

● 知っておきたい!

# 災害ボランティアのこと

— ボランティア活動するとき、ボランティア支援を受け入れるとき —



写真：NPO法人国際ボランティア学生協会

このハンドブックは、災害ボランティア活動に参加する場合や、ボランティアを受け入れる立場になった際、どういった点に気をつければよいのか、知っていただくために作成しました。いざという時の一助になれば幸いです。

千代田区社会福祉協議会 ちよだボランティアセンター

# もくじ

- 1 災害ボランティア活動とは？
- 2 災害発生から復興までの過程
- 3 災害ボランティア活動の例
- 4 災害ボランティア活動に参加する前に
- 5 活動に必要な情報を集める
- 6 活動に必要なものを準備する
- 7 装備品
- 8 活動までの流れ
- 9 活動中には
- 10 活動終了後は
- 11 ボランティアを受け入れるとき
- 12 ボランティアに依頼する
- 13 受援力を高める

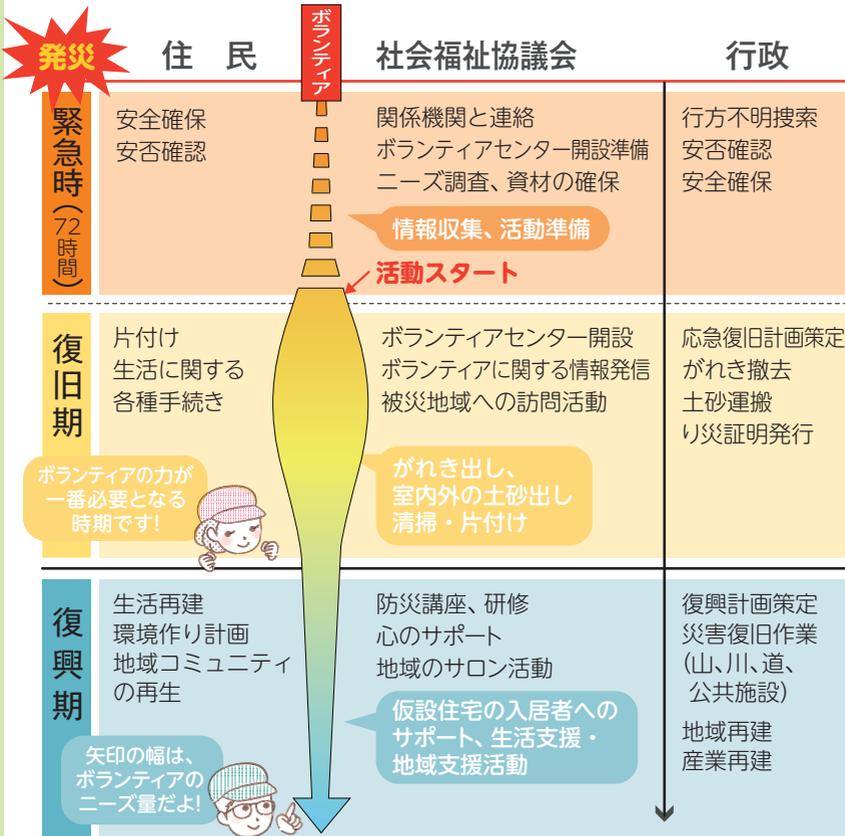
● 災害ボランティア活動とは？

災害ボランティア活動は、被災した地域や住民が、1日でも早く元の生活に戻ることができるようにお手伝いすることを目的とした自発的な活動です。

● ボランティア活動の原則

ボランティア活動は、一般的に「自発性」「無償性」「社会性」「創造性」を原則とする活動です。これは、災害ボランティア活動においても同じです。

<p><b>自発性</b> 自分の意志で</p>	<p><b>無償性</b> 見返りを求めず</p>	<p><b>社会性</b> ともに支えあう</p>	<p><b>創造性</b> よりよい社会にするため</p>
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------



引用先：広島市・広島市社会福祉協議会 災害ボランティアハンドブック

災害ボランティアの活動は、災害の種類や被災状況に応じて、様々な活動があります。

● 活動例

家財道具の整理



屋内外の清掃



炊き出し



サロン活動  
(交流活動などのお手伝い)



避難所での支援



災害ボランティアセンターの  
運営補助(受付、資機材管理など)



募金活動  
(被災地外から応援する活動)



支援物資の整理



傾聴活動



## ● 災害ボランティア活動に参加する前に

災害発生直後の被災地では、水道・電気などのライフラインがままならない中でも、様々な機関・団体が被災状況の把握や人命救助、道路や建物の復旧を行います。また、ボランティアを受け入れる災害ボランティアセンターの開設準備も行われます。

こうした中、事前確認をせずにいきなり被災地に向かうと、救援活動の妨げになったり、また、一般車両の通行止めや交通機関の運休等で現地入りできないことや、現地に着いてもボランティア募集が行われていない場合もあります。

まずは、事前にしっかり情報を収集して、ボランティア活動の準備をしましょう。



### Point

#### 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（社協）を中心として、NPO 団体、町会、自治会や行政などが連携し、ボランティアの支援を必要としている方と災害ボランティアをつなぐ役割を担います。

災害ボランティアセンターの主な役割は以下のとおりです。

- ①災害ボランティアの受付
- ②ボランティアコーディネート（被災地のボランティア活動依頼を収集しボランティアを送り出す）
- ③行政や関係機関・団体との連絡調整
- ④災害ボランティア活動に関する情報の発信



## 情報を集める

### ● 知っておきたい情報

- 被災地の状況の確認
- 災害ボランティアセンターの設置の有無や災害ボランティアの募集
- 被災地までの移動手段、ルートの確認、高速道路料金の無料化など

### 災害ボランティアの募集情報【チェックポイント】

- 募集期間（活動日時はいつか、平日は活動しているのか）
- 場所（活動場所や集合場所はどこか）
- 募集範囲（近隣限定なのか、全国募集なのか）
- 募集単位（個人でも参加可能か、団体のみの募集なのか）
- 受付（事前申込みが必要なのか、当日受付なのか）

### ● 情報収集の仕方

新聞やニュースから情報を入手するほか、被災地の市町自治体や社会福祉協議会のホームページ等で情報を得ることができます。

なお、千代田区で災害被害が発生した場合は、千代田区社会福祉協議会や千代田区のホームページ等をご確認ください。

## Point

### 電話での問い合わせは避けましょう!

直接、被災地の自治体や社会福祉協議会（災害ボランティアセンター）へ電話で個別に問い合わせることはなるべく避けましょう。問い合わせの対応に人を割かなければならなくなるほか、被災された方からの相談の電話が繋がりにくくなる可能性があります。新聞・ニュース・ホームページなどから情報を入手しましょう。

## 必要なもの

### • 持ち物

食料、飲料、装備等は被災地で入手できるとは限りません。原則すべて事前に準備をしてから、活動に参加するようにしましょう。(装備例は、次ページ)

### • 移動手段・宿泊場所

現地までの移動手段や現地周辺での宿泊場所はあらかじめ確保しましょう。また、行ったことのない場所はもちろん、訪れたことのある場所でも、地図があると役立ちます。

なお、交通網が遮断されている、あるいは運行ダイヤが乱れていることもあります。特に発災直後は、緊急車両や災害復旧作業の妨げにならないよう、注意が必要です。



### • ボランティア保険への加入

日常のボランティア活動に比べ、被災地では、二次災害に遭ったり、活動中にケガをしたり、物を壊してしまう危険性があります。これらに備えるためにも、事前にボランティア活動保険に加入しましょう。ボランティア活動保険は千代田区社会福祉協議会で加入することができます。

※ボランティア活動保険の詳細については、(有)東京福祉企画のホームページをご確認ください。

URL : <http://www.tokyo-fk.com/>

## ・ 装備

被災地の状況、活動内容等に合わせた装備で活動に臨みましょう。

### 泥出しなど、ハードな作業以外の さまざまな活動の装備



出典：京都市災害ボランティアセンター

豪雨・津波など  
水害被災地での活動装備

これで  
完ペキ



出典：認定特定非営利活動法人レスキューストックヤード

## 活動の流れ

### 1. 災害ボランティアセンターへ行こう

被災地での災害ボランティア活動に参加する時は、募集内容を事前に調べてから災害ボランティアセンターを訪れましょう。



### 2. 受付・登録しよう

災害ボランティアセンターの受付で、登録手続きを行ってください(事前登録制の場合もあります)。

### 3. オリエンテーション

活動内容、場所などの説明を聞きましょう。特に注意事項には留意して下さい。

### 4. 活動

実際に活動します。(活動例は P3 をご覧ください)

### 5. 活動終了後は災害ボランティアセンターへ

活動内容を振り返り、気になることや進捗状況、被害に遭われた方や地域の様子などを報告してください。

## Point

### 災害ボランティアセンターに 最初に行くのはなぜ？

復旧作業や交通規制などがある中で、災害ボランティア活動をしたいと思っている人が、個人個人で被害があった地域を訪れてしまうと、現地が混乱するおそれがあります。

災害ボランティアセンターでは、行政や地域と協力しながら、ボランティアを必要とするニーズの把握や調整をしています。

これによりボランティアは円滑に活動することができますし、被害に遭った方も、安心してボランティアを受け入れることができます。

## 活動中には

### ● 被災者・被災地への配慮

#### ● 元気に、笑顔で

まずは明るく元気なあいさつから始めましょう。暗い表情で活動をしていると、ボランティアをお願いした方も心苦しくなり、気を遣います。

#### ● 傾聴する、気持ちを受け止める

話を聴くときは、その方に寄り添い、受け入れ、受け止める気持ちで耳を傾けましょう。被災者が自分の気持ちを言葉にすることは、気持ちを整理する作業にもなります。ただし、話をしたくない方もいるので、その時は無理に話を聴きだすのは控えましょう。

#### ● 「頑張って」は使わない

つい口にしがちな言葉ですが、被災者はすでにこれ以上ないほど頑張っています。この言葉はなるべく使わないようにしましょう。

#### ● 自分で「ごみ」と判断しない

がれき撤去や片付けを行う場合は、勝手にごみと決めつけて捨てるのではなく、ご本人やご家族にどのようにするのかを確認してください。思い出のつまった大切なものもあるかもしれません。

#### ● 被災地のものを持って帰らない

がれきと呼ばれるものや道端に落ちているものも、被災前は、誰かの持ち物であり、思い出深く、大切なものだったかもしれません。

#### ● むやみに写真を撮らない

ボランティア活動の記念等として、倒壊した家屋などを写真撮影することは控えましょう。仮に必要最小限の撮影をする際にも、必ず許可を得ましょう。



**• 自分の身を守る**

災害ボランティア活動は、重労働が多く、夏場や日陰のない場所での活動では、熱中症の危険があります。こまめな水分補給や塩分を多く含む飴をとるなど熱中症対策をしましょう。

また、非日常下での活動により、知らない間に疲れがたまったり、強いストレスを受けることがあります。意識的に休息を取り、ケガや事故のないように十分気をつけましょう。万一危険を感じたら、すぐに活動を中止してください。

**活動後には****• 無事に帰宅するまでが活動です**

ボランティア活動を終えると、気が抜けて疲労感に襲われがちです。無事に家に帰るまでが災害ボランティア活動ですので、安全に気を配り帰宅しましょう。

**• 気持ちを切り替えましょう**

慣れない土地、初めて出会った方との活動、被災地の状況などから、疲れやストレスを感じたり、日常の生活や仕事など手につかなくなることがあります。まずは身体を休め、気持ちを切り替えましょう。

## ● 受援力を高める

地震、大雨などの災害により、被災した場合は、ボランティアを受け入れる立場になります。

ボランティアの支援を活かすためには、被災地の「**受援力（じゅえんりょく）**」が重要です。

※**受援力とは、ボランティアを地域で受け入れる環境・知識などのことです。**

## ボランティアを地域で受け入れる

大きな災害になればなるほど、地域内の助け合いだけでの復興には、時間がかかり負担も大きくなってしまいます。

発災後に駆けつけてくれるボランティアは、被害に遭った方々への支援や、被害にあった地域の復興に大きな力を発揮してくれます。ボランティアの力を引き出すためには、地域のみなさんの協力も必要となります。

## ● ボランティアと地域のパイプ役に！

ボランティアの多くは、地域の外から来られる方なので、土地勘がありません。また、初めはボランティアを受け入れることに不安を抱く住民もいます。そういった時、地域の実情をよくご存知の方に、活動場所への案内や、依頼者との顔つなぎなどをしていただくことが、住民の安心感につながり、ボランティアも活動しやすくなります。



## ボランティアを依頼しよう！

まずは、災害ボランティアセンターに相談してみましょう。ボランティアにお手伝いをお願いする際には、「どこで」「誰が」「何に困っているか」などの状況を、できるだけ具体的に災害ボランティアセンターに伝えることが大切です。

## ● 依頼の方法

地域の被害状況や、必要とする支援内容などの情報を収集し、支援依頼を災害ボランティアセンターへすると、日程や人数などを調整のうえ、ボランティアがお手伝いに来てくれます。

依頼の方法は、

- ①地域のリーダーの人たちが地域単位で取りまとめて依頼する
  - ②千代田区社会福祉協議会（ちよだボランティアセンター）のホームページや配布チラシなどを見て個人で依頼する（電話、メール、直接災害ボランティアセンターに来所）
- などがあります。

### Point

こんな人にはご注意ください！

#### ボランティアは、以下のことを求めません！

- 活動後のお金の要求、お金の貸し借りなど
- 活動往復に必要な交通費、食事、宿泊先の要求
- 作業に必要な資器材の購入の強要 など

このようなことがあった場合は、警察や災害ボランティアセンターに相談しましょう！

#### ● お互いさまの気持ちで

ボランティアは原則として、被災地に負担をかけないように準備をしてきますので、食事・宿泊場所などの提供や報酬等も必要ありません。道具の貸し出し等も基本的に災害ボランティアセンターが行います。困ったときはお互いさまなので、気持ちよくお手伝いしてもらいましょう。もちろん、感謝の気持ちも忘れずに。

#### ● ボランティアを依頼する際の留意点

ボランティアは日中に活動をしますが、天候が悪いときなどは活動できないことがあります。また、土日は人数が集まり、作業が進みやすい傾向があります。

ボランティアは自発的な活動ですので、ボランティアの人数が少ない場合などはすぐに対応できないことがあります。

ボランティアは原則として、「ボランティア活動保険」に加入していますが、危険なところでの活動はさせないなど地域としても留意する必要があります。

## 受援力を高める

### ● 地域の情報を整理しよう

地域の危険箇所のチェックや、どこに配慮が必要な人がいるか、マップづくりをするなど地域の情報を整理しておけば、ボランティアの受け入れの際に役立てることが出来ます。

### ● 災害に関する研修や訓練に参加しよう

災害に関する研修を行政や NPO 団体等が開催することがあります。また、社会福祉協議会が、災害ボランティアセンター設置・運営の研修や訓練を行う場合があります。これらの研修や訓練に参加し、地域内でお互いに顔見知りになったり、ボランティアについて理解を深め、受け入れ方法を身につけましょう。

### ● 顔の見える地域づくり

隣近所で助け合える関係が大事になります。地域の様々な人、団体などとのつながりをつくっておきましょう。(町会やマンション自治会、民生委員・児童委員、地域の団体、区役所、社会福祉協議会など)

## Column

### 災害発生後、地域の助け合いが命を繋ぎます

2016年に発生した熊本地震において、災害による直接死ではなく、在宅避難や避難所で災害発生後に亡くなられた方が214人(関連死)と死亡者(272人)の8割近くに上ります。一人暮らしや、ストレスによる飲酒、近隣とコミュニケーションを取らずに孤立していることなどが理由として挙げられており、一般的に「災害関連死」と言われています。

災害に備えての「自助防災」はもちろん、身の回りで災害関連死を防ぐために、近隣の方たちとのコミュニケーションが重要です。

参考：認定 NPO 法人災害福祉広域支援ネットワーク・サンダーバード副代表理事 高橋洋「令和2年度 横浜市栄区 災害時要援護者支援事業」資料  
防災意識を育てる WEB マガジン「思則有備」

このハンドブックは、広島市・広島市社会福祉協議会が発行している「災害ボランティアハンドブック ボランティア活動をするには受け入れるには」を参考に作成しております。

# ちよだボランティアセンター 災害時の取り組み



大規模災害で千代田区が甚大な災害を受けた場合、ちよだボランティアセンターは、「ちよだ災害ボランティアセンター」を開設します。災害時でも、地域の方に寄り添ったサポートを目指します。

## ちよだ災害ボランティアセンターって？

「ボランティアの支援を必要としている人」と「お手伝いができる」ボランティアをつなぎ、一日でも早く自立した生活が送れるようサポートします。

誰かのサポートが必要…



ボランティアを  
求めている人

災害で生じた困りごとを「ちよだ災害ボランティアセンター」へご相談ください。ボランティアと協力し、生活再建をめざします！



ちよだ  
災害ボランティアセンター

困っている人を助けたい！

ボランティア



ボランティアの募集と受付をし、活動調整を行います。また安全に活動できるようにサポートします！

区内のボランティアに関する情報は、下記メールマガジンや SNS から情報を得ることができます。

### ● 千代田でつなメール

毎週火曜日に配信されるメールマガジン。ご自身で配信の登録、解除が可能！



### ● facebook

リアルタイムな情報も入手！



## 災害ボランティアハンドブック 知っておきたい！ 災害ボランティアのこと

発行：2021年3月

発行者：社会福祉法人千代田区社会福祉協議会 ちよだボランティアセンター

社会福祉法人千代田区社会福祉協議会 ちよだボランティアセンター

〒102-0074 千代田区九段南 1-6-10 かがやきプラザ 4 階

TEL：03-6265-6522 FAX：03-3265-1902

E-mail：volunteer@chiyoda-cosw.jp

URL：https://www.chiyoda-vc.com/（ちよだボランティアセンターホームページ）

