

北海道胆振東部地震 市町村社協職員による災害ボランティアセンター運営支援に関するアンケート

0 アンケートの概要

趣 旨

北海道胆振東部地震の発生に伴い、北海道社会福祉協議会で実施した被災地災害ボランティアセンターに対する支援の要請に応じ、道内各市町村社協より派遣された職員向けにアンケートを実施した。

- アンケート対象：北海道胆振東部地震において、北海道社協の要請に応え、厚真町、安平町、むかわ町の各災害ボランティアセンターに派遣された道内市町村社協職員
- アンケート期間：平成31年1月（回答期間約2週間）
- 回答数：139名・57市町村社協（派遣の総数 248名・81社協。回収率 56%・70%）
- 調査者：北海道災害ボランティアセンター（社会福祉法人北海道社会福祉協議会）

目 次

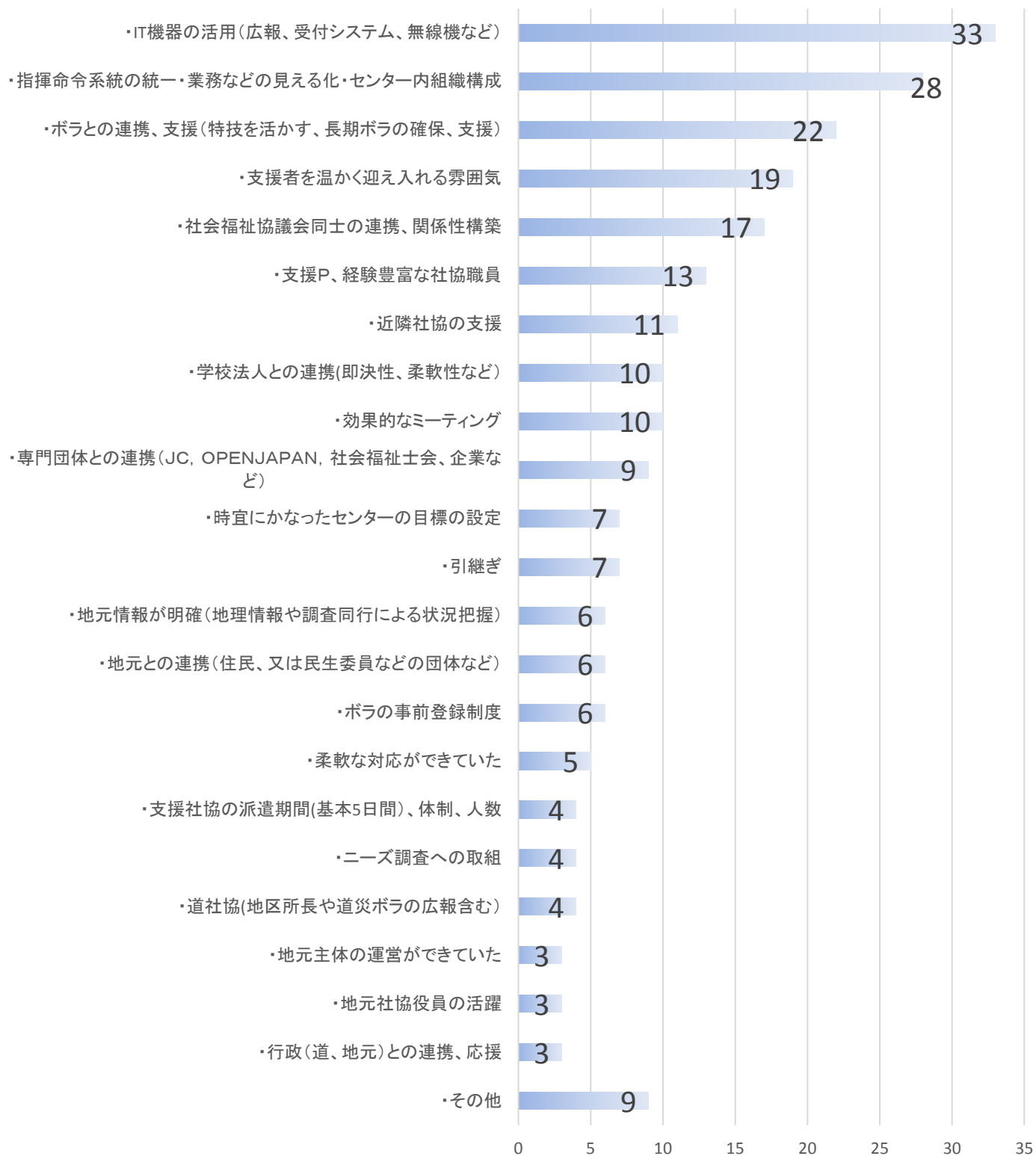
- 1 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“良い”と感じた点（主な意見の数グラフ化） …2p
- 2 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“課題”と感じた点（主な意見の数グラフ化） …3p
- 3 今回の支援経験をとおして、自らの社協等で活かしたいと感じた点（主な意見の数グラフ化） …4p
- 4 主だった意見のまとめ …5p
- 5 個別回答の詳細
 - (1)災害ボラセンの運営支援にあたってみて“良い”と感じた点 …10p
 - (2)災害ボラセンの運営支援にあたってみて“課題”と感じた点 …19p
 - (3)今回の支援経験をとおして、自らの社協等で活かしたいと感じた点 …31p

平成31年2月

北海道社会福祉協議会（北海道災害ボランティアセンター）

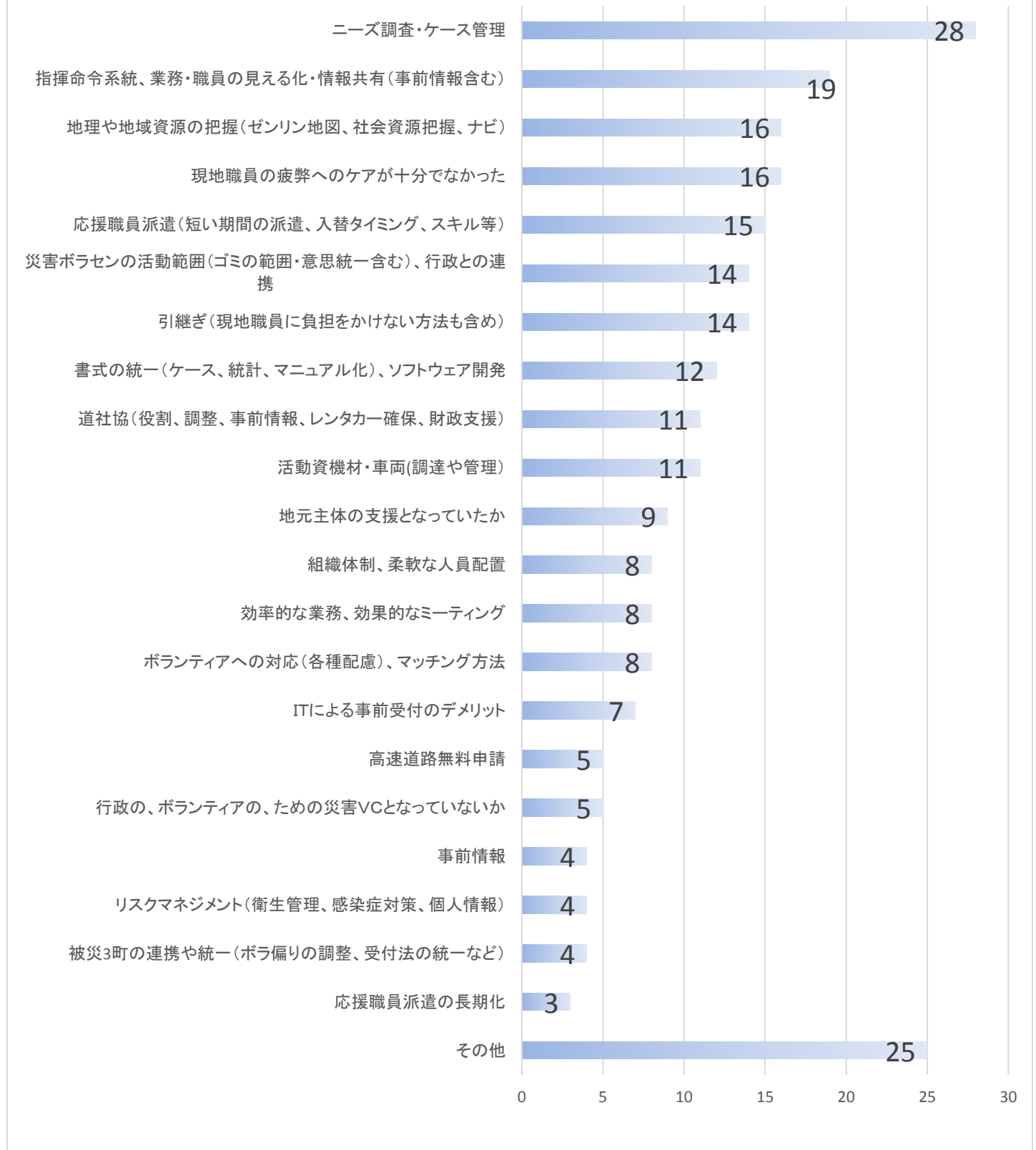
1 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“良い”と感じた点

災害ボラセン運営にあたってみて”良い”と感じた点 (類似意見の数の合計)



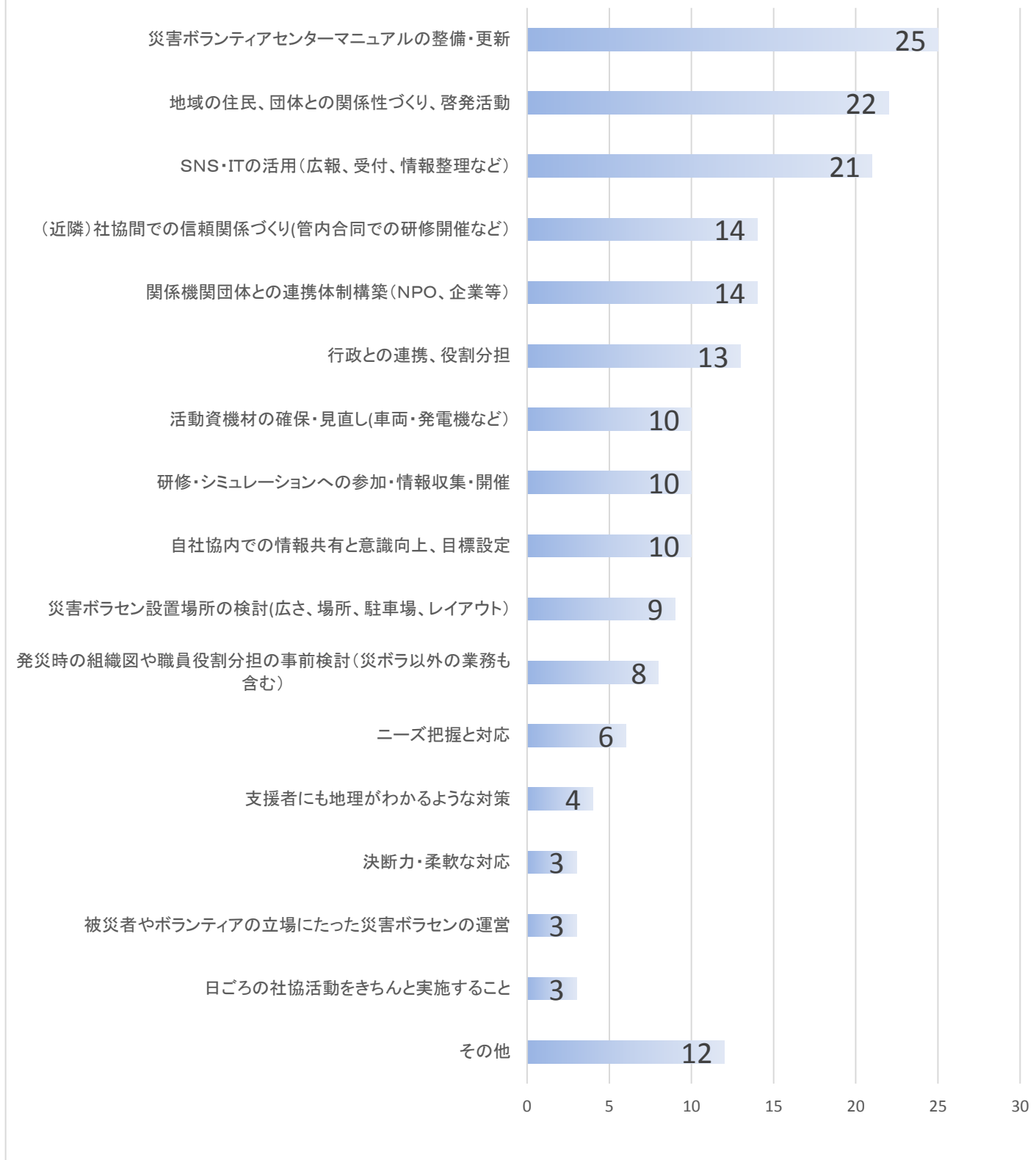
問2 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“課題”と感じた点(主な意見)

災害ボラセン運営にあたってみて“課題”と感じた点
(類似意見の数の合計)



問3 今回の支援経験をととして、自らの社協等で活かしたいと感じた点

自らの地域で取り組みたいこと (類似意見の数の合計)



4 主だった意見のまとめ

(1) 運営支援にあたってみて“良い”と感じた点(○で表記。それぞれの×は、そのテーマに対する課題。)

- 広報、受付、オペレーションの各分野で、IT機器を用いた効率的な運営が見られたこと。
 - × 事前受付の実施について、ITが使用できないボランティアへ門戸を閉ざしてしまった面がある。
 - × 事前に業務を指定し、必要な方だけ呼ぶという方法は、ボランティアの自発性を損なってしまわないか。
- 指揮命令系統が明確で、センター内の班編成を少なくする、あるいは各班の役割を明確化するなどにより、支援職員が働きやすい環境が作られていたこと。
 - × 各班の役割を明確化したことはよかったが、班同士の業務分担の柔軟性にかかる面が見られた。
- ボランティアの特技を活かしたかわりや、長期的ボランティアを受け入れる環境づくりを行い、ボランティアに来ていただきやすい環境が作られていたこと。
 - × 一部、ボランティアにお帰りいただいたことや、待ち時間が長い等の問題が発生した。
 - × 専門的技能を持つボランティアの特技を活かせなかった。事前の把握が必要ではないか。
- 地元社協の職員が支援職員を笑顔で温かく迎え入れ、活動しやすい環境となっていたこと。
 - × 勤務表作りを促し地元職員が休める配慮を行った支援職員もいたが、地元職員の疲弊に対する配慮が充分にはできなかったのではないか。
- 社会福祉協議会同士(被災地社協と支援社協間、支援社協間)良い連携が図られていたこと。
- 支援Pや被災地支援経験のある社協職員がその知見を発揮し、良いアドバイスをしていたこと。
 - × 支援Pの撤退タイミングについて、センター職員全員への周知が行き届かなかったこともあり、唐突でやや早かったのではないかという意見があった。
 - × 過去の被災地支援経験を活かすのは良いが、地元の意思決定を経ずにすすめてしまうと、その職員がいなくなった途端にやり方が不明となり、混乱を招いてしまう。
- 近隣社協(特に苫小牧市社協)から非常に効果的な運営支援(初期から継続した支援)が得られたこと。
 - × 近隣社協による継続的な支援は非常に有益であるが、長期にわたると応援をする側の社協の金銭的負担が非常に多くなるので、対策を検討してほしい。
- 関係団体との連携が見られ、活動範囲の拡大がみられたこと。特に、学校法人との連携は、IT機器の活用や社協とは異なった視点での柔軟な発想に基づくセンター運営が見られたこと。
- 時宜にかなった明確なセンター運営目標が掲げられ、職員の統率が図られていたこと。
 - × 一部、地元主体の運営となっていなかった場面があった。
- 引継ぎがきちんと行われ、地元の負担にならない方法がとられていたこと。
 - × 派遣期間に1日のダブリを持たせ同一社協間で引継ぎを行う方法(現地で、同一の社協職員同士による引継ぎ)の評価が高い一方、地元に戻ってからの同一社協間による引継ぎは支援当日現地での方針が変更されている場合があり有効に機能しない面が指摘された。
- 支援社協の派遣期間は、5日程度ないと業務への習熟ができず、引継ぎ等の面で地元への負担をかけるので道社協の指定(基本5日間)はよかった。あるいはもっと長期間でもよい。
 - × 業務を指定し、1日単位で支援に入り、毎日派遣職員が変わったケースでは、結局連携がうまくいかなかった(班を超えた柔軟な対応ができない、毎日の引継ぎが地元の負担となるなどの課題が指摘された)
- ニーズ受付や周知について、全戸訪問など評価できる面があった。
 - × ニーズ受付後、事前にボランティア派遣世帯の状況把握(現地調査)を行った方がよいが、ほとんど行われていなかった時期があり、ミスマッチや活動範囲の誤解からトラブルを招く場面があった。

(2) 運営支援にあたってみて“課題”と感じた点(×で表記。一部(1)に記載した課題”内容と重複) 4 まとめ

- × ニーズ調査及びケースの管理が充分ではなかった。
 - ・ 現地調査は、作業内容の把握と、被災者との対話(できることできないことの説明や被災者の心理的側面の把握)との両面から必要と言えるのではないか。
 - ・ 電話で確認したニーズには訪問したボランティアで対応できないケース(重機・ゴミ屋敷等)やボランティアが多すぎてクレームに発展する事例があった。また、民生委員からのニーズ聞取りだけで活動してしまい、当の本人は家財道具を処分したくなかった事例があった。
 - ・ ケース管理が甘く、見過ごされてしまったケース受付票の束が見つかった事例があった。
 - ・ 書式の統一(ニーズ調査票(ケース票)、統計)や統合したソフトウェアがあればよかった。
- × 指揮命令系統や業務・職員の見える化がされると、より支援職員の力が発されたのではないか。
 - ・ 派遣職員が変わる度に「やり方」が変わってしまうこと、仕事が「見える化」されてなく初日の活動に苦勞していた事例があった。
 - ・ 支援社協の名前シールがすぐはがれ、誰が誰だか不明だった。
- × 現地職員の疲弊への配慮が十分でなかった。
 - ・ 地元社協と応援社協の役割分担(比重)により負担を軽減・分散させる体制を考える必要があった
- × 支援社協職員にとって、地理や地域資源の把握が十分にできなかった
 - ・ 全体的な地理把握が難しく、マッチングの際のイメージがつかめなかった
 - ・ カーナビや地図アプリでは対応できない場面が散見された。(災害時の通行止めに対応できず、ニーズ票記載の住所も不正確な場合が多いため)
- × 短い期間の派遣では、応援職員の能力を十分に発揮できない。
 - ・ 5日程度以上の派遣期間がよい。
 - ・ 派遣職員の人選(初期は特に被災地支援経験のある者、現地の指示に従う者など)は重要。
- × 引き継ぎがスムーズに行われていないがゆえに、運営方法に一貫性がなく、混乱の要因になっていた。
 - ・ 現地職員がすべての説明や引き継ぎ等をするのは負担がかかりすぎる。
- × 災害ボラセン活動範囲についての認識共有(行政と災害VC、災害VCとボランティア)が不足していた
 - ・ ゴミの分別(災害ゴミ? 一般ゴミ?)について本部もボランティアも曖昧な時期があり、回収後のトラブルにつながってしまった。
- × 車両が不足(主に災害ゴミ搬送用のトラック)した
- × 道社協について
 - ・ NPOや役場との調整をしていなかったのではないか。 ・ 支援P撤退時期の判断について
 - ・ 初期支援チーム研修会の内容が活かされていたか。
- × 地元の社協が中心となっておらず、応援社協間で物事を判断しているように感じた。その結果、無駄な事務作業が都度増えているように感じた。
 - ・ 多発する災害によって、経験のある社協職員が増えてきたが、自分の知っている方法を押し付けているような場面があった。それは多くの場合、正解ではないので押し付け的な支援は控えた方がよい。
 - ・ 応援社協が勝手に物事を決めるのではなく、地元が舵取りのできるボラセンの形を目指した方がよい。地元社協職員が指示をしないと混乱を招く。

- ×朝夕のミーティングはもっと効率化したほうがよかったのではないか。
- ×無駄な書類、運営方法が多かった。
- ×各班に仕事の偏りがあったので、兼務などして皆で当たることができればよかった。
- ×ITによる事前受付にはデメリットもあることを認識したほうがよい。
 - ・ボランティアの門戸を制限することにつながる(ITに不慣れな方)
 - ・ボランティアをコントロールしすぎと感じる。ボランティアの主体性をもっと活用した方がよい。
- ×初期にはニーズ調査が出来ていない段階でボランティアが殺到し、すべてではないがボランティアのための災害ボラセンという傾向が強い部分があったのではないか。
- ×気象条件により帰る日程が早まる場合等があるので、高速道路の無料通行許可は現場(被災地の市町村)で発行ができたほうがよい。
- ×衛生管理、感染症対策、個人情報の面でリスクマネジメント上気になる点があった。
- ×現地情報を事前に学習し、すぐ支援活動が行えるような準備が必要だった。

(3) 自らの地域で取り組みたいと感じたこと

○災害ボランティアセンターマニュアルの整備・更新

- ・より実践的な想定を基にした更新を行いたい。
- ・整備していないので、整備したい。
- ・支援社協にとっても、わかりやすいマニュアルとすることが重要

○地域の住民、団体との関係性づくり、啓発活動を進めたい。

- ・人と人との関わりが、災害時の困りごとや安否確認、支援、解決に向けて重要な要素になる。
- ・社協の本来業務である地域福祉活動が、災害対策にもつながるという認識を新たにした。

○広報、受付、情報整理などの分野でITを活用すべく、普段の活動から取り入れていきたい。

- ・災害時に限らず平時のあらゆる事業においても、SNS等のツールを積極的に活用し、地域内外のボランティア等社会資源の把握・確保につなげるなどの工夫を考えていきたい。

○関係機関団体(NPO、企業、その他の法人等)、北海道内社協同士、市町村行政との連携を構築したい。

- ・平時から、地元企業や、全国にあるさまざまな団体を把握するなどして、情報収集を進めておく必要がある。
- ・災害VC運営時のニーズ把握や対応検討の場面など、社協のみの対応で想定するのではなく、関係する支援機関等と情報共有できるような想定と準備ができると良い。
- ・近隣社協との合同で災害VC業務に関する研修会を開催したい。(社協同士の信頼関係の構築)
- ・今回の支援の取組がここで終わりではなく、今後も意見交換・研修などを行い、他市町村の社協同士の今後の災害が起きた際の共通ベースづくりができるとよいと思う。
- ・行政との連携は重要で、災害時の役割分担など、平時から話し合っておく必要性を感じた。

○自社協内で事前に災害VC運営について情報共有をすることや災害発生時の目標を設定しておくこと

○研修やシミュレーションの実施や参加、情報収集を行い、災害に備えたい。

○活動資機材の確保あるいは見直しを行いたい。

- ・トラックやワゴン車等車両の手配を想定しておきたい。
- ・発電機を確保しておきたい。

○災害ボラセン設置場所を事前に検討しておきたい

- ・駐車場の想定が不足していたので検討したい。
- ・現在想定している災害ボランティアセンターの拠点は、1日300名以上のボランティアには対応できないと思われる。受け入れ人数を想定した候補地(施設)の設定が必要。
- ・現在社協が入居している施設で運営できない場合を想定しておきたい。

○発災時の組織図や職員役割分担の事前検討

- ・平時より災害VC職員体制等を想定しておきたい。(名簿・機構図の作成等)
- ・停電等によりライフラインが止まった場合の安否確認について、携帯電話の使用が重要になると考えられ、発電機の確保が必要に思う。(災害VC以外にも重要な業務がある)
- ・災害時には迅速な対応が重要なので、他市町村であっても、災ボラの立ち上げ時にはできるだけ早期に職員を派遣したい。そのための備えをしたい。

○ニーズ把握と各ケースへの対応を丁寧に行いたい。(社協が災害VCを担う意義はここにある)

- ・災害発生時に支援の必要性が高いと想定される方のニーズ把握方法を検討しておきたい

- 支援者(ボランティアも含め)に地理がわかるような対策を講じたい
 - ・災害時に備え、全町が見渡せる地図の作成が必要である。
 - ・災害時は行き止まり等の理由でカーナビが役に立たない場合が多いので、マニュアル作成に合わせてわかりやすい地図を用意しておくことが必要。
- 日ごろの社協活動をきちんと実施することが災害対策につながる
 - ・地域福祉活動を行う上で大切な社協の本来の役割について再確認することができた(ニーズに対する対応の仕方やアウトリーチの重要性など)
- 決断力・柔軟な対応が重要
 - ・正解がない中皆で話し合い最善を尽くすこと、課題を見つけたらすぐ改善すること、初めて会った人同士でも対話しながら助け合うことが重要。災害ボランティアセンター運営は、柔軟に考えなければならない。
- その他
 - ・天候、特に季節への対策を考慮しておきたい(冬季発災への対応)
 - ・支援社協には挨拶などをおして感謝を示せるようでありたい。
 - ・支援に入った職員用のメッセージボードの設置は、現地職員の励みになっていたので参考になった。

5 個別回答の詳細(ほぼ全回答を掲載しています)

(1)災害ボラセンの運営支援にあたって“良い”と感じた点

【IT 機器の活用(広報、受付システム、無線機など)】

- ・タブレットを使用し、受付がスムーズに進んでいた点
- ・ボードなど最新の機材が導入されており、運営において作業が簡略できていた
- ・ITが豊富で有効に活用しスムーズにVC業務を進めていた点。また、連絡・通信手段についても、「IP無線機」が有効だった。ITやSNSを活用してボランティアの募集や情報管理を行っており、効率的な運営ができていた。(上記の情報管理や発信機能があることで、道外や町外からのボランティアが参加しやすい体制があった)
- ・IT知識に精通しており、事務作業の効率化、SNSを活用した情報発信等、人口規模の小さい町村の災害ボランティアセンター設置運営に大変参考になった。事前にインターネットからボランティア登録をした上で、活動に見合った人数調整を事前に行う点はとても斬新な発想・対応だと感じた。
- ・事前にインターネットからボランティア登録をした上で、活動に見合った人数調整を事前に行う点はとても斬新な発想・対応だと感じた。ボランティアも事前に自分は何の活動に参加するのかがわかり、センター側も参加人数が把握でき、当日の活動人数に達したので来ているボランティアを断る事も無く運営上効率的であった。また、プログラミングや情報処理、建築士、看護師・社会福祉士・介護福祉士、保育士等、専門職資格を有する方が必要な活動においても、登録情報や募集の絞り込みにより容易に確保する事が可能であった。・特にコールセンター等の経験者を電話対応ボランティアとして募集し、時間や手間を要する電話や苦情処理に関しても上手く対応できていた点もよかった。
- ・インターネット上で、ボランティアの受付をしていたこと
- ・電子黒板やタブレットを使用して、効率的に行っていた。
- ・ipadによる受付やIP無線など、先進的な資機材を活用した災害VC運営。
- ・災害の発災後早い時点でフェイスブックを立ち上げ情報発信を行ったことにより、事前に被災地の情報入手が出来た。
(ボランティアにとって重要な情報)
- ・フェイスブックによるセンター情報の発信は、支援に入る職員とボランティア双方にとって有益。
- ・IT活用は、他の町村では難しいかもしれませんが有効性を感じた
- ・情報発信やポスティングをこまめに行っていたこと。
- ・災害ボラセン開設時から、SNSの情報発信が毎日更新されていて、大きな情報源となっていた。支援職員、ボランティア双方に重要な情報だった。
- ・災害用スマートフォンやトランシーバーが多くの台数用意されており、連絡や相談できる体制が出来ていた
- ・Facebookを有効に活用できる体制となっていた点も良かった(情報発信と問い合わせ対応双方で)
- ・IT技術(SNS等)の活用(事前登録、当日受付、電子黒板、IP無線機)が有効だった。
- ・Facebookでの定期的な情報発信体制
- ・情報発信及びそのサポート(FB、地域内への周知)が重要だった。
- ・システム化されたセンター運営には驚きました。
- ・電子ホワイトボード、タブレット、IP無線等様々なIT機器を活用していた。
- ・ipad、や電子ホワイトボードなど、ITを活用した運営は、災害ボラセン運営の業務効率化に大変有効だったと思う。
- ・IT機器を駆使した体制整備で受付、データや写真の整理が迅速にできていた
- ・電子黒板を活用し、ボランティア登録にIT機器を駆使するなどの態勢
- ・SNS等のネットワークを活用し、効率的な働きかけを行っていた。
- ・インターネットを使ったボラ登録やニーズ発信 LINEを使った関係先とのやり取り(避難所、役所、社協、災害ボラセン)
- ・無線などを使用し現地と常に連絡を取り合い効率的なオペレーションを実施していた。
- ・ITの活用による混乱のない運営。

- ・事前にボラ受付人数をSNSで周知したことはボラのミスマッチを省くためにも有効。
- ・ITの活用により事前登録、当日の受付、情報提供がスムーズに行われていた。
- ・ネットを使用する事で、ボランティアの人数も毎回大勢集まり良かった
- ・IT関連の活用は有効で、今回特に中心的役割を担っていた。
- ・情報を発信してから共有までの流れが良かった。

【指揮命令系統の統一業務などの見える化センター内組織構成】

- ・意思伝達系統がコンパクトにまとめられ、違う班においても認識のずれが起きずに済んだ点。
- ・組織図や全体周知事項を室内の壁に貼り出して見える化しておりよかった。
- ・社協職員が交代で入れ替わっても、不明な点など聞きやすい雰囲気であった(現地職員、他社協問わず)
- ・「現地調査及びニーズ把握」、「マッチング」、「資材」の3つに体系化した役割をすぐに分担・指示いただけたこと
- ・現地の社協職員と、リズム学園の職員、道社協、派遣された社協職員が一丸となって作業にあたることは、現地社協のリーダーシップがあったからできたと感じる。
- ・支援社協の1社協がマッチング業務のチーフを継続的に行うことで、効率的な運営の継続が行われていた。
- ・班の職員同士が案件の進捗状況などの情報共有や「報告・連絡」をその都度行っていた為、相談等も行い易い雰囲気があり職員同士の協力体制が築けたこと
- ・組織表の貼付、リーダーの設定、連絡ボードがあること。・現地マニュアルがあること。
- ボラセン業務に入った時もフローチャートがあり作業内容がわかりやすく、気軽に現地の職員に聞きやすかった。
- ・組織図が明確になっており、業務が円滑に進められた。(道社協災害ボランティアセンター設置・運営マニュアル(案)記載どおりで非常に参考になった)
- ・現地職員、応援職員、班体制等の役割が明確になっており、応援初日からすぐに活動ができる体制になっていた
- ・状況がボードに可視化されていたため分かりやすかった
- ・総務班、ボランティア班、ニーズ班の3班編成だったが、各班にリーダー・サブリーダーがおり、役割も明確になっていたため、運営はスムーズであった
- ・初めて災害ボラセンに加わる職員でもスムーズに入れるよう現地職員がサポートする体制が出来ていた、班の中で「リーダー」「引継ぎ」など役割分担がされていた。災害ボラセンの壁に注意事項や各班の業務内容などの詳細が掲示しており、情報が可視化されていたこと。
- ・ホワイトボードに、実際にマッチングする際に現場の状況や災害にあった方が今何をして欲しいのか等、事細かく記入されており現場に行っていない人にもどのような状況なのか何を優先すればよいのかわかりやすかった。
- ・災害VCを立ち上げた建物は、ニーズ・マッチング班と総務班の距離が近く、分からないことがあった際にも相談しやすい環境だった。
- ・現地職員が色々と細かく指示を出してくれたことで、行動し易かった。
- ・指示系統がはっきりしていたことが良かった
- ・事務局次長がセンター全体の把握に努めており、そのファロー役として道社協から派遣された職員と地元行政職員が連携しバックアップ体制が初期の段階から出来ていた。
- ・当社協では、職員派遣を日替わりで行ったが、現地調査の要領がルーチンとして確立していたため)されていたため、日々違う職員が派遣されても混乱なく行うことが出来た。
- ・毎日支援に入る職員が違っても即、対応できるような業務が、役割分担されていたと思う。
- ・どの職員がどの業務を担当しているのか朝礼時に紹介があったので、どなたに声をかけるべきかわかりやすく助かりました。

・運営側の役割分担が明確であった。

明確なチーム分けによる災害ボラセンの運営 運営リーダーの存在

・ボラセンの運営体制(組織図)が掲示され、指示系統が明確化されていた。

・各班ごとにその日に上げられた支援課題や問題点を、どうしたら迅速に対応できるか等を、職員間(現地、応援)で話し合い即行動していた。

・現状を災害ボラセン職員間で把握し、行動していく対応が良かった。

【ボラとの連携、支援(特技を活かす、長期ボラの確保、支援)】

・長期ボランティアをリーダーにし、ボランティア同士の協力関係をつくっていた点

・マニュアルや模造紙に細かく災害ボランティアの詳細が記されていたこと

・ボランティアの作業内容がわかりやすくマニュアル化されており、ボランティアが幅広く活躍できていた

・災害ボラセンが各ボランティアの資格、特技を把握していたため連携が取れていた。事前にボランティアを対象に引越しの際の荷物の運び方などの講習を行っていたので、スムーズにほぼトラブルなく行えた。

・1班を、地元住民とボランティアを組み合わせ編制した

(地元住民自身がボランティアに変わって活動していくきっかけを作るため)"

・職員間、職員とボランティア間、ボランティア間で、チームワークが形成されていた

・専門職・被災地支援の経験値を生かして、班のリーダーや活動をお願いしていた

・集会所をボランティアに宿泊施設として無料開放していたこと(宿泊するボランティアの自主運営で開放することで、そこに宿泊するボランティアの仲が自然と深まり、活動自体にも非常に良い影響が出ていると感じた)

・長期滞在でボランティア活動に参加されている方への宿泊施設などへの無償貸与等は良い取り組み

・ボランティアもピーターが多く、地元職員ともコミュニケーションが良好で活動がスムーズだった。

・臨時駐車場を設置する際に、整備が得意なボランティアさんをマッチングして対応していた所が良かった。

・ボランティアリーダー・サブリーダーの確保と情報交換が機能的だった。

・長期活動ボランティアの存在

・現地職員が被災した方のニーズに対応するだけでなく、支援に駆けつけたボランティアにも心を配っているように感じ温かい雰囲気だった。

・常連のボランティアさんが自主的に活動している姿が多くみられ、現地職員の方との連携が素晴らしいと思いました。

・NPO、ボランティアの提案を取り入れながら柔軟に対応していた

・NPO が個人ボランティアを取りまとめて、活動していたので連携がとれ、活動が迅速に進められた

・ボランティアの意見を取り入れながら、対応を進めていた。

・ボランティア用の簡易的なマニュアルを準備していた点。

・受付の掲示物の整理、見やすい表示でボラの混乱がすくなくなった。

・ボランティアの一人が少量の炊き出しを始めたが、温かく受け入れていたこと

・テレアポのボランティア。

【支援者を温かく迎え入れる雰囲気】

・支援に入った職員と現地職員間で、作業を通して交流があり、連携しやすい雰囲気と環境であった

・応援職員間のやり取りがスムーズ。また現地職員にも聞きやすい雰囲気がよかった。

・厚真社協の職員が被災されて大変な状況なのに応援職員にまで食料の配給に気を配って頂いたこと。

- ・団結力やコミュニケーション能力の高さが感じられた。(日々の業務が活かされていると感じた。)通常であれば、派遣職員は焦りながら現地職員に色々な面を合わせていくが、安平は現地職員が派遣職員に合わせてくれていると感じた。派遣職員にも意見を求めてくれた。(聞いてくれた。)
- ・地元職員が多数出てくれて、聞ける、確認できる体制があること。・災害ボラセンスタッフ用の駐車場、トイレ、休憩スペースが確保されていたこと。
- ・被災地社協職員も、災害VC開設準備から不眠不休で活動していても、辛い表情を出さない様に感じて感銘した。
- ・現地職員の方々が心身ともに疲れ切っているにも係らず、暖かく明るく迎え入れ接してくれたこと
- ・現地職員は支援に駆け付けた我々に細かな気遣いをしてくれ、気持ちよく支援活動が行えた
- ・現地社協職員や現地社協役員の皆さんは、いつも心にゆとりをもっており、わからない事はその都度、気軽に相談できるすばらしい環境でした。
- ・皆さんに温かく迎えていただき、わからないことなども気軽に聞くことができたので、とても良かった
- ・雰囲気
- ・むかわ町社協職員の頑張り。応援社協に対する配慮気遣い。オープンな関係。
- ・指示命令システムのポジションに「ヘルプ」で来ている他社協の職員が従事し、現地事務局次長さんが「フリー」で動けるように配慮していたところが良かった。・ヘルプで来ている私たちが気遣い、笑顔で接してくれました。「もっとわがままで良いのに」と思いましたが、それをしない厚真の皆さんを尊敬します。
- ・現地の皆さんがあたたかく、迎え入れてくれたこと、感謝しています。
- ・むかわ町社協のみなさんは、大変な時、忙しい時にもかかわらず、親切に笑顔で業務にあたっていた。こういった働きやすい環境整備はとても重要だと思う。
- ・現地職員も大変であるのに、支援に入った職員へ飲食の提供を声掛けするなど、職員への気遣いがあったと感じる。
- ・期間一日間だったが、良い雰囲気の中迎えてくれた。
- ・気兼ねなく話せる雰囲気
- ・良い雰囲気の中で支援業務を行う事ができた。

【社会福祉協議会同士の連携、関係性構築】

- ・違う管内の社協職員と共に支援することにより、新たな社協間のつながりも構築され、今後もその関係が維持されていくこと
- ・地元町社協のみなさんをはじめ、先に活動されている社協職員のみなさんからいろいろとご指導いただき活動できた。社協同士の連携は大事。
- ・職員間、職員とボランティア間、ボランティア間で、チームワークが形成されていた
- ・連携が取れていた。
- ・応援に入った職員同士は、一番優先することは何か等、意見を出し合いながら方法を変えていった部分もある。チームワーク良く、団結して支援出来た。
- ・応援社協の職員同士が同じ目的のためにそれぞれが専門的な知識を出し合い、地域のニーズに対応していくことの重要性を学ぶことができた。
- ・初めて現地に支援に入った時も、周りの社協職員が教えてくれたり、協力してもらうことも多くあった為、活動しやすかった。
- ・他市町村社協職員の積極的な係わりで災害ボラセンが運営されていることが良く分かった
- ・被災地社協、応援社協のコミュニケーションが上手く図れていた。
- ・支援職員が様々な社協から集まっていることで、視点や考え方、整理など勉強になった。
- ・道内社協の連携。

- ・現地職員、応援職員共に、即席とは思えないくらいのチームワークの良さを発揮していた。
 - ・市町村社協職員が、休日等を利用し、個人的に被災地支援を行っている姿を拝見し、社協同士の繋がりを感じ、大変素晴らしい事だと感じました。
 - ・派遣された職員同士、コミュニケーションをとっており雰囲気良かったです。
 - ・応援に入った各社協職員は、自分と他人の業務進捗バランスを見ながら業務を進めていたこと
 - ・継続的に支援に入ることにより、応援社協間での連携が取れる事がわかった。
 - ・社協職員同士(管内の方が多)気心がしれていた部分があり業務しやすかった。
- 気づいた職員がマニュアルを作る等、足りないところを補えあえた。車やトラック、物品の提供や貸出し等臨機応援に対応ができた

【支援P、経験豊富な社協職員】

- ・支援Pが心強かった。
- ・経験豊富または複数回支援に入っている応援社協職員の存在は大きい
- ・支援職員の災害支援経験の有無もVCの円滑な運営に関わってくる。経験のある職員と一緒にだったのでスムーズな運営がされていた。
- ・「ウェルビー・デザイン」の方がいて心強かった。
- ・南富良野での災害支援を参考に組織の組み立てや運営などを行えた。
- ・ウェルビーデザインの支援がないと間違いなく災害VC運営は乗り切れなかった。
- ・経験のある社協職員が多数いて、動きが円滑になってよかったです。しかし、経験を押し付けるという方向に働くと逆効果になります。
- ・被災地支援をした経験のある方と一緒にすることができ、そういった方々がそれぞれの班のリーダー等として指示を出してくれたことがよかった。
- ・道社協の全面的なバックアップ、ウェルビーデザインの方々等関係団体の・助言・支援、更には経験豊かな他市町村社協職員の方々の力もあり、一からVCを作り上げ、課題を次々と整理し対応していく流れができていた。
- ・災害ボラセン(運営)の経験者がいると心強い。
- ・運営支援者の存在はとてもありがたかった(ウェルビーデザイン、北海道財務局)
- ・「支援P」の必要性は大きかった。

【近隣社協の支援】

- ・周辺の社協の職員の方々が必要資材の購入の面などで対応してくれたこと。
- ・苫小牧市社協の職員が継続的にマッチング班のリーダーとして関わってくれていたことにより、新たに支援に入った社協職員もスムーズに業務に就くことが出来た。
- ・地元と顔なじみの社協(苫小牧市社協)がたくさん支援に入っていたこと(職員間のコミュニケーションがうまくいった)
- ・近隣から連日支援していた各社協の職員さんが、地元社協の全面バックアップとなり、我々にも適切で、しっかりした指示をしていたのも素晴らしかった
- ・少人数でありながら、運営ができていたと感じました、近隣社協の応援職員も加わり、あまり無駄のない運営ができていた。
- ・現地職員の方々、支援に入った苫小牧社協職員の方がとても親切に教えていただき、良い環境で支援できた。
- ・何度も入れ替わりで継続的に入り、現地社協の代わりとなれる応援社協職員がいたことがよかった。(苫小牧市社協さん)

- ・道社協、道庁職員、苫小牧市社協、支援P等の支援体制が大きかった。
- ・地域にある法人や近隣社協との連携が取れていた。
- ・近隣社協(地区事務所圏域)職員が現地災害ボラセンにいて助かった。(地元社協との顔つなぎ)
- ・近隣社協(苫小牧市社協)などの応援や支援協力がなされていて、とてもよい連携がなされていた。

【効果的なミーティング】

- ・各班集合してのミーティングにおいて反省点や改善点を出し合うことの重要性
- ・朝、夕のミーティングでの活動内容等情報共有
- ・朝の打ち合わせ、夕方のミーティングを短時間で効率よく行っていた
- ・朝礼、終礼、ミーティングの時間設定があること。
- ・朝・夕のミーティングで状況が分かり、連帯感・達成感を感じる事ができた。
- ・毎日夜に全体のミーティングを持つことで、各班の情報を共有し合うことができた点
- ・毎日、事前・事後ミーティングが行われていたため、全体の情報を共有することが出来ていた。役職や経験を問わず、職員皆が同じ立場で意見等を言いながら運営することが出来ていた。
- ・朝と夕方及び必要に応じた随時全体ミーティングによる他班の業務内容共有。
- ・1日の業務終了後のミーティング内容が濃く、次に来る職員に引き継いでおくことで、翌朝からもスムーズに業務を開始できたのが良かった。
- ・日に2回のミーティングを行う事で、1日の流れがスムーズに行えていたと思う。

【学校法人との連携】

- ・子ども食堂の開設(子どもの心のケアと、多世代交流による高齢者を含めた心のケアが出来る)
- ・運営の中心スタッフが社協(道・町社協)というよりも、こども園スタッフで、民間法人職員であるために、発想や視点に明確な信念・目標、柔軟性・スピード感があった。
- ・こども園と連携してボランティアセンターの運営をしていたこと
- ・社協以外の職種の方が多く、考え方やハイテク機材の使用など参考になる点が多い。
- ・安平に於いては、はやきた子ども園はじめ他団体の多くの職員の方々が一丸となって対応されていることに感銘を受けた。
- ・まずは動いてみて、その都度スタイルを変更していくスタンス
- ・地域にある法人や近隣社協との連携が取れていた。
- ・災害ボラセンの運営は、地元社協職員を中心とした社協関係者とボラセン運営に詳しいマンパワー関係者で運営するものと考えていました。しかし、今回の安平町のように、地域を一番理解している社協職員と地域住民が協力して運営しているのを見て、とても素晴らしいと感じました。
- ・社協とリズム学園の連携がうまく取れていた
- ・機動力のある学校法人と連携して運営していたところ。

【専門団体との連携(JC、OPENJAPAN、社会福祉士会、企業など)】

- ・JC やオープンジャパン、社会福祉士会など専門的な関係機関と連携できていた点。
- ・JCやオープンジャパンと連携しながら支援を進めていたこと。
- ・経験豊富なボランティアの存在・福祉支援ニーズへの即応(包括との連携)
- ・道外の災害系 NPO の協力。道内社協の連携。
- ・社会福祉士会、オープンジャパンなど他機関との協働による運営や専門的なニーズに対する対応ができていたこと。

- ・行政や、支援団体との連携が図れていた。
- ・特殊ニーズに対応する専門的分野のボランティアと一般のボランティアがうまく連携して活動していた
- ・引越し支援に、ヤマト運輸が参加したこと 自動車販売店からの車両無償提供を効果的に活用していたこと
 - ※企業への応援要請の必要性を感じた
- ・JCの方が積極的で元気づけられた

【引継ぎ】

- ・職員が交代で継続して支援に入る社協の業務が、ある程度固定されていた点(引継ぎがスムーズ)
- ・職員が入れ替わっても、緊張感含めた引き継ぎがされていた
- ・引継ぎ対応もスムーズだった。
- ・気付いた点を次の支援職員のため、申し送りノートを作って文書化した。
- ・期間一日だったが、丁寧に業務を教えてくれたので対応ができた。
- ・後から続く職員がスムーズに業務を遂行できるような引継ぎの仕組みになっていた。(順に入れ替わる職員の口答や引継ぎメモ、事務所の壁に貼りだした全体の業務内容や人員配置等)
- ・受付対応マニュアルを整備し職員が入れ替わっても引き継ぎが効率的にできたこと。

【時宜にかなったセンター目標の設定】

- ・災害発生から2週間以内に状況把握と早期対応をするように、全体周知・共有していた
- ・その後のボランティア数の減少も見越して、町外ボランティアを当てにするのではなく、町民が主体的に復興にかかわる体制も考え、時期毎に見合った方針をシフトして行ったのも、災害時・被災地の重要な視点であった。
- ・方針の設定はボランティアの活動意欲を尊重し、次回の活動へ繋がる対応であり、良い点である
- ・翌日の目標を定め、それを達成するためにどうしたら良いか意見を出し合い実行していたこと。
- ・朝の一日の目標を共有する朝礼や、それぞれの反省や課題を整理する時間を持っていたことで、運営にあたる職員へのモチベーションを上げる工夫がされたい点。
- ・毎日朝夕のミーティングで当日の流れと今後の方針が示されていた
- ・「震災前よりきれいなまちに」と復旧・復興へと同じ目標に向かって進めていたこと。

【ボラの事前登録制度】

- ・事前にボランティアの募集をしていることで、当日の作業予定に反映し易かったように感じた。
- ・事前受付制度にしたことで、ボランティア活動に来ていただいた方の準備に余裕があったのではないかと。災害ボラセンとしても、専門性の高いボランティアや翌日の人数の目安が事前にわかるため、それを踏まえて準備にあたれた。
- ・ボランティアの調整に関しては、メール等の活用で事前予約等の対策が構築されていた。
- ・ボランティアの事前登録、活動の事前申し込みについては、運営側は専門職種の把握等、ボランティアも事前に活動内容がわかる等、運営側、ボランティアの両視点から見てもいい点であると感じた。
- ・ITを用いた事前登録、受付。
- ・解らない事や必要なことが起きた時に、リーダーがその場で決断していたこと。"
- ・ボランティアの事前登録制。必要とするボランティアの役割の明確化。

【地元との連携(住民、又は民生委員などの団体など)】

- ・特に民生委員児童委員からの情報や依頼がたくさんありとても重要な情報だったこと。
- ・民生委員さんがニーズを聞き取り、災害ボラセンに繋げ支援に入るというケースがあり、地域のつながりをとても感じた。

- ・ニーズ発掘の際、自治会・民生委員への協力依頼
- ・被災者(地域住民)側から顔が広く、地域に精通した職員がいたことがよかった。
- ・町内のネットワークも素晴らしい(トラックの集結)
- ・地元社協職員が住民について色々情報を知っていたこと

【地元情報が明確(地理情報や調査同行による状況把握)】

- ・壁に大きな地図を貼り、どの地域が援助を必要としているのかを一目で分かりやすくしているのがよかった
- ・現地職員の方と一緒に地域に出向きニーズ調査から開始出来たので、地域の方の困り事や現地の被災状況を肌で感じる事が出来た。
- ・最初に町内をまわり、ニーズと現状を直接把握できたことは、良かった。
- ・町内全域の全体地図を大きく壁に貼り出す事で、ニーズ調査の際に移動しやすかった。
- ・現地の状況や地理等に詳しい現地職員が主導していたので、災害ボランティアセンターが円滑に機能していると感じた。
- ・現地社協職員が地域特性等を良く把握しており調整役として機能していた。

【柔軟な対応ができていた】

- ・ボランティアからのニーズや想定外の事態に柔軟かつ素早く応えていたこと。
- ・行政判断のスピード感がとても早く、災害ボラセンも同じスピード感で対応していたこと。
- ・新たな業務等へ取りかかる際、現地職員の判断・決断が早く、スムーズに行うことができた。
- ・細かいことやその場で判断・決定しなければならないことなどは、各自の判断・決断を尊重し合い、事後報告にて対応していた。
- ・柔軟性、多様性、迅速性、即決力が感じられ、ニーズやボランティア調整に素早く対応できていた
- ・要望に応じすぐに募金箱を設置して募金対応をしていたこと

【道社協(地区所長や道災ボラの広報含む)】

- ・胆振地区事務所長より社協職員へ細かい配慮があり、担当業務以外の支援業務全般に関する相談にも応じていただき安心して現地に滞在できた。
- ・地元の方たちと応援社協職員を繋ぐ道社協職員の存在は大きかった。
- ・今回の運営支援では、道災害ボラセンからの情報が随時発信されていたので、支援内容が具体的に知ることが出来、良かったと思います。
- ・道社協の全面的なバックアップ。

【ニーズ調査への取組】

- ・ニーズ調査(1次)をボランティアに依頼(ポスティング、聴取りシート)し、必要に応じて職員が2次調査を行う体制。
- ・ニーズ把握で、住民への積極的なアウトリーチがされたこと。
- ・災害支援団体との協働により町民の全戸状況・ニーズ調査を実施した点。ボランティアの協力を得て全戸へのポスティングを行い、その後福祉や医療関係専門職ボランティアと一般ボランティアとがペアで聞き取り調査を行ったのは、通常時ではほぼ不可能な事を実施できた。この調査の実施は安平町、安平町社協にとって、今後の大きな財産になったと思う。
- ・被災者ニーズを把握するために全戸訪問を2回行った点。

【支援社協の派遣期間(基本 5 日間)、体制、人数】

- ・当社協は引継ぎの意味も含めて同一社協内で1日重複する形での派遣体制を取ったので、派遣初日からスムーズに活動できた。
- ・職員の派遣期間を 5 日間を基本としたこと。(3 日程度で慣れてくるのでちょうどよい)
- ・派遣社協の人数が確保されていたので、ある程度は余裕をもって支援にあたることができた。
- ・災害ボラセン立ち上げ(初期)の支援に入らせてもらったが、現地職員、道社協職員、応援市町村社協職員のバランスが良かった。

【行政(道、地元)との連携、応援】

- ・道社協、道庁職員支援体制が大きかった。
- ・行政や、支援団体との連携が図れていた。
- ・町と災害ボラセンが連携し、責任者(町)と実働者(災害ボラセン)役割分担が明確だったこと

【地元社協役員の活躍】

- ・地元社協役員による道案内。
- ・地元社協役員さんの存在は重要。地元の方が入ることトラブルが大きくなることもある
- ・地元社協役員の協力

【地元主体の運営ができていた】

- ・各班のリーダーが地元社協の職員になったことで、応援社協が地元社協の意向に沿った形で支援に入ろうという確認をしながらできた。応援社協だけのチームになると、地元の意向を確認しながら行う支援が難しかったと思われる。
- ・地元社協のリーダーシップ
- ・現地職員の力強いリーダーシップがあり、社協職員のサポート力が発揮できた事は良かったと思います。

【その他】

- ・道社協作成の設置・運営マニュアルをもとに組織や様式が使われていたことから、支援にあたった初日から流れを理解することができた。
- ・ボランティア受付を事前登録制ではなく、当日受付にし、広く受け入れていた点。
- ・ボランティア事前登録、活動者の限定(道内在住者のみなど)を行わないことがよかった。ボランティアの気持ちがある人は受け入れる姿勢が良い。
- ・応援職員が勤務表作成を促し、センター設置以来、地元社協職員が、束の間の休暇を取得できたこと。
- ・地元社協メンバーを休ませるために勤務表が作られていたこと
- ・子供を家族に預けての参加だったため、日帰りという選択肢があったことは大変ありがたかった。
- ・災害ボランティアセンター設置の判断が迅速だった。
- ・悪天候が予測された際、ボラセンを休みとした判断はリスク管理上からよかった。
- ・台風接近による作業中止・撤収への判断・指示・連絡などがスムーズに行われた。

(2)災害ボラセンの運営支援にあたってみて“課題”と感じた点

【ニーズ調査・ケース管理】

- ・住民からのニーズに対し、実際に現場へ行き状況をもっと把握したほうがよかった。ニーズ把握が進まず、ボランティアを余してしまったこと。
- ・ニーズ調査に係る人手が慢性的に不足していた。係に柔軟性を持たせて対応できればよかった。
- ・ニーズが少なくボランティアは集まるが、集まったボランティアと仕事量がマッチせずに待機者が出ていることがあった。
- ・ニーズ調査に入った人間の収集した情報を信じ切れずに、依頼情報をみて本部スタッフが勝手に被害状況を過大に想像し、依頼者の心情を考えることができず、大人数を投入、依頼者が激昂した事例があった。
- ・ニーズとボランティアの数の問題、車両等の調整は、常に課題と思われまます
- ・ニーズ数と終了数が合わないこともあったので、ケース管理について各班での取り決めが必要だと感じた。
- ・住民からのボランティア依頼を受けて迅速に派遣することに集中してしまい、家財道具や思い出のもの扱いがもしかしたら十分ではなかったかもしれない。ボランティアへの指示を行う段階で、VCスタッフが依頼者との調整をもう少し丁寧に行えばよかったかもしれない。
- ・ニーズ受付後、事前にボランティア派遣世帯の状況を把握したほうがよい。(※事前に派遣予定世帯に伺い状況を把握し、ボランティアの対応について理解をしていただくこと。被災ゴミの搬出が主な依頼であったが、被災ゴミ以外のごみの搬出を依頼する方が見受けられた)
- ・ニーズ班とマッチング班の体制と役割を明確にした方がよい(依頼をマッチング班が受けていた)
- ・電話で確認したニーズをボランティアに伝えて活動してもらおうが、ボランティアでは対応できない状況(重機対応・ゴミ屋敷など)があり、活動できないで戻って来てくることが多々ありました。建物の崩壊等の危険や地理等の問題があると思うが、迅速に現地調査できる体制づくりが重要です。
- ・職員間の情報共有をしきれていない部分があり、結果としてボランティア派遣についての判断に疑問が残るケースがあった。直接依頼者宅に訪問しニーズ調査をする時間を充分にとれ解決できた。適切な支援のためにはこの過程が重要。開設初期は混雑からかニーズ調査が充分ではなかったケースもあり、そのタイミングをどう確保するかが今後の課題。
- ・日中はボランティアへのマッチングに追われ、夜は翌日にボランティアを希望する町民との電話調整に精一杯で、訪問して行う正確なニーズ調査はまったく出来なかった。どうしても電話で得た限られた情報と、実際にボランティアが訪問した時の状況に食い違いがあり、ボランティアから不満の声が聞かれた。
- ・しっかりとニーズ調査を行った方がよい(電話だけではなく、実際に訪問して自分の目で確認し、本当のニーズを把握することは大切。実際、民生委員がニーズを挙げてきただけであって、当の本人は家財道具を処分しなくなかったという事例があった)
- ・JCに依頼するニーズの見極めはもっと丁寧に行った方がよかった。
- ・現地調査をしていないことが多く、活動人数や内容にずれが生じていた。
- ・ニーズ情報(終了したもの等)を記録する際に膨大な量になるため、複数人で対応できる体制が必要。
- ・現地調査ができず、ニーズの把握をニーズ調査票の文面でしか確認できなかった。
- ・事務所の片隅にあるクリアファイルの中から受付もされてない積み残し案件が大量に出てきた(ケースの整理方法や共有方法の検討)
- ・初期は運営側の人数不足でニーズ(現地)調査が出来ない中でボランティアの派遣をしていたが、危険性やニーズ量の推定、災害ごみの判定などで問題があったと思う(大量の家庭ごみの廃棄をさせられて不満を抱いたボランティアが大勢いた)。緊急時でもニーズ調査無しでボランティアを派遣するのは避けたほうが良いと感じた。
- ・数週間前に複数の作業の依頼をした方で、未処理となっていた作業について、再度その方から問い合わせを受けた際、当時の受付担当者が既に離脱し、受注件数も多いということもあって、確認が取れるまでに長いタイムロスが生じたケースもあった。

- ・災害ボランティアとして活動している方の作業等を行っているところを見ることができなかつたため、派遣していてもリアリティーがない。
- ・開始されていないのに支援終了の扱いとなっていたケースがあった。応援社協の引継ぎや、ファイルの整理が出来ていなかったことによる苦情と思われる。きちんとしたケース管理の手法や整理が必要だった。
- ・ニーズ班として支援を行ったが、過去に支援を行い支援終了となった案件について、業務多忙のためPC処理ができておらず、実際の支援の数に誤差が生じていた。
- ・調査方法の指示が特になく、安平町と同様の方法で行ったが、マッチング班への情報伝達は確立されていなく、生かされていないように感じた。
- ・現地調査、ニーズ調査に入ることがありましたが、簡単なものでも構わないのでマニュアルか調査に行く前に打ち合わせがあるとよかった。また、画像データのやり取りをオンラインでできれば無駄な行き来がなくなり調査が効率化すると感じた。
- ・戸別ニーズ調査の記録は、紙媒体だけではなくネットワーク上でのデータ管理が必要ではないか。理由として、ニーズ調査→対応→評価と繋がる為、データで記録を残しておく事で、漏れがなくスムーズに支援を行う事ができる、住民とのトラブル防止等に繋がる。
- ・支援内容の調査を的確に行う。・支援内容の調査から支援までに日数が経過している場合は、支援前に再確認再調査が必要。
- ・ボランティアに対する作業内容は、より具体的な記載が必要である。
- ・行政が依頼してきた内容と、現場での活動が異なったこと。

【指揮命令系統、業務・職員の見える化・情報共有(事前情報含む)】

- ・指揮命令系統が重要。
- ・派遣職員が変わる度に「やり方」が変わってしまうことや、一部の業務が統一されていないこと。
- ・変更された方針の共有が重要(今回は、災害ゴミの処理や避難所でのボランティア活動(炊き出し含む)において連携、情報共有が不十分な点が見られた)
- ・運営方法の内、依頼された班の役割の内容について、参考にするものがなく、担当者間の話合いで流れを作っていた。道社協が作成したマニュアルにある関係資料集を参考にできればよりスムーズだった。
- ・応援社協の各個人がその場の状況を察知して誰からの指示もなく動ければ良いのだが、必ずしもそうはならないと思うので、しっかりそのあたりを統率できる人材が必要かと思えます。
- ・簡単なことでも毎回お伺いを立てなければならず、地元職員の方にも、来客・ボランティアの方たちにも申し訳なさでいっぱいになりました。地元の職員はたくさんいるわけではないので無理かもしれませんが、可能であれば各班に一人ずつ配置していただけると、応援がスムーズに行えるのではないかと。
- ・仕事が「見える化」されてなく初日の活動に皆さん苦勞した。
- ・作業グループ間の協力、連携は不可欠だが慣れるまで大変。総合総務的部署が必要。
- ・事前に災害ボランティアセンターの情報や役割(ニーズ班・マッチング班)を流してもらいたい。
- ・全道各地の社協職員が応援に入っていたが、顔がわからない職員も多くいたので、ネーム等があると良かった。
- ・現地の職員なのか支援社協の職員なのか誰もわからず、同じ管内の社協の方としか連携がとれませんでした。
- ・さまざまな情報を共有し、ボランティアセンター職員全員が同じ情報を伝達できるようにする必要がある
- ・地元社協からの業務の説明が少なく、支援社協からの経験者がリードする形になったが、厚真に入るのが初めての職員と2回以上の職員がおり、その時々で行っていたやり方がまちまちであり、方法にばらつきが生じたため、誰のどの方法に従うのか不明だった。マッチング班の担当であったが、業務フローを全体で共有する機会がなかったため、ボランティア受け入れ当日に行き違いが発生するなど、チームができていない中での支援の難しさも感じた。

※ニーズの優先順位をつけなかつたため担当者判断になり、効率よく対応できない事案が生じた。

※車両の管理が十分にできず対応できないケースがあった。

※派遣職員が現地調査にたくさん同行してしまいセンターが手薄になり電話対応が大変なときがあった。

※社会福祉士会の派遣者との関わりがあまりなく、ニーズ調査やサロン立ち上げ支援当なら社協職員と協働してもいいと感じた。

- ・「現地調査のルーチン業務に対し日替わりで職員を派遣する」方法を他町でも実施したが、2日目から遠慮してほしいといわれた。1日目に派遣された職員が、留意点や注意を引き継いだが、変更がなされ役に立たなかった。安平では調査に一連の流れがあったが、それがなく適切に指示が出来る機能がセンター内になかった気がする。つまりそれぞれの班に、きちんと指示が出せるリーダーが存在すれば、職員派遣は長期でなくとも日々違う職員で対応することが可能である。
- ・支援社会福祉協議会の名前シールがすぐはがれ、誰だか不明だった。
- ・災害ボラセン運営の支援で派遣要請を受け現地に入ったが、実際は戸別支援のボランティアと同じことを行った。社協職員として現地入りする必要があるのか疑問に感じた。
- ・地元社協で何をしてもらうかを掘り下げて拾っておく必要があると感じた。
- ・支援に入った職員に対する状況説明・指揮系統・作業分担・作業内容等、明確にする。
- ・派遣期間が短期で仕事内容の理解が十分できなかった。また、指示をだれにあおいたらよいかわからない場面があった。

【現地職員の疲弊へのケアが十分でなかった】

- ・現地職員の休養が足りなかった。
 - ・現地職員は通常業務もしてボラセン業務もしていた。休みも少なく、帰宅時間も遅かった。現地職員の負担軽減を考慮できたら良かった。
 - ・職員は頑張りすぎてしまうので、休憩時間を管理する必要があると思います。
 - ・現地の職員さんに少しでも休んでいただければと感じた。
 - ・地元社協職員の負担が大きかったこと。各班スタッフに委ねることも必要だったのではと感じた。
 - ・センター長はじめ地元社協職員に業務が集中していた
 - ・地元の社協職員が少しでも休めるような環境づくりができていたか。
 - ・地元職員の力がとても大きかった一方で、休むことのできる体制づくりも重要。
 - ・現地職員への負担が大きくなるため、少しでも負担軽減できるような体制づくりが必要
 - ・地元社協が多忙でも何とか休暇が取れるようなシステムが必要。
 - ・地元社協と応援社協の役割分担(比重)
- 地元のスタッフ支援といいますか、定期的に休養していただくことも必要だと思います。スタッフのケアも含めて難しいかもしれませんが1日での活動時間をボランティアだけではなく、スタッフも含めて割り切ることができればと思います
- ・現地職員の負担軽減(休暇など)
 - ・現地職員が休める体制が整っておらず現地職員の負担を軽減・分散させる体制を考える必要があると感じた。
 - ・地元社協の方の負担が大きくなってしまい、精神的、体力的に無理がかかっているのでは…と感じた。
 - ・現地職員が、休暇等をスムーズにとれる体制が必要だと感じた

【地理や地域資源の把握(ゼンリン地図、社会資源把握、ナビ)】

- ・現地調査へ向かう際、土地勘が無い為ボランティア依頼票記載の住所を地図アプリで調べるも、依頼先の場所と不一致のことが多々あり、時間のロスが多かった。
- ・ニーズ調査やボランティアの方と一緒にスタッフも現場に行けたら良かった(突発的な判断を求められることあり)また、ニーズ調査に行った職員だけですぐに出来そうな作業はやってしまった方がよいのではないかと。

- ・「スマホやカーナビで検索して行って下さい」との事でしたが、近くまで行けても最終的なご自宅を確定するのは無理なことが多い。ゼンリン住宅地図は結局必須だろう。
- ・一番時間がかかるのが、住所から地図を起こす作業。地図帳しかなかったので、手間取った。デジタルがあれば効率があがるはず。
- ・マッチング班の役割を与えられたが、被災の状況や現場、地元のこと、地理が分からない状況でその役割を果たすことの難しさを感じた。
- ・現地の地理が良くわからず、地元の土地勘がある方が各担当場所に配置できていると、スムーズに対応できた面もあったと思う。
- ・災害ボラセンの基礎知識、支援先に関する情報。
- ・人的な資源を確保するために、その地域の資源をあらかじめ分かりやすくしておくほうが良い
- ・ニーズ希望者宅の支援に向かうにあたり、住宅地図ではわかりづらくなかなか支援者宅にたどり着けない状況があった。
- ・全国から多くのボランティアが訪れ、土地勘のない人も多いため、ボランティア依頼も含め、地理情報を正確に提供できるとよい。
- ・全戸の地区別マップ作成は、やはり地元の方でなければわからない部分が多く、応援者4人がかりでも結局ほとんど進まなかった。適材適所が重要だと感じた。
- ・現地調査を担当したが、受け取ったニーズ表の住所がばらばらで、土地勘がないため位置を確認しながらルートを作成するにあたり時間を要した。地元社協が近隣ごとにまとめておいてくれるとよい。
- ・地理がわからず非効率的だった(訪問調査)
- ・ナビは災害時の通行止めに対応できず、番地の表示も正確でないと対応できない。小さな町ほど、手作りの地図が必要と感じた。
- ・訪問調査時、ナビは必須アイテム。
- ・支援に入った初日に、町内を巡回しながら被災状況や地区の名前・位置関係などの説明が受けることができれば、現場までの距離感や移動時間もイメージしやすく、ボランティアさんがより活動しやすいマッチングにつながると思います。地元社協に負担にならないよう、説明・ガイド役は、道社協にお願いできるとよいと思います。

【応援職員派遣(短い期間の派遣、入替タイミング、スキル等)】

- ・応援職員派遣は1日または2日間だと機能せず、引継ぎ等で現地職員の負担を増す行為に思えた。
- ・1日で派遣された職員の中には主体的に動くことができず、業務時間でも昼寝をしていた人がいた。
- ・5日程度のサイクルで変わってしまうので、慣れた頃に戻るような状況。もう少し長期間に渡る派遣が必要だと感じる。
- ・慣れた人が一斉に抜けるタイミングがあり苦労した。
- ・市町村社協の裁量にもよるが、職員の派遣についてできるだけ空白のない、継続的な支援をしていただけるような働きかけを道社協にお願いしたい。
- ・道社協の把握していない応援社協職員が土日中心に複数名おり、結果的に地元社協の班編成等運営に支障を及ぼしてしまう可能性がある。正規派遣でなくとも、現地災害VCへの事前連絡を徹底すべきと思う。
- ・支援する側としては3日間ではあまり役に立てなかったと思いますし、受け入れる社協も次々と新たな職員に対応しなければならず、現地職員は休みが取れない状況で、課題だ。
- ・ニーズ調査限定で、1日単位で支援に入り、毎日派遣職員が変わった社協があり、結局連携がうまくいきませんでした。道社協の示す基本派遣期間をきちんと守ってほしい。
- ・初日現地入り(引継ぎ)は朝からとした方がよく、最終日は午後とまでとした方がよい。(引き継ぎ作業は数時間でもお互い重なるとよい。午後入りであれば、雰囲気もつかめないまま引継ぎを受けて、中途半端な状況で2日目を迎え、もったいなく感じられ、慣れた頃に派遣期間(1クール)の終盤になっている。)

・私の社協では1日ずつメンバーを入れ替え、交替で支援に入っていました。前日のメンバーから細かく引き継ぎはしてもらっていましたが、ミーティングの時間が変わっていたり、変更点も多く、これはこちら側の確認が足りなかったこともあり、全体での理解がずれてしまった部分がありました。こちらがもっと細かくマッチング班の方に伝えれば良かったという反省もあるのですが、ニーズ調査で得た情報を口頭で伝える機会がなく、書面のみでの伝達となってしまったことは悔いが残ります。また、写真データも書面と一緒にすることができれば、ボランティア活動をされる方々へさらに伝わりやすくなるのではないかと感じました。

・応援社協職員は、数日間現地に入れる職員を選定すべき。現地入りしてすぐ2日目には帰ってしまう職員もいたが班がほぼ全員「はじめまして、何をすればいいですか？」という状態になり混乱する場面があった。

・経験のある職員の派遣及び期間については各社協の配慮が必要と思います。開設時期は経験者を派遣するとよい。

・応援人員の確保が課題。被災地の状況(面積・人口など)から想定される最低限支援が必要な期間と人員数を短時間で把握できるようなガイドラインがあるとよいと感じる。

・派遣社協で職員の人選をして派遣した方がよい(地元で指示された担当の業務につかず、苦情の出た支援職員がいた)

【引継ぎ(現地職員に負担をかけない方法も含め)】

・引き継ぎに関して、支援期間が終わる職員と支援が始まる職員が1日重複する日があれば、支援職員同士で引き継ぐことができ良いのではと感じた。新たな支援職員が入る度に現地職員から説明や引き継ぎ等を受けるのは現地職員に負担がかかりすぎる。

・業務の引き継ぎが難しい。マッチング業務を中心にしていたのですが、体制が整うまで時間がかかりあいまいな引き継ぎしかできなかった。

・支援者の業務内容は現場に行った際に決まるが、状況においては引き継ぎがされない場合も見受けられた。事前の業務分担と引き継ぎ担当のマッチングがあっても良いのではないかと。

・誰が誰に引き継ぎを行うのかをあらかじめ決めておくこと

・初めて支援に入る応援社協の職員に対して、引継ぎをする担当を決めておくなど事前の打ち合わせが必要。

・イン・アウトの時間が中途半端で昼から行っても先に支援に入った人たちもゴタゴタしていて余裕がないため、なんの引き継ぎもないまま、初日が終わってしまった。

・慌ただしい中で、引継ぎをしっかりと行うことが難しかった点。・担う役割によって業務量の違いがあり、帰り時間も大きく違っていた点。

・その都度やり方が変化するので、昔の情報は削除したほうが混乱しない。大きな基本マニュアルがありそこを更新していけば、その時しか使わなかったと思われる用紙、時間などが無駄にならないのではないかと。

・最初の時点で現地社協の方から簡単なオリエンテーションがあれば、もっと早くお手伝いが出来たのではと感じる。

・他市町村から参加する社協職員さんへの引き継ぎが難しいと感じました。引き継ぎがスムーズにできないと、ボラセンの運営に影響を受けやすいためです。

・他の支援社協では派遣職員同士の引継ぎが不十分だと感じた。

・当初、誰からの説明もなく取り残された。応援職員に内容の説明を行なう職員が必要だと強く感じた。

・引き継ぎがスムーズに行われていないがゆえに、運営方法に一貫性がなく、混乱の要因になっていた。

・短期間で支援に来る職員が入れ替わる事からも、情報伝達は丁寧にしたかった。

【災害ボラセンの活動範囲(ゴミの範囲・意思統一含む)、行政との連携】

- ・災害に関係ない(発災以前の状況による)家財道具等の支援に関する考えに、運営側とニーズ調査側の見解の不一致があったためセンターとして統一したほうがよかった。
- ・ゴミの分別(災害ゴミ? 一般ごみ?)について本部もボランティアも曖昧な時期があった。
- ・政府の要人など(閣僚・道知事)が視察に訪れる時の情報共有が必要。道路閉鎖の問題があった。
- ・ゴミの分別についても、各自治体によって異なる為、判断しやすい資料があると対応しやすかったと思う
- ・災害ボラセンで対応する案件なのか疑問に思う内容もあった。ニーズとして受け付けた事を整理し、他所へ紹介することも必要と感じた。
- ・当日対応している職員間での情報の共有が大切だと感じた。(災害ごみ等で処分できない物を収集してしまい、再度返却を行うなどの二度手間防止等)
- ・被災・災害ゴミ等で、本来の災害VCがする業務内容と、明らかに被災・災害ゴミ等でないものが同時進行している状況があった。ニーズ調査や説明が必要。
- ・行政のトップダウン体質(行政案件だから早くやってという風潮と断れない関係性)
- ・災害VCの中で、どこまでを被災ゴミとして扱うか、ゴミ集積所が開設された時点で明確にしておくことで、ボランティアさんにも分かりやすく活動して頂けたのではと感じています。
- ・災害ゴミの判断はボランティアの方々としっかりと確認を行わないと回収後トラブルになりしかりとした事前情報共有や説明が重要。
- ・災害ゴミの処理方法についての周知が難しかった。災害ゴミと一般ゴミの選別、境界が難しく、被災者への説明も統一した対応が求められると感じた。
- ・役所と地元社協の情報共有が不足していたように感じた。結果、ボランティア活動の指示が曖昧な場面があった。
- ・「震災ゴミ」は収集・運搬(対象品、処分方法、運搬先)の際、状況をスタッフもボラも共通認識できるような引き継ぎが必要と感じた。(災害ゴミとして認定させるため、ボラに皿を割ってもらうボランティアをしていたが…、どうなのか)
- ・災害ボラセンの役割以上の活動をせざるを得ない状況になっていたこと

【書式の統一(ケース、統計、マニュアル化)、ソフトウェア開発】

- ・マッチング方法・流れ、各種様式等、現地職員から口頭で伝えられたため、流れを把握し覚えるまでに 何度か現地職員の方に聞き直すことがあり、手を煩わせてしまうという感覚になった。マニュアルのようなものがあればと感じたが、被災している現地職員が作成するのは時間もなく難しいと思うので、道社協や支援社協職員が作成支援できれば、と感じた。
- ・支援者用の細かなマニュアルがあれば良い
- ・VCに入った時に役割が知らさせる。十分な引き継ぎの余裕もなく、効果的な活動になるまで時間を要した。各活動班のマニュアルがあるとよかった。
- ・集計表の計算式ミスやカウント方法がバラバラの状態であった。(道社協報告にかかる統一したカウント方法を示した方がよい)
- ・ニーズ調査表の内容が統一されていない。統一を図れるシート(見やすいもの)が必要だった。
- ・運営支援に活かせるマニュアルがあるといい。
- ・マッチング班に所属しましたが、書式の統一とマッチング作業のマニュアルがガイドライン化できるといいかと思います。
- ・応援社協職員がやりやすいように、訪問調査の際に必須聞き取り事項だけでも、マニュアルが必要だと思いました。
- ・リーダーが不在の場合でもスムーズに運営できるような体制(具体的なマニュアル)が必要
- ・常に人が入れ替わっていたので初めて入った職員にもわかりやすいように主だった本部の職員の役割と名前(顔)がわかるようにしてほしい。"

- ・災害ボラセンで使用する専用ソフトの開発が必須だと思う。ニーズ、アセスメントなどの管理をエクセルで管理しているので、専用ソフト等を利用し極力入力を減らし、LAN で共有できる体制が必要だろう。
- ・全国レベルで「災害ボラセン運営ツール」を支援 P など巻き込み、開発してはどうかと思います。(クラウド型のボランティア受付、ニーズ受付、マッチングのシステムがあれば、データの2重入力や帳票のコピー、地図検索(ニーズ調査時にGPSで記録)、活動報告集計の手間も省けるので、運営の負担軽減に繋がる)
- ・IT関連の活用が有効である事は間違いないが、どの地域でも使える事が望ましい。
- ・水害でも地震災害でも共通のため、予め「災害ボラセン事務パッケージ」として道社協で一式用意しておく都度手配する時間が少しでも省けるので、効率的だと思います。(備品として所持していなくても、すぐにリースできるような協定を結んでおくなど。)

【活動資機材・車両(調達や管理)】

- ・支援活動物資の調達が支援団体からの貸与ではなく購入する必要があり、現地の方へ物資不足を生じたのではないと思った。
- ・車両の管理があまりうまくいっていなかった。
- ・物品整理のために初めから棚を設置、もしくは、棚の制作をした方が効率がよい。また、物品を貸し出す際に、「使い捨ての物品」と「貸し出す物品」を整理する(業務の効率化を図る)
- ・初期段階では事務用品がかなり不足していた
- ・車両では、軽トラが不足していた。災害ゴミが多く、その運搬のために日を追う毎に必要度が増した。
- ・機材(携帯、無線機、無線携帯など)の管理が大変。車両の使用状況が見えなかった。
- ・ボランティア送迎の交通手段の確保は重要と感じた。
- ・軽トラック不足の際、住民に参加を呼び掛ける取組ができたかもしれない。
- ・これだけ頻繁に災害が発生している状況なので、道災害ボランティアセンターに3セットくらいの災害ボランティアセンター起動のために必要な備品(掲示物などのほか、パソコン・LAN機器・ボランティア受付ソフト等含む。)を常備し活用できるようにできないものか…。特にボランティアの受付、ニーズ調整整理のソフトの必要性を強く感じた
- 前日のニーズマッチングの時点で、貸出資材が判明しているものは、資材班に伝達しておけば、朝一の混雑は避けられると思いました。
- ・雨天を想定した資材管理(屋外での管理等)

【道社協(役割、調整、事前情報、レンタカー確保、財政支援)】

- ・道社協職員からの指示やアドバイス等で市町村社協職員を動かす場面がもっとあっても良い
- ・道社協からの派遣要請はありましたが、人数的な部分がはっきりわからず、派遣希望を出しても、返事が来るのが遅く、気持ちが萎えてしまうような感じがあったので、もう少し調整方法を考えた方が良い
- ・道社協の役割が見えなかった。
- ・特に発災最初期、道社協の方からレクチャーすることでその後の立ち上げ業務がスムーズに行えたと思う。
- ・本社協独自に先遣隊を送り込むべきだった。胆振管内の協定はあるのに地区事務所からは初動の連絡は一切なかった。道社協の役割が不明確。(記録、連絡要員であれば応援社協職員でもできる)。
- ・道社協の道庁へのアプローチの弱さ(高速道路申請、生活支援体制の確立)
- ・道社協の町社協へのアプローチの弱さ(業務再開に向けた支援、生活復興に向けた視点の欠如、被災者に寄り添う視点の欠如、地元社協の負担軽減ばかりを優先していなかったか)
- ・道社協がNPOや町役場との調整をしない。3町の支援格差の是正をしない。
- ・道社協から支援P派遣終了の連絡が一切ない。現場の意見を聞いていない、あるいは共有されていない。

・顔見知りのはずの道内支援団体であるウェルビーデザインにも関わらず、道社協が信用していないことで支援の効果的な連携に支障をきたした。さらにそれらの団体の誹謗中傷をふりまき誤解を生じさせているケースが実際にあった。いかなものか。

・マニュアルは本当に役に立ったのか。支援に入ったときには何をして良いかわからない状況だった。過去の経験や記録が活かされず各種様式もほぼ最初から作成。事前体制整備も道社協だからその役割では。

・派遣要請したのであれば、もちろんその検証、ふりかえりの場を持つべきで、次に備えることが重要。(必ず実施していただきたい)

・大規模災害支援活動基金助成金についての説明、使途、方向性を明確にすべき。また道共募の道社協の災害準備金の使途も今後の災害VCの運営も考え、明確にいただき、共有すべき。

・道社協としてスタンダードな立ち上げマニュアルがあるとよい

・道社協の役割がわかりにくかったので、ある程度周知してもらえるとよい。

・当初、道社協の支援要請で近隣職員を募集していたが、思うように人が集まらずに広域の募集となったと記憶している。震災当初が一番大変で重要な時だと思うので、今後、道内で震災等が起こった場合は、限定せずに広く募集していただけたらと思いました。

・道社協からの事前情報が、現地の状況と違った(集合時間など)

・車両の確保が遅れていて、活動に支障が出ていた。レンタカーや資材の確保は当然最優先すべきもので、できる部分は道社協が一括で確保出来るならした方がいい

・支援Pの終了タイミングは早かったのではないかと。できればミーティング各センターのミーティングに諮って欲しかった。

【地元主体の支援となっていたか】

・応援社協はあくまでも「応援」であるから、地元社協や地域の意向に沿った形の支援をしていくことが重要だと感じた。

・応援社協が主体になって運営されていたので、誰に判断を仰げば良いのかわかりませんでした。

・地元の社協が中心となっておらず、応援社協間で物事を判断しているように見えた。またその結果、無駄な事務作業がその都度増えているように感じた(メール等受付の問題、ニーズ依頼票等の書類の問題、次日のマッチング等無駄な作業が多く、合理化が必要)

・応援社協が勝手に物事を決めるのではなく、地元が舵取りのできるボラセンの形を目指した方がいい。地元社協職員が指示をしないと混乱を招く。

・多発する災害によって、経験のある社協職員が増えてきたが、自分の知っている方法を押し付けているような場面があった。それは多くの場合、正解ではないので、押し付け的な支援は控えた方がよい。

・運営方法については、指揮系統が不十分。結果、応援社協の経験者が主軸となっていた。

・大変ではあるが、応援社協職員ではなく、地元社協がどのように考えているか芯を持ってもらえたら活動しやすいし、応援社協はそういった観点が必要。

・町々で運営方法が違うので、その町が求めていることに合わせて応えることが大切

【ボランティアへの対応(各種配慮)、マッチング方法】

・ボランティアの宿泊場所、炊き出しなど、早期から準備する(ボランティアに感謝の気持ちを伝える)

・ボランティアをマッチングする際に、時間がかかりすぎている(ボランティアの気持ちがしらけてしまう)長期滞在者(特にキャンピングカー)への配慮(洗濯機の水道とホースの提供)は必要。

・マッチングに時間がかかっていたこと。

・ボランティアニーズと活動希望者のアンバランスにより、意に沿わない活動を行っていたボランティアが途中で帰るなどといったことがあった。

- ・ボランティアの待ち時間が長い状況があった
- ・整列したボランティアの前列からマッチングしていましたが、専門的な技能を持つ人材(看護師、大工、電気工事士など)を事前に把握し適正配置することもできたろう。(ボランティア班とマッチング班の情報共有ができない)
- ・ボランティア登録・受付支援システムがなく、遠方より来られたボランティアを断る事になったので、需要と供給のバランス及びそれに伴う情報発信が必要。
- ・受付締め切り後のボラ対応(お断り)は丁寧な対応ができるようにした方が良い。
- ・ボランティアさんから近くの商店・お風呂・宿泊場所等の所在地を聞かれてもうまく説明ができなかった。

【効率的な業務、効果的なミーティング】

- ・朝の始まりと終了時にミーティングが行われていたが、支援職員の全員が参加できると良いと思う。(まだ作業が行われているにも関わらず、ミーティングが開始されていた。)
- ・会議の長時間化、災ボラセンター運営時間の長時間化
- ・各作業ごとのグループに社協職員がそれぞれ数名ずつ張り付けられていましたが、やはり人手は不足していた。サテライトを設置した際に、そちらの管理がどうしても手薄になってしまうことがありました。
- ・朝夕のミーティングの時間設定はもっとコンパクトでよいのではないか。
- ・無駄な書類、運営方法が多かった。
- ・夕方の全体ミーティング時間と内容については検討した方が良い。全体で共有すべきことなのか、各班内で共有しておけば良いことなのかの判断基準がそれぞれ異なっていたと思うので、結果的に時間も長くなりがちだった。
- ・ミーティングの効率化はしたほうがよい。
- ・現地でボランティアや支援者情報などを入力するのではなく、可能であれば全道各地の社協へ依頼し、入力作業を支援してもらえると現地職員の負担が減ると感じた。

【組織体制、柔軟な人員配置】

- ・共同募金前の時期に応援職員が減少したこと。これは仕方がないが、班の枠を超えて工夫する必要があった。
- ・資材貸出の担当であったが、忙しい時間帯とそうでない時間帯があり、人員の配置に流動性があるとよいと思う。適材適所の人材配置の難しさがあると思った。多少なりとも現地に出向く前に担当業務の希望を職員に聞けるとよい。
- ・やることややれることがいっぱいあっても、職員が余っているように見えました。
- ・班ごとで業務量に差があったこと。特にニーズ班(マッチングも同一班)の負担が大きかった。
- ・各班に仕事の偏りがあったので、兼務などして皆で当たることができればよかった。
- ・時間の経過によって業務量に変化していくことも踏まえ、班の人数配置や運営を検討していく必要があった。
- ・災害ボラセンの打ち合わせにボランティアが出席し、意見を述べていたのは、良いのだろうか。
- ・夜のミーティング後の作業が役割班によって偏ってしまう場面が多かった

【ITによる事前受付のデメリット】

- ・ボランティア調整を効率的に行うためにボランティアの申込をメールやITに限定してしまうと、普段スマートフォンやPCを利用していない年齢層には活動に参加しづらいのではないか
- ・iPadを使用することで事前ボランティア登録者がすぐに業務体制に入ることが出来た点は良いと感じたが、トラブルや操作方法がわからない方も多かった。マニュアルがあるとよかった。
- ・天候が変わるにつれてゴミの回収方法の変更がありましたが住民の皆さんに上手く伝わっていきなく混乱を招いた。
- ・ボランティア参加をするための事前登録がメール申請のため、参加を躊躇する方もいた。

- ・インターネットを使わない人たちとのつながりが手薄な感じを受けた。また、ボランティアをコントロールしすぎな面があった。ボランティアの主体性をもっと活用した方が良いと感じた。
- ・申し込みのほとんどが、パソコンやスマホからだったため、使えない方は毎日、申し込み用紙に記入していたこと。
- ・ボランティアの仕事内容が事前予約の段階でいろいろと分かれていたので、パソコン内での確認を求めたが、うまく連動しない事も多く、混乱し、結局は当日の朝に、振り分けていた。
- ・IT ツールに不慣れな方も多くいたため、記入する質問項目が多いと言われることが多々あったり、操作説明に手間取ったりすることがあった。紙媒体での登録用紙を早い段階で用意できればと感じた。また、一部キャリアメールアドレスにはメールが届いていなかったこと。

【行政の、ボランティアの、ための災害VCとなっていないか】

- ・想定や予定よりもボランティアが多く集まった時の対応。マッチング班では依頼者に予定の繰り上げや必要人数よりも多く派遣するなどの対応をしていた。依頼者に迷惑をかけたこともあり、被災者のためのボランティアセンターではなく、集まるボランティアのための災害VCになってしまっただけではない。
- ・多くのボランティアが来ることは良いことだが、ボランティアの為に、依頼者に活動日の変更をお願いしてまで支援に繋げることが必要だったかは疑問に感じた。
- ・ボランティアサイドから強いプレッシャーがあり混乱が生じたため、準備が不十分なままボランティアセンターを立ち上げざるを得なかったということを知り、仕方ないことと理解はできますが、矛盾は感じます。
- ・災害ボラセン立ち上げ初期では、ニーズ調査が出来ていない段階でボランティアが殺到し、すべてではないがボランティアのための災害ボラセンという傾向が強い部分があったのではないかと感じた。
- ・作業内容や作業量を把握し、必要なボランティア人数を積算して支援に当たっていたが、作業内容や量の調査で割り出したボランティア人数との釣り合いが取れていたとはいえない。(多い)

【高速道路無料申請】

- ・高速道路を利用してきたボランティアに対し、現地で免除の手続きを行なえると良かった。
- ・高速道路の通行許可の件について、帰路の通行許可証が使用できなくなる場合がありますので、気象条件により帰る日程が早まる場合は現場での発行ができるよう要望します。
- ・高速道路の無料化申請のトラブルがあったので、現地でも申請できるようにした方がよい。
- ・被災地支援の際は高速道路の料金がかからないということを知りませんでした。事前にお知らせ頂ければよかったです。
- ・高速道路等の無料(助成)は、できる町とできない町があり、統一してほしい。

【被災3町の連携や統一(ボラ偏りの調整、受付法の統一など)】

- ・今回、災害ボラセンの受け入れ方法が、三地区三様となりました。むかわ町は、「当日受付、予約なし」という方法を取っていましたが、その決定の経緯、理由、背景等が分からないまま担当することになり、他地区で行った事前予約制が受け入れ制限があるにもかかわらず高評価でしたので、自分たちのやり方はこれで良いのかと、不安を感じていました。
- ・初期ということもありましたが、現地職員を多数出していただき、土地勘のない私たちは大変助かりました。しかし、地元社協の業務は大丈夫なのかと心配になりました。"
- ・被災3町の連携
- ・メディアでの露出の関係などから3町へのボランティアの偏りがあつたように感じる。苫小牧を拠点としたボラバスの運行などのアイデアもあつたようなので、偏りを防ぐ調整もできたかもしれない。
- ・道社協の役割として、3町間の連携調整がもっとできればよかつた(トラックのレンタル、受付方法の相違など)

【応援職員派遣の長期化】

- ・時間の経過とともにし道内社協の支援協力体制の確保に苦慮している様子が伺えた。組織的に長期的、安定的な支援体制の整備に課題を感じました。
- ・応援社協について、1か月を経過すると減少するので、継続した派遣が難しくとも時期をずらして派遣できるとよい。
- ・職員派遣の経費は地元負担が原則でいいと思うが、長期化した場合など、システムの助成できる仕組みを構築できないか検討してほしい。
- ・規模の縮小や終息にむかっていくにつれ、応援職員の協力が得にくくなっているようでしたので、長期的な協力を見据えた、計画的な応援、協力体制を構築できるようになればいい。

【リスクマネジメント(衛生管理、感染症対策、個人情報)】

- ・札幌～むかわを毎日往復している応援社協職員がいた。業務に影響が出る可能性があり、近くに宿の手配ができないものかと思った。
- ・災害ボラセン内で、感染症などの予防、被害が大きくなるような対策
- ・個人情報等、ボランティアが入力していたが良いのだろうか。
- ・仮設トイレ使用後の手指消毒

【事前情報】

- ・他市町村社協に支援活動に行く際に、必要な物品や現地の物資情報収集について知りたい。
- ・個人の持ち物準備情報があると便利。インフラも含め昼食や飲み物情報など。
- ・現地情報を事前に学習し、すぐ支援活動が行えるような準備が必要と感じました。
- ・可能であれば事前に現地でのどのようなことをするのか分かっていると、心身ともに準備して現地へ行くことができると感じた。

【その他】

- ・ボラセンスペースが狭かったこと。
- ・災害ボラセン本部が建物の中、ボランティア派遣調整が外と離れていたため、ニーズ調査票等の受け渡しの際のタイムロスが生じていた。
- ・ソフト面(被災者のメンタルケア、災害によって弱まった地域力の回復など)の支援があまり無かった。社協が災害ボラセンを行う意味はそこにもあると思う。
- ・地域力を回復する為の専門的な社協職員(地域の課題に応じた職員を選定)を募集し、チームで支援できるとよいと思う。
- ・マスコミ対応が煩わしい。
- ・災害VCと避難所が同一敷地内であったため、ボランティアが被災者用の炊き出しを食べたり、自衛隊の用意した風呂に入ったり、駐車場に寝泊まりする等の問題あり。
- ・10月以降週末型へと移行したが、私が支援に入った10月上旬はまだニーズも多く、また、台風によりセンターが閉鎖となってしまう思うように活動が進まないこともあったので、状況を見ながらもう少し平日も開設しても良かったように感じた。
- ・調査の際の移動に関し支援社協公用車や職員個人の自家用車を使えとのことだったが燃料代保険など課題があろう。
- ・ボランティアのモラルへの対応。
- ・不審者対策としてボランティアにはシールを見える場所に貼り付けてもらうが、前日のシールを剥がさないまま、センターから派遣されたと称して個人で訪問するケースが発生していたらしい。
- ・WellbeDesignの支援が直ぐに切れてしまったこと。(厚真)

- ・応援市町村社協職員を打ち切るタイミングが早かったのではないか
- ・応援社協職員の中には、手順や打合せ事項にこだわりすぎ応用性に乏しい場面があり結果として、ボランティアの人たちが困惑する様子を見かけた
- ・運営は社協が中心ではなく民間が中心となっていた。良くも悪くも、民間のPR的な行動にしか見えない部分があった。
- ・4～5日車中泊の職員が多く、寒さで風邪を引いている方も多かった。
- ・初期支援チームが全く機能していないこと。
- ・初期支援チーム研修会の内容が今回の災害の際にどれだけ活かされたのかは疑問。
- ・当社協が乗っていった車には「〇〇社協」と書かれていなかったので、現地調査で依頼先を探す際に徐行しながらあたりを見回している様子は不審であった。被災地の方々の不安にさせないために、VCで使用する車輛にはそれとわかりやすいように工夫をする必要を感じた。
- ・ニーズ調査時、近隣住民の方々に止められ不審者に間違われ質問攻めに合いました。(社協のビブスを着用していたのですが…)災害ボラセンの地域住民への認知がまだ足りないのかもしれないと感じました。
- ・ごく一部の応援社協の中には「とりあえず来た」「自分の意志ではなく職場の指示により派遣された」「災害VC業務の経験のため」等手前の都合が感じられる(後日実際にそれに似た発言を聞く)ことがあった。思いの度合いを揃えることは困難だが、立場を超えて「被災された住民、町、社協の力になる」という共通目標の設定が大切だと思う。
- ・ニーズ把握の際に、地域包括支援センターやCMなど、専門職機関との連携ができるとより優先順位の高い住民に効率的にアプローチできたと感じる。
- ・現地職員や行政・包括ではないと対応できないケースがあり、現地職員が対応に追われていたため、困難ケースに対応する特別支援チーム等の体制が必要だと感じた。
- ・苦情やマスコミ対応について、一職員の対応によってそれらが埋もれないよう工夫が必要

(3) 今回の支援経験を通して、自らの社協等で活かしたいと感じた点

【災害ボランティアセンターマニュアルの整備・更新】

- ・今回の経験を踏まえ、作成中だった災害ボランティアセンターのマニュアルを修正した。
 - ・事前のマニュアル作成、及び災害ボラセンでの意識づくり
 - ・災害ボランティアマニュアルを再度整備する必要を感じました。
- 災対本部が担う役割とボラセンが担う役割について、認識のズレが出ないようにマニュアル化ができれば良い
- ・災害マニュアルを作成すること。
 - ・災害VC設置マニュアルの作成。
 - ・災害の種類の違いにより支援内容が大きく変わることを見ることができ、東日本大震災後に作成したマニュアルと資機材の備蓄の見直しが必要であると感じた。
 - ・災害ボランティアセンター運営マニュアルには、現実的なシミュレーションが必要と、当たり前ではありますが再認識しました。電気やトイレが使えない、地震で通常の入口が使えないなどのシミュレーションも必要と思います。
 - ・災害ボランティアセンターの整備。マニュアルなどを早急に整備して災害に備えることが重要
 - ・マニュアルの早期作成や行政との協議が進んでいない箇所の合意形成を進めたい。
 - ・現在災害ボランティアセンターマニュアルを作成中なので、今回の経験を活かしたマニュアルを作成したい。
 - ・災害ボラセンの設置場所、ボランティアの駐車場、電源供給、行政との連携体制など、より現実的なシミュレートをして検討したい。
 - ・災害時のマニュアルやニーズ票の整備。
 - ・まず出来ることとして災害ボラセン設置マニュアルの作成に取りかかりたい
 - ・災害ボランティアセンター開設の準備を平時から行っておく必要性を強く感じた。
 - ・初めて来た人にもわかるようなマニュアルの作成を行い、実際に現場に向かった職員が状況の確認、市民の皆さんが今何を思っているのか何を優先してほしいのか細かく聞き取りを行い寄り添うこと
 - ・今回の経験を生かして、災害ボランティアセンター設置・運営マニュアルを制定する予定。
 - ・現在、災害VCの運営マニュアルを作成中ですが、形式的なマニュアルではなく、地域性に沿って、実用的なマニュアルとして作成をしていきたい。
 - ・様々な災害が起きたときのために対応できるマニュアルが必要となると感じました。
 - ・災害対応マニュアルの作成
 - ・現在、災害ボランティアマニュアルを作成しているため今回の経験を反映させていきたい。
 - ・本町に置き換えて災害 VC 運営・設置マニュアルを整備し、有事に備えたい。
 - ・わが町では、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たところではあるが、前述のように、できるだけ同様の流れで対応できる共通したものを使用し、他市町村社協が応援時に入りやすいような対応を行いたい。
- 誰が支援に入ってもわかりやすいマニュアル作成が必要

【地域の住民、団体との関係性づくり、啓発活動】

- ・日ごろの見守り体制の構築や緊急連絡先を把握している方とのネットワークづくり。
- ・日々の生活で忘れることなく、平常時でも緊急時でも支え合いの出来る体制を作っておく必要がある。
- ・各地域の民生委員・町内会長さんなど地域の情報を共有できる体制を作っておきたい

- ・地元民の運営協力者の確保(民生委員や社協と関わりのある人など)
- ・日頃の地域との繋がりが大事(社協と地域、町と地域)
- ・ITの活用の有効性の一方、高齢者などには情報が行き届かないため、民生委員児童委員や町内会の方など地域の事情に詳しい方との日頃からの訓練や対応策を協議するなどの連携も重要
- ・災害が起きた時に災害ボランティアセンターというものを知るのではなく、北海道胆振東部地震をきっかけに災害時の対応や備え、ボラセンの機能を知ること、いざという時の対応や準備が出来る体制を構築したり、啓発活動を進めることが必要。
- ・社協内で、災害ボランティア及び同センター等に関する研修会を開催したり、地域住民との研修会等を通して、災害や防災等への理解を深めたい。
- ・平時からの地域との風通しの良い関係性の構築
- ・日頃からの顔が見える関係性作り。
- ・当市は災害が少なく、災害に備えている方が少ないので、普段から災害に備える必要があることを発信していくことも重要になると感じました。
- ・自らの地域は自らで守る意識を皆で共有し、非常時も連携し支援を行っていきたい
- ・生活支援コーディネーターとして地区の担当を受け持っていますので、率先して情報提供できるように、地理情報や地域の状況、人間関係等日頃から復習しておこうと思う。
- ・迅速な対応を取ることができるよう、住民の方々とのつながりを大切に、今回の経験を心に残しておきたい
- ・住民の顔がわかることの重要性を再認識した。
- ・地域住人との関係性を作っていく必要がある。
- ・社協職員だけでなく、地域(避難所等)で動ける市民をどう育てていけるか。町内会連合会との調整が必要。
- ・地元の方と社協職員の連携づくりが必要
- ・より町内会ごとの連絡、支援体制が重要になってくる
- ・道社協としての指示体制、各市町村の指示体制とマニュアルを再度見直し他方がよい。また、総括を早急に行うべき。"
- ・社協職員が普段どれだけ地域の方々に関わりが持っているか、地域の方々が隣近所の様子をどれだけ知っているかなど、人と人との関わりが、災害時の困りごとや安否確認、支援、解決に向けて重要な要素になる。
- ・行政等の支援だけではなく、まず自助、共助の力を少しでも上げられるようにしたい。
- ・被災時に準備するのではなく、事前に地域との関わりを深め、いざというときに円滑に動けるよう日頃からの準備の必要性を痛感した。

【SNS・ITの活用(広報、受付、情報整理など)】

- ・SNSを上手く活用したボランティアの募集
- ・facebookの有効性を確認できた。
- ・ボランティアの募集や情報発信など、どのような情報発信の方法を行うかは平時から具体的に想定しておく必要があると感じました。
- ・SNSやITを活用した災害ボランティアセンターの情報発信、需給調整(受け身ではなく積極的な展開)
- ・安平町ではICTを利用したボランティア受付など、新しい取り組みを見聞きすることができました。早速、職場に持ち帰りHPの作成から着手しているところです。

- ・災害時に情報を発信できるよう、HPを作成したい。
- ・IT 機材の活用
- ・フェイスブック・ツイッターなど早い情報発信が必要。
- ・SNS を活用した情報発信の重要性
- ・災害時でも SNS を活用しての情報発信は貴重な情報源。大変な時期こそ正しい情報の発信が必要。
- ・SNS や FB 等をうまく利用しないとボランティア等に対して後手後手になりかねない。時代に合った情報発信が求められる。
- ・災害時に限らず平時のあらゆる事業においても、SNS 等のツールを積極的に活用し、地域内外のボランティア等社会資源の把握・確保につなげるなどの工夫を考えていきたい。
- ・SNS やIT機器の有効的な利用の検討
- ・IT技術を活用するためには技術が必要になる。必要なソフトを明示するか、パッケージングして提供してくれると、事前に準備できる。
- ・正確な地元情報の発信の大切さを教えていただきましたので、フェイスブックなどの活用を検討したい
- ・ITを活用したボランティアの受付
- ・SNS による情報発信
- ・インターネット等を活用した情報発信、ボランティア登録等
- インターネットを活用したボラ受付・ニーズ発信・マッチング、LINE などを活用した関係者間の情報共有
- ・無線や携帯電話等を活用し、情報を集める事
- ・ICT の活用も効率化を図るのにとっても有効だと感じました。

【関係機関団体との連携体制構築(NPO、企業等)】

- ・各関係機関との連携が重要
- 災ボラ運営を行う際に、ニーズ把握や対応検討の場面など、市社協のみの対応で想定するのでは無く、関係する支援機関等と情報共有できるような想定と準備ができると良い
- ・できるだけ多くの団体、NPO や企業などと繋がりをもつことが重要であることを感じた。平時から、全国にあるさまざまな団体を把握し、情報収集を進めておく必要がある
- ・外部支援等の受援・連携の仕方
- ・社協以外の機関と協働が不可欠。社協だけでは何もできないと感じた。
- ・具体的な災害に対するイメージを関係機関と共有して持っていなければならない
- ・市や社会資源となり得る団体等、災害時の対応について事前に確認する必要があると感じた。
- ・福祉関連団体、NPO、企業等との何らかのつながりを持たないと、災害時に連携、協働して対応していくことが難しいと感じました。
- ・地元の企業、団体とつながり、災害だけでなく、地域づくりの一環として、何か取り組めればと思っています。地域のつながり作りとして、ふれあいサロンの活動をより重要視する動きもあります。
- ・支援物資や資機材も大きく異なるために事前準備と併せて、市内の各企業及び法人と連携し、災害の種類を想定してその種類ごとに何を何処と連携しておけば良いかを整理したいと考えている。

・市内外の災害時に協力いただけそうな関係団体等の方々と平時から交流し、災害時にはスムーズに連携をとれるような関係を構築できるようにしたい。

地元企業との協力関係の構築

- ・地域の企業の協力体制を作っていく必要がある。
- ・道社協を頼らず独自でNPOや支援組織とネットワーク構築する。

【(近隣)社協間での信頼関係づくり(管内合同での研修開催など)】

- ・日頃から社協間でお互いに協力できる関係を築いておくことの重要性を感じた。
- ・小規模な社協は特に支援社協の協力が不可欠だと感じた。
- ・管内社協との連携が重要。
- ・有珠山を抱えている本市としては、遠方からも支援にきてくれていることに心強さを感じた。
- ・社協間での日ごろからの連携が重要。
- ・近隣社協との合同による災害ボランティアセンター業務に関する研修会を開催したい。(協力関係の構築のため)
- ・道央ブロックや道東ブロック等、ブロックごとに社協職員間の連携を特に強めた方が良いのではないかと思います(ブロックごとの災害研修の開催…グループディスカッションや災害支援体験ゲームの実施等で、交流を深める等)
- ・定期的に災害支援などをテーマとした職員のスキルアップ研修会を管内で行っていく必要がある。
- ・他市町村社協職員との関係性の構築
- ・今回の各社協との繋がりを継続し、強めていく。
- ・胆振管内社協の地震、噴火等の備えに危機感が感じられないため、胆振管内のネットワーク強化が必須。
- ・近隣社協(苫小牧市社協)などの応援や支援協力がなされていて、すごく良い印象に見受けられ、当社協として近隣市町村社協との連携、協働を平時から行っていかなければならないなど実感した。また、
- ・今回の他市との社協職員の取組がここで終わりではなく、今後も意見交換・研修などを行い、他市町村の社協同士が今後の災害が起きた時の共通のベースづくりが出来る事が今回の教訓であり、課題とになるのではないかと思います。
- ・有事の際にはストレスや緊張感からコミュニケーションに壁を感じる場面があるので、日頃から職員間の交流や他の社協職員との交流、関係機関や地域住民との良好な関係性を築いておくことも大切

【行政との連携、役割分担】

- ・行政との連携が重要
- ・行政との連携、役割分担など、平時から話し合っておく必要性を感じた
- ・災害ボラセンを立ち上げる時の行政との連携の仕方。
- ・行政との作業分担について検討を行っておいた方が良い
- ・私どもの町では未だに災害ボラセンについて話題にもなっていない状況であるため、行政側に行動を起こさせる取組が必要。
- ・常日頃より行政と災害時の対応を定め毎年確認しあい、災害時に混乱を招かないように準備する。
- ・災害時に備え、全町が見渡せる地図の作成が必要である。
- ・平時より行政との関係づくりを行い、役割分担や情報共有のあり方などを話し合いを行っている。
- ・災害時には、市との連絡が重要、またいかに住民に情報を提供できるかが重要。

・行政や福祉関連団体、NPO、企業等との何らかのつながりを持たないと、災害時に連携、協働して対応していくことが難しいと感じました。

役所との連携や社協初動等の再確認

・行政と社協の被災時のそれぞれが担う業務をお互いに共通理解をしておくことが重要。情報共有や協議すべきこと協働すべきことなどを、平常時に互いに確認し文書化しておく必要がある。

・確かな情報収集が重要なので市や関係機関との連携を深める必要がある。

・地元市役所の災害窓口との協議、連携をより密にすること

【自社協内での情報共有と意識向上、目標設定】

役員・評議員へ災害ボランティアセンターへの理解と有事の際の協力を促していきたい。

・逐一情報交換や報告、連絡事項の共有を怠らないことが大切

・わが町社協の災害ボランティア運営マニュアルを、社協内部で共有できていないので、きちんと共有したい。

・社協内部で、日頃からの意識共有が必要。

・災害が起きた時点で出てくる課題を書き出し、職員が共有すること(事前の意識共有)

・誰のためのボラセンなのか、目的・方向性を職員1人1人が理解していることがスムーズな運営のために不可欠であると感じた。

・日頃からの心構えと、職の役割が需要、改めて見直しが必要。

・職員間でのスムーズな伝達。

・自らの社協のスタンスをしっかりと持つておくこと。

・発災から、時期毎の目標設定や仕掛けく発災時の外部ボランティアから地元住民(ボランティア)への転換>

【研修・シミュレーションへの参加・情報収集・開催】

・北見市で開催された、災害ボランティアコーディネーター資質向上研修会に参加しましたが、大変参考になりました。今後様々な場面での経験(研修会等)を重ねたい

・事前に災害ボラセンの運営方法等についての研修へ参加し知識を得ておくことが大切。

・今後は「災害ボラセン立ち上げ時」や「避難所体験」等も研修として実施していきたい。

・それぞれの社協において災害ボラセンにおけるリーダーの人材育成が急務

・シミュレーションでは想定できないかもしれませんが、毎年1~2回ぐらいは災害ボラセンの実務的な研修があれば多少なりともイメージも含めて活かせるのではないかと。

・平時からの災害運営支援に対する学習会や研修が必要と思いました。

・職員の研修は重要であるので、継続して行いたい。

・事前の訓練研修が重要。

・災害 VC マニュアル等はあくまでも机上の空論であるため、現地で感じたことや知ったことを地元で活用できる準備が必要と感じた。

・今後早い時期に今回の支援経験を踏まえた上で、災害ボラセンの設置並びに運営等の研修会を開催し、突然の発災においても冷静に対処できる心構えを養えるよう準備を進めたい。

【活動資機材の確保・見直し(車両・発電機など)】

- ・災害発生時に備えた事前の活動用資機材の確保
- ・現在備蓄している資機材の見直しが必要。
- ・車輛使用の活動が多くあり、マニュアル内に想定する必要があると感じた。
- ・人的支援も大切だが、トラックやワゴン車の手配も大切。
- ・災害ボラセンに使用する備品類の選定、人員配置などを予め、社協内で共有しておきたい。
- ・「まさかこんな災害がおこるとは」という現地社協職員のお話は、どの地域にも当てはまることだと思います。平常時から、災害に備えていざという時の対応を検討したり、必要になるであろう物品の確保をしておくことが必要
- ・災害本部機能を充実させるための機材等の整備
- ・災害ボラセン維持のための発電機など機材整備
- ・職場における災害用準備物の配置。
- ・車両の確保が重要
- ・片づけをする時には、「引越し業者が使用する紐」を使用すること

【災害ボラセン設置場所の検討(広さ、場所、駐車場、レイアウト)】

- ・ボランティアの駐車場確保が課題となった。災害VCの設置場所については駐車場の問題を加味して、行政と事前協議する必要がある
 - ・災害ボラセンの設置場所の候補地の選定
 - ・社協として拠点施設が間借りしている状況なので、どこで災害ボランティアセンターを立ち上げるのか、事前に町との調整が必要。
 - ・災害ボラセンの設置場所及び行政との作業分担について検討を行っておいた方が良い
 - ・行政と協議を行い災害ボランティアの拠点場所は確保できているが、ボランティアの駐車場等の確保が必要と感じました。
 - ・現在、地元行政が想定している災害ボランティアセンター拠点では、「受け入れ・待機・送り出し」「駐車場」等キャパシティ上の問題で無理があることを実感した。(300名以上の受入は困難)もちろん有事には拠点の移動も含め随時判断し対応していくことになるが、事前に共有しておく必要性を認識した。
 - ・社協事務所が入っている建物が必ずしも災害VCの拠点になるとは限らないことを頭に入れ、準備をしていきたい。
 - ・ボランティア受付、マッチング会場のレイアウトは是非参考にしたい。
- わが町で災害ボラセンを開設した場合のソフト、ハード面はどんな仕組みにしたら効率的なのかを具体的に考える大きなきっかけをもらったと思っています。

【発災時の組織図や職員役割分担の事前検討(災ボラ以外の業務も含む)】

- ・「要避難者名簿」が提供された時にどう社協は活用するか事前協議。
- ・停電等によりライフラインが止まった場合の安否確認について、携帯電話の使用が重要になると考えられ、発電機の確保が必要に思う。
- ・発災時の職員の役割分担とニーズ班・マッチング班等を担当する職員の選任が必要。
- ・災害VC開設前からセンター職員体制等の準備。(名簿・機構図の作成等)

- ・VC 運営組織図の確立と周知
- ・災害ボラセンに使用する備品類の選定、人員配置などを予め、社協内で共有しておきたい。
- ・災害発生時、迅速に対応する為、特に初動の確認を行う。
- ・災害時は迅速な対応が必要なので、災ボラの立ち上げ時には、できるだけ早期に職員を派遣したい。そのための体制と職員の意識をしっかりと構築したい。

【ニーズ把握と対応】

- ・全戸訪問で町民の不安等を聞き取り、気持ちに寄り添え、問題の早期解決に繋がっていた点。
- ・災い(災害)をマイナスの事実としてだけ終わらせるのではなく、前向きな捉え転換する視点・行動
- ・いかに地域住民との接点を多く持つか、送り出し型のボラセン運営に終始するのではなく、社協職員も現地の状況を確認できるような運営を心掛けるようにしていきたい。
- ・全体の被災状況を把握した後に個別の調査に入り、復旧に必要な人工や時間を手配するという一連の流れを、如何に迅速、確実に実行するか
- ・住民のニーズへの迅速な対応。
- ・災害発生時に支援の必要性が高いと想定される方のニーズ把握の方法の検討

【支援者にも地理がわかるような対策】

- ・現地の分かりやすい地図の作成が必要。若しくは公用車等にナビシステムの導入が必要。
- ・地理の把握が重要。行き止まり等が多いと行き先へのルートがわからいことが多くあり、カーナビも役に立たない。そのような事が多く現地の職員に頼ってしまう。マニュアル作成に合わせてわかりやすい地図を作成しておくことが必要。
- ・災害時に備え、全町が見渡せる地図の作成が必要である。
- ・土地勘がなく現地を動く場合は、地域住民(ボランティア)に同行してもらう事やカーナビの車両を使う事で効率が良い様感じた。

【日ごろの社協活動をきちんと実施すること】

- ・日ごろの社協活動や事業が、災害時にも活かされる事業展開を考えていきたい。
- ・地域福祉活動を行ううえで大切な社協の本来の役割について再確認することができた。(ニーズに対する対応の仕方やアウトリーチの重要性など)
- ・住民が抱える課題(認知症、ごみ屋敷、精神疾患、PTSD、家族問題)が多く、元々支援機関に繋がっていないケースもあった。支援後のフォロー体制や情報提供整備によって、継続的に関わるきっかけ作りも行えるのではないかと感じた。

【被災者やボランティアの立場にたった災害ボラセンの運営】

- ・災害が起きた際のボランティアの宿泊場所等の選定
- ・むかわ町の様に、ある一定の活動が終了するまで、ボランティア受け入れの制限を設けず、ボランティアの受け入れを継続したいと思う。被災者やボランティアの立場にたった災害ボラセンの運営をしたい
- ・ボランティアで来てくれる方に、分かりやすく伝えることや、表示物についても見やすくわかりやすくすることも重要。

【決断力・柔軟な対応】

- ・いろいろな機器を使用するのも必要だが、一番重要なのは決断が速い事・決断できる人がいる事だと思いました。
- ・正解がない中皆で話し合い最善を尽くすこと、課題を見つけたらすぐ改善すること、初めて会った人同士でも対話しながら助け合うことが重要。
- ・災害ボランティアセンター運営は、柔軟に考えなければならないことを感じた。

【その他】

- ・ウェルビーデザインがボランティア活動証明書を作成し、ボランティアからの募金を募り、むかわ町共募に寄付することになった。この取り組みは今後活かしたい。
- ・人と人のつながりは本当に大事であると感じたので、挨拶や感謝は伝えられる社協でありたい
- ・即応性を優先して近い地域をまとめて調査する方が、効率が良い。また、ボランティアの人数が充分確保できる場合、優先度に関わらず地域の中で距離が近いニーズをまとめてマッチングすることで、移動時間に割く時間が短くなり、結果として短期でニーズに対応できる。
- ・正直、職員一人ひとり頑張っているのに、透明性のない(見られない、伝わらない)ガバナンスのせいで道社協への信頼がなくなった。・社協内部のガバナンスの強化(合意形成の見える化、行政との連携強化)・本結果の公表を強く求める。
- ・市町村社協事務局体制の規模によっては、近くの派遣先でも、数日連続での派遣が厳しい場合が考えられる。災害ボラセンの各班キャップの運営の能力が高ければ、業務内容によっては日替わり職員の派遣が可能であり、結果として協力し易くなると思う。
- ・長期戦になるからこそ、週に1日でも早めに帰る日を作るなど、体調維持に努めたい。
- ・真冬であつたら更に被害は拡大していたと思う。日頃の備えや訓練の中に寒さへの対策が必要不可欠。
- ・天候や寒さへの対策(災ボラ設置場所は体育館がよいが・・・)
- ・災害ボラセンで社協が対応する役割とそうでない役割の整理
- ・支援に入った職員用のメッセージボードの設置は、現地職員の励みになる
- ・社協のケアマネジャーとお話する機会があつたが、関わっていた利用者様が亡くなられたことについてお話しされ、時折、表情が暗くなる事があつた。被災された方々のケアは必要だが、支援している方々の心のケア、例えば傾聴ボランティアも必要ではないか。

北海道胆振東部地震 市町村社協職員による災害ボランティアセンター運営支援に関するアンケート

昨年9月に発生した震災における被災町災害ボランティアセンターの活動にあたりましては、ご多忙のところ道内市町村社協の皆様にご多大なるご支援・ご協力をいただき、誠にありがとうございました。

3町の災害ボランティアセンターはいまだ活動中ではございますが、今後の災害ボランティア活動の参考としたので今回の災害ボランティアセンター運営支援について皆様個人が感じた点を記入してください。

市町村社協名		氏名	
支援に入った災害VC (<input checked="" type="checkbox"/>)	<input type="checkbox"/> 安平町災害VC	<input type="checkbox"/> 厚真町災害VC	<input type="checkbox"/> むかわ町災害VC

1 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“良い”と感じた点をお書きください

※「災害ボラセンの運営方法」や「支援に入った職員や現地職員と関わり方」などで、良いと感じた点をお書きください。

2 災害ボラセンの運営支援にあたってみて“課題”と感じた点をお書きください

※「災害ボラセンの運営方法」や「支援に入った職員や現地職員との関わり方」などで、課題や改善方法について感じた点をお書きください。

3 今回の支援経験をとおして、自らの社協等で活かしたいと感じた点があればお書きください

【ご協力ありがとうございました。次の要領で送信してください】

お手数ではございますが、**電子メール**に当ファイルを添付し送信ください。

送信先 道社協地域福祉課 行(担当:宮川) d-vola@dosityakyo.or.jp

締切 1月25日(金)