

東京都災害ボランティアセンター役割・機能整理のための 区市町村災害ボランティアセンターアンケート調査結果

2020年9月25日（金）

東京ボランティア・市民活動センター

1 調査内容

1 目的

大規模災害発生時に、区市町村域の災害ボランティアセンターにおいて想定される役割・機能を把握することで、東京都災害ボランティアセンターの役割・機能の検討・整理に資する材料とする。

2 調査期間

2020年8月28日～2020年9月23日

3 対象

区市町村域で災害ボランティアセンターを運営する主体と想定される団体 62団体

4 有効回答数

62団体／62団体（100%）

2 調査結果の主なポイント

I 行政との関係に関する質問

設問1 災害ボランティアセンターの所管部署

・「防災・危機管理担当課」および「福祉・健康担当課」が同数でそれぞれ45%。次いで「市民・文化・地域振興担当課」が16%。

設問2 災害ボランティアセンターの設置主体と運営主体

・設置主体は、7割が社会福祉協議会、行政が4割弱。
・運営主体は、9割が社会福祉協議会、行政が2割弱。

設問3 区市町村行政との災害ボランティアセンターの設置・運営に関する取り決めについて

・「地域防災計画に災害VCの記載がある」地区が9割弱、「協定を結んでいる」が8割。一方、「具体的な動きを記した詳細な計画やマニュアルを一緒に作っている」地区は2割にとどまる。

設問4 行政との定期的な情報共有の場の有無（年1回以上）

・「設けている」地区が4割弱、「設けていない」地区が6割。

II 災害VCの運営に関する質問

設問5 災害ボランティアセンターの対応を想定している被災者ニーズ

・約半数が「特段の決まりはない」と回答。
・具体的な対応想定をしている地域では、「家屋内清掃（泥出し、家財搬出等）」が最も多く6割弱。「外部団体からの相談対応・調整」が5割。その他、「避難所での物資配布」「避難所での活動（環境整備や生活支援）」「在宅避難者や車中泊避難者への情報支援（チラシ配布）」「サロン活動・居場所活動」「在宅避難者への物資配布」「炊き出し等の食の支援」「支援団体の情報共有の場作り（情報共有会議等）」いずれも4割以上。「住宅再建や地域復興にかかる住民への情報提供（勉強会等）」のみ2割にとどまる。

設問6 被災者ニーズへの対応の見込み

- ・家屋内清掃（泥出し、家財搬出等）は、6割強が「おおよそ対応できる」、2割が「対応できる」と回答し、合わせて8割が対応できる旨の回答。
- ・避難所での活動（環境整備や生活支援）は、7割弱が「おおよそ対応できる」、2割弱が「対応できる」と回答し、合わせて8割が対応できる旨の回答。
- ・炊き出し等の食の支援は、6割が「おおよそ対応できる」との回答である一方、3割からは「おそらく対応できない」「対応は難しい」との回答。
- ・避難所での物資配布は、7割弱が「おおよそ対応できる」、1割強が「対応できる」と回答し、合わせて8割が対応できる旨の回答。
- ・在宅避難者への物資配布は、7割弱が「おおよそ対応できる」、1割弱が「対応できる」と回答し、合わせて7～8割が対応できる旨の回答。
- ・在宅避難者や車中泊避難者への情報提供（チラシ配布）は、「おおよそ対応できる」「対応できる」を併せて8割より対応できる旨の回答。
- ・サロン活動・居場所活動は、「おおよそ対応できる」は5割弱にとどまり、2割強が「対応できる」と回答。「おそらく対応できない」「対応は難しい」を合わせると3割弱の回答。
- ・外部支援団体からの相談対応・調整は、6割弱が「おおよそ対応できる」、2割強が「対応できる」と回答し、合わせて8割が対応できる旨の回答。
- ・住宅再建や地域復興にかかる住民への情報提供（勉強会等）は、4割が「おおよそ対応できる」「対応できる」それらを上回り6割弱が「対応は難しい」「おそらく対応できない」と回答。
- ・支援団体の情報共有の場づくり（情報共有会議等）は、5割強が「おおよそ対応できる」、2割が「対応できる」、合わせて7～8割より対応できる旨の回答。

設問7 災害ボランティアセンターの情報発信の方法

- ・情報発信の方法としては、「災害VC運営主体のウェブサイト」が最も多く9割弱より回答。次いで「災害VC運営主体のSNS」の回答が7割弱
- ・行政の媒体については、5割より「行政のウェブサイト」と回答、「行政のSNS」との回答は3割弱。

設問8 災害ボランティアセンターの拠点数

- ・7割が1か所を予定。2割弱は「決まっていない」と回答。サテライトの設置は限定的。

設問9 災害ボランティアセンターのスタッフとして想定される方

- ・62全地区より「社会福祉協議会」との回答あり。
- ・「登録ボランティア」との回答が7割強、また6割程度より「他の区市町村の社協・中間支援組織」「行政」との回答。
- ・「青年会議所」「NPO団体」は同数で5割弱。「中間支援組織（市民活動センター等）」「自治会・町会」はそれぞれ2割弱にとどまる。

設問10 災害ボランティアセンターで必要と思われる1日の最大スタッフ数

- ・4割強より「10～29人」、2割弱より「30～49人」、1割弱より「1～9名」との回答。
- ・「分からない」との回答も全体の4分の1からあった。

設問11 災害ボランティアセンターの設置・運営の訓練の実施状況

- ・「毎年実施している」が最多であるものの5割強にとどまり、「過去に実施したことがある」「開催実績はない」がそれぞれ2割弱。

設問12 災害ボランティアセンターの運営財源

- ・最多が「行政の財源」で7割強。続いて「共同募金の災害等準備金」が6割弱、「寄付金（支援金）」が5割弱。
- ・2割強が「災害VC運営のための独自基金」「決まっていない」との回答。

Ⅲ 東京都災害 VC との連携・協働に関する質問

設問 1 3 東京都域に期待する役割・機能について

- ・ 東京都域での被害状況・支援状況の把握については、1 地区を除き、期待している旨の回答。さらに、うち 8 割強が「期待している」と回答。「期待していない」という回答はなし。
- ・ 都内・全国への被災情報や支援情報の情報発信は、8 割が「期待している」、2 割が「やや期待している」との回答。「期待していない」「あまり期待していない」の回答はなし。
- ・ NPO・NGO 等の多様な支援団体の情報共有・調整は、9 割強より期待している旨の回答。うち、7 割強が「期待している」と回答。6.5%が「あまり期待していない」と回答。「期待していない」という回答はなし。
- ・ 災害 VC スタッフ派遣調整機能についても、9 割強より期待している旨の回答。うち、7 割強より「期待している」と回答。3%が「あまり期待していない」、1 地区が「期待していない」と回答。
- ・ 物資等の支援申し出に関する調整機能でも、9 割強より期待している旨の回答。うち、8 割弱より「期待している」と回答。5%が「あまり期待していない」、1 地区が「期待していない」と回答。
- ・ 多様な市民が関われる被災者支援プログラムの提案についても、約 9 割が期待している旨の回答である一方、内訳は「期待している」が 6 割弱にとどまり、「やや期待している」が 3 割。また、11%が「あまり期待していない」、1 地区が「期待していない」と回答。
- ・ 災害 VC や支援団体が実施する復興プログラムの提案・サポートについても、9 割強が期待している旨の回答である一方、内訳は「期待している」が 6 割弱にとどまり、「やや期待している」3 割強。
- ・ 東京都災害対策本部との調整では、「あまり期待していない」「期待していない」の回答が各 1 地区、残りの 9 割は期待している旨の回答。そのうち、8 割弱は「期待している」と回答。
- ・ 都外からのボランティア募集プログラムの実施については、9 割強が期待している旨の回答である一方、内訳は「期待している」が 6 割弱にとどまり、「やや期待している」35%。1 地区が「期待していない」と回答。

設問 1 4 災害ボランティアセンターを設置・運営する際に、東京都災害ボランティアセンターの連携や協働で課題と感ずる点は何か

- ・ 「連携・協働のイメージができない」「東京都災害 VC との連携・調整が果たせるか不安」「離島による不安」「連絡・通信手段に関する課題・不安」「情報共有・報告に関する課題・不安」「ボランティアの受入れに関する課題・不安」「人的支援に関する不安」「災害 VC のノウハウなどのマニュアル化に関する課題・期待」「平時の連携・関わりなどに関する課題・不安」「指示系統に関する課題・不安」などが挙げられている。

設問 1 5 その他、区市町村災害ボランティアセンターの役割や機能を考える上で、課題と感ずている点は何か

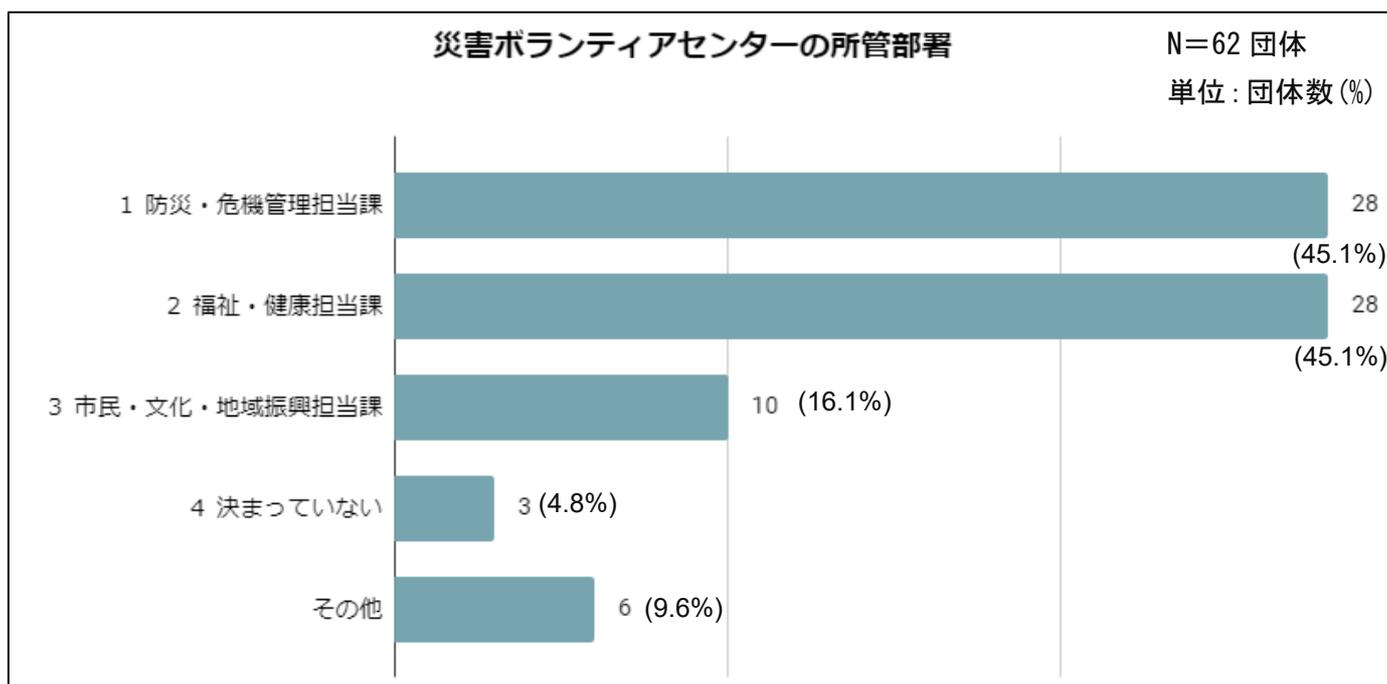
- ・ 「様々な団体との連携」「行政との連携」「運営スタッフの確保」「経験やノウハウの不足」「機材の確保」「ニーズ把握や優先順位について」「交通手段・移動手段」「拠点の確保・調整」「財源」「通常業務との両立」「災害 VC の周知」「外部支援の受入れ」「大規模災害時の被害や対策のイメージができない」「離島であることによる資源不足」などが挙げられている。

調査結果

I 行政との関係に関する質問

設問1 災害ボランティアセンターの所管部署

災害ボランティアセンターを所管している区市町村行政の部署について伺いました。複数の部署にまたがって所管している地域もありました。「防災・危機管理担当課」と回答した地域と、「福祉・健康担当課」と回答した地域が同数で45.1%（28地区）となりました。続いて、「市民・文化・地域振興担当課」との回答が16.1%（10地区）となりました。また、「決まっていない」という回答は4.8%（3地区）。「その他」の回答は、企画財政課、人材育成課などの回答がありました。



■「その他」の回答

・総務課／総務部（総務課・企画財政課）／総務部 人材育成課／（発災後）災害対策本部／子育て福祉課／総務民生課

設問1の具体的な担当課名

<防災・危機管理担当課>

防災防犯課／総務部 危機管理担当部長・防災課／総務部・危機管理室・防災課／総務部 防災危機管理課／危機管理室 生活安全課・防災課／総務部防災課／消防本部防災課／防災課／防災・危機管理課／防災課／防災課／総務部危機管理課／区役所危機管理室／危機管理課／総務部 防災安全課 防災係／防災安全部防災課／防災防犯課／危機管理部災害対策課／総務部防災危機管理課／総務課、防災安全課／総合防災安全課／政策経営部災害対策・危機管理課

<福祉健康担当課>

福祉部福祉政策課／福祉部国保年金課／福祉部・福祉課／福祉総務課／健康福祉部 健康福祉計画課／福祉保健部福祉政策課／区福祉保健部管理課／福祉保健部介護福祉課高齢福祉係／健康福祉部 福祉総務課／福祉けんこう課／福祉政策課／福祉部福祉課／区保健福祉政策部生活福祉課管理係／福祉部管理課庶務係／地域福祉推進課／福祉管理課／保健福祉部管理課／保健福祉支援部保健福祉課地域保健福祉係／福祉健康課／福祉政策課／福祉総務課／地域福祉推進課／健康福祉部福祉総務課／福祉保健部地域福祉課／災対福祉部（福祉課）

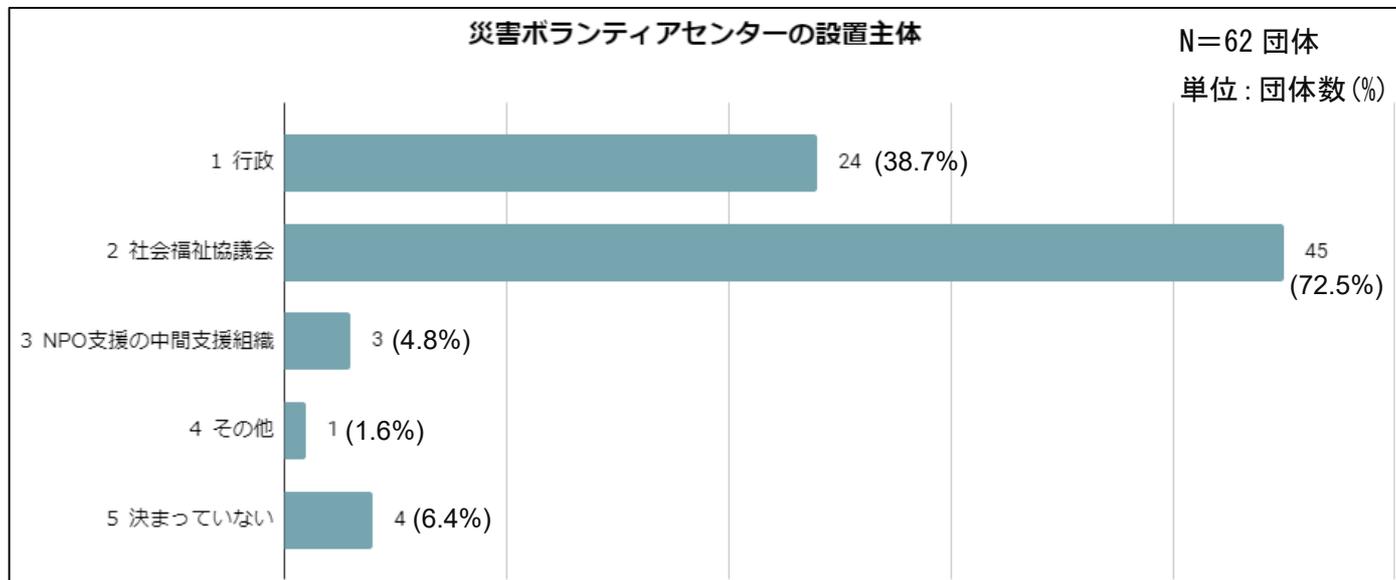
<市民・文化・地域振興担当課>

区民文化部地域振興課地域振興係／民生課／地域振興課市民活動センター係／住民部 住民課／地域支援課／協働推進課／地域力推進課区民協働担当／住民課／総務課／区地域振興部地域コミュニティ課／市民活動推進課／市民部地域振興課市民協働係／区役所文化共育部文化課／市民生活部市民協働課／総務課庶務民生係／文化振興担当

設問2 災害ボランティアセンターの設置主体と運営主体

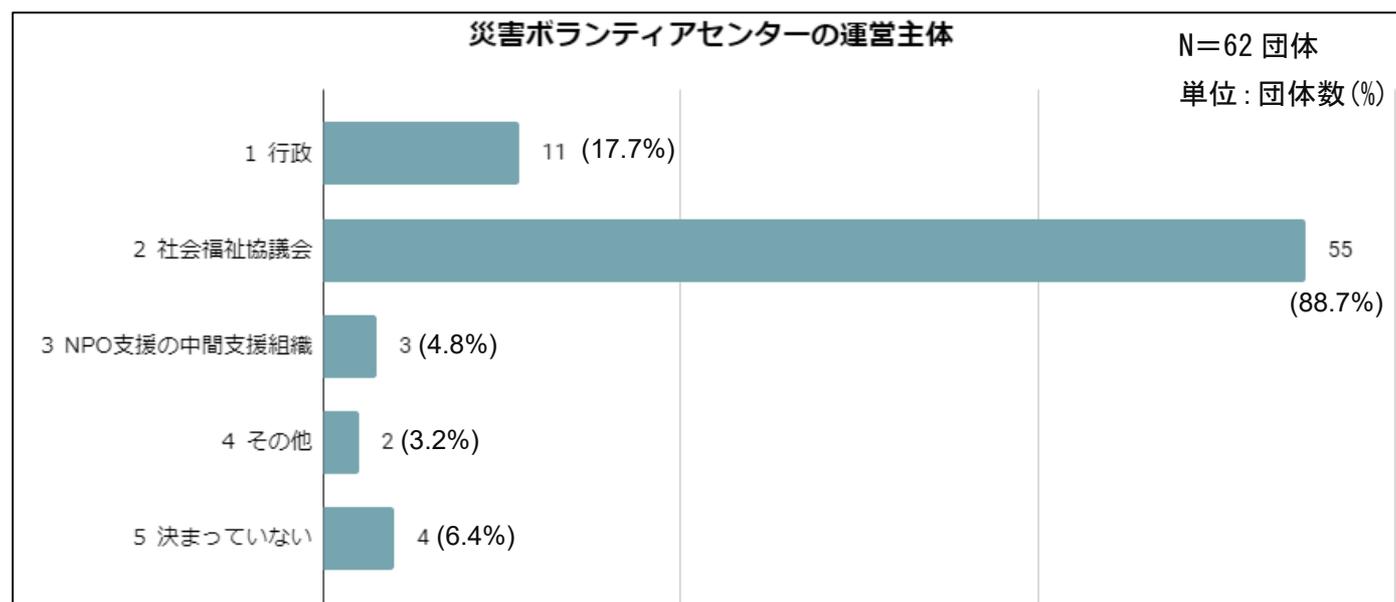
(1) 設置主体

災害ボランティアセンターの設置主体について伺いました。7割(72.5%・45地区)が「社会福祉協議会」と回答しています。「行政」が設置主体と答えた地域は4割弱(38.7%・24地区)となっています。また、「NPO支援の中間支援組織」との回答は4.8%(3地区)となっています。多くの地域で、社会福祉協議会が設置主体となっている実態が明らかになりました。



(2) 運営主体

災害ボランティアセンターの運営主体について伺いました。9割(88.7%・55地区)が「社会福祉協議会」と回答しています。「行政」が運営主体と答えた地域は2割弱(17.7%・11地区)、「NPO支援の中間支援組織」は4.8%(3地区)の回答となりました。また、「決まっていない」との回答は、(1)設置主体の設問と同様、6.4%(4地区)の回答となっています。ほとんどの地域で「社会福祉協議会」が運営主体となっていることが実態として明らかになりました。



設問2の具体的な組織名

2：青梅市社会福祉協議会

3：社会福祉法人世田谷ボランティア協会／NPO 法人 東京都北区市民活動推進機構

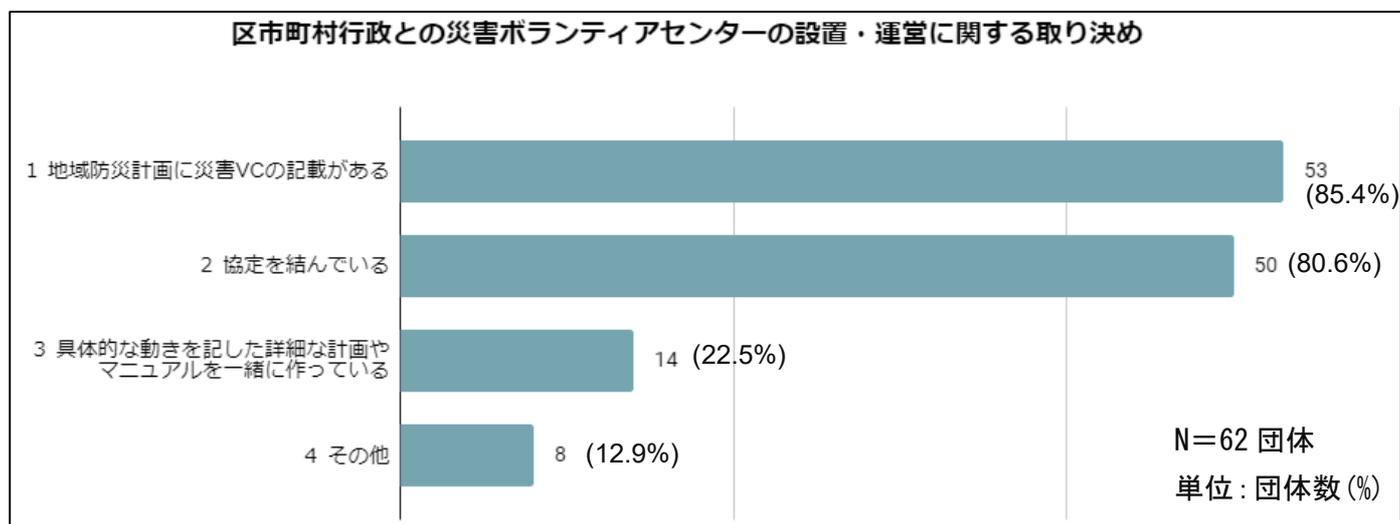
4：地域力パートナーシップ支援センター／青梅青年会議所

※次の回答は、センター名の記載と間違えての回答と思われる。

大島社協災害ボランティアセンター／こくぶんじ災害ボランティアセンター／新島村ボランティアセンター／中央区災害ボランティアセンター／町災害ボランティアセンター

設問3 区市町村行政との災害ボランティアセンターの設置・運営に関する取り決めについて

設問3では、区市町村行政と災害ボランティアセンターの設置・運営に関して、どのような取り決めがあるかお聞きしました。最も多かったのが「地域防災計画に災害VCの記載がある」との回答で9割弱（85.4%・53地区）となりました。続いて、8割弱（80.6%・50地区）で「協定を結んでいる」との回答がありました。一方、「具体的な動きを記した詳細な計画やマニュアルと一緒に作っている」地区は2割（22.5%・14地区）にとどまっています。

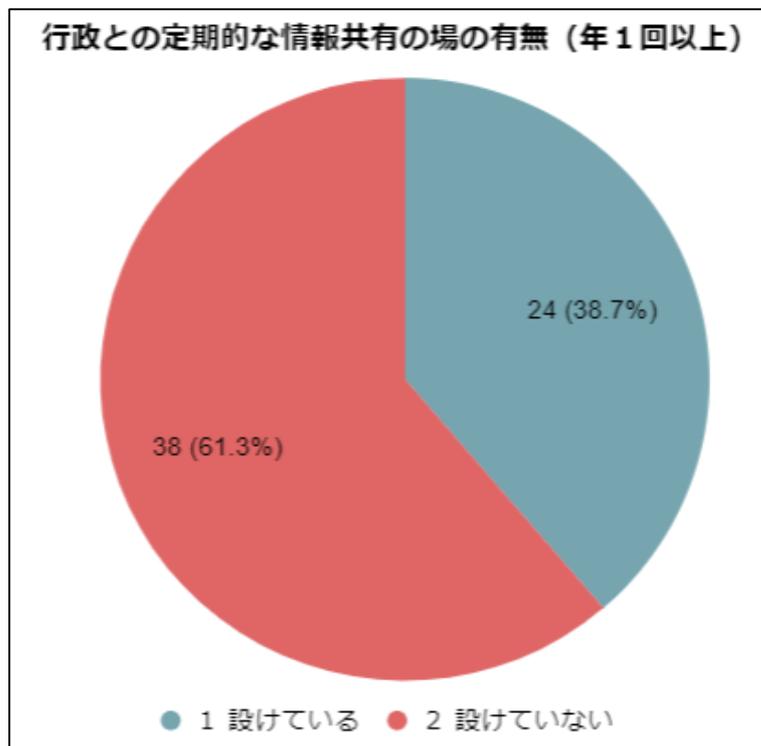


■「その他」の詳細

- ・ 災害VC設置・運営マニュアルは社協にて作成しているが、地域防災計画と齟齬がないよう市行政と確認し、助言を得ている。
- ・ 協定については現在協議中
- ・ 2, 3についても今後進めていきます
- ・ それぞれ独自にマニュアルを作成しているが、協力・運営内容に関する取り決めはない。
- ・ 当村の社会福祉協議会は法人化されておらず、役場職員が兼務している。そのため、市区町村との取り決めはない。
- ・ ありません
- ・ 特段取り決めはない
- ・ 災害VC未設置のため上記のようなものはない

設問4 行政との定期的な情報共有の場の有無（年1回以上）

設問4では、行政との定期的な情報共有の場を設けているかどうかについて伺ったところ、「設けている」と回答した地域は4割弱（38.7%・24地区）、「設けていない」という地域は6割（61.3%・38地区）となりました。



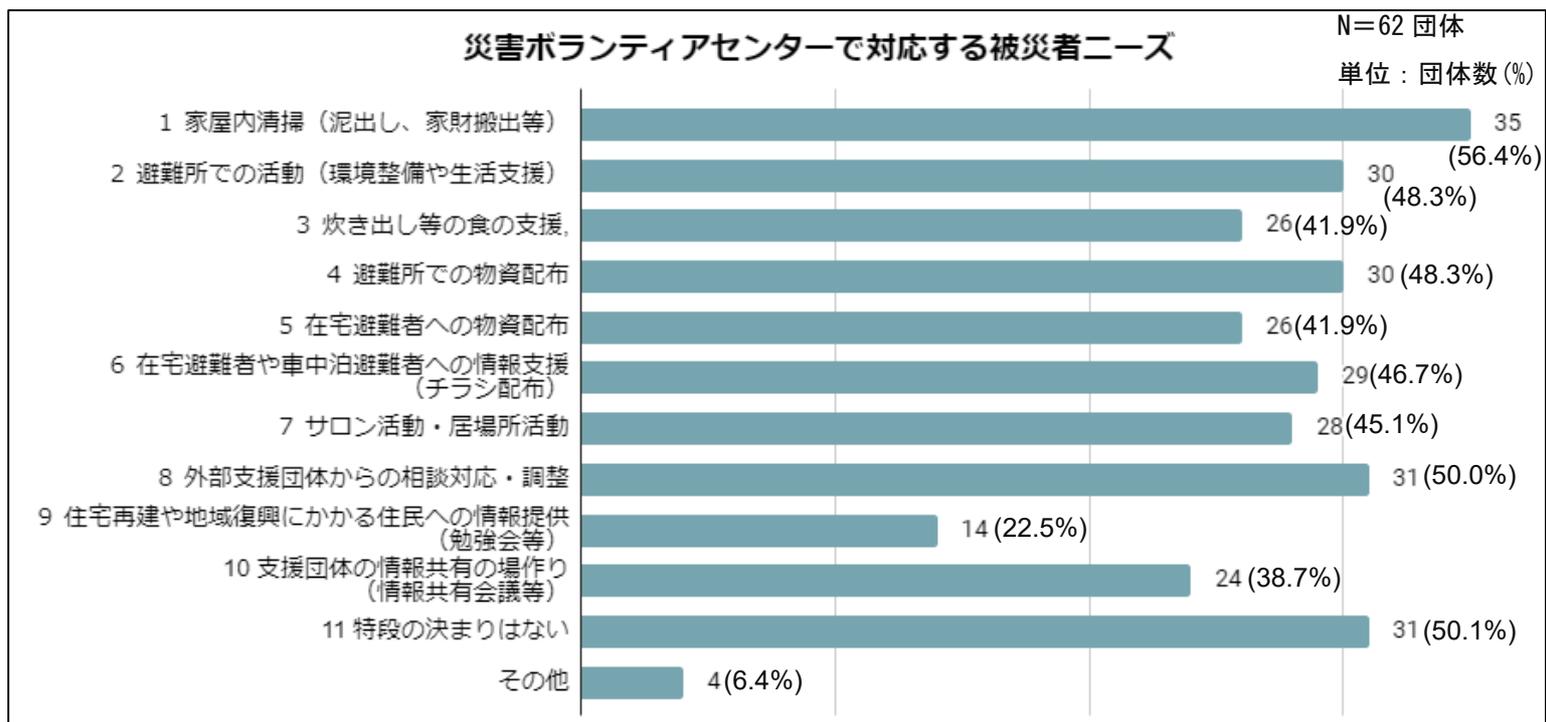
N=62 団体
単位：団体数 (%)

Ⅱ 災害 VC の運営に関する質問

設問5 災害ボランティアセンターの対応を想定している被災者ニーズ

設問5では、災害ボランティアセンターで対応が想定されている被災者ニーズについて伺いました。約半数(48.3%・30地区)が対応を想定しているニーズについて「特段の決まりはない」と回答しました。

一方、具体的なニーズについて想定をしている地域では、最も多い回答が「家屋内清掃(泥出し、家財搬出等)」で6割(58.0%・36地区)となりました。続いて多かったのが、「外部団体からの相談対応・調整」で51.6%(32地区)、続いて「避難所での物資配布」が48.3%(30地区)となっています。「避難所での活動(環境整備や生活支援)」と「在宅避難者や車中泊避難者への情報支援(チラシ配布)」が同数で46.7%(29地区)、「サロン活動・居場所活動」が45.1%(28地区)、「在宅避難者への物資配布」が41.9%(26地区)、「炊き出し等の食の支援」と「支援団体の情報共有の場作り(情報共有会議等)」が同数で40.3%(25地区)、「住宅再建や地域復興にかかる住民への情報提供(勉強会等)」が22.5%(14地区)となっています。



■「その他」の詳細

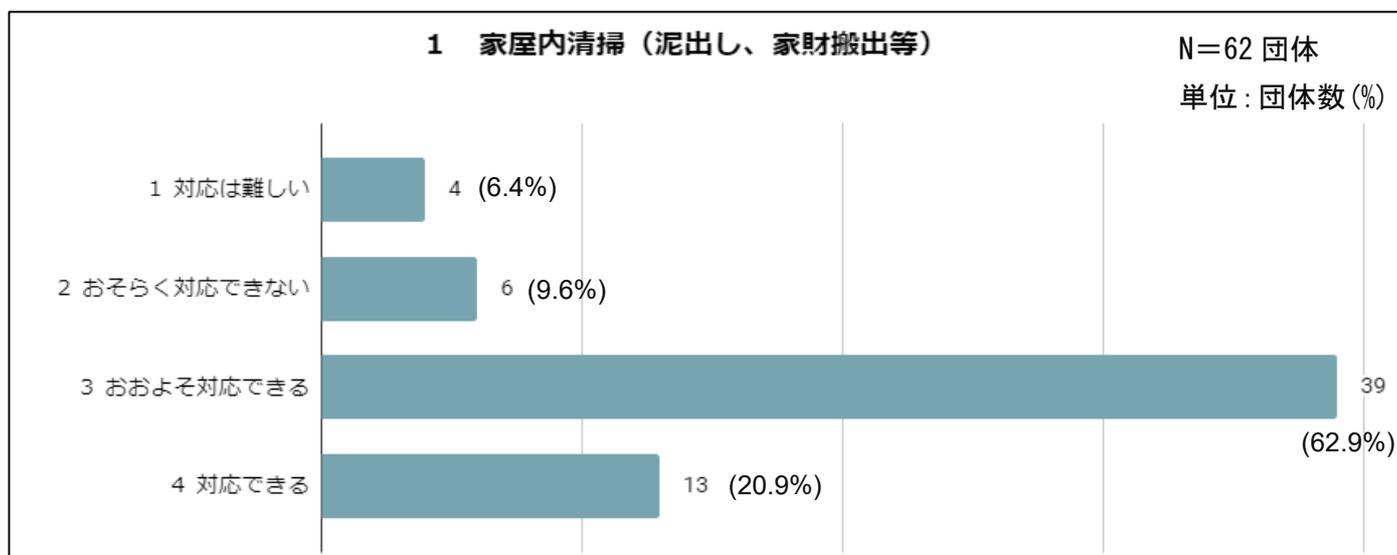
- ・ ニーズ内容、状況に合わせて対応を考える
- ・ 全国ボランティア・市民活動センター資料内に(68%)般的な役割を想定している。
- ・ 行政の求めに応じた被災者支援のボランティア活動
- ・ 被災状況調査等・災害対策業務全般についての協力

設問6 被災者ニーズへの対応の見込み

設問6では、それぞれの被災者ニーズについて各地域の災害ボランティアセンターにおいて、どの程度、対応が可能か伺いました。

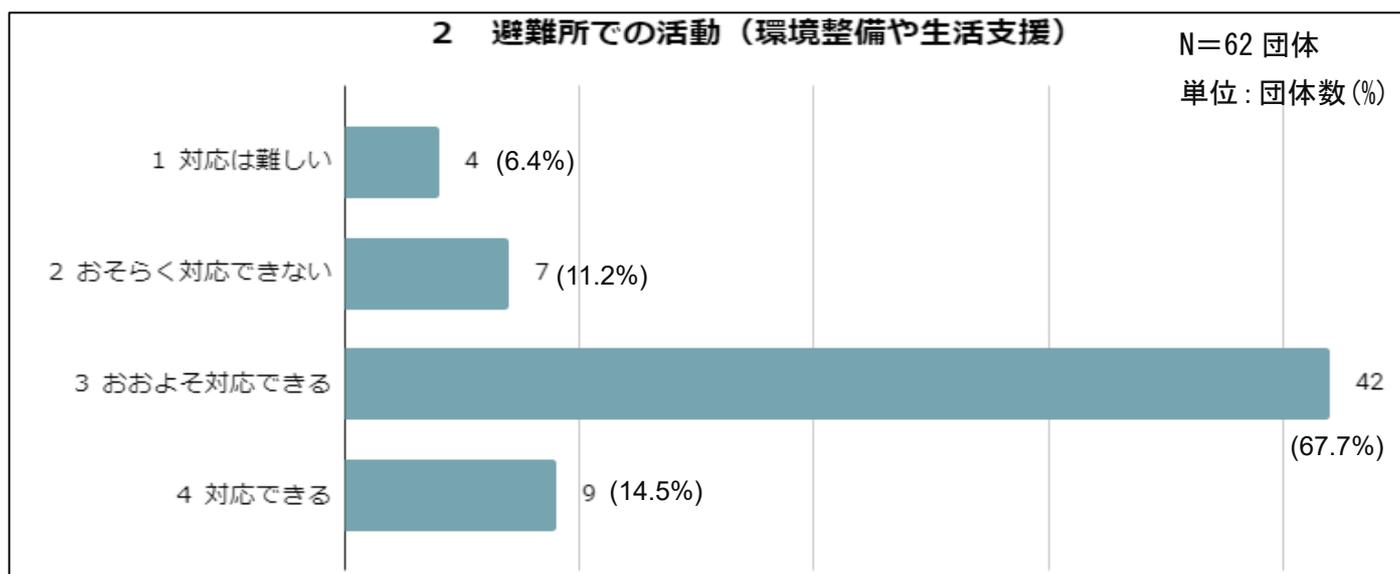
1 家屋内清掃（泥出し、家財搬出等）

まず、家屋内の清掃（泥出し、家財搬出等）のニーズについては、6割を超える地域が「おおよそ対応できる」と回答しました。また「対応できる」との回答も2割（20.9%・13地区）あり、あわせて8割が「対応できる」「おおよそ対応できる」との回答となっています。



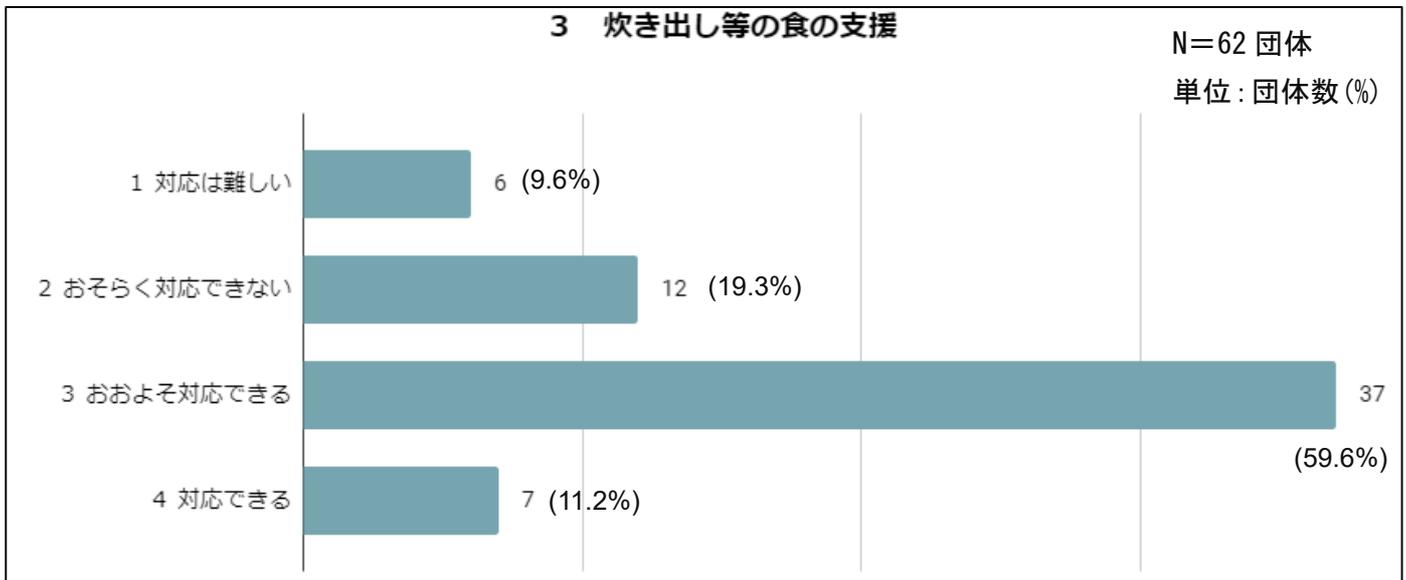
2 避難所での活動（環境整備や生活支援）

避難所での活動（環境整備や生活支援）については、7割弱（67.7%・42地区）が「おおよそ対応できる」と回答しています。こちらも「対応できる」（14.5%・9地区）と併せると、8割が「対応できる」「おおよそ対応できる」との回答となっています。



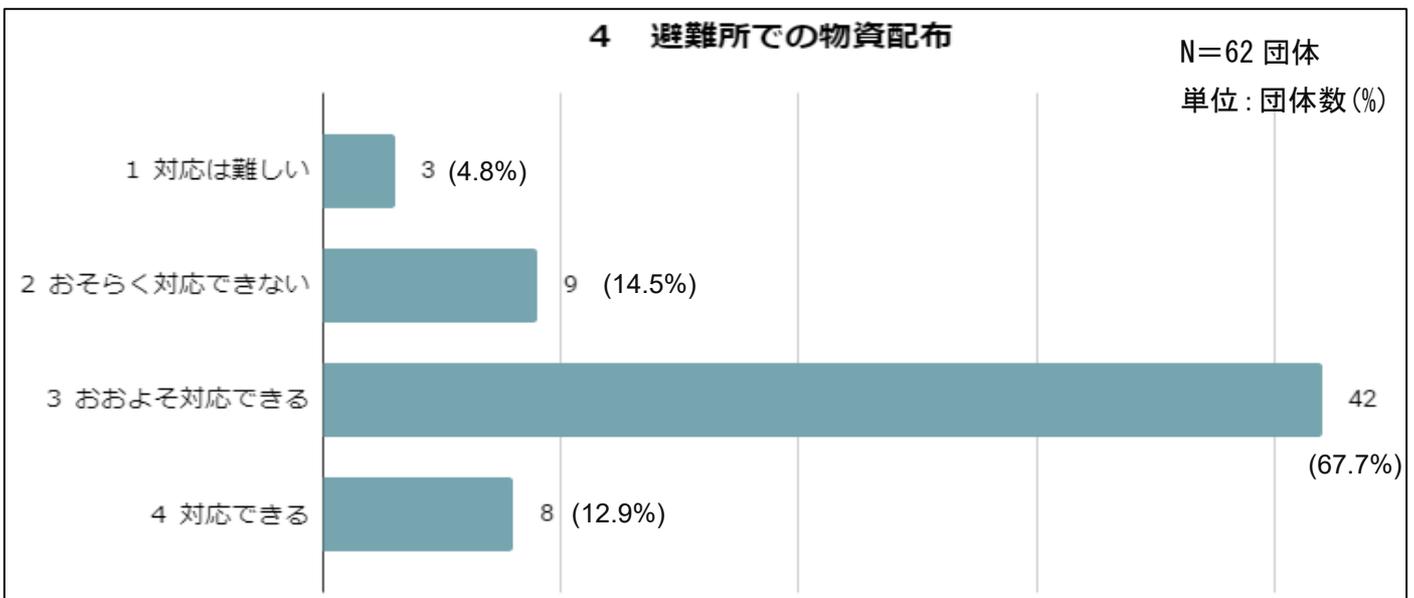
3 炊き出し等の食の支援

炊き出し等の食の支援についても、「おおよそ対応できる」が約6割（59.6%・37地区）で最も多い回答となりました。一方で、3割が「おそらく対応できない」「対応は難しい」（併せて29%・18地区）との回答になっています。



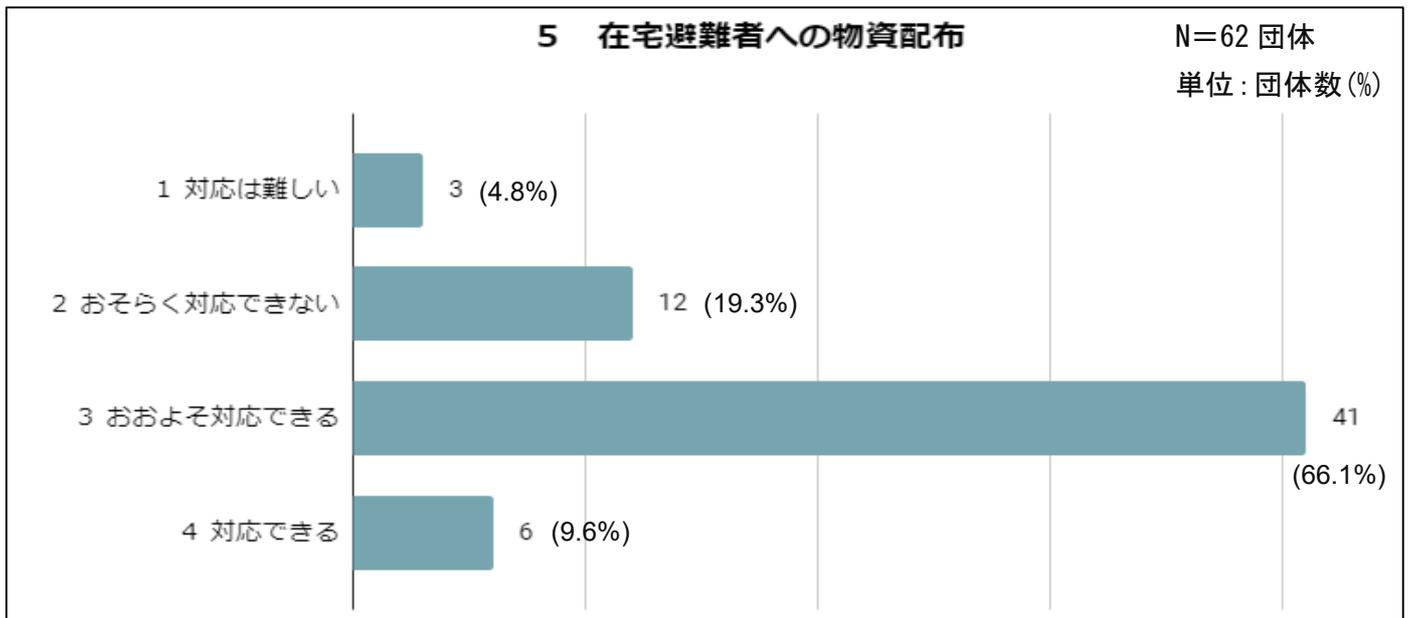
4 避難所での物資配布

避難所での物資配布については、7割弱（67.7%・42地区）が「おおよそ対応できる」と回答しています。「対応できる」（12.9%・8地区）と併せると、8割より「対応できる」「おおよそ対応できる」との回答がありました。



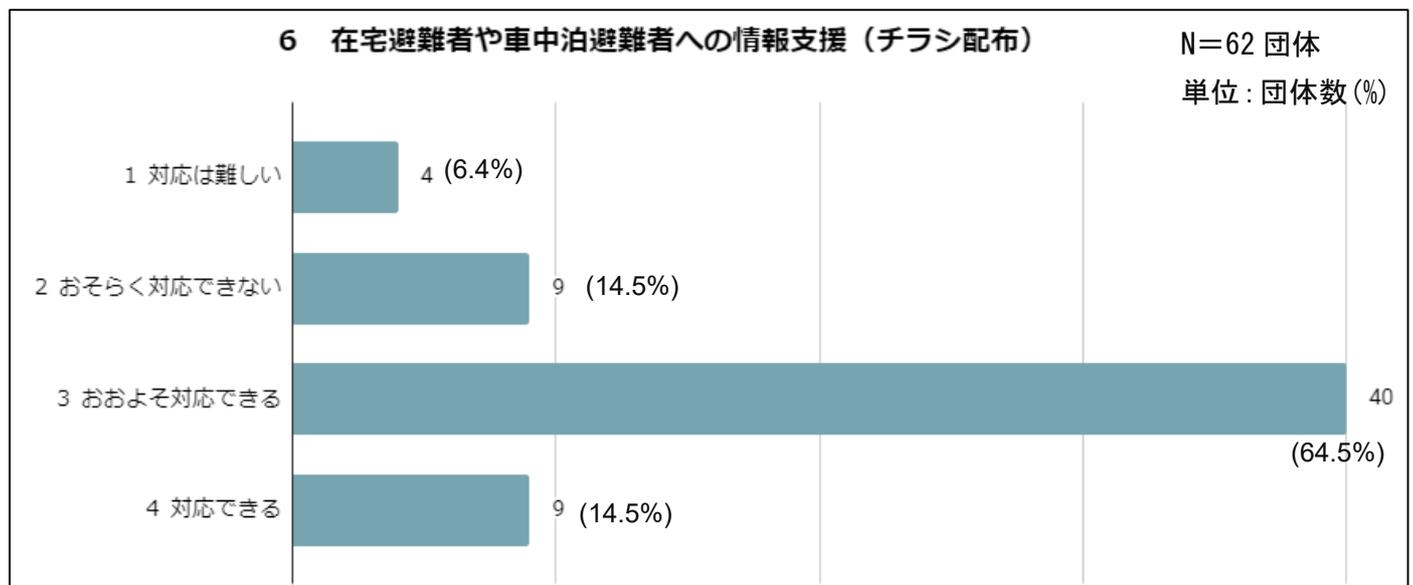
5 在宅避難者への物資配布

在宅避難者への物資配布について、7割弱（66.1%・41地区）が「おおよそ対応できる」と回答しています。「対応できる」（9.6%・6地区）と併せると、7～8割が「対応できる」「おおよそ対応できる」と回答しています。



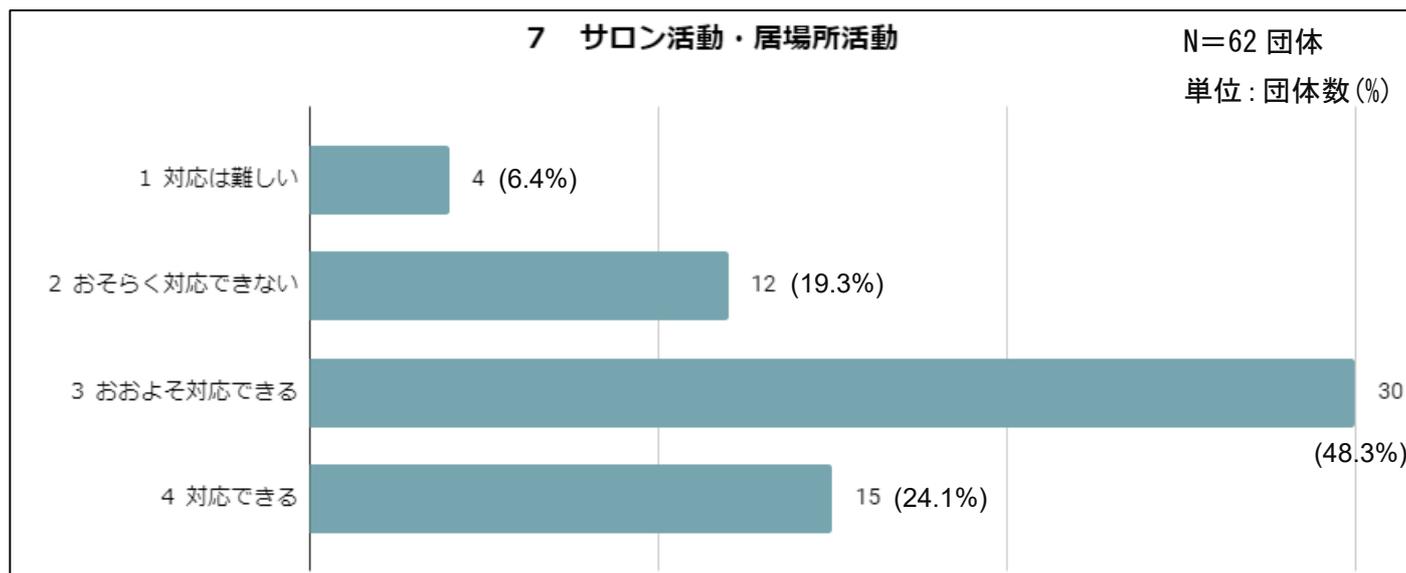
6 在宅避難者や車中泊避難者への情報提供（チラシ配布）

在宅避難者や車中泊避難者への情報提供（チラシ配布）については、「おおよそ対応できる」（64.5%・40地区）と「対応できる」（14.5%・9地区）を併せ、8割より「対応できる」「おおよそ対応できる」との回答となっています。



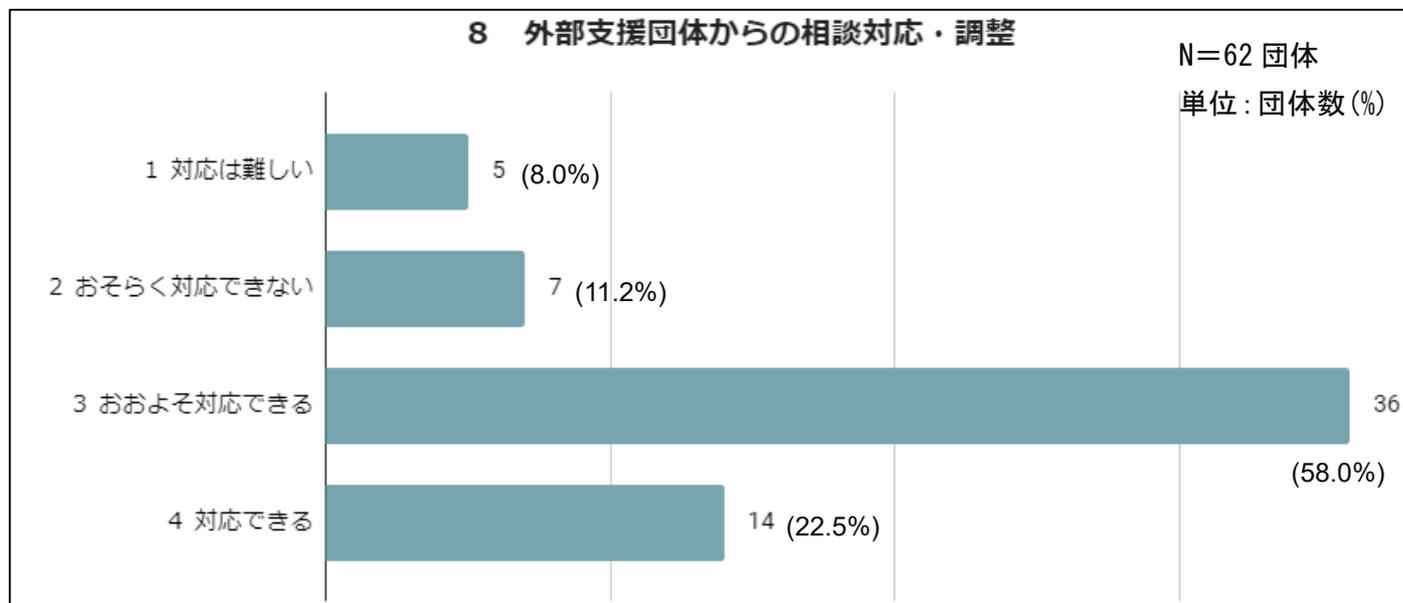
7 サロン活動・居場所活動

サロン活動・居場所活動については、「おおよそ対応できる」との回答が5割弱（48.3%・30団体）にとどまり、「対応できる」（23.1%・15団体）、「おそらく対応できない」（19.3%・12団体）という回答になっています。



8 外部支援団体からの相談対応・調整

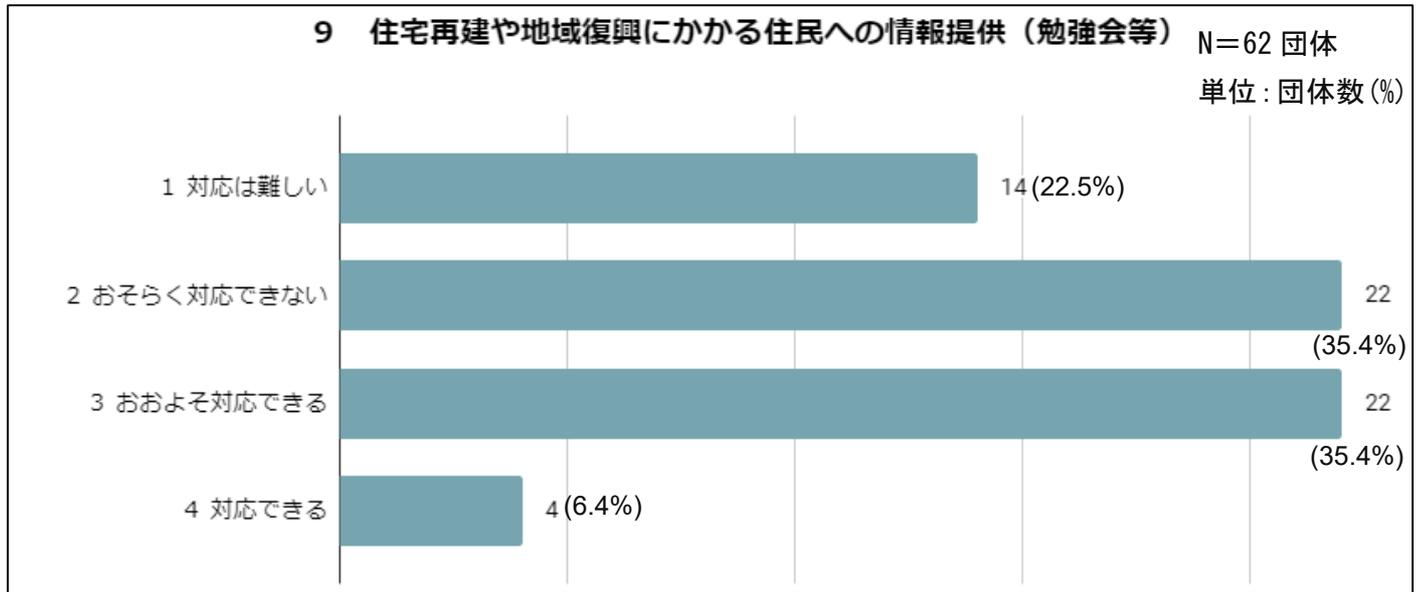
外部支援団体からの相談対応・調整については、6割強が「おおよそ対応できる」（58.0%・36地区）、2割強が「対応できる」（22.5%・14地区）と回答しています。あわせて8割が「おおよそ対応できる」「対応できる」との回答になっています。



9 住宅再建や地域復興にかかる住民への情報提供（勉強会等）

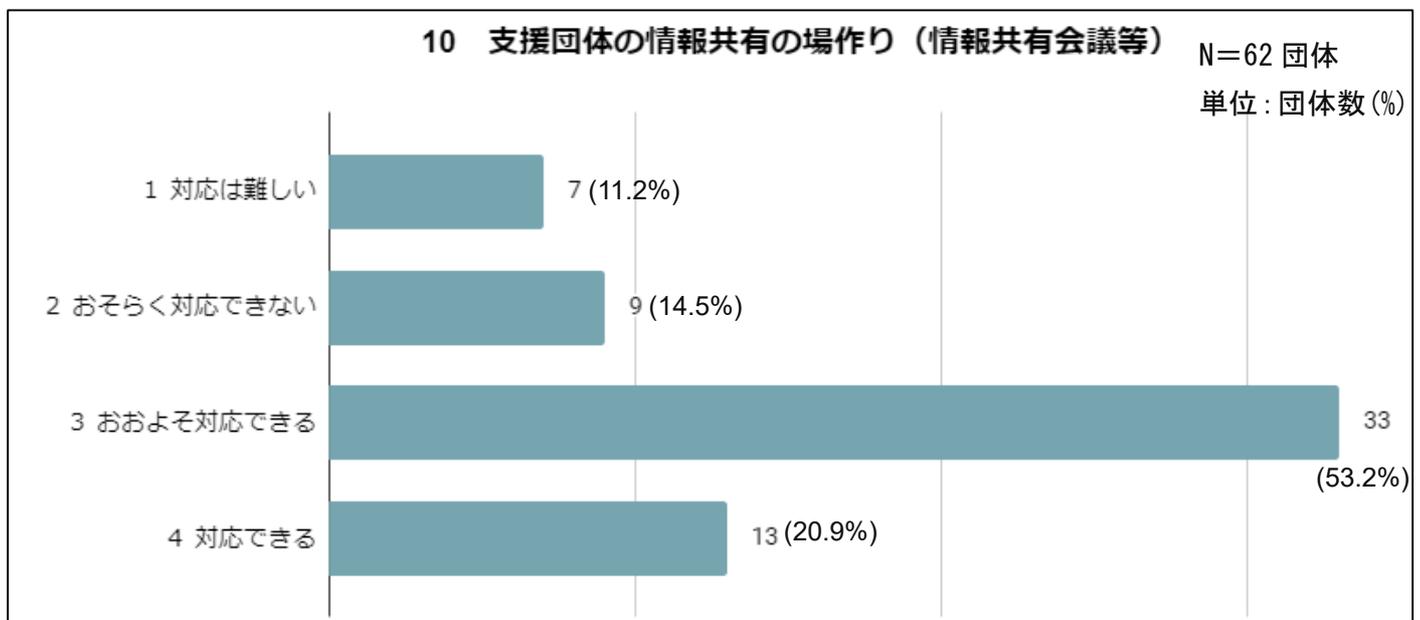
住宅再建や地域復興にかかる住民への情報提供（勉強会等）については、「おそらく対応できない」「おおよそ対応できる」が同数（それぞれ 35.4%・22 団体）の回答となっています。

4 割が「おおよそ対応できる」「対応できる」（あわせて 41.9%・26 地区）との回答、それらを上回り 6 割弱が「対応は難しい」「おそらく対応できない」（あわせて 58.0%・36 地区）との回答です。



10 支援団体の情報共有の場づくり（情報共有会議等）

支援団体の情報共有の場づくり（情報共有会議等）については、5 割強（53.2%・33 地区）が「おおよそ対応できる」と回答しています。「対応できる」（20.9%・13 地区）とあわせ、7～8 割より「対応できる」「おおよそ対応できる」との回答となっています。



設問5で「その他」としてあげた活動への対応予想値

- ・被災状況調査等・災害対策業務全般についての協力（3：おおよそ対応できる）
- ・人口 163 人の小規模自治体であるため、自治体で備蓄している物資を配布は可能であるが、家屋内の清掃といった人材を必要とするようなものは難しい。基本は各家庭での対応となる。

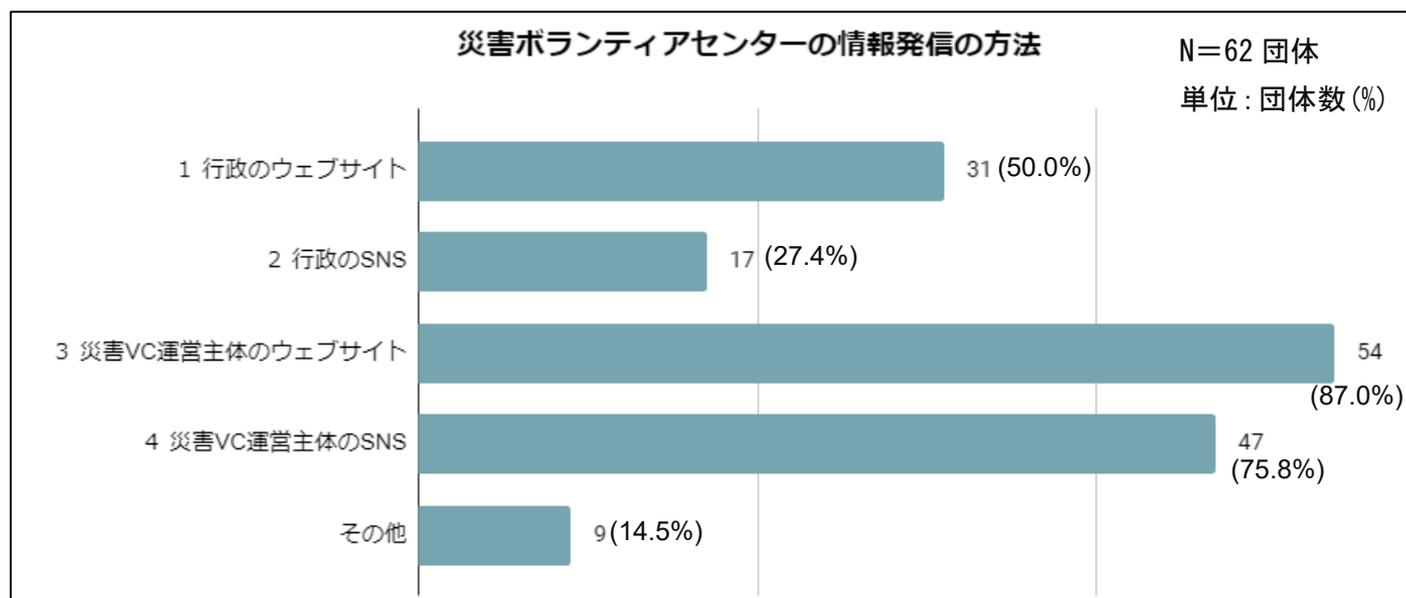
設問7 災害ボランティアセンターの情報発信の方法

設問7では、災害ボランティアセンターの情報発信の方法として、現時点で予定しているものについて伺いました。

最も多かったのが「災害VC運営主体のウェブサイト」との回答で9割弱（87.0%・54地区）、次いで「災害VC運営主体のSNS」の回答が7割弱（75.8%・47地区）となりました。

行政の媒体については、5割より「行政のウェブサイト」（50.0%・31地区）の回答がありました。一方、「行政のSNS」は3割弱（27.4%・17地区）にとどまりました。

「その他」では、「防災無線」「チラシ」などの回答がありました。

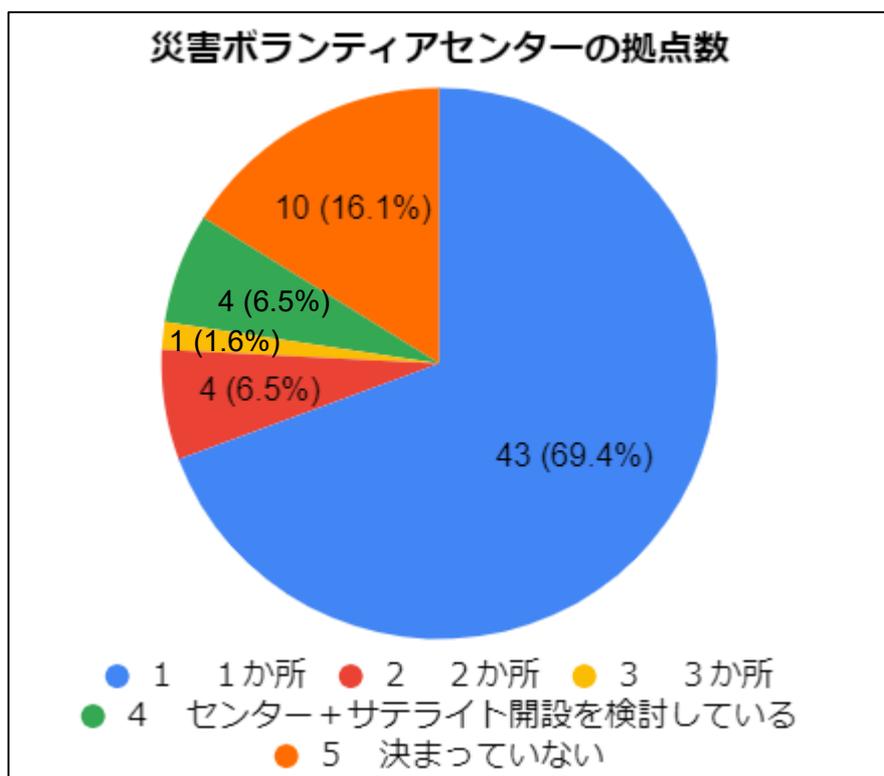


■「その他」の詳細

- ・ 防災行政無線
- ・ 特にないが、防災無線や月1回の村の広報誌などを必要に応じて使う。
- ・ 広報誌等の紙媒体
- ・ チラシの配布
- ・ チラシ
- ・ 現在のところ災害ボランティアに関する情報発信するものは決まっていない。
- ・ 予定しているものがない
- ・ 災害VC未設置のため不明

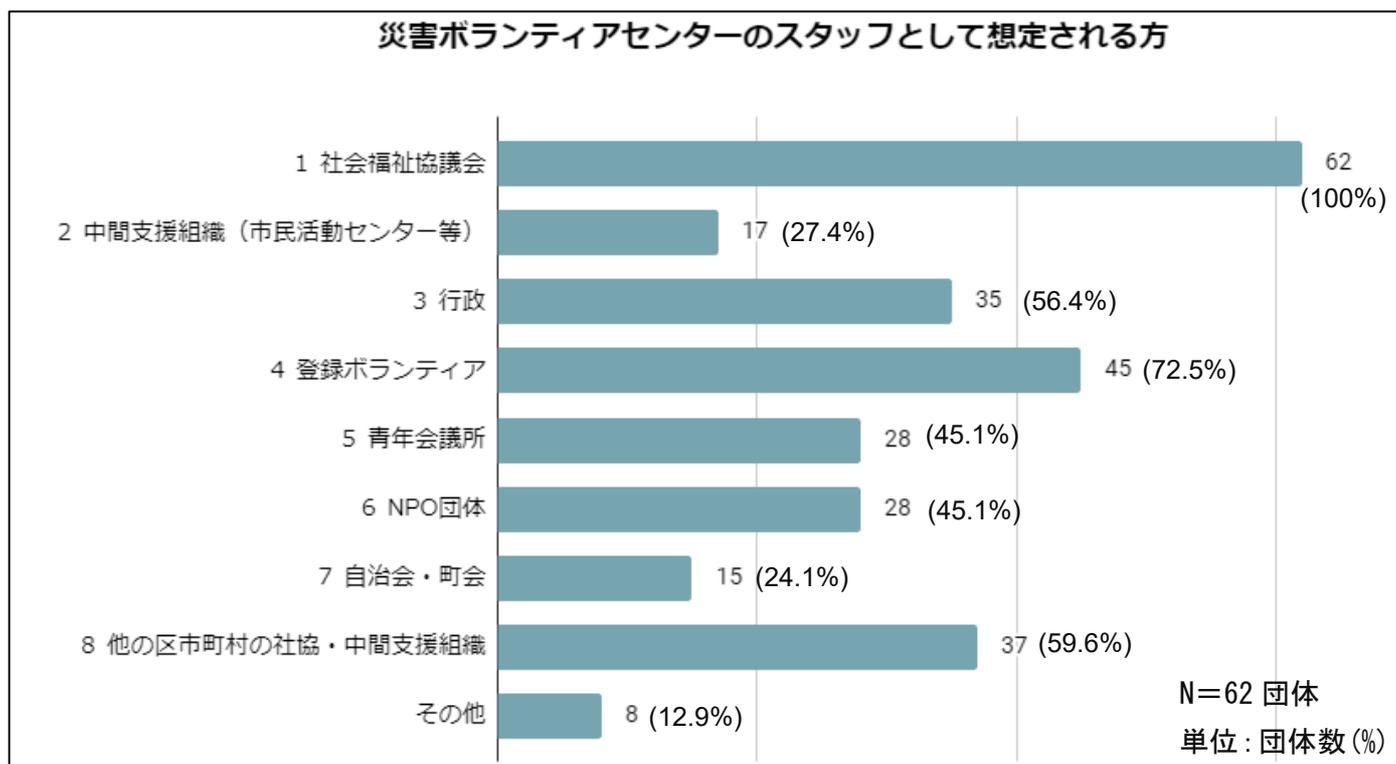
設問8 災害ボランティアセンターの拠点数

設問8では、災害ボランティアセンターを設置運営するにあたり、現時点で決まっている拠点数を伺いました。7割が1か所を予定（69.4%・43地区）しており、最も多い回答となりました。一方、2割弱からは「決まっていない」（16.1%・10地区）という回答がありました。



設問9 災害ボランティアセンターのスタッフとして想定される方

設問9では、災害ボランティアセンターのスタッフとして想定される方について伺いました。すべての地区より「社会福祉協議会」回答がありました（100%・62地区）。次いで、7割強が「登録ボランティア」（72.5%・45地区）、6割程度が「他の区市町村の社協・中間支援組織」（59.6%・37地区）、「行政」（56.4%・35地区）と回答されました。「青年会議所」「NPO団体」は同数で5割弱（それぞれ45.1%・28地区）、「中間支援組織（市民活動センター等）」「自治会・町会」はそれぞれ3割弱にとどまりました。



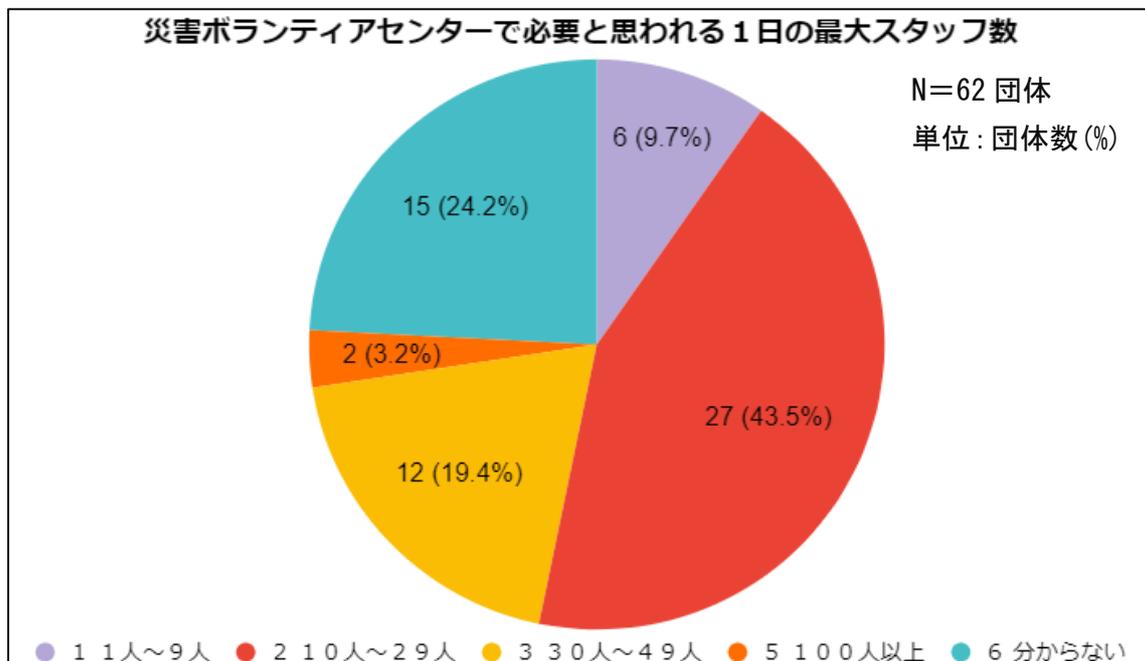
■「その他」の詳細

- ・ ボランティアセンター運営委員会委員
- ・ 災害 VC 運営スタッフ養成講座で養成する市民（自治会・町会の方含む）
- ・ 大学ボランティアサークル
- ・ えどがわボラセン
- ・ 防災推進委員
- ・ 災害ボランティア登録者、手話通訳派遣協定に基づき手話通訳としての協力者。
- ・ 婦人会
- ・ 市内社福法人やボラセンの地域貢献ネットワーク参加企業

設問 10 災害ボランティアセンターで必要と思われる1日の最大スタッフ数

設問10では、災害ボランティアセンターを運営するにあたり必要と思われる1日の最大スタッフ総数について伺いました。4割強より「10～29人」との回答がありました(43.5%・27地区)。2割弱より「30～49人」(19.4%・12地区)、次いで1割弱より「1～9名」(9.7%・6地区)という回答がありました。

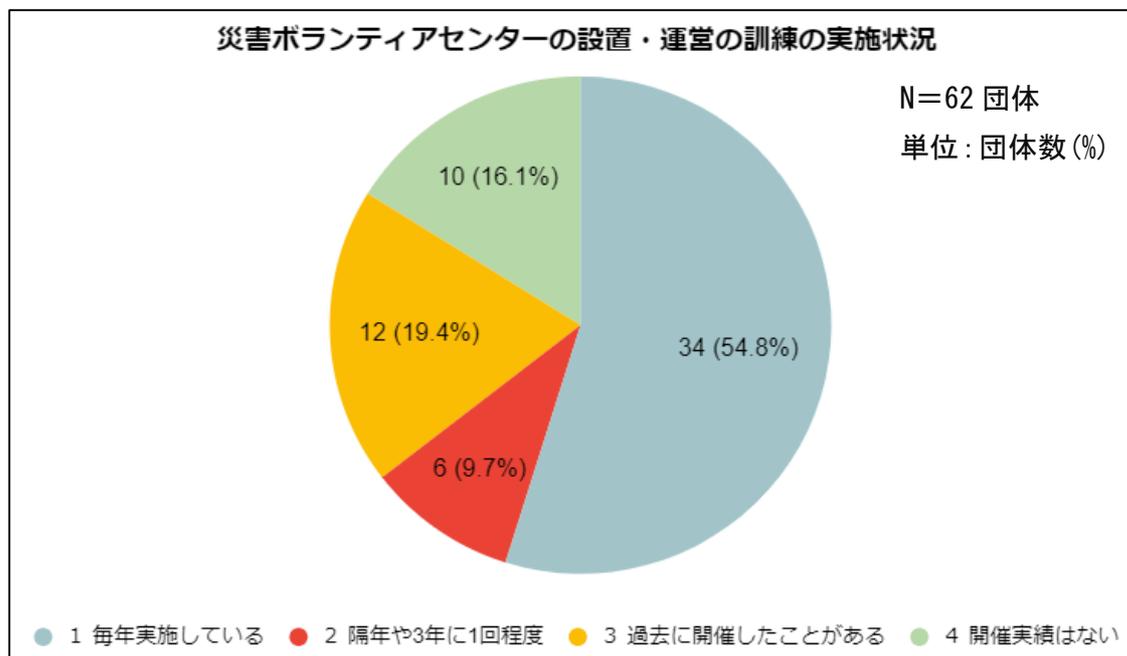
なお、4分の1弱からは「分からない」という回答となりました(24.2%・15団体)。



※4 50人～99人…回答数0

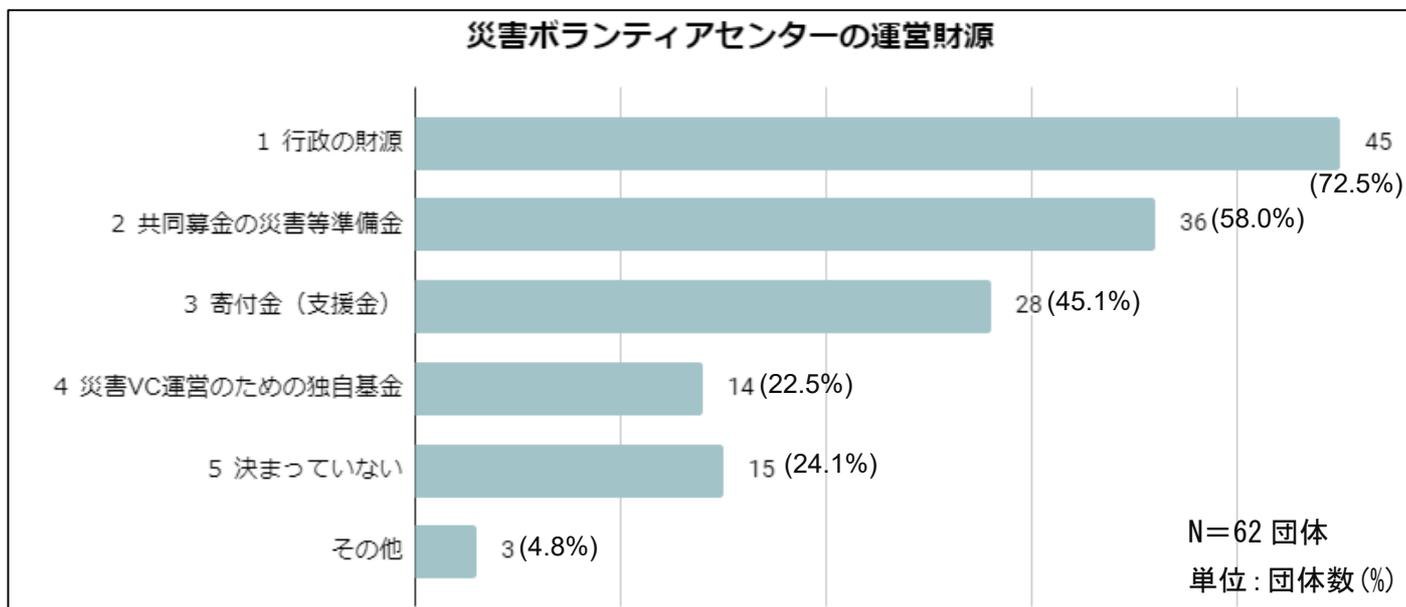
設問 1 1 災害ボランティアセンターの設置・運営の訓練の実施状況

設問 1 1 では、災害ボランティアセンターの設置・運営の訓練の実施状況について伺いました。最も多かったのが「毎年実施している」で5割以上（54.8%・34 地区）であった一方、「過去に実施したことがある」（19.4%・12 地区）、「開催実績はない」（16.1%・10 地区）が続く結果となりました。また、約1割から「隔年や3年に1回程度」という回答がありました（9.7%・6 地区）。



設問 1 2 災害ボランティアセンターの運営財源

設問 1 2 では、災害ボランティアセンターの運営財源で予定されているものについて伺いました。最も多かったのが7割強の「行政の財源」(72.5%・45 地区)、続いて「共同募金の災害等準備金」が6割弱(58.0%・36 地区)、「寄付金(支援金)」が5割弱(45.1%・28 地区)との回答でした。2割強が「災害 VC 運営のための独自基金」「決まっていない」という回答となりました。



■ 「その他」の詳細

- ・ 災害 VC 未設置のため現時点では決まっていない
- ・ 自社協の財源
- ・ 行政からの補助金

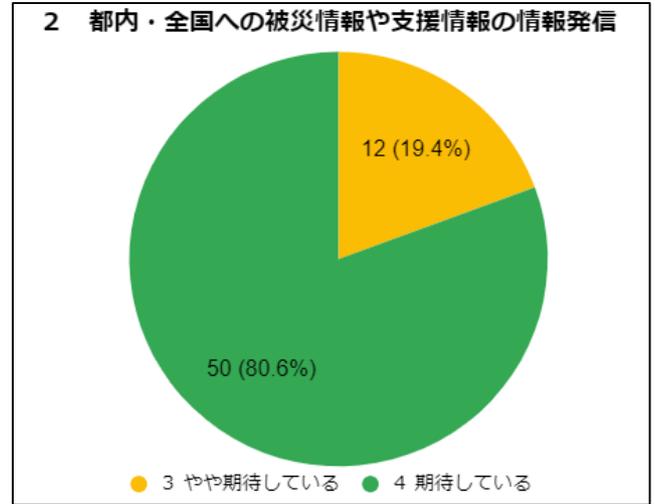
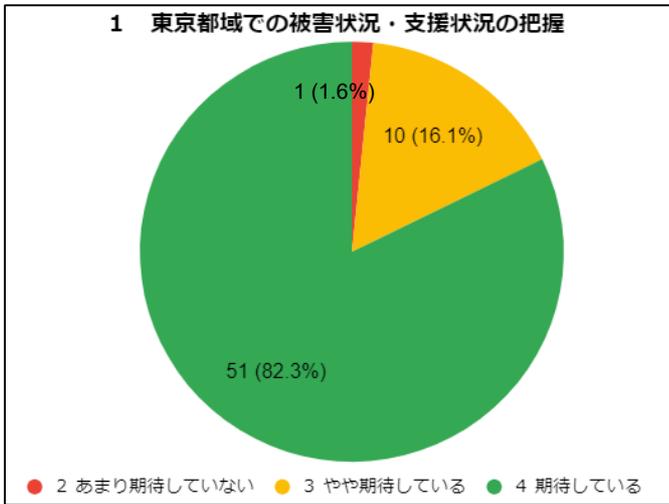
Ⅲ 東京都災害 VC との連携・協働に関する質問

設問 1 3 東京都域に期待する役割・機能について

設問 1 3 では、区市町村災害ボランティアセンターのバックアップとして東京都域に期待する役割・機能 9 つについて、それぞれへの期待値を伺いました。

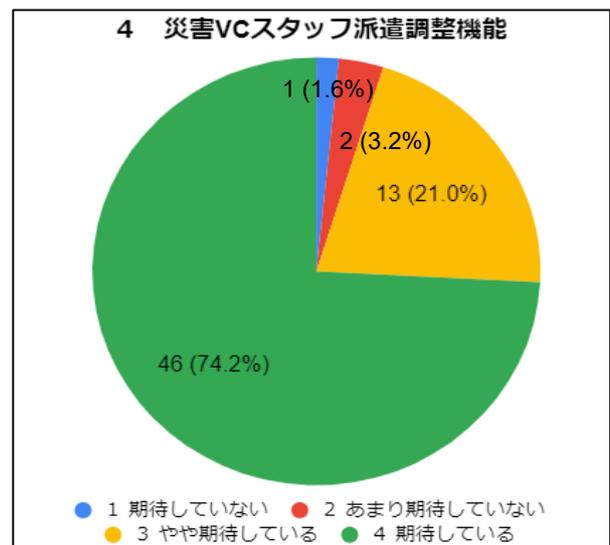
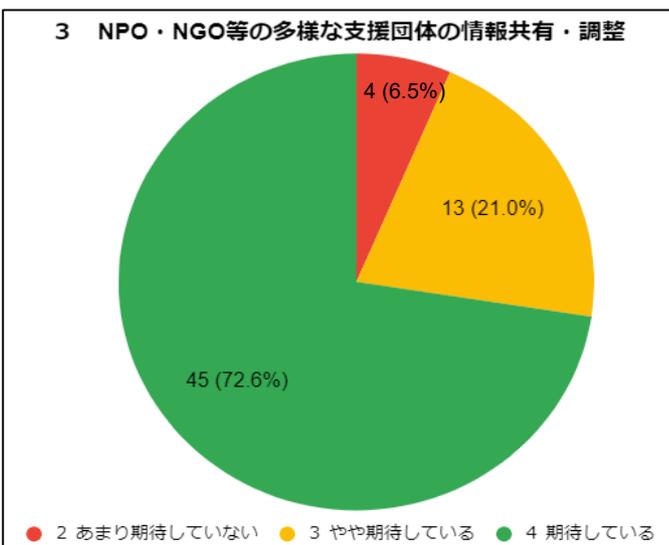
N=62 団体

単位：団体数 (%)



「1 東京都域での被害状況・支援状況の把握」については、1 地区からのみ「あまり期待していない」という回答があり、残りの 61 地区からは「期待している」(82.3%・51 地区) もしくは「やや期待している」(16.1%・10 地区) という回答でした。「期待していない」という回答はありませんでした。

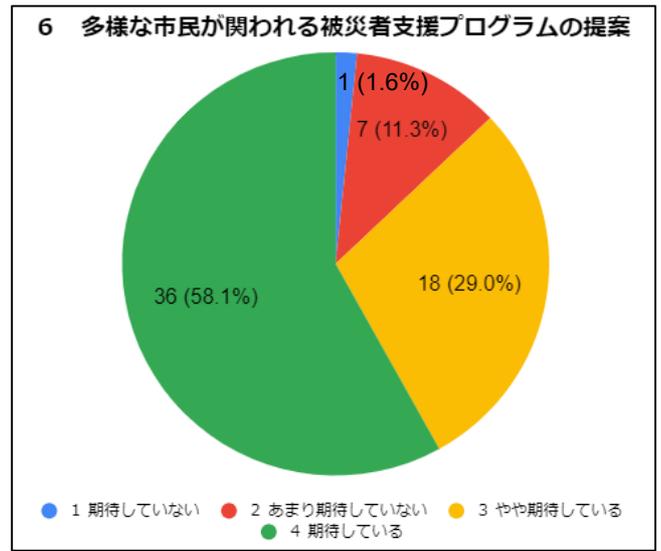
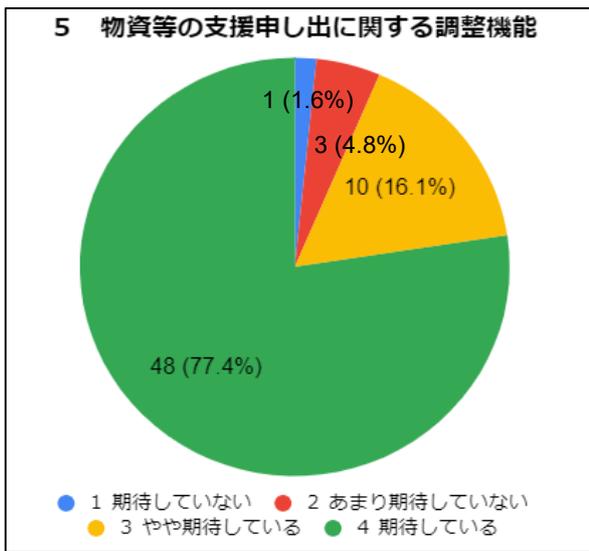
「2 都内・全国への被災情報や支援情報の情報発信」は、8 割が「期待している」(80.6%・50 地区)、2 割が「やや期待している」(19.4%・12 地区) でした。「期待していない」「あまり期待していない」の回答はありませんでした。



「3 NPO・NGO等の多様な支援団体の情報共有・調整」は、7 割強が「期待している」(72.6%・45 地区)、2 割強が「やや期待している」(21.0%・13 地区)、残る 6.5%・4 地区から「あまり期待していない」という回答で、「期待していない」という回答はありませんでした。

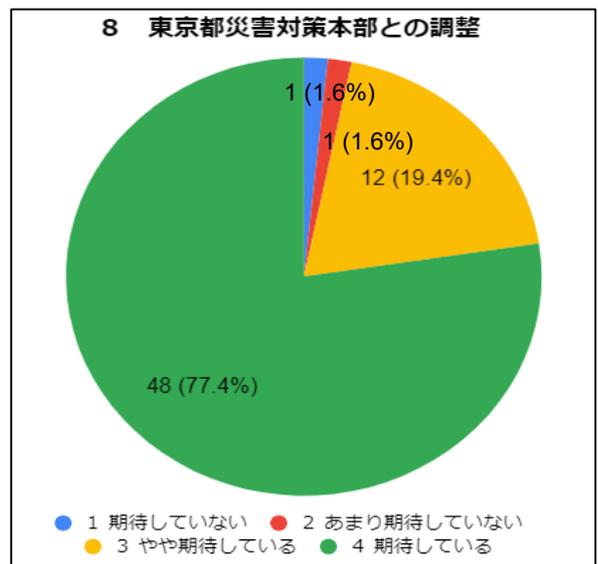
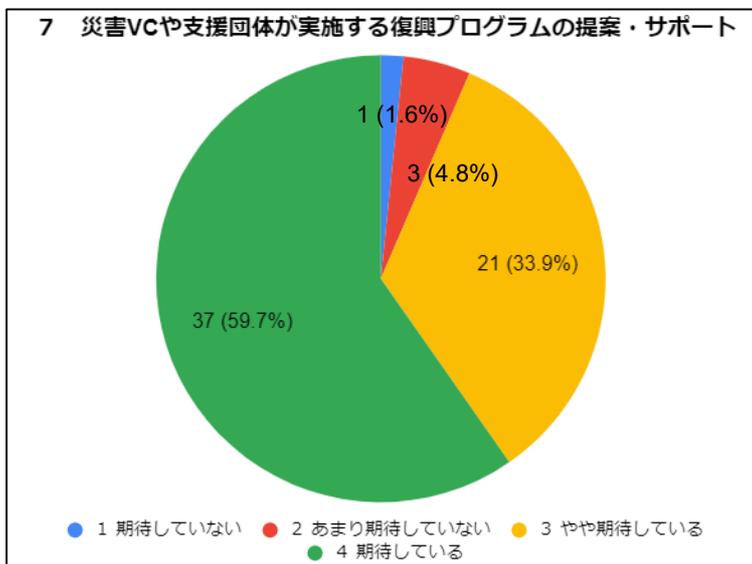
「4 災害 VC スタッフ派遣調整機能」についても 7 割強が「期待している」(74.2%・46 地区)、2 割強が「や

や期待している」(21.0%・13 地区)の回答でした。「あまり期待していない」が3.2%・2 地区、「期待していない」が1.6%・1 地区からの回答でした。



「5 物資等の支援申し出に関する調整機能」では、8割弱より「期待している」の回答(77.4%・48 地区)、2割弱より「やや期待している」の回答(16.1%・10 地区)でした。残る4.8%・3 地区より「あまり期待していない」、1.6%・1 地区より「期待していない」の回答でした。

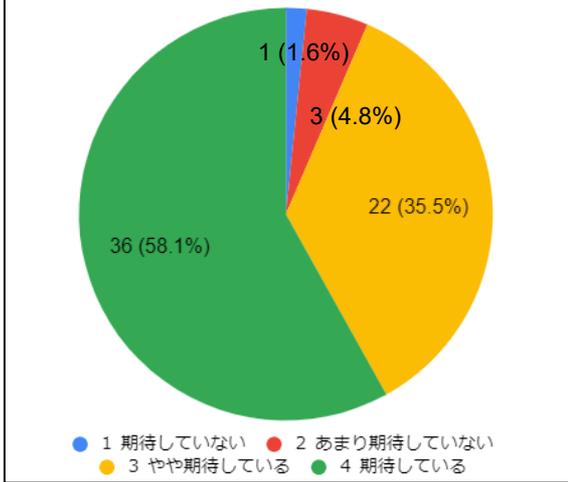
「6 多様な市民が関われる被災者支援プログラムの提案」については、「期待している」が6割弱(58.1%・36 地区)にとどまり、「やや期待している」が3割(29.0%・18 地区)、「あまり期待していない」が1割(11.3%・7 地区)の回答となりました。1.6%・1 地区より「期待していない」の回答がありました。



「7 災害 VC や支援団体が実施する復興プログラムの提案・サポート」については、6割が「期待している」(59.7%・37 地区)、3割強が「やや期待している」(33.9%・21 地区)と回答されました。「あまり期待していない」が4.8%・3 地区、「期待していない」が、1.6%・1 地区の回答となりました。

「8 東京都災害対策本部との調整」では、8割弱より「期待している」(77.4%・48 地区)、2割より「やや期待している」(19.4%・12 地区)の回答がありました。「あまり期待していない」「期待していない」の回答がそれぞれ1.6%・1 地区よりありました。

9 都外からのボランティア募集プログラムの実施



「9 都外からのボランティア募集プログラムの実施」については、「期待している」が6割弱（58.1%・36地区）にとどまり、「やや期待している」が3～4割の回答となりました（35.5%・22地区）。残る4.8%・3地区より「あまり期待していない」、1.6%・1地区より「期待していない」の回答でした。

設問 1 4 災害ボランティアセンターを設置・運営する際に、東京都災害ボランティアセンターの連携や協働で課題と感じる点は何か。

設問 1 4 では、災害ボランティアセンターを設置・運営する際に、東京都災害ボランティアセンターの連携や協働で課題と感じる点について伺いました。

◆連携・協働のイメージができない

- ・人口が多く対象範囲も広域のため、災害の大きさや種別により連携や協働が難しい状況もでてくるのでは
どういった連携や協働ができるか理解していない
- ・災害 VC の設置や運営の経験がなく、実際に起こった時、どのように連携していくのかあまり現実的に考えられていないことが、課題だと思います。
- ・災害時には外部支援団体や他県社協からの応援の調整などが行われると思うが、具体的な連携のイメージが湧かない（情報共有の方法やこちらからの支援の要請方法など）。
- ・首都直下地震などが発生した場合の東京災害ボランティアセンターとの具体的な連携や協働についてイメージができていない
- ・具体的な組織間連携や連絡方法が不明確（どこからどのような連絡が来るのか等イメージ化できていない）
- ・どのようなことが連携・協働できるかわからない。
- ・具体的にどう連携、協働するのかイメージしづらい
- ・災害時にスムーズに連携がとれるかが不安。

◆東京都災害 VC との連携・調整が果たせるか不安

- ・都内広域で同時に大規模災害が発生した際、東ボラとの連携が機能するかが心配であり課題。
- ・普段から、定期的に震災が起きた際にどのような連携・協力ができるのか、また行っていくのか等の確認ができていない為、実際に災害が起きた時には連携がスムーズにいかないと考えられる。
- ・現場少ない人員体制の中での連絡調整機能に不安を感じる
- ・首都直下など都内各所で一斉に発災した場合調整機能がうまく働くのか心配
- ・大規模災害で都市部が壊滅的な被害を受けた際に、東京都災害ボランティアセンターに期待する機能が果たせるかどうか、不安はあります。
- ・都内で大規模な被災があった場合に東京都災害ボランティアセンターが想定するもしくは想定される機能を十分に発揮できるのかどうか

◆離島による不安

- ・大規模広域災害が発生し、都内でも甚大な被災があった場合、離島である当地と連携や協働が可能なのか不安を感じる
- ・島しょ地域であること。
- ・離島という特殊な環境ということもあり、なかなか状況を理解していただくのが難しい。状況のイメージを共有することが困難。
- ・「島しょ」であることから、人・物資などの輸送など

◆連絡・通信手段

- ・(2) 都災害ボランティアセンターとの通信手段が確実に確保できるか否か。
- ・連絡手段が確立されていない

- ・【通信環境】当災害 VC の場合、設置はスポーツセンターとなり、Wifi や通信機器（電話や FAX）が整っていないため、東京都の災害 VC だけに限らず、連携や協働に改題がある。
- ・連絡手段や問い合わせ窓口がどこにあるかわからない。

◆情報共有・報告

- ・都内に於いて広範囲で大規模な災害が起きた時の連絡・情報共有の体制整備
- ・災害時の情報共有システムとその方法。
- ・情報共有の方法、
- ・混乱している状況下で情報共有がうまくできるのか？
- ・災害 VC 立ち上げ時にどのような点を報告すれば良いかわからないので、報告用・連絡用の様式等を用意してもらいたい。
- ・最新の情報、正しい情報をどのように伝えてもらえるか。
- ・情報発信、又は支援を依頼する際の地域を含めた繋がり

◆ボランティアの受入れ

- ・人口が密集して狭い 23 区で、自治体ごとに災害 VC が立ち上げられた場合に外部からの支援者（ボランティア）が集まるだろうか？
- ・都外のボランティア受入れの調整をどのようにしてくれるのか。

◆人的支援に関する不安

- ・(1) 首都直下地震のような都心部に大きな被害が発生する災害が起きた場合、都災害ボランティアセンターの運営をサポートするような人材が集まり、迅速に各地に配属されるのか危惧している。
- ・応援職員が来るのか、中～長期で常駐できるのか？
- ・人的支援（他社協や NPO 等の団体からの支援）に関する情報伝達・共有など。
- ・都内広域災害時に、外部の職員、スタッフ支援などの調整をどの程度都 VC は可能なのか

◆災害 VC のノウハウなどのマニュアル化

- ・これまでの被災経験から得られた災ボラの運用方法をマニュアル化し、共通した様式やシステムを利用できれば、初動混乱時や広域災害でも円滑に運営できると考える。都道府県社協には、そうしたシステムを官民連携で構築して、被災自治体に提供してほしい。
- ・立ち上げに関する具体的なノウハウの提供、検討の場作り等期待します。

◆平時の連携・関わりなど

- ・日頃からの関係づくりが不足
- ・平時での関わりや情報交換など

◆指示系統を確認したい

- ・災害が起きた際に、他市をバックアップする際の通達は東ボラから来るのだろうか。それとも内閣府から来るのか。平常時の内から指示系統を確認したい。

◆その他

- ・支援の性質と専門ボラとの連携

- ・災害の規模によりピンポイントでの支援体制が構築できるかどうか
- ・支援の優先順位
- ・区市町村域を超えての連携（特に近隣）
- ・被災住民同士の共助をコーディネートすることが役割の中心となるかもしれないと感じている。
- ・NPO 団体等が関わる時、間に入って調整をしてくれるのかどうか。
- ・広域での大型駐車場の確保について
- ・他区の災害ボランティアセンターのご担当者から、資機材についての質問や悩みを伺います。東京都災害ボランティアセンターで資機材の貸出しなどのハード面のサポートをいただけると、その部分の悩みが解消されるのではないかと考えています（既にそのようなサポート体制になっていたら、認識不足で申し訳ありません）
- ・まだ災害ボラセンを設置・運営したことがないため、課題はわからない。

設問 15 その他、区市町村災害ボランティアセンターの役割や機能を考える上で、課題と感じている点は何か。

設問 15 では、区市町村災害ボランティアセンターの役割や機能を考える上で、課題と感じている点について幅広く伺いました。

◆様々な団体との連携

- ・ 平常時から力強く動ける団体（専門集団や NPO 団体）が出来る仕組みを作る必要があるが、難しいと感じている。
- ・ 他の支援機関との連携の仕方やニーズへのつなぎ方。
- ・ 中遠距離に活動拠点を置く災害支援団体とのつながり構築。
- ・ 市と協定を結んでいる機関との連携方法。等
- ・ 協力してくれる団体との平時の繋がりづくり、行き来できる距離と姉妹都市を結ぶ等関係づくり。
- ・ 多団体との連携
- ・ 区内団体の調整・連携
- ・ 外部支援団体とのつながりが少ない
- ・ 行政、NPO 団体、市民団体（自治会・防災会等）と災害ボランティアセンターの、時間軸における役割や連携の在り方の明確化。
- ・ 震災が起きた際に協力を取るべき関係機関と関係性ができていない為、実際に災害が起きた時には連携がスムーズにいかないと考えられる。例：商工会、土木関係など
- ・ ブロック間や他都内、周辺県との災害時の具体的な連携策など
- ・ 地域内での関係者とのネットワーク作りが未構築。財源、備品確保、外部団体等との関係構築や受け入れの流れが理解できていない。

◆行政との連携

- ・ 行政と社協との連携（役割分担や運営体制など、細かいことについて定まっていないため、訓練の実施など密に調整を図っていきたいと考えている）
- ・ 行政との連携
- ・ 新宿区の場合、区が立ち上げるため、社協との連携、情報共有が重要である。
- ・ 行政との災害ボランティアセンター設置、運営について実際被災したら連携してできるのかを不安に感じている。
- ・ 行政との連携
- ・ 行政側の協力がどの程度受けられるか不明。（人、物、金）
- ・ 行政（災害セクション）と社会福祉協議会が密に連携を図ることの難しさが課題です。
- ・ 行政の災害対策本部立ち上げに合わせた具体的な訓練ができていない
- ・ 被災者支援センターと災害 V C の役割認識について、社協内、行政との間で合意が図れていない

◆運営スタッフの確保

- ・ センター運営に関わるスタッフの確保について。例えば、区外在住の職員が出勤できるかどうか。
- ・ 運営スタッフの確保
- ・ 人材育成・バックアップ体制
- ・ 運営スタッフの確保
- ・ マンパワー不足。

- ・都内で実際に災害が発生した際にスタッフがどのくらい確保できるのか、
- ・スタッフ
- ・「災害時要配慮者の移送」「予備的避難所の運営」「権利擁護事業など優先度の高い事業の再開」などに人手が必要なため、特に初動の段階において、災害 VC の運営に回せる人員が足りない。

◆経験やノウハウの不足

- ・被災地 VC での支援活動を実践した職員が少ない（或いは偏っている）ことによる経験値の差。
- ・社協職員が災害ボランティアセンターの運営についての理解不足を懸念している。
- ・災害 VC 運営の前提、基本となる、本会本部機能及び職員の災害対応能力の一層の充実を図り、災害時に有効に機能するよう必要な対策を講じる必要がある。
- ・運営スタッフの確保
- ・被災地での支援経験が少ないため、災害ボランティアセンターの具体的なイメージができていない職員が多い

◆機材

- ・必要な資器材
- ・必要な資機材等を揃えることができるのかが不安に感じる。
- ・運営に必要な資材（一輪車やスコップ等）が入手できるか
- ・資金や資材の調達方法についてまだ十分に検討ができていない
- ・拠点・資機材の確保

◆ニーズ把握や優先順位について

- ・ボランティアニーズの優先順位の定め方。
- ・ニーズの把握方法。
- ・技術系ニーズへの対応
- ・災害ボランティアセンター設置場所が市内西端のため、ボランティア活動者のアクセスの悪さと、東側地域でのニーズ収集が課題になると思われる

◆交通手段・移動手段

- ・交通手段や、通信手段が確保できるかどうか。
- ・広い区内をどのようにボランティアが移動するか（交通手段の問題）
- ・災害発生後に主要な幹線道路が「災害の緊急車両専用」となり、一般車両は通行できない。また、環状七号線よりも内側も一般車両の通行規制がかかるので、住民もそうだが、支援者（ボランティア）の移動が困難になる。

◆拠点

- ・拠点の数（現在 1 か所）
- ・区内のニーズを 1 か所の災害 VC だけでどれくらい把握し、情報発信できるか
- ・拠点・資機材の確保
- ・センター設置場所が河川沿いであり、水害時には機能しない可能性が高いため、サテライトの設置も含め、区との具体的な調整が必要
- ・災害 VC 設置予定場所に多くのボランティアを受け入れるだけの広さもなく、サテライトや技術系ボランティアを受け入れるだけの拠点等がない。
- ・災害 VC の開設が予定されている区の施設について、開設に必要なライフラインや資機材の確保対策、施設の

基本的利用計画などがほとんど未決定で、災害時に円滑に災害 VC を開設 することは厳しい状況にある。

- ・ 災ボラを設置する建物、駐車場の確保
- ・ 災害ボラセンの設置場所が災害ボラセンの運営に構造面で不向きとを感じる。
- ・ サテライトの設置想定がない。
- ・ 災害ボラセン用の資材を十分に保管する場所がない。

◆財源

- ・ 財源の確保
- ・ 資金や資材の調達方法についてまだ十分に検討ができていない

◆通常業務との両立

- ・ 通常業務との両立
- ・ また、社協通常業務との両立。
- ・ 社協業務のBCPと災害VC業務の調整が大きな課題と感じている。

◆災害 VC の周知

- ・ 災害ボランティアセンターの周知と平常時からの連携。
- ・ 災ボラの周知

◆外部支援受入れの不安

- ・ 東京都全域での被害が大きいと外部からの支援が得られるか
- ・ 区の立地条件から都外からボランティアの方々が支援に来てくれないのでは？など、不安な要素が多々ある。
- ・ 災害 VC の運営を本会職員のみで行うには厳しい。また、土地勘の少ない区外からの応援ボランティアが効果的に活動できるための対策が必要である。

◆大規模災害時の被害や対策のイメージができない

- ・ 首都直下地震のときなど、様々な助けが東京の中心部ではないところまで届くのか。
- ・ 災害規模の想定が出来ない（首都直下地震）
- ・ 最大規模の災害時に災害ボランティアセンターの設置・運営が出来るのか？
- ・ どのような災害が起き、どれだけの被害がでるか。当然わからないことであるが、どれだけの準備が必要なのか。

◆離島のため資源不足

- ・ 離島という環境、マンパワー不足。

◆その他

- ・ 設置や運営等実際の活動に即した研修や情報提供の機会をもっと増やしていただきたい。
- ・ 技術系ボランティアなどの特殊人材の発掘がまだできていない。
- ・ 各市区町村は独自の主体が実施するので、都として統一した体制がとれないと思う。
- ・ 23 区内で単独で災害 VC を運営していくこと自体がかなり難しいのではないかと考えています。東京都災害 VC を軸に、各区の災害 VC がボランティア的に動くような仕組みがあるとよいのかなと考えます。
- ・ 感染症対策を踏まえた災害ボランティアセンターの設置や運営の在り方

- ・情報発信としてHP やフェイスブックの運用を考えているが、使う側が慣れていない。
- ・災害ボランティアセンターが、その運営手段や手続き等だけではなく、地域の防災につなげて、声の出せないようなかたにとっても暮らしやすいまちづくりを行うことが課題だと感じています。
- ・いくつかの集落が分散しているため、災害状況の把握・確認などの遅れ
- ・被災者支援という役割を被災状況に合わせて柔軟に対応すること。市民の善意や力を無駄にしないための情報収集能力
- ・職員参集、サテライト機能、必要備品等の調達、情報発信、情報収集、災ボラのための移動手段および駐車スペースの確保など。

————— 回答における前提事項 —————

- 1) 各センターとも、各地域で想定されている最大規模の災害（各区市町村の地域防災計画に記載のもの）を想定
- 2) 今回の調査は、東京都災害 VC と区市町村災害 VC との連携を検討することを目的としているため、新型コロナウイルスの影響は考慮しない（新型コロナウイルスを考慮すると答えにくくなることが想定されるため）
- 3) 被災状況によって内容が変わる可能性もあるが、想定される範囲内での回答
- 4) 複数の団体が運営主体となる場合は、運営団体間で情報共有の上、回答

以上