

# 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



平成26年8月20日の集中豪雨（平成26年広島豪雨災害）により、広島市ではたいへん大きな被害が発生しました。このとき、テレビなどで被災状況を知り、広島県内外から多くの方々がボランティア活動に駆けつけてくださいました。

そして、被災地では、地元の町内会、自主防災会、NPO団体等と災害ボランティアセンター（区の社会福祉協議会が中心）が協力し合い、ボランティアの受け入れを行いました。

この時の経験から災害ボランティア活動では、ボランティアの皆さんが被災地の方々に寄り添い、そしてボランティアを受け入れる方々も、日ごろから災害ボランティアについて理解しておくことが大切だと学びました。

本ハンドブックは、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。

平时にご一読いただき、いざという時の一助となれば幸いです。



- 1 災害ボランティア活動 ..... p.2
- 2 災害発生から復興までの過程 ..... p.2
- 3 災害ボランティア活動の例 ..... p.3
- 4 災害ボランティア活動に参加してみよう ..... p.4
- 5 ボランティアを受け入れよう ..... p.11

# 1 災害ボランティア活動

## ・ 災害ボランティア活動とは？ ・

災害ボランティア活動とは、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。

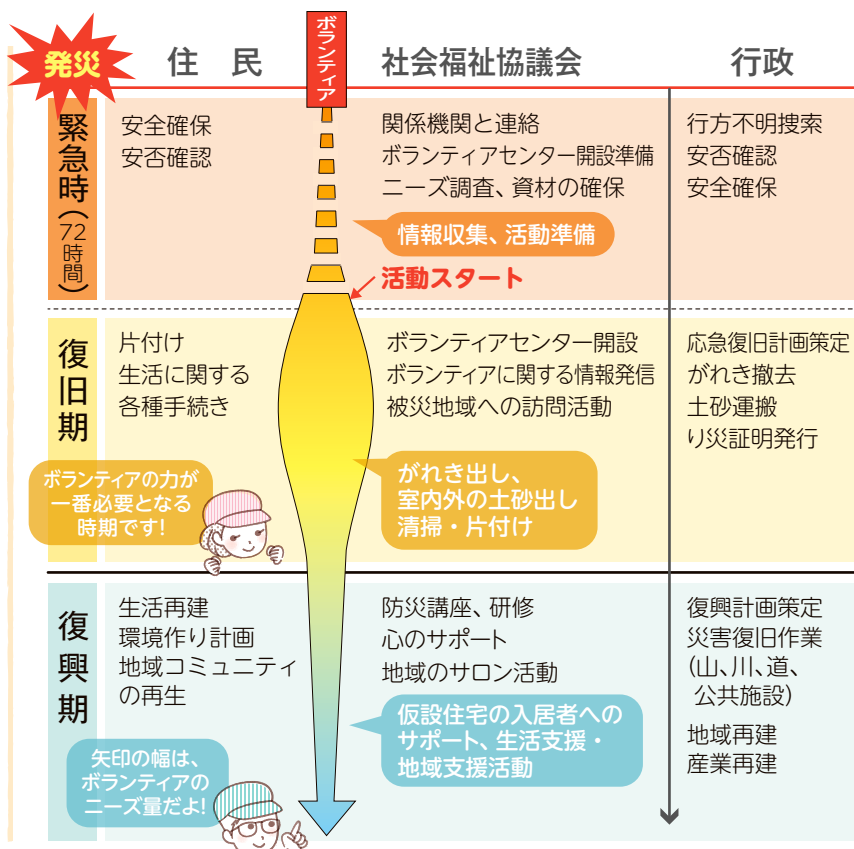
♣ 自発性「自分の意思で行う」

♣ 社会性「ともに支えあう」

♣ 無償性「見返りを求めない」

♣ 創造性「よりよい社会をつくる」

# 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

災害ボランティア活動は、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・

### がれきの撤去・分別



### 泥だし



### 室内清掃



### 引越しの手伝い



### 物資・衣類の仕分け



### 炊き出し



### 災害ボランティアセンター運営のお手伝い

受付、  
資材管理、  
情報発信など



### 心のケアのお手伝い

足湯、マッサージ、傾聴活動など



### イベントやサロン活動の支援

交流活動のお手伝い



### 被災地外から 応援する活動例

♣義援金・支援金に  
よる支援 など



## ・ 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。



### ノート *note*

#### 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、地縁組織、行政などによって運営され、被災し、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提供

## 1

## 募集情報を集めよう！

## ・ 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（県内限定なのか、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、広島市で災害が発生した場合は、広島市社会福祉協議会や広島市のホームページをご確認ください。

ノート *note*

## 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ボランティア依頼の電話受付に時間がかかってしまいます。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。

## 2 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、極力マイカーでの乗り入れは避けましょう。



### ・ ボランティア活動保険への加入 ・

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お住まいの地域の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、広島市社会福祉協議会のホームページをご確認ください。

### ポイント *Note*

#### 被災地へ寄り添う気持ちも

平成26年広島豪雨災害の際には、学生など若い方々が大勢ボランティアに駆けつけました。災害ボランティアは初めてだけど、もっと力になりたい、何か役に立てることはないか、と活動する多くの若者の姿を見て、途方に暮れていた被災地の方々も勇気づけられました。

ボランティアの経験の有無より被災地へ寄り添う気持ち、これを忘れないようにしましょう。

## ・ 装備 ・

被災地の状況、活動内容等に応じた装備で活動に臨みましょう。

### 例：泥出しや室内清掃の場合



※作業用工具 (スコップなど) の持参についてはホームページで確認しましょう。



## 3 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。そこで、名札を受け取り、名前を記入しましょう。

### 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ましょう。

### 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

本日の活動内容を振り返り、気になることや進捗状況、被災者の様子などを報告してください。

#### ポイント Note

#### 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、個人個人で被災地を訪れてしまうと、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、被災者も、安心してボランティアを受け入れることができます。

災害ボランティアセンターには必ず立ち寄りましょう。

## 4 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されることは、気持ちを整理する作業にもなります。ただし、話をされ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

崩壊した家屋などをボランティア活動の記念等として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。こまめに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。なお、万一危険を感じたら、すぐに活動を中止しましょう。

## 5 活動後には…

### ・無事に家に帰るまでが活動です!!・

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。



### ノート Note

#### 被災地と共に…

現地でのボランティア活動だけが被災地支援ではありません。活動した地域に再び訪れたり、義援金を送ったり、被災地に関係する物品を購入するなど、自分のできる範囲で被災地に関わることも大きな支援となります。

## ・ 受援力を高めよう ・

地震、大雨などの災害により、被災地となった場合には、ボランティアを受け入れる立場となります。

ボランティアの支援を活かすためには、被災地側の「**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。

## 1 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。

防災後に駆けつけてくれるボランティアは、被災された方々への支援や、被災地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

に、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。



まずは、災害ボランティアセンター（P4参照）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ていただくことが大切です。

### ・ 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広島市社会福祉協議会の  
ホームページや配布チラシ  
などを見て個人で依頼する

などがあります。



### ポイント *Note*

#### こんな人には注意！

ボランティアは、以下のことは求めません！

- ・ 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！



## ・ 気持ちが一番！ ・

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様なので、気持ちよくお手伝いしてもらいましょう。もちろん感謝の心を忘れずに。

## ・ 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。

# 3 受援力を高めよう！

## ・ 地域の情報を整理しよう ・

地域の危険箇所のチェックや、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できます。

## ・ 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団体が開催することがあります。また、区社会福祉協議会が、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。

## ・顔の見える関係づくり・

地域の様々な団体などとのつながりをつくっておきましょう！また、となり近所で助け合える関係をつくりましょう。（地元の社会福祉協議会、町内会、自主防災会、民生委員・児童委員、地域の団体や区役所など）



### ノート Note

#### 平成26年広島豪雨災害では…【安佐北区大林地区の取り組み】

平成26年広島豪雨災害では、町内会や自主防災会を中心とする地域の皆さんによる様々な助けがありました。

安佐北区大林地区では、被害の状況や被災者宅の情報などを収集するため、自主防災会会長が、発災後すぐに各自治会長経由で住民の安否確認を行うとともに、どんな支援が必要なのか、ニーズの把握・とりまとめを行いました。

また、地域の方が安佐北区災害ボランティアセンターから送り出されたボランティアを活動場所へ案内したり、活動後にボランティアから活動状況の報告を受け地域全体で情報を共有されました。

さらに、日々のボランティアや資器材の必要数などについて、災害ボランティアセンターと頻繁に連絡をとりながら調整を行いました。

まさに、地域の皆さんが大いに受援力を発揮して、ボランティアと被災地をつないだ事例といえます。

(参考文献)

地域の受援力を高めるために（内閣府）

名古屋市災害ボランティア活動ガイド（名古屋市社会福祉協議会）

災害ボランティアハンドブック やまぐち版（山口県社会福祉協議会）

全国社会福祉協議会ホームページ

区災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル標準例（広島市（区）社会福祉協議会）

ボランティアガイドブック（広島市社会福祉協議会）

(参考URL)

「内閣府（防災ボランティア）」<http://www.bousai-vol.go.jp/info/>

「広島市社会福祉協議会」<http://shakyo-hiroshima.jp/>

「広島市」<http://www.city.hiroshima.lg.jp/>

「全国社会福祉協議会」<http://www.shakyo.or.jp/>



## 災害ボランティアハンドブック

---

登録番号 広 G1-2016-412

発行 平成29年1月

発行者 広島市

社会福祉法人広島市社会福祉協議会

連絡先 社会福祉法人広島市社会福祉協議会

ボランティア情報センター

〒732-0822

広島市南区松原町5番1号（広島市総合福祉センター内）

TEL: (082) 264-6408

FAX: (082) 264-6416