

災害ボランティア ハンドブック

～心をつなぐ助け合い～



災害ボランティアとは？

災害ボランティアとは、災害が起きた後に、被災地内外から駆け付ける、支援活動を行うボランティアをいいます。

大規模災害の現場では、まず警察や消防、自衛隊による人命救助が最優先で行われます。災害が発生したからといって、すぐに被災地に入ろうとするのではなく、しっかりと情報収集することが大切です。

かがやくけん、かがわけん。

香川県

目次

はじめに	2
① 流れ	3
② 心がまえ	4
③ かもねチェックリスト	5
④ 装備	6
⑤ 災害ボランティアの活動例	7
⑥ 活動中・活動後の注意	9
⑦ 災害ボランティア受入窓口	11
⑧ 災害ボランティアに関する団体	12
⑨ 受援力	13

活動のしかた



はじめに

「大きな災害なんて住んでいる地域では起こらない。」なんて思っていますか？そんなことは決してありません！平成30年には近県で豪雨による大規模な災害が発生しましたが、香川県でも家屋が全壊するような被害が発生しています。他人事ではありません。災害は豪雨だけではなくありません。南海トラフ地震の発生も高い確率で予想されています。

災害の現場では、被災者は様々な困りごとに直面します。行政による公助では対応できないニーズもあり、そこでは住民同士の助け合いやボランティアによる支援が不可欠になっています。

本書は「災害ボランティアのしかた」や「支援の受け方」についてまとめた冊子です。冊子を読んで、災害ボランティアについて知っていただき、いざという時に自分にできる活動は何か考えてみてください。

コラム

知っていますか？ 身近な災害ボランティア

香川県でも災害VCが設置されたことを知っていますか？平成16年には、16号台風で高松市や丸亀市に、21号台風では豊浜町に。そして23号台風では高松市、坂出市、さぬき市、東かがわ市、国分寺町、三木町で社協が中心となって、災害VCが設置されました。近年では平成29年に多度津町で設置され、また、災害VCの設置には至らなくても、比較的小さな災害では、地域で対応していることが多いです。

「災害ボランティア」は特別なことではありません。思いやりの気持ちをもって、地域を見渡すと、あなたの手を必要としているところはたくさんあります。地域での困りごとを解決することから始めてみませんか？



ことば

○災害ボランティアセンター：災害ボランティアの受入窓口。災ボラ、(災害)ボラセンともいい、本書では災害VCと表記します。

詳しくは
11ページ

1. 情報収集

心がまえ→P4

チェックリスト→P5

2. 準備

装備→P6

3. 自宅を出発

4. ボランティア受入窓口へ

■災害VC

■社協やNPO等が窓口の場合も

受入窓口について→P11

5. オリエンテーション

★必ず現地地の指示に従い
ましょう!

6. 実際に活動

活動例→P7・P8

活動中の注意→P9・P10

7. 活動終了後は 終了報告

★引き継ぎや情報共有
はとても重要です!

8. 自宅又は宿泊地へ帰着

★しっかり休息し、気持ちを
切り替えましょう。

活動後の注意→P9・P10



災害時には、高速道路会社が被災自治体からの要請に基づき災害派遣等従事車両（災害ボランティアを含みます）の高速道路の無料措置を実施することがあります。

災害派遣等従事車両が高速道路の無料措置の適用を受けるためには、高速道路会社に申請し「**災害派遣等従事車両証明書**」の発行を受ける必要があります。

詳しくは、全国社会福祉協議会のホームページをご覧ください。



ことば

○社会福祉協議会：地域福祉を推進している全国組織。本書では社協と表記します。

詳しくは
12ページ

① 心がまえ

災害ボランティア活動は「自己責任」「自己完結」が前提で、被災地に迷惑をかけないことが大切です。はやる気持ちを抑えて、しっかり準備をして被災地に行くようにしましょう。

① 事前準備の徹底を！

事前の情報収集や準備なしで被災地に行くと、交通網の寸断や、水や電気などのライフラインの断絶などにより、被災地で活動できなかったり、災害 VC の状況によって活動に制限があったりします。また、地図や道路（ルート）検索が役に立たないこともあります。



② 情報収集のしかた

被災地の状況はテレビなどの報道以外にも、被災自治体のホームページや社協のホームページのほか、SNS などでボランティア募集情報が随時更新されている場合もあります。災害 VC によって事前登録の必要があったり、受入れ人数に制限がある場合もあるので、最新の情報を確認しましょう。

※原則、災害 VC への電話での問い合わせは控えましょう。

<全国社会福祉協議会災害ボランティア情報の HP>
<https://www.saigaivc.com/>



③ ボランティア活動保険への加入

ボランティア活動保険に入れば、ボランティア活動中の様々な事故によるケガや損害賠償責任が補償され、活動場所と自宅との往復途上の事故も補償の対象となります。

※前日までに、被災地ではなく地元の社協で加入しましょう。

次の点について、事前に確認しましょう。



※災害VCや自治体等に直接電話することは控えましょう。ホームページ等で情報収集を！

—— 事前準備 ——

持ち物

水、食事、装備（6ページ参照）、資機材

移動手段

車→道路状況、駐車場の有無、高速道路無料措置
公共交通機関→運行状況 ルート検索や時刻表は使えない**かもね**。

宿泊場所（ホテル、テント）

被災地の近くの宿泊所は避難所になっていたり、混み合っている**かもね**。ホテルには泊まれない**かもね**。

—— ボランティア活動について ——

募集期間

発災直後は受け入れていない**かもね**。復興期には災害VCが終了している**かもね**。災害VCの名称が変わってる**かもね**。

募集範囲

地域内限定**かもね**。被災地に行っても活動できない**かもね**。

集合場所

現場から離れた場所が集合場所になっている**かもね**。

募集単位

個人での活動は受け付けていない**かもね**。

事前登録の必要性

当日参加は受け付けていない**かもね**。



災害の種類・規模、被災地の状況、その日の自分の体調にあわせた装備で活動しましょう。

水害編



参考：特定非営利活動法人レスキューストックヤード『水害ボランティア作業マニュアル』

★作業用の資機材は被災地では不足している可能性があります。
できるだけ持参するようにしましょう。

活動のしかた

泥出し



家屋清掃(壁はがし)



がれき撤去



炊き出し



情報収集

発災

緊急時 (命の危機)

~72時間

復旧期 (生きるこ

災害ボランティアの活動例



ボランティア主体から
地域主体へ

とから生活へ) **復興期** (コミュニティの再生)

活動のしかた

○「困っていることはありませんか」と声をかけて

被災者の中には、困りごとがあってもボランティアになかなか頼むことができない人がいます。おせっかいにならないよう注意は必要ですが、こちらから困りごとを聞く姿勢を持ちましょう。

○「ゴミ」「ガレキ」と決めつけない

泥だらけになっていても、被災者にとっては思い出の品であることも。廃棄・撤去する時は確認しましょう。また、言葉遣いにも注意しましょう。

コラム

いるの？ いらないの？

同じ家族でも、被災したものに対する気持ちは千差万別です。大事なおもちゃだからキレイにして持って帰りたいと言う子ども。それを見ると、被災前の生活や自宅を思い出すから見たくないと言う大人。災害直後の被災地では判断することが難しい場面に出くわします。でも、その時に「そうですか。」と簡単に処分するのではなく、そこで生活していた人の思いに寄り添い、ゆっくりと考えてもらう時間を提供することも大切な活動になります。



○「思い出づくり」は控えて

被災地の写真撮影や SNS への投稿は原則禁止です。どうしても必要な場合は災害 VC の許可を取りましょう。また、被災地のものを勝手に記念として持ち帰ってはいけません。

被災者の了解を得れば大丈夫、と思っていませんか。被災者の気持ちを想像してみてください。頑張っているボランティアから頼まれたら断りたくても断れない人が多いです。



○自分の身を守り、仲間と協調

日常とは違う被災地での活動は様々な危険を伴います。無理をせず、現場での指示に従って、仲間と情報共有しながら行動しましょう。ボランティアがケガをしてしまうと、周りや被災地に迷惑をかけます。

事故が起きると、ボランティアに頼みにくい雰囲気になるかも。



○無事に帰り、気持ちを切り替えて

慣れない活動の後は肉体的・精神的に疲れるものです。しっかり休息し、気持ちを切り替えて、日常生活に戻りましょう。長期的に活動する場合にも、メリハリをつけてしっかり休息しましょう。

コラム

ボランティア活動をする喜び

「あなたが笑ってくれるから、なんか私も嬉しいわ〜。」こう言ってもらえるのが、ボランティア活動での一番の喜びです。一緒に片付けをするうちに依頼主の方が少しでも笑顔になり、気持ちが軽くなる瞬間を共有することができます。被災者に直接関わる時間は一瞬かもしれませんが、その喜びと被災地のことを忘れない“思い続けるボランティア”が求められます。

炊き出しのメニューといえば…?

炊き出しのメニューといえばすぐにうどんが思い浮かぶのは香川県民だけかも。もちろん温かくて子どもからお年寄まで食べやすいうどんは被災地でも大人気です。

炊き出しには様々なメニューがあり、例えば豚汁、すいとん、カレーは定番メニューです。



7 災害ボランティア受入窓口

災害ボランティアセンター（災害VC）

○ 災害ボランティアセンターとは？

災害時、各被災地に設置される、被災地での災害ボランティア活動を円滑に進めるための拠点で、関係機関との連絡調整、被災者からのニーズの把握やボランティアとのマッチングなどを行います。

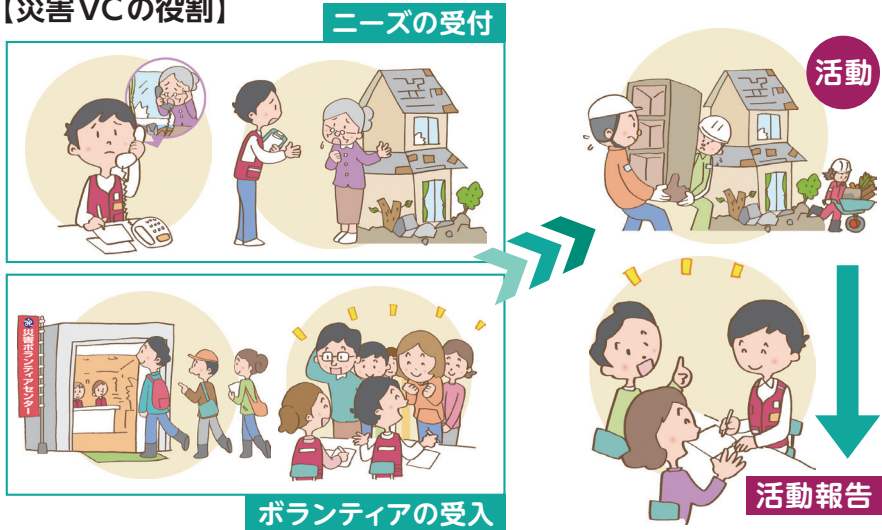
○ 誰が運営するの？

香川県では、市町社協が中心となり、さまざまな関係団体の支援・協力を得て運営することになります。

○ いつ、どんな時に設置されるの？

香川県では、平時に設置されていませんが、ボランティアが必要とされるような規模が大きい災害が発生すると、設置されることになっています。

【災害VCの役割】



(イラスト提供：(社福) 熊本県社会福祉協議会)

他にもこんな受入窓口

○ NPOなどの民間団体

民間団体は、災害VCでは把握できなかったり、対応できないニーズに機動的に対応してくれる場合があります。

<活動の例>

- ・ ボランティアバスの運行
- ・ 募金や物資の受付

8 災害ボランティアに関する団体

○ 社会福祉協議会（社協）

地域福祉活動を推進している団体で、全国・都道府県・市区町村にあります。ボランティアセンター機能として、ボランティアの連絡・調整・活動支援も行っています。また、災害時には災害 VC を設置し、ボランティアの受入れや、被災者のニーズ調査等を行います。（香川県内17市町全てに社協があります。）

お問い合わせ先 社会福祉法人 香川県社会福祉協議会

住所 香川県高松市番町一丁目 10 番 35 号

電話 087-861-0546

H P <http://www.kagawaken-shakyo.or.jp/>



○ 日本赤十字社（日赤）

国内外での災害救護活動はもとより、赤十字病院の運営、血液事業、看護師の養成などを幅広く行っています。災害時に日本赤十字社が行う活動（情報収集、救急法の技術を生かした応急手当、炊き出し、救援物資の搬送や配分、避難所での支援など）に参加・協力いただけるボランティアの養成を行っています。防災ボランティア活動の心構えやノウハウを身につけてもらうための研修会や防災・減災の普及啓発イベントを開催しています。

※赤十字防災ボランティアへの登録は、発災後の登録ではなく、事前に研修等へ参加し、同意の上で登録をお願いします。

お問い合わせ先 日本赤十字社 香川県支部

住所 香川県高松市番町一丁目 10 番 35 号

電話 087-861-4618

H P <https://www.jrc.or.jp/chapter/kagawa/>



○ 香川県 政策部 男女参画・県民活動課

NPO法人やボランティア活動の推進に関する施策を行っており、平時には災害ボランティアに関する広報・啓発を行うほか、災害時には災害ボランティア活動に関する情報を災害対策本部と社協等との間で連絡調整します。（連絡先は裏表紙参照）

9 受援力

◎ 受援力とは

近年、全国で地震や大雨による災害が多発しており、本県においても災害はいつ・どこで起きるか分からない状況です。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。ボランティアを受け入れる際に、被災地に求められるものとして「受援力」があります。「受援力」(支援を受ける力)とは、ボランティアを地域で受け入れる環境・知恵などのことを言います。

(内閣府「地域の『受援力』を高めるために」より)

◎ 受援力の大切さ

災害が大きくなるほど、被災地域内での助け合いだけでは復旧・復興は困難になります。地域外のボランティアの支援を受け入れることが、被災地の復旧・復興を早めることにつながります。一方、被災し、とても辛い気持ちの時に、見知らぬボランティアを受け入れ、お手伝いをお願いしていいものか、不安感を抱き、ためらってしまう場合もあるかもしれません。いざという時に「受援力」を発揮し、早期の復旧・復興を目指すためには、平時から、ボランティアを受け入れる準備をすることが重要になってきます。

コラム

捨てる前にちょっと立ち止まって

被災直後は気持ちが沈み、自暴自棄になります。泥だらけになった、大切な思い出が詰まったアルバムや写真まで、「もういらない」とあきらめて捨てようとしてします。ボランティアは被災者に寄り添い、話を聞きながら大事な思い出の品を一緒に仕分けします。ボランティアが洗浄した写真は、一部が破損していても、プロに修復を依頼すれば、再び思い出がよみがえるかもしれません。

写真提供：川谷清一氏



修復前



修復後

◎ 平時の準備

- 災害時に被災地外からやってくるボランティアには、被災地の土地勘がありません。地域の危険個所のチェックやマップ作りなど、地域の情報を整理しておき、災害時には、通行止めの道路や迂回路など現場の状況を記載したマップを渡せば、ボランティア受入れに役立ちます。
- 災害時に、地域内の誰に相談するか（市役所、町役場、自治会、婦人会、民生委員・児童委員）を把握し、普段から「顔が見える関係」を作っておくことが大切です。ボランティアを受け入れ、地域で効果的に活動してもらうには、地域の実情をよく知るリーダーの存在が欠かせません。しかし、そのリーダーも被害に遭っている可能性があります。「顔が見える関係」があれば、みんなで協力してお互いを助け合い、さらに外部からの支援をうまく受け入れることができます。
(内閣府「地域の『受援力』を高めるために」より一部修正)
- 地域には、年齢・性別・家族構成や慣習など、人それぞれに異なる状況があります。こうした方々の多様なニーズを洗い出し、その支援について平時から話し合っておきましょう。そうすることで、災害後の困りごとが発生した際、必要な支援に早く結びつけることができ、少しでも早い地域の復旧・復興につながります。

コラム

被災時に差がつく平時の活動

県内では、地域の小さい単位で災害VC運営訓練を実施し、「助けて」と言いやすい地域づくりを進めるなど、災害時に備えて様々な取り組みを実践しています。身近な地域で訓練に参加してみましょう。

また、災害ボランティアに関する研修会に参加し、住民同士で災害について考えるきっかけをつくるのも良いかもしれません。地元の社協等に相談してみましょう。



平時からのつながりづくり

地域が被災した場合、普段からの地域のリーダーも被災者になります。この方たちが大きく被災してしまったら、地域のために動くことは困難です。被災者のうち、家族や近所が無事であり、地域のために動くことが可能な人が、地域のリーダーになることが期待されます。動ける人がいざという時に動く、という地域になるために、平時からのコミュニティ作りが大切です。例えば、中学校や高校、大学の部活動やサークルなどでボランティア活動を行っている団体に声をかけ、防災分野に関わらず地域の行事のお手伝いをお願いし、顔見知りになり、地域のことを知ってもらうという取組みを行っている地区があります。この取組みの中で、いざという時に地域のために動く若い人材が育っています。



◎災害時～ボランティアの依頼のしかた

- ボランティアにお手伝いのお願いをする際には、身の回りの状況や誰が困っているかなどの「地域の状況」をできるだけ具体的に伝えることが大事です。
- 受入れをすることになったら、自治会、婦人会、民生委員・児童委員などの地域の実情をご存知の地域のリーダーの人たちに、パイプ役を務めていただくことで、ボランティア活動がスムーズに進みます。
- 支援のお願い（ニーズ）を、災害VCに出すことによって、ボランティアを派遣してくれます。

※災害VCへのお願いのしかたは

- ① 地域のリーダーが地域単位で取りまとめてお願いする
- ② 各家に配布されたチラシを見て個別にお願いするなど、様々な方法があります。

◎ ボランティア派遣を依頼する時の留意事項

- ボランティアにお礼を用意する必要はありません。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、水・食事・衣服・宿泊場所等の確保など全て自己完結で行いますので、食事・宿泊場所などの提供や報酬等も必要ありません。道具の貸出等も災害 VC が行います。困った時はお互い様なので、お手伝いしてもらいましょう。もちろん感謝の気持ちを忘れずに。
- 被災地でのボランティア活動は日中に行いますが、天候が悪いときなどは行わないことがあります。また、平日よりも土日に人数が集まりやすい傾向があります。
- ボランティア活動は自発的なものですので、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。

コラム

地域の防災、災害に関する研修や訓練の大切さ

東日本大震災や熊本地震の現地視察に参加したとき、それぞれの婦人会会長さんのお話の中で、一番心に残った言葉は「災害時には経験したことしかできない。」という言葉です。地域の防災訓練に参加して、色々なことを体験しておくことが大切です。特に、命をつなぐ「炊き出し」や「心と体のケア」などの訓練は地域の婦人会などで実施されており、女性の生活経験やコミュニケーション力を活かすことができます。



困ったときは、お互い様

ボランティアはあなたのお手伝いをするために参加しています！

「一度ボランティアさんには来てもらったから、そう何度もお願いするのは申し訳ないよ」住民の方からよく聞く言葉です。

ボランティア参加人数により、派遣先の調整を行いますが、遠慮せずに声を上げてください。「迷惑をかけたくない」「自分たちでどうにかできる」そうかもしれませんが、ご自身が頑張りすぎて倒れてしまうなんてことにならないように。災害VCはいつまでもあるわけではありません。派遣してもらえる期間中にボランティアをお願いして、頼れるところはしっかり支援してもらいましょう。



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

このハンドブックは、災害ボランティアの経験がある団体などの職員と行政が編集会議を経て協働して作成しました。

編集委員（五十音順）

- 嘉藤 整（日本赤十字社香川県支部 主事）
高橋 真里（国立大学法人香川大学 四国危機管理教育・研究・地域連携推進機構 技術補佐員）
南条 克哉（社会福祉法人 香川県社会福祉協議会 主事）
藤井 節子（NPO 法人東北ボランティア有志の会香川 理事長）
吉田 静子（一般社団法人 香川県婦人団体連絡協議会 理事）

掲載している写真は、上記編集委員（所属団体）から提供を受けました。

（参考文献）

災害ボランティアハンドブック（広島市・広島市社会福祉協議会）
地域の「受援力」を高めるために（内閣府防災担当）
市町村災害ボランティアセンターマニュアル（熊本県社会福祉協議会）

発行 令和元年 8 月
発行者（お問い合わせ先）

香川県 政策部 男女参画・県民活動課
〒760-8570 香川県高松市番町四丁目 1 番 10 号
TEL：087-832-3174 FAX：087-831-1165
E-mail：kenmin@pref.kagawa.lg.jp



香川県 政策部 男女参画・県民活動課