

**コロナ禍における
市町村災害ボランティアセンター
設置・運営の考え方（ガイドライン）
作成マニュアル**



令和2年 12月

かながわ県民活動サポートセンター

はじめに

新型コロナウイルスの感染が懸念される状況下にあっても、被災者への支援が必要なことから、市町村においては、ボランティアの方に安心して活動していただくためのガイドラインの作成が求められています。

本マニュアルは、市町村がガイドラインを作成する際の参考となるようにボランティアの受入条件やルール、感染防止対策等で取り組むべき事項をまとめたものです。

目次

災害ボランティアセンター設置前

1 被災状況とニーズの把握	02
2 災害ボランティアセンター設置の判断	03
3 開設前の情報発信	05

ボランティア募集

4 ボランティアの募集範囲の設定	06
5 ボランティアの参加条件の設定と周知	07
6 ICTの活用	09

災害ボランティアセンター設置時

7 感染拡大防止対策を徹底した運営	11
8 情報共有会議の開催・多様なボランティアとの連携	16

平時の取組み

9 ニーズ調査の事前準備	18
10 事前登録制の整備	19
11 (行政)・保健所・医療関係との連携・協議	20
12 地元・活動団体との災害時のネットワークの確認	21

参考資料

- ・「新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協 VC の考え方～」(全国社会福祉協議会)
- ・「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】」(全国社会福祉協議会)
- ・「新型コロナウイルスの感染が懸念される状況におけるボランティア・NPO等の災害対応ガイドライン」(JVOAD)
- ・「新型コロナウイルス感染拡大防止下における災害ボランティアセンターの設置・運営の考え方ガイドライン」(東京ボランティア・市民活動センター)
- ・「新型コロナウイルス禍における市町村社協ボランティアセンター設置・運営の考え方(岐阜県版ガイドライン)」(岐阜県社会福祉協議会)
- ・「新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンター設置・運営の考え方」(島根県社会福祉協議会)

※ 本マニュアルの作成にあたっては、神奈川県社会福祉協議会及び神奈川県共同募金会にご協力・ご支援をいただいています。

災害ボランティアセンター設置前

1 被災状況とニーズの把握

新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、従来のように広域的に、全国から多くのボランティアが駆け付けて活動を行っていくことが難しくなると想定されます。支援の総数が減り、通常よりも対応が難しい状況が増えるため、多様な関係者と連携し、被害状況と、要配慮者等の困難度・ニーズを迅速に把握することが重要です。

【取り組むべき事項】

■ ニーズ調査を実施するための基礎データの入手



※ コロナ禍では、ボランティア活動の量や種類に制約が生じるため、支援対象の重点化や活動内容の優先順位付けが重要です。

※ 優先順位付けは、発生・把握したニーズに対し、ボランティア活動で対応すべきものと比較的そうでないものを考慮したうえで行う必要があります。

ニーズ調査を実施するための基礎データの入手

- ・ コロナ禍において、特に、高齢者、障がい者、妊婦・乳幼児、一人親家庭、外国人といった支援要素ごとにどのような困難傾向やニーズがあるのかを把握するため、発災時に統計情報（地区ごとの人口・世帯数）や災害時要配慮者リスト等の基礎データを入手できる仕組みを作っておくことが重要です。
- ・ 基礎データに基づきニーズ調査を実施し、支援対象の重点化や活動内容の優先順位付けについて検討する必要があります。

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

- 大規模災害時、限られた数のボランティアによる支援活動に限界があることをふまえ、「生活空間の確保」「保健衛生上必要な環境整備」「食事の提供」など実施する活動の優先順位と範囲を定めて行う。
- 支援を十分に提供できない場合には、支援の対象を一人暮らしの高齢者や障害者等に重点化すること、家財道具の運び出しや生活スペースの泥だし等活動内容に優先順位をつけること等を検討する必要があります。
- 支援対象の重点化、活動内容の優先順位付けの実施は、必要に応じ市町村行政と協議し決定します。

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 特に緊急救援期には、支援に優先付けを行う必要が出てくることも予想される。(特に要配慮者とその家族)。それだけに、多様な関係者との連携のもとで支援の漏れを減らし、ボランティアとしての支援を効果的に届けることができるよう努めることが大切。

2 災害ボランティアセンター設置の判断

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止が課題となっている状況下においても、一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合は、災害ボランティアセンターの設置について検討が必要です。検討にあたっては、被災者ニーズを把握し、地域や全国の新型コロナ感染状況を踏まえながら設置の判断を行います。

【取り組むべき事項】

■ (1) 設置の検討

■ (2) 感染状況や医療提供体制の確認



※ 災害ボランティアセンターの設置・運営に関わる団体だけでなく、感染症予防の専門家等の意見を聴くと同時に、被災地の医療提供体制や最新の感染状況等、総合的な見地から協議し、判断することが必要です。

※ 設置しないという判断をした場合には、情報伝達が不十分な中で、ボランティアが駆けつけてしまう可能性があるため、被災地の状況、把握している(寄せられている)支援ニーズ等を明らかにしたうえで、募集をしない判断に至った理由を丁寧に説明していく必要があります。

(1) 設置の検討

- ・ 災害ボランティアセンターの設置・運営に関わる団体同士で設置判断や活動方針について意見交換・協議を行い、行政の方針や考え方について関係団体と共有しておくことが重要です。
(例) 緊急事態宣言下では設置しない等

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止が課題となっている状況下においては、行政の判断により行動制限が行われることもあり、災害ボランティアセンターの設置・運営や、災害ボランティア活動に一定の制限がかけられることもやむをえない。

- 一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合、社会福祉協議会は、被災者ニーズに基づき、感染症予防の専門家等の意見を加え、新型コロナウイルスの感染拡大につながらない災害V Cの設置・運営が可能か、行政と協議し判断することが必要と考える。
- 新型コロナウイルスの影響下における災害V Cの設置を迅速に判断し、感染防止策を施しながら運営を適切に行うためには、発災前に専門家等の意見を踏まえ市区町村行政と協議し決定しておくことが求められる。その際、災害発生時における最新の感染状況や医療提供体制の状況といった新型コロナウイルス感染情報の提供、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関の支援体制等の確保が重要となる。

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 災害ボランティアセンターを設置しないことが社会的な被災地・被災者への関心を減らしてしまう可能性について、十分な配慮を行うことが必要である。

【岐阜県社会福祉協議会】

- 〔設置しない場合〕市町村社協は、在宅での被災者への支援活動の方法、様々な団体等による被災者支援活動の状況などHPにより情報発信する。

(2) 感染状況や医療提供体制の確認

- ・ 行政、保健所、医療関係機関と連携し、最新の感染状況や医療提供体制の状況などの情報を確認することが重要です。また、万が一、感染が発生した場合の支援体制の確認が必要です。

他地域のガイドラインでは

【岐阜県社会福祉協議会】

- 被災者・ボランティア・運営スタッフを問わず、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚・嗅覚障害等の症状がある者を発見した場合は、(当事者から)保健所に連絡していただき、適切な指示を仰ぐよう伝える。
- 感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき対応する。
 - ※ 災害ボランティアセンターの活動に関わった方(濃厚接触者)へ連絡する。
- 災害ボランティアセンターを一時閉鎖することになるが、感染者が出たこと、一時閉鎖すること、再開の目途について、HP等で周知する。
- 再開目途については、行政や地域住民などと協議して決定する。

【全国社会福祉協議会】

- 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用することを呼びかけます。
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html

3 開設前の情報発信

発災後に外部からの問い合わせや来訪に忙殺されないよう、災害ボランティアセンター設置前でも情報発信することが重要です。

【取り組むべき事項】

■ 情報発信する項目の整理、発信方法等の検討



- ※ 開設準備中であっても、その旨を速やかに情報発信しましょう。
- ※ ボランティアの動向は、マスコミによる報道に大きく影響されるため、受入体制の整備と外部からの問い合わせの順序が前後しないように留意しましょう。

情報発信する項目の整理、発信方法等の検討

- ・ 被災地の状況や災害ボランティアセンターの準備状況等、情報発信する項目を整理し、発信方法等を定めておく必要があります。

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 近隣地域以外から被災地に駆けつけることが困難な状況の中では、被災者の状況や支援の必要性が伝わりにくいため、ウェブサイトや SNS を活用して情報発信に努める。また、マスコミにも積極的にアプローチする。
- 特に、被災地の特産品の購入や街頭募金の提案など被災地外でもできる活動を提案する。
<発信する内容>
 - 災害発生直後、ウェブで次の内容を発信する。
 - ・ 被災者の状況を丁寧に把握しつつ、新型コロナウイルスへの対策をしながら、どのような支援活動が可能かを検討していること。
 - ・ 災害ボランティアセンターの設置について慎重な判断が求められること。
 - ・ 災害ボランティアセンター設置時期の目安（電話等による問合せを減らすことができます）の発信をする。
 - 災害ボランティアセンター設置後は、ニーズ調査・把握の際に見た／聞いた被災者の状況や被災地内の団体の被災／支援状況、今後の災害ボランティアセンターでの取組みについて発信する。
 - 被災地外でもできるボランティア活動について提案する。

ボランティア募集

4 ボランティアの募集範囲の設定

感染防止の観点から、ボランティアの募集を行う場合、近隣住民を中心とした募集範囲とすることが必要です。また、その場合も不特定多数による募集は原則として行わず、1日の最大募集人数を設定した上で募集を行うことも考えられます。

ただし、人員が不足した場合には、募集範囲を段階的に広げる等、柔軟に対応することが必要です。

【取り組むべき事項】

■ (1) 支援先・内容等の優先順位付け

■ (2) 募集範囲の段階的な設定

■ (3) 把握した活動団体との連携と支援・協力内容の設定



※ 感染症予防の専門家、避難生活をしている被災住民の意見をよく聴いて、総合的に判断することが重要です。

(1) 支援先・内容等の優先順位付け

- ・ ボランティアの参加人数が少なくなる中で、被災地全体で十分な活動量の確保が困難になることが想定されるため、支援先・内容等に優先順位をつけることが重要です。
- ・ 多様な関係者との連携のもとで支援漏れを減らし、ボランティアによる支援を効果的に届けることが大切です。

(2) 募集範囲の段階的な設定

- ・ ボランティアの募集の範囲は、遠方からのボランティア参加による感染拡大のリスクなどを考慮し、市町村内、近隣市町村、県内等、段階的に設定しておくことが重要です。
- ・ 当該市町村域での対応が困難で、外部からボランティアを募集する場合は、被災住民や専門家の意見を踏まえて判断することが大切です。

他地域のガイドラインでは

【岐阜県社会福祉協議会】

- 募集範囲については、顔の見える近隣住民を中心に、小学校区、中学校区、市町村域などの制限を設け、広くボランティアを募集することはしない。

参考事例

【JVOAD「特定団体に要請があった際のポイント（推奨）」より要約】

- 令和2年7月豪雨で大水害が発生した熊本県では新型コロナウイルス感染症拡大に伴う緊急事態宣言が解除された後もボランティア募集を県内在住者に限定しています。7月29日付けの熊本日日新聞の報道では、被災者の約8割がボランティアの募集を県内在住者のみに「限定すべき」と回答しています。

(3) 把握した活動団体との連携と支援・協力内容の設定

- ・ 地元を中心とした募集の場合には、把握した活動団体との連携が重要であり、支援・協力内容を定めておくことが重要です。

他地域のガイドラインでは

【岐阜県社会福祉協議会】

- 募集は、HPへの掲載を通じて行うとともに、地区社協、自治会、住民組織、消防団、（災害）ボランティア団体、民生委員・児童委員、その他関係団体（企業を含む）などに対する依頼も考慮する。

5 ボランティアの参加条件の設定と周知

感染防止の観点から、募集するボランティアには、あらかじめ幾つかの参加の条件を定め周知することが望めます。また、新型コロナウイルス感染が疑われる症状が明確でなくとも、少しでも不安のある場合は、参加は推奨しない旨も伝えておきましょう。

【取り組むべき事項】

■ (1) 健康状態の告知、活動中の感染対策及び活動後の状況報告等の設定

■ (2) ボランティア募集に関する情報発信



※ ボランティアの参加条件は、自主的・自立的であるボランティア活動の意欲を削がないように配慮した内容にしておくことが重要です。

(1) 健康状態の告知、活動中の感染対策及び活動後の状況報告等の設定

- ・ 健康状態の告知、活動中の感染対策及び活動後の状況報告等具体的に定めておくことが重要です。

(例) ボランティア活動の参加条件として、原則1日同グループでの活動、名前・連絡先の明記等

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

<活動の自粛をお願いする方(例)>

- ・ ①高齢者、②大学生以下(感染した場合に在籍校で集団感染をきたすおそれがある)、③基礎疾患をもつ方(動脈硬化、高血圧、糖尿病など)、④クラスターが発生した地域の近傍に居住する方
- ・ 本人に発熱、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害がある場合
- ・ 家族や同居人に上記症状が見られる場合
- ・ ボランティア保険に加入していない方(当日の受付はしない)
- ・ マスク着用などご自身での感染対策ができない方

※ なお、活動の自粛をお願いする場合においても、感染が落ち着き、状況が変わればぜひボランティアに参加して頂きたい旨も併せてお伝えできると良い。

参考事例

【JVOAD「特定団体に要請があった際のポイント(推奨)」より要約】

- くまもと災害ボランティア団体ネットワーク(KVOAD)からの依頼事項
 - ・ 支援活動開始前に、来県前2週間以上の健康チェックをする。
 - ・ 活動期間中における健康チェックや行動記録の管理を徹底する。
 - ・ 支援活動を開始後は、活動予定期間、活動予定地域の情報について、定期的に地元の連携会議(熊本県の場合は県域で開催される火の国会議)で活動状況の共有を徹底する。

(2) ボランティア募集に関する情報発信

- ・ ボランティア募集を行う場合は、どのような感染防止対策を講じているのか、参加ボランティアに対して十分な説明が必要となります。
- ・ さらに、ボランティア希望者が在宅で、被災者の課題解決に向けてどのような支援が可能か、また、支援団体がどのような支援活動をしようとしているのか等について、可能な範囲で情報発信する必要があります。

6 ICTの活用

当日のボランティア受付の混雑を抑制するため、あらかじめボランティアの募集条件や留意事項を設定して情報発信し、事前に活動に必要なガイダンスを実施することや、当日の作業を軽減するために参加者の連絡先、保険加入の有無等についての情報を事前に整理することが大切です。

【取り組むべき事項】

■ (1) WEB フォーム等の検討

■ (2) 各自治体で運用しているアプリケーション等の効果的な活用方法の検討



※ WEB フォームによる登録手続きの導入や新型コロナウイルス接触確認アプリ、神奈川県LINEコロナお知らせシステムなどの活用を検討しておきましょう。

※ 感染対策のため、ボランティア受付時の密を避けるための工夫を図ることが重要です。

※ 一日あたりの参加人数を把握・調整するためには、ICTを活用した事前申込・受付、オリエンテーション、さらには事前マッチングの実施も有効と考えられます。一般的に災害ボランティアの活動は、当日の朝、短時間でその日・その場限りのマッチングをしますが、新型コロナ感染対策の面では濃厚接触の該当者の追跡調査が確実にできることが非常に重要となることを考えると、事前のマッチング等により落ち着いて活動情報を整理・把握できるメリットがあることも検討しておきましょう。

(1) WEB フォーム等の検討

- ・ WEB フォームを使ったボランティアの募集等、予め定めておくことが重要です。

(2) 各自治体で運用しているアプリケーション等の効果的な活用方法の検討

- ・ 各自治体で運用しているアプリケーション等の効果的な活用方法を検討しておくことが重要です。
- ・ ICTを利用したニーズの受付、被災情報把握、ヒアリング等、被災者との接触を避ける運営、スタッフのミーティングをオンライン会議で行う等、接触を最小限にする工夫を行うことが大切です。
- ・ ボランティア活動保険について、事前にWEBで加入してもらうことも検討しましょう。

参考事例

【ICTの活用例】

- Google フォームを使用したボランティアの募集
- WEBによるボランティア活動保険への加入
- 全社協の「災ボラQR」（ボランティア登録・受付アプリ）による受付混雑の抑制
- 厚生労働省の「COCOA」（新型コロナウイルス接触確認アプリ）、神奈川県「神奈川県LINEコロナお知らせシステム」への登録をお願いし、早期の対応を可能にする。

災害ボランティアセンター設置時

7 感染拡大防止対策を徹底した運営

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止が課題となっている状況下において、災害ボランティアセンターを設置・運営する場合、「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避け、マスクの着用、手洗い・手指消毒等基本的な感染防止策を導入し、感染および感染拡大のリスクを可能な限り低減する必要があります。設置場所や事務所環境にも十分な配慮を行うことが重要です。

【取り組むべき事項】

- (1) 感染症に詳しい専門家の意見を踏まえた運営
- (2) 本部・サテライト設置の検討
- (3) ボランティアの事前受付の実施
- (4) オリエンテーション等のオンライン開催
- (5) ソーシャルディスタンスを確保した活動
- (6) 運営スタッフの感染対策
- (7) 感染発生時の対応



※ 感染が発生した場合には、保健所の指導を受け、一時閉鎖や濃厚接触者への連絡が必要なことから、具体的な手順を定めておきましょう。

(1) 感染症に詳しい専門家の意見を踏まえた運営

- ・ 感染症対策に詳しい専門家に災害ボランティアセンターの運営に関わってもらい、必要に応じてアドバイスをもらうことが重要です。

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

- コロナ状況下において災害VCを運営し、ボランティアによる災害ボランティア活動を行う場合は、衛生管理に最大限配慮します。必要に応じて市区町村社協は、市町村の保健師、感染症に詳しい専門家等から助言を得ます。

【島根県社会福祉協議会】

- 医療関係者など、ケガ対応だけでなく感染症対策に詳しい専門家や専門機関（保健所など）を運営側に入れ、アドバイスをもらえるようにしておくことが望まれます。

(2) 本部・サテライト設置の検討

- ・ ボランティア活動の拠点となる本部やサテライトは、ボランティア同士の密集や密接をできるだけ避けるため、被災地の近くに分散して設置する必要があります。

他地域のガイドラインでは

【岐阜県社会福祉協議会】

①災害VCの設置場所

- 設置場所は、「受付」・「活動調整」は屋外、「総務」・「依頼受付」・「救護所」・「会議室」などは換気できる屋内とし、ボランティアの駐車場が確保できる場所を選定する。
- 不特定多数の乗り合わせ、バス等による移動等が難しいことから、被災地に近く、相当なスペースがあり、活動場所への移動が容易な場所（サテライト）を選定し、受付から活動調整に至るまでの運営を行うことが望ましい。

(3) ボランティアの事前受付の実施

- ・ 受付での感染および感染拡大リスクを低減するため、必要に応じて事前申込制を取り入れるなど、受付時間の短縮を工夫します。

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- ボランティア募集を行う判断をした場合、不特定多数のボランティアを集める方法は推奨しない。基本的には事前申込みの登録制とし、被災地に訪れる人数を制限する方法が妥当と思われる（Google フォームなどを使用）。

ボランティア募集（例）

- ・ 5人までの小グループ（団体）に限り、事前登録型で募集（最大10グループまで等）
 - ・ 1日の募集人数に制限（例えば1日30人まで）を行い、事前登録型で募集
 - ・ 万が一、発症者が出た場合に備え、全員の連絡先等個人情報と、活動先情報を保管する。
- ※ ただし、ボランティアバスは往復での車内での感染リスクが高いので推奨しない。

- 当日の受付は、事前登録のため詳細な受付は不要。できれば、QRコードなどを事前登録者に発行しておき、QRコードの読み取りを持って受付完了とする。
- 登録情報をもとに事前にマッチングをするなど、待機列を作らない措置をとる。待機列を作る際は、密集状態を作らないよう、広いスペースをとる

(4) オリエンテーション等のオンライン開催

- ・ オリエンテーションの時間を短縮するため、必要事項をチラシや動画にまとめ、事前登録したボランティアに配信し、活動当日までに視聴してもらう等、感染防止を図る方法を検討しましょう。

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

- 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するオリエンテーションの時間を短縮するため、必要事項をチラシや動画にまとめ、ボランティアにそれぞれに読んであるいは見てもらうようにします。
- チラシにはコロナ禍におけるボランティアの参加ルール、熱中症予防の留意点（こまめな休憩、給水等）を記載します。

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 事前にオリエンテーション資料（動画など）を公開もしくは登録された参加者に送り、事前に読んできてもらうことで、当日の説明時間を省略する。団体での募集方法の場合、代表者に電話等で連絡を取ることができ、詳細について伝えられるメリットがある。

参考事例

「災害対応にかかわるボランティア・NPO等の支援者向け感染症対策・予防に関する研修プログラム」
(JVOD) <http://jvoad.jp/guideline/>

(5) ソーシャルディスタンスを確保した活動の検討

- ・ 出来るだけ人と人が近距離で接触しないようにする等、支援内容についても、感染防止の点から検討しましょう。

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

災害ボランティア活動の方法等を見直す

- 「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避ける、マスクの着用、手洗い手指消毒等基本的な感染対策を導入し、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減します。
- 手洗いの徹底とともに手洗い場での密集を防ぐために、手洗い場の増設を検討します。
- 会議室等センターで使用する屋内の施設は、人と人の距離を2m（少なくとも1m）維持した場合に収容できる人数（運営スタッフ含む）を試算し、決定します。収容定員の50%以下が目安です。
- 受付で並ぶ場合、2m（少なくとも1m）の間隔があくように印をつけたり、呼びかけたりします。
- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。窓のない部屋であれば、変更を検討します。

(6) 運営スタッフの感染対策

- ・ スタッフに対しても、全員のマスクの着用、毎日の検温等、感染対策を徹底する必要があります。運営スタッフに対する参加ルールを設定し、ルールの徹底を図りましょう。
(例) 外部応援スタッフを取り入れる場合、チーム制を敷き同じ業務を行う等

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

運営スタッフの参加ルールの設定

- ボランティア同様、運営スタッフも発熱や風邪症状がある場合の活動への参加を見合わせ、咳エチケットや手指消毒等基本的感染症予防対策の徹底などをルール化します。
- あわせて、災害ボランティアセンター運營業務に従事する1~2週間前から、定時の検温等健康チェックを行います。

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 災害ボランティアセンターの運営に関しては、外部支援団体や他の社協スタッフが運営支援に入ることが多い。感染対策のため、これらの応援スタッフについても人数制限を検討する（中長期、運営に入れる人のみを対象にするなど）。なるべく地元の被災していない地域の方で活動できる人を優先する。

【島根県社会福祉協議会】

- スタッフに対しても、全員のマスクの着用、毎日の検温などの感染対策を行います
- 災害 VC 運営に関しては、地元の運営主体団体のほか、外部の応援団体や他の社協スタッフが運営支援に入りますが、これらの応援スタッフの人数制限について検討する必要があります。
- 応援スタッフは、中長期で運営に入れる人に依頼するなど、限定することで感染リスクを下げるため、なるべく固定されることが望まれます。担当業務についても複数の業務を行うのではなく、決められた業務を担当できるよう調整することが適当と考えます。

参考事例

【JVOAD 「ぼうさいこくたい2020」発表資料より抜粋】

○令和2年7月豪雨への対応：全社協

・全国からのサポート・課題

災害 VC 運営者の派遣

県内調整中心 → 応援派遣者の不足（被災地社協職員の疲労）

→ 九州内の県から派遣調整→ 中国・四国の応援派遣へと拡大

(7) 感染発生時の対応

- ・ 災害ボランティアセンターにおいて感染が発生した場合の対応について、あらかじめ定めておきましょう。

他地域のガイドラインでは

【岐阜県社会福祉協議会】（再掲）

- 被災者・ボランティア・運営スタッフを問わず、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚・嗅覚障害等の症状がある者を発見した場合は、（当事者から）保健所に連絡していただき、適切な指示を仰ぐよう伝える。
- 感染が発生した場合は、保健所の指導に基づき対応する。※災害ボランティアセンターの活動で関わった方（濃厚接触者）へ連絡する。
- 災害ボランティアセンターを一時閉鎖することになるが、感染者が出たこと、一時閉鎖すること、再開の目途について、HP等で周知する。
- 再開目途については、行政や地域住民などと協議して決定する。

【全国社会福祉協議会】（再掲）

- 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用することを呼びかけます。

https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html

8 情報共有会議の開催・多様なボランティアとの連携

効果的なボランティア活動を行うためには、行政・社会福祉協議会・NPO・団体等による連携と情報共有が必要です。被害状況、被災者のニーズ、支援の状況等を情報共有会議で提供し、そこから見えてくる支援課題に対して、対応を協議します。

開催にあたっては、三密を避けるため、原則としてオンラインで行うことが推奨されます。

【取り組むべき事項】

■ (1) オンライン開催の検討

■ (2) 多様なボランティアとの連携



※ 災害ボランティアセンターでは対応しづらいニーズについては、専門的な活動を行うNPO等(専門ボランティア)と連携し対応しましょう。

(1) オンライン開催の検討

- ・ 情報提供がメインの会議については動画配信（資料はメールで送信）し、テーマごとに情報共有や協議するための会議はオンラインで行う等、内容に応じた開催方法を検討しましょう。

(2) 多様なボランティアとの連携

- ・ フェーズごとに発生する被災者の多様なニーズに対応するためには、様々なボランティアとの連携が必要です。
- ・ そのため、解決困難なニーズを発信し、対応可能な専門ボランティアや地元のボランティア（市町村登録ボランティア等）に的確に支援要請することが求められます。
（例）床下・壁裏の汚泥撤去から乾燥までの対応や重機を使った土砂の撤去、弁護士等専門家による相談窓口の開設等

他地域のガイドラインでは

【JVOAD】

- 開催にあたっては、三密を避けるため、原則としてオンラインでおこなうことが推奨される。（開催のタイミング、参加者の呼びかけなどは、現地の中間支援組織等の判断となる）
- 情報共有会議では、被害情報など、NPO 独自で情報収集することが困難になるため、行政などからのタイムリーで詳細な情報提供が求められる（特に、予定の情報や、途中経過などの情報も関係者間で共有できる体制が必要）
- NPO 等の支援団体の活動情報は、中間支援組織に集約されるように体制を整える

- 被害状況、被災者のニーズ、支援の状況などを情報共有会議で提供し、そこから見えてくる支援課題に対して、対応を協議する（必要に応じて、課題解決のためのコアメンバーでの会議を設置する）
- 現地入りできない外部支援団体も情報共有会議に参加することで、これまでの知見・ノウハウを共有できるようにすることが望ましい
- オンラインで被災した地域同士をつなぎ、お互いの対応状況を共有し、知恵や工夫を支援に活かしていく

【東京ボランティア・市民活動センター】

<オンラインの場の設置のイメージ（例）>

- 情報共有会議の在り方はその時々々の必要性に応じて様々な設け方ができる。
 - ・ 被災地内で各団体がどのような状況となっているか把握する
 - ・ 専門的な対応ができる団体からアドバイスをもらう場（例えば、避難所での要配慮者の感染対策、家のブルーシート張り、重機を使ったボランティアの講習会として実施）
 - ・ 必要な物資等について調整を行う場
 - ・ 様々な支援団体の取組み事例や工夫・アドバイスを情報交換する場

参考事例

【くまもと災害ボランティア団体ネットワーク（KVOAD）】

熊本地震・支援団体火の国会議に加え、令和2年7月豪雨災害に伴う支援団体や地域団体などの情報共有や課題解決を主な目的として「令和2年7月豪雨版 火の国会議」を開催しています。

<https://www.kvoad.com/p/hinokuni.html>

平時の取組み

9 ニーズ調査の事前準備

多様な関係者と連携し、被害状況、要配慮者等の困難度・ニーズを迅速に把握するための事前準備を平時から取り組んでおくことが重要です。

【取り組むべき事項】

■ (1) 行政・福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、地域リーダー等との連携構築

■ (2) 被災者からのICT環境を用いた情報提供の検討

■ (3) 基礎データの整備

(1) 行政・福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、地域リーダー等との連携構築

- ・ 各種の情報を迅速に集めるため、行政・福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、地域リーダー等との連携体制を構築しておくことが重要です。

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 「被害状況と要配慮者などの困難・ニーズについて、各種の情報により迅速に把握する」を災害時にスムーズに行えるよう、地元団体・近隣団体との関係を改めて確認しておくことが重要。
- 例えば、下記のような団体。
高齢・障害・児童の福祉施設や事業所／民生委員／自治会・町内会／自主防災組織／NPO・ボランティアグループ／外国人支援団体／青年会議所／様々な当事者団体など

(2) 被災者からのICT環境を用いた情報提供の検討

- ・ 感染リスク軽減のため、電話・メール・FAXのほか、ICT環境を用いた情報提供を受けられる環境整備をすることが重要です。どのようなフォームを用いて情報提供を受けるか、事前に検討しておきましょう。

他地域のガイドラインでは

【全国社会福祉協議会】

- ICTを利用したニーズの受付、被災情報把握、ヒアリングなど被災者との接触を避ける運営を工夫するとともに、スタッフのミーティングについてもオンライン会議を行うなど接触を最小限とする工夫を行う。

【島根県社会福祉協議会】

- ニーズ把握後に運営者側で実施する現地調査について、可能な場合は被災者から ICT 環境を用いて情報提供を求めることも考えられます。

(3) 基礎データの整備

- ・ 統計情報等の基礎データをすぐに関係者間で情報共有できるように、平時から整備しておきましょう。

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）、地図（防災マップ・ハザードマップ含む）、関係者の連絡先一覧などは、すぐに取り出し関係者間で情報共有ができるように、平常時から整理しておくようにする。

10 事前登録制度の整備

新型コロナウイルスの影響で、ボランティアの参加者数の減少が想定されるため、迅速かつ効率的に人員を確保できるよう、事前にボランティアの方の参加者数を把握しておくことが効果的です。

【取り組むべき事項】

■ 事前登録制の検討



※ 感染対策のため、ボランティア受付時の密を避けるための工夫を図ることが重要です。

事前登録制の検討

- ・ 災害ボランティアセンターにおける不特定多数の方による受付の混雑回避のため、ボランティアの事前登録制度等、効果的な方法を検討することが大切です。
- ・ オンライン等を活用した事前の説明・研修等を実施し、受付時の説明を省略することで、密集を避ける工夫を講じることが重要です。
- ・ 平時からボランティア参加者の連絡先等を把握することで、万が一、感染が発生した場合の連絡等に利用できるとともに、個人情報の管理を徹底でき、情報の漏洩を防止できます。

参考事例

「大田区災害ボランティア登録募集」

（社会福祉法人大田区社会福祉協議会）<https://www.ota-shakyo.jp/service/06/saigaiichi>

11 (行政)・保健所・医療関係との連携・協議

感染状況や医療提供体制の状況等の情報がどのように提供されるか、また、万が一、感染が発生した場合の支援体制について、平時から関係者と協議することや訓練等を実施すること等、連携体制を確認しておくことが重要です。

【取り組むべき事項】

■ 情報伝達ルートの確認



- ※ 訓練を実施すること等により、実際に情報提供が円滑に行われるかを確認しておきましょう。
- ※ 活動中の体調不良者の受け入れ可能な医療機関を予め確保しておくことや、災害ボランティアセンターへの医療スタッフ（看護師等）の派遣協力を締結する等、医療分野との連携は、具体的にしておきましょう。

情報伝達ルートの確認

- ・ 保健所や地域の医療機関とのネットワークを構築し、災害発生時における情報伝達のルートを確認しておきましょう。

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 被災者・ボランティア問わず、陽性者が出た場合、災害ボランティアセンターの活動で関わった方（濃厚接触者）への連絡手段・フローを決めておく。
(例)「陽性者」→「災害ボランティアセンター」→「ボランティア」(電話&メール)
→「被災者」(特定できる場合は電話)
→「行政」(電話)
→「スタッフ」(電話&メール)
→「市民(社会)」(WEB サイト&SNS)

【島根県社会福祉協議会】

- あらかじめ整理しておくことが必要な連絡体制等
 - ・ 被災者、ボランティア、スタッフへの連絡体制
 - ・ 地元市町村への連絡体制
 - ・ 専門家や専門機関への相談体制
 - ・ 支援関係者への情報提供
 - ・ 住民への広報

12 地元・活動団体との災害時のネットワークの確認

大規模災害等の際には公共交通機関の運行休止等により、被災者ニーズに対して十分なボランティアの支援が受けられないことが少なくありません。また、コロナ禍においては、ボランティアの募集範囲が限定されることが予想されるため、地域において協力を求めることができる活動団体を把握し、発災時にはボランティア活動への参加を呼び掛ける必要があります。

【取り組むべき事項】

■ 連絡先一覧の整備・意見交換



※ ボランティア参加者の減少が想定される中で、地元の活動団体等の積極的な連携を図ることが重要です。

※ 災害時に連携できる地域の団体等とは定期的に研修・訓練等を開催し、発災時の協力を呼び掛けておきましょう。

連絡先一覧の整備・意見交換

- ・ 地元のNPO、学生、ボランティア団体、企業・団体等、協力が期待できる団体の連絡先について、一覧を整備しておくことが有効です。

(例) 災害時に活動するNPO等団体の事前登録制の検討

他地域のガイドラインでは

【東京ボランティア・市民活動センター】

- 災害発生時の迅速な調査を行うためにも、地元団体・近隣団体と災害時のネットワークを改めて確認しておく。こうしたネットワークがない場合には、普段のつながりを活かして、災害時に連携しておきたい団体と意見交換を行っておくことが望ましい（例えば、災害が発生した際の各団体に想定される困りごと、予定される活動、災害ボランティアセンターへの期待等）。

参考事例

【静岡県の事例】

- 静岡県ボランティア協会では、2005年度から毎年、ワークショップ型図上訓練を開催しており、平常時から災害ボランティアと関係者が信頼関係の構築と情報交換を行い、市域・県域・県外との「つながり」を意識した支援体制づくりを目指す取組として、全国的に注目されています。

(特定非営利活動法人静岡県ボランティア協会)

<https://shizuvol.jp/blog/pg2362410.html>