

新型コロナウイルスの影響下における市町村社協災害ボランティアセンター 設置・運営上の留意点 (Ver.3) 主な変更点

1 災害ボランティアセンター設置判断

- ・平時から行政とボランティア募集範囲等を協議しておく必要性について追加。
- ・想定する災害ボランティアセンターの設置場所が使用できない状況を想定し、複数個所の設置場所を予め想定しておく必要性について追加。

2 ボランティア募集の判断・方法

- ・ボランティア募集について、緊急事態宣言等の発令で一律に制限するのではなく、規模や被災者ニーズ等を勘案して柔軟に対応する必要性について追加。
- ・ボランティア参加条件について、新型コロナウイルス感染症にかかる各情報提供等に同意できない場合は参加できない旨について追加。
- ・専門性を持った団体等の参加について、災害規模や被災者ニーズ等を勘案して柔軟に対応する必要性について追加。

3 運営における感染・夏季の熱中症対策

(1) 災害ボランティアセンターの設置場所・環境

- ・災害規模等を勘案し、ICT等の活用や災害ボランティアセンターの体制を柔軟に見直す必要性について追加。
- ・災害ボランティアセンターのゾーニングとボランティアの動線の制限の必要性について追加。

(2) 運営スタッフ

- ・継続的に協力いただける運営スタッフについて、地元関係機関等に協力を呼び掛ける必要性について追加。
- ・応援職員の派遣要請について、通常業務への職員配置や職員の休日確保等を十分に考慮し、不足する場合は躊躇なく派遣要請を県社協に行う必要性について追加。
- ・新型コロナウイルス感染症対策を踏まえた応援職員の派遣方法について追加。
- ・応援職員の人件費(時間外勤務手当)や旅費、被災地社協で新たに雇用する臨時職員等の人件費について、災害救助法の災害救助費で対応できる旨を追加。

(4) 受付

- ・受付方法について、整理券の配布やQRコードを活用した受付等の検討を追加。
- ・当日スタッフの感染症対策の徹底や使用備品等の消毒についての記載を追加。

(5) オリエンテーション

- ・大人数向けのオリエンテーションは極力行わず、当日説明が必要な事項は会場内での掲示やグルーピング時に説明を行う旨を追加。

(9) 現地巡回および活動物資等の提供【新規追加】

- ・感染症や夏季の熱中症予防を目的に、定期的に現地巡回を実施し、活動状況等を把握する必要性について追加。
- ・現地巡回時に、ボランティアの活動状況や被災地域の新たなニーズ把握、ボランティア及びニーズ依頼者の体調等も確認する必要性について追加。

4 災害ボランティアセンター1日の業務終了後

- ・関係機関等との連携・情報共有について、Z o o m等のICTを活用したオンライン会議の実施や開催時間の検討の必要性について追加。
- ・スタッフミーティングの方法について追加。
- ・サテライト設置時のオンラインを活用したスタッフミーティングの必要性について追加。

7 ICTの活用について【新規追加】

- ・ICTを活用した事前の情報発信、ガイダンスの実施及び事前受付等によるボランティア参加者の情報の整理の必要性について追加。
- ・ICTを活用した登録手続きの導入や感染対策を講じた運営を行うための工夫（受付時の混雑回避、データを活用した事前マッチング、活動計画など）を発災前から検討しておく必要性について追加。
- ・ICTの活用事例の追加。

9 新型コロナウイルス陽性者が出たときの対応

- ・新型コロナウイルス陽性者が出た場合の対応や再開の目途等について周知する旨を追加。

11 感染症対策用の資材準備

- ・資機材の手配が難しい場合や受入を中止する場合の県社協への要請・連絡について追加。

新型コロナウイルスの影響下における 市町村社協災害ボランティアセンター設置・運営上の留意点 (Ver.3)

令和3年12月15日
福岡県社会福祉協議会

1 災害ボランティアセンター設置判断

新型コロナウイルスの影響下における災害ボランティアセンターの設置については、被災者ニーズに基づいて、妥当な方法や取組を考えることが重要である。そのためには、感染拡大防止を図りながらどのように災害ボランティアセンターの設置・運営を行うか、発災前より行政と感染状況に応じたボランティアの募集範囲等必要事項について協議し、考え方を整理しておくことが必要である。

災害発生時は、感染症拡大防止という理由だけで、災害ボランティアセンターの設置を見送る判断はせず、行政とともに災害ボランティアセンター設置の必要性を迅速に判断し、感染防止策を施しながら運営を適切に行うこととする。

新型コロナウイルスの影響下における災害ボランティアセンターの運営を、感染防止策を施しながら適切に行うためには、発災前に医師や保健師等の専門家の意見を踏まえ市町村行政と必要事項を協議・決定しておき、災害発生時には、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保健所、行政、医療関係機関との連携が重要である。

“3密”を避けるため、避難所や福祉避難所の指定箇所数を増やしている自治体もあることから、災害ボランティアセンター設置場所についても、あらかじめ行政等と協議し、複数個所の設置を想定しておく必要がある。

2 ボランティア募集の判断・方法

新型コロナウイルスの影響下においては、下記の可能性を考慮してボランティア募集を行う必要がある。

被災地域にウイルスを持ち込む恐れ 被災地域からウイルスを持ち帰る恐れ 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

そのため、感染拡大の懸念がある期間(国や自治体で何らかの規制や指針等がある期間)については、全国や九州など広域にボランティアの参加を呼びかけることはできるだけ避け、まずは近隣地域(中学校区、当該市町村域、生活圏域等)での募集を検討する。ただし、緊急事態宣言の発令等をもって募集範囲を一律に制限するのではなく、被災規模や被災者ニーズ等を勘案し、行政等と協議し柔軟に定めることが必要となる。

近隣地域を越えてボランティアを募集する際は、被災地域の住民等の意見・意向等を踏まえ、行政や関係団体と協議・調整のうえ、募集範囲の拡大の判断や募集方法の検討を行う。

不特定多数が被災地に集まることを避けるため、ボランティアは事前登録制とし、被災地に訪れる人数を制限する方法が望ましい。なお、事前登録には、メールを含むICTの活用やFAX・電話での事前申込制等を検討する。

長距離のボランティアバスは車内での感染リスクが高いため推奨しない。ただし、最寄り駅や特定の場所からの短距離のピストン輸送（シャトルバス）、活動場所までの送迎等は、必要に応じて密を避ける、消毒や換気を徹底するなどの感染予防策を講じたうえでの実施を検討する。

ボランティア参加の条件設定について検討する。また、感染拡大を引き起こすことで、被災地・被災者に迷惑がかかるため、少しでも体調に不安がある場合は参加できない旨を伝える。また、新型コロナウイルス感染症への感染が疑われ、PCR検査を受けた場合の報告、感染が発覚した場合の保健所等への情報提供に同意いただけない場合も参加できない旨を伝える（事前登録時に同意を得ることが望ましい）。

ボランティア活動に参加できない条件の例

- ・本人に発熱（37.5 以上または平熱比1度超過）、頭痛、のどの痛み、味覚障害、嗅覚障害がある場合
- ・家族や同居人に上記症状がみられる場合
- ・マスク着用など自身での感染対策ができない場合
- ・ボランティア活動保険に加入していない場合
- ・重症化のリスクが高い基礎疾患のある方や高齢者等（医師等の専門家の意見を踏まえたうえで設定）
- ・活動後2週間以内に新型コロナウイルス感染症への感染が疑われ、検査を受けたとき、速やかに災害ボランティアセンターへ報告することに同意できない場合
- ・活動後2週間以内に新型コロナウイルス感染症に感染したことが判明したとき、災害ボランティアセンターに登録した情報および活動状況を当該地域の保健所へ情報提供することに同意できない場合

専門性を持ったボランティア・団体等については、通常ボランティアの募集範囲と一律に同じとするのではなく、被害状況や住民のニーズを踏まえ、行政等と協議し柔軟に定めることが必要である。

3 運営における感染・夏季の熱中症対策

(1) 災害ボランティアセンターの設置場所・環境

受付、オリエンテーション、マッチングの場所は可能な限り屋外が望ましいが、夏場のセンター運営の場合は、テントを設置するなど日陰を確保し、熱中症の予防にも配慮する。屋外が難しい場合は、十分に換気が可能な室内を検討する。また、更衣室等を使用する場合は、衛生管理を徹底し、一度に中に入る人数を制限する。

災害の規模等を勘案し、ICT等の活用によりボランティアと接触する職員や機会の削減、各セクションの統合や役割の見直しなどを柔軟に行う。

災害ボランティアセンターのゾーニング（ボランティアが出入りする場所の区分け）を行い、ボランティアの動線を制限することが望ましい。

災害ボランティアセンタースタッフのマスク着用、手指の消毒、毎日の検温、体調不良時の報告の徹底を図る。

災害ボランティア活動は、原則、人と人（被災者同士、被災者とボランティア、ボランティア同士）が近距離で接触しない形での活動を検討する。

ボランティアへの支援物資（水・スポーツドリンク等）を提供する場合は、モノからも感染する可能性を考慮し、自ら取ってもらう方法や担当者1人を決めてその人からのみ手渡す方法などを検討する。

災害ボランティアセンター内における感染対策の例

- ・ 接触回数が多い箇所や備品等の特定とこまめな消毒（資機材については活動終了毎に消毒）
接触回数が多い箇所（例）
テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、キーボード、蛇口、エレベーターのボタン など
- ・ 受付等、人と人が対面する場所にはビニールカーテン等の仕切りを設置
- ・ 受付場所や待機場所での十分なスペース確保（屋内の場合は換気および入室人数の制限）
- ・ 消毒液の配置
- ・ マスク着用の啓発（スタッフ・ボランティア・被災者）
屋外活動時に身体的距離を保てる場合は除く

（２）運営スタッフ

スタッフについては、地元の社会福祉法人・福祉施設や市町村内のボランティア、NPO、学生、企業等関係機関・団体、防災士、住民等に協力を呼びかけ、継続的に運営スタッフとして協力いただける方を確保することが望ましい。

スタッフが不足する場合は、市町村域を越えて応援職員の派遣を要請することについて、行政や県社協と協議のうえ慎重に判断する。ただし、地元関係者・関係機関等からの応援状況や、通常業務への職員配置、ローテーションによる職員の休日確保等を十分に考慮し、人員が不足する場合は、躊躇なく応援職員の派遣要請を県社協に行う。

外部支援団体や他の社協職員が運営支援に入る場合は、感染対策のため、これらの応援職員についても人数制限を検討する（中長期の支援が可能な人のみを対象にするなど）。

応援職員の人件費（時間外勤務手当）や旅費、被災地社協で新たに雇用する臨時職員等の人件費については、災害救助法の災害救助費の対象であるため、事前に行政や県社協と協議しておくことが望ましい。

スタッフは全員マスク着用、毎日の検温等、感染対策を徹底するとともに、ボランティア同様、発熱や頭痛など風邪症状がある場合は活動への参加を見合わせる。

（３）猛暑への対応

当日が猛暑日の予報である場合、活動の中止や活動時間の変更（例 AM9：00～11：00 / PM16：00～18：00の2部制）等についてあらかじめ検討しておく。

熱中症予防のため、ボランティアには飲料を多めに持参するよう促す。また、ボランティア活動中は、こまめに休憩・給水するようリーダーからメンバーに声掛けしてもらう。

熱中症予防のため、15分程度に一度の休憩（15分以上）を行うよう呼び掛ける。

(4) 受付

事前登録制の場合は、受付名簿を準備のうえ短時間で受付を行うとともに、受付場所の分散、受付時間を区切る、整理券を配布する等の対応も検討する。また、QRコードを活用した受付等も検討する。

当日、スタッフはマスクや手袋を着用し、参加者に対し検温と手指の消毒を徹底する。また、参加者が名札等記入時に使用した備品等はこまめに消毒する。

グループ参加の場合は、リーダーのみの受付とする。

待機列が発生する場合に備え、ボランティア同士で十分な距離をとるよう誘導する仕組みを検討する。

受付で検温を行い、 37.5 以上の発熱（または平熱比 1 超過）がある場合は、連絡先等を確認のうえ、参加を断る。

(5) オリエンテーション

オリエンテーション資料を事前に公開することで、当日の説明時間を短縮する。また、詳細な説明がしやすいことから、公開する場合は動画についても検討する。なお、状況により頻繁にオリエンテーション内容が変わることから、その都度資料更新を行うこと。

（例）YouTube等動画サイトでの公開

資料や動画の事前公開により、大人数向けのオリエンテーションは極力行わず、当日説明が必要な事項はセンター内での掲示やグルーピング時の説明を行う。大人数向けの説明が必要な場合は、大きな声を出さなくて済むよう、マイクや拡声器等を使用する。

(6) マッチング

登録情報をもとに事前にマッチングをするなど、待機列を作らない措置をとる。

特に屋内活動の場合は、大人数での活動を避けるよう配慮する。

大規模災害時など事前登録制によらない場合は、できるだけ災害ボランティアセンターでの待機時間を少なくするため、コミュニティ（エリア）マッチング方式（被災現地で自治会長など地域の代表の方が中心となってボランティアの活動場所を振り分ける方法）を取り入れることを検討する。

当日の活動終了後に継続ニーズとなった場合も、資機材はセンターに持ち帰るよう指示し消毒する。

(7) 活動場所への移動

車で来所しているボランティアには、自身の車を利用してもらう（活動場所に駐車スペースが確保できる場合）。

あらかじめ活動場所までの送迎手段を検討しておき、1つの車両に密集しないよう調整する。また、乗車人数の目安は、定員の半分以下とし、窓を少し開けるなど換気を行う。さらに、送迎後はその都度消毒を行う。

(8) 活動中

ボランティア参加者には下記の注意事項を周知徹底する。

ボランティア活動中の感染・熱中症対策

- ・被災者や他のボランティアと距離をとって活動する。
- ・活動時に必要不可欠なコミュニケーションは取りつつ、近距離での会話は行わない。
- ・屋外での活動時で身体的距離(少なくとも2m以上)が確保できる場合、マスクは着用しないようにする。
- ・屋外の活動で身体的距離が確保できない場合、マスクを着用し、1回の活動時間は短く(10～15分程度)、休憩時間は長めに(15分以上)とって十分な水分補給を行う。ただし、気温や湿度によって活動時間や休憩時間は判断する。
- ・屋内での活動は、マスクや手袋を着用のうえ、換気を行う。
- ・屋内に入る際は、手指の消毒を十分に行う。
- ・不必要に物に触らないよう注意する。
- ・資機材を共同利用する場合は、必ず消毒してから次の人に渡す。
- ・気分が悪くなりそうだったり、体調がすぐれない時は、決して無理をせずリーダーに報告し休憩する。
- ・使用済マスクはビニール袋に入れて廃棄する。

(9) 現地巡回および活動物資等の提供

スタッフは、感染症や夏季の熱中症予防を目的に、定期的に現地巡回を実施し、活動状況等を把握する。その際、十分な水分、消毒液、マスク等を持参する。

現地巡回では、ボランティアの活動状況や被災地域の新たなニーズ把握に加えて、ボランティア及びニーズ依頼者の体調等も確認する。

ボランティアに支援物資(水・タオル等)を提供する場合は、物からも感染する可能性を考慮し、自ら取ってもらうなど提供方法を工夫する。

(10) 活動報告・活動終了後

活動報告はリーダーのみとし、報告場所は屋外が望ましい。

活動終了後は必ずボランティアに手指・作業靴等の消毒を促す。なお、手洗い場での密集を防ぐために、手洗い場の増設を検討する。

活動終了後、使用した資機材等については、洗浄・消毒を徹底する。

緊急性を伴う報告事項等がない限り、速やかに解散し帰宅する。

活動中または帰宅後に発熱等の体調の変化があった場合は、災害ボランティアセンターへ必ず報告してもらう。

4 災害ボランティアセンター1日の業務終了後

スタッフミーティングは、短時間で終わるよう、各セクションリーダーに報告事項の要点をあらかじめ整理してもらい、可能な限り会議開始前にホワイトボード等に記入しておく。

スタッフミーティングに関わらず関係機関等との連携・情報共有について、Zoom等のICTを活用したオンライン会議を行うなど、密を極力避ける工夫を行う。また、スタッフの負担軽減の観点から、開催時間帯については昼間の開催も検討する。

サテライトを設置した場合、Z o o m等のICTを活用したスタッフミーティングを検討する。
会場や備品等を消毒する。

清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底する。作業後は手洗い、消毒を徹底する。

5 被災者ニーズの把握

ボランティア数の制限をすることにより、十分な活動量の確保が困難になることが想定されるため、ニーズの優先順位をいつも以上に丁寧に行う必要がある。被災者に対しても、すぐに支援に伺うことができない可能性があることをあらかじめ丁寧に伝えておく。

支援対象や活動内容の優先順位付けの実施は、必要に応じ市町村行政と協議し決定する。

電話、メール、LINE等を利用したニーズの受付、被災情報把握、ヒアリングを行う等、被災者との接触を避ける運営を工夫する。

現地調査を行う際には、訪問当日、電話などで依頼者の体調確認を行い、依頼者や家族に発熱や頭痛などの風邪症状がある場合は訪問を見合わせる。また、訪問時に依頼者と会話をする際には、正面に立つことをできるだけ避け、十分な身体的距離を保つことを心掛ける。

被災者にも十分な感染対策をしてもらうことを伝えるとともに、活動終了後であっても、被災者及び家族に新型コロナウイルス陽性者が出た場合は、速やかに災害ボランティアセンターに申し出る旨を了解いただく。

現地調査の際には、マスクの予備を持参し、依頼者がマスクを着用していない場合には、マスクを配布し着用をお願いする。

6 情報発信

発災後、災害ボランティアセンター設置の有無、ボランティア募集の範囲や方法について、WebやSNSで速やかに情報発信する。災害ボランティアセンター設置やボランティア募集が決定していない場合は、判断時期の目安や考え方を記載する。

災害ボランティアセンターを設置する・ボランティアを募集するとき

感染拡大の可能性があるなかでボランティアを募集する理由、感染対策についての説明。また、ボランティア活動に参加するには可能な限りの対策を各自でしていただきたいことを記載する。

災害ボランティアセンターを設置しない・ボランティアを募集しないとき

被災地の状況や把握している被災者ニーズを明らかにしたうえで、その判断に至った理由についての丁寧な説明。その際には、社会的に被災地・被災者への関心を減らしてしまう可能性について十分な配慮が必要。また、他の支援団体がどのような活動をしようとしているのかを記載する。

被災者が安心してボランティアによる支援を依頼できるよう、災害ボランティアセンターが取り組んでいる衛生配慮策を盛り込んだチラシ等を配布し、不安の解消に努める。併せて、ボランティア活動を希望する人に対しても、安心してボランティア活動に参加できるよう、災害ボランティアセンターが取り組んでいる衛生配慮策をホームページ等で周知する。

物資を送る支援者の増加が予想されるため、行政等と調整のうえ、災害ボランティアセンターとしての物資支援受付の有無等を発信しておく（受け入れるのかどうか、受け入れる場合はどんな物品を、いくつ以上、どんな状態のものを、どんな方法で、いつまでに、どういう流れで、を記載）。その際、物資の重複を避けるため、調整の窓口は必ず一本化しておくこと。

7 ICTの活用について

当日のボランティア受付の混雑を抑制するため、あらかじめボランティアの募集条件や留意事項を設定のうえ、ホームページやSNS等を活用して情報発信し、事前に活動にあたってのガイダンスを実施する。また、当日の事務作業を軽減するために参加者の連絡先、保険加入の有無等の情報を事前に整理するなど、ICTを活用した事前受付を検討する。

ICTを効果的に活用するため、Webフォームによる登録手続きの導入や感染対策を講じた運営を行うための工夫(受付時の混雑回避、データを活用した事前マッチング、活動計画など)を発災前から検討しておくことが望ましい。

ICTの活用例

Googleフォーム(全社協で作成した別添「ボランティア募集フォーム運用マニュアル」参照)やキントーン等を使用したボランティア募集フォームの作成

Webによるボランティア活動保険への加入

全社協の「災ボラQR」(ボランティア登録・受付アプリ)による受付混雑の抑制

動画配信によるオリエンテーション(事前説明)

厚生労働省の「COCOA」(新型コロナウイルス接触確認アプリ)への登録を促進
(早期の対応を可能にするため)

有事の際の一斉メール

8 関係機関との連携

外部支援者とのやりとりは、できる限りオンラインでの実施を検討する。

関わる人・業務を限定(固定した役割やチーム制を敷くなど)することで感染リスクを下げられるため、外部支援者を含め、災害ボランティアセンターに関わる人はなるべく固定されることが望ましい。

9 新型コロナウイルス陽性者が出たときの対応

被災者・ボランティア・スタッフを問わず、活動期間中に陽性者が出た場合の連絡手段・フローを事前に検討しておくとともに、それぞれの連絡先を確実に把握・整理する。

ボランティア活動中止や災害ボランティアセンター休止の対応については、専門家等の意見を仰ぎながら、行政や関係機関と協議のうえ判断する。

感染者の発生により災害ボランティアセンターを一時閉鎖する場合は、感染者が出たこと、一時閉鎖すること、再開の目途等についてホームページ等で周知する。また、再開の目途については、行政や地域住民などと協議して決定する。

10 ボランティア活動保険について

ボランティア活動中に新型コロナウイルスに罹患して治療を受けた場合、補償の対象となる。

受付時の混雑や人と人との接触時間を極力短くするため、事前の保険加入(Webや近隣社協での加入)を推奨する。

11 感染症対策用の資材準備

マスク	体温計（できれば非接触型）	消毒液
石鹸・ハンドソープ	フェイスシールド	使い捨て手袋
ビニール袋	除菌シート	ビニールカーテン等の仕切り

資機材の手配が難しい場合、不足が見込まれる場合は、県社協に手配を要請する。また、資機材の受入を中止する場合も県社協に連絡する。