

災害ボランティアセンターにおける

広	報				
ガ	イ	ド	ラ	イ	ン

編集：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
災害ボランティアセンター広報担当研修プログラム作成委員会
発行：東京ボランティア・市民活動センター

災害ボランティアセンターにおける広報ガイドライン 目次

本書の読み方・使い方

簡単用語集

I	なぜ、災害ボランティアセンター(災害VC)に広報が必要なのか？	1
1	災害VCに広報が必要な理由とは？	2
2	災害VCが広報しないとどうなるの？	4
3	広報のメリット！	6
II	広報担当のしごとって？	7
1	災害VCの中に「広報担当チーム」をつくろう！	8
2	災害時は良くも悪くも災害VCが注目を受ける！	11
3	災害VCではこのツールを使い分けよう！	12
	【ワークショップ1】 広報ツールの使い分け	
	【ワークショップ2】 Facebookコメント対応ワーク	
	【ワークショップ3】 プレスリリース作成ワーク	
4	マスコミ対応	28
5	組織内部への共有	31
6	被災地にいる被災していない地域住民への発信	32
7	リスクマネジメント対応	33
8	発災直後からの広報担当の業務の流れ	35
III	災害VCにおける広報のポイントは？	37
1	災害VCの広報は、文章表現が命！	38
2	トンマナに気をつけよう！	39
IV	平時にできることは？	41
	資料編	44

<本書の読み方・使い方>

- ・ガイドラインは4章立てです。どこから読み始めても大丈夫です。
- ・災害VCと広報の関係について知りたい人は第1章をお読み下さい。災害VCで広報が必要な理由がわかります。
- ・災害VCにおける広報の具体的な業務を知りたい人は第2章をお読み下さい。災害VCの中での広報担当の位置づけや具体的な業務内容がわかります。
- ・文章を書いたり、ツールを活用する段階を考えている人は第3章をお読み下さい。文章を書くポイントやツールの使い方、コツがわかります。
- ・災害VCの広報の強化について今すぐ取り組めることを知りたい人は第4章をお読み下さい。平時の取組みのポイントがまとまっています。

<簡単用語集>

- 広報 … このガイドラインでは「広報」自体をボランティア・コーディネーションの一つと考えています。さまざまな広報ツールを使って、被災地・被災者の状況、災害VCや関係団体・ボランティアの情報を発信し、さまざまな支援と結びつけていく役割を担います。
- 災害ボランティアセンター … 多くの場合、被災した地元の社会福祉協議会が設置することが各市区町村の地域防災計画に定められています。多くのボランティアや支援団体を受け入れ、被災者の支援につなぐ役割を持っています。略は災害VC、災害ボラセンとも。
- プレスリリース … 官公庁や企業、団体などが広報のために、報道関係者に向けて行う発表のこと。また、そのために配布する印刷物。
- ソーシャルネットワークサービス … 人と人とのつながりを作り出したり、促進させたりする機能を持ったサービスやウェブサイトのことです。代表的なものにFacebookやmixiがあります。略はSNS。
- Facebook … 代表的なSNSの一つ。実名での登録が基本。近況などを書き込み、「友達」として登録されている者同士で共有することができるツールです。団体でFacebookページを運営できるため、近年の災害VCで活用されるようになりました。友達として登録されていなくてもページを見ることはできます。メッセージ機能も。略はFB。
- Twitter … 140文字以内の短文(ツイート、つぶやき)を書き込むツール。フォローしているユーザーのツイートが自動的に自分のページに表示されます。リツイート(RT)という機能により、他のユーザーの投稿を自分のフォロワーに共有することもできるので、簡単に情報を拡散することができます。フォローしていなくてもページを見ることは出来ます。
- ブログ(blog) … 日記や意見などを記録していくホームページのこと。WEB(ウェブ)とLOG(ログ)が合わさってできた言葉。

I

なぜ、災害ボランティアセンター
(災害VC)に広報が必要なのか？

1 災害VCに広報が必要な理由とは？

(1) 広報はボランティア・コーディネーション

一般的に、ボランティア活動に参加したい、興味はあるけれどどう参加したらいいかわからないという人と支援を必要としている人をつなげ、双方にとって良い活動となるように支援するのがボランティアコーディネーションです。

災害時における広報は、まさにボランティア・コーディネーション。支援を考えてくれる人々に働きかけ、それらの支援を被災者に届けたり、被災者にさまざまな支援情報(災害VCの存在や機能も含む)を届けるために情報発信を行う、これが災害VCにおける「広報」と言えます。

(2) 災害時には情報を必要とする人が増える

災害時には情報を必要とする人が多くなります。被災者はもちろん、支援を考えているボランティア、被災地の状況を把握したいさまざまな支援団体、被災地の現状を発信したいマスコミ、被災者の状況を把握したい行政など。また、スタッフの入れ替わりが激しい災害VCのスタッフも、同様に情報を必要としています。

このような人・団体に対して、災害VCの現状や被災者の状況、ニーズ、支援の状況などを適切に伝えていく必要があります。

■ 災害時に情報を必要とする人・団体

- ・被災者
- ・被災していない地元の住民
- ・個人のボランティア(何か支援をしたいと考えている人や被災地で活動を考えている人など)
- ・被災者支援団体(企業、NPO・NGO、他地域の社協などさまざまな民間団体)
- ・マスコミ
- ・行政
- ・災害VC内のスタッフ など

(3) 災害が起きると被災地地区の社協・VCが地域外から注目される

災害時には社協等が災害VCを立ち上げることが一般的になってきました。そのため、災害が発生すると、被災地の情報やボランティア情報を得ようと、多くの人が災害VCに問い合わせます。それらに対し、災害VCとして応えていくことが求められています。

(4) 災害時、市民はマスコミに大きく影響される

一方で、災害時には支援が届きすぎて、被災地に負担をかけてしまったり、逆に支援が全く届かず、生活に困る被災者が出るということが往々にして起こりがちです。

これには、マスコミが大きく影響しています。例えば、土石流などの場合、被害は局所的であっても家屋等の倒壊の映像や写真は大きなインパクトを与えます。特に、マスコミでは被害の大きい所を中心に映していくため、あたかも一帯が大きな被害を受けているような印象を与えてしまいます。。また、避難所でリポーターが「何が欲しいですか？」と聞いたことに対し、避難者が答えた物資(例えばカイロなど)が大量に避難所に届く、といったようなことが過去の被災地でもたくさん起きています。

このように、マスコミの報道の仕方によって、支援が集まりすぎてしまうことがあります。

逆に、全くマスコミで報道がされない場合、支援が集まりにくい状況が生まれます。例えば、ほぼ同時にA県とB県で起きた災害において、マスコミがA県を中心に報道したため、B県でのボランティア数が少なくなってしまったという事例がありました。

このようなことが起きないためにも、被災地からの情報発信をマスコミだけに頼るのではなく、マスコミに正確な情報を伝えるとともに、災害VCとしても情報発信していくことが非常に重要です。

(5) 多くの人や団体がそれぞれで情報発信

また、近年ではソーシャルネットワークサービス(以下、SNS)が普及し、誰でもインターネットを通して情報をたくさんの人に届けられるようになりました。被災地でも、被災者やさまざまな支援団体がそれぞれで情報発信を行っています。

SNSは、被災者の声を多くの人に届ける良いツールですが、一方で、混乱を引き起こす場合もあります。例えば、ある団体が、「被災地ではスコープが全く足りていない」という情報を出したところ、翌日にスコープが届くように手配していた災害VCに、その情報を見た多くの方から大量のスコープが届いてしまったということがありました。

こうした混乱を起こさないためにも、災害VCとしての広報が求められています。災害VCが正確な広報を行なうことで、災害VCに対する信頼感が高まり、混乱を抑制することにもつながります。

2 災害VCが広報しないとどうなるの？

災害VCが広報をしないと、被災者に本来届けられるべき支援が行き届かず、被災者の生活再建が進まなくなってしまう。また、災害VCにおいても、多数の問合せに時間が取られてしまい、被災者のニーズ収集や支援団体の調整など、本来、災害VCが行うべき支援活動に時間や人手が避けなくなります。

(1)被災者が必要な支援を得られなくなる。

広報を行わないと、被災者のニーズに合った支援が届けられず、ミスマッチが発生します。必要のない物資が大量に届いてしまったり、必要性の低い活動が行われる可能性が出てきます。

また、広報を行わないことで、災害に対する社会の関心が低くなり、外部からは「もう被災地は大変な状況ではないのだな…」と勘違いされ、必要な支援が来なくなることもあります。被災者に必要な支援を届けるためにも、多くの人に関心を持ち続けてもらえるよう、広報を行なうことが重要です。

(2)災害VCが多くの問合せに時間や人手を取られ、被災者支援に力を注げなくなる。

①問い合わせ対応に差が出てきてしまい、トラブルになったり、被災者の不利益につながります。

災害VCは日々、さまざまなことが変わっていきます。例えば、被災者への対応、ボランティアの受入れ範囲、持ち物、活動内容などです。また、災害VCはスタッフが日々入れ替わります。そのため、対応に差が出やすい状況があります。

例えば、被災者から「床下に消石灰を散布したいと思っているが、ボランティアさんにお願ひできますか？」という問合せに対して、昨日からスタッフとなったAさんは「災害VCでは対応していません」とだけ言うかもしれません。一方で、ベテランのスタッフのBさんは「災害VCでは対応していませんが、役場の〇〇課に話をすると、役場職員が家まで消石灰を運んでくれますよ。」と伝えるかもしれません。

②たくさんの問合せに時間や人手を取られてしまいます。

「ボランティアに行きたいんですけど…」 「タオルを送りたいんですけど…」

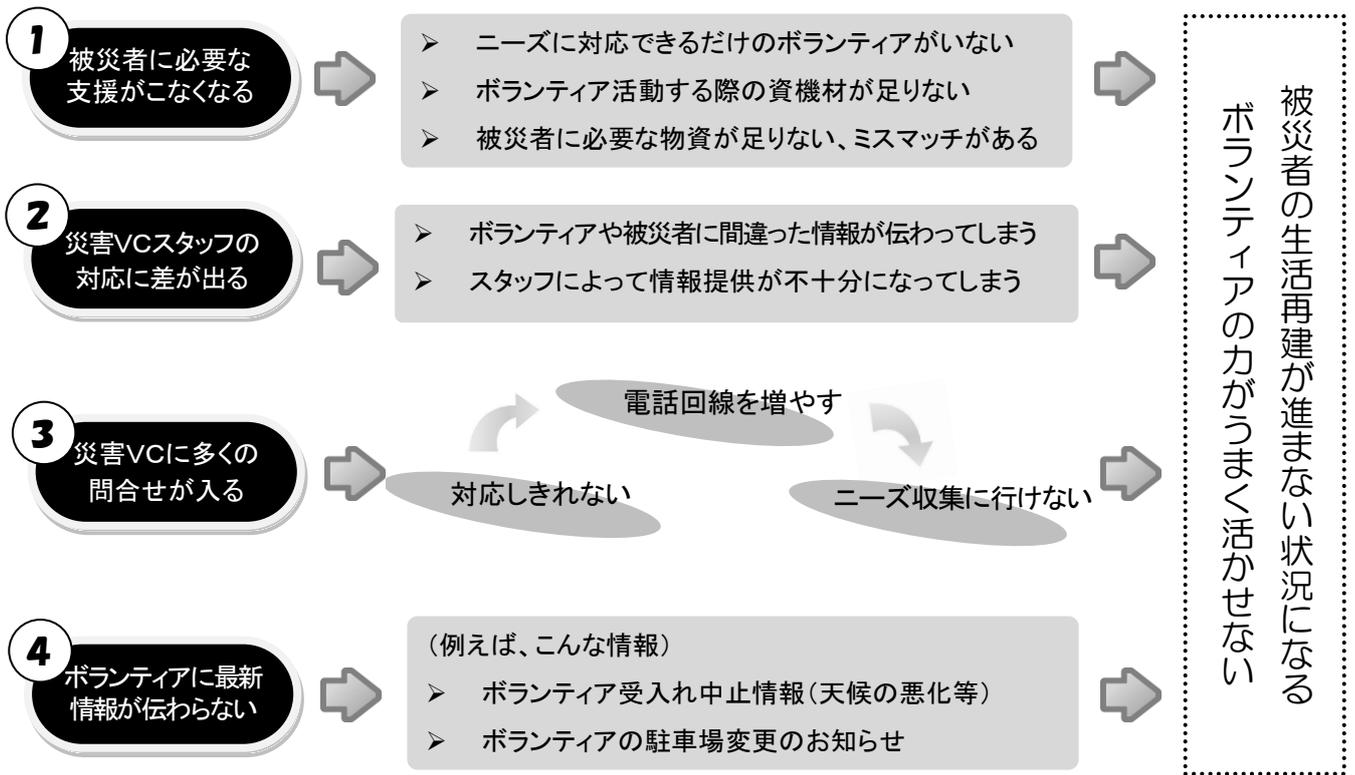
「何を持っていけばいいですか？」 「事前に予約は必要ですか？」

多い時には1日に数百件の電話がかかってきます。全ての電話に対応しようとすると、被災者のニーズ把握に十分な時間がとれなくなるなど、災害VCが行う支援活動に支障が出てきます。よくある質問はホームページで情報発信することで、問合せを減らすことができます。「聞かれたら答える」ではなく、「聞かれる前に発信する」ことが問合せを減らすポイントです。

③ボランティアに最新情報が伝わりにくくなります。

災害VCでは余震の状況や天候などにより、ボランティアの受入れを中止することもあります。こうした情報が被災者やボランティアに早く正確に伝わらないと、被災者から「ボランティアがいつまで経っても来ない」という声が入るなどボランティアの信頼感の低下につながったり、逆にボランティア側も、「せっかく来たのになんで活動できないんだ！」と、危険な状況の中で活動を始めてしまうことにつながりかねません。

図 災害VCが広報を行わない場合



3 広報のメリット！

災害VCが広報をしっかり行くとさまざまなメリットがあります。被災者に必要な支援が集まり、災害VCの運営の効率化にもつながります。

(1)被災者に必要な支援が集まる！

被災者の生活再建に必要なボランティア、物資、資機材などを必要な分だけ集めることができるようになります。

(2)ボランティアが動きやすくなる！

ボランティアの力を最大限、被災者支援に生かすことができるようになります。例えば、半袖にビーチサンダルなど、怪我のリスクが高い格好で活動に来ることを防ぐことができます。また、ボランティアが持ち物を間違えて、途中で必要な資機材を買いにくいことがなくなります。あらかじめアクセス・駐車場を確認することができるようになり、被災地で探す時間が省けます。

(3)被災地にデマなど間違った情報が広まらない！

災害VCの広報がしっかりと行われると、災害VCの情報が被災地におけるボランティアの公式情報と認識されるようになり、デマや間違った情報の抑制につながります。

(4)災害VCの業務が効率化される！

問合せやクレーム等に対応する時間が大幅に短縮され、被災者ニーズの把握、行政や各種支援団体とのいい調整ができるようになります。

災害VCのスタッフ間で共通認識が図られ、統一した対応がしやすくなります。

(5)災害VCの信頼感が高まる！

正確な情報発信を続けることで、災害VCの信頼感が高まります。

そのことにより、さまざまな支援がもっと集まりやすくなります。

【チェック】 こんな時は広報が足りてない！？

同じ問合せに何度も答えている

足りない(必要のない)大量の物資・資機材がある

予想よりボランティアが集まらない

全く問い合わせがない

II

広報担当のしごとって？

1 災害VCの中に「広報担当チーム」をつくろう！

(1) 広報担当はチームが命！

皆さんの災害VC設置・運営マニュアルには「広報担当」が位置づけられていますか。もし、まだ記載がなければ、是非、位置づけをご検討下さい。

このガイドラインでは「広報担当者」ではなく「広報担当」としています。これには、災害VCの広報は一人で行うものではなく「チームで行うもの」という意味を込めています。災害VCの広報は一人で行うものではなく、さまざまな人の協力・役割分担が必要になります。

広報担当の役割分担(例)

- ホームページ/Facebook 更新担当
- 情報の集約・整理担当
- 文章校正担当
- マスコミ担当
- ハード/システム担当

(2) 広報担当は、情報(IT)ボランティアと一緒に取り組もう！

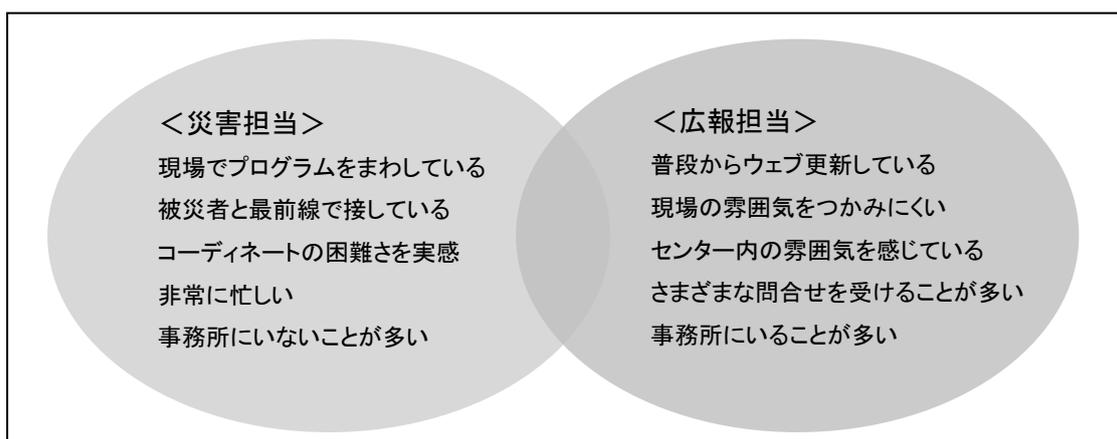
広報にはPC管理、インターネット環境づくりなど、情報分野に精通したボランティアの協力が必要です。情報(IT)ボランティアは非常に大きな力になるので、その人たちだけに広報担当を任せがちですが、一方で、広報を行うには、センター内での各種調整を行う人材も欠かせません。

そのため、広報の業務を情報(IT)ボランティアだけに任せるのではなく、災害VCの設置主体(社協など)の職員も、広報担当に位置づけておくことが重要です。

(3) 災害時の災害VC運営担当者は、広報担当メインにはなれない！

平時、災害ボランティア担当の職員は、災害時に災害VCの全体を把握する役割を担うことになるのが一般的です。そのため、広報担当を兼務することはできても、メインで担うことは難しいでしょう。それよりも、広報担当のメインは、平時にホームページや広報誌などの業務を担当する職員が担うほうが望ましいと言えます。

図 災害時における「広報担当」となる人のイメージ



(4)できないことは「誰か」にお願いしよう！

前述の通り、災害VCの広報担当には幅広い役割があり、一人で担うのは困難です。できないことは、できる人にお願いしましょう。以下のことができる人を、災害が起きる前に見つけ、普段からのつながりを持ち、いざという時に協力してもらえるようにしておくことが重要です。

また、被災地支援経験のある人や被災地外の専門家(マスコミ関係者など)やボランティアセンターの職員も相談できる相手として、つながりを持っておくと、いざという時に頼りになります。例えば、災害VCの研修や講演会などで知り合った人に相談しても良いかもしれません。

- ホームページ／Facebookの運営
 - ・ホームページやFacebookの文章の作成
 - ・更新作業
- 文章校正
 - ・文章を被災者目線・ボランティア目線で見てくれる
 - ※被災者目線の文章が必要な時は、被災地外の人の方が冷静な目で見れる場合があります。
- 資料作成
 - ・プレスリリースの資料の作成
 - ・情報発信ルールやマニュアルの作成
- ハード／システム
 - ・災害VC内のLAN環境の整備(別事務所になった場合)
 - ・ホームページの構築

<事例>

○新潟7.13水害(2004年)

NPO 法人ながおか生活情報交流ねっと「そいが」が中之島町災害救援ボランティアセンターのブログを立ち上げ、情報発信支援を行った。

○大島土砂災害(2013年)

災害IT支援ネットワーク(当時、調布市被災者支援センター)の柴田氏が大島社協災害VCのLAN環境の整備、ホームページの構築等の支援を行った。

(5)情報の整理・整頓をしておこう！

災害時に発信する情報にはさまざまなものがあります。情報を「最優先で発信すること」「定期的に(毎日など)発信すること」「随時発信すること」「時間をかけて整理すること」に事前に分けて考えておくことが大事です。例えば、以下のようなものがあります。

<最優先で発信すべきこと>

- ・悪天候等によるボランティア受入れの中止・再開

<定期的に発信すべきこと> ※定期的:毎日、最低でも3日に1回程度など

- ・ボランティア活動報告
- ・被災地や被災者の様子、声

<随時発信すること>

- ・さまざまな被災者支援情報

・Facebookコメントへの返信

<時間をかけて整理して発信すべきこと>

・ボランティアの受入れ範囲の変化

・災害VC設置・閉鎖に関すること

これらの情報について、災害時にどの広報ツールを使って発信するか事前に検討しておきましょう。

(6)すべてをトップが確認するのはやめよう！

前述の通り、発信する内容にはさまざまなものがあります。ありがちなのが、災害VCから発信する情報のすべてをトップ(社協の局長など)が確認するという方法です。全体が把握できるメリットはありますが、デメリットも多くあります。発信が非常に遅くなってしまうことや、トップも広報に時間が取られてしまい、トップにしかできない他の業務がおろそかになってしまいます。

発信する情報の中には、トップが確認しなくても良い情報も多くあります。情報の内容(レベル)によって、確認する人を段階的に決めておくとよいでしょう。

一方、プレスリリースは影響が非常に大きいので、必ずトップに事前に確認を取り、決裁を取っておくようにしましょう。

<情報の内容とツール・確認者(例)>

掲載／更新する内容	ツール	確認者	事前／事後
毎日の活動報告(ボランティア数や活動内容)	FB	担当リーダー	事後確認
イベント情報の掲載	FB	担当リーダー	事後確認
ボランティア受入れ状況(受入れ／中止)	FB	担当リーダー	事後確認
よくある質問	HP	担当リーダー	事前確認
ボランティア募集受入れ範囲の変更など	FB、HP、プレス	トップ	事前確認
災害VC開設／閉鎖	FB、HP、プレス	トップ	事前確認

※FB=Facebook、HP=Homepage(ウェブサイト)、プレス=プレスリリース

※担当リーダー:広報担当リーダー

なお、意思決定は組織、担当の編成により異なってきます。災害VCの運営訓練などを通じて幾つかのパターンを考えておくと良いでしょう。

2 災害時は良くも悪くも災害VCが注目を受ける！

災害時は、平時とは違う対応が求められます。マスコミ対応が増える、たくさんの方がホームページを見に来る、即断即決が求められる、などです。こうした対応が必要になってくることを事前に知っておき、あらかじめ対策を立てておくことで、緊急時に適切な対応をとることができるようになります。

(1) 災害時は平時と違う対応が求められる！

① マスコミ対応が増える。

平時から毎日のようにマスコミとのやりとりをしている社協やVCはそれほど多くないと思いますが、災害時にはマスコミからの問合せがたくさん入ります。記者とのコミュニケーションに慣れていない場合は、不安になったり、取材を断りたくなったりします。また、取材依頼が続くとストレスも感じます。

② 多くの人達が社協のホームページを見にくる。

今や災害が起きると、災害ボランティアが活躍するのが当たり前という認識が世間に広がりました。被災地地区の社協が災害VCを立ち上げるということも少しずつ広まっており、特に被災地外の市民の多くがホームページにアクセスします。そのため、日頃から情報のアップの仕方を訓練するなどして、すぐに情報を掲載できるよう、備えておくことが重要です。

③ 緊迫感あるなかでの判断が求められる。

災害時には限られた時間の中での迅速な判断、対応が求められます。これも平時にはあまりないことです。問合せの中には、対応に詰まってしまうような問合せ、口調の強いクレームなどさまざまです。あれもこれも同時並行で考えていかなければいけない差し迫った中での対応力が求められます。

(2) マスコミやボランティアは仲間になる！

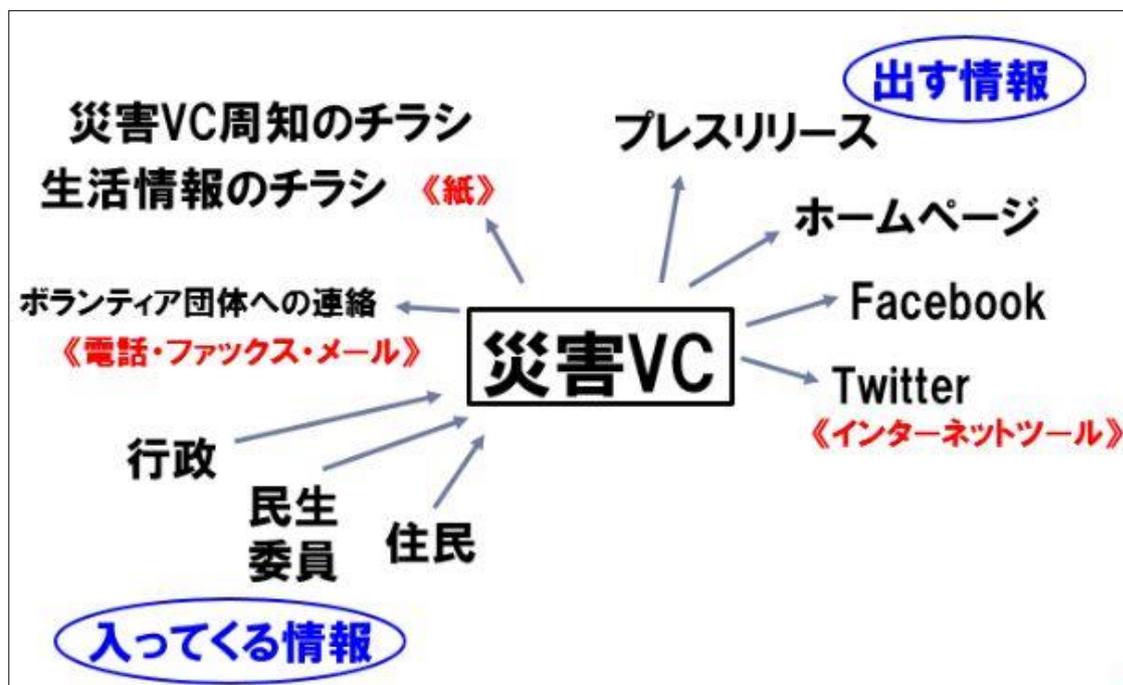
①～③を読むと、「災害VCの広報活動はなんて大変なんだ！」と思われるかもしれませんが、でも、ちょっと考え方を考えてみてください。マスコミもボランティアも災害VCを困らせようとしているわけではありません。状況が分からないから問合せをしているのです。逆に、分かってもらえればマスコミもボランティアも力強い仲間になってくれます。そのためには、やはり、災害VCとしての広報が必要なのです。

一番やってはいけないのが、マスコミやボランティアからの問合せを制限させる対応です。マスコミからの取材を断り続けたり、ボランティアからの問合せをないがしろにすると、災害VCの信頼の低下を招き、ひいては被災者の不利益につながってしまいます。

3 災害VCではこのツールを使い分けよう！

(1) 災害VCの情報の流れ

図 災害VCの情報の流れイメージ図(中央共同募金会城さん作成図)



①入ってくる情報

災害時には、災害VCに多くの情報が集まります。災害VCのスタッフが直接、見聞きした情報もあれば、行政や民生委員、地域住民、ボランティアから入ってくる情報があります。災害VCにどれだけ情報が入ってくるかは、災害が起きる前の関係性によるところが大きいと言えます。

②出す情報

一方、出す情報もさまざまです。団体や個人から入ってきた情報を整理して発信します。その際に、その情報を伝えたい人は、誰なのか、どういう形で情報を発信したら良いのかを考えます。そして、インターネットツール、紙媒体、電話・ファックス・メールなどのツールを使って発信します。

(2) 災害VCで使う広報ツール

災害VCで使う主な広報ツールは、ホームページ(ウェブサイト)、Facebook、プレスリリース、チラシの4つです。おおよそこの4つで必要な発信ができます。もちろん、その他、ブログやtwitterなどを活用した事例もありますが、ツールが多い分、管理も大変になるので、ここでは4つに絞りました。

なお、比較的、災害VCの設置期間が短い災害などはホームページを新たに作らず、Facebookだけで対応するなど臨機応変に活用して下さい(ただし、災害VCの設置期間が長くなる災害の場合、ホームページは必須です)。

※電話・ファックス・メールも災害VCの運営には不可欠なツールですが、クローズドな情報をやりとりすることが多いツールなので、ここでは広報ツールの対象から外しています。

(3) 広報ツールの特徴と対象、掲載する内容(主なもの)

【ホームページ】

特徴(メリット)	主な対象	掲載する内容(主なもの)	詳細
<ul style="list-style-type: none"> ・情報を整理して発信できる! ・検索サイトに登録されやすい! ・ホームページが管理されると団体の信頼度が高まる! 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域外ボランティア ・支援団体 ・被災してない住民(地域内ボランティア) ・被災者 	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ先(住所、TEL、開設時間、MAIL) ・災害VCへのアクセス(行き方も) ・よくある質問(Q&A) ・災害VCの活動方針 ・ボランティア受入れ情報、募金情報 ・被災者への支援情報 	14p

【Facebook】

特徴(メリット)	主な対象	掲載する内容(主なもの)	詳細
<ul style="list-style-type: none"> ・更新が簡単(写真掲載も)! ・情報の拡散が簡単! ・ユーザーとのやりとりも簡単! ・「いいね!」によりユーザの反応が分かる! 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域外ボランティア ・支援団体 ・被災してない住民(地域内ボランティア) ・被災者 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災地の状況(写真) ・被災者の声 ・ボランティア数、ボランティアの活動内容 ・イベント情報 ・当日のボランティア受入れ状況(受入中止等) 	16p

【プレスリリース】

特徴(メリット)	主な対象	掲載する内容(主なもの)	詳細
<ul style="list-style-type: none"> ・情報の信頼度が非常に高い! ・TVや新聞に取り上げられると影響が非常に大きい!(当然、取り上げられないこともある) 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ ・マスコミを通して関係者全員 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害VC開設/閉鎖情報 ・活動方針の転換 ・災害ボランティア募集(ボランティアが集まらない時)など 	18p

【チラシ】

特徴(メリット)	主な対象	掲載する内容(主なもの)	詳細
<ul style="list-style-type: none"> ・伝えたい情報を取り上げて発信することができる。 ・伝えたい相手に直接届けられることができる。 ・貼りだすことで拡散もできる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・被災者 ・被災していない住民(地域内ボランティア) 	<ul style="list-style-type: none"> ・問合せ先(住所、TEL、開設時間、MAIL) ・被災者支援情報 ・災害VCの活動方針 ・ボランティア数、ボランティアの活動内容 ・イベント情報 など 	20p

コラム ブログとFacebookの違いって?

ブログとFacebookは、「記事が溜まっていく」「更新が容易」「コメント機能がある」など類似点が多いため、違いが分かりにくいという声を耳にすることがあります。そこで、2つのツールの違いを下記にまとめました。

	メリット	デメリット
Facebook	<ul style="list-style-type: none"> ・「いいね!」で反応が分かる ・ユーザーとやり取り容易 ・情報の拡散が容易 	<ul style="list-style-type: none"> ・過去の記事を探しにくい。 ・検索サイトに登録されにくい
Blog	<ul style="list-style-type: none"> ・カテゴリ分けで情報探しやすい ・検索サイトに登録され易い 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報の拡散が困難 ・情報更新がユーザーに分からない。

Website

(3)―① ホームページ(ウェブサイト)

ホームページは災害VCの「顔」です。ホームページは、さまざまな情報を整理して発信できることが一番の強みです。時間が経ってもすぐに変更されないような基本情報を中心に掲載していきます。平時に使用している団体のホームページとは別に災害VC専用のホームページを作成することをオススメします。

また、災害時、行政のホームページのトップページにバナーを貼れると被災地に関心を持った多くの方が訪れてくれるようになります。

■ ホームページに掲載する内容

★は必須掲載事項

- ・問合せ先(住所、電話番号、開設時間、アドレス)★
- ・ボランティア受入れ情報★
- ・災害VCへのアクセス(地図だけでなく行き方)★
- ・よくある質問(Q&A)★
- ・被災地域の天気予報
- ・募金情報
- ・災害VCの活動方針
- ・被災者への支援情報
- ・物資、寄付等の支援を頂いた団体リスト
- ・ボランティア体験記 など

大島社協災害ボランティアセンター ホームページ ここがポイント！

※現在は大島社協ボランティアセンターに名称変更している

The screenshot shows the homepage of the Oshima Volunteer Center. At the top, there is a navigation bar with links for '被災された方へ' (For those affected by disaster), 'いろいろな支援' (Various support), 'よくある質問' (Frequently asked questions), 'ボラ体験記' (Volunteer experience stories), '感謝!' (Thank you!), and '運営/お問合せ' (Operation/Inquiry). Below the navigation bar is a large banner image of the center's building with the text '大島町役場' (Oshima Town Hall) and '大島社協災害ボランティアセンター' (Oshima Volunteer Center). To the right of the banner is a search bar. Below the banner, there are several content blocks: a notice about the year-end holiday, a '島内ボランティア登録' (Island-wide volunteer registration) section with a date of January 17th, and a 'ボラセン連絡先' (Volunteer center contact information) section with phone, fax, and email details. A callout box at the bottom left points to the 'よくある質問' (Frequently asked questions) section.

【URL】
http://oshima.vc と非常に短い。電話での問合せでHPを紹介しやすい。

【ナビゲーションバー】
・被災された方へ
・いろいろな支援
・よくある質問
・ボラ体験記
・感謝!
・運営/お問合せ
とユーザーが気になる項目を整理して掲載している。

【トップページ写真】
写真でVCの位置をわかりやすく掲載。ボランティアからも評判が良かった。

【連絡先】
トップページの見やすい所に掲載している。

【よくある質問】

問合せの多い質問やボランティアが知りたい情報をわかりやすくまとめて掲載している。「よくある質問」は、どの災害でも同じ内容のものと地域特有のものがある。資料編に「よくある質問例文集」を載せているので、ご活用頂きたい。

「よくある質問」は、メンテナンスも大事

ホームページに掲載する「よくある質問」はメンテナンスが重要です。現場の状況に合わせて修正が必要になる場合が多くあります。そこで、修正を考慮して、①同じことを複数箇所に書かない、②質問の数が多いと把握しきれず修正漏れが発生するので、必要最小限にとどめるようにする、という2点を意識して作成することが重要です。資料編に「よくある質問例文集」を掲載しましたので、ご活用下さい。

ホームページはスマホ対応に

近年、多くの方がスマートフォン(スマホ)を使うようになりました。災害VCのホームページは、できればスマホ対応にするとよいでしょう。過去の災害で、災害VCのホームページをどの端末でユーザーが閲覧していたか、という調査があります。その調査によると、「デスクトップ(PC)」が52%、スマホ等の「モバイル」が45%、「タブレット」が5%となっています(災害IT支援ネットワーク柴田氏による大島社協災害VCの調査結果)。約半数の人が、スマホ等を使って災害ボランティア情報を調べていました。

元々あるホームページをスマホ対応にするのは非常に大変ですし、更新を業者に依頼しているところも多いでしょう。災害VCに特化した新しいホームページを作る方が更新も楽で、検索でも見つけやすく、スマホ対応も容易などメリットが大きくなります。

コラム 電話の問合せ、確認せず「ホームページ見て下さい」はNG

ある個人ボランティアが、災害VCにボランティアの受入れについて問合せしたところ、いきなり「ホームページに掲載していますので、そちらをご覧ください」と言われた、という話を聞きました。ホームページを紹介するのは悪くありませんが、中には、ホームページを見られない人もいます。「ホームページは見られますか?」と、まず確認できると良いですね。



コラム ホームページが無料で作れる!?

最近、ホームページを無料で作るサービスが出てきました。ページデザインが用意されており、内容の更新も、ワード感覚で作成することが出来ます。

過去の災害では、前橋市大雪たすけあいセンターで、jimdo(ジンドウ)という無料サービスを使ってホームページを作成しています。

◆前橋市大雪たすけあいセンター
<http://mae-shakyo.jimdo.com/>

(3)―② Facebook

Facebook

Facebookは発信力の非常に高い広報ツールです。ユーザーが「いいね！」を押せば、そのページにいかなくとも自動的に情報が得られるようになります。比較的、更新も容易なので、被災地の状況やボランティア活動など、日々変化していく情報をこまめに掲載していきましょう。

■Facebookに掲載する内容

★は必須掲載事項

- ・被災地の状況(写真)(随時)★
- ・被災者の声(随時)★
- ・活動したボランティアの人数(毎日)★
- ・ボランティアの活動内容(毎日)★
- ・当日のボランティアの受入の有無(随時)★
- ・物資や資機材など頂いた支援情報(随時)
- ・イベント情報(随時)

広島市災害ボランティア本部 Facebook ここがポイント！

【日にち】
Facebookは数日経ってからその記事が届くことも多々ある。自動的に投稿日も記載されるが、小さくてあまり目立たないため、特に「その日」のことについて知らせる記事には、記事の本文に目立つように日にちを入れるようにする。

【タイトル】
この投稿で何を伝えたいのか簡潔に表しているのが、ユーザーにとって非常に読みやすくなっている。

【感謝のサンドイッチ】
ボランティアに対する感謝の気持ちを忘れず、文章の始めと終わりに入れている。文章表現等については、「Ⅲ広報のポイント？」で詳しく掲載しているので、そちらをお読みください。

【コメント対応】
この投稿には本部以外のユーザーから8件のコメントが寄せられている。全てのコメントに一つ一つ回答できるのが望ましいが、非常に忙しい中で全てに回答できない場合もある。その場合には、ちゃんと全てコメントを読んでいよ、というメッセージを伝えるのが大事。また、ここでもコメントに対する感謝を忘れていない。

Facebookのコメント機能 返信すべきものを見極めて対応

Facebookには他のユーザーとコミュニケーションを図るための「コメント機能」が付いています。ただ、幾つかの団体ページを見ると「頂いたコメントにはお返事できませんのでご了承下さい」としている場合があります。特に災害VCでは「忙しい時にコメントが殺到したら困る…」という不安から、最初から「返事はしません」という方針を出すことが考えられます。

ただし、実際の運用においては全てのコメントに返事することは現実的ではありませんし、それが求められるということもありません。むしろ、質問や提案など「これはちゃんと返事をしたほうが良い」というものに返事をするのが重要です。

他のユーザー(ボランティア)とコミュニケーションを図れるということは、被災地や被災者への理解を深めることができ、より良い被災者支援への可能性を持っていることでもあります。同じような質問がいくつも寄せられているのだとしたら、それは多くの人にそのことが伝わりづらい状況だということです。説明をもう一度きちんとすれば、その後の問い合わせを減らせるかもしれません。また、応援や激励のコメントが寄せられることで、災害VCのスタッフがとても励まされた、という例もたくさんありました。そうした意味では、コメント機能をうまく活用しつつも、負担になり過ぎない方法を考えることがFacebookを上手に使う上で重要と言えます。

⇒Facebookコメント対応ワーク(24p参照)

Facebook ページポリシー

Facebookページを運用する際に決めておきたいのが、ページポリシーです。一言で言えば、運用規則です。例えば、広島市災害ボランティア本部の場合は以下のポリシーを定めています。

◆広島市災害ボランティア本部 Facebookページポリシー

多くの応援、ご支援をありがとうございます。このページへの投稿、コメントにはすべて目を通していますが、お返事できないこともありますのでご了承ください。お返事が必要な場合はお電話でのお問い合わせをお願いします。なお、このページに直接関係のない書き込みや、個人が特定される書き込み、誹謗中傷と読み取れる書き込みについては事前の予告なく削除する場合があります。ご理解いただけますようよろしくお願いします。

こうしたポリシーを作成しておくことで、ユーザーも安心して利用できます。また、そぐわない書き込みがあった際にもページポリシーに反している、という理由により削除することができます。

Facebook更新ガイドライン

Facebookページを運用する際に作成しておきたいのが、更新ガイドラインです。災害VCのスタッフは、社協の応援職員や期間限定のボランティアが多く、入れ替わりが激しいので、Facebookでの発信の考え方や更新の頻度、更新の仕方などを記載したガイドラインが必要になります。

特に、Facebookの場合は手軽に更新ができるため、担当する個人によって発信内容や表現方法にバラツキが出てくる可能性があります。そのため、広報ツールの中でもガイドラインの必要性が高いと考えられます。なお、大島の土砂災害で作成したガイドラインを資料編に掲載しているので、御覧ください。

それぞれのセンターで使いやすいガイドラインを作成していきましょう。こうしたガイドラインの作成も広報担当の業務の一つとなります。いきなり完璧なものを作るのは難しいし、災害時にはその時間もありません。更新する中で気づいたことを書き留めながら随時更新していく形が良いでしょう。

コラム 物資や資機材が足りない時は、こうやって広報しよう！

例えば、災害VCで土のう袋が2000枚足りない場合、Facebookに「2000枚足りない」と書くと、どんどん投稿がシェアされて2000枚集まった後も、どんどん土のう袋が届いてしまう可能性があります。そこで、足りない物資や資機材などの募集は、必要な数をホームページに掲載し、そのURLだけをFacebookに投稿するようにします。必要な数が変わったり、募集を辞めたい場合にはホームページの情報を訂正すれば必要以上に物資や資機材が集まることはありません。



(3)―③プレスリリース

プレスリリースとは報道機関に向けて行う発表のことです。プレスリリースは、掲載が不確実というデメリットはありますが、記事として取り上げられた場合、他の媒体では考えられない発信力があり、特に、ネットユーザー以外にも情報を届けることができるのが強みと言えます。

災害時にボランティアの関係で記者が気にすることは「ボランティアが必要なのか？」ということです。ボランティアが必要であることを記者に分かってもらえれば、情報を積極的に発信してくれます。

仙台市災害ボランティアセンター プレスリリース ここがポイント！

仙台社協災情No.1

記者発表資料

社会福祉法人仙台市社会福祉協議会
平成 23 年 3 月 14 日（月） 16 時 00 分

仙台市災害ボランティアセンターの開設について

1 趣旨
東日本大震災における被災者・被災地の一日も早い復興を願い、仙台市災害ボランティアセンターを開設します。
同センターは、ボランティア活動を効果的、効率的に展開することが目的です。
現在、被災地の人命救助が優先されている状況です。
現時点では、災害ボランティアセンターの機能を整備している段階ですので、地域住民の困りごと、支援要望等の情報把握を先行して行う予定です。
今後の情報については、随時仙台市社会福祉協議会のホームページ等でお知らせします。

2 場所

(1) 宮城野区災害ボランティアセンター（現地センター機能）
宮城野区体育館 障害者アリーナ（元気フィールド）
（宮城野区新田東 4 丁目 1-1 ※電話設置準備中）

①開設日 平成 23 年 3 月 15 日（火）から
②開設時間 9：00～15：00
③地域住民の皆様に対して
地域住民のニーズに対して支援を行います。
④ボランティアの皆様に対して
人命救助中につき、配慮ある活動をお願いします。
⑤問い合わせ先について
電話の開設準備中ですので、決まり次第お知らせします。



(2) 仙台市災害ボランティアセンター（情報機能）
仙台市福祉プラザ内
（青葉区五橋 2 丁目 12-2 電話番号 022-262-7294）
電子メールアドレス svc-yousei@shakyo-sendai.or.jp

3 他の地域の状況について
青葉区、若林区、太白区、泉区の災害ボランティアセンターの開設については検討中。

4 今後の対応
随時発表します。

【タイトル】
このプレスリリースで何を伝えたいかが明確。

【現状と今後の方針】
3月14日現在の状況が書かれていること、それに伴う災害VCの状況並びに今後の方針が書かれてある。この辺りを丁寧に伝えることが重要。

【地図】
住所だけでなく、災害VCの地図があると良い。（さらに、行き方も書いてあれば、よりGOOD！）

【ポイントを整理】
センター開設のポイントを箇条書きにまとめてみる。

【他地区の状況】
宮城野区以外でもセンターを開設するかどうか検討していることが分かる。

※掲載されている電話番号、設置施設などは当時のものであり問い合わせ等のご遠慮ください。

①プレスリリースのポイント！

体裁や書き方にルールはありませんが、押さえておきたいポイントを以下に記します。

- A4サイズ2枚まで
- タイトルは短く
- できれば図をいれる
- 説明も簡潔明瞭に（専門用語は入れない）
- 組織代表者名を入れる
- 団体のロゴがあればトップに入れる
- 問合せ先・担当者名を記載
- 5W1Hを心がけて文章を書く

※企業等のプレスリリースを参考にするのも良い（HP等に掲載されている場合が多い）。

②プレスリリースのリード文の書き方

上記の仙台市災害ボランティアセンターでは「趣旨」の部分にあたるものです。リード文が完結にまとまっているかどうかは大きなポイントです。リード文では、以下の3つを意識して書くようにしましょう。

- ・伝えたいことは最初に
- ・5W1Hを書く
- ・長くない文章

ただし、こうした文章がすぐに書けるようになるわけではありません。日頃の事業・活動の中でプレスリリース文を作ってみることをお勧めします。

③こんな時は、プレスリリース！

- ・災害VCを開設／閉所する時
- ・災害VCの活動方針が変わる時(ボランティア受入れ範囲の変更など含む)
- ・イベントや記念行事を開催するとき(災害から〇か月、〇年の行事など)
- ・関係団体に呼びかけたが、希望するボランティアの数に満たない日が続いている時

④プレスリリースの方法

○行政(区市町村)の記者クラブへの投げ込み

記者クラブとは、各新聞社とテレビ局等の記者が集う場所のことです。行政機関や警察などに多くあります。ここでプレスリリース資料を配布することが出来ます。配布方法は、記者クラブの幹事の会社に連絡して配布方法を聞いて下さい。

○マスコミ各社にFAX

マスコミ各社に直接FAXを行う方法もあります。FAX番号はマスコミ一覧が掲載されているハンドブックなどが出版社から発売されているので、そちらをご確認下さい。各新聞社等のホームページにも掲載されている場合があります。

⑤プレスリリースを出したら、スタッフや行政とも共有

災害VCでプレスリリースを出したら、すみやかにスタッフや行政とも共有します。プレスリリースは災害VCの公式情報ですので、スタッフ全員が確認できていることが大事です。スタッフによって回答や対応が違うということがないようにしましょう。

⑥災害VCに関する資料の事前準備

災害VCに関する資料を事前に準備しておき、プレスリリースする際に使えるようにしておくことで便利です。特に、災害VCの開設情報は重要な情報ですが、センター内がもっとも混乱している時期でもあります。災害VCを立ち上げたということを伝えるだけで精一杯でしょう。

災害VCの地域防災計画上の位置づけや設置主体(地域によっては行政からの要請により、社協が立ち上げるなど)、設置場所、機能など事前に分かる範囲の情報で資料を作成しておくことで、いざ、災害時に変更となった箇所だけ変えれば済みます。

取材に来る記者の中には、こうした基礎的な知識のない方もいます。こうした資料をプレスリリースの補足資料として一緒に送れると良いでしょう。

(3)―④ チラシ(ニュースレター含む)

紙媒体での発信も災害VCでは欠かせません。主に、被災者や被災していない地域住民に向けて発信することが多いのが紙媒体の特徴です。

配布の仕方もさまざまです。ボランティアに配布してもらい、被災者に情報を届ける支援プログラムにもなれば、避難所に貼り出して多くの避難者に見てもらおう方法もあります。さらに、地域のさまざまな団体を通じて配布する方法もあります。

<過去の災害でのチラシ類>

チラシといっても、さまざまな形態のものがあります。過去の災害で配布されたチラシを掲載します。

【デイリーニーズ】被災者の生活に必要な情報を届ける！

生活情報かわら版「デイリーニーズ」は、阪神・淡路大震災約1週間後の1月25日に発行した、B4版の日刊紙。ピースボートがボランティアとともに作成し、被災者に配布しました。その数、1万部。口コミでしか広まらない情報をボランティアが集め、紙にして被災者に手渡ししました。医療機関の情報や物資情報、制度の手続きに関する情報などが掲載されています。

これに類似するものとしては、大島社協が作成した「かわら版」が挙げられます。こちらは、デイリーではなく1週間に1回(当初)の発行でしたが、生活情報を掲載し、ボランティアが手渡しする点は同じです。



【はあとふる・ふくしま<別冊>】県域での情報発信

東日本大震災では、福島県社協が「はあとふる・ふくしま<別冊>」を作成し、広報活動を行いました(2011年4月26日～2012年3月19日)。タブロイド判で発行部数は2万部。当初は1週間に1回の頻度で、被災者に向けた制度などの豆知識、地元で頑張っている個人や団体の紹介、全国からの応援メッセージなどを発信していきました。

都道府県域でこうしたチラシを作成した例はあまりありません。6月からは神戸のNPO法人多言語センターの協力で5か国語に翻訳されています。



【前橋ゆきどけ週間】地域住民全員が参加！

前橋市大雪たすけあいセンターでは「前橋ゆきどけ週間」を設定し、それに併せてチラシを作成。地域住民向けに、活動できるプログラム(残雪バスターズとお宅への戸別訪問)を掲載し、配布しました。

チラシはWEBにもアップし、各々がダウンロードして配布できるようにしました。



■ さまざまな団体に配布を協力してもらおう

チラシ類の良いところは、配布する際にさまざまな団体に協力してもらえる点です。これは他のツールに見られない優れた点です。過去の災害では、以下のような団体に配布の協力をしてもらっています。

◆過去の災害でチラシ配布に協力して頂いた団体

- ・牛乳屋
- ・地域包括支援センター
- ・ヘルパー
- ・生活協同組合
- ・新聞配達
- ・小・中学校 など

【ワークショップ1】 広報ツールの使い分け ～どのツールで広報する！？～

災害ボランティアセンターの中で飛び交うさまざまな情報について、どの広報ツールを使って発信をしていくか、グループで考えるワークショップの方法をご紹介します。



事前準備するもの

- ①情報カード（※）
- ②模造紙（1枚）
- ③水性マジック
- ④セロテープ



ボランティア希望者の
問合せ電話番号
080-0000-0000

※情報カード…名刺サイズのカードに災害VCで飛び交う情報が書かれているもの（1カードに1情報）。資料編に資料あり。

手順



<模造紙に以下の表を書く>

ツール	情報カード置き場	情報の傾向
ホームページ		
Facebook		
プレスリリース		
発信しない		

※ワークの時間は、情報カード2枚につき1分程度を目安に計算して下さい。例えば、情報カードが100枚あれば、ワークの時間は50分を目安とすると良いです。災害時は時間がない中での判断が求められるので、そうした臨場感を味わうためにも少し短めに設定するのも良いでしょう。

注意点

①グループ内で手分けしてやらない。

カードの束をグループ内で分けてワークを行うことは禁止です。1カードずつ全員で対応するようにしましょう。このワークショップでは、全員で意見を出し合うことを大事にしています。

②理由を話し合いながらワークを進めてください。

時間制限があるので、スピード感を持って進めていく形になりますが、少なくとも、なぜそのツールを使うのかという理由は話しあいましょう。このワークの目的は、どんな情報をどんなツールを使って発信するのが良いか、ツールの特徴を考えながら、実際に体験してもらう中で気づいてもらうことです。カードを置くことが目的ではありません。

解説（ワークを終えてみて…）

■「発信しない」の欄にカードが多い！？

ワークを終えてみると、「発信しない」の箇所にカードが多く貼られていることがあります。しかし、資料編に掲載しているほとんどのカードは発信できるものです。例えば、「直後は発信できないけれど、落ち着いてきたら発信できるかもしれない」「直接支援とは関係ないかもしれないけど、その町のファンを増やすことになる」といった視点で発信できるものもあります。そのような視点でもう一度、ワークを行ってもらくと、「発信しない」の欄からカードが減ります。

また、ワークを始める前に、そのままでは発信できないけれど、情報を付加・編集することで出せるものもあるので、そこにも気を付けてワークを進めてほしいことを伝えてください（それでも「発信しない」にカードが多いことがあるので、ワーク終了後にもう一度伝えてもよい）。

■グループで発信が分かれるカードも

各グループからワーク結果を発表をしてもらくと、グループによって発信するツールが違うことがあります。例えば、資料編に掲載しているものでは、以下のカードが対応が分かれやすいです。

A) 明日に積み残しのニーズは32件です

B) お土産には町の特産品「笹団子」が好評です

AもBも「発信しない」にするグループと「Facebook」にするグループがあります。こうした違いが出てきた場合、グループ間で、なぜそのツールを選んだのか意見交換を行うとよりワークの学習効果が高まります。

こんなやり方も

1つのカード情報を取り上げて、その情報をホームページに載せるにはどういう掲載の仕方が良いか、Facebookならどうか、プレスリリースならどうか、などと、ツールを変えて考えてみる方法もあります。是非、試してみてください。

【ワークショップ2】 Facebookコメント対応ワーク

災害VCではFacebookを作ることが多くなってきましたが、さて、Facebookのコメント機能は活用できているでしょうか？とても忙しい中で、どのコメントには返信したほうが良いのでしょうか？また、どう回答の仕方が良いのでしょうか？

このワークでは、過去の災害であった例をもとにFacebookのコメント対応について考えていきます。

■ワークその1 「どれに？どんな風に？コメントしますか？」

とある災害VCからの投稿に対して、市民から寄せられるさまざまなコメントの中で、どれに「いいね！」を押して、どれにコメントをするか、また、そのコメントの内容について考えるワークです。

▶ 事前に準備するもの

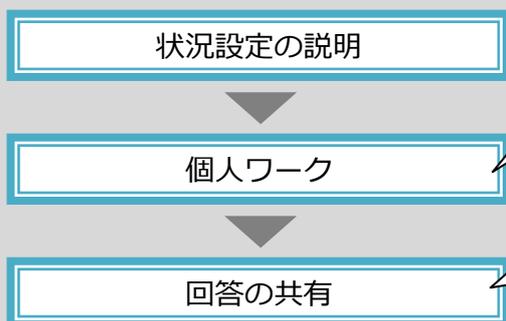
①状況設定シート

②ワークシート

③回答の例

①、②、③とも、資料編に参考となる例題がありますので、ご活用下さい。

▶ 手順



①「いいね！」か「コメント」をするものは、ワークシートの該当番号に「○」をつけます。
②コメントするものについては、左側に番号をつけて、返信内容を書きます。

①1番から「いいね！」に○をつけた人、「コメント」するに○をつけた人を手上げて聞いていく。
②「コメント」に○をつけた人にはどんなコメントにしたのか聞いていく。

▶ 注意点

◆ワークに時間をかけすぎない

災害時のFacebookへのコメント対応は限られた時間の中で行うことになるので、ワークでも時間をかけ過ぎないようにしましょう。最大でも5分以内のワークにすることをオススメします。

▶ 解説

◆「いいね！」はちゃんと読んでるよ、というメッセージ

回答例を見ると、全てのコメントに「いいね！」をしています。これは、コメントを書きくださった方への「読んでいます」というメッセージです。その中で、返事が必要なコメントだけ回答する形をとっています。

◆「これだけは外しちゃいけない」という感覚を

コメントへの返答は一つの正解があるわけではありません。その時の雰囲気や体調によっても返答するかどうか変わってくる可能性があります。しかし、「これだけは必ず返答しなければいけない」という最低ラインがあると思っています。そのラインを外さないよう、普段から感覚を養っておくことが大事です。

【ワークショップ3】プレスリリース作成ワーク

プレスリリースは、災害ボランティアセンターの情報発信ツールとして、これまでほとんど光が当てられていませんでした。しかし、近年の頻発する災害と災害ボランティアへの関心の高まりから、災害ボランティアなしに被災地の報道を行うことがなくなってきました。このワークでは、いざ災害が起きた時にどんなプレスリリースを作るべきかイメージを持つことを目的としています。

ワークは、講座参加者を災害ボランティアセンターのスタッフとして位置づけ、スタッフがある状況に置かれた時に、どのようなプレスリリース文を作成するか、グループで検討するワークです。

参加者に付与する場面を変えれば、さまざまな場面でのプレスリリースについて考えることができます。

<タイトル>	<ポイント>
8月6日(土)朝ETV, C市災害ボランティアセンター 初開会	1. 被災状況 2. 8/6(土)朝からV受付スタート (C市災害VC設置) 3. 災害VCまでのアクセス 馬車場情報 4. ボランティア希望者は HPで確認 5. 外国人支援情報

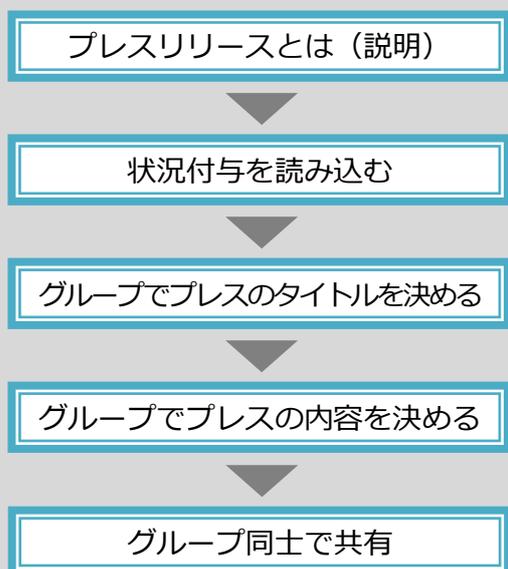
プレスワークの結果

事前に準備するもの

- ①状況付与シート（1枚）※
- ②プレスリリース ワークシート※
- ③白紙（A3サイズ2枚）
- ④水性マジック

※状況付与シートとプレスリリースワークシートは、資料編にありますのでご活用ください。

手順



プレスリリースワークシート

記事のねらいをよま (©市民新聞クラブ) 平成28年8月8日

プレスのタイトルを決める

8. 1市事C市災害ボランティアセンター～センター長
社会福祉法人C市社会福祉協議会事務部長 山崎雅夫

社会福祉法人C市社会福祉協議会(会長 笠原善美)は、8月6日より「8. 1市事C市災害ボランティアセンター」を、C市福祉センター内に設置、運営します。

8月6日の会報(1)号上巻の8月2日から、災害状況の随時や市況・橋梁の安全確認などに配慮した市災害対策本部と連携しながら、災害ボランティアセンターの設置に向けて準備を行ってまいりました。記事が各地に発信すること、一帯の地域では生等利用停業を発生したことから、設置準備に神速を要しました。

「8. 1市事C市災害ボランティアセンター」は災害の生等の提供、復興を目的とし、C市内・外からのボランティア募集を受け入れ、支援につなげます。運営はC市災害対策本部や災害ボランティアセンター、地域住民組織等と様々な連携をとって進めてまいります。

つきましては、多くの関係の力をいれ、被災者の生活の復旧につなげるために、災害ボランティアセンターの準備や運営支援にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、運営状況は、ウェブサイト(下記URL)に掲載するとともに、今後随時C市災害のプレスリリースを予定しています。

【5つのポイント】

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

プレスの内容5点を決める

【問合せ】(センターの開設・電話受付時間は、9:30～16:00)

8. 1市事C市災害ボランティアセンター (C市本町5-1 C市福祉センター内)
http://www.ntrac.or.jp/center_02.html (本日本報電子室)
メール support@ntrac.or.jp
電話 090-5181-1818 (総合問合せ) 090-5181-1800 (被災者からの問合せ)
災害プレスリリースに関する問合せは、090-5181-1818 (10:30～17:00)

※白紙2枚は、発表用として1枚はプレスのタイトル、1枚はプレスの内容5点を書いてもらいます。

注意点

◆最初のプレスリリースの説明はしっかりと！

災害VCだけでなく、災害VCを設置する社協等でも平時からプレスリリースはあまり行われていません。参加者の多くはプレスリリースのイメージをあまり持っていないという前提でワークを進めた方が良いでしょう。そのため、最初のプレスリリースの説明は入念に行うことをオススメします。例えば以下の内容を伝えます。

- (1)なぜ、災害VCにプレスリリースが必要なのか（2p参照）
- (2)どういう時にプレスリリースするか（19p参照）
- (3)マスコミの特性（28p参照）

このあたりのことは、本ガイドラインでも触れていますので、該当ページをご覧ください。

解説（ワークを終えてみて…）

ガイドライン作成メンバーが作成した回答案を資料編に掲載しています。そちらも御覧ください。ただし、この回答案が最も良い「答え」とは限りません。皆さんでより良い「答え」を見つけて頂ければと思います。

■タイトル

回答案はあえて「災害ボランティアセンター開設」としていません。ボランティアやマスコミの関心事は、あくまでもセンターが開設したかどうかではなく、ボランティアを受け入れているかないか、です。そのため、あえて、そのようなタイトルにしました。

■5つのポイント

具体的な回答案は資料編をご覧ください。このポイント5つで伝えなかったことは、以下の点です。

- (1)被災地をイメージしてもらう
- (2)あえて一番伝えたいことを再度、強調して伝える
- (3)ボランティア受入れの方向性
- (4)具体的な活動内容をイメージしてもらう
- (5)混乱を回避するため、ボランティア参加の条件を伝える

その他、グループによってはさまざまな回答が出てくると思われますが、出てきた回答だけでなく、そこから何をボランティアやマスコミに伝えなかったのかも含めて意見交換できると良いでしょう。

■平時に取り組んでみる

プレスリリースづくりは災害が起きたら、突然できるようになるわけではありません。日頃の活動の中でプレスリリース文を作って見るところから始めてみましょう、と参加者に伝えられると良いと思います。

(4) その他の広報ツール

災害VCで使う広報ツールは、ホームページやFacebookなどのソーシャルネットワークサービス、プレスリリースの他にも、たくさんあります。ここでは主だったツールとその使い方・特徴を紹介します。

①メール

関係者同士で行うことが多い。被災地の状況や災害VCの状況などクローズドな情報も含め、共有しやすい。無料。

②防災行政無線

災害VCの問合せ先や活動時間等について、被災者や地元の支援者に向けて発信する。特に、翌日のボランティアの受入れの有無など緊急性の高いものには非常に効果的。ただし、行政により対応が異なる。無料。

4 マスコミ対応

(1) マスコミだけの特別な対応は必要ない。

災害時にはマスコミからの問合せが増えますが、マスコミだけに特化した特別な対応をする必要はありません。「1 災害VCに広報が必要な理由とは？」に記載したように、マスコミは災害VCが広報を行う際の対象の一つであり、主に情報を伝えたい被災者やボランティアに対して発信する内容を丁寧にマスコミにも伝えていくことが基本となります。「私たち(災害VC)も伝えていきます。マスコミの皆さんもぜひ協力してください」というスタンスで臨みましょう。

(2) マスコミ対応、8つのポイント。

特別な対応が必要ないとは言え、マスコミ対応に慣れている方はそれほど多くないと思います。また、対応する際に気を付けたいポイントが幾つかあるので、以下にまとめてみました。

①取材は基本、断らない

「災害時は良くも悪くも社協(VC)が注目を受ける！」のページに記載の通り、基本的にマスコミからの取材申込みは断らないようにします。マスコミ対応があまりにもストレスになるときは広報担当の中でマスコミ担当者を変えましょう。また、不在電話があった場合には、すぐにかかけ直すようにしましょう(記事掲載に締切があるため)。

②対応窓口の一本化

混乱を避けるため、マスコミの窓口は広報担当に一本化します。ありがちなのが、活動現場で災害VCスタッフが回答してしまうケースです。中には「取材」という認識がないまま対応してしまうこともあります。マスコミから質問を受けた場合には、現場担当者は全ての情報を把握していないこと、また、広報担当が全てを把握しているので、広報担当に問合せして欲しいことを伝えます。ただし、取材が現場にしか分からない内容の場合は、現場に広報担当が行き、一緒に取材を受けるなどの柔軟な対応が必要となります。スタッフ内で情報共有ができるようにしましょう。

③取材は面談が基本

電話で取材を申し込んでくるマスコミもありますが、極力、電話での取材は受けないようにしましょう。理由は、正確に情報が伝わらない可能性があるためです。取材を受けるときは、面談による取材を基本とします。

④曖昧なことは言わない、言えないことは言わない

発災直後には分からないことが多くあります。分からないことや曖昧なことは率直に「分からない」「言えない」と言いましょう。その際に、なぜ分からないのか、なぜ言えないのか理由をできるだけ説明するようにしましょう。

⑤メモを取る

取材を受けるときには、メモを取りましょう。メモ内容は以下の3つです。

- ・日時
- ・報道社名と記者名
- ・聞かれた質問とその対応

後々の記録としても重要ですが、聞かれた質問はマスコミがいま知りたがっている内容を把握することにもなります。同じ質問が多い場合には、ホームページなどへの掲載も検討します。

⑥一人で対応しない

できれば、取材対応するときは2人で対応しましょう。もう一人いるだけで落ち着いて対応できます。また、一人が回答、一人がメモ対応と役割分担も出来ます。

⑦記者によって対応を変えない

状況が変化することによって伝える内容が変わってくることは仕方ありませんが、基本的にどの記者にも同じ情報を提供することで、信頼感が増します。

⑧災害VCの公式資料を渡す

災害VCで作成している公式資料があれば渡します。「災害VCこれ一枚」や下に記したように災害VCの設置の経過・考え方などを記した資料を渡します。

(3)「被災者取材させてほしい」という問合せへの対応

マスコミから良くある問合せ内容として「被災者取材したい。紹介してもらえないか」というものがあります。紹介できる場合は、災害VCから本人に取材の了解を取ってから紹介をしましょう。紹介できない場合にも、「必ず、本人に了解を得てから取材してください」ということを伝えましょう。被災者への取材自体は災害VCで規制をかけられるものではありませんが、被災者に負担が極力かからないよう調整することが重要です。場合によってはニーズ収集をする中で、「この人ならマスコミ取材に対応していただけたら…」という人をピックアップしておいても良いかもしれません。

また、被災者だけでなくボランティアを取材したいという問合せもあります。被災者のときと同様にボランティアの了解を得て取材して欲しい旨を伝えましょう。

(4)災害VCの存在を当たり前と考える＝資料の事前作成を！

記者は必ずしも災害VCのことを勉強して被災地に来るわけではありません。

そのため、災害VCのそもそもの設置の経緯(災害が起きる前からの経緯も含む)や考え方なども含めて伝える必要があります。こうした資料を事前から用意しておくとう便利です。また、地方紙や地元密着の新聞社は、こうした資料の作成に協力してくれるかもしれないので、平時からつながりを作っておくと良いでしょう。

「災害VCこれ一枚」は、大島の土砂災害時に大島社協災害VCが作成した災害VCの概要を1枚にまとめたものです。上述の経緯や考え方を記した資料と、この「これ1枚」の2つを記者に渡せると良いでしょう。

□大島社協災害VCの「災害VCこれ一枚」

大島社協災害ボランティアセンターの状況
公式サイト：<http://oshima.vc/>

■主な活動内容

敷地・家内の片付け・お手入れ、泥出し など
(毎朝受付集合：8時30分)

■主な活動方針

被災された方々に寄り添う
地元の人たちと長期にわたって共に歩んでいく
地元のボランティアリーダーを支える

■島外ボランティアの受入条件

①宿泊所を確保していること
②移動手段を確保していること
③装備を用意していること(軍手・マスク・タオル・長靴・昼食・飲料など)
④ボランティア保険に入っていること
※当センターでは、この条件をより簡単に解決してもらえるように、努力をしています。

■ボランティア活動報告
ボランティア総数：**7133名**

日にち	曜日	活動者数	備考
10月16日	水		未明発災
10月17日	木		
10月18日	金	33名	ボランティアセンター開設、face book開設
10月19日	土	65名	
10月20日	日	中止	避難勧告
10月21日	月	39名	
10月22日	火	52名	
10月23日	水	42名	
10月24日	木	51名	
10月25日	金	中止	台風(全島避難勧告)
10月26日	土	中止	台風(避難勧告・避難指示)
10月27日	日	31名	ホームページ開設

(5) 記者会見を開催する。

災害VCから社会に広めたい情報がある場合には、記者会見を行います。例えば、大きな支援方針の転換時や不祥事等のリスクマネジメント対応の場合です。また、個別の取材が多すぎて対応ができない場合、定例の記者会見を開く場合があります。

◆記者会見を開く例

- ・災害VCの開設／閉所(現状と今後の方針について)
- ・ゴールデンウィークなどの大型連休前(受入れ方針について)
- ・仮設住宅入居開始前(活動方針について)
- ・被災から1か月などの節目(現状と今後の方針について)

◆記者会見を開く手順

会見を開く際の手順は以下の通りです。

- ①発表内容の決定
- ②会場の決定
- ③メディア参加案内開始
- ④資料作成
- ⑤記者会見シミュレーション
- ⑥記者会見本番

(6) 日常からマスコミと災害時における懇談や情報交換会をしよう。

日常から一緒に勉強会を行うことで、互いの立場を理解することができ、スムーズな広報を行うことができます。日常の災害VCの訓練に参加してもらうのも一つの手です。関係ができれば、災害VCがマスコミに対して、どのように情報を提供したら良いかアドバイスをもらえる可能性もあります。

また、日常から行っている訓練や講演なども取材してもらうことで、マスコミ取材の対応の仕方を学ぶことも出来ます。

長野県神城断層地震での一コマ「これを報道して欲しい！」

2014年11月22日に発生した長野県神城断層地震は、8月の広島土砂災害、9月の御嶽山の噴火と続く災害により、マスコミの関心が発災直後から非常に高かったのが特徴です。現場は「要注意」や「危険」の紙が貼られた家屋が多く、活動できる家屋が少ない中、マスコミが殺到。まだ災害VCが本格稼働していないうちから「どんなボランティアが必要なのか?」「県外募集はしないのか?」などの問合せに災害VCは追われていました。

そんな中、とあるテレビ局の記者が「いま、どんな報道をしたらよいか?」との質問が災害VCに来ました。これから季節は冬。観光業の影響が出る可能性があることから「風評被害について、白馬を応援するような報道をお願いしたい」と訴えかけた所、当日の夜、そのTV局の番組で「冬の観光に影響はない」という報道が流れました。

当時、災害VCでマスコミ対応にあたっていた長野県社協の山崎博之さんは「マスコミは敵ではない。今回は記者側からどんな報道をしたら良いか聞かれて答えたが、災害VC側から積極的に記者に訴えかけても良いかもしれない」と話します。マスコミも情報発信を通して被災者の支援をします。被災者にとって必要な情報発信をマスコミと災害VCが一緒に考えていけると、災害時の情報発信のあり方が変わってくるかもしれません。

5 組織内部への共有

(1) 毎日のミーティングでの共有

広報担当の業務内容などを毎日のミーティングで伝えると同時に、各担当が行っている業務内容の把握や広報したほうが良い情報の収集をします。

◆ミーティング内容（例）

- ・ 広報担当が行った業務内容
例) ホームページやFacebookの更新
プレスリリース、マスコミ対応の状況など。
- ・ 各担当が行っている業務内容の把握
例) ボランティア受付数、活動件数
残ニーズ数など
- ・ 広報すべき情報の収集
例) 被災者の声、初めて支援に入ることができた被災地域の状況、物資・資機材等



大島社協災害VCでのミーティング風景

(2) スタッフ入れ替え時の共有

災害VCではスタッフが頻繁に入れ替わります。基本的な業務内容については、前のクルールの担当者が引き継ぎを実施しますが、被災地の状況や災害VCの全体状況については広報担当から説明を行います。

(3) 災害VCスタッフ個人による情報発信でも、災害VC公式情報と誤解されることも

過去の災害では、とある災害VCのスタッフが、個人のFacebookで間違った情報を発信してしまいました。通常ならば、個人の間違いで済まされますが、それを見た人々は、災害VCの公式情報と勘違いして、誤情報が瞬く間に広まってしまいました。

個人と言えども、災害VCのスタッフとなると、影響力が大きくなります。そのことをスタッフ全員が理解しておくことが重要です。過去には、災害VCのスタッフが個人で情報発信する場合、毎日のミーティングで印刷して災害VC内で共有するようにした事例もあります。

7 リスクマネジメント対応

災害時の支援活動の中で、事故やトラブルをゼロにすることは非常に困難です。事故やトラブルを起こさないよう取り組むのは大前提としつつ、万が一起こってしまった際のことを想定した対応を考えておくことが重要です。

(1) 事故・トラブル時の広報の失敗は、災害VC信頼の失墜

緊急対応の広報に不備があると、事故やトラブルそのものでなく、「事故やトラブルにしっかりと対応できない組織」というイメージが広がってしまう恐れがあります。こうなると、災害VCの信頼は失墜し、災害VCとして被災者支援を行うことが困難になります。

(2) 広報における緊急対応が必要となるケース

以下に、例として広報における緊急対応が必要となるケースを示します。あくまでも例なので、これ以外にも緊急対応が必要なケースはあります。参考にしてください。

- ・ボランティアやスタッフの事故・死亡(二次災害等)
- ・災害VCスタッフや関連団体の不祥事
- ・ボランティアを装った窃盗事件
- ・ボランティア活動による被災者への過失 など

(3) 危機対応における手順

緊急対応しなければいけない事案が発生したら、以下の手順を参考に対応を考えましょう。

① トップ(社協の局長など)への報告

地域住民や行政、マスコミからセンター長に問合せがあった際に、センター長が事故やトラブルを知らないという事態を作らないようにしましょう。

② 情報収集

次に、現場で何が起きたのかを詳しく把握するために、情報収集を行います。事故やトラブルの場に居合わせたスタッフやボランティアから情報を聞き取ります。できるだけ現場に行き、現地調査を行います。

③ 行政への連絡(②と同様のタイミング)

情報収集を行うと同時に行政に連絡します。行政には分かっているところまでの情報と、現在、詳しい状況を情報収集中であることを伝えます。

④ 対策会議の開催並びに方針・対応策の決定

行政とも検討を行い、トップ並びに各担当の責任者による会議を設けます。現状の共有ならびに対応方針、具体的な対応策を決定します。できるだけ早く会議を開催します。再発防止策を考えます。

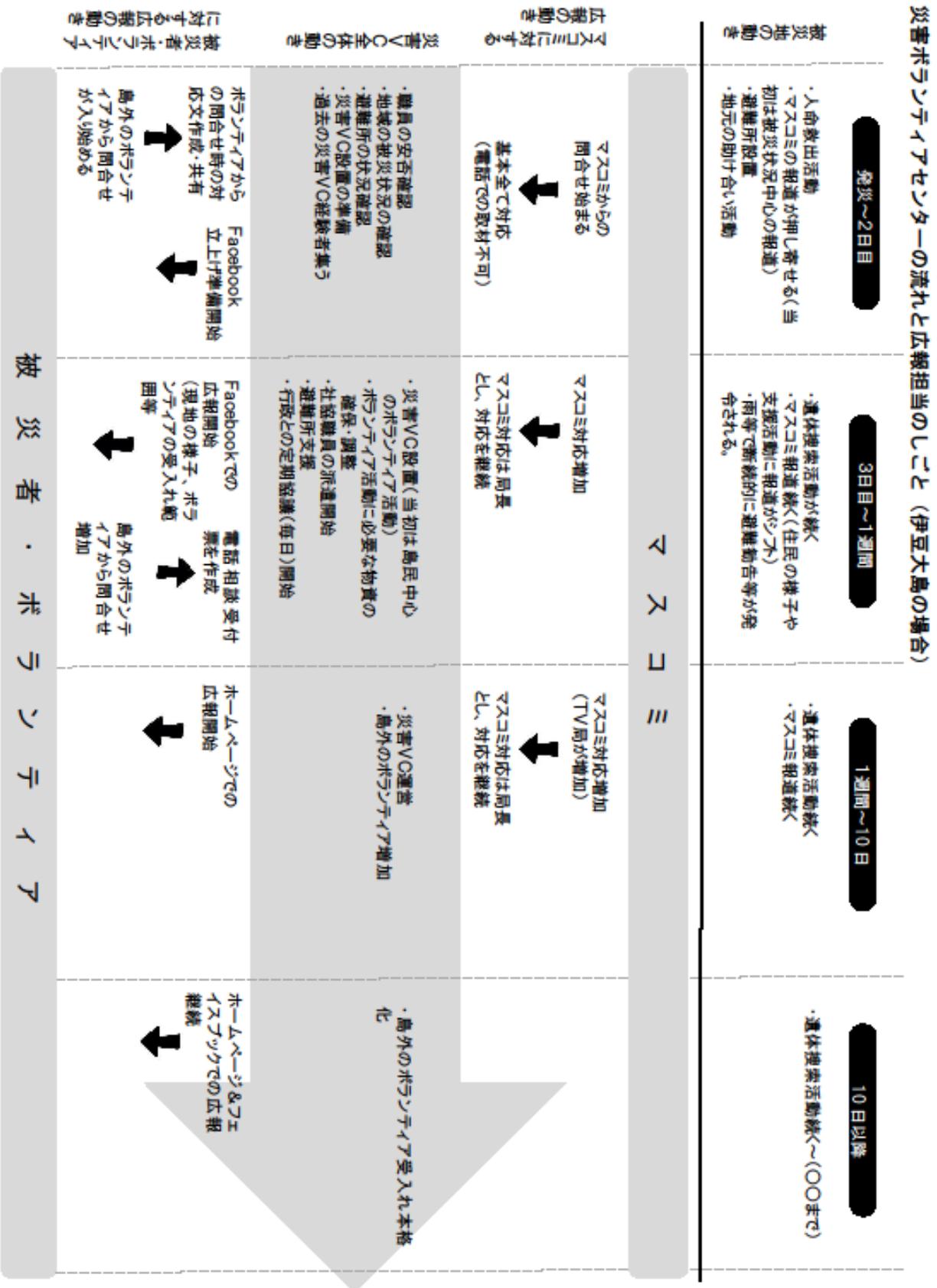
⑤ 報道発表(記者会見の開催)

記者会見では必ず組織のトップが会見に臨むようにします。トップが出ないことで組織の姿勢を問われることがあります。

⑥ウェブサイトでの発信

事故やトラブルの内容、その対応と今後の再発防止策について確定した所から第1報、第2報という形で、随時情報を出していくことが重要です。特に、事故の状況は最初は全体像が把握できないことも多々あります。「〇〇については、現在、調査中です」ということも含め情報を発信することが信頼感を高めることにつながります。

8 発災直後からの広報担当の業務の流れ



III

災害VCにおける広報のポイントは？

1 災害VCの広報は、文章表現が命！

(1)「右目で書いて、左目で読む。」 ©電通コピーライター 渡邊洋介氏

「右目で書いて、左目で読む」。これは、電通コピーライターの渡邊洋介氏のコピーで、文章を書くときのコツです。もちろん、実際にそうしているわけではありません。「右目で書く」というのは、自分だったらどう伝えるかという視点で書くこと。逆に、「左目で読む」というのは、さまざまな立場の人の目線で読むということです。

例えば、「災害VCへの行き方」をホームページに掲載する際、災害VCスタッフの立場からだと地図と電話番号を掲載して終わりにするかもしれません。その際に、「はじめてここに来る人だったらどうするかな？」「車で来る人はどうするかな？」「車を持っていない人は電車かな？」と別の人の立場に立って考えます。こう考えることで、「よし、じゃあ電車の時刻も載せよう」となります。今度はまた車で来る人の立場に立って考えると「あ、車どこに止められるか書いておかなきゃ…」と思いつき、駐車場情報をホームページに掲載するようになります。

右目で書いて、左目で読んで、また右目で書いて、左目で読む。これを何回も繰り返すことで、丁寧な広報ができるようになります。これは、平時から訓練できますね！

(2)NGワード「受入れ体制が整っていない」

災害VCの広報の中で「これだけは言わないようにしよう！」というワードがあります。特に気をつけたいのが「受入れ体制が整っていない」という言葉です。例えば、さまざまな理由により、ボランティアの募集範囲を市町村内や県内に限っている場合、ボランティアなどから「ニーズはたくさんあるのに、なぜ、募集範囲を広げないのか」と聞かれることがあります。その際に、便利な言葉として「受入れ体制が整っていない」という言葉を使いがちですが、それは災害VCの都合と捉えられてしまいます。災害VCの都合で考えるのではなく、被災者にとっての都合で考え、その理由を伝えましょう。

(3)できないことは丁寧に理由を書く！

災害VCは被災者の声全てに完璧に対応できるわけではありません。ボランティア対象外の活動だったり、危険な活動だったり、ボランティア活動する人への負担が大きいものなど、災害VCとして対応できないものも出てきます。そうした際に気をつけたいのが、災害VCとしてできない理由を“きちんと”公表することです。なぜ、できないのかを分かりやすく書くことで、被災者やボランティアに来た人もちゃんと理解してくれるはずですよ。

(4)感謝のサンドイッチ

これは、ボランティアや支援団体向けに文章を書く際、感謝の文章で始め、感謝の文章で終わらせることです。伝えたい内容を感謝の言葉で挟む(つまりサンドイッチ!)ことで、感謝の気持ちが伝わります。忙しいとついつい感謝の念を忘れてしまいますが、形式的でもこれができていると、ボランティアや支援団体が気持ちよく活動することができます。

2 トンマナに気をつけよう！

「トンマナ」とは、「トーン」と「マナー」のこと。直訳すると「調子と様式」となりますが、広報全体の見た目(色やデザイン)から文章の語尾まで含む、幅広い概念です。

(1) ホームページやFacebookの画像や色

さまざまな広報ツールに同じ画像を使う、あるいは、カラーを統一して使用するという見た目に配慮します。同じ画像やカラーが使われていることで、ユーザーに対する存在感が出て、影響力が高まると言われています。

例えば、2014年に発生した広島土砂災害において、広島市災害ボランティア本部では、Facebookのプロフィール画像に使っている文字のカラーとホームページの基調に使うカラーを赤色で揃えました。広島カープ=赤色というイメージも加わって、災害VCが広島市全体における災害ボランティアの公式情報という印象が強まりました。

また、2014年豪雪では、前橋市大雪たすけあいセンターがホームページとFacebookで統一したイラストを使用し、どの媒体でも「みんなで助け合おう！」という雰囲気が出るようにしました。

◆前橋市大雪たすけあいセンターの事例



(2) 語尾、文の調子、絵文字

文章を書く際に、語尾や文の調子(「ですます調、である調」など)によって、読者がうける印象は大きく異なります。「～である」の場合は形式的で強い口調、「～です」の場合は丁寧でやさしい口調の印象があります。一方、「～ですよ」「～だよー」などの場合は、身近な感じを受ける一方、人によっては「軽すぎる」と感じる人もいられるかもしれません。そのほかにも「！」を付けたり「笑」を加えたりすることで文の調子が変わります。

一方、気をつけて欲しい点もあります。例えば、2013年に発生した伊豆大島の土砂災害では、行方不明者も多く発生した災害でした。ボランティア活動が盛んに行われている一方、被災者の中には家族や知り合いのご遺体が見つからずに悲しみに包まれている方もたくさんいらっしゃいました。そうした中で、災害VCとして「(^)v」などの絵文字等を使うことがはばかられました。なにも災害VCのFacebookを見ているのはボランティアだけではないのです。

ボランティア活動を広報していくことは大事ですが、被災者を無視したものになってはいけません。災害VCとして、特に気をつけたい点です。

(3)内輪向け情報はダメ！

ごくまれに災害VCの公式Facebookのコメントなどで内輪向け情報が掲載されることがあります。もちろん、SNSユーザーが同士でのやりとり(これも多すぎるのは良くない)は構いませんが、災害VCとして、内輪情報を出すのは辞めましょう。例えば、

(例)Facebookでの内輪情報

(FB投稿)

災害VC 今日朝から雨のため、災害VCの受付は中止します。

(コメント)

Aさん 了解しました。また、明日活動から現地入りします！

Bさん また雨、被災者の方が心配です。

災害VC やまちゃん、明日からだね。例の件も楽しみです。よろしく～！

Cさん 残念ですが、分かりました。

やまちゃん 明日、持ってくるね。

こういった情報は、関係者にとっては興味があったり、面白いものかもしれませんが、その他大勢の部外者にとっては全く意味のない情報です。災害VC公式ページでやりとりする情報ではありません。災害VCの信頼の低下を招き、ひいては被災地や被災者に対する関心を低下させてしまうので、やめましょう。

(4)プライバシーに配慮する。

災害VCでは被災者の個人情報を取り扱います。これらの情報がホームページやFacebookを通して漏れないよう気をつけましょう。特に、近年は個人情報・プライバシーに関する意識が高くなってきています。過去にも、

- ・住所などの個人情報が書かれてあるマッチングボードの写真をホームページにアップしていた
- ・被災者に断りなく、写真をアップしていた

といったケースが見られています。その他にも、個人の氏名、電話番号、写真などが考えられます。災害VCスタッフだけでなく、ボランティアにもオリエンテーションの段階で丁寧に伝えましょう。

IV

平時にできることは？

(1) 災害VCのマニュアルへ「広報担当」を位置づける。

多くの場合、災害VCのマニュアルの中に広報担当が位置づけられていません。そのため、災害VC訓練でも広報の訓練が行われないことがほとんどです。そうすると、実際の災害時にも広報が必要であることに気づきにくく、気づいても後回しになってしまいます。

災害VCのマニュアルに広報担当を位置づけて、できれば、平時の段階から訓練に取り組むようにしましょう。

→関連ページ:8p「災害VCの中に『広報担当』をチームとして位置づけよう！」

(2) 情報発信時の確認者・決裁者を定める。

全ての情報をトップが確認する体制を取らないためにも、情報の内容(レベル)によって発進時の確認者・決裁者を前もって決めておきましょう。災害VCの組織体制に応じて、どこまでの情報は誰が判断するのかを考えておけるとベストです。

毎日定例で発信する情報や影響力が少ない情報は「事前確認」でなく、「事後確認」という方法を取るとスムーズな発信が出来ます。状況に応じて、修正が必要になれば、適宜修正しましょう。

→関連ページ:10p「すべてをトップが確認するのはやめよう！」

(3) 各種広報ツールに触れておく。

ホームページ、Facebook、ブログなどさまざまなものがあります。これらのツールを災害時いきなり使用することは困難なので、日頃から触れておくようにしましょう。

また、マニュアルに災害VCで使用する広報ツールを予め位置づけておき、平時からボランティアセンターの広報ツールとして活用しておくといいでしょう。

→関連ページ:12p「災害VCでは、このツールを使い分けよう！」

(4) 災害時の広報ツールやハードの準備をする。

災害VCの広報では、パソコンやLAN環境が必要となります。通常、使っている事務所が被災して使えなくなったり、いつもの事務所と災害VC設置場所が違う場合、LANが使えない可能性もあります。こうした事態を踏まえ、パソコン等やLAN環境をどのように用意するか事前に検討しておく必要があります。

(5) 地元のマスコミと情報交換する。

災害時、マスコミは大きな影響力を持ちます。マスコミと協力して、災害VCとして伝えたいことを発信していける関係を作っておけるとベストです。平時から情報交換しておくことで、マスコミ向けの資料の作成やマスコミへの対応の仕方のアドバイスを頂けるかもしれません。訓練などを取材してもらうことで、普段から取材対応に慣れておきましょう。

→関連ページ28p「4 マスコミ対応」

(6)災害VCに関する資料を事前に作成する。

災害VCの経緯や考え方などを記した概要資料を災害が起きる前に作成しておきましょう。災害時、災害VCの概要資料は多くの人が必要とするにも関わらず、こうした基本的なものほど、災害時には忙しくてついつい後回しにしてしまいます。

こうした資料は、災害時だけでなく、平時から地域住民や各種団体向けにも使えます。

→関連ページ29p「(4)災害VCの存在を当たり前のものと考えて取材に来る＝資料の事前作成を！」

(7)文章を書くのに慣れる(右目で書いて左目で読む)。

災害時に文書が突然書けるようになるわけではありません。平時から書く訓練をしておきましょう。ボランティアセンターの職員の場合は幸い、平時から文章を書くのに慣れている方が多いと思います。その際に、「右目で書いて、左目で読む」を是非、実践して頂ければと思います。

→関連ページ38p「災害VCの広報は、文章表現が命！」

(8)仲間を見つける。

広報を行うにはさまざまな人の協力が必要です。例えば以下の様な人です。

- ・社内のネットワークが組める人
- ・PCやメールのセットアップができる人
- ・ホームページが構築できる人
- ・マスコミ対応ができる人
- ・Facebook更新ができる人
- ・文書作成が得意な人
- ・イラストを書くのが得意な人
- ・ホームページやチラシ等のデザインが得意な人

これらの人全てが必ず必要になるわけではありませんが、こうした仲間を平時に見つけておき、災害VCの広報に協力してもらえるように、講座や訓練に参加してもらいましょう。平時に築いたつながりは、災害時に必ず活かされます！

資料編

1 ホームページ よくあるQ&A集

[Q]ボランティアに行きたいのですが？(県内の方)

[Q]ボランティアに行きたいのですが？(県外の方)

[Q]受付は何時からですか？

[Q]活動は何時からですか？

[Q]受付場所はどこですか？

[Q]今どのような活動が行なわれていますか？

[Q]車で行っていいですか？駐車場はありますか？

[Q]事前の予約は必要ですか？(個人)

[Q]事前の予約は必要ですか？(団体)

[Q]ボランティア保険はどうしたらいいですか？

[Q]年齢制限はありますか？

[Q]高速道路利用料減免について教えてください

[Q]雨天の場合はどうなりますか？

[Q]作業場所には車で行くのですか？

[Q]日本語が話せないのですが参加できますか？

他の支援について(寄付)

[Q]寄付したいのですが

支援物資について

[Q]支援物資を送りたいのですがどうしたらいいですか？

現地情報(宿泊・食事・交通)

[Q]現地まではどうやって行けますか？

[Q]駐車場はありますか？

[Q]現地の気温はどれくらいですか？

[Q]宿泊できる旅館・民宿などがありますか？

[Q]昼食はどうしていますか？

[Q]食事する場所がありますか？

[Q]トイレはありますか？

[Q]入浴できる場所がありますか？

[Q]レンタカーは借りられますか？

[Q]着替えるところがありますか？

<島の場合はこんな Q&A も>

[Q]港(空港)から VC への行き方は？

[Q]島にコンビニはありますか？

2 プレスリリース定型フォーム

○年○月○日

ロゴ(あれば)

報道関係者各位
プレスリリース

タイトルは簡潔に！
インパクトある表現で！

〇〇災害ボランティアセンター
センター長 〇〇

タイトル

本文

- ・ 最初の一文中で概要が把握できるように
- ・ 5W1Hを意識して簡潔に記述する
- ・ 項目を分けてずっと文章が続かないようにする
- ・ 詳細はWEBページに誘導

問合せ先

プレスリリース

平成25年11月7日(木)
大島社会福祉協議会災害ボランティアセンター
東京都災害ボランティアセンター

大島支援ボランティア2000人超える

伊豆大島で大規模な土石流災害が発生してから3週間が経過しました。

大島社会福祉協議会で災害ボランティアセンターを立ち上げた10月18日(金)から11月6日(水)までのボランティアの活動者数が2000人を超えました。発災から約2週間は、宿泊先や資機材など、ボランティアの活動環境の整備が難しく、島内の方々を中心としたボランティア活動が展開されました。しかし、11月2日～4日の3連休には島外のボランティアも多く駆けつけて頂き、支援活動が行なわれています。

また、避難者については、大島町開発総合センターに避難されていた方が教職員住宅に移られるなど、少しずつではありますが、復興に向けた変化が見られてきています。

しかしながら、自主的避難をされている方、被災した住宅に留まっている方などへの支援は十分とは言えない状況もあり、今後も、被災者の生活ニーズを丁寧に見ていくとともに被災した島民の生活の復興につなげられるよう、ボランティア活動の支援を行っていきます。

今後も、ご支援をよろしくお願いいたします。

■これまでのボランティア活動者数

2030人(10月18日～11月6日の延べ人数)

■活動件数(詳しくは別添資料を参照)

206件(10月18日～11月6日の延べ件数)

※ただし、206件全てが終了したわけではなく、継続的にボランティア活動が必要な件数も含む。

■今後のボランティア活動について

○引き続き、土石流災害により家屋に流入した土砂を取り除く活動を行ないます。

○現在も避難生活を続けられている方々をはじめとした被災者へのボランティア支援プログラムを検討し、実施していきます。

■問い合わせ先

東京都災害ボランティアセンター

(事務局) 東京ボランティア・市民活動センター

住所: 東京都新宿区神楽河岸 1-1

電話: 03-3235-1171 FAX: 03-3235-0050

<http://www.tvac.or.jp/>

以上

3 瓦版(大島社協災害VC)

[例]大島社協災害VC かわら版 No004(平成 25 年 12 月 16 日)



大島社協 災害ボランティア センター からお知らせ

No004 (平成 25 年 12 月 16 日)

みなさん、こんにちは。大島社協災害ボランティアセンターです。
寒気が日本列島を包み込み、朝晩、特に冷え込むことが多くなってきました。お体にお愛わりはありませんでしょうか。

ご相談ください!

- 土砂・ガレキ撤去、家財道具の搬出などお困りでしたら、ご相談ください。
- 家庭などの消毒に使用する消石灰、逆性石けんをご用意しております。
- 現在、センターでは以下のような活動もを行っています。
 - ・かわら版の配布 (このお知らせを毎週お届けします)
 - ・毎週木曜 喫茶「あいべえ」実施 (詳細は裏面をご覧ください)

この人に聞く! ~その2~

今回は、大島社協災害ボランティアセンターでボランティアリーダーとして活動して頂いている前原土武(まえはらとむ)さんをご紹介します。



東日本大震災以降、被災地での支援活動を続けています。大島に来る前は台風18号での被災地(滋賀県)でボランティア活動を行いました。
大島に来たのは、10月17日早朝。各地の土砂災害の被災者支援を経験させてもらった経験から「これは大きな被害だ!長い支援が必要だ」と感じました。
難関での被災地支援は初めてでした。島外からのボランティア活動支援や資料の提供が物理的に難しいという島特有の環境の中、島民の方々一人ひとりが「自分たちの島を守ろう」と、自分たちにはできないかと考え、主体的に動かれていたのが印象的でした。
おにぎりを持ってきて下さる方、小さな子どもと一緒に参加されるお母さん、学校の生徒・先生、ダイバー、元島民の方々、本当にいろんな方が関わりながら、大島社協災害ボランティアセンターが出来上がっていったように感じました。活動を通して、島民が島を想う温かな気持ちを感じさせてもらっています。
私自身、何か大したことができるわけではありませんが、今後も、島民の方々が復興に向かって歩んでいく、その想いに寄り添える関わり方をしていきたいと思っています。

お問い合わせ
2-3773
公式サイトも合わせてご確認ください
<http://oshima.vc/>



社会福祉法人 大島社会福祉協議会 大島社協 災害ボランティアセンター
100-0101 東京都大島町元町2-1-4 TEL 04992-2-3773 もしくは 080-2334-5147
公式サイト = <http://oshima.vc/> 公式Facebook = <https://www.facebook.com/oshima.saigaivc>

Information

広報おおしま臨時号をご確認ください

○12月13日発行の広報おおしま災害臨時号(第5号)にて、下記のご案内が掲載されています。

- ・応急仮設住宅に関するお知らせ
- ・大島町被災支援事業(各種の補助金など)について
- ・ご遺族対応費
- ・災害により入院されている方への支援
- ・住宅被災者への支援 など

七島信用組合からのお知らせ (被災者専用相談窓口の開設)

○七島信用組合では、台風26号災害で被災されてお困りの方の専用相談窓口を開設しています。直接被害、間接被害にかかわらず、今後の経営に不安、先行きの生活不安で悩んでいる方などが対象となっています。

開設時間 平日の午前9時~午後7時(七島信用組合 本店)
電話番号 04992(2)0777

住民交流会

あいべえ



大島社会福祉協議会では、この地域のみなさまがほんの少しでも「ゆっくり、そしてホットできる」場所になるよう、住民交流会「あいべえ」を開催しています。喫茶コーナーやマッサージコーナーもありますので、みなさまぜひお越しください。お待ちしております。

日時：毎週木曜日 13時~15時
場所：「くぼいち」さんの店舗内 大島社会福祉協議会
内容：喫茶コーナー マッサージコーナー 足湯コーナー 等 **2-3773**
担当/ 白井・今津

社会福祉法人 大島社会福祉協議会
100-0101 東京都大島町元町2-1-4 TEL 04992-2-3773
公式サイト = <http://oshima.vc/> 公式Facebook = <https://www.facebook.com/oshima.saigaivc>

[例]大島社協災害VC かわら版 No009(平成 26 年 1 月 27 日)



大島社協 災害ボランティア センター からお知らせ

かわら版 No009
(平成 26 年 1 月 27 日)

みなさん、こんにちは。大島社協災害ボランティアセンターです。
センターは、今後、被災された方々の生活支援を主軸に活動を行うにあたり、2月1日付にてセンターの名称を「大島社協ボランティアセンター」と改称いたします。
今後とも引き続きご支援・ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

2月1日より
大島社協ボランティアセンター
に改称します

応急仮設住宅へのお引越しについてご相談ください!

ボランティアの協力を得て、町役場との連携の元、応急仮設住宅へのお引越しのお手伝いをいたします。次のようなことがございましたら、ぜひご相談ください。

- お荷物を運び出す、運び入れるのに人手が足りない。
- 身体が不自由で荷物を持てない。
- 重い物が持てず困っている。

※次のようなお困り事については町役場が対応します。
・荷物を入れるダンボールがない、足りない(無償で配布します)
・荷物を積み込む車がない。(町役場が用意します)

お引越しの3日前までにご相談ください

お手伝いするボランティアの募集の関係上、ご相談のお受け付けの期限をお引越しを予定されている日の3日前までとさせていただきます。ご了承ください。(土日・祝祭日はご相談窓口がお休みですので余裕を持ってご連絡ください。お引越しのお手伝いはご要望に応じて上日もご対応いたします。)

大島社協災害ボランティアセンター
(2/1から大島社協ボランティアセンターに)

2-3773
開所時間 / 8:30~17:15
土日・祝祭日は休み



社会福祉法人 大島社会福祉協議会 大島社協 災害ボランティアセンター
100-0101 東京都大島町元町2-1-4 TEL 04992-2-3773
公式サイト = <http://oshima.vc/> 公式Facebook = <https://www.facebook.com/oshima.saigaivc>

仮設のトリセツ ~心得編~

全国どこでも被災地でも活用できるように作られた仮設住宅は、大島の環境にばっちり対応したものではないことが多いです。仮設住宅を住みやすくするには、ちょっとした工夫をすずと良いかもしれません。

「仮設のトリセツ」は中越地震の際に仮設住宅にお住まいになった方々から様々な知恵と工夫を教わり、それをまとめた「仮設住宅の取扱説明書」です。中越の先人たちの「仮設の知恵」は、きっと皆さまの参考になる点も多いと思いますのでご紹介させていただきます。今回は、仮設住宅にお住まいになった先人の「心得」をお伝えします。

心得1 仮であれ楽しい我が家へ
仮設住宅は期間限定の仮の住まいですが、災害から立ち直っていくための気力・体力を養う大事な環境です。「どうせ出て行くから」と思わず、少しでも住まいの環境を整えましょう。

心得2 少しの工夫で愛着 100 倍
ちょっとした工夫やきっかけが、仮住まいを少し快適にし、明日への活力を生んでくれます。

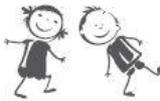
心得3 ご近所の知恵を結集
限られた期間で充実した工夫を行うためには、みんなの知恵を共有することが肝心です。ご近所でアイデアを共有しましょう。道具を貸し借りするのもいいでしょう。

心得4 仮設団地はみんなの家
仮設住宅に閉じこもらず住宅のまわりを上手く活用しましょう。集会所はもちろんですが、通路にイスを置くだけで団らん和が広がります。
(「仮設のトリセツ」より転載)

今後、「仮設のトリセツ」より具体的な方法をご紹介します。
(ご興味のある方は、「仮設のトリセツ」の冊子もお渡しいたしますのでご相談ください。)

住民交流会

あいべえ



大島社会福祉協議会では、この地域のみなさまが少しでも「ゆっくり、そしてホットできる」場所になるよう、住民交流会「あいべえ」を開催しています。喫茶コーナーやマッサージコーナーもありますので、みなさまぜひお越しください。お待ちしております。

日時：毎週木曜日 13時~15時
場所：「くぼいち」さんの店舗内 大島社会福祉協議会
内容：喫茶コーナー マッサージコーナー 足湯コーナー 等 **2-3773**
担当/ 白井・今津

社会福祉法人 大島社会福祉協議会
100-0101 東京都大島町元町2-1-4 TEL 04992-2-3773
公式サイト = <http://oshima.vc/> 公式Facebook = <https://www.facebook.com/oshima.saigaivc>

4 災害ボランティアセンター 広報ツール使い分けワーク 資料

No	カード内容
1	〇〇県社協がボラバスを週末に運行予定。土日にJRO〇駅から運行。定員各 30 名。申し込みは〇〇観光に直接
2	今日は平成2×年7月31日木曜日。
3	現在町の北に位置する高速夕日ICから国道999号線を通り南下するルートは途中通行止めあり。
4	夕日町災害ボランティアセンターの所在地。夕日町東山3丁目17-10 夕日町社会福祉会館内
5	明後日8月2日の天気は晴れ、降水確率20%
6	遺体捜索を行っていた自衛隊は8月〇日で撤収するとのこと
7	家の片付け、荷物の運びだしなどでお困りの方は夕日町ボランティアセンターまで。
8	活動後には近所の日帰り温泉施設にて無料で入浴可能(活動証明書持参のこと)。
9	服装・持ち物…汚れても良い長袖・長ズボン、長靴、帽子、軍手、厚手のゴム手袋、防塵マスク、ゴーグル、お弁当、飲料水、等
10	医師・看護師からなる医療ボランティアチームが3チームに分かれ毎日14時ころ避難所を訪問している。
11	ボランティアを必要としている方の相談専用電話回線を町役場が設置。03-0000-0000
12	e-mail:yuhimachisaigaivc@email.com
13	避難所は夕日小学校体育館、夕日北小学校体育館、夕日町東公民館の3か所です。
14	夕日町が初めて被害状況を公表:人的被害3人(うち2人行方不明)、家屋被害100棟(全壊19大規模半壊30半壊51)、非家屋被害150棟
15	北山地区は30世帯中28世帯が夕日北小学校に避難。2世帯は町外の親類宅へ避難。要援護者を含む世帯は3世帯でいずれも夕日北小学校に避難中
16	東京からキッチンカーでやってきたボランティアが3つの避難所を1日ずつ回って移動カフェを実施。単なる炊出しでなく、おしゃべりの輪ができてみんな楽しそう。
17	町役場よりTEL。役場衣料メーカーのユニシロから下着類、衣料品などが届いている。役場の倉庫にある。
18	7月30日は11か所で108人が活動。泥かき、家屋片付け、避難所では医療ボランティア団体による医療相談が行われた。
19	町内では下記で食事可能。①吉田屋18時半まで。田舎そばが有名 夕日町東山111 tel.××-××××②渡辺食堂 ランチタイムのみ ラーメン他夕日町西山1-1 tel.××-××××
20	ボランティアは必ずボランティア活動保険に加入。原則、居住地の社会福祉協議会で加入してほしい。
21	空き地での野宿や車中泊は禁止。必ず周辺のホテルや民宿に宿泊してほしい。テント泊希望の方はオートキャンプ場を利用可能。
22	食料品の購入について:町内にある食料品店は、町役場のある東山地区に数件あるが夜8時には閉店。コンビニはない。
23	ボランティアしたい方の問い合わせ電話番号 080-〇〇〇〇-〇〇〇〇
24	土嚢袋が明後日までに3000袋必要
25	夕日町観光協会のA子さんがとても美人だ!
26	家屋流失が出た地区では避難が長期化しそうだ。

27	避難所にいるBさん(60代前半)の体調が避難生活の疲れから芳しくない。
28	この町の人口は約3,000人、(1,400世帯)高齢化率50%
29	西山地区よりも北山地区の方が被害がひどいです
30	どこからか泥かき専門NPOがきて炊き出しをしているらしい
31	区長がニーズをまとめてくれています
32	被災した住民から「タオルが不足している」という声が出ています
33	〇〇県の農家から被災者に食べて欲しいスイカが30個届いた
34	来週末は気温が上がり熱中症の恐れがあります
35	明日に積み残しのニーズは32件です
36	受付でボランティア保険に加入できます(保険料はVC負担)
37	ボランティアセンターの受付は8:30～ニーズがなくなるまでです。
38	ボランティアが足りていません
39	ボランティアセンターの事務所に子猫がすみついています
40	地元災害VCスタッフ(社協職員)は疲労がピークになっている。
41	〇〇自治会が土日に一斉清掃作戦を実施。ボランティア20人が一緒に参加。
42	釘の踏み抜き事故がしばしば起こっているのでご注意ください
43	お土産には町の特産品「笹団子」が好評です
44	明日8月1日は雨の予報のため、ボランティア活動は行いません
45	町役場では義援金の募集を開始しました。
46	ニーズ班リーダーが明日から斉藤さんに変更されます
47	災害に関連するゴミの出し方は次のとおりです
48	ボランティアセンターは次の期間お盆休みをいただきます8月12日～15日
49	電車は朝日駅から不通になっており、復旧の目処は立っていません
50	応援に来てくれたNPOのインタビュー
51	活動現場にはトイレはありません
52	来週の情熱大陸で紹介されます
53	家を建て直したいがどうしたらいいのか…と困っている被災者がいた(ボランティアからの報告)
54	ドコモ、ソフトバンク、auの携帯電話がつながります。イーモバイルはつながりません。
55	依頼主の許可なく写真をインターネットにアップしないでください
56	最寄りの病院: 知道医院 夕日町西山12-10 電話02××-××××
57	来週復興担当大臣が視察に来ます。
58	3丁目の夕日はきれいです
59	消毒液と噴霧器は役場で貸し出しています。
60	災害対策本部は役場庁舎2階。電話番号:042×-××-××××

5 Facebookコメント対応ワーク 例題

《ワーク説明資料》 どれに？ どんな風に？ コメントしますか？

- 土砂災害発生から 5 日。大規模な土砂崩れにより一部の地域は大きな被害を受け、死者も数十名出るほどの大惨事となりました。マスコミも連日報道しています。
- 夕日町の災害ボランティアセンターは、ホームページと Facebook ページを活用して日々の情報発信を行っています。
- 広報担当のあなたは、他のさまざまな業務もこなしながら、随時寄せられる Facebook のコメントにも目を通してしています。そして「これは」というものに対してのみ返事をするようにしています。いいね！というアクションをすることもあります。
- とにかく忙しいあなた。短い時間でコメントを確認し、「いいね！」「コメント」「何もしない」の判断をその場その場でしなくてはなりません。活動の中止を知らせた、ある記事にもたくさんのコメントがきました。さて、あなたは何にどんな風にコメントしますか？

・ 前提条件：

- ・ これまでも雨天の予報が出た場合や、活動の途中で雨天になった場合には活動中止の判断を行ってきた。
- ・ 活動中に降ってきた雨がそれほど長引かずに止んだときにも中止の判断をしたため、一部のボランティアからは「まだできるのに」と不満の声が上がったこともあった。
- ・ 幸いにも、ボランティア活動中の大きな二次災害は起こっていない。
- ・ ボランティアへの参加対象は高校生以上としている。組織としてはっきりとした理由の元に決めたわけではないが、安全面などを考えてのことである。
- ・ 小学校 6 年生でも来ちゃった子にはボラセンの手伝いをしてもらっていることもあるが、公には言えない。
- ・ 今後ボランティアの対象が拡大される見込みはこの時点でない。
- ・ 夕日町社協の HP で「高校生以上」と書いてあるが、非常にわかりづらい場所にあるため、現在新しい公式サイトを準備中である。
- ・ 持ち物や団体受付の方法などの固定する情報はホームページ、活動中止や毎日のボランティア参加人数など随時更新する内容は Facebook ページにと分けて更新している。
- ・ 公式な担当ではなく見ている人が、質問に親切心で答えてくれることもよくある。



ワークシート（例）

夕日町
災害VC

夕日町災害ボランティアセンター

●●さんの投稿・202X年7月3日

【重要】7/3（金）ボランティアの受入れを中止します
 毎日たくさんのご協力ありがとうございます。
 今夜から強い雨の予報が出ており、明日も雨が予想されるため、7/3 は活動を中止します。活動を予定して下さっていた方はお仲間にもご連絡をお願いします。また天候が回復しましたらお願いします。
 被災されている皆さん、また地盤が緩んでいる地域のお近くにお住まいの皆さん、二次災害等には十分ご注意下さい。被害が出ないように祈るばかりです。

リーチ 48,412 人

投稿の広告を出す

いいね！・コメントする・シェア

夕日町
災害VC ▼

👍 津賀高幸さん、加納佑一さん、城千聡さん、他 2504 人
人気のコメント ▼

が「いいね！」と言っています。

福田信章 難しい判断ですね。細く長く継続する支援をお願いします。遠くから応援しています。

津賀高幸 シェアさせていただきます

山田かおり 質問です。中学生でもボランティアに参加できるのですか？

八木亜紀子 年齢制限はありませんが、市内在住の方に限られています。親御さんの理解が必要と思います。

宮崎雅也 被害が広がらなければいいなと雨が降るたびに思っています。来週辺り、職場の休みが取れたら活動に参加したいです。

城千聡 情報発信お疲れ様です。ホームページにもこの情報をアップしてもらえると良いのではないのでしょうか。

いいね！ コメント

①		
②		
③		
④		
⑤		
⑥		

番号	コメント返信内容

Facebook コメント対応ワーク回答例

- ・ 対応の回答例は以下のとおりです。
- ・ ワークを行うたびに回答は変わる。そのぐらい「正解」というものはありません。
- ・ ただ、「ここを外しちゃまずい」というところはある。

《回答例》

- ・ いいね！：①～②（全部）
- ・ コメント：③・④・⑱。
- ・ ③：山田さん、ご質問ありがとうございます。現在、夕日町災害VCでは、高校生以上という年齢制限を設けさせて頂いています。それは天候が不安定な場合がまだ多く、いざというときの安全管理の点で不安があるためです。今後、活動の幅が広がった場合にご協力頂けることがありましたら、是非、ご参加いただきたいと思います。どうぞ、よろしくお願いいたします。
- ・ ④：八木さん、コメントいただき、ありがとうございます。山田さんのコメントにフォローを頂いているところですが、夕日町災害VCでは現在、高校生以上という年齢制限を設けさせて頂いています。それは天候が不安定な場合が多く、いざというときの安全管理の点で不安があるためです。今後、活動の幅が広がった場合にご協力頂けることがありましたら、是非、ご参加いただきたいと思います。
- ・ ⑱：城さん、ご提案ありがとうございます。ホームページの方にも早速あげさせて頂きました。<http://www.tvac/abcdefg/saigai.or.jp>
今後も何か気づいた点がありましたら、ご提案頂けるとありがたいです。よろしくお願いいたします。

6 大島社協災害ボランティアセンター Facebookガイドライン

大島 FB についてのガイドライン

FB 開設の目的

1. ボランティア活動参加者に被災地のニーズに沿った最新で正確な情報を提供すること。
2. 被災地のニーズや変化、状況を外部の支援者（および潜在的支援者）に伝えること。
3. 住民、ボランティア、ネットユーザ、スタッフの支持を得て、大島災害 VC のファンを増やすこと。

発信すること

1. ボランティア活動参加者向けの情報（活動の有無／特にお願いしたいこと／寄付／報告）
2. 島民（被災者）のニーズ、声（+それにどのようにボランティアが対応したか／困難であるか）
3. 被災地の変化や島民（被災者）の動き
→2&3 で意味している「島民（被災者）のニーズ、声」というのは、そんなに大それたことではなくて、例えば以下のようなことです。VC の周辺で聞こえてくる声、V やスタッフが見聞きしたことで OK。
 - ・VC への依頼時や相談であがってきていること。
 - ・V 活動後の振り返りで V から出てきていること。
 - ・島民ボランティアの数（住民が主体的に活動していることを島内外にきちんと伝える）。
 - ・活動報告書にあがっているような以下のことから。例：「1 メートル近くの泥がつもっていた場所の作業を進め、道路が見えるまでになった。作業が進むにつれて、住民の顔も明るくなってきた」（11 月 3 日の活動報告）
例：「島民（女性）からの「泥だしなどは手伝えないが、何かできることはあるか」との問い合わせに対しては、拭き掃除や支援物資の仕分けなど紹介することに」（11 月 3 日の活動報告）
例：「島民の中から「ボランティアの送迎でよければ手伝いたい」という声があった」（11 月 1 日の報告）

更新のルーティン

1. 朝 8 時半：本日の活動の有無／今朝の様子
 2. 夕方 4 時半：速報値
 3. 昼または夜（業務量によって）：上記発信すること 1～3 の中から時期に合わせて
- ※更新は「多ければ多いほどいい」ものではない。担当スタッフの負担にならない範囲で、1 日 2～3 回程度が適切と思われれます。

記事掲載時の心がけ

1. 被災地の主役はボランティアではなく、住民。大島災害 VC のボランティアの活動に関連した、現地の状況、住民の暮らし、住民の声、エピソード、地域の変化を伝えるよう心がけてください。
→具体的事例は上記「発信すること」に例示したような事柄のことです。
2. ボランティア活動者へのメッセージを伝える時は、適宜「ありがとう」など、感謝の言葉を添えましょう。

禁止事項

派遣スタッフが引き継いで、更新業務にあたるため、文章の「トーン」を統一します。
前任者が使用した用語と同じものを使用すると「トーン」が統一されます。
また、災害 VC の「公式ページ」ですから、個人の FB とは異なります。そのため、以下の事項は禁止します。
※「これでいいかな？」「この情報は客観的に見てどうだろう？」と思ったら、必ず誰かに相談しましょう！

- ・更新担当者の個人的な見解・意見は掲載しない。
- ・絵文字、記号は使わない。また、極端にカジュアルな書きぶりを控える。
- ・政治家、政治団体、宗教団体による支援活動については掲載しない。
- ・被災者の了解なく、プライバシーの侵害や、個人情報特定される情報は掲載しない。
- ・被災された方や、ボランティア参加者個人を貶めたり、不快にさせたりする情報は掲載しない。

コメント欄について

1. すべてに返答する必要は、ありませんが、その質問が「代表的な質問」であり、その回答により、同じ問い合わせが減るのであれば、返答してください。適宜、FAQ にも反映させてください。
2. 質疑でない会話や連絡には基本的には使用しないでください。

以上

プレスリリース作成ワーク 状況付与シート

▼被害概況（本日 8 月 5 日（金）現在）

- ・ 8 月 1 日（月）、台風 10 号の上陸により、都内 A 区・ B 区・ C 市において、内水氾濫（※）が発生。各
区市で、500 世帯以上が床上・床下浸水の被害が出ており、近隣の避難所での生活が続いている
- ※側溝や下水道・排水路での排水が困難になり、雨水が溢れかえることで、建物や土地・道路が浸水
すること。都市部に起こりやすい
- ・ うち A 区では強風により、古い家屋などの損壊も見られる
- ・ C 市では、水が引かず、一部の地域では立ち入り禁止の状態が続いたが、復旧が徐々に進められて
いる
- ・ C 市では、避難所が多数開設されている。8 月 4 日（木）の災害対策本部情報では 40 か所の避難
所が開設されている。避難所に入らず車中泊する人も多くみられる
- ・ 夜は避難所にいるが、多くの方は昼間に自宅へ戻り、片づけを行っている。内水氾濫により、家の
中のクロスや家具が汚れてしまったという人が多い。また、電化製品はほぼ全滅で家の外に粗大ご
みとして出している家が多く見られる。汚物等も流れてしまったので感染症等が心配である
- ・ 被害のあった自治会からは、避難所の生活もまだ継続する中で、疲れが見え始めたとの声がある。
また、片付けなどを気にする住民が増えているとの声もある

▼災害ボランティアセンター／近隣の様子（本日 8 月 5 日（金）現在）

- ・ A 区、B 区では、災害から 3 日後に災害ボランティアセンターが設置されて、区内外からのボランティ
アを受入れて、家屋の片付けや避難所運営の支援などが行われている。報道の影響もあり、8 月 4 日（木）
のボランティア数は、A 区 1,000 人、B 区 1,500 人となっている。ボランティアの数が多く、受入れ体
制の拡充を検討しているとの情報あり（※ボランティア活動人数、平日 1 日 1,000 人は比較的多い人数）
- ・ 8 月 2 日（火）東京都災害ボランティアセンターが開設し、A 区、B 区、C 市の各社協や市民団体と調
整をして、災害ボランティアセンターの設置および運営支援が行われている
- ・ 被害の範囲が市内に点在（城町、高山町、加納町、都賀谷）している。8 月 7 日午前 9 時現在の C 市災
害対策本部の情報としては、床上浸水 570 世帯、床下浸水 280 世帯とのことである。ただし、行政もま
だすべての地域を回り切れているわけではない様子
- ・ 復旧のための工事車両が行き来しているため、交通渋滞が慢性的に発生している
- ・ 公共交通機関は通常通り運行中。C 市福祉センターの最寄駅は、私鉄宮崎線「山田駅」から徒歩 15 分

▼C 市社会福祉協議会等で共有されている情報（8 月 5 日（金）現在）

- ・ C 市においては、内水氾濫の影響が大きく、行政による被害状況の把握や社協が行っている事業の対応
などに追われたために、A、B 区に比べると、災害ボランティアセンターの設置準備までに時間がかか
ってしまった
- ・ A 区、B 区の災害ボランティアセンターが設置された日（8 月 3 日（水））から、個人ボランティアや支
援団体から C 市社協に対して、センター開設やボランティア受入れに関する問合せが非常に多い
- ・ C 市役所（災害対策本部）と協議を重ねて、C 市福祉センターにおいて「災害ボランティアセンター」
の開設準備を進めている。昨日の午後からニーズ収集に動き始めた。このニーズ収集の状況にもよるが、
センター内では、ボランティアの受入れ（実際のセンター開設日）を 8 月 6 日（土）の朝から開始で合
意している
- ・ ボランティア活動のための物資がまだ十分そろっていない。特に、タオルは 2,000 枚、軍手 2,000 セッ

トしかない。明後日までにあと少なくともタオル 5,000 枚、軍手 5,000 セット欲しいところ。受入れ当初は、ボランティア各自で持ってきてもらう

- ・一部の地域（加納地区）では、社協からの自動車でのアクセスが通常の 2 倍以上かかることもある。そのため、ニーズ収集や災害ボランティアの派遣などは、初期は社協から比較的アクセスの良い城町、高山町を中心に実施する予定である。加納地区は、サテライトを設置するなど別途対応が必要となっており、サテライト先を現在検討中
- ・炊き出し支援などを市内の住民有志で行われており、住民から支援の申し出も連日増えてきている。
- ・C 市役所（災害対策本部）からは、準備が整い次第、ボランティアの受入れを進めるように連絡が入っている。避難所の支援には一定のめどがついてきたが、家屋の片付けなどは支援が必要になるだろうと話があった
- ・C 市全地域が被災したわけではなく、被害を受けていない地域も多いことから、C 市災害ボランティアセンターでは、C 市内での助け合いを基本としつつも、地元だけでやり切れない部分についてさまざまな支援を受け入れて支援活動を行っていくことが社協内で合意された
- ・避難所の支援は、避難所運営協議会が中心となり行われている。災害ボランティアセンターとしては、避難所の運営協議会の代表に災害ボランティアセンター設置の連絡を行い、ニーズが出てきたら対応する形とする
- ・社協の固定電話は問合せが断続的に続いており、スタッフの対応に疲れが見え始めた。
- ・C 市福祉センターは、利用できる駐車場が少なく、近隣に 10 台以上駐車できるスペースはほとんどない。
- ・市外の災害支援経験がある NPO からも支援の申し出があった。すでに避難所での炊き出し支援など実施
- ・災害が起きる前から、つながりのある各種支援団体から災害ボランティアセンター運営の手伝いの申し出があった。東京青年会議所（東京 J C）からは 8 月 6 日（土）より 2 名体制、企業 D 社は 1 名体制で応援に入れるとのこと。また、民生委員・児童委員協議会が住民からのニーズ収集の協力をしてくれることになり、本日（8 月 5 日）より社協職員と一緒にニーズ収集にあたっている
- ・外国人支援に関して、C 市国際交流協会が多言語支援センターを 8 月 4 日（木）に開設。本日（8 月 5 日（金））の朝に国際交流協会と話をし、多言語支援センターでも災害ボランティアセンターの周知をしてくれることに。また、災害ボランティアセンターでも外国人情報が入ったら多言語支援センターに情報提供を行うことになった
- ・夏休み期間中、市内高校生や近隣の大学サークルからの支援の申し出があった
- ・災害ボランティアセンターの情報発信は、災害ボランティアセンターの Facebook とウェブサイトが本日中にはアップできる予定、

▼東京都災害 VC の支援状況（本日 8 月 5 日（金）現在）

- ・固定電話があまり使えないため、都災害 VC から臨時の携帯電話も 5 台確保してもらうことになった
- ・現在 2 名のスタッフが C 市災害ボランティアセンターに 2 週間程度継続して入ることになっている。また近隣区市町村社協から 3 名が 5 日間のローテーションで継続的に支援に来てもらえるように調整もあった。
- ・法律相談、女性支援など専門家の派遣調整も可能との申し出もある
- ・専門ボランティアの支援により、臨時のウェブサイトの準備もほぼできており、情報掲載の準備も進められている
- ・被害の状況から災害発生から 1 ヶ月程度はボランティア活動を継続する必要があるという話が出ている。
- ・サテライトと C 市福祉センター間でボランティアの輸送用のバスを手配予定（日曜日から常時 3 台運行）

記者のみなさま（C市役所記者クラブ）

（ワーク1：グループでタイトルを考えます）

8. 1 水害C市災害ボランティアセンターセンター長
社会福祉法人C市社会福祉協議会事務局長 山崎規夫

社会福祉法人C市社会福祉協議会（会長：福田泰男）は、8月6日より「8. 1 水害C市災害ボランティアセンター」を設置、運営します。

8月1日の台風10号上陸後の8月2日から、被害状況の確認や市民・職員の安否確認などに取り組み、C市災害対策本部と相談しながら、災害ボランティアセンターの設置に向けて準備を行ってきました。被害が各地に点在すること、一部の地域では生活復旧作業を優先したことから、設置準備に時間を要しました。

「8. 1 水害C市災害ボランティアセンター」は被災者の生活の復旧、復興を目的とし、C市内・外からのボランティア希望者を受け入れ、支援につなげます。運営はC市災害対策本部や東京都災害ボランティアセンター、地域住民組織等と綿密な連携をとって進めてまいります。

つきましては、多くの都民の力をいち早く被災者の生活の復旧につなげるために、災害ボランティアセンターの周知や運営支援にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、運営状況は、ウェブサイト（下記URL）に掲載するとともに、今後は週に1回程度のプレスリリースを予定しています。

【5つのポイント】

1
2
3
4
5

【ワーク2】

- グループで、ポイントとなる項目を考えます（可能であれば文章）
- タイトルで伝えたいことを補完することを意識して
- 1つのポイントには、1つの要素（補足はカッコ書きで）

【問合せ】（問合せ時間は、9：30～16：00）

8. 1 水害C市災害ボランティアセンター（C市八木町8-1 C市福祉センター内）

http://www.tvac.or.jp/cctity_vc.html（本日開設予定）

メール cctity0801vc@tvac.or.jp

電話 090-8181-1818（総合問合せ）090-0831-1380（被災者からの問合せ）

※本プレスリリースに関する問合せは、090-8181-1819（10：30～17：00）

平成2*年8月5日

記者のみなさま（C市役所記者クラブ）

C市水害、8月6日からボランティアを受入れ開始！

8. 1水害C市災害ボランティアセンターセンター長
社会福祉法人C市社会福祉協議会事務局長 山崎規夫

社会福祉法人C市社会福祉協議会（会長：福田泰男）は、8月6日より「8. 1水害C市災害ボランティアセンター」を、C市福祉センター内に設置、運営します。

8月1日の台風10号上陸後の8月2日から、被害状況の確認や市民・職員の安否確認などに取組み、C市災害対策本部と相談しながら、災害ボランティアセンターの設置に向けて準備を行ってきました。被害が各地に点在すること、一部の地域では生活復旧作業を優先したことから、設置準備に時間を要しました。

「8. 1水害C市災害ボランティアセンター」は被災者の生活の復旧、復興を目的とし、C市内・外からのボランティア希望者を受け入れ、支援につなげます。運営はC市災害対策本部や東京都災害ボランティアセンター、地域住民組織等と綿密な連携をとって進めてまいります。

つきましては、多くの都民の力をいち早く被災者の生活の復旧につなげるために、災害ボランティアセンターの周知や運営支援にご協力くださいますようお願いいたします。

なお、運営状況は、ウェブサイト（下記URL）に掲載するとともに、今後は週に1回程度のプレスリリースを予定しています。

【5つのポイント】

1. C市の一部では、内水氾濫が発生し、浸水被害（床上下850世帯）が発生、避難所（40箇所以上）も多数開設
2. 8月6日（明日）からボランティアの受入れを開始（市外からも可）
3. C市市民の助け合い、ボランティア活動への参加を積極的に受け入れる
4. 家屋の片付けや避難所運営支援などのボランティア活動を実施
5. ボランティア希望者は公共交通機関を利用（最寄駅宮崎線山田駅／自家用車のアクセス不可）

【問合せ】（センターの開設・電話受付時間は、9：30～16：00）

8. 1水害C市災害ボランティアセンター（C市八木町8-1 C市福祉センター内）

http://www.tvac.or.jp/cctity_vc.html（本日開設予定）

メール cctity0801vc@tvac.or.jp

電話 090-8181-1818（総合問合せ）090-0831-1380（被災者からの問合せ）

※本プレスリリースに関する問合せは、090-8181-1819（10：30～17：00）

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
災害ボランティアセンター広報担当研修プログラム作成委員会

委員会メンバー

- 津賀 高幸 氏（ダイナックス都市環境研究所）
- 山田 かおり 氏（特定非営利活動法人 難民を助ける会（AAR））
- 城 千聡 氏（社会福祉法人 中央共同募金会）
- 宮崎 雅也 氏（日野市ボランティア・センター）
- 八木 亜紀子 氏（前・東京ボランティア・市民活動センター）

事務局

- 加藤 勉 氏（アクションプラン推進会議 幹事団体 JC 東京ブロック協議会）
- 加納 佑一（アクションプラン推進会議 幹事団体 東京ボランティア・市民活動センター）
- 高橋 紘之（アクションプラン推進会議 幹事団体 東京ボランティア・市民活動センター）

ガイドラインを作成するにあたり、ご協力頂いた皆さま

- 高山 弘毅 氏（前橋市社会福祉協議会）
- 中川 和之 氏（時事通信社）
- 福田 信章 氏（東京災害ボランティアネットワーク）
- 山崎 博之 氏（長野県社会福祉協議会）
- 早川 敏 氏（仙台市社会福祉協議会）

災害ボランティアセンターにおける
広報ガイドライン

発行日 平成27年3月

編集 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
災害ボランティアセンター広報担当研修プログラム作成委員会

発行 東京ボランティア・市民活動センター

電話 03-3235-1171 F A X 03-3235-0050