

葉山災害ボランティアセンター 感染症対策ガイドライン

VOL.1

令和3年6月22日発行

目次

はじめに	1
基本姿勢	1
【災害 VC 設置】	2
1. 開設の判断	2
2. 被災地域への周知	2
【ボランティア募集】	3
1. ボランティアの募集範囲・人数	3
2. ボランティアの参加条件の設定	3
3. ボランティアの募集方法	3
【災害 VC 運営】	5
1. 災害 VC 運営における共通項目	5
2. 総務班	6
3. 広報班	7
4. ニーズ受付班	8
5. ボランティア受付班	9
6. マッチング班	10
7. 資材班	11
8. 送迎班	12
【感染者発生時の対応】	13
1. 初期対応	13
2. 集団感染（クラスター）発生時の対応	13
3. 外部公表	13
4. 外部からの問い合わせ・クレームに対する対応	13
【感染対策運営時使用様式】	14

はじめに

葉山災害ボランティアセンターの設置・運営においては、既存の「葉山災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル」を基本としますが、令和2年に発生した新型コロナウイルス感染症の影響により、災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）の運営は感染対策を徹底した上で実施することが求められています。本ガイドラインは、「葉山災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル」に加えて、感染症対策を徹底した災害VC運営を行うための方法や考え方をまとめた内容となっております。

※【災害VC設置】、【ボランティア募集】及び【感染者発生時の対応】については、感染症対策を講じた災害VC運営に関する考え方等について示し、具体的な担当については、【災害VC運営】の各班に示すものとする。

災害VC運営における感染症対策の基本姿勢

- ・ 3密（密集・密接・密閉）を避けて運営する。
- ・ 運営スタッフの健康管理と災害VC運営の感染予防対策を徹底する。
- ・ 行政、医療機関と密接に情報を共有し、町内の感染状況に応じて随時対応策を講じる。

（1）基本的な感染対策

マスク	原則常時着用
パーテーション	各種受付窓口、送迎車後部座席との間など
フェイスガード	パーテーションがなく、スタッフ以外と接する場所など
手袋	傷や不衛生なものを触る際など（基本は素手で都度消毒）
消毒液	各班に1つ以上設置、スタッフ・Vにも携帯・持参を促す

（2）基本連絡手段

対被災者	電話主体
対スタッフ	メール、電話、トランシーバー
対ボランティア	メール、電話（緊急時）

（3）制限項目

制限項目	災害V	スタッフ	依頼者	備考
募集地域	△	△	—	常時行政と調整
年齢	△	△	代理可	リモートサポート（ITで集計、情報処理）、ワクチン接種後に活動
基礎疾患有	△	△	代理可	
同居者体調	△	△	延期	陰性確認、体調都合
濃厚接触	×	×	延期	陰性確認、潜伏期間後
海外帰国	×	×	×	潜伏期間後
体調	×	×	×	体調回復後
感染注意場所	×	×	—	活動区域を行政と調整

△：状況によって制限をかける

×：一定期間後まで制限

【災害 VC 設置】

1. 開設の判断

(1) 葉山町と社会福祉協議会（以下「社協」という。）での設置検討

葉山町災害対策本部と葉山町社協で下記開設判断の基準及び全社協発行資料「新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協VCの考え方～」等に基づく協議の上、災害VCの設置・運営判断を行い、災害VC運営計画を立てる。開設までの流れは行動指針を適用する。

災害VCや送迎車等での密を避けるため、サテライトの設置も検討する。

(2) 開設判断の基準

①通常の葉山災害VCの設置・運営の考え方に加えて、感染症の状況確認を行う。

葉山町、鎌倉保健福祉事務所および地域包括支援センター等関係機関との情報共有を行い、感染症の状況や医療体制の状況、保健師・看護師等の見解等を総合的に踏まえて開設可否、運営方法およびボランティア募集範囲等について判断をする。

(3) 開設しない場合

①開設しない理由・他支援策の周知

開設をしない場合は、現在把握しているニーズや感染症の状況等、開設しない判断に至った理由について、被災地域および他地域から支援に来られるボランティアに向けた広報を行う。

また、被災地域においては、通常の葉山町社協ボランティアセンター機能で対応する等の支援策について広報する。

2. 被災地域への周知

(1) 周知の必要性

感染症の状況によっては、被災地住民は感染症を持ち込む恐れ、持ち帰られる恐れ、広める恐れから、ボランティアの受入に抵抗がある場合も考えられる。

そのため、被災状況や感染状況を踏まえ、感染対策を周知した上で災害VCを運営することを被災地域・依頼者に承知していただく必要があり、ボランティア募集の範囲については地域住民の意向も確認した上で設定する必要がある。

(2) 周知方法

感染症対策により、チラシの回覧を中止している場合もあるため、掲示板利用やポスティングとともに、地域住民の身近な相談者として町内会・自治会や民生委員等にも災害VCの周知協力を依頼し、ホームページやSNS、マスメディア等も活用し、広く周知に努めていく。

【ボランティア募集】

ボランティア募集にあたっては、災害 VC の感染対策、制限、決まり事等をボランティアに周知し厳守してもらう必要がある。感染症の状況等を考慮し、以下のポイントを考慮して決定する。

1. ボランティアの募集範囲・人数

ボランティアの募集範囲・人数は、遠方からのボランティア参加や密集による感染症拡大のリスク等を考慮し、段階的に設定する必要がある。

- (1) 段階的な設定例（字、小学校区、中学校区、町内、三浦半島、県内、関東、全国等）
- (2) 判断のポイント
 - ①緊急事態宣言等、政府の施策状況
 - ②感染症の発生状況（全国、関東、神奈川県、三浦半島、葉山町内）
 - ③専門家の意見
 - ④被災地域住民の意向
 - ⑤ワクチンの接種状況

2. ボランティアの参加条件の設定

葉山災害 VC の参加条件を厳守してもらい、場合によっては活動制限を行う。

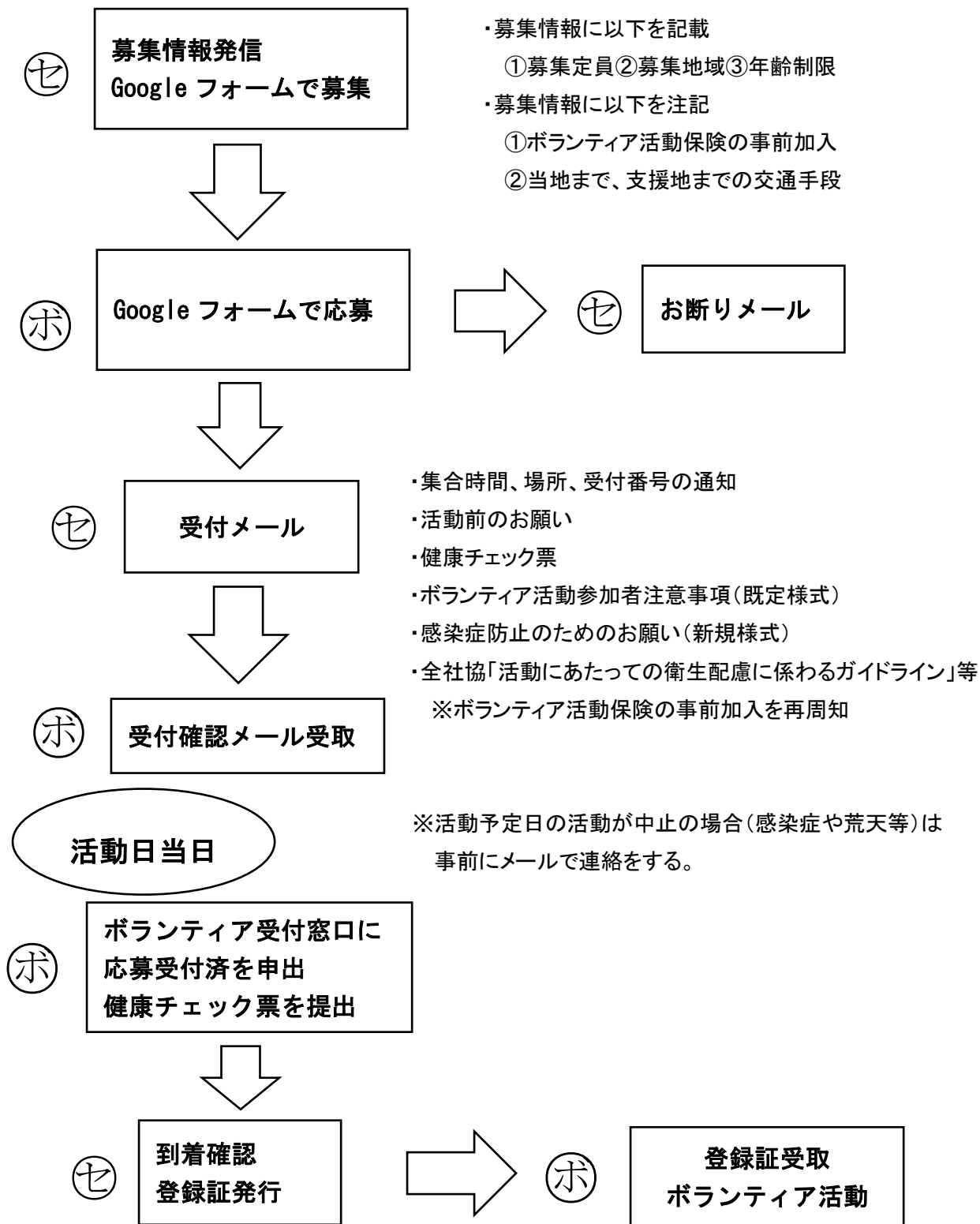
- (1) 健康状態の確認、活動中の感染対策、活動後の状況報告
 - ①健康状態の確認
発熱や咳等の風邪症状が出ていないか等を健康チェックシートで確認する。
 - ②活動中の感染対策
健康状態確認、マスク着用、消毒徹底、3密回避等、葉山災害 VC が設定する対策の徹底をお願いする。
 - ③活動後の状況報告
活動時の状況報告、活動後感染が発覚した場合の連絡を徹底する。
- (2) 活動制限
感染症の拡大やリスク等を考慮して活動の自粛をお願いする場合がある。
 - ①年齢制限
高齢者やワクチン接種が受けられない低年齢層等、リスクが高い世代
 - ②基礎疾患がある人
 - ③クラスター発生地域周辺住民

3. ボランティアの募集方法

- (1) 事前登録制
感染症対策時は、当日受付は行わず事前受付のみを行い、Google フォームを活用する。

Google フォームによるボランティア募集のフロー

(㊦ : 災害 VC、㊧ : ボランティア)



【災害 VC 運営】

災害 VC の運営方法や感染対策について班ごとに徹底する。スタッフ健康観察表を使用し、体調不良時の活動を控え、ボランティア同様に高リスク者は活動自粛をお願いする。

1. 災害 VC 運営における共通項目（スタッフ）

(1) 手洗い・手指消毒

こまめに手洗い・手指消毒を行う。特に食事前やスマホの扱いには注意する。

(2) 不特定多数が触れる箇所の消毒

消毒箇所リストを活用し、適宜消毒を行う。

(3) ゴミ（使用済みマスク・手袋等）の管理

ゴミ処理の方法を確認し、ゴミの保管・処理を行う。

(4) 3密を避ける（密閉・密集・密接）

①密閉された空間を作らないよう適宜換気を行う。

②対人間の距離をとり、密集する場所を作らないよう配慮する。

③会話時の距離を確保し、会話時間を極力短くする。

(参考) 濃厚接触者の基準：1m 以内 15 分以上。特に、食事時の会話には留意する。

(5) マスクの着用

各自マスクを着用する。ただし、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する。

(6) 大きな声を出さない

大きな声を出さないよう留意し、呼びかけ等を行う際は、適宜マイク等を使用する。

(7) 健康管理

健康チェックリスト等を活用しながら健康管理に努め、体調の悪い（発熱等）ときは活動を控える。また、他のスタッフが休みやすい雰囲気を作るよう努める。

(8) 自宅待機

感染確認の検査を受けたとき（同居家族含）は、総務班に連絡し、自宅で待機する。

(9) 感染予防対策の周知・徹底

被災者・ボランティアが安心して依頼・活動できるよう、災害 VC が安全に留意している活動していることを周知し、スタッフ・ボランティアに徹底させる。

2. 総務班

(関連する人) スタッフ、災害対策本部、その他関係機関

(班の活動が想定される場所) 作業スペース

(要注意消毒物品) パソコン

(1) 関係機関との連絡調整

① 葉山町災害対策本部

- ・ 災害 VC の設置判断や募集範囲の協議、行政の指針や対応等行政の見解や協議が必要な件について随時連絡調整を行う。

② 神奈川県社会福祉協議会

- ・ スタッフや資機材、感染症対策物品等の不足するものについて調整を依頼する。

③ 鎌倉保健福祉事務所

- ・ 感染症発生時の報告や対応の指示を仰ぐ。

(2) 災害 VC 計画の策定

関係機関と協議し、感染症の状況等を考慮した上で、感染症対策を含めた葉山災害 VC の運営について計画を立て、感染症やニーズの状況により定期的に計画を修正する。

(3) スタッフの体調・行動把握

① スタッフローテーション表の管理

- ・ 感染した場合に、一緒に行動したスタッフを把握する。
- ・ 疲れが溜まると抵抗力も落ちるので、基本的に5日に1日は休みを入れる。
- ・ 感染リスクが高いとセンター長が判断した場合は、ローテーションを調整する。

(4) 感染症対策

① 感染症対策物品の確保

- ・ 消毒用品やマスク等の在庫が切れないよう在庫を把握し、随時発注する。

② 各種証明書の発行

- ・ ボランティア活動証明書等の事前準備可能な書類は事前に用意しておき、各ボランティアに記入してもらう。

③ 災害 VC 全体の管理

- ・ スタッフへの感染症対策の注意喚起、動線のチェック等、災害 VC 運営における全体の感染症対策を管理する。

④ 感染症発生時の対応

- ・ 各班からの情報を集め、関係機関への連絡を行い、ボランティアへの連絡や広報等について各班への指示を出す。

3. 広報班

(関連する人) スタッフ

(班の活動が想定される場所) 作業スペース

(要注意消毒物品) パソコン

(1) 被災地域に向けた周知

①災害 VC の開設に関する広報

- ・ P.2 「【VC 設置】 1. 開設の基準」の内容を参考に、決定した内容の広報を行う。

②感染対策に関する広報

- ・ 被災者が安心して依頼できるように、災害 VC の感染対策の周知を行う。

(2) ボランティアに向けた周知

①災害 VC の開設に関する広報

- ・ P.2 「【VC 設置】 1. 開設の基準」の内容を参考に、決定した内容の広報を行う。

②感染対策に関する広報

- ・ ボランティアが安心して活動できるよう、災害 VC の感染対策の周知を行う。
- ・ 災害 VC の感染対策を徹底するためにボランティアに周知を行う。
- ・ 当日の災害 VC での待機時間、滞在時間を短くできるよう、オリエンテーションや注意事項等についても HP に掲載する。

(3) 感染症発生後の周知

- ・ P.13 【感染発生時の対応】において決まった内容の広報を行う。

4. ニーズ受付班

(関連する人) スタッフ、依頼者

(班の活動が想定される場所) 依頼者宅、ニーズ受付スペース、作業スペース

(要注意消毒物品) 車、机、パソコン、電話、フェイスガード、無線機

(1) 初回ニーズ受付

原則として初回ニーズ受付は電話およびメール等で連絡をもらい、センターに依頼者が密集しないように注意する。

ニーズ受付時に依頼者の体調や濃厚接触状況等を確認し、状況によっては潜伏期間等の経過後に対応することを伝える。

(2) 現地調査

感染対策時においても、正しくニーズを把握するために原則として現地調査を行う。

① 体調確認

- ・改めて依頼者の体調等を確認し、感染症のリスクがあるときには調査を避ける。

② 密閉を避ける

- ・現地調査や聞き取り場所が室内の場合、密閉された空間を作らないよう換気する。
- ・行き帰りの車内においても換気を行う。
- ・避難所からのニーズは感染対策が確認できた場合のみ受付を行う。

③ 対人間の距離をとる

- ・ニーズ聞き取り時の依頼者との距離が近くなりすぎないように距離をとる。
- ・会話時の距離を確保し、会話時間を極力短くするとともに、フェイスガード等を使用する。

④ 依頼者に災害 VC が安全に留意している活動していることを周知する

⑤ 「現地聞き取り調査票」の作成

- ・現場確認感染症を防ぐ(3密を避ける等)ための注意点(詳細)を確認し「現地聞き取り調査票」に記入する。

⑥ 「ボランティア派遣依頼票」の作成

- ・現地聞き取り調査票で聞き取った内容を「ボランティア派遣依頼票」に整理(感染症を防ぐための注意点)し、マッチング班に伝える

⑦ 消毒作業

- ・現地調査からの帰着後に使用した物品・車両の消毒を行う。

5. ボランティア受付班

(関連する人) スタッフ、ボランティア

(班の活動が想定される場所) 受付(待機)スペース、作業スペース

(要注意消毒物品) 机、パーテーション、パソコン、フェイスガード、マイク、無線機

(1) ボランティア事前受付

P.3【ボランティア募集】で記述の通り、当日受付はせず、事前受付のみとする。

①ボランティア募集の広報

- ・P.3【ボランティア募集】で記載のポイントに従って、ボランティア受付人数、募集範囲、参加条件等を決定する。
- ・広報班と連携し、ボランティア募集情報(募集地域、年齢、人数等)、感染対策情報、ボランティア保険の事前加入等の情報の周知に努める。

②Google フォームを利用した受付

- ・P.4「Google フォームによる募集方法のフロー」参照

③応募ボランティアに対する連絡

- ・ボランティア受付班が連絡をする。連絡時に添付するファイルをまとめておく。
- ・P.4「Google フォームによる募集方法のフロー」参照

(2) 事前登録ボランティアの当日対応

①事前登録ボランティアのチェックイン

- ・事前登録ボランティアのチェックイン受付は、原則として屋外で行う。
- ・受付窓口にパーテーションを設置する。
- ・ボランティアの来所時間を調整する等、密にならない工夫を行う。
- ・動線の管理を行い、待機スペースも密にならないよう注意する。
- ・健康チェック票の確認を行い、発熱等がある場合は参加を断る。
- ・注意事項等は、HP 掲載及び受付メールに添付し、当日の具体的なオリエンテーションは実施しない。

②マスクの着用

- ・スタッフ、ボランティア共にマスクの着用を徹底する。

③大きな声を出さない

- ・呼びかけ等が必要な場合にはマイク等を使用する。
- ・パーテーションがない場所で話す場合等必要に応じてフェイスガードを使用する。

④災害 VC の感染対策

- ・ボランティアが安心して活動できるようセンター内にも感染対策情報、感染症防止のお願いの掲示を行う。
- ・感染が発覚した場合に、総務班からの指示のもと該当ボランティアに連絡する。

6. マッチング班

(関連する人) スタッフ、ボランティア

(班の活動が想定される場所) マッチング会場、作業スペース

(使用想定物品) 机、パソコン、フェイスシールド、マイク、無線機

(1) 事前マッチング

感染症対策が必要な状況においては、原則として事前マッチングを行い、当日来所したボランティアの災害 VC 滞在時間を極力短くする。

マッチング記録は、従来のマッチング記録簿ではなく、活動報告書に記載する。

(2) 当日来所者の対応

①対人間の距離をとる（密集する場所を作らない）

- ・ボランティアの待機スペース（身体的距離 2m。少なくとも 1m）を確保する。
- ・活動内容等のリーダーへの伝達（フォルダー配布・説明、注意事項の確認等）は、対人間の距離をとり手短に行い、フェイスガード等を使用する。

②大きな声を出さない

- ・ボランティアへの呼びかけが必要な場合には、マイクを使用する等、大声を出さない工夫をする。
- ・当日マッチングをやむを得ず行う場合にも、ボランティアへの呼びかけ等にはマイクを使用する。

③ボランティアリーダーへの説明

- ・「ボランティア派遣依頼票」をもとに、ボランティアリーダーに感染症を防ぐ（3密を避ける等）ための注意点、離脱状況や活動履歴の記入の徹底を伝える。

(3) 帰着後

①ボランティアリーダーへの確認

- ・ボランティアリーダーに、事前に伝えた注意点の実施状況、ボランティアの離脱状況や活動履歴が「ボランティア活動報告書」に記入されているかを確認する。

7. 資材班

(関連する人) スタッフ、ボランティア

(班の活動が想定される場所) 資機材置き場、作業スペース

(要注意消毒物品) 資機材、机、パソコン、フェイスシールド、無線機

(1) 資機材の貸出

①資機材の貸し出し

- ・事前マッチング結果に基づき必要な資材を事前に準備する。

②資材の運搬

- ・送迎対応を行う場合は、密を避けるために乗車人数を減らすため、送迎車に資機材が搭載可能な場合があるので送迎班と調整する。
- ・感染対策等によりサテライトを設置する場合は、資機材置き場の状況等によりサテライトに置く資機材の数量を判断する。

(2) 資機材の返却

①資機材の消毒

- ・資機材の返却時にボランティアに資機材の消毒をしたかを確認して回収し、資材班でも消毒を行う。

(3) 消毒液等の補充

①消毒液容器への補充

- ・ボランティア及び災害 VC で使用する消毒液等について容器に補充する。在庫状況については随時総務班へ報告する。

8. 送迎班

(関連する人) スタッフ、ボランティア

(班の活動が想定される場所) 車、作業スペース

(要注意消毒物品) 車、机、パソコン、無線機

(1) 送迎中の対応

①乗車人数の制限

- ・乗車人数を制限し、隣の席を空ける。小型車両は乗車人数が限られるため、マイクロバスや借用車両の活用、送迎を利用しないサテライト方式も念頭に入れる。

②近距離での会話を控える

- ・送迎中は極力会話を減らす。

③車内換気

- ・送迎時は車内換気を徹底する。

④マスクの着用

- ・マスク着用を徹底し、運転席と後部座席の間に仕切りをする等の飛沫対策を行う。

⑤車内の消毒

- ・送迎を行うごとに座席、ドア、ハンドル等の消毒を行う。

⑥活動時の状況を記録

- ・乗車した送迎車 NO.を活動報告書へ記入するようリーダーに伝える。

【感染者発生時の対応】

葉山町社会福祉協議会「新型コロナウイルス感染者が発生した場合の手順について」を準用する。社協職員、災害 VC スタッフ、災害ボランティアから感染を知らせる一報が入った場合、センター長・総務班に情報をまとめ、以下の対応を実施する。

1. 初期対応

(1) 自宅待機

濃厚接触した可能性が高いとセンター長が判断した職員・スタッフについては、自宅待機とする。

(2) 関係者との情報共有・報告

①感染者の発生について内部で情報共有

- ・発症の状況（発熱日等）、活動の履歴等を確認し、濃厚接触者を把握する。
- ・体調管理に努め、不調を感じた場合は速やかに申し出るよう伝える。

②災害 VC の継続及び感染者・濃厚接触者についての協議

- ・葉山町災害対策本部及び鎌倉保健福祉事務所に感染者の発生、濃厚接触者および濃厚接触の可能性の者について報告し、対応の指示を仰ぎ、対象者へ連絡する。
- ・鎌倉保健福祉事務所の指示を基に葉山町災害対策本部と災害 VC 継続について協議の上、対応を決定する。

2. 集団感染（クラスター）発生時の対応

集団感染（クラスター）が発生した場合は、鎌倉保健福祉事務所の指導に従って対応を進める。1の対応を基本に、感染の拡がりに応じて必要な措置を加える。

3. 外部公表

(1) 感染者発生と発生後の対応についての広報

感染者発生と発生後の対応について関係機関に連絡し、ホームページで広報する。

①災害 VC 運営を継続する場合の広報

- ・保健所からの指示を受け、感染症対策を再度徹底した上での運営を広報する。

②災害 VC 運営を休止する場合の広報

- ・被災者、ボランティアに休止、再開見込み等についてホームページで広報する。
- ・既に受付したニーズやボランティアに休止、再開見込み等について連絡する。

4. 外部からの問い合わせ・クレームに対する対応

感染症対策を実施した上での感染者発生の場合、感染者発生自体は仕方がないため、ホームページで公表した内容について返答する。

【感染症対策運営時使用様式】

1. 通常時マニュアルを置き換えする様式

- ①様式第 13 号 (感) 「被災者対応担当の留意事項」
- ②様式第 14 号 A (感) 「ニーズ受付票 (派遣相談対応)」
- ③様式第 15 号 A (感) 「ボランティア派遣依頼票」
- ④様式第 15 号 B (感) 「ボランティア活動報告書」
- ⑤様式第 18 号 (感) 「葉山災害ボランティアセンター活動の流れ」
- ⑥様式第 27 号表 (感) 「ボランティア活動をする前のお願い」
- ⑦様式第 27 号裏 (感) 「ボランティア活動参加者注意事項」
- ⑧様式第 29 号 (感) 「ボランティア活動に行くグループリーダーの方へ」

2. 感染症対策時に追加で使用する様式

- ①【感①】健康チェックリスト (ボランティア)
- ②【感②】消毒チェック
- ③【感③】感染症防止のためのお願い
- ④【感④】スタッフ健康観察表
- ⑤【感⑤】感染症対策物品

3. 全社協等参考資料

- ①新型コロナウイルス感染が懸念される状況における災害ボランティアセンターの設置・運営等について～全社協VCの考え方～
- ②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
- ③災害ボランティアの皆さんへ～活動にあたっての衛生配慮にかかわるガイドライン～