望ましいため、関係機関と相談して決定してください。

ちょっと
一息

ボランティアセンター日記②
＝ここがあなたにとっての支援＝

ロシアタンカー油流出事故災害のボランティアセンターでのことです。
災害の被災者は「日本海」だったため、ちょっと趣の違ったボランティア活動が展開されていました。
厳冬期の活動だったため、あたたかいものをボランティア活動をしている人たちに食べてもらおうと、様々な炊出し支援が県内外から寄せられました。トン汁、カレーが最も多く、ラーメン、うどん、ハンバーガー、ちゃんこ鍋と1週間もいると確実に太ってしまうぐらい、炊出しは凄かったです。そんなある日、真っ黒い巨大な氷の塊が宅急便で届きました。「何じゃこりゃ」ってよく見てみると、送り主はなんと、あの有名な高級羊羹の「〇〇や」ではありませんか。そう、「あんこの延べ棒」を送ってきたのです。「ほやけど、これどうするんや（福井弁）」と疑問もでたのですが、「まあ明日考えよさ」ってことになり、翌日、慌しい朝の送り出しが終わったころ、3人の若い女性がボランティアセンターを訪れてくれました。「あんこ届きましたか?」、「へっ、あなたたちは?」「私たちは東京の『〇〇や』から、ぜんざいを作りにきました」、あんこの延べ棒の疑問も晴れ、しかも作り手まで送ってくる、ボランティアセンターのなかには、なぜか「バンザイ」と拍手で包まれました。作り手まで送ってくる企業姿勢にも、いただいた「ぜんざい」の味にも脱帽でした。

7 安全・衛生管理（安全・衛生管理グループ）

災害時のボランティア活動は、危険な場所であったり、重労働であったりするため、十分な安全・衛生管理が必要となります。

判断基準

ボランティア活動ができる範囲は、原則的にボランティア保険の適用範囲となります。しかし、ボランティアの安全を最優先に考え、事故の発生が十分に予見される場合や、安全の確保に不安が残る活動は行わないようにします。

専門調査チーム

活動の安全の確保について、専門に調査判断するチームを結成すると、依頼者（被災者）に対しても適切に対応でき、事故を未然に防ぐことにつながります。

事前の広報

活動に適した服装や装備などを事前に広報し、事故防止を図ります。

オリエンテーション

活動に行く前に、被害の全体状況と危険な場所などを十分に説明します。また、作業時間や休憩の必要性など、安全管理上必要なことも確実に周知します。

【活動してはいけない場所・作業（例）】

- ・避難勧告指示が発令されているエリア
- ・異臭が立ち込めるエリア
- ・傾いた家屋内やその付近
- ・屋根の上などの高所

- ・急傾斜地帯
- ・建物危険度判定がなされていない家屋・危険と判定された家屋
- ・河川内やアスベスト飛散の疑いがある場所
- ・深夜の重労働
- ・悪天候時 など

ちょっと
一息

ボランティアセンター日記③
＝専門調査チームの活躍＝

福井豪雨災害のとき、足羽川に沿って被害が出た旧美山町でのことです。上流部の地域は道路が寸断され、一時陸の孤島状態になっていました。県水害ボランティア本部で、緊急に看護師資格者たちを集め医療ボランティアチームを編成し、地域住民の健康確認に向かってもらいました。電気も水道も止まり、猛暑のなか連日の復旧作業が続いていたので、ほとんどの方々は重度の過労状態だと分かり、県災害対策本部に依頼し正規の医療チーム（医師・看護師で編成）を派遣してもらいました。その後も医療ボランティアチームは継続して健康診断を続けていたのですが、ある日、県水害ボランティア本部に、「点滴ってすごいわよ！休息にもなるし、心も元気になるよ！」という電話が入りました。よくよく聞いてみると、ある被災集落を巡回していると、重度の過労状態の方が6名も見つかったそうです。全員集落センターに集め、横一列に寝てもらい、いっせいに点滴をしたそうです。「休憩を取ってください」と言っても休まなかった人も1時間は休んでももらえました。それに、復旧作業に追われ近所の人達と話をすることもできなかったのが、一緒に寝転がってれば、自然と「ひどかったね～」「がんばろうね・・・」とか話し出し、点滴が終わったところには、見違えるほど明るい表情になっていたそうです。う～ん、カウンセリングより点滴の勝利？

8 情報の把握と発信（情報グループ）

ボランティアセンターで必要となる情報には、「ボランティアに必要な情報」、「ボランティアセンターに必要な情報」、「被災者に必要な情報」、「外部に対し発信する情報」などに分類できます。これらの情報は常に変化し、消滅するものや新たに発生するものなどもあります。

情報を担当する部門は、これらの情報を正確かつ迅速に収集し、必要な情報を適時に発信しなければなりません。

ボランティアに必要な情報とは

ボランティアセンター設置・運営に関する事項（場所や連絡先、受付方法など）、活動内容、活動に必要な準備品（服装や持ち物など） など

ボランティアセンターに必要な情報とは

被害情報、復旧情報、公的な生活支援情報、避難所情報、道路規制状況、天気情報、被災者のニーズ など

外部に対し発信する情報とは

被災地の実態、必要な支援活動内容（人・物・金・情報）、不足物資情報 など

●収集の方法

収集する相手は目的によって変わってきます。行政機関やマスコミ関係（新聞・テ

レビ・ラジオなど)、インターネット、ボランティア、被災者、町内会等の自治組織、県外の関係団体など様々です。

ただ漠然と集めるのではなく、集める情報の目的を明確にして、「5W1H」を基本に、正確に収集をすることが大切です。また、情報には期限があります。何時までに必要な情報なのか、何時までに結果を出さなくてはならない情報のかなど、情報の期限も収集する段階で確実に把握しなければなりません。

●発信の方法

マスコミ発信

広いエリアで、多くの方に知ってもらう必要がある場合に活用します。

インターネット発信

様々な細やかな情報を、リアルタイムに発信する場合に活用します。掲載量も多く、写真を張り付けたりすることで、活動の記録としても利用できます。

紙媒体発信

情報誌やチラシ、FAXなど、印刷物で発信します。あまり多くの情報は掲載できませんが、確実に伝えたいときに効果があります。

他の機関から発信

行政や他の機関の情報発信媒体などを活用し、必要な情報を発信します。

(例 県のテレビ広報番組など)

●注意

発信している情報は、絶えず更新、整理をしなければなりません。これを怠ると、例えば既に完了している事項が未完として流れたり、間違った情報を真実と思い行動することが起きます。現地を混乱させることにもなります。

そのためには、多くの労力を要しますが、専門のスタッフを配置し、絶えず管理を行わなければなりません。

9 ボランティアセンター運営に必要な書類と流れ

ボランティアセンターで使用する様々な書類は、被災者からのニーズとボランティアを確実につなぐために大切な道具です。また、ボランティアの安全管理やボランティアセンターの運営の円滑化のためにも重要です。

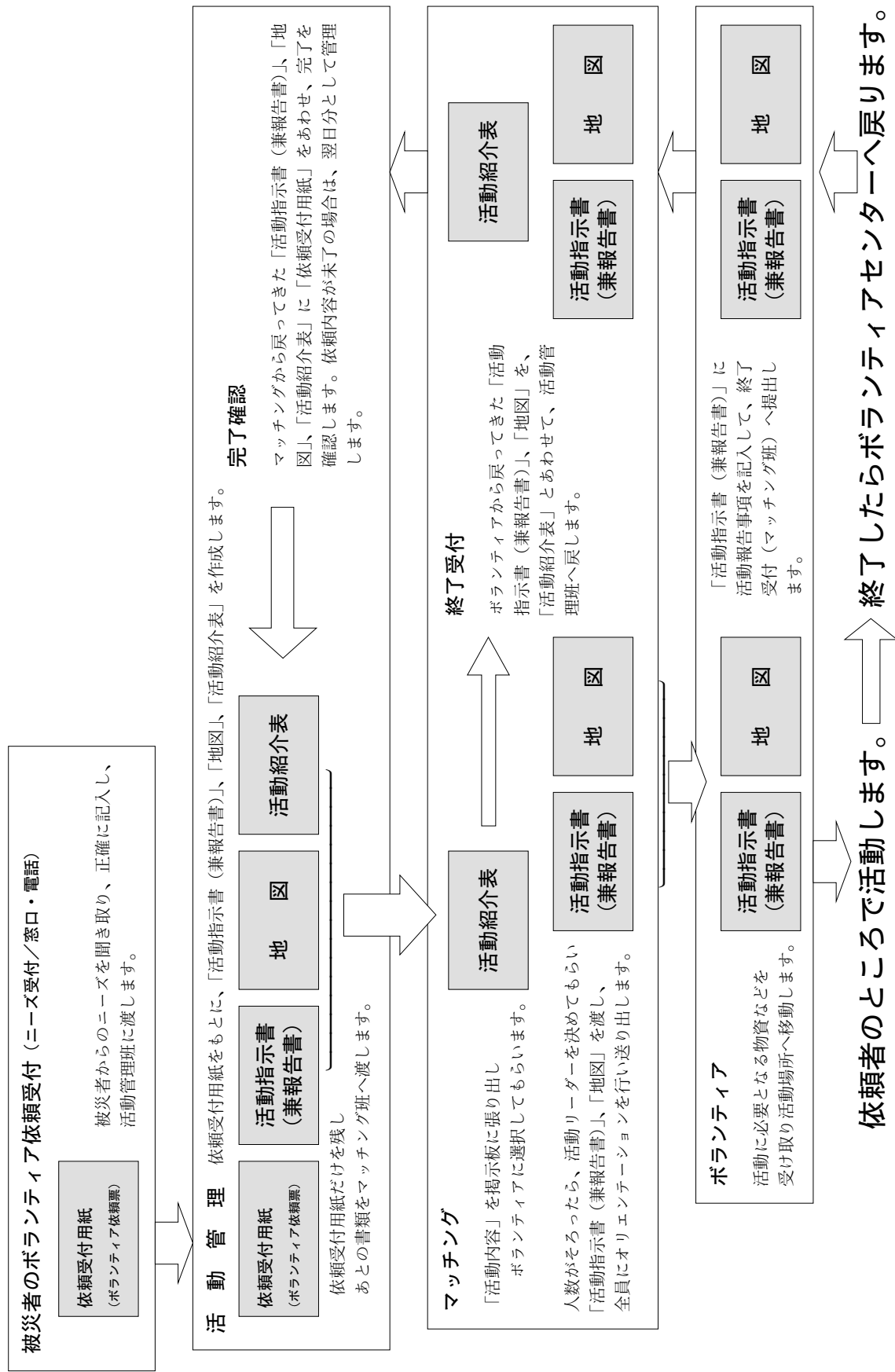
書類の種類：主だったものは図12のとおりです。この他にも、ボランティアセンター運営上必要に応じて書類が作られています。

図12

被災者からの依頼により必要となる書類				
依頼受付用紙 (ボランティア依頼票 P71) 被災者からの依頼を受け付ける用紙です。活動場所や依頼内容などを正確に記入します。	活動指示用紙 (活動指示書(兼報告書) P73) 被災者からの依頼を書き写します。活動場所や依頼内容など、必要事項を正確に記入します。	活動報告用紙 (活動指示書(兼報告書) P73) 派遣されたボランティアが活動終了後に、実際の活動内容や問題点、意見などを記入します。	活動紹介用紙 (活動紹介表P75) 活動指示書をもとに被災者からの依頼内容などを記入し張り出します。ボランティアに自分で活動を選択してもらいます。	地 図 目的地までの経路や活動場所を、住宅地図に印をして渡します。
ボランティアを受け付けるために必要な書類				
ボランティア受付用紙 (ボランティア受付票 P69) ボランティアの氏名や連絡先、活動期間などを正確に記入してもらいます。	ボランティア保険受付用紙 保険未加入者用の受付用紙です。氏名や連絡先などを正確に記入してもらいます。	活動オリエンテーション用紙 (P77) ボランティア活動をするうえでの注意点などを説明するための用紙です。		
物資関係の書類				
物資管理用紙 物資を「活動用物資」、「食料類」、「被災者用物資」などに分類して、在庫管理を行います。できれば毎日数量確認をします。	救援物資受付用紙 各地から寄せられる救援物資を「活動用物資」、「食料類」、「被災者用物資」などに分類して受け付ける用紙です。	物資貸出用紙 活動に必要な物資をボランティアに貸し出す場合に必要となる書類です。		
ボランティアセンターの事務処理に必要な書類				
活動記録用紙 ボランティアセンター運営の記録書です。受付数、ミーティング記録など、センターの運営に関する日々の事項を記入していきます。	スタッフ登録用紙 ボランティアセンター運営に携わるボランティアの受付用紙です。	物資購入依頼用紙 ボランティアセンター運営上必要となる物資などを購入する場合に、必要となる書類です。	他機関への依頼用紙 ボランティアセンターから行政などの他機関に対し、依頼する場合に必要となる書類です。	

図13

【ニーズとボランティアをつなぐ書類のフロー図】



10 ミーティング（総務グループ）

ボランティアセンターでは、多様な団体から集まった人たちが、過酷な状況の中で活動を共にすることになります。活動状況も日々変化し、即決すべき問題などにも日々追われることになります。意思の疎通を図り、円滑にボランティアセンターを運営していくためにもミーティングは重要です。

また、スタッフの入れ替わりも激しいため、活動の状況や情報を共有する手段としても、ミーティングは不可欠となります。

◆表7

【ミーティングの種類と内容】

種類（頻度）	対 象	内 容
全体会議 （毎日～必要に応じ）	全スタッフ	開設当初は毎日状況が変化するため、活動終了後に開催し、活動の状況や課題点などを協議します。活動が安定してきた段階で頻度を変えます。
部門会議 （毎日）	各部門スタッフ	各部署の状況や課題点などを報告し協議を行います。全体で検討が必要な事項は、全体会で報告します。
責任者会議 （毎日）	各責任者	部門会議終了後に開催します。部門会議の結果を報告するとともに、センター全体にかかわる課題について協議します。
振り返り会 （必要に応じ）	希望者	活動について自由に話せる場を定期的に設けます。活動上の悩みなどが気軽に話せる雰囲気づくりに心掛けましょう。

ミーティングのポイント

《テーマを明確に》

ガラガラと話さず、何を決めるのか、何を話し合うのかを明確にします。

《多くの意見が出るように》

特定の者だけが発言せず、多くの意見が出るように様々な手法を用いて、コーディネートします。

《開始・終了時間を守る》

時間を守ることは、ミーティングへの参加意識に直結します。決められた時間を超えて続ける場合は事前に合意をとるようにしましょう。

《責任追及の場にしない》

責任追求に終始することは、活動のモチベーションを下げることになります。それにミーティングは今後の方針や方向を検討する場ですから、その点に意見を集中させ建設的な意見交換ができるようにしましょう。

《決まったことは表示する》

ミーティングの決定事項を誰も見やすいように表示することで、実行を促しましょう。

ちょっと
一息

ボランティアセンター日記④

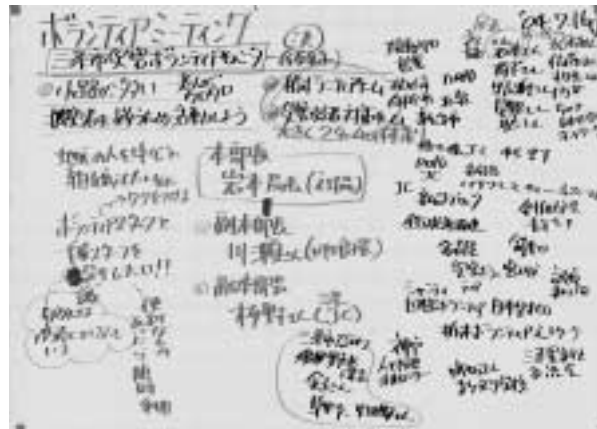
＝効果的なミーティングの手法「新潟発 ファシリテーショングラフィック」＝

新潟豪雨災害を支援しようと新潟県三条市へ行ったときのことです。発災から3日目、大きな被害を受けた三条市でボランティアセンターを開設するため、県外から支援で来ていた災害専門ボランティア、地元のNPO、社会福祉協議会、青年会議所などのメンバーが集まり、初会合を開きました。

そのときです。模造紙を張り出し、数色のマジックを持った人が出てきて、「話し合いの記録を簡潔に記入」しながら、「みんなの合意を形成」していくのです。「色使い」も上手でとても見やすく、「話し合いの流れが分かりやすい」し、次第に「論点やポイントがまとまって浮かび上がってくる」のです。また、「自分の言った言葉を生かした記述」をしてもらえたことで「意見が全員に伝わっている」ことも確認できました。これはただ者ではないと思い、後で聞いてみると、普段はまちづくり系のNPOで活動していて、分かりやすくまとめて書き込む「ファシリテーショングラフィック」という手法を使っていると教えてもらいました。

ホワイトボードに記入すると改めて書き写さないと消えてしまいます。これなら、そのまま記録として残ります。壁に張り出しておけば、「情報を全員で共有」することもできます。

(う～ん、いい仕事してますねえ～)



その時記入されたグラフィックス



11 一日の流れ

表8は、あくまでも主だった活動の流れです。これ以外にも多くの活動が存在しています。

◆表8

	総務グループ	受付グループ	活動グループ	情報グループ	物資グループ	安全・衛生管理グループ
7：30	開所準備					
8：00	関係機関と調整 諸問題対応 活動状況確認調査 経理処理 資金管理	開所 受付の開始	マッチング 送り出し 活動状況確認調査 活動チェック 地図作成	道路状況などの表示	物資の貸出 活動に応じた必要物資の確認・確保 （現地調査）	応急救護活動
9：00				被害状況調査 情報収集 広報誌等の作成		活動現場にて安全確認
10：00						
11：00		受付数の集計 保険集計	午前の送り出し終了 午前受付終了	活動状況確認調査	活動終了者の衛生指示	
12：00	休憩					
13：00	活動状況確認調査 各部門から問題点の集約 クレーム対応 ▼	午後の受付	マッチング・送り出し 現地調査	被害状況調査 情報収集 広報誌等の作成	物資の貸出 活動に応じた必要物資の確認・確保 （現地調査）	応急救護活動 活動現場にて安全確認 （巡回）
14：00		受付終了 ニーズのみ受付	午後の送り出し終了			
15：00		受付数の集計 保険集計	受付終了準備	道路状況などの調査（翌日分）		
16：00		事務処理	終了確認・繰越作業の確認 活動チェック 地図作成	活動状況の把握	返却受付 在庫数の確認	活動終了者の衛生指導
17：00						
18：00	ミーティング					
20：00	どんなに遅くても、この時間には終了するようにしましょう。					

[4] 閉所の時期と手順

最も重要で、最も判断が難しいのが、ボランティアセンターを閉所する時期です。災害時のボランティア活動は、あくまでも被災者の自立支援という一時的な活動です。どのような時期に、どのような手順で閉所するのかは、次のとおりです。

閉所の時期

- ・一次的な復旧活動の終了期
- ・活動依頼がほとんど来なくなったとき
- ・その地域で日常的に活動する団体等に、活動を引き継ぐことができるようになったとき
- ・被災者または被災地の自治体などから、閉所の要望を受けたとき

閉所の手順

- ① 被災者ニーズの最終確認：本当に依頼が無いかを作業終了場所を地図に色分けしたり被災者宅を訪問することで確認します。
- ② 関係機関との相談：状況を説明し、閉所しても問題は無いかを確認します。
- ③ 引継ぎ団体との調整：継続支援が必要な事項などを引き継ぎます。
- ④ 閉所時期の告知：チラシやマスコミなどにより、1週間前には閉所の時期を告知します。
- ⑤ 閉所作業の開始：物資整理やボランティアセンターがあった場所の現状復旧など、できるところから閉所準備を進めます。
- ⑥ 閉所式：スタッフ、関係機関などにより閉所式を行います。
- ⑦ 事務処理：清算処理や書類整理を行います。

閉所の時期を初期の段階で明示し目標とすることで、活動に計画性と戦略性が生まれます。

