名古屋市 災害ボランティア活動ガイド

発行：社会福祉法人　名古屋市社会福祉協議会

協力：名古屋市・なごや防災ボラネット

〈名古屋市 災害ボランティア活動ガイド　目次〉

Ⅰ　はじめに…… 1
Ⅱ　災害ボランティアの基本 …… 2
Ⅲ　活動前 …… 4
Ⅳ　活動中 …… 8
Ⅴ　活動後 …… 12
Ⅵ　参考資料 …… 13

Ⅰ　はじめに

1　本ガイドの作成趣旨

本ガイドは、災害が発生した際、主に名古屋市において設置される災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）において活動するボランティアが、安全かつ安心して活動できるようにポイント等をまとめたものです。

本ガイドの内容は、『名古屋市・区災害ボランティアセンター設置・運営ガイド』（名古屋市, 2013年）と連動性を持たせてあります。

2　災害ボランティアセンターとは

災害VCとは、ボランティアを受け入れ、被災者のニーズ（要望、困りごと）に合わせてボランティアを紹介する等の調整を行い、ボランティアが円滑に活動できるように支援するための拠点です。

本市の災害VCは、行政が設置し、社会福祉協議会やボランティア、NPO等が運営を行う「公設民営」型のセンターです。平常時に常設せず、災害発生後に、被災の規模を鑑み、市内の被災地近辺に設置されます。

3　災害ボランティアとは

阪神淡路大震災が発生した平成７年は、日本における「ボランティア元年」と呼ばれています。多くの人々が、「何か自分でできることはないか」という想いを胸に、現地に向かいました。その数は、２ヶ月で100万人以上にものぼり、そのうち６～７割は、初めてボランティア活動に参加した人だと言われています。

阪神淡路大震災以降、日本各地で数多くの災害が発生しています。近年では、大規模災害が発生すると、災害VCが設置され、ボランティアが支援活動を行うのが、ごく自然の流れかのように受け入れられているほどです。

本市においては、平成12年の東海豪雨ではじめて災害VCが設置され、その後、平成20年８月末豪雨や平成23年の台風15号の際などは、災害VCを設置する規模ではなかった状況下でも、臨機応変に対応して、復旧支援や生活支援の一端を担いました。

災害ボランティアは、今や被災地において欠かせない存在になっています。

Ⅱ　災害ボランティアの基本

1　ボランティアの基本

ボランティアの３原則は、「自発性・自主性」、「無償性・無報酬性」、「社会性・公共性」とされています。それは、災害ボランティア活動にも共通することです。

◎ボランティア３原則

自発性・自主性……自分の意志にもとづいて行動する

無償性・無報酬性…見返りや報酬を求めない

社会性・公共性……広く社会のために行う公共性の高い活動

2　災害ボランティアの基本的な心がまえ

災害ボランティア活動は、非常時に行われる活動であることから、他のボランティアとは異なる特徴を持っています。

◎自分のことは自分で

被災地（災害VC含む）の負担にならないよう、食料や飲料、装備、交通手段、宿泊場所は、原則として現地に行く前に自分で確保します。

◎誰のための活動なのかを考える

被災地においては、被災者のニーズが最優先です。ボランティアがやりたい活動をするのではなく、「地域主体」の活動であることを理解しましょう。

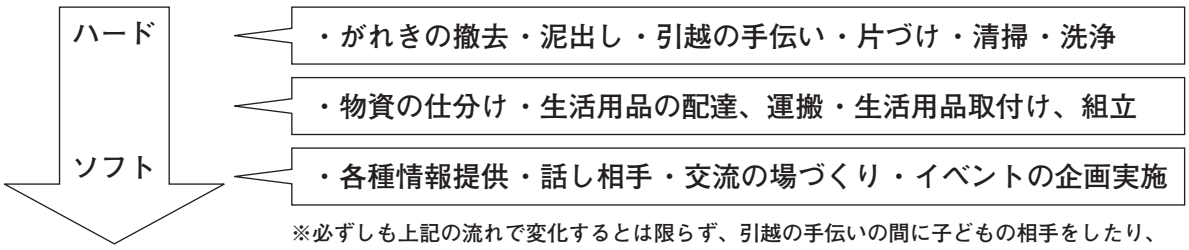
◎ボランティアの強みを活かす

柔軟な発想と臨機応変な対応のできるのが、ボランティアの強みです。一方で、周囲との調和は大切です。まずは、ボランティアだからできることを探してみましょう。

3　ニーズの変化

被災者のニーズは、時間の経過とともに変化します。それに伴い、そのニーズによって必要な資器材や必要なボランティアの人数、スキル等も異なってきます。

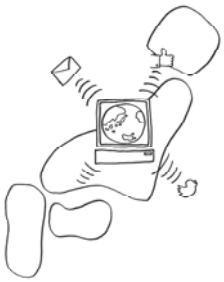
◎時間経過による求められるボランティア活動の変化（例）



※必ずしも上記の流れで変化するとは限らず、引越の手伝いの間に子どもの相手をしたり、高齢者の話し相手をするなど、各活動が混在することもあります。

4　様々な災害ボランティア活動

災害ボランティアと言っても、様々な活動があります。すべての活動が常にあるわけではありませんが、一部をご紹介します。

からだを使った活動	がれきの撤去	泥出し	物資運搬・配達	引越手伝い
	室内外の撤去	側溝等の泥出し	不足品等の運搬	仮設住宅等への引越
家事的な活動	片づけ	清掃・洗浄	買い物同行	炊き出し
	ごみの片づけ	室内や汚れた食器等	重いものを持つ	材料調達と調理
特技を活かして	子どもの相手	障がい者支援	パソコン作業	IT技術活用
				
	避難所やイベントで	手話・点字・ガイドヘルプ等	事務作業やチラシ作成	ブログやFacebook
その他	情報収集・提供	資器材の搬出入・整備	足湯	交流の場づくり
	必要な生活情報提供	活動の後方支援	話を聴きながら	孤立を防ぐために

Ⅲ　活動前

1　情報をつかむ

災害ボランティアの募集は、名古屋市公式ウェブサイトや様々なメディアを通して行う予定です。必要とされるボランティアは、刻一刻と変化しますので、常に情報を収集し、出発直前にも改めて最新情報を確認しましょう。

なお、大規模災害による開設直後の災害VCは、被災者からのニーズ受付等で混乱している場合があり、実際に災害VCに出向いた時と状況が違う場合があります。

全国各地のNPO等がボランティアバス（ボランティア活動者のためのバス企画）を出す場合があります。それらの情報も収集してみるとよいでしょう。

◎ボランティア募集情報 チェック項目（一例）

・活動場所　・募集期間（日時）　・活動内容　・募集単位（個人、団体等）
・募集地域（例：名古屋市内限定）　・事前申込制か当日受付可能か

2　必要なものを準備する

◎持ち物の準備

食料、飲料、装備等は、被災地で入手できるとは限りません。原則すべて自分で事前に準備し、活動に参加してください。

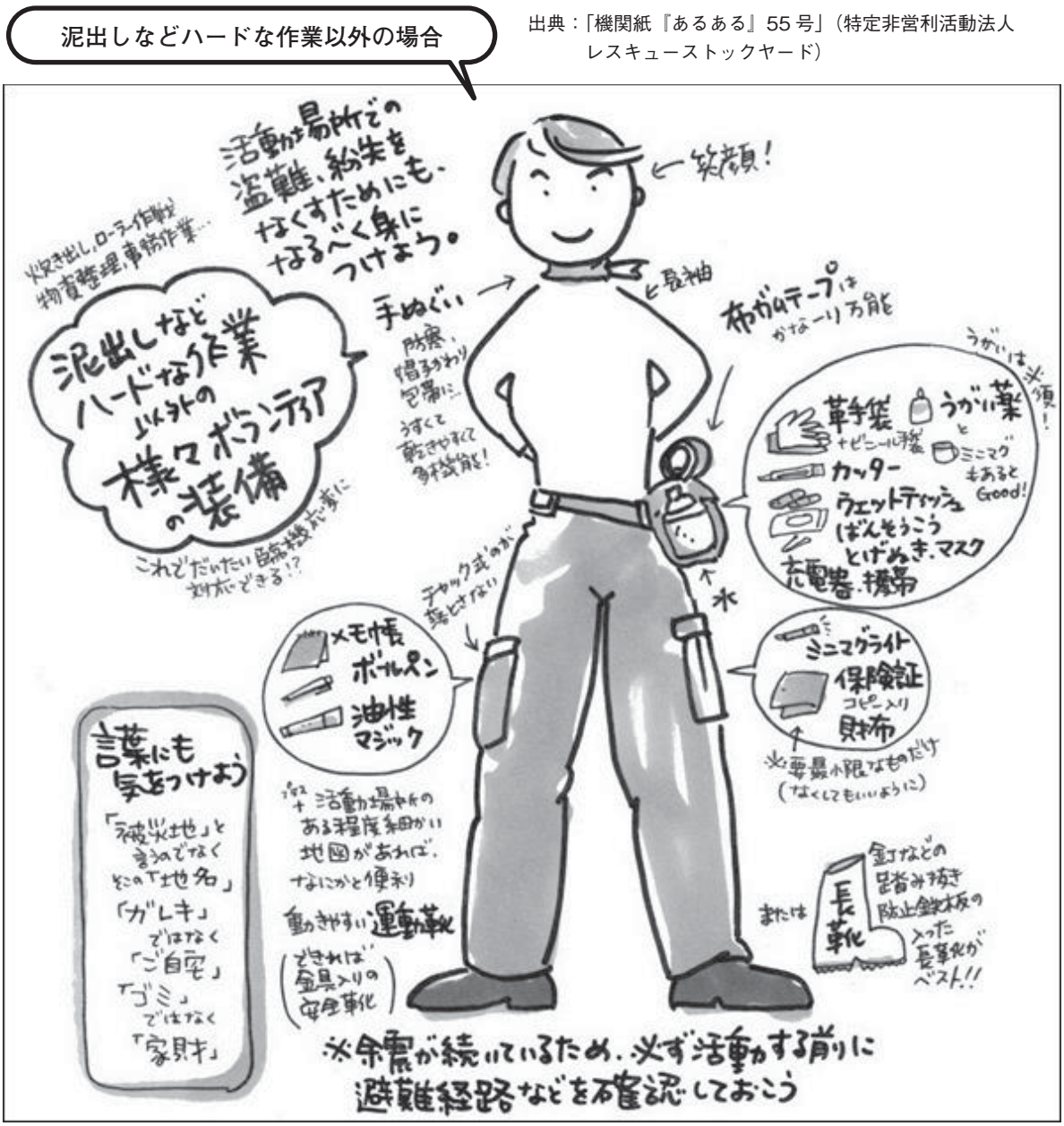
◎装備の確認

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。

基本的には、動きやすいことが大切ですが、事故を未然に防ぐため、できるだけ肌の露出を避けるようにしましょう。

水害の場合

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



出典：「機関紙『あるある』55号」（特定非営利活動法人レスキューストックヤード）

◎移動手段、宿泊場所の確保

特に遠方から駆け付ける場合、現地までの移動手段及び現地周辺での宿泊については、あらかじめ自分で確保しておきましょう。

交通網は、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るかもしれません。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るようにしましょう。

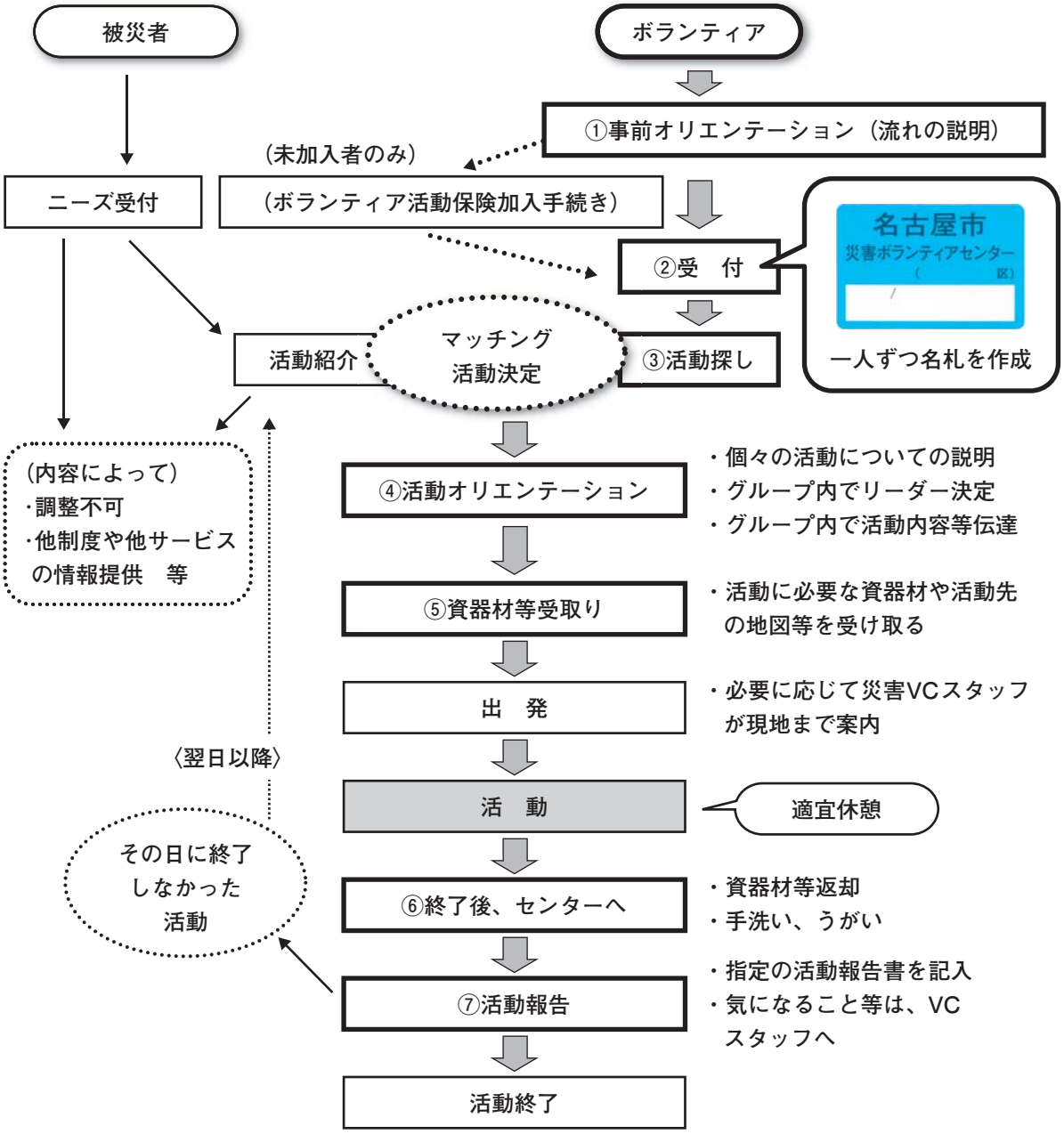
◎ボランティア活動保険の加入

安心して活動するため、災害ボランティア活動に参加する際には、活動日の前日までに地元の社会福祉協議会でボランティア活動保険の天災プランに加入してください。詳しくは、地元の社会福祉協議会までお問い合わせください。

【参考】災害VCにおける流れ

災害ボランティアは、災害VCを通さないと活動できないわけではありません。しかし、ボランティア自身が地域に不案内であったり、被災された方は、全く身元がわからない方の訪問に不安を感じます。活動の継続性やフォロー等の課題もありますので、親戚等、個人的なつながりがない地域で活動する場合は、災害VCを活用してください。

◎災害VC到着から活動終了までの基本的な流れ



【参考】「災害VCにおける流れ」の補足

①事前オリエンテーション

災害VCスタッフから、災害VCの流れと注意事項の説明を受けます。

ボランティアが安心して活動できるように、ボランティア活動保険があります。この保険に加入していないと、活動に参加できません。ボランティア活動保険は、その場でも加入できますが、移動のことがあるので、地元の市区町村社会福祉協議会で活動日の前日までに加入してください。

②受付

個人の場合は個別に、団体の場合は、代表者が受付を行います。

③活動探し

活動を探す方法は、災害VCによって異なります。詳しくは①のオリエンテーションの際に説明がされますが、主に下記の３パターンがあります。

団体の場合は、活動日より前に活動を予約受付する場合もあります。

（1）ポストイット（ふせん）方式

ボランティアが壁面に張り出された活動紹介表を見て、希望する活動の表に自分の氏名等を記入したポストイット（ふせん）を貼り付ける

（2）手挙げ方式

災害VCスタッフが活動を１つずつ紹介し、ボランティアは、希望する活動が紹介された時に手を挙げる

（3）個別声掛け方式

災害VCスタッフが、ボランティアに個別に声をかけて活動を依頼する

④活動オリエンテーション

決まった活動ごとに、活動内容や活動場所、注意事項等が伝達されます。

グループごとにグループのリーダーを選出します。

⑤資器材等受取り

活動に必要な資器材や地図等を受け取ります。

⑥終了後、センターへ

活動終了後は、活動場所で解散せずに、必ず全員災害VCに戻ってください。

帰着後は、資器材を洗浄して返却します。手洗いやうがいなども行ってください。

⑦活動報告

本日の活動について、グループリーダーが報告書を提出します。被災者の様子や活動で特に気になることがあれば、報告書に記入の上、直接スタッフに報告してください。

Ⅳ　活動中

1　自分の身を守る

事故のないよう、安全に活動することが大切です。災害ボランティア活動時は、普段と異なる環境やボランティア自身の気持ちの変化により、事故発生の危険性が高まります。また、地震後の余震等、二次災害発生の危険性も高くなっています。

事故に遭うと、そのボランティア自身が辛い思いをするだけでなく、他のボランティアや被災者にも迷惑を掛けることになります。事故には十分に注意をして活動しましょう。

（1）体調に見合った活動をする

活動当日の体調は大事です。睡眠不足や体調不良の状態では、活動中に事故を招きかねません。状況によっては、活動内容や活動場所の変更、あるいは、活動の中止も勇気をもって行うことが必要です。

（2）適度な休息を取る

特に発災直後に活動する場合は、気持ちが高揚し、活動に没頭しがちになります。想いを持って活動することは大切ですが、十分な休息を取らずに活動すると、体調を崩したり、燃え尽き症候群を引き起こしかねません。

身体的疲労と心の疲労は実感していなくても、非日常生活下での活動は、知らない間に強いストレスを受けています。意識的に休息を取るようにしましょう。

ボランティア活動中は、依頼した被災者も一緒に行動され、いろいろと指示をすることで、気が休まりません。被災した方のためにも休息は必要です。

複数の団体がともに同じ活動をする場合は、各グループリーダーは、話し合って休息のタイミングを決め、休みましょう。

（3）熱中症対策をする

夏場や高温の場所での活動では、熱中症に気をつけましょう。こまめに水分やスポーツドリンクの補給、日陰での休息を取るようにしてください。塩分を多く含む飴なども熱中症対策にはよいでしょう。

万が一気持ち悪い、息が苦しいなどの症状が出た場合は、すぐに活動を中止し、涼しいところで衣服を緩め、体を冷やし、水分を取ってください。

（4）装備を整える　⇒【参照】P4，P5

事故防止のため、がれきの撤去の際などは、肌の露出を避け、底の厚い靴あるいは金属板の中敷きを入れた靴（安全靴）を履きましょう。

2　被災された方と向き合う

（1）被災された方を目の前にして

◎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。暗い表情で嫌々活動をしていると、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。被災者が言葉として自分の気持ちを外に出すことは、気持ちを整理する作業になり、被災者のストレス軽減にもつながります。

ただし、話したくない方がいることも理解し、無理に話を聞き出すことはないようにしましょう。

◎「頑張って」は言わない

「頑張って」という言葉は、つい口にしがちですが、被災者はすでにこれ以上頑張れないほど頑張っています。この言葉は極力使わないようにしましょう。

（2）被災者・被災地への配慮

◎「ごみ」はひとつもない

がれきの撤去や片づけを行う場合は、何でも勝手にごみと判断して捨てるのではなく、ご本人あるいはご家族にどのようにするのか確認をしてください。

「この『ごみ』どうしますか？」というような尋ね方もしないようにしましょう。

◎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。持ち主が探しているかもしれませんので、被災地のものは持ち帰らないようにしましょう。

◎自分の出したごみは持って帰る

被災地には、廃棄されるものが多くありますが、紛れてごみを捨ててよいところではありません。自分の出したごみは必ずすべて持ち帰りましょう。

◎むやみに写真を撮らない

崩壊した家屋や漂着物などは、どれも持ち主がいたはずのものです。それをボランティア活動に訪れた記念等としてむやみに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。

（3）相手に合わせた配慮（一例）

◎高齢者

・体力の低下等に伴い、病気や熱中症などにかかりやすくなります。できるだけ衛生的で適切な温度調整が可能な環境づくりができるとよいでしょう。

・足腰が悪い場合は、買物などの外出で困る他、ひきこもりになりがちです。買物代行をしたり、身近な場所での交流や気分転換の場を設けられるとよいでしょう。

◎障がい者

・障がいと言っても、身体障がい（肢体不自由、視覚障がい、聴覚障がい等）、知的障がい、精神障がい、発達障がい、内部障がい（心臓病等）等、抱えている困難は様々です。また、例えば、聴覚障がいでも、生まれつきか老化に伴うものか、聴力の程度等によっても、必要な配慮は異なります。

・どのような対応が必要なのかは、本人や家族、周囲の方、あるいは障がい者支援に携わる専門家等に意見を伺って、必要な配慮を行いましょう。

◎子ども

・自由に大きな声を出せない、思いっきりからだを動かせない、一緒に遊ぶ友達がいないなどの環境は、子どもにとって過度のストレスになります。また、保護者が不安や不満を抱えていると、子どもは、それを敏感に感じ取ります。

・子どもが子どもらしく過ごせるように遊び相手をしたり、短時間でも子どもを預かると、子どものストレス発散や保護者の休息にもなります。

◎女性

・女性の家財道具の片づけ（下着類の整理等）や生理用品等の配布は、原則同性が対応しましょう。女性用品を配布するときは、外から見えないように紙袋に入れるなどの配慮もよいかもしれません。

・授乳やトイレ等、女性ならではの気になることや困りごとがあるかもしれません。同性ボランティアが対応することでそれらの声を掴みやすくなります。

◎その他配慮の必要な方

一時的に怪我や病気をしている方、アレルギーのある方、日本語がわからない方など、個別の配慮が必要なケースは多くあります。家族や親族、友人などを亡くした方、家や仕事を失った方など、災害によって置かれることになった状況も様々です。小中高生も、一見元気そうに見えても、学習や遊びの場を必要としているなど、被災された方は、誰でも、急に置かれた非日常環境の中で少なからず生活のしづらさやストレスを抱えています。

災害時のように普段以上に様々な配慮が求められる状況下では、ボランティアの発想や活動の柔軟性が力を発揮します。一人ひとりに合わせたきめ細やかな配慮は、ボランティアだからこそできることだと言えます。

3　浸水被害の場合、消毒散布の際の注意事項

浸水後は、水が汚れていると、臭気を放つようになるので、きれいな水で洗い流し、乾燥をさせましょう。また、浸水した水が病原菌等で汚染されていることがあるので、汚れを落としてから、消毒をしておくとよいでしょう。

名古屋市では、浸水被害のあった家屋などには、消毒用の薬剤として、クレゾール石けん液またはオルソ系乳剤の配布を行っています。

◎薬剤を使うときの注意事項

・目や口に入らないよう、マスクや手袋を着用し、取扱いに注意しましょう。
・周囲に子どもがいる場合は、誤飲に注意しましょう。
・濃度や使い方は、メーカーによって異なります。正しい方法で使用しないと、効果が出ないこともあります。必ず説明書をしっかり読みましょう。
・他の薬剤と混ぜないようにしましょう。
・残った薬剤は、ビンに記載されている用法用量をよく読んで、クレゾール石けん液は手指などの外皮用消毒剤など、オルソ系乳剤は蚊・ハエなどの殺虫剤などに使ってください。

4　万が一怪我をしたら

活動中に怪我をした場合、すぐに活動を中止し、必要な手当てを受けてください。衛生状態の悪化等により、小さな怪我も大きな病気につながる可能性もあります。

釘の踏み抜きなどにより、最悪の場合は死に至る破傷風を発症するおそれもありますので、小さな怪我でも見過ごさないようにしましょう。

★活動ワンポイント★

◎災害ごみの回収

災害をきっかけとしてごみとして処分することになったものは、通常のごみ収集とは別に災害ごみとして回収してもらうことができます。

Ⅴ　活動後

1　日常生活に戻る

被災地での活動は、ボランティアの心とからだにも大きな影響を与えます。その変化は、「惨事ストレス」と呼ばれ、傷ついた心が回復しようとするときに起こる正常な反応です。程度の違いはありますが、誰にでも起こることです。

夜に寝付けず、気持ちが落ち着かない、体験を思い出すあるいは思い出すことを避けようとする、頭痛や肩こり、めまい等の不調など、症状は様々です。地元に戻った後、「あそこでの生活はあんなに大変なのに、今の自分は、こんな生活を送っていてよいのだろうか」と、自分を責めてしまい、実生活に支障をきたす場合もあるかもしれません。

惨事ストレスからの回復には、ストレスを感じていることを素直に認め、一緒に活動した仲間と気持ちを分かち合ったり、十分な休息を取りましょう。

万が一、１ヶ月以上このような症状が緩和しない場合は、専門家のカウンセリングを受けるなどし、長期化しないように気をつけましょう。

2　伝える

被災地に行くと、マスメディアやインターネットを通して発信されている情報とは異なることを見聞きすることがあります。そこでは、被災地の実情を、自分自身が肌身で感じると思います。ボランティア活動を通して感じたことを、被災者のプライバシーに配慮をしながら、自分の言葉で、まわりの方たちに伝えてください。それは、周囲の人々に被災地の現状についての理解を広めることにつながり、支援の継続にもつながります。

3　忘れない

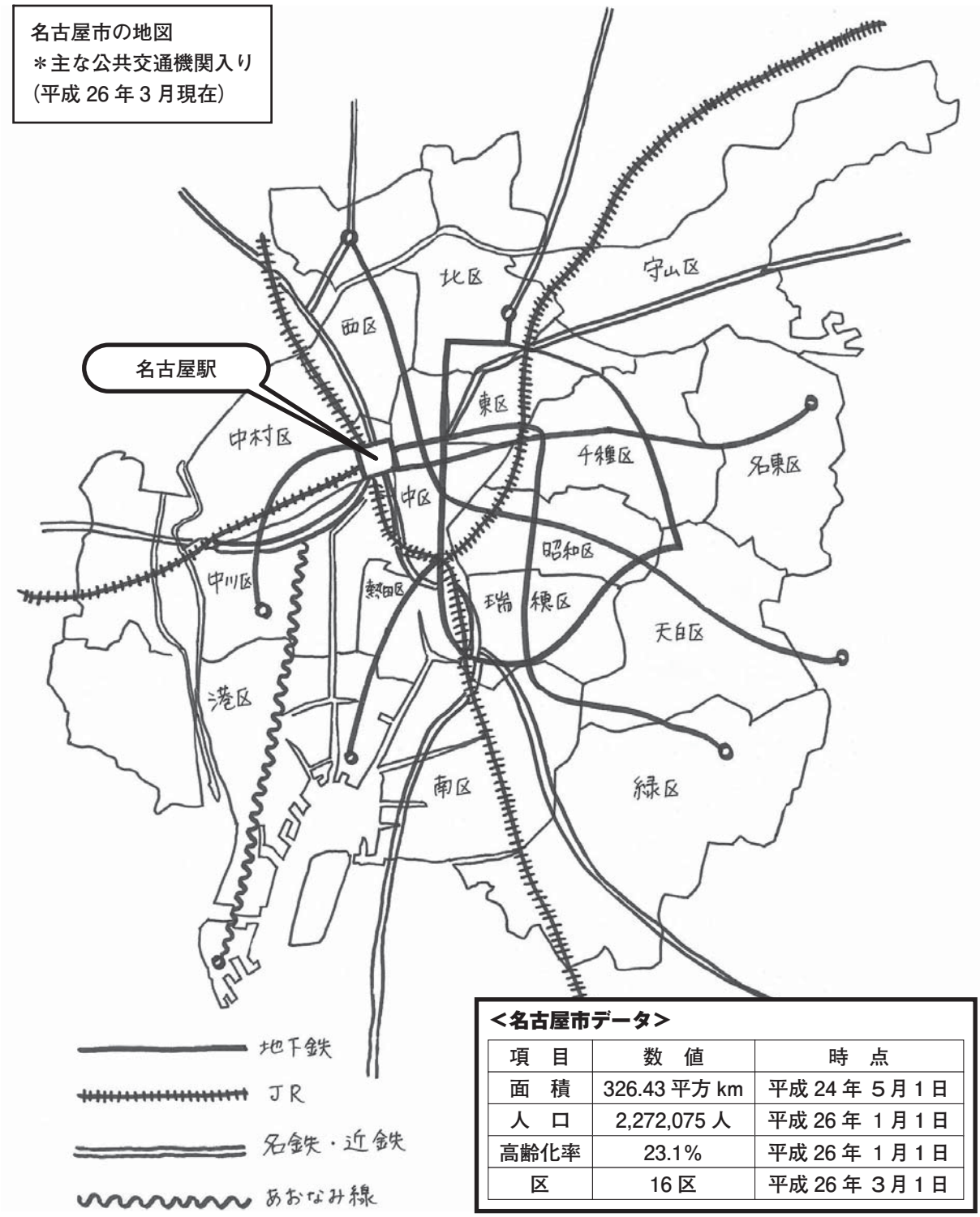
機会があれば、活動した地域を再度訪れてみてください。またボランティア活動に行くのもよいですし、時間をおいて旅行として再訪するのもよいかもしれません。

大切なのは、被災地を忘れないこと。特に大規模災害の場合、被災地・被災者にとって、忘れられること＝風化が恐ろしいことだと言われています。

復興には、明確なゴールがあるわけではありません。直接被災地へ行かずとも、義援金を送付したり、被災地にまつわるものを購入するなど、様々な形で被災地に関わり、支援することはできます。自分のできる範囲で、忘れず、できるだけ長く関わり続けるということを大切にしてください。

Ⅵ　参考資料

名古屋市の地図
＊主な公共交通機関入り
（平成 26 年 3 月現在）



＜名古屋市データ＞

項　目	数　値	時　点
面　積	326.43 平方 km	平成 24 年 5 月 1 日
人　口	2,272,075 人	平成 26 年 1 月 1 日
高齢化率	23.1％	平成 26 年 1 月 1 日
区	16 区	平成 26 年 3 月 1 日

参考文献

『災害救援ボランティア活動マニュアル』社会福祉法人名古屋市社会福祉協議会，1997年

『災害時におけるボランティア活動ガイドブック』社会福祉法人柴田町社会福祉協議会，2005年

『災害ボランティアコーディネーターハンドブック～現地災害ボランティアセンターコーディネートの手引き～』滋賀県災害ボランティア活動連絡会，2008年

特定非営利活動法人ホールファミリーケア協会編，『聴くことでできる社会貢献　新傾聴ボランティアのすすめ』三省堂，2009年

『KOBEの検証シリーズ　災害ボランティア文化～阪神・淡路大震災15年と震つな～』震災がつなぐ全国ネットワーク，2010年

『災害ボランティア参加者の心のケアポイント集 ver1.0』，東日本大震災支援全国ネットワーク 2011年

『災害支援にジェンダーの視点を！こんな支援が欲しかった！現場に学ぶ、女性と多様なニーズに配慮した災害支援事例集』東日本大震災女性支援ネットワーク，2012年

上野谷加代子監修、社団法人日本社会福祉士養成校協会編集『災害ソーシャルワーク入門 被災地の実践知から学ぶ』中央法規，2013年

『名古屋市公式ウェブサイト』http://www.city.nagoya.jp/index.html

名古屋市　災害ボランティア活動ガイド

平成26年３月発行

発　行：社会福祉法人　名古屋市社会福祉協議会
協　力：名古屋市・なごや防災ボラネット

連絡先：社会福祉法人 名古屋市社会福祉協議会
ボランティアセンター
〒462-8558
名古屋市北区清水四丁目17の1
名古屋市総合社会福祉会館　５階
電話：052-911-3180　ファックス：052-917-0702
電子メールアドレス：nagoyaVC@nagoya-shakyo.or.jp

この冊子は、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。