災害ボランティア
チームリーダーの手引き

家屋清掃 水害編

PEACE BOAT ピースボート
災害ボランティアセンター
PEACE BOAT Disaster Relief Volunteer Center

はじめに

この「災害ボランティアチームリーダーの手引き ～家屋清掃 水害編～」は、活動の現場で重要な役割を担うボランティアのチームリーダーが、依頼主に対してしっかりとした説明を行い、同じボランティアと協力してスムーズな活動を実施できるように作成しました。

ボランティアという、善意や自発性から生まれる活動に、基本的な知識が加われば、被災者のためにより良い活動を行える可能性が高まります。多様な人々が協働している災害支援現場において、ボランティア一人ひとりの小さなステップアップが、支援の質や効率の向上に大きく寄与することでしょう。

「災害は一つとして同じものは無い」という事は勿論ありますが、この手引きではそのほとんどの場合において発生するであろう作業のポイントや最低限の心得をまとめました。

目次

PAR1　活動に入る前に

災害ボランティアについて 3

準備をしよう 4

災害ボランティアの心構え 5

予備知識 6

安全・危機管理 7

PART2 作業マニュアル

全体のポイント 8

打ち合わせ、家財の搬出 9

土砂など流入物の除去
回収と分別 10-11

床下の清掃 12-15

洗浄、乾燥、消毒 16

家財の搬入、後片付け 17

作業の進捗確認 18

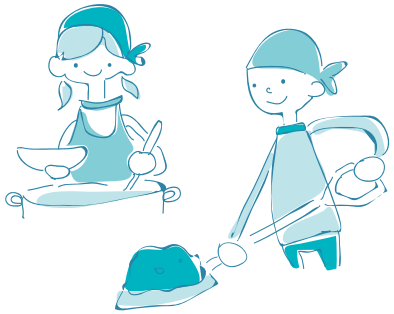
災害 VC への報告 19

PART 1 作業に入る前に

災害ボランティアについて

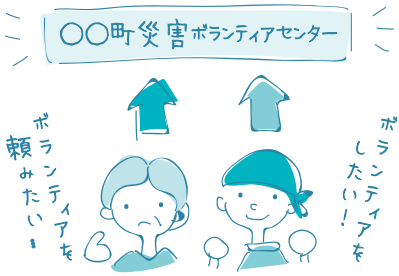
災害ボランティアとは

地震や台風、水害などの災害が発生した際に、被災地にて復旧・復興作業を行うボランティアです。瓦礫の撤去や泥かき、支援物資の配布、避難所の補助、炊き出しなど様々な活動があります。



災害ボランティアセンター

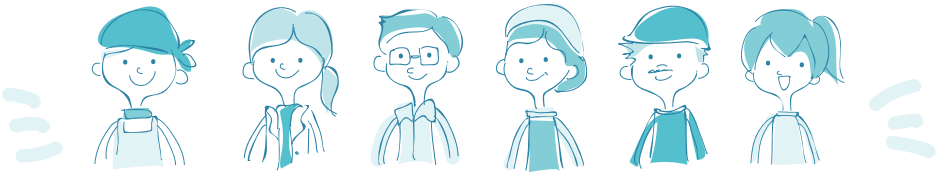
一般的に被災した自治体の社会福祉協議会（以下、社協）が災害ボランティアセンター（以下、災害VC）を開設します。災害VCで募集するボランティアは、特殊な技術を必要としない作業をすることを念頭に置いています。



多様なセクターとの連携

被災者への支援は災害VCだけが行っているわけではありません。地元住民、行政機関、NGO/NPO、民間企業、ボランティアなどが、様々な形で支援に携わっています。被災者の困りごとに対応するために、支援者同士がそれぞれの長所を活かす形で連携・協力をしていく必要があります。

自分では対応出来ない場合は、出来る人や関係機関へつなぐなど、効果的な支援の為に他の支援者とも協力しましょう。



準備をしよう

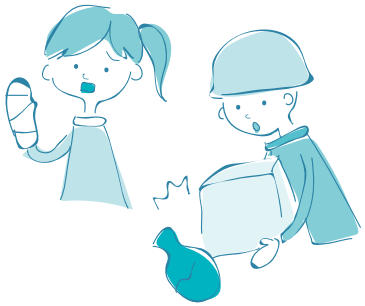
ボランティア保険に入ろう

ボランティアのみならず、支援する被災者の負担軽減の為にもボランティア保険の加入は必須です。ボランティア保険には災害ボランティア活動中のケガの補償の他、活動中に物を破損してしまった等の、賠償責任補償制度があります。

※ボランティア保険も一般的な保険と同様に、補償の範囲や条件が異なるため、補償内容を事前に確認しておきましょう。

※保険は万が一の対応です。保険を使うアクシデントをなくす為、活動中は最善の注意を払いましょう。

※緊急時の連絡先となる人には、予め同意を得て参加しましょう。



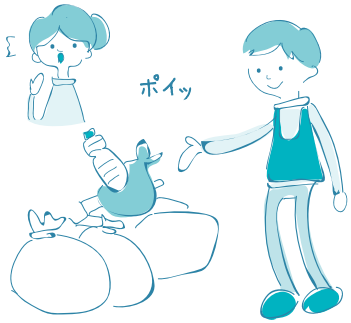
加入方法

加入は全国の社協で行えます。

基本的には被災地に行く前に近隣の社協で加入を済ませておきましょう。現地災害ＶＣの負担を減らし、受付混雑の緩和にも繋がります。また、事前に加入しておけば被災地に向かうまでの移動中も保険の適用範囲になります。

自己完結できる準備をしよう

特に発災からまもない被災地では、大勢のボランティアを受け入れる為に多大な準備が必要になります。ボランティアには、インフラや衛生環境が整っていない中でも自己完結する意識をもち、ゴミは持ち帰ると行った基本的なことをはじめ、なるべく地域の負担にならないよう考えて行動しましょう。



災害ボランティアの心構え

想像しよう

災害が起こる前の、一人ひとりの生活や地域の姿を想像しましょう。

「元の状態に少しでも近づけるためには何をすればいいのか」「今、被災者が抱えている問題は何なのか」を考え、ボランティア作業の先にある被災者の生活を想像することが大切です。

被災地・被災者理解

何気ない言葉や行動が、被災者の心を傷つけてしまうことがあります。自分の言葉や態度、行動全てがメッセージだという自覚を持つことが大事です。土砂などで汚れてしまったものでも、所有者にとっては宝物かもしれません。ゴミやがれきなど、所有物を軽視するような発言も避けましょう。

また、プライバシーにも十分配慮しましょう。

災害ボランティアの強み

コミュニケーション

被災者 一人 ひとりとゆっくりコミュニケーション出来る時間が取れるのは、災害ボランティアの強みの一つです。

無理に「元気付けないと」「何か聞き出さないと」と力む必要はありません。「この人に話してもいいんだな」という信頼関係が重要なので、目の前の作業や、地域の事、自分の事など話せる事から話していきましょう。相談された内容は災害ＶＣへ報告しましょう。

臨機応変さ

ボランティアは、柔軟かつ臨機応変に活動できることも強みです。

作業の効率性やスピードは大切ですが、被災者の気持ちを置き去りにしてまで追求する必要はありません。出来る限り被災者のペースに合わせて活動してください。

また、公平さを第一に考え過ぎず、不公平になりすぎない程度に被災者の力になりましょう。

予備知識

発災後、被災した方々は通常と異なる状況下で暮らしています。生活再建の為にどんなステップを踏まなければならないのか、知識や理解を深めましょう。

避難所

期間：発災～自宅の再建、仮設住宅の設置まで

家に被害を受け、生活ができない人が一時的に避難する場所です。

予め行政が指定する学校などの施設以外にも、住民が自主的に決めた公民館や自宅での在宅避難もあり、行政の把握や支援や難しいことがあります。

仮設住宅

期間：発災から１ヶ月～6ヶ月

自宅の再建が難しく、罹災証明で一定基準を満たした人が生活する場所です。

貸し出し期間は２年間ですが、大きな災害になると延長される場合があります。家賃はかかりませんが、光熱費は自費です。バリアフリーなどの対応が十分でない場合もあります。

罹災証明 / 被災証明

義捐金や税金の減免、その他公的な支援を受ける時に必要になる重要な書類です。

発行するには、自治体職員が行う、外観目視での被害調査が必要です。

申請は役場や市・区役所の窓口で受け付けています。

被害調査は１次と２次があり、１次（ 外観目視 ）の調査結果に不満があるときは、２次（ 建物内部への立ち入り ）調査の申請をする事ができます。

応急危険度判定

二次被害を防ぐための調査です。自治体が行う罹災証明の被害調査とは違います。赤色の危険判定を受けても、必ずしも自宅を取り壊さなければいけないわけではありません。

出典：災害写真データベース

安全・危機管理

活動中は、作業前後の移動も含め、安全が第一です。ケガなどがあった場合、本人だけでなく、ボランティア活動全体の流れの妨げになる場合もあります。また、依頼主が責任を感じてしまう事もあります。

万が一体調不良や、ケガがあった場合は作業を中断し、症状にあった適切な対処と災害 VC や所属団体に報告をしましょう。

衛生管理

流入した土砂の中には汚物や漂流物が混入しており、乾燥すると粉塵となって空気中に舞っている場合があります。防塵マスク、手袋、ゴーグルなどの装備をしましょう。

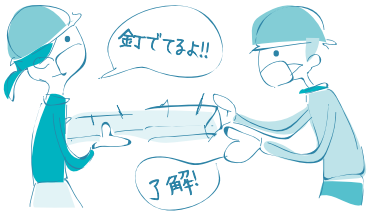
ケガをした場合は、小さな傷でも破傷風になる恐れがあるので、病院へ行きましょう。

体調管理

非日常の環境の中で、自分自身が気づかない内に無理をしてしまうことがあります。チームで声を掛け合い、無理をしない環境を作りましょう。また、水分や塩分補給、休憩をこまめに行い、熱中症や脱水症などにならないように気をつけましょう。

危険箇所の把握

作業に入る前に、物が落ちてくる、足場が悪いなどの危険箇所をチェックし、チーム内で共有しましょう。また、濡れた車のエンジンをかける、無理にプロパンガスを撤去するなどの危険な行為は避けましょう。



悪天 / 災害時の対応

雨天時など、天候や気温の変化により作業に危険が伴う時には作業を中止しましょう。

また、災害 VC が活動の中止や休止の判断をすることがあります。

悪天候や災害発生時など、もしもの時の避難経路などを把握、共有しておきましょう。

PART 2　作業マニュアル

Process

1. 打ち合わせ
2. 家財の搬出
3. 土砂など流入物の除去
   回収と分別
4. 床下の清掃
5. 乾燥・消毒
6. 家財の搬入
7. 作業の進捗確認
8. 災害ＶＣへの報告

Point

・安全第一で活動しましょう

作業は依頼主の希望をもとに、作業を行うボランティアの体力や安全性に配慮し、そのうえで作業効率を考えて進めましょう。

作業内容に関して安全面や技術面で不安がある場合は、無理に行わず災害 VC 等に相談しましょう。また、その旨を依頼主にも説明しましょう。

・常にコミュニケーションをとりましょう

作業に関わる情報は、依頼主とチームメンバーに逐一共有しましょう。また、作業中は声をかけあって危険回避をしましょう。

・後のことを考えながら作業をしましょう

自分たちの作業の後に、依頼主や翌日以降のボランティアがどういった作業を行うかを考えましょう。

→家財を一時的に外に出すときは戻す時の事、土砂などを捨てる時は、置く場所や、いつ？誰が？回収してくれるのかなど

・被害状況の記録を残しましょう

依頼主が公的な支援や保険対応を受ける際に、被害状況の証拠として写真が必要な場合があります。依頼主に現状の写真があるか確認し、なければ作業前に撮ってもらいましょう。

・作業の記録を残しましょう

依頼主の許可をとり、可能なら自分たちでも記録写真を撮りましょう。物を壊したなど、万が一の時に状況把握に役立ちます。

1. 打ち合わせ

作業場所を見ながら、どのように作業を進めるか依頼主としっかり相談しましょう。特に発災直後は実際に何に困っているのか細かな情報が不足していることあります。依頼主自身が状況整理をしきれていないケースもあるので、打ち合わせを通して情報の整理、収集を行いましょう。

Process

1. 挨拶、自己紹介　2. 依頼主と打ち合わせ
3. 作業場所の確認　4. チーム内の打ち合わせ

Point

- **作業前にしっかりと情報の整理、収集を行いましょう**
- **作業手順や注意点、危険箇所を把握・共有しましょう**

2. 家財の搬出

土砂の撤去などを行う準備として、まず家の中にあるものを搬出します。土砂や浸水の影響で廃棄処分になるものもありますが、廃棄するかどうかは、あくまで依頼主の判断です。外観や損傷具合などを見て独断で判断せず、都度依頼主に確認しましょう。

Process

1. 搬出する物、置き場所の確認　2. 導線の確保　3. 搬出

Point

- **清掃後にものを中に戻すことを考えて、置き場所を決めましょう**
- **導線をしっかり確保しましょう**
- **複数人で運ぶ、声を掛け合う等、安全に作業しましょう**
- **外に置く場合は、雨も考慮してブルーシートをかけましょう**
- **廃棄をするしないに関わらず、家財は丁寧に扱いましょう**

3. 土砂等流入物の除去・回収と分別

水害の場合、土砂など流入物の除去が作業内容の多くを占めます。家屋に入り込んだ土砂だけではなく、庭や側溝など、災害が起こる前と同じ状態に近づけるよう、生活再建のイメージを持って活動しましょう。

Point

- **元の状態のイメージを確認しましょう**
- **進捗が分かりやすく見える形で終わらせて行きましょう**

屋外での土砂の撤去

Process

1. スコップで土砂を撤去
2. 土嚢袋に入れる
   （または一輪車に直接）
3. 一輪車で回収場所に搬出

Tools

剣スコップ　角スコップ　土嚢袋　一輪車

Point

- **人数や状況に合わせて役割分担をしましょう。**
- **のちの土砂の回収方法によって、回収場所に土嚢袋で置いた方が良いか、土砂のまま置いた方が良いか異なります。確認しましょう。**

1. 土砂等をとる人

2. 運ぶ人

3. サポート

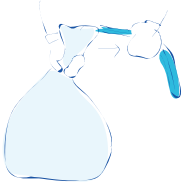
- **剣スコップと角スコップを使い分け**

土砂が深い場合、剣スコップで縦に掘る

土砂が浅い場合、角スコップで横からすくう

- **土嚢袋に入れる量は６～７ 割程度**

→口がしっかり閉まらず中身が漏れたり、搬出の際、重くて運べない等を防ぎます



袋のはしに出ているひもを引いて、袋の口をしぼります。

しぼり終えたら、ひもを 2~3 回まわし、ひもの出口を上から下へ通し、引いてしめます。

狭い・細かい場所の土砂の撤去

溝、排水路

植木の根元等

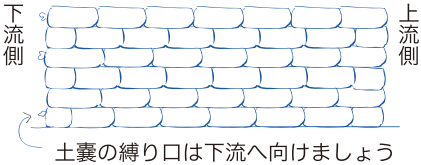
Point

- **生活再建のイメージを持って丁寧に仕上げをしましょう。**
- **庭などの場合は、元の土まで 掘らないように気をつけましょう。**

再流入防止と排水経路の確保

災害によって土砂等が流れてきた経路を伝って、再び雨が降った際に再流入が起こったり、元々あった排水路が塞がれ雨水が抜けず溜まってしまうケースもあります。必要に応じて、作業で出た土嚢袋等で応急対応をしましょう。

基本的な土嚢袋の積み方例

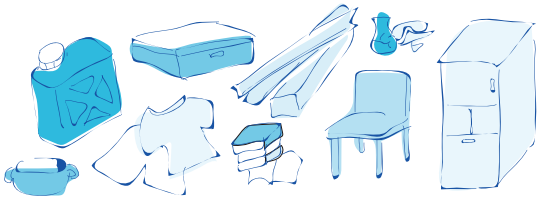


Point

- **隙間の無いよう、丁寧に積みましょう。**
- **石や木の枝の入ったもの、水分が多すぎる土嚢袋の使用は避けましょう。**

回収と分別

その地域の分別、回収方法を必ず確認しましょう。発災直後は回収が追いつかず一定期間は地域住民の目に触れる事を踏まえ、整理して丁寧に分別しておくと、回収場所があふれるのを防いだり、回収もしやすくなります。

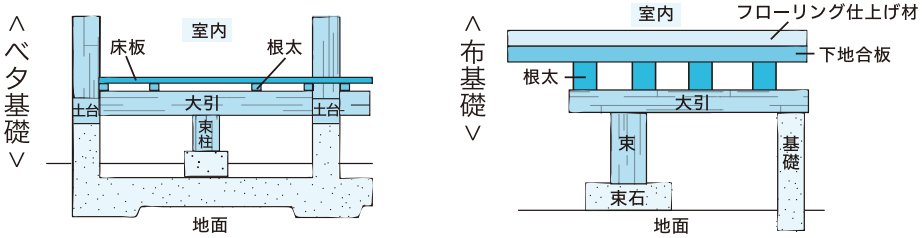


4。床下の清掃

床下は、浸水したままにすると、悪臭やカビ、白アリの発生など衛生状態悪化の懸念があり、清掃の必要性が高いです。しかし、清掃するには一定の技術や知識が必要となり、安全管理も他の作業より多くの事が求められます。家屋の破損やボランティアの事故・怪我にもつながりやすいので、独断で引き受けずまずは災害ＶＣと相談するようにしましょう。

床下の構造

一般的なものは下記の２種類です。



清掃の進め方

床材の素材によって、床下の土砂など流入物の撤去作業の進め方を変える必要があります。家主と相談し、どのように進めていくかよく相談してから作業に入りましょう。

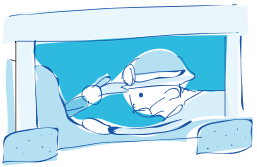
①床板を剥がし、土砂などの撤去を行うやり方

床材が畳の場合、土砂が流入した部分の畳と床板を外し、土砂を撤去します。床板を外すには技術が要りますが、土砂の撤去が比較的行いやすいやり方です。床板を丁寧に剥がせば現状復帰可能です。

②床下に潜り、土砂などの撤去を行うやり方

床材がフローリングやフロアカーペットの場合、床板などに直接貼り付けられている事が多く、畳のように剥がせません。その際は入り口から床下に入り、土砂などの撤去を行います。床材を切って入り口を作る場合は、現状復帰ができません。

土砂の撤去作業では、閉所、暗所での作業となるので、装備や時間が必要です。



4-1。床板を剥がし、土砂などの撤去を行う

床板剥がし

Tools

Process

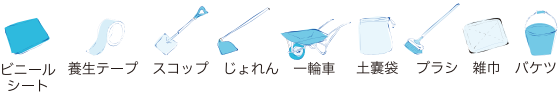
1. 畳を剥がします。
2. 床板の隙間にバールを差し込みます。隙間が少ない場合は小さなバールを使いましょう。
   ※床板を打ちつけてある釘に近い所、両側からバールを入れると板が割れにくくなります。
3. テコの原理で少しずつ床板を浮かせます。
4. 2→3 を何箇所かで繰り返し床板を外します。

Point

- 畳や床板を剥がす際は、必ず元の位置に戻さないときれいにはまらないので、印をつけてメモを残しましょう。
- 床板が古い家や濡れたまま時間が経っている場合、簡単に割れてしまうので注意しましょう。
- 釘は怪我の予防として、抜いておきましょう。

土砂などの撤去

Tools



Process

1. 導線の養生
2. 土砂などの撤去
3. ブラッシング
4. 雑巾掛け

Point

- 屋内での作業なので家財や建物に傷を付けないように しっかり養生等をして傷つけないようにしましょう。
- 大まかな撤去が出来たら、木材など付着した細かい泥等をブラシでこすり落として仕上げをしましょう。
- 根太は上を歩いて傷を増やさないようにしましょう。

4-2. 床下に潜り、土砂などの撤去を行う

入り口の確保

床下に入る為の入り口を見つけましょう。台所にある床下収納や、洗面所等にある床下点検口から入れるケースが多いです。

フローリングやフロアカーペットの切断

既存の入り口がない、既存の入り口から行けないスペースがある場合床の一部を切断して入り口を作る必要があります。独断で進めずに災害ＶＣに相談しましょう。後の修理や張替え費用、切断する道具や技術、以降の作業の効率や安全性も含めて、どの部分をどの程度切断するかは依頼主や大工さん等との話合いが必要です。

作業準備

床下では暗く、非常に狭い中で重装備の作業になるので、安全管理を徹底しましょう。特に酸欠への対応は命に関わります。十分な換気を行いましょう。作業時は常に退路を塞がずに作業出来るように、まずは中の構造を確認、全員で共有しましょう。

養生

入り口付近は汚れるので、ブルーシートなどを使い念入りに養生をしましょう。

照明

両手が空けられるように、ヘッドライトや置けるタイプの物。大きすぎると熱を発して熱くなります。濡れによる感電等にも注意が必要です。

換気

送風機や扇風機等を使い、換気を十分に行うことで酸欠対策をしましょう。

道具

ブルーシート

養生テープ

小スコップ

ジョレン

一輪車

バケツ

てみ

装備品

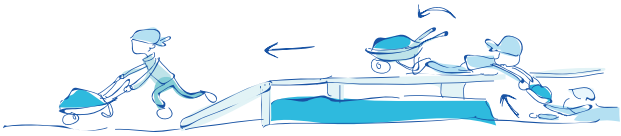
ヘルメット、ゴーグル、ヘッドランプ

防塵マスク、上下ヤッケ、ゴム手袋等

土砂等などの撤去

Process

1. 土砂の撤去
   床下に潜っている人がスコップやシャベルで土砂等をとり、てみなどに入れます。
2. 外へ受け渡し
   入り口の人へ土砂などを手渡します。
3. 外へ搬出
   外の人が回収場所に持っていきます。
   （一輪車、　バケツリレーなど）



Point

- 重装備で普段しない動きをしたり、非常に圧迫感のある中での作業となり、思っている以上に体力や気力を使います。まずは作業環境に慣れることが必要です。
- 必ずタイムキーパーを置き、休憩や交代は時間通りに行いましょう。
- 特に初めての場合はこまめに外に出て休憩を取り、環境に慣らしながら徐々に作業時間を長くしていきましょう。

床下や壁の断熱材

床下や壁の内部に断熱材が入っている建物があります。素材も種類があり、どのように固定されているかも家によって異なります。

断熱材が水を含んでしまったり、床との間に水が溜まっていたりするケースもあります。特にグラスウールと呼ばれる綿状の素材にガラスの細かな繊維が入っている物は、水をよく含み抜けずらいので、カビの原因になります。

グラスウール

Point

- 撤去は、無断で行わずに依頼主やＶＣに報告して判断を仰ぎましょう。修理工程や費用に影響します。
- ガラス繊維が入っているため、吸い込むと喉を痛めたり、皮膚へ付くと痛みがでる危険性があります。作業の際には装備品を必ず着用しましょう。

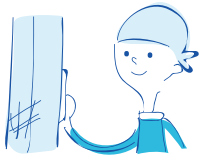
5. 洗浄・乾燥・消毒

洗浄

泥がついた家の壁や柱など、雑巾や高圧洗浄機などを使用し丁寧に洗浄しましょう。家屋が綺麗になることで依頼主の心のストレスもやわらぎます。
※高圧洗浄機は水の勢いが強く、物損に繋がりやすいので使用する場所には注意しましょう。

壁の洗浄

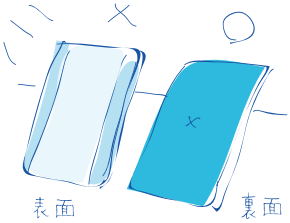
家財の洗浄


屋内の洗浄

乾燥

壁や木材などは、湿ったままだとカビの発生や、建物の耐久性の低下につながります。清掃後は扇風機や送風機を回して風を送り、できる限り乾燥させましょう。乾燥時間は被害の度合いや、時期よっても異なりますが、過去のケースでは数日間は必要です。

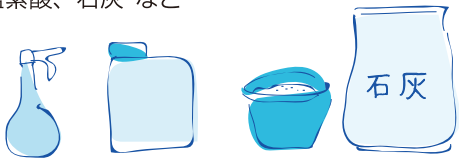
畳は、日焼けの原因になるので表面は直射日光に当てないでください。必ず裏面を日光に向けて干すようにしましょう。



消毒

消毒は自治体や人によって考え方ややり方が大きく異なるので、原則自治体が公表しているやり方に則って行いましょう。使用する薬品は刺激が強いものが多いので実施する際はゴーグル、マスク、ゴム手袋等、装備をしっかり着用しましょう。

次亜塩素酸、石灰 など

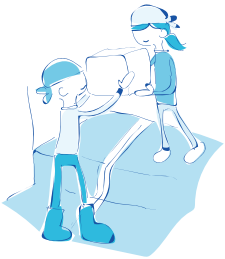


⑥。家財の搬入 / 後片付け

家財の搬入

清掃作業後の屋内に運び入れるケースが多いので、汚さないように養生をしたり、長靴やヤッケなどの装備品の汚れを落としてから作業しましょう。

また、選別作業等の事情で屋外に置いておく場合は、雨で濡れたり、風で飛んだりしないようにブルーシートをかけておきましょう。



Point

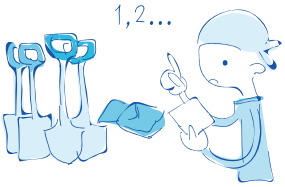
- **屋外から入り口までと、入り口から屋内に移動する人を分けるとスムーズです。**

片付け・掃除

作業が完了しない日でも散らかしたままにせず、作業後は毎回掃除と片づけを行いましょう。

1. 掃き、拭き掃除、ゴミ拾い
   屋内で生活場所と作業場所が同じや隣り合うような場合は、細かな汚れなどがないか確認しましょう。また掃除しながら破損などがないかも確認しましょう。

2. 資材の確認、洗浄
   借りた物の種類と数が合っているか、家の物と混同してないか、破損などがないか確認しましょう。また災害ＶＣに戻ってから洗浄する場合でも、付着している泥などは、あらかじめ落としておきましょう。



3. 最終確認
   私物、ゴミや飲料ペットボトル等、不要な物でも持ち帰りましょう。忘れ物があると依頼主が災害ＶＣまで届けたりと、負担をかけてしまうことになるので注意しましょう。

7。作業の進捗確認

その日の作業終了後、依頼主と一緒に作業場所を見てまわりながら進捗状況を確認しましょう。同時に、作業による破損がないかも確認しましょう。

チェックリスト

□ 依頼内容が「完了（＝依頼内容に関してこれ以上作業が必要ない）」したのか、「継続（＝依頼内容に関して明日以降も作業が必要）」なのかを確認しましょう。
※必ず依頼主に確認し、ボランティアが勝手に判断しないでください。

□ 今回の依頼内容以外で手伝いが必要な事や、困っている事がないのか確認しましょう。

□ 「継続」やそれ以外の要望がある場合は下記を明確にしましょう。

- どのような内容をどの程度するか
- 必要人数
- 必要資材
- 依頼主の作業希望日

※必要人数や資材は、実施した作業を参考に試算してもらいましょう。
※依頼を受付けるのはボランティアではなく災害ＶＣなのであくまで希望として伺い、災害ＶＣに申し送りする旨を伝えましょう。
※連日の作業で依頼主が疲れているようであれば、休む事も提案してみましょう。

□ 完了の場合でも、後日ボランティアが必要となった場合に、再度依頼ができる事を伝えましょう。
※複数回頼めないと思っているケースも多いです。

□ 破損や資材の混同、忘れ物等ないかを再度確認しましょう。

8。災害ＶＣへの報告

依頼者が今どのような状況にあるか、何に困っているのか、最新の情報を持っているのは、その日に作業をしてきたボランティアです。自分がボランティア活動を終える場合でも、現地に必要な情報を残していく事が翌日以降、依頼者に対しての効果的な支援につながります。

実際の作業場所を見ていない次のボランティアが､「作業場所の状況」と「次に、何の為に、どのように作業をすればよいのか」が伝わるような報告をしましょう。

報告のポイント

□　進捗確認の内容を正確に伝えるためには、「広い」や「沢山」など人によって認識が異なる表現はさけ、具体的な数値などで表現しましょう。
※例えば家屋清掃の進捗報告では、あと「半分」という表現では無く、8 畳部屋を 2 部屋終わらせて、あと 2 部屋残っています。という表現がよいでしょう。

□　報告は、災害 VC の形式に従いましょう。
※規定の報告書を記入し、さらに口頭で災害 VC スタッフに内容を説明することによって、不足していた情報を補うことができます。

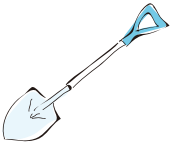
□　現場の状況は簡単な図に書いておくと次の人が理解しやすいでしょう。

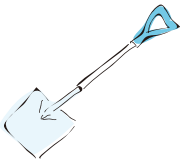
□　作業効率をあげるために必要な資材や、安全管理上必要だと感じた持ち物なども伝えるとよいでしょう。

□　報告内容に関して「依頼主の発言」なのか「自分の主観や予測」なのか等、情報の根拠を明確にすると良いでしょう。

報告書で引き継ぎをするイメージ!

道具


剣スコップ

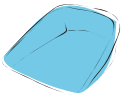

角スコップ

ミニスコップ

ジョレン

土嚢袋

一輪車


てみ

バール

くぎぬき・ハンマー

バケツ

デッキブラシ

竹ぼうき

ちりとり

ワイパー

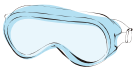
ぞうきん

ビニールシート

養生テープ

装備

防塵マスク


ゴーグル

ヘルメット

ヤッケ

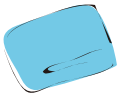
長靴

鉄板入り
インソール

皮手袋

ゴム手袋

ヘッドランプ


タオル / 手ぬぐい

第 1 刷発行 :2017 年 6 月
発行者 : 一般社団法人ピースボート災害ボランティアセンター
デザイン : 矢野瑛子

本手引きは UMCOR による助成によって作成されました。

ピースボート災害ボランティアセンター（PBV）東京事務局
TEL：03-3363-7967（10:00-18:30/ 土日祝定休）FAX：03-3362-6073
E-mail：kyuen@pbv.or.jp　WEB：http://pbv.or.jp/