

# Chapter 2

Interview

**第2章 訪問調査 〈県内市民活動支援センター〉**

## 第1節 調査概要

### 1. 目的

県内市民活動支援センターにおける災害支援の位置づけ及び支援活動の実態、今後の取組予定並びにセンター登録団体や各市町内のNPO法人等の災害ボランティアの活動状況を把握する。

### 2. 実施期間

平成30(2018)年11月から12月まで

### 3. 対象

下表に示す県内市民活動支援センター(全13センター)のうち、○印を付した6センター。なお、★印を付した3センターについては、本調査に先行して宇都宮大学の研究グループで聞き取り調査を行っている。その詳細については、参考文献を参照のこと。

名称	設置主体	運営形態 *◎は指定管理	運営主体	設置年
宇都宮市まちづくりセンターまちびあ	宇都宮市	公設民営◎	認定NPO法人 宇都宮まちづくり市民工房	2002
足利市民活動センター○	足利市	公設民営◎	NPO法人足利の風	2002
とちぎ市民活動推進センターくらら★	栃木市	公設民営◎	NPO法人ハイジ	2005
佐野市市民活動センターここねっと○	佐野市	公設民営◎	さのフォーラム	2000
かぬま市民活動広場ふらっと★	鹿沼市	公設民営	NPO法人かぬま 市民活動サポーターズ	2006
日光市民活動支援センター○	日光市	公設民営◎	NPO法人おおきな木	2002
小山市市民活動センター★	小山市	公設民営◎	NPO法人 ワーカーズコープ	2001
真岡市市民活動推進センター コラボレもおか	真岡市	公設民営◎	NPO法人ま・わ・た	2008
大田原市生涯学習センター○	大田原市	公設公営	大田原市	2014
那須塩原市市民活動センター○	那須塩原市	公設公営	那須塩原市	2018
下野市生涯学習情報センター	下野市	公設公営	下野市	2007
壬生町市民活動支援センターみぶりん	壬生町	公設公営	壬生町	2014
野木町ボランティア支援センターきり館○	野木町	公設公営	野木町	2011

#### 【参考文献】

○土崎雄祐・石井大朗(2017)「災害復興におけるNPO支援センターの役割：平成27年関東・東北豪雨災害を事例として」宇都宮大学地域デザイン学部『地域デザイン科学』第3号 pp.37-53

○土崎雄祐・石井大朗(2018)「内発的復興に向けたNPO支援センターにおけるボランティアコーディネーション：関東・東北豪雨における栃木市と小山市の実践を通して」宇都宮大学地域デザイン学部『地域デザイン科学』第4号 pp.81-93

### 4. 方法

調査員の訪問による聞き取り調査

## 第2節 調査結果

本節では、聞き取り調査の結果を「災害支援の位置づけ」「支援活動の実態」「関係機関との協力体制」「ボランティア団体等の災害ボランティアに関する活動状況と協力体制」及び「今後の取組」の5点に沿ってまとめる。なお、自治体や団体等の名称については市民活動支援センターが特定されないように加工を行った。まとめに関連する記述に関し、下線を付した。

### 1. 災害支援の位置づけ

多くがセンター指定管理の協定書や仕様書等において災害支援に関する記載は特になく、災害時の活動については模索中のようなものである。しかし、なかには地域防災計画で災害ボランティアセンター（以下、「災害VC」という。）の設置は地元社会福祉協議会（以下、「社協」という。）の役割だが、活動者募集は市民活動支援センターが担うとされているところもあり、災害時に向けたセンターの役割を見直し、非常時に効果的に活動することができる事前の体制づくりも可能であることもわかった。

#### <聞き取り内容の概要>

社会貢献できる市民を育てる、担い手としての市民を育てるがセンターのコンセプト。災害支援については被災地の場所に関わらず、こうしたコンセプトの実現に資するものと指定管理者は整理している。センター指定管理の仕様書やセンター運営の協定書においても災害支援に関する記載は特にない。

地域防災計画や条例等において、センターに役割が割り当てられていないが、「センター管理に関する協定書」において、大規模災害が発生した場合には自治体の災害対策に協力

することになっている。

発災時、災害対策本部や災害VCを運営する地元社協からの要請に応じ、地域住民やセンター登録団体に対して避難所支援や家屋の片づけ等のボランティア活動への参加協力を募る。センターが中心的な役割を果たすような体制にはなっていない。

過去には地元社協が設置する災害VCの組織体制内に青年会議所や自治体のセンター担当課と共にセンターも入っていたが、自治体担当課とセンターとの連絡系統の明確化のために自治体担当課のみが残り、災害時には自治体担当課からセンターへの共有が図られる体制へ変更となった。センターは体制からは外れたが、各種資源を活用した災害支援に対する協力・提案ができると考えており、災害VCとの連携を模索している。

センターは生涯学習・市民活動・国際交流の3つの機能を有している。センター設置及び管理に関する条例等において、災害時の役割については規定されていない。自治体としてのボランティア行政の総括業務は政策調整部門が所管しているが、福祉系のボランティアの推進については地元社協が担当している。

地域防災計画では関係する行政機関の対応について規定しているため（公助）、ボランティアやNPO法人などの市民活動団体、自治会などは自助・互助・共助の範疇として位置づけている。

公設公営の施設であるため、地元で災害が起こった際には自治体の業務継続計画によりセンター業務を一時休止することとしてい

る。センターを設置して日が浅く、災害時のセンターの役割について議論を進めている最中であり、センター機能の充実を図りながら災害時に担うべき役割を模索しているところである。ほかの地域での災害については、センター登録団体を中心に関係する情報を提供していくこととしている。

地域防災計画において、災害関係ボランティアの環境整備の役割が定められている。災害 VC の設置は地元社協の役割だが、活動者募集はセンターが担うことになっている。

東日本大震災後に、自治体が災害ボランティア登録の仕組みを構築し、センターが登録の窓口になっている。50人程度の地域住民が登録し、男性よりも女性のほうが多い。団体登録の仕組みはない。活動内容として、避難所・物資関係を選択する人が多い。

## 2. 支援活動の実態

東日本大震災の際にボランティアバスを企画し、その後も続けて活動している市民活動支援センターがある一方、運営者が交代している場合にはセンターとして活動していたとしても経験が継続されにくい。センターの周知を行い、登録団体等とのネットワークを広げることが災害時のボランティア支援につながるとの考えで日常の業務を進めている側面もある。

### <聞き取り内容の概要>

東日本大震災の際には、発災日当日から活動を行い、センターは住民有志による災害支援グループの事務局機能を担った。被災地へのボランティアバスは15回程度企画し、延べ5～600人が活動した。その多くが地元住民だった。震災直後は岩手、宮城で主に活動

し、現在は福島で重点的に活動を行っている。こうした活動を通して、個別の活動やテーマごとに小グループが複数生まれ、被災地の産業支援や被災者のカウンセリングなどに関わっている。支援先の農産物の販売による「食べる支援」も継続的に行っている。

一般市民だけでなく地元の高校生を被災地に連れて行ったこともあった。彼らに関わりやすいような活動現場を選んで活動したが、継続する、育てることを念頭に置いたボランティアコーディネーションに心掛けたところ、高校生の顔つきが変わってきたと感じている。また、ボランティアバスには若い女性が多く参加してくれた。若い女性が1人で参加してきたこともあったし、1回につき40人の定員のおよそ半分が若い女性だったこともあった。高校生や若い女性の参加は新聞等メディアで取り上げられ、被災地の現状やこうした活動に関する情報を拡散させることができた。ボランティアバスの企画にあたっては、事前調査を行いながら活動現場を選定し、参加者の安全はもとよりそれぞれの気づきや成長が期待できるように配慮した。

現在の指定管理者がセンター運営を担うようになったのが2014年4月からであり、それ以前の災害支援活動の状況については不明。

自治体や地元社協の要請に応じ、地域住民に呼び掛けて物資や募金を集めることがある。自治体間で協定を結んでいるところに集めたものを届けたこともある。

センター指定管理者の構成団体のなかに青年会議所があり、彼らはその全国的なネットワークの中で東日本大震災や関東・東北豪雨などで支援活動を行った。

センターでは限られた人的資源・コストの

なかで比較的容易にできる災害支援活動として募金箱の設置を始めたが、このことにより金銭的な支援はもちろんのこと、センターから団体や組織に対して災害支援を行う意思表示のツールにもなっている。

地域内の15くらいの団体で構成される任意のグループが施設設置（2014年）に先行して立ち上がり、月1回、合計37回の定例会を開催し、自治体に対してまちづくりセンターの設置要望を行った。彼らは現在も会合等を持っているが、こうしたグループのネットワークが災害時に機能することが期待される。

センター設置後、目立った災害支援活動は行っていない。現在は多くの地域住民や関係団体にセンターについて知ってもらうための活動に注力し、地元社協や公民館を利用している団体や地元の経済団体の会議等に出向き、その機能について周知をしている。「施設を無料で使用できる」以上の特徴（特長）を打ち出したいと考えている。

センターが設置されたのは東日本大震災以後で、これまでにセンターとして行った支援活動は特にない。自治体として、東日本大震災の際には福島県からの避難者を老人福祉センターで受け入れた。関東・東北豪雨の際、住民の一部が床上・床下浸水で避難したが、ほどなく収束したため避難所でのセンターとしての支援活動は自治体職員の補助となった。

### 3. 関係機関との協力体制

地元社協との間で協力体制が取れている市民活動支援センターがある一方で、社協等の災害ボラ

ンティアに関する事業を知ってはいるが効果的に連携するには至っていないセンターもあった。

#### <聞き取り内容の概要>

災害支援に関わらず、何でもセンター単独でやろうとは思わず、行政・民間を問わず様々な協力体制を築いている。災害支援における社協との連携・協働について、社協にはセンターにやってほしいことや彼らができることを見える化するよう求めている。

発災時、災害対策本部や災害VCを運営する地元社協からの要請に応じ、地域住民やセンター登録団体に対して避難所支援や家屋の片づけ等のボランティア活動への参加協力を募る。

災害支援活動を含め、地元社協との連携は種々検討しているが、互いに類似する機能を持つがゆえ、センターとしての適切な立ち位置を意識している。センターでは約150のボランティア・市民活動団体のネットワークを有しているが、これを関係機関でも活用できないか、その方策を検討している。

地元社協では、ボランティアグループのネットワーク組織であるボランティア連絡協議会の事務局を担っている。また、社協では災害ボランティア養成講座や炊き出し訓練も毎年開催しているが、受講者に対する継続的な働きかけができていないようだ。

地域におけるボランティア団体・グループの現状として、福祉系は社協の、生涯学習関連は教育委員会の支援を受けて活動している。センターとしては分野を超えた支援を行いたいと考えており、その一つとして災害支援活動を捉えている。

災害 VC の設置は地元社協の役割だが、活動者募集はセンターが担うことになっており、毎年社協とセンターの共催で災害ボランティア講座を行っている。2018 年度は災害エスノグラフィーに関する講座とした。

#### 4. ボランティア団体等の活動状況と協力体制

ボランティア登録の窓口になったり、支援活動を行うグループの支援を行ったりしている市民活動支援センターがある一方で、地元で活動する NPO 等はあるもののセンターとして直接的には関わっていないところもあった。

##### <聞き取り内容の概要>

センター登録団体をはじめ、多くの地元住民が東日本大震災における支援活動に参加してくれた。こうした活動を通して小グループが複数生まれたが、活動における困難や活動者が抱える悩みを一緒になって解消していくという立場で継続的に支援を行っている。

センター登録団体の一つで、地域内のボランティア団体によって構成されるボランティア協会の災害対策部会の主催で 2018 年 11 月に研修会を行った。

町会によるセンター利用が年々増えているが、彼らの防災意識が高く、事業の一環で避難訓練を行うところも増加傾向であると認識している。

センターとして、約 150 に上の登録団体とどのように連携・協働していくのかがこれからの課題であると認識している。これらの団体は災害目的で設立された団体ではないものの災害時の支援活動は期待できると考えている。また、こうした団体間のネットワークの

活用について、センターでは各団体の情報収集・情報公開等のデータベース化を進め、災害にかかわらず連携・協働に向けた働きかけをしている。しかし、現状では具体的な動きにはつながっていない。

現在設置率 4 割程度の自主防災組織を地域内 170 すべての自治会に設置したいと自治体は考えている。

自治体が主催したまちづくり意見交換会の通知を地域内すべての NPO 法人に発送したが、参加はなかった。地域内の NPO 法人同士、NPO 法人と自治体との日常的な交流はあまりない。交流よりも自分たちの活動に注力している団体が多いと自治体では認識しており、災害時にそういった団体が特技を生かした支援活動を行うことを期待している。

地域には災害時に必要な毛布等を備蓄する事業を行っている NPO 法人等もあり、それぞれの分野での活躍が期待される。また、学童保育の活動をしている NPO 法人は、所属している全国組織を通じて災害時に学童保育の活動を支援し合う体制を構築しているようである。なお、東日本大震災の際には、各団体による自主的な支援活動や地元社協を通じての支援活動等が行われている。

東日本大震災後に、自治体が災害ボランティア登録の仕組みを構築し、センターが登録の窓口になっている。50 人程度の地域住民が登録し、男性よりも女性のほうが多い。団体登録の仕組みはない。活動内容として、避難所・物資関係を選択する人が多い。

東日本大震災以降、宮城県気仙沼市に年 3 回程度訪問して支援活動を行っているセンター登録団体がある。活動内容としては、商売の手伝いや被災地を巡るバスツアーなど。

現地訪問だけでなく、夏に行う地元のイベントに招待し、現地の魚を売ってもらう交流もしている。

## 5. 今後の取組

日頃の業務を通して登録団体等に働きかけ、災害時の支援にもつなげたいという意見が多く見られた。

### <聞き取り内容の概要>

東日本大震災の際には産業支援の難しさを感じた。いわゆる「商売」の支援はその経験がある人でないと難しいと思う。農業従事者や経営者がこうした活動に参加できるような働きかけを積極的にしていきたい。災害支援に関わらず、センターではボランティアやNPOということあまり強調せず、誰かに関心を持ってもらえる様々な「引き出し」「カード」を準備しておきたいと考えており、例えば、センターの談話コーナーでの雑談が支援プロジェクトにつながったり、センター事業である読書サロンによる知らない人同士の交流の場づくりにつながったりすることを目指している。

センター指定管理者の構成団体のなかに青年会議所があることを生かした支援活動をしていきたい。センター事業を通して登録団体同士の連携・協働が進むよう注力しており、そうした連携・協働の経験が災害時にも生かされることを期待している。

一方で、センター条例の設置目的やセンターのコンセプト（活力ある地域づくり、交流、情報収集・発信）において災害をどのように位置づけるのか、慎重に整理しないとけない。自治体や地元社協が支援体制を整備

しており、独自に支援活動を行うのもよくないとも思っている。

センターの機能についても見直しを図っているところであるが、現状では施設の貸出等の業務は順調であり、次の段階として団体の相談に乗れる、コーディネーションできるようになることを目指している。団体のことを知り、彼らとコミュニケーションを取るためには、センターから団体へ出向くことが必要であり、単に話を聞くだけでなく、そうした機会を得られた情報を適切な方法で発信していくことを通したセンター登録団体への支援をしていきたいと捉えている。センターとして、自身の資源や強みを正しく認識しつつ、関係機関やボランティア団体等との連携・協働を進めていきたいと考えている。

自治体による災害支援活動の担い手育成について、地域内の自主防災組織に防災士を配置するための支援を行っていく。ボランティア行政の全体的な考え方として、既存の団体の支援だけでなく新たな活動の担い手、特に若年層に対する働きかけを強化したいと考えている。

地域には社協や大学ボランティアセンターがあり、それらのコーディネーション機能が充実しているため、自センターの機能を高めるよりも既存の機能を活用する方針を取っている。また、2008年頃から地区社協を中心に見守り活動を自治会単位で展開し、現在では地域内の全体がカバーされている。自治会を中心に事業所等の協力を得ながら要支援者の見守り体制を構築しているが、こうした活動が災害時にも力を発揮することを期待している。

センターを設置して日が浅く、現在は多く

の地域住民や関係団体にセンターについて知ってもらうための活動に注力している。こうした活動の次のフェーズとして地元の団体を発掘し、育てていく段階があり、さらに次のステップとしてコーディネーション拠点としてのセンターの機能を高めていきたいと考えている。その一方で、災害時のセンターの役割について議論を進めている最中であり、その役割を模索しているところである。

地域防災計画等で災害ボランティアに関する役割が地元社協とセンターに割り当てられているが、平常時の取組も含めて整理していく必要性を感じている。センターとしては、災害ボランティア登録は社協を窓口にしたほうが効果的であると考えている。災害ボランティア登録者とセンター登録者の顔ぶれが違っているところが特徴である一方、災害時にはセンター登録者の多くに災害ボランティアとして活動してもらいたいと考えており、その入口として社協と共催で毎年行っている講座を位置づけ、多くの人に参加してもらいたいという意向を持っている。