

## I

## 情報の収集について

阪神・淡路大震災、北海道南西沖地震等、多くの災害で共通しているのが、正しい情報の圧倒的な不足である。特に災害発生からしばらくの間は、いろいろな情報が錯綜する。

正しい情報や情報量が、救護班をはじめとする以降の救援活動やボランティア活動に大きな影響を及ぼすことから、災害発生直後は情報収集に全力を傾ける必要がある。

まず災害発生と同時に被災地域、避難所はもちろんのこと、県庁、警察、市役所、保健所等、その他関係すると思われる所に、一人でも多くの防災ボランティア地区リーダー（防災ボランティアを含む）が出動し、情報を得ることが大切である。

被災地域に防災ボランティアがいる場合、電話やアマチュア無線、またパソコン通信やインターネット等で日赤支部や他地域の防災ボランティア仲間へ状況を発信することが望ましいが、防災ボランティア自身が被災している場合が想定されるので、被災を免れた近くの防災ボランティアが素早く被災地域へ赴き、日赤支部や他地域の防災ボランティア仲間へ状況を発信し、防災ボランティアセンターの開設後はセンターに情報を集約するようにする。

一方、続々現地入りし始める他のボランティア、ボランティアグループとも、情報を交換していく必要がある。

## (1) 発災直後の報告

| 被災地域                                                                                                 | 避難所                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| ◎負傷者の状況<br>◎避難者の有無と状況<br>◎道路状況や迂回路<br>◎公共交通機関の状況<br>◎建物の損壊（火災）状況<br>◎通信の状況<br>◎ライフラインの状況<br>◎医療機関の状況 | ◎避難者の状況（避難者数、負傷者の有無）<br>◎ライフラインの状況<br>◎食事供給体制の状況<br>◎通信の状況<br>◎医療態勢の状況 |

(2) 初動以降の報告

初動以降は、入手した情報を情報カードなどを活用し簡易に書きとめる。

情報カード

|       |                 |   |   |                    |
|-------|-----------------|---|---|--------------------|
| 記入年月日 | 年               | 月 | 日 | 情報入手方法             |
|       | 午前・午後           | 時 | 分 | 電話、新聞、テレビ、ラジオ、パソコン |
| 記入場所  | ヒヤリング、視察、その他( ) |   |   |                    |
| 記入者氏名 | 情報提供者           |   |   |                    |

情報内容

情報は、5W1Hを基本に簡易にまとめる。

特に、被災者のニーズに関しては、次の項目を1つの目安とする。

- ・衣食住等物的側面
- ・傷病等肉体的側面
- ・心理支援的側面
- ・情報提供的側面

※被災者のニーズに関する情報の収集は、被災住民の地域組織の代表者や避難所の管理者、あるいは直接被災者へのヒヤリングでも、男女、年齢層等を考慮し、できる限り複数のヒヤリングを行うこと。

※相手方に対しては、必ずヒヤリング実施者の所属、氏名、連絡先等を示すこと。

2 フェイズ2

災害の全容や自治体が設置する対策本部の動き等が少しずつ見えてくる。また、保健所等出先機関は独自にその機能を発揮してくる。

自治体が設置する対策本部には、できる限り常駐体制を敷くことで、行政の動向や方針などと日赤や防災ボランティアの活動をリアルタイムにリンクさせることができる。

更に、地域で活動しているボランティア団体間でも、情報の共有やネットワーク化が進む時期であり、これらの多くの情報は以降の他団体と連携した活動を展開するうえでも重要である。

3 フェイズ3

被災地内で、地域の自主的対応がどの程度可能となっているかを見極め、徐々に撤退を考慮すべき時期である。被災地内での自治組織や、地元のボランティア団体の活動状況について、各方面から十分な情報を入手し、被災者にとって無理のない撤退を心掛けなければならない。

## 非常時の各種通信手段のプラス・マイナス

| 通信種別         | プラス                                                                                                                                                                                               | マイナス                                                                                                                                                    |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一般電話         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・身近にある</li> <li>・誰でも使える</li> </ul>                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・発災直後は不通になりやすい</li> <li>・回線の規制がある</li> </ul>                                                                     |
| 携帯電話         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・携帯できる</li> <li>・普及率が高い</li> </ul>                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>・面積カバー率が現時点で国土の半分程度</li> <li>・回線の規制がある</li> <li>・バッテリーの容量が少ない</li> </ul>                                         |
| 衛星通信<br>携帯電話 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・面積カバー率が100%</li> <li>・持ち運べる</li> <li>・車載のものはバッテリーの心配がない</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・バッテリーの容量が少ない</li> </ul>                                                                                         |
| カード式<br>公衆電話 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常事態でも優先的に回線が確保されている</li> </ul>                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・探さなければならない</li> <li>・市街地以外は極端に少ない</li> <li>・電源が確保されなければカードが使えない（硬貨のみ）</li> </ul>                                |
| アマチュア<br>無線  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数に一斉に伝えられる</li> <li>・無線赤十字奉仕団員などのアマチュア無線愛好家が全国に数多い</li> <li>・バンドごとのチャンネルが多い</li> <li>・車載のものはバッテリーの心配がなく、携帯も乾電池式のものが多いため、予備の電池さえあればバッテリーの心配がない</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常事態以外は免許がいる</li> <li>・発災直後は割り込みが多く、混乱する</li> <li>・ニッカド式の場合だとバッテリーの容量が少ない</li> <li>・地域によっては中継局が必要となる</li> </ul> |
| 一般<br>業務用無線  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用波であるため他波から割り込みがない</li> </ul>                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>・特定の組織ごとでしか使えない</li> </ul>                                                                                       |
| 日赤<br>業務用無線  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・専用波であるため他波から割り込みがない</li> <li>・日赤の各施設は情報を得られる</li> </ul>                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・全国で2波しかない</li> <li>・日赤施設にしか無線機がない</li> <li>・日赤職員が被災地へタイムリーに行けるとは限らない</li> <li>・バッテリーの容量が少ない</li> </ul>          |
| パソコン<br>通信   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・記録が残る</li> <li>・機能の向上がめざましい</li> </ul>                                                                                                                    | 電話回線を使うため <ul style="list-style-type: none"> <li>・発災直後は不通になりやすい</li> <li>・回線の規制がある</li> <li>・バッテリーの容量が少ない</li> </ul>                                    |
| インター<br>ネット  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・多数同時にメールを送れる</li> <li>・多くの人がアクセスできる</li> <li>・写真等画像も送れる</li> <li>・機能の向上がめざましい</li> </ul>                                                                  | 電話回線を使うため <ul style="list-style-type: none"> <li>・発災直後は不通になりやすい</li> <li>・回線の規制がある</li> <li>・バッテリーの容量が少ない</li> </ul>                                    |

Ⅱ 避難所を中心とした被災者のニーズの把握について

被災者のニーズを把握するためには、まず被災者との信頼関係を築くことである。医療救護活動や防災ボランティア活動の基本は、何といたっても被災者との良好な信頼関係、人間関係のうえに成り立つものであり、信頼関係が構築されれば自然と幅広いニーズを把握することができる。また個々の被災者のみならず、被災住民のリーダーや施設責任者とも連携を密にすることが大切である。

被災者のニーズは災害発生からの時間の経過とともに変化していき、災害の内容、被災者の背景、避難所の状況等により大きく異なるが、今までの災害から、ある程度最大公約数的なことを予測できるため、知識として学んでおく必要がある。

災害発生直後は精神的に混乱しているため、防災ボランティアが一方的に押し売りをするように被災者の中に入ったり、直接声を拾い上げることはなるべく避け、被災住民のリーダーや施設責任者の情報などを中心とするべきである。

更に救護班と連携し巡回診療等の中から看護婦等にニーズを拾い上げてもらうのも一つの手段である。

また、被災者と接するなかで、いつも潜在的なニーズを観察することが大切である。

猶予なく必要となるものとして、以下の物が考えられる。

| 被災者個人にかかるもの                                                              | 避難所の生活環境にかかるもの       |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| ◎食料関係<br>水、食事、ミルク、ベビーフード、使い捨て食器、哺乳びん等                                    | ◎照明器具(避難所が停電の場合)     |
| ◎生活用品関係<br>寝具、おむつ(大人用、ベビー用)生理用品、トイレットペーパー、石鹸、タオル等洗面用具、軍手、大工道具、ティッシュ、マスク等 | ◎複数回線の無料電話           |
| ◎衣類関係<br>下着、防寒衣、靴、くつ下、作業服、ベビー用衣類、スリッパ等                                   | ◎消毒液                 |
|                                                                          | ◎生活用水                |
|                                                                          | ◎掲示板                 |
|                                                                          | ◎炊き出し釜(炊き出しが予想されるとき) |
|                                                                          | ◎地域内道路・住宅の地図         |
|                                                                          | ◎冷暖房設備               |
|                                                                          | ◎ブルーシート              |
|                                                                          | ◎ごみ袋                 |
|                                                                          | ◎カセットコンロ等            |
|                                                                          | ◎仮設トイレ               |

## 2 フェイズ2

避難者はとりあえず水、食糧等生きるうえで最低限必要な物の確保も目途がつきはじめる。

被災者個人が求める物は千差万別であるが、この時期に新たに出される要望としては、以下のような物が考えられる。

| 被災者個人にかかるもの                                                                          | 避難所の生活環境にかかるもの                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| ◎生活用品関係<br>洗剤、シャンプー、ラジオ、老眼鏡、入れ歯（歯科医師チームへ橋渡し）、バッグ等<br>◎衣類関係<br>作業服、上着、下着、ストッキング、マフラー等 | ◎入浴設備<br>◎テレビ<br>◎新聞<br>◎洗濯機<br>◎ロープ<br>◎掃除用具等<br>◎ついたて |
| ◎余暇的、生活の潤い的な物<br>漫画、雑誌、化粧品、ゲーム、おもちゃ等娯楽用品、文房具                                         |                                                         |

Ⅲ 具体的な活動展開について

初動の段階では、防災ボランティアの活動要請や調整がシステム化していないことが考えられ、奉仕団をはじめとする防災ボランティアは、支部と連絡しつつ、自主的、主体的にいち早く行動を開始する必要がある。

防災ボランティアは空振り・無駄足を心配することなく主体的に考え、実行することが強く求められる。ただし、2次災害は絶対防止しなければならない、危険性の高いことは専門家に任せるべきである。

また、状況や段階によって活動が多種多様であるため、柔軟に対応する臨機応変さが大切である。

- ・ 通信手段の確保
- ・ 指示があれば救護所の場所の確保（学校が避難所となっている場合が多いが、その場合は保健室等）と日赤の現地対策本部の場所確保
- ・ 避難所となっている施設責任者や被災者の代表者等との連携
- ・ 救援物資の保管場所の確保
- ・ できれば現地レベル防災ボランティアセンター等ボランティア活動拠点の確保
- ・ 必要物資の割り出し、手配、受領
- ・ ボランティアの派遣要請と受け入れ
- ・ 被災地外への情報発信

1 発災直後の  
避難所での活動

2 現地活動拠点  
（現地レベル防災  
ボランティア  
センター）の開設

被災地域及び避難所でボランティア活動を展開するためには、活動拠点となる現地でのボランティアセンターを開設する必要がある。現地レベルボランティアセンターはできれば避難所内、または避難所の隣接地域に開設することが望ましく、被災者との間に日常的なつながりを確保することが重要である。

現地レベルボランティアセンターを開設する場合、次のような資器材が必要となる。

| 区 分   | 必要な資器材                                                          |
|-------|-----------------------------------------------------------------|
| 機 材 系 | 広域的な地図及び被災地域内の道路・住宅地図、仮設電話、携帯電話、ファックス、コピー、パソコン、テレビ、ラジオ、印刷機、机、イス |
| 事務用品系 | ホワイトボード、付箋、マジック等基本的な文具・事務用品                                     |
| 交通手段系 | 車、バイク、自転車、無料乗車券                                                 |
| 活動用具系 | 工具、軍手、マスク、ロープ、拡声器、証明設備、懐中電灯                                     |
| 生活用品系 | 炊き出し用具、電気ポットと湯茶セット、簡易ベット、毛布等                                    |

被災者との信頼関係を構築し、被災者のニーズに応える活動を展開するためには、できれば避難所で常駐体制を確保したい。常駐体制が確保できれば時間の制限もなく、ゆっくり接することができ信頼関係を築きやすく、意外と多い夕方以降のニーズにも応えられる。また、活動ノウハウを蓄積でき継続的なプロジェクトが組め、防災ボランティア間の情報交換もしやすい。

#### (1) 避難者の把握について

食事や必要物品の供給のために、施設責任者や被災者の代表者と連携し、避難者数を把握する。また、避難者以外に食事のみの供給を受ける被災者の人数把握も必要となる。

#### (2) 食事の提供について

避難所の開設がたとえ短くても、飲み物と軽食の提供は、被災者に大きなやすらぎを与える。行政から配給される食事の状況に合わせて、ボランティアによる炊き出しを考慮する。

#### 炊き出しのタイムスケールごとの留意点

| タイムスケール | 留意点                                                                                                                                                                                    |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フェイズ1   | <p>◎ライフラインが寸断されていることを前提とし、現地へ入る前に材料を下ごしらえしておき、鍋に入れるだけにしておく</p> <p>◎食材の搬送容器には、透明プラスチックの衣装ケースのように中が見え、搬送時に重ねられるものがよい</p> <p>◎使い捨て食器は、液体状以外の食べ物のときは、紙皿等容器の上にラップを敷いて使うと、洗浄しなくても何度でも使える</p> |
| フェイズ2以降 | <p>◎限られた条件の中で、大量の炊き出しをすることになるので、経験のある調理師や栄養士がいることが望ましい</p> <p>◎冷えたおにぎり、弁当、パンが多いため、暖かいものが喜ばれる。このため、単発ではなく、継続または定期的な活動が望ましい</p>                                                          |

#### (3) 避難所の物資管理について

避難所にも次から次へと救援物資が運び込まれるが、被災者と協力し物資の整理と管理をすることがある。

なお、企業からの提供物資については、サイズごとに数もまとまり表示もされているが、宅配便等で個人から送られてくる物資については、サイズも不揃いで現金や手紙が入っている場合もあるため、受け取り時に中を開け、確認して再分類する必要がある。

避難所での救援物資に関する活動内容

| 活動内容                                                                                        | 記録関係                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| ◎物資の発注・受領<br>◎物資の受け払い<br>◎物資の仕訳<br>◎物資の整理<br>◎倉庫の管理<br>◎あおぞらマーケットの開催<br>◎ボランティアセンターへ不足物資の依頼 | ◎物資発注台帳（付表参照）<br>◎物資管理台帳（付表参照） |

阪神・淡路大震災時における西宮市役所に届いた救援物資の仕分け作業の事例

195.2.16

東甲子園小学校における「ゆうパック作戦」 見取図・解説

① 搬入  
② 送られた荷の解体  
③ 箱の中身を細分化する  
④ 細分化した箱を項目ごとに積み上げる  
⑤ 解体後の空箱をたばねる  
⑥ ゴミとして外に搬出する  
⑦ 細分化用の箱を作製する  
⑧ もしくはリサイクルする箱をDに供給する  
⑨ いずれにせよ項目を記入する  
⑩ 使える箱をリサイクルする

A 搬入したゆうパック  
B ゆうパック箱開け  
C ゆうパック空箱分別(解体orリサイクル)  
D 分別用箱置き場(40~50項目程度)  
※左下図参照  
E 分別用箱作製場

男性衣類

防寒着 (×2)  
パジャマ  
ズボン  
スーツ  
上着  
下着  
くつ下  
ベルト・ネクタイ  
※(×2)は2箱用意する

女性衣類

防寒着 (×2)  
パジャマ  
スカート・ズボン (×2)  
上着 (×2)  
下着  
くつ下・ストッキング  
マフラー

子供衣類

防寒着  
セーター・トレーナー  
スカート・ズボン  
下着  
くつ下・タイツ  
ベビー服・肌着  
マタニティ・哺乳ビン

その他の衣類

大人用靴  
ベビー靴  
スリッパ  
軍手  
てぶくろ  
ハンカチ・ふろしき

生活用品

生理用品  
大人用おむつ  
ベビー用おむつ  
ティッシュ・ポケットティッシュ  
トイレットペーパー  
シャンプー・リンス  
石けん  
洗剤  
化粧品  
歯みがき・歯ブラシ・カミソリ  
台所用用品  
食器・われもの  
カイロ  
でんち  
おもちゃ  
文具・ノート  
本  
用具  
かばん  
座布団  
カーテン  
ラジオ  
薬  
その他の生活用品

食料品

食料  
ベビーフード  
粉ミルク

以上59項目

内訳

|         |      |         |
|---------|------|---------|
| 女性衣類    | 男性衣類 | 子供服・その他 |
| 生活用品・食料 |      |         |

(資料提供：日本災害救援ボランティアネットワーク)

69

#### (4) 保健衛生について

ライフラインの中で、地域によるが一番復旧が遅れるのが水道であろう（ガスはプロパンがあるので）。飲料水は災害発生の翌日にもなれば困るようなことはなく、2、3日もたてばペットボトルが山のように積み上がるが、生活用水、特にトイレ用水の確保が大変になる。数百人分の排泄物をそのままにはできなく、工夫が必要となる。

また、食料品の賞味期限、保管方法等食中毒の防止に気をつけることはもちろん、消毒液やイソジンを設置し、感染を予防することが大切である。

#### —— 神戸や奥尻島では ——

神戸では、避難所になっている学校のプールの水を、一定量トイレのドラム缶に運び、使用するたびにタンクへ入れているところもあった。

奥尻島では、玄関の外のトイレに近い場所に職員ロッカーを四隅に置きその上にブルーシートをかぶせ簡易水槽を作り、川の水を溜め使った。

「バケツ一杯の水で、山のような大便がトイレに吸い込まれていくのに感激し、被災者にふれまわった」と当時の救護班の医師が述べている。それまでは救護班の婦長と看護婦が、たまった汚物を手でビニール袋に移していた。

被災者から「あんたたちお医者さんと看護婦さんだったの。便所掃除と水汲みばかりやっているから誰かと思った」と言われて苦笑していたが、翌朝数人のお母さん達が来て、前日までトイレ掃除をさせていたことを詫び、自分たちで掃除当番を決め、トイレだけでなく廊下、洗面所も被災者自らが毎日清掃することとなった。

#### (5) 居住区の調整

避難所の中は、避難の早い者順に無秩序にスペースが埋まっていく。しかもいったん確保したスペースからの移動は、被災者にとって抵抗感が強いが、安全のための通路の確保や人数に応じた面積調整、また高齢者・障害者への配慮等を施設責任者や被災者のリーダーと連携し、避難者との間でトラブルが生じない範囲で調整していきたい。

被災者が求める情報は多岐にわたるため、被災者のニーズに応えるためには災害対策本部や防災ボランティアセンターなど関係機関から、正しい情報をいち早く入手し提供する必要がある。

情報発信内容と発信・伝達方法について

| 発 信 内 容                                                | 発信・伝達方法                                              |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| ◎各種相談窓口の連絡先                                            | ◎チラシや情報マップの発行                                        |
| ◎地域内の復興状況                                              | 多くの被災地住民に周知するには、掲示・直接配付のほか地元スーパーやコンビニにも掲示・配付すると効率がよい |
| 医療機関の診療開始状況、商店の営業開始状況、銭湯の開始状況、ライフラインの復興状況、交通情報、公共機関の状況 | ◎テレビ、新聞などの報道機関、ローカル紙、ローカル局（FM局を含む）は協力的である            |
| ◎各避難所情報                                                | ◎インターネット                                             |
| ◎物資の配付情報（あおぞらマーケットの開催等）                                | ◎外国語サービス                                             |
| ◎防災ボランティアの活動情報                                         | ◎点字、手話サービス                                           |
| ◎各種イベントの案内                                             | ◎掲示板                                                 |
| ◎公共機関や各種団体のサービス                                        |                                                      |

5

必要物資の供給について

発災直後は、日赤の毛布や日用品セット、お見舞い品セットの配付がある。

日赤は基本的に救援物資は扱わなく、第一義的には行政が取り組むことであるが、被災者が必要な物を、必要なときに供給できる態勢はほとんど望めなく、救援物資は日増しに膨大な量となる。

防災ボランティアとしては、目の前の被災者のニーズに迅速に応えるため、必要な物資をタイムリーに提供する方法を考えなくてはならない場面が予想される。

避難所において必要となる物資は、内容により行政等に直接依頼できるものや、日本赤十字社支部を通して手配できるものなどが考えられるが、これとは別に、企業や行者等への直接の要請は、避難所の現地レベル防災ボランティアセンターから行わず、施設責任者、被災者代表、支部等と十分協議して対応を決定する。

神戸や奥尻島では

神戸ではYMCAが「ご用聞き作戦」と名付け、在宅被災者を自転車で巡回し、必要な物品を届け喜ばれた。

奥尻島では、ボランティアがトラックを使い、役場の了解を得たうえで毎日役場の倉庫から必要な物を、必要な分だけ持ち出し(受け取り)、在宅被災者や、避難所を回った。地域も広くなかったこともあり、午前中回っての不足分は午後には配達するくらいの対応であった。

この「日赤の動くコンビニ」は被災者にとって大好評だったが、あまり長く続けると、地元商店の営業を妨げることとなるので、地元商店の立ち上がり具合を見て終息しなければならない。

医療行為そのものに直接携わることはできないが、救護班の支援として以下のような活動が予想される。

(1) 情報収集、連絡

巡回診療先や避難所での診療に当たって、医療活動の広報、診療に伴って得られる被災者の状況（ニーズ）把握、支部災対本部等との連絡。

(2) ナビゲーター

災害の規模が大きくなれば全国から多くの救護班が集まるが、その分地理に不安があるので、案内をするナビゲーターのボランティアが必要となる。また、道路状況が悪くても走れるバイクのボランティアがいて、不足の薬品や診療材料等の搬送に大いに役に立つ。

(3) 救護所の設置、患者の受付、介助

救護所の設置、患者の受付、軽傷者への励ましや介助など。

(4) 患者搬送

患者搬送の運転業務、介助業務など。

当該赤十字施設が被災地内にある場合は、通常業務に加えて災害時の緊急対応に追われることになる。

当該施設に平常時から活動しているボランティアは、平常時活動の延長として、災害時の対応に当たることが考えられるほか、電話の対応等業務の支援として奉仕団や登録ボランティア等の参加を得ることが予想される。

このため平常時からこれらボランティアと災害時の具体的な役割について十分意思の疎通を図っておかなければならない。

被災者は皆避難所に避難しているわけでない。負傷して動けない人、介助が必要な人、プライバシーを守りたい人等自宅に残っている被災者もいることを見落としてはならない。

高齢者や障害者等の在宅被災者対策は、社会福祉協議会等が中心となり取り組むことになるが、多くの人と時間がかかるため、防災ボランティアとしてもできる範囲で支援し、必要によっては救護班に情報を提供しなければならない。

ただ、在宅被災者への活動は、他のボランティア団体と重複する可能性があるため、他団体と十分な情報交換と協力が不可欠である。

また、週末には、必要な数をはるかに超えるボランティアが現地に殺到することもある。活動内容と派遣数は防災ボランティアセンターで調整することになるが、現場においても、通常十分に手が行き届きづらい在宅被災者への訪問活動などを中心に受け入れを考えたい。

## 考えられる週末ボランティア活動

- ◎在宅被災者へ生活情報やイベント情報を載せたチラシ等の配付
- ◎在宅被災者や避難所の清掃
- ◎安否確認を含め、軽食等を持って高齢者、障害者宅の訪問
- ◎各種イベント

## 9 海外赤十字社 関係の安否調査活動

阪神大震災の例のように、大災害発生の場合、海外の赤十字社等から被災地周辺に居住する外国人知縁者（阪神大震災の場合、海外の10社から1,875件の問い合わせがあった。対象は外国人だけでなく、日本人も含まれる）の安否に関する照会が殺到することが予想される。

安否調査活動は、戦時平時を問わず災害時の伝統的な赤十字の活動の一つであり、安否の不明な方々と家族、知縁者を結ぶ心の架け橋といえる。以下は阪神大震災での安否調査の経験に基づいてまとめたものである。

安否調査活動にボランティアの協力を得る場合、大半が日頃、組織化されていない飛び込みボランティアが予想されることから、活動の実施上、次のポイントに留意する必要がある。

- (1) ボランティアに短時間に迅速かつ適切に、赤十字の諸原則、行動上の留意点、業務の内容などのオリエンテーションを実施すること。
- (2) プライバシーに関わる本活動では、ボランティアの身分証明が、相手の信頼を得て活動を円滑に行うための要素の一つであること。
- (3) 在留外国人社会とのコンタクトが不可欠な活動であるので、特に誤解、悪感情の発生等には配慮した行動が求められること（調査活動に不審を抱く人々へは適切な説明ができなければならない）。
- (4) 関係機関（警察、消防、各国大使館・領事館、放送局、新聞社、役所）等との連絡、情報収集が重要であるが、死亡者以外の無事情報はどの機関も皆無であるのが実際であり、住所表示に基づく自宅や避難所等への出向調査、電話回線が有効の場合は電話での調査等が調査活動の実際となること。
- (5) ボランティアは意欲とやりがいを求めているので、待たせない、手持ちぶさたにさせない、仕事を即座に与えることに心掛けること。
- (6) 多数のボランティアの協力申し込みが予想されるが、遠方の方は原則としてお断わりし、可能ならば電話での調査協力をお願いすることなども考慮に入れること。
- (7) 被災地でのバイク、自転車、徒歩等での調査活動であり、特にボランティアの安全に配慮するよう徹底すること。

(1) レクリエーション等の活動

被災者へ励ましも含め、被災者全体を対象としたイベント・レクリエーションのほか、子どもや高齢者を対象としたレクリエーション等、知識・経験のある人は、定期的又は継続して活動を展開してほしい。

(2) 仮設住宅入居者に対する支援活動

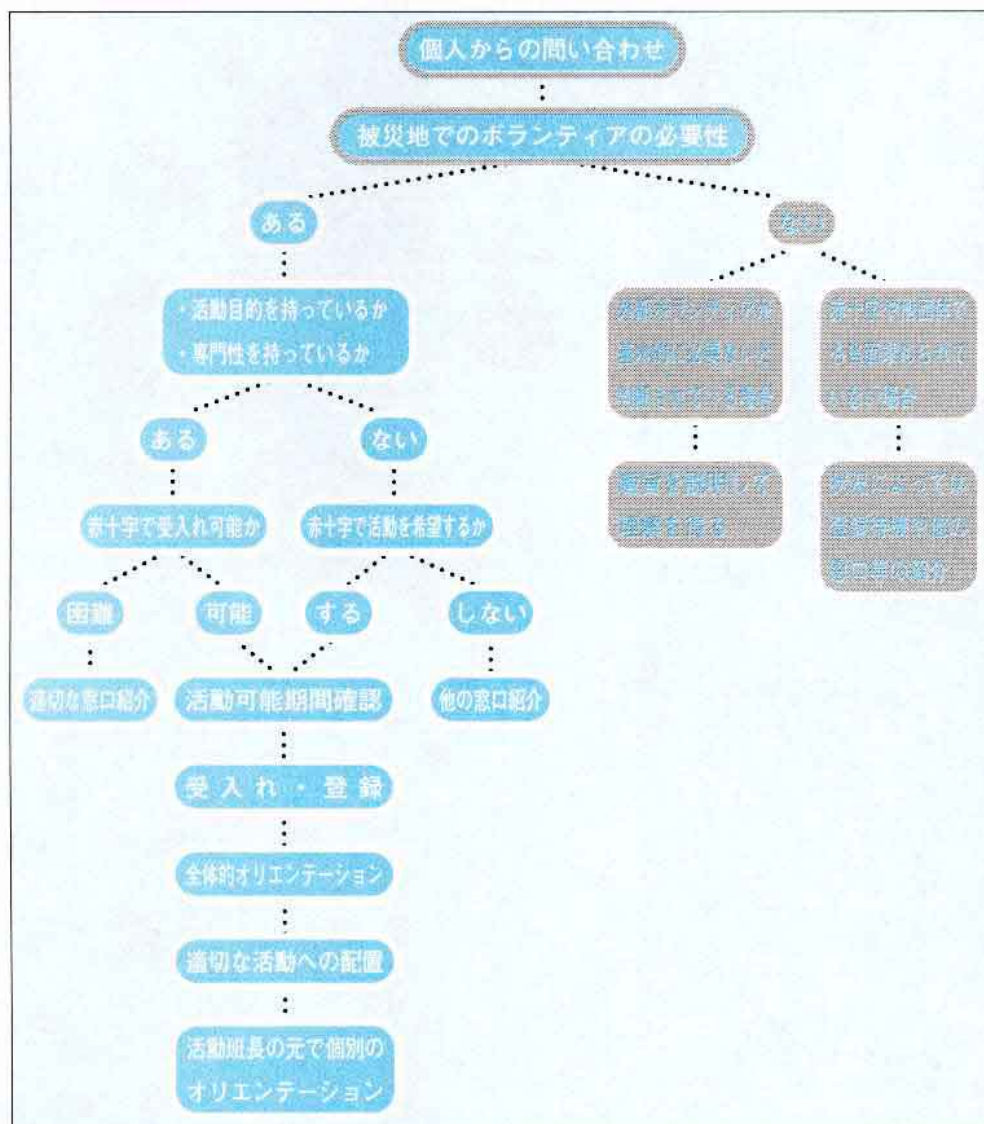
仮設住宅の完成に伴い、入居手伝いはもとより、入居後の生活支援や独居世帯等の心理的ケアも必要となってくる。ただし、仮設住宅入居後は防災ボランティアとしては、そろそろ活動の縮小の時期でもあるため、行政または社会福祉協議会等や継続して活動する他のボランティア団体へ引き継がなければならない。

I

## 災害発生後の活動希望者への対応

ここでは特に防災ボランティアリーダーや地区リーダーが、災害発生後に活動を希望する個人や団体に対して、受け付けや登録の流れ、アドバイスするべきポイントについて整理した。

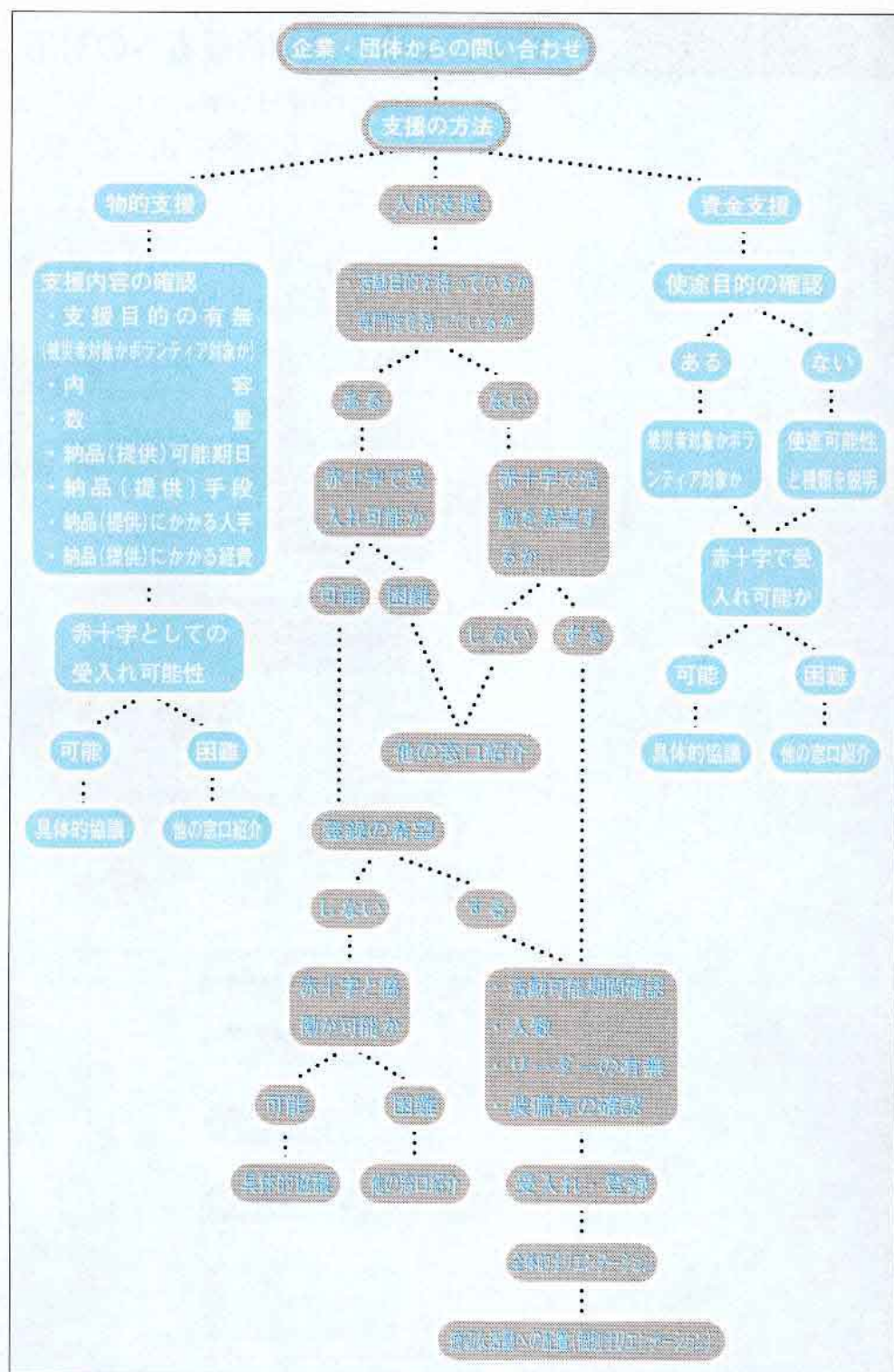
登録を受ける以前に、問い合わせを受けた場合は、次のチャートに沿って確認を行い適切な活動につなげる。



問い合わせに  
対する対応

個人からの問い合わせ  
の場合

(2) 企業・団体からの  
問い合わせの  
場合

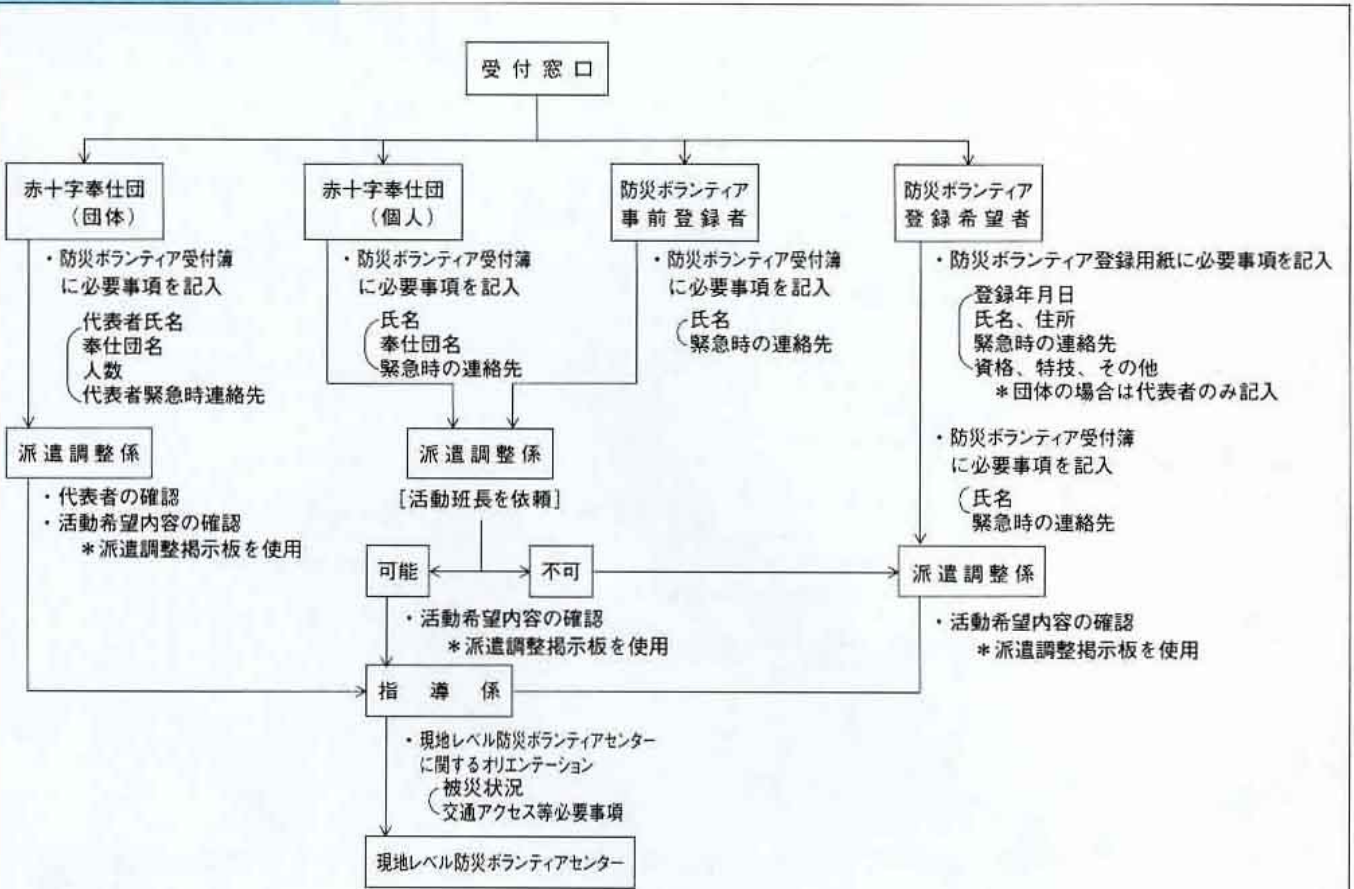


これらの対応に必要な情報は、赤十字が活動を開始して以降、支部、赤十字防災ボランティアセンターに蓄積される内外のあらゆる情報を一元化することで初めて可能となる。

問い合わせが予想されるに先立って、可能な限り早い段階で情報を整理しておくことが不可欠である。外部情報の収集については、人的な派遣によることも大事な要素だが、平常時からの団体間のネットワークによって共有される情報は極めて大きな資源となる。

## 2 防災ボランティア受付から派遣調整までの手順

### (1) 都道府県支部、地域レベル防災ボランティアセンターでの手順



・「赤十字奉仕団（団体）」とは、団体活動として防災ボランティアセンターを訪れた地域奉仕団等をいう。赤十字奉仕団は委員長・その他役員等（代表者）を中心に活動を行うので、代表者氏名、奉仕団名、人数、活動期間、活動希望内容等の必要事項を現地レベル防災ボランティアセンターへ事前に連絡したうえで、調整することが望ましい。

・「赤十字奉仕団（個人）」とは、赤十字奉仕団としての団体による活動を離れて個人的に防災ボランティアセンターを訪れた団員をいう。

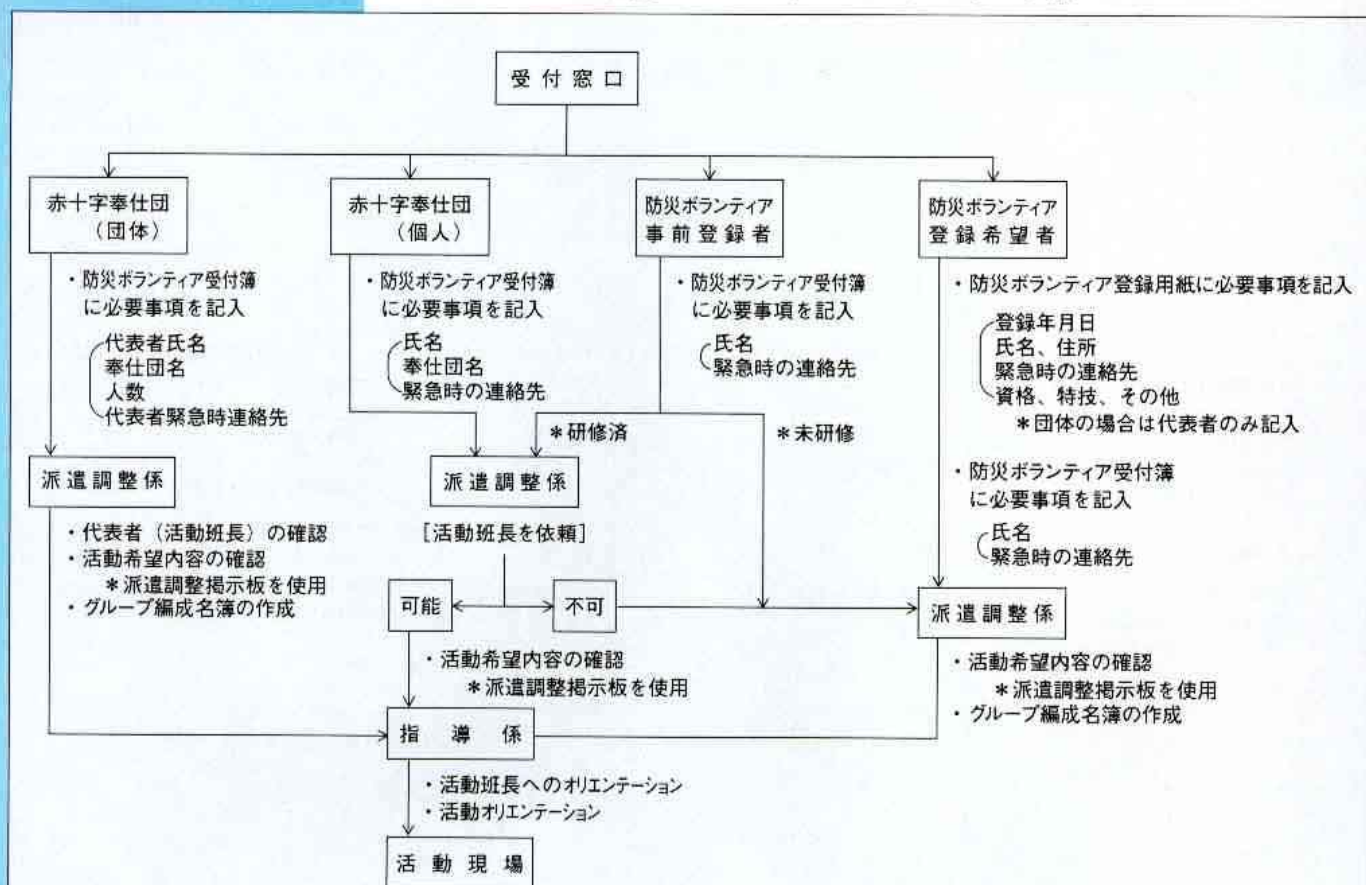
災害支援活動等の研修を修了している場合が多いので、活動班長（現場活動における実際のリーダー）としての活動を了承する場合は、活動班長が不足している現地レベル防災ボランティアセンターを紹介することが望ましい。

・「防災ボランティア事前登録者」とは、従前より防災ボランティアに登録している方をいう。災害支援活動等の研修を修了している場合が多いので、活動班長としての活動を了承する場合は、活動班長が不足している現地レベル防災ボランティアセンターを紹介することが望ましい。

・「防災ボランティア登録希望者」とは、災害発生後に防災ボランティアセンターを訪れた活動希望者をいう。

救援活動全般に関わるニーズが多い現地レベル防災ボランティアセンターを紹介することが望ましい。

## (2) 現地レベル防災ボランティアセンターでの手順



- ・赤十字奉仕団（団体）の受付に当たっては、活動希望内容を考慮したうえで適切な配置を行う。
- ・赤十字奉仕団（個人）の受付に当たっては、災害支援活動等の研修を修了している場合、活動班長を依頼することが望ましい。
- ・従前より防災ボランティアに登録している方の中で、研修を修了している場合は活動班長を依頼することが望ましい。

また、都道府県支部レベル防災ボランティアセンター等において登録後に現地レベル防災ボランティアセンターを訪れた方は、「防災ボランティア事前登録者」（未研修）の受付と同じ手順とする。

## 3 活動する前の心構え

実際に活動に参加するに当たって、被災地に向かうボランティアに対し、少なくとも次の点についてのアドバイスは必要である。

- ①家族の理解の下で参加すること。
- ②家族との連絡は、可能な限り1日1回すること。
- ③受け入れやセンターの開設状況にもよるが、自分の食料や寝る場所は自分で準備確保することが原則であること。
- ④自分の健康管理に気をつけ、無理をしないこと。
- ⑤ボランティア保険に加入すること（出発地の支部または、被災地の防災ボランティアセンターで対応。自己負担が原則）。
- ⑥活動の可能期間によって、活動内容が変わること（大まかな活動の内容について）。
- ⑦少なくとも帰りの交通費を活動の終了まで確保しておくこと。
- ⑧被災地までの交通機関の復興状況等。
- ⑨装備上で必要なものについて事前に注意しておくこと（特に被災地の状況や季節によって、必要不可欠な装備がある場合がある）。

## 活動に際しての準備品（自己完結型）

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. 現金                    | 16. 寝袋・ビニールシート |
| 2. 身分証明書                 | 17. 簡易テント      |
| 3. 保険証写し                 | 18. 軍手         |
| 4. 下着（各3日分）              | 19. ロープ        |
| 5. タオル                   | 20. ごみ袋        |
| 6. 雨具                    | 21. ビニール袋      |
| 7. 運動靴（底厚）               | 22. 防水ライト      |
| 8. ヘルメット                 | 23. 携帯電話       |
| 9. 食料（各3日分）              | 24. テレホンカード    |
| 10. 食器セット                | 25. 携帯ラジオ      |
| 11. クイックコンロ              | 26. マスク、防塵めがね  |
| 12. 水筒・水                 | 27. 救急キット      |
| 13. 缶切り、栓抜き、ナイフ          | 28. 地図         |
| 14. ライター                 | 29. 筆記用具       |
| 15. ティッシュ、トイレット<br>トペーパー | 30. 洗面具        |

①活動の目的の確認

被災者の立ち直りを支援することを目的に活動を行っているのであり、“無力な被災者”というと考えかたで、一方的な活動を行うことがあってはならないこと。

②被災者側の意見の反映と協力

活動に当たっては、可能な限り被災者の意思を尊重するため、自治組織等がある場合には、その代表者との意思疎通を図ること。

③「赤十字ボランティアの行動規範」の尊重

あらゆる被災者を対象として活動を実施していくために、活動においては絶対の中立を厳守することをはじめとして、行動規範の各項目を尊重して活動すること。

④防災ボランティアとしてのマナーの遵守

ア. ボランティアだからといって、好き勝手な行動はできない。責任を持って自分の役割を遂行すること。

イ. 自分だけの思い込みで勝手に行動しないこと。

ウ. 一つひとつ指示を待つのではなく、自分の役割をよく理解し行動すること。

オ. 被災地や被災者に負担をかけない、すなわち自己完結であることをあくまでも原則とすること。

エ. 自分が被災地にいることを十分認識し、言動に注意すること。

⑤プライバシーの保護

活動中に知り得た被災者のプライバシーを保護すること。

⑥報告、連絡、相談

必ずメモ（情報カード）を持ち歩き、常に新たなニーズ等を書き留めていくとともに、活動に新たな展開が求められていくような場合には、活動の班長や防災ボランティアリーダー等に報告、連絡、相談を行うことを心掛けること。

⑦健康管理

自分の健康状態や疲労度に関わりなく活動を優先しがちになるので、活動時間を決めてこれを遵守することを心掛けること。

特に、被災者との関わりをはじめ、多くの人間関係の中で、様々な思いや課題を自分だけで受け止めがちなになるので、ミーティング等の場において報告するようにすること。

次項のストレスの自己管理を念頭に置いておくこと。

## Ⅱ メンタルヘルスケア（こころのケア）

災害は被災者に大きなストレスを与えるが、ストレスに対する心の反応は時間の経過とともに変化する。そこで「災害のストレス反応」を一般にショック期、反応期と処理期に分け、後の2期を併せて修復期と呼んでいる。

### 災害のストレス反応



#### ①ショック期：災害発生から24時間くらいまで

災害の衝撃で圧倒され、制御できない感情の波に飲み込まれる。脈や呼吸が速くなり、血圧が上昇し、発汗や震え、呼吸困難や吐き気を訴える。めまいや失神を起こすこともある。思考は混乱して、自己を失ってしまい、的確な判断が下せなくなる。感情面では不安や恐怖が強く、悲しみのあまり感情が麻痺してしまうこともある。

#### ②反応期：ショック期から被災後数週間まで

被災の衝撃から一段落すると、自分の置かれたつらい状況がわかってきて、悲しさやつらさが襲ってくる。しばしば被災時のことが思い出され恐怖がよみがえる。情緒は不安定となり、怒りやすくなる。喪失感・空虚感が強く抑鬱状態や引きこもり状態に陥ることもある。

また、睡眠が障害され悪夢を見ることもある。頭痛や腰痛に悩まされ、疲労が蓄積してくる。

逆に気分が昂揚し英雄になったような気持ちで活発な活動を見せる人もいる。

悲しさやつらさを紛らわすためにアルコールの摂取量が増加する。

#### ③処理期：反応期から数ヵ月まで

反応期を過ぎると被災者は、自分の持っている潜在的な力に気づいて自立の道を歩き始められるようになる。激しい感情の波もだんだん治まり、自分で処理ができるようになってくる。

しかし、いくら時間がたっても悲しみや淋しさは消えないし、将来に不安を感じたり、希望を見出せないこともある。

また突然、災害の記憶がよみがえったり、災害を思い出すような話題を避けたり、そのような場所に行くのを避けたりする。自分が自分でないような感情（解離状態）にとらわれることも珍しくはない。

## (2) 外傷後ストレス障害 (Post Traumatic Stress Disorder : PTSD)

被災体験が原因となって起こる精神的障害で、以下の3種類の症状が1カ月以上続くものをいう。慢性の経過をたどり、持続的な人格変化へ移行することがある。

### 「PTSD」3つの症状

- ・再体験：被災時の体験が繰り返しよみがえる。夢に見る。
- ・過緊張：すぐ目が覚める。すぐかっとする。集中できない。
- ・回避：災害を思い出すような話題や場所を避ける。

災害ストレスの反応というとき「PTSD」といわれるが、災害ストレス反応は“異常な事態に対する正常な反応”であり、PTSDはそこから生じる特殊な障害であり、その数は極めて少数であることに注意する必要がある。また、災害直後にPTSDという人がいるが、症状が1カ月以上続かなければPTSDと診断することはできない。

災害ストレスは、異常な事態に対する正常な反応。  
そこから生じる特殊な障害であるPTSDとは区分して考えるべき。

## 2 被災者への 心理的支援

### (1) 心理学的トリアージ

災害によって家や財産、愛する家族まで失い、悲嘆のどん底にいる人にも立ち直る力が残っているものである。救援者に求められることは被災者の悩みを解決しようとするのではなく、この被災者の閉じ込められた力を呼び覚ますことである。

多くの被災者に対処しなければならない場合、被災者のストレス反応の程度を評価して、その重症度に応じて専門家に依頼すべき人を選別したり、ケアをする順位をつけることを「心理学的トリアージ」という。順位は以下のとおりである。

#### ①最優先群

- ・付き添う必要があるか、専門家のケアが必要な場合
- ・暴力行為・自殺未遂あるいは念慮が見られる場合
- ・パニック状態あるいは解離状態の場合

#### ②優先群

- ・ケアを行わないと最優先群になりそうな場合
- ・後日、相互支援グループや心理相談が必要な場合
- ・引きこもり、悲嘆反応、過剰な行動が見られる場合

#### ③維持群

- ・ストレスの処理法を教えることで対処できる場合
- ・会話でコミュニケーションが保てる場合

### (2) 被災者への接し方

被災者に接する際には次の4つのことを心掛けるようにする。

#### ①そばにいてあげる

肩や腕に手を置くなどして「私はあなたのそばにいて、あなたを助けたいと思っている」ということを知らせる。

#### ②親身になって話を聴く

被災者の話をうなずきながら全身で聞き、あなたが彼の話に興味を持っていることを示す。そして被災者が体験を話すことによって、起こった事柄を心に受け入れるのを手伝う。

#### ③被災者の感情を受け止める

悲しみには泣くための肩を貸して好きなだけ泣かせてあげる。怒りで誰かを非難するときは反論や同意をせずにただ耳を傾け、すべてを発散させてあげる。

#### ④心の問題以外にも相談にのる

衣食住などの日常の問題から、経済的・社会的な問題の解決にも力になる。

(注) 異性の被災者に対するときは、身体的な接触に気をつける。

#### ①子どものストレス反応

子どもたちは親の反応を感じ取り、それに呼応することによって、直接的・間接的に災害の恐怖を体験する。そして子どものストレス反応は年齢によって違う。

親にしがみつき、親といっしょに寝たがる“幼児がえり”や、電灯をつけたままで寝たがったり、夜泣きをする。“災害ごっこ”や“お絵描き”などの遊びを繰り返すことがある。また頭痛や腹痛、下痢、発熱などの身体症状を訴えることもある。思春期では乱暴な行動や反抗も見られる。

子どもは生活を大人に依存しているので大人の好む態度をとろうとし、無理に“良い子”であろうとする。おとなしくて良い子は自分の感情を抑圧している危険性がある。

#### ②子どもへの接し方

子どもの家族、特に両親に子どものストレス反応に対する接し方をアドバイスする。

- ・スキンシップを大切にし、“大人と一緒にいる”安心感を与えるようにする。
- ・肉親の葬式に参列させ、親も自分の感情を隠さず表現して、悲しみを子どもと共有する。
- ・やさしく抱いて思いきり泣かせるようにする。「もうお兄（姉）ちゃんなんだから、泣いちゃダメ」はいけない。

避難所などでは子どもを集めて、お絵描きや遊びをさせることで感情を表現できるようにしてあげることが大切である。

## 3 子どもと老人のケア

### (1) 子ども

## (2) 老人

### ①老人の特徴

一般に老人は災害弱者と見られており、以下のような特徴がある。

- ・核家族化のため一人暮らしあるいは老夫婦だけの暮らしが多い。
- ・土地や家への愛着が強く、生涯かけて大切にしてきた物を失った場合には精神的な立ち直りが困難である。
- ・肉体的に弱いのでケガをしたり、病気になる危険が高い。
- ・老人は要求や苦情を表に出さないので無視されやすい立場にある。
- ・経済的基盤が弱いので生活面の立ち直りは遅れる。

### ②老人のケア

災害弱者である老人は最優先に考えられるべきであり、本人の訴えがないからといって放置してはならない。

一人暮らしなど孤独な老人に対しては健康や生活面の援助とともに細かい気配りが必要となる。老人会のような地域のコミュニティを新たに作ることも良い方法である。

## 4 救援者の ストレス処理

### (1) 救援者のストレス

災害のストレスを受けない人はいない。被災者だけでなく、援助者もストレスを受けるので“隠れた被災者”と呼ばれている。また、本人はストレスに気づかないことが多いので、自分だけは大丈夫と過信してはならない。

災害の現場では、生命に関わるような重大事による「外傷的ストレス」、困難な状況での長時間の救護活動でプレッシャーや欲求不満などが蓄積してゆく「累積的ストレス」と、救援者周囲の人間関係から生じる「基礎的ストレス」の3種類のストレスを受ける。

①ストレスの症状について知っていることがストレスの処理に役に立つ。以下の症状が5～6項目以上ある場合は注意が必要である。

- |                   |             |
|-------------------|-------------|
| ・ケガや病気になりやすい      | ・じっとしてられない  |
| ・ものごとに集中できない      | ・気分が落ち込む    |
| ・何をしても面白くない       | ・人と付き合いたくない |
| ・すぐ腹が立ち、人を責めたくなる  | ・よく眠れない     |
| ・不安がある            | ・いらいらする     |
| ・物忘れがひどい          | ・頭痛がする      |
| ・状況判断や意思決定にミスをする  | ・発疹が出る      |
| ・問題があるとわかりながら考えない |             |

②救援者が陥りやすいストレス状態には次のようなものがある。

ア.“私だけができる”症候群

自分が万能になったような気分になり、八面六臂の活躍をするが、自分しかできないと思い込み、休みなく働きつづけたり、人に任せることができなくなってしまう。

イ. 燃え尽き症候群 (burn out)

その人の能力や適応力のすべてを使い果たした極度の疲弊状態をいい、仕事から逃避したり、酒におぼれたり、逆に仕事に没頭したりする。また同僚や被災者につらく当たったり、冷笑的になったりする。

ウ. 被災者離れ困難症

はじめは被災者から感謝され、ボランティアは満足感を得るが、やがて被災者が自立できるようになり、援助の必要が減少すると、感謝されなくなり、自分が拒否され、不適格になったような気持ちに陥る。

エ. “元に戻れない” 症候群

日常生活に復帰したときに自分の居場所を失ったような疎外感を感じたり、自分の衝撃的で貴重な体験が評価されず失望や怒りを感じたり、まだ終わったような気がせず、平凡な日常の仕事ができなかったり、いらいらすることをいう。

(2) ストレスの処理法

①災害ストレスの自己管理法

ストレスを自己管理するには以下のような“積極思考による自分との対話”が役に立つ。

- ・励ましの言葉を自分自身にかける。
- ・問題の感情的な部分を除いて処理しやすくする。
- ・焦点を絞って考える。
- ・合理的に考える。
- ・ストレスの症状を理解して備える。
- ・ストレスに対する反応は人それぞれで異なることを知る。
- ・周囲の制約を認識し、自分に無理をさせない。
- ・自分の好ましい姿を自分自身に言い聞かせる。

②リーダーの役割

防災ボランティアリーダーはメンバーの安全だけでなく、ストレスについても配慮する責任があり、必要な心理的支援を行わなければならない。それには、次のようなことを心掛ける。

- ・リーダー自身がストレス処理の良いお手本になること
- ・活動や役割分担を明確に指示する
- ・メンバーのことを気にかけていることを行動で示す
- ・どんなに忙しくても定期的な休息を取らせる

③ミーティングによるストレス処理

防災ボランティアの活動を通して受けるストレスを軽減し、処理するために3種類のミーティングを持つ必要がある。

ア. 出動前のブリーフィング (Briefing)

ブリーフィングとは出動に際して任務の説明と出動命令を受けることをいうが、ストレスの処理法についての情報提供を心理的ブリーフィングという。

- ・目的地や任務の内容を知り、困難や危険を予想することにより、起こりうる事態に対して心の準備をする。
- ・自分の役割を明確にし、自分に何が期待されているかを知って、自分自身であまり大きな期待を持たないようにする。
- ・ストレスの症状やその自己処理法やバディシステム（Buddy System：活動するチーム内で、相互にいろいろな面で助け合う）について理解することによりストレスに備える。

#### イ．現場でのデヒュージング（Defusing）

デヒュージングとは時限爆弾や不発弾の信管を抜くことだが、ここでは鬱積した感情にはけ口を与えて、感情の爆発を予防することをいう。

一日の終わりに全員が集まり、その日に体験したことを話し合う。車座になってミーティング形式でできれば最高だが、お茶や食事をとりながらの雑談形式でも良い。

この際、特定の個人の批判や非難をしてはならない。リーダーは単なる雑談で済まらず、メンバーの一人ひとりに注意を払い、できればまとめやストレス処理のアドバイスができればより効果的である。

#### ウ．任務完了時のデブリーフィング（Debriefing）

任務を完了して帰還し、解散する前にメンバー全員が集まって活動中に体験した出来事や感じたことを話し合うことをいう。

司会はリーダーがするが、ストレス症状が強く、問題がありそうな班員については別個に専門家の力を借りるよう勧める。デブリーフィングは非公式なミーティングで参加は自由だが、以下の3つの条件を守らなければならない。

- ・秘密保持：記録を取ること、外部の人に内容を話すことは禁止する。
- ・心理的支援：参加者は自分の感情や怒りを素直に話すことができ、他の人はそれを批判してはならない。任務の成否や責任を追及するのではなく、それぞれの反応や感情を共有し、ストレスの原因を考える。
- ・教育：ストレスによる反応は正常な反応であることを再認識させ、ストレスに正しく対処する方法を考える。最後に、将来について考えさせる。

#### ④日常生活への復帰

活動を終えて日常生活に復帰することは簡単のように思えるが、実は救護活動に適応することより、日常生活に戻るの方が難しいものである。それには体験から学んだことを記録したり、人生に生かしていくことを考えるのも良い方法である。