

災害救援ボランティア活動支援マニュアル 見直しのポイント

①被災者の目線に立った支援

【修正・追加事項】

○総合相談窓口としての機能の設置

災害時には、被災者のみならず被災地域の多くの住民が何らかの悩み、困りごとを抱えている。そうした困りごと等の相談先が分かりづらく、そのことでさらに困っている被災者も多くいる。そこで、あらゆる相談をワンストップで受け付けできる総合相談窓口としての機能を災害ボランティアセンターに置き、相談先を一本化することで、被災者が相談しやすい環境を整え、困りごと等に対してスムーズに対応できるようにする。また、受け付けた相談に対して、対応できる適切な機関等につなげていくために、地域等の様々な関係機関等と連携をとっておく必要がある。

○訪問活動による支援

被災者のなかには、災害ボランティアセンターの存在自体を知らなかったり、災害ボランティアセンターへの依頼をためらっていたり、依頼したくてもできない状況にある方も多数いる。また、物的被害はなくても、心理的に傷ついて引きこもっていたりする方も少なくない。そういった方々へ支援をしていくために、各世帯に個別に訪問し、被災状況の把握や心のケアを行っていくことも必要になってくる。ただ、訪問活動と受け付けたニーズへの対応を同時に行っていくことが困難な場合もあるので、センターの対応職員の状況やボランティアニーズの受付状況を勘案しながら適宜訪問活動を行っていく。

②災害ボランティアセンターの設置、閉所後の支援

【修正・追加事項】

○災害ボランティアセンターの設置の判断

災害が起これば、必ず災害ボランティアセンターを設置しなければならないわけではない。被災状況やニーズの把握の確認を行ったうえで、判断していく必要がある。また、被災地における住民同士の支え合いの状況も確認し、互助により生活課題等が解決される状況にあれば、設置の必要はないとの判断もありうる。

設置にあたっては、自治体との連携、相談のうえ判断することや、災害時に判断をスムーズに行うためにも、平時から連携をとり、設置基準等の共通理解を図っておく必要がある。

○復興期(災害ボランティアセンター閉所後)の支援

災害ボランティアによる活動によって当面の生活課題が落ち着いた後は、こうした災害ボランティアによる生活課題への支援から、復興に向けた住民による活動への支援へと支援体制の移行を考えていく必要がある。支援体制を移行する際には、住民同士の支え合いの機運や、支援活動の引き継ぎが可能かなどを考慮して、復興に向けた支援へと円滑につなげていく。

③その他

- ・ホームページ、SNS 等による情報提供の必要性
- ・パソコンによる台帳管理（ボランティア受付、ニーズ受付・完了・継続等）
- ・活動依頼先の現地確認の必要性
- ・センターの設置場所（サテライト、複数の市町村をまたぐ広域拠点）