

防災ボランティアセンターの運営と基本方針

日本赤十字社各支部災対本部から、防災ボランティアセンターの設置並びに運営を要請された防災ボランティアリーダーもしくは防災ボランティア地区リーダーは、直ちに防災ボランティアセンター設置のための諸準備を進めることになるが、初動期においては運営に必要な十分なスタッフを確保することは極めて困難である。

したがって、「赤十字防災ボランティアセンター運営図」で示す係は、あくまでも災害の規模及び被災地の状況、予想されるボランティア活動内容、タイムスケール等を考慮したうえで、順次運営要員を確保しながら必要に応じて役割を分担することで係を設けることになる。

〔設置手順の条件〕

防災ボランティアセンター設置の手順として以下に示す第1段階から第4段階までのセンター機能は、次の条件に基づき判断することが必要となる。

したがって、防災ボランティア・リーダー並びに防災ボランティア地区リーダーは、常にこれらの条件を総合的に検討したうえで、最も効率的な防災ボランティアセンター機能を確立することが望ましい。

時間経過

大規模な広域災害の場合は、フェイズ1からフェイズ2までの間に、順次運営要員を確保しながら防災ボランティアセンターの機能は第4段階まで到達する。

この時間経過に関する条件は、フェイズ1からフェイズ2へと移行する時期に最も集中して変化しなければならない。

運営要員

防災ボランティアセンターの立ち上げ期は、ごく少数の運営要員しか確保できない状況であることが予想される。

災害発生から多くの時間が経過しても、運営要員が少数の場合は、第1段階から第2段階の機能で対応しなければならない。

運営要員の確保は、防災ボランティアセンター機能の拡充にとって必要不可欠な条件である。

災害規模

災害規模が比較的小さい場合は、防災ボランティアセンターの機能も簡略化する必要がある。

常に、第4段階までの機能を有するのではなく、中規模広域災害の場合は第3段階、中規模局所災害の場合は第2段階を目安とし、その他の条件を考慮したうえで、防災ボランティアセンター機能を拡充する必要がある。

ニーズ

防災ボランティア活動の必要性は、時間経過とともに大きく変化する。これは防災ボランティアセンターを訪れる活動希望者数に大きく影響する。

常に、被災者ニーズの変化に対応できる防災ボランティアセンターの機能を維持するため、業務内容に基づいた運営要員の適正配置や係別役割分担を明確にする必要がある。

(1) 第1段階

情報の収集と整理！ 関係資器材の調達を！

災害の規模及び被災地の状況、予想される防災ボランティア活動内容を考慮し、支部災対本部の基本的な活動方針に基づき、設置した防災ボランティアセンターの機能充実を順次図るものとする。

ポイント

- ア. 支部災対本部との連絡調整に関すること。
- イ. 災害及び被災状況の情報収集並びにボランティアへの伝達に関すること。
- ウ. 防災ボランティアセンターの運営に必要な資器材の調達に関すること。

防災ボランティアセンターを開設する段階では、必要となる運営要員の多くを総合調整係に配置し、被災情報の収集と整理に当たり、一方で防災ボランティアセンターの運営に必要な関係資器材の調達を行う。

①総務関係・総合調整係

- ア. 支部災対本部との連絡調整
 - (ア) 基本的な活動方針の確認
 - (イ) 防災ボランティアセンター設置場所の確認
 - (ウ) 防災ボランティアセンター運営資器材の確認と調達
 - (エ) 被災情報の収集と整理
- イ. 防災ボランティアセンター運営要員の確保
- ウ. 防災ボランティアセンター活動記録
- エ. 報道機関関係

②登録関係・受付係

- ア. 防災ボランティアの登録と受付に必要な資器材の確認と調達

③活動関係・派遣調整係

- ア. 防災ボランティアの派遣調整と防災ボランティアへの情報提供等、案内に必要な資器材の確認と調達
- イ. 防災ボランティア活動希望者への情報提供

(2) 第2段階

救援活動全般に関わるニーズの収集！

第1段階までの業務を継続しながら、順次必要となる業務を分担し、係を設ける。

この段階では、防災ボランティアセンターを訪れる活動希望者が増加するので、多くの防災ボランティアを救援活動全般に関わるニーズの収集のために配置し、対応可能なニーズから実活動を開始する。

また、防災ボランティアリーダーまたは防災ボランティア地区リーダーは、支部災対本部要員と連絡を密にし、被災地行政の災対本部と常時連絡が取れる体制を確立するとともに、活動班長として活動する適任者の確保

に努める。

ポイント

- ア. 各種赤十字奉仕団との連絡調整に関する事。
- イ. 被災者及び支部現地災対本部、市区町村災対本部、現地レベル防災ボランティアセンターの救援活動全般に関わるニーズの収集に関する事。
- ウ. 新たに受け入れた防災ボランティアへの簡単なオリエンテーションの実施に関する事。
- エ. 防災ボランティアの受付、防災ボランティア保険に関する事。
- オ. 防災ボランティアのグループ編成及び派遣先の選定に関する事。
- カ. 被災者ニーズに基づく防災ボランティア活動の知識伝達等に関する事。

①総務関係・総合調整係

ア. 連絡調整会議

(ア) 各種赤十字奉仕団委員長等の代表者との連絡調整

(イ) 防災ボランティアセンター連絡調整会議の開催

イ. 防災ボランティアセンター運営要員のための食事、宿舎の確保

ウ. 運営費、防災ボランティア保険料の管理

②総務関係・情報収集係

ア. 救援活動全般に関わるニーズの収集

(ア) 衣食住等物的ニーズ

(イ) 避難所運営（生活環境整備）関連ニーズ

(ウ) 情報提供的ニーズ

イ. 各災対本部、防災ボランティア活動現場との連絡手段の確保

ウ. 情報整理と発信

③登録関係・保険係

ア. 防災ボランティア保険への加入手続き

④活動関係・派遣調整係

ア. 防災ボランティア活動のためのグループ編成

⑤活動関係・指導係

ア. 防災ボランティア活動のオリエンテーション

イ. 活動班長へのオリエンテーション

ウ. ボランティア・ミーティング

エ. 安全管理、健康管理

オ. 防災ボランティア活動のための関係資器材の確保

(3) 第3段階

各レベル防災ボランティアセンターとの連絡調整を確実に！

第2段階までの業務を継続しながら、順次必要となる業務を分担し、係を設ける。

この段階では、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターを連絡調

整の起点とする体制が確立されるので、必要に応じて地域レベル防災ボランティアセンターの設置を検討する。

また、災害規模等によっては多くの活動希望者が現地を訪れるため、活動関係の係が充実できるよう運営要員を配置し、係を設ける。

ポイント

- ア. 各レベル防災ボランティアセンターとの連絡調整に関すること。
- イ. 防災ボランティアセンター要員の維持、管理に関すること。
- ウ. 防災ボランティア活動の記録に関すること。
- エ. 赤十字以外の団体が設置した防災ボランティアセンターとの連絡調整に関すること。
- オ. 他団体防災ボランティアセンターの救援活動全般に関わるニーズの収集に関すること。
- カ. 掌握する防災ボランティア活動の選別に関すること。

①総務関係・総合調整係

- ア. 各レベル防災ボランティアセンターとの連絡調整

②総務関係・広報記録係

- ア. 防災ボランティア活動、防災ボランティアセンターの記録
- イ. 防災ボランティアの募集
- ウ. 対外広報活動

③総務関係・渉外係

- ア. 他団体防災ボランティアセンターとの連絡調整、ネットワーク

④総務関係・運営係

- ア. 防災ボランティアセンター運営要員の確保（交代要員を含む）

⑤活動関係・案内係

- ア. 被災者への情報提供
- イ. 各種相談事項への対応

(4) 第4段階

防災ボランティア活動は継続的に！

第3段階までの業務を継続しながら、順次必要となる業務を分担し、係を設ける。

この段階では、各レベル防災ボランティアセンターの運営は安定するが、救援活動全般に関わるニーズが大きく変化する。

ポイント

- 防災ボランティア活動の企画・開発に関すること。

①総務関係・企画開発係

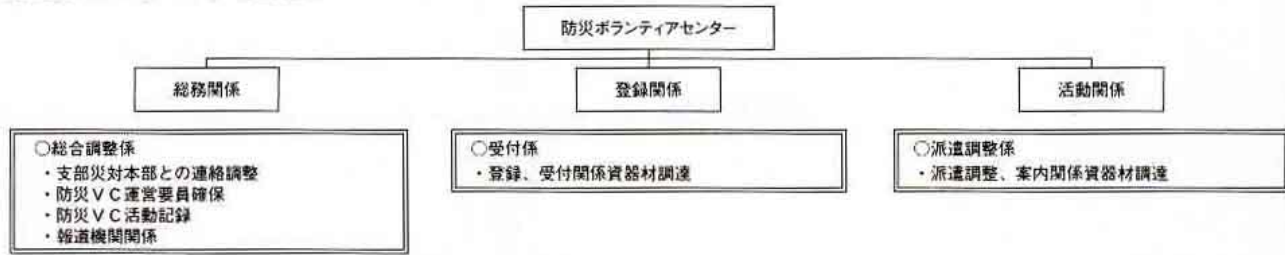
- ア. 防災ボランティア活動プログラムの開発

②活動関係・資材係

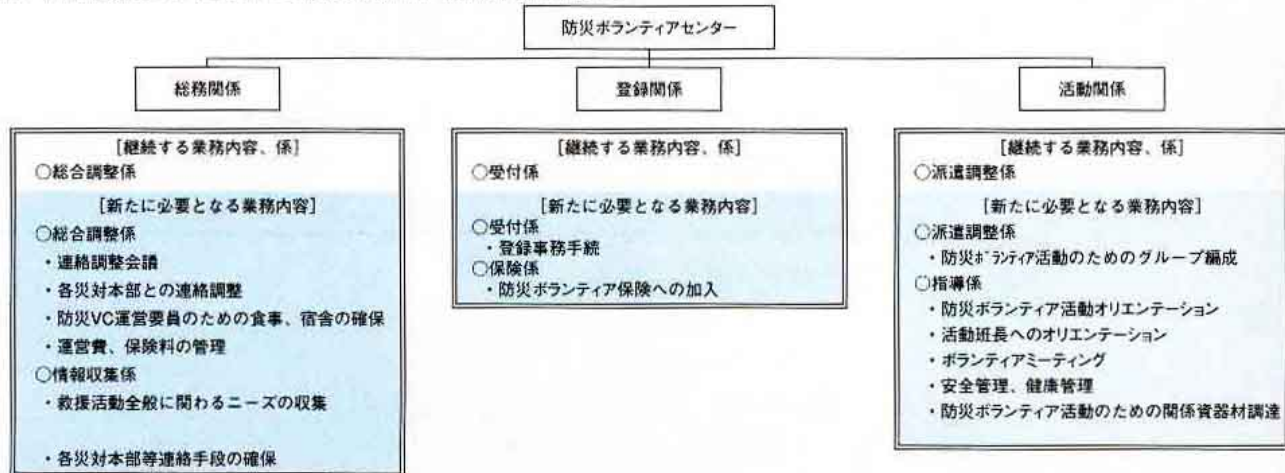
- ア. 防災ボランティア活動に必要な資器材の確保

防災ボランティアセンター設置の手順

【第1段階】 防災ボランティアセンターの立ち上げ

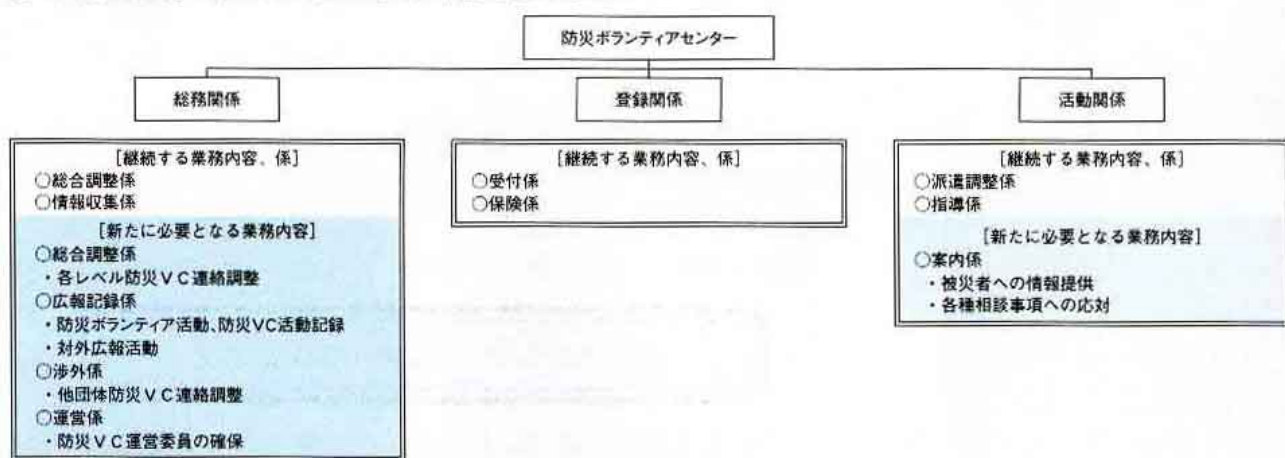


【第2段階】 「中規模局所災害」の場合は、この段階の業務内容、係別役割分担で対応する



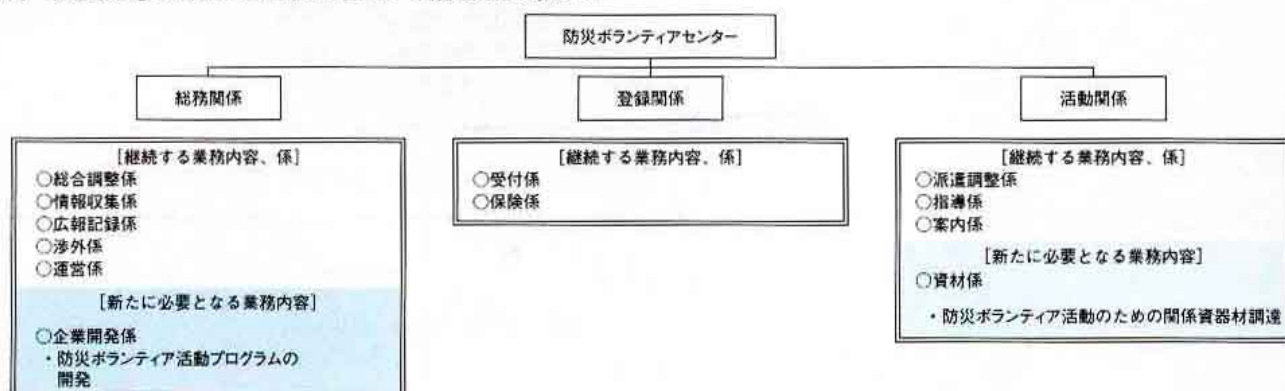
* 「中規模局所災害」の場合でも、運営要員の人数等の環境が整えば第3段階に移行する

【第3段階】 「中規模広域災害」の場合は、この段階の業務内容、係別役割分担で対応する



* 「中規模局所、広域災害」の場合でも、運営要員の人数等の環境が整えば第4段階に移行する

【第4段階】 「大規模災害」の場合は、この段階の業務内容、係別役割分担で対応する



係別役割分担

2 (総務関係の
基本方針)

(1) 総合調整係

活動の方針は、決して多数決では決定しない

①連絡調整会議

防災ボランティアセンターの運営に必要な連絡調整の場として、防災ボランティアセンターのまとめ役となる防災ボランティアセンター長を中心に定期的に開催する。構成員は、各係の代表者をもって構成するが、特に都道府県支部レベル防災ボランティアセンターにおいては、防災ボランティアリーダーが各種赤十字奉仕団の委員長を兼ねていない場合は、各種赤十字奉仕団との連携を図るため、委員長等赤十字奉仕団の代表者を含めた構成が望ましい。

また、必要に応じて防災ボランティアセンター組織の一環として、各奉仕団代表者による連絡調整会議を設けることも考慮する必要がある。

〔開催例〕

ア. 日 時 毎日午前7時、午後9時の定時

イ. 内 容 (ア) 被災状況、応急対応状況、各災対本部・各赤十字奉仕団・他団体防災V・C等の動きに関する情報の共通理解
(イ) 各係ごとの進捗状況
(ウ) 防災ボランティア活動の反省と問題点
(エ) 救援活動全般に関わるニーズの選別
(オ) 今後の防災ボランティア活動計画と調整事項
(カ) その他

連絡調整会議は、防災ボランティアセンターの運営並びに防災ボランティア活動の運営要員全員のコンセンサスを得るために開かれる会議であることから、多数決で方針を決定することなく、十分に協議のうえ運営要員全員の共通理解が得られるよう工夫すべきである。

救援活動全般に関わるニーズの選別は、防災ボランティアとして対応すべきこと、更に行政や他の防災専門機関等で対応すべきことなどを十分見極めたうえで、取捨選択のうえ活動することが必要である。

特に初動段階においては、必要度の高さを十分考慮しなければならない。

〔防災ボランティアセンターの基本姿勢〕

防災ボランティアセンターは民間としての立場から、基本的な姿勢として非営利・非宗教・非政治の原則と、官民の緩衝材効果を有し、公平の原則に従うことにより、効果優先活動を担えることを自覚し、防災ボランティアにもそのあり方を理解してもらわなければならない。→赤十字防災ボランティアの行動規範参照(17ページ)

防災ボランティアセンターは民間であっても、行政や防災関係機関の窓口となり、被災者からも周知を得る組織であり、民間だからという勝手な行動は許されないことはいうまでもない。

責任のない判断と行動は自粛し、中立で客観的に状況判断のできるコーディネーターが対応する必要がある。

②各災対本部・各種赤十字奉仕団との連絡調整

防災ボランティアセンターは、支部災対本部の医療救護活動、救援物資、広報渉外、義援金、安否調査等のセクションと常に連携を！

災対本部には、防災ボランティア活動を担当するセクションがあり、情報を得ることばかりでなく、情報を提供することにより活動全体の効率的な運用が可能となる。

特に、災対本部の中で医療救護活動、救援物資、広報渉外、義援金、安否調査を担当するセクションは防災ボランティア活動への期待が大きいいため、常時連絡が取れる体制を維持することが必要である。

また、各種赤十字奉仕団は組織的な活動を展開することを期待されており、防災ボランティア活動のなかにあって、中心的な役割を果たすことができるグループであることを十分に踏まえ、各種赤十字奉仕団委員長等代表者を含めた防災ボランティア活動の総合的なコーディネートを目指すことが肝要である。

〔災害対策本部、防災関係機関との接点〕

行政や警察、消防、自衛隊等防災関係機関にとって、防災ボランティアは救援活動全体の一部であり、その対応に全力を注ぐ余裕はない。

当該窓口が1カ所の場合は、防災ボランティアセンター側から各担当部局へも深い接触を心掛け、意志の疎通を欠かさないよう配慮する必要がある。

この防災ボランティアセンターの存在は、ある意味では行政をはじめ防災関係機関にとっての安心材料の一つとなり、その活動は、行政や防災関係機関の行う救援、復旧活動に対する補完作業を担えるといえる。

③各レベル防災ボランティアセンターとの連絡調整

被災地域が複数の市区町村にわたる広域大規模災害の場合は、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターを連絡調整の起点とし、複数の地域レベル並びに現地レベル防災ボランティアセンターが設置される。

これら複数の防災ボランティアセンターの活動状況等を把握し、被災地全般にわたる効率的な防災ボランティア活動を展開するためには、総括的な判断と情報の共有化が重要な要素となる。

〔各レベル防災ボランティアセンター間の調整事項〕

- ア. 基本的な活動方針
- イ. 救援活動全般に関わるニーズへの対応
- ウ. 防災ボランティア活動者の過不足状況並びに防災ボランティア管理（登録、派遣等毎日の活動者の状況把握）
- エ. 防災ボランティア活動資器材の調達
- オ. 防災ボランティアセンター運営要員の確保、資器材の調達
- カ. 救援物資の受け入れ、配分
- キ. 活動資金
- ク. その他必要と思われる事項

防災ボランティア活動は、情報が命！

①被災情報

発災直後における被災情報の収集は、その後の効果的な救援活動を行ううえで最も重要であり、初動段階における支部災対本部への情報提供は有効な救援活動のスタートを決定する重要な要素といっても過言ではない。

これらの情報収集活動は、赤十字ボランティアとしての最初の行動であり、特に研修や訓練を受けた無線奉仕団等の災害救護活動に直結したボランティア活動を主たる目的として設立された奉仕団員にとってはタイムスケールごとの情報収集活動は極めて重要な任務となる。

初動段階においては、防災ボランティアセンターにおいても積極的に被災情報を収集し、支部災対本部と情報の共有化を図るよう努める必要がある。

これらの活動には、防災ボランティアセンターに集まるボランティアから得る情報と、防災ボランティアセンター周辺への要員派遣が考えられる。

〔情報収集の手段〕

被災地内外の様々な情報を入手し整理するには、系統立てた記録と情報の受発信の未・済管理、更には情報収集の体制を完備しなければならない。

情報の真偽確認と併せて地元のボランティアの力を十分に生かした活動が必要となる。情報の入手方法としては、行動力のあるバイクや無線等機動力のある防災ボランティアの協力を得ることやインターネットのホームページを活用することも考えなければならない。

②救援活動全般に関わるニーズの収集

発災直後から、各防災関係機関とも最大限の救援活動を展開することから、ライフラインの復興等、救援活動全般に関わるニーズが刻々と変化することはいうまでもない。

防災ボランティア活動は、被災者への自立支援活動がその多くを占めるが、その活動は被災者の視点に立った真に必要なニーズに沿って展開されなければならない。

〔被災者のニーズ〕

ア. 衣食住等物的ニーズ

イ. 避難所運営（生活環境整備）関連ニーズ

ウ. 心理的支援ニーズ

エ. 情報提供（家族の安否、災害情報、地域復興状況、種々支援情報等）的ニーズ

オ. その他

避難所以外の被災者からのニーズを収集するには、公的な窓口だけでなく、商店やコンビニ等を中継することを考える。

更に、各地に点在するボランティア団体を通じての情報も貴重となる。

防災ボランティア活動を展開していくうえで、これらの情報を一元的に整理し、現状において対応可能な範囲を選択することになる。

広域大規模災害の場合は、避難所単位あるいは地域単位でのきめ細かい救援活動全般に関わるニーズの収集が必要とされ、特に地域における在宅被災者等への配慮も忘れてはならない。

一過性の防災ボランティア活動とならぬよう、タイムスケールに基づいた計画的な救援活動全般に関わるニーズの収集に努める必要がある。

〔ニーズ選択の基本ルール〕

避難所や一般市民からニーズが寄せられた場合、その回答と実際の行動は、即日に対応することを原則としなければならない。

しかしながら、様々なニーズがあっても、非営利・非宗教・非政治の原則を守ることと、個人のプライバシーを尊重することを第一義とし、回答を急ぐことのみにとらわれないよう注意する必要がある。

③連絡通信・情報整理

情報収集の基本は、足とPR！

各防災ボランティアセンター間や各災対本部との定時連絡は、各種の防災ボランティア活動を展開するうえで必要資器材の入手や人員確保等、必要不可欠な要素である。

これらの情報を適時入手する手段は、可能な限りの方法を総合的に組み合わせることが必要となる。初期段階においては、決してハード面に頼ることなく、運営要員を直接現場へ派遣することにより、情報を入手し、発信するよう心掛けなければならない。

また、情報収集活動を防災ボランティアセンターが積極的に行っていることを被災者や各災対本部、活動している防災ボランティア、他団体等にPRし、自然に情報が集まってくるよう配慮しなければならない。

都道府県外への発信と、都道府県外からの受信は、現地レベル防災ボランティアセンターの混雑を緩和するために、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターで一括管理し、時期と状況に沿った判断が必要とされる。

したがって、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターと現地レベル防災ボランティアセンターとは、接続が切れない通信回線を持つことが必要であり、常に対応がとれる体制を維持し、新しい情報や救援活動全般に関わるニーズが直ちに入手できるような体制を確立することが望まれる。

なお、防災ボランティアセンターの連絡調整会議で、アマチュア無線有資格者による奉仕団組織や、パーソナルコンピューターのデータ通信など、連絡通信に関する特技を有するボランティアの参加を求めることも、一つの手段である。連絡通信に関わるハード面への対応は支部災対本部と

も協議のうえ、適宜取り揃えることが必要である。

〔情報の一元化（受発信の整理）〕

大規模広域災害の場合には、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターにおける情報の受発信に、被災地内からと被災地外からのあらゆる問い合わせと状況報告が錯綜することとなり、その真偽確認や立証が不可能となる場合が想定できる。

この問題の解決方法の一つは、災対本部と常に密接な連絡を持ちながら、民間（ボランティア）の直接探査能力を生かすことであり被災地内の住民ボランティアと、被災地外の支援ボランティアの情報を、すべて一カ所で集約・解析することが必要となる。

しかしながら、その情報は公的な裏付けが困難なものも含まれており、重要性を理解しても、行政として発信しえない場合もある。

このような情報を都道府県支部レベル防災ボランティアセンターで集約整理し、臨機応変に、かつ即応的な判断で発信することが望まれる。

被災地外への情報発信は、その正確の高さが求められる。

また、その速さも重大な要素だが、自治体行政の一部も被災者となることを想定した場合、その情報のすべてを被災地外に発信することが不可能となる。

この隙間を埋めるには、官民を問わない全方向的な外交が可能となる機能を持たなければならず、それを補完するためにも、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターでの情報集約・発信が初期活動の重要な課題となる。

(3) 広報記録係

記録は、実際の防災ボランティア活動と防災ボランティアセンターの運営に区分したうえで、時系列化した整理を！

①活動記録、防災ボランティアセンター活動記録

災対本部の記録管理とは別に、防災ボランティアセンターとしての活動を整理保管しておくことが必要である。

この記録は、実際の防災ボランティア活動と防災ボランティアセンターの運営に大別されるが、いずれも時系列化した記録として整理しなければならない。

〔日報として記録すべき項目〕

- ア. 被災状況
 - イ. 防災ボランティア管理(登録、派遣等毎日の活動者の状況把握)
 - ウ. 活動資器材の調達、管理
 - エ. 救援物資の受け入れ、配分
 - オ. 避難所動向
 - カ. 防災ボランティアセンターの動き
 - キ. 救援活動全般に関わるニーズと対応
 - ク. 被災者の声
 - ケ. 報道発表等
- ＊防災ボランティアの登録、配置、派遣データは、プライバシーの保護を含めて、その管理は取り扱いに十分な注意を要する必要がある。

防災ボランティアの中には、様々な理由により防災ボランティア活動を行ったことに対する証明を求める場合がある。

この場合には、別に定める活動証明証を交付し、記録する必要がある。

②防災ボランティアの募集

防災ボランティアの募集は、被災地内外で同時に行われるが、特に被災地外への情報発信に必要な項目は以下のとおりである。

〔防災ボランティア募集の発信に必要な項目〕

- ア. 防災ボランティア活動の必要性
- イ. 被災地で必要とされる防災ボランティアの人数
- ウ. 必要な防災ボランティアの種類と作業内容等
- エ. 被災地への進入方法、交通アクセス
- オ. 必要な個人装備、資器材

この情報の発信先は以下のとおりであるが、基本的には現地レベル防災ボランティアセンターから都道府県支部レベル防災ボランティアセンターに情報を伝達し、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターが情報を

整理したうえで発信することが望ましい。

〔防災ボランティア募集の発信先〕

ア．報道機関、全国各地のボランティアセンター、全国各地のボランティア団体

イ．特定団体

建設、救護介護、看護、医療、ドライバー、無線、運輸、労働組合青少年活動団体、環境団体、法律、経理、その他

防災ボランティアの募集で特に重要なことは、被災者ニーズに必要な防災ボランティア数に対し、必要以上の活動希望者が問い合わせや、もしくは直接現地レベル防災ボランティアセンターに訪れることにより、電話の輻輳や登録事務に余計な混乱を招くことがないように配慮する必要がある。

〔災害発生後に集まる活動希望者への対応〕

防災ボランティアセンターは、特に個人ボランティアの受付に万全の注意とその受付システムを完備しなければならない。

個人的に現地へ駆けつけるボランティアに関しては、その受付場所が防災ボランティアセンターであることの広報活動を行う必要がある。

可能な限り被災地外に設置した防災ボランティアセンターで登録を行い、現地での混乱を避ける方策を講じることが重要である。

特に、発災直後の一時期にあってはこれらの問題がより深刻な事態を招く恐れがあるので、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターにあっては、最大限の注意を促す必要がある。

③ 対外広報、報道機関関係

情報の提供・公開には、障害者にも伝達できる配慮を！

被災者が必要とする情報の選択を行い、時系列に的確な情報を公開する。

公開方法は行政の発するニュースやチラシ等に限らず、コンビニ、スーパー等一般消費者や被災者の集まる場所に掲示、配布する方法を採用すると効果的である。

なお、公開方法の選択にあっては、障害者に対する配慮を忘れることなく、掲示以外の方法を考慮しなければならない。

また、多種にわたる情報を整理区分したうえで、同種ごとに公開することも重要である。

〔情報の種類〕

ア. 各種相談電話番号一覧

イ. 市内復興情報

病院、商店の営業、お風呂情報

電気、ガス、水道の回復情報

衛生ゴミ処理情報、交通アクセス情報

ウ. 救援物資の配布情報

エ. 被災者へのサービス活動（公的、その他）の内容や場所の情報

オ. 避難所変化情報、公会堂や公園等利用情報

カ. 行政復興計画

キ. 防災ボランティア活動情報 等

阪神・淡路大震災における防災ボランティア活動以降、報道機関各社は、防災ボランティア活動の推進に非常に関心を持っているといっても過言ではない。

したがって、防災ボランティアセンターを開設すると、防災ボランティアの登録状況や活動への取材が日常的に行われることを事前から想定しておかなければならない。

報道関係者に対応する窓口は、防災ボランティアセンターの中で一本化し、積極的な姿勢をもってその対応に当たるよう努めなければならない。

〔報道機関への対応〕

被災地の状況は、その内容の真偽を確かめるのが非常に困難となるが、防災ボランティアセンターとしては、広報の重要性を認識して、必ず聞いて欲しい情報とそうでない情報等、個々の情報が有する重要性のランキングを確認しておくことが必要となる。

また、報道機関の持っている情報をいかに集めるかも必要な要素であり、報道機関各社の取材担当記者とのコミュニケーションを担当するスタッフの役割が重要である。

地域の新しい文化の形成を支援する！

①活動プログラムの開発

被災地における人間のあり方や生き方を考える場合、その原点である失われた人間関係の再形成や傷ついた心を癒すことが重要である。

行政の役割は、街の復興や建物再建などのハード面や街の環境づくりがその重要な仕事と考えなければならない。

したがって、行政にはおのずと限界があり、被災者に直接接する場合には、本来民間が担うことによって効果が期待できるため、地域住民の新しい人間関係の形成やコミュニティーの形成は、市民、自治会、企業、PTA、NPO、NGOなどの役割となる。

すなわち、地域の新しい文化の形成を支援するプログラムを企画、開発することになる。

〔子供のケア〕

災害時に受けたショックとともに、災害後の不自由な生活、家族の抱える問題や不安を敏感に感じながら、自分のストレスに対処できずに暮らす子供たちに、心のケアを施すことはその後の成長過程にとって極めて大切である。

プログラム例：一時保育、レクリエーション、絵画指導、各種キャンプ、遊びスペースの確保、玩具やぬいぐるみ等の配布、カウンセリング 等

〔高齢者、障害者のケア〕

コミュニティーの崩壊、住宅・財産の喪失、様々な健康障害、心理的障害、孤独死、アルコール依存症等の問題が生じ、生活の再建にはかなりの時間がかかることが予想される。

プログラム例：レクリエーション、リフレッシュ体操、温泉日帰り旅行、各種キャンプ、代弁活動、マッサージ、鍼灸、臨時診療所の設置 等

〔イベント〕

復興の主体はあくまでも住民であるという立場から、ボランティア主催でのイベントはできるだけ行わず、地元のお祭りや住民主催によるイベントなどの支援を中心に活動することが望ましい。

プログラム例：各種コンサート、バザー、お茶会、手芸の集い、囲碁・将棋の集い、園芸活動、映画・VTR鑑賞会 等

(5) 渉外係

情報の共有と活動連携を！

①他団体V・Cとの連絡調整

被災地域すべてを赤十字防災ボランティアセンターによって網羅することは不可能に近く、多くのボランティア組織との連携が効果的な防災ボランティア活動を展開するうえで、必要であることはいうまでもない。

したがって、掌握可能エリアや防災ボランティアセンターの運営状況、人員配置等を十分検討のうえ、他団体の開設する防災ボランティアセンターと連携することが、被災者支援にとって最善の策となる。

積極的な情報の共有と活動連携を図るためには、防災ボランティア活動のネットワークを形成することも一つの目標である。

〔ネットワーク〕

ネットワークとは、団体のつながりを維持するシステムを意味する。その情報は一元的集約と多元的発信機能を持ち、各種団体の自己完結型機能を損なうことはない。

この組織は、緩やかな連携であり、お互いの活動を拘束することなく、義務を付加させないルールを設定しなければならない。

すべての防災ボランティアがネットワーク化できることは考えられない。

ネットワークに参画しないボランティアについても、距離を置きながらもその内容を把握するため、こちらから接触を持つ必要がある。

連携する各団体との間には、非営利・非宗教・非政治の基本原則を守り、拘束しない、義務を持たないというネットワークのあり方を確認したうえで、約束の範疇での連携にとどめなければならない。

更に、当初から撤退の時期についてもお互いの確認を取らなければならない。

〔地元ボランティア(団体)、地域防災組織との連携〕

防災ボランティアセンターが開設されても、初期段階では被災地内の住民による共助活動が中心となり、防災ボランティアセンターが組織立って運営されるには時間がかかることを想定しなければならない。

したがって、初期の情報収集作業は、地元のボランティアや地域防災組織のメンバーの手によってでなければ機能しないこととなる。

応急対応期の防災ボランティア活動は、地元のボランティアや自主防災メンバーといかに連携するかが重要な課題となる。

特に地理的情報、個別地域情報、人的特徴等、地元でなければ把握できない情報は、被災地外ボランティアに対して、地元の協力がなければ機能しないことを認識する必要がある。

運営要員の継続活動日数は、最大で1週間交代、引き継ぎには最低1日を！

①食事、宿舍

防災ボランティア活動の基本は、自己完結であることはいうまでもないが、防災ボランティアセンターの運営要員は、災対本部要員と同様に継続的な活動が望まれる。

したがって、防災ボランティアセンターの運営要員のための食事や宿舍の確保が、継続的な活動への条件として重要な要素となる。

災対本部と十分な協議のうえ、必要最低限の環境を維持できるよう努める必要がある。

〔協力要請項目（例）〕

防災ボランティアセンターへの支援として、各災対本部へ協力を要請する項目は以下のとおりである。

- ア. 防災ボランティアセンターのための場所と設備
- イ. 通信機材、事務関係資器材
- ウ. 防災ボランティアセンター運営要員の宿泊施設
- エ. 防災ボランティアの宿泊施設
- オ. 市内通行車両等の保管場所
- カ. 公的情報の提供 等

②防災ボランティアセンター運営要員の確保

広域大規模災害の場合は、防災ボランティア活動も長期化することを想定し、運営要員の交代を事前に計画しなければならない。

運営要員の最大継続活動日数を1週間程度と設定し、交代するうえでは引き継ぎのために最低1日を有することなどを考慮しなければならない。

また、初動時においては特殊奉仕団の一員として緊急対応期に活動した防災ボランティアリーダーや防災ボランティア地区リーダーを、交代要員や応援要員として要請するなどの配慮も必要である。

なお、防災ボランティアセンターは、コーディネート知識と技術を有する防災ボランティアリーダーや地区リーダーのみで運営するのではなく、少数の防災ボランティアリーダーや地区リーダーと、多くの防災ボランティアによって運営することによって、活動の幅が広がることを認識しなければならない。

③運営資器材の確保

防災ボランティアセンターを運営するためには、多くの資器材を必要とする。これらの必要資器材は平時において支部と協議のうえ取り揃えておく必要があるが、不確定要素が多い災害に対しては発災直後に十分な資器材を揃えることは不可能である。

したがって、防災ボランティアリーダーや防災ボランティア地区リーダーは、これらの条件を十分認識したうえで、これまでの平時におけるボランティア活動で身につけた知識と経験を生かし、最低資器材で最大の効果

を発揮できるよう豊かな想像力を持つことが望まれる。

また、発災直後には関係資器材や施設・建物等の提供、資金支援を申し出る企業・団体もあることから、支部災対本部との密接な連絡調整のもと、必要資器材の確保に努める必要がある。

〔資器材例〕

ア. 事務室

防災ボランティアセンター標記、有線電話、携帯電話、仮設公衆電話、ファックス、コピー、パソコン、テレビ、ラジオ、大型掲示板、白板、長机、いす、登録用紙、ゼッケンまたは名札、照明設備(電力確保)、電気ポット、湯茶セット、地図(広域～詳細)、無線設備、懐中電灯、救急箱、文具・事務用品、公的施設一覧、資器材チェックリスト等

イ. ミーティング室

白板、長机、いす、簡易ベット、毛布等

* 食堂、休憩所、仮眠所としての機能を確保

ウ. その他

飲料水・食料の備蓄、トイレの確保 等

④会計

防災ボランティアセンターの運営及び防災ボランティアの活動、防災ボランティアの被災地内での生活に対して、財政的支援が必要となる場合がある。

防災ボランティア自身は、原則的には最低限の自己完結能力を持つべきであるが、防災ボランティアセンターを運営する要員の食事、衣類、宿舎は、防災ボランティアセンターが生活と安全を保証する必要がある。

このため、基本的な運営に要する経費を災対本部から一時的に預かることも想定され、また防災ボランティア保険に関わる保険料についても一時的な保管が必要になる。

したがって、専属の会計担当者による経費管理を行う必要があり、収入、支出は明確に記録し、必要となる領収書の保管等について厳正な処理を行うよう努めなければならない。

必要経費等の取り扱いについては、各支部ごとに異なるので、防災ボランティアリーダー並びに防災ボランティア地区リーダーは事前に支部担当者とは十分なコンセンサスをとっておく必要がある。

(1) 受付係

①登録事務手続

ア. 赤十字奉仕団員と登録防災ボランティア

別に定められた登録用紙により登録されているので、防災ボランティアセンターにおいて改めて登録事務手続を行う必要はないが、受付において必要最低限の項目は把握する必要がある。

これは、現地で活動を開始し活動を終了するまでの継続状況を把握するためのものである。

* 奉仕団の場合[代表者氏名、緊急時の連絡先、奉仕団名、人数等]
→付表102～105ページ参照

イ. 災害発生後における活動希望者

防災ボランティア活動の未経験者を含めて、多種多様な人達が防災ボランティア活動への参加を申し出る可能性がある。別に定められた登録用紙を使用するとともに、活動希望内容や活動希望期間、撤退のための用意を整えているか（例えば、帰りの交通費）等を、受け入れに先だって十分に確認する必要がある。

〔営利活動等との区別〕

被災地内で活動する防災ボランティアには、身分証明証等の具体的な認識票を携行させ、被災者にとって安心なボランティアであることをアピールすると同時に、登録時点において、様々な営利・宗教・政治等を目的とした活動者を区別しなければならない。

(2) 保険係

①防災ボランティア保険への加入

防災ボランティア保険は、平時から加入しているボランティアと、災害発生後に加入するボランティアに分かれるので、確認のうえ活動日数等にかかわらず、必ず防災ボランティア保険に加入するよう勧める必要がある。

また、防災ボランティアリーダー並びに防災ボランティア地区リーダーは、平時から防災ボランティア保険制度と保険加入の事務手続要領を知識として習得しておく必要がある（第5章資料参照）。

なお、保険料の取り扱いについては各支部ごとに異なるので、防災ボランティアリーダー並びに防災ボランティア地区リーダーは事前に支部と十分なコンセンサスをとっておく必要がある。

〔傷害保険の負担のあり方〕

防災ボランティア保険のあり方については、本来なら事前に所在する地域において日本赤十字社または社会福祉協議会に登録しておくように推進すべきであるが、発災時に駆けつけるボランティアに対しては、まず、出発前に所在地の日本赤十字社または社会福祉協議会で傷害保険加入の手続きを行うか、現地の防災ボランティアセンターにおいて、受付の時点で傷害保険加入の手続きを行う。

基本的には防災ボランティア保険は自己負担であるべきだが、団体によっては、動員要請をかける場合はその団体が負担することもある。

係別役割分担 (活動関係の 基本方針)

防災ボランティアの適正配置は、日本赤十字社の既存の活動につなげるだけでなく、他の団体・機関にもつなげていくことが重要！

(1) 派遣調整係

防災ボランティア活動希望者と救援活動全般に関わるニーズのコーディネートを担当するのが、派遣調整係である。

〔派遣調整掲示板〕

本日の活動内容		活動希望者	明日の活動内容	
被災者関係	その他	物資関係	被災者関係	その他
  	  	  	  	  

防災ボランティア活動希望数と救援活動全般に関わるニーズにバランスがとれない場合、特に防災ボランティア活動希望数が多く、待機時間が多くなると防災ボランティア活動希望者からの不満が出るようになる。

派遣調整係担当者は、総合調整係、渉外係、情報収集係、受付係と十分な調整を図りながら、防災ボランティアの適正配置に努めなければならない。

①グループ編成

派遣先ごとに防災ボランティア活動希望者をグループ編成し、指導係が行う活動オリエンテーションに引き継ぐまでが担当となる。

別に定めるグループ編成名簿を作成し、活動班長に手渡すが、派遣先等が常に明確に掲示できるよう配慮する必要もある。

また、グループの編成は、全体の人数が多くなる場合は最大15名程の小グループに分割し、各グループにも活動班長を置き、マネージメントが円滑になるよう配慮する必要がある。

②専門的技能

専門的な知識や技術は、救援活動全般に関わるニーズの変化にマッチした場合、救護活動や被災者支援活動に非常に大きな力となる。

このようなボランティアが被災地内で効率的な活動を展開するためには、行政や専門的公的機関などと関わり合いながら活動することが望ましい。

したがって、防災ボランティアセンターは被災地全体の救援並びに復興活動の計画や進捗状況を整理し、最も効果的に活動できるよう他機関への紹介や適正配置のうえ知識、技術の提供を求める必要がある。

防災ボランティアとしての自覚を啓発！

①活動オリエンテーション

被災地外からボランティアや救援物資が被災地に向かう場合、最も懸念されることは、善意が無駄になることや不要なものの進入である。

これらの混乱を防ぐためには、都道府県支部レベル防災ボランティアセンターが的確な情報を発信し、近隣の県において被災地のニーズを的確に把握することが可能となる体制を整える必要がある。

効率よく安全にボランティアと物資を誘導する役割を被災地外で機能してもらうためにも、これらの連携が重要な要素となる。

防災ボランティアセンターにおいてオリエンテーションを行う時、防災ボランティアとしての自覚と自己完結であることの確認を行う。

〔オリエンテーションの項目〕

- ア. 防災ボランティアの携行品、服装のチェック
- イ. 被災状況、周辺地理、周辺危険箇所、コンビニ等商店情報
- ウ. これまでの防災ボランティア活動状況
- エ. 防災ボランティア活動の心構えと留意点（第4章参照）
- オ. グループ行動と活動班長
- カ. 防災ボランティアセンターからの出発と帰還
- キ. 帰還ガイド 等

②活動班長

ア. 災害発生後に集まる活動希望者を対象

防災ボランティア活動は、基本的に見知らぬ同士で構成するグループで実施されることが多い。

特に、災害発生後に集まる活動希望者の多くは防災ボランティア活動の経験も浅く、知識や技術を有する者は皆無といってよい。

これらの活動希望者をまとめていくためには、日本赤十字社に所属する救護関係特殊奉仕団の一員や、その他豊富な防災ボランティア活動の経験を有する方々に依頼することが最も望ましい。

なお、防災ボランティア活動は日常的なボランティア活動と違い、決して安全なボランティア活動とはいえない。

したがって、活動班長は緊急時への対応等、応急手当の知識やグループ活動理論を身につけておかなければならない。

これら活動班長を担当する指導係は、人選と同時にグループ情報の整理や実活動に関する最新情報等を提供する。

イ. 組織ボランティア対象

平時において、公共機関や専門機関、または自律的にボランティア活動を行っている団体などは、そのグループを取りまとめるリーダーが存在する。日常からグループとしてのコンセンサスをもっているため、リーダーと協議することが自動的にグループ全体へ伝わることに

なる。

日本赤十字社に所属する奉仕団をはじめ、団体のリーダーを活動班長として依頼し、その団体の自主性を認めることが、被災者支援活動の効率性にも直接結びついてくる。

③安全・健康管理

初動期には、運営要員の1日の活動時間を設定し、交代制で対応を行うこと！

被災地内外を問わず、最も危惧することが、防災ボランティアの二次災害である。

初期の段階で、行政がボランティアの安全対策にまで手を回す余裕があるとは考えられないので、この安全対策こそ防災ボランティアセンターと各ボランティア団体や個人との間におけるコミュニケーションにより解決されなければならない。

また、初動期は防災ボランティアセンターの機能を、24時間維持することが必要となる場合が想定されることから、防災ボランティアセンターの運営要員をはじめ、個々の防災ボランティアについても1日の活動継続時間を定め、確実に休息が取れるような体制づくりが必要となる。

なお、実際に現場で活動し、防災ボランティアセンターに戻る防災ボランティアについては、夕刻前に防災ボランティアセンターに着くような活動時間を設定するなどの配慮が必要である。

〔ボランティアの日常生活への復帰〕

防災ボランティア活動に参加するボランティアのなかには、非常時という独特の環境のために、一種の興奮状態に陥り、生活の乱れからくる対人関係の摩擦や異性間のトラブル等を引き起こす場合がある。

防災ボランティアセンターの運営要員は、この点に注意しながらボランティアの日常社会への速やかな復帰が可能となるよう、生活全般について観察と指導を考えなければならない。

被災者が災害にストレスを受けると同様に、救援者サイドについてもストレスを受けることを認識しておかなければならない。

防災ボランティアセンターの運営要員は、ストレスの処理法を十分熟知したうえで運営に当たるよう心掛ける必要がある。

④防災ボランティア・ミーティング

防災ボランティア活動が終了後、防災ボランティアセンターにおいて活動の記録や今後の課題を整理するために、防災ボランティア・ミーティングを開催する。

なお、効果的な防災ボランティア・ミーティングを開催するためには事前に被災者代表等との話し合いを行い、直接被災者ニーズを確認しておく必要がある。

防災ボランティア・ミーティングはグループ単位での話し合いを基本とし、連絡調整会議での検討事項等を整理し、今後の防災ボランティア活動の一層の進展を期すことを目的とする。

また、活動開始前にグループ全員の意志統一を図るうえでも重要である。

〔開催例〕

日 時	毎日午前 8 時の定時
内 容	ア. 被災状況、応急対応状況、他団体ボランティア等の動きに関する情報 イ. 防災ボランティア活動の計画 ウ. 連絡調整会議の結果 エ. 健康チェック
日 時	毎日午後 6 時の定時
内 容	ア. 被災状況、応急対応状況、他団体ボランティア等の動きに関する情報 イ. 防災ボランティア活動の反省と問題点 ウ. 連絡調整会議提出案件 エ. 今後の防災ボランティア活動計画と調整事項 オ. 健康チェック

防災ボランティア・ミーティングを開催するに当たり、防災ボランティア活動の反省と問題点を明確にし、今後の防災ボランティア活動に生かすために防災ボランティア活動レポートを作成することが望まれる。

〔防災ボランティア活動レポートの作成〕

すべての防災ボランティアに活動のレポートを作成してもらうことは、大きな情報源になり得ることと、ボランティア・ミーティングの実施やその後の活動方針を策定していくうえで役立つものである。また、被災者ニーズ・心理状態を知り得ることとなり、より良い防災ボランティア活動を展開することができる。

レポート用紙は別紙のような簡単なものでよい。なぜなら防災ボランティアの多くは日頃心理学等専門的な教育を受けた者でないからである。

しかし、防災ボランティアセンターの運営要員には、そのレポートを十二分に読みとり、その後の活動に生かすことと、防災ボランティアに対して何らかの指導・助言を行う能力が問われることとなる。

(3) 案内係

情報提供は時系列・目的別に！
相談は親身になって対応を！

①情報提供

防災ボランティアセンターには、活動希望者とは別に被災情報や復興情報を得ようとする多くの一般市民が訪れる。

したがって、提供する情報も多種多様にわたり、これらの情報を整理したうえで、時系列・目的別に掲示する必要がある。

また、情報の整理については選択することよりもすべてを把握することが望ましい。

更に、防災ボランティアセンターに掲示する情報は、できるだけ正確さを保つことが必要となる。

〔被災地内情報の集約と掲示〕

家屋被災状況、火災、道路、障害物、危険箇所、ガス、電気、水道、井戸、生存者安否、不在者、死傷者、避難所の所在、商店状況、ボランティアができる人、町内のリーダー等を町丁目単位のデータに集約し行政や防災関係機関等からの情報を加えながら、時系列に大型表示板に掲示すると同時に、記録する。

防災ボランティアの派遣の基礎データとして活用し、誰でもが一目で認識できる場所とする。

掲示方法は大型ホワイトボード又は模造紙の上に、透明ビニールシートをかぶせ、その上にマジックインクで記入し、付箋やシールで表示することも可能である（目的別色分けを採用）。

②各種相談

防災ボランティアセンターを開設すると、最も忙しくなる分野である。

防災ボランティア活動そのものに関する相談のほかに、一般市民からの問い合わせが大多数を占めることになるので、行政担当窓口や紹介先の状況等を常時把握し、的確に親身になり対応するよう努めなければならない。

〔市民なんでも問い合わせ窓口〕

被災地内の行政の混乱は、平常業務の遂行が不可能になるほどのダメージを受けることが多い。

このため被災地内外からの様々な問い合わせに対応することが事実上不能となり、かえって住民の不安を高めることになる。

防災ボランティアセンターは、このような事態を緩和するため、行政と住民の間に立って緩衝材の役割を持ちながら、的確な現状紹介や行政の各種窓口紹介等の対応をとることが必要となる。

このような活動は、行政の電話交換台機能を代行することに当たる。

必要最低限の資器材の確保！

①活動資器材の調達

防災ボランティア活動を展開するためには、多くの関係資器材の調達が必要となる。

災対本部と十分な協議のうえ、必要最低限の資器材を取り揃えるよう努めなければならない。

〔資器材例〕

車両、バイク、自転車、無線機、トランシーバー、携帯電話、ポケットベル、工具、救急用品、現場詳細地図、ゼッケン、身分証明書、軍手、ヘルメット、テント、スコップ、ガスコンロ、プロパンガス、鍋、食材、調味料、拡声器 等

発災直後には関係資器材の提供を申し出る企業もあることから、行政や各災対本部との密接な連絡調整のもと、資器材確保に努める必要がある。

〔企業との連携〕

防災ボランティア活動には様々な種類があるが、人材、資器材、資金、場所、知恵と大別することができる。

その中でボランティア団体や個人ボランティアとは別に、企業の協力が重要な要素であることを考慮しておかなければならない。

特に、資器材、人材、資金等の提供には、大きな力を発揮することが可能であるからである。

タイミングとイベントが重要！

防災ボランティアセンターの撤退は、開設と同時に準備を進めるよう心掛けが必要である。

各係が十分なコンセンサスを保ちながら、常に防災ボランティア活動の必要性の有無を検討することにより、判断すべきものである。

避難所に配置する防災ボランティアは、被災者の自立を支援することが目的であるため、避難所に自立組織が誕生した場合は、その後方支援にまわることと、撤退を準備しなければならない。

防災ボランティアセンターの機能として、地元の自立が確認できると判断した場合、被災地外からのボランティアについては、順次撤退を勧め、各地において後方支援に回る。

同時に被災地内の地元住民を中心にした復興活動への支援に転換しなければならない。

被災地外からのボランティアの撤退については、速やかにトラブルなく、行うことを原則とする。

事前のオリエンテーション等で確認していても、防災ボランティアの帰還に要する費用の補助が必要となる場合があるので、資金計画の中にこのことを考慮しておく必要がある。

被災地外からのボランティアの撤退に関しては、何らかの機会を設定し、「ありがとうフェア」のようなイベント等によって、被災地内の人にも明確に表現する必要がある。