

令和2年7月豪雨災害
災害ボランティアセンター活動報告書



令和2年10月
荒尾市社会福祉協議会

目 次

1. 災害ボランティアセンター設置	1
2. 災害ボランティアセンター設置までの経緯	2
3. 災害ボランティアセンターの活動状況	3
(1) 総括	3
(2) ボランティアニーズ・活動件数・活動人数等	3
(3) 依頼者の地域活別被災状況	4
(4) 各行政区の依頼内容	5～6
4. 参加ボランティアの状況	7
(1) 参加ボランティア総括表	7
(2) 日毎参加者数	8
(3) 参加者の年代別状況	9～10
(4) 参加者の地域別状況	11
5. 災害ボランティアセンター運営の職員体制と他団体の協力	12
(1) 職員配置	12
(2) 他市町社会福祉協議会からの応援状況	13
(3) 運営協力団体の活動状況	13
6. 支援物資の受領状況	13～14
7. 新型コロナウイルス感染症の影響	14
8. おわりに	14～17
《反省点》	15～16
《今後に向けた体制整備》	16～17
(別紙) 受領寄附一覧	18

1. 災害ボランティアセンター設置

災害ボランティアセンター設置及び運営に関する協定書（平成28年2月25日締結）に基づき荒尾市からの要請により設置

設置要請日	令和2年7月7日（火曜日）
設置日	令和2年7月10日（金曜日）
設置場所	荒尾市総合福祉センター（荒尾市下井手193番地1）
センター業務	(1) 災害ボランティアの受付 (2) 災害ボランティアニーズの需給調整等 (3) 災害ボランティア活動の情報発信及び受信 (4) 災害ボランティア活動に必要な物品の調達 (5) 荒尾市災害対策本部との連絡調整 (6) その他災害ボランティア活動に必要な業務

※災害ボランティアセンター（以下「ボラセン」）の設置場所として荒尾市総合福祉センターを選定した理由

- ・荒尾市総合福祉センターが被災地に近接している。
- ・小学校跡地のため運動場をボランティアの駐車場に、体育館を資材置き場及びマッチング会場に使用できる。
- ・荒尾市社会福祉協議会（以下「本会」）の本部が入っており、本会の通常業務とボラセン運営を一緒に行いやすい。

<豪雨の状況・写真荒尾市提供>



2. 災害ボランティアセンター設置までの経過

日 時	事 項
7月7日（火）	<ul style="list-style-type: none"> ・倉掛・深瀬区・古庄原を中心に区長と同行し被災確認 ・床上浸水の被災家屋が多数あることを確認し、ボラセン設置の必要性を荒尾市と共有、設置要請 ・熊本県社会福祉協議会にボラセン設置を通知 ・この日からニーズ調査を実施
7月8日（水）	<ul style="list-style-type: none"> ・熊本県社協から先遣隊が派遣され、ボラセン設置及び運営について必要なアドバイスを受ける。 ・一般社団法人荒尾青年会議所及び荒尾商工会議所青年部の訪問を受け、ボラセン運営の協力が得られる。両団体に資材調達を依頼
7月9日（木）	<ul style="list-style-type: none"> ・ボラセンの運営に関し、荒尾市と協議。（以下のとおり。） <ul style="list-style-type: none"> ・一般のボランティア募集は13日（月）から行う。 ・新型コロナウイルス感染症に鑑み募集は熊本県内在住者とする。 ・11日及び12日は協力団体に呼びかけ被災ごみの搬出のみを集中して行う。 ・ボラセンの開設場所の決定。 ・ボランティアが回収する災害ごみの搬入場所の決定 旧第五中学校とし校舎付近に分別して搬入する。←13日からリレーセンターに変更。 ・汚泥の処理は家の庭先または道路わきにそのまま積む。←その後土のう袋に入れて庭先に積むことに変更。廃棄場所は決まらず。 ・資材リストを福祉課に提出。福祉課が発注。
7月10日（金）	<ul style="list-style-type: none"> ・ボラセン設置宣言（ホームページ、フェイスブック）



12日活動
協力団体の集合状況

3. 災害ボランティアセンターの活動状況

(1) 総括

活動日時	活動内容
7月11日(土)	・災害警報発令のため中止
7月12日(日)	・荒尾建設業協会・荒尾青年会議所・荒尾商工会議所青年部・荒尾市役所職員他協力団体で活動 ・活動は被災ごみの搬出に限った。建設業協会他から車両の提供を受けた。
7月13日(月) ～7月26日(日)	・毎日型で運営 ・ボランティアは毎日募集(前日に当日の必要人数をホームページ及びフェイスブックに掲載)。必要人数に達した場合は締め切る方式を採用した。 ・ニーズ調査は並行して実施。(ほぼ毎日被災地に出向き、チラシの配布、区長への聞き取り、被災者への聞き取りを実施した。被災したすべての住民にボランティアセンターの周知を行った。)
7月27日(月) ～ 8月8日(土)	・ボランティア活動日を土曜日に限定する週末型に移行(依頼件数が落ち着き、毎日実施するほどの依頼がなくなったため)。 ・被災者の生活再建のための訪問調査を実施し支援物資の配布等を行った。(現在も継続)

(2) ボランティアニーズ・活動件数・活動人数等

ニーズ総数	ボランティア活動件数	ボランティア参加人数	活動延べ人数	終了ニーズ	自力完了
102	117	615	742	87	15

(注) ①ニーズ総数 → ボランティアセンターで受け付けた依頼総数

②ボランティア活動件数 → 1依頼ニーズに対して複数回活動する場合があるため依頼件数より多くなる。

③ボランティア参加人数 → 参加ボランティアの累計

④活動延べ人数 → ボランティアが1日のうちに複数の依頼ニーズに対応することがあるため③より多くなる。

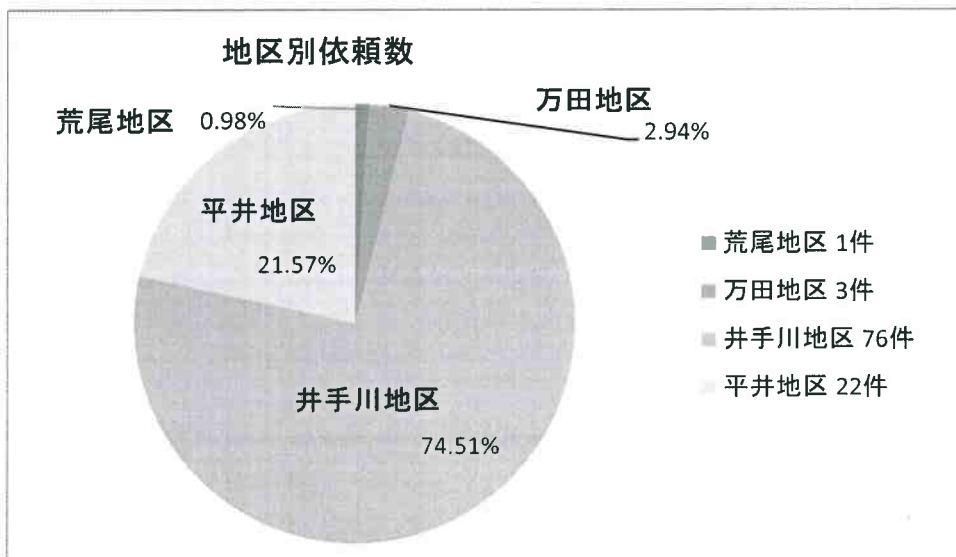
⑤終了ニーズ → ボランティア活動により終了した依頼ニーズ

⑥自力完了 → ボランティアが活動し、その後自力で終了した依頼ニーズ

(3) 依頼者の地域別被災状況

行政区	依頼件数	被災件数				割合
		床上浸水	床下浸水	その他	合計	
宮内出目東	1		10		10	10%
万田西	1	7	21		28	3.6%
四ツ山町2丁目	1		3		3	33.3%
西原町1丁目	1		3		3	33.3%
深瀬	34	29	13		42	81.0%
倉掛	16	23	13		36	41.7%
古庄原	26	26	6		32	81.3%
元村	2	2	9		11	18.2%
上井手上	3	1	9		10	30%
上井手下	4	10	4		14	28.6%
川北	10	7	11		18	55.6%
田倉	3	5	4		9	33.3%

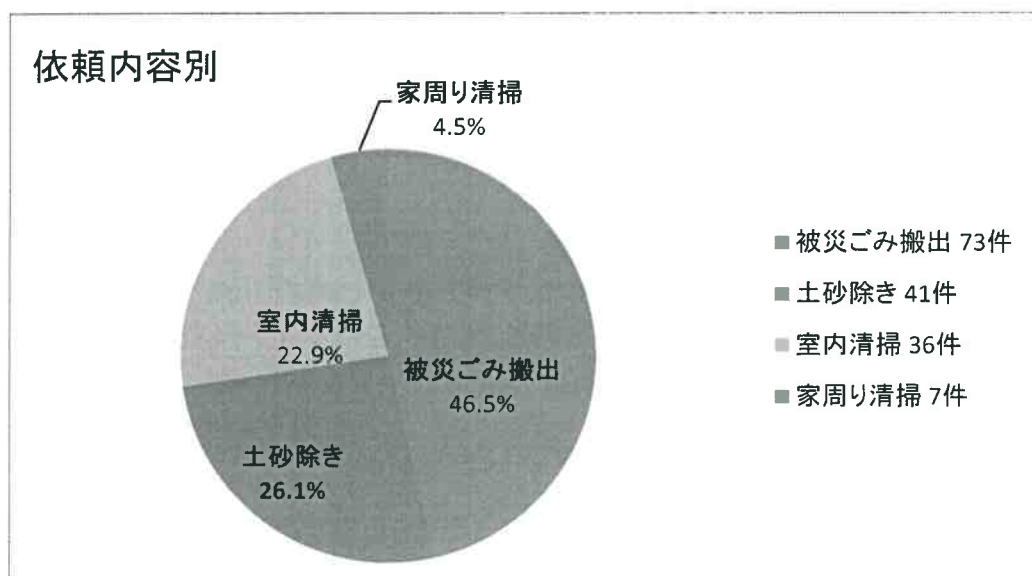
(注) 被災件数は荒尾市が行政協力員を通じて調査した数で、空家・小屋等を含む。



床上浸水被害の様子

(4) 各行政区の依頼内容

地区	行政区	依頼数	依頼内容				合計
			被災ごみ 搬出	土砂除き	室内清掃	家周り 清掃	
荒尾地区	宮内出目東	1	1				1
万田地区	万田西	1	1				1
	四ツ山町2丁目	1	1				1
	西原町1丁目	1	1		1		2
井手川 地区	深瀬	34	23	16	15	1	55
	倉掛	16	9	6	8	2	25
	古庄原	26	19	10	4	2	35
平井地区	元村	2	2		1	1	4
	上井手上	3	3	1	1		5
	上井手下	4	4				4
	川北	10	7	7	6	1	21
	田倉	3	2	1			3
4	12	102	73	41	36	7	157

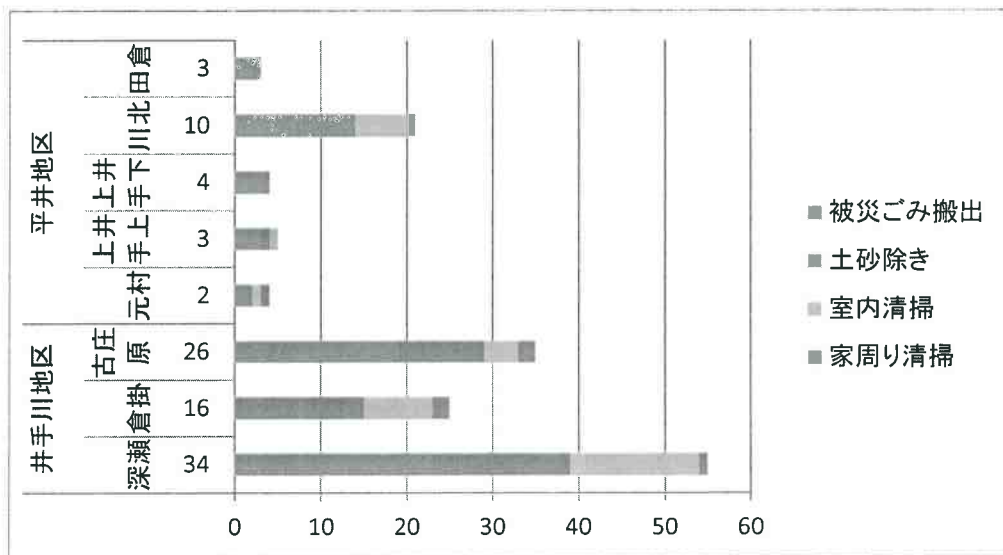


(注) ①被災ごみ搬出が一番多く、土砂除きの依頼は平井地区・井手川地区に限定された。

②荒尾地区・万田地区は床下浸水が多かったものの、民家の周囲は舗装された道

路が多く田畑が少なかったせいか、土砂が床下に滞積するケースが少なかったものと思われる。ただし、時間の経過とともにこの地区でもカビの発生があったものと思われニーズの把握に課題が残った。

●井手川地区・平井地区の依頼状況比較



今回の災害はこの両地域が最も被害が大きく、災害ボランティアセンターへの依頼もこの地域が中心であった。



土砂掻きの様子



畳の搬出の様子

4. 参加ボランティアの状況

7月13日（月曜日）からボランティア募集を開始したため参加者の統計には12日（日曜日）の参加者は含めていない。（12日の協力団体参加者総数は68人）

（1）参加ボランティア総括表（7月13日から8月8日）

	（男女別）		（人）		
	新規 要保険加入	新規 保険加入済	継 続	参加者 総数	割合 （%）
男	215	91	141	447	80
女	47	50	15	112	20
合計	262	141	156	559	

- （注）①新規要保険加入 → 期間中初めの参加者でボランティア保険に未加入者
ボランティア保険料は本会で負担（500円／人）
②新規保険加入済 → 期間中初めての参加者でボランティア保険に加入済
本来は居住する市町村社協で加入して参加
③継続 → 期間中、2回目以降の参加者



受付の様子
初回参加者と継続参加者を分けて
受付、保険加入の有無を確認



受付後、初回参加者は活動上の注
意事項をオリエンテーションにて
受ける。

(2) 日毎参加者数

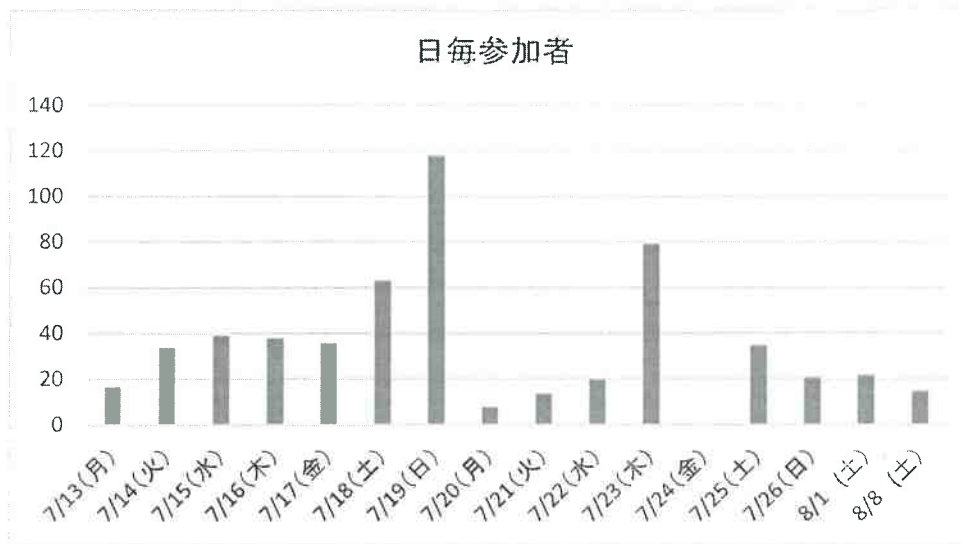
(人)

日付	新規	継続	合計
7/13(月)	17	0	17
7/14(火)	30	4	34
7/15(水)	30	9	39
7/16(木)	22	16	38
7/17(金)	24	12	36
7/18(土)	53	10	63
7/19(日)	103	15	118
7/20(月)	1	7	8
7/21(火)	2	12	14
7/22(水)	11	9	20
7/23(木)	59	20	79
7/24(金)	雨天中止		
7/25(土)	25	10	35
7/26(日)	18	3	21
8/1(土)	4	18	22
8/8(土)	4	11	15
合計	403	156	559

(注) ①荒尾市が被災していることが荒尾市民の中にも知られていない状況で情報発信が難しかった。13日の参加状況はある程度予想できる範囲であったが、その後は協力団体の呼びかけや、マスコミの協力もあり参加者を増やすことができた。日曜日は多くの参加者に協力していただいた。

②毎日、翌日の募集人員をフェイスブックに投稿し参加者を募った。参加人員に達した場合はすぐにフェイスブックに募集締め切りを投稿した。

③19日(日)はニーズに対しての募集を100名としていたが、多くの参加者に来ていただいたため、団体で参加していたグループ12名がボラセンニーズとは別の現場で活動を行い、全員に参加していただいた。

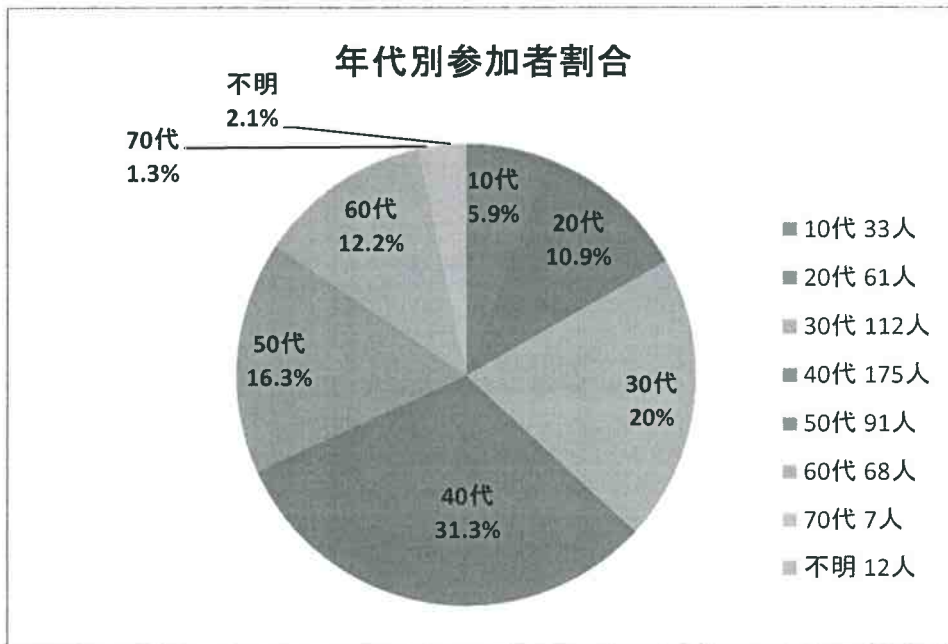


(3) 参加者の年代別状況

	新規	継 続	参加者 延人数(人)	割合(%)
10代	33		33	5.9
20代	49	12	61	10.9
30代	75	37	112	20
40代	116	59	175	31.3
50代	74	17	91	16.3
60代	39	29	68	12.2
70代	5	2	7	1.3
不明	12		12	2.1
合計	403	156	559	

(注) 参加資格として、小学生は不可、中学生は保護者同伴とした。

中学生、高校生(玉名工業高校)の参加があった。7月下旬に有明保健所管内で新型コロナウイルス感染症の大規模クラスターが発生したため、これ以降の高校生参加は保護者の同意を得るようにした。



作業内容とボランティアの
マッチングの様子
参加者が自分のできる内容
を選ぶ。



グルーピングの様子
マッチングが終わり一緒に
作業するボランティアに集
まってもらい、リーダー、サ
ブリーダーを決めてもらう。
作業上の注意を行う。

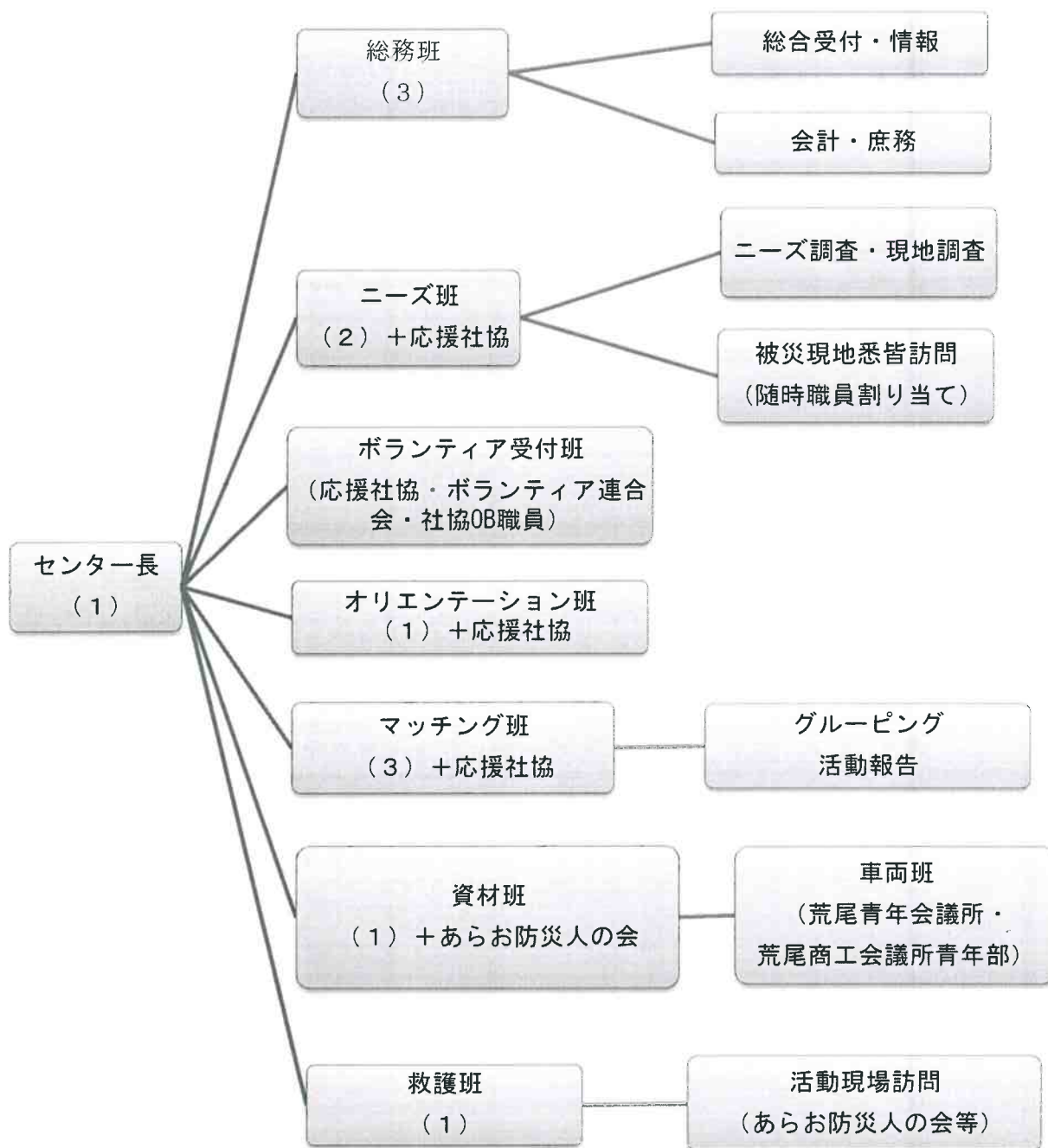
(4) 参加者の地域別状況

	新規	継 続	参加者 延人数(人)	割合(%)
荒尾市	190	114	304	54.4
山鹿市	24	7	31	5.5
菊池市	6	2	8	1.4
玉東町	6	1	7	1.3
玉名市	48	16	64	11.4
阿蘇郡	7	1	8	1.4
熊本市	71	8	79	14.1
長洲町	18	4	22	3.9
南関町	5	1	6	1.1
和水町	5	2	7	1.3
阿蘇市	3		3	0.5
宇土市	1		1	0.2
上益城郡	2		2	0.4
菊池郡	3		3	0.5
合志市	8		8	1.4
大牟田	5		5	0.9
住所不明	1		1	0.2
合計	403	156	559	

(注) 今回、新型コロナウイルス感染症の関係で県南の他の被災地と同様、参加者は県内在住者に限って募集した。荒尾市からの参加者が半数を超え一番多かったことは喜ばしいことだった。次に熊本市、玉名市、山鹿市となっている。県内の広くから参加していただいた。大牟田市の参加者は企業ボランティアとして参加した市内企業の従業員で、これに限り参加をお願いした。

5. 災害ボランティアセンター運営の職員体制と他団体の協力

(1) 職員配置



(注) ①表中の () 数は配置職員数だが、本会の通常業務は並行して実施していたため常にこの人員が確保できたわけではなく、大まかな配置をしてどの業務にも入らざるを得なかった。常に人員不足を抱えており職員の勤務体制には課題が残った。

②表中にあるとおりボラセン運営には各団体から協力をいただいた。

(2) 他市町社会福祉協議会からの応援状況

荒玉郡市社会福祉協議会災害時相互応援協定（平成30年11月21日締結）に基づき玉名市・玉東町・南関町・長洲町・和水町社会福祉協議会に応援を依頼。ただし、南関町・和水町については同じく被災したため応援の参加はなかった。

市町名	応援期間	参加延人員
玉名市	7月15日～7月31日	35人
玉東町	〃	20人
長洲町	〃	20人
計		75人

(3) 運営協力団体の活動状況

協力団体名	活動状況
一般社団法人 荒尾青年会議所 荒尾商工会議所青年部	・ボラセン活動期間を通じ、運営側として主にボランティアの送迎に従事。土曜日、日曜日はボランティアとしても活動 ・ボラセン必要資材の調達（軽トラック他）
あらお防災人の会	・ボラセン活動期間を通じ、資材班として活動 ・看護師が被災現場を巡回し熱中症等の注意喚起
荒尾市ボランティア連絡協議会	・ボラセン活動期間を通じ、ボランティア受付業務に従事

6. 支援物資の受領状況

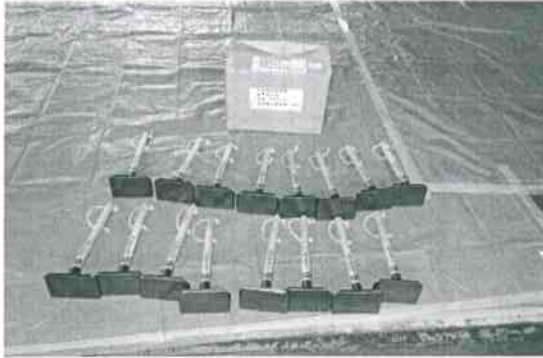
被災者及びボラセン運営に係る支援物資を全国各地から多くいただいた。

(別表のとおり)

①ボランティア活動用の大量の飲料水の搬入



・鹿本商工高校生手作りドロ掻き



・茨城県常陸太田小からの応援土のう袋



7. 新型コロナウイルス感染症の影響

- ①通常の災害ボランティア活動においては全国各地からボランティアが参集するが今回は感染症予防のため、参加ボランティアを県内に限る措置をとった。(熊本県の被災地はすべて同じ状況)
- ②ボランティアの受付、オリエンテーションは会場の都合もあったが、感染症対策からも屋外のテントで行った。
- ③ボランティアの集合時間は午前9時に設定したが、募集人員が多い日は整理券を配布し待ち時間は車内で過ごしてもらうなど密を防ぐようにした。
- ④マッチング会場、資材貸出は体育館を使用したため、マッチングは20名までと密を防ぐようにした。マッチング会場の椅子は入れ替えごとに消毒した。
- ⑤体育館内は大型扇風機で常に換気を行った。
- ⑥使用資材は、返却後必ず消毒を行った。
- ⑦ボランティア休憩室は大会議室等も使用し、密を防ぐようにした。
- ⑧期間中に荒尾市で感染症患者が発生したため、これ以後は高校生の参加については保護者の同意を取るようにした。
- ⑨期間中、参加ボランティアから感染症対策に様々なご意見をいただいた。使用した車両の消毒や休憩室の在り方など、いただいたご意見はすぐに実行できるようにしたが、使用できる部屋の数や室内環境など制限が多かった。

8. おわりに

まず、今回の豪雨災害にあたり被災された市民の皆様にお見舞い申し上げます。
また、今回、本会は初めて災害ボランティアセンターを設置しましたが、毎年訓練を

行っているとはいえシナリオがあらかじめある訓練とは違い、被災ニーズの変化、そのニーズに合わせたボランティア参加者の募集、被災者への寄り添い支援等日々状況が変化する中で、試行錯誤しながらの運営となりましたが、多くの団体、ボランティアが協力してくださいました。厚くお礼申し上げます。

今回のボラセン運営にあたり、まず運営者側として以下を決定しました。

- ①通常業務は並行して行う。(多くのサービス利用者があるため)
従って、ふれあい福祉センター、あおば、ヘルパーステーションの職員のボラセン参加は極めて限られる。
- ②新型コロナウイルス感染症対策をしっかりと行うこと。また、ボランティアは県内在住者に限ること。
- ③ボラセンが行う災害ニーズは、原則生活スペースに限定する。(小屋・納屋・空家・商業スペースを除く)
- ④ボランティアは毎日募集型で行い予約制は取らないこと。(予約で行ってもボランティアが集まらない懸念があったため。またこの時点ではニーズとの需給バランスが分からなかったため。)

期間はおよそ1か月を予定しました。この決定やボラセン立ち上げにあたっては、熊本県社協から多くの助言をいただきました。その他発災からボラセン立ち上げまでの短い期間の中で、資材の調達には荒尾市や荒尾青年会議所に協力いただきました。

概ねこの決定どおり運営でき、被災規模が比較的小さかったために期間も予定した期間で終了できました。ただ、被災規模が小さかったことで人吉球磨の県南地域や大牟田市に注目が集まり、ボランティアの募集には苦慮しました。

今回のボラセン運営後、本会職員に対して振り返りのアンケートを実施しました。本来なら、終了後すぐに職員を集めてミーティングを行えばよかったのですが、少し時間が経過してからの振り返りになったことは、職員に対しても申し訳ないことでした。また、現時点でも協力団体との意見交換ができていないことも反省点です。

以下に職員からの反省点及び今後に向けた体制整備の意見の主なものを記載します。今回のボラセンの経験を今後の社協本来の業務に生かしていきたいと思えます。

《反省点》

①運営全般

- ・初めての経験で、訓練時とは異なり指揮系統の混乱や、指示の不明確さがあった。また、スタッフ間での見解が統一されておらず被災者やボランティアが戸惑うことがあった。スタッフの経験不足も大きかった。
- ・計画的職員配置ができなかった。(センター運営は長期化が予想されるため、管理職から職員まで計画的に休養を取れるようにシフト配置を行ったほうがよいと思った)。
- ・災害時はただでさえ相互に混乱するのでセンターとして「できること」、「できない

こと」を明確にルール化しておく方が良い。

- ・センター設置に向けた職員への説明があれば良かった。(災害発生状況にもよるが、可能であれば管理課から現場職員に至るまで全員を対象に被害状況、センター設置に向けた方向性、今後の予定等を全体会議の形態で行ってほしい。ねらいとしては職員の意気高揚、情報共有、現場職員への社協職員としての自覚、組織への参画意識)
- ・広報には課題がある。ホームページのリニューアルが必要。またフェイスブックの利用の仕方を研究する必要を感じた。
- ・日ごろから利用者の安否確認等は行っているのので、チーム社協として全職員で情報共有を行えば、被災ニーズの収集が素早くできるのではないかと。
- ・暑い中のボランティア活動なので、氷や扇風機は多く確保する必要がある。
- ・毎日のミーティングに参加しない運営側のボランティアスタッフに対して連絡や周知事項を伝達する体制を整えておくこと。
- ・ボランティアがあまり休憩できていなかったため、健康管理の様子見できる職員等が巡回できる体制が必要。
- ・ボランティア募集について、事前予約制ではなかったため定員に達して受付終了後に来所したボランティアを断るケースがまれにあった。事前予約が良かったのではないかと。

②職員の育成について

- ・運営の訓練は毎年やってきたが、立ち上げは初めてで資材集めから情報の発信等ボラセン開所までの知識不足を痛感した。
- ・職員誰もがセンターを設置、運営することができるスキルが欲しい。
- ・毎年、派遣や設置訓練、ボランティアとして現地入りしてきたが、改めて運営側の知識不足を痛感した。

《今後に向けた体制整備》

①運営全般

- ・ICTを活用したセンターの運用（少ないスタッフでも回せるよう受付やマッチングICT技術を活用できないか）。
- ・災害発生時や感染症発生時のBCP計画を作成しておき、災害が発生した時はどの事業を休止にして、どの職員がスタッフとしてセンターに入るということを事前に決めておく必要がある。
- ・センターにスタッフとして活動できるボランティアの養成（防災ボランティアの養成や地域に出向いての研修）。

②職員の育成

- ・社協全体において災害ボランティアセンターの趣旨、業務内容に関する理解を図

る研修、訓練を改めて行う。

- ・他の災害ボラセンへの派遣を行い、実際にセンターを経験できる機会を増やす。
- ③荒玉郡市社協や他団体との協力、連携について
- ・荒玉の応援協定の見直し。近隣は同時に被災する可能性が高いので、協定の在り方を再考する必要がある。
 - ・平常時からの学びのための研修や訓練、地域や企業・団体との関係構築といった備えを図っておくこと。
- ④その他、今後の社協活動に生かしたいこと
- ・一部の地域とはいえ、課題を抱えた世帯が改めて多いことに気付かされた。自分たちから「SOS」を発信することができない世帯にどうアウトリーチしていくか、社協として大切なことに気付かされた。
 - ・被災地に訪問し、ソーシャルワークを使用しながら地域住民のニーズ把握していく際、アウトリーチが大切だと思う。しかし、アウトリーチに慣れていない職員が多く日々の業務の中でそのような場面は多数あるが、実践できていない状況が多数見えた。アウトリーチを行いながら、社会問題の抽出を行い、実践を磨いていくことが必要だと思う。