

## 6. 今回のボランティア活動に対する意識・態度・評価

### (1) 当初のボランティア活動に対する考え方

当初ボランティア活動とはどのようなものと考えていたか聞いたところ、

(a) 経済的側面においては、ボランティア活動では「報酬や経費を受け取ってもよい」と考えている人は少数(16.2%)であり、大半の人(83.8%)は否定的に考えている。(図5)

(b) ボランティアの属している「社会的集団からのさまざまな支援」の面においては、4分の3(75.0%)の人達が肯定的に考えているが、4分の1(25.0%)の人達は否定的に考えている。(図6)

(c) ボランティア活動を行う対象については、約3分の1(32.3%)の人達が「友人、知人、親戚などに対する活動でもよい」と考えているが、過半数(67.7%)の人達はこのことに対して否定的に考えている。(図7)

図5 (a) 「報酬や経費を受け取っても  
ボランティアだと考えていた」

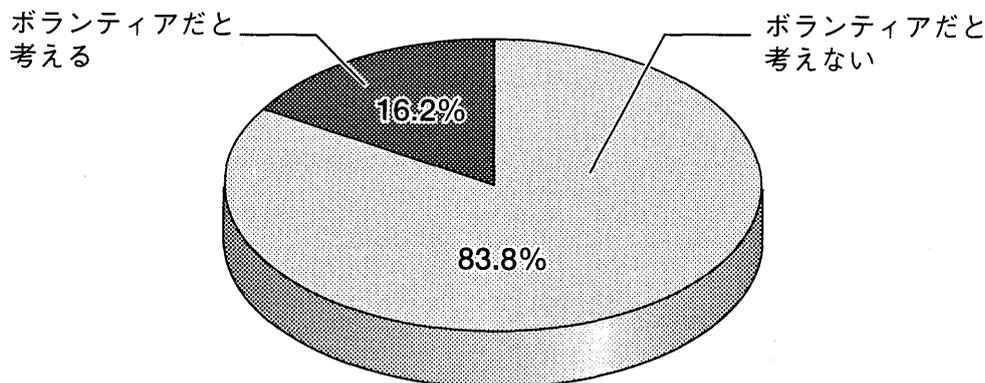


図6 (b) 「会社、学校、宗教団体などの所属団体からの支援があってもボランティアだと思っていた」

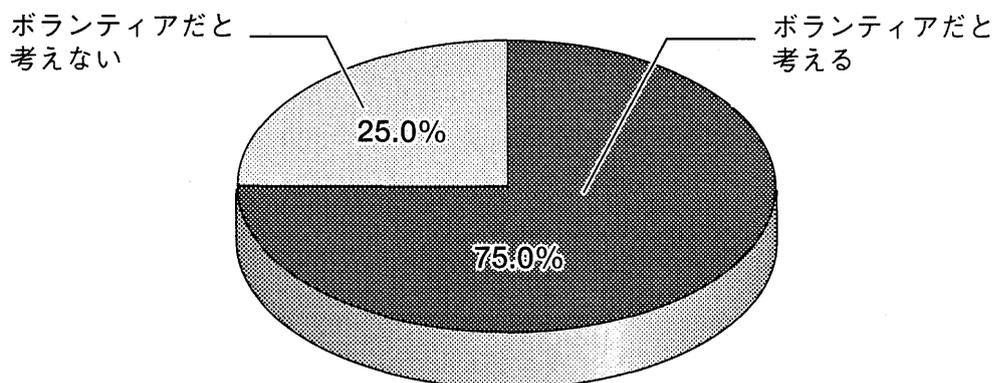
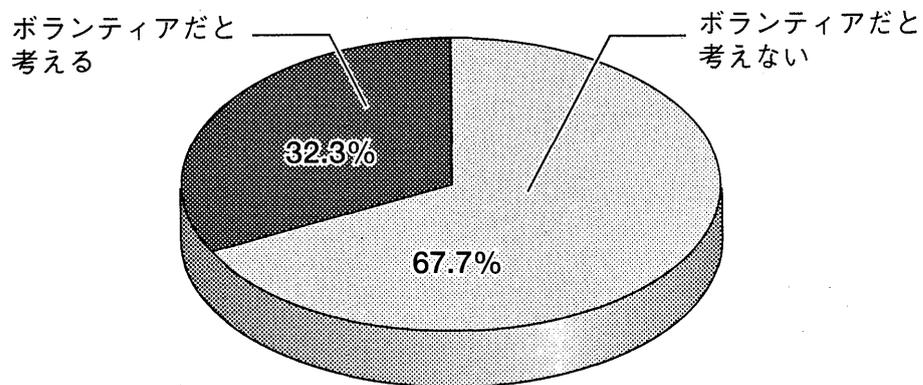


図7 (c) 「友人、知人、親戚などに対する活動もボランティアだと思っていた」



(2) 今回のボランティアの数は足りていたか

今回のボランティアの数が足りていたかどうか聞いたところ、「足りていた」が「足りなかった」の約2倍である。(表44)

表44 今回のボランティアの数は足りていたか

足りていた	68.3%
足りなかった	31.7
合計 (N=1,519)	100.0

(3) 今回の活動を通じて最もうれしかったことや良かったこと

活動を通じて自分自身が最もうれしかったことや良かったことについて聞いたところ、「自分自身の勉強になった」が26.8%と最もその割合が高く、以下、「被災の人達の生活の援助に役立てた」が19.8%、そして「新しい出会いや経験ができた」も18.5%と続く。さらに「自分でも人の役に立てることがわかった」が11.6%である。(表45)

表45 今回の活動を通じて最もうれしかったことや良かったこと

被災地の人たちと仲良くなれた	3.7%
自分の活躍の場を持てた	3.6
被災の人達の生活の援助に役立てた	19.8
新しい出会いや経験ができた	18.5
自分でも人の役に立てることがわかった	11.6
自分自身の勉強になった	26.8
不足していた必要物資がすぐに届いた	0.3
行政が適切な情報を出してくれた	0.2
ボランティアどうして支え合うことができた	3.4
カンパをしてくれた	0.1
うれしかったことも良かったこともなかった	3.0
地元の人が親切にしてくれた	2.9
その他	6.0
合計 (N=4,498)	100.0

それではこの質問の回答を性別に見ると、際立った傾向は男性については「被災の人達の生活の援助に役立てた」が24.4%と女性より約9%その割合が高く、逆に女性については「新しい出会いや経験ができた」が20.4%と男性より4%近くもその割合が高い。また「自分自身の勉強になった」も女性の方が28.3%と男性より約3%もその割合が高いことが判る。(表46)

表46 今回の活動を通じて最もうれしかったことや良かったこと —性別—

	男	女
被災地の人たちと仲良くなれた	3.2%	4.0%
自分の活躍の場を持てた	4.0	3.1
被災の人達の生活の援助に役立てた	24.4	15.5
新しい出会いや経験ができた	16.5	20.4
自分でも人の役に立てることがわかった	10.8	12.4
自分自身の勉強になった	25.4	28.3
不足していた必要物資がすぐに届いた	0.3	0.4
行政が適切な情報を出してくれた	0.4	0.1
ボランティアどうして支え合うことができた	3.4	3.5
カンパをしてくれた	0.0	0.1
うれしかったことも良かったこともなかった	3.0	3.0
地元の人が親切にしてくれた	2.7	3.1
その他	5.9	6.0
合計 (N=4,465)	100.0 (N=2,181)	100.0 (N=2,284)

次にこの質問の回答を年齢別に見ると、「自分の活動の場を持てた」と回答した者がその割合が低いものの高年層ほど増加する傾向が見られる。また「被災の人達の生活の援助に役立てた」も高年層ほどその割合が高くなっていることが判る。逆に「新しい出会いや経験ができた」は低年層ほどその割合が高くなっている。（表47）

表47 今回の活動を通じて最もうれしかったことや良かったこと 一年齢別—

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
被災地の人たちと仲良くなれた	4.7%	3.8%	1.4%	2.5%	2.5%	9.3%
自分の活躍の場を持てた	2.1	2.5	4.7	4.2	7.8	9.3
被災の人達の生活の援助に役立てた	12.7	18.7	26.7	23.9	25.8	30.0
新しい出会いや経験ができた	23.6	20.5	14.4	13.4	11.8	13.6
自分でも人の役に立てることがわかった	13.8	9.9	9.5	12.4	13.5	12.9
自分自身の勉強になった	27.5	29.2	24.7	27.0	22.6	14.3
不足していた必要物資がすぐに届いた	0.2	0.3	—	1.0	0.3	—
行政が適切な情報を出してくれた	—	0.2	0.2	0.3	0.8	0.7
ボランティアどうして支え合うことができた	4.2	2.3	3.2	3.0	6.8	5.7
カンパをしてくれた	0.2	—	—	—	0.5	—
うれしかったことも良かったこともなかった	2.5	3.3	5.3	2.3	2.3	1.4
地元の人が親切にしてくれた	4.3	3.3	1.4	2.2	1.3	0.7
その他	4.3	6.2	8.5	7.8	4.3	2.1
合計 (N=4,448)	100.0 (1,069)	100.0 (1,735)	100.0 (506)	100.0 (599)	100.0 (399)	100.0 (140)

それではさらにこの質問の回答を生徒・学生とそれ以外の者に分けて見ると、特に際立った傾向として、「被災の人達の生活の援助に役立てた」は生徒・学生以外の者が生徒・学生よりも9%近くその割合が高い。逆に「新しい出会いや経験ができた」とした者は生徒・学生の方がそれ以外の者より7%以上その割合が高いことが判る。(表48)

表48 今回の活動を通じて最もうれしかったことや良かったこと —生徒・学生とそれ以外—

	生徒・学生	それ以外
被災地の人たちと仲良くなれた	4.4%	3.2%
自分の活躍の場を持てた	2.6	4.4
被災の人達の生活の援助に役立てた	15.0	23.8
新しい出会いや経験ができた	22.4	15.2
自分でも人の役に立てることがわかった	12.2	11.1
自分自身の勉強になった	28.6	25.7
不足していた必要物資がすぐに届いた	0.3	0.4
行政が適切な情報を出してくれた	0.2	0.3
ボランティアどうして支え合うことができた	3.1	3.7
カンパをしてくれた	0.1	0.1
うれしかったことも良かったこともなかった	2.9	3.2
地元の人が親切にしてくれた	3.8	2.0
その他	4.4	7.0
合計 (N=4,393)	100.0 (N=1,968)	100.0 (N=2,425)

(4) 今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったこと

今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったことについて聞いたところ、「ない」が36.7%でその割合が最も高く、以下、「何をしたら良いのかわからなかった」が18.0%、「疲労が激しかった」が12.1%の順である。「その他」が18.5%とその割合が高く、「作業が非効率であった（指示系統の問題、待ち時間が多い）」、「自分の力のなさを痛感した」、「どれだけ役に立ったか疑問を感じた」、「救援物資の内容、また、その提供の方法について疑問を持った」、「行政の対応に関して不満を感じた」等の回答の割合が高い。

(表49)

表49 今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったこと

よいと思っただけだったが、理解されなかった	4.1%
自分の活動が被災者に認められなかった	1.7
活動の方針で対立した	3.8
疲労が激しかった	12.1
何をしたら良いのかわからなかった	18.0
ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった	3.6
避難者との人間関係がうまくいかなかった	1.5
辛かったことや困ったことはなかった	36.7
その他	18.5
合計 (N=4,401)	100.0

ではこの質問の回答を性別に見ると、男性にとっては「疲労が激しかった」が女性より5%近くその割合が高く、逆に女性にとっては「何をしたら良いのかわからなかった」が男性より6%近くその割合が高い。(表50)

表50 今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったこと —性別—

	男	女
よいと思っただけなのに、理解されなかった	4.2%	4.0%
自分の活動が被災者に認められなかった	1.5	1.9
活動の方針で対立した	4.3	3.3
疲労が激しかった	14.6	9.7
何をしたら良いのかわからなかった	15.0	20.9
ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった	3.7	3.6
避難者との人間関係がうまくいかなかった	1.5	1.4
辛かったことや困ったことはなかった	36.9	36.6
その他	18.2	18.7
合計 (N=4,372)	100.0 (N=2,130)	100.0 (N=2,242)

次にこの質問の回答を年齢別に見ると、「何をしたら良いのかわからなかった」が高年層ではその割合が減少していることが判る。また、「辛かったことや困ったことはなかった」は40歳代以上になると約半数以上と割合が高くなる。またその割合は少ないものの「ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった」は低年層で増加し、高年層で減少していることが判る。(表51)

表51 今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったこと 一年齢別

	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代以上
よいと思っていたことが、理解されなかった	4.9%	4.6%	4.0%	3.5%	1.6%	2.3%
自分の活動が被災者に認められなかった	2.2	1.7	2.0	1.0	1.9	—
活動の方針で対立した	2.7	5.8	3.0	1.6	2.2	3.1
疲労が激しかった	12.5	12.7	10.0	9.9	12.7	15.6
何をしたら良いのかわからなかった	22.6	19.5	16.4	14.9	9.4	5.5
ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった	4.1	4.8	2.6	1.9	1.6	1.6
避難者との人間関係がうまくいかなかった	2.4	1.8	1.0	0.7	—	—
辛かったことや困ったことはなかった	33.2	29.0	37.9	45.6	60.6	57.0
その他	15.4	20.1	23.2	21.0	10.0	14.8
合計 (N=4,351)	100.0 (1,061)	100.0 (1,713)	100.0 (501)	100.0 (577)	100.0 (371)	100.0 (128)

さらにこの質問の回答を生徒・学生とそれ以外の者に分けて見ると、生徒・学生とそれ以外の者も共に「辛かったことや困ったことはなかった」がその割合が最も高いものの、生徒・学生がそれ以外の者より約12%も低い。「何をしたら良いのかわからなかった」も共に高い割合を占めているが、生徒・学生がそれ以外の者より4%高い。他の項目に関しては「その他」を除きすべて生徒・学生がそれ以外の者より各々割合が多少高いことが判る。(表52)

表52 今回の活動を通じて最も辛かったことや困ったこと —生徒・学生とそれ以外—

	生徒・学生	それ以外
よいと思っただけだったが、理解されなかった	5.2%	3.3%
自分の活動が被災者に認められなかった	1.9	1.6
活動の方針で対立した	4.7	2.9
疲労が激しかった	13.3	11.1
何をしたら良いのかわからなかった	20.2	16.2
ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった	5.0	2.4
避難者との人間関係がうまくいかなかった	1.8	1.1
辛かったことや困ったことはなかった	30.1	42.5
その他	17.7	19.0
合計 (N=4,298)	100.0 (N=1,956)	100.0 (N=2,342)

(5) ボランティアから見た被災者について

以下の5項目を肯定と否定の質問文で聞いてみた。

(a) まず最初に被災者が協力的であったかどうかについては、「協力的でなかった」とは「思わない」が70.7%（「全くそう思わない」33.6%+「あまりそう思わない」37.1%）と肯定的回答の割合が否定的回答と比べかなり高くなっている。（表53）

表53 (a) 「被災者が協力的でなかった」

全くそう思わない	33.6%
あまりそう思わない	37.1
どちらとも言えない	20.5
だいたいそう思う	6.6
全くそう思う	2.3
合計 (N=4,004)	100.0

(b) 被災者との意識の食い違いがあったかどうかについては、「どちらとも言えない」が32.4%で、「食い違いはなかった」とは「思わない」が34.1%（「全くそう思わない」8.3%+「あまりそう思わない」25.8%）で「思う」の33.5%（「全くそう思う」8.3%+「だいたいそう思う」25.2%）と肯定的回答と否定的回答がほぼ同じ割合となっている。（表54）

表54 (b) 「被災者との意識の食い違いはなかった」

全くそう思わない	8.3%
あまりそう思わない	25.8
どちらとも言えない	32.4
だいたいそう思う	25.2
全くそう思う	8.3
合計 (N=3,997)	100.0

(c) 被災者の要求が自分達ボランティアの処理能力を超えていたかどうかについては、「超えていた」とは「思わない」が43.1%（「全くそう思わない」13.7%＋「あまりそう思わない」29.4%）で「思う」の27.5%（「全くそう思う」9.8%＋「だいたいそう思う」17.7%）より15.6%その割合が高くなっている。（表55）

表55 (c) 「被災者の要求が自分達ボランティアの処理能力を超えていた」

全くそう思わない	13.7%
あまりそう思わない	29.4
どちらとも言えない	29.5
だいたいそう思う	17.7
全くそう思う	9.8
合計 (N=3,982)	100.0

(d) 被災者の組織ができていたかどうかについては、「できていた」とは「思わない」が39.9%（「全くそう思わない」13.5%＋「あまりそう思わない」26.4%）で「思う」の29.7%（「全くそう思う」7.8%＋「だいたいそう思う」21.9%）より10.2%その割合が高くなっている。なお、「どちらとも言えない」も30.5%であった。（表56）

表56 (d) 「被災者の組織ができていた」

全くそう思わない	13.5%
あまりそう思わない	26.4
どちらとも言えない	30.5
だいたいそう思う	21.9
全くそう思う	7.8
合計 (N=3,913)	100.0

(e) 被災者の要求と自分達ボランティアのできることがうまく合ったかどうかについては、「合わなかった」とは「思わない」が47.8%（「全くそう思わない」12.3%＋「あまりそう思わない」35.5%）とほぼ半数で、「合わなかった」と「思う」ボランティアは20.4%（「全くそう思う」5.1%＋「だいたいそう思う」15.3%）であり、肯定的回答が否定的回答と比べその割合が2.3倍高くなっている。なお、「どちらとも言えない」も31.8%と3分の1に近い。（表57）

表57 (e) 「被災者の要求と自分達ボランティアのできることがうまく合わなかった」

全くそう思わない	12.3%
あまりそう思わない	35.5
どちらとも言えない	31.8
だいたいそう思う	15.3
全くそう思う	5.1
合計 (N=3,984)	100.0

(6) 団体の一員として活動した者から見たボランティアグループについて

以下の6項目について肯定と否定の質問文で聞いて見た。

(a) 自分の役割がはっきりしていたかどうかについては、「はっきりしていなかった」とは「思わない」が63.5%（「全くそう思わない」33.7%+「あまりそう思わない」29.8%）と肯定的回答が、「はっきりしていなかった」と「思う」の25.4%（「全くそう思う」10.8%+「だいたいそう思う」14.6%）の否定的回答と比べその割合が2.5倍高くなっている。（表58）

表58 (a) 「自分の役割がはっきりしていなかった」

全くそう思わない	33.7%
あまりそう思わない	29.8
どちらとも言えない	11.1
だいたいそう思う	14.6
全くそう思う	10.8
合計 (N=2,332)	100.0

(b) 自分の能力と役割が合っていたかどうかについては、「合っていた」と「思う」が59.1%（「全くそう思う」19.0%+「だいたいそう思う」40.1%）と肯定的回答が半数以上であり、否定的回答（「全くそう思わない」4.7%+「あまりそう思わない」14.0%）の18.7%と比べ約3.2倍その割合が高くなっている。（表59）

表59 (b) 「自分の能力と役割とが合っていた」

全くそう思わない	4.7%
あまりそう思わない	14.0
どちらとも言えない	22.3
だいたいそう思う	40.1
全くそう思う	19.0
合計 (N=2,332)	100.0

(c) リーダーが適任でなかったかどうかについては、「適任でなかった」とは「思わない」が71.4%（「全くそう思わない」44.6%+「あまりそう思わない」26.8%）と肯定的回答の割合が否定的回答と比べかなり高くなっている。（表60）

表60 (c) 「リーダーが適任でなかった」

全くそう思わない	44.6%
あまりそう思わない	26.8
どちらとも言えない	18.3
だいたいそう思う	5.8
全くそう思う	4.5
合計 (N=2,308)	100.0

(d) 他のグループとの協力がうまくできたかどうかについては、「うまくできた」が54.2%（「全くそう思う」18.7%+「だいたいそう思う」35.5%）と肯定的回答が半数以上であり、否定的回答（21.2%）の2.5倍以上であることが判る。（表61）

表61 (d) 「他のグループとの協力がうまくできた」

全くそう思わない	6.0%
あまりそう思わない	15.2
どちらとも言えない	24.5
だいたいそう思う	35.5
全くそう思う	18.7
合計 (N=2,300)	100.0

(e) 自分のグループ内のまとまりが良くなかったかどうかについては、「良くなかった」とは「思わない」が72.9%（「全くそう思わない」39.0%+「あまりそう思わない」33.9%）となり、グループ内のまとまりについては、肯定的回答の割合がかなり高いことが判る。（表62）

表 6 2 (e) 「自分のグループ内のまとまりが良くなかった」

全くそう思わない	39.0%
あまりそう思わない	33.9
どちらとも言えない	15.6
だいたいそう思う	7.6
全くそう思う	3.9
合 計 (N=2,315)	100.0

(f) 最後に、自分達のグループ（団体）が役割、責任をよく果たしたかどうかについては、「よく果たした」と「思う」が75.9%（「全くそう思う」29.3%+「だいたいそう思う」46.6%）とこれも肯定的回答の割合がかなり高い。総体的にボランティアグループ内での上記の6項目についてはかなり良好だったと言える。（表63）

表63 (f) 「自分達のグループ（団体）が  
役割,責任をよく果たした」

全くそう思わない	1.8%
あまりそう思わない	5.3
どちらとも言えない	16.9
だいたいそう思う	46.6
全くそう思う	29.3
合 計 (N=2,325)	100.0

(7) 活動を通じての満足度

活動を通じて満足感は得られたか聞いたところ、「得られた」が3分の2の66.5%（「かなり得られた」22.1%＋「だいたい得られた」44.4%）、「得られなかった」が約3分の1の33.5%（「全く得られなかった」3.6%＋「あまり得られなかった」29.9%）である。（表64）

表64 活動を通じての満足度

かなり得られた	22.1%
だいたい得られた	44.4
あまり得られなかった	29.9
全く得られなかった	3.6
合計 (N=4,424)	100.0

① ボランティアの経験の有無と今回のボランティア活動の満足度

それではこの質問回答の満足感を「得られた」（「かなり得られた」＋「だいたい得られた」）と、「得られなかった」（「全く得られなかった」＋「あまり得られなかった」）と2分し、今回の大震災以前のボランティアの経験の有無に分けて見ると、ボランティアの経験が「あった」と「なかった」のいずれも「満足感」は「得られた」が「得られなかった」と比べ2対1の割合で高いことが判る。（表65）

表65 ボランティアの経験の有無と今回のボランティア活動の満足度

満足度		経験	今回の大震災以前に、ボランティア活動のご経験はありましたか	
			なかった	あった
活動を通じて、満足感 は得られましたか	得られなかった		34.3%	32.4%
	得られた		65.7	67.6
合計 (N=4,409)			100.0 (N=2,619)	100.0 (N=1,790)

② 大震災以前のボランティアの活動内容と今回のボランティア活動の満足度

この質問回答について、以前ボランティア活動の経験があると答えた者（1,747人）を活動内容別に見ると、どの内容項目も「満足感」が「得られた」が「得られなかった」と比べ2倍前後その割合が高いことが判る。（表66）

表66 大震災以前のボランティアの活動内容と今回のボランティア活動の満足度

活動内容		どのようなボランティア活動だったか (今回の大震災以前に、ボランティア活動の経験があった者に)								
		社会福祉活動	環境保全などの活動	教育・文化活動	体育・スポーツ活動	国際支援活動	地域活動	災害時の救援活動	ボガイールススカウト活動	その他
満足度										
活動は得通らじれてたか満足	得られなかった	33.1%	31.7%	32.7%	32.4%	37.6%	33.3%	22.8%	30.4%	35.7%
	得られた	66.9	68.3	67.3	67.6	62.4	66.7	77.2	69.6	64.3
合計 (N=1,747)		100.0 (715)	100.0 (82)	100.0 (202)	100.0 (111)	100.0 (85)	100.0 (330)	100.0 (101)	100.0 (79)	100.0 (42)

### ③ 今回のボランティア活動の第一の動機と満足度

今回のボランティア活動を通じて満足感は得られたかどうかを動機別に見ると、「マスコミの呼びかけに応じた」に関しては、「満足感」が「得られなかった」(58.3%)が「得られた」(41.7%)よりその割合が高いものの、他の項目についてはすべて「得られた」が「得られなかった」より割合が高いことが判る。その中でも際立っている項目は、「行政に任せておけない思った」と「自分の評価を高めたいと思った」で「得られた」が「得られなかった」の4倍以上高い割合であることが判る。(表67)

表67 今回のボランティア活動の第一の動機と満足度

ボランティアの動機		満足度	
		活動を通じて、満足感は得られたか	
		得られなかった	得られた
なぜ思ったボランティア活動を始めようとした	自分が必要とされている実感をもちたかった	36.6%	63.4%
	自分の活躍の場をもちたかった	36.2	63.8
	被災の人達の生活の援助に役立とうと思った	34.3	65.7
	いてもたってもいられなかった	33.5	66.5
	新しい出会いや経験をしたかった	30.9	69.1
	行政に任せておけないと思った	17.2	82.8
	自分自身の勉強になると思った	31.3	68.7
	なんとなく	36.9	63.1
	所属団体・クラブなどの指示(方針)によった	27.1	72.9
	マスコミの呼びかけに応じた	58.3	41.7
	企業の指示(要請)を受けた	44.7	55.3
	自分の評価を高めたいと思った	20.0	80.0
	自分の住んでいた地域の役に立ちたかった	29.8	70.2
	その他	39.2	60.8
合計 (N=4,403)		100.0 (N=1,476)	100.0 (N=2,927)

④ ボランティア活動の満足度とその活動に対する考え方

ボランティア活動の満足度とボランティア活動に対する考え方については、以下の (a)、(b)、(c) の項目について肯定と否定の質問文で聞いて見た。その結果、すべて「満足感」が「得られた」が「得られなかった」よりその割合が2倍前後高いことが判る。  
(表68) (表69) (表70)

表68 今回のボランティア活動の満足度と一般のボランティア活動に対する考え方 — (a) 報酬や経費—

ボランティア活動に対する考え方		(a) 報酬や経費を受け取ってもボランティアだと考えていた	
		はい	いいえ
満足度			
活動を通じて、満足感 は得られたか	得られなかった	35.1%	33.2%
	得られた	64.9	66.8
合 計 (N=4,377)		100.0 (N=710)	100.0 (N=3,667)

表69 今回のボランティア活動の満足度と一般のボランティア活動に対する考え方 — (b) 所属団体からの支援—

ボランティア活動に対する考え方		(b) 会社、学校、宗教団体などの所属団体からの支援があってもボランティアだと考えていた	
		はい	いいえ
満足度			
活動を通じて、満足感 は得られたか	得られなかった	33.5%	33.6%
	得られた	66.5	66.4
合 計 (N=4,350)		100.0 (N=3,271)	100.0 (N=1,079)

表70 今回のボランティア活動の満足度と一般のボランティア活動に対する考え方 — (c) 友人、知人、親戚などに対する活動—

ボランティア活動に対する考え方		(c) 友人、知人、親戚などに対する活動もボランティアだと考えていた	
		はい	いいえ
満足度			
活動を通じて、満足感 は得られたか	得られなかった	30.9%	34.7%
	得られた	69.1	65.3
合 計 (N=4,376)		100.0 (N=1,405)	100.0 (N=2,971)

### ⑤ ボランティア活動の満足度と性別

ボランティア活動の満足度を性別に見ると、男性は「満足感」が「得られた」が「得られなかった」と比べ2.5倍、女性も1.6倍それぞれその割合が高い。また男性が女性より満足感を得た割合が高く、逆に女性が男性より満足感が得られなかった割合が高い。  
(表71)

表71 今回のボランティア活動の満足度 —性別—

満足度		性別	男	女
活動を通じて、満足感 は得られたか	得られなかった		28.4%	38.4%
	得られた		71.6	61.6
合計 (N=4,397)			100.0 (N=2,137)	100.0 (N=2,260)

### ⑥ ボランティア活動の満足度と年齢

ボランティア活動の満足度を年齢別に見ると年齢層による差は余りない。30歳代と60歳代以上を除くすべての年齢層において「満足感」が「得られた」は「得られなかった」に比べその割合が2倍から3倍高いことが判る。(表72)

表72 今回のボランティア活動の満足度 —年齢—

満足度		年齢	10歳代	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代 以上
活動を通じて、満足感 は得られたか	得られなかった		28.3%	36.5%	41.2%	35.9%	27.7%	17.9%
	得られた		71.7	63.5	58.8	64.1	72.3	82.1
合計 (N=4,380)			100.0 (1,064)	100.0 (1,712)	100.0 (503)	100.0 (585)	100.0 (382)	100.0 (134)

### ⑦ 自由記述形式によるボランティア活動の満足・不満足の原因

それではボランティア活動の満足・不満足の原因について自由記述形式で聞いたところ、主なプラスの原因として「被災者の役に立てた」、「新しい経験を得た」等の点が多く挙げられ、その他に「被災者の人に喜んでもらえた」、「多くの素晴らしい人を見ることができた」、「被災地の状況を直接見ることができた」等の回答があった。また、主なマイナスの原因として「活動期間が短かった」、「被災者とボランティア間の人間関係が良くなかった」、「効率が低かった」等の点が多く挙げられ、その他に「自分の力のなさを痛感した」、「どれだけ役に立ったか疑問を感じた」、「救援物資の内容、また、その提供方法について疑問を持った」、「行政の対応に関して不満を感じた」などの回答があった。

## 7. 今回のボランティアと避難所管理者等との関係

避難所で活動された者を対象に以下の6項目について肯定と否定の質問文で聞いてみた。

### (1) 避難所の管理者との協力関係

管理者との協力関係がうまくいったかどうかについて、「うまくいった」と「思う」が67.3%（「全くそう思う」23.8%+「だいたいそう思う」43.5%）で、避難所における管理者とボランティアの協力関係は、概ねうまくいったと言える。（表73）

表73 「管理者との協力関係がうまくいった」

全くそう思わない	5.0%
あまりそう思わない	12.5
どちらとも言えない	15.3
だいたいそう思う	43.5
全くそう思う	23.8
合計 (N=1,493)	100.0

### (2) 管理者の的確な指示や世話

管理者が的確な指示や世話をしたかどうかについて、「しなかった」とは「思わない」が59.8%（「全くそう思わない」23.4%+「あまりそう思わない」36.4%）で、約6割の人がこの項目に肯定的評価をしている。（表74）

表74 「管理者が的確な指示や世話をしなかった」

全くそう思わない	23.4%
あまりそう思わない	36.4
どちらとも言えない	20.8
だいたいそう思う	13.2
全くそう思う	6.1
合計 (N=1,480)	100.0

### (3) 避難所における職員との協力関係

職員（教師なども含む）との協力関係がうまくいったかどうかについて、「うまくいった」と「思う」が60.0%（「全くそう思う」18.9%＋「だいたいそう思う」41.1%）になり、避難所における職員とボランティアの協力関係は、概ね良好であったと言える。（表75）

表75 「職員（教師なども含む）との協力関係がうまくいった」

全くそう思わない	4.7%
あまりそう思わない	11.2
どちらとも言えない	24.2
だいたいそう思う	41.1
全くそう思う	18.9
合計 (N=1,449)	100.0

### (4) 避難所における職員の的確な指示や世話

職員（教員なども含む）が的確な指示や世話をしたかどうかを聞いたところ、「しなかった」とは「思わない」が55.5%（「全くそう思わない」19.6%＋「あまりそう思わない」35.9%）で、「しなかった」と「思う」の16.7%（「全くそう思う」5.9%＋「だいたいそう思う」10.8%）を大きく上回っており、指示や世話がほぼ的確に行われていたと言える。（表76）

表76 「職員（教師なども含む）が的確な指示や世話をしなかった」

全くそう思わない	19.6%
あまりそう思わない	35.9
どちらとも言えない	27.8
だいたいそう思う	10.8
全くそう思う	5.9
合計 (N=1,440)	100.0

(5) 避難所における他のグループとの協力関係

他のボランティアグループとの協力関係がうまくいったかどうか聞いたところ、「うまくいった」と「思う」が、57.3%（「全くそう思う」17.9%＋「だいたいそう思う」39.4%）で、約6割の人がボランティア同士の協力関係がうまくいったと肯定している。（表77）

表77 「他のボランティアグループとの協力関係がうまくいった」

全くそう思わない	4.8%
あまりそう思わない	12.2
どちらとも言えない	25.8
だいたいそう思う	39.4
全くそう思う	17.9
合計 (N=1,451)	100.0

(6) 避難所での活動における他のボランティアとの役割分担の明確さ

他のボランティアグループとの役割分担が明確であったかどうか聞いたところ、「明確でなかった」とは「思わない」が47.2%（「全くそう思わない」17.0%＋「あまりそう思わない」30.2%）と肯定的意見で、「思う」の24.3%（「全くそう思う」8.0%＋「だいたいそう思う」16.3%）を大きく上回っており、ボランティア間の役割分担も良好であったと言える。（表78）

表78 「他のボランティアグループとの役割分担が明確でなかった」

全くそう思わない	17.0%
あまりそう思わない	30.2
どちらとも言えない	28.6
だいたいそう思う	16.3
全くそう思う	8.0
合計 (N=1,443)	100.0

## 8. 今回のボランティアと行政機関との関係

ボランティアと行政機関との関係を肯定と否定の質問文で以下の6項目について聞いて見た。

### (1) ボランティアから行政機関への情報の伝達

行政機関にボランティアが持っている情報がよく伝わったかどうかについて、「よく伝わった」とは「思わない」が、43.5%（「全くそう思わない」13.0%+「あまりそう思わない」30.5%）で「思う」の27.6%（「全くそう思う」6.7%+「だいたいそう思う」20.9%）を上回っており、ボランティアから行政機関への情報の伝達に関しては否定的意見が肯定的意見よりその割合が高い。（表79）

表79 「行政機関にボランティアグループが持っている情報がよく伝わった」

全くそう思わない	13.0%
あまりそう思わない	30.5
どちらとも言えない	28.9
だいたいそう思う	20.9
全くそう思う	6.7
合計 (N=3,932)	100.0

## (2) 行政機関からボランティアへの情報の伝達

行政機関の持っている情報がボランティアに伝わったかどうかについて、「伝わらなかった」と「思う」が41.2%（「全くそう思う」13.3%+「だいたいそう思う」27.9%）で、「思わない」の25.5%（「全くそう思わない」4.9%+「あまりそう思わない」20.6%）を上回っている。つまり、行政機関からの情報もボランティアへ必ずしもよく伝わっていたとは言えない。前問の（1）と合わせ、ボランティアから行政機関へ、その反対に行政機関からボランティアへ、どちらも情報の伝達がスムーズであったとは言えなかった状況が見られる。避難所における管理者や職員との協力関係がうまくいっていたのにもかかわらずである。（表80）

表80 「行政機関の持っている情報が  
ボランティアに伝わらなかった」

全くそう思わない	4.9%
あまりそう思わない	20.6
どちらとも言えない	33.4
だいたいそう思う	27.9
全くそう思う	13.3
合計 (N=3,936)	100.0

## (3) 行政機関の対応の柔軟さ

行政機関の対応が柔軟であったかどうかについて、「柔軟であった」と「思う」が21.5%（「全くそう思う」4.5%+「だいたいそう思う」17.0%）で約2割しかなく、「思わない」は46.7%（「全くそう思わない」15.6%+「あまりそう思わない」31.1%）で、ボランティアの約半数の人々が行政の対応は柔軟でなかったと辛い点を付けている。（表81）

表81 「行政機関の対応が柔軟であった」

全くそう思わない	15.6%
あまりそう思わない	31.1
どちらとも言えない	31.8
だいたいそう思う	17.0
全くそう思う	4.5
合計 (N=3,948)	100.0

#### (4) 行政機関の対応の速さ

行政機関の対応が遅かったかどうかについて、「遅かった」と「思う」が53.3%（「全くそう思う」27.7%＋「だいたいそう思う」25.6%）とボランティアの過半数の回答者が行政機関の対応の遅さを感じていた。（表82）

表82 「行政機関の対応が遅かった」

全くそう思わない	3.3%
あまりそう思わない	13.8
どちらとも言えない	29.7
だいたいそう思う	25.6
全くそう思う	27.7
合計 (N=3,937)	100.0

#### (5) 行政機関によるボランティアのニーズの受け入れ

行政機関がボランティアのニーズを受け入れてくれたかどうかについて、「受け入れてくれた」と「思う」が30.5%（「全くそう思う」5.8%＋「だいたいそう思う」24.7%）、そして、「思わない」も32.6%（「全くそう思わない」7.7%＋「あまりそう思わない」24.9%）で肯定と否定の意見の割合がほぼ同じ程度である。（表83）

表83 「行政機関がボランティアのニーズを受け入れてくれた」

全くそう思わない	7.7%
あまりそう思わない	24.9
どちらとも言えない	37.0
だいたいそう思う	24.7
全くそう思う	5.8
合計 (N=3,911)	100.0

## (6) 行政区・行政組織を越えての対応

行政機関は行政区域や組織を越えての対応ができなかったかどうかについて、「できなかった」と「思う」の否定的回答が53.1%（「全くそう思う」27.8%+「だいたいそう思う」25.3%）と5割を超えており、「思わない」の肯定的回答の11.9%（「全くそう思わない」2.6%+「あまりそう思わない」9.3%）を大きく上回っている。（表84）

表84 「行政機関は行政区域や組織を越えての対応ができなかった」

全くそう思わない	2.6%
あまりそう思わない	9.3
どちらとも言えない	35.1
だいたいそう思う	25.3
全くそう思う	27.8
合計 (N=3,891)	100.0

## 9. 今回のボランティア活動に関する意見（自由記述）

すべての質問の最後に「ボランティア活動について、あなたのご意見をご自由にお書き下さい。」として自由記述方式によるボランティア活動に関する意見を求めた。

この自由回答欄へは、本調査への回答者の約67%に相当する3,080名からの回答があり、回答者のボランティア活動に対する関心の高さが窺われた。

回答の内容は多岐に亘っているが、全般的な傾向として、（1）ボランティア活動の在り方に関するもの、（2）今回の自分のボランティア活動の体験で感じた不満や要望に関するもの、（3）ボランティア活動に対する自分の姿勢や態度に関するもの、（4）ボランティア活動推進についての提言や今後の課題に関するもの、（5）今回のボランティア活動の体験から自分が得たことに関するもの、（6）今回のボランティア活動の体験についての一般的な感想に関するもの、さらに、本調査に対する感想や意見に関するもの等の内容が認められた。

### （1）ボランティア活動の在り方に関する意見

ボランティア活動の在り方に関しては、

「報酬を求めず、自分の能力に合った無理のない奉仕活動」

「必要とされる時に、必要とされる場所で、必要な人に、必要なことを、自分ができる範囲で何の見返りも期待せずに行い、その必要性がなくなった時にさっと引き上げる」

「無報酬で、時間と余裕のある人ががんばるべきだ」

「見返りを求めず、相手のことを考えて行動するべきだ」

「やれる時に自分のできる範囲です。お金を貰わないかわり、自分自身のお金も使わないようにする」

など、ボランティア活動をめぐる報酬、活動の範囲に関する意見が見られた。

活動の範囲については、

「ボランティアは好きな時に好きなだけといわれているが、もっと責任を持つべきである」

「自分の都合の良いときだけ行うのは果たして本当のボランティアなのか自問自答している」

といった意見、また、

「困っているからといって、何から何までしてあげるべきでない。最低限の援助、あくまで脇役であるべきだ」

「主体は支援を必要とする人たちであり、かれらの力の及ばない面を支えることが基本」

といった意見が見られた。

これに関連して、援助する者とされる者の関係をめぐっては、

「友人としてはげまし、自立を援助すること。ノーマライゼーション思想が活動の根幹になければならない」

「ボランティアは被災者の奴隷ではない」

「ボランティアが時には邪魔になることも心得ておくべきである」

などの意見が見られた。

他方、

「ボランティアなどと気取る必要はない。できる者ができることで役に立てればよい。どうあるべきかを語る必要もない」

「ボランティア活動という呼び方は大嫌い。人間として見て見ぬふりはできなかった」

などのボランティアの特別視を批判する意見も見られた。また、

「ボランティア活動に、清く正しいものを求めるような風潮は直されるべきだ」

「動機が好奇心であったとしても、それを責めるべきではない」

といった意見も見られた。

さらに、これらとは別に

「ボランティアの定義が、ボランティア団体側と参加者側とでかけはなれていた」

「障害者等の援助活動をしている地域ボランティアと一過性の今回のボランティアとは本質的なものが違う」

などボランティアの定義をめぐる意見も見られた。

## (2) ボランティア活動の体験で感じた不満や要望に関する意見

今回の自分のボランティア活動の体験で感じた不満や要望に関する意見としては、

「ボランティア・リーダーの力量不足を感じた」

「行政関係者のリーダーシップがもっとほしい」

など、ボランティア活動におけるリーダーシップをめぐる意見、また、その必要性を訴える意見がみられた。

行政とボランティアの関係に関しては、

「ボランティアと行政の連携を考慮すべきだ」

「行政のボランティアに対する理解がない」

「行政は柔軟な対応をすべきだった」

「上からの指示がないと動けない」

「市役所での登録からボランティアの仕事に就くまでかなり待たされた」

「区役所の下請け的なことは喜ばれるが、ボランティア独自の働きは認めてもらえない」

などの意見も見られた。一方で、不満・要望とは異なるが、行政に対する評価として

「学習しようとする兵庫県の姿勢に敬意を表したい」

とするものも見られた。

ボランティア相互の関係やボランティア・グループに関しては、

「学園祭気分のような学生ボランティアの行動」

「サークル活動と勘違いしている若者」

「自分から積極的に動こうとしない者」

などへの不満、

「自己満足ともとれる意見を主張するグループ」

「グループ間の主導権争い」

「グループ内の馴れ合い」

などへの不満が見られた。また、

「団体に入り、そのバッジや腕章をつけなければ、活動をさせてもらえないというのは困る」

との意見もあった。

また、

「意思はあっても、いつ、どこで、何をすればよいかわからない」

「ボランティア募集のPRをしてほしい」

など、ボランティア活動への参加に関する情報を求める意見も目立った。

「一人でも自由に参加しやすい環境づくりを望む」

など、ボランティア活動参加への環境整備への要望も提出されているが、これは、

「学校や会社がボランティア活動の足を引っばらないでほしい」

などの意見に見られる不満を踏まえたものと見られる。

今回のボランティア活動でその活躍が注目された学生の参加については、

「ボランティア活動と単位を引き替えにするのは大間違いである」

「ボランティア活動の経験を入学試験等で有利にするのは間違っている」

など学校におけるボランティア活動の取扱、評価に関する意見、

「高校生のボランティア活動参加について学校側の対応が冷たかった」

「中学生のボランティアの受け入れの場がなかった」

等、大学生以外の生徒のボランティア活動への対応に関する意見も見られた。

ボランティア活動による単位認定に関しては、

「高校や大学でボランティアを単位として認めることは、ボランティア意識を植えつける一つの方法」

とする意見も見られた。

ボランティアの受け入れをめぐっては、この他にも外国人ボランティアに関する意見も見られ、

「日本語もできるし、体力もあるのにボランティアとして受け入れてもらえなかった」

等の意見があった。

### (3) ボランティア活動に対する姿勢や態度に関する意見

ボランティア活動に対する自分の姿勢や態度に関するものとしては、参加動機や反省事項が述べられている。

参加の動機に関しては、

「ただ思った通りに行動したことがボランティアだった」

「今まで世話になった社会への恩返し」

「いてもたってもいられなくて参加した」

といった意見が多く見られたが、

「自己満足と恐れもの見たさでやった」

という意見もあった。

反省事項としては、

「やってあげているという考えが強かった」

「普段からボランティアの勉強をしていればよかった」

「地元でなかったら活動はしなかっただろう」

といった意見が見られた。

この他、

「ボランティア団体に参加したいとは思わない」

という活動の形態に関する態度についての意見も見られた。

### (4) ボランティア活動推進についての提言・今後の課題に関する意見

ボランティア活動推進についての提言や今後の課題に関するものとしては、まず、ボランティアの活動経費や報酬の在り方について、

「ボランティアを長期に続ける人には募金から報酬を出すべきだ」

「義援金でボランティア支援の予算を計上してもよいのではないか」

「企業をスポンサーにつけて交通費ぐらい出してほしい」

といった意見が見られた。これらに関連して、

「有償ボランティアの方が責任をもってやるのではないか」

との意見も見られた。

企業や学校のボランティアへの優遇措置の必要性について、

「技能を生かしたボランティアが可能となるような企業のシステムの改善、企業ボランティア休暇が必要」

「誰もが安心してボランティア活動ができる環境をつくれ」

などの意見が見られた。

また、

「各団体の活動を総合的にまとめる組織が必要だ」

「行政機関はボランティア団体の情報を集める中枢になるべきだ」

「未経験の人に対する情報が必要だ」

「何をすべきかを適切に指示できる責任者が必要だ」  
「日頃からボランティアネットワークを作っておく必要がある」  
「ボランティアリーダーの養成が必要」  
など、ボランティア活動をめぐる組織、リーダー、情報についての意見がみられた。  
さらに、ボランティアの資格をめぐって、  
「ボランティアに関する資格を作ることが必要」  
「専門的技術をもったスペシャリストがボランティアをやるべきだ」  
「何をすればよいのかわからない烏合の衆ではない」  
「社会的資格をもつ人のボランティアが必要」  
といった意見も見られた。  
これらの他、活動中の事故への保障制度の必要性を訴える意見、通信網壊滅の中での連絡方法の確立を訴える意見も見られた。

#### (5) ボランティア活動の体験から自分が得たことに関する意見

今回のボランティア活動の体験から自分が得たことに関するものとしては、  
「人の痛みや苦しみがわかるようになった」  
「本当の人間のふれあいを持てた」  
「自分のためになった」  
「人生の勉強になった」  
などの意見が見られた。

#### (6) ボランティア活動の体験についての一般的感想

今回のボランティア活動の体験についての一般的な感想に関するものとしては、  
「やってよかった」  
「充実感があった」  
「感動した」  
「ありがとうといわれ涙が出るほどうれしかった」  
など活動体験についての肯定的感想、  
「人間のいやな面を見た」  
「たいへんだった」  
「ボランティア活動はむずかしい」  
などの活動中の苦勞についての感想が見られた。  
また、活動の体験を踏まえて、  
「またしたい」  
「もっと長期間したかった」  
「これから地域でやる」  
といったボランティア活動参加への積極性に関するものも見られた。

以上のボランティア活動に関する意見の他に、本調査の内容や実施に対する感想や意見に関するもの、現場の状況を詳しく述べたものなども自由記述の回答の中に散見された。

## 10. 今後のボランティア活動の在り方

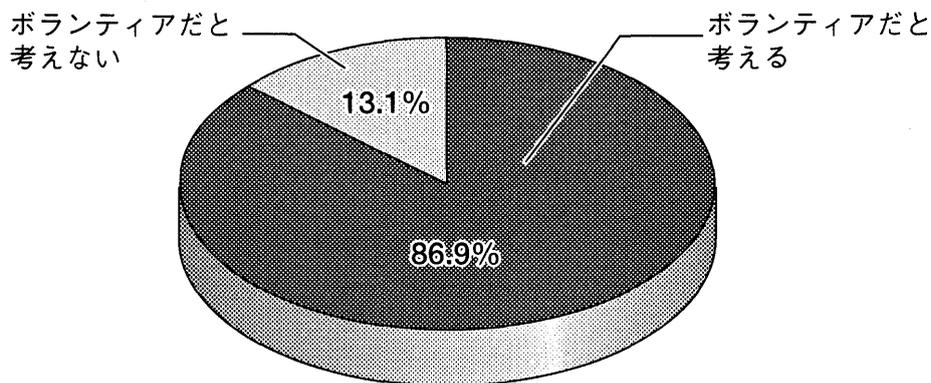
### (1) ボランティア活動の定義

今後のボランティア活動の在り方に役立てるため、今回のボランティア活動の経験をふまえたボランティア活動の定義に関し、以下の4項目について聞いてみた。

#### ① 会社、学校、宗教団体などの支援とボランティア

「会社、学校、宗教団体などの支援があってもボランティアだと考えるか」の問いに対して、「はい」が86.9%、「いいえ」が13.1%であった。(図8)

図8 ① 「会社、学校、宗教団体などの支援があっても  
ボランティアだと考えるか」



#### ② ボランティア活動と経費負担

「一般的に言って、ボランティア活動において、団体などに負担してもらってもよいと思うもの」は何かを回答項目から選択してもらう問いに対して、「救援用材料費」では71.2%、「救援用器具費」では71.1%、「交通費」では43.8%、「食費」では39.9%、「宿泊費」では42.9%が負担してもらっても「よいと思う」としている。なお、9.9%が「すべて自己負担」としている。(複数回答)

(表85)

表85 ② 「一般的に言って、ボランティア活動において  
団体などに負担してもらってもよいと思うもの」

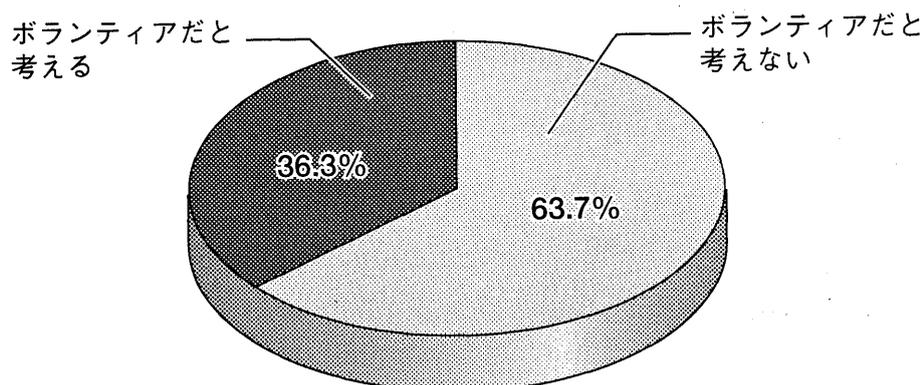
(複数回答)

交通費	43.8%
食費	39.9
宿泊費	42.9
救援用材料費	71.2
救援用器具費	71.1
報酬	3.1
生活用雑費	14.7
すべて自己負担	9.9
合計 (N=4,425)	296.5

③ 友人、知人、親戚などに対する活動とボランティア

「友人、知人、親戚などに対する活動もボランティアだと考えるか」の問いに対して36.3%が「はい」、63.7%が「いいえ」と答えている。(図9)

図9 ③ 「友人、知人、親戚などに対する  
活動もボランティアだと考えるか」



#### ④ 布教活動などとボランティア

宗教・政治・思想信条に係る活動について3つの活動を挙げ、ボランティア活動と考えるよいかの問いに対して、「布教の一環として行う活動」では「考えてもよい」が15.8%、「考えられない」が84.2%、「政治的に支持者獲得を狙った活動」では「考えてもよい」が5.9%、「考えられない」が94.1%、「団体や自己の思想や信条を宣伝する内容の活動」では「考えてもよい」が9.8%、「考えられない」が90.2%であった。  
(表86)

表86 次にあげる活動は、ボランティア活動と考えるもよいか

	考えてもよい	考えられない	合計
[1] 布教活動の一環として行う活動	15.8%	84.2%	100.0% (N=4,402)
[2] 政治的に支持者獲得を狙った活動	5.9	94.1	100.0 (N=4,424)
[3] 団体や自己の思想や信条を宣伝する内容の活動	9.8	90.2	100.0 (N=4,395)

#### (2) 今回の阪神大震災の避難所におけるボランティア活動を終了するのに最も適切な時期

今回の阪神大震災の避難所におけるボランティア活動を終了するのに最も適切と考えられる時期はいつかの問いに対して、「被災者が精神面で安定を取り戻したと判断した時」が27.2%で最もその割合が高く、以下、「避難所において自治組織が形成された時」が21.5%、「避難所周辺での日常生活ができるようになった時」が19.1%、そして「避難所がなくなった時」が14.1%の順になっている。(表87)

表87 今回の阪神大震災の避難所におけるボランティア活動を終了するのに最も適切な時期

電気・ガス・水道などが復旧した時	2.9%
食事や生活物資の安定的確保ができるようになった時	10.7
避難所において自治組織が形成された時	21.5
避難所周辺での日常生活ができるようになった時	19.1
被災者が精神面で安定を取り戻したと判断した時	27.2
避難所がなくなった時	14.1
その他	4.4
合計 (N=4,477)	100.0

### (3) ボランティア活動継続の意思と活動の場所

今回のボランティア活動を経験して、今後とも、日常的にボランティア活動を継続していききたいと思うかの問に対して、57.2%が「はい」、4.2%が「いいえ」と答え、38.6%が「わからない」としている。さらに、「はい」と答えた者にその主な活動場所は、どこか聞いたところ、「どこでも」が57.0%、「自分の住んでいる地域」が36.9%であった。

(図10) (図11)

図10 (a) 今後とも、日常的にボランティア活動を継続していききたいと思うか

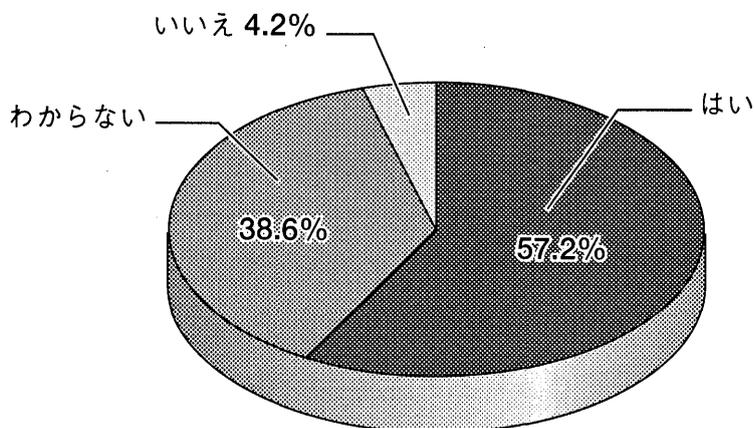
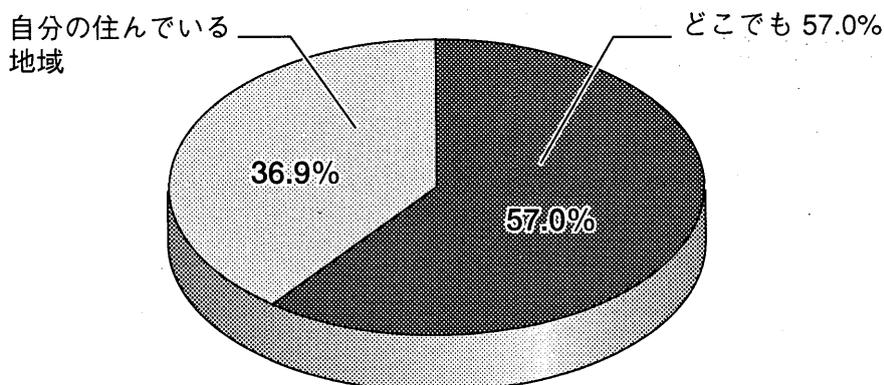


図11 主な活動場所



#### (4) ボランティアとして最も望ましい在り方

ボランティア（特に被災地ボランティア）としての最も望ましい在り方（心構え）についての問いに対し、「的確な状況判断に基づいて行動する」を挙げた者が24.6%と最もその割合が高く、以下、「被災者の気もちをくみ取る」が16.4%、「自分の行動に責任を持つ」が12.0%、「どのような仕事でも進んで行く」が10.9%などの順で並び、これらの合計で6割を超えており、被災地ボランティアの特徴的在り方を示している。（表88）

表88 ボランティアとして最も望ましい在り方

どのような仕事でも進んで行く	10.9%
常に周囲の人達への配慮を十分に行う	9.8
被災者の気もちをくみ取る	16.4
どのような人とでも協調してやっていける	4.4
的確な状況判断に基づいて行動する	24.6
自分の行動に責任を持つ	12.0
行政ができないところをボランティアが埋める	8.2
行政とボランティアの役割分担を明確にする	6.1
行政主導でボランティアはその下で手伝うのがよい	1.8
ボランティアはあくまでも行政から独立して行動すべきである	1.7
その他	4.1
合計 (N=4,495)	100.0

(5) ボランティア活動におけるリーダーに必要な条件

ボランティア活動におけるリーダーに必要な条件として最も重要なものは、「的確な状況判断を下せる」が53.0%で圧倒的にその割合が高く、以下、「ボランティアの力量に応じた仕事配分ができる」が11.5%、「周囲の人達の意見をよく聞く」が7.1%、「ボランティア活動の豊富な経験を持っている」が6.7%と続く。「周囲の人達に気を配ることができる」は僅か5.9%に過ぎなかった。(表89)

表89 今後のボランティア活動におけるリーダーに必要な条件

的確な状況判断を下せる	53.0%
ボランティアの力量に応じた仕事配分ができる	11.5
人あたりがやわらかい	1.2
周囲の人達に気を配ることができる	5.9
自分のことは最後に考える	0.7
確固たる信念を持っている	2.4
周囲の人達の意見をよく聞く	7.1
周囲の人達のやる気を高められる	6.3
ボランティア活動の豊富な経験を持っている	6.7
ボランティア活動のリーダー経験を持っている	2.0
ボランティア活動にリーダーはいらない	1.6
その他	1.6
合計 (N=4,512)	100.0

## (6) 震災ボランティア活動に対する行政の対応の在り方

今回のような震災ボランティア活動に対する行政（県・市）の対応について、何が最も大切だったかの問いに対して、「迅速な対応や決断」が19.4%と最もその割合が高く、以下、「各種情報の迅速な伝達」が18.5%、そして、「ボランティアの受け入れ体制」が14.6%と続く。（表90）

表90 今回のような震災ボランティア活動に対する行政の対応の在り方

各種情報の迅速な伝達	18.5%
ボランティアの受け入れ体制	14.6
ボランティアへの信頼感	2.8
各種情報のネットワークづくり	9.4
迅速な対応や決断	19.4
ボランティア間の連携やネットワークづくりへの援助	7.2
きめ細かな対応	2.5
ボランティア支援の予算	1.7
暖かく心のこもった対応	3.4
ボランティアとの連携	8.9
住民の意見や要望を聞く	4.6
ボランティアの意見や要望を聞く	1.9
ボランティアの積極的な組織化	3.7
その他	1.2
合計 (N=4,484)	100.0

## (7) 被災者とボランティアの望ましい関係づくり

被災者とボランティアが望ましい関係をつくるには何が最も大切かの問いに対して、ボランティアに関しては、40.8%が「ボランティアは、被災者の自立を促し助ける」ことが最も大切であると答えている。次いで、29.1%が「被災者自らも助け合いの意識を持つ」こと、12.1%が「ボランティアは、あくまでも被災者の立場や意見を大切にすること」を挙げている。また、一方で、被災者に対して、11.4%が「被災者自らも組織づくりに取り組む」ことの必要性を訴えている。(表91)

表91 今後の被災者とボランティアの望ましい関係づくり

被災者自らも助け合いの意識を持つ	29.1%
被災者はボランティアに対する要求を明確にする	3.3
被災者自らも組織づくりに取り組む	11.4
ボランティアは、被災者の自立を促し助ける	40.8
ボランティアは、あくまでも被災者の立場や意見を大切にすること	12.1
その他	3.2
合計 (N=4,492)	100.0

### III 調 査 票



(b) 会社、学校、宗教団体などの所属団体からの支援があってもボランティアだと考えていた。

- 1 はい 2 いいえ

(c) 友人、知人、親戚などに対する活動もボランティアだと考えていた。

- 1 はい 2 いいえ

B. あなたが今回行った主なボランティア活動についてお聞きします。

(1) あなたは、ボランティアの主な活動を、どのような立場で行いましたか。

- 1 個人として 2 所属している団体の一員として  
3 今回新たに結成した団体の一員として 4 普段は所属していない団体の一員として

(2) 上の項目で2, 3, 4を選んだ方のみにお聞きします。1を選んだ方は、(3)へお進み下さい。

(a) 団体の名称と会員総数をお答え下さい。… (名称= 会員総数=約 人)

(b) 団体の性格は、どのようなものでしたか。

- 1 地域団体 2 ボランティア団体 3 宗教団体 4 政治団体  
5 企業 6 その他の団体 ( )

(c) あなたの所属団体が、今回の震災を契機として結成された場合にのみお聞きします。該当しない場合は、(3)へお進み下さい。その団体は、どのようにして結成されましたか。

- 1 活発なグループがあり、それが中心となってより大きな団体になった  
2 活発なリーダー(個人)がいて、その人を中心に団体を作った  
3 市などの行政機関が働きかけて、団体を作った  
4 自然発生的にお互いが役割を分担しながら、団体を作った  
5 その他 ( )  
9 わからない

(3) 今回の主な活動場所はどこでしたか。

- 1 幼稚園 2 小学校 3 中学校 4 高校 5 大学  
6 老人ホーム 7 公民館 8 体育館 9 市役所 10 区役所  
11 支所 12 病院・診療所 13 民間の避難場所 14 宗教施設(寺, 神社, 教会など)  
15 被災現場 16 相談所・相談コーナー(医療, 法律など) 17 救援物資集積所  
18 ボランティアセンター 19 その他 ( )

また、あなたがそこを最初に訪れたのは、いつ頃でしたか。

- 1: 震災直後 2: 1月下旬 3: 2月前半 4: 2月後半 5: 3月前半  
6: 3月後半 7: 4月前半 8: 4月後半 9: 5月以降

(4) 主に活動していた場所を、あなたはどのようにして知りましたか。

- 1 あてもなく探しながら直接来た 2 災害対策本部で聞いた  
3 ボランティアセンターで聞いた 4 他の避難所で紹介された  
5 新聞で知った 6 ラジオで知った  
7 テレビで知った 8 所属団体で聞いた  
9 友人に聞いた 10 ボランティア団体で聞いた  
11 行政機関からの要請を受けた 12 家族に聞いた  
13 学校・職場で聞いた 14 市役所・区役所で聞いた(電話を含む)  
15 その他 ( )

また、あなたがその場所を知ったのは、いつ頃でしたか。

- 1: 震災直後 2: 1月下旬 3: 2月前半 4: 2月後半 5: 3月前半  
6: 3月後半 7: 4月前半 8: 4月後半 9: 5月以降

- (5) 避難所で活動した方のみお聞きします。該当しない方は、(6)へお進み下さい。  
あなたの活動した避難所におけるピーク時の被災者数と、常駐していたボランティア数をお聞かせ下さい。

(被災者数=約 人 ボランティア数=約 人)

また、ボランティアの数は足りていましたか。

- 1 足りていた 2 足りなかった

- (6) ボランティアの活動を、延べ5日以上行った方のみお聞きします。該当しない方は、(7)へお進み下さい。ボランティア活動を続けようと思った動機は、何でしたか。2つまで選び、順位をつけて回答して下さい。

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1 自分が必要とされている実感をもちたかった | 2 自分の活躍の場をもちたかった |
| 3 被災の人達の生活の援助に役立とうと思った | 4 帰るに帰れなくなった     |
| 5 新しい出会いや経験をしたかった      | 6 行政に任せておけないと思った |
| 7 自分自身の勉強になると思った       | 8 なんとなく          |
| 9 所属団体(企業)の要請(指示)を受けた  | 10 マスコミの呼び掛けに応じた |
| 11 その他 ( )             |                  |

- (7) あなたが行った主な活動内容について、お聞きします。それを行っていた時期ごとに活動した内容を、それぞれ下から該当する番号を選び、回答して下さい。(該当期に主な活動がないときは、空白のままです。)

震災直後 1月下旬 2月前半 2月後半 3月前半 3月後半 4月前半 4月後半 5月前半 5月後半

- 1 被災者の生活援助(水汲み、物探し、道案内や食料配布の手伝いなど)
- 2 話し相手や遊び相手(保育)
- 3 避難所内や被災地の掃除や片付け、荷物運び
- 4 避難所内の情報収集や整理(名簿作成、苦情処理など)
- 5 避難所内の人員配置、物資支給などの総合的な取りまとめ
- 6 避難所間での救援物資の不足や余りがあった場合の連絡や取りまとめなど
- 7 救援物資の仕分け
- 8 救援物資の配送(運転、道案内)
- 9 救援物資の提供
- 10 各避難所の調査(避難所の人員調査や困ったこと、要望などの聞き取りなど)
- 11 災害対策本部などでの事務手伝い(資料の片付け、整理など)
- 12 炊き出し(調理をとまなう食事の提供)
- 13 専門的知識や技能を生かした活動
- 14 警備
- 15 老人や身体にハンディキャップを持った人達の介護
- 16 医療・救護
- 17 買物の手伝い
- 18 倒壊家屋内の物探し
- 19 屋根のシート張り
- 20 その他 ( )

C. あなたが行ったボランティア活動を振り返ってお答え下さい。

- (1) あなたの勤務先や学校では、あなたのボランティア活動は、どのように取り扱われましたか。

- 1 休暇扱い(有給) 2 休暇扱い(無給) 3 出勤(出席)扱い  
4 欠勤(欠席)扱い 5 その他 ( )

- (2) ボランティア活動を勤務先や学校に届出た方にお聞きします。該当しない方は、(4)へお進み下さい。あなたが事前に予定した日程で活動は終了しましたか。

- 1 予定より短かった 2 予定通り終了した 3 予定を超えた

(3) 予定を超えた方にお聞きします。該当しない方は、(4)へお進み下さい。

届出た期間を過ぎた期間のボランティア活動は、どのように取り扱われましたか。

- 1 休暇扱い(有給)      2 休暇扱い(無給)      3 出勤(出席)扱い  
4 欠勤(欠席)扱い      5 その他( )

(4) 大震災発生後、平成7年3月31日まで、被災地でのボランティア活動をのべ何日しましたか。

- 1 : 1日      2 : 2~3日      3 : 4~5日      4 : 6~7日  
5 : 8~9日      6 : 10日以上( )日

(5) 大震災発生後、被災地におけるボランティア活動をいつまでしていましたか。

- 1 : 震災直後      2 : 1月下旬      3 : 2月前半      4 : 2月後半      5 : 3月前半  
6 : 3月後半      7 : 4月前半      8 : 4月後半      9 : 5月前半      10 : 5月後半  
11 : その他( )

(6) 活動を通じて、あなた自身が最もうれしかったことや良かったことについて回答して下さい。

- 1 被災者の人たちと仲良くなれた      2 自分の活躍の場を持てた  
3 被災の人達の生活の援助に役立てた      4 新しい出会いや経験ができた  
5 自分でも人の役に立てることがわかった      6 自分自身の勉強になった  
7 不足していた必要物資がすぐに届いた      8 行政が適切な情報を出してくれた  
9 ボランティアどうしで支え合うことができた      10 カンパをしてくれた  
11 うれしかったことも良かったこともなかった      12 地元の人が親切にしてくれた  
13 その他( )

(7) 活動を通じて、あなたが最も辛かったことや困ったことについて回答して下さい。

- 1 よいと思ってしたことが、理解されなかった  
2 自分の活動が被災者に認められなかった  
3 活動の方針で対立した  
4 疲労が激しかった  
5 何をしたら良いのかわからなかった  
6 ボランティア間の人間関係がうまくいかなかった  
7 避難者との人間関係がうまくいかなかった  
8 辛かったことや困ったことはなかった  
9 その他( )

(8) 被災者とあなたとの関係をお聞きします。次の(a)~(e)の各項目について、それぞれ右のマスの中から該当する番号を1つずつ選び、回答して下さい。

- (a) 被災者が協力的でなかった  
(b) 被災者との意識の食い違いはなかった  
(c) 被災者の要求が私達の処理能力を超えていた  
(d) 被災者の組織ができていた  
(e) 被災者の要求と私達のできることでうまく合わなかった

- |             |
|-------------|
| 1 全くそう思う    |
| 2 だいたいそう思う  |
| 3 どちらとも言えない |
| 4 あまりそう思わない |
| 5 全くそう思わない  |

(9) 団体の一員として活動された方にのみお聞きします。該当しない方は、(10)へお進み下さい。あなたが所属しているボランティアグループ内での人間関係に関する次の(a)~(f)の各項目について、それぞれ右のマスの中から該当する番号を1つずつ選び、回答して下さい。

- (a) 自分の役割がはっきりしていなかった  
(b) 自分の能力と役割とが合っていた  
(c) リーダーが適任でなかった  
(d) 他のグループとの協力がうまくできた  
(e) 自分のグループ内のまとまりが良くなかった  
(f) 自分たちのグループ(団体)が、役割、責任をよく果たした

- |             |
|-------------|
| 1 全くそう思う    |
| 2 だいたいそう思う  |
| 3 どちらとも言えない |
| 4 あまりそう思わない |
| 5 全くそう思わない  |

(10) 避難所で活動された方にのみお聞きします。該当しない方は、(11)へお進み下さい。あなたが活動していた避難所における次の(a)～(f)の各項目について、それぞれ右のマスの中から該当する番号を1つずつ選び、回答して下さい。

- (a) 管理者との協力関係がうまくいった
- (b) 管理者が的確な指示や世話をしなかった
- (c) 職員(教師なども含む)との協力関係がうまくいった
- (d) 職員(教師なども含む)が的確な指示や世話をしなかった
- (e) 他のボランティアグループとの協力関係がうまくいった
- (f) 他のボランティアグループとの役割分担が明確でなかった

- |   |           |
|---|-----------|
| 1 | 全くそう思う    |
| 2 | だいたいそう思う  |
| 3 | どちらとも言えない |
| 4 | あまりそう思わない |
| 5 | 全くそう思わない  |

(11) あなたと行政機関(市役所・区役所など)との関係に関する次の(a)～(f)の各項目について、それぞれ右のマスの中から該当する番号を1つずつ選び、回答して下さい。

- (a) 行政機関にボランティアグループが持っている情報がよく伝わった
- (b) 行政機関の持っている情報がボランティアに伝わらなかった
- (c) 行政機関の対応が柔軟であった
- (d) 行政機関の対応が遅かった
- (e) 行政機関がボランティアのニーズを受け入れてくれた
- (f) 行政機関は行政区域や組織を超えての対応ができなかった

- |   |           |
|---|-----------|
| 1 | 全くそう思う    |
| 2 | だいたいそう思う  |
| 3 | どちらとも言えない |
| 4 | あまりそう思わない |
| 5 | 全くそう思わない  |

(12) 活動を通じて、満足感は得られましたか。

- 1 かなり得られた
- 2 だいたい得られた
- 3 あまり得られなかった
- 4 全く得られなかった

では、その理由は何でしたか。(理由 )

D. 今回の活動の経済面についてお聞きします。

(1), (2), (3)は全員、(4)と(5)は企業ボランティアの方のみお答え下さい。

- (1) 活動場所へ移動する費用(旅費)は、どのように都合しましたか。該当する番号を下のマスから1つ選び、回答して下さい。
- (2) 活動場所での滞在費用(宿泊費や食費)は、どのように都合しましたか。該当する番号を下のマスから1つ選び、回答して下さい。
- (3) 援助のための物資(食料, 生活物資, 炊出し材料など)購入費用は、どのように都合しましたか。該当する番号を下のマスから1つ選び、回答して下さい。

- |   |   |
|---|---|
| 1 | 全額自分で負担した                                       |
| 2 | 所属団体や企業などの援助を受けたが、一部は自己負担した                     |
| 3 | 所属団体や企業などから全額援助を受けた                             |
| 4 | 公共的機関(社会福祉協議会, 自治会, 婦人会なども含む)の援助を受けたが、一部は自己負担した |
| 5 | 公共的機関(社会福祉協議会, 自治会, 婦人会なども含む)から全額援助を受けた         |
| 6 | その他(  |

\*次の(4), (5)は、企業ボランティアの方のみお答え下さい\*

(4) 企業などで物品を提供した場合、それらはどこの製品でしたか。

- 1 自社製品
- 2 他社の物を購入して提供した
- 3 その他( )

(5) 自社製品を援助物資として提供している企業の場合、その目的はどこにあるとあなたはお考えになりますか。

- |              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| 1 企業イメージを上げる | 2 地域社会への貢献 | 3 社会的要請に応じる |
| 4 税金対策       | 5 在庫処分     | 6 その他( )    |

E. 今回のボランティア活動の結果と今後についてお聞きします。

(1) ボランティア活動を経験した今、あなたはボランティア活動に関する次の項目を、どのようにお考えになりますか。

(a) 会社、学校、宗教団体などの支援があってもボランティアだと考えますか。

- 1 はい                      2 いいえ

(b) 一般的に言って、ボランティア活動において、団体などに負担してもらってもよいと思うものについて該当するものを選んで回答して下さい。

(いくつ選んでもかまいません)

- |          |      |         |           |
|----------|------|---------|-----------|
| 1 交通費    | 2 食費 | 3 宿泊費   | 4 救援用材料費  |
| 5 救援用器具費 | 6 報酬 | 7 生活用雑費 | 8 すべて自己負担 |

(c) 友人、知人、親戚などに対する活動もボランティア活動だと考えますか。

- 1 はい                      2 いいえ

(d) 下にあげる活動は、ボランティア活動だと考えてもよいですか。考えてもよいと思う場合は1を、考えられないと思う場合は2と回答して下さい。

- [1] 布教活動の一環として行う行動
- [2] 政治的に支持者獲得を狙った活動
- [3] 団体や自己の思想や信条を宣伝する内容の活動

(2) 今後のボランティア活動についてお聞きします。

(a) 今後とも、日常的にボランティア活動を継続していきたいと思いませんか。

- 1 はい                      2 いいえ                      3 わからない

(b) 上の項目で“はい”と答えた方にお聞きします。該当しない方は、(3)へお進み下さい。

その主な活動場所は、どこですか。

- |                |              |
|----------------|--------------|
| 1 どこでも         | 2 自分の住んでいる地域 |
| 3 自分の住んでいる地域以外 | 4 自分の好きな地域   |

(3) ボランティア (特に被災地ボランティア)としての最も望ましい在り方 (心構え) は、どのようなものとお考えですか。あなたのお考えに最も近いと思われるものを選んで下さい。

- 1. どのような仕事でも進んで行く
- 2. 常に周囲の人達への配慮を十分に行う
- 3. 被災者の気もちをくみ取る
- 4. どのような人とでも協調してやっていける
- 5. 的確な状況判断に基づいて行動する
- 6. 自分の行動に責任を持つ
- 7. 行政ができないところをボランティアが埋める
- 8. 行政とボランティアの役割分担を明確にする
- 9. 行政主導でボランティアはその下で手伝うのがよい
- 10. ボランティアはあくまでも行政から独立して行動すべきである
- 11. その他( )

- (4) ボランティア活動におけるリーダーに必要な条件として何が最も重要とお考えですか。
- |                          |                         |
|--------------------------|-------------------------|
| 1 的確な状況判断を下せる            | 2 ボランティアの力量に応じた仕事配分ができる |
| 3 人あたりがやわらかい             | 4 周囲の人達に気を配ることができる      |
| 5 自分のことは最後に考える           | 6 確固たる信念を持っている          |
| 7 周囲の人達の意見をよく聞く          |                         |
| 8 周囲の人達のやる気を高められる        |                         |
| 9 ボランティア活動の豊富な経験を持っている   |                         |
| 10 ボランティア活動のリーダー経験を持っている |                         |
| 11 ボランティア活動にリーダーはいらない    |                         |
| 12 その他( )                |                         |
- (5) 今回のような震災ボランティア活動に対する行政（県、市など）の対応について、何が最も必要だったとお思いですか。
- |                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| 1 各種情報の迅速な伝達      | 2 ボランティアの受入れ体制             |
| 3 ボランティアへの信頼感     | 4 各種情報のネットワークづくり           |
| 5 迅速な対応や決断        | 6 ボランティア間の連携やネットワークづくりへの援助 |
| 7 きめ細かな対応         | 8 ボランティア支援の予算              |
| 9 暖かく心のこもった対応     | 10 ボランティアとの連携              |
| 11 住民の意見や要望を聞く    | 12 ボランティアの意見や要望を聞く         |
| 13 ボランティアの積極的な組織化 | 14 その他( )                  |
- (6) 今回の阪神大震災の避難所におけるボランティア活動を終了するのに最も適切な時期とは、いつとお考えですか。
- 1 電気・ガス・水道などが復旧した時
  - 2 食事や生活物資の安定的確保ができるようになった時
  - 3 避難所において自治組織が形成された時
  - 4 避難所周辺での日常生活ができるようになった時
  - 5 被災者が精神面で安定を取り戻したと判断した時
  - 6 避難所がなくなった時
  - 7 その他( )
- (7) あなたが今回ボランティア活動を終了した主な理由は何ですか。
- 1 電気・ガス・水道などが復旧したため
  - 2 食事や生活物資の安定的確保ができるようになったため
  - 3 避難所において自治組織が形成されたため
  - 4 避難所周辺での日常生活ができるようになったため
  - 5 被災者が精神面で安定を取り戻したと判断したため
  - 6 職場や学校へ戻らなくてはならなくなったため
  - 7 予定の期間が過ぎたため
  - 8 活動の意味や興味を失ったため
  - 9 お金がなくなったため
  - 10 避難所がなくなったため
  - 11 その他( )
- (8) 被災者とボランティアとが望ましい関係を作るには、何が最も大切だとお考えですか。
- 1 被災者自らも助け合いの意識を持つ
  - 2 被災者はボランティアに対する要求を明確にする
  - 3 被災者自らも組織づくりに取り組む
  - 4 ボランティアは、被災者の自立を促し助ける
  - 5 ボランティアは、あくまでも被災者の立場や意見を大切にする
  - 6 その他( )

