

平成 28 年 3 月

東日本大震災における
宮城県内社会福祉協議会
災害ボランティアセンター
の検証報告

宮城県社会福祉協議会
社協活動実践研究委員会



本委員会による検証にあたって

◆これまでの経緯 ～震災前、そして震災以降の社会福祉協議会の取り組み～

2011年3月11日に発生した東日本大震災という未曾有の大災害は、私たち社会福祉協議会（以下、社協）がこれまで住民と共に築き上げてきた「地域社会」「暮らし」「つながり」などといった、地域住民の日常生活を支えてきた大切なものを奪ってしまいました。

東日本大震災の発生以前から、住民の暮らしを守る「セーフティーネット機能」を担う存在である社協として、災害発生時においては「災害ボランティアセンター（以下、災害VC）」の設置・運営を行い緊急時の住民生活を支え続けるという社会的使命のもとに、私たち宮城県内の社協では、過去の経験をもとに災害が発生した際の対応を想定した、様々な準備や取り組みを進めてきました。

しかしながら、今回私たちが経験した東日本大震災による被害の規模は、従来までの想定や準備してきたものをはるかに超える規模のものであり、さらには、社協が運営する事業所や施設の損壊のみならず、職員自身やその家族にまで被害が及ぶなど、法人機能が壊滅的な被害を受けたことにより、法人自体の存続に関わるような深刻な状況に多くの社協が追い込まれました。

そういった過酷な状況の中でも、それぞれの社協では自らが果たすべき「社会的使命」を担うため多くの支援を得ながら、限られた環境や条件ではありながらも残された機能の全てを注いで、懸命に災害VCの運営を通して被災した住民への支援活動に努めました。

その結果として、震災から4年が過ぎた今日まで、被災した住民の暮らしを支える担い手として、社協による支援が途絶えることなく継続的に行われていることは、災害発生から間もない混乱した時期はもとより被災した住民が生活再建を目指す現在に至るまで、いつ如何なる時でも住民に寄り添いながら暮らしを支えてきた成果の表れであると思われまます。

◆未来のために ～今後予想される大規模災害に向けて～

東日本大震災という「かつて誰も経験したことの無い災害」に立ち向かった私たち宮城県内の社協には、今後予想されている日本国内での大規模災害に対する準備に向けて、自らの経験とそこから得た教訓を、多くの人々に伝え残していくことの責任と義務があるはずです。

今日まで、私たち社協は懸命に支援活動に取り組み、多くの被災した住民を支え続けることができましたが、震災から4年が過ぎた今ここで、改めて当時の取

り組みを振り返ると、大規模災害であるがゆえに浮き彫りとなった課題や従来まで進めて来た準備では不十分なために改善が必要な点などが置き去りにされたままであることも事実です。

今、このような課題点などについて、大規模災害を実際に経験した私たち当事者自身による検証作業を行うことによって、置き去りにされたままの課題に目を背けることなく、真摯に見つめ直すことが必要な時期を迎えています。

平成26年6月に社協活動実践研究委員会として宮城県内の社協に公募をおこない、4社協の職員が委員として参加してきました。そこに、東日本大震災以前から支援をいただいていた2名の外部支援者を加え、当時支援に入ってくれた方々や沿岸部の事務局長や職員の意見もうかがいながら、11回に及ぶ委員会を経て検証作業を進め、課題の洗い出しとその背景を探りました。

被災当事者でもある委員として、目を背けたくなる課題もありましたが議論を重ねる中で少しずつ、自分たちの取り組みを省みることが出来たと思っています。

今回の検証作業から導き出された課題は、大規模災害時における住民支援や災害VCのあり方について、これから未来に向けて社協がどのような役割や機能を発揮し、住民と共に歩むべきかを考えるための一助となることを願いまとめたものです。私たちの経験が次の災害に活ければ幸いです。

平成28年3月

「東日本大震災における宮城県内社会福祉協議会災害ボランティアセンターの検証報告」
社協活動実践研究委員会

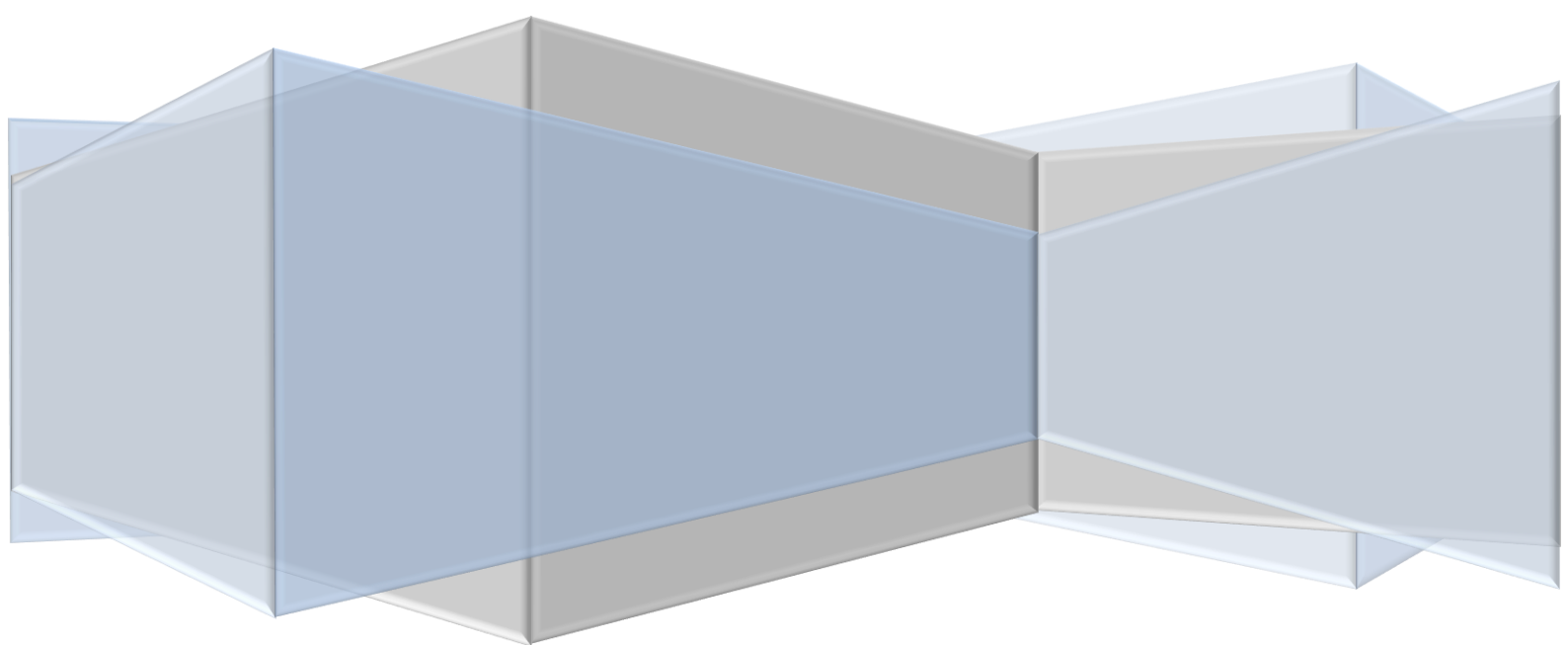
目次

本委員会による検証にあたって

1. これまでの検証の展開	1
2. 東日本大震災における支援の成果	3
3. 課題とその要因	4
(1) 住民が抱えた「生活課題」の把握に対する課題	4
(2) ニーズに対するマッチングの課題	5
(3) NPOやNGOなど支援団体（他災害VC等）との 連携、調整の課題	6
(4) 当該市区町村の地域全体に対するボランティア支援の課題	6
(5) 行政や専門職などフォーマルサービスとの連携に関する課題	7
(6) 仮設住宅入居期以降の生活支援に関する課題	7
(7) 情報受発信などの管理、ホームページ等の活用に関する課題	8
(8) 地元住民の力を復興期の活動につなげることへの課題	8
4. 参考資料 外部支援者の立場から見た課題（抜粋）	10
(1) 住民が抱えたニーズ（課題を把握できていたか）	10
(2) ニーズに対しボランティアの力をマッチングできたか	12
(3) NPO、NGOなど支援団体（他災害VC）との 連携、調整の課題	14
(4) 当該市町村の地域全体にボランティアによる 支援の格差はなかったか	16
(5) 行政や専門職などとの連携、フォーマルサービスを 活かすことはできたか	17
(6) 災害VC運営のための支援者を活かすことはできたか	18
(7) 情報受発信などの管理、HP等を活かすことはできたか	20

あとがき

これまでの検証の展開



1. これまでの検証の展開

平成 24 年 3 月発刊

報告書 県市町村社協の取り組みの報告

「復興 明日への絆 3.11 東日本大震災からの一年」

.....

発災からの一年を振り返り、災害VC運営を中心に
県内全社協の取り組みの経過、成果、課題を報告



平成 25 年 5 月発刊

指針 今後の被災者支援の方向性と災害に備えてのガイドライン

「被災地の地域福祉活動指針」

1. 災害対応における社会福祉協議会の役割 P30～
 - (1) 社協の使命の確認と危機管理体制の見直し
 - (2) 福祉要援護者支援の役割

2. 被災者支援のための災害VC運営にあたって P32～
 - (1) 災害VCの設置・運営の再確認
 - (2) 被災地社協・災害VCへの人的支援 他

.....

被災地の今後の必要な取り組みを踏まえ、
地域福祉の方向性の示唆と課題を提起





「東日本大震災における災害ボランティア支援についての検証」

平成 26 年 6 月 会長・局長会議において説明のうえ、県内市町村社協に公募により委員を募集。4 市町社協、外部支援 2 団体の計 6 名で委員会を発足。

第 1 回 平成 26 年 7 月 28 日

「本実践研の目指すもの」「進行スケジュールの確認」
検証することの意義、宮城からの発信の目的の確認、進め方の確認等

第 2 回 平成 26 年 8 月 27 日

「課題・背景 10 項目の分析」「第 3 回 外部支援者との検証」について協議
明日への絆、ガイドライン等で触れられた課題 10 項目を元に課題の洗い出し
第 3 回 外部から入った支援者から聞き取る内容等の協議

第 3 回 平成 26 年 9 月 19 日

「外部支援者から見た被災地社協災害 VC の検証と、今後の社協の役割について」
各災害 VC に入ったブロック派遣社協、NPO 等支援者を招き小グループに分かれ、当時の運営について振り返り

第 4 回 平成 26 年 10 月 27 日

「これまでの議論を踏まえての論点整理と今後の社協の目指すべき姿について」
課題の背景を探り論点を整理するとともに、発災以前の取り組み内容を議論

第 5 回 平成 26 年 11 月 13 日

「目指すべき災害時の社協の役割と日頃の取り組みについて」
課題に対する対応策について議論し、それらを実現するための日頃の取り組み策の協議

第 6 回 平成 26 年 12 月 11 日

「沿岸部 13 市町社協担当者／内容共有と今後の取り組み方策について」
第 5 回までの議論の経過、洗い出した課題と対応策についての説明と意見聴取

第 7 回 平成 27 年 1 月 9 日

「検証と提言作成に向けたまとめ」
第 6 回で出された意見をもとに原案のまとめ

平成 27 年 1 月 28 日

「沿岸 13 市町社協事務局長会議／内容の説明と意見聴取」
第 7 回までの議論の経過、検証と提言について説明と意見聴取

第 8 回 平成 27 年 2 月 20 日

「沿岸 13 市町社協事務局長会議報告と今後の進め方について」
検証と提言発表に向けたスケジュールの再検討

第 9 回 平成 27 年 4 月 10 日

「検証と提言の論点の再修正とスタイルの協議」
文言の最終調整と、検証と提言を分けて発表することを確認

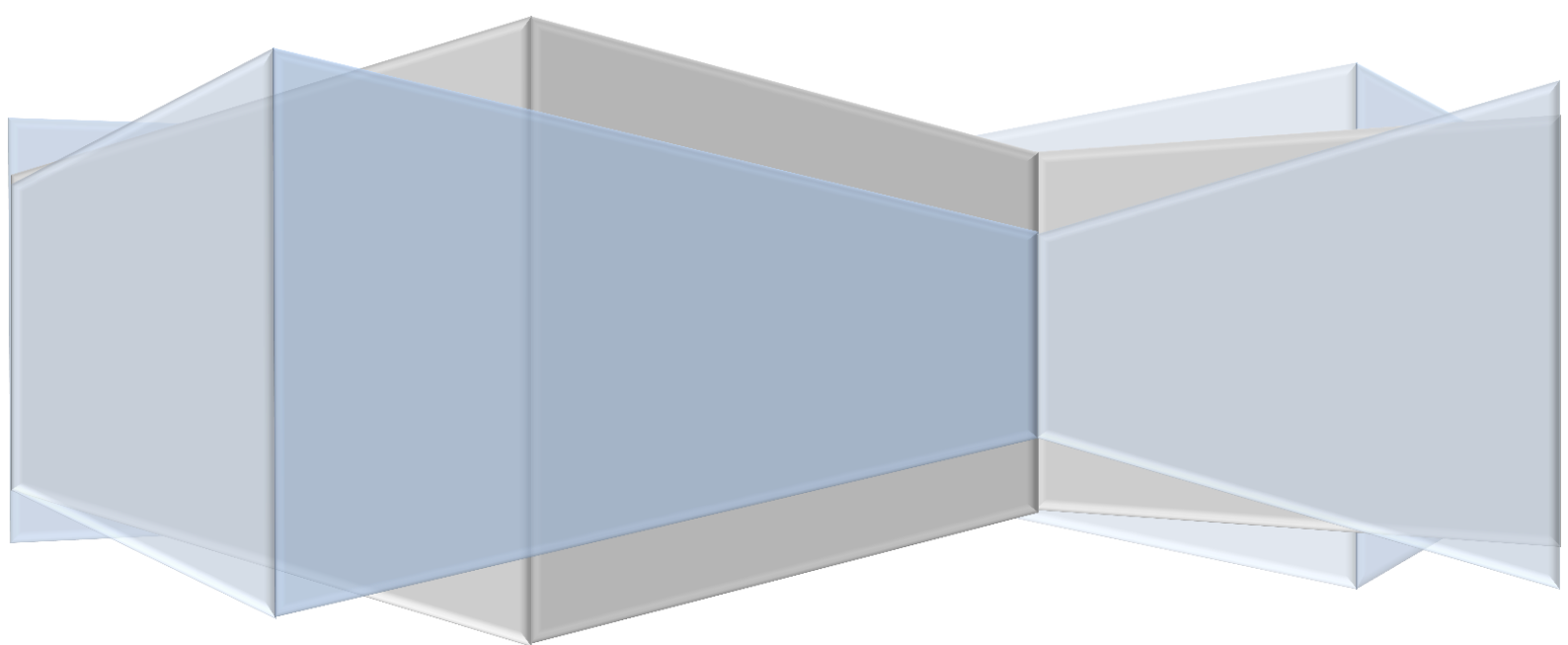
第 10 回 平成 27 年 5 月 15 日

「県内市町村社協 検証報告書（案）説明会」

第 11 回 平成 27 年 6 月 17 日

「検証報告書最終校正」

東日本大震災における 支援の成果



2. 東日本大震災における支援の成果

- ◆これまでの報告書から成果を抜粋し項目を整理したのですが、市町村の被害の状況や規模、市町村社協組織の違いから、取り組みの成果を総体的な表現としています。
- ◆市町村ごとの詳細は「復興 明日への絆 ～3.11 東日本大震災から一年～」(平成 24 年 3 月 11 日発刊)をご覧ください。

5つの成果

成果1. 緊急避難先としての機能を発揮

災害発生後、近隣住民の緊急避難先として社協施設を開放し、住民支援を行いました。また、ケアマネジャーやホームヘルパーなど所属する専門職の力を活かして、避難した要援護者の直接的な支援を行いました。

成果2. 災害ボランティアの力を活かして被災者を支援

職員自体や社協事務所が大きな被害を受けたにもかかわらず災害VCを立ち上げ、多くのボランティアの力を活かし被災者支援を行いました。立ち上げが比較的早急に出来たことは、知事・市町村長・市町村社協会長による三者の覚書の締結があったからだと思います。

特に、津波被害の大きかった地域の泥掻きや清掃の支援は、自治会や行政区などの地域組織、NPO等と連携し大きな成果を残しています。また、沿岸部に限らず内陸部においても家屋の片づけや、避難所避難者に対するボランティアコーディネートを中心に被災者支援を行いました。これらは、災害VCという仕組みが有効に機能した結果とも言えます。

成果3. 仮設住宅等への生活支援や訪問活動を実施

応急仮設住宅への入居者に対し、住民の交流の機会となるお茶会や、過去の被災地で仮設住宅入居経験ある方を招いての講話、保健師等の専門職と連携しての健康維持の企画などを行い、住民間の関係構築、コミュニティ形成の支援を行いました。

また、市町より委託を受け生活支援相談員等を設置して住民の生活の変化を察知し、また要援護者を直接的に見守る訪問活動を行い、セーフティーネットとしての成果をあげています。

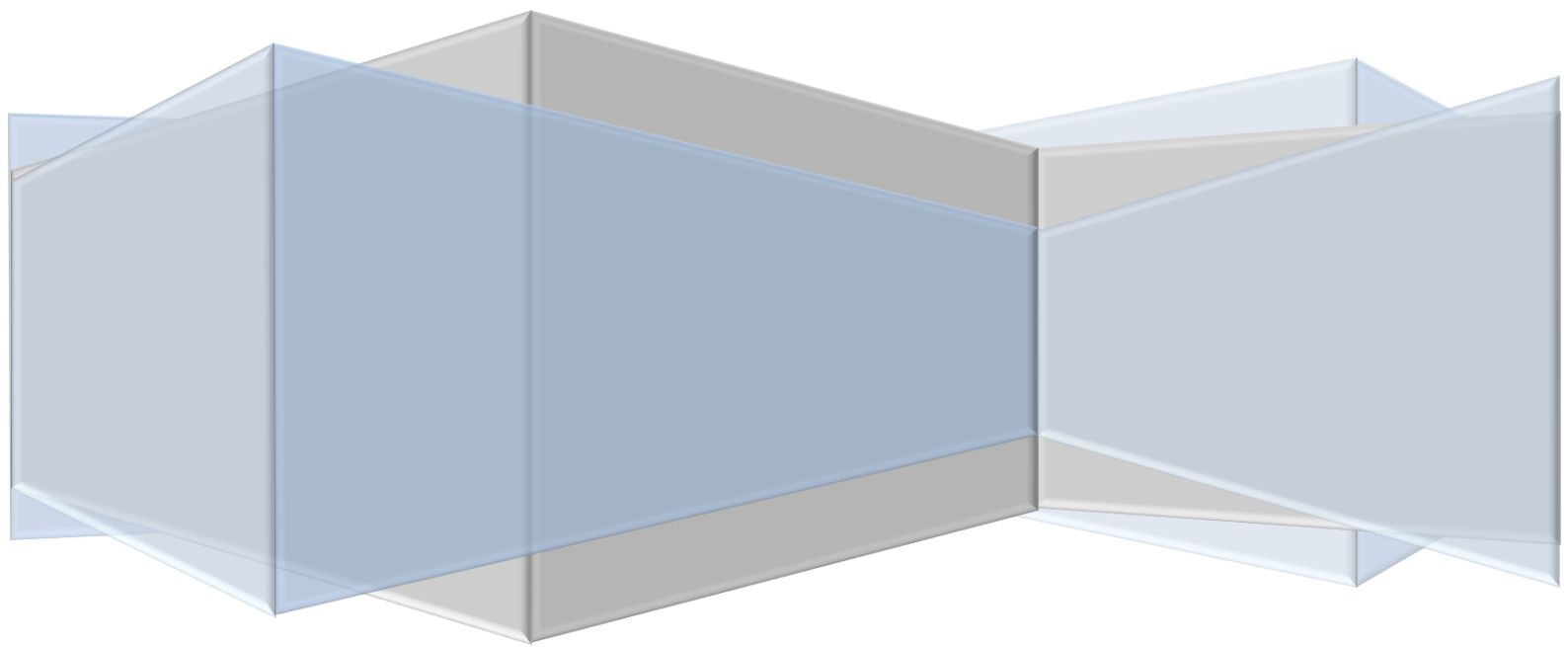
成果4. ITを活用した情報発信

単にホームページから情報を発信するにとどまらず、ブログやTwitter等を活用し細かな情報発信や、ボランティア側からの視点を被災地に反映させる取り組みが行われ、被災地での単発な支援に終わりがちなボランティア活動から、遠隔地でも関わりの持てる継続的な活動へ繋げていくことができました。

成果5. 社協の信頼性の向上や地元住民のボランティア活動の活性化

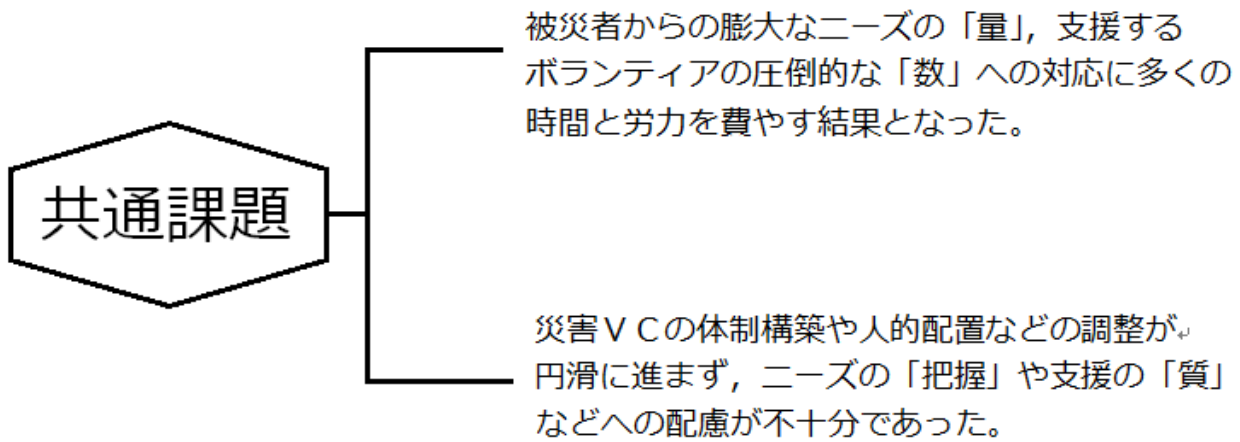
これらの成果は被災者の生活再開に寄与しただけでなく、社協の信頼性や認知、地元住民のボランティア活動への意識や実践につながり、支えあいの文化が高まる成果が見られました。

課題とその要因



3. 課題とその要因

- ◆東日本大震災で起こった事実を総体的に整理し、項目ごと実際にあった課題にまとめ、その課題に対する背景・要因を分析しました。
- ◆大規模災害で発生する課題は、それを生み出す要因が必ずしも一つではなく、いくつもの要因が重なり合うことによって複雑化・深刻化した重層的な課題が数多く見られることが特徴となっています。その中でも次の2点については、多くの課題において共通する要因であると思われます。



1 住民が抱えた「生活課題」の把握に対する課題

災害V Cに入ってくるニーズに対応はしたが、幅広い、積極的なニーズ把握が行えなかったのではないだろうか。

課題	1.市町村内において「生活課題」や「ニーズ」を把握できない地域が存在した。 2.丁寧に関わる必要性のあるニーズや優先すべきニーズを後回しにした。 3.片づけ、清掃系のニーズ以外のニーズへの関与が薄かった。生業や就労に関わるニーズに対して消極的な対応であった。 4.声にならないニーズ、表面化しないニーズを把握できなかった。
要因	• 入ってくるニーズ（片づけ、清掃系）量が膨大で、目の前のニーズにしか対応できなかった。 • 待機するボランティアが多く、また活動をしたいボランティアの声が強いため、ボランティアへの対応を優先してしまった。 • 市町域が広域であり、一つのボランティアコーディネート拠点では不足した。サテライトなどコーディネート拠点を増やす発想が出なかった。また、拠点を増やすことでの作業量の負担感や恐怖感があった。 • ニーズそのものの理解とニーズに対する職員間の認識に差があった。 • 片づけ、清掃系のニーズに対する意識が強く、生活支援や生業系のニーズに対する意識が低

	<p>かった。また、ニーズ票（様式）自体が作業系の書き込み中心に作られていた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・片づけ、清掃系のニーズ量が膨大で、実務上の余裕がなかった。また生活支援系ニーズに関わることで業務量が膨大になることへの恐怖感があった。 ・「壊滅地域だからニーズは少ない」という思い込み、決めつけがあった。 ・住民の声や要望、見える課題に対してアセスメントする力が不足していた。 ・ニーズは受付順に対応するという固定概念があった。 ・生業や就労系の支援ができる仕組みが作れなかった。
--	---

2 ニーズに対するマッチングの課題

急ぐべきニーズや優先すべきニーズ、個別性、特異性のあるニーズに対し、様々なボランティアの力を有効にマッチングができたでしょうか。

課題	<ol style="list-style-type: none"> 1.積極的なニーズ把握が出来ていなかったため、そもそも限定したニーズのみ対応していたため、様々な力を持つボランティアをマッチングできなかった。 2.ボランティアを受け付けられる許容数を超えたため、マッチングすることすらできなかった。 3.ボランティアの数に合わせてニーズに対応する、またはボランティアのために活動を作る逆転現象が起きた。 4.避難所支援は行政や専門職に任せきりになり、避難所にあった個別特異なニーズに目が行かなかった。 5.複雑なニーズや継続的な支援を必要とするニーズに対し、丁寧なマッチングが出来なかった。
要因	<ul style="list-style-type: none"> ・ひとつひとつのニーズに対するマッチングを行い、手間と時間を要した。 ・マッチングの仕組みがオートマチック化され、ニーズに対する適したボランティアマッチングができなかった。 ・ボランティア待機者を解消するために、機械的なマッチングになった。 ・エリア対応や地区対応、ローラー対応などの仕組み変更や新たな手間が掛かることに不安感があった。 ・マンパワーが不安定であった。

3 NPOやNGOなど支援団体（他災害VC等）との連携、調整の課題

NPOやNGO，大学や企業など様々な組織が支援活動を展開したが，それらの様々な動きを調整し，活動を住民ニーズに活かすことができただろうか。

課題	<ol style="list-style-type: none">1.各組織がバラバラに動くことで組織間の支援重複や復興期への住民活動の停滞など，結果的に住民からの苦情やボランティア依存などの弊害が生まれた。2.社協が扱わないニーズに対応する組織や，社協と方針が異なる組織とは関係性が疎遠になり，動きも感知しなかった。ニーズを共有することもできなかった。3.市町内で活動や支援に格差が生まれた。4.社協の支援に入った組織が災害VCの手伝い要員となり，組織の持つ力を活かす配置が出来ていなかった。結果，社協の判断で支援範囲を限定したため組織の能力を活かせなかった。
要因	<ul style="list-style-type: none">• NPO等支援組織との連携の場自体を作れなかった。また，場を作ってもNPO等の活動が多岐にわたり，ひとつの場では情報共有や具体的な連携のための関係づくりはできなかった。• 情報が乏しく「NPO等は勝手なことをする団体」といった思い込みがあり，社協側からの積極的な関係づくりがされなかった。• 組織間を調整したり連携を促進させたりする，社協本来の役割である中間支援組織の意識が低かった。支援力を活かすマネジメント的役割への認識が薄かった。

4 当該市区町村の地域全体に対するボランティア支援の課題

当該市区町村の住民すべてを対象とする社協として，支援を必要とする人にボランティアの力を活かすことはできたのだろうか。地域によって支援の偏りがあったのではないだろうか。

課題	<ol style="list-style-type: none">1.津波被害の大きかった沿岸部地域中心の支援となり，内陸部への支援が乏しかった。2.特定地域（半島部や離島など）へのボランティア派遣を後回しにしたり，時間を要したりした。結果，その後の生活再建にも差が生まれた。3.特定地域を支援するNPOの動きが把握できず，NPO等による支援がない地域と差が生まれた。
要因	<ul style="list-style-type: none">• 災害VCを一カ所で運営するにとどまった。サテライトや拠点を増やすこと，またNPO等に任せることで生まれる手間と不安感があった。• 災害VCの周知不足と，災害VCとしてのニーズ把握（市区町村地域全体）ができなかった。• NPO等の他の組織とのコミュニケーション，協働，連携が乏しかった。

5 行政や専門職などフォーマルサービスとの連携に関する課題

行政や専門職が得ている情報や力を活かして、住民ニーズにつなげることができたかどうか。密な連携が図られなかったのではないだろうか。

課題	<ol style="list-style-type: none">1.災害VCと行政担当課の連絡調整は行われたが、住民の直接支援にあたる保健師や福祉専門職等との関わりは薄く、専門職が関わるニーズに対しボランティアの力を活かした支援ができなかった。2.専門職団体等によるボランティア支援が個々に行われ、支援の重複や住民のボランティア依存、地域住民による支援の妨げ、その後の地元支援者の負担につながった。3.仮設住宅入居以降の生活支援に専門職等との連携が活性化されなかった。
要因	<ul style="list-style-type: none">・仮設住宅等の生活支援期の地域福祉の展開イメージが乏しく、復旧期に保健師等の専門職と連携すべき意識が低かった。・要援護者支援は専門職の分野といった固定概念があった。

6 仮設住宅入居期以降の生活支援に関する課題

仮設住宅入居後の生活支援ニーズに、ボランティアの力を活かすことはできただろうか。

課題	<ol style="list-style-type: none">1.ボランティア支援したい側の要望に合わせたマッチングを行い、ボランティアによる行き過ぎた支援が多くなり住民の依存体質を助長、従来のボランティア組織の活動を停滞させる結果となった。2.応急仮設住宅に支援が偏り、その他の地域との間で、支援の差が生まれたり、既存地域の住民との関係不和が起こったりした。3.地元外からのボランティア支援が減り、ニーズに対応できないボランティア不足が発生した。また「ボランティアは外から来る人たち」といった意識が住民の中に生まれ、近隣住民の支援が停滞した。4.日常生活の手伝いなど生活支援ニーズには対応しない、またはできない状態があった。
要因	<ul style="list-style-type: none">・「災害」VCというイメージから、自然災害に起因するニーズにしか対応しないという災害VCの間違った認識があった。・仮設住宅入居が始まったころでも、片付け、清掃系のニーズが多く、生活支援に関わるボランティアの丁寧なコーディネートができなかった。・近隣住民の支えあい活動を活性化する社協としての目的が、災害VC運営に乏しかった。・先んじてNPO等の支援者が住民と関係性を構築しており、あとから支援に入ることに抵抗感（遠慮）があった。

7 情報受発信などの管理、ホームページ等の活用に関する課題

ニーズ把握や調査，必要な情報の収集を行い，住民やボランティアに対して適切な発信ができたでしょうか。ホームページに頼り地域の状況に応じた受発信ができなかったのではないだろうか。

課題	<ol style="list-style-type: none">1.入ってきた情報を掲載（流す）だけで，情報を活かしたボランティア募集や報道機関への対応ができなかった。2.外部への発信として情報が更新されなかったり，具体的な内容が乏しかったりした結果，電話等の問合せが増えたり，必要なボランティア募集につながらなかったりした。3.フェイスブックやTwitterなどでのボランティア個人や団体による個別の情報発信が行われ，結果，地元混乱を来した。4.住民や地元ボランティア組織等へ，地元支援者が関わるべき発信が乏しく，地元組織の活動が活性化されなかった。
要因	<ul style="list-style-type: none">・全般的に情報の重要性に対する意識が低く，情報を活かす視点がなかった。・支援に必要な情報を発信するためのニーズ把握，地域の状況把握ができていなかった。・ホームページなどインターネットによる情報発信に頼り，高齢者をはじめ地元住民に行き届かない情報があった。・情報を出すことで問い合わせや過剰反応，仕事量が増えることへの不安感があった。・ITなどに得意なスタッフがいなかった（日頃からスタッフにスキルが乏しかった）。・社協内部で情報発信に対する決裁に時間を要し，タイムリーな情報発信ができなかった。

8 地元住民の力を復興期の活動につなげることへの課題

外部支援が減っていくなか，地元住民や地域の力を継続的，日常的な活動へ活かすことができたでしょうか。

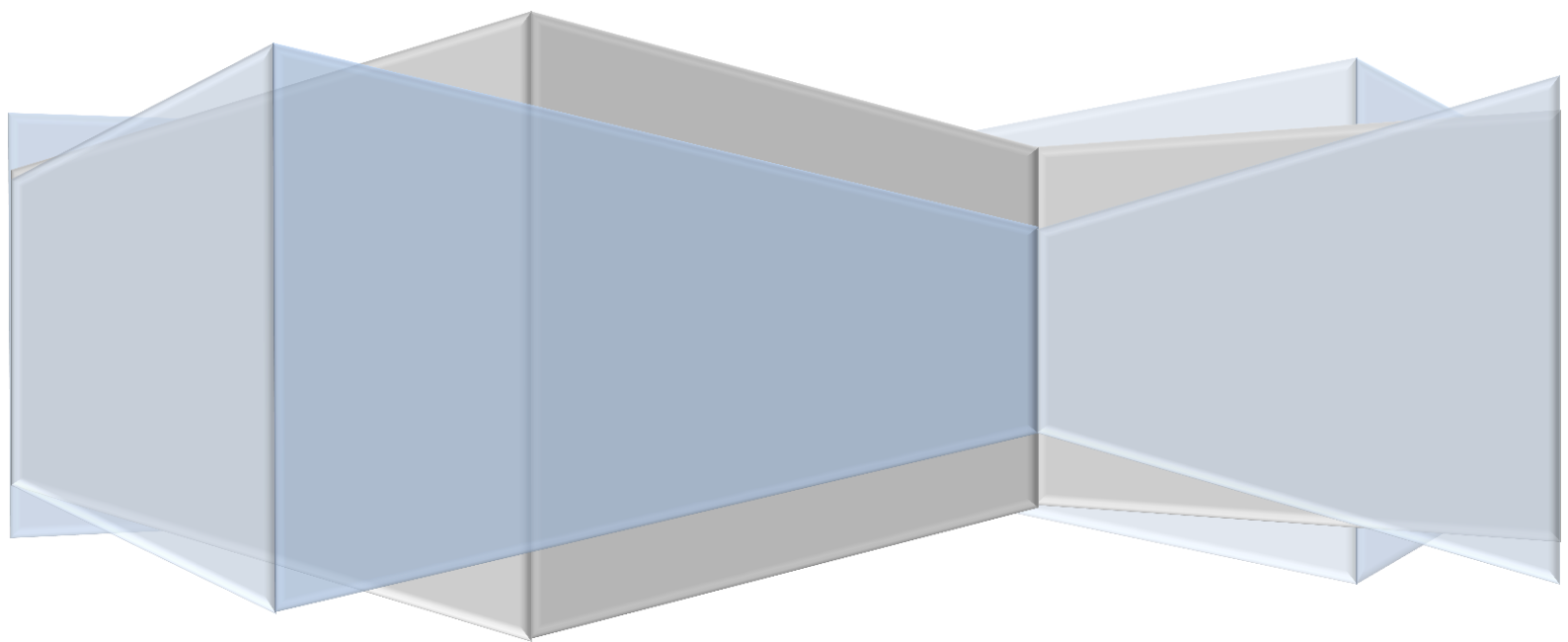
課題	<ol style="list-style-type: none">1.災害VCにおいて，外部の支援者がいなくなるとともに，担い手は社協職員になっていき，地元住民や組織が引き継いでボランティアコーディネートを行うことにつながらなかった。2.災害VCの運営スタッフに入っていた地元ボランティアも，災害VC閉鎖とともに活動を終了させていき，地元住民による活動の担い手にはつながらなかった。3.避難所では避難者同士が助け合う活動が多く見られたが，避難所を離れるとほとんどが担い手としての役割を失い，支援者としての役割を担わなくなった。4.ボランティア活動を行う住民も増えたが，既存の団体に加わったり，新たな団体を立ち上げたりする動きに至ることは少なかった。
----	--

要因

- 支援は外部のボランティアが担うもの、といった感覚が残り、復旧期から地元住民を巻き込もうという発想にならなかった。
- 復興期に対する、地元住民の力の必要性のイメージが乏しく、担い手として引き継いでいくための支援ができなかった。
- 地元住民を被災者と位置付けてしまい、支援側に立ってもらうことに遠慮があった。
- 発災前に行ってきた研修や訓練は、ボランティア団体の役員や地域のリーダーと行うことが多く、社協としての日常の関わりに偏りがあった。

参考資料

外部支援者の立場から見た課題（抜粋）



参考資料

外部支援者の立場からの声（抜粋）

第3回委員会において、全国の社協による職員派遣（ブロック支援）や、NPO・NGOなどの外部支援者よりアンケート、ヒアリング等で得られた課題に対するコメントを抜粋したものです。

これらの声も踏まえ第4回以降の実践研究委員会で検証を進め、「3. 課題とその要因（P4～）」をまとめました。

アンケート、ヒアリングにご協力いただいた機関（順不同）

綾部市社協・宇治田原町社協・亀岡市社協・久恩山町社協・京丹波町社協・日向市社協
京田辺市社協・城陽市社協・精華町社協・長岡京市・八幡市社協・舞鶴市社協・木津川市社協
和束町社協・宮津市社協・京都市社協・京都府社協・光市社協・周南市社協・山陽小野田市社協
美祢市社協・防府市社協・山口県社協・兵庫県社協・愛媛県社協・高知県社協・彦根市社協
滋賀県社協・全社協・防災科学技術研究所・大阪ボランティア協会・ジャパン・プラットフォーム
カリタス仙台教区サポートセンター・シャンティ国際ボランティア会・気仙沼まちづくりセンター
日本国際ボランティアセンター・リバイブ・みらいサポート石巻・ウェザーハート災害福祉事務所
ピースポート災害ボランティアセンター・め組JAPAN・アドラ・ジャパン
宮城県サポートセンター支援事務所・災害ボランティア活動支援プロジェクト会議

①住民が抱えたニーズ（課題）を把握できていたか

【感じられた課題】

- ・アリーナ（避難所）支援班を担当したが、炊き出しの調整や専門的な特技や技術を有するボランティアの調整は行えたものの、被災者への個別ニーズの調査や支援は充分には行えなかった。地域性として、人に頼らず自分たちで解決しようという方が多いように感じた。
- ・具体的な災害VC立ち上げ前であり、住民ニーズの把握等は全くできていなかったと思う。
- ・「避難所」で暮らす人々や「在宅避難者」などについて、全容の把握には至っていなかったと感じる。
- ・現地支援に入った時期が遅かったこと、また、当該町の被災地の住民が復興後も元の居所に居住するか不明であることがあり、「住民が復興に向けて抱えたニーズ」というものがわからなかった。しかし、「もう戻らないかもしれない」という住民のニーズにも向き合う必要があったのが実態であったと思う。
- ・派遣期間内に受けたニーズ内容は、泥出し等を中心とした居住空間の復帰作業がほとんどで、当初住民もニーズとしてどう求めているかわからない段階だったと思われる。受付係・電話対応

係も受け身の対応（避難所に災害 VC の活動内容がわかるチラシ等を配布して当事者からのレスポンスを待つ状況）が続いている時期で、積極的なニーズの掘り出しといった対応は難しかったと思われる。

- ローラー作戦の実施で個別のニーズを把握・集約し活動へつなげるのに時間を要することが課題であった。
- 災害VCオープン後、避難所での支援だけでなく、泥出しニーズ以外にも応えていくことが確認された。しかし、結果的に4月は泥出しニーズ対応に追われることになった。
ニーズの把握にはアセスメントできる専門性のある職員の配置が不可欠だが、体制に限りがあったため、依頼者が置かれている状況ではなく依頼内容で判断しがちな時もあった。
住民への対応を急ぐ必要から、地域を「面」としてとらえた支援が求められたが、個人対応を基本とする地域福祉の原則からはずれることが懸念され、合意に議論を要した。
ゴールデンウィーク明けから、本格的に在宅ニーズの把握に乗り出した。また、仮設住宅への引っ越しニーズの把握も始まった。しかし体制が許さず、地元スタッフはなかなか外に出られなかった。
- まだ立ち入り禁止区域がある中で、ボランティアが入れるところから区域を決めてニーズを整理し活動につなげている状態であった。しかし、津波の被害を受けた地域が優先的に活動につなげている中で、山側の地震被害による活動は後回しになっている現状があった。
- 自宅まわりの側溝の掃除の要望も多いが、側溝の掃除は、ボランティアでは対応しないこととなっており、困惑される被災者もいた。

【改善事項や提案】

- 派遣期間中の土日などはしばしばボランティア過多となっていたので、ボランティアによるニーズ調査などもできたかもしれない。
- 「今、社協ができる活動は何か」を考えた場合、町からの要請に基づき活動を展開せざるを得なかったのではと感じた。
- ニーズ収集を行う職員体制を、外部職員である程度支援する必要があると感じた。
- 地域性もあると思われる。被害が大きく高齢者が多く住む地区などは、自らの意思で支援を受け入れにくいところがあるが、地域とのまとまりはあるので、地域組織で働きかけ、ニーズをくみ上げるのが効果的である。そのあたりの地域性をしっかりと把握して、被災地の地域性に合わせた対応に努める仕組みを市町村単位で整理しておけばよいのかと思う。
- 避難所では、親戚を頼りに他府県に移られる方や別の避難所へ移る方など、その日ごとに出入りがあり、行政担当者との密な連携が必要だと感じた。また、数百人単位の避難所では、スタッフも相当数必要だと思う。また、地域に出るスタッフの確保も必要だと思う。
- ボランティアに依頼できる等の情報を持たない被災者もいたため、平常時から災害 VC の意義・役割を住民へ周知できるような取り組みを行う。
- 東日本大震災の災害規模は大きく、通常の災害 VC 運営とは異なっていたと思う。
- ニーズ受付は事務的にならず、電話のみによるニーズ把握だけでなく現地に赴きじっくりと聞ける体制が必要と考える。（特に今回のような大規模災害で多数の人命が失われている場合は）

- 自治会長を介すことで、きめ細やかなニーズ把握・確認につながると考える。
- 方言の違いでニーズのニュアンスがうまくあげられたか疑問なこともあったので、ニーズを的確に(気持ちも含めて)把握するには受付・電話対応は外部支援者がするよりも地元の方や地元社協が望ましい。しかし、全体の業務量の中で負担が大きかったのではと感じる部分でもあり、効率化を考える側面も必要かと考える。
- 災害VCの要である現地訪問やニーズ把握の担当は、アセスメントできる経験豊かな職員の配置が必要。
避難所、在宅、仮設、みなし仮設等のニーズの把握体制を、地元スタッフを中心に災害VC開設当初から構成しておく。要援護者支援の専属チームを作る手もある。
避難所運営の行政担当者が週ごとに変わるため、連携が容易ではない。災害VCの避難所ニーズ担当者がある程度固定化し、行政窓口だけでなく、住民リーダーおよび保健師などの専門家との関係構築も、ニーズを把握する一手となる。限られた資源をどこに優先的に向けるのか、シビアな判断ができる体制づくりを。
- 他の組織や団体との連携体制の強化(「連絡会」の設置運営など、情報交換のしくみづくり)を行うことで、保健師や医療関係者(D-MAT等)NPO、NGOなど、他の組織や団体との役割分担を行うこと。「地域(避難所)巡回チーム」の設置。

②ニーズに対しボランティアの力をマッチングできたか

【感じられた課題】

- その日にあるニーズを丁寧に紹介し、本人が希望するボランティアの内容に丁寧なマッチングができていたと思う。しかし、ボランティアが必要な量とボランティア(需要と供給)についてはニーズ件数的なところしか把握できていなかったように思う。
- おそらく、開設当初にある資機材やインフラで対応をせざるをえない状況であり、いわゆる一般的な災害VCのマッチング方法とは異なっていた。
- マッチングについては手上げ方式となっていた為、担当者の感覚でマッチングを行わなければならなかった。
- 第5クール(4月上旬)では、個別ニーズ対応がほとんどできなかった。できる状況ではなかった。
- 団体か個人、また人数というボランティア情報しか事前に入らないため、マッチングは難しかった。また、大型バスで現地に来ても運転手が休憩するため、活動先まで移送できず、側溝の泥上げが多くある中で、土建業組合の方に写真の洗浄など細かい作業をお願いする等、ボランティアが持っている技術と活動にミスマッチがあった。
- 2011年3月末~4月にかけて入ったが、自宅で避難している被災者が、炊き出し支援などの情報が入ってこないの子どもも含めて食べ物がないと連絡してくるなど、様々なニーズが災害VCに届いたが、まだ被災直後で混乱していたこともあり、一般的なボランティアにお願いする内容は「泥だし」で、様々なニーズに対応したボランティアのコーディネートが災害VCではできなかったように感じる。

炊き出し、お風呂、マッサージなど、これをしていと言って集まってくるボランティアをマッチングして避難所などで支援活動を行ってもらうことにより、結果的に様々なボランティア活動も行われたが、地域のニーズに対して、臨機応変に泥だし以外のボランティアを提案し、誰も手を付けられていない支援の隙間に対応することはできていなかったように感じる。

- 当日にグループを編成したり、車両を工夫したり、リーダーによる統率がとれるようにするなど、可能な範囲でボランティアの力を発揮する努力はされた。しかし、事前に複数の活動内容を提示して、ボランティアに選んでもらう体制は十分には作れなかった。また、ボランティアの声を改善に生かす仕組みも、改善の余地があった。

また、あまりにも多様な「活動ニーズ」（一芸、余興、交流企画など）を住民のニーズに生かすためには、かなりの企画力や発想力が求められたが、現場にその余裕が十分あったとは言えない。

- 把握されたニーズに対してはある程度は出来たが、被災地域に「潜在的に在る」ニーズに対しては、把握が出来なかったためボランティアの力をマッチング出来なかった。
- 住民ニーズを把握することができにくい状況である中、町行政からの要請で地元住民によるボランティア活動を展開されていたが…。立ち入り禁止区域の見張り番の活動について、人がいないときは中学生ボランティアにしてもらっていた。しかし、その活動を考えた場合、安全面・衛生面、その場の判断といったこと全てにおいて問題があると感じ、そろそろ地元町民だけでは、対応することが困難であり、外部ボランティア（学生ボランティア等）の要請を県社協に要請してはどうかと、事務局長に進言した。
- 瓦礫撤去などの作業は行える状況ではなく、主に物資の仕分けや炊き出しのお手伝いなど、避難所の支援が中心だった。

災害 VC の体制が整いつつあるなかで、災害VCを通したボランティアと通さないボランティアが混在するケースがあり、調整が複雑化することがあった。

- ボランティアの派遣については、5 台の車で送迎を行っていたため、1 日あたり 60 件程度の対応が限度であった。

車の台数が多ければニーズ対応数を増やすこともできるが、被災した道路状況やガソリン、土地勘のある運転手の確保を考慮する必要がある。

【改善事項や提案】

- 団体ボランティアの受入時に、もう少し詳細が分かる受付の様式を整えると共に、災害 VC から活動先までの送迎手段を考えておく必要がある。
- ニーズに対してボランティアを適切にマッチングするためには被災の状況をしっかりと把握して活動の優先順位を明確にし、依頼者とコミュニケーションをはかることが大事だと思われる。

しかし災害が発生して、災害 VC を立ち上げる時、地元の社協職員は、設置準備や情報収集などに追われ、なかなか現地に行って被害の詳しい状況を把握するのが難しく、その一方、被災者から支援の申し込みや相談の対応に追われてしまい、短い期間でニーズをしっかりとつかむことは難しい。だから、被災地の案内の関係で地元の職員と、職員以外の応援の社協職員が被災地を実際に見て、寄せられたニーズとボランティアのマッチング案をまとめ、地元の社協職員が助言、意見するような形で進めるようにしたらいいと思う。

- ・丁寧なマッチングをしていたが、ボランティアの活動ニーズも調整しながらのマッチングのため、時間がかかっていた。ボランティア受付の際に、活動内容の希望もあわせ調整するのであれば、マッチングにて活動希望がわかるようなマーキングをしてもよかったのではないか。
- ・マッチング自体は、覚える技術と知っている地元の知識が必要であるため、地元及び近隣社協と派遣社協との使い分けが重要である。土地勘のない応援職員が担うと、難しい側面もある。
- ・現場確認に出向くことはエネルギーを要するが、ボランティアの安全確保の面からも重要な作業と考える。
- ・比較的難度の高いニーズには、例えば消防署員のボランティアや社協職員などを充てることも考えられる。
- ・自宅で避難している被災者から、炊き出しや支援などの情報が入ってこないと連絡があれば、情報を伝えるボランティアチームをコーディネートするなど、避難所にいるいないを問わず支援が必要な被災者に合わせたボランティアを、来られたボランティアの方々に提案する必要があると感じた。大規模災害の場合は他の災害の時よりも余裕はないと思うが、大規模な分、支援ができなかったことが命に関わることもでてくるので、改善する必要があると感じている。
- ・取材に来るメディアに便乗し、受け入れ時期のニーズについて知らせたり、活動に必要な道具、準備品、必要な物資などを伝えることができれば良かったと思われる。
- ・定期的に地域住民のニーズを把握できるようなしくみ（ローラー作戦や定期訪問など）を作っていると心強いのかもしれない。また、その時その時で今から出てくるであろうニーズをあらかじめ想定できていると（ブロック派遣職員も含めた社協職員間で共有できていると）やりやすいような気がする。
- ・ある程度、マッチングの仕組みが軌道に乗れば、できるだけ前日までに翌日の活動内容を把握する。そして、力仕事だけでなく、女性や子どもでも取り組みやすい活動との組み合わせなど、可能な範囲で、ボランティアに活動の選択肢を示す工夫をする。
- ・経験豊富なボランティアに、さらに災害VC運営に参加してもらい、改善のプロセスにかかわってもらえるようにする。
「住民ニーズ」と「活動ニーズ」のギャップを災害VCだけで抱え込まなくても良いように、各団体との連携会議でプラットフォーム機能をさらに発揮できるようにしたい。
- ・泥出しや屋内清掃を行う「派遣ボランティア」の集団（チームごと）に「情報収集役」（被災者との会話係）を置くこと。
対応しにくい「多様なニーズ」にどのように対応するかを検討する担当班（対応チーム）を設ける。

③NPO, NGO など支援団体（他災害 VC 等）との連携、調整はできたか

【感じられた課題】

- ・NPO との連携調整は、毎日行われるミーティング(午後のボランティア活動中の時間を利用)と並行して進められていた。
- ・現地の災害 VC のセンター長や職員が運営面での調整をとっていたので、指揮系統が明確であり、現場であまり混乱することは少なかった。ただ派遣で赴いた職員とNPOの職員とのコンセンサスはあまり図れていなかった。

- ・震災以前から訓練などでつながりのあった NPO が支援に入っていて、住民への生活支援、復旧作業だけでなく 炊き出しなどボランティア活動への支援にも入っていた。広範囲で多くの人々が被災した場合は、社協以外のノウハウをもった団体が支援してくれることは、大変心強いものと感じた。
- ・同じ災害 VC にて活動していながら、各団体がそれぞれ独自にマッチングなど活動していた場面があり、情報共有が十分でなくボランティアの取り合いのような場面があった。
- ・あるニーズに対し 10 数名のボランティアをマッチングし、出発の用意をしていたところ、他の支援団体が先にそのボランティアを他の活動場所に送り出したため、残った 2～3 名のボランティアでの活動となり、ニーズに応えられないばかりか、ボランティアからも人数的に無理な活動だと苦情があった。
- ・ある程度は出来たが、これは意識のある「一部の個人」の動きによって出来たものであるため、災害 VC の組織的なしくみとして起きたものでは無かった。
- ・私が赴いていた際には NPO 等との連携は取られていなかった。
- ・他団体の介入はなかった。問い合わせはあったが断っていた。災害 VC を通さずに活動をしている団体もあった。
- ・社協に関わらない団体は、社協も関わろうとしなかった。団体の情報把握など積極的に行っているようではなかった。
- ・支援者はきていたが、災害 VC に来る方以外は見て見ぬふり、というよりも邪険視しているところがあった。
- ・災害 VC 運営は社協単体で行っていた。災害 VC 運営自体は問題ないが、市社協自体の運営にシフトすることが難しい様子。
- ・災害 VC 運営の中心が NPO 団体であり、団体職員が長期に入る体制を組んでいた。社協職員は約 1 週間サイクルで交代派遣を行っていたため、災害 VC 運営の中心を掌握するのは難しい状況ではあったが、NPO とは一定の協働関係で運営はしていた。
- ・行政が保守的で外部支援の受け入れを拒み続けていたこともあったようだが、3 週間経過し、ようやく外部支援の受け入れの調整ができるようになってきた。
- ・災害 VC で対応できない活動については NPO で対応していた。しかし情報共有等連携は乏しかった。
- ・5 月から順次、NGO が自主的に連携会議を開始させた。当初は外部支援者が、災害 VC と団体とのつなぎ役をある程度担い、発災後半年頃から徐々に地元スタッフが連携会議に出席できるようになってきた。社協はその集まりに消極的な姿勢だった。

【改善事項や提案】

- ・災害からの復旧、復興を進める一方で災害を免れた地域も必ずあり、日常業務と非日常業務が重なり、被災地社協の役職員の負担は計り知れない。今回の震災は甚大なのでなおさらである。だから、支援団体の支援や連携が入ることで負担の軽減につながり、役割も分担できていいが、復旧・復興のことを考えて地域の社協がイニシアチブをとってお互いどのような役割分担するかを明確にしていけないと、勝手に地域に赴き調整や活動したりすると、被災者や地域が混乱し、大きなトラブルに発展、将来の地域づくりにも影響がでてくるので、そのあたりのことを全国レベルで支援団体と調整していくほうがよいと思われる。特に、近年はボランティアを語って、犯罪も起きているので…

- もう少し上手く、連携を図ることができたかとは思いますが、状況が状況なので仕方がない部分が多いと思う。取組んだ団体で振り返りの会を業務でオープンな形で開いたら良い。
 - 当初のかかわりが不明であるが、当初両者が強硬になったような経緯がなければ、もう少しうまく連携をとれるような調整があったほうがよかったように思うし、その調整は地元ではなく派遣者が請け負うべきだったように思う。
 - 災害 VC 運営も軌道に乗った時点で現地社協職員は本体運営を行うことが重要かと思う。
 - NPO 等をまとめる組織と関わる時間が少なかったため、もう少しミーティングなどしっかり関わる機会があれば良かった。
 - 団体受付の上限枠を取り払えば、NPO などの長期支援を受け入れることとなったと思われる。
 - 災害 VC は、多くの人手を要するため、足湯など NPO ならではの支援を託してはどうか。
 - 災害発生直後の混乱時にあっては難しいとは思いますが、できるだけ早期にそれぞれの支援団体の強みを把握・共有し、役割分担をする必要がある。また情報を共有する流れを作る必要がある。
 - NPO などの支援団体の方針と社協の方針のすり合わせが必要だと感じた。情報交換を密に行うなど。
 - 連携はよくできていたが、社協の想いと NPO の想いがその時その時で異なることが生じてくると思うので、定期的な情報交換は必要に感じる。
 - すべてを社協が担おうとするのではなく、災害 VC 機能を担える団体には任せつつ、互いに情報共有の努力をする。特に、水害の泥出しニーズに応えるには迅速な対応が求められるので、内部の参加型運営、外部団体との協働など、できる限り協力体制を敷いて、規模に応じた体制を組みたい。
- 事実の羅列に陥りがちな連携会議。共有すべきことは何か、どちらかといえば、網羅的に活動するというよりは、得意な点を生かすことに長けている NPO・NGO の特徴を生かした連携方法などの研修ができるよい。
- 災害 VC による「連絡会」運営
他組織、団体との「連携、協働、役割分担」を担当する役割（担当者、もしくは担当班）を災害 VC 内に設けることが重要。

④当該市町村の地域全体にボランティアによる支援の格差はなかったか

【感じられた課題】

- 支援が必要な場所は、基本的に「住めない区域」に設定されていたため、格差という概念自体なかったのではないかと。
- 派遣された時点で離島には全く関わっていない状況だったので、そういった意味では支援の格差はあったものと思う。ただし、そこまで手が伸ばせなかったことも現実だと考える。離島以外について格差はあまり無かったように考える。
- 充分把握できていないが、小中学校を中心とした広域避難所とは連絡調整がとれており必要な物資が届いていたようだが、自宅を避難所として開放しているところなどは、食糧や物資などが不足し、支援が充分ではなかった。
- 一箇所に被害が集中しており、他の地域への支援量が少ないことは実情として仕方ないと感じる。しかし派遣者側からみて、格差という言葉で表現するのであれば、それはあったと感じる。

- ・ 支援物資が届いてもどこの避難所や地域に何が不足しているか把握できていない状況であり、被災者に必要な支援が提供できていないと思われた。
- ・ 離島や、合併した旧市町村で災害 VC が無い地域への対応は、圧倒的な体制不足で、初期はどうしても遅れ気味になった。
在宅ニーズの把握が、仮設に比べて遅れたことは否めない。また、仮設住宅の規模による支援量の差も発生した。支援の格差を NPO 自身も是正する努力をしたが、コーディネーションにさらなる工夫が求められた。
8 月に生活支援相談員が配置され、業務に慣れてこられるようになると、各地域との連携や情報収集が、徐々に改善されるようになった。
- ・ 市街地 ⇔ A 地区、B 地区、C 地区の先端部など、中心部と辺境部での格差や、避難所避難者 ⇔ 在宅避難者の格差などがあった。
- ・ 地域の窓口（自治会役員）の意識と行動にばらつきがあり、それによる格差が生じてしまうと現地社協のスタッフが感じていた様子は覚えている。
- ・ 津波の被害が大きいということで、山側・海側という住民の思いはあったように感じた。
- ・ 第 5（4 月上旬）・19 クール（5 月下旬）共に、浜側と山側に分かれてしまわざるを得ない状況で、支援の格差というよりも支援ができないことや受け入れてもらえない状況であった。
- ・ 被害の大小に関わらず、ニーズすべてを早い者順に対応していたため、ボランティア数にもものを言わせ、ビニールハウスなど生活空間以外の復旧にまで派遣されていたことなどを考えると、その時期で支援が必要な内容での優先順位をつけて対応すべきケースもあったと思われる。

【改善事項や提案】

- ・ 災害発生前の準備と地域役員の意識格差の解消が必要。
- ・ セケ浜町の今回の震災の支援の関係で支援の差が出て仕方ないと感じた。あまりにも格差があり、2ヶ月が経って、新興住宅地は以前の日常を感じたが、海沿いの地区は基礎や住めない家が残っている状態だった。甚大な被害を受けた人ほど、ボランティアや民間でできる支援がないような感じがした。
- ・ 支援体制が整いつつあったが、関係機関との連携や情報共有をはかり、見えづらい所にも目が届く支援のネットワーク構築、場づくりが必要だと思う。
- ・ サテライト無しで本部より全域に派遣する形は本部マッチングが大変だったように感じた。
- ・ 自治会長を介してニーズを把握することや直接現地に赴き実態を把握することは重要。
- ・ ボランティア派遣できる内容や対応の優先順位について早めに決めておき、住民に対して明確にできればよかったと思う。
- ・ 発災当初は慢性的に運営の人材が不足する。地域の応援に入っている団体があれば、その団体と情報共有をし、互いに協力し合える体制を作りたい。
物資だけでなく、知恵や経験の共有、調整も重要なコーディネーションとして、格差是正のために、より積極的に働きかけたい。
- ・ 個別（世帯別）対応と地域対応を分別し対応する。
地域対応（復興まちづくり支援、地域福祉活動など）と災害 VC の日々の活動を関連づける、災害 VC

(もしくは社協)での会合を定期的を開催する(作戦会議的な位置づけ)。

- ・災害 VC 窓口が身近にない合併市町村では、NGO の自主的な連絡会議が発足し、災害 VC 機能を担っていた。

⑤行政や専門職などとの連携、フォーマルサービスを活かすことはできたか

【感じられた課題】

- ・発災直後の行政との連携は、関係書類の流出、体制不足などから困難を極めた。当初は行政がボランティアの受付を先行して開始していた。災害VC開設のタイミングで引継いだ。
発災後、担当部署が福祉からまちづくりに変更になるなど、行政担当者が社協を理解するのに時間がかかる状況になった。行政の所管とは随時連絡をとっておられたが、さらなる密なやり取りが求められた。
保健師との連携は比較的早くから図られていたが、個人情報共有の壁は高かった。
発災半年後の9月から、地区ごとの専門家や支援団体との連絡会議を開始。専門機関やNPOとの連携模索を始めた。
- ・スタッフのミーティングの中で、行政や専門職などとの連携に関する情報の共有はあまりなかった。提供を受けなかっただけなのか、そもそも行政機関からの情報が無かったのかは不明。
- ・第5クール(4月上旬)では、行政の言われるままに動いている状況で、連携はあるが上下関係もあった。
- ・行政との連携は日頃から薄いとのことだった。

【改善事項や提案】

- ・5日間の中で、スタッフミーティングに行政職員の姿はなく、行政から出向中の事務局長もミーティングに参加していない状況があった。事務局長はたびたび会議に出ていた様子なので、局長の問題が大きいと思った。
- ・日常から行政との対等な関係を築いておくことが必要であると思う。
- ・日頃からの関係性として、必要な部分は社協がイニシアチブを取れるような連携があるとよかった。
- ・普段から行政と社協(災害VC)との役割分担等のボランティアの活動に対する共通認識を持つ機会が必要と考える。
- ・専門職とは、市町村内で行うネットワーク会議などで日頃から連携を深めておくことが重要。
- ・各方面でどのような支援やサービスがあるかできるだけわかりやすく説明できるよう連携をとるのが望ましい。
- ・発災直後の災害対策本部への定期的な参加は、枠組みとして可能なようにしておく。
緊急期はほぼ毎日、行政の支援施策を作っていく段階でも現場の状況の反映が不可欠なので、毎週のように役所を行き来して情報共有ができる体制がつけるとよい。
初期から保健師等と訪問活動を動向するような仕組みを考える手もある。
行政の縦割りは、ある程度、やむを得ない面もある。むしろ、民間団体も含め、いかに連携できるか運営の工夫が問われる。

- ・「連絡会」の設置（運営）
- ・「分科会」（分野，テーマ別の会合）の設置
- ・行政担当課（震災復興・企画系 地域づくり推進課系など）との定期的な協議にいる連携体制の確立。

◎災害 VC 運営のための支援者を活かすことはできたか

【感じられた課題】

- ・あらゆるレベルの意思決定の場に，支援者や協働団体が参加できるあり方は，検討の余地がある。
- ・地域の支援者との連携で言うと民生委員や地区の福祉委員，ボランティア等の顔が見えていなかった。
- ・東北人特有の遠慮がちな性質なのかもしれないが，応援者に仕事を任すことは少なく，また，どうしても人手が不足する時には「急な」，「時間不足から説明も十分ないまま」の作業依頼となりがちであった。
- ・地元社協として支援内容の調整することは，支援者の力量や支援期間などの把握が煩雑で困難と思われた。
- ・第 5 クール（4 月上旬）では，限られた活動が多く，全てを活かすことはできなかった。
- ・第 19 クール（5 月下旬）では，個人でも団体でも活動を生かすことはできたのではないか。
- ・何の為の支援職員かをそれぞれ認識する必要がある。
- ・NPO が関わってから，運営が変わってきたと思われる。
- ・県社協職員から派遣途中に支援してほしい所の指摘を受けたが，もっと早い段階で直接市町村社協より指摘をして欲しかった。
- ・災害 VC 運営の全般（地元のニーズ把握，他の団体との調整・県外からの支援者（全国の社協職員）等への対応も含む）を，地元社協の特定の職員が一手に背負っていた感があった。ほとんど休むことができていないようだった。
- ・社協職員が少なかったが，地元で毎日活動できる方が来られていた。中には被災された方もいたと思われ，自宅の片付けなどもあるため，コアスタッフとして長期の手伝いができる方は少なかったと思われる。

【改善事項や提案】

- ・地元のボランティアの方が積極的に災害 VC の運営に関わっておられた。ただ，ある特定の人が抜けると少し不安に感じることもありそうに思えたので，たくさんの地域住民に災害 VC 運営にも関わってもらえるように，その災害 VC 各係のマニュアルがつくってあると良いのではないかと感じた。
- ・状況や仕事についての基本情報と状況の分かる資料，役割分担や 1 日の流れが分かる表などを用意し，役割を明確に割り振るといふマネジメント及び全体のマネジメントをする人が機能するようにしておくことが必要。
- ・比較的落ち着きを取り戻していたが，細やかな連携が，もう少し出来たらと感じた。
- ・被災地の社協職員と派遣職員との前後の打合せ以外で話し合いをする場がもう少し必要であると感じた。
- ・ボランティア現地受け入れ役や送迎役などを住民の方々に持ち回りなどで担っていただくとしずム

ーズに進むかもしれない。

- 緊急貸付が始まった際の体勢の不安定さはあったが、その点については地元社協では体制ごとに行えるだけのキャパシティがあるかどうかの問題もあり、県社協や派遣者側でそこに合わせた支援が行なえるような支援体制が必要だった。実施ありきになっていた。
- 支援者は、災害 VC の運営を行い、地元職員は従来業務と災害貸付等の相談経過を知っておく必要がある業務を担当するなどの整理が全社協レベルで必要ではないか。
- 防災訓練を繰り返し行い、多くの人材を養成・ストックしておくことが、災害時の最大の備えになる。
- コアスタッフとして社協職員とともに活動できる方がもっといればよかったと思われる。休みが全く無い状態で災害 VC を運営されていたので、地元社協職員の疲労は大きかったと思う。ノウハウのある社協スタッフはやや長期になってもよいので、コアスタッフに混ざって継続活動するのが望ましい。
- 責任を持って一定期間、組織として応援に入る意志のある団体と、ともに協働型災害 VC をつくる対等な組織的位置づけの運営委員会のようなものを組織できると、より多くの団体の知恵や協力を得ることができ、復興期以降も「災害 VC の参加型運営」として地元団体との足掛かりにできる。活動が長期になれば、社協のスタッフとして活動する人と、協働団体として活動する人は、位置づけを区別した方がスムーズな面もある。
- 災害 VC 運営支援者の人数の獲得と役割分担の明確化。(例：「受け付け班」「ニーズ班」「マッチング班」「資機材班」のみでなく、「地域対応(巡回)」「行政との折衝役」「生活支援対応」「避難所巡回班」などの担当者の設置による役割の明確化)

⑦情報受発信などの管理、HP 等を活かすことはできたか

【感じられた課題】

- 県社協の HP の活用は上手くいっていないようだった。
長期間滞在する NPO が対応してくれて、ブログでの情報発信に取組めた。
- HP による情報掲載はされていたが、リアルタイム情報というよりは必要最小限の情報になっていた。
- HP での情報発信等について、被災地社協から聞かれたが自分自身もわからないので、対応できなかった。
- 県社協や NPO などから初期に応援を得られ、最低限のラインは構築することが実現した。しかし、見やすさ、アクセスの良さ、情報開示の判断など、改善点もあった。
- 市内での情報伝達としては出来なかった。市外、県外へのボランティア活動の呼びかけとしては出来た。
- 職員一人で担当しているところもあり、もう少し役割分担をしてもいいと感じた。
- ボランティア向けには実施する、しない等の情報があれば、必要量としては足りるが、被災者に向けた案内も可能であれば行なうべきだった。

【改善事項や提案】

- 支援者が使用できるだけのパソコンが設置されておらず、事務機器を応援スタッフ用にも配置することが必要。

- 今後はさらに有効性と危険性を考慮した上で活用すべきであると感じた。
- 近年、各地で様々な災害が発生し一般的な関心は高い。よって、こういった対応が適切なのかを都道府県社協で被災地社協と協議して情報を発信していかないと、現地に組織的にまた個別で赴くボランティアの対応や場合によっては混乱を招くケースもあると思うので、そのあたりの対策を考えるべきと感じた。
- ボランティア（特に時間的制約の少ないシニアボランティア）等で、これらに長けた人材を発掘しておく必要がある。ボランティアの数を調整する（県内限定、県外可能）際に、HP は大きな力を発揮する。また、必要な資機材の寄付にも効果的。
- 情報受発信について PC に詳しい方が必要と感じた。
- 活動者に対しての情報発信だけでなく、被災者状況や支援を欲している内容について、もっと発信すべきかと思う。
- 今後は、facebook 等の利用も有効であると思う。
- 災害時にどのような情報発信体制をつくるのかを事前に検討しておく必要がある。できるだけ当初から情報発信チームを組織しておきたい。災害時の情報発信は、今後ますます重要になるので、さらに戦略的に取り組むべき課題。
- 「情報発信」担当者への指示の明確化。毎夕のミーティング（会議）内での「情報発信」についての方針の確認（日々の変化に合わせ、発信する内容を調整するための方針の確認作業）の固定化。

あとがき

社協が運営する「災害VC」は、阪神・淡路大震災以降、日本全国において様々な自然災害等に対応し、その都度、運営方法などについて検証を繰り返してきました。災害VC運営の効率化は一定の水準に到達しつつあると思われ、さらに被災した方々への適切な支援活動についても、全国各地の社協が研修等を通じて学びを深めています。

宮城県内の市町村社協においては、平成16年に宮城県知事と市町村長と市町村社協会長との三者による覚書を取り交わして、生活支援を実施する団体としての責務を認識し、職員研修や住民向けの研修会を開催するなど、社協の業務として積極的に推進してきました。これらの取り組みが、今回、被災をしながらも災害VCを比較的早期に立ち上げる成果につながったと思われまます。

しかしながら、私たちが経験した「東日本大震災」は想定を遥かに超える大災害となり、それまでの「災害VC」では対応しきれない問題や課題が数多く発生し対応に追われたことも事実でした。

これらの対応は今後の災害に向けて貴重な経験であったはずであり、今後起こりうる大規模災害に向け、被災した当事者として検証することは、支援をいただいていたことへの恩返しでもあるとの思いから検証に取り組んできました。

一方で平成26年6月には、県内全市町村社協と県社協による災害時支援協定を締結して、今後の災害に備えた組織間の連携強化にも取り組んでいます。

このような展開の中、本委員会では検証と合わせ、起こった課題を繰り返さないためにも、社協が日常どのような取り組みをすべきか、また災害発生時に社協が担うべき新たな役割とは何かも議論も重ねてきました。

今回、検証報告をするとともに、次なる大災害に向けて今回整理した取り組むべき役割を提言できるよう、引き続き宮城県内の社協において議論を重ね発信できるように努めていきたいと思ひます。

平成28年3月

「東日本大震災における宮城県内社会福祉協議会災害ボランティアセンターの検証報告」
社協活動実践研究委員会

東日本大震災における宮城県内社会福祉協議会災害ボランティアセンターの検証
社協活動実践研究委員

所 属	役 職	氏 名	備 考
大崎市社会福祉協議会	総務企画課 課長補佐	加藤 大介	
石巻市社会福祉協議会	災害復興支援対策課 課長補佐	阿部 由紀	委員長
女川町社会福祉協議会	主 事	須田 めぐみ	副委員長
登米市社会福祉協議会	主 事	鎌田 和敏	
災害ボランティア活動支援 プロジェクト会議	幹 事	糸原 英文	
みやぎ福祉・防災情報化機構	代 表	池田 真幸	