

災害ボランティアセンター 運営マニュアル



はじめに

本冊子は、1997年に本会が阪神・淡路大震災を教訓とし作成した福祉救援ボランティア活動マニュアルの改訂版として作成しました。その背景として、阪神淡路大震災以降、数々の被災地に多くの勇気と希望をもたらした被災地災害ボランティアセンターから様々な取り組みが生み出されたこと、また課題が浮き彫りになったことがあげられます。このたび、我々はこの貴重な経験を災害救援に携わるすべての人々に伝える必要性から、そしていざという時に役に立つマニュアルの整備をするために作業を行いました。つまりこのマニュアルは実際に被災地であった具体的経験をもとに検討し作成されたものです。

さて本マニュアルの作成に当たっての主な視点は「被災者・被災地中心」であります。復興の主体である地域＝コミュニティの力を中心とし、それを支えるボランティア活動を側面の力という視点で作成しております。

コミュニティの力は普段からの取り組みの積み重ねによって蓄えられるものです。したがって平常時から取り組まれている小地域ネットワーク活動をはじめとした要援護者支援などの取り組みが重要になってきます。普段から培われた力があってこそ「災害時」にその力を大きく発揮できるのではないのでしょうか。

現代社会では住民同士のつながりの希薄化なども要因の一つとなり地域で様々な諸課題が発生しています。そういった意味で社会福祉協議会は、平時から地域福祉を推進する中心としてコミュニティの力を高める取り組みをより推進し、それが災害時にも生きるように組み立てていかなければなりません。

また近年の被災地には全国から多くのボランティアが駆けつていますが、被災者とボランティア活動をつなぐために、被災地にはその地域事情を知り尽くした、様々な団体で構成される支援組織が必要になります。社会福祉協議会は「地域福祉推進団体」として、またその地域・住民をよく知る存在として、災害時には災害ボランティアセンターを立ち上げ、要援護者の把握、被災者ニーズと支援ボランティアの活動調整および地域復興にむけた取り組みにつなげていく役割があります。そして本格的な被災地復興にむけて被災者・被災地主体で取り組めるよう外部支援団体等と協力していく仕組みづくりの中心的な役割を担っていくことが求められます。

以上のことを踏まえ、本マニュアルは市町村社会福祉協議会が災害時に設置する「災害ボランティアセンター」の設置・運営の基本事項について、災害救援ボランティアセンター運営マニュアル作成委員会にて検討を重ね、また災害対応者会議や立ち上げシミュレーションの結果を反映させながら作成いたしました。

各市町村社会福祉協議会で被災者主体の災害ボランティアセンターが設置運営できるよう、またその準備等を含め本マニュアルが十二分に活用されることを期待いたします。

社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会

目次

はじめに	01
Ⅰ 社会福祉協議会と災害ボランティアセンターについて	03
1. 社協の災害時対応への視点、社協が災害ボランティアセンターに関わる意義	05
2. 災害ボランティアセンターの設置運営の体系と大阪府社協・市町村社協の役割について	07
3. 災害ボランティアセンターの目的と期待される機能	09
Ⅱ 市町村災害ボランティアセンター設置とその運営について	11
1. 災害ボランティアセンター設置に必要な条件・体制・設備について	13
2. 災害ボランティアセンターの設置に向けた流れ	17
3. 災害ボランティアセンターの全体像を把握する	18
4. 各部門の運営と留意点	19
5. 災害ボランティアセンターの一日の流れ	29
Ⅲ 時系列的な整理と災害ボランティアセンターの閉鎖について	31
1. 設置から閉鎖まで（時系列整理）	33
2. 災害ボランティアセンターの閉鎖にむけた視点、取り組み	38
Ⅳ 様式集	41
Ⅴ 参考資料集	65

※本マニュアルのコンテンツについては附属のCD-ROMにすべて収納されています。

Ⅰ 社会福祉協議会と 災害ボランティアセンター について

1 社協の災害時対応への視点、 社協が災害ボランティアセンターに関わる意義

社会福祉協議会は、 なぜ災害ボランティアセンターに関わるのでしょうか？

阪神淡路大震災以降、災害時におけるボランティア活動については非常に社会的関心が高く、またそのコーディネートに関わる災害ボランティアセンターの役割や機能についても注目されています。

また、様々な取り組みから明らかになっていますが、被災直後の地域住民同士助け合いから、本格的な復興にむけての取り組みまで、その基盤となる平時からの地域でのつながりが最も大切であることは明らかです。

日ごろから地域福祉推進の中心として活動実践をしている社会福祉協議会（以下「社協」）は、地元市町村が被災した場合、率先して日ごろの活動をいかし、地域住民とともにその地域を守らなければなりません。その中で被災者と被災地外からの支援ボランティアをつなぐ「災害ボランティアセンター」は大きな柱として位置づけられます。つまり災害ボランティアセンターと社協は無関係でいることは決して許されないのです。

このマニュアルでは、“災害ボランティアセンター”の“運営”に関して記述していますが、まず社協が災害ボランティアセンターを設置運営していくポイントをあげ、社協が災害ボランティアセンターに取り組む意義を整理します。

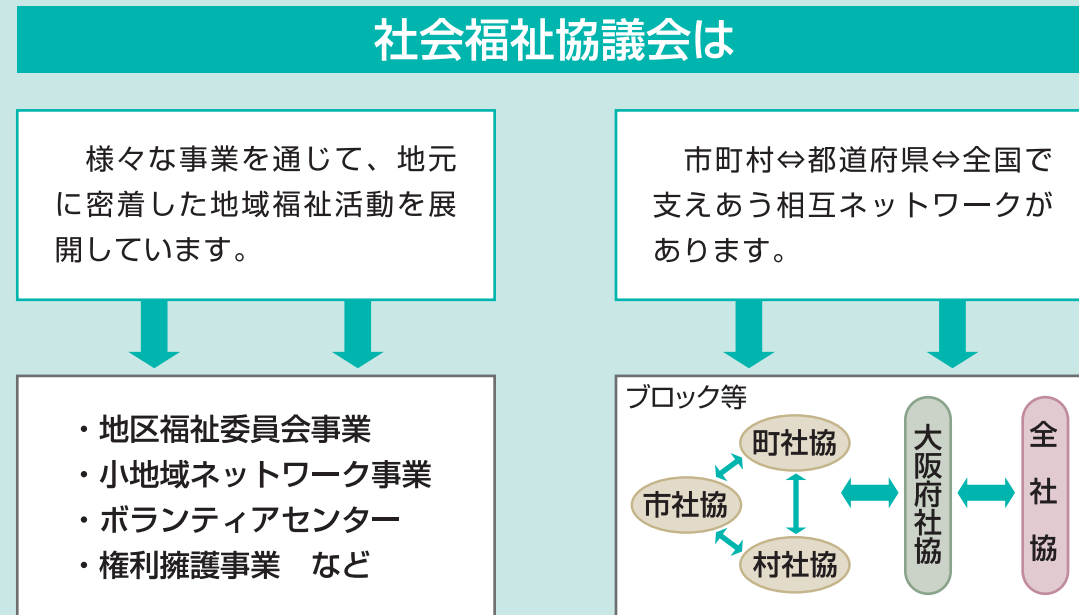
- 日ごろから地域福祉の推進役として地域住民・各種団体とともに連携している。
- 地区福祉委員会、民生委員児童委員等とともに小地域ネットワーク事業を展開している。
- 要援護支援の取り組み、対応を行っている。
- 行政機関と十分に連携をしている。
- 日ごろからボランティアセンターを運営し、様々な団体と協働の実践をしている。
- 全国の社協ネットワークをもっており、人的、物資的支援を活用できる。
- 復興後の地域づくりの場としての機能が期待される。

おおまかに以上のポイントがあげられます。

災害時の取り組みは決してその時の一時的なものを指しているわけではありません。被災後の新たな地域コミュニティを創りだしていくことまで視野にいれながら、社協本来の機能を十分に発揮することが期待されています。

そういう意味で、社協は日ごろの地域福祉活動の視点の中に防災、減災をさらに盛り込み、平時の取り組みを進めると同時に、いざというときは率先して福祉救援に取り組むことが求められているのです。

社会福祉協議会が災害ボランティアセンターに関わる意義(イメージ化)



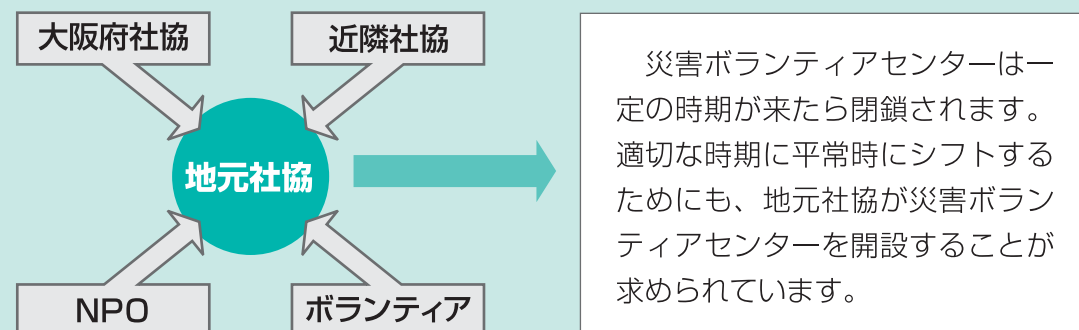
平常時の活動やネットワークが災害時に活きます!!

あなたの市町村で大規模災害が発生した。



被災地における被災者主体のスムーズな復興を目的に、日ごろの
地域福祉活動を活かし、かつ外部支援を受け入れるために、災害ボ
ランティアセンターを設置します。

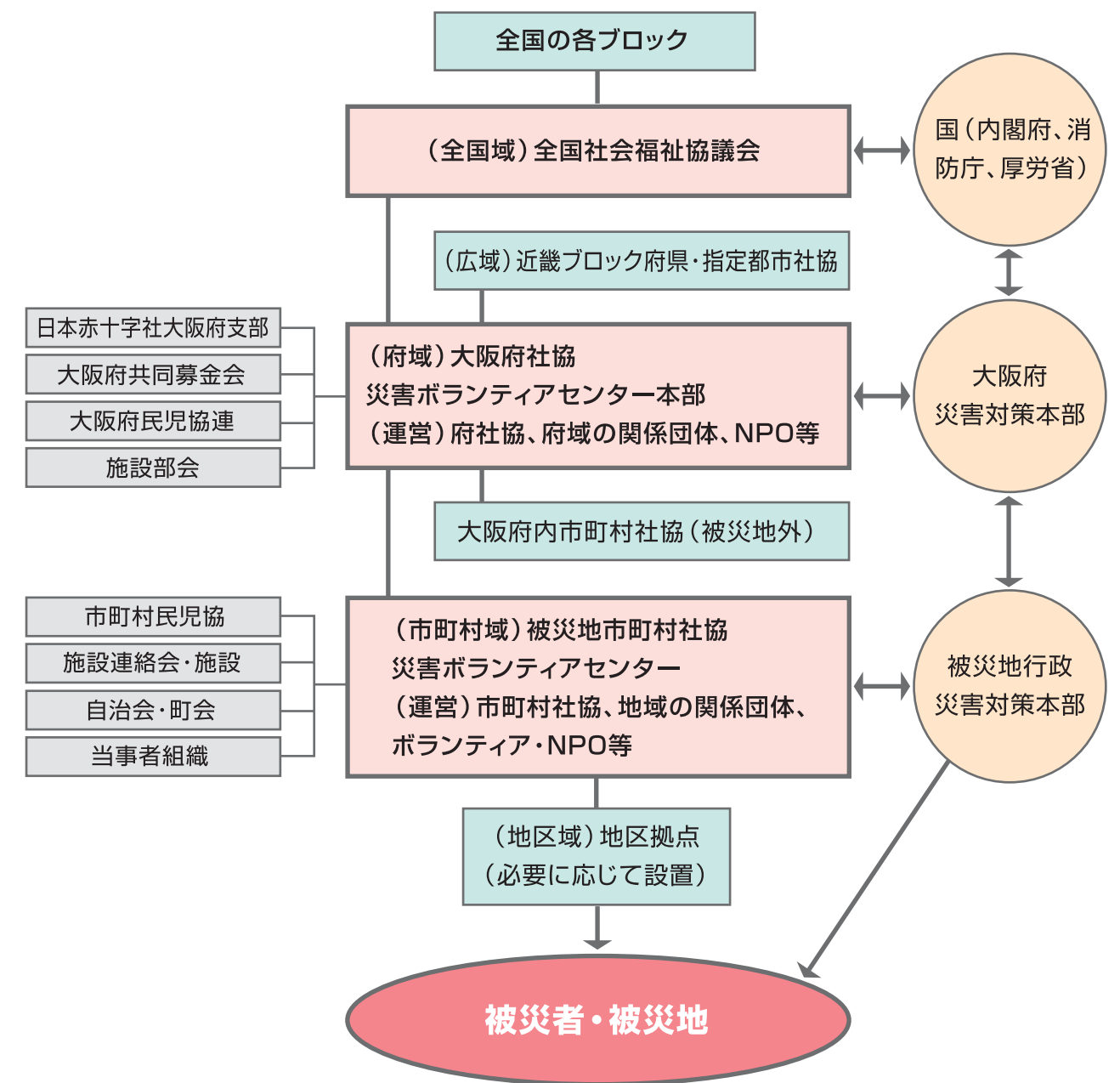
発 災 → 災害ボランティアセンター設置・運営 → 閉 鎖 → 通常業務



2 災害ボランティアセンターの設置運営の体系と 大阪府社協・市町村社協の役割について

日常からの地域福祉活動を活かし、「地区」―「市町村」―「府域」―「広域」―「全国エ
リア」の連携のもと被災者中心・主体を基本とした救援活動とそのための協働を進めます。そ
のためには以下のような体制・役割分担のもと、それぞれが連携をして役割を果たすことが重
要になります。
また状況に応じて柔軟に対応することも大切です。

●運営体系のイメージ図



■大阪府社協・被災地市町村社協の役割

■市町村社協

現地で災害ボランティアセンターを設置し、各関係団体と協働し、被災地ニーズの把握、ボランティアコーディネートの中核を担う。また今後の地域づくりを意識した活動展開を計画的に実施する。

■大阪府社協

災害ボランティアセンター本部を設置し、各被災地の市町村社協の災害ボランティアセンターの体制整備、連絡調整、情報収集・発信、応援要請等の総合支援を通じた後方支援を行う。

●災害ボランティアセンターの取り組み展開時系列イメージ

時 期	災害ボランティアセンター	被災地 市町村社協	大阪府社協
初動期 (P33)	被災直後	市町村災害対策本部と連携し被災状況の確認・大阪府社協への情報提供	大阪府災害対策本部、被災地市町村社協へ被災地状況確認
生命維持期 (P34)	72時間	- 大阪府社協等も参加し現地調査(先遣) - 災害ボランティアセンターの運営基盤の整備	- 被災地市町村社協とともに現地調査 - 災害ボランティアセンター設置にむけた支援
復旧期: 混乱收拾 (P35)	設置期	- 災害ボランティアセンターを設置 - 地域と連携したニーズ把握 - 多くのボランティアが駆けつける	- 府内社協、近畿ブロック、全国、関係団体への応援要請、調整 - 資金および資材等の提供支援
復旧期: 生活基盤整備 (P36)	運営期	- ニーズに応じて様々な団体と協働し被災者中心の復興にむけた活動を柔軟に展開。 - 災害ボランティアセンター内での今後のセンタービジョンの合意形成づくりをすすめる	- 情報収集および情報発信(被災地外、ブロック、全国にむけて) - 各災害ボランティアセンター間の連絡調整 - 状況に応じ各機関との支援調整をする
復興期 (P37)	閉鎖期	復興後のビジョンに従い地域コミュニティの再構築に取り組む	復興後の取り組みについて継続支援

3 災害ボランティアセンターの目的と期待される役割

目 的

災害ボランティアセンターの活動目的は、被災者・被災地を主体としながらボランティアの協力を得て、地域の復興につなげていくことである。

●災害ボランティアセンターの位置づけ・役割のイメージの簡略図



災害ボランティアセンターがその機能を十分に発揮するためには、災害ボランティアセンターに関わる方々から期待される役割を理解し、その運営の中に反映していくことが大切です。

■被災者・被災地から期待される役割

- 明確で分かりやすいセンター設置の周知
- 相談しやすい体制づくり、ニーズの的確な把握とその対応
- 被災者・被災地を中心とした柔軟な対応と多彩な支援メニュー
- 地域復興にむけたビジョン、活動づくりの場としての機能

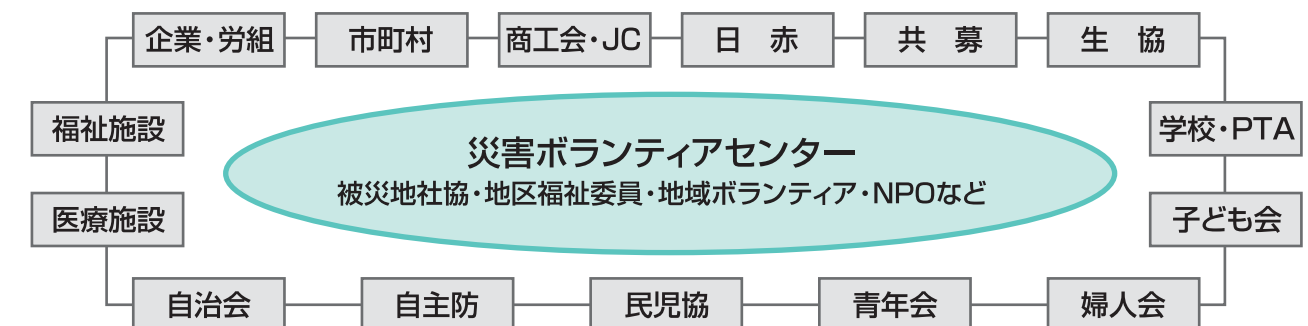
■ボランティア活動者、支援者から期待される役割

- 被災者・被災地の支援窓口としてのはっきりとした旗印
- 被災者・被災地のタイムリーで的確な情報受発信
- ボランティアの主体性をいかす活動調整

■関係機関から期待される役割

- 協働の場として様々な企画・計画を実施していく際の中核的な存在

●被災地域での協働団体のイメージ図



Ⅱ

市町村 災害ボランティアセンター 設置とその運営について

1 災害ボランティアセンター設置に必要な条件・体制・設備について

被災直後の混乱期においてスムーズに災害ボランティアセンターを立ち上げ、充実した支援活動を行うために、次のような体制を平時から整備しておくことが重要となります。下欄はその基本的な部分のチェックシートの一例です。これらの内容を参考にしながら平時からの取り組みを進めていく必要があります。

●市町村社協内部での取り組み

確認欄	確認内容	取り組みの視点
	災害ボランティアセンター設置に向けた的確な判断・決定をするためには、平時から社協内で災害ボランティアセンターに関わる 意義の理解・共有 が重要となります。社協内でこれらについて十分に行われていますか？	災害が起こってからでは間に合いません。普段から、災害ボランティアセンターは社協で立ち上げねば… という意識で、職員間の意思疎通を図っておきましょう。
	まず組織として被災時にはスムーズな 職員の参集・連絡体制 が基本になります。災害時の職員の参集・連絡体制について明確になっていますか？	災害直後、携帯電話はおろか、固定電話も使えない状態が考えられます。上司の指示を仰ぐにも連絡が取れない状態が予想されます。まずは身の回りの安全確保。次に、どのように、何処に集まるかを検討しておきましょう。
	被災時には社協として様々なセクションを効率的に稼動・連携させていかなければなりません。そういった状況を考慮し、災害ボランティアセンター運営のための 役割・職員配置数・担当者 などは明確になっていますか？	災害時に現行組織をそのまま利用するには無理があります。被災し出勤できない職員も出てくるかも知れません。主担副担までの配置と、役割分担表を整備しておきましょう。
	いざ災害ボランティアセンターを設置するとなれば、まずは事務所機材や当面の活動資金の確保が重要です。現在社協内で活動に必要な 資金・資材の確保 について検討されていますか？	災害が起こると普段何気なく使用している備品が災害の為使用できないことが考えられます。安全強固な所にひとかたまりにして備えましょう。また、さしあたって必要な資金等の調達方法や、使用方法（先決決済方法）等も検討しておきましょう。

ワンポイントメモ

これらを踏まえ組織内で定期的に研修等を実施していくことが重要です。
また被災想定については休日、夜間、また災害の種類も地震・風水害などいくつかのパターンで協議しておく必要があるでしょう。
さらに被災時においても社協通常業務も行う必要があるため、事前に特に災害ボランティアセンターとの役割分担を想定しておくことが重要となります。

Ⅰ 社会福祉協議会と災害ボランティアセンターについて

Ⅱ 市町村災害ボランティアセンター設置とその運営について

Ⅲ 時系列的な整理と災害VＣの閉鎖について

Ⅳ 様式集
Ⅴ 参考資料集

●他団体との取り組み

確認欄	確認内容	取り組みの視点
	災害ボランティアセンターと行政との連携はソフト・ハード面からしても非常に重要です。協定書を取り交わすなど 行政と災害ボランティアセンターの位置づけ・役割分担 について明確になっていますか？	5ページの“社協が災害ボランティアセンターに関わる意義”を十分に理解し、そして、社協のネットワークを生かし、平素から行政との関わり、各種団体との連携体制、NPO等との協力体制を明確にしておきましょう。
	通常、災害ボランティアセンターを設置する際、その規模にもよりますが機能上、大変広い場所が必要になります。そのための 設置場所 は決まっていますか？また万が一、予定の場所が使用できない場合の第2の候補は決まっていますか？	思い浮かべてください。1日千人にのぼるボランティアがあなたの社協に集まるかも知れません。想定外では済ませない事態です。過去の災害ボランティアセンターを参考に検討しておきましょう。
	実際に災害ボランティアセンターへの十分な人員配置が困難なことも想定されます。こうした場合は社協ネットワークで全国各地からの応援体制を組むことが可能です。現在の組織体制を基礎にして 応援の支援要請 について検討されていますか？	災害時、社協は通常業務に加えて災害ボランティアセンターの運営等、災害関連の業務が増加します。1日に何百を越える電話が社協に入るかも知れません。全国、大阪府内でも被災地の業務支援で現地入りした職員が沢山います。このネットワークを生かし、応援態勢があることを覚えておきましょう。ただし、応援に来てもらえる職員は短期間です。根幹業務や長期的支援業務ではなく、引き継ぎの出来る明確化された業務を担っていただくのが良いでしょう。
	災害時は、人・資材・資金・情報などの課題について社協だけでなく多くの団体との協働が不可欠になります。被災地への支援をより効果的にするためにも、災害ボランティアセンターの運営について 他団体との協働体制 が検討されていますか？	被災地では、いたるところに各種支援団体の看板が目にとまります。社協の災害ボランティアセンターでも、日赤・日本財団等、独自のテントが張られます。このように社協が災害ボランティアセンターを運営するに於いて、NPOをはじめ各種団体との協働は不可欠です。ただし、被災地には被災者に不利益をもたらす団体も少なくありません。平素からの情報収集が必要です。

ワンポイントメモ

他団体との協働のために必要な共通認識・情報共有しておくポイントには、以下のようなものが考えられます。

- ①災害ボランティアセンターの役割
- ②災害ボランティアセンターの運営のルール
- ③災害ボランティアセンターの設置場所や運営資金
- ④災害ボランティアセンター運営に必要な活動資材の確保

特に「設置場所」は、その後の活動展開を考えると非常に重要です。スペース、ライフライン、交通利便性、被災地や避難場所との位置関係などの条件のもと、平時から複数の候補地を想定しておく必要があるといえます。

また被災直後の被災場所・範囲・内容の情報把握については、市町村行政の災害対策本部との連携でいち早く正確に掴むことが重要です。それと同時に要援護者等の把握については地区福祉委員会、民児協、自治会、自主防災組織、当事者団体等との連携が必要になります。これらには個人情報が含まれるため、その取り扱いを含めた連携方法を事前に協議しておくことが大切です。

ワンポイントメモ

以下は行政（甲）と社協（乙）との間で協定書を結ぶ際の大まかなポイントをまとめたものです。実際に協定を交わす際の参考にしてください。

●災害ボランティアセンター設置・開設に係る事項

例）甲は、災害が発生し、ボランティアによる活動が必要と認めたときは、乙に対し、ボランティアセンターを開設するよう要請する。

協定書どおり行政からの指示待ちになるのではなく、あくまでも地域、被災者中心の視点に立って社協として災害ボランティアセンター設置の必要性について主体的判断が求められます。

●情報提供について

例）甲は、乙が災害ボランティアセンターの業務を行う上で必要な情報を提供する。

被災状況の情報はもとより、個人情報の取り扱い、各種団体等との情報共有の方法についての協議につなげていく必要があります。

●災害ボランティアセンターの設置場所に係る事項

例）甲は、乙が災害ボランティアセンターを運営する上でその設置・活動場所の確保について協力する。

事前に具体的なハザードマップ等に基づいた被災想定の中で、2箇所程度の候補地を決めておくことが重要です。

●災害ボランティアセンター運営等に係る費用負担に係る事項

例）甲の要請に基づく乙の業務に係る費用の負担については、甲乙協議して決定する。

災害ボランティアセンターの運営等については全社協や共同募金の支援制度ができる場合があります。その上での必要な費用の項目等を整理する必要があります。

●災害ボランティアセンターの設置期間

例）甲の要請に基づき乙が実施する業務期間については、甲乙協議して決定する。

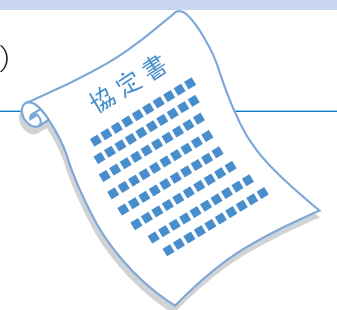
あくまでも被災者中心の視点に立ち地域の復興を見据えた活動展開を行う上で、災害ボランティアセンター設置・運営期間を協議、決定していくことが重要です。

●研修・講習会の実施（平時の取り組み）に係る事項

例）甲は平時から、乙と協力して災害時におけるボランティア活動に関する研修・講習会を実施し、人材の育成に努める。

平時からの取り組みがいざというとき力を発揮するということから、日ごろのからの地域福祉推進の事業等と連動させて取り組むことが重要です。

参考→「災害時におけるボランティア活動に関する協定書」（P68）

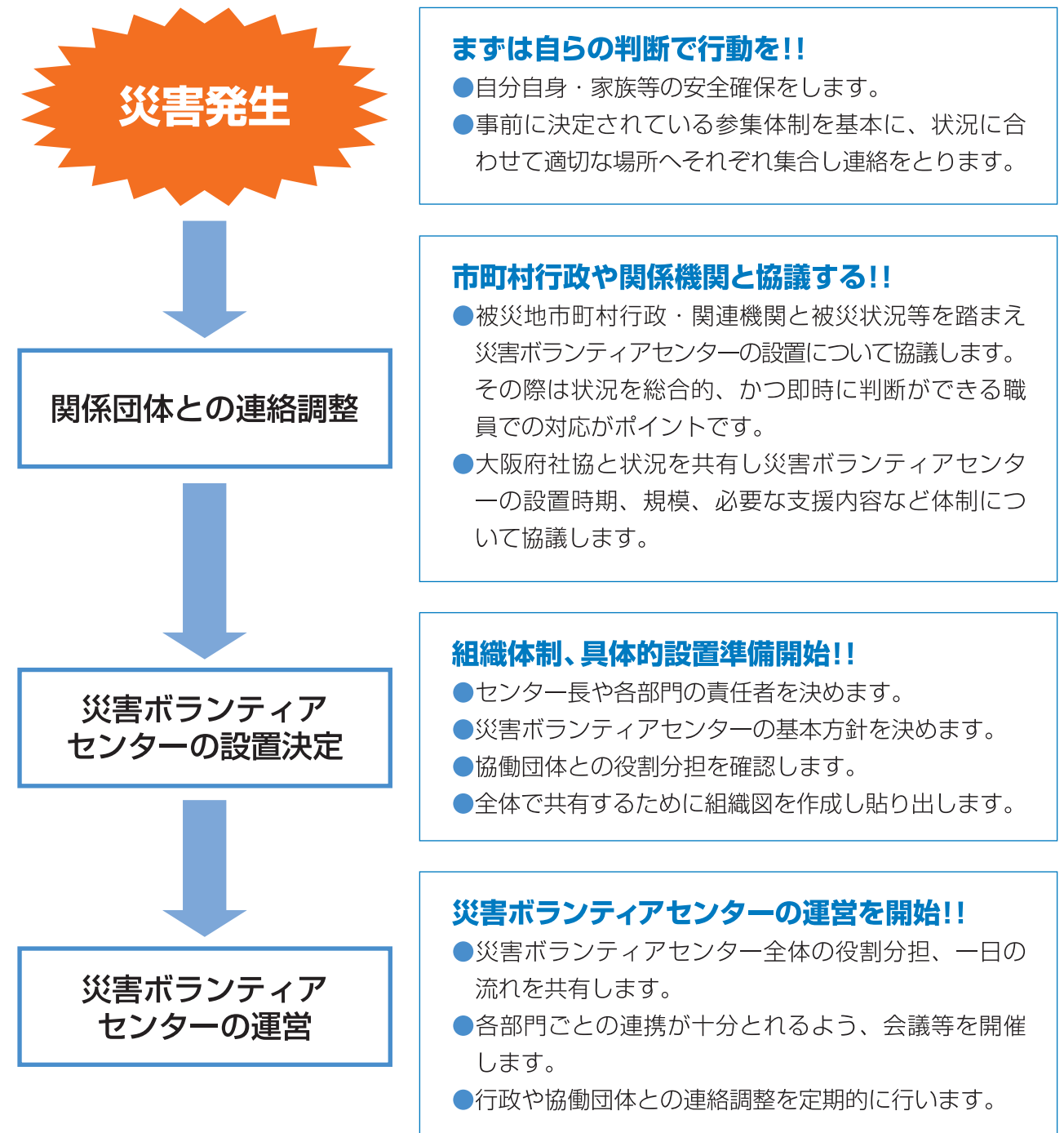


●災害ボランティアセンター運営のための設備について

確認欄	内 容																																				
	内容災害ボランティアセンターを運営する際には、以下のような備品が必要となります。これらは、設置の初期に基本的な機材として必要になると考えられるものです。したがって、被災時にもスムーズに取り出して使用できるよう、日ごろから準備・確保しておくことが大切です。以下のような災害ボランティアセンター設置のために必要な機材等の準備および確保の方法については確認されていますか？ 【下記は例】 <table> <tr> <th>機 材</th><th>用 途</th></tr> <tr> <td>集会用テント</td><td>事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理</td></tr> <tr> <td>机・イス など</td><td>事務機能の整備</td></tr> <tr> <td>固定電話・携帯電話・FAX</td><td>外部との連絡手段</td></tr> <tr> <td>インターネット回線</td><td>ホームページの運用、メール等の利用</td></tr> <tr> <td>ホワイトボード・掲示用ボード</td><td>情報連絡、依頼等の張り出し</td></tr> <tr> <td>コピー機・印刷用紙</td><td>紙媒体による情報の印刷</td></tr> <tr> <td>筆記用具・事務用品</td><td>コーディネート時などには付箋等も有効に活用</td></tr> <tr> <td>パソコン・プリンター</td><td>広報の作成、データー処理、ホームページなど</td></tr> <tr> <td>ハンドマイク</td><td>全体会等での説明時で使用</td></tr> <tr> <td>無線・トランシーバー</td><td>主要スタッフ、各セクションとの連絡用</td></tr> <tr> <td>腕章・スタッフジャンパー・ネームプレートなど</td><td>役割などがすぐにわかるように</td></tr> <tr> <td>住宅地図・広域地図</td><td>被災地情報整理、ボランティア用地図など</td></tr> <tr> <td>ガムテープ(布)</td><td>名札として使用することも可能</td></tr> <tr> <td>TV・ラジオ等</td><td>情報収集</td></tr> <tr> <td>非常食・飲料水 救急セット</td><td>災害直後の泊り込み等に備えて3日分程度</td></tr> <tr> <td>発電機・照明</td><td>停電時の対応、夜間照明</td></tr> <tr> <td>寝袋</td><td>泊り込みのスタッフ用</td></tr> </table>	機 材	用 途	集会用テント	事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理	机・イス など	事務機能の整備	固定電話・携帯電話・FAX	外部との連絡手段	インターネット回線	ホームページの運用、メール等の利用	ホワイトボード・掲示用ボード	情報連絡、依頼等の張り出し	コピー機・印刷用紙	紙媒体による情報の印刷	筆記用具・事務用品	コーディネート時などには付箋等も有効に活用	パソコン・プリンター	広報の作成、データー処理、ホームページなど	ハンドマイク	全体会等での説明時で使用	無線・トランシーバー	主要スタッフ、各セクションとの連絡用	腕章・スタッフジャンパー・ネームプレートなど	役割などがすぐにわかるように	住宅地図・広域地図	被災地情報整理、ボランティア用地図など	ガムテープ(布)	名札として使用することも可能	TV・ラジオ等	情報収集	非常食・飲料水 救急セット	災害直後の泊り込み等に備えて3日分程度	発電機・照明	停電時の対応、夜間照明	寝袋	泊り込みのスタッフ用
機 材	用 途																																				
集会用テント	事務所、各部門スペース、休憩所、物資管理																																				
机・イス など	事務機能の整備																																				
固定電話・携帯電話・FAX	外部との連絡手段																																				
インターネット回線	ホームページの運用、メール等の利用																																				
ホワイトボード・掲示用ボード	情報連絡、依頼等の張り出し																																				
コピー機・印刷用紙	紙媒体による情報の印刷																																				
筆記用具・事務用品	コーディネート時などには付箋等も有効に活用																																				
パソコン・プリンター	広報の作成、データー処理、ホームページなど																																				
ハンドマイク	全体会等での説明時で使用																																				
無線・トランシーバー	主要スタッフ、各セクションとの連絡用																																				
腕章・スタッフジャンパー・ネームプレートなど	役割などがすぐにわかるように																																				
住宅地図・広域地図	被災地情報整理、ボランティア用地図など																																				
ガムテープ(布)	名札として使用することも可能																																				
TV・ラジオ等	情報収集																																				
非常食・飲料水 救急セット	災害直後の泊り込み等に備えて3日分程度																																				
発電機・照明	停電時の対応、夜間照明																																				
寝袋	泊り込みのスタッフ用																																				
	災害救援に駆けつけるボランティアの中には活動のための十分な装備ができていない方もおられます。したがって活動に必要な資材を災害ボランティアセンターで貸与できるように一定準備しておく必要があります。その資材は、下記のようなものが考えられます。これらのボランティア活動に必要な資材の準備および確保の方法については確認されていますか？ 【下記は例】 <table> <tr> <th>資 材</th><th>用 途</th></tr> <tr> <td>軍手・ゴム手袋</td><td>復旧にかかわる大部分の活動では必須となります。内容により素材の考慮も必要となります。</td></tr> <tr> <td>防塵マスク</td><td>被災後は当面土埃、粉塵が多くありますので移動中、活動中に装着します。</td></tr> <tr> <td>スコップ・ほうき・バール・一輪車など</td><td>活動内容にあわせて準備します。水害時にはバケツや雑巾、土嚢袋なども必要となります。</td></tr> <tr> <td>自転車・バイクなど</td><td>移動の距離により必要な場合があります。</td></tr> <tr> <td>飲料水・栄養補助食品</td><td>基本的には個人で持参することが望ましいですが、炎天下など状況によっては配慮が必要です。</td></tr> </table> ※状況に応じて宿泊場所提供の配慮も必要になる場合もあります。	資 材	用 途	軍手・ゴム手袋	復旧にかかわる大部分の活動では必須となります。内容により素材の考慮も必要となります。	防塵マスク	被災後は当面土埃、粉塵が多くありますので移動中、活動中に装着します。	スコップ・ほうき・バール・一輪車など	活動内容にあわせて準備します。水害時にはバケツや雑巾、土嚢袋なども必要となります。	自転車・バイクなど	移動の距離により必要な場合があります。	飲料水・栄養補助食品	基本的には個人で持参することが望ましいですが、炎天下など状況によっては配慮が必要です。																								
資 材	用 途																																				
軍手・ゴム手袋	復旧にかかわる大部分の活動では必須となります。内容により素材の考慮も必要となります。																																				
防塵マスク	被災後は当面土埃、粉塵が多くありますので移動中、活動中に装着します。																																				
スコップ・ほうき・バール・一輪車など	活動内容にあわせて準備します。水害時にはバケツや雑巾、土嚢袋なども必要となります。																																				
自転車・バイクなど	移動の距離により必要な場合があります。																																				
飲料水・栄養補助食品	基本的には個人で持参することが望ましいですが、炎天下など状況によっては配慮が必要です。																																				

2 災害ボランティアセンターの設置に向けた流れ

被災状況や被災者ニーズに即して、適切な時期に災害ボランティアセンターを設置・運営をしていくことが求められます。また、様々なニーズに応えたり、今後の地域復興につなげていくためにも、災害ボランティアセンター の運営は様々な団体により協働で行われ、開かれたものであることが大切です。ここからは災害ボランティアセンターの基本的な仕組みとその部門ごとの仕組みを整理します。



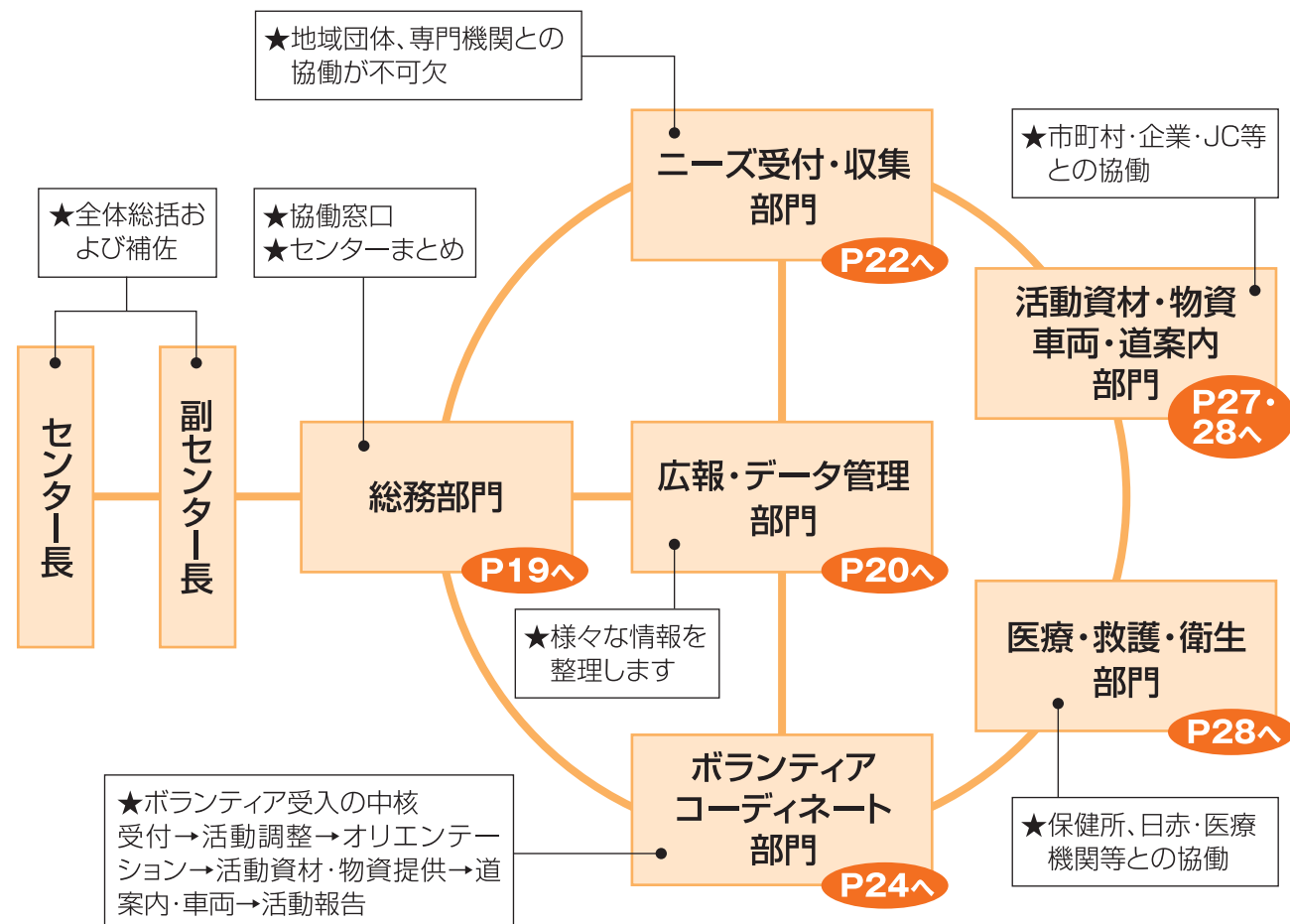
3 災害ボランティアセンターの全体像を把握する

災害ボランティアセンター運営のためには以下のような組織体制が考えられます。実際は画一的なものではなく現状や状況の変化にあわせて各部門が有効に機能するよう、あらたな部門を設置したり役割分担をする必要があります。

組織運営のポイント

- 組織体制を明らかにし、スタッフ間でお互いの部門の役割について共通理解をする。
- 各部門のリーダーを決めます。スムーズな引継ぎのための配慮が必要です。
- 日々の各部門内でのミーティング、リーダーを中心とした全体ミーティングが大切です。

●組織体制（例）



4 各部門の運営と留意点

総務部門

【役割】

総務部門は、災害ボランティアセンター運営全体のとりまとめに関する業務を主に行います。すべての部門を効果的に連携させるために全体ミーティング等を行ったり、災害ボランティアセンターの方針を決めていくことが主な役割です。また対外的な窓口としての機能も求められます。

【主な業務】

- 災害ボランティアセンターの運営、体制の確保のための全体調整（人員、機材手配、資金を含む）
- 災害ボランティアセンター内部の連絡調整
- 行政や関係機関や他団体との対外的窓口
- 会計（寄付金受付、支出管理、助成金申請）
- 寄付物資の受付
- 備品の整備及び管理
- 個人情報（災害ボランティア、地域住民など）の管理
- 各種相談および苦情等の受け付け
- その他庶務

【留意点】

総務部門は、全体をとりまとめ、災害ボランティアセンターの方向性を決めて行くという役割上、引継ぎ等で担当がすぐに変わるということではなく、継続的に関わる体制の確保が重要です。また、災害ボランティアセンターの各部門担当が引き継ぎを確実にを行うために必要な会議の議事録、各種人員・備品の整備、その他連絡調整など細やかなサポートが重要です。

会計担当は寄付金などを適切に処理する必要があります。即決又は事後承諾で進める状況も想定に入れて、責任を持つことができ経験のある方の配置が望ましいと考えられます。

参考様式

- P58 災害救援支援物資・見舞品等受付票
- P59 備品管理台帳
- P60 活動物品提供票
- P61 活動報告書



■広報・データー部門

【役割】

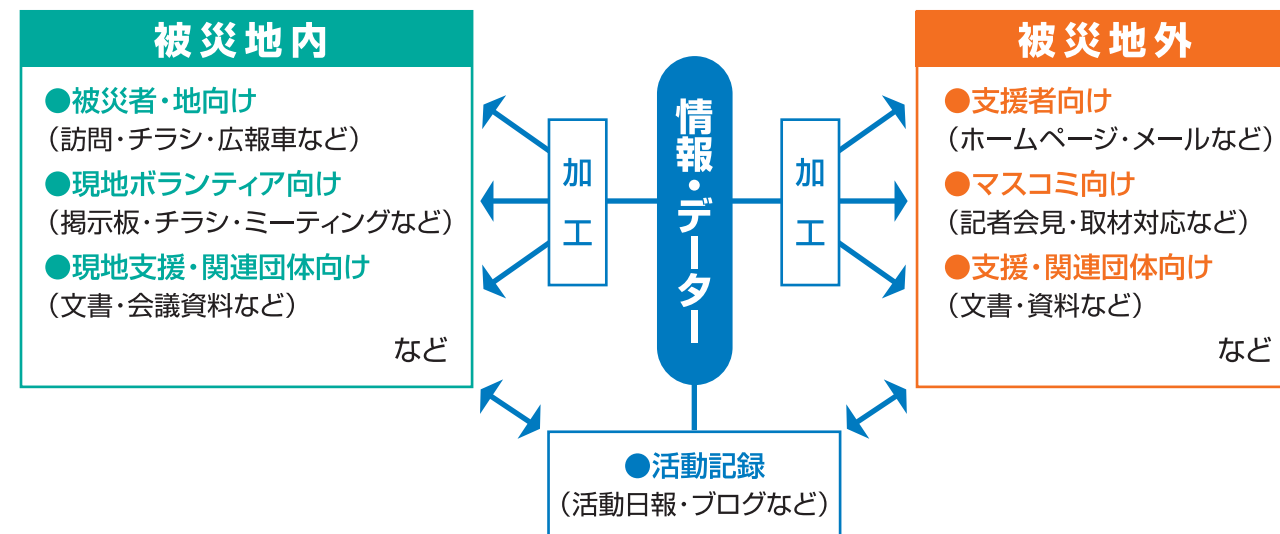
広報、データー管理部門は、災害ボランティアセンターに関するあらゆる情報整理や広報活動を行う部門です。まずは被災・復旧状況などに関する情報の収集・提供とともに、被災者に向けた災害ボランティアセンターの周知などを行います。提供する情報は大きく分けて、「被災地内向け」のものと「被災地外向け」のものがあります。

情報を伝達対象ごとに加工し、様々な手段で、必要な場所へ適切な時期に、正確な内容が届くようにするのが主な役割となります。



【主な業務】

- マスコミ（新聞、テレビ、ラジオなど）への対応
- 災害ボランティアセンターのホームページ運営
- 情報紙、チラシ作成
- 各種情報を整理し（人・物・金の募集、センターの場所、行政からの情報、被害状況、復旧状況、道路状況）提供



【留意点】

被災地には全国から多くの救援物資や支援ボランティアの協力が予想されます。しかし災害の「種類」や「規模」、また「地域性」や「時期」によっても必要な支援は刻々と変化していきます。外部支援者に対してはこれらの情報を適切にまた定期的に発信することが重要です。その手段として近年では災害ボランティアセンター用のHPを開設し、そこに情報を掲載する形が多く見られます。よって災害ボランティアセンターではインターネット環境の整備や、HP作成の技術等も必要となるでしょう。

またマスコミ対応については1日のうちで対応時間をきめて一括で行うことで情報の混乱や煩雑な対応を回避することができでしょう。

様々な活動の情報を整理し日々の活動記録を作成していくことも大切な役割です。

参考様式

- P44 ボランティアセンター設置案内
- P45 ボランティア募集チラシ

ワンポイントメモ

最近ではホームページにより情報発信をすることが多くなってきています。その基本的な構成例を以下にあげますので参考にしてください。

▲▲社会福祉協議会ホームページ

（災害に関する情報）

▲▲災害ボランティアセンターについて（●月▲現在）

●月■日にセンターを設置しました。

連絡先は以下のとおりです。・・・

ボランティア活動について

（お願い）

宿泊場所の手配など各自でお願いいたします。

現地は大変暑い日が続いています。十分な水分等をご持参ください。・・・

関連情報・リンク集

大阪府・▲▲市

全国社会福祉協議会 大阪府社会福祉協議会

大阪府共同募金会 日本赤十字社

まずは社協のホームページのトップページに「災害ボランティアセンターについて」という項目をわかりやすくレイアウトします。そこから災害ボランティアセンターのページへリンクし現状を伝えます。

災害ボランティアセンターの動向についてはブログを活用することがよくあります。更新が比較的簡単でパソコン以外からも情報の更新ができるためタイムリーな更新が可能となります。ただ閲覧者からコメント等が書き込めるものも多く、一定のルールを決めることも大切です。

ボランティア活動者のための事前準備や注意事項をわかりやすく記載します。

また高速料金の減免等、より詳しい情報は別ページを作成し掲載、もしくはリンクするとよいでしょう。

また市町村災害対策本部や府社協や募金情報等とリンクを張り、一定の情報に総合的につながる工夫をしていけばホームページの活用度がさらに高まります。

参考HP

- （大阪府のHP）<http://www-cds.osaka-bousai.net/pref/index.html>（おおさか防災ネット）
- （全社協のHP）<http://www3.shakyo.or.jp/cdvc/volunteer/index.asp>
- （大阪府社協のHP）<http://www.osakafusyakyo.or.jp/> など

（参考）災害救助のために使用する車両の取扱いについて

被災地に救援物資を運搬する車両については、災害救助のために使用する車両に該当するため、高速道路の通行料金を徴収しないこととされています。ただし、通行料金の支払免除を受けるためには、都道府県知事又は市町村長が発行する「災害派遣等従事車両証明書」を料金所において提出する必要があります。詳しくは、都道府県又は市町村の防災担当課にご確認ください。

■ニーズ受付・収集部門

【役割】

ニーズ受付・収集部門は、被災地住民からの支援ニーズを受付けます。それは本人からであったり、地域の代表からなど様々です。寄せられたニーズの内容を正確に聞き取り、整理をしていくが主な役割ですが、その際は事務的に行うのではなく、被災者の心情も考えて相談を十分に受け止める姿勢が大切です。

ニーズは状況により変化しますし、常に顕在化しているものではありません。また時期によってもニーズ掘り起こしのための有効な方法も変わってきます。そういった意味で、日常のネットワークなどをいかして、課題発見に対するアンテナをフル活用していくことが本部門の重要な役割になります。



【主な業務】

- 被災者ニーズ状況の把握
- 現地での状況調査
- 避難所での状況調査
- 活動場所地図作成

【留意点】

被災者からの相談を受けるまでの過程において「信頼を得る」がとても重要なポイントになります。そのためには顔の見える関係がある地域組織との協働が欠かせません。また相談を受ける際、土地勘等も必要になりますので、外部支援者だけでなく地元の方と共に対応することが望ましいと考えられます。

事前に災害ボランティアの役割やその活動範囲について正確に伝えることは、トラブルを防ぐためにも大変重要です。また派遣の判断に迷う場合は、必要に応じ地域の方や専門家等も交え複数のスタッフで検討することが重要です。依頼を断るような場合でも他機関・団体へ繋ぐなどのフォローが大切になります。

個人情報の扱いには留意してください。相談記録以外の聞き取りメモ等は確実に処分します。把握されたニーズの充足に向けて他機関・団体へ連絡をとる際にも、本人の了解が必要です。

また依頼されたニーズが完結したからそれで終わりではなく、総合的な生活支援視点に立って復旧・復興へとつながる連続性を意識し継続して関わりを持つ視点が重要です。

参考様式

- P46 ニーズ受付票
P47 ニーズ調査チラシ



Ⅰ コーディネーターが語る

被災住民からの依頼（ニーズ）を受ける際のポイント・視点

前述のとおり、災害ボランティアセンターは被災地域住民からのニーズを機械的に受けるのではなく、その時々状況に応じて様々な判断をしなければなりません。以下は被災地でよくあるニーズをもとにその対応のポイントをまとめました。

●緊急を要するかどうか

状況の例示	対 応
もう何日もなにも食べていない	慎重に話を聞きとり状況によっては、警察や消防、行政や関連専門機関等への連絡通報も必要となります。
近所の人が見当たらなくなった	
けが人が倒れている	

●危険・過酷な重労働かどうか

危険・過酷な活動の例示	対 応
危険家屋・かたむいている家屋での活動	明らかに危険な場合→お断りする 「申しわけございませんがボランティアでの対応は困難です。〇〇の専門機関にご相談ください。」 多少気になる部分がある場合→依頼を受諾し現地へ 「一度お伺いして安全と判断できればお手伝いさせていただきます。危険が伴う場合は作業ができませんが了解いただけますでしょうか？」
立ち入り禁止区域等での活動	
屋根にシートをかける活動	
危険な道路を往来する必要がある場所での活動	
悪天候のもとでの活動	
大量の土砂を撤去するような活動	
傾斜がきついなど足場条件が過酷な下での活動	
異臭等がたちこめる付近での活動	

●専門技術が必要かどうか

専門技術が必要な活動の例示	対 応
視・聴覚障害児者への支援	「資格や技術をもったボランティアの方が来ていただいたときに対応させていただくことで大丈夫ですか？それまでお待ちいただけますか？」 急を要する場合→専門機関等につなぐ 待つことができる場合→依頼を受諾
損壊診断や家屋修復、電気や配管を伴う作業	
外国人の方への語学対応	
医薬品等を扱う作業をとまなうもの	
理髪やマッサージ等に関するもの	

●営利目的かどうか

依頼の例示	対 応
商品の整理をして欲しい	商店や農家等からの依頼もあります。判断が難しい場合もありますが、全てを営利目的の一言で片付け断ってははいけません。例えば小さな商店の場合などはその再開なしに真にその世帯の復興にはつながらないことに着目し、被災地でのニーズ全体の傾向を見ながら、その対応を協議していくことが重要です。
商店街のチラシの配布をして欲しい	
商品等の倉庫を整理して欲しい	
田んぼや畑の掃除をして欲しい	

■ ボランティアコーディネート部門

【役割】

災害ボランティアセンターの設立に伴い、把握した被災者からのボランティアへの支援ニーズと、ボランティア希望者との間の活動調整をします。ボランティア活動希望者の受付をし、基本的なオリエンテーションや、現地までの案内、活動報告を受けて被災者の状況の把握をすることなどが主な役割となります。

【主な業務】

- ボランティア登録の受付、名札発行、ボランティア保険の受付
- 長期ボランティア及び専門ボランティアの対応
- ニーズとボランティア希望者との活動調整
- ボランティア活動上の諸注意、情報提供、相談対応
- 地区のボランティア受付の支援（地区に災害ボランティアセンターサテライトを設置している場合）
- 各種注意事項（守秘義務、危険箇所、保険加入）の伝達、現地の説明

【留意点】

地域外から来た方には地名や交通事情、地域の関係などを可能な限り説明する必要があります。日々変わる状況で優先順位や以前の受付状況などを把握して活動依頼を行います。

駆けつけたボランティアの中には、日頃のボランティア経験がない方もいますので、基本的な注意事項を伝えることも大切です。また被災者の気持ちを十分に理解して活動してもらうためにしっかりと説明をしなければなりません。

ボランティア保険についても万が一の事故に備えて加入するようにします。

また、障害者や高齢者の1人世帯など支援を要する方の依頼を優先することや、知り得た個人情報管理、専門用語を使わない説明などの注意が必要です。

ボランティアコーディネートを被災者中心とするためには地域内の関係機関（自治会、専門機関など）との連携により被災者から依頼を受けやすい様に配慮をする必要があります。

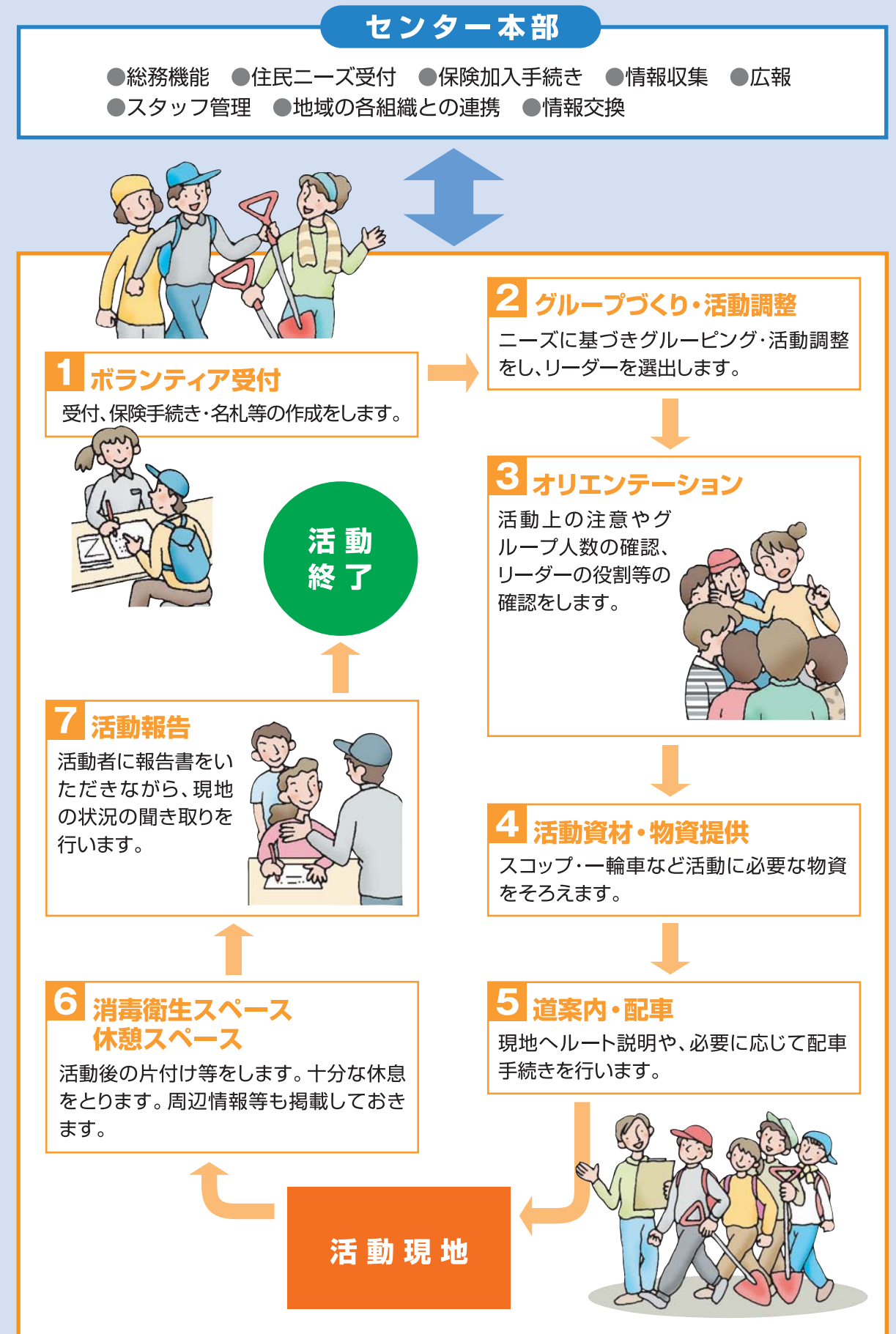
参考様式

- P49～51 災害ボランティア受付票（個人用・団体用）
- P53～54 ボランティア活動指示書 兼 報告書
- P55 災害ボランティア活動の心がけと注意点
- P56 ボランティア活動の手順
- P57 ボランティア活動証明書



■ ボランティア受入からコーディネートの流れ（イメージ図）

以下は災害VCでのボランティア受付～活動終了まで一般的な流れ図です。



Ⅰ コーディネーターが語る



被災者・被災地を理解するために必要な視点とは

ボランティアがより力を発揮するためには、被災者の気持ちを十分に理解した上での活動・行動が重要です。その視点と注意点を簡略にまとめました。コーディネーターがオリエンテーション等で伝えるポイントとしておさえる必要があるでしょう。

注意すべきこと	求められる行動	視点・ポイント
被災地は観光地ではない!	活動と関係ない場所を不用意に歩きまわったり、写真を撮りまわったりすべきではありません。	被災者はボランティアの復興支援に取り組む姿に勇気づけられます。しかし左記のような行動は被災者の気持ちを逆なですることになり、せっかくの活動が台無しになる可能性があります。
被災者主体で共に歩む	被災地でボランティアにできる活動はあくまでも一過性のものです。復興にむけての活力につなげるためにも被災者の主体性やそのペースを重視した活動をします。	ボランティアの存在は被災者にとって大きな精神的な支えとなるでしょう。とはいえあくまでも主体は被災者・地です。ボランティアが主導的な立場になり被災者・地に負担になるようなことは望ましくありません。
支援活動内容やタイミングを常に考える 被災地の自立に必要な活動展開を	ボランティアは「被災地に不足しているものに対して全てを継続的に担う」ということではなく、「足りない一部を一時的に担う」という補助的な役割が求められます。	被災者・地は常に復興に向け変化しています。例えばお店が再開しているのに炊き出しを続けたりすることは、地域復興に貢献しているとは言えません。タイミングをみてスムーズに活動を終結させたり、また新たな活動を展開することが大切です。
「被災者」ということで一括し、同じ状況にあると考えない	被災地の住民の方々を「被災者」という言葉で一括して捉えるのではなく、それぞれに個別の事情・状況があることを理解し、被災者によりそうことが大切です。	「家族を亡くした」、「仕事を失った」、「家・財産をすべて失った」など被災によりおかれる状況は様々です。また感情的にも大変複雑です。ボランティアは被災者ということで一括して考えるのではなく、あくまでも個人の状況、心情を一番大切にそれぞれの関係を築くことが大切です。
共感・受容する言葉・姿勢でコミュニケーションを!	「頑張ってください」というのではなく「一緒にやりましょう!」という姿勢が大切です。また被災地で「いや大変だった」など活動内容を安易に語ることは慎むべき行為と考えられます。	被災地では誰もが頑張れる状況にある訳ではありません。場合によっては「頑張る」という言葉は強い無力感を生むこともあります。また表面的な表情だけで安易に判断するのではなく、被災者は多かれ少なかれ「心の傷」を負っていると考え、よりそう必要があります。

■活動資材・物資部門

【役割】

支援に駆けつけた多くのボランティアは活動のための資材を持参していません。また活動現場、ニーズにより必要な活動資材も変化します。必要な時期に必要な活動資材を整備していくことは災害ボランティアセンターのスムーズな活動に必須のものです。被災地の状況にあわせて必要な資材を用意するとともに、適切に管理することが主な役割となります。

【主な業務】

- ボランティア活動用機材の準備
- ボランティア活動時における資材の受け渡し、回収
- 資材等の管理（購入や整備など）
- 救援物資の調整



【留意点】

資材等については行政や地域の商工会、JC（青年会議所）等の協力を得ることがポイントとなります。また全国的に活動資材を貸し出しているNPOもあるのでこのようなネットワークを活用することも有効です。

必要な資材は、被災状況（復興状況）によって日々変わってきます。資材の管理とともに必要な資材の調達方法についても総務部門（会計部門）と調整が必要です。購入資材や借りている資材が混在することも多く、適切な管理が求められます。

参考様式

P59 備品管理台帳



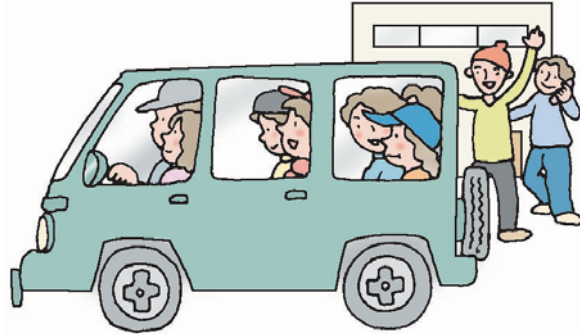
■車両・道案内部門

【役割】

被災地で活動するボランティアを現地まで適切安全に送迎・誘導することが主な役割です。
また場合によっては現地での物資の移動等も行います。

【主な業務】

- ボランティアの活動場所への送迎および道案内
- 駐車場の確保及び誘導
- 派遣先の地図作製
- 物資等の移動



【留意点】

外部から支援に来られたボランティアの方は現地の地理を知らない場合がほとんどです。
そのため、現地まで適切に誘導することが必要となります。
また地図上の道路の復旧状況等と照らしあわせ使用可能であるかを確認するなど、適切で安全なルートへの配慮が必要です。

■医療・救護・衛生部門

【役割】

被災地でのボランティア活動は、過酷な条件のもとでの活動もあります。また水害等では活動後の衛生が重要となります。
また、被災地ボランティアや災害ボランティアセンタースタッフは、連日の活動を余儀なくされる場合もあり十分な健康管理が必要になります。
本部門では予防策も含めて健康管理や衛生状態を適切に保つための取り組みが主な役割となります。

【主な業務】

- 事故やけがの事前防止策の提案・実施
- ボランティアやスタッフの健康管理
- ゴミの分別や処理による衛生状態の維持
- 軽易な負傷者の手当



【留意点】

被災地では、活動が連日におよぶ場合があります。そのため、適度な休息や日頃の健康管理が重要となります。しかし活動者本人は気づきにくかったり、言い出しにくいこともありますので、第三者的に安全な範囲内でのボランティア活動ができるように支援をしていく必要があります。

4 災害ボランティアセンターの一日の流れ

●（例）

時 間	内 容	注 意 点
08:30 	スタッフ集合	前日の引き継ぎ資料の確認や、ミーティングの用意をしましょう（長期化すればスタッフにも疲れが目立ちます。あまり早い時間からの活動はかえって、効率を悪くします）
08:35	スタッフ ミーティング	各部門から本日の動きや、特記事項を議題にし、話し合います ● 団体ボランティア受け入れ有無 ● 大規模なニーズの対応 他
08:55	部門別ミーティング	スタッフミーティングの内容を、スタッフに伝え、1日の流れを整理しましょう。
09:00	業務開始	各部門の業務を開始します。 ● ニーズ受付開始 ● ボランティア受け入れ開始 ● マッチング（グループ編成、活動内容説明） ● 活動資材の配布 他
09:50	オリエンテーション (朝のつどい)	受付を済ませたボランティア全員に集合して頂き、注意事項を連絡します。 ● ボランティアの基本的な考え方 ● 危険地域の周知を徹底 ● 天気、気温 他 無駄な時間に思われがちですが、その日しか参加されない方もいます。活動時間が短くなっても、被災者の思いを伝え、今後につながるボランティア育成につなげましょう。また、現地情報を伝えることは、二次災害防止の為にも必要です。 但し、何百人ものボランティアが集まった場合は、何度かに別けてでも行う方がよいでしょう。
10:00	V活動開始	担当する地域へ出発し、活動に入ります。
16:30	V活動終了	現地でのボランティア活動は終了し、本部への帰還準備に入ります。本部到着後は、活動報告書の記入をお願いします。 (季節により、日が短いときは短縮しましょう)
17:00	オリエンテーション (夕のつどい)	活動を終えたボランティア全員一箇所に集合して頂き、労をねぎらいましょう。また、明日以降の災害ボランティアセンターの情報を提供します。
17:15	後片付けと 事務整理	その日に使った資材、物資の数量を確認、不足分の補充をし、明日の活動につなげましょう。また、サテライトからの情報収集や、地元ボランティアとの打合せ、地元各種団体との調整など、災害ボランティアセンターの運営にかかわる情報収集をしっかりとっておきましょう。 ● 資材、物資の確認 ● 活動報告書の整理 他
18:00	スタッフ ミーティング	各部門からの報告、問題点、翌日以降の活動方針を話し合しましょう。また、災害ボランティアセンターに加盟していただいている各種団体等との連携・情報交換を行います。
18:30	運営会議 (役職員等)	スタッフミーティングの意見、被災地の状況、情報収集した内容を検討し、災害ボランティアセンターの基本的方針を検討する場を作りましょう。
19:00 	業務終了・解散	災害ボランティアセンターに休日はありません。スタッフは交代で休みを取り、無理な活動は避けましょう。



時系列的な整理と 災害ボランティアセンター の閉鎖について

1 設置から閉鎖まで（時系列整理）

災害の時期を「初動期」「生命維持期」「復旧期」「復興期」に分け、災害ボランティアセンターとの活動関係を整理すると以下のように整理できます。（全体の時系列のイメージはP 8 を参照）
これらをイメージしながら常に一步先の活動の展開を考えておく必要があります。
（※時間軸はあくまでも目安です）

■初動期（直後～6時間）

被災直後は、まず人命救助優先の活動が求められます。組織的な活動が不可能なため地域住民による安否確認や助け合い活動が中心になります。災害の状況・規模を把握し「災害ボランティアセンター」の立上げを検討します。

【ポイント】

- ★災害発生に伴い役員及び職員の出勤マニュアル等に沿って職場に出勤・待機を行う。
- ★市町村社協災害支援対策本部等を立ち上げる。
- ★市町村の発信情報やテレビ・ラジオ・インターネットや地域住民から情報を得て災害状況の確認をおこなう。
- ★災害の規模・状況を確認し、平常時のボランティアセンターでは支援体制がとれないと本部が判断した場合、市町村や関係機関と調整し「災害ボランティアセンター」の開設準備をすすめる。
- ★近隣在住で活動可能なボランティアに協力依頼を行う。（「災害ボランティアセンター」の立ち上げ準備、地域の被害状況の把握等）
- ★小地域ネットワーク事業を生かした地域住民による安否確認の実施。特に要援護者（要介護高齢者、ひとり暮らし高齢者、障害者世帯等）を中心に実施していく。

【チェックリスト】

- ☐ 役員、職員は何人出勤していますか。
- ☐ 災害支援対策本部を設置しましたか。
- ☐ 災害の規模・被害状況はどうですか。
- ☐ 市町村の担当者とは連絡がとれましたか。
- ☐ 登録ボランティア、校区福祉委員会に連絡がとれましたか。
- ☐ 「災害ボランティアセンター」を設置することを決定しましたか。
- ☐ 「災害ボランティアセンター」の設置場所は決まりましたか。
- ☐ 「災害ボランティアセンター」の案内文、ボランティア募集の広報準備はできましたか。
- ☐ 必要物品は準備できましたか。
- ☐ 電話回線等の確保はできましたか。
- ☐ 大阪府社協への連絡・協力要請を行いましたか。

■生命維持期（7時間～3日間）

この時期になると、災害ボランティアセンターが立ち上がりボランティア受けや、派遣調整の準備が必要になってきます。また、地域では要援護者を中心として徹底的な安否確認を行っています。

【ポイント】

- ★市の災害対策本部と連携をとりながら情報収集、支援の方策を計画的に実行する。
- ★地域での安否確認を徹底的に行い、要援護者の救援や情報を本部に連絡する。
- ★「開設」の情報を行政や府社協、マスコミに伝える。市町村社協HPへのアップや地域住民にも伝える。
- ★被害状況等行政と情報交換を密にしていく。また行政からのボランティア派遣依頼について対応していく。
- ★多数のボランティア保険の加入について迅速に手続きが行えるよう準備を進める。
- ★被災地外から多くのボランティアを受入れる場合は、受付準備や駐車場の確保、必要な資材の確保に努める。
- ★専門職、民生委員、企業ボランティア、地元ボランティア、外部ボランティアが協力しチームを構成し対応していく。特に地理に詳しい地元ボランティアが誘導しボランティア活動を進めるのが効果的だと思われる。
- ★NPOや災害支援団体と協力し、迅速な救援活動、ボランティア派遣の体制を整えるための打合せを行なっていく。その際、役割分担や活動内容、情報の共有化など現地が混乱しないような組織作りを目指していく。

【チェックリスト】

- ☐ 行政や関連機関とボランティア派遣について具体的な打合せを行ないましたか。
- ☐ 地域での安否確認は実施されていますか。
- ☐ 行政・マスコミ・府社協に情報提供は行ないましたか。ホームページに情報をアップしましたか。
- ☐ ボランティア保険の加入準備はできましたか。
- ☐ 各種様式は準備できましたか。（ボランティア受付表、派遣受付カード等）
- ☐ ボランティア受入れ場所、駐車場は確保できましたか。
- ☐ ボランティア活動必要資材（スコップ、ヘルメット、バケツ等）は準備できましたか。
- ☐ NPOや支援団体との打合せはできましたか。
- ☐ 「災害ボランティアセンター」は立ち上がりましたか。



■復旧期:混乱収集期（4日～1週間）

本格的な救援活動が始まるので、行政や関係機関と連絡を密に取りながら支援活動に結びつけていくことが大切になります。そのためには十分なスタッフ体制の確保が必要になってきます。

【ポイント】

- ★「災害ボランティアセンター」の広報が広まりボランティアが多数、被災地に救援活動に参加されることが見込まれる。事前打合せのとおり、スムーズに受入れができるように努める。
- ★大災害の場合、大量の救援物資が届き仕分けなどにボランティアが必要になってくる。また、避難所にもボランティア派遣し希望物品の確認を行う。必要なものを必要な量だけ届けるなどの調整の支援も重要な役割になる。
- ★地域住民には「災害ボランティアセンター」がどのような活動を行っているのか知られていない場合がある。どんな事が依頼できるのか、相談できるのかなどの広報活動が必要になる。その際は地縁団体と協働するなど工夫も必要になる。
- ★住居は被災によって、半壊や全壊など被害を受けており、外観からは室内の支援活動を行なっても安全かどうか判断できないことがある。必要に応じて建築の専門家が安全かどうかを判断してからボランティア活動に入るなど連携が必要になってくる。
- ★災害が発生した場合、いろいろな情報が流れ、現地が混乱する場合がある。ボランティアに関する情報は「災害ボランティアセンター」が一元的に管理し、マスコミや関係機関に情報提供していく事が適切な被災者・地の支援に結びついていく。

【チェックリスト】

- ☐ 地域内の避難所の設置場所は確認できましたか。
- ☐ 避難所からのニーズを把握していますか。
- ☐ 地域住民に「災害ボランティアセンター」の役割を理解されていますか。
- ☐ ボランティアと関連機関との連携はスムーズに行われていますか。



■復旧期:生活基盤整備(8日～3ヶ月)

災害ボランティアセンターの活動も活発になり、スムーズな活動調整が求められるようになります。また、復旧活動のほかに被災者は、被災の疲れやストレスも溜まってくるので精神的なケアの体制も視野に入れ支援活動を進めなければなりません。

【ポイント】

- ★ケースごとに必要な人材が派遣できているか、また活動報告を受け今後の支援活動につなげるなどボランティアコーディネートの見直しを行っていく。
- ★災害発生後ある程度時間が経過すると、仮設住宅もできニーズは日常的な支援に移ってくる。避難所や仮設住宅では今までの被災の疲れやストレスが生じやすく、精神的なケアも必要になってくる。
- ★仮設住宅ができ新たなコミュニティが生まれてくる。仮設内での自治組織づくりの支援やひとり暮らしの高齢者や障害者世帯の声かけ、見守り活動が必要になる。また、復興支援の生活情報等も提供してきます。
- ★災害の復旧状況やボランティア派遣ニーズなどを見ながら地域や市町村や関係機関と協議し「災害ボランティアセンター」の閉鎖時期を検討する。

【チェックリスト】

- ☐ 「災害ボランティアセンター」のコーディネートは機能していますか。
- ☐ 避難所や仮設住宅での被災者の生活に寄り添えていますか。
- ☐ 「災害ボランティアセンター」の閉鎖時期は検討されていますか。
- ☐ これからの地域の復興におけるビジョンが関係者・団体間で共有されていますか。

災害ボランティアセンター閉鎖期
詳しくはP38～39

■復興期(～1年～)

仮設住宅もでき新しいコミュニティも形成されてきます。被災直後の支援活動から、より日常生活に沿った支援活動に変わっていきます。具体的には生活情報の提供や声かけ・見守り、地域住民同士の交流などにも取り組んでいくことになります。
またこれを機に協働関係を築いた各種団体ともより連携を深めていくことが重要です。

【ポイント】

- ★仮設住宅の生活が続くと日常的な生活支援（通院、買い物等）の依頼が増えることが予想される。自立生活支援に対応できる体制作りも検討していく。
- ★外部からのボランティアも減少していく中で、仮設住宅からの引越など新たな活動によるボランティアの支援が必要になってくる。地域住民に継続的なボランティア活動への参加を呼びかけていく。
- ★住宅へ転居後も引き続き高齢者、障害者、母子などの支援を要する世帯に対しては地域住民との関係作りに取り組んでいく。
- ★今後の災害支援活動に活用できるように、救援活動の記録や派遣内容などをまとめる。
- ★仮設住宅等で新しく転入された人達のために校区マップの作成やふれあいサロンの紹介等受け入れ体制をすすめる。
- ★災害後のコミュニティ再構築にむけて被災時に関わった団体等と継続的に連携・協働をしていく。

【チェックリスト】

- ☐ ボランティア派遣ニーズに変化が現れてきましたか。
- ☐ 仮設住宅のコミュニティ作りは進んでいますか。
- ☐ 各種団体との連携・協働は進んでいますか。



2 災害ボランティアセンターの閉鎖にむけた視点、取り組み

復興への取り組みが開始され、応急対応の終結と継続的な活動への移行を検討しなければならない時期が、必ずやってきます。

災害ボランティアセンターを閉鎖するというのは、外部からの直接的支援を減少させ、地域住民主体の暮らしの再建、復興を目指すものです。

重要な視点としては、

- ①被災地では、今後、何を必要とするのかを見極める。
- ②災害ボランティアセンターの活動を地域における活動に繋ぐことの大切さを考える。
- ③閉鎖に向けた合意形成を、誰とどのようにとる必要があるかを検討する。
- ④災害前に戻るのではなく、地域コミュニティの再構築を目指し、新しい支援体制の整備も含め、地域・NPO・福祉団体・民生児童委員協議会等と役割分担を整備する。
- ⑤長期的にかかわってきた外部からのボランティアに、安心して閉鎖できる十分な説明を行う。

があげられます。ただ単に、終結するのではなく新しい合意形成の元、形を変えた被災者支援を考えていきましょう。

上記視点が何故大事なのか!?

- ①一番大切なことは、心のケアを含めた被災者(被災地)の支援です。まだまだ外部の支援（マンパワー等）が必要な場合は、閉鎖を考える段階ではありません。閉鎖と言うことは、地域住民主体による復興が重要視される段階です。その時期は自ずと被災者から見いだされます。
- ②発災後災害ボランティアセンターを通じ様々な援助活動が展開されます。これは被災者にとってすばらしい心の支えとなったことでしょう。私たちは災害ボランティアセンター閉鎖後、この支えを継続しなければなりません。つまり、この援助活動を新しい合意形成の元、地元ボランティアセンターやNPOに引き継がなければなりません。
- ③災害ボランティアセンターは私たちが考える以上に公共性、地域性、知名度があります。閉鎖に向け、十分な告知期間と、地域・行政・福祉団体・中間支援団体等に今後のビジョンを説明し、理解を求めなければなりません。これは④にも繋がります。
- ④被災するということは非常に悲しいことですが、これを期に新たな地域コミュニティを再構築していかなくはなりません。被災地では様々な地元の団体・個人が支援を申し出てくれます。この繋がりを終結するのではなく、既存支援団体と役割分担を整備し、新しい被災者支援を考えていきましょう。

- ⑤災害ボランティアセンターを閉鎖するにあたり、長期的支援に関与してきた外部ボランティアが安心して撤収できる体制を整備する必要があります。これは、外部ボランティアのためだけではなく、被災者に対しても引き継ぎが確実に行われるという安心感も生み出します。長期にわたりボランティア活動が続けていると、“私が支援しなければ”という使命感と責任感が生まれてきます。そのため、閉鎖に対し反発感が生まれます。スムーズな閉鎖に向け、引き継ぎを含めた、十分な説明をする必要があります。

このように、災害ボランティアセンターを閉鎖するには、様々な視点から今後を見通すビジョンと、合意形成が必要です。また、今後の活動に不可欠な財政的裏付けも考えなければなりません。災害が起こる前から関係団体と連携を密にし、事前協議を進めておくことが大切です。

■災害支援サイクル ～平時も被災時もつながっている～

