

# 災害ボランティア 必携ハンドブック 第1版



**大津市災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）**

東京ボランティア・市民活動センター監修 災害ボランティアハンドブックを参考に作成



## もくじ

はじめに	2
ボランティアの心得	2
災害ボランティア活動の流れ（例）	3
活動時の服装（例）	5
主な作業内容	6～10
活動上の注意	11
緊急時の対応法	14
情報発信時のマナー	15
ボランティア保険	15
災害ボランティアから帰ったら	16

## 【はじめに】

このハンドブックは、大津市災害ボランティアセンターの設置・運営にかかるガイドラインとマニュアル及び「平成28年熊本地震」大津町災害ボランティアセンターの支援活動をもとに作成しました。

被災地でボランティアは何ができるのか？、どのような行動をとればよいのか？、どんなことに気を付ければよいのか？、これから被災地でのボランティアを考えている方のヒントになればと思います。

## 【ボランティアの心構え】

その1 復興の主役は被災を受けた方々、ボランティアはサポーター

被災された方の目線に立ち活動しましょう。自分が何をしたいかではなく、現地では何を求められているのか、という視点で考えることが非常に重要です。作業においても効率優先ではなく、依頼主の方の話に耳を傾け丁寧に作業を進めることが大切です。また、災害ボランティアセンターに相談のうえ、現地の状況やボランティアニーズに臨機応変に対応していきましょう

その2 受け入れてもらっていることに感謝しよう

不自由な生活を強いられている方が大勢いる現地。そんな中、ボランティアを受け入れてくださることに感謝し、できるだけ現地に迷惑をかけないよう、責任を持った行動をとりましょう。

その3 「そこに、いること」に意味がある

せっかく現地に行ったのに、何も活動がない…という日もあるかもしれませんが、しかし、あなたが被災された方々を思い現地に来ているということが大きな励みとなっています。

その 4 「被災者」という名前の人、「被災地」という名前の土地はない

一人ひとりの方に様々な背景があります。また、被災し土  
地も現地の方にとっては、「大切な町」、「わが故郷」です。

その 5 無理は禁物！

体調を整え、活動中もケガの無いように十分気を付けましょう。ケガをしないのは、自分のためではありますが、依頼した方のためでもあります。手伝いに来てくれたボランティアがケガをされて帰っていくのは、依頼主の方にとってもとてもつらいことです。

その 6 チームワークを大切に

様々な方がボランティアとして現地におもむいています。コミュニケーションを密にとりながら作業を進め、お互い気持ちよく活動できるよう心掛けましょう。また、経験や思いを周りの人と分かち合うことでいろいろな気づきや発見があると思います。

## 【災害ボランティア活動の1日の流れ（例）】

時間	内容
8：30	受付開始までに災害ボランティアセンターへ行く
9：00	受付、受付用紙を記入し、カラーテープに「カタカナ」で氏名を記入、右ききの方は、左胸部若しくは左上腕部に貼る。(左ききの方は右側)大き目の付箋2枚に氏名・携帯番号を記入し手持ちで次のオリエンテーションコーナーへ
9：10	オリエンテーションを受講する
9：15	マッチングコーナーへ行き、待機する。自分が出来るニーズがあれば拳手をするなりして、率先してボランティアに参加する。

9:30	マッチングが終了すれば、グルーピングコーナーに行きグルーピングを行う。初対面のボランティアさんと一緒に行動することになるので、自己紹介等をし、リーダーを決める。リーダーは、受付で記入した付箋の1枚を総務へ、1枚は連絡用として自己管理する。
9:45	グルーピング終了後、必要な資機材を皆で話し合い資機材コーナーへ。
9:50	必要な資機材を受け取り、リーダーの発声で出発する。
9:55	出発。(近距離の場合は、徒歩若しくは自転車。遠方の場合は自動車で相乗りしていく。)
10:00 ~ 16:00	ボランティア活動。(休憩は十分に取ながら作業を行う、休憩はリーダーの指示によるもの。途中で疲れば自己申告し、休んでください。) 昼食・飲料水等は自前で用意してください。ケガをすればリーダーに報告し、センターの総務に連絡する。
16:00	災害ボランティアセンターへ全員で帰ってくる。
16:10	使用した資機材は、洗浄して返す。うがい、手洗いを必ず行い活動報告場所へ行く。
16:15	活動内容を全員で話し合い、気付いた点や作業終了か否か。継続活動が必要か否か。ケガはなかったか等を全員で話し合い報告書を完成させる。
16:30	解散

※被災地域それぞれの災害ボランティア活動には、注意事項があります。オリエンテーションを受講して、活動の心掛けを身に付けましょう。

★ 災害ボランティアを考えているあなたに

ボランティアの活動は、現地の(災害)ボランティアセンターがコーディネートを行っています。センターによって、ボランティア受け入れ状況やコーディネート方法は異なります。特に個人でボランティア活動をしようとお考えの方は、事前に活動地域のセンターにご確認ください。

また、現地での活動前は、注意点、休憩、トイレ等、気になることがあったらスタッフに確認しましょう。

【活動時の服装例（屋外作業時）】



主な活動は以下の通りです。

◆ 泥かき

・ 屋内泥かき

屋内での作業では、バールで床板をはがし、格子状に組まれた材木の間から溜まった泥をスコップやシャベルを使ってかき出します。はがした床板は洗って乾かしておきます。床板がはがせない所は、ライトで照らしながら奥まで潜って作業するので、余震に十分注意して行います。



かき出した泥はバケツから、土嚢袋へ移し、一輪車で集積場へ運びます。乾いてブロック状になった泥は、手で掴んで取り出せますが、埃がたつので防塵ゴーグル、防塵マスクは必須です。

・ 屋外泥かき

積み重なっている泥をスコップで土嚢袋に詰め、一輪車で集積場へ運びます。数人一組になって、スコップでかき出す人、袋の口を広げておく人、口を閉じる人をローテーションし、一人に負担が集中しないように作業するとスムーズです。泥は地域によって状態は様々です。固まっている場合は鋤（すき）で崩しながら集めていくと、本来ある土まで掘りすすめ過ぎずに済みます。



## 側溝泥かき



側溝の泥かきは、バールでの蓋の開閉を含めかなりの重労働で、作業は10～20人で行います。蓋を開けた後は鋤簾（じょれん）、スコップなどを使って泥をかき出します。泥以外にも津波で流された新聞や衣類の他、瓦、ガラス、クギなど様々な危険物が溜まっているので、ケガをしないよう注意して取り出します。

### ◆ガレキ撤去・分別

畑や田んぼ、公園や個人宅など、依頼された敷地のガレキを分別して回収します。ガラスの破片やクギのような細く危険なものは、土嚢袋へ危険物と記し、分けておきます。大きなものや重いものは数人で運び、工具で分解してから運びます。作業前日、雨が降ると、地面がぬかるみ、ガレキは沈んでしまいます。運び出すための一輪車も使用できなくなってしまうため、乾いていれば一日で作業が済むところ、二日かかってしまうこともあります。

（震災から数カ月が経過しても、まだまだガレキ撤去がメインのニーズとなっている地域も多いです。）

### ◆屋内清掃（個人宅）

天井が落ちていたり、壁が崩れていたりの家ごとに被害の状態は様々なので、まず安全確認をしてから作業に入ります。依頼主が処分と判断したものは集積場に運びますが、大きい家具や天井はバールや金槌で分解して運び出す場合もあります。

（写真や賞状などは、依頼者と相談して大切に取扱います。）

### ◆道具・機器清掃・サビ取り

サビの発生した金属部品の洗浄の場合は、まず部品を可能な限り分解し、表面に付着したヘドロなどの汚れを水で洗い流します。一部の部品についてはサビ取り用の薬液に一定時間浸した後、ウエス（機械手入れ用雑巾）で薬液を拭き取る。薬液が使用できない部品は、水とワイヤーブラシを用いて研磨し、自然乾燥させます。サビが酷い部分はステンレスブラシ、ねじ山等繊細な部分はステンレスブラシよりも柔らかい真鍮ブラシを用いるなどの工夫をします。一つの部品の研磨に5分～10分程度の時間がかかることもあります。



### ◆草刈り

田畑の草刈りは、被災した方が発災前の生活を取り戻すための産業復興のお手伝いの一つです。広範囲にわたることが多く、グループで手分けをしながら作業を進めます。鎌などの農具を使用するので、取扱いに注意しケガの無いよう草を刈っていきます。屋外での作業なので、こまめに休憩をとり水分や塩分を補給するなどして、無理なく活動していきます。

### ◆テント設営

修繕してまた暮らせる見込みのある家は、修繕前に家具や荷物を屋外に出す必要があります。修繕している間、家具が盗難に遭わないよう敷地内にテントを設営することがあります。まず、依頼主が保管しておきたい品を探し、ボランティアは分別しながらガレキ撤去を行います。その後屋根など大きなガレキの撤去に重機が入り、細かいガラスやクギをボランティアが拾って、テント設営の為に地ならしをします。テントの設営は多人数で行います。家の修繕が終わるとテントから家具を屋内に戻す作業、テントを畳む作業があり、やはりボランティアが必要になってきます。

### ◆仮設住宅への救援物資搬入・引っ越し手伝い

救援物資として届いた布団、テーブル、食器などの生活用品を仮設住宅へ搬入する手伝いをします。物資は世帯ごとに振り分けられ、大きな物から運びます。梱包された物は滑りやすいため、軍手を着用。入室の際、入居、未入居に関わらず一声かけます。布団は寝室へ、食器は台所と、使う場所を考えて置くことを心掛けます。大きな荷物が入ると、その後は避難所から身の回りの荷物や衣類を持って入居となります。

### ◆物資・衣類の仕分け

衣類の仕分けは、支援したいという人の想いを被災者へ届ける橋渡しです。救援物資として届いた衣類を種類別、サイズ別に仕分けていきます。細かい分類など多くのルールがある場合もあります。



### ◆仮設住宅でのイベント

住民の方々が交流をはかることができるお茶会やサロンなどのイベントの手伝いがあります。また、個々の住宅をボランティアが訪問し何気ない会話の中から住民の方々のニーズを見つけていくなど、厳しい状況の中でも少しでも安心して暮らしていけるような取り組みのお手伝いがあります。

### ◆足湯

足湯の目的は、気持ちがリラックス出来ない被災された方々に対して、少しでもほっとできる空間を作ること。火番を一人必ずつける、湯の温度を上げる際の湯の足し方、衛生管理など、安全上の重要な注意事項がいくつかあるため、実施前に必ず一連の流れを練習します。



物資の食材の状況は刻一刻と変化するため、その日ある素材の量や鮮度を見て、メニューを決めます。メニューが決まったら、調理器具の消毒、野菜の洗浄、下ごしらえ。コンロの数に限られているため、大量の野菜に火を通すには、鍋の数と時間を計算することが重要になります。また、量が多いため、煮込む料理が中心となります。基本的なメニューは主菜、副菜、汁物、ご飯。衛生面には特に注意が必要です。長い避難生活の中で様々なストレスを抱えながら、避難所にいる方達で、家族以外の多人数の食事を毎日作ることは大変なことです。あまり料理が得意でなくても、ボランティアが入ることによって、日々の負担を少しでも軽くするためのサポートができます。

#### ◆災害ボランティアセンター での手伝い

ボランティアは、災害ボランティアセンターの資材班やマッチング班、救護班、受付班の手伝いに入ります。

ボランティアのニーズは勝手に上がってくるようなものではなく、入念な聞き取り調査によって初めてニーズとなるものも多いです。中には、自分のところは最後でいいからとボランティアを断る人や、自分のところだけきれいにしてもらっては申し訳ないと依頼をためらう人もいます。上がったニーズは、必要な道具、休憩場所の確保、トイレの場所、求められるスピード、人数、優先する場所など、依頼主とひとつずつ丁寧に確認しています。

#### ◆農業 ボランティア

農業を復興の礎にしている市町村もあります。農業支援もボランティア活動の一つです。

## 【活動上の注意】

### (1) 健康管理について

慣れない土地での慣れない作業は、想像以上に疲れます。しっかり睡眠、栄養をとり活動しましょう。体調がすぐれない時は、無理せず休息を。大切なのは、体調管理と予防です。

#### ◆ 熱中症

熱中症の症状は、めまい・けいれん・吐き気・意識障害・頭痛などです。しかし、はっきりした自覚症状を感じず、「ちょっと調子が悪い」といった程度の状態を放置することで症状が深刻になるケースもあります。

**対策** → なるべく通気性の良い服装で作業しましょう。こまめに休憩をとり、水分・塩分を補給するよう心掛けましょう。(屋内や日陰での作業でも熱中症は起こります。)

#### ◆ 破傷風

破傷風菌がつくる毒素により、激しい筋肉のけいれんが起こる病気です。さびたり汚れている物体によって受けた切り傷や、釘を踏んでしまったために受けた深い刺し傷などが原因になります。



**対策** → ケガをしないように長袖・手袋(軍手をした上にゴム手袋)・長靴(釘の踏み抜き防止の金属製中敷きも)の装着。ケガをしたらきれいな水で傷を洗い、消毒をして速やかに受診しましょう。  
事前に、予防接種を打っておくことも非常に有効です。

### ◆ 粉じん

廃棄物や有機物、微生物が含まれるヘドロが乾くと細かい粒子となって風などで飛び散り、傷口などから粉じんが媒介した菌が入り破傷風や肺炎を引き起こしたり、気管支を痛めることがあります。

**対策** → 作業時は、防塵マスク、ゴム手袋を着用しましょう。出来る限りシャワーや入浴をして体を清潔に保つことが、大切です。

### ◆ 虫刺され

症状は虫の種類によって異なりますが、刺されたヒトの体質等によっても様々な反応があります。子どもより大人の方が症状は軽くなる傾向にあります。逆に刺された回数が増える事でアレルギー反応を起こし症状が悪化する場合があります。

**対策** → 虫よけスプレーや虫よけシートが効果的です。また、長袖、長ズボンを着用し肌の露出を避けましょう。蜂や蚊に狙われやすいとされる黒い服はできるだけ避け、白っぽい服装にするなどの対策があります。

虫に刺されたら、まずその部分を洗い流して清潔にしましょう。あればガムテープなどで、刺さった針や毒毛を抜きます。不用意に擦ると症状を悪化させてしまうので、慌てずそっと取り除きましょう。

### ◆ その他

目に泥や砂ぼこりが入った際は、目の洗浄や点眼などを行ってください。うがい、手洗いを徹底してください

万が一、ケガをしてしまった際は リーダーに報告し、災害ボランティアセンター に必ず連絡してください。

## (2) 活動について

## ◆ まずは段取り！

- 活動場所到着後、作業開始前に現場の状況や万一の場合の避難経路を確認する。
- 作業上注意するところ、作業方法の確認をする。
- 危険物がないか（大きな木材、ガラス、釘など）をチェックする。
- チームで作業する際は、連絡、声掛けといった作業時の対応をみんなでも共有しましょう。
  - 依頼された仕事でも身の危険を感じるようであれば、災害ボランティアセンターに連絡して指示を仰いでください。どうしても不安がぬぐいきれない場合は、丁寧に断わり、他にできる作業がないかを確認してください。

## ◆ 作業中

- 危ない時はすぐに災害ボランティアセンターへ連絡してください
  - 天候の悪化など何か困ったことがあったら災害ボランティアセンターへ相談、確認をしてください。
- （活動中にアルバムなどの個人的な物を拾った場合、災害ボランティアセンターによって対応が違うので確認してください。）
- 作業が完了しなかった場合は活動報告書に記入し、ボランティアが継続して派遣されるよう配慮しましょう。

\* 性別や年齢に配慮した協力体制で気持ち良く作業を \*

肉体労働が中心の作業の場合は、体力のある男性中心の考え方で進行しがちに…。特に、女性や高齢の参加者に対しては、気力・体力への配慮を忘れずに、意見を出しやすい環境をつくりましょう。

また、タイムキーパーをもうけたり、作業分担をするなどの工夫をするとスムーズに活動が行えます。

## 【緊急時の対応法】

### (1) 地震が発生した時

#### ◆活動中

- ① 活動場所到着時に、地震や津波が起きた際の避難経路・高い場所を確認する。
- ② 揺れの最中・直後、身の安全を守ります。(屋外退避、建物から離れるなど、冷静に行動を)
- ③ 強い地震の場合、即時作業を中断し、津波の危険などに備え避難すること。

比較的小さな地震の際は、作業継続かどうかの指示を災害ボランティアセンターに確認してください。

作業継続の場合：引き続き余震など安全に注意し継続する。

作業中止の場合：災害ボランティアセンターに帰着する。

#### ◆宿泊地滞在中

- ① 初日に避難経路を確認しておきます。
- ② 揺れの最中・直後に身の安全を守ります。
- ③ 大きな揺れの場合は、施設外の安全な場所へ避難し、点呼をする。
- ④ ラジオ等で情報収集。揺れが収まったら、様子を見て施設内へ戻るかどうか判断し行動する。
- ⑤ 施設内点検、避難経路確保、危険個所がないか等を調べ余震に備えてください。

### (2) 傷病が発生した時

#### ◆失命の危険がある時

大量の出血や意識を失う、胸や頭に激しい痛みがあるなどの場合。

- ① 意識、呼吸、脈拍の有無などを確認。救急車の手配をします。



- ②同時に、止血、人工呼吸、心臓マッサージなどの応急手当を行ってください。
- ③すぐに、災害ボランティアセンターに連絡を入れて下さい。（救急スタッフがいる場合もあります）

◆失命の危険がない時

軽いけがや風邪など生命の危険がないと思われる場合でも、まず災害ボランティアセンターに報告すること。その後、受診するなどの対処をしてください。

## 【情報発信のマナー】

災害ボランティア活動に関する情報発信は、発信をすることで、より被災者支援に役立つことを目的として行いましょう。情報は、発信する側が意図したことと違う形で伝わってしまうことがあるので注意が必要です。情報発信する場合は、以下の点に気をつけてください。

- 自分が直接確かめられる（確かめた）情報のみを発信する。
- 感じたことなのか、事実なのかを区別して発信する。
- 活動において知り得た被災者、参加者、関係者に関する個人情報は一切出さない。
- 活動地域の名前は市町村レベルまでとする。

## 【ボランティア保険】

現地でのボランティア活動では、思わぬケガをしまったり、第三者にケガを負わせてしまったりという報告が上がっています。ボランティア保険には、様々なプランがありますが、現地での活動をお考えの方は、熱中症や地震、津波によるケガや感染症も補償の対象になっている、「天災プラン」に加入しておきましょう。

ボランティア保険への加入手続きは、全国各市町村の社会福祉協議会で行うことができます。

## 【災害ボランティアから帰ったら】

初めての土地、慣れない作業、初めて出会った人との共同生活等々で少なからず疲れを感じているかもしれません。ゆっくりと休息をとり、心と身体を整えましょう。

### ◆惨事ストレス

大きな災害にあい、またはその場で活動することで、からだや気持ちに様々な変化（ストレス反応）が起こることがあります。これらの反応は、直接災害に関わったときだけでなく、被災された方から間接的にさまざまな災害体験を聞くことによっても生じることがあります。

あらわれ方や強さは人によって異なりますが、誰にでも起こります。この変化は、傷ついた体や心が回復しようとするときに起こるもので、異常な状況の中で起こる「正常な反応」です。これは「惨事ストレス」と呼ばれるストレス反応の一部です。

普通、これらの反応は、時間とともに消えていきますが、時にその状態が長く続き、ふだんの生活や仕事、学業に支障をきたす場合には、カウンセリングや治療の助けをかりて改善できることがあります。

#### ・現われやすい反応

※以下のような反応が出て、それはあなたが「弱い」からではありません。

災害に何らかの立場で触れた人には誰にでも起こる反応なのです。

- ①興奮状態が続く。
- ②体験を思い出す。(フラッシュバック)
- ③思い出すことを避けようとする。
- ④身体の不調。(不眠、めまい、疲れやすい等)
- ⑤周囲との摩擦。(ふだんなら感じないような不満や怒り、人間不信等)
- ⑥話せなくなる。

- ・惨事ストレス軽減に効果があること。

- ①ゆっくり休養をとる。
- ②親しい方と一緒に過ごす。
- ③一緒に活動した仲間と話をし、励ましたり、支え合ったりする。
- ④徐々に辛さを感じてきたら、カウンセラーに頼ったり、地域の保健センターなども活用しましょう。

(出典：岡野谷純、松井豊 監修「災害ボランティアの惨事ストレス プチガイド」

[http://www.human.tsukuba.ac.jp/~ymatsui/disaster\\_manual5.html](http://www.human.tsukuba.ac.jp/~ymatsui/disaster_manual5.html)

### ◆「ここ」でできること

現地での活動だけが被災地支援ではありません。支援にはいろいろななかたちがあります。災害ボランティア参加者が、現地の方に「滋賀にいてもできることはなんですか？」と尋ねたところ、「このことを忘れないで、そしてずっと伝えてもらいたい」とおっしゃっていたそうです。

復興には時間がかかります。長い道のりを共に歩いていきましょう。

- ・防災ボランティアのページ お作法集（内閣府）

<http://www.bousai-vol.go.jp/kihan/index.html>

- ・全国社会福祉協議会

<http://www.saigaivc.com/>

- ・滋賀県社会福祉協議会

<http://www.sigashakyo.jp>

### ●安全衛生関連資料

- ・目からウロコの安全衛生プチガイド（内閣府 hp）

<http://www.bousai-vol.jp/110315mekara.pdf>

- ・災害ボランティア向け 惨事ストレスマニュアル（筑波大学 hp）

[http://www.human.tsukuba.ac.jp/~ymatsui/disaster\\_manual5.html#volunteer](http://www.human.tsukuba.ac.jp/~ymatsui/disaster_manual5.html#volunteer)

***memo***

2016年12月1日 発行

**社会福祉法人 大津市社会福祉協議会**

大津市災害ボランティアセンター（被災者生活支援センター）

〒520-0047

大津市浜大津四丁目1-1 明日都浜大津 5F

TEL 077-525-9316

FAX 077-521-0207

E-mail : [volunteer@shakyo.or.jp](mailto:volunteer@shakyo.or.jp)

HP : <http://otsu-shakyo.or.jp>