

146.5mm/hの大豪雨

# 復興の足跡



平成20年8月末豪雨  
岡崎市防災ボランティア支援センター活動記録

岡崎市社会福祉協議会

## はじめに

「天災は忘れたころにやってくる」と寺田寅彦の警句のとおり、「平成20年8月末豪雨」と命名された予期できない突然のゲリラ豪雨に見舞われた岡崎市では、かけがえのない人命まで失われる大惨事となりました。

短時間ではありましたが、時間当たり146.5ミリという記録的な未明の豪雨が峠を越す間もなく続々と被害拡大の情報が入り、夜明けを待って防災ボランティア支援センター開設の方針が決定され、行政との協定に基づく社会福祉協議会を中心とした運営の依頼を受け、公設民営という形で「岡崎市防災ボランティア支援センター」の立ち上げとなりました。

8月29日から9月7日まで10日間、不安を抱えたままの運営ではありましたが、県内外から2,300人を超えるコーディネーターやボランティアの皆様のご協力をいただき、早期復旧に向けての活動がスムーズに出来たと思っています。

運営期間中、訓練時とは全く異なる不慣れな運営に対し、問題課題も多く出ましたが、災害ボランティアグループやNPOの方々からの的確なアドバイス、活動ボランティアの皆様の寛大なご理解等もいただき、おかげをもちまして大過なく運営することができました。

また各方面より物心両面からの温かいご支援を賜り、運営にあたっての糧となりましたことに厚くお礼申し上げます。

この記録冊子は、活動されたボランティアや支援センター運営に関わっていただいた皆さん、被害を受けられた方、その他関係者の経験や意見・声をまとめたもので、今後いつ来てもおかしくない災害に備え、今回の活動の中で感じられた生の声が活かされ少しでもお役に立てればと考え作成しました。

末筆になりますが、「岡崎市防災ボランティア支援センター」運営等に携わっていただきました皆様、ならびに本誌作成にご協力いただきました方々に改めて感謝申し上げます。ありがとうございました。

平成21年3月

岡崎市防災ボランティア支援センター

センター長 織田 喜久雄  
(岡崎市社会福祉協議会事務局長)

## 発刊にあたって



平成20年8月28日深夜から29日未明にかけ、岡崎市を中心に記録的な集中豪雨でかつてない浸水害・土砂災害等の大きな被害をもたらし、尊い命が奪われました。

豪雨は、1時間の最大雨量が146.5ミリ（年間雨量の4ヶ月分が3時間に降った）というこれまで体験したことのないような記録的なものでした。

この豪雨による被害状況は、死者2名、家屋全壊6棟、半壊3棟となり、伊賀川・小呂川・砂川・鹿乗川・占部川・広田川の流域を中心に床上浸水1,110棟、床下浸水2,255棟、落橋3箇所など、降雨量、被害ともに平成12年の東海豪雨を大幅に上回る水害最大の浸水被害となりました。

この様な災害は、地球温暖化の影響からゲリラ豪雨といわれており、誰一人被害の予想ができなかつただけに、被災は濁水により生活の基盤であります家財道具、電気製品等、さらには自動車までが水没し使用できない状態となりました。

さて、「防災ボランティア支援センター」でございしますが、岡崎市での豪雨被害情報が確認されるなか、8月29日（金）午前8時30分岡崎市が防災ボランティア支援センターを設置、社会福祉協議会に支援センターの運営要請があり、公設民営型で立ち上げを決定した次第であります。

立ち上げに関しましては、災害ボランティアおかさき、災害ボランティア一步の会額田、愛知県社協はじめ県内の社協の方々及びボランティア団体の方々の参加により、支援センターの運営にあたって頂くことにしました。

支援センターの運営は、8月29日から9月7日までの10日間に亘り、活動されたボランティアは、延べ68団体・2,363人（ボランティア登録1,900人、コーディネーター463人）で県内外から援助を頂きましたが、これ以外に親戚・知人・友人など、直接ご支援頂いた方々も多くみえたと思います。

この様な局地的豪雨による水害に対しては、支援センターだけでは行き届かないところもありましたが、ボランティアの皆様のご支援を頂いたお陰をもちまして、市民の生活も比較的早く落ち着きを取り戻せたように思います。ボランティアの皆様方の惜しみない活動は忘れることはできません。誠にありがたく、感謝にたえない次第であります。

今後において、「東海・東南海地震」などの発生が予想されており、この度の災害で体験し学んだことを生かし、官民が一体となり、より一層の防災対策に取り組んでいかなければならないと思っています。

最後に、この度多くのボランティアの皆様にご支援、ご協力を賜りましたことに対し、改めてお礼申し上げご挨拶とさせていただきます。

平成21年3月

岡崎市社会福祉協議会  
会長 杉山 信平

## 発刊によせて

8月29日未明に起きました大豪雨では、岡崎市は2名の尊い生命が失われ、床上、床下浸水あわせて3,365棟が被害を蒙るという未曾有の大災害となりました。

お亡くなりになられました方々並びに被災されました市民の方々には衷心よりお悔やみ、お見舞い申し上げます。

今回の災害に対し、支援センターでは、10日間で実に延べ2,363人のボランティアの方々が301件のニーズにお応えいただきました。

その1件1件が、床の板はずし、泥のかき出し、清掃、タンス等の運び出しなど大変な作業であり、被災された市民からは、感謝の電話がひっきりなしに届きました。

市内外からいち早く駆けつけていただき、被災地の最前線で復興にご活躍いただいたボランティアの方々、また、市民とボランティアを繋ぐ「きずな」として、連日支援センターでご尽力をいただきましたコーディネーターの方々には、心より御礼申し上げます。

今回、市社会福祉協議会が「防災ボランティア支援センター」の運営状況から皆様方のご苦勞、ご活躍の様子をまとめられた記録誌を発行されますことは、誠に当を得たものであり、心より敬意を表するものです。

再び災害救助法を適用するような大規模な地震、風水害等により、多くの市民が被災し、若しくは避難を余儀なくされたとき、この記録誌が、支援センター立ち上げのための貴重なマニュアルとなると確信しております。

記録誌を編集されました方々のご苦勞とご協力に感謝申し上げますとともに、この記録誌が少しでもたくさんの市民に活用され、ボランティアの育成、地域福祉の向上に大きく寄与されますことを祈念いたします。

平成21年3月

岡崎市長 柴田 紘一



# 目 次

## 第1章 災害の概要

|           |   |
|-----------|---|
| 被害概要      | 5 |
| 地区別雨量観測状況 | 6 |
| 豪雨被害状況図   | 8 |

## 第2章 防災ボランティア支援センターの概要

|              |    |
|--------------|----|
| 開設経緯         | 11 |
| 体制図          | 12 |
| レイアウト        | 13 |
| 使用備品等一覧      | 15 |
| ボランティアの事故・保険 | 16 |
| 収支決算         | 16 |

## 第3章 セクションの役割と反省

|                      |    |
|----------------------|----|
| 1日の流れ                | 17 |
| 総務班（広報係、みずすまし隊）      | 18 |
| 事前オリエンテーション班         | 22 |
| ボランティア保険受付班          | 24 |
| ボランティア受付班            | 26 |
| 活動紹介・マッチング班          | 28 |
| 資材貸出班                | 30 |
| 車両班                  | 32 |
| 活動報告班                | 34 |
| ニーズ受付班（電話対応、活動紹介表作成） | 36 |
| 出張所（サテライト）           | 40 |

## 第4章 防災ボランティア支援センターの運営経過状況

|             |    |
|-------------|----|
| 設置・開設から閉鎖まで | 45 |
| 閉鎖とその後の対応   | 55 |

## 第5章 ボランティアと救援ニーズ

|            |    |
|------------|----|
| ボランティア活動状況 | 57 |
|------------|----|

## 第6章 ボランティアの声

## 第7章 被災者の声

## 第8章 その他

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 今後やっておかなければならないこと                | 107 |
| 防災ボランティア支援センター（8月末豪雨）に関するアンケート調査 | 108 |

## 資 料 新聞で振り返る 8月末豪雨

# 第 1 章

# 災害の概要

## 被害概要

|      |                 |              |       |
|------|-----------------|--------------|-------|
| 人的被害 | 死者              | 2 人          |       |
| 家屋被害 | 全壊              | 6 棟          |       |
|      | 半壊              | 3 棟          |       |
|      | 一部破損            | 22 棟         |       |
|      | 床上浸水            | 1,110 棟      |       |
|      | 床下浸水            | 2,255 棟      |       |
| 農地等  | 田畑の冠水           | 719 ha       |       |
|      | 田畑の倒伏、育成不良等     | 104 ha       |       |
|      | 被害額             | 農地 39,884 千円 |       |
|      | 畜産関係被害          | 養鶏           | 100 羽 |
|      |                 | 豚舎           | 1 戸   |
|      | 林道              | 路線           | 9 路線  |
|      |                 | 法面崩土等        | 12 ヶ所 |
|      | 農業用施設（水路、農道等）被害 | 125 箇所       |       |
| 橋梁   | 落橋              | 3 箇所         |       |
|      | 橋台洗掘等           | 3 箇所         |       |
| 河川   | 護岸等崩壊           | 32 箇所        |       |
|      | 河川の溢水           | 14 箇所        |       |
|      | 破堤              | 2 箇所         |       |
|      | その他             | 82 箇所        |       |
| 道路   | 法面崩壊            | 152 箇所       |       |
|      | 舗装盛り上がり         | 24 箇所        |       |
|      | 道路陥没            | 17 箇所        |       |
|      | 道路冠水            | 72 箇所        |       |
| 避難所  | 設置              | 98 箇所        |       |
|      | 延べ避難者数          | 204 人        |       |

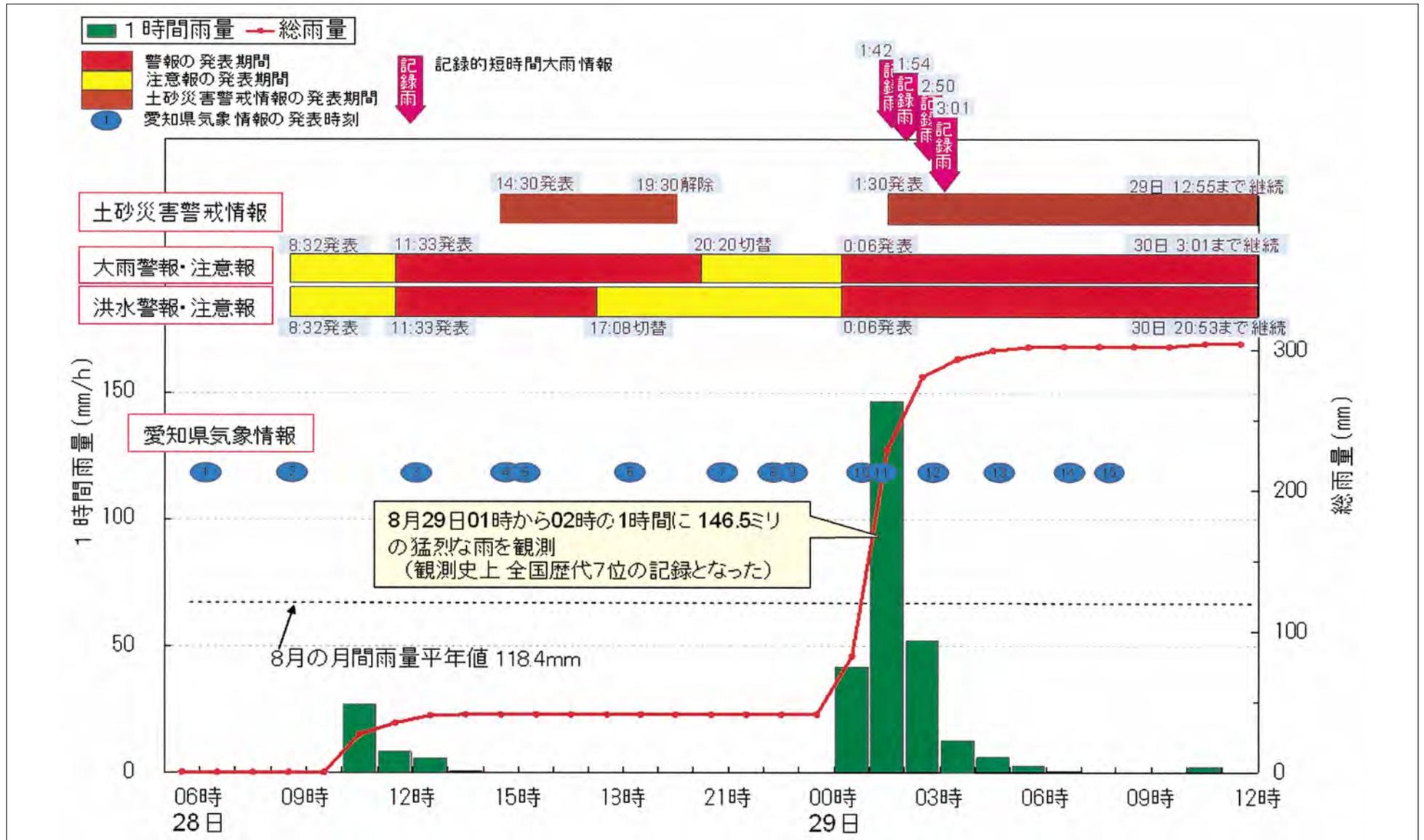
(岡崎市災害対策本部資料)

## 地区別雨量観測状況

| 雨量観測場所    | 累積雨量 (mm)            |                      |                      | 累計雨量  | 時間最大雨量 |       |
|-----------|----------------------|----------------------|----------------------|-------|--------|-------|
|           | 8 / 28<br>0:00~24:00 | 8 / 29<br>0:00~24:00 | 8 / 30<br>0:00~24:00 |       | 時間     | 最大雨量  |
| 気象庁 (美合町) | 41.0                 | 263.5                | 143.0                | 447.5 | 29日 2時 | 146.5 |
| 新居浄水場     | 39.5                 | 113.5                | 114.0                | 367.5 | 29日 2時 | 55.0  |
| 下山出張所     | 78.5                 | 47.5                 | 119.0                | 272.5 | 29日 3時 | 40.5  |
| 形埜出張所     | 74.5                 | 58.5                 | 126.0                | 259.0 | 29日 3時 | 37.5  |
| 千万町小学校    | 127.5                | 38.0                 | 48.5                 | 214.0 | 28日14時 | 32.0  |
| 宮崎小学校     | 138.5                | 24.5                 | 90.5                 | 253.5 | 28日11時 | 28.5  |
| 額田支所      | 37.0                 | 97.5                 | 138.0                | 272.5 | 29日 2時 | 47.5  |
| 本宿小学校     | 45.0                 | 125.5                | 161.0                | 331.5 | 29日 2時 | 50.5  |
| 細川小学校     | 92.5                 | 127.0                | 81.0                 | 300.5 | 29日 2時 | 62.5  |
| 奥殿小学校     | 50.0                 | 142.0                | 89.5                 | 281.5 | 29日 2時 | 68.0  |
| 常磐南小学校    | 40.0                 | 136.5                | 117.0                | 293.5 | 29日 2時 | 64.0  |
| 秦梨小学校     | 45.5                 | 149.5                | 125.0                | 320.0 | 29日 2時 | 70.5  |
| 中央総合公園    | 42.5                 | 252.0                | 153.5                | 448.0 | 29日 2時 | 152.5 |
| 生平小学校     | 50.5                 | 133.0                | 140.0                | 323.5 | 29日 2時 | 66.0  |
| 桑谷山荘      | 11.5                 | 143.0                | 138.0                | 292.5 | 29日 2時 | 50.0  |
| 岩津市民センター  | 116.0                | 144.0                | 96.0                 | 356.0 | 29日 2時 | 75.0  |
| 矢作市民センター  | 82.5                 | 128.0                | 98.0                 | 308.5 | 29日 1時 | 55.0  |
| 消防本部      | 78.5                 | 175.5                | 121.0                | 375.0 | 29日 2時 | 97.0  |
| 矢作南小学校    | 81.0                 | 148.5                | 98.0                 | 327.5 | 29日 2時 | 67.0  |
| 岡崎市体育館    | 79.5                 | 124.5                | 133.5                | 337.5 | 29日 2時 | 59.0  |
| 六ツ美市民センター | 66.5                 | 103.5                | 120.0                | 290.0 | 29日 2時 | 47.0  |
| 福岡小学校     | 61.5                 | 118.0                | 144.5                | 324.0 | 29日 3時 | 35.0  |

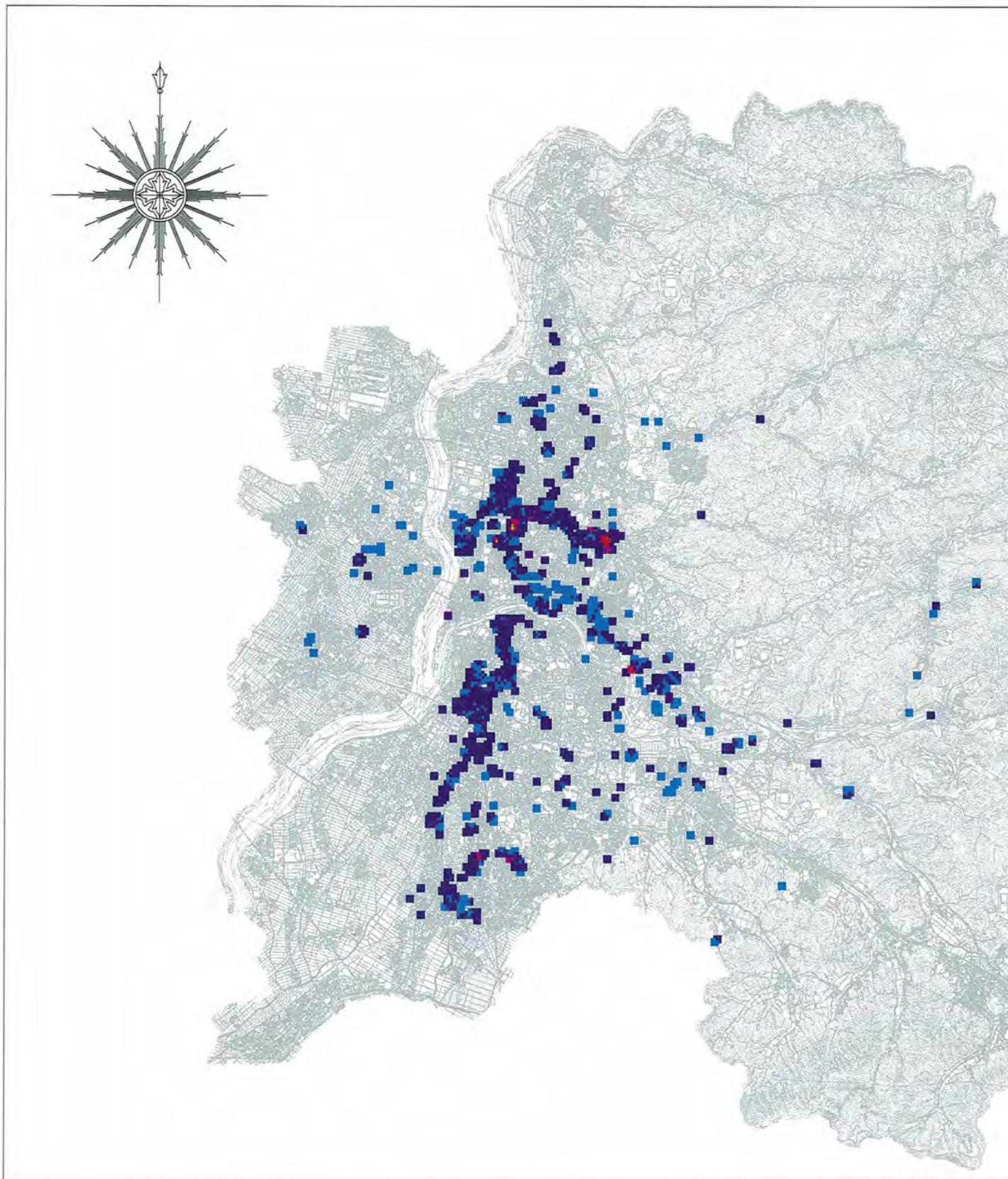
※岡崎市独自の計測により、中央総合公園では152.5ミリという豪雨が観測された。

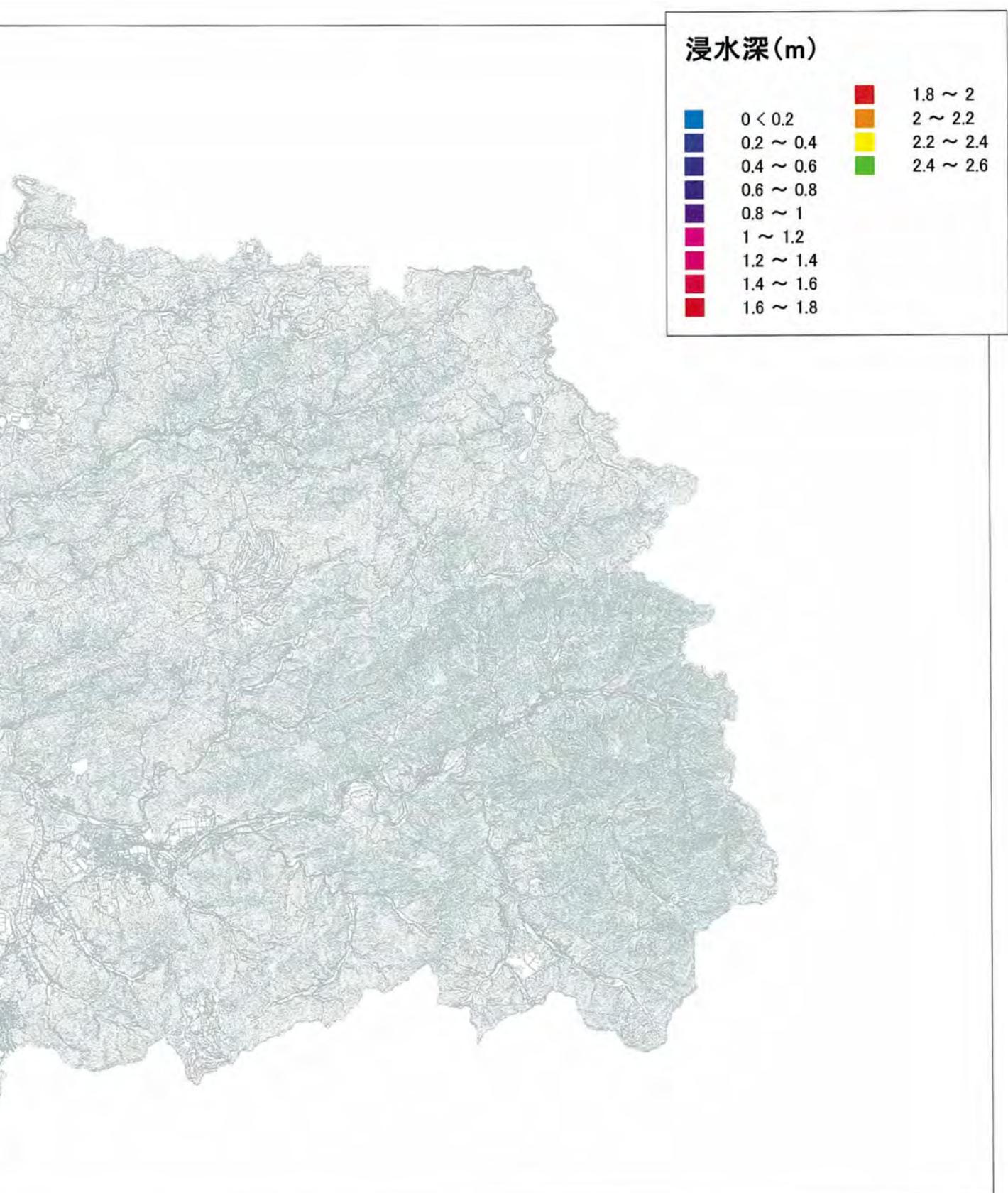
# 時間による降水量の推移



(気象庁 災害時気象速報 平成20年8月末豪雨)

# 豪雨被害状況図





**浸水深(m)**

|   |           |   |           |
|---|-----------|---|-----------|
|  | 0 < 0.2   |  | 1.8 ~ 2   |
|  | 0.2 ~ 0.4 |  | 2 ~ 2.2   |
|  | 0.4 ~ 0.6 |  | 2.2 ~ 2.4 |
|  | 0.6 ~ 0.8 |  | 2.4 ~ 2.6 |
|  | 0.8 ~ 1   |   |           |
|  | 1 ~ 1.2   |   |           |
|  | 1.2 ~ 1.4 |   |           |
|  | 1.4 ~ 1.6 |   |           |
|  | 1.6 ~ 1.8 |   |           |

1:100000

## 第 2 章

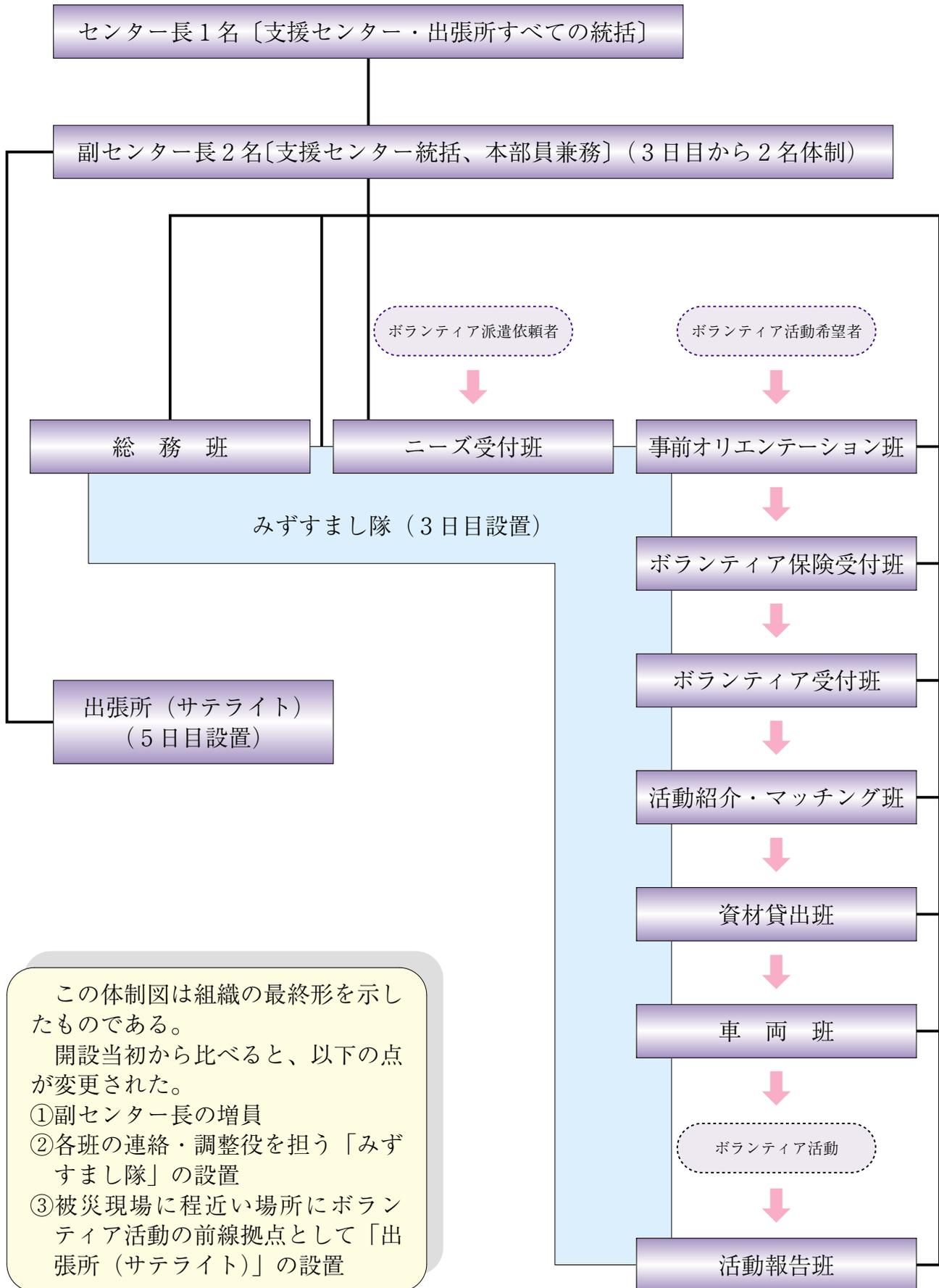
# 防災ボランティア支援センターの 概要

## 防災ボランティア支援センター開設経緯

|       |  |
|-------|--|
|       | <b>8月28日(木)</b>  |
| 11:33 | 西三河南部に大雨洪水警報発令 岡崎市災害対策本部設置   |
| 15:30 | 土砂災害警戒情報に基づく避難勧告発令 4町290世帯801人   |
| 17:00 | 2避難所 46世帯68名が避難  |
| 19:50 | 土砂災害警戒情報解除 避難勧告解除  |
| 20:20 | 大雨洪水警報解除   |
| 21:00 | 災害対策本部解散   |
|       | <b>8月29日(金)</b>  |
| 0:06  | 愛知県西部に大雨洪水警報発令 岡崎市災害対策本部設置 第1非常配備  |
| 0:40頃 | 市役所周辺でも視界をさえぎられる様な豪雨になる。   |
| 0:45頃 | 道路冠水情報、床下浸水の救援依頼が災害対策本部に入りだす。  |
| 0:50頃 | 防災対策本部の20本の電話が一斉に鳴り出す。情報班は収集に追われる。   |
| 1:00頃 | 道路冠水情報、床下浸水の救援依頼が災害対策本部に殺到する。  |
| 1:20頃 | 「床下浸水の情報者から床上浸水（胸の辺り）まで水が来た。」などという救援依頼の電話が災害対策本部に殺到する。   |
| 1:30頃 | 土木部門も消防本部も「話中」で、電話がつながらないことが増える。   |
| 1:43  | 第4非常配備（岡崎市全職員 3,218人）  |
| 1:50  | 広範囲に土砂災害危険度情報 L4   |
| 2:00頃 | 119番通報が殺到、通信設備も浸水し、不通となる場合がでる。   |
| 2:10  | 全市に避難勧告発令 146,000世帯  |
| 2:30頃 | 市民からの通報で200世帯以上の床上・床下浸水被害が発生していると予測、災害時要援護者支援会議（ボランティア支援センター関係兼務）が招集され、防災ボランティア支援センターの設置を検討がはじまる。  |
| 2:32  | 自衛隊災害派遣要請  |
| 2:45  | 災害救助法適用申請  |
| 3:00頃 | 福祉保健部を中心に、支援センター設置について、防災対策本部員会議において協議がおこなわれ、設置を決定する。  |
| 4:00頃 | 設置主体の市（福祉保健部）と受託主体の社会福祉協議会が事前協議をおこなう。支援センターの規模（当面は本部だけ設置）、設置場所（市福社会館内）、運営主体（協定のとおり社会福祉協議会が担う）、設置時期（金曜日の朝、直ちに設置して、とりあえず土日のボランティアに期待する）等を大まかに打ち合わせる。 |
| 5:00頃 | 報道発表とHPによる発信の準備に入る。支援センターの設置場所、ボランティア募集方法など、事前に作成してあったHPの修正に入る。  |
| 8:00頃 | 市と社会福祉協議会との協定により、設置、運営協議書が通知される。   |
| 8:30  | 防災ボランティア支援センター設置   |
| 8:40頃 | 市広報課を通じ支援センター設置の報道発表とHPによる発信を開始。同時に社会福祉協議会、県社会福祉協議会のHPでも設置場所、ボランティア募集方法などを記載したHPを公表する。   |
| 8:50頃 | NPO法人レスキューストックヤード（名古屋）から市福祉総務課へ防災ボランティア支援センターで使用する掃除道具等の貸与申し出があり、申し出を受ける。  |
| 11:30 | 災害救助法適用  |
| 13:00 | 避難勧告解除   |

（支援センターとは、岡崎市防災ボランティア支援センターのことをさします）

# 体制図

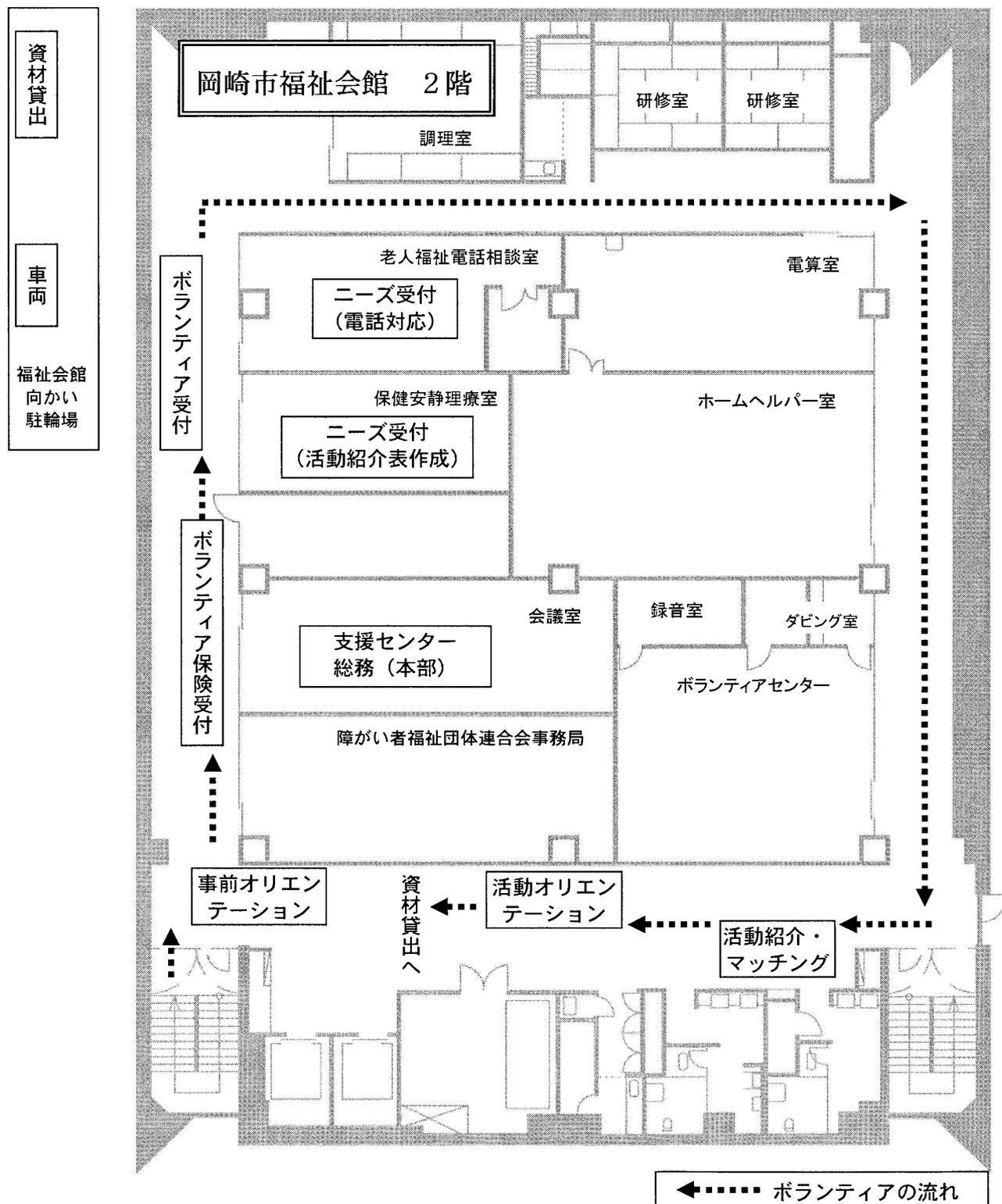


この体制図は組織の最終形を示したものである。

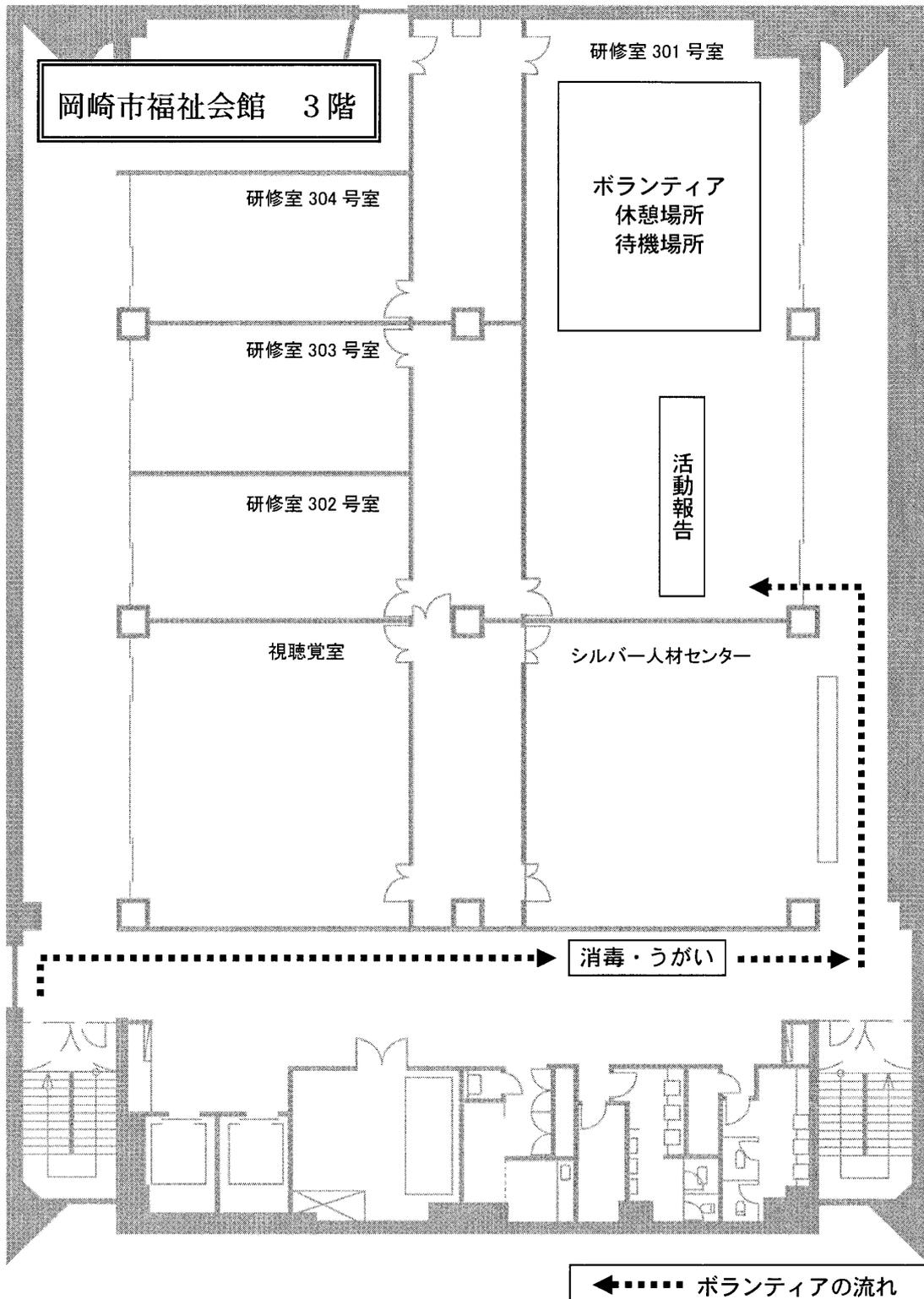
開設当初から比べると、以下の点に変更された。

- ①副センター長の増員
- ②各班の連絡・調整役を担う「みずすまし隊」の設置
- ③被災現場に程近い場所にボランティア活動の前線拠点として「出張所 (サテライト)」の設置

# レイアウト



- ・福祉会館2階は、ボランティア受け入れの業務が主であった。
- ・平日は社会福祉協議会の通常業務、また研修室貸出等があり、通路に配置してある各セクションの場所が若干、移動することとなった。



・福祉会館 3 階は、ボランティア活動後の報告等の業務が主であった。

## 使用備品等一覧

### 備品一覧

| 品名       | 数量   | 使 途                                 |
|----------|------|-------------------------------------|
| 携帯電話     | 5台   | ニーズ受付班、車両班、出張所（サテライト）に設置            |
| トランシーバー  | 10台  | 各班の連絡調整用                            |
| 住宅地図     | 数冊   | 地図作成用（前半は本のもの、後半はDVDを使用しパソコンで打ち出した） |
| 電話       | 3台   | ニーズ受付                               |
| FAX      | 1台   | ニーズ受付                               |
| パソコン一式   | 2台   | 本部、地図作成                             |
| コピー機 印刷機 | 各1台  | チラシ作成、地図のコピー                        |
| 首掛け式名札   | 100個 | スタッフ用の名札                            |

### 消耗品一覧

| 品名         | 数量    | 使 途                               |
|------------|-------|-----------------------------------|
| 事務用品       | 適量    | コピー用紙…各種様式やチラシを印刷して地域に配布          |
|            |       | 布粘着テープ…ボランティアの名札代わりとした            |
|            |       | 模造紙…毎夕のミーティング記録用                  |
|            |       | その他…筆記用具、カッター、はさみ、クリップ、タフロープ等     |
| 付箋紙        | 100箱  | 活動紹介表に貼り人員募集を行った                  |
| クリアファイル    | 200枚  | 1枚のファイルに1つの活動で使用した様式を整理し、活動報告班で回収 |
| マスク        | 700枚  | 水が引き、乾いた後で細菌が口から侵入するのを防ぐ          |
| ゴム手袋       | 155組  | 掃除や家具の搬出作業                        |
| 軍手         | 900組  | 掃除や家具の搬出作業                        |
| 土嚢袋        | 4300枚 | 家屋内・外の泥の排出作業                      |
| ゴミ袋        | 960枚  | 被災したゴミ等を入れた                       |
| うがい薬       | 適量    | 活動終了後の衛生管理                        |
| アルコール消毒液   | 適量    | 手の消毒薬。活動終了後の衛生管理                  |
| お菓子        | 適量    | ボランティアのクールダウンのため。休憩場所で提供          |
| お茶（ペットボトル） | 適量    | ボランティアのクールダウンのため。休憩場所で提供          |
| 紙コップ       | 1000個 | クールダウンのお茶配布及びうがい薬の配布              |
| 食塩・梅干・塩昆布  | 適量    | 熱中症予防のため、配布                       |
| チャック付小袋    | 適量    | 食塩や梅干、塩昆布を小分けするために使用              |

### 資材一覧

| 品名                | 数量    | 使 途                   |
|-------------------|-------|-----------------------|
| ブルーシート            | 2枚    | 屋外保管資材の保護             |
| デッキブラシ            | 80本   | 掃除等                   |
| スコップ              | 104本  | 家屋内・外の泥の搬出作業          |
| 水切りモップ            | 60本   | 掃除等                   |
| タオル               | 2000枚 | 雑巾の代用（バスタオル、フェイスタオル等） |
| くわ（備中鋏、平鋏など）      | 30本   | 家屋内・外の泥の搬出作業          |
| ほうき（竹ほうき、座敷ほうきなど） | 55本   | 掃除等                   |
| 熊手                | 6本    | 掃除等                   |
| たわし               | 23個   | 掃除等                   |
| スポンジ              | 68個   | 掃除等                   |
| バケツ               | 68個   | 泥の搬出作業等               |
| 一輪車               | 5台    | 泥やゴミ等の運搬              |
| パール               | 15本   | 床はがし等                 |
| 土嚢（土入り）           | 30個   | 水の浸入や土の崩れ防止           |
| 合羽                | 270着  | 雨天時の派遣の際に配布           |

### 車 両

|      |      |                 |
|------|------|-----------------|
| 延べ台数 | 103台 | ボランティアの移送、資材の運搬 |
|------|------|-----------------|

## ボランティアの事故・保険

| 事故対応           | 件 数              |
|----------------|------------------|
| 医療機関（岡崎市民病院）受診 | 1件（ボランティア活動保険対応） |
| 保健師の応急措置       | 3件               |

## 収支決算

### 収 入

| 適 用                       | 金 額 (円)   |
|---------------------------|-----------|
| 愛知県共同募金会<br>（活動拠点事務所支援資金） | 1,700,000 |
| 収 入 合 計                   | 1,700,000 |

### 支 出

| 適 用                                       | 金 額 (円)                                     |
|---|---|
| 備品、消耗品費<br>光熱水費、電話代<br>ボランティア保険料<br>支払手数料 | 1,117,739円<br>12,252円<br>441,300円<br>5,985円 |
| 活動拠点事務所支援資金の清算                            | 122,724                                     |
| 収 入 合 計                                   | 1,700,000                                   |

## 第 3 章

# セクシヨンの 役割と反省

## 1日の流れ

|        |   |
|--------|---|
| 8:00～  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○スタッフ全体ミーティング</li> <li>・前日までの支援センター活動状況の報告</li> <li>・センター統一ルール等留意事項の説明</li> </ul>                    |
| 8:30～  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○スタッフ班別ミーティング</li> <li>・班の役割、作業手順等の確認</li> <li>・当日までの経緯の確認</li> <li>○ボランティア受入準備</li> </ul>           |
| 9:00～  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○支援センター開所</li> <li>・ニーズ受付、ボランティア受付開始</li> </ul>  |
| 15:00～ | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ボランティア受付、ボランティア現地派遣終了</li> <li>○当日活動のニーズ受付終了</li> </ul>   |
| 16:00～ | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ボランティア現地活動終了</li> </ul>   |
| 17:00～ | <ul style="list-style-type: none"> <li>○支援センター閉所</li> <li>・ニーズ受付終了</li> <li>・事務集計</li> <li>○スタッフミーティング準備</li> <li>・班ごとの問題点、課題等整理</li> </ul> |
| 17:30～ | <ul style="list-style-type: none"> <li>○スタッフ全体反省会</li> <li>・行政からの情報提供</li> <li>・各班から反省・課題の報告</li> <li>・課題解決策の検討</li> </ul>                  |
| 18:30～ | <ul style="list-style-type: none"> <li>○リーダー反省会</li> <li>・改善点の最終決定</li> <li>・翌日準備</li> </ul>  |
| 21:00  | 解散  |

※その日の活動状況等により、17時以降の日程は流動的であった。

## 総務班（広報係）

団体名 岡崎市役所  
氏名 石川真澄

### 【内 容】

総務班は、本来、市災害対策本部や県広域災害ボランティアセンターとの連絡調整、各班間の各種調整、予算管理、スタッフ不足時の人員確保、車両の調達、資機材の確保、ボランティア活動保険の契約締結・整理、活動証明書の発行、広報・報道機関の対応、ホームページ（以下、「HP」という。）の管理、ボランティア向け情報提供、その他各種問い合わせ、苦情対応等諸々の総合調整をおこなう重要なポジションです。

これらの業務の中でも、とりわけ総務班として重点を置かなくてはならないのは、

「各班間の連絡調整」並びに連日の報道機関や研究機関等からの取材対応及びインターネットHPによる「広報活動」の2点です。

広報活動に関しては、①責任ある正確な情報の発信、②被災者、ボランティア双方のプライバシーに配慮した秩序ある情報整理、③誠意ある取材姿勢による積極的な情報提供、に心がけなければなりませんので、ある程度経験を積んだ市職員を想定し、結果的に福祉総務課職員とセンター長（岡崎市社会福祉協議会（以下、「岡崎市社協」という。）事務局長：市派遣職員）が専業で担当することになりました。

しかし、このことにより、微妙な感情的な問題を起こしやすい「各班間の連絡調整」という重大な業務がなおざりになってしまい、各班間で波風が立つ恐れが出てきました。そこで、本部機能（本来そんな部門はありません）を強化し、本部直轄として各班の苦情、不満を聞き、調整する「みずすまし隊」が設立されました。



### 【1日の活動の流れ】

| 時 間                          | 内 容  | 備 考                 |
|------------------------------|--|---------------------|
| 9:00                         | センター始業時に昨日までのボランティア情報と朝刊記事をコピーし、各部屋に張り出す   | 支援センターへの苦情も処理し、掲示する |
| 10:00, 12:00<br>14:00, 16:00 | 災害対策本部からの情報を本部及び各部屋に紙で張り出す                 |                     |
| 18:00                        | 終了後のミーティングに参加し、1日のボランティア数ほか災害対策本部の情報も提供する  |                     |
| 随 時                          | その他、報道機関、国県各地方公共団体や大学・研究機関からの取材、質問、面会に対応する |                     |

## 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

支援センター立上げ当初の混乱期では、スタッフとして参集してくれた方々の名前も実績もわからないため、総務班は支援センター設立に携わった市職員と岡崎市社協職員（事務局長、同次長、額田支所長）らの総称であり実体が無いものでした。

しかし、前述の理由で「みずすまし隊」が設立されてからは、「広報係」としての業務活動に専念することになりました。

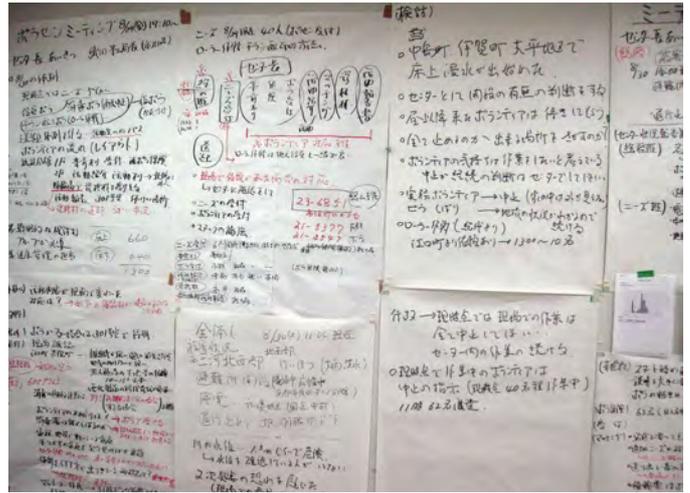
市政記者クラブ（主要新聞・放送局など17社）に、毎日4回ずつボランティア数、活動状況、ボランティア募集、トピックスなどを発信し続けました。これらの情報は、共同通信等を通じて世界中に発信されたため、「留学中の娘から心配の電話があった」など世界中からの反響がありました。

HPによる「情報発信」は、市のHP内に、「ボランティア情報コーナー」を設置し、市トップ画面で毎日4回更新しながら発信しました。また、市HPに合わせ、ボランティア募集終了など重要な情報は、愛知県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）、岡崎市社協のHPからも行い、その周知のおかげで混乱無く終了することができました。

HPによる「情報発信」は、市のHP内に、「ボランティア情報コーナー」を設置し、市トップ画面で毎日4回更新しながら発信しました。また、市HPに合わせ、ボランティア募集終了など重要な情報は、愛知県社会福祉協議会（以下、「県社協」という。）、岡崎市社協のHPからも行い、その周知のおかげで混乱無く終了することができました。

県並びに各市町社協のスタッフが、連日支援センターに応援に来ていただいたおかげで、その他県社協等の連絡調整、車両の確保、スタッフ不足の補充等の対策は、県及び各市町社協の職員が担当し、予算の確保も国の災害救助法の適用による愛知県共同募金会からの助成をいただきましたので、岡崎市社協職員が通常の事務とあわせて行いました。

資材調達では、市所有の現業機材のほか、NPO法人レスキューストックヤードを通じて、名古屋市が2000年東海豪雨時に使用した機材を一時借用しました。不足分は購入しましたが、「防災ボランティア支援センター」では料金後払いに際して信用力がなく、やむなく「岡崎市社協」用として購入しなければなりませんでした。



## 【今後の課題】

総合調整できるコーディネーター候補に複数参加してもらい、平常時から立上げ訓練を行うことが大切だと思います。初期の混乱を最小限に抑えるためにも事前にセンター長と主要スタッフだけは確定しておかなくてはならないと思います。

## 【感想】

広報は、ボランティア募集にも被災者からのボランティア依頼に対しても、非常に重要な業務です。毎日適切に発表することのできる広報専門の担当者が複数いないと支援センターの存在を市民も知られない可能性があります。もっと複数の市職員に参加してもらわなければならないと痛感しました。



## 総務班（本部：みずすまし隊）

団体名 岡崎市役所  
氏名 石川真澄

### 【内 容】

総務班のうち、本部といわれる機能は、前述の広報関係とボランティア活動保険の受付を除いた部分のすべてです。

ただ、今回の災害は、実質1日だけで電気、ガス、水道のほか道路、鉄道などライフラインのすべてが機能していること、被災時期が週末にあたり、土日大きな支援の輪を期待できることから、短期集中型による運営を標榜し、予算管理や資機材調達（物品購入）など庶務的業務に重点をおいた体制としました。

ただ、これらの定型（当初から予定された業務）以外の業務、いわゆる「各班間の連絡調整」業務には、大変苦慮いたしました。

支援センターの運営を「公設民営型」でおこなうということは、阪神大震災以来数々のボランティア活動のなかで醸成された決定事項であり、ボランティアさんのなかでも共通した認識なのですが、いざ運営となると、個人の経験、資質、立場などにより考え方が大きく異なり、民主的に決定するといいながら個々の意見集約ができず、当初は混乱しました。

数々の議論の末、正式に公表したり、文章にして各ボランティアさんに示すことはしませんでした。運営に関して基本的な方針を下記の3項目に集約することができました。

- 1 ボランティアは、自己管理・自己責任が大原則であり、支援センターがその活動や意欲を制限しない。ただし、ボランティアがオーバーワークにならないよう、最低限のルールを作り、事故やけが、病気にならないよう十分注意するよう指導する。
- 2 何よりも被災者のために活動することを優先する。被災者の心情も汲み取り、公序良俗に反しない限り、可能な限り対応するように努める。
- 3 復興はスピードを伴わないと意味がない。スピードと公平・平等は相反するところがあるが、「どこかができていないから、全体でやらない」ではなく「どこかができそうなので、とりあえずできるところからやっていく」という姿勢で対応する。

### 【1日の活動の流れ】

| 時 間       | 内 容  | 備 考                 |
|-----------|--|---------------------|
| 8:30      | 昨日までに決定した内容や連絡事項を各部屋及び廊下や入り口などに紙で張り出す      | 支援センターへの苦情も処理し、掲示する |
| 8:45~9:00 | 支援センター始業時までに各班のボランティア参集状況を把握し、運営できるように調整する | 人員配置に注意する           |
| 随 時       | 各班を回り、気がついたことや苦勞していることを聴取し、改善につなげる         | 逐次、掲示・公表していく        |



### 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

支援センター立上げ当初の混乱期では、総務班は市職員と岡崎市社協職員で、実際に活動しているボランティアさんの意見を反映しにくいものでした。しかし、本部(みずすまし隊)組織が設立されてからは、そこを中心に相談・決定されることになりました。

調整の中で一番難しいのは、進むことではありません。オーバーワークにならないよう、ルールを作ることです。

前述の原則は、言葉では誰でも容易に理解できるのですが、現実には実行することは容易ではありません。いかに、ボランティアが自己責任とはいえ、危険区域に送り出して事故が発生した場合、支援センターがそれだけの責任を負うことになります。個々の判断は、センター長も含めた本部での合議制にて決定しますが、判断ミスがときには重大な事故(二次災害)につながるだけに、センター長とそれを補佐する本部(総務班)の役割は大きなものです。

現に、2日目(8月30日)には、昼前からの市内各地で豪雨が発生し、支援センターでも派遣業務を継続するか問題になりました。その日は、マスコミ各社が岡崎の災害を大きく取り上げてくれたこともあり、業務開始1時間以上も前から入り口にはボランティア希望者が列をなしていました。まだ、ニーズが少ないこともあって、支援センター内には待機者であふれかえり、「被災者になんとか支援したい」という気持ちが満ち溢れたなかでの中止の判断でした。

当然、県外から来てくれたボランティアさんからも不満の声が上がり、支援を待ち望んでいる被災者からも苦情を受けましたが、経験豊かなNPOスタッフからのアドバイスを受けて中止の決定をいたしました。その後、大雨洪水警報及び土砂災害警戒情報に伴う避難勧告(藤川地区942世帯)が発令され、中止したことが正解でしたが、いかに原則を守り、当事者意識を共有しながら本部を運営していくかその難しさを痛感いたしました。

### 【今後の課題】

総合調整できるコーディネーター候補に複数参加してもらわなければ本部は成り立ちません。いかに有能な人材を確保するか、日頃からよく検討しておかなくてはならないと思います。

### 【感想】

支援センターを設置した市や運営を受託した岡崎市社協はもちろん、地域の土地勘や風土の気質や文化を熟知した地元ボランティアや経験豊かなNPOが、いざというとき、お互いが自由に意思疎通ができるような関係を、今後とも保ち続けていきたいと思っています。



# 事前オリエンテーション班

団体名 特定非営利活動法人 NPO愛知ネット  
氏名 大野裕史

## 【内 容】

15～20人程度のグループごとに、迅速で的確なボランティアの受け入れを行うために、「活動参加マニュアル」を参集したボランティアに配布し、受付前の時間を利用して事前オリエンテーションを以下のように実施する。

### □事前オリエンテーションの役割

- ア. 被災地の状況やボランティア活動の現状について説明する。
- イ. 受付から活動終了までの流れを説明する。



### □実施事項

- 1) 被災の状況やボランティアの受け入れ状況を簡潔に説明する。
- 2) 受付から活動終了までの、当日の活動の流れを説明する。
- 3) ボランティア保険の加入が必要であることを説明する。
- 4) 「活動紹介表」の中から活動先を自主的に選択することを説明する。
- 5) 活動先での注意事項を説明し、活動中は無理せず、安全に心がけるよう依頼する。
- 6) 活動中何かあった場合の連絡先を示し、活動を終えセンターに戻る時刻を示す。
- 7) 活動を終え帰着後、活動報告書を提出することを説明する。

## 【1日の活動の流れ】

| 時 間   | 内 容                 | 備 考   |
|-------|---------------------|---|
| 8:30  | コーディネータースタッフ事前打ち合わせ | 当日担当するスタッフに、業務内容・注意事項を説明する                      |
| 9:00  | ボランティア受け入れ開始        | 後工程の準備状況とボランティアの参集状況を確認し、スタートタイミングをはかる          |
|       | 事前オリエンテーション         | 参集しているボランティアの状況に応じて、オリエンテーションを実施する              |
| 15:00 | ボランティア受け入れ終了        | その時ニーズのある活動内容に応じて、活動時間が確保できるかどうかを確認し、受け入れを終了させる |

## 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

事前オリエンテーション担当のコーディネーターは、被災現場や支援センターの状況を駆けつけたボランティアに正確に説明する役割を担っている。しかし担当するスタッフは、日によって交代するのが普通である。そこで、説明すべき内容をマニュアルとして作成し、説明内容が人によってぶれないように図った。また事前オリエンテーションを担当するスタッフは、支援センター内の様子ばかりではなく、被災者のニーズや、被災地での活動内容を把握していなければならない。そこで、ボランティアの受け入れが少なくなってくる時間（ボランティアは午前中が多い傾向がある）を見つけて、交代して被災現場に行く時間を取るよう心がけた。被災現場に出向き、救援活動を体験するようにお願いした。

## 【今後の課題】

支援センターを運営する場合、ニーズ把握担当と活動紹介担当の負荷が大きい。もちろん、現地の状況をよく知っている地元の人が担当することが望ましいし、今回もそのように配置されていた。その分、事前オリエンテーションやボランティア受付、保険受付などの部署は、他地域からの応援部隊でも担当できる場合が多い。これらの部署では、その日の受付開始時の対応がひと段落すると、待ち時間が発生する場合がある。そんなときには、必要最小限の人員を残し、被災現場へ出かけ、救援活動に参加するようなルール・体制を作ることができないだろうか。

センター運営側のスタッフも駆けつけてきたボランティアである。より多くのボランティアに、被災現場で活動してもらうためにも、センターの効率よい運営を考えていく必要があるのではないだろうか。

## 【感想】

今回、岡崎の防災ボランティア支援センターに集まった防災ボランティアコーディネーター達は、特に入念な打ち合わせをすることなく、担当部署についての時点で各自が何をしなければならぬかを理解していた。これは、長年かけてコーディネーターを養成してきた成果だと思う。そして、コーディネーターの養成は今後とも継続していかねばならない……被災地で困っている人がいる限り。



■岡崎暴雨災害救援ボランティア支援センター

### 事前オリエンテーションで伝える内容

- 被災者の状況
  - 地図で被災地を示す
  - 被災地が市内に分散していることを説明する
  - 現地までは各自の自家用車を利用してください
  - 徒歩の方は、センターで車を用意しますので、活動紹介のコーナーで申し出てください
- センター内の説明
  - 1) ボランティア募集に加入してください(今回は、加入料を愛知県社協が負担します)  
※現地まで、車での移動はボランティア保険が付きません。ご了承ください。
  - 2) ボランティア受付では、住所、氏名などを登録してください  
※ボランティア活動であることを証明するためです
  - 3) 避難給食では、具体的な内容をご説明します
  - 4) 活動紹介コーナーで、グループを作り、リーダーを決めていただきます
  - 5) 人数が揃わずや、ニーズが入ってくるまで、待ち時間が発生する場合があります。ご了承ください
  - 6) 最後は、必要な資・機材を受け取って、活動に出かけてください
  - 7) 活動は、(午前中受付の場合)15:00を境に、(午後受付は)17:00までに、帰って来てください
  - 8) 帰って来たら、借りていた資・機材を返却ください
  - 9) 最後は3Fで、運動給食をお願いします
- センターからのお願い
  - 必ず守ってください(安全を確認し、仲が壊れないでください)  
※無理な場合には、お断りしていただいても構いません
  - 必ず守ってください(金品を受け取らないでください)  
※被災者の方からお申し出があっても、決して受け取らないようお願いいたします  
※被災者ながら、ボランティアをかたる人が出現しているようです
  - 被災者の方に、朝日もボランティアが必死に頑張ってきてください(活動報告の厚に報告をお願いします(被災者の方のお名前、住所、連絡先、活動内容))
  - 現地、被災者宅での写真撮影は、禁止します
  - 現地での活動は、定期的に必ず休憩時間を入れてください(被災者の方々が疲れているにもかかわらず、ボランティアさんが頑張って休まずに、適度に休憩できない状況にもなっているようです)
- 本部の電話番号 **0564-21-5547**



# ボランティア保険受付班

団体名 愛知県社会福祉協議会

## 【内 容】

- ボランティア活動保険の受付事務  
⇒ボランティア活動希望者の、保険未加入者の確認と加入手続き
- ボランティア活動保険加入者人数集計・報告  
⇒活動日毎に集計、日報として報告
- 県社協との調整  
⇒ボランティア活動保険加入特例対応等  
⇒ボランティア活動保険加入プラン・掛金負担の確認  
⇒事故報告対応



## 【1日の活動の流れ】

| 時 間         | 内 容   | 備 考                   |
|-------------|---|-----------------------|
| 8:00        | スタッフ集合  |                       |
| 8:05~9:00   | スタッフミーティング<br>班ミーティング（前日の伝達事項等）<br>受付準備（加入様式・筆記用具等） |                       |
| 9:00~16:00  | ボランティア活動保険の受付開始<br>ボランティア活動保険加入者人数集計<br>（1時間毎とりまとめ） | ※必要に応じて、<br>県社協との連絡調整 |
| 16:00       | ボランティア活動保険の受付終了                                     |                       |
| 16:00~17:00 | 後片付け<br>ボランティア活動保険加入者人数集計（最終数字）<br>翌日への伝達事項確認       |                       |
| 17:00       | スタッフミーティング（保険申込状況報告等）                               |                       |

## 【工夫・改善点と成果】

### □工夫・改善点

- ①ボランティア活動保険加入者数の集計は、当初、受付終了後に1回のみ行っていたが、活動者数をリアルタイムにカウントするため、途中から、時間毎に加入人数を集計した。
- ②ボランティア活動保険の補償内容を広く周知できるよう、詳細を掲示するようにした。

### □成 果

愛知県共同募金会支援制度を活用することにより、保険料の自己負担を免除できたこと。

## 【今後の課題】

### □二重加入者の防止

ボランティア活動保険加入の有無が調べやすくなるよう、受付窓口パソコンを設置し、データ入力による加入者受付、及びリストの作成を検討すること。

### □掛金の負担

被害規模が大きくなると、ボランティア活動の長期化に伴うボランティア活動者数の増が見込まれるため、愛知県共同募金会支援制度だけでは保険料を賄うことができなくなる可能性がある。従って、準備金の用意等、予め検討しておく必要がある。

### □車両の確保（ボランティア保険担当の視点から…）

ボランティアから提供された車両を使用する場合、傷害事故の一部（同乗者への補償）・賠償事故が補償対象外となるため、車両確保について、予め検討しておく必要がある。

## 【感 想】

いち早く防災ボランティア支援センターを立ち上げることができたことは、貴会における、平常時の取り組みの成果（強み）であると思われる。

ただし、同様の現場でよく見受けられることであるが、社協に対して、多くの期待と対応が求められる災害時においては、様々な人・機関・案件等に関する優先順位を冷静に測り、バランスを保っていくことは非常に難しい。

これを如何に協力していただいている方々の共感を得ながら実践できるかが極めて重要である。

しかし、被災者本位である以上、参画、協働する全ての支援者が、その主体性を最大限に発揮でき、満足して活動を終えることは大変難しい。社協は、これを解決していかなければならないことを、改めて痛感させられた。

## ボランティア受付班

団体名 災害ボランティアおかざき  
氏名 稲垣淑恵



### 【内 容】

1. 事前オリエンテーションを終えたボランティアに「受付表」の必要事項を記載してもらう。
2. 名札用クロステープにマジックインキで氏名を記入してもらう。
3. 活動紹介で使用する付箋紙に氏名を記入してもらう。

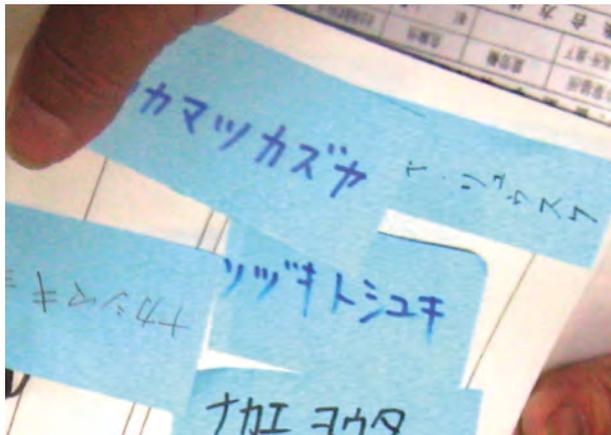


### 【1日の活動の流れ】

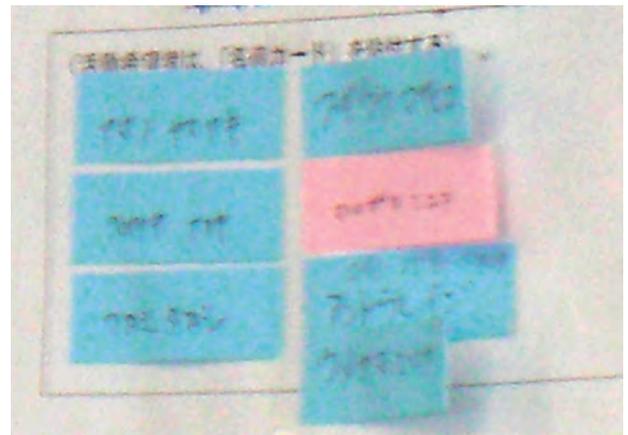
| 時間         | 内 容                        | 備 考  |
|------------|----------------------------|--|
| 8:30～      | 担当オリエンテーション<br>受付準備        | 前日の反省点と改善点の周知<br>注意事項の確認<br>受付表、筆記用具、付箋紙、クロステープ等 |
| 9:00～15:00 | ボランティアの受付                  | 流れが滞留しないように配慮する                                  |
| 15:00～     | 受付終了<br>あとかたづけ<br>担当ミーティング | 受付表を本部へ届ける<br>当日の反省と改善点の洗い出し                     |
| 16:00～     | 活動報告班へ応援                   |  |

### 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

付箋紙（ポストイット）の記名の向きを統一し、横書きにすることによって、活動紹介表に貼る向きが統一され、重なることがなくなった。



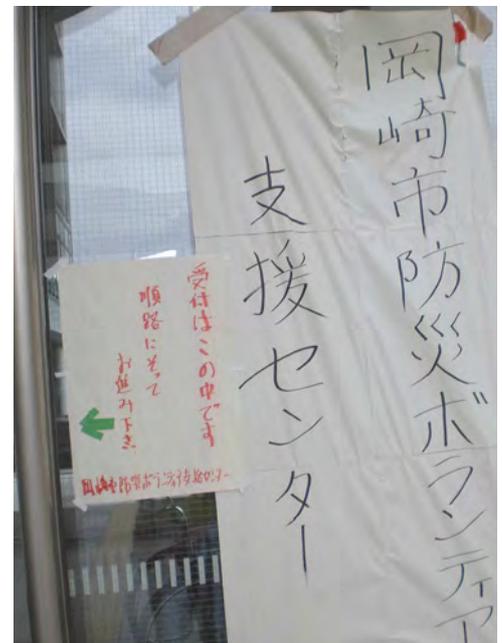
縦書きと横書きが混在



横書きに統一した付箋紙

### 【今後の課題】

1. ボランティア用の名札を改善する。  
ボランティア全員に岡崎市防災ボランティア支援センターから派遣されたボランティアであることがわかる名札を作成して準備しておきたい。
2. 岡崎市防災ボランティア支援センターから派遣されたボランティアであることがわかるように腕章やベストなどは作成できないか。
3. 団体の受付は、問い合わせ時に名簿の提出を依頼しておき、代表者のみの受付にすると時間の節約ができるとともに、受付の混雑が解消できるので、団体用の受付票の様式を作成しておくといよい。
4. 受付待ちの時間を少なくするために、受付のレイアウトや受付の方法を検討し、立ち上げ訓練などで検証していく。



### 【感想】

1. ボランティア活動を終了し、17時までに帰ってきてもらうのに、15時までボランティアの受付をしても良いのだろうかと思いました。
2. 県内の方が大勢来ていただいて本当に助かりました。
3. 開設当初は1階の通路で受付をしていたが、窓口業務再開のために2階の廊下に移動し、動線の確保が難しくなり、朝の受付開始時には受付待ちの列ができてしまった。事前オリエンテーションとの連携をうまくとりながらスムーズな受付ができると良いと思いました。
4. 受付担当の前で記載してもらう方法をとったが、スペースがあれば記載台を設けて記載例に基づいて必要事項を記載していただき、記載を終えたものを受け取る方法もできたと思う。今後の立ち上げ訓練などで支援センターのレイアウトの検討をしていきたいと思います。
5. 福祉会館の玄関先まで来ないと防災ボランティア支援センターであることがわからないという声を聞いた。2階の窓などに張り紙をするなどの工夫ができると良かったと思います。

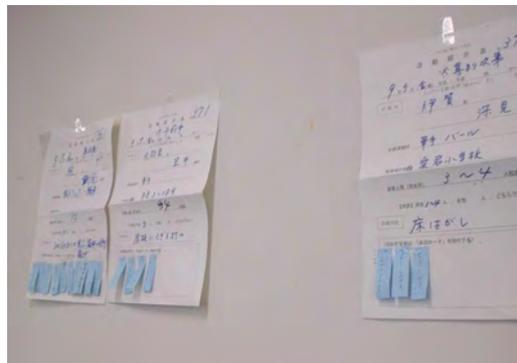
## 活動紹介・マッチング班

団体名 災害ボランティア・おかざき  
氏名 奥川幸市・本間章子

### 【内容】

#### 1. 活動紹介

- (1)「活動紹介表」の掲示をし、ボランティアに、自分のできそうな活動を選び、名前を書いた付箋紙を貼ってもらう。
- (2)「活動紹介表」の活動内容を簡単に説明し、活動への参加を促す。
- (3)人数が不足している活動には、「あと1人ですが、どなたか参加してもらえませんか？」などと参加を促す呼びかけをする。
- (4)人数が集まったら活動紹介No毎にボランティアに集合をかけ、マッチング担当へ案内する。



#### 2. マッチング

- (1)説明が聞き易いように集まってもらう。
- (2)活動紹介の付箋紙のボランティアの氏名を呼び、活動参加者を確認する。
- (3)リーダーを選出してもらう。
- (4)緊急時の連絡用に携帯電話の番号を聞く。
- (5)「ボランティア依頼表」にそって活動内容の説明をする。不明な点が無いように質疑応答もする。
- (6)全員で行動・全員で帰る・全員で活動報告をすることなど注意事項を再確認する。
- (7)事故・追加の依頼等の連絡のため本部への連絡電話番号を周知する。



#### 3. 送り出し…怪我・事故の無いように笑顔で送り出す。

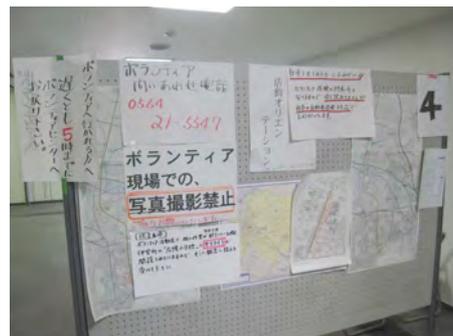
熱中症予防のために、食塩、梅干、塩昆布などを希望者に配布した。

### 【1日の活動の流れ】

| 時間          | 内容             | 備考  |
|-------------|----------------|---|
| 8:30~9:00   | ミーティング<br>事前準備 | 前日の反省・当日の周知事項活動紹介表の掲示・送り出し表準備<br>マッチングの資料確認 |
| 9:00~15:00  | コーディネーター活動中    | ニーズ数=ボランティア数が理想                             |
| 15:00~16:30 | 後片付け、各班の今日の反省会 | 今日の反省、明日の行動計画、準備                            |

### 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

1. 当日2回目以降活動のボランティアの人に活動紹介班で付箋紙を再配布する。
2. 「活動紹介表」をA3版（掲示用）とA4版（ボランティアのリーダーに貸し出し）を作成した。
3. 「ボランティア活動札」をボランティアのリーダーに貸し出した。（紐吊り型日付けNo入りを本部で作成）
4. 活動先を表示した広域地図・詳細地図（住宅地図）をボランティア用とドライバー用の2部作成して説明・配布した。（ニーズ班地図担当で作成）
5. 活動紹介班に「新規」「活動紹介中」「活動紹介済み」「送り出し記録表済み」の箱を用意した。



6. ボランティアが車を運転する場合は、「ボランティア活動中」のボードを配布した。
7. ボランティア活動中の依頼者（物）の写真撮影は、原則禁止の説明をした。
8. 清掃業者などが早い時期から動いており、被災者にはボランティアとの区別がつきにくくなっていたため、ボランティア依頼者へは、ボランティア活動が無償であることを説明するように再確認した。
9. ボランティアが活動先へ移動する時にボランティア自身の車を使用する場合は「同乗者保険」の有無を確認し、未加入の時は使用を禁止し、送迎車を利用してもらうようにした。

### 【今後の課題】

1. 依頼者の休憩や昼食の時間、作業ペースを配慮するため、派遣するボランティアに活動の前に依頼者と作業の進め方などの打ち合わせをするよう説明すると、被災者の気持ち、ペースでの活動ができる。
2. ボランティアが使用する資機材の確保をしておく。
3. 支援センターのレイアウトを福社会館、福社会館以外の建物、出張所（サテライト）で平日と休日の場合を作成し、立ち上げ訓練などで検証しておく。
4. 各班の今日の反省・明日の行動計画・当日の反省の繰り返し。

### 【感想】

1. 10日間参加したが、昨日より今日、今日より明日と反省、改善を繰り返すことで毎日が充実していた。
2. 市民へ防災ボランティア支援センターの意義や無償奉仕の考えかたを浸透させることの必要性を強く感じた。
3. 実績のアピールは、単にボランティアのみでなく広く一般にも公表して、災害ボランティア支援センターや災害時のボランティア活動の必要性を理解してもらうようにするとよい。

## 資材貸出班

団体名 豊田市社会福祉協議会  
氏名 浦川岳夫

### 【内 容】

- 活動に必要な資材の貸出
  - ・活動オリエンテーションで確認され、依頼書に必要と記入された活動資材の貸出
  - ・記入されていないが、活動に必要と思われる資材の追加貸出
- 活動後の資材の返却確認
  - ・活動後の資材の返却時の資材数と物品の確認
  - ・使用済みの消耗品のリサイクル可否の確認
- 資材の清掃
- 消耗資材の在庫確認と追加依頼
- 要望された資材の調達依頼
- 資材整理



### 【1日の活動の流れ】

| 時 間   | 内 容            | 備 考   |
|-------|----------------|---|
| 9:00  | 資材出し           | 資材置き場が屋外の自転車置き場のため、資材にビニールシートがかぶせてあったまずは資材からシートを外す作業から始めた |
|       | 消耗資材の在庫確認と追加依頼 | 在庫を確認し、必要なものは追加依頼   |
| 9:30  | 資材貸出開始         |   |
| 適宜    | 貸出・返却・清掃・整理    |   |
| 16:00 | 消耗資材の在庫確認と追加依頼 | 在庫を確認し、必要なものは追加依頼   |
|       | 資材保管           | 資材にビニールシートをかぶせる   |

### 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

- 活動責任者と相談し、活動に必要と記載された資材だけでは足りないと判断された資材の貸出の実施。
- 消耗資材である軍手・タオルの洗浄後の再利用。
- 雑巾の代替品としてのタオルが用意されていたため、箱の中身を全部確認せずに使っていた。

使っているうちに、箱には「タオル」とだけ記載してあるが、中身はハンドタオル・フェイスタオル・バスタオルといった大きさが異なるものがあることがわかり、内容毎に「タオル」の種類を替えた。



### 【今後の課題】

- 大きさが異なる資材の確認。(例：タオル・ビニール手袋)
- 資材の洗浄。(今回は水道が利用できたが、利用不能時の対処方法。)
- 資材の消毒。(今回はボランティア用のみであった。)
- 消耗資材等のごみ分別。(ごみ処分場で分別を実施した。)
- 資材の必要数の見極め。

### 【感想】

- 足りない資材を追加依頼すると、すぐに追加していただいたことが大変助かった。
- レスキューストックヤードからの資材の提供及びボランティアに参加した方々が自ら持参した資材の利用により、資材が足りないことが少なかった。
- コーディネーター間での意見交換により、貸出がスムーズにできた。



| 人員  | 運搬者 | 行先  | 出発時間 | 到着時間 | 連絡先(TEL)備考 |
|-----|-----|-----|------|------|------------|
| ... | ... | ... | ...  | ...  | ...        |
| ... | ... | ... | ...  | ...  | ...        |
| ... | ... | ... | ...  | ...  | ...        |
| ... | ... | ... | ...  | ...  | ...        |

## 車 両 班

団体名 豊根村社会福祉協議会  
氏 名 荒川隆太郎

### 【内 容】

車両班は、ボランティアの皆さんを活動場所へ送迎するのが主な役割です。

県内各地の社協から応援にきたスタッフと車両、また地元岡崎市のJ Cのみなさんが、主な構成メンバーで車両班の活動を実施しました。

また、サテライト等での資材の不足に対応し資材やテントの運搬・設営、活動終了後にでたゴミの廃棄に向かったりと、岡崎市内を車で走り回りました。

マスコミでもよく取り上げられた伊賀川の周辺への送迎が中心でしたが、市内の広範囲にわたって被災地が点在しており、また他市町村の社協職員では土地勘が無いため、地図を持っていても戸惑うことが多く、J Cスタッフと協力しながら活動を行いました。



### 【1日の活動の流れ】

| 時 間   | 内 容             | 備 考            |
|-------|-----------------|----------------|
| 8:30～ | 車両班・資材班ミーティング   | 役割・分担確認 活動内容確認 |
|       | サテライトへの人員・資材輸送  |                |
|       | ボランティアの移送       | 市内各地の被災地への往復   |
|       | サテライトからの人員・資材輸送 |                |
|       | 資材置き場の整頓・片付け    |                |

## 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

他の市町村社協の職員が主な構成メンバーであったため現地周辺の地図だけでは、どの辺かがわからずボランティアを待たせることがたびたびあった。

→マップ班と調整を行い、岡崎市全体の地図にも落としてもらうことでスムーズな対応ができるようになった。またJCのメンバーと社協職員をセットにすることや、カーナビの付いた車両を活用することで、地理への不安を解消した。



ボランティアとの連絡や、送迎に向かったスタッフとの連絡を他の社協やJCのスタッフの携帯電話を使って行っており、連絡先の番号が日によって変わっていた。

→市内の業者から緊急にリースした5台の携帯電話のうち、1台を車両班で使うことが可能になったため、連絡調整がしやすくなった。またほかの班（特にサテライト）との連絡が直接できるようになり、資材の不足などに迅速に対応できるようになった。

## 【今後の課題】

被害の集中していた伊賀・元能見といった地区以外にも、大きな被害にあった民家が点在しており、そういった地域では運搬用の車両（トラック、軽トラ等）も不足しており派遣されたボランティアからの要望があがってきた。車両班もしくは支援センターの仕組みの中でそうした車両を用意できればより活動の幅を広げられたのではないかと。

ほとんどが応援に来たスタッフで構成されていたため、車両班の現状が支援センター全体で把握されにくく、対応できない要望（バス、トラック等）が支援センター内からもあがってくるなど情報の共有をきちっと行う必要が感じられた。

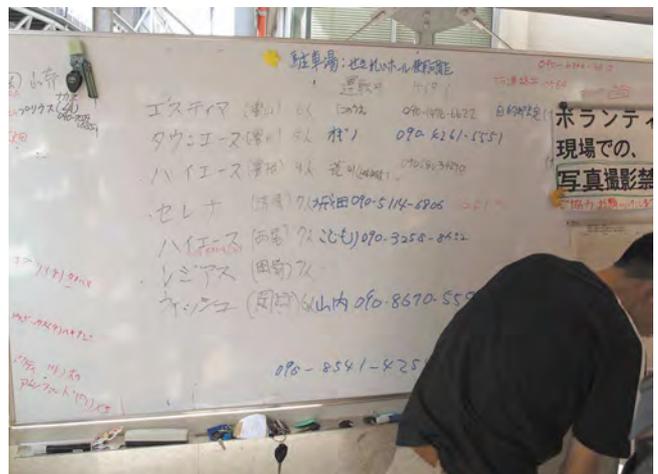
ボランティアの送迎として市内を回る中で、まだまだ手つかずの地域が数多く見受けられた。送迎のみを行うだけでなく同時にピンポイントでニーズの吸い上げを行う仕組みを作ることができれば、なおきめ細やかな対応ができたのではないかと今になって思う。

## 【感想】

他の市町村社協から日によっては、20台近い車両の協力があり、社協の横のつながりの強さを改めて感じる事ができた。

どこの被災地でも必ず課題としてあがるニーズの問題。車両班として市内各地を廻ることでより一層強く感じた。また地元のJCをはじめボランティアの皆さんの献身的な活動にも深く感動した。

被災者の皆様には改めてお見舞い申し上げますとともに、この貴重な経験を今後の活動に活かしていきたいと思う。



## 【内 容】

- 活動目的の達成度の確認とボランティアのケアを行うために、活動後のフォローを行う。
- 帰ってこられたグループの全員にねぎらいの言葉をかけ、氏名・人数・安全を確認し、体調を尋ねる。
- 「活動報告書」をリーダーに書いてもらう。
- 「活動報告書」に基づきやり残したこと、満足度、説明と食い違っていたことなどを聞く。
- 現地の情報を聞き、スタッフミーティングで報告し、翌日の活動に生かす。
- 必要な人に「ボランティア活動証明書」を渡す。
- 終了した活動の関係書類をまとめてファイルする。
- お茶のサービス、食事の場所の提供。(休憩・待機の場所)



## 【1日の活動の流れ】

| 時 間       | 内 容                          | 備 考                |
|-----------|------------------------------|--------------------|
| 朝のミーティング後 | 書類・筆記具の準備、補充                 |                    |
| 随 時       | お茶・お茶菓子の準備、補充<br>湯呑用意        |                    |
| 随 時       | ボランティアを迎え入れ、報告書の作成とクールダウンを行う |                    |
| 随 時       | 終了した活動の書類を整理し<br>ファイルする      | 後で社協職員が見やすいようにしておく |

## 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

- ①「ボランティア活動証明書」の用紙は301号室にあるのに、印鑑を1F社協事務所で貰うよう案内したら結構クレームが多かった。  
(活動を終えて福祉会館へ戻ってきたら1F→3F→1Fと上がったたり降りたりするの？と言われた。)
- ②リーダーに報告書を書いてもらっている間に他のメンバーに感想・意見を書いて下さいと箱と用紙が置いてあったが、あまり書いてもらえなかった。  
→学生さんなどには用紙を配ったので書いてもらえた。



- ③日赤さんがボランティアおよびスタッフのために炊き出しをされたことに対する疑問の声が上がっていた。(おにぎりを食べながら本当はこれって違うんじゃない？と)

## 【今後の課題】

- ・今回はこの担当には毎日殆ど木下と県内各地の社協職員が毎日交代で来ていたが、ボランティアさんが報告する中で土地カンがない人にはわかりづらいことがらも多少あり、地元の人が詳しく聞き取ればより効果的だと思った。
- ・ボランティア活動証明書の発行に関しては福祉会館内のレイアウト上仕方ないが、印鑑に関しては改善の余地があるかも。

## 【感想】

今まで研修や訓練でも担当したことがなかったところでしたが、概ねうまくできたと思う。ねぎらいの言葉やクールダウンも出来ていたのではと思う。

応援要請をした西三河ボランティア連絡協議会の各市町の会長さん方が来ていただいた時、その都度ちょうど応対できて良かったと思った。

変更があったことや連絡などは速やかに他の担当とうまく連携が取れていたと感じた。

災害ボランティアおかげのメンバーも皆てきぱきと臨機応変に対応していたのでとてもよい勉強になった。



## ニーズ受付班（電話対応）

団体名 災害ボランティア一步の会額田  
氏名 荻野真市

### 【活動内容】

#### 《被災住民への対応》

被災住民からの電話での対応や訪問された被災住民との面談により、被災住民からのボランティア活動の依頼内容（ニーズ）を聞き取り、「ボランティア派遣依頼票」を作成する。被災状況・家族構成・依頼内容等からボランティアで対応できるニーズかを判断する。ボランティアで対応できるニーズだと判断した場合はボランティアを派遣するための打合せを行う。そのときに、ボランティアには謝礼や食事等は不要なことや依頼内容以外のボランティア活動をボランティアにさせないことなどを伝え、ボランティア活動そのものについての説明をする。

#### 《ボランティア希望者への対応》

テレビのニュースや岡崎市役所のHPなどを見て、ボランティアを希望される方からの問い合わせの電話に対応する。初めてボランティア活動をする方にはボランティア活動そのものの主旨や服装・持ち物などの説明をする。



#### 《ボランティア参加者への対応》

ボランティア活動に参加されたボランティアの方からの問い合わせの電話での対応では、質問に答えたり、状況を判断し、ボランティアに指示を出したりする。

#### 《支援センターへの電話等での問い合わせへの対応》

8月末豪雨の被害状況やボランティアの派遣状況など、報道機関をはじめ様々なところからの問い合わせに回答する。ニーズ係で把握できていることについてはその場で回答し、不明な点や重要な内容については本部へ電話をするように伝えた。

#### 《支援センター内の他の部署への対応（連絡・調整）》

ニーズの受付係だけでは判断できない内容は本部に連絡し、その指示に従って活動を展開する。また、ニーズの受付件数と必要なボランティア数などを本部に報告する。

### 【1日の活動の流れ】

| 時間    | 内容          | 備考  |
|-------|-------------|---|
| 8:30  | ニーズ系のミーティング | ・係分担を決める<br>・昨日までの活動の報告をする<br>・共通理解していなければならないことを確認する     |
| 8:40  | ニーズの受付開始    | ・電話機を4台使用した。2回線はニーズ等の受付用、1回線はボランティアからの連絡用、携帯電話は緊急用として使用した |
| 17:00 | 受付終了        | ・ニーズ系の責任者が全体ミーティングに参加している間もニーズの受付を継続して実施した                |

## 【工夫した点・運営中に改善された点と成果】

### 《工夫した点》

- ニーズ係が共通理解していなければならない情報は壁面に掲示して、誰でもいつでも読めるようにした。
- 電話機と電話機との距離をできるだけ離し、係の音が互いの聞き取りを邪魔しないようにした。

### 《運営中に改善された点と成果》

- 支援センターが開設された当初のニーズ係用の部屋は、様々な情報が壁面に掲示されていたため、ニーズ係以外の多くの担当者が出入りしていた。そのため、騒然としていて、被災住民との電話や面接による対応がとても難しかった。そこで、ニーズ係専用の部屋にしてもらったり、入口にも張り紙をししたりして、部屋がなるべく静かな状態になるように改善した。
- 被災住民からのニーズの多くが「濡れた畳や壊れた家具などを家の外に運び出してほしい」ということで、電話での対応の中で「男性のボランティア」として依頼を受けてしまったために、女性のボランティア希望者の選択できる活動が少なくなってしまった。そこで、「男性でも女性でもいい」ということで依頼を受けるようにした。
- 5～6人という少人数で全ての電話や訪問者等に対応し、被災住民からのニーズをスムーズに受理することができたことは大きな成果である。



### 【今後の課題】

- 「支援センターの電話がつながりにくい。」という苦情が多く寄せられた。また、HPや新聞等で公開された支援センターの電話番号が2回線だけということで、被災住民からのニーズの依頼、ボランティア希望者からの問い合わせ、報道機関からの問い合わせ、支援センター内で活動しているコーディネーターへの連絡など、多様な内容に対応しなければならなかった。そこで、電話回線を増設し、目的別の電話番号を公開することで、ニーズ係の活動が落ち着いてスムーズにできるようにすることが大切である。また、電話回線を増設するためには、ニーズ係の担当者も増やす必要がある。
- ニーズの聞き取りにも、被災住民との対応で住宅地図が必要である。それも、CD-Rになった物だとボランティアを派遣する場所を中心にしたり、その周辺まで広げたりして印刷できて何かと便利である。ニーズ係と本部などをつなぐインターフォンなども必要である。設備面のさらなる充実が必要である。

### 【感想】

- ニーズ係は本当に大変で難しい。「そのニーズを受理していいのか、受理してはいけないのか」という判断が本当に難しい。ニーズそのものの内容だけではなく、家屋の被災状況や地域の被災状況までも的確にとらえ、ボランティアの安全面からも判断しなければならない。また、ニーズを受理する場合でも「どのくらいの人数でどのくらいの時間でできるのか」という判断をすることも難しい。そのためには被災状況を的確に把握すると共に様々な知識や体験が必要だとつくづく感じた。災害ボランティアコーディネーターのフォローアップ講座の受講などで自己研鑽することの必要性を感じた。また、支援センターの立ち上げ訓練の意義を改めてとらえることができた。

## ニーズ受付班（活動紹介表作成）

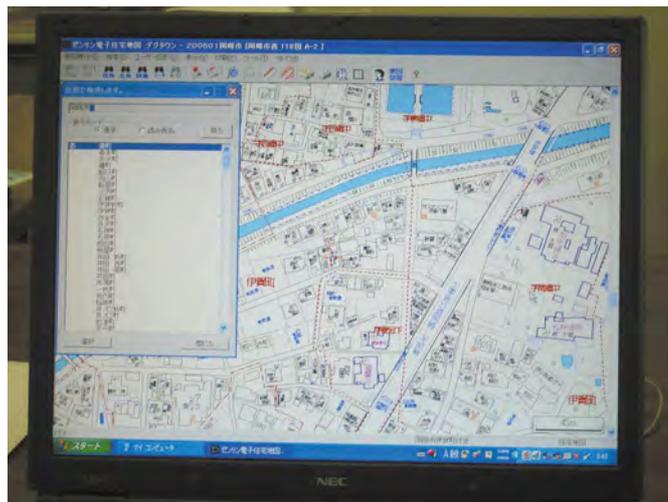
団体名 刈谷防災ボランティア  
氏名 山下克昭

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

ニーズ受付班での「活動紹介表」と「地図」の作成。

#### (1) 活動紹介表の作成

- ・ボランティア派遣依頼票にもとづき、A3版掲示用の「活動紹介表」を作成。活動紹介表に活動先、必要資機材、駐車場の有無。募集人数、活動内容などを記載。
- ・ボランティアグループリーダー手渡し用にA4版の縮小コピーを作成。



#### (2) 地図への落とし込み作業

- ・ボランティアグループリーダー手渡し用とドライバー用に活動先の全体地図と活動先の案内地図を作成。
- 支援センター開設当初は地図がなく、岡崎市のガイドマップを活用。
- 次は、市販の昭文社地図、アトラス社A4東海道路地図を利用。しかし、個人の住宅までの落とし込みに苦慮した。
- その後、ゼンリンのA3版住宅地図（本）を活用するも、地名探しに時間を要した。
- 作業者に地元詳しい市内在住者を加え、人員増強して効率UPを図った。
- 4日目からは、ゼンリン電子住宅地図を活用、パソコンによる自動検索を可能とし、地元を知らない人でも簡単に検索しプリンタを利用した地図を作成することが出来た。



### 【改善点・今後の課題】

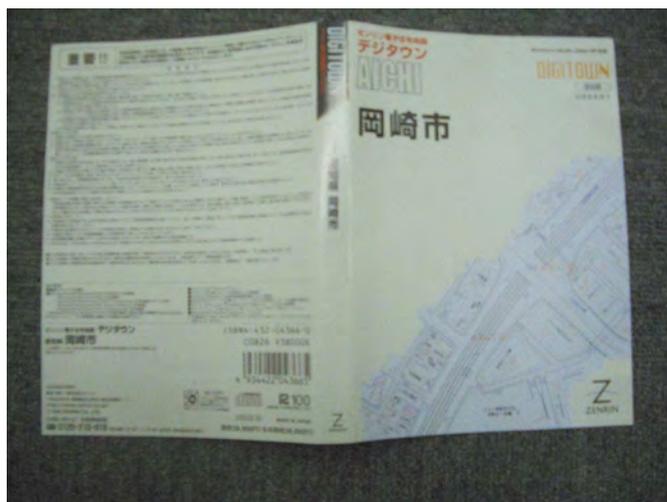
早い段階からゼンリンの電子住宅地図があると良かった。

災害時には、インターネットの環境が整っていない場所での作業も多いので、その場合はヤフーやグーグルの地図活用は困難となる。活動先の行き先案内用として用意する備品の中にCDの電子地図を加えてほしい。

### 【感想】

紙情報ではなく、電子情報を利用することで作業効率が大幅に向上した。

また今後は、被災場所のプロット化やマップ化も可能。大いに活用し利便性を高めるべきと感じた。



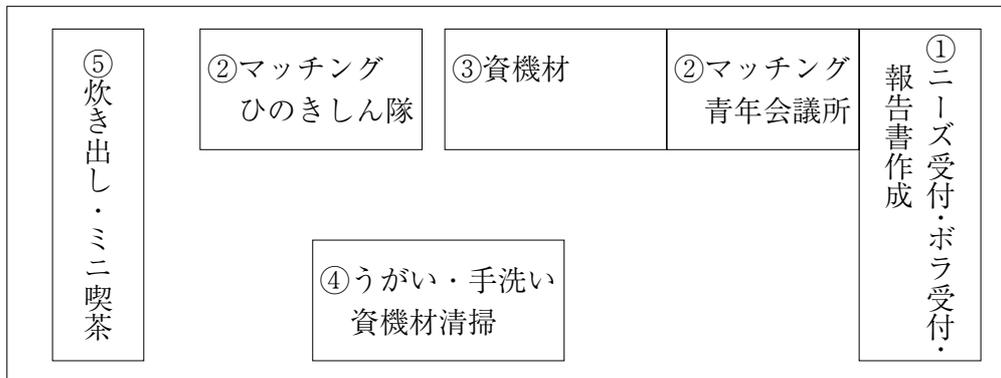
## 出張所（サテライト）

団体名 特定非営利活動法人 レスキューストックヤード  
氏名 浦野 愛

### 【サテライト設置の経緯】

- ・バイク隊や付近を活動したボランティアより「伊賀町・元能見町付近の被害が甚大であり、ボランティアもほとんど入っていない。」との情報提供があった。
- ・総代より「電話も水に浸かって使えないのでボランティアの依頼をしたくても連絡できない。近辺に拠点を張って、ニーズ把握・ボランティア派遣をその場で行って欲しい。」との要請があった。
- ・総代からの要請に基づいて、他地域と比べて復旧作業が遅れていたこと、本部から距離がありボランティアの移動や情報収集に時間がかかることをふまえ、災害ボランティアセンターの出先機関として9月2日よりサテライトを設置・開設した。

### 【サテライト配置図】



### ポイント1：サテライトの開設は、地域からの協力が鍵！

地域よりテント3～4張り分の空スペース・水道の使用（サテライトから約100mの距離）、広幡小学校より駐車場・ボランティアの休憩スペース・トイレ、岡崎青年会議所よりテント・駐車場（サテライトから約200mの距離）・ボランティア活動資機材の無償提供を受けることができた。この協力がなければ、迅速な開設・運営はできなかった。

#### 【活動内容】

- ① ニーズ受付・ボランティア受付・活動報告  
・社会福祉協議会の外部支援者が担当。  
・本部にあげられたニーズの引継ぎと直接訪問者のニーズ受付。
- ・ニーズ聞き取り表、活動紹介表、地図の作成。地図はあらかじめサテライト周辺地域の住宅地図を大量に印刷し、対象世帯をマジックで記して活用した。
- ・ボランティア受付、ボランティア保険の加入（ボランティアのほとんどは本部にて手続きを済ませた後、サテライトに派遣されていた）



- ・活動報告書への記入・提出、継続ニーズについては新規のニーズ聞き取り表を作成し、翌日のニーズとして報告・引き継いだ。

## ②マッチング

- ・青年会議所、天理教ひのきしん隊が担当。
- ・活動内容の説明。
- ・活動者の決定と活動先への派遣（活動紹介表に受付順に活動希望者の名前の書いた付箋紙を貼り、人数がそろったところで現地へ派遣）。

## ポイント2：『お手伝い隊』の派遣！

サテライト開設時、対象地域から本部へ上げられていたニーズは数件であった。被災状況や被災者の声から、浸水でテレビも見られないし電話も使えない、疲れのピーク等の理由で、「頼みたくても頼めない」状況があることがわかった。そこで10名1チームとなり、周辺地域をブロック分けした地図・ニーズ聞き取り表・資機材一式（バケツ・ゴミ袋・土嚢袋・スコップ・ほうき・軍手・タオル）を持参し、戸別訪問を実施。その場でニーズをひろい、その場で対応するという方法で、活動に迅速性が増した。このような丁寧な対応を重ねた結果、ボランティアに対する信頼感が深まり、被災者側もボランティアに何をどう頼めるのかというイメージを持つことができたことで、ニーズ対応件数は劇的に増えた。

## ③資機材

- ・本部より持参したのものとして、大スコップ／小スコップ／ほうき／土嚢袋／ゴミ袋／バケツ／軍手／タオル／バール／ちりとり／ブルーシート／ふね／たわし ※特に不足したものは土嚢袋。
- ・物品名、数量を貸出先のニーズ番号ごとに記録。返却時にも同様にチェックし、不足するものは本部・青年会議所に相談、補充して頂いた。

## ポイント3：ボランティアの知恵で、泥かき作業がみるみるうちに！

過去の水害のボランティア経験者であったAさんが、土のう作りのコツを伝授。土のう袋の中に、筒状の入れ物を入れることで、袋を支える人手もいらず、泥を入れてもこぼれない。最後に筒を抜いて口を縛れば泥かきの完了。この提案のおかげでみるみるうち作業が進み、一気に泥が町からなくなった。筒はこの手法を提案した翌日に青年会議所の皆さんが用意して下さった。また、桜丘高校の学生約70名が、駐車場や道路の泥かきをお手伝い下さった。



#### ④うがい・手洗い・資機材清掃



- ・水道場まで距離があったため、サテライト内で簡潔にできる方法を検討。ハンドソープ／うがい薬／紙コップ／消毒薬／バケツを用意。バケツの水で手をすすいだ後、消毒薬を振りかけて完了。

#### ⑤炊き出し・ミニ喫茶

##### 【実施までの経緯】

9月2日にサテライトが設置されてから、2日間は『お手伝い隊』による個別訪問をきっかけに、住民の方々の『声』に意識的に耳を傾けることを心がけた。その結果下記のような言葉が聴かれ、掃除などの作業中心のニーズ対応と共に、心身の疲れを癒し、サポートする活動メニューも必要な時期にさしかかっていると考えた。そこで、炊き出しとミニ喫茶が提案され、準備が整った9月4日～7日までの4日間、サテライト会場にて実施された。

##### 【住民の声】

- ・車もダメになったし、台所も使えない。毎日の掃除で疲れ果ててしまって、料理をする気になれないの……。
- ・コンビニやスーパーに行っても、あったかいものはなかなか食べられないし、菓子パンやおにぎりだけでは飽きてくるしねえ。
- ・暑くてバテ気味。食欲が落ちてる。さっぱりしたものが食べられるといいなあ……。

#### ポイント4：外部支援者の協力を上手に受け入れよう！

炊き出しには、災害ボランティアネットワーク鈴鹿、すたあと長田（1995年阪神・淡路大震災の被災者支援をきっかけに立ち上がった神戸市にあるボランティアグループ）、天理教ひのきしん隊、清洲市西枇杷島町の皆さん（2000年東海豪雨水害の被災者）が、活動資金から資機材の提供、調理・配膳スタッフとしてもご協力下さった。また、2004年新潟県中越地震の被災者である川口町田麦山地区の「いきいき田麦山」の皆さんからは、新鮮な食材の提供を頂いた。おいしい食事と一緒に、全国からの応援の気持ちも被災者の皆さんにお届けすることができた。



## ポイント5：炊き出しという『場』を通じた「安心できる・笑顔になれる・不安が解消できる」空間ときっかけづくり！



炊き出しの周知は、事前にチラシを配布。会場にはBGMを流し、テーブルや椅子、お茶、お菓子などを用意することで、少しでも落ち着いてくつろげる空間づくりを心がけた。過去の被災地で炊き出し経験のあるボランティアより、被災者の心身の状況に配慮されたメニューや環境づくりが提案された。



### 炊き出しメニュー

- 9月4日：おにぎり、トン汁、あんみつ
- 5日：さっぱりうどん
- 6日：野菜スパゲッティ、かぼちゃの煮物、ポテトサラダ、漬物
- 7日：カレーライス

### 【住民の声】

- ・ 水害から1週間。体のあちこちが痛くなってきた。夜はあんまり眠れんなあ。
- ・ 本当に久しぶりに温かい食べ物を口にした。大変だった。涙がでる程嬉しい。
- ・ 全国からこんなに心配して応援に来て下さって。ありがたいし、心強い。
- ・ 家では家族みんなが疲れてピリピリしている。休憩と気分転換がてらきたよ。
- ・ (15分ほど話した後) 実はうち、床下まで水がきたんだけど、まだ床下覗いてもいないの。床がしめっているような気がするんだけど……。

このような場ができたことで、ニーズの取りこぼしや、時間の経過と共に変化する被災者の心情などを読み取ることができ、新たなニーズの掘り起こしにつながった。これにより、一人ひとりのペースに合わせたきめの細かい対応が可能となった。

### ⑥被災者の心に寄り添う活動メニュー

- 中越・KOB E足湯隊 神戸大学学生震災救援隊による足湯ボランティア。足湯とハンドマッサージを通じて、何気ない会話を通じて被災者の心情や今後必要な支援を捉えることができた。

### 【住民の声】

- ・ とにかく疲れた。何もしたくない。
- ・ 片付けもボチボチとして進まない。
- ・ 若い人たちにこんなことしてもらって元気になれたよ。
- ・ 今になって体の節々が痛くなってきたよ。



## □被災者相談会

9月7日午後7時～9時、被災者からの声をもとに、「行政からの復興支援サービスや悪徳商法に関する相談会」を実施。青年会議所の協力を得て、行政書士の協力を得ることができ、11名の相談者があった。

### 【成果と課題】

※提案者：青年会議所・天理教ひのきしん隊・NPO法人レスキューストックヤード

- ・活動場所と派遣場所の距離が短いことで、ニーズ把握、人員や道具の需給・調整が早くできた。
- ・直接訪問を行うことで、的確で確実なニーズ把握を行えた。これにより、個別の細かい部分まで気配りができた。
- ・ボランティアの休憩所、駐車場、トイレ、水源の確保など、サテライト設置の条件が揃った場所を地域から提供して頂けた。地域の協力がなければこのようなスムーズな活動にはつながらなかった。
- ・うがい、手洗いの仕組みが整っており、屋外であったが衛生管理がきちんとできた。
- ・青年会議所や天理教ひのきしん隊など、団体の中に能力の高いコーディネーターがいたことで、引継ぎや活動の進行がスムーズに行えた。
- ・他団体のネットワークや特技を生かし、協力を得ることで、泥かきなどの作業中心の活動だけではなく、被災者の心身のサポートを含めたきめ細かい活動メニューが提供でき、被災された方にも喜ばれた。
- ・ボランティア支援センターの中心となった岡崎市社協が「まずは声を上げた地域からできることをやっぺいこう！」とサテライト設置の英断を下されたことは評価すべきことと思う。

## □課題

- ・医療設備は救急箱程度しか用意できておらず、救急医療体制（事件、事故があった時の対処方法、対応マニュアルなど）の検討が不十分であった。
- ・住民の方に信頼して頂くためには、ガムテープの名札だけでなく、ボランティアの活動証明書や共通の目印のようなものが必要である。
- ・水害支援は体力勝負なので、15分おきに休憩するなど、活動時間をルール化する配慮が必要である。
- ・外部支援者が多く、地元の住民やボランティア団体の協力が十分に仰げなかった。
- ・小回りのできるといところがサテライトの最大の魅力であるため、活動範囲がこれ以上広がると細かい対応が難しくなる。
- ・今回は短期集中型だったので、青年会議所や天理教ひのきしん隊等、団体からの継続的な人員派遣が可能であったが、長期化した場合はより多くの団体・機関に協力を求めなければならなくなる。そのための日常からのネットワークづくりが重要である。

## 第 4 章

# 防災ボランティア支援センターの 運営経過状況

## 設置・開設から閉鎖まで

|                    |                 |  |
|--------------------|-----------------|--|
| 8月28日(木)           | 深夜～未明           | ・ 1時間に146.5 <sup>ミ</sup> の激しい雨が降る                              |
| 8月29日(金)           | 2:10            | ・ 市は市内全世帯に避難勧告を発令  |
|                    | 4:30            | ・ 防災ボランティア支援センターの設置検討  |
|                    | 5:30            | ・ 午前8時30分の開設を決定。準備開始   |
|                    | 7:00～           | ・ 社協登録災害ボランティアコーディネーター団体に協力依頼                                  |
|                    | 8:00～           | ・ コーディネーターの受付開始。役割分担の検討及び決定                                    |
|                    | 8:30～           | ・ 支援センター開設。ボランティア支援活動開始<br>・ インターネット、マスコミ等で県内のボランティアのみ受け入れを発表  |
| 9月2日(火)            | 9:00～<br>10:00～ | ・ 被害の大きい地区に「サテライト」を設置<br>・ ローラー作戦で被災地域の支援ニーズ集め<br>・ 「お手伝い隊」を組織 |
| 9月5日(金)            |                 | ・ 支援センター閉所日の決定   |
| 9月7日(日)            | 17:00           | ・ 支援センター閉所式  |
| 9月8日(月)<br>～12日(金) | 9:00～<br>17:00  | ・ 市内のコーディネーター、ボラ連、社協職員で活動を継続                                   |

### ■8月29日(金) —— 開設1日目

午前8時30分に岡崎市防災ボランティア支援センターが開設されました。開設当初は災害が短時間で起こったということもあり、また被災状況が把握しきれていなかったため8月31日(日)までの3日間の支援センター開設という見通しのもと、運営を開始しました。

支援センターを開設したものの、支援センター開設情報が周知されていないためか、現時点ではボランティア依頼のニーズが少なく、また情報を得る手段（テレビや電話）が水没してニーズをあげることができないということもあり、直接被災地に出かけ、ニーズを聞き取ってくる部隊が必要という意見が多数ありました。

また、明日からの活動に必要なと思われる資機材や送迎車の調達に関して、2000年東海豪雨の際に使用した備品をレスキューストックヤードの協力を得て、借り受けることができました。足りない物品の調達は岡崎市社協が行いましたが、料金の後払いをお願いしても「防災ボランティア支援センター」では名前に信用力が無く、岡崎市社協の名前で購入することになりました。また、車両に関してはレンタカーを手配するとともに、他市町社協へ人員と車両を派遣してもらえよう応援を要請しました。

#### 【問題点、明日からの体制の変更点】

- ・ ボランティア活動先までの送迎体制を作る。
- ・ ニーズ聞き取り調査などの戦略的な検討をするグループが必要。
- ・ ボランティア活動先で活動内容が変わった場合は、支援センターへ電話連絡し、指示を仰ぐようにしてもらおう。活動内容によってはお断りする場合もあり。

- ・ボランティア活動希望者が多く、あふれた場合は福社会館3階301号室で待機してもらう。
- ・被災現場の確認調査が必要。(江口町、若松町など)
- ・被災者の方で体調を崩される方が出てきているので、保健所に連絡するよう促す。

## ■8月30日(土) —— 開設2日目

昨日からマスコミ各社が岡崎の災害を大きく取り上げてくれたこともあり、業務開始1時間以上も前から入り口にはボランティア活動希望者が列をなしていました。特に、市内や近隣市から、親子で「私たちにも何かできることがあったらしたい」という方が多かったです。

大混雑が予想されたため、受付は福社会館1階ロビーを開放し、テレビ局5社のテレビカメラと新聞記者に囲まれての説明となりました。

ところが、昼少し前から再び豪雨が来そうだという情報をキャッチし、すぐに支援センターでの派遣業務を継続するかどうかの協議がされました。

その中にも、「せっかく滋賀県から、交通費を実費負担して岡崎まで来たのだから、いまさら中止といわれても困る。」との声もあり、なかなか結論が出ませんでした。

そんな時、NPO愛知ネットから「過去の事例からも警報が出たらやめたほうがいい」とのアドバイスがあり、市からも「もしかすると再び避難勧告が出るかもしれない。各ボランティアは自己責任だが、支援センターとして二次災害は避けるべきだ。」との意見が出て、最終的には午後から中止の判断となりました。

しかし、その後事情を知らない報道関係者から、「誰がボランティア派遣を止めたのか。市当局からの圧力か。」など厳しい意見が総務班に寄せられた。積極的な活動は比較的容易に進められるが、目の前に支援を求めている人がいる中での撤退は難しいものがありました。

また当初の予定では、支援センター開設は8月31日までの3日間ということでしたが、次第に被災地の状況が明らかになってきたこともあり、とても3日間で片付けきれものではないと判断し、開設期間を9月7日(日)までの10日間に延長することを決定しました。

### 【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】

#### 総務班

- ・NHKなどから取材依頼があり対応。今後の報道発表や情報提供などは総務が行う。

#### 事前オリエンテーション班

- ・活動希望者に伝わりやすいよう、大判の模造紙に被災状況などを書いて掲示板に掲示した。

#### 活動紹介・マッチング班

- ・人数を把握しやすくするため、活動紹介表に名前を書くのではなく、付箋紙に記名、貼りだす方法をとる。ボランティア受付班で付箋紙を配布してほしい。
- ・追加派遣(現場への増員)の場合は、別のニーズ受付・紹介表を起票すべき。
- ・ボランティアさんに活動紹介表を渡し、詳細を追記してもらう方式は好評。

#### 資材貸出班

- ・ニーズ聞き取りを詳細に聞いてもらうと資機材の必要数が判断しやすい。
- ・他の班で変更があった場合、情報展開を徹底してほしい。

### 車両班（資材貸出班が兼務）

- ・車両は資材貸出班が担当した。土・日曜はボランティア希望者が多くなるので独立させる必要がある。
- ・ボランティアさんの乗降場所や車両の一時待機場所が必要。
- ・ニーズ聞き取りの際に駐車場の有無も聞いてほしい。

### 活動報告班

- ・本日派遣したボランティアさんは全員無事に帰着した。

### ニーズ受付班

- ・電話番号の使い分けができていない。(ボランティア依頼・ボランティア活動希望・ボランティア作業中の問い合わせの電話番号を分ける必要がある。)
- ・どこまで依頼を受けるのか、ボランティア活動の内容の基準を明確にする。
- ・地図の作成は、地元で土地勘のあるメンバーで構成する。

## 【改善点】

- 車両班については、ホワイトボードを活用し、車の空き状況を掲示する。配車予約は、活動紹介・マッチング班スタッフが行う。
- 部屋が騒がしいと電話でのニーズが聞き取れないので、電話のある部屋はニーズ受付のみ。隣室に地図作成を移動させる。それに伴いコピー機も移動。
- 各セクション間の連絡を密にするため、各班を行き来し、調整を行う係を新たにつくる。
- 「ボランティア活動中」の表示をつくる。
- 追加ニーズに関しては、ニーズ受付班で修正・追加をし、後続部隊の派遣依頼ができる体制をつくる。
- ローラー作戦を行う。伊賀町・広幡町・江口町・元能見町・明大寺町・福岡町・石神町にてチラシを配布。支援センターの周知と共にニーズを拾い、センターに報告する。その場で対応可能なものに関しては対応する。
- 中学生のボランティア希望があったが、安全面を考え、父兄同伴であれば受け入れることにした。
- 事前オリエンテーションでセンター内のレイアウトやボランティアの流れなどの説明をおこなうようにする。
- 資材リストをニーズ受付班に渡して、資機材の選択をわかるようにする。

## ■8月31日(日) —— 開設3日目

日曜日で快晴。今日もたくさんのボランティアが来てくれました。ただし、ボランティアを初めて体験する初心者も多かったため、「人の家に平気で土足で上がる。一言くらい断ったほうがよいのではないか。」「押し入れやタンスの扉を平気で開けて、勝手に（泥だらけの）布団や服を取り出す。」「ボランティアが（被害が）一番ひどいところで、（ピースサインで）記念写真を撮っている。」などといった被災者の感情を逆なでしているといった苦情もでした。

今日から岡崎市赤十字奉仕団（以下、「日赤奉仕団」という。）が市役所向かいの両町公園で炊き出しを行いました。被災者だけでなくボランティアも利用していいとのことで、疲れて帰ってきたボランティアには小さな心遣いがありがたい。ボランティアにもいろいろな形態があり、支援地域（愛宕地区だけなど）を限定して支援するもの、（中小企業のみなど）種別を限定するものなど様々です。もちろん、ボランティアを支援するボランティアも可能です。「なんであそこでやっていて、うちではやってくれないんだ。」という苦情が寄せられることがあります。しかし、支援センターは原則に則り、各ボランティア団体

の活動になんら注文を加えるつもりはありません。

ボランティア活動がどのような形で行われても、大切なことは「最低限の安全性を確保しつつ、被災者のために積極的（できることから早く）に行動をおこすこと」であると思います。

### 【トピックス】

- ・ 9月1日以降は平日になるため市役所・福社会館も通常業務が始まる。そのため、センター内のレイアウト変更を行う。
- ・ ローラー作戦実施。聞き取ってきた内容をニーズとしてあげ、ボランティア派遣を行った。
- ・ 各セクション間の連絡調整や備品の調整等を行う部隊「みずすまし隊」を設置した。

### 【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】

#### 事前オリエンテーション班

- ・ ボランティア受付開始前から多くの人に来てくれた。混乱しないよう、入場制限を設け調整を行った。
- ・ 事前オリエンテーションで説明する内容を書いたマニュアルを作成した。
- ・ 金品を受け取らないことを説明する必要がある。
- ・ ボランティアに来たが、支援センターで追い返されたという噂が流れているらしい。

#### ボランティア保険受付班

- ・ 申込時のトラブルは特にないが、毎日加入する必要はないということを説明する必要がある。

#### ボランティア受付班

- ・ 受付開始と同時に多くのボランティアさんが来たので、流れが悪くなってしまい、混乱があった。

#### 活動紹介・マッチング班

- ・ 同じ活動番号で異なる内容の活動紹介表がきた。
- ・ ボランティア活動先へはグループのリーダーが「今から行きます」と連絡を入れるようにする。
- ・ 服装が不適切な人（半そで、サンダル等）がいたが、そのまま通してしまった。
- ・ ニーズとボランティアが増加したため、スタッフが足りなくなってしまい、他の班から応援を要請した。
- ・ 紹介表に書かれているボランティアの人数・男女比と、活動紹介で待機している人数のバランスが合わないことが多いので、人数（男女比）は変更可能かどうか仕事量の確認などをニーズ受付班で聞いてほしい。

#### 資材貸出班

- ・ 資材にない物品の要望があった。（くわ・厚手のゴム手袋等）
- ・ どの備品なのか明記が無いため、現場にあったものと混ざってしまい、返却時の個数確認作業に手間取ってしまった。

#### 車両班

- ・ ボランティア用地図と運転手用地図を用意してほしい。
- ・ 送り迎えの運転手はできるだけ同じ人で行うようにした。
- ・ 車の事故に関しては、自身で加入している保険で対応してもらおうということを事前オリエンテーションで伝えてほしい。

### 活動報告班

- ・活動報告をせずに帰ったグループがあった。
- ・活動に時間がかかっているグループへの確認が必要。
- ・活動先での新たなニーズが求められ、それに対応するため一人だけ残して帰着したグループがあった。
- ・依頼者から記念写真を求められた。

### ニーズ受付班

- ・携帯電話を増やしたが、電話が繋がらないと苦情があった。
- ・ニーズ受付のみ17時30分まで時間を延長している。
- ・世帯主の名前を聞くようにする。(地図の記載は世帯主なので)
- ・地図作成は、地元詳しい人がメンバーに入ったことでスムーズにできた。
- ・活動紹介表の中に必要資機材を記入してほしいという要望があったので、途中から書き加えることにした。
- ・もっと町名がはっきり分かる地図が欲しい。

### **【改善点】**

- ローラー作戦で配布しているチラシに「県内のボランティアが善意で行っている」と「危険を伴う作業は出来ない」ということを明記する。
- 必要物品、資機材に関して、本部で可能なものは購入してもらうことにする。
- 支援センターのHPに受付開始・終了等の時間をわかりやすく明記する。
- 資機材貸し出し時に、グループリーダーにも活動紹介表に物品・個数を記入してもらう。
- 薬剤の散布のニーズについては要検討。(家1戸だけ散布しても意味がないため。)

## ■9月1日(月) —— 開設4日目

### **【トピックス】**

- ・ライフラインが復旧していないため、ニーズがあげられない家がある。
- ・伊賀地区に駐在して作業をしてほしい、という総代さんからの要望があった。
- ・江口・六名地区はだいぶ作業が終わってきている。
- ・名古屋でも災害ボランティア支援センターが立ち上がった。ニーズ状況によっては名古屋方面からのボランティアは名古屋のセンターに行ってもらおう。
- ・今日から行政等は通常業務。福祉会館を予約しているボランティア団体へは空いている部屋への移動をお願いしている。

### **【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】**

#### 事前オリエンテーション班

- ・ボランティア活動をする服装の告知が必要。水害現場にボランティアに来る格好ではない人がいる。
- ・事前オリエンテーションを素通りしてしまうボランティアがいた。

#### ボランティア保険受付班

- ・個人であっても、団体であっても正規のボランティア受付ルートを通してほしい。

### ボランティア受付班

- ・開始時間前にボランティアが受付班まで流れてきてしまった。事前オリエンテーションでとめてほしい。
- ・9時から開始ということを徹底してほしい。

### 活動紹介・マッチング班

- ・混雑時、ボランティアの動線が乱れるので、空き部屋を有効活用できないか検討してほしい。
- ・時間によってニーズの多い少ないが激しいので、調整はできないか。

### 資機材貸し出し班

- ・台車の貸し出しニーズが多い。
- ・資機材の洗い場がわかりづらい。
- ・資機材に印がついていなかったため、被災者宅のものを持ってきてしまった。

### 車両班

- ・活動の行き帰りの運転手が同じとは限らないので、地図を2枚準備することを徹底してほしい。

### 活動報告班

- ・現地に直接行っているボランティアがいる。
- ・ニーズのあげ方がわからないという高齢の被災者がいた。広報を徹底する必要がある。
- ・隣の家が「ついでに家も」と作業を依頼されることがあり、受けるケース・断るケースの両方があった。どう対処していくか検討の必要がある。
- ・ボランティアの指名があった。
- ・ボランティア保険には加入しているので、ボランティアセンターを通さず、直接現地へ入って良いかという問い合わせがあった。

### ニーズ受付班

- ・昨日のミーティングを受け、消毒のニーズは断った。
- ・ヒアリングシートに駐車場の有無の確認欄を設ける。

## 【改善点】

- 明日からサテライトを運営する。実績として書類をきちんと残す必要がある。
- 支援センターの動線をしっかりと確保する。
- 最初の依頼とは異なるニーズが出てきた場合はセンターへ連絡することを徹底する。
- 行き帰りの運転手が同じとは限らないので、グループリーダーの携帯電話を聞いておくことと、ニーズ・車種・運転手・行き先を書いた紙を運用する。

## ■9月2日(火) —— 開設5日目

この日、支援センターを立ち上げてから初めてのケガ人が出ました。被災者宅で、床板をはずす作業をしていた最中に足を踏み外してしまい、スネを擦り剥いてしまいました。岡崎市社協の看護師が応急処置にあたり、幸い大きなケガではありませんでしたが、水害の後ということで不衛生な部分もあり、破傷風等の細菌感染が心配されたため、岡崎市社協職員が同行し岡崎市民病院へ行きました。病院では救急患者として対応していただき、消毒等の処置と抗生物質の処方経過観察となりました。その後、ボランティア保険を申請しました。

またこの日、ボランティアの名を騙った詐欺まがいの業者が出入りしていたとの報告がありました。関西弁で「手伝ったるか」と声をかけ、30分ほど後片付けの格好をして何万円も請求するという。クレームを言うと『「はい」といったじゃないか。契約は成立している。』といちゃもんをつける。しかし、災害があった翌日にも工務店を入れて床の張替えをした被災者もいるので、一概に全てが錯誤による契約であるとは言いがたい。

すぐに行政に対策を求めたが、行政の対応が鈍いので「偽ボランティアに注意」というチラシを印刷し、ボランティアさんに配布してもらいました。

## 【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】

### 事前オリエンテーション班

- ・福祉会館2階北側の廊下が混乱しないよう、2階エレベーターホールにイスを並べ、座っていた順に説明を受けるようにし、人数調整ができるようにした。
- ・引越センターの社員の方がボランティアに来てくださったが、社名が入っているTシャツを着ていたため、ボランティアであるということを確認し、社名部分にガムテープを貼ってもらった。

### 資材貸出班

- ・センターから持っていった資機材をサテライトへ返してしまったため、数量の確認が困難になった。

### 車両班

- ・配車予約の際、トランシーバーで8人グループだと連絡を受けたが、4人は自家用車だった。現地の駐車場や事故等の問題もあるので、ボランティア輸送用車両の送迎を利用したほうが良いのでは。

### 活動報告班

- ・トイレ以外で女性用の着替え場所がほしいという要望があった。
- ・現場でコインランドリーに連れてってほしいといわれ対応した。指示を仰ぐためにセンターへ電話したがつながらなかった。

### ニーズ受付班

- ・詐欺が発生したことを受け、ニーズ受付番号を依頼者に伝え、センター派遣のボランティアだと分かるようにした。また、金品を受け取らないよう指導した。
- ・ボランティア現場へ行ったら、サテライトからのボランティアが先に到着しているというケースが約10件あった。活動がなくなったボランティアはサテライトへ行ってもらい、そこで活動してもらおうよう対応した。
- ・支援センター発行とサテライト発行のニーズ受付番号が重複していた。
- ・「雨どいが詰まっているか確認してほしい。」というニーズがあったが、ボランティアの安全性を考えお断りした。

### サテライト班

- ・団体ボランティアとしてJ C、桜丘高校、天理教、国際ボランティア学生協会、三菱自動車が参加。
- ・4～20人の班構成で活動。
- ・サテライトは基本的に団体ボランティアのみで運営していく。個人ボランティアは本部から派遣する。
- ・ボランティアが活動している間は被災者の方も休めない。昼食時間は戻ってくるなどの配慮が必要。
- ・ニーズ受付番号の重複は仕方がない。
- ・支援センターとサテライト間で番号等のやり取りはしない。
- ・サテライト周辺での活動はサテライトの資機材を使用する。

### **【改善点】**

- 中央、八帖クリーンセンターへは「ボランティア活動中」という表示がしてある車両はフリーパスで行けるようになった。
- 新たに2台の携帯電話を購入。サテライトと資機材班へ。
- 女性用の着替えテントは両町公園の日本赤十字奉仕団のテントを囲んで使用する。荷物の預かりも行う。
- 3日から行政が災害に関する総合相談窓口を設置する。8つの部署から職員を配置する。

### **【今後の見通し】**

- ・9月2日の状況を確認し、収束の見通しだという情報を5日くらいに公表する。
- ・外部ボランティアの受付を中止する広報を早めに行う。
- ・ボランティアが不足した場合は身内のネットワークに呼びかける。

## ■9月3日(水)・4日(木) —— 開設6・7日目

### **【トピックス】**

- ・4日から、サテライトにて「すたあと長田」(神戸市)による炊き出しミニ喫茶を開設。

### **【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】**

#### 事前オリエンテーション班

- ・事前オリエンテーションを素通りしたボランティアが何名かいた。
- ・スタッフとボランティアの区別をつけるために、茶色以外のガムテープを使用した。

#### ボランティア保険受付班

- ・保険加入者は午前中に集中している。
- ・スタッフかボランティアか識別できない。名札を作ってはどうか。

#### 活動紹介・マッチング班

- ・複数回活動のポストイットは別の色にするため、活動報告で配布されていたポストイットは回収。活動紹介で新たに配布を行う。

#### ニーズ受付班

- ・サテライトとのニーズの重複は無かった。
- ・ニーズ受付番号の管理を重点に実施した。

### サテライト班

- ・伊賀・元能見町で活動を行った。稲熊町は復興状況がまだなのでこれから支援が必要。
- ・行政の復興支援策は無いのかという問い合わせが多い。
- ・被災者への支援策の説明会を現地でできないか。
- ・高齢者の一人暮らしや古い家など取り残されている人がいる。安否確認のルートを確認する必要がある。

### 【改善点】

- 明日からローラー作戦で支援センター閉所の案内ビラを配布。(伊賀・元能見以外)
- 支援センター閉所後はJ C、天理教、岡崎市社協、他市町社協で対応。
- スタッフ用の名札を作る。

## ■9月5日(金)・6日(土) —— 開設8・9日目

支援ニーズは、9月1日の日曜日がピークで、以降日を追うごとに減少したため7日の日曜日午後5時に閉鎖することを決定しました。

支援センター閉所についての意見としては、「探せばまだ支援してほしい世帯は沢山あるのではないか。」とか「被災者の精神的ショックを癒す必要がある。」等、閉鎖するにはまだ早いという意見も出ましたが、「ニーズの収束」と「一応の区切りは必要」ということで意見がまとまりました。

### 【トピックス】

- ・ボランティアの募集は見合わせ。
- ・日曜日17:00に閉所すると記者発表を行った。
- ・市で被災者支援のメニューを作成したので、支援センター閉所後もそれに基づき支援をしていく。
- ・6日より、サテライトにて「中越・K O B E足湯隊」による足湯の提供があった。

### 【各班からの報告、昨日からの変更点や問題点】

#### 事前オリエンテーション班

- ・スタッフ用の名札を作ったことでスムーズにできた。
- ・6日はニーズがあまり無く、午前午後各1名ずつがボランティア受付までして帰った。
- ・7日のボランティア受付は12:00で終了。

#### 活動紹介・マッチング班

- ・6日はニーズに対してボランティアの数が多く、アンバランスになってしまった。
- ・草取りなど、あまりすすんで付箋紙を貼っていただけない活動もあった。草取りは依頼者自身でやるべきことではないのか。

### 活動報告班

- ・ボランティアに対して不信感を持っているお宅が多い。
- ・一人暮らしの独居の方が多いので炊き出しを宅配してはどうか。
- ・警察のパトロールも強化しているが、不審者が出ているようだ。
- ・毎日ボランティア活動に来ている方が慣れてしまって活動報告をせずに次の活動へ行ってしまった。
- ・広島県から来ていたボランティアさんが行方不明になっていた。(活動報告まで行かず、サテライトに行っていた。)
- ・活動報告はクールダウンの役割もあるので、再度、事前オリエンテーションや、活動紹介で周知してほしい。
- ・サテライトの被災者の方のための炊き出しの場で、ボランティアのご飯はどうでもいいと言われた。
- ・被災者の方がボランティアのお昼ご飯を用意してくれた。どうすべきか迷い、支援センターに電話したところ、ただ「断ってください」といわれ、結局お昼を食べずに夕方帰ってきた。

### ニーズ受付班

- ・ボランティア依頼の電話は少なかった。

### サテライト班

- ・サテライト内に話ができるスペースを用意したところ、ゆっくり話していられる人もみえた。
- ・岡崎市の弁護士会の方から、無料で被害相談に対応しますという申し出があった。
- ・炊き出しミニ喫茶は12時前から始め、12時半くらいには終わってしまった。
- ・明後日以降、どう対応してくれるのか不安という声が聞かれた。

## ■9月7日(日) —— 開設10日目

### 【トピックス】

- ・広幡学区市民ホームで行政書士の磯村氏、本田氏と共に被災者相談会を開催した。
- ・17時より福祉会館301号室で閉所式を行った。

### 【被災者相談】

行政書士：磯村修司さん・本田幸晴さん

概 要：前日に伊賀地区・元能見地区の両総代に相談会開催の了承を得、広幡学区市民ホームの使用とチラシ配布について協力をお願いした。7日17時より相談を開始したところ、3時間の間に11組の相談者が訪れた。市で作成した被災者サービスメニューの説明を行ったほか、個別で詐欺の相談等を行った。

## 閉鎖とその後の対応

ボランティア派遣依頼が減少してきた9月4日(木)、支援センター閉鎖について協議され、9月7日(日)をもって支援センターを閉鎖することと、その後の対応は岡崎社協が引き継ぐことが決定されました。

翌日から閉鎖についてのチラシ(下)がボランティアによって各地域に配布され、支援センター閉鎖後の窓口等についての周知を図りました。

閉鎖後の電話・FAXによる問い合わせの窓口としては、岡崎市社協の代表番号を使用しました。支援センターの電話にも問い合わせが継続して入ることが考えられたため、コーディネーターとボランティアは、前日までニーズ受付を行っていた部屋で対応・待機することとし、日に7名程度が常駐しました。

9月8日(月)から12日(金)までの5日間、この態勢がとられました。

この間に8件のボランティア派遣ニーズを受け、活動を行いました。依頼の内容は、畳や家具の移動など、支援センター開設中と大きく変わることはありませんでした。

12日(金)以降は、ボランティアの派遣依頼は終息しました。

2008. 9. 4 「岡崎市防災ボランティア支援センター」発

こちらは、  
岡崎市福祉会館内にて開設中の  
**「岡崎市防災ボランティア支援センター」**  
です。

「岡崎市防災ボランティア支援センター」は9月7日(日)17時をもって終了します。

**ただし、**  
**9月7日(日)17時までは、**  
**「岡崎市防災ボランティア支援センター」**  
**を継続します。**

- 使えなくなった家電品の移動。
- 床下に泥の除去。
- 泥で汚れた屋内の拭き掃除。
- 床板に付着した泥の洗い出し。
- 洗たくのお手伝い。
- 泥に浸かった食器の洗浄

水害の後片付けなど、お困りの事はありますか？ お困りのことがありましたら、「岡崎市防災ボランティア支援センター」までご相談下さい。

電話 26-2670 Fax 21-5377 受付時間  
26-2671 午前9時～午後4時

こんな事まで頼めないだろうと思っても、一度相談してください。

**9月8日(月)以降のお問い合わせは、**

**—岡崎市社会福祉協議会—**

電話: 23-8705(代) FAX: 23-8706  
受付時間: 午前9時～午後4時  
土日・祝日を除く  
岡崎市朝日町3丁目2番地 岡崎市福祉会館1階



## 第 5 章

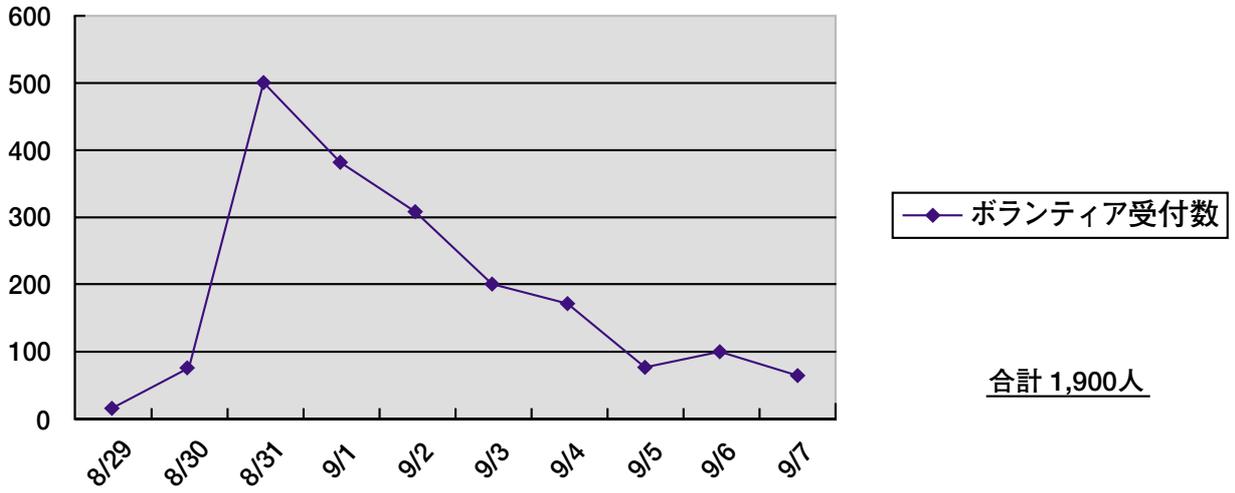
# ボランティアと 救援ニーズ

# ボランティア活動状況

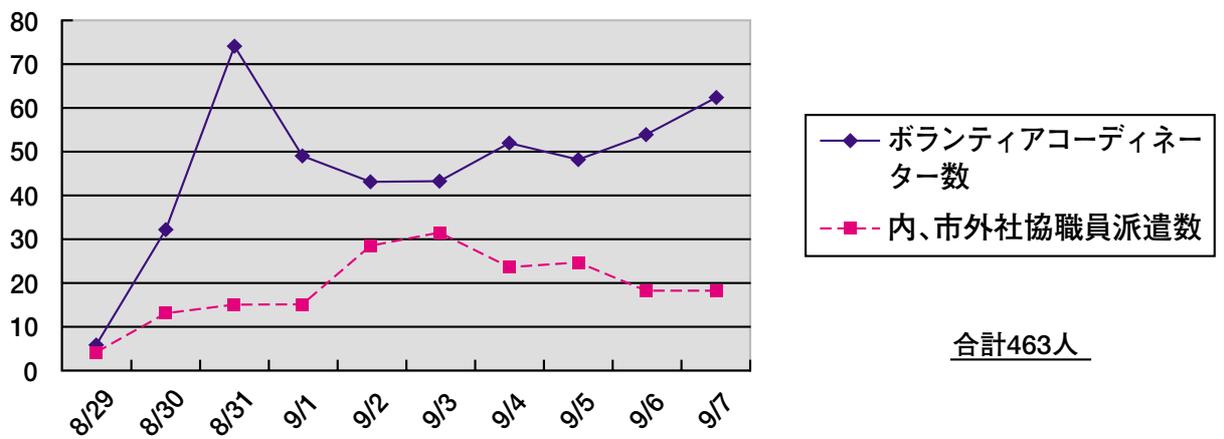
## ボランティア地区別一覧

| 市町村名  | 8月29日 | 8月30日 | 8月31日 | 9月1日 | 9月2日 | 9月3日 | 9月4日 | 9月5日 | 9月6日 | 9月7日 | 集計    |
|-------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 岡崎市   | 16    | 19    | 130   | 136  | 91   | 72   | 68   | 26   | 43   | 18   | 619   |
| 愛西市   |       | 1     |       | 5    | 1    | 1    | 1    | 1    |      |      | 10    |
| 安城市   |       | 6     | 12    | 18   | 27   | 9    | 6    | 3    | 3    | 2    | 86    |
| 一宮市   |       | 3     | 3     | 2    | 1    | 3    | 2    |      |      | 2    | 16    |
| 稲沢市   |       | 6     | 2     |      | 2    | 1    | 9    | 1    |      |      | 21    |
| 犬山市   |       |       | 5     | 2    | 2    |      |      |      |      |      | 9     |
| 岩倉市   |       | 2     |       |      |      |      |      |      |      |      | 2     |
| 大府市   |       |       |       | 2    | 1    |      |      |      | 2    |      | 5     |
| 尾張旭市  |       |       |       |      | 1    | 1    |      |      |      |      | 2     |
| 春日井市  |       |       | 5     | 6    |      | 3    | 1    |      | 3    |      | 18    |
| 蒲郡市   |       |       |       | 7    | 5    | 10   | 8    | 3    | 1    |      | 34    |
| 刈谷市   |       | 1     | 11    | 6    | 1    | 5    | 4    |      |      | 26   | 54    |
| 名古屋北  |       | 2     | 2     |      |      |      |      |      |      |      | 4     |
| 清洲市   |       |       | 8     | 1    |      |      |      |      |      |      | 9     |
| 江南市   |       |       | 5     | 1    |      |      |      |      |      |      | 6     |
| 小坂井市  |       |       |       |      |      | 1    |      |      |      |      | 1     |
| 小牧市   |       | 1     | 3     | 5    |      |      |      | 2    | 1    |      | 12    |
| 新城市   |       |       | 2     | 2    |      |      |      |      | 1    |      | 5     |
| 瀬戸市   |       |       | 3     | 7    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    |      | 17    |
| 高浜市   |       | 1     | 1     | 1    |      | 1    |      |      |      | 2    | 6     |
| 田原市   |       |       | 5     | 1    | 1    |      |      |      |      | 1    | 8     |
| 知多市   |       |       |       | 2    | 3    | 1    | 5    |      | 1    |      | 12    |
| 知立市   |       |       | 4     | 1    | 11   |      |      | 1    |      |      | 17    |
| 津島市   |       |       |       | 6    |      | 1    |      |      |      |      | 7     |
| 東海市   |       |       | 4     | 1    | 1    |      |      | 3    | 1    |      | 10    |
| 常滑市   |       | 1     | 1     | 5    |      |      | 2    |      |      |      | 9     |
| 豊明市   |       |       | 2     | 4    | 5    | 2    | 1    | 1    |      |      | 15    |
| 豊田市   | 2     | 5     | 8     | 12   |      | 3    | 7    | 5    | 1    | 2    | 45    |
| 豊田橋市  |       | 11    | 42    | 36   | 24   | 16   | 24   | 1    | 8    | 3    | 165   |
| 名古屋   |       | 6     | 50    | 37   | 14   | 6    | 10   | 13   | 17   | 1    | 154   |
| 西尾市   |       | 2     | 7     | 3    | 8    | 10   | 5    | 2    | 6    | 1    | 44    |
| 日進市   |       |       |       | 2    | 1    |      |      |      | 1    |      | 4     |
| 半田市   |       |       | 8     | 4    | 1    | 6    | 1    |      | 1    | 1    | 22    |
| 尾碧市   |       |       |       | 1    |      |      |      |      |      |      | 1     |
| 一色市   |       | 3     | 4     | 6    | 5    | 7    | 2    | 1    |      |      | 25    |
| 大口町   |       |       | 2     | 1    | 3    | 2    | 3    |      | 3    |      | 17    |
| 大治町   |       |       |       | 3    |      |      |      |      |      |      | 3     |
| 春日町   |       |       |       | 1    | 1    |      |      |      |      | 1    | 3     |
| 蟹江町   |       |       |       |      | 2    |      |      |      |      |      | 2     |
| 吉良町   |       |       |       |      | 1    |      |      |      |      |      | 1     |
| 幸田町   |       |       | 2     |      | 3    |      |      | 2    |      | 1    | 6     |
| 甚目寺町  |       |       | 1     | 2    | 3    | 2    | 1    | 2    | 1    | 1    | 14    |
| 武豊町   |       |       | 1     | 8    |      |      |      |      | 2    |      | 3     |
| 東郷町   |       |       | 2     | 1    | 1    |      |      | 1    |      |      | 9     |
| 豊山町   |       |       |       | 2    | 2    |      |      |      |      |      | 5     |
| 長久手町  |       |       | 1     | 1    |      |      |      |      |      |      | 4     |
| 西枇杷島町 |       |       |       | 1    |      |      |      |      |      |      | 2     |
| 幡豆町   |       |       | 2     | 4    | 1    |      | 1    |      |      |      | 8     |
| 東扶桑町  |       |       |       | 6    |      |      | 1    | 1    |      |      | 8     |
| 南知多町  |       |       |       |      |      |      | 1    |      |      |      | 1     |
| 美浜町   |       |       |       | 3    |      |      |      |      |      |      | 3     |
| 三好町   |       |       | 3     | 4    |      | 1    | 1    |      |      |      | 6     |
| 弥富町   |       |       |       |      | 1    |      | 1    | 4    |      |      | 8     |
| 海部郡   |       |       |       | 1    |      | 1    |      |      |      |      | 2     |
| 石川郡   |       |       |       |      |      | 1    |      |      |      |      | 1     |
| 大阪府   |       | 4     | 5     |      |      | 1    |      |      |      |      | 10    |
| 神奈川   |       | 1     |       | 1    | 1    | 3    |      |      |      |      | 6     |
| 岐阜県   |       |       | 127   | 5    | 1    | 2    |      |      | 1    | 1    | 137   |
| 京都府   |       |       | 1     |      | 1    | 3    |      |      |      |      | 5     |
| 群馬県   |       |       |       |      | 1    | 1    |      |      |      |      | 1     |
| 埼玉県   |       |       |       |      | 2    | 3    |      |      |      |      | 5     |
| 滋賀県   |       |       |       | 1    | 1    | 2    |      |      |      |      | 3     |
| 静岡県   |       | 1     | 5     |      |      |      | 1    | 1    |      |      | 8     |
| 千葉県   |       |       |       |      |      | 3    |      |      |      |      | 3     |
| 東京都   |       |       | 1     |      | 4    | 7    | 2    |      |      |      | 14    |
| 富山県   |       |       |       | 1    |      |      |      |      |      |      | 1     |
| 長野県   |       |       |       |      |      | 1    |      |      |      |      | 1     |
| 奈良県   |       |       | 1     |      |      |      |      |      |      |      | 1     |
| 新潟県   |       |       |       | 1    |      |      |      |      |      |      | 1     |
| 兵庫県   |       | 2     |       |      | 1    |      | 1    |      |      |      | 4     |
| 広島県   |       |       |       |      |      | 1    |      | 1    | 1    | 1    | 4     |
| 三重県   |       |       | 3     | 1    |      |      |      |      | 1    |      | 5     |
| 三計    | 18    | 78    | 498   | 383  | 309  | 201  | 172  | 77   | 100  | 64   | 1,900 |

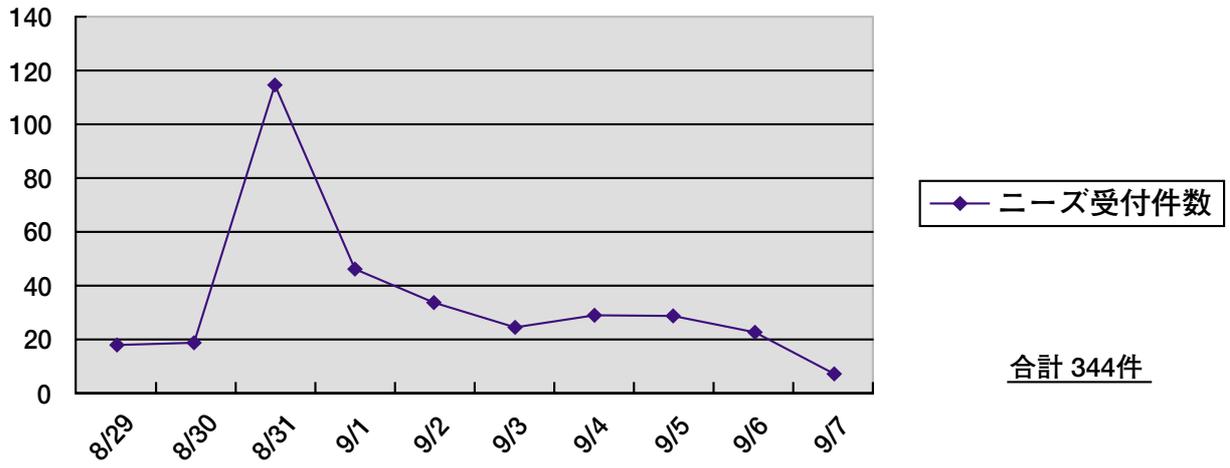
ボランティア受付数



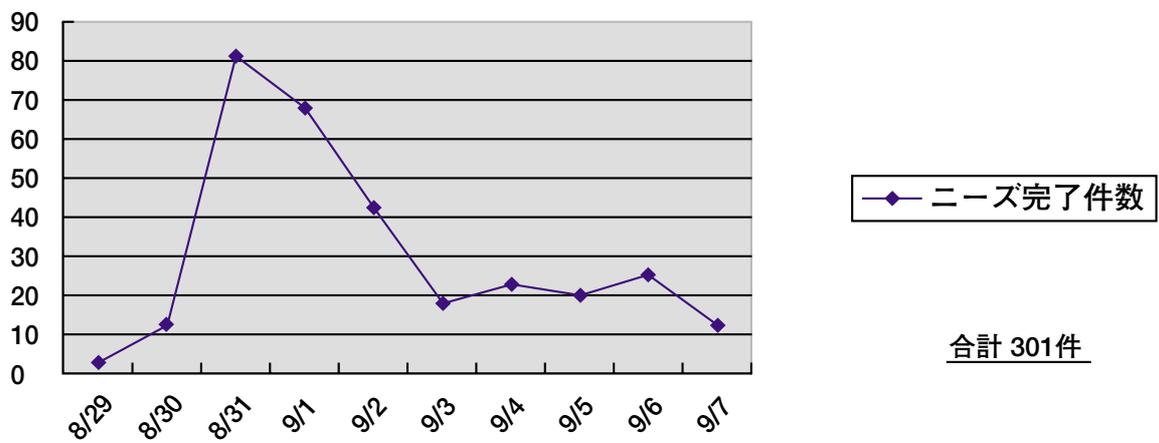
ボランティアコーディネーター数



ニーズ受付件数



ニーズ完了件数



※ニーズ受付後にキャンセルがあったことなどにより、ニーズ受付件数とニーズ完了件数に差異があります。

## 第 6 章

# ボランティアの声

## ボランティアの声

団体名 特定非営利活動法人 やらまいか人まちサポート  
西尾災害ボランティア会議  
氏 名 牧野明広

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

ボランティアセンター及び、サテライトの運営サポート

- ①ボランティアセンターのルール作りと調整
- ②ボランティアセンターのレイアウトの調整
- ③各セクションの調整
- ④支援センター内の表示物
- ⑤被災された集合住宅への荷造り用ダンボール箱の搬入
- ⑥その他、リスクマネジメント

### 【改善点・今後の課題】

- ①ボランティアセンターの開設と閉鎖のタイミング（時期）
- ②機能するボランティアセンターの組織体制
- ③ボランティアセンターの支援目的の明確化
- ④ボランティアセンターの開設場所
- ⑤既存のボランティア団体や組織、民間の団体や組織との連携
- ⑥ボランティアセンターの周知方法
- ⑦被災地や被災者の密な状況把握

### 【感想】

被災地内の社協でありながら通常業務と並行してボランティアセンターを開設されたことにまずもって敬意を表します。

よく言われる事ですが、ボランティアにも社協にも行政にも限界があります。被災者の気持ちを共有し、共通認識の下で協働する事の必要性を改めて感じさせられました。

今回の多くの苦しみや悲しみを無駄にすることなく、今後の減災対策と被災者支援の取り組みがなされることを期待しています。

外部から駆けつけたボランティアの一方的な要望を聞いていただき、誠にありがとうございました。

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

「災害救援活動への応援に関する協定」に基づく職員派遣並びに車両提供

愛知県社会福祉協議会を經由し、防災ボランティア支援センター運営要員派遣並びにボランティア移送用車両提供の依頼を受け、9月4日(木)から9月7日(日)までの4日間、職員各日2名・延べ8名が移送用車両を伴い防災ボランティア支援センターの運営に参加させていただきました。

午前7時45分のスタッフミーティングをスタートに、事前オリエンテーション、機材貸し出し、ボランティア移送、活動報告、サテライト運営など、役割分担をいただいた防災ボランティア支援センターの運営業務を午後5時まで行い、その後反省会に参加し1日を終わりました。

### 【感想】

防災ボランティア支援センターは、一定の共通したマニュアルに即して動かされており、これまでの積み重ねが活かしていることを実感しました。計画作りや日常的な研修等を継続していくことの大切さを改めて思います。

また、被災ニーズの寄せられ方や内容が日々変化していく中、それらの状況に合わせてシステム変更や新たなルール作りを行い、柔軟にニーズに対応していくことがボランティア支援センターには求められます。多くの人、団体に関わる支援センター運営において、それらをより円滑に進めるためには、各スタッフが情報に裏打ちされた主体性を発揮できるよう、日々変化していく「マニュアル以外」の情報をより効果的に、きめ細かく共有することができる基盤整備が大変重要である、と感じました。



## ボランティアの声

団体名 安城市社会福祉協議会  
氏名 野々山行成

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

防災ボランティア支援センター運営スタッフ

### 【改善点・今後の課題】

- ・総務班の確立
- ・保険手続きの簡素化 例)「災害ボランティア活動行事用保険」の新設
- ・物品購入の簡略化 例) 予算管理の簡略化、購入先の臨時拡大
- ・情報発信 例) 防災ボランティア支援センターブログの開設、新聞折込チラシ
- ・近隣社協応援体制の迅速化 例) 自主的参集方式
- ・サテライトの運用方法

### 【感想】

日ごろの訓練の成果か、地元ボランティア、社会福祉協議会職員を中心とした防災ボランティア支援センターの運営は、一体感も強く頼もしく感じました。

システム変更、臨時の案件に対応できる部署、スタッフの確保の必要性を強く感じました。

## ボランティアの声

団体名 高浜市社会福祉協議会  
氏名 職員一同

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

- (1)防災ボランティア支援本部にて、社協職員として、ボランティアの受け入れ、ニーズ受付、車両手配、資材の貸出に関わる。
  - ・ニーズ受付では、電話にてどのような活動かを確認、受付をする。
  - ・車両手配、資材貸出はニーズ受付等からの連絡や、ボランティアが持ってくる用紙により対応。
- (2)サテライトでの活動。
  - ・市民からのニーズ受付。

### 【改善点・今後の課題】

資材の調達及び、支援本部内の連絡や職員間の対応の統一を、実際の状況にあわせて随時調整する体制。

### 【感想】

今回は、水害での支援センター立ち上げであったが、地震災害のような全域被災の場合、職員としてどのような対応を行うかを、考えさせられた。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

岡崎市防災ボランティア支援センターの各班で、ボランティア受け入れ側を担当

- (1)資材貸出・車両班
- (2)活動オリエンテーション班
- (3)ニーズ受付班
- (4)活動報告班
- (5)うがい・消毒班（サテライト）
- (6)ボランティア受付班

- ・ 各日、午前 8 時頃集合。ミーティング後、各班ごと配置につき、ボランティアの受け入れを開始
- ・ 各日、午後 5 時頃、支援センターを終了

## 【改善点・今後の課題】

配車班

- ・ ボランティアを現場まで移送する際、車両を運転する者が周辺地理に詳しいとは限らない。(市外の方は、地図を見ても場所の特定が難しい)
- ・ 大量の人員を輸送できるマイクロバスの確保（被災地施設の入所者の移動や本部からサテライトへのボランティア移送に効果的）
- ・ 貨物トラックの確保（家具や家電製品、畳等大型・重量物の運搬に便利）

## 【感想】

配車班

周辺地理に詳しい地元 J C や業者の方の協力が大変心強かった。また、移送用車両やトラックの提供及び配車班のコーディネートも協力していただき、大変助かった。

「百聞は一見にしかず」という諺のとおり体験して実践的な内容がとても参考となった。また、日頃からの積み重ねが必要であると実感した。

## ボランティアの声

団体名 刈谷市社会福祉協議会  
氏名 内藤二久美

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

ニーズ受付班

- ・ニーズ聞き取り
- ・ボランティア希望者への対応
- ・岡崎市社協、応援社協、ボランティアコーディネーターと共に、ニーズ聞き取りを行った。
- ・対応時間 午前9時より午後5時（ボランティア希望については午後3時まで）

### 【改善点・今後の課題】

- ・他市の土地勘がまったくない状態で、ニーズを聞き取るには、記入の様式を考えたほうがよい。

### 【感想】

- ・単なる電話番だったように思う。
- ・土地勘もなく、岡崎市の機構もわからないまま、市民・ボランティア希望者・企業からの問い合わせにはなかなかスムーズな対応ができず、かえって邪魔な存在になったのではないかと反省している。

## ボランティアの声

団体名 刈谷市社会福祉協議会  
氏名 佐々木孝

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

サテライト（伊賀町）

- ・サテライトの運営
- ・被災者のニーズ受付

### 【改善点・今後の課題】

### 【感想】

- ・ボランティアの数が少なかったかもしれないが、団体で来ているボランティアだったので統率が取れており、サテライトの動きはスムーズだった。個々のボランティアが集まった場合はここまでスムーズに行かなかったかもしれない。
- ・被災者を対象に炊き出しを行っており、30名以上の被災者が来ていたと思う。そこからボランティアの依頼が来ることもあったり、ボランティアが話し相手をしていたりもしていた。炊き出しには食料の支援の機能だけでなくニーズの発掘、被災者の心のケアの機能もあることが実感できた。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

9月5日(金)

### 【事前オリエンテーションを担当】

ボランティア活動希望者に対して、活動にあたっての説明をする。

1. 被災の状況
2. 防災ボランティア支援センター内の流れの説明
3. 防災ボランティア支援センターからの注意

## 【改善点・今後の課題】

午後からはボランティア活動の申込みに来る人は殆どいなかった（被災してから既に何日か経っていたから？平日だったから？報道発表したから？）。そのためニーズはあってもボランティアの数が不足、防災ボランティア支援センターでボランティアが足止め状態になる時間帯があったと思う。

## 【感想】

参加したのが今回初めてだったので、実際の防災ボランティア支援センターの様子やボランティアの流れを具体的にみることで大変参考になった。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

8月31日

- ・ A P L A 西三河ブロック事務局長としての活動  
被災地の状況と会員の活動状況把握など（幸田社協⇒岡崎支援本部）
- ・ 防災ボランティアコーディネーターとしての活動  
支援センターで地図の拾い出しとコピーの手伝い

9月1日

- ・ 防災ボランティアコーディネーターとしての活動  
支援センターにて、地図の拾い出しとコピーその後の送り出しの手伝い。平日にも関わらず、高校生のボランティアが団体で来るなど、大勢のボランティアに対し、ニーズが極端に少なかった。せっかく駆けつけて下さったボランティアに少しでも活動していただくことを考えると、要請された人数以上を送り出すなど、対応せざるを得ないということになった。結果的に依頼先には依頼した人数以上を送り込まれるので、受け入れ側の戸惑いもあったと伝わるなど、大勢過ぎるボランティアと少なすぎるニーズの狭間で、送り出し側も戸惑い通しだった。

「災害ボランティアおかざき」が中心となり、その下での手伝いであったが、指示系統がまちまちで、時々混乱することもあった。長い時間待っているボランティアは「俺たちより後に来た者が先に送り出されるのはどういうわけだ？」と詰め寄る場面もあった一方、災害ボランティアおかざきのメンバーは、現場経験がはじめての方が多く、それぞれの役割を担って頑張っている姿に感動した。

9月4日

- ・ 防災ボランティアコーディネーターとしての活動  
終日、支援本部内で雑用。  
ボランティア向けの「お疲れ様ポスター」「行ってらっしゃいポスター」作り。  
ローラー作戦のチラシ整理  
県内遠方の社協職員が被災現場に行くときに同行する。  
終わりのミーティングでビデオ撮影などなど、種々雑多な用事があり多忙であった。
- ・ A P L A 西三河ブロック安城地区会員として  
隣の岡崎市での災害であるので会員がボランティアとして駆けつけるべきであったが、会員の中には仕事を休めない者や高齢者が多く、現場でのボランティア活動はできなかった。定例会でボランティア支援募金を行い、岡崎支援センターに届けた。できる範囲のボランティア活動で、このような選択肢もありでよいと感じた。

## 【感想】

県内では、久しぶりに支援本部が立ち上がったこともあり、多くのボランティア、防災ボランティアコーディネーターや社協職員が駆けつけた。正直言って、自分自身岡崎市の皆様には大変申し訳ないと思いつつも、よい体験をさせて頂き、たくさん学ばせて頂いた。大変感謝している。今後の活動に活かしたい。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

- (1) ボランティア支援センターの運営支援
  - ・ 県下青年会議所メンバーへの情報発信
  - ・ ボランティア参加依頼
  - ・ ボランティア受付作業
  - ・ 移動用車両、資材等の貸出 等
  
- (2) 浸水家屋の復旧支援
  - ・ 泥の除去作業
  - ・ 家具、畳等の移動作業
  - ・ 屋内・屋外の清掃作業 等

## 【改善点・今後の課題】

被災地により近い場所での活動拠点（サテライト）の早期立ち上げがスムーズな復旧活動に役立つと感じました。また、人的支援だけでなく資材等の支援も構築していく必要があると感じました。

## 【感想】

青年会議所のメンバーは延べ500名以上のボランティア参加がありました。今回の貴重な経験を県下各青年会議所での防災活動に活かし、来るべき大規模地震に備えていただきたいと思います。ご協力いただいた全ての皆様に御礼申し上げます。ありがとうございました。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

「支援センター」運営のお手伝い

## 【改善点・今後の課題】

### ① 「サテライト」運営の検証&評価

「サテライト」の運営には、“被災地に近い”ことによる“利点”と“欠点”が存在する。今回、愛知県内では初めての運用(?)となる“マニュアルにない”方式は、ちゃんと検証&評価する責任が“被災地”にはあると思う。

### ② 「支援センター」運営の核となる「災害ボランティアコーディネーター」のレベルアップ 各セクションの運営を愚痴りながらも解らないなりに、汗をかきながら一生懸命やっている姿には頭が下がる思いである。

- ・しかし、一生懸命やってさえいれば良いのか？
- ・被災者支援という本来の目的を忘れていたのではないか？

「支援センター」の中にどれだけ“胸を張って、私がコーディネーターです。”と言える動きをしている者がいたのだろうか？

- ・被災地の変化を敏感にキャッチできていたか？
- ・次に起こることを予測し、先まわりして準備ができていたか？
- ・災害に関係する全員をHAPPYにできたか？
- ・マニュアルを超えて動くことができたか？
- ・災害復興支援の為にもっとできたことはなかったか？

## 【感想】

- ・中越地震の際、十日町の災害ボランティアセンターの壁には“すべては被災者の為に”という1枚の紙が貼られていたことを思い出す。A3のコピー用紙にマジックでお世辞にもきれいな字とは言えなかったが、そこから活動に込めた“センターの決意”を感じ取ることができた。
- ・さて、今回のセンターの“決意”はどうだったのだろうか？
- ・愛知県を含め、どこの「災害ボランティアセンター運営マニュアル」にも、壁に“決意表明を書いた貼紙をしる!!”とは書いていない。マニュアルを超えたところに「コーディネーター」の存在意義があると思う。もう一度“すべては被災者の為に”何をすべきなのか、災害復興支援のスペシャリストとして考えてほしいと願う。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

先ず、今回の水害で被災された方々のご冥福とお見舞いを申し上げ早期復興をお祈り申し上げます。

私は、岡崎防災ボランティア支援センターの立ち上げを知り、岡崎市は豊川市のお隣の市であり、トヨタ鈴木盈宏さんに確認を取って、翌日から豊川防災ボランティアコーディネーターの会の仲間とともに、本部運営に参加し、以後閉鎖まで毎日欠かすことなく、豊川ボランティアコーディネーターの会員が参加できました。

阪神淡路大震災の教訓に基づき、愛知県は平成8年から防災ボランティアコーディネーター養成講座を全国に先駆けて開催し、平成16年度で終わりましたが、初年度から講座運営に関わり、また2000年の東海豪雨災害時には、愛知県広域ボランティア支援本部運営の経験と実績を踏まえて、出来る限りのことを実践させていただきました。

### (1)本部運営

災害直後の混乱した中で防災ボランティア支援センター運営はかなり困難な状況であり、それぞれの持ち味を生かした形で、できる人ができるところを、責任を持って運営することになり、初めは、分からない方もいて、いろいろとあってまごつきました。全体としては皆さんの何とかしなくてはという真心からの協力により、被災された方々の支援に、概ね所期の目的を達成できたと思います。

### (2)サテライト立ち上げ

被災者のニーズ把握とボランティア活動のきめ細やかな対応を展開するために、私の他2名のスタッフで、マイクロバスに高校生ボランティア23名と資機材と一緒に載せて現地へ出向き、現場状況把握と、被災者からのニーズに対して、即ボランティア活動展開を実施しました。

この成果を踏まえて、翌日から現地でサテライト立ち上げをして、被災者とボランティア活動を効率よく、効果的かつ機動的に展開できました。

今回の防災ボランティア支援センター運営では、本部とサテライト立ち上げ・運営で多くのボランティアコーディネーターを確保できたことがポイントです。

### (3)行政側と各種ボランティア団体、JCなどとの協働と連携

今回の岡崎市防災ボランティア支援センター運営で、行政、ボランティア、各種団体の協働と連携により、後半はかなり運営体制が整って多くのボランティアの参加を得て、効率的、効果的に運営し機動力を発揮して、様々な被災者ニーズに対応できた。

## 【改善点・今後の課題】

災害に備えた取り組み

- ①防災ボランティア支援センター運営に必要な、人材の育成と後継者の確保
- ②活動に必要な建物とスペース、資機材の確保と調達の協定
- ③各種団体との、平常時からのネットワーク構築
- ④災害時における、被災現場の的確な情報収集のあり方
- ⑤被災者への防災ボランティア支援センター設置と活動内容の広報の重要性

## 【感想】

- ①多くの各種団体がそれぞれの活動分野を担当し、日ごろから培ってきた知識や技術を發揮して被災者支援ということに行政と一体となって協働できたことは大変良かった。
- ②日ごろからの、顔の見える信頼関係が如何に大切であるかを、再認識できた。
- ③平常時の活動を通して、行政との連携、各種団体との交流、災害への備えと、いざというときの信頼関係構築が重要であり、どこの誰に何ができて、どこの団体がどのような活動が得意分野かを、平常時から知っておくことの重要性を痛感した。
- ④被災された方々からの信頼を得ることが、大変重要で、経験を積んでいても、かなり気遣いました。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

防災ボランティア支援センター内でコーディネーターとして活動

9月1日(月)……活動紹介

9月2日(火)～6日(土)……活動紹介表の作成（住宅地図の添付作業）

## 【改善点・今後の課題】

- ・8月28日豪雨から、次の日には「防災ボランティア支援センター」が開設され、敏速な対応に感心しました。名称にこだわることはありませんが、災害ボランティア支援センター、あるいは水害ボランティア支援センターのほうが分かりやすい気がしました。
- ・私は、名古屋から名鉄電車を通っていましたが、改札口にボランティア支援センターの案内看板があると、遠方からみえるボランティアさんと被災されていない地元の方々にもアピールできるのではないかと思います。
- ・ニーズ依頼が少ない時に、大勢のボランティアさんが待機している場合もあります。その人たちが災害現場へ駆けつけたい思い、意欲をいかに無くさないようにするか、マッチングするまでの秘策、話術も必要です。

## 【感想】

岡崎市全世帯に避難勧告……一瞬、東海豪雨のことが頭をよぎりました。2000年9月11日深夜、テレビのテロップで大治町に避難勧告と何度も流れ、皆さんに心配をおかけしました。幸い我が家は被害がなかったので、愛知・名古屋広域支援本部や、新川町で活動した経緯があります。その頃から、県内に防災つながりの仲間が増えました。岡崎にも防災がご縁で大切な同志が活躍しておられます。

なにか自分に出来る事を一つでもやらせていただこうと参加しました。この活動でコーディネーターとして生かして使ってくださった岡崎の皆さんに感謝しております。

そして、地元のコーディネーターさんとの顔の見える関係プラス信頼関係が心の財産となりました。

岡崎のここがすごい！

- ・福祉会館の中に、防災ボランティア支援センターとして使用できる広いスペースが確保されていたこと
- ・ボランティアさんの休憩場所もテントではなく室内（3階）でしたので、靴を脱いで、ゆっくり休んでから帰れたとの話あり（帰りの電車の中）
- ・日赤奉仕団の方々の毎日工夫した温かい炊き出し

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

【活動日】 8月30日(土) 【活動内容】 (ボランティア参加と支援センター運営)

午前中、被災地へボランティアとして参加しました。内容は床下の泥出し、家財道具の搬出、床拭きでした。13時頃、避難指示により、途中で活動をきりあげました。

高齢の母と息子二人の世帯で、床上1メートル以上であったこと、災害後に民生児童委員より安否確認とボランティアの協力を頼まれたらとの話で依頼されたそうです。

【活動日】 8月31日(日) 【活動内容】 (支援センターのニーズ受付担当)

支援センターのニーズ受付では被災者からのボランティア支援も電話がとぎれることなく、大変慌ただしい状況でした。岡崎市内の地理や地域の実情が分からないこともありましたが、役割を全うできたと思います。

【活動日】 9月6日(土) 【活動内容】 (サテライト運営のコーディネーター)

活動では支援センターとサテライトとの連絡調整、天理教の皆さんとの調整が主な活動でした。被災地の前線でたくさんのボランティアのニーズが、直接、被災住民からあがってきました。被災地へのボランティアの送り出しは天理教のスタッフが活動先へメンバーを招集し、活動先につなげて頂き、大変頼もしく思いました。

## 【改善点・今後の課題】

岡崎市の災害後、早い支援センターの立ち上げ、役割分担が明確であったこと、行政との連絡調整、被災地（地域）と支援センターの連携も含めて良かったと思います。

また、サテライトを立ち上げての支援活動など、災害後のボランティア支援の取り組みは大変学ぶことばかりでした。一つ、岡崎市内で日ごろ、防災や災害以外の活動をしているボランティアの皆さんの姿が見えなかったのが、災害時の参加や協力体制はどうだったのか気にはなりました。

## 【感想】

8月30日早朝、福社会館にたくさんのボランティアが来ていて、支援センターがこれから立ち上がり、支援活動が展開するのだと思いました。東海豪雨では大府市は、多くのボランティアに支えて頂いた経験から、胸が熱くなり、しっかりお手伝いしたいと思いました。依頼者からは災害時、夜中に水がおしよせてきて、眠れなく不安でしたと涙を浮かべながら話を聞きました。また、すぐにボランティアが活動していた様子に、大変感謝されていました。

ボランティアの一人として短い時間でしたが、雨の中、男性4人で活動させていただき、全力で活動できたことは今も心に残っています。そして、社協職員として多くの仲間と一体となって支援させて頂いたことをうれしく思い、誇りに思います。「お互い様」の精神で社協間のネットワークが一層強まることを期待したいと思います。

## ボランティアの声

団体名 安城市ボランティア連絡協議会  
氏名 太田克子

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

9月2日(火)

- (1)床上浸水した一人暮らしの高齢女性の家具等の撤去作業と清掃作業
- (2)泥水で汚れた衣類をコインランドリーで洗う手伝い
- (3)その時の怖さ・停電による心細さ等、当時の話を聞き、話相手になる。
  - ・午前10時ごろ、仲間（男性6名、女性1名）の車2台で被災者宅に到着
  - ・家具の撤去作業
  - ・11時30分ごろ、泥水で汚れた衣類の洗濯をしたいとの希望が出たので、男性1名と私で付き添い、コインランドリーへ行く
  - ・12時40分ごろ、コインランドリーより帰る
  - ・13時30分ごろ、作業終了

### 【改善点・今後の課題】

支援センターの人々が、ボランティアのために細かい心づかいをしておられたのを感じることが出来ました。

### 【感想】

被災にあわれた人の怖かった話など、洗濯をしながら聞くことが出来たことで、少しは心の安定を持っていたら、非常に嬉しいことだと思う。

## ボランティアの声

団体名 安城市ボランティア連絡協議会  
氏名 横山松男

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

- (1)2階建て住居の1階部分に住む、一人暮らしの女性宅の家具等の撤去作業
- (2)住居室内の清掃作業及び、泥水に汚れた衣服の洗濯  
男6名女1名のチームが組まれて、2台の車で現地へ向かう。チームリーダーの指示のもとで、家具の撤去、清掃、洗濯と手分けしての活動。  
途中、昼休憩をしたが、皆作業に専念して、比較的早い時間に終了してセンターへ戻った。

### 【改善点・今後の課題】

私には初めての体験であり、1日の活動は比較的スムーズに流れたように感じたため、特に改善課題は無い。

### 【感想】

被災者は一人暮らしの女性であり、家具等の移動は一人では出来ずに困っていたといわれ、大変喜ばれた。

7人のメンバーは初対面であったが、お互い名札をつけたことで容易に呼べたことが良かった。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

- ・ 浸水家屋の清掃作業
- ・ 内外の汚泥除去作業
- ・ ごみ収集撤去作業

3人一組となって担当地域のご要望に沿うよう作業するため、お宅に声を掛けながら進んでいった。何軒も「結構です」と断られ、なかなかお手伝いすることができないもどかしさの中、ある1軒のお宅から「是非お願いします」とのご依頼あり。

家人が市の救援活動に携わっているため自宅の作業が後回しにされ、困っているとのこと。

2階建て一軒家の1階部分全てには、汚泥に浸かってしまった跡が無情にも残っていた。フローリングと思われる床は土間のように、和室は畳が全部外され板がむき出しになっていた。キッチンでは、大きな冷蔵庫の中にまだ汚水が溜まったままだった。

まず、「ここで横になりたい」と言われるフローリングの部屋の清掃から始めた。

土間と化したその床をホースからの大量の水で洗い流し、ありったけのタオルで拭きあげる。その作業も二度三度の繰り返しでは泥はなくなり、完全に拭きあげるのに午前中いっぱいかかってしまった。

その後は、和室、トイレなども同様に水洗いから拭きあげ作業をし、玄関回りを片付け、表札の汚れをキレイに布で拭いて終了し、次のお宅へ向かった。

屋外作業をしたチームは、車庫に溜まった汚泥をスコップで除去し袋詰めにしてまとめたり、数軒から出されて集積した多量のごみの撤去作業をしたりした。

## 【改善点・今後の課題】

大量に出るごみを収集するゴミ袋や、ダンボール箱の支給があればよかったと思う。また、雑巾として使うためのタオルも持参したが、思ったより入用だったので、その支給も望まれた。

## 【感想】

被災された家人は、その現実と作業が山積みで心身共にお疲れの中、文字通り土足で家の奥までズカズカと入ってくる初対面の私たちを信頼し、快く受け入れて掃除を任せてくださった。

それに応えるべく、我が身に置き換えて作業をさせていただいた。おのずとやるべきことが見えてきた。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

平成20年8月30日(日) 雨

床上浸水した家屋の畳・たんすの撤去作業

(1)床上浸水した家の畳の撤去作業

(2)たんす・座机の2階への移動作業

- ・午前11時ごろ、支援センターのマイクロバス1台で6人が六名新町の被災者宅に着き、被災者から依頼内容を聞く。
- ・和室の畳8枚を屋外の道路脇まで運ぶ。(プラスチック製のため軽く、一人で運べた)
- ・座机を2階へ運ぶ。
- ・和だんすを居間へ運ぶ。(一番下の段はタオルが濡れたままであった)
- ・午前12時ごろ、作業が終わり、近くのスーパーへ引き上げる。
- ・午後1時にマイクロバスが迎えに来てくれた。
- ・(警報が12時過ぎに発令されたので、午後は中止とのこと)

## 【改善点・今後の課題】

- ・迎いのマイクロバスがなかなか来なくて困った。土地勘のある人員配置に考慮してほしい。
- ・送迎の待ち合わせをしたスーパーへ引き上げてから警報のサイレンが鳴った。はじめは何事かとびっくりしたが、電話で聞いていたのですぐに分かったが、警報の可能性のある時は、出発前に「警報が出たときの対応」を案内してくれると良かったと思う。

## 【感想】

- ・雨の日は、道路の縁に水が流れていて、長靴が正解だったがメンバーにスニーカーの方もいて、リーダーとしては辛く思ったが、装備が行き届かないのは、その都度報道すべきであると思った。
- ・今回はメンバーに隣町の方がいて、浸水状況が分かっている警報のある時はどこへ引き上げるかは心配しなかった。やはり、メンバー構成には地元の人を入れるべきと思った。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

平成20年8月31日(日) 晴

床上浸水した家屋の床下の泥の撤去作業

- (1)床下の泥の撤去作業
- (2)家屋の周囲の土砂の撤去作業

- ・午前11時ごろ、ボランティアの車3台で10人が元能見町の被災者宅に着き、依頼内容を確認した。
- ・すでに隣の部屋は、仕事仲間と思われる方々が床下の泥の撤去を行っていて、当方は、玄関、洋間、和室と思われる場所（すでに床板は撤去してあった）の10センチくらいに溜まった泥をスコップですくい土嚢袋に入れ手送りで屋外へ出した。
- ・午前12時ごろ昼食時間となり、近所の広幡小学校の校庭の隅で休憩する。
- ・午後1時から、午前引き続き残土を取り、もとの高さにし、完了する。
- ・隣の居間の残土取りを行い、続いて屋外の洗濯場の泥を水で流し、きれいにする。
- ・排水の小さなU字溝に溜まった砂の撤去を行う。作業の隙間が狭いので、体を横にして行ったので、手間がかかった。
- ・2時30分ごろに作業が完了し、スコップを洗い、依頼者に報告。3台の車に分乗し、支援センターへ（午後3時ごろ到着）

## 【改善点・今後の課題】

- ・メンバーのなかに奈良から来てくれた方が、2時過ぎに帰る予定の方で、直前に言われたので、リーダーが駅まで送って行ったということがあったので、概ねの予定時間と「早く帰りたい方は事前に申し出るように」とオリエンテーションで言ってくれたら良かったと思う。
- ・昼休みに、ボランティアに行きたいという方から聞かれ、社協へ行くよう伝えましたが、広報とか案内の手持ちがあったらより親切に教えられると思った。

## 【感想】

- ・土嚢袋へは、少なめで運んだので、女性のメンバーからは良かったといわれた。
- ・リーダーは市内のガラス屋さんがやってくれて、土地勘があり、迷わず行けてよかった。また、遠方からの方への配慮があり（おにぎりを沢山持ってきてくれた）、また作業も手際よく和やかにできて良かった。
- ・土嚢で100袋以上もあり、スコップでの作業は暑くきつかったが、校庭のポプラ並木の木陰を渡る涼風に、また、同じ気持ちの方々と語りいで疲れが吹き飛んだ。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

- (1)伊賀川周辺での泥だし作業 (2)ゴミ拾い作業

- ・ 9月2日(火)に学校から大型バス1台、マイクロバス1台(生徒64名・引率教員3名)で午前10時過ぎに支援センターへ到着。そこから指定場所に向かう。到着早々ドシャ降りの雨に遭い、急遽近くの小学校に避難。結局午前中は作業できず。昼食後、雨も上がり、現場へ。ゴミ袋、軍手、タオル、スコップを持ち作業。
- ・ ゴミはもうそれ程なかったのですが、駐車場・民家の敷地内の泥だし作業に追われることになる。
- ・ 午後4時過ぎに作業を終えて、最初に用意された待機場所(小学校)に移動し、そこで生徒の人数確認をして帰途につく。
- ・ テント付近でそこに居合わせた地元の人たちからは大きな拍手を貰い、生徒たちの顔は満足感の中にも誇らしげな表情が見られました。
- ・ その後、本部に報告をして一路豊橋へ。

## 【改善点・今後の課題】

- ・ もう少し、被害状況というか人手が必要とされる地域の情報が本部で把握されていると、限られた時間の中でも、より迅速で適切な行動が取れるのではないかと思います。(生徒が引率されて行った場所によっては、やる事も無く、他の場所に合流して作業に入ったため)とにかく、全ての情報の「見える化」による工夫が必要なのではないでしょうか。

## 【感想】生徒の感想文(一部抜粋)

- ・ ニュースでは聞いていたけど、岡崎の浸水はこんなにもひどかったのかと驚きました。……私は大人になってもボランティアが出来る人になりたいなと思いました。今日はとても疲れたけど自分が少しでも役立てたと思うと嬉しくて疲れもとびました。今回参加して、人のありがたみも分かったし、現地の人としゃべれて当日の話を聞いたりしてとても勉強になりました。また、ボランティアの話があったら、今回の事を生かしてお手伝いできると思いました。(1年生男子)

- ・ 今回、高校に入って初めてボランティアをやりました。……水がベランダまでとか、2mもあったという家の周りに行きました。私はそんなことがあったなんて信じられなくてビックリしてしまいました。しかし、お話をしたお婆ちゃんの話聞いてかわいそうだなとか、大変だなと



思ってしまった。でも、「高校生の皆が来てくれて嬉しい」などといってくれとこっちが逆に勇気付けられました。やっぱり何か起った時は、人間助け合いが必要です。その事を改めて実感しました。(1年生女子)

・普通に暮らしていることが幸せなんだと思いました。……帰りに拍手をしてもらった時、すごく達成感がありました。それに少しでも役に立てたかなと嬉しくなりました。人の役に立てるって嬉しいです。(2年生女子)

・……家や道路の状態を見て初めは少し泣きそうになりました。……作業は泥まみれになりました。だけどそんな事は後で洗えばいいと思ってまみれながらやりました。一生懸命皆で復旧作業をして、キレイになって、すごく嬉しくて、おじさんが「ありがとう」とすごく感謝してくれて、今日は来て良かったと思います。家がひどいことになっても落ち込まず前向きな岡崎の皆さんに元気とパワーを貰いました。(3年生女子)

・……実際の現場に行かなければ分からない事、人との助け合いが大切な事、何もかも教わった。楽しかったなんて言っちゃいけないのかもしれないけど、良い経験が出来て満足です。(3年生男子)

・作業している間、何人もの人に声をかけられ、その度に「ありがとう」って言われました。その一言がものすごく嬉しかった。……普段の授業では絶対に経験することは出来なく、普段の授業よりも大切ななと思った。(3年生男子)

・……泥だらけになっちゃったし、臭いもすごく大変だったけど、めっちゃ頑張れた。一生懸命働いて、桜丘のみんなもほんとに頑張ってる、きれいになって嬉しかった。最後に、めっちゃお礼言われて「うちら、人のためによく頑張った」って自分たちを褒められたくらいだった(笑)。(3年生女子)



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

第一日目（9月1日）は総参加者を10名程のグループに分け、支援センターより指示に従いニーズに対応する方法で活動に携わった。第二日目（9月2日）からはサテライトで現場のニーズを収集し活動を展開。参加延べ人員551名

床上、床下浸水家屋での清掃、搬出作業

- ・家屋内外の泥の搬出、壁おとし
- ・浸水家財道具の搬出、洗浄
- ・被災家屋の修理
- ・留守番

炊き出しの広報（チラシ約400枚を配布）、手伝い  
伊賀、元能見町内の被災状況を戸別に訪問し把握  
サテライト会場の清掃、整備



災害救援ひのきしん隊として全体で活動を展開（9:00～16:00）

## 【改善点・今後の課題】

被災者が現場で活動に携わる人を安心して受け入れられる目印はないだろうか？（ガムテープの名前に代わる、既製のワッペン・シールなど）

活動に携わる人の衛生管理（手洗い、うがい、消毒）の徹底、及び救急医療機関の確認（作業中の怪我や事故の対応のため）

## 【感想】

災害救援ひのきしん隊をお認めいただき、隊の特性に合わせた作業現場を与えて下さいましたことに感謝します。

揃いのTシャツ、タオル、ヘルメットなどは、団体として認知してもらいやすく信用を得ることに役立ちました。

被災地区を一軒一軒戸別に情報を収集することによって、連絡の取りづらい高齢者や些細なことを言いづらい方々への対応ができました。

サテライトの特性を活かした即時対応は、被災者の方々に大変喜んでいただき、またタイムロスが少なく多くの作業ができました。

他のボランティアの方と知識や情報を交換することによって協働することができました。特に、土のうの作り方、便利道具などの図解書は大変役に立ちました。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

- (1)床下の泥の撤去作業
- (2)畳、家具の移動
- (3)外壁の水洗い

8月30日午前被災地を視察。岡崎支部内では無理と判断。天理教愛知教区災害ひのきしん隊長畑中氏に連絡、待機するよう依頼。同時にボランティア支援センターにも災害救援ひのきしん隊を説明し、使ってくださいと連絡。

8月31日午後5時過ぎボランティア支援センターから連絡あり、明日午前9時に100人の人数を要請された。その後、畑中氏へ連絡、出動の要請。

9月1日午前9時岡崎市役所に113名集合。以後9月7日まで連日出動。累計551名。センターからの要請を受け、6名～10名のチームを作り被災地に派遣。後にサテライトを立ち上げていただき、ローラー作戦で各家屋を一軒一軒訪ね、ニーズに対応してチームを作り作業にかかった。

## 【改善点・今後の課題】

8月30日午前にボランティアセンターに連絡説明してから要請の連絡を受けるまでの時間が長く感じられました。(再三電話しましたが……)

## 【感想】

被災地にサテライトを立ち上げていただき、直接現場に集合即活動できたことが良かったと思います。被災にあわれた方の中には、「連絡したくても出来ず、困っていたところ。訪ねてきてくれてよかった。」との声も聞かせていただきました。

天理教ひのきしん隊は、常に出動可能な体制にあります。自己解決完了型の訓練された隊ですので、ご遠慮なくご利用お申し付け下さい。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

床上浸水した家（茶花の師匠…90歳くらいの一人暮らし）の撤去作業（2日目）

- (1) 畳・茶花道具の移動
- (2) 床下の消毒と床板の補修

- ・ 午前10時ごろ、送迎車でグループ7人が被災者宅に着き、リーダーが作業内容を聞いた。  
（メンバーの中に一人、前日もボランティアで出かけていた人がいた）
- ・ 午前中に畳と家具の移動、絨毯の天日干し作業、床板のはがし作業を終え、昼食をとった。  
（メンバーに一人大工さんがいて、応援に来ていた家族の方に床板等の材料調達を指示した）
- ・ 午後、床下の消毒をして、一部上記材料に基づき、補修を行った。
- ・ その後、家具の元位置への移動を行った。
- ・ 娘の判断で不用品として茶花道具等を廃品回収場所へ運搬した。
- ・ 午後3時ごろ、迎えの車で支援センターへ（3時30分ごろ着）

## 【改善点・今後の課題】

折りたたみ式の運搬車が便利に思いました。

## 【感想】

娘さん等、本人以外の家族の方は、大層感謝されていましたが、本人がボランティアの方に、通常、自分で行わなければならない便所掃除（普段使用されておらず、他に使用している便所あり）を女性ボランティアに依頼され、苦情が出ていました。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

県内に災害が発生し、復旧作業が求められる中、岡崎防災ボランティア支援センターが8月29日に開設され、ボランティア募集を始めたので、「清須市災害ボランティアコーディネーター連絡会」及び社協職員の有志で活動に参加した。

### 参加メンバー

連絡会会長 高橋俊夫  
副会長 花木悌介  
訓練担当役員 稲垣武利  
会員（左官業）南波康夫  
会員（看護師）小川利枝子  
社協職員 鹿山秀樹

### 参加日

平成20年8月31日(日) 午前8時40分～午後2時30分ごろ

### ニーズ対応件数4件

Aさん宅（一人暮らしのおばあちゃん）

・室内清掃、床板はがし、逆性石鹼100倍液による消毒

Bさん宅（40代4人暮らし）

・床板はがし、逆性石鹼100倍液による消毒

Cさん宅（60代2人暮らし）

・床板はがし、逆性石鹼100倍液による消毒

上記の3件は同じつくりのベタ基礎の建売住宅であったが、被災者は消毒液が配られても消毒に関する知識と道具がなく、また床板をはがせる技術がないために手付かずにされていた。こういうニーズに対応することでボラセンの信用は上がる。

Dさん宅（中高年2人と30代の娘の3人暮らし）

・畳上げ、家具の搬出、床板洗浄、土壁処理、消石灰による消毒

在来組工法による典型的な布基礎の住宅のために、床下に土があるので、ホームセンターで消石灰を購入し、散布。中和作用による消毒を試みた。

## 【改善点・今後の課題】

あてにしていなかったので特にありません。

## 【感想】

被災者の方が涙を流して喜んでくださったので、行った甲斐がありました。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

1. 避難所周辺の被災家屋における支援
  - ・被災家屋における家財整理
  - ・災害ごみの整理運搬
  - ・その他被災住民からの要請に応じたもの
2. 要請の聞き取り調査
  - ・ローラー作戦による要請の収集
  - ・支援資料の配布

本協会は延べ41名で伊賀町に入り、9月1日から4日まで作業を行った。

全員ボランティア登録を済ませ、5、6人のグループに分かれ、ニーズが上がっている各家の担当を決め、午前9時前に作業を開始した。

各グループによって作業内容は異なり、それぞれ家の清掃・ヘドロ掻き・家具など災害ゴミの運搬・汚れた生活用具の洗浄などを行った。

12時に作業を中断し全員で昼食・休憩をとりながら、午前中の作業の報告、午後の作業の予定を共有した。

作業が終わり次第、サテライトに戻り次のニーズを確認し現場を移動したり、自分たちで各家を周りニーズの吸上げなどを行った。

16時に作業を終了し撤収した。



床下からかき出したヘドロを運ぶ様子

## 【改善点・今後の課題】

サテライトにて直接登録をしているボランティアと本部で登録をしている人、またサテライトで集めていたニーズと本部に上がってきっていたニーズに情報の行き違いなどがあり、既に人が入っている現場に別のグループが更に送られて来たり、ということが度々あった。後半は、現場にボランティアがあふれているように感じた。



浸水した床の清掃

## 【感想】

活動中、お宅の中にまでヘドロが溜まっていて、長靴を履いたままお宅に上がらざるを得ない場面があったのですが、戸惑ってしまった私をよそにそのお宅の方は颯爽とご自宅に靴を履いたまま上がっていかれました。その様子を見て、ここまでためらいを感じさせず上がれるようになるまでにどのくらいの諦めや決心が必要だったのだろう、と被災者の悲しみを想うとともに、人間の逞しさを感じました。そして、私たちが被害を受けた方々の心中を察するなんて、おこがましい行為だと途方にくれましたが、その時私に被災者のために出来ることがあるという現実は私自身を救ってくれました。

どのお宅でも、私たちが作業を終えると、そのお宅の方が「ありがとう、お疲れ様。」と笑顔を見せてくれました。その笑顔のためなら、私は何だって出来ると思いました。

疲れなんて一度も感じません。少しでも役に立ちたくて、3日間という短い期間でしたが、自分に出来ることを精一杯やれたと思います。

役に立てたかどうかは私の判断出来ることではありません。しかし、被害を受けた方が一瞬でも笑顔になれる瞬間を作り出せたことに、私たちの活動の意味を見つけました。

フェリス女学院大学2年 増田 成美

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

ー炊き出しと物資支援ー

- ・ 9月3日に調理機材などを積んだ車で神戸市を出発。4日早朝に岡崎市伊賀町に入り、柿田町「愛宕橋」たもとで救援活動開始。
- ・ メニューは、豚汁・カレー・うどん等の加熱調理で、直接手に触れない献立で衛生面に配慮した。他にも果物や甘い菓子と飲み物に、タオルなどの日用品も配布。炊き出しテントの他、ダンボールで作った即席お盆に料理を乗せ、高齢世帯などへお届け班も出動。
- ・ 近隣の食材購入を中心にしたが、有り難い事に、先の中越地震被災地支援のご縁で、新潟の被災地からも多くの食材が贈られた。また、活動の様子を新聞記事でご覧になった近在の方々からも食材提供があった。
- ・ 食材や来所者の人数に応じ、昼食時を中心に1日100~200食を配布した。
- ・ 炊き出し班スタッフは現地で救援活動に関わっていた方々や、阪神・淡路大震災で関わりのあった愛知県内の知人達にもご参加頂いた。
- ・ 7日で活動拠点となった敷地や、テント・水源などの使用が終了となり炊き出し活動も終える。



### 【改善点・今後の課題】

- ・ 活動のテント使用可能な時間が午後5時迄と短く、同時に岡崎市福社会館に設置された防災ボランティアセンター（水害支援本部）に移動しての会議と慌ただしく、翌日の調理準備場所と時間余裕が無く大変だった。
- ・ そんな過ごし方の中で、直接被災者と接し知り得た情報や様子を、センターに伝えられず反省しているが、個々の交流をどう組織に繋げるか、いつの災害時も大きな課題と痛感。
- ・ 被災者が浸水家屋内で疲弊した様子が多く、災害現地での休憩／喫茶コーナーを充実させ、8日以降の支援窓口の告知をより図るべきだった。
- ・ 炊き出しやその他の支援活動も知らぬ被災者が多く、近隣住民から聞き知ったと日を追うごとに利用者は増えたが、対応するだけのスペースがなかった。今後は住民に所在が周知されている学校や地域施設などを利用するのが、様々な観点から必要不可欠と考える。

### 【感想】

災害はいつも突然起こる。その突然にどう対応して行くのか、その初期判断で以降が大きく異なって行く。私個人としては、僅かな働きながら実によくの方々を支えられ活動できた事に感謝し尽くせない。思えば上記の「改善点・今後の課題」のほとんどは自身の活動に向けられたものである。

手押し車で来てくれたばあちゃん、夕飯配れんでごめんね。

### 【支援した活動内容・活動の流れ】

「防災ボランティア支援センター」(略：ボラセン)が設置された29日の午後、ボラセンに伺い、アレルギーでお困りの方がいらっしゃいましたら、私どもにご連絡をくださいと、中越沖地震などでも活用をしました「アレルギーのことでお困りの方へ」ポスターを持参し、災害対策本部など関連部署にもお願いに回りました。(後日、避難所などを巡回し健康相談を担当する保健所にもお願いに伺いました)

30日午後、岡崎市江口の床上浸水のあったマンションの一階に住む、若いご夫婦より、ボラセン経由で支援ネットの携帯電話にSOSが入りました。小麦のアレルギーのある7か月の赤ちゃんの離乳食がつかれないので支援してもらえないか……とのことでした。

幸い事務局には、アレルギー対応の離乳食の瓶詰めやレトルト、粉末のかぼちゃ・コーン・ポテトスープ、白がゆや野菜スープのレトルトなどがありましたので、同日の夕方にはお届けすることができ大変よろこんでいただきました。床上浸水のお宅はカーテンなども水に浸かった後が生々しく、畳もクッションフロアもすでに剥がした状態で、幼いアレルギーの子を持つ親の苦勞が手にとるように理解できました。若いご夫婦は遠慮がちで、支援品だけでもいただけるのはありがたい、そのあとは自分達で何とかしますとのこと。これからもご相談があれば、ご連絡下さいとお伝えし帰路に着きました。



### 【改善点・今後の課題】

被災された方たちに、「アレルギーのことでお困りの方へ」対応する準備があるということをお知らせする手段(広報)が一番の課題です。今回支援した方は、家の中の電源は水につかりテレビ・ラジオは聴くことができなかった、ボランティアさんが配布していたチラシに市役所のボラセンの電話番号が書いてあったのでアレルギーがあると相談をしたら「アレルギー支援ネットワーク」を紹介された、とおっしゃっていました。

阪神淡路大震災や中越沖地震の教訓を経て、私どもは、ポスターを、現地入りするレスキューストックヤードなどNPO団体や災害ボランティア、避難所を巡回する保健師さんを統括する健康福祉部などの自治体、災害対策本部にいち早く委ねます。しかし、被災地に入りローラー作戦で直接配布するチラシに「アレルギーでお困りの方」と表記することが一番必要ではないかと感じています。ただし、アレルギーのことだ



け表記するのではなく、災害弱者といわれる他の方々のごことも合わせて掲載をしていただくことも必要かと感じました。

### 【感想】

今回の水害で初めて、被災地域の状況やボラセンの活動を体験することができ、来たるべき東海・東南海地震に備えて、アレルギーっ子の対策を一步前進させたいと思っています。アルファ米や缶詰の備蓄食品だけではなく、乳幼児用にミルクや離乳食も必要なことがわかりました。緊急時の連絡体制の見直しや、日ごろから地域の災害ボランティアとの連携をとり、アレルギーのことを周りの方に理解していただくために、ネットワークをつくっておくことの大切さを再確認しました。

食物アレルギー、ぜん息、アトピー性皮膚炎など

アレルギーでお困りの方  
ご相談、ご連絡ください。

- \* アレルギーの症状、必要とされている事などお知らせください。
- \* ご安心ください。お悩みのご相談、支援品の配送なども全て無料です。
- \* お名前、連絡先、連絡方法などをご用意の上、ご連絡ください。

アレルギーの会全国連絡会★東海アレルギー連絡会  
《地震救援 ご相談・ご連絡窓口》

NPO 法人 アレルギー支援ネットワーク 事務局 中西

ホームページ <http://www.alle-net.com/> メールアドレス [info@alle-net.com](mailto:info@alle-net.com)

携帯電話 070-6533-6723(中西)

**TEL : 050-1093-5702**

**FAX : 0564-55-5702**

## ボランティアの声

団体名 三菱自動車工業株式会社  
(名古屋製作所/技術センター)  
氏名 廣見志郎

### 【支援した活動・活動の流れ】

9月2日(火)～9月5日(金)の間復旧要員を派遣

| 9 / 2(火) | 9 / 3(水) | 9 / 4(木) | 9 / 5(金) | 計   |
|----------|----------|----------|----------|-----|
| 19名      | 25名      | 25名      | 25名      | 94名 |

#### 9 / 2(火)

- ・25名全員、伊賀町の広幡小学校近くのマンションにて作業。
- ・作業内容は主にマンション駐車場の泥除け・運搬作業。
- ・その他、近隣の方で困っているご家庭の手伝い。(家財や水没した車の運搬)
- ・16時頃作業終了、17:00頃帰社。

#### 9 / 3(水)

- ・25名全員、能見町にて作業。(伊賀町の隣町)
- ・作業内容は主に道路の泥除け・運搬、ゴミ拾い等清掃作業。
- ・15時頃作業終了、15:30頃帰社。

#### 9 / 4(木)

- ・25名全員、9 / 2・3に作業したエリアを担当。
- ・かなり落ち着いてきた様子で、各ご家庭を順番に訪問しお手伝いした。(エリアの端から順番に訪問)
- ・15:30頃作業終了、16:30頃帰社。

#### 9 / 5(金)

- ・本日は数人単位で違う作業場所へ配置。(エリアは前日までとほぼ同じエリア)
- ・昨日以上に落ち着いてきた様子で、午後からはビラ配りを実施した模様。  
(市より、引き続きボランティア活動を実施する旨の内容のもの)
- ・14:30頃より各グループ順次作業終了、16:00頃帰社予定。

### 【改善点・今後の課題】

復旧作業前には必ず支援センターでの受付等が必要でした。  
取り纏め者のいる団体での活動の場合は、登録方法を改善することでより効率的になると考えます。

### 【感想】

各家庭の復旧作業は、お年寄りの方も多くそのご苦労は大変なものだと思いました。  
被災のショックや連日の片付け作業から相当お疲れだと思われるなか、我々に丁寧にお礼を言っただき、より一層作業に力が入りました。  
今後も地元企業として、可能な限り対応させていただきます。

## 【支援した活動・活動の流れ】

### (1)活動紹介・マッチング

- ・ボランティアの内容を説明し、ニーズに合わせ、ボランティアを募る。
- ・ボランティアとニーズを合わせ、1つのグループを作り、リーダーを決めてもらう。

### (2)活動報告

- ・戻ってきたボランティアから報告を受ける。ボランティア証明の発行。休憩所の運営。

## 【改善点・今後の課題】

- ・活動紹介表を見て、仕事を選ぶに当たり、仕事の終了時間がわからないので、迷っている方が多かった。おおよそで良いので（半日・1日等）わかるとよいと思いました。
- ・けが人が出た時に、スムーズな対応ができなかった。（マニュアル等あるのかどうかかわからないが、明確になっていなかったため、連絡等うまくいかなかった。）病院へ行くまで時間がかかった。
- ・ボランティアから帰ってきた人から、本部へ電話をしてもつながらないという苦情が出ていた。（電話回線が少ないのかも？）

## 【感想】

- ・引越センター社員の方が、会社のユニフォームでボランティア活動に来てくれたが、会社の宣伝になるということで、ガムテープで会社のロゴ的な部分を隠して現場へ向かってもらっていた。（スタッフのロゴはよいのか？）
- ・ボランティアの皆さん、弁当・飲み物等準備して来てくれているのでこちらで渡すようなことはほとんどなかった。
- ・ボランティアリーダー（市民グループ）の方が、ぐいぐい引っ張って行ってくれたので、現場は初めてでしたが何とかなりました。
- ・社協・役場・ボランティアの連携が無駄なく密に取れるよう今から話し合いをしていかないといけない。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

9月2日

8時00分 岡崎社協着

8時10分 ミーティング

9時00分頃 サテライト予定現場到着、到着後テント張りを行う。

受付事務を行う

17時00分頃 終了し支援センターへ

ミーティング後、帰宅

## 【改善点・今後の課題】

- ボランティアがたくさん応援があったが、ニーズが少なすぎて手持ちぶさただった。
- ボランティアがローラー作戦にてニーズ把握したが、思ったほど成果が上がらなかったと思う。
- サテライトにてのボランティア保険の扱いについて（原則としてサテライトでは扱わない。）突然、支援センターを通らずにきた場合、どうすればよいか。

## 【感想】

- サテライトを体験し、勉強になりました。
- ボランティアの中に一人活発に行動していましたが、いかがなものかと思いました。



## 【支援した活動内容・活動の流れ】

床上浸水したグループホームでの拭き掃除作業

- (1)フロアに残っている浸水時の水分のふき取り
- (2)フロア、壁の雑巾がけとキッチン用漂白剤を希釈した溶液で簡易漂白
- (3)家具の移動

8月30日(土) 雨

- ・午前10時すぎ(?), 同じ現場(若松町のグループホーム)へ行くボランティアの方のマイカー(ミニバン)に乗り合わせて出かけた。8人くらいだったと思う。
- ・依頼内容の予定時刻より30分くらい遅れて到着し、依頼者(グループホームのスタッフ)の指示により入所者の部屋を分担して作業をした。
- ・途中、NHKテレビの取材のため作業を中断したが、ボランティアや支援の必要性を生々しい映像でアピールすることができたと思う。
- ・朝から大雨が続いており、センターの方針により活動は午前中で打ち切りとなった。あと少しで依頼された分が終わるという状況だったので、一緒にいったメンバーと相談して最後までやりきった。
- ・センターへ帰着したのは12時30分くらいだったと思う。

## 【改善点・今後の課題】

8月30日はボランティアセンターが本格的に運用される初日だったが、各セクションは準備が不十分だった。スタッフの配置やボランティアの誘導・各種説明が不足しており、初めて災害ボラとしてセンターを訪れた人だったら、不安になっていたことと思う。週末は多くのボランティアが参加することが予想され、なんとしても土曜日にオープンしたかったという思いは理解できるが、使えるスタッフが不足していたのは致命的だった。思っただけで無理に突っ走った感じだった。

受付が終わって上の階の活動紹介セクションへ上がる階段のところでふんぞり返って座っていた受付票回収係?の態度がかなり横柄だった。いったい何様だ?

## 【感想】

ニーズがなかなか上がってこなかったのは、自主防災組織の活動が不十分だということだが、いたるところで見受けられた。自主防-市役所-社協-ボラセンがうまく機能しなかったのは、ふだんの自主防活動の欠落が原因と思われる。

## 【支援した活動内容・活動の流れ】

(お手伝い隊)

床上浸水した家での撤去作業および、遠方よりお越しのボランティアの皆さんの送迎や指示。

1. 浸水家具の運び出し
2. 床下や道路、駐車場などの泥の撤去
3. ボランティアの方の現地への送迎やニーズ聞き取り
  - ・約1週間のうち5日程参加した
  - ・遠方の方を現地へ送り作業を伝え、一緒に作業をした
  - ・道路や床下に堆積した泥をスコップやほうきで撤去した
  - ・居住不可能になった被災者の方の家財道具を移住先へ運んだ
  - ・ボランティアの活動依頼の聞き取り調査をした

## 【改善点・今後の課題】

- ・ボランティアの人数に対し、特に運び出しの道具（一輪車やバケツ）が足りない
- ・市内のボランティアが足りない
- ・早期にサテライトの設置が必要だった
- ・ボランティアのリストがあるとよいと思います

## 【感想】

何よりうれしかったのが遠方から本当にたくさんのボランティアの方が集まってくれたことでした。慣れた方が多いのか、非常に手際よく、一生懸命こなしてくださいました。

また高校生たちも被災を聞きつけ、大挙して参加くださり、元気に作業をしてくださいました。

人間の温かさを感じる一方、岡崎市民としてこれらの方々にお礼が出来ているのか、複雑な心境です。

被災した方たちの中には本当に深刻な方も多くおられ、元気を与えられる接し方が出来たかと反省しております。

## 第 7 章

# 被災者の声

## 【被災内容】

床上浸水

- (1)アパート1階が膝上まで床上浸水。
- (2)畳、ベッドや応接セットなどを廃棄した。  
車はシート下まで水が浸かり、買い換えた。

〈被災時の状況〉

夜中1時過ぎ、雷や雨がひどかったので外の様子を見に玄関に行ったら、靴が浮いていて浸水が始まっていた。すぐにアパート1階すべてのお宅に声を掛けに行った。家に戻り、新聞紙を土嚢かわりに玄関先に置いて浸水の時間を稼いだ。その間に子ども2人を着替えさせ、貴重品をまとめて持たせ、アパート2階の通路へと避難させた。床上にある物を家具上に移動させたが、すぐに浸水が始まったので2階通路に避難し、1階の住民の方たちと一緒に朝まで待った。

朝8時頃には水が引いた。賃貸アパートだったため、床下にたまっていた水は、業者さんが入ってポンプで排出してくれた。

## 【感想】

床上浸水は初めてのことで、浸水したときは「死ぬかもしれない」と思ったほど怖かった。あとは考える余裕もなかった。

## （支援センターについて）

### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した      2、利用していない

## 【感想】

- ・地域の総代さんが、ボランティア支援センターの開設を知っていて、ボランティアの派遣を要請してくれた。
- ・ニーズの聞き取り調査に来てくれて、人手と必要物品を聞いていってくれた。またアパートの代表を決めて、取りまとめをしてほしいとの話があった。
- ・被災2日目の午前中にボランティアさんが来てくれた。アパート全体で10名（男性5名、女性5名）の方が1階各戸に手伝いに入ってくれた。午後からは大雨警報が発令されたので帰っていかれた。
- ・次の日は大きな家具を運ぶということで、力仕事ができる男性のボランティアさんが来てくれて助かった。
- ・ボランティアさんには頭の下がる思いだった。東海豪雨で被災した女性がボランティアで来ていて、「あのときは助けられたから何かお手伝いができることがあればと参加した」と話してくれたのが印象に残っている。
- ・ボランティアさんにタンスの中のものをダンボールに詰める作業をお願いしたが、「こんな細かいものまで詰めるの」と言われた方がいらっしゃった。言葉ひとつに傷つくこともあるので配慮ある言葉をお願いできたらと思う。

## 【改善点、今後の課題】

- ・特になし。

## 【被災内容】

### 床上浸水

29日午前1時過ぎから施設内が浸水し始める。2名のスタッフが認知症のある18名の利用者を順々に起こし、2号館ロビーに誘導した。午前2時頃には50cm程度浸水していた。午前3時頃から徐々に水が引き始めた。総代の取りまとめにより、午前4時ごろからスーパー「ドミエ若松店」2階にある集会場への避難が始まる。地元の消防団や地域住民が自家用車にて利用者のピストン移送を行って下さった。午前7時30分ごろに避難終了。家族への引渡しができなかった利用者16名を、2次避難所としての受け入れを先となった特別老人ホーム「なのはな苑」へ移送。その後4箇所の施設がショートステイの受け入れをして下さり、利用者の安全が確保された。



## 【感想】

停電していたため、真っ暗で何も見えない状況だった。利用者の安否確認も声だけが頼りだった。とにかく「利用者にはけががないように」という一心だった。

利用者もフロア内を落ち着かない様子で徘徊したり、不穏な様子が多々見受けられた。夜が明けて、泥だらけの床や倒れたテレビなど施設内の状況が目に見えたときには「どうしようか……」と呆然となった。

## （支援センターについて）

### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した      2、利用していない

8月29日にボランティア支援センターのスタッフが巡回されたときまでセンターの存在を知らなかった。その日のうちにセンターから電話をいただき、ボランティアをお願いすることにした。

翌30日の午前中に8名のボランティアに来ていただいた。家具類を外へ運び出すことや床の泥だしはある程度終わっていたので、床の拭き掃除を中心をお願いした。



## 【感想】

ボランティア支援センターの存在を知らないままであれば、職員だけで片付けなければならなかった。施設周辺一帯が被災しており、地域の方々にお手伝いをお願いできる状況になかった。施設の復旧期限が3日間と決められており、職員もその期限に相当のプレッシャーを感じていたが、ボランティアの協力もあり、早く復旧することができたよかった。

## 【改善点、今後の課題】

- ・ボランティアが来てくれるタイミングがもう少し早いとよかった。29日のうちに来ていただけるのが一番理想だった。
- ・施設には利用者に関する情報が多いが、その情報を外に漏らされてしまうことはないだろうかという心配があった。そのため、濡れた書類等の片付けや利用者それぞれの居室の片付けはお断りをした。しかし、事前に利用者からこのような場合を想定し、承諾書等を得ておけば、職員の負担は軽減し早い復旧につながったのではないかと考えている。
- ・施設職員は施設利用者の家族、行政など関係各所との連絡や調整に追われており、ボランティアにお手伝いしていただく内容を予め考えておくことやその場での指示（コーディネート）を的確に行うことが難しかった。



## 【コラム：支援の要は日ごろからのネットワーク力】

今回支援を受けた地域とのつながりが深まったのは、平成18年4月より2ヶ月に1度の「運営推進会議」を実施するようになってから。日ごろの情報交換の場を通じて、利用者への理解と互いの信頼関係が深まり、地域のお祭りなどへも声をかけてくれるようになっていました。また、施設側も普段から「何かあった時には、避難誘導と見守りのご協力を地域にお願いしたい」と申し出ており、このような背景が今回の支援につながったと考えられます。

一方で今回緊急受け入れ施設となった特別養護老人ホーム「なのはな苑」では、受け入れスペースを確保するために、理解を得られた一部の利用者のデイサービスを中止し、昼食も無償提供されました。「困っている人がいればできる限り協力したい」という施設長の熱い想いと、迅速で的確なコーディネートのもと、4つの施設へ緊急ショートの利用が決定し、苑でも4名を受け入れました。この経験から、「若松の家」では受け入れ先施設への利用者の情報提供が大きな課題であったと反省し、緊急時用の個人カルテ（本人の名前、生年月日、話し方の工夫、排泄、意思疎通の度合い、病気や要介護度、家族・施設の連絡先など、本人の現状が分かるもの）を作成し、すぐに持ち出せる場所に配置しました。また、携帯用の個人緊急カードも作成し、初めての介護者でも安心して対応できるような工夫をしています。

このように、地域でも施設間でも、日ごろからの顔の見える関係、すなわちネットワーク力が下地となって、災害時の支援協力につながっていました。また、災害を想定した事前の準備や、関係機関との申し合わせを行うことで、より早く、安全な対応が可能になるであろうことを、この事例から学ぶことができました。

## 被災者の声

町名 元能見町  
氏名 小椋範人

### 【被災内容】

床上浸水（40cm）

- (1)雨水が集中して集まってきてあっという間に床上40センチまで雨水が来た。
- (2)畳、家具、自家用車が水に浸かった。

### 【感想】

平成20年8月末豪雨水害では大変な思いをしました。あの雨の中で、2階の窓から道路をみたときは川の状態になっており驚きました。あわてて1階の南側で母を連れて2階にあげ、母の布団を抱えたと同時に畳が上がり水が室内に入り慌てました。床上30～40cm入り壁のシミも30cmほどになり土壁も落ちました。室内の物を2階に上げることは全く出来ず、ただ見ている状況でした。水が引いてから室内を見て唖然としました。道路を見てもとんでもない状況でした。室内の何から手をつけていいのか全くわからず、取り急ぎ弟二人に連絡を入れ、状況の説明をして、後片付けの要請をしました。家具、畳等処分する物は処分をして、片付けを終えたのは約10日程掛かり非常に疲れました。片付けを終えて次は荒れた室内をどうしようか思い悩みましたが、リフォームを行うことにしました。9月17日より10月16日まで約30日程掛かりましたが現在に至っています。

### （支援センターについて）

#### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した
- 2、利用していない

#### 【感想】

- ・テレビやラジオなど聞く暇はない。
- ・もっと、日ごろから宣伝すべきだ。

#### 【改善点、今後の課題】

- ・支援センターやボランティアの存在を知らなかった。

#### 【その他】（聞き取り担当の感じたこと）

今回元能見町の担当になり聞き取り調査をしましたが、被災された方は地域で協力して片付けなどを行っていました。一つ路地が違っても被害が全然違う状態でした。低い所に水が集中し一気に浸水しました。年老いた母を家族が守っている話を聞き感動しました。被災された方々の表情がとても明るく前向きなところがとても好感が持てました。



## 【被災内容】

床上浸水60cm

- (1)床上60センチまで雨水が来た。
- (2)畳、家具、商品、事務機器、が水浸しになった。

## 【感想】

午後11時頃から雨が強くなり、2階で過ごしていた。雷もすごい音でとても怖かった。午前2時頃、トイレに行き水を流したら水が流れないのでおかしいなと思い1階に降りていったらもう水に浸かっていた。急いで商品のお米などを上に上げたがすでに水に浸かってしまった。家の前の道路は川のようになり、渦を巻いて流れていた。その頃避難勧告が出ていたが知らなかったし、あの雨の中で、避難することは危険すぎてできない。翌朝近所の皆さんが片付けを手伝ってくれた。近くに住む親戚の方にも連絡して片付けをした。近所にボランティアがきているのは知っていた。ボランティアさんは一生懸命やってくれるので助かったと聞いている。

## （支援センターについて）

### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した    2、利用していない

## 【感想】

- ・テレビやラジオなど聞く暇はない。
- ・もっと、日ごろから宣伝すべきだ。

## 【改善点、今後の課題】

- ・支援センターやボランティアの存在を知らなかった。

## 【その他】（聞き取り担当の感じたこと）

今回元能見町の担当になり聞き取り調査をしましたが、被災された方は地域で協力して片付けなどを行っていました。一つ路地が違って被害が全然違う状態でした。低い所に水が集中し一気に浸水しました。年老いた母を家族が守っている話を聞き感動しました。被災された方々の表情がとても明るく前向きなところがとても好感が持てました。たまたま市議会議員選挙の選挙事務所より支援者が手伝いに入っていた。



## 被災者の声

町名 元能見町  
氏名 山本晋治

### 【被災内容】

床上浸水140cm

- (1)床上140センチまで雨水が来た。
- (2)畳、家具が水浸しになった。自家用車は違うところに置いていたので助かった。

### 【感想】

午後11時頃雷と大雨で大変怖かった。自宅は伊賀川の堤防のすぐ横で、雨水が流れ込んできた。午前1時頃に急に増水してきた。2階にいたが心配で1階に降りてみると、もう既に浸水していた。急いでテレビなどを2階に運んだが多くの物は水に浸かってしまった。140cmくらい水に浸かっていた。翌日近くに住む子どもたちに連絡して、家族で片付けを行った。家の修理はなるべく少ない予算で改修した。お店を別のところでやっているのので、お客さんに迷惑の掛からないように頑張ってきた。

### (支援センターについて)

#### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した  2、利用していない

### 【感想】

- ・もっと、日ごろから宣伝すべきだ。

### 【改善点、今後の課題】

- ・支援センターやボランティアの存在を知らなかった。

### 【その他】(聞き取り担当の感じたこと)

今回元能見町の担当になり聞き取り調査をしましたが、被災された方は地域で協力して片付けなどを行っていました。一つ路地が違って被害が全然違う状態でした。低い所に水が集中し一気に浸水しました。被災された方々の表情がとても明るく前向きなところがとても好感が持てました。たまたま市議会議員選挙の選挙事務所より支援者が手伝いに入っていただけで、商売をやっていてお客さんに迷惑が掛からないように頑張っている姿に感動しました。



### 【被災内容】

倉庫が床上浸水40cm

- (1)倉庫が床上40センチまで雨水が来た。
- (2)商品が水浸しになった。

### 【感想】

午後11時頃雷と大雨で大変怖かった。自宅の前の道路が雨水が流れ込んできて川のようにになっていた。自宅は少し高いので浸水はなかった。午前1時頃に急に増水してきた。2階にいたが心配で1階に降りてみると、近所の皆さんが心配そうに道路を見ていた。翌日水が引いてから倉庫に行ってみると商品は水浸しになっていた。シャッターを開けたが呆然としてまたシャッターを閉めてしまった。子どもたちと片付けを始めたがどこから手をつけたらよいかわからなかった。ボランティアさんにお手伝いを依頼しようと電話したが、被害場所が倉庫なので、自宅の方を優先するといっていたけど、すぐにボランティアさんきていただけて、皆さんが一生懸命やってくれたので、早く片付いた。ボランティアさんの姿を見て涙が出てきました。本当に助かりました。

### （支援センターについて）

#### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した      2、利用していない

### 【感想】

- ・ボランティアの方が、宣伝に回って来たので、すぐに電話でお願いした。

### 【改善点、今後の課題】

#### 【その他】（聞き取り担当の感じたこと）

今回元能見町の担当になり聞き取り調査をしましたが、被災された方は地域で協力して片付けなどを行っていました。一つ路地が違ってても被害が全然違う状態でした。低い所に水が集中し一気に浸水しました。被災された方々の表情がとても明るく前向きなところがとても好感が持てました。家族が協力片付けを始めたがとても手がつけられる状態ではなかったようです。そこにボランティアさんがお手伝いに入って一生懸命やってくれる姿がとても感動したようでした。サテライトにきているJ Cさん、天理教のみなさんがやってくれたようです。

## 被災者の声

所属 伊賀町総代  
氏名 彦坂圭佑

### 【被災内容】

自宅床上浸水および地域一体が浸水被害  
同地域で浸水によってお亡くなりになった方がいる。

#### 〈被災時の状況〉

豪雨前のお昼の時点で相当量の雨が降り、家に水が入ってきていた。その夜中1時頃、自宅の床上30cmほどまで浸水してきた。1時30分頃、近くの住民の方が平屋建ての住宅内に取り残され、胸近くまで浸水していると聞き、119番に通報したが通じず、110番にかけて救出をお願いした。同地域内のほかでも平屋建てに住む年配のご夫婦が住宅内に取り残されていたが、近くに住む元消防団の若い人が助けに入ったと聞いている。

午前2時、岡崎市全域に避難勧告が出たが、勧告を知らせるための総代専用電話が水没しており、確認も応答もできなかった。

上記の通報で消防署から救出に来たのが3時過ぎ。屋根近くまで水が来ていたため、4時30分頃、消防の潜水部隊が潜ったが、残念ながら住民の方はお亡くなりになっていた。

朝8時頃には水が引いたが、下水の蓋が飛んで、地域一帯は泥にまみれた状態だった。8時過ぎには地域からゴミ問題が出てきた。災害対策本部に問い合わせをし、現場状況とニーズを説明して、ゴミ収集の手配をした。

10時頃から周辺の家々では水に浸かった家財を外に運び出していた。ところが、なにわナンバーや相模ナンバーのトラックが来て、外に出しておいた家財道具を何杯分も運んでいってしまった。住民の苦情を聞き、家主に確認してから運ぶよう注意をしたが、その後も次の日も来て運んでいったため、トラックのナンバーを写真に撮って警察に届けた。

被災後すぐに、住民の見舞い客などが路上駐車をしたため、ゴミ収集車が通れず、ゴミの回収や片付けが進まなかった。警察に交通整理をお願いしたが忙しくて対応してもらえず、町内役員に声を掛け、地区内に入る道に交通整理に立った。広幡小学校の校長先生にお願いして校内の駐車場を貸してもらい、地域に用事のある車は、そこに駐車してもらった。その後、地域から盗難が出たため、警察官2名で巡回してもらえるようになった。

被害が甚大であったため、ボランティア支援センターを地域近くに設置してもらうよう依頼した。9月1日に広幡小学校前にある土地を交渉して借り受け、ボランティア支援センター・サテライト会場を設立。9月7日までの間に多くのボランティアさんに地域に手伝いに入ってもらい、何とか復興にこぎつけた。

ゴミ回収に関しては、仕事勤めで家財の片付けができない人が地域にいたため、9月いっぱいまで延長して対応してもらった。

### 【感想】

地域は伊賀川沿いの低い土地にあり、ここに住んで水害被害に遭ったのは4回目である。1級河川である伊賀川には水位計が付いていない。今までの豪雨時は、伊賀川の水位を自分たちで確認して避難の判断を下していた。台風なら事前に避難対策ができるが、今回のように急激に襲ってくる豪雨では事前の予測が難しく対応できない。川に水位計を設置して、ある水位に達したら避難勧告のサイレンを鳴らすなどの対応をしてほしい。

水害直後にはゴミの問題が必ず出てくる。被害に遭った朝に処理について市役所に問合せをしたら、ゴミを分別し、いつもの回収場所に集めてほしいと言われた。水に浸かった



畳を回収場所まで運ぶことも困難だったため、分別や回収場所の変更を要求。その回答をもらうのにも時間がかかった。災害時の状況やニーズを踏まえての対策をあらかじめ考え、徹底してほしかった。

総代として地域の問題対応に1週間かかりきりになっており、被災した自宅の片付けにほとんど関われなかった。地区の総代も副総代もすべてが被災者というなかでは、被災者ではない地域のコーディネーター役が必要と感じた。

## (支援センターについて)

### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した      2、利用していない



### 【感想】

- ・被災1日目に岐阜県の関が原町から復興支援に135名が駆けつけてくれた。その際に関が原町長より災害救援ボランティアの概要とボランティア支援センター開設のことを聞いた。
- ・1日目の夜、支援のお手伝いをしたいと4名の方が地域を訪ねてきた。夜だったこともあり、ボランティア支援センターを通して来てほしいと丁重にお断りをした。
- ・地域からあがる救援ニーズを総代がまとめて、ボランティア支援センターに連絡してほしいと言われたが、地域の対応に追われてとても無理だった。そのため、地域近くでのボランティア支援センター（サテライト会場）の開設をお願いした。
- ・サテライト会場設立後は、地域の地図をボランティアさんに渡して、各組長さんと直接交渉して支援ニーズの拾い出しをしてもらった。
- ・ボランティアさんなしでは、この短期間での復興はあり得なかった。本当に感謝している。地域の人も「親戚は2日で帰ったけれど、ボランティアさんは1週間もいてくれた」と感謝していた。
- ・道路の消毒や駐車場の泥を取るなど、地域の人でも手がまわらない細かい点もボランティアさんが手伝ってくれて助かった。

### 【改善点、今後の課題】

- ・地区内にボランティア支援センター設立のお願いをしたが、「被災したのはここだけではない」と言われ、すぐに実現とはいかなかった。他地域でも被害が出ているなかでの調整や判断は難しいとは思いますが、被災現場に直接足を運び、状況を見て、柔軟な対応をしてほしい。
- ・簡単な身分証明のようなもの（ボランティア支援センターのゼッケンなど）があると、受け入れる住民側の安心感が違ってくる。
- ・ボランティアを受け入れる側でもコーディネーターの存在が不可欠と感じた。通常は町内役員が担うことになるが、すべてが被災者というなかでは対応が難しい。
- ・ボランティアの派遣を遠慮されているお宅が何軒かあった。「お茶も用意できないのに申し訳ない」「疲れているので腰をおろしたくなるが、ボランティアさんに遠慮してなかなかできない」などの理由がほとんどであった。被災された方のペースに合わせての手伝いをしてもらえるといい。振る舞いはいらぬなどの説明があるといい。

### 【その他】

- ・災害時のボランティアセンターの体制やボランティア受け入れ体制などを町内役員が勉強しておく必要があると感じた。

## 被災者の声

所 属 岡崎市北部地域 総代  
氏 名 Bさん

### 【被災内容】

地域の一部が浸水被害

- (1)床上浸水10棟、床下浸水2棟、店舗床上浸水2棟
- (2)隣接するマンション駐車場が浸水。  
自動車15台が水没した。



### 【感想】

平成20年8月29日の忌まわしい水害を生涯忘れることができません。

真夜中2時10分に避難勧告が発令されたため、離れたところに住む災害時要援護者のお宅に迎えにいった。向かう途中の道路は腿まで水に浸かっていた。要援護者宅が地域で一番低い地帯であったため、さらに深く浸水していた。どれだけ水が深いのか推し測れず、危険を感じたため引き返した。(その後、要援護者の方の安否が確認できた)。

翌朝、地域の被害状況を調べて岡崎市災害対策本部に向かった。持参した地域の防犯灯の地図をもとにゴミ置き場を設置。災害対策本部からクリーンセンターに連絡してゴミ回収に来てもらった。畳の撤去などは、町内の人々が進んで手伝ってくれ、また地域にある工場がフォークリフトと人員を提供してくれたため早くに対応できた。8月30日には町内としての片付け作業は打ち切ることができた。

町内の防災マップを作成したときに、水害対策として、地域のマンションに避難できるよう入口のセキュリティ解除をお願いしてあった。ところが実際、町民(特に年配の方)は家の中でじっとしていた状況であった。水害時の行動も何ができるか考えておかなければいけない。総代が動けなかった場合など、町内の連携体制も再確認しておくべきである。今回の町内の水害は、下水のあふれによるものだった。伊賀川河川下水道改修工事を一日も早く着手して改善を望む。

### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した
- 2、利用していない



### 【感想】

- ・30日に、災害ボランティアコーディネーター養成講座受講者の知人から連絡があり、支援センターの方々に状況を説明して派遣を要請した。
- ・ボランティアさんの受け入れ側として、采配をふるう地域のまとめ役が必要と思い、何日間か地域から離れずに対応した。
- ・ボランティアさんの受け入れ時は、災害弱者や片付け手のいないお宅を優先的にボランティアさんに手伝いに入ってもらうようにした。
- ・ボランティアさんは休憩なしに一生懸命やってくれて助かった。その経験があるからこそ、他地域で災害があった際には助けにいきたいと強く思った。

### 【改善点、今後の課題】

- ・支援センター派遣のボランティアさんに揃いのゼッケンなどを着用してほしい。団体や企業ボランティアなどは揃いの服により所属がわかるが、個人参加のボランティアはガムテープで名前を明記してあるだけなので、一般の人や町民との区別がつかない。

### 【その他】

- ・災害ボランティアコーディネーター養成講座受講者の知人がいたため、災害時の状況や行政の動き、ボランティア受け入れなどがある程度把握できており、迅速に対応できた。一人でも多くの方が養成講座を受けていただきたい。

## 被災者の声

所属 六名新町  
氏名 Cさんほか2名の方

### 【被災内容】 〈被災状況〉

#### 床上浸水

- (1)平成13年、道路面から約1メートル嵩上げして家を建替えたが、床上10センチまで雨水が来た。(C宅)
- (2)革張りの応接セットや畳が水浸しになり、廃棄した。  
また電化製品もモーターが水に浸かり、壊れた。(D、E宅)



### 〈被災時の状況〉

当日は、夜中0時頃に家の裏手に住む老婦人を自分の家に避難してもらうために迎えに行った。その間にも膝から腿へと急激に水かさが増していった。

0時30分過ぎには自宅の床上まで水が浸かる。1階和室の畳を急いで食卓の上に移動させた。浸水がきわめて早く、対策の間がなかった。

午前1時過ぎ、浸水がひどかったので2階の窓をあけて隣家に声を掛け、安否を確かめ励まし合った。

朝5時に写真を撮りながら町内を見回った。道路は膝上まで水が浸かっていた。

昼には道路から水は引いたが、ベタ基礎で建てた家々の床下はプール状態になって水が溜まっていた。そのためポンプを使ったり、バケツリレーをして水を排出した。

その後、床下、フローリング、アルバムなどを乾かすのに、熱風機や扇風機などを24時間まわしながら2ヶ月ほどかかって乾かした。

### 〈感想〉

- 六名地域は占部川が氾濫し、過去何度も水に浸かっている。下水が完備されていなかった昭和50年代は、浸水すると悪臭がすごかった。近所では子どもに喘息がおきたり、嵩上げしていない家は繰り返しの浸水のため建替えを余儀なくされた。今回の豪雨では、嵩上げして建替えた家も浸水した。
- 水害が多発している地域の建物は、土台を嵩上げするよう行政指導があれば、もっと被害を小さくできると思う。
- 豪雨時、学校への避難はかえって二次災害を起こしかねない。まして夜中の避難はとても危険である。そんなときの対処は隣り近所での声掛け、助け合いが求められる。助ける側だけでなく、助けられる側の行動も考えなければならない。特に、平屋の家やアパート1階の水害時の避難対策を考えていかなければいけない。
- ポンプを市から借りたが、使用時間が決められており、すぐに返却するしかなく、困っていた近所に貸し出すことができなかった。貸し出し資機材が充実しているといい。
- 赤十字のボランティアさんが血圧を測りに地域をまわってくれていた。血圧を測ってもらうだけでも気分が和らいだ。

### 【支援センターについて】

#### 【支援センターの利用の有無】

- 1、利用した    2、利用していない



### 【感想】

- ・センターが開設されたのを知らなかったもので、家族や友人に手伝ってもらってかたづけした。

### 【改善点、今後の課題】

- ・ボランティアさんが被害地域に行った際は、「お手伝いします」というような幟を立てて、わかりやすくPRしてはどうか。
- ・ボランティア派遣の際は総代さんを訪ねて行けば、地域の情報が得られるのでは。

## 被災者の声

町名 稲熊町  
氏名 織田重己

### 【被災内容】

自宅は床上15cmほど浸水した。自宅より低い場所にとめてあった車と倉庫が70cmくらいまで水に浸かってしまい、車は廃車になってしまった。また倉庫に保管してあったボランティア活動で集めている古紙や牛乳パック等が濡れてしまった。

浸水の原因は、伊賀川に排水できなくなった雨水が行き場を失い、溜まってしまったことによるもので、川の堤防が決壊したのではない。



### 【状況】

夜中の1時頃、妻に「水がきている」と起こされた。どしゃぶりの中、ずぶ濡れになりながら車を移動させて駐車場へ急いだが、すでに車内にも浸水しており、動かすことが出来なかった。

そのうち雨が小康状態になったので、濡れついでにと思い、近所の状況を確認しに行った。過去に近所の家が浸水被害にあったことはあるが、その時は被害が無かったので今回も大丈夫だろうと油断していた。その思い込みが仇となってしまい、帰宅後、数分と経たずに家の中に浸水してきたので、急いで家具などを2階に運びあげた。

当時は時間を見ている余裕などは無く、荷物を2階に上げる作業で精一杯。記録写真はおろか他の事を考える気力も無かった。ライフラインについては、ガス・水道は大丈夫だったが、電気は停電していた。そのため、テレビがつかず、警報が発令されていることや、避難勧告が出ていることすら知らなかった。

その後、少し眠ろうとしたが心配で眠れず、夜明けと同時に浸水した部分の掃除を始めた。

### 【支援センター利用の有無】

1、利用した      2、利用していない



### 【支援センターを利用した感想】

ボランティア支援センターの存在はニュースで知っていたが、自宅や診療所は家族と従業員で何とか片付けることができたので最初には必要ないと思っていた。しかし倉庫に保管してあった古紙や牛乳パックが水を吸って重く、また自宅の片付けも残っていたため家族だけでは片付けきれないと判断し、ボランティアの依頼をした。結局、自分のボランティア活動の支援をボランティアにお願いすることになってしまった。

ボランティアが来てくれたおかげで、作業が早く進み、1日で片付けることができたので、心に余裕ができ助かった。また、家族でゆっくりと整理していこうと思っていたところも対応してくれたので思っていたより早く通常の生活を取り戻すことができた。

### 【改善点、今後の課題】

支援センターへは電話でボランティア依頼をしたが、“被災してしまった”というショックで気が動転しているのも、ボランティアの必要人数や、作業量、作業時間などを正確に伝えることが難しかった。可能ならば、被災地を見て回って被災状況などを確認してからボランティア派遣を行う体制を取ってもいいのではないだろうか。

被災者は一刻も早くボランティアを派遣してほしいので、ボランティアの派遣開始時間をもっと早くしてほしいと感じた。また、家具や家電など、大きく重いものを運び出したり、集積場に運んだりするのにトラックや台車が必要だと思う。

聞いた話だが、浸水被害にあった近所の家の中には冷蔵庫を初めとした食料品が被害にあってしまったところがあった。新聞では広幡小学校に炊き出しがあるという記事が載っていたが、この辺りには無かったので、どうして対応が違うのかという疑問が残る。

当時は停電していてボランティアセンターの情報や市の対応の情報、避難勧告さえも手に入らない状況があった。特に避難勧告などの生命に関わる情報は市民全員に届くような体制を整備する必要があるのではないだろうか。



### 【その他】

今までは近所づきあいが盛んとはいえない地域だった。しかし、今回の水害をきっかけに近所づきあいはじまり、手始めにバーベキュー大会を開催した。予想以上に参加があり今後、この関係が継続していけば……と思っている。

今回の被災を通して、震災が起こったときには、第一に近所での助け合いが重要だと気づいた。また、水に浸かった土地の嵩上げを行い、近所の人達が第1次避難所として利用していけるように工事を進めている。

# 第 8 章

# その他

## 今後やっておかななくてはならないこと

今回の豪雨では、様々なことを学びました。いつも、後になってこうすればよかったということになるのですが、岡崎市も遅ればせながら、これらの対策を始めています。確実にやっておくことが必要なことを記載いたします。

1 発災初期の段階（72時間以内）に支援センターを運営するために、自発的に参集できるボランティアコーディネーターの育成及び登録をおこなう。

2 発災時に速やかに支援センターを設置・運営すべく、本部員となりうる人材を確保するために、市社協、地元のボランティア組織、経験豊かなNPOと参集もしくは人材派遣協定を締結し、絶えず訓練をおこなう。

3 被害が大きく復興が長期化したとき、どうしても平日のボランティア（コーディネーター含む）が不足してくるので、団体ボランティアの登録制度を創設して、こちらから打診できる窓口を確保する。

4 被害が大きく復興が長期化したとき、避難所で災害時要援護者が長期滞在することも想定されるが、その際に要援護者に医療・介護・手話通訳など、専門的な支援をしてくれる団体の登録制度を創設して、こちらから打診できる窓口を確保する。

5 支援センターを立ち上げる場所や道具（スコップやデッキブラシ等）が無くては、支援センターの機能を十分発揮させることができない。あらかじめ想定した場所と連絡ツール（例えば、固定電話回線ならば5回線以上など）、3日分のボランティア支援道具、それらを活用する「支援センター運営マニュアル」を用意する。

6 今回、支援センターから派遣したボランティアには、ガムテープに名前を書いて名札代わりに使用したが、「支援センター登録ボランティア」と紛らわしいボランティアモドキと区別するために、一目でわかるヤッケか名札を用意する。

## 防災ボランティア支援センター（8月末豪雨）に関するアンケート結果

調査対象者：岡崎市社会福祉協議会職員

| Q1. 支援センターに関わる業務のうち、どの係に携わったか。（複数回答可） |   |                     |   |
|---------------------------------------|---|---------------------|---|
| 1. ボランティア受付（事前オリ含む）                   | 0 | 2. 活動紹介、活動オリエンテーション | 0 |
| 3. 資機材貸出し                             | 3 | 4. 車両貸出し            | 3 |
| 5. ニーズの受付                             | 6 | 6. 本部               | 2 |
| 7. 社協事務所での来客等対応                       | 1 | （物品購入、証明書発行）        | 1 |
| （水澄まし）                                | 1 | 活動報告                | 2 |

| Q2. 携わった係内で良かったと思った点は何か。  |
|---|
| <p>《ニーズ受付》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話回線の増（携帯電話）</li> <li>・常に情報更新がされていた。</li> <li>・岡崎市社協職員が常駐できた。</li> <li>・朝、係別のミーティングをできる時間があり、前日からの変更点や申し送りができたこと。</li> <li>・ニーズの受付と地図作成の部屋を別に設けたこと。</li> </ul> <p>《資材貸出・移送》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ナビゲーションがついた車の利用</li> <li>・他市町の社協の公用車を移送用として利用できた。</li> </ul> <p>《活動報告》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・301号室が活動終了後の休憩スペースとして活用されたこと。</li> <li>・報告書がしっかりそろって回ってきたため、流れがよく対応しやすかった。</li> </ul> |

| Q3. 携わった係内で、改善すべき、課題になると思われた点は何か。   |
|---|
| <p>《ニーズ受付》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複雑な相談や他の係・市への確認が必要な場合などは、被災地の社協職員が対応することが望ましい（スムーズに進む）ことが多い。</li> <li>・土地勘がないと判断しがたい場合がある。</li> <li>・電話回線の不足（2）</li> <li>・電話受付用の部屋と来所した人のニーズ聞き取り用の部屋は分けたほうがいい。</li> <li>・「ボランティアに行きたいのですが…」の問合せが非常に多かった。その点でHPや報道をうまく使えなかったか。（3）</li> <li>・部屋が狭く、隣の話し声により電話の声が聞き取りづらい。</li> <li>・ニーズを受け付けるか否か、判断に困ったとき、確認する中心の所在がなかった。</li> </ul> <p>《本部》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・岡崎市社協職員が1人は必ず常駐すべき。</li> <li>・物品購入については本部が取りまとめたほうがよい。無駄な購入品が多かった。</li> </ul> <p>《資材貸出・移送》</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・資機材のチェックはどの程度必要か。サテライトへ持って行ったものなど把握しきれなかった。</li> <li>・車両の出発時刻、帰着時刻、責任者連絡先等の確認表（ホワイトボードでも可）が必要。</li> </ul> |

《活動報告》

- ・活動者が新たにニーズを聞き取ってきた場合の対応。継続なのか、新規なのか、誰が聞くのか。
- ・最後の部署であるため終了後の係内での話し合い（問題点、反省点）が十分できない。
- ・301号室で出たゴミと炊き出しの残りの対応。
- ・けが人等が出たときの救護の体制（保健師が不在のときはどうするか）

《その他》

- ・各部署ごとのマニュアルの作成

**Q4. 今回の支援センターの立上げ時期についてどう思うか。**

《参考》 豪雨による職員の召集連絡から立上げの決定まで 約1時間30分  
立上げの決定から立上げまで 約4時間30分  
平成20年8月29日(金) 午前8時30分立上げ

|          |   |  |
|----------|---|--|
| 早<br>すぎた | 6 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・被害状況が明らかになっていない状況下でボランティア派遣を始めるのは、大変危険。</li> <li>・もっと情報を収集してからでもよかったのではないか。（被災地の情報や状況など）</li> <li>・まずは、家族や地域での助け合い活動があってから…のタイムラグ（半日、1日）を設けてもよいのではないか。</li> <li>・役割や組織図が不明確なままのスタートであり、後々にも影響が及んだ。（4）</li> <li>・ボラ派遣は行わず、ニーズの受付のみを行う期間を設定してもよかったと思う。</li> <li>・8月29日を立上げ準備日（土日に向けて備品の準備や体制の確立などをする日）にするべきだった。</li> <li>・資機材、消耗品等の準備不足</li> <li>・各部署の人員配置の確保</li> </ul> |
| 適<br>切   | 5 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアルも完全に整備されていない状況では、立上げにかかった時間としては適切であると思います。</li> <li>・8月29日は練習日のような感じでその後の活動に入れたのでよかった。（2）</li> <li>・職員の召集がスムーズにいっていなかったため、この時間より早く立ち上げるのは無理があったと思われる。</li> <li>・被害状況の把握がされていたし、翌日が土曜日になり動きにくくなる判断があり適切と思う。</li> </ul>   |
| 遅<br>すぎた | 0 |  |

**Q5. 今回の支援センターの閉鎖時期についてどのように思うか。**

《参考》 平成20年9月7日午後5時（センター設置期間：10日間）

|          |   |  |
|----------|---|--|
| 早<br>すぎた | 0 |  |
| 適<br>切   | 8 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・スタッフも十分集まれる日曜日で最終確認ができたことがよかったと思われる。</li> <li>・ニーズも収束した時期だったのではないのでしょうか。（4）</li> </ul> |
| 遅<br>すぎた | 1 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・2週目の後半ではニーズも少なく、無理やりニーズを掘り起こしていた感がある。土日にこだわらず、もう少し早く閉鎖してもよかったと思います。</li> </ul>         |

| Q6. 支援センター内において岡崎市社協の職員の配置が必要と感じた部門はどこか？<br>(複数回答可)  |
|--|
| 1. ボランティア受付（事前オリ含む）（0）   |
| 2. 活動紹介、活動オリエンテーション（0）   |
| 3. 資機材貸出（1）<br>・ N P O や団体に借りる物があるので、扱いや管理に責任を持てる。   |
| 4. 車両（2）<br>・ 車両の把握、管理と地理的な助言をふまえて必要だと思う。<br>・ 地域を知っているし、車両提供者に対しての責任対応も統一できる。   |
| 5. ニーズ受付（5）<br>・ 地元の社協職員でなければ適切な対応がわからないケースが多いと感じた。（2）<br>・ 判断に困ったときに対応しやすく、行政等との連携もしやすい。<br>・ 住所等を聞くのにある程度、土地勘のある人を配置すべき。地図作成も同様。<br>・ 専門的な内容も多いため、ボランティアだけでは判断できないから |
| 6. 本部（6）<br>・ 常に連絡が取れる人材がほしい。<br>・ すべての情報はここから発せられるべき。ここには地元社協職員がいるべき（3）<br>・ センター長の判断や方針を他の部署につなげやすい。（2）  |
| 出張所（サテライト）（2）<br>・ 毎日出向いて状況を把握すべきではなかったかと思う。<br>・ 運営をすべて任せてしまったことはセンター全体の混乱につながった。   |
| 社協事務所（1）<br>・ 社協職員は人手が不足している部門に補充・配置できるようにそれなりの人数が必要であると思う。  |
| 全部（2）<br>・ さまざまなトラブルや事故などを考えると岡崎市社協職員や岡崎市職員は常駐すべきだと思う。<br>・ 支援センターに駆けつけるボランティアは毎日これず、センターの状況を通して把握するには社協職員が張り付く必要がある。  |

| Q7. あなたが携わった支援センターに関係するすべての業務や役割のなかで、岡崎市社協職員以外でも対応可能と思うことは何か。 |
|---|
| ・ 責任の所在を明確にしておけば、危険を伴うこと、金銭のこと等以外ならボランティアでも対応可。               |
| ・ 全セクションに岡崎市社協が配置できるのであれば、全てのセクション。                           |
| ・ ボランティア受付（3）   |
| ・ 活動紹介、活動オリエンテーション（3）   |
| ・ 資機材の貸出  |
| ・ 車両貸出  |

**Q8. あなたが担当する日常業務のなかで、災害時に応援に駆けつける県・他市町村社協職員でもある程度対応可能と思う業務は何か。**

- ・災害に伴う生活福祉資金貸付相談
- ・日常のボランティア活動保険、行幸用保険の手続き
- ・ホームページの更新
- ・税金、通常の支払い業務
- ・共同募金の資材準備

**Q9. 8月末豪雨を例に考えた場合、発災直後の西三河ブロック社協の応援初動体制（駆けつけ方）について、下記に選択肢それぞれに考えられるメリット、デメリットは何か。また、選択肢のなかで最も理想と思うものはどれか。**

(1)岡崎市社協に連絡は入れず、他市町社協判断で災害ボランティアに関するノウハウを持った職員が可能な範囲で応援に駆けつける。

**メリット**

- ・緊急な人員不足の部内に配置可
- ・取り込んでいる中、援助を求める時間が省ける。
- ・迅速な対応が可能になる。(3)
- ・災害の知識のある職員がすぐに集合するということで、最初からしっかりした組織作りができる。
- ・即戦力が早期に期待できる。(2)
- ・ノウハウを生かしリーダー的な立場で活動が可能。

**デメリット**

- ・人手が多いときに配置する場所がない
- ・それぞれの受講により、内容が異なるため、意志が強い方だと統一が大変。
- ・どこの社協が来ているのか把握できない。
- ・連絡なしということで、何人来るのか、どういった状況なのかということを知らせることが出来ない。もしかしたら、他社協の応援は必要ないかもしれない。
- ・不必要な応援力となる恐れがある。
- ・受け入れセンター体制がはっきりしていない場合は、能力発揮できず、迷惑な？存在。
- ・来てもらえないかも……当てにしてよいのかどうか分からない。
- ・ボランティアコーディネーターの飽和状態を招く恐れあり。

(2)ブロック内の社協がそれぞれに岡崎市社協に連絡したうえで、職員が可能な範囲で駆けつける。

**メリット**

- ・必要な人数、物資を的確に伝え、調整できる。
- ・他社協の協力の思いがよくわかる。
- ・応援人数、タイミングが把握できる。(2)
- ・状況説明ができ、派遣される職員も準備が出来る。
- ・必要な応援数の確保
- ・被災した社協で必要としている人材をダイレクトに送ることが出来る。
- ・岡崎に訪れる戦力が想定でき、依頼したい業務を割り当てできる。

**デメリット**

- ・取り込んでいる中、各社協が各々連絡してくるのは対応も大変。(4)

- ・体制作りに時間がかかる。
- ・必要な応援力の確保が出来ない場合がある。社協内の調整が難しい。
- ・予め必要人数の調整を行っていることで、突発的な事態に対応し難い。人員不足を招く恐れあり。

(3)西三河ブロックの災害に関する幹事社協（1年の持ち回り）が岡崎市社協を訪れて情報収集を行い、各市町に情報発信・応援要請を行い、それに基づき応援に駆けつける。

**メリット**

- ・岡崎市社協が混乱している場合、有効である。
- ・ある程度情報があれば、各社協の応援スタンスも変わる。
- ・正確で同じ情報が各社協に伝わる。
- ・必要な応援力の確保
- ・近隣の被災状況もわかり、要請に応じた役割分担が可。
- ・長期にわたりセンターを開設する場合にスケジュールが組みやすく、負担が少なく応援が行える。
- ・派遣職員の数が的確になる。
- ・正確な現地情報が伝わり事前にシミュレーションが行えるため、ボランティアが入りやすい。

**デメリット**

- ・岡崎市社協の意向がうまく伝わらない可能性あり。
- ・「まず、駆けつけてきてくれる」人員が少ない。
- ・タイムラグが対応内容に影響がでる。
- ・岡崎市社協に来る必要はあるのか？（電話ではだめか？）
- ・幹事社協に負担がかかる。町村規模では難しくなるのではないか。
- ・時間がかかる。（4）
- ・未経験の担当職員に判断ができるか。

(4)県社協職員が岡崎市社協を訪れて情報収集を行い、⇒ブロック幹事社協⇒市町村社協のルートでの応援要請に基づき応援に駆けつける。

**メリット**

- ・岡崎市社協が混乱している場合、有効である。
- ・対応が一本化される。県に対して情報も同時に取れる。
- ・県社協が応援要請の中心となることで、応援内容も充実すると思う。
- ・正確で同じ情報が各社協に伝わる。（2）
- ・県社協が関わることにより、相談しやすい。依頼しやすい。
- ・応援要請の基であれば、必要人数などの確認が十分出来るはずである。（情報、車両など）
- ・派遣依頼先の範囲が広がる。
- ・派遣職員の数が的確になる。

**デメリット**

- ・岡崎市社協の意向がうまく伝わらない可能性あり。
- ・「まず、駆けつけてきてくれる」人員が少ない。
- ・時間がかかりすぎてしまう。（5）

(5)その他

- ・今回のケースに限り、支援センター立ち上げ日を1日遅らせれば、社協職員等で情報収集を行った上でその情報をメール等で発表して協力要請を行う。

\* 選択肢のなかで最も理想と思われるもの

| (1) | (2) | (3) | (4) | (5)           |
|-----|-----|-----|-----|---------------|
| 0   | 3   | 1   | 2   | 初動は(1)、長期は(3) |

**Q10. 今後の災害を想定した場合、支援センターの設置場所が福祉会館であることについてどのように思うか。**

**1. 適切な場所であると思う。(5)**

- ・ 日常業務と平行してセンターの運営を行うにはよかった。
- ・ 岡崎市内でも中心に近い場所に立地しているので、各方面に向かう時間のロスが少ない。
- ・ 市との調整、連携がしやすい。
- ・ 部屋の確保ができる。
- ・ 駐車場が確保できる。
- ・ 市役所に隣接しているので周知されやすい。他市や他県から来るボランティアさんがわかりやすい。

**2. 適切な場所ではないと思う。(4)**

- ・ 今回の規模よりかなり広範囲を想定した場合を考えると、分散拠点が必要と思われる。
- ・ 東海大地震を想定した場合、ボランティア（全国規模）の受入は困難である。
- ・ 市役所の他の業務が多くある場所なので行動しにくい。(2)
- ・ 狭い
- ・ 駐車場が少なかった。
- ・ 通路がじゅうたんなのは掃除しにくい。

**【2と答えたかたは、どこ（どのような場所）が理想だと思うか。】**

- ・ 萬有製薬跡地（六名）の利用が可能であれば…。
- ・ 中央総合公園（2）

**Q11. 今回の支援センター設置・運営全体について良かったと思う点は何か。**

- ・ 県社協を始め周辺社協の集中的な協力が得られたこと。(3)
- ・ 福祉総務課職員の協力があり、スムーズに行えたと思う。
- ・ 他の社協を始め、各種団体とのネットワークができた。
- ・ 支援センターについて市との協定後であったこと、災害ボラ研修受講者の増加など災害に対する意識の高まってきていること。
- ・ 毎日のミーティングの成果もあり、日々運営の状況が良くなっていった。
- ・ ボランティアの派遣から、活動を終え帰ってきて報告を受けるまで、流れは順調だったように思う。(クリアファイルを利用したことで書類がまとまった)(2)
- ・ 社協としては大変勉強になったと思う。この体験を活かすべき。
- ・ 副センター長にトヨタの鈴木さんを選んだことで運営の方向性が明確になり良かったと思う。
- ・ 他市からのボランティア送迎用としての公用車提供
- ・ 災害ボランティアおかざき、災害ボランティア一歩の会額田の全面協力があつたので、業務がスムーズに行われた。
- ・ ボランティア活動保険の本人負担がなかったこと。
- ・ 岡崎の中心部であるため動きやすかった。

**Q12. 支援センター運営全体について課題になると思う点は何か。**

- ・ 支援センター立上げまでの体制づくりに関しての検討時間が十分ではなかった。
- ・ 指示系統がきちんとできていない。(3)
- ・ 組織としてのルールの徹底(2)
  - サテライトのルール
  - 県内のボランティアに限る…はずが県外にVを呼びかけられていた。
  - コーディネーターの参集依頼の経路。市外団体に依頼する場合、本部から依頼すべき。

- ・サテライトとの連絡体制の考慮
- ・社協が運営することの意義の見直し。単なる災害の片付け屋なのか、福祉のプロが運営するボランティアセンターなのか…。その認識があれば自ずと支援センターのルールやニーズ掘り起こし作業のボーダーが見えると思う。やみくもに現地に出向くことが評価されることかどうかは疑問に感じた。もっと社協がリーダーシップを発揮すべきであったと感じた。
- ・支援センターの運営マニュアルの早期作成。
- ・用紙、様式の大幅な見直し
- ・行政職員の役割と協力体制の確立…報道、マスコミ関係の対応や災害対策本部からの情報収集など行政職員の役割は大きいですが、誰もいなかった。
- ・市職員の支援センター活動への協力は得られない？
- ・立ち上げる前の職員の召集について、支援センターを立ち上げる前提で最初の連絡があったのか、かけつけることが無理なら出てこなくてよかったのか。判断ができない部分があった。
- ・通信手段の回線不足
- ・ニーズの集め方…電話が通じない、情報が入らない家屋や地域に対しての情報発信の方法
- ・ニーズ受付において体制の不十分なところが目立った。
- ・住民への周知（ボランティアそのものの存在を知らない）
- ・ボランティアの自家用車を送迎用として利用できなかった。補償面からの問題であれば、保険内容の見直しを県社協に訴えていくべき。
- ・支援センター内のことではないが、ボランティア用、スタッフ用の炊き出しは不要。
- ・県下全域的な災害が発生した場合に周辺市町村等からの協力が得られないような場合、岡崎市社協職員や市内のボランティアだけで何がどこまでできるか。
- ・センター運営に関わる社協職員の育成。

## 支援センターの運営を終えて

まず始めに、被災された皆様に心からお見舞いを申し上げます。心身ともに復興への道のりは、まだまだ長く大変だと思いますが、一日でも早く復興される事を心からお祈りいたします。

岡崎市民の誰もが、あんな豪雨に見舞われる事は予測出来なかったと思います。岡崎市の年間雨量の三分の一が降った“平成20年8月末豪雨”。あれだけの外力（雨量）が加われば、災害へと発展することは免れないと思います。とはいえ、二度と繰り返してはいけない災害。私たちはこの災害体験をしっかり受け止め、防災の原点に立って考えなければならぬと思っています。

いち早く、被災された方たちの自立復興を支援するボランティアセンターを設置し、活動を開始することが出来た背景には、ほんとうに多くの方々の心温まる応援があったからです。日頃からの“顔の見えるお付き合い”のお蔭と感謝しています。

今回の体験から得た教訓として痛切に感じたことは、「被災者ニーズの聞き取り」の難しさです。私も長年にわたり講座等でお話させていただいていますが、上がってこないニーズを如何に聞き取るか？という難題です。しかしこれも被災地域の総代さんのご協力、レスキューストックヤード、天理教ひのきしん隊、青年会議所をはじめ非常に多くの方々のご協力によって、出張所（サテライト）方式で見事にクリアーしていただきました。

その他の教訓としては、「現状の把握」「情報の共有」「広報の徹底」などがあり、今後の課題としてしっかり検証すべきと思っています。

最後になりましたが、この度の災害復興支援に対し本当に多くの方々にご支援ご協力を戴きました事を心から感謝申し上げます。ありがとうございました。

岡崎市防災ボランティア支援センター

副センター長 鈴木 盈 宏  
(災害ボランティアおかざき代表)

## 【編集後記】

この冊子は、できるだけ寄稿していただいた方の文章を大切にしたい、という思いから、基本的に手を加えていません。したがって、それぞれの表現や名称等に若干の違いがあることを予めご了承ください。

最後に「復興の足跡」を作成するにあたり、ボランティアや被災者、各種団体など多くの方々から寄稿、協力していただいて作成することができましたことに感謝とお礼を申し上げます。

平成21年 3月31日発行

|     |  |
|-----|--|
| 編 集 | 平成20年 8月末豪雨岡崎市防災ボランティア支援センター<br>活動記録冊子編集委員会<br>蜂須賀博英（災害ボランティアおかざき）<br>加藤 勝彦（災害ボランティア一歩の会額田）<br>浦野 愛（NPO法人レスキューストックヤード）<br>小野 麻紀（NPO法人NPO愛知ネット）<br>石川 眞澄（岡崎市福祉保健部福祉総務課）<br>鈴木 秀一（社会福祉法人岡崎市社会福祉協議会）  |
| 発 行 | 社会福祉法人 岡崎市社会福祉協議会<br>〒444-0022 岡崎市朝日町 3丁目 2番地（岡崎市福社会館内）<br>電 話 (0564)23-8705<br>F A X (0564)23-8706<br>U R L <a href="http://home1.catvmics.ne.jp/~okashavc/">http://home1.catvmics.ne.jp/~okashavc/</a><br>E-mail oka_sha@m3.catvmics.ne.jp |
| 印 刷 | あいち印刷株式会社  |



**146.5mm/hの大豪雨 復興の足跡**  
**平成20年8月末豪雨 岡崎市防災ボランティア支援センター活動記録**

