

# 河南町災害ボランティアセンター 運営マニュアル

(第2版)

社会福祉法人 河南町社会福祉協議会



# 目次

1. 社協の災害時対応への視点、 社協が災害ボランティアセンターに関わる意義・・・	2
2. 災害ボランティアセンターの設置運営の体系と 大阪府社協・河南町社協の役割について・・・	4
3. 災害ボランティアセンターの目的と期待される役割	6
4. ボランティアセンターの設置とその運営	7
1. 職員の参集・連絡体制	7
2. 災害ボランティアセンターの設置について	8
3. 災害ボランティアの募集について	10
4. 災害ボランティアセンターの情報発信について	11
5. 災害ボランティアセンターの設備・備品・資材について	12
6. 災害ボランティアセンターの組織について	13
7. 各部門の運営と留意点	13
8. 災害ボランティアセンターの一日の流れ	23
5. 設置から閉鎖まで（時系列整理）	24
6. 災害ボランティアセンターの閉鎖にむけた視点、取り組み	29
様式集	31
河南町災害ボランティアセンター運営マニュアル検討メンバー	47

# 1

## 社協の災害時対応への視点、 社協が災害ボランティアセンターに関わる意義

### ■目的

社会福祉協議会は、  
なぜ災害ボランティアセンターに関わるのでしょうか？

東日本大震災等、災害時におけるボランティア活動については非常に社会的関心が高く、またそのコーディネートに関わる災害ボランティアセンターの役割や機能についても注目されています。

また、様々な取り組みから明らかになっていますが、被災直後の地域住民同士の助け合いから、本格的な復興にむけての取り組みまで、その基盤となる平常時からの地域でのつながりが最も大切であることは明らかです。

日ごろから地域福祉推進の中心として活動実践をしている社会福祉協議会（以下「社協」）は、地元市町村が被災した場合、率先して日ごろの活動をいかし、地域住民とともにその地域を守らなければなりません。その中で被災者と被災地外からの支援ボランティアをつなぐ「災害ボランティアセンター」は大きな柱として位置づけられます。つまり災害ボランティアセンターと社協は決して無関係であることはできないのです。

このマニュアルでは、“災害ボランティアセンター”の“運営”に関して記述していますが、まず河南町社会福祉協議会（以下、河南町社協という。）が災害ボランティアセンターを設置運営していくポイントをあげ、社協が災害ボランティアセンターに取り組む意義を整理します。

- 日ごろから地域福祉の推進役として地域住民・各種団体とともに連携している。
- 地区福祉委員会や民生委員児童委員、区長等とともに小地域ネットワーク活動推進事業を展開している。
- 要援護者支援の取り組み、対応を行っている。
- 行政機関と十分に連携をしている。
- 日ごろからボランティアセンターを運営し、様々な団体と協働の実践をしている。
- 全国の社協ネットワークをもっており、人的、物資的支援を活用できる。
- 復興後の地域づくりの場としての機能が期待される。
- 「河南町地域防災計画」において「ボランティアの受入れ・活動の調整を行う窓口は町社協とする」との河南町からの要請がある。
- 河南町と「災害時における河南町と河南町社会福祉協議会の相互支援に関する協定書」を締結している。

おおまかに以上のポイントがあげられます。

災害時の取り組みは決してその時の一時的なものを指しているではありません。被災後の新たな地域コミュニティを創りだしていくことまでを視野にいれながら、社協本来の機能を十分に発揮することが期待されています。

そういう意味で、社協は日ごろの地域福祉活動の視点の中に防災、減災をさらに盛り込み、平時の取り組みを進めると同時に、いざというときは率先して福祉救援に取り組むことが求められているのです。

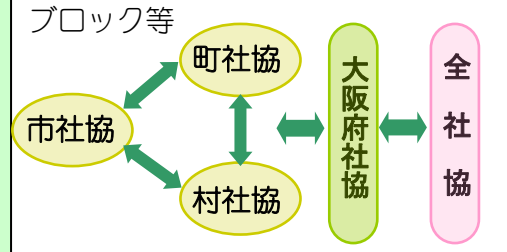
## ■ 社会福祉協議会が災害ボランティアセンターに関わる意義（イメージ化）

### 社会福祉協議会は

様々な事業を通じて、地元に着した地域福祉活動を展開しています。

市町村⇄都道府県⇄全国で支えあう相互ネットワークがあります。

- ・ 地区福祉委員会
- ・ 小地域ネットワーク活動推進事業
- ・ ボランティアセンター
- ・ コミュニティソーシャルワーカー(CSW)設置事業
- ・ 日常生活自立支援事業 など



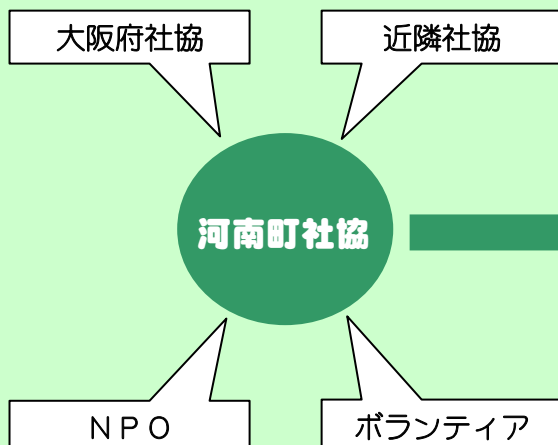
### 平常時の活動やネットワークが災害時に活きます!!

私たちの住む河南町で大規模災害が発生した。



被災地における被災者主体のスムーズな復興を目的に、日ごろの地域福祉活動を活かし、かつ外部支援を受け入れるために、災害ボランティアセンターを設置します。

発 災 ➡ 災害ボランティアセンター設置・運営 ➡ 閉 鎖 ➡ 通常業務

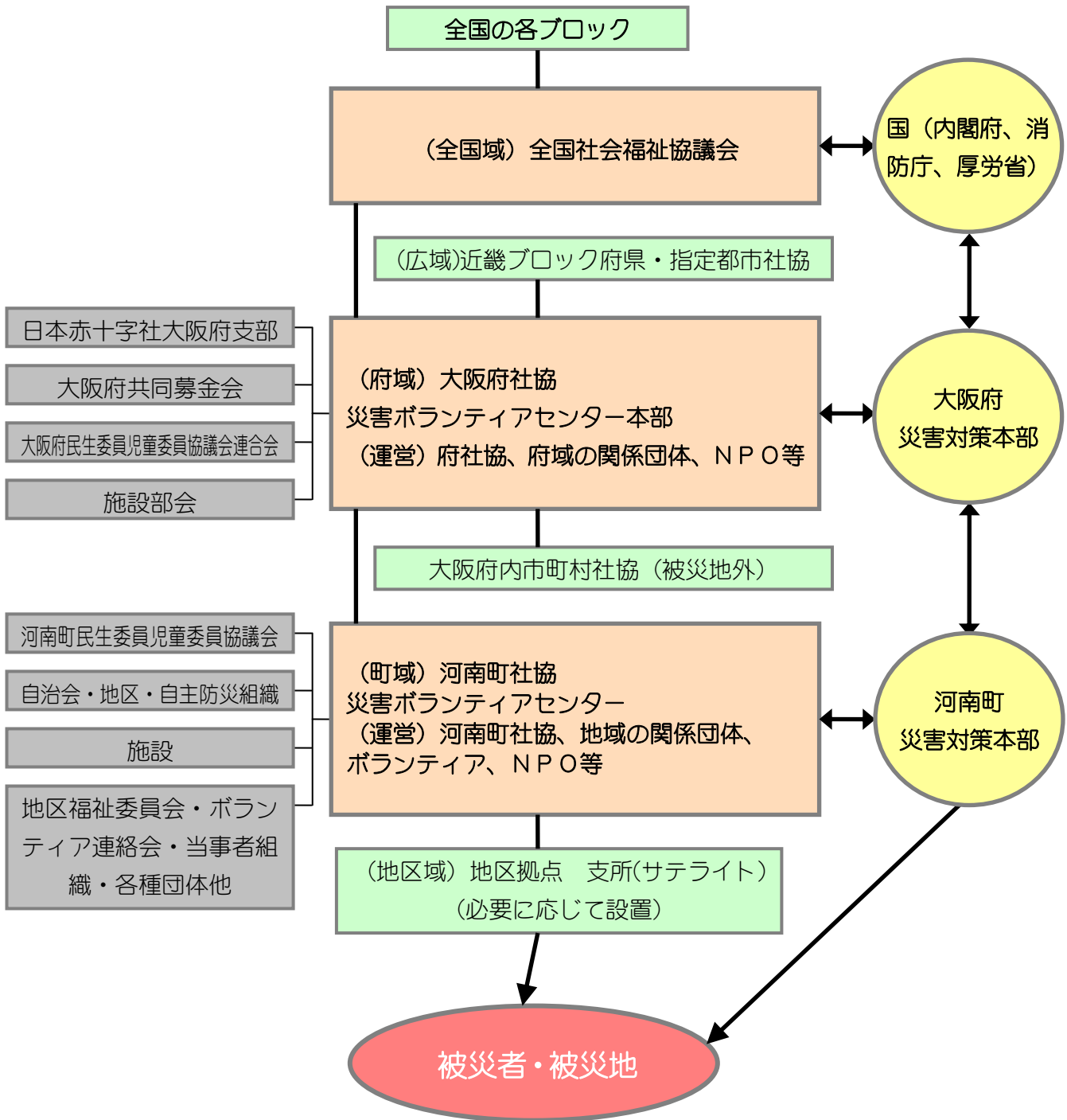


災害ボランティアセンターは一定の時期が来たら閉鎖されます。  
 ※適切な時期に平常時へシフトするためにも、地元社協が災害ボランティアセンターを設置・運営することが求められます。

## 2 災害ボランティアセンターの設置運営の体系と 大阪府社協・河南町社協の役割について

日常からの地域福祉活動を活かし、「地区」―「市町村」―「府域」―「広域」―「全国エリア」の連携のもと被災者中心・主体を基本とした救援活動とそのための協働を進めます。そのためには以下のような体制・役割分担のもと、それぞれが連携をして役割を果たすことが重要になります。また状況に応じて柔軟に対応することも大切です。

### ●運営体系のイメージ図



## ■河南町社協・大阪府社協の役割

### ■河南町社協

災害ボランティアセンターを設置し、各関係団体と協働し、被災地ニーズの把握、ボランティアコーディネートの中核を担う。また今後の地域づくりを意識した活動展開を計画的に実施する。

### ■大阪府社協

災害ボランティアセンター本部を設置し、各被災地の市町村社協の災害ボランティアセンターの体制整備、連絡調整、情報収集、発信、応援要請等の総合支援を通じた後方支援を行う。

### ●災害ボランティアセンターの取り組み展開時系列イメージ

時 期	災害ボランティアセンター	河南町社協	大阪府社協
初動期 (P 2 4)	被災直後	●河南町災害対策本部と連携し被災状況の確認・大阪府社協への情報提供	●大阪府災害対策本部、被災地市町村社協へ被災地状況確認
生命維持期 (P 2 5)	7 2 時間	●大阪府社協等も参加し現地調査 ●災害ボランティアセンターの運営基盤の整備	●被災地市町村社協とともに現地調査（運営支援者「先遣隊」など） ●災害ボランティアセンター設置におけた支援
復旧期： 混乱收拾 (P 2 6)	設置期	●災害ボランティアセンター設置 ●地域と連携したニーズ把握 ●多くのボランティアが駆けつける	●府内社協、近畿ブロック、全国、関係団体へ応援要請、調整 ●資金および資材等の提供支援
復旧期： 生活基盤整備 (P 2 7)	運営期	●ニーズに応じて様々な団体と協働し被災者中心の復興におけた活動を柔軟に展開 ●災害ボランティアセンター内の今後のセンタービジョンの合意形成づくりをすすめる	●情報収集および情報発信（被災地外、ブロック、全国におけて） ●各災害ボランティアセンター間の連絡調整 ●状況に応じ各機関との支援調整をする
復興期 (P 2 8)	閉鎖期	●復興後のビジョンに従い地域コミュニティの再構築に取り組む	●復興後の取り組みについて継続支援

### 3 災害ボランティアセンターの目的と期待される役割

#### 目的

災害ボランティアセンターの活動目的は、被災者・被災地を主体としながらボランティアの協力を得て、地域の復興につなげていくことである。

#### ●災害ボランティアセンターの位置づけ・役割のイメージの簡略図



災害ボランティアセンターがその機能を十分に発揮するためには、災害ボランティアセンターに関わる方々から期待される役割を理解し、その運営の中に反映していくことが大切です。

#### ■被災者・被災地から期待される役割

- 明確で分かりやすいセンター設置の周知
- 相談しやすい体制づくり、ニーズの的確な把握とその対応
- 被災者・被災地を中心とした柔軟な対応と多彩な支援メニュー
- 被災地復興に向けたビジョン、活動づくりの場としての機能

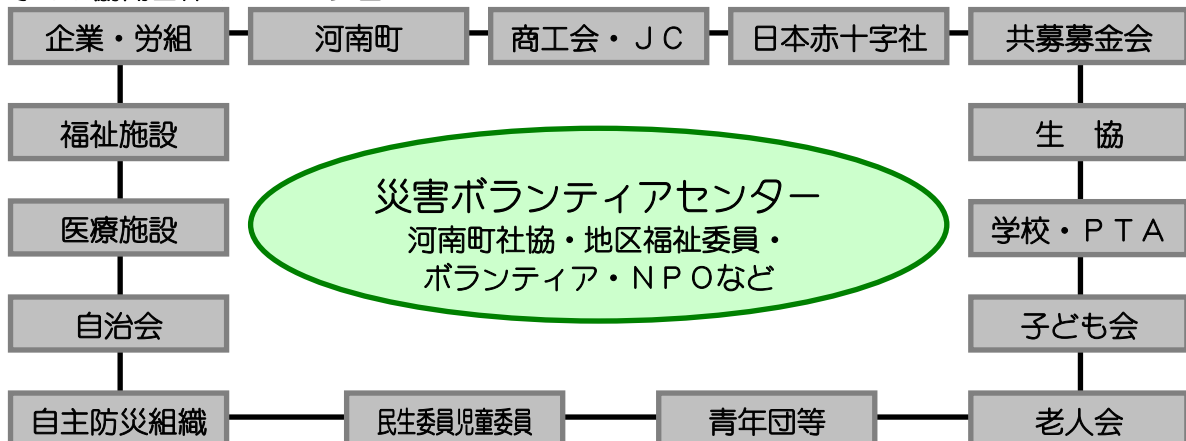
#### ■ボランティア活動者、支援者から期待される役割

- 被災者・被災地の支援窓口としてのはっきりとした旗印
- 被災者・被災地のタイムリーで的確な情報受発信
- ボランティアの主体性をいかす活動調整

#### ■関係機関から期待される役割

- 協働の場として様々な企画・計画を実施していく際の中核的な存在

#### ●河南町での協働団体のイメージ図





## 4 ボランティアセンターの設置とその運営

### 1. 職員の参集・連絡体制

#### (1) 職員の参集について

##### <勤務時間外>

勤務時間外に災害が発生した場合には、河南町社協職員は、下記のとおり河南町役場庁舎3階社協事務局に参集するものとする。

##### ①緊急連絡網による参集（震度4以上の地震等）

震度4以上の地震または暴風警報・大雨警報が発令された場合、事務局長が必要であると判断した時は、職員緊急連絡網により職員参集を命じる。

##### ②自主参集（震度5以上の地震等）

震度5以上の地震または河川の決壊等により町内で重大な災害が発生した場合は、緊急連絡網による連絡の有無に関わらず、社協事務局へ自主参集する。交通機関が途絶する可能性もあるが、可能な限り出勤の努力をする。

負傷、自宅の被災等により、出勤できない場合は社協事務局へその旨連絡する。

##### <勤務時間内>

勤務時間内に災害が発生した場合には、職員（嘱託・アルバイトを含む）は来所者の避難・誘導・救出・救護を手分けしてあたり、全員の無事を確認後、安全に帰宅させるものとする。また、職員は安全措置を講じた後、家族の安否確認、自宅の損壊状況の把握等をし、被害があった場合は事務局長または事務局次長の許可を得て帰宅を優先し、被害がない場合は、(3)に基づいて被害状況の確認を行う。

#### (2) 関係機関等への報告について

緊急連絡網による参集または自主参集を行った場合、事務局長は、社協会長、河南町災害対策本部および大阪府社協へ第一報を行うものとする。

#### (3) 被災状況の確認について

次のとおり役割分担の上、実施調査または関係機関へ電話等により、町内の被害状況、住民の状況を確認し、事務局長へ報告する。

##### I 職員及び河南町社協の被災状況等の確認

- ・職員の参集状況、施設利用者の被災状況
- ・職員の負傷、家族や自宅の被災状況
- ・事務所の被災状況
- ・備品、書類等の被害状況

##### II 総務班

- ・災害対策本部の状況、避難所の設置状況
- ・ライフライン、交通網の状況
- ・周辺の被災状況及び近隣社協の状況
- ・理事、評議員の状況

### Ⅲ 地域班

- ・町会・自治会が把握している状況
- ・福祉団体、当事者組織が把握している状況
- ・ボランティア、NPO が把握している状況
- ・民生委員児童委員が把握している状況
- ・町内巡回による被災状況

#### (4) 関係機関等への状況報告

社協事務局長は、被災状況等の報告内容について、社協会長・町対策本部および大阪府社協へ報告します。その後、新たな情報が入り次第、適宜、状況報告を行うものとします。

#### (5) マスコミへの対応

マスコミへの対応は、情報の混乱を避けるため、事務局長が一括して行います。

災害時、河南町との連携や情報の共有等については、「危機管理室」を通じて行い、「高齢障がい福祉課」とも随時連携を図るものとします。

## 2. 災害ボランティアセンターの設置について

### (1) 設置判断について

地震または河川の決壊、土砂災害等により町内で重大な災害が発生した場合、若しくは住民の被災状況を考慮し災害ボランティアによる支援が必要であると認められる場合、会長または会長職務代理者は次の関係機関と設置協議を行い、「災害時における河南町と河南町社会福祉協議会の相互支援に関する協定書」に基づき、迅速に災害ボランティアセンター（以下「センター」という）の、センターの設置を決める。

- ・河南町災害対策本部
- ・大阪府社会福祉協議会
- ・その他、会長または会長職務代理が必要と認める者

### (2) 運営方針について

#### ①センターの使命について

- 災害ボランティアセンターは、地元住民が自主的に復旧・復興できない部分、行政が取り組むことができない部分の復旧・復興支援を行う。
- 災害ボランティアセンターは、原則として、被災住民の衣食住が確保され、仮設住宅の整備等により家族単位で一定の生活を営むことができるまでの支援を行う。
- 復旧・復興の主役はあくまでも地域住民であり、災害ボランティアセンターは、地域の住民の力を引き出すための自立支援を行う。

#### ②センターの機能について

- 被災者のボランティア・ニーズの把握
- 災害ボランティアの受け入れ、ボランティア活動保険加入手続き
- 災害ボランティアと支援を必要とする地域住民のコーディネート
- 被災状況、被災者のニーズの把握と関係機関へ情報提供、支援要請
- 障がい者、高齢者等の要支援者の状況確認

- その他、被災状況、時期により必要と認められるもの
- ③ ボランティアのコーディネート基準について
  - ボランティアの安全が確保できること
  - 行政が取り組むことができない活動であること
  - 障がい者やひとり暮らし高齢者など、特に支援が必要な方を優先すること
  - 被災直後を除き、企業、商店へのコーディネートは基本的に行わないこと

④ センターの閉鎖時期について

臨時的、応急的なセンターであることを考慮し、当面の設置期間を 年 月 日までとする。設置期間の延長が必要な場合は、 年 月 日までに関係機関と協議の上決定し、広報を行う。

⑤ センター総括責任者について

センターの統括責任者として本部長を置き、事務局長が本部長となる。被災等により、事務局長が本部長となれない場合は、事務局次長を本部長とする。

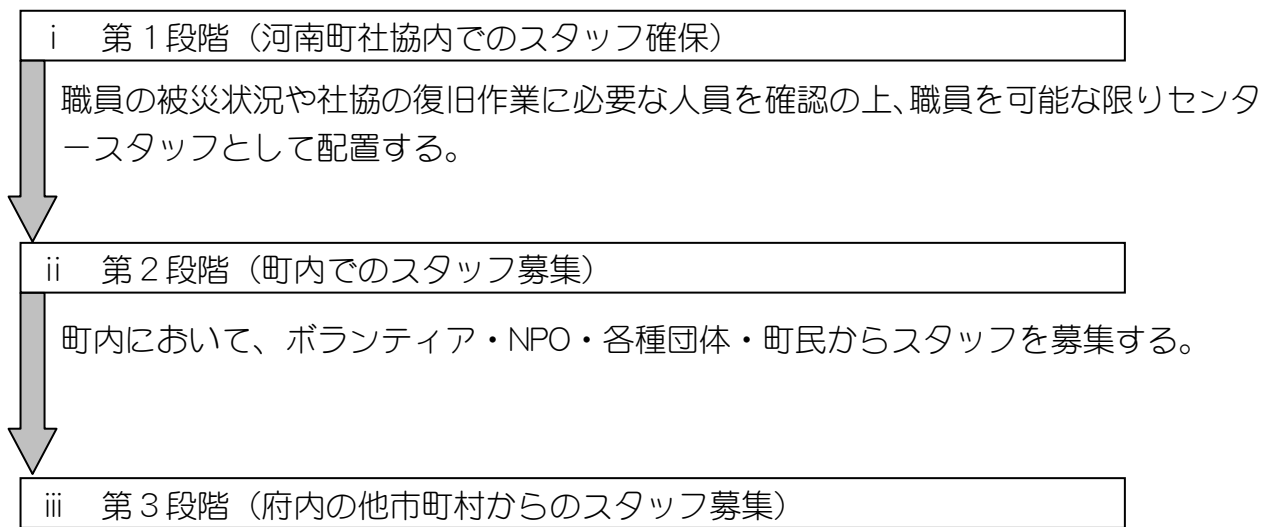
また、本部長を補佐するため、副本部長を置く。副本部長は事務局次長とし、本部長が不在の場合、副本部長が統括責任者を代理する。

⑥ センタースタッフについて

センタースタッフについては、次の手順に基づき、本部長の判断により必要な人員の確保を行うものとする。

なお、スタッフの確保に当たっては、以下に掲げる事項に留意するものとする。

○ スタッフ確保の手順について



上記によりスタッフ不足の場合は、大阪府社協と連携し、府内市町村社会福祉協議会及び府外の社会福祉協議会に対し、人的支援を要請する。

※ スタッフ確保の留意事項について

- ・ 社協職員や災害支援活動の経験豊富な NPO、各種団体のノウハウを活用する
- ・ 町外からのスタッフは、地理、地域の社会資源、関係団体、住民感情等の地域性に不案内であることから、町内及び河南町近辺から一定数のスタッフを確保するように努める。
- ・ 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。

⑦ センター設置場所について

センターの設置場所は、災害による損傷や二次災害の恐れが少ない施設の中から、町災

害対策本部と協議の上、本部長が決定する。

なお、施設の選定に当たっては、次の選定基準及び設置候補施設を参考として検討を行うものとする。

#### ⑧選定基準について

以下の要件に可能な限り合致する施設を選定すること。

##### ○施設について

- i 数百人規模のボランティアの受付、コーディネートに対応できるだけの屋内スペースを有し、ボランティアの受け入れから活動先へ送り出すまでの導線をできるだけ短く、わかりやすく配置できること。
- ii ボランティアの移送車両や物資の搬入搬出、仮設トイレの設置等に活用するため、駐車場等の屋外スペースが確保できること。
- iii 設備について
  - ・ トイレが複数あること
  - ・ 複数の電話回線が引けること
  - ・ 複数のコピー機、パソコンなどの機器に対応可能な電話・電源設備があること
  - ・ 冷暖房設備、自家発電設備、防災無線設備、シャワー、スタッフの宿泊スペース等を備えていれば、なお望ましいこと

##### ○設備について

- i 施設周辺のライフラインに被害が少ないこと
- ii ボランティアコーディネートに支障がないよう被災地から離れすぎしていないこと（被災地が分散している場合には、支所(サテライト)の設置も検討すること）
- iii 交通アクセスに優れ、周囲の道路が通行可能であること
- iv スタッフ、ボランティアの宿泊場所、駐車スペースなどに活用できる公共施設が近くにあること
- v コンビニエンスストア、ホームセンターなど食料、生活用品、資材を調達できる商業施設が近くにあること

#### ⑨設置候補施設について

センター設置候補施設は次にとおりとし、被災地との位置関係や上記の選考基準に基づき、選定を行う。その他、実際の被災状況を考慮し、必要に応じ他の施設についても検討を行う。

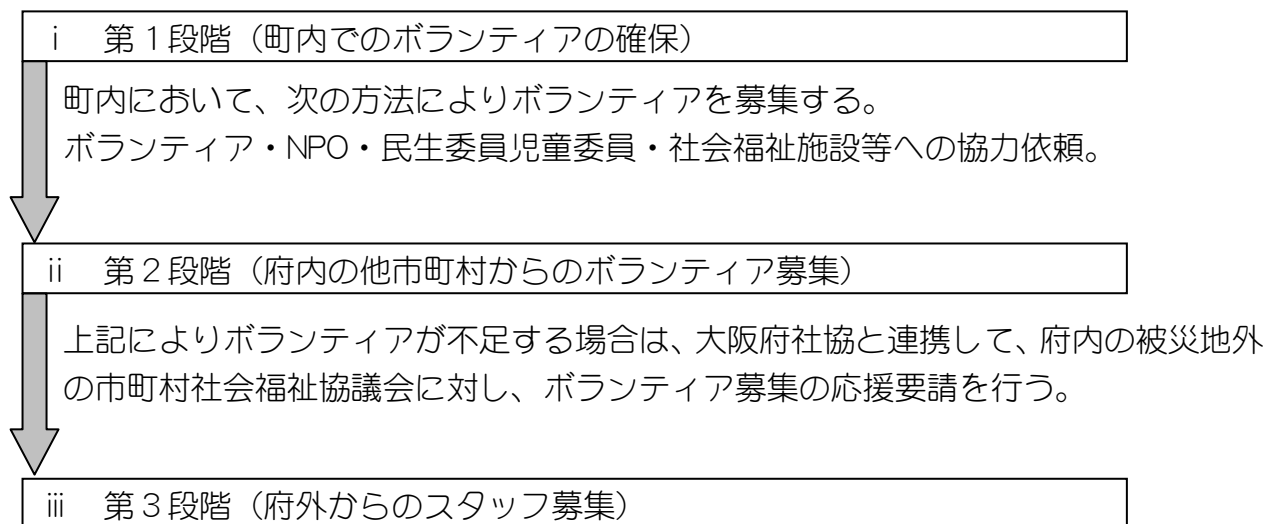
施設名	住所
河南町役場	河南町白木 1 3 5 9 - 6
河南町保健福祉センター	河南町白木 1 3 7 1

### 3. 災害ボランティアの募集について

災害ボランティアの募集に当たっては、次の手順に基づき、本部長の判断により町内のみで募集するか広域で募集するかについて決定する。

なお、ボランティアの募集に当たっては大阪府社協と連携を図ることとし、以下の掲げる事項に留意するものとする。

#### ○ボランティア募集の手順について



府内で必要なボランティアが確保できない場合は、大阪府社協を通じて、府外の都道府県社会福祉協議会に対し、ボランティア募集の応援要請を行う。  
マスコミに対し、ボランティア募集の広報依頼を検討する。

#### ※ボランティア募集の留意事項について

- ・被災者からのニーズは、被災後の時期により内容的にも量的にも大きく変化する。また、被災直後は、ニーズはあっても避難勧告・避難指示が解除されないなど、被災地で活動ができないケースも想定される。募集を行う際には、日々のボランティア活動に関する状況を的確に把握し、活動内容や必要な人数を正確に情報発信しなければならない。
- ・ボランティア希望者の動向は、マスコミによる報道やホームページでの発信内容に大きく影響される。情報発信に当たっては、スタッフ個人の判断によらず、必ず複数名でチェックを行い、広報・データ管理部門で対応する。重要な案件については本部長の判断を仰ぐものとする。
- ・ボランティア募集に当たっては、活動の際に個人で準備してほしい物品や活動上の留意事項について、できる限り詳細に情報発信しなければならない。
- ・ボランティア希望者数は、休日に集中し、平日に減少するなど、曜日や時期によって人数に増減が生じることも考慮に入れて募集を行う。

## 4. 災害ボランティアセンターの情報発信について

### （1）個人情報の管理について

災害ボランティアセンターは、被災者のニーズ調査やボランティア登録等を通じて、取り扱いに注意を要する膨大な情報を収集することになるが、スタッフやボランティアは日々入れ替わることになるため、個人情報等に係るトラブルが起こりやすい状況にある。各センター・スタッフは、この点に十分注意の上、個人情報の適切な整理・保管に努めるとともに、各班の班長は、適宜、班内の個人情報の取り扱い状況をチェックし、安全管理に努めなければならない。

### （2）情報の混乱防止について

災害ボランティアセンターでは、各班で様々な情報が収集されるとともに、多くの問い合わせが寄せられる。こうした中で、情報の混乱を防ぐためには、重要な情報については

一ヶ所に一旦集まるようにし、情報の整理、取捨選択の上必要な部署やスタッフまたは関係機関にスムーズに情報を伝達しなければならない。

このため、日々、スタッフミーティングの時間を定時に確保し、各班で出てきた問題点や重要事項については、スタッフ全員で共有するように努めるものとする。

また、重要な情報については、スタッフ用の掲示板の活用や資料の配布によって周知徹底を図るものとする。

## 5. 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

電話回線については、町災害対策本部経由で NTT へ依頼する。電話回線は、最低 5 回線を確保する。

- ①被災者用（相談受付用）
- ②ボランティア用（問い合わせ一般）
- ③FAX
- 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ボランティアとセンター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

- ①備品・資材の確保に当たっては、必要に応じ、町災害対策本部、大阪府社協、近隣市町村社協、災害関係 NPO に協力を要請する。

※活動に必要な機材で保管できるものについては購入し、災害に備える。

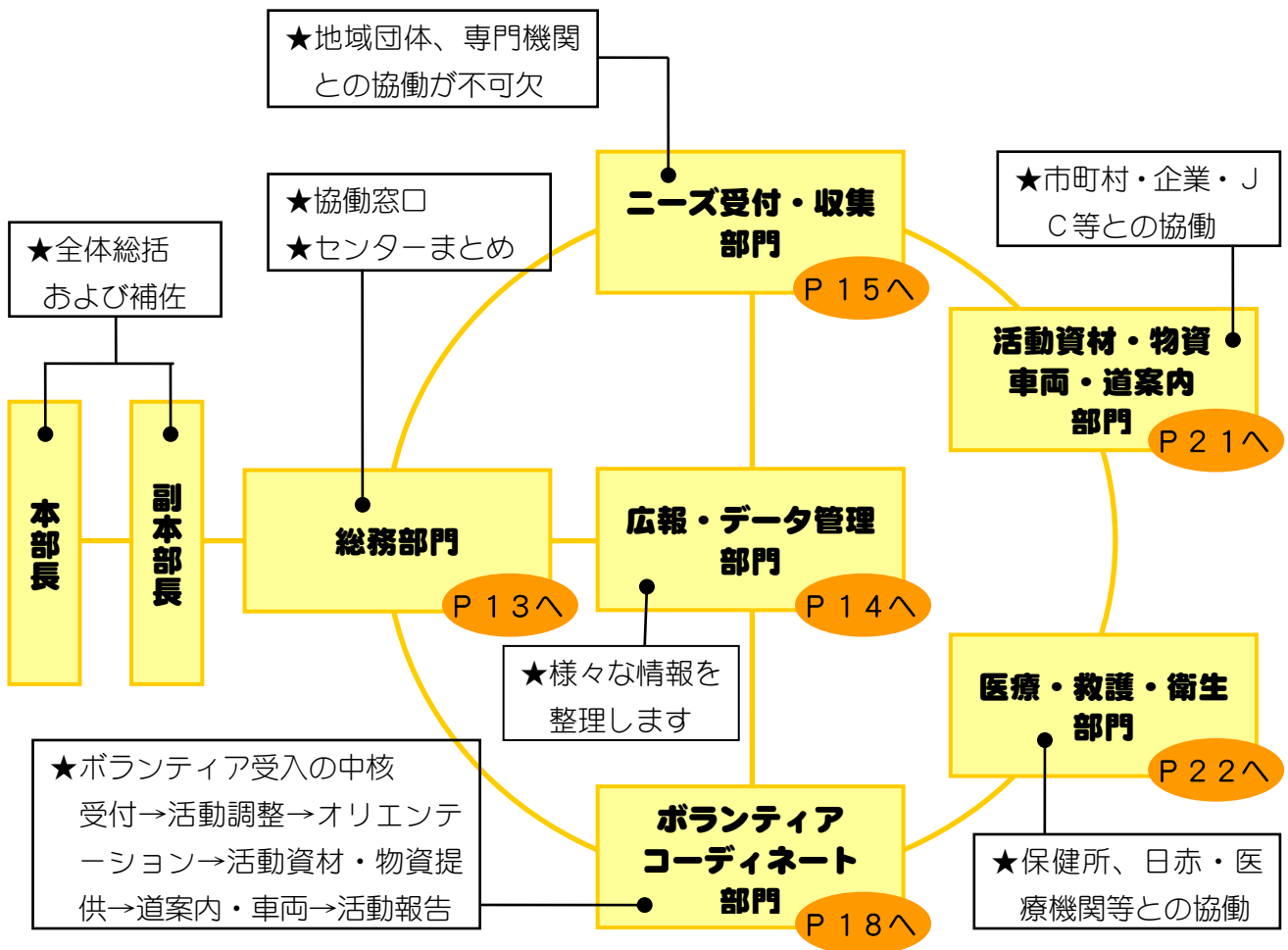
- ②備品・資材は可能な限り「購入したもの」「無料借用したもの」「有料借用したもの」「寄付されたもの」に分類し、保管する。

※スコップなど活動に必要な資材については、ボランティアにできるだけ持参してもらうよう、呼びかける。

- ③増加する備品や資材の保管場所を予め明確にする。

## 6. 災害ボランティアセンターの組織について

### (1) センターの組織体制



### (2) センターの組織について

スタッフの配置に当たっては、以下の事項に留意するものとする。

- ①災害ボランティアセンター・スタッフ等の経験ある人が各班に分散するよう留意する。
- ②活動の継続性、一貫性を保つため、長期間活動できる人が各班に分散するよう留意する。
- ③被災地の地理、地域性等に詳しい人が各班に分散するよう留意する。
- ④各人が持っている技術、資格が活用できるように配置を工夫する。
- ⑤各班の業務量は、時期や曜日、時間帯にもよって異なることから、各班の間で柔軟に対応体制を組むようにする。

### (3) 活動に当たっての全体的な留意点について

活動に当たっては、次の地域性に配慮するとともに、状況変化に応じて、活動開始後も各班の活動内容・手順を適宜見直すこととする。

## 7. 各部門の運営と留意点

### ■総務部門

#### 【役割】

総務部門は、災害ボランティアセンター運営全体の取りまとめに関する業務を主に行います。全ての

部門を効果的に連携させるために全体ミーティング等を行うなど、災害ボランティアセンターの方針を決めていくことが主な役割です。また対外的な窓口としての機能も求められます。

### 【主な業務】

- 災害ボランティアセンターの運営、体制の確保のための全体調整（人員、機材手配、資金を含む）
- 災害ボランティアセンター内部の連絡調整
- 行政や関係機関や他団体との対外的窓口
- 会計（寄付金受付、支出管理、助成金申請）
- 寄付物資の受付
- 備品の整備及び管理
- 個人情報（災害ボランティア、地域住民など）の管理
- 各種相談および苦情等受け付け
- その他庶務

### 【留意点】

総務部門は、全体を取りまとめ、災害ボランティアセンターの方向性を決めて行くという役割上、引き継ぎ等で担当がすぐ変わるということではなく、継続的に関わる体制の確保が重要です。また、災害ボランティアセンターの各部門担当が引き継ぎを確実にを行うために必要な会議の議事録、各種人員・備品の整備、その他連絡調整などの細やかなサポートが重要です。

会計担当は寄付金などを適切に処理する必要があります。即決又は事後承諾で進める状況も想定に入れて、責任を持つことができ経験のある方の配置が望ましいと考えられます。

### 参考様式

- P 4 3 災害救援支援物資・見舞品等受付票
- P 4 4 備品管理台帳
- P 4 5 活動物品提供票
- P 4 6 災害ボランティアセンター活動日報

## ■広報・データ管理部門

### 【役割】

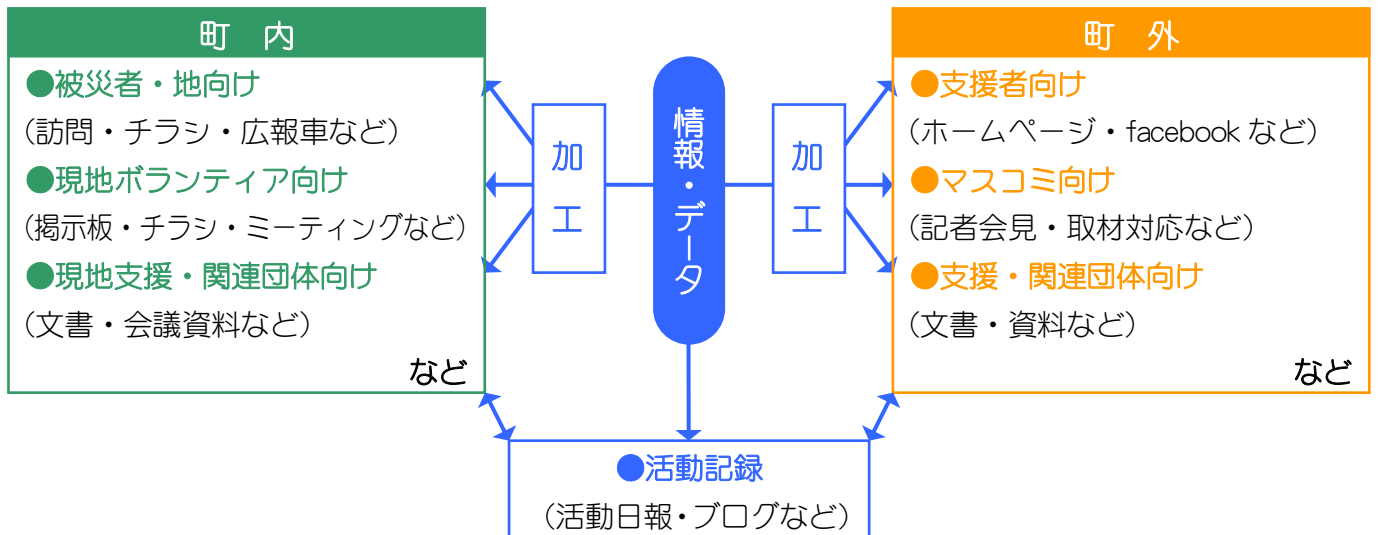
広報、データ管理部門は、災害ボランティアセンターに関するあらゆる情報整理や広報活動を行う部門です。まず被災・復旧状況などに関する情報の収集・提供とともに、被災者に向けた災害ボランティアセンターの周知などを行います。提供する情報は大きく分けて、「町内向け」のものと「町外向け」のものがあります。

情報を伝達対象ごとに加工し、様々な手段で、必要な場所へ適切な時期に、正確な内容が届くようにするのが主な役割となります。

### 【主な業務】

- マスコミ(新聞、テレビ、ラジオなど)への対応
- 災害ボランティアセンターのホームページ運営や SNS の活用
- 情報紙、チラシ作成
- 各種情報を整理し（人、物、金の募集、センターの場所、行政からの情報、被害状況、復旧状況、道路状況）提供





**【留意点】**

被災地には全国から多くの救援物資や支援ボランティアの協力が予想されます。しかし災害の「種類」や「規模」、また「地域性」や「時期」によっても必要な支援は刻々と変化していきます。外部支援者に対してはこれらの情報を適切にまた定期的に発信することが重要です。その手段として近年では災害ボランティアセンター用のHPを開設し、そこに情報を掲載する形が多く見られます。よって災害ボランティアセンターではインターネット環境の整備や、HP作成の技術等も必要となるでしょう。

またマスコミ対応については1日のうちで対応時間をきめて一括で行うことで情報の混乱や煩雑な対応を回避することができるでしょう。

様々な活動の情報を整理し日々の活動記録を作成していくことも大切な役割です。

**参考様式**

- P 3 2 ボランティアセンター設置案内
- P 3 3 ボランティア募集チラシ

**■二一ズ受付・収集部門**

**【役割】**

二一ズ受付・収集部門は、被災地住民からの支援二一ズを受付けます。それは本人からであったり、地域の代表からなど様々です。寄せられた二一ズの内容を正確に聞き取り、整理をしていくのが主な役割ですが、その際は事務的に行うのではなく、被災者の心情も考えて相談を十分に受け止める姿勢が大切です。

二一ズは状況により変化しますし、常に顕在化しているものではありません。また時期によっても二一ズ掘り起こしのための有効な方法も変わってきます。そういった意味で、日常のネットワークなどをいかして、課題発見に対するアンテナをフル活用していくことが本部門の重要な役割になります。

**【主な業務】**

- 被災者二一ズ状況の把握
- 現地での状況調査
- 避難所での状況調査
- 活動場所地図作成

## 【留意点】

被災者からの相談を受けるまでの過程において「信頼を得る」がとても重要なポイントになります。そのためには顔の見える関係がある地域組織との協働が欠かせません。

また相談を受ける際、土地勘等も必要になりますので、外部支援者だけでなく地元の方と共に対応することが望ましいと考えられます。

事前に災害ボランティアの役割やその活動範囲について正確に伝えることは、トラブルを防ぐためにも大変重要です。またコーディネートに迷う場合は、必要に応じ地域の方や専門家等も交え複数のスタッフで検討することが重要です。依頼を断るような場合でも他機関・団体へ繋ぐなどのフォローが大切になります。

個人情報への扱いには留意してください。相談記録以外の聞き取りメモ等は確実に処分します。把握されたニーズの充足に向けて他機関・団体へ連絡をとる際にも、本人の了解が必要です。

また依頼されたニーズが完結したからそれで終わりではなく、総合的な生活支援視点に立って復旧・復興へとつながる連続性を意識し継続して関わりを持つ視点が重要です。

### 参考様式

P 3 4 ニーズ受付票

P 3 5 ニーズ調査チラシ

前述のとおり、災害ボランティアセンターは被災地域住民からのニーズを機械的に受けるのではなく、その時々状況に応じて様々な判断をしなければなりません。以下は被災地でよくあるニーズをもとにその対応のポイントをまとめました。

●緊急を要するかどうか

状況の例示	対応
もう何日も食べていない	慎重に話を聞きとり、状況によっては、警察や消防、行政や関連専門機関等への連絡・通報も必要となります。
近所の人が見当たらなくなった	
けが人が倒れている	

●危険・過酷な重労働かどうか

危険・過酷な活動の例示	対応
危険家屋・かたおいている家屋での活動	<p>明らかに危険な場合→お断りする</p> <p>「申しわけございませんがボランティアでの対応は困難です。〇〇の専門機関にご相談ください。」</p> <p>多少気になる部分がある場合→依頼を受諾し現地へ</p> <p>「一度お伺いして安全と判断できればお手伝いさせていただきます。危険が伴う場合は作業ができませんが了解いただけますでしょうか？」</p>
立ち入り禁止区域等での活動	
屋根にシートをかける活動	
危険な道路を往来する必要がある場所での活動	
悪天候のもとでの活動	
大量の土砂を撤去するような活動	
傾斜がきついなど足場条件が過酷な下での活動	
異臭等がたちこめる付近での活動	

●専門技術が必要かどうか

専門技術が必要な活動の例示	対応
視・聴覚障がい者への支援	<p>「資格や技術をもったボランティアの方が来ていたときに対応させていただくことで大丈夫ですか？それまでお待ちいただけますか？」</p> <p>急を要する場合→専門機関等につなぐ</p> <p>待つことができる場合→依頼を受諾</p>
損壊診断や家屋修復、電気や配管を伴う作業	
外国人の方への語学対応	
医薬品等を扱う作業を伴うもの	
理髪やマッサージ等に関するもの	

●営利目的かどうか

依頼の例示	対応
商品の整理をして欲しい	<p>商店や農家等からの依頼もあります。判断が難しい場合もありますが、全て営利目的の一言で片付け断ってはいけません。例えば小さな商店の場合などはその再開なしに真にその世帯の復興にはつながらないことに着目し、被災地でのニーズ全体の傾向を見ながら、その対応を協議していくことが重要です。</p>
商店街のチラシの配布をして欲しい	
商品等の倉庫を整理して欲しい	
田んぼや畑の掃除をして欲しい	

## ■ ボランティアコーディネート部門

### 【役割】

災害ボランティアセンターの設立に伴い、把握した被災者からのボランティアへの支援ニーズと、ボランティア希望者との間の活動調整をします。ボランティア活動希望者の受付をし、基本的なオリエンテーションや、現地までの案内、活動報告を受けて被災者の状況の把握をすることなどが主な役割となります。

### 【主な業務】

- ボランティア登録の受付、名札発行、ボランティア活動保険の受付
- 長期ボランティア及び専門ボランティアの対応
- ニーズとボランティア希望者との活動調整
- ボランティア活動上の諸注意、情報提供、相談対応
- 地区のボランティア受付の支援（地区に災害ボランティアセンターサテライトを設置している場合）
- 各種注意事項（守秘義務、危険箇所、保険加入）の伝達、現地の説明

### 【留意点】

町外から来た方には地名や交通事情、地域の関係などを可能な限り説明する必要があります。日々変わる状況で優先順位や以前の受付状況などを把握して活動依頼を行います。

駆けつけたボランティアの中には、日頃のボランティア経験がない方もいますので、基本的な注意事項を伝えることも大切です。また被災者の気持ちを十分理解して活動してもらうためにしっかり説明をしなければなりません。

ボランティア活動保険についても万が一の事故に備えて加入するようにします。

また、障がい者や高齢者の1人世帯など支援を要する方の依頼を優先することや、知り得た個人情報の管理、専門用語を使わない説明などの注意が必要です。

ボランティアコーディネートを被災者中心とするためには地域内の関係機関（自治会、専門機関など）との連携により被災者から依頼を受けやすいように配慮をする必要があります。

### 参考様式

P 37～38 災害ボランティア受付票（個人用・団体用）

P 39 ボランティア活動報告書

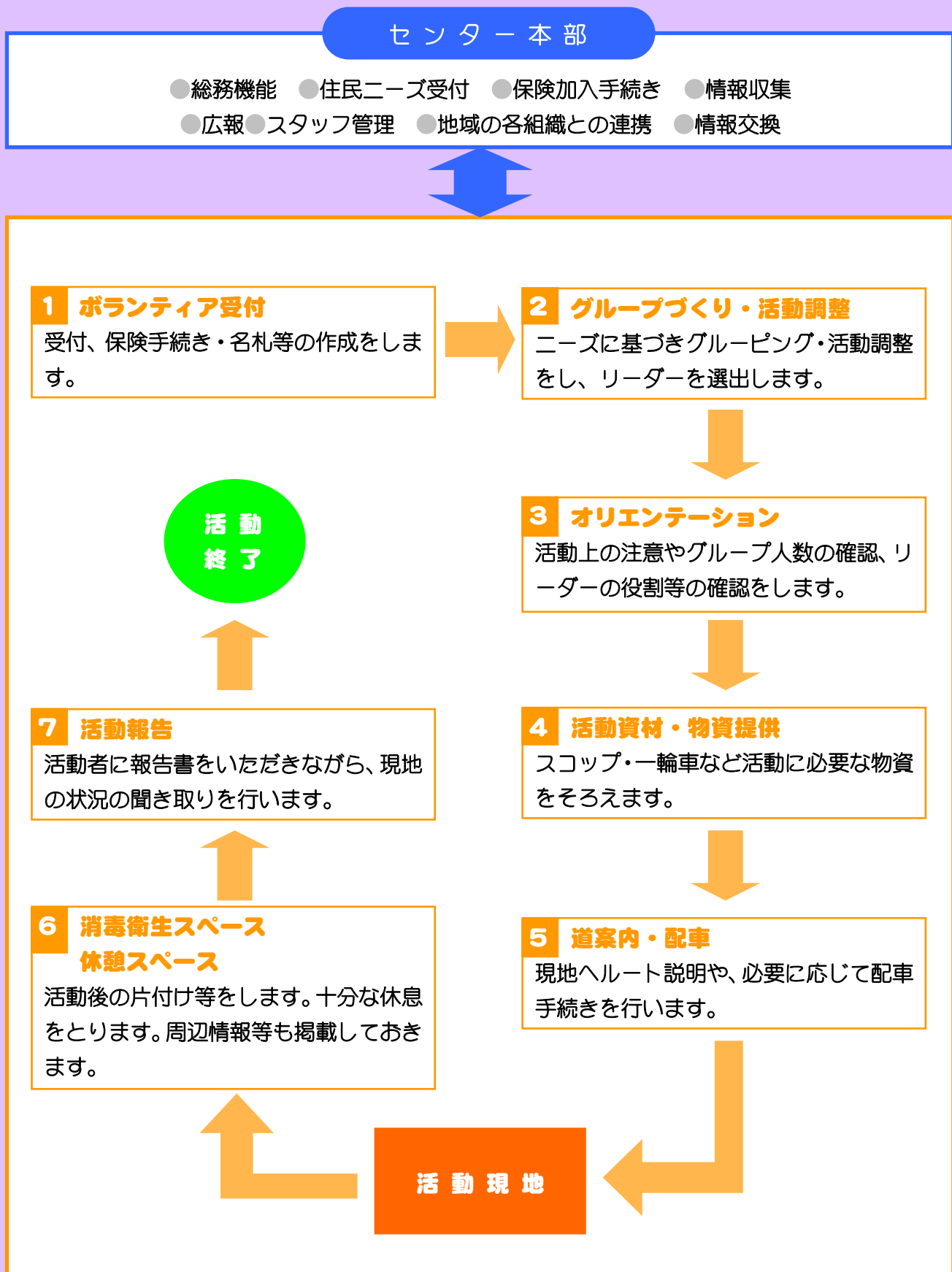
P 40 災害ボランティア活動の心がけと注意点

P 41 ボランティア活動の手順

P 42 ボランティア活動証明書

## ■ボランティア受入からコーディネートの流れ（イメージ図）

以下は災害VCでのボランティア受付～活動終了までの一般的な流れ図です。



ボランティアがより力を発揮するためには、被災者の気持ちを十分に理解した上での活動・行動が重要です。その視点と注意点を簡略にまとめました。コーディネーターがオリエンテーション等で伝えるポイントとしておさえる必要があるでしょう。

注意すべきこと	求められる行動	視点・ポイント
被災地は観光地ではない！	活動と関係ない場所を不用意に歩きまわったり、写真を撮りまわったりすべきではありません。	被災者はボランティアの復興支援に取り組む姿に勇気づけられます。しかし左記のような行動は被災者の気持ちを逆なですることになり、せっかくの活動が台無しになる可能性があります。
被災者主体で共に歩む	被災地でボランティアにできる活動はあくまでも一過性のものです。復興における活動につなげるためにも被災者の主体性やそのペースを重視した活動をします。	ボランティアの存在は被災者にとって大きな精神的支えとなるでしょう。とはいえあくまでも主体は被災者・地です。ボランティアが主導的な立場になり被災者・地に負担になるようなことは望ましくありません。
支援活動内容やタイミングを常に考える 被災地の自立に必要な活動展開を	ボランティアは「被災地に不足しているものに対して全てを継続的に担う」ということではなく、「足りない一部を一時的に担う」という補助的な役割が求められます。	被災者・地は常に復興に向け変化しています。例えばお店が再開しているのに炊き出しを続けたりすることは、地域復興に貢献しているとは言えません。タイミングをみてスムーズに活動を終結させたり、また新たな活動を展開することが大切です。
「被災者」ということで一括し、同じ状況にあると考えない	被災地の住民の方々を「被災者」という言葉で一括して捉えるのではなく、それぞれに個別の事情・状況があることを理解し、被災者によりすることが大切です。	「家族を亡くした」、「仕事を失った」、「家・財産をすべて失った」など被災によりおかれる状況は様々です。また感情的にも大変複雑です。ボランティアは被災者ということで一括して考えるのではなく、あくまでも個人の状況、心情を一番大切にそれぞれの関係を築くことが大切です。
共感・受容する言葉・姿勢でコミュニケーションを！	「頑張ってください」というのではなく「一緒にやりましょう！」という姿勢が大切です。また被災地で「いや大変だった」など活動内容を安易に語ることは慎むべき行為と考えられます。	被災地では誰もが頑張れる状況にある訳ではありません。場合によれば「頑張る」という言葉は強い無力感を生むこともあります。また表面的な表情だけで安易に判断するのではなく、被災者は多かれ少なかれ「心の傷」を負っていると考え、よりそう必要があります。

## ■活動資材・物資部門

### 【役割】

支援に駆けつけた多くのボランティアは活動のための資材を持参していません。また活動現場、ニーズにより必要な活動資材も変化します。必要な時期に必要な活動資材を整備していくことは災害ボランティアセンターのスムーズな活動に必須のものです。被災地の状況にあわせて必要な資材を用意するとともに、適切に管理することが主な役割となります。

### 【主な業務】

- ボランティア活動用機材の準備
- ボランティア活動時における資材の受け渡し、回収
- 資材等の管理（購入や整備など）
- 救援物資の調整

### 【留意点】

資材等については行政や地域の商工会、JC（青年会議所）等の協力を得ることがポイントとなります。また全国的に活動資材を貸し出しているNPOもあるのでこのようなネットワークを活用することも有効です。

必要な資材は、被災状況（復興状況）によって日々変わっていきます。資材の管理とともに必要な資材の調達方法についても総務部門（会計部門）と調整が必要です。購入資材や借りている資材が混在することも多く、適切な管理が求められます。

### 参考様式

P 4 4 備品管理台帳

## ■車両・道案内部門

### 【役割】

被災地で活動するボランティアを現地まで適切安全に送迎・誘導することが主な役割です。また場合によっては現地での物資の移動等も行います。

### 【主な業務】

- ボランティアの活動場所への送迎および道案内
- 駐車場の確保および誘導
- 活動先の地図作成
- 物資等の移動

### 【留意点】

外部から支援にこられたボランティアの方は現地の地理を知らない場合がほとんどです。そのため、現地まで適切に誘導することが必要となります。

また地図上の道路の復旧状況等と照らしあわせ使用可能であるかを確認するなど、適切で安全なルートへの配慮が必要です。

## ■医療・救護・衛生部門

### 【役割】

被災地でのボランティア活動は、過酷な条件のもとでの活動もあります。また水害等では活動後の衛生が重要となります。

また、被災地ボランティアや災害ボランティアセンタースタッフは、連日の活動を余儀なくされる場合もあり十分な健康管理が必要となります。

本部門では予防対策も含めて健康管理や衛生状態を適切に保つための取り組みが主な役割となります。

### 【主な業務】

- 事故や怪我の事前防止策の提案・実施
- ボランティアやスタッフの健康管理
- ゴミの分別や処理による衛生状態の維持
- 軽易な負傷者の手当
- 被災ゴミの集積場所の確認

### 【留意点】

被災地では、活動が連日におよぶ場合もあります。そのため、適度な休息や日頃の健康管理が重要となります。しかし活動者本人は気づきにくく、言い出しにくいこともありますので、第三者的に安全な範囲内でのボランティア活動ができるように支援をしていく必要があります。



## 8. 災害ボランティアセンターの一日の流れ

### ● (例)

時 間	内 容	注 意 点
08:30	スタッフ集合	前日の引き継ぎ資料の確認や、ミーティングの用意をしましょう (長期化すればスタッフにも疲れが目立ちます。あまり早い時間からの活動はかえって、効率を悪くします)
08:35	スタッフ ミーティング	各部門から本日の動きや、特記的事項を議題にし、話し合います ●団体ボランティア受け入れ有無 ●大規模なニーズの対応 他
08:55	部門別 ミーティング	スタッフミーティングの内容をスタッフに伝え、1日の流れを整理しましょう。
09:00	業務開始	各部門の業務を開始します。 ●ニーズ受付開始 ●ボランティア受け入れ開始 ●マッチング(グループ編成、活動内容説明) ●活動資材の配布 他
09:50	オリエンテーション (朝のつどい)	受付を済ませたボランティア全員に集合していただき、注意事項を連絡します。 ●ボランティアの基本的な考え方 ●危険地域の周知を徹底 ●天気、気温 他 無駄な時間に思われがちですが、その日しか参加されない方もいます。活動時間が短くなっても、被災者の思いを伝え、今後につながるボランティア育成につなげましょう。また現地情報を伝えることは、二次災害防止の為に必要です。 但し、何百人ものボランティアが集まった場合は何度かに別けてでも行うほうがよいでしょう。
10:00	V活動開始	担当する地域へ出発し、活動に入ります。
16:30	V活動終了	現地でのボランティア活動は終了し、本部への帰還準備に入ります。本部到着後は、活動報告書の記入をお願いします。 (季節により、日が短いときは短縮しましょう)
17:00	オリエンテーション (夕のつどい)	活動を終えたボランティア全員一箇所に集合していただき、労をねぎらいましょう。また、明日以降の災害ボランティアセンターの情報を提供します。
17:15	後片付けと 事務整理	その日に使った資材、物資の数量を確認、不足分の補充をし、明日の活動につなげましょう。またサテライトからの情報収集や地元ボランティアとの打ち合わせ、地元各種団体との調整など、災害ボランティアセンターの運営にかかわる情報収集をしっかりとっておきましょう。 ●資材、物資の確認 ●活動報告書の整理 他
18:00	スタッフ ミーティング	各部門からの報告、問題点、翌日以降の活動方針を話し合います。また、災害ボランティアセンターに加盟していただいている各種団体等との連携・情報交換を行います。
18:30	運営会議 (役職員等)	スタッフミーティングの意見、被災地の状況、情報収集した内容を検討し、災害ボランティアセンターの基本方針を検討する場を作りましょう。
19:00	業務終了・解散	災害ボランティアセンターに休日はありません。スタッフは交代で休みを取り、無理な活動は避けましょう。

## 5 設置から閉鎖まで（時系列整理）

災害の時期を「初動期」「生命維持期」「復旧期」「復興期」に分け、災害ボランティアセンターとの活動関係を整理すると以下のように整理できます。（全体の時系列のイメージはP 5を参照）

これらをイメージしながら常に一步先の活動の展開を考えておく必要があります。

（※時間軸はあくまで目安です）

### ■初動期（直後～6時間）

被災直後は、まず人命救助優先の活動が求められています。組織的な活動が不可能なため地域住民による安否確認や助け合い活動が中心になります。災害の状況・規模を把握し「災害ボランティアセンター」の立上げを検討します。

#### 【ポイント】

- ★災害発生に伴い役員及び職員の出勤マニュアル等に沿って職場に出勤・待機を行う。
- ★河南町社協災害支援対策本部等を立ち上げる。
- ★町の発信情報やテレビ・ラジオ・インターネットや地域住民からの情報を得て災害状況の確認をおこなう
- ★災害の規模・状況を確認し、平常時のボランティアセンターでは支援体制がとれないと本部が判断した場合、町や関係機関と調整し、「災害時における河南町と河南町社会福祉協議会の相互支援に関する協定書」に基づき、「災害ボランティアセンター」の開設準備をすすめる。
- ★災害ボランティア事前登録者や近隣在住で活動可能なボランティアに協力依頼を行う。（「災害ボランティアセンター」の立ち上げ準備、地域の被害状況の把握等）
- ★小地域ネットワーク活動推進事業を生かした地域住民による安否確認の実施。特に要援護者（要介護高齢者、ひとり暮らし高齢者、障がい者世帯等）を中心に実施していく。  
※ 要援護者の把握については、河南町災害時共助者希望要援護者台帳及びマップ

#### 【チェックリスト】

- 役員、職員は何人出勤していますか。
- 災害支援対策本部を設置しましたか。
- 災害の規模・被害状況はどうですか。
- 町の担当者とは連絡がとれましたか。
- 登録ボランティア、地区福祉委員会に連絡がとれましたか。
- 「災害ボランティアセンター」を設置することを決定しましたか。
- 「災害ボランティアセンター」の設置場所は決まりましたか。
- 「災害ボランティアセンター」の案内文、ボランティア募集の広報準備はできましたか。
- 必要物品の準備はできましたか。
- 電話回線等は確保ができましたか。
- 大阪府社協への連絡・協力要請を行いましたか。

## ■生命維持期（7時間～3日間）

この時期になると、災害ボランティアセンターが立ち上がりボランティア受付や、活動調整の準備が必要になってきます。また、地域では要援護者を中心として徹底的な安否確認を行っていきます。

### 【ポイント】

- ★町の災害対策本部と連携をとりながら情報収集、支援の方策を計画的に実行する。
- ★地域での安否確認を徹底的に行い、要援護者の救援や情報を本部に連絡する。
- ★「開設」の情報を町や府社協、マスコミに伝える。社協HPへ掲載し、住民にも伝える。
- ★被害状況等を町と情報交換を密にしていく。また町からのボランティア依頼について対応していく。
- ★多数のボランティア活動保険の加入について迅速に手続きが行えるよう準備を進める。
- ★町外から多くのボランティアを受入れる場合は、受付準備や駐車場の確保、必要な資材の確保に努める。
- ★専門職、民生委員児童委員、企業ボランティア、地元ボランティア、外部ボランティアが協力しチームを構成し対応していく。特に地理に詳しい地元ボランティアが誘導しボランティア活動を進めるのが効果的だと思われる。
- ★NPOや災害支援団体と協力し、迅速な救援活動、ボランティアコーディネートの体制を整えるための打合せを行っていく。その際、役割分担や活動内容、情報の共有化など現地が混乱しないような組織作りを目指していく。

### 【チェックリスト】

- 町や関連機関とボランティア活動について具体的な打合せを行ないましたか。
- 地域での安否確認は実施されていますか。
- 町・マスコミ・府社協に情報提供は行ないましたか。ホームページに情報をアップしましたか。
- ボランティア活動保険の加入準備はできましたか。
- 各種様式は準備できましたか。（ボランティア受付票、ニーズ受付票等）
- ボランティアの受入れ場所、駐車場は確保できましたか。
- ボランティア活動に必要な資材（スコップ、ヘルメット、バケツ等）は準備できましたか。
- NPOや支援団体との打合せはできましたか。
- 「災害ボランティアセンター」は立ち上がりましたか。

## ■復旧期：混乱收拾期（4日～1週間）

本格的な救援活動が始まるので、町や関係機関と連絡を密に取りながら支援活動に結びつけていくことが大切になります。そのためには十分なスタッフ体制の確保が必要になってきます。

### 【ポイント】

- ★「災害ボランティアセンター」の広報が広まりボランティアが多数、町に救援活動に参加されることが見込まれる。事前打合せのとおり、スムーズに受け入れができるように努める。
- ★大災害の場合、大量の救援物資が届き仕分けなどにボランティアが必要になってくる。また、避難所にもボランティアを調整し希望物品の確認を行う。必要なものを必要な量だけ届けるなどの調整の支援も重要な役割になる。
- ★住民には「災害ボランティアセンター」がどのような活動を行っているのか知られていない場合がある。どんな事が依頼できるのか、相談できるのかなどの広報活動が必要になる。その際は地域と協働するなどの工夫も必要になる。
- ★住居は被災によって、半壊や全壊など被害を受けており、外観からは室内の支援活動を行っても安全かどうか判断できないことがある。必要に応じて建築の専門家が安全かどうかを判断してからボランティア活動に入るなど連携が必要になってくる。
- ★災害が発生した場合、いろいろな情報が流れ、現地が混乱する場合がある。ボランティアに関する情報は「災害ボランティアセンター」が一元的に管理し、マスコミや関係機関に情報提供していく事が適切な被災者・地の支援に結びついていく。

### 【チェックリスト】

- 町内の避難所の設置場所は確認できましたか。
- 避難所からのニーズを把握していますか。
- 住民に「災害ボランティアセンター」の役割を理解されていますか。
- ボランティアと関係機関との連携はスムーズに行われていますか。

## ■復旧期：生活基盤整備（8日～3ヶ月）

災害ボランティアセンター活動も活発になり、スムーズな活動調整が求められるようになります。また、復旧活動のほかに被災者は、被災の疲れやストレスも溜まってくるので精神的なケアの体制も視野に入れ支援活動を進めなければなりません。

### 【ポイント】

- ★ケースごとに必要な人材の調整ができているか、また活動報告を受け今後の支援活動につなげるなどボランティアコーディネートの見直しを行っていく。
- ★災害発生後ある程度時間が経過すると、仮設住宅もできニーズは日常的な支援に移ってくる。避難所や仮設住宅では今までの被災の疲れやストレスが生じやすく、精神的なケアも必要になってくる。
- ★仮設住宅ができ新たなコミュニティが生まれてくる。仮設内での自治組織づくりの支援やひとり暮らしの高齢者や障がい者世帯の声かけ、見守り活動が必要になる。また、復興支援の生活情報等も提供していきます。
- ★災害の復旧状況やボランティア依頼のニーズなどを見ながら地域や町と協議し「災害ボランティアセンター」の閉鎖時期を検討する。

### 【チェックリスト】

- 「災害ボランティアセンター」のコーディネートは機能していますか。
- 避難所や仮設住宅での被災者の生活に寄り添えていますか。
- 「災害ボランティアセンター」の閉鎖時期は検討されていますか。
- これからの地域の復興におけるビジョンが関係者・団体間で共有されていますか。

災害ボランティアセンター閉鎖期  
詳しくはP 29～30

## ■復興期（～1年～）

仮設住宅もでき新しいコミュニティも形成されてきます。被災直後の支援活動から、より日常生活に沿った支援活動に変わっていきます。具体的には生活情報の提供や声かけ・見守り、住民同士の交流などにも取り組んでいくことになります。

またこれを機に協働関係を築いた各種団体ともより連携を深めていくことが重要です。

### 【ポイント】

- ★仮設住宅の生活が続くと日常的な生活支援（通院、買い物等）の依頼が増えることが予想される。自立生活支援に対応できる体制作りも検討していく。
- ★外部からのボランティアも減少していく中で、仮設住宅からの引越しなど新たな活動によるボランティアの支援が必要になってくる。住民に継続的なボランティア活動への参加を呼びかけていく。
- ★住宅へ転居後も引き続き高齢者、障がい者、母子などの支援を要する世帯に対しては住民との関係作りに取り組んでいく。
- ★今後の災害支援活動に活用できるように、救援活動の記録やコーディネートをした内容などをまとめる。
- ★仮設住宅等で新しく転入された人達のために地域マップの作成やふれあいサロンの紹介等受入れ体制をすすめる。
- ★災害後のコミュニティ再構築において被災時に関わった団体等と継続的に連携・協働をしていく。

### 【チェックリスト】

- ボランティア依頼のニーズに変化が現れてきましたか。
- 仮設住宅のコミュニティ作りは進んでいますか。
- 各種団体との連携・協働は進んでいますか。

## 6 災害ボランティアセンターの閉鎖にむけた視点、取り組み

復興への取り組みが開始され、応急対応の終結と継続的な活動への移行を検討しなければならない時期が、必ずやってきます。

災害ボランティアセンターを閉鎖するというのは、外部からの直接的支援を減少させ、地域住民主体の暮らしの再建、復興を目指すものです。

重要な視点としては、

- ①被災地では、今後、何を必要とするのかを見極める。
- ②災害ボランティアセンターの活動を地域における活動に繋ぐことの大切さを考える。
- ③閉鎖に向けた合意形成を、誰とどのようにとる必要があるかを検討する。
- ④災害前に戻るのではなく、地域コミュニティの再構築を目指し、新しい支援体制の整備も含め、地域・NPO・福祉団体・民生委員児童委員協議会等と役割分担を整備する。
- ⑤長期的にかかわってきた外部からのボランティアに、安心して閉鎖できる十分な説明を行う。

があげられます。ただ単に、終結するのではなく新しい合意形成の元、形を変えた被災者支援を考えていきましょう。

上記視点が何故大切なのか!?

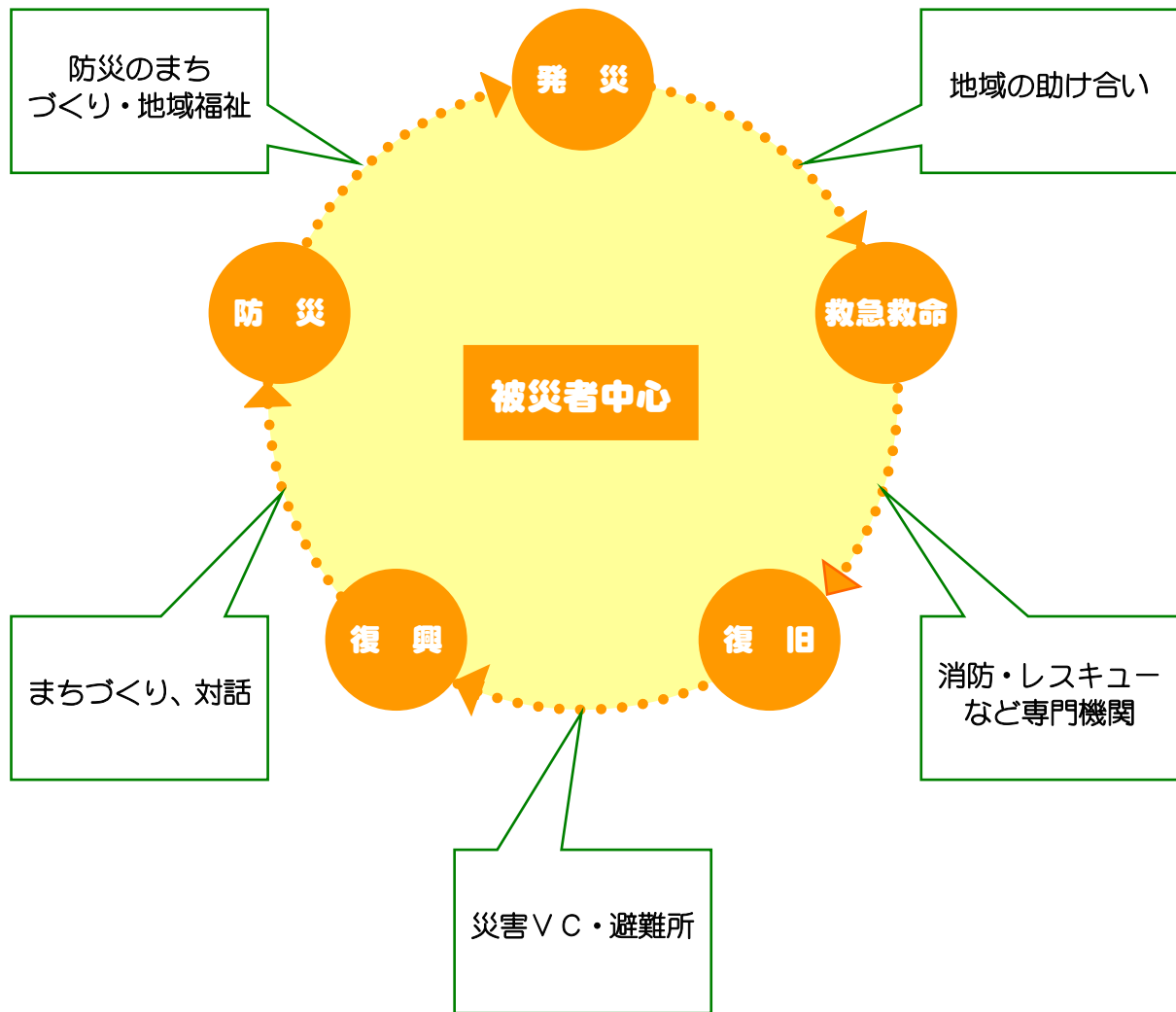
- ① 一番大切なことは、心のケアを含めた被災者（被災地）の支援です。まだまだ外部の支援（マンパワー等）が必要な場合は、閉鎖を考える段階ではありません。閉鎖するということは、地域住民主体による復興が重要視される段階です。その時期は自ずと被災者から見いだされます。
- ② 発災後災害ボランティアセンターを通じ様々な救援活動が展開されます。これは被災者にとってすばらしい心の支えとなったことでしょう。私たちは災害ボランティアセンター閉鎖後、この支えを継続しなければなりません。つまり、この救援活動を新しい合意形成の元、河南町ボランティアセンターやNPOに引き継がなければなりません。
- ③ 災害ボランティアセンターは私たちが考える以上に公共性、地域性、知名度があります。閉鎖に向け、十分な告知期間と地域・町・福祉団体・中間支援団体等に今後のビジョンを説明し、理解を求めなければなりません。これは④にも繋がります
- ④ 被災するという事は非常に悲しいことですが、これを期に新たな地域コミュニティを再構築していかなければなりません。被災地では様々な地元の団体・個人が支援を申し出てくれます。この繋がりを終結するのではなく、既存支援団体と役割分担を整備し、新しい被災者支援を考えていきましょう。
- ⑤ 災害ボランティアセンターを閉鎖するにあたり、長期的支援に関与してきた外部ボランティアが安心して撤収できる体制を整備する必要があります。これは、外部ボランティアのためだけでなく、被災者に対しても引き継ぎが確実に実行されるという安心感も生み出します。長期にわたりボランティア活動を続けていると、“私が支援しなければ”という使命感と責任感が生まれてきます。そのため、閉鎖に対して反発感が生まれます。スムーズな閉鎖に向け、引き継ぎを含めた、十分な説明を

する必要があります。

このように、災害ボランティアセンターを閉鎖するには、様々な視点から今後を見通すビジョンと、合意形成が必要です。また、今後の活動に不可欠な財政的裏付けも考えなければなりません。

災害が起こる前から関係団体と連携を密にし、事前協議を進めておくことが大切です。

### ■災害支援サイクル ～平時も被災時もつながっている～



「被災者中心の災害ボランティアセンターとするために」  
災害ボランティアセンターコーディネーター研修プログラム開発委員会報告書より  
一部修正