

## 第 3 章

# 感染症流行時の 災害ボランティアセンター 設置・運営等の注意点

# 1 災害ボランティアセンター設置前の注意点

(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・運営の考え方ガイドライン」を参考に加筆・修正)

近年流行した感染症の例を見ると、令和元年12月以降、中華人民共和国湖北省武漢市を発端に、わが国を含めた世界的な大流行となった「新型コロナウイルス感染症」(COVID-19)が上げられます。

このような感染症が流行している地域で、災害が発生した場合は、通常の災害時より多くの点に留意して、災害ボランティアセンターの設置・運営にあたる必要があります。

## (1) 災害ボランティアセンター設置判断

災害ボランティアセンターの設置を判断する場合は、感染症対策という理由だけで設置を見送る判断はせず、被災地及び被災者の状況等を含めて総合的に判断します。災害ボランティアセンターは不特定多数のボランティアが集まり、いわゆる「密」を防ぐことが困難な場面も想定され、活動は制限される可能性があります。被災者のニーズに基づいて、妥当な方法や取組みを考えていくことが重要です。

また、仮に災害ボランティアセンターを設置しないという判断を行う場合においても、そのことが社会的に被災地・被災者への関心を減らしてしまう可能性について、十分な配慮が必要です。

※以下に記載するのは、「設置する」という判断を行った場合の注意点です。

## (2) 活動方針・内容

災害ボランティアセンターでの活動は、なるべく人と人(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します。

また、モノからも感染する可能性を考慮し、できる限り物資・資機材等の消毒も行います。

### 【感染防止に努めながらできるボランティア活動例】

- 作業系のボランティア活動(不特定多数を集めてのマッチングは非推奨)
- 物資配布(1か所での配布でなく訪問等)
- 情報提供( )
- 被災者が清掃作業等を行う際の資機材の貸出(貸出方法は要検討)

### 【原則実施しないことが望ましい活動例】

- サロン活動
- 炊き出し活動

### (3) ボランティア募集の判断と方法

災害ボランティアセンターを設置した場合も、ボランティア募集については非常に難しい判断が求められます。被災者ニーズを解決するという社会的使命と、感染症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、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ます。

#### 【ボランティア募集をするときの影響】

- 感染症の拡大を助長してしまう可能性

#### 【ボランティア募集をしないときの影響】

- 被災者の負担の増加
- 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

これらの判断については、正しい解答があるものではありません。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、被災地の状況や把握している・寄せられている被災ニーズ等を明らかにした上で、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ります。

また、ボランティアを募集しない中でも、ボランティア活動希望者が、在宅で被災者の課題解決に向けてどのような手段が取れるのか、社協をはじめとする支援団体がどのような活動をしようとしているのかを、周知していく必要があります。その際、判断に至った、組織としての想いも一緒に発信します。

ボランティア募集を行う場合についても同様で、感染拡大を助長してしまう可能性がある中で、なぜボランティアを募集するという判断に至ったのか、また感染拡大をできる限り防止する対策について十分な説明が必要となります。

災害の状況にもよりますが、ボランティア募集を行うという判断をした場合でも、不特定多数のボランティアを集める方法は推奨しません。ボランティア募集は、基本的に事前申込（登録）制とし、被災地に訪れる人数を制限する方法を取ることを推奨します。（事前申込にはGoogle フォームなどを使用）

#### 【ボランティア募集例】

- 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）
- 1日の募集人数に制限（例：1日30人まで）を行い、事前登録型で募集
- サテライトを複数設置して、ボランティアの受入場所を分散
- 万一、発症者が出た場合に備え、ボランティア全員の連絡先等の個人情報と活動先情報を保管  
※ただし、ボランティアバスは、車内での感染リスクが高いため非推奨

ボランティア募集の範囲については、基本的には近隣地域（当該市町内など）での募集を検討します。遠方からの参加は感染拡大を広げる可能性があるため、推奨しません。近隣地域を超えてボランティアを募集する際は、被災者の不安を第一優先に考え、被災者からの意見を含めて専門家からのアドバイスを仰ぎます。また、行政や関係団体との調整の上、募集範囲の拡大の判断や募集方法の検討を行うことが求められます。

事前にオリエンテーション資料をインターネット上で公開もしくは登録された参加者にメール等で送信し、事前に確認の上、来所してもらうことで、当日の説明時間を省略します。この方法は、団体での募集方法の場合、代表者に電話等で連絡を取ることができ、詳細についても伝えることができるというメリットがあります。

オリエンテーション資料については、可能であれば動画を撮影して活用します。YouTube などに限定公開し、リンク先のURLをメールで送信するという方法もあります。

また、ZOOM等のビデオ通話機能をもつコンテンツを使用することで、事前オリエンテーションのライブ配信やボランティア活動希望者からの質問にも生で答えることができます。

募集するボランティアには、参加にあたっていくつかの条件設定を行う必要があります。感染症の症状等が明確になくとも、少しでも不安がある場合は参加をお断りするという旨も、事前に伝えておきます。感染拡大を引き起こすことで、被災地・被災者に迷惑をかけてしまうため、必ず念頭に置いておきます。

#### 【ボランティア活動に参加できない条件例】

- 発熱、頭痛、喉の痛み、味覚障害・嗅覚障害等の体の異常がある者
- 家族や同居人に上記症状が見られる者
- 感染者の多い地域から来訪した者
- ボランティア保険に事前に参加していない者（当日の受付はしない）
- マスク着用など、自身での感染防止対策ができない者

やむを得ず不特定多数のボランティアを募集する必要がある場合は、特に慎重な実施が求められます。被災者の意見や専門家のアドバイスを仰ぎ、感染拡大が発生しない環境づくりに努める必要があります。

#### 【不特定多数のボランティアを募集する際の配慮例】

- 受付をスムーズにするため、事前に発行した「QRコード」での受付システムの導入
- 受付に並ぶ際は、ボランティア同士十分な距離を確保
- オリエンテーション資料を公開し、事前に確認の上、来所してもらうことで説明時間を短縮
- オリエンテーション・マッチング・待機場所は屋外
- 屋外が難しい場合、十分に換気ができる環境を確保
- 報告はリーダーのみが実施

#### (4) 設置場所・環境

受付に関しては、事前登録とすることで、詳細な受付は不要となります。QRコードなどを事前登録者に発行しておき、コードの読み取りを持って受付完了とできるシステム等の導入が推奨されます。

また、グループに限定して募集する場合は、リーダーのみの受付とすることで、密集状況を避けることができます。

ボランティアを事前登録制にすることで、受付やオリエンテーション等についても、事前にオンラインで行うことができるため、受付場所を分散できることにもつながります。これにより、受付開始時間を区切るなどの対応も可能となります。同じ時間・同じ場所に多数のボランティアが集まるリスクを軽減することができます。

登録情報をもとに事前にマッチングをするなど、待機列を作らない工夫もとることができます。待機列を作る際は、密集状態を作らないよう、広いスペースを確保します。

受付・オリエンテーション・マッチング場所は、屋外が望ましいですが、難しい場合は十分に換気が可能な室内でも問題ありません。

#### 【施設や設備に関する感染防止対応例】

- ボランティアが集まる前に、施設内や備品の消毒を実施
- 受付場所や待機場所でのスペースの確保
- 消毒液の配置
- マスク着用の徹底
- 屋内の場合は随時換気
- 屋内の場合は一度に中に入る人数の制限
- 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
- 報告場所も屋外
- A I サーマルカメラ等の機材を使い、体温を測りチェック

## 2 災害ボランティアセンター開設中の注意点

### (1) ボランティア活動時の感染防止対策

車で災害ボランティアセンターへ来所した方については、ご自身の車を使用させていただきます。ボランティア事前登録制の場合は、あらかじめ活動場所までの送迎手段を検討しておき、1つの車両に人が密集することがないように調整を行います。

ボランティア活動中も、基本的には被災者や他のボランティアとの距離を取って活動します。屋内での活動の場合、マスクを着用し、換気を行った上で活動を行います。屋内に入る際は、手の消毒、衣服についたウイルスを払い落とすなどを十分に注意します。

また、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います。

被災者宅に伺って清掃作業や物資配布のボランティアを行う場合は、感染対策として、近い距離での会話は行わないようにします。ただし、清掃作業などで、被災者の大切な物を捨ててしまうといったことがないように、必要不可欠なコミュニケーションは取るようにします。

活動後は、機材や長靴等を高圧洗浄機で洗浄します。活動終了後は、できるだけ早く入浴し、身につけたものは全て洗濯します。石鹸でよく手洗いとうがいをを行い、マスクはビニールに入れて廃棄します。

### (2) 被災者ニーズの把握

ボランティア数の制限をする場合は、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、優先順位をいつも以上に丁寧に付していく必要があります。その場合は、ニーズ把握時に、被災者に対して、感染拡大防止のため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ことを丁寧に伝えます。

被災者に感染者（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ことを了承いただき、活動（派遣）調整を行います。その際、風通しのよい換気のできる環境のニーズに限定するという調整方法も検討されます。また、被災者にも十分な感染対策をしてもらうことを伝えます。

### (3) 情報発信

災害発生後、インターネット等で下記の内容を発信します。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ます。

#### 【災害発生直後の発信内容】

- 被災者の状況を丁寧に把握しつつ、感染症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
- 災害ボランティアセンターの設置について慎重な判断が求められること

#### 【ボランティア募集段階の発信内容】

- 感染症の内容により、ボランティア保険の適用可否が変わるため、留意すること
- 被災地では、被災に伴う悩みに加え、ボランティアが感染症を持ち込んでしまうことについての不安があるため、最大限の対策をして活動に望んでいただきたいこと
- バス等を用いた大人数での活動は感染リスクが高いため、控えていただきたいこと

また、物資送付での支援者が多くなることが予想されるため、災害ボランティアセンターとして物資支援の方向性も発信しておきます。物資を受け入れて配布する方法をとるのか、受け入れ自体を行わないのか、災害ボランティアセンターとしての方針を決定します。

受け入れを行う場合についても、全て受け入れる方法をとると、收拾がつかなくなる恐れがあるため、物資との接触による感染防止の観点からも、下記内容をインターネット等で発信します。

#### 【物資の受け入れについての発信内容】

- ①どのような物品を（内容）
- ②いくつ以上（数量）
- ③どのような状態のものを（新品 or 中古）
- ④どんな方法で（発払い or 着払い）
- ⑤いつまでに（期限）
- ⑥どういった流れで（手順） 受け入れるか、という内容

#### （４）情報共有会議

情報共有会議は、できる限りオンラインでの実施を検討します。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）や、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します。

災害ボランティアセンター同士での情報共有もオンラインで開催できるよう、事前にブロック域や県域で検討しておきます。

#### （５）運営に関する配慮

事務所スペースにおいても感染対策を行う必要があります。事務所内の消毒と消毒液の設置、換気、スペースの確保、事務所内にいる時間の短縮等について検討します。スタッフに対しても、全員のマスクの着用、毎日の検温等の感染対策を行います。

災害ボランティアセンターの運営に関しては、社協等のほか、外部の応援団体や他の社協スタッフが運営支援に入ることが通常ですが、これらの応援スタッフについても、中長期で運営支援に入れる人のみを対象にするなどの人数制限を設ける必要等が生じる可能性があります。

運営支援者についても、関わる人を限定することで、感染リスクを下げられるため、運営に関わる人は、なるべく固定されることが望まれます。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れます。

※これまで各地の災害で関わった団体など、事前にピックアップして協力要請をしておきます。

被災者やボランティアに陽性者が出たときのことを踏まえ、連絡先リストを整理しておきます。また、医療関係者など、けがの対応だけでなく、感染症対策がわかる専門家を運営側に入れることが望まれます。これは、平常時（災害ボランティアセンター開設前）から、行政や関係団体と協議しておくことが重要です。必要に応じて感染症学会などの専門家にもアドバイスを仰ぎます。

## （6）感染者（陽性者）が出たときの対応

被災者・ボランティア問わず、陽性者が出た場合、災害ボランティアセンターの活動で関わった方（濃厚接触者）への連絡手段・フローを、事前に決めておきます。

### 【連絡手段・フロー例】

「陽性者」→「災害ボランティアセンター」→「ボランティア」（電話&メール）  
→「被災者」（特定できる場合は電話）→「行政」（電話）→「スタッフ」（電話&メール）  
→「市民（社会）」（Webサイト&SNS）  
※その他、「えひめコロナお知らせネット」等のツールの活用も検討します。

## （7）被災地外でのボランティア活動

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、なるべく屋外での活動が望まれます。屋外での活動が難しい場合は、換気が十分にできる屋内での活動となりますが、この場合でも同時間での大人数での活動は避け、時間帯を分けるなどの配慮が必要です。マスクの着用や消毒液の配置などを行うのは、先述の通りです。

また、街頭募金活動についても感染リスクが低いとは言い難いため、様々な配慮をした上で実施する必要があります。呼びかける時には1人がマイク等を使い、複数の人が大きな声で呼びかけることは避けます。街頭に立つときは間隔を空けて立ち、募金をしてもらう時はなるべく寄付者から離れるなどの配慮が必要です。