

防災ボランティア活動の情報・ヒント集

災害ボランティアセンターの設置運営編

内閣府防災担当

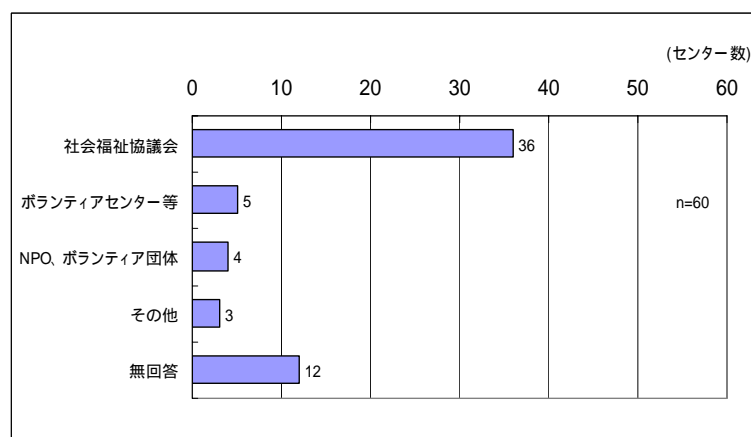
1. 災害ボランティアセンターのあらまし

(1) 事前の備えの必要性和マニュアルの意義

事前の備えの必要性

- ・ 平成 16 年度には自然災害が相次いだが、全国では 89¹の災害ボランティアセンター(以下、センター)が設置された。大規模な自然災害が発生した場合には、センターを開設し、そこを中心に災害救援や復旧などのボランティア活動が行われるのが一般的となっている。
- ・ センターの設置に関わっている主な主体は、市町村の社会福祉協議会(以下「社協」という)、NPO・ボランティア団体、地元の経済団体(青年会議所等)の参画、協力がある場合も多い。
- ・ 災害が大規模な場合には、都道府県単位で、各市町村のボランティアセンターの情報をとりまとめ、相互調整し、関係機関とも調整を行う本部機能を持ったボランティアセンターも立ち上げられている。

【図 1】 センターの設置団体の属性



¹ 全国社会福祉協議会の把握しているセンター設置数は 89 にのぼる(平成 16 年度)

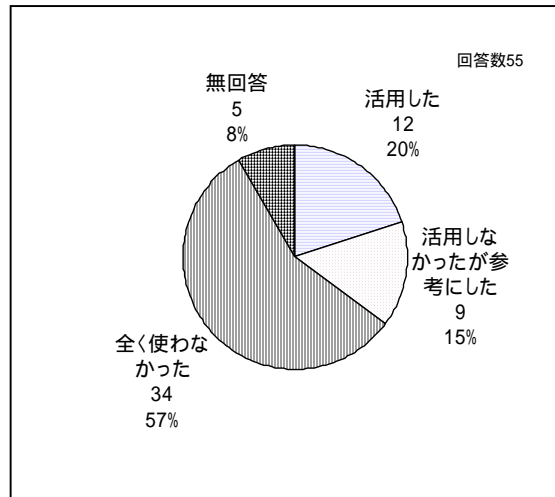
- ・平成16年度に行った「防災ボランティア関連調査」および「豪雨ボランティア懇談会」「防災とボランティアのつどい」「防災ボランティア活動検討会」²³では、センターの設置や運営が必ずしも円滑に進まなかった事例があるとの指摘が多かった。
- ・センターの開設、運営をスムーズに行うためには、災害発生時においてボランティア活動に関わる関係者それぞれが、センターの設置や運営が実際にはどのように行われるのかを事前にある程度知っておくことが有効であるとの認識が共有され、本「情報・ヒント集」の作成も行われた。
- ・センターの運営やボランティアの活動のあり方に関して、過去の災害における活動実績を踏まえ、各地でマニュアルが作成されているため、それからセンターの設置や運営について学ぶことが有益な方法の一つと考えられる。
- ・マニュアルでの学習に加え、防災訓練など何らかの機会、関係者が定期的に顔をあわせておくことが有効であろう。

あまり活用されていなかった既存のマニュアル

- ・今年度設置されたセンターを対象にした上記アンケート調査では、センターの設置及び運営に「マニュアルを活用した」「マニュアルを参考にした」というケースは、3割程度にとどまっている（図2参照）。
- ・マニュアルを使わなかった主な理由は、「マニュアルがなかった」、「マニュアル自体を認知していない」、「経験を踏まえ微調整していった」、「その日、その日の活動がマニュアルになった」などがある。
- ・「既存のマニュアルが想定した災害の種類が異なった」、あるいは「センター立ち上げの経緯が違いため町の受入れ体制に合わなかった」などの理由から、参考にするにとどめたとのコメントもあった。
- ・これらの理由のうち、後二つは、臨機応変の運営の必要性を指摘しており、マニュアルどおりには行かず、またそうすべきでないことを伺わせる。一方、理由の前二つは、初動期にマニュアルがあれば、それを使用したと思われる。事前に知り、初動期に参考にすることがマニュアルの基本的な役割と言えそうである。

² 災害ボランティアセンターに関するアンケート調査等。平成17年1～2月。平成16年度に設置された災害ボランティアセンター、都道府県防災部局を対象に行った

³ 16年9月18日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/040918/>、16年12月4日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/tsudoi/>、17年3月7日・28日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/katsudoukentou/katsuken-gaiyou.html>



【図2】 センターで使われたマニュアル
 平成16年度災害ボランティアセンター対象アンケート結果より

(2) センターの業務

- ・ センターの業務は、内閣府が行った平成16年度防災ボランティア関連調査等の収集資料・議論等から下記のように要約することができる。これは一例であり、他の整理を否定するものではない。また、今後変わっていく可能性もある。

【図3】センターの業務概要

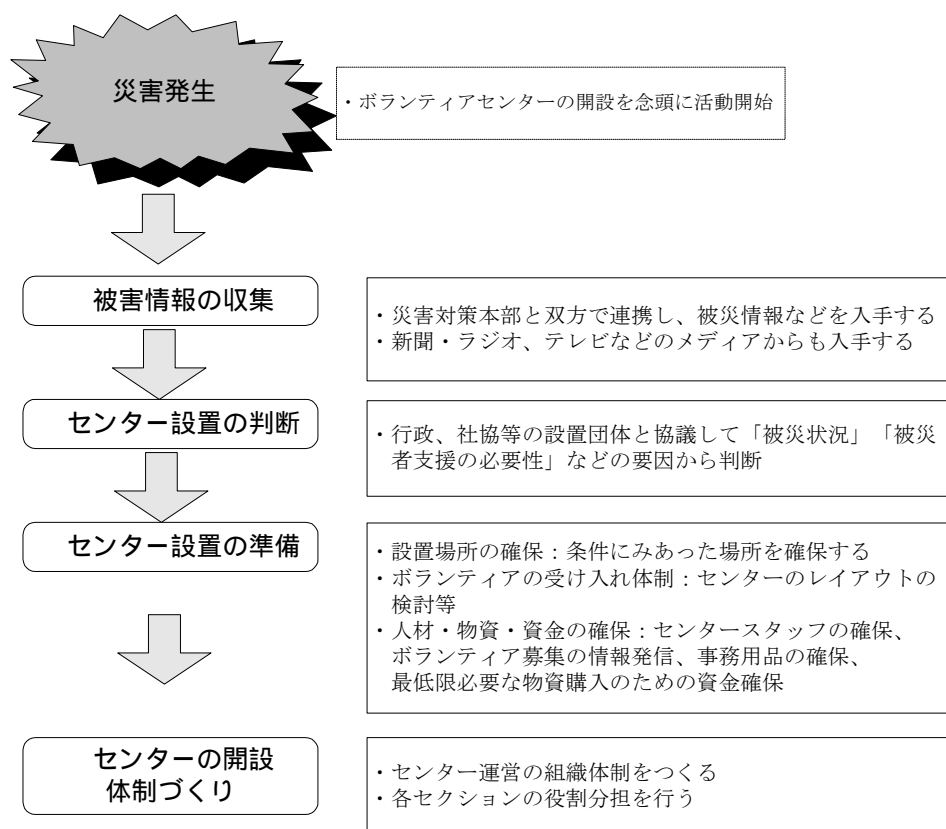
(1) センター開設		◆ 5 ページセンター開設までの流れ参照	
(2) 情報の収集・発信	情報収集	被災状況、被災者に関連する情報を多方面から収集する	<ul style="list-style-type: none"> 行政と連携して、被災情報・復旧情報等を収集する 新聞、ラジオ、テレビ等のメディアからも収集する 被災者の情報も収集する
	情報発信	センターの存在を被災地に周知する。ボランティアの募集を行う。	<ul style="list-style-type: none"> センター設置のお知らせを正確・的確・適時に行う ボランティアの募集はチラシ配布、ウェブサイトを活用する 関係者が住民と情報を共有しましたPRする情報紙を発行も例もある 適切ならばメディアにもお願いする
(3) ボランティアコーディネート	ボランティアの受け入れ	センターへの問い合わせ、ボランティア希望者に対応するセンターに訪れたボランティアに対応する	<ul style="list-style-type: none"> スタッフのための電話対応マニュアルを作成する 事前にボランティアに伝えるべき情報を確認する 等
	ニーズの収集	ボランティアの活動を展開するために被災者のニーズを収集する	<ul style="list-style-type: none"> 被災者のニーズ収集は地元関係者と連携して収集する バイク隊を活用する方法もある 危険な場所での活動は断るか、行政に相談し対応する 等
	ボランティアコーディネート	被災者のニーズとボランティア活動をマッチングする	<ul style="list-style-type: none"> 被災状況、災害発生からの時間経過にあわせて対応する ボランティアセンターの一日のスケジュール オリエンテーション等により安全衛生管理を徹底する 等
	ボランティアの安全・衛生管理	ボランティアのリスクマネジメント。事故やけがを未然に防ぐ	<ul style="list-style-type: none"> ボランティア活動までに事前対策(電話対応等) ボランティア活動のオリエンテーションによる対応 ボランティア活動保険への加入 等
(4) ヒト・モノ・カネの確保	人材の確保	一般ボランティア、センター運営スタッフ、専門ボランティアを確保する	<ul style="list-style-type: none"> センター運営スタッフ：関係者、ボランティアをスカウトする 一般ボランティアの確保：チラシやウェブサイトで募集する 専門ボランティアの確保：行政、各種関係団体等に相談する
	物資の確保	ボランティア活動のための物資、被災者への救援物資を確保する	<ul style="list-style-type: none"> 社協、行政と協議し、確保する ウェブサイトでの情報発信により確保する 重要なルーツとなる地図を活用する 等
	資金の確保	センター運営、ボランティア活動の資金を調達する	<ul style="list-style-type: none"> 初動期は、必要最低限の資金を調達する 支援制度、助成制度を活用し、円滑な活動を展開する ボランティア活動支援の募金設立も検討する 等
(5) 関係機関との連携		関係機関と連携し、センター運営を円滑にし、ボランティア活動を充実させる	<ul style="list-style-type: none"> 行政(災害対策本部等)との連携する ボランティアの確保のため交通機関、マスコミ、地元組織と連携する 等
(6) センター閉鎖にむけて		被災者ニーズ、現場の状況からセンターの閉鎖を検討する	<ul style="list-style-type: none"> 地域の実情にあわせてタイミングを協議する 被災者の自立支援を考えた閉鎖を検討する 等

2 . センターの各種業務について

(1) センターの開設

- ・ センター開設までの流れを要約すると下図のようになるのが一般的である。
- ・ 災害発生直後の混乱状況の中ではあるが、センター開設は市町村の災害対策本部と十分に連携して行うことが重要である。
- ・ 地域によっては「地域防災計画」にボランティアやセンター設置に関する記述があり、その役割分担を明記されている場合がある。災害発生後もしくは台風など災害発生が予測される場合は、自治体とボランティア関係者により設置について協議することが一般的である。ある自治体の地域防災計画にボランティアに関する記述があっても、ボランティア関係者等への周知が徹底できず指示系統が混乱したケースもあった。事前の周知することが混乱を抑制することにつながる場合もある。
- ・ 市町村等の行政は、災害の初動対応で手が回らない状況となっていると見込まれるが、「ボランティアの受け入れまで考えてもらえない」という発想ではなく「ボランティアの受け入れは必要なので、できる人たちに開設してもらおう」という考え方が必要である。開設の遅れは、来訪するボランティアの不満と助けを求めない住民の不満の原因となり、混乱につながることを考えられる。
- ・ ボランティアセンターへの協力し、相互の連携をはかることで、さらに円滑に開設ができる。

【図4】センター開設までのながれ



関連資料：資料編 1 ページ

被害情報の収集

- ・ 災害ボランティアセンター設置の判断は、「被害の大きさ」とそれに伴う「被災者支援の必要性」が主要な要因となるため、早急に被害状況を把握する必要がある。
- ・ 情報は市町村または都道府県の「災害対策本部」から入手することができる。また、災害の起きた時間や地域によるが、メディア（新聞、ラジオ等）からの情報なども有用であり、誤りや偏りがある可能性も留意しつつ、活用することもできる。
- ・ 台風や大規模な地震災害では被害が広域にわたるため、被害の全体状況の把握につとめることが一般的である。

センター設置の判断

- ・ 地域ごとに事情は異なるものの、開設の判断に関わる主体は、行政（災害対策本部等）、社協等の設置団体、センター設置の経験のあるボランティアなどであり、青年会議所（JC）などの地元の経済団体に関わる例もかなり見られる。
- ・ センター設置の判断は、「被害の大きさ」とそれに伴う「被災者支援の必要性」などが主要な要因となる。災害経験がないと開設の判断基準がなく、判断が遅れることが考えられる。資金やセンター開設場所の心配で判断が遅れるのは混乱のもととなる。また、ボランティアの助言や相当数のボランティアが来てしまえば、窓口をつくらざるを得なくなる。
- ・ 平成16年度に設置されたボランティアセンターでは「災害の規模が大きかったこと」「災害弱者といわれる人たちの支援が必要と判断したこと」「行政から設置の要請があったこと」などの理由から設置をしたものが多かった（アンケート結果より）。

関連資料：資料編2ページ

センター設置の準備

- ・ センターの設置にあたって「設置場所の確保」「ボランティアの受け入れ体制の構築」「人材・物資・資金の確保」などを行うことになる。
- ・ センターの設置場所は、ボランティアのアクセスのしやすさ、地域内で目立つランドマーク的な建物、支援が必要な地域に隣接していること、物資の保管やボランティアの休憩場所などが十分に確保できるかどうかなどの条件から選択するのが一般的である。
- ・ 広域での被害がある場合は、状況を把握する機能を持つ「センター本部」が設置される（新潟県中越地震ほか）。
- ・ 大規模災害では、公共施設等の建物で、被害が少なく広いスペースがあるものは避難所として確保されていくため、判断が遅れるとセンターの設置が困難となった例もある。
- ・ 複数の市町村に被害がわたり、甚大な場合には、各市町村のボランティアセンターを支援し、情報を一元化する機能をもった「災害ボランティアセンター本部」の設置も検討されることがある。そのため、設置後は本部機能を持ったセンターへ速やかに連絡し、連携していくことが、円滑な運営につながるであろう。

【表1】センター設置の手順説明

A もともとボランティア活動拠点があるところに設置するとき →施設の職員と打ち合わせが必要	
B なにもないところに設置するとき	
ステップ1	災害対策本部へ拠点設置の報告をする（相談をする）
ステップ2	拠点としての活動方針（活動の目的、活動内容等）を決める
ステップ3	下記についてボランティアの受け入れ方針を決める ・ 宿泊の手配をするかどうか。通いに限定するか。 ・ 事前登録を受け付けるか。来所に限るか。 ・ 活動の時間帯
ステップ4	書面づくり（ボランティア登録簿、ニーズ受付カード、注意事項等）

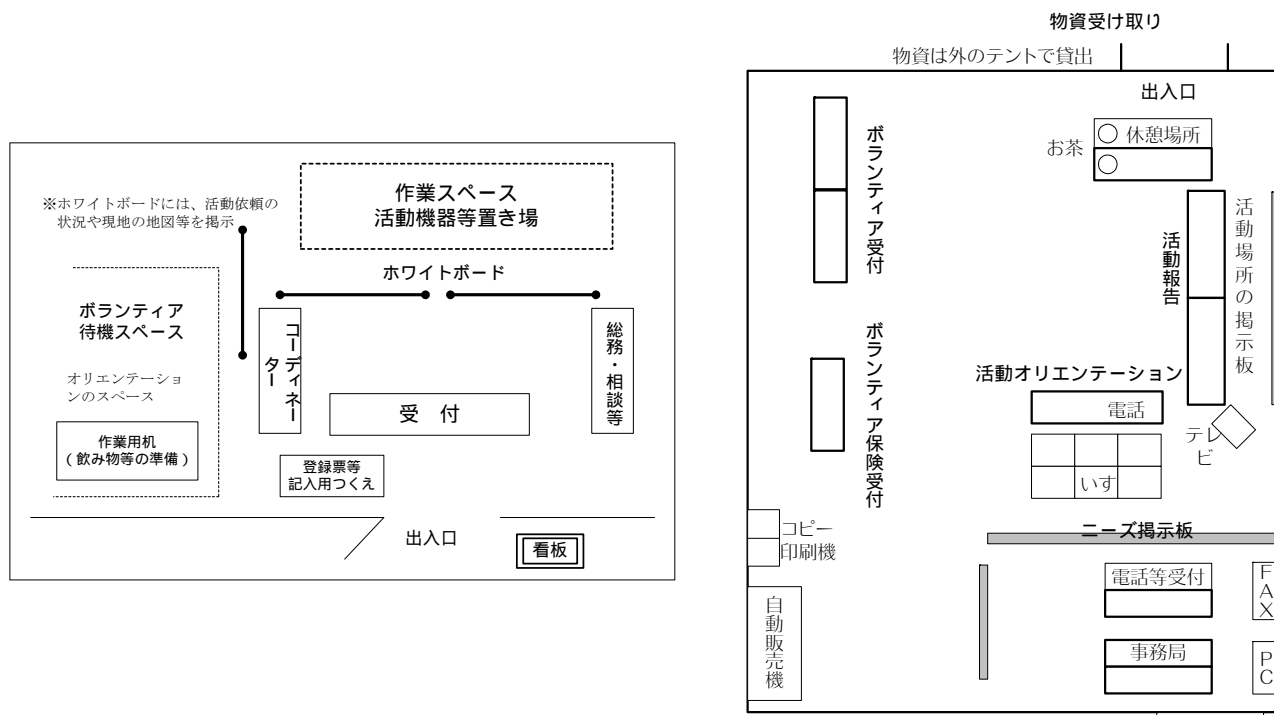
よこはま災害ボランティアハンドブックを参考に作成

関連資料：資料編3ページ

- ・ センターのレイアウト例を次頁に示したが、ボランティアの受付状況等にあわせてセンター運営スタッフで協議し、変えていくことになる。
- ・ 地域外からのボランティアが来ることも予想し、地域外の人にもわかりやすいようにセンターの施設入り口には大きな看板を設置するのが一般的である。
- ・ センターとなる施設にもよるが、ボランティアの受付からオリエンテーション、送り出しまでがスムーズに流れるような工夫されている。
- ・ 新潟県中越地震において各地のボランティアセンターでは、スタッフによってレイアウト変更が数回行われた。
- ・ 一般のボランティアにはセンター設置についての情報発信を行う。このとき、現地の状況・準備すべき装備等きちんと伝えておくことが一般的である。
- ・ センターの運営は長期的にスタッフに関わることでスムーズになる場合がある。運営スタッフの引き継ぎは煩雑であり、長期ボランティアを確保しなければセンターの運営が困難となる。スタッフが確保できない場合は、運営スタッフが一般ボランティアをスカウトする例もある。
- ・ センターの設置のための資機材は、事務用品・事務機器を揃えることから始まる。社協など関係者の事務所や行政（災害対策本部）と相談し、揃える必要がある。また、災害ボランティア活動のための資機材支援を被災地外から調達できる可能性もある（NPO 法人レスキューストックヤード、ふくい災害ボランティアネット等）。⁴

⁴ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

【図5】センターのレイアウト例



(左) よこはま災害ボランティアハンドブック(地震災害を想定)を参考に作成
 (右) 思いがひとつに～東海豪雨ボランティア活動の記録～より抜粋
 番号はボランティアの流れ 名古屋市西部水害ボランティアセンター配置図

関連資料：資料編4ページ

- ・ センター運営に必要な書面は一般的に「ボランティア登録簿」「ニーズ受付カード」「注意事項」等が必要であり、災害ボランティアセンターマニュアルがあれば引用できるほか、インターネット上に掲載されている様式をダウンロードし作成することもできる(内閣府防災情報ページでも一般的な書式を公開している)⁵。
- ・ 新潟県中越地震では、様式はスタッフの使いやすさや情報共有のしやすさを重視し、柔軟に変更して使用された。パソコンとプリンターはセンター運営の必需品といえる。
- ・ 宮崎市(平成17年9月、台風14号)では、災害時に停電のため様式の印刷ができないことを想定し、事前に数百枚を印刷して保管していた。
- ・ センターの設置に必要な資金には地域によってばらつきがあるが、初動の段階で必要な資機材を揃えるために資金は必要となる。平成16年度設置されたボランティアセンターの設置には20～30万円程度の資金が必要であった⁶。
- ・ 緊急連絡先、ボランティアの受付手順などのボランティアへの重要な情報は、大型地図や模造紙に書き込み、センター内に貼り出す場合が多い。

⁵ 防災ボランティア関連情報のページ <http://www.dynax-eco.com/bousai/youshiki/index.html>

⁶ 災害ボランティアセンターに関するアンケート調査等。平成17年1～2月。平成16年度に設置された災害ボランティアセンター、都道府県防災部局を対象に行った

センターの開設と運営体制づくり

- ・センターの開設と同時にセンター運営を推進する組織体制づくりを早急に行う。被災状況などの情報からスタッフ人数や運営体制を決めていく（図6参照）。災害現場の経験者がいる場合は、経験則から体制づくりに関するアドバイスを受けることが有益である。
- ・一般的にセンターの責任者（センター長）は、社協関係者（事務局長等）が着任することが多い⁷。また、センターの運営は、主に社協職員等の専従職員とボランティアのスタッフで行うことになる。災害規模等により違いはあるが、昨年設置された災害ボランティアセンターの運営スタッフは「1～9人」との回答が一番多く、次に「10～19人」が多かった。
- ・センタースタッフには市民活動に携わっている人、災害ボランティア関連講座の受講者などが含まれる。⁸

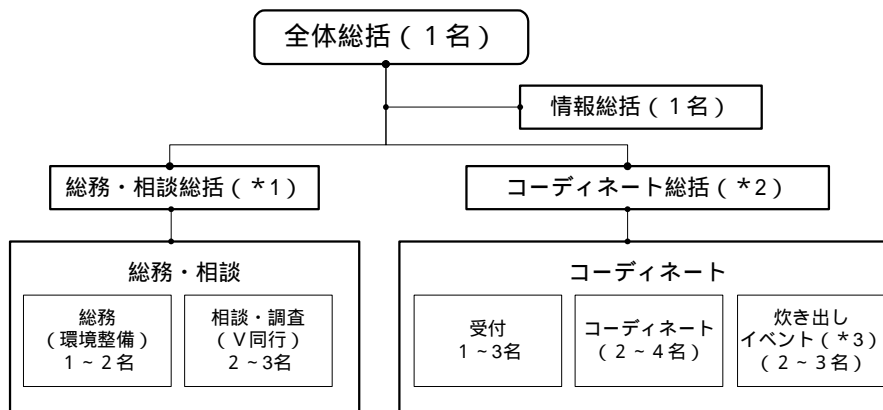
- ・担当者の作業分担は、

- めまぐるしく変化する状況のなかで、情報や運営をとりしきる「総括」
- センターの運営を管理する「総務・相談」
- 被災者からのニーズを把握し、ボランティアを調整する「コーディネート」

に大きく分ける例もある。ただし、実施体制や役割分担の紹介はあくまで一例であり、現場の状況にあわせて柔軟に対応するのが一般的である。

関連資料：資料編 5～7 ページ

【図6】災害ボランティアセンターの組織体系の例



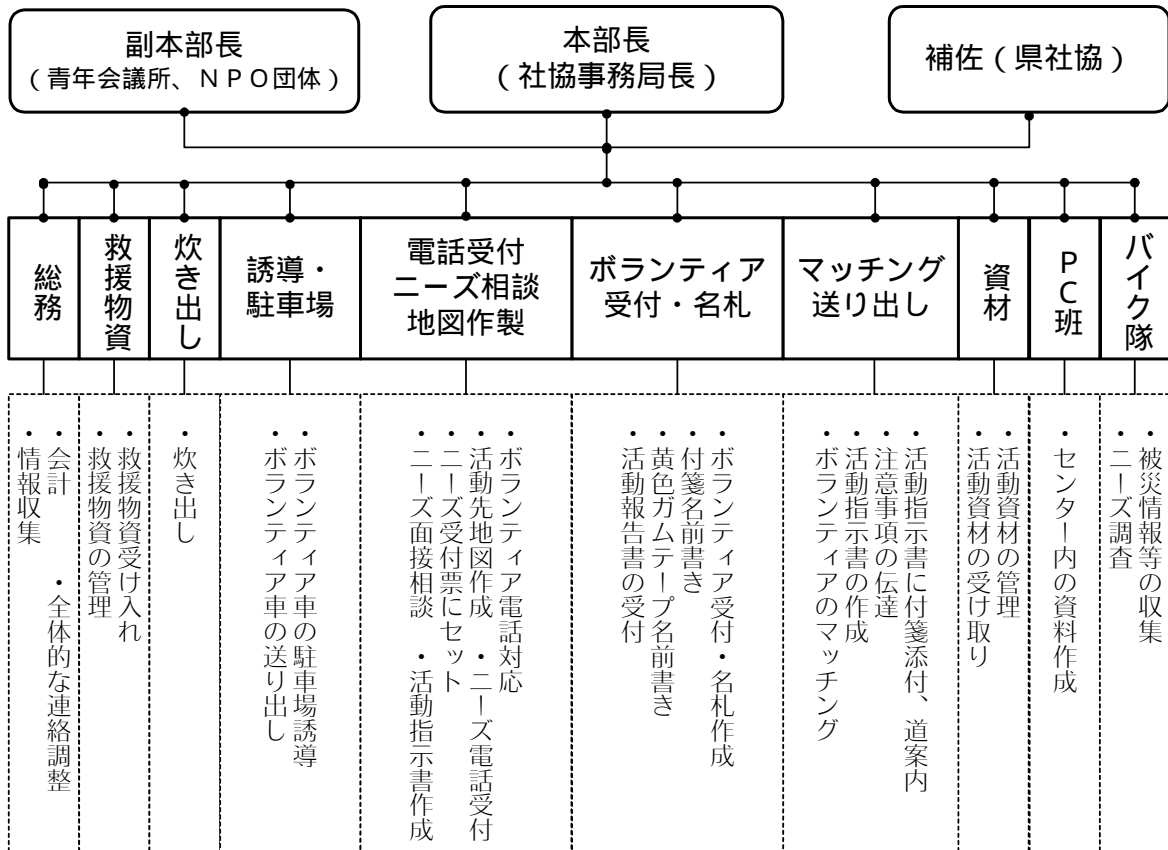
- (*1) 総務・相談担当の中から1名の業務の総括（責任者）とする。
- (*2) コーディネート担当の中から1名を業務の総括（責任者）とする。
- (*3) 必要に応じて設置する。

島根県社会福祉協議会による災害時のボランティア活動支援マニュアル作成に関する指針より抜粋

⁷ 災害ボランティアセンターに関するアンケート調査等。平成17年1～2月。平成16年度に設置された災害ボランティアセンター、都道府県防災部局を対象に行った

⁸ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

【図7】センターの組織体系の例



平成16年度小千谷市災害ボランティアセンター組織体制

- ・ 組織体系図にもとづき、それぞれ考えられる業務内容を下記の表にまとめた。

【表2】災害ボランティアセンターの担当と業務内容

担当		業務内容
総括	全体総括	県・市町村災害対策本部、県社協、町役場・県内外の社協等との連絡調整
	情報総括	情報整理・発信、マスコミ対応
	総務・相談総括	センターの運営管理、報告書のチェック
	コーディネート 総括	コーディネート部門の統括、支援ニーズや活動希望依頼の把握
総務・相談	総務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 募金、寄付等に関する事務 ・ 災害支援資金（生活福祉資金等）に係る事務 ・ センターの環境整備・買い出し等 ・ センター運営の庶務 等
	相談・調査 情報収集	<ul style="list-style-type: none"> ・ 避難所等の巡回訪問、地元住民等からの相談受付 ・ 活動状況の全体把握、情報収集・整理 ・ ボランティアとの現地同行（兼送迎）
ボランティアの受け入れ	受付	<ul style="list-style-type: none"> ・ ボランティアの受付 ・ ボランティア活動保険、活動証明等
	コーディネート	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動依頼の受け付け ・ 活動調整（マッチング、コーディネート、オリエンテーション等） ・ コーディネート状況の報告
	炊き出し・イベント 必要に応じて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 炊き出し等各種イベントの企画、募集 ・ 炊き出し等各種イベントの受付、コーディネート ・ 活動状況の報告

島根県・社会福祉協議会による災害時のボランティア活動支援マニュアル作成に関する指針を
参考に作成

(2) 情報収集・発信

情報収集の対応

- ・ センターの開設・運営のために必要な被害情報・復旧情報、被災者の生活情報などは、行政（災害対策本部）と連携すれば収集できる。
- ・ 行政からの情報以外にも、テレビ・ラジオ・新聞・インターネット等で情報収集することもできる。
- ・ 被災者の状況、ニーズは能動的に動いて収集する必要がある。ボランティアが住民のニーズを直接聞き取る場合、被災地域との信頼関係ができていないことから十分に引き出せないことがあるため、地元町会等の関係者の協力を得る必要がある。（ボランティアニーズに関する詳しい説明は14ページに示した）
- ・ 被災地のニーズを把握するためには、町会や自治会、自主防災組織を通じて、ボランティア活動受け入れの合意を得るのが一般的である。ただし、地域代表者の声がニーズのすべてではないため、隠れたニーズを探るための調整は重要である。⁹
- ・ 地域の市民団体、青年会議所、地元社会福祉協議会の職員、民生・児童委員が被災地ニーズを把握するための橋渡し役となる場合がある¹⁰。

情報発信

- ・ 情報発信には、「ボランティア募集」「センター設置のお知らせ」「マスコミへの発信」の3つがある。
- ・ 地域内外への「ボランティア募集」は、行政に協力を求めることを行うほか、地域内でのチラシ配布、地域外からのボランティアへの事前情報の提供としてウェブサイトを活用するケースが見られる（ただし被災地内でインターネットの利用が可能な場合）。
- ・ 平成16年度に設置されたボランティアセンターではウェブサイトの情報発信ツールである「BLOG（ブログ）¹¹」機能が活用された。募集の内容は「センターの場所・連絡先」「活動内容」「条件」「準備が必要な用具」などを明記する。
- ・ ボランティアの募集は地域の状況にあわせて制限（例：地域内に限る等）を明確している例もあり、新潟県中越地震でも、地域を限定して募集を行った。
- ・ 携帯電話やインターネットをつかった情報把握、情報発信をする事例もある。たとえば、岐阜県高山市（<http://www.support.cc/i>）や静岡県東海地震ドットネット（<http://www.toukaijishin.net/>）などで試みが始まっている¹²。
- ・ 災害の種類、天候活動先による準備する装備は変わるが、一般的なボランティアに求める

⁹ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

¹⁰ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

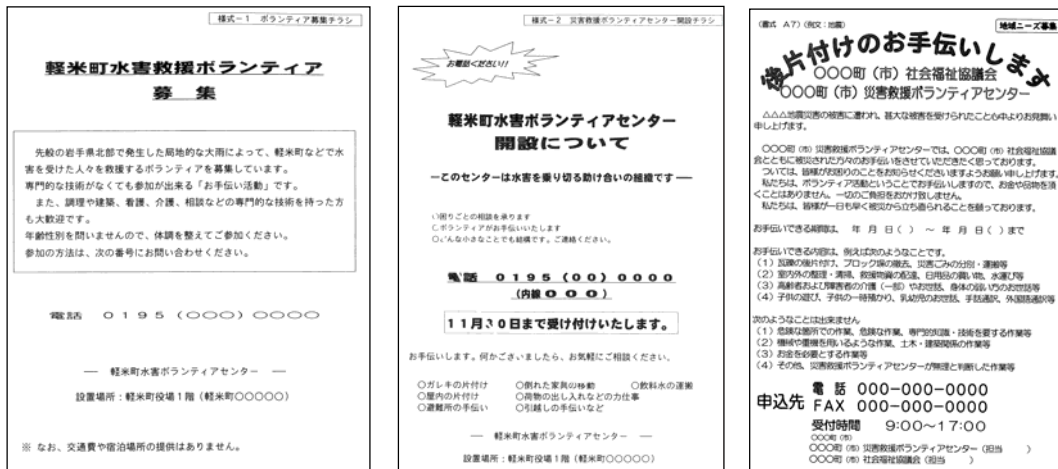
¹¹ BLOG（ブログ）とは掲載情報が、時間軸やカテゴリに分類された構造をもったウェブサイトのことをいう。更新頻度が高い情報を扱う場合に多く用いられる。

¹² 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

個人装備の一例は13ページに示している。

- 「センター設置のお知らせ」は「正確・的確・適時」に情報提供を行う。設置のお知らせを通じて、被災者地域や避難所へセンターの存在を紹介するとともに、ニーズをくみあげる。ボランティア（センター）への連絡を求めたために使われたチラシには、具体的な支援内容や「お手伝いをする」という被災者にわかりやすい内容を示したものが多く。
- 被災者のニーズにあわせてセンターの活動状況を伝える情報紙を作成するセンターもある。ボランティアの紹介やボランティア活動の留意点などをまとめたものを発行している例がある。

【図9】災害救援ボランティアセンターの開設のチラシ



岩手県 災害ボランティア活動マニュアルなどより抜粋

【図10】災害ボランティアセンターウェブサイト(ブログ)の例



長岡災害ボランティアセンター <http://soiga.com/adj/>

上記は、H17年1月の掲載であり、現在の掲載とは内容が異なります。

関連資料：資料編8～9ページ

【参考】ウェブサイトでのボランティア募集の例

明日、11月1日は

- 1、被災者宅の後片付け（安全が確認された地域の安全が確認された家屋に限ります）
- 2、避難所のお手伝い（清掃等）
- 3、市役所における物資の搬入および仕分けのお手伝い
- 4、被災者を元気づけるポスターの作成

が主な活動になると考えられ、大勢のボランティアが必要となります。

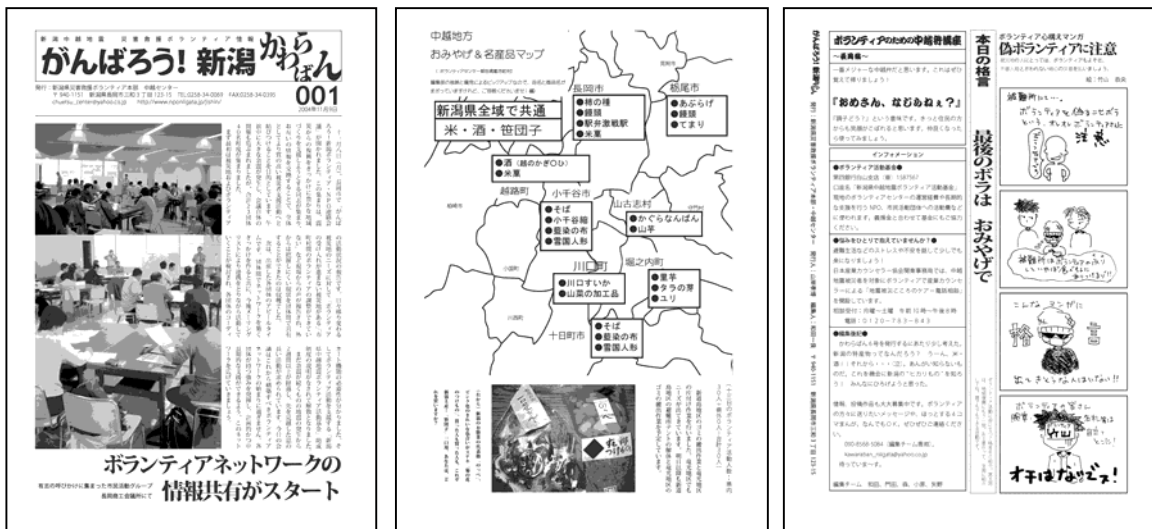
長岡市の災害復興ボランティアに参加して下さる方を大募集しています。

ボランティアセンターの住所は新潟県長岡市水道町3丁目5番30号 長岡市社会福祉センター内（長岡警察署裏）。

なお、駐車場は長岡東中学校グラウンドもしくは長岡聾学校グラウンドをお使いください。皆様のご参加をお待ちしています。

長岡災害ボランティアセンターブログより <http://soiga.com/adj/sb.cgi?month=200410>

【図11】ボランティア情報紙の例（新潟県災害救援ボランティア本部中越センター発行）



- ・ 「マスコミへの発信」は、ボランティアの募集、センター運営や支援物資として足りない物資の募集などにとって、効果的な情報発信方法となる。ただし、古い情報が流れることはセンター運営に混乱を招くことになる。
- ・ 発信している情報の更新、整理、とりまとめは、現場の混乱を抑制するために重要な役割を果たす。ただし、継続的に更新するためには、手間と労力、気力が必要であり、担当スタッフの確保が課題となっている¹³。

¹³ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

(3) ボランティアコーディネート

ボランティアの受け入れ

- ・ センター開設後は、チラシやウェブサイト、新聞などの情報をもとにボランティアからの問い合わせが出てくる。スタッフのための対応マニュアルを作成し対応する。そうしなければ準備不足や現地の情報を知らないまま、ボランティアが来ることになり、混乱を招くことになる。
- ・ ボランティアに求める必要備品の一例を下記に示す。

【表3】電話での問い合わせ対応の例

県内での活動状況を簡単に伝える	
活動している場合	
活動内容	大枠を簡潔に（重労働、軽作業、特殊作業など）
活動場所	まずセンターの簡単な位置を説明する
受け入れ	地域を限定しての募集などの参加条件があれば伝える
連絡先	特に必要のない場合は、できるだけ伝えない（混乱のもと）
必要備品	個人備品の準備を促す。持っていないときは買い揃えてもらう
服装内容	不完全な場合は、買い揃えるなりの準備を促す
宿泊有無	基本的にはボランティア自身で準備することを促す。日帰り歓迎
その他の必要事項：ボランティア保険の加入を促す	
活動していない場合	
他の受入先の連絡先などを伝える	

よこはま災害ボランティアハンドブックよりを参考に作成

関連資料：資料編10ページ

【表4】ボランティアに求める個人装備の例

服装	動きやすい服装（防寒・通気性のよい素材等）、防止、ジャンパー、軍手、△ヘルメット 等
携行品	懐中電灯、カップ、折りたたみ傘、電池、ゴミ袋、携帯ラジオ 等
食料品	飲料水、非常食（飴、チョコレート、クッキー等） 等
生活品	タオル、救急用品（傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープ等）、ティッシュ 等
その他	保険証、テレホンカード、地図、筆記用具、メモ、携帯電話 等

石川県災害時におけるボランティア支援マニュアルを参考に作成（大規模災害を想定）

ニーズの収集

- ・ 災害の内容・被害の状況によって被災者のニーズは様々である。
- ・ 被災者のニーズに基づき、ボランティア活動を行うため、被災者へのニーズの収集は非常に重要である。チラシの配布やボランティアによるニーズ調査を行い、ニーズを収集していく。
- ・ 被災地のニーズを把握するためには、町会や自治会、自主防災組織を通じて、ボランティア活動受け入れの合意を得るのが一般的である。ただし、地域代表者の声がニーズのすべてではないため、隠れているニーズを探るための調整が必要なことがある。¹⁴
- ・ 地域の市民団体、青年会議所、地元社会福祉協議会の職員、民生・児童委員が被災地ニーズを把握するための橋渡し役となる場合がある¹⁵。
- ・ チラシやボランティアによるニーズ調査だけでは把握できないボランティアニーズの顕在化も考えられる。そういった場合は、地域間のバランスに配慮し、地元町会などに相談し、無理のないようにニーズを聞き出す。
- ・ また、足湯マッサージのサービスなどを行い、徐々に被災者とボランティアの距離を縮めることで、隠れているニーズを掘り起こす活動もされている¹⁶。
- ・ 新潟県川口町災害ボランティアセンターでは、住民からのニーズを掘り起こすために、地区別に班単位で活動を行い、信頼関係をつくることからはじめた。また地区の総代が窓口になり、ボランティアとのやりとりを行った。
- ・ ニーズや被害状況を把握するために、機動性に優れ、迅速に動くことができるバイクでの情報収集を得意とする団体がいる。服装や運転方法、バイクの騒音など課題もあり、新潟県中越地震では「正確な運転技術」「的確な判断能力」「最深の心配り」を求めるボランティア同士の呼びかけもあった。
- ・ 危険な場所での活動のニーズが出てきた場合は断ることが望ましい。判断しにくい場合は行政に相談し、対応策を考えることが望まれる。

関連資料：資料編 1 1 ページ

¹⁴ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

¹⁵ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

¹⁶ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPなどを参照。 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

ボランティアコーディネート

- ・ ボランティアセンターの運営では、被災者ニーズとボランティア活動をつなぎ、円滑なボランティア活動を展開するためのボランティアコーディネートが一番の課題となる。
- ・ ボランティア活動はあくまでボランティアの意思を尊重し、自ら選択することが望ましいが、安全・衛生管理を第一に優先することが一般的である。
- ・ センターの状況によっては、コーディネーターから作業内容を依頼することもあり、無理におしきせにならないよう本人の意向を確認する。
- ・ ボランティア活動は、災害発生からからの経過とともに変わっていく。その経過にあわせたボランティア活動の特徴と内容は下記のようなになる（表4参照）。

【表5】災害発生からの経過にあわせたボランティア活動の特徴と内容

		活動の特徴	想定される活動
災害発生直後	発生	<ul style="list-style-type: none"> ・ 人命救助や避難者の安全確保を最優先する ・ 災害救助法による活動、行政・自主防災組織の活動が中心となる ・ ボランティア活動は安全面に注意、無理をしない ・ 情報不足や混乱が想定される ・ 要援護者の安否確認、安全管理、避難所への誘導 ・ ボランティア活動本部の立ち上げとボランティアの受入開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者の安否確認 ・ 被災者の避難誘導 ・ 物資の調達、運搬、仕分け ・ 避難所の手伝い（炊き出し・洗濯・水運び等） ・ 要援護者等への配食、買い物 ・ 屋内外の片付け
	数日後程度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 被災者の心身の疲労やストレスを考慮し、避難所や地域での被災者の生活支援活動 ・ 避難所から仮設住宅や自宅への移動 ・ 地域外からのボランティア受け入れがピークになる ・ 被災者の心理や生活ニーズに基づいたコーディネートが重要 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 物資の調達、運搬、仕分け ・ 避難所の手伝い（炊き出し・洗濯・水運び等） ・ 屋内外の片付け、引越し手伝い ・ 移送、入浴、買い物、付き添い等のサービス
生活支援期	数日後 一ヶ月程度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仮設住宅や地域での支援活動を展開 ・ 緊急・一時的な活動から地域に根ざした継続的な活動 ・ 要援護者等の個別ニーズへの対応 ・ ボランティア活動の縮小と域内ボランティアによる活動の継続する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常生活支援 ・ 話し相手、引越し手伝い ・ 要援護者の買い物、通院付き添い
復興期	一ヶ月以降		

岐阜県多治見市・災害ボランティア受入対応マニュアル（地震災害を想定）を参考に作成

関連資料：資料編 12～14ページ

- ・ ボランティアセンターの一日の活動フローは一般的に下記のようなものとなる。センターで決められたスケジュールに基づき、ボランティアコーディネーターは活動することになる。
- ・ 災害ボランティア活動は被災者・被災地のために行うことをボランティアに伝えるのが一般的である。被災者の自立や復興をサポートするという原則を忘れないように心がける。
- ・ センタースタッフ同士がコミュニケーションをとりやすいように、たとえばスタッフ同士ニックネームで呼び合うことをしている例もある。

【図12】ボランティア活動のフロー例

【ボランティア活動のフロー】 (1日：開始から終了まで)

ボランティアの受付

- ・ 当日のボランティア参加受付（～午前10時まで 以降も随時）
- ・ 長期滞在可能なボランティアの把握
- ・ ボランティア登録受け付けカードの記入
- ・ ボランティア活動保険の加入確認

ボランティア活動の選択

- ・ 活動はボランティアセンターが提供するプログラムの中から選択
- ・ 活動プログラムは掲示板に掲示
- ・ 活動プログラム毎に名札（ケース、用紙）を配布

チーム編成、オリエンテーション

- ・ プログラム毎にチームを編成し、チームリーダーを決定
- ・ オリエンテーションで活動やニーズの内容、注意事項等の確認
 - * 活動中に受けた依頼をボランティアセンターへ報告
 - * 危険を伴う活動は一旦中止し、ボランティアセンターに報告
 - * 被災者等とのコミュニケーションに留意
 - * 活動中にけがや体調を崩した場合はボランティアセンターに帰還
 - * 活動中に受けた苦情はボランティアセンターに報告
- ・ 活動に必要な資材等の確認
- ・ チーム内での確認終了後、ボランティアセンターへ出発を報告

ボランティア活動

- ・ チームリーダーは活動開始前に現地活動責任者と活動の調整
- ・ チームリーダーの指示に沿ったボランティア活動の展開
- ・ 活動は原則午後5時まで（夏の帰還は午後6時とする）
- ・ チームリーダーは活動が終了し帰還する旨を現地活動責任者に報告

ボランティア活動の報告

- ・ 活動を終了し帰還した旨をボランティアセンターへ報告
- ・ 資材、名札等の返却
- ・ 活動状況はチームリーダーがとりまとめ、ボランティアコーディネーターに報告

岐阜県多治見市・災害ボランティア受入対応マニュアル（地震災害を想定）を参考に作成

- ・ ボランティアのおしきせ、被災者からの無理な依頼などによる被災者とボランティアのトラブル、危険な場所での活動、体調を崩してもなお活動を続けるなどボランティアの安全の確保・健康管理がボランティア活動の課題となっている。
- ・ 上記の課題に対する方策は、まず事前の電話対応、受付時点できちんとした説明をするほか、オリエンテーションで、センターへ報告すべき内容、安全の確保等について十分な説明を行い、トラブルを事前に抑制する工夫が必要との意見が出ている¹⁷。
- ・ 被災地では災害ボランティアと偽り、窃盗などの犯罪が起こっている例もあり、被災者からのニーズが出てこなくなることもある。そういった状況を回避するために、ボランティア証明書を発行し、ボランティアであることを証明すること、被災者に説明を徹底するのが一般的である。

【図13】ボランティア登録証明の例

ボランティア登録証明書

登録ID _____

氏名 _____

住所 _____

上記の者は、証明書の期間内において、災害ボランティアセンターに登録した「災害ボランティア」であることを証明致します。

平成 年 月 日
(月 日まで有効)

〇〇災害ボランティアセンター
センター長 〇〇 〇〇

よこはま災害ボランティアハンドブックよりを参考に作成

¹⁷ 16年9月18日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/040918/>

16年12月4日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/tsudoi/>

17年3月7日・28日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照

<http://www.bousai.go.jp/vol/katsudoukentou/katsuken-gaiyou.html>

(4) ボランティアの安全・衛生管理

ボランティア活動は、危険な場所での実施や重労働などがあるため、安全管理には十分配慮が求められる。

ボランティア活動前の事前対策

- ・ ニーズの問い合わせで、危険と判断される依頼は断るか、行政（災害対策本部等）へ相談し、判断するのが一般的である。
- ・ 予想外の事態へ備えて、緊急の連絡先などは事前に確認しておき、センター内に張り出している例がある。
- ・ 災害ボランティアセンターのウェブで活動の注意事項等を紹介している例もある。
- ・ 三宅島帰島支援のためのボランティア活動は、事前に講習を受けた人でないと現地での活動ができないようにした。
- ・ 被災地では余震や土砂崩れなど二次災害のおそれもあり、人体に危険なものが処理をされず放置されている場合も考えられる。状況に応じて災害対策本部や医師などの専門家のアドバイスを受けることも考えられる。
- ・ センターなどにボランティアが使用するトイレやうがい・手洗いをするための環境を整備にも配慮することがあげられる。

関連資料：資料編 15～16 ページ

【参考】危険な仕事の依頼、重労働の判断

- | | |
|---------------------------|---------------------|
| ・ 消防車やパトカーが監視をしている状況の現場作業 | |
| ・ 立ち入り禁止区域での作業 | ・ 危険家屋での作業 |
| ・ 異臭がたちこめる付近での作業 | ・ 屋根に登る作業 |
| ・ 傾いた家から家具を運び出す作業 | ・ 大量の土砂やガレキを撤去する作業 |
| ・ 活動場所が遠隔地にある作業 | ・ 通過が困難な橋や道路を往来する作業 |
| ・ 深夜に及ぶ作業 | ・ 悪天候での作業 等 |

岩手県災害ボランティア活動マニュアルより抜粋（大規模災害を想定）

ボランティア活動開始前のオリエンテーションによる対応

- ・ ボランティアに対しては、オリエンテーションでの説明を通じて安全管理の徹底をする場合が多い。
- ・ 活動中に、余震や激しい大雨が降り出した場合は速やかに活動中止をするのが一般的である。実際に新潟県中越地震では、大きな余震のため行政から活動中止の指示によって活動を中止している。

- ・ 被災地へ地域外からバスやフェリーをつかってボランティア支援を行う「災害ボランティアパック」では、被災地に向かうまでにオリエンテーションを行うのが一般的である。オリエンテーションを行うスタッフは、現地の最新情報を事前に入手し、現場の状況をきめ細かく伝えることが望まれる。「災害ボランティアパック」は被災地外からの支援となるが、被災地の情報を伝えるための先遣部隊（下見役）がいるとスムーズな活動につながる場合もある¹⁸。

関連資料：資料編 17～20 ページ

【参考】オリエンテーションの実施内容の一例

【安全管理の徹底】

無理な作業をしない、がんばりすぎないこと。滑りやすいため、転倒や転落に注意する。事故の防止を作業効率より優先。不潔な環境のため、ケガをした場合は破傷風などに感染する危険があるので医師による治療は必須となる。事故などがあれば、直ちに救護所や診療所、病院などに搬送する。

【作業時の服装・装具などのチェック】

ケガ防止のため、暑くても長袖、長ズボンの厳守。転倒・転落する恐れのある場所での作業では、ヘルメット着用を義務付ける。手袋は、少なくとも軍手、耐油性のゴム手袋があれば望ましい。靴は、運動靴→長靴（そこに鉄板が入ったもの、滑り止めのもの）や長めの地下足袋などが望ましい。

ボランティアによる除灰作業マニュアル Ver2 より抜粋（火山災害を想定）

作成主体：**洙田靖夫氏（日本予防医学リスクマネジメント学会・評議員）**、平成 12 年 8 月作成

【参考】安全衛生管理に関する実例

- ・ 昨年 7 月の福井水害：『1 時間に最低 15 分は休んでください』ということを徹底した。『32℃ だったら寝不足や病気で体の弱っている人は活動中止 35℃になったら全員活動中止にした』（豪雨ボランティア懇談会）（16 年 9 月 18 日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/040918/>）より。）
- ・ 昨年 7 月新潟県豪雨水害時、三条市災害ボランティアセンターでは、休憩を入れる時間、水分補給の方法（塩とミネラルウォーターと一緒に摂取する）を受付時に徹底した。（三条市災害ボランティアセンターより聞き取り調査）

¹⁸ 参考：みえ発！災害ボランティアパック(<http://www.v-bosaimie.jp/modules/mydownloads/singlefile.php?cid=1&lid=3>)

ボランティア活動保険の加入

- ・ ボランティア活動保険への加入が一般的に行われている。ボランティア活動保険の掛け金をセンターが負担するか、ボランティアが負担するかはセンターによって違いがある。

【参考】全国社会福祉協議会 ボランティア活動保険の概要

<p>加入申込者（加入できる方）</p> <p>ボランティア個人またはボランティアグループ、特定非営利活動法人（NPO 法人）</p> <p>※1 社会福祉協議会に登録、または委嘱されていることが必要。</p> <p>対象となるボランティア活動（いずれか該当するもの）</p> <p>(1) ボランティアグループの会則に則り企画、立案された活動 (グループが社会福祉協議会に登録されていることが必要。)</p> <p>(2) 社会福祉協議会に届出た活動</p> <p>(3) 社会福祉協議会に委嘱された活動</p> <p>補償期間 毎年4月1日午前0時から翌年3月31日午後12時まで</p> <p>http://www.fukushihoken.co.jp/volunteer/menu.html</p>

関連資料：資料編 21～22ページ

ボランティア活動中

- ・ 活動中に、余震や激しい大雨が降り出す場合もあるため、センタースタッフや活動するボランティアとは別に現地の状況を把握するための「巡回」をするスタッフを確保することがあれば、危険な状況を回避することが可能になる。

活動後、その他

- ・ 被災地で活動したボランティアを突然被災地からもとの生活に戻してしまうと、被災地で生活を体験し、感情的に高揚した状態から、日常生活の中で自分が浮いた存在になってしまい、ボランティア自身が傷ついてしまうことがある。
- ・ 活動を終え、活動を振り返ってもらうボランティアに対する事後のケア（クーリングダウン、クールダウン）をするのが一般的である。基本的に被災地の現実から日常の現実へゆっくりと移行させる時間を設ける。具体的には、活動終了後に現地の方からのお礼を言うていただく時間を設けることや帰りに買い物をするなどがある。
- ・ 「災害ボランティアパック」の場合、現地から帰るバスなどの中で振り返りの時間を設けることやトイレ休憩もかねて買い物をするなどもある（16年防災とボランティアのつ

どい発言録等より)¹⁹。

- ・ 被災地で治安が悪化している場合、ボランティア（特に女性）が一人で行動することがないように、配慮することが考えられる。
- ・ ボランティアがテントで宿泊する場合、また複数の人数で同じ部屋に宿泊する場合、普段と違った環境となるため、体調管理がしにくくなる。また、男女が宿泊する場所をわけなどの配慮も考える必要があるであろう²⁰。
- ・ 安全・衛生管理面には限らないが、ボランティアに対する「男女共同参画」の視点も配慮が望まれる。特に女性の立場を配慮し、トイレの位置、宿泊する場所など工夫することも考えられる。

¹⁹ 16年12月4日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/tsudo/>

参考：みえ発！災害ボランティアパック（<http://www.v-bosaimie.jp/modules/mydownloads/singlefile.php?cid=1&lid=3>）

²⁰ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

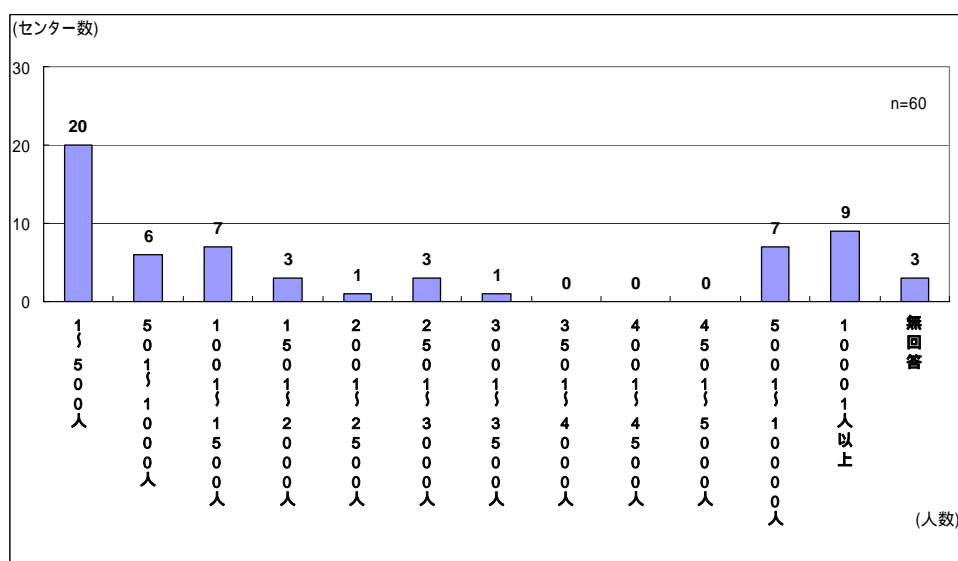
(5) ヒト・モノ・カネの確保

人材の確保

- ・ ボランティアセンターでは、1) センター運営スタッフ、2) 一般ボランティア、3) 専門職種・技術を持ったボランティアそれぞれの人材を確保する。
- ・ ボランティア運営スタッフは、社協職員や行政職員等の専従職員だけでなく、ボランティアのスタッフに関わることもある。社協に設置された場合は、その都道府県社協や近隣社協からローテーションによるスタッフ派遣が行われるのが一般的である。地域の実情をよく知っている青年会議所やボランティア団体など地元関係者も運営スタッフをして関わることもある。なお、平成16年度に設置されたボランティアセンターの運営スタッフは、「1～9人」が一番多く、次に「10～20人」との回答が多かった。
- ・ 一般ボランティアは、「(1) ボランティアの受け入れ」等に示したように、チラシ配布やウェブサイトでの呼びかけによって確保する。
- ・ ボランティアセンターには様々なニーズが寄せられるため、専門知識や技術を有したボランティアの必要性はあるが、確保が難しいことが多い。
- ・ ボランティア関係者と各種専門機関とが災害時の協力体制を協議し、災害時に備えることが望まれる。できれば事前に専門機関へ依頼を検討し、機会をみて協議・連携を深めておく(たとえば、防災訓練への参加などがその機会となる)。
- ・ 人材に不足が生じた場合は、資格者団体・業界団体に問い合わせるほか、行政・災害経験者に相談する等で対処する。また、被災地外からの「災害ボランティアパック」も有効な手段となる。
- ・ 地元の中学校・高校、大学(大学内ボランティアセンターも含む)からの受け入れ要請がある場合もある。その場合は、現場の状況や活動内容を事前に伝えておくことが考えられる(16年度防災とボランティアのつどい発言録等より)²¹。

²¹ 16年12月4日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/tsudoi/>

【図14】災害ボランティアセンターのボランティア受付延べ人数
ボランティアセンターが閉鎖していないところは、1月までの延べ人数



【表6】 専門ボランティアとして求められることが多い職種

分類		確保や依頼する上での留意点
センターで確保する必要が多いもの	医師ボランティア	行政と連携して、病院・医師との調整を行う。被災者のけが、被災者の健康管理だけでなく、ボランティア活動の安全衛生管理のアドバイスも受ける。
	看護ボランティア	行政と連携して、病院・医師との調整を行う。被災者のけが、被災者の健康管理だけでなく、ボランティア活動の安全衛生管理のアドバイスも受ける。
	介護ケア	寝たきりなどの介護が必要な高齢者・障がい者への対応。行政（福祉部局）とも連携して対応する。
	障がい者ケア	手話等の障がい者対応の専門的なスキルが必要な場合に対応。行政（福祉部局）とも連携して対応する。
	民生・児童委員	介護等のケアが必要な人の情報を把握しているため、地域の福祉ニーズを開き出すことが可能。地元社協と連携して対応する。
	育児支援	避難所や仮設住宅での生活など普段と違った環境での生活をサポートするために、専門的に行っているボランティア団体等に相談し進める。
外部と連携、協議が重要なもの	輸送	地元ニーズが高まった場合、運輸業界に相談することが有効。資機材・救援物資の輸送、災害要員の輸送が可能。資材等と支援する専門ボランティア団体もある。
	大工・住宅修繕	住居の修繕やライフラインの簡易な修繕等が可能な専門業者に相談する。家屋の修繕等は行政からの支援があるため、行政との連携も必要となる。
	外国語の通訳・翻訳	国際交流協会等に相談。地域内のボランティアも被災者であるため、被災地域外からの支援も検討する。

アマチュア無線技士	行政と連携して対応する。行政と協定を締結しているケースもある。
応急危険度判定士	行政建築部局が委嘱し実施するため、行政と相互連携する。

よこはま災害ボランティアハンドブック等を参考に作成

関連資料：資料編 23～24ページ

物資の確保

- ・ センターの運営やボランティア活動には、様々な物資が必要であり、社協、行政（災害対策本部等）との協議し、確保する。
- ・ ボランティア活動のための物資、被災者支援の物資は、運営資金により確保することができるほか、ウェブサイトでの情報発信によって確保することもできる。ボランティア活動のためのスコップ、バケツ、ヘルメット、タオルなどは大量に確保がする必要がある場合は有効である。
- ・ ただし、ウェブサイトを通じて支援物資を募ることもあるが、場合によってはニーズから時間が経過した古い物資募集の情報発信によって、過剰な分量が送られてくることもある。届いた物資の振り分けなど管理の手間もあるため、情報発信は慎重に行う。
- ・ センターには多くのボランティアが来場するため、ボランティアのためのトイレの確保も必要となる。安全・衛生面から仮設トイレのメンテナンスや男性専用、女性専用とわかるなどの配慮も考える必要があるであろう²²。
- ・ 災害ボランティア活動のための資機材支援を被災地外から調達できる可能性もある（NPO法人レスキューストックヤード、ふくい災害ボランティアネット等）。²³
- ・ 大分県社会福祉協議会では、大分県内の土木事務所が保管している「一輪車」「スコップ」が使われていない場合、災害時に活用できるように、県から各土木事務所宛に「命令文書」が通達されている²⁴。

²² 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

²³ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

²⁴ 17年度防災ボランティア関連調査 ヒアリング調査結果より

【表7】 災害ボランティアセンターでの備品例

関連	内 容	
備品 関連	家電製品	<input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 携帯ラジオ <input type="checkbox"/> 電池（各種） <input type="checkbox"/> 投光器 <input type="checkbox"/> ドラムコード
	事務機器	<input type="checkbox"/> コピー機 <input type="checkbox"/> 簡易印刷機 <input type="checkbox"/> パソコン一式 <input type="checkbox"/> 複写ホワイトボード
	工具類	<input type="checkbox"/> ロープ <input type="checkbox"/> シャベル <input type="checkbox"/> ツルハシ <input type="checkbox"/> ボーリング <input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> 電動工具 <input type="checkbox"/> 簡易工具 <input type="checkbox"/> カラーコーン <input type="checkbox"/> 缶切り <input type="checkbox"/> ひしゃく <input type="checkbox"/> ドラム缶
	個人備品	<input type="checkbox"/> 使い捨てカイロ <input type="checkbox"/> 懐中電灯 <input type="checkbox"/> マスク <input type="checkbox"/> ホイッスル <input type="checkbox"/> 手袋（各種） <input type="checkbox"/> 長靴 <input type="checkbox"/> カッパ <input type="checkbox"/> ヘルメット <input type="checkbox"/> ヤッケ
	事務用品	<input type="checkbox"/> 筆記用具 <input type="checkbox"/> ポストイット <input type="checkbox"/> テープ類（布、クラフト、ビニール） <input type="checkbox"/> 印刷用紙 <input type="checkbox"/> カッター <input type="checkbox"/> はさみ <input type="checkbox"/> 定規 <input type="checkbox"/> のり <input type="checkbox"/> ボンド <input type="checkbox"/> カッティングボード <input type="checkbox"/> 荷造ひも <input type="checkbox"/> ホッチキス <input type="checkbox"/> クリップ類 <input type="checkbox"/> クリップボード <input type="checkbox"/> 紙ファイル <input type="checkbox"/> 地図
	通信機器	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> ファクシミリ <input type="checkbox"/> トランシーバー <input type="checkbox"/> 携帯電話
	車両等	<input type="checkbox"/> 台車 <input type="checkbox"/> リアカー <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> ミニバイク <input type="checkbox"/> 軽トラック（箱バン）
関連 食料品	その他	<input type="checkbox"/> カメラ <input type="checkbox"/> ごみ袋 <input type="checkbox"/> 拡声器 <input type="checkbox"/> テント <input type="checkbox"/> 毛布 <input type="checkbox"/> シュラフ <input type="checkbox"/> 応急医薬品 <input type="checkbox"/> ポリタンク <input type="checkbox"/> グラウンドシート <input type="checkbox"/> うがい薬、手洗い石鹸、機材の消毒液 など
	食料品	<input type="checkbox"/> 米 <input type="checkbox"/> 乾パン <input type="checkbox"/> 飲料水 <input type="checkbox"/> レトルト食品 <input type="checkbox"/> 缶詰 (被災者への支給品として活用することも考えられる)
関連 救 援 備 品	支給品	<input type="checkbox"/> ポリバケツ <input type="checkbox"/> ポリタンク <input type="checkbox"/> 使い捨て食器 <input type="checkbox"/> グラウンドシート <input type="checkbox"/> 携帯コンロ <input type="checkbox"/> ボンベ <input type="checkbox"/> タオル
	設置備品	<input type="checkbox"/> 畳 <input type="checkbox"/> ついたて <input type="checkbox"/> カーテン <input type="checkbox"/> 簡易トイレ <input type="checkbox"/> 看板 <input type="checkbox"/> 毛布 <input type="checkbox"/> 暖房器具 <input type="checkbox"/> 冷房器具

石川県・災害時におけるボランティア支援マニュアルを参考に作成

関連資料：資料編25～26ページ

- ・ センターでは、地域（市町村単位）の大きな白地図を準備し、危険箇所や被災状況、ボランティアの活動状況等を示すのが一般的である。大きな地図だけでなく、ニーズがあった場所へボランティアをナビゲーションするため携帯に便利な地図も必要となる。
- ・ 新潟県中越地震では、住宅地図ソフトを活用し、必要な場所だけ大きさや縮尺を調整して印刷でき、非常に役立った。
- ・ 物資の確保ではないが、地域外からのボランティアのために、宿泊施設を斡旋することなども必要になる場合がある。

【図15】災害ボランティアセンターに張り出される地図の例



新潟県「小千谷市災害ボランティアセンター」にて撮影
提供：小村隆史氏（富士常葉大学環境防災学部助教授）

資金の確保

- ・ ボランティアセンターの初動期は、センター設置のための物資購入などに数十万円単位の現金が必要となる²⁵。
- ・ 平行して助成制度の活用を検討する。また、また、ボランティア活動専用の募金制度をたちあげ、ウェブサイトなどで協力、支援をよびかける。
- ・ ボランティアセンターの運営資金は、活用できる基金や支援制度があるため、その内容を調べなければならない。想定される資金の調達先は、①社協・行政、②近隣の市町村社協、都道府県社協、③共同募金会、④地元企業・青年会議所の財源など、⑤募金制度の設置が一般的である。
- ・ 災害ボランティア活動を対象にした専用の基金制度が各地で設置されている。地方自治体だけでなく、都道府県社会福祉協議会、また独自の協議会が設置している。
- ・ また、ボランティアセンターや関係組織（社協等）が災害発生直後に災害ボランティア活動のための募金制度を創設し、資金を確保する場合もある。
- ・ それぞれ募金活動による財源、独自の財源など様々であり、支援対象や金額などが違っている。

【参考：都道府県共同募金会災害支援制度】

(支援対象)

- ・ 災害支援・救援活動を行うボランティア団体・グループ
- ・ 市町村段階等で活動拠点事務所を設置したボランティア団体・グループ及び社会福祉施設
- ・ 都道府県段階で災害ボランティアセンター及び都道府県社会福祉協議会並びに日本赤十字社支部が中核となり設置した活動拠点事務所

(限度額)

- ・ 災害支援・救援活動を行うボランティア団体・グループ：100万円以内
- ・ 市町村段階等で活動拠点事務所を設置したボランティア団体・グループ及び社会福祉施設：300万円以内
- ・ 都道府県段階で災害ボランティアセンター及び都道府県社会福祉協議会並びに日本赤十字社支部が中核となり設置した活動拠点事務所：300万円以内

以上、中央共同募金会「災害支援制度運営要綱」より抜粋

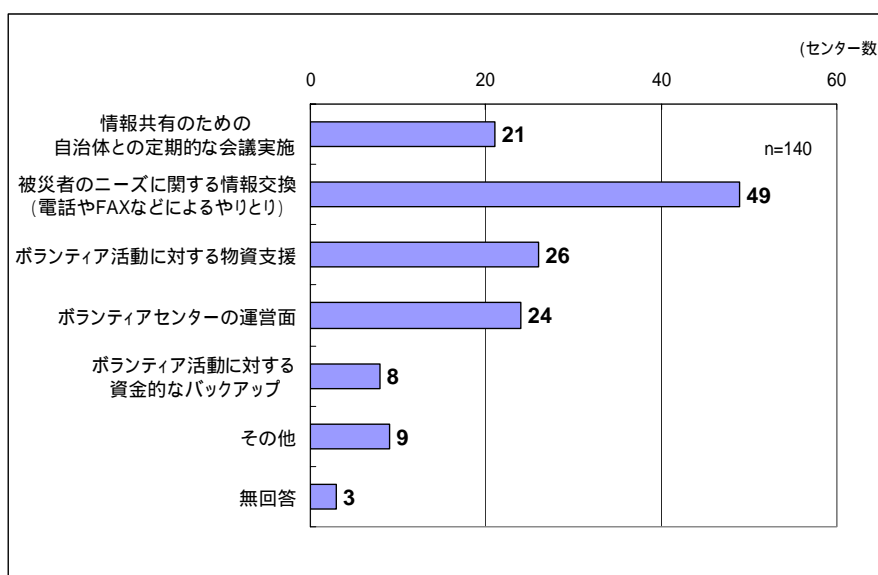
関連資料：資料編27～33ページ

²⁵ 災害ボランティアセンターに関するアンケート調査。平成17年1～2月。内閣府が実施。

(6) 関係機関との連携

- ・ 円滑なボランティアセンターの運営のためには、災害対策本部との連携が重要である。また、被災地に訪れる災害現場の経験者と意見交換を行い、運営方法の参考にすることもあ
- ・ 新潟県中越地震時にはボランティアセンタースタッフが毎日災害対策本部に顔を出すこと
- ・ 公共交通機関が少ない地域ではボランティア専用のバスを運行させているところもある。
- ・ 被災地の交通機関が動いていない場合、広域的にボランティアを受け入れるために、ボラ
- ・ ンティアバスやボランティアフェリーなどが運行された例もある²⁶。
- ・ 子育て、高齢者、障がい者など様々な立場を理解するためには、その関係団体との接触を
- ・ 持ち、情報交換することが考えられる²⁷。

【図 1 6】 災害ボランティアセンターと行政（災害対策本部等）との連携内容



平成 1 6 年度災害ボランティアセンター対象アンケート結果より

関連資料：資料編 3 4 ~ 4 2 ページ

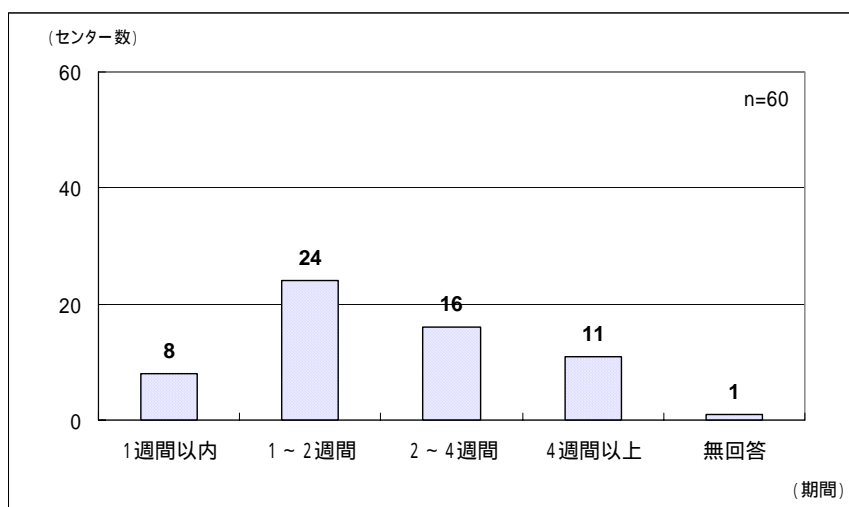
²⁶ 16 年 12 月 4 日、内閣府主催。詳細は内閣府防災 H P を参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/tsudo/>

²⁷ 17 年 6 月 10 日、内閣府主催。詳細は内閣府防災 H P を参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

(7) センター閉鎖にむけて

- ・ ライフラインの復旧や地域コミュニティの活動再開などに伴い、ボランティアに対するニーズも変化し、活動の内容も変わってくる。ボランティア活動が被災者の自立の妨げにならないようにセンター閉鎖のタイミングを関係者で十分協議することが必要となる。
- ・ 平成16年度に設置された災害ボランティアセンターにおける活動日数は1～2週間が半数近くを占めている。台風の場合は1～2週間、豪雨の場合は2～4週間、地震の場合は4週間以上がそれぞれ一番多い傾向にある。災害の規模にもよるが、センター閉鎖の一つの目安といえよう。
- ・ 宮崎市(17年9月。台風14号)では、被災者からのニーズが具体的な支援要請から「悩み・不安に関する相談」に変わってきたため、センターの閉鎖を決断した²⁸。
- ・ 継続的なボランティアの支援は必要であるが、地域内での支援内容の偏りが生じることで、支援を受ける被災者から不平不満が出てくることもある²⁹。
- ・ 災害によって違いはあるが、センター閉鎖後も復旧・復興期も視野に入れた「被災者の自立支援」「まち全体の再生、活性化」を目的にしたボランティア団体もある。一般的に被災地の住民、ボランティア団体などが中心になって活動している。

【図17】災害ボランティアセンターの活動日数



平成16年度災害ボランティアセンター対象アンケート結果より

²⁸ 17年度防災ボランティア関連調査 ヒアリング調査結果より

²⁹ 17年度防災ボランティア関連調査 ヒアリング調査結果より

(8) 復興期のボランティア活動

- ・ センターの閉鎖がそのままボランティア活動の休止にならないよう、センターの閉鎖と並行して、復興のためのボランティア活動についての協議が必要な場合もある。³⁰
- ・ 復興期のボランティア活動には、下記の3つのポイントがある
 - 「ひとりひとりの小さな声」に耳を傾けること
 - 地域が自立し、地域を復興する、地域の力を支援する（エンパワーメントする³¹）
 - 様々な組織の連携をささえる「コーディネーション」の重要性
- ・ 行政ではつかめない細やかなニーズをボランティア活動ならば、最後まできちんとつかむことができる。支援が必要であるが声の出せない人、ニーズがつかみきれていない人の声に耳を傾け、理解することができる。また、コミュニティからのニーズを行政に伝えるために、ボランティアがフォローすることもできる。マスコミなどは復旧期には様々な情報発信の協力があるが、復興期になると途絶えてしまうこともある。そのため、マスコミへの情報提供が効果的な場合もある。
- ・ ボランティアが主体的に支援活動をするタイミングはあるが、被災者の経済的な力も含めて、地域の市民力・地域力の発展を支援することもひとつのボランティア活動といえる。
- ・ 復興期には行政が権限を持っているため、行政と、様々な市民団体、組織、地域を越えたネットワークをコーディネートする活動もある。復旧期にはなかった新しい問題・課題を発見した場合、既存の組織では対応できないこともあり、ボランティアだから提言できることもある。
- ・ いずれの活動も、被災地域の住民、ボランティアを中心にした取り組みを地域外のボランティアが支援するのが一般的となっている。

³⁰ 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

³¹ エンパワーメント【empowerment】連帯して行動することによって自分たちの置かれた不利な状況を変えていこうとする考え方。（三省堂提供「デイリー 新語辞典」より）。この場合は、被災した地域住民自らが連帯して行動していくことを支援すると意味。

【表 6】復興期のボランティア活動の一例³²

<p>NPO 法人有珠山ネットワーク(北海道・火山災害)</p>	<p>平成14年5月に、「洞爺湖にぎわいネットワーク」がNPO法人として発足。主な活動としては、シャッターアート(北海道イラストレーター協会や美術専門学校生の協力を得て店舗シャッターにペインティングする)、にぎわい茶屋(空き店舗を利用して観光情報や噴火パネルなどを展示し、観光客とじもと住民の交流拠点を目指したもの)、にぎわいショップ(空き店舗を利用してミニチャレンジショップをいわば事業家の卵ともいえる若者に提供し、空き店舗対策、地域の活性化、アントレプレナーの育成を目指したもの)などがあげられる。</p>
<p>三宅島島民支援(火山災害)</p>	<p>避難した島民同士の情報交流の機会を設けることや災害や復興に関する情報提供を行った。帰島許可が出た後も、引越しや島内での生活支援、見守りなどを行っている。</p> <p style="text-align: right;">http://www.tosaibo.net/disaster/miyake/miyake_support.html</p>
<p>被災者復興支援会議(兵庫県・地震災害)</p>	<p>被災者と行政の間に立って、被災者の生活実態、意見、要望等をつかみ、生活復興に関する支援策や課題の整理方向を、被災者、行政等に提言、助言する第三者機関。活動状況を発信するための「かわらばん」発行、移動いどばた会議、フォーラム、個別調査などが行われた。</p> <p style="text-align: right;">http://web.pref.hyogo.jp/seifukko/sienkaigi/</p>
<p>中越復興市民会議(新潟県・地震災害)</p>	<p>「ひとりひとりの小さな声を復興の大きな流れへ」というフレーズを掲げ、住宅の再建や農地の再建や高齢者の問題、それぞれの専門的な要素、制度的な課題を解決するためのネットワークづくりを中心に活動実施</p> <p style="text-align: right;">http://www.nponiigata.jp/jishin/</p>
<p>美川町清流レンジャー隊(山口県・風水害)</p>	<p>台風14号被害の復旧のために設置された災害ボランティアセンターの閉鎖にむけて、美川町の社会福祉協議会が中心になって、結成された。具体的には被災者支援物資の配布やニーズ聞き取りなどを行っている。</p> <p style="text-align: right;">http://green.ap.teacup.com/seiryu_ranger/</p>
<p>みやざき災害復興支援ネットワーク(宮崎県・風水害)</p>	<p>参加団体が高齢者や障がい者ら「災害弱者」への対応や損壊した家屋の改築、ペットの保護といった得意分野を生かし、被災者の長期的な要望に応える。行政が手の回らない分野でも活動。</p> <p style="text-align: right;">http://bunkahonpo.or.jp/saigai/</p>

³² 17年6月10日、内閣府主催。詳細は内閣府防災HPを参照 <http://www.bousai.go.jp/vol/170610.html>

また、平成17年度防災ボランティア活動関連調査結果より