みんなでつくり、みんなで備える

災害にも強いまちづくり

～災害ボランティアセンター 設置・運用ポイント集～

平成28年度改訂版

京都府災害ボランティアセンター

はじめに

阪神･淡路大震災でのボランティア活動をきっかけに「ボランティア元年」という言葉が生まれ、特に災害時のボランティア活動への関心が年々高まりを見せました。

そして、全国各地で発生した様々な災害における支援活動の経験や教訓をふまえ、今日では、被災地･被災者支援が組織的に展開されるよう、災害ボランティアセンターという仕組みとその運営手法が確立されようとしています。

一方、災害ボランティアセンターの運営は、災害時に想定されることや地域特性など様々な要因によって、それぞれのセンターでルールや手法が異なることはもちろん、そもそも実際の災害では、想定外のことがたくさん起きるので、「災害ボランティアセンターの運営に正解はない」のが現実です。

それでも、京都府内各市町村では、災害ボランティアセンターのあり方や運営について活発に議論がなされ、全ての市町村で災害ボランティアセンターが常設化されるまでになりました。

こうした動きの中で、「センターがともすればボランティア活動ありきになっていたのでは」といった反省や、「真に被災者を中心に据えたセンターであるべき」といった原点回帰の声、あるいは「復興後を見据えた被災者の生活支援という視点」の重要性を指摘する声も聞かれました。同時に、大規模な災害を想定した時、「市町村域を越えた広域連携や、そのための基本的な考え方を異なるセンター間でも共有することが重要である」といった声も聞かれ、実際に市町村の垣根を越えた連携･協働を模索する動きも出始めています。

そこで、京都府災害ボランティアセンターでは、そうした声や動きに応えるべく、「～京都府内、市町村域における～現地災害ボランティアセンターの円滑な立ち上げ･運用ポイント（手引き）」(平成17年発行)を全面的に改訂する形で、本書を発行することになりました。

本書の編集にあたり、「被災者中心の支援とは」という視点を貫いた上で、実際のセンター運営にあたって「見立てと見通し」を意識してもらうよう工夫しました。また、異なるセンター間であっても、共通認識を持ちながら有機的な連携･協働が図れるような内容を柱としつつ、それぞれのセンターの主体性･自主性を妨げないことも心がけました。

したがって、本書は、いわゆる運営マニュアルやルールブック、あるいはノウハウ本ではありません。大切にしたいポイントや参考となる事例を示しながら、それぞれのセンターにおいて、具体的な中身や方法を考え協議し組み立てていただいて初めて本書が完成するような内容となっています。

本書をきっかけに、災害ボランティアセンターの運営について、これまで以上に活発な議論が交わされより良いセンター運営につながっていくこと、そして何より「真に被災者中心の支援」へとつながる様々な活動が、平常時･災害時を問わず広がっていくことを願ってやみません。

最後になりましたが、貴重な事例を快く提供いただいたみなさまに感謝申し上げます。

京都府災害ボランティアセンター運営委員
「～京都府内、市町村域における～
現地災害ボランティアセンターの円滑な立ち上げ･運用ポイント（手引き）」
見直し作業部会　座長
榎原　克幸

目 次

はじめに 1
目次 2
グラフで見る地域の力とニーズの移り変わり 4
情報・ひと・もの・お金 5
京都府災害ボランティアセンター１０年の歩み（ 概要 ） 6

1．平常時 …… 7
防災を切り口に、まちづくりをすすめる時期。災害時に表出するニーズは、平常時から地域や個人が抱えているものも少なくありません。

①平常時の災害ＶＣ運営のポイント 8
②常設型災害ＶＣ １０
③地域での人づくり １０
④平常時からのネットワークづくり １０

2．警戒期 …… １５
台風など、ある程度災害の危険性が予測できる場合に気象情報を収集し、警戒にあたる時期。災害情報が届きにくい方や、自力での避難が困難な方への配慮が求められます。

①警戒期における取り組み １６
②運営委員・加盟団体への情報収集の必要性 １６
③警戒期のキーワードは“情報収集” ２０
④情報を正しく活用するために ２０

3．立ち上げ期 …… ２３
被害状況を確認し、災害ＶＣの立ち上げを協議する時期。災害発生から７２時間は救命・救援のための活動が最優先されます。

①立ち上げ期の運営のポイント ２４
②災害発生から立ち上げ判断へ ２４
③立ち上げまでに必要なこと ２８

4. 復旧期 …… 33
災害ＶＣの運営初期。災害発生から間もないこの時期は、家屋からの泥だしやガレキの撤去など、清掃系のニーズが目立つ時期でもあります。

①復旧期の災害ＶＣ運営のポイント 34
②被災者ニーズの捉え方 36
③情報発信と情報収集 38
④災害ＶＣの各部門と一日の流れ 40

5. 生活支援期 …… 47
被災地域の状況も少し落ち着いてくると、災害ＶＣの運営スタイルも状況に合わせて変化させていく時期になります。災害ＶＣのネットワークを活かしながら、個別の生活に関する多様なニーズへの対応を進めます。

①生活支援期の災害ＶＣ運営のポイント 48
②被災者ニーズの変化 48
③支援体制の変化 54

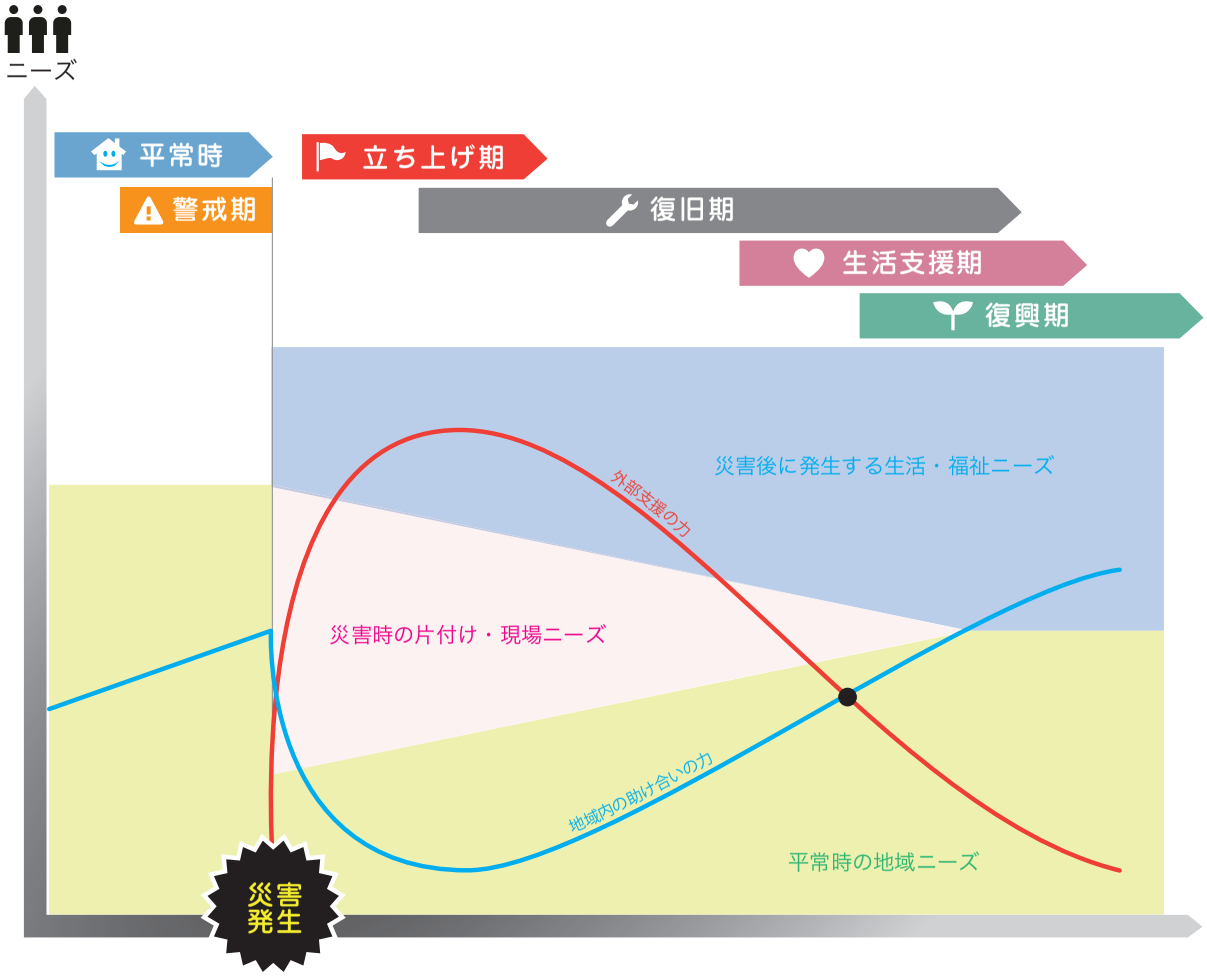
6. 復興期 …… 55
ボランティアによる支援から、従来の地域内での助け合いへと支援の担い手を変化させていく時期。地元の住民とともに復興へのまちづくりへと進んでいきます。

①復興期の災害ＶＣ運営のポイント 56
②平常時体制への移行 56
③復興へのまちづくり 57

考えてみよう！　災害ＶＣこんな時どうする？ 61
災害ＶＣ様式(集)ガイドライン 62
終わりに 78

グラフで見る地域の力とニーズの移り変わり

このグラフは、災害発生から復興にいたる経過のなかで地域の力とニーズの内容の移り変わりを表したものです。
災害ボランティアセンターの運営の際、目の前の問題解決をすると同時に、災害復興後の地域を見通した視点を持つことが重要となってきます。
今、どの時点にいて、この先どうしていく必要があるのかを確認をしながら運営していく指標（参考）にしてください。



1 地域の力と外部支援の力

災害発生時、地域の力（青線）は、急激に落ちてしまいます。そこで重要となるのが、災害ボランティアなどの外部支援の力（赤線）です。急激に低下する地域の力を助ける役目になります。

しかし、外部支援の力は、復旧・復興と共に地域から撤退していきます。外部支援の力が低下すると共に、もともとあった地域の力を高めていく必要があります。そして、災害を経験したことにより地域の力が発災前よりも結果として向上していることが望ましいです。

2 ニーズの移り変わり

災害が発生すると、目の前に広がる災害による片づけなどが主なニーズ（赤色）となってきます。しかし、もともと地域が抱える困り事（黄色）や、災害による生活・福祉ニーズ（青色）が潜在的にあります。また、泥だし・片づけなどの現場ニーズの終息が、災害ボランティアセンターの閉所ではありません。災害による生活・福祉ニーズの解決には時間がかかります。災害ボランティアセンターだけではなく、地域の様々なセクターと連携・協働しながら被災者に寄り添い支援を続けていきましょう。

情報・ひと・もの・お金

平常時 → 警戒期 → 災害発生 → 立ち上げ期 → 復旧期 → 生活支援期 → 復興期

情報

- ●情報の取り扱い整備
- ●情報に関する訓練
- ●水害の場合 気象情報の収集
- ●被害状況の収集
- ●被災者情報の収集 種類と方法

集約・共有

- ●収集 被害情報の収集、被災者からの情報収集、ニーズ調査
- ●発信
  - ・被災者への情報発信
  - ・ボランティアへの情報発信

マスコミ（報道対応）

ひと

- ●事前登録者制度
- ●住民を巻き込んだ センター運営
- ●ボランティアの確保
- ●京都府災害ボランティアセンター 初動支援チーム
- ●運営スタッフ
- ●専門ボランティアの確保

もの

- ●災害を想定し、必要な備品のリストアップと準備
- ●平常時に不要な備品等については、災害発生時すぐに調達できるよう、関係機関、団体、企業などと事前調整しておく
- ●京都府災害ボランティアセンターへ資機材要請
- ●京都府内災害ボランティアセンターへ資機材要請
- ●他府県への資機材要請　●備蓄の資機材の活用
- ●ＨＰなどを使用し呼びかける
- ●協定などによる調達
- ●設置場所の決定
- ●事務所機能の整備（インフラ）
- ●救援物資（被災者への物資）
- ●資機材の返却
  - ・返却の必要のない資機材については、保管をする
  - ・保管した資機材は、他の災害時に送れるような準備をする

お金

- ●協定書
- ●京都府共同募金会 災害ボランティア助成
- ●主な資金調達方法
  - ・赤い羽根共同募金災害支援制度（京都府共同募金会）
  - ・福祉救援活動資金援助制度 （全国社会福祉協議会）
  - ・ＮＰＯなどが集めている活動募金へ申請
  - ・各種基金や助成団体からの助成等
  - ・独自の活動募金
  - ・個人、企業等からの寄付

京都府災害ボランティアセンター 10 年の歩み (概要)

年度	組織・運営・活動	災害支援の歩み
平成17年	・京都府災害VC設立 ・訓練・研修事業を開始 ・ホームページ開設 ・京都府災害VCマニュアル作成	
平成18年	・運営委員会定例化 ・資機材の保管倉庫整備	・平成18年7月豪雨災害、長野県岡谷市に資機材提供
平成19年	・役員改選 ・出前講座開始 ・京都府災害VCニュース発行 ・京都府災害VCリーフレット作成	
平成20年	・京都市災害VCとの相互応援協定締結・無線訓練の実施 ・広域災害VC設置・運用の手引き策定 ・みえ防災市民会議と連携し、協働訓練を実施	
平成21年	・災害VC代表者会議	・平成21年台風第9号災害、兵庫県佐用町への支援活動(ボランティアバス・資機材提供)
平成22年	・コミュニティFM番組の開設(~25年) ・資機材(無線機)の整備	・東日本大震災への支援活動
平成23年	・東日本大震災支援のため、京都府・京都市災害VCの協働体制として、京都災害ボランティア支援センター設立(平成24年3月閉所)	・東日本大震災への支援活動 (物資・資機材提供・ボランティアバス・仮設住宅支援・京都に避難された方々への支援) ・平成23年台風第12号災害、和歌山県への支援活動(ボランティアバス)
平成24年	・「地域防災人養成講座」開始 ・「地域災害ボランティアリエゾン(連絡員)養成講座」開始	・京都府南部豪雨災害支援(宇治市) ・東日本大震災支援事業の開始
平成25年	・「京都災害ボランティアLO(調整員)養成講座」開始 ・ twitter開始	・平成25年山口・島根豪雨災害、山口県萩市に資機材提供 ・平成25年台風第18号、災害支援(福知山市、舞鶴市、亀岡市、南丹市)
平成26年	・事務局職員専任化 ・規約改正 (組織構成を正会員とサポーター会員に再編) ・初動支援チーム組織化 ・啓発マンガ作成	・平成26年8月豪雨災害支援(福知山市)
平成27年	・facebookの開設 ・全市町村で災害VC常設化 (自治体との協定含む) ・設立10周年記念イベントの開催 ・初動支援チームフォローアップ研修の実施	・平成27年9月関東・東北豪雨災害、初動支援チーム派遣 ・茨城県常総市に資機材提供 ・関東・東北豪雨災害サポート募金
平成28年	・災害VCブロック別事務局会議 ・京都府災害VCマニュアルの改訂	・熊本地震災害への支援活動 (資機材提供・ボランティアバス・サポート募金) ・鳥取中部地震災害、先遣隊派遣 ・鳥取県倉吉市に資機材提供

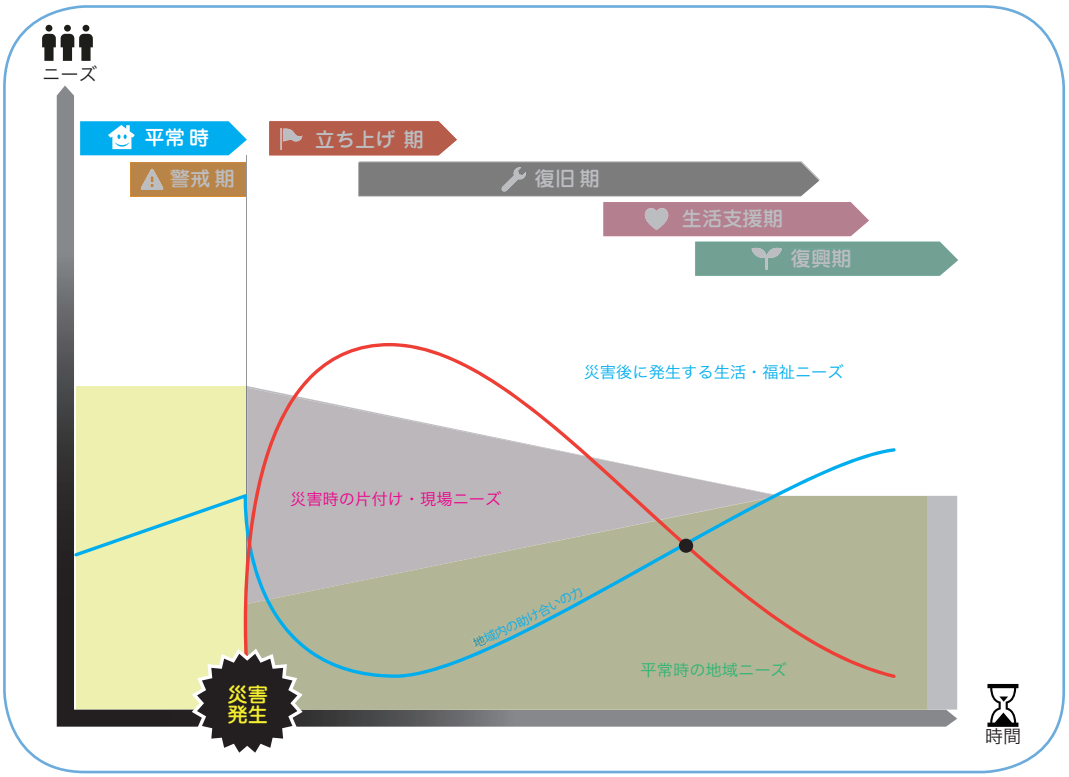
用語の説明

※本冊子では、下記の通り名称を略して記載しております。

- 災害ボランティアセンター ・・・ 災害VC
- 社会福祉協議会 ・・・ 社協
- 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議 ・・・ 支援P
- ホームページ ・・・ HP

1 平常時

防災を切り口に、まちづくりをすすめる時期。災害時に表出するニーズは、平常時から地域や個人が抱えているものも少なくありません。



平常時 ～災害にも強いまちづくり～

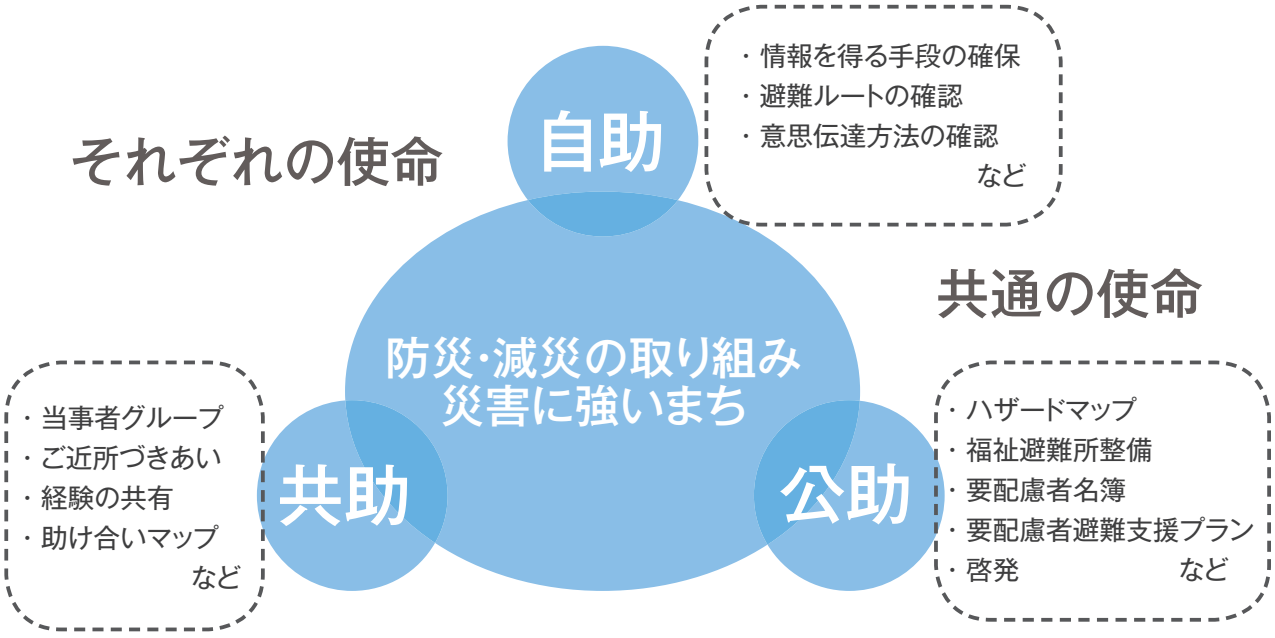
”普段からある”常設型災害ＶＣの強みを活かし、平常時からのネットワークづくりや学習の場づくりなど、住民一人ひとりの災害への関心と行動力を高め、災害にも強いまちづくりを目指します。平常時における活動の展開こそが、常設型災害ＶＣの大きな意義のひとつです。

1 平常時の災害ＶＣ運営のポイント ～災害にも強いまちづくり～

自分の住むまち･地域がどのようなまちなのかを知ることから“備え”が始まります。福祉、環境、歴史など地域を知るポイントは様々です。多角的に地域を見て、足りないところを補い、足りているところは高めていくことが災害への備えとなり、「自助、共助、公助」が一体となって取り組み、住みよいまちづくりを進めていくことが災害にも強いまちづくりにつながっていきます。

平常時の災害VC運営のポイント

- ☐ 防災を切り口にしたネットワークづくり
- ☐ 災害ボランティアに関する人材の育成
- ☐ 住民の自助、共助の力(地域力)の向上
- ☐ 必要な資機材の備蓄や管理
- ☐ 災害ＶＣのマニュアルや自組織の災害時の事業継続計画（ＢＣＰ）等の整備
- ☐ 行政や企業、各種団体等との協定締結および担当者との関係構築



「これさえあれば大丈夫」ではなく、二重三重の仕組みづくり

実践事例

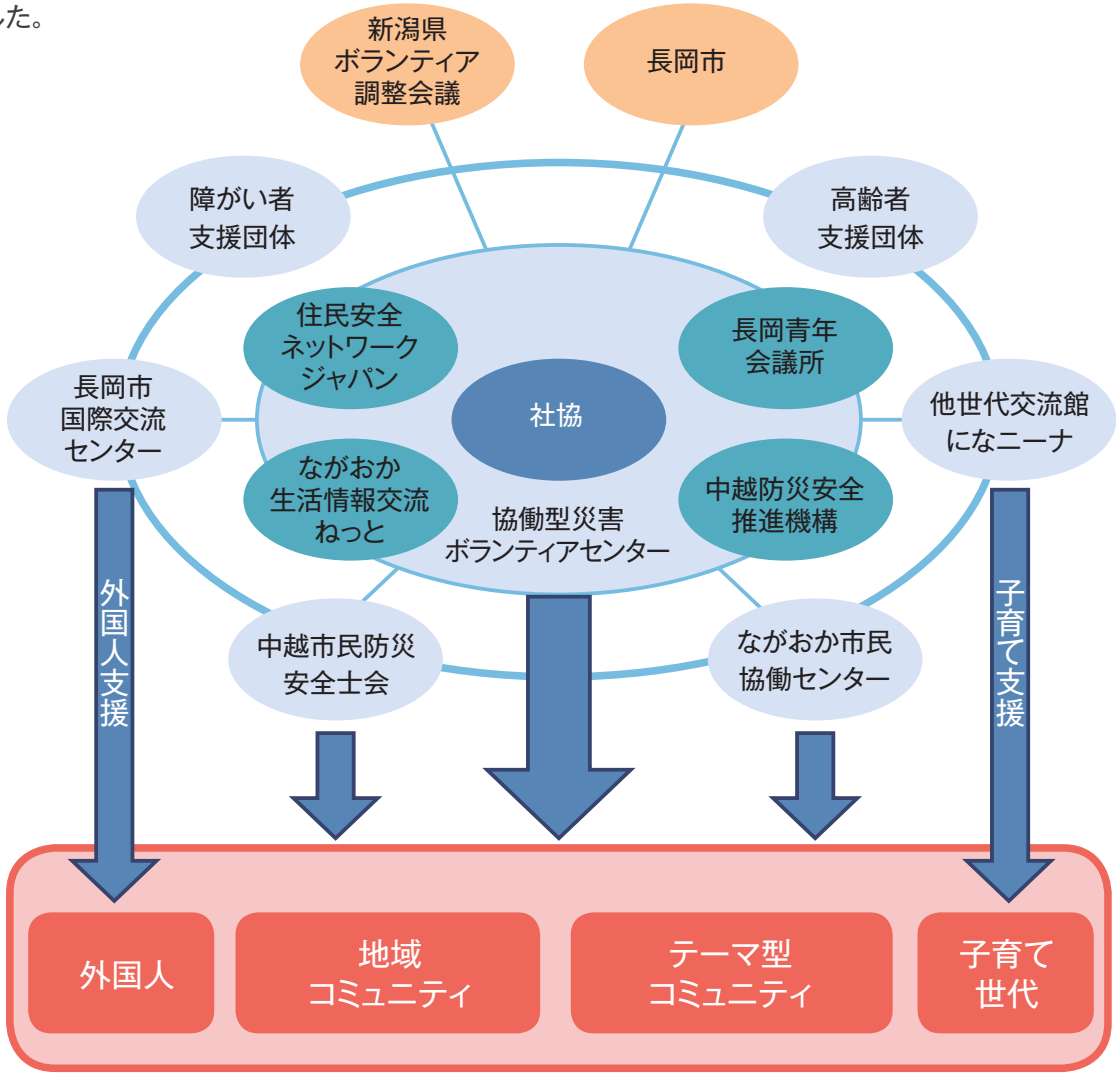
「長岡協働型災害ボランティアセンター（新潟県）」

新潟県長岡市では災害が発生した際に、長岡市内の関係団体が連携･協働して支援活動に当たれるように緩やかなネットワークの構築を行っています。

平成16年に発生した7.13水害や中越大地震では、市内外の様々な団体が災害支援活動を行い、災害からの復旧･復興に大きく寄与しました。しかし、一方では、それぞれが独自の支援活動を行った結果、支援の隙間や重複が生じ、効果的な支援活動が出来なかったなどの課題もありました。このような経験を踏まえ、長岡市内の関係団体･機関が「被災時対応検討会」「災害支援活動検討会」を開催し、議論を重ね、関係団体･機関が一体となって災害支援を行えるように「長岡協働型災害ボランティアセンター」が誕生しました。

平常時からの関係作りを継続させ、発災時には、迅速でスムーズな被災者支援ができるように、関係機関･団体で勉強会などを開催しています。

その結果、平成22年、23年の豪雪、平成23年東日本大震災、平成25年7月、8月に豪雨が発生した際には、協働型災害ボランティアセンターを立ちあげ、効率的･効果的に運営することができました。



1 平常時

2 常設型災害 VC

頻発する災害に備えて、京都府内では各市町村社会福祉協議会が中心となり「常設型災害VC」の設置を進めてきました。常設型災害VCは、災害発生時以外も日ごろから住民や関係団体とともに活動し、住民の災害に対する備えを進めたり、防災を切り口にしたまちづくりや関係団体のネットワークを築く拠点としての機能を果たします。

（1）常設型災害VCとは？

災害発生時だけでなく、平常時から地域住民や関係団体と連携し、地域において防災や減災に関する取り組みを行っているボランティアセンターのこと。

（2）災害VCの設置にかかる協定締結について

京都府内では常設型災害VCの設置の流れの中で、災害VCと行政あるいは企業、各種団体等との「災害時の協定締結」が進められてきました。特に公の機関については、協定があることによって支援が迅速に行えることもあり、有効に機能した例もありました。

3 地域での人づくり

平常時の災害VCの大きな役割の一つが、人づくりと言えます。災害時に求められる住民一人ひとりの「自助」「共助」の力を高めることができるよう、災害VCとして普段から地域住民とともに「防災」や「減災」、「災害ボランティア」に関する学びや訓練を積み重ねていくことが大切です。

4 平常時からのネットワークづくり

災害時は、様々な団体、企業、機関が被災者支援を行います。また、地元には、多種多様な活動を行う人や団体があります。“災害”や“防災”をキーワードに日ごろから”顔の見える”関係を構築することは、迅速な対応を求められる被災者支援に大きな力を発揮します。

常設型災害VCでは、運営委員会や加盟団体･登録団体という形式をとってネットワーク化を進めているところもあります。まちの規模や関係団体の数など地域性に合わせて、必ずしも加盟や登録という形をとらずとも、それぞれのまちにあったネットワークづくりが求められます。

あなたのまちには、どんな団体･企業･機関があるでしょうか。また、その団体と日ごろどんなつながりがあるでしょうか。お互いが災害時に協力できることを話し合っておくことや、一緒に訓練や研修を企画実施することなども、平常時にできる大切な役割です。

＜ 常設型災害VCのメリット ＞

- 訓練や研修、資機材の備蓄など、災害時への備えを平常時から積み重ねることができる。
- 日常的に活動を行うことにより、「災害VC」という存在を住民はもとより地域の様々な機関･団体に知ってもらえる。
- 平常時から関係団体と顔の見える関係の構築や災害時の役割について話す場を設けておくことによって、発災時のスムーズな連携につながる。
- 「災害」は住民にとって関心の高いテーマであり、その不安な気持ちに寄り添いながら、自助や共助の力を高めていくことで、災害時に地元の住民が主体となった支援体制を目指すことができる。

＜ 行政との協定の中で取り決めておくとよいこと ＞

- 災害VCの設置の判断について
- 災害VCの設置運営にかかる費用について
- 活動者のボランティア保険の取り扱いについて
- 災害VCの設置場所について
- 資機材について

「人づくり」の大切にしたいポイント

- ☐ 災害への関心は災害直後には非常に高くなるが、その関心やモチベーションを維持し続けるには工夫が必要。
- ☐ 「災害はいつ起こるかわからない」からこそ、災害への危機感のみを煽るのではなく防災･減災への取り組みが、普段のくらしにとってもメリットになるという切り口が大切。
- ☐ 災害時に弱い立場に立たされる高齢者や子ども、障がいのある方などを地域で守る力を育てると同時に、そういった方たちの自助力を高める取り組みも大切。

京都府災害ボランティアセンターの取り組み

京都府災害VCでは、各市町村や関係団体において活用していただけるように、住民や災害VCに関わる人材を育成するため研修プログラムを作成しています。

- **「防災人」(ぼうさいびと)養成講座**
  自助･共助･公助など地域防災の基礎を学び、家庭や地域における防災の取り組みのきっかけを提供するプログラム。
- **地域災害リエゾン(連絡員)養成講座**
  災害VCについて学ぶとともに、地域と災害VCの連携をサポートする役割を学ぶ地域のリーダー層向けのプログラム。
- **京都災害ボランティアLO(調整員)養成講座**
  災害VCと行政との連携とスムーズに進めるための調整役の役割を学ぶプログラム。
- **災害ボランティア部門別講座**
  災害ボランティアの運営に必要な知識･技能を学ぶプログラム。

1 平常時

平常時の情報・ひと・もの・お金

情報

発信

・ネットワーク間での情報収集
・日ごろから情報発信ツールの活用 (練習)
・情報発信のルールや運用について取り決めをしておく
・災害VCに関わるメンバー間で情報共有のルートの確立
・マスコミ関係者 (新聞・テレビ・ラジオ等) との関係づくり

収集

・情報共有できる関係者との関係づくり
・地域ニーズのキャッチ

ひと

・関係団体とのネットワークづくり
・訓練、学習の場づくり
・災害ボランティア登録制度
・災害VC運営等を担うネットワークの構築 (運営委員会等)

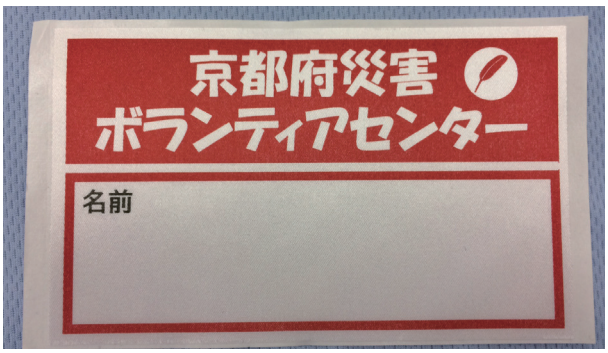
もの

・防災訓練等における資機材の活用
・資機材の備蓄と管理
・災害時の資機材調達について行政や企業、関係団体との取り決め
・災害時に資機材支援を受けられる団体等の情報収集

お金

・行政との協定
・平常時からの備えに活用できる助成金の活用 (ex. 京都府共同募金会)
・災害ボランティア活動団体が活用できる助成金の情報収集
・災害時のボランティア保険など (ボランティアにかかる費用について協議する)

参考「赤い羽根共同募金の助成金を活用した備え」



【ワークシート】 地域の中でのネットワークづくり

あなたの地域には、どんな団体･企業･機関がありますか?
団体名を出し合い、日ごろどんなつながりがあるか、また、災害時に協力できることは何か話し合ってみましょう。

団体名	日ごろのつながり	災害時にできること
☐ 市町村行政 (防災部局、福祉部局)		
☐ NPO法人		
☐ ボランティアグループ		
☐ 社会福祉協議会		
☐ 民生児童委員協議会		
☐ 地域包括支援センター		
☐ 社会福祉施設		
☐ 保健･医療関係		
☐ 教育機関		
☐ 企業･組合		
☐ 自治会･町内会		
☐ 自主防災組織		
☐ 青年会議所		
☐ 報道機関･マスメディア		
☐		
☐		
☐		
☐		
☐		

1 平常時

実践事例

「日高村災害ボランティアセンター連絡会(高知県)」

人口5,197人の高知県日高村。(平成28年7月現在)

社会福祉法人日高村社会福祉協議会では、南海トラフ大地震が起こった場合、沿岸部や近隣市町村も大きな被害を受け支援が望めないことや、社協職員が少なく迅速な対応ができないことも考えられます。

そのような中、住民が主体的に災害対応ができるようにとの考えから、「日高村災害ボランティアセンター連絡会」を自治会長、自主防災組織連絡協議会、消防団、商工会、農協、食生活改善推進協議会、NPO法人日高わのわ会、民主児童委員協議会、老人クラブ連合会、障害者会、赤十字奉仕団、役場(総務課、健康福祉課)、社会福祉協議会を構成員として設置しました。

日高村災害ボランティアセンター連絡会では、災害ボランティアセンター設置マニュアルの作成や見直し、模擬訓練などを構成団体や関係団体と関係構築、スキルの積み上げ等を行っている最中の平成26年8月に、台風11号、12号が立て続けに日高村を襲い、大きな被害が発生し、被害状況の確認や情報収集を行った結果、災害ボランティアセンターの設置を決定しました。

災害ボランティアセンターとしては、構成団体や災害ボランティアの受付やニーズ調査を地元社協と協働して行うことができましたが、これも南海トラフの地震を想定した日ごろからの関係づくりや訓練があればこそでした。改めて平常時の活動の大切さを実感しました。

実践事例

木津川市社会福祉協議会
「小学校での防災ワークショップ(京都府)」

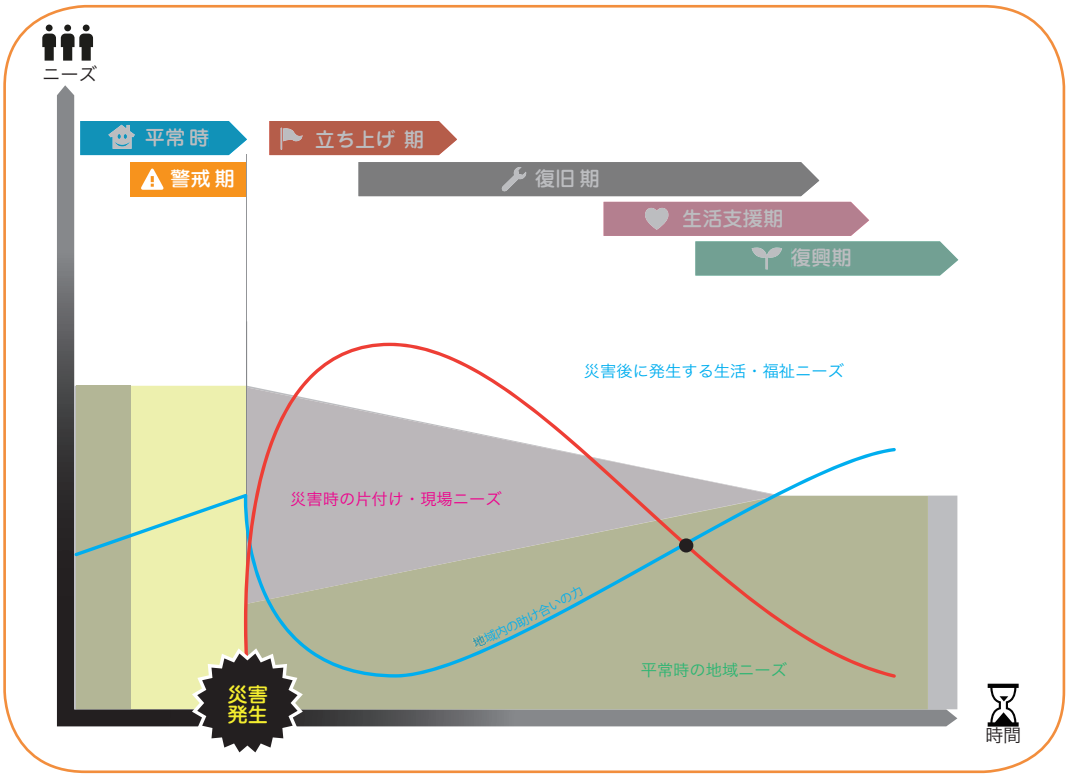
木津川市社会福祉協議会では、地域の自主防災会や社協支部と共催し、夏休みに木津川市南加茂台小学校で「防災ワークショップ」を開催しています。防災ワークショップでは、学校の体育館を避難所に見立てて実際に避難してみたり、段ボールベッドづくりや炊き出し訓練、子どもたちは実際に宿泊して小学校での一夜を過ごしてみることもできます。

訓練の中身も大切ではありますが、地域の子ども、親、学校の先生、地域住民、社協職員が顔を合わせて一緒に運営を行うことで、地域の中での顔の見える関係づくりに役立っています。

また、子どもたちにとっては、自分たちが普段通っている学校に一晩泊まるという“お楽しみ”要素も相まって、楽しく防災について学ぶことができる取り組みになっています。

2 警戒期

台風など、ある程度災害の危険性が予測できる場合に気象情報を収集し、警戒にあたる時期。災害情報が届きにくい方や自力での避難が困難な方への配慮が求められます。



警戒期

情報を収集・発信し目前の災害に備える
（台風の場合など）

台風などある程度災害の危険性が予測できるものについては、関係者間で連絡を取り合い、いざという時の対応を事前確認しておくことができます。また、住民に対しても災害への備えや注意を促すことも大切です。

1 警戒期における取り組み

突発的な災害に対し、平常時から予防的な取り組みを進めることが発災時の被害を減少させることにつながります。特に台風は、ある程度コースや雨量等の予測ができますので、台風が近づく2～3日前に対応を考えておく必要があります。

また、最近では、ゲリラ豪雨も1時間後の雲の動きや雨量等を把握できるアプリ等のツールがありますので、事前の予測と対策を考えることができます。

地域の住民向けだけでなく、福祉事業者の場合はサービス利用者に対しても、警戒期の段階で万一発災した場合を想定して情報収集･発信、具体的な対応についての準備や協議をしておくことが重要です。

2 運営委員・加盟団体への情報収集の必要性

警戒期において、市町村災害ＶＣは運営委員や加盟団体に対し、災害への注意喚起を行うとともに情報発信･情報収集を行い、構成メンバー間で互いが把握している情報を共有し、発災した場合、すぐに対応できるよう情報の整理･共有化を図っておくことが必要です。

常設型の災害VCの強みは、様々な団体が参画し、団体を介し情報を入手することが可能となり、具体的な対策や取り組みを検討できることです。

警戒期に、各市町村の災害VCに加盟している構成団体から情報を入手したり発信できるよう、平常時から”顔の見える”関係づくりと情報共有のシステム化を図っていくことが必要です。

コラム

土砂災害にも警戒が必要！

長時間、雨が降り続けると、地盤が弱くなり土砂崩れが発生するリスクが高まります。行政のハザードマップ等を参考に、危険な場所に近づかないように呼びかけてください。

予防的観点から、雨が降り続けると、土砂崩れが発生するものと考えておくことが必要です。土砂崩れは、斜面に亀裂ができる、小石がパラパラ落ちだす、斜面から異様な音がする、地鳴りが聞こえる、普段は澄んでいる湧水が濁る等の前兆現象が発生することもありますので、それらに注意しておくことも被害を最小限にとどめることにつながります。

ただし、わざわざ危険箇所へ出向くなど、決して無理はせず、早め早めの避難を呼びかけたり、実際に避難をすることも大切です。

2 警戒期

警戒期の災害VC運営のポイント

- ☐ 発災時のセンターの動きについて事前確認
- ☐ 万が一の発災に備えて災害ＶＣ関係団体や行政との連絡調整
- ☐ 台風情報、河川水位情報などの収集
- ☐ 市民や関係団体への注意喚起

（例：常設型災害ボランティアセンターの動き）

情報収集・発信	連絡体制	行政との連携	府災害VCとの連携
地域の状況把握	連絡網の確認	報告・確認	情報共有
・台風の進路 ・河川の状況 ・土砂災害警戒地域の状況 ・今後の雨量予測を把握 ・行政の動きを把握 ・HPやSNSでの情報発信	・災害VC構成団体、関係者などのメーリングリストの確認 ・事前に加盟団体と情報共有を図る	・準備状況を行政に報告 ・行政との連絡方法の確認 行政が把握している情報の共有 ・避難所の開設に係る情報把握 ・災害VCからの情報提供 ・避難情報の確認	・資機材等の確認 ・府内の状況共有 ・府災害VCの動きの確認 ・府災害VCスタッフの連絡先を確認

参考 **普段、あまり耳にしない注意報もあります。知っておいて損はしません。**

着水注意報：著しい着水により災害が発生する恐れがあると予測したときに発表されます。
具体的には、通信線や送電線、船体などへの被害が起こる恐れのある時に発表されます。

着雪注意報：著しい着雪により災害が発生する恐れがあると予測したときに発表されます。
具体的には、通信線や送電線、船体などへの被害が起こる恐れのある時に発表されます。

融雪注意報：融雪により災害が発生する恐れがあると予測したときに発表されます。
具体的には、浸水、土砂災害などの災害が発生する恐れがあるときに発表されます。

霜注意報　：霜により災害が発生するおそれがあると予測したときに発表されます。
具体的には、早霜や晩霜により農作物への被害が発生する恐れがあるときに発表されます。

低温注意報：低温により災害が発生するおそれがあると予想したときに発表します。
具体的には、低温のために農作物などに著しい被害が発生したり、冬季の水道管凍結や破裂による著しい被害の起こるおそれがあるときに発表します。

2 警戒期

【想定例】　※「発災状況確認シート」活用想定タイムライン

9月16日(金)気象庁発表。大型の台風(960hPa)が、2日後(18日(日))に近畿地方に最接近するとのこと。現在、9月16日(金)14時。9月18日(日)の14時頃に台風が最接近するようです。

日　時	内　容
9月16日(金)14:15	・京都府社協は、各市町村社協に「※発災状況確認シート」をFAX、各市町村の被害状況(人的被害、被災状況、物的被災等)の把握を依頼。 ・期限は、9月19日(月)9時現在の被害状況報告とする。
9月16日(金)14:30	・各市町村社協では、各関係団体と情報を共有し、土日の対応等について方針を決定し、発災に備えた体制を構築する。
9月18日(日)14:00	・台風が近畿地方に最接近
9月19日(月) 9:00	・地域の被害状況について、行政や関係団体等から情報を入手または独自のルートで把握した情報を整理し、「発災状況確認シート」に記載して、京都府社協へ返信。
9月19日(月)10:00	・各市町村社協からの「発災状況確認シート」を基に、京都府社協の対応や方針、京都府災害VCの非常時体制への移行を検討する材料としても活用、今後の対応等について方針を決定。
9月19日(月)	・大規模な災害が発生している場合は、被災地域に追加ヒアリングを行い、京都府災害VCと情報共有を図りながら、先遣隊派遣に係る協議を開始。 ・情報収集及び分析後、各市町村社協への支援を調整･実施。

実践事例

京都府社会福祉協議会の取り組み事例の紹介

京都府社会福祉協議会では、台風等が近づき災害のリスクが高まった段階で、各市町村社協に「発災状況確認シート」を送付し、各市町村の被害状況（人的被害・物的被害等）を把握して、京都府社会福祉協議会の対応や方針、京都府災害ボランティアセンターの非常時体制への移行を検討する材料として活用しています。

また、この取り組みは各市町村社協に警戒を呼びかける役割も担っており、発災時に迅速に対応するために、警戒期にこそ取り組んでおく必要があるといえます。

発災状況確認シート

報告連絡票

平成　　年　　月　　日
時現在

ＦＡＸ075－252－6310
京都府社会福祉協議会
地域福祉・ボランティア振興課　行

（　　）社会福祉協議会
（報告者：　　）

各項目の該当欄に☑及び必要事項を御記入下さい。

【被害情報の入手先について】
□　市町村行政
→（□災害対策本部　□社協担当部署　□防災・災害担当部署　□その他（　　））
□　貴社協役員等　□　貴社協・災害ボランティアセンター加盟団体・運営委員等
□　地域の役員・ボランティア　□　職員
□　介護保険、権利擁護事業の利用者の安否等の確認
□　特に情報収集を行っていない。
□　その他（　　）

【市町村行政（災害対策本部等）】
□　情報交換を行っている　□　現在のところ連絡はとっていない
□　行政よりの連絡を待っている

【人的被害】
□　人的被害はない　□　人的被害の把握を行っていない
□　人的被害があるようだが把握できていない
□　人的被害がある　→具体的に（　　）

【被災（浸水等）状況】
□　被災していない　□　被災状況の把握を行っていない
□　被災しているようだが把握できていない
□　被災している　↓

被災している地域（地区）	被災状況（家屋、田畑、山林など）

【物的被害（内容・地域）】
□　物的被害はない　□　物的被害の把握を行っていない
□　物的被害があるようだが把握できていない
□　物的被害がある　→具体的に（　　）

【その他／特記事項】

2 警戒期

3 警戒期のキーワードは ” 情報収集 ”

行政では、各地域の被害状況(水害、地震)を予測したハザードマップを作成しています。平常時、警戒期では、それらハザードマップを確認し、不急不要に、危険な場所には近づかないように注意喚起を行うことが必要です。また、ハザードマップには表示しきれない、地域独自の危険察知基準が存在します(例：昔から、この辺りまで水が溜まると川が氾濫する可能性があるなど)。

災害VCは、情報の収集･発信を行い警戒を呼びかけることも大切です。この章では、基本となる情報提供先を示していますが、最近では携帯アプリで様々な情報が取得できるようになっていますので、「使いやすい、理解しやすい」ものを探しておくことも必要となってきます。

4 情報を正しく活用するために

警戒期では、被害の予測や対策を構じるため、大雨、洪水、高潮など、気象に関する特別警報、警報、注意報などの内容を正しく理解しておくことが必要です。

語句を正しく認識するとともに、センターとしても、どのタイミングで、どのような行動をとるかシュミレーションをしておくことが必要です。

特別警報の種類と警告内容

警報の発表基準をはるかに超える豪雨等が予測され、重大な災害が発生する危険性が著しく高まっている場合、特別警報を発表し、最大限の警戒を呼び掛けます。

気象庁で以下の6種類の特別警報を発表しています。普段は、滅多に発令されませんので、警戒期に特別警報の内容を把握しておくことが重要です。

(気象庁HPより抜粋)

名称	警告内容
大雨特別警報	台風や集中豪雨により数十年に一度の降雨量となる大雨が予測され、若しくは数十年に一度の強度の台風や同程度の温帯低気圧により大雨になると予測される場合に発表します。大雨特別警報が発表された場合、浸水や土砂災害などの重大な災害が発生する恐れが著しく大きい場合は発表を継続します。
大雪特別警報	数十年に一度の降雪量となる大雪が予測される場合に発表します。
暴風特別警報	数十年に一度の強さの台風や同程度の温帯低気圧により暴風が吹くと予測される場合に発表します。
暴風雪特別警報	数十年に一度の強度の台風と同程度の温帯低気圧により雪を伴う暴風が吹くと予測される場合に発表します。「暴風による重大な災害」に加えて「雪を伴うことによる視程障害(見通しが利かなくなること)などによる重大な災害」の恐れが著しく大きいことについても警戒を呼び掛けます。
波浪特別警報	数十年に一度の強さの台風や同程度の温帯低気圧により高波になると予測される場合に発表します。この「高波」は、地震による「津波」とは全く別のものです。
高潮特別警報	数十年に一度の強さの台風や同程度の温帯低気圧により高潮になると予測される場合に発表します。

情報収集に役立つwebサイト等

気象庁　レーダー･ナウキャスト

気象レーダーによる5分毎の降水強度分布観測と、降水ナウキャストによる5分毎の60分 先までの降水強度分布予測を連続的に表示しています。

- http://www.jma.go.jp/jp/radnowc/

浸水想定区域

河川が氾濫した場合に、『どこが浸水するのか』『どのぐらいの深さまで浸水するのか』を地図で示したもの。ハザードマップ及びホームページでも調べることができます。

国土交通省近畿地方整備局

- 浸水想定区域図　http://www.kkr.mlit.go.jp/river/bousai/shinsuisoutei.html

土砂災害警戒箇所点検マップ

急傾斜地や谷川など身近に気になる場所があったら、土砂災害警戒箇所点検マップで確認することができます。自分のいる地域のどこが土砂災害による被害の恐れのある箇所なのかを知って、日頃からの備えや早めの避難に役立てることが大切です。

- 京都府土砂災害警戒箇所点検マップ
  http://dobokubousai.pref.kyoto.jp/sabo/map_tenken/index.asp

地震動予測地図ウェブサイト全国版

県別、海溝型、活断層を選択して、その地域の地震情報を見ることができます。過去に地震が発生したポイントがマークされた地図や、その地域における海溝型地震や活断層の解説も掲載しています。

- 地震動予測地図ウェブサイト全国版
  http://www.jishin.go.jp/main/yosokuchizu/index.html

地震ハザードステーション

地震の種類、揺れの強さ、確率、期間などの条件を設定して、市町村名、路線名、駅名で検索が可能です。地図をクリックすると、その地点の震度と確率なども表示されます。鉄道や主要道路なども表示できます。

国立研究開発法人　防災科学技術研究所

- 地震ハザードステーション　http://www.j-shis.bosai.go.jp/

京都府マルチハザード情報提供システム

- http://multi-hazard-map.pref.kyoto.jp/top/top.asp

NHK河川水位雨量情報

NHK総合テレビEテレのチャンネルに合わせ、リモコンの「d」ボタンを押してデータ放送のメニューを表示させて見ることもできます。
※KBS京都でも、「d」ボタンで京都府防災情報を見ることができます。

- http://www5.nhk.or.jp/saigai/index_fh.html

2 警戒期

警戒期の情報・ひと・もの・お金

情報

発信

・市民へ向けた注意喚起
・災害 VC に関わるメンバー間での状況共有、確認

収集

・公的な機関からの情報収集や発信のキャッチ

ひと

・災害対策本部
・災害ＶＣ加盟団体･登録団体
・支援団体

もの

・資機材の保管場所や調達ルートについての確認

お金

・行政との協定
・平常時からの備えに活用できる助成金
(ex. 京都府共同募金会)
・災害ボランティア活動団体が活用できる助成金の情報収集、提供

コラム

職員参集基準

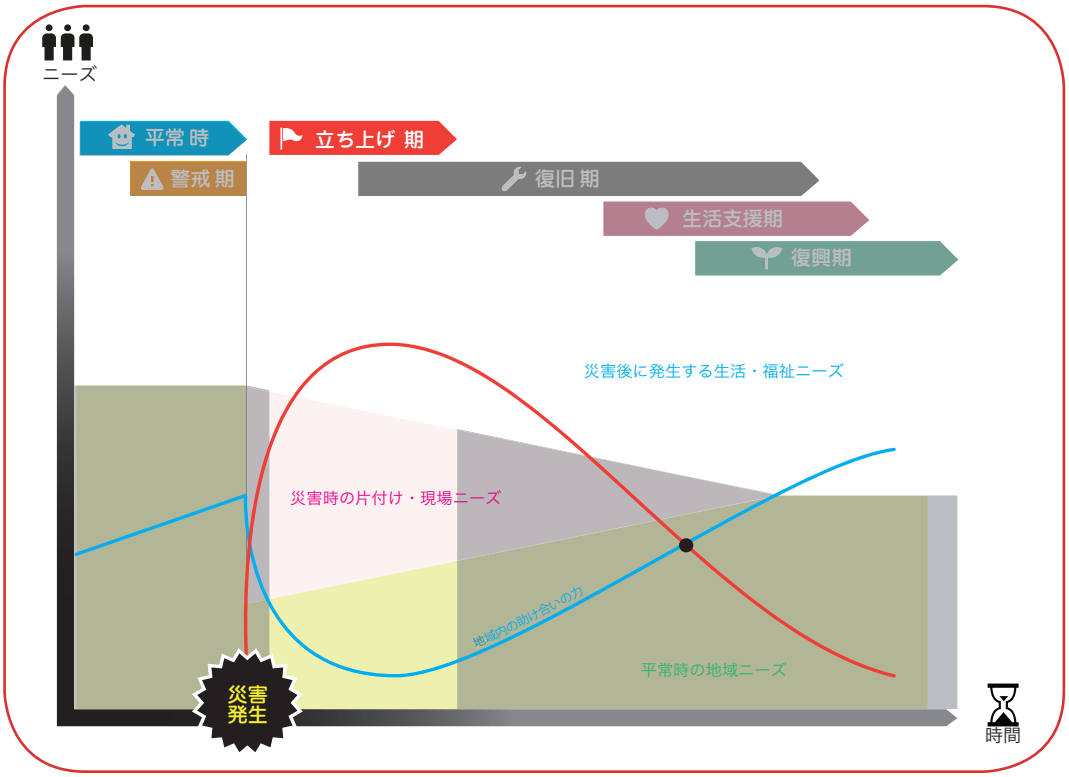
平成16年 京都府北部を襲った台風２３号。北部地域では道路が冠水する等の被害が生じました。台風が通り過ぎた翌日、職場に行けない職員もたくさんいました。

ただ、当時は災害時の職員参集基準も具体的に取り決められていなかったため、家屋等に被害が生じた職員も職場に行くべきか悩んでいたとのこと。

社協は災害時でも、福祉サービスを継続しなければならない場合も想定されるため、平常時・警戒期に職員参集基準を設定しておくことが求められます。

3 立ち上げ期

被害状況を確認し、災害VCの立ち上げを協議する時期。災害発生から72時間は救命･救援のための活動が最優先されます。



立ち上げ期 ～立ち上げ判断から初動期へ～

災害発生後、被害の状況を確認し、災害ＶＣの立ち上げ(非常時体制への移行)について、関係者が集まって協議します。明文化されている判断基準だけでなく、地域をよく知っているからこそ分かる”独自のモノサシ”(判断の目安)についても普段から共有しておくことも大切です。

1 立ち上げ期の運営のポイント

立ち上げ期には、迅速な情報収集と立ち上げについての判断が求められます。また、近年は災害VCの取り組みの認知が広まっており、災害時の災害ＶＣの動向について注目されるようになってきています。立ち上げをする／しないに関わらず、センターの動向について意識的に発信することが必要です。

2 災害発生から立ち上げ判断へ

被害を受けた地域の状況を確認し、可能な限り発災後に災害ＶＣの立ち上げについて協議します。立ち上げの判断については、実際に市町村災害VCの運営にあたる者が、現場を見て、被災状況および二次災害について調査･確認し、必要性について判断し、行政(災害対策本部)や関係機関と迅速に協議することが必要です。

また、被害の状況や地域性によっては、災害ＶＣを立ち上げないという選択もあります。常設型災害VCのネットワークや資源を活かして、被災した地域にとって最もよい支援の方法を検討します。

(1)参集

職員あるいは災害VC運営委員(会)など運営に関わる団体等へ参集を呼び掛けます。

(2)情報収集

被害状況及び被災者の状況等について、できる限り情報を収集し把握します。

① 被害に関する情報を収集

災害対策本部と連携し、最新の情報を収集します。

② 被災者の支援ニーズの収集

被災者の状況、支援ニーズは現地へ赴き収集する。地元町内会や民生委員等の関係者の協力を得る必要があります。

(3)設置の判断

収集した情報を基に行政及び関係団体と協議し、設置(非常時移行)の判断をします。

災害の規模、もともとある地元の助け合いの力がある場合などは、設置(非常時移行)しないという判断もあり得ます。

3 立ち上げ期

立ち上げ期の災害VC運営のポイント

- ☐ 行政（災害対策本部等）や災害ＶＣ加盟団体、地域のネットワークからの情報収集
- ☐ 被災地域を実際に目で見て確認
- ☐ 災害ＶＣの立ち上げについて判断
- ☐ 立ち上げをする/しないに関わらず、センターの動向の情報発信
- ☐ 災害ＶＣ立ち上げにあたってのインフラ整備
- ☐ 災害状況に合わせた災害ＶＣの運営スタイルの検討

コラム

”ボラセンの立ち上げ”とは？

「ボラセン立ち上がりました」のように漠然と表現しているけれども、そもそも「立ち上がる」って状態はなに？って思ってしまいます。各地域に同時多発する災害で、それぞれボラセンを組織して活動をするわけですが、終わってしまえば、「あのセンターは問題があった」とか「あそこはよかった」とか、広域を見ている関係者やボランティアはなんとなくぼんやりと評価しています。

それはともかく、各地域によってそれぞれの事情があるでしょうが、共通して言えることは、そのまちにはそのまちの「まちづくりに情熱を燃やしている団体」や「郷土愛に溢れる団体」が必ずあるということです。そんな団体は、わが地域が被災した！となれば、勝手にスイッチが入るはず。

普段とは違い、人間「いざ」という時に本気になれるかどうかです。わがまちが、故郷が、そこの住む人が、今まで一生懸命働いて買った家電製品が、小さい頃からの思い出の数々が、努力と汗と時間が突然奪われて打ちひしがれているありさま。これを見てパイレーツオブカリビアンのテーマが胸の奥から鳴り響かないなら、「まちづくりや郷土愛」を語るな！と言いたい。

夏の夜、とある高速道路を走っていると一台の乗用車が中央分離帯に激突して止まっていました。他の車はなんとか通れる隙間があったのでみんな減速して通過していきます。私もゆっくり横を通過した時に気が付きました。中に人がいる！車を停めて近づくと、運転していたお父さんはハンドルで胸を打って声が出せない状態。助手席のお母さんもうずくまり、後部座席で2人の子供が泣いています。「救急車は呼びましたか？」の問いかけにも答えられない状態です。自分が通れる隙間があれば通過していくのか？これが人間のやることか？そのことが本当に怖いと思ったできごとでした。

わがまちが被災してしまった時、あなたのまちのボラセンが本当の意味で立ち上がるのは、あなたの胸の奥から、小さな何かが聞こえてきた時です。あなたの力が必要なのです。パイレーツオブカリビアンのテーマを口ずさみながら、自分に何ができるかを考えながら、向かおうじゃないですか！

3 立ち上げ期

災害発生

24時間以内

参集
「緊急事態！とにかく集まれ ！」

情報収集
「どうなってるん?」

設置(移行)の判断
腹をくくる！

「緊急事態！とにかく集まれ ！」
「さぁーやるで ！」

★設置(移行)する場合
災害発生から少なくとも72時間以内に運営を開始できるように準備する。

設置場所の選定
「どこに、ボランティアセンター設置する?」

組織編成
「ボランティアセンターのサイズ、これでいこ!」

★設置(移行)しない場合
何をもって設置しない判断をしたのか、今後の対応を含め丁寧な説明をする。

住民・関係機関への説明
「私たちが寄り添います!」

関係機関や団体と協力して、地域の力で取り組む。

72時間以内

センター事務所設置・広報活動
「○○ボランティアセンター設置しました。
ボランティア募集は○月○日からします。」

災害ボランティアセンター運営開始

コラム

自分の目で被災地を見ることの大切さ

災害が起こり、災害VCを立ち上げることとなった際に”しなければならないこと”は小さなことから大きなことまで本当にたくさんの事があります。その中でも特に大切となる事は、現地職員はまず、被災した現地へ自分の足で、自分の目で見に行くことだと思います。

日ごろみている『まち』と、災害の起こった『まち』は想像をはるかに超えた現状となっている事も多くあります。

自分の目で確認することによって、地域からニーズが上がってくる中で、どの程度のボランティアの支援が必要か、ボランティアが危険に遭うことはないか、二次災害の可能性はないかを考える重要なポイントとなります。

そして何より大切なのは、災害が起こり不安になっている被災者住民に、日ごろ関わりのある職員が顔を見せることで安心感を与え、繋がりが再確認でき、絆が深まることではないでしょうか。

コラム

関係者を増やす努力

確かに膨大な実務が目前にあり、焦りや不安が先行するでしょう。ボランティアの受け入れ開始までに不可欠な事柄だけでも多種多様です。ただ、こうも災害が頻発する日本ですから、実はかなりの部分がマニュアル化されていて、よほどのことがない限りは物理的な要素の漏れは少ないのかもしれません。「漏れがあってもなんとかなる」という気持ちでいても大丈夫だと思います。ですから、もう少し広く長い視野に立って、我がまちのセンターを考えてみてはいかがでしょうか？それはマニュアル化されてない部分かもしれません。

「関係者を増やす努力」。一見「なんだ、そんなことか」とか「面倒なだけ」にも思えるこの「努力」が、後にじわじわ効いてきます。それは新聞記者なのかもしれないし、地元の議員かもしれない。うるさいおばちゃんや、まちづくり野郎、無口なオジサンとか、学生なんかもいいかも。この町を構成する各界・各層の人たちと「共に災害から立ち上がろう」という理念が、あなたのセンターを熱くしていくのです。

3 立ち上げ期

3 立ち上げまでに必要なこと

災害ＶＣの設置場所の選定

- 設置場所については、あらかじめ市町村や関係団体と協議のうえ候補地を決めておく
- 被災地までの距離や設備、被害状況なども考慮し、設置場所を選定する
- 事前に設置を予定していた場所が安全かどうか、使用可能かどうかを確認する
- 被災地域が何か所に分散している場合は、サテライトの設置を検討する

資機材の調達や災害ＶＣのインフラ整備

- 被災状況により必要な資機材の種類や数を見積もる
- 備蓄の資機材で不足する場合は、京都府災害ＶＣや協定を締結している企業等から調達する
- 電気、水道、通信手段等のインフラを確保する
- 資機材調達やインフラ整備について、自組織だけではなく関係団体のもつ資源を日ごろから知っておくことで、災害時に協力を仰ぐことができる

ボランティアの募集の設定

- ボランティア募集を呼びかける範囲を決める
- ボランティア保険の取り扱いについて決めておく（個人負担／センター負担etc.）

災害ＶＣの組織構成

- 必要な係及び、各責任者を選出する。状況に応じて体制は変更する
- マニュアルにとらわれず、災害の種類、規模、被災者の状況に応じて、組織の規模を決める

センター設置の広報・周知

- 災害VCの設置を被災者へ知らせる
- ボランティア活動者へ向けた活動情報を知らせる
- 報道機関等に対しプレスリリース等の公式発表を行う
- 避難場所、被災家屋へのチラシの配布、ホームページ、SNS等を利用し幅広く知らせることが重要

参考「赤い羽根共同募金の助成金を活用した備え」

3 立ち上げ期

チェックポイント

＜ 設置場所を決める際の条件 ＞

- ☐ 被災地内または被災地に近いかどうか（被災地での活動を円滑にするため）
- ☐ 公共交通機関から近いかなど交通至便な場所かどうか
- ☐ 広い駐車場があるかどうか
- ☐ 大規模災害の場合、１日千人規模のボランティアに対応できるスペースがあるかどうか（テントの複数設置や大型バスの駐車などが可能か）
- ☐ 事務用品や資機材の保管ができるかどうか
- ☐ IT等のインフラや電気、水道等ライフラインはどうか
- ☐ 資機材の保管スペース、トイレ、更衣室が確保できるかどうか
- ☐ 建築基準や立地条件が、二次災害の防止に有効であるか
- ☐ 支所（サテライト）を設けるかどうか
- ☐ 人の動線が機能的･効率的な空間デザインができるかどうか
- ☐ 長期間継続して使用可能かどうか
- ☐ 閉所後、現状復帰のしやすさ

まずは、
事務体制を整えよう

災害ボランティアセンター（事務局）に必要なモノ

事務スペース
☐テント　☐机・イス　☐棚・ロッカー類　☐ホワイトボード

通信機器など
☐固定電話（複数回線）　☐携帯電話（複数回線）　☐携帯電話充電器
☐FAX　☐プリンター　☐パソコン（複数台）　☐無線機
☐ラジオ　☐テレビ　☐LAN設定のための資機材

資機材
☐印刷機　☐コピー機　☐延長コード　☐書類ケース　☐カメラ

車両
☐トラック　☐自転車　☐ワゴン　☐ライトバン・箱バン
☐バイク・スクーター
※全てが必要という訳ではありません。

消耗品
☐各種印刷用紙　☐模造紙　☐色マジック（油性・水性）
☐文具（☐筆記用具　☐セロテープ　☐はさみ　☐カッター　☐ホッチキス
☐パンチ　☐ファイル　☐カッターボード　☐その他）
☐付箋（各種・各色）　☐ガムテープ（布・紙）　☐養生テープ
☐クリップボード　☐消臭剤　☐ブルーシート　☐軍手

その他
☐スタッフビブス（ジャンパー、腕章、名前シールなど）
☐地図（住宅地図、市街地図、道路地図など）　☐電話帳
☐発電機　☐ドラムコード　☐夜間照明用投光器　☐ゴミ箱
☐救急箱　☐乾電池　☐クーラーボックス　☐ヘルメット
☐タオル　☐給水器　☐灰皿（喫煙場所の確保）
☐看板　☐のぼり旗

3 立ち上げ期

立ち上げ期情報・ひと・もの・お金

情報

発信

- ネットワーク間での情報収集
- 災害VCの動向(設置に向けた準備段階である等)の発信
- 被災者に向けた災害VC開設のお知らせ
- ボランティアへ向けた活動募集のお知らせ
- マスコミへの発信

収集

- 被災情報の収集
- 被災者ニーズの収集

共有

- 収集された情報を集約分析し、関係者で共有適切な判断につなげる

ひと

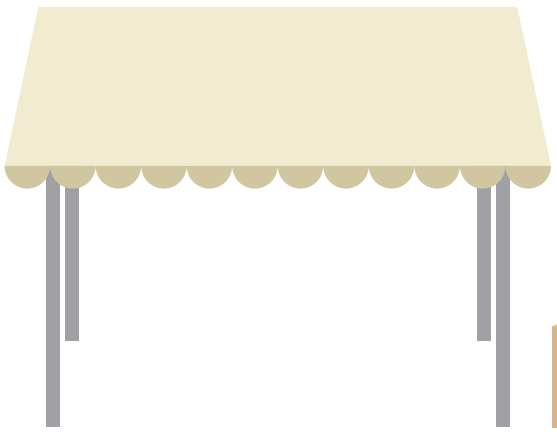
- ボランティア
- 市町村災害VCの加盟団体や登録団体
- 京都府災害ボランティアセンター初動支援チーム
- 市町村社協連合会相互支援協定による職員派遣
- その他府内、府外の支援団体
- 災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援P)

もの

- 災害VC設置場所の決定
- 事務所機能の整備(インフラ)
- 資機材の保管場所や調達ルートの確認
- 必要な資機材のリストアップ、見積もり、発注
- 京都府災害VCや府内市町村災害VCからの資機材調達
- 災害支援団体や協力企業等からの資機材調達

お金

- 災害 VC の活動資金の調達
- 募金活動の展開



3 立ち上げ期

災害時の資機材調達・管理のポイント

- ☐ 平常時から災害を想定し、必要な備品等をリストアップし、できるだけ準備しておく。
  ※非常時に入手困難となりそうなものや、固有・個別性の高いものからそろえていくという考え方もあり。
- ☐ 平常時には不要な備品等については、災害発生時にはすぐに調達（購入や借り入れ）できるよう、関係機関・団体、企業などと事前調整しておく。
- ☐ 資機材の破損や紛失なども考えられるため、個人の持ち物や機材等は借用しないようにする。
- ☐ 資機材の種類や数量も多いので、管理表などを作成し備品の管理を行う。また、資機材の置き忘れ、紛失などは、事故やけがの原因となるので適切に管理する。
  ※救援物資や資機材は、事前の連絡がなく突然届くこともある。

救援物資

市町村の災害対策本部へ運び、他の物資と一緒に分配等してもらう。ただし、被災者に渡しやすく、有効活用できると判断されたものについては、市町村災害 VCから直接被災者や避難所へ配布することも考えられる。

資機材

大量に届いた場合は、その資機材を必要としている他の被災地災害VCと調整する。
余剰分は保管しておき、災害VC閉所後、活用してもらえる団体等に寄付をしたり、借りた資機材は返却をする。

災害ボランティアセンター（事務局）に必要なモノ

水害

☐スコップ ☐土嚢袋 ☐バケツ ☐一輪車 ☐ほうき ☐ちりとり
☐ごみ袋 ☐たわし ☐じょれん ☐十能 ☐ビニールホース
☐てみ ☐雑巾 ☐モップ ☐スポンジ ☐デッキブラシ
☐工具セット ☐ジョーロ ☐ダンボール ☐ビニールロープ ☐水切りワイパー
☐トラック　など

【ボランティア用】

☐軍手 ☐ゴム手袋 ☐皮手袋 ☐長靴 ☐マスク ☐合羽
☐石鹸 ☐消毒薬 ☐消毒液 ☐タライ　など

地震

☐バール ☐スコップ ☐ハンマー ☐金槌 ☐バケツ ☐ほうき
☐ちりとり ☐つるはし ☐工具セット ☐電気工具 ☐発電機 ☐一輪車
☐脚立 ☐ジャッキ ☐ごみ袋 ☐雑巾 ☐ビニールロープ
☐トラック ☐土嚢袋 ☐コードリール　など

【ボランティア用】

水害時のボランティア用品にプラス　☐ヘルメット　☐安全靴　☐ゴーグル　など

3 立ち上げ期

コラム

災害ボランティアセンターとミッション

みなさんの地域が災害に見舞われ、災害ボランティアセンターを開設することになったとしたら、その初動期に何をしなければならないでしょうか？被災状況の把握、ニーズの把握、ボランティアセンターの設置場所の確保、受け入れの仕組みづくり、活動のための資機材の調達…短い時間に多くのことを判断し準備していかなければなりません。センターの活動は、一度動き始めると次から次へと対応に迫られ立ち止まって考えたり、振り返る余裕がないまま時が過ぎ去っていきます。

豪雨災害時のあるセンターでは、数日が経ったある夜、被災地の社協職員が「泥を出すことは大切だが、それに追われて、被災した地区社協の人たちと話し合うことができていない。地域のことを考える余裕がなかった」と話しました。これでよいのだろうか？と気づいても、多忙と疲労を極まる中で、「そもそも、自分たちは何をめざすのか」を考え、活動の方向を修正することは容易ではありません。

そこで、初動期に、センター長をはじめとするスタッフ全員が、ミッション一つまり、このセンターの目的は何か？何のために存在するのか？を明確にして、共有しておくことが大切です。想定外の対応と判断が必要なときに、立ち返るべき考え方の軸となるのもミッションです。また、京都府内外から交代で多くの支援者が駆けつけますが、その際も、ミッションを共有ができれば、連携しやすくなり、協働の活動を広げることができます。

私たちは、これまでの豪雨災害での活動の反省として、災害ボランティアセンターの目標は泥を取り除く支援だけではなく、被災した地域、被災した人の困りごとに寄り添うことが大切だと学んできました。その学びを生かすためにも、災害ボランティアセンターのミッションを明確にして、共有すること大切にしたいものです。災害への備えとして、平常時にこそミッションをつくっておいてはいかがでしょうか。常設(協定)型であることの意義でもあります。

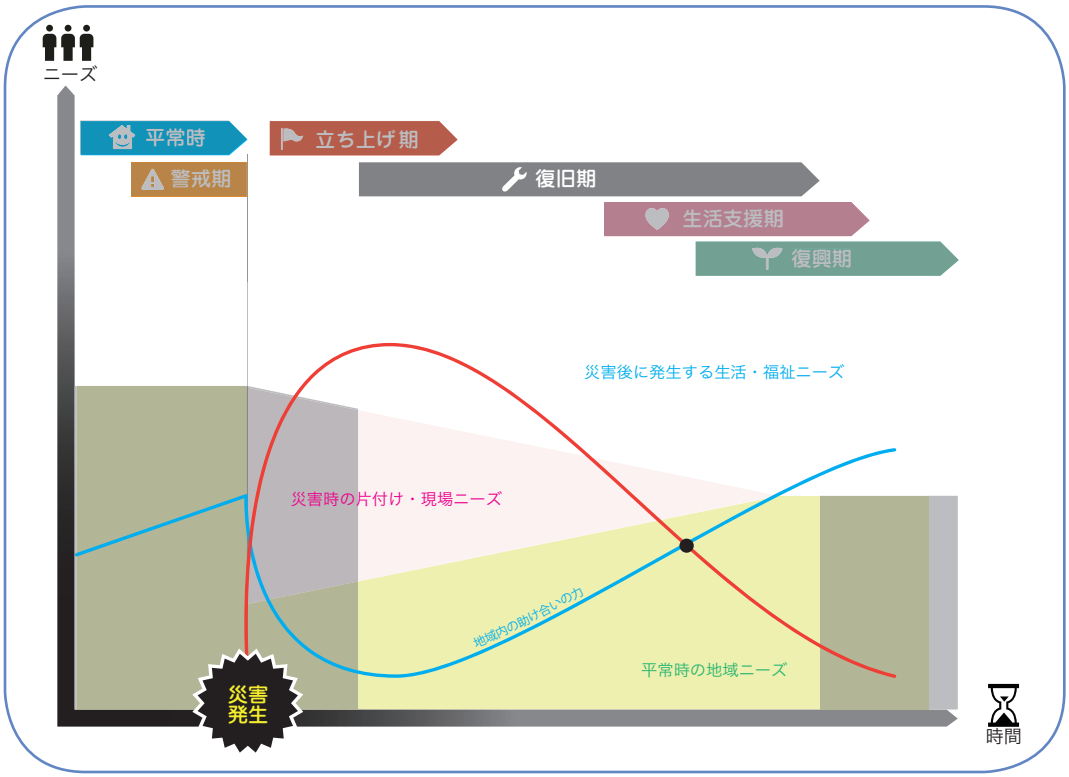
参考

これまでの災害ボランティアセンター活動の中で、リーダーから次のような言葉を聞いたことがあります。センター全体で共有されることはなかったためミッションにはなりませんでしたが、みなさんの災害ボランティアセンターのミッションを考える上で参考にしてください。

『いつまでもボランティアがお手伝いするのではなく、地域の人がお互いに助け合って復旧･復興できるように支援しないといけない。災害ボランティアセンターの役割は被災した人たちが、働きに出かけたり、学校に通える状態に戻るようにすること。被災した人たちのニーズを取りこぼさないようにしたい！』

4 復旧期

災害VCの運営初期。災害発生から間もないこの時期は、家屋からの泥だしやガレキの撤去など清掃系のニーズが目立つ時期でもあります。

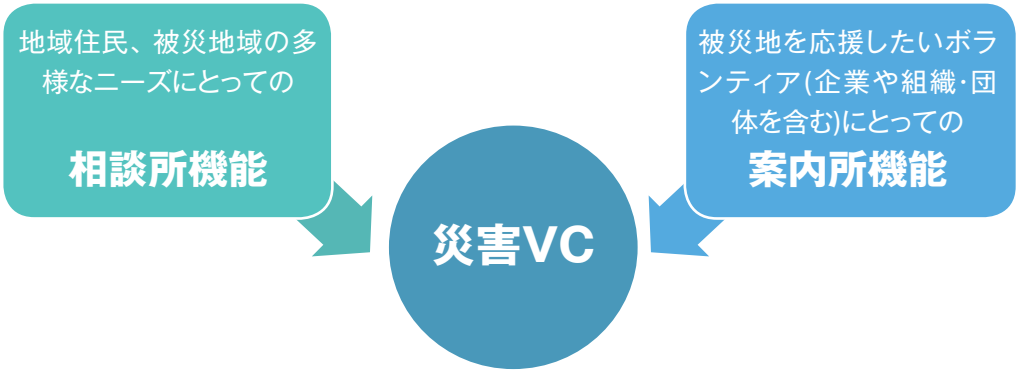


復旧期 ～いよいよ災害 VC の運営がスタート！～

いざ災害ＶＣの運営がはじまると、その忙しさから「ボランティアセンターを運営する」ということばかりに目が向きがちに。また、運営中には災害ＶＣの運営の方向性を左右するような「ここぞ！」という判断に迫られることがあります。運営に迷いが生じたとき、困ったときは「誰のための・何のための災害 VC か」ということに立ち返ってみることが大切です。

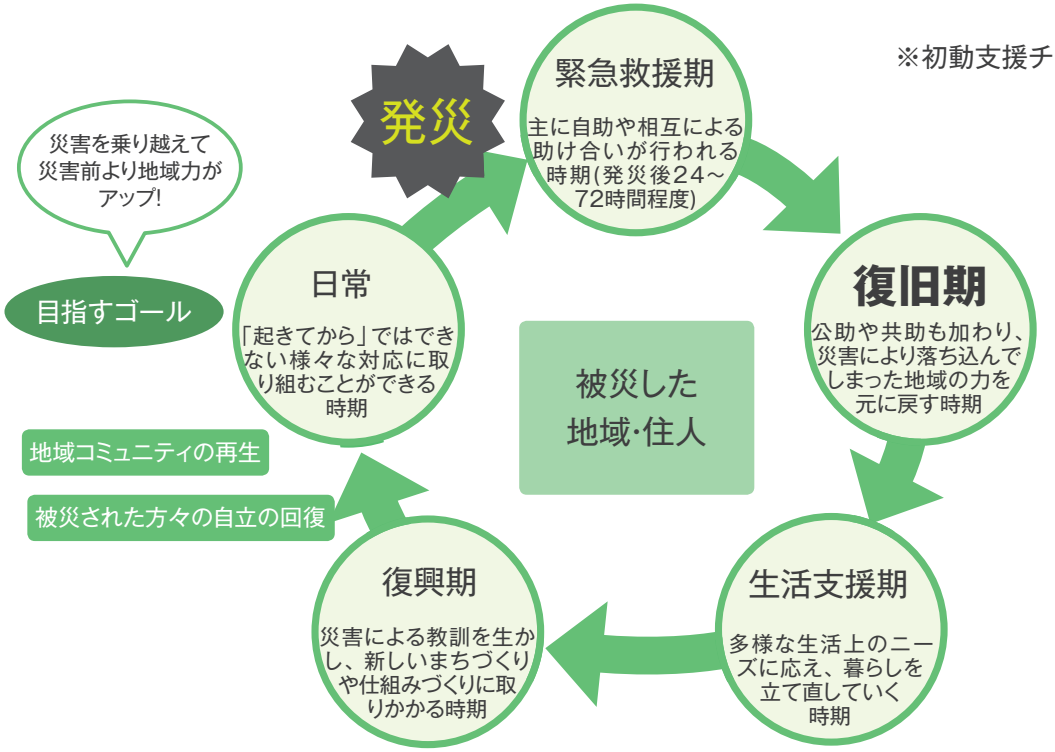
1 復旧期の災害ＶＣ運営のポイント ～“被災者中心”の災害 VC の運営を目指して～

災害ＶＣが開所されると、災害の規模によっては多数の個人ボランティア・支援団体等による復旧活動が急ピッチで進んでいくことになります。災害ＶＣの運営スタッフには、被災された方とボランティアとの間に立ち、お互いの想いを上手くマッチングさせる“コーディネート”のスキルがまさに求められる時です。被災者の生活復旧のための災害 VC である、ということを基本におき、住民のニーズを出発点に活動を展開することが求められます。



災害VCの目指すゴールと支援のサイクル(イメージ図)

※初動支援チーム研修資料加筆



4 復旧期

復旧期の災害VC運営のポイント

- ☐ 災害ＶＣは被災者中心、地元主体、協働の三原則での運営を基本とする。
- ☐ 災害の状況や被災地域に合わせたニーズの把握方法を検討する。
- ☐ マニュアルどおりにことは進まない。混乱して当たり前と思うこと。
- ☐ 変化する地域の状況の把握に努め、地域の状況や経過によって各班の統合や再編等を随時行う。
- ☐ 混乱を防ぐためにも災害ＶＣからの“情報発信”を意識的に行う。
- ☐ 運営のコアになるスタッフ間で、急性期のニーズが落ち着いた後の展開を想定･共有しておく。

コラム

役割･機能をセンターにどう配置するか

南丹市災害ボランティアセンターは、運営マニュアルでは「ボランティア受付・ニーズ班」として複数 の機能を 1 つの班とし、設置場所もひとくくりに想定していました。

ところが、平成 25 年台風 18 号豪雨災害では、センター開設場所の物理的制約から、ボランティア受付機能は屋外に、ニーズ受付機能は「総務班」などとともに屋内の事務所にと、互いに目の届かない場所に分散してしまいました。

ちなみに、屋外は、来所されたボランティア活動希望者が「受付→待機→マッチング→資機材貸出→出発 (送り出し)」と 1 本の動線に沿って流れができるように各機能の配置を工夫しました。

マニュアルでは、目の届く範囲の 1 つの場所 (グランドや体育館) にすべての機能を配置するイメージを描いていたので、機能が屋外と屋内に分かれてしまったことに不安もありました。

しかし、「結果的に」なのですが、ボランティアへの支援機能と、被災者への支援機能とが物理的に別々の場所に分かれたことが良かった面もありました。

電話などで被災者のニーズを聞き取りニーズ票に落とし込んでいく作業は、途中に別の作業が割り込んでしまうと、大切な情報の抜け落ちが生じてしまう恐れもあり、マッチング機能につなげるまでの「前さばき」に集中してあたれる環境があったことで、非常に効率的にマッチングにつないでいけたのではと思います。

さらに、事務所では、前もって団体で活動を希望されるボランティアの問い合わせなどにも対応していたため、ニーズと活動希望者の受給の具合について、ある程度目処を立てることができたのも大きかったです。

ただし、やはり各機能間で瞬時に連絡したり情報を共有したりすることはとても大切なので、敷地内をカバーする無線機の活用は非常に有効でした。

携帯電話が 1 対 1 の通話となってしまうのに対し、無線機は所持者に一斉に発信できるメリットもあるので、機能ごとに所持者を明らかにして無線機を配置しておくと、互いに顔が見えない場所に機能が分散しているような災害ボランティアセンターでも、瞬時に連絡などのやりとりができ、かつ互いの動きもある程度知ることもできるので、災害ボランティアセンターには、無線機は必須アイテムかと思います。

2 被災者ニーズの捉え方

（1）災害時の被災者ニーズの考え方

- 災害時に発生する被災者ニーズとは、①災害によって新たに生じるものと、②災害前から抱えていた日ごろの課題が被災をきっかけに顕在化･悪化するものがある。
- 家屋内外の片付けや清掃などのニーズは最も目に見えてわかりやすいが、精神面･肉体面･経済面等、それ以外の視点から見えるニーズは潜在化しやすいため注意が必要。
- 時間の経過によって、被災者のニーズは変わっていく。特に支援期間が長期化するほど、被災者ニーズはより個別的なものへ変容する。
- 「助けてほしい」というＳＯＳは本人から挙がりづらいということを知っておく。ＳＯＳの拾い方はその地域の地域性や本人をとりまく環境に合わせる工夫と努力が必要。

※災害時に生じるニーズの多様性　(初動支援チーム研修資料より)
(一社)コミュニティ･4 ･チルドレン楽原氏の資料に
NPO法人にいがた災害ボランティアネットワーク李氏加筆修正

（2）ニーズ把握

災害ＶＣにとって、“被災された方のニーズをいかに把握するか”ということが非常に大切です。被災者中心のボランティアセンターを実現するために、最も力を注ぐべき部分ともいえます。

＜ ニーズ把握の方法例 ＞

方法	活動例
個別訪問による把握	・災害VC、民生委員･児童委員、保健師、地域包括支援センター、福祉専門職チームなどによる個人宅の訪問による聞き取り
組織･団体経由による把握	・自治会などの地縁団体ごとのニーズ把握 ・福祉施設や福祉事業所からの利用者に関するニーズ把握 ・当事者組織、ボランティアグループ等からのニーズ把握 ・支援に入っているNPOやNGO等の支援団体との情報共有
広報ツールによるセンターの周知	・チラシの配布や、回覧板、ホームページやSNSでの情報発信、新聞･TV ･ラジオ等での情報発信

ニーズ把握のポイント

- □ ニーズ把握の方法は、被災した地域、被災した住民にとって最もニーズが把握しやすい方法を検討する。
- □ 一つの方法や方向だけでなく、他の団体･機関とも協力し多方面から当たることも検討する。
- □ 時間の経過とともに地域や被災された方の状況は変化するため、複数回のアプローチが必要。

コラム

ローラー作戦

平成 24 年南部豪雨災害では、弥陀次郎川の決壊で、一番被害の大きかった五ヶ庄西川原地区を週末の土・日に集中してのボランティアの支援を計画しました。コーディネーターとボランティア 10 数名が 1 チームとなり住宅街を地図上でいくつものブロックに分け担当者を決めます。そのブロックの家を 1 軒 1 軒訪ねニーズの聞き取りをしていき、その場でボランティアとのマッチングを行いました。被害の大きな家がいくつもあるブロックとすでに作業が完了しているブロックもありました。それぞれのコーディネーターが連絡を取り合うことで、ブロックの垣根を越えたボランティア調整ができ、被災された方のマッチングもできて、直接、顔を合わせたニーズ調整ができました。

また、現場に入らないコーディネーターがいることで現場も状況 (必要な機材やボランティアの状況) が本部に伝達しやすいメリットがありました。

※その時の感想として、ボランティアの人数が多い場合、サテライトを現場近くにおくことでよりスムーズな支援ができる。そして、どんな時にでも天気予報に注意をする事。雨（雷）の予報の場合、早く中止する判断も必要です。

コラム

地元の力がボランティアを支える！

一日も早く”いつもの町に戻りたい”昨日より今日、今日より明日へと。毎日毎日ミーティングが行われました。そんな中、ボランティアを送り出すセンターの前には、自然と『水分補給班』ができました。塩分補給の飴も配られました。「ここの係りは私達でできます」と申し出てくださったのは、なんと、地元の『介護者の会』の方々でした。作業を終えて帰って来られたかたにも「水分補給してください。ご苦労様でした。」とやさしい声をかけて下さいました。その後、『介護者の会』の方は、もっと会員の方の繋がりの必要を感じられ『介護者の会』メンバーのマップを作る取り組みへと展開していきました。

3 情報発信と情報収集

（1）情報発信

災害 VC から正確でタイムリーな情報を発信することは、円滑な運営を行う上で非常に重要です。被災者へボランティアセンターの的確な情報を届けること、また、ボランティア希望者にも的確な情報を届けることで、混乱を防ぐことができます。情報の内容や届けたい相手は誰か？ということを材料に、発信の仕方も吟味することが大切です。

また、平常時から災害時の情報発信の仕方やルールについて検討しておくことで、スピードが求められる災害時の情報発信にも備えることができます。

〈復旧期に発信が必要な内容〉

誰に？	どんな内容？
被災された地域・住民	・ボランティアセンターの基本情報 ・ニーズ受付情報(連絡先･場所･時間･支援内容etc...) ・ボランティアセンターの活動の様子 etc.
ボランティア活動者	・ボランティアの募集情報 (連絡先･場所･アクセス･時間･持ち物･活動内容 etc...) ・ボランティアセンターの活動状況 ・被災地域の様子やボランティアニーズの状況 etc.
広く市民一般	・ボランティアの募集情報や状況･復興の様子 etc...

〈情報発信のツールと特徴〉

ツール	情報の種類
プレスリリース	広く正しく伝えたい情報。マスコミからの周知も活用したい情報 (例)･災害VCとしての公式見解 ･活動方針 ･方針転換 など
ホームページ	初めて情報を探している人でも、見つけられる必要のある情報 (例)･持ち物 ･集合場所 ･受付方法 ･活動上の注意 ･寄付の仕方 など
マスコミ(新聞･FMラジオ･ケーブルテレビ)	広く正しく伝えたい情報 (例)･災害VCとしての公式見解 ･活動方針 ･方針転換 など
Twitter	日々変わるけどタイムリーに伝えたい情報 (例)･今日のボランティア人数 ･今日の募集締め切り ･地域の変化 ･嬉しいこと、悲しいこと など
facebook	雰囲気や日々の情報が伝わることで、応援してくれる人が増えるかもしれない情報、日々変わるけどタイムリーに伝えたい情報 (例)･活動の様子 ･今日のボランティア人数 ･今日の募集締め切り ･地域の変化 ･嬉しいこと、悲しいこと など

（2）情報収集

地域の被災状況や被災者ニーズは時間の経過と共に変化するため、継続的に情報収集を行うことが必要です。情報収取の方法は、先の「2. 被災者ニーズの捉え方」に記載のとおり、実際に地域に出て確認することや、災害 VC に関わる関係団体を通じて情報を収集することも大切です。

また、災害時には官民問わず様々なひと・もの・お金による支援活動が展開されることから、そういった「支援情報」にも普段からアンテナを立て知っておくと、災害時の混乱の中で役に立つことがあるのではないでしょうか。

特に被災された方の生活復興に関係のある「行政施策（制度・サービス）」については、情報収集しておくことで支援につなげられることがあります。

被災者支援に関する法律や制度

●災害救助法
内閣府防災情報
http://www.bousai.go.jp/taisaku/kyuujo/kyuujo.html

●激甚災害制度について
内閣府防災情報
http://www.bousai.go.jp/taisaku/gekijinhukko/

●被災者生活再建支援制度について
内閣府防災情報
http://www.bousai.go.jp/taisaku/seikatsusaiken/shiensya.html

●災害弔慰金、災害障害見舞金の支給等について
内閣府防災情報
http://www.bousai.go.jp/taisaku/choui/choui.html

●被災者支援に関する各種制度
内閣府防災情報
http://www.bousai.go.jp/taisaku/hisaisyagyousei/seido.html

参考

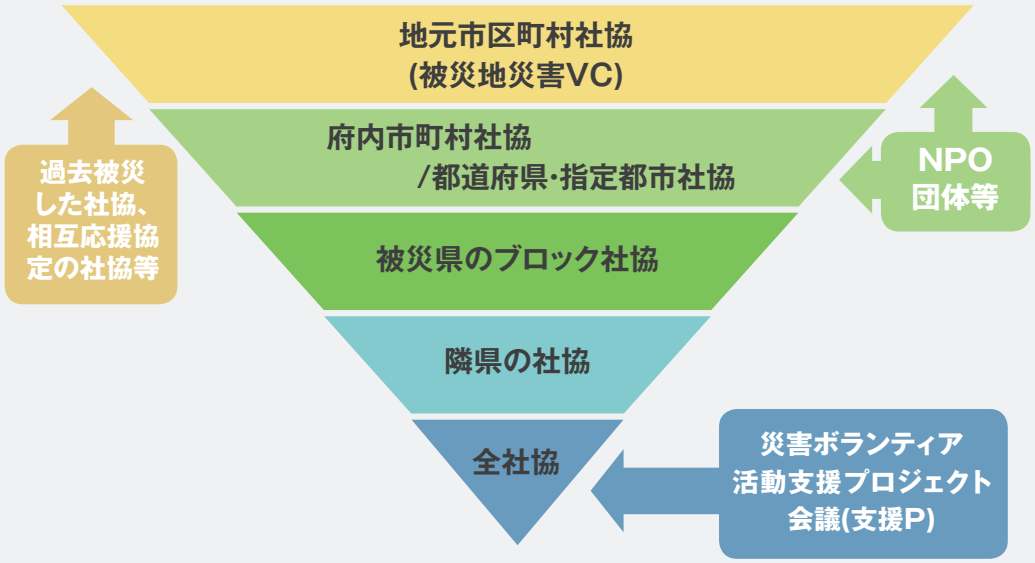
～ 全国で活動する災害支援団体 ～

● 全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）

http://jvoad.jp/

災害に活動する全国の様々な支援団体のネットワーク組織として、平成 28 年に「全国災害ボランティア支援団体ネットワーク（JVOAD）」が組織されました。官と民、民間団体同士の連携をつくり出し、支援の抜けや漏れを起こさないために、情報の集約と広域でのコーディネートをするための仕組づくりを目指しています。

● 社協ネットワークによる災害VC支援体制



4 災害ＶＣの各部門と一日の流れ

（１）想定される各部門の役割

災害ＶＣの規模やスタイル、運営スタッフの人数等によって、部門の統合や新設を検討します。

部門	役割
総括 (センター長、副センター長)	・全体総括、渉外 ・運営総括、マスコミ対応、本部長の補佐 ・府災害ボランティアセンター、地元災害対策本部との連絡調整
総務	・外部からの運営支援者との連携、調整　・寄付等の受入 ・災害VC運営に関する会計処理　・資機材や駐車場や駐車場用地の確保 ・データ管理、写真等の記録　・スタッフやボランティアの健康管理 ・「ボランティア活動証明書」の発行 ・ボランティア保険会社への対応 ・災害やVCに関する問い合わせ、相談、クレームへの対応 ・被災者、被災地域からの相談対応 ・ホームページ、SNS、新聞等での情報発信
ニーズ受付･調査	・災害VCの設置とニーズ受付に関する広報 ・被災状況の現地調査、ニーズの把握･調査 ・ボランティア依頼票の作成 ・依頼者からの電話や来所による受付、ヒアリング
ボランティア受付	・ボランティア活動希望者の受付　・ボランティア活動後の活動報告書の受け取り ・ボランティア保険加入手続き　・ボランティア数の集計
マッチング	・ニーズとボランティア活動希望者とのマッチング　・マッチング数の集計 ・依頼者へのボランティア訪問前の電話調整と確認 ・活動指示書に基づくボランティアの確保とチーム編成 ・活動中のボランティアからの問い合わせ対応、連絡調整
オリエンテーション	・活動者へのオリエンテーション　・活動待機者への対応
資機材	・必要な資機材や物品の貸出、返却チェック ・資機材の管理(数量管理や消毒など)
送り出し･配車	・配車調整と管理　・活動先までの送迎の調整(送迎が必要な場合) ・駐車場の整理
要配慮者支援	・要配偶者のニーズ把握　・専門職と連携した健康相談、心の相談

（2）災害ＶＣ一日の流れ（例示）

天候、季節、活動場所までの移動距離、その他活動状況によって活動時間は柔軟に検討します。

８：００～	朝の打ち合わせ
９：００～	災害ボランティアセンター開所
	ニーズ受付開始
	ボランティア受付開始
	※ボランティアの送迎が必要な場合は送迎開始
１０：００～	記者発表(TV・夕刊向け)
１４：００～	ニーズ受付終了
１５：００～	マッチング受付終了
	※ボランティアの送迎が必要な場合は送迎開始
１５：３０～	ボランティア活動終了
	ボランティアはVCへ帰所後、活動報告
１７：００～	災害ボランティアセンター閉所
１７：３０～	スタッフミーティング
	①各班よりの報告、問題の対応策
	②各班での打ち合わせ
	③報道発表・HP更新事項のすり合せ
１８：００～	記者会見(正副センター長)
	※長期化する場合は、この中から輪番で
１９：００～	スタッフ退所

コラム

悪天候時の、ボランティアセンター活動中止の決断

福知山市災害 VC では、平成 26 年８月豪雨災害時に非常時体制に移行し運営を行いました。その際、大雨注意報、大雨警報が発表された日は活動を中止としました。これは、すでに地盤がゆるんでいる土地での土砂災害等による２次災害を防ぐためであった。朝から中止した日もあり、わざわざ来てくださったボランティアさんに中止を伝えることは大変心苦しいことでした。

しかし、安全が一番大事であることを VC を運営する者全員に周知していたため、事前にボランティア受付時やホームページで「悪天候時には活動を中止する場合があります」と案内したり、中止の判断も迅速にできました。そのため、ボランティアさんが一人も被害を受けず安全な活動をしていただけました。

4 復旧期

（3）ボランティア活動の流れ（ボランティア目線）

● 次のような一般的な流れで活動をすすめます。

情報収集/準備

- 災害VCや社会福祉協議会などのHPなどで情報を入手。
- ボランティアバスの募集等への申込み。
- 最寄りの社会福祉協議会でボランティア保険に加入。

受付

- ボランティア受付票に必要事項を記入、ボランティア保険の加入手続きを行う。

マッチング

オリエンテーション

- 活動先の調整。
- グループの編成。リーダーを決める。
- 活動先の情報を受け取る。道順や所要時間について確認する。
- 活動にあたっての心得や注意事項を確認する。

資機材の受取・送迎

- 活動に必要な資機材。物品を受け取る。
- 活動先まで移動する。(※活動場所がセンターから遠い場合は送迎)

現地での活動

- リーダーの指示のもと現地での活動を行う。
- 活動時間や体調管理、水分補給等に十分留意する。
- 活動中に困ったことや判断に迷うことがあればセンターへ連絡する。
- 時間内に依頼された活動が終了した場合、センターに連絡を入れる。

センターへ帰着

手洗い・資機材の返却

- 資機材の洗浄、返却。
- 手洗い、うがい等の衛生処理を行う。

活動報告

- リーダーを中心に活動の振り返りを行う。
- リーダーは活動報告書を作成し、センターへ報告。

退所

コラム

翌日のマッチング調整が大変です！！

災害 VC を運営する中で、翌日のマッチング調整を行う時間が長時間にも及ぶことがよくあり、閉所してから行うミーティング、特に翌日のマッチング調整に時間がかかり、長くなると現地職員も運営スタッフも疲労が溜まる一方です。そこで、できるだけ時間短縮する方法として、マッチング部門担当の現地職員 (地域をよく把握していて、指示・決定を行える職員) が、昼間の間にできるだけ翌日のマッチング調整をするのです！周りがどんなにバタバタしていても、その職員はジッと椅子に座り、黙々とニーズの受付、ボランティア活動希望者の受付をこなしながら、翌日の調整をその場で行っていくと、閉所してからのミーティング時間はグッと短縮されます。

長時間に及ぶかもしれない災害 VC の運営において、従事するスタッフの心身の健康管理も重要なポイントとなります。

コラム

災害ボランティアセンターと災害時の公的制度

災害ボランティアセンターの支援活動において、現住家屋の復旧支援を最優先として、住まいを伴わない事業場や田畑などは、センターによっては対応しないと決めているところもあるようです。

ここで着目したいのは、センターの対応方針の是非ではなく、少なくとも被災者にとって事業所や田畑などは「生活の糧」となる大切な財産であるということです。

ですので、災害ボランティアセンターでは対応してもらえないが、生業に関わることなので、費用を負担してでも一刻も早く復旧にこぎつけたいという方、あるいは、自分ではとても作業ができないので、仕方なく業者にお金を払って復旧してもらうという高齢者などもいらっしゃるかもわかりません。

平成25年台風18号豪雨災害時、南丹市災害ボランティアセンターでも「田んぼ」に流入した土砂の撤去にかかる問い合わせがありました。たまたま、センターに災害時の公的制度に関する知識があるスタッフがいたことで、「公的な補助制度があるかもわからないので、一度、市役所の農林課に問い合わせてみては」との助言を行った経験があります。

実際には、制度が適用されるケースだったそうですが、もし、優先順位の都合でとか、対応しないと決めたのでなどの理由で、単に「支援をお断りするだけ」の対応をしていたら、ひょっとすると補助制度のことを知らないまま全額ご自分で負担されていたかもわかりません。

災害ボランティアセンターは、公的制度の詳細をすべて把握しておく必要まではないのかもわかりませんが、関係するかもわからない公的制度を知っているのと知らないのとでは、問合せへの対応が大きく違ってくるのではないでしょうか。

4 復旧期

（4）運営上気をつけたいポイント

＜ ボランティアの安全衛生 ＞

ボランティア活動をされる方には、ボランティア保険への加入を呼びかけ、活動前のオリエンテーションでは、安全確保、病気･ケガの防止について説明をします。

活動から帰ってきたボランティアからの報告を受け、ケガをした場合は破傷風などに感染する危険があるため、事故などがあれば、直ちに救護所や診療所、病院などに搬送することも必要となってきます。

＜ 余震や雨天の場合の対応 ＞

悪天候の場合、または余震が続いている時は活動を中止する判断も必要です。例えば「当日の朝７時の段階で警報が発令されている場合は活動中止」など、活動中止の判断基準を決めて情報発信をしておくことにより、ボランティアの方の混乱を少なくすることができます。

また、活動中に余震や大雨が降り出した場合は、速やかに活動を中止することなど、オリエンテーションで事前に説明をしておきましょう。

＜ ボランティアの送迎 ＞

活動先が災害VCから遠隔地にある場合は、徒歩ではなく車やバス等で移動できるよう整備する必要があります。ボランティアの安全確保を図る観点から、自動車を利用する場合はボランティアの自家用車ではなく、社協等公的機関の公用車（普通車、ワゴン車、マイクロバス）などを使用する場合や、関係機関（企業等）から車をレンタルすることもあります。

過去の京都府内の災害においてもボランティアの移動に関して様々な工夫がありました。

≪例≫

- 運転手付きのタクシーやマイクロバスの借り上げによる送迎
- サテライトまで観光バスで一括送迎し、そこから徒歩で移動
- 日中のデイサービスの送迎車の活用
- 近隣の社協や支援団体より運転者付きで公用車の貸し出しの要請
- 地元の民生児童委員に道案内のために送迎者への同乗を依頼　　など

＜ スタッフの健康管理 ＞

災害ＶＣスタッフは、朝早くから夜遅くまで長期にわたり活動することも多く、健康管理は重要なポイントとなります。インフルエンザやノロウィルスなどへの感染が確認された場合は、ボランティアセンター内の消毒や被害が拡大しないように努め、ボランティアセンターの活動が、それらの理由によって中止することのないようにしましょう。

災害別のボランティア活動の留意点

豪雨、地震、豪雪など災害の種類や季節により安全確保の留意点が異なります。
次の項目を参考にしてボランティアの安全を図るようにしましょう。

【豪雨災害】

- 熱中症、日射病、切り傷・擦り傷（破傷風）、目に石灰やほこりが入るなど
- 服装は長袖、長ズボン、帽子、マスク、手袋を着用し、こまめに水分補給、塩分補給、休憩をとることや手洗い、うがいを行うことは基本
- 過信は禁物。スポーツマンタイプや体格のよい人の熱中症、ケガが目立った
- 石灰や消毒薬に関する知識も必要。石灰は濡れた素手で握ると火傷をするおそれがある

【地震災害】

- 応急危険度判定は外観による判定であるため、「黄紙」（要注意）、「緑紙」（調査済み）であっても、内部が安全であると判断されたわけではないので、活動の際には十分に留意する。事前に市町村災害ＶＣのスタッフが現場に出向き、確認して判断することが大事
- 家屋の被害の度合いについて、市町村が調査を行う場合があるので、家屋内外の片付けは家屋の持ち主に確認してから行うよう、ボランティアに十分に周知する
- 作業時はヘルメット、防塵マスク、手袋を着用する。複数人数で物を運ぶ時などは、お互いに声をか　け合う。作業にあたっては、必ず住宅の住人に立ち会ってもらうこと
- 活動中に余震が発生したり、突風が吹きテントが飛ばされたり、トタンなど廃材が飛んでくることがある。さらにアスベストを使用している建物では活動しないなど留意する

運営上気をつけたいポイント

〈ボランティアの安全衛生〉

- ☐ ボランティア活動保険への加入確認をする
- ☐ 安全確保、病気・けがの防止について、オリエンテーションで説明をする
- ☐ ケガ防止のため、夏場は暑くても長袖、長ズボンの厳守
- ☐ 転倒・転落・落下物の恐れがある場所での作業では、ヘルメット着用を義務付ける
- ☐ 靴は、長靴（底に鉄板入り、滑り止めのもの）や安全靴、長めの地下足袋などが望ましい
- ☐ ボランティア活動報告時に、ボランティアの病気・ケガの有無を確認する
- ☐ 市町村災害対策本部、看護協会、日本赤十字社等と連携して、常駐看護・救護スタッフを確保

〈余震や雨天の場合の対応〉

- ☐ 活動中に余震や雷、激しい大雨が降り出した場合は速やかに活動を中止する
- ☐ 悪天候の場合、活動中止の判断基準を事前に決定し共有しておく

〈ボランティアの送迎〉

- ☐ 活動先が遠隔地の場合、活動先までの移動手段を確保する
- ☐ 送迎を行う場合、運転者もしくは同乗者に土地勘が必要

〈スタッフの健康管理〉

- ☐ 市町村災害ＶＣスタッフの勤務日数や時間・体調管理
- ☐ 食事時間や休憩時間の確保
- ☐ 発熱や咳が続くなど、具合が悪い場合は休暇を取ることも必要

4 復旧期

復旧期の情報・ひと・もの・お金

情報

発信

・被災者に向けた災害VCの周知
・ボランティアに向けた活動情報
・災害VC内での掲示
　(地域の様子、災害の概要など)
・マスコミ対応
・物資支援や募金など被災地でのボランティア活動以外の方法の発信

収集

・被災者ニーズの収集
・被害状況の収集(公式･非公式)
・災害VC支援団体･機関の情報
・被災者の生活復興に関する制度情報

ひと

・ボランティア
・地元の支援団体
・外部支援団体(NPO、NGO、各種団体)

もの

・不足物資の調達

お金

・災害VCの活動資金の調達
・募金活動の展開

参考

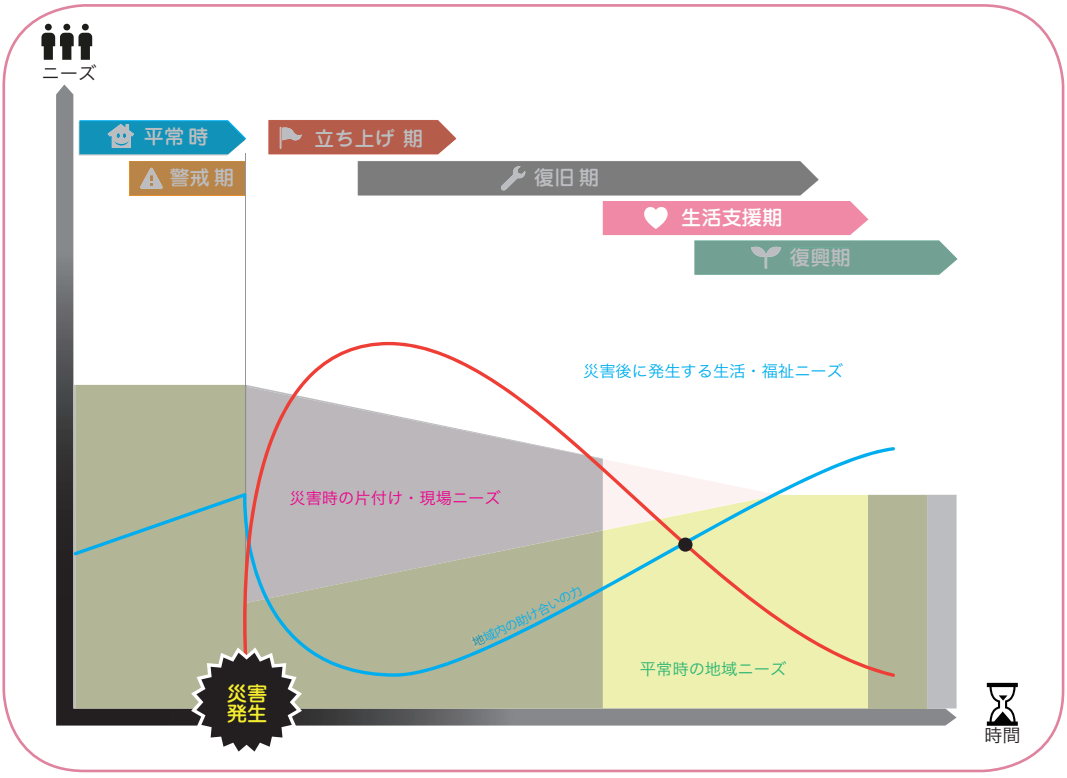
災害 VC の資金調達

主な資金調達方法には以下のような方法があり、行政と事前に災害時の活動資金について協議の上協定を交わしている市町村災害 VC もあります。

- 全国社会福祉協議会「福祉救援活動資金援助制度」災害配分金
- 共同募金会「災害支援制度」
  各市町村災害VCから、府共同募金会に申請を行う。
- 「京都府災害ボランティア活動支援資金」(京都府社会福祉協議会が台風２３号災害時にボランティア活動を支援するために開設した募金)の活用
- 独自の活動募金
  募金目的や内容等を詳細に明示し募集を行う。活動資金受付口座を開設し、周知する。
- 個人、企業等からの寄付等
- ＮＰＯなどが集めている活動募金への申請
- 各種基金や助成団体からの助成等

5 生活支援期

被災地域の状況も少し落ち着いてくると、災害VCの運営スタイルも状況に合わせて変化させていく時期になります。災害VCのネットワークを活かしながら、個別の生活に関する多様なニーズへの対応を進めます。



生活支援期 ～多様なニーズへの対応を目指して～

災害VCの立ち上げ混乱期を越え、被災地域の状況も少し落ち着いてくると、災害VCの運営スタイルも状況に沿って、少しずつ変化が必要な時期になってきます。

1 生活支援期の災害 VC 運営のポイント

被災した地域では、この頃になると住居の片づけ等が一定落ち着き、学校などが再開されるようになります。早い段階で元どおりの暮らしを取り戻せた人もいれば、災害によって生きづらさが増してしまう人もいます。暮らしを取り戻すスピードは一人ひとり異なって当然のもの。長期的にかつ一人ひとりに寄り添った支援を行っていくためには、地元の団体や住民が中心となる支援体制を目指す必要があります。

2 被災者ニーズの変化

生活支援期のニーズは、家屋の片づけや災害ゴミの搬出等の単純作業による支援が中心であった状況から、専門技術・知識を必要とするニーズや長期的な支援を要するニーズへと変わってくる時期です。しかし、そういったニーズはこの時期から急に現れるということではなく、発災直後からあるということを忘れてはいけません。

(1)生活支援期の被災者ニーズの考え方

(参考：復旧期 被災者ニーズの考え方－P.36)

この時期のニーズの特徴を挙げると、次のような傾向があります。

① 日ごろの生活課題の表出・悪化

日ごろから持っている何かしらの生活上の困りごとが、災害を期に思わぬ形で表出したり、悪化してしまうことがあります。普段は自力でできていたことや、サービスやサポートを受けて維持していたことが、災害による物理的な制約によってできなくなることがあります。

② 困っている人はだれか？

災害時には、高齢者や障害者、子ども、妊産婦など、普段から配慮が必要な方へ余計にしわ寄せがいくことがあるため、注意が必要です。また、単身者、一人暮らしの会社員、下宿の大学生や外国人など、普段から地域とのつながりが疎遠であれば、支え合いが必要となる災害時に孤立してしまう可能性もあります。災害時はだれもが当事者になる可能性がある、という視点が必要です。

③ SOSが言えないことへの理解

人は誰しも少なからず「他人に迷惑をかけたくない」という想いを持っています。それが災害時という緊急時であっても、「助けて！」とSOSを出すことに抵抗があるという心理を、支援者側は理解しておくことが大切です。

過去の京都府内での災害でも「人に頼ってはいけない」「私より大変な人がいるから」など、“SOS”を出すことを遠慮される方がありました。

他人を受け入れにくい抵抗感と必要性を理解する気持ちの揺れ動きを理解し、不安な気持ちを十分に聞き取りながら、共に考え今後の解決策を探していけるような支援が必要です。

♥ 5 生活支援期

生活支援期の災害VC運営のポイント

- □ 清掃系のニーズから生活上の多様なニーズが発生することを意識する。
- □ 表面的には見えにくいニーズもあることから、ニーズの拾い方に工夫が必要。
- □ 外部の支援者が多く関わっている場合は、地元のスタッフや団体、住民が中心となる支援体制にシフトできるようにバトンタッチを進める。

実践事例

9.11関東・東北豪雨災害
「おおさきスマイルプロジェクトまごころお届け隊」
宮城県大崎市社会福祉協議会

平成の大合併により１市６町が合併した、人口約13万人の宮城県大崎市は、平成27年9月11日、関東・東北豪雨災害によって甚大な被害を受けました。

発災当初より、大崎市社会福祉協議会では、法人として以前から独自に準備を進めてきていた「大崎市社協ＤＣＡＴ（福祉専門職災害支援チーム）」による被災世帯の訪問調査を重層的に行い、被災した住民一人ひとりに寄り添った支援を目指した災害ボランティアセンターの運営をスタートしました。

災害ボランティアセンターでは、被災者の生活環境（住宅等）の復旧支援活動と平行して、何らかの事情により自分からは声を上げられない方や、被災したことにより福祉的支援が必要となった方々に対する支援ニーズの確認調査に加えて、時間の経過とともに変化していく被災者の精神的・身体的な面での現状の把握、不安や悩みごと、困りごとに耳を傾けるために「おおさきスマイルプロジェクトまごころお届け隊」を実施しました。これは、平時から社協による福祉学習を積極的に取り組んでいた、被災地域の地元小学校からの「子どもたちに何かできることがありませんか」との声がきっかけとなり実現した取り組みでした。

この取り組みは、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議を通じて、全国各地の企業からの支援物資を詰めた「うるうるパック」と子どもたちからの心暖まるメッセージを地元ボランティア団体の皆さんが被災者一人ひとりに作成し（大人の力）、実際に地域の子どもたち自身と県内の大学生ボランティアがいくつかのチームになって、行政区長さんの案内のもと被災した方のお宅を一軒一軒訪問し、子どもたちが励ましの言葉を伝えました（子どもの力）。被災者支援という目的に加えて、自分たちの地域の被害状況や過去の災害の歴史、当日の避難の様子などを行政区長から子どもたちに伝承する貴重な機会にも繋がりました。

大崎市社協では、こうした大人から子どもまでの地域住民の力を活用しながら、継続的に被災世帯の訪問調査を重ねて行い、時間の経過によって日々変化していく不安や悩み、困りごとをしっかりと受け止め、寄り添い続ける支援を続けています。目の前の泥や家具などの形あるものが片付けばすべてが終わりなのではない、被災者の心に向き合った継続的な支援こそが、本当の意味での復興に繋がると信じてこれからも支援を進めていきます。

5 生活支援期

(2)ニーズ把握のポイント

この時期のニーズは、個別・具体的で表面的には見えにくいニーズも多いことから、こちらから困りごとを抱えている人に接近する心持ちが大切です。各戸を訪問する方法や、被災した住民が気兼ねなく集まれる場をつくるなど、“SOS”を拾う工夫をする努力が必要です。過去の災害の場面でも、地域性にあわせた様々なニーズ把握の工夫が見られています。(事例参照)

※例えば…

・訪問活動　・サロンなどの場づくり　・足湯や行茶
・近所の方や友人を通じて　etc…

見えないニーズをキャッチする工夫～過去の事例から～

～足湯ボランティア～

足湯は専門的な知識や設備がなくても実施ができます。お話しをしながら手をマッサージし、心と体がほぐれ、心になる不安や迷いなどの「つぶやき」を聞きます。生活課題の把握にもつながります。

～行茶ボランティア～

一緒にお茶を飲みながら話を聴くことで、ストレスを抱えている被災者に、心休まるひと時を過ごしていただく活動です。お話する中で、被災者のニーズを把握することも目的としています。

参考　避難所について

生活支援期、この頃の被災者はどのような生活をされているのか、避難所、在宅避難、知り合いの家に身を寄せるなどの状況から、今後の見立てと見通しを考えていきましょう。

災害が発生した後、また、発生すると危険が予測される時に避難所は開設されますが、様々なタイプがあることをご存知でしょうか。避難所とは、避難するための施設や場所のことで様々な分類がある中、たとえば次のような用語があります。

(例) 一時避難場所、自主避難所、広域避難場所、指定避難所、収容避難所、福祉避難所

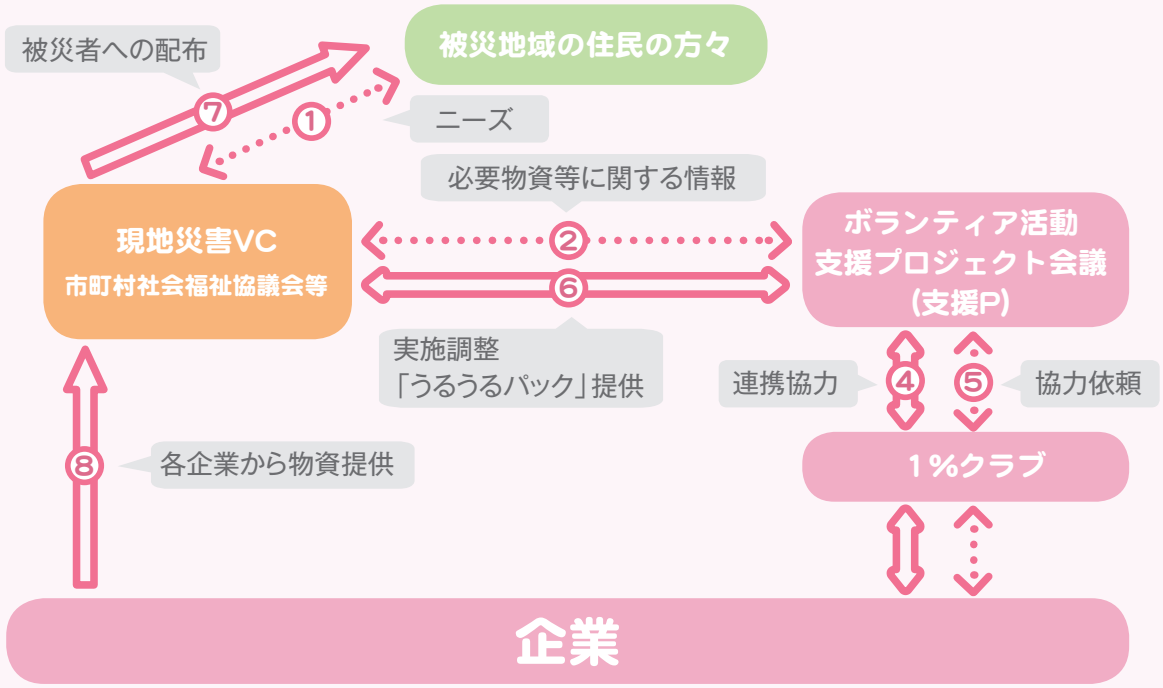
避難所は、被災者が一定期間生活をする場であり、避難所を運営するための体制の確立が必要です。原則的には、「避難者自らが行動し、助け合いながら避難所を運営する」ことが求められます。

参考

～うるうるパック～
災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援P）

「うるうるパック」は日本経団連１％クラブを通じて、必要な物資を企業に協力を呼びかけ、被災地域の方々が必要とする物資を一旦県外で集約し、各世帯に配布できるようにパックしてお届けするものです。届け先や時期、被災者のニーズによって、女性専用、新入学文具セットなどその詰め合わせ内容にバリエーションを付けています。

また、「うるうるパック」は災害ボランティアセンターで、被災者の方々とのコミュニケーションの円滑剤、被災者を応援する心を届ける手段として、知恵や工夫を凝らして配布されています。災害時に活用することができるツールの１つです。



主な「うるうるパック」

①被災世帯に配布する基本パック･･･（タオル、ウェットティッシュ、石鹸等）
②新学年応援パック･･･（ノート、筆記用具、文房具）
③ともだちパック･･･（色紙、ノート、シール、お絵描き帳、クレヨン、パズル等）
④乳幼児を抱えた世帯向け親子パック･･･（ベビーパウダー、おしりふき、ハンドクリーム等）
⑤レディースパック･･･（基礎化粧品、ハンドクリーム、シャンプー＆リンス等）

5 生活支援期

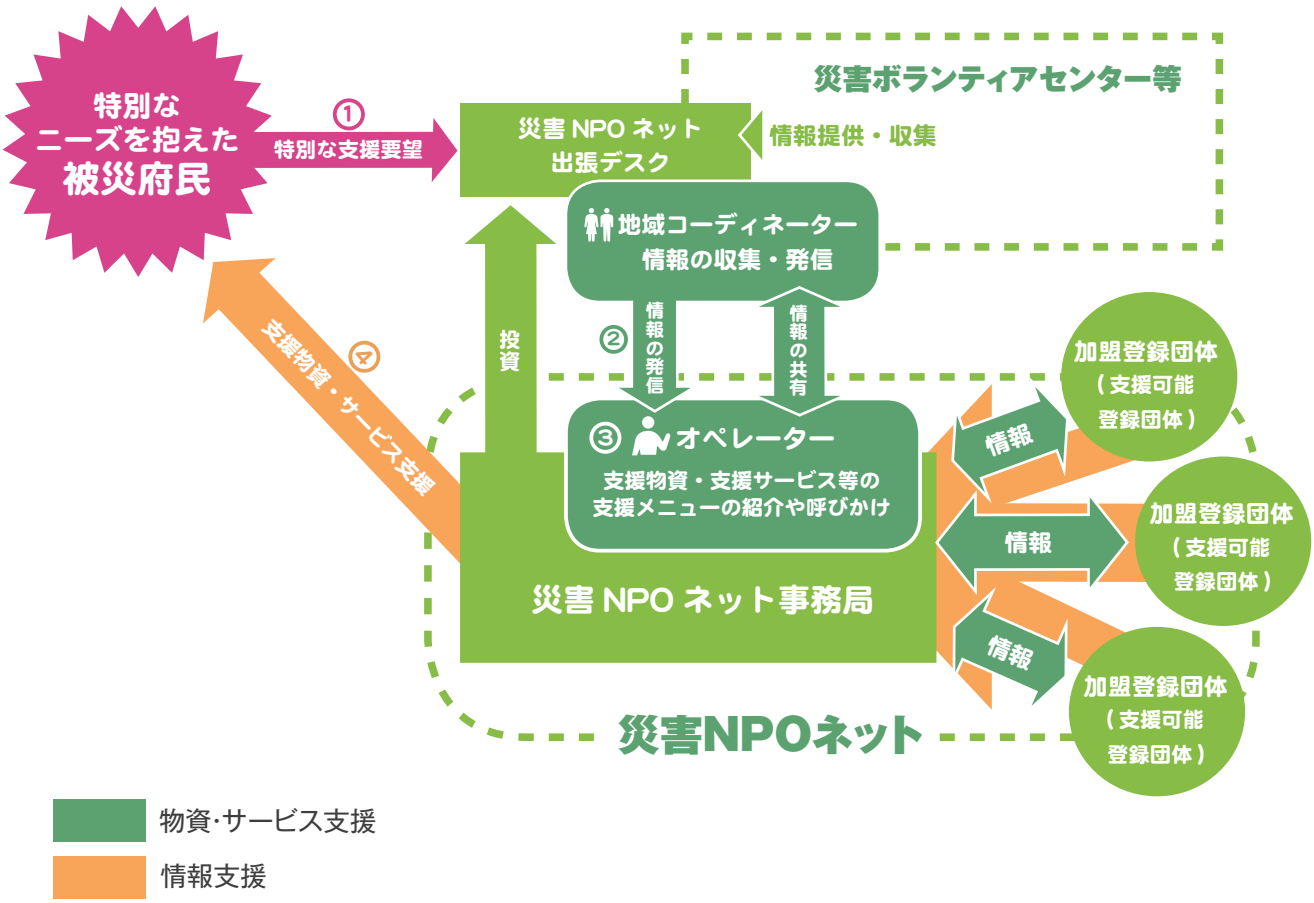
(3)多様なニーズへの対応

生活の中で生まれるニーズは様々で、すべてのニーズを災害VCの中で対応することは難しい場合もあります。災害VCで対応できる/できないの判断だけにとどまらず、災害VCで対応できなくても、他の団体・機関につないだり、協働したりすることで対応できることもあります。

災害VCを運営する私たちには、コーディネーターとしての機能を活かすことが求められます。日ごろからのつながりが生きる場面であり、この機に新しいつながりを作ることにもつながります。

平成２８年５月、京都府の呼びかけにより「～ひと声かけて支えあう～災害時ＮＰＯ等ネットワーク（略称：災害ＮＰＯネット）」が設立されました。このネットワークは、自然災害による被害が京都府内で発生した場合、府内で社会課題の解決や公益性を担って活躍している NPO（NPO法人、自治組織、経済団体等）が有する専門性や豊富な経験を活かし、地域の自治体等との連携により、直ちに「特別なニーズをもった被災者への支援及び NPO 等の相互支援」を行うことができるよう、普段から関係団体がつながりを持ち、支援ノウハウの習得や人材育成、情報交換等を行うことを目的としています。

被災された方の抱える多様なニーズに対して、災害VCだけでなく多様な支援団体と連携し、解決していける体制をつくっていくこととしています。



実践事例

「子育てママに支援の手を！」福知山ママボランティアLINK

平成26年8月、福知山市では2年連続の豪雨災害に見舞われました。福知山市ママボランティアLINKはこの豪雨災害をきっかけに、子育て中の“ママ”たちが「被災したママのために、子連れでもできるボランティア」を始めました。具体的には、親が家屋の片づけをしている間の子どもの一時預かりや、水害によって使えなくなってしまった物資（紙おむつやベビーカーなど）の寄付など、子育て中のママならではの支援を展開されました。

こうした支援は災害VCだけでは手の行き届かないところですが、こうした活動をしている団体を知っていることで、支援の手をつなげることができます。

コラム

生活支援期・復興期を迎えるにあたって ～”地域力”と”受援力”を考える～

災害時、支援者の「力や情熱・思い」は、強く感じられる一方で支援を受ける側の準備はできているのでしょうか？助けられることになれていない地域、助けてと言いにくい地域性を考えてみたいと思います。

【受援力を阻むもの】

受援力は他者に助けを求め、快くサポートを受け止める力です。しかし、様々な要因で支援を受け入れることできにくい被災者もいます。

原因としては・・・

- 「むら」「和」を維持するために「個」が埋没する地域
- 「他人の世話にはならない」という抵抗感
- 「よそ者を拒む意識」
- 泥によごれていても家の中を見られたくないという思い（プライバシー）
- 知らない物・事への不安

【地域力を高めるとは？】

現在、住民が地域への関心が薄れ、つながることへ無関心になってきています。

しかし、「個人の困りごとをみんなの問題」と共感・共鳴・共有し声を出す（動き出す）ことこそが地域力です。

自らが、大きな声で「わからない」「困っている」「助けて」といえる力をつけること。そして、地域として、声を出せない人の思いに気付き、寄り添い、代わりに声を出し動くことのできる地域をめざしていかなければなりません。

災害ボランティアセンターは、被災した地域がもともと持っている受援力や地域力を理解し「ニーズの掘り起こし」をしなければいけません。できないことを批判するのではなく、現状を理解することが大事です。

また、日常から「助けられ上手」になる地域をつくる活動が求められます。

5 生活支援期

3 支援体制の変化

被災された方のニーズの内容が変化してくると、支援体制もそれに合わせて変えていく必要があります。

(1)地元スタッフへのバトンタッチ

多数のボランティアによる支援活動が必要だった時期から、長期的な支援、あるいは専門的な支援のニーズが増えてくると、地元支援団体がメインとなる体制が必要となってきます。災害の規模や地域の状況により、外部支援者によるサポートが大きかった場合は、少しずつ地元のスタッフにバトンタッチできるように体制を整えていきます。

また、当初から運営に関わってきた地元の災害VCの運営団体についても役割の変化や交代の節目としてとらえることもできます。

(2)生活上のニーズを聞き取り、対応できる体制へ

災害による生活上の困りごとをキャッチし、多様なニーズに対応するためのセンターの体制を整えます。災害VCの立ち上げ当初から部門として設置しているケースもあれば、必要に応じて新設することもあります。

生活支援期の情報・ひと・もの・お金

情報

発信
- 被災者に向けた災害VCの周知
- ボランティアに向けた活動情報
- 災害VC内での掲示
  (地域の様子、災害の概要など)
- マスコミ対応
- 物資支援や募金など被災地でのボランティア活動以外の方法の発信

収集
- 被災者ニーズの収集
- 被害状況の収集(公式・非公式)
- 災害VC支援団体・機関の情報
- 被災者の生活復興に関する制度情報

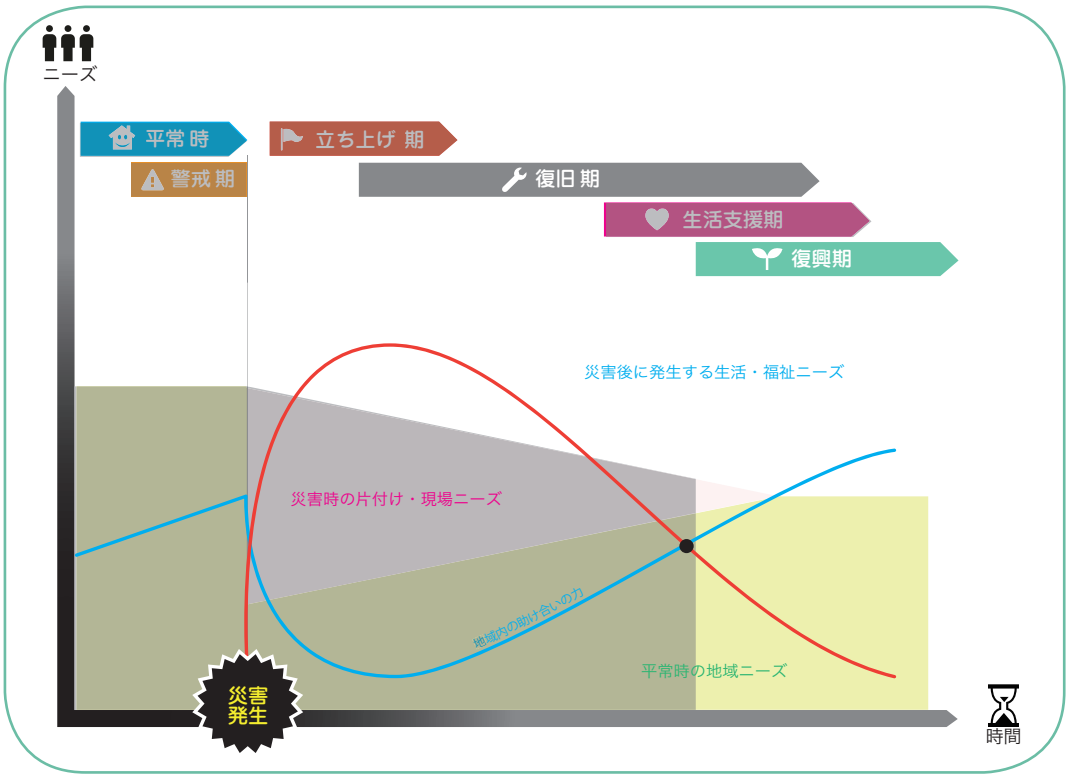
ひと
- ボランティア
- 地元の支援団体
- 外部支援団体(NPO、NGO、各種団体)
- 福祉専門職チーム
- 特定分野の支援を行うNPOなど
- 被災者の生活再建に関する専門知識やスキルをもった専門家

もの
- 個別訪問に活用できるグッズ(うるうるパックなど)

お金
- 災害VCの活動資金の調達
- 募金活動の展開

6 復興期

ボランティアによる支援から、従来の地域内での助け合いへと支援の担い手を変化させていく時期。地元の住民とともに復興へのまちづくりへと進んでいきます。



6 復興期

復興期 ～復興のまちづくりへ～

市町村災害VCが平常時体制へ移行、もしくは閉所されても災害復興への取り組みは続いていきます。災害VCを構成していた関係機関･団体等には引き続き支援活動を行うとともに、復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められます。

センターの閉所によりボランティア活動の休止とならなよう、閉所と平行して復興のためのボランティア活動について協議することが必要です。

1 復興期の災害 VC 運営のポイント

地域や一人ひとりの生活復興が少しずつ進み、従来から地域住民の暮らしを支えていた様々な活動団体･機関･施設の機能が復帰してくると、災害VCとしての災害時の役割に一定区切りをつける時期になります。災害VCが担ってきたニーズマッチングやコーディネート機能は、常設型災害VCや運営主体となっていた社会福祉協議会等の通常機能の中で引き継いでいき、運営に関わっていたそれぞれの団体も従来の役割の中で引き続きまちの復興支援にあたります。

復興期の災害VC運営のポイント

- ☐ 災害ＶＣの閉所や平常時への移行のタイミングを慎重に判断
- ☐ 長期的、継続的な支援拠点や支援機能(復興支援センター等)の立ち上げの検討
- ☐ 住民や関係機関への情報発信･周知
- ☐ 資機材の返却や活動資金の清算
- ☐ 住民とともに復興のまちづくりへ向けた取り組みの開始

2 平常時体制への移行（閉所）

災害VC平常時体制への移行または閉所については、運営をしてきた関係団体、行政災害対策本部や被災地住民組織、外部支援者の意見を取り入れながら、ニーズの終息状況や今後の展開を見据え慎重に協議を行います。

また、長期的･継続的な支援拠点として「災害ボランティアセンター」から「復興支援センター」等に名称を変え、設置することも有効な場合があります。

(１)移行(閉所)の判断

立ち上げの協議の際に、あらかじめおおまかな移行(閉所)時期を決めておきます。実際の移行(閉所)の際には被災地の住民組織、行政、関係機関･団体などと慎重に合意形成を図りながら、タイミングを見極める必要があります。

＜判断材料＞

- 全戸にチラシ配布や聞き取り調査を実施し、被災者のニーズを引き出し見極める。
- 被災者のニーズが災害に伴うニーズから日常的なニーズに移行する。
- 地元の福祉関係機関･団体の機能が回復する。
- 地元を中心とする生活復興支援活動に見通しが立つ。

(2) 移行(閉所)の周知

- 地元広報紙、全戸配布チラシ、災害VCのホームページ等を活用し、住民、ボランティア、関係機関・団体への周知に努める。
- 閉所後の業務引き継ぎ先について関係者に周知する。
- 閉所となることで、被災者に不安を与えることのないよう十分留意する。

(3)閉所に伴う業務

- 借用した資機材を返却し、返却の必要のないものについては有効活用する。
- 活動資金の余剰金があれば、その管理や活用について検討する。
- 活動報告、決算報告を作成する。

3 復興へのまちづくり ～平常からの「災害にも強いまちづくり」への視点～

災害VCが平常時体制に移行(または閉所)されても、災害復興への取り組みは続いていきます。災害VCを構成していた関係機関･団体等は、センターへの関わり方も変化させながら、それぞれの団体のできること･強みを活かして、引き続き支援活動を行うとともに復興に向けたまちづくり計画に積極的に参画し、提言を行う役割が求められます。

被災によって落ち込んでしまった地域の力を、災害復興をとおして以前よりも強固なものになるよう支えていくことが、常にある“常設型災害VC”としての強みを活かしていくことになります。

復興へのまちづくりを意識した活動(例)

- 災害によって途切れてしまった住民同士のつながりを再構築する場づくり
- 災害を期に住民に芽生えた「気付き」の芽をまちづくりの力に活かす取り組み
- 復興やまちづくりに向けた住民意識の聞き取り調査　など

6 復興期

復興期の情報・ひと・もの・お金

情報

発信

- 災害VCの閉所の周知
- 閉所後の対応についての周知
- マスコミ対応
- まちづくりに関するボランティア情報の発信

収集

- 今後の生活に関する住民の想いやニーズ
- 災害VC支援団体･機関の情報
- 被災者の生活復興に関する制度情報

ひと

- ボランティア
- 地元の地縁団体やボランティアグループ、NPO等
- まちづくりの活動を行う団体
- 被災者の生活再建に関する専門知識やスキルをもった専門家

もの

- 資機材の返却、保管
- 災害VCとして活動していた場の清掃と返却

お金

- 活動資金の清算
- 復興支援に活用できる資金の獲得

実践事例

「安佐北区復興連携センターすまいる」(広島市)

平成26年8月広島市を襲った土砂災害から約2年。甚大な被害に見舞われた広島市安佐北区では、災害ボランティアセンターから活動を引き継ぎ、「安佐北復興連携センターすまいる」として現在も復興のための活動を続けています。

元の地域から避難および転居された方々や、「災害弱者」となりうる可能性のある地域内の要支援者などを中心に「すまいるペリカン」という訪問活動の他、地域のみなさんが実施する「すまいるカフェ」という集いの場の支援など、被災された地域の方々が地域内でのつながりを取り戻し、安心して生活を送ることができるよう継続した活動を続けています。

「すまいるカフェ」や定期便「すまいる通信」では、防災に関する豆知識を学ぶことができるように工夫され、災害に対する備えを継続して伝えていく役割をも担っています。

発災後は防災に関することが中心でしたが、現在は生活や健康に関することなどが多くなっています。

実践事例

高島市　生活復興応援窓口
平成25年台風18号災害における高島市災害ボランティアセンターから生活復興応援窓口への移行について

平成25年9月15日から16日にかけて、京都、滋賀、福井の1府2県に大きな被害をもたらした台風18号により、滋賀県高島市でも河川決壊等による床上浸水109戸、床下浸水176戸、山間部では各所に土砂災害が発生しました。

高島市社会福祉協議会では、行政、住民と連携して市内全域に広がる大小の被害状況の把握に努め、高島市災害ボランティア活動連絡協議会、滋賀県社協、市内の団体、企業等の協力を得て、9月18日から災害ボランティアセンターの運営を始めました。

市内外から毎日多くの個人ボランティア、NPO、大学、企業、福祉関係者等の応援をいただき、のべ2,862人のボランティアが、高島市災害ボランティアセンターを通じて被災者の生活復旧のために活動いただきました。

家屋の泥だしなど緊急的な片付けに概ね目途がついたのが9月下旬でしたが、時間が経つにつれ、世帯によっては親戚などの協力で片付けがほぼ完了したところと、まだまだ片付けが終わっていないところの差があることが見えてきました。また、高齢者世帯などは、床下の電気の配線工事が終わり、床を張り直した後に畳や家具を元通りにするなどの力仕事も残っています。さらに新興住宅地や別荘地など、親族や近隣の協力が得られにくい地区には、まだまだ潜在的なニーズがあるのではないかという懸念がありました。被災された方いずれもが、発生から2週間が経過して、疲れが顔ににじみ出ている。そんな状況でセンターを閉めるという選択肢はなかったのです。

このように、世帯による復旧スピードの違いや、時間経過とともに被災者の個々の状況の違いに合わせた生活困難の個別化、多様化への対応をしていくために、10月1日から「生活復興応援窓口」と名称を変えて、支援活動を継続していくことにしました。仕組みとしては、平日にニーズ調査や相談をお受けして、必要に応じて週末にボランティアを募集してコーディネートするという方法です。名称を変えたのは、ボランティアの皆さんに、片付けニーズから生活支援ニーズに、フェーズが変わったということを知っていただくためでもあります。

実際、生活復興応援窓口を始めてみると、こちらの心配は杞憂に終わった感はあります。改めてニーズ調査に入っても、こちらが予測を立てているほどの生活上の困りごとは幸いにもありませんでした。それでも自治会でお祀りしているお地蔵さんの祠を元通りにしたいが、みんな疲れているので手伝って欲しいといった、地域の周辺環境にようやく目が向いたという自治会長からのご相談や、家周りの農機具小屋の清掃など、住居以外のニーズ対応が中心となりました。被災者が本来の日常を取り戻すために、また取り残されている人や地域がないようにするためにも、丁寧に支援できたことは本当によかったと思っています。

高島市社会福祉協議会　事務局長　井岡仁志

6 復興期

実践事例

“災害時における非常時体制から平常時体制の災害ボランティアセンターへの移行“
福知山市生活相談センター（平成26年8月豪雨災害）

平成26年8月豪雨により市街地が大きな被害を受けた福知山市。8月18日から8月31日まで災害ボランティアセンターを非常時体制に移行をし、現地災害ボランティアセンターを運営しました。

その後、福知山市災害ボランティアセンターは、災害ボランティアの依頼数の減少が見られたので、災害ボランティア活動の重点対象地区自治会長と現地状況の確認を行いました。また、その区域の自治会へ加入されていない被災された方々との面談も行い、現地ボランティアセンター終息に向けた支援計画を立て、平常時体制への移行後も高齢者世帯や障害のある人の世帯を対象に支援活動の継続が必要と判断し、「生活相談センター」を設置しました。

移行日等については、調査から見通しをたてて、行政等との調整をし、活動後のミーティングで決定、自治会長へは事前通知をして、マスコミ、ＨＰなどでこれからの体制について周知を行いました。

生活相談センターでは、被災された方々の生活支援として、被災者総合相談窓口を軸として、行政と合同のワンストップサービスが可能となるように、社協は同じフロアで「生活福祉資金相談窓口」を開設し、被災者の利便性を高め効率的な貸付事務を行ないました。障害者、高齢者に対する支援は登録ボランティア、民生児童委員、被災者の地域の皆さんの協力を得て活動を行いました。

非常時から平常時への移行（現地ボランティアセンターの終息）については、被災された方々の理解が必要です。このことは単に言葉でいうだけではなく、ボランティアセンターの活動を良くやってもらったと言ってもらえるような、状況を作り出しておく必要があります。それには災害時も含め、活動の絶え間ない情報発信等、理解を深める努力が必要です。また、障害者や高齢者への支援は、現地ボランティアセンター閉所後も、しっかりサポートする意思表示が大切です。

災害ＶＣ こんな時どうする？
みんなで考えてみよう！

マスコミからの
電話取材や取材申込み、
どう対応する？

当日の作業ニーズ件数に対して、
ボランティアの参加人数が多く、
活動してもらえる作業が
なかった場合どうする？

被災していない
近隣市町村に居住する方から、
被災地域に長年、
空き家として所有する家屋の
片づけ依頼があった場合
どうする？

ボランティアの
募集範囲を制限する？

災害救援活動に特化した、
全国的に有名な団体が協力を
申し出てくれた。
どこまでお願いをする？

水害の時、
ボランティアの人に、
床板を切ったり
はがしたりしてもらう？

ボランティアの人に、
屋根の上での作業
（瓦おろし、ブルーシートはり等）
をしてもらう？

災害から時間も経ち、
ニーズはあるものの落ち着いてきた頃に
恒例のイベントがあるので、
イベントボランティアもお願いする？

農地の作業ニーズ、
農業支援をどうする？

作業がなかった場合、
河川や空き地、墓地等の
清掃作業をしてもらう？

現地災害ＶＣのビブスや
腕章ではなく、団体名の入った
ビブス着用を許可する？

自治会に加入
していないお宅からの依頼。
自治会長は片づけに
猛反対しているが、
どうする？

災害ＶＣ運営側で
インフルエンザやノロウィルスが
大流行、その時どうする？

ボランティアの人が、
活動内容に不満を持ち
作業を中断・放棄してしまった。

ボランティア団体が、
連絡なく社協とは
別の災害ＶＣを立ち上げて
活動を始めたら？

避難所で○○が足りない。
という報道やSNS投稿により、
支援物資が連絡なく
全国から続々と届く。
受け取りをどうする？

ボランティア活動者が、
SNSに被災者（被災者宅）を
特定できる個人情報を掲載。

民間企業（会社・商店等）
の片づけニーズ、
ボランティアセンターで
受け付け、引き受ける？

災害VC様式(集)
ガイドライン

災害VC様式１

受付No.

受付区分 □来所 □電話 □FAX □Eメール

受付者

受付日時 年 月 日( ) 時 分

ボランティア依頼受付票

ニーズ票

≪説明付≫

ふりがな		性別	年齢	配慮が必要な事項
依頼者氏名		男 女	歳	
自宅 住所・連絡先	〒 ―			
	電話	FAX	携帯	
活動場所 住所・連絡先	〒 ― ※自宅(上記)と同じ場合は「同上」 ○○市			
	電話	FAX	携帯	

依頼内容

□①(床上 床下 家屋周り 側溝)の泥出し(即応的・短期的

□②(屋内 屋外)の片付け・清掃(

□③畳の運び(出し 入れ) □④家具等の移動(

□⑤割れた物等の片付け □⑥ゴミ出し □⑦一時保育 □⑧一時介護

□⑨要援護者への配食・買物 □⑩移送・付添い等 □⑪話し相手 □⑫様子伺い

□⑬物資の調達・運搬・仕分け □⑭避難所支援(

□⑮日常生活支援(

□⑯その他(

即応性(めやす)

具体的な作業内容など ※所要見込 → □半日 □１日 □ 日(緩やか・中長期的

活動不可日 □なし □あり → / ( ), / ( ), / ( )

確認事項

活動場所までの道路事情等	被災状況	家屋の区分
		□借家 □持家 ↳(持主了解 □済 □未)

必要人数		水使用	トイレ使用	駐車可能台数
男	名	□可 □不可	□可 □不可	台
女	名	備考		
指定なし	名			
合計	名			

※危険回避のため、家屋診断結果(罹災証明を取られた場合など)は、その程度を聞いておくのも有効である。

必要な資材・機材

資材	必要数	資材	必要数	資材	必要数	依頼 資材	数量

※所有(備蓄)する資材・一般に想定される資材をあらかじめ記載しておくとよい。

【参考】
長靴／ゴム手袋／土のう袋／一輪車／角スコップ(大・小)／剣スコップ(大・小)／くわ／じょれん／高圧洗浄機／バケツ／ホース／スクイージー(大・小)／デッキブラシ／ブラシ／たわし／ぞうきん／スポンジ(大・小)／フォーク／竹ぼうき／ほうき／庭ぼうき／レーキ(熊手)／ちりとり／ヘルメット／かけや／ハンマー／つるはし／平バール など

対応

□受 理 → [自] 名

□不受理 → 連絡 . .

(備考

専門性	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式(集)
ガイドライン

災害VC様式１	受付No.		受付区分	□来所 □電話 □FAX □Eメール	受付者	
ボランティア依頼受付票	**ニーズ票**		受付日時	年 月 日（ ） 時 分		

ふりがな		性別	年齢	配慮が必要な事項
依頼者氏名		男 女	歳	
自宅 住所・連絡先	〒 ―			
電話		FAX		携帯
活動場所 住所・連絡先	〒 ― ※自宅（上記）と同じ場合は「同上」			
電話		FAX		携帯

依頼内容

□①（ 床上 床下 家屋周り 側溝 ）の泥出し（ ）
□②（ 屋内 屋外 ）の片付け・清掃（ ）
□③畳の運び（ 出し 入れ ） □④家具等の移動（ ）
□⑤割れた物等の片付け □⑥ゴミ出し □⑦一時保育 □⑧一時介護
□⑨要援護者への配食・買物 □⑩移送・付添い等 □⑪話し相手 □⑫様子伺い
□⑬物資の調達・運搬・仕分け □⑭避難所支援（ ）
□⑮日常生活支援（ ）
□⑯その他（ ）

具体的な作業内容など ※所要見込 → □半日 □１日 □ 日（ ）

活動不可日 □なし □あり → ／（ ），／（ ），／（ ）

確認事項

活動場所までの道路事情等	被災状況	家屋の区分
		□借家 □持家 →（ 持主了解 □済 □未 ）

必要人数		水使用	トイレ使用	駐車可能台数
男	名	□可 □不可	□可 □不可	台
女	名	備考		
指定なし	名			
合 計	名			

必要な資材・機材

資材	必要数	資材	必要数	資材	必要数

依頼者自前の資材

資材	数量

対応

□受 理 → ［自］ 年 月 日（ ） 時 分
□不受理 → 連絡 年 月 日（ ） 時 分
（備考 ）

活動延べ人数	名
活動終結日	. .
記入者	

専門性	特記事項（些細なことでも気付いた点などを記入）

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。
http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式１（裏面）

支援経過記録票

※記入：（太枠）〇〇〇〇班
（以外）×××× 班

ふりがな		性 別	年 齢	備 考
依頼者氏名		男　女	歳	

活動日	活動者数 ／ 活動内容		
１回目	男　名	女　名	計　名
／ （　）	□①（ 床上　床下　家屋周り　側溝 ）の泥出し（　）		
	□②（ 屋内　屋外 ）の片付け・清掃（　）		
	□③畳の運び（ 出し　入れ ）　□④家具等の移動（　）		
	□⑤割れた物等の片付け　□⑥ゴミ出し　□⑦一時保育　□⑧一時介護		
	□⑨要援護者への配食・買物　□⑩移送・付添い等　□⑪話し相手　□⑫様子伺い		
	□⑬物資の調達・運搬・仕分け　□⑭避難所支援（　）		
	□⑮日常生活支援（　）		
	□⑯その他（　）		

〈 所見 〉　□継続　□終了

（記入者氏名：　）

活動日	活動者数 ／ 活動内容		
２回目	男　名	女　名	計　名
／ （　）	□①（ 床上　床下　家屋周り　側溝 ）の泥出し（　）		
	□②（ 屋内　屋外 ）の片付け・清掃（　）		
	□③畳の運び（ 出し　入れ ）　□④家具等の移動（　）		
	□⑤割れた物等の片付け　□⑥ゴミ出し　□⑦一時保育　□⑧一時介護		
	□⑨要援護者への配食・買物　□⑩移送・付添い等　□⑪話し相手　□⑫様子伺い		
	□⑬物資の調達・運搬・仕分け　□⑭避難所支援（　）		
	□⑮日常生活支援（　）		
	□⑯その他（　）		

〈 所見 〉　□継続　□終了

（記入者氏名：　）

※備考	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式２

災害ボランティア活動報告書≪説明付≫

受付No.	※受付NO. はニーズ票と合致するようにする	）　時～　時	活動人数	人

依頼者氏名	

活動場所 住所・連絡先	〒　　－ 〇〇市				
	電話		FAX	携帯	

リーダー	氏　名	連絡先(携帯)	氏　名	連絡先(携帯)
	正	（　　） －	副	（　　） －

↑ ※グループで正副リーダー(センターとの連絡役)を決めてください

持ち出し資機材	資　材	数	返却チェック	資　材	数	返却チェック

※持ち出した資機材は出発前に記載。返却時に照合させる。

活動内容

□①（ 床上　床下　家屋周り　側溝 ）の泥出し（　　）
□②（ 屋内　屋外 ）の片付け・清掃（　　）
□③畳の運び（ 出し　入れ ）　□④家具等の移動（　　）
□⑤割れた物等の片付け　□⑥ゴミ出し　□⑦一時保育　□⑧一時介護
□⑨要援護者への配食・買物　□⑩移送・付添い等　□⑪話し相手　□⑫様子伺い
□⑬物資の調達・運搬・仕分け　□⑭避難所支援（　　）
□⑮日常生活支援（　　）
□⑯その他（　　）

具体的な作業内容

作業の残り	□なし　□あり → ※継続支援の必要　□なし　□あり（ □依頼者希望あり ）
指示の相違	□指示通り　□指示以外あり　□全く違った ※指示と異なる場合、その内容

確認事項

・事故・ケガの有無　□なし　□あり（具体的内容　　）
・専門的支援の必要性　□なし　□あり（具体的内容　　）

感想	

センター記入欄	報告受付者：　　（特記事項　　）

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。
http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式２

災害ボランティア活動報告書

受付No.		活動日時	月　日(　)　時～　時	活動人数	人

依頼者氏名	

活動場所 住所・連絡先	〒　－ 電話	FAX	携帯

リーダー	氏名	連絡先(携帯)	氏名	連絡先(携帯)
正		(　)　－	副	(　)　－

↑ ※グループで正副リーダー(センターとの連絡役)を決めてください

持ち出し資機材	資材	数	返却チェック	資材	数	返却チェック

活動内容

□①(床上　床下　家屋周り　側溝)の泥出し(　)
□②(屋内　屋外)の片付け・清掃(　)
□③畳の運び(出し　入れ)　□④家具等の移動(　)
□⑤割れた物等の片付け　□⑥ゴミ出し　□⑦一時保育　□⑧一時介護
□⑨要援護者への配食・買物　□⑩移送・付添い等　□⑪話し相手　□⑫様子伺い
□⑬物資の調達・運搬・仕分け　□⑭避難所支援(　)
□⑮日常生活支援(　)
□⑯その他(　)

具体的な作業内容

作業の残り	□なし　□あり → ※継続支援の必要　□なし　□あり(□依頼者希望あり)
指示の相違	□指示通り　□指示以外あり　□全く違った ※指示と異なる場合、その内容

確認事項

・事故・ケガの有無　□なし　□あり（具体的内容　）
・専門的支援の必要性　□なし　□あり（具体的内容　）

感想

センター記入欄	報告受付者：　(特記事項　)

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。
http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式３	受付日時	年　月　日（　）　時　分	受付No.	－

ボランティア受付票（個人用）≪説明付≫

受付者	

※２回目以降の受付の方は、太枠の中のみご記入ください。

本センターでの受付	□　初回　□２回目以降～		
ふりがな		性別	生年月日
氏名		男　女	昭和 平成　年　月　日（　歳）
自宅住所	〒＿＿＿＿－＿＿＿＿	血液型	□不明　□A　□B　□AB　□O （Rh：＋　－　不明）

連絡先			緊急連絡先		
	自宅	（　）　－		氏名	（続柄　）
	携帯	（　）　－		自宅	（　）　－
	e-mail			携帯	（　）　－

健康状態特記事項	□ 健康である　□治療中・経過観察中の病気がある　□体調が悪い 具体的に→

ボランティア保険	今年度４月１日以降にボランティア保険に □ 加入済　□ 未加入 ↓ （　社協） にて取り扱い加入済み	◆災害ボランティアの登録受付は、ボランティア保険に加入していることが条件となります。 ◆[illegible] ※地震の場合は「天災プラン」が必要。場合によってデータ書き換えが必要。 ※以上のことにつきまして、ご理解をお願いいたします。

職業	□無職　□学生　□会社員　□自営業　□団体（種別　）職員 □社協職員　□公務員（　）　□その他（　）
資格技能等	□医師　□看護師　□救命士　□栄養士　□調理師　□介護福祉士　□ヘルパー（　級） □手話　□要約筆記　□建築士　□大工　□外国語（　語）　□運転免許（　） □その他（　）
私用車両の活用	あなたの所有する車両を当センターの災害ボランティア活動に使用することについて、 □不可　□可能 → 種別：□バイク　□セ[illegible] □その他（ ※車両を活動に使用する場合、燃料は支給し[illegible] ※私有車の活用は事故等のリスクがあるため、掲載については各ボラセンで検討が必要。
個人情報の使用	右記ご確認の上、個人情報の使用に、 □同意しません	◆本票に記入いただいた個人情報については、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進及び復興記念イベント等のお知らせに使用する以外には使用いたしません。 ※チェックがない場合は、同意頂けるものとみなします。

※センター記入欄	
チェック	□Ｖ保険説明　□個人情報取扱説明　□記入モレなし　／　□Ｖ保険加入（　月　日）
備考	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式３	受付日時	年　月　日（　）　時　分	受付No.	－

ボランティア受付票（個人用）

受付者	

※２回目以降の受付の方は、太枠の中のみご記入ください。

本センターでの受付	□　初回　□２回目以降～		
ふりがな		性別	生年月日
氏名		男　女	昭和 平成　年　月　日（　歳）
自宅住所	〒＿＿＿＿－＿＿＿＿	血液型	□不明　□A　□B　□AB　□O （Rh：＋　－　不明）

連絡先			緊急連絡先		
	自宅	（　）　－		氏名	（続柄　）
	携帯	（　）　－		自宅	（　）　－
	e-mail			携帯	（　）　－

健康状態特記事項	□ 健康である　□治療中・経過観察中の病気がある　□体調が悪い 具体的に→

ﾎﾞﾗﾝﾃｨｱ保険	今年度４月１日以降にボランティア保険に □ 加入済　□ 未加入 ↓ （　社協） にて取り扱い加入済み	◆災害ボランティアの登録受付は、ボランティア保険に加入していることが条件となります。 ◆未加入の場合は、この受付票の提出をもって保険加入の意思表示とさせていただき、災害ボランティアセンターが保険料を負担し、上記個人情報により保険加入申込の代行を行うことに同意されたものとします。 ※以上のことにつきまして、ご理解をお願いいたします。

職業	□無職　□学生　□会社員　□自営業　□団体（種別　）職員 □社協職員　□公務員（　）　□その他（　）
資格技能等	□医師　□看護師　□救命士　□栄養士　□調理師　□介護福祉士　□ヘルパー（　級） □手話　□要約筆記　□建築士　□大工　□外国語（　語）　□運転免許（　） □その他（　）
私用車両の活用	あなたの所有する車両を当センターの災害ボランティア活動に使用することについて、 □不可　□可能 → 種別：□バイク　□セダン　□ワゴン（軽 他）　□トラック（軽 他） □その他（　） ※車両を活動に使用する場合、燃料は支給いたしませんので、ご理解の上ご記入ください。
個人情報の使用	右記ご確認の上、個人情報の使用に、 □同意しません	◆本票に記入いただいた個人情報については、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進及び復興記念イベント等のお知らせに使用する以外には使用いたしません。 ※チェックがない場合は、同意頂けるものとみなします。

※センター記入欄	
ﾁｪｯｸ	□Ｖ保険説明　□個人情報取扱説明　□記入モレなし　／　□Ｖ保険加入（　月　日）
備考	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式４	受付日時	年　月　日（　）

※ＦＡＸ等で事前に受付をする場合は、受付のチェック欄があっても良い。

ボランティア受付票（団体用）≪説明付≫

受付者	

ふりがな		ふりがな	
団体名		代表者氏名	
団体所在地	〒　－	連絡先電話等	固定（　）　－ 携帯（　）　－ e-mail（　）　－
緊急連絡先	※上記以外にあれば、記入してください。		
メンバー人数	男　人・女　人・計　人	バス・車大きさ	
団体帰属車両の活用	団体に帰属する車両を当センターの災害ボランティア活動に使用することについて、 □不可　□可能 → 種別：□バイク　□セ □その他（ ※車両を活動に使用する場合、燃料は支給		
活動期間	□本日（　月　日）のみ　□本日（　月　日）から　月　日まで		
特記事項	※持ち込みの資機材がある場合は、ここに記入してください。		
個人情報の提供	右記ご確認の上、個人情報の提供に、 □同意しません	◆本票に記入いただいた個人情報については、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進及び復興記念イベント等のお知らせに使用する以外には使用いたしません。 ※チェックがない場合は、同意頂けるものとみなします。	

※到着予定時間を聞く項目があっても良い。

※私有車の活用については、事故等のリスクがあるため、掲載については各ボラセンで検討が必要。

※以下の記入に代わる名簿の提出も可能です。この場合、ボランティア保険の加入状況をお申し出ください
※保険加入状況は、今年度４月１日以降のボランティア保険加入状況をお申し出ください。

→ □別紙名簿の提出あり（本票を除き　枚／　名分）

活動者名簿					
No.	ふりがな 氏名	性別	生年月日	住所	保険加入状況
1		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
2		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
3		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
4		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
5		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未

※センター記入欄

チェック	□Ｖ保険説明　□個人情報取扱説明　□記入モレなし　／　□Ｖ保険加入（　月　日）
備考	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式４	受付日時	年　月　日(　)　時　分	受付No.	G －

ボランティア受付票（団体用）

受付者	

ふりがな		ふりがな		
団体名		代表者氏名		
団体所在地	〒　－	連絡先電話等	固定	(　)　－
			携帯	(　)　－
			e-mail	(　)　－
緊急連絡先	※上記以外にあれば、記入してください。			
メンバー人数	男　人・女　人・計　人	バス・車大きさ		
団体帰属車両の活用	団体に帰属する車両を当センターの災害ボランティア活動に使用することについて、 □不可　□可能 → 種別：□バイク　□セダン　□ワゴン(軽 他)　□トラック □その他(※車両を活動に使用する場合、燃料は支給いたしませんので、ご理解の上ご記入ください。			
活動期間	□本日(　月　日)のみ　□本日(　月　日)から　月　日まで			
特記事項	※持ち込みの資機材がある場合は、ここに記入してください。			
個人情報の提供	右記ご確認の上、個人情報の提供に、 □同意しません	◆本票に記入いただいた個人情報については、災害ボランティアセンターの円滑な活動推進及び復興記念イベント等のお知らせに使用する以外には使用いたしません。 ※チェックがない場合は、同意頂けるものとみなします。		

※以下の記入に代わる名簿の提出も可能です。この場合、ボランティア保険の加入状況をお申し出ください
※保険加入状況は、今年度４月１日以降のボランティア保険加入状況をお申し出ください。
→ □別紙名簿の提出あり(本票を除き　枚／　名分)

活動者名簿

No.	ふりがな 氏名	性別	生年月日	住所	保険加入状況
1		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
2		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
3		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
4		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未
5		男 女	S H　年　月　日	〒　－	済　未

※センター記入欄

チェック	□Ｖ保険説明　□個人情報取扱説明　□記入モレなし　／　□Ｖ保険加入(　月　日)
備考	

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。
http://fu-saigai-v.jp/guide/

災害VC様式(集)
ガイドライン

災害ＶＣ様式５

★災害VC活動データ集計表

年月日	ニーズ受付数（件） 日別 ①	ニーズ受付数（件） 累計 ②	終結数（件） 日別 ③	終結数（件） 累計 ④	未終結（件） ⑤=②−④	ボラ受付数（人） ⑥	新規ボラ受付数（人） ⑦	ボラ継続数（人） ⑧=⑥−⑦	延べボラ活動者数（人） 日別 ⑨	延べボラ活動者数（人） 累計 ⑩	ボラ活動件数（件） 日別 ⑪	ボラ活動件数（件） 累計 ⑫	運営スタッフ（内部）数（人） 日別 ⑬	運営スタッフ（内部）数（人） 累計 ⑭	運営スタッフ（外部）数（人） 日別 ⑮	運営スタッフ（外部）数（人） 累計 ⑯
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																
○月×日（　）																

こちらの書類は下記の URL からダウンロードしていただけます。

http://fu-saigai-v.jp/guide/

≪例示≫

京都府政記者室

平成２８年熊本地震における京都府災害ボランティアセンターボランティアバス運行について

平成２８年５月２日
京都府災害対策支援本部
（京都府災害ボランティアセンター
代表　宮本　隆司）

京都府災害ボランティアセンターは、過日の平成 28 年熊本地震により被害を受けた熊本県に対し、ボランティア活動のニーズを把握した結果、現地にボランティアバスを派遣します。

1　ボランティアバス

（1）派遣先　　熊本県阿蘇市
（2）期　間　　第１陣：平成２８年５月１３日（金）～１６日（月）
　　第２陣：平成２８年５月２０日（金）～２３日（月）
（3）目　的　　家屋からの家財片付け、土砂清掃等
（4）人　数　　各３０名（先着）

2　問合せ先

京都府災害ボランティアセンター事務局（京都府社会福祉協議会内）
TEL：０７５－２５４－８８１５／FAX：０７５－２５２－６３１０

【京都府災害ボランティアセンター】
- 創設：平成１７年５月
- 役員：代表　宮本隆司（京都府社会福祉協議会常務理事）、副代表 高桑鉄則（京都青少年ゆめネットワーク統轄）、酒向直之（京都生活協同組合連合会事務局次長）
- 事務局：京都府社会福祉協議会、加入団体：４９団体（正会員２４・サポーター２５）

参考資料

記者会見に必要な情報

東日本大震災時に、現役の新聞、ＴＶ局記者、デスク、論説委員からいただいたものです。

①「何人のボランティアがいて、どんなところに行っているのか」

何人、というのは１ケタまでの正確な数字を知りたいというのではなく公式発表の数字（あとから、勝手なこと書くなとクレームがつかない数字、約７０人とかの概数で十分）がほしいというのがホントのところ。どんなところに、というのは、

「一人暮らしのお年寄りの家に行って、家具をふいている」

「床上６０センチまで浸水した民家の畳や家具などの運び出しをしている」

という。具体的な例がほしい。

②「ボランティアは遠くはどこから来て、どんな地域から集まっているか」

今回ならではの特徴といったものがあるのかとか、こんな立場の人が来てくれている、とか、こんな遠くからの支援があるということがほしい。

③「人数は足りているか。あと何人必要か」「足りない道具類などあるか」

これは、「まだまだ手が足りないので、センターでは多くの人に参加してもらいたいと呼びかけている」という一文が加えられるかどうかにかかる。

④「特にトラブルは起きてないか」

ボラセンの責任者としての、活動の評価とか、ポジティヴな情報も、逆にネガティヴな情報もほしい。全くネガティヴな情報がないと、ボラセン情報の信憑性に関わる。

あとは、雑談の中で、「こんなにたいへん」「こんなにありがたがられている」という生の声を聞きたかったり、ボランティアに来ている人の中に話題性があるかを知りたいところ。よその記事よりワンアップするようないろんな話題がほしい。

⑤「ボラセンの体制は何人で、どういう人たちで、シフトでまわす段取りか？」

会見では、活動の概要（何市町村で、何日から何日まで、合計何人、最大時には１日何人、全国の何都道府県から駆けつけたとの）、今後の見通しや、阪神や新潟などこれまでの災害の中で、今回はボランティアが多い方なのかとか、概略として、ボランティアの全体像が表現できる数字は必ず聞いてくる。これがないと記事にならない。

※一定、毎日、○○時に報告しますと伝えておくと、マスコミからセンターへの問い合わせは減少した例もあります。

（例示）概ね当日のボランティア数が掴めた１１時頃、１４時頃など。

＜オリエンテーション参考資料＞

1) 活動内容の説明 (ニーズ内容)

2) 注意事項の確認

■ 活動時間は、午前中は○○時○○分まで、午後は○○時○○まで

■ 活動中に受けた依頼はボランティアセンターに報告してください

■ 危険を伴う活動は一旦中止し、ボランティアセンターに報告してください

■ 被災者等とのコミュニケーションに留意してください

■ 活動場所の環境が悪い、不衛生であると考えられるので、ケガや体調を崩した場合はボランティアセンターにもどり、医師の治療を受けてください

■ 活動中に受けた苦情はボランティアセンターに報告してください

■ 活動中の行動等の判断はリーダーの指示にしたがってください

■ 活動狩猟後は、ボランティアセンターの受付に帰り、全員帰った報告をしてください。リーダーは出発の際に渡されたボランティア活動終了報告書を記入し、出発時に受け取った資料とともに提出してください

■ 活動場所に応じた作業時の服装のチェック (暑くても長袖、長ズボン、ヘルメットの着用、軍手や革手袋等、安全靴などが望ましい)

■ 無理はしないで、１時間に 15 分程度休憩を取る。また、水分補給等体調に気をつけてください

3) 活動に必要な資機材の確認

ボランティア活動に行く前にお読みください ！

１）ボランティア活動の心構え

被災された方々の気持ちやプライバシーに十分配慮してください。
相手によって望んでいることは違います。自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせて無理強いしないように活動してください。

２）活動するときの注意

〇依頼者のお宅／避難所に着いたら
「京都府災害ボランティアセンターから来ました」と伝え、依頼者に「依頼者へのご案内」を渡してください。そして、作業内容の確認をしてください。
〇こんな時は、必ず災害ボランティアセンターへ連絡してください。
「ケガをした時」「体調が悪くなった時」「活動が危険または手に負えないと判断される時」「依頼された活動以外を頼まれた時」「判断に困った時」
連絡先：０７５－〇〇〇―〇〇〇〇

① 活動中は、災害ボランティアセンターから来たボランティアとはっきり分かるよう、ガムテープに名前を書いて、体のわかりやすい位置に貼ってください。
② 安全に活動するためにも休憩をとりましょう（１時間に１回１５分程度）
③ 安全には十分注意してください。建物内で裸足が危険なところは、土足でよいか確認してください。
④ 危険な作業、企業の営利行為、政治的・宗教活動への手伝いは断ってください。
⑤ 謝礼は受け取らないでください。
⑥ 昼食をはさんでの活動が見込まれる場合は、昼食を各自で調達してください。
⑦ 行動は、必ず２人以上でしてください。持ち場を離れる場合は、リーダーへ連絡してからにしてください。
⑧ ゴミか必要なものかどうか、きちんと確認してください。ゴミは分別をきちんと行ってください。
⑨ 被災地でのカメラなどでの撮影は控えてください。被災者のプライバシーを守りましょう。
⑩ マスコミ等からの取材に対しては、不確実な情報は話さないでください。マスコミ報道の影響力は大きく、間違った情報が流れると混乱の原因になります。

３）活動が終わったら

① 活動は午後〇〇時〇〇分には終了してください。
② 依頼者に作業終了の確認をお願いしてください。明日以降の活動継続を希望されるかどうか、依頼者に確認してください。
③ センターへ活動終了の報告と、迎え（必要な方のみ）の連絡を入れてください。
④ 災害ボランティアセンターにもどり、資機材の返却、報告書の提出、活動の報告を行ってください。

よろしくお願いいたします。

報告連絡票

平成　　年　　月　　日
時現在

ＦＡＸ075－252－6310
京都府社会福祉協議会
　地域福祉・ボランティア振興課　行

（　　）社会福祉協議会
（報告者：　　）

各項目の該当欄に☑及び必要事項を御記入下さい。

【被害情報の入手先について】

□　市町村行政
　　→（□災害対策本部　　□社協担当部署　　□防災・災害担当部署　　□その他
　　（　　）
□　貴社協役員等　　□　貴社協・災害ボランティアセンター加盟団体・運営委員等
□　地域の役員・ボランティア　　□　職員
□　介護保険、権利擁護事業の利用者の安否等の確認
□　特に情報収集を行っていない。
□　その他（　　）

【市町村行政（災害対策本部等）】

□　情報交換を行っている　　□　現在のところ連絡はとっていない
□　行政よりの連絡を待っている

【人的被害】

□　人的被害はない　　□　人的被害の把握を行っていない
□　人的被害があるようだが把握できていない
□　人的被害がある　→具体的に（　　）

【被災（浸水等）状況】

□　被災していない　　□　被災状況の把握を行っていない
□　被災しているようだが把握できていない
□　被災している　↓

被災している地域（地区）	被災状況（家屋、田畑、山林など）

【物的被害（内容・地域）】

□　物的被害はない　　□　物的被害の把握を行っていない
□　物的被害があるようだが把握できていない
□　物的被害がある　→具体的に（　　）

【その他／特記事項】

終わりに

東日本大震災以降も、毎年のように豪雨災害が発生し、さらに熊本地震、糸魚川大火といった地震災害や大火が発生しています。被災した地域が災害から立ち直っていく上でボランティア／民間セクターの役割は非常に重要です。日本では災害対応の主役は行政ですが、これは日本独特の仕組み（ガラパゴス）です。海外ではNPOが災害対応において大きな役割を担っています。アメリカでは、避難所運営は米国赤十字の業務です。また被災した人に対する支援は、行政･NPO ･ボランティアが一同に会した「ワンストップセンター」で行われ、行政、民間セクターの様々な支援が、被災した人の状況に応じて提供されます。さらに災害対応センターには災害ボランティア(National Voluntary Organizations Active in Disaster, NVOAD)も常駐します。人口減少に伴い行政職員･予算も減少していく日本の現状を考えると、今後、災害対応において民間セクターと協働していくことが不可欠です。

上手く災害対応を行う鍵は、災害対応に従事するすべての組織の間で同じ情報を共有すること、専門用語では「状況認識の統一」<Common Operational Picture, COP>と言います。共有すべきは1. どういった状況（被害･課題等）になっているのか、2. 各組織はどういった活動をしているのか、3. 何を重点目標（避難所の居住環境改善、自宅に戻れるようにする等）として活動するのか、という3つの情報です。ボランティアセンターで活動終了後実施している振り返りは「状況認識の統一」のための活動です。重要なのは「災害対応に従事するすべての組織の間」でということです。多くの被災地では、ボランティアセンターが中心となって独自の活動を行っている外部の支援団体も参加した振り返りを実施しています。今後、行政組織も含めて実施できるようになれば良いと思います。

伝統芸能の世界には「型破り」「型なし」という言葉があります。「型破り」は良いが「型なし」ではいけません。ジャズのアドリブ（即興）においても同様で、あるルールに従った上での即興が行われます。このマニュアルは災害ボランティアセンター運営の「型」を示したものです。当然のことですが、災害の姿はいつも異なり、地域によって課題は違います。しかし「型なし」になってはいけません。先ずこのマニュアルに沿った「型」を付けた上で、課題に応じて「型を破って」ください。「型を破る」上で、マニュアルに沢山掲載されている「コラム」が参考になります。実際の災害対応現場で直面した悩み、その時の経験が書かれています。このマニュアルは「規則」ではなく、「型」を示したものです。先ずはこのマニュアルを熟読して「型」を学び（「学ぶ」）、その上でマニュアル通りの運営訓練を行い（「習う」）、「型」を身につけた上で、実際に運営ができるか実地訓練を行ってみてください（「試す」）。本番での「型破り」にすばらしい対応ができることを期待して、終わりにの言葉としたいと思います。

「～京都府内、市町村域における～
現地災害ボランティアセンターの円滑な立ち上げ･運用ポイント（手引き）」
見直し作業部会　アドバイザー
京都大学防災研究所　教授　牧　紀男

京都府災害ボランティアセンター

☎ 075-254-8815　FAX 075-252-6310

info@fu-saigai-v.jp

〒604−0874
京都市中京区竹屋町通烏丸東入る清水町375
ハートピア京都5階　京都府社会福祉協議会気付

http://fu-saigai-v.jp/

平成29年2月発行

本冊子は、京都府補助金、赤い羽根共同募金の助成を受けて、作成しました。