

防災ボランティア活動の情報・ヒント集

内閣府防災担当

目次

- 1.災害ボランティアセンターの設置運営編 _____ 1
- 2.災害ボランティアセンターの資金編 _____ 31
- 3.安全衛生の確保、業務の範囲編 _____ 41

【経緯・位置付け】

防災ボランティア活動の情報・ヒント集（案）は、内閣府が原案を作成し、第2回防災ボランティア活動検討会（平成17年3月28日）の意見を踏まえて修正したものである。

第3回検討会でも議論の予定であり、今後検討会参加者をはじめ、幅広く意見を求め、修正をしていく。

修正意見については、下記検討会事務局までご連絡ください。

（検討会事務局）株式会社 ダイナックス都市環境研究所

TEL:03-3580-8221 FAX:03-3580-8265

mail: volunteer@dynax-eco.com 担当：津賀

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

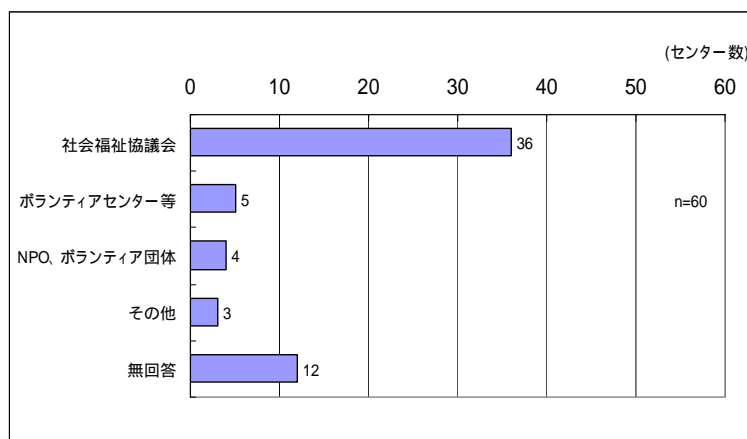
1. 災害ボランティアセンターのあらまし

(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60の災害ボランティア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、災害ボランティアセンターを開設し、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。
- ・ 災害ボランティアセンターの設置に関わっている主な主体には、市町村の社会福祉協議会（以下「社協」という）、NPO・ボランティア団体があり、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】 災害ボランティアセンターの設置団体の属性



- ・ 平成16年度に行った「防災ボランティア関連調査」¹および「豪雨ボランティア懇談会」「防災と

¹ 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

ボランティアのつどい」「防災ボランティア活動検討会」²では、災害ボランティア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。

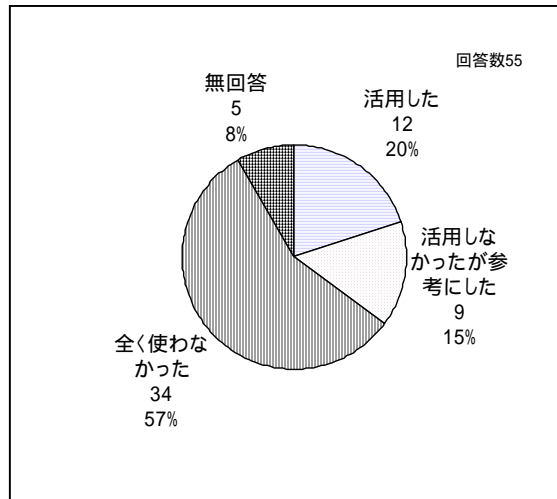
- ・ 災害ボランティアセンターの開設、運営をスムーズに行うためには、災害発生時においてボランティア活動に関わる関係者それぞれが、災害ボランティアセンターの設置や運営が実際にはどのように行われるものかを事前にある程度知っておくことが有効であるとの認識が共有され、本「情報・ヒント集」の作成も行われた。
- ・ 災害ボランティアセンターの運営やボランティアの活動のあり方に関して、過去の災害における活動実績を踏まえ、各地でマニュアルが作成されているため、それからセンターの設置や運営について学ぶことが有益な方法の一つと考えられる。
- ・ マニュアルでの学習に加え、防災訓練など何らかの機会でも、関係者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

- ・ 今年度設置された災害ボランティアセンターを対象にした上記アンケート調査では、ボランティア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う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うかがわせる。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。

ター、都道府県防災部局を対象に行った

² 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】 災害ボランティア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) 災害ボランティアセンターの業務

- ・ 災害ボランティアセンターの業務は、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・議論等から次ページ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】災害ボランティアセンターの業務概要

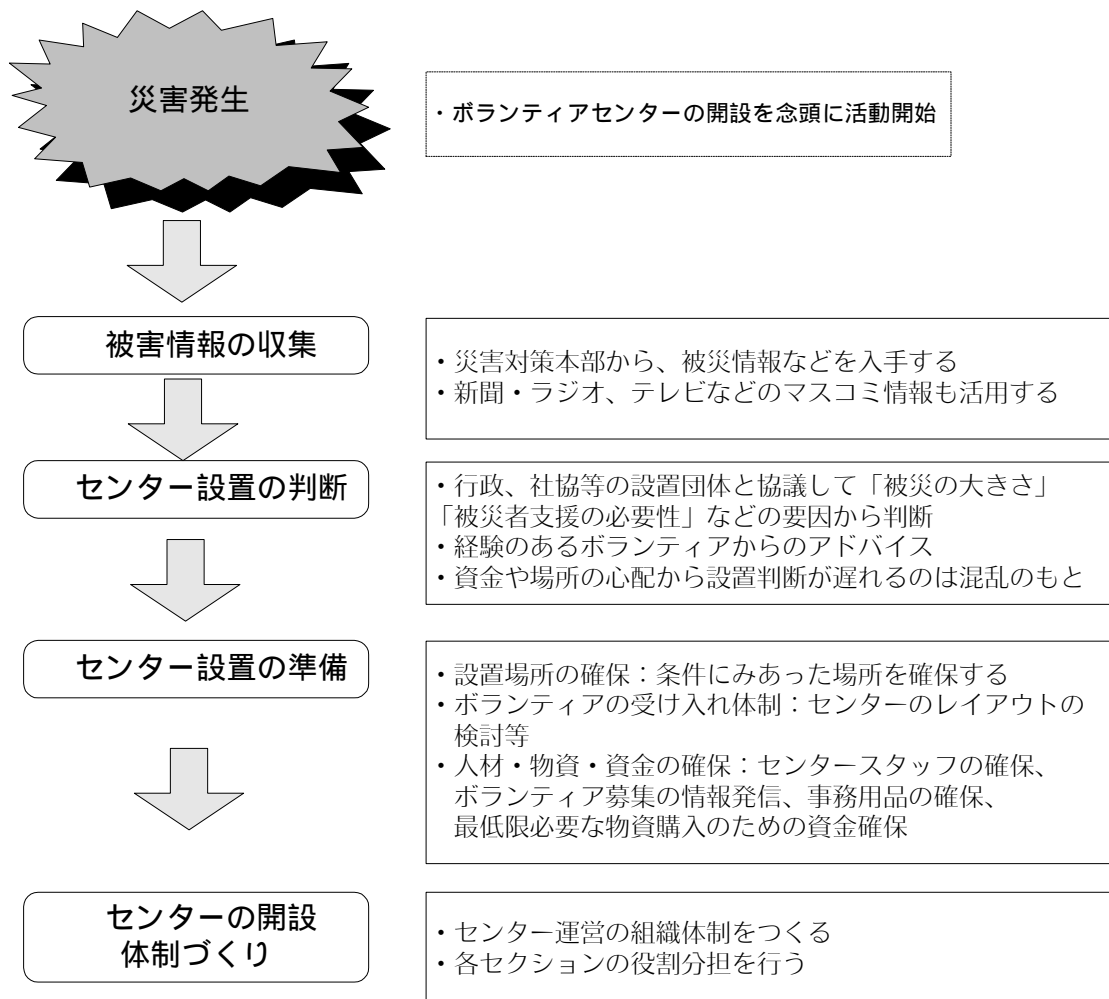


2. センターの各種業務について

(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。
- ・ 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、混乱につながる事が考えられる。

【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のが一般的である。
- ・ 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。

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。
- ・ センター設置による災害ボランティア活動は、被災者・被災地のために行う。被災者の自立や地域の復興をサポートするという原則を忘れないよう心がけることが臨まれる。
- ・ 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必要性を判断する基準がなく、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、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、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。
- ・ 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。
- ・ 被害が複数の市町村にわたり、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。その場合、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

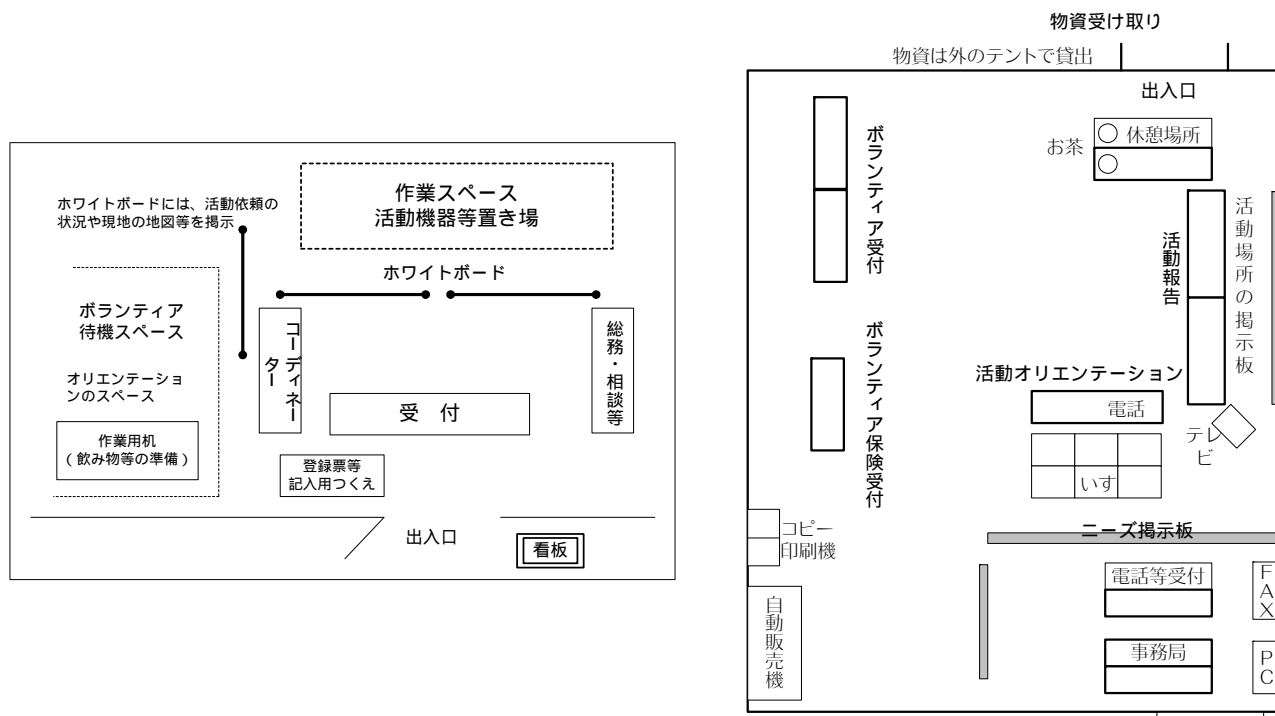
A もともとボランティア活動拠点があるところに設置するとき 施設の職員と打ち合わせが必要	
B なにもないところに設置するとき	
ステップ1	災害対策本部へ拠点設置の報告をする（相談をする）
ステップ2	拠点としての活動方針（活動の目的、活動内容等）を決める
ステップ3	下記についてボランティアの受け入れ方針を決める ・ 宿泊の手配をするかどうか。通いに限定するか。 ・ 事前登録を受け付けるか。来所に限るか。 ・ 活動の時間帯
ステップ4	書面づくり（ボランティア登録簿、ニーズ受付カード、注意事項等）

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、変えている例がある。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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 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物資は、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。

【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 (<http://www.dynax-eco.com/bousai/yousiki/index.html>))。
- ・ 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。
- ・ 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物資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あたっては20～30万円程度の資金が必要であった³。
- ・ 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。

センターの開設と運営体制づくり

- ・ センターの開設と平行してセンター運営を推進する組織体制づくりをするのが一般的である。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

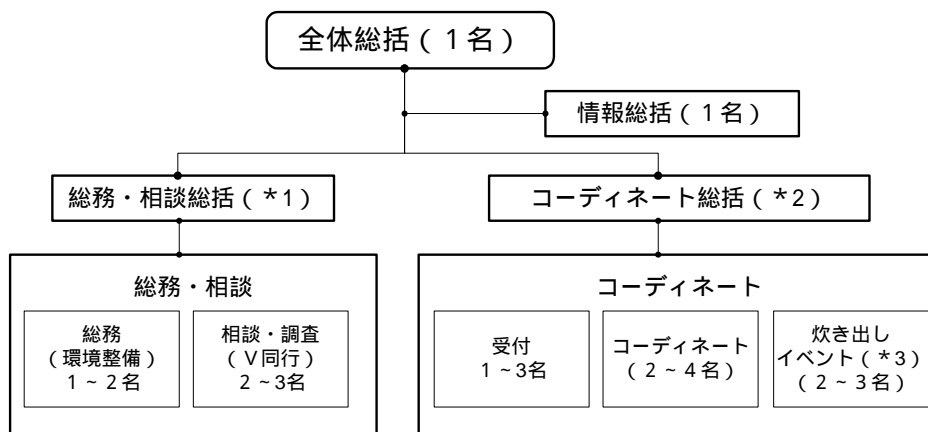
³ 災害ボランティアセンターに関するアンケート調査等。平成17年1～2月。平成16年度に設置された災害ボランティアセンター、都道府県防災部局を対象に行った

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⁴。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。
- ・ 地域内で被災から免れた方や近隣地域の方がボランティアセンターの活動に入りやすいよう工夫する。
- ・ 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、ボランティアをコーディネートする「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

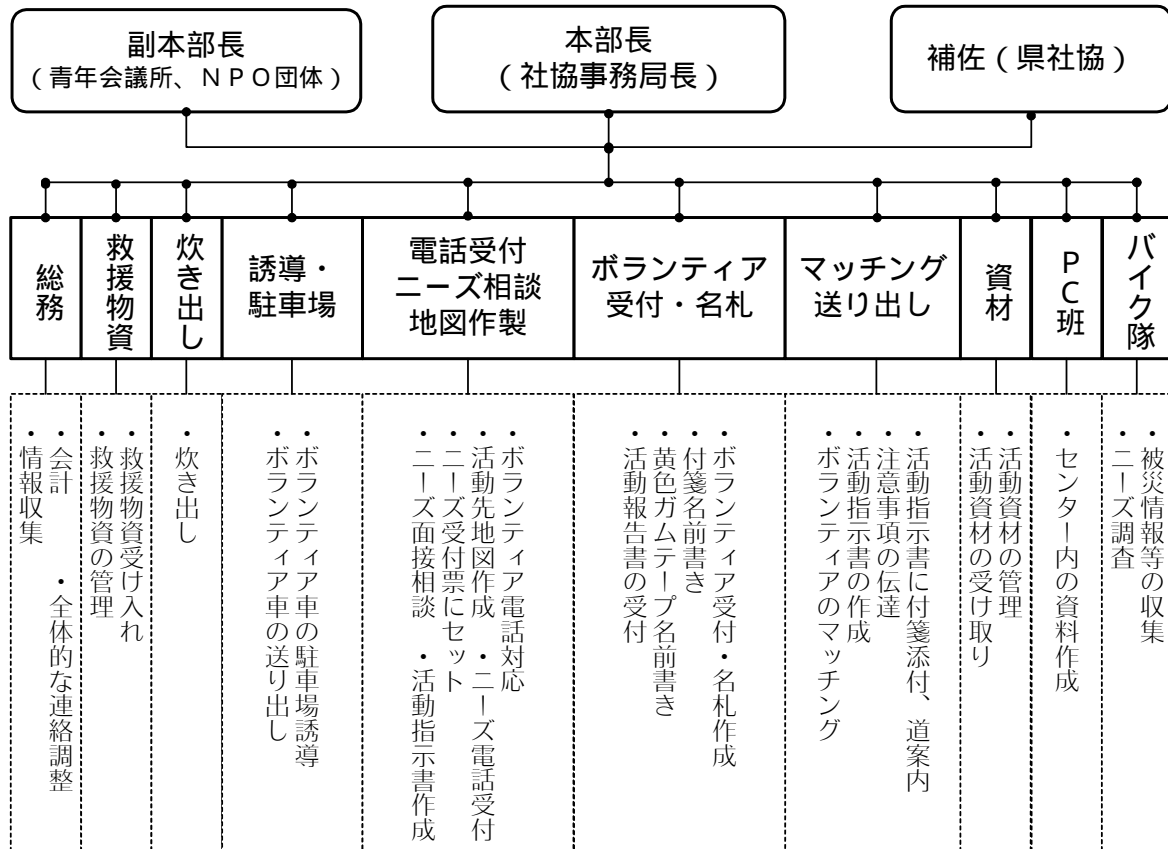


- (* 1) 総務・相談担当の中から1名の業務の総括（責任者）とする。
- (* 2) コーディネート担当の中から1名を業務の総括（責任者）とする。
- (* 3) 必要に応じて設置する。

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

⁴ 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

【図7】災害ボランティア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

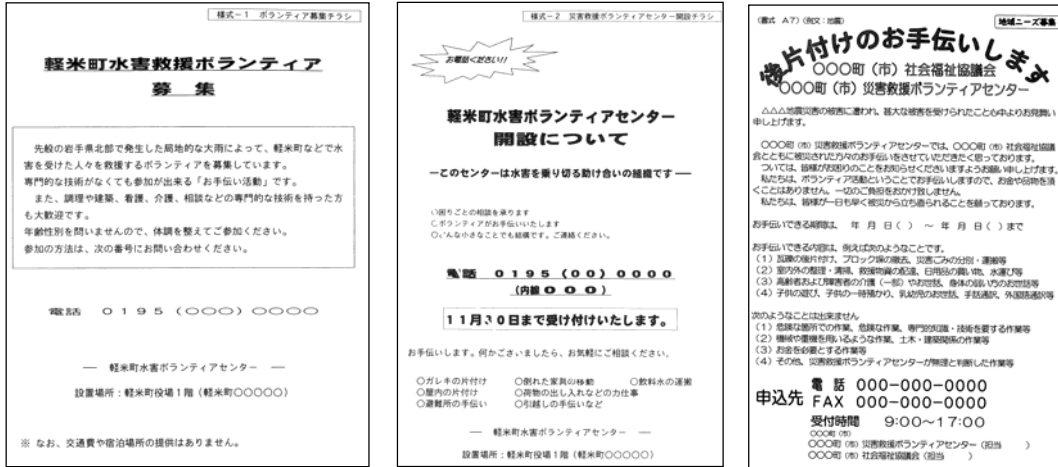
- ・ センターの開設・運営のために必要な被害情報・復旧情報、被災者の生活情報などは、行政（災害対策本部）と連携すれば収集できる。
- ・ 行政からの情報以外にも、テレビ・ラジオ・新聞・インターネット等で情報収集することもできる。
- ・ 被災者の状況、支援ニーズは能動的に動いて収集する必要がある。ボランティアが住民のニーズを直接聞き取る場合、被災地域との信頼関係ができていないことから十分に引き出せないことがあるため、地元町会等の関係者の協力を得る必要がある。（ボランティアニーズに関する詳しい説明は14ページに示した）

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）⁵」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。
- ・ 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）への連絡を求める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ある。
- ・ 被災者のニーズにあわせてセンターの活動状況を伝え、共有するための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。
- ・ ボランティアの募集は地域の状況にあわせて制限（例：地域内の居住者に限る等）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。

⁵ 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。

【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/>

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）、電話番号 0258-33-6000

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。

(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。
- ・ 災害ボランティアは、水・食料・常備薬・適切な服装・保険等、必要な備えをして自己完結を原則に被災地に入ることを徹底する。

【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

- ・ ボランティアに求める必要備品の一例を下記に示す。

【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）、帽子、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。
- ・ 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。
- ・ 地域外のボランティアだけでは被災者の遠慮や警戒からニーズが出にくいので、地域の人と一緒に活動する。挨拶などを通じて相談を切り出しやすい雰囲気づくり・きっかけ作りができることもある。
- ・ 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

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。
- ・ センターの運営状況によっては、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になる（表5参照）。

【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 数日後程度	<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
	生活支援期 数日後 一ヶ月程	<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
	復興期 一ヶ月以降	<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へ ・ 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 	<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

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。被災者の自立や地域の復興をサポートするという原則を忘れないよう心がける。
- ・ センタースタッフがコミュニケーションをとりやすいように、例えばスタッフにニックネーム・キッチフレーズをつけるなどの工夫をする。

【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⁶。
- ・ ボランティアセンターの運営スタッフもボランティア同様、激務が続き、疲労がたまってくるため、健康管理にはスタッフ同士への配慮も必要との意見がある。
- ・ 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。
- ・ 不審者を防ぐために、ガムテープの名札に受付日や受付番号もあわせて記入する。

【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

⁶ 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/tsudo/>
 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するのが一般的である。

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。

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。
- ・ 被災地で仕事が見つからないといって危険な仕事や自分の能力を超える仕事をしない。ボランティアの事故は、自分、周囲そしてボランティア活動全体に大きな迷惑をかける。
- ・ 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たことがあった。

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）

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

加入申込者（加入できる方）

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)

- 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。

対象となるボランティア活動（いずれか該当するもの）

- (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)
- (2) 社会福祉協議会に届出た活動
- (3) 社会福祉協議会に委嘱された活動

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

<http://www.fukushihoken.co.jp/volunteer/menu.html>

関連資料：資料編 21～22ページ

活動後、その他

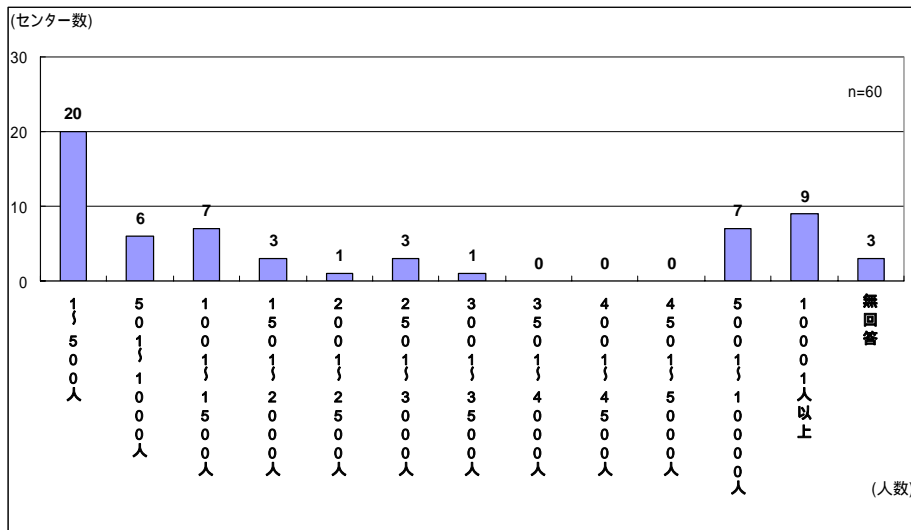
- ・ いきなり被災地からもとの生活に帰してしまうと、被災地での生活を体験し、感情的に高揚した状態から、日常生活の中で自分が浮いた存在になってしまい、ボランティア自身が傷ついてしまうことがある。
- ・ 活動を終え、活動を振り返ってもらい、ボランティアに対する事後のケア（クーリングダウン）をしている例もある。基本的に被災地の現実から日常の現実へゆっくりと意向させる時間を設けます。

(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。
- ・ ボランティアセンターの運営スタッフは、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、専門知識、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。

【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・障害者への対応。行政（福祉部局）とも連携して対応する。
	障害者ケア	手話等の障害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聞き出すことが可能。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、協議が必要なもの	輸送	地元の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）と協議し、確保するのが一般的である。
- ・ 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、タオルなどを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場合もあるが、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。
- ・ ボランティアセンター相互で足りない物資を融通しあう。

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

【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⁷。
- ・ 平行して、行政や社協関係のボランティア助成制度の活用を検討する。わからない場合は社協や行政や災害現場の経験者に聞いてみる。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、社協・行政、近隣の市町村社協、都道府県社協、共同募金会、地元企業・青年会議所の財源など、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

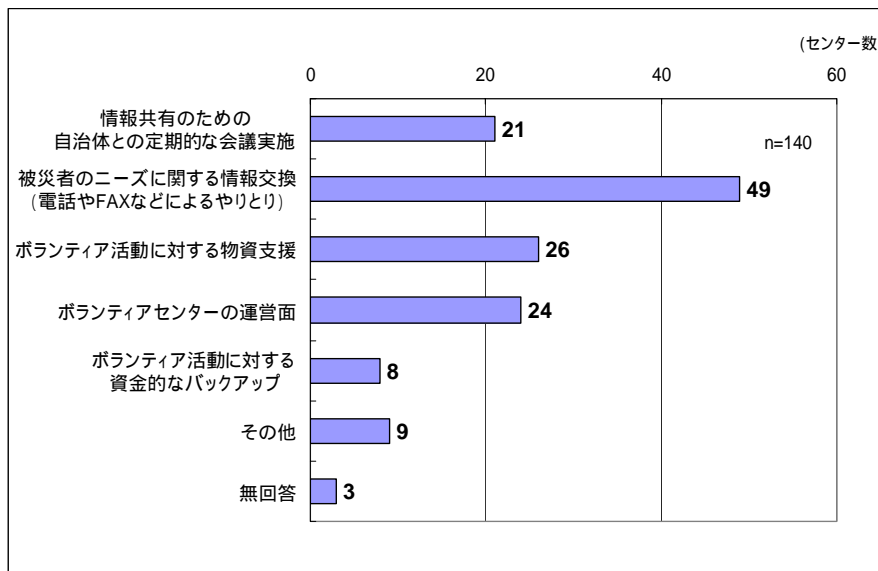
関連資料：資料編 27～33 ページ

⁷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。平成16年度に設置された災害ボランティアセンターを対象としている

(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る。
- ・ 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や災害対策本部からボランティアセンターへの職員派遣などもあった。
- ・ 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⁸。
- ・ 災害時の対応に備えて、関係機関・団体が平時から「顔の見える関係」づくりのために、「連絡会」「協議会」を設置している自治体もある。これらの組織では、定期的な会合や災害時のコーディネーター育成研修、一般市民向けの講座企画、防災訓練への参加などを行っている。

【図16】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

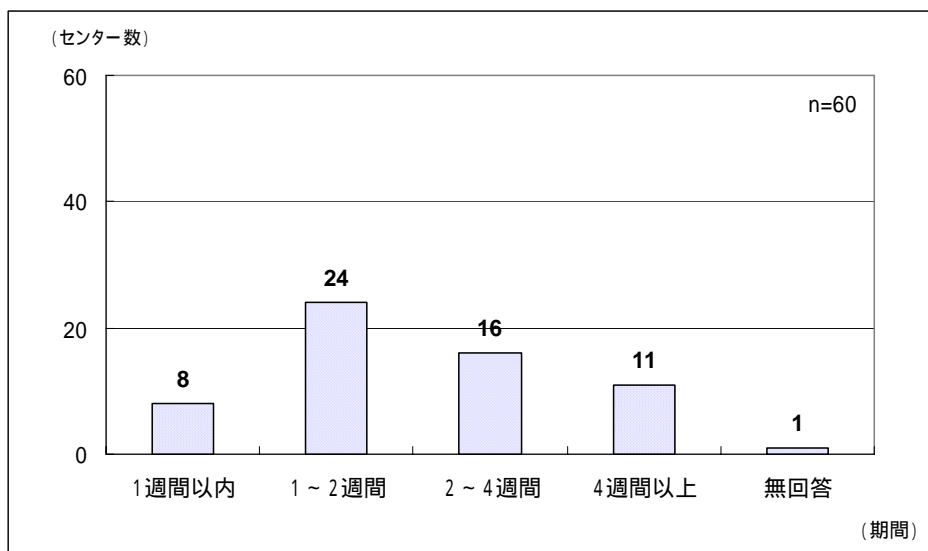
関連資料：資料編34～42ページ

⁸ 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/>

(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、センター閉鎖の一応の目安といえよう。
- ・ 災害によって違いはあるが、センター閉鎖後も、復旧・復興期をも視野に入れた「被災者の自立のための支援」や「まち全体の再生」などへの支援活動をするボランティア団体もある。一般的に地元ボランティア団体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