

新型コロナウイルス感染拡大防止下における 災害ボランティアセンターの設置・運営の考え方ガイドライン 第2版 (TVAC)

(アンダーラインは第1版からの修正点)

I 災害ボランティアセンターの設置判断について

- 1 感染拡大防止の理由だけで災害ボランティアセンターの設置を見送る判断はしない
 - ・災害ボランティアセンターでの取組みは、不特定多数のボランティアを集めて活動をマッチングするだけではない。活動の量や種類は制限されるかもしれないが、被災者ニーズに基づいて、感染拡大を避けながらできる方法や取組みを考えることが重要である。感染から守るべき市民の「いのち」や「くらし」と災害から守るべき「いのち」「くらし」は同じであるという認識のもと、どのように取り組むか考えていくことが求められる。
- 2 災害ボランティアセンターを設置しない判断を行う場合、その影響への配慮が必要
 - ・災害ボランティアセンターを設置しないことが社会的な被災地・被災者への関心を減らしてしまう可能性について、十分な配慮を行うことが必要である。
 - ・災害ボランティアセンターを設置しないことにより、調整されない中で、各地からボランティアが駆けつけ、かえって感染を拡大させてしまう可能性についても配慮が必要となる。

II 災害ボランティアセンターの活動方針・内容について (7つのポイント) ※詳細は別紙を参照

- 1 被害状況と要配慮者などの困難・ニーズについて、各種の情報により迅速に把握する
 - ・感染拡大防止下では、多くのボランティアが駆けつける形での支援が望ましくないことから、支援の総量が減ることが想定される。それだけに、支援の優先順位を検討する必要性にせまられる可能性も高い。
 - ・その前提に立ち、情報入手のための多様な手段を使って、被害の概要と、特に要配慮者などの脆弱な立場の人たちの状況について、おおまかに把握するための調査を行う。
 - ・調査を行うにあたっては、地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数などのデータや地図情報等を集めると同時に、要配慮者などの困難状況やニーズについて、地元支援者やその関係者（福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、JCなど）、地域リーダー（自治会町内会・民生委員・PTAなど）へ聞き取りを行うことで、できるだけ具体的に把握する。
- 2 ボランティア活動は人と人が近距離で接触しない活動を検討・調整・提案する
 - ・災害ボランティアセンターでの活動は、なるべく人と人（被災者同士、被災者とボランティア、ボランティア同士）が近距離で接触しない形での活動を検討する。
 - ・具体的には、感染対策を行ったうえで、行政や支援団体へのニーズ調整、被災者への資機材等の調達・提供・レンタル、物資の配布、情報誌の配布、被災していない地域かつ感染リスクが低い地域への街頭募金活動の呼びかけ、などが考えられる。
- 3 ボランティアは近隣地域を中心とし、受付やオリエンテーションは可能な限りオンラインを活用する。
 - ・ボランティアの募集を行う場合は、区市町村域や近隣地域（同ブロック程度など）とする。
 - ・不特定多数による募集は原則行わず、1日の最大募集人数を設定したうえで募集を行う。
 - ・また、受付はウェブフォームを活用し、事前受付制とする。感染経路を把握しやすくするため小グループ（5名程度）での受付が望ましい。
 - ・オリエンテーションは、事前登録したボランティアへ動画を配信し、活動当日までに視聴頂く。また、マッチングも事前に行い、活動紹介はオンライン機能を使うことが望ましい。
- 4 災害VCだけで対応困難なニーズは、条件を設定し、行政や地域住民、関係団体と調整したうえで、一般のボランティア募集の範囲によらず、個別の団体に支援の要請を行う。
 - ・災害時には、重機や動力機、介護、言語、その他さまざまな専門技能が必要なニーズが出てくる。これらへの対応について、災害VCだけで対応が難しいニーズについては、感染対策

上の詳細な条件を設定し、行政、地域住民、関係団体との調整を行ったうえで、個別の団体に支援の要請を行う（不特定多数の団体に要請することは控える）。

- 5 **ウェブサイト・SNSの活用、マスコミとの連携により、支援の状況・必要性を発信する**
 - ・近隣地域以外から被災地に駆けつけることが困難な状況の中では、被災者の状況や支援の必要性が伝わりにくい場合、ウェブサイトやSNSを活用して情報発信に努める。また、マスコミにも積極的にアプローチする。
 - ・特に、被災地の特産品の購入や街頭募金の提案など被災地外でもできる活動を提案する。
- 6 **地元・近隣団体や外部支援団体とのオンラインによる情報共有の場を設置する**
 - ・被災者ニーズの中で、特に、専門的なニーズ調整やロットの多い物資調整については、支援団体とオンラインによる情報共有の場を設け、調整を行う。
 - ・支援団体同士、感染防止対策の取組み事例や工夫・アイデアを共有する場としても活用するほか、限られた支援を有効に調整するための場としても活用する。
- 7 **運営支援者も関わる人をできるだけ限定する／事務所の感染対策も徹底する**
 - ・災害ボランティアセンターの運営支援では、通常、多くの人が入り替わっていくが、感染対策を考えると、関わる人をできるだけ少なくすることが求められる。
 - ・災害ボランティアセンターで感染拡大が起きないように、設置場所や事務所環境にも十分な配慮を行う。具体的な内容については、詳細版に記載。

Ⅲ 平時に準備しておくこと（4つのポイント）

- 1 **災害ボランティアセンターの設置・活動方針について関係者と協議する**
 - ・災害ボランティアセンターの関係者で、本ガイドライン等を用いて、感染拡大防止下での災害ボランティアセンターの設置判断や活動方針について意見交換・協議を行う。
 - ・特に、自治体によってボランティア募集の制限がかかる可能性が高いため、行政の方針や考え方について事前に関係団体と共有しておくことが重要。
- 2 **地元・近隣団体との災害時のネットワークを改めて確認し、意見交換を行う**
 - ・災害発生時の迅速な調査を行うためにも、地元・近隣団体と災害時のネットワークを改めて確認しておく。こうしたネットワークがない場合には、普段のつながりを活かして、災害時に連携しておきたい団体と意見交換を行っておくことが望ましい（例：災害が発生した際の各団体に想定される困りごと、予定される活動、災害ボランティアセンターへの期待等）。
- 3 **感染拡大防止に対応した災害ボランティアセンター設置の準備を行う**
 - ・統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）、地図（防災マップ・ハザードマップ含む）、関係者の連絡先一覧などは、すぐに取り出し関係者間で情報共有ができるように、平常時から整理しておくようにする。
 - ・オンラインでのオリエンテーション等、多数のボランティアが集合しない形での活動調整や情報発信について事前に訓練する。また、感染拡大防止下でできる活動について検討する。
- 4 **感染者が確認された際のフロー&役割分担を明確にしておく**
 - ・災害発生後は十分な時間が取れない可能性が高いため、災害ボランティアセンター運営時に感染者が確認された際のフローと役割分担を明確にし、関係団体と共有する。

■ 参考資料

- ・全社協「新型コロナウイルス感染拡大下における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協VCの考え方～」
- ・全社協「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点」
- ・全社協「災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン～」
- ・全社協「社協職員の被災地応援派遣における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン【第1版】」
- ・JVOAD「新型コロナウイルスの感染が懸念される状況におけるボランティア・NPO等の災害対応ガイドライン【20200601Ver】」
- ・JVOAD「特定団体に要請があった際のポイント（推奨）」

新型コロナウイルス感染拡大防止下における 災害ボランティアセンターの設置・運営の考え方ガイドライン 第2版

別冊資料

- この別冊資料では、ガイドラインの「Ⅱ 災害ボランティアセンターの活動方針・内容について（7つのポイント）」また「Ⅲ 平時に準備しておくこと（4つのポイント）」について、詳細内容を下に記します。

■災害ボランティアセンターの活動方針・内容について（7つのポイント）

1 被害状況と要配慮者などの困難・ニーズについて、各種の情報により迅速に把握する

- ・感染拡大防止下では、多くのボランティアが駆けつける形での支援が望ましくないことから、支援の総量が減ることが想定される。それだけに、支援の優先順位を検討する必要性にせまられる可能性も高い。
- ・その前提に立ち、情報入手のための多様な手段を使って、被害の概要と、特に要配慮者などの脆弱な立場の人たちの状況について、おおまかに把握するための調査を行う。
- ・調査を行うにあたっては、地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数などのデータや地図情報等を集めると同時に、要配慮者などの困難状況やニーズについて、地元支援者やその関係者（福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、JCなど）、地域リーダー（自治会・町内会・民生委員・PTAなど）へ聞き取りを行うことで、できるだけ具体的に把握する。

<考え方>

- 感染症の拡大を防ぐためにボランティアの数を制限することで、被災地全体で十分な活動量を確保することが困難になることが想定される。在宅避難者・車中泊避難者の割合が高まり、支援方法が一層複雑になる可能性もある。そのため、通常よりも対応が難しい状況が増加する可能性について、予め認識しておくことが重要。
- 緊急救援期は、支援に優先付けを行う必要が出てくることも予想される（特に要配慮者とその家族）。それだけに、多様な関係者との連携のもとで支援の漏れを減らし、ボランティアとしての支援を効果的に届けることができるよう努めることが大切。
- そうした状況を乗り越え、役割を果たすためにも、被災者の困難・ニーズの把握を工夫して行うことは、災害ボランティアセンターの機能として非常に重要となる。

<ニーズ把握の方法>

- 前提として、各種の情報を迅速に集める上で、行政、福祉施設・事業所、NPO・ボランティア、地域リーダーなどとの連携を構築しておくことが不可欠。
- 災害が発生したら、個別の被災者ニーズを把握する前に、高齢者、障害者、妊産婦・乳幼児、一人親家庭、外国人といった分野ごとの支援者や当事者リーダーを通して、どのような困難傾向やニーズがあるのかについて聞き、意見交換を行う。電話・メール・FAXのほか、必要に応じて、感染対策をしたうえで直接会う。その際、避難所・在宅・車中泊などの多様な避難形態があることを念頭に入れて状況を聞く。
- 統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）、地図（防災マップ・ハザードマップ含む）、関係者の連絡先一覧、避難所の一覧、避難者数、ライフラインなどの情報（主に行政）のほか、新聞記事や被災地域に関する各種の報告書なども参考にする。
- なお、被災規模が大きく、地元のみで迅速な調査の実施が困難な場合は、近隣および広域のボランティアセンターが、地元には負担をかけないようにしながら同様の方法で情報を集め、支援につなげる。統計データはオンラインで把握できるものもあり、要配慮者の困難状況やニーズについては、被災地外の関係者であっても、ある程度把握している可能性がある。

<ニーズの受付と現地調査>

- 対面での受付はなるべく控え、電話、メール、ウェブサイトでの受付とする。
- 家屋の清掃等で被災者宅の調査を行う場合は、次のことに配慮する。
 - ・依頼者や同居者に発熱（平熱比1℃以上）または咳などの呼吸器症状が出ていたら訪問しない。

- ・現地調査時は、災害 VC スタッフ、依頼者はマスクを着用し、フィジカルディスタンスを行う。
- ・活動時に依頼者や同居者に発熱(平熱比 1℃以上)または咳などの呼吸器症状や下痢などの消化器症状が出ていたら活動ができなくなることを伝える。また、ボランティア活動時にも依頼者へのマスク着用、フィジカルディスタンスをお願いする。

2 ボランティア活動は人と人が近距離で接触しない活動を検討・調整・提案する

- ・災害ボランティアセンターでの活動は、なるべく人と人（被災者同士、被災者とボランティア、ボランティア同士）が近距離で接触しない形での活動を検討する。
- ・具体的には、感染対策を行ったうえで、行政や支援団体へのニーズ調整、被災者への資機材等の調達・提供・レンタル、物資の配布、情報誌の配布、被災していない地域かつ感染リスクが低い地域への街頭募金活動の呼びかけ、などが考えられる。

<考え方>

- ボランティア活動は、その自主性が最大限、尊重されなければならない。それは、新型コロナウイルス感染拡大防止下においても同様である。
- ただし、感染をむやみに拡大させるようなボランティアコーディネーションは、結果的に、被災者への不安を増大させ、健康被害を招くことから推奨されるものではない。
- よって、支援を検討するボランティアに対してもこれらの状況を丁寧に伝えていく必要がある。
- また、活動内容についても人と人が近距離で接触しない活動を検討するほか、そうした活動プログラムを開発し、感染リスクを抑えながらできる活動を提案していくことが求められる。

<実施可能な活動内容>

- 活動内容に関しては、全国社会福祉協議会が示している指針では、以下のものは実施可能との見解が出されている。
 - ・住民等の被災状況の把握と共有
 - ・ボランティアと行政・NPOとの連絡・活動の連携・協働の調整
 - ・行政やNPOが行っている支援活動への仲介
 - ・ボランティア活動に使用する資機材等の調達・貸し付け
- また、それに加え、下記についても十分な感染防止対策をしたうえで実施が可能と考えられる。
 - ・家屋・家財道具の清掃・搬出作業
 - ・物資の配布（1か所での配布、もしくは訪問）
 - ・情報誌の配布（ポスティング等）
 - ・被災していない地域で感染リスクが低い地域への街頭募金活動の呼びかけ
- ボランティアによる支援を行う際には、被災地の住民や自治組織（町会自治会）などに事前に説明を行い、災害ボランティアセンターを通してボランティアが入ることについて事前に意見を聞くこと（ボランティアが入ることについて被災者に不安もあるため）。また、ボランティアへの感染対策状況について十分に説明を行う。
- 被災地外でのボランティア活動の提案を行う場合においても、感染対策に配慮した形での提案が必要。
 - （例）物資の収集や物資を整理して被災地に送る活動
 - ・なるべく屋外での活動が望ましい。難しい場合は、換気が十分にできる場所で同時間での大人数での活動はさけ、時間帯を分けるなどの配慮が必要。
 - （例）街頭募金活動
 - ・呼びかける時には1人がマイク等を使う（複数の人が大きな声で呼びかけることはしない）、街頭に立つときは間隔を空けて立つ、なるべく寄付者から離れる、など。

活動するボランティアには、全国社会福祉協議会作成の「災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン～」を読んでいただくよう、案内を行う。

<https://www.saigaivc.com/202007/>

※上記サイトの災害VC一覧の下あたりにガイドラインが掲載されている。

3 ボランティアは近隣地域を中心とし、受付やオリエンテーションは可能な限りオンラインを活用する。

- ・ボランティアの募集を行う場合は、区市町村域や近隣地域（同ブロック程度など）とする。
- ・不特定多数による募集は原則行わず、1日の最大募集人数を設定したうえで募集を行う。
- ・また、受付はウェブフォームを活用し、事前受付制とする。感染経路を把握しやすくするため小グループ（5名程度）での受付が望ましい。
- ・オリエンテーションは、事前登録したボランティアへ動画を配信し、活動当日までに視聴頂く。また、マッチングも事前に行い、可能なら活動紹介もオンラインで実施する。

<考え方>

- 助け合いにより被災者ニーズを解決するという災害ボランティアセンターの社会的使命と新型コロナウイルスの感染拡大を防止するという社会的要請の狭間に立ち、様々な情報を収集した上で、予想される影響を十分に検討した上での判断が求められる。これらの判断については、正しい解答があるものではない。
- ボランティア募集を行わない場合は、募集をしない判断に至った理由を丁寧に伝えていく必要がある。また、①ボランティアが被災地に行かずにどんな活動ができるのか、②社会福祉協議会をはじめとする支援団体がどのような活動をしようとしているのかを伝えることが重要。
- ボランティア募集を行う場合についても同様である。感染拡大を助長してしまう可能性がある中で、どうしてボランティアを募集するのか、また、その対策について十分な説明が必要となる。

<ボランティア募集の方法>

- 不特定多数のボランティア募集は推奨しない。
- ボランティアの募集の範囲については、基本的には近隣地域（当該市町村内やブロック等の近隣区市町村内など）での募集を検討する。遠方からの参加は感染拡大を広げる可能性があるため。近隣地域を超えてボランティアを募集する際は、被災者の不安を第一優先に考え、被災者の意見をふまえるとともに専門家にもアドバイスを仰ぎ、行政や関係団体との調整の上、募集範囲の拡大の判断や募集方法の検討を行うことが求められる。
- 募集するボランティアには、参加にあたって幾つかの条件設定を行うことが望まれる。また、新型コロナウイルスに関する症状が明確になくとも、少しでも不安がある場合は、参加は推奨しない旨も伝えておく（感染拡大を引き起こすことで、被災地・被災者に迷惑がかかってしまう）。下記の方については、原則、活動の自粛をお願いする。

<活動の自粛をお願いする方（例）>

- ・①高齢者、②大学生以下（感染した場合に在籍校で集団感染をきたすおそれがある、特に寮生活など同世代での共同生活をしている方はリスクが高い）、③基礎疾患をもつ方（心疾患、腎疾患、動脈硬化、高血圧、糖尿病など）、④クラスターが発生した地域の近傍に居住する方
- ・本人に発熱（平熱比1℃以上）、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害、下痢等の消化器症状がある場合
- ・家族や同居人に上記症状が見られる場合
- ・ボランティア保険に加入していない方（当日の受付はしない）
- ・マスク着用などご自身での感染対策ができない方

※なお、活動の自粛をお願いする場合においても、感染が落ち着き、状況が変わればぜひボランティアに参加して頂きたい旨も併せてお伝えできると良い。

ボランティア募集（例）

- ・5人までの小グループ（団体）に限り、事前登録型で募集（最大10グループまで等）
 - ・1日の募集人数に制限（例えば1日100名まで）を行い、WEBにて事前登録型で募集
 - ・万が一、発症者が出た場合に備え、全員の連絡先等個人情報と、活動先情報を保管する。
- ※ボランティアバスは往復での車内での感染リスクが高いため推奨しない。

<ボランティア受付・オリエンテーションの方法>

- 受付は、基本的には事前申込みの登録制とし、被災地に訪れる人数を制限する方法が妥当と思われる（Google フォームなどを使用）。日にちごとにフォームを作成しておくことで、活動人数を把握・調整することが可能になる。
- 事前にオリエンテーション資料（動画など）を公開もしくは登録された参加者に送り、事前に視聴いただくことで当日の説明時間を省略する。団体での募集方法の場合、代表者に電話等で連絡を取ることができ、詳細について伝えられるメリットがある。
- 当日の受付は、事前登録のため詳細な受付は不要。できれば、QR コードなどを事前登録者に発行しておき、QR コードの読み取りを持って受付完了とする。参加者に事前に連絡し、受付時間を複数に分け（例：第1回受付9時～、第2回受付9時30分～など）が混雑しないように工夫する。
- 登録情報をもとに事前にマッチングをするなど、待機列を作らない措置をとる。待機列を作る際は、密集状態を作らないよう、広いスペースをとる。

<活動場所までの送迎>

- 車で災害ボランティアセンターまで来られた方については、ご自身の車を使用して頂く。
- 事前登録制の場合は、予め活動場所までの送迎手段を検討しておき、1つの車両に人が密集することがないように調整を行う。

<活動中>

- ボランティア活動中も、基本的には被災者や他のボランティアとの距離を取って活動する。
- 屋内での活動の場合、マスクを着用し、換気を行った上で活動を行う。屋内に入る際は、手の消毒、衣服についたウイルスを払い落とすなどを十分に行うこと。
- 活動者自身の手や髪の毛、衣服等にウイルスが付着していることを想定し、それを他の場所や人に移さないよう細心の注意を払う。
- 被災者宅に伺っての清掃作業や物資配布のボランティアの場合、感染対策として近い距離での会話は行わないようにする（災害ボランティア活動ではコミュニケーションが非常に重要ではあるが、感染リスクを考えると仕方のないことである）。ただし、清掃作業などでは大切なものを捨ててしまうことがないように、必要不可欠なコミュニケーションは取る必要がある。

<活動後>

- 清掃作業の場合、活動後は必ず長靴を高圧洗浄機で洗浄すること。また、活動終了後、出来るだけ早く入浴し、身につけたものは全て洗濯する。石鹸で手洗いをし、うがいも実施。マスクはビニールに入れて廃棄する。

◆ボランティア保険について

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、ボランティア保険の特定感染症に新型コロナウイルスが追加され、補償の対象となりました。令和2年2月1日に遡って補償されます。

<補償される保険金の種類>

- ①後遺障害保険金
- ②入院保険金および通院保険金
- ③総裁費用保険金

4 災害 VC だけで対応困難なニーズは、条件を設定し、行政や地域住民、関係団体と調整したうえで、個別の団体に支援の要請を行う。

・災害時には、重機や動力機、看護・介護、言語、その他さまざまな専門技能が必要なニーズが出てくる。これらへの対応について、災害 VC だけで対応が難しいニーズについては、感染対策上の詳細な条件を設定し、行政、地域住民、関係団体との調整を行ったうえで、個別の団体に支援の要請を行う（不特定多数の団体に要請することは控える）。

<考え方>

- 被災者のニーズは多様であり、一般のボランティアだけで多くのニーズを解決することは困難であることは、これまでの災害を見ても明らかである。
- 専門的な活動ができる団体の例としては、重機や動力機を扱う技術系専門ボランティア団体、看護・介護などの専門的な資格を持っている団体、多言語による支援が可能な団体などが挙げられるが、そのほかにも心理、衛生、アレルギー、栄養、マッサージなど多岐にわたる。
- 一方、こうした団体については全ての地域にくまなく存在しているわけでもなく、被災近隣地域だけで十分なマンパワーを確保することが困難な状況が容易に想像される。
- そのため、被災者の生活上大きな影響があり、緊急度が高いと災害ボランティアセンターで判断したニーズについては、一般のボランティア募集の範囲を超えて支援の要請を行うことは差し支えないと考える。
- ただし、支援要請によって感染拡大が引き起こされないよう、詳細な条件設定を行うことが求められる。

<支援要請の条件設定（例）>

- 下記の内容を守って頂ける団体に限定して、支援要請を行うことが考えられる。ただし、その場合も広く募集するのではなく、個別の団体に要請をお願いする。
 - 1) 2週間前からの健康チェック体制の情報提供がいただけること
 - 2) 家族や職場の同僚に感染者がいないこと
 - 3) スタッフ全員に活動前の検温を必ず実施していただくこと
 - 4) 活動時間以外も含め、被災地では、マスク着用、人との接触を最小限にして頂くなどフィジカルディスタンスを徹底していただくこと。
 - 5) 支援期間中の体調管理や行動履歴を付けていただき情報提供いただけること。
 - 6) 活動情報を提供頂けること（できるだけ毎日）。
 - 7) 被災地で実施される支援団体の情報共有会議等に参加いただけること。
 - 8) 団体独自で新たな活動メンバーを募らないこと。
 - 9) スタッフが濃厚接触者であることが判明した、また、発熱(平熱比1℃以上)または咳などの呼吸器症状がみられた場合には情報提供いただくとともに、活動を中止していただけること。
- 上記について、被災市町村行政や社協、活動地域となる住民への情報共有に同意いただけること。

<災害ボランティアセンター（要請元）として行うこと>

- 特定の団体へ支援を要請する際には、必ず、事前に区市町村行政と協議を行う。
- また、支援団体が活動することについて、被災地域の住民に過度な不安を与えないよう、上記の条件設定などを事前に伝える。
- 特定の団体へ要請を行う際には、東京ボランティア・市民活動センターに情報提供を行う。

5 ウェブサイト・SNS の活用、マスコミとの連携により、支援の状況・必要性を発信する

- ・近隣地域以外から被災地に駆けつけることが困難な状況の中では、被災者の状況や支援の必要性が伝わりにくいため、ウェブサイトや SNS を活用して情報発信に努める。また、マスコミにも積極的にアプローチする。
- ・特に、被災地の特産品の購入や街頭募金の提案など被災地外でもできる活動を提案する。

<考え方>

- 多くのボランティアが被災地に行くことが制限される中では、被災地の情報発信の総量が少なくなることが想定される。これは、被災していない地域の人たちにとって「被災地の状況が分からない」つまり「被災地での支援の必要性が理解されない」状況を作ることになる。
- そのため、災害ボランティアセンターでその地域の被災地の状況や被災者の課題、支援の状況を丁寧に発信することが重要となる。
- また、災害時はマスコミによる情報発信の影響力は大きいので、マスコミと連携した取組みも効果的と思われる。その際に、被災地・被災者の状況を伝えるとともに、被災地外でもできるボランティア活動について提案する。

<発信する内容>

- 災害発生直後、ウェブで次の内容を発信する。
 - ・被災者の状況を丁寧に把握しつつ、新型コロナウイルスへの対策をしながら、どのような支援活動が可能かを検討していること。
 - ・災害ボランティアセンターの設置について慎重な判断が求められること。
 - ・災害ボランティアセンター設置時期の目安（電話等による問合せを減らすことができます）の発信をする。
- 災害ボランティアセンター設置後は、ニーズ調査・把握の際に見た／聞いた被災者の状況や被災地内の団体の被災／支援状況、今後の災害ボランティアセンターでの取組みについて発信する。
- 被災地外でもできるボランティア活動について提案する。

■物資について

被災地に行かずにできる活動として、物資送付を行う市民が多くなることが予想される。そのため、災害ボランティアセンターとして物資調整の方向性を発信しておく。受け入れて配布する方法をとるのか、受け入れは行わないのか。受け入れを行う場合についても、全て受け入れるという方法をとると收拾がつかなくなる恐れがあるため、①どんな物品を（内容）、②いくつ以上（数量）、③どんな状態のものを（新品？中古？）、④どんな方法で（発払い／着払い）、⑤いつまでに（期限）、⑥どういう流れで（手順）を WEB サイトにアップしておく。

6 地元・近隣団体や外部支援団体とのオンラインによる情報共有の場を設置する

- ・被災者ニーズの中で、特に、専門的なニーズ調整や数量の多い物資調整については、支援団体とオンラインによる情報共有の場を設け、調整を行う。
- ・支援団体同士、感染防止対策の取組み事例や工夫・アイデアを共有する場としても活用するほか、限られた支援を有効に調整するための場としても活用する。

<考え方>

- 1のニーズ把握ともつながるが、市内で活動する団体がどのような状況になっているか把握するため情報共有の場を設ける。
- そうした場を設けることで把握される専門的なニーズ（要配慮者に関するものや家屋保全に関するものなど）や多くの数が必要となる物資（例えば、介護用品・感染対策用品・衛生用品などの消耗品や学用品など）に関するニーズについて、外部支援団体と情報共有を行う場とする。
- これらの調整は、実際に会わずにできるため、オンラインの場を設けることを検討する。

<オンラインの場の設置のイメージ（例）>

- 情報共有会議の在り方はその時々必要性に応じて様々な設け方ができる。
 - ・被災地内で各団体がどのような状況となっているか把握する
 - ・専門的な対応ができる団体からアドバイスをもらう場（例えば、避難所での要配慮者の感染対策、家のブルーシート張り、重機を使ったボランティアの講習会として実施）
 - ・必要な物資等について調整を行う場
 - ・様々な支援団体の取組み事例や工夫・アドバイスを情報交換する場

7 運営支援者も関わる人をできるだけ限定する／事務所の感染対策も徹底する

- ・災害ボランティアセンターの運営支援では、通常、多くの人が短期で入れ替わっていくが、感染対策を考えると、関わる人をできるだけ少なくすることが求められる。
- ・災害ボランティアセンターで感染拡大が起きないように、設置場所や事務所環境にも十分な配慮を行う。

<考え方>

- 感染防止は、ボランティア活動だけでなく運営側においても求められる。災害ボランティアセンターは、もともとの事務所ではないところに設置されることもあり、感染対策環境が必ずしも整備されているとは限らないこと、また、ボランティア以外にも被災者、関係団体、行政など多様な人々が入り出す場所であることから、感染リスクが高い場所であると認識する必要がある。
- また、災害ボランティアセンターにおいて陽性者が出ると、活動がすべて中止になる可能性が高く、被災者への影響が非常に大きいことを認識しておく。

<施設や設備に関する感染防止対応>

- 災害ボランティアセンター等の空間衛生に関しては、社会的距離の確保の観点から、消防法等での収容定員の概ね三分の一を上限人数として空間管理をすることが望ましい。
- 飛沫感染や、現在は否定的な見解が主流だが飛沫核感染（空気感染）の恐れを考えると、社会的距離だけでなく、換気を前提とした上で気積（室内の空気の総量）を念頭において空間内を移動する人員総数をコントロールする必要がある。

※労働安全衛生法では、「設備の占める容積及び床面から四メートルをこえる高さにある空間を除き、労働者一人について、十立方メートル以上としなければならない。」とあります。収容定員を三分の一にするということは、30 m³とするので、調度・仕器の体積を引かないで計算すると、5人で活動するスペースの気積は150 m³となりますから、ざっくり言えば天井高3.5m×縦横面積が43 m²（約6.5×6.5m）の空間ということになります。かなりゆったりした使い方ですが、この空間内でさらに社会的距離を保つのが理想的です）。

- その他、下記対応を行う。
 - ・ボランティアが集まる前に、施設内や備品の消毒を実施。
 - ・手洗い場にハンドソープとペーパータオルを設置。
 - ・ボランティア用に「新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い」を掲示する
 （例）検温のお願い／マスク着用／こまめに手の消毒／被災者やボランティア同士でのフィジカルディスタンス／大きな声はなるべく控える／濃厚接触者や陽性者になった場合は災害VCに連絡など
 - ・消毒液の配置
 - ・屋内の場合は換気
 - ・屋内の場合は一度に中に入る人数の制限
 - ・受付場所や待機場所でのスペースの確保
 - ・受付で密集しないよう2メートル間隔に印をつける。
 - ・災害ボランティアセンター内での飲食行為はできるだけ控える。やむを得ず飲食を行う場合には短時間かつ少数（3名以内程度）で十分距離をとって行う。直接手指で把持を要するような食品は可能な限り避ける。また、湯飲みやコップ等は環境への配慮は必要ではあるが使い捨てとする。
 - ・喫食後の歯磨き、随時の洗面・手洗い等も複数・並列で行うことなく、交代制・単数で行う。
 - ・トイレは、時間を決めて清掃・消毒を徹底する。

<スタッフの感染防止対応>

- 災害ボランティアセンターの運営に関しては、外部支援団体や他の社協スタッフが運営支援に入ることが多い。感染対策のため、これらの応援スタッフについても人数制限を検討する（中長期、運営に入れる人のみを対象にするなど）。なるべく地元の被災していない地域の方で活動できる人を優先する。
- スタッフに陽性者が出たときのことを踏まえ、連絡先リストを整理しておく。
- スタッフに陽性者が出たときのことを考え、災害ボランティアセンターはセンター内の役割による分業制を進める。例えば、受付班は受付班のみで人的体制を確保できるようにする。他の業務と兼務したり、人が行き来するような環境を作らないようにする。

- 社会福祉協議会の職員に限らず、災害ボランティアセンターの応援スタッフは全国社会福祉協議会が作成した「社協職員の被災地応援派遣における新型コロナウイルス感染予防対策ガイドライン【第1版】」を遵守する。
<https://www.saigaivc.com/covid19/>
- スタッフに感染者が発生した場合、そのスタッフが担当していた業務に関わる全員が出勤・活動停止とする。また、濃厚接触者はPCR検査を受け、陰性の場合でも2週間は出勤・活動停止とする。（災害VCの中で、人の行き来がない完全分業制が出来ていない場合は、災害ボランティアセンター全体を一時的に閉鎖する）。
- スタッフに発熱（平熱比1℃以上）または咳などの呼吸器症状が発生した場合、そのスタッフは出勤・活動停止とする。同じ業務にあっていた複数のスタッフに同様の症状が見られる場合は、担当業務に関わる全員を出勤・活動停止とする。（災害VCの中で、人の行き来がない完全分業制が出来ていない場合は、災害ボランティアセンター全体を一時的に閉鎖する）。

<その他、運営面での配慮>

- 感染症対策がわかる専門家に災害ボランティアセンターの運営に関わって頂き、必要に応じてアドバイスを仰ぐ。
- 保健所や医療機関等から感染者数や支援制度について情報提供等の協力体制を確保する。
- 感染対策を踏まえた運営方法について、他地区の災害ボランティアセンターとオンラインで情報共有を行う。
- スタッフの健康維持として、非特異的免疫力の維持（免疫力全体の強化）のために、一日当たりの業務従事時間を通常の三分の二程度に抑えることが望ましい。

全国社会福祉協議会が作成している「災害VCにおける活動当日チェックリスト（例）」を活用し、日々の感染対策のチェックを行う。

■平時に準備しておくこと（4つのポイント）

1 災害ボランティアセンターの設置・活動方針について関係者と協議する

- ・災害ボランティアセンターの設置・運営に関わる団体同士で、本ガイドライン等を用いて、感染拡大防止下での災害ボランティアセンターの設置判断や活動方針について意見交換・協議を行う。
- ・特に、自治体によってボランティア募集の制限がかかる可能性が高いため、行政の方針や考え方について事前に関係団体と共有しておくことが重要。

<考え方>

- 災害ボランティアセンターの設置・運営は、地域によって異なるが、行政や社会福祉協議会、NPOなど関係する団体が複数の場合がある。各団体とも新型コロナウイルスに関する認識や考え方が違う可能性があるため、関係する団体で事前に災害ボランティアセンターの設置・運営について意見交換・協議をしておく必要がある。
- 特に、自治体の考え方・意向を十分確認すること。感染拡大防止においては行政による自粛要請が大きな影響力を持つ。例えば、災害が発生したとしても感染が拡大している中では自治体のトップが「被災地に来るのは控えてください」というメッセージを出すことも十分考えられる。

2 地元・近隣団体との災害時のネットワークを改めて確認し、意見交換を行う

- ・災害発生時の迅速な調査を行うためにも、地元団体・近隣団体と災害時のネットワークを改めて確認しておく。こうしたネットワークがない場合には、普段のつながりを活かし、災害時に連携しておきたい団体と意見交換を行っておくことが望ましい（例えば、災害が発生した際の各団体に想定される困りごと、予定される活動、災害ボランティアセンターへの期待など）。

<考え方>

- 7つのポイントの1つめ「被害状況と要配慮者などの困難・ニーズについて、各種の情報により迅速に把握する」を災害時にスムーズに行えるよう、地元団体・近隣団体との関係を改めて確認しておくことが重要。
- 例えば、下記のような団体。
高齢・障害・児童の福祉施設や事業所／民生委員／自治会・町内会／自主防災組織／NPO・ボランティアグループ／外国人支援団体／青年会議所／様々な当事者団体／など
- 特に、本ガイドラインを用いながら、各区市町村ボランティア・市民活動センターとしての方針を伝えるほか、新型コロナウイルス感染拡大防止下で災害が発生した場合の各団体で想定される困りごと、想像される支援活動、災害ボランティアセンターへの期待などについて意見交換を行う。

3 感染拡大防止に対応した災害ボランティアセンター設置の準備を行う

- ・統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）、地図（防災マップ・ハザードマップ含む）、関係者の連絡先一覧などは、すぐに取り出し関係者間で情報共有ができるように、平常時から整理しておくようにする。
- ・オンラインでのオリエンテーション等、多数のボランティアが集合しない形での活動調整や情報発信、活動内容の提案について事前に準備・検討する。

<考え方>

- 発災後は、迅速に各区市町村内の被害状況、被災者のニーズを把握することが求められる。そのため、改めて、統計情報（地区ごとの人口・世帯数や、要配慮者の数など）や関係者情報を確認し、地図に落とし、団体内や関係団体と情報を共有することが重要である（個人情報には配慮する）。
- これまで訓練していた方法は、多くのボランティアを募集して活動調整を行う「受付・マッチング・オリエンテーション」に限定したシミュレーション型の訓練であることが多い。感染拡大防

止下では、こうした形での運営は望ましくないため、オンラインを活用しての事前登録の方法やオリエンテーションの方法について、予め、検討し、訓練を実施する。

- また、拡大感染防止に配慮した形でできるボランティア活動について、どのようなものであれば可能なのか、事前に団体内や関係団体と意見交換を行う。

4 感染者が確認された際のフロー&役割分担を明確にしておく

・災害発生後は十分な時間が取れない可能性が高いため、災害ボランティアセンター運営時に感染者が確認された際のフローと役割分担を明確にし、関係団体と共有する。

<考え方>

- 被災者・ボランティア問わず、陽性者が出た場合、災害ボランティアセンターの活動に関わった方（濃厚接触者）への連絡手段・フローを決めておく。

（例）「陽性者」→「災害ボランティアセンター」→「ボランティア」（電話&メール）
 →「被災者」（特定できる場合は電話）
 →「行政」（電話）
 →「スタッフ」（電話&メール）
 →「市民（社会）」（WEB サイト&SNS）

以上

■ 作成にあたって協力いただいた方

吉田建治（日本 NPO センター）／城千聡（MS&AD インシュアランスグループホールディングス株式会社）
 ／前原土武（災害 NGO 結）／浅野幸子（減災と男女共同参画研修推進センター）／松永謙矢（NPO 法人
 リエラ）／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