

一般社團法人 日本作業療法士協會

救災志願工作者
活動手冊

譯者：李怡欣

校閱：王治文、陳官琳、張玲慧、黃婉茹

中文譯本出版單位：社團法人臺灣職能治療學會

2019年9月13日

一般社團法人 日本作業療法士協會 Japanese Association of Occupational Therapist

緊急應變小組〒111-0042 東京都台東區壽 1-5-9 盛光伸光大樓 7F

TEL: 03-5826-7871 FAX: 03-58267872

目次

I. 引言	1
II. 關於救災志願工作者	1
III. 在平時的準備	1
IV. 災害發生時的應對	2
V. 救災志願工作者的活動事宜	4
VI. 資料	7

I. 引言

本手冊為一般社團法人日本作業療法士(台灣稱為職能治療師)協會(下稱本會)，根據本會針對大規模災害時的支援活動所制定之基本方針(下稱基本方針)所製作。

基本方針的制定是為了日本國內發生大規模災害的時候，本會可以和受災縣市的作業療法士協會(以下稱受災地協會)合作，以期使救災活動能迅速順利的執行。在本手冊中，將說明由本會以救災志願工作者(下稱救災志工)身分派遣的會員在救災活動中的基本行動方針。

II. 關於救災志願工作者

1. 救災志工與其工作任務

本會基於基本方針，主要會在第二階段(標準：災害發生後一週~一個月以內)到第四階段(六個月~一年以內)派遣救災志工。根據現場的必要性跟所受的請託，救災志工的工作範圍不僅只侷限在「職能治療」的業務範圍之內，也有可能需要進行各種業務範圍以外的活動。救災志工必須理解救災活動的特殊性以及現場狀況等作臨機應變。

此外，本會所派遣的志工，是指以公益為目的進行社會貢獻活動的個人，其行動須以符合志工的自發性、無償性、利他性、先驅性等四項原則為前提。

2. 本會針對救災志願活動需求的應對

本會將在平時即採登錄方式接受救災志工報名，並就需求進行相應的研習，以期能建立在不延遲救災的情況下可派出志工的體制。

當災害發生時，本會將會掌握當地受災的現況，並與受災地的協會聯絡協調關於救災志工的派遣事宜。若出現必須派遣志工的情況，會與已登錄在案的救災志工聯絡，以迅速運作派遣志工的體制。

3. 在當地救災志工的活動

被派往當地的救災志工，將以受災地區總部為中心的當地協調員所發出的活動指示為準進行活動。

III. 在平時的準備

1. 緊急應變小組將在平時就招募救災志工並進行登錄。(可從本會主頁的會員資訊系統報名)
2. 廣泛收集有關災害活動的資訊。(可供參考的書籍、文獻、報告、其他組織的報告、一般志工的心得相關書籍，網頁資訊等)
3. 閱讀並理解本會的基本方針。
4. 閱讀並理解本手冊。
5. 參加相關研習會等。
6. 保持良好的身心狀況以備派遣。

7. 災難發生時，若自己有從事志願救災活動的意願，要讓家庭、職場、朋友等周遭的人知道。
8. 平日就參與志工活動，不限災害時期，以讓自己對志工活動內容有經驗。

IV. 災害發生時的應對

1. 被派遣至災區前的流程

- 1) 災害應變中心根據受災地協會或該地區的相關機構的要求，討論並決定派遣救災志工的期間、人數等。
- 2) 聯絡協調室負責調查已登錄的救災志工(包括追加招募者)的活動可能時間、可滯留期間、交通方式、聯絡方法等。
- 3) 災害應變中心根據聯絡協調室彙整的調查結果決定派遣的人員。
- 4) 聯絡協調室通知受災地區總部以及當地協調員被派遣人員的名單。
- 5) 聯絡協調室負責通知被派遣人員其調度決定，並提供在災區活動必要的資訊。

2. 被派遣人員在確定派遣目的地後至實際被派遣之前應先做的事項

- 1) 收集資訊以掌握當地情況。(受災情形、食、衣、住、交通等)
- 2) 確認到受災當地的路線。
- 3) 作為救災志工，為順利進行救災行動，要配合調整本職工作。(必要時可申請所需要的公文)
- 4) 請確認有投入保險。(在本會可辦理志工加保手續)
- 5) 聯絡協調室應和當地協調員協調確認活動日程、第一天的集合場所、時間聯絡方法等，並將資訊傳達給救災志工。
- 6) 必要時，可申請高速公路等減免措施相關文件。
- 7) 多人同時派遣時，可依需要與同行的志工保持聯繫，如共乘至當地或共同分擔行李等。

3. 到當地後的流程

- 1) 接受受災地協會以及當地協調員的導引介紹。(確認日程、派遣目的地、活動內容、緊急聯絡、避難路線等)
- 2) 同行的志工應互相分享訊息。(確認住宿地點、彼此的活動預定、聯絡方式)
- 3) 實行救災支援活動。
- 4) 交代在當地所進行的活動。(當地協調員會根據情況參與)
- 5) 書寫活動報告和紀錄等。

4. 執行派遣任務後的事務

- 1) 向聯絡協調室、受災地協會提交報告書。
- 2) 因應所需，向聯絡協調室或受災地協會報告經費的狀況。

- 3) 因應所需，在工作單位、地方上、學術會議等處進行報告。屆時，要注意呈現的內容，盡量避免有誤解的狀況。

5. 救災志工的活動流程(流程圖)

平時

- 執行救災志工的**登錄、更新業務**
- 參加災害、防災的研習會
- 收集有關災害、災難預防的資訊



災害發生時

- 接到由聯絡協調室就派遣事宜進行調整所發出的**通知**



- 調整本職工作後，向聯絡協調室**答覆**可以參與活動的期間



- 在派遣期間確定後，將收到本會正式發出的**委託**



- 聯絡協調室將**提供**如日程表、派遣目的地等資訊

(災區現況、活動內容、聯絡方式、食衣住、車輛所需手續等)

- 在抵達派遣目的地前的聯絡均由聯絡協調室進行，因此相關訊息請勿直接向當地查詢



- 確認交通工具、行李、住宿地點、食衣住
- **移動**前往派遣目的地(也需考慮安全與返家的路途)

在派遣目的地

- 與受災地區總部和當地協調員會面並接受導引介紹、活動指示



救災志工活動



- 向當地協調員**報告**
- 書寫報告書(緊急應變小組、受災地協會)

返家

- 向家庭、工作單位報告
- 準備下一次的志工活動

V. 救災志願工作者的活動事宜

1. 基本的應注意事項

1) 一般性的志工心得

- 從可以做到的事情做起，不要勉強
- 站在對方的立場上思考
- 遵守承諾
- 尊重他人隱私
- 取得周遭人的理解與合作
- 以謙虛的態度接觸他人
- 注重相關知識的學習
- 安全措施不可輕忽

2) 救災志工的心理準備

- 志工基本上會在當地的指示之下，盡自己的職責來行動。
- 受災者才是主角，志工不可忘記自己是為了支持他們而存在的原則。
- 食、衣、住、交通和垃圾基本上是自行處理的，不可給當地帶來任何負擔。
- 請注意活動內容會根據不同時期而改變。
- 即使沒有工作也不需要勉強去找出需要志工的業務。
- 應充分的理解不一定所有的支援都需要職能治療的技術。
- 即使在訊息不足的情況下，也應能隨機應變。

3) 關於志工的壓力和應對

在災區的支援活動中，由於多少會有盡可能幫忙的想法，因此可能會比一般時候更加努力，進而導致勉強自己負荷過重。此外，透過聽聞災難經歷或實際目睹災區，也可能讓志工本身成為二次受害者，也可能發生壓力反應的狀況。

如果出現壓力症狀，不要強迫自己，應休息、透過討論自己的體驗和想法來處理壓力。症狀也有可能是在結束救災返家後出現，所以需要特別注意。

2. 救災志工基本應攜帶的物品

① 行動時基本的隨身物品（依據情況，也有些是現場提供的）	
<input type="checkbox"/> 身分證明文件（名牌，背心等） <input type="checkbox"/> 紙筆等的文具用品 <input type="checkbox"/> 健保卡、駕照 <input type="checkbox"/> 毛巾/手帕 <input type="checkbox"/> 衛生紙、面紙 <input type="checkbox"/> 手套（工作手套/塑膠手套） <input type="checkbox"/> 食品乾糧（包括應急食品） <input type="checkbox"/> 現金	<input type="checkbox"/> 行動電話 <input type="checkbox"/> 防寒衣物用品 <input type="checkbox"/> 雨具 <input type="checkbox"/> 帽子 <input type="checkbox"/> 口罩 <input type="checkbox"/> 常備藥物 <input type="checkbox"/> 手錶
② 住宿時應準備物品	
<input type="checkbox"/> 睡袋和毛毯等寢具（依可住宿處的情況而定） <input type="checkbox"/> 住宿的期間，衣食住所需要的東西	
③ 若有準備的話會比較方便物品（因應狀況先準備起來比較好的物品）	
<input type="checkbox"/> 檢查健康狀況所需的物品（血壓計，體溫計，聽診器） <input type="checkbox"/> 記錄用的相機 <input type="checkbox"/> 用於打報告的個人電腦 <input type="checkbox"/> 印表機 <input type="checkbox"/> 手電筒 <input type="checkbox"/> 收音機 <input type="checkbox"/> 長靴 <input type="checkbox"/> 水桶 <input type="checkbox"/> 鐵鎚 <input type="checkbox"/> 撬棍 <input type="checkbox"/> 鋸子 <input type="checkbox"/> 千斤頂	

※ 活動時的服裝除非是有指定，此外應根據當地氣候與行動的便利性穿著。

※ 名片、背心由災害應變中心準備。但是，也有使用受災地協會所準備的較好的時候，所以請視情況使用。

※ 請留意應攜帶物品可能會根據災害的種類和規模、行動的地點和時期、期間的長短而有所不同。

※ 以上表格也記載於救災志工報到受理手冊中。

3. 在當地活動時的應留意事項

- 依循當地協調員、負責人、領導者的指示。
- 在當地協調員的指示下，因應該時期及該地方的需求。
- 與團隊共同行動，盡量避免自己單獨行動。
- 為了清楚辨識身分和所屬單位，在活動中應隨時佩戴名牌等著裝。
- 盡量站在受災者的立場為受災者著想，不要強行將自己的判斷加上去。
- 不要自行判斷，請先報告、聯絡、商談（不要以支援者一方的角度評斷是非）。
- 當判斷有危險時，視情況應要有勇氣拒絕。
- 應事先確認緊急聯絡方式和避難路線。
- 不要有先入為主的想法（不要太過自負或是有像是要施恩予他人的想法）。
- 針對受災者個人，不要留下診斷資訊或訓練內容等個人隱私資料。
- 幫助當地居民能恢復獨立。
- 不可接受受災者給的禮物或禮金。
- 如發生事故等時，請盡速聯繫並報告。
- 對於用詞遣字、發言內容以及發言地點要小心謹慎。
- 所有業務請在活動期間內完成。
(到任後，不要帶入前任的意見，也不要對後任施加自己的意見)
- 交待事項以及報告書盡可能地記載客觀的內容。

4. 給自行前往去受災地支援、但非本會正式派遣的會員

- 以職能治療師身分前往支援時，最好攜帶可證明身分的東西(本會的會員證)。在此同時，也請明確告知您不是本會所派遣的。
- 請將預定行程報告給本會和受災地協會，如此可共享資訊，從而開展有意義的活動。

5. 除救災現場的志工活動以外，尚可支援的活動

除了作為救災志工直接在災區活動以外，還可以透過各種方法和手段參與支援活動。

以適合自己的手段和方式去參與支援也是很重要的，也請注意不要勉強。

[活動例子]

- 捐款(本會受理援助金、縣市公會、各鄉鎮市、日本紅十字會等)
- 提供物資(各鄉鎮市區、NPO(非營利團體)等)
- 提供能幫助志工活動的資訊
- 參與志工的後方支援

VI. 資料

<名詞解釋>

- 志工

「志工」是指自發性為了公共利益而進行社會貢獻活動而不求取報酬的人（個人）。

所謂的志工，除了前述的1「自發性(非強制性)」、2「無償性(不求報酬)」、3「利他性(不求私人利益)」這三點特徵之外，還有因為地方上的問題每日均在變動，因此要能有比他人更早採取行動去解決的能力，即第四點4「先驅性」，而這四項被稱為「志工的四項原則」。

此外，各種團體也會展開各種志工活動，但法律上的定位尚不明確。

- 緊急應變小組

一般社團法人日本作業療法士協會制定的施行規則中規定以下三點。

- ① 執行大規模災害發生時和重建時相關的救災活動
- ② 在平日就大規模災害時的支援體制進行預測並準備相關工作
- ③ 因應其他災害的對策的相關事務基本方針如下述記載。

「在平時，製作/更新職能治療師所進行的救災活動相關的各種手冊、企劃研習方案、登錄/更新救災志工名單、與縣市作業療法士協會合作、與其他組織的合作等，就救災體制進行準備。」

「災害發生時，根據災害應變中心的指示，在緊急應變小組主任的指揮下，與受災縣市作業療法士協會密切合作，企劃本會進行的救災活動，並向災害應變中心陳報，並且在活動實施時管理每個步驟流程，並向災害應變中心報告最終結果。」

此外，有關災害發生時的具體應對措施，請參閱基本方針。

詳情請參閱一般社團法人日本作業療法士協會災害應變中心規章。

- 日本作業療法士協會災害應變中心（簡稱：災害應變中心）

基本方針中記載「設立於災害發生時，審議・決定日本作業療法士協會的應對方針與支援方案。」災害發生時的具體應對措施，請參閱基本方針。

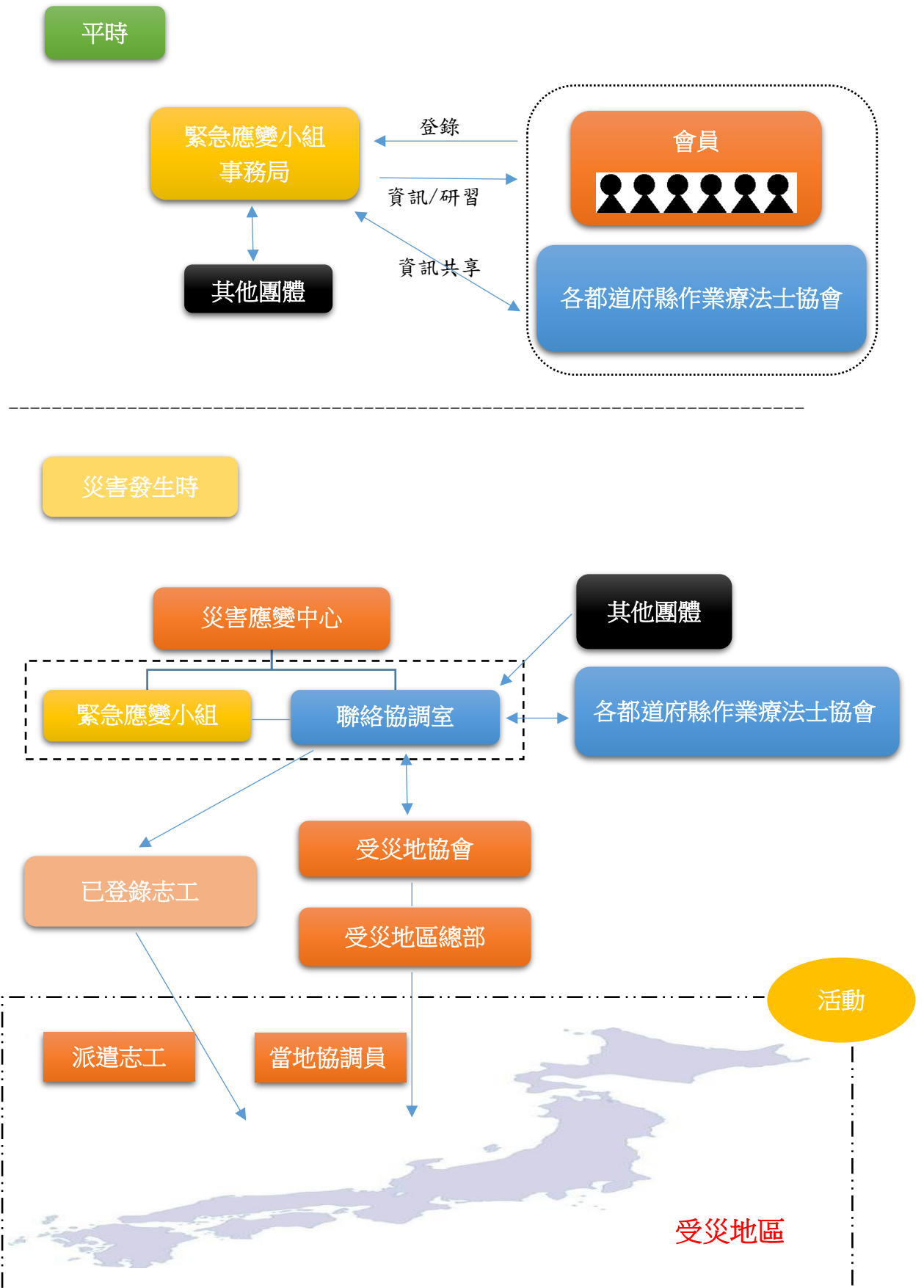
- 日本作業療法士協會災害應變中心聯絡協調室（簡稱：聯絡協調室）

基本方針中記載「設立於災難發生時，擔任資訊收集和救災活動的事務處理。」主要職責為以下三點：(1) 與各相關機構進行聯絡與協調、(2) 與受災地區總部進行聯絡與協調、(3) 與救災志工進行聯絡與協調。災害發生時的具體應對措施，請參閱基本方針。

- 受災縣市協會災害應變中心事務局（簡稱：受災地區總部）
設立於災害發生時。將在受理救災志工報到後，執行 3 個主要工作：(1)與總部協調室進行聯絡與協調、(2) 與當地協調員進行聯絡與協調、(3) 與地方縣市及鄉村鎮里進行聯絡與協調。

- 當地協調員
災區受理救災志工報到後，擔任以執行資訊收集、統整、發布訊息相關任務為主的職能治療師。在災害發生時的 3 點主要工作：(1) 掌握當地的受災情形和支援情形、(2) 與受災地區總部、各縣市鄉村鎮里、以及各相關機構的聯絡協調、(3)給與救災志工具體的活動指示。

<平時&災害發生時的應對流程圖>



<有效防災、減少災害的資訊>

- 日本總務省消防廳（相當於台灣內政部消防署）

<http://www.fdma.go.jp>

在網站內的 e-college，提供急救、救命處置與方法的免費動畫以供學習。也登載地區防災的相關內容。

<http://open.fdma.go.jp/e-college/kiso/03/kiso03.html>

- 氣象廳首頁

<http://www.jma.go.jp/jma/kishou/books/eq/index.htm>

【救災志工活動日記】

〈活動期間〉 2011 年 月 日 ~ 月 日 〈姓名〉

日期	星期	時間	活動內容(場所、目的、方法)	特記事項等	支出(購入物品・金額)
/	日	上午	<p><記載範例>(請刪除範例後記入)</p> <p>場所：00 體育館</p> <p>目的：為確保虛弱的高齡受災者能順利且安全的使用廁所，而進行環境改造。</p> <p>方法：使用複合式鋼管組裝簡易扶手，男女廁分別各設置一個。</p>	<p><記載範例>(請刪除範例後記入)</p> <ul style="list-style-type: none"> • AM11:32 發生震度 6 級的地震，震源在宮城縣外海，現場有點混亂 • 00 免費提供用來裁切複合式鋼管的手持式器械 	<p><記載範例>(請刪除範例後記入)</p> <p>汽油費：4,300 日圓</p> <p>高速公路過路費：5,600 日圓</p> <p>複合式鋼管部分：10,630 日圓</p>
		下午			
/	一	上午			
		下午			
/	二	上午			
		下午			
/	三	上午			
		下午			
/	四	上午			
		下午			
/	五	上午			
		下午			
/	六	上午			
		下午			

【交接事項】

活動概要	
活動地點	
活動成員	
有關活動地點的資訊和現在的情況	
活動目的與內容	
活動上應注意的事項	
今後活動的課題以及方向性和可能性	
志工的生活環境	