

040

「いばらき型災害ボランティアセンター運営支援システム」(IVOS:アイボス)による円滑な災害ボランティア活動の実現

取組主体

社会福祉法人茨城県社会福祉協議会

従業員数

想定災害

実施地域

67人

全般

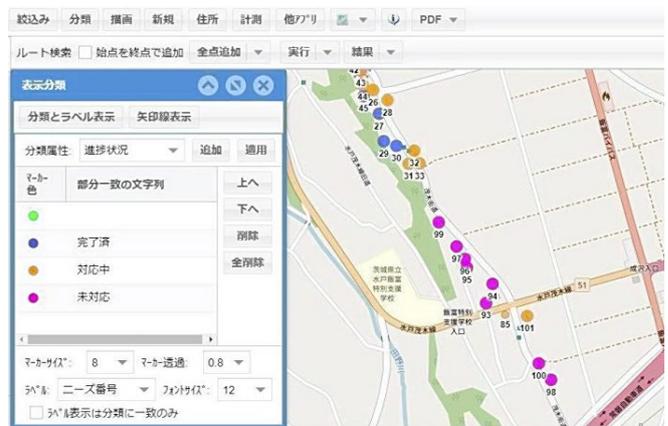
茨城県

・災害ボランティアセンター業務のデジタル化により、災害時のボランティア活動を円滑かつ効率的に行うことに貢献。アナログとデジタルのハイブリッド型の支援を実施し、広範かつ細やかなニーズに対応する。

1 取組の特徴（はじめたきっかけ、狙い、効果、工夫した点、苦労した点）

災害ボランティアセンター業務のデジタル化により円滑なセンター運営を推進

- ・社会福祉法人茨城県社会福祉協議会は、地域の住民やボランティア、保健・医療・福祉等の関係者、行政機関の協力を得て、福祉のまちづくりを推進する組織である。民間組織としての自主性と、広く住民や社会福祉関係者に支えられた公共性といった二つの側面を持っている。
- ・令和元年台風 19 号では、茨城県内の 5 市町で災害ボランティアセンターが立ち上がったほか、他県でも広く被害が出た。さらにその後、新型コロナウイルス感染症対策のため、他県では、県外からの支援を受入れられない例もあった。今後も、災害が発生した際には、被害の広域化、同時多発化が想定される。そうした場合、限られた人数での災害ボランティアセンターの運営、被災地支援を行わなければならない状況が予想される。そのため、災害ボランティアセンターの効果的な運営や、それを支援するシステムの必要性が高まっている。そこで、すでに先進的に取り組んでいた他県から情報を得て、災害ボランティアセンター運営を補助する目的で、茨城県、サイボウズ株式会社の協力を得て、「いばらき型災害ボランティアセンター運営支援システム」（通称：IVOS（アイボス））を開発した。基幹システムとしてサイボウズ株式会社が提供する業務アプリ作成のクラウドサービス「キントーン」を使用している。また、本システムは、茨城県が令和 3 年 4 月 1 日に設置した「茨城県災害ボランティア活動支援基金」を財源として、同年 10 月から運用している。
- ・本システムは、「事前受付」「当日受付」「ニーズ管理」「活動報告」の 4 つのアプリケーションで構成されている。これまで、災害ボランティアセンターで発生しがちであった「ボランティアの人数が予測できない」、「ボランティアを活動地へ案内するまでに時間がかかる」、「紙媒体での情報管理に手間がかかる」等の問題解決に寄与する。
- ・現在は、県内 44 市町村社会福祉協議会それぞれにアカウントを付与している。また、市町村社会福祉協議会と本会と共催で随時訓練を行い、災害時に備えている。



システムのイメージ画像（活動状況が色分けされている）

ハイブリッド型システムによる細やかな支援の実施・継続

- ・同システムは、多機能性よりもシンプルで使いやすいシステムを目指した作りになっていることが特長である。全自動化された高度なシステムではなく、アナログのほうが効率的になる部分はアナログのまま残している「ハイブリッド型」のシステムとなっている。
- ・例えば、被災者ニーズとボランティアとのマッチングは人の手で行うことになる。狭い場所での支援活動には小



台風 19 号の際に、活動するボランティアの様子
(2019 年 10 月水戸市内)

国土強靱化

柄な人を送るなど、これまでの災害ボランティアセンターで行われてきた細かい配慮が可能となる。また、活動報告についても、大まかな内容はボランティアがフォームから入力するが、最終的にはスタッフが直接聞き取りを行う。ボランティアが持っている「被災者の細かい情報」を聞き取ることで隠れたニーズを見逃さない等のアナログの強みを残している。

- ・また、発災時には応援社協職員も被災地社協のシステムを使用できるよう、県内共通のシステムとして配布している。
- ・システム導入により期待できる一次的効果は業務量の削減だが、これにより職員の精神的肉体的負荷の軽減だけでなく、職員が地域住民と接する時間が生まれることにもつながる。
- ・システム運用開始以降、県内共通のシステムを使用して各市町村社協で「操作研修」ならびに「模擬訓練」を進めている。操作研修では、本システムの機能の特徴や効果等についての講義と、各機能の操作研修を行っている。そして、模擬訓練では、本システムの主軸となる4つのアプリケーションである「事前受付」、「当日受付」、「ニーズ管理」、「活動報告」の各操作を、実際の災害ボランティアセンター運営の流れに沿って実施している。これらの訓練によって、発災時には被災地社協だけでなく、応援社協職員もシステムを使用できる体制を目指す。

2 取組の平時における利活用の状況や効果

- ・県内44市町村社協職員や、防災有志団体を対象に操作研修を行っている。その際に出される改善点の意見等をもとに、システムの修正・改善を進める予定である。被災地支援の経験が少ない地域においても、操作研修を行うことで、災害ボランティアセンターの動きについて再確認することが出来ている。

3 現状の課題・今後の展開等

- ・現状は、災害ボランティアセンター運営において、大きな割合を占める業務（ボランティア受入、被災者ニーズ管理等）を中心としたアプリ構成となっている。今後は、さらに細かい部分の業務削減（団体ボランティア登録の簡略化、ボランティア活動証明書の自動発行等）につながるよう、改善を進めていく予定である。

4 周囲の声

- ・災害ボランティアセンター運営が劇的に変わると感じた。（操作訓練への参加者）
- ・本システムの操作に慣れるために日常的に意識して触るようにしたい。（操作訓練への参加者）
- ・スマホで受付と聞いて難しそうに感じたが、思ったよりは簡単にできた。（模擬訓練への参加者）

担当者の声

茨城県との協力により、県内で統一したシステムを導入することができた。これにより、県内での災害の応援時には、各社協職員がシステムを扱うことができるようになり、スムーズな災害ボランティアセンター運営につながる事が期待できる。しかし、大規模災害時には都道府県をまたいだ支援も必要になる。その際に、他県職員でも扱いやすいよう、共通点が多いシステム構築ができれば、よりスムーズな支援を行うことができると考えている。

問合せ先	動画	サイト URL
社会福祉法人茨城県社会福祉協議会 法人番号: 9050005000503 TEL : 029-241-1133 FAX : 029-241-1434 E-Mail : ibashakyo@ibaraki-welfare.or.jp	—	