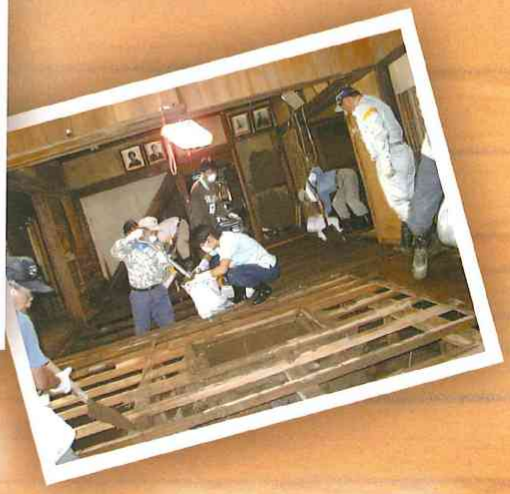


行こうやま！

“災害ボランティア”ハンドブック

やまぐち版

災害ボランティア活動に参加する前に

●「ボランティア」とは？

ボランティアは、一般的に「自主性」「無償性」「社会性」「創造性」を原則とする活動です。

「自分自身の自由な意志に基づき、社会事業などに参加し、無償の奉仕活動をする人」「専門的な知識・経験を問わず、各人の能力を生かしながらボランティアのルールを基本に活動する人」のことを表す場合もあります。

例えば福祉活動や国際交流、環境保護など様々な活動があります。

●「災害ボランティア」とは？

被災住民の生活の復旧・復興支援を目的に、自発的な意思で活動する人、専門的な知識・経験を問わず、各人の能力を生かしながらボランティアのルールを基本に活動する人のことをいいます。

「阪神・淡路大震災」が起こった1995年は、全国からボランティアが被災地に駆けつけたことから「ボランティア元年」とも呼ばれ、震災の日である1月17日は「防災とボランティアの日」として内閣府をはじめとする各機関で様々な行事が行われています。

■被災地で行われている「災害ボランティア活動」

家屋の片付け

被災地での炊き出し

救援物資の整理

災害ボランティア活動の流れ

1. 災害ボランティアに行く前に　P3～P4

2. 被災地での災害ボランティア活動　P5～P9

(1) 災害ボランティアセンターに行く
- 受付、登録、ボランティア活動保険 …〔P5〕
- 災害ボランティアの活動内容 ……〔P6〕

(2) 災害ボランティアセンターでの動き
- 活動を始める前に ……〔P7〕
- 「現場」での活動 ……〔P8〕
- 災害ボランティアセンターに戻って　〔P9〕

3. 被災地からの帰宅～帰宅後　P10

(1) 帰宅前
- 引継ぎ

(2) 帰宅後
- 注意事項
- 帰宅後にできること

《資料》

1.要援護者の介助 ……〔P11〕
2.災害ボランティアの心がまえ〔P12〕
3.災害のおそろしさ……〔P13〕
4.Q＆A ……〔P14〕
5.問合せ先 ……〔裏表紙〕

1. 災害ボランティアに行く前に

災害が起こった被災地で、復興支援に参加したいというボランティアは、全国から集結することが考えられます。簡単な装備や軽い気持ちで駆けつけては、かえって足手まといになり、二次災害につながる危険性があります。ボランティアに参加するときは、事前に被災地の情報を収集し、気持ちの備えを忘れずに行うことが大切です。

●まずは「参加の判断」をしよう!

災害時にボランティアに参加するか否かはあなた次第です。身体や生活に過大な負担をかけるものであってはなりませんし、無理を押しての参加は被災者や他の災害ボランティア仲間の迷惑にもなりかねません。くれぐれも無理のない参加と活動を心がけてください。

●現地に向かう前に最低限、確認したいこと

1. 自分の体調を確認する

2. 必需品をそろえる

3. 被災地の情報収集を行う

- 被災地の状況の確認
- 災害ボランティアの募集や災害ボランティアセンター設置の有無の確認
- 被災地までの移動手段、ルートの確認
  （車で移動する場合は、被災地近辺の道路通行止めの情報や駐車場の有無など）

Q 被災地の情報はどうやって確認したらいいの?

A 新聞やニュース、ホームページ等から情報を入手できるほか、被災地の市町自治体や社会福祉協議会などで情報が入手できることもあります。

※現地への電話での問合せは、現地の人力・回線の負担を費やしますので、テレビ・ラジオ・インターネットで、信頼できる情報源をもとに、自らが積極的に情報収集することからはじめましょう。

まずは、県の「災害ボランティアセンター」のホームページ（無ければ、県庁や県社会福祉協議会、内閣府のHP）を見てみましょう。

●「ボランティア活動」とは誰のため?

- 復旧や復興は「被災者」が主役であり、ボランティアはサポートする存在です。

●被災地に迷惑をかけない!（自己完結の原則）

- 被災地では、ボランティアの食事や宿泊場所等が確保できない場合もあります。
- 被災地へ向かう際には、被災地に負担をかけないように、水・食料・常備薬・服・宿泊場所などは自分で用意・確保して出かけましょう。

●事前にボランティアに参加することを周囲に説明する!

・「もしも」に備えて、被災地でのボランティア活動に参加する前に、自分の行程や参加するセンターなどについて、家族や友人などの周囲に説明をしておきましょう。

●災害ボランティア活動の「必需品」(最低限に用意したいもの)

・活動の装備は「多すぎず・少なすぎず」が原則です。
・平常時には、簡単に調達できるものでも災害時には調達できない場合が多くあります。
・災害現場はキャンプやピクニックではありません。さまざまな事態を考えて最低限必要と思われる装備に限定し、過剰装備にならないように注意しましょう。
(例えば帽子、手袋、マスク、非常食、リュックサック、水、スポーツ飲料、着替、雨具、寝袋、救急セット、通信機器〔携帯電話・無線機・ラジオ〕、地図など)

こんなボランティアは困ります!

ストレスを発散するために
きている人など…

自分勝手ボランティア

短パン、スカート、ビーチ
サンダル…

観光ボランティア

弁当なし、着替えなし、
金もなし…

手ぶらボランティア

2. 被災地での災害ボランティア活動

(1) 災害ボランティアセンターに行く

被災地での災害ボランティア活動に参加するときは、まず、事前に調べておいた現地の災害ボランティアセンターを訪問しましょう。

●災害ボランティアセンターとは?

- 災害時に、被災地の社会福祉協議会やボランティア団体、市町行政によって設置されます。
- 手助けをしてもらいたい「被災者」と被災者の手伝いをしたい「災害ボランティア」をつなぐところです。

■受付・登録・ボランティア活動保険

1. 受付、ボランティア登録をする

- ボランティア登録用紙に住所・名前・連絡先などを記入します。

2. ボランティア活動保険に加入する

- 災害ボランティアセンターは、被災直後の混乱の中で立ち上げていくので必ずしも最初から順調に運営ができるとは限りません。もしも、運営スタッフが不足していると感じたら、進んで運営を手伝いましょう。

災害ボランティアセンターの業務例

災害ボランティアの登録	・活動に訪れた災害ボランティアの登録をする。 ・事故などに備え、災害ボランティアの「ボランティア活動保険」の加入手続きを行う。
ボランティアコーディネート	・被災地の救援要請(ニーズ)を収集し、センターに登録したボランティアを派遣する。 ・行政や関係機関・団体との連絡調整を行う。
ボランティアに関する相談や情報の提供	・災害ボランティア活動に関する情報の提供や問合せ、相談に対応する。 ・マスコミ発表やHP等によるボランティアや支援物資等募集の情報を発信する。 ・活動が終了したら、活動の様子や結果を情報交換して次の活動に役立てる。

※災害ボランティアセンターを省略して、「ボラセン」と呼ぶこともあります。

Q どうして最初に災害ボランティアセンターに行くの?

A 災害ボランティアをしたいと思う人が個人個人でバラバラに被災地を訪れると、被災地は混乱します。

災害ボランティアセンターでは常に被災者と連絡を取りあっているので、安全かつ効果的に活動することができ、被災地を早く復興させることにつながります。

《ボランティア活動保険》

日常のボランティア活動に比べ、よりリスクが高いのが災害ボランティア活動です。自分自身のけがだけでなく、心ならずも他のボランティアや被災者にけがをさせたり、物を傷つけたりすることもあります。それらを保障するためにも、ボランティア活動保険には必ず加入しましょう。災害ボランティアセンターの受付窓口では、受付時に加入の有無の確認を行っていることが多いので、未加入の場合は、そこで加入手続きを行いましょう。

詳しくは最寄りの社会福祉協議会にお問合せください。

災害ボランティアの活動内容

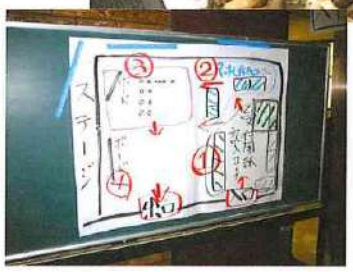
1. 被災現場で行う活動

●応急対応期

［避難生活や一時的な生活の場を確保する時期］

- 安否確認及びボランティアニーズの収集
- 炊き出し支援
- 救援物資の受け入れ・仕分け・配布
- 要援護者への支援

・・・など



●復旧期

［災害ボランティアセンター設置。ボランティアの需給調整が本格的に行われる時期］

＜応急対応期の活動に加えて＞

- 被災家屋や公共的施設の片付け、復旧活動
- 災害ボランティアセンターの運営
- 安否確認・見守り活動（被災者の心のケア）

・・・など

●復興期

［災害ボランティアセンター閉鎖。被災地内のボランティアで被災者を支援していく時期］

- 被災地住民同士による、交流活動の支援、促進

・・・など

2. 被災地に来たボランティアの活動を支援する活動

●災害ボランティアセンターの運営活動

災害ボランティアセンター内の

- 受付（ボランティア・ボランティアの要請など）
- 資材管理（物資・配車など）
- 総括（庶務・情報処理・情報発信など）
- 安全管理（衛生面など）

3. 被災地の外から被災地を支援する活動

●災害義援金、救援物資の調達

- フリーマーケット・チャリティーコンサート

(2)災害ボランティアセンターでの動き

■活動をはじめる前に

1.受付後は待機室に控える

受付後すぐに被災地での活動に参加できるわけではありません。

自分が参加できる作業が見つかるまでは、他のボランティアの邪魔にならないように待機室に控えるかセンター内でできる手伝い等を行いましょう。

2.被災地での活動や移動手段の確認

どのような場所でどのような活動が必要とされているのか、活動場所となる被災地まではどのような移動手段をもちいるのか等をあらかじめ確認しておきましょう。

3.センター内にある「注意事項」のチェック

センター内に掲示してある「けがをしたときの連絡先」や「うがい・手洗いの実施」等作業に関することなど、活動に関する注意事項をあらかじめ確認しておきましょう。

Q 災害ボランティアセンターに宿泊所はあるの？

A 宿泊所の確保がない場合や食事が確保できない場合があります。被災地に負担をかけないためにも、最低限の水や食料を用意して行きましょう。

●被災者からの「ニーズ表」を見て自分にできる活動を考えよう

災害ボランティアセンターでは、被災地からの支援要請(＝ニーズ)を受け付けたときに内容を記入する用紙のことを「ニーズ表」と呼びます。

この表は、ボランティアに見えるようにホワイトボードなどに貼り出されますので、自分でその内容を確認し、自分が希望する活動を選びます。体力・時間等を考え、無理をせずにできる活動を選択することが大切です！

●分からないことは相談しよう！

初めて活動をする場合は、何をしていいか分からず不安になることもあります。その上、被災地では様々なトラブルが発生することが考えられます。

現地での活動は、冷静に物事を考えて行うように心がけ、自分で判断できない事柄は現場のリーダーやベテランのボランティアに相談しましょう。

■「現場」での活動

1. センターから活動に必要な資材、道具、材料、支援物資等を受け取る

（例）・スコップ、泥を入れるバケツや一輪車、被災者に届ける支援物資

2. センターの指示に従って「現場」に移動する

センターから活動を行う被災地までの道路は、災害による損壊や多くの被災ゴミ等の堆積があり移動に危険を伴ったり、駐車場の確保が難しい場合があります。被災地までの移動は自分勝手に動かず、必ずセンターの指示に従って行いましょう。（送迎車による移動もあります。）

3.「現場」でボランティア活動を行う

（例）・被災者の家の後片付け
・水害後の泥の処理
・ゴミ捨て
・ふき掃除

●活動の注意点

・家屋のゴミをすぐに捨てない

被災者の家の後片付けを手伝う際に、壊れた家財や汚れた衣類などを勝手にゴミだと判断しないようにしましょう。被災者にとってはどれも思い出の詰まった大切な財産であることを前提に、廃棄の可否を尋ねるなど、被災者に思いやりをもった活動に心がけましょう！

・安全に気をつける

現地での活動は、崩れそうな家屋やガレキ、土砂がある等の危険箇所、天候不順や二次災害の恐れがあります。また、ちょっとしたケガでも感染症になる場合を想定して、負傷した場合は必ずセンターに報告し、手当てを受けましょう！

Q もし被災者から苦情を言われたり、相談ごとを持ちかけられたら？

A まずは相手の言うことをよく聞きましょう。

対処が難しい問題は、自分で抱え込まずに即センターに連絡を！

被災地では誰もが心に余裕を無くします。ときにはボランティアが被災者のサンドバッグとなり悩みや憤りを聞くときもありますが、トラブルを回避するために現場のリーダーやボランティアセンターのスタッフに相談しましょう。

■災害ボランティアセンターに戻って

現場での活動を終えてセンターに戻ってからも、大切な作業（役割）があります。センター運営が最後まで事故なく終えられるよう、協力していきましょう。

1.うがい・手洗いを行う

被災地は不衛生になりがちです。センターに帰ったら、すぐに長ぐつの消毒、うがい、手洗いをしましょう。

2. 活動報告書の提出

「どのような活動をしたのか」、「引き続き作業が必要なのか」をグループの意見を取りまとめて報告書に記入して提出ください。

Q より良い災害ボランティア活動とは？

A

1.安全第一！

行き帰りの事故を含めて活動中に無理をしない！

2.楽しく！

肉体的にきつい活動がほとんどです。そのときに知り合ったボランティア参加者や被災者と声を掛け合い楽しく活動を行いましょう。

EX.被災者（地）との心の交流

現地での活動による出会いやふれあいを大切にして、新たなボランティア活動につなげて行きましょう。

3.何を被災地に届けるのか？

やさしさや思いやりなど気持ちの部分を伝えることを大切にしましょう。

3. 被災地からの帰宅～帰宅後

(1) 被災地での災害ボランティアからの帰宅

●帰宅前には、次のボランティアへの引継ぎを!

自分の持ち場で作業などが残っている場合は、次のボランティアに引継ぎを必ず行いましょう。

●帰宅途中も注意!

被災地での活動を終えて家路に着くと、気が抜けて一気に疲労に襲われます。

「活動を終えて、家に無事に着くまでが災害ボランティアの活動」です。家であなたの帰りを待ってくれている人のためにも、安全に気を配って帰りましょう。

(2) 帰 宅 後

●気持ちをリセットしましょう!

被災地での災害ボランティア活動は非日常的な経験です。ボランティアに参加した人の中には、活動を終えて帰宅した後も、被災地のことが気になり、日常の生活や仕事が何も手に付かなくなることもあります。

●帰宅後にできること

日頃から活動しやすい環境づくりを行うことをおすすめします。

＊災害ボランティア講習会への参加

山口県では、災害時に活動する災害ボランティアの育成・確保・受け入れ態勢の推進をするため、山口県社会福祉協議会主催で年に数回、災害ボランティアに関する講習会を開催しています。講座は、実際に災害現場での活動経験のある方を講師に、講座やワークショップ等を行い、災害ボランティアの基礎から実際に被災地に行ってから役立つ技術等が学べる講習会となっています。

〔問合せ:社会福祉法人 山口県社会福祉協議会
山口県ボランティアセンター TEL:083-922-7786〕

＊ボランティア同士の情報交換

災害が起こっていないときにも、ボランティア同士が情報交換をすることはとても大切です。

自分が行った災害ボランティアの体験や、相手の経験などを話し合い、次のボランティア活動へと繋げて行きましょう。

出会いがボランティアの輪を広げます。

＊その他

災害ボランティアセンター支援金口座への呼びかけや被災者への義援金の呼びかけなどあなたの周りの人々にもつなげていきましょう。

ただし、個人で救援物資を送ることは被災地での“困りごと”になることがあるので事前に十分確認しましょう。

●災害復興支援センターの動き

近年の被災地では、災害ボランティアセンター設置によるボランティアの募集が終了した後、「災害復興支援センター」へ移行する動きが見られます。

これは、広くボランティア募集を行わなくなっても、災害復興支援センターを中心に地元の住民・ボランティアで引き続き被災者支援の活動を行っていくためです。

「災害復興支援センター」の多くでは、相談員を配置し、災害ボランティアセンターから引き続き被災者の相談対応を行うとともに、被災地の復興に向けた訪問活動やイベント等の活動を実施しています。

要援護者の介助

●要援護者となりうる人

1.危険を察知しにくい人

・危険を知らせる警告が 聞こえない 聴覚障害者
・危険を知らせる警告が 見えない 視覚障害者
・・・など

2.危険に対して危険と理解・判断しにくい人

・言葉がわからない外国人
・判断力に乏しい認知症の人
・乳幼児
・地理にうとい旅行者 ・・・など

3.危険に対して適切な行動がとれない人

・ケガ人
・手足が不自由な身体障害者
・高齢者
・妊産婦 ・・・など

災害時に、自分の生命・安全の確保をすることが困難で何らかの支援を必要としている人達＝要援護者がいます。ハンディキャップの内容によって、それぞれ支援の方法も異なりますし、支援を行うときに相手のプライバシーへの十分な配慮が必要です。

災害時にそうした要援護者への適切な支援や対応を行うためには、事前にそのハンディキャップの内容や支援の方法などを知っておく必要があります。普段から社会福祉協議会や市町等が開催する介助の講習会などに参加して学んでおくと良いでしょう。

車イス利用者

バリアフリー化されていない避難所や悪路などでは自力で走行できないこともあります。車イス利用者が安心できるよう声かけを行い、その場にいる人で支えあいましょう。自信が無ければ、車イスは置いて背負う方法もあります。

視覚障害者 （目を怪我した方など）

周りの様子が分らないので、大変不安になります。できるだけ声をかけて、周りの様子を案内してあげましょう。また、周りの人々に目の不自由な人がいることを認識してもらい、壁伝いや手すりの付近に物をおかないようにするなど協力をお願いしましょう。

日本赤十字社

日本赤十字社では、日常生活の中での思いがけないけがや急病の時に役立つ正しい応急手当の方法を学ぶことができます。
（問合せ先：裏表紙参照）

災害ボランティアの心がまえ

●被災者への心配り～被災者中心の支援を!～

被災者の中には、時には感情的になり、喪失感から無気力になる人もいます。ボランティアは、自分の感情にとらわれずに、しっかりと被災者の気持ちを理解して発せられる言葉に耳を傾けましょう。

〔支援活動において大切なこと〕

・相手と同じ目線で、しっかりと目を見て話す。
・表情豊かに反応をして、頷きながら話を聞く。
・「なぜ?」と、理由や物事の背景をしっかり聞く。

●いろいろな立場の被災者

被災者の中には、高齢者、障害者、傷病者、外国人、乳児など「災害弱者」となりうる人がいます。

これらの人々は、災害が発生した場合の情報把握、避難、生活の確保などにおいて、的確な判断を行うことが困難です。安全な移動、緊急物資の優先配布、避難場所の確保など、被災者の立場や状況に応じて適切な支援ができるように配慮しましょう。

『ボランティア活動は無償です』

経験や知識、または技術を提供し、それによって活動から得たものが「経験」となり、今後の活動に生きてきます。

また、「してあげる」といった押し付けがましいものではなく、被災者の意思を尊重し活動することが大切です。「させていただく」という気持ちを大切にし、活動自体が被災者の自立を阻害したりしないよう心がけましょう。

ボランティアのルールについては、内閣府の防災ボランティアページ（http://www.bousai-vol.jp/）の「防災ボランティアの情報・ヒント集」の中に、防災ボランティアの「お作法」集としてまとめられています。

災害のおそろしさ

●日本の近年の大災害

年　代	災　害	死　者(名)	全半壊(棟)
1995年1月17日 (平成7年)	阪神・淡路大震災 (兵庫県南部地震)	6,434名	約250,000棟
2004年7月 (平成16年)	新潟・福井豪雨	16名	約5,500棟
2004年10月23日 (平成16年)	新潟県中越地震	67名	約17,000棟

●山口県の主な災害

年　代	災　害	死　者(名)	全半壊(棟)
1942年8月27日 (昭和17年)	周防灘台風	794名	14,046棟
1963年1～2月 (昭和38年)	昭和38年1月豪雪	10名	1,004棟
1999年9月24日 (平成11年)	台風18号	6名	1,364棟
2005年9月6日 (平成17年)	台風14号	3名	8棟
2009年7月21日 (平成21年)	平成21年7月 中国・九州北部豪雨	22名	110棟

災害は多くの人命を奪い、多くのけが人を生み、道路や家屋に甚大な被害を与えます。

災害現場の状況は刻々と変化し、本当に予測が困難です。被災地でのボランティア活動中に二次災害に巻き込まれる可能性もゼロとは言えません。

災害ボランティアとは、そういう状況の場所に出かけて行って活動をするということを、まず何より理解しておくことが大切です。

Q & A

Q どのような服装で参加すればいいの？

A 季節によって違いますが、動きやすく汚れても良い服装が好ましいです。救援の際には、ガレキなどの多い場所にも行くので、長袖を用意しておくと便利です。[P5参照]

Q 何を持って行けばいいの？

A ヘルメット、手袋、マスク、リュックサック、食べ物、水、スポーツ飲料、被災地周辺の地図、救急セット、医薬品、健康保険証のコピー、日用品、ゴミ袋、携帯電話、ラジオ、懐中電灯、電池、ノート・筆記用具などがあれば便利です。

Q 病気やケガの手当てはできるの？

A 保険や後遺症等の諸問題もあり、原則としてボランティアが医療行為を行うことはできないことになっています。被災地で、そういう支援を依頼されたりニーズを発見したら、現場のリーダーに相談して、避難所の教護所や地元病院の医師に引き継ぐなどの対応をしましょう。日本赤十字社では、正しい応急処置方法を学ぶことができる講習会を実施しています。そういう講習会であらかじめ学んでおくと、いざという時に役に立ちます。[裏表紙参照]

Q 被災者に「お金を貸してください」と言われたら？

A あわててお金を貸してはいけません。被災者に頼まれたことを何でもするのが災害ボランティアではありません。対応できないお願いは、理由を説明して丁寧にお断りをして、自分一人で対処に困るようならリーダーに相談しましょう。

Q 災害ボランティア活動に関する研修などがありますか？

A 山口県社会福祉協議会では、定期的に『災害ボランティア講座』を開催しています。詳しくは、お問合せください。[裏表紙参照]

災害ボランティアに関するお問合せ先

■ 社会福祉法人　山口県社会福祉協議会（山口県ボランティアセンター）

〒753-0072　山口県山口市大手町9-6(ゆ～あいプラザ山口県福祉会館内)
TEL.083-922-7786　FAX.083-922-1295
e-mail：volu@yg-you-i-net.or.jp
HP：http://www.yamaguchikensyakyo.jp/

■ 日本赤十字社　山口県支部

〒753-0094 山口県山口市野田172-5
TEL.083-922-0102
HP：http://www.c-able.ne.jp/~jrc/
※ 応急手当を学ぶことができる講習会が開催されています。詳しくはお問合せ下さい。

○災害用伝言ダイヤル171
ＮＴＴ西日本災害用伝言ダイヤル
http://www.ntt-west.co.jp/dengon/

○内閣府（災害予防担当）災害ボランティアのページ
URL：http://www.bousai.go.jp/minna/bousai-volunteer/kihan/index.html

○救急講習
消防署では救急講習等を行っています。詳しくは、最寄りの消防署にお尋ねください。

※この冊子は、共同募金の配分金により作成したものです。

11.03.