

# 1 避難者支援を行う職員の体制確保

【県】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

## 【広域振興局等】

### ○職員の安否確認、体制確保

- ・災害発生時、出張又は、休暇中の職員（非常勤及び臨時職員を含む）の安否確認を行った。
- ・複数の担当が関与する災害対策業務の部内及び他部との調整を行った。
- ・集中する業務の分担や職員の休息等を確保するため、部内の職員の勤務体制の調整を行った。
- ・部内の災害対策の進捗管理を行った。

## 2 応援職員の受入れ

【市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

市町村

【沿岸】

○他自治体等の応援受入れ

- ・都道府県、姉妹都市、友好都市などから応援を受けた。

～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

市町村

【沿岸】

○応援職員の依頼調整

- ・職員派遣にあたり様々な派遣経路があり、多少戸惑うことがあった。

○応援職員の宿泊先確保が困難

- ・避難所運営の支援を担当された派遣職員は避難所に宿泊してもらったが、それ以外の派遣職員の宿泊先の確保が困難であった。

～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

市町村

【沿岸】

○応援職員の業務内容の精査

- ・避難者名簿作成、救援物資集配所、避難所対応補助など、協力職員に依頼することが可能な業務内容を精査しておく。

○応援職員の受入れ体制の見直し

- ・調整窓口及び手続きを一本化する。
- ・事務簡略化のための派遣協定書等を統一化する。

### 3 ボランティアの受入れ

【県、市町村】

～ 何があったか、どう対応したか ～

県

#### 【本 庁】

##### ○災害ボランティアセンターを設置

- ・岩手県社会福祉協議会が発災直後に災害ボランティアセンターを設置した他、25市町村社会福祉協議会においてもセンターを設置し、県内外からの個人ボランティアを受け入れ、支援活動にあたった。

〔災害ボランティアの主な活動内容〕

避難所の運営支援、救援物資の輸送・仕分け、炊き出し、被災家屋内の整理、がれきの撤去、写真の復元作業、引越し支援、サロン活動など

#### 【広域振興局等】

##### ○ボランティアセンターや社会福祉協議会との連携

- ・全国から物資提供やボランティア活動への参加等の支援の情報が寄せられたことから、市町、市町社会福祉協議会、市町ボランティアセンター等あて情報提供するなど、ボランティア受入に係る連絡調整に対応した。

市町村

#### 【沿 岸】

##### ○災害ボランティアセンター等を設置

- ・災害ボランティアセンターを設置し、災害ボランティア希望者を受付し、登録いただいた。被災者のニーズに応じ、登録ボランティアを派遣した。

## 【内 陸】

### ○災害ボランティアセンター等を設置

- ・市災害ボランティア活動推進マニュアルに沿ったかたちで、市社会福祉協議会と協力して、災害ボランティアセンターを立ち上げ、市内被災箇所へのボランティアについて、受入れ及びコーディネートを行った。
- ・沿岸被災地への災害ボランティアの派遣は、市社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを設置し、対応した。個々に支援に向かう方のボランティア保険加入手続きや、がれき撤去や炊き出しのボランティアを募り被災地へ派遣して作業を行った。

## ～ 苦労したこと、学んだこと（教訓） ～

## 県

## 【本 庁】

### ○ボランティア受入れ体制整備の必要性

- ・社会福祉協議会が被災した場合のセンター立上げに関する仕組みが整備されていなかった他、ボランティアの受入れについての検討が不十分で、受入体制が整っておらず、発災直後のボランティア受入が円滑にできなかった。
- ・NPO や NGO 等の専門性の高い自己完結型のボランティア団体と一般のボランティアそれぞれに適した受入体制が構築されていなかったため、混乱の発生やボランティアの申出を断るケースがみられた。
- ・県内では、大規模災害に対応できるだけの人数のボランティアコーディネーターがおらず、また、県内各地や全国の社協からコーディネーターを派遣する仕組みも構築されていなかったため、ボランティア側と被災地のボランティアニーズとのマッチングが滞るケースがみられた。

## 【広域振興局等】

### ○ボランティア受入れ体制整備の必要性

- ・発災当初の市町のボランティアセンターの体制が整わない段階では、ボランティア需要の把握や、ボランティア希望者との調整がスムーズにいかず、批判を受けたとの情報もあったが、一定程度体制が整ってからは概ねスムーズに運営できた。

## 市町村

### 【沿岸】

#### ○ボランティア受入れ体制整備の必要性

- ・ボランティア活動拠点(ボランティアセンター)の設置やボランティアの受入れなど、初めて本格的に実施した。手探り状態からのスタートであり、職員が苦勞した。

#### ○避難所ニーズとボランティアによる支援内容のミスマッチ

- ・避難所でのニーズとボランティア団体の支援内容が合わないこともあったがそのまま受け入れたため、支援を受けたい方(行事等参加者)の数が少ないなどという状態があった。

#### ○支援内容の変化

- ・避難所での避難者支援は、主に炊き出しによる食事の提供などであるが、避難の長期化とともに、その内容も変化した。時間の経過につれて、音楽、落語など気分を紛らわせてくれるものが多くなった。

#### ○ボランティアの宿泊施設の確保が困難

- ・宿泊を伴う災害ボランティアの受入について問い合わせがあったが、民間の宿泊施設が少ないこと、宿泊可能な公的施設が少なく耐震の問題があることから、宿泊を伴うボランティアの受入は困難であった。

### 【内陸】

#### ○ボランティア受入れ体制整備の必要性

- ・大規模災害においては、災害ボランティアセンターの機能を社会福祉協議会のみで運営することは限界があった。災害ボランティアセンターの運営マニュアルがなく、ボランティア受入れのルールが決まるまでに、約2ヶ月かかってしまった。事務局スタッフの確保、物資倉庫の確保に苦勞した。
- ・市災害ボランティア活動推進マニュアルでは、市と市社会福祉協議会が連携して、ボランティアの受入れ及びコーディネートを行うこととしていたが、実際はそれぞれの震災対応業務等で手いっぱいになり、うまく連携できていない部分が多かった。また、実態としてボランティア受入窓口を一本化できていなかったことから、素早い対応ができなかった。

### ○連携の難しさ

- ・既存のボランティア団体と、今回立ち上がった団体や活動した方々との連携が難しかった。日頃から活動している町内のボランティア組織を取り込み、今回の震災に対応できる新しい形（各ボランティアの連合体等）を組織化し、各組織の連携で取り組めばよかった。

### ○支援対象地域の選定

- ・現地（被災地）とのパイプが無かったため、被災地のどこを支援すればいいか分からなかった。

### ○ボランティアの宿泊施設の確保が困難

- ・ボランティアの宿泊所の確保と風呂やシャワーの確保に苦勞した。
- ・被災地に宿泊できる施設がなかったため、作業を日帰り（内陸－沿岸を日帰り）で行わなければならなかった。

## ～ 教訓をどう生かすか、どんな取組が必要か ～

## 県

### 【本 庁】

#### ○ボランティア受入れ体制の構築、ボランティアコーディネーターの養成等

- ・関係機関・団体による調整組織を設置し、日頃から役割分担、受入れ体制の構築等について、調整を図る必要がある（一般の災害ボランティアについては社協のセンターが受入やコーディネートを行い、民間ボランティア団体の受入等については県や市町村の災害対策本部等にボランティア班を設置し、関係課・団体と調整するなど）。
- ・「災害ボランティアマニュアル」の作成を進める他、県内のボランティアコーディネーターの養成に取り組む必要がある。
- ※ なお、現在「防災ボランティア活動指針（仮称）」を策定する方向で検討中であり、その策定過程に関係機関・団体が参画することにより、平素からの関係者間の連携体制の構築に繋げる予定である（将来的にはこれを発展させ、関係者間による連絡会議を立上げることを想定）。

## 市町村

### 【沿岸】

#### ○関係機関の連携体制の構築

- ・避難所支援のみならず、復旧現場等で、今何を必要としているかについて、ボランティアセンターと災害対策本部で連携し、情報を整理し発信する体制を整える。
- ・日ごろから、災害時のボランティア活動について、関係機関が確認をしておく必要がある。

#### ○災害ボランティアセンター運営マニュアルの策定、活用

- ・災害ボランティアセンター運営マニュアルを策定し、実際のボランティア活動においての指針として活用する。

#### ○宿泊施設の整備

- ・宿泊を伴うボランティアを受け入れることができる公共施設を含めた宿泊施設の耐震や設備を確保するよう今後の検討をする。

### 【内 陸】

#### ○関係機関・団体の連携体制の構築

- ・行政とボランティアセンターが情報を共有し、効果的に災害支援が出来るようにする。
- ・民間ボランティア等の力で共助が公助をサポートする仕組みを作る。
- ・各ボランティア団体間のネットワークを構築する。

#### ○災害ボランティアセンター運営マニュアルの策定、活用

- ・ボランティアセンター運営マニュアルの作成が必要である。
- ・市災害ボランティア対応マニュアルを改訂した。ただし、今後も内容を精査し、実際の対応と差がないよう随時改訂していく。また、ボランティア受入窓口を一本化又は窓口がわかりやすくなるよう検討していく。

#### ○人材の育成

- ・ボランティアコーディネーターの養成を平常時から考えておくべきである。
- ・地元の地域の力となる人材育成が必要である。



