

災害支援
サイボウズ

導入から
活用事例まで
徹底解説

2024年度版

災害ボランティアセンター kintone研修テキスト

[平時の業務利用] や [セキュリティ対策] のポイントも学べる！

定価500円 (税込)

地震にも水害にも使える様式集
ダウンロードはこちらから！
<https://saigai.cybozu.co.jp/book/>





サイボウズ災害支援 研修テキストを ご活用いただきありがとうございます。

2011年 東日本大震災で東京都調布市にある味の素スタジアム一時避難所のICT支援を実施して以来、数多くの被災地で災害ボランティアセンターの情報発信やセンター運営の効率化の支援をしてまいりました。

2020年以降、コロナ禍でウェブ会議が一般的になり、クラウドを活用したリモート支援などICTを活用した業務の進め方が取り入れられやすくなりました。それにともない、災害時のICT活用も新たな段階に進んだことを実感しています。

コロナ禍を乗り越えて

2021年から災害ボランティアセンター運営支援システムの提供を開始し、全国各地の被災地で活用していただけるようになりました。ここ数年の被災地での実績が全国各地に伝わり、2023年12月時点で、24の都道府県での災害時のkintone（以下、キントーン）活用の準備が進められています。

今後に向けて

ICTで効果的な災害支援を行うためには、導入の目的を理解し、平時からツールに慣れ親しみ、さらにチームとして助け合える訓練を積んでおくことが大切です。

本研修テキストは、災害ボランティアセンターの運営支援システムのスムーズな導入のため、そして効果的な使い方を学んでいただくためにご活用いただければ幸いです。



筆者プロフィール

サイボウズ ソーシャルデザインラボ 災害支援チームリーダー 柴田哲史

1995年よりマイクロソフト社でワードの開発業務を担当。2015年からサイボウズ社にてデザインリサーチ組織の立ち上げに参画。2020年から災害支援プログラムの責任者として全国各地の災害ボランティアセンターの運営支援を実施。

本テキストは、【**決裁者**】【**推進者**】【**実務者**】の皆さまに向けた内容で構成されています。

決裁者向け

災害支援の歴史～キントーン基礎知識～ セキュリティ対策など

第1章 災害支援×キントーン

p.06

第2章 災害ボランティアセンター 運営支援システムとは

p.14



ICT導入の**決裁者**

推進者向け

災害支援ライセンス申し込み～ 初期設定～様式ダウンロードなど

第3章 導入マニュアル

p.24

第4章 通常業務への応用

p.52



ICT活用の**推進者**

実務者向け

アプリの使い方～災害ボランティア センターでの効果的な運用法など

第5章 操作マニュアル

p.58

第6章 用途・機能別ガイド

p.84



操作を行う**実務者**

決裁者向け

第1章 災害支援×キントーン



2011年	東日本大震災	2018年	広島、北海道
2012年		2019年	千葉、長野
2013年	東京（大島）	2020年	福岡、熊本
2014年	群馬、広島	2021年	静岡、佐賀、広島
2015年	茨城	2022年	宮城、新潟、静岡
2016年	熊本、北海道、岩手	2023年	石川、静岡、茨城、福岡、埼玉、秋田、福島
2017年	福岡、大分、秋田		

図表) ICTを活用して被災地支援をした年と地域

災害支援との出会い（2011年）

社会福祉協議会（以下、社協）の知人からの相談がきっかけでした。東日本大震災の際、福島からの避難者を東京都で受け入れを公表したところ、関係各所にボランティアに関する問い合わせが殺到し「電話対応に追われているので何とかしてほしい」と相談を受けたのが災害支援人生のスタートでした。

そこで、避難所のホームページを立ち上げて、さらにボランティア登録を開始したところ約3000名の応募があり、そのボランティアの皆さんと避難所の運営を2ヶ月間実施しました。

2013年、伊豆大島土砂災害でも同じようにホームページを立ち上げて情報発信をしたところ「うちの被災地でも同じようなことをしてほしい」と依頼があり、2014年からは支援P（災害ボランティア活動支援プロジェクト会議）のIT班として、ほぼすべての被災地で同様なICT支援を繰り返してきました。

熊本地震支援で初めてキントーン導入（2016年）

2015年にサイボウズに転職して初めての被災地支援が熊本地震でした。震度7の地震により広範囲で被災し、災害ボランティアセンターが17か所開設されました。

その際にボランティアを南阿蘇村までバス送迎する基地として大分県竹田市に南阿蘇支援ボランティアベースキャンプが開設され、そこで初めてキントーンによる『参加予約システム』が導入されました。そのシステムにより、連休中どれくらいのボランティアが参加しそうかを予測し、最適な送迎バスの台数や資機材の数を調整することができました。

サイボウズ災害支援プログラムの開始（2020年）

サイボウズ災害支援チームとして「災害支援プログラム」を2020年に立ち上げ、被災地へのクラウドサービスの無償提供やキントーンを活用した情報共有システムの構築、運営支援に取り組んできました。

これまで被災地では、災害ボランティアセンターを運営する社協の職員が問い合わせ電話の対応に追われたり、通常業務をやりながら不慣れなセンター運営をするなど、肝心の被災者支援に着手するまでに多大な時間を要することが課題となっていました。

また、被災した地域住民からの電話が鳴りやまず、1日100件以上の相談を受けるなど、普段経験したことのない緊迫した雰囲気と情報の嵐の中で、電話やメールやFAXといったバラバラなフォーマットで受け取った情報も把握しなければならず、個人の処理能力の限界を容易に超えてしまい、ニーズ情報の紛失や対応漏れが簡単に発生してしまっていました。

この状況を改善するために、サイボウズでは災害支援プログラムの提供を開始し、クラウドで情報共有をすることによってチームとして対応できる体制をつくり、現地の職員の手間や負担を軽減しきめ細かな被災者支援に繋げる時間を生み出しています。



熱海市土石流災害でICT支援のスタイルが誕生（2021年）

静岡県社協とは災害時の支援協定を締結し、キントーン活用のための勉強会を繰り返してきました。その関係もあり熱海市土石流災害の際は、発災直後から熱海市災害ボランティアセンターの運営支援に入りました。

発災直後は、情報の一本化を図るため特設サイトとFacebookページを発災2日後に立ち上げボランティア登録を開始すると、連日TVで報道されたこともあり、1日で900名の応募がありました。（最終的に4004名）

この時はコロナ禍であったため活動人数制限や受付で密にならないことが求められ【ボランティア事前登録】【活動予約】【当日受付】の仕組みが初めて導入され、被災ニーズの分布と立ち入り制限区域をキントーン上のマップで確認するなど【ニーズ管理】の基礎となるスタイルが作られていきました。

その後、佐賀や広島での災害が続きますが、この熱海での活用方法が引き継がれ、さらに改良を加えながら、本システムのスタイルが出来上がっていきました。

コロナ禍で運営ノウハウを洗練（2022年）

災害ボランティアセンター運営支援システムのパッケージ化

2022年は、宮城、新潟、静岡で災害支援活動を実施しました。コロナ禍での災害ボランティアセンターの運営ノウハウが充実してきたので、その仕組みをパッケージ化し、その後の被災地での活動時にすぐに環境構築できるようにしました。

また、新潟県関川村災害ボランティアセンターでのカンタンマップを活用したニーズ管理ノウハウ動画は、うまく機能した好事例としてその後多くの関係者に視聴されています。



【ニーズ管理】関川村での活用事例（動画）

https://youtu.be/zbXHEP_uJZo



このほか「防災サミット」を静岡・徳島で開催。地元の社協職員とICT専門家がチームとなって、災害時の連携をスムーズにするための取り組みも行っています。



サイボウズ初の防災サミットを開催（note）

https://note.com/tane_naeko_cb/n/n5e5024b39ca5



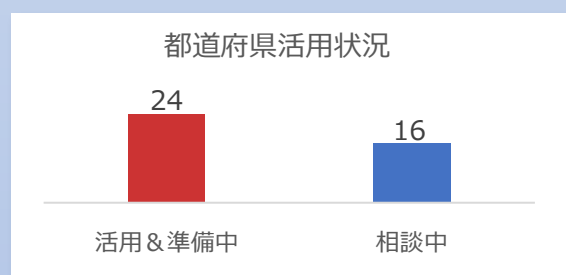
全国各地での活用が進行中（2023年）

災害ボランティアセンター運営支援システムは、2021年以降、災害支援において有効なICTツールとして注目され、2021年～2023年のほぼすべての被災地において活用されています。（北から秋田、宮城、新潟、福島、茨城、埼玉、静岡、石川、広島、福岡、佐賀）

2023年は、5月に石川県珠洲市でニーズ管理アプリが活用され、その後、静岡、茨城、福岡、埼玉、秋田、福島で活用される過程で様々な改良がなされ、その後の被災地に引き継がれています。

各都道府県社協のキントーン活用状況

2023年12月時点で、24 都道府県の社協で活用中、あるいは、活用に向けた準備が進んでいます。さらに、16 都道府県社協で導入に向けた相談が進行中です。



災害ボランティアセンター運営支援システムは、クラウドサービスのキントーンが使われています。キントーンとは、業務アプリが作れるサイボウズのノーコード・ローコードツールです。以下の3つの特長があります。

① 自分たちで業務アプリが作れます

ドラッグ＆ドロップで必要な項目を選んで並べれば、イメージ通りのアプリを作成できます。開発スピードも上がり、誰でも簡単にシステムを作ることができます。



② 導入担当者の93%が非IT部門です

キントーンの導入に特別なスキルや知識は必要ありません。たくさんの非IT部門の方が自分たちでチームの業務をシステム化しています。

③ 小さく始めることができます

社協や自治体の場合、通常価格の60%でご利用いただけるガバメントライセンスが適用されますので、キントーン1ユーザー月額990円（税込）となります。契約は、最低5ユーザーからとなりますので、月額4,950円から業務改善に導入していただけます。

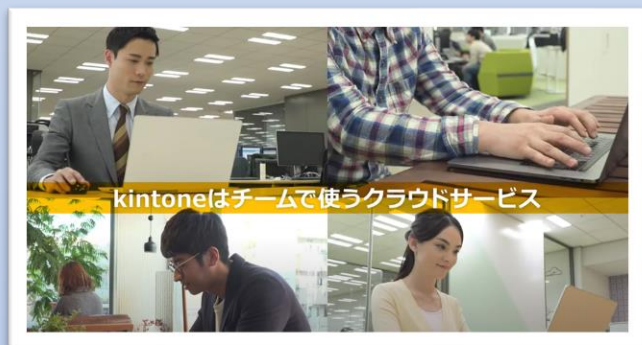
▶ガバメントライセンスとは：

<https://npo.cybozu.co.jp/academic/>



紹介ビデオ

キントーンについて、簡潔に説明した動画がありますのでご覧ください。



90秒でわかるキントーン動画

<https://youtu.be/scQPb9o9wmk>



情報漏洩の要因と対策

災害ボランティアセンターで情報漏洩が起こる可能性がある要因とその対策です。これらのリスクを軽減するためには、適切なデータ管理、セキュリティシステムの導入、スタッフへの教育、アクセス制御の強化、物理的なセキュリティ対策などが重要となります。

要因①：不適切なデータ管理

機密性の高いデータが適切に管理されていない場合、たとえば、二重票が誰でも閲覧できたり、持ち出せたりできる状態だとすると情報漏洩リスクは高まります。キントーンを利用する場合でもID/パスワードが共有されPCやタブレットに貼ってあったりすると紛失・置き忘れた際の漏洩リスクは急激に高まります。

対策：二重票を紙で管理している場合、管理者を設定し閲覧できる人やコピーできる人を制限します。外部への持ち出しが必要な場合など、返却の確認まで徹底します。キントーンの場合、ID/パスワードの管理を徹底したり、データの書き出し権限を特定の人に限定します。

要因②：セキュリティシステムの欠如

適切なセキュリティシステムがない場合、外部攻撃により情報漏洩リスクが高まります。

対策：紙で管理している場合、盗難などを防ぐため建物や保管庫の管理を徹底します。キントーンの場合、政府のセキュリティ要求を満たし、プロフェッショナルな専門チームが社内を設置されていますので紙で情報を管理するよりは安全です。

要因③：利用者の誤操作

スタッフが誤って情報をSNSに公開したり、メールを誤送信する可能性があります。

対策：人の不注意による情報漏洩を未然に防ぐためセキュリティ教育は大切です。誤操作を防ぐために、シンプルな設計やダブルチェックの習慣も大切です。

要因④：不適切なアクセス制御

必要ない人までアクセス権があると、情報漏洩リスクが高まります。

対策：キントーンの場合、システムの管理者が責任をもって、ライセンスを発行し閲覧権限を適切な範囲に設定します。

要因⑤：物理的な盗難

情報が記録された紙データが盗まれると、データが漏洩する可能性が高まるだけでなく、センターの運営自体が停止してしまう可能性があります。

対策：大切なデータはクラウドに保管し、紙データは夜間など鍵をかけておくようにします。

キントーンのセキュリティ対策

キントーンは、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度（以下：ISMAP、読み：イスマップ）に登録されています。ISMAPは、政府が求めるセキュリティ要求を満たすクラウドサービスをあらかじめ評価・登録することにより、政府の利用するクラウドサービスの調達を円滑にするための制度です。

また、サイボウズは、セキュリティ対策として以下の7つの対策を行っています。

サイボウズ セキュリティ対策



不正アクセス対策

ログイン画面に、第三者がアクセスできないようにします。



不正ログイン対策

第三者が不正にログインできないような設定が可能です。



脆弱性対策

脆弱性を突いた攻撃を防ぐための体制を作り上げています。



データ消失対策

何重もの対策で、データ保護を最優先に運用しています。



災害対策

災害時でも、サービスを使い続けることが可能です。



障害検知・復旧対策

ハード障害時でも、できる限り早く復旧できる環境・体制作りを行っています。



ヒューマンエラー対策

人による不注意やプログラムの設定漏れなど、ミスが発生しにくい体制で運用を行っています。

💡 安全に使うために重要な7つの対策

これらの対策は、データセンターの地震・落雷・水害対策やファイアウォールの導入などの具体的な内容も含まれています。詳しくは以下のサイトをご覧ください。

▶ kintone（キントーン） - 安全に使うために重要な7つの対策

<https://kintone.cybozu.co.jp/security/>



💡 ISMAPに関するプレスリリース

サイボウズ株式会社は、当社が提供しているクラウドサービスが、政府が求めるセキュリティ要求を満たしているサービスであると認定され、ISMAPクラウドサービスリストに登録されたことをお知らせいたします。詳しくは以下のサイトをご覧ください。

▶ ISMAPに関するプレスリリース

<https://topics.cybozu.co.jp/news/2021/09/14-9113.html>



キントーンやセキュリティについてのよくある質問です。

[Q] キントーンって何？

[A] サイボウズが提供するクラウド型の業務改善プラットフォームです。プログラミング不要で、相談管理・会員管理などの業務アプリを作成・運用できます。

[Q] 社協の業務に使えますか？

[A] はい、いろいろな業務に使うことができます。本テキスト「第4章 社協業務への応用」で説明しています。

[Q] ノーコードツールって何？

[A] プログラミング不要でアプリケーションやシステムを開発できるツールです。専門知識がいないため、誰でも簡単にアプリケーションを作成できます。

[Q] ローコードツールって何？

[A] 少ないプログラムコードでアプリケーションやシステムを開発できるツールです。開発スピードが速く、柔軟性があるのが特長です。

[Q] ガバメントライセンスって何？

[A] 社協含め、自治体や官公庁などの公共団体での業務利用のための特別なライセンスです。通常価格の60%でご利用いただけます。

[Q] ISMAPって何？

[A] ISMAP（イスマップ）は、政府情報システムのためのセキュリティ評価制度で、クラウドサービスの安全性を担保するために設けられました。

[Q] キントーンはISMAPに合格してる？

[A] はい、キントーンはISMAPに合格し政府のセキュリティ要求を満たしています。

[Q] 巨大地震が起きても大丈夫？

[A] はい、キントーンは災害や障害に備えて、毎日データを東日本と西日本のデータセンターにバックアップしています。

[Q] クラウドに個人情報は大丈夫？

[A] 紙での管理の方が、散逸したり持ち出されてもわからない等、漏洩リスクの高い状態でした。データにてクラウドで管理することの方が、紙での管理よりも安全です。

[Q] 年間使用料はどの程度ですか？

[A] p.46に連携サービスを含めたフルパッケージの年間費用の概算を掲載していますのでご覧ください。

