

## 新型コロナウイルス感染拡大防止下における災害ボランティアセンターの設置・運営に関する ガイドライン（第1版）

社会福祉法人新潟県社会福祉協議会  
新潟県災害ボランティア調整会議

### 1 災害ボランティアセンターの設置判断

災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」という。）は、災害によって被災された方の生活支援や被災地域の復旧、復興等を目的に設置・運営される。現在、新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、日常生活すらままならない状況であるが、災害によって生じる生活への影響は、感染症の有無に関わらず発生する。従って、新型コロナウイルス感染症対策という理由により、災害VCの設置を見送ることがないよう、その対応について行政、関係団体と検討することが求められる。また、感染拡大防止の観点から、ボランティア活動に対する様々な制限や制約が発生するが、被災者ニーズに基づいた適切な支援方法、取り組みを検討することが求められる。

しかしながら、新型コロナウイルスが蔓延している状況下においては、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もあることから、十分な対策と環境を整備した上で慎重に設置の判断する必要がある。

### 2 災害ボランティアセンターの活動方針・内容

災害VCの設置・運営、被災者支援活動については、3密（密閉空間、密集場所、密接場面）を作らない、消毒の徹底等、感染防止に十分配慮した上で活動を検討する。

(1)緊急事態宣言が発せられている期間は、感染拡大の懸念があることから、ボランティア活動は実施しない。

(2)災害VCでの活動は、できるだけ人と人（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。

<感染防止に配慮しながらできるボランティア活動（例）>

ア 作業系のボランティア活動

（不特定多数のボランティアを集めてのマッチングは行わない）

イ 物資配布（1か所での配布でなく訪問等を検討）

ウ 情報提供（1か所での配布でなく訪問等を検討）

エ 被災者が清掃作業等を行う際の資機材の貸出

（貸出方法については「3密」、「消毒」等の配慮が必要。）

<下記の活動は原則実施しない>

ア サロン活動

イ 1か所に会しての炊き出し活動

ウ その他、3密が生ずるような支援活動

(3)モノからも感染する可能性を考慮し、物資、資機材、共同使用する備品等の消毒を実施する。

### 3 ボランティア募集の判断と方法

#### (1)ボランティア募集の判断

- ・被災者ニーズを助け合いにより解決するという災害 VC としての社会的使命と新型コロナウイルスの感染拡大を防止するという社会的要請の狭間で、様々な情報を収集した上で、それぞれの判断後の影響を十分に検討した上での判断が求められる。

＜ボランティア募集をするときの影響＞

- ア 新型コロナウイルスの感染拡大を助長してしまう可能性（被災地域にウイルスを持ち込む恐れ、被災地域から持ち帰る恐れ、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）

＜ボランティア募集をしないときの影響＞

- ア 被災者や被災地域の負担の増加
- イ 様々な個人や団体が被災地に入り感染拡大を引き起こす可能性
- ・被災者ニーズが多くあることを認識しつつ、ボランティア募集を行わない判断をする場合は、被災地の状況、把握している（寄せられている）被災ニーズ等を明らかにしたうえで、募集をしない判断に至った理由を丁寧に伝えていく必要がある。また、可能であれば、ボランティアを募集しない中で、被災者の生活課題の解決に向けてどのような手段が取れるのか、社協や行政、関係団体がどのような支援活動等を実施しているのかなどをホームページ等に掲載する。

#### (2)ボランティア募集の範囲と申込方法等

- ・ボランティア募集を行う場合、広域に幅広く不特定多数のボランティアを集める方法は取らない。募集範囲は顔の見える近隣住民を中心に、当該市町村域に制限することが妥当である。ただし、被災市町村域での対応が困難で、近隣市町村、県域からボランティア募集を拡大する場合は、被災地域の住民の意見等を踏まえるとともに、行政や専門的知見を有する者の意見を聞いて判断することが求められる。
- ・ボランティアの申し込みや受付は事前申込みの登録制とするなど、被災地に訪れる人数を制限しつつ、活動者を確実に把握できる方法を取ることが求められる。

＜ボランティア募集（例）＞

- ア 5人までの小グループ（団体）に限り、事前登録型で募集（最大10グループまで等）
- イ 1日の募集人数に制限（例えば1日30人まで）を行い、事前登録型で募集
- ウ 万が一、感染者が出た場合に備え、全員の連絡先等個人情報と活動先情報を保管する  
※ただし、ボランティアバスは往復での車内での感染リスクが高いため実施しない。
- エ 事前にオリエンテーション資料を公開もしくは登録された参加者に送り、事前に読んでもらうことで、当日の説明を省略する。団体での募集の場合、代表者に電話等で連絡を取り、詳細を伝える。

※オリエンテーション資料は動画が望ましい。YouTubeなどに限定公開し、リンクを送付するという方法なども考えられる。もしくは事前オリエンテーションで、前日の〇〇時から ZOOM などオンラインでなら、質問にも答えることができる。

オ 募集するボランティアには、参加にあたって幾つかの条件設定を行う。また、新型コロナウイルスに関する症状が明確になくとも、少しでも不安がある場合、参加しない旨も伝えておく。

<ボランティア活動に参加できない条件（例）>

- ア 本人に発熱、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害がある場合
- イ 家族や同居人に上記症状が見られる場合
- ウ 過去 14 日間に、本人または家族、同居人が特定警戒都道府県へ往来した場合
- エ ボランティア保険に加入していない方（当日の受付はしない）
- オ マスク着用など、ご自身での感染対策ができない方

#### 4 災害ボランティアセンターの設置場所・環境

##### (1)設置場所、環境

- ・ 3密を避けるため、可能な限り屋外が望ましい。屋外での設置が難しい場合は、十分に換気が可能な室内を検討する。
- ・ 高齢者、障害者、児童等、感染による重症化リスクの高い方が利用するような施設、隣接する場所は避ける。
- ・ 一か所のみ拠点設置ではなく、複数箇所に拠点設置を行うことも検討する。

<施設や設備に関しての感染防止対応（例）>

- ア ボランティアが集まる前に、施設内や備品等の消毒
- イ 受付場所や待機場所での十分な空間、スペースの確保（3密を避ける）
- ウ 手洗い場等の確保、消毒液の配置
- エ マスク、使い捨て手袋、ゴーグル・フェイスシールド、ガウンの着用の徹底（ボランティア、スタッフ）
- オ 屋内の場合は換気、一度に中に入る人数の制限
- カ 飛沫感染対策用パーティション、ビニールカーテン等の設置
- キ 大型扇風機の設置（換気、熱中症対策）
- ク サーマルカメラ等の機材を使った体温確認の実施

##### (2)受付

- ・ 事前登録のあるグループ、団体のみとし、その代表者が受付を行う。また、受付時間、場所等は、事前にグループ・団体毎に区切るなど、3密が発生しないよう配慮する。
- ・ オリエンテーション等は、ホームページに公開するほか、事前にオンライン等で通知を行うなど、説明を行うための密集を作らないよう配慮する。

##### (3)マッチング

- ・ ボランティア待機場所は、密集状態を作らないよう、十分な空間、スペースを確保する。
- ・ 事前登録をもとに、事前マッチングを行うことも検討する。

##### (4)活動報告

ボランティア活動終了時の報告は、リーダーからの報告のみとする。報告場所もできれば屋外が望ましい。

##### (5)その他

災害 VC 開設時間、ボランティア活動時間は、滞在時間の短縮や3密を避ける観点から、時間短縮や時間帯を区切る等の対応も考えられる。

## 5 ボランティア活動時の感染防止対策

### (1)活動場所までの送迎

- ・自家用車等で災害 VC まで来られた方は、ご自身の車を使用してもらおう。その際も、1台に多数が乗車することがないように調整を行う。
- ・ボランティアセンターによる送迎が必要な場合は、座席間隔を十分に空け密集を回避するとともに、窓を開けるなど十分な換気を行う。送迎車両はその都度換気、消毒を実施する。

### (2)活動中

- ・ボランティア活動中は、被災者や他のボランティアとの距離（2メートル）を十分取って活動する。
- ・屋内での活動の場合、立ち入る際は手洗い、手指消毒を行う。また、マスク、使い捨て手袋、ゴーグル・フェイスシールド、ガウンを着用し、屋内の換気を行った上で活動を行う。
- ・活動者自身の手や髪の毛、衣服等にウイルスが付着していることを想定し、それを他の場所や人に移さないよう細心の注意を払う。
- ・感染対策として近い距離での会話は行わない。ただし、清掃作業などで、大切なものを廃棄してしまうことがないように、必要不可欠なコミュニケーションは取ること。
- ・マスクや使い捨て手袋、ゴーグル・フェイスシールド等は、1活動毎で交換する。交換したマスク等ゴミ袋に入れ持ち帰ること。マスク等を処理した後は、石けん等で手洗い、消毒を行うこと。

### (3)活動後

- ・活動後、必ず長靴等を高圧洗浄機等で洗浄後、消毒を行う。
- ・着用していたマスク等は、ゴミ袋等に入れ所定の場所に廃棄する。
- ・石けん等で手洗いをし、手指消毒、うがいをし行う。
- ・活動終了後、出来るだけ早く入浴し、身につけていたものはビニール袋などに入れて持ち帰り、速やかに洗濯する。

### (4)帰宅後

- ・活動終了後14日間は検温などの健康観察を行うこと。その間、発熱、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害が生じた場合は、かかりつけ医、帰国者・接触者相談センター等に電話で相談をすること。

## 6 被災者ニーズの把握

- (1)ボランティア募集人数を制限することで、被災地全体で十分な活動量を確保することが困難になることが想定されるため、優先順位をこれまで以上に丁寧に判断する必要がある。
- (2)ニーズ把握時、被災者に対し新型コロナウイルス感染拡大防止の為、ボランティアの募集人数を制限しており、すぐに支援に伺うことができない可能性がある旨を丁寧に説明する。
- (3)被災者に新型コロナウイルス陽性者が出た場合は、速やかにボランティアセンターに申し出る旨を了解いただいた上で活動調整を行う。

- (4)被災者宅に14日間以内に特定警戒都道府県に往来した者がいる場合は、訪問を避け電話等で状況確認を行う。またボランティア活動については、当面对応できない旨を丁寧に説明する。
- (5)風通しのよい換気できる環境のニーズに限定して対応する方法も検討する。
- (6)被災者自身にも十分な感染対策をしてもらうことを願います（マスク着用、手洗い、消毒等）。

## 7 情報発信

### (1)発災直後

災害発生直後、ホームページに次の内容を発信する。

- ・被災者の状況を丁寧に把握しつつ、新型コロナウイルスへの対策をしながら、どのような支援活動が可能かを検討していること。
- ・災害VC設置について、新型コロナウイルス感染防止のため、慎重な判断が求められる旨の発信をする。また、いつ頃までにセンター設置の判断をする、という目安を最初に出しておくことで、電話等による問合せを減らすことができる。

### (2)ボランティア募集段階

- ・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は、ボランティア活動保険の補償の対象となること。  
（ただし、新型コロナウイルスに感染したと想定される付近の日時に活動実態があるか、活動以外に感染要因となる事象（院内感染、クラスター等）がないか等確認させていただいたうえで保険会社が判断する。）
- ・被災地では被災に伴う悩みに加え、ボランティアが新型コロナウイルスを持ち込んでしまう可能性についての不安や心配等があるため、十分な対策をして活動に望んで頂きたいこと。
- ・上記、「3 ボランティア募集の方法」に記載の内容
- ・ボランティアバスを仕立てての活動は、3密となり感染リスクが高いため、控えていただきたいこと。

### (3)支援物資等

- ・支援物資を送ってくる支援者が多くなることが予想されるため、災害VCとして物資支援の取り扱いについて方向性を発信しておく。
- ・受入れを行う場合は、①どんな物品（内容）、②いくつ以上（数量）、③どんな状態のものを（新品、中古等）、④どんな方法（発払い／着払い）、⑤いつまでに（期限）、⑥どういう流れで（手順）をホームページにアップしておく。

## 8 情報共有会議

- (1)情報共有会議は、できる限りオンラインでの実施を検討する。
- (2)全体で団体が集まる情報提供がメインの会議については、録画＋動画配信（資料はメールで送信）、テーマごとに情報共有する場合はオンラインで共有するなどの方法も検討する。
- (3)災害VC同士での情報共有もオンラインで開催できるよう、事前に県域で検討しておく。

## 9 運営に関する配慮

### (1)事務所

- ・事務所内の消毒、消毒液の設置、換気、空間・スペースの確保、事務所内の滞在時間の短縮等について検討する。
- ・スタッフに対しても感染対策を徹底する（入室前手洗い、手指消毒、マスク着用、検温等）

### (2)運営支援者

- ・災害 VC の運営は、当該市町村社協、行政及び関係団体等を中心に運営を行う。県内社協職員支援協定に基づく応援派遣や新潟県災害ボランティア調整会議構成団体による支援受け入れは、行政等関係団体と協議を行うなど慎重に判断する。
- ・関東甲信越静岡ブロック都県社協災害時相互支援協定に基づく応援派遣は、県をまたいでの移動を伴うため、受け入れについては行政の他、専門的知見を有する者の意見を踏まえ慎重に判断する。
- ・運営支援者は、関わる人を限定することで感染リスクを下げる事ができるので、運営に関わる者(県内社協職員支援協定応援職員、新潟県災害ボランティア調整会議構成団体も含む)は、可能な限り固定されることが望ましい。また、担当業務についても、複数の業務を行うのではなく、決められた業務を担当できるよう調整することが望ましい。

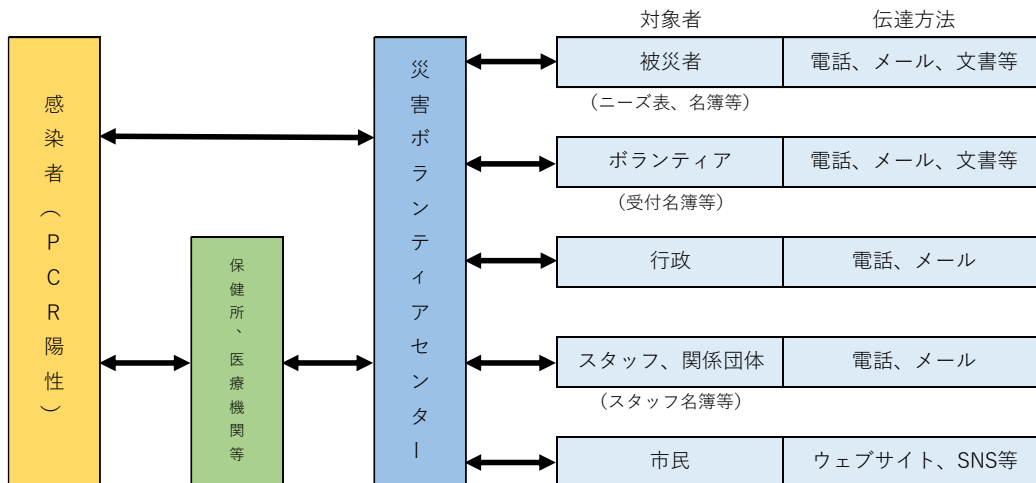
### (3)感染対策等

- ・被災者やボランティア、スタッフに陽性者が発生した場合を考慮し、連絡先リストを整理する。
- ・保健師や保健所、医療関係者等と、ケガ等の対応だけでなく感染症対策やメンタルケア等について事前に協議、連携しておくことが必要である。
- ・感染への心理的不安やストレスなどに備え、新型コロナウイルスに関する電話相談窓口などのリスト化を行うこと。

## 10 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、スタッフ問わず陽性者が発生した場合、災害 VC の活動で関わった方（濃厚接触者）への連絡手段・フローを決めておく。

(例)



## 11 被災地外でのボランティア活動

- (1)物資の収集や物資を整理して被災地に送る活動の場合、1か所にボランティアが集まって活動することが想定されるため、これらの活動においてもできるだけ屋外での活動が望まれる。屋外での実施が難しい場合、換気が十分にできる屋内での活動となるが、この場合でも同時期での大人数での活動は避け、時間帯を分ける等の配慮を行う。また、マスク着用や消毒液の配置などの感染対策を実施する。
- (2)街頭募金活動は参加者や寄付者等への感染リスクがあることから、実施に当たっては慎重に判断する。非接触で実施できるインターネットにより寄付受付を検討する。

### 【引用・参考資料】

- ・新型コロナウイルス感染症拡大における災害VCの設置・運営等について  
(社会福祉法人全国社会福祉協議会 全国ボランティア・市民活動振興センター)
- ・新型コロナウイルス感染拡大防止下における、災害ボランティアセンターの設置・運営の考え方(第一次案) (東京ボランティア・市民活動センター)
- ・新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」(厚生労働省)
- ・新型コロナウイルス避難生活お役立ちサポートブック(特定非営利活動法人(認定NPO法人)全国災害ボランティア支援団体ネットワーク)