

新型コロナウイルス状況下における 大阪府内の災害支援のあり方について

～「コロナ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の
設置・運営等について～全社協VCの考え方～」を踏まえて～

(Ver.1)



令和2年7月16日

大阪府社会福祉協議会
地域福祉部

目次

1. 災害ボランティアセンター（災害VC）設置・運営について	P.3
2. ボランティアの募集・受け入れの基本的考え方	P.5
3. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮した災害 VC の運営	P.12
4. 共通する対策（感染防止対策）	P.14
5. コロナの状況下における「3つ」のポイント（まとめ）	P.15
6. コロナの状況下の災害 VC の設置・運営等に関する検討事項	P.17

はじめに

2020年6月1日付「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の設置・運営等について～全社協VCの考え方～」で示された方向性を踏まえて、コロナの状況下における大阪府版の災害支援のあり方について検討した。

ただし、その前提として、こうした状況の中での災害支援は被災地の様々な状況と要因（地域性、規模、種類、時期など）により、「できること」、「できないこと」が変化していくため、一律に府内の災害支援のあり方を示すものではない。これまでの災害支援において積み重ねてきた考え方がベースであることはかわらず、「地元（社協）主体」かつ「被災者中心」を軸に、運営支援に携わる者は、現地の意向に寄り添いながら、状況毎に判断していく柔軟性を大切にしたい。

加えて、コロナの状況下での災害支援は、「行政との協議」、「社協の柔軟性」、「感染防止対策」がポイントである。大阪府社協と市町村社協が一緒になってコロナに負けない災害支援に取り組み、さまざまな団体等と協働しながら、災害ボランティアセンターのあり方を検討するための一助になればと考える。

（注）本冊子では、「新型コロナウイルス感染症」について、「コロナ」と省略して表記いたします。

1. 災害ボランティアセンター（災害VC）設置・運営について

【ボランティア活動に関して】（全社協「考え方（以下、省略）」、PI:「1-1、1-2」）※

- ボランティア活動は、本来、市民の自由な活動であり、自主的、自発的な活動である。このことは、新型コロナウイルスの感染拡大が懸念される状況下においても、十分に尊重されなければならない。
- しかしながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の防止が課題となっている状況下においては、行政の判断により行動制限が行われることもあり、災害 VC の設置・運営や、災害ボランティア活動に一定の制限がかけられることもやむをえない。

※囲い部分は、「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の設置・運営等について～全社協VCの考え方～」からの引用。以下、同じ。

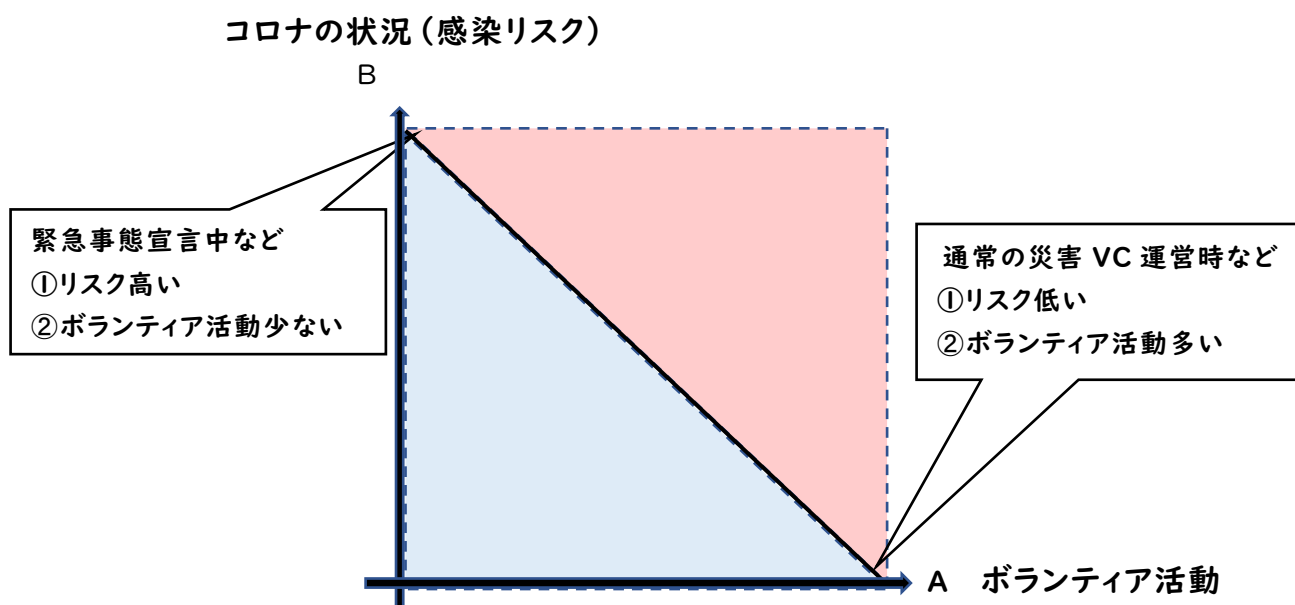
⇒「ボランティアの方にどのような活動をしてもらうか。また、一定の制限がかかるなかで、どのような活動が必要とされるか。」を判断する。

まずは、行政と協議する。自粛レベル（①緊急事態宣言前、②緊急事態宣言中、③緊急事態宣言解除後）によって、ボランティア活動の範囲、規模、対応のスピードも異なる。「コロナの状況（感染リスク）とニーズの緊急性」によって、柔軟な対応につとめる（個別対応など）。

活動にリスクが伴うため、ボランティア募集すると決定した場合は、活動方法、活動への配慮、感染した場合の対応等について、具体的に検討しておく必要がある。

なお、ボランティア活動を実施する場合、感染防止対策にできるだけつとめること（ゼロリスクに近づける姿勢）が求められる。

<「コロナの状況（感染リスク）とV活動のバランス」のイメージ>



- ・コロナの状況（感染リスク）が高ければ高いほど（B）、ボランティアも自粛により活動できなくなる。
- ・ボランティアの活動する環境が「ゼロリスク」にはならないと考えた場合、「感染防止対策」をいかに充実させるかによって、ボランティア活動（A）の実施に近づいていく。赤い面だと感染リスクは比較的高く、青い面だと感染リスクは比較的低い。どのあたりでボランティア活動を開始できるかを判断する。

【コロナの状況下での災害 VC の設置・運営の判断】について (P1:「1-3、ポイント①、②」、p2:「1-4」)

○一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合、社会福祉協議会は、被災者ニーズに基づき、感染症予防の専門家等の意見を加え、新型コロナウイルスの感染拡大につながらない災害 VC の設置・運営が可能か、**行政と協議し判断することが必要と考える。**

⇒「これまでの災害 VC 運営ができない中で、災害 VC の立ち上げの判断をどうするか。」

大阪府社協は、大阪府との「災害時におけるボランティア活動支援に関する協定」により、大阪府がボランティアによる活動を必要と判断した時は、その要請に基づき、大阪府社協災害ボランティアセンターを開設する。設置にあたっては、コロナの状況を踏まえて、どういった支援(ヒト・モノ・カネ・情報等)が可能か、十分に大阪府と協議し、慎重に対応するように努める。

特に市町村社協が災害 VC を立ち上げた場合は、市町村間の移動を伴う運営支援者・応援職員等の派遣が可能かなど運営体制など被災規模と感染状況に応じて、慎重に見極める必要がある。

府内の市町村社協は、原則、市町村行政との協議により設置の判断を行う。その根拠となる地域の状況確認と情報収集はスピード感が求められるため、予め、どういった手段が可能であるか、各地域のネットワークの特性を活かした確認方法を想定しておくことが求められる。

また、災害 VC の立ち上げの有無にかかわらず、被災者ニーズへの対応について「(少しでも)できること」を検討したい。社協職員として求められる(積み重ねてきた)役割である。

一方で「災害 VC を本当に開設できるのか。社協が対応できる範疇を超えていないか」等についても専門家等の意見を踏まえ、状況にあわせて判断する必要がある。

いずれにしても初動の混乱期では、情報収集しながら、設置の有無を判断するため、具体的な動きのイメージを事前に関係者やその他機関等と共有しておくことが求められる。

<「災害 VC」の設置の判断(3パターン)>

1. 開設する(立ち上げ)
2. 開設しないが、できることを行う。(立ち上げない)
3. 開設できない(そもそも自社協では対応ができない、動けない)

○新型コロナウイルスの影響下における災害 VC の設置を迅速に判断し、感染防止策を施しながら運営を適切に行うためには、発災前に専門家等の意見を踏まえ**市区町村行政と協議し決定**しておくことが求められる。その際、災害発生時における最新の感染状況や医療提供体制の状況といった新型コロナウイルス感染情報の提供、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関の支援体制等の確保が重要となる。

⇒大阪府社協は、大阪府との協定に基づき、業務を行う上で必要な情報について提供されるため、感染防止に関する情報を必要に応じて、市町村社協等にも周知できるように努める。

同様に、市町村社協においても、市町村との連携をすすめ、最新情報の共有に努めておく。

※感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関の支援体制等の確保については、病床の数にも限りがあり、災害 VC を開設したことによって関係者や地域住民が感染者となることは極力避けたい。

※やむをえない場合の対応は、より緊急性が高いニーズに限定するなどの配慮が必要である。

◎コロナの状況では社協の強みであったこれまでの独自の動きについても感染リスクが伴うため、ボランティアの活動内容や設置・運営について、「**行政との協議による判断**」が求められる。

◎市町村社協(被災地)と大阪府社協(後方支援・全体調整)の災害支援は連動する。市町村社協からの報告をもとに、大阪府社協は大阪府と災害 VC 立ち上げについて協議し、最終決定する。

2. ボランティアの募集・受け入れの基本的考え方

【ボランティアの募集・受け入れに関する基本的な考え方】について (P1:「ポイント③」、P2:「2-1、2-2、2-3」)

- 大規模災害発生時、災害VCは、被災地域内外から支援に訪れるボランティアを被災した人や地域につなぐことで被災した人の生活(回復)支援を行うものである。
- しかし、新型コロナウイルス感染が懸念されている状況においては、「①被災地域にウイルスを持ち込む恐れ、②被災地域からウイルス持ち帰る恐れ、③被災者やボランティア同士の接触により感染を広める恐れ」などがある
- このため緊急事態宣言が発せられている期間はもとより、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に大勢のボランティアに参加を呼びかけ受け入れる災害ボランティア活動は行わず、顔の見える近隣住民を中心に、中学校区、当該市区町村域、などの制限を設けて行う。
- 感染症の拡大懸念がある状況では、ボランティアの募集範囲は、顔の見える範囲から市区町村域を基本として、広くボランティアの参加を呼びかけることはしない。

⇒「従来の災害ボランティア活動ができない状況のなか、ボランティアの募集範囲をどうするか。」

- ・「感染拡大の懸念がある期間」をどう捉えるか。実際のリスクに加え、社会通念上、他府県からの支援は期待できない。外出自粛中は表立ってのV募集も活動もできない。解除後の動きを見据えて、準備できること(情報発信、ニーズ把握、ボランティアの事前登録など)を進める。
- ・緊急事態宣言解除後すぐのボランティア募集も、ボランティアの往来によって、感染の再リスクが高まるため、府外からの支援を求めることは難しい。状況に応じて慎重に判断する。
- ・コロナの状況下での個別支援は、社協のつながりのある既存のネットワーク(地域住民:地区福祉委員・民生委員、ボランティア団体、NPO、行政、企業、JC等)から支援のあり方を模索する。
- ・無理な判断をせず、社協で対応が困難と判断した場合は、すみやかに適切な機関につなぐ。
- ・「顔の見える近隣住民」を中心としたボランティア活動も状況を見て、冷静に判断する。
- ・人が集まることによって、3密(密閉、密集、密接)になる機会が増え、被災者やボランティアが感染した場合、顔の見える近隣住民ならではの気まずさも出てくる。今後の被災者本人の生活を考えると積極的な推奨はできない。
- ・「感染拡大の懸念がある期間」は、移動を伴う活動はできるだけ避けるべきであり、基本は自宅や親族宅などできるだけ人との接触が少なく、安心、安全な環境で過ごすことが求められる。
- ・一方で「毎日の生活ができない」など、緊急性の高い被災者は、「ゼロリスク」ではないことを理解した上で、「避難所(府が示す学校やホテルも含む)」に避難するなど対応策を考える。
- ・対面での支援を避ける。期間中は通信機器(電話、メール)やSNSでのやりとりがメインとなる。

- ◎コロナの状況では外部からの支援はすぐには見込めないと考えるべきである。
- ◎「自助⇒互助・共助⇒公助」が基本。「緊急事態宣言」発出中のボランティア活動は原則行わず、活動開始に向けての準備(待機)期間とするのが妥当である。
- ◎「感染拡大の懸念がある期間」中の活動は自分たちの市町村、ブロック間支援(北摂・河北・河南・泉州)を検討し、大阪府内のボランティアの募集で支援できるか、専門家の意見を聞きながら、今後の見通しを立てる。
- ◎緊急性が高い被災者は、関係機関や避難所など適切な機関につなぐ。
- ◎自粛の中、社協としてできることを考える。

⇒「状況に応じて判断する」ことがさまざまな場面で求められる。行政や専門家の意見を交えて、メリット、デメリットを共有しながら判断すること。

【地元主体の災害支援ネットワークと運営支援者の役割】(P2:「2-4、2-5」)

○このため災害 VC の運営者については、被災市町村内で社協を中心としつつ、地元の NPO、学生、ボランティア団体、企業などの協力により確保できるように、災害発生前に体制を整える。

⇒「市町村域の災害支援ネットワークとして具体的にできることは何か。」

- ・平時からのネットワークを活かして、災害時にどう機能するか各団体間で共有しておく。
特に初動期の災害 VC の動きは感染の状況によって制限される。例えば、センターへの参集はどういった状況であれば可能か、など(BCP にも関わる部分)。
- ・府内の運営支援者は被災地への派遣を想定し、各自で準備しておく。
- ・大阪府社協は、被災地からの要請があり、派遣者を調整すると判断した場合は、近隣の市町村社協を優先するなど一定の配慮が求められる。
- ・特にコロナの状況下では行動が制限されることから、長期的な対応になりやすい。災害支援は直接的な支援だけではない。コロナを踏まえた「地域復興に向けたビジョン」を立てる際にも多様な視点が必要となる。

※コロナの状況下における災害ボランティアセンターの運営体制(連携先)

- ⇒1. 地元のネットワークを活かした支援(地域住民、関係団体、NPO、行政、福祉施設、JC など)
2. 大阪府内の運営支援者・応援職員の派遣(お互いのたすけあい、支えあい活動)
3. 全国的な外部支援者(特別な場合を除き、リモートでの参加、一部派遣の可能性あり) など

◎フェーズが移っていく中で、災害支援の運営に関わる団体の動きを具体的に共有しておく。

◎「感染拡大の懸念がある期間」は活動が本格化した際に速やかに動けるように準備をしておく。

○ボランティアの募集範囲についても、被災地域の住民のニーズや意見、専門家等の意見を踏まえ、行政と十分協議を行い、決定する。被災地以外の社協においては、被災地の支援を申し出たボランティアやNPO等にも上記の状況等について、情報発信し、理解を求める。

⇒「ボランティアの募集のタイミングと募集方法をどうするか。」

- ・募集範囲は「①市町村(地域含む)、②近隣市町村(ブロック)、③府内、④府外(全国)」のうち、前述のとおり、「①市町村～③府内」の募集が優先される。
範囲が広ければ広いほど、感染リスクは高まる。どう判断するか。(P3. 感染リスクとV活動のバランス)
- ・被災地の動きは、ホームページや SNS などを積極的に活用して、情報発信する。
- ・ボランティア活動の開始が見込めるようになった段階でスムーズなマッチングができるように、事前登録(WEB の活用)によるボランティア募集を行う。(=災害ボランティアの事前登録制度)
(方法1)ホームページ(メールフォーム)や Google フォーム、QR コードを発行するシステムの活用

(google フォーム)

①ホームページの項目:募集条件、活動内容、持参物、注意事項 など

②入力項目:名前、性別、生年月日、住所、連絡先、活動(可能)日、V 保険の加入の有無
健康状態、血液型、資格免許、特技、交通手段 など ※団体受付可。

(方法2)チラシを作成し、FAX や郵便、直接受け取らない方法で申し込みを行う。

- ・ボランティアの登録は移動距離が短い方が望ましい(地域<市内<府内<全国)。
- ・被災地周辺の活動者が見込めない場合は、範囲を広げざるをえない状況もある。
- ・活動者の母数を上げるためには、事前登録制による全国からのボランティア募集も否定しない。
- ・コロナの状況下による段階的な災害 VC の対応は、行政と十分に協議し、住民に理解を求めること。
- ・コロナに感染した場合の風評被害のリスク(対「社協」、対「ボランティア」、対「NPO」、対「行政」)を理解しておくこと

◎コロナの状況下でのボランティア募集の範囲の決定は、社会全体に関わることに影響する。
必ず行政との協議、意向を踏まえ、独自で判断しない。

【感染防止対策とボランティア募集範囲の拡大の判断】(P2:「2-6、2-7」)

○ボランティアの募集にあたっては、本人の健康状態の告知、活動中のマスクの着用や活動後に発熱等があった場合の災害 VC への連絡など、参加の条件を予め周知・徹底するとともに、当日不特定多数が災害 VC に訪れることがないように工夫することが重要である。

⇒感染拡大を防ぐための連絡方法、手段を決めておく(専用の窓口を設けるなど)。

コロナの感染が発生した場合の災害 VC の動き(対応)を事前に想定しておくこと。

- ・ボランティアの中には仕事をしながら参加される方もいるため、活動後 14 日間の自宅待機を求めることは条件的に厳しい(=募集しても人が集まらない可能性がある)。可能な方は待機し、そうでない方は、活動後も普段から健康状態の管理(検温など)や感染予防を行う。
- ・被災者の緊急性、府内の感染状況(人数など)を考慮し、ボランティアを募集できるか、個別対応か、他機関につなぐか、などを判断する。
- ・事前に把握したニーズと活動者のマッチングは、通常の災害 VC の開設が難しい場合、(感染リスクの話も説明したうえで)対面を避け、電話等にて個別に行う。
- ・ただし、被災者の対応は限定的になり、一日の活動者数が少なくなるため、期間が長期化する可能性が高い。(P11「大阪府内に制限されたボランティア募集の考え方の例」などを参照)

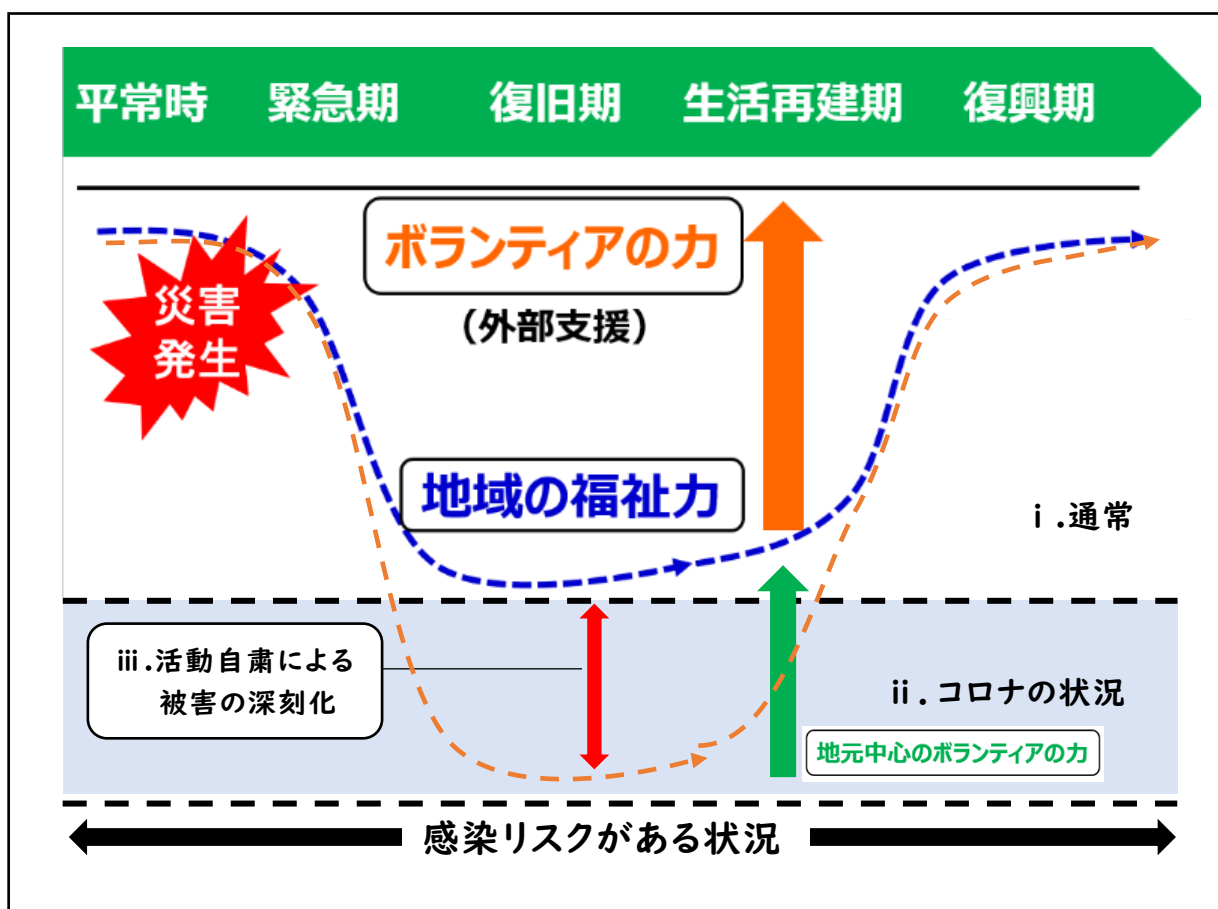
○被災市区町村だけでの対応が困難であり、近隣市区町村域や県域を越えて、ボランティア募集を拡大する場合は、被災地域の住民のニーズや意見、専門家等の意見をふまえるとともに、市区町村に加え、都道府県・指定都市行政が協議し判断する。

⇒市町村単位だけでなく、ブロック単位、都道府県単位でボランティア募集に関する共通認識を持っておく。感染があった場合にリスクが当該市町村に集中することを避ける。一定の都道府県としての方向性を示すことができるように努める。ボランティア拡大については、これまでの市町村と市町村社協中心の判断で決めるのではなく、大阪府の動きに合わせて判断する(例えば、緊急事態宣言の発令や大阪府新型コロナ警戒信号などが大きく影響する)。

◎ボランティア募集を拡大する根拠などをデータなどでしっかりと示し、災害支援に関わる社協、行政、団体間で共通認識を持っておくこと。行政の意向が確認できなければ、拡大の判断をしないこと。

(通常時とコロナの状況下における復興期までの災害支援のイメージ)

<参考①「被災直後から復興期までの主なイメージ:通常とコロナの状況下の違い」>



(注1)「ii. コロナの状況下」(青色の帯の部分)は、ボランティア活動が制限された状況を指し、コロナによる感染リスクはどの時期においてもゼロリスクにはならない。

(注2) コロナの状況下(ボランティア活動が制限された状態)のまま、生活再建期、復興期に移行する可能性もある。

- ・コロナの状況下ではボランティア活動が制限されるため、活動者の母数が少なくなり、復興までの支援の道なりに時間を要する(支援の長期化、「i. 通常< ii. コロナの状況下」)。
- ・この間、常にコロナの影響により感染リスクがある状況(感染拡大の懸念がある期間)」である。
- ・ボランティア活動の自粛により被害状況が深刻(iii)になる可能性がある。
- ・「ボランティア」はコロナの状況下では、移動距離の短い地元中心のボランティアが優先されることから、活動者数の減少(緑の矢印)が見込まれる。

◎コロナの状況下では、同規模の災害でもボランティア活動数は減少し、ニーズは増加(深刻化)する傾向。行政、関係団体を含めた災害支援ネットワークの協力が社協災害 VC の支援の幅を拡げる。

<参考②「感染防止対策をして社協ができることを具体的に考える」>

コロナの状況下では災害VCを開設する判断をしたとしても、ボランティアの募集が制限される。初動時の安否確認、情報収集により、被害状況を詳細に把握することは、そうした状況を踏まえた上で今後の見通しを立てる際の目安となる。

特に被災直後から災害VCの運営を判断するまでは、できるかぎり「感染防止対策」を徹底した上でそれぞれの地域を実際を目で確かめるなど、現地の「アセスメント」に注力したい。

アセスメントの様式については「災害ボランティアセンター運営支援者の活動および運用マニュアル(大阪府社協・市町村社協連合会／令和2年1月発行)」を参照のこと。

また、過去の災害支援からある程度の見立てを検討する。災害の種類(地震や水害)によって対応は異なるが、ボランティア募集の範囲を広げる際、「どれくらいのニーズがあり、ニーズを完了するには、おおよそ何名のボランティアの力が必要になり、何日ぐらいかかるか」をできるだけ具体的に数値として把握し、ボランティア数が足りない場合等、府内外を問わず、積極的に情報発信することに努める。

【アセスメントシート】

様式2 (被災地社協 アセスメントシート)		記入日: 年 月 日	
①社協役職員の安否確認作業の進捗状況			
	総数	確認済み	未確認
役員	人	人	人
職員	人	人	人
②社協建物の状況			
	使 用	被害状況	
本 部	可・不可・一部可	■ライフラインの状況(使用可に○) ・電気 ・ガス ・水道 ・電話 ・インターネット ■その他の被害状況	
その他の拠点	可・不可・一部可	■ライフラインの状況(使用可に○) ・電気 ・ガス ・水道 ・電話 ・インターネット ■その他の被害状況	
③拠点へのアクセス方法			
	使 用	具体的なアクセス方法	
主要道路(車)(高速等)	可・不可・一部可		
鉄 道	可・不可・一部可		
そ の 他			
※可能な場合はアクセス方法を示した地図等を添付			
④現時点で把握できている地域の被災状況			
⑤災害VCの設置について			
災害VC	状 況	詳 細 内 容	
	設置する・しない・検討中		
⑥現時点での社協の機能の状況 (利用者安否確認や事業用駐車場の見直しについて記載)			
法人運営部門			
地域福祉部門			
権利擁護部門			
貸付部門			
地域包括支援センター			
介護サービス部門			
そ の 他			
⑦現在社協が抱えている主な課題			
⑧行政が設置する災害対策本部の動向および被災地社協との連携状況			

①社協役職員の安否確認作業の進捗状況

②社協建物の状況(本部、その他の拠点)

③拠点へのアクセス方法

④現時点で把握できている地域の被災状況 ※重要

⑤災害VCの設置について

⑥現時点での社協の機能の状況

(法人運営部門、地域福祉部門、権利擁護部門、貸付部門、地域包括支援センター、介護サービス部門、その他)

⑦現在社協が抱えている主な課題

⑧行政が設置する災害対策本部の動向および被災地社協との連携状況

◎コロナの状況下においては「アセスメント」に力を入れる。被害状況に対して、どれくらいの活動者が必要かをできるだけ見積もる。1日何人の活動者で、どれくらいの期間を要するか、過去の災害を参考に。<まずは目標を定める。しっかりと情報発信する。軌道修正はあとからできる。>

【災害ボランティアセンター活動計画】

- ①当面、想定される被災地からのニーズの内容と、その把握方法
- ②災害VCの活動拠点の確保（設置時期・場所・資材インフラ等の確認⇒本部、サテライト）
- ③災害 VC 運営に関わる現地社協スタッフの体制（人数、災害 VC に対する内部の協力体制など）
- ④ブロック派遣や NPO など外部支援者の関わり状況および今後の予定
（すでに入っているNPO等の数やそれ以外に求める数など）
- ⑤活動に必要な資材と調達方法
- ⑥今後想定されるボランティアの受入見込みおよび希望 ※今回、特に慎重な議論が必要な項目
- ⑦社協事業と災害 VC との連携状況（避難所や仮設住宅等への支援も含めて）
- ⑧今後の災害 VC 活動展開の見通し計画
1週間後／2週間後／3週間後／4週間後／5週間後／6週間後／7週間後／8週間後

◎災害ボランティアセンター活動計画の作成にあたっては、7月15日付で全社協 全国ボランティア・市民活動振興センターが示した「新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した災害ボランティアセンター運営上の留意点」、「災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン【第1版】」を参考にする。

⇒被災地社協がコロナの状況下で直面する課題である「①災害 VC 設置の検討」、「②ボランティアの募集範囲」、「③事前登録の方法」、「④感染防止対策」について示しており、それぞれの被災地社協が共通の考え方（留意点）で、同じチェックリストを活用する。

【これまでの災害支援から運営の見立てを考える】

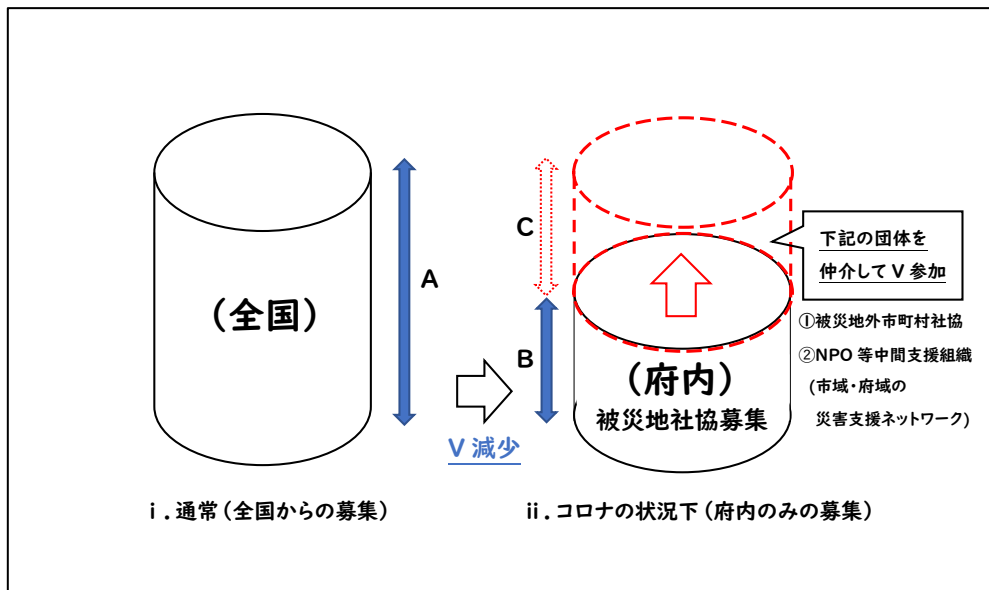
⇒どれくらいの災害規模でどれくらいの活動者を必要とし、どれくらいの期間を要するか（概数）

名前	市町村	種類	震度・風速	ニーズ数	V数	開設日数 (VC・復興C)	主な作業	
H30.6大阪北部地震	吹田市	地震	5強	376	1,285	14日	29日	自宅内外の片付け、ブルーシート張りなど
H28鳥取県中部地震	倉吉市	地震	6弱	1,826	4,549	64日	85日	掃除、がれき撤去、ブルーシート張りなど
H30.9台風21号	泉佐野市	台風	55m/s	177	481	19日	-	ゴミの運搬、被害宅の掃除・片付け
H30.7月豪雨	倉敷市	台風	35m/s	6,264	76,436	577日(1月末)		土砂の撤去、清掃、片付けなど
H30.7月豪雨	宇和島市	台風	35m/s	1,276	9,726	62日		土砂の撤去、清掃、片付けなど
RI.10月台風19号	いわき市	台風	55m/s	953	10,185	約137日		土砂の撤去、清掃、片付けなど

①府社協主催平成30年度災害支援振り返り会の資料（吹田市、泉佐野市）、②倉吉市災害 VC 活動報告書（R2.3）および③各団体のホームページ（まび復興支援 VC、宇和島市社協、いわき市社協）を参照。活動が継続するケースもあるため、上記は参考値とする。

【感染防止対策のためにできるボランティア募集のモデル例】

<参考③:「大阪府内に制限されたボランティア募集の考え方の例」>



- ・コロナの状況下では通常時よりボランティア人数が制限されるため、ボランティアが減少する ($A > B$)
- ・ボランティア募集の制限と感染防止の観点から不特定多数の方が現地に訪れることを避けたい。
- ・被災地社協が募集する場合は、日頃の社協のつながりを活かす。
- ・府内の募集は「電話・FAX、メール」でたくさんのボランティアの方が見込めるかを判断する。
- ・足りない場合、府外の募集のみ「事前登録制」にするなど感染リスクを考慮したうえで、条件により募集の方法を変える。
- ・できるだけ感染防止対策を徹底したうえで、大阪府内のボランティア活動者を増やす工夫として、特定の団体（普段から顔の見えるつながり）を仲介して、ボランティアを増やす方法を検討する。

⇒<例: ボランティアワゴン+感染防止対策>

被災地外の市町村社協（大阪府内の社協間連携）や関係団体（民間の中間支援組織等）を仲介し、現地とのマッチングを行う。感染防止対策を行うため、担当者が調整窓口となり、健康チェック等（マスク、消毒、その他感染予防や服装のチェックなど含む）を行う。

「C」のボランティア活動希望者が感染防止対策をした上で参加できる方法を検討する。

「B+C」をできるだけ「A」に近づけていく。

- ①被災地社協と被災地外の市町村社協の連携。被災地外社協にて個人ボランティアを募集し、健康チェックや感染防止対策をできるだけ徹底したうえで活動につなげる。
- ②災害支援の中間支援組織が仲介役として窓口となり、上記と同様に健康チェックや感染防止対策をできるだけ徹底したうえで活動につなげる。

⇒不特定多数のボランティアを募集する場合に比べて、特定の顔の見える関係のある団体を仲介してからの参加となるため、感染リスクを下げることにつながる。

◎ボランティア活動者数が全国募集に比べて少なくなる中で、感染防止対策とボランティアを増やすため、安心、安全に配慮したボランティアが参加しやすい受け皿をいかに増やすことができるかがポイントとなる。

◎ボランティアの感染防止対策を確実にを行うためには仲介役に協力を求め、より丁寧なコーディネートの中で健康管理、服装チェックを行い、不特定多数の募集ではなく、ボランティアを特定して参加する方法なども検討する。ゼロリスクではないもの一定の効果が期待できる。

3. 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮した 災害 VC の運営

【災害VCの活動の種類】(P3:「3-1、3-2、3-3」) ※全社協が示した11項目について、活動別に整理した。

○従来、災害VCで行っている活動は、概ね下記の11項目である。

【災害VCの運営者、運営支援者ができる災害支援活動】

- ① 住民等の被災状況の把握と共有
- 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
- ⑤ 被災住民の支援ニーズの把握
- ⑧ 行政やNPOが行っている支援活動への仲介
- 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

【ボランティアの直接的なかかわりのある活動】

- ② (ボランティアによる)被災地支援活動の要否(災害VCの設置の要否)判断と活動期間の見立て
- 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
- 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
- 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)
- ⑪ 活動に必要な資金等の調整

○被災地域の住民から災害 VC に寄せられる支援ニーズには、ボランティアが対応するものだけでなく、行政や福祉関係者、福祉サービス事業者などが対応する内容のものも含まれる。社会福祉協議会としてそうしたニーズの仲介機能を果たすことは新型コロナウイルス感染症下においても重要である。

⇒「支援(の方法)は地元の社会福祉協議会の意向を尊重する、大阪府社協として一緒に考える」

⇒「わたしたちの社会福祉協議会だからこそできる災害支援とは？」を具体的に検討する。

【例:安否確認、被災状況や支援ニーズの把握でできそうな活動】

- ・要配慮者等への電話や手紙等を活用した安否確認
- ・行政からの情報提供
- ・チラシのポスティング、コンビニや公民館などの人通りが多い場所へのポスター貼り
- ・開設された避難所への聞き取り(自宅の状況確認など)
- ・防災無線や宣伝カーによるニーズ受付窓口の案内の周知
- ・車で地域巡回(ただし、人のいるところでは車から降りない。)による状況把握。
- ・訪問する場合はインターフォン越しに聞き取りする など

⇒ボランティア受付やニーズマッチングは、人が集まらなくてもできる方法を考える。

(事前登録制によるマッチング、車から降りずに受付から報告まで行うドライブスルー方式、オンラインの活用など)

⇒災害支援は、地域福祉活動の延長線上にある。そのことを踏まえると、「地域福祉活動の再開、コロナの状況下でもできる地域福祉活動」にヒントがあると思われる。

◎社協としては、災害に関する取り組みだけが先行するのではなく、地域での活動が再開することと一体的に展開されることが望ましい。「災害に関するボランティア活動ができるということは、地域福祉活動ができる」ということである。

【新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮した運営】(P3・P4:「3-4」～「3-13」)

- 大規模災害時、限られた数のボランティアによる支援活動に限界があることをふまえ、「生活空間の確保」「保健衛生上必要な環境整備」「食事の提供」など実施する活動の優先順位と範囲を定めて行う。
- ボランティアによる災害ボランティア活動を行う場合は、新型コロナウイルス感染拡大防止に最大限配慮する。
- 当日、不特定多数が災害 VC に訪れることがないように事前登録制とする。
- 活動地域において新型コロナウイルスの感染が発生した場合に備え、ボランティアやスタッフの連絡先を確実に把握する。
- 受付時、ボランティア活動保険への加入の確認をするなど、感染症発生時の対応等を予め定めておく。
- 活動を実施するに際し、ボランティアの健康チェックだけでなく、支援先の住民の健康状態についても確認する。
- 運営においては、災害VCのスタッフのマスクの着用、手指の消毒、毎日の検温、体調の報告の徹底をはかる。
- 災害 VC での人と人の接触時間を極力短くするため、事前研修やオリエンテーションは、事前の説明用紙の配付等説明用紙の配付等により行う。説明動画を Web に掲載して行う方法も検討する。
- ボランティア受付やボランティア保険への加入についても人と人との接触を最小限とするため、全社協が昨年開発した QR コードによる受付システムや Web による保険加入システムを利用する。
- ICT を利用したニーズの受付、被災情報把握、ヒアリングなど被災者との接触を避ける運営を工夫するとともに、スタッフのミーティングについてもオンライン会議を行うなど接触を最小限とする工夫を行う。

⇒感染拡大防止への配慮はできるだけ多く行う。どの場面においても感染リスクがゼロではないことを念頭に置き、実施すれば実施する程感染リスクは下がる。個人でしっかりと感染予防を意識する。

⇒限られた数でできるボランティア活動とはどういった活動か。

- ・社会の動向、優先順位、活動内容、感染リスク、などを総合的に見て、ボランティア活動が開始できるか判断する。
- ・先遣隊の派遣は、地元社協の要望に応じて対応する。派遣される場合は社協間の移動をできるだけ避ける。
- ・被災地社協につき、1先遣チームにすることが望ましい。近隣の被災地域を回らないこと。リモートを活用するなど、場面によって、被災地社協の意向を踏まえながら、柔軟に対応すること。
- ・ボランティア活動保険は、特定感染症危険「後遺障害保険金、入院保険金および通院保険金」補償特約及び特定感染症危険「葬祭費用」補償特約により補償されるため、活動される場合は加入する。

4. 共通する対策(感染防止対策)

- ①ボランティアに参加する場合は、受付などで事前に体温を測るなど健康管理とチェックをしっかりと行う。
- ②災害VCは屋内より屋外が望ましい。ただし、炎天下は危険。
- ③感染を防ぐため、各窓口では防護シートを張る。
- ④建物や資機材の消毒の徹底と空調の管理(室内の場合は、こまめに換気する)。
- ⑤集まる場合は3密を避けて。一度に集まる人数を調整する
- ⑥人との接触は、できるだけ2メートル空ける(フィジカル・ディスタンス)。
- ⑦人との会話はできるだけ真正面を避ける。
- ⑧会話をするときには症状がなくてもできるだけマスクを着用する。
- ⑨家に帰ったら、まず、手と顔を洗う。できるだけすぐに着替える。シャワーを浴びる。
- ⑩洗いは30秒程度かけて水と石鹼で丁寧に洗う。
- ⑪水分補給はこまめにしっかりと。
- ⑫うがい、手洗い(手の消毒など)

など

5. コロナの状況下における「3つ」のポイント(まとめ)

(1) 「行政との協議」…設置・運営等の判断は行政との連携が必須!

- ①災害 VC の設置、運営等のそれぞれの判断は、社協独自で行わず、行政と一体的に行う。
災害 VC の設置については、行政からの要請に基づき、災害 VC を開設するため、費用負担についても予め協議しておく。
【発災後の主な流れ】
「発災」⇒「アセスメント」⇒「災害 VC に向けた検討」⇒「災害 VC 設置・運営」
- ②ボランティア募集は、「市内(地域)、近隣市町村(ブロック)、府内」を優先する。
特に「府外(全国)」の募集を行う際は、コロナの状況下から事前登録を行い、支援者を募るか、状況判断して、募集範囲を拡大するか、行政との協議が必要。範囲を拡大する判断は、市区町村に加え、都道府県・指定都市行政の意向を踏まえて決定する。
- ③災害 VC 開設後、感染者が出た場合の保健所との連携など支援体制を事前に協議する。
- ④ボランティア募集の範囲が制限される中、大阪府内からボランティアを募る場合は、「普段からのつながり」(三者連携:行政、社協、NPO 等)をどう活かすことができるか。行政との間では、ボランティアでは対応できないニーズなどの情報について、具体的にどう支援できるかを協議する。

(2) 「社協の柔軟性」…社協の「支援の幅」をひろげる!

- ①コロナの状況下においても、通常の災害支援と同様に「状況に応じて判断すること(=柔軟性)」がさまざまな場面で求められる。行政等の意見を踏まえて、メリット、デメリットを共有しながら、判断する。
 - ②被災した直後の「アセスメント」を丁寧に行うこと。地域の状況を把握することは、今後の被災地社協の災害支援の見立ての参考となる。また、ホームページ等を活用した情報発信はこまめに行う。
 - ③災害支援は地域福祉活動の延長線上であり、災害に関するボランティア活動だけが先行するのではなく、地域福祉活動の再開と一体的に展開されることが望ましい。
 - ④社協のネットワークを活かした安否確認、情報収集をはじめ、これまでの災害支援のノウハウを蓄積しているからこそできる動きを検討する。災害 VC の機能とコロナの状況下においてもできる地域福祉活動(災害支援活動)は何かを検討する。
(例:地域住民の協力による電話や手紙、SNS などを活用した安否確認など)
 - ⑤ボランティア活動数は減少するなかで、運営支援者や応援職員の派遣、災害支援ネットワークなど、平時からの取り組みを活かした災害支援のあり方を検討する。また、新しい支援のしくみを考える。
(例:コロナの状況下でのボランティア数が少ない中での自衛隊や警察等による活動範囲の検討)
 - ⑥社協のネットワークを活かした新しい動きを検討する(事前登録制によるボランティアの募集、社協間連携や NPO 等との協働によるボランティアワゴン、災害 VC 担当者情報共有会議のオンライン化など)
- ⇒柔軟な発想とたくさんの人の関わり(受援力、支援力)。普段からの社協のつながりを活かす。

(3)「感染防止対策」…感染防止対策はできることをできるだけ多く!

- ①災害ボランティア活動を行う場合は、3密(密集、密接、密閉)を避けることが基本。
- ②本人の健康状態は活動当日だけではなく、最低前後2週間は検温するなどしっかりと管理する。
- ③ボランティア活動を行う際は、マスクの装着や消毒、定期的な換気など感染防止に努める。
- ④感染防止だけでなく、活動する際は、こまめに水分補給し、適宜休憩をとる。
- ⑤ボランティア活動保険は、最寄りの市町村社協等で事前に参加し、できるだけ受付時の密集を避ける。
- ⑥この間、それぞれの市町村社協が策定した「コロナに関するガイドライン」を参考にする。

6. コロナの状況下の災害 VC の設置・運営等に関する検討事項

No	内容
①	<p>どのように安否確認を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話、書面、間接的な訪問、メール、SNS、車両によるアナウンス、防災無線の活用 など
②	<p>災害ボランティアセンターを立ち上げるか、立ち上げないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急事態宣言前／緊急事態宣言中／緊急事態宣言解除後 ・特に行政との調整は必須。フェーズ毎の判断。
③	<p>どのようにニーズを把握するか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で 3 密を避ける。※優先度が高い方から社協のネットワークを中心に（福祉委員、民生委員、行政、関係団体、制度サービス利用者、要援護者情報の活用 など） ・直接的な接触を避けた方法で（電話、メール、FAX、HP、マスコミとの連携など）、 ・把握したニーズの「見える化」：e コミュニティ・プラットフォームのマップ機能の活用
④	<p>どのようにニーズの現地調査を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要最低限の人数で通常の方法で 3 密を避ける。 車から降りず外観のみ写真撮影、ドローンなどの活用
⑤	<p>ボランティアの募集範囲をどのようにするか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域／市内全域／府内全域／府外（全国）から。「リスクと緊急性のバランス」により判断する。
⑥	<p>ボランティアや保険の受付をどのようにするか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害 VC を開設する場合：感染防止対策を行い、ボランティア・保険受付窓口を設けて行う。 ・災害 VC を開設しない場合（センターでの受付が難しい場合）： 電話、メール、FAX、メールフォーム、Google フォーム、SNS などにより申し込む（事前登録制） 個人のボランティアよりできるだけまとまった単位で登録してもらう。マッチングがスムーズになる。 ・既存のネットワークによる個別調整を行う。 ・「ボランティアに参加できない条件」を示す。
⑦	<p>どのようにニーズの受付を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本は上記の受付方法に準じる。人との接触をできるだけ避ける。 ・災害 VC を開設する場合は感染防止対策を徹底する。
⑧	<p>どのようにオリエンテーションを行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染防止対策を徹底する。 ・説明資料の事前配布（受付時、マッチング時にメールや FAX を送る）やホームページに掲載する。 ・YouTube などの動画配信。時間を設定してオンラインによる説明会 など。
⑨	<p>どのようにニーズとボランティアとの活動調整（マッチング）を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染防止対策を徹底する。 ・電話等による個別のマッチング。専門技術に関することで急を要する場合などは専門機関へ。 ・活動人数は必要最低限の人数で。1 日の活動人数を調整する。できるだけ 3 密を避ける。
⑩	<p>どのように必要な資機材を集めるか。また、どのように管理するか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染防止対策を徹底する。消毒はこまめに行う。 ・資機材のサテライト拠点を設け、管理を分散させる。
⑪	<p>どのような方法で活動場所まで行くか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法（車での送迎、自家用車、トラックでの移動）の場合は、感染防止対策を徹底する。 ・徒歩、自転車等で現地集合。※近隣の方を想定 ・現地集合、現地解散（事前マッチングにより集合場所を指定。）※近隣の方を想定 など

No	内容
⑫	<p>コロナの状況下で、どのようなボランティア活動を行うか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染防止対策を徹底する。 ・活動人数は必要最低限の人数で行う。できるだけ3密を避ける。 ・親族や知人の協力が得られる場合は優先して支援を促す。 ・被災者と活動者の接触をできるだけ避ける(オンラインの利用など)。 <p><例>「できるだけ接触をしないボランティア活動の流れ」※ゼロリスクではない。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①ボランティアの事前登録を行う<被災地社協 HP など、V 保険にも加入しておくこと> ②災害 VC に寄せられたニーズをマッチングし、代表者へ連絡する。 電話やオンライン会議にて、オリエンテーションを行う。(動画公開を事前確認も可) ③当日はボランティアワゴンとして活動する。出発前の健康チェックを行う。 ④被災地社協に立ち寄り、ニーズ票のコピーと地図を入手。検温する。 ⑤必要な資機材を積み、被災者宅へ。被災者の検温も行う。 ⑥ボランティア活動実施(水分補給、適度な休憩、換気など感染防止対策を徹底) ⑦資機材の消毒の徹底 ⑧ボランティア活動報告(車から降りない方法:団体参加者のドライブスルー方式など) ⑨帰路(活動後、最低14日間は健康管理を行う。)
⑬	<p>どういった方法で活動の報告を受けるか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染拡大防止策を徹底する。 ・直接的な接触を避けた方法で(電話、メール、FAX、HP、SNS 全般、オンラインの利用など)
⑭	<p>被災地の状況をどう発信していくか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・直接的な接触を避けた方法で(電話、メール、FAX、HP、SNS 全般、オンラインの利用など) ・新しい生活様式のなかでは、オンライン会議や LINE の活用も検討する。 ・不特定多数に発信する場合は、届ける相手によってチラシや HP など選択する。
⑮	<p>運営支援者・応援職員の派遣を行えるかどうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・被災地社協の要請に基づき、大阪府社協と市町村社協連合会との協議による状況判断。
⑯	<p>被災地の状況について市町村社協間の情報共有の方法は。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通常の方法で行う場合は、感染拡大防止策を徹底する。 ・ICT を用いたオンラインによる情報共有会議や e コミュニティ・プラットフォームのポータル機能の活用(掲示板など)
⑰	<p>事前に決定されている参集体制。コロナによる自宅待機の場合は、どう動くか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自分自身・家族等の安全確保。状況に合わせて適切な場所へそれぞれ集合する。 そのルールは事前に決めておく。
⑱	<p>寄付の受付、必要備品の寄贈はどうするか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対面による対応はできるだけ避け、寄付ならお金の振り込み、寄贈なら郵送してもらうなど、具体的にホームページ等で周知する。また、郵送品については消毒を行う。

【参考・引用】

「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の設置・運営等について～全社協VCの考え方～」(R2.6.1)

社会福祉法人全国社会福祉協議会 全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター

