

## リモート・ボランティアで配慮したいこと

東京ボランティア・市民活動センター

リモート・ボランティアを企画・実施するにあたり、より安全で楽しい活動となるように、以下の活動別に配慮したいことを整理してみました。

1. 手紙やカードを郵送する活動
2. 工作したものをプレゼントする活動
3. インスタグラムを使った活動
4. Zoom 等を使ったオンラインでの活動
5. 電話・LINE などを使った活動

ご不明な点がありましたら、東京ボランティア・市民活動センターまでお気軽にお問い合わせください。

### 1. 手紙やカードを郵送する活動

#### 1) 個人情報の保護について

- 手紙やカードを最初に送る人（以下、ボランティア）と、それを受け取る施設・団体の支援を受けている人（以下、支援対象者）が名前や住所などの個人情報を交換しないようにする。
- 支援対象者から返信しない場合は、ボランティアの名前（あるいはニックネーム）のみ記載し、住所は書かないようにお願いします。
- 支援対象者から施設・団体の担当者を経由して返信をする場合は、施設・団体の担当者のみが把握するようにし、個人情報保護のルールに基づき、保管・使用する。個人情報の保護ルールがない施設・団体は、「本活動によって知り得た個人情報については、適切に管理し、今回の活動以外の目的で使用することはありません。」ということに参加者（ボランティアと支援対象者）に伝える。

#### 2) 文章の内容について

- ボランティアには事前に、どのような方々に送るのか、や配慮すべきことを伝える。例えば、高齢者施設で利用者の方を「おじいさん」「おばあさん」と呼ばない場合、「利用者様」といった表現も市民同士の活動には馴染まないので、「利用者の皆さん」や「皆さん」とするなど、どのように表現したらよいかを伝える。呼びかけをせずに、本文だけ書くということも可能。
- 季節の事柄や自分の好きなことなど、支援対象者が読んで、嬉しくなるような内容を心がける。
- どのような人が送ってくれたのかがイメージできるように、ボランティアは「高校生」

とか、「30代女性」とか、抽象的に記載するようにする。

### 3) 感染の防止について

○送り手は手紙やカードを書く際は、手を消毒し、マスクをする。

### 4) その他

○新型コロナの感染予防に取り組みながら支援をしている医療・福祉従事者やボランティアの方々にも手紙やカードでエールを送ることも喜んでもらえる。

## 2. 工作したものをプレゼントする活動

### 1) 個人情報の保護について

○前述の通り

### 2) プレゼントする物について

○支援対象者や施設・団体がほしい・必要なものなのか、いつのタイミングで、どのように送るのかを事前に確認する。マスクを集めたけれど、届ける時にはもう必要なくなっていた。手作りしたものを贈ろうとしたら、接触感染が怖いのでいらないと言われたというケースがある。

○折り紙などの創作物の場合、著作権の所有者に許可をとることが必要となることもある。

### 3) 感染防止について

○作業中はマスクや手袋あるいは消毒をし、個包装にするなどして、接触感染の予防に努める。

### 4) 活動中のケガについて

○在宅での活動については、ボランティア保険や行事保険の対象にならないので、気を付けて活動するようにボランティアに伝える。

## 3. インスタグラムを使った活動

### 1) 個人情報の保護について

○Instagramを使った活動への参加者が直接、公開用Instagramに投稿する場合は、名前や住所、写真などの個人情報が漏洩しないように配慮する。特に未成年が参加する場合は気を付ける。参加者が日頃、非公開用のアカウントを使っているのであれば、この活動のために公開用のアカウントを作成してもらい、その公開用アカウントから公開してもよい情報だけを投稿するように伝える。

○上記のようなリスクを省くために、主催する施設・団体（以下、主催者）が活動用のアカウントを作り、参加者は投稿用の写真やメッセージを主催者にメール添付などで送り、主催者がInstagramにアップするという方法もある。この方法だと、主催者が投稿を修正したり、削除したりして、管理しやすい。

## 2) 投稿内容について

- 誰に見てもらおうのか、どのような配慮が必要なのかを、事前に参加者に伝える。
- 公開用のInstagramの場合は、写真や動画などの著作権に気を付ける。歌などを演奏して動画で撮る場合は、著作権フリーのものでなければいけない。著作者の没後 50 年以上経ったものを使うか、あるいは、著者から許可を得る。
- Instagramに参加者の写真や動画、メッセージなどの中で本人の個人情報や位置情報などが出る場合は、本人および保護者の了解を得る。
- Instagramでの掲載期間やInstagramに掲載した写真などを加工して使用する場合は本人および保護者の了解が必要となる。

## 4. Zoom 等を使ったオンラインでの活動

### 1) 参加できる環境整備について

- Zoom 等のオンラインでの活動は、多くの通信量を使うので、参加者が通信会社と通信料無制限の契約をしているか、あるいは、在宅で WiFi を使えるかを確認する。
- 在宅以外の場所の WiFi を使う場合は、活動内容が他の人に見えたり、聞こえたりしないように伝える。

### 2) 参加者への案内について

- 参加者に Zoom 等のオンライン会議の URL とミーティング ID、パスワードなどを事前に伝えることになるが、案内した人以外の人が勝手に参加しないように、こうした情報は公開の場に掲載せず、参加者のみに送るようにする。
- Zoom などのオンライン会議への参加が初めての場合は、事前あるいは当日早めに参加し、接続できるかを確認したり、基本的な操作（ミュート、ビデオ停止、チャットなど）を練習しておくといよい。

### 3) 事前の説明会やリハーサルについて

- オンラインで特技披露やおしゃべりなどの交流活動などをする場合は、必要に応じて、参加者に事前の説明会を開き、どのような方々と活動するのか、配慮すべきことを伝える。
- できれば、事前に、音声や映像の映り方、進行などの確認のために、リハーサルをしておくといよい。

### 4) 感染防止について

- 学校や企業のグループで参加する場合は、感染防止の観点から、集まらないように、各自の在宅からの参加を勧める。また、施設や団体の参加者も、各自で PC やタブレット、スマホなどの媒体を使ったり、あるいは、広い場所で大きなスクリーンを使うなどして、過密にならないように配慮する。

### 5) 個人情報の保護について

○参加者がオンラインでの様子を録画したり、写真に撮ることは認めず、主催者のみが参加者の了解のもと録画や撮影を行い、それらを使用する場合は、参加者の許可を事前に得るようにする。

#### 6) 活動中の事故について

○在宅やオンラインでの活動はボランティア保険や行事保険の対象にならない旨を参加者に事前伝え、ケガなどに気を付けるように注意を促す。

### 5. 電話・LINE などを使った活動

#### 1) 個人情報の保護について

○参加する者同士が個人情報を交換すると、その後、個人的な関係の中でトラブルが発生することもあるので、主催する施設・団体（以下、主催者）の担当者が間に入り、両者の活動をモニタリングし、サポートする。

○参加者の個人情報が漏洩しないようにルールを決めて、参加者と主催者が同意しておく。

#### 2) 電話料の負担について

○電話での活動の場合、電話料を誰が負担するのも事前に合意しておく。

#### 【この件の問い合わせ先】

社会福祉法人 東京都社会福祉協議会

東京ボランティア・市民活動センター（夏ボラ担当：斎藤、榎本、品田、河村）

TEL: 03-3235-1171 FAX: 03-3235-0050

Eメール：[summerv@tvac.or.jp](mailto:summerv@tvac.or.jp) URL: <https://www.tvac.or.jp/>