

参考資料 2

防災ボランティア活動検討会（第 2 回）

センター運営に関する資料集

目 次	
1 . 災害ボランティアセンターに関するマニュアルの事例	
1	
2 . 石川県 「災害時におけるボランティア支援マニュアル」	5
3 . 福井県 「災害ボランティアハンドブック」	29
4 . 横浜市 「災害ボランティアコーディネーターハンドブック」	45
5 . 神戸市 「こうべ災害ボランティア支援マニュアル」	71
6 . 岩手県 「災害ボランティア活動マニュアル」	77

内 閣 府（防災担当）

平成 1 7 年 3 月 2 8 日

1. 災害ボランティアセンターに関するマニュアルの事例

表1 災害ボランティアセンターに関するマニュアルの事例

都道府県	タイトル	作成主体
タイプ1 行政・社協職員等向け (主に行政、社協職員を視点にして作成されたもの)		
石川県	災害時におけるボランティア支援マニュアル	石川県民ボランティアセンター
ボランティア向け型 (主にボランティアセンターに設置や運営に携わる社協職員やボランティアコーディネーターを視点にして作成されたもの)		
福井県	災害ボランティアハンドブック	福井県災害ボランティアセンター連絡会
ボランティア活動実践型 (主にボランティアセンターの運営に携わる社協職員やボランティアコーディネーターや現場で活動するボランティアを視点にして作成されたもの)		
横浜市	災害ボランティアコーディネーターハンドブック	横浜災害ボランティアネットワーク
マニュアルの構成や記述内容に具体的な地域性や独自性がみられ、これからマニュアルを作成する際に有益になるもの		
岩手県 災害ボランティア活動マニュアル 岩手県 記載内容の特色(44~46ページ) ・「災害救援ボランティアセンター 災害地域地図マニュアル」では、災害地域全体を把握するためやボランティア派遣先案内地図の作り方や使い方をわかりやすく示してある。		
神戸市 こうべ災害ボランティア支援マニュアル 神戸市社会福祉協議会 記載内容の特色(21~28ページ) ・「ボランティアを求める(ニーズ)連絡が入ったら!」では、ニーズの受付からマッチング、フォローアップ等の一連の手順が、イラストなどを交えてわかりやすく示してある。		

2 .石川県 「災害時におけるボランティア支援マニュアル」

作成主体 石川県民ボランティアセンター

作成目的：災害時においてボランティア活動が迅速かつ効果的に行なわれるために行政担当者がどのような支援を行なうべきかという視点で作成

ページ数：本編 25 ページ、参考資料・様式集：18 ページ 全 48 ページ

記載内容の特色

- ・一般的なボランティア活動に関する考え方や活動の目的や意義などボランティアの基礎的な内容が記載されている。(第1章)
- ・災害時のボランティア活動の捉え方と行政がどのように協働し行政支援していくかの考え方を示している。(第2章)
- ・災害時のボランティアの受け入れについて、行政組織としてどのように連携し対応していくかの考え方を示している。(第3章)
- ・ボランティアコーディネーターの役割の重要性を示し、その役割やコーディネート方法についての考え方を示している。(第4章)
- ・災害時の活動を円滑に進めていくためのネットワークの必要性、考え方を示し、そのネットワーク構築のために平常時のネットワークのあり方について示している。(第4章)



発刊にあたって

第1章 ボランティア活動を知る

- (1) ボランティアとは何か?2
 - ① ボランティアは自発的行為2
 - ② ボランティアの多様性と先駆性2
 - ③ ボランティアの無償性と継続性3
- (2) ボランティア活動の目的とその意義(意味)4
 - ① 機動性と活動内容の多様性4
 - ② コミュニケーションが共感を生む5

第2章 災害時におけるボランティア活動の捉え方6

- (1) 個人の意志で動くボランティア7
 - ① 自発的ゆえに混乱しやすいボランティア7
 - ② 混乱を回避するための3つの方法8
- (2) ボランティアと行政の協働と行政支援の体制9
 - ① お互いの特性を活かす9
 - ② 個々の特性と柔軟性9
 - ③ ボランティアの健康管理・危機管理10

第3章 ボランティアの受け入れのあり方12

- (1) 個人で参加するボランティアへの対応12
 - ① 多数のボランティアに対応するには12
 - ② ボランティア登録制度の課題13
- (2) 地元ボランティア団体への行政の対応16
 - ① 地域特性を尊重した関わり必要性16
- (3) 他地域からのボランティア団体への行政の対応17
 - ① 効果を上げるための連絡調整17
 - ② 連絡調整と情報公開の意味18

第4章 コーディネートのあり方20

- (1) ボランティア・コーディネートの意味20
 - ① ボランティア・コーディネーターに求められる資質20
 - ② 平時に機能しているボランティア・コーディネート機関を活かす21
- (2) コーディネートの役割とその方法21
 - ① 3つの意義と8つの役割21
- (3) 災害時のコーディネートの4つの部門とその機能23
 - ① ボランティア依頼への対応23
 - ② ボランティアへの対応23
 - ③ プログラムの開発23
 - ④ ボランティアのフォローアップ23

第5章 ネットワークのあり方24

- (1) ネットワークの必要性とその方法24
 - ① 共通の目標達成のためのネットワーク24
 - ② ネットワークが組みやすい環境を創る24
- (2) 平時における地元団体のネットワークのあり方25
 - ① 平時のネットワークが災害時に生きる25

参考資料集26



巻頭 あたって

平成9年1月2日、島根県沖でロシア船籍タンカー「ナホトカ号」が沈没し、多量の重油が流出しました。石川県にも加賀から能登まで、18市町にわたる海岸に重油が漂着し、ドラム缶にして約11万本もの重油が延べ20万人以上の人員によって回収されました。この回収には、平成8年4月に開設した県民ボランティア情報センターが窓口となり、広く県民に呼び掛けた結果、県内外から951件の登録をいただき、延べ97,392人にのぼる多くのボランティアの方々にも参加していただきました。

今回の油流出災害は、石川県はもとより、わが国でもかつて経験のない大災害で、県内でこれほど大規模なボランティア活動が行われたのも初めてでありました。そのため、重油漂着の初期の段階においては、ボランティアの受け入れ体制や作業内容等の周知、コーディネーターの配置などについて、ボランティアと行政との連携や調整が十分であったか、ボランティアの求めに応じた活動先や活動内容等の情報提供が円滑に行われたか、などいくつかの反省すべき点が見受けられました。

そこで、今回の油流出災害を教訓に、災害時においてボランティア活動が迅速かつ効果的に行われるために行政担当者がどのような支援を行うべきかについて、ボランティア団体や関係各位のご意見をいただきマニュアルを作成しました。

このマニュアルは今後の災害時におけるボランティア活動を支援するため、指針として活用されることを願っており、また、本書の作成にあたりご協力いただきました関係各位に深く感謝を申し上げる次第であります。



石川県民ボランティアセンター
編纂 佐々木 正一 監

2 ボランティア活動の目的とその意義(意味)

ボランティア活動は、個人個人の自発的な行為であるために、その目的も多様であり、単なる“労力”提供でもなければ滅私奉公でもありません。ボランティア活動とは、「何らかの助けを求める人に手をさしのべないではいけない」という共感と、受け手側の受容による「協働の企て」として行われるものです。

1 機動性と活動内容の多様性

ボランティア活動を始めるきっかけは、一人一人違います。しかし、多くの場合“何かの救いを求める人に、何かできることがないか”という、“受ける側”の悲しみや怒り等の思いに共感し、行動することが多いのです。たとえば、阪神・淡路大震災や重油流出災害の時も、報道で現地の状況が伝えられることにより、現地で生活する人々に共感し、何万人、何十万人ものボランティアが駆けつけ、さまざまな活動を展開したのです。

ボランティア活動の目的は、個々の活動の内容によって異なりますが、広義の意味においては、自分自身の生活する社会において起こる社会問題や課題の解決に対して、単に行政や他者に求めるだけでなく、自分自身が自発的・主体的にその問題を解決していこうというものです。

したがって、ボランティア活動は政府や自治体がプログラムした活動だけを行うのではなく、自発的な活動である

がため、その範囲、方法、手段、規模等すべてが多様です。

この多様さこそが、従来にない新たな活動を展開する“先駆性”を生み出し、“受ける側”の個々のニーズに対応できる“個別性”を実現するのです。そして、緊急時等に俊敏に対応できる“機動性”も得られるのです。公平さを求められるがため、多様性に対応できない行政とは違った活動を展開することが可能なのです。全体を把握した上での公平原理による行政の思考とは、まったく逆の思考によって進んでいると言っていいでしょう。



第4章 災害時におけるボランティア活動の据え方

災害時に駆けつけるボランティアには、

a ボランティア個人（地元からと他地域からの双方）、b 地元のボランティア団体、c 他地域のボランティア団体があります。災害の規模や内容により、駆けつける人数等に変化はあるものの、おおむねこの3つのパターンが中心です。

このマニュアルでは、他地域のボランティア団体とは、災害発生後現地に事務機能を持ち、組織として活動する団体のことであり、仲間集団やボランティアグループなどについては、ボランティア個人と同じ扱いとして説明しています。

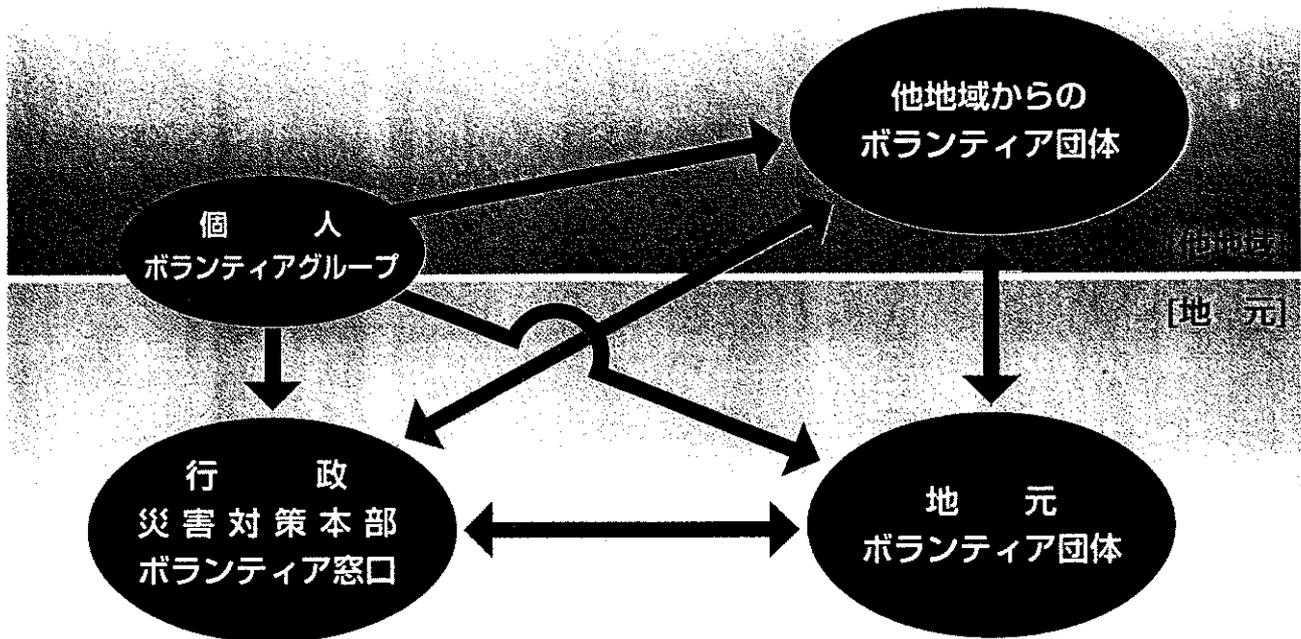
ポイント 1

災害時のボランティア活動においては、

- a ボランティア個人
- b 他地域のボランティア団体
- c 地元のボランティア団体
- d 行政

の四者の関係が重要です。【図-1】

【図-1】



※ここでの行政という表現は、基礎自治体としての市町村をさしており、県はそれらの市町村の活動を側面的に支援するものと考えております。

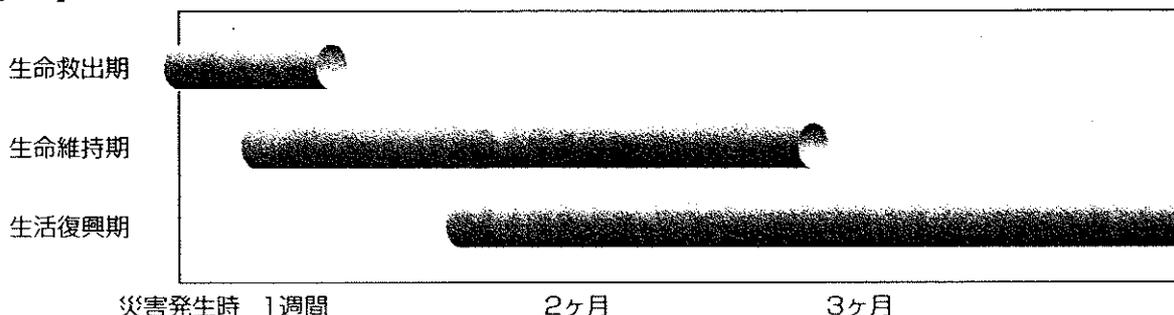
ポイント 2

災害時の救援活動は、

- ① 生命救出期
- ② 生命維持期
- ③ 生活復興期

の3つの時期に分けられ、それぞれによってボランティアの関わりが変化します。【図-2】

【図-2】



※このマニュアルは、②の生命維持期と③の生活復興期における対応を中心に作成しています。

※災害に対する体制は、種類や規模により、災害発生後の災害警戒体制を経て、災害対策体制になる場合と、収束する場合とがあります。また、その対応は、自治体により異なります。

1 個人の意志で動くボランティア

先にもあげたように、ボランティアとは主体的、自発的な動きです。したがって、行動の範囲も活動の内容も自分自身の意志により決定します。

特に、大規模な災害などの場合は、報道によって多くの人々がその状況を知ることにより、「自分自身も何とかしたい」という思いを持つ人（団体）が、地元や近隣だけでなく、全国から現場に多数駆けつけたり、各地で何らかの支援を行ったりするものです。

1 自発的ゆえに混乱しやすいボランティア

阪神・淡路大震災や重油流出災害により、個人の意志により現地に駆けつけ、活動を行ったボランティアの数には目を見張るものがあります。しかし、これらのボランティアが個人の意

志でそれぞれに活動を始めると、大きな混乱になることが予想されます。また、活動に参加しようと、個々に情報収集を始める結果、現地をはじめ各関係団体などへの問合せも殺到します。こういった自発的な動きは止めようがなく、対応せざるを得ないものです。しかし、その行動が一層の混乱を呼ぶような場合や二次災害が予測される場合においては、何らかの手段を講

する必要があります。この方法を誤るとより一層混乱を呼び、收拾がつかないこととなります。行政が一方的にボランティアの受け入れを拒否したり、画一的に活動の制限を行えば、さらに混乱を招く結果となります。

2 混乱を回避するための3つの方法

この課題を解決するためには、①創造性のある情報提供、②情報の提供方法の多様化、③ボランティア個人の意志を尊重した対応、などがあげられます。

①の「創造性のある情報提供」とは、現地の正確な状況を伝えるのは勿論のこと、ボランティア自身が現場の状況を想像し、自分のできる

ことをさまざまに思い描き、行動がとれるような情報を提供することです。

つまり、ボランティア自身が考え、目標を設定することが大切なのです。たとえば救援物資について例をあげてみると、“いつ（いつまでに）必要なのか”“どこで必要なのか”“だれが必要なのか”“何が 필요한のか”“何故、必要なのか”“どのようにして使い、また集めるのか”といった5W1Hに沿った説明をすることにより、ボランティア自身が正確な状況を把握でき、自分たちに可能か不可能かを判断でき、またどうすれば可能にすることができるかを考えるものです。また、物資以外のサービスについても、同じような方法でメニューを提示し、ボランティア自身がその中から選ぶことにより、自発性を損ねず、混乱を避けることもできます。

②の「情報の提供方法の多様化」とは、さま

ひとことメモ 1

「情報発信のメディアを作ろう① [行政広報版]」

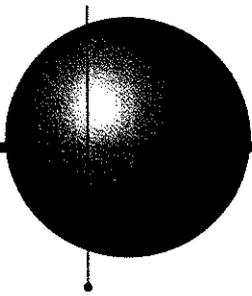
大災害時にはさまざまな理由で、情報の混乱が起これ、生活情報すら不足し、個々が自分の判断で行動しはじめて、收拾がつかなくなります。被災地住民でさえそうなるのですから、他地域からのボランティア（団体）は、一層、情報不足のために、さまざまな問題を起こす可能性も秘めています。この解決には、地域ごと（市町村レベル）の広報紙を早期に、また頻繁に発行することが、住民の不安を取り除くうえでも、他地域から駆けつけて活動する人々に対しても、有効な情報源となります。



ひとことメモ 2

「情報発信のメディアを作ろう② [ボランティア受入団体版]」

刻々と変化する現地の状況に合わせた活動の変化を、一人一人のボランティアや関係団体に適切に伝えることは難しいことです。うまく情報伝達できずに起こるトラブルを、未然に防ぐためにも情報公開が必要です。方法として“ミニコミ”的な情報ツールを定期的に作成し配布することは有力な情報源となります。また、初めて活動に参加するボランティアへのマニュアルの役割や団体の活動経過記録にもなります。作成に関する取材、情報収集、編集、印刷、配布等の仕事は、ボランティア同志の関わる機会作りにもなるでしょう。



ざまなメディアを活用して、できるだけ多くの人に同じ情報提供を行うことです。新聞、ラジオ、テレビなどの一般のメディアだけでなく、録音による電話対応やファクシミリ対応のほか、インターネットなども重要な情報提供メディアになります。ただし、災害が起きてからの準備ではなく、平時より準備しておき活用することが必要です。

③の「ボランティア個人の意志を尊重した対応」とは、ボランティアへの対応の仕方です。一言でボランティアといっても、個人個人は多

様な考えや意志を持って関わろうとします。その思いや意志を確認し、尊重して応えることが重要です。とはいえ、ボランティアをお客さんにしてしまうことではありません。大切なのはどのように向き合い、意志疎通を図るかということです。行動に問題がある場合は、その問題点をきっちりと指摘し、その改善を要求すべきです。しかし、画一的な考えでもって排除するようなことがあっては、トラブルを起こすことになりかねません。その点を十分に注意すべきです。

2 ボランティアと行政の協働と行政支援の体制

災害が起こるとその地域の行政組織は多忙を極めます。一時的に機能しないことも予測されます。その状況を何とかしたいと考え、多くのボランティア（団体）が現地に入ります。その規制は、基本的にはできません。そこで、行政としてもボランティアとの関わりを進めていくことが求められます。そして、その関わりの善し悪しが、救援、復興のスピードや内容の差になって現れてきます。この関わりを重要視する必要があります。

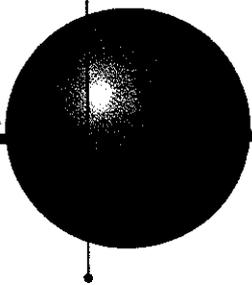
1 お互いの特性を活かす

阪神・淡路大震災のように広域の災害の場合は、行政機能が想像以上に機能しなくなる恐れがあります。それは、職員自身が被害を受け、そのために人的な部分における機能低下も予想されるからです。にも関わらず、災害時での行政の役割は大きく、救援活動の主軸は行政に置かれます。そのことを考えると、被災地域外から駆けつけるボランティアやボランティア団体には、被災地域にとって大変有効な活動が期待できます。しかし、行政の本来の役割を単に委譲したり、行政の配下に置くようなことは避

けなければなりません。あくまで、主体的に参画しているボランティアや団体です。その意志を無視するようなことがあれば、行動を共にすることができず、混乱を巻き起こす可能性もあります。

2 個々の特性と柔軟性

したがってお互いの立場を尊重した“協働”の関係を維持することが求められます。つまり、被災地域にとって有効な救援や復興を第一に考え、行政の立場として課題解決に取り組む姿勢とボランティア（団体）の立場として課題解決



に取り組む姿勢との違いを認めつつ、双方の特性を生かした活動を展開し、十分な情報交換をすることにより“協働”することです。

先にも記したように、行政の特性とボランティアの特性には多くの違いがあり、時にはまったく反対の特性もあります。だからこそ被災の当事者である“受ける側”がそのどちらかを選ぶことができるのです。その選択肢の多さが、“受ける側”の立場を尊重した活動へとつながるものです。

このためには、ただマニュアルがあればいいというわけにはいきません。平時からの心がけによって、臨機に対応できる能力を養うことが必要とされてきます。

3 ボランティアの健康管理・危機管理

ボランティアの「何とかしたい」という思いが、強ければ強いほど無理な行動をしてしまうということがよくあります。専門的な知識やきっちりとした装備も無く危険な地域に入り込んだり、体調が悪くても無理をして活動したりす

ることにより、病気や怪我をすることがあります。二次災害の恐れがある場合は、適切な状況判断を行い、ボランティアの理解を促すような方法で、指示や規制することも心がけてください。長期化する場合等は地域の病院などに交渉し、健康管理していくシステム作りを検討する必要もでてくるでしょう。また、ボランティアには必ず「ボランティア保険」の加入を行ってください。



3 ひとことメモ

「コミュニケーションが協働の潤滑油」

組織間の連携、ボランティアとの連携、住民との連携など、災害時だからこそ連携が課題解決の近道です。しかし単に、双方の意見や考え方を一方的に伝えるだけでは理想的な連携は組みません。不信や不満といった不協和音の種を取り除くためにも、十分なコミュニケーションの機会を持つことが必要です。特に、平時に顔の見える関係にない他地域からのボランティア団体やボランティアの人たちとうまく行動を共にするには、このコミュニケーションが欠かせません。

4 ひとことメモ

「ボランティア活動保険」

石川県では災害対策本部が設置された時点で、災害救援のボランティアを対象に「ボランティア保険」の加入を受付し、その費用（Aプラン：300円）について全額負担します。

活動中に事故が起これないように万全を期すことはもちろんのこと、万一のために、「ボランティア保険」の加入を行ってください。

災害の種類および想定される ボランティアによる災害救援活動

●主な災害の種類

自然災害 大雨、大雪、雪崩、暴風雨、大火、降ひょう、氷あられ、雷災、異常乾燥、竜巻、地すべり、山くずれ、高潮、地震 等

人為的災害 大火、重油災害、等

●各種の災害に共通する救援活動

- ・人命救助
- ・負傷者の応急手当、搬送
- ・安否確認、不明者の搜索、避難誘導
- ・炊き出し
- ・物資運搬
- ・救援物資の集配、整理
- ・あとかたづけ作業
- ・情報収集と情報提供
- ・災害、災害救援活動の記録

- ・弱者救援（介助、ケアーなど）
- ・心のケアー
- ・ボランティア（団体）のコーディネート

●震災による救援活動

- ・倒壊、出火等の二次災害の警戒
- ・消火活動
- ・家財道具など個人財産の搬出
- ・引越しの援助
- ・泥の排出作業（液状化現象）

●水害・雪害による救援活動

- ・倒壊、流水等の二次災害の警戒
- ・泥（雪）の排出作業
- ・家財道具など個人財産の搬出
- ・家屋の清掃



第1章 ボランティアの受け入れのあり方

1 個人で参加するボランティアへの対応

災害時でのボランティア活動において
は、ボランティアが個人個人で活動しても有効な効果がほと
んど期待できないことはいうまでもありません。あくまで個人の意志を
尊重すべきですが、できるだけ地域の活動団体や他地域から現地にきている団
体を紹介し、その一員として活動してもらうことが必要です。その場合、特定の団体
のみを紹介するのではなく、複数の団体を紹介をすることにより、ボランティア本人が
選択するという意志を活かすことが大切です。

また、よく行われる登録方式は、災害規模や登録者数により機能性に大きな差が出
ます。災害時に備えた登録方式の仕組みをつくる場合は、その機能と効果を見
極めてシステム化させることが大切です。また、災害が発生してから
の登録は、特殊技能が必要とされる活動以外は避けるべ
きです。

1 多数のボランティアに対応するには

個々の意志で活動するボランティアは「自分自身も何かしたい」と思って現地に駆けつけます。それによる混乱やトラブルについての対応は、先にあげたような情報提供の工夫によって幾分解消されるものの、それらの情報をキャッチしないまま現地に飛び込んでくるボランティアも無いわけではありません。そのために、ボランティア対応の窓口をすぐに設置し、電話で対応をする必要があります。【P14・図-4】

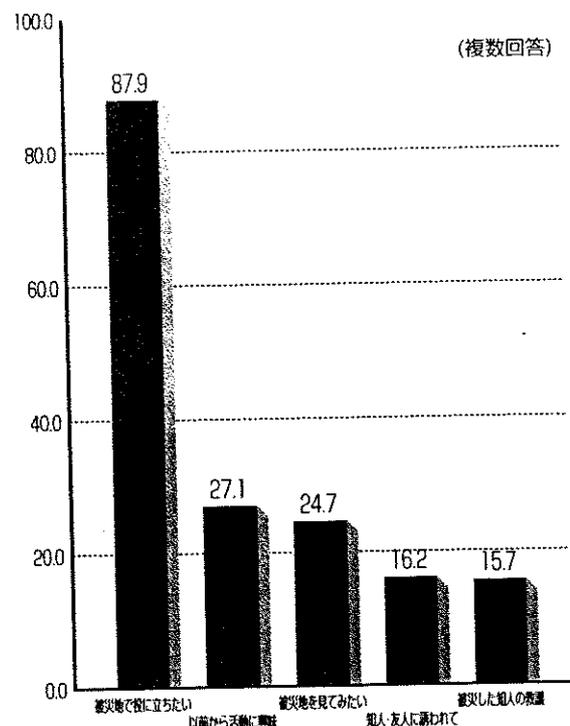
行政のボランティア窓口では、現地に入る前に自分の活動先や受入先の情報を流す役割や、「何をすれば良いか」を決めきれずに駆けつけた人への対応を中心に、さまざまな対応を求め人で混乱が予想されます。

したがって、ボランティア窓口での対応は、現状の説明と活動先の紹介を主な役割とし、それ以上（以外）の役割は、ボランティア・コーディネーターの専門機関に託すべきです。

【P15・図-5】

災害ボランティア参加の動機

【グラフ1】



引用：「震災ボランティア」

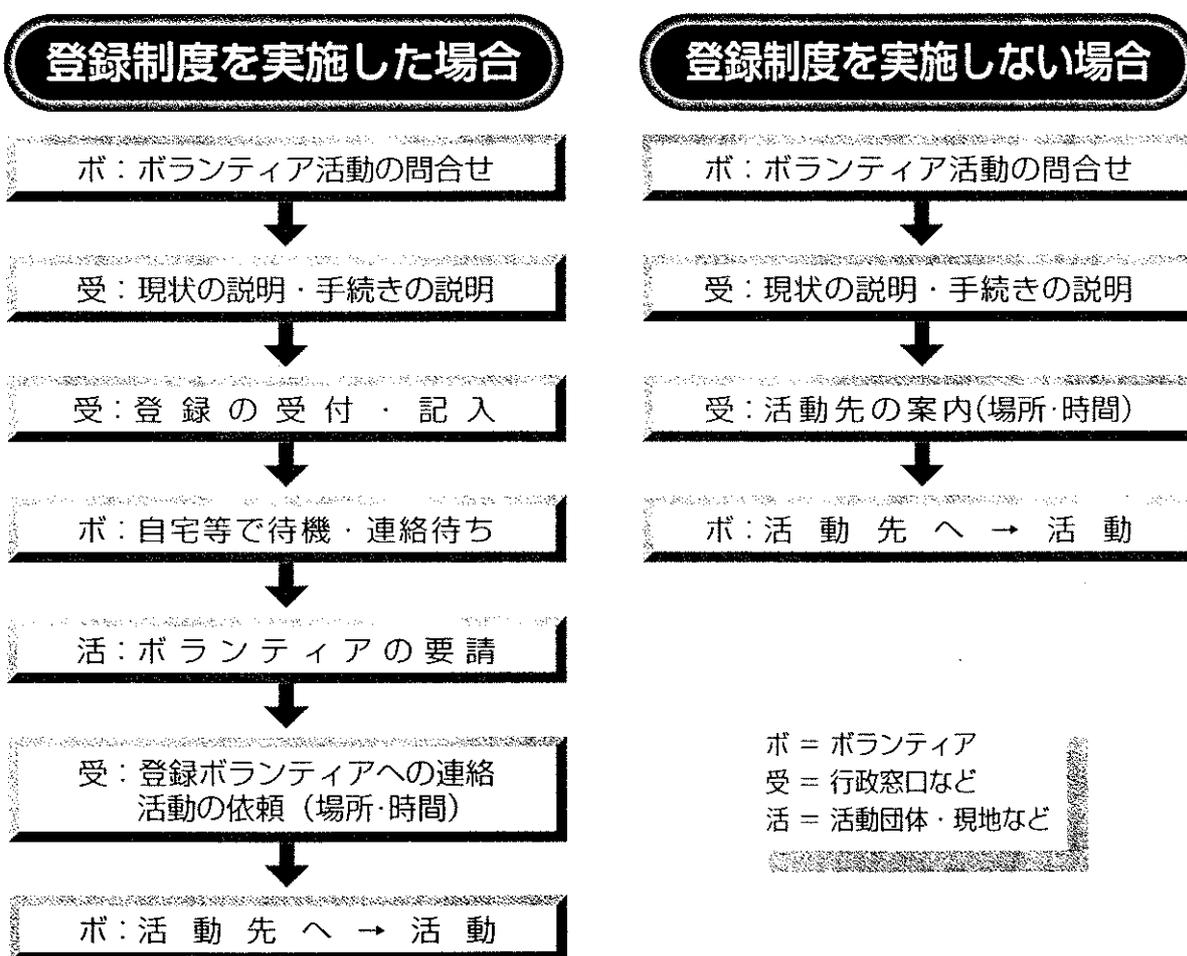
発行：阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会

2 ボランティア登録制度の課題

また、一時の混乱を避けようと電話等でボランティアの登録を行うようなことをすれば、より一層の混乱を呼ぶ可能性がでてきます。とい

うのも、登録システムは、人の把握をする上で一見便利のように見えますが、登録した側（ボランティア）は、自分一人に向けた情報提供を待つ、すなわち“指示待ち”の体制になるために、結局一人ひとりへの対応を迫られるからです。【図-3】

【図-3】

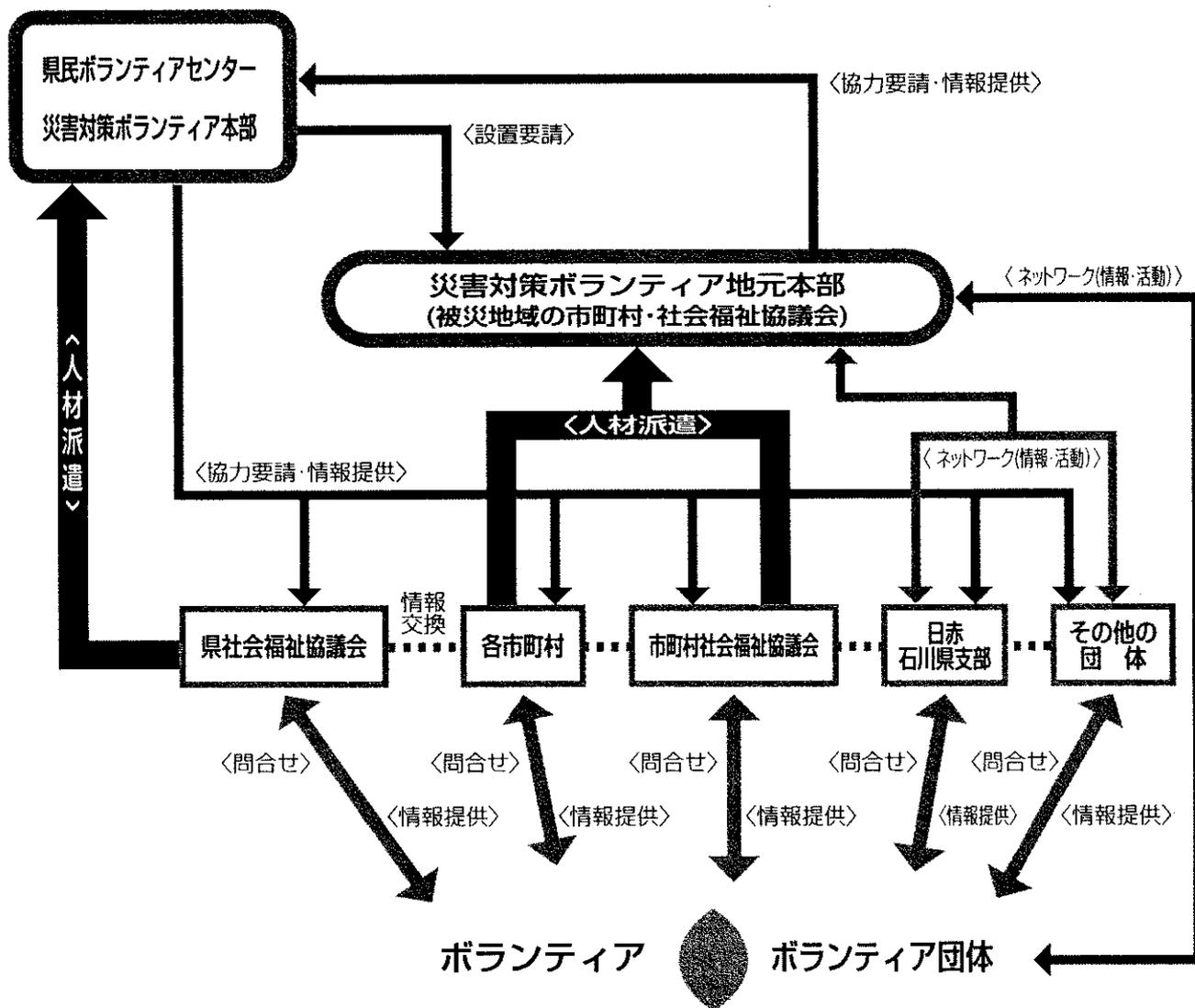


※電話にて登録した場合の流れを示したものです。

したがって、行政は情報提供と活動先の紹介という役割に止め、コーディネーターのノウハウを身につけた専門家（社会福祉協議会等）をいかに起用し、連携するかが、災害時の混乱を軽減することにつながります。繰り返しになり

ますが、行政職員は、ボランティア受付窓口として、ボランティアの意思決定を大切にしながら活動先のメニューや情報提供をする案内役を果たすことが大切です。

ボランティアへの対応の流れ [図-4]



ひとことメモ 5



「緊急時のボランティア登録制度は指示待ちを作る」

緊急時のボランティア登録制度は、必要な時に必要人数、必要な人を送ることができるという一見、便利かつ効率的な方法に思われがちなのですが、大きな落とし穴があります。それは、多数の登録者があった場合、改めて一人ひとりと連絡調整をする必要があり、それだけで大変な時間と労力がかかるからです。一度登録した人が連絡を待てずに、再度問合せをするといった混乱もあります。また、登録したことに安心して、ただ指示が来るまで待ち、結局活動できなかったといったことも起こるわけです。状況により、対応を変更することは必要ですが、できるだけ一度の電話で対応することが大切です。

1 ボランティア・コーディネートの意味

本来、ボランティア活動は自発的な行為であり、必ずしもコーディネーターの存在が必要ではありません。ましてやコーディネーターの関わりがボランティアの主体性を阻害するようなことがあってはいけません。しかし緊急時に多数のボランティアが駆けつけるような場合には、その活動を方向づけるボランティア・コーディネーターが不可欠です。ボランティア・コーディネーターには、目の前のボランティアが、具体的な課題解決に取り組めるようにする凝集力と、同時に社会の動きや世の中の動き全体を見通す視野の広さが必要です。このバランス感覚が、援助を必要とする人々とボランティアをつなぐ重要なキーワードになります。

1 ボランティア・コーディネーターに求められる資質

コーディネーターとは、調整する人という意味です。したがってボランティア・コーディネーターとは、一人ひとりの気持ちや思いを大切に、援助を必要とする人との関係を調整するという役割を担っています。どちらかが不本意な状態であったり、我慢した状態が発生する場合は、コーディネーターの役割を果たしたことにはなりません。いかにお互いが理解できるよ

うな関係を作り出し、つながりを創り得るかが評価されるのであって、成立件数や紹介件数だけで評価されるものではありません。

ボランティアは自発的、主体的なものであり、誰かの指示を受けて動くものではありません。したがって、ボランティア・コーディネーターは、いかに個人の思いを尊重し、その希望をかなえる相手先や活動先を選び出してつなげていくかが重要になります。このつながりを機械的に行えば必ずトラブルが発生し、ボランティア自身とそのボランティアの受け入れ先の両者が嫌な思いをするものです。

ここで、ボランティア・コーディネートの2つのタイプを紹介します。

[1]

直接的な支援活動をしている団体における場合で、ボランティアの希望にあった活動を振り分け、同時に個々の相談に対応するタイプ。

[2]

団体として直接的な支援活動をしない場合で、活動をしたいという希望者とボランティアの力を必要としている人をつなぐという、いわば仲介的な対応をするタイプ。

もっとも、この両方のタイプを同時に実施する場合もあります。

2 平時に機能しているボランティア・コーディネート機関を活かす

とはいえ、単に双方の言い分をすべてかなえようとするれば、成立するのが難しくなることも少なくありません。時として、活動の内容や意味、またボランティアのあり方や進め方、現在の状況などについて、細かく説明をすることにより、ボランティアの情報不足を補ったり考え違いの修正をしたり、理解を求めることから始

めなくてはなりません。

災害時のように多量で多様な情報を処理する必要がある場合には、平時からボランティア対応窓口を持っていて、ボランティア・コーディネートのできる社会福祉協議会や日赤などの団体に任せることが最良の方法です。そういった意味では、日常的にボランティア・コーディネートを行っている団体が、災害時に緊急体制を組むことができる仕組みづくりを平時より進めておく必要があります。

2 コーディネートの役割とその方法

ボランティア・コーディネートの前提は、個別対応です。

この個別とは一人ということではなく、団体と団体、個人と個人というように、個々の事情に応じることを基本とします。つまりボランティア・コーディネーターの役割は、ボランティアを労力提供の“資源”として確保し割り当てるのではなく、的確な状況判断のもとに、ボランティアの自由な活動（意志）を促しつつ、援助を必要とする人との調和の取れた関係を創り育てることです。

1 3つの意義と8つの役割

ボランティア・コーディネーターは、広義においては、ボランティア活動や市民の主体的な活動推進の支援者であり、市民社会づくりを目指してその役割を果たすもの、狭義においては、ボランティア活動における個人、団体、機関を「対等につなぐ」ことを主な仕事とする専門職のことです。

◆3つの意義◆

a

【個人（団体）を育てる】

市民一人ひとりの生き方を大切にし、個々の自発性を引き出し、大切に育て、励ましていく。

b

【関係（つながり）を育てる】

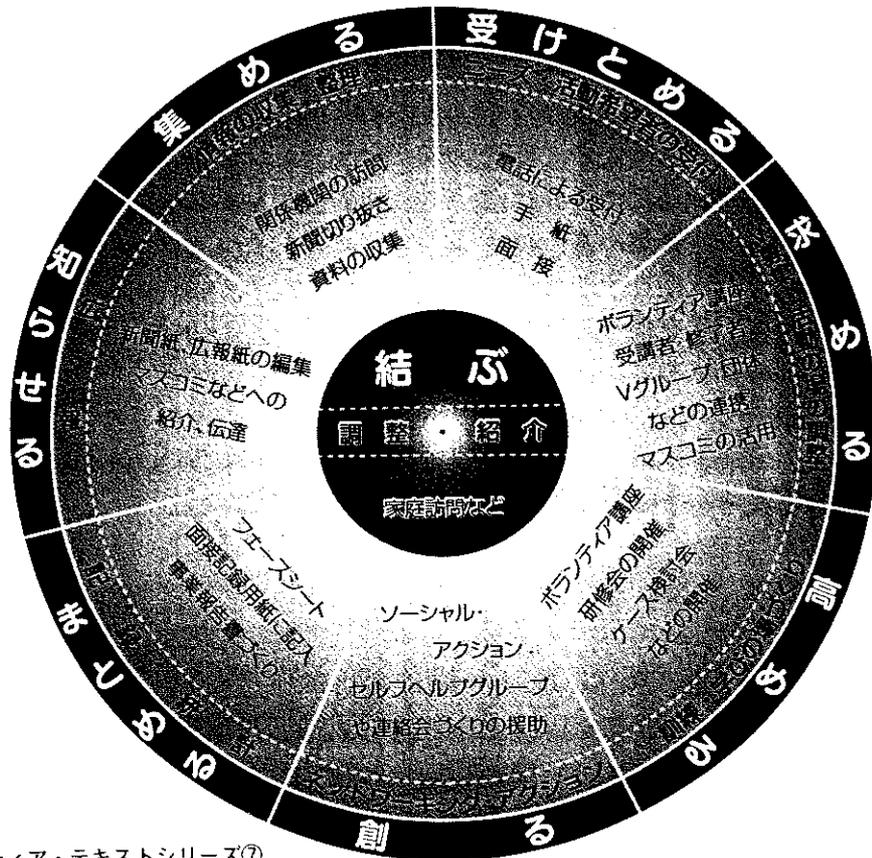
“する側”と“受ける側”との関係だけに終始するのではなく、次の段階として共に課題解決へと向かっていける関係づくり。

c

【社会（住みよい環境）を育てる】

個々のボランティアが、活動を通して感じた疑問や課題を受け止め、社会の問題として共有化し、課題解決にあたる。

◆8つの役割【平時におけるボランティア・コーディネーターの役割】◆



【参考】ボランティア・テキストシリーズ⑦
 『ボランティア・コーディネーター～その理論と実際』
 大阪ボランティア協会 発行/著者：筒井 のり子

しかし、災害時などの特別な場合は、これらすべてをこなしながら進めていくのは非常に難しく、時期や状況に合わせてこれらの役割を組み合わせて進めていくことが求められます。つまり、災害時などの緊急時には、生命救出期、

生命維持期、生活復興期、など現地の状況に合わせたコーディネーション能力が問われるということです。この判断を間違えたりバランスを崩してしまうと、さまざまな不満と混乱が起こる危険性があります。

「コーディネートの平時と災害時の役割の違い」

平時
8つの機能

「受けとめる」「求める」「高める」「創る」
「まとめる」「知らせる」「集める」「結ぶ」

災害時
3つの機能

「受けとめる」「求める」「結ぶ」

“災害時”の定義：広域災害で日常生活に多くの障害が発生している時
 広域災害でコーディネートする人数が十分でない時

3 災害時のコーディネート4つの部門とその機能

災害の内容や団体の規模や状況により、次にあげるすべての働きを一人でする場合もあれば、一つ一つの役割ごとに専任担当者を配置するという方法もあります。

1 ボランティア依頼への対応

ボランティアの力を借りたいという相談への対応。ただし相談すべてに対応するのではなく、依頼者の状況、活動の内容などを十分聞き取り、その活動がボランティアに対応可能かどうかの判断もしなければなりません。また、ボランティアが対応することが難しい場合は、対応可能な社会資源やアイデアなどを提案するなどの相談機能も担うことが必要です。

2 ボランティアへの対応

ボランティア活動の意味や目的、活動のオリエンテーション、活動内容の説明など、ボランティアが活動しやすい状況を作り上げることが、活動をうまく進めていくことのコツです。また、依頼者の現状や依頼者がボランティアに何を望んでいるかを十分に理解してもらうことで、依頼者とのトラブルが回避できます。これらの解説やオリエンテーションによるコミュニケーションが、活動をスムーズに進めるための第一歩となります。



3 プログラムの開発

依頼者からのニーズだけに対応するのではなく、ボランティアの提案や関係者の提案など、刻々と変化する状況に合わせ活動ができるように、さまざまな活動計画（プログラム）を創り出すことが必要です。このことは、多様なニーズの解決につながったり、新たな課題を早期に発見できると同時に、何かしたいという想いで活動現場に集まったボランティアにも適切な活動に参加できる機会を創ることもなります。

4 ボランティアのフォローアップ

ボランティアが一堂に会し、同じ目的で、同じ活動をして、その感じ方や捉え方に違いが発生します。それが原因でボランティアが不安になったり自信をなくしたり、不信感を持ったり、勢いづいて無理をしたりすることにもなります。結果として、活動に関して反発を持ったり、印象を悪くすることにもなりかねません。それらの問題を少しでも軽減し、解決していくためには、コーディネーターがボランティアの感想や意見などを聞き、何か問題がある時には話し合いの機会を持ち、コミュニケーションを通してフォローすることが大切です。

ボランティア対応に関する要点

電話による 活動の問合せが あった場合



●県内での活動状況を簡単に伝える。

活動している場合

活動内容：大枠を簡潔に（重労働、軽作業、特殊作業など）

活動場所：複雑な場合は「駅」などを中心に案内、駅等には案内板を用意。

受入先名：「どこの誰」もしくは「どこのどの部署」を訪ねるかを明確に。

連絡先：特に必要のない場合は、出来るだけ伝えない。（混乱のもと）

必要備品：個人備品については出来るだけ準備するように促す。

服装内容：現地の状況や気候に合わせて、変化させること。足元から頭まで。

宿泊有無：基本的には、ボランティア自身で準備することを促す。日帰り歓迎。

その他の必要事項：ボランティア保険の加入を促す。

活動していない場合

他の受入れ先の連絡先などを伝える。



1 自分自身の自立

被災地ではボランティア自身の飲料水や食品等の調達や、宿泊場所の確保が困難であることが想定されます。事前に現地の状況把握をした上で、必需品を確認・調達し、一般的に、水、飲料水、宿泊用テントや寝袋、活動に必要な機材（懐中電灯、ラジオ、携帯電話等）は自分で確保し、自活できるように準備していくことが大切です。

2 状況を知る

活動を始めるとはあたっては、現地の活動団体等に参加し、オリエンテーションを受けることが大切です。そのことが、詳しい現地の状況を知ることにも、自分の活動内容や役割を確認することにもなります。

3 意思の疎通

被災地では、被害を受けた人が「被災者」という名のもとに、一括されることに抵抗を感じる人もいます。どんな状況であれ、相手の気持ちを大切に、尊重する気持ちをもって意思の疎通を図るように心がけましょう。

4 意思の尊重

災害時のボランティアは、被災者の生活を支援することを目的に活動します。活動は、「～してあげる」といった押しつけがましいものでなく、被災者の意思を尊重し活動することが大切です。

5 考えた行動

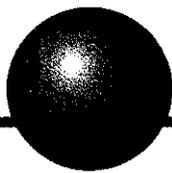
ボランティアとしてできること、できないこと、してはいけないことを考えて無理のない活動をする必要があります。活動自体が被災者の自立を阻害したり、自らが危険に陥ったりしないよう心がけることが大切です。

6 健康管理

ケガや病気、事故に充分注意し、また、過労や睡眠不足にならないように健康管理に注意することが大切です。（二次災害が起こらないようにするのもボランティアの努めです。）

7 保険の加入

事故に備えてボランティア活動保険に加入しておきましょう。



例 示

災害救援ボランティア依頼受付票

受付番号 _____

受付日時		月	日	時	来所・電話・その他()		受付者	
依頼者の概要	フリガナ 名前			性別 男・女		年齢		
	住所			世帯主名				
	TEL ()		FAX ()		家族構成 (同居者)			
	経路図 (目標となる建物・経路)							
依頼内容	実施日又は期間		月	日	~	月	日	時間
	実施場所							
	ボランティア依頼人数		男性	名	女性	名	どちらでも	名
	備考 (技術、その他)							
	支援依頼詳細							
依頼者への対応	対応内容							
	その他気のついた点							
活動報告	(ボランティアより聞き取り) 記入者名: _____							
結果	完了・継続支援・他機関 () への委譲・中止							
	制度の紹介・その他 ()							
	備考							

災害時の備品調達リスト

個人備品

服装

動きやすい服装、防寒と通気性の良い素材の物など
帽子、ジャンパー、作業しやすいズボン、底の厚い靴、軍手

携行品

懐中電灯、カッパ(ポンチョ)、折りたたみ傘、電池、ごみ袋、携帯ラジオ

食料品

飲料水、非常食(飴、チョコレート、クッキー等)

生活品

タオル、救急用品(傷薬、痛み止め、ガーゼ、テープ等)、ティッシュ

その他

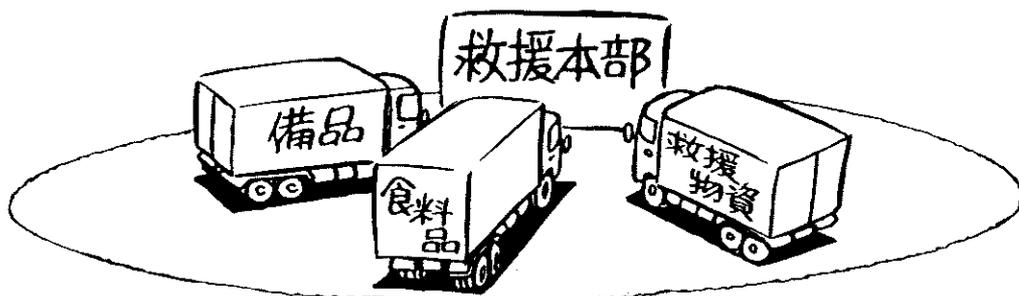
保険証、テレホンカード、地図、筆記用具、メモ等

※災害の種類、気候、活動先により必要のものを追加する必要があります。



救援本部等での備品

関連	内 容
備品 関連	家電製品 <input type="checkbox"/> ラジオ <input type="checkbox"/> 携帯ラジオ <input type="checkbox"/> 電池(各種) <input type="checkbox"/> 投光器 <input type="checkbox"/> ドラムコード
	事務機器 <input type="checkbox"/> コピー機 <input type="checkbox"/> 簡易印刷機 <input type="checkbox"/> パソコン一式 <input type="checkbox"/> 複写ホワイトボード
	工具類 <input type="checkbox"/> ロープ <input type="checkbox"/> シャベル <input type="checkbox"/> ツルハシ <input type="checkbox"/> ボーリング <input type="checkbox"/> バール <input type="checkbox"/> 電動工具 <input type="checkbox"/> 簡易工具 <input type="checkbox"/> カラーコーン <input type="checkbox"/> 缶切り <input type="checkbox"/> ひしゃく <input type="checkbox"/> ドラム缶
	個人備品 <input type="checkbox"/> 使い捨てカイロ <input type="checkbox"/> 懐中電灯 <input type="checkbox"/> マスク <input type="checkbox"/> ホイッスル <input type="checkbox"/> 手袋(各種) <input type="checkbox"/> 長靴 <input type="checkbox"/> カッパ <input type="checkbox"/> ヘルメット <input type="checkbox"/> ヤッケ
	事務用品 <input type="checkbox"/> 筆記用具 <input type="checkbox"/> ポストイット <input type="checkbox"/> テープ類(布、クラフト、ビニール) <input type="checkbox"/> 印刷用紙(各種) <input type="checkbox"/> カッター <input type="checkbox"/> はさみ <input type="checkbox"/> 定規 <input type="checkbox"/> のり <input type="checkbox"/> ボンド <input type="checkbox"/> カッティングボード <input type="checkbox"/> 荷造ひも <input type="checkbox"/> ホッチキス <input type="checkbox"/> クリップ類 <input type="checkbox"/> クリップボード <input type="checkbox"/> 紙ファイル
	通信機器 <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> ファクシミリ <input type="checkbox"/> トランシーバー(無線機) <input type="checkbox"/> 携帯電話
	車両等 <input type="checkbox"/> 台車 <input type="checkbox"/> リヤカー <input type="checkbox"/> 自転車 <input type="checkbox"/> ミニバイク <input type="checkbox"/> 軽トラック(箱バン)
食料品 関連 救援物資	その他 <input type="checkbox"/> カメラ <input type="checkbox"/> ごみ袋 <input type="checkbox"/> 拡声器 <input type="checkbox"/> テント <input type="checkbox"/> 毛布 <input type="checkbox"/> シュラフ <input type="checkbox"/> 応急医薬品 <input type="checkbox"/> ポリタンク <input type="checkbox"/> グランドシート <input type="checkbox"/> 地図類
	食料品 <input type="checkbox"/> 米 <input type="checkbox"/> 乾パン <input type="checkbox"/> 飲料水 <input type="checkbox"/> レトルト食品 <input type="checkbox"/> 缶詰
救援物資	支給品 <input type="checkbox"/> ポリバケツ <input type="checkbox"/> ポリタンク <input type="checkbox"/> 使い捨て食器 <input type="checkbox"/> グランドシート <input type="checkbox"/> 携帯コンロ <input type="checkbox"/> ボンベ <input type="checkbox"/> タオル
	設置備品 <input type="checkbox"/> 畳 <input type="checkbox"/> ついたて <input type="checkbox"/> カーテン <input type="checkbox"/> 簡易トイレ <input type="checkbox"/> 看板 <input type="checkbox"/> 布団 <input type="checkbox"/> 暖房器具 <input type="checkbox"/> 冷房器具



3 . 福井県 「災害ボランティアハンドブック」

作成主体 福井県災害ボランティアセンター連絡会

作成目的：災害時のボランティア活動の円滑かつ効果的な展開を目指すための組織づくりを目的に作成

ページ数：本編：11 ページ、
資料編（要綱・様式集）：17 ページ 全 28 ページ

記載内容の特色

- ・災害時ボランティアの意義や役割など基本的な内容が記載されている。(第 1 章)
- ・災害時ボランティアに対して、県・市町村がどのように支援していくかを示している。(第 2 章)
- ・災害発生時の対応として、発災直後「福井県災害ボランティアセンター連絡会」の開催やその結果を受けて「ボランティアセンターの設置」されることなど、一連の流れが示してある。(第 3 章)
- ・ボランティアセンターが設置される場合の組織や業務、ボランティア対応の流れなどが示してある。(第 3 章)
- ・災害時の活動を円滑に進めていくための平常時の活動(福井県災害ボランティアセンター連絡会のネットワーク化・ボランティア活動の普及啓発・リーダーやコーディネーターの人材養成・災害時の活動ノウハウや活動マニュアルの作成などの調査研究事業)について示している。(第 4 章)
- ・災害ボランティア活動に参加する際の基礎的な知識や情報を記載してある。(第 5・6 章)

はじめに

阪神・淡路大震災やロシアタンカー重油流出事故災害を契機に、ボランティア活動の意義と成果が全国的にも大きく評価されることとなりました。

しかし、被災地でボランティア活動を展開していくに当たっては、大勢のボランティアと被災地からの多種多様な活動要請をどのように結びつけるか、また、行政、ボランティア団体、企業等相互間の情報交換や連携をいかに図っていくかの課題が浮き彫りになりました。

そこで、本県では、今後の災害時のボランティア活動の円滑かつ効果的な展開を目指すための組織体制づくりなどについて、昨年3月に「災害ボランティア活動マニュアル」としてまとめました。

このハンドブックでは、そのマニュアルに沿って、福井県における災害時のボランティア受入体制について説明するとともに、災害ボランティアとして活動する場合の注意事項等を整理しています。

これをお読みになった方が、福井県災害時ボランティア登録制度に加入していただくことにより、一人でも多くの方が被災地の方々を支える仲間の輪に入っただけのよう願ってやみません。

平成12年3月

福 井 県

目次

災害ボランティアの意義と役割	1
災害ボランティア活動に対する県・市町村の支援	1
災害発生時の対応	2
平常時からの活動しやすい環境づくり	6
災害ボランティア活動に参加する際の心構え	8
災害ボランティア活動に関するQ & A	10

資料編

1 福井県災害ボランティアセンター連絡会開催要綱	13
2 福井県災害時ボランティア登録制度実施要綱	15
3 県・市町村災害時ボランティア担当課一覧	18

様式集

様式1-1	災害時ボランティア登録申込書 (一般ボランティア(個人用))	19
様式1-2	〃 (一般ボランティア(グループ用))	20
様式1-2の2	グループ登録に添付する名簿	21
様式2-1	災害時ボランティア登録申込書 (専用ボランティア(個人用))	22
様式2-2	〃 (専用ボランティア(グループ用))	23
様式2-2の2	グループ登録に添付する名簿	24
様式3	災害時ボランティア登録証明書	25
様式4	災害時ボランティア登録取消届	26
様式5	災害時ボランティア登録事項変更届	27
様式6	災害時ボランティア登録連絡票	28

災害時ボランティアの意義と役割

近年、地震、洪水、地すべり、山崩れ等々、いろいろな災害がおこっており、県民の防災に対する意識は、以前にも増して高まりつつあり、防災行政に対する期待も大きくなってきています。

防災活動については、災害対策基本法において、その権限と責任が明確化されており、県は、地域防災計画で、市町村の支援を行うこととしていますが、第一義的には、市町村が災害に対処する責任を有しています。具体的には、消防本部、消防団、水防団等の組織を整備し、防災拠点や防災資機材の整備、避難所の確保等を行い、また、住民の自主防災組織の育成を行っています。

一方において、阪神・淡路大震災や重油流出事故災害を通じて、災害ボランティア活動の意義と重要性が再認識されるに至り、行政の限界を超えて、膨大で多様なニーズに柔軟に対応できる力として災害ボランティアが注目されてきています。

災害ボランティアの役割としては、大部分のボランティアは、日ごろから訓練している応急対策を行う専門家ではないので、被災地が少し落ち着きを取り戻した状況になってからの救護物資の搬送・整理、避難住民の生活援助、炊き出し、また、特殊な活動では、外国語通訳、ボランティアのコーディネート等が想定されます。

また、災害の性質上、応急対策の主体になるべき行政機関や、該当地域におけるボランティア自身が被災する場合も多く、日ごろからの計画どおりの救援活動や復興活動に対処できないことも想定されるため、外部と相互支援が不可欠であり、平常時からボランティアをはじめとする外部からの支援の受入体制等についても検討しておくことが必要となります。

災害ボランティア活動に対する県・市町村の支援

市町村は、避難所、救護所、物資集積所等と情報交換を図り、ボランティアニーズの収集等を行い、また災害に応じて県にボランティアの要請を行います。

県は、市町村と情報交換を行い、被災地からのボランティアニーズの収集に努めるとともに、福井県災害ボランティア活動基金（以下「基金」という。）を活用し、災害ボランティアの活動拠点として設置される福井県災害ボランティアセンター（以下「災害ボランティアセンター」という。）の設置および災害ボランティア活動の支援を行います。

また、災害ボランティアの方々が安心して活動に取り組むことができるように、基金を活用してボランティア保険料を負担することとしています。

災害発生時の対応

(1) 福井県災害ボランティアセンター連絡会の開催

県内において、地震、暴風、豪雨、噴火、その他の異常な自然現象または火事、爆発、その他の事故等、県災害対策本部が設置される大規模災害（以下「大規模災害」という。）が発生した際に、県は、被災地における被害の状況および被災者救援、自立支援、復旧支援等のボランティア活動に対するニーズに関する情報を迅速に把握し、災害ボランティアセンターの円滑かつ効率的な運営に資するため、福井県災害ボランティアセンター連絡会（以下「連絡会」という。）の開催を要請し、連絡会において災害ボランティアセンターの設置場所、資機材の確保、関係部門での役割分担、ボランティアの受入れなどについて協議します。

(2) 災害ボランティアセンターの設置

連絡会の協議結果を受け、連絡会の構成団体が中核となって災害ボランティアセンターを開設します。

災害ボランティアセンターは、県、市町村および関係機関と情報交換を密にし、ボランティアニーズを収集し、広く県民一般に活動要請を行い、県内外からのボランティアの受入れを行い、また、活動を調整し、避難所、救護所、物資集積所等での円滑かつ効果的なボランティア活動の支援を行います。

災害ボランティアセンターの設置期間は、原則として、被災者の緊急的ニーズが満たされ自立の見通しが立つまでとし、廃止時期等については、ボランティア、行政、関係機関等で協議し決定します。

県は、「福井県災害ボランティア活動基金設置条例」に基づき、県に災害対策本部を設置するような大規模災害、または、そのような災害が発生する恐れがある場合において、災害ボランティアセンターの活動を支援します。また、県外における大規模災害や県内における大規模災害に至らない相当規模の災害が発生した場合には、必要に応じて各関係機関に問い合わせ、または、インターネットの活用等により情報収集に努め、連絡会構成団体にボランティアニーズ等の情報提供を行い、連絡会の構成団体の自主活動を支援します。

① 組織

災害ボランティアセンターは、災害の状況等によって異なりますが、広域的に活動を調整するボランティア本部と被災地において、直接、活動を調整する現地ボランティアセンターが想定されます。

・ボランティア本部

災害全般の状況を把握するとともに、行政や関係機関と連携し、現地ボランティアセンターが円滑かつ効率的に運営されるよに総合調整を行います。

・現地ボランティアセンター

被災地の活動拠点として、被災地における行政や関係機関と連携し、被災地の状況やニーズを的確に把握するとともに、ボランティア本部からの指示に基づき、または、ボランティア本部に対して要望を行い、円滑かつ効率的に活動が展開されるように調整します。



② 業 務

災害の種類や規模、被災者のニーズにより、必要な業務部門を設け、臨機に対処していきませんが、災害発生直後に、すべての機能を備えることは困難であり、緊急性の高いものを優先させ、順次、必要な機能を充実させていきます。

災害発生直後の業務は、概ね、下表のものが想定されます。

部 門		業 務	
セ ン タ ー 長	総務	連絡調整	現地センター、関係機関・団体との連絡調整
		庶務	運営資金の調達・管理、活動記録整理
		情報	現地センターとの情報交換 被災地、避難所の状況把握 電話・郵便物対応、マスコミ対応
		施設管理	災害ボランティアセンターの維持管理
	物資	管理	物資要請、受入れ・調整
		輸送	現地センターへの配送、配車、ナビゲータ
	人材	ボランティア受入れ	他県への要請、人員調達、オリエンテーションの実施、コーディネーターの要請、現地センターへの人材派遣
		医療等支援	医療・福祉活動の支援

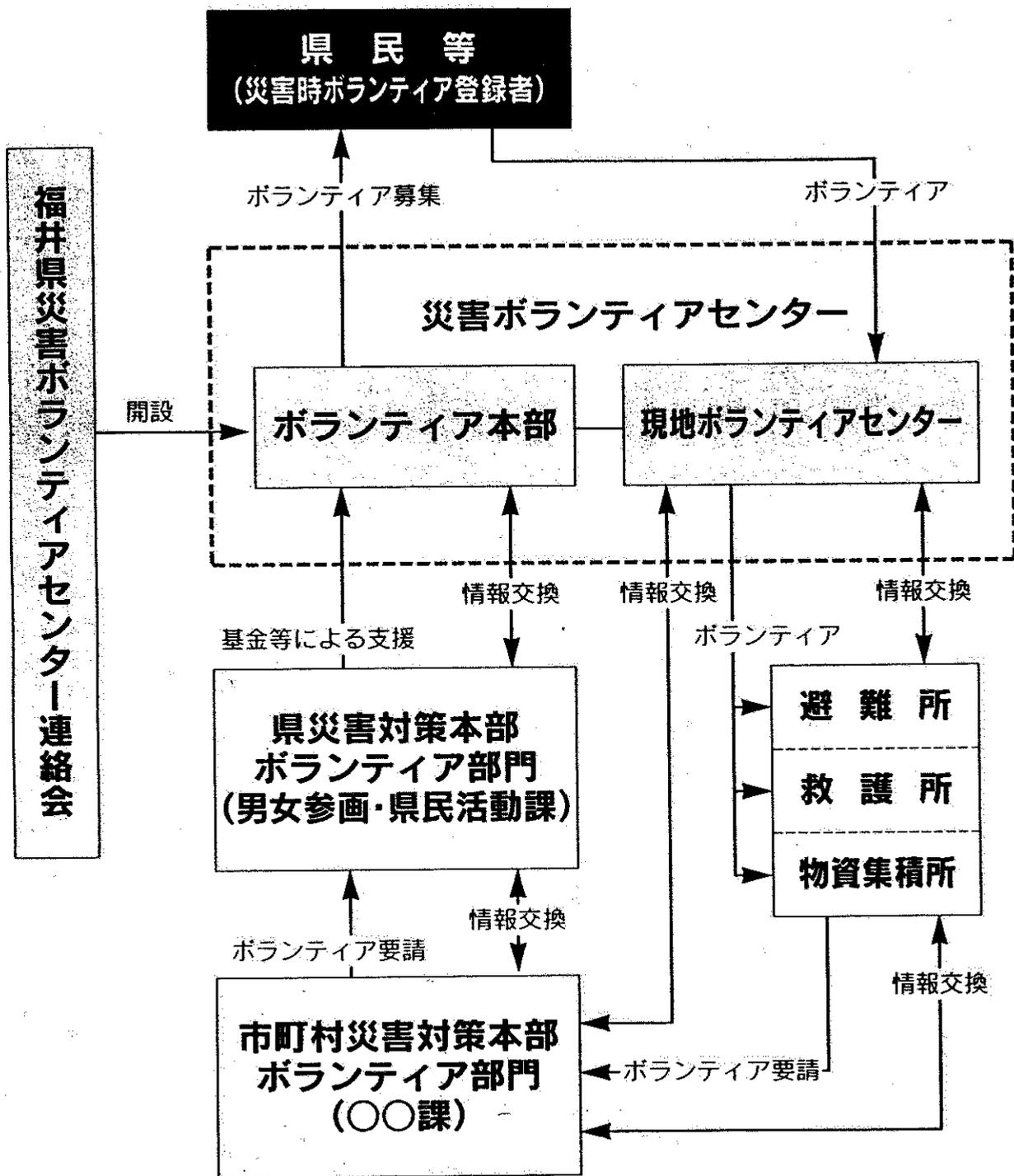
想定されるミーティング		
本部会議	本部長・各部門責任者・行政担当者	毎日(随時)
現地センター長会議	各センター長・本部長・各部門責任者 ・行政担当者	週1回程度
部門別ミーティング	各部門全員	毎日(随時)
全体ミーティング	本部スタッフ全員・行政担当者	週1回程度

③ 施設等

災害ボランティアセンターが円滑かつ効率的に機能するために必要な施設、資材等は、概ね、下表のものが想定されます。

施設等の種別		具体的な設備、機器类等
施設		簡易浴槽、食事サービス調理設備、スタッフ事務所、仮眠室、コーディネーター詰所、物資置場、無線室、トイレユニット
資	通信機器等	FAX、トランシーバ、電池、バッテリー、携帯電話、無線機(ハンドタイプ)、公衆電話
	コンピューター機器類	パソコン記憶装置(ハードディスク)、プリンター、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ、スキャナ
	映像、受信機器類	テレビ、ラジオ、ビデオ、カメラ
	放送設備等	マイク、アンプ、スピーカ、ハンドマイク
	インフラ	電気(発電装置)、水道 電話 — 一般回線 FAX専用 インターネット専用 ガス
材	一般備品等	自転車、バイク、使捨て食器、延長コード、事務机・イス、会議テーブル・イス、ワープロ、白板、コピー機、書棚、消火器、暖房設備、発電機、投光器、寝具類、大工道具、救急箱、ブルーシート
	その他	ガソリンランタン、非常食、飲料水、筆記用具、コピー用紙、模造紙、ガムテープ類、腕章、名札

災害時におけるボランティアへの対応の流れ



平常時からの活動しやすい環境づくり

災害時に活動する災害ボランティアの育成・確保、受入体制の整備等を推進するため、平常時から、基金の運用益を活用した事業を実施するとともに、行政と関係機関・団体との連絡ネットワークの確立に努めます。

災害ボランティア活動に参加する際の心構え

(1) 服装・携行品について

① 服装

ヘルメット、頭巾
などで頭を守る。

軍手やゴム手袋
などを用意

靴は底の平たい丈夫
なものを履く。
素足は禁物。



荷物をリュックサック
などに入れ、背負う。

服装は身軽であたたか
いものを。
女性は、できるだけ動
きやすいズボンの方が
安全。

② 持参すべき携行品

備 品…携帯型ラジオ、懐中電灯、電池

生活品…マスク、タオル、着替え、雨具、ティッシュ

食料品…飲料水、非常食（飴、チョコレート等）

その他…健康保険証のコピー、筆記用具、メモ帳、ゴミ袋

持参すると便利なもの

現地の地図、懐中電灯、簡易救急薬品、ナイフ、ライター、
ロープ、ウェットティッシュ

災害ボランティア活動に関するQ & A

Q1 災害ボランティアの活動の内容は？

A：被災地における次のような活動を行っていただきます。

- 保健・医療・衛生業務
- 幼児、障害者、高齢者等の災害弱者に対する生活支援
- 救助物資の搬入・調整・配布
- 被災者の生活環境の整備や秩序の保持
- 避難住民・要介護者の人数把握
- 避難住民の家族の安否確認、救援要請

Q2 災害ボランティアとして活動していただくには？

A：事前に登録することにより、活動可能な内容、日数、地域等を教えていただきます。

この情報を基に、災害ボランティアセンターがボランティア活動をコーディネートし、活動を依頼します。

Q3 災害ボランティアの登録手続きは？

A：災害時ボランティア登録制度実施要綱の登録申込書（19ページから24ページ）により県の男女参画・県民活動課に申し込んでいただきます。

県で登録を受け付けた方に対しては、災害時ボランティア登録証明書（25ページ）をお送りします。

Q4 登録ボランティアが活動に入るには？

A：被災地からのボランティア活動の要請を受け設置される現地ボランティアセンターで受け付けしていただき、当該センターの指示に基づいて活動していただきます。

Q5 被災地への移動および活動中の交通費などの負担は？

A：災害ボランティア活動に対する報酬および費用弁償はありません。
交通費や食事代などの費用は、ボランティア自身の負担となります。

Q6 災害ボランティア活動中に事故等が起きたときの補償は？

A：災害ボランティア活動中の事故による損害について、県では治療費の支給や損失補償の責は負いません。

しかし、ボランティア活動中の万一の事故等に備えて、現地ボランティアセンターでの受付時に、受付をされた方全員に対し県の負担でボランティア保険に加入しますので、この保険により支払われる金額の範囲内で補償されます。

Q7 災害ボランティア活動中の事故等の報告は？

A：災害ボランティア連絡票（28ページ）により県に報告してください。

Q8 災害ボランティア登録事項の変更届を提出するのはどんな場合？

A：次の事項に変更があった場合には、災害時ボランティア登録事項変更届（27ページ）を県に提出してください。

- 団体・グループの名称の変更
- 代表者および連絡責任者の住所等に関する事
- 団体・グループの構成人数の大幅な変更

なお、活動内容や地域については、依頼するときの目安ですので、変更届の必要はありません。

福井県災害時ボランティア登録申込書

		申込年月日	平成	年	月	日
団体名	ふりがな					
代表者氏名						
所在地	〒□□□-□□□□	電話番号	- -			
		FAX番号	- -			
構成人数	人(内訳: 男性 人、女性 人)					
活動に関する 連絡責任者	氏名	ふりがな				
	住所	〒□□□-□□□□	電話番号	- -		
			携帯番号	- -		
		FAX番号	- -			
上記責任者が 不在の場合の 連絡責任者 (副責任者)	氏名	ふりがな				
	住所	〒□□□-□□□□	電話番号	- -		
			携帯番号	- -		
		FAX番号	- -			
連絡方法に ついての 特記事項						
日ごろのボランティア 活動の内容						
災害時に希望する 活動内容 希望する活動内容の 番号すべてに○印を つけてください。 活動に関連する資格、 免許等があれば記入 してください。	1 外国語通訳 () 語) 2 点字・朗読・手話通訳、要約筆記 3 介護(要介護者への対応、一般ボランティアへの介護指導等) 4 輸送(トラック、バス等の運転) 5 通信(アマチュア無線による情報通信活動) 6 ボランティアのコーディネート 7 その他 () 資格、免許等 []					
活動可能な地域	福井県全域 一部地域(活動可能な郡名または市町村名……)					
活動可能な期間	いつでも ・ 週間 ・ 日程度 ・ 休日だけ					
活動可能な人員	人程度/1回(内訳: 男性 人、女性 人)					
その他特記事項						

福井県災害ボランティアセンター連絡会開催要綱

(設置)

第一条 県災害対策本部が設置される大規模災害が発生した際などに、災害ボランティアの活動拠点として設置される「災害ボランティアセンター」(以下「センター」という。)の設置および運営に関する基本事項を協議・決定し、また、平常時において、構成団体相互間の連携・協力関係の推進等に努めるなど、災害時における迅速かつ的確な対策の実施に資するため、「福井県災害ボランティアセンター連絡会」(以下「連絡会」という。)を開催する。

(所掌事務)

第二条 連絡会は、次に掲げる事務を行う。

- (1) センターの設置・運営に関すること。
- (2) 災害ボランティア活動を円滑に行うための構成団体相互間の情報交換および交流に関すること。
- (3) その他、センター活動の推進に関すること。

(構成)

第三条 連絡会は別表に掲げる団体で構成する。

(会議)

第四条 連絡会に座長を置き、構成員の互選により選出する。

2 座長は、必要に応じて構成員以外の者を会議に出席させ、意見又は説明を求めることができる。

3 会議は、県からの要請を踏まえ、または必要に応じて座長が招集する。

(事務局)

第五条 連絡会の事務局は、県民生活部・男女参画・県民活動課において行う。

(雑則)

第六条 この要綱に定めるもののほか、連絡会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

- 附 則 この要綱は平成11年7月21日から施行する。
附 則 この要綱は平成15年6月1日から施行する。
附 則 この要綱は平成15年8月28日から施行する。

(別表) 福井県災害ボランティアセンター連絡会の構成団体一覧表

1	環境ふくい推進協議会
2	社団法人 日本青年会議所ふくいブロック協議会
3	日本赤十字社福井県支部
4	日本労働組合総連合会福井県支部
5	福井県企業等ボランティア・社会貢献連絡会
6	福井県国際交流協会
7	福井県山岳連盟
8	社会福祉法人 福井県社会福祉協議会
9	福井県生活協同組合連合会
10	福井県壮年団連絡協議会
11	福井県レクリエーション協会
12	福井県連合青年団
13	福井県連合婦人会
14	財団法人 福井県老人クラブ連合会
15	特定非営利活動法人 ふくい災害ボランティアネット

4 . 横浜市「災害ボランティアコーディネーターハンドブック」

作成主体 横浜災害ボランティアネットワーク

作成目的：災害時のボランティア活動時のコーディネート能力の向上を目指したもの

ページ数：本編：36 ページ、

情報編（各施設の連絡先）：4 ページ 全 43 ページ

記載内容の特色

- ・災害時ボランティアコーディネーターの意義や役割など基本的な内容が記載されている。（第1章）
- ・コーディネートの流れとして、拠点立ち上げとボランティア受け入れ方針づくりとして、手順を示してある。（第2章）
- ・コーディネートの仕事や必要資器材などチェックリストの形式で示している。（第1章）
- ・コーディネートに際しての注意事項をコラム的に記述し読みやすくしている。（第1章）
- ・個別のコーディネート例をイラストを使いながらわかりやすく示してある。（第2章）
- ・災害ボランティア活動において役立つ様式集や掲示物作成のポイントなど実践向きの情報が記載してある。（第3・4章）
- ・横浜市内の活動拠点や活動支援機関等のリストを掲載している。（第5章）

HANDBOOK OF VOLUNTEER COORDINATOR FOR DISASTERS

災害ボランティアコーディネーター
ハンドブック



横浜災害ボランティアネットワーク会議

ご あ い さ つ

5年前の1995年、あの阪神・淡路大震災発生に際して、多くのボランティアが活躍したことは、私たちの記憶に新しいことです。

あわせて、災害時におけるボランティア活動のあり方に関しても、多くの教訓を私たちに提示してくれました。

阪神・淡路大震災では、それぞれのボランティア組織は大きな動きをしましたが、一方では、個々別々の対応が目立ったり、災害発生以前の問題としての「日常的な顔の見える関係の不足」から相互の連携、協力がなかったことが指摘されました。

そこで、私たち横浜市内を主な活動の場としているボランティア組織は、「日ごろからの顔の見える関係づくり」を目指して、1996年にネットワーク会議を発足させました。

それから4年、80以上の団体・組織が加わってのネットワーク組織となりました。最近では、区ごとのきめ細かい組織づくりへと発展しつつあります。

阪神・淡路大震災から得た、もうひとつの大きな教訓は「ボランティア間のコーディネーション機能強化」の必要性でした。災害時におけるボランティア活動の調整は、個別ニーズが多様なため、たいへん困難な仕事です。

横浜災害ボランティアネットワーク会議では、コーディネートすることの大切さと大変さを感じつつ、コーディネーター養成に力を入れてきましたが、今回その成果のひとつとして、このハンドブックが作り出されました。

障害のある人や在住外国人への関わり方ひとつをとっても、個別のニーズが異なるだけに、鋭い感受性とコーディネーション能力が必要とされます。このハンドブックは、お互いの調整能力を高め、連携協力が強められていくために大いに役立つものと確信しています。

最後に、このハンドブック作成に関わってくださったボランティアのみなさんのご努力に感謝するとともに、監修していただいた龍谷大学の筒井のり子助教授にお礼申し上げます。

平成12年 9月

横浜災害ボランティアネットワーク会議

代 表 吉村 恭二

CONTENTS

もくじ

ごあいさつ

1. 災害ボランティアコーディネーターとは…

- (1) ボランティアコーディネーターの仕事 1
- (2) コーディネートの流れ 2
 - 拠点の立ち上げとボランティア受け入れの方針づくり
 - ボランティアの受付・紹介
 - ボランティア依頼ニーズの受付・その他
- (3) コーディネートの注意事項 6
- (4) ボランティアコーディネーターに求められていること 8

*TOPICS (トピックス) ボランティア活動保険 9

2. 個別のコーディネート例

- (1) 絵で見る! ボランティア活動のいろいろ 10
- (2) 対応者別のコーディネート
- (3) 専門ボランティアの申し出があったら… 20

a.	高齢者	12
b.	身体障害者	13
c.	精神障害者	14
d.	知的障害者	14
e.	視覚障害者	15
f.	聴覚障害者	16
g.	内部障害者	17
h.	外国人	18
i.	乳幼児・子ども	19

3. 諸用紙の原簿 21

- (1) 災害ボランティア登録簿 (両面) 22・23
- (2) 登録証明書/ボランティアの皆さまへ (両面) 24・25
- (3) ニーズ受付カード (両面) 26・27
- (4) 求人票添付用紙 28
- (5) 活動報告書 29
- (6) 活動日誌 (両面) 30・31
- (7) 地図 32

コピーして使用していただくため、諸用紙原簿にはページを掲載していません。

4. みんなにやさしい掲示物をつくるために… 33~

5. 情報コーナー

- (1) 横浜市内の災害時ボランティア活動拠点 37
- (2) 市内ボランティア活動等支援機関 38
- (3) 県内災害ボランティアネットワーク組織 39
- (4) 自治体の災害救援ボランティア支援ネットワーク連絡窓口
- (5) 専門機関連絡先

*災害ボランティアネットワーク会議とは… 40

1 災害ボランティアコーディネーターとは…

(1) 災害ボランティアコーディネーターの仕事

① 活動拠点の管理・整備

- 器材・物資の調達
- 活動記録の整理、統計処理
- 会計処理

*ただし、もともとボランティア活動拠点であるところにセンターを作る場合は、そのスタッフがこの仕事を行います。

② ボランティアに対して

- 活動希望者からの問合せへの対応
- ボランティアへの説明会（オリエンテーション）
- ボランティア希望者の受付
- ボランティアの活動（先）選びの支援
- ボランティアのグループづくり
- 活動先へのボランティアの送り出し（注意事項や持ち物の確認）
- 活動後のボランティアへのフォロー（聞きとりやミーティング）
- ボランティアの健康管理（身体面・精神面ともに）

③ ボランティア依頼ニーズの受付

- ボランティア依頼者からの相談への対応
- 要望の取舍選択（ボランティアでの対応が適切か否かの判断）
- 依頼（活動）内容について明確化（依頼者との話し合いによる）
- 依頼内容の記録
- ボランティア依頼ニーズのボランティアへの提示

④ 情報把握・提供

- 現場の問題点の把握・整理
- 新たなニーズの発見 → 活動メニューづくり
- ニーズやボランティアの変化の把握

⑤ 連絡・調整

- 救援本部との連絡・調整
- 関係団体との連絡・調整
- ボランティアリーダーとの連絡・調整
- ボランティアミーティングへの出席
- マスコミへの対応
- 引き継ぎ



(3)コーディネートの注意事項



さまざまな場所で、さまざまな力が求められる災害時…。

特別な技術や専門知識を持っていなくてもできるボランティア活動がたくさんあります。

ただ漠然と「何か力になりたい!」という想いを胸に駆けつけてきたボランティアを、どのようにコーディネートするか…、それはとても難しいことです。

「善意を最大限に活かしたい」と思うのは、コーディネーターとして当たり前のことかもしれませんが、災害時の異常な状況の中でそれをクリアすることは、ほとんど不可能といっても過言ではないでしょう。

できる限り「想いを行動に移すことのできる場」が、「必要な場所で展開される」ように努力することが大切なのです。

被災者の精神的な不安も手伝って、情報が混乱する状況の中ではコーディネート上の問題はつきもの。

ニーズを受付けるとき、集まってきたボランティアにオリエンテーションをするときやボランティアを派遣するとき、どんなことに注意すれば良いかをあげてみました。

対応はゆっくり、おだやかに

被災地では様々な混乱が生じ、ボランティアも依頼者もピリピリしています。そんなときだからこそ、落ち着いた声で対応することが大切です。

記録は、

誰が読んでもわかるように

自分が受けたケースは最後まで自分が…と抱え込まないように。翌日、他の人が続きの連絡・調整ができるように、コーディネートの経過が一目でわかるように記録しないと混乱のもと。

苦情には誠意を持って対応する

1日に数百人のボランティア、100件近いニーズを調整する中では、どんなに気をつけても連絡ミスなどのトラブルが起きるもの。ミスはミスとして認め、謝る。そこから「ともががんばろう」という共感が生まれることもあるのです。

ニーズは、

時間・地域によって変わる

ボランティアを派遣したのに、現地に行ったときにはもう用事は済んでいた、人手や救援物資があまってしまったということもあります。

刻々と変わるニーズを的確に把握し、柔軟に対応できるように心がけるとともに、情報交換を密にすることが必要です。

ニーズの取捨選択を

依頼されるニーズの中には、お店の掃除、ごみ処理など、営業の手伝いともとれるものがあったり、ボランティアがすべきものでないような無理な要求もあります。コーディネーターは、内容をよく確かめ、ボランティア活動にふさわしいものかどうか判断することが重要です。

*参考：大阪ボランティア協会「月刊ボランティア」1995年3月号

*以下は、ボランティアにも伝えることです。

ボランティア登録証明書(P.24)の裏面にある「ボランティアの皆様へ」に対応していますので、オリエンテーションの際に参考にしてください。

大切だね

最低限の注意を忘れない

ただでさえ混乱している被災者の心をかき乱すようなボランティアの姿勢は望ましくありません。あいさつや言葉遣い、約束を守ること等「わかっているはず」。でもひとこと付け加えてあげることで、気持ちを引き締めることができます。

断る勇気を持つことも

大切なことを伝える

ボランティアの中には、役に立ちたいという気持ちが先走って、何でも安請け合いしてしまう人もいます。受けることが全てではなく、「できないことはできない」と断る勇気も必要だということを伝えましょう。

自分のことは自分で守ること

健康管理・貴重品の管理などは自分ですること、被災地の方々に迷惑をかけることを徹底しましょう。食事や活動場所までの交通費も自分で準備することが原則となります。保険に入っているかどうかの確認も忘れずに。

思い込みを取り払う

「被災者はみんな困っている」「どこに行っても必要とされる」「私がいなくちゃダメだ」etc…。ボランティアの勝手な思い込みが、被災者との心のすれ違いを生むことがあります。また、マスコミの報道などで植えつけられた先入観なども、活動する上で現実とのギャップを感じる原因となります。全てではなくても、それをある程度取り払っておくことで、勝手な意識や行動を予防することができます。

ボランティアに求めることを 明確に伝える

ボランティアに気持ちよく動いてもらうために、活動先で「何をしてほしいのか」をはっきり伝えることが大切です。ただ、過剰な期待をかけないこと、ボランティアが気負い過ぎないようにすることも必要です。

～ 対等な関係 ～

「視線を下げずに、視点を下げる」

被災者とボランティアは「してもらう人」「してあげる人」という関係ではなく、復興に向けて共に協力していく関係にあることも忘れてはいけません。被災者に対し、「かわいそうな人」という見方をせず、対等な関係を意識し、「一緒にやりましょう」という姿勢を持つことが大切です。ボランティアとコーディネーターの関係も同じです。



(4) ボランティアコーディネーターに求められること ～ボランティアコーディネーターの条件って何?～

条件...



①決断力がある!

慌しく、時間的余裕のない状況下では適切な判断を、早急にできることが必要。

②人を上手に活かせる!

適切な人をなるべく適切な場所へ送り出し、相応の役割を果たしてもらえ、ボランティアの個性や能力を引き出し、活用することができる。

③聞き上手である!

ボランティア側の話も、被災者側の話も、耳と心を傾ける姿勢を持てること。それぞれの話から、本音を引き出す力を持っていること。

④森も木も見られる!

個々への対応と共に、全体の状況も見られるような視野を持てること。ひとつのことに気を取られ、バランスを欠いた対応にならないようにすることが大切。

⑤Hotな気持ちと Coolな頭脳で!

よく言われることだが、感情的になってしまえば的確な判断はできない。相手の気持ちを理解することは大切。でも感情に流されてしまうことのない様に。ハートは熱くなっても、いつも冷静な判断を。

⑥心もからだも健康!

身体的にも精神的にもタフでないと、コーディネーターは勤まらない。自分の体や心が参ってしまえば、周りのことなど考えられない。自分の健康管理をしっかり行なえることも重要。

⑦いい加減(?)がいい!!

いろいろなトラブルが予想される災害時。「いいかげん」ではなく「よい加減」で対応できることが必要。あまり、はじめに神経質に何でも受けとめようと、膨大な数のニーズやボランティアをさばききれない。



(2) 対応者別のコーディネート

a. 高齢者支援ボランティアのコーディネート

* 高齢者支援ボランティアの主な活動 *

◇ 避難・移動の介助

自力で動けない、寝たきり、すばやく避難することのできないお年寄りなどに対するサポート。近隣の方々と協力し、安全な場所への誘導を行う。特に、痴呆のお年寄りなど、パニックを起こしやすい方の誘導には注意が必要。言葉で理解されない場合は、手を引いて安全な行動ができるよう誘導する。

◇ つきそい・話し相手・心のケア

お年寄りは環境の変化にとっても敏感。身体的、精神的な負担を軽減するための、必要に応じたサポート。

◇ 情報提供

お年寄りに対し、警報や避難の連絡・援助物品の提供場所など必要な情報を提供する。特に、耳の遠い方や情報の届きにくい一人暮らしのお年寄りには注意して提供していくことが必要。

コーディネートの注意

注意すること、
たくさんあるぞ。
しっかり覚えなくちゃ!

① ボランティアから聞くポイント

- 車イスの取り扱いができるかどうか。
- お年寄りと接したことがあるか。
- 継続的に活動できるか?
→安心感を持てるよう、できるだけ顔と名前のわかる関係を。



② ボランティアに伝えるポイント

- お年寄りは、環境の変化に応じることが特に難しい。
(それがストレスとなって身体的な症状として現れることもある。)
- 身体的な変化・症状に関しては、決して勝手な判断や治療を行わない。
必ず、医療関係等の専門家に連絡する。
- 耳の遠いお年寄りには、なるべくメモを残して情報を伝える。
聞こえないままでうなずいてしまう場合が多い。
普通に声かけしても反応がない時は耳が遠いと判断できる。
- 痴呆のお年寄りに対しては、見守りの姿勢で接する。言動や行動の否定をしない。
(危険な行動を除いて)
- 継続的な保健福祉サービスが必要だと感じたら、コーディネーターに相談する。
(コーディネーターから必要に応じて関係機関へ連絡する。)

b. 身体障害者支援ボランティアのコーディネート

* 身体障害者支援ボランティアの主な活動 *

◇ 移動介助・つきそい

車イスや杖などを使っての移動には、災害後、非常に困難を伴う。周囲の人と協力し、安全に移動できるようにする。

◇ 食事介助

1人で食事のできない障害者に対するお手伝い。障害にあわせて、できない部分をサポートする。

◇ トイレ介助

1人でトイレに行かれない障害者に対するお手伝い。障害にあわせて、できない部分をサポートする。同性介助を原則として行う。

◇ その他介助

着替えや、洗面など、必要に応じた生活介助。

コーディネートの注意

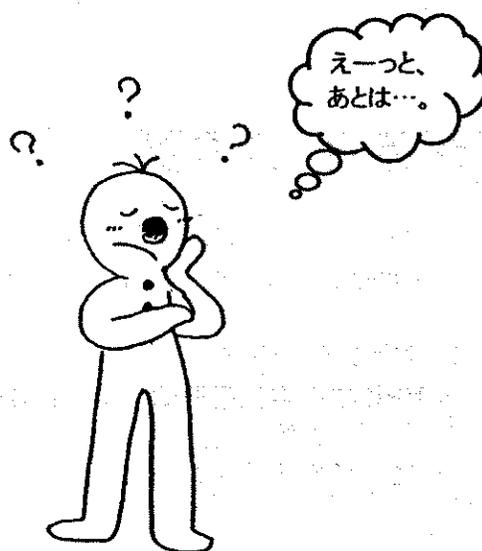
① ボランティアから聞くポイント

- 車イスの取り扱いをしたことがあるか。
- 身体障害のある方と接したことはあるか。
- トイレ介助等はできるか。

② ボランティアに伝えるポイント

- トイレ介助や着替え介助は同性介助を原則とする。
- 声をかけることのできない障害者もいるので、注意して観察し、自分から積極的に声をかけるようにする。(トイレなどの場合は、大きな声で聞かないよう注意)
- 車イスを階段等で移動する際には、必ず周りの協力を得て安全に行う。動かすときは必ず声かけをする。
- 車イスの方と話すときはできるだけ目の高さをあわせて。

○月×日 △曜日
ボランティアに伝えること
1.
2.
3.



c. 精神障害者支援ボランティアのコーディネート

* 精神障害者支援ボランティアの主な活動 *

◇ 移動

環境の変化によってパニックを起こしがちな方に、安心感を持って安全な場へ移動ができるように支援する。

◇ つきそい・心のケア

災害のショックなどで不安定な状態になりやすいので、置かれた状況に適切な対応ができるよう、相手を受けとめる姿勢でつきそい、安心感を与える。

コーディネートの注意

① ボランティアから聞くポイント

- 精神障害のある方と接したことがあるか。
- 精神障害について、どの程度の知識があるか。

② ボランティアに伝えるポイント

- 症状に対し、医師以外のものが勝手な判断をしない。
- 苦しみを分かち合う姿勢で、安心感を与えるふれあいを。
- 急がせたり、焦らせる言動は慎む。

d. 知的障害者支援ボランティアのコーディネート

* 知的障害者支援ボランティアの主な活動 *

◇ 移動

状況把握が難しい知的な障害をお持ちの方の、安全な移動をサポートする。

◇ つきそい

状況に応じた行動ができにくいので、よくコミュニケーションをとり、自己決定による行動をサポートする。

コーディネートの注意

① ボランティアから聞くポイント

- 知的障害のある方と接したことがあるか。

② ボランティアに伝えるポイント

- 抽象的な事柄を理解することが苦手な方が多いが、積極的にコミュニケーションをとれば、理解し合える。
- 本人の自主性を尊重し、気持ちや考え方の整理ができるようサポートする。

e. 視覚障害者支援ボランティアのコーディネート

※視覚障害者サポートボランティアの主な活動※

◇目として

避難所内及び付近の地理の説明。避難所内の掲示物を読む。

◇手として

役所の手続きの書きこみ、片付けなどの手伝い。点訳ができる人がいれば、必要なことのメモや、電話番号を打ってもらう。弱視の方には大きめの字でメモを書く。

◇つきそい

病院や役所、また避難当初には、配給場所やトイレなど、必要な場所への案内と確認の手伝い。

コーディネートの注意

①ボランティアから聞くポイント

- 点訳の知識があるか。(少しでも知識があると役に立つことが多い。)
- 誘導などの経験があるか。
- 重複障害の場合対応可能か。

②ボランティアに伝えるポイント

- 必ず声を掛け、説明してから行動する。いきなり手を引いたり、体に触らない。
- 視覚がないと不安のため、同性が望ましい。
- 避難所では特別扱いよりも、周りの人に理解を得て、協力してもらう方向で。



f. 聴覚障害者支援ボランティアのコーディネート

※聴覚障害者支援ボランティアの主な活動※

◇情報提供

避難、移動に関しては身体的介助は必要ないが、情報提供が必要。

コーディネートの注意

①ボランティアから聞くポイント

- 聴覚障害者とコミュニケーションをとった経験があるか。
- 手話ができるか。

②ボランティアに伝えること

- 情報が入らないことによる不安感が強いので、できるだけ情報を伝える。

コミュニケーションの方法

手話・指文字

全ての聴覚障害者が手話を使うわけではない。
地域により手話が異なる。

筆談

中途失聴者・難聴者の場合は普通に書けばよいが、ろう者・
文字取得以前に失聴した場合文章を短く簡単にする。
ひらがなばかりでなく簡単な漢字を入れる。

空書

自分のほうから見た字を書く。

口話

口をはっきり大きく開ける。ゆっくり話す。

*補聴器を使っている場合、相手が聞き取れなかった時は、大きな声を出すのではなく、
言い方を変える。



「手話」ができなくても、
大きく口をあけて話すとか、
紙に書いて伝えるとか、
いろいろな方法で
コミュニケーションを
取ることができるんだね。

9. 内部障害者支援ボランティアのコーディネート

* 内部障害者支援ボランティアの主な活動 *

◇ 移 動

運動能力の低下している内部障害者は、重い荷物を持つ、速く歩く、坂道や階段を上るなどの急激な肉体的負担を伴う行為は制限されている。そのことに注意して安全な場所へ避難できるようにする。

◇ 見守り/環境整備

身体的には、自己管理はもちろん、周囲の理解や配慮によって、普通の人と同じように過ごせるので、環境を整えてあげることが必要。

疲れやすく、体調を崩しやすいところがあるので、無理をさせないよう見守る。

コーディネートの注意

① ボランティアから聞くポイント

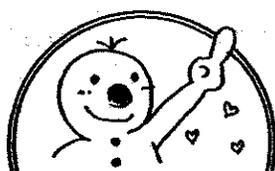
○ 内部障害について少しでも知っているか？

② ボランティアに伝えるポイント

○ 内部障害には5つの種類があり、その種類によって注意すべき点が異なる。(下記参照)

○ 災害時は特殊な環境にあるため、医療機関への連絡はすぐに取りれる用意しておく。

○ 症状に対し、医師以外のものが勝手な判断をしない。



勝手に決めつけて動かないこと。
専門家に適切につなげることも大切なんだ。

内部障害とは…

…それぞれの内部疾患による、後遺障害のこと。

内部障害の種類

- ① 呼吸機能障害… 肺呼吸が不十分。酸素と炭酸ガスの交換が妨げられる。酸素の確保要。
(気体酸素・濃縮酸素・液体酸素など)
- ② 心臓機能障害… 血液循環機能の低下
- ③ じん臓機能障害… 老廃物の排泄ができなくなる。(週2~3回の人工透析・食事制限要)
★人工透析のできる施設をリストアップしておくとい。
- ④ 膀胱・直腸の機能障害… 膀胱、直腸機能低下・喪失。排泄口(ストマ)造設者もあり、予備のストマと、その清拭用具が必要。
- ⑤ 小腸機能障害… 消化・吸収機能の低下・喪失。通常の栄養維持困難。(cf. 栄養治療法)

全般の特徴

運動能力の低下(急激な身体的負担の制限)・体調を崩しやすい。

h. 外国人支援ボランティアのコーディネート

外国人支援ボランティアの主な活動

◇通 訳

区役所などで手続きをしたり、病院へ行ったり、家の修理を頼んだりするときにはことばが通じないときに通訳する。

◇翻 訳

外国語でのニュースや、避難所などでの掲示物の翻訳をする。

◇つきそい

通訳をするほどではないが、日本語が読めなかったり、地理に不案内な外国人に付き添う。外国人の日本語力によっては、外国語ができなくても活動可能。

コーディネートの注意

①ボランティアに聞くポイント

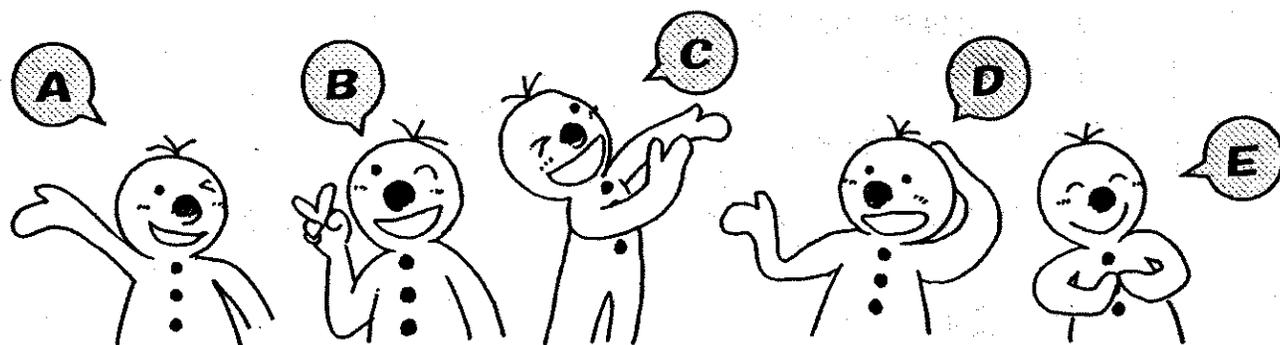
- 通訳か、翻訳か。これまでの通訳・翻訳の経験等。
- 外国語の力（かなりできる、日常会話程度、少しだけ、など）
- 自宅でFAXあるいはパソコン通信でやりとりが可能か。（翻訳の場合）
- 行政関係の手続きや医療関係の通訳に慣れているか。
- 中国語の場合は言語名を聞く。例：北京語、上海語、広東語、福建語など

②ボランティアに伝えるポイント

- ボランティア希望者は英語ができる人が多いが、希望者の割にニーズが少ないのが現状。その他の言語もニーズが多いわけではないので、あまり期待を持たせるようなことは言わないように。言葉のボランティアと共に、その他の活動にも従事してもらえるか確認。
- 通信手段もあまりない場合、日本語ができない外国人が精神的に孤立することもある。単なる話し相手になれる人も必要。特にネイティブのボランティア希望者が喜ばれる。

参 考

- ・言語的に横浜で特に必要とされるのは中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語。その他、タガログ語、タイ語、英語、韓国語も多少必要。



大切なのは伝える気持ち... TAISETSU NANOWA TSUTAERU KIMOCI...

i. 乳幼児・子ども支援ボランティアのコーディネート

乳幼児・子ども支援ボランティアの主な活動

◇保 護

乳幼児の保護へのサポートをする。危険からの回避。

◇遊び相手

子どもたちと遊んだり、子どもたちの話の聞き手になったりする。

◇学習サポート

避難所などにおいて、学習環境のままならない子どもたちに対し、勉強を教える等のサポートを行なう。

コーディネートの注意

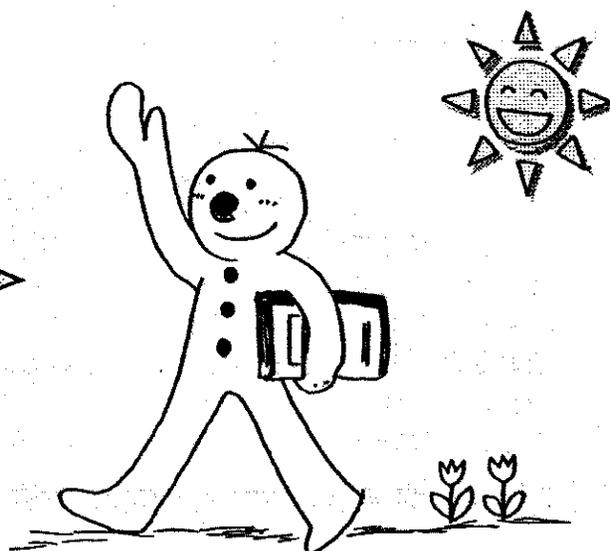
①ボランティアから聞くポイント

- 乳幼児の保育の経験があるか。
- 素話^{すばなし}（昔話など）や手遊び歌ができるか。
- レクリエーションリーダーや子供会の世話役などの経験があるか。

②ボランティアに伝えるポイント

- 身体的な変化（特に乳幼児の場合）は勝手な判断をしないで、医療関係者等、専門家に連絡する。
- 年齢差や個人差を考慮してサポートする。
- 素話をする時は、いたずらに恐怖心をあおるような話ではなく、人生に対して肯定的な内容のものが望ましい。わらべ歌などは乳幼児も楽しめる。
- おとなから見れば不謹慎と思われる遊び（たとえば「地震ごっこ」など）でも無理にやめさせず見守る。

震災等のショックは、
子どもたちの心にも、
想像以上の影響を与えます。
不安感を与えないよう、
ケアする必要があります。



(3) 専門ボランティアの申し出があったら・・・

ここへ連絡!

分 類		内 容	Tel/Fax
医 療	医 師	被災状況に応じた、より実際的な活動体制を立ち上げるため、ボランティアの受付・登録を発災後に実施予定。	市衛生局 地域保健課 671-2451/663-4469
	看護人	災害時に医師等と応急医療を行なうため、看護ボランティアの事前登録を行なっている。	県看護協会 263-2901/263-2905 ※市衛生局 地域医療課 671-2466/663-7327
福祉関係		福祉関係のボランティアは、災害時に限らず、高齢化社会において多様なニーズを抱えている。 ボランティア登録は、市社会福祉協議会、区社会福祉協議会等で受け付けている。 ※P.38 参照	市福祉局 福祉のまちづくり課 671-2386/664-4739
外国語の通訳・翻訳		外国語の通訳・翻訳関係の活動は、平常時から行なわれており、(財)横浜市国際交流協会や国際交流ラウンジ等でボランティア派遣を行なっている。これらの活動を軸に、災害時も連携・協力を図る。 ※P.38 参照	市総務局 国際室 671-2078/664-7145
アマチュア無線技士		横浜市アマチュア無線非常通信協力会と災害時の協力に関する協定を締結。 (社)日本アマチュア無線連盟神奈川県支部との協力による。(活動拠点は県サポートセンター)	市総務局 災害対策室 671-3453/641-1677
応急危険度判定士		被災建築物の使用可否を判定する専門家。神奈川県内の応急危険度判定士登録者数は、平成11年8月現在で、9,560名。災害時の連携・協力を図る。	市建築局 建築指導課 671-2940/681-1654

◆応急危険度判定士とは・・・◆

ひとくちメモ

都道府県知事により登録された建築技術者。ヘルメットシールや腕章などで明示され、身分証明として「判定士登録証」を常時携帯している。

被災した建築物が余震等により、倒壊または、落下物を発生させ、人命に危険を及ぼす恐れがあるため、被災後すぐに建築物の調査を行い、使用の可否を判定する。

神奈川県では、県と県内全市町村とで「神奈川県建築物震後対策推進協議会」を設置しており、「応急危険度判定基準」の整備を進めている。

《参考》応急危険度判定士養成講習会の問合せは・・・⇒ (財)神奈川県建築安全協会
☎212-3599/☎201-2281

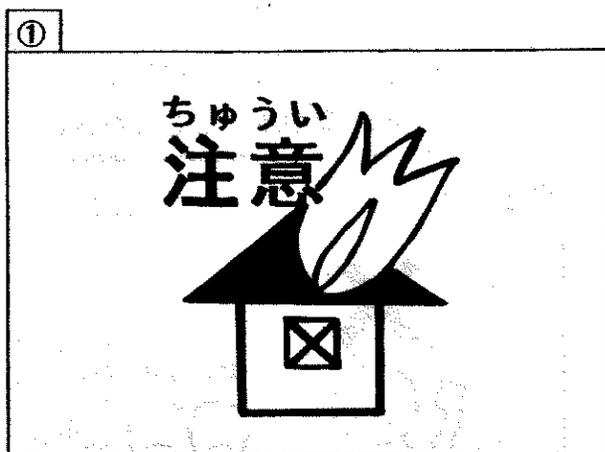
4. みんなにやさしい掲示物をつくるために…

災害時にポスター等の掲示物で情報を伝えるときに、文字だけでなく絵を入れると分かりやすくなります。

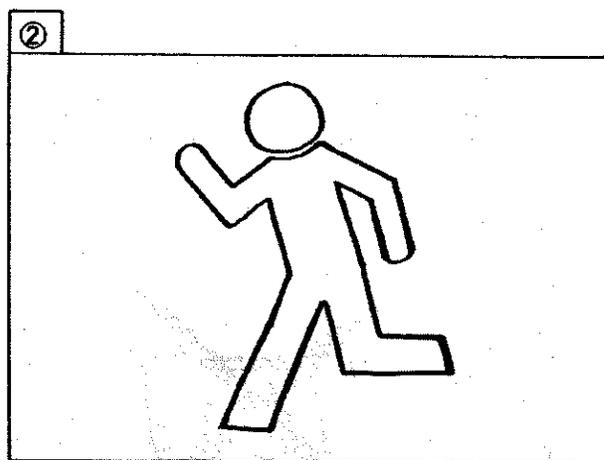
特に、日本語がわからない外国人や子どもに対して有効です。

以下のイラストは、「災害が起こった時に外国人を助けるためのマニュアル(弘前版)」(弘前大学人文学部国語学研究室発行)より、抜粋しました。

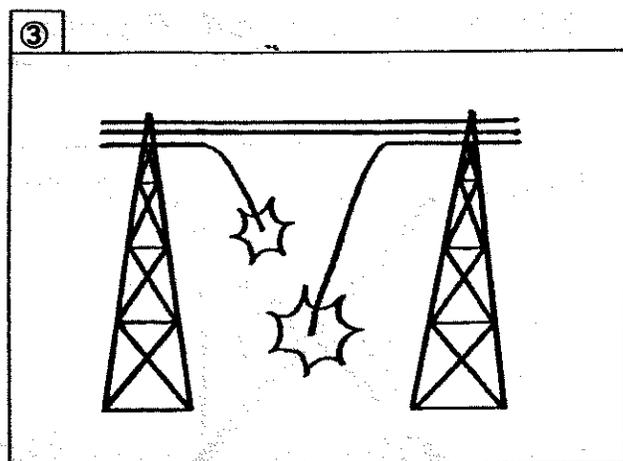
① ^{カシ}火事に ^{ちゅうい}注意して ください



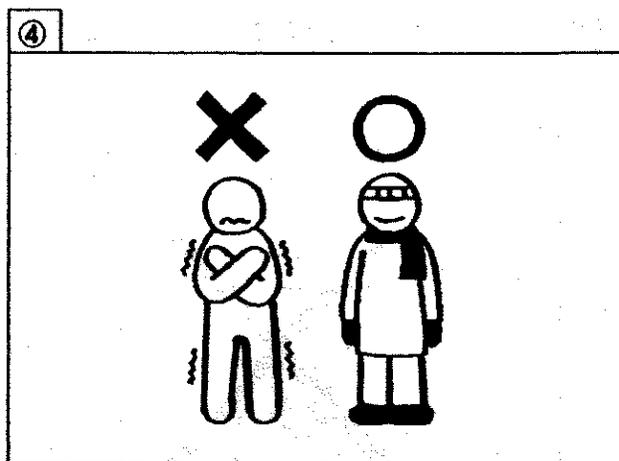
② ^{ひびん}避難して ください。 ^に逃げて ください



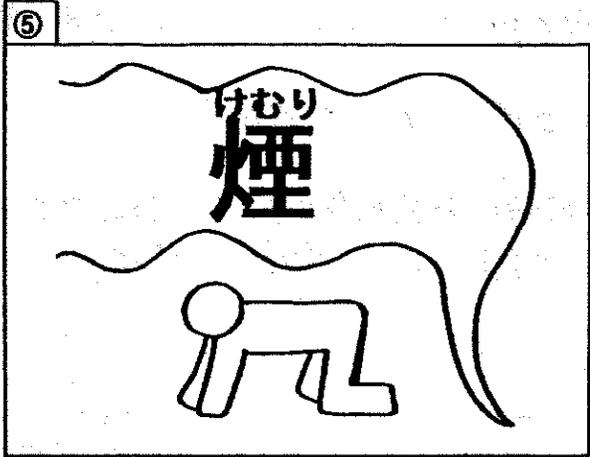
③ ^{きれた}切れた ^{でんせん}電線に ^{ちゅうい}注意して ください。



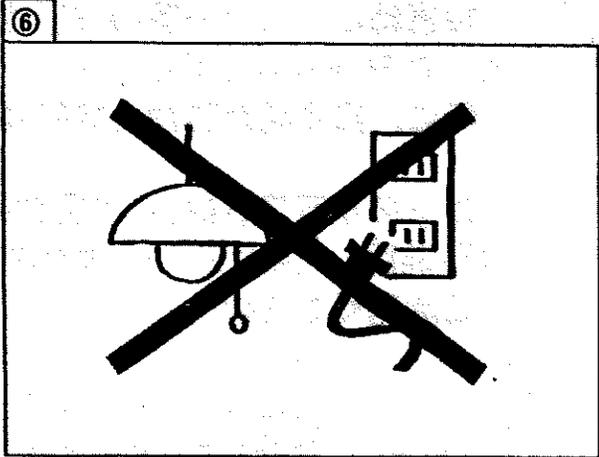
④ ^{とと}外は ^{さむい}寒いです。
^{まく}服を ^{たくさん}たくさん ^{きて}きて ください



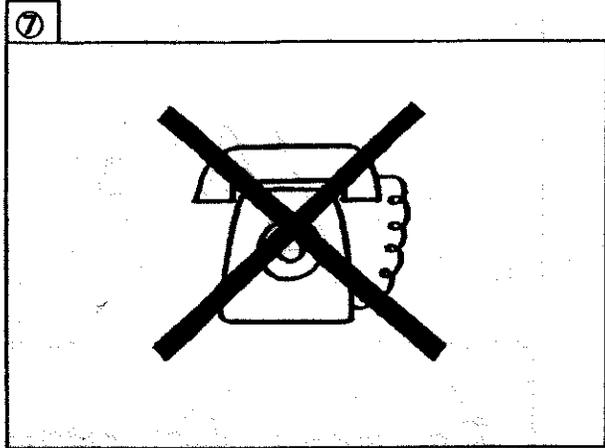
⑤ 煙が 出 ています。ひくい 体で
だいじょうぶな ところに行 ってください



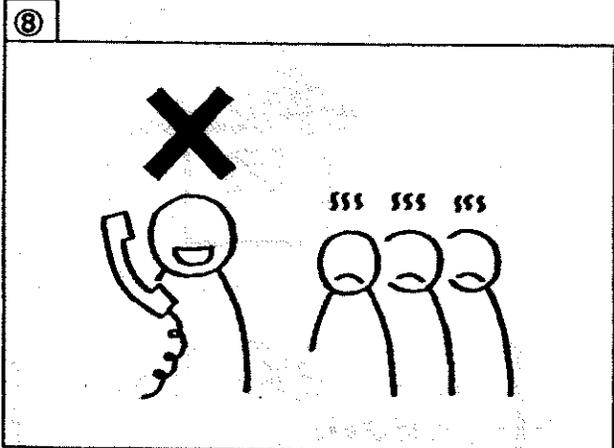
⑥ 停電です。今は 電気を
使 用 することが できません。



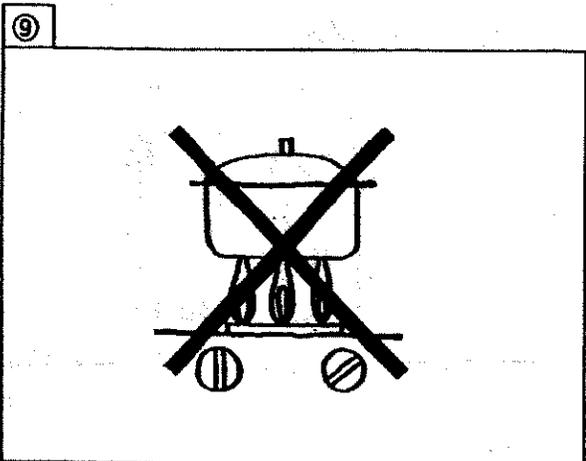
⑦ 電話を 使 用 することが できません



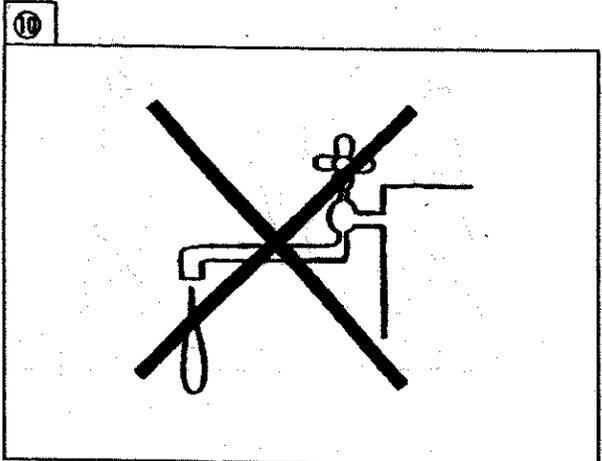
⑧ 電話は いそがしいです。
みじかい 電話を してください。



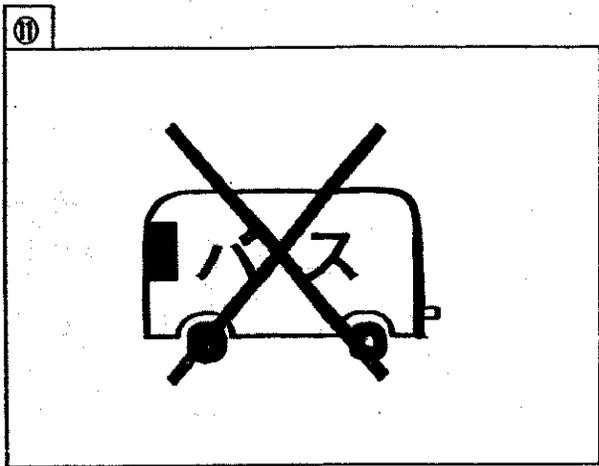
⑨ 今 日は ガスを 使 用 することが できません



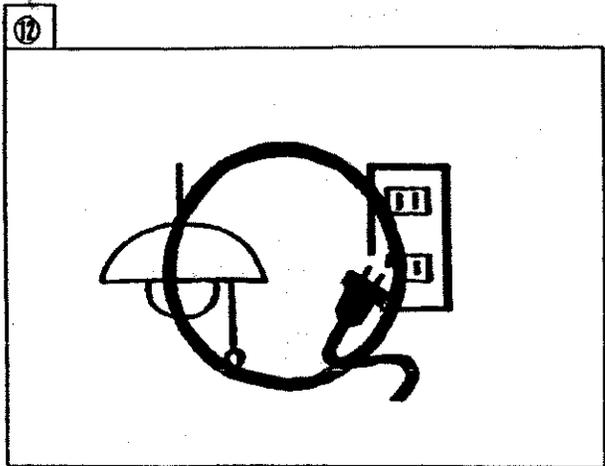
⑩ 今 日は 水 を 使 用 することが できません



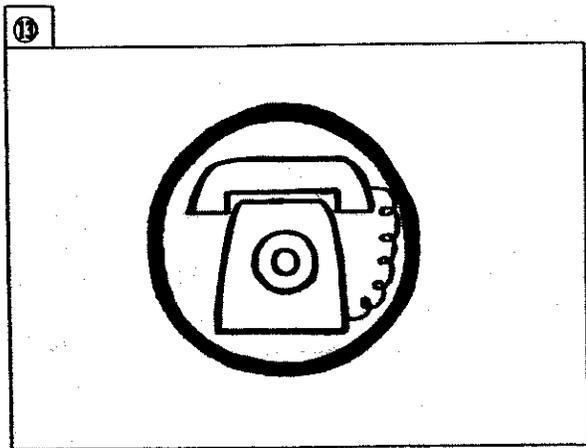
⑪ ^{いま}今は () に行く ^{バス}バスに
のることが ^{できません}できません



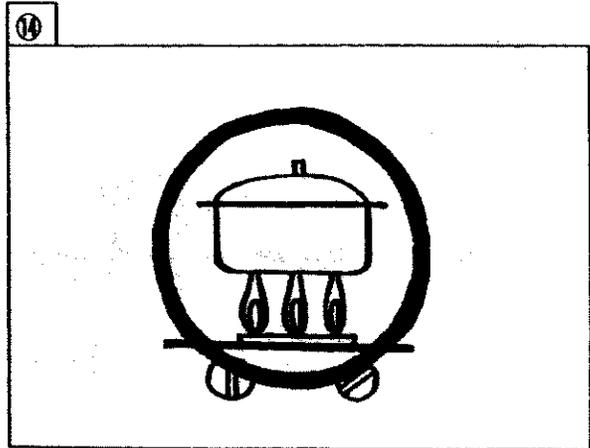
⑫ ^{電気}電気を ^{使う}使うことが ^{できます}できます。



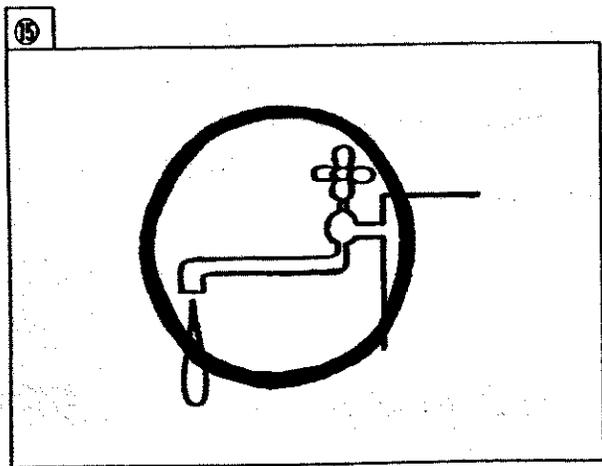
⑬ ^{電話}電話を ^{使う}使うことが ^{できます}できます



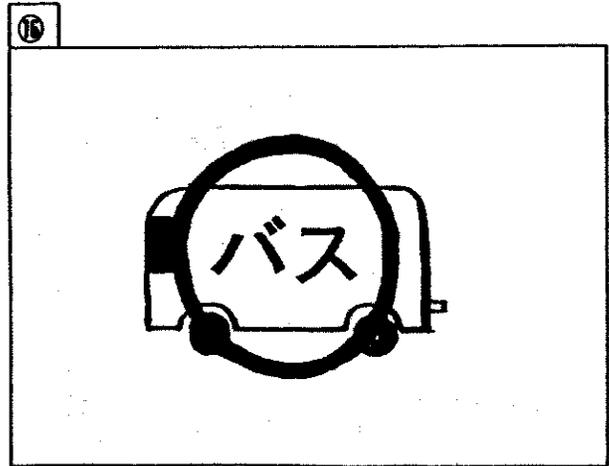
⑭ ^{ガス}ガスを ^{使う}使うことが ^{できます}できます



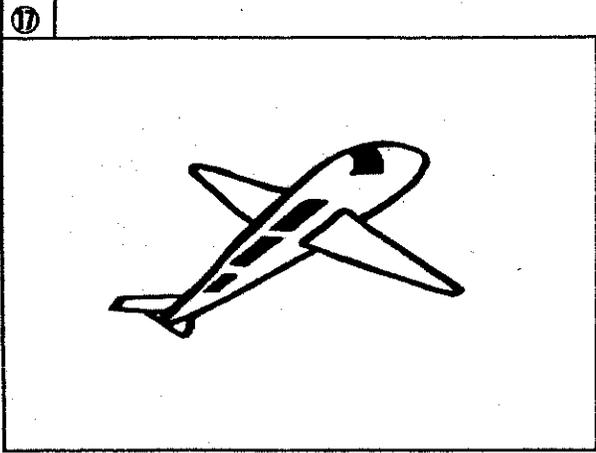
⑮ ^水水を ^{使う}使うことが ^{できます}できます。



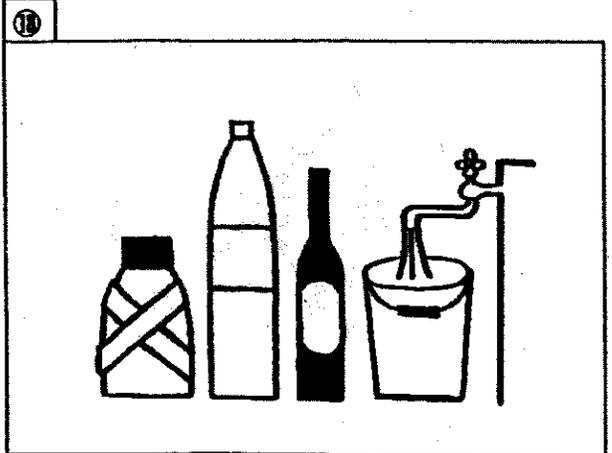
⑯ () から () までの
^{バス}バスに ^ののることが ^{できます}できます。



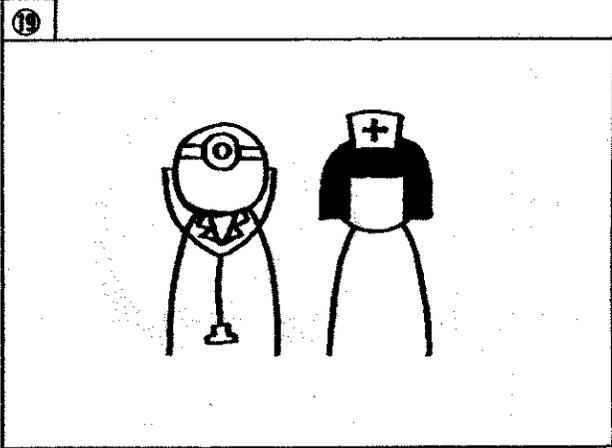
⑮このひこうきは () に
行きます。



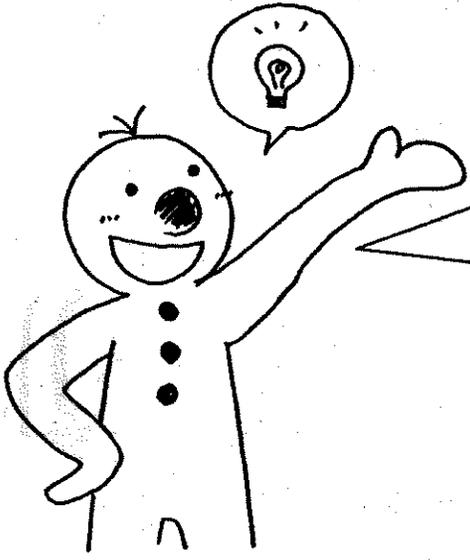
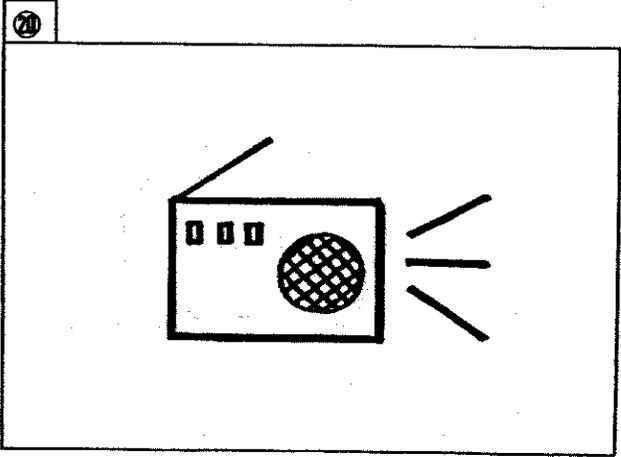
⑯^{みず}水を もらうことができます。^{みず}水を
入れる ^{もの}物を持ってきて ください



⑰^{いしよ}医者が います。



⑱ラジオで ^{がいこくご}外国語の ニュースが あります



上記の資料のもとに作った、
「災害が起こったときに外国人を助けるための
マニュアル (弘前版)」は、
次のホームページで見ることができます。
[http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/
kokugo/no30.html](http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/no30.html)

5. 情報コーナー

(1) 横浜市内の災害時ボランティア活動拠点

市・区	ボランティア活動拠点等	TEL/FAX	住所	交通案内	備考
市	関内ホール(中区)	662-1221/662-2050	住吉町 4-42-1	地下鉄関内駅徒歩 5 分	横浜ボランティア協会 事務局(地下 1 階)
鶴見	鶴見会館	501-4024/504-6540	鶴見中央 3-19-11	J R 鶴見駅徒歩 8 分	ボランティア対応(連絡)窓口として、鶴見会館に日本本部ボランティア班を配置する。
	末吉地区センター	572-4300/586-1229	上末吉 2-16-16	バス:末吉不動前(鶴見駅発)徒歩 3 分	
	生麦地区センター	504-0770/504-2662	生麦 4-6-37	京急生麦駅徒歩 5 分	
	寺尾地区センター	584-2581/584-2583	馬場 4-39-1	バス:三ツ池口(鶴見駅西口発)徒歩 1 分	
	潮田地区センター	511-0765/511-0760	本町通 4-171-23	バス:本町通三丁目(鶴見駅東口発)徒歩 2 分	
	矢向地区センター	573-0302/573-0304	矢向 4-32-11	J R 矢向駅徒歩 5 分	
神奈川	神奈川図書館	434-4339/434-5168	立町 20-1	J R 東神奈川駅徒歩 9 分	
西	藤棚地区センター	253-0388/253-0389	藤棚町 2-198	相鉄西横浜駅徒歩 10 分	
中	本牧中学校	623-7094/623-0129	本牧和田 32-1	バス:根岸方面行二の谷徒歩 3 分	
	大鳥中学校	621-4500/622-7549	本牧原 22-1	バス:石川町駅南口元町バス停~本牧原徒歩 2 分	
南	南図書館	715-7200/715-7271	弘明寺町 265-1	京急弘明寺駅徒歩 1 分	
港南	区内の市公共施設等				
保土ヶ谷	保土ヶ谷図書館	333-1336/335-0421	星川 1-2-1	相鉄星川駅徒歩 3 分	
旭	若葉台西中学校	921-0281/922-5986	若葉台 4-34-1	バス:若葉台中央行終点徒歩 10 分(相鉄三ツ境駅発)	物資集配拠点(指定されていない中学校を充てる。
	若葉台東中学校	921-1060/922-5961	若葉台 1-13-1	バス:若葉台中央行東中学徒歩 1 分(三ツ境駅発)	
	上白根中学校	952-2033/951-1327	上白根町 868	バス:ひかりが丘団地行大池小徒歩 3 分(鶴ヶ峰駅発)	
	都岡中学校	953-2301/951-1338	川井宿町 32-2	バス:亀甲山行川井宿徒歩 10 分(鶴ヶ峰駅発)	
	左近山中学校	351-7712/351-7049	左近山 1335-2	バス:左近山第五・六行左近山第二徒歩 3 分(二俣川駅発)	
磯子	磯子図書館	753-2864/750-2528	磯子 3-5-1	J R 磯子駅徒歩 5 分	区内の市公共施設等
金沢	金沢図書館	784-5861/781-2521	泥亀 2-14-5	京急金沢八景駅徒歩 7 分	
港北	港北図書館	421-1211/431-5212	菊名 6-18-10	J R 菊名駅徒歩 7 分	震災時避難場所にも活動拠点提供
緑	区内の市公共施設等				
青葉	山内図書館	901-1225/902-4492	あざみ野 2-3-2	地下鉄あざみ野駅徒歩 3 分	市ヶ尾ボランティアコーナー
	青葉区役所別館	974-5525/974-5524	市ヶ尾町 25-6	東急市ヶ尾駅徒歩 3 分	
都筑	区内の市公共施設等				図書館等
戸塚	戸塚図書館	862-9411/871-6695	戸塚町 127	J R 戸塚駅徒歩 7 分	
栄	栄図書館	891-2801/891-2803	公田町 634-9	J R 本郷台駅徒歩 13 分	
泉	区内の市公共施設等				
瀬谷	瀬谷センター	303-4400/303-4464	瀬谷 3-18-1	相鉄瀬谷駅徒歩 10 分	

(2)市内ボランティア活動等支援機関

分野	団体名	TEL/FAX	住所	URL/E-mail
福	横浜市社会福祉協議会 横浜市ボランティアセンター	201-8620/201-1620	中区桜木町 1-1 健康福祉総合センター8F	http://www.win.or.jp/~voraemon/index.shtml Email: voraemon@super.win.ne.jp
	鶴見区社会福祉協議会	504-5619/504-5616	鶴見区鶴見中央 4-32-1 UNEXビル5F	Email: BNG14ACY@wamnet.wam.go.jp
	神奈川区社会福祉協議会	311-2014/313-2420	神奈川区反町 1-8-4 ヒーと友神奈川内	
	西区社会福祉協議会	322-6848/313-0560	西区中央 1-5-10	Email: nisikushakyo@ma2.justnet.ne.jp
	中区社会福祉協議会	681-6664/641-6078	中区日本大通り 15 朝日会館6F	Email: BNG14ACD@wamnet.wam.go.jp
	南区社会福祉協議会	715-9511/712-4308	南区宿町 2-44 藤田パークハイ 206	
	港南区社会福祉協議会	841-0256/846-4117	港南区上大岡西 1-6-1 7017-23F	Email: BNG14ADM@wamnet.wam.go.jp
	保土ヶ谷区社会福祉協議会	341-9876/334-5805	保土ヶ谷区神戸町 134	Email: hodogaya@tky3.3web.ne.jp
	旭区社会福祉協議会	955-1123/955-0263	旭区鶴ヶ峰 2-5-6 サウⅡ 102号	
	磯子区社会福祉協議会	751-0739/751-8608	磯子区磯子 3-1-41 磯子センター 5F	
	金沢区社会福祉協議会	788-6080/784-9011	金沢区泥亀 1-21-5 いそけいセンター金沢内	
	港北区社会福祉協議会	547-2324/531-9561	港北区大豆戸町 13-1 吉田ビル 206	
	緑区社会福祉協議会	931-2478/934-4355	緑区中山町 413-4 ハーモニ-みどり内	Email: BNG14ACN@wamnet.wam.go.jp
	青葉区社会福祉協議会	972-8836/972-7519	青葉区市ヶ尾町 25-6	Email: aosha-1@jp.catv.ne.jp
	都筑区社会福祉協議会	948-2308/943-1863	都筑区茅ヶ崎中央 32-1	Email: tsuzuki@willing.or.jp
	戸塚区社会福祉協議会	866-8434/862-5890	戸塚区戸塚町 167-25	
	栄区社会福祉協議会	894-8521/892-8974	栄区小菅ヶ谷 3-32-12	Email: sakaesha@super.win.ne.jp
泉区社会福祉協議会	802-2150/804-6042	泉区和泉町 4636-2	Email: iconwork@green.ocn.ne.jp	
瀬谷区社会福祉協議会	361-2117/361-2328	瀬谷区二ツ橋町 83-4 ニツ橋方3F		
国	(財)横浜市国際交流協会	671-7128/671-7187	中区山下町 2 産業貿易センタービル9F	http://www.city.yokohama.jp/me/yoke E-mail: intyoke@iris.or.jp
	青葉国際交流ラウンジ	971-2040/971-0260	青葉区市ヶ尾町 25-6	http://www2.ocn.ne.jp/~aoba E-mail: a2040@beige.ocn.ne.jp
	保土ヶ谷区国際交流の会	337-0012/337-0013	保土ヶ谷区岩間町 1-7-15 横浜市岩間市民プラザ1F	http://www3.tky.3web.ne.jp/~hiecc E-mail: hiecc@tky3.3web.ne.jp
	港南国際交流ラウンジ	848-0990/848-3669	港南区上大岡西 1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー 13F	http://www.yk.rim.or.jp/~mk01-ki E-mail: mk01-ki@yk.rim.or.jp
	港北国際交流ラウンジ		港北区大豆戸町 316-1	
女	(財)横浜市女性協会			http://www.women.city.yokohama.jp
	横浜女性フォーラム	862-5050/862-3101	戸塚区上倉田町 435-1	E-mail: johoh@women.city.yokohama.jp
	フォーラムよこはま	224-1133/224-2009	西区みなとみらい 2-2-1 ランドマーク13F	E-mail: ywf2000@egroups.co.jp
青少年	(社)横浜ボランティア協会	662-3716/664-6254	中区住吉町 4-42-1 横浜市青少年育成センター内	http://forum.isminet.co.jp E-mail: vkyo@pikaia.isminet.co.jp
	野島青少年研修センター	782-9169/701-9599	金沢区野島町 24-2	E-mail: nojima@anomolocaris.isminet.co.jp
	戸塚駅西口ボランティアコーナー	862-3855/862-3844	戸塚区戸塚町 99-4	
	市ヶ尾ボランティアコーナー	974-5525/974-5524	青葉区市ヶ尾町 25-6	
知ってあそぶと能利な機関	日本赤十字社 神奈川県支部 防災ボランティア推進会議	681-2123/681-1120	中区山下町 70-7	http://jrcc-kanagawa.org E-mail: sibu@jrcc-kanagawa.org
	横浜ラポール	475-2057/475-2059	港北区鳥山町 1752	http://www.city.yokohama.jp/me/rapport
	神奈川県ライトセンター	364-0023/364-0027	旭区二俣川 1-80-2	E-mail: lightc@cc.mbn.or.jp
	神奈川県ろうあセンター	0466-27-1911/ 0466-27-1225	藤沢市藤沢 933-2	
	横浜 YMCA	662-3721/651-0169	中区常盤町 1-7	http://www.ymcajapan.org/yokohama/jp E-mail: info@yokohama-ymca.or.jp
	コープかながわ	471-5615/472-1182	港北区新横浜 2-5-11	

(3) 県内災害ボランティアネットワーク組織

名 称	TEL/FAX	住 所	URL/E-mail
神奈川県災害ボランティアネットワーク	402-0346/ 402-0362	横浜市港北区篠原台町6-16 (社)神奈川県青少年協会内	http://www.imasy.or.jp/V-net E-mail: v-net@imasy.or.jp
横浜災害ボランティアネットワーク会議	662-3716/ 664-6254	横浜市中区住吉町4-42-1 (社)横浜ボランティア協会内	http://www.city.yokohama.jp/me/V-net/index.html E-mail: vkyo@pikaia.isminet.co.jp
川崎・災害ボランティアネットワーク会議	044-344-8921/ 044-344-8921	川崎市川崎区京町1-10-18-105 植山利明 宅	
川崎防災ボランティアネットワーク	044-711-5533/ 044-711-5544	川崎市中原区上小田中6-22-5 エポックなかはら 5階	E-mail:LDX04424@nifty.ne.jp
横須賀(災害)ボランティアネットワーク	0468-25-0017/ 0468-24-8110	横須賀市本町2-1 市社協ボランティアセンター内	E-mail: VC14201@em.shakyo.wam.net.wam.go.jp
相模原防災ボランティアネットワーク	042-786-6181/ 042-786-6182	相模原市富士見6-1-2 あじさい会館 市社協ボランティアセンター内	
やまと災害ボランティアネットワーク	0462-64-3235/ 0462-64-3551	大和市大和東3-3-16 大和YMCA内	http://www.city.yamato.kanagawa.jp/KOHO/HTML/p240.html E-mail: tsuyu@yokohama/ymca.or.jp
小田原災害ボランティアネットワーク	0465-37-7234/ 0465-49-7562	小田原市堀之内87-302	http://www.ran.sakura.ne.jp/~o-saigai E-mail:o-saigai@ran.sakura.ne.jp
かまくら災害ボランティアネットワーク	0467-23-1075/ 0467-22-7597	鎌倉市御成町20-21 市社協ボランティアセンター内	E-mail:shakyo-k@kamakura.net.ne.jp

(4) 自治体の災害救援ボランティア支援ネットワーク連絡窓口

	連絡窓口部局	班 係	TEL/FAX	URL/E-mail
神 奈 川 県	かながわ県民活動サポートセンター	情報サポート課	312-1121/312-4810	http://www.kvsc.pref.kanagawa.jp E-mail:mail@kvsc.pref.kanagawa.jp
	県民部 県民総務室	企画調整班	201-1111/212-8337	http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/bosai/index.htm
横 浜 市	総務局 災害対策室	防災計画課	671-4096/641-1677	http://www.city.yokohama.jp/me/bousai/index_html E-mail:bousai2@city.yokohama.jp
	市民局 地域振興課	企画係	671-3624/664-0734	http://www.city.yokohama.jp E-mail:admin@city.yokohama.jp

(5) 専門機関連絡先 (p. 20参照) (参考: 1998『横浜市防災計画』)

区 分	市担当部署	TEL/FAX
医療関係	衛生局 地域保健課	671-2451/ 663-4469
		671-2466/ 664-6753
福祉関係	福祉局 福祉のまちづくり課	671-2386/ 664-4739
外国語の通訳・翻訳	総務局 国際室	671-2078/ 664-7145
アマチュア無線技士	総務局 災害対策室	671-3453/ 641-1677
応急危険度判定士	建築局 建築指導課	671-2940/ 681-1654

◆◆◆ TOPICS ◆◆◆

パソコン・携帯電話(iモード付)で 地震情報をキャッチ!!

横浜市災害対策室からEメールで、地震情報・防災情報を入手できます。平常時には、1日3回の天気予報が、地震発生時には震度・震源地などの情報が日本語または英語で配信されます。配信希望者は、横浜市のホームページでメーリングリストへの登録が必要。アドレスは、

<http://www.city.yokohama.jp/me/bousai/eq/e-yokohama.html>

アクセスしてみよう!

5 . 神戸市 「こうべ災害ボランティア支援マニュアル」

作成主体 神戸市社会福祉協議会

作成目的：災害時がおこってしまった際の災害ボランティアのコーディネートに役立つために作成

ページ数：本編：43 ページ、記録シート例：5 ページ 全 50 ページ

記載内容の特色（P 2 1 ~ 2 8 ）

・「ボランティアを求める（ニーズ）連絡が入ったら！」では、ニーズの受付からマッチング、フォローアップ等の一連の手順が、イラストなどを交えてわかりやすく示してある。

4. 平常時の取り組み

大規模災害発生時には、市・区社協・神戸市、市民、ボランティア、NPO、企業等が自ら行うべき点、それぞれの特性を発揮し協力しあえる点を認識しつつ、復興に向けて互いに協力していく必要がある。

しかしながら、阪神・淡路大震災時に見られたように、行政も一時的にその機能を停止せざるをえず、その混乱期に市民の個別ニーズや生活状況の変化を迅速に把握することは困難である。また、ライフライン等の復興、物資の調達や配分、諸法令や規則の運用等、行政固有の役割を迅速かつ的確に果たすことが求められる。そのため、個別ニーズの対応には、本来、限界があり、ボランティア、NPOや市民自身が主体となって可能な限り応急対応を行う必要がある。

ただ、その場合でも大規模災害であればあるほど、有機的な連携が必要になるとともに、大規模災害時にも行政との連携の上に被災者支援が展開されなければならない。そのためには、平常時から行政窓口との連絡会議の開催、近隣社協（最低でも近畿ブロック内）との連携、ボランティア・NPO同志のネットワークの形成、ケーススタディ等を図り、“顔の見える”関係を構築しておく必要がある。

(1) 関係団体との連携

1. 行政機関との申し合わせ

- ・神戸市（区役所）及び市社協（区社協）の災害時役割の明確化。
- ・応援要請、人員派遣、物的支援等のルール化。

災害時の役割を明確にし、応援要請、人員派遣、物的支援等のルール化を行うことにより、迅速かつ適切な対応を行い初期段階の混乱を避ける。大規模災害時に要求されるボランティアニーズの把握と、神戸市地域防災計画上の災害ボランティアの支援想定事項について対応を協議する。

大規模災害時に行政側から要求されると予想される

ボランティアニード

- ・避難所の運営協力（炊きだし、非常食、救援物資の配付）。
- ・高齢者、障害者等の在宅避難者への非常食・救援物資の配付。
- ・救援物資の搬入・仕分け・搬出。
- ・災害弱者、要援護者に対する個別的支援。
- ・友愛訪問（安否確認）。
- ・遺体の搬送。
- ・その他被災者支援。

2. 他の社会福祉協議会との協力体制の確立

- ・兵庫県社協との連携。
- ・近隣市町社協との協力体制の確立。

大規模災害発生時には兵庫県社協と連携を取りながら事態にあたらねばならない。また、必要に応じて全社協、近隣市町社協に協力を要請しなければならない場合も考えられる。平常時より大規模災害に備え近畿ブロック内社協等と協力関係を確立しておくことが望ましい。

3. ボランティア・NPO等との交流

・全市的ボランティアネットワーク連絡会の開催

区レベル（区社協）、市レベル（市社協）の連絡会を開催し、各種研究会・勉強会を行うほか、平常時から“つきあい”を図り、有事に備えたネットワークを構築する。

・NPOシンポジウムの開催

災害発生時の緊急事態下では、福祉・防災・環境・まちづくり・国際交流等の異種ボランティア同士が協力して「災害ボランティア」として被災者の生活再建を支援することになるため、普段つき合いの少ないボランティア・NPOが一堂に会することができるシンポジウムを開催するなどネットワーク化を支援する。

4. ボランティアと地域団体との交流支援

・ふれあいのまちづくり協議会、防災福祉コミュニティとの交流支援

神戸市では、「ふれあいのまちづくり協議会」による地域福祉活動の充実を図り、さらには福祉と防災を連携させた、「防災福祉コミュニティ」の結成を推進している。災害時には、これらの地域団体が初期消火や被災者救助・支援を行うことになっており、ボランティア団体はその後の支援を担うことになる。

地域団体とボランティア団体が連携して円滑な支援が実施されるためには、普段から交流を図っておく必要がある。

(2) 防災意識の啓発・危機対応の訓練

1. 防災訓練への参加

・神戸市総合防災訓練、地域における防災訓練への参加

神戸市が行う防災訓練は、関係行政機関・自衛隊、県警、他都市、企業、地域団体等の参加する総合訓練であり、市・区社協、コーディネーター、ボランティアも参加し、防災意識を啓発するとともに危機対応の実践につなげる。また地域で行われる防災訓練も同様である。

避難所からボランティアニーズ情報を発進する「ボランティア要求システム」（神戸市防災システム）からの情報入手が円滑に行くよう、防災訓練に併せてシステムの連携を図る。

2. 「こうべ災害ボランティア支援マニュアル」に基づく訓練の実施

本マニュアルが大規模災害時に生きたマニュアルとなるよう、本マニュアルの周知と災害時の心構えを養うため、定期的にマニュアルに添って訓練を実施する。

3. コーディネーターの養成・確保

大規模災害時には様々なボランティア団体によって素早い被災者支援がなされることが予想される一方、全国から個人ボランティアが駆けつけることが考えられる。このような混乱期において的確なコーディネートがなされるように人材の養成・確保を図る。

4. 防災・福祉救援ボランティア講座の開催・参加促進

災害救援等を専門に行うボランティア団体、NPO等の主催するシンポジウム、講座等への市民参加を促進するとともに、市民福祉大学で実施する講座、講演会に専門家を招き、災害時の救援ノウハウを学ぶ場を市民に提供する。

(3) 助けあい精神の育成

1. ふれあいのまちKOB E愛の輪運動の推進

- ・啓発・広報活動の推進。
- ・推進委員会会員の実践活動の支援。
- ・福祉教育の推進。

「ふれあいのまちKOB E・愛の輪運動」は、市民一人ひとりの「思いやりの心」「譲り合いの心」「助け合いの心」等の福祉の心を育て、ボランティア活動等の実践につなげることを目的に平成2年10月にスタートしている。(事務局：神戸市社会福祉協議会)
地域団体・企業・労組等職域・学校など各種団体が会員となり、様々な啓発活動・実践活動を通じて、福祉に対する理解と認識を深めようと活動を展開している。一方、福祉教育を進めるため、福祉協力校の指定、福祉体験学習等の充実に努める。

2. ボランティア活動の復興

- ・ボランティア情報システムの運営。

こうべボランティア情報システムの運営、愛の輪ねっと（ホームページ）の整備等、ボランティア情報網の整備。

- ・活動助成等のボランティア活動支援。

地域ボランティア活動助成等、ボランティア団体への財政支援。

- ・ボランティアグループの組織化。

ボランティア講座等の受講終了者の組織化、ボランティアグループの人的拡充。

6 . 岩手県 「災害ボランティア活動マニュアル」

作成主体 岩手県

作成目的：記載なし

ページ数：本編：63 ページ、情報編（各施設の連絡先）：13 ページ 全 76
ページ

記載内容の特色（P44～46）

- ・災害救援ボランティアセンター 災害地域地図マニュアルでは、災害地域全体を把握するためやボランティア派遣先案内地図の作り方や使い方をわかりやすく示してある。

災害救援ボランティアセンター 災害地域地図作成マニュアル

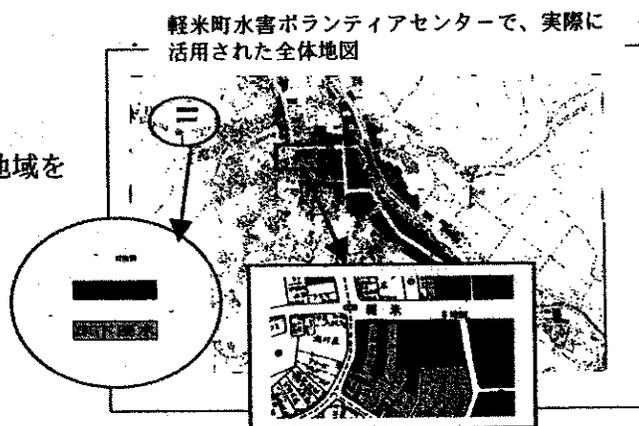
災害救援ボランティアセンターにおいて、迅速にコーディネートする上での必須事項として災害地域の現状把握があります。そして、見ず知らずの地域で現状を把握するツールとして、また、多方面から参加されるボランティアの方々の活動先への案内ツールとして、災害地域の地図が大変重要となります。さらに使用目的別に数種類の地図が必要となるのでこのマニュアルを参考に各種地図の使用目的を理解してください。

1 災害地域全体把握地図

※ 災害救援ボランティアセンター開設時に作成され、災害地域個々（住宅別）の被害度、住所の明記、ボランティアの派遣状況の確認に誰もが一目で確認できるように作成する

(1) 災害地域における被害度把握用 (A1～A0版大の地図作成)

- イ 住宅地図などの詳細地図を災害対象地域をすべてコピーする
(地図の尺度に注意)
- ロ コピーしたすべてを貼り合わせて1枚の白地図にする
(直接記入するのでセロテープは使用しない)
- ハ 災害箇所（住宅）別の被害別により色分けし、マーカーなどで色塗りをする
- ニ センター内の一見やすい場所に貼る



(2) 住所表示地図作成 (A3～A2版の大きさ)

- イ 住宅地図などの詳細地図を災害対象地域をすべてコピーする
(地図の尺度に注意)
- ロ コピーしたすべてを貼り合わせて1枚の白地図にする
(直接記入するのでセロテープは使用しない)
- ハ 地区別・住所別 (〇〇1丁目など) に境界線を書き地区名をわかりやすく明記する



ニ 電話機などの近くに貼付けする

(3) ボランティア状況確認地図作成 (A1～A0版大の地図作成)

- イ 住宅地図などの詳細地図を災害対象地域をすべてコピーする(地図の尺度に注意)
- ロ コピーしたすべてを貼り合わせて1枚の白地図にする
- ハ 地図の裏側にダンボールや発泡スチロールなどを貼付けする
(虫ピンなどをマーカー代わりに刺せるようにするため)
- ニ 被害度把握用地図と並ぶようにする

※ 被害度把握用地図をもう1枚作成し、利用する

2 ボランティア派遣先案内地図

※ 参加されたボランティアの方々を活動先に案内するための地図です

(1) ボランティア派遣先案内地図作成(B4版大程度)

- イ 住宅地図などの詳細地図から災害対象地域をすべてコピーする(地図を小さめにコピー)
- ロ コピーしたすべてを貼り合わせて1枚の白地図にする(直接記入するのでセロテープは使用しない)
- ハ 災害個所が一地域にまとまっている場合、
B4版大の原本を作成する
- ニ 災害個所が広域に広がっている場合は、まとまった個所別に3～5部位に分割し、B4版大程度に原本を作成する
- ホ 上記で作成した「ハ」又は「ニ」を原本とし、ボランティアの依頼件数分、印刷する
(コーディネーターマニュアルの1-(3)と2-(2)を参照)
- ヘ 追加のボランティア依頼のために常に余分に印刷(10部以上)しておく



軽米町水害ボランティアセンターで、実際に活用された全体地図

作成にあたっては現地の地理に詳しい人にいろいろ聞きながら作成してください。
また、作成された地図は使用目的別に種類があるので次ページからの「災害地域地図の使い方」を参考に活用してください。

災害地域地図の使い方

1 災害地域全体把握地図

(1) 災害地域における被害度把握用地図

- どの地区でどの程度の被害を受けたか確認する
- これをもとにボランティアの派遣が必要(可能)かを検討する

(2) 住所表示地図

- ボランティアの依頼を受けたとき、迅速に場所を把握できるようにする
- この地図を見るときには、被災地の地理に詳しい人がそばにいるようにする

(3) ボランティア状況確認地図

- カラーの虫ピンなどを数色準備し、ボランティアの派遣状況を確認できるようにする
例えば、赤 — ボランティア依頼
青 — ボランティア派遣中(人数の不足無し)
黄 — ボランティア派遣中(人数の不足) など
- ボランティアの派遣状況が変わり次第、地図にピンの刺し代えをする

2 ボランティア派遣先案内地図

(1) ボランティア派遣先案内地図

- ボランティアの依頼がある分を作成する
 - イ 現地本部(災害救援ボランティアセンター)と派遣先をマーカーで明記する
 - ロ 依頼番号・依頼内容・依頼人数をわかりやすく記入する
 - ハ 目印になる建物等を別色で明記する(派遣先と混在しないようにする)
- 派遣先グループ別に1部配布しそれをもとに各派遣先にいってもら