2022年12月26日

休眠預金事業事後評価報告書

一般社団法人おもやい

1. 基本情報

| (1)実行団体名 | 一般社団法人おもやい |
|---------------|-----------------------|
| (2)実行団体事業名 | 防災による安心安全なくらし復興事業 |
| (3)資金分配団体名 | 公益財団法人佐賀未来創造基金 |
| (4) 資金分配団体事業名 | 2019 草の根活動支援 |
| (5)事業の種類 | 草の根活動支援事業 |
| (6)実施期間 | 2020 年 4 月~2023 年 3 月 |
| (7) 事業対象地域 | 佐賀県全域 |

2. 事業概要

(1) 中長期アウトカム

<対象地域における住民が安心して住み続けることができる、防災に強いまちになる>

- 1 短期アウトカムを拡大させ、民間版防災センター(仮称)の設立による地元の定着化を図る
- 2 新たな交流拠点の整備
- 3 県外の被災地で活動する団体等とのネットワークの形成

(2) 支援対象者

| | 対象者 | 人数 |
|----------|-----------|--------|
| 直接対象グループ | 武雄市民、大町町民 | 3000 人 |
| 間接対象グループ | 佐賀県内全域 | 1000 人 |

(3) 最終受益者

被災者を中心とした武雄市民、大町町民 約3000人 その支援に携わるボランティア約100人 地域で活動する市民活動団体やボランティア団体 約30団体

(4) 短期アウトカムと指標

| | 短期アウトカム | 指標 |
|---|-----------------------------------|---------------|
| | 武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテの作成、 | 災害対応に必要なネット |
| | 防災イベントの実施、水害に関する小冊子の作成」の3つの事業を通 | ワークメンバーのための |
| Α | じて、災害ボランティアの経験や被災の経験による啓発活動を行う | 招待制クローズドの SNS |
| | 方々など、地域内外おける災害対応に必要なネットワークメンバーが | コミュニティの参加人数 |
| | 可視化された状態になる。 | |
| | 武雄市、大町、佐賀県において、「障害のある方が安心できる避難所 | 主体的な防災活動の実施 |
| | ガイドライン、個別の再建・防災カルテの作成」を通じて、災害時の | に関する相談件数および |
| В | 避難についての課題や防災の取組みでの課題が可視化され、必要な対 | 実施支援数 |
| | 策を準備することができることから、2019 年の災害で被災した地域 | |
| | 住民の能動的な防災活動が増加する。 | |
| С | 武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテの作 | 定期的な行政と支援員と |

| | 成」、「地区ごとの避難計画のモデル事例創出」および集落支援員の | 当法人との連携会議等に |
|---|---------------------------------|-------------|
| | 雇用サポートを含めた「担い手の確保」により、官民それぞれが持つ | よる協働支援についての |
| | 支援策を必要なところへ適切につなぐための連携ができ、官民協働に | 協議件数 |
| | よる災害時のセーフティネットが構築される。 | |
| | 武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテ」、「地 | ①総合相談窓口の設置 |
| | 区ごとの避難計画のモデル事例創出」の事業を通じて、災害弱者とな | ②災害弱者となる可能性 |
| D | る可能性のある住民が可視化され、日常的な状況の変化やお困りごと | のある人たちの日常的な |
| | への対応から防災減災につなげていく総合相談窓口が常設で設置され | お困りごとも含めた地域 |
| | る。 | 住民による相談件数 |
| | • | • |

(5) 支援活動

| 支援活動 | 具体的な取り組み | 内容 |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|
| | 水害に関する避難状況につ | 配慮が必要とされる方を中心に、前回の避難状況の振 |
| | いてのヒアリング | り返りと今後の災害時の避難について聞き取りを行う |
| 何叫の五神 | ルサマの無原知さにウルナ | 災害弱者となる可能性のある人たちを減らすため、防 |
| 個別の再建・ 防災カルテ | 地域での課題解決に向けた | 災や避難準備だけでなく、日常的な生活支援を含めた |
| | ヒアリング | 相談対応 |
| | 個別の再建・防災カルテの | 上記ヒアリングや相談対応による情報から、災害時に |
| | 作成 | 必要な支援のための情報を集積し作成 |
| 障害のある方 | ルンコ 本 | 障害のある方々、施設、作業所などの前回の災害時の |
| が安心できる | 状況調査 | 状況についての調査 |
| 避難所ガイド | 1° / 1° = / > // - + | イベント等による交流を行いながら、災害時に必要な |
| ライン | ガイドライン作成 | 避難所ガイドラインの検討・作成 |
| | け巛ノベントの中佐 | キャンプ等のイベントを通じた防災や避難に関する啓 |
| | 防災イベントの実施 | 発活動 |
| 防災イベント | サロン活動への参画 | 地区単位で開催されるサロン活動への協力・参画によ |
| の実施 | | り、地区単位での防災意識を高める |
| | 多様な地域住民が参加でき | 様々な層の地域住民が参加できるイベントの開催によ |
| | るイベントの開催 | り、顔が見える地域での助け合える関係性の強化 |
| 地区ごとの避 | 防災に関する検討会議の開 | 地区単位における防災に関する検討の場(モデル地区) |
| 地区ことの避難計画のモデ | 催 | の設置 |
| 乗司画のモノ ル事例創出 | 災害時における対応人材の | 今後の災害を想定して対応できる人材の確保・配置と |
| が争り記山 | 配置 | 外部支援による役割分担の可視化 |
| | 水害に関する情報の収集 | 地域に暮らす方々の水害時の体験談をヒアリングす |
| 水害に関する | 小台に因りる自我の収未 | る。また、浸水深マップ等の被害情報を収集 |
| 小冊子の作成 | 水害の被災地支援活動の記 | 水害時におこなった支援活動の記録を整理し、冊子に |
| | 録のまとめ | 記載するようにまとめる |
| | 武雄市が雇用する集落支援 | スタッフ 1 名が集落支援員として雇用され、活動をお |
| | 員の雇用への協力 | こなう |
| | | ヒアリングやイベント等での交流により、地域の防災 |
| 担い手の確保 | 担い手の発掘 | 活動に携わる人材を増やし、避難計画に必要な緊急時 |
| | | の体制作りにつなげる |
| | 人材育成 | 上記の活動を行いながら、官民協働の安心安全の地域 |
| | ンハ.L.1 日 ħV | づくりに貢献できる人材を育成する |

(6) 出口戦略

中長期アウトカムを実現していくためには、短期的アウトカムの効果を持続させていく必要がある。そのためには、地域の方々の不安にまず気が付く必要があり、誰でも気軽に相談ができるような場所が確保されている必要がある。さらに、災害から時間が経過していく中で、より個別化していく地域の方々のニーズに応えていくためには、地域内の社会資源の発掘、近隣のステークホルダーとのネットワーク、県外等で活動する専門的団体の知見の共有などが必要である。このように短期的アウトカムを持続させ、さらに拡大していくためには、地域の方々が気軽に集まり交流できる拠点の施設を整備する必要があり、その拠点をベースにしながら、多様なステークホルダーが関わることのできるイベント等を実施していくことが重要である。さらに、事業を通じて多様なステークホルダーとの協働を進めていくことで、行政を中心とした地域の担い手に活動の必要性を理解していただき、持続的な活動を実施するための資金獲得につなげていく。

3. 事後評価実施概要

(1) 実施概要

1.アウトカム A

武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテの作成、防災イベントの実施、水害に関する小冊子の作成」の 3 つの事業を通じて、災害ボランティアの経験や被災の経験による啓発活動を行う方々など、地域内外おける災害対応に必要なネットワーク メ ン バ ー が 可 視 化 さ れ た 状 態 に な る 。

1)アウトカム分析 **A.測定方法**

事業関連資料をもとに測定を実施した。具体的には、団体の設置した招待制クローズド SNS に入っているメンバーの人数の変化を測定した。

B.判断基準

事業開始時に設定した指標の達成度によって判断した。具体的には団体の設置した招待制クローズド SNS に入っているメンバーの人数が 50 名以上であるかどうかによって判断した。

2) 実施状況分析 A.測定方法

事業関係者へのアンケートを実施した。実施概要は下記の通り。

1.2022 年 11 月 22 日開催のおもやいカフェ参加者対象者

2.招待制クローズド SNS のメンバー

1.おもやいに参加したきっかけ

設問内容 2.おもやいに参加してみての感想

3.おもやいに参加したことによる自身の変化

4.おもやいへの要望 5.おもやいの SNS でどのような情報を得ているか

| 実施方法 | Web アンケート |
|------|-------------------|
| 実施時期 | 2022年11月22日~12月4日 |
| 回収結果 | |

B.判断基準

スタッフによるグループディスカッションにて、アンケート結果を検討し納得感が あるかどうかを判断した。グループディスカッション開催の詳細は下記の通り。

| 参加者 | スタッフ(6 名)・外部実務者(1 名) |
|------|--|
| 実施場所 | 地域共生センターそよぎ |
| 実施日 | 2022 年 12 月 14 日 17 時 30 分~19 時 30 分のうち、20 分程度 |

2.アウトカム B

武雄市、大町、佐賀県において、「障害のある方が安心できる避難所ガイドライン、個別の再建・防災カルテの作成」を通じて、災害時の避難についての課題や防災の取組みでの課題が可視化され、必要な対策を準備することができることから、2019 年の災害で被災した地域住民の能動的な防災活動が増加する。

1)アウトカム分析

A.測定方法

事業関連資料をもとに測定を実施した。具体的には、地域の自治体やボランティア団体、NPO等からの防災についての相談件数及び防災活動の実施件数によって測定した。

B.判断基準

事業開始時に設定した指標の達成度によって判断した。具体的には地域の自治体やボランティア団体、NPO 等からの防災についての相談件数及び防災活動の実施件数が合計で6件以上あったかどうかによって判断した。

2) 実施状況分析

A.測定方法

事業関係者へのインタビューを実施した。質問内容は、3年間を振り返って自治会の取り組みが難しかった点、特に(1)2回の被災の影響、(2)防災の取り組みがどの程度おこなわれたのか、(3)今後の課題についてお話しいただいた。さらに、一般社団法人おもやいについて、(1)信頼しようと思えるまでのプロセス、(2)今後に期待していること、の2点をお聞きした。実施概要は以下の通り。

| 対象 | 所属 | 聞き手 | 方法 | 実施日 | 所要時間 | 場所 |
|------|-------|-----|-----------|-------|------|-------|
| Uさん | 久津具地区 | 頼政 | 対面による | 12/15 | 1 時間 | U さん宅 |
| | 民生委員 | 枳以 | 半構造化面接 | | | |
| Y さん | 高橋地区 | 鈴木 | 対面による | 12/22 | 1 時間 | Y さん字 |
| 126 | 自治会役員 | 如小 | 半構造化面接 | 12/22 | T时间 | てさん七 |

B.判断基準

スタッフによるグループディスカッションにて、インタビュー結果を検討し納得感があるかどうかを判断した。グループディスカッション開催の詳細は下記の通り。

| 参加者 | スタッフ(2 名)・外部実務者(1 名) |
|------|--------------------------------------|
| 実施場所 | 一般社団法人おもやい事務所及びオンライン会議システム(Zoom)を併用し |
| 天心物別 | て実施 |
| 実施日 | 2022年12月23日 10時30分~11時30分 |

3.アウトカム C

武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテの作成」、「地区ごとの避難計画のモデル事例創出」および集落支援員の雇用サポートを含めた「担い手の確保」により、官民それぞれが持つ支援策を必要なところへ適切につなぐための連携ができ、官民協働による災害時のセーフティネットが構築される。

1)アウトカム分析

A.測定方法

事業関連資料をもとに測定を実施した。具体的には、自治体との連携会議の中で、 個別の支援ケースについて検討した回数を測定した。

B.判断基準

事業開始時に設定した指標の達成度によって判断した。具体的には自治体との連携会議の中で、個別の支援ケースについて検討した回数が10件以上あるのかどうかによって判断した。

2) 実施状況分析

A.測定方法

事業関係者へのインタビューを実施した。質問内容は、(1)おもやいの良いと思うところ、(2)おもやいの改善点、(3)連携してみての感想、(4)今後に期待するところ、の4点である。実施概要は以下の通り。

| 対象 | 所属 | 聞き手 | 方法 | 実施日 | 所要時間 | 場所 |
|-----|-------|-----|-------|-------|------|----|
| Tさん | 武雄市役所 | 鈴木 | 対面による | 11/14 | 30 分 | 武雄 |

| | 市民協働課 | | 半構造化面接 | | | 市役所 |
|--------|-------------------------|----|-----------------|-------|------|-------------|
| Ηさん | 武雄市役所 | 鈴木 | 対面による | 11/14 | 30 分 | 武雄 |
| | 福祉課 | | 半構造化面接 | | | 市役所 |
| さん | 武雄市役所 | | 対面による | 12/12 | 30 分 | 武雄 |
| 1 6 70 | 防災・減災課 | 如个 | 半構造化面接 | , | | 市役所 |
| | こどもの笑顔 コーディネーター * | 鈴木 | 対面による 半構造化面接 | 11/18 | 30 分 | おもやい 事務所 |

*こどもの笑顔コーディネーター:武雄市が子どもの貧困対策として設置。問題が 顕在化する前の「早い段階からの支援」及び進級・進学など子どもたちの成長段階 にあわせた「伴走型支援」を実施している。

B.判断基準

スタッフによるグループディスカッションにて、アンケート結果を検討し納得感が あるかどうかを判断した。グループディスカッション開催の詳細は下記の通り。

| 参加者 | スタッフ(6 名)・外部実務者(1 名) |
|----------|--|
| 宇佐坦正 | 一般社団法人おもやい事務所及びオンライン会議システム(Zoom)を併用し |
| 天 | て実施 |
| 実施日 | 2022 年 12 月 14 日 17 時 30 分~19 時 30 分のうち、20 分程度 |

4.アウトカム D

武雄市、大町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテ」、「地区ごとの避難計画のモデル事例創出」の事業を通じて、災害弱者となる可能性のある住民が可視化され、日常的な状況の変化やお困りごとへの対応から防災減災につなげていく総合相談窓口が常 設 で 設 置 さ れ る 。

1)アウトカム分析

A.測定方法

事業関連資料をもとに測定を実施した。具体的には、総合相談窓口が設置できたかどうかを測定した。

B.判断基準

事業開始時に設定した指標の達成度によって判断した。具体的には、総合相談窓口が設置できたかどうかによって判断した。

2) 実施状況分析

A.測定方法

事業関係者へのアンケートを実施した。実施概要は下記の通り。

| 対象者 | おもやいフードリンク利用者 |
|------|--------------------------------|
| | 1.どんな相談手段を利用しているのか |
| | 2.1.のうち、どの手段が最も使いやすいか |
| 設問内容 | 3.フードリンク等のおもやい相談窓口の必要性(5段階評価) |
| 故间内谷 | 4.3.の理由 |
| | 5.おもやいに改善してほしいこと、要望 |
| | 6.その他 |
| 実施方法 | Web アンケート(フードリンク実施日に立ち会いながら実施) |
| 关旭刀広 | *一部、スタッフが代理で入力 |
| 実施時期 | 2022年11月15日~12月4日 |
| 回収結果 | 回答者 48 名 |

B.判断基準

スタッフによるグループディスカッションにて、アンケート結果を検討し納得感が あるかどうかを判断した。グループディスカッション開催の詳細は下記の通り。

| 参加者 | スタッフ(6 名)・外部実務者(1 名) |
|---------|--|
| 実施場所 | 地域共生センターそよぎ |
| 実施日 | 2022 年 12 月 14 日 17 時 30 分~19 時 30 分のうち、20 分程度 |

5.波及効果分析及び効率性分析

A.測定方法

事業関連資料をもとに、スタッフによるグループディスカッションにおいて、波及効果として認められそうなもの、効率性を高めるために導入した手法等をリストアップするという形で測定した。

B.判断基準

スタッフによるグループディスカッションにて、リストアップした結果を検討し納 得感があるかどうかを判断した。グループディスカッション開催の詳細は下記の通 り。

| 参加者 | スタッフ(6 名)・外部実務者(1 名) |
|---------|--|
| 実施場所 | 地域共生センターそよぎ |
| 実施日 | 2022 年 12 月 14 日 17 時 30 分~19 時 30 分のうち、1 時間程度 |

(2) 実施体制(内部/外部、評価担当役割、氏名、団体・役職)

| 内部/外部 | 評価担当分野 | 氏名 | 団体・役職 |
|-------|--------|------|-----------------|
| 内部 | 評価統括 | 鈴木隆太 | 一般社団法人おもやい 代表理事 |

内部 評価実務 千綿由美 一般社団法人おもやい 事務局長

特定非営利活動法人ソーシャルバリュージャパ 外部 評価アドバイス 伊藤枝里子 ...

ン 事務局長

外部 評価実務 頼政良太 被災地 NGO 恊働センター 代表

4. 事業の実績

4-1インプット(主要なものを記載)

(1) 人材(主に活動していたメンバー) 代表者1名 鈴木隆太 事務局スタッフ2名 千綿由美・鈴木育子 事業担当者7名(イベント企画運営2名 尾崎・中尾 イベントスタッフ3名 山本・小林・岡部・建築担当2名 滿原・大庭)

(2) 資機材(主要なもの) 防災用品・足湯セット

- (3) 経費実績 総事業費(円)
 - 契約当初の計画金額
 17,780,000 円+コナ対応 7,800,000 円
 - 2 実際に投入した自己資金の金額と種類 200,000 円 (寄付金)
- (4) 自己資金(円)

契約当初の計画金額(5) 実際に投入した自己資金の金額と種類(6) 資金調達で工夫した点額と種類200,000 円(7) 200,000 円(寄付金)(8) 活動の状況をこまめに広報し、寄付を募った

4-2特筆すべき活動

本事業では、当初想定していなかった新型コロナウイルス感染症の流行と、令和 3 年の水害発生という事態があったために、当初予定していた活動の内容を変更せざるを得なかった。コロナ禍においては、イベント等の実施が困難であったために、大人数が集まるイベントは自粛し、個別の訪問に重点を置いて活動することになった。また、令和 3 年の災害では、コロナ禍での災害対応を強いられたため、以前のように災害時のボランティアを多く集めて支援する形を取ることができなかった。その結果、思うように予定していたアウトプットを達成することは困難であったが、地道な訪問活動や災害時にも個別のニーズに応じた丁寧な対応を心がけてきたため、地域の信頼はむしろ高まったという側面がある。さらに、災害発生時には外部からの支援が制限されたため、むしろ地域の住民や企業との新たなつながりの構築に力を入れることができ、持続的な地域社会の担い手とのネットワ

ークが広がったという側面もある。このように、困難な状況に陥ったとしても、一人ひとりの方々に向き合って地道に活動することや、地域の多様なステークホルダーとのつながりが強化されることで危機を乗り越えることができる可能性が示唆されている点で、コロナ禍での活動と災害対応は特筆すべき活動である。

4-3アウトプットの実績

| アウトプット | 指標 | 初期値 | 目標値 | 目標達成時期 | 実績値 |
|-------------------------------|------------------|-------|-----------------------|--------|----------------------|
| 個別の再建・防災 カルテ | カルテの枚数 | 2枚 | 30枚 | 事業終了時 | 35 枚 |
| 障害のある方が 安心できる避難所 ガイドライン | 作成する 団体数 | 0 団体 | 3団体 | 事業終了時 | 0 団体 |
| 防災イベント の実施 | 実施回数/ 参加人数 | 0回/0人 | 3回 (年1回) のべ100人 | 事業終了時 | 11 回 のべ 1,675 人 |
| 地区ごとの 避難計画の モデル事例創出 | 生み出された モデル事例数 | 0 事例 | 1 事例 | 事業終了時 | 1 事例 |
| 水害に関する 小冊子の作成 | 水害に関する 小冊子の完成 | 0 種類 | 1種類 | 事業終了時 | 2022 年 10 月 末達成 |
| 担い手の確保 | 担い手の 可視化、確保 | 0名 | 6名 | 事業終了時 | 職員3名 ボランティア 7名 |

4-4外部との連携の実績

1.ステークホルダーとの連携や対話について

行政とは、事業を通じて連携体制を構築するように努めた。まずは、スタッフ 1 名が集落支援員として活動するという形で連携を構築した。そのことによって、行政内部での調整や、職員との連絡が円滑になるなど、一定の成果を上げている。さらに、新たに開始したフードリンク事業などを通じて、個別の支援が必要な世帯についての相談を密におこなうように心がけている。その結果、こちらからの相談だけでなく、行政ではうまく手が届かないグレーゾーンの方に対する相談が行政から寄せられるなど、互いの強みと弱みの理解が促進されている。

次に、企業との連携については、フードリンク事業など新たに事業を展開する際や、イベントを実施する際、災害発生時などにこちらから積極的にお声がけをさせていただき、対話を進めていくことを重視してきた。その結果、グリーンコープやゆめタウン武雄などとは、事業を通じた連携関係を構築することができ、そのほかにも企業からボランティアとして活動に参加いただいた方々や、本業を通じた被災者支援について相談し、連携した支援活動を実施するなどの成果を上げている。

次に、NPOとの連携は、2019年の団体立ち上げ時から多様なNPOによる支援を受けてきたため、その関係を維持することに努めた。また、近年九州地方での災害が頻発しているため、九州に拠点を置くNPO団体等と災害時の助け合いのためのネットワーク組織の構築などの話し合いを始めるなど、新たなつながりづくりにも取り組んでいった。その結果、被災地内外のNPOとのネットワークが強化され、2021年の災害時には、コロナ禍で制限がある中でも、NPO団体の支援窓口としておもやいが機能することで、多くの支援を受け入れることができた。

最後に、大学による調査・研究・フィールドワークなどについては、積極的に受け入れてきた。代表や支援関係者は、もともと多くの大学関係者とのネットワークを持っており、メンバーのバックボーンを活かして多くの大学生を受け入れていくことができた。

2.市民参加について

不定期の開催ではあるものの、「おもやいカフェ」という場を持ち、地域の方々や支援対象者である住民、ボランティア、地域内外のNPO団体等の集まる場を設定した。その中で、それぞれが感じている「想い」を語ることで、新しい事業の展開や活動の内容についての合意を図ることができた。また、令和 3 年の水害をきっかけに、地域の方々と連携した活動が増加し、新しいつながりが生まれていった。地域の企業と連携した活動が増加しただけでなく、復興イベント等もきっかけにしながら、地域に暮らす方々や地域で活動するボランティアとのつながりが広がり、多くの方がおもやいに関わってくださるようになった。これらの新しいつながりを災害時の一時的なつながりにとどめず、今後も維持継続していけるように定期的に連絡を取りながら活動に参画していただくなどの工夫をしてきた。

4-5短期アウトカムの実績

| | 短期アウトカム | 指標 | 初期値 | 目標値 | 達成時 期目途 | アウトカ ム発現状 況 |
|---|--|---|-----|------|------------|---|
| А | 武雄市、大町町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテ、防災イベントの実施、水害に関する小冊子の作成」の3つの事業を通じて、災害ボランティアの経験や被災の経験による啓発活動を行う方々など、地域内外おける災害対応に必要なネットワークメンバーが可視化された状態になる | 災害対応に必要 なネットワーク メンバーのため の招待制クロー ズドの SNS コミ ュニティの参加 人数 | 0名 | 50 名 | 終了時 | 会員 25 地域内 23 地域外 21 県外 15 合計 84 名 |
| В | 武雄市、大町町、佐賀県において、「障害のある方が安心できる避難所ガイドライン、個別の再建・防災カルテ」を通じて、災害時の避難についての課題や防災の取組みでの課題が可視化され、2019年の災害で被災した地域住民の能動的な防災活動が増加する | 主体的な防災活動の実施に関する相談件数および実施支援数 | 2件 | 6件 | 終了時 | 8 件 |

武雄市、大町町において、「個別の再建・防災カルテ」、「地区ごとの避難計画のモデル事例創出」および集落支援員の雇用サポートを含めた「担い手の確保」により、官民それぞれが持つ災害時に適用可能な支援メニューをお互いに知り、平時から個別の支援案件について適切に連携ができるようになる。武雄市、大町町、佐賀県において、「個別の再建・防災カルテ」、「地区ごとの避難計画のモデル事例創出」の事業を通じて、災害弱者となる可能性のある住民が可視化され、日常的な状況の変化やお困りごとへの対応から防災減災につなけていく総合相談窓口が常設で設置される。

| 定期的な行政と 支援員と当法議 との連携された個別の支援案件に ついての協議件 数 | 1件 | 10 件 | 終了時 | 31 件 |
|---|----------------|-------------------------|-----|--|
| ①総合相談とは を を を を を で の の の の の の の の の の の の の の | ① と 整 れ な 2 1件 | ① 窓 整 れ る ② 1 0 件 | 終了時 | ①2022 年 1月に相談 窓口を設 置 ②相談件 数 |

5. アウトカムの分析

1. 5-1. アウトカムの達成度(特定した事実、価値判断)

1)アウトカム A

3つの事業を実施した成果として、災害時にすぐに動き出すことができるネットワークメンバーをある程度可視化することができた。地域内で動いてくださる住民の方々、近隣の地域に住みながら手伝いしてくださる方々、県外から応援してくださる方々のバランスも偏ることなく、さまざまな災害時に対応することができるようなネットワークメンバーが揃っている。事業開始時の目標に比べて、より多くのネットワークメンバーが可視化できているということは、高く評価することができる。

ネットワークメンバーを対象としたアンケートによると、災害時のボランティア活動に参加したことをきっかけに、その後も長期的に関わりを持っている方が多くいることがわかった。また、それらのメンバーは団体の活動に関わることについて、「楽しい」「新たな学びがある」「新しい視点が生まれた」という意見を寄せている。さらに、自分たちがやってみたいことにチャレンジすることができる環境があるという意見も寄せられた。スタッフによるグループディスカッションでも、話し合いの場を大切にして全員の合意形成をもとに活動するスタンスをとっていることや、関わる人のスタンス、考え方、やり方などを尊重することを重視してきたことによって、参加者の「楽しい」「新たな学びがある」「新しい視点が生まれた」という意見が生み出されてきたことが確認され、活動のやり方、方法、団体のスタンスは高く評価できる。

2)アウトカム B

実施した事業のうち、障害のある方が安心できる避難所ガイドラインの作成は達成することができなかった。2020年春にはじまった新型コロナウイルスによる感染症の流行に加え、2021年に発生した水害の影響を受けてしまい、避難所ガイドラインの作成という将来

に向けた支援よりも、目の前の支援に集中せざるを得ない状況が生まれた。また、コロナ禍によって自治会の活動が制限されただけでなく、多くの住民が水害によって被害を受けたことによって目の前の対応に追われたことで疲弊したことも原因の一つである。しかし、こうした制限にありながらも、コロナ禍での個別訪問中心の見守り活動や、災害時の支援活動等を通じて、地域の方々の信頼関係の構築や、自治会のサポートを継続してきたことで、地域の方々や自治会の方々からの相談が増加した。さらに、災害からの生活再建が少し落ち着いてきた時期には、地域の方々も次の災害への備えの必要性の認識が高まり、結果的に能動的な防災活動の取り組みが増加することになった。当初、想定していた活動によるもではないが、地域での活動を通じて目標としていたアウトカムの指標は達成することができた。さまざまな状況の変化に応じた柔軟な活動を展開し、アウトカムを達成した点は非常に評価されるものであると考えられる。

また、事業関係者へのアンケートを通じて、コロナ禍や災害によって自治会の活動が従来通りできなかったという実態が見えてきた一方で、民生委員の方は災害時だからこそ動かねばならないという責任感が増したとお話してくださったように、災害を機に地域の防災意識が向上し、能動的な防災の取り組みにつながったという点がある。しかし、地域の人口減少や高齢化は災害前より加速しており、これまで地域だけで出来ていた行事も難しくなってきた側面もある。自治会や行政という従来のステークホルダーに加え、新たな担い手としておもやいがあることで、地域の悩みを解決するための相談窓口になっている点が評価されている。まだまだ新しい団体であるので、一部の方にしか理解されていない点が課題として挙げられており、今後、継続した活動を通じて地域の方々に気軽に相談できる存在として認識を広げていくことが求められている。

グループディスカッションを通じても、災害時の支援活動を通じて地域との信頼関係が構築できた点が確認され、当初想定していた事業とは若干異なる形となったが、活動の中で本質的に大切にしてきた軸がぶれなかったことで、アウトカムを達成できた点は評価できることが確認された。

3)アウトカム C

実施した事業を通じて行政やその他の支援団体と個別の支援ケースについて検討するための連携調整をおこなう機会は、以前に比べてかなり多くなってきている。また、個別の訪問などを通じてこちらに寄せられた相談から、支援について検討する連携調整を行う機会も増えている。さらに、こちらから相談を持ちかけるだけでなく、行政やこどもの笑顔コーディネーターからも個別案件について相談が寄せられるなど、相互の協力関係の構築が進んでいる。個別の支援案件についての協議回数も、事業開始時の目標に対してかなり多くなっており、連携の促進は高く評価することができる。

行政職員からのインタビューでは、今まで行政では手が出せなかった方への支援が可能となったことや、行政では時間がかかってしまう支援をスピーディーに実施している点などが高く評価され信頼されていることがわかった。また、行政ではない第三者として関わることで、行政では聞き出せない対象者の本音などを聞けており、そのことをうまく(個

人に不利になることはしないように留意して)共有することによって、学校で配慮が必要な子どもへの対応を検討することが可能となるなど、関係するステークホルダーの対応がより円滑におこなわれるようになっている点も評価されていることがわかった。

こうした状況について、個別の支援案件について丁寧に行政や関係機関との対話を積み 重ねてきた成果であると考えられる。当初は、行政との間でお互いにどこまで何ができる のかについて手探りの状態で支援を進めざるを得なかったが、徐々にケースを積み重ねる ことによってお互いの良さや得意分野、苦手分野が見えてくるようになっていった。グル ープディスカッションにおいても、行政では出来ないことや苦手なことがある点が確認さ れ、行政による制度や仕組みの対象にはならないが、個別に支援が必要な方を取り残さな いためにおもやいの活動が重要な役割を果たしているということが確認され、その取り組 みは大きく評価できる。

4)アウトカム D

相談窓口を設置したことによって、これまで以上に多くの方からの相談が寄せられるようになってきた。中には、日常的に困窮しているために支援がほしいというご相談や、どこに相談したら良いかわからないので相談に来たという方も連絡をしてきてくださっており、災害時だけでなく日常的に総合相談窓口が開設されていることの重要性が改めて浮き彫りになっており、当初の予定通り総合相談窓口を開設し、相談業務を開始したことは高く評価することができる。

利用者の方々へのアンケートでは、多くの方々が、LINE による相談を最も使っており、最も便利だと回答しており、行政の相談窓口ではなかなか相談にやってこないような方が、こちらの相談窓口を利用してくださっているということがわかった。さらに、日常から経済的に困窮している方や、ひとり親家庭、失業中の家庭などの方々が、特に相談窓口を必要とされていることもわかった。

こうした相談を必要とされている方々は、何に困っているのかをはっきりと自覚しておられる方はあまりおらず、そのために行政の相談窓口が使いづらいという状況がある。また、必ずしも支援につながらなくとも、自分の身の上話や今の状況に対する愚痴、自分の想いなどを話す場が欲しいと感じておられる方は多く、行政の相談窓口のように話せる内容が限られていない点が民間による総合相談窓口の良さであると考えられる。さらに、相談を受け制度による支援を行うだけでなく、ボランティアで対応できるような場合はすぐに対応してきたという実績もある。たとえば、電球の交換方法がわからない、洗濯機が故障したようだが、原因がわからないのでみて欲しいなどの相談を受けた場合には、すぐにボランティアが駆けつけて、その場で解決するという対応をとってきた。こうした素早い対応によって、何か困っていたり苦しい想いがあったりした場合に、相談に来てくださるような基盤ができてきており、そのことが相談しやすさや相談人数の増加につながっている。グループディスカッションにおいても、相談しやすさを生み出すための環境づくりを意識して活動してきたことが確認され、多くの成果を生み出しており活動は高く評価することができる。

5)総合的な評価

アウトカム $A \sim D$ まで、概ね当初の想定以上の成果を上げ、設定した指標に対して全て上回ることができ、活動は高く評価することができる。これらの活動は、(1)行政だけでは広いきれないお困りごとを拾っている(2)制度や仕組みの対象になりにくい方々を対象として支援している、という 2 点の特徴を持っている。これらの取り組みは、既存の支援制度や仕組みでは対応しきれない方々のセーフティネットの構築につながっており、行政に依存しない支援のオルタナティブを生み出している点が高く評価することができる。また、それぞれのアウトカムが独立した形ではなく、相互に影響し合っている点も特徴として捉えることができる。

ただし、アウトプットとして掲げていた避難所ガイドラインの作成は達成することができなかった。原因としては、コロナ禍に加え、災害が発生したことにより、防災の取り組みよりは目の前のお困りごとに対応する必要性が非常に高まったという点、2019 年に続き短期間で連続して被災した地域住民が多かったために、住民自身がかなり疲弊してしまったことで新しい防災の取り組みのスタートに時間がかかったことが挙げられる。しかし、コロナ禍の災害対応を通じて、個別の方々の抱えるお困りごとへの対応をより丁寧に進めることができ、結果的にアウトカムを全て達成することが出来た。当初想定していた形での達成ではないが、不測の事態に陥っても軸をずらさず活動を続けてきた結果であると言えるだろう。

このように短期的アウトカムは十分に達成することができ、そのことによって活動の意義や意味、必要性を地域のさまざまなステークホルダーが理解してくれるようになってきた。中長期アウトカムでは、安心して暮らせる地域を作り出していくことで、防災に強いまちづくりを実現するという点を掲げてきた。そのためにも、地域で暮らす方々の不安にいち早く気づき、多様なステークホルダーにつなぐという機能が重要であるが、これまで取り組んだ事業による短期的アウトカムが連鎖することで、その機能が拡充しつつある。これまでの取り組みで十分に必要性が理解されているため、中長期アウトカムの達成に向けては、これらの事業を持続的に行うための基盤整備を進め、さらに継続した活動としていくことが重要であると考えられる。

2. 5-2. 波及効果(想定外、波及的・副次的効果)

波及効果としては以下の項目が挙げられる。

(1) フードリンク事業を開始

生活に困っている方を対象として、食品の配布をする事業を開始した。寄せられる相談に対応していく中で、同じように生活に困っている方が多くいらっしゃることがわかってきたため、事業化し月に 1~2 回程度、食品の配布会を開催することになった。

(2) こども食堂を開始

さまざまな事業を通じて、地域の子どもたちの中にも生活に困っていたり学校に通えなかったりするこどもたちがいることが明らかにになってきた。そのため、そうした方々の居場所づくりとして子ども食堂を開始することになった。

- (3) 利用者からボランティアスタッフへいままで支援をしてきた方が、子ども食堂のお手伝いをしたいと申し出てくださり、ボランティアスタッフとして活動に参加してくださるようになった。
- (4) サポーターからボランティアスタッフへ いままで、活動を支えてきてくださったサポーターの方が、より積極的に活動のお手伝 いをしてくださるようになった。
- (5) 職員が想定以上に増加した 災害ボランティアとして活動したことをきっかけに職員になってくれたスタッフがおり、 当初の予定よりも職員が増加した。
- (6) 連携団体/視察、講演の数/大学機関との協働が増えた 災害を機に、これまで想定していなかった団体や大学等との連携が増加した
- (7)他団体へのサポート(中間支援組織としての役割)を開始した これまで直接住民を支援する活動を実施してきたが、地域のボランティア団体や NPO 団体などからの相談も増え、他団体の活動を側面からサポートする中間支援組織として の役割を果たすようになってきた。

波及効果として多くのものが挙げられた。特に新たな事業を立ち上げた点や、継続して関わってくださる方の増加、連携先のネットワークが拡充したことなどが挙げられる。これらの活動が生み出されたのは、おもやいに関わる方の「やりたいこと」を応援するというスタンスを大事にしてきたことが影響していると考えられる。おもやいでは、地域で暮らす方々やボランティアが「やりたい」と感じていることを持ち寄り、相互に応援するということを大切にして活動をおこなってきた。そのことによって、アウトカム A の評価のためのアンケートでも明らかになったように、活動に参加することが新しい学びや視野が広げるという効果を持っており、おもやいに関わる人同士の交流が積極的に行われている。このようにおもやいに関わる人への接し方や場づくりという下地によって、多くの波及効果が生まれてきたと言えるため、活動は高く評価するべきものであると考えられる。このような波及効果が生み出されるような環境が、多くのボランティア、地域住民にとっての魅力となっているため、計画的にこれらの波及効果を生み出せるように事業を細かく設計していくというよりも、今後も波及効果がどんどん生まれてくるような環境を維持していくということが重要である。

3. 5-3. 事業の効率性

事業の効率性を高めるために取り入れたものは下記の通り。

- ・Google ドライブの導入
- Facebook のメッセンジャーの導入

・ホワイトボードの活用

事業を効率的に進めるために、特にスタッフのコミュニケーションに関して新たなツールを導入した。最も有効だったのは、古典的だがホワイドボードの活用である。その日の予定をホワイトボードに書き出しておくことで、ボランティアの割り振りなどを効率的におこなうことができた。また、大まかな内容をホワイトボードで掴むことができるので、どのようなスタッフでも、ある程度自団体の活動の進捗を理解しながら自分の仕事に取り組むことができるようになった。

今後の課題は、資機材の置き場がバラバラになっており何がどこにあるかを把握している人が少ないため、活動に向かう際に時間がかかってしまっている点である。資機材置き場の整理とマッピングをすることでさらに効率性が上がると考えられる。

6. 成功要因・課題

事業によってもたらされる短期的アウトカムは概ね計画通り達成ができ、さらに、波及効果も大きく生まれたことから、事業は成功し活動は高く評価させるものと考える。新型コロナウイルスの感染拡大や災害の発生によって、アウトプットとして予定した避難所ガイドラインの作成は困難となってしまったが、一部のアウトプットの達成が十分でなくとも、その他の活動をしっかりと行うことや波及効果が多く生まれたことで、アウトカムを達成することが出来た。その要因として大きく寄与しているものは、活動のスタイルであると思われる。相談事業等においても、対象者を大きく限定せず誰もが気軽に話をすることのできる場づくりを意識していたことで、多くの相談が寄せられた。また、相談をするつもりではなく、世間話をしている中で問題が明らかになり、解決につながったという事例も多く見受けられた。さらに、相談対応だけでなく、その後にボランティアが対応して解決した問題も多く、こうしたことの積み重ねによって相談のハードルが下がるとともに、地域の方々との信頼関係の構築が進んでいったと思われる。地域の方々との対話やボランティア同士のコミュニケーションを重視していたため、良い意味で計画に固執することなく、その時々の問題に柔軟に対応することが可能となり、結果的に多くのアウトカムを達成することにつながったと考えられる。

今後の課題としては、災害が連続して発生したために、事業開始時に比べて抱えている地域の課題が大きくなってきている点があげられる。人口の減少か高齢化も加速的に進んできたため、当初の予定通りのアウトカムを達成しても、相対的に地域課題が拡大している。中長期アウトカムを達成していくためには、当初の計画を持続するだけでなく、さらに活動する地域を多様なステークホルダーを通じて拡大していく必要があるだろう。さらに、これまでは自団体で直接支援を行うことを中心に活動していたが、地域で活動している団体や個人とのネットワークを拡大し、それらを支援、育成していくことでさらに活動が発展し広がりを見せていく可能性が高まるため、これまでの活動に加え中間支援的役割を果たす機能を時団体に備えていくことが重要である。

7. その他深掘り検証項目(任意)

活動自体は深化していきたが、深化した部分についての検証は十分に行うことができなかった。

8. 結論

8-1事業実施のプロセスおよび事業成果の達成度の自己評価

| | 多くの改善の 余地がある | | 想定した水準 にあるが一部 | 想定した水準 にある | 想定した水準 以上にある |
|-------|-----------------|-------|------------------|---------------|-----------------|
| | | 善点がある | 改善点がある | | |
| 事業実施 | | | | | |
| プロセス | | | | | |
| 事業成果の | | | | | |
| 達成度 | | | | | O |

8-2自己評価に関する自由記述

自己評価を実際に行う際に、さまざまな関係者からのヒアリングを行い、そのヒアリングから得た意見について団体スタッフと共有しながら検討することで、事業そのもの、団体の体制も含めて改めて見直す機会を得ることができた。そこから、当団体はどこが強みなのか、どこにウィークポイントがあるのかということも見えてきたことで、さらに前へ進めるための事業や改善策へとつながることとなった。

また自己評価を行うための関係者へのヒアリングを行うことで関係者との連携についての問題点・改善点を洗い出すことができ、今後のための連携のあり方についての問い直しへとつながった。この自己評価を通じて、今後の事業実施や更なる連携が進んでいくことを獲得することが可能となった。

9. 提言

本事業を通じて、制度や仕組みの対象になるかならないかのグレーゾーンにいる方への支援が非常に重要であるということが改めて浮き彫りになったと言える。こうした方は、災害時により困難な状況に陥ることが予想されるし、実際に災害時には困難な状況に陥っていた人ばかりである。休眠預金事業を活用することによって、いままで目に見えていなかったグレーゾーンの方々の実態が明らかになったという点は非常に重要である。グレーゾーンの方々は、制度や仕組みの対象になりづらいため、通常の行政等の枠組みでの支援だけではニーズを発見することも困難であり、仮に発見した場合でも支援を実施するまで

に非常に時間がかかってしまい、その間に状況がさらに悪化するという可能性も高い。そのため、行政では手が出しづらいこうしたグレーゾーンの支援に特化した民間のオルタナティブな支援が必要である。休眠預金事業を通じて、こうした活動の必要性について、行政を中心とした担い手に理解してもらい、新しい支援の枠組みを創出していくための話し合いの場を作る下地が出来てきたことは一定の成果である。さらに、地域の企業等とのつながりが増えたことや地域の方々に活動が理解されてきたため、会員の増加や寄付の増加にもつながっている。つまり、休眠預金を活用した活動を実施することで、地域の中で必要な団体であるという認識が高まってきたと言えるだろう。

しかし、こうしたオルタナティブな支援を十分に行っていくための資金獲得については、 以前課題が残っている。制度や仕組みに頼らない支援となると、行政等から既存の枠組み で資金を獲得することが難しくなってしまう。一方で地域におけるグレーゾーンの方々は 増加していく傾向があり、担い手を増やしていく必要性は高い。それらの団体を支援する ための新たな枠組みを創出するためには、かなりの時間が必要であるために、徐々に自己 資金の割合を増やしていくなど段階的に離陸できるような資金提供の仕組みも必要である だろう。

10. 知見・教訓

本事業は、さまざまな取り組みを通して、地域に暮らす方々の安心・安全を確保するということが大きな目的であった。災害からの安心・安全に限らず、地域で生きづらさを感じている人たちのお困りごとを素早く発見し、解決につなげるための体制を作ることによって、総合的に災害に強く安心・安全な地域社会が構築できるものである。そのために重要な点について、本事業を通して得た知見・教訓は下記のものが挙げられる。

(1) 相談のハードルを下げること

地域で暮らしながら、苦しい想いをしている方々にとって、行政のように相談から制度 的支援につなぐという形でルートがはっきりとしている相談窓口はハードルが高いという ことが明らかになった。いまの状況の「何に困っているのか」「何をして欲しいのか」と いうことすら把握できない状態である人も多く、「相談」ではなく「雑談」から対話を初 めていくことで徐々にそのニーズが明らかになるというケースが少なくない。とにかく話 を聞いて欲しいという人も多いため、相談として構えるのではなく気軽に立ち寄れる場が あることが重要である。

(2) 制度以外の支援のツールを持つこと

制度による支援の対象になるか否かのグレーゾーンにいらっしゃる方も多く、制度以外に 支援ができるツールを持っていることで、信頼関係構築や課題解決には有効である。その ためには、ボランティア参加者のネットワークや多様なステークホルダーのネットワーク を有している必要がある。地域にいらっしゃる方の中には、専門技能を持っている人が少 なくない。こうした地域資源のネットワークを構築することで、ニーズが顕在化した際に も迅速に対応することができる。また、多様なステークホルダーのネットワークを構築することで、自団体で解決できない問題も相談しながら解決方法を考えることができる。持ち寄られた相談やニーズを放置せず、解決まで伴走するという機能が重要である。

(3) 地域の方々の「やりたいこと」を集めて応援する場を作ること

本事業での活動の特徴として、地域の方々の抱える課題解決を目指すことは当然ながら、安心・安全なまちに暮らしていくために、地域に希望を持ってもらう仕掛けとして、地域の方々が自分の暮らしている地域に対する「想い」を聞く場を設けるとともに、地域の方々の「やりたいこと」を集めていく場を作ることを心がけてきたことが挙げられる。課題を見つけ解決を目指すアプローチは、非常に有効に働く場合もあれば、地域の方々に自分たちの地域の課題を改めて突きつけることになり、かえって地域の方々の自発性を損なってしまう場合がある。地域の方々の「やりたいこと」に注目するアプローチは、地域の持っている良さを引き出し、地域の方々のやる気を促進するという意味では非常に有効な手段である。市民活動団体は課題解決型のアプローチに偏りがちな側面があるが、地域の長所を伸ばすアプローチも取り入れていくことで、むしろ地域課題の解決が早まる場合もある。地域課題に対する効率的なアプローチだけでなく、地域の長所を見つけるアプローチもバランスよく取り入れることで、遠回りなようだが地域の持続可能性を高めることにつながる可能性が高まるのである。

11. 資料 (別添)

ここでは、以下のような事業の成果を伝える補強となる資料を別添でご提出ください。

- ▶ 事前評価報告後に見直した事業計画やロジックモデル
- ▶ 事後評価報告時の事業計画やロジックモデル
- ▶ 事業の様子がわかる写真資料

※公開可能な写真を貼付してください。(肖像権・著作権に十分にご注意ください)

- ▶ 広報活動の成果品、報道された記事
- ▶ アンケート調査結果
- ▶ とりまとめられた白書 など