

# 第8章

## ボランティアの受入れ に関する計画

# 目 次

第8章 ボランティアの受入れに関する計画 .....	173
第1節 要旨 .....	173
第1 目的 .....	173
第2 計画に基づく活動期間 .....	174
第3 概要 .....	175
第2節 関係機関の役割 .....	180
第1 ボランティアの受入れ・調整等を行う機関 .....	181
第2 災害支援活動の支援を行う主な関係機関 .....	182
第3 災害支援活動を行う者 .....	182
第3節 ボランティアの受入れ .....	183
第1 初動 .....	183
第2 受入れ調整 .....	183
第3 支援活動及び調整 .....	184

## 第8章 ボランティアの受入れに関する計画

### 第1節 要旨

#### 第1 目的

南海トラフ地震等の大規模災害発生時には、被災者は多くの困難に直面し様々な課題が発生する。

このため、行政では対応しきれない被災者の多様なニーズにきめ細かく対応できるよう、多分野のボランティア<sup>19</sup>が、日頃の専門的知識やノウハウを生かした支援活動を行う必要がある。

このような想定の下、みえ災害ボランティア支援センター（以下、「支援センター」という。）幹事団体<sup>20</sup>は、協働で支援センターの設置・運営を行うとともに、災害支援活動を行う団体（災害ボランティア団体、多様な専門性を持つNPO・ボランティア団体、企業、行政等）と情報共有、連絡調整を行うための連携の場（三重県域協働プラットフォーム）を構築し対応する。

この「ボランティアの受入れに関する計画」は、被災地及び被災者の速やかな復旧と、抜け・漏れ・落ちのない支援につなげることを目的とし、関係機関の連携体制や適切な情報発信についてあらかじめ整理するなど、ボランティアの受け入れと支援活動等について定める。

<sup>19</sup> ボランティア：ボランティアは、共感にもとづいて活動するもので、災害ボランティアセンターに駆けつける個人・グループだけでなく、経験や専門性を生かした組織的な活動を含む。

<sup>18</sup> みえ災害ボランティア支援センター幹事団体  
災害に強いまちづくりを行うことを目的として「災害ボランティア活動の支援に関する協定」を締結している以下の7団体

- ・特定非営利活動法人みえ防災市民会議
- ・特定非営利活動法人みえNPOネットワークセンター
- ・三重県ボランティア連絡協議会
- ・公益社団法人日本青年会議所東海地区三重ブロック協議会
- ・日本赤十字社三重県支部
- ・社会福祉法人三重県社会福祉協議会
- ・三重県（防災企画・地域支援課、地域福祉課、ダイバーシティ社会推進課）

## 第2 計画に基づく活動期間

本計画に基づく活動期間は、災害発生直後から支援センターが閉鎖されるまでとする。

なお、南海トラフ地震等の大規模災害発生時には、災害規模や現地の状況によって変動するが、東日本大震災と同様に数年の活動期間となることが想定される。

### 【支援センターの設置基準】

- (1) 災害が発生し、県内に現地災害ボランティアセンター（以下、「現地センター」という。）が設置された場合又は常設の現地センターが災害時体制へ移行した場合
- (2) 県内に震度6弱以上<sup>21</sup>の地震が発生した場合
- (3) 幹事団体が開催する臨時会で設置決議があった場合

### 【支援センターの閉鎖基準】

幹事団体は、下記の基準に基づき、閉鎖の時期を検討する。

また、可能な限り、現地センターの責任者の意向を事前に確認することとする。

- (1) 県内の現地センターがすべて閉鎖し、常設のセンターが平常時体制へ移行するとき
- (2) 復旧活動において、支援センターの役割が概ね終了したと幹事団体が判断したとき
- (3) 復興活動を引き継ぐ組織が立ち上がったとき

### 【タイムライン】

区分	行動項目
初動 (発災～発災後2日目)	支援センターの設置（自動設置）
	被害状況等の情報収集と情報共有
	緊急輸送ルートの被害状況・啓開状況の情報収集と共有
	現地センター設置状況の情報収集
	支援センター臨時会の開催、体制整備
受入れ調整 (発災～発災後3日目)	現地センター立ち上げにかかる支援 (必要に応じて被災地及び現地センターに支援要員を派遣)
	現地センターの運営にかかる後方支援（県内外への情報発信等）
支援活動及び調整 (発災後3日目を以降)	三重県域協働プラットフォームの構築
	現地協働プラットフォームの構築支援
	県災害対策本部関係部隊等との連携・調整（被災者の課題等）

※区分中の括弧内は、想定される最短の期日を示しているが、現地の状況等によっては大きく変動する場合がある。

<sup>21</sup> 広域受援計画において、国のプッシュ型支援等が開始される判断基準は震度6強以上の地震の発生で適用となっているが、支援センターの設置は、震度6弱以上を基準としている。本計画では、南海トラフ地震などの大規模災害時を想定しているため、支援センターは災害発生とともに自動設置となる。

## 第3 概要

### 1 ボランティア受入れの活動内容

ボランティアの受入れは、発災後、初動、受入れ調整を経て、支援活動及び調整の実施が始まる頃（一般的に「応急期」と呼ばれる頃）から本格化し、その活動内容は、現地の状況によって変動する。主に支援活動及び調整について、応急期（実施当初）及び応急期以降、現地の状況に対応し、展開する活動内容は以下のとおり。

#### （1）応急期（実施当初）

大規模災害発生時では、支援センターは県域の後方支援拠点として、ボランティアな「ひと（ボランティア人材）」・「もの（活動資機材）」・「金（活動支援金・助成金）」・「情報（知恵・ノウハウ・法令等制度支援）」の受け皿になる。

応急期（実施当初）においては、外部から駆けつける中間支援<sup>22</sup>型支援者やプログラム提供型支援者、資金助成・資機材提供型支援者とともに三重県域協働プラットフォームを構築し、現地センターの立ち上げ支援やプログラム提供型支援者のマッチングを行う活動が中心となる。（図表8-2）

県被災者支援部隊ボランティア班は、支援センターに参画し、県災害対策本部と様々な活動状況を共有する。

#### （2）応急期以降

応急期以降になると、被災者の多様なニーズが表面化し、また支援する側の態勢も整い始めるため、よりきめ細かな対応が可能となる。このため、この時期には、市町災害対策本部、現地センターは、様々なプログラム提供型支援者や地元のNPO・ボランティア団体、それらをつなぐ地域の中間支援型支援者等と協働で、被災地により近い場所に現地協働プラットフォームを構築し、ボランティアのマッチングなどの活動を行う。

支援センターは、中間支援型支援者や資金助成・資機材提供型支援者とともに、現地協働プラットフォームを構築するための支援を行う。（図表8-3）

県被災者支援部隊ボランティア班は、支援センターに参画し、県災害対策本部と様々な活動状況を共有する。

### 2 活動拠点

#### （1）支援センター

原則として、以下の場所に設置する。

三重県津市羽所町700番地 アスト津3階 みえ県民交流センター内

#### （2）現地センター

被害状況に応じて設置場所を決定する。

<sup>22</sup>中間支援：被災地等で直接ボランティア活動をするのではなく、個人や団体のネットワークづくりや課題解決の支援などの間接的な活動のこと。

3 ボランティアの種類と活動内容

被災地において、ボランティアが行う支援活動には、主に以下のようなものがある。被災者の個々のニーズに合わせ、必要とされる支援の内容は多岐にわたる。災害ボランティアによる活動は、被災者の個々のニーズに合わせ、その支援活動が実施される。

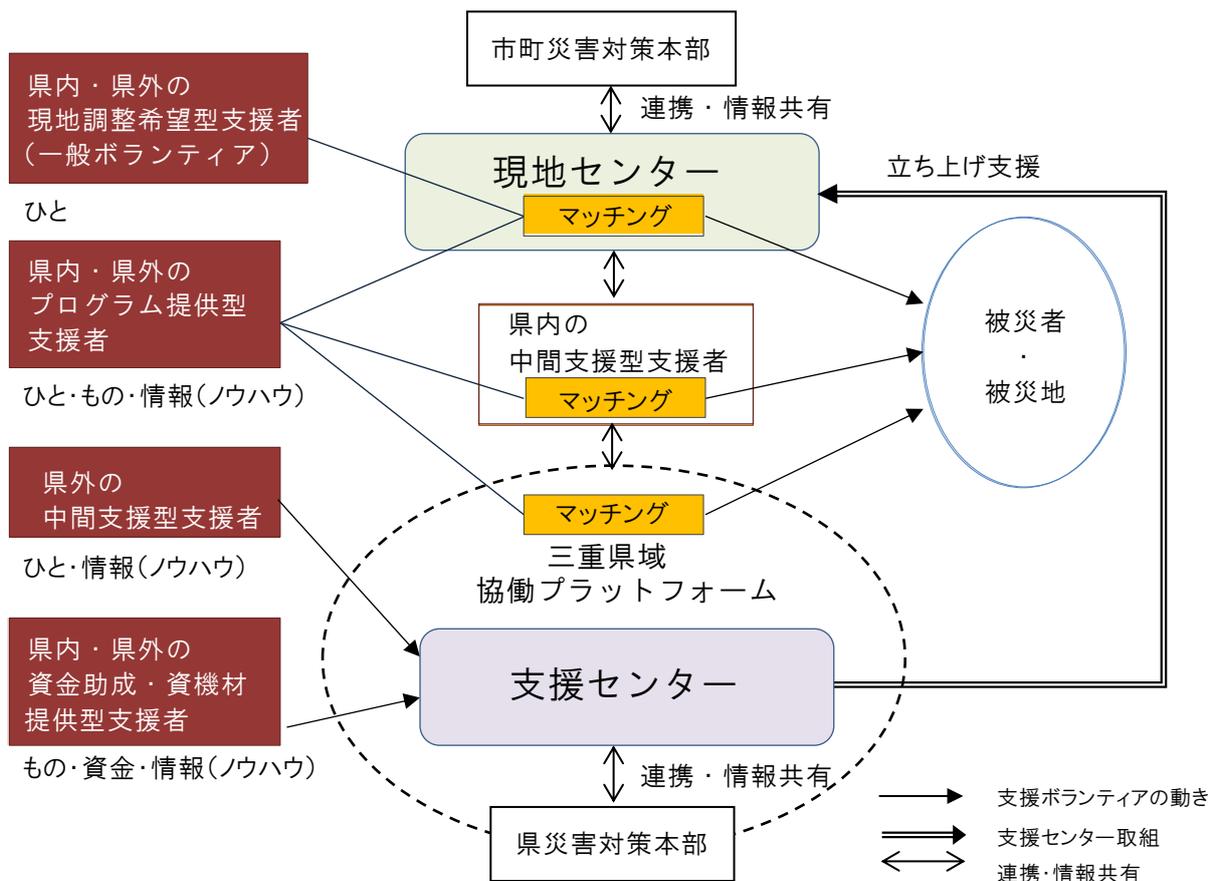
図表 8-1 ボランティアの種類と活動内容の例

	ボランティアの種類	主な活動場所	活動内容の例
災害支援活動を行う者	県内・県外の現地調整希望型支援者 ・現地センターで活動コーディネートを希望して駆けつける個人やボランティアバス等で集まったグループ（いわゆる「一般ボランティア」）	現地	・瓦礫撤去、家屋の清掃 ・物資の配布、輸送 など
	県内・県外のプログラム提供型支援者 ・提供できる支援メニューを持って駆けつける個人や団体、企業等	現地	・炊き出し、食事の提供 ・避難所（在宅避難者を含む）の生活環境の改善 ・外国人等の支援 ・高齢者や障がい者等の要配慮者支援 ・子どもや子育て世代への支援 ・医療 ・産業復興や祭り、まちづくり支援 ・職業上持っている知識・スキルや経験を生かした活動 など
災害支援活動を支援する機関	県内の中間支援型支援者		
	地域の中間支援型支援者 ・分野を問わず地域で中間支援を行っている団体	現地	・ボランティアセンター運営 ・団体間のコーディネート など
	県域の中間支援型支援者 ・各分野で中間支援を行っており、災害ボランティアでも専門の分野の中間支援を担う団体（1分野1組織とは限らない。また、災害発生後に組織化されることもある。）	三重県域協働プラットフォーム	・外国人等の支援・調整 ・高齢者や障がい者等の要配慮者支援・調整 ・子どもや子育て世代への支援・調整 ・医療分野の支援・調整 など

災害支援活動を支援する機関	ボランティアの種類	主な活動場所	活動内容の例
	<p>県外の中間支援型支援者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現地センターの設置運営支援や各種プログラム提供型支援者の調整を行う団体</li> </ul>	<p>三重県域協働プラットフォーム</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア派遣、ボランティアセンター運営支援</li> <li>・団体間のコーディネート</li> </ul> <p>など</p>
<p>県内・県外の資金助成・資機材提供型支援者</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資金助成団体や、個人からの寄付、自社の取扱商品等資機材をボランティア活動に提供する企業等</li> </ul>	<p>三重県域協働プラットフォーム</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・資金助成</li> <li>・資機材の提供</li> </ul> <p>など</p>	

図表 8-2 大規模災害発生時における三重県でのボランティア受入れの概略図  
 〈応急期（実施当初）〉

〈応急期（実施当初）〉



【現地センターの機能】

- ・ 現地センターは、大量のボランティアと被災者ニーズ・困りごとをマッチングする拠点である。
- ・ 現地調整希望型支援者（一般ボランティア）は、現地センターに駆けつけ、ニーズとのマッチングを受けて活動する。
- ・ プログラム提供型支援者は、直接、現地センターに駆けつけることが多いが、中間支援型支援者のマッチングを受けて活動することもある

【支援センターの機能】

- ・ 支援センターは、県内外への情報発信や関係機関との連携・調整など、現地センターを県域で後方支援する。
- ・ 災害支援活動を行う団体間の情報共有・連絡調整を行うための三重県域協働プラットフォームを構築する。

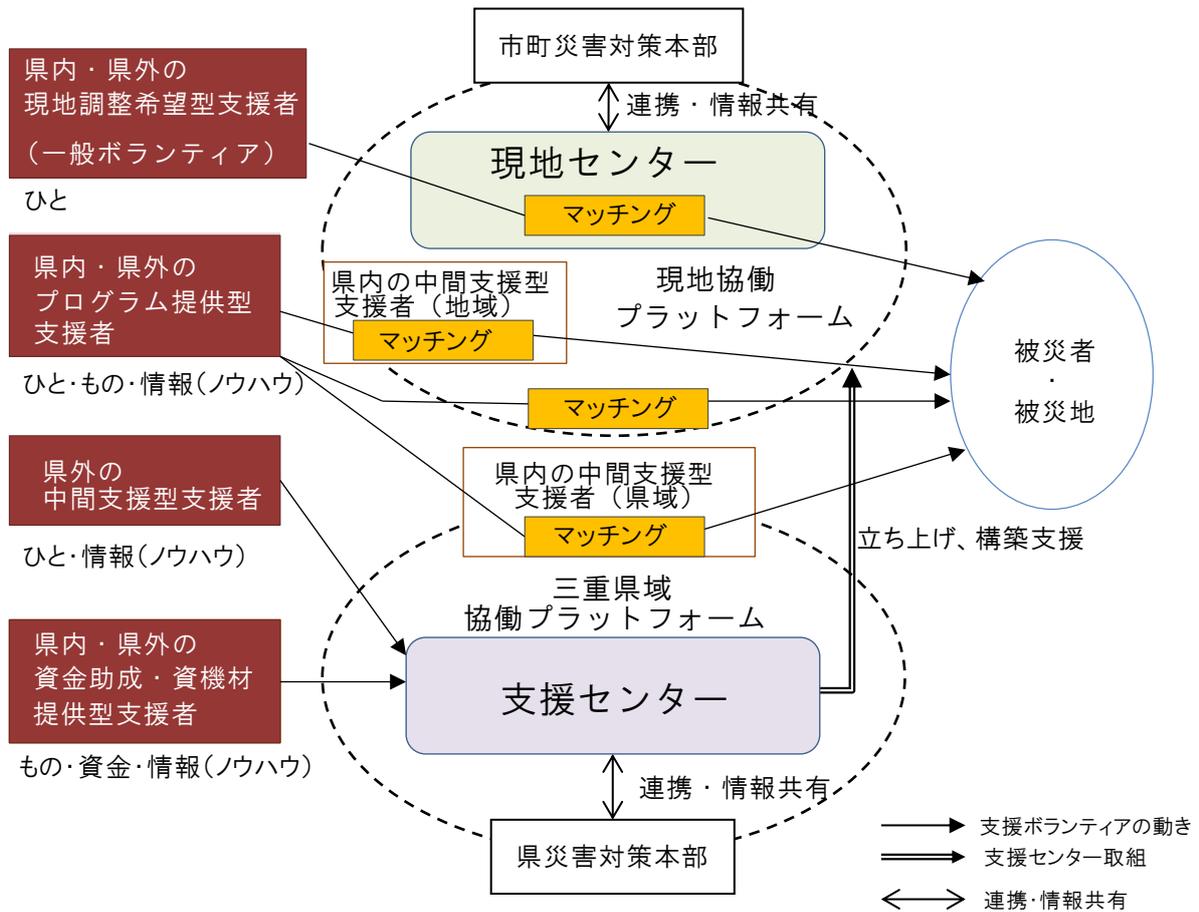
【三重県域協働プラットフォームの機能】

- ・ 三重県域協働プラットフォームは、支援センター幹事団体のほか、必要に応じて、県域の中間支援型支援者、県外の中間支援型支援者<sup>23</sup>、資金助成・資機材提供型支援者など様々な関係者が参加し、各団体の情報共有、連絡調整の役割を担う。また、応急期には、一部のマッチング機能も担う。

<sup>23</sup> 県外の中間支援型支援者は、協定によらず自らの判断で支援センターにおいて情報収集を行い、必要に応じて活動する。

図表 8-3 大規模災害発生時における三重県でのボランティア受入れの概略図  
(応急期以降)

〈応急期以降〉



【現地協働プラットフォームの機能】

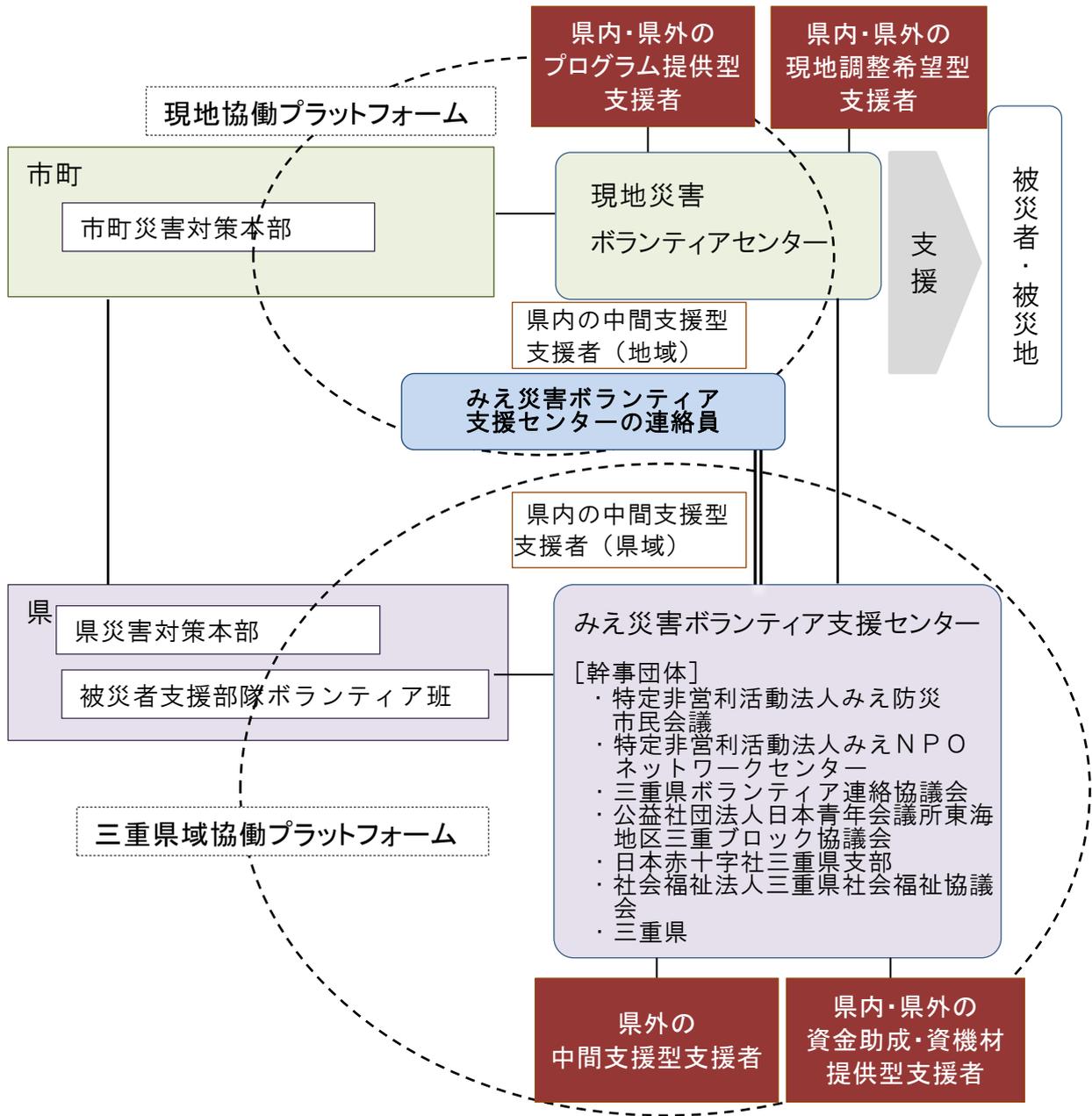
- ・ 現地協働プラットフォームは、多様なニーズが表面化し、また支援する側の態勢も整ってくる時期に、被災地により近い場所に構築され、市町災害対策本部、現地センター、様々なプログラム提供型支援者や地元のNPO・ボランティア団体、それらをつなぐ地域の中間支援型支援者等の情報共有・連絡調整の場として運営される。市町単位や複数市町にまたがって構築される。

【三重県域協働プラットフォームの機能】

- ・ 三重県域協働プラットフォームは、応急期以降には、現地協働プラットフォームにおいて対応困難な課題等についての支援のための調整を担う。

## 第2節 関係機関の役割

図表8-4 ボランティアの受入れにおける県・市町の体制



## 第1 ボランティアの受入れ・調整等を行う機関

### 1 県

関係機関	主な役割
県災害対策本部被災者支援部隊ボランティア班	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被害状況等に関する情報収集と支援センターとの情報共有</li> <li>・三重県域協働プラットフォームを通じた支援団体との連携や支援課題ごとの県災害対策本部関係部隊との情報共有・連携</li> <li>・「三重県災害ボランティア支援及び特定非営利活動促進基金」を活用した、災害支援団体への支援</li> </ul>
みえ災害ボランティア支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内外への情報発信や関係機関との連携・調整など、現地センターを県域で後方支援</li> <li>・災害支援活動を行う団体間の情報共有・連絡調整を行うための三重県域協働プラットフォームの構築</li> <li>・県災害対策本部との情報共有・連携</li> </ul>

### 2 市町

関係機関	主な役割
市町災害対策本部	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地センター設置・運営のための関係機関との連携・協働</li> <li>・現地協働プラットフォームを通じた支援団体との連携や支援課題への対応</li> </ul>
現地災害ボランティアセンター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・被災地におけるボランティアニーズの把握</li> <li>・地域内外からのボランティア（主に個人ボランティアやボランティアバス等のグループ）の受入れ</li> <li>・被災者のニーズに沿った支援活動を行うための、災害ボランティアへの支援</li> <li>・現地協働プラットフォームなどを通じたプログラム提供型支援者との連携</li> <li>・市町災害対策本部との情報共有・連携</li> </ul>

## 第2 災害支援活動の支援を行う主な関係機関

関係機関	主な役割
県内の中間支援型支援者	
地域の中間支援型支援者	・分野を問わず地域で中間支援を行っており、地元のNPO・ボランティア団体をつなぐ (例：市民活動センターなど)
県域の中間支援型支援者	・子育てや障がい、外国人等日頃から各分野で中間支援を行っており、災害時においてもその分野の中間支援 (例：三重県国際交流財団など)
県外の中間支援型支援者	・現地センターの設置運営支援や、各種プログラム提供型のボランティアの調整 (例：全国災害ボランティア支援団体ネットワーク(JVOAD)、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議(支援P)など)
県内・県外の資金助成・資機材提供型の支援者	・資金の助成や、個人からの寄附、自社の取扱商品等資機材をボランティア活動に提供

## 第3 災害支援活動を行う者

関係機関	主な役割
県内・県外の現地調整希望型支援者 (一般ボランティア)	・瓦礫撤去や家屋の清掃など、現地センターで、被災者のニーズに合わせた活動コーディネートを受けて活動
県内・県外のプログラム提供型支援者	・炊き出しや食事の提供、外国人や高齢者等の要配慮者への支援、職業上持っている知識・スキルや経験を生かした活動など、提供できる様々な支援メニューを持って、被災者の多様なニーズに合わせた支援活動

## 第3節 ボランティアの受入れ

### 第1 初動

#### 1 支援センターの設置（自動設置）

大規模災害発生時、支援センターは、支援センターの設置基準に基づき自動設置される。

県被災者支援部隊ボランティア班は、支援センターに参画し、初動以降、受入れ調整、支援活動及び調整のあらゆる局面で意思決定に関わる。

#### 2 被害状況等の情報収集と情報共有

支援センターは、発災後速やかに被害状況等の情報収集と情報共有を行う。

県被災者支援部隊ボランティア班は、県災害対策本部内で支援センターの設置や被害状況等を共有する。

#### 3 緊急輸送ルートの被害状況・啓開状況の情報収集と共有

県被災者支援部隊ボランティア班は、県社会基盤対策部隊から防災情報プラットフォーム等を活用し緊急輸送ルートの被害状況・啓開状況にかかる情報を収集し、市町ボランティア担当課、関係団体等と共有する。

#### 4 現地センター設置状況の情報収集

市町災害対策本部、市町社会福祉協議会は、関係機関と連携・協働し、市町の被害状況に応じて現地センターや「サテライト」（ボランティアの活動拠点）を設置し、支援センターとの連携を図りながら、地域内外からのボランティアを円滑に受け入れる。

支援センターは、現地センターの設置状況にかかる情報を収集する。

#### 5 支援センター臨時会の開催、体制整備

支援センターは、臨時会を開催し、支援センター長の選任、活動内容・活動期間の検討、事務局体制の決定等、支援センターの体制を整備し、活動を開始する。

県被災者支援部隊ボランティア班は、支援センターの臨時会に出席し意思決定に関わる。

### 第2 受入れ調整

#### 1 現地センター立ち上げにかかる支援

支援センターは、現地センターの設置状況を把握し、必要に応じて、県外の間接支援型支援者と協働で、支援センターから、現地センターへ支援要員を派遣し、現地センターの立ち上げにかかる支援を行う。

県被災者支援部隊ボランティア班は、県災害対策本部内で現地センターの設置状況を共有する。

## 第3 支援活動及び調整

### 1 現地センターの運営にかかる後方支援

現地センターは、被災地における多様なニーズに対応するため、専門性をもつ様々な支援団体やボランティアが効果的に活動を行うことができるよう、情報提供などの必要な支援を行う。

支援センターは、現地センターの活動状況や現地ニーズを把握し、県内外へ情報発信することで、ボランティア活動への参加促進や、ボランティア受入れの過不足等の地域差の解消につなげる。

また、市町や市町社会福祉協議会、NPO等の関係機関との連絡・調整や、センター間の広域的なコーディネートを行うことにより、現地センターの活動を支援する。

### 2 高い専門性を持つプログラム提供型支援者への支援

支援センターは、現地センターでは対応しきれない様々な課題を持つ被災者と、子育て、障がい者や外国人の支援等、それぞれ高い専門性や支援のノウハウを持つボランティア・NPOとが速やかにマッチングできるよう、情報提供や連絡・調整を行う。

### 3 三重県域協働プラットフォームの構築

支援センターは、災害支援活動を行う様々な団体（災害ボランティア団体、多様な専門性を持つNPO・ボランティア団体、企業、県災害対策本部関係部隊等）と情報共有、連絡調整を行うための三重県域協働プラットフォームを構築し、関係団体が相互に連携することで、より効果的・効率的な支援活動を実現する。

### 4 現地協働プラットフォームの構築支援・情報共有

支援センターは、現地協働プラットフォームが構築できるよう支援する。

市町災害対策本部、現地センターは、様々なプログラム提供型支援者や地元のNPO・ボランティア団体、それらをつなぐ地域の間接支援型支援者等と協働で、支援センターの支援を受けながら、被災地により近い場所に現地協働プラットフォームを構築し、情報共有、連絡調整を行う。

支援センターは、現地協働プラットフォームへ連絡員（リエゾン）を派遣し、情報共有を行う。

### 5 県災害対策本部関係部隊等との連携・調整

県被災者支援部隊ボランティア班は、三重県域協働プラットフォームや現地協働プラットフォームなどを通じて得られた被災者の課題について、県災害対策本部関係部隊や課題解決のために必要な関係機関と連携、調整を行う。

市町災害対策本部は、現地協働プラットフォームなどを通じて支援団体との連携、調整を行うとともに、県被災者支援部隊ボランティア班と情報共有する。

### 6 災害支援団体が行う活動の支援

県被災者支援部隊ボランティア班は、「三重県災害ボランティア支援及び特定非営利活動促進基金」を活用し、災害支援団体が行う活動を支援する。

### 【熊本地震における事例】

#### ①NPO間の連携会議

4月19日以降、毎日19時に熊本県庁にてNPO等の情報共有会議「熊本地震・支援団体火の国会議」が始まり、被災地域や避難所の情報共有だけでなく、NPO等が相互に補完するための調整を行うと同時に、新たに熊本入りしたボランティア活動を行う団体に対して情報入手の場としての機能を発揮した。

1. 支援団体の活動を12の分野に区分し、分野毎に活動団体同士の連携を図り、避難所間の格差を解消
2. NPO等による災害ボランティアセンター運営支援の地域割りを決定
3. 参加NPO等が熊本県内の避難所のアセスメントを実施し、行政機関へ報告

#### ②行政機関との連携会議

NPO間の連携体制は整ったものの、行政機関との連携の充実を図るため、熊本県、熊本県社会福祉協議会、NPOの3者からなる連携会議を4月25日より2回/週の頻度で開催した。また、政令市である熊本市も同様な会議体が必要と捉え、5月13日より熊本市、熊本市社会福祉協議会、NPOの3者からなる連携会議も県と同様に開催し、行政の対処方針をNPOへ提供し、NPOから得られた避難所での課題もスピーディに行政へ伝える機能が確立できた。

(資料) 内閣府防災情報のページ「特集 平成28年熊本地震におけるNPO等の活動について」

[http://www.bousai.go.jp/kohou/kouhoubousai/h28/85/special\\_01.html](http://www.bousai.go.jp/kohou/kouhoubousai/h28/85/special_01.html)