

新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンター 設置・運営の考え方（ガイドライン）

島根県社会福祉協議会地域福祉部

【考え方（ガイドライン）整理の目的】

新型コロナウイルスの影響下における被災地・被災者支援にあたっては、「支援者が感染を広げないこと」「支援者の安全を確保すること」を遵守しつつ、被災者の命と暮らし、尊厳を守るため、必要な支援をどのように進めるのかが大きな課題となります。

災害が発生した場合に、市町村社会福祉協議会においては、市町村防災部局と連携しつつ、地域における感染の状況、災害の規模や被災の状況等に応じて災害ボランティアセンターの設置・運営等を検討していくこととなります。

また、この際に、感染拡大の懸念がある期間については、都道府県域をまたぐなど広域的な運営体制を敷くことは困難と考えられ、災害ボランティアセンター（以下「災害VC」といいます。）の運営者については被災地の市町村社会福祉協議会を中心にしつつ、地域の住民組織、NPO・ボランティア、学生、企業・団体などの協力体制を確保できるように、災害発生前に体制を整えることも求められます。

このため、島根県社会福祉協議会として、こうした状況下における災害VC設置・運営の考え方（ガイドライン）を整理しましたので、市町村社会福祉協議会においては、このガイドラインを参考に予め組織内で災害VC設置・運営の考え方を検討・整理いただくとともに、可能な範囲で市町村防災部局をはじめ地域の関係者とすり合わせをいただきますようお願いいたします。

1 災害ボランティアセンター（災害VC）設置の考え方について

- 全国で新型コロナウイルスへの感染拡大防止が課題となっている現在の状況下においても、一定規模の災害が発生し、被災した人への支援が必要な状況となった場合は、感染拡大防止に十分配慮しつつ、災害VCを設置し対応にあたる必要があると考えられます。
- 災害VCでの取り組みは、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ありません。活動は制限されるかもしれませんが、被災地域の住民から寄せられる支援ニーズに基づいて、適切な方法や取り組みを考えることが重要です。
例えば、以下の「災害VCで行われる活動」のうち①・③・⑤・⑧・⑨は、ボランティアが直接関わらなくても、災害VCの運営者や運営支援者により実施できる内容です。
- また、仮に、感染状況等により災害VCを設置できない場合においても、そのことが社会的に被災地や被災者への関心を減らしてしまう可能性等について、十分な配慮が必要となります。

【災害VCで行われる活動】

- ① 住民等の被災状況の把握と共有
- ② ボランティアによる被災地支援活動の要否（災害VC設置の要否）判断と活動期間の見立て

- ③ ボランティアと行政・NPOとの連絡・活動の連携・協働の調整
- ④ 被災住民へのボランティア活動による支援情報の発信
- ⑤ 被災住民の支援ニーズの受付
- ⑥ 被災者支援を行うボランティア受付
- ⑦ ボランティアによる支援のコーディネート
- ⑧ 行政・NPO活動への仲介
- ⑨ ボランティア活動に使用する資機材等の調達・貸し付け
- ⑩ 復旧・復興期の生活支援（社協の事業として実施する活動と協働するボランティア活動のコーディネート）

2 ボランティア募集の考え方について

<募集の可否>

- 災害VCを設置する場合においても、ボランティア募集の可否については、被災住民の生活復旧を支援するという災害VCとして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で、検討に必要な情報を収集し、様々な影響を十分に検討した上で判断することが求められます。

【ボランティア募集の可否や募集範囲の検討に必要な情報例】

- ・ 地域にボランティアが入ることに対する被災住民の意識や感情
- ・ 市町村行政の意向
- ・ 感染拡大防止のために発出される国・県・市町村等からの外出自粛や施設の使用制限等の要請等に関する情報
- ・ 各地域の感染状況
- ・ 被災者ニーズに対する活動内容（活動中の感染拡大防止が可能かなど）

【ボランティア募集をすることの影響】

- ・ 新型コロナウイルスの感染拡大を助長してしまう可能性

【ボランティア募集をしないことの影響】

- ・ 被災住民の負担の増加
- ・ 様々な個人や団体が被災地に入り感染拡大を引き起こす可能性
- ボランティア募集を行う場合は、感染拡大防止下において、なぜボランティアを募集するのか、また、どのような感染防止対策を講じているのかといったことについて、被災地住民（自治組織等）に対して十分な説明が必要となります。
- 一方、被災者からの支援ニーズがあることを認識しつつ、ボランティア募集を行わない判断をする場合も、被災地の状況、把握している（寄せられている）支援ニーズ等を明らかにしたうえで、募集をしない判断に至った理由を丁寧に説明していく必要があります。さらに、ボランティア希望者が在宅で被災者の課題解決に向けてどのような支援が可能なのか、社会福祉協議会をはじめとする支援団体がどのような支援のための活動をしようとしているのかなどについて可能な範囲で情報発信する必要があります。

<募集の範囲>

- ボランティアの募集の範囲は、被災住民の感情や遠方からのボランティア参加による感染拡大のリスクなどを考慮し、まずは、顔の見える近隣住民を中心に、中学校区、当該市町村域などの制限を設けることが適当と考えます。
- さらに、当該市町村域での対応が困難であり、近隣市町村や県域、さらに県域を越えてボランティア募集を拡大する場合は、被災地域の住民のニーズや意見、専門的な知見を有する者の意見を踏まえるとともに、市町村行政に加え募集範囲を拡大する市町村・都道府県行政や市町村・都道府県社協と予め協議し判断することが求められます。

3 災害VC活動拠点の設置と環境整備について

- ボランティア同士の密集や密接をできるだけ避けるため、ボランティア活動の拠点となる本部やサテライトは、被災地の近くに、できるだけ分散して設置する必要があります。
- 運営スタッフが常駐する事務所スペースにおいても十分な感染対策を行い、事務所内の消毒、換気、スペースの確保、消毒液の設置、事務所内にいる時間の短縮等について検討する必要があります。
- また、モノからの感染の可能性を考慮し、資機材や物資の消毒を徹底的に行う必要があります。こうした取り組みを徹底するため「消毒班」を設置することも有効です。
- 熱中症対策として飲み物等を提供する場合は、不特定多数の人が触れないよう手指消毒をしたスタッフが手渡しをするなど感染防止に努める必要があります。
- 受付場所、オリエンテーション、マッチング等の場所は屋外が望ましいですが、難しい場合は室内で十分に換気が可能な場所を検討します。

【施設や設備に関する感染防止対応例】

- ・ ボランティアが集まる前に、施設内や備品の消毒を実施
- ・ 受付場所や待機場所でのスペースの確保
- ・ 消毒液の配置
- ・ マスク着用の啓発
- ・ 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

4 災害VC業務の実際

<ニーズの把握と活動内容の決定>

- ニーズ把握時に被災者に対して新型コロナウイルス感染拡大防止の為、ボランティアの募集人数を制限する場合があります、すぐに支援に伺うことができない可能性があることを丁寧に伝えます。
- 被災者に感染者が出た場合は、速やかに災害VCに申し出る旨の了解を得た上で活動調整を行います。
- 被災者にも十分な感染対策をしてもらうことを伝えます。（マスクの着用等）

- なお、ニーズ把握後に運営者側で実施する現地調査について、可能な場合は被災者からICT環境を用いて情報提供を求めることも考えられます。
- ボランティアの募集人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ため、活動先の優先順位の判断をいつも以上に丁寧に行う必要があります。

<ボランティア受付>

- 受付は、活動当日の密集状態を避けるため、事前にオリエンテーションやマッチングなどが行えるようICT等を活用した事前申込による登録制とする方法が望まれます。
- オリエンテーション資料についてはYouTubeなどの動画を限定公開し、リンクを送付するといった方法なども考えられます。

【ボランティア募集例】

- ・1日の募集人数に制限（例えば1日30人まで）を行い、事前登録型で募集
- ・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）
- ボランティア募集の際に、感染拡大防止の観点から参加にあたって条件設定を行う必要があります。併せて、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、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ため参加できない旨を伝えておきます。

【ボランティア活動に参加できない条件例】

- ・発熱、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害がある方
- ・家族や同居人に上記症状が見られる方
- ・持病がある方
- ・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）
- ・マスクの着用などご自身での感染対策ができない方
- グループでの募集を推奨することで、リーダーのみの受付等が可能になり、密集状況を避けることができます。
- ボランティアバスは車内での感染リスクが高いため推奨しません。

<当日受付>

- 受付を事前登録制にすることで、当日の詳細な受付は不要となり、受付場所の分散や時間差での受付ができ、同じ時間・同じ場所に多数のボランティアが集まるリスクが軽減されます。
- また、よりスムーズな受付を行う方法として、QRコードなどを事前に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ができる仕組みなども考えられます。
- 非接触型の体温計などで、体温を測りチェックします。

<コーディネート>

- マッチングは登録情報をもとに事前に行い、待機列を作らないようにします。待機列ができってしまう場合は、密集状態を作らないよう、広いスペースをとります。

<資機材管理>

- 資機材コーナーは、洗浄できるスペースが必要になることから、水道が使用できる場所に配置し、使用前後に消毒します。

<活動場所までの移動>

- 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います。

<活動中>

- ボランティア活動中は、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ようにします。

【感染防止に努めながらできるボランティア活動例】

- ・作業系のボランティア活動
- ・物資配布（1か所での配布でなく訪問を検討）
- ・情報提供（1か所での配布でなく訪問を検討）
- ・被災者が清掃作業等を行う際の資機材の貸出

【下記の活動は原則実施しない】

- ・サロン活動
- ・1か所に介しての炊き出し活動
- 常時マスクを着用し、屋内での活動の場合は換気を行った上で活動を行います。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います。
- 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います。
- 災害ボランティア活動においてコミュニケーションは非常に重要ですが、感染対策として近い距離での会話は行わないようにします。
※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ります。
- 活動先の被災者等が所有する資機材は使用せず、必ず災害VCの資機材を使って活動します。

<活動後>

- ボランティア活動終了時の報告についてはリーダーからの報告のみとします。報告場所もできれば屋外に設置します。
- 活動後は石鹸等での手洗い、うがいを徹底し、マスクをビニールに入れて廃棄します。帰宅後、出来るだけ早く入浴し、身につけたものは全て洗濯します。

5 情報発信

- 災害発生直後、ホームページなどで次の内容を発信します。
 - ・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VC設置について慎重な判断が求められること。
- ・センター設置の時期。
- また、ボランティアを募集する段階では、次のことについて情報を発信します。
 - ・被災地ではボランティアが新型コロナウイルスを持ち込んでしまう可能性についての不安があること。
 - ・できる限りの対策をして活動に臨んで頂きたいこと。
 - ・ボランティア募集の方法に関すること。
 - ・ボランティアバスを仕立てての活動は感染リスクが高いため、控えていただきたいこと。
- 物資を送ってくる支援者が多くなることが予想される為、災害VCとして物資受け入れの有無等について発信します。
- ボランティアや住民のSNSなどによる情報発信について、感染拡大防止のための制約を課した災害VC運営・活動であることに配慮したものとなるよう、周知する必要があります。

6 情報共有会議について

- 支援に関わる団体等との情報共有会議については、できる限りオンラインでの実施を検討します。
- 情報提供がメインの会議については動画配信（資料はメールで送信）、テーマごとに情報共有や協議するための会議はオンラインで行うなどの方法を検討します。

7 運営に関する配慮

- スタッフに対しても、全員のマスクの着用、毎日の検温などの感染対策を行います。
- 災害VC運営に関しては、地元の運営主体団体のほか、外部の応援団体や他の社協スタッフが運営支援に入りますが、これらの応援スタッフの人数制限について検討する必要があります。
- 応援スタッフは、中長期で運営に入れる人に依頼するなど、限定することで感染リスクを下げることができるため、なるべく固定されることが望まれます。担当業務についても複数の業務を行うのではなく、決められた業務を担当できるよう調整することが適切と考えます。
- 医療関係者など、ケガ対応だけでなく感染症対策に詳しい専門家や専門機関（保健所など）を運営側に入れ、アドバイスをもらえるようにしておくことが望まれます。

8 新型コロナウイルス陽性者が出たときの対応

- 被災者、ボランティア、スタッフを問わず感染者が出た場合に、初度の連絡先やその後の災害VCの活動方針等に関する関係者との調整や連絡についてあらかじめ一定の考え方を整理しておく必要があります。

【あらかじめ整理しておくことが必要な連絡体制等】

- ・被災者、ボランティア、スタッフへの連絡体制
- ・地元市町村への連絡体制
- ・専門家や専門機関への相談体制
- ・支援関係者への情報提供
- ・住民への広報

9 島根県社会福祉協議会の役割

- 新型コロナウイルスの影響下においても、災害発生時の基本的な県社協の役割は、これまでと変わりません。災害発生直後に、被災地社協の意向を踏まえたうえで、速やかに職員を派遣します。
- 県社協と災害VC間の情報共有をオンラインで実施できる環境整備をすすめます。

【参考】

～市町村社会福祉協議会の災害時における対応マニュアル作成指針より抜粋～

[県社協の具体的な業務]

- ①災害発生直後の現地調査
- ②災害ボランティアセンターの立ち上げ・運営支援
 - ・ボランティアによる救援活動の要否の判断への助言
 - ・災害救援ボランティアセンター立ち上げの要否の判断への助言
 - ・現地の災害救援ボランティアセンター立ち上げ・運営支援
- ③緊急小口資金特例貸付などの緊急的資金需要への対応にあたっての人的支援
- ④法人運営や各事業部門の再生に向けた技術的支援
- ⑤上記②③④の支援にあたって、県内市町村社協・他の都道府県社協や災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援P)への支援要請にもとづく現地支援活動の展開(資器材の調達・提供等を含む)
- ⑥情報収集及び外部に向けた情報発信