

東日本大震災における共助による支援活動  
に関する調査報告書

～支援側及び受援側の意識の変化について～

平成 25 年 10 月

内閣府防災担当

# 目 次

はじめに	2
アドバイザーからのコメント	3
1 調査の概要	5
2 支援側に対する調査	6
(1) 支援活動の実施の有無と支援活動の種類	6
(2) 支援活動を開始した時期	8
(3) 支援活動に取り組んだ動機	10
(4) 支援活動の契機となった情報源	11
(5) 支援活動開始の手段	12
(6) 支援活動の満足度とその理由	13
(7) 支援活動を行わなかった理由	15
(8) 今後の支援活動への参加意思	17
(9) 今後災害が起こった場合に参加したい支援活動	18
(10) 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと	19
3 受援側に対する調査	22
(1) 受援経験の有無	22
(2) 受援の内容	23
(3) 支援活動に対する満足度とその理由	24
(4) 支援継続を希望する期間	27
(5) 今後の支援活動への参加意思	28
(6) 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと	29
4 まとめ	30
参考文献等	31
執筆関係者	33

## はじめに

平成 23 年 3 月の東日本大震災をはじめとする各災害時においては、多くの国民が共助による支援活動に参加し、国、地方公共団体等と連携して様々な活動を行い、大変重要な役割を果たしました。

これを踏まえ、平成 25 年 6 月に公布された「災害対策基本法等の一部を改正する法律」では、基本理念の中に、地域における多様な主体が自発的に行う防災活動に関する規定が盛り込まれたほか、国及び地方公共団体とボランティアとの連携についても明確に規定されました。このように、災害からの被害を軽減するため、国、地方公共団体等と共助による支援活動を行う国民が連携し、災害対策が効果的に実施されるよう取り組むことが大変重要になっております。

一方で、共助による支援活動に関する課題等についても指摘されるようになっていくことから、平成 25 年 1 月に神戸で開催した「みんなの BOUSAI!! in 神戸～広がる共助の輪・ミーティング」（主催：内閣府、後援：兵庫県・神戸市）での共助の拡大に向けた議論（<http://www.bousai-vol.go.jp/kyojo/>）等を踏まえつつ、東日本大震災から 2 年が経過した平成 25 年 3 月に、東日本大震災において被災地に対する支援活動を行った者、被災地において支援を受けた者等を対象に、その意識の変化を把握するため、インターネットを利用した「東日本大震災における支援活動に関するアンケート調査」を実施しました。

本調査は、政府による共助による支援活動を対象にした本格的な調査としては、初めて受援側の意識を含めて調査を実施しました。また、本調査は、支援側及び受援側の意識を分析することによって、共助による支援活動の裾野を広げていくための課題等について検討を行うことを狙いとしています。そして、この度、本調査の結果を踏まえて分析を行い、「東日本大震災における共助による支援活動に関する調査報告書～支援側及び受援側の意識の変化について～」として、取りまとめたところです。

本報告書が、少しでも関係者のお役に立てれば幸いです。

結びに、本報告書の執筆に当たり、アドバイザーとして御指導をいただきました室崎益輝先生（公益財団法人ひょうご震災記念 21 世紀研究機構副理事長）、桜井政成先生（立命館大学政策科学部准教授）、報告書の細部にわたり丁寧なアドバイスをいただきました鍵屋一先生（板橋区議会事務局長）をはじめ、御協力いただきました多くの方々に厚く御礼申し上げます。

平成 25 年 10 月

内閣府政策統括官（防災担当）付  
普及啓発・連携担当参事官室

## アドバイザーからのコメント

(敬称略)

### ○室崎益輝 公益財団法人ひょうご震災記念 21 世紀研究機構副理事長

日本列島は、災害が頻発しかつ激甚化する「災害の活動期」に入ったと言われます。この活動期に当たって私たちに求められることは、少しでも災害による被害を軽減するために、社会全体の基礎体力を強め、暮らしの中の減災文化を育むことです。その減災の基礎体力の最も大切なものとして、「協働と共助の社会文化」が求められるのです。というのも、巨大で非情な破壊力に立ち向かうためには、ちっぽけな人間が、立場を超え利害を超え世代を超えて、お互いの長所を生かしお互いの短所を補うように、助け合うことが欠かせないからです。

ところで、阪神淡路大震災や東日本大震災を契機として、わが国においても共助の文化が芽生えつつあります。互助というコミュニティケアに加えて、共助というボランティアケアの必要性が認識され、災害時には多様な支援活動が被災地内外で展開されるようになっていきます。多くの国民が、「被災者の力になりたい、ボランティアに参加したい」という共助の気持ちを抱くようになっていきます。ところが、東日本大震災を見ても明らかなように、この支援の気持ちが必ずしも十分に被災者に届けられる状況には、至っていないのです。

支援者と受援者をつなぐ、共助の仕組みやボランティアの環境が未整備だからです。助け合いが社会の文化として定着するためには、「つなぎの環境」や「マッチングのシステム」の整備に力を入れなければならないのです。このつなぎのシステムをいかにつくりあげるかを考えるうえで、共助の当事者である支援者と受援者の気持ちに寄り添うことが欠かせません。支援者と受援者の双方の気持ちを確かめようとする本調査が、新しい共助の文化をつくる礎となることを願ってやみません。

## ○桜井政成 立命館大学政策科学部准教授

レヴェッカ・ソルニットは、著書の中で、地震や爆撃、大嵐などの直後には、緊迫した状況のなかで誰もが利他的になり、自分自身や身内のみならず、見ず知らずの人々に対してさえ無償の手助けを行い、お互いに助け合う「災害ユートピア」が生まれることを紹介しています。本調査結果は、東日本大震災後、間違いなく日本でも「災害ユートピア」が存在していたことを示すものです。多くの人が、多様な方法で、被災者の方々の役に立ちたいと、行動を起こしていたのです。

ただし、こうした支援はソルニットが指摘するように、一過性のものでもあります。実際、被災地ではボランティアも数少なくなっている、と言われていています。もはや日本は、「失われた楽園」になってしまっているのでしょうか。私はそうではないと考えています。被災地では必要な支援が変わってきているのもありますし、団体レベルで見れば、多くのNPOが未だ復興に向けて活動を行っています。そして、今後も、もし仮にまたどこかで大災害が起きたとしても、その被災地には、国内外から多くの支援の手がさしのべられることは間違いのないでしょう。それに、活発化している地震だけでなく、最近では毎年のように、水害が各地で発生しています。本報告書は、今回の東日本震災の記録であると共に、そうした今後の災害での、民間支援のあり方について示唆に富む内容であると考えています。ぜひ、多くの方にご覧頂き、そうした課題を考えるきっかけにさせていただけたら幸いです。

最後になりますが、東日本大震災で亡くなられた多くの方々のご冥福をお祈りするとともに、被災地の一日も早い復興を願って止みません。

# 1 調査の概要

## (1) 調査名

東日本大震災における支援活動に関するアンケート調査

## (2) 調査の目的

東日本大震災における共助による支援活動について、被災地に対する支援活動を行った者等（以下「支援側」という。）、被災地において支援を受けた者等（以下「受援側」という。）の意識の違いやその変化を分析し、共助による支援活動の裾野を広げるに当たっての課題を明らかにすることを目的とする。

## (3) 調査方法等

支援側に対する調査

- ①調査地域 日本全国
- ②調査対象 15歳以上の男女個人
- ③標本数 3,000人（回収状況3,000票）
- ④調査方法 Webアンケートによるモニター調査
- ⑤調査時期 平成25年3月19日及び20日

受援側に対する調査

- ①調査地域 青森、岩手、宮城、福島、茨城
- ②調査対象 15歳以上の男女個人
- ③標本数 3000人（回収状況3,000票）
- ④調査方法 Webアンケートによるモニター調査
- ⑤調査時期 平成25年3月19日及び20日

## (4) 調査の見方

- ・表中の比率(%)は、原則として小数点第2位を四捨五入した。従って、率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・比率の算出に当たっては、回答者数を母数とし、比率を算出した。従って、率の合計値が100%にならない場合がある。
- ・一人の回答者は単数回答を原則としているが、一人の回答者が複数回答を行っている場合は、図表の注に「複数回答可」と表記した。
- ・グラフ化に当たっては、分かりやすくするため、選択肢の表現等をわかりやすくしたものや、類似の選択肢を整理したものがある。

## 2 支援側に対する調査

### (1) 支援活動の実施の有無と支援活動の種類

全国の調査対象者の6割が、東日本大震災に関連して支援活動を実施している。災害時の支援活動については、現地での支援活動のほか、義援金の拠出、被災地産品購入、被災地外での募金活動、物資の援助等中間・後方支援活動に取り組む者も多い。

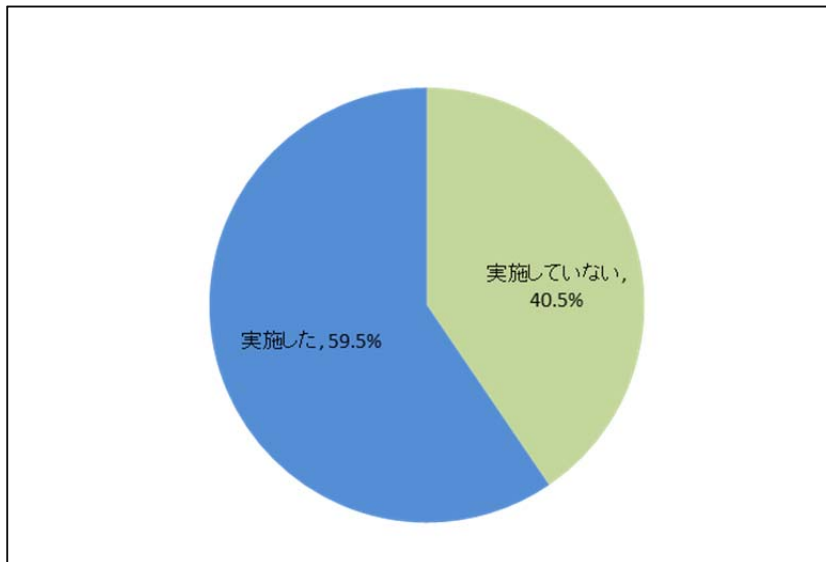
今後、現地での支援活動及び中間・後方支援活動の双方の活動が行いやすいように環境の整備を積極的に進める必要がある。

支援側調査の対象である全国男女3,000人のうち、59.5%が、東日本大震災に関連してなんらかの支援活動を実施しており(図表1)、10%以上の者が行った支援活動としては、「義援金の拠出」、被災地で産出された商品を購入する「被災地産品購入」、「被災地外での募金活動」、「物資の援助」等があがっている。

災害時の支援活動については、現地での支援活動のほか、中間・後方支援活動に取り組む者も多く、また、複数の支援活動に取り組んでいるものも多い(図表2・3)。

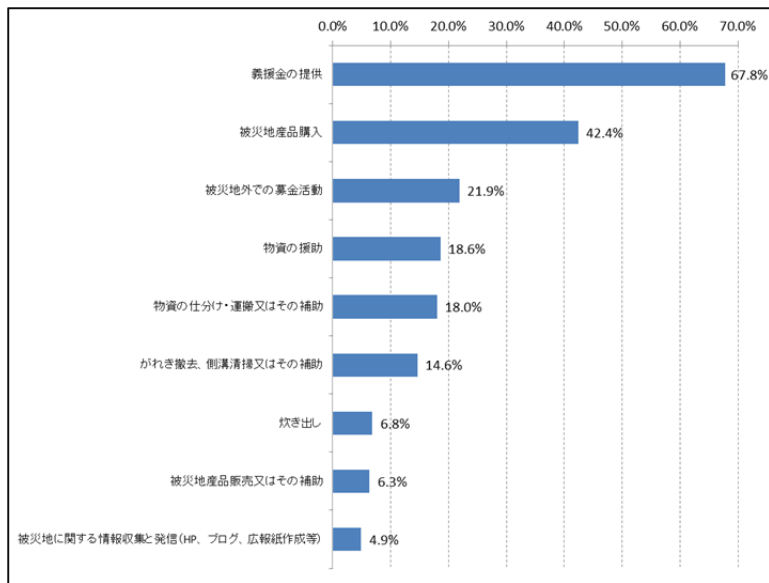
今後、現地での支援活動及び中間・後方支援活動の双方の活動が行いやすいように環境の整備を積極的に進める必要がある。

図表1 東日本大震災に関連した支援活動の実施の有無



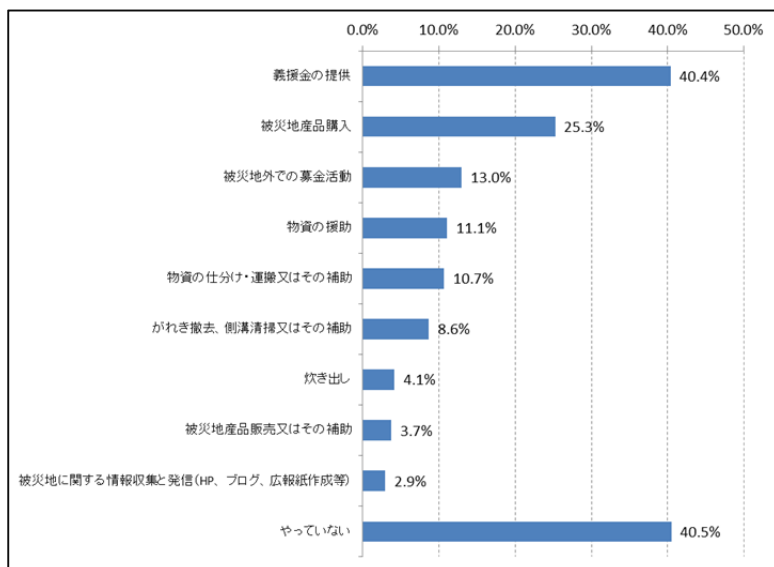
(注) n=3,000

図表2 東日本大震災に関連して行った支援活動の種類  
(支援活動を行った者のみで比率を算出した場合)



(注) n=1,786、複数回答可、類似回答を整理の上で四捨五入後3%以上の回答のみ表示

図表3 東日本大震災に関連して行った支援活動の種類  
(支援活動を行った者と行っていない者をあわせて比率を算出した場合)



(注) n=3,000、複数回答可、類似回答を整理の上で四捨五入後3%以上の回答のみ表示



## (2) 支援活動を開始した時期

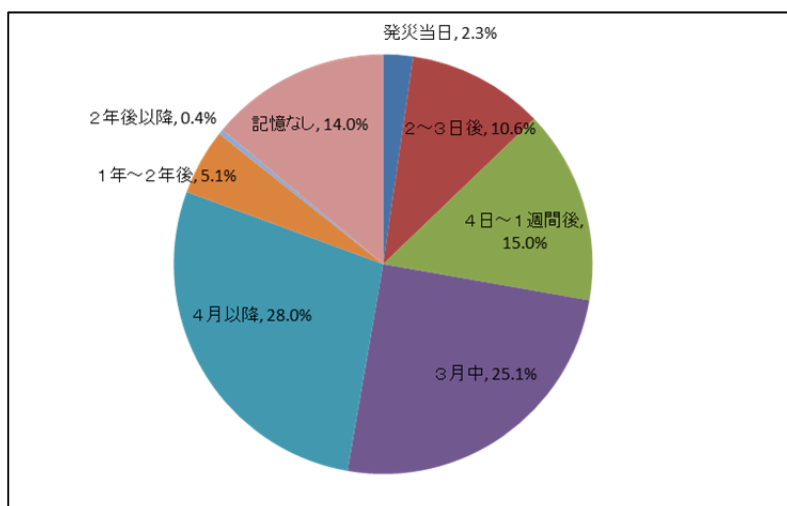
支援側の半数は発災から1か月以内と比較的早く支援活動を開始している。  
支援側の活動のスピードにあわせて、発災後できるだけ早く支援側が活動に取り組める環境を整備する必要がある。

東日本大震災が発災した後、1週間で支援活動を開始した者は、合計で27.9%であり、3月のうちに支援活動を開始した者は、合計で53.0%である(図表4)。

支援活動を行った者のうち約3割は、発災から1週間で支援活動に開始しており、また、発災から1か月以内に支援活動を行った者の半数以上が活動を開始していたことがわかった。

支援活動を行った者は、比較的早い時期から支援活動を開始しており、これらのスピードにあわせて、発災後できるだけ早く支援側が活動に取り組める環境を整備する必要がある。

図表4 支援活動を開始した時期

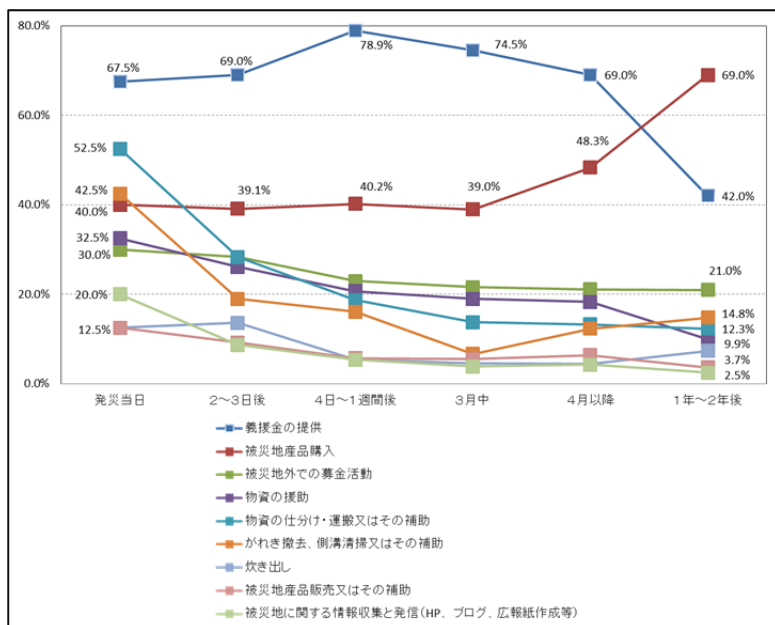


(注) n=1,740

さらに、支援活動と活動開始時期の関係については、「義援金の提供」や「被災地産品購入」は、時期に関係なく高い割合を占めている。ただし、「義援金の提供」が時間とともに減少する傾向が強いのに対して、「被災地産品購入」のほうは逆に増加傾向にあり、復興にあわせて、伸びていると思われる(図表5)。

一方、「物資の仕分け・運搬又はその補助」、「がれき撤去、側溝清掃又はその補助」等は、発災時はその割合が高いが、時間が経過するにつれて低くなる傾向があることから、現地でのこれらの活動は、比較的早い時期に開始される傾向があると思われ、このような傾向も踏まえ、これらの活動が、できるだけ早期に開始できるような環境を整備する必要がある。

図表5 各時期に支援活動を開始した者の割合



(注) 各時期ごとに、各時期における支援活動開始者の中での比率を算出

(注) サンプル数の少ない「2年後以降」の項目を除外

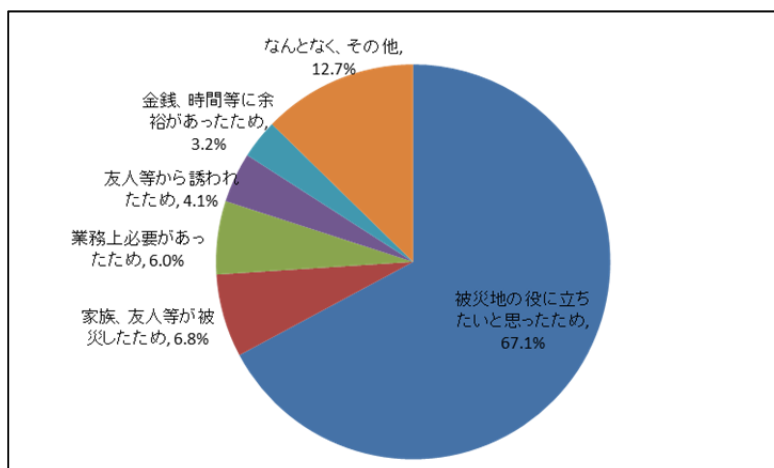
### (3) 支援活動に取り組んだ動機

支援側が、支援活動を行った動機としては、「被災地の役に立ちたいと思ったため」が7割近くと多くなっており、自発的に強い共助の意識を持って活動に取り組んでいる者が多い。

支援活動を行った者が、支援活動に取り組んだ動機としては、「被災地の役に立ちたいと思ったため」(67.1%)が多くなっており、被災者のために、自発的に強い共助の意識を持って活動に取り組んでいる者が多いことがうかがえる(図表6)。

そのほか、「家族、友人等が被災したため」(6.8%)という身近な者の被災を動機とするものや、「業務上必要があったため」(6.0%)、「友人等から誘われたため」(4.1%)、「金銭、時間等に余裕があったため」(3.2%)等が動機としてあがっている。

図表6 支援活動に取り組んだ動機



(注) n=1,740

#### (4) 支援活動の契機となった情報源

支援活動を行う契機となった情報源は、「テレビ」に次いで「インターネットのサイト、SNS等」があがっており、関係情報をインターネット等を通じて広く発信することが、支援活動の裾野を広げる上で有効であると思われる。

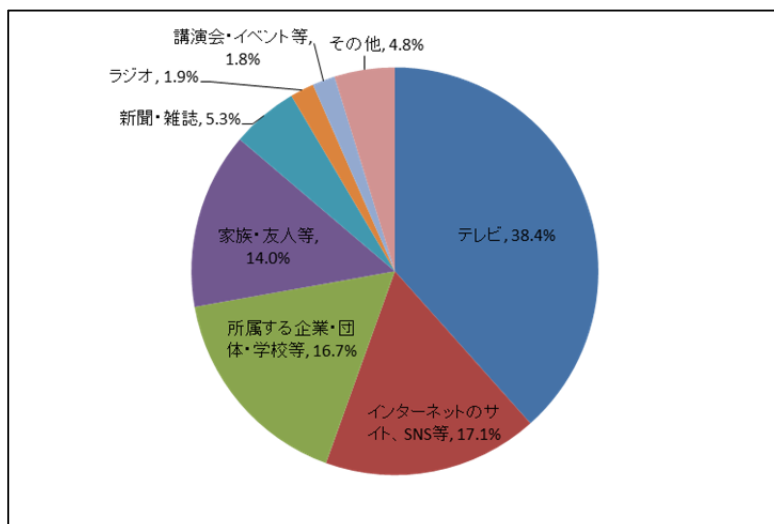
また、「所属する企業・団体・学校等」や「家族・友人等」も上位にあがっており、所属組織、身近な者、SNS等の「つながり」が重要な契機となっていると思われる。

支援側が、支援活動を行う契機となった情報源は、テレビ（38.4%）が最も多く、次いで、インターネットのサイト、SNS等（17.1%）、所属する企業・団体・学校等（16.7%）、家族・友人等（14.0%）の順となっている（図表7）。

テレビに次いでインターネット関係のサービスが重要な契機となっており、インターネットが、リアルで魅力的なツールとなっていることがうかがえることから、支援活動のニーズに関する情報をインターネットを通じて広く発信し、支援活動を行いたいと思っている者がその情報を入手しやすくすることが、支援活動の裾野を広げる上で有効であると思われる。

また、「所属する企業・団体・学校等」や「家族・友人等」のほか、インターネット上のSNS等なんらかの「つながり」が重要な契機となっており、インターネット上を含めて、「つながり」を通して情報が広まるよう、関連情報の発信方法を工夫する必要があると思われる。

図表7 支援活動の契機となった情報源



(注) n=1,740

## (5) 支援活動開始の手段

支援活動を開始するに当たって、「所属する学校・企業等」、「NGO/NPO その他の支援団体」、「地方公共団体」等の団体等を通して段取りを整えた者が多い。

学校・企業等があがっているのは、学生や企業による支援活動が大きな役割を果たしたことも関連していると思われる。

このような団体等に対し、関係情報の発信等を広く行い、支援活動を行いたいと思っている者が、関係情報を入手しやすい環境を整備することが必要である。

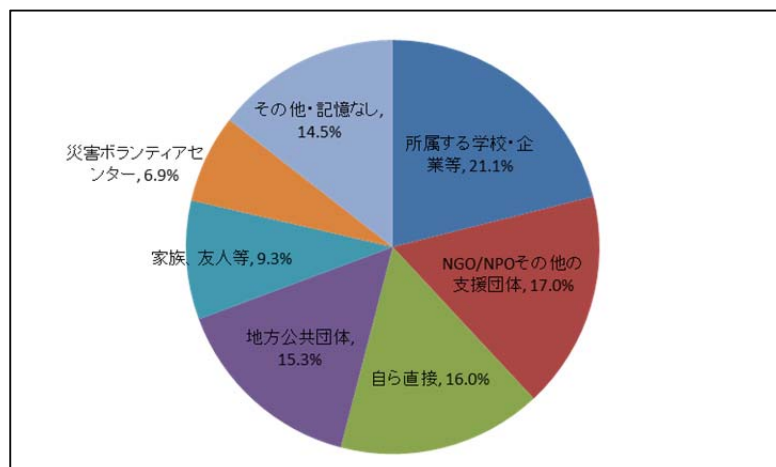
支援活動を行った者が、支援活動を開始するに当たって段取り等を整えるために利用した手段としては、所属する学校・企業等を通じて（21.1%）、NGO/NPO その他の支援団体を通じて（17.0%）、自ら直接（16.0%）、（被災地、居住地等の）地方公共団体（15.3%）を通じて等が多くなっている。なお、災害ボランティアセンターは6.9%となっている（図表8）。

支援活動を行おうとする者にとって、所属する学校・企業等、支援団体、地方公共団体等の協力が、重要になっている。

特に、所属する学校・企業等が大きな役割を果たしているのは、学生ボランティアや、企業等の職場を通じ、職場での専門性等を活かして活動を行ういわゆる企業ボランティアが大きな役割を果たしたことも関連していると思われる。

今後、学校・企業等、支援団体、地方公共団体等に対して、支援活動のニーズに関する情報の発信等を広く行い、支援活動を行いたいと思っている者が、関係情報を入手しやすい環境を整備することが必要である。

図表8 支援活動開始の手段



(注) n=1,740

## (6) 支援活動の満足度とその理由

活動に「満足」又は「やや満足」と回答した者は、8割と高くなっている。その理由としては、「自分の考え通りに行動できた」、「被災者と接点を持てた」、「感謝された」、「成果があがった」等支援活動の成果等を重視する回答が多い。

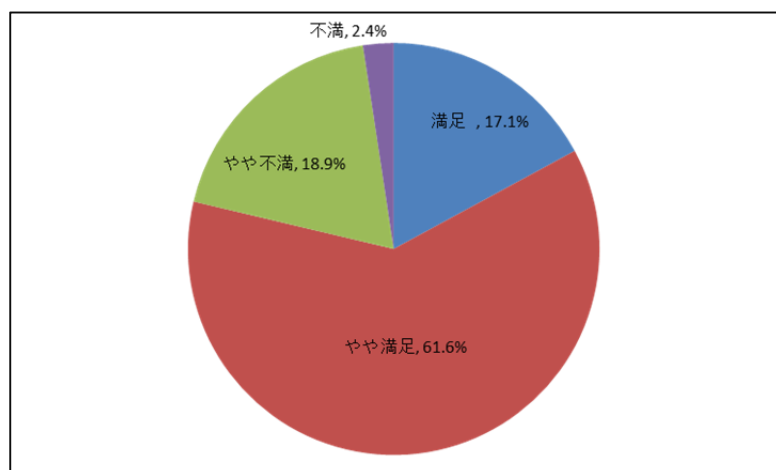
一方、「不満」又は「やや不満」と回答した者は2割であり、その理由としては、(自分が考えるような)「十分な行動がとれなかった」や(行動した)「成果が分からない」、「被災者との接点がない・不十分」等成果が出ていないこと等を理由とするものが多い。

支援側が継続的に支援活動に取り組みやすい環境を整備するため、受け入れ体制の整備や支援側と受援側の要望のマッチングを適切に行う等のほか、支援側にも事前に十分な準備や心構えを求め、「成果」が出やすい環境を整えることが必要である。

支援活動を行った者のうち、活動に「満足」又は「やや満足」と回答した者は、支援活動を行なった者のうち 78.7% (「満足」17.1%、「やや満足」61.6%) と高くなっている。

一方、「不満」又は「やや不満」と回答した者は21.3% (「不満」2.4%、「やや不満」18.9%) となっている (図表9)

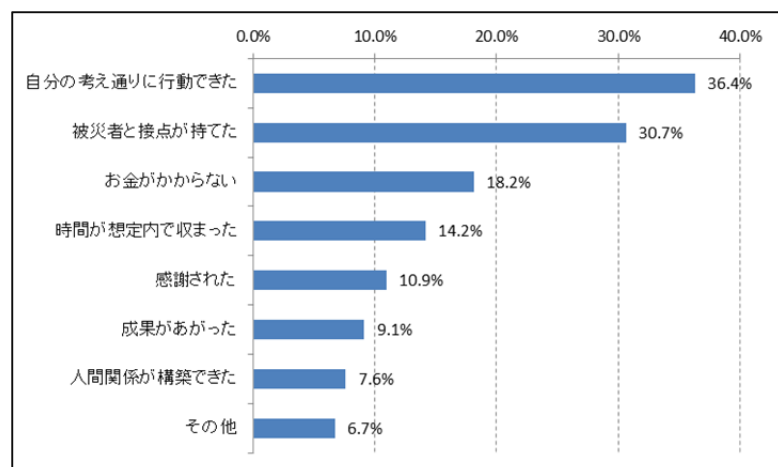
図表9 支援活動の満足度



(注) n=1,740

活動に「満足」又は「やや満足」と回答した理由としては、「自分の考え通りに行動できた」(36.4%)、「被災者と接点を持てた」(30.7%)、「感謝された」(10.9%)、「成果があがった」(9.1%) 等支援活動の成果を重視する回答が比較的多い。なお、「お金がかからない」(18.2%)、「時間が想定内でおさまった」(14.2%) 等お金や時間を意識した回答もみられる (図表10)。

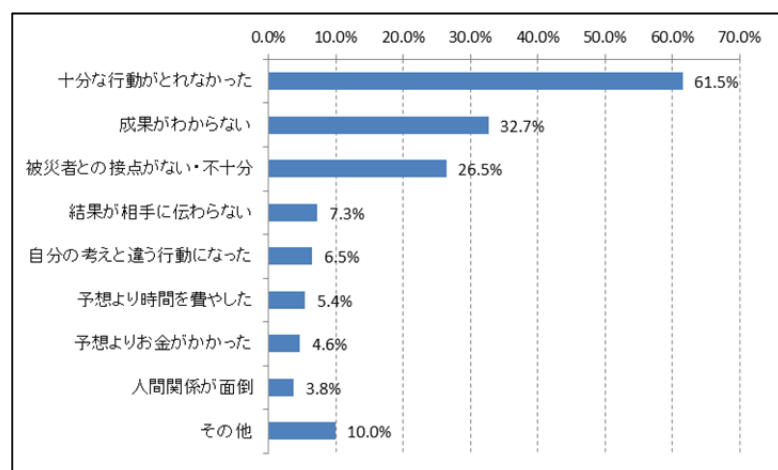
図表 10 支援活動に満足・やや満足の理由



(注) n=1,370、複数回答可

一方、支援活動を行った者のうち、活動に不満・やや不満な者の理由としては、(自分が考えるような)「十分な行動がとれなかった」(61.5%)や(行動した)「成果が分からない」(32.7%)、「被災者との接点がない・不十分」(26.5%)等成果が出ていないこと等を理由とするものが多い(図表 11)。

図表 11 支援活動に不満・やや不満の理由



(注) n=370、複数回答可

支援側が継続的に支援活動に取り組みやすい環境を整備するためには、支援側の満足度を高め、前述 2 (3) で紹介したような支援側の強い使命感を活用することが重要である。そのためには、受援側の受け入れ体制の整備、支援側と受援側の要望のマッチング、支援側と受援側の情報共有等を適切に行うとともに、支援側にも事前に十分な準備や心構えを求める等によって、支援活動を継続するに当たっての阻害要因を除去し、「成果」が出やすい環境を整えることが必要である。

## (7) 支援活動を行わなかった理由

支援活動を行わなかった理由としては、「資金的な余裕がない」、「何をしたらいいかわからない」、「多忙」、「情報がない」等が多い。「資金的な余裕がない」という回答は、交通費や宿泊費等が支援活動開始に当たっての大きなボトルネックとなっていることを浮き彫りにしている。また、「何をしたらいいかわからない」及び「情報がない」という回答は、適当な情報に触れる機会がなかったこと等が原因である可能性がある。

今後、支援活動の裾野を広げていくためには、学生等が支援活動を行うに当たって、経済的な援助を受けられるような環境を整備し、ボトルネックとなる要因を取り除くとともに、関係情報の発信を増やし、支援側の意識を高めることが必要である。

前述2(1)で「支援活動をやっていない」と回答した者についてみると、支援活動を行わなかった理由としては、「資金的な余裕がない」(40.6%)、「何をしたらいいかわからない」(36.4%)、「多忙」(32.2%)、「情報がない」(12.6%)等が多い(図表12)。

まず、「資金的な余裕がない」という回答は、交通費や宿泊費等が支援活動開始に当たっての大きなボトルネックとなっていることを浮き彫りにしている。

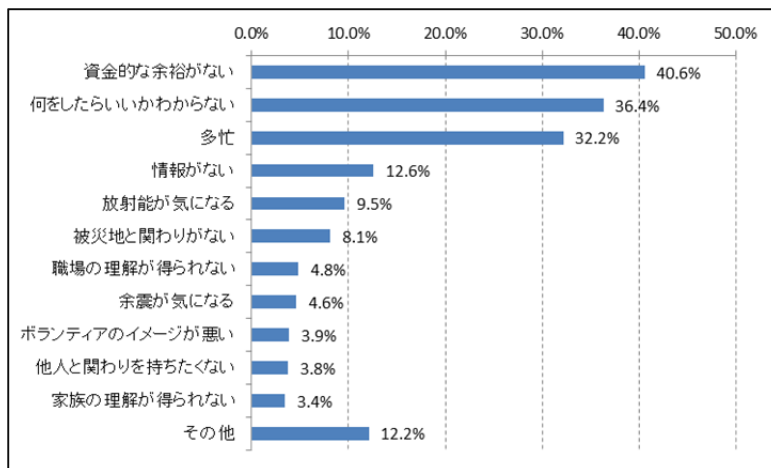
また、「何をしたらいいかわからない」及び「情報がない」という回答は、支援活動に関するニーズ等関係情報の発信の不足等により、適当な情報に触れる機会がなかった又はそのような機会が少なかったことが原因で活動に取り組む機会を失った可能性がある。

その他、「職場の理解が得られない」(4.8%)と「家族の理解が得られない」(3.4%)のようにまわりの理解が得られないことも原因となっている。

全体としてみると、資金、時間、情報等が十分にあるほど支援活動に取り組みやすい環境になると思われる。支援活動の裾野を広げていくためには、例えば、学生等が支援活動を行うに当たって、交通費や宿泊費の割引等経済的な援助を受けられるような環境を整備したり、企業による支援活動を行う社員への支援を促進する等して、支援活動に取り組むに当たってボトルネックとなっている要因を取り除くとともに、関係情報の発信を増やし、また、その発信手段を工夫することによって、支援側の意識を高め、関係情報に接触しやすく、また、職場や家族の理解が得られやすい環境を整備することが必要である。



図表 12 支援活動を行わなかった理由



(注) n=1,111、複数回答可

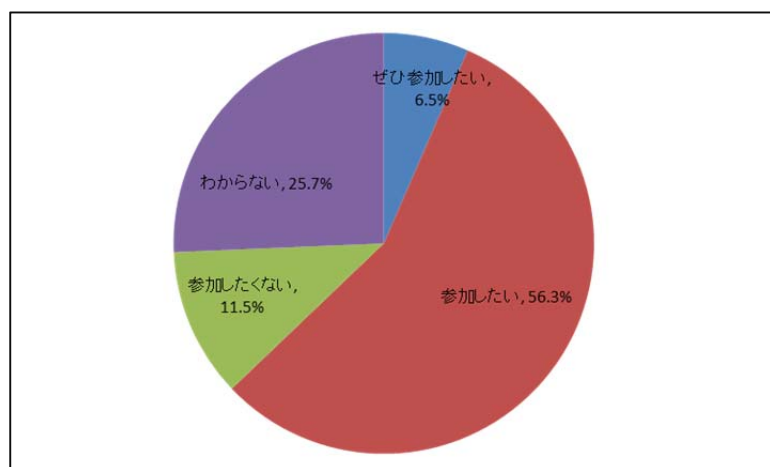
## (8) 今後の支援活動への参加意思

今後、支援活動への参加意思を有する者が6割以上であり、東日本大震災時に支援活動を行わなかった者も、東日本大震災時の支援活動の影響を受ける等して支援活動への参加意思を持つようになった可能性がある。

今後、大きな災害が発生し、支援活動が必要になった場合に、実際に支援活動を行うかどうかについては、参加の意思を有する者が62.8%（「ぜひ参加したい」6.5%、「参加したい」56.3%）となった（図表13）。

前出2（1）によれば、東日本大震災の際に支援活動を行った者が全国の59.5%であることから、上記の参加の意思を有する者が62.8%であるということは、やや、参加の意思を有する者が増加したことを示しており、東日本大震災時に支援活動を行わなかった者も、東日本大震災時の支援活動の影響を受ける等して支援活動への参加意思を持つようになった可能性がある。

図表13 今後の支援活動への参加意思



(注) n=3,000

## (9) 今後災害が起こった場合に参加したい支援活動

支援活動に参加する意思を示した者が、今後、大きな災害が発生し、支援活動が必要になった場合に、参加したい支援活動は、義援金の提供、被災地産品購入、物資の援助等中間・後方支援活動に取り組みたいとする者が多い。

ここからも、中間・後方支援活動を行う者ための環境の整備を積極的に進める必要性がうかがえる。

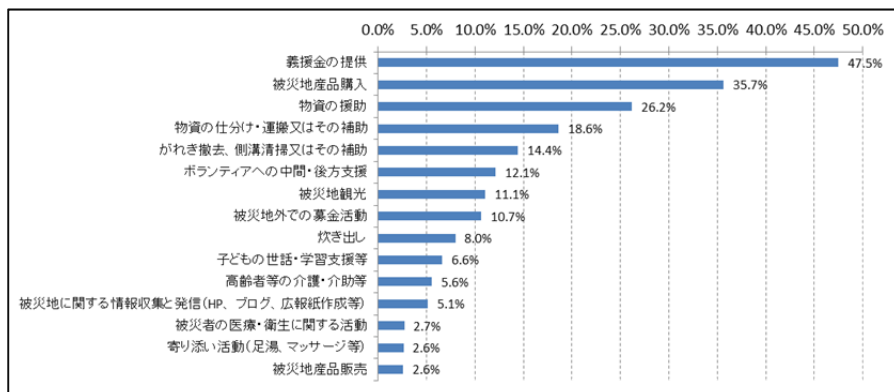
前出2(8)で支援活動に参加する意思を示した者が、今後、大きな災害が発生し、支援活動が必要になった場合に、参加したい支援活動は、義援金の提供(47.5%)、被災地産品購入(35.7%)、物資の援助(26.2%)等が上位にあがっている(図表14)。

これは、前出2(1)の東日本大震災時に行われた支援活動においてみられた傾向と同様であり、中間・後方支援活動に取り組みたいとする者が多いことがわかった。

ここからも、このような中間・後方支援活動を行う者ための環境の整備を積極的に進める必要性がうかがえる。

なお、ICT等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」をあげた者が5.1%となっており、前出の東日本大震災時に同様の取組を行った者の割合(2.9%)を2.2ポイント上回っており、災害時におけるICT等の役割やその重要性が、東日本大震災等をきっかけに認識された影響等があるものと推測される。

図表14 今後災害が起こった場合に参加したい支援活動



(注) n=1,868、複数回答可、類似回答を整理した上で四捨五入後3%以上の回答のみ表示

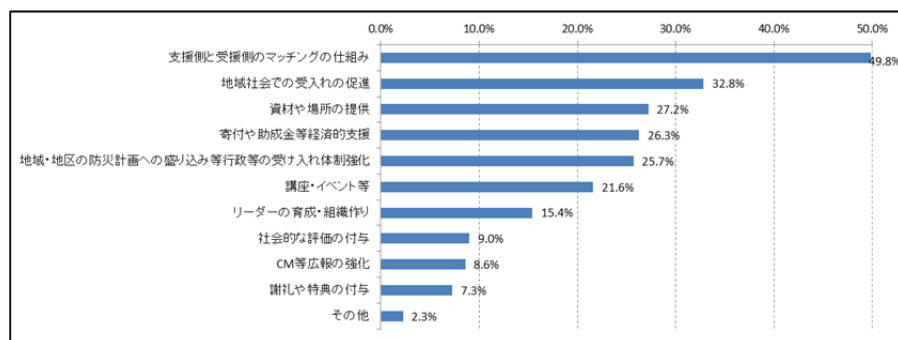
## (10) 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと

災害発生時の支援活動等防災における共助の取組を活性化するために必要だと考えることとしては、「支援側と受援側のマッチングの仕組み」が一番にあがっている。

今後、災害発生時の支援活動等防災における共助の取組を活性化するために必要だと考えることとしては、「支援側と受援側のマッチングの仕組み」(49.8%)、「地域社会での受入れの促進」(32.8%)、「資材や場所の提供」(27.2%)、「寄付や助成金等経済的支援」(26.3%)、「行政等の受け入れ体制強化」(25.7%)が上位にあがっている(図表15)。

ここでも、東日本大震災での活動を経て、被災地のために役立ちたい考える者に必要な情報を届け、その思いを現場のニーズにつなぐ支援側と受援側のマッチングの仕組みが改めて重要であることがうかがえることから、関係ポータルサイトの整備等ICT等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」のための環境の整備が重要である。

図表15 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと



(注) n=3,000、複数回答可

災害発生時の支援活動等防災における共助の取組を活性化するために必要なことについて、支援活動を行った者について、支援活動の種類別にみると、ICT等により「被災地に関する情報収集と発信」の支援活動を行っている者は、他の支援活動を行っている者と比較して、「支援側と受援側のマッチングシステムの仕組み」や「行政等の受け入れ体制強化」が重要だと強く感じていることがわかる（それぞれ60.2%、33.0%が必要と回答）。

これは、インターネット上に関連するプラットフォームを立ち上げる等ICT等による支援活動を行った者が、その活動を通じて、受援側の反応等を踏まえ（後述3（2）では、受援側ではICT等による「被災地に関する情報収集と発信」による支援が深い印象を残している。）、支援側と受援側のマッチングの重要性を再認識したり、行政側との連携や行政側から提供される関係情報の重要性を認識した結果である可能性があり、今後、行政とこれらの支援者が効果的に連携できるように体制を整える必要がある。

次に、「物資の援助」等の活動をしている者は、他の支援活動を行っている者と比較して、「地域社会での受入れ促進」が重要だと感じていることがわかる（42.0%が必要と回答）。

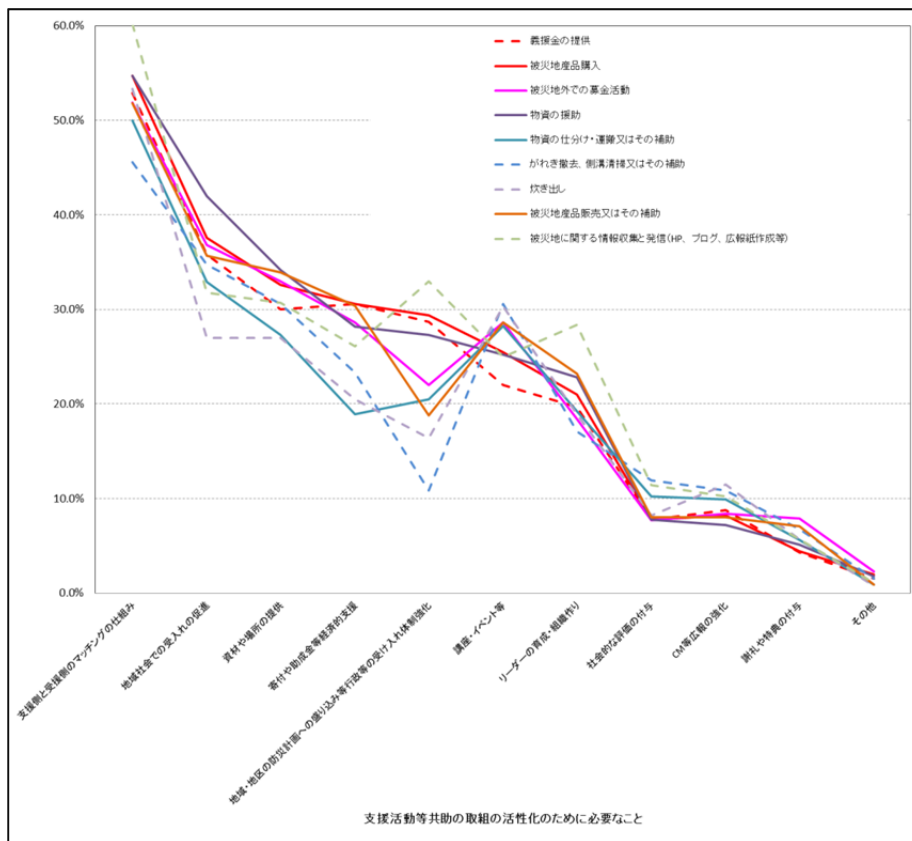
これは、物資を大量に提供しても、地域社会で受援の体制が整っていない場合、現地での物資の配分がうまくいかなかったり、必要な物資が足りなかったり、末端の避難所等まで物資が届かない等の問題が発生すること等が背景にあるものと推測される。今後は、地域社会で支援物資を受け入れることができる体制をあらかじめ準備し、被災地が必要とするときに、必要な場所に対して、必要な量の支援物資を届けることができるようなシステムを整える等きめ細かな対応が重要であると思われる。

さらに、「がれき撤去、側溝清掃又はその補助」、「炊き出し」等現地で活躍している者は、「寄付や助成金等経済的支援」が重要だと感じていない（それぞれ10.9%、16.4%が必要と回答）が、「義援金の提供」や「被災地産品購入」を行っている者は、逆に重要だと感じていることがわかる（ともに30.6%が必要と回答）。

これは、現地で支援活動を行う者は、どちらかという経済的支援よりも実際に現地での活動等による支援を重視しているのに対し、義援金の提供等中間・後方支援を行う者は、経済支援をより重視していると思われる。

このような傾向を踏まえると、双方の支援が効果的に連携して行われることが望ましく、どちらかの支援に偏らず、双方の支援が、ともに活かされる環境を整備することが重要であると思われる（図表16）。

図表 16 実施した支援活動と必要と感じている共助の取組の関係



(注) 2 (1) と同様に N=1786、支援活動については、類似回答を整理の上で四捨五入後 3%以上の回答のみ表示

### 3 受援側に対する調査

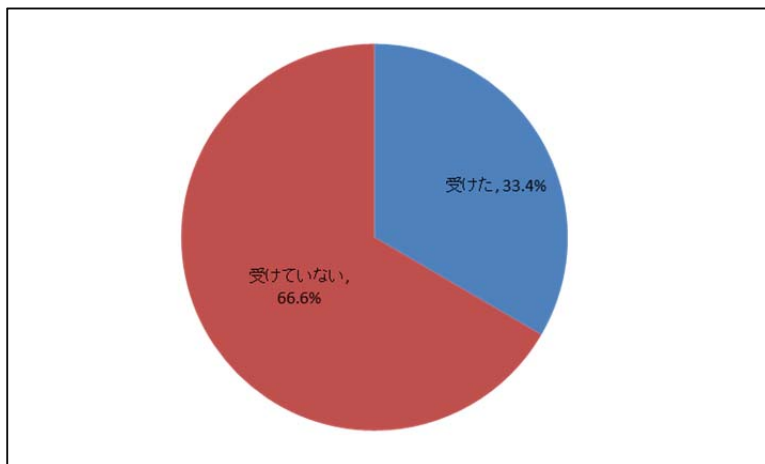
#### (1) 受援経験の有無

東日本大震災の被災地でボランティア活動等の支援活動を受けたか否かについて尋ねたところ、支援を受けた者は3割以上である。

東日本大震災の被災地の男女 3000 名を対象に、ボランティア活動等の支援活動を受けたか否かについて尋ねたところ、「受けた」と回答した者が 33.4%、「受けていない」と回答した者が 66.6%となっている（図表 17）。

なお、支援側と受援側では、環境が異なることから一概には比較できないが、前出 2 (1) の支援側の調査では、調査対象者の約 6 割がなんらかの支援を実施していたのに対し、被災地の受援側では、支援活動を受けていないと感じている者が 2/3 であることから、支援側で行っている活動内容と受援側で必要とされている活動内容に大きなミスマッチが生じていたり、支援活動が実施されている地域に偏りがある等の可能性がある。

図表 17 受援経験の有無



(注) n=3,000

## (2) 支援の内容

支援側から受けた内容としては、「物資の援助」、「物資の仕分け・運搬又はその補助」、「炊き出し」、「資金支援」、ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」等が上位にあがっており、被災地における直接的な支援と間接・後方支援活動の双方が受援側の印象に残っている。

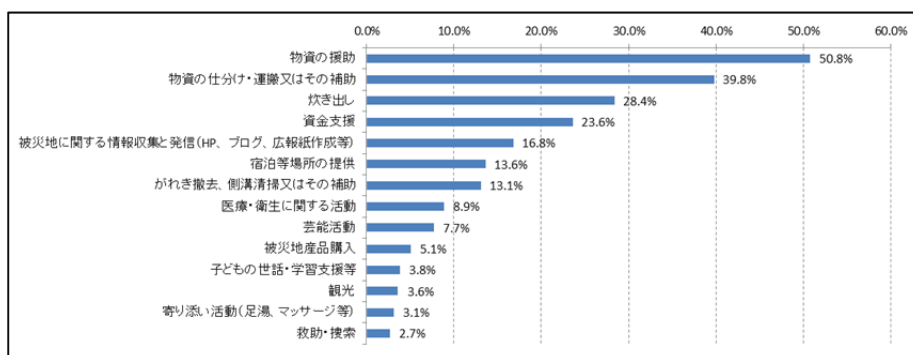
また、支援側で ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」を行った者の割合よりも受援側で ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」による支援を受けたと感じている者が多いことから、受援側に ICT 等を利用した情報収集と発信による支援が深い印象を残している。

3 (1) において支援を「受けた」と回答した者が、支援側から受けたと感じている受援の内容としては、物資の援助(50.8%)、物資の仕分け・運搬又はその補助(39.8%)、炊き出し(28.4%)、資金支援(23.6%)、ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」(16.8%) 等となっている(図表 18)。

被災地における直接的な支援と間接・後方支援活動の双方が受援側の印象に残っていることがうかがえる。

また、支援側と受援側の数値を一概には比較できないが、前出 2 (1) によれば、支援側で ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」を行った者が 2.9%であるのに対して、本問では、受援側で ICT 等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」による支援を受けたと感じている者が 16.8%にのぼっている。被災時に、受援側から見た場合には、ICT 等を利用した「情報収集と発信」による支援が深い印象を残しているものと推測される。

図表 18 支援の内容



(注) n=1,002、複数回答可



### (3) 支援活動に対する満足度とその理由

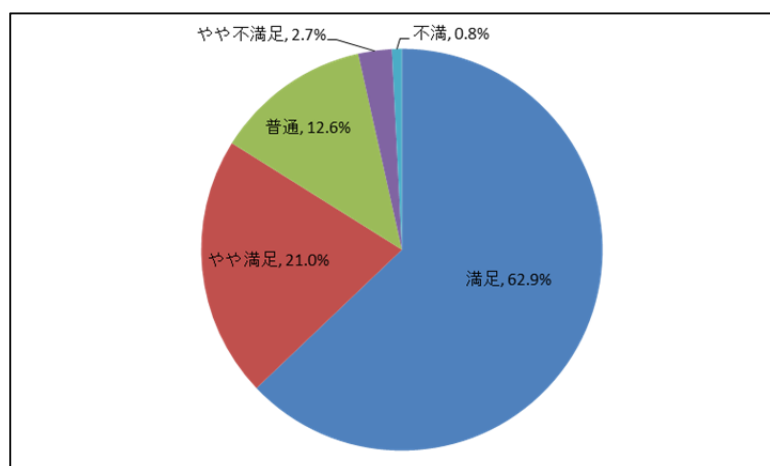
支援活動に「満足」又は「やや満足」と回答している受援者は8割以上であり、支援活動が、受援側から高く評価されている。

満足した理由としては、「時期が良かった」の次に、「誠意が伝わった」等をあげるものが多く、支援側の誠意が高く評価されている。

支援活動に対して「不満」又は「やや不満」と回答した理由としては、「量が適当でない」、「時期が適当でない」、「場所が適当でない」等が多くなっている。

受援側のうち、支援活動に「満足」又は「やや満足」と回答している者は83.9%（「満足」62.9%、「やや満足」21.0%）と高くなっており、支援活動は、受援側から高く評価されていることがわかった（図表19）。

図表19 支援活動に対する満足度

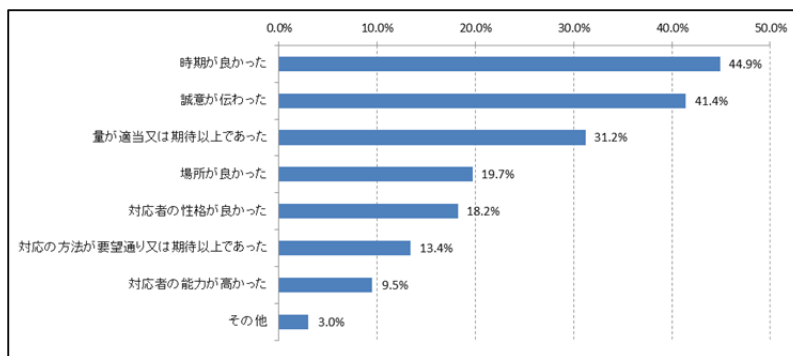


(注) n=962

支援活動に対して満足した理由としては、「時期が良かった」（44.9%）の次に、「誠意が伝わった」（41.4%）等をあげるものが多く、支援側の誠意が高く評価されていることがうかがえる（図表20）。

これは、前出2（3）で、支援側が支援活動を実施した動機として、「被災地の役に立ちたいと思ったため」が67.1%と圧倒的に高くなっていることとあわせて考えると、支援側の使命感が、受援側においても高く評価されていると思われる。

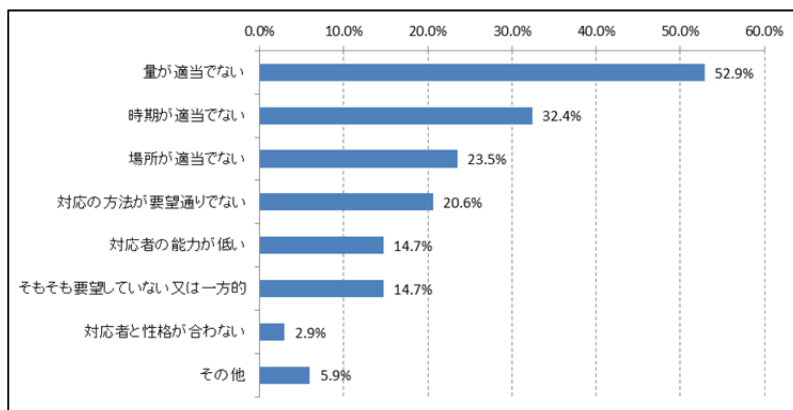
図表 20 支援活動に満足した理由



(注) n=807、複数回答可

なお、支援活動に対して「不満」又は「やや不満」と回答した理由としては、「量が適当でない」(52.9%)、「時期が適当でない」(32.4%)、「場所が適当でない」(23.5%)等が多くなっている(図表 21)。

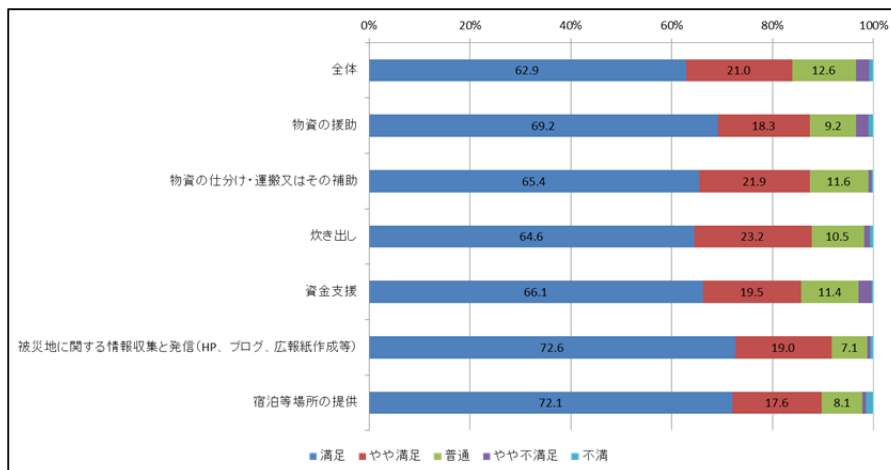
図表 21 支援活動に対して不満であった理由



(注) n=34、複数回答可

なお、受援内容ごとの満足度については、いずれも高くなっている(図表 22)。

図表 22 受援側の受援内容別の満足度



(注) n=962、複数回答可、標本数が 100 以上の選択肢のみ表示

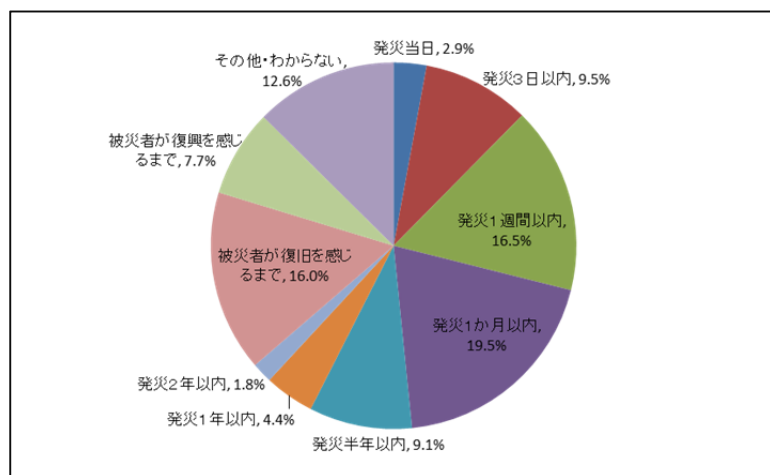
#### (4) 支援継続を希望する期間

受援者が支援の継続を希望する期間、発災当日から1か月以内を希望する者が合計で半数にのぼり、発災後の速やかな支援が望まれていることがわかる。

受援者が支援の継続を希望する期間については、発災当日～1か月以内を希望する者が合計で48.4%（発災当日2.9%、発災3日以内9.5%、発災1週間以内16.5%、発災1か月以内19.5%）にのぼり、発災後の速やかな支援が望まれていることがわかる（図表23）。

なお、前出の2（2）では、支援側では、活動を行った者の53.0%が発災から1か月以内（3月中）に活動を開始している。これは、支援側の支援を開始した時期であるので、ここでいう受援側の支援の継続を希望する期間とは意味合いが少し異なるものの、一般に、支援側の活動期間が長期ではなく、回数も限られていることを考え合わせると（総務省統計局「平成23年社会生活基本調査」によると、災害ボランティアについては、「年1～4回」活動する者が圧倒的に多くなっている。）、支援側が活動を開始した（行った）時期と受援側が支援を求めている時期とは、ある程度マッチしていると推測される。

図表23 支援継続を希望する期間



(注) n=962

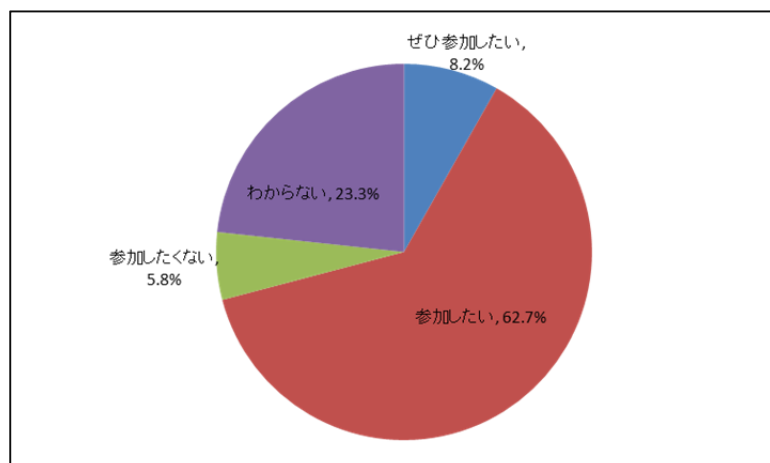
## (5) 今後の支援活動への参加意思

今後、支援活動への参加意思を有する者が7割にのぼり、受援側でも、東日本大震災時の支援活動の影響を受ける等して支援活動への参加意思を持つようになった者が多い可能性がある。

今後、大きな災害が発生し、支援活動が必要になった場合に、支援活動を行うかどうかについては、参加の意思を有する者が70.9%（「ぜひ参加したい」8.2%、「参加したい」62.7%）となった（図表24）。

前出2（8）では、支援側で同様の質問に対して参加の意思を示した者が62.8%であったが、支援側と受援側では、条件が異なることから一概には比較はできないが、受援側のほうでも、東日本大震災時の支援活動の影響を受ける等して支援活動への参加意思を持つようになった者が多い可能性がある。

図表24 今後の支援活動への参加意思



(注) n=3,000

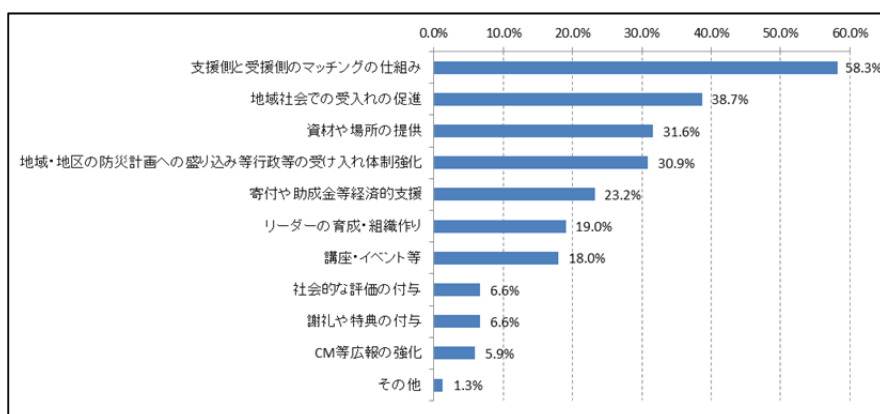
## (6) 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと

今後、災害発生時の支援活動等防災における共助の取組を活性化するために必要だと思ふこととしては「支援側と受援側のマッチングの仕組み」が一番にあがっており、被災地のニーズと支援側の思いをつなぐマッチングの仕組みが改めて重要であることが示されている。

今後、災害発生時の支援活動等防災における共助の取組を活性化するために必要なこととしては、「支援側と受援側のマッチングの仕組み」(58.3%)、「地域社会での受入れの促進」(38.7%)、「資材や場所の提供」(31.6%)が上位に挙がっている(図表25)。

これらの項目については、2(10)の支援側の調査でも同様に必要なこととして上位にあがっており、支援側調査でも述べたように、被災地のニーズと支援側の思いをつなぐマッチングの仕組みが改めて重要であることが示されており、ICT等を利用した「被災地に関する情報収集と発信」の促進、関係情報を提供するためのポータルサイトの整備等環境の整備が重要であると思われる。

図表25 支援活動等共助の取組の活性化のために必要なこと



(注) n=3,000、複数回答可

## 4 まとめ

本調査は、政府による共助による支援活動を対象にした本格的な調査としては、初めて支援側及び受援側の双方の意識に焦点を当てたが、全体を通して特に注目すべき点としては、以下のような点があげられる。

支援側は、被災地の役に立ちたいという強い意識を持って活動に取り組んでいる者が多い。また、支援活動に対する受援側の満足度は高く、支援側の誠意が高く評価されている。そして、このような活動が、支援側と受援側の一体感を高め、国全体の絆を強めることにつながったと考えられる。

支援活動の種類については、現地での支援活動のほか、中間・後方支援活動を行った者も多く、また、受援側にとっても、現地での支援活動及び中間・後方支援活動の双方が深く印象に残っている。また、今後、中間・後方支援活動に取り組みたいと考えている者も多い。そのため、今後、現地での支援活動及び中間・後方支援活動の双方に対する環境整備を積極的に進める必要がある。

支援活動の時期については、支援側の半数以上が1か月以内に活動を開始しているほか、受援側の半数が発災から1か月以内の支援継続を希望している。そのため、発災から1か月以内の支援活動が支援側にとっても受援側にとっても重要であり、発災後できるだけ早く支援活動に取り組める環境を整備する必要がある。

支援側において支援活動を行う契機となった情報源としては、テレビのほか、インターネットのサイト、SNS等が高くなっている。一方、受援側においては、ICT等を利用した情報収集と発信による支援が深く印象に残っている。このようにICT等による情報発信は、支援側及び受援側の双方にとって大きな役割を果たしており、今後、災害時にICT等を活用して、関係情報を容易に発信したり、利用できるような環境を整備することが必要である。

災害時のボランティア等共助の取組の活性化のために必要なこととしては、支援側及び受援側ともに支援側及び受援側を結びつける「マッチングの仕組み」が重要であるという意見が多く、支援側の思いと被災地のニーズをICT等によって効率的につなぐ仕組みが必要である。

東日本大震災後の意識の変化については、支援側及び受援側ともに支援活動への参加意思を持つ者が増加しており、東日本大震災での支援活動の影響等を受け、支援活動への参加意識が醸成された可能性がある。

今後、首都直下地震や南海トラフの巨大地震等の大規模地震の発生が懸念される中、本調査によって判明した支援側及び受援側の傾向や課題を踏まえ、国及び地方公共団体が、共助による支援活動を行う多様な主体との連携を強化し、その活動環境の整備を促進することによって、地域の防災力の向上を図り、災害に対して「強く」「しやなか」な社会を構築していくことが重要である。

## 参考文献等

(五十音順・敬称略)

- ・大屋根淳・浦野正樹・田中淳・吉井博明編「災害社会学入門」(平成 19 年・弘文堂)
- ・国土交通省「国民意識調査」(平成 24 年)
- ・桜井政成「東日本大震災と NPO・ボランティア: 市民の力はいかにして立ち現れたか」(平成 25 年・ミネルヴァ書房)
- ・桜井政成・津止正敏編著「ボランティア教育の新地平」(平成 21 年・ミネルヴァ書房)
- ・桜井政成「ボランティアマネジメント—自発的行為の組織化戦略」(平成 19 年、ミネルヴァ書房 NPO マネジメントシリーズ)
- ・消防庁「自主防災組織の手引き - コミュニティと安心・安全なまちづくり -」(平成 23 年)
- ・菅磨志保・山下祐介・渥美公秀編「災害ボランティア論入門」(平成 20 年・弘文堂)
- ・総務省「災害ボランティア活動の状況 - 「防災とボランティアの日」にちなんで-」統計トピックス No. 67 (平成 25 年)
- ・総務省「地域における ICT 利活用の現状及び経済効果に関する調査」(平成 24 年)
- ・総務省「平成 23 年社会生活基本調査」
- ・田中淳・吉井博明編「災害情報論入門」(平成 20 年・弘文堂)
- ・(財) 千葉市教育振興財団・千葉市生涯学習センター「地域活動・ボランティア活動に関する意識調査報告書」(平成 23 年)
- ・中央防災会議 防災対策推進検討会議「防災対策推進検討会議最終報告」(平成 24 年)
- ・内閣府政府広報室「生涯学習に関する世論調査」(平成 17 年)
- ・内閣府政府広報室「生涯学習とボランティア活動に関する世論調査」(平成 5 年)
- ・内閣府(防災担当)「平成 25 年版防災白書」、「平成 22 年版防災白書」
- ・内閣府(防災担当)「東日本大震災に係る災害ボランティア活動の実態調査」(平成 24 年)
- ・内閣府(防災担当)「防災ボランティア活動に関する論点集～東日本大震災におけるボランティア活動を踏まえて～」(平成 24 年)
- ・内閣府(共生社会担当)「第 8 回世界青年意識調査」(平成 21 年)
- ・(一社) 日本経済団体連合会「2011 年度社会貢献活動実績調査」(平成 23 年)
- ・(公財) ひょうご震災記念 21 世紀研究機構「災害対策全書」(平成 23 年・ぎょうせい)
- ・室崎益輝「防災とボランティアと共助の現状そして今後への期待」内閣府主催「み



んなの BOUSAI!! in 神戸～広がる共助の輪・ミーティング」基調講演資料（平成 25 年）

- ・室崎益輝「防災都市づくりの 5 つの課題」（一財）ひょうご経済研究所「季刊ひょうご経済」第 85 号（平成 17 年）
- ・文部科学省・国立教育政策研究所社会教育実践研究センター「地域における NPO 活動やボランティア活動等の実態に関する調査研究報告書」（平成 23 年）

## 執筆関係者

### 【アドバイザー】

室崎 益輝 公益財団法人ひょうご震災記念 21 世紀研究機構副理事長  
桜井 政成 立命館大学政策科学部准教授

(敬称略)

### 【執筆者】

内閣府政策統括官（防災担当）付普及啓発・連携担当参事官室

四日市 正俊 参事官  
三浦 光一郎 参事官補佐  
西澤 雅道 参事官補佐  
筒井 智士 主査

### 【調査関係】

一般財団法人都市防災研究所  
守 茂昭 上席研究員

