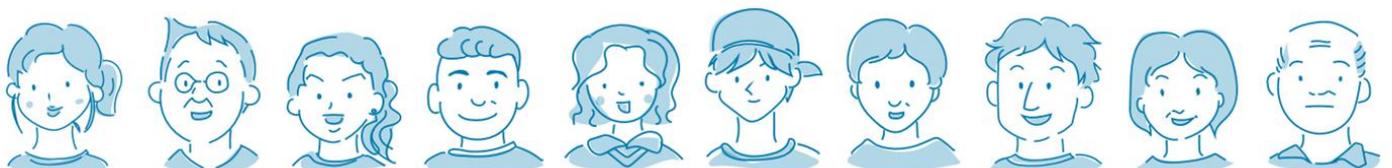


# 災害VC MSG

---

災害ボランティアセンター  
マッチングシミュレーションゲーム

事例解説集



	ページ
フェーズAの解説	・・・ 1
フェーズA ニーズカードの解説	・・・ 2～4
フェーズA ハプニングカードの解説	・・・ 5
フェーズBの解説	・・・ 6
フェーズB ニーズカードの解説	・・・ 7～13
フェーズB ハプニングカードの解説	・・・ 14～17
フェーズCの解説	・・・ 18
フェーズC ニーズカードの解説	・・・ 19～21
フェーズC ハプニングカードの解説	・・・ 22

## フェーズAのねらい

- ・ゲームのやり方に慣れる
- ・グループ内で意見交換しやすい環境をつくる
- ・ボランティアの特技や特性（カード裏面の情報）を活かす

## 解説

おそらく、ゲーム開始の際はグループ内でやり方など探りさぐりで意見を出し合ったグループも多いのではないのでしょうか？実際の災害VC開設直後も似たような状況から始まります。また開設時には予定されていた人がいなかったり、逆に想定にはなかった人と一緒に運営を行ったりという事もあります。事前に災害VC運営や住民への支援を行うに当たって大切にしておきたい事や、運営時の注意点などを運営マニュアル等にまとめておく事も有効です。ただし、細かな運営方法は状況や実際に運営する人によっても「良い方法」は変化しますのである程度の柔軟性は必要です。また、マニュアルに記載がない事は行わないという理解にならないように注意しましょう。

災害VC運営や対応方法に関して、唯一絶対に正しい答えというものはありません。それぞれが気が付いた課題に対して、解決策のアイデアや対応の際に配慮する点等、多角的な視点から意見を出し合いよりよい対応方法を検討するのが本ゲームの重要なポイントです。そのため、経験者等の特定の人だけが発言をしているような状況にならないように、例えば最初に未経験者が発言しその後に経験者が発言するなどの工夫をしましょう。

被災者の困りごとであるニーズとボランティアのマッチングは、活動における人数合わせだけではありません。ボランティア一人ひとりの特技や特性を活かすことで対応できる幅が広がったり、より安全な活動になったり、被災者の安心にも繋がります。想定外の状況が起きやすい被災地での活動において、様々な状況に対応出来るようにグループに「多様性」を持たせるという工夫も重要です。実際の災害VC運営の際にも寄せられるニーズに対して、どのような能力や人材が求められているのか、どのようにそれらを集めて活動をコーディネートしていくのかを、検討していく必要があります。

## 対応や工夫の事例

被災地では、災害による被害で大量の家財の搬出作業が必要になる事が多々あります。被災した住民は車も被災しており不要になった家財を集積場に持って行けないという事も頻繁に発生します。ある災害VCでは、ボランティアの募集段階から軽トラックを持参できる方を募りました。受付も専用ラインを作り、一般ボランティアとは受入の流れやオリエンテーション内容も分け、スムーズな受入と活動の工夫をおこないました。他の災害VCではセンター内に必要な人材募集を掲示するなどの工夫を行った所もありました。

受付の様式において、特技や資格等を記載する欄が作られている事はあります。しかし、災害VCのボランティアの受け入れ規模が大きい場合には、受付で得るそれらの情報を直ぐにマッチングに共有し活かすことが難しいという課題もしばしば発生しています。

# フェーズA ニーズカードの解説

## A-1

### ポイント

- ・ 依頼内容への対応
- ・ 被災者（依頼者）への配慮
- ・ チーム編成の工夫

### 解説

家具の運び出しは、水害や地震で被災した時に多く寄せられるニーズです。

ほとんどの被災者にとって、災害に直面しその対応を迫られるのは初めての経験です。そのため被災者が自身の置かれた状況を正確に表現することは難しいことでもあります。災害VCでニーズを受け付ける際に、家の状態や作業の必要人数・道具など必要な情報が明確にならない場合もあります。被災者から電話等で相談があったから実際にボランティアが支援に入るまでに、現場を確認できるような体制をつくれるのが望ましいです。

被災者からの相談を具体的に解決していく事は非常に重要です。また、作業だけではなく被災者自身への配慮も大切にする必要があります。特に発災して間もない時期では被災者が不安や混乱を抱えている場合もあります。そのため、ニーズ把握や現場確認を兼ねて社協職員などの災害VC運営者が訪問したり、地域をまわり被災者とコミュニケーションをとることは有効でしょう。余裕があれば、ボランティアチームの中に、被災者と話をする事を主な活動にするメンバーがいても良いでしょう。

ボランティアチームの編成は、作業に対する人数合わせだけでなく、経験の有無や年齢層、ジェンダーバランス等を考慮した方が、被災者に対する気づきや対応の幅が広がります。力仕事の依頼だからといって屈強そうな人たちだけで対応した場合、依頼に対する作業効率は上がるかもしれませんが、被災者が話しかけづらくなる事もあるかもしれません。依頼内容の解決と共に被災者の状況や心情への配慮も考えておきましょう。また平時の取り組みの中で、住民に対して災害VCの存在や機能、依頼する際に伝えて欲しい情報などを理解してもらうことは、災害時に迅速で丁寧な対応に繋がっていきます。

### 対応や工夫の事例

実際の被災地でも住民が災害VCの存在を知らない、どうすれば頼めるのか、どんなことを頼めるのかを知らずに依頼に繋がらないということがしばしば起こります。また、周知や相談を受ける方法が被災した住民にとって相談しやすい方法となっているかは常に注意を払う必要があります。

ある被災地では、周知の方法が発災から3日後に防災無線等によって呼びかけられ、相談がある住民は自治会長に伝える形でニーズを把握しようとした例がありました。この手段自体が全く悪いわけではありませんが、この条件下で相談できない人はいないだろうかというのは一考の余地があります。例えば防災無線が「聞こえない」「聞けない」「聞き逃す」といった事であったり、自治会長に伝える形もよく取られる手法ではありますが、自治会未加入の人や自治会長との関係性によっても伝えられない・伝えにくい人なども出てきます。また、被災した3日後に自分が何をすべきで、何に困っているのかを的確に表現できる人がどれだけいるのかという疑問もあります。つまりニーズの把握方法は複数検討し、複合的に行う事で住民にとって相談しやすい状況を作るのが望ましいです。相談を「来るのを待って受け付ける」体制と合わせて「伺いについて掘り起こす（アウトリーチ）」体制が重要です。その対策として、センター内の基本的な運営（個人ボランティアの受付やマッチング等）は地元の協力者や社協の応援職員、外部支援者等に任せ、地元の社協職員など地域と関係性がある人が地域を常にまわって相談に乗ったりニーズを受け付ける体制をとっていた例もありました。

## A-2

### ポイント

- ・ 避難所運営やその課題の理解
- ・ 継続的な支援への対応

## 解説

避難所をはじめとして、被災者の避難生活の環境改善には大きな課題を抱えています。劣悪な生活環境やストレス、疲労、持病の悪化などが原因で、せっかく災害発生時に助かった人が亡くなってしまおうという災害関連死が残念ながらどの被災地でも発生しています。

また、避難所は避難者自身による自主運営が運営の基本になりますが、その中で避難者が担う内容や量は、避難者数や年齢層により異なります。自主運営とは、運営に関わる全てを避難者が引き受けるということではなく、意思決定の場に避難者の声をしっかりと取り入れ、避難者が運営の主体となることです。日々の清掃や配食、物資の管理などは、体力的・時間的に余裕がないとできません。運営に関わる人に負担がかかりすぎないように、行政職員や外部支援者などとも連携しながら行っていくことが望めます。さらに、意思決定の場には様々な人の声を取り入れることが重要です。年齢や立場、性別などが偏らないように気を付けましょう。

日々の運営をサポートする際には、なるべく同じ人が関われるように調整しましょう。避難者にとって避難所は「生活の場」です。少しでも落ち着いて、快適に過ごしてもらえるように配慮ができる人がいるとより良いでしょう。また、毎日同じ人が関わることで避難者との信頼関係が生まれ、新たなニーズが出てくるケースもあります。避難所で活動をする際には積極的にコミュニケーションを取り、会話を楽しむ中でちょっとした困りごとに気づき、生活環境を日々よくしていくことが求められます。

## 対応や工夫の事例

2019年台風19号被害を受けた福島県いわき市のある避難所には高齢の避難者が多く、避難所運営は行政職員と施設管理組織、外部支援団体で行われていました。200人近くが避難している中、日々の運営を行うことで精一杯の状況であったため、段ボールベッドの設置や生活スペースの大掃除、大量に届いた物資の仕分けなど、人手を必要とする活動が滞っていました。そこで、災害VCと連携して、断続的に活動してくれている団体ボランティアに月に2~3回避難所で活動してもらうように調整しました。

災害VCでは、日ごとでボランティアの受付とマッチングを主に行っているため、継続して活動するボランティアの確保や同じメンバーをマッチングするのが難しい場合もあります。そういったときは、日々避難所運営に入っている人のサポートとして、物資の仕分けや大掃除などの単発での活動を行うだけでも大きな助けとなる場合があります。

熊本地震の被害を受けた西原村の避難所では、高齢の避難者が多く、さらに自宅の片付けに追われているため多くの住民が日中は避難所を不在にしていました。運営スタッフにも余裕がなく、避難所のトイレ掃除を担える人がいませんでした。そこで、災害VCと連携し、毎日5名のボランティアに来てもらい、避難所の衛生環境を保っていました。

トイレ清掃に入ってもらうボランティアには、避難所や住民の状況をしっかりと伝え、なぜこの活動が必要なのか、トイレの衛生環境が悪くなってしまうと健康を害し災害関連死につながっていくことなどを理解してもらったうえで活動に入ってもらいました。

## A-3

### ポイント

- ・ 災害VCで対応するニーズの範囲
- ・ 被災者の自主性
- ・ 現場に足を運ぶことの必要性

## 解説

災害VCには被災者から様々な困りごとの相談が寄せられます。その中で災害VCとしてはどこまでの要望に応えるのか、一定の基準を設ける必要があります。被災者のニーズに可能な限り応えることが求められますが、一方で支援の担い手であるボランティアの人数には限りがあります。また、被災者の生活再建を目指す災害VCとしては、支援を行うことで、かえって被災者の自主性を奪うことにならないかを考慮する必要もあります。

在宅避難は、指定避難所よりも人数や生活実態が把握しづらい状況におかれます。そのため、行政などからの食事や物資の支援が届きにくくなります。今回のニーズでは、ボランティアをマッチングする以外にも依頼者に自身で避難所に食事をとりに行ってもらうという選択肢もありかもしれません。できることは被災者自身に行ってもらおうことで、限られた支援の手を必要としている人のために役立てることが出来ます。また、実際に依頼者宅を訪れて直接話を聞くことで、困りごとへのより良い対応を判断するために情報を得ることも出来ます。在宅避難では食事の確保以外にも困りごとを抱えていることも考えられます。実際に訪問をすることで潜在的なニーズに気づける機会になります。ニーズを受け付ける際には電話や窓口での相談だけで完結をさせず、実際に現場に足を運ぶこと（アウトリーチ）で、依頼者が本当に必要としている支援につなげることが出来ます。

## 対応や工夫の事例

台風被害を受けた被災地で、屋根の被害を受けたお宅の住民の方から、部屋の一角で雨漏りがするようになったので応急対応をしてほしいという依頼がありました。現地調査のためお宅を伺ってみると、依頼者はリウマチを患っており、2階建ての自宅の1階部分で生活をしているとのことでした。了承を得て2階の部屋の様子を確認したところ、壁や天井に広範囲にわたりカビが発生し、畳や床板が腐っているところも見受けられる状態でした。そこで、雨漏りの応急対応の他に、屋内の清掃とカビの生えた家財の運び出しを行うことになりました。

### A-4

#### ポイント

- ・ ニーズの優先順位
- ・ 地域の文化や習慣の回復

#### 解説

ニーズの対応の順番を考えると、現に人が住んでいる住居以外の施設の対応は優先順位が低くなる 경우가多くあります。災害VCによっては、住居以外の清掃活動は原則行わないという基準を設ける場合もあります。限られた支援の手を効果的に被災者の生活再建につなげるためには施設の性質による優先順位をつけることは必要なことです。

一方で、例えば神社や仏閣のように、その地域の文化・風習に根差した施設が機能を取り戻すことで、地域の住民が災害前に行っていた習慣を再び行えるようになり、これまでの生活を取り戻すことにもつながっていきます。祭りのような行事を行う場所が再開することは、住民にとって復興へ近づいていることを実感することにもつながっていきます。

## 対応や工夫の事例

東日本大震災の被害を受けた石巻市で、まだ津波の被害の残る住宅も多くある6月から8月にかけて、ボランティアによる市内の墓地の清掃活動が行われました。震災から初の盆を迎える時期に、被災者が家族や大切な人の悼み弔える環境を作ることは、故人に想いを馳せ、気持ちを整理するきっかけになると考えたためです。

一方で、行政としては公的な支援を宗教施設の対応を行うことが難しいという事情もあり、行政、社協と支援団体の協議のもと、支援団体のボランティアを中心に墓地の清掃活動を行うことになりました。

### A-5

#### ポイント

- ・ 第三者からの相談
- ・ 本人への確認と同意の必要性

#### 解説

近隣の住民や知人を介して相談が上がることもあります。また、自治会長や民生委員といった方から気になるお宅があると相談を受けることもあります。被災者の中には、様々な理由から自ら支援を求める声を上げられない場合もあり、地域の人からの情報提供はニーズ把握のための重要な情報になります。一方で、ニーズとして受け付けるにあたっては本人と直接コミュニケーションをとり、望んでいる対応方法や意志を確認し合意のもと受け付けることが必要になります。

## 対応や工夫の事例

2018年の西日本豪雨の被災地となった岡山県倉敷市では、自治会長と地域を回る中で、近隣住民から「住んではいるようだが、片付けている様子が全くない」と相談されるケースがありました。家主を訪れ話し合う中で、人の力を借りることは家訓に反するから災害VCには頼むことが出来ないが、自分たちだけではどうにもできないと、八方塞がりの状態に陥っていることが分かりました。時間をかけてコミュニケーションを取り信頼関係が生まれると、少しずつボランティアの支援を受け入れてくれるようになりました。

# フェーズA ハプニングカードの解説

## A-1

### ポイント

- ・ マスコミの発信力のメリットとデメリット
- ・ マスコミ対応にかかる労力
- ・ 被災者や取材対応者への配慮

### 解説

災害が発生した当初、災害VCには多くのマスコミから取材などの問い合わせがあります。限られた人員のなかで災害VCの運営を行いながら、マスコミ対応も必要になります。場当たりの情報発信とならないように、マスコミ対応する職員を決めておくとういでしょう。マスコミによって発信された情報は影響力が強いため、発信内容はよく検討しましょう。また、マスコミから良く尋ねられる質問、例えばボランティア募集条件や参加人数などはすぐに回答できる形になっていると良いでしょう。事前に取材協力する被災者や取材対象者への説明や配慮も必要です。災害VCからも必要な情報を発信できるようHP、SNSなどを活用すると効果的です。

### 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨での岡山県の倉敷市災害VCでは、多くのメディア対応を迫られた時期がありました。その時は、各メディアを個別対応するのではなく、時間を決めて担当者が囲み取材に応じる形式をとることで、取材対応の負担を減らしました。

## A-2

### ポイント

- ・ 活動報告の重要性
- ・ 報告の受け方
- ・ 報告するために事前に伝えておくこと

### 解説

活動終了後、活動に参加したボランティアから、その日に行った活動内容や住民の様子、傷病者の有無などを災害VCに報告してもらう必要があります。災害VCでは、この報告をもとに次回以降の活動内容を判断したり、何か問題があれば住民へ直接確認を取っていくこととなります。報告を受ける際は、人によっては報告することに慣れていない人もいるため、ただ聞くだけでなく、詳細な状況や新たなニーズにつながる話がないか注意しながら確認をしましょう。また、ボランティアから受けた報告内容は、住民が言ったことなのか、ボランティアが思ったことなのかなど、主語を明確にし、誰の言葉や考えなのかを確認しながら聞くことも重要です。さらに、特に確認してほしい内容はあらかじめボランティारीーダーなどに伝えておくことも必要です。

### 対応や工夫の事例

ある災害VCでは、活動に入ったボランティアからより有益な報告を受けるために、報告書の様式を精査したり、報告を受けるスタッフによってバラつきが出るのを防ぐため、同じスタッフが報告を受ける体制を整えていました。その他にも、休憩時間に住民と話した内容などを聞き取り、家屋の被害以外の困りごとや生活状況について確認を行いました。

2019年台風19号の被害を受けた福島県いわき市災害VCでは、平屋に住む高齢女性から、床上浸水した家の片付け・掃除を手伝ってほしいというニーズがありました。実際に自宅へ伺うと、家の中は床上80cm程度の浸水被害を受けており、水を含んだ畳や家財がカビの生えた状態で家の中に散乱していました。その女性は、水道も電気もまだ通っていない平屋で在宅避難を続けていました。唯一浸水しなかった押し入れの2段目が寝床となり、日中も片付け以外はほとんどを押し入れの中で過ごしている状況でした。ニーズを電話で受けただけでは、その生活状況まで見えてきません。実際に活動に入り、住民と会話をしたボランティアだからこその情報を報告してもらうことも重要です。

## フェーズBのねらい

- ・ ボランティア受入人数ピーク期への対応
- ・ 円滑な大人数受入と画一的にならない配慮ある支援の両立
- ・ 災害VCでは難しいニーズへの対応

## 解説

連休は、市外・県外からも人がたくさん駆けつけるため、これまで以上に多くのボランティアが集まります。スムーズな受け入れができるよう、受け入れの体制見直しや不足している資機材の準備、対応ニーズの検討など、さまざまな準備をする必要があります。これまでは対応が難しかった、多くの人手が必要とされるニーズへの対応など、たくさんの方がいるからこそできることを計画的に行いましょう。

一方で、多くのボランティアを目の前にすると、画一的な対応になりがちです。せっかく集まったボランティアに気持ちよく活動してもらい、また来たいと思ってもらえるような心のもった対応が求められます。さらに、慌ただしい中でもニーズを依頼した住民への配慮も忘れてはいけません。災害VCの運営とボランティア・住民への対応を両立させるのは大変ですが、そうすることで新たなニーズの発掘や継続的なボランティア参加につなげることができます。

また、発災から時間が経つにつれ、災害VCの存在が周知されることでニーズ依頼も増えてきます。様々なニーズの中には、危険な作業が含まれているケースもあり、一般のボランティアが集まって活動する災害VCでは対応が難しいニーズもあります。このようなニーズについては、ただ断ってしまうのではなく、災害VCとしては対応が困難であっても様々な支援者・支援団体との連携の中で対応できることがないか、新たな工夫で少しでも改善に近づけることができないかを検討していく必要があります。

## 対応や工夫事例

災害発生直後は、被災し不要になった家財などの災害廃棄物の分別方法が周知されておらず、地域の公園などに無造作に置かれた状態が続いてしまうことがあります。多くの方が集まる連休や、ボランティアバスで大人数のボランティアが活動するときなどに、災害廃棄物の分別をお願いするケースはよく見受けられます。その他にも大人数を受け入れる際、普段は対応が難しい農地や工場、地域の側溝などの清掃を行うことがあります。

一方で、善意で集まっているボランティアにとって住民とのコミュニケーションは非常に大切な体験になります。特に上記のような活動では住民とのコミュニケーションが取りづらくなるため、マッチングする際は丁寧に依頼の背景や活動の必要性を説明し、なるべく地域住民にも参加してもらえるように声をかけるなどの工夫をしましょう。また、農地や側溝などの活動は求められる範囲が広く、一件対応することで他の住民からも同様のニーズが上がり、数多くのニーズに応えなければならない状況になります。なぜその活動が必要なのか、他にもニーズがあがった時に対応ができるのかなど、慎重に検討したうえで活動に入る必要があります。

## B-1

### ポイント

- ・ 住民に対する災害ボランティアや災害VCへの理解促進
- ・ ボランティアのジェンダーへの配慮

### 解説

災害ボランティアは専門職ではなく、一般の個人が集まって活動を行うため、応急危険度判定で黄色や赤色の紙が貼られているなどの安全が確保できない活動は原則としてできないことを災害ボランティアや住民へ周知する必要があります。水害のみの被害の場合、応急危険度判定は実施されませんが、基礎ごと家が動いて傾いてしまっていたり、すぐ裏の山で土砂崩れが発生しているケースもあります。ボランティアが安全に活動できる環境が整っているかを事前にしっかりと確認しましょう。その時に、例えば家屋内には入れなくても、その周りの片付けなら可能であるなど、どの範囲なら災害VCで対応が可能かを住民へ伝えられるとなお良いでしょう。そして、安全のために災害VCでは対応が難しい場合でも、どうしたら困りごとを解決できるかを考えましょう。黄紙が貼られていた場合は補強をすれば安全が保たれる場合もあります。専門家や技術を持った団体と相談しながら、できる限り住民に寄り添った活動を行いましょう。

今回のニーズでは、住民は男性のボランティアを希望していますが、女性でも体力に自信のある人はいます。また、家財出しや家屋清掃を行う際には住民にとって大切な物を傷つけない、廃棄しないように気を付けなければいけません。活動を行うメンバーの中には、体力に自信がなくても住民としっかりとコミュニケーションを取り、相手の想いをくみ取ることのできる人がいることも大切です。依頼内容の背景にある、相手が求めていることを想像しながら対応を検討しましょう。

### 対応や工夫の事例

家財の搬出や家屋清掃というと、力仕事・肉体労働のイメージが強く、一般的に男性に依頼されることが多くあります。しかし、実際には箆箆を片付けようとしたら女性もの下着が出てきたため、男性のボランティアでは対応が出来なかったことや、体を動かすことが得意な人ばかりがマッチングされたために、住民との会話が少なく、必要な物まで捨てられてしまったという例もあります。

ニーズ確認へ伺ったお宅の住民から、「親戚などに家の片付けを手伝ってもらったところ、確認もなしにどんどん物を捨てられてしまった。洗ってまた使おうと思っていたのに、ずっと大切にしていた園芸の道具もなくなってしまう、すごく悲しいです」と言われたことがあります。家族や親族であっても災害を受けた本人の想いはなかなか分かりません。災害が起きて初めて関わる災害ボランティアはより一層、相手の気持ちを想像し、寄り添うことが求められます。西日本豪雨で大きな被害を受けた岡山県倉敷市災害VCでは、活動のチームを組む際に、住民の背景やキャラクターなども踏まえながらなるべく話を聞くのが得意な人が1名以上入るように配慮していました。特に、依頼者がご夫婦や女性の場合、同性がいると安心されるケースもあります。

2016年熊本地震や2017年九州北部豪雨の被災地では、災害により家の中に入れなくなってしまったが、中に残っている大切な物を取り出してほしいという相談が災害VCにありました。そのままでは活動中の怪我や事故などの危険が大きかったため、一般ボランティアだけでは対応不可能でした。そのため支援に入っていた団体と連携し、重機で家財や土砂を出してもらいました。大きな危険を取り除き、導線を確保してもらったことで一般ボランティアが入れるようになったため、大切な物を取り出すことができました。

2017年九州北部豪雨の東峰村災害VCには80代独居男性から家財の片付けのニーズがありました。活動終了後、「力強いボランティアがたくさん来てくれて、家が片付きとても助かったが、大切にしていた包丁も泥だらけ・錆びているという理由で、研げば使えるものを捨てられてしまった。年代物で思い入れも強くあったから捨てられてしまって悲しい」とお話がありました。力仕事＝力強い人が必要というわけではありません。特に家財などの処分のお手伝いは、大切にしていた物を手放さなければならない住民の気持ちに寄り添い、一つ一つ丁寧にコミュニケーションを取りながら確認できる人が必要です。

## ポイント

- ・ニーズの優先順位
- ・依頼者の事情への配慮

## 解説

依頼者が、平日は仕事や通院、行政での手続きなどで外出しているため、自宅にボランティアが来てほしい日の相談をしてくるケースがあります。それぞれ被災された方達の状況や事情は異なります。依頼者の事情に配慮し、ボランティア活動が負担にならないよう、日程を調整する必要があります。このケースでは、早期に清掃を行うことで、依頼者は仕事を再開することができ生活の再建が大幅に進むことにもなります。そうした影響の大きさを考慮して対応する優先順位を検討してもよいでしょう。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨の倉敷市では、水害被害を受けたお宅で在宅避難を続ける高齢のご夫妻が、持病を抱えながら避難生活を送られていました。なるべく衛生的な環境での生活が求められていましたが、足腰の不調などから自宅以外での生活が難しく、乾燥した泥が舞うお宅での生活を強いられていました。家財の搬出や家屋の清掃は、遠方に住む息子さんが帰ってこれる日のみ行っていました。災害VCでは、早急な対応が必要としてこのニーズの優先度を上げました。ご夫妻や息子さんの意向を確認したうえで、体力も考慮しながらなるべく早く清掃ができるよう、息子さんが不在の日でも清掃に入れる体制を整えました。

災害VCでは住民の生活の場となる家屋の清掃が優先になるため、空き家や遠方へ避難して不在のお宅への対応は後回しにされてしまいます。しかし、特に水害に遭った家屋は、長い間適切な対処をしないことで悪臭やカビが発生し、近隣へ影響を及ぼすこともあります。それにより、近隣住民からの苦情や心配の声が上がった際には、空き家であっても優先度を上げ対応したケースもあります。空き家や家主が不在にしている家屋の清掃に入る際は、行政などとも連携し、必ず家主の了解を得てから対応を行いましょう。

## ポイント

- ・衛生管理の必要性
- ・ジェンダーへの配慮
- ・支援団体との連携

## 解説

避難所では、災害救助法にそって行政からお弁当やおにぎり、パンなどの食事が提供されます。一方で、毎日同じ食事が続くことで栄養が偏ってしまったり、温かい食事を食べる機会が少ないために食欲不振になってしまうなどの課題もあります。

炊き出しのニーズがあがり、災害VCとして対応を行う際には、衛生管理をしっかりとこないましょ。家屋清掃時の装備品や資機材とは異なる準備も必要です。一方で、災害VCでは対応が難しい場合、HPなどで事前に周知し、炊き出しを行えるボランティアや団体を募集する方法もあります。また、災害VCには、炊き出し支援の申出などが寄せられることもあり、そのような団体と上手にマッチングできるとよいでしょう。ただ、夏場などは食中毒への懸念もあり、衛生管理を徹底することのできる団体にお願いしましょ。一般的に女性の方が料理が得意というイメージがありますが、男性であっても料理や配膳ができる方も多くいるため、性別による割り振りではなく、スキルに応じたマッチングができるとよいでしょう。支援団体やボランティアをマッチングする際は、日程やメニュー、方法など、避難所運営者とも確認が必要です。

## 対応や工夫の事例

2015年の関東東北豪雨の被災地となった茨城県常総市災害VCでは、支援団体等の支援申出（ニーズ）を集約し、被災地域の困りへのマッチングを実施していました。災害VCが独自に炊き出し支援を実施することは難しいため、食事支援を必要としていた場所や地域に支援を申し出た支援団体をマッチングしていきましょ。

## ポイント

- ・高所作業の対応判断
- ・ボランティアの安全確保
- ・住民の生活への影響
- ・専門スキルを持つ支援者との協働

## 解説

地震や風害により住宅の屋根に被害が出ることがあります。災害VCへは住民から屋根の応急対応や雨漏りの防止などの困りごとの相談が寄せられます。高所作業は危険が伴うため、一般のボランティアでは対応が難しく、災害VCとして対応しないという判断をする場合も多いです。一方で雨漏り防止等の対応が行われないと、家屋の被害が進行したりカビの発生による健康状態への影響が出るなど、住民の生活に著しく影響を及ぼしていきます。災害VCとして高所作業を担える人材や団体は限られますが、対応をせざるをえない場合もあります。高所作業の対応を行う際には、適切な安全管理の技術をもつボランティアや団体に限って対応を行うような仕組みを作る必要があります。担い手の確保には、地元の職能団体などに協力を要請し、対応を相談することも効果的です。また、支援団体の中には、これまでの支援活動の中で高所作業を実践してきた団体もあり、そのような団体に対応を依頼していたというケースもあります。

## 対応や工夫の事例

2019年台風15号被害を受けた千葉では多数の家屋で屋根の被害が発生しました。県内の多くの災害VCでは技術系ボランティアを募集して高所作業の対応にあたっていました。

募集の際に、一般ボランティア（家財の運び出し等）とは別に、高所で作業をおこなえる技術を持つ人（消防、建築業従事者）に限定した「技術系ボランティア」の募集要項を設けて案内を行っていました。行政を通じて地元の消防や土建組合等に協力を要請した社協もありました。被災地での高所作業の支援経験のある支援団体が活動していた市町もあり、そこでは個人の技術系ボランティアと支援団体で流動的なチームを作り、活動をしていました。

一方で、高所作業を行うボランティアが転落する事故が発生したこともありました。ボランティア・団体がどれだけ安全管理の技術を持っているか判断する必要があります。高所作業の経験のある支援団体が活動する地域では、団体からアドバイスを得ながら、受け入れの判断が行われることもありました。

## ポイント

- ・応急危険度判定制度への理解
- ・対応が遅れる事による被害の拡大
- ・専門スキルを持つ支援者との協働

## 解説

応急危険度判定とは地震被害に遭った家屋に、余震などによる倒壊や部材の落下などの二次被害が発生する危険性がないかを判定するものです。判定された家屋には緑、黄、赤の紙が貼られ、それぞれ「調査済み（緑：問題なし）」、「要注意（黄：立ち入りには注意が必要）」、「危険（赤：立ち入り不可）」に分類されます。また、今回の二重票のように依頼者の家屋に大きな損傷があるケースもありますが、赤紙が貼られていても家そのものには損傷がない場合もあります。応急危険度判定は家屋そのものだけでなく、周囲の状況も含めての危険度を判定するため、家屋には損傷がなくても、隣の家が倒壊する危険性がある場合などにも赤紙と判定されてしまいます。さらに、一度判定された内容の見直しは行われなため、倒壊の危険があった隣接の建物が解体された後も赤紙が貼られた状態になってしまいます。

赤紙が貼られている家屋で一般のボランティアが活動するのは大きな危険が伴います。一方で、大きな被害を受けている家屋は、時間が経つにつれさらに被害が拡大する恐れがあるため、中に残っている物もより取り出しづらくなります。「赤や黄色の紙が貼られている＝支援しない」という判断にならないよう、災害VCとして何ができるか、専門の知識やスキルを持った支援者・団体と相談し、安全を確保しながらできる対応を検討しましょう。また、対応できない場合もありますが、公費解体をする際に大切な物を取り出せないか行政に相談してみても良いかもしれません。

## 対応や工夫の事例

水害の被害に遭う数日前、自宅の金庫に現金100万円を保管していたおじいさんから、災害VCへ相談がありました。「水害に遭って家が倒壊してしまった。現金100万円が入った金庫が家の下敷きになっているから探してくれないか」という依頼でした。隣の家で公費解体が始まり、解体業者に事情を説明し、解体時に取り出してもらえないか相談したところ、対応できないと言われ、災害VCに相談にきたそうです。相談を受けた災害VCでは、連携して活動を行っていた小型重機を扱う支援団体に依頼し、1日かけて見つけ出されました。

特に高齢の被災者からよく上がるニーズが仏壇の取り出しです。先祖代々大切にしてきた仏壇が災害により被災した家の中に取り残されてしまい、避難所から仮設住宅に移ることが決まり、何とか持って行くことはできないかという依頼です。一般のボランティアで家屋内に立ち入ることが危険な場合は、技術を持った支援団体や専門家と連携しながら、対応方法を検討してきました。

### B-6

#### ポイント

- ・住居以外のニーズの優先順位
- ・事業所への支援

#### 解説

災害VCの支援では、営利活動を行う事業所よりも住民が生活する住居の復旧を優先するという方針が取られることが多いです。場合によっては、店舗の対応は行わないという方針がとられることもあります。ただ、個人経営小さな店舗などでは、住居と店舗が一体となっているケースも多くあります。中には、店舗部分の片付けや清掃が終わらないと、その建物のライフラインの復旧ができないというケースもあります。その場合は、被災者の避難生活や日常の暮らしにも影響を及ぼします。そこに住む住民がどれだけ生活に支障が生じているか実態を把握した上で対応方針を決めていくことが必要です。また、街が復興していくためには、店舗などの商業活動の再開が不可欠です。災害VCにあるリソースをよく検討し、どのような対応ができるのかよく検討していく必要があります。

## 対応や工夫の事例

営利活動よりも住民の生活を優先するため、災害VCが店舗兼住宅も対応は行わないという方針をとった地域では、個人商店などを営む住民の生活に支障が生じていました。1階が店舗、2階が住宅という構造の家も多くあり、そういった建物では1階に泥が入りこんでしまったため、電気の配線や下水設備が被害を受け、建物全体でライフラインが機能しないというケースもありました。そこで、災害VCと支援団体の協議のもと、店舗兼住宅のニーズは団体ボランティアが対応するという方針を確認し、商店を営む住民からのニーズを受け付け清掃活動を行いました。

九州北部豪雨の被害を受けた福岡県朝倉市では、特産物でもある柿などを栽培する果樹園も被害を受けました。泥が一面に堆積した畑をそのままにしておくとも果樹は枯れてしまいます。一方で、高齢の農家だけではどうすることもできず、住宅を優先する災害VCでも対応ができない状況が続いていました。そこで、地元農協が災害VCや外部支援団体と連携しながら、農業ボランティアセンターを立ち上げ、農地に入り込んだ土砂の撤去や農機具の清掃などの支援を行いました。自宅がどんなに綺麗になっても、生業が復旧しない限りは生活がままならない住民もいます。そのような状況に置かれている住民への対応も検討する必要があります。

### B-7

#### ポイント

- ・長期的な避難生活
- ・ストレスの緩和
- ・支援者への支援

#### 解説

避難所での生活が長引くと、ストレスが蓄積されていき心身の健康に影響を与えることがあります。避難所の中でも、運動や息抜きをしたり、リラックスできる環境が必要になってきます。マッサージや体操、娯楽などを提供できる支援者・団体を上手にマッチングできると良いでしょう。マッチングの際は、避難所運営者とも確認が必要です。また、ストレスや心身の疲労は避難者や避難所運営者だけでなく、長期的に支援に入っている行政職員、支援組織職員などにも蓄積されています。マッサージなどの支援の申し出があった際は、避難者が優先されるべきですが、余力があれば長期的な支援者にも提供してもらえるように検討してみるのも良いでしょう。

## 対応や工夫の事例

毎年行っている地域のお祭りや運動会などのイベントも、災害が発生してしまうと開催できなくなることが多くあります。避難所での生活は非日常ですが、少しでも日常に近づけるため、避難者のストレス発散・運動不足解消のためにも元々地域で行われていた行事を行う例は多くあります。

2018年の西日本豪雨の被害を受けた地域の避難所では、避難者の運動不足が大きな課題となっていたため、「避難所大運動会」として避難所にあるものでできる競技を行いました。避難者からは「良い運動になった!」「避難での生活を楽しい思い出で終われそう」「明日からも頑張るわ!」などの声があり、ストレス解消だけでなく、復旧・復興への活力にもつながりました。

### B-8

#### ポイント

- ・ 個人宅への支援と事業所への支援のバランス
- ・ 被災地の入浴の課題

#### 解説

水害などの被災地では、地域の上下水道復旧後も、自宅の入浴設備の破損や給湯器の故障などによって、入浴や炊事が難しい状況が続きます。そのため被災地域の方達にとって、入浴施設の再開はとても重要になります。一方で、災害VCとしては、営利活動に繋がる事業所の再開より、個人の住宅の復旧が優先されます。個人宅の再建と共に、地域で必要とされる施設の再開のバランスを検討しながら判断していく必要があります。

## 対応や工夫の事例

介護が必要な人を抱える家族は、災害時に普段通っていた施設や事業所が被災してしまうとサービスが受けられず、家族が介護しなければなりません。被災した自宅の片付けや慣れない避難生活、今後の生活再建など様々なことを考えなければならない中で、家族の介護は大きな負担となるケースが多くあります。そのため、災害VCとして多機能福祉施設や作業所などの清掃を行い、サービスの復旧を後押しすることで、利用者はもちろんその家族の負担の軽減につながりました。

生活に欠かすことのできないコンビニ、スーパー、タクシー会社などは、基本的には経営法人が業者などに依頼し、復旧する必要があります。しかし、被災した地域によっては村内に数カ所しか商店がなく、すべてが被災してしまうこともあります。早く復旧しなければ村民の生活に関わるといったケースでは災害VCとして住民の生活を守るために店舗の清掃活動を行うなど、その時の状況に応じて柔軟に対応を検討する必要があります。

発災当初は災害廃棄物の集積場が決まっておらず、被災した家財などが公園などに山積みになっていることが多くあります。道路や公園にある災害廃棄物は行政により収集されることが基本ですが、回収までに時間がかかったり、回収はされても細かいガラス片などが散乱していて使えない状態が続くことも多くあります。公園が使えないことで外で安全に遊べる場所がない子どもたちのストレスが溜まったり、それによる保護者の負担も増加していきます。災害VCで災害廃棄物の運搬や、残ったガラス片を取り除く活動を行うケースもありました。

### B-9

#### ポイント

- ・ 支援情報の多言語発信
- ・ 支援制度の理解や利用状況の確認

#### 解説

被災地域によっては、外国人が多く住んでいる場所もあります。特に日本語が得意ではなく、地域とのつながりも薄い人にとって、支援制度に関する情報を集めたり手続きを行うのは容易ではありません。そのため、外国人が多くいる地域では、多言語での情報発信が求められます。発災後、円滑に翻訳などのサポートができるよう事前に行政サービスや外国人支援団体等と連携しておきましょう。さらに、情報を発信するだけでなく、その情報がしっかりと届いているか、理解できているかも確認が必要です。災害時には家屋清掃に限らず、様々な場面で困りごとが発生するため、どんなことに困っているのかを丁寧に聞き取っていきましょう。

## 対応や工夫の事例

日本に住んでいる外国人の中には、様々な事情から行政サービスとつながることができない人々があります。そういった方々は災害時には特に弱い立場に置かれます。適切に対応するためには、単純に行政サービスにつなげるだけでなく、本人の意向を丁寧に確認し、外国人支援団体などとも連携を取りながら対応していくことが大切です。

### B-10

#### ポイント

- ・ 時間外の活動への対応
- ・ 支援団体との連携

#### 解説

福祉避難所は、特に介護や医療的ケアなどを必要としている被災者のための避難所です。運営は専門職が行うものと考えがちですが、実際の運営は単純作業や雑務も多く、限られた専門職の支援者だけでは人手不足になることが多々あります。必ずしも技術や知識がなくてもできる作業をサポートする人がいれば、専門職の支援者は本来期待されている支援に専念することができます。一方で、活動が早朝・夜間にまで及ぶ避難所の運営は災害VCで活動する一般のボランティアでは対応が難しい活動でもあります。支援団体の中には中長期的に被災地に関わり、早朝・夜間での対応が可能な人材がいる可能性もあります。様々な支援団体の活動をコーディネートする災害VCが、避難所で活動できる団体をつなぐことができれば、より良い避難所運営を実現することができます。

## 対応や工夫の事例

東日本大震災の宮城県石巻市では、福祉避難所への支援に入っていた医療系の団体から、災害VCにボランティアの派遣要請がありました。しかし、一日ごとにボランティアを活動にマッチングしている災害VCだけでは運営支援の対応が難しかったため、中長期的に支援に入っている支援団体と連携しました。支援団体から一週間単位で運営の支援に入れるボランティアをマッチングし、避難所内の清掃や、物資の管理、食事の配膳などの活動を行いました。

2019年九州北部豪雨被害に遭った佐賀県大町町では、福祉避難所に多くの医療・福祉団体などが支援に入っていました。運営に必要な人員が確保できず、集まった物資の整理などができない状況が続いていました。そこで災害VCへ依頼し、災害VCから毎日3人ずつ物資の仕分けに入ってもらっていました。

熊本地震では、介助が必要な高齢者が多い避難所から、夜間のトイレの付き添い補助のニーズが上がりました。すでに支援に入っている医療の専門団体にも支援要請をしましたが、付き添い補助などの「介助」は「介護」に含まれないため、派遣ができないとの返答でした。地元の福祉施設なども被災していたり、通常の事業で手一杯の状態でした。そこで、地元にいる看護師OB/OGや、看護・医学校の学生へ声をかけ、支援の要請を行いました。

### B-11

#### ポイント

- ・ 在宅避難者への支援
- ・ 支援団体との連携

#### 解説

浸水地域では自宅の台所や給湯などの設備の破損などにより、炊事ができるまでには長い時間がかかります。また、在宅避難者は、避難している地域や人数が把握しづらいため、支援が届くまでに時間がかかる傾向にあります。行政が避難実態を認識できれば、お弁当やおにぎり、パンなどの食事支援が届けられます。一方で、栄養のバランスが悪かったり、温かいものが食べられない課題もあります。災害VCで炊き出しを実施することはまれですが、炊き出し支援を実施できる団体と連携し、温かい食事を地域に届けるといった対応策も検討できます。

## 対応や工夫の事例

東日本大震災の宮城県石巻市災害VCでは、災害VCに問い合わせがあった炊き出し支援の申出を集約し、食事支援が必要な地域にマッチングしてきました。各地域の町内会長やキーパーソンと連携し、炊き出しの場所や時間などを調整しながら実施しました。災害VCに多岐に渡る支援の申出を集約し、上手に課題解決につなげられる機能があると良いでしょう。

### B-12

#### ポイント

- ・ 住居以外のニーズ
- ・ 被災者の自主性

#### 解説

災害VCによる清掃活動の範囲は、原則として被災者が生活を送るスペースとしていることが多く、生活に直結しない設備は支援の対象外となったり優先順位を下げる方針がとられることがあります。一方で、生活には直接関係がない設備でも、機能を取り戻すことで、住民が日常を取り戻す一歩につながることもあります。活動によって住民の今後の生活にどんな影響をもたらすか、長期的な視点から支援方針を決めることが望ましいです。居住スペース以外での活動となる場合は、対応にあたるボランティアに対し、依頼背景を十分に説明し理解を得る必要があります。

## 対応や工夫の事例

東日本大震災のあった宮城県石巻市では、家屋の清掃ニーズが落ち着いたころ、支援団体が仮設住宅の団地や地域に畑（家庭菜園）をつくる支援を実施しました。震災前からその地域には自宅で家庭菜園を行っている方が多く、作物を育てることが生活の一部であり、生きがいにもなっていました。もともと住んでいた場所から離れた仮設住宅での生活は、生活様式が変わり、単調な生活になりがちでした。畑で作物を育てることで、外に出る機会を得るとともに発災前の生活や生きがいを取り戻すことにつながりました。

### B-13

#### ポイント

- ・ 災害による子どもへの影響

#### 解説

災害時、大人たちも被災後の対応で忙殺され、また被災の影響を受けた子どもたちの心身にも多大な負荷がかかります。特に避難所は、集団生活となり子どもたちが遊ぶ場所や学ぶ場所の確保が難しい状況になります。言語表現が難しい子どもたちにとって、遊びや身体で表現できる場が、大切になってきます。子どもの支援をテーマにしてる団体もあり、連携できると良いでしょう。また、子どもへの支援を避難所にマッチングする際には、避難所運営者との協議も必要です。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨では、保護者が生活再建に追われる中で、子どもたちが伸び伸びと遊べる場所や時間がなかなか確保できない状況が続いていました。保育士や教職員を目指す学生が通う地元の大学がバスを出し、遊び場がない子どもたちを県内の大きな公園へ連れて行き、学生と一緒に遊ぶ企画を行いました。

2019年九州北部豪雨の佐賀県では、発災後、地域のお母さんやその子どもたちがそれぞれに集まったり、情報交換をする場がありませんでした。そこで、支援団体が、地元住民が民間の災害VC設置場所を活用してお母さんと子どもたちがそれぞれ集まり、思い思いに過ごすことのできる休日イベントを企画しました。

夏に災害が発生すると、夏休み期間中、子どもたちは避難所で過ごさなければなりません。2020年7月豪雨の被害を受けた熊本県球磨村の避難所では、夏休み期間中の子どもたちの居場所づくりのために子どもの支援団体が活動していました。一方で、夏休みが終わった後、支援団体が活動を終了してしまったことで放課後帰ってきた子どもたちの居場所がないという課題もありました。

## B-3

### ポイント

- ・物資に対する被災者のニーズ
- ・被災者の心情への配慮

### 解説

災害VCにはボランティアの他、物資や寄付など様々な形の支援の申し出が寄せられます。物資の支援を受けるにあたっては、申し出のあったものが被災者にとって、必要とされているものなのか判断する必要があります。どんな想いのこもった物でも不要な物は受け取らないように窓口を設け、提供予定の物資の具体的な内容や数量などを確認し、必要なものを必要な数だけ受け取るようにしましょう。残念ながら、不用品同然の物が届いたり、いろいろな物が混ざった状態で届き、整理や管理が大変なケースが多くあります。当然、物資が届いた後は、在庫を整理し、管理していく必要があります。一方で、物資支援の申出は時間が経つと少なくなります。目の前にあるニーズだけを考えて受け取りを決めるのではなく、少し先の状況を見据えながら受け取る量や物を決めていきましょう。横断幕はどんなメッセージが書かれているか、掲示が終わった後は返す必要があるかなどを確認をしたうえで受け取りましょう。内容によっては被災者を傷つけたり、負担に感じさせてしまうこともあります。

### 対応や工夫の事例

物資支援を受け取る場合は、一定の条件を設け、HPなどにあらかじめ記載しておくといいでしょう。雑巾、古着はどの被災地でも、支援の申し出が多くあります。しかしながら、特に被災者が直接身につける衣類は、気持的にも衛生的にも新品を求められます。また、サイズごと、季節ごとに箱を分けて送ってもらうことで、仕分けの負担軽減もできます。

さらに、目の前にあるニーズ以外でも活用できないか、物資の展開や応用をイメージできることが大切です。雑巾であれば、家屋での活動時に大切な柱や床を傷つけないように養生として利用することもできます。さらに災害VCだけで使用するのではなく、自力で清掃を行う住民へ周知し、配布することもできます。

2017年西日本豪雨の被災地では、横断幕などの気持ちがこもったメッセージは返却を求められるケースもありました。倉敷市の避難所に掲示されていた書道の応援メッセージは、避難所閉所時に贈っていただいた学校から返却を求められました。また、返却が必要ない場合でも、地域の公民館や小学校で、今後災害を語り継ぐものが少ないケースもあるので、聞いてみても良いかもしれません。気持ちのこもった贈り物ですが、最後の片付けで雑な扱いになってしまうことが多くあります。どこから来たのか、届けていただいた時のストーリーなどと一緒に、写真に残しておくなどの工夫をしましょう。

## B-4

### ポイント

- ・受付の工夫
- ・状況の周知
- ・ICTの活用

### 解説

多くのボランティア参加がある場合、受付から現場に送り出すまでにどうしても時間がかかってしまいます。人を待たせることは心苦しく思うかもしれませんが、ボランティア活動は待つことも活動の一環です。もちろん、受付からマッチング、送り出しまで運営がスムーズにいく努力や工夫は重要です。しかし、災害VCでは、人員不足などの運営上の理由で受付の時間がかかってしまうこともありますが、活動時間を指定されているなど、住民さんの希望に合わせているために、スムーズにマッチングできない場合もあります。ボランティア活動に来ている人は、事情をお伝えすれば非常に協力的に動いてくれることがほとんどです。受付やマッチングに時間がかかってしまう理由や背景をきちんと伝えましょう。そうすることで、思わぬ助けを得られたり、運営支援に手を挙げてくれる人が出てくることもあります。その他、待ち時間短縮のために受付にICTを活用したり、受付から送り出しまでの段取りなどを整理することも大切です。また、事前に混雑が予想される場合は、その旨をHPやSNS、また当日の受付時に案内できると良いでしょう。

## 対応や工夫の事例

ボランティア保険加入の確認や、受付表の記入等、受付時の煩雑な手続きを簡略化するために、新規参加者と継続で活動しているボランティアの受付を分けることもあります。一方で、活動に入る際は、依頼者から説明の負担を減らすため、前回と同じメンバーに継続して活動に入ってもらうこともあります。ただその場合でも、リピーターのボランティアであってもマッチングの順番が来るまで待ってもらうこともあります。ほとんどのボランティアは、活動に出発するまでの時間が遅くなっている理由や背景をきちんと説明すれば待ってくれます。西日本豪雨のあった倉敷市災害VCでは、資機材を運ぶ軽トラックやその運転をする人が不足しているため、マッチングをしても出発できないケースがありました。このような事情を説明することで、待ってもらうだけでなく、軽トラックを持参してくるボランティアや送迎・運搬ボランティアに名乗り出てくれる人が増えました。ボランティアの力をより活かす運営体制を作っていくことで待機時間が減るだけでなく、対応ニーズも増えました。倉敷市VCでは、受付用のQRコードを会場に張り出し、使用できる方はスマートフォンから受付情報を入力する方法も活用されました。

### B-5

#### ポイント

- ・近隣市区町村同士の助け合い

#### 解説

社協に限らず、近隣地域の組織は今後も様々な場面で力になってくれることが期待できます。お互いに顔の見える関係を築いておくことで、よりスムーズな支援や協力体制を作ることができます。また、災害VC運営のノウハウを他の地域で活かしていくためにも、できる限り受け入れられると良いでしょう。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨があった岡山県倉敷市の災害VCでは、発災直後から社協のブロック派遣や平時からつながりのある市町村社協などの応援職員が多く来ていました。中には、派遣期間が終わった後も個人的にボランティアや職員への物資を届けてくれたり、継続的に運営サポートに入ってくれるなど、支援者への支援をしてくれる方もいました。

### B-6

#### ポイント

- ・ボランティア保険の内容と対応方法
- ・ボランティア保険の意義
- ・活動前後の注意点

#### 解説

ボランティア保険は、活動中にボランティアが怪我をしたときの補償はもちろんですが、物を壊してしまったり、人を怪我させてしまった場合の補償も含まれます。災害ボランティア活動は特に怪我や事故が発生しやすい環境での活動です。住民の安心・安全のためにも、活動に入るボランティアには必ずボランティア保険に加入してもらう必要があります。一方で、怪我や事故が発生した場合、依頼した住民に非がなくても責任を感じてしまう方が多くいます。それがきっかけでボランティアに依頼することが出来なくなってしまうケースもあります。保険に入っているからOKではなく、怪我や事故を防ぐための安全管理もしっかりと行いましょう。

また、ボランティア保険の適用には、怪我や事故を起こしたボランティアの同意が必要になります。発生当時の状況を記録するとともに、ボランティアが帰宅した後も連絡が取れるようにしておきましょう。さらに、トラブルが発生したときにスムーズに対処できるよう、あらかじめボランティア保険の補償内容を確認しておくとい良いでしょう。

## 対応や工夫の事例

ある被災地で、被災家屋の清掃活動に入っていたボランティアが誤って、まだ使えるはずの家電を壊してしまったという報告が災害VCにありました。依頼者と共に、災害VCスタッフも状況を確認し、ボランティア保険の手続きをすることによって費用の補償ができました。

### B-7

#### ポイント

- ・事故ケガ病気などの予防
- ・トラブル発生時の対応

#### 解説

ボランティア活動中の怪我や体調不良はよく発生します。災害ボランティア活動の参加するのが初めてという方も多いため、オリエンテーションなどでボランティア自身がまず予防できるように体調管理に関する対策を周知することが重要です。また万が一傷病者が発生してしまった際に迅速に対応できる体制を整えておきましょう。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨の倉敷市災害VCでは、一般のボランティアとは別に看護や送迎などの専門ボランティアも募集していました。看護師や保健師などによる看護ボランティアは、活動開始時の傷病予防のオリエンテーションの他、各活動現場へ巡回してもらい、困ったことがないか、危険がないかなどを確認してもらっていました。特に夏場は、熱中症にかかるボランティアも多くいるため、こまめな休憩や水分補給を徹底していました。

### B-8

#### ポイント

- ・被災者の自己肯定感
- ・住民の主体性ややる気
- ・衛生管理

#### 解説

被災者として一方的に支援を受け続けることは、自己肯定感や有能感を下げてしまうことがあります。感謝の意を示すことや恩返しは、自発的な行動として主体性ややる気を取り戻していく過程でもあります。そのためボランティアに対し、地元の方が感謝を伝えるために差し入れをするということはよくあります。その想いを大切にくみ取ることが重要です。一方で、食料品を受け取る際には衛生管理や公平性への配慮が必要になります。衛生環境の良い場所で保管をしたり、早めに消費するなど食中毒を起こさないよう注意が必要です。

## 対応や工夫の事例

2013年水害の被害を受けた岩手県雫石市。連日、地元の方が、作業を終えて災害VCへ戻ってきたボランティアに差し入れをふるまっていました。おにぎり、豚汁や地元でとれた野菜が提供されていました。災害VCの一角には地元の飲食店の割引券や観光施設のパンフレットも置かれていました。地元の名産や魅力を知ることによってボランティアもその地域に愛着がわき、ボランティアを終えてからも長期にわたって関わるきっかけとなりました。

## ポイント

- ・雨天時の対応
- ・中止の際の情報発信
- ・当日の対応

## 解説

作業内容によっては、雨天に行うことで危険が伴ったり、期待する効果が得られないことがあります。例えば家屋の清掃活動の場合、家財の搬出のため屋外と出入りをする必要があり、雨天に行くと濡れた地面に滑って転倒する危険が生じたり、靴についた泥で室内を汚すこともあります。雨天が予想される場合は、危険性や活動の効果を考え、屋内だけでできる活動に限定したり、ボランティア活動全体を中止することも検討します。活動を中止にする場合は、活動予定だった依頼者に連絡し、中止の旨を伝え改めて日程の調整をする必要があります。また、災害VCのホームページやSNSなど、ボランティア募集情報を出している媒体に、翌日の受付を中止する旨の情報を公開してきます。事前に受付中止の情報を出してもそれを見ずに災害VCに来てしまうボランティアもいるので、当日来訪者の対応ができるように準備しておくことが望ましいです。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨の岡山県倉敷市災害VCでは、毎日翌日の募集人数をHPなどで周知し、台風や積雪などの危険が伴うと予測される場合は活動休止にしていました。また、強い雨が降る予報があった際は募集人数を少なくし、一般ボランティア募集を中止し、予定されていた団体ボランティアのみの受入れなどの対応を取っていました。一方、活動休止の日でも災害VCの運営は行い、住民からのニーズの受付は継続し、手の空いたスタッフでニーズ調査のために地域を回ったりしていました。その他にも、日々の運営に追われてなかなかできない事務作業やニーズの整理などを行ったり、普段休めないスタッフの休日としたケースもあります。

また、災害VCが設置されている施設内では、支援団体と災害VCが協働で運営する写真洗浄活動が行われていました。そのため、活動休止と知らずに災害VCへ来てしまったボランティアには、写真洗浄の説明をしたうえで活動に参加してもらう対応を取っていました。

## ポイント

- ・必要な支援の確保と環境整備
- ・ボランティア支援情報の発信

## 解説

宿泊先や食事、移動手段などの確保はボランティア自身が行うのが原則です。一方で、ニーズに対してマンパワーが不足している中では、20名のボランティアが活動出来なくなってしまうのは大きな痛手となることもあるでしょう。災害VCとして宿泊先を手配するのは難しいですが、行政などがボランティア向けに情報発信していることもあります。ボランティアに参加すると宿泊代が割引される枠組み（復興割）が適用になる場合もあるので、そういった情報をボランティアに提供できるようにHPなどで発信していけるとよいでしょう。

## 対応や工夫の事例

災害ボランティアの活動に参加しやすい環境を整えることは、より多くのボランティアに来てもらうことにつながります。ある被災地では、災害VCとして、ボランティア用のキャンプ場を用意した例があります。場所は社協が準備し、火の元など使用に関する管理は地元住民が行いました。その後、継続して長期的に活動に入っているボランティアが管理を引継ぎ、ボランティアが活動しやすい環境を作りました。また、宿泊場所の用意が難しくても、少しでもボランティアの負担を軽減するため、自治体などが主導してボランティアに参加した人がお風呂に無料で入れる取り組みを行うケースも良くあります。

西日本豪雨の倉敷市災害VCでは、ボランティアが安く宿泊できる場所や飲食店などの情報をまとめたボランティア向けの情報誌を、継続的に発行しました。その他にも、車中泊を許可してくれる飲食店や施設の情報をまとめ、ボランティアへ案内するなどの対応を行っていました。

## フェーズCのねらい

- ・ ニーズ内容変化と個別化
- ・ ニーズに合った支援体制の再構築

## 解説

発災から時間が経つと、徐々にボランティアが減っていき、避難所から応急仮設住宅やみなし仮設住宅に移るなど、地域や住民のおかれる環境が変化していきます。それに伴い、ニーズの内容も家財出しや清掃などの単純な作業から、地域の復旧・復興や個別の生活再建に関わる内容など、複雑な課題に変化していきます。こうしたフェーズの変化は明確な節目があるわけではなく、少しずつ移り変わっていきます。フェーズの移り変わりに伴うニーズの変化に対応しつつ、災害VCとしての役割と社協として今後の復興や地域のコミュニティ形成なども見据えた対応をしていかなければなりません。生活再建などの個別支援が増えていく中で、一つ一つの課題に対して、誰と支援を行うのかを検討し、きちんと次へつないでいくことが求められます。支え合いセンターや地域コミュニティの中でサポートしていく体制、また、これまで続けてきてくれているボランティアを地域の登録ボランティアにつなげていくなど、支援体制を再構築していきましょう。こうしたフェーズの変化を知っておくことで、少し先の状況をイメージしながら、災害VCの運営を行うことが出来ます。例えば、事前に地元のボランティアには、声をかけておくなどの先を見通しての対応を取ることが出来ます。避難所の閉所など、支援の終わりが意識されてくる時期だからこそ、住民に寄り添った丁寧な対応が求められます。

## 対応や工夫事例

災害VCが閉所する際には、「閉所」ではなく「移行」と言ったり、「災害ボランティアセンター」を「ボランティアセンター」と名称を変更するなどして、「閉所＝支援がなくなる」という不安を住民に持たれないよう配慮する事例は多くあります。

災害VC閉所に関して、住民への周知よりもメディア発表が先行され、誤解を生む原因となってしまったケースがありました。メディア発表をする前に住民にチラシを配布するなどして、その災害VCのその後の在り方も含め住民に周知しておくことも重要です。また、チラシ配布をツールとした最終的なニーズの確認をすることで、残っているニーズの把握や、閉所までの期間を算出することもあります。

## C-1

### ポイント

- ・ 移行期の引っ越し対応
- ・ ボランティアの運転
- ・ 車両の保険と事故対応

### 解説

避難所から仮設住宅へ生活の場が移行する時期には、多くの引っ越しニーズが発生することがあります。これらのニーズにどの程度対応するのか、災害VC内での協議が必要です。ボランティアに車を運転してもらう場合には、車両の持ち主、運転者の免許やスキル、保険適用の範囲、故障・事故対応などを十分に検討する必要があります。また、避難所では元々個人の持ち物を多く収容するスペースは無いため、その引っ越しの物量はさほど多くない場合がほとんどです。そのため少数での活動になることが多いですが、住民とのトラブル防止の観点から、ボランティアが1人になることや男性のみ・女性のみになることがないように気を付けましょう。

### 対応や工夫の事例

ボランティアに車両の運転をしてもらうかは、それぞれの災害VCによって対応が分かれています。ある災害VCでは、ボランティアが乗ってきた車を使用し、同じチームになったメンバーで乗り合いで移動してもらうことがありました。また災害VCの車両を運転してもらう場合には、保険や事故対応も検討する必要があります。また、免許証を持っていても運転に不慣れな方もいます。例えば、社協で平時に送迎のサービスを行っている場合は、そのドライバーに協力してもらったり、地理をよく理解している地元の方に協力してもらう方法もあるかもしれません。また、長期で活動しているボランティアに限定して運転を許可する災害VCもありました。九州北部豪雨の福岡県東峰村災害VCでは、運転の際の注意事項を伝え、誓約書に記入してもらう対応を取っていました。

PBVが対応する場合は、車両はレンタカーを使用し、ボランティアからは運転やそれに伴う事故について、住民からは引っ越しや移動のサポートに伴う事故やトラブルについて、それぞれから誓約書をもらっています。また、避難所からの引っ越しに関しては可能な限り行政につなぎ、行政のサポートを受けて実施するケースもありました。

## C-2

### ポイント

- ・ 災害VCの活動範囲検討
- ・ 適材適所の検討

### 解説

災害VCでは家屋の清掃が活動の中心となるため、学習支援などの活動を実施することはあまりありません。一方で、災害VCに来る支援団体には、学習支援に向いている大学生などのグループも多くいるため、学習支援のニーズを紹介するなどの対応はできるかもしれません。その際には、民業を圧迫することのないよう支援の必要性を十分検討しましょう。

### 対応や工夫の事例

西日本豪雨の被災地となった岡山県倉敷市では、普段から子ども支援を行うNPOが支援に入り、被災したことによって経済に困難な状況にあり、塾に行けない子どもたちを対象に、放課後の学習支援活動を行っていました。支援の必要性を確認しながら、支援団体につなぐことも検討しましょう。

## ポイント

- ・地域主体の復興とボランティア

## 解説

お祭りの再開は、地域の復旧・復興を感じられ、地域の繋がりや文化を取り戻していく大切な機会です。地域の住民が主体となつての開催が望まれますが、家の生活再建や人口の流出や高齢化などによって、担い手の確保が難しい場合もあります。新しいアイデアや担い手を募る上で、ボランティアに参加してもらうのも一つの方法です。

## 対応や工夫の事例

宮城県石巻市では毎年7月31日と8月1日に開催される「川開き祭り」という長年続いている大きな夏祭りがあります。東日本大震災のあった2011年には、地元の方たちの中でも「まだお祭りは早い」、「川開きは水難供養のためのお祭りなので再開したい」など様々な意見がありました。津波で亡くなられた方々を供養し、祈りをささげる機会として、規模を縮小して開催を決定しました。街のほとんどの方が被災していたため、地元の方を中心に多くのボランティアも手伝い、お祭りを実現することができました。特に街なかの装飾や流し灯籠の準備のためにボランティアが活躍しました。川開き祭りができたことで、地元の方達も亡くなった方々への鎮魂に想いを馳せ、街の復旧を感じられる機会になりました。

## ポイント

- ・後から発生するニーズ
- ・抜けや漏れを防ぐニーズ調査
- ・閉所のタイミング

## 解説

被災家屋の清掃活動ニーズが、落ち着いてきた後も、ニーズが寄せられることがあります。そもそも災害VCの存在を知らなかった方や遠方に避難されて遅れて家の片づけを始められた方など、状況はさまざまです。災害VCの閉所を決定する前に、各地域を訪問し、ニーズが残っていないか調査できるとよいでしょう。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨、岡山県倉敷市災害VCでは、ニーズの抜け・漏れがないように、4,000軒の被災家屋を1軒1軒訪問し、困りごとがないか確認を行いました。発災4か月後からスタートし、3か月半かけて被災地域のすべてのお宅を回りました。訪問して初めて災害VCの存在を知った方や、存在は知っていても何を頼んだらよいか分からなかった方、「他にもっと大変な人がいるから」と遠慮されている方など、様々な理由で災害VCに頼めずに残されたニーズがありました。

その他にも、生活再建についての困りごとを抱えていたり、災害VCとしての活動が終わった後、「支え合いセンター」として引き続き対応が必要な方が分かるケースもありました。新たなニーズや困りごとが出てきた後の対応も考え、ボランティアの参加人数が減ってしまう前に各地域を訪問していけると良いでしょう。

## ポイント

- ・ 発災以前からの地域課題への対応
- ・ 先を見据えた地域づくりのマッチング
- ・ 既存のサービスや制度の活用

## 解説

今回のケースはごみ屋敷ですが、住民同士のトラブルや近所付き合いの希薄化など、災害をきっかけにこれまで地域の中にあった様々な課題が表面化されていきます。こうした発災前から抱えている地域課題について、災害VCとして対応を行うかどうかの判断は非常に悩ましいですが、災害VCを閉所した後の地域づくりを見据えた対応が求められます。もともとある社会福祉制度を活用したり、支え合いセンターなどが設置される場合は引き継ぐこともできます。ごみ屋敷の片付けなど人手が多く必要なケースは災害VCとして対応をしても良いかもしれませんが、一方で、災害の被害を受けたとはいえ、元々あった地域の課題に対応する場合は、ボランティアへ活動の背景や理由をきちんと説明して理解を得る必要があります。

## 対応や工夫の事例

2018年西日本豪雨の岡山県倉敷市。家屋清掃依頼があったお宅へ伺ってみると、発災から数か月が経過しても家の中は大量の物が散乱しており、カビや悪臭も発生している状況でした。発災前から物が捨てられず、いわゆる「ごみ屋敷」といわれる状態で生活していたようですが、社協などの公的な支援者とはつながっておらず、家屋清掃の依頼があっただけでこうした状況にあったことが分かりました。

こうした住民にとって、水害被害に遭ったとしても大切なものを捨てることは困難です。しかし、このままにしておくとさらなる健康被害や、近隣への影響も考えられます。災害VCではこれを良い機会ととらえ対応を決めました。さらに、継続的に活動をしているボランティアを毎回マッチングし、コミュニケーションを取りながら少しずつ距離を縮め、被災したものを処分したり、大事な物は洗ったりしながら片付けていきました。また、生活再建のサポートやその後の見守りなども行えるよう、家屋清掃を行いながら社協の担当や地域住民との関係性を深めてもらい、継続的な支援を行う体制を整えました。

## C-11

### ポイント

- ・現在のニーズ対応状況の確認
- ・今後の支援の必要性とその実行体制の確立
- ・関係機関との協議や調整
- ・住民を不安にさせない丁寧な説明

### 解説

災害VCの閉所を決めるまでには、様々な検討が必要になります。現在残っているニーズとその対応に必要な人数や日数を出し、その他に上がってくる住民の困りごとへの対応方法や災害VC閉所後の相談先など、災害VCが閉所した後も住民が困ることのないように丁寧に体制を整えていく必要があります。また、組織内部はもちろん、連携・協働している関係組織との協議や今後の調整も必要です。そして、災害VCの閉所が決まった際には、住民へ周知するとともに、不安にさせないような丁寧な説明も求められます。

### 対応や工夫の事例

ある被災地では、近隣の災害VCが徐々に閉所していく中で、「県内で最後まで災害VCが残っているのは恥ずかしい」として、十分なニーズの確認や困りごとの調査、住民への閉所に関する周知がないままに災害VCを閉所してしまいました。その後は、名称を変更したうえで通常のボランティアセンター内での対応を行いました。社会福祉協議会、災害VCは地域住民にとって頼りになる存在だからこそ、住民に寄り添った対応が求められます。

## C-12

### ポイント

- ・潜在的なニーズの情報収集

### 解説

地域に出向いて活動している支援団体からは、災害VCでは把握できていない情報を得られる場合があります。活動場面や地域が異なる団体と情報共有をしながら、潜在的なニーズへの対応も検討しましょう。

### 対応や工夫の事例

2019年台風19号福島県いわき市では、支援団体が地域でのサロンや炊き出しを行っていました。参加している住民からは、毎回のように支援団体へちょっとした困りごとや気になっていることの相談がありました。なかなか改まった相談まではできないが、サロンや炊き出しなどでは緩やかな関係の中で少し気になっていることなどの会話が生まれます。その中には、家屋清掃に関わる内容もあり、災害VCとの連携の中で解決していきました。

製作・販売元：一般社団法人ピースボート災害支援センター (PBV)  
〒169-0075 東京都新宿区高田馬場 3-13-1-2F-A  
TEL：03-3363-7967 FAX：03-3362-6073 URL：https://pbv.or.jp/  
イラスト・デザイン：矢野瑛子

**PBV** Peace Boat  
Disaster Relief

※本製品は、赤い羽根福祉基金の  
助成事業によって作成されました。

