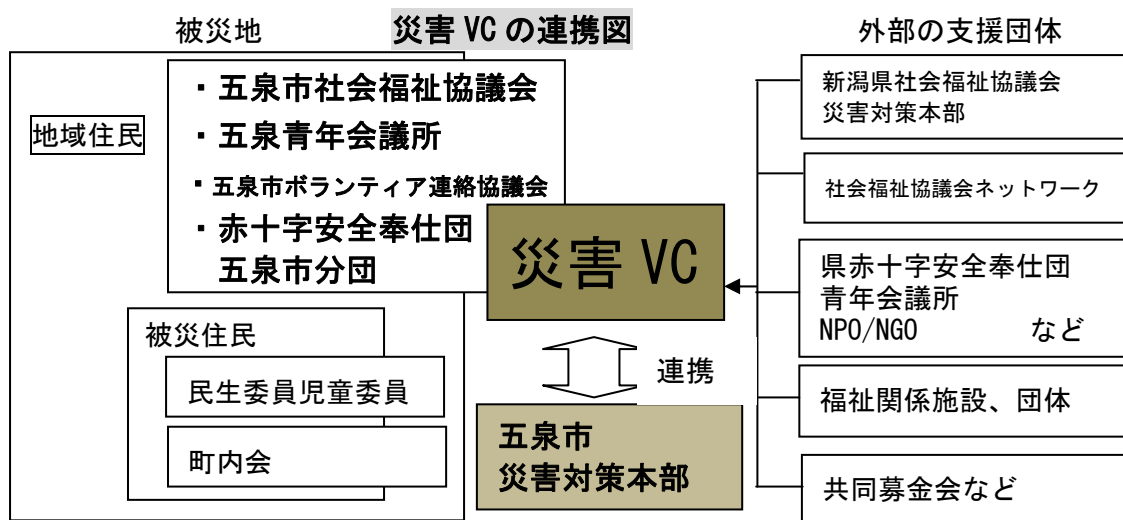


# 第1章 災害ボランティアセンターとは

## 1) 災害ボランティアセンター（災害 VC）

災害ボランティアセンターは、災害被災地および被災者を支援することを目的に開設される機関です。これまでに発生した多くの災害においては、被災地の社会福祉協議会が多様な機関と連携・協働を行いながら設置・運営されてきました。ただし、災害発生時に必ず設置されるというルールはなく、災害の規模や発生場所、種類（発生要因）やニーズ等によりそのあり方は変化します。



## 2) 災害ボランティアセンターの機能

災害ボランティアセンターは、被災した住民の多様なニーズを受け止め、迅速かつ適切な解決策を検討するための相談機能を有しています。単に相談窓口を開設するだけでなく、災害にあい途方に暮れている住民や自ら支援を要請することが困難な住民に対し、アウトリーチ（地域において社会的なつながりが孤立し、支援を受けられていない人を発見し、支援や情報提供をすること）する方法も考えられます。同時に受け止めた相談に対する各種のボランティア活動を立ち上げ、被災地域や被災した住民を支援するボランティア活動希望者を受け入れる案内所としての機能も併せ持っています。

### 災害 VC が有する 2 つの機能

#### 相談所機能

##### 受益者（地域住民）

被災地域の多様なニーズ（支援を求めている人のみならず、途方に暮れている人や自分だけで頑張りすぎている人を含む）

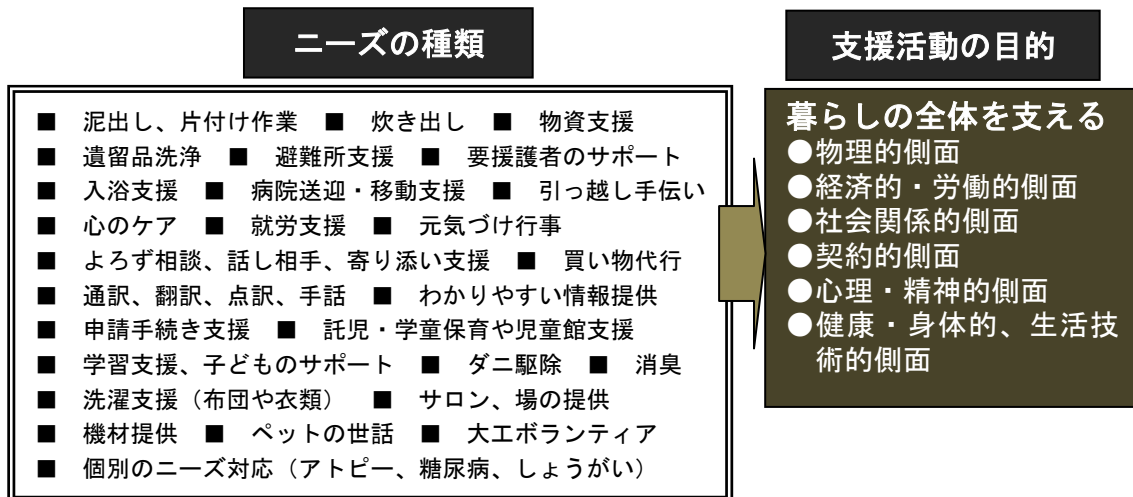
#### 案内所機能

##### 活動（希望）者

被災地を応援したいボランティア（企業や組織、団体を含む）

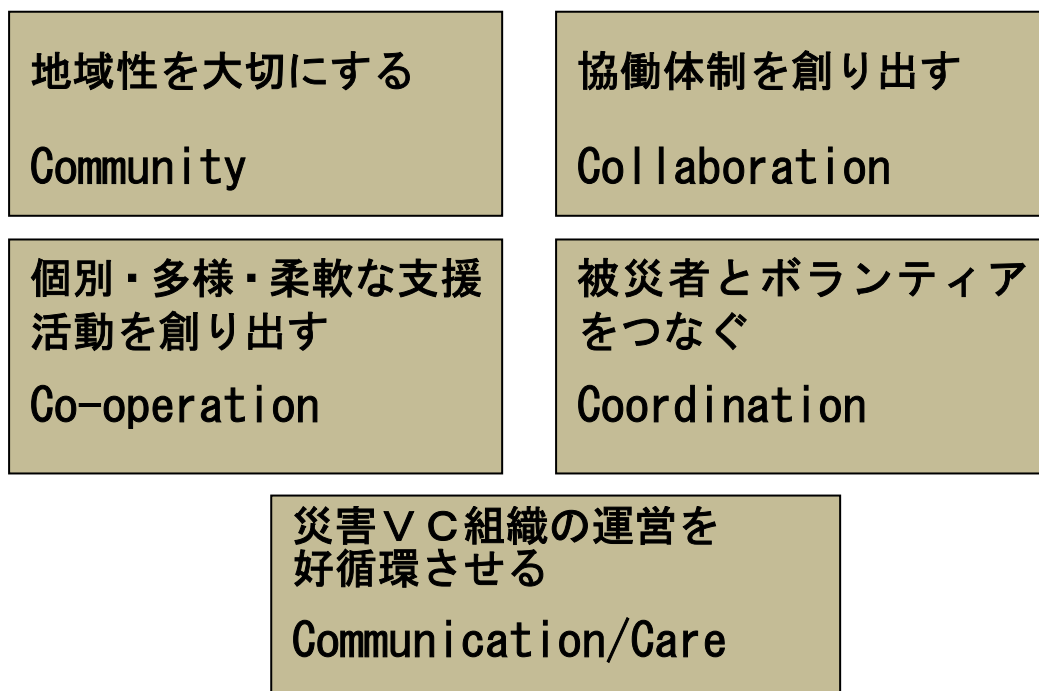
### 3) 災害ボランティアセンターの目的

災害被災地および被災者を支援することを目的に設置されるボランティアセンターですが、目的を達成するための手段＝活動に目が奪われてしまうことがあります。ボランティアセンターの運営にあたる一人ひとりが、手段の先にある目的をしっかりと見極めるとともに、ボランティア活動を行う多くの支援者に理解を求めるための工夫も必要になります。



### 4) 災害ボランティアセンターに求められる機能「5C」

災害ボランティアセンターの運営は特定の役職、立場にある人が担うのではなく、多くの人員によって機能的に運営されます。災害が起こる前の地域性や住民の主体性を尊重し、多様な課題に向き合うため、様々な機関と連携を生み出す力が試されます。以下は、災害ボランティアセンターに求められる5つの機能をまとめたものです。



① 地域性を大切に Community

- ▶災害が起こる前の地域住民・当事者・利用者の主体性やボランティア・市民活動、地域福祉活動の有り様と現在の状況を照らし合わせた災害ボランティアセンターの運営を行います。

② 協働体制の創出 Collaboration

- ▶ボランティア・市民活動推進団体、地縁組織や被災地外の支援団体や専門機関が協働し、互いの強みを活かし、かつ困難な状況を共に乗り越えていく運営が求められます。

◇医療・看護・保健・福祉専門機関・専門職との連携に平時から目を向け、実践・普及・研修・検討していくことが求められます。

③ 個別・多様・柔軟な支援活動を創出 Co-operation

- ▶被災した地域、住民の自立と再建に向けた課題を明らかにするための直接・間接のアプローチを行います。

◇【被災者の主体的取り組みを抑制しない】

自立性を損なわず、依存を高めない支援活動の立ち上げなど、災害時のコミュニティワーク実践が運営者には求められます。

- ▶被災者ニーズと支援活動

◇被災したことによるニーズだけでなく、災害前からあった生活不安や福祉課題があります。その課題解決のために、「生活者の視点」から生活再建に共に取り組んでいくことが大切です。

◇生活の再建には、「暮らし」の全体を考えた多様な支援や協力が必要です。

◇被災された方々の事情を踏まえ、個々の状態や時期に応じた適切な支援活動を行うことが求められます。

住む	自宅での生活再開、避難生活支援などの住環境支援
費やす	金銭・時間・労力を活かす支援
働く	生計の維持のための就業機会・環境支援、社会参加の支援
育てる	本来持つ能力を発揮できるような支援 能力が伸びるような支援
学ぶ	学業・受験などの学び場支援、自己研鑽の支援、過去の災害から学ぶ・災害経験を伝承する支援
交流する	孤立を防ぐ支援、生きがい、元気づけの支援
癒す	ストレスの高い状態を軽減する支援、セルフケアできる支援 支援者への支援
遊ぶ	嗜好に合わせ好きなことをして楽しい時間を過ごす支援

- ▶支援活動は「手段」であり、目的は「生活の再建」

◇手段も多種多様であり、担い手も多様です。

- ④ 被災者とボランティアをつなぎます Coordination
- ▶災害VCは、単なる人や物や情報などを調達・分配する調整の仕組みではありません。
  - ▶被災者・地のニーズとペースに併せて、「ありたい地域再生とつながりの再生の姿」を念頭に持ち、志を持つボランティアの思いを支援活動に最大限生かすという熱意とスキルを併せ持つことが運営者には求められます。
- ⑤ 災害VC組織の運営を好循環させます Communication / Care
- ▶災害VCに属するメンバーの人間関係が極めて重要な要素です。ものごとの見方や考え方、運営に対する心構えであり、コミュニケーションの在り方と言えます。
  - ▶個々人がそれぞれに、支援活動とは何か、自分は何をすべきかを考えて行動し、日々経験を深める中で段階的に能力を高めて発揮することが、災害VCの活動に良い結果をもたらします。
  - ▶また、被災しながらも支援にあたるメンバーが、組織やチーム、人とのつながりの中で心身がケアされていることは、大変重要です。
  - ▶組織の責任、仲間として、スタッフやボランティアに対して
    - ◇運営者がスタッフやボランティアのメンタル面におけるケアを行うこと
    - ◇ディブリーフィング（活動を終えた人からの報告、連絡、相談）  
⇒質の高いコミュニケーション
    - ◇セルフケアやメンタルヘルスを施す時間、空間、研修などの体制整備を行うことが必要です。

## 第2章 五泉市災害ボランティアセンター

### 1) 設 置

#### ① 立ち上げ

五泉市災害ボランティアセンターの設置については、五泉市災害対策本部と協議し、被災状況を確認した上で判断する。

また、設置は可能な限り発災後24時間以内に判断することとする。

#### <立ち上げの手順>

- ア 関係者は、災害ボランティアセンター設置の連絡を受けたら、自分と家族、近隣の安全を確保できた人からできるだけ早く五泉市災害ボランティアセンターの設置場所に集まる。
- イ センターを設置する施設の安全確認、基本資機材、電話番号、体制等を確認する。
- ウ 組織の役割分担、活動予定期間、人員等について確認する。
- エ 情報受発信の準備をする。
- オ センター設置を広報する。
- \* 必要に応じて、県ボランティア本部に人員の派遣や資機材、資金に関して相談すること。

#### ② センターの構成スタッフ

五泉市災害ボランティアセンターは、五泉市社会福祉協議会、五泉青年会議所（JC）、赤十字安全奉仕団五泉市分団、各種ボランティア団体、ボランティア（地理に詳しい者、災害ボランティアに関する知識を有する者）等で協働運営する。

なお、災害ボランティアセンターの中核は、下記の理由から、五泉市社会福祉協議会が担うものとする。

- ・日常的に住民と接している。
- ・行政や幅広い機関・団体とも関係を構築している。
- ・福祉サービス事業者として要援護者を把握している。
- ・全国的なネットワークを有している。
- ・民間としての機動力がある。
- ・これまで社協として災害支援のノウハウを蓄積している。
- ・閉所後は、社協本来的機能として被災者の生活支援、被災地の復興支援にあたる。
- ・こうしたことにより、社協が担うことの合意が、関係者で一定以上なされている。（地域防災計画等）

※スタッフ確保における注意事項

- ・災害救援活動の経験が豊富な者のノウハウを活用する。
- ・市外のスタッフは、地理や地域の社会資源等に関する知識がないので、その部分を補完できるよう、地域を良く知るスタッフの確保に努める。
- ・業務の継続性を確保するために、長期滞在できるスタッフの確保に努める。

③ 設置場所

五泉市災害ボランティアセンターの設置場所の候補地は、下記事項に留意し決定する。

<設置場所を決める際の条件>

- ア 被災地内か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）
  - イ 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（参加するボランティアのアクセスの便宜を図るため）
  - ウ 1日に最大で数百人から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
  - エ 事務用品や資機材の確保ができるかどうか
  - オ 資機材の保管スペースがあるかどうか
  - カ 社協の事務局の入っている施設かどうか
  - キ 支所（ブランチ）を設けるかどうか
  - ク 動線のある機能的な空間デザインができるかどうか
- \* 現地の状況に応じて、屋外にテントやコンテナハウス、プレハブを建設し、対応しなければならない場合もある。

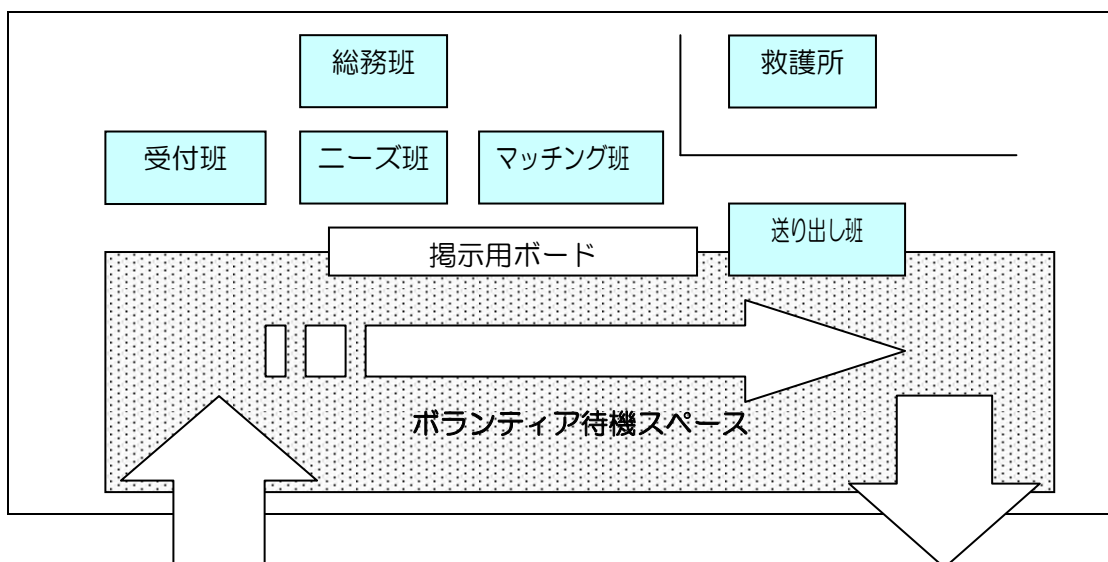
## ○災害ボランティアセンターのレイアウト

レイアウトは、ボランティアの動線を考慮して設置する。受付→活動指示書の掲示用ボードにて班編成→レクチャー→送り出しにて地図の説明→送迎、といった一連の流れがスムーズにできるようにレイアウトする。特に、被災地の情報がマスコミ等によって行き渡ると多くのボランティアが来る事を想定し、待機場所（掲示用ボード付近）から送り出しまでのスペースはかなりの余裕を持つようにする。

また、本部の中には、ニーズ班→マッチング班の動線を考え、マッチング班から送り出し班に続く動線を考慮し配置する。

総務班は全体を把握できるよう、また、その他の班との連携が図れるよう考慮し配置する。

### 【レイアウト例】



### ④ 開所

開所にあたっては、マスコミ等を有効に活用して告知する。市町村災害ボランティアセンターのホームページを開設し、全国に情報発信していくことも大切である。また、情報の内容や緊急性の度合いにより、様々な媒体（HP、ブログ、Twitter、Facebook、メルマガ等）を使い分ける。

発災直後の1週間や、最初の休日には多くのボランティアが来る事が予想されるので、対応できる態勢を整えておく必要がある。

## 2) 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について

### (1) 電話回線の確保について

電話回線は、基本的には平常時の回線を使用する。必要があれば五泉市災害対策本部経由でNTTへ依頼する。

- ① 被災者用（相談受付）
- ② ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③ FAX（聴覚障がい者、書類送付用）
- ④ インターネット用（情報提供）
- ⑤ 予備（スタッフ間、センター間の連絡）

※その他、スタッフ間の連絡調整や現場との連絡調整のため、携帯電話を必要数確保する。

### (2) 備品・資材の確保及び管理について

備品・資材の確保にあたっては、会場にあるものを把握した上で、必要に応じ、市災害対策本部、災害関係NPO等に協力を要請する。

備品・資材は、可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し保管する。

保管場所は、五泉市福祉会館内とする。



## 【備品・資材の例】

### ①災害ボランティアセンター運営用

分類	名称	目的	必要数（目安）
機器	パソコン	資料・情報の集約・チラシの作成	複数台
	コピー機・プリンタ	ニーズ受付票、地図のコピー	1台
	印刷機	チラシの印刷	1台
	電話機	問い合わせ、相談受付、連絡調整等	複数台
	携帯電話	ボランティアやスタッフとの連絡	複数台
	トランシーバー	ボランティアやスタッフとの連絡	複数台
	ファックス	聴覚障がい者とのやりとり、書類送付用	1台
	発電機	停電時の臨時電源	1台
	投光機	夜間の照明	1台
	拡声器（またはスピーカー・マイク）	ミーティング等	1台
	懐中電灯	夜間の照明	10台
	テレビ	情報収集	1台
	ラジオ	情報収集	3台
	デジタルカメラ	情報収集・記録	2台
	延長コード	電源の確保	3台
暖房・冷房器具			
家具	掲示板	活動紹介、情報共有	
	ホワイトボード	活動紹介、情報共有	
	長机	センター内で利用	20台
	椅子	センター内で利用	40脚
	整理棚	書類入れ	
	パーティション・カーテン	着替え場所、休憩場所等	
	マット	着替え場所、休憩場所等	
	台車	寄付物品等の運搬	
自転車	ボランティアの移動、巡回	複数台	
駐輪場、 野外資材 置き場用	テント	野外資材置き場用	
	ブルーシート	野外資材置き場用	
	カラーコーン	駐輪場、野外資材置き場用	

分類	名称		
事務用品	コピー用紙	輪ゴム	フラットファイル
	模造紙	修正テープ	クリアファイル
	ノート	消しゴム	ビニール袋
	ボールペン・マジック・シャープペン	付箋	延長コード
	のり、セロテープ	地図（広域、住宅）	時刻表
	カッター、はさみ	乾電池	ロープ
	ガム、布、養生テープ	電話帳	ウェットティッシュ
	ホチキス、クリップ、ダブルクリップ	ティッシュペーパー	懐中電灯
	画びょう	ビニール紐	腕章
	応急 医療品 ※基本的には 赤十字の支援 を受ける。	風邪薬	絆創膏
腹痛薬		傷薬	目薬
鎮痛・解熱剤		湿布	テーピング
消毒液		ガーゼ	三角巾
虫さされ		包帯	

②ボランティア活動用資材

分類	名称		
家屋の 掃除	室内ほうき、竹ほうき	熊手	土嚢袋
	ちりとり	じょうろ	ごみ袋
	バケツ	ホース	たわし
	雑巾	デッキブラシ	スコップ（大・小）
	モップ	拭き掃除用洗剤	
床はがし、 家屋の 解体等	パール	ドライバー	脚立
	金づち	ハンマー（大・小）	のこぎり
	釘抜き		
ごみの運搬	リアカー（リヤカー）	一輪車	手押し車