

九州災害時救援・支援ネットワーク構築に関する基礎調査

「24.7 北部九州水害におけるボランティア活動の実態調査」

中間報告書

佐賀大学・久留米大学・NPO法人合同調査団

事務局 特定非営利活動法人嘉瀬川交流軸

## 目 次

1. はじめに	2
2. 佐賀大学・久留米大学・NPO 法人合同調査団の結成	2
3. 聞き取り調査の概要	2
4. 聞き取り調査質問票	5
5. 調査時の写真	7
6. 調査結果	8
7. 「九州河川災害ネットワーク交流会議」での調査結果の分析と提言	2 2
8. 「九州河川災害ネットワーク交流会議」災害ボランティアに関する討議	2 7
9. 全体のまとめ	3 4

## 1. はじめに

東日本大震災の発生に学び、大規模災害に対する地域間の連携の必要性が強く認識されるようになり、国、県、市町村等の行政間では災害時連携協定が次々に締結され、災害時広域連携はほぼ整備されました。また、阪神大震災以降、国民に定着した災害ボランティアの受入は、新潟直下型地震を契機に各市町村に設置されている社会福祉協議会が担当することでその受入れ体制は確立されつつあると言える。

平成 24 年 7 月に北部九州で発生した集中豪雨災害時にも、各地の社会福祉協議会がボランティアの受入機関として機能し、大きな成果を上げたことが報道されたが、通常は介護等の福祉を日常業務とする社会福祉協議会には、災害時の対応、ボランティア受入のノウハウが蓄積されていなかったため、立ち上げ時には相当の混乱があったとも言われている。

今回の北部九州における集中豪雨災害で経験したボランティア受入の問題点を整理し、今後の災害に備えることは非常に有用であるとの認識に立ち、大学関係者、河川 NPO 団体関係者で調査団を結成し、学術的調査に基づく分析を行い、今後のボランティア活動への提言を行う事を目的に調査を行った

## 2. 佐賀大学・久留米大学・NPO 法人合同調査団の結成

本事業を実施するため、佐賀大学と久留米大学の研究者を中心に、北部九州の河川を拠点に活動を行っている NPO 法人の参加を得て、合同調査団を結成した。なお、調査及び資料整理・報告書作成に関する費用に、NPO 法人嘉瀬川交流軸が北部九州河川利用協会からの補助金を使用するため、同協会にも調査団に参加して戴いた。

### 調査団の構成

- 調査団長 荒牧軍治（佐賀大学名誉教授・NPO 法人嘉瀬川交流軸理事長）
- 副団長 駄田井正（久留米大学経済学部教授・NPO 法人筑後川流域連携倶楽部理事長）
- 団員 鍋田康成（NPO 法人筑後川流域連携倶楽部理事）
- 遠田勝美（NPO 法人嘉瀬川交流軸理事）
- 古賀秀之（第 26 回筑後川フェスティバル  
NPO 九州河川交流会議運営事務局長）
- 山本隆利（(社) 北部九州河川利用協会専務理事）
- 事務局 服部二郎（NPO 法人嘉瀬川交流軸事務局長）

## 3. 聞き取り調査の概要

聞き取り調査は、調査対象者との日程調整により、2 回に分けて実施することとした

### 第 1 回調査

#### 1) 聞き取り対象者

社会福祉協議会（久留米市、柳川市、浮羽市、日田市、阿蘇市）  
市役所防災担当者（八女市、日田市）

#### 2) 調査チームの構成

2 日間の日程で効率よく調査を行うため調査団を 2 チームで構成した。

チーム A

責任者 荒牧軍治（佐賀大学名誉教授・NPO 法人嘉瀬川交流軸理事長）  
服部二郎（NPO 法人嘉瀬川交流軸事務局長）  
遠田勝美（NPO 法人嘉瀬川交流軸理事）  
山本隆利（（社）北部九州河川利用協会専務理事）

#### チーム B

責任者 駄田井正（久留米大学 NPO 法人筑後川流域連携倶楽部理事長）  
鍋田康成（NPO 法人筑後川流域連携倶楽部理事）  
古賀秀之（第 26 回筑後川フェスティバル  
NPO 九州河川交流会議運営事務局長）

### 3) 聞取り行程： 9 月 3 日（月）、4 日（火）（一泊 2 日）

9 月 3 日（月）

チーム A： 午前 うきは市社会福祉協議会  
午後 日田市社会福祉協議会及び日田市  
宿泊 阿蘇市

チーム B： 午前 久留米市社会福祉協議会  
午後 八女市社会福祉協議会及び八女市  
宿泊 阿蘇市

9 月 4 日（火） チーム A、B 午前 阿蘇市社会福祉協議会及び阿蘇市  
午後 被災地視察（阿蘇市、黒川・白川水系）

### 4) 聞取り調査項目

#### 受け入れ側の状況

- 2012 年に発生した筑後川・矢部川水害の概要、被害状況と時間経過
- 水害対策に当たった行政（市町）の取り組み状況
- 被害者宅のボランティア受入要望の有無
- ボランティア受入に当たり準備した事項（宿泊設備、食事、活動のための道具など）
- ボランティアに依頼した任務、今後頼みたい任務
- ボランティアの評価（プラスに評価する点、マイナス評価の部分）
- 災害ボランティアネットワーク確立の必要性
- 災害ボランティアネットワークが備えておかなければならない要件

#### 派遣側に希望すること

- 派遣ボランティアの条件（年齢、男女別など）
- 派遣ボランティアが準備しておくべき事項【装備、保険証など】
- ボランティア派遣に持参させるべき資金の額
- 平常時における連絡体制（責任者）

## 第 2 回調査

### 1) 聞取り対象者

国土交通省筑後川河川事務所  
柳川市

### 2) 調査チームの構成 1 チーム、1 日の日程で行った

チーム

責任者 荒牧軍治（佐賀大学名誉教授・NPO 法人嘉瀬川交流軸理事長）  
駄田井正（久留米大学 NPO 法人筑後川流域連携倶楽部理事長）  
服部二郎（NPO 法人嘉瀬川交流軸事務局長）  
山本隆利（（社）北部九州河川利用協会専務理事）

3) 聞き取り行程： 9月中旬（1日）

9月13日

午前 筑後川河川事務所

午後 柳川市

4) 聞き取り項目

○2012年に発生した筑後川・矢部川水害の概要、被害状況と時間経過

○水害対策に当たった行政（国、市町）の取り組み状況

調査の概要を述べた「筑後川新聞」記事

昨年久留米で開催された筑後川フェスティバルにおける NPO 九州河川交流会議において、河川災害の際、災害ボランティアを派遣又は受け入れるネットワークの必要性が提起され、実現に向けて活動することが確認されました。今年7月に発生した九州北部豪雨災害では多くの市町で災害ボランティアセンターが開設され、非常に大きな成果を上げられました。これらの経験に学び、災害ボランティアネットワークのあり方を学ぶため、大学及び NPO 法人関係者で構成する調査団を結成し、災害ボランティアを受け入れた社会福祉協議会（社協）に対する聞き取り調査を行いました。

駄田井久留米大学教授を団長とする A チームは9月3日に久留米市、八女市の社会福祉協議会で聞き取り調査を行い、翌日は熊本県阿蘇市において今回の災害が観光に与えた影響について調査を行いました。また、荒牧佐賀大学名誉教授を団長とする B チームは、初日の3日にうきは市、日田市の社会福祉協議会、翌4日は今回の災害で最も被害が甚大であった阿蘇市社会福祉協議会での聞き取り調査を行いました。さらに、9月13日に柳川市社会福祉協議会に対する第2次調査を行いました。

聞き取り調査は、①災害ボランティアの立ち上げについて（5 質問）、②ボランティアセンターの運営について（17 質問）③ボランティア体制の質の向上に向けて（7 質問）を用意し、2つのチームが同じ質問を行い、共通のデータを得るようにしました。質問の中で最も重要視したのは、○災害ボランティアセンターの設置、運営は社会福祉協議会の任務だと認識していましたか ○ボランティアニーズの把握は誰がどのように行いましたか ○ボランティアセンターのスタッフはどの範囲の仕事を行いましたか等です。

今回の調査で最も印象に残ったことは、多くの社会福祉協議会で、災害ボランティアセンターの設置と運営は社会福祉協議会の任務であるとの認識をもち、着々と準備を進めておられたことです。市役所との協定書の締結、災害ボランティアのマニュアル作り、マニュアルに基づく数回にわたる訓練、マニュアルの修正などの一連の作業を、東日本大震災以前から行われていた社協もありました。また、社会福祉協議会が日常的に行っている福祉関係のネットワークがボランティアニーズの調査に有効であったことも心象に残りました。13,000 名と、最も多くボランティアを受け入れた阿蘇市社会福祉協議会では、専任は10名程度しか割けなくて、最も繁忙だったときには60名を超すスタッフの大部分

を他の社協からの応援で乗り切ったそうです。社協の横の連携は有効に働いているようですが、今回の規模を越す災害の際には、全く別のボランティアチームを結成しなければならなくなりそうです。

#### 4. 聞き取り調査質問票

2 チームで調査を行う事としたので、調査結果が共有できるように、聞き取り調査の質問票を作成し、同じ内容に質問をすることとした。

以下に共通で用いた質問票を掲載する。

**九州災害時救援・支援ネットワーク構築に関する基礎調査**  
**「24.7 北部九州水害におけるボランティア活動の実態調査」**  
**社会福祉協議会への質問事項**

災害の状況を簡単に教えてください

##### 1. 災害ボランティアセンターの立ち上げについて

○災害ボランティア受入は地域の社会福祉協議会が行うことになっているのか  
(全国的?)

○今回の災害以前に貴社会福祉協議会は、そのことを認識し、体制を整えていたか  
(事前学習・研修、行政との連絡、県内・全国組織との支援協定)

○ボランティアセンター立ち上げ時に、準備が不足していると感じたことは何ですか

○ボランティア運営のプロの支援を必要と感じましたか

○その他 (ボランティアセンター立ち上げ時に問題と感じた点は何ですか)

##### 2. ボランティアの運営について

###### 【ボランティアニーズについて】

○ボランティアニーズの調査・把握はどのように行われましたか

○ボランティアニーズの優先順位をどのように設定されましたか  
(地域・時間経過など)

○ボランティアニーズとボランティア希望者とのマッチングは行われましたか

###### 【ボランティアの広報・受入】

○ボランティア受入はどのような方法で行われましたか

(個人、団体、NPO 法人等 電話・インターネット等)

○ボランティアの配分は誰がどのように行われましたか

○当日はどのような手続きを行われましたか  
(保険、装備点検、オリエンテーション、誰が)

○現地までの送迎を行われましたか  
(バス、引率者など)

○ボランティアの待機・休憩場所はどのように確保できたか  
(待ち時間、休憩時間)

○ボランティアに来てほしくないのは、どのような人たちですか  
(迷惑ボランティア、迷惑団体)

○社会福祉協議会で準備したものはありますか  
(スコップ等装備、飲料水、宿泊施設など)

○ボランティア参加者があらかじめ持参すべきだと思われるものは何ですか  
(飲料水、食事、装備、保険証など)

**【ボランティアの実施について】**

○主としてどのような仕事内容を依頼されましたか  
(瓦礫・泥などの搬出)

○ボランティア現場に社会福祉協議会（その他関係者）が立ち会いましたか  
(ボランティア受入希望者の仕事内容の徹底)

○現場でトラブルは発生しませんでしたか  
(トイレ、飲料水など)

○特別な能力を有するボランティアの必要性を感じませんでしたか  
(重機・ダンプなどの運転)

○ボランティアニーズはあったが依頼できなかった仕事はありますか

○ボランティア参加者から苦情をありませんでしたか

**ボランティア体制の向上に向けて**

**【今回の反省点】**

○今回のボランティア受入でうまくいかなかったと思っておられることは  
(広報、受け入れ、他組織との連携など)

○問題点を克服するためには何が必要だと思いますか

○災害ボランティアに精通したプロの派遣を望みますか。  
(どのような能力を有するプロを希望されますか)

○資金的な問題は発生しませんでしたか

○見舞金、救援物資等の取り扱いは別の組織ですか

○九州の河川ごとに多くの NPO 法人などが活動しています。これらの団体が組織したボランティアだと受け入れやすいですか (自立型、自己運営型を目指しています)

○広域防災ボランティアネットワークの立ち上げが必要だと思いますか  
(人的ネットワーク、防災ボランティア運営の経験者、行政経験者など)

#### 4. その他 (ご意見をお聞かせください)

#### 5. 調査時の写真



うきは市社会福祉協議会



日田市社会福祉協議会



日田市役所



阿蘇市社会福祉協議会

## 6. 調査結果

災害ボランティア活動の状況（筑後川新聞原稿より）

平成 24 年 7 月 11 日から 14 日にかけて、気象庁が「平成 24 年 7 月九州北部豪雨」と命名した「これまでに経験したことのないような」大雨が、九州北部を襲いました。気象庁が気象災害に名前を付けるのは、大規模な災害における経験や教訓を後世に伝えるため、最初に 1954 年「洞爺丸台風」に命名されて以来、58 年間でわずか 25 例しかありません。今回の豪雨がいかに大規模なものであったかが理解できます。

被害状況が明らかになった 15 日から 17 日にかけて、被災した市町の社会福祉協議会（社協）に災害ボランティアセンターが設置され、ボランティアの受入を開始しています。阪神・淡路大震災、東日本大震災などの経験から、災害ボランティアの受入は社協が担うことを予め確認していた市町が多く、被災直後に社協内にボランティアセンターが立ち上がっています。また、災害ボランティアセンターの立ち上げの訓練を行っていた市町も多く、場所、通信手段、スコープ等の装備の確保は問題なく行われました。被災住民がどのようなボランティアニーズを持っているかの調査は、福祉などの活動で日常的に連携している区長、民生委員を活用して実施されており、社協の強みをうまく使っていると言えます。住民から多種類のニーズがある中で、多くの社協が生活の場の確保と再建に重点を置き、被災した家具の搬出と屋内に侵入した泥の排出、清掃に絞ってボランティア活動が行われたようです。

阪神・淡路大震災以降、急激に高まった災害ボランティアへの参加希望に対して、社会福祉協議会が受け皿になることで体制が確立し、今回の豪雨災害でも非常に有効に機能したようです。社会福祉協議会の能力を超えるような災害が発生した時に、どのような補完機能を準備しておくかが今後の課題といえます。

各質問ごとの調査結果を表に示す。

「24.7九州北部豪雨における災害ボランティア活動の実態調査」

社会福祉協議会への質問事項と聴き取り結果

質問事項	久留米市	うきは市
被災状況を簡単に教えてください	【被災状況】 全壊家屋：1棟 半壊家屋：1棟 一部損壊：1棟 床下浸水：1,148棟 床上浸水：208棟	【被災状況】 全壊家屋：7棟 半壊・一部損壊：4棟 床下浸水：370棟 床上浸水：74棟
1. 災害ボランティアセンターの立ち上げについて		
○災害ボランティア受入は地域の社会福祉協議会が行うことになっているのか(全国的?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>法的根拠はないが、行政と社会福祉協議会(以下社協とする)がタイアップしている場合が多い。</li> <li>社協が立ち上げるがベスト(阪神・淡路大震災もそうであった)。</li> <li>今年初めて直面、久留米市ではルールがなかったため、行政と社協が7月14日に協議して両者2本立てでやるとわかりずらいので社協が行う</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市と協定済(別添資料H230926)、社協が立ち上げることになっており、「防災計画」にも記載されている。</li> <li>NPOが強くなく地域性からいってない。</li> </ul>
○今回の災害以前に貴社会福祉協議会は、そのことを認識し、体制を整えていたか(事前学習・研修、行政との連絡、県内・全国組織との支援協定)	<ul style="list-style-type: none"> <li>7月15日に社協がボランティアセンターを立ち上げ、やっていくことになった。職員に集まってもらい、何が必要か話し合った。7月15日夕方準備、7月16日活動開始</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全国社会福祉協議会(全社協)で研修。</li> <li>社協の定款には記載していないが、地域福祉活動でボランティア活動を推進しており、災害時にも社協が担うものと認識している。</li> <li>東日本大震災被災地のボランティアセンターに1名派遣(1週間)。当方でマニュアルを作成、市と共有している。</li> </ul>
○ボランティアセンター立ち上げ時に、準備が不足していると感じたことは何ですか	<ul style="list-style-type: none"> <li>久留米市の防災上の準備にとまどった。名称に混乱、自分達が何をやらたらよいかわからなかった。細かい事は、走りながら詰めていった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>他所ではマニュアルがないところがある中で、うきは市では揃えていたが、実体験しておらず調整しながら対処していった。</li> </ul>
○ボランティア運営のプロの支援を必要と感じましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>新潟に人、器材の依頼。人の手配はアドバイスを受ける為。NPO法人新潟災害ボランティアネットワークに依頼。資材・器材は日赤から資金を出してもらいホームセンターから購入。器材は浮羽、八女等へ。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運営のノウハウは承知しており、今回の規模(平日50~100人)では、特に必要とは感じなかった。千人規模となると自前スタッフでの采配はむづかしい。</li> <li>被災箇所が局所的であり、ボランティアニーズは多くなかった。</li> </ul>
○その他(ボランティアセンター立ち上げ時に問題と感じた点は何ですか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>何が問題があるか、まずプロにチェックしてもらった。プロに来てもらってスピードが上がった。</li> <li>*プロ⇒人の位置関係だれがリーダーなのか観察、いずれ自分がいなくなった時を考慮して、いろいろ伝授してもらった。(約10日間してもらった)プロは全体が見えるので、先の事もアドバイスしてくれやはりすごい。</li> </ul>	

2. ボランティアの運営について			
ボランティアニーズについて	○ボランティアニーズの調査・把握はどのように行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データがなかったので収集するのに困難だった。受付時に体調もチェック。全員受け入れた。久留米市は必要なかったのでもサーチして直接浮羽へ送り込んだ。</li> <li>・ゴミ等夕方に問題点を回収して行政に報告、5日後ぐらいに地区の社協と連携。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政区長と民生委員(個別事情把握)へ依頼⇒民生委員からニーズが上がる⇒ニーズ班が民生委員と現地調査⇒人間と資材がいくらいるのか見積もる⇒ボランティアとニーズとの需給調整をセンターで行う。</li> <li>・区長とは地域福祉活動を日常から行っている。</li> </ul>
	○ボランティアニーズの優先順位をどのように設定されましたか(地域・時間経過など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・チラシを作成し配布。生活回復(生活住まい)を第一に、床上を優先。ラジオ・毛布のセット(日赤の物資)配布を目的。</li> <li>・2次調査としてボランティアが必要かどうか、受入態勢ができていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地の状況から、独居・二人暮らしで自力回復のぞめないもの。現状住んでいた家で引き続き居住するもの。親戚など共同で復旧可能は除外する。ことで「126戸」を選定した。</li> </ul>
	○ボランティアニーズとボランティア希望者とのマッチングは行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現地調査し、ボランティアの必要性を判断。集まったボランティアに必要な情報を与える。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二次災害を恐れて、使用可能な家財の仕分けですぐ来てほしいという要望には、時間的に応えきれなかった。</li> <li>・そういう危険性のある所へはボランティアも送れない。今回さいわいにも二次災害はなかった。</li> <li>・災害が北部九州広範囲におよびボランティアが分散し、うきは市はボランティアとニーズとがうまくバランスした。</li> </ul>
ボランティアの広報・受入	○ボランティア受入はどのような方法で行われましたか(個人、団体、NPO法人等電話・インターネット等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報-チラシ・ホームページ、ツイッター・フェイスブック。今回は、当初はフェイスブックで個人同士で情報発信。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・基本的には行政無線(市内向けアナウンス)と社協HP、ツイッター・フェイスブックを開設(有効)、ボランティアがよく見てくれた。</li> <li>・地元団体(農協青年部・青年会議所・ロータリー)へは社協からお願いした。団体は市外へ拡大、若いメンバーがSNSで応援要請の輪を拡大。</li> </ul>
	○ボランティアの配分は誰がどのように行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社協で配分。城島、三瀬、善導寺へボランティアを派遣。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センターが優先順位により配分。ボランティアの予約数+当日ほぼ同数の個人参加あり。</li> <li>・後半では土日での団体受け入れをせず電話やツイッターで伝える。フェイスブックで日々の状況報告、何百人もが見てくれていた。年齢の高い人はそういった情報に疎く出向いてくる。</li> </ul>
	○当日はどのような手続きを行われましたか(保険、装備点検、オリエンテーション、誰が)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付は職員で、また保険に入っていない人には、まず保険の手続きをしてもらった。防災士で必要な装備の貸出し。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付に保険(280円/年)受付もおく、基本的には自前だが、入ってなければ当方で行った。</li> </ul>
	○現地までの送迎を行われましたか(バス、引率者など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・レンタカー・バスを活用、自分の車で行かれた方もいた。現場まで職員が車で同行。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・山間部は仮設道路で不慣れなため社協が運転送迎した。</li> <li>・平地部で道路事情が悪くない所は、ボランティアが自前で行き来した。</li> <li>・マッチング時に地元ボランティアをグループに組み入れた。</li> </ul>
	○ボランティアの待機・休憩場所はどのように確保できたか(待ち時間、休憩時間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・城島:農村環境改善センターを活用(食事・休憩所)。飲料水は支給、宿泊者はいなかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付09:00、50人規模、30分で送り出す。</li> <li>・現地作業10:00-30開始15:00終了、16:00までにセンター帰着。</li> <li>・午前、午後2時間。飲料水5本/人</li> </ul>
	○ボランティアに来てほしくないのは、どのような人たちですか(迷惑ボランティア、迷惑団体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来てほしくない人というはいなかった。いろんな役割がある。特に女性はメンタルな面に役立つ。</li> <li>*ボランティアは基本的に自己完結で行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ報道があった「田竈」への志願者が他所へ割り当てられがっかりされた。</li> <li>・むしろ被災者側からのついでの大ごみ出し。</li> </ul>

	<p>○社会福祉協議会で準備したものがありませんか(スコップ等装備、飲料水、宿泊施設など)</p>	<p>・資金源は日赤から。タオル・塩アメ・休憩所・お風呂・災害保険、飲料水2ℓ以上準備。他活動の為に道具-消毒類、ブラシマット、長靴、スコップ、バール、防塵マスク、ゴム手袋、ほうき、ちりとり、土嚢袋、手かぎ、一輪車etc</p>	<p>・立上時点は何もなく、資器材調達はいくつかのホームセンターで購入。 ・3日後、筑後流域圏でシェアする資器材が10t車1台と4t車2台到着(新潟・名古屋)。久留米を予定されていたが敵地なく「うきは」が拠点となった。輸送費がかさむので拠点まで各自受け取る方式。</p>
	<p>○ボランティア参加者があらかじめ持参すべきだと思われるものは何ですか(飲料水、食事、装備、保険証など)</p>	<p>・ホームページであらかじめイラストでお知らせ(装備のうちわけ) ・飲料水、保険証、弁当⇒自己完結型 * 保険はボランティア保険</p>	<p>・インターネットで災害ボランティア作業マニュアルが周知されている。</p>
ボランティアの実施について	<p>○主としてどのような仕事内容を依頼されましたか(瓦礫・泥などの搬出)</p>	<p>・タタミ、ゴミ出し、どろ出し、家財の移動</p>	<p>・前半の各戸の泥出し、後半は集積地での災害ゴミ分別と家屋の消毒作業。 ・今回局地的発生であり分別せずクリーンセンターに運び出した。地元ボランティアとその仕分け作業をしてもらった。</p>
	<p>○ボランティア現場に社会福祉協議会(その他関係者)が立ち会いましたか(ボランティア受入希望者の仕事内容の徹底)</p>	<p>・現地調査を行った。受付でマッチング。搬入はリーダーを付けた。</p>	<p>・「田籠」に1名が立ち会った。ニーズ調査で把握できていたので当事者間で済んだ。</p>
	<p>○現場でトラブルは発生しませんでしたか(トイレ、飲料水など)</p>	<p>・下見していたので発生しなかった。</p>	<p>・ニーズ調査でトイレ場所は把握済。ボランティアの男女の送り先に配慮。</p>
	<p>○特別な能力を有するボランティアの必要性を感じませんでしたか(重機・ダンプなどの運転)</p>	<p>・道具が揃っていれば一応大丈夫だが、タタミの被害が多かったため、タタミ業者がいたらと思うれた。 ・他、建具業者や大工の方の必要性を感じた。</p>	<p>・運搬車の無料借り上げがあり、ボランティア(建設系)に運転をお願いした。 ・本来、重機・ダンプは災害復旧にかかわるもので、生活の回復に災害ボランティアは特化する。</p>
	<p>○ボランティアニーズはあったが依頼できなかった仕事はありますか</p>	<p>・床下は当面しないことにした。優先順位は床上にした。</p>	<p>・空家の片づけ、倒壊の恐れある家屋の家財出しはしない。 ・家付き小屋までは対応してもらった。センター立ち上げ時に判断基準を設置マニュアルに記している。</p>
	<p>○ボランティア参加者から苦情をありませんでしたか</p>	<p>・一歩一歩からの精神で行ったが、初めての経験でボランティアの受付から実際の現場までに時間がかかった。 ・当初、体制が整っていない時に、団体さんを派遣するのにとまどった。特に40人程度のボランティアを送り出すのに2時間くらいかかった。</p>	<p>・希望地での仕事ができなかった事以外、ニーズとボランティアの量的マッチングがとれており特に困ったことはなかった。</p>

3. ボランティア体制の向上に向けて		
今回の反省点	○今回のボランティア受入でうまくいかなかったらと思っておられることは(広報、受け入れ、他組織との連携など)	<p>・HP、FaceBookで、次にツイッターを活用。一日ごとにバージョンアップを図っていった。現場で解決できなかった事、翌日への対応をした。</p> <p>・とりまとめ中。広報面で、ツイッター立上まで3日かかってしまった。日常から立ち上げておき、非常時に切り替えるようにするべきだった。</p> <p>・ニーズ調査とマッチングする担当が異なり、連携がうまくなされなかったことが今後の課題。</p>
	○問題点を克服するためには何が必要だと思いますか	<p>・日々改善、現地に行く事が多かった。ボランティアの方がケガをしないように気を遣った。</p> <p>・事後点検評価を周辺で集めて議論し、さらに福岡・大分・熊本県で議論しまとめる(今年度中)にしている。</p> <p>・今回の気づきを振り返り、マニュアルを見直したい。</p>
	○災害ボランティアに精通したプロの派遣を望みますか。(どのような能力を有するプロを希望されますか)	<p>・必要であった。社協だけではできない。</p> <p>・災害ボランティア活動支援プロジェクトの人(5日間)から、知らないことのノウハウをアドバイスしてもらった。</p> <p>・センターの班長会議では、アドバイザーになっていた。</p>
	○資金的な問題は発生しませんでしたか	<p>・共同募金、災害準備金、日赤等でまかかった。</p> <p>・共同募金会に災害の積立金があり、そこから300万下りてきた。</p> <p>・市との協定では、足りない分(資金・人材)は市から補填するとしていたが、市は災害対応でいずれも補填はされなかった。</p> <p>・人件費は資金外であり、社協業務で充てている。</p>
	○見舞金、救援物資等の取り扱いは別の組織ですか	<p>・見舞金、募金は、行政で対応。</p> <p>・基本的に市の災害対策本部が扱う。</p> <p>・共同募金会からの災害見舞は社協が届けた。</p>
	○九州の河川ごとに多くのNPO法人などが活動しています。これらの団体が組織したボランティアだと受け入れやすいですか(自立型、自己運営型を目指しています)	<p>・いない団体は無い。ムダな人もいない。日頃、研修している団体だとさらに助かる。</p> <p>・NPOからの申し入れもいづらかあったが、被害の規模が大きくなると判断できた。規模が大きくなれば信用できるNPOの判断ができず、ネットワークを活かせるのはありがたい。</p>
	○広域防災ボランティアネットワークの立ち上げが必要だと思いますか(人的ネットワーク、防災ボランティア運営の経験者、行政経験者など)	<p>・必要と思われる。筑後地区でマニュアルの統一、広域的ネットワークが必要。</p> <p>・今回の規模では、準備もしていたことから自前で対応できた。社協上司の理解が進んでおりマニュアル作りも分担して取り組み、両筑で5月にシミュレーションも行っていった。</p>
4. その他(ご意見をお聞かせください)		

D4.7九州北部豪雨における災害ボランティア活動の実態調査		
社会福祉協議会への質問事項と聴き取り結果		
質問事項	日田市	八女市
被災状況を簡単に教えてください	被災状況] 全壊家屋 :2棟 半壊家屋 :10棟 一部損壊 :52棟 床下浸水 :411棟 床上浸水 :544棟	被災状況] 全壊家屋 :61棟 半壊家屋 :171棟 一部損壊 :48棟 床下浸水 :590棟 床上浸水 :373棟
1. 災害ボランティアセンターの立ち上げについて		
○災害ボランティア受入は地域の社会福祉協議会が行うことになっているのか 全国的?)	法的位置づけはないが、社協の地域福祉事業の一環として行うことにしている。 住民自ら行うボランティア活動の推進を担っている社協がやることは相応しい。	八女では社協が行っているが、黒木の笠原地区では、NPOの山村塾もボランティア受け入れを行っている。 7/16にセンターを立ち上げ、立花と星野に支所を設けている。今迄延7000人が参加、一日最大489人だった。
○今回の災害以前に貴社会福祉協議会は、そのことを認識し、体制を整えていたか 事前学習 研修、行政との連絡、県内 全国組織との支援協定)	社協として3年前にマニュアルを作成、災害訓練はやっていた。 県社協主催研修会、自主的に災害時対応マニュアルを作っており、それに基づく訓練を実施していた。	3年前から災害ボランティア支援ネットワーク会議の桑原氏を招き、学習会等を行ってきた。その過程で災害に備えるマニュアルを作って大体できていた。最後のチェックの段階で災害が起きた。ある程度の学習はしていたのだが、行政との協定はまだだった。 7/15に市災害対策室で話して、協定を結び社協で立ち上げることとなった。本来、はじめに協定を結んでおくべきだ。 全国組織の災害ボランティア支援ネットワーク会議の桑原氏はじめ、当初より福岡県の社協が6名程度支援。全国の社協とも連絡を取り3名程度入ってもらった。
○ボランティアセンター立ち上げ時に、準備が不足していると感じたことは何ですか	災害の規模がどれぐらいで立ち上げるべきかの判断基準がなく迷った。 被災者がいることは分かっているが、情報が入ってきておらず量的把握ができていなかった。 市の災害対策室会議に出席し、協議の上、発生翌日の7/4午後4時決定した。	マニュアルをつくり、事前学習していたので、準備不足はあまり感じなかった。
○ボランティア運営のプロの支援を必要と感じましたか	大分、福岡から支援プロジェクトの方が2~3名来てくれた助かった。	まるで知識がなかったら必要。マニュアルがあるとはいえ初めてのこと。資料 運営に2名入っていただいた。瞬時に意見交換で心強かった。災害ネットワーク桑原氏)やはりプロの支援が必要。桑原氏のとつてで、新宮市から10トラック1台分の資料を送っていただいた。 高圧洗浄機、一輪車、トコカキ)
○その他 ボランティアセンター立ち上げ時に問題と感じた点は何ですか)	資器材がまったくなかったのははじめは日田市から借用した。ストックヤード(名古屋)に、リストを作成し要請した。 パソコン、携帯電話、ファックス、電話、コピー機等事務機能が7日揃う。 設置場所がなく、社協会議室を充てた。	被災地の状況がなかなかつかめなかった。星野村や笠原地区など電話がダメで3日間不通。情報が入ってこなかった。 携帯基地局のアンテナがダメ。7/15立上時には、黒木、星野と連絡がとれなかった。

2. ボランティアの運営について			
ボランティアニーズについて	○ボランティアニーズの調査・把握はどのように行われましたか	・社協職員2名／組で現地ニーズ調査を3日、自治会長・民生委員・公民館と行った。その場では分からなかったため、ニーズ表を自治会長にわたした。	・当初、上陽・星野・笠原の情報がわからなかった。これ以外の地区(旧八女市、立花町)の床上浸水の所は、行政区長の所に調査に行った。まず立花支所にボランティアセンターを立ち上げた。 ・7/17星野にボランティアセンターを立ち上げ、上陽から入れないので、うきはから入った。(県のボランティアバス) ・8/1全戸にボランティア派遣のチラシを配布し情報収集。
	○ボランティアニーズの優先順位をどのように設定されましたか(地域・時間経過など)	・民生委員が把握しており、支援を受けられない高齢者、独居者、近くに身寄りがいない人。 ・床上から順次床下へ。 ・住んでいない所、世帯員が多い所など保留する。	・床上浸水を優先し、住居を住めるようにする作業。ゴミ・家屋の掃除など泥の掻き出し。生活環境を整える。 ・農地や事業所、店舗などはやらない。
	○ボランティアニーズとボランティア希望者とのマッチングは行われましたか	・募集範囲を土地勘のある市内の人に限定。 ・手あげ方式でグループ分け、リーダーを決めた。 ・センタースタッフ、社協職員3～4名コアスタッフ。他社協から応援スタッフ。	・電話いただき、センターからニーズ調査に伺った。マッチング班が個人と要望を聞く。 ・受付順に手配⇒社協の車で送迎した。男女比を若干加えたこともある。 ・立花支所 8/末で6225名、星野支所で830名
ボランティアの広報・受入	○ボランティア受入はどのような方法で行われましたか(個人、団体、NPO法人等電話・インターネット等)	・広報する以前に、ボランティア側からの申し入れが3日夕方からあっていた。 ・4日夕方HP、新聞メディア(大分合同新聞から取材)。 ・団体へは声掛けでなく、先方が習熟していた。 ・順次、市外、近隣県へ募集範囲を広げた。	・八女社協、八女のHP、県社協のHP、FM八女、全戸へチラシ、職員が出向いて軒並み回った。 ・個人は直接ボランティアセンターへ来る。団体は1あり。特に学校関係では地元の高校生が活躍した。クラブ活動などの団体。 ・作業リーダーをつけるべきだった。
	○ボランティアの配分は誰がどのように行われましたか	・社協で配分。規模大の時480人／日、マッチングには発狂しそうな状態。 ・市内限定段階では、土木建設関係者が多く来てくれた。 ・おおむね予約(前日)半分+当日半分の参加状況であった。	・センターで6班。①総務 ②受付 ③ニーズ調査 ④マッチング ⑤社協職員 ⑥送り出し ⑥資材
	○当日はどのような手続きを行われましたか(保険、装備点検、オリエンテーション、誰が)	・保険費用は、災害ボランティアセンター運営費から充て、個人負担なし。 ・事故、ケガ2件発生、保険適用可。	・受付①団体 ②新規 ③継続 ⇒何回も名前を書かなくていいように「午前・午後・終日・継続」の4色に色分けした。 ・送り出し時にオリエンテーションをして活動に入る注意事項を伝えた。いろいろ工夫して優先順位をつけてもらった。
	○現地までの送迎を行われましたか(バス、引率者など)	・自前の移動手段にまかせた。 ・被災が市街地で、市有駐車場を開放。	・社協の車で送迎した。軽トラック、バス
	○ボランティアの待機・休憩場所はどのように確保できたか(待ち時間、休憩時間)	・社協会議室を提供。 ・現地作業10:00～15:00 ・食事水自前+ペットボトルと塩飴を渡す。	・地区の公民館をかりた(トイレ、食事場所があると、駐車場も必要)
	○ボランティアに来てほしくないのは、どのような人たちですか(迷惑ボランティア、迷惑団体)	・センターを介さず勝手に現地へ行ってダブルブッキングを起こした例あり。 ・モノ(量)が無くなったこともあった。 ・情報提供だけ求め、勝手に出向く団体もあった。	・来てほしくない人はいなかった。どちらかというと、熱心すぎる人がいる。生活復旧が目的だが、「住んでないじゃないか」などという人。 ・用水路や家の周りなどやる必要がある所もある。

	<p>○社会福祉協議会で準備したものがあ りますか (スコップ等装備、飲料水、宿泊施 設など)</p>	<p>・ストックヤードから資器材調達。 ヘルメット、ごぐるは社協用意。 宿泊は、地の利がよく高速道も機能しており、考 えなかった。佐賀からの高速日参者あり)</p>	<p>・スコップ、マスク、長靴、飲料水 1日 3本500m<sup>2</sup> / 人。弁当 宿泊は一切なし。 ・立花支所と八女中心部の送迎はした。</p>
	<p>○ボランティア参加者があらかじめ持参 すべきだと思われるものは何ですか 飲 料水、食事、装備、保険証など)</p>	<p>・HPIに災害ボランティア作業マニュアル図 有名)</p>	<p>・ボランティア保険は、八女社協で加入⇒本来な ら居住地の社協で入るのが基本。時間のロス を防ぐためセンターで入った お金の受渡し が面倒。最大490円、1日目全額負担した。</p>
ボ ラ ン テ ィ ア の 実 施 に つ い て	<p>○主としてどのような仕事内容を依頼さ れましたか 瓦礫・泥などの搬出)</p>	<p>・タタミ、泥だし</p>	<p>・瓦礫・泥などの搬出。タタミ家財などの搬出⇒ 泥出し⇒土嚢袋が足りなかった。最初は機材が なかった。</p>
	<p>○ボランティア現場に社会福祉協議会 (その他関係者)が立ち会いましたか (ボ ランティア受入希望者の仕事内容の徹 底)</p>	<p>・参加者に任せた。</p>	<p>・職員が送迎のみ行った。あとはボランティアの人 が残りに、リーダーにたのんだ。</p>
	<p>○現場でトラブルは発生しませんでした か (トイレ、飲料水など)</p>	<p>被災地が市街型だったので公園のトイレ使用可。</p>	<p>・トイレは女性にとっては不十分。水道管をスコ ップで傷つけられるなどがあった。</p>
	<p>○特別な能力を有するボランティアの必 要性を感じませんでしたか 重機・ダンプ などの運転)</p>	<p>作業の公平性と連続性を保つため、特殊能力提 供はこわった。</p>	<p>・現場に慣れた人がいるといい。重機は使わない 方針だった。</p>
	<p>○ボランティアニーズはあったが依頼でき なかった仕事はありますか</p>	<p>・大工仕事、倒壊しかけた家屋、小屋、倉庫、 農地。</p>	<p>・がけ下など危険な所。事業所、用水路、ハウス はやらなかった。</p>
	<p>○ボランティア参加者から苦情をありませ んでしたか</p>	<p>・泥出しにいったところ、草取りを頼まれるとい うニーズ側の問題があった。 ・市内募集限定に対する、市外、県外ボラン ティアからの苦情あり。</p>	<p>・受付で何回も名前を書かされた⇒付箋を利用し て何回も書かなくていいようにした。 ・送迎車⇒車両の運転手の確保 軽トラ5台、1t1 台、マイクロ1台)が問題。 ・車を持ってきたから使っているよという人が多 かった。軽トラが多かった。</p>

3. ボランティア体制の向上に向けて			
今回の反省点	○今回のボランティア受入でうまくいかなかったらと思うことは(広報、受け入れ、他組織との連携など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際にやってみて、まごついたり、時間を要したりしたこと。</li> <li>・どこで募集を打ち切るか終息段階での閉所時期。</li> <li>・ニーズ数(2件/日)の急激な低下での様子見、ニーズの最終確認、チラシを配り、一軒一軒しらみつぶし見て回った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家に入ってもらった抵抗感があった。ニーズが最初はなかなか出てこなかった。</li> <li>・ボランティアの人数が読めない。平日と休日の格差、土曜に集中した。対象地が面から点になった時に配置がむづかしい。</li> </ul>
	○問題点を克服するためには何が必要だと思いますか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ピーク時のスタッフ63名、自前スタッフ以外からの手慣れた応援、補助スタッフが必要である。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・広報を十分にすべきである。日頃から区長・民生委員と情報を共有し、顔見知りの関係になっておく、コミュニケーションが大事</li> </ul>
	○災害ボランティアに精通したプロの派遣を望みますか。(どのような能力を有するプロを希望されますか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害ボランティアコーディネーター養成研修を、県社協で行っている。社協職員自体を育成していく必要がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経験者がいると助かるが、ひっかき回されても困る。まずは情報収集、センター設営に経験のある方が役立つ。</li> <li>・東北からも来られ、様々な経験された方、ネットワークのある方が必要。</li> </ul>
	○資金的な問題は発生しませんでしたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同募金会や社協積立金1千万から充てることにし、今回217万かかった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・共同募金の準備金の中から、600万⇒大体取まった。運転手はやとえない⇒自前でやった。</li> </ul>
	○見舞金、救援物資等の取り扱いは別の組織ですか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政対応。支援物資の受け入れ募集せず。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政でやる。社協ではしなかった。</li> </ul>
	○九州の河川ごとに多くのNPO法人などが活動しています。これらの団体が組織したボランティアだと受け入れやすいですか(自立型、自己運営型を目指しています)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・NPOからも申し入れがあり、素性を考えず受け入れた。今後は、トラブル回避のためにも信頼ある団体の組織化は有用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこにどんな方がおられるかわかると助かる。ネットワークがあると良い。外部のネットワークに助けられた。</li> </ul>
	○広域防災ボランティアネットワークの立ち上げが必要だと思いますか(人的ネットワーク、防災ボランティア運営の経験者、行政経験者など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ツイッターとフェイスブックとが連動し、SNSが大いに役立ち、びっくりしている。3回/日更新、災害ボランティアネットの助言を得て開設した。</li> <li>・ボランティアへの礼状は、社協としてはしないが、行政の長からは出したいという希望がある。日田は観光地であり、観光客だった方がボランティア参加もしている。リピーターとしても期待できる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア 八女市内25%、うきは・筑紫野25%、福岡30%、他県内外から。特に県南から多く来ていただいた。鳥栖から来た人もいた。</li> <li>・ある程度広がりを持った支援に助けられた。都市圏とのつながりが必要と感じた。</li> </ul>
4. その他(ご意見をお聞かせください)			

## 24.7九州北部豪雨における災害ボランティア活動の実態調査」

### 社会福祉協議会への質問事項と聴き取り結果

質問事項	阿蘇市
被災状況を簡単に教えてください	被災状況】 全壊家屋 :55棟 半壊家屋 :43棟 一部損壊 :49棟 床下浸水 :480棟 床上浸水 :400棟
1. 災害ボランティアセンターの立ち上げについて	
○災害ボランティア受入は地域の社会福祉協議会が行うことになっているのか 全国的?)	・全国社協が、運動方針の中に災害ボランティアを受け入れるとしており、次第に整いつつある。
○今回の災害以前に貴社会福祉協議会は、そのことを認識し、体制を整えていたか 事前学習・研修、行政との連絡、県内・全国組織との支援協定)	・熊本県は、水俣市の災害時以来、県社協が力を入れており、マニュアルの基本をつくり、県内に働きかけている。 ・大震災前から阿蘇市は今回前までに4回の設置訓練を経ており、スムーズに立ち上げができた。 ・マニュアルをつくりある程度設置形態、具体的にどのような作業をやっていくかの訓練済。
○ボランティアセンター立ち上げ時に、準備が不足していると感じたことは何ですか	・マニュアルは大震災をもとにしており、実際とずいぶん異なった。特に設置場所については、事務機能、駐車場、資材置き場などちゃんとした場所が要る。さいわい阿蘇は統配合で空き校舎があった。 ・立ち上げ時 12 3名のスタッフ
○ボランティア運営のプロの支援を必要と感じましたか	・県社協の所長とボランティアスタッフ2名、全国支援プロジェクトの方が始動段階にすぐてくれた。
○その他 ボランティアセンター立ち上げ時に問題と感じた点は何ですか)	・地域のボランティアセンターが主体性を持ってやること。経験者のアドバイスも有用だが、被災地をよく知る者が常日頃からマニュアルによる訓練を積んでおくことが重要。 ・外部から経験豊富な支援者が来ても、現地の状況には疎いので混乱する。現地での日常を通じた地域福祉に精通する社協がアドバイザーとのつなぎ役をするべき。 ・センター立ち上げには「人 :スタッフ」車 移動手段」電気通信」が必須。

2. ボランティアの運営について		
ボランティアニーズについて	○ボランティアニーズの調査・把握はどのように行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市内117行政区があり、社協の地域福祉活動を進めるために区長とのネットワークを築いている。阿蘇市が持つ光ネットのお知らせ端末全戸配備＋防災無線でニーズ募集と区長からのニーズ報告で把握した。</li> <li>・ニーズはセンター開設期間(40日)中、絶えなかった。区長報告より各戸からの要請が多かった。</li> </ul>
	○ボランティアニーズの優先順位をどのように設定されましたか(地域・時間経過など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活基盤の回復を最優先。作業内容は床下の泥出し、家屋内の清掃。</li> <li>・家族構成: 独居(高齢者)、高齢者のみ世帯、障害者世帯</li> </ul>
	○ボランティアニーズとボランティア希望者とのマッチングは行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・観光地のホテル(拒否でなく保留、後回し)、ボランティア(民家の作業9割)とニーズ(農地の作業)のマッチングがむづかしい。ハウスについては、JAと連携し責任をJAが持って行った。</li> <li>・ニーズ側(前日から受け入れ準備)の待機数とボランティア参加者数のアンバランス、ニーズ側よりも下回ると断りの電話を入れる。これが繰り返されると不満がくる。</li> <li>・断る時間が、ボランティアが来る時間8:00～14:00、15:00となり、まちまちでニーズ側不満が増大する。</li> <li>・ボランティア側(団体)からの活動時間が限定(短時間)される場合あり、11:00から14:00に終わると1時間ぐらいしかならない。(消火型・実績作り)</li> </ul>
ボランティアの広報・受入	○ボランティア受入はどのような方法で行われましたか(個人、団体、NPO法人等電話・インターネット等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県社協のアドバイスでHP立ち上げ、報道メディア。12日被災13日立ち上げ14日活動。普通1週間かかるといわれるが、被災者の心情として「まだない」状況にあり、即応性が求められる。</li> <li>・募集による応募よりも団体の申し入れが多く、300団体(建設系会社、学校、組合、政治・宗教団体)が参加。14千人の総数の半分ぐらいは団体。ほとんど熊本市から。</li> </ul>
	○ボランティアの配分は誰がどのように行われましたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・センタースタッフ35名～50名の体制であった。自前スタッフ12名＋応援スタッフやまびこネットワーク(阿蘇一帯7市町村)＋県社協ネット＋九州社協連合会(鹿児島県が熊本担当)＋一般ボランティア組み込む。</li> </ul>
	○当日はどのような手続きを行われましたか(保険、装備点検、オリエンテーション、誰が)	
	○現地までの送迎を行われましたか(バス、引率者など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・土石流のひどかった地区へはマイクロバスで送迎。社協本所浸水、所有マイクロ使用不可、他社協提供バス＋レンタカー対応。</li> </ul>
	○ボランティアの待機・休憩場所はどのように確保できたか(待ち時間、休憩時間)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付8:30ー現地作業10:00～15:00ー片づけ整理16:00終了</li> <li>・ニーズ調査でトイレ、駐車場把握、ボランティア注意事項の中にその有無記載。</li> </ul>
	○ボランティアに来てほしくないのは、どのような人たちですか(迷惑ボランティア、迷惑団体)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・短時間参加団体、知事およびかけへの対応として研修の一環として利用。そういう団体大型バスで来るが被災地へは入れない。</li> </ul>

	<p>○社会福祉協議会で準備したものがありませんか(スコップ等装備、飲料水、宿泊施設など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支援Pの紹介で和歌山(ストックヤード)から4tトラック2台、スコップ類資器材が翌々日搬送され助かった(搬送料60万支援P対応)。全国各所に設置されているが九州にはない。</li> <li>・全国各地から搬送の申し入れもあるが送料が高くなるので断った。近接・足元調達が望まれる。</li> <li>・阿蘇の特性から「熊本YMCA宿泊所」「国立阿蘇青少年宿泊所」「オートキャンプ場」、ボランティアシール(訓練していたから発行できた)で連泊者の確認可。</li> </ul>
	<p>○ボランティア参加者があらかじめ持参すべきと思われるものは何ですか(飲料水、食事、装備、保険証など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・電話で問い合わせる人は、準備怠りなしたが、思い付きでの参加者は半袖、短パンもいた。</li> <li>・各自準備してきたもので不足する飲料水(支援物資として大量に送り込まれてくるが、これにはSNSが有効に発揮された。)を配る。</li> </ul>
ボランティアの実施について	<p>○主としてどのような仕事内容を依頼されましたか(瓦礫・泥などの搬出)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・集積場までの泥出しがメイン。</li> <li>・瓦礫、泥運搬は行政の仕事。</li> </ul>
	<p>○ボランティア現場に社会福祉協議会(その他関係者)が立ち会いましたか(ボランティア受入希望者の仕事内容の徹底)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズとボランティアをマッチングさせることがセンター設置の目的であり、それが済んでおり区長に任せた。</li> <li>・マッチング自体は個人相手にしていたのを途中で切り替え、ニーズ先へ団体、複数で送り、現地は区長が適当に采配。800人/日の個人マッチングととてもできない。</li> </ul>
	<p>○現場でトラブルは発生しませんでしたか(トイレ、飲料水など)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そんなにはない。マッチング班への報告として、行ってみて仕事内容が違ったというのはあった。(農業関係先)</li> </ul>
	<p>○特別な能力を有するボランティアの必要性を感じませんでしたか(重機・ダンプなどの運転)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアの範ちゅう外、行政が扱うもの。</li> </ul>
	<p>○ボランティアニーズはあったが依頼できなかった仕事はありますか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政でできることは取り組まない。</li> </ul>
	<p>○ボランティア参加者から苦情をありませんでしたか</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オリエンテーションからの段取りに時間が長い。作業現場での指示がないということでやり方がまずい。</li> <li>・スタッフ会議に入れてほしい。朝夕のミーティング会議で指導したい。</li> <li>・他所での経験、ノウハウがあり指導力を活かしたいと多く来るが、外部指導に委ねず被災地の当事者が行うべきものと考えている。</li> </ul>

3. ボランティア体制の向上に向けて		
今回の反省点	○今回のボランティア受入でうまくいかなかったらと思っておられることは(広報、受け入れ、他組織との連携など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア総数1万4千人、最大800名/日、受け入れ期間39日間。被災後2週目の土日がピーク、3週目以降200~300と落ち込みを感じ、メディアの広報と熊本市災害ボランティアセンターの終結後、5、6週目また増えた。</li> <li>・設置場所がまずく苦勞しなくていいようなことをやった。少ない車と人員で効率的に運営することを考える。そのためには、他事例の引用ではなく地域の実情を知った者が適確な判断をしないとイケない。</li> <li>・大きい社協からの応援スタッフの交替が1~2日だったこと。</li> </ul>
	○問題点を克服するためには何が必要だと思いますか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ニーズの残数をあたって個人ボランティア新規分のストップをかけた。HPを見ない入り込み100~200名での様子見、ニーズの減少とともに閉所する時期を常に考えている。1週間前では遅すぎ、開設段階からいつも考えておく。</li> <li>・700件のニーズに対し、取り消しを引いて520~530件を対象にボランティア総数1万4千人で行った。</li> </ul>
	○災害ボランティアに精通したプロの派遣を望みますか。(どのような能力を有するプロを希望されますか)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有能なNPOを地域に育成する必要がある。そのうえで、運営スタッフに入ってもらうのではなく、当方の指示系統下でのサテライト方式の運営が望ましい。</li> </ul>
	○資金的な問題は発生しませんでしたか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・赤い羽根共同募金の中で災害基金3%(県単位)積み立てている。内外での災害発生時に支援金として出す。熊本県内での災害が大きかったので足りなくなっている。当初300万+450万要求しているが足りないのので、一般の共同募金会からの配分待ち。また、個人から災害ボランティアセンターに85万寄付があっている。</li> </ul>
	○見舞金、救援物資等の取り扱いは別の組織ですか	<ul style="list-style-type: none"> <li>・義捐金、見舞金は行政、社協のボランティアセンター運営費への充当は趣旨外。</li> </ul>
	○九州の河川ごとに多くのNPO法人などが活動しています。これらの団体が組織したボランティアだと受け入れやすいですか(自立型、自己運営型を目指しています)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有能なNPOを地域に育成する必要がある。そのうえで、運営スタッフに入ってもらうのではなく、当方の指示系統下でのサテライト方式の運営が望ましい。</li> </ul>
	○広域防災ボランティアネットワークの立ち上げが必要だと思いますか(人的ネットワーク、防災ボランティア運営の経験者、行政経験者など)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・社協 日常⇒地域福祉、非日常(被災後)⇒災害ボランティアセンター</li> <li>・河川NPO 日常⇒河川環境・川遊び、非日常⇒災害ボランティアセンターとの連携と協働を目指す。</li> </ul>
4. その他(ご意見をお聞かせください)		

災害ボランティアの実施状況(主な意見)

調査団事務局まとめ

災害ボランティアセンター	開設期間	ボランティア受け入れ人数	ボランティア実施状況
久留米市	7月16日 ～7月31日	440名	久留米市では災害ボランティアの受入に初めて直面した。行政と協議の上、社協一本で実施することとした。当初は混乱したが、経験者の指導で次第にスピードが上がっていった。どのような個人、団体であっても迷惑だと感じたことは一切ない。
柳川市	7月15日 ～7月29日	1769名	災害ボランティア対応マニュアルを作っていたが、案の段階で十分に共有できていなかったため、臨機応変に対応した部分が多い。東日本大震災での経験者がいたので、立ち上げ、資材調達などもスムーズにいった。社協として今回程度の受入が限度である。
うきは市	7月16日 ～9月14日	518名	予め行政と協定を結び、社協自身でマニュアル策定し、東日本大震災での経験もあったのでやることは分かっていたが、実際にやって微修正を行った。ニーズの調査は、日頃から付き合いの深い行政区長、民生委員に依頼し、社協ニーズ確認班を派遣したのが十分に把握できた。独自の評価軸を設定して今回の活動に関する自己点検評価を行っている。
八女市	7月16日 ～9月14日	約7,000名	3年ほど前から、経験者を招き学習を行い、マニュアル策定を行っていたので、何をすべきか理解していた。経験者に初日から入って戴いたので、心強かった。ボランティア参加者は八女市内からは25%程度で、他地域からの方が多かった。日頃から都市域との連携を深めておくべきだと感じた。
日田市	7月16日 ～7月23日	2,300名	日常の福祉活動の一環として災害ボランティア活動を位置づけて、震災前から災害時対応マニュアルを策定し、訓練も行い準備していた。当初、被害状況、ニーズの把握ができなかったため、センター立ち上げに迷いがあった。防災会議に出席し、被災状況が分かった段階で、被災の翌日にセンターの立ち上げを行うことができた。社協の職員が直接ニーズ調査を行った。必要な資材については、名古屋のストックヤードから提供を受けた。経験者の指導は非常に心強かった。募集する前から、個人、団体からボランティアの申し込みがあった。
阿蘇市	7月16日 ～8月20日	14,000名	中越地震(2004年)以降、社協が災害ボランティアを受け入れると認識し、マニュアル策定、訓練等を行ってきた。水俣市で発生した災害での経験を有していたので、熊本県社協に専門家に近い人がいた。災害が起こった地元を受け入れる能力がないと、外部から入っても混乱するだけである。ニーズ調査は、地元区長、民生委員にお願いしたが、光ネットを使った本人からの直接依頼も多かった。作業内容によって依頼を断ったことはない。社協専任職員でボランティアセンターに割けたのは10名程度、鹿児島県及び県内の社協から50名程度の支援を受けた。今回より大きな規模の災害になれば、社協の横の連携でも対応できない。

## 7. 「九州河川災害ネットワーク交流会議」での調査結果の分析と提言

調査結果の分析と提言を「九州河川災害ネットワーク交流会議」で行った基調講演の内容で紹介する。「九州河川災害ネットワーク交流会議」の全記録については、別冊の「第26回筑後川フェスティバル in 佐賀 九州河川災害ネットワーク交流会議 議事録」を参照して下さい。

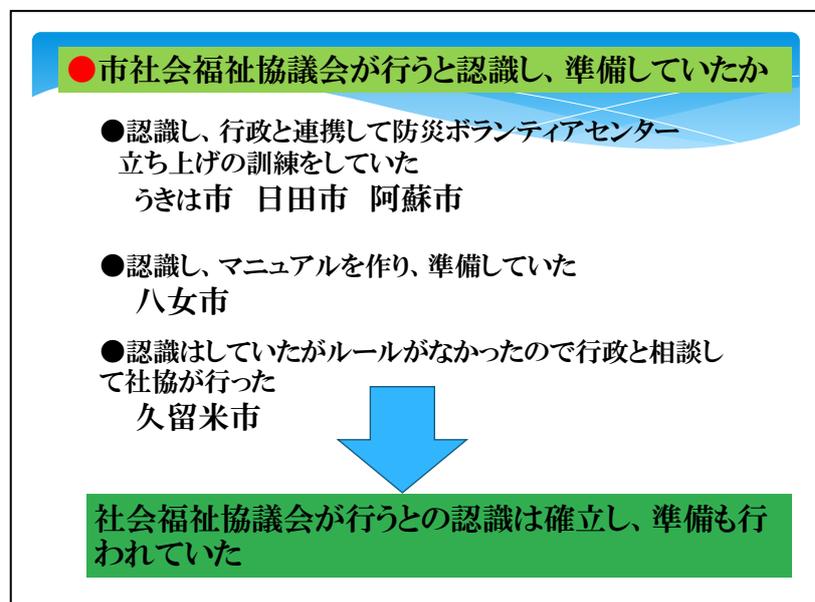
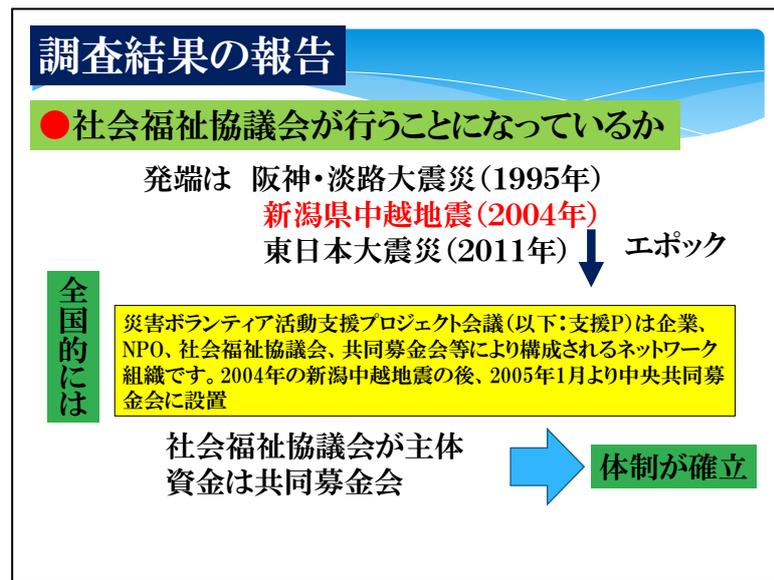
平成24年10月20日 午後1時から午後4時  
味の素(株)九州工場会議室

### 調査結果の報告（基調報告）

これからが調査結果の報告です。私は実は知らなかったんですけども、社会福祉協議会が災害ボランティアセンターを担うのだということは、もう常識になっていました。それは確立していると言っていいです。それは阪神淡路大震災から始まって、実は2004年の新潟県中越地震のときに1つのエポックが起きているということをお聞きしました。

何が起こったかと言うと、全国的に災害ボランティア活動支援プロジェクト会議という、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会によって構成されるネットワーク組織ができています。大事なのは共同募金会の存在です。これを持っていることによって、資金の裏打ちがあるということが非常に大きいなと感じました。

例えば、うきは市で防災ボランティアセンターの立ち上げ、あるいは運営するにだいたい300万円ぐらいが必要だったんですけど、それはあとから共同募金会からお金が下りてくるということになっているそうですので、資金的な面では確立していると言っていいです。社会福祉協議会が主体であること、資金は共同募



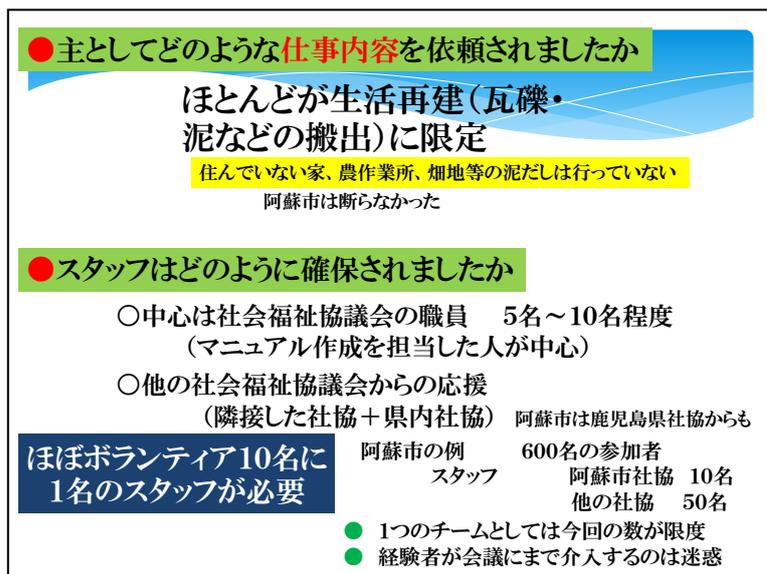
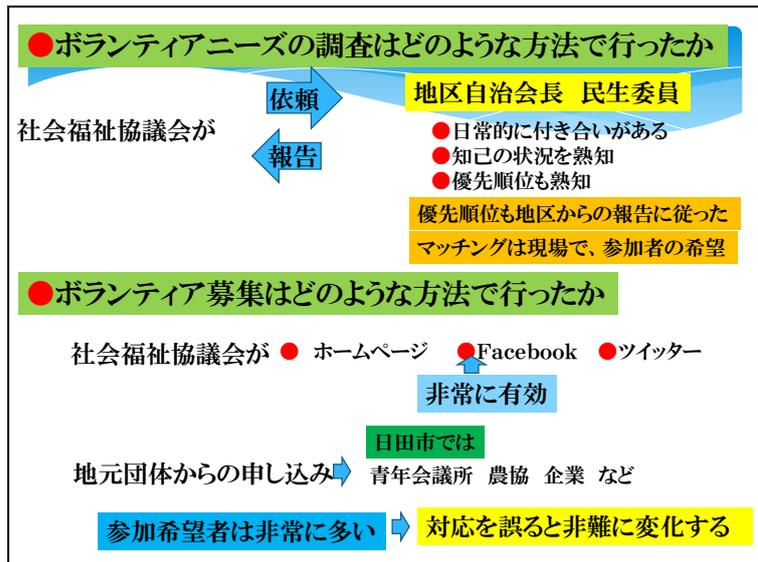
金会が担っているということで、体制はほぼ確立していると言えらると思ひました。

全国的にはそれでいいんですけれども、「皆さんたちは社会福祉協議会が行うと認識して準備しておられました」ということを聞きました。そうすると、例えばうきは市、日田市、阿蘇市では、そのことは当然認識して、行政と連携してボランティアセンターを立ち上げる時のマニュアルが出来ていました。それから立ち上げの訓練もして、どの場所に置くかとか、そういうことを既に3回ぐらいトレーニングしたということもありました。

あるいは八女市ではそのことは認識して、自分たちでマニュアルを作って準備していたけれども、いわゆるトレーニングまではやっていたということだそうす。久留米市のほうは、もちろん認識はしていたけどルール作りにはまで至ってなかったの、急遽そこでルールを作って、自分たちが立ち上げることになったということをおられた。いずれにしろ、社会福祉協議会が行うことは認識が確立していたし、程度の差はあれ、準備も行われていたということす。

それからボランティアニーズの調査はどのような方法で行ったかということに対する答えですが、これも私は意外でした。社会福祉協議会は、日ごろからの福祉をとおして、地区自治会長さんととか民政委員さんと日常的に付き合いがあつて、それぞれが、地区の状況を熟知している。また、優先順位も熟知しているの、その方々に尋ねましたということでした。地区の自治会長さんというのは行政のほうと付き合いがあつても、社会福祉協議会とは普段付き合っていないと思ひ込んでいたので、日常的に深い付き合いされておられたのがちょっと意外とでした。日常的に地区の実情を一番よく知っている人が、災害時の被害も分かっていたの、ボランティアニーズの調査を依頼し、マッチングは現場、参加者の希望も入れてやるということでした。その点でも組織立った動きをされていたと思ひます。

ボランティアの募集はどのような方法で行っていたかということすけど、日田市の場合、災害が起こった瞬間に地元のいろんな組織からボランティアに入りたいという希望が、



それこそ降ってきたそうです。日田市の場合は、半分ぐらいは地区の団体さんが入ってくれたそうです。それ以外にホームページ、フェイスブック、ツイッターを立ち上げてやった。フェイスブックが一番広がり早くて、「友達の友達はまた友達」みたいな形でつながっていたので、ボランティアに参加していいよという輪が広がっていったということでした。参加希望者は非常に多いという状況でして、対応を誤ると「非難」に変化するということもお聞きしています。ですから対応については、今回は日常的に地域と付き合いのある社会福祉協議会が実務を担当することによってうまくいったことを言っておられました。

主としてどのような仕事内容を依頼されたのかということですが、社会福祉協議会の立場から言って、ほとんどが生活再建です。阿蘇市は産業再建のところまで引き受けることにしたと言っておられましたけれども、それ以外のところは生活再建だけが対象ですから、がれきの搬出と泥出しの2つが主であって、とにかく1日でも早く自分の家で生活ができるようにしてあげること、そのことに主眼を置いたというのがほとんどでした。それ以外の、例えば農作業とか畑地の泥出しは行っていないのがほとんどでしたが、

**●主としてどのような仕事内容を依頼されましたか**

**ほとんどが生活再建(瓦礫・泥などの搬出)に限定**

住んでいない家、農作業所、畑地等の泥だしは行っていない  
阿蘇市は断らなかつた

**●スタッフはどのように確保されましたか**

○中心は社会福祉協議会の職員 5名～10名程度  
(マニュアル作成を担当した人が中心)

○他の社会福祉協議会からの応援  
(隣接した社協+県内社協) 阿蘇市は鹿児島県社協からも

<b>ほぼボランティア10名に1名のスタッフが必要</b>	阿蘇市の例 スタッフ	600名の参加者 阿蘇市社協 10名 他の社協 50名
-------------------------------	---------------	-----------------------------------

- 1つのチームとしては今回の数が限度
- 経験者が会議にまで介入するのは迷惑

阿蘇市は断らなかつたと言っておられますが、実際に行われたかどうかは聞きそびれました。

次の質問は、スタッフはどのように確保されたかということです。ボランティアに来る人が多いというのは分かりましたけれども、それをさばいていくスタッフはどういうふうを集められたのだらうと思いました。それぞれの社会福祉協議会の職員を災害ボランティアに一定の期間、1週間から30日ぐらいだと思えますけれども、割けた人数は、地域を担当している社会福祉協議会の会員で約10名ぐらいだったそうで、それ以上は日常の福祉業務があるので割けなかつたと。それ以外はボランティアに来た人からスタッフを募集するというのと、もう1つは社会福祉協議会自体がネットワークを持っていますので、そのネットワークを使って応援を頼んでいたということです。

ですから例えば阿蘇市の場合は最大60人のスタッフがいたわけですが、10人の阿蘇市社会福祉協議会の職員と、それに鹿児島県、熊本県の社会福祉協議会からやってきた職員で担当し、特別な要請はしませんでしたということです。阿蘇市の場合は鹿児島県社協からの数が一番多かつたと言っていました。調査をした社会福祉協議会の対応を見ていると大体ボランティア10人に対して1名のスタッフが必要ということになります。そうすると阿蘇市の場合は1万3000人のボランティアをさばいていますので、延べで1300人のボランティアスタッフ要ったことになります。それだけの人がいないとボランティアはさばけないということです。

1つ聞いていてそうだろうなと思ったのは、他所でボランティアを経験した人がリーダー

シップを取りたがるというのが非常に困ったそうです。自分たちは確かに未経験の部分があったけれども、やはり社会福祉協議会の傘下に入ってもらわないと運営がやりにくく、ボランティア参加者がリーダーシップを取ろうとするというのは却って邪魔になるということです。自分たちは確かに素人だけれども地元のことを一番よく知っているのは我々だから、それなりにやっていくということで、経験を有しているからと言って過剰に介入することは避けたほうが良いということは痛感しました。

それから九州の河川ごとに多くの NPO 法人が活動していますけれども、これらの団体が組織したボランティアは受け入れやすいですかということも聞きました。これは個人で参加される方は特に問題ないそうです。そこはボランティアの希望とニーズをマッチングさせればいいだけです。

ところが団体で来られる人はある意志を持ってこられるから、わがままという言い方でいいのか、こんなことをやりたいと言ってくる。それとその人たちが一体どういう組織なのかあまりよく分からないところもいっぱいあるので、地元の人は分かっているけど、よそから来られた時に受け入れるのがつらいときがありましたということでした。それで、もしもこういう連携の会議であるとかいったところが一種の保証、「ここは我々の仲間です」というようなことが分かったと団体は非常に受け入れやすくてパワーになる。そこが不安なものだから、ついつい断るといってしまったり、遠慮してしまったり、言っていたことが印象に残りました。

行政経験者などのプロ、ボランティア運営の経験者が立ち上げに必要なだと思いませんかということに関して、阿蘇市の場合だと今回の人数、災害の規模が、社会福祉協議会が単独でやれる限界だと思えるということでした。ですからもしもこれ以上の長期的で、

●九州の河川ごとに多くのNPO法人などが活動しています。これらの団体が組織したボランティアだと受け入れやすいですか

- 個人だと受け入れやすいが、団体名だけでは分かりにくい
- 信用のできる組織であるとの情報は、有益である

●防災ボランティア運営の経験者、行政経験者などを組織した広域防災ボランティアネットワークの立ち上げが必要だと思いませんか

- 専門的な知識と経験を有する人のサポートは有り難かった
- 過剰介入には迷惑な側面もある

### 災害ボランティアセンターの活動状況

災害ボランティアセンター	開設期間	ボランティア受け入れ人数	ボランティア実施状況
久留米市	7月16日～7月31日	440名	久留米市では災害ボランティアの受入に初めて直面した。行政と協議の上、社協一本で実施することとした。当初は混乱したが、経験者の指導で次第にスピードが上っていった。どのような個人、団体であっても迷惑だと感じたことは一切ない。
柳川市	7月15日～7月29日	1769名	災害ボランティア対応マニュアルを作っていたが、案の段階で十分に共有できていなかった。日頃から付き合いの深い行政、民生委員に依頼し、社協ニーズ確認を深達したので十分に把握できた。独自の評価軸を設定して今回の活動に関する自己評価を行っている。
うきは市	7月16日～9月14日	518名	予め行政と協定を結び、社協自身でマニュアル策定し、東日本大震災での経験もあったのでやることは分かっていたが、実際にやってみると、ニーズの調査は、日頃から付き合いの深い行政、民生委員に依頼し、社協ニーズ確認を深達したので十分に把握できた。独自の評価軸を設定して今回の活動に関する自己評価を行っている。
八女市	7月16日～9月14日	約7,000名	3年ほど前から、経験者を招き学習を行い、マニュアル策定を行っていたので、何をすべきか理解していた。経験者に招き入れてもらって助かった。ボランティア参加者は八女市内からは25%程度で、他地域からの方が多かった。日頃から都市域との連携を深めておくべきだと感じた。
日田市	7月16日～7月23日	2,300名	日常の福祉活動の一環として災害ボランティア活動を位置づけて、震災前から災害時対応マニュアルを策定し、訓練も行い準備していた。当初、被害状況、ニーズの把握ができていなかった。センター立ち上げに遅れがあった。防災会議に出席し、被災状況が分かった段階で、被災の翌日にセンターの立ち上げを行うことができた。社協の職員が直接ニーズ調査を行った。必要な資料については、名古屋のスタッフから提供を受けた。経験者の指導は非常に心強かった。募集する前から、個人、団体からボランティアの申し込みがあった。
阿蘇市	7月16日～8月20日	14,000名	中越地震(2004年)以降、社協が災害ボランティアを受け入れると認識し、マニュアル策定、訓練等を行ってきた。水俣市で発生した災害での経験を有していたので、熊本県社協に専門家に話を聞いた。災害が起った地域に受け入れる能力がない。外部から入っても混乱するだけである。ニーズ調査は、地元行政、民生委員にお願いが、光ネットを使った本人からの直接依頼も多かった。作業内容によって依頼を断ったことはない。社協専任職員でボランティアセンターに割けたのは10名程度。鹿児島県及び県内の社協から50名程度の支援を受けた。今回より大きな規模の災害になれば、社協の職員の支援も対応できない。

規模が広がってしまうと、別の組織を作ってやらないと、とても太刀打ちできないということを感じたので、今回の阿蘇市の場合がぎりぎり限度だと。それ以上のことが起こったら我々は太刀打ちできないということですから、東日本大震災のような規模のやつが来ると、これは社会福祉協議会に任せていくかという話ではまったく間に合わない。本格的な全体システムの設計が必要だと感じました。

これまでが活動状況です。

まとめです。災害ボランティアセンターの立ち上げ運営は社会福祉協議会の任務であるという認識は確立していて、市町の単位で準備されていることが多かったと思います。ちなみに佐賀市でこれを聞いてみましたけど、まだよく分かりませんでしたから準備はできてないと言えるのかもしれませんが。

それから今回の程度の災害というのは、私は地震工学者ですから災害ボランティアセンターのレベル1としました。

これは社会福祉協議会が自前でできる程度ということについては社会福祉協議会に任せればよいと思います。私たちはサポート役に回ればよい、あるいは支援の側に回ればよいと思いました。ネットワークは可能だと思います。しかし今回の災害を超える規模というものが起こった場合には、独立したセンターを設置するなり、もうちょっと違った行政的な介入も含めたセンターを作って、役割分担を担うことが必要なのではないかと感じます。

## 提言

ですから提言としてあとで議論してほしいのは、各河川で活動する団体、皆さんたちのような団体、企業、NPO 法人とかのネットワークをとにかく作っておきたい。作っておいて、日常的にどうするかを議論しておきたいということが1つ。

それからネットワークの事務局を定める必要が

## まとめ

- 災害ボランティアセンターの立ち上げ運営は、社会福祉協議会の任務であるとの認識は確立しており、市町の単位で準備されているところが多い
- 今回程度の災害(レベル1)であれば、社会福祉協議会のネットワークで運営可能である  
阿蘇市は今回の規模が限界
- 今回災害を超える規模(レベル2)では、独立したセンターを設置し、役割分担で行う必要がある

## 提言

1. 各河川で活動する団体(NPO法人、企業等)のネットワークを構築する
2. ネットワークの事務局を定める  
(NPO法人九州流域連携会議、筑後川流域連携倶楽部、九州北部河川利用協会など)
3. 災害レベル1(市町で対応可能)では市町の行政及び社会福祉協議会の支援に徹する
  - 情報提供、物資の輸送、ボランティア派遣など
4. 災害レベル2(市町だけでは対応不可能)では、自己完結型の組織を結成し、派遣する
  - 避難所の運営、瓦礫、泥の処理、心理ケア

あるというふうに感じました。例えば NPO 法人九州流域連携会議であるとか筑後川流域連携倶楽部であるとか九州北部河川利用協会など、今まで中心的な役割を果たしてこられた方々のどこかに役割を担う場所を作って、ネットワークを日常的に動かしてみてもどうかと思いました。

それから災害レベル1では、先ほどから言っているように、徹底して社会福祉協議会の支援に徹する。情報提供であるとか物資の輸送、ボランティア派遣などに徹すればいい。レベル2については、自己完結型の組織を結成して派遣する必要がある。そうすると1週間とか2週間とか、本格的に滞在してやるだけの組織力を持ってなきゃいけないと感じました。いっつどういうふうに発動させるかというのが一番重要なのではないかと思います。

## 8. 「九州河川災害ネットワーク交流会議」災害ボランティアに関する討議

平成 24 年 10 月 20 日 午後 1 時から午後 4 時  
味の素(株)九州工場会議室

### 調査団長からの討議内容の提言

今日、私はコーディネーターもしなきゃいけないのでやり方を言います。防災・減災に関するイベント等に取り組んでおられるか、あるいは今後取り組むとしたらどのようなことが考えられるか。大事なことは、日常的に皆さんがおやりになっている環境問題

**本日の討議内容**

**各組織からの取組報告**

- 防災・減災に関するイベントに取り組んでいるか  
今後取り組むとしたらどのようなことが考えられるか
- 日常的な活動(川ガキの復活、環境保全等)を災害時にどのように活かすか(ネットワークの活用等)

**討議**

- 九州におけるネットワークは必要か
- 取組が可能な目標として何を設定するか
  - 事務局の設置
  - 九州にも備蓄基地を
  - 各河川におけるネットワークの強化
  - 運送業との連携

など

に対する取り組み、教育に対する取り組み、そういう日常性と異常事態の活動との連結点みたいなものをどういうふうに作っておけばいいだろうかということが議論できないかなと思っています。ですから皆さん方から、それぞれの取り組みの中における災害的な問題というのがあるかどうか、そういうことをお聞かせ願えればありがたいと思います。

それから九州におけるネットワークを作ろうということで動いていると思っていますので、事務局の問題とか、九州にはまだ備蓄基地がないそうですが、それがちゃんとないと実際に運営できないということでしたから、そういうものは可能性があるのかどうか。それから各河川におけるネットワークの強化。我々は嘉瀬川をターゲットにしますけれども、日常的に

どういつながりを強化しておけば、いざというときに役に立つかという知恵がありましたら、こんなことをやっているよということがあったら教えていただきたい。

それからこれも聞いた話ですけれども、運送業との間で協定が成り立っているということです。そういうのをどうやって生かしていくかなど、いろいろなアイデアを皆さん方からお聞かせいただければ非常にありがたいなと思います。

今年まで入れて3年計画ぐらいで何か作り上げたいというのがこの会を支援して戴いている北部九州河川利用協会のだいたいの方向性のようです。私が思っていた以上のことが起こっていたという感じがしましたので学会発表みたいになってしまいましたけど、これをヒントにさせていただいて、いろいろなご意見をいただければありがたいなと思います。どうもありがとうございました。

## 参加団体からの災害ボランティアに関連した発言内容

### ○ 小牧紘一氏（NPO法人ひっ翔べ、奥さつま探検隊！）

平成18年に川内川に激甚災害に指定される洪水が発生し、400以上が床上浸水する被害が発生した。九州大学、久留米大学、福岡大学の学生、特に建築土木の方々を連れてボランティアに行くから受け入れてくれるかと連絡があった。行政のほうは相手になれなかったので、私たちNPO法人が、廃業した旅館を見つけてそこに全部入ってもらって、ボランティアセンターに連れて行って、どこの仕事をするかの紹介を行った。

### ○ 岡祐二氏（NPO法人緑川流域リバーネットワーク）

平成19年に緑川の美里町で水害が起きた。私たちのところの当時の情報室が窓口となって、地元の受け入れを社会福祉協議会と地元の団体できちんと作ってもらって、何人がどこに泊まるか、ルートはどう行けばいいとか、ここは潰れているからダメ、そういう情報を地元から取って、私たちが仲介して情報を常に大学に流して、行く方たちにやる。地元で連れて行ったら地元のNPOの方たちがきちんと支えて、社協の中でいろんな役目を渡していく。そのような形で美里町の災害ボランティアはできた。

延べで300人ぐらいの方たちに3週間行ってもらった。一番は土運びと水運びですね。水源地が全部やられてしまいましたので、水が出なくなりました。救急のタンク車が行ったが、お年寄りが多いので20リッターのポリ缶なんて持って家まで行けない。若者が現場にいて、「運びますよ」と一言言えば「お願いします」となるから行きなさいと言って、給水場所に待機ということをやってもらった。災害地というのは水というのはとても大事になる。特に田舎のほうに行くと、高齢者がとても多くて家も遠い。水の供給というのはとても大事になるかなと思っております。

### ○ 金子好雄氏（NPO法人白川リバーネットワーク 代表理事）

美里町での水害のときに我々も行こうと思ったが、地域の方が、何をするか、どういう団体でどういう人が来るか分からない、来たらお金を払わなきゃいけないんじゃないかとかいう心配をされて、行こうと思ったら断られた。普段からの地元の方をよく知らなかったからであり。普段から流域内での交流が重要である。熊本県内には菊池川、球磨川、緑

川があるが、お互いの顔が見える流域間連携、つまり顔の見える付き合いをしておかないと、いざというときに行けない、行っても受け入れてもらえない。やはり普段からの交流が大事です。

### ○木ノ下勝矢氏（NPO法人豊前の国建設倶楽部代表理事）

皆さんのところの防災計画というのを読んだことはないと思うが、防災計画の中にボランティアセンターは社会福祉協議会にあるというふうになっていると思う。

中津の場合は社会福祉法人で、市の指定管理を受け、防災担当の職員が2人います。全国的にも上下の関係ではなく、並列でのつながりがある。それが今回の3・11災害の時には、社協のネットワークでかなり全国からやってきているようである。

中津の山国川のほうも、立ち上がりが遅く、山のようにボランティアが来ると言う状態になった。神戸にいて私は経験があるんだ」と言った電話がすごくて、その電話の対応がなければ早く立ち上がっていたと思えた。3・11のときの宮城の県社協の立ち上がりの時にも、県社協の中に入って最初の立ち上がりのお世話をしたが、それはすごい状態だった。立ち上がるはずがないと思えるくらい情報が入ってきた。

例えば燃料を「タンクローリーで寄付する」と言ってきます。タンクローリーから直接車に油が入られるわけではないのに、そんなことはまったく関係ない。そんなことで立ち上がりが遅くなる。その辺をうまく理解し、分析し、うまくシステム化していかないと、その話はいつまで経っても続くことになる。

今、私たちはボランティア団体ではあるが、防災に関しての取り組みもやっています。「災害時に行きますよ」と社協に登録している。行けるところは個人と団体で登録しています。社協に年間400円の保険があって、それに1年間入ると災害時の保険対応ができるようになっていて、全国どこもボランティアに行くと受付すると、保険の控えを持っていますかと聞かれ、それを持っていないとダメと言われるところがある。それを名札とかに入れて登録したり、受付したりというところで作業に入っていく。

社協との協定で、災害ボランティアは社協が仕事としてやるということが規定で決まっている。全国社協の中に国がボラセン（ボランティアセンター）を立ち上げるというのが入っていますから、それが全部同じようなひな形で各市町村にいつていると思うので、どこの防災計画の中にもボラセンをやるといのが入っていると思う。

何ができるのか、個人でどういうものが得意なのか、時間軸出考える必要がある。災害発生後1時間のボランティアなのか、2時間後のボランティアなのか、3日後のボランティアなのか、1週間後のボランティアなのかで役割が全部違ってくる。

簡単に言うと、泥かきだけがボランティアみたいな感じについつい水害の時にはなってしまうが、お年寄りで罹災証明が書けないので1カ所に集まってそれを書く指導をしたり、手続きをしてあげたというのものもある。

私たちが東北に行ったときは、市役所が全部流されてしまって固定資産台帳がなくなり、罹災証明が発行できない。よく、義捐金は集まったけれども配られてないという話があったが、実は家がないので罹災証明が発行できないからだというのものもある。阪神のときは直下型だから、そこに建物はあるが、東北のときは流されて家が全然ないので、私たちはGPS付きのカメラで四方の現場を撮って、市役所のパソコンに入れて、位置確認をして被災証明を発行するというやり方をやった。アルバムが流されたり、仏壇の位牌が流さ

れているやつを洗って、公開して、写真で撮って検索機能を付けて、「誰々のがここにありますがよ」ということをやったりするボランティアはずいぶんあった。災害種別とか時間とかでそれぞれ違ってくると思うので、その辺を整理して考えないと「ボランティア＝泥かき」みたいになってしまう。

4月初めにボランティアの人が熱中症で倒れ始めたときに、大塚製薬さんからポカリスエット 7000本を寄付で送ってもらって、いろんな活動拠点に配った。市役所に送ると寄付の分配の公平性みたいなものがあるので、ボランティアにもなかなかうまく配れないですけど、民間だとうまくアバウトに配ったりとかできるということ。

神戸の時に 4000 人分の炊き出しをやったが、あとで考えてみると親切の押し売りみたいな感じがしている。ただで何かをしてあげると非常に喜んでもらって多分感激すると思う。しかし本当にただでやるのが地域の人にとって良いのかどうかというのを 1 回考えないといけない。阪神のときに床屋さんがただで散髪したけれども、地元の床屋さんの仕事がなくなってしまった。中越の時には食料をただで持ってくるなど言われ、食堂組合の人たちが原発の作業員 5000 人の人に弁当を作って、それで復興していったということをやっていた。ボランティアのかかわり方というのを時間軸で整理しないといけない。

中津でも 1 週間ぐらいしたらシルバーセンターが入り始めたんです。その人たちは日当をもらって仕事として入っているわけです。それからダイハツという大きい会社がありますので、組合がどーっと入ってくる。それは要するにボランティアを通さないで、身内とか関係者のところに行く。全然そういう縁故のない人たちは取り残されていくわけです。社協は、そこをうまくコーディネートして、不公平感がないような形でやるというような役割を持っていると思う。

見た感じで、いっぱい人がいるから良いことしているなということじゃなくて、全体的にコントロールする「防災リーダー」と言われる人が要ると思う。それは社協でなくてもいい。岡さんにいつも言ってきたが、「流域ネットワーク」というのがずっと昔からあるので、そういう役割をしようやと言って、ヘルメットと長靴だけは買って貰ったが、組織的にはなかなかうまく進まなかった。それはなぜかという、情報の共有というのがなかなかできないからである。根性と力任せだけでボランティア活動ができるという時期でもないと思うので、道具とか資金というのが必要になってくると思う。

浮羽でも「ピースボート」が入ってきて、全部の運営を浮羽の社協でやっていた。実績づくりと資金集めに入ってくる。結構東北で活動しているプロに近い、お金の集めのうまい NPO が実績づくりにどんどん入ってくる。それが良いとか悪いとかいうのは別にして、ボランティアのかかわり方というのがずいぶん変わってきているので、特に九州は 1 つになってしっかりやらないと、うまく利用されてしまっている気がする。

それで今、新燃岳が爆発してしまっていて、周りの県境を越えた 8 市町、霧島、渡鹿、小林とか防災のネットワークを作っている。噴火のほう頑張って作り始めたので、川のほうもずるずるとぬるま湯に浸かったような会議を繰り返されているような気がする。これで岡さんもひと踏ん張りして実践しないと、会議に出てくるときの皆さんの話が出尽くしているような感じがして、防災だったら防災に特化してという時期に来ているかなと。だから自助と共助の底力をアップしないといけないということです。

○酒井出達朗氏（(株)ブリジストン九州生産本部総務部長）

工場が何ともないという状況だと若干の備蓄品があるので、久留米市、八女市、柳川市、近隣の市役所に連絡を取り、特に避難指示が出ているところに「必要なものではありませんか」と声をかけた。たいていは要りませんということだったが、八女と柳川には備蓄している分の水を届けた。そういった備蓄品については、優先順位はあるが、情報があればいつでもご提供できる。

従業員は働いていますのでなかなかボランティアに行くのは難しいが、東日本大震災のボランティアについては、会社としてボランティアに行く従業員を支援するという形で、東京から東北までの交通費、宿泊費を会社がもった。なおかつ現地の NPO の団体からボランティアのマッチングをしていただけるので、実際にツアーを組んで新幹線に乗って 2 泊 3 日、短い期間ではあるが、実際に掃除などを継続的に行っている。

#### ○柏原紫野（味の素（株）総務部長）

筑後川の流域で事業をさせていただいて、地震ではなくて水害のほうが当座の一大事なんだなと思っています。この間、本社のほうに、「地震よりも水害のほうが問題なんですけど」と申し上げたら、まったくそのとおりなので、「台風、洪水、水害に主眼を置いて、『たられば』で想定した事業継続計画を作りなさい」と指示されまして、「よっしゃ」というところで今、ペンを取っている、

#### ○岡祐二氏（九州流域連携会議事務局長）

平成 12～13 年頃、九州地方整備局の中で民間団体との意見交換をしようという会議として生まれたのが九州流域連携会議である。それをやっていく中で、民間のネットワークづくりがせっかくできているから、九州地方整備局から独立してカウンターパートナーとして独自に活動をやったほうがいいのではないかとということで、独自で平成 14 年に NPO 化して、いろんなことに取り組んだ。

例えば、情報の共有発信に必要だという提言をして、九州川の情報室を作っていた。現在は各河川でできているが、安全教育をするときにはレスキュー資格を持っている人がいるということで取組を行った。また、若者育成というところでオープンカレッジというの始め、現在は北部河川が中心となって実施しておられます。それから九州川のワークショップがありますが、これは 11 回まで私たち本部がやっておりましたけれども、今年度から地方で自主的に開催していくという形に変わっております。

九州流域連携会議は、九地整と色々な話をして活動してきたが、九州流域連携会議というのは中間的組織である。緑川とか白川とかどこでもそうだが、地元で活動しているので組織を維持していくための稼ぐみちというのがある。だけど中間支援組織というのは稼ぐみちはとても難しい。

稼ごうと思ったのが全部外に持って行かれている。防災のネットワークづくりも、平成 15～16 年ぐらいから、木下さんや私たちや平野さんたちと含めて話を 1 年とばしぐらいでやってきた。ところが担当が替われば切れちゃう。国の方が人が替われば事業が止まる。

だから 2 年ぐらい続けて切れて、また話して切れて、行きつ戻りつで結局ゼロから話さなきゃいけない。だから日常的に話せる、恒常的に活動できるような状況をまずどこかに作らないとできない。何かや言ったって人が動くわけで、人が動くときには人・モノ・金・情報というのがある。ここの中では全然、金という話が出てないが、動くときには金が要る。

私たちはいろんなことをして稼ごうとやってきたが、一番稼ぎ口だと思った情報室は民

間業者に委託されて、現在はない。地整の中でやられている。これが情報の受発信をするときの1つの基礎になるだろうなと思っていたが、それが来なかった。

それから、専任の人がいるかいないかというのは大きい。いくらこんな情報をくれても、それを見て判断する人間がネットワークの事務局をするならば、そこに常にこれを見られる人がいて、そこで判断できる、もしくはそれを判断できる人がそばにいるという状況を作らないと、多分事務局の運営というのはとても厳しい。

九州流域連携会議というのは今までいろんな事業をやってきたが、経済基盤というのがとても弱いというか、ないと言っていいかもしれない。1つには僕は九州流域連携会議という役割が終わったんじゃないかと思っています、この間から木下さんと話しているのが、テーマごとの話し合いをできるようなネットワークづくりをしていったほうがいいのかと思っています。

それならば流域連携会議はただのハブの役目ぐらいだったらできますから、そういう形で存続させながら、いろんな課題を持ったネットワークの事務局をつなぐような形が取ればいいのかと考えております。具体的に今日の提言でいくなれば、そこに人がいてそれを動かせるだけの金があるところが持っていくほうがベターかなと、私個人の意見としては思います。くれるならばやりますよ。

#### ○駄田井正氏（NPO法人筑後川流域連携倶楽部 理事長）

現地のボランティアセンターというのは最初に社協が立ち上がってやります。社協と我々との協力関係をどうするか、どのようなやり方でかかわっていくか、それが1つの課題です。

もう1つは、ボランティアに来てほしいというニーズがあるが、そのニーズに対して社協の考え方では対応できない範囲がある。例えば社協は市民の生活が復活するというのが大事なので、農園とか田んぼに対してはボランティアニーズがあっても対応しない、あるいは商業施設については対応できない。

それから、社協の場合は割と早い時期にボランティアセンターを閉じる。閉じた後もボランティアに来てほしいというニーズがあるけど、それに対してどうかするかということが課題である。

それに対して、九州全体でどうやっていくかということ全体で考える必要があるんじゃないかというふうに思う。金はないけれども、やはり九州連携会議がしばらくは音頭を取らないといけないんじゃないかと思います。その場合に各流域がどのようにかかわっていくかということが出てくる。筑後川流域連携倶楽部というのは、ある意味では中間組織みたいなものである。具体的な活動とかいろいろやっているが、具体的に現地で活動をされる方のネットワークの役割を果たしている。流域ごとにネットワークがあって、そのネットワーク同士のネットワークというのが九州連携会議の形なので、しばらくはその課題を金が要らない範囲で具体的な検討というのをやらないといけないと思います。

多分その中で、荒牧先生が言われたようにセンターみたいなものが必要になってくるんじゃないか。ボランティアの中でもっと実力のある事務局を持ったセンターというのが必要になってくるんじゃないかと。そのときにどうするかというのが課題ではないかと思っています

その1つに、筑後川流域では、上流の森林がものすごく荒れているんですね。上流の

森林をどう保全するかということで、今、我々は森林トラストみたいなことをやって森林を保全していかないと、これから間に合わないだろうと考えている。

夏にその会議をやるが、トラストをやる時に資金を集めていかないといけないが、そのトラストの一環に防災ボランティアのことも入れたらと思っている。トラストをやると資金も集まると思うので、それとかみ合わせながらやったらいいと思う。筑後川流域連携で試みをするが、ほかの流域でもやっていただきたい。流域には上流に森林があるので、森林トラストみたいなものをつなぎにしながらやるというのがもう1つの手じゃなからうかという気がいたします。

#### ○山本隆利氏（(社)北部九州河川利用協会 専務理事）

今まで、議論をまとめて、次のステップとして何をどこまでやっていくかを検討する集まりを1年に1度のペースでやって来たがなかなか前に転んでいかない。今回、荒牧先生に入っていて、大変積極的に前向きに、かつ具体的な取り組みを行うということになっている。そういうことで四半期に1回でも、時間の取れる方たちに集まりやすいところで集まってもらって、具体的なものを作っていくことが大事だろうと思う。

まずはどういうネットワークを作るか、そしてネットワークの皆さんたちが何をするかを検討する必要がある。それから今話があった社会福祉協議会とのつながりをどういうふうに進めていくのか、そういう具体的なことを早急に検討する必要がある。飲みニケーションも大事なので、それはそれでつながり、公益事業費という予算を執行するにあたっては当然成果を報告するので、こういう成果が出ているということの形も大事である。その辺もぜひ荒牧先生と一緒に取り組んでいきたいと思っておりますので、そのときはよろしくお願いいたします。

## 9. 全体のまとめ

### 災害ボランティアの現状

- 全国的に災害ボランティア活動支援プロジェクト会議という、企業、NPO、社会福祉協議会、共同募金会によって構成されるネットワーク組織ができている。
- 共同募金会が参加していて、資金の裏打ちがあるということが非常に大きい。
- 災害ボランティアセンターの立ち上げ運営は社会福祉協議会の任務であるという認識は確立していて、市町の単位で準備されている。
- 自治会長、公民館長、民生委員などの日常的に地区の実情を一番よく知っている人が、災害時の被害も分かっていたので、ボランティアニーズの調査とマッチングも彼らに依頼し、参加者の希望も入れて実施することで旨くいった
- 災害が起こった瞬間に地元のいろんな組織からボランティアに入りたいという希望が、それこそ降ってきた。
- ボランティア募集は、ホームページ、フェイスブック、ツイッターを用いたが、フェイスブックが一番広がりが早く有効であった。
- 参加希望者は非常に多く、対応を誤ると「非難」に変化する。
- 日常的に地域と付き合いのある社会福祉協議会が実務を担当することによってうまくいった。
- 社会福祉協議会の職員を災害ボランティアに一定の期間（1週間から30日ぐらい）割けた人数は、地域を担当している社会福祉協議会の会員で数名から約10名程度であった。
- 他所でボランティアを経験した人がリーダーシップを取りたがるというのが非常に困った。
- 仕事内容は、社会福祉協議会の立場上、ほとんどが生活再建（がれきの搬出と泥出し）に絞られる場合が多い。農業・商業などの再建支援も検討しておく必要がある。
- 社会福祉協議会の場合は割と早い時期にボランティアセンターを閉じるので、その後のボランティアをどのように継続するかを検討しておく必要がある。
- 時間経過によって求められる仕事内容が異なることがあることを十分に認識しておく必要がある。
- 全てを無料（ボランティア）でやるのが地域の人にとって良いのかどうかを考えなければならない場合もある。
- お互いの顔が見える流域間連携、つまり顔の見える付き合いをしておかないと、いざというときに行けない、行っても受け入れてもらえない。
- 阿蘇市の場合だと今回の人数、災害の規模が、社会福祉協議会（ネットワークも含めて）が単独でやれる限界だと思う
- 九州流域連携会議でなどが「ここは我々の仲間ですと十分信用するに足る組織です」と一種の保証をした団体は非常に受け入れやすくて、パワーになる
- 今回程度の災害（レベル1）を社会福祉協議会が自前でできる程度と定義し、ボランティアの全ての運営は社会福祉協議会に任せ、我々はその支援に徹すれば良い。
- 今回の災害を越える（レベル2）場合は、自己完結型で本格的に滞在してやるだけの組織を結成して派遣する必要がある。そうすると1週間とか2週間とか、組織力を持

ってなきゃいけない

#### 今後の検討課題

- 根性と力任せだけでボランティア活動ができるという時期でもないと思うので、道具とか資金というのが必要になってくる
- 人が動くときには人・モノ・金・情報というのがある
- どういうネットワークを作るか、ネットワークが何をするのかを検討する必要がある。
- 情報をくれても、それを見て判断する人間がネットワークの事務局にいる状況を作らないと、多分事務局の運営というのはとても厳しい。専任の人がいるかいないかというのは大きい。
- 森林トラストの運動が始まり、そこに資金を集める事が出来れば、活動の一環に防災ボランティアを入れることも考えられる。
- 四半期に1回でも、時間の取れる方たちに集まりやすいところで集まってもらって、具体的なものを作っていくことが大事だろう
- 今年まで入れて3年計画ぐらいで何か作り上げたいというのがこの会を支援している北部九州河川利用協会のだいたいの方向性なので、時間スケジュールを明確にして、活動する必要がある。