

第 5 回検討会テーマ：『災害ボランティアセンターについて』の論点整理

これまでの意見交換を踏まえて、「災害ボランティアセンターについて」2つの論点から現状や取り組みの方向性などを取りまとめた。

- 災害ボランティアセンターの設置・運営
- 災害ボランティア活動の促進と受入れの拡充

災害ボランティアセンターの設置・運営

(1) 現状

- ・阪神淡路大震災以降、さまざまな災害を経て、市町村単位で存在し、地域の福祉を担う社会福祉協議会が、災害発生時に災害ボランティアセンター（以後、災害VCと略す）を設置・運営することが定着している（都道府県、市区町村が定める地域防災計画において定められているケースも多い）。
- ・その過程において、社会福祉協議会が中心となり、運営者等の育成が各地で進められるようになり、災害VCの設置・運営がスムーズにできるようになってきた。
- ・災害ボランティア活動支援プロジェクト会議では、災害VCに運営支援者を派遣し、被災した社会福祉協議会の負担軽減などに努めている。
- ・しかし、経験者不足や運営側の人材による濃淡があり、被災地社協の負担が大きい。また、社会福祉協議会では、災害対策本部と同じように災害直後から対応することは困難であり、災害時のボランティアの受け皿すべてを担うには負担が大きいとの指摘がある
- ・ボランティア希望者の受け入れの対応に追われ、社会福祉協議会の強みである地域福祉の支援が十分にできない場合もある。

(2) 解決・取り組みの方向性

○ 様々な担い手関わる災害VCの設置・運営の検討

- ・災害時に、社会福祉協議会のみならず、地域の市民活動団体・NPO、青年会議所、日本赤十字社などがそれぞれの強みを活かし、災害VCの設置・運営を支援することについて検討する必要がある。
- ・災害時には、必要に応じて、社会福祉協議会とは別の担い手が市民活動団体・NPOなど地域外からの支援の調整などを担うことも考えられる。

(3) 参考事例

- ・新潟県長岡市などでは、社会福祉協議会や地域のNPOなどが協働で災害VCの設置・運営を検討している（平成23年の豪雨災害時にも機能した）
- ・近年の災害で設置される災害VCでは、地域内の市民活動団体や青年会議所、地域外のNPOなどが設置・運営をサポートしている例がある

災害時のボランティア活動の促進と受入れの拡充

(1) 現状

- ・複数の地域で災害が発生した場合、ボランティア希望者の受入れ体制が整わない中、受入能力を超える多くの希望者が集まってしまう、逆に多数のボランティアが必要にも関わらず、充分に集まらないなど地域差が生じることがある。
- ・特に、マスコミの報道による影響が大きい。
- ・被災者のためのボランティア活動ではなく、(ボランティア希望者が) 自らの満足のために、ボランティアの受入れや活動を強要するような例も見られる。
- ・災害ボランティア活動の受入れに関する情報発信が不足しており、ボランティアを希望する人へ被災地の状況が十分に伝わっていない場合がある。

(2) 解決・取り組みの方向性

○ 災害V C等の情報発信の強化

- ・災害時のボランティアの受入れ状況などを迅速に、きめ細やかに発信するため、ウェブサイト構築・運営が必要である。
- ・平時からの研修の実施や地域外からの情報発信の支援が必要である

○ ボランティアバスなどボランティア活動を支援する取り組みの推奨

- ・被災地への交通や宿泊場所などをパッケージ化した「ボランティアバス」の取り組みによって、ボランティアが足りない地域での運行を充実させることなどが考えられる。なお、安全に配慮した運行など企画・運営のノウハウも広く周知する必要がある。
- ・ボランティア活動での交通運賃や宿泊代の割引など、公共交通機関やホテル・旅館業等によるボランティア活動の経費負担の軽減につながる支援なども期待される。

○ 災害V Cの設置・運営に関する行政の理解促進

- ・災害ボランティアセンターの設置・運営の検討には、行政(地方公共団体)が積極的に関わり、災害時のボランティアの受入れのしくみを理解し、サポートする必要がある。
- ・職員を対象にした研修を実施するなど、平時から災害V Cの設置・運営の担い手との交流を促す。
- ・災害時に行政は、災害V Cの設置・運営に関わる担い手の状況を十分に理解し、必要な支援を検討する必要がある。

○ 行政による広報の支援

- ・行政(地方公共団体)は、災害ボランティアセンターの運営状況を把握し、必要に応じて、プレスリリースやウェブサイトでの発信などサポートすることが求められる。
- ・関係機関へのボランティア活動への参加を働きかけることなども可能な限り行う必要がある。
- ・ボランティア活動を支援するために高速道路の無料化措置をする際は、被災地での証明などの手続きなど社会福祉協議会等に負担が生じることに留意する必要がある。

○ 報道機関のボランティアの受入れに関する理解促進

- ・報道機関は、報道内容が、ボランティアの過不足に影響することを理解する必要がある。
- ・平時から災害時の報道のあり方へ配慮することや災害時のボランティア活動に対する理解を深める必要がある。

(3) 参考事例

災害VCの広報に特化した研修やガイドラインを作成している例がある

参考：「災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン」

編集：東京都災害ボランティアセンターアクションプラン推進会議
災害ボランティアセンター広報担当研修プログラム作成委員会

災害時の情報発信について検討を行い、災害時における広報の考え方、災害ボランティアセンター内での広報業務の位置づけ、具体的な広報業務、平時に取り組むべき内容等について、まとめた「災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン」を作成。

○内容

I なぜ、災害ボランティアセンター（災害VC）に広報が必要なのか？

- … 1 災害VCに広報が必要な理由とは？
- … 2 災害VCが広報しないとどうなるの？
- … 3 広報のメリット！

II 広報担当のしごとって？

- … 1 災害VCの中に「広報担当チーム」をつくろう！
- … 2 災害時は良くも悪くも災害VCが注目を受ける！
- … 3 災害VCではこのツールを使い分けよう！
- … <ワークショップ1> 広報ツールの使い分け
- … <ワークショップ2> Facebook コメント対応ワーク
- … <ワークショップ3> プレスリリース作成ワーク
- … 4 マスコミ対応
- … 5 組織内部への共有
- … 6 被災地にいる被災していない地域住民への発信
- … 7 リスクマネジメント対応
- … 8 発災直後からの広報担当の業務の流れ

III 災害VCにおける広報のポイントとは？

- … 1 災害VCの広報は、文章表現が命！
- … 2 トンマナに気をつけよう！

IV 平時にできることは？

資料編

(一部抜粋)

災害VCが広報しないとどうなるの？

災害VCが広報をしないと、被災者に本来届けられるべき支援が行き届かず、被災者の生活再建が進まなくなってしまう。また、災害VCにおいても、多数の問合せに時間が取られてしまい、被災者のニーズ収集や支援団体の調整など、本来、災害VCが行うべき支援活動に時間や人手が避けなくなります。

出典：東京ボランティア・市民活動センターウェブ・サイト

<http://www.tvac.or.jp/news/35261.html>

図 災害VCが広報を行わない場合

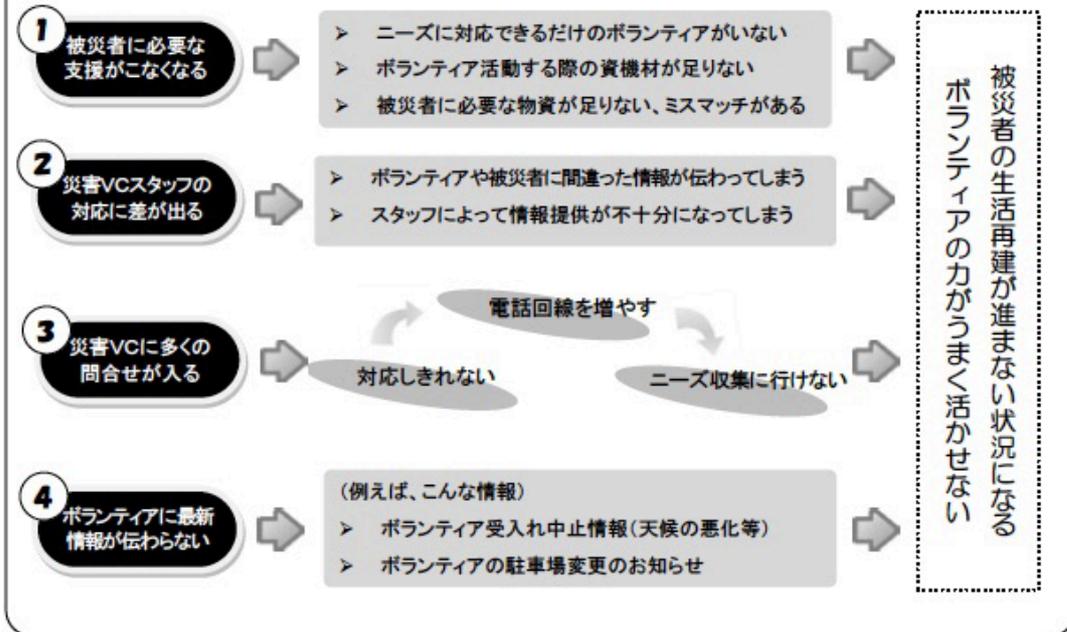
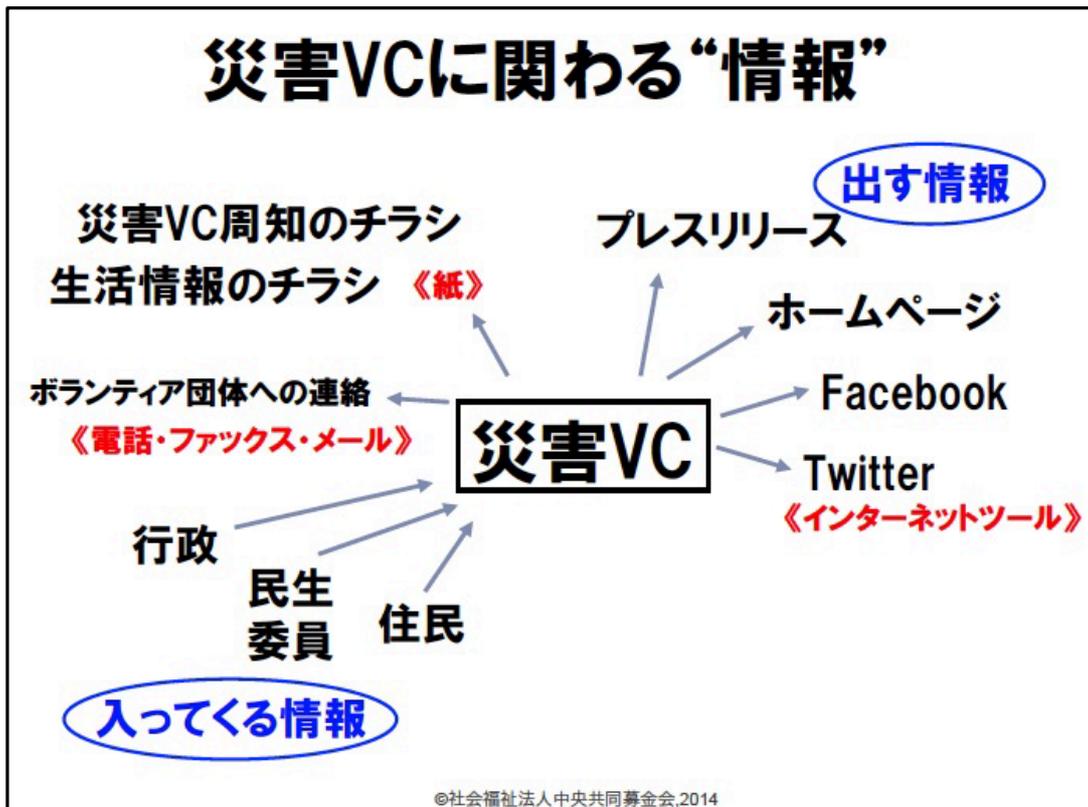


図. 災害 VC に関わる情報



出典：東京ボランティア・市民活動センターウェブ・サイト

<http://www.tvac.or.jp/news/35261.html>

東日本大震災では、県災害VCがボランティアバスの運行を行った。

参考：県災害ボランティアセンターが運行したボランティアバス

宮城県災害ボランティアセンター

ボランティアバスパック

被災地には個人ボランティアや団体が直接災害VCに駆けつけ、特にゴールデンウィーク中には大勢のボランティアにより、受入やマッチングに混乱も生じた。これらの状況から、過去の被災地で効果を発揮した「ボランティアバス」の募集を県災害VCとして行い、申込と被災地とのマッチングをする役割を担った。

ボランティアをする側がバスを用意し人員を整えて指定された地域までをパッケージングすることから「ボランティアバスパック」と称し、8月末までに延べ22,205人、777台のバスをマッチングした。

(56 ページより抜粋)

福島県災害ボランティアセンター

表：ボランティアバスの実施状況（平成23年5月2日～7月3日現在）

市町村災害VC名	実施回数	参加人数 (人)
新地町	13回	425人
南相馬市鹿島区	4回	50人
いわき市	18回	607人
計	35回（うち5回中止）	1,082人

(71 ページより抜粋)

出典：全国社会福祉協議会 東日本大震災 災害ボランティアセンター報告書

<http://www.shakyo.or.jp/research/11volunteer.html>

東日本大震災では被災地外からのボランティアバスの取組が継続的に取り組まれている。

参考：みえ災害ボランティア支援センター「みえ発！ボラパック」

●取組概要

平成 23 年 4 月～11 月まで岩手県山田町へと 36 便・のべ 648 名のボランティアを運んだ「みえ発！ボラパック」。東日本大震災から 1 年が経ち、今年度の再始動にあたり、昨年度のノウハウを活かしつつ形態を変えての運行となりました。被災された方々が、ひととき災害から離れられる楽しい時間を作るお手伝いとして活動する「みえ発！ボラパックⅡ」は、山田町社協復興支え愛センター（旧山田町災害ボランティアセンター）の協力のもと、平成 24 年 4 月～12 月まで 22 便のバスを運行し、述べ 386 名のボランティアを山田町へと運びました。

●みえ災害ボランティア支援センター 活動報告(2012. 2. 1～12. 31) 目次

メッセージ

山田町の紹介／被害状況と復興状況.

活動カレンダー

みえ発！ボラパックⅡ

- *みえ発！ボラパックⅡとは
- *団体・グループ 登録～出発の流れ
- *事前ガイダンス／出発～帰着の流れ
- *サロン活動の流れ／参加者の声
- *活動内容（団体ボランティア）
- *活動内容（個人ボランティア）
- *参加者の傾向
- *つぶやき／山田町からの声
- *まなびの時間／物資支援／ではってマップ

県内避難者支援

啓発活動、情報発信

つながろう三重／その他の地域の災害支援

みえ災害ボランティア支援センターについて

収支報告／ご支援、ご協力いただいた企業・団体

2013 年度に向けて

資料

活動報告では、「団体・グループ 登録～出発の流れ」「事前ガイダンス」「出発～帰着の流れ」など他の地域での実施する場合に参考になる情報を掲載

出典：みえ災害ボランティア支援センターウェブ・サイト

<http://mvsc.jp/download/report/>

<http://mvsc.jp/download/report2013/>

平成 28 年台風第 10 号により被害のあった岩手県内では、災害 V C がボランティアバスを運行している。

平日限定 / 乗車無料

助け合おう、宮古から岩泉へ



急募

岩泉小本行ボラバス

台風 10 号に伴う「災害ボランティア活動」参加者募集のご案内!

岩泉町の台風 10 号による被害は、まだまだ多くの皆様のボランティア活動への参加が必要です。宮古を起点に岩泉へ大きな支援の力をそそぐため「災害ボランティアバス」を運行します。

活動期間 平成 28 年 10 月 3 日(月)~10 月 31 日(月)
 ※平日限定(土・日、祝日を除く)
 活動場所 岩泉町災害ボランティアセンター (小本サテライト)

スケジュール	参加定員	参加費用
7:00 宮古駅前(※要事前予約)	40人/各日 地域福祉バス運休日は14人	無料
7:15 シートピアなあと集合		
7:30 シートピアなあと発	持ち物等チェックリスト	
7:50 田老産直館前(※要事前予約)	<input type="checkbox"/> 長袖・長ズボン	<input type="checkbox"/> 長靴
8:30 小本サテライトセンター着	<input type="checkbox"/> タオル	<input type="checkbox"/> マスク
9:00 活動開始	<input type="checkbox"/> 昼食	<input type="checkbox"/> 帽子
12:00 昼食	<input type="checkbox"/> 飲み物	<input type="checkbox"/> 着替え
15:00 活動終了		<input type="checkbox"/> 軍手 (ゴム手袋)
15:30 活動報告・片づけ等		<input type="checkbox"/> スコップ
16:00 小本サテライトセンター発		<input type="checkbox"/> ボランティア保険加入 ※必須(加入カード携帯)
17:00 なあと到着・解散		

【集合場所】道の駅「シートピアなあと」
 ※車両の駐車場は「西側駐車場」です(厳守!)
 【保険加入】参加前日までにボランティア保険 A タイプに加入願います。(県内在住の方は「無料」)

お申込み/お問い合わせ

主催: 社会福祉法人宮古市社会福祉協議会 (担当: 総務課 赤沼、葛)
 〒027-0038 宮古市小山田二丁目9番20号(宮古市総合福祉センター)
 TEL: 64-5050 / FAX: 64-5055 / E-mail: info@miyako-shakyo.or.jp
 申込詳細/申込フォーム URL <http://www.miyako-shakyo.or.jp/volbus.html>

平成 28 年台風第 10 号により被害のあった岩手県内では、地元鉄道会社が災害ボランティアおよび被災者への運賃割引（無料乗車）を行っている。

台風 10 号災害ボランティア割引および被災者割引の実施期間、再延長について

2016/10/16

三陸鉄道株式会社では、台風 10 号による災害ボランティアおよび被災者の方々への運賃割引（無料乗車）を実施しておりますが、10 月 16 日までの予定のところ復旧状況等を勘案し、下記のとおり実施期間を再度、延長しますのでお知らせいたします。

<延長期間> 平成 28 年 10 月 31 日（月）まで

<対象者>

災害ボランティア割引

宮古駅から乗車し、岩泉町または久慈市の災害ボランティアに参加される方

被災者割引

平成 28 年台風 10 号による被災者で市町村発行の罹災証明書を提示した方

<内容>

災害ボランティア割引

岩泉町・久慈市の災害ボランティアに参加される方は、三陸鉄道宮古駅の窓口でお申し出いただき、長ぐつなどボランティアに使用する持ち物を見せていただくと、三陸鉄道北リアス線の宮古駅から岩泉小本駅または久慈駅までの無料往復乗車券を差し上げますので、ご利用ください。

なお、この乗車券は途中下車や乗越しはできませんのでご注意ください。

被災者割引

平成 28 年台風 10 号による被災者で各市町村の発行する罹災証明書を提示した方は、北リアス線各駅相互間の普通乗車券（片道または往復）が無料となります。

北リアス線の乗車券発売窓口のある駅で、罹災証明書を提示し、乗車区間を申し出て無料の乗車券を受け取ってください。

無人駅などで乗車券を受け取らず乗車した場合は、降車の際に、乗務員に罹災証明書を提示してください。

なお、回数券、定期券、企画乗車券、割引乗車券等は対象外ですのでご注意ください。

■お問い合わせ■

三陸鉄道株式会社 旅客サービス部 Tel : 0193-62-8900

出典：三陸鉄道ウェブ・サイト <http://www.sanrikutetsudou.com/?p=5532>

地域防災計画では、ボランティア活動の情報発信・広報を支援することが記述されている例もある。

参考：長野県地域防災計画（抜粋）

風水害対策編 第38節 ボランティアの受入れ体制

第3 活動の内容

1 被災地のニーズの把握と受入れ体制の確保

(1) 基本方針

災害時におけるボランティアの受入れに当たっては、被災地のニーズにあわせて行うことが必要である。防災関係機関は、被災地におけるボランティアニーズを積極的に把握し、ボランティア関係団体やボランティアコーディネーターと協力して円滑な受入れを図るものとする。

(2) 実施計画

ア【県が実施する対策】（健康福祉部）

(ア) 市町村、防災関係機関を通じ被災地におけるボランティアニーズの把握に努めるとともに、幅広い広報伝達手段を使いボランティア情報の提供に努める。

(イ) ボランティア関係団体やボランティアコーディネーターが主導して行うボランティアの受入れ、需給調整、相談指導等の活動に対し支援を行う。

イ【市町村が実施する対策】

(ア) 被災地におけるボランティアニーズの把握に努めるとともに、ボランティア情報の広報に努めるものとする。

(イ) ボランティア関係団体やボランティアコーディネーターが主導して行うボランティアの受入れ、需給調整、相談指導等の活動に対し支援を行うものとする。

(ウ) ボランティアの需給状況等について、随時県災害対策本部に報告するものとするものとする。

熊本地震では、熊本県がボランティア活動の状況を踏まえて、ウェブサイトでボランティア希望者への情報が掲載された。

参考：熊本県からボランティア活動に関する広報

今後のボランティアの募集について（お願い）

平成 28 年 5 月 11 日

大型連休中には、各地から多くの皆様にボランティア活動に参加いただき、誠にありがとうございました。おかげ様で、復旧も一歩ずつ着実に進んでおります。

被災地は、これから避難所の統合や、仮設住宅等への移転が始まる段階に移ります。

ボランティアの活動は、これまでのニーズに加え、復旧・復興に向けて、新たなニーズも出てきます。

被災された方々が日常を取り戻すまでには、多くのボランティアの皆様が必要です。

これからも息の長いご支援、ご協力を賜りますよう、よろしく願いいたします。

※ボランティアの募集状況等は、県災害ボランティアセンター（各市町村センターへのリンクあり）のホームページをご覧ください。

http://www.fukushi-kumamoto.or.jp/kinkyu/pub/default.asp?c_id=23

※大型連休中には、県内外の多くの大学等の皆様にボランティアセンターの運営のお手伝いなどに連日ご活動いただきました。また、現在、企業・団体の皆様からボランティアの申し出もいただいております。誠にありがとうございます。

大学、企業等の皆様におかれまして、教育や社会貢献活動の一環として、様々な形でのボランティア活動をご計画いただけると幸いです。

<今回ご支援いただいた例>

- 県内の大学生を中心に、ボランティアセンターの運営のお手伝いをしていただきました。
- 県外の自治体職員約 100 名の団体が、ボランティアとして 5 班に分かれて来県され、ボランティアセンターの運営に携わっていただきました。
- 社会福祉団体において、宿泊施設から遠隔地のボランティアセンターまでバスを運行（無償）していただきました。
- 大学コンソーシアムさんのご協力をいただき、学生ボランティアの宿泊場所をご提供いただきました。
- 航空会社さんにご協力いただき、ボランティアの方の移動協力（座席の無償提供）をいただいております。
- その他、企業におかれましては、ボランティア活動を通して、被災者支援に加え、若手社員の社会経験を積む機会になることも考えられます。

このページに関するお問い合わせは

健康福祉政策課 福祉のまちづくり室 電話：096-333-2817

出典：http://www.pref.kumamoto.jp/ki_ji_15687.html