

# 必要なスキルや知識を身につけていますか？

スタッフやボランティアの存在が支援の質を左右すると言っても過言ではありません。支援団体は、有給、無給にかかわらず、スタッフやボランティアに対して、必要に応じて研修をしたり、業務を管理・監督する責務を負っています。

また、スタッフやボランティアは規律を守り、適切な態度や行動をとることが求められます。

破損した屋根を修理するまでの期間、ブルーシートで家屋を保護するニーズが急増しますが、作業には大きな危険が伴います。安全を守るため、作業は訓練を受けた人に任せましょう。(2017年6月11日付の熊本日日新聞)



## 支援の質を低下させる起こりがちな例

### 事前研修なし



普段からしていることが、そのまま支援に役立つことも多くあります。被災者のための食事作りはその一つでしょう。しかし、多くの人が集まる避難所での調理には、食中毒等への注意が必要です。予め知識を身につけたうえで、支援を始めましょう。

### チェック

- ✔ 支援者は、所属団体が定めた活動目的や内容、遵守する行動規範について理解していますか？
- ✔ 支援者は、業務遂行に必要な能力や知識向上のための研修等のサポートを、所属団体から受けていますか？
- ✔ 被災者は、支援者の働き(知識やスキル、態度・行動面も含め)が効果的であると評価していますか？

## 取り組み事例

令和元年  
東日本台風

### スキルを身につけ、被災者も支援者も守る

緊急期

一般社団法人ピースボート災害支援センター(PBV)



家屋保全講習会での床板剥がしの様子 ©PBV

PBVでは、平時から支援者やボランティアを対象に研修を実施しています。活動には危険を伴う作業もあり、技術を身につけることで安全を図っています。また、「被害状況の写真を撮影しておく」「災害救助法のほか、平時の公的な支援制度の把握」など、被災者を適切な補償につなげる知識も共有しています。

水害の支援では、浸水した地域の自治会を対象に「誰でもできる家屋保全講習会」を実施しました。壁・床はがしに必要な資機材も寄贈し、地域内で継続的に活動できる体制を整えました。

家屋の支援の際には、依頼主とコミュニケーションを十分にとるよう心掛けています。状況を把握しながら、リスク、脆弱性、ニーズに合わせた支援を提供しています。

### 支援者の知恵

- 団体自身に豊富な支援経験があり、現場には支援の知識を持った人材を派遣した。
- ボランティアで協力してくれる一般の方々には事前研修を実施し、マニュアルも配布したうえで、現場に送った。

熊本  
地震

### 話を聴くという支援

復興期

NPO法人傾聴ネットキーステーション



傾聴ボランティア養成講座 ©傾聴ネットキーステーション

悩みや不安に耳を傾けることで、相互理解を深める支援事業を行っています。災害時は、被災した方々のお話を傾聴スキルを持つスタッフが聞くことで、話す方が安心して悩みを吐き出すことができます。

人材育成のため、平時から傾聴ボランティア養成講座も開催。幅広い世代や属性の方々が受講し、被災者支援に関わっています。支援者同士もお互いの考えを尊重し合える話し合いができるようになり、支援の質も向上します。

また、支援団体として各地域で開催されている情報共有会議に参加し情報を得ながら、課題を見つけた場合は専門家につながるなど、課題の解決にも寄与しました。

### 支援者の知恵

- 他の団体と協働する場合、傾聴講座を受講してもらうことで、支援の質の向上と、聴く側の心も守ることを目指した。