

23

県社協に対する震災対応への他県社会福祉協議会からの質問と回答

県社協では、東日本大震災の発災後、他県社会福祉協議会から震災対応の状況について、様々な問い合わせを受けました。

その内容は、県社協の発災後の震災対応のほか、全社協、市町村社協との関わり、県との連携や協力など多岐にわたるものでした。

その中の主な質問と、回答を掲載します。

〈他県社会福祉協議会から質問を受けた発災後の対応状況一覧〉平成24年7月26日作成

1 県下の災害の発生(被害)情報は、どこから、どのように入手されましたか。

- 発災当日は停電のため、携帯電話やカーナビのテレビやラジオで情報収集した。
- 当日以降は、社協職員の携帯電話、携帯メールを使用。ただし思うように連絡は取れなかった。
- 停電が復旧した3月13日の午後以降、近隣市町村社協職員に被災地の状況確認を可能な範囲で依頼した。
- 3月15日以降は、随時、県社協職員が沿岸現地を訪問し、被害状況を確認した。
なお、大規模災害発生時に停電もあった場合には、携帯のメール送受信も遅延するため、遅々として情報収集が進まないので注意が必要である。

2 職員(出張等不在者)及びの安否確認・参集は、どのようにされましたか。また職員の家族の安否確認は、どのようにされましたか。連絡はとれましたか。

- 固定電話及び携帯電話が不通のため連絡が取れないでの、自力で職場に参集するしかなかった。
- 家族の安否については職員が個々に行ったが、なかなか安否確認ができなかったため、(専務理事、次長の判断で)子供がいる女性職員を優先し帰宅させた。

3 県社協災害本部(ボランティアセンター)はどのタイミングで設置されましたか。

- 震災発災直後に幹部職員が協議し、即時設置した。
- 停電が復旧するまで携帯電話も不通で情報収集が出来ないことから、時に大災害が発生した場合には、身動きが取れなくなるので注意が必要である。
- 道路が通行止めとなり、現地調査に職員を派遣するタイミングを逸したことについては、課題として受け止めている。
- 県庁はテレビラジオなど、他よりは情報が集約されていた可能性があることに早く気づき、地震発生後間をおかずして、県庁へ出向く必要があったことが反省すべき点である。

4 県社協災害本部(ボランティアセンター)職員の役割分担をどのようにされましたか。

- 担当部署別に情報収集し、部署ごとの担当範疇で対応した。災害ボラセンは、県社協の管理職で構成し情報共有と対応策を協議し支援を行った。
なお、想定外の被災、そして余震が続く中では、職員も動搖が激しく、臨機応変に支援体制を編成し直すことは難しく、救援車両のダブルブッキングや行動予定が錯綜したりする。また、情報が一元的に集約されず、効率的な支援物資の提供は難しくなるものと考えていた方がいい。
- 徐々に、被害状況が判明し、支援物資の提供情報が届くにしたがって、沿岸への物資搬送や災害ボラセン設置のための資機材提供を進めることができた。
- 県外社協職員の受け入れは、全社協と協議し対応した。被災地の社協も初めての経験で受け入れに戸惑い、また、情報が錯綜するため、(ブロック派遣職員も意気込みだけでは空回りすることもある)、県社協の仲介能力を求められるが、県社協も目の前の課題を解決することに精一杯という状態であった。皆、目の前の現場を抱え、それが不満を溜めてしまうという状況もみられた。
- 本部対応として土日当番制を組織全体で敷いた。一つに部署での対応では、災ボラ担当職員が休めないという状況に陥ってしまう。
報道対応も当初は、担当所管部署の管理職が対応したが、取材記者の質に格差もあり、電話応対は想像以上の激務であったことから、途中から電話対応も管理職全体による当番制を導入した。

5 3月11日、職員は帰宅しましたか、宿直しましたか。その後の宿直体制はどのようにされましたか。

- 当日は、管理職が宿直を担った。
- その後は、部署ごとに当番制で3名から2名の宿直体制を3か月ほど実施した。
- 当会が受けている指定管理業務施設(ふれあいランド岩手)が、急きょ、避難所になったので、施設管理職員も宿直体制を敷いて避難者支援に当たった。
夜間の電話照会はほぼ1か月で激減した。

6 当初、県からどのようなことを求められましたか。

- 当会が指定管理する建物への避難者の受け入れの要請(岩手県社協の場合、体育館、レストラン、ホール等が設置された、いわゆる複合施設を指定管理により運営。近隣に日赤病院が立地するという環境にある)。
- 物資の受け入れ。
- ボランティア照会への対応(問い合わせ、情報発信等)などについて要請があった。

<p>7 当初、県社協災害本部(ボランティアセンター)ではどのような情報をどこから入手されましたか。</p>	<p>13 県内の被害が少ない市町村社協への応援要請はどのようにされましたか。またどのように割り振られましたか。(県社協の派遣体制も含めて)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●入手手段としては、職員個人携帯を使っての、県社協職員からの視察報告や、県、専門機関への問合せ等によって、ライフラインの状況、人的及び物的被害状況、ボランティア募集の有無等を中心に、情報収集に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●日帰り支援等も含め、近隣市町村社協に支援を要請した。 ●近隣以外の県内派遣職員は3泊4日程度の派遣期間で行き先(宿泊先)、派遣者を調整。 ※県外派遣職員と県内派遣職員の派遣期間が異なり、クレームも生じた。
<p>8 県の災害対策本部との関係はどのようにでしたか。(例 職員を本部へ派遣、常駐させたなど)</p>	<p>14 県へ求めた情報・物資はありますか。それは何ですか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●県の災害対策本部はもとより、県の担当課である地域福祉課との折衝すらできなかった。電話や行き来による情報共有については、県、県社協双方とも時間的余裕はなく、発災後しばらくは機会を持てなかったのが現実。 	<ul style="list-style-type: none"> ●県からは、本会に対して、県が受け入れた飲料水の提供先の照会や、個人から受け入れた義捐物資の仕分け作業ボランティアの募集などの要請を受け対応した。また、ボランティアパックの提供を受けたりした。
<p>9 全社協からはいつ、どのような連絡がありましたか。また、支援Pは、いつ、どのような連絡があり、またいつ被災地に入りましたか。</p>	<p>15 災害ボランティアセンターのステッカーやビブスはどのように調達されましたか。その他、県社協で調達した備品等は何ですか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●支援Pは、平成24年3月15日岩手入りした。なお、県社協も支援Pと同行し、当日から被災地に入った。 全社協からの電話連絡は、停電復旧後(3月13日以降)となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ●活動従事者用のステッカーは県社協が災害準備金を使って作成した。 ●ビブス等は、県外からの寄贈によって貰ったものもある。
<p>10 関係機関・団体との主な通信手段は何でしたか。</p>	<p>16 生活福祉資金の貸付金(現金)の輸送方法はどのようにされましたか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●電話、メールによるものが主な手段となった。 	<ul style="list-style-type: none"> ●当初は県社協職員が複数名で輸送した。 ●4月以降は、安全確保の意味もあって、警備会社に搬送を委託し、輸送する方式に切り替えた。ただこの方法も、災害準備金がなければ(民間警備会社等への現金輸送は)経費の面で、委託は難しかった。
<p>11 被災地の市町村社協からの主な要望は何でしたか。</p>	<p>17 マニュアルどおりに出来たこと、出来なかったことは何ですか。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●災害ボランティアセンターの設置運営についての支援、物品整備(初期はPC、文房具、車) ※被災地では購入したくてもお店が無い、通帳も無い、県社協が買って持参して欲しいと依頼があった。4月以降に事務用品カタログで購入する方式に切り替えたが、被災社協は事務をする時間が取れないと混乱を理由に、県社協が購入し、持参する方式を強く希望された。 ●近隣社協職員の安否情報の提供について ●ブロック派遣職員間の支援内容協議の仲介役を希望されたが、派遣する職員の能力格差もあり、要望にそった対応は困難であった。被災地を支援したい熱い思いの派遣職員と、被災地社協間のすり合わせは特に、困難を極めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ●災害の規模が大きくなればなるほど、被災状況を視て職員が受ける衝撃も大きく精神面の負担が大きくなる。 また、指示が徹底されず、職員は目の前の個々の業務を続けて行くだけという状況(視野狭窄)も散見されることになる。 尋常ではない被災地の状況に接し、判断力に支障をきたし、支援方策に必要な現地報告がなされなくなるなど、組織的な対応策の検討が困難になったりする。局地戦のような状況が各所で展開され、全体状況が把握出来ないという状況に陥ってしまったりする。
<p>12 県社協災害本部(ボランティアセンター)へ問い合わせが多かった内容は何でしたか。一般市民(ボランティア含む)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●平成23年4月の最大余震発生時は夜間であったため、参集しなければならない職員が集まらないという状況もあった。その他、支援のための資機材は紛失してしまうものと、心得ておくことが必要である。パソコン、通信カード、ナビ、携帯など貸与品は、回収率8割以下になるものと想定しておくことが必要。全てが錯綜する被災地では紛失、置き忘れなどは必ず起きるということをあらかじめ考えておく必要がある。 ●支援者が交代で業務する環境では、伝言ゲームのように内容が薄れ、変化して伝わる可能性が高い。
<ul style="list-style-type: none"> ●当会の建物が避難所になっていたため、避難者情報の問い合わせが多くかった。 ●物資寄贈関連(物資要望ではなく提供したいという電話が多くあった)、被害状況、交通事情等の確認など。 ボランティア希望等 ●ボランティア活動を希望する問い合わせが多くあった(内容は、提案型・相談型・専門職ボランティアなど多岐にわたった)、ボランティア受入れ制限に関する苦情も多かった。 ●災害派遣等従事車両に関する問い合わせ。 ●マスコミからの問い合わせでは、ボランティア募集のこと、活動情報に関するもの、ボラバスの運行状況など。 	

18 災害前に協定を結んでいたところはどこですか。また災害後に結んだところはどこですか。	●平成10年度に北海道・東北ブロック道県・指定都市社協で災害時の相互支援に関する協定を結んでいた。災害後に結んだところはなし。
19 県社協の入居建物が被災・倒壊した場合の代替は考えられていますか。	●今は、そのようなことは想定外のことです。
20 県の防災計画での県社協の役割等は災害の前と後で(どのように)変わりましたか。	●災害ボランティアの受入れに関しては、発災前後で変化はない。
21 平常時に準備しておいた方がよいと思われることは何ですか。	●非常災害時対応訓練 防災備品の作動確認を定期的に行うことや、職員が実際にテント泊を経験したり、キャンプ用品を使って非常時の経験をしたりしておくこと。担当部署以外の職員や、可能であれば県内社協職員も合同で災害備品の使用訓練を行うことが望ましいと考えている。 非常招集訓練 まずは職場に参集する訓練を行っておくことが必要。車を使わない、自転車や徒歩の参集訓練も効果的だと思われる。 ●緊急連絡網の情報伝達訓練 携帯電話の電話連絡網の整備と、定期的な伝達訓練の実施も必要。 ●緊急時の報告伝達訓練 必要最低限の報告を行う訓練が必要。非常時の情報共有手法は、平時と異なり「言うは易く行うは難しになり、文字も目に入らない、音声も耳に入らなくなり、人の行動範囲は狭められるということを認識しつつ、訓練プログラムを設定することが重要であると考えている。