



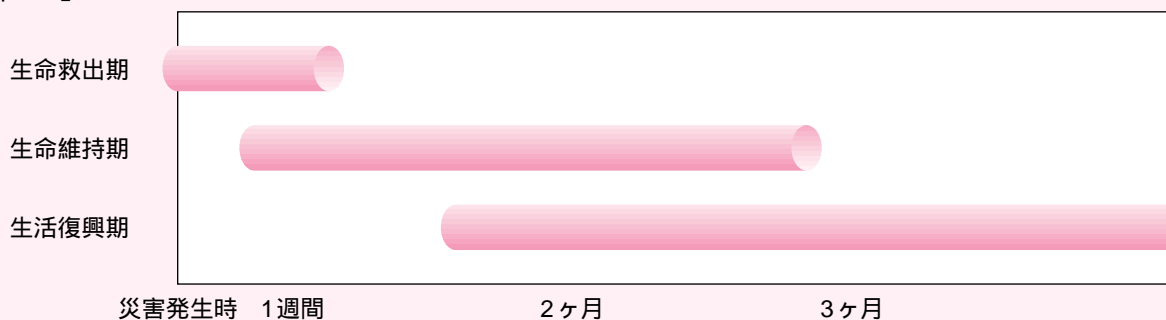
## ポイント 2

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、 の生命維持期と 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。行政が一方向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、創造性のある情報提供、情報の提供方法の多様化、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。

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。

の「情報の提供方法の多様化」とは、さま

### 1 ひとことメモ

「情報発信のメディアを作ろう [行政広報版]」

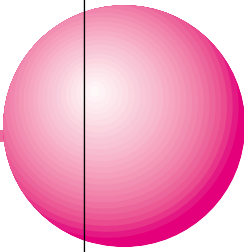
大災害時にはさまざまな理由で、情報の混乱が起こり、生活情報すら不足し、個々が自分の判断で行動しはじめて、收拾がつかなくなります。被災地住民でさえそうなるのですから、他地域からのボランティア(団体)は、一層、情報不足のために、さまざまな問題を起こす可能性も秘めています。この解決には、地域ごと(市町村レベル)の広報紙を早期に、また頻繁に発行することが、住民の不安を取り除くうえでも、他地域から駆けつけて活動する人々に対しても、有効な情報源となります。



### 2 ひとことメモ

「情報発信のメディアを作ろう [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間で回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。

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など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」の加入を受け、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ら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

