

# 被災地の情報ギャップがもたらすボランティアの業務負荷 ー能登半島地震のボランティア活動事例からー

村瀬博昭<sup>†</sup>

Hiroaki Murase<sup>†</sup>

<sup>†</sup> 奈良県立大学 地域創造学部

<sup>†</sup> Faculty of Regional Creation, Nara Prefectural University.

## 要旨

震災等による被災地の現場の状況などの情報は自治体などの行政機関が取りまとめていることが多いが、実際には、自治体も最新情報を収集することが困難であり、被災者の支援をしたいと考えているボランティアに必ずしも最新の状況が適切に伝わっているとは限らない。本報告では、能登半島地震における被災地支援活動において、ボランティアが訪問前に収集した情報と、訪問後の実態の比較を行い、情報ギャップに起因するボランティアの業務負荷について考察する。

## 1. 研究の目的と背景

地震等の災害が多い日本では、すべての国民が被災者となる可能性を有している。被災地及び被災者へのボランティアに対する意識も高く、特に大規模な災害においては全国から被災地に対してボランティアによる支援活動が行われている。しかし、ボランティア活動の実施において、被災地の実際の情報の入手が困難で、現場のニーズに合致した活動をすることが難しい問題が生じることがある。現場の状況、使用可能な物資や施設、必要な支援の優先度などを把握することで、被災者のニーズに合ったボランティア活動が可能になる。しかし、ボランティアが事前に収集していた被災地の情報と、現地を訪問してからの実態の乖離が大きいこともあり、情報格差がボランティアの業務負荷の増大につながっていることがある。

筆者は2024年9月に能登半島地震の被災地ボランティア活動に関わった。ボランティア活動に携わり、さまざまな活動を行う中で問題意識が芽生えて、活動内容を実証的研究に移して本研究に至った。本稿では、能登半島地震における被災地支援のボランティア活動において、ボランティアが事前に得られていた情報と現地の状況の乖離を調査し、それに伴って発生したボランティアの業務負荷について分析を行った。被災地へのボランティア活動においてさまざまな業務が発生する中、情報ギャップの解消によってボランティアの業務負荷の軽減を図る可能性について探究する。

## 2. 実施内容

2024年1月1日に発生した能登半島地震で被災した石川県の自治体Aの被災地に対して、筆者は研究室に所属する学生たちと共に、2024年9月に食事提供等のボランティア活動を行うために訪問した。

震災から9ヶ月経過していることもあり、現地で食事提供のニーズがあるかについて事前検討が行われた。被災地でボランティア活動を実施する際には、該当する自治体に対して1週間前までに申請を行う必要があり、自治体と相談の上で訪問する地域が決定された。食事提供数は40～50食程度、温かい汁もの、主食、副菜を昼食として、デザートを間食として、それぞれ準備し、休日明けの平日に訪問して活動を実施した。食材など必要な物資は全てボランティアが出発地から持参した。被災地でのボランティア活動が初めてであることを自治体職員に伝えたところ、さまざまな情報提供をいただいた。

## 3. 調査結果

被災地を訪問する前に得られた情報と、実際に訪問した後に把握した状況について整理した(表1)。持参道具は、事前にテーブルがないと聞いており2台準備した。現地には多くのテーブルと椅子があり、

食材や皿を並べるなどの簡易作業は、現地のテーブルを使用する方がスペース的にも効率的であった。調理設備は、事前にカセットコンロの持参を伝えて了解を得ていた。現地では備え付けのガスコンロを使用してよいというお話をいただいた。食料品は、被災者の食事について情報が得られていなかったが、現地では食料不足にはなっておらず、被災者は望めば食料品を購入可能な状態であった。ボランティアとして仮設住宅を訪問することについては、自治体には1週間前に申請する必要がある、訪問することが被災者に伝わっているかは不明であったが、伝わっていなかった。その他、平日は仕事に出ている方が多く、何か活動をする場合は、土日の方が人は集まりやすいことを現地で教えていただいた。

表1 被災地訪問前に得られた情報と現地の状況

項目	被災地訪問前に得られていた情報	被災地訪問後に把握した状況
持参道具	食事提供や調理作業のためにテーブルを持参することが望ましいという話であった。	集会所には多くのテーブルと椅子があった。持参したテーブルは屋外での食事用に使用した。
調理設備	食事提供をする集会所ではカセットコンロを持参すれば使用可能ということであった。	集会所にはプロパンガスが整備されており、2口ガスコンロの使用が可能であった。
食料品	被災者の食事の状況がどのようになっているのか事前に把握できなかった。	小売店やコンビニなどが営業しており食料品は比較的不自由なく現地で購入可能な状態であった。
被災者への周知	被災者にはボランティアが訪問する情報が事前に伝わっていたかわからなかった。	ボランティアの訪問については仮設住宅の方には事前に知らされていなかった。
その他	休日明けの平日に訪問することを自治体に申請して伝えた。	平日は仕事に出ている方が多く、土日の方が人は集まりやすいと被災者から教えていただいた。

## 4. 考察

情報ギャップに関して、事前に現地の情報が収集できていれば、テーブルとカセットコンロの調達や持参はしなくても済んだと考えられる。限られた車内スペースに積載するため、それらのために持参を諦めた物資もあった。また、ボランティアが被災地を訪問する情報が事前に伝達されていないことがわかっていれば、誰か先に現地入りして挨拶回りを実施したり、現地の協力者を見つけて食事提供の周知を依頼したりなど、対策を考えることができた可能性がある。平日は仕事に出ている被災者が多いことがわかれば、食事提供を土日にするなど日程調整をしていた可能性もあった。平日の日中は大半の被災者が仮設住宅を留守にして仕事に出ており、平日であれば夕方以降であれば、多くの人に食事を提供できた可能性があった。

被災者がボランティアに求めることは復興の状況に合わせて変化するが、その情報も収集できなかったため、少しでも幅広く対応できるような準備を行った。すでに食料問題は解決されている可能性が高いと推測でき、別目的でのボランティア活動の方がよいと考えたが、自信が持てなかったため、業務負担が大きくなったが一通りの食事を準備した。以上を踏まえると、同じ被災地を何度も訪問するボランティアは、被災者ニーズに合致した活動がしやすいと考えられる。

被災地の自治体は通常以上にさまざまな業務が発生していると考えられ、管轄する全ての被災地の最新の情報を収集することは困難である。実際、自治体職員の方からは親切に情報提供をしていただいており、各被災地の情報収集にも尽力されていた。ボランティアが被災地の最新の情報を自治体だけに求めるのは職員の業務負担が大きく、ボランティアの受け入れを中止せざる得なくなる恐れもある。

ボランティアにとって、現地の最新情報を訪問前に収集することは、業務負担の軽減や、ボランティア活動の目的達成の観点からも非常に重要な業務といえる。そのためには各ボランティア団体等が独自で情報収集を行うだけでなく、また、情報の一元化や情報提供を自治体だけに求めるのではなく、現地の状況を、自治体、ボランティア、被災者など、多くの関係者で共有できる、広義での情報システムの構築が求められる。