

5 ボランティアセンターの運営について

この検討項目については、防府市社会福祉協議会においても検証が行われ、別添のとおり「ボランティアセンター検証」の資料提供を受けている。

(1) 問題となった事象

- ・ボランティアセンター運営には多数のスタッフが必要であるため、市職員の派遣を求められたが、初動対応時のため人員計画のめどが立たず、職員派遣がスムーズに行われなかった。
- ・予備知識もなくボランティアセンターの運営に参加した市職員が、仕事内容を把握するのに時間を要した。
- ・ボランティアセンターの開設時に資金計画を立てることが困難であった。(市社協)
- ・当初、ボランティアセンターの開設場所が適地ではなかったため、効率的な活動が出来なかった。(市社協)

〔課題〕

ボランティアセンターの位置付けの明確化
災害ボランティア支援体制の整備

〔対応策〕

ボランティアセンターの位置付けの明確化

- ・防府市と防府市社会福祉協議会及びボランティアセンターとの位置付けを明確にし、ボランティアセンターの設置・運営体制にかかる資金や人材支援について防府市地域防災計画に明記する。

災害ボランティア支援体制の整備

- ・住民に対して、災害ボランティア活動に関する知識の啓発や活動支援技能の向上を図るとともに、各種の研修、訓練等を実施又は支援を行う。
 - (1) 災害ボランティア経験者や専門家を講師に招き、研修会を実施する。
 - (2) 総合防災訓練を実施する際にボランティアセンター設置を組み込んだ訓練を実施する。
 - (3) 災害ボランティアセンター運営スタッフの養成支援を行う。

3 ボランティアセンター運営資料

項 目		7/23 (木)	7/24 (金)	7/25 (土)	7/26 (日)	7/27 (月)	7/28 (火)	7/29 (水)	7/30 (木)	7/31 (金)	8/1 (土)	8/2 (日)	
ニーズ 受付件数 TEL FAX 来所	集計	34	11	11	10	11	15	26	27	18	26	20	
	累計		45	56	66	77	92	118	145	163	189	209	
ボランティア 受付件数	個人	—	15	7	18	98	180	48	133	142	198	217	
	団体	人 数		38	9	57	47	145	33	101	176	580	451
		団体数		3	2	5	5	11	4	9	12	27	15
	集計	—	53	16	75	145	325	81	234	318	778	668	
	累計		53	69	144	289	614	695	929	1,247	2,025	2,693	

電話相談		集計	72	81	103	90	108	86	77	97	102	69	45
		累計		153	256	346	454	540	617	714	816	885	930
内 訳	ボランティア 関連	集計	50	56	79	74	84	46	60	69	68	45	36
		累計		106	185	259	343	389	449	518	586	631	667
	支援物資 関連	集計	18	15	7	5	8	0	4	3	1	2	0
		累計		33	40	45	53	53	57	60	61	63	63
	その他	集計	4	10	17	11	16	40	13	25	33	22	9
		累計		14	31	42	58	98	111	136	169	191	200

ニーズ対応件数						17	13	12	21	27	35	38
項 目	累計		0	0	0	17	30	42	63	90	125	163
項 目		7/23 (木)	7/24 (金)	7/25 (土)	7/26 (日)	7/27 (月)	7/28 (火)	7/29 (水)	7/30 (木)	7/31 (金)	8/1 (土)	8/2 (日)

項 目		8/3 (月)	8/4 (火)	8/5 (水)	8/6 (木)	8/7 (金)	8/8 (土)	8/9 (日)	8/10 (月)	8/11 (火)	8/12 (水)	8/13 (木)
ニーズ 受付件数 TEL FAX 来所	集計	21	20	6	13	8	3	1	3	5	5	—
	累計	230	250	256	269	277	280	281	284	289	294	294
ボランティア 受付件数	個人	119	118	120	95	116	171	126	117	118	111	—
	団体	205	171	242	169	312	261	299	137	385	31	—
		13	13	18	13	16	21	21	7	18	4	—
	集計	324	289	362	264	428	432	425	254	503	142	0
	累計	3,017	3,306	3,668	3,932	4,360	4,792	5,217	5,471	5,974	6,116	6,116

電話相談		集計	55	66	53	60	71	38	49	41	35	38	17
		累計	985	1,051	1,104	1,164	1,235	1,273	1,322	1,363	1,398	1,436	1,453
内 訳	ボランティア 関連	集計	39	40	38	35	46	15	37	19	18	26	13
		累計	706	746	784	819	865	880	917	936	954	980	993
	支援物資 関連	集計	2	2	0	2	0	0	1	1	1	1	1
		累計	65	67	67	69	69	69	70	71	72	73	74
	その他	集計	14	24	15	23	25	23	11	21	16	11	3
		累計	214	238	253	276	301	324	335	356	372	383	386

ニーズ対応件数		26	31	32	23	23	33	30	22	39	17	—
項 目	累計	189	220	252	275	298	331	361	383	422	439	439
項 目		8/3 (月)	8/4 (火)	8/5 (水)	8/6 (木)	8/7 (金)	8/8 (土)	8/9 (日)	8/10 (月)	8/11 (火)	8/12 (水)	8/13 (木)

項 目		8/14 (金)	8/15 (土)	8/16 (日)	8/17 (月)	8/18 (火)	8/19 (水)	8/20 (木)	8/21 (金)	8/22 (土)	8/23 (日)	8/24 (月)
ニーズ 受付件数 TEL FAX 来所	集計	1	—	4	3	2	3	7	4	13	1	0
	累計	295	295	299	302	304	307	314	318	331	332	332
ボランティア 受付件数	個人	—	—	104	77	70	75	62	65	118	118	93
	団体	—	—	58	52	117	88	40	88	197	208	119
		—	—	6	5	9	7	6	9	14	9	7
	集計	0	0	162	129	187	163	102	153	315	326	212
	累計	6,116	6,116	6,278	6,407	6,594	6,757	6,859	7,012	7,327	7,653	7,865

電話相談		集計	14	7	19	38	34	37	32	38	31	12	35
		累計	1,467	1,474	1,493	1,531	1,565	1,602	1,634	1,672	1,703	1,715	1,750
内 訳	ボランティア 関連	集計	7	3	9	17	18	13	11	17	13	3	16
		累計	1,000	1,003	1,012	1,029	1,047	1,060	1,071	1,088	1,101	1,104	1,120
	支援物資 関連	集計	1	1	0	0	0	1	1	2	0	1	0
		累計	75	76	76	76	76	77	78	80	80	81	81
	その他	集計	6	3	10	21	16	23	20	19	18	8	19
		累計	392	395	405	426	442	465	485	504	522	530	549

ニーズ対応件数		—	—	17	11	20	18	17	23	31	33	27
項 目	累計	439	439	456	467	487	505	522	545	576	609	636
項 目		8/14 (金)	8/15 (土)	8/16 (日)	8/17 (月)	8/18 (火)	8/19 (水)	8/20 (木)	8/21 (金)	8/22 (土)	8/23 (日)	8/24 (月)

ボランティアセンター検証

はじめに

平成21年7月21日の豪雨により、防府市の山沿い地域は甚大な被害を被った。

特に右田地域及び小野地域における被害が大きく、山腹からの土石流により、死者は勝坂4名、真尾9名、奈美1名の14名にのぼったほか、家屋にも多くの被害を生じた。

防府市社会福祉協議会は、翌日の22日に山口県社会福祉協議会、防府/防災ネットワーク推進会議と協議のうえ、防府市民の災害からの復興支援を目的としたボランティアセンターの立ち上げを決定、7月23日13時にセンターを設置し、以降8月24日まで、個人、団体参加累計で7,800人を超える市内外のボランティアの参加を得て被災家屋の清掃及び敷地内への流入土砂の除去作業等を実施した。

なお、ボランティアセンターの立ち上げは防府市では初めての経験であったことから開設期間中の運営には多くの問題点があり、今後、同様の災害が発生した場合のボランティアセンター立ち上げにおいて解決しておくべき課題について、次のとおり検証する。

1 センター立ち上げ

今回、防府市において初めてボランティアセンターを立ち上げ、被災家屋等の復旧作業活動を実施したことにより、今後、同様の災害が発生すればその都度災害ボランティアセンターの設置を検討することを求められることとなることが想定される。

社会福祉協議会としては、県社会福祉協議会の災害ボランティアマニュアルを基にしたマニュアルを平成19年に策定しているが、どちらかという震災対応を主としたマニュアルであり、今後、市や県社協と連携して各種災害に対応した、実践的なマニュアルに改訂する必要がある。

また、マニュアル上は市社協がボランティアセンターを立ち上げるとなっているが、市社協が独自で設置するには組織の限界を超えるものであり、ボランティアセンターを災害対策の一翼を担う組織として、災害対策本部の設置主体である行政と協議のうえ、センターの位置付けと運営にかかる員数及び経費等の行政負担を「防府市地域防災計画」で担保した上で、社協は災害対策本部からの要請に基づくものとしてボランティアセンターを立ち上げるべきである。

なお、被災地においては最優先で道路等のライフラインが復旧されるので、ボランティア活動が可能となる時期や場所についても、関係機関、団体と十分

協議、検討をすべきである。

2 設置場所と駐車場の確保

今回、センターの設置場所を防府市福社会館としたが、これは、設置主体の社会福祉協議会事務所の所在場所であることと、本部機能としての部屋が確保できるといったメリットがある反面、今回のようなセンターの形態（一極集中形態）をとった場合、被災地との距離があるために特にボランティアの送迎に時間を要し、作業効率が非常に悪くなるといったデメリットがあった。

また、災害発生時期がたまたま夏休みであったため小学校の校庭を利用できたが、文化センター、公会堂ともに利用者用の車両と競合し、ボランティア対応の駐車場確保がやや困難であった。今後、センターは十分な駐車スペースを確保できる場所を検討しておくことが必要であり、被災内容や地域により、当初から本部機能と現地作業機能を別にする現地サテライトを想定しておくことも必要となる。

3 運営スタッフの確保

センターの安定運営のためには、常時50～60名のスタッフを必要とし、個々のスタッフも、短期交替でなくできる限り継続的に配置する必要がある。

今回は被災が防府市一極集中の様相を呈していたため、県、県内市町社協、中国管内県社協職員の全面的な応援が得られたものの、被害が県内の広範囲に及ぶ場合には同様の応援は困難であることは明らかであり、加えて、市外からの応援職員では地理の不案内、職員の短期的交替による非効率的な側面は拭えず、最低でも約半数程度は市内からのスタッフを開設期間をとおして確保できるよう、市及び市内ボランティア団体との連携体制を整えておくことが必要である。

特に、運営に対する市行政の全面協力が必要不可欠であり、民生安定政策上の観点からも、開設期間を通じた職員の派遣が確保されることは絶対条件である。

4 全社協、県社協及び災害ボランティア団体への協力要請

今回のボランティアセンター立ち上げにあたっては、県社協の指導助言が大きかったが、社協においてボランティアセンターを立ち上げるには、県社協及び全社協の全面的な協力が必要であり、特に、運営上のアドバイスを受けることができる支援Pやブロック派遣を必要とする場合には県社協との綿密な協議が必要である。

また、市内外には実戦的なノウハウを蓄積している各種災害ボランティア団

体があるが、センターの運営にはこういった団体の協力が必要となり、いつでも協力要請ができる体制を整えておくことが重要となることから、日常からこれらの団体の育成と支援を強化しておくことが求められる。

5 地域団体との連携及び災害ボランティアの育成

ボランティア活動を効率的に進めるためには、被災地における的確な情報が不可欠であり、そのためには地元自治会や地区民生委員と絶えず情報交換できる体制が求められる。

特に、詳細な被災者の情報はこれら地元団体からの情報によるところが大きいと考えられ、加えて、完全復旧までは地域で被災者を見守る体制を整えておくことが重要であり、そのためには日常からこれら地元団体との情報交換や意識の醸成といった具体的な取り組みを行っておくことが求められる。

また、被災地における復旧には、何といたっても地元の相互扶助が求められるものであり、ボランティア活動における初動体制からの協働が必要である。

加えて、今回のボランティア参加者の約半数は防府市民であったことから、非常時における地域力を活用する方策を検討することが求められる。

6 資金の確保

センターを運営するには、車両リース料、資器材や各種消耗品の購入経費、ボランティア保険料等の経費が必要となる。

今回は、行政からの支援と県共募からの災害準備金、民間の災害支援金でもって運営資金の精算が可能であったが、ボランティア活動を効率的に進めるためには必要な資金の確保は絶対条件であり、ボランティアセンター立ち上げの際には、事前に市及び県共同募金会と協議のうえ活動財源を確保できるようにしておくことが重要となる。

特に、行政区域内の災害対応であり、不足する必要経費はその全額を市災害復旧経費として行政が補てんすることが絶対条件となる。

7 資器材の確保

災害ボランティアは自主的参加であるが、作業を行うために必要な資器材は提供しなければならず、今回は全社協経由で備蓄資器材の借入れ、市水防用資器材の活用、ボランティア団体や企業保有物品の借入れをしながら、不足資材は購入することにより対応したが、災害の発生からセンターの立ち上げの日数を考えた場合、購入、借入れ等、即座に確保できる体制を整えておく必要がある。

また、飲料水やタオル、軍手等ボランティアに支給するものは、その大半は

全国からの支援物資を活用できたが、活動期間を通じて必要な物量の需給が常時可能だったわけではなく、不足物資を緊急的に購入する際、市内量販店といえども困難を極めた事例があったことから、行政における供給提携を利用できるようにしておく必要を感じる。

8 支援物資の取扱い

ボランティアセンターが開設されると、様々な支援物資が届けられるが、一方、行政に対しても支援物資が届けられることから、物資の受領はそれぞれで行うにしても、双方の物資管理は一元的におこない、相互で効率的な活用を図ることが求められる。

今回、市社協には物資倉庫がないため、ボランティアセンターに届けられた支援物資のうち活動に即使用するものを除き、市が指定する倉庫を管理倉庫として活用したが、これら支援物資は活動期間で全ては使用しておらず、支援者の善意を次回に繋げるため、保管できるものは適正管理ができる専用の物資倉庫を設置する必要があると考えるところであり、これにより、次に不測の事態が生じた場合に、不足する物資の支援要請や、他地域からの応援要請にも即座に対応できるものとする。

9 広報媒体

ボランティアセンター開設中は、被災者のニーズの受付と積極的な情報提供を要し、そのためにはあらゆる媒体を利用して広報活動を行う必要があるが、その際に注意すべきことは被災者の視覚、聴覚に直接届く方法を計画的に実施することが重要である。

今回、センター運営期間中の前半においては、テレビ、ラジオ等の取材に応じる形での広報、県社協及び市社協ホームページを主眼とせざるを得なかったが、被災者の立場からはそれらを視聴する十分な時間的余裕がないと判断され、周知の方法として必ずしも十分ではなかったと思われる。

後半において2回の社協臨時特集号を発行したが、発行準備期間及び紙面の制約の中で満足のいく効果があったかは疑問である。

今後、センターを開設する際は、今回の広報媒体の利活用に加え、行政と連携しての市広報臨時号に合わせる等確実に被災者の目にふれる方法を予め検討しておくことが必要となる。

10 センター閉鎖の手続き

7月23日当初は、今回のボランティアセンター開設期間を約2週間とし、8月5日を目途としたが、これは被害の程度、参加ボランティアの数、作業量

が全くつかめない中での当面の目標として設定したものであった。

7月下旬、復旧作業の進捗状況に応じ期間の延長を検討した結果、さらに2週間程度を延長し、開設後1月となる8月24日までとした。

これは、被災者からのニーズの減少に加えボランティアの参加人数も減少してきたことにより、一応の目的は達成できたと判断したものであるが、今後、センターを開設する場合は災害規模により当初から1月程度の期間設定をしたほうが参加人員やニーズ把握を十分実施できると思われるが、震災を除き、あまりに長い期間設定は集中的な作業効果及び被災者の心理的影響を考えた場合、得策ではないであろう。

なお、今回閉鎖の1週間前に急きょ市内各地域自治会連合会長、社協会長、民児会長に集まっていたいただき、センター閉鎖の通知と、閉鎖後の地域間応援協力を要請したが、閉鎖にあたっては、被災者への応援体制の消滅という不安感を助長するおそれが多分にあるため、事前に、行政や地域各団体（自治会、民生委員協議会等）と十分協議し、閉鎖後の各地域での協力体制を確保しておくことが不可欠である。

また、地域団体に協力要請するためには、各地域団体が不測の事態に即応できることが条件となるため、各地域における各種訓練を含めた体制整備への支援策が求められるものである。

11 おわりに

今回の、災害ボランティアセンター立ち上げから開設期間中に直面した問題、次回の立ち上げの際に解決しておくべき課題を取り上げたが、効率的なセンター運営を実施するためにはまだまだ多くの問題が残されていると思われる。

もちろん、災害はその規模、形態がそのつど違うものであり、その時々で課題にも相違がでてくるものであるが、いずれの災害に対してもその被災者復興支援を目的とする災害ボランティアセンターの運営には多くのスタッフと経費と必要な資器材等の物資が必要であり、市社会福祉協議会にはそのいずれも準備されてはいない。

今後、今回同様に社会福祉協議会でのセンター立ち上げを求められる場合には、「行政区域における災害復興」の観点から人、物、金、会場等の確保を市地域防災計画の中で明記、保障されていることが前提となろう。