東日本大震災　市民社会による支援活動
合同レビュー事業検証結果報告書

～国際協力 NGO の視点から～

別冊資料集

2014 年 6 月

特定非営利活動法人 国際協力 NGO センター

目次

別冊資料集の内容 3
別冊資料 1. アンケート調査集計結果 6
別冊資料 2. 中間報告書の要点抜粋資料 72
別冊資料 3. 文献調査に基づく評価指標の選定資料 100
別冊資料 4. 聞き取り調査および特定グループ・ディスカッション意見集 110

別冊資料集の内容

■本資料は、国際協力 NGO センター(JANIC)による「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　検証結果報告書 ~国際協力 NGO の視点から~」（以下、報告書）の別冊資料です。

■報告書の全文は、JANIC ウェブサイト（http:// www.janic.org/mt/pdf/eqreview.pdf）に掲載しています。

■別冊資料 1「アンケート調査集計結果」

『東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　中間報告書（以下、中間報告書）』に掲載しきれなかった意見も含めて、アンケート調査の集計結果の一覧を掲載した。アンケート調査で用いた質問項目と選択肢は、文献調査、聞き取り調査、ワークショップであげられた意見に基づいて作成した。

■別冊資料 2「中間報告書の要点抜粋資料」

中間報告書の要点（中間報告書段階までに出された意見）を整理して番号を振った。この番号は、別冊資料 1「アンケート調査集計結果」の「中間報告書　関連箇所」に対応しており、アンケートの質問項目や選択肢を、どのような意見を参考に作成したかを示した。

■別冊資料 3「文献調査に基づく評価指標の選定資料」

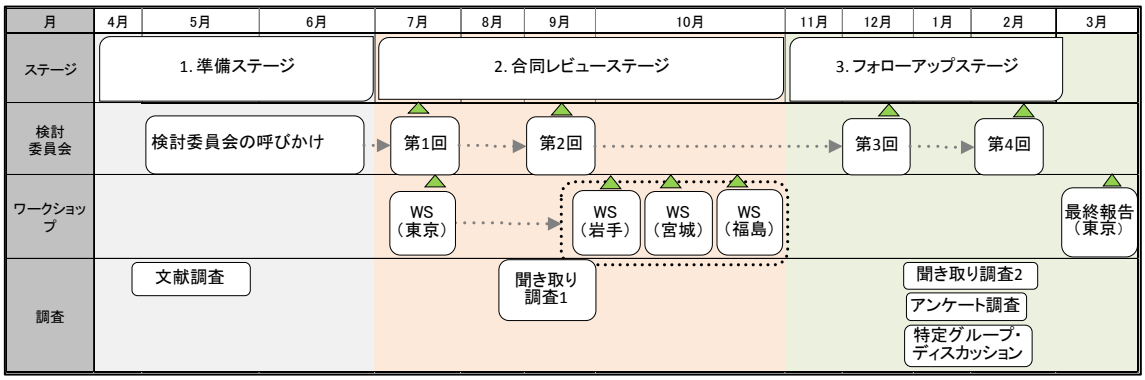
文献調査に基づいて選定した（もしくは選定しなかった）検証テーマと評価指標の選定、非選定理由を網羅して示した。

■別冊資料 4「聞き取り調査および特定グループ・ディスカッションの意見集」

聞き取り調査 1 と 2、および特定グループ・ディスカッションであげられた意見を、テーマ別に分類してまとめた。

■「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業」の流れと各調査の説明

本事業は 2013 年 4 月から 2014 年 3 月までの期間で実施された。



合同レビュー事業の流れ

(1)文献調査

東日本大震災に係る市民社会組織による支援に関連する文献や、合同レビュー事業実施方法確立のための海外の既存評価案件等の事例調査。

(2)聞き取り調査 1

外部支援団体の職員、地元団体の関係者、社会福祉協議会（以下、社協）の職員など、外部支援団体の支援に関わった関係者に対する聞き取り調査。

(3)ワークショップ

東京都・岩手県・宮城県・福島県の各県で実施された支援の問題点と原因、対策を議論するワークショップ。(2)であげられた関係者を含む計 90 団体 115 名が参加した。

(4)アンケート調査

外部支援団体、地元団体、住民の 3 者を対象にしたアンケート調査。聞き取り調査 1 とワークショップであげられた意見をもとに、3 者で異なる質問項目を作成した。外部支援団体・地元団体に対しては特設ウェブサイトあるいはメールにて収集し、住民からは、ウェブサイトやメールの他に、なるべく対面式で聞き取り、調査員が記入する方式にて行った。

(5)聞き取り調査 2

これまでの調査で出された意見をもとに、より深く検証すべき事項に関し、追加で行った聞き取り調査。仮設住宅の自治会長や村役場の担当者、広域避難者やみなし仮設支援者などを主な対象とした。

(6) 特定グループ・ディスカッション

特定のテーマで、より深い考察と検証が必要なものを選定し、その分野に詳しい人たちを集めて議論した。

東日本大震災　市民社会による支援活動
合同レビュー事業　検証結果報告書
～国際協力 NGO の視点から～

別冊資料 1
アンケート調査集計結果

2014 年 6 月

特定非営利活動法人　国際協力 NGO センター

別冊資料 1. アンケート調査集計結果

■本資料は、国際協力 NGO センター(JANIC)による「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　検証結果報告書 ~国際協力 NGO の視点から~」（以下、報告書）の別冊資料です。

■報告書の全文は、JANIC ウェブサイト（http:// www.janic.org/mt/pdf/eqreview.pdf）に掲載しています。

本資料は、合同レビュー事業の一環として、外部支援団体、地元団体、住民の 3 者を対象に実施されたアンケート調査の集計結果である。本アンケートの設問と選択肢は、ワークショップや聞き取り調査で参加者よりあげられた意見をもとに作成された。

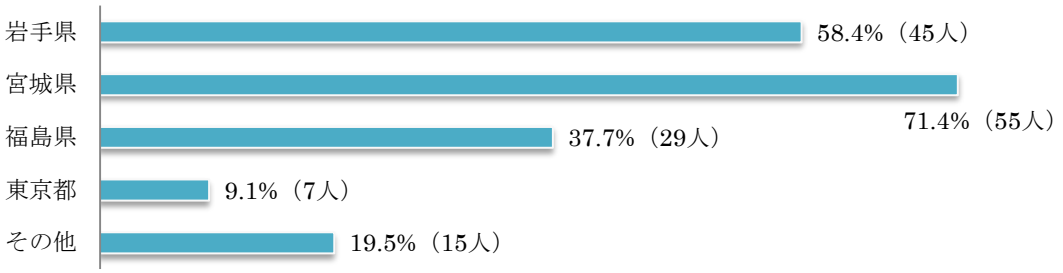
なお、本アンケートは同一団体の複数の職員が異なる立場から回答することを可としているため、単位は（人）となる。外部支援団体の 5 団体、地元団体の 1 団体で複数の職員が回答した。

アンケート調査回答者基礎情報

外部支援団体

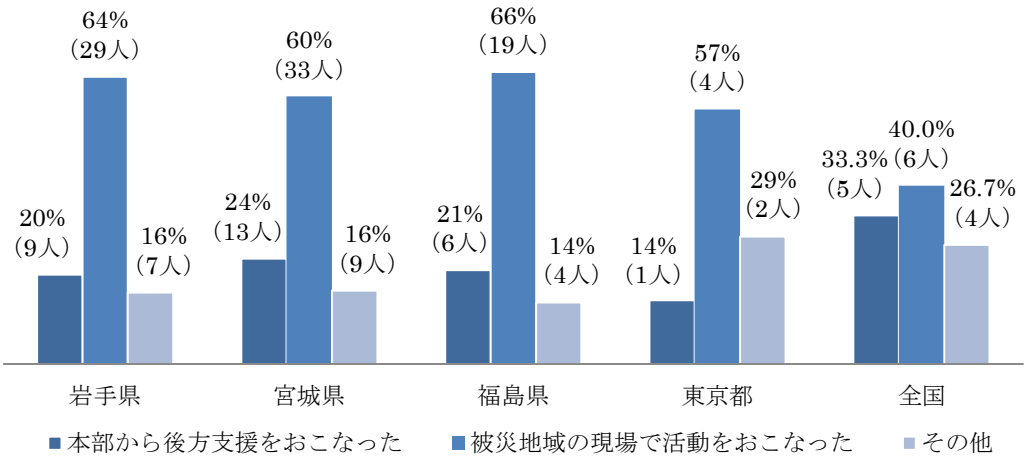
外部支援団体からは 72 団体・77 名の回答を得た。

(1) 回答者の主な活動地域（外部支援団体）



（複数回答可、有効回答者数 77、有効回答数 151）

(2) 回答者の団体内でのポジション（外部支援団体）

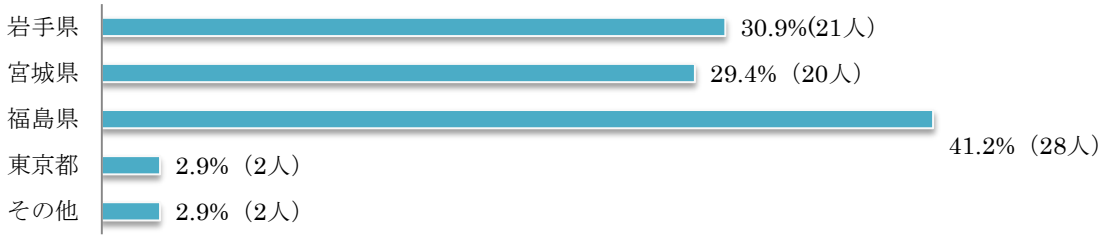


（有効回答者数 77）

地元団体

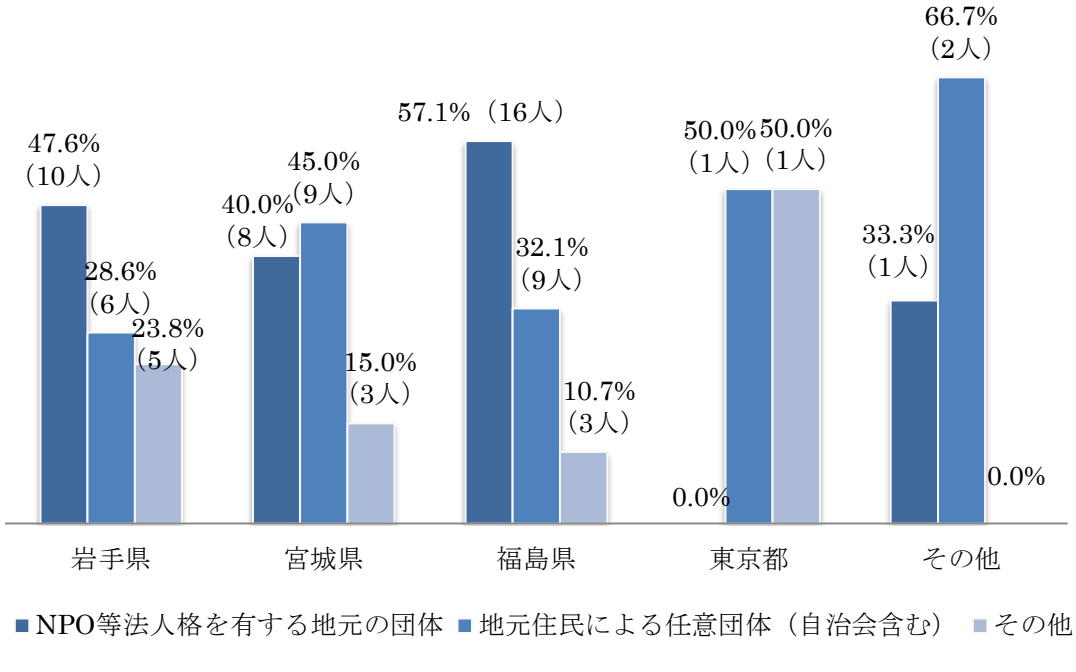
地元団体からは 66 団体・68 名の回答を得た。

(1) 回答者の活動拠点（地元団体）



（複数回答可、有効回答者数 68、有効回答数 73）

(2) 回答者の所属する団体属性（地元団体）[1]



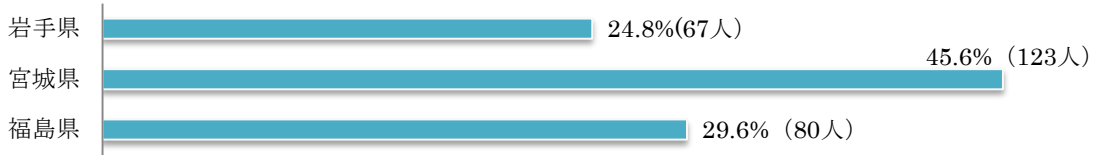
（有効回答者数 68）

[1] 団体属性と発足時期の「NPO 等法人格を有し、東日本大震災以前より活動する地元の団体」と「NPO 等法人格を有し、東日本大震災以降に発足した地元の団体」を合わせ「NPO 等法人格を有する地元の団体」とし、「東日本大震災以前より活動する、地元住民による任意団体（自治会含む）」と「東日本大震災以降に発足した、地元住民による任意団体（自治会含む）」を合わせ「地元住民による任意団体（自治会含む）」とした。

住民

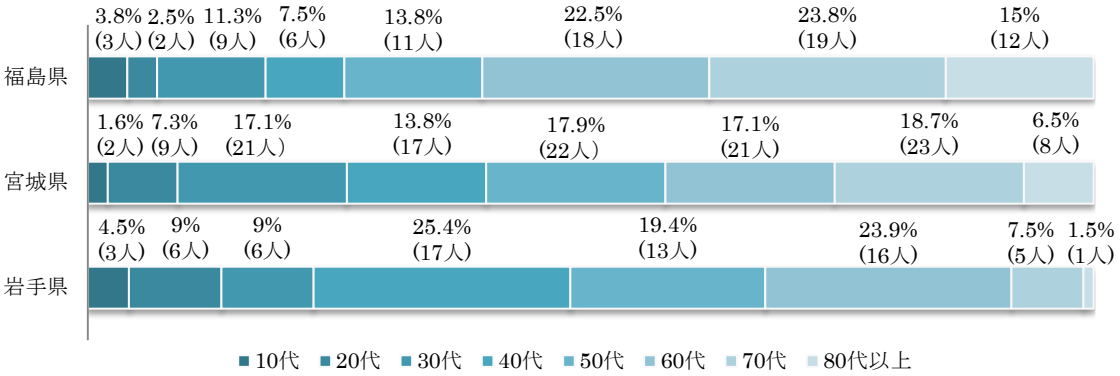
被災地域の住民からは 270 名の回答を得た。

(1) 回答者の居住地域（住民）



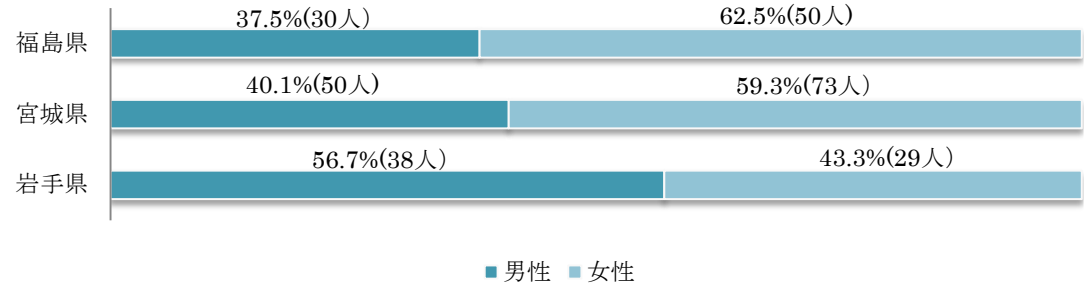
（有効回答者数 270）

(2) 回答者の年齢（住民）



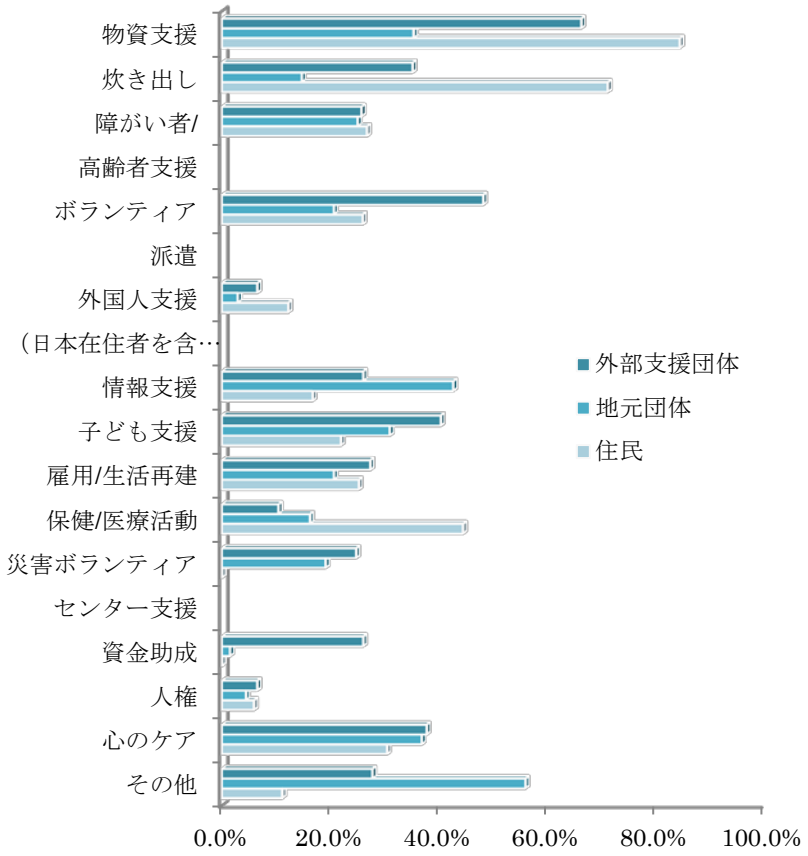
（有効回答者数 270）

(3) 回答者の性別（住民）



（有効回答者数 270）

(4) 住民が支援を受けた分野及び各団体が支援を行った分野



	外部支援団体	地元団体	住民
物資支援	66.2%（51 人）	35.3%（24 人）	84.4%（228 人）
炊き出し	35.1%（27 人）	14.7%（10 人）	71.1%（192 人）
障がい者/ 高齢者支援	24.7%（19 人）	25%（17 人）	26.7%（72 人）
ボランティア 派遣	48.1%（37 人）	20.6%（14 人）	25.9%（70 人）
外国人支援 （日本在住者を含む）	6.5%（5 人）	2.9%（2 人）	12.2%（33 人）
情報支援	26%（20 人）	42.6%（29 人）	16.7%（45 人）
子ども支援	40.3%（31 人）	30.9%（21 人）	21.9%（59 人）
雇用/生活再建	27.3%（21 人）	20.6%（14 人）	25.2%（68 人）
保健/医療活動	10.4%（8 人）	16.2%（11 人）	44.4%（120 人）
災害ボランティア センター支援	24.7%（19 人）	19.1%（13 人）	-
資金助成	26%（20 人）	1.5%（1 人）	-
人権	6.5%（5 人）	4.4%（3 人）	5.9%（16 人）
心のケア	37.7%（29 人）	36.8%（25 人）	30.4%（82 人）
その他	27.7%（21 人）	55.9%（38 人）	11.1%（30 人）

（複数回答可、有効回答者数　外部支援団体 77　地元団体 68　住民 270、
有効回答数　外部支援団体 313　地元団体 222　住民 1015）

報告書 第 3 章で使用された主なグラフ

アンケート集計結果に基づいて作成された主なグラフを、報告書第 3 章（検証結果）の 10 のテーマに沿って以下に示す。また、各グラフの番号は報告書内で割り振られたものと同一のものを使用する。

テーマ 1. 現地のニーズに合った支援が行われていたか

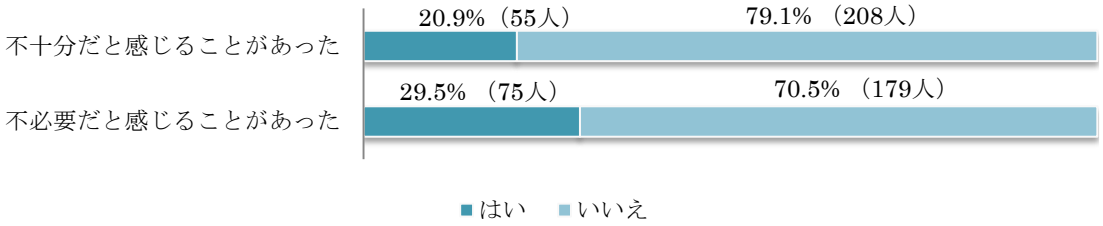


図 9　住民の感じた支援の過不足 [2]

支援が不十分だと感じたことはありますか？（有効回答者数 263）
不必要な支援を感じたことはありましたか？（有効回答者数 254）

テーマ 2. 支援は包括的に実施されていたか

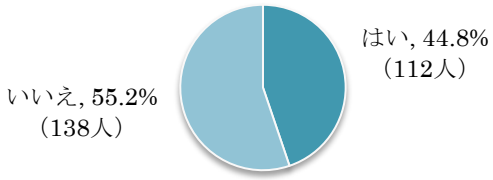


図 18　仮設住宅や避難所、在宅、みなし仮設など住環境の違いによって、支援の不公平があると感じたことはありますか？（有効回答者数 250）

[2] 報告書 P43 では、「各テーマの位置づけ」となっているが、「住民の感じた支援の過不足」が正しい。

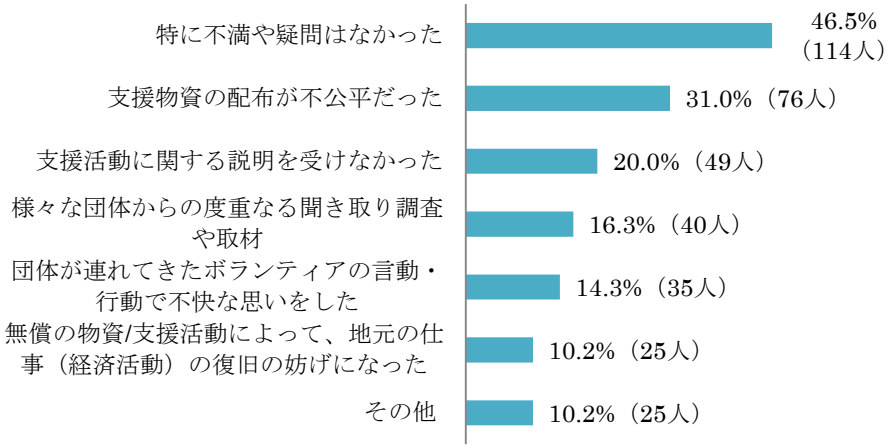


図 19　支援に対して、不満や疑問に感じることはありましたか？
（複数回答可、有効回答者数 245、有効回答数 364）

テーマ 3. 支援の結果、人々をさらなる危害に曝さなかったか

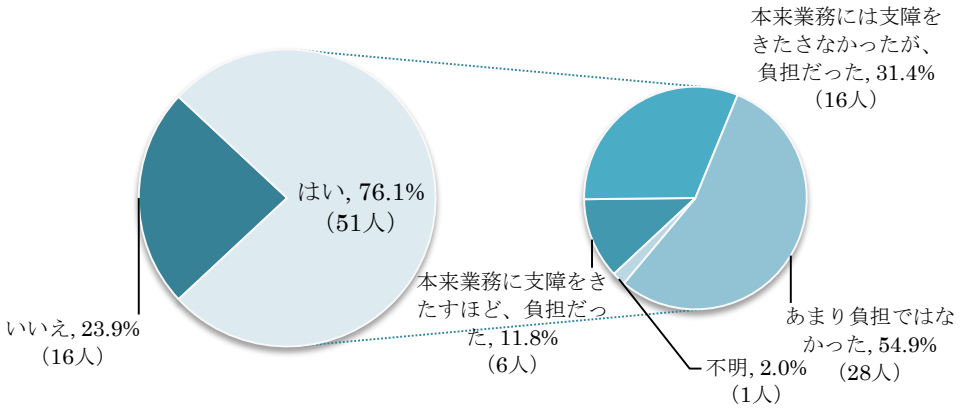


図 25　（左）東日本大震災後、外部支援団体が現地に入るサポートや受け入れをしましたか？
（右）「はい」の場合、受け入れ業務を負担に感じたことはありますか？
（有効回答者数 67）[3]

[3] 前者の問いに「はい」と答えたもののうち、後者の問いに答えなかったものは「不明」とした。

テーマ 4. 地元関係者への説明責任は果たされていたか

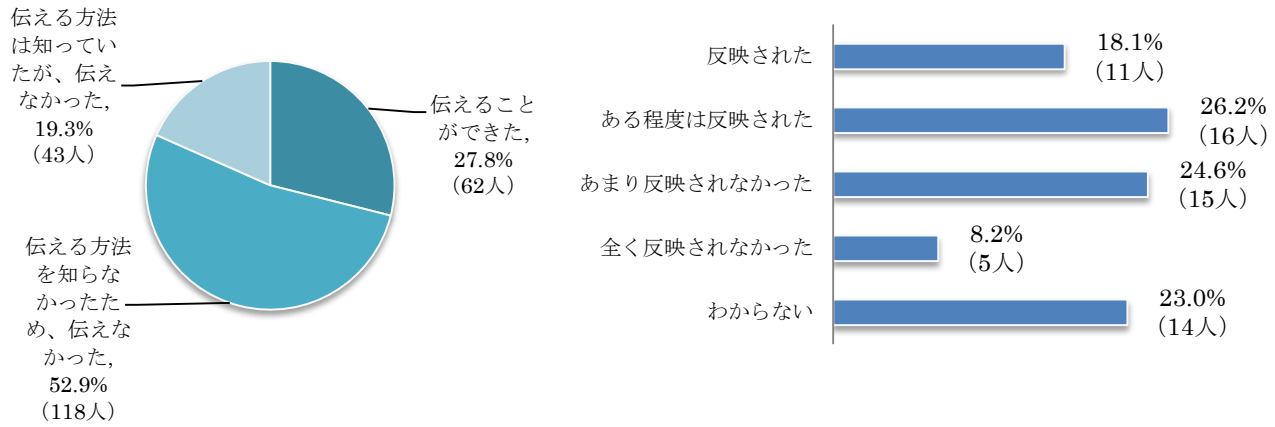


図 30　（左）外部支援団体による支援活動に対し、意見や不満があった時、それを伝えることができましたか？　（有効回答者数　223）

図 31　（右）「伝えることができた」場合、意見は支援活動の内容に反映されましたか？（有効回答者数 61）

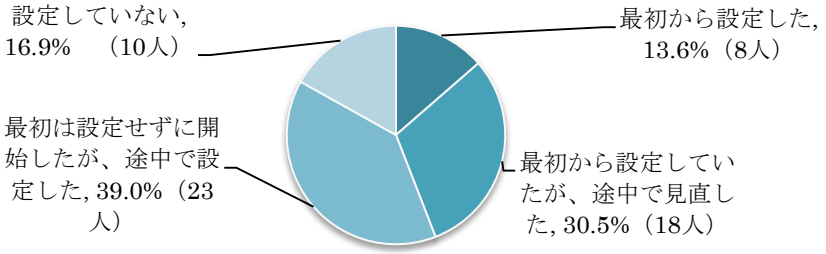


図 32　支援活動を計画する際に、活動の達成目標と出口戦略は設定されていましたか？（有効回答者数 59）

テーマ 5. 地元関係者の意見は反映されていたか

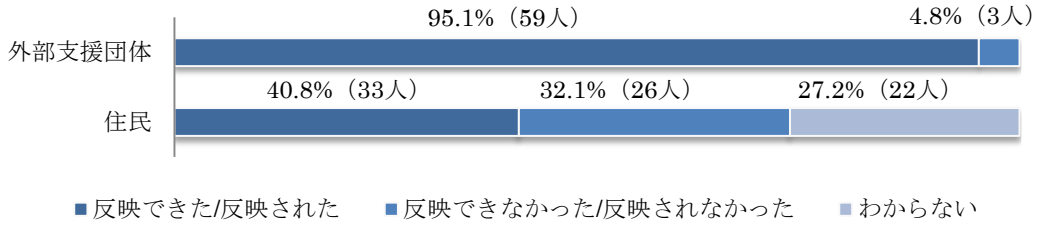


図 33　クレーム対応に対する外部支援団体と住民の認識の違い
外部支援団体：受益者（住民など）の不満・クレーム・意見を聴き、活動内容の決定や修正に反映することができましたか？（有効回答者数 62）
住民：意見や不満を伝えることができた場合、意見は支援活動の内容に反映されましたか？（有効回答者数 81）

テーマ 6. 常に見直しと改善が行われていたか

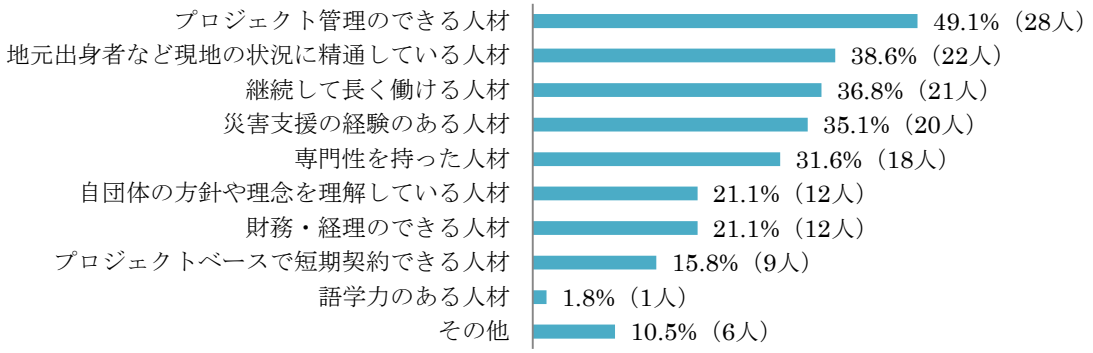


図 34　「人材の不足を感じていた」場合、どのような人材が不足していましたか？
（複数回答可、有効回答者数 57、有効回答数 149）

テーマ 7. 短期的な支援は長期的な支援に繋がっていたか

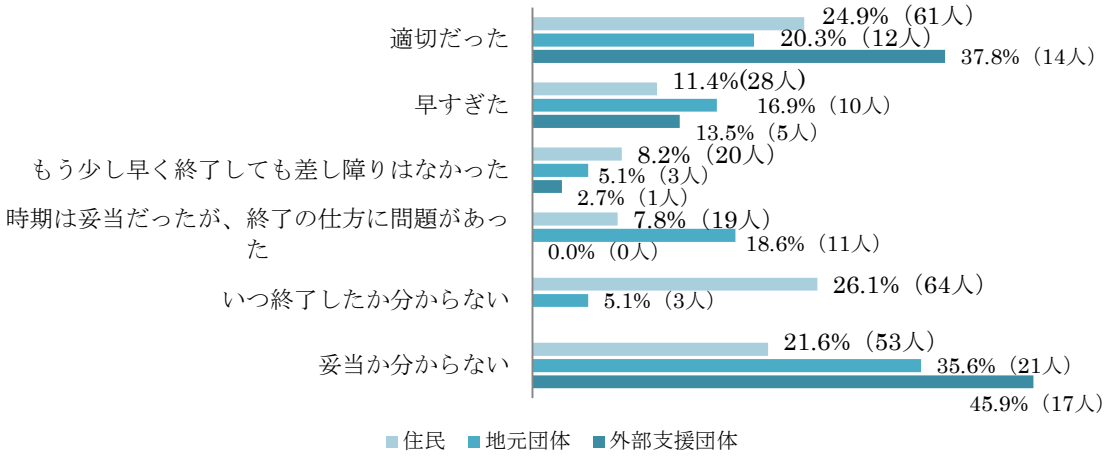


図 36　外部支援団体の支援終了のタイミングに対する立場別の認識 [4]
（有効回答者数　外部支援団体 37　地元団体 58　住民 245）

[4] 外部支援団体の質問項目には、「いつ終了したか分からない」の選択肢を設けなかった。

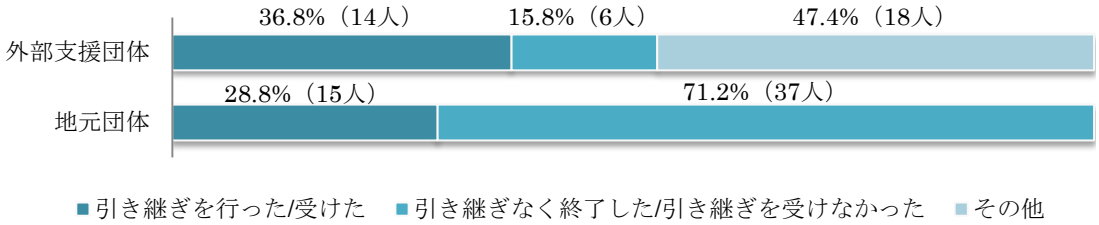


図 37　外部支援団体に対する質問[5]：活動終了時に、 地元団体にその活動の一部または全部について引き継ぎを行いましたか？

地元団体に対する質問[6]：活動の一部または全部の引き継ぎを受けましたか？

(有効回答者数　外部支援団体 38　地元団体 52)

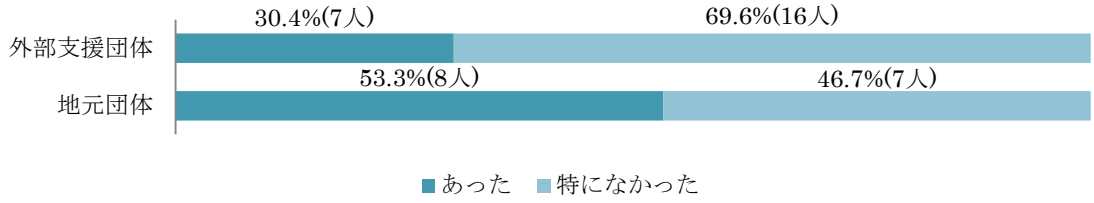


図 38　引き継ぎを行った/受けた場合、引き継ぎの際に問題はありましたか？
(有効回答者数　外部支援団体 23 地元団体 15)

テーマ 8. スタッフの安全は確保されていたか

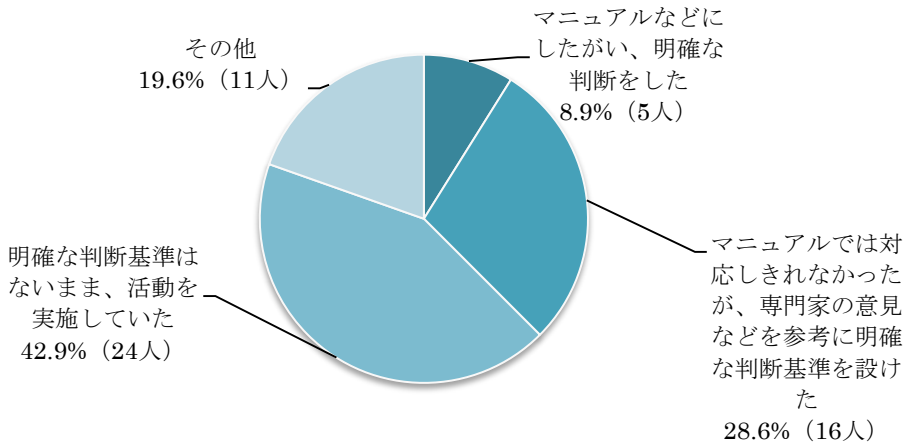


図 17　原発事故にかかる放射性物資の影響について、
スタッフ派遣や活動実施に関してどのような安全性の判断をしましたか？
（有効回答者数 56）

[5] 内訳は「活動に対するニーズは他の団体によりカバーされていたので、引き継ぎなく終了した」が 7.9%（3 人）、「引き継ぎたかったが、現地に適当な団体が無かったため引き継ぎなく終了した」が 7.9%（3 人）。

[6] 地元団体に対するこの質問には「その他」という回答の選択肢はない。

テーマ 9.組織に十分なキャパシティがあったか

図 44 「現場スタッフと本部スタッフとの間の連絡や情報共有は滞りなく行われましたか？」の質問に対して「やや滞った」と「非常に滞った」を選択した回答者の属性
（有効回答者数　本部から後方支援を行った 14　被災地域の現場で活動を行った 41）

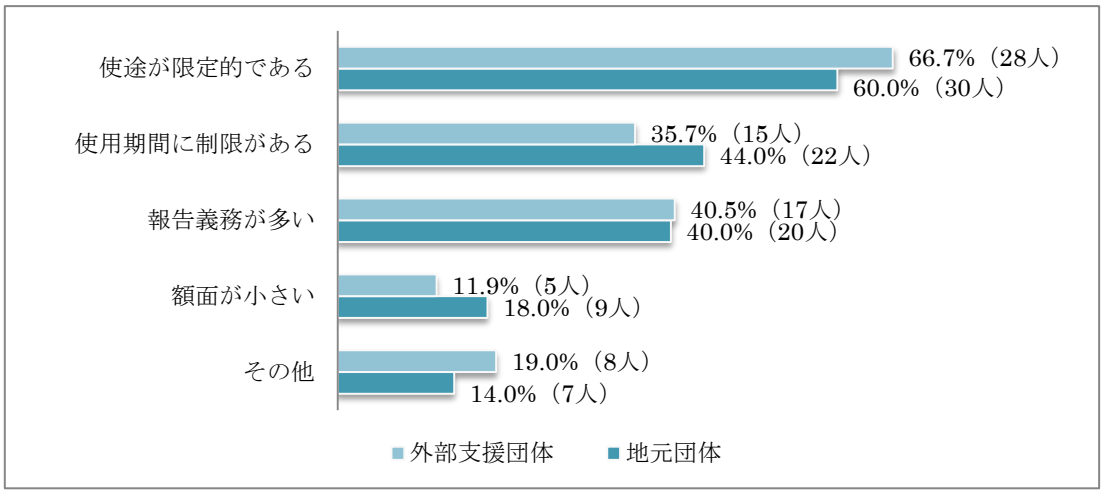


図 47　外部支援団体に対する質問：「最も活用しづらかった支援金や助成金」を選んだ理由
地元団体に対する質問：外部支援団体からの支資金援助について
（複数回答可、有効回答者数　外部支援団体 42　地元団体 50、有効回答数　外部支援団体 73　地元団体 88）

テーマ 10.　他の団体と連携や協力はできていたか

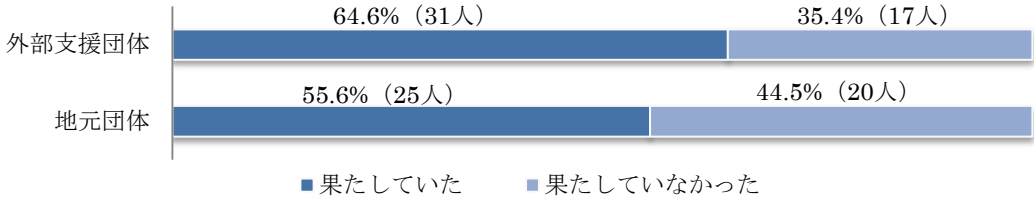


図 50 参加していた情報交換会・連絡会は、活動を調整する機能を果たしていましたか？
（有効回答者数　外部支援団体 48　地元団体 45）

アンケート調査集計結果一覧

【アンケート調査集計結果一覧の見方】

Q○. 質問文		
選択肢 1	回答数の割合（%）	回答数
選択肢 2	□□%	□□
選択肢 3	ΔΔ%	ΔΔ
有効回答者数		××
無回答者数		××
「その他」の回答内容		
選択肢で「その他」の欄に記載された意見		
コメント		
質問に関連して回答者からあげられた意見		
中間報告書 関連箇所		
質問文および選択肢が、中間報告書であげられたどの意見をもとにしているか、別冊資料 2「中間報告書要点抜粋資料」の関連番号を記載		

- 回答数の割合(%)＝（有効）回答数÷有効回答者数。従って合計が 100%を超える場合もある
- 個人や団体名が特定される場合は具体的な名前を伏せ、「ある団体」など適時表記し直した

外部支援団体

Q1. お名前

Q2. ご回答者様のポジション（一番近いものをお選び下さい）		
本部から後方支援をおこなった	20.8%	16
被災地域の現場で活動をおこなった	59.7%	46
その他	19.5%	15
	有効回答者数	77
	無回答者数	0

Q3. 貴団体名

Q4. 東日本大震災で主に活動された県（複数回答可）		
岩手県	58.4%	45
宮城県	71.4%	55
福島県	37.7%	29
東京都	9.1%	7
その他	19.5%	15
	有効回答者数	77
	無回答者数	0

Q5. 市区町村をお書き下さい（複数記述可）							
						77	
					有効回答者数	77	
					無回答者数	0	
福島県		宮城県		岩手県		その他	
会津若松	3	石巻市	30	一関市	1	青森県三沢市	1
飯館村	1	岩沼市	2	一戸町	1	青森県盛岡市	1
いわき市	8	大河原町	1	大槌町	13	秋田県秋田市	3
大熊町	2	大崎市	1	大船渡市	18	秋田県蔵王町	1
大玉村	1	女川町	10	奥州市	1	山形県山形市	3
葛尾村	1	加美町	1	釜石市	16	山形県米沢市	3
川俣町	1	気仙沼市	28	久慈市	3	茨城県 ひたちなか市	1
郡山市	4	七ヶ浜町	2	塩釜市	2	東京都荒川区	1
白河市	1	柴田町	1	住田町	4	東京都葛飾区	1
相馬市	5	仙台市	9	千厩町	1	東京都江東区	1
田村市	1	多賀城市	2	野田村		東京都新宿区	1
遠野市	2	角田市	1	花巻市	2	千葉県山武市	1
浪江町	2	富谷町	1	宮古市	9	埼玉県加須市	1
楢葉町	1	登米市	6	山田町	8	静岡県静岡市	1
二本松市	3	名取市	7	陸前高田市	23	三重県伊賀市	1
広野町	1	東松島市	13				
福島市	4	松島町	1				
双葉町	1	美里町	1				
南相馬市	11	南三陸町	15				
		山元町	6				
		利府町	1				
		涌谷町	1				
		亘理町	5				

Q6. 東日本大震災での支援活動分野（複数回答可）		
物資支援	66.2%	51
炊き出し	35.1%	27
障がい者/高齢者支援	24.7%	19
ボランティア派遣	48.1%	37
外国人支援（日本在住者を含む）	6.5%	5
情報支援	26.0%	20
子ども支援	40.3%	31
雇用/生活再建	27.3%	21
保健/医療活動	10.4%	8
災害ボランティアセンター支援	24.7%	19
資金助成	26.0%	20
人権	6.5%	5
心のケア	37.7%	29
その他	27.3%	21
	有効回答者数	77
	無回答者数	0

「その他」の回答内容

防災教育
地元団体育成
地元団体支援
DV 防止
コミュニティ支援
女性支援
法的支援
地域イベント等の支援
連携促進のためのネットワーク活動
個人住宅の修繕、公共施設の建設・修繕
防風防災林の再生
車両手配
がれきや側溝掘り
住居提供
農業、漁業

Q7. 団体属性		
東日本大震災以前より設立された NPO（主に国内の諸問題に関して活動）	27.3%	21
東日本大震災がきっかけで設立された NPO（主に国内の諸問題に関して活動）	16.9%	13
日本で設立された NGO（主に国外の諸問題に関して活動）	19.5%	15
国際 NGO（主に国外の諸問題に関して活動）	20.8%	16
国外に拠点を置く NGO で東日本大震災ではドナーとして活動	3.9%	3
その他（具体的に）	11.7%	9
	有効回答者数	77
	無回答者数	0

Q8. 東日本大震災での支援活動の内容は、貴団体の理念や事業内容と合致したものでしたか？		
合致した	66.2%	51
ある程度合致した	23.4%	18
合致しないものを多少含んでいた	7.8%	6
全く合致しなかった	0.0%	0
その他	2.6%	2
	有効回答者数	77
	無回答者数	0
中間報告書 関連箇所		
23,24		

Q9. 支援活動に関わった時期（複数回答可）		
2011 年 3 月から 6 月	84.4%	65
2011 年 6 月から 9 月	77.9%	60
2011 年 9 月以降	83.1%	64
	有効回答者数	77
	無回答者数	0

Q10. 支援活動を始める際の活動対象地域の選定理由は何でしたか？（複数回答可）		
震災前から関係のある人・団体がいた	46.8%	36
その地域の被害状況が甚大だった	58.4%	45
その地域の支援が不足していた	57.1%	44
その地域に自団体の専門性を活かせるニーズがあった	41.6%	32
自団体の所在地からの距離が近かった	7.8%	6
その地域への道路状況が比較的良かった	5.2%	4
地元に支援の受け入れる体制があった	33.8%	26
放射性物質の影響が少なかった	3.9%	3
その他（具体的に）	15.6%	12
	有効回答者数	77
	無回答者数	0
「その他」の回答内容		
災害要請を専門としていたから		
協力を依頼されたから		
緊急支援から入る際、 特に首都圏からのアクセスが悪く、支援に対するニーズが高いと考えたため		
活動県との連携を最大限に生かせると考えたから		
防災科学研究所の情報を基に政策提言していた経緯あったから		
パートナー団体の活動地を支援した		
関係者がいなかったので支援金を提供した		
震災後に参加した連絡会を通して距離感が縮まったＮＰＯから協力要請を受けたため		
国外の団体として支援を行っていたため、被災３県での活動と東京で中間支援を行っている団体に対しての支援を行った		
公共交通インフラ寸断により、その地域の需要が甚大であったため		
その地域で活動している団体からの要請がき、またニーズ調査の結果から決めた		
支援先と活動拠点の市が災害支援協定関係にあった		
中間報告書 関連箇所		
102,103,104		

Q11. 貴団体では、東日本大震災以前から日本国内での災害支援活動を想定していましたか？また準備（ガイドライン策定や訓練など）をしていましたか？		
想定しておらず、何も準備が無かった	48.0%	36
想定していたが、特に具体的な準備は無かった	24.0%	18
想定しており、ガイドライン等の準備があった	17.3%	13
その他（具体的に）	10.7%	8
	有効回答者数	75
	無回答者数	2
中間報告書 関連箇所		
169		

Q12. 発災以前から、人道支援に関する国際基準（HAP/スフィア・スタンダードなど）について知っていましたか？またこれらを活用していましたか？		
知らなかった	60.8%	45
知っていたが、あまり活用していなかった	23.0%	17
知っており、一部活用した	9.5%	7
知っており、とても活用した	6.8%	5
	有効回答者数	74
	無回答者数	3
中間報告書 関連箇所		
169		

Q13. 震災直後から 3 ヶ月の期間で、貴団体では支援活動を実施するにあたって、受益者のニーズの把握について困難を感じましたか？		
大変困難を感じた	21.2%	14
困難を感じることがあった	53.0%	35
困難を感じなかった	25.8%	17
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
コメント		
2012 年 3 月までの活動で、現地スタッフを複数雇用した。本人達も仮設住宅で生活している場合がありニーズをよく把握していた。活動内容や今後の方針を決める際には、東京からの現場スタッフと現地出身のスタッフで考え、本部に提案する形を取っていた		
住民の全てと関わることは出来ないが、物資の支援を通して仮設住宅の自治会長と関係が出来、その後の高齢者支援や見守り活動をする際には自治会長に声掛けを頼むようになった。住民の意見や要望を伝えてくれていた		
住民からのニーズを受け付ける窓口をつくり、そこに 3 人配置し、うまくいった		
中間報告書 関連箇所		
8,9,10		

Q14. 震災後 3 ヶ月から半年の期間で、貴団体では支援活動を実施するにあたって、受益者のニーズの把握について困難を感じましたか？		
大変困難を感じた	12.1%	8
困難を感じることがあった	65.2%	43
困難を感じなかった	22.7%	15
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
8,9,10		

Q15. 震災半年以降で、貴団体では支援活動を実施するにあたって、受益者のニーズの把握について困難を感じましたか？		
大変困難を感じた	10.1%	7
困難を感じることがあった	65.2%	45
困難を感じなかった	24.6%	17
	有効回答者数	69
	無回答者数	8
中間報告書 関連箇所		
8,9,10		

Q16. 【一部または全ての活動を終了した方にお伺いします】 貴団体の活動終了時に、地元団体にその活動の一部または全部について引き継ぎを行いましたか？		
引き継ぎを行った	36.8%	14
活動に対するニーズは他の団体によりカバーされていたので、引き継ぎなく終了した	7.9%	3
引き継ぎたかったが、現地に適当な団体が無かったため、引き継ぎなく終了した	7.9%	3
その他（具体的に）	47.4%	18
	有効回答者数	38
	無回答者数	39
「その他」の回答内容		
一部の活動については外部協働団体が継続した		
事業によって引き継いだものと、引き継いでないものがある		
事業によって引き継げたものと、引き継げなかったものがあった		
現在「引き継ぎ」の段階に差しかかった状況		
まだ終了していない。今後、引継ぎの要否・可否も含めて検討していく計画		
継続中		
現在継続中		
パートナー団体がそのまま活動を継続した		
引き継ぎを行った場合も、現地に適当な団体がないため引き継ぎがなかった場合もありました		
活動を継続している		
初期目的達成したため、無事解散した		
支援継続中		
主に地元の団体・組織の活動の側面を支援していたので、引き継ぐ必要性が特になかった		
現地社協やVC、及び団体へ引き継ぎ		
現在も進行中です		
中間報告書 関連箇所		
146,147		

Q17. 【引き継ぎを行った場合】引き継ぎの際に問題はありましたか？		
特になかった	69.6%	16
あった	30.4%	7
	有効回答者数	23
	無回答者数	54
中間報告書 関連箇所		
146,147,152,153,154		

Q18. 【前問で「あった」と回答の場合】なにが問題でしたか？（複数回答可）		
地元団体の資金不足	25.0%	2
地元団体の人材不足	50.0%	4
地元団体に引き継がれる意識が低かった	37.5%	3
引き継ぎのための自団体の資金不足	37.5%	3
引き継ぎのための自団体の人材不足	37.5%	3
引き継ぎのための時間不足	25.0%	2
その他（具体的に）	25.0%	2
	有効回答者数	8
	無回答者数	69
「その他」の回答内容		
人材不足と言うこともできるが、具体的には能力不足		
引き継ぎ団体との意識の違い		
コメント		
自分の団体の見通しがたたなかったので、若い人に関わってもらいにくかった一方で 40,50 代の人は、生活もあるのでやりたがらなかった		
中間報告書 関連箇所		
148,149,150,151,155,156,157,158		

Q19. 支援活動を計画する際に、活動の達成目標と出口戦略は設定されていましたか？		
最初から設定した	13.6%	8
最初から設定していたが、途中で見直した	30.5%	18
最初は設定せずに開始したが、途中で設定した	39.0%	23
設定していない	16.9%	10
	有効回答者数	59
	無回答者数	18
コメント		
生活再建のめどが立つ 3 年と考えていた（公営住宅建設の流れなどを参考に）		
中間報告書 関連箇所		
146,147		

Q20. 活動終了のタイミングは適切だったと思いますか？		
時期は妥当だったが、終了の仕方に問題があった（地元で活動を引き継ぐ団体・機関への引継ぎ・配慮不足のまま、中途半端に撤退してしまったなど）	0.0%	0
早すぎた（まだ支援を必要としているにも関わらず、終了してしまった）	13.5%	5
適切だった	37.8%	14
もう少し早く終了しても差し障りはなかった	2.7%	1
分からない	45.9%	17
	有効回答者数	37
	無回答者数	40
コメント		
3 年と考えているので、まだ活動が終わっていない。現地への移転を目指しているところ		
物資はもう不要だという意見があることは把握していたが、地元の人と話すとあれが不足している、これが不足しているという意見も聞かれた。団体としては、「生活に必要なものが手に入らない人がいてはいけない」という判断から、様子を見ながら物資配布を続けた		
コミュニティ・スペースの運営に、地元の関係者が主体的に関われるようにした。例えば、クリスマスイベントを行う際に、ケータリングを頼むのではなく、あえて地元参加者から料理係を決めて作ってきてもらうなどした。NGO がこのコミュニティ・スペースを直接運営するのは 2014 年 3 月までだが、その後も形を変え、これらの参加者が中心となって似た活動を続けられるように話している		
中間報告書 関連箇所		
146,147		

Q21. 活動終了の判断に影響を与えたものをお答え下さい（複数回答可）		
活動資金の有無	47.4%	18
地元団体に引き継げる状態かどうか	26.3%	10
他団体の活動の終了	5.3%	2
活動計画時に定めた期間の満了	39.5%	15
現地のニーズの有無	42.1%	16
事業年度の節目	13.2%	5
活動に必要となる人材が確保できるか	18.4%	7
自団体の他の活動との兼ね合い（優先順位）	31.6%	12
その他（具体的に）	21.1%	8
	有効回答者数	38
	無回答者数	39
「その他」の回答内容		
市議会長が顧問になっている団体などが優先されるなど市の中での癒着が激しいため		
支援人員は海外からの派遣であり、日本滞在ヴィザが 3 か月で切れるので自動的に終了		
現地の様子及び、現地の方々からの声		
中間報告書 関連箇所		
148,149,150,151		

Q22. 貴団体では、ドナーへの説明責任（アカウンタビリティ）を果たせていましたか？		
果たせた	40.0%	26
ある程度果たせた	55.4%	36
あまり果たせなかった	3.1%	2
全く果たせなかった	1.5%	1
	有効回答者数	65
	無回答者数	12
中間報告書 関連箇所		
85,305		

Q23. 貴団体は、ドナーに不満・クレーム・意見を伝え、 支援内容の決定や修正に反映してもらうことができましたか？		
はい	51.7%	30
いいえ	6.9%	4
不満・クレームなどはなかった	41.4%	24
	有効回答者数	58
	無回答者数	19
中間報告書 関連箇所		
306		

Q24. 貴団体では、受益者（住民など）への説明責任（アカウンタビリティ）を果たせていましたか？		
果たせた	43.3%	26
ある程度果たせた	46.7%	28
あまり果たせなかった	3.3%	2
全く果たせなかった	6.7%	4
	有効回答者数	60
	無回答者数	17
中間報告書 関連箇所		
39,40		

Q25. 貴団体は、受益者（住民など）の不満・クレーム・意見を聴き、活動内容の決定や修正に反映することができましたか？		
反映できた	29.0%	18
ある程度反映できた	66.1%	41
あまり反映できなかった	4.8%	3
反映できなかった	0.0%	0
	有効回答者数	62
	無回答者数	15
その他のコメント		
ある程度果たせた：内容によっては、実現不可能な要望なども上がっていた		
中間報告書 関連箇所		
39,40		

Q26. ご自身または同僚に、支援活動上の長時間労働による問題（過労による体調不良や心理的ストレス）はありましたか？		
しばしばあった	25.4%	18
たまにあった	36.6%	26
あまり無かった	31.0%	22
全く無かった	7.0%	5
	有効回答者数	71
	無回答者数	6
中間報告書 関連箇所		
122		

Q27. 【前間で「しばしばあった」「たまにあった」と回答の場合】貴団体では、労働時間に関する何らかの配慮・対応はなされましたか？		
十分あった	13.3%	6
ある程度あった	40.0%	18
多少あった	37.8%	17
全く無かった	8.9%	4
	有効回答者数	45
	無回答者数	32
コメント		
スタッフを対象に、3 か月に 1 回心理ケアを行っていた。効果があったかは別として、配慮されていると感じた		
カウンセラーが月 1 回など定期的に現地スタッフを訪問していた。また、本部からスタッフが定期的に顔を見せて、食事に誘ったりしてくれた。具体的な効果があったかは分からないが、団体から配慮されているという感覚は持っていた		
中間報告書 関連箇所		
122		

Q28. 【Q26 で「しばしばあった」「たまにあった」と回答の場合】貴団体では、心理的ストレスに関する何らかの配慮・対応はなされましたか？		
十分あった	12.5%	5
ある程度あった	42.5%	17
多少あった	40.0%	16
全く無かった	5.0%	2
	有効回答者数	40
	無回答者数	37
中間報告書 関連箇所		
122		

Q29. 貴団体の安全管理の方針やマニュアル （有害物質に対するマスク着用や危険物に対するヘルメット着用など）について該当するものを選択してください		
発災以前からあったものを一部または全て活用した	20.6%	13
発災当時は無かったが、震災支援活動に際して作成した	27.0%	17
現在マニュアルは無いが、今後作成する予定である	27.0%	17
現在マニュアルは無く、今後の作成予定もない	25.4%	16
	有効回答者数	63
	無回答者数	14
中間報告書 関連箇所		
122,130		

Q30. 原発事故にかかる放射性物質の影響について、貴団体ではスタッフ派遣や活動の実施などに関して どのように安全性の判断をしましたか？		
自団体に発災前からあるマニュアルまたは発災後に策定したマニュアルなどにしたがい、明確な判断をした	8.9%	5
自団体に発災前からあるマニュアルまたは発災後に策定したマニュアルでは対応しきれなかったが、専門家の意見などを参考に明確な判断基準を設けた	28.6%	16
明確な判断基準はないまま、活動を実施していた	42.9%	24
その他（具体的に）	19.6%	11
	有効回答者数	56
	無回答者数	21
「その他」の回答内容		
活動地域選定にあたっては、放射性物質の影響を考慮した		
JANIC のガイドラインなどを参考にしている		
自団体で情報を収集して判断した		
危険は避け、近寄らなかった		
安全が確認されない時期、危険な場所へはスタッフは派遣されなかった		
状況を判断して対応した		
中間報告書 関連箇所		
131,132,133,134,135,136		

Q31. 貴団体では、現場スタッフと本部スタッフとの間の連絡や情報共有は滞りなく行われましたか？		
滞りなく行われた	33.3%	22
まあまあ滞りなく行われた	40.9%	27
やや滞った	19.7%	13
非常に滞った	6.1%	4
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
コメント		
現場の本部スタッフ（自分）と地元出身の現地スタッフの間は、色々と理解の齟齬や問題があった		
中間報告書 関連箇所		
178		

Q32. 【前問で「やや滞った」「非常に滞った」と回答の場合】 どのような情報が十分に共有されていませんでしたか？該当するものを選択してください（複数回答可）		
現地のニーズ	73.9%	17
現場スタッフの健康状態	30.4%	7
他の外部支援団体情報	47.8%	11
他の地元団体情報	34.8%	8
ドナーの意向	13.0%	3
進捗状況	43.5%	10
活動目標	30.4%	7
活動目標	4.3%	1
その他（具体的に）	8.7%	2
	有効回答者数	23
	無回答者数	54
「その他」の回答内容		
現場スタッフはいない		
もっと本部の人にも現地に関心を持ってほしいと思っていた		
中間報告書 関連箇所		
178		

Q33. 支援活動を行う上で、人材の不足を感じることはありましたか？		
非常に感じた	33.8%	24
やや感じた	43.7%	31
あまり感じなかった	18.3%	13
全く感じなかった	4.2%	3
	有効回答者数	71
	無回答者数	6
中間報告書 関連箇所		
169,170,185,186,187		

Q34. 【前間で非常に感じた」「やや感じた」と回答の場合】 どのような人材が不足していましたか？（複数回答可）		
プロジェクト管理のできる人材	49.1%	28
財務・経理のできる人材	21.1%	12
語学力のある人材	1.8%	1
地元出身者など現地の状況に精通している人材	38.6%	22
災害支援の経験のある人材	35.1%	20
継続して長く働ける人材	36.8%	21
自団体の方針や理念を理解している人材	21.1%	12
プロジェクトベースで短期契約できる人材	15.8%	9
専門性を持った人材	31.6%	18
その他	10.5%	6
	有効回答者数	57
	無回答者数	20
「その他」の回答内容		
即断即決できる人材		
コミュニケーション能力があり、丁寧に裨益者の話を聞ける人材。先を読み、自立的に動ける人材		
受益者と密なコミュニケーションをとることができる人材や組織で行動する常識を備えた人材		
ボランティアの方だと「子供が熱を出した」などで簡単に穴をあけてしまう		
人材不足と感じる際には、本部へのスタッフ要請など、適宜対応した		
中間報告書 関連箇所		
171,172,173,174,175,176		

Q35. 【前間で「専門性を持った人材」を選択した場合】 どのような分野の専門性を持った人材が不足していましたか？理由や状況も教えてください
福祉分野に通じていて長期に活動できる人
起業支援、人材育成の専門性をもつ人材
医療関連の専門性を有した人材。住民の体調や健康に関する相談を受けた際、自分たちでは対応することができないため
ソーシャルワークの経験があり、その意味を理解している人材。裨益者が抱える繊細な問題を配慮し、小さな対応を的確にできる必要があるため
建物を建設する際の法律や基準関する専門性をもつ人材や、子どもの際の児童心理、保育関連の専門性をもつ人材
「復興支援」の経験をもった人材
【本部】活動全体の戦略を明示的に定め、経営感覚を持って支援を進めていける人材 【現地】設計や建築に関する知見、経験を有する人材（建築士や大工経験者など）
医療・保健・法律に専門性
子どもの分野での専門性
重機操作
様々な障がい者などに対する介護などの資格、危機管理の資格
災害支援に関する専門性
子ども関連の専門性、子どものストレス対処や心のケアの専門家
中間報告書 関連箇所
181,182,183,184

Q36. 貴団体では、資金不足を感じたことはありますか？ （フェーズにより該当するものが複数あれば複数回答可）		
非常に感じた	32.4%	22
やや感じた	35.3%	24
あまり感じなかった	30.9%	21
全く感じなかった	7.4%	5
むしろ余ることがあった	4.4%	3
	有効回答者数	68
	無回答者数	9
コメント		
もっと予算があれば、人を雇い、事務所を長く借りることが出来た		
中間報告書 関連箇所		
201		

Q37. 最も活用しやすかった支援金や助成金を１つ選んでください		
国・県・自治体等からの支援金	5.2%	3
国内の支援団体・助成団体からの支援金	13.8%	8
海外の支援団体・助成団体からの支援金	15.5%	9
宗教団体からの支援金	5.2%	3
企業からの支援金	20.7%	12
個人からの寄付金	27.6%	16
自主運営事業による収益	6.9%	4
その他（具体的に）	5.2%	3
	有効回答者数	58
	無回答者数	19
中間報告書 関連箇所		
202,203,205		

Q38. その理由はなんですか？（複数回答可）		
報告義務が少ない	17.2%	10
額面が大きい	34.5%	20
使途が柔軟である	77.6%	45
複数年度に渡り使っていい（助成対象期間に余裕があり、短期間に使い切る必要がない）	31.0%	18
その他（具体的に）	3.4%	2
	有効回答者数	58
	無回答者数	19
「その他」の回答内容		
ネットワーク団体からの支援金		
中間報告書 関連箇所		
202,203,205		

Q39. 最も活用しづらかった支援金や助成金を１つ選んでください		
国・県・自治体等からの支援金	48.9%	22
国内の支援団体・助成団体からの支援金	15.6%	7
海外の支援団体・助成団体からの支援金	2.2%	1
宗教団体からの支援金	0.0%	0
企業からの支援金	8.9%	4
個人からの寄付金	2.2%	1
自主運営事業による収益	0.0%	0
その他（具体的に）	22.2%	10
	有効回答者数	45
	無回答者数	32
「その他」の回答内容		
使途に具体的な制約のある支援金		
中間報告書 関連箇所		
202,203,205		

Q40. その理由はなんですか？（複数回答可）		
報告義務が多い	40.5%	17
額面が小さい	11.9%	5
使途が限定的である	66.7%	28
単年度予算で使用期間に制限がある（長期にわたり活用出来ない）	35.7%	15
その他（具体的に）	19.0%	8
	有効回答者数	42
	無回答者数	35
中間報告書 関連箇所		
202,203,205		

Q41. 定期的に開催された情報交換会・連絡会に参加していましたか？		
はい、東京の会に参加していた	42.3%	30
はい、現地（県市区町村）の会に参加していた	62.0%	44
いいえ	18.3%	13
	有効回答者数	71
	無回答者数	6
中間報告書 関連箇所		
217		

Q42. 【前問で「参加していた」と回答の場合】 あなたの参加していた情報交換会・連絡会は、異なる組織間の連携を促進する機能 （情報の仲介による他団体・企業・助成団体等とのマッチングなど）を果たしていましたか？		
非常に果たしていた	17.2%	10
ある程度果たしていた	63.8%	37
あまり果たしていなかった	15.5%	9
全く果たしていなかった	3.4%	2
	有効回答者数	58
	無回答者数	19
コメント		
あまり果たしていなかった：あまり意味を感じず、行くのをやめた。顔見知りが増えたりする程度の効果しかなかった		
中間報告書 関連箇所		
222		

Q43. 【前問で「あまり果たしていなかった」「全く果たしていなかった」と回答の場合】どのような原因があったと考えられますか？（複数回答可）		
コーディネーターがいなかった・十分に機能していなかった	70.0%	7
効果的な連携の仕方やメリットが分からなかった	30.0%	3
団体間の縄張り意識があった	20.0%	2
資金の使途の制限や団体のミッションなど組織内部の事情で、連携が難しかった	0.0%	0
参加者が会に連携促進・調整機能を求めていなかった	30.0%	3
会の趣旨として、そもそも調整を目的としていなかった	30.0%	3
その他（具体的に）	20.0%	2
	有効回答者数	10
	無回答者数	67
「その他」の回答内容		
同じ分野で活動している団体が存在しなかった		
出てくる人は同じ、会いたい人は来ない、名刺交換で終わる		
中間報告書 関連箇所		
222,223,224		

Q44. 【Q41 で(1)または(2)と回答の場合】 あなたの参加していた情報交換会・連絡会は、参加団体の活動を調整する機能 （支援の重複や不足をなくすための調整など）を果たしていましたか？		
非常に果たしていた	16.7%	8
ある程度果たしていた	47.9%	23
あまり果たしていなかった	27.1%	13
全く果たしていなかった	8.3%	4
	有効回答者数	48
	無回答者数	29
中間報告書 関連箇所		
222		

Q45. 【前問で「あまり果たしていなかった」「全く果たしていなかった」と回答の場合】どのような原因があったと考えられますか？（複数回答可）		
コーディネーターがいなかった・十分に機能していなかった	33.3%	7
効果的な連携の仕方やメリットが分からなかった	23.8%	5
団体間の縄張り意識があった	4.8%	1
資金の使途の制限や団体のミッションなど組織内部の事情で、連携が難しかった	19.0%	4
参加者が会に連携促進・調整機能を求めていなかった	9.5%	2
会の趣旨として、そもそも調整を目的としていなかった	47.6%	10
その他（具体的に）	9.5%	2
	有効回答者数	21
	無回答者数	56
「その他」の回答内容		
情報が不足していた		
中間報告書 関連箇所		
222		

Q46. 連携推進・調整役には、どのような人材が適当だと思いますか？ （複数回答可）		
地元の状況に精通した人	71.4%	45
地元の利害に関係のない人	36.5%	23
行政と関係をもっている人	38.1%	24
その他（具体的に）	17.5%	11
	有効回答者数	63
	無回答者数	14
「その他」の回答内容		
一歩引いた目線で全体を見られる人		
ファシリテーションができる人		
調整役は、会の主催者である必要がある。現地のニーズについて把握している人である必要がある		
コーディネーション能力のある人		
思考や性格が柔軟で、被災地支援の「全体像」がつかめている人		
バランス感覚がある人		
その情報交換会、連絡会の目的・内容により違う		
地元の習慣・文化も行政のことも支援団体のこともわかる人間		
地元の利害に関係がなく、かつ幅広い情報を得られ、バランス良く判断できる人		
地元の利害に関係していない外部の人と、地元の利害に関係のない地元の状況に精通した地元の人の組み合わせ		
中間報告書 関連箇所		
217,222		

Q47. 地元団体との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	82.4%	56
うまくいかなかった	5.9%	4
特に関わらなかった	11.8%	8
	有効回答者数	68
	無回答者数	9
中間報告書 関連箇所		
260		

Q48.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	40.0%	2
目的や使命の不一致	40.0%	2
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	20.0%	1
属人的な問題（担当者同士の相性など）	0.0%	0
相互の団体の規模感や能力の違い	20.0%	1
その他（具体的に）	20.0%	1
	有効回答者数	5
	無回答者数	72
中間報告書 関連箇所		
262,263,264,265,266		

Q49. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
地元団体とともに仮設住宅における情報交換を定期的に行っている
うまくいった：お互いに問題があっても言い合える関係になっている。新しいことを言っても説明すると理解してくれる。何かをする時、３，４団体はすぐに動いてくれる
鉄道の復興はまだ道半ばであり、現在も頻度は減ったものの、地元団体との交流を継続しています
「連絡会」のような、話し合いの場（情報交換の場）に参加する地元の団体が少なかった。恐らく、外部支援団体と違って、「地元の事は、良くわかっているから、参加する必要ない」（いそがしい中では、特に）と考えていて、そのような場に参加することの意味合いやメリットを理解していなかったからだと思う。支援のあり方を悩みながら模索すること（謙虚さ）や、地元地域の文化や歴史を理解する（意識し努力する）ということが、経験やスタッフの人数が少ない。地元団体が意識して支援活動に反映することが難しかったのではないかと思う
週１回の定例連絡会議などで顔を合わせる機会が多くあった
ある仮設住宅では、地元団体と連携し、仮設住宅の高齢者に対して「要支援・要介護者を増やさない」という予防医学の観点から、当団体に協力の医師やメンバーの看護士、介護福祉士、相談員と共に、血液検査と検査結果の悪い人への医療機関へのコーディネイトなどを行った。健康相談支援を行っている中で、地元団体の人員により要望に対し、すぐに現地にかけつけることができた
マスコミが、活動を記事にしてくれたのが影響大きかった。 今、何が不足しているのか？の情報を流す事で無駄は省けると思った
情報交換がうまくできたように感じます
連携が密におこなわれ、信頼関係もうまく築け、そこからまた繋がりが広がっていった
仮設住宅の活用に対する認識の違い
中間報告書 関連箇所
262,263,264,265,266

Q50. 外部支援団体（同士）との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	80.3%	53
うまくいかなかった	4.5%	3
特に関わらなかった	15.2%	10
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
43		

Q51.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	75.0%	3
目的や使命の不一致	25.0%	1
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	25.0%	1
属人的な問題（担当者同士の相性など）	0.0%	0
相互の団体の規模感や能力の違い	75.0%	3
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	4
	無回答者数	73
中間報告書 関連箇所		
43		

Q52. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
他の支援団体の取り組みを学ぶなどして、自分たちの活動をより充実させることができた
地元、外部の支援団体、行政との情報共有会をインフォーマルに定期的に開いた
他団体が渡す機会を逸した物資の委託配布を行った
仮設住宅団地の談話室使用方法について、支援の理念が異なり、連携ができなかった。設置されたものの、管理者やルールの設定が行われていなかった。使用開始前の談話室使用をめぐり、一部の希望者に鍵を渡そうとする他団体と、管理者（自治会）の確立を優先すべきと主張する当団体が連携することは難しかった
公共交通活性化は、市民活動としてはマイナーな分野で、そのような活動の存在自体の理解から始めなければならず、異分野団体との連携にはいつも苦労しています
週１回の定例連絡会議などで顔を合わせる機会が多くあった。各団体スタッフの離着任の際に歓送迎会などを行った交流を目的としたソフトボール大会やバーベキューなどのレクリエーションを行った
ふらっと遊びに来たり、挨拶だけでもしたりすることが被災者の安心につながると感じた。時間が経つと個人的な悩みがそれぞれ発生し、話を聞いて欲しそうな人や黙り込む人やいろいろあって、初期からメンタル面のケアが必要だったと思う
情報交換がうまくできたように感じます
ある協議会は、大変柔軟に共同歩調で動いてくれた
繋がりが広がり、新たな活動へと発展していった
中間報告書 関連箇所
43

Q53. 行政（市町村）との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	65.2%	43
うまくいかなかった	12.1%	8
特に関わらなかった	22.7%	15
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
268,269		

Q54.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	70.0%	7
目的や使命の不一致	0.0%	0
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	40.0%	4
属人的な問題（担当者同士の相性など）	10.0%	1
相互の団体の規模感や能力の違い	0.0%	0
その他（具体的に）	30.0%	3
	有効回答者数	10
	無回答者数	67
中間報告書 関連箇所		
270,271,272,273,274,275,276		

Q55. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
個人情報保護のため、行政から十分な情報を得られない時があった
相談できる関係を築けている
支援イベント開催にあたり、人員動員、告知、施設利用などの理解と協力を得られた
鉄道の復興には都道府県レベルの協力が不可欠ですが、特に岩手県には各種協力を頂きました
市主催行事における駐車場整理要員など、復興支援との関係性に疑問のある要請が時々あった
仮設住宅に住む高齢者の健康支援を行う中で、情報を共有した自治体では重度の人のみ対応し、明らかに要介護になる要素を多く含んだ見守り支援が必要な人たちに対しては、「手が回らない」ことを理由に放置した状態になった。また、社協の見守り支援隊も被災地の臨時雇用の素人さんが多く見守り支援隊を構成している中で、月に１度、間隔のあくところでは２～３ヵ月に一度見守りに訪問するのが精いっぱいの状態。また、そうした現実に対し、当該プロジェクトで支援フローを作るのに多くの時間を要した
一番被災者（在住する外国人）の情報を持っている行政側の対応が地域によって、マチマチ。なかでも個人情報法を盾に取って意味もなく隠したがる所が多かった
市営住宅を、半年だけ無料で貸すと言うことがあったことについて、そんなみみっちいことでどうするんですか？と腹が立った 。雇用も付けて、せめて１年は面倒見るといって欲しかった
ある会議では、社協職員が中心になって受付等の事務を協力した
中間報告書 関連箇所
270,271,272,273,274,275,276

Q56. 行政（国・中央政府）との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	15.4%	10
うまくいかなかった	6.2%	4
特に関わらなかった	78.5%	51
	有効回答者数	65
	無回答者数	12
中間報告書 関連箇所		
226		

Q57. 【前問で(2)「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	50.0%	2
目的や使命の不一致	0.0%	0
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	50.0%	2
属人的な問題（担当者同士の相性など）	0.0%	0
相互の団体の規模感や能力の違い	25.0%	1
その他（具体的に）	25.0%	1
	有効回答者数	4
	無回答者数	73
「その他」の回答内容		
個人情報保護の壁		
行政の活動や担当者が見え辛かった		
中間報告書 関連箇所		
226		

Q58. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
フクシマの収束の見通しがまるで無かったから、本当に不安でした。そうこうしているうちに、放射能がれき拡散で我が町がターゲットになりましたから、本当に大変でした
中間報告書 関連箇所
226

Q59. 社会福祉協議会との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	74.2%	49
うまくいかなかった	3.0%	2
特に関わらなかった	22.7%	15
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
286,287		

Q60.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	50.0%	1
目的や使命の不一致	50.0%	1
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	100.0%	2
属人的な問題（担当者同士の相性など）	50.0%	1
相互の団体の規模感や能力の違い	0.0%	0
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	2
	無回答者数	75
中間報告書 関連箇所		
288,289,290,291,292,293,294		

Q61. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
定期的に情報交換や意見交換を行っている
うまくいった：かなり頻繁に情報共有をしている。他に対しても良い評判を流してくれているので、地元に溶け込むうえで助かった
宮城県の市の４エリアのうち、１エリアは支所長の動きがすばやく、他エリアよりも迅速に高齢者支援が行われた
フォーラムにおいて、震災支援に関する事例発表をお願いした
情報交換がうまくできたように感じます
社協とのコラボレーション企画がおこなわれたり、社協（VC）をエスコートできた
社会福祉協議会がおこなうVCはもっとはやくしめるべきだった。そこを通さないと企業の支援がいかないため、効率が悪かった。また、社会福祉協議会のVCは、人数がいないため、ニーズ調査ができていなかった
中間報告書 関連箇所
288,289,290,291,292,293,294

Q62. 企業との連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	59.1%	39
うまくいかなかった	0.0%	0
特に関わらなかった	40.9%	27
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
298,299		

Q63.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	0.0%	0
目的や使命の不一致	0.0%	0
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	0.0%	0
属人的な問題（担当者同士の相性など）	0.0%	0
相互の団体の規模感や能力の違い	0.0%	0
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	0
	無回答者数	77
その他のコメント		
当団体の役員は天下り関係者がメンバーにはいない純粋な非営利団体のため		
中間報告書 関連箇所		
300,301		

Q64. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
うまくいった：地元企業の物を活用するようにした（地元で買って物資として配布するなど)。大手企業も、何かできないかと打診してきてくれる
自立支援に向けた活動に共感していただける企業と連携できている
物資や必要備品の無償提供、無償貸与を受けた
当会の「企業との連携」とは鉄道事業者との連携のことです
被災地現地に企業の役員を当団体の経費において招き、現実を見てもらうことで、企業からの物資などにつなげた
震災支援の冠ファンドとして寄付金の提供があった
企業のニーズと現地のニーズをうまくマッチングできたと感じています
大きな企業が地元には少ないので、大きなかかわりはなかったが、物資の提供、寄付金等に協力してくれる中小企業と関われた
自団体では、現地で必要とされている人材、資金、ものを聞き取り、企業や個人から提案された資金や人材、ものとマッチングしている。必要とされているニーズはウェブで公開し、企業からのリソースは、CSR 部に電話して聞き込みしている。また連携先の団体は、行政機関から委託をうけているので、資金などは行政を一度通すそのため資金を受ける側も出す側も安心する
中間報告書 関連箇所
300,301

Q65. 海外ドナーとの連携は上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	42.4%	28
うまくいかなかった	1.5%	1
特に関わらなかった	56.1%	37
	有効回答者数	66
	無回答者数	11
中間報告書 関連箇所		
304,305,306		

Q66.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	50.0%	1
目的や使命の不一致	0.0%	0
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	0.0%	0
属人的な問題（担当者同士の相性など）	0.0%	0
相互の団体の規模感や能力の違い	100.0%	2
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	2
	無回答者数	75
中間報告書 関連箇所		
304,305,306		

Q67. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
うまくいった：しかし、現地のニーズとドナーのニーズが合わないことが多く、困ることも多かった。英語でのレポートも手間が多く、多くの労力を割いた
中間報告書 関連箇所
304,305,306

地元団体

Q1. ご回答者様のお名前（無記名可）

Q2. 貴団体名

Q3. 東日本大震災での主な活動拠点（複数回答可）		
岩手県	30.9%	21
宮城県	29.4%	20
福島県	41.2%	28
東京都	2.9%	2
その他	2.9%	2
有効回答者数		68
無回答者数		0

Q4. 市区町村をお書き下さい（複数記述可）							
福島県		宮城県		岩手県		その他	
いわき市	5	石巻市	7	一関市	1	新潟県佐渡市	1
葛尾村	3	女川町	1	大船渡市	4	東京都渋谷区	1
郡山市	3	唐桑町	1	岩泉町	2	福島県全域	1
白河市	1	気仙沼市	12	大槌町	6		
相馬市	1	塩釜市	1	釜石市	5		
伊達市	1	七が浜町	1	北上市	1		
二本松市	4	仙台市	5	久慈市	1		
福島市	5	多賀城市	1	住田町	1		
南相馬市	5	登米市	1	田野畑村	2		
霊山町	1	名取市	1	遠野市	1		
		東松島市	2	花巻市	1		
		南三陸町	1	宮古市	4		
		利府町	1	山田町	4		
				陸前高田	8		
有効回答者数							67
無回答者数							1

Q5. 東日本大震災での支援活動分野（複数回答可）		
物資支援	35.3%	24
炊き出し	14.7%	10
障がい者/高齢者支援	25.0%	17
ボランティア派遣	20.6%	14
外国人支援（日本在住者を含む）	2.9%	2
情報支援	42.6%	29
子ども支援	30.9%	21
雇用/生活再建	20.6%	14
保健/医療活動	16.2%	11
災害ボランティアセンター支援	19.1%	13
資金助成	1.5%	1
人権	4.4%	3
心のケア	36.8%	25
その他（具体的に）	55.9%	38
	有効回答者数	68
	無回答者数	0
「その他」の回答内容		
コミュニティ支援		
中間支援ネットワーク		
七夕祭り		
仮設住宅支援、中間支援		
コーディネート		
物資窓口、ボランティア窓口、炊き出し窓口		
学習支援		
法的支援		
男女共同参画推進		
専門職や各機関へのコーディネイト		
手芸講習		
女性の支援		
保養事業実施		
花、植栽等		
災害に対する意識喚起		
子育て世帯支援		
産業復興支援		
アロママッサージ		

Q6. 団体属性と発足時期		
NPO 等法人格を有し、東日本大震災以前より活動する地元の団体	20.6%	14
NPO 等法人格を有し、東日本大震災以降に発足した地元の団体	29.4%	20
東日本大震災以前より活動する、地元住民による任意団体（自治会含む）	4.4%	3
東日本大震災以降に発足した、地元住民による任意団体（自治会含む）	30.9%	21
その他（具体的に）	14.7%	10
	有効回答者数	68
	無回答者数	0

Q7. 団体の主な資金源（複数回答可）		
国・県・自治体等からの支援金	48.5%	33
国内の支援団体・助成団体からの支援金	55.9%	38
海外の支援団体・助成団体からの支援金	17.6%	12
宗教団体からの支援金	13.2%	9
企業からの支援金	23.5%	16
個人からの寄付金	48.5%	33
自主運営活動による収益	35.3%	24
その他（具体的に）	13.2%	9
	有効回答者数	68
	無回答者数	0
「その他」の回答内容		
個人負担		
行政委託		
共同事業を行っていた外部支援団体からの資金		
各店舗から会費を招集		
共益費		

Q8. 東日本大震災が起こる以前のことについて伺います。 災害が起こった時、外部支援団体（被災地域外から支援に入った市民団体）が支援に来ることを、想定していましたか？		
はい	53.0%	35
いいえ	47.0%	31
	有効回答者数	66
	無回答者数	2
中間報告書 関連箇所		
263,264,265,266		

Q9. 東日本大震災後、貴団体は、外部支援団体（被災地域外から支援に入った市民団体）が現地に入るサポートや受け入れをしましたか？		
はい	76.1%	51
いいえ	23.9%	16
	有効回答者数	67
	無回答者数	1
コメント		
そもそもこの市には、支援を受け入れる受け口が無い。行政も市民社会も育っていなかった。幣団体では、支援を断わる訳にはいかないので、支援団体から打診があった場合、受け入れる団体を一緒に探した		
良い悪いの区別がつかなかったので、基本的に全ての支援を受け入れた		
想いを押し付けてくる団体が多かった。そう言われても、自分の町にあっているか分からなかった。そういう団体はたいていうまくいかなかった。支援の内容よりも、現地に一緒にはいり、必要なものを一緒に考え、進んでいった人や団体と繋がっている		
阪神淡路大震災の経験を押し付けてくる団体がいた		
自分の研究分野である街づくりをやろうと言って来た人がいた		
支援の要請が来たので受け入れた車やバスの提供を受けた		
住民の一番メリットが大きくなるように、外部からの支援はできるだけ受けるようにしていた		
中間報告書 関連箇所		
41		

Q10. 【前問で「はい」と回答の場合】受け入れ業務を負担に感じたことはありますか？		
本来業務に支障をきたすほど、負担だった	12.0%	6
本来業務には支障をきたさなかったが、負担だった	32.0%	16
あまり負担ではなかった	56.0%	28
	有効回答者数	50
	無回答者数	18
コメント		
支援の受け入れに関しては、早い時期からその担当となる人を決め、その情報を彼が全て取り仕切る体制にしていたので、負担には感じなかった		
団体内に一人専属の総務の担当が居た。その人はVCを始める前に団体のメンバーで彼女が報告業務を行ったので（私は）報告書を書いた覚えは無い。彼女は明らかにいらない。支援などはフィルターをかけ、繋がなかったので、よくわからない団体に対応しなければいけないことはなかった		
想いだけで来る人は負担だった一緒にやらなくても、勝手に動き回られて、その後のケアや住民との信頼回復など余計な業務が増えた		
助けたいと思ってくるが、支援を行った後のことは考えてない人が多かった		
役場としては、外部支援団体からイベントなどの支援が来た場合、住民たちと繋ぐだけで良いようにしてほしい。ポスターの作成や印刷などをやることになると、負担となる場合があるチラシの配布も広報部の負担となってしまう		
発災直後からボランティアセンターを立ち上げ､毎日何百人もの人たちの対応に追われていた。それに加えて雨が降れば、ボランティアをいかせるべきかの判断も委ねられており、記憶がほとんどないほど忙しかった		
中間報告書 関連箇所		
41		

Q11. 【前問で（1）または（2）「負担だった」と回答の場合】 外部支援団体からの支援・連携の申し入れについて、 実際には断りたくても、断れなかったことはありますか？		
はい	63.0%	17
いいえ	37.0%	10
	有効回答者数	27
	無回答者数	41
その他のコメント		
良くしてもらっている団体からの紹介は断われなかった	岩手県・社協	
支援を受けている負い目がある	岩手県・障がい者支援	
地元の人のためにやってくれていると思えば許容出来る	岩手県・社協	
中間報告書 関連箇所		
37,38		

Q12. 【前問で「はい」と回答の場合】 その理由はなんですか？（複数回答可）		
人付き合いを気にして、断りづらかった	62.5%	10
善意で来てもらっていると思うと、断りづらかった	75.0%	12
一度支援を断ると､次から支援を受けられなくなる可能性を恐れた	75.0%	12
その他（具体的に）		4
	有効回答者数	16
	無回答者数	52
中間報告書 関連箇所		
37,38		

Q13.【外部支援団体からの支援を受けたことがある、あるいは検討したことのある方にお伺いします】 外部支援団体からの資金援助について、当てはまるものをお選び下さい（複数回答可）		
報告義務が多い	40.0%	20
額面が小さい	18.0%	9
分野や使途が限定的である	60.0%	30
使用期間に制限がある（長期にわたり活用出来ない）	44.0%	22
当てはまるものがない	22.0%	11
その他の問題があった	14.0%	7
	有効回答者数	50
	無回答者数	18
中間報告書 関連箇所		
52,53,54		

Q14. 外部支援団体の活動終了のタイミングは適切だったと思いますか？		
時期は妥当だったが、終了の仕方に問題があった（地元で活動を引き継ぐ団体・機関への引継ぎ・配慮不足のまま、中途半端に撤退してしまったなど）	18.6%	11
早すぎた（まだ支援を必要としているにも関わらず、終了してしまった）	16.9%	10
適切だった	20.3%	12
もう少し早く終了しても差し障りはなかった	5.1%	3
妥当か分からない	35.6%	21
いつ終了したか分からない	5.1%	3
	有効回答者数	60
	無回答者数	8
コメント		
ベストタイミングだった。少し残ってほしいという気持ちがあるときに撤退された。もう少しそばに居てほしかった気持ちもあった。引き継ぎに関しては、すべての活動を始める前、ある団体と、主体が常に自団体となるようになんども協議して始めていたので問題なかった		
去年やってくれた支援が、今年もできないと言われることもあった。新たな支援者もくるため、支援の量はプラスマイナス 0 くらい		
神戸の支援も経験したが、その時と同じで「3 年」という期間を各団体が意識している。しかし、期間で考えすぎて地元のニーズを無視して終了している団体がある		
中間報告書 関連箇所		
146,147		

Q15. 貴団体は、外部支援団体から活動の一部または全部の引き継ぎを受けましたか？		
引き継ぎを受けた	28.8%	15
引き継ぎを受けなかった	71.2%	37
	有効回答者数	52
	無回答者数	16
コメント		
特殊な支援をしているので、引き継ぎなどを受ける必要はなかった		
中間報告書 関連箇所		
152,153,154		

Q16. 【前問で「引き継ぎを受けた」と回答の場合】引き継ぎの際に問題はありましたか？		
特になかった	46.7%	7
あった	53.3%	8
	有効回答者数	15
	無回答者数	53
中間報告書 関連箇所		
152,153,154		

Q17. 【前問で「あった」と回答の場合】なにが問題でしたか？（複数回答可）		
自団体の資金不足	80.0%	8
自団体の人材不足	60.0%	6
外部支援団体に引き継ぐ意識が低かった	0.0%	0
引き継ぎのための外部支援団体の資金不足	0.0%	0
引き継ぎのための外部支援団体の人材不足	10.0%	1
引き継ぎのための時間不足	30.0%	3
その他（具体的に）	20.0%	2
	有効回答者数	10
	無回答者数	58
「その他」の回答内容		
活動に関する理解がなかった		
福島の場合は他県から入る中間支援組織が少なく、問題が解決していないのに終わったところがある		
中間報告書 関連箇所		
155,156,157,158		

Q18. 定期的に開催された情報交換会・連絡会に参加していましたか？		
はい、東京の会に参加していた	7.9%	5
はい、現地（県市区町村）の会に参加していた	68.3%	43
いいえ	23.8%	15
	有効回答者数	63
	無回答者数	5
コメント		
社協や市がやっていた情報交換会は、成功したらしい団体の自慢話の発表会で終わっていた。内容も、現場の実動部隊にとって役には立たなかった。その後で個人で話したいと思った団体とやり取りするしかなかった		
情報交換会が、沿岸部の現場でなく内陸で行われていた。そのためにわざわざ自分たちの活動を止めて、何時間もかけていかなければならなかった。会議も意味がないとみんな言っていたが、もし行かなかったことでなにか支援が受けることができないことがあることが怖かったので行っていた		
情報交換会の内容も、偉い人が自慢話をして、それを聞いているだけだった。そうではなく、もっと現場レベルで活動している小さな各団体が、いまやっていることや必要としている情報を共有し、それをもとにお互いに活動の調整や連携などしたかった。でも会議の空気的にそういうことはしづらかった		
会議に参加している団体は現場で活動している団体ではなく、内陸にいる団体が多かった		
会議では、現場レベルの小さな団体間の情報共有や、助成金の情報がしたかった		
中間報告書 関連箇所		
217		

Q19. 【前問で「はい」と回答の場合】 あなたの参加していた情報交換会・連絡会は、 異なる組織間の連携を促進する機能（情報の仲介による他団体・企業・助成団体等とのマッチング）を果たしていましたか？		
非常に果たしていた	16.7%	8
ある程度果たしていた	56.3%	27
あまり果たしていなかった	22.9%	11
全く果たしていなかった	4.2%	2
	有効回答者数	48
	無回答者数	20
コメント		
情報交換会を主催しているが、調整機能をある程度果たしていると回答した理由としては、震災後 2 年が経ってから設立された協議会で、本当に地域に危機感を感じている人が集まったため、地元のステークホルダーや学生を巻き込み、地域のブランディングやマッチングを行っている。別の小さな地域では、このような協議会がそのまま平時の意思決定機関になっている		
中間報告書 関連箇所		
222		

Q20. 【前問で「果たしていなかった」と回答の場合】 どのような原因があったと考えられますか？（複数回答可）		
コーディネーターがいなかった・十分に機能していなかった	35.7%	5
効果的な連携の仕方やメリットが分からなかった	35.7%	5
団体間の縄張り意識があった	28.6%	4
資金の使途の制限や団体のミッションなど組織内部の事情で、連携が難しかった	28.6%	4
参加者が会に連携促進を求めていなかった	42.9%	6
会の趣旨として、そもそも連携を目的としていなかった	14.3%	2
その他（具体的に）	7.1%	1
	有効回答者数	14
	無回答者数	54
「その他」の回答内容		
立て看板は大きいが、現実にはすでに出来上がった利権関係の中でのサポートに注力されていた		
中間報告書 関連箇所		
222		

Q21.【Q18 で「はい」と回答の場合】 あなたの参加していた情報交換会・連絡会は、 参加団体の活動を調整する機能（支援の重複や不足をなくすための調整など）を果たしていましたか？		
非常に果たしていた	17.8%	8
ある程度果たしていた	37.8%	17
あまり果たしていなかった	37.8%	17
全く果たしていなかった	6.7%	3
	有効回答者数	45
	無回答者数	23
中間報告書 関連箇所		
222,223,224		

Q22. 【前問で「果たしていなかった」と回答の場合】 どのような原因があったと考えられますか？（複数回答可）		
コーディネーターがいなかった・十分に機能していなかった	27.3%	6
効果的な調整の仕方やメリットが分からなかった	18.2%	4
団体間の縄張り意識があった	31.8%	7
資金の使途の制限や団体のミッションなど組織内部の事情で、調整に応じることが難しかった	18.2%	4
参加者が会に調整機能を求めていなかった	27.3%	6
会の趣旨として、そもそも調整を目的としていなかった	40.9%	9
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	22
	無回答者数	46
中間報告書 関連箇所		
222		

Q23. 連携推進・調整役には、どのような人材が適当だと思いますか？（複数回答可）		
地元の状況に精通した人	82.1%	46
地元の利害に関係のない人	60.7%	34
行政と関係をもっている人	57.1%	32
その他（具体的に）	23.2%	13
	有効回答者数	56
	無回答者数	12
「その他」の回答内容		
コミュニケーション能力		
目的を持って行動出来る人や具体的なアクションにつなぐまで責任を持ってサポート出来る人		
ファシリテーター		
気持ち・信念がない人		
初期から活動をしている人が良いが、それを全面に出し過ぎると、後から来た人が馴染めない		
中間支援組織の外部の人材で利害関係を持っていないが行政や外部に発信力がある人		
役割が決まる前に情報を公開すべき		
人間性・人当たりの良さ・信頼		
他県からのさまざまな知見や経験を持つ人と地元の情報や課題を把握している地元の人との両方が必要		
支援対象（者）の専門スタッフ		
岩手県ではなく、被災地域の状況に精通している人		
高齢者は利害関係に絡まっていることが多く、若い人がやるべき		
ヨソモノが向いている活動初期は認めてもらうまでに苦労するが、認めてもらった後は、地元のしがらみがないので柔軟に動ける		
中間報告書 関連箇所		
217,222		

Q24. 外部支援団体（被災地域外から支援に来た市民団体）との連携は、上手くいきましたか？（一番近いものをお選び下さい）		
うまくいった	67.7%	42
うまくいかなかった	12.9%	8
特に関わらなかった	19.4%	12
	有効回答者数	62
	無回答者数	6
コメント		
地元に働ける人材が余っている中で、外部が入って何かをする必要は必ずしもない。自団体も地元のハローワークに求人を出しているが人が来ない一方で、地元の労働者層は東電の補償金の方が大きく、わざわざ働く必要はないと言っている人材が一定数いる。優秀な人材を地元団体に派遣してくれるのは助かる		
団体によって違いが大きかった		
中間報告書 関連箇所		
260		

Q25.【前問で「うまくいかなかった」と回答の場合】その理由はなんでしたか？（複数回答可）		
相互理解の不足	62.5%	5
目的や使命の不一致	62.5%	5
ニーズ（現場で必要とされているもの）に関する認識の不一致	62.5%	5
属人的な問題（担当者同士の相性など）	50.0%	4
相互の団体の規模感や能力の違い	37.5%	3
その他（具体的に）	0.0%	0
	有効回答者数	8
	無回答者数	60
中間報告書 関連箇所		
260		

Q26. 前問に関わるエピソード、意見があれば教えてください
あまり外部団体と関わる理由がなかったので、自分達は自分達というスタンスで活動を続けた。自団体が実績さえつめば、行政の助成を受けられるので、その後事業としてやっていける。だから県外の NGO が特に必要ではない
自分達で助成金が取れるまで県外の NGO がサポートしてくれた為、活動に集中できた
そもそもは、遠方の NGO からの依頼で NGO との連携事業にコーディネーターとして参加したが、資金確保を優先する先方リーダーとの意見が交わらず、独立事業として運営していた
私は社団法人の会に参加し、地元 JC のメンバーや、県外支援者を受け入れて各分科会をつくり、支援の重複を防ぎ、報告をしていた。地元の人だけでは限界があり、そこには若い人や県外支援者を受け入れる思い切りが必要だと感じる
地域で開催されるイベントに、事業者として仮設商店街が、NPO 団体の協力のもと事業実施、運営をすることができている。人材不足、資金不足を外部 NPO がカバーするという事例になっている。運営についても全て NPO でやるのではなく、地元住民の協力を求めることで、地域力の強化にも繋がって、自立への助けになる
報告書の書き方などを 1 から教えてくれる団体があった。震災後にできた団体は運営から管理まで分からないことが多いので、もう少し細かく教えてもらえると自立してから助かった
市外との関わりが持てた
現在は外部支援団体との関係は概ね良好である。震災初期は情報も分からず色々な人や団体を受け入れてしまった。（きちんとした団体や人の方が多かったが）特に阪神大震災関連の組織・人は現場をかき回し、「神戸はこうだった」という意見を通す場合が少なからずあった
県外からこれほど多くの支援団体が来るとは思っていなかった。震災直後にある団体の理事長の訪問を受け、地域の市民活動団体と一緒に長期の被災者支援活動を行いたいとの申し出を受け、気仙沼市民活動連絡会を結成し、支援物資の運搬・炊き出し等を開始したが、地元団体だ

けでは、まして私たちだけでは、これほど被災者支援活動は出来なかった。今日の私たちの活動があるのは、支援してくれた団体の物心両面の指導のお蔭である
何か地元でお手伝いできることがあれば、という付かず離れずの関係だったので、こちらで負担に感じることはなかったが、先方ではもっと関わってほしいと感じていたかもしれない
福島に入った中間支援組織は、ニーズを探して交流しているところで終わってしまっている感じがしている。加えて、その両者に関わる地元のスタッフがいなかったように思う。福島の場合は放射能に対する専門性や行政との交渉、地域で起きている課題の解決の手法、直接的な行動、裁判、告訴、マスコミ、世界への発信など、地元の人たちでは補いきれないほどの課題が山積みされているのにも関わらず、それを担う人は避難して、残った人たちでいがみ合いが続いている。そういう時だから経験と第三者的な目で見れる中間支援が必要であった。
自団体は、ある農山村に事務所を置き活動する”弱小団体”。計画は有るも”資金難”で動けず、現在は、自己資金確保の為、アルバイト中です
お互いの活動を見直し、相互成長の機会となった
他県の団体が仮設住宅への訪問を希望した際の「うまくいかなかった」事例です。紹介者を介して連絡窓口となった担当者と先方が望む視察・取材の進め方等に関するやり取りを数回メールで行い、仮設住宅自治会に繋いだにも拘らず、当日になって訪問時刻に大幅に遅れたり、メンバーから一方的かつ唐突な質問を投げかけたりし、自治会及び参加者（避難されている住民）に対し大変不愉快な思いをさせてしまったことがあった。以後、紹介・問合せの段階でかなり気をつけて対応するようにしている
NGO との連携はとてもうまくいった。行政ではなく、民間から立ち上げたボランティアセンターだったので、ノウハウや資金はなにもなかったが、0 から教えてくれた。震災が起こる 2 ヶ月前にたまたま交流があった中国地方のある都市で、メンバーの一人が行政の災害対応の専門家とつながっており、震災後その人と一緒に VC をたちあげることにした
七夕祭りの運営で外部支援団体と一緒に行った。原発からの避難民をいかに地域にとけこませるか、だんだん少なくなってきている七夕の数をどう増やすか考えていたときに、外部支援団体が避難民を入れた七夕祭りを開催しようといってきて、ちょうどいいと思った。一回目の七夕祭りでは、外部支援団体が祭りの実行委員会と仮設の住民との間にたった調整してくれ、二回目はいくつかの仮設住宅が直接実行委員会と連絡をとりあうようにした
20 代のときに知り合った方に NGO を紹介してもらった。その人のことを信頼していたので、その団体も信頼できた
連携した NGO を通じて、自分の町の他の団体と繋がり、情報交換や現状確認などおこなうことができた。その団体はうまくいっていると聞いていたので、どうやっているか知りたかった
連携先の NGO が食品企業を紹介してくれ、料理教室をおこなっている
NGO の方は、震災後関わっていた NPO が繋いでくれた
ある団体が在宅避難者のニーズ調査を行なった。自団体としても在宅への支援はしたいと思っていたができないでいたため、一緒にやることになった。
支援先を探していた時に、ある団体に出会った。その団体とは、2 年前に研修会で一緒だった。多くの団体が訪れにきたが、ほとんどは自分たちがやりたいことや正しいと思うことをただ言うだけだった。そういうところは全部断った。いまでも続いている団体は「自分たちは国内は初めてだから一緒にゼロからやりたい」といってきて、話を聞いてくれただから大丈夫だと思った。NGO という言葉も信頼材料だった。
自分たちがやりたいことを外部支援団体に支援してもらうのが一番よかった。障がい者向けのサロンでは、トイレの手すりをつけてもらったり、車いすの人のために、畳をしいてもらった
支援がほしいと言えばすぐに動いてくれたので助かった
話だけを聞いて突然いなくなる団体もいた
押し付けにならない様配慮してアドバイスを頂けたのはよかった。助成金の申請にあたり回を重ねるとスキルアップを言われたが、支援事業でどうスキルアップを図ればいいのか具体策が見つからず申請できない事もあり、この辺緩和した内容での助成ができるものがあれば有難い
（うまくいったケースであるが、）総務／マッチング／物資／車両など最初に役割とギャップをきめ、毎日 MTG をしてその日の課題を共有するようにしていた。そのときは、NGO/NPO/地元住民／行政関係なく話合ったのがよかった
都会からきた人が話しかけてきても、なにか裏があるのではないかと心を閉ざす人が多い。本

当にニーズを理解するためにはなんども通って心を通わせないとだめ。後に提携した団体も最初は断わっていたが、何度も通われる中で関係ができていった
外部支援団体には、各集落を繋ぐ連絡網になってもらいたい。住民は他の集落の状況が分かず電話も通じない。地元で活動している人はそこを離れる訳にはいかないので確認に行けない。地元にいながら確かな情報が欲しかった。よそではもっと良いやり方があるのではないか、問題点を共有したかった。自分の地域のような余裕のある地域は他の地域を支援出来た。外部支援団体は外から来るので、食べ物が足りない所などの情報を集約させられるのではないか。深刻な状況の場所などフィルターをかけたり。うちは、食べ物もあったし、道路のアクセスが外部からよかったので、支援がかなり入ってきた。だから他の状況がわかっていれば助け合えた
中間報告書 関連箇所
260

住民

Q1. ご回答者様のお名前をご記入ください（無記名可）

Q2. お住まいの地域		
岩手県	24.8%	67
宮城県	45.6%	123
福島県	29.6%	80
その他	0.0%	0
	有効回答者数	270
	無回答者数	0

Q3. お住まいの市区町村をお書きください					
福島県		宮城県		岩手県	
いわき市	36	石巻市	59	一関市	1
葛尾村	26	女川町	9	大船渡	7
郡山市	2	気仙沼市	21	大槌	3
相馬市	4	東松島市	2	遠野	2
福島市	4	丸森町	1	宮古市	19
南相馬市	6	南三陸町	13	山田町	5
				陸前高田	18
				有効回答者数	238
				無回答者数	32

Q4. 「地域の外から来た行政以外の団体」から支援を受けた分野（複数回答可）		
物資支援	84.4%	228
炊き出し	71.1%	192
障がい者/高齢者支援	26.7%	72
ボランティア派遣	25.9%	70
外国人支援（日本在住者を含む）	12.2%	33
情報支援	16.7%	45
子ども支援	21.9%	59
雇用/生活再建	25.2%	68
保健/医療活動	44.4%	120
人権	5.9%	16
心のケア	30.4%	82
その他（具体的に）	11.1%	30
	有効回答者数	270
	無回答者数	0
「その他」の回答内容		
習いもの（絵、体操、ダンス、人形劇、昔話、落語、歌）		
まちづくり		
ボランティア派遣は、瓦礫撤去のみ		
法律支援		
音楽支援		
ランチ会コミュニティ		
コミュニティ		
散髪、マッサージ、傾聴、		
生活再建（仮設店舗の共同設立など）		
法律相談		
震災時・震災前・震災後の聞き取り記録作成（アンケートではない）		

Q5. 支援を受けた場所（複数回答可）		
避難所	63.7%	172
仮設住宅	62.6%	169
みなし仮設住宅	15.2%	41
自宅	13.3%	36
家族・親戚・知人宅	12.2%	33
その他（具体的に）	8.5%	23
	有効回答者数	270
	無回答者数	0
「その他」の回答内容		
雇用創出事業などの場合、そこで支援をうけたわけではない		
広域避難先		
集会所		
ホテル		
仮設集会所		
借り上げ民間住宅		
娘の家		
漁業作業施設		

Q6. 年齢		
10 代	3.0%	8
20 代	6.3%	17
30 代	13.3%	36
40 代	14.8%	40
50 代	17.0%	46
60 代	20.4%	55
70 代	17.4%	47
80 代以上	7.8%	21
	有効回答者数	270
	無回答者数	0

Q7. 性別		
男性	43.7%	118
女性	56.3%	152
	有効回答者数	270
	無回答者数	0

Q8. 東日本大震災が起こる以前のことについて伺います。 災害が起こった時、地域の外から行政以外の団体が支援に来ることを想定していましたか？		
はい	24.3%	65
いいえ	75.7%	202
	有効回答者数	267
	無回答者数	3
コメント		
3 日くらい生き残れば、日本赤十字社はくると思っていた		
防災の 1 日前に自主訓練をしたが役に立たなかった		
原発事故のあとだったので、支援はこないと思った		
中間報告書 関連箇所		
263,264,265,266		

Q9. 東日本大震災の起きる前、「NGO」や「NPO」を知っていましたか？		
はい	31.6%	84
いいえ	68.4%	182
	有効回答者数	266
	無回答者数	4
中間報告書 関連箇所		
263,264,265,266		

Q10. 「地域の外から来た行政以外の団体」から受けた支援について、不十分だと感じたことはありましたか？		
はい	20.9%	55
いいえ	79.1%	208
	有効回答者数	263
	無回答者数	7
コメント		
色んな支援をうけて、いまここにいる食事もとれた		
お礼がしたかったのに、連絡先が分からなかった		
たくさんの支援があったから、いまの生活がある		
頂いた支援を無駄にしたくない		
支援は来なかったが、不公平は感じない		
支援が不十分であるというのはぜいたくな悩み。欲しいものはあったが、死ぬわけではない		
来ると思っていなかったため、ありがたかった		
発災直後は、こなくていい物資支援はなかった		
着の身着のままだったので、何でもたすかった		
ある団体が、発災後、2,3 日後に必要なものを聞き取りに来てくれた毛布がないといったら、すぐにもってきてくれた。本当の初期だったのですごく助かった。こんなにも早く来るとは期待していなかったが、助かった		
食べ物に困ることはなかった農家から米、水は沢からひいたプロパンガスもあった。しかし情報が断絶していた		
必要なものがあっても我慢してしまう県民性がある。こちらから見れば支援が必要な状況にあるにも関わらず、聞かれても「大丈夫」「他の人が困っている」と答える人が多い		
生活水準がもともと低いので、不十分であっても我慢できる		
中間報告書 関連箇所		
1,2		

Q11. 【前問で「はい」と回答の場合】それはいつの時期でしたか？（複数回答可）		
発災直後から 3 ヶ月の期間	55.6%	35
発災後 3 ヶ月から半年の期間	36.5%	23
発災後半年以降	52.4%	33
	有効回答者数	63
	無回答者数	207
中間報告書 関連箇所		
1,2		

Q12. あなたの身の回りで起きた、 不十分な支援について具体的に教えてください。（自由記述／白紙回答可）
原発事故は、他県と違って必要なものがなんなのか、自分でもわからなかった
支援をうけたことがなかったから、全ての支援が「こんなものなのでは」と思った。比べようがなかった
食べ物はたくさんきたが、排泄をおこなう場所がなかった。避難所の周りが排泄物だらけになった
農家なので、余裕がある服が良いが、渡された衣服はみな小さかった
体操などやってもらうのは良かったので、もっとやってほしかった
おしゃべりしてくれるのはすごくよかった
仮設の中で色んな人に会いたかった（コミュニティづくり）
ガソリンがなかったので明かりをつけられず、トイレにでることもできなかった

寒いし、熱いし、みんな外に出てこず、機会がないと会わない
ニーズを聞いてそれについて支援する団体は本当に少ない。やりたいことをセールスしてきて、受け入れざるを得ない状況の住民さんを幾度となく見た。その団体は満足して帰るが、いったい何を支援してもらえたのか疑問が残る活動もあった
物資が届いていたが、働きに出る時間だったため、列に並んだりできなかった。働いている人が損をして、働かない人が得をするのは違うと感じた
雇用事業をもっと続けて欲しかった（震災後１年で終了）。地域の雇用や公共事業も回復し始めていたが、賃金が低く生活再建の資金が得られない
生活にすぐ必要な場所ではないが、瓦礫撤去に人が入らない場所があった
初期に薬が不足していた
仮設住宅の抽選は、公営地でおきていた。民営地は住民ごとだった。公営地は平等性が大事なので、先着順や抽選が大事なのはわかるが、阪神淡路団震災の教訓が全く生きていない。二年間で離れる隣の人と仲良くなろうと人はしない
中越地震で仮設住宅が寒いことがわかっていたのに、使いまわされた　生かされていない
仮設住宅ができた当初、畳が半分しか入らなかったり、鉄板一枚の壁だったりと過去の経験が生かされなかった
不十分な支援とは言えないが、仮設住宅に入っても近隣に震災前からの知り合いがおらず、また自宅を直して住み始めても親しかった人たちが戻ってこなくて、さみしい思いをしている。
中間報告書 関連箇所
1,2

Q13.「地域の外から来た行政以外の団体」から受けた支援について、不必要な支援がおこなわれたと感じたことはありましたか？		
はい	29.5%	75
いいえ	70.5%	179
	有効回答者数	254
	無回答者数	16
コメント		
何もなかったので、すべて助かった		
初期はすべてが足りないので、一本の画鋲でも、すべてが必要だった		
不必要なものなどなかった。物資、心のケア全て大事。レジ袋一枚とっても貴重だった。なにひとつ持っていなかった		
芸能人がきて嬉しかった		
学生団体からもらったパソコンがよかった。避難所のリーダー同士メール交換するなどの連携をやりたかったが、そこまでいかなかった		
不必要な支援は断わるべき		
余り被害のない福祉事業所などに、被災程度に見合わない家具、家電、食糧、生活用品などの物的支援があった（多量多額な支援）		
中間報告書 関連箇所		
1,2,3		

Q14. 【前問で「はい」と回答の場合】それはいつの時期でしたか？（複数回答可）		
発災直後から 3 ヶ月の期間	27.6%	21
発災後 3 ヶ月から半年の期間	21.1%	16
発災後半年以降	76.3%	58
有効回答者数		76
無回答者数		194
中間報告書 関連箇所		
1,2,3		

Q15. あなたの身の回りで起きた、不必要な支援について具体的に教えてください。（自由記述／白紙回答可）
困っているだろうと、山の様な大根をもって来られた。しかし一番大きな避難所だったので、食べ物は十分にあった
フェーズが変わっているのに、大根 5000 本など、まだ物資配りしていた
半年経ち布団が来た。必要な時期に必要なものがなく、それが満たされた後に来たことがある
町民が自立してやろうとしていることの支援をされてしまう
風邪のときのドクターがきてくれた。歯医者もきてくれた。避難して、病院がどこにあるか分からないので、嬉しかった
新潟での避難はお金さえあれば普通の生活ができた。実家に戻ってからは、避難所での支援が多すぎている様に感じた
食べ物、飲み物、下着服、トイレットペーパーが多すぎた
支援に個人差（団体の世話役が支援物資を管理し、物資の偏りが生じた）があった
食べ物の支援で助かったが、辛いカップラーメンが大量にあり、毎日は食べられなかった
必要かと思って持ってきてくださったものが実は、もらっても困るものがあったりした。住民の生活をよく理解したうえで物資支援を行ってもらいたい
過度な物資を配っている一家に同じ用途(例えばストーブ)のものが 3-4 台ある家庭があった。そのため地元リサイクルショップで換金する人もいた
地域の繋がりを壊すことがある。赤十字の家電 6 点セットは不平等（1 世帯の所だけ。夫婦で別居にすれば 2 セット。家族で世帯だとこない）。中古屋には同じ商品が倉庫いっぱい並んだ
無料の散髪
古着の下着は断ったり、捨てたりしたその後団体には伝えた
目的がはっきりしないでただ見学というところが多く見られた
衣類が大量に送られてきた。震災後からある程度時期が過ぎていたので、必要なかった
薬の名前がわからず体調を崩した
使い古しの衣類（下着など）洗濯していないものがあった時は気持ちが落ち込んだ
支援の名の下で、中古や使えないごみを支援物資の中に入れて送られた。形だけの支援、助成金をもらい仕方なく行われる中身のない支援、ニーズに合わない独りよがりの支援も多かった
震災直後 1 ヶ月目には、物資の余りが出ていた捌くのが大変だが、横領などと言われても困るので個人的な消費もできず、神経を使った
傾聴ボランティアとして来ていた団地。ある程度の教育を受けて来ていると聞いていたが、聞いた内容を報告書として個人が特定される形で、外部に出されたことがある
ボランティアとして物資の配布を手伝ったことがあるが、倉庫にはもう貰い手がいなそうな物資（中古の服や大量の鍋など）が余っていた。普通にお店で売っているものも多かった
食べ方がわからない外国のヌードルが届いて困った
マッサージのような支援を受けたが、それが何の効果があるのか分らなかった
支援が終わった後でアンケートを配られたことはある
中間報告書 関連箇所
1,2,3

Q16. 「地域の外から来た行政以外の団体」の活動終了のタイミングや終了の仕方は適切だったと思いますか？		
時期は妥当だったが、終了の仕方に問題があった（地元で活動を引き継ぐ団体・機関への引継ぎ・配慮不足のまま、中途半端に撤退してしまったなど）	7.8%	19
早すぎた（まだ支援を必要としているにも関わらず、終了してしまった）	11.4%	28
適切だった	24.9%	61
もう少し早く終了しても差し障りはなかった	8.2%	20
妥当か分からない	21.6%	53
いつ終了したか分からない	26.1%	64
	有効回答者数	245
	無回答者数	25
コメント		
回答が難しい。自分たちだけでやっていかなければならないと思っている人と、まだそばに居てほしいと思う人で捉え方が異なる。災害公営住宅ができればまた変わってくる		
撤退後困ったことはなかったが、寂しくなった。いまでも繋がりは切りたくないと思う		
現在も活動している団体があるが、いなくなると著しく困るわけではない。しかし、人が集まる場所の提供をしている団体は、いなくなると「不便」と感じる		
物資などは終了したが､雇用事業が継続しており､こちらの支援を受けることの方が多いため､活動が終了したという認識がない		
適切だった。NGO による高齢者支援の活動が終了する頃には、行政の雇用創出事業などで同様のサービスが出てきていた		
支援はまだ継続されているため、答えることはできない		
引き上げと言ったのに、フォローアップできてくれて、とても嬉しかった。そういうことをされると組織として動いていたのではないと感じる		
支援活動の期間などが、二転三転した		
中間報告書 関連箇所		
146,147		

Q17. 「地域の外から来た行政以外の団体」から受けた支援に対して、 不満や疑問に感じることはありましたか？該当するものがあればお選び下さい（複数回答可）		
特に不満や疑問はなかった	46.5%	114
支援活動に関する説明を受けなかった	20.0%	49
無償の物資/支援活動によって、地元の仕事（経済活動）の復旧の妨げになった	10.2%	25
様々な団体からの度重なる聞き取り調査や取材	16.3%	40
支援物資の配布が不公平だった	31.0%	76
団体が連れてきたボランティアの言動・行動で不快な思いをした	14.3%	35
その他（具体的に）	10.2%	25
	有効回答者数	245
	無回答者数	25
「その他」の回答内容		
物資の支援などだけでなく、今後の地域づくりをしていくうえで必要な存在となっているが、撤退をしてしまうとのこと		
活動が急に終了した		
事業の終了時期について、説明を求めても「分からない」「予算が続くまで」とのことで、困った		
沿岸地域の限界集落では、車で自宅に訪問販売する魚屋、なんでもスーパー病院は近所の人の車にのせてもらったりして病院へ行く。それを把握せず、病院の送迎システムをやってしまい、撤退したいのに、ひくにひけないことがあった。文化をボランティアがとってしまっ		

たお互いのセーフティネットだった。田舎の文化を都会からきた人は不便と解釈した。漁業支援も一緒、収穫期などに人手がほしい時期にぽかーんとしている高齢者がいて、船をなくしたひとを送迎だけしてあげれば、できたはず。側面支援はどこまでボランティアが責任をおうのか。収穫は、地域の人たちにやらせなければいけない。ボランティアのそういった活動をとめたら、漁師から苦情がきた。漁師にとっては嬉しかったが、将来を考えると、とめた
もともとの力を根こそぎする観光が資源、人を呼び込もうとした団体がいて、その団体が漁業支援などをやりだした。もともとの文化まで変えようとしていた
もらうことに慣れてしまった
いつまでも人に頼れないので自分の力で頑張ることが大切だ
避難所の後、自立することを考えたサービスが必要
仮設へのコメ、水いわきに仮設はない自分は支援を受けなかったが、なくてよかったと思う
草取りでもなんでも自分でやっていたが、ボランティアがやるようになった
漁師の仕事などをボランティアが無料でやっていたので、例年はバイトで島の若手を募集していたところ、声がかからなかった
自立を損ねる支援があった。人としてのマナー・プライドを阻害した
作ったものが売れると励みになった。誰かに評価されるのは嬉しい
自立のための一歩。震災前の仕事はもっと厳しかった
良い結果を出してお世話になっている団体に貢献したい
働いて家族を養っている感覚が、自分を前向きにさせる
地域の将来を自分たちで作っていくんだという前向きな気持ちで取り組んでいる
最初は賃料がかからない仮設住宅の店舗に入ろうとしたが、そこは今までお店をやってきた人だけが対象で入れなかった
不満ではないが、新規で始める人は一切の支援がない。震災直後のお金があまっていた時期には数百万で建物をたててあげるという話もあったが、そのときは避難所で余裕がなかった。やっと余裕がでてきたときには、もうそういった支援はなかった
都内の団体が、飲食店再開のためにお金を出してくれる予定で、再建を始めたが、途中で資金が集められなかったと連絡が入った。そうであれば、初めからこちらも別の形を考えていた。最終的には別の団体が補助してくれたが、一時的に地元の人間が、工賃の借金をすることになりそうだった
避難所では、週に一度、多かったときは、週に 3 度誰か来てイベントをしていた正直一緒にやるのがしんどかった。イベントをしにきた人だけではやりきれないときは、サポートするしかなかった
いつも誰かしら知らない人が仮設住宅を歩き回っていて、落ち着かなかった。でもいなくなる寂しさを感じた
親戚など、知り合いを訪ねて 15 回以上転々としたが、その間、外部支援は特に受けなかった。必要なことは色々とあったが、誰に頼ればよいか分からなかった
原発事故によって避難して仮設住宅に入ったが、その先で、支援活動が賑やかに行われると、地元にもともといる人たちに反感を買ったその辺りの配慮は欲しかった
レクリエーションの音楽がうるさい時があった
写真を送ると言われたので、住所を渡したが、届かなかった
最初は支援団体から直接きていたが、途中から中間支援がはいり、来るのが遅くなった。必要なものが遅れてくるようになった。別ルートで早くくる支援もあった
避難所に入れなかった（新潟での話）。「中国人専用」というところはあって空いていたが入れなかった
国の支援やボランティアの支援を受けていれば死ぬことはないので、働かないで過ごしている人がいる
震災からしばらくすると、ボランティア団体の活動が、シルバー人材センターの活動領域に入ってきた
支援が何もなかった
物資とはいえ、玄関の中に勝手に入って物を置いていくのはどうか

コメント
(1)　特に不満や疑問はなかった
完璧だったとは思わないが、完璧にできるはずもないので、とにかく感謝している。不満があるという場合には、支援に慣れすぎて、ある種のわがままになっている人もいるので注意が必要である
(2)支援活動に関する説明を受けなかった
支援内容は、勝手に決まっていたので、支援を受ける側として誰に何を言えばよいか分からなかった。支援の方向性など、相談があっても良かった
支援活動の説明は特になかったが、不満はなかった
どのような支援が行われていたのか、分からない。行政による支援との違いも分からない
どのような支援が受けられるか分からなかったので、自力で解決するか、知人に迷惑をかけるしかなかった
どこでどんな支援がされているのか分からない。情報を知らないと損をする
団体が成り立っている構成、内容がわからない
横文字でよくわからない団体から「お手伝いありますか」といっぱい TEL が来る
事業の終了の時期は予算の都合で、既に決まっていると言われた。そこはあまり口が出せることではないと感じた
(3)　無償の物資/支援活動によって、地元の仕事（経済活動）の復旧の妨げになった
いまでも大槌では自転車を無料で修理している団体がいる。またいまだに大槌では支援物資が届いている場所もある
年越しそばをふるまい、地元のそば屋にお客が来なかった
支援物資がきたときは、すこしでも被りそうなものがあったら地元の商店に確認をしている
市内の商店やスーパーが再開したにもかかわらず、物資配布が続いていたこと。中にはリサイクル衣類でもう着れなさそうな物まであったりして、その仮設の役員さんが後日ゴミだしたという話を聞きました
漁師の支援として、漁具や乗り物まで届いたが、貰った人とそうでない人がいる。更に、地元の漁師が 3 年、4 年先にやればよいような仕事まで、ボランティアにやらせている。漁業組合と NGO の間で、共通認識を取れていないものもあった。 宮城県のある市では、お店のリフォームなど、業者がやる様なことまでボランティアがやっていた。個人的には、「それってボランティアの仕事なの？」と感じていた。それらの支援を受けられた人はラッキーだが、受けられなかった人はお金を払って人を雇っている
散髪のボランティアやマッサージ、自転車の修理などを無料でやられるので商売の妨げになるので、それらのボランティアに少額でもお金を払ってやってくれるようにと話した
自転車修理など民業圧迫
震災後に物資が届き、人が服を買わなくなった。近くに大型店ができたことなど色々なバランスの中で、廃業の決断をした
(4) 様々な団体からの度重なる聞き取り調査や取材
大学などが調査に来てなんどもヒアリングするが、そのあとの連絡がなにもない。それがどう活用されたのかもわからない
テレビ局が、孤児はどこにいるか、家族が全員死んだ人はだれか紹介してくれと聞きに来て、不愉快だった
市や区のアンケート（郵送のもの）が多い
個人へのヒアリングをしたいという人が多かったが、それは断った
ドナーや取材の際に、よく呼ばれた NGO 担当者からは、「自由に話してくれていいから」と言われていったが、インタビュワーは、既に決まった方向性の話ばかりを求めた
調査に来てなんどもヒアリングするが、そのあとの連絡がなにもない。それがどう活用されたのかもわからないので不信感が残った
傾聴ボランティアがバスできた、家をノックしてまわっていた。初対面の人に心を開くことはできない
たとえ行政書士がきても「大丈夫」と答えた。関係があって始めて言えることがある
母が心に病をもっている。仮設住宅にうつり、毎日誰かしら家をノックして、なにか困った

ことはないか聞いてくる。それがストレスになっていた
聞き取り調査は、煩わしい時もあったが、両隣に知らない人が住んでいて、音をたてないようにひっそりと暮らしている仮設住宅での孤独な生活を考えると、話を聞いてくれることは嬉しかった
ニーズを聞かれるのは嫌だった。放っておいてほしかった
話すとその時のことを思い出す一種の PTSD がある
傾聴と言って派遣されたボランティアが、素人だった
見ず知らずの方に心の内を打ち明けることに不安を感じていた
(5) 支援物資の配布が不公平だった
支援の不公平感は、お金に関してとくにあった。避難所ごとで支給額が異なり、世帯や一人当たりなど基準が明確ではなかった。個人の寄付金を預かってしまい、対処できなかったのではないか
ある宗教団体からの寄付金など基準が明確で、そのような不公平感は感じなかった
一度、70 代のひと、80 代の人と分けて配布していた。支援物資を受け取ることに遠慮してしまう人もいたので、そのやり方はよかった
支援物資の不公平感は、赤十字から家電 6 点セットを貰っている世帯か否かなど、他セクターからのサポートの有無が影響した
支援物資には、転売すれば数万円近い物（家電や自転車など）もあるため、必要か否かに関わらず、自分が貰えないと羨ましい
一度に何度ももらう人もいた
漁師への支援は利害関係がとても絡んでくる。組合長だけでなく、漁師全員に相談すると、利害関係のない仕事をボランティアにやってもらうようになった。船にペンキ塗りなどみんなが不平不満を言わないように、やりかたを教えた
支援を受けた人は、その地域で住みにくくなることがおこった地域もあった。組合長のお気に入りの人だけに支援がいってしまって 10 世帯のうち 3 世帯だけにいってしまった。それが不平不満に繋がる。それはかえって地域をだめにする
不公平感はあったが、物資がないよりはよい
外部支援団体のみならず、行政の支援や東電の補償も相まって、支援の不平等（感）は顕著にあった。これらが、今でも住民間に気まずさを生んでいる
日赤の 6 点セットは 2012 年冬に来た。借り上げだったので転売した
2011 年 10 月頃、仮設住宅で新品のジャケットが物資として配られた欲しい人は並んで自分に合ったサイズや色を選んだが、後の方に並んだので、サイズが小さい物しかなかった
お金の支援が不公平に配られたのは納得がいかなかった
後で聞いたのですが、現金が配られたのだそうですが皆に平均ではなく、場所によってあり、私たちは手に入らなかった
(6) 団体が連れてきたボランティアの言動・行動で不快な思いをした
ボランティアがきたあと、指輪がなくなった家があった
泥かきを頼んだボランティアから「こんなことをするために来た訳じゃない」と言われた
観光気分で来ても良い。仮設商店街はそれで潤う
放射能の影響について、色々なことを言う人がいた。こちらのことを思ってくれてのことだと思うが、言動に傷つくこともあった
長期すぎるボランティア、行動や言動に疑問を感じた
不快ではないが。ボランティアが旅館をしめていて、使いたいときに使えなかった
中間報告書 関連箇所
55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77

Q18. あなたは、「地域の外から来た行政以外の団体」に対する不信感や不安を感じたことはありますか？		
はい	19.8%	50
いいえ	80.2%	203
	有効回答者数	253

無回答者数	17
中間報告書 関連箇所	
55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77	

Q19. 【前問で「はい（不信感などを感じたことがある）」と回答の場合】そのきっかけを教えてください
地元で NPO が問題を起こし、他の団体も風評被害をうけている。これから入ってくる団体は信用されない。町民も、県行政も警戒している
政党と宗教は、支援にきたときには一歩ひいた
社協が迷惑ボランティアに注意してくださいと言いに来て、警戒するようになった
震災初期に入ってきた多くの NGO 関係者は、髭を蓄え、登山メーカーのダウンジャケットを着ているようなイメージがあり、日常であまり関わらない風貌の人達だったので、警戒した
役場の人が選んで通しているので、直接来られないようになっている。役場も被災して、仮設住宅のすぐそばにある
地元の背景を理解していっているが、一般論をたたきつけて活動している
いかがわしい団体も多かった
悪い噂は色々と聞くが、仮設では基本的には良くやってくれている。地元出身者が雇われているので話がしやすい
現在でも物資を配布しているグループの中には、宗教団体の勧誘をしているところがある
団体名を語りながら、物見遊山だと感じた人が何人かいた
何を目的で来たのかいまいちよくわからないものがあった
マッサージのボランティアで来ていた団体の中で、スタッフの一人が自分の持っていた一眼レフのカメラと、住民さんの持っていたカメラを間違えて「私の返してください」と住民さんに怒っていた。それは確かに住民さんのもので、間違ってしまったスタッフの方は、そのあとお詫びの言葉もなく、その場の空気がとても何とも言えない雰囲気になりました
本当に支援の気持ちで来ているのか、何らかの邪心的な目的で来ているのか、団体の長として判断する必要があった
ものみやさんがいた。 放射能に関する（NGO からの）心無い一言があった。海外の人からも強い言葉でいやなことを言われることもあった。
汚染地域のペットを勝手につれてきた（被ばくしているのにもかかわらず）。汚染の立ち入り禁止区域にペットのえさを置いたりする人の家の中まで入る
問題はないが、宗教が不安だった。訪問販売は怖いから買ったことがあった（支援ではないが）
なわばり争い
地域の実状への理解不足が伺われる言動など
被災者の立場を理解せずに、自身のスキルアップが目的の方が見受けられた
一部の団体に関してですが、支援に来てケガをしたり、観光目的で遊びに来たり、本来の目的とかけ離れた行為、ふさわしくない行為が見られることもあった住民に近い自分としての立場からそのように感じた
被災地の事を全て知ったつもりになった人がいる、自分は被災地支援をしてるから偉いと思っている団体や個人がいた
あまりにもいろんな人が来たため、良い人とそうでない人、自分が言ったことを実現できる人と口だけの人、色々だった。手を動かさないけど口だけ出してくる人がそれなりにいた
最初はボランティアだと思っていたが、給与を貰って活動していることが分かった。そうなると、地元がどうしても必要として無くても、支援を続けようとすることに合点がいく
医療・法律の分野の支援を語りながら、専門家でない人が派遣されて、または飛び込んできた
団体や個人に関わらず、現地への訪問の際に、地元住民の感情に配慮しない言動や、受け入れ先に負担のかかるスケジュール（何時にどこにいてください、など）が組まれていた
中間報告書 関連箇所
55,56,57,58,59,60,61,62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72,73,74,75,76,77

Q20. あなたの県では、他県に比べて支援が足りないと感じたことはありますか？		
はい	11.7%	30
いいえ	88.3%	227
	有効回答者数	257
	無回答者数	13
コメント		
他県のことは、よく分からないので答えようがない		
分らない他県も大変だと思う。原発と性質が違う		
中間報告書 関連箇所		
102,103,104		

Q21. 【前問で「はい」と回答の場合】 具体的にどのようなことがありましたか？（自由記述／白紙回答可）
他県のことまで分からないが、市街地と田舎（島）とでは大きく違った
自分の地域は国などからの補償が充実していたが、それが無い地域は大変だと思う
あまり支援が来なかった。東北 3 県というが、東電の補償を受けているのか、仮設住宅はどういう立地に建てられているのか等、状況によって同じ県内でも違う。それぞれの地域の特性を理解しないといけない
自宅は避難地域となったため、他県に入るボランティアの映像などがうらやましかった
ニュースなどで報じられていることを聞くと、地元ではその様な支援はなかったと思う事がしばしばあった
テレビ・マスコミが良く入っているところには物資も人も良く来ているように思います。もちろん地元よりも入っていない被災地も多くあります
他県の友人に話をきくと感じることがあった
助けてもらえなかった 。公も NGO も支援が遅い。復興のフの字もない
復興していない。除染もしていない
家があるだけよかった
自分達は東電の支援を受けているから金銭的に安定した部分があるが、津波の甚大な被害を受けた地域は生活する術がなく大変
中間報告書 関連箇所
102,103,104

Q22. 仮設住宅や避難所、在宅、みなし仮設など住環境の違いによって、支援の不公平があると感じたことはありますか？		
はい	44.8%	112
いいえ	55.2%	138
	有効回答者数	250
	無回答者数	20
中間報告書 関連箇所		
105,106		

Q23. 【前問で「はい」と回答の場合】 具体的にどのようなことがありましたか？（自由記述／白紙回答可）
仮設住宅間
仮設住宅の作り方が違う。自分がはいっているものは最初に建てられたもので、となりの会話がとても聞こえてくる
場所により建物の違いがあること

仮設の大小によって偏りがあった
避難所間
小さい施設には物資ボランティアの回数が少ない。大きい施設は多い
支援物資が行き届かない。炊き出しなども全くない所もあった
他の人と話した時、支援があまり来ていないところ（時期的なものもあるが）あったと思う。食糧等の配給のやり方について疑問があった
分かりやすい所に出来た避難所・仮設住宅には、支援が多い。また、ある程度の「実績」を求めて支援に来る団体も多く、小規模仮設住宅には、行きたがらない傾向が強い
在宅避難
自宅避難でもらえなかったことがあとから分かった
家があるので、支援物資を受け取るのを遠慮している人が多かった。物流がとまっているため、ものがないという状況は他の被災者と同じであるのにも関わらず
自宅なのでもらえず、取りに行っても日中でほぼなくなっている
自分は、職場が流されたが家屋が被災しなかったので、自宅で生活していた。近くの仮設住宅に届く物資は、普通に並べば貰えた
在宅だと支援が少ない
支援関係者は、在宅＝あまり被災していないという単純な考え方を持っていたのではないか。家が運よく残った人は、コミュニティから切り離されている分、心配すべき。仮設に物資を貰いに行っても、断られたりしている
家の 1 階が被災したが 2 階は残ったためそこに住んでいるような人たちは、周辺の住民が去った後もそこに残り、コミュニティから分断されている。仮設住宅の集会所ばかりでなく、在宅・みなし仮設の支援も必要だった
不公平ではないが、みなし仮設から仮設住宅に移ったことで、医療の面など便利になった
みなし仮設避難
みなし仮設に一切支援がこなかった
みなし仮設にいて、支援団体から離れていたので、なにも知らなかった
避難所単位で支援物資がきたとき、近所に避難している人にも歩いて配ったら、そこにも家族が居て、数が足りなくなった
1000 世帯も住んでいて、公平にやるのは難しい。一度仮設住宅にむけておくられた支援物資を配る時、外部から人がきて、断わった。それが申し訳なかった
みなし仮設だと情報がなく、阻害されている。仮設住宅にいる人と同じ境遇なのに支援物資もわざわざ出向かないと受取れなかった。平等に配布されなかった
みなし仮設は、仮設と同じなのに、在宅扱いと同じだったガス代の補助も仮設ではでているのに、みなし仮設はでていなかった
外部支援団体からも支援がなかった
仮設住宅に住んでいる人と自宅に住んでいる人が同じ支援を受けていたので不公平を感じた
届きすぎた物資は「借り上げ」の人には届かない。しかし余っている
借り上げはなく、仮設がうらやましいこともあった 仮設はいつまでやっているのかと思う
「借り上げだから」という理由で仮設で配られているストーブがもらえず断られた
自分でアパートを借りているからといって被災してないわけではない。住んでいた家屋は流されたが、仮設住宅の建設が遅かった中で、家族の生活のために広域避難をした人、家を借りた

人が支援を受けられないのはおかしいと感じた
仮設住宅や避難所は目に見えて団体の活動の場となっていたようですが、在宅でもご家族や仕事をなくされた方がいたり、みなし仮設に全く支援の手がいっていなかったことに対しては公平ではないと思った
不公平は大いにあると思います。仮設はすべての環境において、守られている。物資はもちろん、心のケア、軽い運動、歌の支援、小物作り、全てにおいてあった
仮設住宅よりアパート、みなし仮設などに入った人にはほとんど物資の支援がなかった。だからと言って不満ではなく「仮設の人たちはこんなに頂いてたんだなぁ」という印象だった
仮設住宅とみなしが同じ状況とは考えにくい
仮設単位の支援は、「そこに住んでいない人にはあげられない」ということで仮設に届いた物資はもらえなかった。借り上げた人は自立しようと頑張っているのに罹災証明などで許可を出して欲しかった
大変な思いでアパートを借りたのに。いつまでも仮設を支援（物資）すると自立しなくなる
みなし仮設の住民から、仮設住宅ばかりいい思いをしてといつも言われる
避難が必要な人の情報がまとまっていない。情報は役場にあっても共有できない。借り上げの人のところに情報が来ない
広域避難
嫁の実家に 3 ヶ月避難していたときは、なにも支援がなかった
しばらくは関東にいたので、避難所で物資をもらっていない
親戚の家に避難しており、支援物資をもらえなかった
地元に支援はない。他市区町村に行くしかなった。住民でやるしかなかった。自立を考えると悪かったとも限らない。県外避難は被害を受けた：いわきナンバー福島ナンバーは車の窓を拭いてくれない
広域避難民は支援を受けず、県外差別を受けていた。ものもカードもなく、情報もない、助けをどこに求めればよいか分らない
中間報告書 関連箇所
105,106

Q24. 妊婦・介護を要する高齢者・障がい者などへの特別な支援が、不足していると感じたことはありますか？		
はい	27.1%	64
いいえ	72.9%	172
	有効回答者数	236
	無回答者数	34
コメント		
避難所にいなかったので、あまり分からない		
地元の人で対応すべき問題。自分が管理していた避難所では、高齢者には畳の上で寝てもらった		
前よりも仮設住宅に移ったことで交通の便が良くなり、病院にいくのが楽になった		
避難所で、予定日前の妊婦に赤十字の人が毎日ついていて感動した		
自分たちが村と一緒に動けば十分に支援を受けられたが、体が弱いので寒い避難所は無理だった。しかし避難先の親戚が助けてくれて困らなかった		
高齢者や障がい者を専門に見る団体などもいて、助かっていた		
中間報告書 関連箇所		
115,116,117		

Q25. 【前問で「はい」と回答の場合】 具体的にどのようなことがありましたか？（自由記述／白紙回答可）
特別な支援に関して、高齢者や障がい者なども同じ部屋の仮設住宅を割り当てられたため、ベッドをいれただけで余裕がなくなっていた
自分の子供が自閉症である。ずっと仮設住宅でプライベートがない中の生活だったので、彼のストレスがたまり、パニックをおこした。その 3 ヶ月後に行政にかけあって、もう一つ仮設を借りることができた
避難所で下の世話をするときに、個室がなく、被支援者が羞恥心を感じるケースがあった
仮設住宅では初期は対応がなにもなかったが、時間が経つと、避難所の中の一室を彼ら専用の部屋にして対応した。その前は、毛布でかこってトイレをしてもらったりした。初期の頃は、3 日間おむつをかえてもらえず、垂れ流していた人もいた。一箇所に集まってからはヘルパーが対応したが、数が少なく、偶然避難所にいたヘルパーがやってくれていた。その後福祉避難所ができたから移動したが数が足りなかった。福祉避難所にうつれず、仮設住宅ができるまで避難所に残った人も居る
NGO が入ってきて、特別な支援活動をしていた避難所もあったが、そこでそれがやっているという情報がなかったため、近隣の人がその支援を受けられなかった
震災で息子や娘が職を失い、それまで彼らからの仕送りに頼ってきた人たちがいま困窮している。金銭的な支援が一番良い
仮設住宅がバリアフリーではなかった
みんなで同じ生活をしていたためストレスでパニックをおこしていた。それで周りの人も混乱していた。その後は別の一室に移され、介護されていた
避難所で自閉症の男の子がパニックを起こしていた。周りの人も余裕がなくなっており、毛布でくるんでだまらせたケースがあったと聞いた。薬もなかったので、落ち着かせたり、寝かせたりすることもできなかった
体育館の二階の部屋にトイレ用のバケツだけおいて、障がい者たちを閉じ込めたケースもあったと聞いた
床ズレを防止するエアマットが避難所にはなかったので、集めた
仮設住宅にいる障がい者や高齢者を病院に運ぶ送迎サービスをしている。いままで家族の車で病院にいっていた人が、車が流されてしまったので足がなくなっている
高齢者や障がい者で見なし仮設に入っている人は、歩いて支援物資をえるのが大変だった仮設住宅の区長に把握してもらいたかった
障がい者は避難所で生活しにくいので、不便でも自宅や親せきのところに移ると。物資などが来ない
子どもが障がいをもっていることは施設に入って間もなくわかったので、その点への配慮が足りないと思った
被災当時誰もが生きていくのに精いっぱいで、高齢者や障がい者への配慮が全くなかったと思われます
独居の方の支援を厚くしてほしい
このことはスペースの問題もあるので、一概には言えないかもしれないが、ベッドや介護スペースがもう少しあればよかったと思う
高齢者（当時）介護が必要な家庭は大変でしたトイレからおむつ、ほとんど何もなく、一人では何ともならなかった
高齢者の同居人がいるのに同じ部屋とは考えにくい

妊婦：必要な服もなかった支援がきめ細かく必要　高齢者：足腰も弱くなった放射線数値などについてもっと考えてほしかった保養（県外に子供を連れて行ってくれるのは良かった）自殺も増えた
虐待が増えた。避難しようにも避難できない。自閉症などは新しい環境が厳しいもっと支援が必要だった。地元団体は自分たちのこともあり手が回らなかった
妊婦は皆圏外にでた避難先で扱いがひどい。病院も入れてくれない
最初の避難所が厳しかった。老人もおむつも交換できない、トイレもない。近くの医者の情報がない。老人は孤立している。70 代・80 代の借り上げの人は外に出ない
借り上げの高齢者は引きこもっている人が多い
発達障がいがある人や、精神疾患のある人とその家族に対して、避難所の環境はあまりにもつらいものだった。車中で過ごした人が多かったと思う
特に避難所で感じた設備・支援が行き届いていなかった
精神的なケアに関しては、多くの支援がいきわたっているように感じたが、身体的な支援が不足というかあまり見ることがなかった。身体的な支援は身内とヘルパーなどのサービスしか行きわたらなかったため、当事者の方々から様々な声が聞かれた
妊婦：いつどういう体調になるかわからないのに対応が不満。高齢者・障がい者については身体状況が周りに理解してもらえず、本人・家族は大変だったと感じる
高齢者の支援に対して、認識が浅い団体があった。足が悪いからといって何でもしてあげると、運動をしなくなり、もっと体が弱くなることが見受けられた
障がい者や大病者は、避難所での生活になじめない。また、仮設住宅も壁の薄さなどで、大声を出す子供がいる家庭などは入りにくい。そういった人を家族に持つ人は避難所や仮設を出ていく傾向にあるが、行政はそこまで面倒が見られていない。行政が見られない部分を補助するのが外部支援なのではないか
妊婦でなくても、若い女性は妊娠について悩んでおり、心のケアが必要であるように感じた
避難所での授乳など、配慮があっても良かった
まだ支援が来る前だが、毛布などが足りず、避難所で高齢者が寒そうにしていた
高齢者は移動が不自由なので、お茶会などの誘いがあってもひとりで行けないことがあった
子どもが障がい児だが、何かと不便なことがあり、お風呂場の改善はありましたが、それ以外にも不便な個所があるにもかかわらず特にそれ以上のことはされなかった
沿岸部からは十分に距離があると思っていたが、川を伝って波がかなり奥まで届き、障がい者施設が被災した
中間報告書 関連箇所
115,116,117

Q26.「地域の外から来た行政以外の団体」からの支援で、 性別への配慮が十分でないと感じる支援はありましたか？
感じたが、あの時期は仕方が無かった
特に避難所の生活は女性にとっては厳しい物だったが、緊急事態であると考えるとある程度は仕方がなかったと思う
女性の生理用品等は、女性に担当してもらっていた
中間報告書 関連箇所
116

Q27. 【前問で「はい」と回答の場合】 具体的にどのようなことがありましたか？（自由記述／白紙回答可）
女性だけに言えることがある。体のケアも心のケアも。心のケアはよりわかってもらえる女性自衛官がいてよかったという声もあった
女性向けにしても、高齢の方に不必要なものが若い自分にたくさん持ってこられたときは困った
性別に配慮した避難所がなかった。男性の方が外に出ていかない
男女雑魚寝だったが配慮できる状況ではなかった思う
配慮はあるが、男性がコミュニティ支援に参加しない
集会所などで開かれているイベントの多くは、女性向けのように感じる男性の趣味には合わない
DV などが増えたと聞いているが、行政だけでなく、専門的な機関の補助が必要だと思った
避難所は女性にとって過ごしにくい場所だったが、緊急期なので仕方がない。あまり長期いなかったので、大きな問題はなかった
仮設住宅で、コミュニティ形成としてイベントをしてくれるのは良いが、編み物など、男性が入っていきにくいものが多い
女性が働ける場所が限られており、子どものいる女性は特に、子どもを預ける場所がなかったため、働きにくかった
女性の生理用品などが不足したことがあった
避難所生活のトイレなどは、女性には厳しかった
避難所では、老若男女雑魚寝だった。酒を飲んでいる男性と同じ空間で生活するのは、若い女性はストレスがあった
支援団体に求めることかは分からないが、放射性物質の女性の人体への影響が分からない中で、関係者から軽はずみな発言があった
福島県では、子どもを産みたくないという女性がいた
男女の雑魚寝、トイレの悪臭、着替え、不審者など、避難所での生活は女性にとって過ごしやすい環境とは言えなかった。一応のしきりはできたが、酒を飲んでいる男性などがいると恐怖であった。
中間報告書 関連箇所
116

Q28. 「地域の外から来た行政以外の団体」による支援活動に対し、意見や不満があったとき、それを伝えることができましたか？		
伝えることができた	29.9%	69
伝える方法を知らなかったため、伝えなかった	54.5%	126
伝える方法は知っていたが、伝えなかった（理由：）	19.0%	44
有効回答者数		231
無回答者数		39
コメント		
欲しいものを聞かれなかった		
支援がきていたが、支援団体と関わる機会がなかった		
仮設商店街で仕事をしているので、自分から出向くことはできない。支援団体がこないと必要なものを伝えることはできなかったが、ほとんどの団体が来なかったが、顔見知りの支援団体の人が来てくれて、伝えることができた		
地域の人の方が言いやすい。外部からきた人にお願いはできない。外部の人は地元の人のバッ		

クアップでいいのではないか
自治会長や役所を通して支援や調査をしに来た団体に関しては、後からフィードバックを送ることが可能だったかもしれないが、突然来た団体にはそれが出来なかった
誰に言っていいのか不明。誰で、何を期待していいのか不明であった。自分でどうにかするしかなかった
人に言えない分、自分でどうにかしなければというきっかけにはなった
してもらっている支援に対して、文句は言えなかった
支援団体に期待することは、きちんと話を聞いてくれること
むしろ、「ありがとう」と伝えたかったが、手段がなかった
中間報告書 関連箇所
39,40

Q29. 【前問で「伝えることができた」と回答の場合】 その意見は支援活動の内容に反映されましたか？		
反映された	13.6%	11
ある程度は反映された	27.2%	22
あまり反映されなかった	24.7%	20
全く反映されなかった	7.4%	6
わからない	27.2%	22
	有効回答者数	81
	無回答者数	189
コメント		
要望を伝えると、話を聞かないひとは多い		
無料の配布が、100 円で売るなど少しずつ反映（その 100 円を集めて、もっと困ってる人（大島）に住民が支援するのが望ましい		
パソコンを支援してくれた人がいた。仕事の関係で使いたかったが、使い方が分からなかった。そうしたら知りあいの支援団体の人が、そのことを聞いてパソコン教室をやってくれ、すごくありがたかった。意見を聞いてくれ、反映してくれたのはその人だけだった		
中間報告書 関連箇所		
39,40		

東日本大震災　市民社会による支援活動
合同レビュー事業　検証結果報告書
～国際協力 NGO の視点から～

別冊資料 2
中間報告書の要点抜粋資料

2014 年 6 月

特定非営利活動法人　国際協力 NGO センター

別冊資料 2. 中間報告書の要点抜粋資料

■本資料は、国際協力 NGO センター(JANIC)による「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　検証結果報告書 ~国際協力 NGO の視点から~」（以下、報告書）の別冊資料です。

■報告書の全文は、JANIC ウェブサイト（http://www.janic.org/mt/pdf/eqreview.pdf）に掲載しています。

本資料について

本資料は、中間報告書の検証の章から、要点を抜粋したものである。別冊資料 1 のアンケートはこの中間報告書をもとに作成した。

別冊資料 1 の「中間報告書　関連箇所」の番号が本資料の各意見に振られた番号に対応しており、各質問項目と選択肢がどの意見をもとに作成されたのかが分かる。なお、中間報告書の全文は、以下のリンクからウェブ上で閲覧できる。

http://www.janic.org/mt/JOINTREVIEW201311.pdf

本資料の見方

表の中央には各検証過程であげられた意見が､その右の欄にはそれがどの検証過程で出された意見なのかが記載されている。また、表の左側には各意見の通し番号が付けている。以下に例を示す。

3	過度の支援により被災者の自立心を損ねる支援	東京、宮城 A

右側の欄では、文献調査によって得られた情報は「文献」（番号は報告書の巻末資料 1.参考文献一覧番号)、聞き取り調査によってあげられた意見は「聞き取り」、ワークショップによってあげられた意見は、それが行われた場所によって「東京」「岩手」「宮城」「福島」となっており、「岩手」「宮城」「福島」に関しては、意見があげられたグループ名がアルファベットで県名の後ろに記載している（例:岩手でのワークショップのグループ A であげられた意見は､「岩手 A」)。

また、合同レビュー事業で実施したアンケート調査の質問項目は、中間報告書の内容に沿って作成したものであり、中間報告書のどの意見が、どの質問に該当するか明確にするため、中間報告書要点抜粋資料の表内の各意見の左の欄にそれぞれ番号を振った。各番号は、別冊資料 1「アンケート調査集計結果」内の該当する質問箇所に記載している。

なお、中間報告書および中間報告書要点抜粋資料では、検証によって得られた外部支援の結果を、以下の 2 つに分類して評価した。

(1)　A（重要テーマ）：評価指標に基づく 5 つの視点での評価
(2)　B：支援の質に間接的に大きな影響を与える組織内部の体制と他機関・団体との連携体制の視点からの評価

重要テーマ A.1 現地の文脈・ニーズに合致した支援が行われていたか

1	支援物資とニーズの不一致（必要な物が必要な場所に届かない）	東京
2	支援内容の不一致（現地の求めと違うことを支援者がしたがる）	宮城A、宮城C、宮城D、岩手D
3	過度の支援により被災者の自立心を損ねる支援	東京、宮城A
4	無償の支援活動による地元民業の圧迫	宮城B
5	活動資金提供者への業務による手間の増大	東京、岩手B
6	住民への支援活動の突然の終了（フェーズ認識の現地との不一致）	東京
7	外部支援団体の地元グループのキャパシティへの過度の期待	東京

原因 1. 不十分なニーズ調査とモニタリング

不十分なニーズ調査の原因：

8	人材や予算が不足	東京
9	多くの時間を割く余裕がない	東京
10	現地で適切なニーズ調査を行えるスタッフがいないなどの問題があり、現実にはニーズ調査は簡略化される	東京

モニタリングが適切に実施されなかった原因：

11	各支援団体は新たな活動を開始する際に必要な支援の内容について把握するため、ニーズ調査を実施し、これに基づいて活動の内容や進捗を適宜管理・見直し（モニタリング）し、必要に応じて修正を行っていく。しかし、いくつかの場合において、これが十分に実施されなかった	東京
12	現場スタッフが適宜モニタリングをしてもその内容を本部に伝えるプロセスや手法、その役割分担が明確でなく、情報が感覚的にのみ伝わっていること	東京
13	各団体に適切なモニタリングを行えるだけの経験ある人材が不足していた	東京
14	各活動の開始時にモニタリングを意識した目標設定をしなかったため、その後のモニタリングに必要な指標が無かったこと	東京
15	支援活動の内容や活動地域、その詳細を決定する際には、時として現地ニーズの実際の有無以上に支援活動の「結果」や「成功事例」の示しやすさが重視されていた	聞き取り

改善のための対策

16	まずスタッフがニーズアセスメントおよびモニタリングの手法を学べるよう、トレーニングを実施することが必要である	東京
17	団体内にトレーニングを実施するだけの知見がないが場合には、キーとなるスタッフを関連セミナーに参加させ、その後そのスタッフが団体内で共有することが望ましい	東京
18	大規模災害の対応には団体内での対応では間に合わない場合があるので、積極的に他団体と連携してニーズ調査を実施すること	聞き取り
19	ニーズアセスメントの過程で現地のニーズに近い地元団体や個人の関与	聞き取り

	を獲得すること	

ニーズ調査の手法の参考事例：

20	国際 NGO アドラ・ジャパンが山元町の民間賃貸借上げ住宅支援時において、避難住民のニーズを調査するために、往復はがきを発送し、必要の有無を確認の上、希望の物資を届ける形式を取った	文献 1-2, P.27

原因 2. 結果を出しやすい支援への傾倒

21	支援団体の他団体への見栄	宮城 A
22	支援団体が現地のニーズを的確に把握していたとしても、活動資金が確保できなければ活動は実現しないが、多くの場合、支援団体は、その活動資金をドナー団体から調達し、ドナー団体に活動の報告を行っている	聞き取り
23	また、多くの場合ドナー団体も資金提供元である個人や企業、宗教法人などに対して説明責任を持つ。この構造が、ドナー団体から資金が付きやすい活動と付きにくい活動を生み、特に活動の内容と必要性が資金提供者に説明しやすいもの、事業の結果が出しやすいもの、数字で示しやすいもの、短期（半年・単年度）で完結するものが歓迎されるのに対し、生業支援など将来への投資や、中間支援には助成が付きにくいといった、一定の傾向が見られた	宮城 C、宮城 E
24	支援団体は、スタッフの給与を確保し、団体を存続させるためには、資金の枯渇を避けなければならない。このため、活動内容の決定や資金調達の申請書を作成する際に、ドナーから資金を得やすい内容、予算が付きやすい期間内で完結する事業を優先してしまう	宮城 C、岩手 B

偏った支援の原因：

25	ドナーからの助成金の分野に偏りがあった	聞き取り
26	支援団体の自己資金が十分出なかったことの理由として東日本大震災の対応において、そもそも保有する自己資金の予算規模の半分以上を追加し、かなり大きな金額で活動を行っていた団体が半数存在していた	文献 1-2, P96

改善のための対策

27	各支援団体が自己資金を増やし、ドナー団体や政府助成金の単年度予算や義務の都合などに左右されない事業形成をできる環境を整えること	宮城 E、東京
28	またそのために民間企業とのパートナーシップも検討すること	東京
29	災害発生以前からドナー団体との相互理解に努め、必要な支援について伝え、説得できるような友好な関係性を構築しておくこと	東京

参考事例：

30	ジャパン・プラットフォーム（JPF）は、コミュニティ支援や、行政ではカバーしきれないセーフティネットの分野、そして自立支援のための被災者の生業作りなどの事業への助成を行った。また日本財団は、ROAD プロジェクトと称して、個人や団体から寄付された資金をもとに、被災地域での給水などの緊急期のインフラ事業や、仮設住宅での足湯事業、ニーズアセスメントによる仮設住宅の実態調査や専門家とのマッチングなどの事業への助成を行った	文献 1-9

31	今回の災害対応では、宗教団体からの支援が一部の地域で有効であったと指摘されている。宗教団体は自己資金で活動しているケースが多く、活動の内容に対し、柔軟性が高い場合が多かった	福島 C

原因 3. 国内外における過去の災害救助経験と東日本大震災との文脈の違いの理解不足

32	これまでに海外の災害対応や、阪神淡路大震災を初めとする国内災害の支援を経験した団体は必要となるものを早急に捉えられたため、迅速な初動に繋がっていた	福島 B
33	一部では東日本大震災の被災地の特性を理解しないままに、過去の災害の経験をそのまま当てはめる考え方やその態度に、地元関係者からの反発もあった	宮城 B

33 の原因：

34	国内支援と海外支援は異なるという意識によって、共通の問題として存在していたものに気づくことができなかった	聞き取り

改善のための対策

35	中越･阪神などで経験のある NPO と東日本で初めて参加する NGO/NPO 間で平時から交流が無かった	東京
36	物理的に交流する代わりに、各団体内で支援の経験と教訓の蓄積を行うこと	宮城 B

原因 4. 支援受け入れ側の断れない心理

37	地元団体からはお金を支払っているわけではなく、それまでの関係があるので支援を断りづらい、せっかく来てもらっているので、否定的なことは言い難かった	宮城 C
38	一度支援を断るとその地域は何の支援も要らないということで情報が広まってしまい、別の種類の支援や周辺地域への支援も来なくなってしまうことがあったため、必要な支援まで来なくなってしまうことを恐れ、その後いかなる支援も断れなくなった	福島 C

改善のための対策

39	単に支援をする者と受け入れる者という関係ではなく、ニーズアセスメント、モニタリング、事業形成といったあらゆるフェーズで、地元関係者の参加を得られると望ましい	東京
40	支援活動に対する受益者からのフィードバックメカニズムとして、苦情窓口（クレーム対応）などを作り、受益者の声を拾いやすくする仕組みが必要である	東京

重要テーマ A.2 支援による負の影響は最小限に抑えられていたか

1.1 支援受け入れ団体などの負担

41	外部支援団体の受け入れには多大な労力を必要とし、受け入れ団体の本業に支障をきたす場合があった	宮城 A､福島 C
42	受け入れ側の態勢が整っていない早期に、ボランティアセンターなどの窓口を通さずに避難所に直接来る個人のボランティアや、支援団体が撤退した後に、そのことを知らずに現場に来るボランティアがいた	岩手 E
43	外部支援団体間の擦り合わせがなく個別に現地に入ったため、受け入れ側は各々にすべてに対応せざるをえず、負担が増え混乱が生じた	岩手 B
44	支援団体によっては、一つの地域で集中して活動をするよりも広域な活動を望む場合があり、受け入れ側の調整の手間が増えた	聞き取り
45	被災者を東京に招き、被災地産品を販売する場を提供する様な支援の申し入れも多くあったが、気持ちは嬉しいが、わざわざ出向いて販売イベントに参加すると、本来業務ができず、効率が逆に下がる	福島 C
46	専門性が高い人材がボランティアとして活動する時に、本来のボランティア業務以上のことを勝手にしてしまい混乱を招くことや、高齢者の傾聴や心のケアなど専門知識が必要な分野を不慣れな人がボランティア活動として行い混乱を生む	宮城 C

46 の原因：

47	調整役に専門知識がないため、専門家を適切に使えない	宮城 C
48	専門家が現地の調整役を上手く活用できてない	宮城 C
49	専門家がボランティアとして活動するときの行動規範が無い	宮城 C
50	調整役が誰で、何をできる人か分からない	宮城 C
51	専門家の立場があいまいである	宮城 C

1.2 支援を受けるための手続き業務負担の増大

52	助成金の申請書の記載事項が細かすぎる	東京
53	そのために、支援物資を渡している写真の撮影や、配布する物資にロゴステッカーを貼ることを必要以上に要請されていると感じる	宮城 C､宮城 E
54	特に緊急期の外部支援者と受け入れ側のコミュニケーションにおいて、支援団体から（プロポーザル、レポートなど援助業界の）専門用語を多用されても、それらに対応ができる人材は現地に限られており、限られた個人の負担が急増する	岩手 B

2. 調査の重複による住民への負担

55	ニーズに基づいた適切な支援を行うためには、綿密なニーズ調査が必要である	聞き取り
56	しかし、住民からは「色んな団体が何度も同じことを聞いてくる」といった苦情が多くあがるようになった	東京
57	また、支援団体による調査以外にも、報道機関による取材、学術団体による研究目的のヒアリングと相まって、被災者の「取材疲れ」を起こしていた	東京

58	これらの問題に対処すべく支援団体間でも、情報の共有を促進する動きがあったが、大きな改善はできなかった	東京

58 の原因：

59	聞き手側の支援団体は、自団体の持つ情報の社会的信用を得るためや、ドナーへの説明責任を果たすため、正確な情報が必要であり、それぞれの興味も異なる	東京
60	情報共有のための効率的な仕組みや情報を蓄積する場所が事前に特定されていなかった	東京
61	発災後は支援活動を速やかに行うことの方が団体間で情報共有することのメリットよりも優先度が上回っていた	東京
62	情報交換会はあってもお互いの活動の報告に終始し、支援の重複を減らすための調整を行うまでには至らなかった	宮城 A、岩手 D、福島 F
63	個人情報保護の問題で支援対象者の情報が共有できない制度的な原因があった	岩手 A
64	更に、支援団体から詳細な個人情報を聞かれてもその後何の説明も支援もなかったため、住民側に不信感だけが残った	福島 C､宮城 D

3. 住民間の軋轢を生む支援

65	特にこれは、仮設住宅の建設が進み、避難所と仮設住宅の住民で受けられる公的な補助が異なり、外部支援団体によるイベントの開催や、物資の配達などでも支援格差が生じていた時期に多く見られた	東京
66	企業などから届く支援物資の中には、通常の生活でも購入しない高価なものも含まれており、必要のない物であっても地元住民の物欲を刺激し、これらも貰えた人と貰えなかった人の不平等感を拡大させた	聞き取り
67	漁業支援として一部の漁業関係者のみに漁具や関連物資を提供したので、貰えなかった漁業関係者からは「公平性に欠ける」との声があがった	聞き取り

65-67 の原因：

68	震災前から存在する地区同士の関係性への留意、吸収合併した市町村の政治的な背景や地元の人の帰属意識の違いが考慮されていなかった	東京

4. 自立心を損なう過度の支援

69	過度な支援が恒常化することにより、支援を受けることが当たり前と考えてしまう「支援慣れ」の状態（あるいは支援者による「支援漬け」の状態）を引き起こし、支援を受ける人の自立心や回復力を損なわせることに繋がっていた	宮城 A
70	支援が続くにつれ、被災者自身のモラルや、震災前には存在したコミュニティ内の共助の考えが損なわれる	宮城 E

69-70 の原因：

71	支援される側のニーズが支援者側に伝わるシステムが弱く、支援者が状況把握や先の見通しを怠って一方的な支援、自己満足な支援をしていたことや、支援団体側の認識が未熟で、支援慣れが人の自立心を損ね、回復の妨げになることを把握していなかった	宮城 A

5. 民業圧迫

72	支援による民業圧迫の問題も指摘された。農業や漁業支援の活動にボランティアが入ると生業が奪われる可能性もあり、ボランティアが地元の民業を圧迫しない仕組みが重要であるため、ボランティアが果たすべき役割を線引きしておく必要がある	宮城 B
73	物資調達や配布の際に、各市町の商工会や商工会議所の協力を得て、できるだけ現地の業者から調達を心がけていた団体もあった	文献 1-2, P27

6. ボランティアが住民におよぼす負担

74	人手が足りない支援の現場でボランティアは非常に有効に活用された	聞き取り
75	しかし、多くの住民が亡くなった地域でピースサインと共に記念写真を撮り地元住民の心情を損ねた	岩手 E
76	夜中に宴会をして騒音で近隣に迷惑をかけた	聞き取り

74-76 の原因：

77	今回の支援では、ボランティアや外部支援団体のスタッフの教育がされていないため、人道支援をしている自覚がなく、支援に対する知識、認識、注意点への意識が低い場合や、もともと団体の立ち上げ経験がない人が初めて支援団体を作った例など、支援経験がないボランティアの経験不足	宮城 C、宮城 E、宮城 F、岩手 E

改善のための対策

1. 支援受け入れ団体などの負担

78	各支援団体がバラバラに現地に入るのではなく、情報共有や活動の調整などの連携をしながら「一つの支援」となること	聞き取り
79	中間支援団体などが窓口の機能を果たし、支援の振り分けや関連団体同士の関係作りの補助を行うと効果的である	福島 C
80	行政機関も被災していて大変な初動期には、被災者と支援者を繋ぎ、振り分け、仕分けることができる現場の調整を行う団体や人材があれば、より効率的な支援ができる	岩手 B
81	現地受け入れ団体自体の支援も必要とされていた	聞き取り

81 に関して：

82	今回の震災対応における、宮城県の社会福祉協議会に、NGO から人材を派遣したケースがあった	聞き取り
83	外部支援団体には、平時から現地へ配慮した支援の実施に関する研修を受けておくことが推奨される	福島 C

2. 調査の重複による住民への負担

84	調査の重複を回避するためには、各団体間の情報共有や連携の仕組みが重要である	聞き取り

3. 支援を受けるための手続き業務による負担の増大

85	報告書や申請の業務による地元団体の負担を軽減するためには、資金を	宮城 D

	提供するドナー・助成者と被災者（受益者）の間に入る NGO などの支援団体が、現地側の状況やニーズをドナー側に的確に伝える“翻訳力”を上げること、ドナーが寄付者への説明責任を果たせるよう、寄付者を納得させうる別の説明の形を提案すること、NGO は地元団体の説明責任能力強化を支援（コンサルティング）すること、 地元団体と NGO、ドナー団体が事前の信頼関係を築いておき、災害対応時の適切な手続きについて議論できるようにすること	

4. 住民間の軋轢を生む支援

86	支援の格差による軋轢を最小限に抑えるには、支援活動を行う前に、同地域で活動している他の NGO・自治体・NPO と事前に調整すること	東京
87	不平等は主観にあるところもあり完全には回避できないが、いかにそれを最小限に抑えるか、また、住民の理解を得られるかを支援者は考える必要がある。しかし同時に気にし過ぎない方が良い場合もある	東京

5. 自立心を損なう過度の支援

88	支援団体向けに、災害時（後）の支援の仕方の注意点の研修を行い、この中に受益者の自立心の尊重を盛り込む	宮城 A
89	住民自らが必要なニーズを発信し、それを外部が支援する形を外部支援者が徹底する	宮城 A
90	住民たちの集まり、自発的に問題解決する意識を育み、それらを阻まないように外部支援者が配慮する	宮城 A
91	ボランティアが、体験型の研修を通し、現実味のある学びを得られるようにする	宮城 A
92	支援される側の自助努力を支援するシステムを作る	宮城 A
93	外部支援団体、行政の失業保険の制度、個人のボランティアなど、社会全体として被災者の自立性を尊重する発想がないと、どこかで過度の支援が発生する恐れがある。ただし、自立が難しい人（社会的弱者など）に、対しては、十分な配慮のもとに支援することで、支援の質の向上に繋がる	宮城 A

6. ボランティアによる負の影響

94	団体内や地域など異なるレベルにおける、支援やボランティアの調整のプロの育成を育成する	宮城 C
95	調整会議を活用して情報交換する	宮城 C
96	調整役の専門家や個人ボランティアに現地のニーズを正確に伝える	宮城 C
97	ボランティアと覚書や業務指示書の同意書を作成し記名してもらう	宮城 C
98	専門家がやるべきことと専門家でなくてもやれることを明確にして、専門的な活動は専門家のみが行う、 特に医療関係は資格を持っている人しかできないなどのルールを徹底する	岩手 E
99	出発前の事前オリエンテーション、現地での毎日ミーティング、平時からのボランティア育成、ボランティアを継続できる仕組みを作る（同窓会、募金活動、ハビタットカフェなど）、学校の授業でボランティア活動を学ぶ機会を作る	岩手 E

100	ボランティアを育成する際には、ボランティアだから何をしても良いということではなく、正しい知識と振る舞いが求められることを教育し、訓練する必要がある。一方で、ボランティアの受け入れ側も、ボランティアにして欲しいこと、して欲しくないことをしっかり伝えていく必要性がある	岩手 E
101	また、学生ボランティアの育成には手がかかるが、逆にコミュニティの外から来る若者を地元のお母さん達がサポートすることが、地元のお母さんたちの結束に繋がり、コミュニティ強化に繋がることもある	岩手 E

重要テーマ A.3 支援は偏りなく実施されていたか

全般的な支援の偏り

1. 放射能問題による偏り

102	関東以南から比較的アクセスの良い宮城県の、特に仙台市や石巻市周辺に支援が集中していたなど、岩手・宮城・福島の 3 県の被害はいずれも甚大であったが、支援の量にはバラつきが見られた。	聞き取り
103	福島県は宮城県より南に位置するにも関わらず、放射能による被害の懸念から、他県と比較して外部支援が圧倒的に少なかった	文献 1-2, P.16
104	これに対し福島の地元団体からは「外部支援に見捨てられた」との声があげられた	聞き取り

2. 住環境などによる偏り

105	各種支援は、市街地からのアクセスが良く規模の大きい仮設住宅に支援が集中し、それ以外の場所には行き届かない支援の偏りがあった	宮城 C
106	仮設住宅と避難所、在宅避難者、みなし仮設など、住環境による支援の偏りがあった	文献 1-4

105-106 の原因：

107	支援団体としては投入に対し最大限の効果を発揮できることが好まれ、効率性を重視したことがある。仮設住宅や避難所の立地状況は、町の中心部の大通りに設置されたものから、山奥に設置されたものなど様々であり、アクセスの悪い市街地から離れた仮設住宅には、規模の小さいものも多かった。また、外部支援団体の多くは、各地域の詳細な地理に精通していなかったことも関係している	宮城 C
108	地元団体の情報を共有し、どこか一元的に把握している組織がなく、仮にあったとしても共有された情報を活用できなかった	福島 B
109	在宅の被災者の情報は支援団体が把握することが難しく、支援が行き届きにくかった	文献 1-4

3. 情報発信力による偏り

110	被災コミュニティや地元団体の情報発信力の差	聞き取り
111	被災地の仮設住宅や避難所、自治会のコミュニティの関係者が支援を全国に呼びかけようとしても上手く支援物資が集まらない	福島 B
112	一方で、支援者側からは、地元の小さな団体やコミュニティの支援をしたかったが情報がなかった	東京
113	特に災害直後は、インターネットのツールを活用できる人がそのコミュニティにいるか、外部と交流のある人がいるか、自治会長など有力者が外部と上手く繋がっているかが、支援の集まりやすさに影響した	東京
114	さらに、テレビに取り上げられた場所に翌日から支援の一点集中がおきた	岩手 B

特別な支援を必要とする人に対してや性別などによる支援の偏り

115	災害時、特に配慮すべきは個々人（妊産婦・介護を要する高齢者・障が	岩手 A

	い者）の特性だが、その意識が行政と民間の双方に欠けていた	
116	避難所ごとに異なるが、岩手県の避難所では女性特有の問題が置き去りにされた	東京
117	一方で、避難所から仮設住宅への移行において、複数の市では、社会的弱者の方を優先的に仮設住宅へと移動させたことで、避難所で築かれていたコミュニティの分断が再度生じた	聞き取り

特別な支援を必要とする人へのケアが十分でなかった原因：

118	本来であれば高齢者や障がい者への福祉を担う社会福祉協議会がボランティアセンターの運営など非常時の業務に時間を割かれ、本来の業務に手が回らなかった	聞き取り
119	助成金や人的資源に関しても、震災の方に回ってしまい、特別支援に回らなかった	聞き取り

改善のための対策

120	NGO/NPO が職員を派遣する際の放射能に関する基準がなく、安全を期して支援員を送らず支援の偏りが生じた問題に関して、外部支援団体は支援を送れなかった理由を発信していくことが必要である	聞き取り

参考事例：

121	難民を助ける会は、緊急期から復興期にかけて、特別な支援が必要となる要介護者や高齢者への支援活動を重点的に行った。支援活動の特徴の一つとして、海外での支援経験や、「迅速性」、「柔軟性」といった特徴を活かしながら、行政の補完的な役割を担ったことが報告されている。毎日 3 台から 10 台の車両に食料や生活用品の支援物資を搭載して、被災地の障がい者や、高齢者施設に届けると同時に、安否確認を行い、在宅避難者、二次避難先、仮設住居入居者も含めて物資配布を行った。宮城県の障害福祉課は、県内の福祉施設の情報を難民を助ける会に提供し、難民を助ける会も、安否確認など得られた情報を報告する関係が構築された	文献 1-2, P.61

重要テーマ A.4 安全管理の配慮は十分にされていたか

1. 職員およびスタッフの労働環境

122	心身の健康を害し活動を継続できなくなった職員やスタッフが複数いた	聞き取り

122 の原因：

123	平時の労働条件さえ確立されていない（東京）のが現状で、緊急支援時には休暇の決まりが明確に決められていなかった	東京、聞き取り
124	プロジェクトマネージャーなど現場スタッフは被災地の悲惨な状況や、被災者の過酷な現状に常に向き合うことによる心労も重なっていた	東京
125	被災地のニーズに直接触れていため使命感から休暇を取りにくい精神的状況にあった	東京
126	発災直後から本来業務に震災対応の業務が追加されたため、団体内のすべての人材の業務が急増しており、団体が労務管理の重要性を認識していても、拘束力のあるものとして運用できなかった	東京
127	災害時の労務管理を行える人材がいなかった	東京
128	本部とのコミュニケーションを十分にとることができず、本来であれば本部と相談・確認しながら決定しなければならない事項も随時各スタッフが判断しなければならなかったため、精神的な負担がかかっていた	東京
129	カウンセリングなどの専門的ケアが必要だったが、スタッフをケアしていくという本部の姿勢・体制は足りていなかった	東京

2. 原発事故など高度な危険に対する対応

130	東日本大震災の被災地では、余震や被災家屋のアスベストや落下物、福島県で発生した原子力発電所の事故により飛散した放射性物質の問題などに対し、余震に関しては支援従事者が避難経路を常に把握している体制をとること、被災家屋のアスベストや落下物に関しては専門家の指示のもとマスクやヘルメットの着用、鉄板の入った中敷きを履くことを義務付ける	聞き取り
131	一方で、福島県で支援が必要と認識していても支援活動の実施に踏み込めず、宮城あるいは岩手の支援を選択した	東京
132	福島県の地元団体からは、「外部支援から見捨てられた気分だった。NGOは様々なガイドラインやポリシーを持って活動をしているはずだが、今回はどのような基準にしたがってどのような判断されたのか、公に議論されるべきである。基準に従って人を福島に送れないという決定があったのであれば、そのことを明確に示して欲しかった」という意見があげられた	聞き取り
133	これに対して、NGO の状況は「団体内で放射能に関する基準を持っていないため、ガイガーカウンターを持った現地スタッフに、現場を撤退するか避難するかの判断を任せる」であった	聞き取り

130-133 の原因：

134	基準とされる線量を巡り専門家の間でも多様な議論がある科学的に高度な問題である	福島 F
135	国や報道機関の公開する内容も後から変更される事態が多発したため信用しにくい	福島 A
136	行政と同様に NGO などの市民社会組織も原子力発電所の事故を想定し	福島 F

	ておらず、その対応マニュアルが未整備だったため、人を福島に派遣するべきか、また、地元住民が福島に残ることを推進して良いのか判断がつかなかった	

改善のための対策

1. 職員およびスタッフの労働環境について

137	有能で使える人材の絶対量を増やす。理想としては、一定期間で現地スタッフの代わりを本部から送り、休暇を取れるような制度を確立する	東京
138	人材マネジメントをシステム化する	東京
139	全体を見る目を持つ人を平時から育成する	東京
140	平時からスタッフの「自己管理」の能力を強化する	東京
141	スタッフの心のケアを団体が率先して行う体制作りを行う	東京

2. 原発事故など高度な危険に対する対応について

142	地域の市民社会組織として、今後は、行政に完全に頼るのではなく、市民の手によるモニタリングポストを作ることや、ジャーナリストと情報交換をして多様な角度からの視点を取り入れること、そしてセカンドオピニオンのシステムを各地域の市民社会が導入する	福島 A
143	原発による事故が起こることを前提に現実的な事故後の対応計画（コンティンジェンシー・プラン）の作成や、防災計画・訓練を実施する	福島 D
144	原発事故が発生した際には誰とどう繋がるのかを地元の NPO 自身が考えておく必要がある	福島 D
145	外部支援団体としても、これらを積極的に推進することが望ましい	福島 D

重要テーマ A.5 短期的支援から長期的支援への引継ぎはできていたか

1. 中長期的な視点と出口戦略

146	復旧期の支援活動では、活動の終了と復興を見据えた中長期的な展望が求められるが、団体や活動の存続そのものが目的化してしまい、なかなか事業終了の決断ができなかった	東京
147	活動団体が現地関係者や他団体に十分な説明無く突然活動を中止していなくなった	東京

146-147 の原因：

148	支援する側に（実施中の活動の）ニーズは絶対にあるという思い込みがあり支援を終了する時期を考えなかったことや、活動のアウトプットが決まらないまま事業を継続していた	東京
149	支援側と受け入れ側の支援の必要度に対する認識のずれや、将来への捉え方の違いがあった	宮城 F
150	引き継ぎのための活動には資金が出にくかった	東京
151	（助成が）単年度予算調達のため、複数年支援を決定しづらく、長期的視点が持てなかった	東京

2. 地元人材の育成やノウハウの移転

152	緊急支援が終わると、徐々に地域経済も回復し始め、援助の資金も獲得しにくくなるため、活動の内容を徐々に長期的視点のもの（支援を収益事業化していくなど）に修正、変更することが必要とされたが、できなかった	岩手 B
153	地元団体の多くは震災後に設立されたので団体の組織基盤が弱く（東京）、その強化を行わずに外部支援が抜けたため、人件費をねん出して市民活動で生計を立てるまで育たなかった	宮城 B、宮城 E
154	それまで資金獲得のためにドナーや行政の助成金への申請書作成に外部支援者の手を借りていた地元団体が、そのノウハウを習得する前に外部支援者が去ったため、その後活動を継続できなかった	岩手 B

152-154 の原因：

155	現地の人材育成までを外部支援者が事業の計画に入れておらず人材育成のための話し合いの場が持たれなかった	岩手 B 宮城 B、宮城 E
156	人材育成の助成金が獲得できなかった	岩手 B 宮城 B、宮城 E
157	人材育成に時間が十分に割けなかった	岩手 B 宮城 B、宮城 E
158	ノウハウを引き継げる地元の人材が不足していた	岩手 B 宮城 B、宮城 E

地元の人材不足の原因：

159	東北沿岸部の震災前からの高齢化が震災により加速した社会的背景があり、子どもの教育や仕事のために PC が使える若い人が他県に出てしまって地元にいない、あるいは若い人が地元にいても他に仕事をしているため片手間に何かをする余裕がない	岩手 B 宮城 B、宮城 E

改善のための対策

1. 中長期的な視点と出口戦略

160	外部支援団体は、活動がいつか終了することを前提に、早い段階から活動や構築したネットワークなどの現地への引き継ぎを視野に入れ、地元の様々なセクター（行政、社会福祉協議会、地元団体）と協力関係を構築するべき	福島 A
161	収益事業化に関しては、事業化できる人材の育成やファンドレーザーの普及、コミュニティ支援活動や高齢者支援の活動とは区別した、仕事作りに特化した支援の組み立てを行うべき	宮城 E
162	収益事業化に限らず持続的な団体運営を実現するための対策として、団体内の指揮系統の強化、財務知識や IT スキルの強化、役割分担の明確化、連携のための人材育成、専門家派遣などを事業の一環として行うべき	福島 F
163	しかし、被災地の厳しい経済環境の中で収益事業化や継続的な事業展開が必ずできるという前提に立つのは適当でない。無理に活動の事業化や独立を推進してしまうと、当事者の心理的負担（プレッシャー）や生活の負担になってしまう	聞き取り

2. 地元人材の育成やノウハウの移転

地元の人材育成に関して：

164	地域の既存団体（町内会、PTA、社会福祉協議会、地域包括支援センター、公民館、婦人会、防火クラブ）の強化やソフト部分を育てる NPO を増やす	宮城 E
165	外部支援者が資金調達時に地元人材の育成まで含めて事業形成し、活動する中で人材を育成する	宮城 B

地元の人材不足に関して：

166	外部から I ターン、U ターン人材の獲得	宮城 E
167	インターンの受け入れ機会を増やし、そのまま現地に定着してくれる人材を増やす	宮城 E
168	人材供給のプラットフォーム（work for 東北）を作る	福島 F

B.1. 団体の組織内部体制の問題

人材管理

1. 即戦力人材の不足

169	発災後、各団体は扱う事業の数が増え、即戦力の人材を確保することが必要であった	聞き取り
170	しかし、人材を募集しても、必要な経験や資質を持つ人材が、必要な人数集まらず、事業の実施や拡大に支障があった。	東京

必要とされていた人材：

171	災害救援の経験がある人材	宮城 B
172	事業管理ができる人材	東京
173	日本・東北のコンテクストを理解した事業デザイン・運営管理できる人材	東京
174	海外のドナーへの報告業務ができる語学力や業務の経験のある人材	聞き取り
175	緊急期から復興期に移行する際、無償の支援から収益性のある事業へとシフトしていく必要性が生じたので、団体の組織体制を強化していく財務や経理の専門家や事業計画を担当できる人材	福島 F
176	上記のような能力を持ち合わせ、事業単位の 1 年から 3 年程度継続して働ける人材	東京
177	一方で、外部支援団体はその多くが東京に本部を置く団体だったので、ほとんどの場合、現地の支援ニーズに最も応えられるのは、現場に入っているプロジェクトマネージャー以下のスタッフであった	聞き取り
178	本部と現場スタッフとの間で、連絡体制が上手く構築できていない例が多くあった	東京

178 の原因：

179	本部のスタッフも震災で急増した業務および、震災前から抱えていた本来業務の処理で本部スタッフが十分にコミュニケーションに時間を割けない中で、十分なフォロー（ケアや訓練）ができない、あるいはプロジェクト管理を現場に任せざるを得ない	東京
180	現地の中核人材不足により、NGO や NPO の本部スタッフが現地に入って活動しなければならず、団体本来の業務を圧迫することがあった	東京

即戦力となる人材の確保が難航した原因：

181	雇用条件 日本の NGO や NPO の待遇は一般的な企業と比較して水準が低い。具体的には、給与が低く、契約が有期である点が大きい。このため、求める人材と待遇とのバランスが取れていなかった。有期雇用である点も問題であった。また、災害直後からしばらくの間は、現場スタッフには過酷な労働環境が課せられた。団体によっては、有能な人材を他団体に引き抜かれた	聞き取り
182	地元人材の不足 東北の沿岸部という土地柄、震災前からある非営利団体自体が少なく、地元に人材や団体が少なかった。このため、現地の事情を良く知るスタッフを確保することが難しかった	東京

183	準備不足 ほとんどの団体は国内での災害支援を想定していなかったため、国内災害での人材の採用・配置・育成計画が無かった	東京
184	人材供給の仕組み不足 支援団体が必要としている人材のニーズと、支援活動に携わりたい人とをマッチングする仕組みが不足していた	宮城 B､福島 D

2. **専門家の不足**

185	心のケアの専門家がいなかったため、園芸療法プログラムは上手くできたかどうかなど、活動の是非の判断ができなかった（方向性を決める人がいなかった）	東京

185 の原因：

186	専門的な事項について相談するアドバイザーを探したが見つからなかった	東京
187	専門性はあるが誤った助言をして専門家としての地位を損ねるリスクを引き受けたくないという理由で協力してもらえなかった	東京

改善のための対策

1. **即戦力人材の不足**

188	国内災害を想定した団体マネジメントのマニュアルやガイドラインの作成	東京
189	既存職員の育成	東京
190	新規採用の方法の特定	東京
191	災害後に採用した人材の育成体制の事前準備	東京
192	災害に対し平時より企業との連携体制を作っておく	東京
193	団体内で災害対応の計画を作っておき、連絡部署や派遣人員数の想定を話し合っておく	東京
194	日本の NGO 業界全体のスタッフの人数の絶対数の増加・待遇の改善を行っていく	東京
195	団体や官民の壁に捕らわれず、横断的に、人材のデータベースを作っておく	東京
196	ロスター制度の登録制度を用意しておく	東京
197	今回の災害対応における災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）のように、災害時に様々な団体が連携できる体制を作っておく	東京

2. **専門家の不足**

198	災害対応に関する専門性を高める研修に団体の人材を派遣する	東京
199	平時より災害対応に必要とされる心のケアや安全管理の専門家との関係を構築する	東京
200	災害時に専門的な意見に迅速にアクセスができるよう、ネットワークを	東京

	通して人材を確保する	

2　財政

201	今回の支援では、中間支援団体が、ドナーと支援団体を繋げる活動や一般の募金を一つの窓口に集めて再配分する活動も行っていた。また資金繰りに苦戦し、思うように活動を開始、拡大できない活動を団体もあった一方で、使い切れない資金が問題となった団体もあった	文献 1-2. P.105

201 の原因：

202	ファンドレイジングをするために情報収集、申請書や報告書の作成、ドナー団体との交渉で一定の人的投入が必要とされる	聞き取り
203	震災前からの本来業務に加え、海外のドナーから資金繰りをする場合は、英語でのやり取りが求められるので、特に比較的規模の小さい団体にはこの負担が大きかった	聞き取り
204	反対に、大きなキャパシティを持つ団体はドナー団体も安心して予算を付けられ、個人の寄付も多く集まったため、活動に必要な額以上の資金が集まる	聞き取り
205	事業の内容や期間、展開が、資金の有無によって左右されてしまったこと、資金が短期（半期や単年度）の予算調達のため長期的視点が持てなかった	東京

改善のための対策

206	今回の震災でファンドレイジングに苦戦した団体は、ファンドレイジングの手法やドナーのニーズに関する研修にスタッフを派遣するなど、ファンドレイジングの能力強化を実施する	聞き取り
207	国内の災害対応で活動する支援団体と、ドナー団体は平時から情報交換や相互理解に努め、良好な関係を構築することによって、活動の初動における資金獲得が迅速に行えるようにする	東京
208	中間支援団体は過度の資金の偏りがなくなるよう、ドナーと支援団体のマッチングを行う際に全体的なバランスを配慮する	聞き取り
209	より効果的な支援のために人材や資金は必要条件であるが、その一方で、それをマネジメントする能力が支援団体にない場合は、それらのリソースを活かすことはできない	聞き取り

B.2. 連携体制の問題

1 複数ステークホルダー間の連携体制

1. 情報共有

210	不十分・不完全な情報共有は、調査の重複による現地の負担（重要テーマ A.2）、支援の偏り（重複や空白地域の発生）（重要テーマ A.3）などの弊害を起こしており、連携をとる上でも大きな足かせとなった	宮城 A、宮城 C

210 の原因：

211	支援団体にとって発災直後からしばらくの間は、支援活動を速やかに実施することの方が、団体間での情報共有することのメリットよりも優先	宮城 F

	度が高かった	
212	団体の情報の整理ができていないため、共有できる状態になかった	岩手 B
213	他団体の情報へのアクセス方法が分からなかった	岩手 B
214	他団体の情報を知らなくても目の前の業務に支障がなかった	岩手 C
215	広域な支援を志した支援団体が、支援地域を拡大することで一つの地域との関わりが薄くなり、情報を十分に拾えなくなった	宮城 B
216	個人情報保護を理由に、支援を必要とする人の情報が共有できなかった	岩手 A

2. **情報交換会の問題**

217	緊急期の現地においては情報交換会を開催できる状況が整わず、開催が遅れた	聞き取り

217 の原因：

218	誰が開催のリーダーシップをとるのか明らかでなかった	岩手 D
219	会議開催にむけた、情報共有の場がなかった	岩手 D
220	中間支援団体に会議を取りまとめるノウハウがなかった	岩手 D
221	被災した社協を含む各機関・各団体は慢性的な人材不足により、会議に人を出すことが負担となった	岩手 D

情報交換会が実施された場合：

222	各団体が活動報告をしているだけで、その後の活動の進捗や調整がなく、毎回同じ問題が提起されて解決されなかった	宮城 A、岩手 D、福島 F
223	各団体の見栄から、団体の抱えている問題は話されず、上手く行っている部分のみが議論された	宮城 A、岩手 D、福島 F
224	支援団体の関係者は、これでは人や時間を割いて参加する価値がないと感じ、積極的な参加をしない	宮城 A、岩手 D、福島 F
225	一方で、今まで国内大規模災害時においては、海外の緊急支援の現場で行われるクラスターミーティング（支援分野別会議）が開かれなかった	文献 1-2, P29
226	しかし、今回の東日本大震災では、新しく「政府・自衛隊・県・NPO（社協を含む)」の四者調整会議が開催された。石巻市では、行政、自衛隊、NPO で協議し、担当避難所を割り当てることにより、一日あたり、最大約 30,000 食分の炊き出しをカバーすることができた。また気仙沼市では、自衛隊と NPO で役割分担を決め、自衛隊は主食（米飯とみそ汁）を、NPO は主に副食の提供を行った	文献 1-8

3. **受益者側からの情報発信**

227	被災地の個人や地元団体、行政、支援を受ける側の情報発信も、網羅的な情報共有のためには不可欠である	宮城 A、宮城 B、宮城 F
228	しかし受益者や地元団体に関する情報が不足していることにより、支援が行き届かない	東京

227-228 の原因：

229	地元団体の情報を一元的に把握している団体がなかった	東京、福島 B
230	地元団体には情報共有のノウハウや余裕がなかった	東京、福島 B
231	NGO や NPO が現地の住民や自治会から正しく認識されておらず、自分	東京、福島 B

	達の方からは何もしなくてもタダ働きをしてくれるボランティアと考えられていた、あるいは支援と称して外から来る物取りとを区別できなかったため、情報の共有がためらわれた	

改善のための対策

232	情報共有の仕組みを機能させるには事前の準備と仕組み作りが有効である	宮城 A､宮城 B 岩手 A､岩手 B
233	行政が平時から､NGO など他のステークホルダーを巻込んだ緊急支援の図上訓練を実施する	宮城 A
234	必要な支援のボリュームを事前に定量的に把握しておく	宮城 A
235	社会福祉協議会など地域の一団体だけでは全体のコーディネートを担うのはほぼ不可能という意識を持って、それをどのように補うか対策を立てる	宮城 B
236	地域福祉コーディネーターなど、地域の高齢者のニーズを細かく見て発信できる人を配置する	宮城 B
237	団体の組織の形態や専門分野にとらわれず、連絡調整を専門に行う人的プラットフォームや中間支援団体を設置する	宮城 B
238	情報共有の共通マニュアルを作成する	東京
239	情報の調査を公的な機関が一括で行えるようにする	岩手 A
240	地方の小さな自治体や市民社会組織は、どこで災害が起きてもライフラインが確保されるよう、遠隔地域の地域 NPO 同士で防災協定を 1 対 1 で結んでおく	福島 B
241	Twitter など SNS を活用して情報を発信できるようにしておく	岩手 E
242	情報交換会を開催する際は、情報交換会がただの活動報告会になってしまうと各団体が限られた人と時間を割いて参加するメリットを感じられないため、参加者のインセンティブに考慮した場作りを心掛けなくてはならない	宮城 A､岩手 C

情報発信に関する参考事例：

243	亘理町の災害ボランティアセンターがブログの発信に力を入れたことによって、支援者を多く集めることができた	文献 1-2, P89

2 複数団体間における活動の調整

1. 情報交換会

244	今回の災害対応では、情報交換後の調整機能までは有しているものはほとんどなかった	岩手 D

244 の原因：

245	情報交換会の主催団体や中間支援団体に、調整の役割が与えられていない	岩手 D
246	NGO/NPO、ボランティア団体、企業の団体間で、役割分担が不明瞭	宮城 F
247	自団体の活動を重要だと思いたい（あるいは思い込んでしまう）、ある種の「自己重要感」により、連携のための調整に積極的になれない	岩手 C
248	外部団体も地元団体も、緊急支援後は、助成金の予算獲得が目的化し、助成金の予算を取り合う意識が生じ、「支援対象者のため」という視点を欠き、自分の立ち位置や利害も勘案してしまったため完全に協調はできなくなった	岩手 C

2. 中間支援団体の問題

249	中間支援団体は、各団体やステークホルダーの活動の調整役の担い手のひとつとして期待されたが、今回の震災では調整役としての役割を十分果たせなかった	聞き取り

249 の原因：

250	そもそもパートナーシップを促すことに特化した中間支援団体の数や関わる人材が限られていた	福島 D
251	本来調整役の中間支援団体が、その役割を果たさずに現場に入ってしまったので、各支援団体と住民間の調整やその情報をカバーできなかった	福島 A

250-251 の原因：

252	間接支援にはなかなか助成金が付きづらいことがあり、中間支援団体にも、直接支援のためのお金が付いてしまい、本来業務である「つなぐ」ことができなかった	福島 A
253	平等性を担保し、其々の組織内の事情や負担の大きさを配慮した現実的な調整が望まれる	福島 D

改善のための対策

254	活動の有効な調整の実現のためには、平時から各ステークホルダーの相互理解の促進と、役割分担の明確化が重要であり、どのような団体がどのような基準で活動の調整を実施するかを、あらかじめ決めておくことが効果的である	岩手 A
255	しかし、いつ起こるか分からない災害に対して、平時から貴重な時間や人材を割くことは各団体にとって難しく、理想論的な関係作りではなく、災害対応と関係ない、別のところで相互にメリットを感じられる目的共同体を築けることが望ましい	岩手 C
256	しかし連携の必要性の認識の欠如や連携先の団体との相互不信や相互不理解があった	東京、宮城 A、宮城 B、宮城 E、福島 A、福

		島 B、岩手 A、岩手 B

256 の原因：

257	自団体の活動への過度な自信や見栄	宮城 A
258	他団体の活動内容を知らないことから生じる不信感と縄張り争い	東京

この対策：

259	活動の調整を担う団体には、公平性を担保できる仕組みが必要である	岩手 C

3　特定ステークホルダーとの連携体制

1. 地元 NPO と外部支援団体

260	外部支援団体による支援や助成が現地 NPO の求めるものとマッチしない	東京
261	外部支援団体からは、本来支援を必要とする小さな任意団体や、土地・建物を所有していない福祉施設への支援が十分にできなかった	東京

261 の原因

262	外部支援団体が支援の失敗を恐れ、行政の助成金と同様に支援対象の審査基準を厳しく設定してしまう（法人格のない個人や企業は対象外など）こと、また小規模団体に対するリサーチが十分になかった	東京、岩手 A

外部支援団体への警戒感の原因：

263	日頃関わらないため不信感があった	岩手 B
264	最初は宗教かと思った	聞き取り
265	どうせすぐ帰ってしまうのだから現地に深く関わらないで欲しい	聞き取り

263-265 の原因：

266	比較的大きな資金を持ってくることに対する警戒感・縄張り意識があった	福島 A

改善のための対策

267	外部支援団体による丁寧な情報収集、地元 NPO 側からの情報の発信、事前の関係作りにより、相互理解を深める	宮城 A、宮城 B 岩手 A、岩手 B 福島 B

2. 行政機関と外部支援団体

268	行政機関と外部支援団体の関係では、行政から協力関係を拒否された	宮城 A、宮城 E
269	行政と協力関係を築けなかったことで、相互にとって有効な情報の共有が行えなかった	岩手 A、岩手 B 岩手 C、宮城 B 福島 B

外部支援団体に係る原因：

270	防災や災害救援を専門とする一部の団体を除いて市民社会組織は、平時からの国内の防災に関する行政との議論に参加してこなかった。このため、今回の災害発生後に大きな発言権を持つことができなかった	聞き取り

行政に係る原因：

271	今回の災害では、行政も多くが被災し、通常業務と支援業務の両立がキャパシティを越えており、外部支援団体との調整に十分に時間を割く余力がなかった	宮城 A､宮城 B 宮城 E､福島 A
272	行政の性質上、縦割りの団体構造のため、職員が自分は「担当外」と思ってしまうところがあった	岩手 C
273	行政や社会福祉協議会の担当者の交代が早く、関係を築いても担当者が代わってしまい、連携のための関係性作りが困難だった	東京、岩手 C
274	行政関係者が災害対応の担い手として外部支援団体の存在を認識しておらず、NGO の役割が地域防災協定に記載されていなかった	東京、宮城 D
275	外部支援団体の存在を知っていたとしても、どの団体が優良な団体か、どのぐらいの活動ができるのかを吟味することができなかった	宮城 B

275 の原因：

276	NGO/NPO が日常的に自団体の活動の説明を行政に発信しておらず、行政が NGO/NPO を理解していなかった	宮城 B､岩手 A 岩手 B､福島 F

改善のための対策

277	行政に対して、日々活動をしているだけではなく、「行政が手の回らない部分を NGO/NPO がやっています」と発信・説明する広報活動の促進	宮城 B､岩手 A 岩手 B
278	公務員の職員研修の一環として職員の NPO への派遣研修の実施や、地域の優良 NPO を行政が表彰してきちんと評価するなど、平時から交流を持つ	岩手 A
279	東日本大震災支援全国ネットワーク(JCN)のように、行政に対して支援団体の問題意識を伝える場や説明会を民間が企画する	福島 B
280	行政が情報を入手して吟味しやすいように、得意分野ごとに NGO/NPO の情報を図書館情報システム上で検索できるシステムを構築する	岩手 A
281	連携したからこそできた事例をまとめて、協働・連携するお互いのメリットを確認しあう	宮城 B､岩手 A
282	米国の事例で、NPO と政府間で防災ネットワークが築かれているものがあるように、普段からの政府と NPO の対話、体制を中央レベルでも地域レベルでも作り、政府もそのための窓口を用意する	福島 B
283	災害が起きることを想定して、行政も NPO も対策を事前に練っておく。災害への事前対策がなければ助成金が取れない、といった制度を設けることや NPO の定款の中に被災者支援を入れて最大の地域課題でもある災害が起きることを前提として日頃から活動しておく	福島 B
284	NGO/NPO も定款の中に被災者支援を入れて、大規模災害が起きることを前提として日頃から準備しておく	福島 B
285	NGO と NPO の継続的ネットワーク作りのための支援者サービス部門の育成強化を図る。また、発災後の緊急期の段階で NGO/NPO が社協、行政の中に入ることで、関係作りをすることも今回の災害対応の経験から有効である	宮城 B

3. 社会福祉協議会と外部支援団体

286	社会福祉協議会（社協）と外部支援団体との連携に関して、このような大震災を乗り切れたのは NGO/NPO の団体の団体力・マンパワー・財源・知識のおかげである	聞き取り
287	一方で、社協に NGO が協働を断られた、上手く連携をとって活動をできなかった	東京

287 の原因：

288	行政の場合と近く、外部支援として入った NGO がその存在を認識されておらず、また NGO 側も社協の存在を適切に捉えておらず相互の信頼関係が事前になかった	宮城 A､宮城 B 宮城 E
289	被災自治体の社協は外部との連携はやらなければならない作業なので受け入れたが、県の社協の場合は、対応すると仕事が増えてしまうという認識で対応された	聞き取り
290	社協が外部支援団体の存在を認識していたとしても、被災者の情報や状況を自分の発言に政治的に利用する政治家と繋がる団体や、政治家の名前をちらつかせて圧力をかけてくる団体があったので、社協が外部支援団体を警戒していた	聞き取り
291	個人のボランティアや NGO や NPO からの団体ボランティアが社協が運営するボランティアセンターに集中したため、社協が連携にまで手が回らなかった	聞き取り
292	社協を中心としたボランティアセンターの運営は地域防災協定に書かれているが、支援の方法の１つの手段でしかないものが、すべての支援のやり方となってしまい、結果ボランティアセンターの運営で終始してしまった	聞き取り
293	社協がボランティアセンターの運営に終止するしかなかったことで、NGO との連携に手が回らなかったり､新たなボランティアの受け入れができなかったり、また通常業務の生活支援に支障がでた	聞き取り
294	また、NGO/NPO は、社協が運営するボランティアセンターだけではすべてのニーズをカバーできないために、自分たちでボランティアセンターを立ち上げ、ボランティアの派遣を行ったところもあったが、社協と調整をせずにボランティアセンターを立ち上げたとの批判をうけて、関係が悪化した	文献 1-2, P91

改善のための対策

295	今後は、外部支援と社会福祉協議会との関係改善のため、平時からの関係作りや共同の訓練や､NGO がスタッフをボランティアセンターや社協に派遣し、社協をサポートする支援も有効である	聞き取り
296	社協だけがボランティアセンター運営を担う仕組みを改善する必要がある。そもそも、現状のボランティアセンターの仕組みは、阪神淡路大震災の経験から組み立てられており、局地での災害を想定したもので、今回のような広域災害に適したものではない。ボランティアセンターの運営を必ずしも社協のみで行う必要はなく、社協以外のステークホルダーもボランティアセンターの運営を担い、社協の負担を減らし、社協はボランティアのマッチングではなく、協定を結んだ NGO のマネジメントを行うなどの仕組みの見直し	聞き取り

297	今の市区町村単位の行政区域から県をまたいだ調整や、市の区域ではなくより小さい範囲で支援を行う多数の団体を総合的に調整する役割を担うべき	聞き取り

4. **企業と外部支援団体**

298	今回の支援では、民間企業は、資金や物資の提供、人材の市民社会組織への派遣、社員ボランティアの派遣、流通や IT 技術など得意分野での協力など、様々な支援を実施して市民社会組織とも数多くの連携があった	文献 4-39
299	企業による資金の提供には、災害支援の専門団体のような複雑な報告業務が必要ない場合が多いなどのメリットがあったが、企業が支援を行う際には様々な動機があり、これが時には現地のニーズとマッチせず、受け入れ団体に多大な調整コストが発生した	東京

299 の原因：

300	企業の非営利団体の活動への認識不足や、支援を受ける側の企業の支援動機の認識不足、また企業が持つ専門性を支援現場へ導入する技術・能力不足	東京
301	長期的な復興支援活動のために必要な専門的スキルをもつ人材の確保が困難	東京

改善のための対策

302	今後、市民社会組織と民間企業がより良い連携を築き、より良い支援を実施できるようになるには、平時からの交流を通し、相互理解を深める	東京
303	企業と市民社会組織の間で災害時の人材派遣の業務指示書を結んでおくなど、企業が災害時に本業を生かしてどのような活動ができるかを市民社会組織と共に検討する	東京、聞き取り

5. **海外ドナーと外部支援団体**

304	今回の災害対応では、世界中から支援金が集められ、日本は 2011 年に世界最大の被援助国となった。海外のドナーによる資金の援助は額面が大きい場合も多く、自己財源率の低い日本の市民社会組織が活動資金を確保する上で、大きな貢献を果たした	聞き取り
305	しかし、海外の支援団体が日本の市民社会組織に期待した情報共有のレベルや助成先団体の説明責任能力、報告能力、プロポーザルの質と、市民社会組織側の現状は大きなギャップがあった	東京
306	海外ドナーから資金提供を受ける活動団体にとっては報告業務が負担となり、ドナーとしては望む報告が上がってこないなどの、問題が生じていた	東京

改善のための対策

307	現地のニーズや文脈に精通している市民社会組織がドナーと対等の立場で意見を交換できるように、平時からの関係作りが望まれる	東京
308	計画申請時や報告の際には、双方の事情に精通した中間支援団体がアドバイザーとして介在することで双方のストレスを軽減できる	東京

309	現地の文脈やニーズに合致したきめ細かな支援が実現できるよう、事業の期間や、予算の使い方などある程度の柔軟性がドナーにあることが望ましい	東京

東日本大震災　市民社会による支援活動
合同レビュー事業　検証結果報告書
～国際協力 NGO の視点から～

別冊資料 3
文献調査に基づく評価指標の選定資料

2014 年 6 月

特定非営利活動法人　国際協力 NGO センター

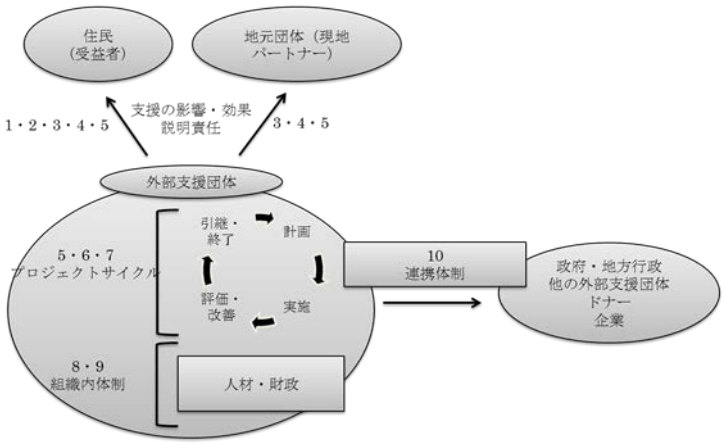
別冊資料 3. 文献調査に基づく評価指標の選定資料

■本資料は、国際協力 NGO センター(JANIC)による「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　検証結果報告書 ~国際協力 NGO の視点から~」（以下、報告書）の別冊資料です。

■報告書の全文は、JANIC ウェブサイト（http:// www.janic.org/mt/pdf/eqreview.pdf）に掲載しています。

報告書では、今次の災害対応に関する文献からサンプリングした 232 の課題を整理、分析して支援の実態の大枠を掴んだ上で、国際的な評価指標である DAC 評価項目、「人道支援の説明責任と品質管理に関する HAP 基準 2010」（以下、HAP 基準）、Active Learning Network for Accountability and Performance （以下、ALNAP）チェックリスト、スフィア・プロジェクトから、東日本大震災の支援活動の文脈に合う 16 の指標を選定し、本事業参加者からあげられた意見をテーマ 1 から 10 として分け、東日本大震災における外部支援団体の支援活動の検証を行った。以下は、10 のテーマと 16 の関連する指標である。

#	テーマ	関連する指標	参照元
1	現地のニーズに合った支援が行われていたか	・妥当性	DAC
2	支援は包括的に実施されていたか	・被覆率 ・ジェンダーの平等 ・ 特別な支援	DAC ALNAP Sphere
3	支援の結果、人々をさらなる危害に曝さなかったか [7]	・対処戦略と回復力 ・害を与えない	ALNAP Sphere
4	受益者への説明責任は果たされていたか	・責務の設定と遂行	HAP 基準
5	地元関係者の意見は反映されていたか	・クレーム対応 ・参加 [8]	HAP 基準 HAP 基準, ALNAP
6	常に見直しと改善が行われていたか	・学習と継続的な改善	HAP 基準
7	短期的な支援は長期的な支援に繋がっていたか	・連結性	DAC
8	スタッフの安全は確保されていたか	・スタッフの安全管理	People in Aid
9	組織に十分なキャパシティがあったか	・人材と人事管理 ・資金体制	ALNAP -
10	他の団体と連携や協力はできていたか	・情報共有と調整 ・協働	Sphere Sphere



本資料では、16 の評価指標の選定プロセスを記す。

[7] 権利保護の原則 1 を参照。紛争や暴力を意識した文面ではあるが、今次の災害の文脈で捉え直す。

[8] ALNAP の分野横断テーマおよび HAP の達成目標から。

1. 文献調査による支援の実態の把握

まず、東日本大震災で実施された外部支援に関する既存の資料[9]から、232 の問題が指摘されている事例や好例、意見をサンプルのトピックとして抜出し整理した。これらは内容ごとに以下のカテゴリーに分類される。

問題区分（大）	問題区分（中）	トピック数[10]
団体の組織内部問題	意思決定プロセス	15
	組織体制・マネジメント	15
	人的・財的資源（キャパシティ）	17
連携問題	情報共有	15
	調整	35
	ボランティアの受け入れ・マネジメント	19
	パートナーシップ	74
外部環境	社会的背景や制度・政策など	42

2.国際的な評価基準の把握

次に、国際的な評価指標の項目を把握した。以下に主要なものの概要を記す。

DAC 評価項目

国際協力における開発事業の評価では、計画段階で経済協力開発機構(OECD)の開発援助委員会(DAC)が 1991 年に開発した評価 5 項目すなわち、妥当性(Relevance)、有効性(Effectiveness)、効率性(Efficiency)、インパクト(Impact)、自立発展性(Sustainability)が最も一般的な評価項目として設定されている。これに沿った目標値を計画段階で設定し、その値に対する達成度やその見込みをもって事業の評価を行うことが標準的な評価手法である。また、2000 年頃からは、これを発展させた以下の 7 項目を文脈に合わせ部分適用するのが主流となっている[11]。

妥当性/適切性(Relevance/Appropriateness)		連結性(Connectedness)
一貫性(Coherence)	被覆率(Coverage)	効率性(Efficiency)
有効性(Effectiveness)	インパクト(Impact)	

評価者は、なるべくすべての DAC 評価項目を評価することが求められるが、緊急支援や人道支援の評価について多くの報告書をまとめている ALNAP は、緊急支援時には下記の制約があるため、文脈を重視し、現実に即した評価を実施することが重要であるとしている。

- スタッフの入れ替わりが激しいこともあり、データや情報を得るのが難しい
- 短期間で計画され目標や指標の設定がされずに活動が開始されることが多い
- 混乱した状況で実施され、環境も目まぐるしく変化するため、事後の原因確認が難しい

[9] （文献 1-1, 1-2, 1-3, 1-4, 1-6　および 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5）

[10] 抽出されたトピック数は課題区分の重要度を意味しない。

[11] 文献調査で参照した既存の評価報告書（文献 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5）においても、5 つの報告書のうち、3 つが明確に OECD/DAC5 項目を基礎とした評価項目を用いている。

ALNAP 分野横断別チェックリスト

DACの評価項目外の内容に関しても、ALNAPはDACの基準を用いる際のガイドライン[12]において、評価項目と共に重要な分野横断的テーマのチェックリストとして、文脈に合わせ[13]、以下 8 点も考慮することを推奨している。

対象地域の文脈の理解と影響(The influence and understanding of local context)	
人材と人事管理(Human resources and management)	人道的視点から見た保護（Protection）
受益者の参加（Participation of primary stakeholders）	環境(Environment)
対処戦略と回復力(Coping strategies and resilience)	HIV/エイズ(HIV/AIDS)
ジェンダーの平等(Gender equality)	

本書でも、これらを DAC の評価指標と同様に、検証対象として検討する。

HAP 基準

HAP 基準は、「人道支援の受け手である受益者自身が、その支援プログラムの計画立案、実施、評価に関わる機会のつくり方、支援団体が積極的に受益者からフィードバックをもらう仕組み作りなど、一般的には資金提供者に対して果たすものと限定的に考えられがちな説明責任（アカウンタビリティ）を、受益者に対しても果たしていくという、一段と質の高い支援活動を目指す際に取り組むべき目標を定めた国際的な基準」である。HAP 基準では説明責任を「権限の行使によって影響を受ける人の権利」とし、「被災者に対する説明責任は、被災者の必要性に応じた質の高い事業の開発を促進し、失策、悪用、汚職の可能性を減らす」という意義を付与している。

本事業の文献調査では、DAC 評価 7 項目および ALNAP の分野横断的 8 テーマに加え、HAP 基準における、6 つの達成目標（責務の設定と遂行、職員の能力、情報共有、参加、クレーム対応、学習と継続的な改善）を評価指標の案とした。

スフィア・プロジェクト

スフィア・プロジェクトは、1997 年に人道援助を行うNGOのグループと国際赤十字・赤新月運動によって開始された。その目的は、災害援助における行動の質を向上し、説明責任を果たせるようにすることであり、(1)災害や紛争の被災者には尊厳ある生活を営む権利があり、従って、援助を受ける権利がある、(2)災害や紛争による苦痛を軽減するために実行可能なあらゆる手段が尽くされるべきであるという 2 つの中核をなす信念がスフィアの原理となっている[14]。

今次の災害支援を検証するための評価指標の選定

以上の国際的な評価指標から、21 の評価指標案（表 1）が抽出され、実際にレビューの視点として採用する指標を絞り込むため、文献調査によって整理された 232 のトピックと照らし合わせ、東日本大震災の文脈に合わない指標・現実的に検証が困難な指標を除外し、国際的な評価指標にはないが、文献調査で指摘が多かった「資金体制」を加えて、本事業で用いる 16 の評価指標案が抽出された。

以下の表は、16 の指標に絞り込むための検討過程を記したものである。「検討ポイント」には各指標の考え方が、「検討結果」には、合同レビュー事業で評価指標として用いるかの結論と、結

[12] （文献 3-3）

[13] ハイチの合同評価の事例（文献3-7）では、このうちHuman Resources and ManagementおよびHIV/AIDSの 2 つを除いて評価に用いられている。

[14] 文献 3-15

論に至った理由が記されている。また、「参考資料の該当数」では、文献調査によって得られた232の課題のうち、各指標に該当するものの数を記したものである。

表 1　検討された評価指標とそのポイント[15]

	指標	参考資料の該当数[16]
1	妥当性/適切性(Relevance / Appropriateness)	23
検討ポイント	妥当性は、事業が地域のニーズや優先順位に基づいていたか 適切性は、人道支援活動が、地域のニーズに合っており、主体性（オーナーシップ）、信頼性、費用有効性などを向上させるものだったか	
検討結果	【結論】レビューの視点として採用する 【理由】支援と現地のニーズの間に乖離があった例が文献調査でも報告されている。ニーズに基づかない活動が現地への「支援の押し付け」になり、地元の自立的復旧・復興の妨げになってしまった可能性がある。これが事実であれば、その原因を究明し、再発防止に努めることは支援の質の向上に直結する	
2	連結性(Connectedness)	8
検討ポイント	連結性は、短期的な緊急支援活動を実施する際に長期的な支援や長期的に想定される問題を念頭に置いていたか	
検討結果	【結論】レビューの視点として採用する 【理由】本事業では、市民社会による支援の中でも、NGOなど、外部支援を中心に振り返る。緊急支援のフェーズを抜けた後は多くの外部支援団体は「出口戦略」を検討するフェーズに入り、復旧・復興の担い手は地元のステークホルダーに移行していった。しかし文献調査では、外部支援から地元団体への十分な引き継ぎがなく混乱を生んだ例が見られた。この点は、合同レビューとして、其々のステークホルダーの声を集めながら、分析される必要がある	
3	一貫性(Coherence)	9
検討ポイント	すべての安全・開発・通商・軍事、そして人道支援の政策が、一貫性を持っていたか。特に、すべての政策が人道的または人権的要素を考慮していたか	
検討結果	【結論】論点を絞り、レビューの視点として採用する 【理由】人権法や活動地域・国の法律・政策に重点がおかれる評価指標であり、合同評価では扱いが難しく、省かれることもある[17]。しかし東日本大震災では、プロジェクト単位で臨時雇用された現場スタッフが、十分なガイドラインやケアなしに現場で活動を続けていた例があげられている。	

[15] 各指標の定義に関しては、DAC評価項目(1~7)に関しては文献3-3 P.20以降 Summary definitions of the DAC criteria、分野横断的テーマ(8~15)に関しては文献3-3 P.70以降 Check List of themes to be covered in EHA、HAP基準の達成目標(16~21)に関しては文献3-14 P10以降 HAP基準の項目から参照し、一部引用した。

[16] 該当する数の多さが重要度ではなく、あくまで内部議論の参考にした数。最終的には内容を吟味して判断した。1つのトピックに対し、該当するすべての指標をカウントし、該当がなければカウントしていない。

[17] （文献3-23）

	スタッフの労務管理や安全管理の視点からこの問題を見ると共に、原子力発電所の事故に係る地域へのスタッフの派遣など、団体の安全に関するポリシーが問われる機会が多かったため、可能な限り議論されるべきである。→安全管理の内容のみを扱う場合、誤解を避けるため、Coherenceという言葉に固執せず、安全管理などに用語を変えて扱う	
4	被覆率(Coverage)	15
検討ポイント	受益者がどこにいるかに関わらず、生命の危機に瀕する人々に支援の手を差し伸べることができたか	
検討結果	【結論】柔軟な解釈のもと、レビューの視点として採用する 【理由】広域災害であった東日本大震災の場合は、支援の集中と偏りが見られたことが文献調査で分かった。これには福島県の原発事故の問題や、アクセスなど、様々な要因が関係していたとみられ、今後の改善のためにはこれらが整理されるべきである。また、地理的な要因以外にも、性別や家屋の被災状況など、様々な要因があることを意識する。単独の団体ですべての地域を支援することはできないため、これらは支援団体間の調整の視点を欠かさずに検証すべきである	
5	効率性(Efficiency)	0
検討ポイント	投入に対する定性的・定量的アウトプット。一般的に、財政状況などの情報がある場合に、取ることができた別のアプローチと比較して最も効果的なプロセスが採用されたかを確認する	
検討結果	【結論】評価指標としない 【理由】複数のアクターによる複数の事業を総合的に見る本事業では、判断する基準がない。また、各団体が個別に評価をする方が適している	
6	有効性(Effectiveness)	0
検討ポイント	事業の目標に対する達成度。あるいは、アウトプットに基づいて成果がもたらされたかなど。それぞれのフェーズに合った支援がされたか(Timeliness)などが主な基準になる	
検討結果	【結論】評価指標としない 【理由】複数のアクターによる複数の事業を総合的に見る本事業では、判断する基準がない	
7	インパクト(Impact)	2
検討ポイント	事業による広義の効果（社会・経済・技術・環境）を、個人・ジェンダー・年齢層・コミュニティ・団体などについてみる。インパクトには、意図的なもの・非意図的なもの、肯定的なもの・否定的なもの、マクロ（セクター）的なもの・ミクロ（家計）的なものがある	
検討結果	【結論】評価指標としない 【理由】協議事項として保留していたが、第1回の検討委員会において、以下の理由でインパクト分析をしないことが確認された ・複数関係者が入り組んで支援に入っているため、個別の事業の効果を見ることが難しい。これは外部支援に限定して事業の効果を見ようとする場合も同じである。また、当事業はスコープを個別具体の特定事業に絞っていないため、その効果を分析し、評価することは現実的でない ・既に事業評価を行った複数の団体が、インパクト分析として受益者の支援に対する満足度調査を行ったが、受益者からは、支援してもらっている	

	意識から、「大変助かった。感謝している」といった前向きな回答以外を得にくいといった実情があげられた ・インパクトを実際に評価するとなると、精巧な調査設計と多量の投入が必要とされることに加え、「次の災害に活かす」という本事業の趣旨からは、どの程度の影響を与えられたかよりも、より構造的・性質的な内容を重視する方が適している	
8	対象地域の文脈の理解と影響(The influence and understanding of local context)	15
検討ポイント	支援活動の結果は、安全状況や食糧事情、市場、地元団体のキャパシティなど、その地域や国の文脈に大きく左右される。どのような文脈が、活動の結果にどれだけ影響を与えるのかを考える必要がある	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】文献調査では、広域複合災害、先進国における支援活動、東北の地域性などの今回の災害の特徴、文脈に合った支援が実施されていなかった例が報告されている。特別に項目を立てずとも、DAC 評価の妥当性の中で、現地の文脈についての検証が漏れなければ良い	
9	人材と人事管理(Human resources and management)	10
検討ポイント	支援活動の成功と失敗は、人材によるところが大きく、現場スタッフの人材の経験や専門、採用プロセス、職員の離職率、現場と本部の関係やコミュニケーション、現地スタッフの役割、訓練や実践学習などに注意が必要である	
検討結果	【結論】評価指標にレビューの視点として採用する 【理由】文献調査において（最適な）人材の不足による支援の質への影響、マネジメントに関する問題が複数指摘されている。人材の不足は、長期的な視野を持った人材育成やシステムの構築が必要となるため、次の災害に備え、どのような準備が必要か特定する必要がある	
10	人道的視点から見た保護(Protection)	9
検討ポイント	国や個人の人道的な責任において、紛争や災害の危険からいかに人々を保護できるか	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】スタッフの安全や原発に関連する保護であれば、一貫性の指標内で扱える。広義に、特別な支援や保護を必要とする人々に対する支援に関しては、ジェンダーの話題と関連して扱うのが妥当である	
11	受益者の参加(Participation of primary stakeholders)	8
検討ポイント	事業の実施のみならず、計画や意思決定などあらゆる段階において、受益者への相談や受益者の参加が、効果的な支援活動にとって重要である	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】現地のニーズが適切に反映されているかという視点からは、妥当性を担保する一要素として扱えば良い	
12	対処戦略と回復力(Coping strategies and resilience)	3
検討ポイント	受益者自身によって緊急時の対応ができることの重要性が認められてい	

	る。支援活動が、栄養実践や資産の売却、相互支援や移住などの対処方法の支えになったか否か。ニーズアセスメントの際にも、生計と危機的状況への対処方法なども検討されるべきである	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】文献調査では、支援の負の影響として人々の生活や自立心の回復の妨げとなった例が紹介されているが、ニーズに合致した支援の視点から、関連して議論されるべきである	
13	ジェンダーの平等(Gender equality)	32
検討ポイント	ジェンダーの平等は、緊急時にも維持されるべきである。支援活動がどれだけジェンダー平等の方針などに沿って実施されていたのか	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】文献調査の段階では、ジェンダーの話題や特別な支援を必要とする人の情報は少なく、実態は不明確である。全ての人に支援が行き届いたかの文脈の中で、支援が性別を問わず行き届いていたか、という視点から地理的な被覆率と共に評価することもできる。更なる調査により情報が集まれば、社会的弱者の保護などと合わせて別の項目を立てることも検討する	
14	HIV/エイズ(HIV/AIDS)	0
検討ポイント	HIV/エイズの増加は人道支援の視点から重大である。HIV/エイズ感染率の高い地域や国では、食の安全の問題と HIV/エイズの問題に気を付ける必要がある	
検討結果	【結論】評価指標としない 【理由】文献調査においては、該当する問題が見つからなかった。今後の調査で関連する情報が集まった場合には、改めて項目立てすることも検討する	
15	環境(Environment)	0
検討ポイント	支援活動が、以前環境に対して悪影響が無いかどうか	
検討結果	【結論】評価指標としない 【理由】文献調査においては、外部支援活動と環境に関連する問題が見つからなかった。今後の調査で関連する情報が集まった場合には、改めて項目立てすることも検討する	
16	責務の設定と遂行	11
検討ポイント	団体は説明責任を負う責務ならびにそれを遂行する方法を設定すること	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】文献調査において、説明責任に関する指摘が複数あげられた。ここに言う説明責任はドナーへの説明責任だけでなく、受益者への説明責任も意味しており、受益者の参加と共に検証する必要がある	
17	職員の能力	3
検討ポイント	団体は、その職員が団体の責務を遂行するために十分な能力があることを確認すること	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】分野横断的テーマの人材に関する項目の中で検証する	

18	情報共有	27
検討ポイント	団体は、その支援対象者および他のステークホルダーが、団体とその活動に関して適宜明確な関連情報を入手できるように保証すること	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】文献調査では、情報に関する問題が多く指摘された。他団体、他ステークホルダーとの連携の一要素として検証する	
19	参加	9
検討ポイント	団体はその支援対象者の話をよく聞き、その意見や分析を事業の決定に組み込むこと	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】分野横断的テーマの受益者の参加と同様である	
20	クレーム対応	3
検討ポイント	団体はその支援対象者とステークホルダーから効果的で簡単、かつ安全な方法でクレームや回答を受け取ることができるようにすること	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す 【理由】分野横断的テーマの受益者の参加と同様である	
21	学習と継続的な改善	2
検討ポイント	団体は経験から学びその実施能力を常に向上させること	
検討結果	【結論】他の指標との関連で重要な視点として残す。 【理由】適切なモニタリングは、適宜ニーズに合った支援事業を実施する上で必要不可欠である。妥当性を担保する一要因と捉えることができる	

10 のテーマの選定

最後に、選定された 16 の評価指標を以下 4 つの基準に照らして、報告書で検証するべき 10 のテーマの選定を行った。

文献調査におけるテーマ選定の基準

- 具体性：実際に問題が発生しており、具体例が報告/指摘されている事項である
- 一般性：特定の個人や団体、地域に限定されず、一定程度広く見られた事象である
- 蓋然性：将来の災害においても発生が想定される問題で、対策を検討する価値がある [18]
- 重要性：支援の質に関する国際基準などにおいて重要とされている事項である [19]

[18] 蓋然性の議論をする際には、「対策が可能である」ことも基準として認められた。すなわち、外部要因によるところが大きく、対策を立てても全く効果を出せない問題があった場合には、テーマとして設定しないこととした。

[19] 主に、文献 3-3, 3-14, 3-15, 3-24 を参照。

東日本大震災　市民社会による支援活動
合同レビュー事業　検証結果報告書
～国際協力 NGO の視点から～

別冊資料 4
聞き取り調査および特定グループ・ディスカッション
意見集

2014 年 6 月

特定非営利活動法人　国際協力 NGO センター

別冊資料 4. 聞き取り調査および特定グループ・ディスカッション意見集

■本資料は、国際協力 NGO センター(JANIC)による「東日本大震災　市民社会による支援活動　合同レビュー事業　検証結果報告書 ~国際協力 NGO の視点から~」（以下、報告書）の別冊資料です。

■報告書の全文は、JANIC ウェブサイト（http:// www.janic.org/mt/pdf/eqreview.pdf）に掲載しています。

本資料は、聞き取り調査および特定グループ・ディスカッションの議事録から、具体的な団体名や個人名に関する記述を削除し、あげられた意見を、トピックごとにまとめ直したものである。

各意見の右側の欄には、発言者の属性（外部支援団体・地元団体）、特定グループ・ディスカッションの場合は、特定グループ・ディスカッションを表す「FGD」が表記されている（例：社会福祉協議会を対象とした特定グループ・ディスカッションの場合は、社協 FGD）。

なお、聞き取り調査は、より自由で具体的な意見が出されるよう、発言者の個人名や団体名は掲載していない約束で実施した。

地域の特色	
岩手の活動は、宮城と比べると小規模に細かく行う方が多かったイメージがある。例えば、宮城県の石巻周辺地域は石巻市が大きく取り扱い、5 つぐらいに分業した大掛かりな支援を行っていた。他方で岩手の場合は、沿岸部の個々の町が小さく、部落単位や集落単位に入って行った活動が多いのではないか。大きくて陸前高田や大槌だと思う。都市型の支援というよりは農村型の支援だった。（当然、宮城にも農村型支援はあったが、傾向として）	地元団体
阪神・淡路大震災と比較する人が多いが、阪神は都市型だった。東日本大震災は農村の沿岸部であり状況が違う。農村部では、人間関係が構築できていないと物事が進められない側面が強い。外から勢いよく入ってきた外部者が上からものを言っても聞き入れられない	地元団体
岩手の市民社会組織の方が、宮城より行政依存が強いと感じている。住民も自分達でやろうというよりは、行政にやってくれというイメージがある	地元団体
岩手県内の NPO の分布は極端に偏っている。例えば、大船渡は新しい団体が沢山立ち上がったが、山田は皆無である	地元団体
宮城岩手は内陸に人が出て行った特徴があるにしろ、被災地域が沿岸部に限られるなど、局地的。福島の場合は、県全体が被災地のようなもの。広域避難などの問題	地元団体
地域により時間軸が全然違う。まちづくり協議会などが宮城や岩手は立ち上がっている。他方、福島はどこでまちを作るのか、仮のまちを作るのか、そもそもまちを作るのかという次元。足並みがそろいにくい	地元団体
あまりに広域すぎるので、福島は現場感がある話がしにくい。共通課題に対するアクションというのはできていない。情報共有で終わっている	地元団体
仮設住宅でニーズや動向の調査をしようとしても、地域によってはみなし仮設の方が多く、難しい。仮設住宅コミュニティの話題に特化した話になっている	地元団体
本当は被災地は 3 県だけではない。茨城などもある	地元団体
放射線はリスクの一つでしかない。放射線差別はある	地元団体
関東以南から比較的アクセスの良い宮城県の、特に仙台市や石巻市周辺に支援が集中していた	地元団体
放射能よりアスベストが危険性が高いということもある	地元団体

岩手県の狭い大槌（1 万 6,000 人ぐらい）でも、川を超えると人の特性が全然違う。大槌の人間でも、怖くて川の向こうには行けない、といった感覚が震災前からある。大槌には 10 の行政区がある。人種も言葉も違うと考えた方が良い。大槌橋を渡るのが、子どもの頃は怖かった	地元団体
もともと福島は、地域的な壁がある。県北（二本松まで）、県中、県南、いわき、会津など土地で分かれており、その中でもあくの強い人が多く、支援関係でも個人プレイが邁進している	外部支援団体
福島市は閉鎖的なことが多い。物資が来ても受け取りを拒否することもある。「福島市に被災者はいませんよ」などと言われたことがある。福島市民に届けたのではなくて、福島市に避難している人達に向けて配布した物資だったのに。官尊民卑的な風土が見受けられることもある	外部支援団体
宮城県の 13 市町村の中で石巻や気仙沼に多くの外部支援が入った。南三陸など強い団体が社協とタッグを組んだ。そのためその後は誰も来なかった。もっと色んな人と関わりたかった。亘理などは、社協職員が支援に入り、強い NGO/NPO が定着しなかった。パートナーにはならなかった。支援 P を通して一週間単位で来る人や団体があり、助かったが。13 市町村のカラーがあった	社協 FGD
岩手県の遠野は、外部から来た人に任せるスタイルだったのが、上手く行った。それで地元の人が何をやっていたのか、というのが重要。地元の社協職員は、地元の人たちを呼んで、生活支援という本来のマンデットに行くべきだった。あるいは、地元の住民自身が扱えるボランティアセンターにしていく、要援護者を支えるインフォーマルな下準備をしていく、などするべき	地元団体
市の区域で区切らなくても、もっと小さい範囲でならやれる団体が多くある。それを総合コーディネーションすればよいのでは	地元団体
社協と言っても、色々とやっている。仕組みも複雑で、地域によっても違う	地元団体

物資配布	
物資のばらまきが良くないことだという認識がある。だけどやってしまった。10 年分のストックがあると言われたため、岩手県某地域の教育委員会に文房具を配らざるを得なかった	地元団体
役所や支援団体の倉庫にある物資について「ニーズが把握されて、物が十分な数集まるまで配布できない」ということだった。公平性の観点を重視しすぎた	地元団体
日本中から集積された物資を官（役所など）が配給するが、配給する側が倉庫の在庫を見て、余りそうなものを持ってくるということがあった	地元団体
在庫がないということは必要なもの、ということ。「必要なものを、必要な人に、必要な時に」配給するべき。行政から、必要ないものが下りてくるのだけを待っていて問題があった	地元団体
色々な方法で物資を配ったが、支援者側で色々と選ぶより、物資を並べて、好きなものを持っていって下さいというやり方が一番良い方法だった。しかしこの場合、取りに来られない人をどうやってフォローするかという問題が残る	地元団体
震災直後は、宮城から岩手県の遠野に物資を取りに来た人もいた。1 日数百人単位の物資を捌く必要があった	地元団体
「避難所に物はある。だから取りに来てください」と言っても、感情的には、避難所にいない人＝家があるので、避難所の人々に気を使ってなのか、避難所に物資を取りに行きにくい在宅避難者がいた	地元団体

物資に関してはルールがなかった。住み分けがなかった。足並みはそろっていなかった。団体によっては、2 年 3 年経っても大型家電を配っていた	地元団体
物資の倉庫を、民間と政府で共有して管理するようにした。それまでは天井近くまで溢れかえっていた倉庫（体育館）だったが、ようやくはけ始めた。行政が配る場合は完全に公平性に配慮する必要があるので、若干不平等になっても民間団体が配布することで在庫がたまらずに済んだ	地元団体
雑多なものが集まってきた。政府は細かい物を扱うのが苦手。大量に同じものが来るのを捌くのは得意。現地は両方欲しい	地元団体
物資の支援に関し、引き際は行政が早かった	地元団体
不要な物資が来ないようにするには、発信側の工夫が必要な場合も多い。メディアの影響で極端な量の紙おむつが小さな村に届くなど、バランスの悪い支援もあった	地元団体
物資の過剰配布は止められない。コーディネーションは完全には出来ない。岩手の某ネットワーク会議は、情報交換や情報共有で終わっていた。行政が旗を振るべきだった。	地元団体
ルールがあったところで最終的には属人的で、マンパワー任せの状態だった	地元団体
公平性等の理由から、行政が物資を抱え込む形になっていたが、悪意ではない。不平等な配布をすれば、それはそれでクレームが来る。各地から物資を送る人が、色々と一つの箱に混ぜて送ってきている場合は、（開封や仕分け、整理に人と時間を要するので）対応に数倍の時間がかかる	地元団体
行政はキャパシティが限定的なため、誰が旗を振るべきなのか分からない	地元団体
情報がないと動けない。情報共有の観点、責任の観点が重要である	地元団体
災害が起きてから関係性を作るのは容易ではないので、事前準備が重要。誰がどこまでどんなふうにやるかを決めておけると理想。石巻の場合は一応、近隣の市町と石巻専修大学と協定が結ばれていた。だから早く動けた	地元団体
役所は、「毛布が欲しい」というと、「何人いるの」と答える。例えば 100 枚の毛布がないと不公平になるので支給できない	地元団体
NPO が集めた支援物資が、全員に行き渡るだけの数がないという理由で、行政の判断によって被災者に届かないことがあった	外部支援団体

ニーズ調査	
初期の対応で役場の人に、瓦礫撤去事業のニーズ調査（現地踏査）をさせて欲しいと話したところ、その対象地で「これは俺の土地だ。立ち入らないで欲しい」と住民が言う可能性があり、できないと断られた。この説得に時間がかかり、実際にボランティアに入ってもらうのに 1 週間かかった。ボランティアが実際に入ってからは、その姿や活動を見て、地元住民がボランティアとは何か、その必要性を含めて認識した	地元団体
陸前高田・大槌は、しっかりと需要を調査した。現地の被災者を雇用し、ボランティアを少人数つけ、避難所だけでなく民家に避難している人達にも物資を配った	地元団体
自団体は、陸前高田 2,000 戸（仮設＋みなし仮設＋在宅）、大槌 2,000 戸ほどのデータベースを作り、必要なところ（要支援者）に見守り活動を続けている	地元団体
大規模災害の対応には団体内での対応では間に合わない場合があるので、積極的に他団体と連携してニーズ調査を実施することが必要であった	地元団体

活動を始めたタイミングではニーズが把握しきれず探り探りだった	外部支援団体
ニーズ調査の過程で現地のニーズに近い地元団体や個人の関与を獲得することが重要であった	外部支援団体
女性スタッフが高齢者の見守りや物資配達などの活動において、一人で男性宅を訪問した際に、「問題は発生しなかったが、男性が飲酒していたため身の危険を感じた」ことがあり、以降、この団体では女性スタッフが戸別訪問する際は 2 名以上で回る方針が決定された	外部支援団体

支援金・助成金・補助金	
活動資金が確保できなければ活動は実現しないが、多くの場合、支援団体は、その活動資金をドナー団体から調達し、ドナー団体に活動の報告を行っている。資金を得るため、支援活動の内容や活動地域、その詳細を決定する際には、時として現地ニーズの実際の有無以上に支援活動の「結果」や「成功事例」の示しやすさが重視されていた	地元団体
使いにくい補助金があった。支払った後に、「対象外経費」としてはじかれることは非常に多く、ぽっと出の小さな団体などは、会計担当がいるわけではないので困った。自己資金がないようなところには、大きなダメージだった。支援しようという、助けようという気持ちで立ち上がっただけなのに、金銭負担を負いかねない状況だった	地元団体
資金の絶対量ではなく、自団体の活動目的や使途に適した資金源が少なかった	地元団体
獲得した資金は単年度予算で使い切る必要があったため、予算の不足と余りのむらがあった	地元団体
放射能に関して 2 年半経って思うことは、物事が非常にスピーディーに変わっていくということ。行政、報道、社会が変わり、個人の受け取り方が変わり、汚染水の問題が出てきたり、翻弄されている状態。何がどうなっているのか、行政も東電も誰も把握していない。毎日的な課題が変化していく。年度当初に立てた計画は、半年後には実情に合わないということが多い。3 年計画なんて無理、毎年改定しないと無理。活動資金で使途が決まっているので、変化に対応できないことがある	外部支援団体
自団体の調査によると、2011 年の NPO 法人の資金源の約半分が寄付による資金。独自事業は、約 1%しかない。ソーシャルビジネスや社会企業というが、数字から見ると夢のまた夢。助成や寄付、公金はフェードアウトしていくので、助成金などの奪い合いの構図になってきている。独自事業化というのは難しい。委託事業でも良いので、内部留保を取れることが大事。事業費、儲け。人件費の身の補助金ではなく。政府や民間、外部支援も、組織育成の観点から、お金の出し方を考える必要がある。委託金の 5%、理想として 10%程度を内部留保できるようにすることが、主なトレンドとなる良い	外部支援団体
政府の助成金は NPO 法人格や過去の活動実績の有無が大きく左右するため、これらの団体としての信用が得られるまでを外部支援団体にサポートしてもらえるとその後の活動が続く可能性が高くなる。ニーズがなくなった活動や団体は終了するべきであるが、ニーズがあるのに終了する活動が出てしまっている点は看過できない	地元団体
寄付を得られる割合は、関東の団体が多く、現地団体はあまり得られていない。現地は行政に依存（悪い意味とは限らず）するものが多い。現地団体に、直接寄付なんて集まらない。東京などに受け皿、ファンドなどがあって、それを再分配（助成）するような仕組みがもう少し必要である	外部支援団体

今回の震災でファンドレイジングに苦戦した団体は、ファンドレイジングの手法やドナーのニーズに関する研修にスタッフを派遣するなど、ファンドレイジングの能力強化を実施する必要がある	外部支援団体
2013 年現在、政府からの助成金は減ってきて獲得が難しくなってきた	外部支援団体
新しい団体は、民間助成の割合が増えた。これをどう育てるのか。10 年 20 年というスパンで継続して育てられる必要があり、受け皿が必要。3 年では無理である。これを実現する大きいファンドがあると良い。国際的ミッションを抱えていない、ローカルの方が良いのではないか（国際協力団体は、海外で大きな災害などがあれば、そちらの対応もしなくてはならないため)。そのような現地の受け皿があった方が、国際 NGO もある種気持ちよく撤退できるのではないか。行政からも説明がつきやすい。今は後ろ髪をひかれているものも多い。被災 3 県の官と民は、阪神の時とは違い NPO 法など整っているので、できるはず	外部支援団体
大きなキャパシティを持つ団体はドナー団体も安心して予算を付けられ、個人の寄付も多く集まったため、活動に必要な額以上の資金が集まっていた	外部支援団体
ドナーとの綿密なコミュニケーションを心掛け、資金の用途にある程度の柔軟性を持たせられるようにする必要があった	外部支援団体

情報発信と情報収集	
自団体でも情報発信をもっとできればと思ったが、スタッフィングの限界や、的確な表現やスタンスが分からず、出し方が分からなかったことがある。広報文などを、当事者が目にするかもしれないと考えると、難しい（誤解を恐れずに言うと、海外の支援の場合のように、「かわいそう」を前面押し出すような手法は、取りにくい)。受益者（当事者）に書いて貰えれば良かったかもしれないが、忙しさを考えると難しいだろう	外部支援団体
国際協力 NGO は、英語のニュースの配信などをもっとやって欲しかった。福島のことをもっと配信して欲しかった。世界でどれくらい知らされていて、その足りない部分を発信することがが必要	外部支援団体
国際的なネットワークには、原発がある国の基準など、シンクタンク的な情報収集やまとめも期待していた	外部支援団体
各国が、311 特集は毎年やっているはず。それを集めて、福島で共有するなど、外でどう報じられているかを見たい。また、正しく伝わって欲しい。そのつなぎを国際協力 NGO にはやって欲しい。フランスに行った時に、県知事などが 30km で 20 マイクロシーベルトと言っていた。福島の後、世界の基準はどう見直されたか。フランスでどう考えられたか。など	外部支援団体
被災コミュニティや地元団体の情報発信力に差があり、それが支援の偏りに繋がった	地元団体

子ども支援	
子どもの権利関係でいうと、国際 NGO と組んで、震災前からやってきた。線量はやはり高いが、家族関係が壊れることによって、子どもの権利侵害があるとのことで、避難はありえない、との意見があった	外部支援団体
子どもの支援を専門とする団体で、原発のことを正面から取り組んでいる団体がある。大型 NGO だが、これをやっているのはすごいと思う	外部支援団体

特別支援学級の子ども達は、遠足などをやろうとしても、ケアが大変なため難しかった。最近（2013 年頃）やっとやれるようになってきた。同じプログラムを同じ期間ではできないので、その子達だけを、というかたちでやれるようになった。3 年目にしてやっとできるようになってきた	外部支援団体
保養の受け入れで、障害のある子どもを受け入れてくれるところも出てきた	外部支援団体
最も支援されるべき人たちを、やっと支援できるようになってきた	外部支援団体
自団体の調査によると、子ども支援には行政の資金がほとんどつかず、民間が多い。初期は子ども支援が多かった（大型 NGO に子ども支援団体があり、ここの資金が分配される形だった）がこれがなくなると、今後額は激しく落ちる	外部支援団体

高齢者支援	
助成金などは、震災ばっかりにお金が行ってしまって、障害者の方にお金が行かないという話があった。高齢者の施設なども同様に言われていた	外部支援団体
福島で、震災の方にお金や人が行ってしまって、障害者の対応が出来なかった。社共も福祉を扱うはずが、手が回らなくなった。福祉のケアをできる人も、5 万人の人材流出の中に含まれている	外部支援団体

障がい者支援	
地元で震災前から障がい者支援の施設を運営しているが、震災後、外部の団体が来て連携を申し出てくれた。結果、定期的な情報交換をするとともに、自団体の活動を金銭的に支援してくれるようになった	社協 FGD
障がい者の子どもを持つ家族や、日本語が上手くない外国人の方で、周りの目を気にして避難所や仮設住宅には住まず、みなし仮設などで孤立した生活をしている人がいた。在宅やみなし仮設はニーズ調査を体系的に行いにくく支援団体がそのニーズを把握しにくい	地元団体
支援活動中、どこまでが自分達がやらなくてはならないことか、分からなかったので手探りで活動の規模を拡大した	社協 FGD
緊急支援全般で助成金の獲得や人材確保を行ったため、特別支援に手が回らなかった	社協 FGD

見守り活動	
見守りの活動を 100%行政がやったからといって、受け手によってはそれが良いとは限らない。社共がやった方が受ける人もいるし、NPO がやった方が良い場合もある。CSO の意義でもある。合う合わないもあるので、行政が同様の支援をしていてもそれを補完する姿勢は重要である。ずっと同じ人が通い続けている。仮設がなくなるまで続ける予定	地元団体
平日の活動だと、実質、普段家にいて外に出ない人のみが対象となってしまうため、「日曜日に活動したい」という声があったが、却下することがあった。団体としては、先ずは家から出ていないような人の見守りを優先した	地元団体

活動分野と地域の選定	
核や劣化ウランなどの問題を扱ってきた自団体の場合、これまでの海外でのミッションとも通じるところがあるので、福島に関わらないといけないという意識がある	外部支援団体
福島は初めから入るという発想でいた（ジャーナリスト的な発想）	外部支援団体
発災後しばらくはあらゆる団体が瓦礫撤去や炊き出し、物資配布など同じ活動を展開していた	外部支援団体
専門分野を持つ団体には地元の目の前のニーズを拾うよりも子ども、障害者、高齢者、外国人といった自分達の専門領域である特定の層の支援以外をしたがらない団体があった	地元団体
福島の人に対しての打ち出し方と、外の人に対しての打ち出し方で、戸惑う	外部支援団体
福島の原発に関してどういったアドボカシーをしていくのか。イラクなど、海外の人に発する時、福島をどう位置づけるのか。内外に対して矛盾がなかったのか、突き詰めればでてくるかもしれない。曖昧に伝えるしかないという時もあった	外部支援団体
初動で宮城や岩手に入った後は、活動を通して現地関係者との関係性が築かれ、その地域のニーズが一度落ち着くまでは、福島の支援は考えられなかった	外部支援団体
移動に割ける時間が限られていたので、アクセスが良い場所を選んだ	外部支援団体
各関係者は専門性や得手不得手を活かし、活動の住み分けと分担が必要である。そのためには、「自分達はどこまでやります（やりません）」という範囲を明確にする必要がある	外部支援団体

住民の自立性	
過度な支援や長期的なビジョンの無い支援が、逆効果になる可能性が大きいということを、分かっていたはずなのに、そうなってしまった部分がある。「死を招く援助」（食糧支援をして、食料の作り方を教えない）に近い	外部支援団体
最初の支援の段階から、後のことを見越して支援が出来たはずだったが、リアクティブに動いていた。経験に基づいて半年先、数カ月先を見越すことが出来ていたはずではないのか	外部支援団体
NGO も NPO も個性が強い。理想論を言えば、海外の経験のある NGO が旗を振り、自立支援がどうの、ということを言うべきだった。海外のことを行っている団体は国内での権威やキャパシティもなく、結局日本でも海外での失敗と同じこともしてしまった。必要な人材やツールを確保出来なかったこともある	外部支援団体
これまで福祉の活動をしてきた NPO としては、支援は腐っても「自立支援」だと思ってやっている。受益者（住民）の自立をサポートすることが大切。ルールがなく、住民の自立性を損ねる、ボランティアがやりたいことをやる、自己満足が多かった。大きな仮設に入って、物資を運んで、炊き出しをするが、小さい仮設には誰も行かない、ということだった。自立支援を考えた時に、やや逸脱している。イコールパートナーとして一緒にできない	地元団体
震災で失業した地元雇用のスタッフに、プロジェクトの経理や会計を任せていた。本人があまり動き回れる健康状態ではなく、人材育成にもなるとの背景があった。しかし特殊な会計も多かったため難しく、本人のキャパシティを超えていた。会計の重大な失敗は本人の大きな責任となりかねないので、丁寧に教えられる人員を割けないのであれば、外部からの雇用であっても既に技術のあ	外部支援団体

るスタッフがやるべきだと感じた	
とある仮設住宅のコミュニティでは、支援活動で仮設住宅に入る団体にはすべて、届け出を出してもらうようにした。この際、団体の担当者からは支援の内容が適切かなど相談を受けることもあった。相談を受けた場合、「最近似た活動があったばかりだから別の案はないか」「無料じゃなくて少しでもいいから有料でサービスを提供して欲しい（地元サービス業とのバランスを考えて）」など要望を出すことができた	仮設住宅自治会長
被災グッズは売れなくなってきたが、累計で 5,000 万円売った。ミサンガ。広告代理店が入ったおかげ。雇用者数はピーク時に 200 人いたが、50 人ぐらいになった。最大で月 15 万円の給料を貰えている人がいた。その好意はかあちゃんたちの、仕事に対するモチベーションに繋がっていった。残った 50 人は技術が上がったので、会社を作る予定	地元団体
やりすぎの支援や、自己満足の支援に見えるものは沢山あった。最終的にその人が幸せになることを考えるのが福祉だと思っている。それを阻害している要員を専門職の人が、近所の人が、取り除けるよう支えるのが支援。誰かに動かされているような人生は、自立しておらず、究極な幸せではない	地元団体
確かに、被災した人は傷ついたし、誰かの手は必要。だが、最後は受け入れないといけない。起こってしまったことは事実。最後は自立が鍵である。神戸の時も、自立ができなくなると心が弱くなり、5 年後の自殺に繋がったという話がある	地元団体
ボランティアが来ると、おいしいもの・好きなものが出るので子ども達がご飯を食べなくなる弊害があった	地元団体
4 月から、地域福祉コーディネーターとして、質の高い調整力を持った人材を育てている。現場に出て行って、支援者との中で色々と仕入れている	地元団体
高齢者のリハビリテーションやコミュニティ形成の一環で仮設住宅の集会場を利用した小さな活動から、広告代理店や企業が関わって商品開発して多額の利益を生む雇用に近い活動まで、その規模には幅があり、後者を重視し過ぎて製作者（被災住民から雇用）のプレッシャーになったこともあった	外部支援団体
無理に活動の事業化や独立を推進してしまうと、当事者の心理的負担（プレッシャー）や生活の負担になってしまう	外部支援団体
50、60 代の男性は引きこもって家から出てこなく、支援が難しかった	外部支援団体
沿岸地域の限界集落での送迎サービスの事例では、宮城県の一部では従来、病院に行く時は近所の人の車に、ついでに乗せてもらう文化があった。しかし震災後に外部から来た団体はそれを不便だと思い、送迎サービスが始まった。これにより、足の悪い老人を始め多くの人の生活が便利になった反面、住民同士が助け合う文化やコミュニケーションを取る機会の喪失に繋がり、地元にもともとあった「お互い様のセーフティネット」が弱くなってしまった	社協 FGD
もともと地元にあった力を理解せずに支援に入ることで、それを損ねることがある。過度な漁業支援により、もともとの文化まで変えかねないものがあった	社協 FGD
自立支援の妨げになる支援でも、現地の担当者は、「良いことをやっている」という意識で行っている	社協 FGD

生業支援	
最大の問題は、生業であるが、マスコミも軽視している。防波堤が何メートルとか、50 年先に誇れるまちを作ろうとか、そういった話ばかりになっている。目先の仕事のことより、美しい将来の話になっている。目先の雇用が無いと人口減少が起き、地域の素晴らしい将来を描いても納税者が残らない	地元団体
船がどれだけ残ったかというと、半分も回復していない。老人がウニやワカメをとっているだけ。小さい漁業をしていた人たちはみんな諦めた	地元団体
農業：税金の申請をするとき、20 万円出している（半農）。そうならないように耕作放棄地がいっぱいできるが、野菜を売らないで周りに配っている。生業というより趣味みたいになってしまっている	地元団体
復旧の上にたって復興である。復旧を先ずしっかり考える必要がある	地元団体
昔は実体経済だったが、現在は架空経済なので、難しい	地元団体
発災があり、緊急の対応が終わったら、大切なのは生業。その後に、公共事業	地元団体
生業が切り捨てられている	地元団体
地域のシルバー人材センターから、地元でもともと高齢者雇用としてやっていた草刈りなどを、NGO などにやられてしまうとシルバー人材センターでの業務の確保が難しくなると指摘を受け、調整を行った	外部支援団体
国の起業支援があるが、震災前にやっていたのと同じ仕事をするのは助成に該当しないという。これでは逆ではないか。ノウハウやネットワークがあるものを支援しないでどうするのか。復旧、元に戻ること、これが大切なはず	地元団体
漁師はワカメの収穫期などに人手が欲しいため、ボランティアが入ることは助かったが、それにより、地元のまだ働ける高齢者や船をなくした人などは、やることを失って「ぼーっ」としているしかなかった。一方、直接的な利害の無い船のペンキ塗りなどに限定した支援活動は、地域住民と良い関係を保ってできているところもあった	社協 FGD
行政や NGO が雇用事業を行っていたが、これらは給料が高くてサービス残業が無いなど、労働条件が地元の常識より良い場合があった。失業保険を貰って働いていない人や県外に出てしまった人が多いこととの関係もあると思うが、地元で食品加工会社を再開したが、自社の求人の募集に対して応募が無かった	地元団体
産業の復興として水産加工場が建ったが、働き手がおらず動いていない	地元団体

仮設住宅	
仮設住宅が出来始めた頃、早く避難所を抜けて仮設住宅に入居したいという人が溢れパニックになった。早く入らないと、埋まってしまうのではという不安があった。報道でも「数が足りない。建設場所が無い」ということが言われ続けて煽られていた。政府のトップが説明に来て、全員入れることを約束したが。老人や障害者優先を急ぎ過ぎて、コミュニティの視点が抜け、入居に際するルールはバランスが悪かった。パスポートのようなものを配るなど工夫があっても良かったのではないか	地元団体
40 戸未満の仮設住宅にはコミュニティ・スペースがない	地元団体
宮古はできたが、陸前高田と大鎚はコミュニティを尊重した仮設への移行などができなかった。決定機関には、当事者能力が無かったので、「弱者優先」という一般的なルールを優先した。阪神の反省はどこに行ったのか	地元団体
特に大鎚などは、小さなコミュニティが密接だったため、これが壊されてから	地元団体

修復できず、仮設住宅で新しく作ったりもできなかった。陸前高田では仮設住宅で新たに出来たコミュニティが、仮設から出る時にまた壊れる	

調査の重複	
色々とジャーナリストを連れてくるが、どう報道されているのか。取材を受けたら、どう発表されたかなど知りたい。地元の関係者は調査に極力協力しているが、結果や放送（掲載）日などを話してくれる人は少ない。報道も同じ	地元団体
ニーズがあまりに多かったので、調査が重複した感覚はない。空白地帯は結構あった。これを埋める、これだけ支援が必要だということを纏めることが、どこまで出来たか。福島の中間支援団体として言うと、100 点満点で 20 点ぐらいだった。自分も含め。空白地帯ができてしまったのは、地元の関係者の受け入れがあったか、ということと、絶対数が足りなかったという認識	地元団体

ボランティア	
安全性の考慮から、雨が降った日のボランティア活動を中止にした際に、ボランティアと口論となった。放射能の問題もある。災害 VC としての安全基準は守らなくてはいけない。しかし、災害 VC を通さずに自己判断でボランティアをする選択肢を完全に否定するものではない	社協 FGD
すべてのボランティアが災害 VC を通すものと思いこんでいる人が世の中には多い。確かに繋がりやすいけれど、社協は公的な団体、その活動の限界がある。生業に関わりにくい、安全確保の責任がある。それをやればボランティアの活動は狭まる。そういう意味で、石巻は社協でやりにくい活動を、民間の復興支援団体でやっており、住み分けができた。	社協 FGD
全壊で赤い紙を貼られている様な（一般的には危険とされる）家でも、大工やとび職を本業とするボランティアなどは、専門的な判断をして、入って助けられたかもしれない。安全判断の基準は一律であるとは限らない	地元団体
今回の様な災害 VC の動きは初めての事態だった。これまでは自助と公助だった。あるいはコミュニティ内の共助まで。外から、しかも海外からも来るようなことは初めて。そのボランティアのありようというのはガイドラインや仕切り方がなかったため、其々の主体が独自の判断でやってきた	地元団体

説明責任	
北海道から来て岩手で不祥事をおこした団体がいた。これがきっかけで、行政は NPO との関係が非常に悪くなった。説明責任、アカウンティング、育てていかなくてはいけない	地元団体
岩手県のいわきで 2 回（2012 年 9 月、11 月、2013 年 5 月）生産者、仲買、加工、販売、お母さん、県外の人を集めて、お互いの立ち位置を話し合えるようにした。意見をきいて貰えた、という実感があったと思うので、意味があった。いわきの中でも色々な意見があることが可視化できた。そもそもは、市民（放射能）測定所の人から、こういう会をやりたいという声があった	外部支援団体
活動に際し、団体のポリシーやミッション、活動範囲などを一応文書化したが、その通りにはできなかった	Q&A FGD
活動内容やスコープを文書化まではしなかったが、適切なコミュニケーションによって説明責任は果たせたと考えている	Q&A FGD

様々なところからの支援が届き、どれが誰による支援なのか、住民に区別は難しかった。海外で支援を行う時は、団体名の書いてある制服を着て、大きな旗なども持参し、これは○○という団体からの支援です、という説明をすることが多いが、日本国内ではそのような自己主張は憚られる文化的な背景があり、成るべくそうしなかった。そのため、支援に対するクレームや意見をフィードバックとして伝えてもらえる機会が作りにくかったのかもしれない	Q&A FGD
団体のスタッフが目立つ色の制服を着て活動していたことで、支援の内容に不満があった住民が、「その場では伝えられなかったが実はこう思っていた」と後から、同じ制服を着ている団体職員に伝えてくれたことがあった	Q&A FGD
支援に対するクレーム対応の窓口はなかった	Q&A FGD

活動の終了や引き継ぎ	
各団体は、イシューが縮小した段階で、解散すればよい。地元でできたグループなどが、何でもかんでも法人化しなくて良い。NPO になってまでやる必要のない事を NPO にしてやっているところもあるので、淘汰されて当然。フェーズに合わせた別の活動をしても良いと思うが、それを見つける能力があるのか、見つける作業をするのかということ	地元団体
国際協力 NGO は「幻想は抱かない」ということを現地の NPO に教えるべき。無理に続けることは負担になるだけだと知っているはずなのだから	地元団体
助成金ができたからプロジェクトを作るということになっている。自団体の反省も込めて。これではだめだとは思うが。固定費があることが大事	地元団体
ミッションが終了すれば撤退はある種当たり前	地元団体
最終的なゴールを決めていない団体が多いのは日本的	地元団体
自分たちの存続のために、「震災さがし」しているような団体もある	地元団体
良い活動をしている団体だが資金や能力が無くてできなかった、やりたいことがあったけどやれなかったという団体は作ってはいけないというのが中間支援団体としてのミッションの一つでもある	地元団体
いつまで活動を続けるのかも、記載して欲しいと要望を出されたが、各活動の期限が明確に決まっておらず、説明しきれなかった	外部支援団体
シリアの状況が悪くなっていたので、東北の支援からそちらの支援へウェイトを増やした。福島の活動をする人は色々いる中で、イラクのことを自団体がやらないと、という思いでの判断があった	外部支援団体
いわきの人々が続けることに意味があるとして、自団体による継続ではなくて住民に任せたかったが、継続しなかった。5 つの（放射能）測定所のうち、1 つが離脱した。他にもメインの人が病気をしたり、選挙と関わって仲間割れしたり、他県に移住したりした。最初は市からの委託事業で測定していたが、それも終わり、収入源がなくなった。いわきで関わっている中で、実際に機能している測定所は、2 ヶ所だった	外部支援団体
種を残して抜けるという発想が弱かった。役割分担があるからきれいにすっと抜けるのかもしれないが、それでいいのか？支部を作るつもりで種を作って、水をやって、芽を出してから去るべきでは	地元団体
地元の人の雇用をもっとできればよかった。引き継ぎたかった。持続性。もっと早い段階で一緒に仕事をしていけばよかった。しかし、放射能についての立ち位置なども明確に示せない中で、難しかった	外部支援団体

いわきへのサポートは、地元への次の助成金をとってくることで続けたかった	外部支援団体
日常生活の中で、放射能のことを地元の人がやっていくのは難しい。母体も緊急以降でしっかり作れていなかった。活動そのものを、地元の人にやってもらいたい。日常の中で発見した問題の中でやってください、ということ。勝手だとは思うが。団体としての回し方を知っているので、それを引き継ごうとしたが、上手くいかなかった	外部支援団体
放射能のセンシティブな問題がある。感情的な部分があるのに、「担当が変わりますから去ります」というのも難しい。地元に理解が得られなかった、説明責任が果たせていない部分がある	外部支援団体
引き際は難しい。とはいえ、引き際を初めから決めたスタンスの関わりは、関わり始めに関係作りに大きな影響を及ぼしたと思う	外部支援団体
引き継ぎ時の問題があったかは別として、特にファンドレイジングに関して、多くの地元団体は自ら資金を獲得する技術を持っておらず、せめて事業を形成して国の助成金を得るための提案書を書けるぐらいにまで育成しないと、地元に団体が残らない	外部支援団体
自団体で行った調査によると、支援額全体のうち、7 割の資金の主たる事務所が関東だった。これが「撤退する」ことのインパクトは大きい。被災 3 県は育っていない	外部支援団体
半官半民のベースで現実的・長期的に見ていく必要がある。でないと、バタバタと地元団体が消えていく。行政のひも付きが無いと助成できない。子ども支援や観光（ビジネスと思われる分、支援がつきにくい）などの分野が危機にある。当然、支援は使命を終えれば消えてよいのだが、分野によってはニーズがあるのに消えてしまう。「災害支援」などは縮小して構わないと思うし、実際縮小している	外部支援団体
2011 年より前からある団体は、活動を続けられる基盤が比較的あるが、2011 年より後にできた団体はすぐにそれを求めるのは難しい。長期的視野に立った育成が求められる	外部支援団体
2011 年は雇用事業の一環として国際協力 NGO の主導で地元の支援活動を行っていたが、その事業の現地スタッフが NPO を立ち上げたので、2012 年 5 月からはその能力強化を行った	外部支援団体

組織内体制	
日本の NPO は、補助金・委託金など、政府のお金に頼るというだけだった	地元団体
日本で活動するということの意味を NGO の本部などは理解しておらず、文脈の配慮が足りていないことがある	地元団体
現場にいるスタッフは現場に思い入れをし、本部との調整や融通が利かなくなることがある。バランス感覚のあるスタッフを育てることが重要である	地元団体
緊急で OJT でいきなり現場に放り出されたスタッフが多かった。経験が現場で活かされるような組織体制が全く取れていなかった	外部支援団体
余剰人員をストックしておく力は団体にないので、平時からの提携などで、新しく来る人を事前に確保できているか	外部支援団体
常駐のスタッフがいないと、入ってくる情報も地元との関係も違う。福島の人がどれだけそれを期待しているかというと、大変期待されている。地元側に自分達のミッションを分かってもらう努力は必要。なあなあだった部分がある	外部支援団体

現場スタッフの多くが発災後にプロジェクトベースで短期に雇用されたため団体の運営体制に精通していないことがあった	外部支援団体

人材	
予算が確保されると扱う事業の数が増え、即戦力の人材を確保することが必要であった	外部支援団体
1 人有能な人はいたが、他に引き抜かれた	外部支援団体
海外のドナーへの報告業務ができる語学力や業務の経験のある人材が必要だった	外部支援団体
来年のプロジェクトが何になるか分からない中で、スタッフの募集もかけられない。スタッフがいるからということで次のプロジェクトを探すこともあり得たが、実際にはできなかった	外部支援団体
ファンドレイジングをするために情報収集、申請書や報告書の作成、ドナー団体との交渉をする人材が必要だった	外部支援団体

地元団体のキャパシティ	
実感としては、NPO が力をつけた、社会の中で位置づけが上がったという感覚はない	地元団体
NPO が国際協力 NGO のようにミッションを持って､組織や団体としてしっかりして、成り立ってはいない	地元団体
NPO 的（細々と気ままにやる様な）と、NGO 的（しっかりファンドレイズ出来て組織が出来ていて、専属がいて）という両方がいてよいと思うが、後者であるべきような団体が、それをできていない	地元団体
被災前からできなかったことは発災後できたりしない	地元団体
地元団体は量的にも質的にも明らかにキャパシティを超えて活動している	地元団体
人と財が圧倒的に足りない。ひどくなってきている。団体が立ち上がった事態が、福島の場合は 3 ヶ月から 6 ヶ月他より遅く、助成金が多く出た時に、乗り遅れている。その流れにアクセスできていなかった。段々に県の方から助成金が出るようになっていた。行政の助成金を取るには、実績団体が強い。小さい団体は、お金が無いから人がいない	地元団体
人材がいない。沿岸に NPO 的な人なんて皆無	地元団体
南相馬やなみえ町などに関しては、NPO さえも 1 つしかない。もともとあったような団体は震災対応などできないような弱い団体	地元団体
外部から支援に入ったが受け入れる力が無かった場合があった。受援力の問題	地元団体
役割分担を事前にしておけばよかった	地元団体
金や人が足りないというよりは、そのマネジメント能力の問題があった	地元団体
資金力や、人があっても、マネジメントがないし、発想力もないので、海外と同じようにはできなかった	地元団体
地元団体は、「こういう課題がある、行政が対応出来ない、じゃあ自分たちがやればいいじゃないか」というような発想にまで至らないことが多く、行政の助成金などのフォーマットに従って試行している	地元団体
自団体の調査によると､NPO の設立時期は､NPO 法ができる前の団体は 2 割、	外部支援団体

できた後の団体は 4 割、2011 年以降の団体は 4 割である。被災 3 県の団体の 50%は震災後にできた	
2011 年後にできた団体を構成するのは、ボランティアスタッフなどの実人数が多い。資金も小さい。このような新しい団体、社会資本をどう育てるのかについて、外部支援団体も含めてもっと議論があるべき	外部支援団体

安全管理	
福島にいるローカル NPO の安全管理。地元総合病院の先生のアドバイスで基準を作っている。先生は原発・放射線は安全といっている方向の強い人なのでその基準を信用している。根拠やデータを示してくれる。	地元団体
余震に関しては支援従事者が避難経路を常に把握している体制をとること、被災家屋のアスベストや落下物に関しては専門家の指示のもとマスクやヘルメットの着用、鉄板の入った中敷きを履くことを義務付けるなど対応した	外部支援団体
当初は線量が本当に高かったので、緊迫感があった。今は落ち着いてきている。当初は、いかにしてここにいる時間を減らすか。こういう状態で、今は避難を考えるべきなのか、どうするべきなのか、判断に迷う。線量はここからはグンと下がるわけではないので、長期的に見て生活をどうするか、等。計測は目安でしかない	外部支援団体
福島を受けてできたはずの新基準が、30km で 20 マイクロシーベルト、なのに福島は 60km で 20 マイクロ。福島のことが反映されていない	外部支援団体
職員は、ガイガーカウンターを持たされていたが、解釈や判断は現場スタッフに任されていた	
除染などに関し、善意で来ている人たちが被ばくするシステムはどうかということで内部で議論になった。それは行政が責任を持ってやるべきなのではという話がある	外部支援団体
日本の NGO や NPO を一般的な企業と比較すると、平時の十分な労働環境さえ確立されていないのが現状で、緊急支援時には休暇の決まりが明確に決められていなかった	外部支援団体
国内災害であるという甘えが団体内にあり、安全管理の緩みに繋がった	外部支援団体
目の前のミッションに熱くなってしまい、現場だけでなく本部も徹夜状態だったため、現場の健康管理は自己責任としてしまうことがあった	外部支援団体
コンクリートの多い阪神大震災よりも東日本大震災では木造家屋の被災が多かったためか、あるいは原発など別の問題があったためか、メディアがアスベストの問題について大きく警告しなかったため、ボランティアが瓦礫撤去の作業中にマスクを取ることがあった	外部支援団体
月 1 度など定期的に放射線測定を受けて団体に提出しているため、大きな心配はしていない	外部支援団体

放射能	
住民は答えが出ないことに対するじれったさを感じている。大丈夫とも危ないとも言われるのはつらい	外部支援団体
自団体内でも放射線に関する議論はわれており、「少ないに越したことはない」というのにとどまっている	外部支援団体

初動（2011 年 4 月から 7 月まで）は岩手にいたが、誰も放射能の話をしていなかった。後から 8,000 ベクトル山菜からでたりしたが。福島は危ない、という情報ばかり流れていた。当時の岩手に求めるのは難しいが、3 県横断的に関われたのではないか	外部支援団体
正しい情報がなかったと言われるが、その情報を足で稼ぐ意外に担保できるのか、と思う。Speedy の情報などは、明らかに公開されるべきだった。情報が出ていたら、県内に住んでいる人は今と明らかに違う。しかし情報だけだされても、そのサポートを行政が伴わせることができたか、不明	外部支援団体
市民オンブズマンではないが、市民が行政内に入ることは必要である	外部支援団体

中間支援組織	
中間支援組織は、組強化するべきは、ピラミッドの真ん中ぐらいの団体のはずなのに、ピラミッドの上を繋げてしまっている。積極的に団体側から寄ってくるのはピラミッドの下なのでビジョンやミッションといっても分からない	地元団体
中間支援団体が現地に事務所を持ったことで、様々な人に会い、つなげてくれるようになり、助かっている	外部支援団体
震災対応の洗い出しを JANIC がやってくれた。情報の収集も発信も専門の人がいると良い	外部支援団体
中間支援団体は過度の資金の偏りがなくなるよう、ドナーと支援団体のマッチングを行う際に全体的なバランスを配慮する必要がある	外部支援団体
大阪や名古屋など、東京以外に拠点を置く団体も複数ある。しかし、物理的な距離の遠さや比較的団体の組織基盤の小ささから、募金活動やボランティアバスの派遣など、中間支援的な役割を果たす団体が多かった	外部支援団体
全体的なコーディネーションが出来るような、質の高い中間支援というのは、本当に重要	地元団体

情報交換会	
緊急期の現地においては情報交換会を開催できる状況が整わず、なかなか行われなかった	外部支援団体
情報交換会はあったが、その先に踏み込んだコーディネーションというのは無かった	地元団体
NGO 会議のコントロールをできる人を NGO が派遣する	社協 FGD
地元の先頭にたっていたのは 50 代、土建会社の社長。その人を連絡会議でたてて、社協は手をひいた。災害の大きさにもよるが相談相手が欲しい。直接的な利害関係がない人。中間支援。年齢。そこそこに若い人じゃだめ	社協 FGD
NGO/NPO の調整機関が社協の中に必要なのでは。活動を統括できる人	社協 FGD
コーディネーターがおらず、あまり機能していなかった	外部支援団体

外部支援	
地元団体と外部支援団体の違いに驚いた。「そういう人たちがいるのか、そういう発想があるのか」ということを知ることが出来た。自主財源での団体運営など、地元はできない。助成金を国から貰うのが当然だと思っていた。若い職員が活発に働いているような、こういう在り方もあるという発見があった	地元団体

平時からの各者の関係作りと相互理解が重要である。しかし、いつ起こるか分からない災害に対して、平時から貴重な時間や人材を割くことは各団体にとって難しい。そういう理想論的な関係作りではなく、相互にメリットを感じられる目的共同体を築けることが望ましい。このメリットは災害対応と必ずしも関係が無くても構わない。これは支援活動が始まってからも同じで、ネットワークの集まりを回数こなすのではなく、お互いに役に立つ集まりを最小限の回数・コストでやる発想が求められる	地元団体
地元団体では総じて災害後の対応をどうしたらよいか分からなかった中で、海外の知見や巨大資本を投入してやってくれた（仮設住宅の物資配達など）	地元団体
外部支援団体は、運営や発信のモデル（在り方）を示してくれた	地元団体
外部支援団体は独自にやりすぎ。地元の生態系（関係性）を無視しすぎ。地元団体などを通せばもっとスムーズなことを無視して、外部支援団体は強引な活動をしていた。インパクトを出すだけならそれで良いかもしれないが、撤退するにしても、出口戦略や地域の担い手を作る、という発想がないところが多い。しかし、地元の担い手にしっかりやることがそんなになく、自発的にやろう！という人があまりいなかったのも、事実である	地元団体
採用のタイミングから、勢いがある様なローカルスタッフがいればよかったが、地元にそんな人材がいなかった	地元団体
外部の支援で最も助かった、必要性を認識したのは泥出し、がれき撤去。東北三県の支援・復興のプロセスを考えると、震災規模の大きさが現地の市民社会が対応できるキャパを大きく超えていたことから、外部の支援団体が果たした影響は非常に大きい。特に初期の段階から出口戦略を考え、地元からコーディネーターを探しだし TOT を行いながら現地の人たちが主体になって活動を行えるような形を作ったり、地元の NPO では対応できない行政との協働事業の突破口を開いたりなど大きな役割があった。しかしながら、3 県の中で福島の事になると、外部の支援団体が行ってきたことには、初期初動の問題、リソースの分配、ロバート・チェンバースがいうところの「6 つのジレンマ」等の改善点が多くあり、今後の教訓として考えていただければと思う	地元団体
海外の人々と一緒に働いたり、情報共有をしたことで、福島の団体のキャパシティには良い刺激だった。形として何かになる、なったということではないが。海外と繋いだ形での枠組みができたかというと、これからの課題ではある	地元団体
震災によって外部、国際の団体が入ったことで、市民活動の滞った形を直すことができた	外部支援団体
外部支援団体でうまく行っているところは、地元団体と一緒に汗を流すか、黒子になっているところである	地元団体
復興の勢いが落ち着いて来れば、行政のお金がある程度大事になるのが地方。事業を一緒に作っていくプロセスというのが理解できていない。行政側も受け入れる人がいないし、NPO も提案する感覚がない	地元団体
よその人が入って、良くならないのは、中の人の閉鎖性がある	外部支援団体
この震災をのりきれたのは NGO/NPO の組織力、力のおかげ。マンパワーも財源も、知識も。NGO/NPO が入ったからできた取り組み、知らなかったことができた。石巻のネットワークは、毎日のようにミーティングを行い、分担して、NPO が力を発揮した一つの例だった	地元団体
今でいうサポートセンター支援事業を受けない、という判断をした社協もあった。そんな事業を受けたら大変なことになるから	地元団体

NPO のとあるスタッフが災害 VC のマッチング班などと関わっており、内部の事情も把握していた。そのスタッフが大手旅行会社や民間運営下のボランティアバスと繋がっていた。参加者からお金をもらっている以上、バス会社としては、絶対にボランティアを実行しないといけない。しかし、社共は安全管理から雨の日の活動を中止しなくてはいけない。このような環境下で、バス会社がこのスタッフに 5,000 円のマージンを支払い、「雨天でもボランティアを実行してくれるように」と交渉することがあったと聞いた	地元団体
政治家と繋がっている NPO は沢山いた。非営利活動の利用（被災者の情報・状況を政治活動に使う、自分の発言に活かすなど）が散見された。政治家の名前をちらつかせて、圧力がかかってきたこともある	地元団体
NPO がやっていたはずの調査の結果を、政党が発表していた。党として動くより NPO としての方が動きやすいというのがあるらしい	地元団体
情報の一元化が必要。NGO に関する情報は社協にないし、NGO も社協のことは知らない。NGO は社協が、自分達の要求通りにできない理由はなにか、その背景や構造までは知らない	社協 FGD
NGO と社協がうまく協力できたという声がある。短期間しかいないかもしれない団体との連携に時間を割く余裕がなかったので、「いつまでいてくれるの？」と全部の団体に聞いて、「年スパンでやる」と答えた団体には本格的に情報共有・協力して、最終的なおとしこみまでしっかり考え、2 年後までの計画を立ててともに取り組んだことがあった	社協 FGD
「3 年間支援活動を継続する」といった団体と、では一緒にやろうとなり、炊き出しのコーディネーションを全て任せた。事前にその団体は全体のコーディネーションがうまいと知っていた。彼らと話す中で好印象を感じるようになり、一緒に寝泊まりする中で信頼できると思っていった。	社協 FGD
NGO/NPO と社協で譲歩し合い、物資のやり取りなどを共有化した。その意味で成功したと言える	社協 FGD
震災前、NGO と事業したことがなかった。そういう団体が、どういう役割や機能をするのか知識がなかった。その人たちの強みを活かすことができなかった。炊き出しの調整などになってしまったが、もっと高度なこともお願いできたかもしれない	社協 FGD
NGO 関係者が住民に不信がられることがあった	社協 FGD
社協の職員と NGO がもめてしまったことがある。言動が冷たいと思われていたこともあった	社協 FGD
外部支援団体は、現地のニーズをよく知る地元団体と連携して活動をしたかったが、どこにどのような団体がいるのか把握できておらず、良いパートナーを探すのに苦戦した	外部支援団体
被災地では、NPO も NGO もボランティアもない。関係ない。現地の人にしてみれば、識別はしていないし、分からない	地元団体
NPO というのが位置づけられていないということが問題。社会課題に取り組んでいる団体があるとすれば、それが行政なはず、という発想なので、市民社会が社会的なサービスをしていても、市民からのサポートはない	地元団体
NGO/NPO がもともと社会的認知の低い中、不祥事のあった団体のせいで更に評判を下げた。その件は行政も悪いが。岩手で不祥事があってから、行政の委託事業などは県全体で一気に厳しくなった。すべての緊急事業が影響を受けた	地元団体
「寄付・会員を集めに来ているんじゃないか」「どうせすぐ帰ってしまうのだ	外部支援団体

から現地に深く関わらないで欲しい」と地元関係者に言われた	
NGO と関わりが今までなかった。名乗られても信用が持てなかった	社協 FGD
NGO の関係者が市社協に現れた場合は、県社協にその団体を知っているか確認して、彼らが知らなかったら協力を断わるということもあった	社協 FGD
容姿で判断するわけではないが NGO の職員の多くは髭とジャンパー（アウトドア）など、ラフな格好も多く、信用に値する人かどうかを判断するのは、容易ではなかった	社協 FGD
宗教系の団体は、大半はしっかりしていると思うが、布教的な取り組みに繋がってしまうことがあった	地元団体
外部団体の中には、営利に繋がる様なことをする団体もあった。NPO 法人を持っているが、家電量販店が運営していて、エアコンをいっぺんに取り付けたこともあった。そういったものが 100%悪いとは限らないが	地元団体
外部の団体は、地域性を壊す、ローカルルールを壊すことがあった	地元団体
個人的には、発災後 3、4 ヶ月ぐらいのうち（誰でもできることが多くて、活動の手がほんとに必要だった時期）は、トラブルが多かったとしても、積極的に人を現地に入れないといけなかったと思っている	地元団体
宮城で活動していた NPO には、徐々に販売活動がエスカレートし、社協の名前も無断で使うなど、問題のあるところがあった	地元団体
福島に関わっている外部団体はほとんどいない。胸を張って、「私たちは福島を支援しました」という団体はないのではないか	地元団体
外部支援団体の活動は既に東京で決定されており、地元で意見を反映してもらうのは難しかった。	地元団体
震災直後、国際協力 NGO は、宮城、岩手の復興が先だからということで福島はないがしろにされたが、宮城や岩手でやることがなくなったから福島に来る、あるいはお金が無くなったからフェードアウトするというイメージがある。福島のまち作りはこれから。福島の人にしてみれば、国際協力 NGO が何をしたのか、福島を見捨てた、ということすら分かっていないのでは	地元団体
国際協力 NGO の支援の絶対量が、福島では少なかったということすら知らない現地の NPO が多いので、「熟知たる思い」すら上がってこないのでは。課題に対して、被災者の数に対して、ボランティアの数でいうと、述べ 1 億 2000 万ぐらい入ったと言われる中で、福島に入ったのは 2 割。たしかに津波の被害は宮城がひどかったが。復興にどれだけお金がついたのか、現地の NPO がどれだけ作られたのか。福島がどれだけ不公平だったのか、ということがデータとして現れる。東京の NPO に対して突きつけたい部分がある	地元団体
支援団体によっては、一つの地域で集中して活動をするよりも広域な活動を望む場合があり、受け入れ側の調整の手間が増えた。まとまって来て欲しかった。その手伝いもして欲しかった	地元団体
福島県の放射能の問題の中、地元団体は活動をしていたが、外部支援団体から見捨てられたとしか考えられなかった。国の基準があったとして、何とかするのが NPO/NGO なのではないのか。団体として最大の努力をしたのか。自分たちが行かないと決めたところに、人を住ませているということに罪の意識は無いのか。福島の場合、県外避難者がいる。個々に対する支援だって、国際協力 NGO だってできるはずなのではないのか。全くやってないわけではないが、量の問題で、そう感じる	地元団体
被災後に立ち上げられた現地 NPO の数は多かった。これは、外部の支援が足	地元団体

りなかったからそうせざるを得なかったということもある	
福島県に人を送れなかったというのであれば、送れなかった理由はなんだったのか。送らないというのであれば、「送れない」というメッセージを出すべきではないか。想定外だというが、政府だけでなく NPO もそうだったという批判があるべき	地元団体
東北三県の支援・復興のプロセスを考えると、震災の規模の大きさから現地の市民社会が対応できるキャパを大きく超えていたことから、外部の支援団体が果たした影響は非常に大きい。特に初期の段階から出口戦略を考え、地元からコーディネーターを探しだし TOT を行いながら現地の人たち主体で活動を行えるような形を作ったり、地元の NPO では対応できない行政との協働事業の突破口を開いたりなど大きな役割があった。	地元団体
リソース（復興に関心を持つ層、そして寄付）の分配に問題があった。福島の復興は初期の時点でも後れを取っているが、更には原発被災地では街に帰還するだけでも 5 年、そしてそこからまち作りをするに当たっては 10 年単位の支援が必要になる。しかしそれに関わるボランティアや支援の人材は平等に分配されているか？外部の支援団体は単に自分の団体を通じてボランティアを送るだけではなく、また支援金を集めるだけではなく、それを被災地全体に平等に分配する義務があるのではないか？福島にボランティアが来たのは全体の 1 割程度だった。現地の受け入れにも問題があったが、外部団体の意思によるものも大きい。更にはある団体の調査によると、一番初めにボランティアに行ったところに深く共感をするというデータがある。今でも多くの方々が、初めにボランティアに行った石巻や南三陸などに思いを募らせてくださっているのは非常にありがたいし、そのプラットフォームを作ったのはボランティアを動員した支援団体だと思いますが、中々足を運ぶことのできない岩手の沿岸部そして初期の初動が遅れた福島のファンが少ないのは、この初めのボランティアの分配が要因の一つだ	地元団体
サセックス大学のロバート・チェンバースのいうところの 6 つのジレンマがあった。私達被災地支援や開発に関わる人間が陥りやすい傾向として、対外特に個人の寄付者やドナー団体向けに成功している事業の紹介と口当たりのいい報告をしがちだ。これが福島特に相双（相馬・双葉）地域の復興でいえばまだまだ何も手を付けることができない状態だ。他方、海外に本部を置くある国際 NGO の HP を見ると、東日本大震災のページには事業は 3 つのフェーズを終え、現地にハンドオーバーされ既に事業の完了報告が行われている。これらも NGO である以上報告を行うのは義務で、事業である以上最終的に終わりを見せなくてはいけないのは理解するが、福島には全く活動も行った形跡も無く、福島の現状としてはこれから地元の NPO が 3 年間以上人が住めなかった街に帰還しまち作りをゼロからしなくてはいけない街が 10 市町村もあるのに、このような口当たりの良い報告書は、むしろ東日本大震災の風化を進めるものであると危惧する	地元団体
求められる役割はあるのに、NGO は福島に入ってこなかった。NGO が果たした役割が分からなかった。NGO として、領域を決めていたのか、など。リスクマネージメント・ポリシー。行動原則などはどうなっていたのか	地元団体
発信とか、海外の教訓を生かして、とか自分達だけではできなかったので、外部の団体には助けられた	地元団体
国際協力 NGO はミッションが海外のはずなので、国内でやってくれるということは、国内の団体がまだ国際的なスタンダードになっていないということでもあると言えるかもしれない	地元団体

未だにファンディングに関しても、政府の補助金頼み。	地元団体
求められる役割はあるのに、NGO は福島に入ってこなかった	地元団体
支援を受けた人が、その地域で住みにくくなることが起こった地域もあった。組合長のお気に入りの人・特定の世帯だけに支援がいってしまった。それが不平不満に繋がる。それはかえって地域をだめにする	社協 FGD
社協の名前を無断で使用して、外部支援団体がチラシを配っていたことがあった。あたかも綿密な協力関係のある様な書き方だった。誤解を生みかねないため、チラシを止めるように電話したら、「社協がそんなこといって良いのか」「一刻も早い復興を望まないのか」と言われた	社協 FGD
大学教授が、四川で、アチェで、阪神など過去の災害の経験を振りかざし、強引に仕切ろうとした。色々と知っているからついてきてくれという感じだったが、「静かにしてくれ」と追い払った	地元団体
地元団体は県外から来た団体について良く知らず、どこでどのようなサポートが出来るのか分からなかった	地元団体
地元の人と、県外の人と、分かれている。融合することはなかったのか、と思う。南相馬など、少数。県外の人が入るのは難しいのか。平行線になることは仕方がないが、関わるべきだと思う。福島の人も、放射能に関して、答えを出し切りたくないところがある。1 年前のいわきであっても、「測定をしたからといって何になるのか」という声もあった。測定をして 24 ベクレル出たところで、ではどうするかという別の問題が出る	外部支援団体
県外と地元が繋がることによるメリットとして、福島に関する理解が深まるということがあり得たのではないかと思う。孤立をさせないで済む	外部支援団体
（放射能）測定所に限らず、もっと繋げられたのではないかと思う。特に県外。仲介役という意味では、自団体もやることが出来た気がする。直接支援をすることになっていた。ファン（地元の小さな活動に対する県外個人からの応援など）を増やしてあげたいということを当時は考えられなかった。自分自身が、この団体での経歴が浅いということもある。組織として、上手く福島を支援するということに必死だった。自団体を介さない支援を紹介する、などの発想に至らなかった。自団体での歴が浅いということを感じたのは、団体としての別のイベントやカレンダーを有効に活用できず、逆に忙殺されてしまったこともある	外部支援団体
県外の人は、福島の桃の販売などにも懐疑的。最近、全国の（放射能）測定所のデータが分かるというサイトができた。全国測定所ネットワーク	外部支援団体
県外にいるスタッフの方が、県内で深く関わりすぎていない分、できることもある。県外の（放射能）測定所とつなぐなど、その辺りは特に第 3 者の役割だと感じる	外部支援団体
外部者の方が、愚痴を言いやすいという側面もある	外部支援団体

行政	
小さい規模の町は、もともと、NPO と行政と、市民が近かった。商工会議所などのメンバーが大抵同じだった。	地元団体
国（復興庁）の方とは知っていたが、県や市は相手にしてもらえなかった。最近は関係ができてきていて、あまり現地に精通していない県の担当者は話を聞いて参考にしてくれる。こういったことは実力がないとできない	地元団体
社会福祉の分野は社協や行政も広く支援を行っている。市民団体も、これらと連携した活動を行うか、これらの手の行き届かないところを埋める活動ができると、支援の行き渡らない人が減るのではないか	外部支援団体
個人情報の取り扱いに関する規制があり、特別な支援を必要とする人がどこにいるのか、複数の機関で共有する仕組みがなかった	外部支援団体
個人情報保護法により、支援を必要とする人の情報が集まりにくかった	外部支援団体
福島の地元団体は他機関（行政など）との連携が上手くなかった。対等になれていなかった。意思疎通ができなかった	地元団体
宮城は自衛隊が入って、4 者会議などができていた。そういったものができない県もあった	地元団体
行政の姿勢もあるし、市民社会も行政との付き合い方、ノウハウがなかった。このため、必ずしも良いコミュニケーションが出来たわけではない。社共とは震災直後は一緒にやろうと模索したが、結局だめだった	地元団体
防災や災害救援を専門とする一部の団体を除いて市民社会組織は、平時からの国内の防災に関する行政との議論に参加してこなかった。このため、今回の災害発生後に大きな発言権を持つことができなかった	外部支援団体
行政機関によって、関係が違う。飯館村とかは、もともと関係があったので、すっと入れた。波江町などは、「何しに来たんですか」という感じ。もともと関係があったことが大きい。うまく新しく関係を築くというのも、タイミングやその時の感情など次第	外部支援団体
市民活動の方が、長く担当者がいるのに対し、市役所は 2 年で辞めてしまったりするので、市民社会の方が知識を持っていたりする	外部支援団体
行政とは、関わりたいと思いつつ、手が回らなかった	外部支援団体
行政との関係には、未だ余地がある。Money Based で、しっかりと組む必要がある	外部支援団体
緊急期の高速道路の利用許可を発行してもらうのに、一般のボランティアなどと同じ対応で、手続きの時間がかかった	外部支援団体
広域な対象地で網羅的な支援を行うには、単独ではまず無理である。他の団体や政府関係者、社協関係者などと連携する必要がある。この際、個人情報保護法などが地元のニーズを共有する上で妨げになるのであれば、今後緊急期には柔軟に対応できるように政府に呼びかけることも一つの手段である	外部支援団体
今の北上市の市長はマニュフェストで北上で復興もやるということを書いた。その縁もあり、れんぷくは北上にもサテライトがある。民間団体の関係者と行政がうまくやるということの重要性を知っている人が何人かおり、働きかけをしてくれた。県との定期的な会議や関係を作るようになった。	地元団体
行政が NGO を知らなすぎた。NGO が市役所に行って、こんなことができますと言っても、行政にはじかれた。これやってあれやってと頼めていれば、1 ヶ月、2 ヶ月は早く物事が進んでいた気がする	地元団体

社協	
福島県の社協や、飯館村の社協は、物資を持って行った時には、窓口になってくれていたので、よかった。倉庫を貸してくれて、物資を置いて言ってくれた。現場の社協とは、お互い切羽詰っていたので良好の関係でできた。県の社共はよくわからない。県は色々組織があるので、ややこしい	外部支援団体
県と市町で社協の雰囲気が違う。市町の社共は良いが、県は官僚的なため、関わりにくかった。余計なことを頼めば、仕事が増えるので煙たがられた	地元団体
現地の社共は、外部の団体ともよく関わっていた。被災自治体の社協はどうしてもやらなきゃいけない作業なので、歓迎してくれたが、県の社協の場合、対応すると仕事が増えてしまう、ということだったので、対応が良くないということが考えられる	外部支援団体
社協が積極的な調整まではやらなかった。逆に、社協や自治体に許可を貰い、広報のお願いなどもして NPO が実施する感じだった	外部支援団体
外部支援と社会福祉協議会との関係改善のため、平時からの関係作りや共同の訓練や、NGO がスタッフをボランティアセンターや社協に派遣し、社協をサポートする支援も有効だった	外部支援団体
社協との繋がりは無かった。イベントで一緒になったという程度	外部支援団体
NGO 側は社協の存在を適切に捉えていなかった	外部支援団体
今回の災害は、「災害ボラティアセンター」が長期間閉鎖しなかった。このため、社協の重要な本来業務のひとつの、生活支援に手が回らなかった。2 ヶ月後には市民社会にその運営をバトンタッチしてもよかったはず。一方で、生活支援は社協のマンデットとしてずっと続けないといけない仕事。社共でしかできない役割。災害ボラセンは、社共が一員としてなることは重要だが社協じゃなきゃできない仕事ではない	地元団体
社協が直接的なボランティアマッチングをしなくても良いと思っている。その代り、オフィシャルな立場として、協定を結んでいる人たちを、しっかりマネジメント、コントロールする。しかし災害発生の直後はそれが難しく、一歩引いてボラセンを自分たちがやるかどうか判断するようなことは無かった	地元団体
CSO の側から見れば、CSO が、社協の心理状態を知らなかった。社協の心理状態、どうしてそういう心理状態になるのか、ということを検討していかないと、活きない	地元団体
社協があまり理解できないようであれば、社協を無視して現場に飛び込むという判断もあって良かった	地元団体
ボランティアは「社共を通してくれ」という報道もあったが、社協を通さなくても、気を付けた支援ができればそれでも良かったかもしれない。災害 VC を通せば混乱もないし、マッチングもできるということで報道も協力していた。通ることがルールだという風にすりこまれてしまった。NPO が大量に受け入れた例だってあるが、これは国のボランティア数にカウントされていない	地元団体
極地ボランティアの場合は、ボラセンが有効。だが、大規模の場合は合わないことがある。阪神のスタイルだけが正しいとなっている	地元団体
いわきは、広いから民間で立ち上げたセンターがある。しかし、色々と揉めた。社共がやるべきことなのに何をやっているんだ、ということで言われたりした	地元団体
社協が、地域防災計画で地域ボラセンの中心になることが書いてあるのは、社協や行政の責任としてである。しかし、民間がやってはいけないとは書いていない。地域のくくりも、市区町村の行政区域になっている。県をまたいだコー	地元団体

ディネーションがあったっていいはず。ボランティアセンターの看板も掲げていないが、コーディネーションをしていた無名な団体もいっぱいあった。そこに、ルールや地元の情報などをいかに提供して、取りまとめるか、という役割が重要。例えば夕方 5 時の会議には来てもらいますよ、その代り敷材も協力するし、受付は一本化する、など	
社協がここまでやりますというラインを決めれば、彼らもやりやすかったのではないか。社協がもっと勉強して、地域に溶け込んで、平時にどこまで地域に入っているかが大事	地元団体
県社共が市町村の社協で起こっている出来事をこうも分かっていなかったのか、という出来事があった。都市部で、断片的な情報で判断している。現状にマッチしない研修や会議もしている。県社共には、県政や国に対して、現場を代表して発信して欲しいと思っているがそうなっていない	地元団体
市と県で、スキルが逆転している。生活実態が県には無い。長期的なビジョンも無い	地元団体
県の社協と、県立の施設運営をする福祉事業団とを合併したが、内部の 9 割 5 分は福祉事業団の人員。社共は儲からないので、合併した。なので、伝え方がどうであれ、変わらない。パイとしてちっぽけすぎ。福祉事業団は、利用者を守ることが第一。社協じゃなきゃできないことは何か、ということ	地元団体
2012 年ゴールデンウィークに大槌で集中豪雨があった。それを見てられないので、ネットワークで号令をかけてパトロール、土砂崩れのがれき撤去をやった。しかし社協は、「私たちの許可なしに現地に入るなんて」という感じだった。社協にはボランティアは週末だけの活動にしてくれ、と言われた。ボランティアや NPO がビブスを着てウロウロしていると、社協に「お前たちは何をやっているんだ。しっかりやってくれ」と言われる	地元団体
社協とは関係ないものも、“社協”とみなされた。ボランティアに関わっているもののクレームは全て、社協に寄せられた	社協 FGD
様々な連携がある。保健士など専門分野の取り組みとして対応できないものが、社協としてみられた。ボランティアと見られるものが全部社協の窓口と見られた	社協 FGD
震災以前に、NGO と事業を共にしたことがなく、そういう団体がどういう役割や機能をするのか知識がなかった。結果として、炊き出しの調整など、専門性の低い仕事を頼んでしまい、その人たちの強みを活かすことができなかった	社協 FGD
NGO の関係者などを、社協内部に派遣するのは、もちろん助かるが、人をいれることには常にリスクがある。社協の置かれている状況の理解や、諸々のやり方を知らないので、相互理解への時間も要する。また、派遣された外部の人が人材として適切でない場合には、社協の負担が増えることもある	社協 FGD
人手が足りなかったが、外からの人を派遣してもらえなかった社協もある。	社協 FGD
継続的に、有給で社協内部に入ってくれた NGO の人材がいたが、大変重要な戦力だった。一定期間長期で来てくれたのは、本当にありがたかった	社協 FGD
現場で NGO の窓口になった人が、対外的なフィルターの役割を果たし、断り役をやってくれたのは大きい	社協 FGD
ある財団がいたおかげで、リスクが減った。嫌われ役をやってもらえた。フィルターや断り役。イメージとしては、それは県社協がやる予定だった。しかし職員の能力や広域災害で、機能しなかった	社協 FGD
NGO 職員が社協の組織支援に半年入った。社協の職員間ではまさしく一員と	社協 FGD

して受け入れられていた。しかしその NGO 職員からは、「肝心の意思決定の部分には外部者は加えてくれなかった。社共の支援のために来たんじゃないと感じた」と言われた。災害 VC の方向性はどうするか、仮設移行に向けて、市にむけて、などの会議に NGO 職員は入れなかった。現場レベルのミーティングは出られても、意思決定や判断は、会長の判断だった。これは連携・協働ではなく、NGO の人材を上手く使っただけと批判されてしまうと社協内で反省している	
社協にしてみれば、はたして外部の団体を信用して良いのかという状況にあった。手探りで、断らざるを得なかった部分はある。災害ボランティアセンターに集中的に人が来たため、対応に追われ、その運営以外を考えられなくなった。しかし、社会福祉協議会として、被災した人達にどうなって欲しいのか、という発想が欠けていた。地域・社会の人々が自分らしく生きやすい状況を作るのがミッションなはずなのに	地元団体
受援力という言葉は、支援を受ける準備や力が必要なのは分かるが、「受けること」が大事なのではなく、受けた支援を活かすことが大事なのではないか。それはキャパシティじゃなくて、マネジメント能力である	地元団体
発災直後は、時期として、キャパシティが大事だった。抱えている課題が同じ、泥をかぶった、などだった。現在は、特別な専門性のある申し出があるのに活かせていなかったり、自立の阻害に繋がったり、ボランティアが出過ぎてしまったりする。調整力が活かしきれないことが違う	地元団体
災害発生＝社協が災害ボランティアセンターをやりますという誤解。社共を中心に災害ボランティアセンターを立ち上げることは地域防災計画に書かれているが、ボラセンは被災者支援の一つの手段でしかないのに、災害ボランティアセンターありき、社協＝ボラセンとなっている。ボラセンの運営、仕組みの運営で終わってしまい、復興期の生活とかを考えられなかった	地元団体
宮城の南部は、災害ボラセンがパンクしないように、ボランティアをお断りするしかない時があった	地元団体
地域によっては社協自体が流されていた、拠点自体の確保が大変だった	社協 FGD
市との連絡も難しかった。市役所も社協を知らない状況があった。防災担当所は割り振られていたがが、業務は止まっていた。市の縦割りがあった。情報共有がされていなかった	社協 FGD
市民から見れば、公共施設は避難所。指定避難所では無いところもなっていた。ボラセンとしての場所探し、D-MAT や、病院と場所のとり合いになった。あとあとまでボラセンの設置場所は遅れた	社協 FGD
社協によって事情が違う。言い方は悪いが、有象無象からの「提案地獄」があった。善意での提案も多いが、対応しないと大きく批判される。社協の担当者にも精神的にまいってしまった人がいる	社協 FGD
社協は手一杯だっと一言で言われるが、「手一杯」の中身が様々だった。それぞれの事情で、業務量や、時間、精神面、体力、ぎりぎりの時があった	社協 FGD
今回の様な大規模震災では、社協はボラセンをやらないという方法もある。公的な団体として、他の団体の活動を調整していく、ルール作りなどが公的な組織として社協がやるべきことか。大規模災害はそうしたほうがいい。公的なルールでボランティアを縛り、力をいかせていない。局所的な災害はまた別の議論がある	社協 FGD
ボランティアセンターを運営していると、いつのまにか、ボランティアが行政の括り（傘下）にあるような錯覚をすることがある。それは矛盾しているので、	社協 FGD

そのように考えないように気を付けている。行政ができないことをしてくれるからボランティアが活きるはず	
災害 VC 設置ありきだったのでは。職員は平時から、何かあったら自分達がやらなくてはいけないという使命感を持って、VC 運営の研修を受けていた。地域福祉をやっていくために、なぜ社協が災害ボラセンをやっていくのかという視点が無い。新しいコミュニティの側面支援。それは平時から。だから社協がボラセンをやった方が良いのだがこの視点が無く、ボランティアのマッチング受け入れなどが先行し、質が良くなかった。発災後の 10 年後を見据えた VC の運営じゃなかった。その当時は夢中になりすぎてしまっていた	社協 FGD
VC がシステムとして整備されるほど、ボランティアの潜在的可能性を下げる	地元団体

ドナー	
ドナーに求められるものがどこまでなのか、ということは大きい。国内のドナー（企業や行政）と、海外のドナーとで違う。説明責任として求められるものの量と質も違う	地元団体
自己財源率の低い日本の市民社会組織が活動資金を確保する上で、海外ドナーは大きな貢献を果たした	外部支援団体
海外のドナーから 2，3 件話があったが、2011 年や 2012 年の話。スタッフ 2 人ぐらい。本人も日本にいなかった。スケールが大きすぎた。1,000 万以上と言う話だったが、そんなに必要ない事業もあった	外部支援団体
計画申請時や報告の際には、双方の事情に精通した中間支援団体がアドバイザーとして介在することで双方のストレスを軽減できることが考えられる	外部支援団体

備え	
石巻社協は、専修大学で大規模な VC を実現した。大きな災害では NGO/NPO がくるということを想定して職員訓練している。受け入れ訓練をしてきたので、発災後も違和感がなかった。しかし数名で千人規模の対応をしないといけないため、NGO にサポートしてもらわないと成り立たない	社協 FGD
職員研修は 17 年の合併以降やってきた。フォーラムを毎年開催し、受援力をテーマにしたこともある。職員の共通意識をつくった。NGO を名乗る不審者が外部から来た時の対応まで話していた	社協 FGD
VC は、立上げ運営するのは自信があったが、NGO がこれだけくるのは想定していなかった	社協 FGD
事前のネットワークをやらなければいけないが、それでも知らない人は山ほどくる。事前に準備して確認をとっても、実際に活動すると迷惑になってしまうケースがおこる	社協 FGD
VC の立ち上げは 3 月 17 日。ボラセン立上げは無理ではないかと話していたが、ボランティアが入ってくるようになって、それを受けいれるのは社協ということになった。最初は町民には公開したが外にはしなかったが、予想以上にボランティアが入ってきた	社協 FGD
阪神淡路など国内の過去の災害の経験から、災害対応を準備していた	外部支援団体

JICA　PARTNER	
「NGO JICA 協議会」を通し、「防災・減災に係る連携強化」を進めている。この中で、9 月 30 日の第 2 回の協議会から、JICA が運営する国際協力人材の登録サイト「PARTNER」を活用し、国内での大規模災害時に例外的に登録人材に対して NGO 等が呼びかけを行い、人材を確保できるように、「災害対応人材登録制度（仮称）」の導入を検討している。これが実現すると、人材を通し、海外支援の経験が国内災害に活かされ、さらにこの経験が海外の経験に生きることが期待できる。現在のシステムでは、登録人材に個別にアクセスすることはできるが、「水・防災」関連の人材に一斉送信するなどができる制度でなく、「国内災害の時にできることがあれば活動したい」や「国内災害の対応時に連絡が来てもいい」にチェックを入れた人には一斉に連絡が行くなどの案がある	JICA
JICA　PARTNER のマンデートは国際協力であるため、国内災害のための活用は想定されていなかったが、東日本大震災では例外的に活用し、PARTNER を通して人材の募集などが行われた。結果、PARTNER に登録している海外支援のプロジェクト経験のある人材と NGO のマッチングが行われたと思われる。この仕組みを実現させるうえで課題となっているのは、(1) 国際協力をマンデートとする JICA は、常に日本国内の災害対応人材のための制度を維持できないため、何を基準にこの仕組みを発動させるかが決められていないこと。これは、「どの程度の規模の国内災害だと NGO が活動するのか」が分かると、より具体的な制度設計が可能となる。(2) また、登録人材に不審な団体からのアクセス等が無いように、NGO 等に精通した組織による管理運営が求められるが、この体制はまだ決まっていない	JICA

その他	
東日本大震災で 2 階まで水に浸った家屋を清掃して事務所としていた。もう一度津波が来た時の避難計画は立てていなかった	地元団体
政権交代のタイミングのごたごたに巻き込まれて、復興のための資金を、国・自治体から出てくるのが大幅に遅れた。議員が「直接仮設住宅に行って被災者と話してきた」と平気でいう。間に入っている人は無視され始めている。復興交付金を使う県、自治体は責任を取らなくてはいけないが、「好きに使ってくれ」というのは困る。会計監査などもあるので。国会議員が、現地の人と話して、必要なものはこれだ、なんて言い方をするが、地方分権を進めているのは自分達ではないのか。現場の話をされてしまうと、仕組みの話にならない。被災者を直接支える層のことを、それが原動力だという評価無しに、直接「生活再建だ」ということになっている。支える仕組み、支える人がいないでどうするつもりなのか。国の予算だって行政の仕組みだって最長 3 年。生活者支援、NPO/NGO、様々な協力はあった。行政の立て直し、産業の立て直しにシフトしている。すべての地域が少子高齢・過疎になっている中で、まちの復興と、生活の復興と、産業の復興のバランスが取れなかったという反省があったはず	地元団体
キャパシティビルディングは。人は。抜けてしまっているのではないか。NPO だろうが NGO だろうが、市民力。市民社会の実現なのではないか	地元団体

****

東日本大震災 市民社会による支援活動
合同レビュー事業検証結果報告書　～国際協力 NGO の視点から～
別冊資料集

発行日：　2014 年 6 月
編集・発行：特定非営利活動法人　国際協力 NGO センター（JANIC）
〒169-0051
東京都新宿区西早稲田 2-3-18　アバコビル 5F
TEL: 03-5292-2911 / FAX: 03-5292-2912
E-mail: global-citizen@janic.org
URL: http://www.janic.org

****