

## 検証項目⑫

## ボランティア

## ボランティアの要請、受入体制及び連携等



厚真町災害ボランティアセンター

## ○ 検証の視点

- ▶ ボランティア受入体制の構築
- ▶ 被災者等との需給マッチング
- ▶ 行政とボランティアの連携

## 1 平常時の取組や災害予防・応急対策計画など

## 1-1 ボランティア受入体制の構築

北海道地域防災計画では、「災害時においては、ボランティア活動が迅速かつ円滑に行われるよう、被災地の市町村と社会福祉協議会等が連携し、災害ボランティアセンターの早期設置を進めるとともに、ボランティア活動の調整を行う体制や活動拠点の確保等に努める」こととしている。

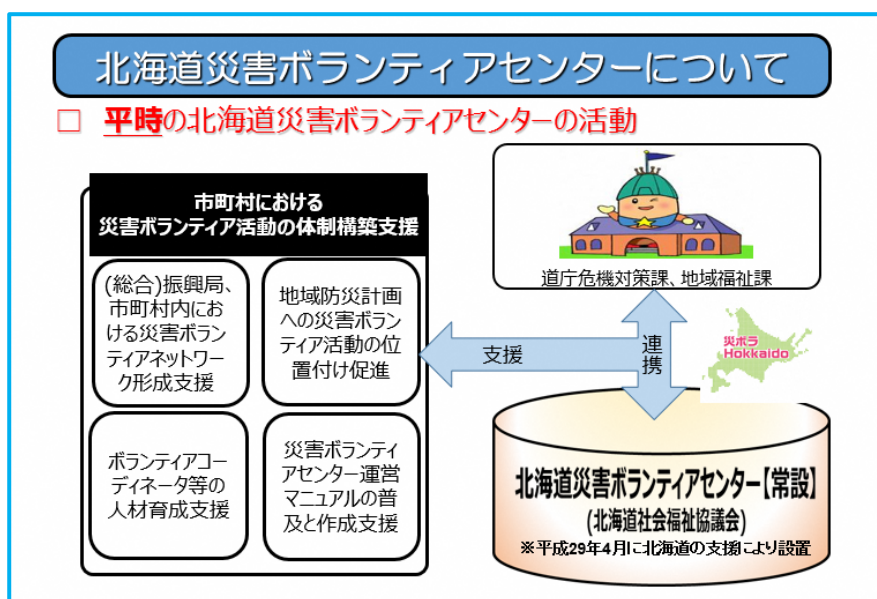
また、北海道災害時応援・受援マニュアル（以下「応援・受援マニュアル」という。）では、「被災地における災害ボランティアセンターの設置・運営に当たっては、道、市町村、北海道災害ボランティアセンター（北海道社会福祉協議会。以下、「道災害VC」という。）、市町村社会福祉協議会及び関係団体は、相互に協力し、ボランティアに対する被災地のニーズの把握に努めるとともに、ボランティアの受入れ及びその調整のほか、ボランティア活動をコーディネートする人材の配置等、被災地の早期復旧に向け、ボランティアの受入体制の確保に努める」こととしている。

道災害VCは、『平成28年8月から9月にかけての大雨等災害に関する検証委員会』

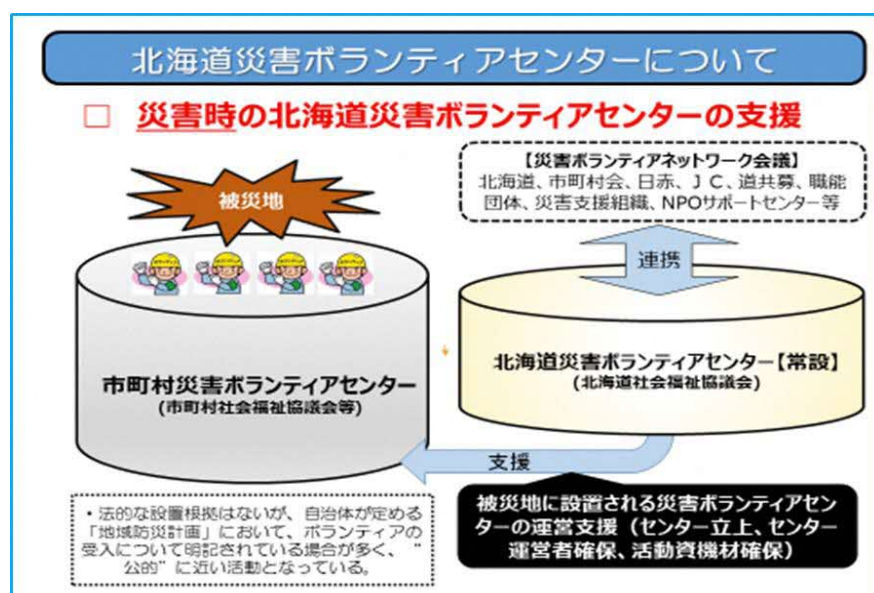
において、「長く被災経験がない市町村や小規模な市町村等、全道あらゆる地域で災害ボランティア活動を機能させるために平常時から道レベルで常設の災害ボランティアセンターを整備すべき」との提言を受けて、平成29年4月に常設の組織として北海道社会福祉協議会（以下「道社協」という。）に設置されたものである（図表3-12-1、図表3-12-2参照）。

道災害VCは、平常時の活動として、災害時におけるボランティアの活動が円滑に行われるための環境を整備するための各種取組を行うほか、災害時の活動として、「ボランティアに対する被災地のニーズの把握に努めるとともに、必要に応じ全国社会福祉協議会や中間支援組織等と連携し、被災地における災害ボランティアセンター（以下「災害VC」という。）の円滑な設置・運営を支援する」こととしている。

■図表3-12-1：  
平常時における道災害  
VCの活動



■図表3-12-2：  
災害時における道災害  
VCの活動



### 1-2 被災者等との需給マッチング

応援・受援マニュアルでは、市町村災害VCは、災害時の活動として、ボランティアの募集や円滑なボランティア活動への配慮（受付、オリエンテーション、活動調整、安全・健康管理等）といったコーディネート活動を行うこととしている。

また、道災害VCは、災害時において、被災地における災害VCの円滑な設置・運営を支援するとともに、平常時の取組として、「災害ボランティアコーディネーター養成・資質向上研修会」を開催し、人材育成を行っている。

このほか、道災害VCでは、「市町村災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル」を作成し、需給マッチングのためのポイント等を示している。

### 1-3 行政とボランティアの連携

北海道地域防災計画では、「道、市町村及び社会福祉協議会は、ボランティア活動の必要性や役割等についての共通理解のもと、平常時から相互に連携し、関係機関・団体とのネットワークを構築する」こととしている。

これに関連し、道災害VCでは、行政とボランティアとの連携を促すため、平常時の取組として、全道規模の団体等とのネットワーク構築のための「災害ボランティアネットワーク会議」や、全道14地区におけるネットワーク構築のための「災害ボランティア組織連携会議」を開催している。

## 2 主な対応

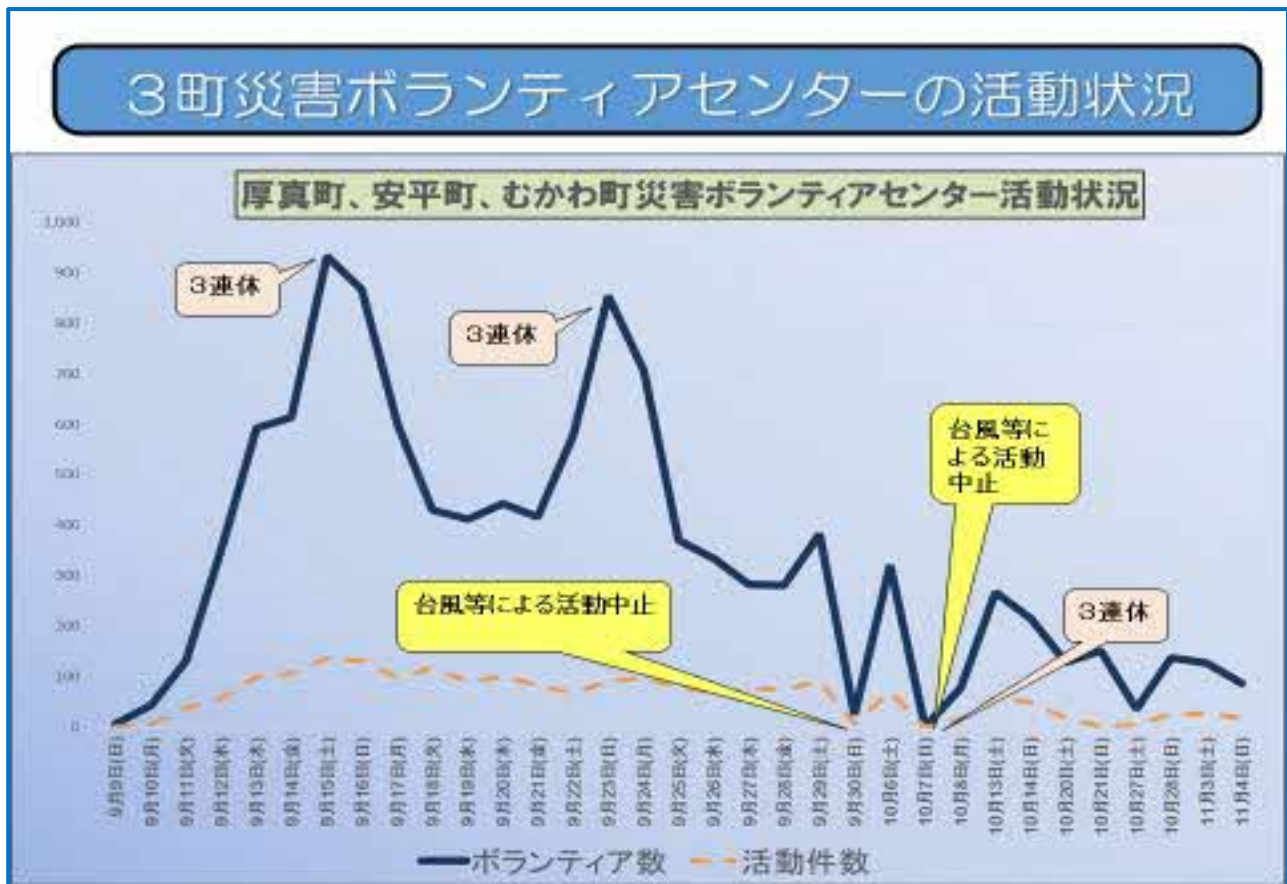
### 2-1 ボランティア受入体制の構築

道災害VCは、9月6日の発災後、道の公式発表やラジオなどを通じて情報を収集するとともに、道社協本部から道内14地区の事務所を通じて、被災状況の情報収集を行った。9月7日には、道災害VCの職員3名を先遣隊として被災3町へ派遣して各町及び町社協と意見交換を行った。厚真町では9月7日に、安平町及びむかわ町は9月8日に、それぞれ町災害VCを設置した。このように被災町の社協が、道災害VCや全道の市町村社協、全国的なボランティア支援組織等の支援を受け、被災町の役場とも連携しつつ、発災後早い段階で各町に災害VCを設置したことにより、ボランティアの受入態勢の確保や被災者のニーズ把握を適切に行い、速やかな被災者支援を実施することができた。

### 2-2 被災者等との需給マッチング

各町の災害VCには、開設直後から多くのボランティアが参集した。特に9月の3連休には、全国各地から約2,400名近くのボランティアが集まり、平成31年3月31日までの累計で12,882名のボランティアが被災3町で活動を行った（図表3-12-3参照）。

ボランティアの募集については、町や町災害VCのホームページやFacebook等を活用した周知をはじめ、事前の登録制を行ったことなどにより、多くのボランティアの方々の協力を受け、被災者支援につなげることができた。



図表3-12-3：被災3町におけるボランティアの活動状況

北海道胆振東部地震におけるボランティアの主な活動は、家屋内での清掃活動であり、具体的には地震により転倒・移動した家具を戻すことや、家財の整理、壊れた家具・家財を運び出し、災害ゴミ集積所までの運搬等の活動を行った。また、被災者の支援ニーズ等に合わせ給水支援、避難所での炊き出し支援等の活動も実施した。

こうした活動の中では、崩壊した住居の瓦礫の撤去作業や災害ゴミ以外の粗大ゴミなども捨てられたことなどから危険な物を扱うケースもあった。

### 2-3 行政とボランティアの連携

道災害VCでは、行政とボランティアとの連携を促すため、平常時の取組として、全道規模の団体等とのネットワーク構築のための「災害ボランティアネットワーク会議」や、全道14地区におけるネットワーク構築のための「災害ボランティア組織連携会議」を開催し、道、市町村等の地方公共団体や市町村社協、北海道NPOサポートセンター等の関係団体と顔の見える関係を構築してきた。

発災後においても、道災害VCが主催し、関係機関のネットワーク会議を開催するとともに、北海道NPOサポートセンターが中心となり、NPOやボランティア団体、行政機関等による被災地支援者情報共有会議が定期的に行われたことにより、長期にわたる継続的な被災者支援活動のための情報共有を行うことができた。

一方で、災害ゴミの収集、集積所への運搬、分別等については、行政側の人手不足などのため、ボランティアが主体となって対応せざるを得ない状況も生じた。

■ ボランティアの活動状況



写真 3-1 2-1 : 家屋内での清掃活動



写真 3-1 2-2 : 住居の瓦礫撤去



写真 3-1 2-3 : 災害ゴミ集積所での活動



写真 3-1 2-4 : 町災害 V C での活動状況 (厚真町)

関係機関の取組

社会福祉法人 北海道社会福祉協議会

災害ボランティアセンター運営支援

9月6日正午に北海道社協災害救援行動指針に基づく「災害救援本部」を設置し、9月7日以降は先遣隊として本会職員の現地派遣を実施した。厚真町社協、安平町社協、むかわ町社協が災害V C設置の意思を示したことから、全国社協、災害ボランティア活動支援プロジェクト会議並びに道内市町村社協有志の協力を得ながら、運営の支援を継続することとした。

9月9日には、3町災害V C運営の継続的支援のため、道内市町村社協に対し職員派遣の要請をした。翌10日からは道内市町村社協からの職員派遣が始まり、3町災害V Cにおける被災世帯ニーズ調査、ボランティアマッチング、活動資機材管理等、災害V C運営支援が行われた。また、道社協職員の派遣も並行して実施した(12月2日まで断続的に実施。81市町村社協延べ1,068名、道社協延べ106名。表1参照)。

ボランティア活動に関する情報は「北海道災害ボランティアセンター」ホームページ及びFacebookを活用しつつ、3町災害VCのFacebookやホームページをまとめた特設サイトを外部の支援を受けて作成し、分かりやすく迅速な発信に努めた。

3町の連携については「3町災害VCセンター長情報共有会議」を9月19日から合計4回開催し、3町災害VC同士の情報共有の機会を設けた。さらに、道内の災害ボランティア関係団体を集めた会議「災害ボランティアネットワーク会議」を9月13日から合計2回開催し、3町災害VCの課題集約や、ボランティア団体の現地活動に繋げるなど、あらゆる面で横の連携を強化した。

(表1) 3町災害VCの状況(平成31年3月31日現在)

		厚真町	安平町	むかわ町	合計
ボランティア数(延べ)		4,780	4,999	3,103	12,882
市町村社協職員派遣	人数(延べ)	399	264	405	1,068
	社協数	41	27	34	102
道社協職員派遣人数(延べ)		40	34	32	106

※ 実社協数の合計は81社協。

活動資機材の調達に際しては、現地で調達しにくい資機材(ボランティア用ビブス・シール、携帯電話、ノートPC、Wi-Fiルータ、発電機等)について、民間企業、NPO団体、全国社会福祉協議会などからご提供いただきながら、災害VCのインフラ環境を整えることができた。



むかわ町災害VC  
ボランティア集合風景



安平町災害VC  
スタッフミーティング



厚真町災害VC  
ボランティア集合風景

### 3 評価できる事項、課題

#### 評価できる事項

##### 【ボランティアの受入体制について】

- 北海道災害ボランティアセンターや他市町村社会福祉協議会等の支援を受け、町役場とも連携し、発災後速やかに、町社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを設置した
- 町災害ボランティアセンターが、関係団体等の協力の下、被災者のニーズ把握に努め、道内外からのボランティアの参加による支援ニーズに合わせた速やかな被災者支援を実施した
- 道災害ボランティアセンターによる関係機関のネットワーク会議をはじめ、ボランティア関係団体や行政機関等による被災地支援者情報共有会議を定期的を開催し、情報の共有が図られた

##### 【被災者等との需要のマッチングについて】

- 多くのボランティアの方からの支援で、安心して避難生活を送ることができた

#### 課題

##### 【行政とボランティアの連携について】

- 災害対応の混乱の中、被災市町村の災害対策本部とボランティア関係者との情報共有が十分図られず、行政や社協、ボランティア等の担うべき役割が曖昧なまま支援活動が行われていたケースがあった(例:災害ゴミの取り扱い)

## 4 課題等への対応に対する提言

## 提 言

## ➤ 災害時における円滑なボランティア支援

- ・ 災害時における効果的な被災者支援に向けて、行政、社協、ボランティア・NPO等の三者が被災地での対応状況や課題を情報共有会議などで共有しながら、被災者の支援ニーズに沿って、各々の役割に応じた適切な支援を行うことが重要である【道・市町村・関係機関】
- ・ 市町村は、災害時の円滑なボランティア活動が図られるよう、平常時から災害ゴミの分別や収集、集積場での安全管理など災害時に想定される課題への対応について、あらかじめ地元社会福祉協議会等とも連携しながら定めておくことが重要である【道・市町村・関係機関】