

# Q & A

- Q&Aは、県内市町村社協職員をはじめとしたみなさんの声や災害ボランティアに精通する団体の冊子を参考に作成しました。
- Q&A「運営編」「運営支援編」は、「マニュアル+αの補足説明資料」です。基本的なことはマニュアルに記載していますが、災害ボランティアセンター立ち上げ前や活動支援に向かう前に、不安なところを解消する手引きとしてご活用ください。
- Q&A「対応に困った事例編」には、岩手県内の過去の災害ボランティアセンター設置・運営において、混乱が生じた事例を掲載しています。
- Q&Aには、事例とそれに対する判断の材料のみを掲載しており、対応例は書いていません。なぜならば、一つとして同じ災害はなく、その都度柔軟に対応していく必要があるからです。
- あくまでも、掲載内容は参考であることを頭の片隅に入れつつ、様々な災害対応の場面で、一人ひとりが誠実に考え判断していくようにしましょう。

## 1. 運営編

Q1. 災害ボランティアセンターはどのような役割を果たすのですか？

▶マニュアル P2 1 (1)

- A. 災害ボランティアセンターは、ボランティアに対する受付・相談窓口であり、被災者に対する困りごと相談窓口であり、ボランティア活動に関する調整・企画の機能を有します。つまり、ボランティア総合調整機関と言えます。



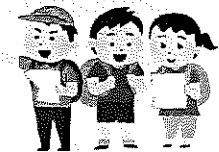
災害ボランティアセンターは、非常に多様な人・組織の連絡調整・連携体制づくりをしながら、ボランティアと被災者をつないでいくこととなります。センターの基本的な運営原則は、被災者中心・地元主体・協働です。被災地ならびにその近隣の方たち等、地域の状況をよく理解している人たち、信頼関係をもっている人たちが中心になり、さまざまな外部支援をとりこみながら、被災者の声に耳を傾けつつ、被災者のエンパワメントを念頭に、適切な支援を提供していくこととなります。

参考)『災害ボランティア活動支援者のためのハンドブック』(2010年、社会福祉法人中央共同募金会)7頁、10頁一部改

Q2. 被災地の社協として災害ボランティアセンターを立ち上げることになり、初めて運営に携わります。どのようなことを心がけていけばよいでしょうか？

▶マニュアル P2 1 (1)

- A. 私たちは、被災された地域住民や、駆けつけていただいたボランティアの身になって何が困っているのか、何を求めているのかを汲みとり、少しでも改善できるように働きかけることが大切です。



災害ボランティアセンターには、被災者のニーズを集め、そこから活動を創造・開発していく機能や、この先発生することが考えられる事態への対応や潜在化しやすいニーズへの配慮をしていく役割があります。常に広くアンテナを張りましょう。

また、災害ボランティア活動は、混乱や困難が続くなか、大勢のボランティアが被災地に駆けつけて活動を行います。「危険な場所はあるのか」「どこに行けばいいのかわからない」「土地勘がなく、方言がわからない」等、ボランティアにとっても不安な現場と言えます。駆けつけたボランティアの気持ちや状況を汲み取り、被災者のニーズにつないであげるようにしましょう。

さらに、被災された方やボランティアのみならず、災害ボランティアセンター内の連携も大切です。厳しい状況下だからこそ、気軽に頼みごとができるように、風通しをよくすることが必要です。災害ボランティアセンター運営に携わる者がお互いに声をかけあい、コミュニケーションをとりあいましょう。

くれぐれも、マニュアルに書いてあることに縛られ、被災地や被災者の現実から乖離したセンター運営や、ボランティアを「さばく」ような対応とならないよう、気をつけましょう。

参考『災害ボランティア活動支援者のためのハンドブック』（2010年、社会福祉法人中央共同募金会）7頁、11頁、14頁一部改

Q3. 災害ボランティアセンターの運営方針や活動計画書を策定する際に、留意すべきことはありますか？

▶マニュアル P8 2 (3)

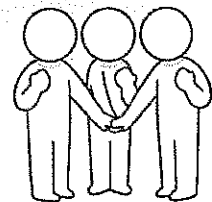
A. 災害の種類、被害状況、地域特性等を考慮して策定しましょう。例えば、『災害ボランティア活動支援者のためのハンドブック』（10頁）に次のような記載がありますので、参考になさってください。

「災害ボランティアセンター」という名称は共通しながらも、たとえば、地震の場合と水害の場合の対応では、センターの基本的な機能や役割、活動期間等が異なります。また、それぞれ、被害が広範囲か局所的か、都市型か中山間地域や離島で発生したものか、どのような季節に、あるいは、どのような時間帯に発生したのか、さらには、センターを支える被災地域にある人材や資源、あるいは拠点の被害度がどのような状況にあるか、等、さまざまな条件によって、対応の方法や、その後の復興に向けての歩み方等に違いが現れます。」

Q4. 災害ボランティアセンターには、どのような機関・団体が参画するのですか？

▶マニュアル P8 2 (5)

A. 災害ボランティアセンターの多くは、被災地の社協が中心となり、さまざまな福祉関係団体やボランティアグループ、NPO、専門職組織、町内会や自治会、地元のJC（青年会議所）やそのほかの業界団体等の関係者等が協働で運営します。自治体とは、連携・連絡調整をする関係性をもつこととなります。被災地のある都道府県社協、近隣の社協や社協の全国ネットワークからの支援が入ることもありますし、全国的な災害NPOや近隣のNPO等もかけつきます。



参考)『災害ボランティア活動支援者のためのハンドブック』(2010年、社会福祉法人中央共同募金会)10頁一部改

Q5. 災害ボランティアセンタースタッフの役割分担が決まったのですが、各係で災害ボランティアセンター運営前にやっておくべき準備はありますか？

▶マニュアル P13 3 (1)

A. 各班で「いつ、どこで、誰が、何をするか」業務の手引書等を準備しましょう。参考資料③「岩泉町災害ボランティアセンター小川サテライト派遣職員マニュアル Ver5」(参考資料 P4) のように簡潔な文章、写真入りで分かりやすくまとめると、応援職員が迷わず活動できます。



また、各班のリーダー・副リーダーを決めておくことにより、引継ぎや情報共有が円滑になります。

Q6. 災害ボランティアセンターには、どのような職員が常駐するべきでしょうか？

▶マニュアル P13 3 (1)

A. 可能であれば、本部・各サテライトに決定権と交渉力を持つ立場にある現地職員が常駐することが望ましいです。

常駐職員は、支援社協やボランティアの意見等を集約する役割、応援職員や運営ボランティアに災害ボランティアセンターの課題や対応すべきことを正確に伝達する役割等を担います。

Q7. 災害ボランティアセンタースタッフミーティングではどのようなことを行いますか？

▶マニュアル P14 3 (2)

A. 災害ボランティアセンタースタッフミーティングは、災害ボランティアセンターがどこに向かって今どの辺の状況にあるのかを確認する場であるとともに、皆で元気を出していきましょう！と気持ちを一つにする機会でもあります。

\*\*\*\*\*例\*\*\*\*\*

#### ★朝(活動前)のミーティング

本部長挨拶(感謝の気持ちを伝える等)、前日の報告、今日の予定、応援社協職員、支援団体等の紹介等...

※ 行政が主催する災害対策本部会議に出席し、得られた情報（ごみの捨て方の変更等）をスタッフミーティングで共有したところもあります。

### 〓夕方（活動後）のミーティング

各班で気づいたこと等を共有、積み残しニーズの確認、支援団体等の紹介、その他情報共有（支援に入っている〇〇さんからこのような提案があった等）

\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*

また、本部ミーティングに、各サテライトボランティアセンター担当者が参加することが望ましいですが、何らかの事情でミーティングに来ることができない、間に合わないということがあります。そのときは、緊急で共有する必要がある事項だけ翌朝のミーティングで話してもらおう等、工夫しましょう。

Q8. 「現場コーディネーター」とは何ですか？どのような役割を担うのですか？

▶マニュアル P16 3 (4)

A. 地元の自治会長や地元密着型の NPO 等その地域に詳しい人が、いわば「ボランティアの現場監督」のような役割を担う場合、その方々のことを「現場コーディネーター」と呼ぶ場合があります。

「現場コーディネーター」を設置することにより、現場でボランティアニーズに合った人数の割り振りを行うことができ、災害ボランティアセンター事務所でのマッチング作業が不要になり、効率的であるというメリットがあります。

主な役割としては、「現場でボランティアニーズとボランティア人材をマッチングする」、「現場を回り、ボランティアニーズを吸い上げて、本部に報告する」、「活動が終わった後の状況を見て、引き続きボランティア作業が必要かどうかの判断を行う」等が考えられます。

なお、「現場コーディネーター」は本部との意思疎通を行うことが大事です。現場での判断も、本部にあらかじめ話を通しておくことが必要です。

※ 全ての災害ボランティアセンターで「現場コーディネーター」が設置されるわけではありません。設置にあたっては、地域の事情に応じて検討しましょう。

Q9. 「ボランティア事前登録」とは、何ですか？

▶マニュアル P18 4 (2)

A. 「ボランティア事前登録」とは、ボランティア活動の前日までに所定の様式により活動登録を行ってもらい、そのボランティア登録内容に応じてボランティアとニーズをマッチングする仕組みのことです。マッチング結果は、ボランティアへ電話やメールで事前に伝えます。

これにより、ボランティア人数がニーズ数より多い場合、また逆にニーズ数がボランティア人数より多い場合に、効率的にマッチング作業ができます。また、活動日当日のボランティア受付の簡素化が期待できます。



【ボランティア事前登録 受付の流れ】

- ① ホームページに、ボランティア登録要件、ボランティア活動内容、登録方法、登録申込書様式、登録後～活動日当日までの流れを情報公開する。
- ② メール、FAX、郵送で登録申込を受け付ける。
- ③ 災害ボランティアセンターから活動依頼内容とボランティア登録内容に応じてメール、電話でマッチング結果を伝える。

※ その際に、居住地最寄りの社会福祉協議会でボランティア活動保険に必ず加入するよう呼びかけを忘れずに行います。

「ふくし保険サービス」ホームページ

<https://www.fukushihoken.co.jp/fukushi/sitestop/index.html>

Q10. 「災害ボランティアセンター支援者会議」とは何ですか？どのようなメンバーが集まる会議ですか？

▶マニュアル P27 7 (1)

A. 「災害ボランティアセンター支援者会議」とは、現地社協と応援社協の考え方のすり合わせのために行うものです。フェーズごとに定期的に行います。基本的には、県社協が招集し開催します。

メンバーとしては、被災社協・応援社協・県内 NPO 等関係団体が一堂に会することが望ましいです。

例) フェーズと会議内容について

- 災害初期：早い段階で支援会議を開催し、情報共有を行います。
- 災害後期：災害支援から日常生活支援への切り替えを視野にいれて、アプローチ方法等の情報共有を行います。

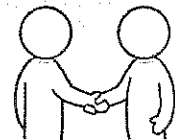
Q11. 災害ボランティアセンターを閉じて、通常ボランティアセンターでの対応に切替えることを考えていますが、どのようなことに注意すればよいでしょうか？

▶マニュアル P27 8 (1)

- A. 災害ボランティアセンターを閉じる判断は、復旧復興の状況やニーズ数等を考慮し行います。大切なのは、災害ボランティアセンターを閉じた後のビジョンを明確に持つことです。地域住民同士の助け合いの心を育みながら、復興していくことを見据えて、通常ボランティアセンターに切替えましょう。

地域にボランティアが長く入ると、住民がボランティア慣れしてしまい、住民相互の助け合い関係が崩れることもあります。タイミングをみて、災害ボランティアセンターの閉鎖について自治会役員等に状況を説明した上で、今後は住民助け合いで進めていくことを提案していくことも、対応の1つとして考えられます。

しかしながら、岩手県内の地域では、高齢化・過疎化等によって、地域住民の力のみでの復興作業が物理的に難しく、ボランティアに頼らざるを得ない事情もあります。通常のボランティアセンターでも引き続きボランティア協力を呼びかけることも忘れてはなりません。



被災者のために活動を続けるとともに、住民同士の助け合いの心を高めるといった社協本来の基本方針も加味して活動を発展させましょう。

Q12. 災害ボランティアセンターの閉鎖について周知を行いたいのですが、どのようなことを明記すればよいでしょうか？

▶マニュアル P27 8 (2)

- A. ①いつ閉鎖するのか、②閉鎖理由、③閉鎖後も通常ボランティアセンターで災害対応を引き続き行うこと、④ボランティア活動保険大規模災害特例加入を終了すること（特例加入終了に伴い、補償開始期間が翌日0時からになるので、前日までに保険加入を済ませてからボランティア活動を行うこと）を明記しましょう。

Q13. 災害ボランティアセンターと通常の社協業務を同時に進めていくことが難しいです…

▶マニュアル P29 1

- A.** 災害発生時、災害ボランティアセンターの設置・運営と社協業務（介護保険事業や障がい福祉サービス事業、日常生活自立支援事業等）を並行して行えるように、平常時に各市町村社協で BCP（事業継続計画）を作成して備えておくことをお勧めします。

また、『市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアル作成ガイドライン』（2012年、社会福祉法人秋田県社会福祉協議会）13頁には、次のような記載がありますので参考にしてください。

① 優先させる事業を決定する

災害時には地域と外部の応援者（ボランティアを含む）との仲介・調整役や要援護者支援、介護保険サービス利用者の避難生活中的の支援等、社協の重要な役割は数多くあることを念頭において検討しましょう。

② 被害想定を出す

事務所等の施設、パソコン等の事務機器、車両、資機材、人員、利用者等様々な面でどのような被害が生じるのか予測します。

③ 重要事業が受ける影響を検討する

重要事業に影響が及ぶ要素を抽出し、どのように被害を回避するのか、被害を受けた際、どう代替するのかを検討します。

<チェックリスト>

- 平時の事業が停止・低下した場合の地域や個人（利用者等）への影響度を検討したか。
- 事業が停止した場合の影響度の検討から、災害時にも継続しなければならない事業の選定及び事業実施する場合の規模を検討したか。
- 災害時に社協に求められる（あるいは、行政から依頼される）事業を含めた各事業の優先度を検討したか。



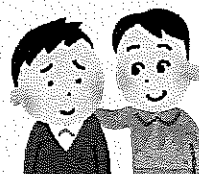
## 2. 運営支援編

Q14. 初めて災害ボランティアセンターの運営支援に入ります。心がけるべきことはありますか？

▶マニュアル P2 1 (1)

- A. 現地職員の代わりとなるのが応援社協職員です。まずは、現地職員に指示を求めすぎず、自分ができることを探し、行動することを心がけましょう。その中で発見した課題やそれに対する改善点等の意見やアイデアについて、現地職員等に伝えていくようにしましょう。報告・連絡・相談を徹底することが大切です。

被災地の各団体の職員は、長期にわたって地元の支援を続けるキーパーソンなので、できるだけ速やかにその職員でなくては務まらない業務に専念できる体制を回復する必要があります。被災地外の応援スタッフは、地元職員を倒れさせない、燃え尽きさせないためにも、地元職員をサポートしてください。



また、現地職員も被災している場合があることを心に留めておきましょう。現地職員は、災害ボランティアセンター対応に追われ、疲労感も大きいです。現地社協職員の気持ちを聞いたり、休ませてあげたりする等できる限り配慮しましょう。

受付～ボランティア送り出しまでが終わったあと、時間にゆとりができる場合があります。その時間は、ボランティア参加、派遣先の巡回、ニーズ調査、内部の事務処理等への支援に回りましょう。

参考)『市町村災害ボランティアセンター設置運営マニュアル作成ガイドライン』(2012年、社会福祉法人秋田県社会福祉協議会) 13頁一部改

Q15. 応援職員の派遣シフトを組むのですが、派遣対象となる職員の範囲はどのようになりますか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 各社協の事業との兼ね合いもありますが、ボランティアセンターや地域福祉のセクションに偏るのではなく、経理や介護等を含めた社協の全部署で対応することが望ましいです。

大規模な災害の発生により、県内市町村社協の応援職員派遣が長期間続く可能性があります。各市町村社協のボランティアセンター担当職員が一人で頑張るのではなく、他の部署の職員の協力も得ながら進めましょう。



Q16. 応援職員 1 名あたりの派遣期間はどのくらいですか。

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 災害規模にもよりますが、なるべく日替わり交代は避け、少なくとも 1 泊 2 日～2 泊 3 日交代で支援に入ることが望ましいです。

Q17. 応援職員として派遣する人数や経験値の目安はありますか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 必要人数は、災害規模やフェーズによって異なりますので、現地の状況を確認の上、県社協から広域幹事社協へ伝達します。

また、職員経験値の目安ですが、災害経験値のある職員を、初期と終期に派遣すると、運営がスムーズになります。あらかじめ、各社協や広域内でどのような人員を派遣できるか確認しておきましょう。

【フェーズに応じた必要人員の目安】

① 災害初期：運営支援に長けている職員（立ち上げ、方向性等を現地職員と考える役割）

② 災害中期：市町村で派遣できる職員（ボラセン運営のための人数確保）

③ 災害後期：ニーズ把握・運営支援に長けている職員（閉所に向けての準備）

※ 災害経験者と災害未経験者の 2 人体制で臨むとよいでしょう。



Q18. 応援職員の宿泊調整はどのように行うのですか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 県社協が、広域幹事社協から広域ブロック社協の応援職員の人数の報告を受けた後、宿泊調整を一括して行います。調整後は、各社協へ調整結果を報告します。

Q19. 現地入り前にどのような情報を収集しておけば良いでしょうか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 現地入りする前に、現地センターの運営体制、職員の役割分担、支援者に求められる役割、支援団体の情報収集を行きましょう。

Q20. 現地入りに向けて、どのような資材を準備しておくべきですか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. あらかじめ現地の資材ニーズを確認し、必要としている物品を用意しておきましょう。

現地の資機材ニーズが確認できない場合は、できる範囲で災害ボランティアセンター運営に必要なと思われる備品（過去に災害ボランティアセンターを立ち上げた経験のある社協は、過去の物品のストック）を準備します。



Q21. 応援職員間の業務の引継ぎを行う際に注意すべき点がありますか？

▶マニュアル P2 1 (2)

- A. 口頭だけでなく、書面での申し送りを徹底しましょう。奥州市社協では、事務引継ぎノートを作り、交代した職員も状況をつかみやすいように工夫しました。引き継ぎ書をパソコン作成する方法も考えられます。データ保存することで、履歴が残り、また事務の簡便化につながります。

また、活動前日夕方までに交代職員が入り、引継ぎを行うことにより、翌日の活動が円滑にできます。

### 3. 対応に困った事例編

Q22. ボランティアに対応をお願いするニーズとそうでないニーズの判断基準はありますか？

▶マニュアル P17 4 (1)

- A. ボランティアに対応をお願いするニーズ範囲については、災害の規模や状況、フェーズを勘案して、その場にいる職員で判断していくことになります。

判断に迷うものは、すぐに結論を出さず、時間をかけて関係機関で話し合しましょう。行政が対応すべきニーズもありますので、行政担当者ともニーズについて話し合えるように体制を確立しておくが良いでしょう。



過去の災害では、最初はやるべきではないと判断したのも、そのままにしておくわけにもいかず、やむを得ずボランティアに協力いただくケースもありました。ニーズの状況等を詳細に記録しておき、専門機関、専門職の対応が期待できる段階になったときに、確実に引き継ぎを行いましょ。

Q23. ニーズ数に対してボランティア人数が多い場合、どのように対応すれば良いでしょうか？

▶マニュアル P18 4 (2)

- A. 災害ボランティアセンターで対応しかねる場合は、他団体をお願いし、団体の受け入れを調整してもらったり、大人数で出来る清掃活動を紹介したりする等の工夫をしましょう。

Q24. 活動終了時間を過ぎてから、「住民からもう少し作業をしてほしいという要望があったので、作業を続けて良いか」ボランティアリーダーから連絡がありました。作業してもらうべきでしょうか？

▶マニュアル P18 4 (2)

- A. ◎作業してもら 判断のポイント⇒ ○依頼者の気持ちを尊重する。 ○今後の作業もあるので、このニーズは完了させたい。

<判断するに当たって気をつけなくてはならないこと>

○あとどのくらいの時間、作業で終わるのか。 ○これからの天候はどうか。 ○ボランティアの体調はどうか。

<解決策>

○何時までに作業を終えるのかを決める。

×作業させない 判断のポイント⇒○二次災害の心配（特に発生からまもない時）。○ボランティアの疲弊がケガや事故につながる。

<判断するに当たって気をつけなくてはならないこと>

○依頼人の気持ちやボランティアの達成感⇒双方モチベーションが下がらないようにすること

○ニーズ対応に差が出ないようにすること

<解決策>

○スタッフの現場確認

Q25. 受付時間外にボランティア希望の方がいらっしゃいました。どのように対応すれば良いですか？

▶マニュアル P20 4 (3)

A. 通常通り受付を行い、新たな現場がある場合は、そちらへ送り出しを行います。新たな現場がない時は、ある程度の人数が集まるまで待ってもらい、作業中の現場に追加で送り出します。

あまりにも遅い時間に受付にいらした場合は、災害ボランティアセンター事務所の手伝いをしてもらおう工夫しましょう。

Q26. 受付に重機を持参したボランティアがやってきました。作業してもらうべきでしょうか？

▶マニュアル P20 4 (3)

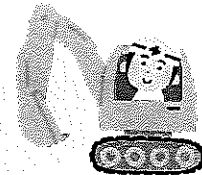
A. ◎作業してもら 判断のポイント⇒ ニーズが出てきたときのために登録はしておくべき。

<判断するに当たって気をつけなくてはならないこと>

○作業の危険性 ○受入先の同意 ○燃料代や壊れたときの補償

<解決策>

○どの程度本人が自己完結できるのか（燃料代等）



○あくまでもボランティアであるということを受入先に説明し同意を得る。

○現場とニーズの把握をしっかりとする。

×作業させない 判断のポイント⇒○ボランティアの安全の確保 ○二次災害の恐れ ○ニーズ調査によってその必要性を把握してから。

<判断するに当たって気をつけなくてはならないこと>

○ボランティアの気持ちを活動に反映できない。 ○ボランティアのモチベーションの維持

<解決策>

○納得できるまで丁寧に説明する（気持ちを受け入れたことを相手に伝える）。 ○作業できない理由を伝える（道路状況等）。

○ニーズが出たときに声をかけることができるか聞いてみる。 ○別作業の提案 ○ボランティアにいつまで活動できるか確認する。

Q27. 受付や送り出しの際に、ボランティアを長時間待たせてしまいます…

▶マニュアル P20 4 (3) ・ P21 4 (4)

- A. 人数体制や運営方法を見直す必要があるかもしれません。受付スペースのレイアウトを変える、受付に卓上コピー機を用意する、オリエンテーションの時間帯は人員を増員する、オリエンテーションを一気にまとめて行う、近くの現場は送迎を行わずに歩いて行ってもらい、配車の送り出しの順番を調整する等工夫しましょう。

