

## 新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮した 災害ボランティアセンター運営上の留意点【第1版】

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

本会全国ボランティア・市民活動振興センターでは、新型コロナウイルスの状況下における衛生に配慮して災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」と言います。）を運営する際の留意点を整理しました。

新型コロナウイルスの状況下における災害VCの運営は、保健所を含め、何より行政との連携が重要になります。各社協におかれましては、これを参考に、各地の感染状況等を勘案しながら、コロナ状況下での衛生に配慮した災害VC等による被災者支援にお取り組みくださいますようお願いいたします。

なお、このチェックリストは、政府の「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」や「新型コロナウイルスを想定した『新しい生活様式』」、厚生労働省の各種通知等を参考に作成したものです。

### I. 災害ボランティアセンターの設置を検討する

#### （1）災害VCの設置について、都道府県行政、市町村行政と協議し判断する

○一定規模の災害が発生し、被災者への支援が必要な事態が生じた場合、市区町村社協は、被災者ニーズに基づき、保健師等感染症予防の専門家の意見を加え、衛生に配慮した災害VC運営を行政とともにを行います。

#### （2）行政、保健所、医療関係機関の支援体制を市区町村行政の協力により確保する

○最新の感染状況や医療提供体制の状況といった新型コロナウイルス感染情報の提供体制、感染が発生した場合の行政、保健所、医療関係機関等の支援体制を、都道府県行政、市町村行政の協力により確保します。

#### （3）衛生管理を徹底し災害VCを運営する

○コロナ状況下において災害VCを運営し、ボランティアによる災害ボランティア活動を行う場合は、衛生管理に最大限配慮します。必要に応じて市区町村社協は、市町村の保健師、感染症に詳しい専門家等から助言を得ます。

○衛生に配慮して災害ボランティア活動を実施する場合、「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避けたり、マスクの着用、手洗い・手指消毒等基本的な感染防止対策を導入したり、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減し実施します。あわせて、必要に応じてボランティアの受入などの手順や方法（受付システム等ICTの活用を含む）を見直し実施します。

#### （4）地域の組織・関係機関に災害VC運営への協力を呼び掛ける

○これまで災害VCの運営者については、被災市区町村社協を中心としつつ、全国の市区町村社協、都道府県・指定都市社協の職員の協力を得て行っています。しかし、コロナ

状況下において、大人数による全国の社協による応援が難しいことが想定しています。

- このため地元の社会福祉法人・福祉施設、ボランティア団体、NPO、生協、企業・労働組合、大学生などの災害VC運営への協力を呼びかけ体制を整えることが必要です。

#### **(5) 地元の地域住民、幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかける**

- 公共交通機関が被害を受けたり、同時多発的な大規模災害などの場合には、被災者ニーズに対して十分なボランティアの支援を受けられないことが少なくありません。
- このため、地域住民を含め、地元の幅広い組織・関係者にボランティア活動への参加を呼びかけます。
- それでも支援を十分に提供できない場合には、支援の対象を一人暮らしの高齢者や障害者等に重点化すること、家財道具の運び出しや生活スペースの泥だし等活動内容に優先順位をつけること等を検討する必要があります。
- 支援対象の重点化、活動内容の優先順位付けの実施は、必要に応じ市町村行政と協議し決定します。

#### **(6) 安心してボランティアを頼める、ボランティアに参加できる情報発信を行う**

- 災害ボランティアによる支援を依頼する人たちは、新型コロナウイルスに感染した場合、重症化リスクが高い高齢者や障害者、疾病がある人が多いのが特徴です。また、被災者の中にはボランティアの依頼を躊躇する人も少なくないと思われます。このため、被災者に対し災害VCが取り組んでいる衛生配慮策を盛り込んだチラシ等を配布し、不安の解消に努めます。
- ボランティア活動を希望する人も、新型コロナウイルスへの感染に大きな不安を抱いています。そもそも被災地は、衛生状態が悪く、多くの危険と隣り合わせです。それに加え、コロナ状況下では感染リスクもあります。このため災害VCは、ボランティアに対して、災害VCが取り組んでいる衛生配慮策をホームページ等で周知し、少しでも不安感を和らげて参加してもらいましょう。

#### **(7) ボランティア活動保険の加入**

- 十分な感染防止対策を施したうえで活動を実施することとなりますが、万一に備えてボランティア活動保険への加入を確認します。
- 全社協のボランティア活動保険では、新型コロナウイルス感染症はこれまで補償対象外でしたが、令和2年5月1日に保険の改定が認可され、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、補償の対象としました（令和2年2月1日に遡り適用します。）。補償内容は下記のとおりです。
  - ① 葬祭費用（死亡の場合、300万円を限度とした実額）
  - ② 後遺障害保険金
  - ③ 入院保険金（6500円/日）
  - ④ 通院保険金（4000円/日）
- 全社協の保険以外についても同様の対応をするものが多くあります。心配な人がいる場合、ご自身が加入した保険会社に確認してもらいましょう。

## Ⅱ. 災害ボランティア活動における新型コロナウイルスの状況下における衛生管理の留意点

### 1 災害VC運営のための事前準備

#### (1) 感染の危険箇所、場面等の確認

- 新型コロナウイルス感染症の主な感染経路は接触感染と飛沫感染です。
- 災害VC内で、接触回数が多い箇所や備品、場面等を洗い出し、活動に際して、重点的に消毒するなど対策を講じることが必要です。特に他者と共有する資機材や備品、複数の手が触れる場所を特定します。

#### 【接触回数が多い箇所（例）】

テーブル、椅子の背もたれ、ドアノブ、電気のスイッチ、電話、キーボード、タブレット、タッチパネル、蛇口、エレベーターのボタン、活動に用いる資機材や備品・器具など

- ボランティアの受付や待機場所等が屋内である場合、密集、密接、密閉される場所を特定します（使用する会議室等のほか受付場所などの広さや換気の具合を確認します）。
- 飛沫感染防止のため、大声を出したり、息が荒くなるような場面等を洗い出します。

#### (2) 災害ボランティア活動の方法等を見直す

- 「①感染の危険箇所、場面等の確認」で把握された内容にしたがって、災害VC運営の方法、準備する備品・消耗品等を見直します。
- 「3つの密」（密集・密接・密閉）を徹底的に避ける、マスクの着用、手洗い手指消毒等基本的な感染対策を導入し、感染及び感染拡大のリスクを可能な限り低減します。
- 手洗いの徹底とともに手洗い場での密集を防ぐために、手洗い場の増設を検討します。
- 会議室等センターで使用する屋内の施設は、人と人との距離を2m（少なくとも1m）維持した場合に収容できる人数（運営スタッフ含む）を試算し、決定します。収容定員の50%以下が目安です。
- 受付で並ぶ場合、2m（少なくとも1m）の間隔があくように印をつけたり、呼びかけたりします。
- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。窓のない部屋であれば、変更を検討します。
- 感染及び感染拡大リスクを低減するため、不特定多数のボランティアが参集して密な状態を作らないなどWEBによる事前申込制等の採用を検討します。

Google フォームを使った「ボランティア募集フォーム」について

- 全社協VCでは、Google フォームを使ったボランティア募集フォーム作成マニュアルを掲載しています。下記 URL からアクセスいただきご利用ください。

<https://www.zcwvc.net/災害ボランティア活動関係資料/>

○活動日に使用するマスク、フェースシールド、消毒液、ハンドソープ、ペーパータオル、非接触式体温計、手袋、ゴミ袋など、準備する備品・消耗品等を準備します。

### (3) ボランティアの参加ルールの設定と周知

- ボランティアに発熱（37.5℃以上、もしくは平熱より1℃以上高い）、風邪症状がある場合は参加を見合わせてもらいます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。
- ボランティアが活動に参加する際には、マスクにより咳エチケットの対応をお願いします。
- 活動中、ボランティアには手洗いや手指消毒等の基本的感染症予防対策を徹底してもらいます。このため携帯用の消毒液等の持参をボランティアに求めます。
- 熱中症予防のために、ボランティアには飲料は多めに持参してもらいます。
- ボランティアが1日の募集予定人数を超える場合、参加をお断りします。このため当日不特定多数が災害VCに訪れることがないように募集予定人数の周知、事前申込制の導入等工夫します。
- 万が一被災地において感染者が確認された場合、迅速に濃厚接触者を特定するため、国がリリースした接触確認アプリを積極的に活用することを呼びかけます。  
[https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa\\_00138.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/cocoa_00138.html)
- これらルールはチラシ、ホームページ、フェイスブック等で周知するとともに、当日、受付などに掲示します。

### (4) 運営スタッフの参加ルールの設定

- ボランティア同様、運営スタッフも発熱や風邪症状がある場合の活動への参加を見合わせ、咳エチケットや手指消毒等基本的感染症予防対策の徹底などをルール化します。
- あわせて、災害ボランティアセンター運営業務に従事する1~2週間前から、定時の検温等健康チェックを行います。

### (5) 発熱、風邪症状があるボランティアが当日参加した場合の対応

- 発熱、風邪症状があるボランティア、運営スタッフ等が活動に参加したことが判明した場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認し、自宅等で療養してもらいます。
- 「新型コロナウイルス感染症についての相談・受診の目安」に該当するボランティア、運営スタッフが活動に参加した場合は、保健所等に設置されている帰国者・接触者相談センター等には市区町村社協から電話で相談し、受診を指示された場合はその指示にしたがうようボランティア、運営スタッフ等に伝えます。

## 2 ボランティア活動実施日における災害VCにおける感染防止の取組

### A. 災害VC運営スタッフ等による感染防止の取組

#### (1) 災害ボランティア受付前の準備

- 災害VC等入口等に手指消毒液等を配置します。
- ドアノブやテーブル、椅子の背もたれなど、重点的に消毒する箇所を消毒します。
- 手洗い場にハンドソープやペーパータオルを配置します。

○トイレは感染リスクが高い場所であり、以下に留意します。

- ・不特定多数が接触する場所は、消毒を行います。
- ・トイレの蓋を閉めて汚物を流すよう表示します。
- ・共用のタオルやハンドドライヤーは使用せず、ペーパータオルを設置します。
- ・便器内の清掃が必要な場合は、特別な清掃は必要なく通常通りで構いません。

○人と人との間隔が2m（少なくとも1m）となるように座席を配置します。

○マイク設備がある場合、大きな声を出さなくて済むようにマイク・スピーカーの準備をします。ない場合には、拡声器などを用意します。マイク等は使用の都度消毒を行います。

○受付で密集しないように、2m間隔に印をつけます。

○当日のボランティアを把握するため、名簿を用意します。

○検温用の非接触式体温計等を入り口付近に準備します。

○受付付近に、以下のような参加ルールを掲示します。

#### 新型コロナウイルス感染拡大防止のためのお願い

- 1 体温計で体温を測ってから来所する
- 2 咳エチケット・マスク着用すること
- 3 ボランティア活動の際は手の消毒をすること
- 4 食料、飲み物は各自で用意すること
- 5 募集予定人数を上回る場合、感染を避けるため活動制限を行う

○当日のスタッフ配置、予定等の確認を行う全体のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、事前にメモを用意したり、掲示したりします。大声を出さなくて済むよう、マイクや拡声器等を使用します。

○なお、感染予防に漏れがないように、災害VC開所前の準備や開所中の取組、閉所後の取組をチェックリスト化し、ヌケ、オチ、ムラを防ぎます(巻末チェックリスト例参照)。

## (2) 災害ボランティアセンター活動中の取組

### ① ニーズ受付、把握

○被災者からの依頼を電話、メール等で受け付けます。

○現地調査を行う際には、訪問当日、電話などで、依頼者の体調確認を行います。37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等がないか確認します。風邪症状がある場合は訪問を見合わせます。発熱、風邪症状がある家族がいる場合も、同様の取扱いとします。

○訪問の際には、運営スタッフはマスクを着用すること、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応をお願いすること、室内で作業する場合は適宜換気を行います。

○会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。

○必要に応じて、地域住民にボランティア活動依頼促進のチラシ配付を行います。外出自

粛が長期化し、高齢者や障害者等地域住民の中には人に会うことに恐怖を感じている人もいます。その場合、ドアやインターホン越しに声を掛けたり、チラシなどを置いて様子を見るなど、無理に扉を開けないようにします。気になるケースがあれば災害VCに報告するよう徹底します。

## ② ボランティア受付

- スタッフにより入り口で検温を行います。発熱がある場合、直ちに参加をお断りし、改めて連絡先等を確認したのち、お帰りいただきます。
- 受付票とボランティア活動保険加入カードへの記入、名札の作成を行います。
- 受付での感染及び感染拡大リスクを低減するため、事前申込制を取り入れ、受付時間を短縮します。
- ボランティア活動保険についても、事前に居住地の市区町村社協あるいはWEBで加入してもらうよう周知します。

### ボランティア活動保険のWEB申込みについて

○令和2年7月豪雨災害で設置されている、(社協)災害ボランティアセンターの活動に参加する場合に限り、下記よりWEBによる加入ができます。

<https://www.saigaivc.com/202007/>

- 受付や待機場所が屋内である場合、1時間に2回以上の換気（2方向の窓を、1回、数分程度、全開にするなど）を行います。

## ③ オリエンテーション

- 被災者のプライバシーの保護や寄り添うことの大切さなど活動上の留意事項等の説明をするオリエンテーションの時間を短縮するため、必要事項をチラシや動画にまとめ、ボランティアにそれぞれに読んであるいは見ってもらうようにします。
- チラシにはコロナ禍におけるボランティアの参加ルール、熱中症予防の留意点（こまめな休憩、給水等）を記載します。

## ④ マッチング

- 被災者とボランティアをつなぐマッチング。被災者からの依頼内容の詳細は活動場所の地図とともにペーパーにまとめて置き、説明が長時間にならないようにします。
- できるだけ災害VCでの待機時間を少なくするため、エリアマッチング方式（活動エリアのみ定め、被災現地でマッチングする方法）を取り入れるなど工夫します。被災現地では、密になることを防止することに配慮します。

## ⑤ グルーピングとリーダーの選定

- グループをつくり、リーダーを決めます。リーダーには定期的な休憩と給水(15～20分ごと)の呼びかけの徹底、非常時の連絡先などを伝えます。

## ⑥ 資材の貸し出し

- 必要な資材等の貸し出しを行います。
- 資機材の手指が触れる個所を消毒します。

## ⑦ 送迎

- 必要に応じて作業用車両の貸し出しやボランティアの送迎を行います。
- 車両の中は密接になりがちです。乗車中はマスクの着用を運転者、ボランティア双方に徹底し、窓を常時開け換気を行います。運転席と後部の座席との間にビニールシートで仕切ることも考えられます。
- 送迎後は十分に車内の換気を行い、ボランティアの接触頻度が高い場所（ドアや背もたれ等）を消毒します。

## ⑧ 活動報告

- リーダーに活動状況と活動継続の必要性の有無をスタッフに報告してもらいます。活動継続が必要な場合は引継ぎ事項を伝えてもらいます。
- 会話をする際は、正面に立つことをできるだけ避けたり、十分な身体的距離を保ちます。

### （3）災害V C閉所後

- 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終わるよう、各セクションリーダーに報告事項の要点をあらかじめ整理してもらい、報告いただきます。
- 会場を清掃し、消毒します。
- 備品等を消毒します。
- 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底します。
- 作業後は手洗い、消毒を徹底します。
- 帰宅後の手洗い、消毒の徹底をボランティアとともに運営スタッフに促します。

## **B. ボランティアによる感染防止の取組**

- 活動当日、37.5℃以上の発熱（または平熱比1℃超過）、息苦しさ、強いだるさ、咳・咽頭痛などの症状等体調が悪い場合、ボランティア活動への参加を取りやめ、自宅等で療養してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、人と人との間隔は常に2m（少なくとも1m）以上確保してもらいます。
- ボランティア活動中を含め、咳エチケットやマスクの着用、手洗い（手指消毒）等を徹底してもらいます。
- 屋内で活動するときは、常時換気（2方向の窓を、全開にするなど）するよう徹底します。
- ボランティア活動中、依頼者にもマスクやそれに類する布により咳エチケットの対応してもらえるよう、訪問時に説明します。
- ボランティア同士あるいは依頼者と会話する際は、マスクを着用するとともに、正面に立つことを避け、十分な身体的距離を保つことを徹底します。
- 息が荒くなりやすい屋内での泥かきや家具の運び出しの際は、飛沫感染を防止するため

マスクを必ず着用します。

- マスクを着けての活動は、マスクをしないときに比べて身体への負荷が著しく大きくなります。体力にあわせて無理のないよう作業を分担したり、休憩を適宜とるよう促します。
- 屋外で人と人の間隔が十分な距離（2 m以上）を確保できる場合には、マスクをはずしても構わないことを周知します。
- ボランティアの熱中症予防のためにこまめに休憩・給水してもらいます。リーダーからは定期的に(20～30分ごと)ボランティアメンバーに声をかけ、休憩・給水を促してもらいます。
- 体調不良者が出た場合な非常時には、リーダーからVCに連絡してもらいます。
- ボランティア活動終了後、ボランティアに手指消毒、手洗いをしてもらうよう徹底します。

**【災害VCにおける活動当日チェックリスト（例）】**

災害VC開所準備	<input type="checkbox"/> 活動前、運営スタッフの体調確認を実施する。（37.5℃以上は参加不可）
	<input type="checkbox"/> 運営スタッフに対する手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットを徹底する。
	<input type="checkbox"/> 手指消毒液、非接触式体温計を入口等に配置する。
	<input type="checkbox"/> 受付前に2 m間隔に印をつける。
	<input type="checkbox"/> 手洗い場にハンドソープ、ペーパータオルを配置する。
	<input type="checkbox"/> 災害VCの窓や入口を開けて換気を行う。
	<input type="checkbox"/> VC開所前に、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
	<input type="checkbox"/> VC開所前に、活動用資機材、備品・器材等を消毒する。
	<input type="checkbox"/> 受付名簿・筆記具を準備し、参加ルールを掲示する。
災害VC開所中	<input type="checkbox"/> ボランティア受付名簿に一人ひとり記載（初めての参加者からは連絡先を記入）する。
	<input type="checkbox"/> 受付でボランティアの体調確認を行う（37.5℃以上は参加不可）。
	<input type="checkbox"/> ボランティアに手洗い・手指消毒、マスク着用、咳エチケットを徹底する。
	<input type="checkbox"/> 身体的距離を確保（人と人との距離は2 m（少なくとも1 m）を促す。
	<input type="checkbox"/> 会話をする際は、互いに正面を向き合わないよう促す。
	<input type="checkbox"/> こまめに水分補給（20～30 ごと）を呼びかけ熱中症を予防する。
	<input type="checkbox"/> 災害VC開所中、受付や待機場所、トイレ等を消毒液で拭き掃除をする。
	<input type="checkbox"/> 受付や待機場所が屋内にある場合、1時間に2回以上換気する。
	<input type="checkbox"/> ゴミは持ち帰るよう促す。
<input type="checkbox"/> 帰宅後の手洗いを利用者促す。	
後災害VC閉所	<input type="checkbox"/> 各セクションリーダーに報告事項の要点を整理するよう呼びかける。
	<input type="checkbox"/> 閉所後のスタッフミーティングは短時間に終える。
	<input type="checkbox"/> 会場を清掃し、消毒する。
	<input type="checkbox"/> 清掃時やごみの廃棄作業時はマスクや手袋の着用を徹底する。
	<input type="checkbox"/> 活動用資機材、備品・器具等を消毒する。
<input type="checkbox"/> 終了後、帰宅後の手洗いを運営スタッフに促す。	

監修：鶴岡浩樹 日本社会事業大学専門職大学院教授・医師