

## 7月14日 災害救援ボランティアコーディネーター養成講座（初級編）の報告

2018年7月17日（火）

文責 福田博

【日時】2018年7月14日（土）10時～16時（会場設営9時～、受付開始9時30分～）

【会場】海老名市総合福祉会館、第一会議室（2階）

【実施団体】主催：NPO 法人神奈川災害ボランティアネットワーク

共催：海老名災害ボランティアネットワーク

後援：海老名市社会福祉協議会

【出席者】神奈川災害ボランティアネットワーク（理事長、講師を含む）	5名
海老名災害ボランティアネットワーク会員（代表、副代表を含む）	12名
綾瀬市災害ボランティアネットワーク（副代表）	1名
海老名市社会福祉協議会（事務局長、担当者）	2名
海老名市危機管理課（担当者）	1名 合計 21名

### 〈講座プログラム〉午前の部 10時～12時15分

司会進行：植山（神奈川災ボラ副理事長）

あいさつ：神奈川災ボラ理事長 河西英彦、西日本豪雨災害にも触れて講座の意義を話した。

### 【プログラム1】「災害時のボランティアコーディネーターの仕事」神奈川災ボラ副理事長：植山利昭

内容：目次は下記の通り（当日配布のレジュメ参照）

- |                        |                            |
|------------------------|----------------------------|
| ①ボランティアとは、             | ②災害ボランティアボランティアコーディネーターとは、 |
| ③被災地で行われた防災ボランティア活動の例、 | ④災害ボランティアと地域コミュニティ         |
| ⑤災害ボランティアセンター設置、最近の流れ、 | ⑥発災時からの時系列、                |
| ⑦地域の地理的特徴、             | ⑧災害時のボランティアコーディネーター、       |
| ⑨大阪地震（特に都市部）の課題        |                            |

### 【プログラム2】10時45分～12時15分（討論も含む）

「災害救援ボランティアセンター（運営スタッフ）の活動内容 海老名災ボラ 福田博

内容「海老名市災害救援ボランティアセンターマニュアル」Ver.2.0（2014年版）を参照（当日配布）  
ポイントは次の通り。（マニュアルを見ながら、再度、検討してください）

#### 【1】センター運営の基本的な事項

- ①災害救援ボランティアセンター（以下センターと略す）は、どのような時に、誰が設置するのか。
- ②センターの設置場所はどこに設置されるのか。
- ③運営スタッフはどのように確保するのか
- ④センター運営の基本方針は何か（目的、役割、機能、ボランティア派遣の基準、運営の留意事項）
- ⑤組織と機能（組織図と役割、マニュアル4ページ参照）
- ⑥センターにおける情報管理（個人情報保護、「情報」による混乱防止、苦情対応など）
- ⑦センターの開設；社協職員、災ボラ会員が、開設準備を行う。運営スタッフ、備品、書類の配置など

## 【2】センター運営の実際（被災者対応とボランティア対応の活動内容と手順）

（1）被災者対応：被災者の気持ちに寄り添いながら、相談に応じ被害者ニーズを的確に聴きとる

【ニーズ受付・相談班】被災者相談窓口での活動内容と手順、ボランティア派遣の基準など

①被災者ニーズの把握：直接に相談窓口で聴く、被災者宅や避難所等を訪問して聴く、電話で聴く。

⇒「ニーズ訪問調査票」、「ボランティア派遣依頼票」の作成

②ボランティア派遣の判定；上記の書類を基に、ボランティア派遣の人数・必要用具などを考慮して、ボランティア派遣の可否を判定する。派遣する場合、優先順位を考慮する。

【判定基準】原則として、危険な作業、極端な重労働、専門技術の必要な作業、企業の営利活動、政治活動や宗教活動等にはボランティアを派遣しない。災害対策本部や専門機関を紹介する。

③派遣する場合、「ボランティア派遣依頼票」を基に、「ボランティア派遣・活動報告書」、「ボランティア求人票」、「被災先の位置図」・「経路図」を作成し、マッチング班に書類を送る。

④コミュニケーションの困難な人に対する対応（外国人や障害者に適切な「通訳」を配置し、相談する）

（2）ボランティア対応（ボランティアの安全衛生管理と、被災者・被災地に負担をかけないこと！

ここで使う書類は次の3種類が存在する。

A：ボランティアの動きに合わせて送る書類

B：各班で貼り出す掲示物（ボランティアに記載方法を示すもの、注意事項など）

C：活動日報などまとめる書類（その日の活動終了後に各班でまとめる書類、今回は省略）

【ボランティア受付・登録班】ボランティアに対する「感謝の気持ち」を忘れずに対応すること。

●ボランティアの受付と登録、ボランティア保険への加入促進、ボランティアへの案内・会場整理

①「ボランティア登録票」の記入依頼（個人・団体の責任者用、責任者以外のメンバー用）

②「ボランティア登録証明書」の発行

③名札の作成依頼と、体の見えやすい位置に貼ってもらう。

### 【マッチング・送り出し班】

●被災者ニーズとボランティアを結び付け、ボランティアの安全を確保した上で、被災者宅などへボランティアを送り出す。

①マッチング担当：ニーズ受付・相談班から書類（注1）を受けとり、求人票に基づくボランティア派遣グループを形成する。

（注1）「ボランティア派遣・活動報告書」、「ボランティア求人票」、「被災先の位置図」、「経路図」、「資機材貸出・返却記録簿」

今回の訓練では、「ボランティア求人票」にポストイットを貼る手順は省略し、ボランティアに直接、「声掛け」して、ボランティアを集め、グループを形成する。「ボランティア求人票」にはグループ名、個人名をスタッフが記載し、コピーを作成する。

②送り出し担当：派遣するボランティアグループを集め、オリエンテーションを実施し、グループリーダーとサブリーダーを決めてもらい、「リーダー等名簿」に記載する。また、マッチング班から送られてきた書類（注2）を、グループリーダーに手渡す。

（注2）「ボランティア派遣・活動報告書」、「ボランティア求人票」（コピー）、「被災先の位置図」、「経路図」、「資機材貸出・返却記録簿」

### 【活動資機材班】

- ①ボランティアグループリーダーが記載した「資機材貸出・返却記録簿」を提出してもらい、資機材（用具及び消耗品）を渡して、活動終了後に使用した資機材の返却を受け、「資機材貸出・返却記録簿」を基にチェックする。訓練では、資機材の貸出はしないので、上記の記録簿の受け渡しのみとなる。
- ②「資機材管理簿」で、資機材の在庫を管理する。資機材を補充する場合は、総務渉外班に依頼する。

### 【帰着報告受付班】

- ①ボランティアが帰着し、グループリーダーから「ボランティア派遣・活動報告書」により報告を受ける。帰着していないグループがあれば、グループリーダーの携帯電話の電話し早期の帰着を促す。
- ②ボランティアの安全確認を行う。体調を崩したり、怪我をした人がある場合、総務・渉外班の救護担当に連絡し、対応を依頼する。
- ③活動中の問題があれば、そのフォローを行う。

## （3）総務

- 総務部局は、センター運営と情報の収集・発信を担い、総務・渉外班と情報班に分かれる。

### 【総務・渉外班】

- ①センターの運営（組織の内部管理）：センター組織内部の管理を行う。
  - ・スタッフの受け入れ、配置、異動などスタッフ管理、
  - ・班長会議、朝夜のミーティングなどを開催し、スタッフ間の情報（及び認識）の共有を行う。
  - ・センターの備品や帳票類の防犯対策など
  - ・ボランティア活動の集計と災害対策本部への報告
  - ・救護担当
- ②センターの資金管理：会計書類の作成・管理、預貯金の管理、寄付の受け入れ
- ③物品調達・管理：ボランティア活動に関わる資機材の調達
- ④救援物資受け入れ・管理：救援物資の受け入れと管理
- ⑤渉外：災害対策本部、協力団体、関係団体などとの連絡調整を行う。
- ⑥市民及びボランティアからの要請への対応
  - ・「ボランティア活動保険」の加入手続き、「ボランティア活動証明書」の発行、
  - ・市民からの問い合わせ対応、苦情、クレームへの対応、無線担当
- ⑦広報担当（⇒情報班の方が良いのではないかな？）

### 【情報班】

- ①災害情報の収集と整理
  - ・被災状況、被災地域、ライフライン、交通機関などの状況に関する情報の収集・整理  
発災以後の情報の推移に注意しつつ、情報の収集・整理を行う。
  - ・避難所（公設・私設）の開設場所などに関する情報収集
  - ・被災地ニーズの収集
  - ・救援物資の情報
- ②現地拠点（サテライト）の設置と活動：サテライトで総務・渉外班、情報班の活動を継続する。

## 《質疑討論で出された諸課題》

### ①車両の管理・運用について

センター所属の車両の管理運営、ボランティアが持ち込んだ車両の活用は重要である。車両の管理運営はどこで部署で行うのか？

### ②現地拠点（サテライト）の設置場所・運営について

被災地域が海老名市内の特定地域に偏った場合、そこに現地拠点を設置することは必要である。サテライトで行う業務について、被災状況に応じて検討する必要がある。

### ③被災者ニーズの把握について

ニーズの分類と対応について、発災以後の状況に応じて、検討したい。

### ④ボランティアの服装（個人装備）について

センターに来たボランティアの服装や態度によっては、ボランティア登録を断る場合もあり得る。

### ⑤災害情報の収集・整理について

海老名市が被災地になる場合だけでなく、他地域が大きな災害の被災地になった場合にも、災害情報の収集・発信について、学び訓練しておくことが必要である。

## 【プログラム3】 災害時の情報発信・受信について、13時～15時15分

講師：ICT研究会：小泉学さん

レジュメ：「情報通信白書でみるICTの現状」

- ①ICTの基礎用語辞典、
- ②現実社会のつながりを補完するソーシャル・メディア
- ③ソーシャル・メディアの利用は、年齢による差異が大きい。（若い層の利用が多い）
- ④Twitterの利用が拡大、自治体でも。
- ⑤Twitterで災害情報を発信する場合には
- ⑥なぜ、Twitterの「デマ」が話題になるのか、「デマ」かどうかを見分けるコツは。
- ⑦スマホやタブレットを使った実践訓練
  - ・Twitterアカウントを作成
  - ・災害情報投稿システムDITSの投稿方法の実践訓練  
（ここまで進めた人は少数であった）

## 【プログラム4】 本日の講座についての振り返り 15時15分～15時45分

（出された意見は省略）

全員で会場の後片付けを実施して解散。

解散後に、「ビックレスキューかながわ」（神奈川県・海老名市合同総合防災訓練）のシュミレーション（予行演習）、7月17日（火）に向けて、資機材を防災倉庫から総合福祉会館まで運搬するのを、災ボラ会員の何人かの方に手伝って頂き、ありがとうございました。（福田）