

第二章



コーディネーター機関
としての「市民の会」

3-1 被災地の人々は何を欲したか

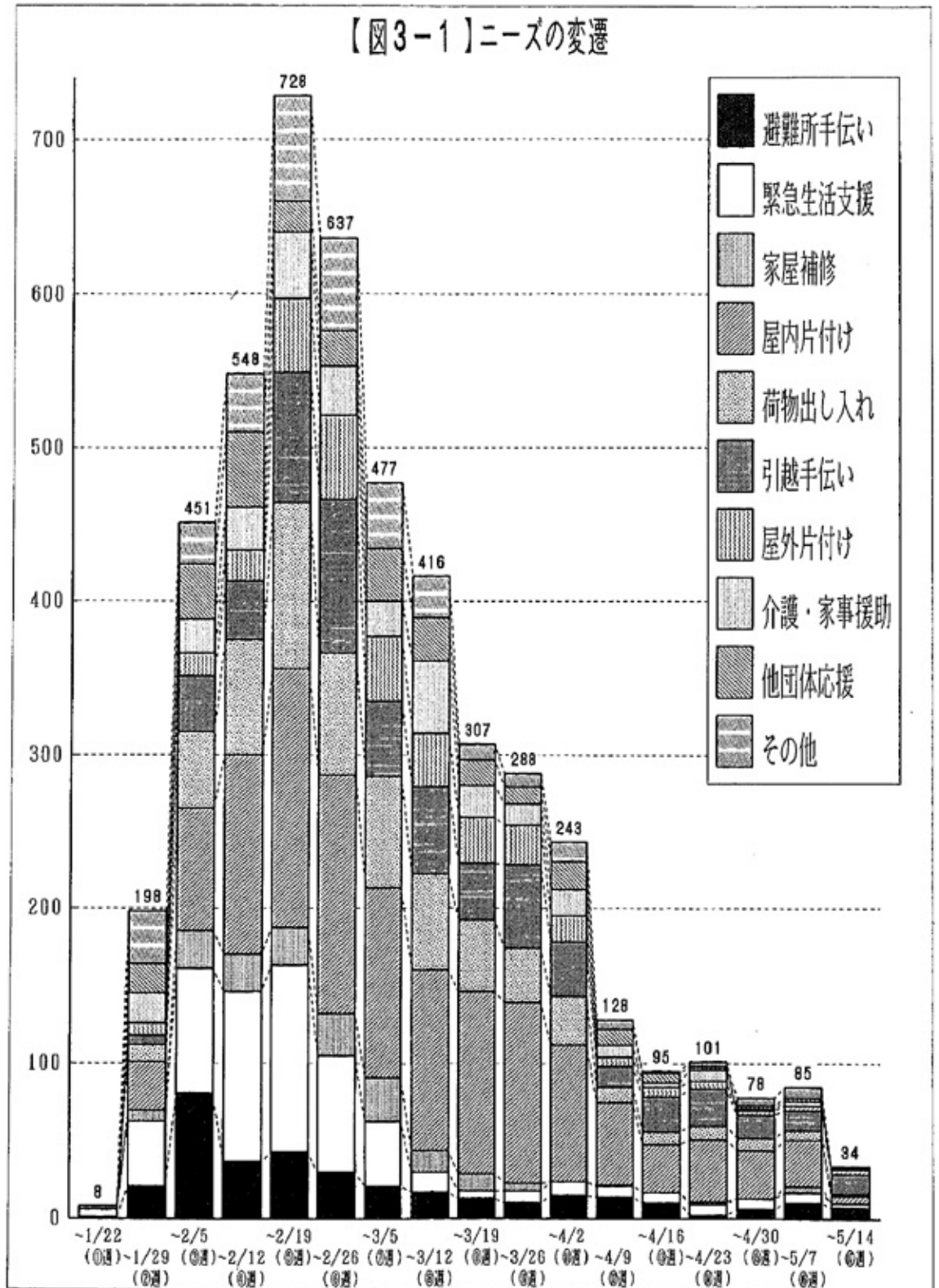
1 「4822」という数

大阪ボランティア協会40年分

1月20日に現地事務所を開設してから5月14日

に受付を終了するまでの115日間に、「市民の会」に寄せられた「ボランティア依頼」ニーズは総数4822件にのぼった。これはボランティア志願者からの問い合わせはもちろんのこと、被災地の人々からの情報問い合わせ（ex. 開いている銭湯等）

【図3-1】ニーズの変遷



や団体の照会等の件数はまったく加えていない。純粹に被災地の市民からの「ボランティアに応援してほしい」という声の総数である。(情報提供や一般相談件数を加えれば、おそらく1万件は超えるだろう)

この4822という数字はとてつもなく大きな数字である。たとえば、通常大阪ボランティア協会で1年間に受け付けるニーズは120件前後である。したがって、これは40年分に当たる。40年分のボランティア依頼ニーズをわずか4か月足らず、実質的には3か月で対応したわけである。もちろん、そのほとんどが一日限りで終わるニーズであり一見単純そうに思えるが、その依頼の背後にある状況の厳しさ(家族を失った人、家が全壊した人など)を考えると、一件一件が限りなく重い4822件であった。

【図3-1】は、この4822件を週単位で見たものである。もっとも依頼が集中したのが第5週目(2/13-2/19)で、7日間で728件の依頼を受け付けた。このうちもっとも依頼の多かった日は2月19日(日)で、一日でなんと291件にのぼった。電話受付時間を9時から17時までの8時間とした場合、1時間に36件、つまり1分40秒に1件の割合で「ボランティア依頼」の電話が入っていた勘定になる。もちろん、このほかにボランティア志願者からの問い合わせ等の電話も入る。1件の電話に最低4~5分はかかると考えると、事務所の携帯電話を除く4本が常に話し中で、受話器を置くなり次のベルが鳴るといふとんでもない状況であったことがわかるだろう。

2 ニーズの全体像

多かった力仕事

では、4822件の中身はどのようなものだったのだろうか。すなわち、被災地の人々は、実際にボランティアに何を望んだのだろうか。

ただし、ここで断っておかなければならないのは、これから紹介するニーズ内容は、あくまで西宮市、芦屋市、東灘区におけるものだけということである。淡路島の北淡町や大規模な火災が発生した長田区や交通が遮断された地区では、ひょっとすると違う傾向が見られたかもしれない。しかしこの西宮、芦屋、東灘は、いずれも震度7を記録した地域を含んでいるため、今回の震災におけるボランティアへのニーズの概要は示しているものと思われる。

【図3-2】は全「ボランティア依頼」ニーズの内訳を示したものである。まず、それぞれのニーズの内容について簡単に説明しておこう。

- 【避難所応援】=避難所での救援物資配布、炊き出し、水汲みなどの手伝い
- 【緊急生活応援】=水汲み、物品提供など
- 【保育・介護・家事援助】=保育、外出介助(手引きなど)、話し相手、洗濯、掃除など

私たちも一言

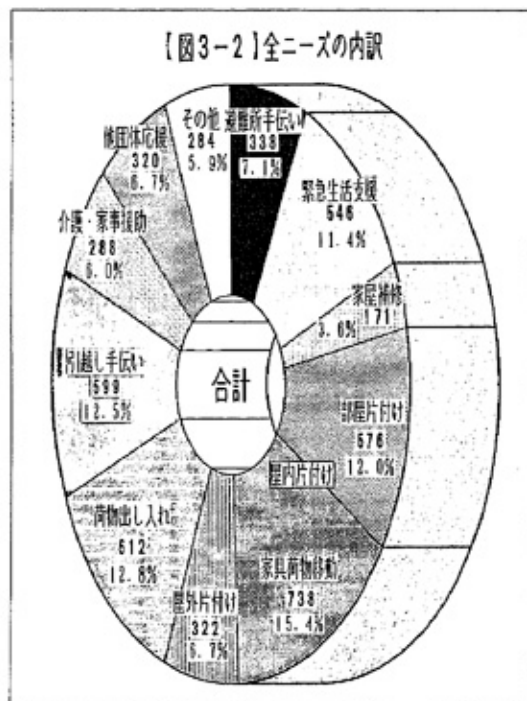
ボランティア登録って何だ

世田谷ボランティア協会 山崎 富一

今回の震災に際して、全国各地から多くのボランティアが、被災された人たちの応援のために神戸市をはじめとした行政機関の窓口へ駆けつけた。行政機関では、こうしたボランティアに対して、対応する「すべ」がなく「ボランティアの登録」という苦肉の策をとった。ボランティアコーディネートの経験のある人ならどのような状況になるか察することができると思うが、結果は予想どおりボランティアは、指示待ち状況になってしまった。こうした中でマスメディアをとおして、被災地の被害状況が刻々と報道されるなか、行政から「登録したボランティア」に対して、何の指示や連絡もないためボランティアも苛立ち始め、不信感を抱かせる結果となってしまった。一概に行政の対応についてすべて批判することはできないが、改めてボランティア活動に対する認識の低さに、虚しさを感じた人も多かったことだろう。こうしたなかで大阪ボランティア協会などが中心となって結成された「応援する市民の会」では、震災において被災された方への応援というスタンスをとり、被災者のニーズとボランティアのマッチングを中心としたコーディネートを行ってきた。「応援する市民の会」の場合、当初からボランティア登録という方法を取らず、その日ごとにオリエンテーションを受けてニーズに対応する形であった。今回の場合、日々ニーズは変化しており、波のように押し寄せる多くのボランティアに対応していくうえで、効果的な方法であったと思う。私も数日であったが、「応援する市民の会」の活動に参加させていただき、コーディネート業務を体験させていただいたことで、コーディネーターに求められる研修のすべてを一度に体験させていただいた。全国から応援に駆けつけたボランティアコーディネーターにとっても、きっと私と同じ研修の機会を得たように思う。

いま、全国各地のボランティアセンターで、ボランティア活動者に対して「登録」という方法を用いているが、ボランティア活動者を「登録」することが、活動者にとってどのような意味があるのか、もう一度考える必要があるようだ。大阪ボランティア協会の皆さん、さまざま形で応援された皆さんありがとうございました。

- 【家屋補修】＝屋根のシートかけ、家屋の修理など
- 【屋内片づけ】
 - ・部屋片づけ＝割れた食器やガラス、散らばった本などの片づけ、品物探し
 - ・家具荷物＝倒れたり位置がずれてしまった家具の移動など
- 【屋外片づけ】＝ガレキ、ゴミの片づけ
- 【荷物出し入れ】＝倒壊・半壊家屋からの荷物出し、別の場所への運び入れなど
- 【引越手伝い】＝引越のための荷造り、荷物運び、車への積み降ろし、片づけなど
- 【他団体応援】＝炊き出しや障害者救援など独自の活動をおこなっている団体の手伝い
- 【その他】＝安否確認、運転代行、情報提供など



このうち最も多かったのは、「家具荷物移動」738件（15.4%）、続いて「荷物出し入れ」612件（12.8%）、「引越手伝い」598件（12.5%）となっている。この3つはいずれもかなりの重労働を伴う。合計すると全体の4割、さらにこれに「緊急生活支援」の中の「水汲み」も加えると、ニーズの5割以上が力仕事だったことがわかる。

依頼のピークは2月の連休明け

再び、【図3-1】を詳しく見てみよう。週の

区分は月曜から日曜までをひとくくりにしてある（したがって第1週目は1/20（金）～22（日）の3日のみである）。これを見ると、第3週目（1/30-2/5）に飛躍的に件数が増加しているが、これはボランティア達によるチラシ配りや訪問おたすけ隊によって徐々に「応援する市民の会」が住民に認知されたころと考えられる。

4か月の開設期間の中で依頼のピークは、第4週（2/6-12）第5週（2/13-19）第6週（2/20-26）である。これはこの時期に「市民の会」の事務所が西宮（2/17以降は芦屋）と東灘の2か所にあったことも大きい。なにより緊急避難していた被災者が、避難先から自宅に戻り片づけをし始めた時期であった。さらに被災地を訪れるボランティアの数をもっとも多い時期でもあった。

ボランティアが増えればニーズも増える

ここに興味深いデータがある。【図3-3】はボランティア受付数とニーズ受付数の推移を見たものである。これによると、ボランティア数の増減が、1週あとのニーズ数の増減とほぼ一致している。すなわち、ボランティアがたくさんやって来た次の週にニーズが増え、ボランティア受付数が少なかった次の週にはニーズ受付数も減るという関係である。したがってもっともボランティアが多かった第4週の翌週（第5週）にボランティア依頼数が最大になっている。

このことから、ボランティアによる一軒一軒のチラシ配りがどれだけ意味があったか、またボランティアという腕章をつけて活動している姿を実際に見ることが、被災者にとってどれだけ「自立（問題解決）」への励ましとなったかが想像できる。

時期によって変わるニーズ

次に、時期によって、どのニーズの割合が高かったかを表したのが【図3-4】である。

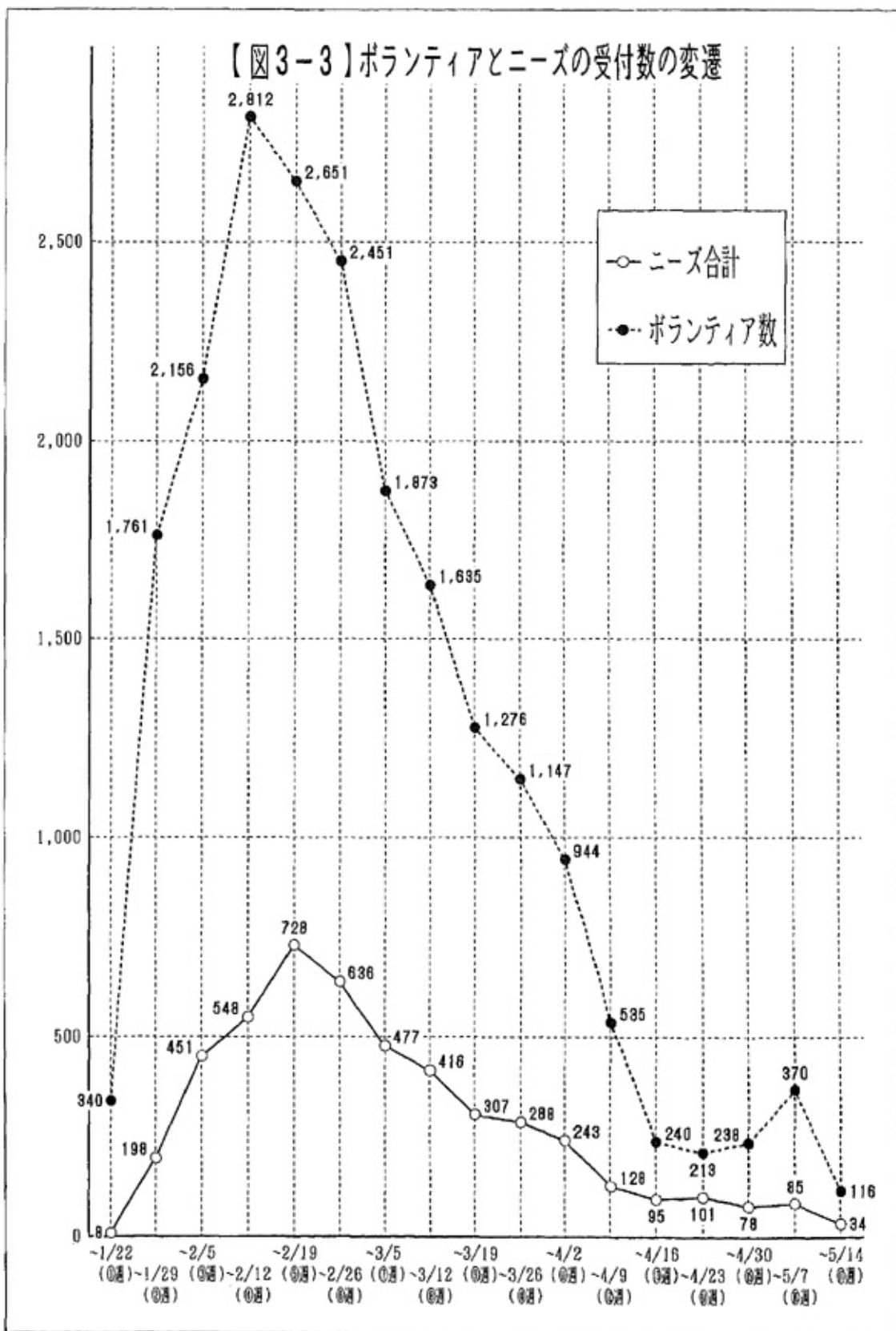
第1週目は圧倒的に「緊急生活支援」すなわち水汲みや救援物資の提供が占める割合が高い。2週目になると、一転してニーズは分散化傾向を示す。そもそも1、2週は依頼件数全体が少ないのであるが、他と比べて「その他」の割合が高いのは、項目に分類できないような「よろず相談」がまず持ち込まれたためと考えられる。具体的には「安否確認」「運転代行」「入院患者の付き添い」「アトピーの子どもの食料の運搬」など、とにかく予想できない多種多様な訴えが含まれる。

第4週目になると、「屋内片づけ」が首位に立ち、以後ずっと3～4割を占める。それ以外のニ

ーズも全体的にほぼ同じような割合傾向を示す。いずれも「屋内片づけ（家具荷物移動含む）」の割合がもっとも高く、次いで「荷物出し入れ」あ

るいは「引越手伝い」などが続く。

次に【図3-5】は、各ニーズ群ごとに依頼件数の変遷を比べたものである。これによって、そ

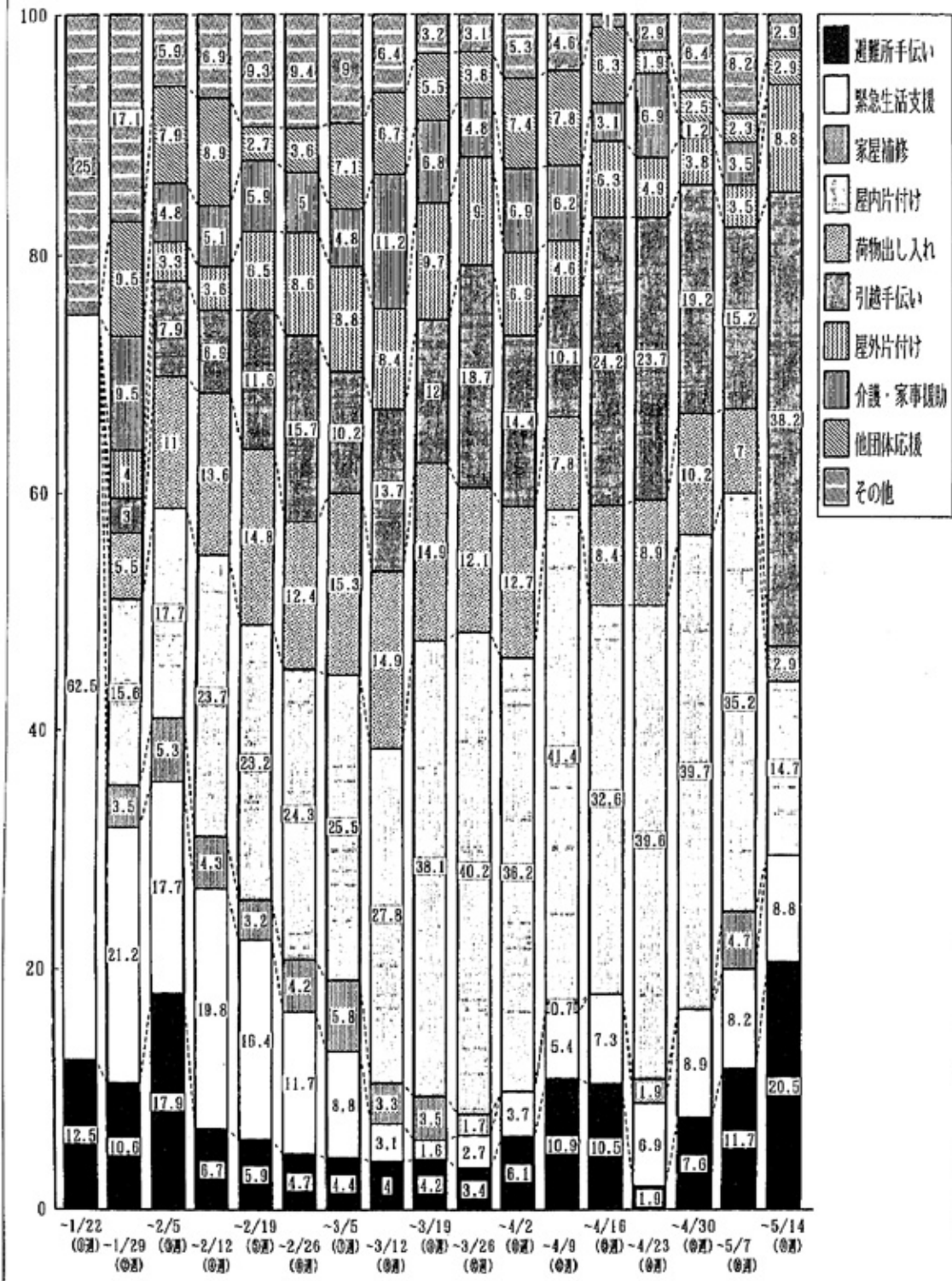


それぞれのニーズの依頼のピーク時の違いがわかる。すでに見たように、依頼件数のもっとも多かったのは第5週目(2/13-19)である。したがって、全体的に5週目前後が多いのは当然であるが、しかしニーズによって、そのピークや起伏は微妙に

異なっている。ピーク時期によって3つのタイプがあった。

- ①第3週ピーク型 = 「避難所手伝い」
- ②第5・6週ピーク型 = 「緊急生活支援」「屋内片づけ」「荷物出し入れ」「屋外片づけ」

【図3-4】時期別のニーズの割合



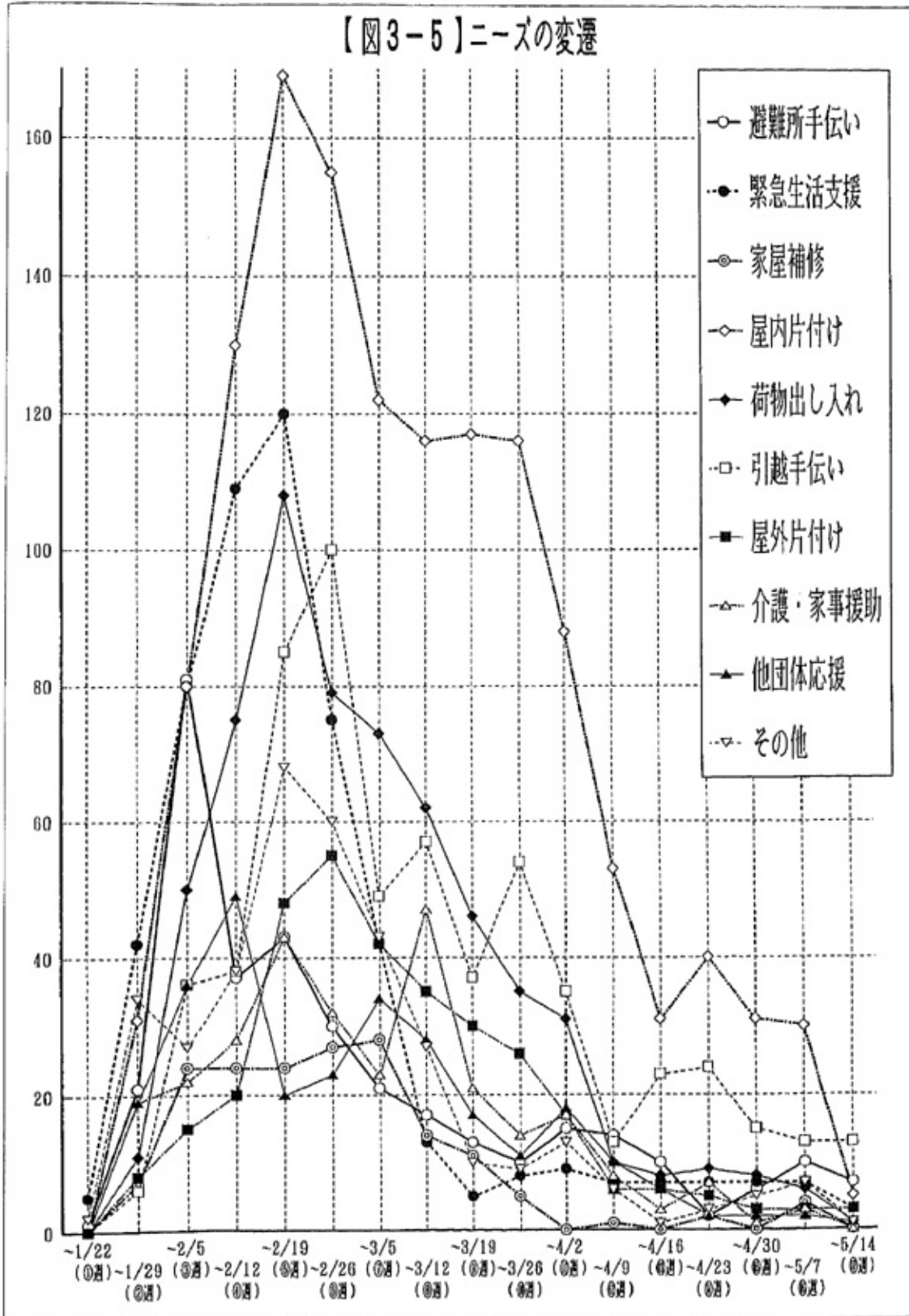
「引越手伝い」

③ピークなし型 = 「家屋補修」「介護・家事援助」「他団体応援」

すなわち、「片づけ」系は2月後半にもっとも

要望が多く、「日常生活支援」系は時期を問わずニーズがあったことがわかる。

【図3-5】ニーズの変遷



3 ニーズごとの意味と変遷

では、一つひとつのニーズの意味とその変遷を考えてみることにしよう。

【避難所手伝い】(図3-6)

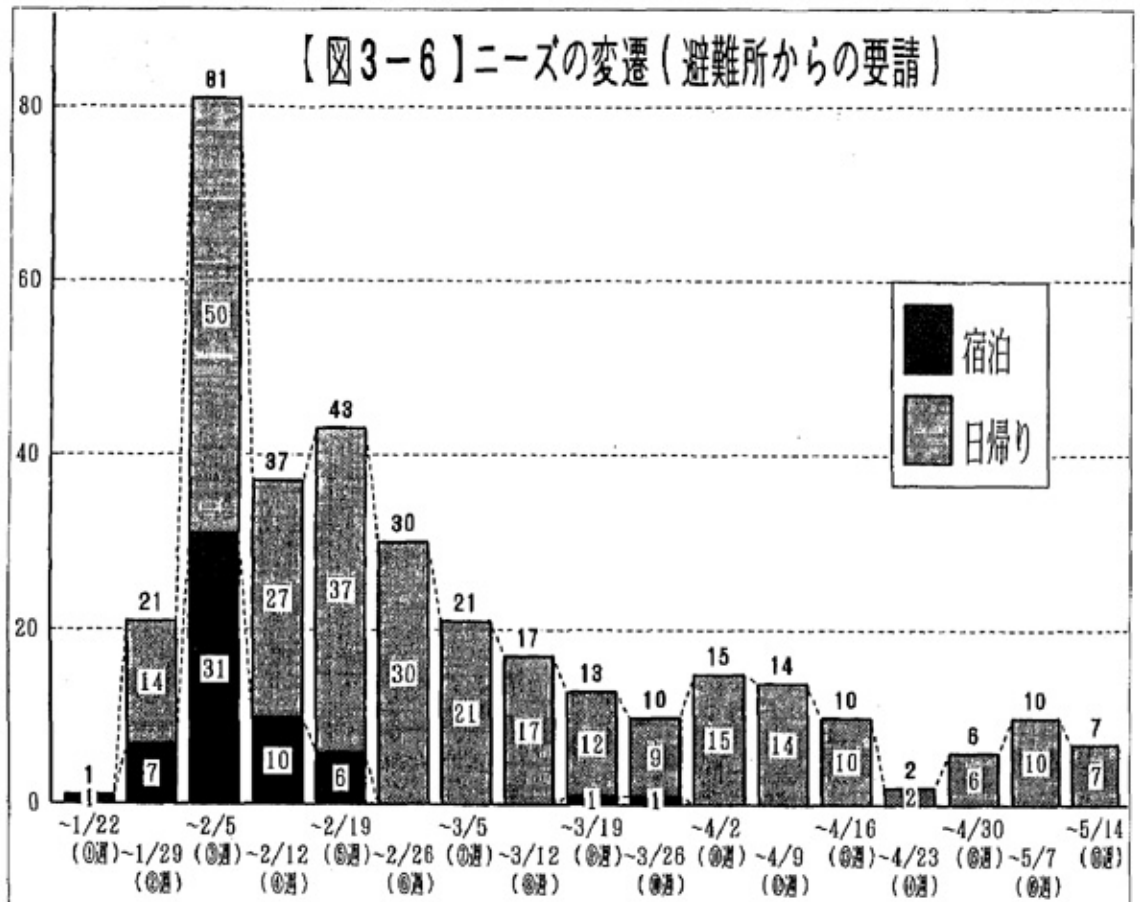
第2章に詳しく述べられているように、事務所開設翌日の1月21日からボランティアがグループに分かれて避難所まわりを開始したため、初期は避難所からのニーズが多い。

とくに第3週目(1/30-2/5)が最も多くなっているが、これは地震から2週間を経過したところで、ちょうどこの避難所でも避難者のみならず、泊まり込んでいたボランティアや避難所になった学校の教職員などが、心身ともに疲労のピークを迎えていた時期であった。地震直後の自然な助け合いの雰囲気なくなり、被災者同士の間でもめ事が生じたり、ボランティアが被災者の上になつて管理し始めたり、反対に被災者がボランティアを頼で使ったり、また教職員とボランティアとの間でトラブルが生じたりと、避難所によってはかなりせっぱ詰まった状態を迎えていた。また、直後

から泊まり込んでいたボランティア達がいったん引き上げる時期とも重なり、その後任探しのSOSが「市民の会」へどっと寄せられたものと考えられる。したがって依頼のうちの4割近くが宿泊できるボランティアを希望している。とくにマスコミで取り上げられることも少ない小規模の避難所やテント村などからの切実な依頼が多かった。

活動内容の詳細は、「トイレの設置」「救援物資の配布」「トイレのための水汲み」「夜間の電話当番」「朝食のための炊き出し(朝6時頃)」など様々で、形態も時間指定のものから宿泊を要するもの、連続しての活動が必要なものなど岐にわたり、またそのときどきの避難所の雰囲気によってボランティアの年齢や経験の有無も考慮しなければならなかった。このように一口に「避難所」といっても、実際には個別の対応が求められたのである。

その後、徐々に終焉を迎えるかに思われた「避難所手伝い」ニーズであるが、第11週目(3/27-4/2)から再び増加している。これは春休み終了に伴う学生ボランティアの激減、経済的問題(自主財源が続かない)及び人的問題(リーダーが育たない)の深刻さにより、避難所からボランティ



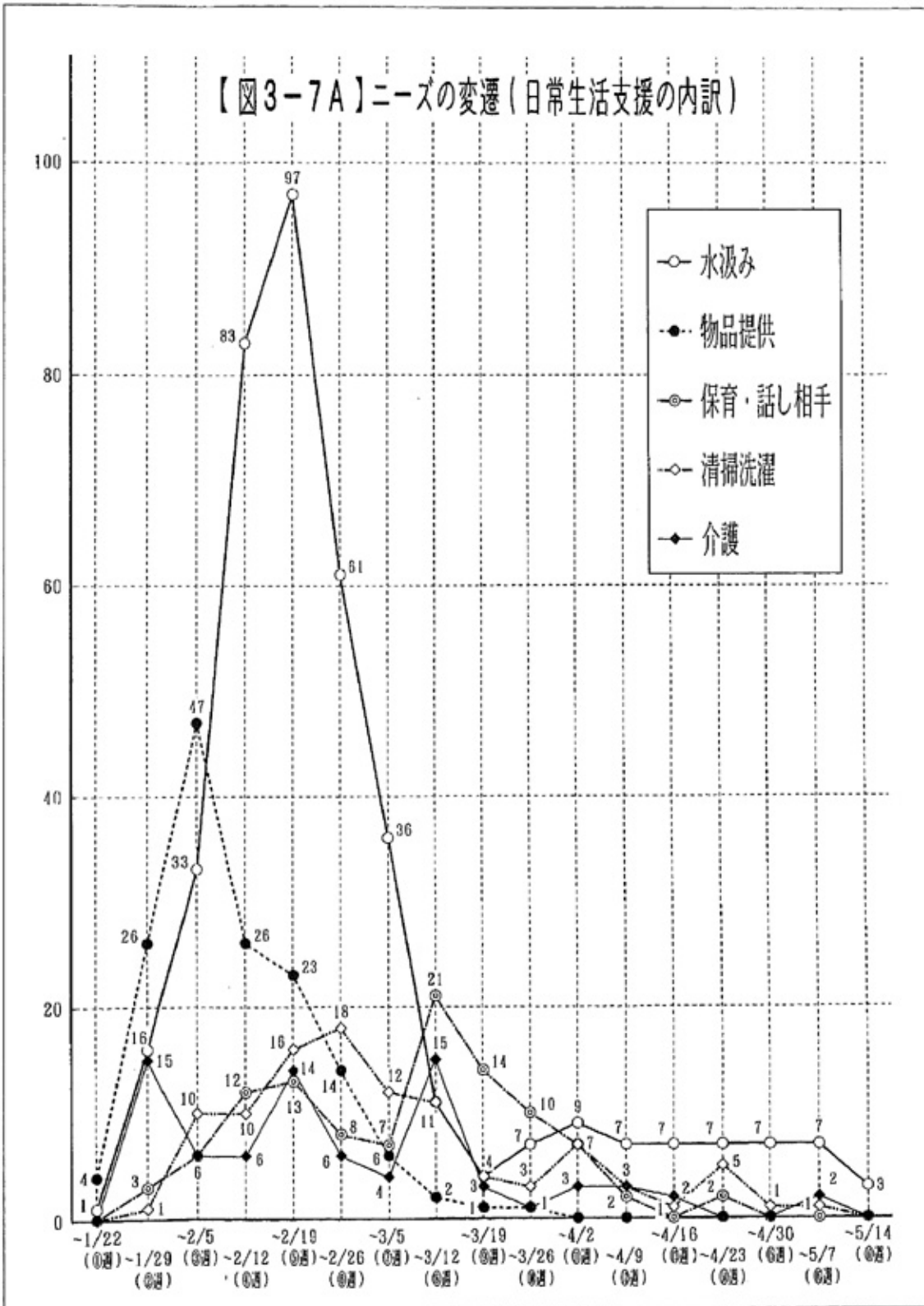
アが撤退し始めた時期である。

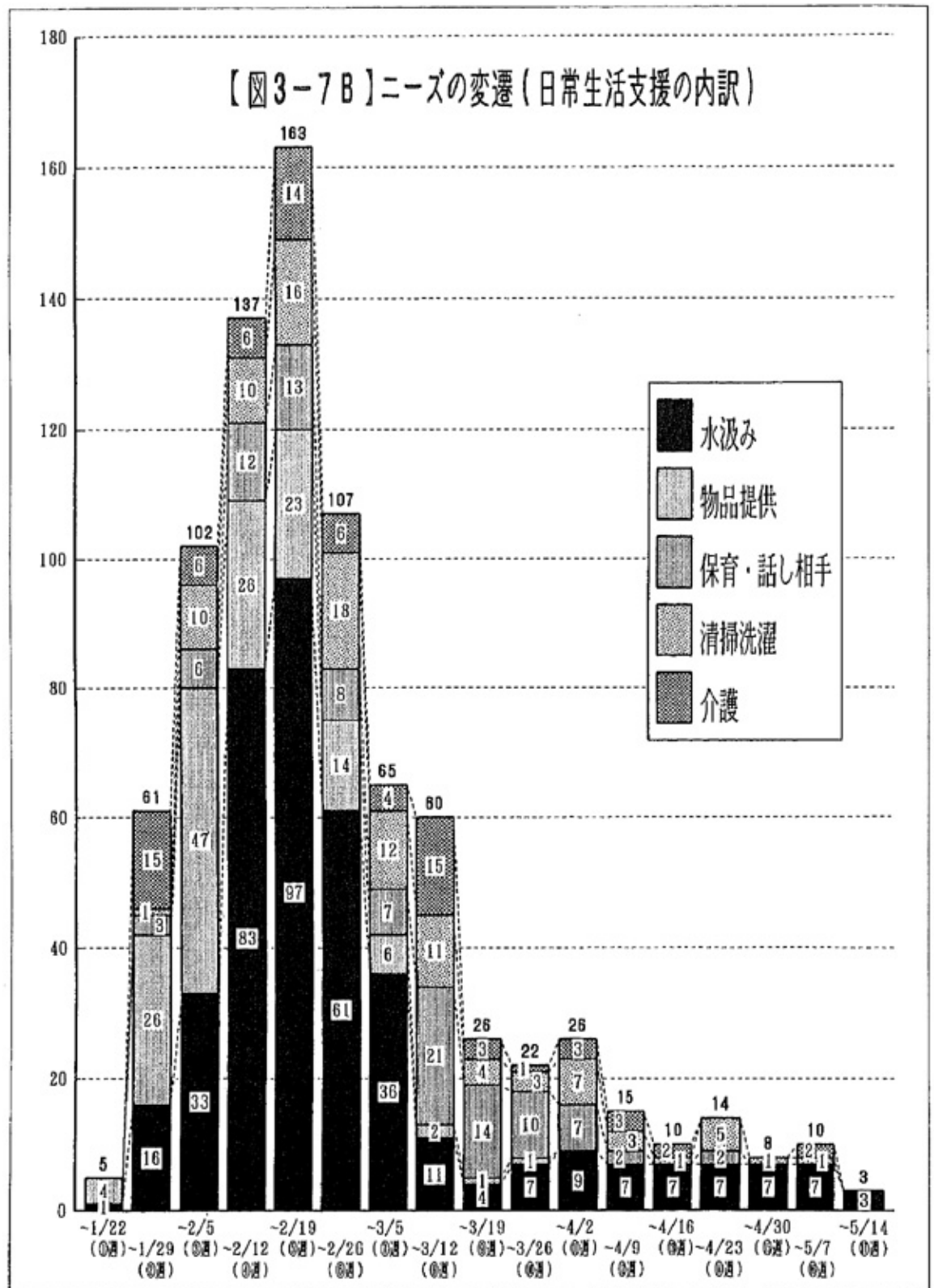
【水汲み】(図3-7A・B)

「緊急生活支援」は水汲みと物品提供に分けられる。

ライフラインの復旧まで、どこの家庭でも、とにかく生活水の確保が大問題であった。2、3日は家族、近隣、友人、親戚などの助け合いでしのいでいた人も、長期化すれば個人的なつながりだけではカバーできなくなる。なにしろエレベ-

【図3-7A】ニーズの変遷(日常生活支援の内訳)





ターが動かない、ガレキのために車が使えない、給水時間が限られている、という状況だったので、高齢者や障害者、病弱者の人などに限らず広く一般市民から依頼が寄せられた。

依頼件数は、第5週（2/13-2/19）をピークに

急激に減少する。これは西宮市における水道復旧が急速に進み、2月28日には仮復旧が完了したためである。しかし、ライフラインの中でも水道の復旧は地域や住宅事情によって大きな違いがあり、当初は初期のみの活動と予想していたが、実際に

は「市民の会」受付終了まで依頼が続いた。

【物品提供】

第3週目（1/30-2/5）までは、「水汲み」より「物品提供」の方が依頼件数が多い。そのほとんどは避難所まわりをしていたボランティアが、本部あるいは個々の避難者から受けてきたものである。また、「市民の会」の存在が近隣の人々に知られるにしたがって、直接現地事務所に物品提供の依頼が入り始めた。内容は、ブルーシート、軍手、紙おむつ、粉ミルク、生理用品、下着（とくにL・M）、風邪薬といったものが多かった。また、「生野菜」という希望もよく聞かれた。

4週目（2/6-12）になると、全国各地様々な団体や企業から物資が届き始めたため、避難所からの依頼はよほど特殊なものを除いてはほとんどなくなっていった。

一方、2月に入ってから営業を始める店が増えてきた。そこで「市民の会」では地元の復興を妨害することにならないように、個々の被災者へむかひやかに物資を配り続けることはやめようとの方針を確立した。その結果、第3週をピークにそれ以降は減少を続け、3月末でほぼ終了している。

【保育・介護・家事援助】

緊急以外の生活支援ニーズは、すでに述べたように他のニーズに比べて時期による明確な変化は見られない。ただ、いずれも3月後半以降はケースに減っている。これは、コーディネーターがホームヘルパーや保健婦の訪問活動の再開状況を把握しつつ、福祉行政機関や公社（芦屋市の場合）、社会福祉協議会などに送致・紹介をしていったためである。

いくつか特徴的な点をあげるとすると、まず、2週目（1/23-29）に「介護」ニーズが多いのは、一度は避難所へ行って自宅に戻って来てしまった高齢者や障害者の存在を、「訪問おたすけ隊」が発見し「市民の会」を紹介したためと思われる。

また8週目（3/6-12）に「保育・話し相手」が多いのは、罹災証明書を取りにいく間の保育や、3月になって仕事を再開したり新たに職を探したりしようとした場合、現実には保育所が再開していなかったり、保育時間が極端に短かったりしたため、ボランティアへの応援依頼となったものと思われる。また、町中が混乱状態から徐々に落ち着きを取り戻していくなかで、精神的な不安を訴え（直接訴えなくても背後に感じられる）、頻りに

「市民の会」へ電話してくる人も少なくなかった。

これらの日常生活支援ニーズは、継続的な関わりが求められるものなので、いずれは引き上げる予定の「市民の会」としては無責任な結果にならないように、積極的に受理することはあえてしないようにしていた。

【シート掛け】（図3-6）

「家屋補修」は「シート掛け」と「家屋修理」に分けられる、いずれもニーズ全体から見ると件数は多くないが、コーディネートする際にかんがいの判断・配慮を求められるニーズだった。

というのは、「シート掛け」は簡単な日曜大工の範囲のものから、場合によっては2階の屋根にのぼって行なうというかなり危険な作業のものま

私たちも
一言

＜情報の発信＞から
＜情報への関心＞へ

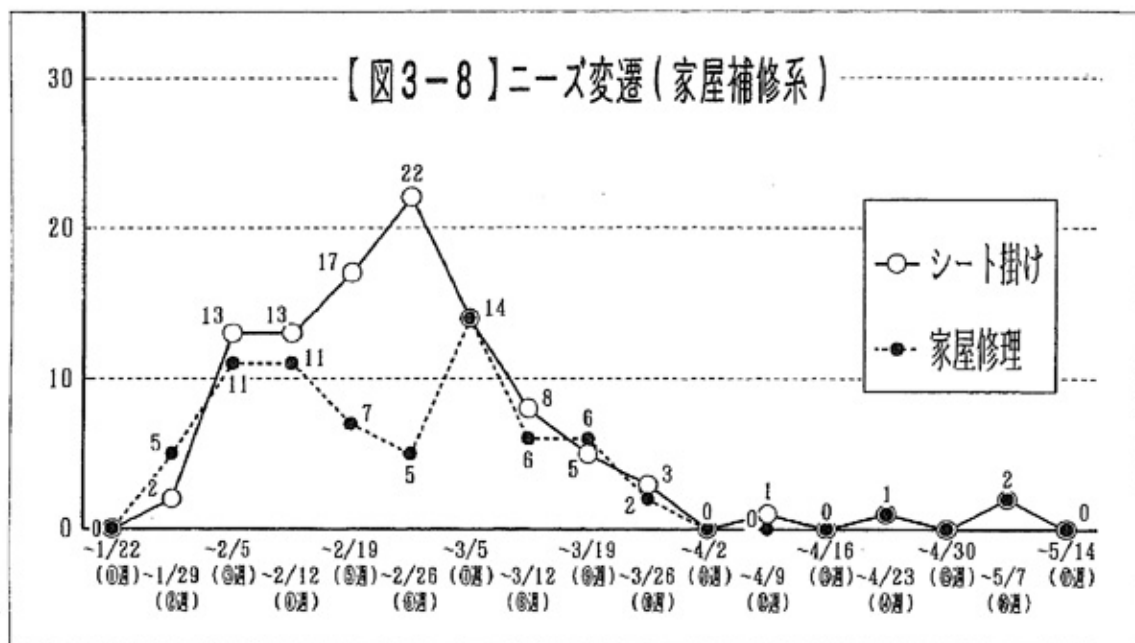
中部障害者解放センター 宮脇 幸

大阪ボランティア協会のアソシエーターでもあり、勤務先が西宮事務所近くでもあり、というのが私の市民の会での活動のスタートであった。市民の会のスタッフとしての約2か月間は本当に多くのことを見、聞き、感じ、そして今ではとても出来ないような生活をして、また改めて思うのである。

私が当時感じていたことは＜情報の発信＞だった。「活動紹介」や「オリエンテーション」の担当では多くのボランティアと、「電話受付」（コーディネーターとはとても言い難いので）の担当では被災地の人たちと、そして自分の生活の中で友人・知人と様々な立場の人（スタッフという立場の私を含めて）と接していたからこそ感じたギャップの大きさ。このギャップを少しでも小さくする方法としての、＜情報の発信＞は、被災地に関わる者の大きな役割であったと思う。

そして、スタッフとしての活動を終えし被災から1年がたった今感じることは、＜情報への関心＞。今なお＜情報の発信＞はマスメディアを含めて被災地に関わる人たちによって発信されているにもかかわらず、私でさえ被災地との距離は少しずつ遠ざかっているのだから、被災地以外の地域ではなおさらである。この事実を当たり前の状況としないために、発信を受け止める者の被災地に対する＜関心＞を強めていくことがこれからの役割ではないかと感じるのだ。そう思う私が以前起こった震災のことに関心を持っているかといわれると、とても恥ずかしいのだが…。

「風化しないために」と多くの報道や学会、本の出版がされている。これらの＜情報の発信＞に一人でも多くの人が＜関心＞をもってほしいと私は思う。何万人というボランティアの人たちが被災地に＜関心＞を持って駆けつけたように…。



である。それを電話で判断することは困難であり、また仮に事前に現場を見たとしても、建築においては素人のコーディネーターには作業の危険度を判定することはできない。そこでその時点での状況に合わせて対応せざるを得なかった。

まず、事務所開設当初は、緊急対応として依頼を受理し、ボランティアがビニールシートを持参して活動をおこなっていた。それが口コミで広がり、第3週目(1/30-2/5)には依頼件数が大きく増加している。しかしボランティアからの活動報告などから作業の危険性を危惧する声からスタッフから出始め、1月27日の夜のミーティングを受け、コーディネーター間で「屋根にのぼってのシート掛けは受理しない」という原則を決めた。その後依頼があっても、理由を説明して断るようになった。

にもかかわらず第5週目(2/13-19)から第6週目(2/20-26)にかけて件数が増加しているのは、地震直後に被災者自身やボランティアが応急措置で張ったシートが、素人の作業ゆえに1か月を過ぎた頃には風ではがれたり雨が漏ってきたりしはじめ、「再度掛けなおしてほしい」という要望がよせられたからである。

一方、ちょうどこのころ各地(山梨、新潟、北海道)からプロの大工がボランティア活動をしたと「市民の会」に連絡を寄せていた。そこでコーディネーターはそれらの大工さんの到着日や人数、滞在期間をにらみながら、「シート掛け」依頼を受けるか否かの微妙な判断をすることとなった。したがってこのニーズに関しては、供給側の事情によって依頼件数が変わるといった側面もあった。

【家屋修理】

このニーズは、初期の頃は素人でもできる簡単な作業のものもあったが、基本的には専門技術をもっているボランティアが求められる内容だった。たとえば、「押入のふすまが開かないので柱を少し削ってほしい」という依頼も、専門家が判断して作業をしないと、下手をすると家全体のバランスが崩れてしまうこともある。

したがって限られた人数のボランティア(大工など)で対応しなければならないため、「シート掛け」の依頼を多く受け付けた時期は、「家屋修理」の依頼の受付はしばらくストップしなければならない。【図3-8】の第6週目の両者の件数の開きはそのためである。

【屋内片づけ】(図3-9A・B・C)

続いて「片づけ」というニーズについて、一つずつ内容を見ていこう。

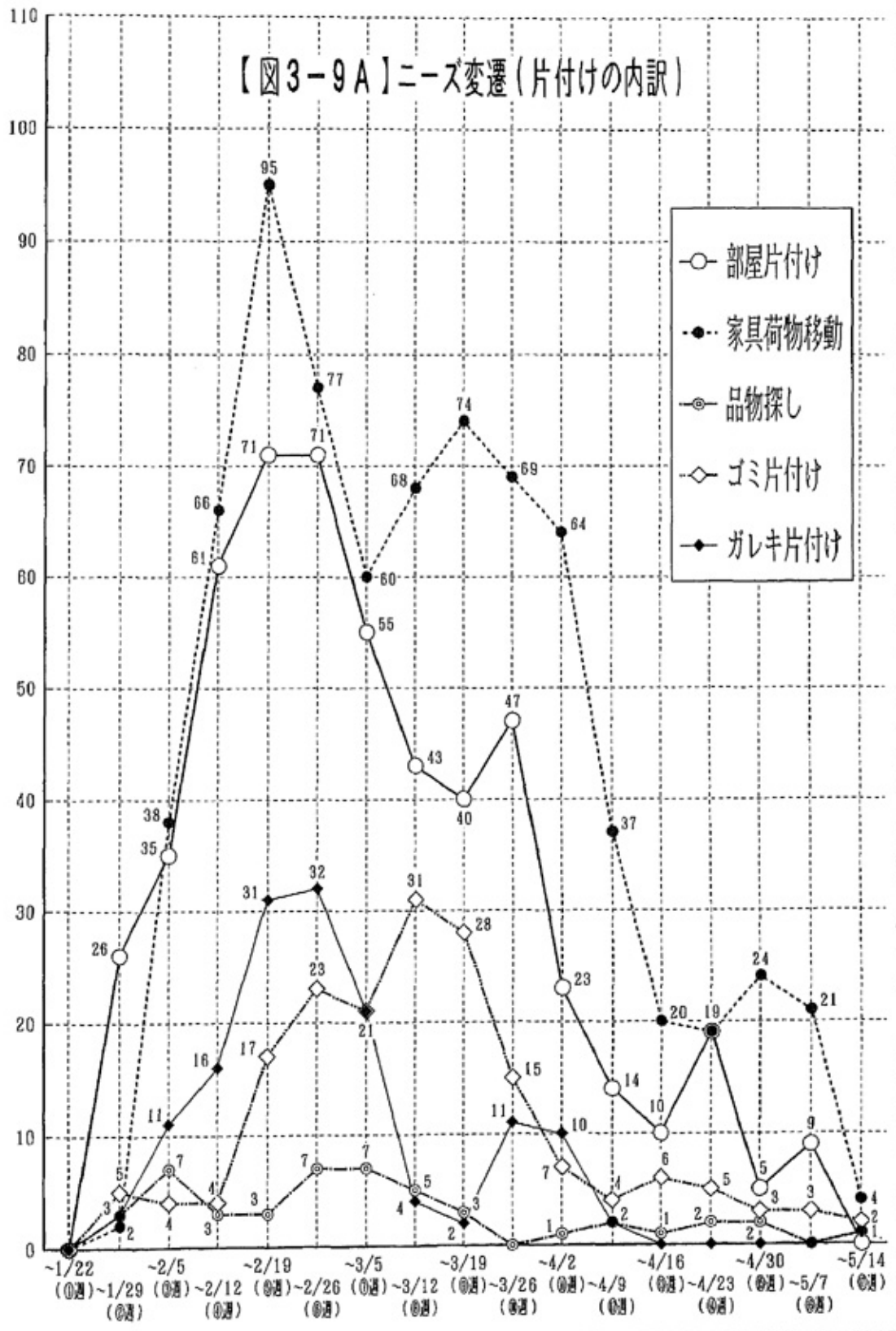
まず第4週以降もっとも依頼が多かった「屋内片づけ」ニーズであるが、これはさらに「家具荷物移動」と「部屋片づけ」と「品物探し」に分けられる。前二つの依頼数の推移はほぼ同じ傾向を示している。

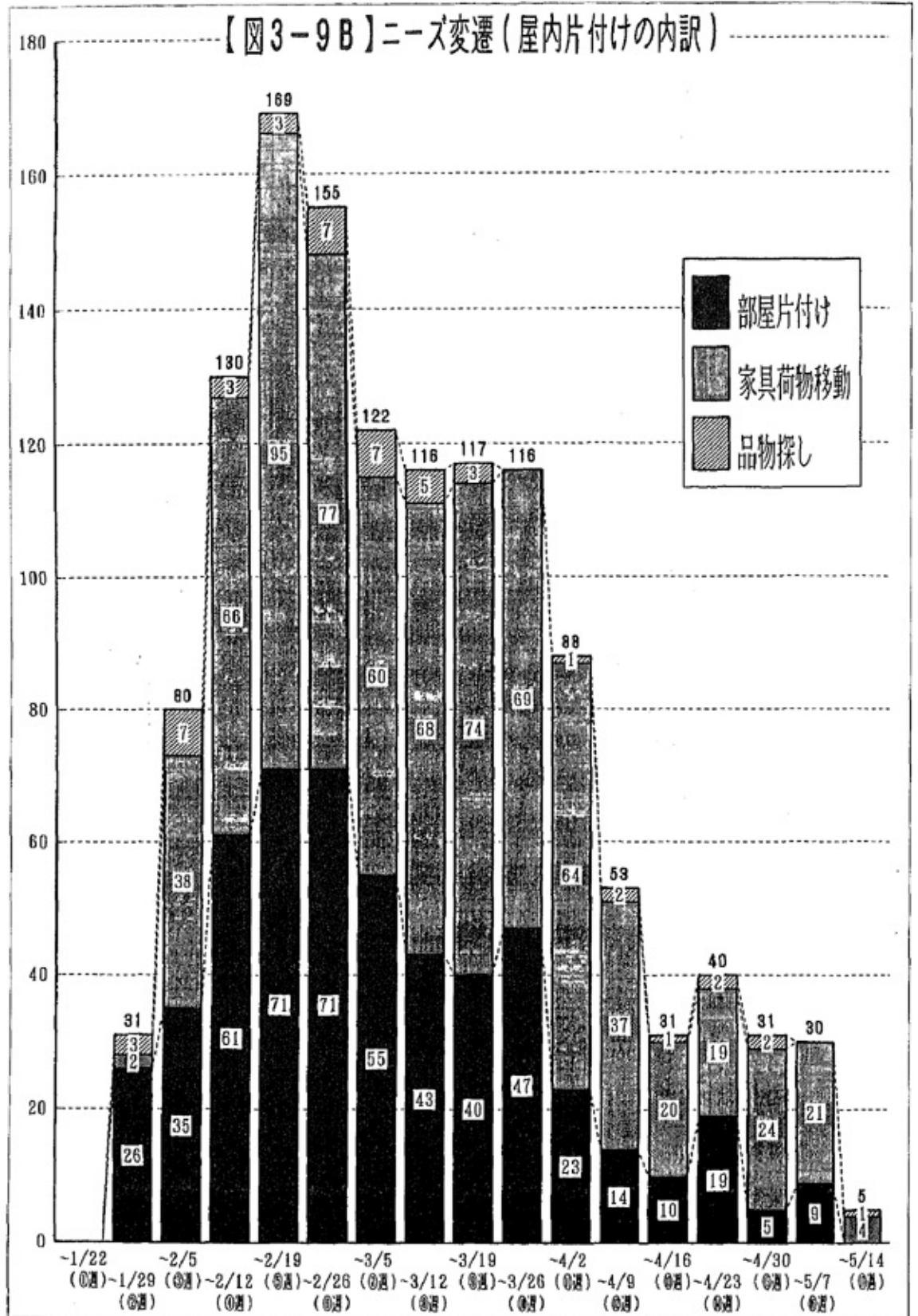
まず「家具荷物移動」は位置がずれたり倒れてしまった家具や電気製品、ピアノなどをもとの位置に戻したり、使えなくなった部屋から使える部屋へ移動したりする作業である。作業時間は長くはかからないが、女性はもとより男性でも最低2名以上必要な作業なので、家族だけで行い得ず、ボランティアの応援が求められたものと思われ

る。3月末まで毎週50件以上の依頼があったが、4月に入って急激に減少した。年度変わりということもあり、気分的にも3月中に片づけを終えた

かったという心理が同える。また、ボランティアの数が4月に入って激減したという情報も依頼行動に影響を与えたかもしれない。

【図3-9A】ニーズ変遷(片付けの内訳)

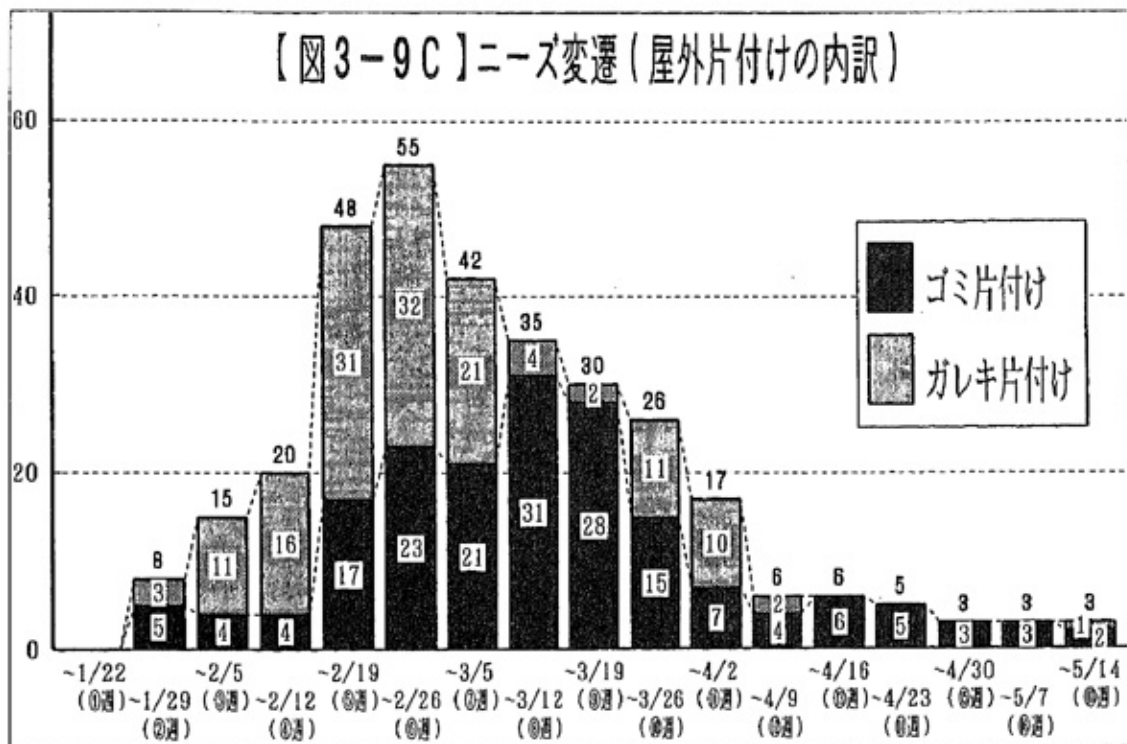




一方、「部屋片づけ」は女性でもできる作業である。地震によって散乱した本や食器、その他の物品をもとに戻したり、処分するために袋詰めしたり、また壊れた家具やガラスを除去する手伝

いである。「家具荷物移動」に比べると力はそれほど必要ないが、長時間（数日間継続する場合も多かった）かかる内容であり、一般家庭より独居あるいは高齢世帯からの依頼が多かった。

【図3-9C】ニーズ変遷（屋外片付けの内訳）



「品物探し」は散乱した家具や荷物のなかから特定のものや使えるものを探し出す手伝いである。初期の数週間は、位牌やアルバムなど特定のもの探しが多かった。めずらしいものでは、「谷崎潤一郎からの直筆の手紙」というものもあった。

【屋外片づけ】

これは「ガレキ片づけ」(144件)と「ゴミ片づけ」(178件)に分けられる。総数にはそれほど大きな違いはないが、その依頼時期ははっきりとずれている。

「ガレキ片づけ」は第5・6週がピークで、「ゴミ片づけ」はその3週間後の第8・9週がピークである。まず道路や隣家にはみ出したガレキの片づけが急務で、少し落ちついてから屋内のゴミの片づけをし始めたことがわかる。

また、先に見た「部屋片づけ」のピーク(第5・6週)のあとに「ゴミ片づけ」依頼が増えるのもうなずける。

【荷物出し入れ】(図3-10)

受付ニーズ全体で2番目に多かったニーズである。内容は、全・半壊家屋から「とりあえず家具や荷物を庭に運び出す」「とりあえず物置きに入れる」「とりあえず母屋に移す」といった「とりあえず」の作業である。明確に引越のための荷物の出し入れの場合は、次の「引越手伝い」に入れた。

第5週が108件ともっとも多く、以後毎週減っ

ていき、4月には10件以下になる。「とりあえず」のゆえんである。

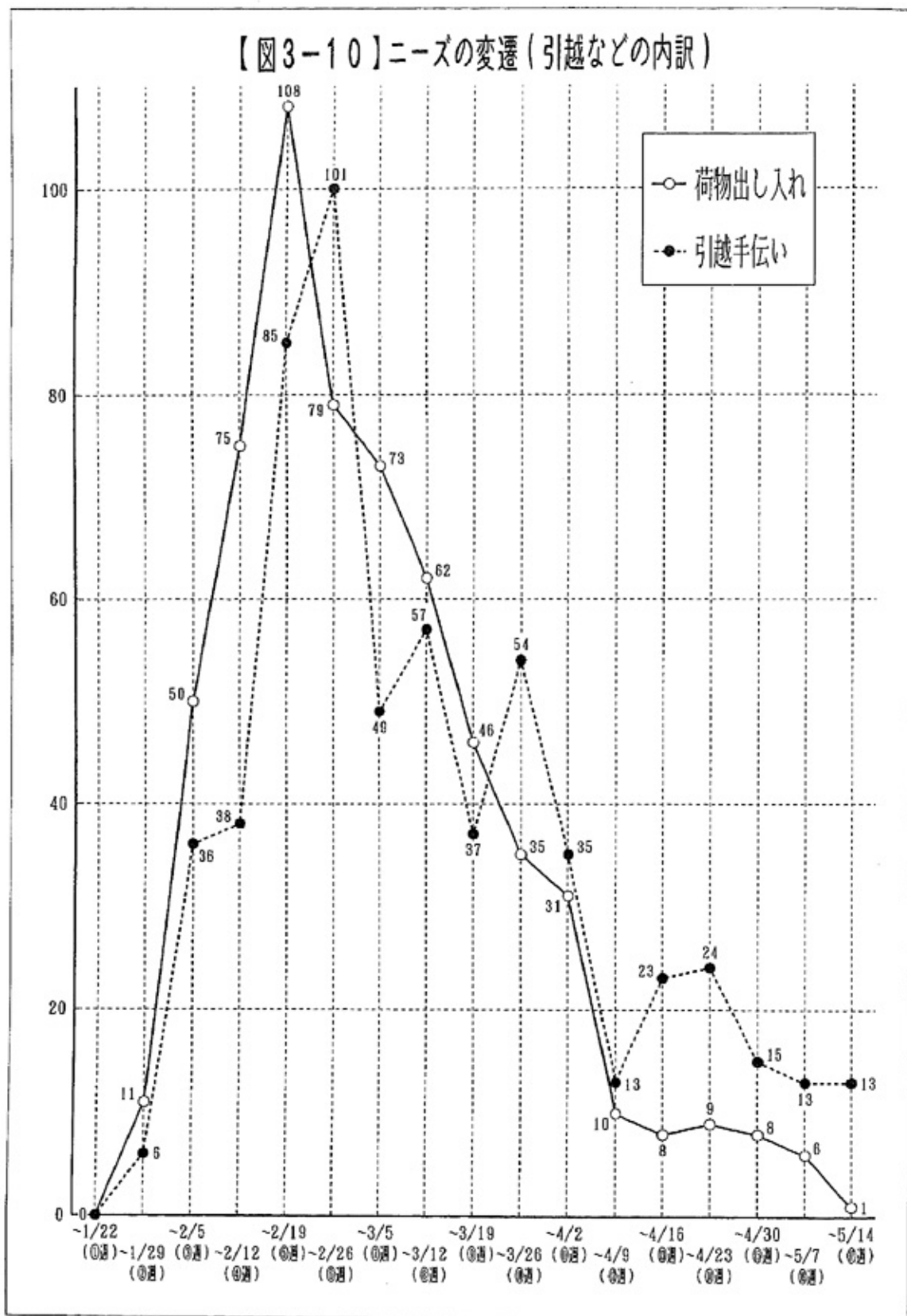
【引越手伝い】

先の「荷物出し入れ」に比べると、「引越手伝い」は第6週(2/20-26)に一度ピークがあるものの、



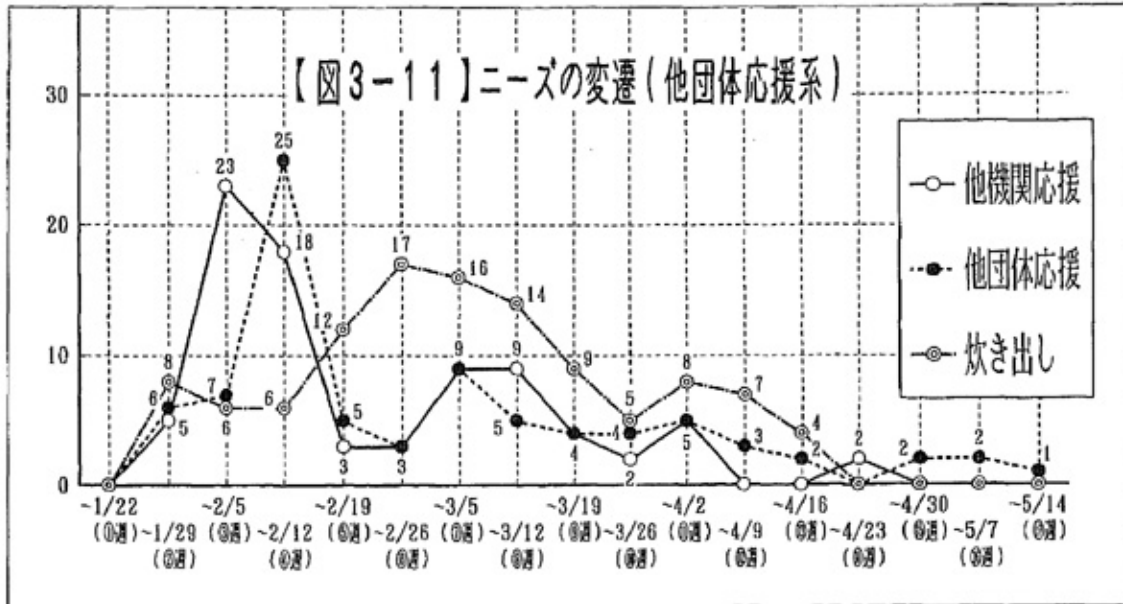
再び第8週、第10週、第13週、14週に増加している。これは2月初めの第1次仮設住宅入居から第3次入居(～4/30)まで、徐々に仮設住宅が建設され徐々に入居していった経過を物語っている。

内容は、引越のための荷物移動、片づけ、車への積み降ろしなどである。初期には(2月初旬)、車の貸出や運転もボランティアで受けることもあったが、トラックの手配や運転ボランティアの調整までは不可能であること、また不慣れな土地で、しかも劣悪な道路事情を考えると、ボランティア



で運転まですることは危険が大きいことから、2月6日以降、原則として依頼者側で車と運転手の手配をしてもらうこととした。そのためコーディ

ネーターはレンタカーの営業所や引越業者の正確な情報を収集し、随時情報提供をおこなった。



【他団体応援】(図3-11)

図11のように、「他団体応援」は「他機関応援」「他団体応援」「炊き出し応援」の3つに分けられる。

機関というのは市の救援対策本部であったり、障害者福祉センターなどの公的機関をさす。団体とは、障害者団体や被災地で活動するボランティア団体などである。

内容は、炊き出しが最も多かったので一つにまとめた。これは2月の後半から3月にかけて（第6・7週）がもっとも多く、また3月下旬から4月にかけて（第11週）少し増加している。これは

月の区切りごとにグループ内のボランティアの出入りが激しかったためではないかと考えられる。

炊き出し以外では、救援物資の仕分け、配布、団体のチラシ配り、イベントの手伝い（たとえば無料子ども映画会など）、調査の手伝い（震災遺児）などがあった。

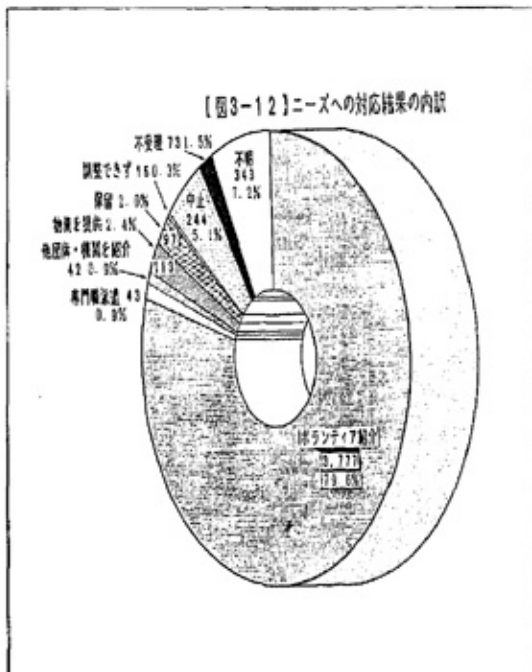
4 ニーズへの対応

約8割にボランティアを紹介

以上のような4822件のボランティア依頼に対して、「市民の会」はどのように対応したのだろうか。【図3-12】は、その対応結果を示したものである。

まず、4822件ものボランティア依頼に対して、その8割近く（79.6%）にボランティアを紹介することができた。さらに「専門職派遣」（0.9%）「他団体・機関紹介」（0.9%）「物資提供」（2.4%）の3つを加えたものが「市民の会」として対応できたケースといえるので、結局、全ニーズの8割以上（83.8%）に応えることができたわけである。これは、あの混乱状態やスタッフの数を考えると、かなり評価できる数字ではないだろうか。

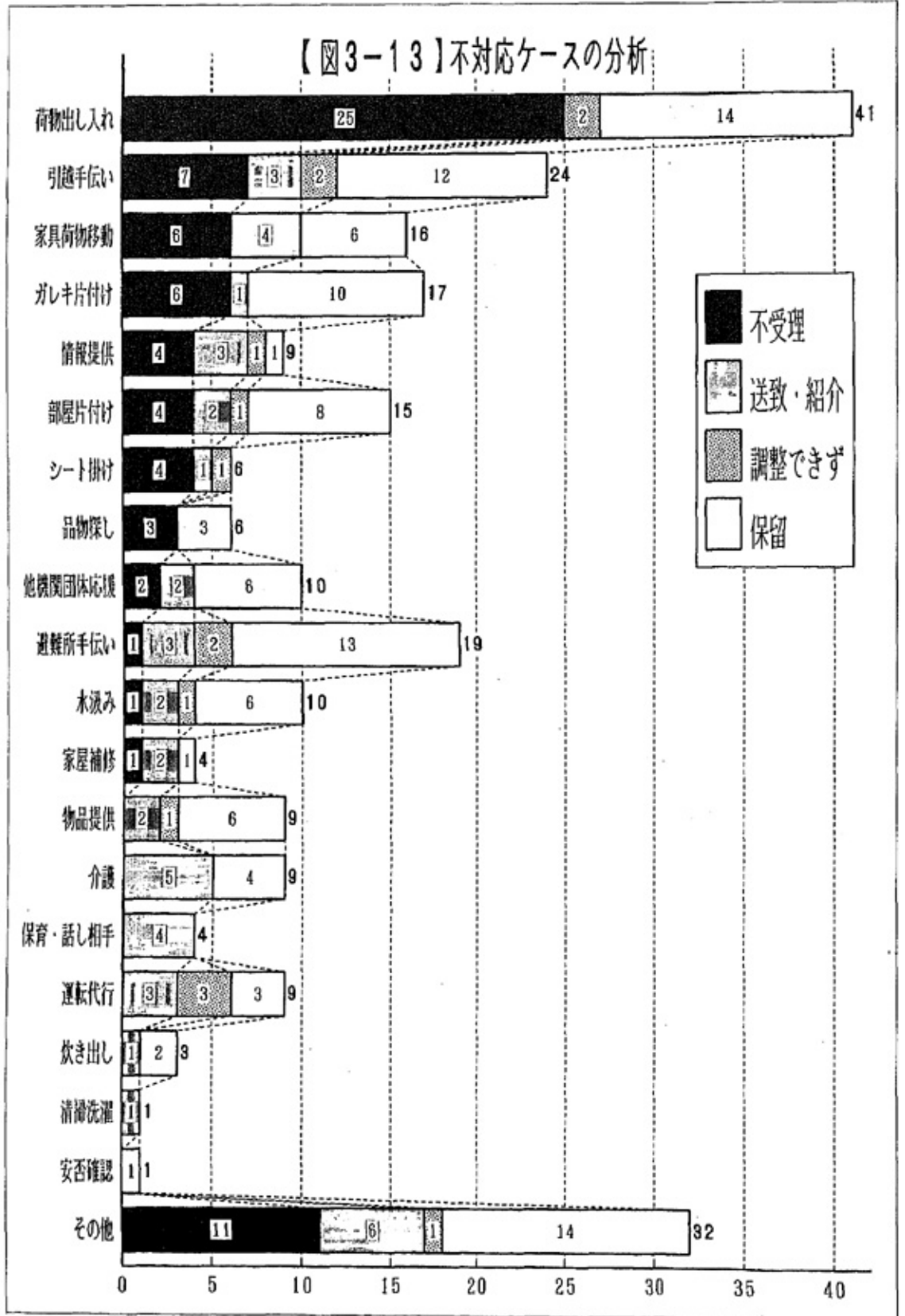
「中止」とは、依頼者側の都合で取りやめになったケースである。一方、「市民の会」側の判断・都合で対応できなかったのが、「保留」「調整できず」「不受理」の3つで合計3.9%になる。この中身についてももう少し考えてみよう。



不対応のケースとは

【図3-13】は、対応しなかった・できなかったケース（245件）を分析したものである。

「不受理」とは、コーディネーターが“ボランティアでは無理”“ボランティアで行なうべきではない”と判断し、その旨を説明して断ったケース



である。これは「荷物出し入れ」にもっとも多い。具体的な内容としては、次のようなものである。

- ①被災家屋の状態が非常に危険な場合
(→いつ崩れるかもわからない建物のなかにボランティアに入ってもらうわけにはいかない)
- ②ピアノや特殊な機械の出し入れ
(→重量、運び方ともに専門家でないと無理)
- ③店や会社の商品の出し入れで、それが震災とあまり関係ない場合
(→社員で行なうかアルバイトを雇うべき)

「紹介・送致」が多いのは、介護、保育などの日常生活支援ケースである。これはすでに述べたように、いずれは引き上げねばならない「市民の会」で、これら継続ケースを情に流されて抱え込んでしまわないように、地元で活動を再開している団体や機関につないでいった結果である。

「調整できず」とは、依頼を受理したもののその活動を希望するボランティアが見つからず、結局紹介できなかったケースである。全てを合わせて



も15件であり、かなり特殊な依頼だったと言える。

「保留」とは、ほとんどの場合、情報があいまいで再度確認してからでないボランティア募集に踏み切れないものであった。その後、依頼者から連絡がなかったか、コーディネーターが連絡を取ることができなかったために対応できないまま残ってしまったものである。

5 依頼者の特徴

「市民の会」へボランティア依頼をしてきた人々はどのような人々だったのだろうか。次の5

つの特徴が浮かび上がる。

1. ほとんどが「ボランティア依頼」初体験

これについては記録があるわけではないが、すでに述べたように大阪ボランティア協会では40年分のニーズがわずか4か月で「市民の会」に寄せられたことから、どう考えても9割以上の人々は、ボランティア依頼は今回が初めてだったといわざるを得ない。つまり、「ボランティア」という言葉は知っていても、実際の活動内容や範囲、方法についてはほとんど理解していなかったものと思われる。「市民の会」では、そのような

私たちが
一言

ボランティア活動に 参加して

芦屋大学・学生 入江 由美子

「市民の会」での活動は、私にとって忘れることのできない活動となりました。忘れることができないというよりも、忘れてはいけないのかもしれない。

1月30日、私はボランティア活動に初めて参加しました。何ができるかわからないままの参加でした。活動は「心のケア」のチラシ配り、翌日からはV日報（ボランティアが作るボランティアへの新聞）を作りました。取材をしてたくさんの方の被災者の人と接して涙しました。話を聞いているだけなのに自然と出てきました。このV日報も第105号まで発行しました。西宮に事務所がある時はボランティアで参加し、芦屋に事務所が移ってからはスタッフとして活動させていただきました。

最初は受付をさせていただきました。何百人ものボランティアに参加前のオリエンテーションをしたり、報告書を書いてもらったり、参加人数を確認したりという仕事。次に活動オリエンテーション（ボランティアに活動内容を説明）したり、電話の受付をして30分も老人とお話をしたりと短期間で多くのことをさせていただきました。自分に何ができるかわからないと最初は本当に不安でしたが、まわりの人にすごく助けられました。

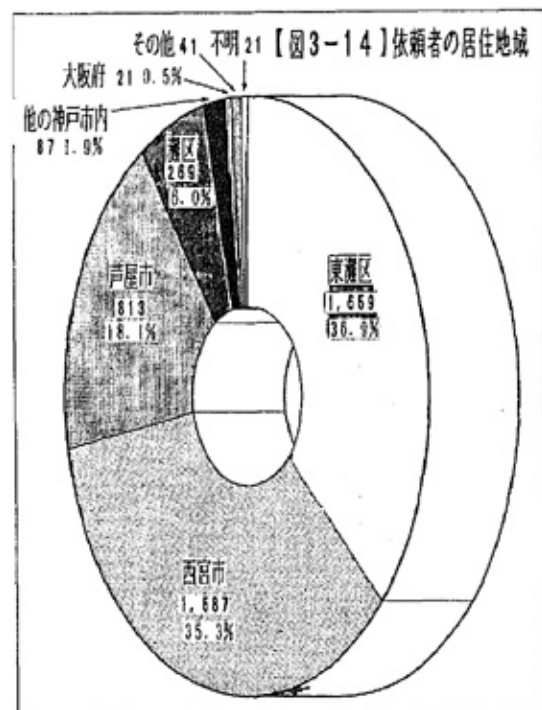
例えば、ボランティアさんに「がんばって下さい」という声をかけてもらったり、スタッフの人にも、泣いていたとき、悩んだりした時に私を勇気付けてもらいました。

今思えば、「市民の会」での半年間は、本当にあつという間でした。この半年間で私自身、少しずつ変わりました。と同時に、神戸の街も少しずつ変わりました。そして、今もたくさんの方の問題を抱えながら変わりつつあります。私は、そんな神戸をこれからも見続けていきたいと思えます。そして、ひとりでも多くの人に1月17日に起こったことを忘れてほしくありません。

人々の緊急の切実なニーズを受けとめたわけである。(このことに関するコーディネートの配慮や留意点については、3節で述べている)

2. 9割が東灘・西宮・芦屋在住者

すでに述べたが、「市民の会」へのボランティア依頼をしてきた人々は、【図3-14】のように東灘区、西宮市、芦屋市の人がほとんどだった。



これは「市民の会」の現地事務所がこの3地区にあったためである。神戸市の長田区のような大規模な火災はなかったし、交通手段も比較的早くから回復した地区だが、被害状況が決して軽いというわけではなかった。たとえば芦屋市は、神戸市、尼崎市、西宮市、伊丹市、宝塚市、北淡町のなかでもっとも人口に対する死者の数の割合が高かった。(人口8万829人に対して433人) また全壊家屋数の割合も、芦屋市(4049件)と西宮市(1万8800件)がその他の地区より多かった。

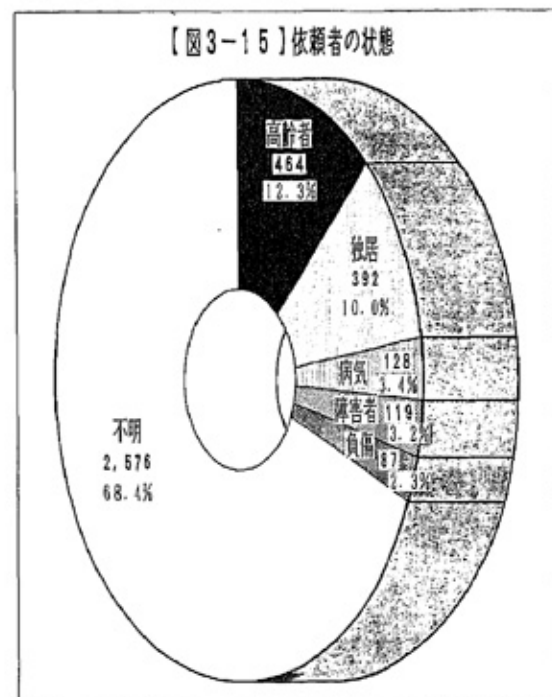
3. 広く一般市民

【図3-15】は非常に「不明」が多い。緊急時にはどうしてもニーズ内容は詳しく聞いても、依頼者の背景までは詳しく聞く余裕はない。しかし、「ボランティア依頼受付カード」には依頼者の年齢や状態を記入する欄がある。したがって明らかに高齢者の場合や、病気や障害者ゆえのニーズの場合はほぼ確実にその旨を記入するはずである。そこで不明が多いということは、明らかに高齢者

や障害者、病人という人が少なかったということになる。もちろん記入漏れなどもあるだろうが、全体的に見て「市民の会」にボランティア依頼をしてきたのは、高齢者や障害者に限定されない、広く一般の市民からだったと言えるだろう。

4. 避難中の人と在宅の人が半々

次の【図3-16】も不明が4割あるが、ある傾向は現れている。すなわち学校などに避難中の個人からも、自宅にいる人からと同じくらいボランティア依頼があったということである。つまり、各避難所には大勢のボランティアが炊き出しや物資配布のために泊まり込んでおり、一見避難所のニーズは避難所のボランティアがすべて担えるかの錯覚があるが、実際には家族ごと、あるいは一人一人の個別のニーズがあったということである。それらに個別に対応するのは、避難所につめ



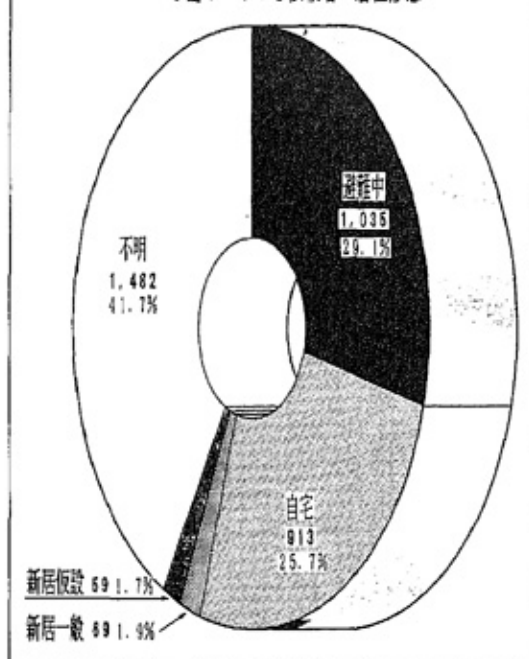
ているボランティアだけでは当然できない。「市民の会」のボランティアは、そうした被災者の個別のニーズに対応したのである。

5. 「市民の会」はボランティアから知った

ほとんどボランティアと関わりがなかった人が、「ボランティア依頼」をするのはどのようなきっかけによってだったのだろうか。【図3-17】は依頼者が「市民の会」を知った経路を見たものである。(図では不明は省いてある)

これによると、6割の人が「ボランティアから」知ったということがわかる。興味深いのは、「マ

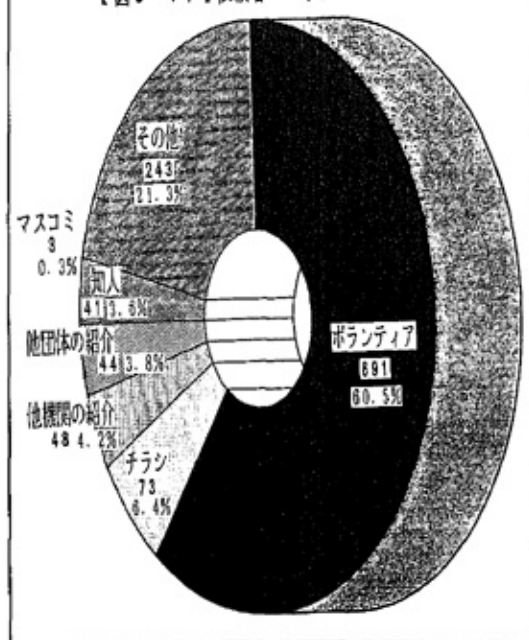
【図3-16】依頼者の居住形態



スコミから」がわずか0.3%しかないことである。被災地では電気が途絶えていたことはもちろん、テレビやラジオが壊れてしまったり、あってもゆっくり聞くゆとりもなかった。その結果、被災地の情報をもっとも届かなかったのが、それをもっとも必要とする被災地の人々だったのである。

このように考えると、災害緊急時に個々のボランティアのface to faceの関わりがいかに重要だったかをあらためて感じさせられる。

【図3-17】依頼者が「市民の会」を知った経路



私たちが一言 「天国と地獄」

長崎県南高来郡布津町役場 隈部 恵

1995年2月20日、阪神淡路大震災の現場をニュースを見るだけでなく自分の足で歩いてみた。最初のうちは、激しく倒壊しているビルや家屋が目についた。

記録しようとカメラは持ってきたが、シャッターが押せない。手が凍る。

私はリーダーボランティアとして神戸に来たのに…何が出来るのだろう。不安がよぎる。雲仙普賢岳の被災地のすぐ隣にいて、色々な経験と対応してきたつもりだったが、災害はまったく質を異にしていた。

神戸に着くまでの車窓は、ごく普通の、いつもの光景だった。

しかし神戸の周辺は想像を絶した。慣れてくるにしたがって、今までどうにもなかったと思っていたビルや家屋の傷みが見えてきた。

それと同時に、この被災者のこれからの苦悩と行政の苦勞が見えてくる。ここは修羅場、地獄ではなからうかと感じる。

全国から集まってくる物資、ボランティアにいられた方々の仕事をつくりながら、一方通行だったことに気が付いた。それは、ニーズがありボランティアを派遣して、帰ってくれば「お疲れさまでした」で終わってしまうこと。ボランティアをしてくれた人の思いと感想はどうなのだろう。

神戸の人達が心の中で何を求め、何を訴えているのだろうと思ったからである。その頃ボランティアの方々から不満の声が出始めたのである。使用人として使われる、されて当然、しなかったら罵声かとんでくる。

被災地の方々の苛立ちも当然でしょうが、全国から来てくれるボランティアの方々の心に深く傷を残すことではいけない。

ボランティアの方々との聞き取りを提案した。これは大変な作業である。しかしながら、参加されたボランティアの方が目を輝かせて、現在の情報、大変だったこと、よかったこと、今後必要なことを話してくれる。メモをとり今後の活動の参考にする。

田舎者の意見を取り上げてくれた応援する市民の会のスタッフにとっても感謝した神戸の思い出です。又、民間ボランティアでなければできない範囲の広さと、市民の心の支えとしての責任の重さをつねに考えた行動は大変勉強になりました。ただ、その時今後のことで感じたことは、同じ市民でありながら、援助のばらつきが大きいこと。これはボランティアの団体の横の連携と、社会福祉協議会等、福祉団体を巻き込んだ取り組みの薄さを感じたものでした。これは、現実には非常に難しいものですが。

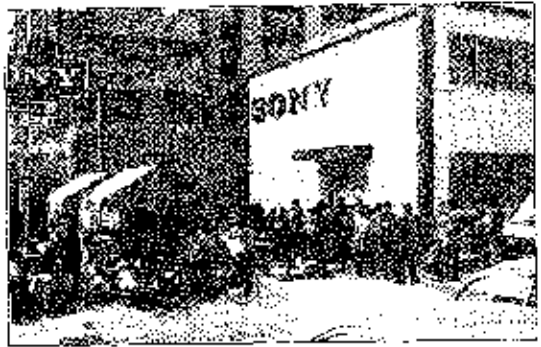
日本の社会でボランティアの心が成熟したとき、天国になるのではないのでしょうか。応援する市民の会の活動は、10日間でこんな気持ちを育ててくれたのでした。今後の活躍を期待して、折りあらば参加したいと考えています。

3-2 どのような人々がボランティアを志したか

1 「11735」という数

大阪ボランティア協会12年分

「市民の会」に登録したボランティアの総数は、11735人であった。通常、大阪ボランティア協会では年間に受け付ける「ボランティア活動希望者」の数は、900人から1000人程度である、というこ



とは、大阪ボランティア協会であればおおよそ12年分の活動希望者が、わずか4か月の間に「市民の会」を訪れたことになる。しかも、これはのべ人数ではなく登録者の実数である。つまり「ボランティア受付カード」(初回のみ記入)に記入した人の数である。

しかし実際には、一度だけではなく何回も「市民の会」を訪れて活動に参加した人もたくさんいた。「市民の会」ではその日に受け付けたボランティアの数を「ポスト-イット」を集計することに

よって毎日把握していた。その、受付開始日から終了日までの合計は、20748人になる。これは平均すると1日に182人が「市民の会」を訪れたことになる。

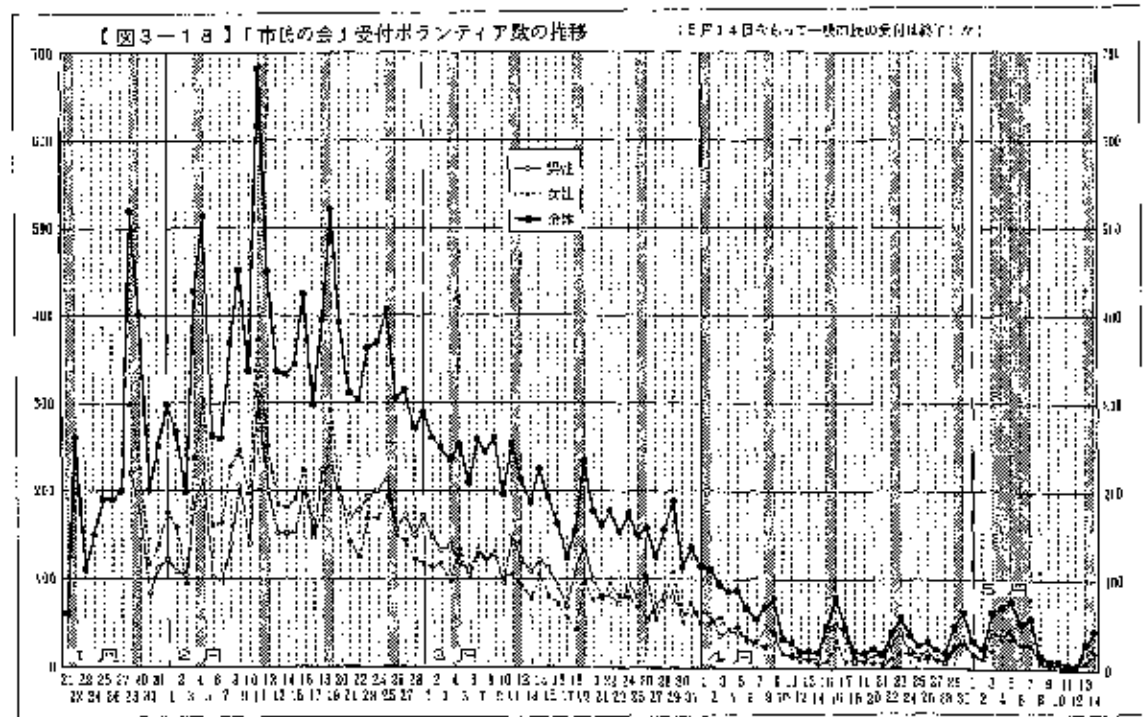
以後、11735名を「登録者数」、20748名を「受付数」と表すことにする。

2 ボランティア受付の推移

日々変わるボランティア数

【図3-18】は、ボランティア受付数の「日々」の推移を見たものである。20日ではなく21日からになっているのは、現地事務所で実際にボランティアを受け付け始めたのが開設翌日の21日からだったためである。(登録はそれ以前から大阪ボランティア協会で行っていた)

「市民の会」では、日帰り原則、また機動性を重視して事前登録方式を取らず、いつ現地事務所に来ても受け付ける態勢をとっていたため、このように日によって大きく参加者の数が変動する状態になった。概して、土・日と祝日(斜線の部分)には、その前後の倍近い人数が集まった、また、ここにデータを示すことはできないが、日々の天候にも大きく左右された。したがって、当日になるまでまったくボランティアの人数の予測がつかないという状況でのコーディネートとなった。このことは、3節で述べるように、「ボランティアの

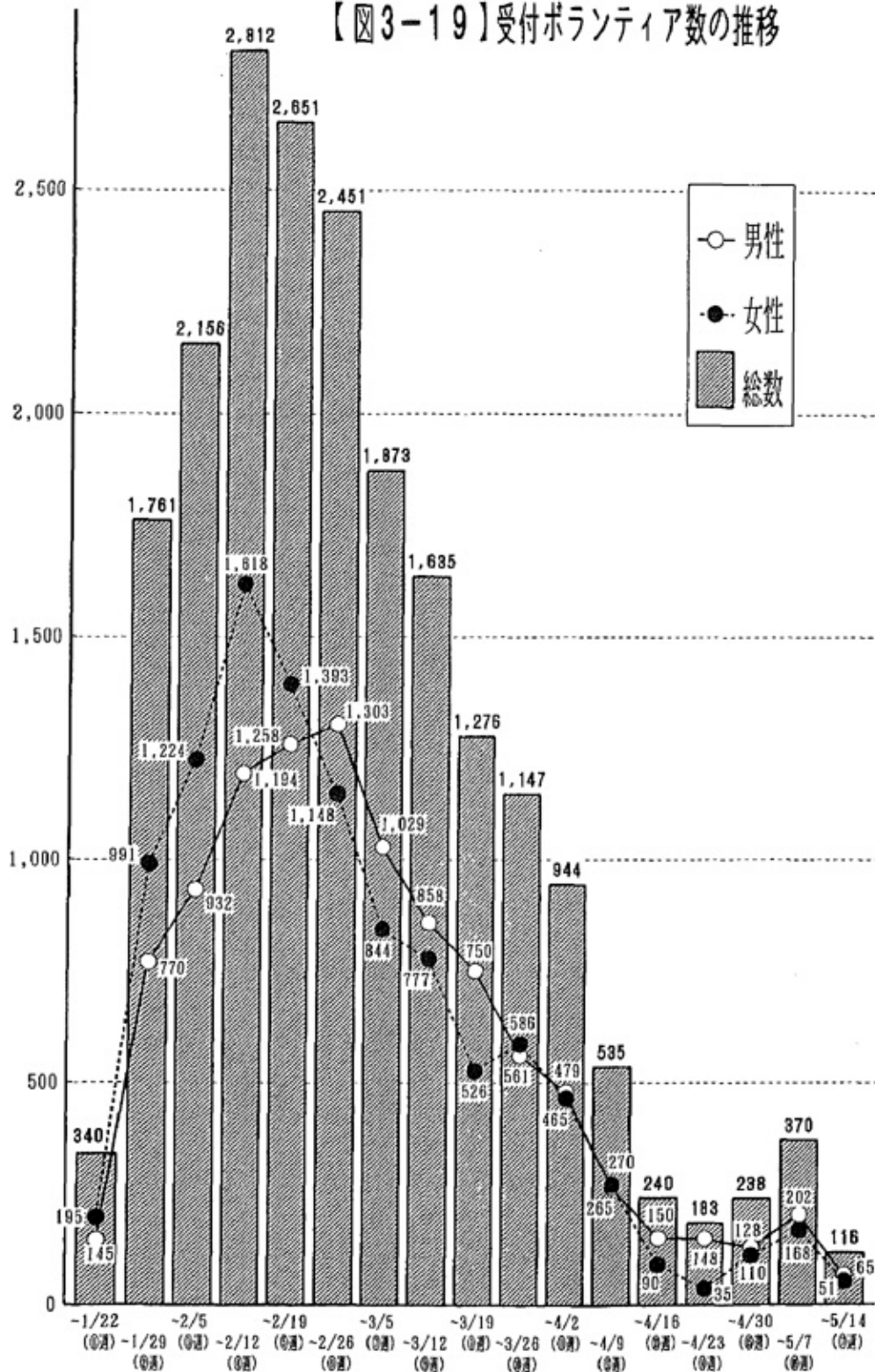


受付とオリエンテーション」「活動メニュー開発」などでスタッフの力量が試される結果となった。

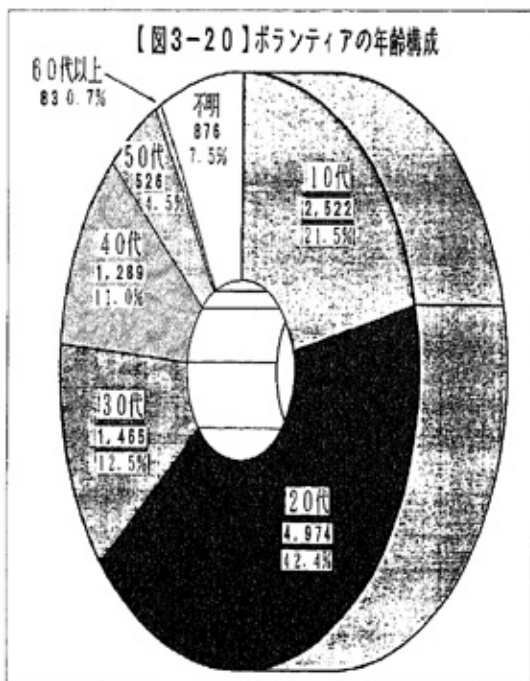
最高1日683人

114日間のうち、400人以上受け付けた日は10日、そのうち500人以上の日は4日、そしてなんと最

【図3-19】受付ボランティア数の推移



高683人を受け付けた日(2/11)が1日あった。この日は連休初日で、受付開始(9時)の1時間以上前から人が集まりだし、あっという間に長い列ができてしまったため、急きょ30分繰り上げて



受付を開始したほどだった。ちなみに683人という数は、大阪ボランティア協会であれば、約8か月分のボランティア活動希望者の受付である。

事務所別に見ると、この日は本部(西宮)443人、東灘(青木)240人の2か所に分かれて受け付けたため、混乱はまだまじだった。1か所の事務所での最大受付数は、本部での1月28日(土)の520人である。前日が200人なので、一挙に2.6

倍のボランティアを迎え、スタッフはトイレに行くことはおろか、一瞬も腰をおろす暇すらない状況だった。

ピークは2月初旬

【図3-19】は、ボランティア受付数を「週単位」で見たものである。やはり1日最高を記録した2月11日を含む第4週目(2/6-12)が、全期間のなかでもっとも多く、2812人のボランティアを受け付けた。1日平均401名を受け付けたことになる。

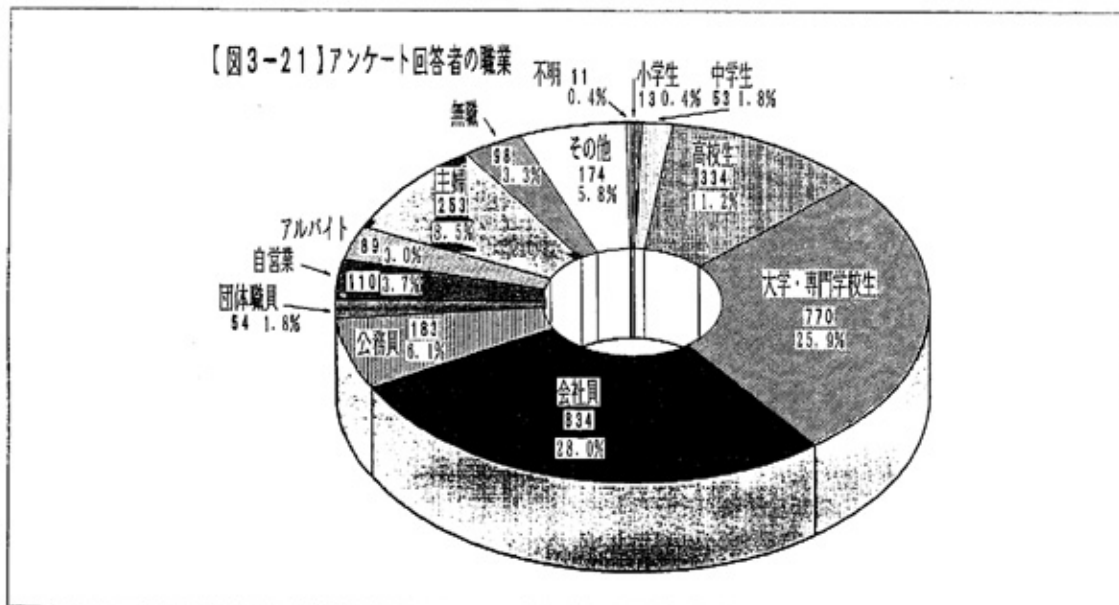
以後、徐々に減っていくが、とくに第7週(2/27-3/5)と第12週(4/3-9)に大きく減少している。これはちょうど3月と4月という月の区切りにあたり、それが心理的に影響しているのではないかと思われる。また、とくに第12週は4月の最初の月曜日から始まっており、学生は春休みが終了して新学期を迎え、勤労者も新年度を迎えて動きがつかなく頃である。4月3日(月)以降、受付数は100人を切る。

その後、第16週(5/1-7)に少し増えているが、これは連休のためである。連休が終わった5月9日(月)以降は受付数はついに一桁になった。

3 ボランティアの背景

多かった男性ボランティア 一性別

受付ボランティア総数の性別は、男性10237名、女性10491名で、男女比はほぼ同じであった。これは実は、ものすごく男性の参加が多かったとい



うことである。たとえば大阪ボランティア協会の場合だと、1994年度の活動希望者は男性23%、女性77%で、この比率は例年と変わらない。他のボランティアセンターでは、さらに男性の比率は低いと思われる。それから考えると、男女半々という比率は、大変興味深いものである。

なぜ男性の参加が多かったのだろうか、これには2つの理由が考えられる。一つは第1節で見てきたように、被災地でのニーズは圧倒的に力仕事が多かったことである。このことがマスコミや参加者からの口コミで伝わり、女性の参加に影響を与えたのではないと思われる。

もう一つは、いくら口癖りとはいえ、被災地で活動しようと思えば、早朝から夕方遅くまでかかることは覚悟しなければならない。そのため、子育て中の女性はもちろん、専業主婦層は参加しにくかったのではないだろうか。

<第6週めから男女逆転>

しかし、実は最初は女性の方が多かった。ボランティア受付数が最大だった第1週には、400人以上も女性の方が多い、やはり女性の方が日頃から様々な地域活動に親しんでいるため、イザという時に男性よりも行動を起こしやすかったのではないかと考えられる。

ところが途中で男女が逆転する。再び【図3-19】を見てみると、第6週目(2/20-26)に男性の参加が女性を上回り、以後ほぼ最後までこの傾向が続く。

これは第3週目頃から「引越手伝い」「荷物出し入れ」等の力仕事の占める割合が高くなり、ボランティア受付数が最大だった第4週には、女性はすぐに活動先が見つからず待機してもらうことが多かった。また活動してみて女性では限界があると感じた人が多かったことから、徐々にそれが口コミで伝わり、第6週以降の女性の減少となって現れたものと思われる。

6割以上が10代・20代 一年齢

【図3-20】のように、「市民の会」に登録したボランティアの年齢は、20代がもっとも多く全体の4割以上を占めた。次いで10代が約2割を占める。向方あわせると6割以上が10代・20代の若者であった。このように「市民の会」に限らず、若者が活躍したのが今回の震災におけるボランティアの一つの特徴だった。

しかし一方で、「市民の会」の場合、30代から60代以上まで、各年齢層のボランティアが参加して

いたことがわかる。これは活動日や活動内容を限定しない、したがってボランティアの年齢や体力、職業で制限を設けないという会の方針のゆえであろう。それぞれ個人の意志で参加した初対面の学生や会社員、また主婦や高齢者がその場でチームを組んで活動場所へ向かい、そして互いに助け合い、意見を出し合いながら活動を展開したという光景は、何か“共生社会”の原点を感じさせる。

学生よりむしろ勤労者 一職業

ここまで、「市民の会」に登録したボランティ

私たちが
一言

僕にとっての 市民の会

JYVA「一年間ボランティア」

16期OB 岩本 幸夫

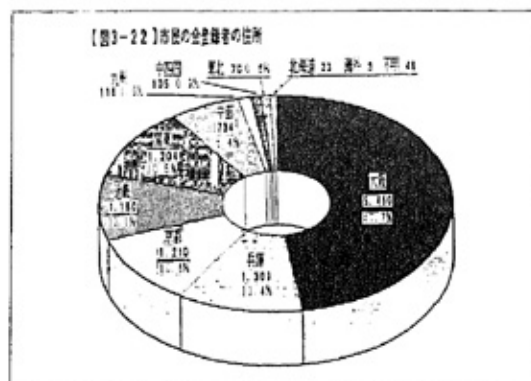
今でもよく思い出します。“市民の会”でコーディネート業務の活動をさせて頂いた一ヶ月間の出来事です。そして、その度に考えることがあります。それは、「なぜ僕は、“市民の会”に参加したのだろうか?」「どうしてみんなにたくさんの人達が集まり、協力して一つの目的に向かって活動することが出来たのだろうか?」っていうことを。

“市民の会”を通じて僕は、本当にたくさんのことを学び感じる事が出来ました。今回は、そんなことを、書いてみたいと思います。

まず初めなんですが、確かに出身が岩手であることが、一番だったのですが、僕の発案、「被災された方々のために何かをしよう!」とか、「お手伝いするたけに行くんだ!」というひっぼな気持ちからではなく、自分自身のため、つまり、自分が一生懸命に活動することによってたくさんの人達から認められる、僕は、頑張っているんだ!やっっているんだ!という充実感を味わいたかったということが、大きかったと思います。とにかく僕の行動に対して、いろんな人達から「ありがとう。ありがとう!」って喜んでもらった時の感動は、忘れることが出来ません。そんな気持ちをずっと、震災時、一緒に活動した他の昔のボランティアの人の中にもあったものだと思います。そういう気持ちの集まりが“市民の会”の活動を素晴らしいものにしていったのではないかと感じています。

そして、また“市民の会”では、本当にたくさんの人々が活動していました。幅広い年齢層、様々な職種の人々が集まり、皆違った考え方を持ち寄り、それぞれが持っている素晴らしい部分を引き出し、コーディネートを行って被災者の人々のニーズに応えていくという役割を果たしていたのではないかと感じています。

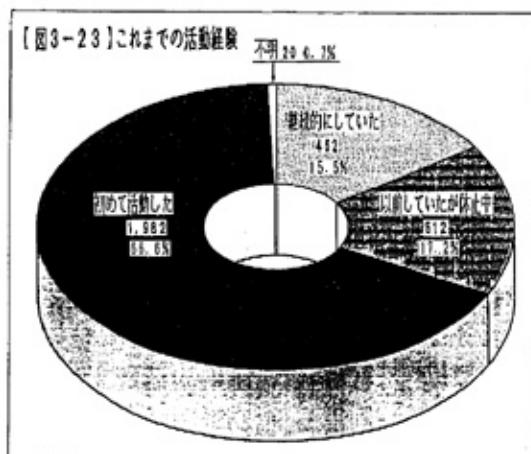
本当に“市民の会”ではたくさんのことを感じさせられ、学ばせていただきました。ありがとうございました。



アの特徴として、平常時に比べて男性の参加が多かったこと、また10代20代の若者が多かったことをあげてきた。では、その背景はどうだったのだろうか。若者が多いということは、圧倒的に学生が多かったのだろうか。

残念ながら、ボランティア「受付カード」の職業欄には記入もれが多く、11735人すべての職業等の割合はわからない。しかし、ここにもうひとつのデータがある。「市民の会」では、95年6月にNHKの助成を受けて、すべての登録者を対象に意識調査を実施した。【図3-21】はその回答者(3104人)の職業等の割合を見たものである。

もっとも多かったのは、実は「会社員」(28.0%)だった。さらにこれに「公務員」「団体職員」等を加えると、全体の42.6%が勤労者で、学生(小学生から大学生まで)の39.3%を上回っている。これは、1日限りの活動でも可能だったこと、毎日受付をしていたこと、前もって活動日を決める必要がなかったこと等の「市民の会」のボランティア受付形態が、勤労者にとって非常に参加しやすいものであったためと思われる。平常時においても、様々な市民層がボランティア活動に参加しやすくするには、それぞれの層の参加しやすい形態をもっと工夫しもっと用意することが大切であ



ることがわかる。

半分近くが大阪から 一居住地域

次に、どこからボランティアが来たのかを見たのが【図3-22】である。「市民の会」に登録したボランティアの47.7%は大阪在住の人だった。これは、会の現地事務所が「阪急西宮北口」「阪神青木または深江」「JR芦屋」と、いずれも兵庫県東部に開設され、大阪方面から鉄道を使って行きやすかったためである。

大阪の次に多いのは、被災地である兵庫県である。データとしては残っていないが、実際にボランティアに助けられた体験をもつ人が、震災直後の混乱が少し落ち着いた頃に「今度は自分がボランティアとして活動したい」と言って訪れる例も多かった。また、ボランティアの登録こそしていないが、現地事務所の近隣の人々からは「市民の会」のために本当に多くの協力・支援をいただいた。たとえば、「地理に不慣れなボランティアのための道案内」「待機中のボランティアのための休憩所提供」「つるはし、スコップ等の道具の貸し出し」など、ボランティアは一方で被災地の人々に支えられて活動を展開することができた。これらの人々の数は、ボランティア登録数にも受付数にも入っていない。

一方、遠方からもたくさんのボランティアがやってきた。2割は近畿以外からの参加者だった。北海道や海外(3人)からの参加もあった。「市民の会」は1日単位の活動であり、宿舎の提供や手配もしない(できない)原則だったので、これら遠方から来る人たちは、自分で宿舎を確保し交通費を使っただけの参加だった。事前に電話で問い合わせがあった場合は、コーディネーターは必ずそのことを説明する。したがって、それをわかった上で参加してくれた人々の自発性の高さはかなりのものだった。

6割以上が初めての活動

さて、これらの人々は、以前にボランティア活動をした経験があったのだろうか。【図3-23】は、先述のアンケート回答者(3104人)のこれまでの活動経験を聞いたものである。

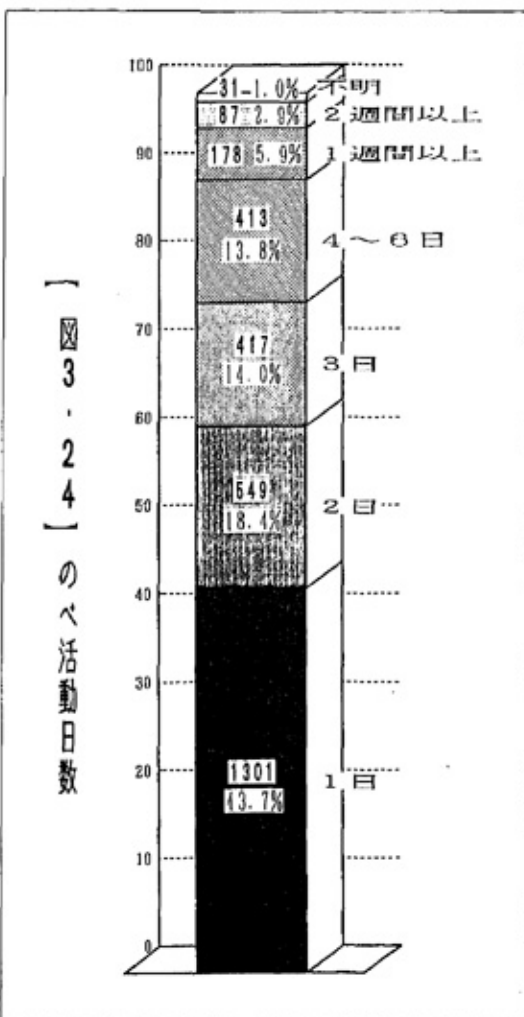
これによると、休止中も含めてボランティア活動の経験がある人が3割強にすぎず、残りの66.6%は今回が初めての活動だったことがわかる。これは「市民の会」に限らず、今回の震災ボランティアに共通の傾向だった。3節にも詳しく解説しているように、スタッフはこうした初めての参加者を迎

えるにあたって、心から歓迎すると同時に、短時間でより的確で内容の深いオリエンテーションを工夫することが求められたのは言うまでもない。

半分は2日以上活動

アンケート回答者によれば、【図3-24】のように、1日のみ活動した人は全体の43.7%だった。不明を除く残りの53%は2日以上参加した人である。1週間以上という人も8.8%あった。

「市民の会」は1日単位の活動なので、1日だけでやめようが何回来ようがまったく自由である。スタッフもとくに再訪を強く訴えることもしなかった。にもかかわらず、半数以上の人々が1日で終わらず、再び活動に訪れているということは、ボランティア活動自体のもつ魅力（たとえば、被災者との共感、協働作業の充実感、新たな自己の発見など）の現れではないだろうか。



私たちが
一言

教訓「仕事を探すのもボランティア」

朝日生命保険相互会社 広報部社会貢献室

松居 常夫

「市民の会」の本部事務所として当社の旧戸屋営業所を提供させていただいた関係から、何度か被災地を訪れ、ボランティアのひとたちとも話をする機会を得た。

市民の会に駆け付けるボランティアには、そのまま冬山で二週間は過ごせそうな重装備の、いかにもやる気満々の救助隊のような人から、洒落たリュックサックを背負ったOL風の人、まだあどけない顔をした小学生までいた。

市民の会の拠点では、スタッフが慌ただしく動き回っていたが、外で受付を待つボランティアは、話をするでもなく驚くほど静かで整然と並んで自分たちの順番を待っていたのではなかろうか。

ボランティアの仕事には、避難所の手伝い、水汲み、荷物出し、家の片付けなど様々なものがあったが、市民の会に来れば必ず仕事にありつけた訳でもない。昼まで待って、やっと仕事が舞い込んで来るケースもあったようだ。今日は依頼が何件あり、ボランティアが何名来るかは誰にも分からないし、予めお断りしようにもできない世界なのである。

私は市民の会のスタッフの一人から、次のような話を聞いた。

「避難所にボランティアを連れて行ったら、何をしに来たと怒鳴られた。ボランティアの援助を望んでない人たちも少なくない。」

冷静に考えると、被災地は被災者の生活の場であって、ただ単にボランティア活動の場ではない。ボランティアをしたいという一方的な気持ちだけでは、受け入れてもらえないのである。怒鳴った人を恨むより、ボランティアをしたいのであれば、自分で仕事を探すしかないという理解の方が自然なのではなかろうか。

1 「ボランティア・コーディネート」のとらえ方

第1、2節で見てきたように、「市民の会」では、2万人を超える多数のボランティアと4000件以上の多種多様な「ボランティア依頼」ニーズを受け付けたわけだが、実際にそれらをどのように受け付け、どのように活動につなぐことができたのだろうか。すなわち、「市民の会」におけるボランティア・コーディネートはどのようなものだったのだろうか。本節では、「市民の会」でのコーディネートの実際をふり返り、方法とその意味を考察する。

市民の2つのニーズに応える

まず、「市民の会」では“ボランティア・コーディネート”をどのように考えていたのであろうか。すでに述べたように「市民の会」は、複数の市民活動団体がネットワークを組んで設立した組織である。しかし、現地事務所の直接的な運営は、ボランティアセンターとして30年にわたる“ボランティア・コーディネート”の経験とスキルを蓄積している大阪ボランティア協会のスタッフが中心となって担った。したがって、今回の震災時に数多くの市民活動団体が活躍したが、その中で当初から“ボランティア・コーディネート”を意識して活動展開をした数少ない団体であったといえるだろう。

もっとも基本的な考え方は、「ボランティアにまつわる市民の個々のニーズに応える」ということである。すなわち、「ボランティアに応援してほしい」というニーズはもちろんのこと、「ボランティア活動をしたい」という声も市民のニーズとして受けとめ、双方にできるかぎり応えていこうという姿勢である。

こうした基本的な考えが「方法」にも反映する。たとえば、もし「ボランティア依頼ニーズ」のみに重点を置いたなら、そのニーズに対応する数のボランティアが集まった時点で、ボランティア受付は終了することになる。事実、そのような方針をとっていた団体も多かった。また、「ボランティア活動をしたい」という声を市民の“ニーズ”としてとらえる視点が弱ければ、彼らの意向にかかわらず先着順で活動に振り分ける方法がとられたり、活動終了後のフォローの機会を作らないといったことがおきる。

市民の会のコーディネート原則

「市民の会」では、ボランティア依頼もボランティア活動希望も両方とも市民のニーズとして受けとめるという基本的な考え方のもと、試行錯誤の中から次のようなコーディネートの視点と原則が生まれていった（その経過は第2章を参照のこと）。

視点：ボランティアの“自発性”に期待し、“自発性”を高めるよう働きかける

- 原則
1. ボランティアの事前登録制をとらない（当日受付システムの開発）
 2. ボランティア受付の人数制限をしない（新たな活動メニューの開発）
 3. 活動内容はボランティア自身が選ぶ（ポストイット方式の開発）
 4. お膳立てをしすぎない（小グループ単位の活動）

視点：被災者一人ひとりの暮らしに視点を合わせる

- 原則
5. 対象や活動内容を限定しない
 6. 専門コーディネーターが個別に依頼を受けとめる

視点：バランス感覚を重視する

- 原則
7. ボランティアと依頼者双方の立場や言い分を客観的に受けとめる
 8. 被災地の復興状況を見ながら常に活動内容を検討する

実はこれらの「視点」の部分は、通常のボランティアセンターにおけるものとまったく同じである。ただ、それを今回のような状況においてどのように実現するかという検討のなかで、続く8つの「原則」が確立していったのである。

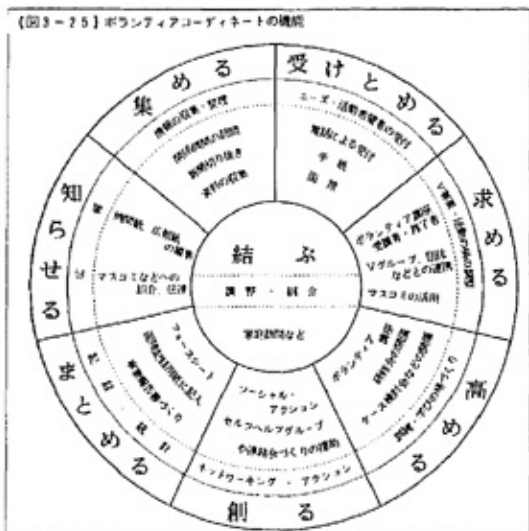
2 平常時のコーディネートとの相違点と共通点

複数のスタッフが役割分担

さらに具体的にコーディネートの方法を見てみよう。

通常のボランティア・コーディネート機能は、【図3-25】のように8つと考えられる。このうち災害緊急時のコーディネート機能は、「受けとめる」「求める」「結ぶ」の3つに集中する。しかもその量がけた違いに大きい。したがって、平常時

ならば、電話を受け付けてから活動終了後のフォローアップまでを1人あるいはせいぜい2~3人



の限られたコーディネーターが担うのだが、「市民の会」では複数の人間が役割分担をしなければならなかった。

電話だけで判断

また、平常時であれば、「ボランティア依頼ニーズ」を受け付けてから実際の活動が成立するまで、よほどの緊急ケースを除いておおむね1~2週間以上かかるのが普通である。なぜなら、【図3-26】のように「ニーズ把握のための訪問」「アセスメント」「ボランティアの募集」「マッチング」「ボランティア紹介のための訪問」という一連のプロセスを踏むからである。

通常、電話受付をした段階ではボランティアに詳細を伝えるだけの情報がつかみにくい。とくに個人宅を訪問する活動の場合、その道順や依頼者



※当項、図3-25、26は、『ボランティア・コーディネーター—その理論と実際』(筒井のり子著、大阪ボランティア協会発行)からの抜粋です。

私たちが一言

支え、支えられて

大阪ボランティア協会 会員

西宮市在住 黒田 義子

爆発と感じ目覚めたがベットの中で動けなかった。辺りが明るくなるにつれ家中の、家具という家具はすべて倒れ、というよりも電子レンジ等は2メートルも離れた所にとんでおり、鋭利な硝子の破片が一面に散乱していた。

瞬時にして昨日までの平穏な生活は絶たれた。すべてのライフラインを絶たれ、電話、エレベーターの止まった6階の樓層に、なす術もなく放心状態で暫くの刻を過ごした。

暫くしてハッと我に返り、日頃から自治会で見守り活動が続けて来た、高齢者達の顔をよぎった。

無我夢中で家を飛び出し、7階に5階にと止まったままのエレベーターを横目に、崩落の激しい階段をかけたのぼり、かけ降りて安否の確認に鉄骨むき出しの廊下を走った。

途中、仲間のボランティアとも出会い、無事を確かめ合って、手分けして高齢者達を支えた。

眠れぬ一夜を明かし、リュックサック一杯の水、食料を肩に徒歩で駆けつけてくれた友人の温情に支えられ、何とか濡船に残っていた水で用を足して凌いだ。

そして、22日に若いボランティア3人が、「大阪ボランティア協会から水汲みに来ました」と家の前に立ってくれた時には、改めて生き返ったような気がした。先ず玄関を塞いでいたダンボール箱5箱の破片等を1階に降ろして貰った後、水の確保が出来た。その夜再び「大阪ボランティア協会から来ました」と大声でボランティアが来訪し、一枚のメモを手渡された。

そのメモには「水の心配はしないで頑張って。巡」と走り書きがあった。この時のほかり知れない安堵間、生運忘れる事は無い。

そして「市民の会」に支えられ、3月初旬水道が使えるようになるまで、何とか「市民の会」に支えられながら、私自身は高齢者の見守り活動を続けることが出来た。

いち早く活動を展開された「市民の会」に対して、感謝と賞賛の気持ちで一杯である。が、「市民の会」に対して申し訳ないが不満も残る。あの混乱の中で望むのが無理とは承知しつつも、2・3点あげると、先ず毎回電話で依頼をしなければならなかった事、何度も何度もダイヤルをしてやっと繋がっても、その都度、住所、氏名、年齢を聞かれ、自分で出来ぬ理由(手術後日が浅く無理だった)を尋ねられた。時には門戸荘(拠点から徒歩10数分)と言っても、何市ですか、兵庫県ですか、と問い返されたことも。

せめて継続ケースと、単発のケースの分類、電話をとる人にはある程度の土地感のある人を、と思う。

震災後言い続けられている、コーディネーターの必要性を痛感している。

この様な大災害、2度とあってはならない事だけれど、備えだけは必要だと思う。

(203世帯、7階建マンション。全壊の判定を受け、現在撤去されている。)

がどのような風貌の人がまでボランティアに説明しておいた方がボランティア自身も安心するし、また依頼者としても「こちらのことをわかっている人が来てくれる」という安心感が生まれる。そこで可能な限りコーディネーターは事前に家庭訪問や面接を行なう。そして状況を総合的に把握した上で、ボランティアを紹介すべきか否か、利用



できる公的制度はないか、他団体と連携して取り組む必要があるかを判断し、その上でどのようなボランティアを募集するかを考える（アセスメント）、そしてボランティアが見つかった時点でそのボランティアとも面接をおこない、ケースにかかわるポイントなどを理解してもらう。さらに依頼者とボランティアとの引き合わせを行なう。そして活動が開始してからも、両者に状況を聞きながら必要に応じて再調整を行なう。

ところが今回のような災害緊急時には、電話で受け付けた「ボランティア依頼」についてコーディネーターが一件ずつ訪問してニーズの確認を行うことは不可能だった。また依頼者のタイプや活動内容に応じて、より適当なボランティアを募集したり選んだりするていねいなマッチングも行い得なかった。いわば、平常時の大阪ボランティア協会のコーディネート方法に比べると、非常におおざっぱなコーディネートだった。

だからこそ、役割・作業の一つひとつが重要で、ある意味で平常時以上の専門性と経験が必要とされたのである。このことについては、後ほど詳しく述べていきたい。

共感がコーディネート成立の基本

しかし、根本的には平常時も災害緊急時もボランティア・コーディネートを成立させる基本は同じである。それは依頼者とボランティアとの間の「共感」である。

平常時においては、ボランティアが共感するのは個々のニーズの内容に対してであり、それぞれの依頼者の生き方に対してである。したがって共

感をおぼえるニーズはボランティアによって違う。

しかし今回のような大震災においては、まずボランティアは被災地の状況をそのものに共感を覚え、被災地から発生してくるすべてのニーズに共感していたのである。深夜であれ早朝であれ、どんな重労働であれ、ボランティアは積極的に行動に参加した。時にはその思いが大きすぎてスタッフとの衝突もあったが、「市民の会」としての思いを認めれば多くの人は納得してくれた。

初動期には、被災者も被災地で活動するスタッフもボランティアも、みんなに「一緒に取り組んでいる」という一体感があった。このように、「大地震による被災」という出来事に対する「共感」がボランティア一人ひとりのベースにあったことが、少々乱雑とも思われる初期のコーディネートが成立させていた契機だろう。

初動期を過ぎると、「被災地だから」というだけでは共感が生まれにくくなってきた。ケースによっては「どうしてこの人のところへボランティアが必要なのか」という声もボランティアから上がり始めた。一つ一つのケースについて、コーディネーターから「なぜボランティアが関わるのか」「どの部分をボランティアが支えるのか」という説明がなければ納得できなくなってきたのだ。しかしこれは平常時と同じことである。「いかに両者の共感が高まるように援助するか」はボランティア・コーディネートの基本なのである。

3 コーディネートの内容と役割分担

「市民の会」での具体的なコーディネート内容は、大きく4つの部門に分けることができる。すなわち、

- ①ボランティア依頼ニーズの受付
- ②ボランティアの受付とオリエンテーション
- ③活動プログラムの開発
- ④活動終了後のボランティアへのフォローアップ

である。以下にそれぞれの意味と内容を説明しよう。具体的な手順については本章本節④で紹介する。

1. ボランティア依頼ニーズの受付

今回「市民の会」へボランティア依頼をしてきたほとんどの人は、自分が「ボランティア」というよくわからない人に助けをもらうなどというこ

とを考えたこともなかった人たちだった。

したがって「ボランティア依頼」ニーズを受理するという事は、そのような人々が途方に暮れ藁をもすがら気持ちで連絡をしてきたというそれぞれの背景や思いをまず受けとめること、そしてそのような依頼者に「ボランティアとは何者であるか」ということを理解してもらうこと、そして「市民の会」として問題解決（依頼内容の解決）に向けて、最大限の努力を約束するという事なのである。

<依頼者の気持ちを受けとめる>

取り乱して電話をしてくる人にこちらも取り乱してしまったのでは、本当に大事なことは何も聞けない。かといって必要事項だけを事務的にきくやり方では、本当に相手が望んでいることを受けとめられない。相手のペースで共感を持って話を聞きながら、なおかつ必要事項は聞き漏らさない



という能力がまず求められる。コーディネーターにとっては何十件目の電話であっても、相手にとっては勇気を出して初めてかけた電話かもしれないのである。

<ボランティアとは何かを伝える>

次に「ボランティアとは何か」を依頼者に理解してもらわなければならない。そのためには、まずコーディネーターが「ボランティア」について説明する力が必要である。つまり「見ず知らずの人間が、自ら進んで、見返りを求めず、困っているあなたの手助けをする」ということをわかってもらい、「その見ず知らずの人間を信頼して下さい。責任は私たち市民の会が担います」と自信をもって伝えることである。

<依頼受理の判断>

さらにその場での判断が必要である。つまり、作業の危険度、依頼者のボランティアに対する考え方、他の制度や専門機関が対応した方がよりよいと思われるもの等、何がボランティアでできて何ができないのかを理解したうえで相談にのる姿勢が必要となる。依頼者が求めているのはボラン

ティアではないと判断した場合は、依頼を断ることもある。また、なぜボランティアが応援するのかというポイントがカードに記入されていないと、オリエンテーションを担当するスタッフは非常に困る。またボランティアからも不満が出やすい。

<依頼に対する最大限の努力>

ボランティアを紹介するか否かの判断はするが、しかし受けたすべての依頼に対して、最大限の努力を惜しまない。つまり依頼を受け付けると

私たちが
一言

ボランティア・ コーディネーターとの 「出会い」

NHK番組制作局 教養番組部 湯澤 克彦

ひっきりなしにかかる電話。てきばきと、しかもやわらかく対応するスタッフ。「どんな被災者からだろう？どんな内容の相談か？」私は、コーディネーターの傍らで耳をそばだて、その対応を繰り返し聞いていた。

1月24日夜に西宮の事務所を初めて訪れて以来、合計25日間、私は震災ボランティアの活動取材し、その殆どの期間、市民の会に関わった。取材中印象的だった事の一つはボランティア・コーディネーター、つまり広義のコーディネーター達の活動である。依頼者のニーズをどうとらえボランティアにどうつなげるのか、コーディネート活動とそのシステム作りの重要さを、市民の会の「密着取材」を通じて、初めて実感した思いだった。

現場の情報収集システム作り、被災者との対応、新しい活動の企画、スタッフのとりまとめ…。その一つ一つに知識と経験とノウハウの積み重ねがあった。例えば電話対応一つにとってもそうだ。被災者からの依頼の電話といっても、全てを引き受けられる訳ではない。中にはボランティアをたくさん集め、壊れた店を直し、早く商売を始めようという人もいた。また家の解体など危険が伴う作業の依頼も多かった。一方では「他人様には迷惑をかけない」と思って生きてきた様なお年寄りからの電話もある。そんな時は、いろいろと質問を重ね、相手が話している以上に困り事はないのか、上手に話を引き出していく…。インタビューにかけては私もプロの端くれだが、側で聞きながら「インタビューがうまいなー」と感心する事がよくあった。

しかしコーディネート活動の大切さは、残念ながら今も十分には理解されていない。かつてほとんど知られなかった「ヘルパー」という横文字の仕事は老人介護の重要性が認識されると共に今やすっかりなじまれている。「コーディネーター」もそれ位には認知されるために、その重要性をとにかくしつこく語り続けていかねばならないと今思っている。

いうことは、やむなく断る場合も含めて最後まで責任を持つということなのである。ボランティアだけでは対応しきれない依頼であれば、うまく対応してくれる団体を探して紹介する。依頼者の今後を考えて、「市民の会」ではなく別の団体の方がより適切だと判断すれば、あえて「市民の会」で抱え込まない。どのような対応が依頼者にとって一番適切であるかを常に考えることが、コーディネーターとして最大限の努力をすることなのである。

この部門については、ソーシャルワークの知識と技術も必要になるので、「市民の会」では職員の中でもコーディネーター経験のある者に限定して担当した（ただし、依頼もボランティアも減少しはじめた3月中旬以降は、経験者に限らず担当することになった）。ニーズを受け付けてからボランティア紹介を決定するまでの検討時間は、受話器を取ってから置くまでのあいだしかない。だからこそ、ある意味で平常時以上に専門性と経験が必要だったのである。

2. ボランティアの受付とオリエンテーション

今回の震災では、初めてボランティアを依頼する依頼者が多かったのと同様に、前節で見たように、6割以上が活動初体験というボランティアを、しかも日々大量に受け付けることとなった。

思い立った人がだれでも（初心者でもベテランでも、軽いノリの人も思い詰めてくる人も）参加できるということは、すなわちコーディネーターの側から言えば、どのような人が来てもなるべくその人にあった活動が紹介でき、また何をしたいかわからない人、指示されないと動けない人であってもわずか5分～10分の間に、文字通りのボランティア（＝自発的、主体的に自ら課題を見つけだして自らの責任で動ける人）に変わってもらわねばならないということである。

今回のような場合には、2つの課題があった。



すなわち「いかに機能的なシステムを作るか」という課題と、「いかに共感を高めるか」という課題である。

<いかに機能的なシステムを作るか>

これは、もっと平たく言えば、「断らない、待たせない」ためのシステムである。まず事前登録制はボランティア志願者を“指示待ち化”させ、



せっきくの自発性をそぐ結果となるので早々に取りやめた。（詳細は第2章参照）

次に当日受付の場合、数百人のボランティアが一時に集まるので、混乱が起きないように、そして待ち時間を極力少なくするようなシステムを生み出さねばならなかった。毎日の試行錯誤の末、受付システムがほぼできあがったのは、1月28日ごろだった。（詳細は第2章と本章4参照）

オリエンテーションには二つの段階を設けた。第一段階（受付オリエンテーション）は、配布した資料（活動マニュアルなど）を元に、ボランティア活動の基本や「市民の会」の趣旨、活動までの手順やボランティア保険の説明等を行う。第二段階（活動オリエンテーション）は活動先が決定してからのもので、活動先ごとにボランティアが集まり、スタッフから詳しいニーズの状況や注意事項、道順等の説明を受ける。それぞれの段階でも状況に応じてスタッフが役割を分担し、なるべく短時間で活動に出発できるようにした。

ユニークだったのは活動紹介の方法である。すでに述べてきたように、ボランティアの意向を無視して活動に振り分けるようなやり方は取りたくなかった。ボランティア活動の基本は自発性にある。コーディネーターの基本も「自発性の援助」である。したがって、なるべくボランティア自身に活動先を選んでもらうことを重視した。そこで考案されたのが、“職安市場システム”とも言える「ポストイット方式」である。壁に貼り出されたボランティア依頼内容の中から、ボランティア自身が自分に合ったものを選んで名前を書いたポストイットをその依頼内容を書いた紙に貼り付けるとい

うやり方である。

＜いかに共感を高めるか＞

一方「いかに共感を高めるか」という課題は、オリエンテーションの質の問題といえる。単に必要事項を事務的に説明するだけがオリエンテーションではない。被災地の人々の今の状態とボランティアの状態が微妙に食い違っていて、お互いいやな思いをすることのないようにアドバイスするのもオリエンテーションの重要な役目なのである。

たとえば、避難所などではボランティアだけがはしゃいでいるように見えることがあること、安易な「頑張って下さい」はかえって気持ちを落ち込ませてしまう可能性があること、自分の出したごみは自分で持ち帰ること、ボランティアが遠慮な存在になる場合もあること、危険と思ったら断る勇気をもつこと等々。特に具体的なケースを扱う「活動オリエンテーション」では、なぜボランティアの応援が必要なのか、依頼者はどのような心理状態なのかについても語る必要があった。このように立場の違う両者の感情や行動をなるべく同じレベルになるように調整することをコーディネートというのである。

また「訪問お手伝い隊」の場合は、スタッフはとくにオリエンテーションに力を入れた。なぜならこの活動は、誰かの指示に従うのではなく、自分たちでニーズを探し出し自分たちで対応を考えるものだからである。スタッフには、個々のボランティアが感性を鋭くし、より自主的に行動できるようにファシリテートする役割があった。

3. 活動メニューの開発

＜2つの意味＞

これには2つの意味があった。一つはすでに述べたように「ボランティア受付の人数制限をしない」という原則によるものである。

機関・団体によっては、時に「今日はもう用事はありませんのでお帰り下さい」という対応をやむなくしてしまったりもあったようだが、「自発性の援助」という観点からすると、せっかく集まった自発性に溢れた人々を活かさない手はない。事前に受け付けたニーズの数より、当日のボランティアの数の方が数倍多い状況下では、被災地の人々のためになり同時にボランティアも共感できる活動の企画をいかに提案していけるかということがボランティア・コーディネーターに求められた。

もう一つの意味は、ボランティアや依頼者を媒介として「市民の会」に入ってくる被災地の人々

の“声”に応えるということである。たとえば家の片づけの手伝いに行ったボランティアが、「お風呂に入れなくて困っているそうです」と報告する。他のボランティアが「銭湯ってもう営業してるんですか」と聞いてくる。そこで銭湯の場所と営業状況を調べようとの企画が生まれ、「お風呂マップ」が完成する。また、「訪問お手伝い隊」の報告で、「とくに手助けが必要な人とは出会わなかったので、道に散乱していたゴミの整理をしてきました。車道にまであふれていて危ないんです」と聞く。そこで翌日は「ゴミ整理」という活動メニューが生まれる。

私たちが 一言

ボランティア スタッフ!?

「市民の会」参加ボランティア 森 則之

震災から1週間たった1月24日に、NHKのテロップを見たのが、参加する「きっかけ」でした。無識でしたので、ほぼ毎日のように通いました。そのうちにスタッフの顔や名前を覚えて、「訪問お手伝い隊」を何度かやった3月下旬に、「ボランティア・スタッフにならないか?」と、声をかけられました。都市から通っていたので、往復に時間がかかるので、しがっていました。しかし、この様なことで声をかけられる事はめったにないと感じ、引き受けました。

最初は、正直に言って「ボランティア」と「ボランティア・スタッフ」の違いなど無いに等しいと思っていました。が、日がたつにつれて役割が決まり、シフトを組んで休みを決めたりと、次第に「ボランティア」という個人から「ボランティアスタッフ」という組織人へ変わらざるを得ませんでした。「ボランティア」ならば、自分の意志を素直に行動に表すことが出来る反面、自分の能力以上の出来事があった場合に、助言やそれをフォローしてくれる人間がどれだけいるのかとの疑問がありました。

「ボランティアスタッフ」を引き受けでからしばらくして、後者の疑問は少しずつ感じられなくなっていったと思います。他のスタッフが疑問を感じていない行動をとっていたからでしょう。

ただ、当時は職に就いていなかったのと、「市民の会」がいつまで存在するのが見えていませんでした。自分の進路について「ボランティア・スタッフをしていなければ行動することが出来るのか」と、感じる時がやってきました。そんなことを感じ始めた頃に進路について聞かれたので話をしたら、その人なりにそれぞれ助言をもらえました。そのおかげで今年の春から専門学校に入学することが出来ました。

現在と違って、「結集オーライ」となりましたが「ボランティア・スタッフ」の時はもう少し時間ゆとりがあればと感じました。

このように、ボランティアセンターとは居ながらにして、街の状況や市民の要望が入ってくるところなのである。ただし、それを新たな活動プログラムにできるかどうかはスタッフの力量次第である。ボランティア同士のなげない会話や親睦の中からニーズを敏感にキャッチする能力、そしてそれを企画化する能力、ボランティアをファンリテートする能力などが求められる。

<信じて、任す>

実際に、新しい企画をボランティアで実行してもらうときに、スタッフは“信じて、任す”という基本姿勢が重要だった。すべてを完全にお膳立てしてしまえば、ボランティアはただ便利に動いてくれる手足になってしまう。また完全にお膳立てしなければと思うと、結局スタッフに余裕がなくて実現しないだろう。

個々が自由に発想し行動しどんどん工夫してしまうのがボランティア活動の持ち味である。したがって、なぜそれが必要かという理由と、最終的にどういうものを作り上げるかというゴールをしっかり伝え、あとはボランティアたちの創意工夫にゆだねることである。実際、スタッフの予想をはるかに超えた活動成果を残してくれた場合が多かった。

4. 活動終了後のボランティアへのフォローアップ

戻ってきたボランティアの興奮、感動、あるいは疑問や憤りを受けとめることが本当に大切だった。通常のボランティアセンターでは、グループにつきなぐ場合も多いので、個々のボランティアの活動報告を直後に聞くことはそれほど多くない。しかし今回の場合は、初めて活動する人が多かったことから、活動直後の対応は重要だった。

ボランティア活動とは「ああ、いいことをした」とその日の活動で完結してしまうのではなく、そこから自分自身の考え方に変化があったり、素朴な疑問を発展させることが市民社会づくりにつながるのである。苦情や不満への対応も含めてその部分につきあうことはとても重要である。できればその理由を一緒に考えていくプロセスが「社会化の援助」につながる。

すでに述べたように、ボランティアのふともらした一言から、翌日の活動メニューが生まれることもある。当初は限られたスタッフ以外は事務所から外へでて地域をまわる余裕がまったくなかった。そこで街中を歩いてきたボランティアからの情報は貴重だった。一人一人のボランティアの観

察や発見や疑問がボランティアセンターをより魅力あるものにしていくのである。

極端に狭かった西宮北口の現地事務所では、活動から帰ってきたボランティアからの聞き取りをするスペースが十分にとれなかった。また、当初はボランティアが書いてくれた活動報告用紙の内容を次に活かすことができていなかった。そこで受付システムが確立するにしたがって、徐々に今度はフォローアップのシステムも改善していった。後でその変遷を紹介する。

このように、少なくとも以上の4つの内容を実施してはじめて本当にボランティアをコーディネートしたと言えるのではないだろうか。

スタッフの役割分担について

<専門スタッフからボランティアスタッフへ>

第2章に詳しく述べられているように、開設3日目の1月22日に一挙に280人のボランティアが詰めかけ事務所は大混乱に陥った。この初戦の段階は、現地事務所にはほとんど大阪ボランティア協会の職員（すなわち専門スタッフ）しかおらず、上述した4つの役割は専門スタッフを中心に手分けをして担当していた。しかしとにかく人が足りなかったため、ニーズの受付をして活動紹介表を作成し、刷りをコピーしボランティアにオリエンテーションを行うまでを同じ人間が担当する場合も多かった。さらに同じ人間が、活動を終えて事務所に帰ってきたボランティアから活動報告をきくこともあった。スタッフは毎日ミーティングで情報交換し、毎日いろいろなマニュアルを少しずつ改善していく作業を行った。

そして一事務所最高の520人のボランティアがやってきた1月28日には、スタッフはより細かい班に分かれて対応するシステムができあがっていたため、大きな混乱もなく1日を終えることができた。（班については第2章参照）その後、H城からのネットワークの産物で、全国のボランティア推進機関から専門スタッフがボランティアで応援に駆けつけてくれ、「市民の会」のスタッフ体制と役割分担が確立していった。

このようにして基本の形ができあがった後は、「ボランティア依頼ニーズの受付」を除く3つの部門については、徐々に慣れてきたボランティアが中心となり、職員から引き継いでいった。最初から未経験のボランティアが担ったのではなく、こうしたプロセスを辿ったため、「市民の会」は他の団体に比べると比較的コーディネートに関するト

ラブルが少なかった。言葉をかえると、日頃コーディネートを行っている団体が核になっただけに、「市民の会」にはボランティア・コーディネートには専門性があるという基本認識があったということだろう。

4つの役割の中の「ボランティア依頼ニーズの受付」のみかなりあとまで専門スタッフに限定した理由はすでに少し触れたが、**5**で詳しく説明することにする。

4 実際のコーディネートの手順

ボランティア依頼ニーズへの対応

1. 電話または来訪者から依頼内容を聞き、ボランティアを紹介するか否かを判断する

- ①まず相手のペースで話を聞く。
- ②「市民の会」やボランティア活動について説明する。
- ③ボランティアを紹介するか否かの判断をする。
→ボランティアで対応しない場合はその他の情報や方法をアドバイスする。
- ④ボランティアの紹介を約束する。(4月以降はボランティアの参加人数も減少してきたので「すぐに紹介できる」という対応はせず、「できる限り対応するが、人数の変更や活動日の変更をお願いするかもしれない」という対応をした)
- ⑤さらに詳しい情報を聞く。またはボランティア側の事情も説明しスムーズな調整ができるよう、よりよい段取り、条件を確認する。(活動内容、場所、日時、ボランティアの性別や人数、連絡先、道順など)

<解説>

すでに述べたようにこの段階は、とくにニーズ受理に関する専門性や経験が必要とされる。この段階で十分な情報が得られなければ、実際の活動現場で様々なトラブルが発生するからだ。

依頼ニーズを受け付けるスタッフは複数であるが、誰が対応しても同様の対応ができないと、これもまたトラブルの原因となるため特定スタッフで対応することとし、またマニュアルを作成したり、判断が難しい依頼について、随時検討して統一見解が得られるようにした。

2. 「ボランティア依頼カード」に記入

<解説>

「物資提供」以外はすべて統一した依頼カード(次ページに実物紹介)を利用した。聞き取る内容を漏らさないよう項目ごとに記入できる書式にした。依頼内容はできる限り詳しく、また受理したスタッフのサインを残し、ボランティア紹介時に詳細を確に確認すればよいかを判るようにした。

3. 「ボランティア依頼カード」を活動日ごとにバ

私たちも
一言

アフターケア までの道

左原サービス(株)京都営業所 中尾 博

通じない電話にシクレを切らし、退勤後に大阪府岸部へ駆けつけ「自分にあった救援活動を」と、申し入れたのですが、その足で西宮北口の「市民の会」現地本部へ行きました。そこでは数時間待ってもおね人と会えず、懸命に活躍する若い人達に接して「指示と依頼を持たず、自分が出発するから始めよう」と決めました。

御幸徳島で緊急指定車両の許可を取り、とある巨体に物資運搬を申し入れました。しかし「人達から預かった救援物資は、ボランティアに託さない」とのことでした。そこで幼友達の協力を得て、有志から直接救援物資を受け取り、大阪府岸部まで運搬したのが活動の第一歩でした。それからは市営の「市民の会」現地本部設置の物資運搬、倒壊家屋の家財取り出し等を行い、夏には簡易プール組み立てを通じて初期救援からアフターケアまでの変遷を体験できました。

それらの活動で特に痛感したことは、倒壊家屋の家財の取り出しと引取りは、個々の立地条件及び振壊程度が異なるため、ケースに応じた搬入機材が必要と思いました。さらに現地では要請内容が拡大するケースもあり、困感したこともありました。

コーディネーターからの限られた内容の依頼では、被災者の要請に十分応えられません。ボランティアの安全に対して危険をもたらす場合もあります。

街社中心のコーディネーターとボランティアでは、より効果的な活動を生み出せないでしょう。要は運輸、建築、資材管理等の専門家を含んだ、災害救援団体のボランティア組織を構築しておく必要があると思いました。また経済的援助及び救援関係者の総数も登録されている事が望まれると思います。

私にとって初めての災害救援ボランティア体験は、次の行動をとらせました。勤務先へ「ボランティア体験及び援助体制の制度化」の提案をしました。また京都府立大学で「住居改修講座」の受講を修了しました。これからも無難をしないで、続けていこうと思います。

救済支援 依頼用シート (個人・団体兼用) No. **319**

1995年 2月 16日 (木) 午後 8 時頃 米橋・電話・郵便

年齢を記入した
年齢の年代を記入

←「活動日」を記入

依頼者とボランティアの受け入れ者が異なるとした場合、受け入れ者(本人)が了解しているか確認する。

1. 依頼者自身の状態
2. 依頼者の家族の状態
3. 同居人などの状態
などを記入
本人の連絡先と活動場所を記入
※記入場所は「要」の場合にはこの欄に併用する。

依頼者
氏名 山田 太郎 (75才) 妻と2人暮らし
住所 〒300-0000 東京都千代田区千代田1-1-1 (区) 千代田

依頼者
氏名 本人
連絡先 〒100-0000 東京都千代田区千代田1-1-1 (区) 千代田 028(444)1234 (代表)

活動内容(お知らせ内容)を記入。

活動日: 2/19(日) 引越しの手伝い 男性2名、女性2名
活動時間: 10:00-12:00

ボランティア人数、性別を記入

「引越しの手伝い」や「荷物移動」の場合、家具の種類や個数も記入しなさい。
「移動先」も記入しなさい。
活動に必要な時間(必要ない場合は記入)を記入。

当初の依頼内容から変更があった場合、
キャンセルがあった場合、
欠席・欠席希望がある場合
などを記入

活動内容(お知らせ内容)を記入。
「引越しの手伝い」や「荷物移動」の場合、家具の種類や個数も記入しなさい。
「移動先」も記入しなさい。
活動に必要な時間(必要ない場合は記入)を記入。

利用→V番号、V紹介、返致()、G個別紹介、制度・施設紹介、中止、調整つかず、その他、保留、不受理

【備考】 石井

ボランティア用資料に貼合せ。

32

インダーにまとめる

<解説>

受付日と活動日は同日とは限らない。実際の活動日に漏れが発生しないよう活動日ごとにまとめた。

4. 翌日分の活動内容を1件ずつ「活動紹介シート」に記入

<解説>

「活動紹介シート」とはボランティアが貼るポストイットの台紙となる用紙である。「依頼者の名前(苗字のみ)」「活動場所」「活動内容」「時間帯」「募集人数(男女内訳)」「特記事項」などを記入する。これは壁に張り出すものなのでプライバシー保護の意味から、あまり詳しい事情は書か

ないように配慮した。

5. 「活動紹介シート」に通し番号を付ける

<解説>

オリエンテーション用の資料と合わせるため、また1日何件の依頼数があるかを確認するために番号を付けた。番号を付ける順番は、緊急度や活動時間帯を考慮に入れた。

6. ケースごとに事務所から活動場所までの地図を作成する

<解説>

「市民の会」開設当初は道路地図を利用して作成した。しかし、ボランティアは地元の地理に詳しい者ばかりではなかったため、のちに住宅地図



を手に入れ、これをコピーして作成するように改善した。事務所からの所要時間を記入することもあった。

7. 地図と「ボランティア依頼カード」のコピーを封筒に入れ、「活動紹介シート」の通し番号に合わせて番号を記入する

<解説>

依頼を受け付けるスタッフと活動オリエンテーションをするスタッフは別なので、オリエンテーション担当スタッフがボランティアに的確に説明できるように、この方法を考え出した。

8. 翌日分の活動人数の合計を計算し、ミーティングで報告する

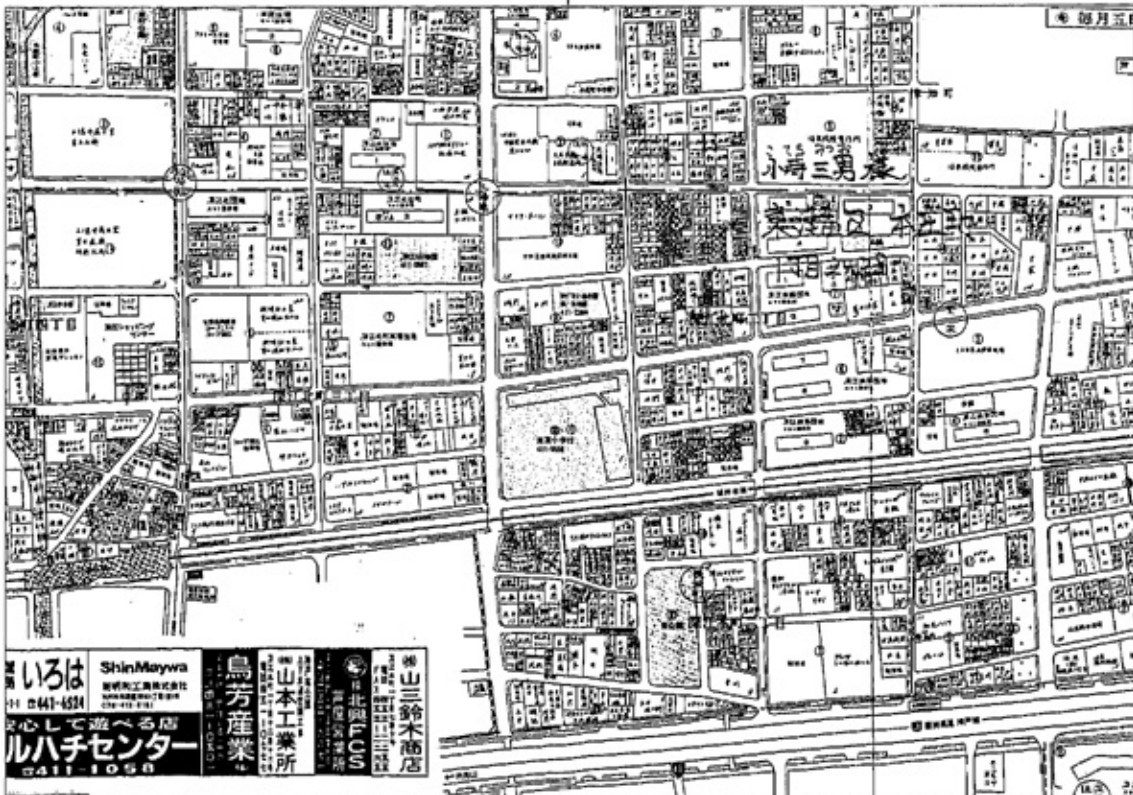
<解説>

依頼を受けた活動予定人数より、実際の来訪が予想されるボランティアの数の方がかなり多い時は、スタッフは企画プログラムや新たな活動メニュー作りの準備にかかる。

一方、「市民の会」後半の時期には参加人数が依頼活動人数を下回ることもあり、その場合はこの報告の後に翌日の対応策を検討した。

ボランティアの受付とオリエンテーション

1. 受付準備



①配布資料を添える。

- a. 「応援する市民の会」のめざす活動」(4ページ分)
- b. 「活動参加マニュアル」(6ページ分)
- c. 「ボランティア受付カード」
- d. 「お名前カード」(76.2mm×76.2mmのポストイット 男性=黄色、女性=ピンク。活動場所把握のために使用)
- e. 「腕章」(当会のボランティアであることの証明。活動終了時に回収)
- f. 「名前シール」(タックシール。裏面をはがし服の上から目立つように貼る)
- g. 「会のチラシ」(当会の案内として活動時に配布。また身分証明・緊急連絡用)
- h. 「V日報」(当会の活動を紹介する「日刊誌」。ボランティアが編集)
- i. 「今、開いているお店情報」「お風呂情報」など(必要な人のみ)

②「活動紹介シート」を壁に貼り出す。

<解説>

資料の改訂部分などあれば開所時間に間に合うように準備する。「活動紹介シート」は緊急度や活動時間帯によって張り出す順番を考える。

2. 集まってくるボランティアを順次誘導し、整列してもらう

<解説>

入り口に入るまでの段階。受付時間は午前9時だが、そのかなり前から多数のボランティアが詰めかけるため、近所迷惑にならないよう、また交通の邪魔にならないよう列の向きなどを工夫する。

3. 受付オリエンテーションを行う

- ①オリエンテーションまでの待機時間を利用して、配布物 a、b を渡し目を通してもらう。
- ②入り口の前で10～15人ごとに、簡単に「市民の会」の活動目的、現状について説明する。
- ③活動開始から終了までの流れを説明する。
- ④ボランティア保険について説明する。→特別災害ボランティア保険希望者は別の手続きをする。
- ⑤初参加者には「ボランティア受付カード」に記入してもらう。

③配布物 d～h を渡し、それぞれの説明をする。

<解説>

スタッフが常時1～2名で対応。2回目以降の参加者からは「同じ内容の繰り返しだから割愛してもよいのでは」という声もあった。しかし被災地の状況は目まぐるしく変化して、依頼者への接し方、活動現場での判断も同時に変化していたため、必ずオリエンテーションに参加してもらうこととした。(しかし、3月後半頃からスタッフの減少もあり、2回目以上の参加者への受付オリエンテーションを省いた)

短時間で多くの説明事項があるが、なるべく「応援する市民の会」のめざすものやスタッフ個々の「思い」も伝わるように心掛けた。

4. 「お名前カード」「名前シール」に各自マジックで名前(フルネーム)を記入してもらう

5. 15～20人ずつ事務所に入ってもらい、「活動紹介シート」を見てもらう

<解説>

スタッフ1～2名で対応。緊急な活動、専門性や経験を必要とする活動など参加者が選択しやすい情報をスタッフが提供する。だいたい5～6分で決断してもらうように促す。しかし単なる「手配師」にはならないように気をつける。ここがコーディネーターの腕の見せどころ。

なかなか決められない参加者には個別にアドバイスする。

6. 各自希望する活動の「活動紹介シート」の上に、自分の「お名前カード」を貼ってもらう。貼り終わったら外の邪魔にならないところで待機してもらう

<解説>

他人のカードにかぶさらないように気をつけてもらう。貼り終わった後あまり速くへ行かないようにしてもらう。

7. 活動の条件(人数)どおりの「お名前カード」が集まったものは、その「活動紹介シート」を壁からはがし、全員集まって活動オリエンテーションの場所へ移動してもらう

<解説>

自主的に声かけしてもらい、同じ活動場所へ行

く人同士集まってもらう。

- B. 活動オリエンテーションを行う（事前に「ボランティア依頼カード」と「住宅地図」のコピーを封筒に入れ、「活動紹介シート」と同じ番号を振っておく）

①活動内容別に参加者を集め、「ボランティア依頼カード」のコピーを見て、スタッフがボランティアに活動の概要を説明する。依頼者のプライバシーを尊重する意味から、「ボランティア依頼カード」のコピーはボランティアには渡さず、必要事項のみ各自メモしてもらう。

②活動する上での注意事項を説明する。

- ・危険だと思われる作業の中断、謝礼（金品）の扱い方、交通費・食費自己負担、ボランティアは便利屋ではないこと、依頼者の気持ちなどを説明する。（以上の内容についての依頼者向けの確認事項のメモを作成し、ボランティア個人ではなく会としての姿勢であることを理解してもらった）

- ・それぞれの内容に応じて活動の意義を説明し、共感を持って活動に臨んでもらえるように、心がける。

- ・さらに別のボランティア依頼を個人として受けてこないことを伝達する。これは情報の漏れや間違いが生じやすく、またボランティアの活動範囲が否かの判断が必要な場合があるためである。ボランティア依頼の相談を受けた場合は、直接本人から事務所へ電話するよう伝えてもらう。

③活動場所への「住宅地図」のコピーを渡し、事務所から活動場所までの行き方を説明する。（必要に応じて自転車を利用する）

④スタッフは簡潔に説明し、オリエンテーション待機者を増やさないように心がけた。と同時に機械的でなく相手の反応に応じて説明の仕方を変えるなどの配慮を行った。

3. 必要な備品（ヘルメット、軍手、防塵マスク、「情報手帳」など）を渡しボランティアを送り出す

<解説>

各自、自分の荷物や貴重品などを自己管理すること、事務所に帰ってくる時間の確認、緊急時の連絡方法の確認等を行った。

「情報手帳」とは、ライフラインの復旧状況、開いているお店情報など活動先の依頼者から尋ねられたり、紹介してあげると役立つような内容を冊子にまとめたものである。

10. ボランティアを送り出した後、「ボランティア送り出し一覧表」に記入する

<解説>

活動オリエンテーションの終了時間、担当スタッフ名、ボランティアの人数、情報手帳の番号などを記入して、依頼者からの問い合わせがあれば対応した。

これは「ボランティアが予定の時間に到着しない」といった苦情や当日の朝になって依頼者からキャンセルの電話があった場合に、ボランティアの動向がつかめず困った経験から生み出された。

11. 「お名前カード」を貼ったままの「活動紹介シート」、「ボランティア依頼カード（コピー）」「住宅地図（コピー）」をまとめて保管する

<解説>

「活動紹介シート」は、ボランティアが事務所に帰ってくる前に、再度、壁に張り出し、ボランティアが戻り次第、各自の「お名前カード」をはがしてもらうことにした。（ボランティアへの伝言がある場合はこのカードを利用した）

12. 受付オリエンテーション担当者は、1日のポストイットの男女別集計をおこない、ミーティング時に報告する

<解説>

ミーティング時にその日に参加したボランティアの人数を報告するとともに、活動紹介時の待ち時間や、ボランティアの雰囲気などを報告してもらい、翌日の活動紹介を企画する参考とした。

ボランティアへのフォローアップ

1. 聞き取りできるスペースを確保する

<解説>

ボランティアの話を聞きながらスタッフがメモを取ることもあるので机、イスなどを用意する。

2. 『聞き取りカード』を渡し、一人ひとりに記入してもらう

<解説>

活動から戻ったボランティアには、「お疲れさま」のひと声とお茶などの飲み物、熱いおしぼり（街中が砂ぼこりだったため）を用意し、まずひと息ついてもらう。

カードには、活動紹介時と実際の活動の内容が違っていった場合にその内容を、また活動中に気づいたことやスタッフに伝えたいこと、活動後の感想などを記入してもらう。

3. 活動オリエンテーションで使用した資料（『ボランティア依頼カード』のコピー、「住宅地図」のコピー）を準備する

<解説>

聞き取りスタッフが活動オリエンテーションを行ったスタッフと同じとは限らないので、事前に活動内容に目を通しておくようにする。

4. 活動先別のグループごとに報告を受ける

<解説>

ボランティアの記入した『聞き取りカード』を参考にしながら、直接ボランティアの口から活動報告を聞く。特に活動をしていて生じた疑問や困ったこと（危険な作業、謝礼を渡されたことなど）をしっかりと受け止め、ともに考える。また活動紹介時に工夫した方がよいことなどをボランティアから助言してもらう。

スタッフはボランティアへのアドバイスなども行い、またボランティアに対する「お疲れさま」という気持ちを充分表現するよう気をつけた。

5. 特記事項をニーズ受付担当のコーディネーターへ伝える

<解説>

電話などで依頼を受け付ける際に気をつけておいた方がよいこと、ボランティアでは解決できない依頼者とのトラブルなどがあれば、その場でコーディネーターへ伝えるか、最終のミーティングで報告・検討する。

6. 『聞き取りカード』の保管をする

<解説>

活動先別にまとめ、その時の終わりには1日分の『聞き取りカード』をひとまとめにして保管する。

聞き取りの変遷

「市民の会」の活動に参加したボランティアの声、ボランティアが活動した現場（依頼者）の声のひとつひとつが、「市民の会」全体としての方向性や在り方などを考えていく重要な要素であった。また各現場であらゆる情報をボランティアに収集してもらうことも重要であった。

きっちりとした「聞き取り」という取り組みができたのは、初期の混乱が落ち着き、ボランティアとスタッフのバランスが取れ出した3月初旬頃からである。

1. 初期段階

「市民の会」がボランティアに活動紹介した後のフォローアップとして、活動開始の翌日からはアンケートを、その後は「活動報告用紙」を用意して各自に記入してもらった。【用紙3-1】

項目などは十分に検討する時間のないままの使用だったが、概ね「市民の会」として必要な情報項目であったと思う。記入された用紙を読みながら翌日の活動内容、活動範囲、準備するもの、注意事項などをミーティング時に確認した。

【用紙3-1】

ボランティア活動報告用紙		[今週は、週日、初めて、月]	
月	日	曜日	人
活動場所			
氏名	住所		
(成)	()		
<small> 報告内容(目的) : 新規加入 : 変更、参加した : その他 (活動範囲内で) (場所が複数の場合は、それぞれの場所ごとに書いてください) </small>			
<small> ① 昨今の状況での活動の意向はありますか。今日の活動で感じたことなどを記入してください。 ② どのようなことが実現されているかと思いましたが、 ●人的なサービス(労力、金銭、道具、話し相手、情報提供などをきく) </small>			
●特 異 (不足している物品の名称・希望されている数量)			
●その他			
③ 今後、ボランティアにはどんなことができると思われますか?			
④ 当会の活動方法への提案や問題提起、その他、感じられたらを記入してください。			
⑤ 今後、いらっしゃれそうな日はありますか			
/ / / / / / / /			
お疲れさまでした。気をつけて、お帰りください。			

【用紙3-2】

「訪問 お手伝い隊」カード	
()月()日(曜日)訪問	
記入者名	
記入者電話	- -
依頼者名	
依頼者住所	
依頼者電話	- -
内容 どんなことを してほしいか? 尾張屋は?	
いつ頃?	()月()日()曜日
何人位?	()人
注意	<p>・依頼内容を引き受けられる場合は、コーディネーターと確認の上、依頼者に電話を入れ、決定致し、絶対に即答はしないで下さい。</p> <p>・依頼者の住所・連絡先電話番号は忘れず記入。</p>

2. 検討段階

「訪問お手伝い隊」がいくつも編成され、それぞれが多くの情報を持ち帰り始めた2月初旬からは、「活動報告用紙」だけではもの足りず、班ごとの聞き取りを始めるようになった。訪問先で新

【用紙3-3】

地区NO		-	
お手持い隊ローラー作戦 情報収集カード			
情報収集者	TTT	TTT	TTT
聞き取り者	聞き取り日: 1995年 月 日 曜日		
【地区区会(本)付集票】			
氏名	姓	男・女	電話 ()
住所	丁目 番 号 (一軒家・マンションなど)		
所属	<input type="checkbox"/> 全連 <input type="checkbox"/> 中連 <input type="checkbox"/> 一原組 <input type="checkbox"/> なんともない <input type="checkbox"/> 法人でない <input type="checkbox"/> 法人でない <input type="checkbox"/> 無関係()		
状況	<input type="checkbox"/> お年寄(一人・夫婦) / 介護(要・不要) → <input type="checkbox"/> 車庫と同居 <input type="checkbox"/> 近く比較的広い <input type="checkbox"/> 障害者(視・聴・肢・知・タガ・精神) / 介護(要・不要) → <input type="checkbox"/> 車庫と同居 <input type="checkbox"/> 近く比較的広い <input type="checkbox"/> 乳幼児がいる家族(構成人員) () <input type="checkbox"/> その他 【詳細内容】		
Vの 現地 対応	<input type="checkbox"/> 声かけのみ <input type="checkbox"/> 明対応 <input type="checkbox"/> 本部への連絡要請 <input type="checkbox"/> その他 【詳細内容: ()] 【対応内容: ()]		
対応 方法	<input type="checkbox"/> コーディネーターのみ記入 <input type="checkbox"/> 回収カードに記入 <input type="checkbox"/> 別紙別紙() <input type="checkbox"/> その他		

規のボランティアの依頼を受けてくることも増えてきたが【用紙3-2】、実際に調整するには不備な情報でしかなく、そのフォローのためにコーディネーターの時間が割かれた。

また、継続しているケースについては、特記事項についてのみスタッフが聞き取りを行った。

3. 完成段階

その後、ニーズ発掘と地域把握のため行ったが住宅地図を1件ずつ塗りつぶすようにして訪問する「お手伝い隊ローラー作戦」の報告を聞き取る「情報収集カード」【用紙3-3】と、活動全般に対して聞き取る「活動聞き取り用紙」【用紙3-4】の2種類の用紙を作った。

こうして聞き取りの体制は確立したのだが、今度は聞き取った内容をどのように現場や「市民の会」の活動に反映していくかが大きな課題となった。しかしこれによって、参加するボランティアの意識や依頼者の意識の変化が把握できたので、「市民の会」の大きな方向性を決定していく有効な資料となった。

【用紙3-4】

活動聞き取り用紙		【 月 日 () 】	
項目	男	女	人数
訪問地区	(市・区)		
訪問地区内住所	(住居時間 時間 分)		
訪問地区訪問時の交通手段	(所要時間 時間 分)		
現地での状況			
訪問先が「お手持い」(重要事項はアンダーラインの上、関係者に伝達すること)			
	〒 () () ()		
その他			

状況の変化とコーディネート方法および判断基準の発展

コーディネート方法の発展

④では、完成した段階でのコーディネートの手順を紹介した、しかし、それらは最初からできあがっていたわけではない。依頼者や受付ボランティアの数と意識の変化、スタッフ数の変化、被災地の状況の変化、活動上のトラブルなどから、状況に応じて改善を重ねていったものである。どの時期に、またどの要因で、どのような判断をして方法を変えたのか、主なものを事例を交えながら紹介していくことにする。

1. 規格化した受付用紙を作成する (1/21～)

事務所開設当日から体制が整わないままニーズが入り始めた。スタッフは各々のノートやメモ用紙に記入していたが、これでは責任ある対応はできない。とにかく、まず、企画化された「カード」(受付用紙)が必要である。そこで早速大阪ボランティア協会のコーディネーターが通常使用している「ケース受付カード」を参考に「ボランティア依頼カード」を作成。翌22日の夜には大量に印刷して現地に届けた。

2. 「ボランティア依頼ニーズ」の受付は、ボランティア・コーディネーター経験者にしぼる (1/26～)

事務所を開設して4～5日は、事務所内にいる人なら誰でも電話を取っていた。ところが、とくに「ボランティア依頼ニーズ」の受付に関して次のような問題が生じてきた。

事例：1月24日(火)〇〇さん 住所 西宮市XX町△△ 水汲み」としか書かれていないカードが出てきた。これでは、時間的やボランティアを何人紹介するべきかがわからない。もしアパートやマンションの3階以上なら、女性だけでは困難である。またポリタンクは持っているのか、それとも「市民の会」から持参しなければならぬのかも不明。

事例：夕方、ある人から苦情の電話あり。「知り合いのおばあちゃんが屋根のシート掛けを依頼する電話をかけたが、受けた人がさんざん事情を聞いたあとに、そっけなく「2階の屋根のシート掛けはできません」と言って切ってしまったらしい。それで落ち込んでしまっている。断るに

してももっとていねいに対応してほしい」

⑤で述べたように、「依頼を受ける」ということは「責任を持つ」ということであり、このことがコーディネートの基本にある。これらの失敗例は、この基本が身につけていない人が対応したケースだった。つまり「水汲み」の依頼を受けるにあたっては、専門コーディネーターなら、「ボランティアが事務所を出てから相手の家に到着し、給水場所へ行き、ポリタンクを家まで運び、事務所に帰ってくるまで」を想像しながら必要事項を聞いていくのである。このことは「マニュアル」に書いたからといって、すぐにできるものでもないので、以後経験者に絞ることを決めた。

3. 「ボランティア依頼カード」を対応別にファイルする (1/26～)

当初は「ボランティア依頼カード」はすべて同じファイルに綴じていた。通常のボランティアセンターでのやり方である。ところがあまりにも量が送るので、依頼者から内容変更の連絡があった場合に電話口でそのカードを探すのに手間がかかるし、多くのカードの中で依頼日を見落とし、しまいボランティアが当日行かずに苦情を受けることもでてきた。

そこで、「現在対応中(当日のもの)」「新規ケース」「継続ケース」「要調整・連絡」「先方より連絡あり」「物資ほしい」の6種類に分け、問い合わせなどにすぐに対応できるように改善した。

4. ボランティアが持ち帰ったニーズは再度コーディネーターが確認する (1/28～)

「訪問おたすけ隊」が報告編成され、どんどん地域に出かけていくようになるにしたがって、ボランティアが避難所や街でニーズを聞いてくるようになった。そこでまた問題が生じてきた。

事例：1月28日 前日に「訪問おたすけ隊」が、偶然訪れた避難所(西宮市内の小学校)で物資の運搬や配食を手伝って帰ってきた。そして、「その先生から手が足りないので明日も来てほしいといわれたので、よろしくお願いします」との報告があった。

翌日、詳細がわからないものどりあえずボランティア教人に行ってもらったところ、その避難所で泊まり込んで活動しているボランティアから、「手は足りている。ボランティアを頼んだ覚えはない」

と言われすぐに戻ってきた。

このほか、「活動場所へ行ったが依頼者がいない」などのトラブルもあり、以後ボランティアが聞いてきた依頼は、必ずコーディネーターが再度確かめてからでないと「活動紹介シート」には書かないように決めた。

なお、本人以外から依頼があった場合（近隣、親戚、知人などから）も同様のトラブルがあったので、同様にコーディネーターは必ず本人に依頼の意志を確かめることとした。

5. 下見の実施（1/28～）

今回の場合、あまりにも依頼の量が多いので、事前の面接や家庭訪問ができなかったことはすでに述べたとおりである。しかし、どうしても電話で聞くだけでは「危険性」の判断がつかないケースがあるため、スタッフの数に余裕があるとき、及び判断できる（建築などの知識がある）スタッフがいる時期には、下見を実施するようにした。

6. 活動後のボランティアからの「聞き取り」を始める（2/6～）

「訪問おたすけ隊」の活動が活発になるにしたがい、個別ニーズの依頼を開いてくることも増えていった。個人からの依頼の場合、避難所や団体の場合よりさらに詳しく状況を聞く必要があるので、「活動報告用紙」に書かれている記述をあとで読むだけでは事足りなくなったため、直接ボランティアから報告を聞くというシステムに改善した。

7. 依頼者からの「謝礼金」に対する対応を統一する（2/中旬～）

「市民の会」では最後までボランティアの交通費や昼食代は自己負担が原則だった。もちろん依頼者から謝礼を受け取らないのは大原則である。

しかし依頼者から活動終了後に金品を渡されて困ったというボランティアの報告が入り始めた。「助けてもらったという“うれしさ”を何かの形に表したい」という依頼者の気持ちをむげに断れないというボランティアの悩みを受けて検討した結果、そのような場合にはボランティア個人ではなく、「市民の会」という団体の活動支援として受け取ることにした。したがって必ず依頼者にその旨を説明し、氏名、連絡先を聞いた上で受け取ってもらうようにボランティアに徹底した。しかしその場の雰囲気ですうしにくい場合もあるので、3/11には「応援する市民の会へボランティアの依頼をされた方へ」というメモを作成し、文面

できちんと趣旨を伝えるようにした。

8. 「ケース検討会」を実施する（2/24）

2月10日から「市民の会」の事務所が西宮（のちに芦屋に移転）と東灘の2か所になった。当初はどちらのスタッフも西宮事務所と一緒に「ボランティア依頼ニーズ」の受付に携った経験を持っていたが、次第にどちらかしか知らないスタッフが増えてきた。すでに述べてきたように、システムは生き物であり、日々細かい改善を積み重ねていくものである。いつのまにか2か所の事務所でのコーディネート判断基準は微妙に食い違い始めた。また、徐々に対応困難なケースが増え始めた時期だったこともあり、2か所のニーズ受付担当者が集まりこれらの点を確認し話し合う場を設けた。

9. 継続ケースの見直しをする（4/11～）

4月に入り、「市民の会」では活動をいつごろのように終了するかという課題がでてきていた。当初より“外人部隊”であることを意識して展開してきたので、継続的な日常生活支援依頼はあまり積極的に抱え込まないようにしてきた。とはいえ、2ヶ月以上ボランティアセンターとしてニーズを受け付けていると、何度も依頼してくる人や1、2回のはずがずっと継続しているようなケースも増えていた。

そこで継続ケースすべてを見直す機会を設け、地元ボランティアセンターやボランティアグループの了解を得て引き継いでいくこととした。

事例：「神戸市東灘区の避難所に避難中の60歳の女性。一人暮らし。同区内の自宅の片づけを手伝ってほしい」との依頼が継続して入っていた。

→以前このケースにかかわったボランティアに状況を聞くと、「片づけの手伝いより、むしろ話し相手がほしい様子」とのこと。

→コーディネーターが本人宅を訪問し、「市民の会」の状況を説明して了解を得た上で、地元のボランティアグループやボランティアセンターに送致した。

ニーズ受付等の判断基準の発展

「市民の会」開設当初の救急救難期は、“よろず相談”を会の役割として掲げ、それこそ“何でも”受け付け、“何にでも”ボランティアが駆けつけていた。とにかく被災地の状況のあまりの厳しさと、つめかけるボランティア達の熱気にコー

ディネーターも押されていた時期だった。

しかし、受付のシステムやスタッフ体制が落ちついてくるにしたがって、“何にでも” ボランティアを紹介していいのが、という当たり前の疑問がコーディネーター達の間で出はじめた。平常時のボランティアセンターでは、もちろんボランティアが対応すべきか否かをかなり厳密に検討する。そこで、いくら大災害といえども、救急期を過ぎたあとは、やはりボランティアで対応できることとできないことを明確にしていく必要があるとの結論に達した。しかも重要なのは、その判断が電話を受ける人によって異なってはいけないということである。そのため、「ボランティア依頼ニーズ」の受付担当コーディネーター達は、何か問題が起きるたびに話し合い、以後の対応の仕方を決めていった。【図3-27】はその経過を図がしたものである。以下、それぞれの説明をしてゆく。

1. 「危険」に対する判断

- *全壊家屋の中に入っでの活動はしない (1/27～)

活動中に余震が起こることもあり、もし天井や屋根が崩れ落ちてきた場合、ボランティアの命にかかわる。ボランティアの活動報告の中にも「危険を感じながらの活動は怖い」との記述が見られるようになったことから、コーディネーターは必ず家屋の状態を聞くようにした。具体的にはたとえば「あなたや家族の方は家の中に入って長時間作業されたことはありますか?」というような聞き方が有効だった。中には「私は怖くて「壁も入っていません」と答える人もあり、そのような場合は「ボランティアが中に入ることはできない」とはっきり伝えるようにした。

- *重労働で危険な作業は断る (1/27～)

「傾いている家をつっかい棒で支える」「巨大なガレキを除去する」などの依頼は、慣れている人でないといつ間違えば大怪我のもとである。中には「業者には死ななくて頼めないでボランティアでお願いしたい」などという依頼もあったため、以後このような依頼には、作業の内容を具体的にかなり詳しく聞くようにした。

- *屋根のシート掛けは専門技術ボランティアしか紹介しない (1/27～)

平壤などの家の屋根に上っでの作業は大

変危険である。事実、活動後しばらくたってからなかったことだが、屋根から落ちたボランティアもいた。危険度の判断も含めて専門家でないと作業がむずかしいため、一般ボランティアが対応しないようにした。したがって依頼者にはその旨を伝え、活動口を確約できないことを了解してもらうようにした。

2. 「主張」に対する判断

- *主張が前面に出てきているようなチラシや新聞の配布活動は、その内容に賛同するボランティアのみに参加してもらう

毎日大勢のボランティアが集まることが知られだすと、様々な個人や団体からピラ・会報配りの依頼が入りだした。情報提供の意味が強いものはよいが、特定の「主張」を強く押し出しているものについては、ボランティアに配布を頼んでよいものかスタッフ間で疑問があがった。そこでやはりボランティアの自発性の原則に立ち、あくまでボランティアがその内容に賛同するというを前提に、ボランティア自身に決めてもらう方法をとった。依頼受付時にはそのことを説明し、人数の確約はできないことを了解してもらった。

3. 「継続」に対する判断

- *継続的な日常生活支援ニーズは地元機関や団体を紹介する (1/30頃～)

すでに何度も述べてきたように、こうしたニーズについては、依頼者の状態を見ながら、また民生委員、福祉事務所、保健所、社会福祉協議会等の活動再開状況を確認しながら送致するようにした。

4. 「営利」に対する判断

- *営業にかかわる活動は断る (2/6～)

初期の頃は、銭湯や美容院の水汲み、飲食店での炊き出しの手伝いといった「店」からの依頼も、その店の行為自体が「営利を目的としない」ボランティアなものが多かったので、ボランティアも共感して活動できた。しかし、日が経つにつれて“営利を目的とする”行為にボランティア要請が入るようになってきた。そこで「店」からの依頼の場合は、しつこいくらいに内容を聞き、営利目的の色彩が濃い場合には断る

ようにした。

事例：2月6日 東灘区の男性より「家具の移動をお願いしたい。以前にもボランティアに来てもらった。男性4～5人。女性が混じってもよい。」との依頼あり。

→家屋に危険はないとのことなのでボランティアを紹介する

→活動後のボランティアより「実際は倉庫からの売り物の高級家具の搬出だった。傷つけた場合などの責任をボランティアでは負いかねる。そもそも社員か業者を雇ってすべき」との意見があった。

→夕方に同男性より「継続して3～4日来てほしい」との再依頼があったが、ボランティア活動について説明し、この依頼は断った。

た。かなりの荷物量があり引越先も高層階などの場合には、「まず業者を雇うように。その上でどうしても人手が足りない場合のみ、また電話して下さい」と対応した。

5. 「運転」に対する判断

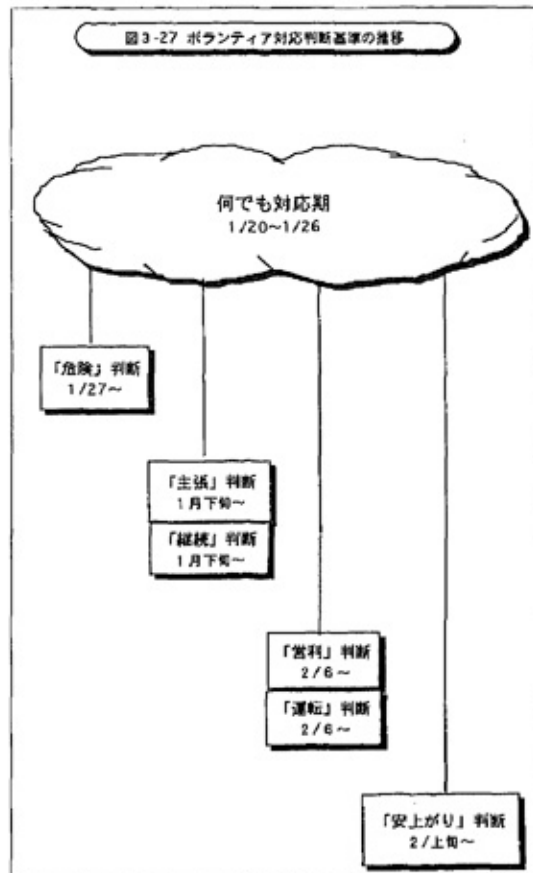
*運転ボランティアは原則として断る(2/6～)

当初は、代行運転や家財道具の運搬なども、距離や時間帯にかかわらず希望するボランティアがいる限りは対応していた。しかし日を追うごとに依頼件数が増加し、内容も引っ越しのためワゴン車やトラックの運転が必要となってきた。そこでまず「市民の会」に貸し出せる車がないこと、さらに乗用車以外の車の運転に慣れているボランティアも多くないこと、渋滞のため活動時間が予想できないこと、道路事情が劣悪な中で土地勘のないボランティアの運転は危険なこと、などの理由から、話し合った結果、特別の事情がない限りは依頼を受けないこととした。ただし、それに替わる情報は提供するよう心がけた。

6. 「安上がり」に対する判断

*業者の代行のような活動は断る(2/中旬～)

とくに「引越手伝い」の依頼が多くなりだしてから、ボランティアを“安上がり”“便利屋”という理由で依頼をしてくるケースが増えてきた。しかし電話口でそのようにいう人はまずいない。そこでコーディネーターは引越の段取りや当日のボランティアの役割などを細かく確認するようし始めた。「市民の会」では車は出さないということを聞いただけで電話を切る人もい



3-4 生み出された活動プログラム

「活動プログラム開発」の意味については、すでに本章3節④で述べた。すなわち、「つめかけた大勢のボランティア全員に何かの活動に参加してもらいたい」という現実的な動機と、「ボランティアや依頼者を介して入ってくる地域共通のニーズに応えたい」という問題解決志向の両方のパッションにより、実に様々な活動プログラムが開発された。

これらの新しい活動プログラムが生み出されるプロセスを【図3-28】に描いてみた。後述の例でもわかるように、きっかけは活動を終えたボランティアのひとことだったり、依頼者からの問い合わせだったり、事務所近くの住民からの苦情だったり、また他団体からはたらきかけだったり実に様々だった。どんなことにもヒントは隠されているのである。問題は、そのヒントをスタッフがキャッチできるか否かである。きっちりした企画になっていなくてもよい。図に書いたように何らかの「気づき」が重要なのである。そしてその「気づき」から企画へと構築していく場（今回の場合は毎晩開かれていたスタッフミーティング）が必要なのである。そして実施にあたっては、オリエンテーションスタッフの役割が重要で、その関わり方がボランティアの達成感や成果に大きく影

響することは、すでに述べたとおりである。

活動プログラムのいくつかについては、すでに第2章のドキュメントの中で、プロセスも含めてかなりていねいに述べられている。

そこで本節では、「市民の会」の活動の中で生み出された活動プログラムの主なものを改めて紹介し、その一つひとつについて若干の評価を試みたい。

第1期

現地事務所開設から1週間は、会としては「知りたい+知らせたい期」だったと言える。すなわち避難所の状態、住民の様子、道路交通事情など被災地の具体的な状況は、ほとんどつかめていなかった。また、状況は日々変化していた。とにかく実際に足で確認していくしかない。

一方、「市民の会」の存在を住民に知ってもらわなければどうしようもない。そして信用を得ていかなければならない。

そこで、事務所開設翌日からどんどん集まってきたボランティアのためにも、「訪問おたすけ隊」と「チラシ・ポスター作成」という活動プログラムが生まれた。

【訪問おたすけ隊】(1/22～) (のちに「訪問お手伝い隊」)

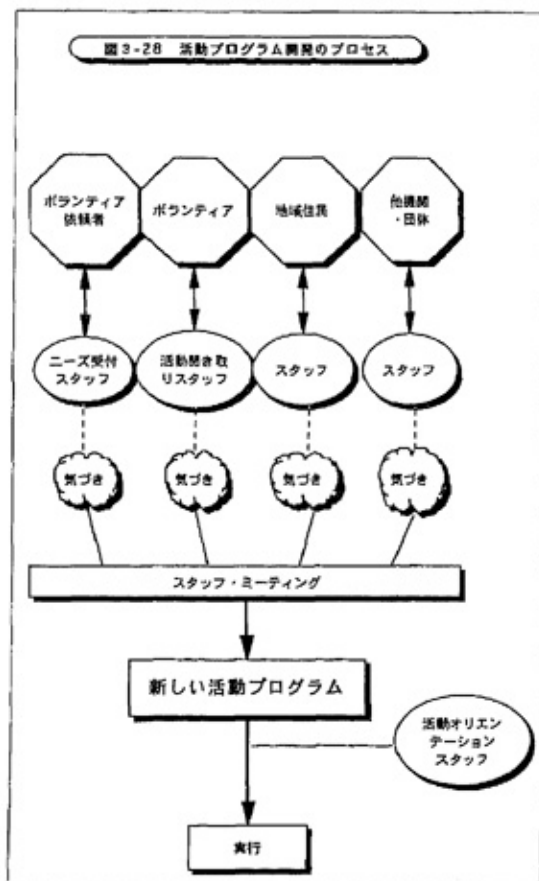
<きっかけ・内容>

第2章に詳しく述べられているように、1月21日には大阪ボランティア協会やYMCAのリーダースタッフによる引率方式でボランティア達が地域まわりをしていた。ところが翌22日には前日の5倍近い280人が訪れたため引率方式は早くも破綻し、切羽詰まったの選択として“自主活動体制”をとることになった。すなわち事務所につめかけた一般のボランティアで即席でチームを作ってもらい、リーダーもその中から選ぶ。そして道路地図で区割りした被災地を歩き回り、安否確認、情報収集、会の広報、および随時その場で依頼に応じるという活動を展開してもらった。

<評価>

*なぜこのような“乱暴な”プログラムを決断できたか

これはつきつめるところ、人間の「自覚性」をどこまで信じられるかということだろう。大阪ボランティア協会のスタッフは、動員ではなく自発的に参加してくるボランティアは手厚い“お膳立て”をしなくても自立的に動ける、という確信を長年の実践から持っていた。したが



って実はそれほど大きな心配はしなかった。そして、事実ボランティアからもそれほど大きな苦情はあがってこなかったのである。

また、たとえトラブルや苦情があがってきたとしても、そもそもボランティア活動自体そういうもの（疑問を感じたり、悩んだりするもの）であるから、話し合えばいいという一種の腹のくくり方をしてきた。

*活動オリエンテーションの重要性

とはいえ、6割以上がボランティア活動は初めてという人々である。ただチーム分けをして送り出すだけでは何をしたいのかわからない。そこで3節ですでに述べたように、活動前のオリエンテーションが非常に重要だった。「何をしろ」と命じるわけではない。ボランティアが自分でニーズを見つけさせるように方向付けをするのである。この部分は力のあるスタッフが担当する必要があった。

*歩く「市民の会」～情報を手元に届ける～

1節で見たように、ボランティア依頼者が「市民の会」を知ったきっかけは、圧倒的に「ボランティアから」だった。ボランティア志願者はマスコミの情報から、被災地の人々は「お手伝い隊」（その出るチラシ）から、という形式が占める。このような大災害時には、情報は一人ひとりの手元に届けることが重要であるということがこの活動によって明らかになった。

【チラシ・ポスター作成】（1/25～）

<きっかけ・内容>

前日の1/24に現地事務所に簡易印刷機が届いたことから、懸案だった、「市民の会」紹介とともにボランティアの身元証明ともなる「会のチラシ」を作成するプログラムができた。デザイン、文章作成、イラスト、レイアウト、印刷、裁断等の作業を、スタッフが相談に乗りつつ、すべてボランティアで分担してもらった。

また、同じように会の存在をPRするための掲示用ポスターを駅前や店頭、町内の掲示板や避難所など人がたくさん集まるところに張ろうという声が出始め、この作成、掲示もボランティアの活動プログラムのひとつとなった。

<評価>

*様々な能力（イラスト、デザイン、印刷など）が発揮され、さらに活動が多彩になった。

*チラシができたことにより、「訪問おたすけ隊」に“チラシを配る”という具体的目的ができ、“無為に街をうろついただけに過ぎないのでは”

と悩むボランティアへのケアにもなった。

*但し、これらの活動は、被災地をまわることも被災者と話すこともないため充実感に欠け、また単なる印刷や裁断の作業に終始したと思うと徒労感を覚える可能性もある。そこで、スタッフにはチラシ作成の意味やその効果について折に触れて語りかけることが大切だった。

【ボランティア日報発行】（1/29～）

<きっかけ・内容>

520人ものボランティアがやってきた28日（前日）、あるスタッフの発案で「取材チーム」が生まれ、被災地の現状を調べに出かけた。骨過ぎに帰還したあと、今度は「編集チーム」が募集され、夜までかかって「応援する市民の会ニュース（仮称）」を完成、翌29日に発行された。

以後、「市民の会」にやってくるボランティアのために、ボランティア自身が取材、執筆、編集、印刷、製本を行って毎日「情報誌」を発行することになった。1月31日発行の第2号から「V日報」と名前を変え、受付終了の5月14日まで続いた。

<評価>

*「やってくるボランティアのための情報誌」があることの意味

これは、その団体がボランティアを大切に思っているということのひとつの現れになる。被災地の人々への情報提供はもちろん重要だが、一方、各地からやってくるボランティアへも被災地の最新の状況を伝えることは、両者の共感づくりにとってとても重要だった。

*ボランティア自身が作成するという点の意味

スタッフが作った趣意書や活動マニュアルなどは、わかりやすく書いてはあるが、やはり「かたい」。参加者の5割が6代・20代の若者だったことから、同じ年代の者の感覚での手作りの日報は、お互いの体験を共有するコミュニケーション媒体となった。

第2期

救急救難期を過ぎ、生命にかかわることの次に出てくる欲求（たとえば入浴、洗濯、移動、片づけなど）が事務所の周辺の人々から、あるいは「ボランティア依頼者」からの電話を通して、また活動したボランティアの観察を通して、「市民の会」に入るようになってきた。

被災地においては電気の復旧はわりと早かったが、テレビやラジオなどが壊れて情報を入手するのが困難だった。またマスコミからはマクロな情

報は得られるが、ミクロな情報つまり身近な地域内の情報（ゴミ回収日、店の営業状況など）にほとんど得るすべがなかった。それは、生活者の視点で実際に被災地内で取材・情報収集活動をしなければ無理だった。

そこで、生活に役立つ具体的な情報を収集し、地域にフィードバックしようとの様々な企画が生まれていった。

【今、開いているお店情報】作成（西宮版1/30一、芦屋版2/1一、東灘版2/8一）

<きっかけ・内容>

そもそものきっかけはかなり早かった。1/24に事務所近くの薬局から、金がタダで物を配っていることへの苦情が入り、スタッフは救援物資が地元の店舗の復興を妨害していたということに気づかされた。また事務所前で物資の配布に携わっていたボランティアやスタッフからも、毎日不自然なほどの量を取っていく人がおり、このまま配布し続けているのかという問題点が指摘されていた。

そこで1/30に、本格的に手分けして事務所周辺の店舗の開店状況を調べるといふ活動プログラムが開始した。さらにその情報を地図に落としこんで「マップ」を作成。1/31に発行する予定だったが、2/1から開店する店舗が多いことがわかり、再調査の上2/2発行となった。

マスコミで取り上げられたこともあり、反響が大きく、「自分の店が載っていない」「来週から再開するので載せてほしい」といった連絡もたくさん寄せられた。

<評価>

*「買い物する側」のために作った情報が、「買い物してもらう側」にも役に立った

このことは、当初の企画時点では予想しないことだった。「災害時には非営利活動が営利活動を支援することもある」ということをスタッフもボランティアも学んだのである。

*常に新しい情報を提供できた

情報集を出すときの大きな問題は、いかにその情報を更新するかということである。その点は、毎日数百人のボランティアが集まっていた「市民の会」では、難なくクリアできた。

【お風呂情報作成】（西宮版2/15一、芦屋版2/18一、東灘版2/25一）

<きっかけ・内容>

2月に入ってからお風呂に関する問い合わせ（開いている銭湯を教えてください、仮設風呂の場

所を教えてください、入浴時間を教えてくださいなど）が増え始めた。そこでお店マップと同じように、取材、編集のプログラムを作った。

<評価>

*実際にボランティアが電話や訪問をして確認しているのでも、場所だけでなく開いている時間帯や待ち時間までわかり、コーディネートする際に非常に役立った。

【仮設風呂体験入浴】

<きっかけ・内容>

コーディネーターが受け付ける問い合わせの中には、「高齢なので長時間外で待つことはできない。少々遠くてもいいから待ち時間のないところを教えてください」「身体に障害があるので、狭い仮設風呂には入れない。ゆったり入れるところはどこか」などの細かい情報を必要とするケースがある。そこで、実際に体験してみようとの企画が生まれた。

【自転車屋さん情報作成】【運送屋さん情報作成】

【コインランドリー情報作成】【貸倉庫・トランクルーム情報作成】

<きっかけ・内容>

それぞれ、被災者からの「市民の会」への問い合わせから必要性がわかり、企画されたプログラムである。ニーズ受付スタッフと活動メニュー開発担当スタッフ間での意志疎通、情報交換により実現した。

<評価>

*「お風呂マップ」も含めて、これらの情報についての問い合わせは大変多かったが、残念ながらその件数の記録ほどにも残っていない。これらの活動プログラムによって「市民の会」はボランティア紹介だけでなく、生活に必要な様々な情報を提供してくれる機関として、住民には浸透していった。

【情報ボード作成】（2/1一）（2/3より「コミュニケーションボード」に変更）

<きっかけ・内容>

「こよなか国際交流協会」から届いた外国人被災者救援に関する数か国語によるチラシが語った。この情報を周知しようとするボードを作る他はない。そこで急ぎよこのプログラムが生まれた。事務所の外に設置し、往來する人の目に留まるように工夫した。以後、「ゆずります・ゆずって下さい」というリサイクル情報コーナーも加え、住民

が参加できるようなボードづくりをしていった。

<評価>

*待機中のボランティアや道行く人々の目に留まり、「市民の会」が何をやっているところかというイメージを明確にするのに役立った。

【便利手帳作成】(2/21～) (のちに「情報手帳」に変更)

<きっかけ・内容>

ボランティアが活動先で様々な情報を尋ねられることが多くなっていて、「不確かなことは言えないので事務所に電話を入れて聞こうとしても、なかなかつながらない」との活動後のボランティアからの報告をきっかけに、活動先ごとにボランティアが持参しその場で対応できるような情報冊子を作ろうというプログラムが生まれた。これはA4版の紙ファイルの中に、「お店情報」や「お風呂情報」などの印刷物を綴じたものである。冊子には番号をふり、「活動紹介シート」の番号と同じものを持ち出すようにし、必ず活動終了後に返却してもらうようにした。

第3期

3月にはいり、被災地の人々は白らの力で生活を立て直していく時期を迎えていた。仮設住宅入居も進み、仕事探しをする人、そのための保育所探しをしなければならない人など、第2期とはまた少し違ったニーズも見えてきた。地域での生活が回復するには、「地域の力（公共施設、公共交通機関、公共サービスなどの地域資源）」の回復が必要であり、それらの回復状況を把握することが「市民の会」に期待された。

【ライフライン調査の実施】(3/2～)

<きっかけ・内容>

少し前から「市民の会」事務局で新聞を取るようになっていたが、組織としては十分に活用できていなかった。そこでこの時期、めまぐるしく変化していく被災地の状況を、複数の新聞紙面や行政の広報紙から抜粋し、電話で確認しつつ整理していく活動プログラムが作られた。

<評価>

*直接の問い合わせはなかったとしても、スタッフが仮設住宅の募集の時期や入居開始日、また罹災証明の手続の期間、場所等の情報を頭に入れておくことは大切であり、そのために非常に役立った。

【路線バスマップ作成】

<きっかけ・内容>

ある「ボランティア依頼」ケースで、依頼者から「事務所から徒歩では無理。たしかバスの運行が始まったと聞いたので、それに乗ってくるとよい」と言われた。しかし不確かなままではボランティアには説明できないことから、いっそのこと市内全体の路線バスの運行状況と時刻表を調べようとの活動プログラムが生まれた。

<評価>

*これができたことにより、ボランティアが活動場所に到着するまでの時間が大幅に短縮できた地域があった。また運行の再開状況によってその地域の被害状況が想像でき、「訪問お手伝い隊」の地区選定にも役だった。

【子どもの遊び場調査】

<きっかけ・内容>

ある小学生の母親から「道路は大型トラックなどが多く危険だし、公園は被災者のテントや仮設住宅が建っており、本当に子ども達が安心して遊べる場所がない。唯一遊ぶことができる公園も、「Rから阪急電車への乗り換えの人が大勢横切るため、子ども達は邪魔者扱いされている」というボランティア依頼とも相談とも判断しにくい電話があったことから、実際にスタッフとボランティアが公園を視察。子ども達と一緒に「公園を横切らないで下さい」というポスターづくりをすることになった。これをきっかけに、企画されたプログラムである。

このほか、この時期に【避難所リスト・マップ作成】【診療している）市内病院リスト作成】【再開している）保育所リスト作成】【集会所・体育館・図書館の現状調査】【ゴミ回収状況調査】【各種イベント状況調査】などのプログラムが生まれた。

第4期

3月に入った頃から、受付ボランティア数も依頼受付数も落ちつきを見せはじめ、また何よりシステムの完成度が高くなっていたので、徐々に専門スタッフからボランティアスタッフ中心に変わっていった。「市民の会」開設当初からかかわっていた人間は「市民の会はコーディネート機能である」という確認ができており、またいずれは去らねばならない「外人部隊」として、「市民の会」が首頭をとるような直接的なイベントや企画は積極的にやらないとの合意がほぼできていた。

しかし、3月以降に加わったスタッフの中には、そのような経歴がわからず、また「コーディネー

ト機関”の意味が十分伝わらず、「もっと地域の中に入り込みたい」「自分たちでもっといろいろな企画を実施したい」という声があがってきはじめた。

コーディネーターあるいはコーディネート機関の役割は、ある意味で一歩下がった「黒子」的なものである。したがってその役割を過しては、直接的な充実感や達成感や感動は得にくい。自発的で熱意のある若いスタッフ達が、被災地の人々ともっと直接的な関わりを持ちたかったことは十分理解できる。

そこで以下のような企画が生まれていった。各企画ごとの内容の評価は別として、「市民の会」としてこうした直接的な企画を実施したことについては、いろいろな意見がある。地域やスタッフの状況の変化に応じて臨機応変に活動内容を変化させていったとも言えるし、コーディネート機関としての「市民の会」の意味があいまいになってしまったという厳しい見方もできる。

ここでは以下にそれらの企画を紹介するにとどめる。

【お風呂プロジェクト】(3/9～)

「トラックを改造して入浴車を作ったので被災地で役立ててほしい」という申し出がある個人からあり、検討の結果「市民の会」として独自のプロジェクトを実施することにした。当初は“移動”ということであったが、設置場所が事務所近くの上宮川文化センターの敷地内の1カ所しか見つからず、そこに固定した。

- 3/14 入浴車が到着
- 3/16 大工ボランティアが脱衣場などの足場を作り、スタッフが試行人浴して運営方法(男女の入浴方法、安全管理、メンテナンスなど)を検討
- 3/20 一般市民の入浴開始
- 5/15 風呂運営スタッフを地域住民や参加ボランティアへ呼びかけ
- 6/31 終了

【子どもプロジェクト】(3/9～)

- 3/9 地域住民を巻き込みながら実施していくことを決定し、担当スタッフを確認
- 3/11 公園や地域の状況調査開始
- 3/25 第1回「おーい！あそぼうよ。ぜんいんしゅうごう！」
芦屋公園内 カナディアンテントにて
(子ども 99名)

- 3/30 第2回 同上
上宮川公園にて (子ども 30名)
- 4/16 第3回 同上
上宮川公園にて (子ども 10名)
- 4/23 第4回 同上
上宮川公園にて (子ども 30名)
- 4/30 第5回 同上
上宮川公園にて (子ども 30名)
- 5/5 「みんなみんなでハイキング」
六甲山牧場にて (子ども 25名)

【深江事務所“よろず集会所”プロジェクト】

深江事務所は住宅地の中にあつたので、以前から子ども達の出入りがあった。そこで保護者や高齢者も巻き込んだイベントを企画した。

- 3/26 ビデオ上映会(子ども向け)「ミッキーの王子と少年」|アラジン」
(参加者 20-30名)
- 3/31 ビデオ上映会(おとな向け)「男はつらいよ」
(参加者 不明)
- 4/2 ビデオ上映会(子ども向け)「ミッキーが好き」|ベーターベン2」
(参加者 30名程度)
- 4/4 ビデオ上映会(子ども向け)「となりのトトロ」
(参加者 40名程度)
- 4/6 ビデオ上映会(おとな向け)「忠臣蔵」
(参加者 5名程度)
- 4/8 「春を楽しむ・子どもスペシャル」
子ども達が在宅老人宅へ柏餅を届ける+ビデオ上映会「魔女の宅急便」
(子ども 50名程度)

【地域支援バザー】

被災地の多くの店舖が営業を再開する頃になつても、「市民の会」に寄せられた救援物資はまだたくさん倉庫に保管されていた。そこで無秩序な無料配布ではなく、有効に地域に還元していくという考え方によりバザーを開催した。収益金は被災地で活動しているボランティア団体への支援金として寄付した。

- 5/7 上宮川公園にて (売上金 約25万5000円)

第四章



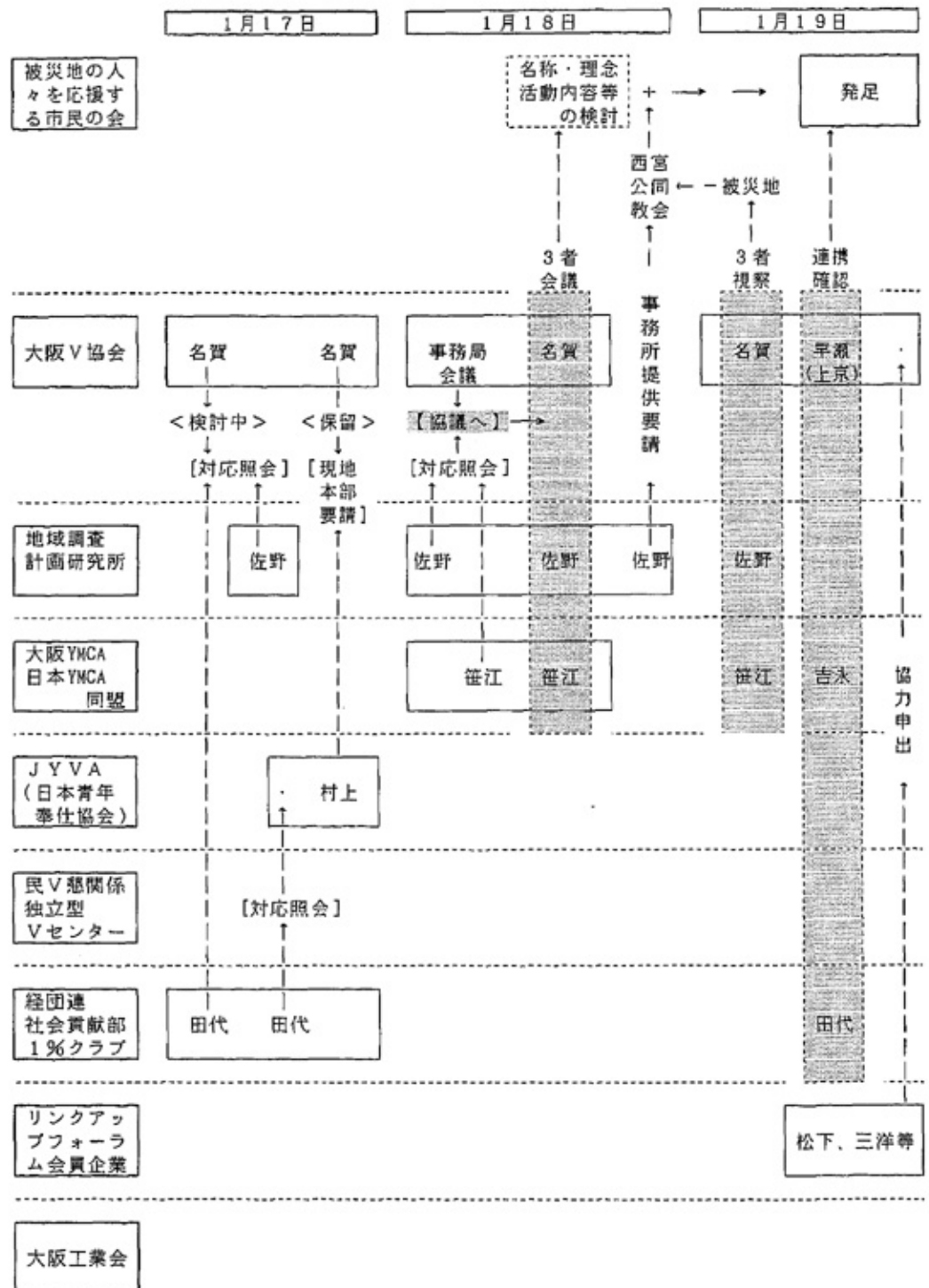
ネットワークこそ
機動的救援システム

4-1 「フットワークの蓄積」=ネットワーク

「市民の会」の特徴は、第3章で詳しく分析されているように「ボランティア・コーディネート機関」に徹した取り組みをしたことであるが、今一つの特徴はその活動が全国の活動推進機関一特に全国各地のボランティアセンターと企業の社会

貢献部局一の「協同事業」として取り組まれたことであろう。特に経団連1%クラブと大阪工業会の仲介による社員の緊急出向は、我が国では前例のないものであった。しかもこれらの協同関係は、いかに大震災という非常事態とはいえ、呼びかけ

【図4-1】 「応援する市民の会」発足にいたる関係

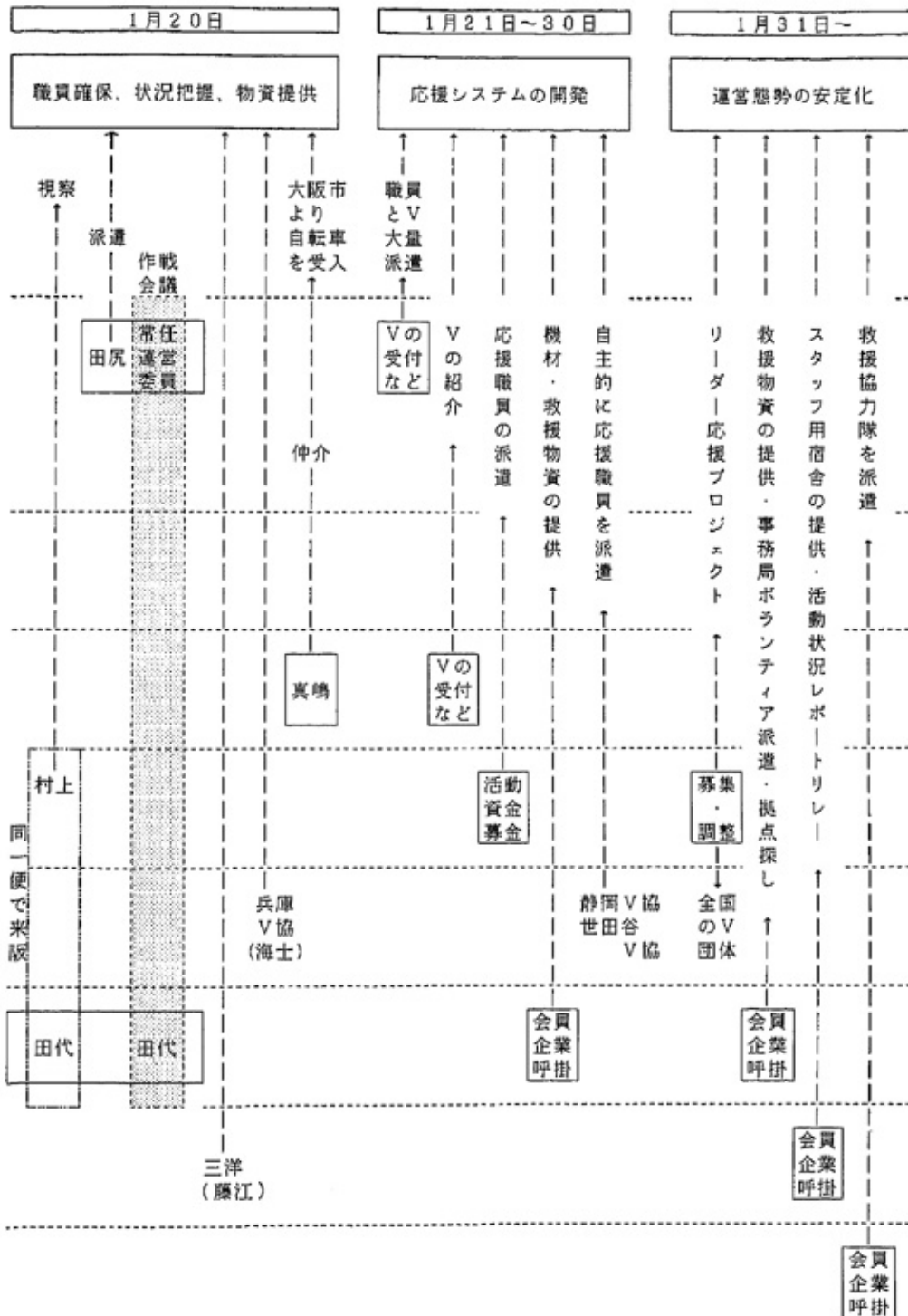


から数日という極めて短時日のうちに構築された。

このような協同態勢は、なぜ成立しえたのか。そして、この態勢にはどのような意味があり、またどのような課題が残ったのか。本章では、この

点について検討してみたい。

まず【図4-1】を見ていただきたい。これは第2章で報告した「市民の会」の活動展開のプロセスを、「市民の会」に参画した主要な団体との関係に焦点を当てて整理したものだ。



この図に顕著に示されているように「市民の会」は、まずその発足自体、複数の団体が連携した結果であったし、発足後の態勢充実も、協力団体の確保によって実現する戦略がとられた。しかも当初、個人ベースであったものを組織レベルの関係に発展させ、協力内容もどんどん増やしている、欲求なまでに協力団体を増やすこと。この戦略が、“40年分のニュース”を受け付け、“20年分のボランティア希望者”に対応した「市民の会」の活動を支える基盤となったのだ。

1 活動推進は30年の歴史

しかし、なぜ、このような協力関係を短期間に結ぶことができたのであろうか。この疑問を解くには、大震災以前の日本の市民活動の歩みを検証する必要がある。

1. ボランティアセンターの成立

【表4-1】は「市民の会」に関わった主な団体に関する簡易年表だ。

1965（昭和40）年の大阪ボランティア協会発足を皮切りに80年代まで、日本青年奉仕協会（JYVA）、兵庫県ボランティア協会など各地でボランティアセンターが誕生してきた。これらの多くは地域ごとの個別事情（ボランティア活動の盛り上がり、リーダーの存在、自治体の首長の考え方など）から誕生したもので、いわば「独立型ボランティアセンター」とでも呼べるものだ。

特に初期に生まれた団体は「ボランティア」という言葉自体が知られていない時代に、いわゆる「奉仕活動」のイメージに収まらない市民運動・住民運動なども含んだ「自主的社会的活動」という意味をこの外来語に込め、その普及と促進に取り組んできた。

一方、特に70年代後半からは全国の自治体に組織されている社会福祉協議会（社協）にボランティアセンター機能を持たせる政策が展開され始めた。コミュニティ・ケア、地域福祉といった政策課題が提起される中で、その担い手の一翼を市民（ボランティア）に期待する動きが高まり、ボランティア活動推進の拠点として社協が活用されることになったためである。

特に85年、厚生省が打ち出した「ボラントピア事業」は、この社協系ボランティアセンターへの助成額を一挙に増やすことで各センターの飛躍的な機能強化をはかり、ボランティア・コーディネ

ーターと呼ばれる専門職が全国各地に多数生まれることになった。

こうした専門機関の増加とともに、ボランティア・コーディネーターという専門技能の体系化とその専門職養成事業も始められた。78年、大阪ボランティア協会が始めた「ボランティアコーディネーター養成講座」は、そうした研修プログラムの先駆けだったが、その後、同種の研修会は全国に広がっていった。

2. 「ネットワーク」の登場

こうした取り組みの蓄積の中から、各地のボランティア活動推進機関やコーディネーターらが集い、それぞれの経験交流を通じて資質・能力の向上をはかる試みも始められてきた。

ただ、こうした取り組みが実のあるものとなるためには、「井の中の蛙」とならずフットワーク良く多様な出会いの場に出かけていく人々の存在が重要だ。そうした媒介役のことを「ネットワーク」と呼ぶことがある。

重い課題と真剣に向き合う日常を過ごしながら、新たな出会いを求めて動き回れる“霞の軽さ”も合わせ持つ。そうした姿勢は、「細く長く」「地道に」という修飾語とともに語られがちだった旧来の社会活動がもつ禁欲的雰囲気からは、やや違いイメージだ。

しかしここ数年、この“軽さ”を武器に、さまざまな異なる課題と状況をもつ市民団体をつなぐ人々が、多数、登場してきた。といっても、不真面目な活動家が増えてきたわけではない。

タコ壺的な特定のテーマに取り組むだけでは、複雑で多様な側面を持つ現代の社会問題に対して有効に対応できない。そんな反省をふまえての積極的な動きなのだ。

このネットワーク的働きのできる人々を生み出していくことは89年に開かれた第1回「日本ネットワークーズ会議」の主要テーマでもあったわけだが、その第2回会議の後、関西に市民間公募従者の研修を共同で企画推進する市民グループ「市民公共学園」が誕生。「市民の会」の発起人となった大阪ボラ協、大阪YMCA、地域調査計画研究所などは、この「学園」の主要メンバーであり、それが「市民の会」を立ち上げるきっかけとなったことは、一つの象徴的な出来事だ。

3. 交流連携事業の広がり

ともあれ、各地の市民活動家らをつなぐ交流プログラムは様々な形で取り組まれてきた。

【表4-1】「応援する市民の会」関係団体に関する簡易年表

★印は、ネットワーク形成の動き

年	月	関西圏	月	関東圏・他地域	月	経済界
1965	11	大阪V協会、発足				
1966						
1967	9	兵庫V協会、発足	7	日本青年奉仕協会(JYVA)発足		
1968						
1969				『広辞苑』に「V」登場		
1970			2	JYVA、「全国V研究集会」を開始		
1971						
1972	2	近畿ブロックV研究集会、開催				
1973						
1974						
1975			3	横浜V協会、発足		
1976	6	大阪V協会、「Vコーディネーター養成講座」を開始				
1977			4	静岡県V協会、発足		
1978			7	山梨県V協会、発足		
1979	9	大阪YMCAに「国際社会奉仕活動センター」開設				
1980	1	地域調査計画研究所、発足				
	4	京都V協会、発足				
1981			10	世田谷V協会、発足		
1982						
1983	4	★全国民間V活動推進関係者懇談会、発足				
	7	★京阪神Vセンター帯給調整担当者懇談会、開始				
	9	北河内Vセンター、発足				
1984						
1985			4	厚生省、「ボランティア事業」開始	9	※ブラザ合意
1986			10	長崎県V協会、発足	9	大阪V協、「企業・労働組合による福祉活動開発懇談会」開催
1987	6	★関西NGO協議会、発足	4	★ボランタリーアクション研究会、発足	6	大阪工業会に「社会・文化委員会」発足
	9	★コーディネーター研究会発足				
	9	★関西NGO大学、開始				
1988	2	全国V研究集会長野集會に大阪V協関係者、多数参加				
1989	11	★第1回日本ネットワークーズ会議、開催				
1990			9	日本チェルノブイリ連帯基金、発足	11	経済団体連合会に「1%クラブ」発足
1991	2	★全国V研究集会・関西集會、開催			4	経団連に「社会貢献部」発足
					10	大阪V協会に「企業市民活動推進センター」発足
1992	11	★第2回日本ネットワークーズ会議、開催				
1993	10	★市民公共学団、発足			6	★「フィランソロビー・リンクアップフォーラム、開始
1994	10	★全国Vコーディネーター研究集会、開催				
	10	★「世界V会議・東京大会」(JYVA、大阪V協など共催、経団連後援)、開催				
1995	1			阪神・淡路大震災		

すなわちまず70年からJYVAが始めた「全国ボランティア研究集会」が地域と領域を超えてボランティアが全国レベルで出会う場となり、さ

らに83年には独立型ボランティアセンターの連絡の場「全国民間ボランティア活動推進関係者懇談会」(民ボラこん)が発足。経営問題など共通の

課題解決に向けて合同研修などを進めてきた。

一方、ボランティア・コーディネーターのネットワークとしては、関西で「京阪神ボランティアセンター需給調整担当者懇談会」(83年開始)、関東で「ボランタリーアクション研究会」(87年開始)が、それぞれ始まり、専門職としての勤務環境の改善や資質向上に向けたプログラムが実施されてきた。

そして震災の3か月前である94年10月末には、これら東西のコーディネーター組織を核に、第1回「全国ボランティアコーディネーター研究集会」を開催。22都道府県から139人が参加したが、その中には「市民の会」でコーディネーターとして活躍した者が多数参加していた。

このように「市民の会」に結集したボランティア・コーディネーターや市民団体のスタッフは、大震災発生「以前に」、深く連携しあってきた実績があったのである。

「市民の会」のスタッフジャンパーは、震災の2か月半前に東京で開かれた「世界ボランティア

会議」で使われたものだったが、この「世界ボランティア会議」の際の主要スタッフの多くが「市民の会」スタッフと重複している点は、このことを象徴していると言える。

2 企業とNPOとのパートナーシップ

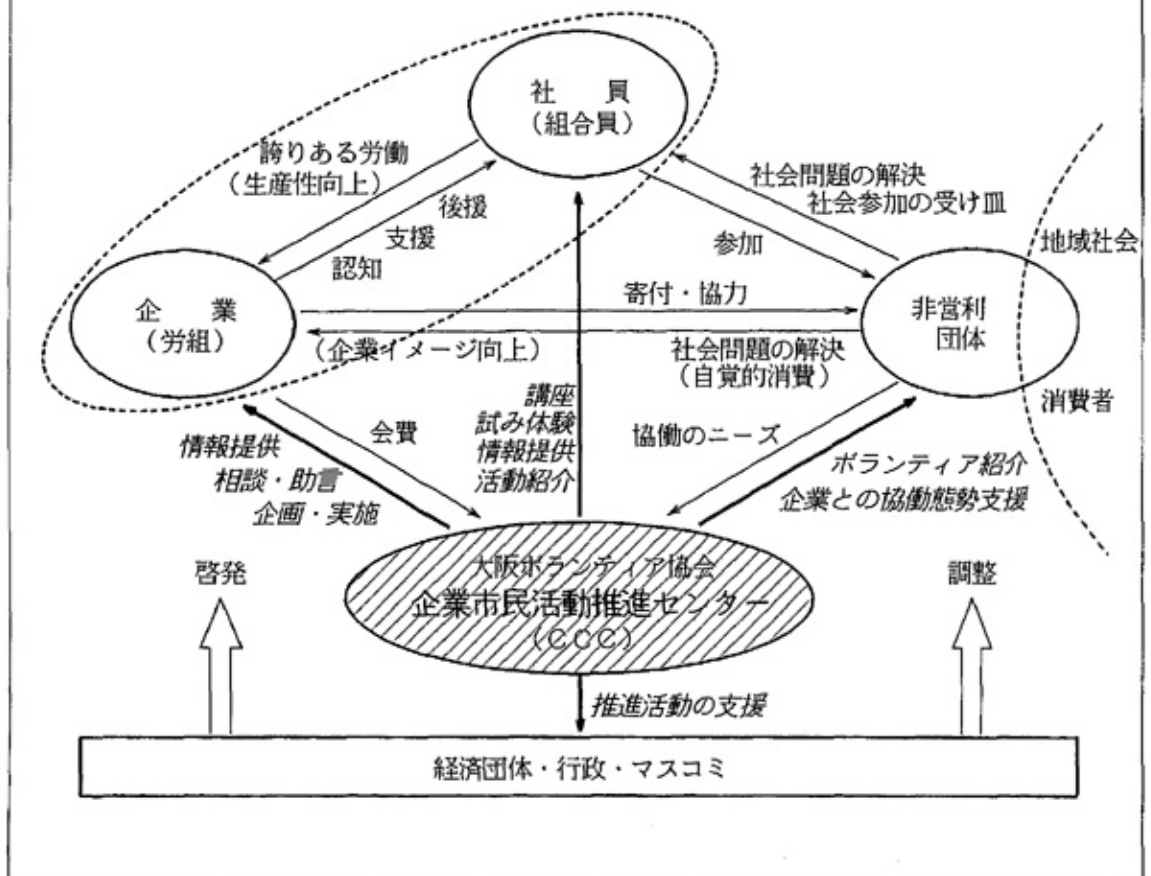
そして、これと同様に連携の蓄積がなされてきたのが、経済界と市民団体との関係だった。

1. 「企業フィランソロピー活動」の広がり

日本の企業フィランソロピー活動は、1990年を節目として、大きく広がったとされる。

企業メセナ協議会や経団連1%クラブの発足、富士ゼロックスが「ソーシャルサービス・リーグ(ボランティア休暇)制度」を始めたことなど、この年、企業による「社会貢献」活動が一挙に活発化したからだ。

【図4-2】「企業市民活動推進センター」の機能



この年に企業フィランソピー活動が活発化した理由としては、1985年の「ブラザ合意」で急速に進んだ円高に対応するため米国へ進出した多くの企業が、米国流のプラグマティックな「社会貢献」活動と接したこと、円高不況に対応する低金利政策がバブル経済を生み企業に社会貢献活動に取り込む余裕が生まれたことなど、さまざまな背景が指摘されている。

この背景論の当否はともかく、大震災が起こった時に、企業に「社会貢献」活動の専任担当者という、広報部局や総務部局とは異なる“企業と社会とのコーディネーター”が生まれていたこと、そして「ボランティア休暇・休業制度」の導入のように企業社会の中でボランティア活動に対する“認知”が進んでいたことは、「市民の会」の活動を支え広げる大きな要因となった。

2. 「企業市民活動推進センター」の存在

こうした背景があったとはいえ、すべての市民団体が企業と連携をとれたわけではない。

そんな中で「市民の会」が経済界と連携できたのは、1991年10月、大阪ボランティア協会が日本生命財団の助成を受けて開設した「企業市民活動推進センター」の実績があったからだ。

【図4-2】に示すように「企業市民活動推進センター」は、企業の社会貢献活動推進のコンサルティング役、および企業と非営利団体のコーディネート役として設立。発足以降、大震災が発生するまでの3年3か月の間に、全国の200社を超える企業、労働組合などの相談に応じていた。

その中でも特に太い協力関係を築いていたのが、「経団連・社会貢献部」「フィランソピー・リンクアップフォーラム会員企業」「大阪工業会」などであった。

まず「経団連・社会貢献部」とは、その発足直後、大阪で開催されたシンポジウムで、同部課長の田代と早瀬（大阪ボラ協事務局長）が同席して以来、協力関係を深め、1%クラブの認知申請をしてくる非営利団体の照会などで日常的に連絡を取り合ってきた。

「フィランソピー・リンクアップフォーラム」は、大震災の1年半前、関西の社会貢献部門担当者の定例学習会として発足。ざっくりばらんな雰囲気の出会いが、2か月に1度、開かれてきた。

そして「大阪工業会」とは、「リンクアップフォーラム」に、社会・文化小委員会の委員長・古館晋が参加していることもあり、研究会への講師派遣などで大阪ボランティア協会と協力関係

があった。

第3章で見たように「市民の会」に参加したボランティアの3割弱が企業人であったということも、こうした団体が「パイプ役」となった結果と言えるだろう。

*

このように「市民の会」は、過去数十年間の市民活動の成長・発展による“人間関係の蓄積”を基盤として生まれたものだったのである。

私たちも
一言

市民の会と連携させてください

(社)大阪工業会 常務理事(当時) 西田 鶴男

大阪工業会では、社会・文化委員会(委員長:山英介大日本除染協・社長)が中心となり、かねてより企業の社会貢献の関心をとりあげ様々な事業活動を展開しておりますが、今回の阪神・淡路大震災に際しても、不承らしい救援・復興への手助けとなるべき方を検討いたしておりました。その中で、被災地において全国各地からボランティアを申し出る人々が相次ぎ、これらボランティアの方々が被災された方々の救援に大きな力とごましていることには目し、かねてより本会と交流を深めていた社会福祉法人大阪ボランティア協会が事務局となっている「市民の会」に対し、本会としてできる限りのご協力をしていくこととなりました。

市民の会では、ボランティアの方々をコーディネートする「推進スタッフ」の補正を行うため、本会会員企業に呼びかけさせていただき「大阪工業会阪神大震災救援協力隊」を編成、平成7年2月20日より5月1日までの間に17社41名の会員企業の方々の派遣を得ることができました。

ご関係の皆様方には急なご依頼にもかかわらずご協力を賜り、ごめまして厚くお礼申しあげたいと存じます。

お手伝いさせていただいた期間中には、ボランティアの方々の数の変動や、市民の会がお受けするボランティアの志願依頼の内容も変更してきましたが、大阪ボランティア協会の一貫した伊富方針「被災地の人々を支援する」のもとに、与えられた使命を完璧で済ませたと考えております。

参加された各企業の方々も「今更のお手伝いは自分の人生経験のなかで忘れ難いものとなった。」「この経験を今後の企業活動の中に生かしたい。」「ここでのノウハウを企業経営の中で反映させていきたい。」などの声を頂戴しております。本会と致しましては今回の大阪ボランティア協会との連携を踏まえ、今後は新たな視点から原属した企業の社会貢献のあり方を研究・検討して参りたいと考えております。

最後に、西の大震災から早1年が過ぎましたが、被災された皆様方の一日も早い復興をお祈り申し上げます。

4-2 協働活動成立の条件

これまで見てきたように「市民の会」が全国のボランティア・コーディネーターや社会貢献活動に取り組む企業等の「協働活動の場」となったのは、過去30年近い交流と連携活動の蓄積が構成団体にあったからだ。

しかし、こうした過去の交流・連携があったことだけで協働活動が成立するわけではない。

そこで以下に、協働活動が成り得た“条件”をまとめてみた。

1 構成員の独立

当然のことながら、ネットワークやパートナーシップとは、構成員が独立して意思決定ができることが大前提だ。自己判断ができずして、ネットワークの主体になることはできない。

この自己判断力は、緊急時に極めて重要な機動性とも深く関係する。

元来、ネットワークとは一元的な組織ではない。組織間の関係だ。それはタテの関係ではないから上意下達で一斉に動くことはできない。しかし、一元的な組織は、往々にして組織内の意思決定に時間がかかる。組織内に“温度差”がある場合、この意見調整が大きな障害となってしまう場合も少なくない。

一方、ネットワーク型の協働がなされる場合、「この指止まれ！」の発信がなされた時に、それぞれが独自に判断できるから、一元的組織以上に機動的な対応が可能になる場合が多い。そもそも「一斉に動けない」とは、「一斉に動かなくても良い」ということだから、態勢の整ったところから、順次、動き出すことができるからだ。本章のタイトルを「ネットワークこそ機動的支援システム」としたのも、このことによる。

企業のような大きな組織の場合も、担当者の役割が組織的に認知され、一定の権限が与えられていれば、迅速な意思決定は可能だ。企業内に「社会貢献」活動の担当部局を開設することは、このような意味でも重要だといえよう。

なお特に市民団体の場合、その組織力の差などに圧倒されずに大企業などとも対等に協議し合える関係を生み出すためには、専門的活動展開能力に基づく自負心や、一定レベルの財政の独立も必要だろう。

「市民の会」の場合、大阪ボラ協の関係者らの間に「我々はボランティア・コーディネートの専門職だ」との自覚と自信があったからこそ、経団

連や大阪工業会などといった“大組織”との協働が可能になったのである。

2 コーディネート役の存在

その上で重要なカギとなったのが、それぞれの連携における「コーディネート役」の存在だった。

「市民の会」（ないし被災地）からの様々な要請を受け止めつつ、「協力する側」の事情も配慮し、できるかぎり両者にとって価値のあるプログラムをまとめてあげる。こうした役割を担うには、総合的な視野から判断する姿勢、バランス感覚、想像力と創造力、そしてなにより被災地の復興に対する情熱が必要だ。

今回、そうした役割を担う人々が「市民の会」の内外に数多く生まれた。それは「市民の会」から働きかけたというより、被災地復興のために自らのネットワークを活かしたいと願う人々が「市民の会」に集ったという方が正確であろう。つまり極めて主体的だったのである。

*

しかも特に組織と組織が結び付く場合は、こうしたコーディネートの働きが波及的に広がっていく点も重要だろう。

たとえば大阪工業会の「阪神大震災救済協力隊」の場合、「市民の会」と大阪工業会とを結び付ける端緒を開く際に、まず社会・文化委員会の上山委員長が努力し、次に工業会としての組織的な決定をする際には、三野会長、上山社会・文化委員長、西田常務らが鑑識し、派遣要請時においては上山社会・文化委員長に加えて工業会事務局も調整にあたり、さらに派遣を決めた各企業内部でも経営者を中心に調整作業が進められた。このような「コーディネートの連鎖」がなければ、協働の営みは結果的に成立しない。

こうしたことは「リーダー派遣プロジェクト」、「事務局ボランティア派遣プロジェクト」、「リンクアップフォーラム・レポートリレー」、「倉庫、社員寮、事務所などの提供」、「後方支援部門の整備」、「救援物資の発送」といった場面でも、同様であった。

その意味で「市民の会」の取り組みは、本報告書にも紹介しきれていない多くの人々と組織の協働作業の上に成り立っていたのである。

【図4-3】 応援する市民の会・組織図（2月20日の状況、日によりかなり変化した）



3 信頼関係

「コーディネート役の存在」という要素と相互補完的な関係にあるのが「信頼関係」だ。

というのも「信頼があるからコーディネートができて」という側面がある一方、「コーディネートの働きによって信頼感が醸成される」側面もあるからだ。

しかし、この「信頼関係」はもろい。それまでの連携などを通じて少しずつ積み重ねてきた「信頼」が、緊急時という状況下で一瞬のうちに瓦解することはよくある。緊急時ほど抑制を失い、先鋭化しやすいからだ。

その意味では、専門的なサービス提供力だけでなく、危機管理能力を含む「マネジメント力」も強くなければ、緊急時に企業や行政と協働することは難しいということになる。

なおこのマネジメント力では、契約書作成などの文書化や経理など基本的な事務能力に加えて、「バランス感覚」が重要だ。自らの事業が、被災地の中で、どのように位置付けられるのか？ 今後、どのようなビジョンをもって対処していくべきか？ 事業全体を把握し方向付ける力は、非常時、「信頼」の核心とさえなりうる。

4 リーダーシップと柔軟性

対等性が強調される「ネットワーク」だが、非常時には一定の強さのリーダーシップが不可欠だ。たとえば「組織図」（たとえば【図4-3】）を用意すれば、一見、指揮系統の明確な体系が示される。

しかし、これは緊急に決定が必要な場合の決裁者を明確にするためであって、それ以上のものではない。つまり指揮系統が上下関係につながるものとなってはならないのである。

ボランティアな組織の特徴の一つに、命令ではなく、共感で参加してくるボランティア・スタッフに大きく依存するという点がある。その意味で、スタッフが共感を保ちながら活動できるよう、反省会などに一定の時間をかけ、スタッフの提案を積極的に受け止める姿勢が必要だ。

現実には「リーダーシップ」と「参加の保障」には矛盾する面があるが、端的にいえば「柔軟性を保つ」運営が必要だ。

「市民の会」の場合、この点、どうであったかについては、本章末に掲載する「4-4. 協働スタッフは何を感じたか？」での評価にゆだねることにする。

4-3 ネットワークの効果

では、ネットワークによる組織化は、「市民の会」の取り組みにどのような効果をもたらしたのだろうか。この点を概観しておこう。

1 得手・不得手の相互補完

まず当然のことだが、多様な個性と能力を持った団体や個人が結び付けば、それぞれの得手・不得手な部分を相互に補完することにより、強力で幅広い取り組みが可能になる。これはネットワークによって構築される組織の「質的」な優位面だ。

実際、「市民の会」では、たとえば以下のような形でネットワークを活かして個々の構成団体が単独ではとても実現できそうにない取り組みを幅広く展開することができた。

1. 機能・活動内容面

- ・特定の避難所などに活動を限定しない「ボランティアセンター」となった（大阪ボラ協が中核となったため）
- ・コーディネーター手法の改善（ボランタリーアクション研究会などからの指摘）
- ・現地情報の発信（リンクアップフォーラムのFAQ ネットなど）

2. 拠点・資機材面

- ・発起人会の開催当日（1月18日）に、西宮現地本部の貸先について、ほぼ目処がついた（地域調査計画研究所・佐野の人脈）
- ・短期間に拠点、資機材、救援物資が調達できた（経団連1%クラブ、リンクアップフォーラム会員企業の協力）
- ・住宅事情が逼迫しているながら被災地内にスタッフの宿舎を確保（関西電力、大阪ガス、リンクアップフォーラム）

3. スタッフ面

- ・全国のボランティアセンターとの協働（日本青年奉仕協会など）
- ・長期間の専従スタッフを確保（経団連1%クラブ、大阪工業会）
- ・1年間の専従者を確保（日本青年奉仕協会）

4. 活動資金面

- ・多額の活動資金の確保（後述）
- ・寄付金の税控除（社会福祉法人である大阪ボラ協が経理を引き受けたため）

2 状況の変化に対応する組織作り

第3章で紹介したように「市民の会」では、大阪ボラ協の基準でいえば、40年分のニーズの受け付けと20年分のボランティアの受け付けを、3-4か月でこなさねばならなくなった。

これほど膨大な量のコーディネートを混雑なく、かつできるだけ丁寧に行うためには、当然、専門スタッフの量的な確保が不可欠であった。

そこで、以下に報告するようなボランティア・コーディネーター募集プロジェクトがネットワークを通じて実施されることになった。

ところが、この募集の際に、状況の変化を見越したスタッフ派遣を要請することで“変化に対応した柔軟な組織態勢”を作り上げることが可能になる。災害救援のようにニーズ等の変化が激しい場合、この点は極めて重要であった。

1. コーディネーターの協働事務所「市民の会」

第2章で報告したように「市民の会」では、幹事団体の職員やボランティアスタッフに加え全国各地からスタッフの応援を受けることができた。「市民の会」は、まさに「コーディネーターの協働事務所」であった（【図4-4】）。

特に組織的な形でスタッフの派遣が行われたのは、以下の3つのプロジェクトだった。

① リーダースタッフ応援プロジェクト

- ・JYVAのコーディネーターにより、全国のボランティア活動推進機関やJYVA「1年間ボランティア」のOB・OGがスタッフに参画
- ・派遣期間：1月26日～3月31日
- ・1人の活動期間：平均1週間
- ・参加者累計：477人

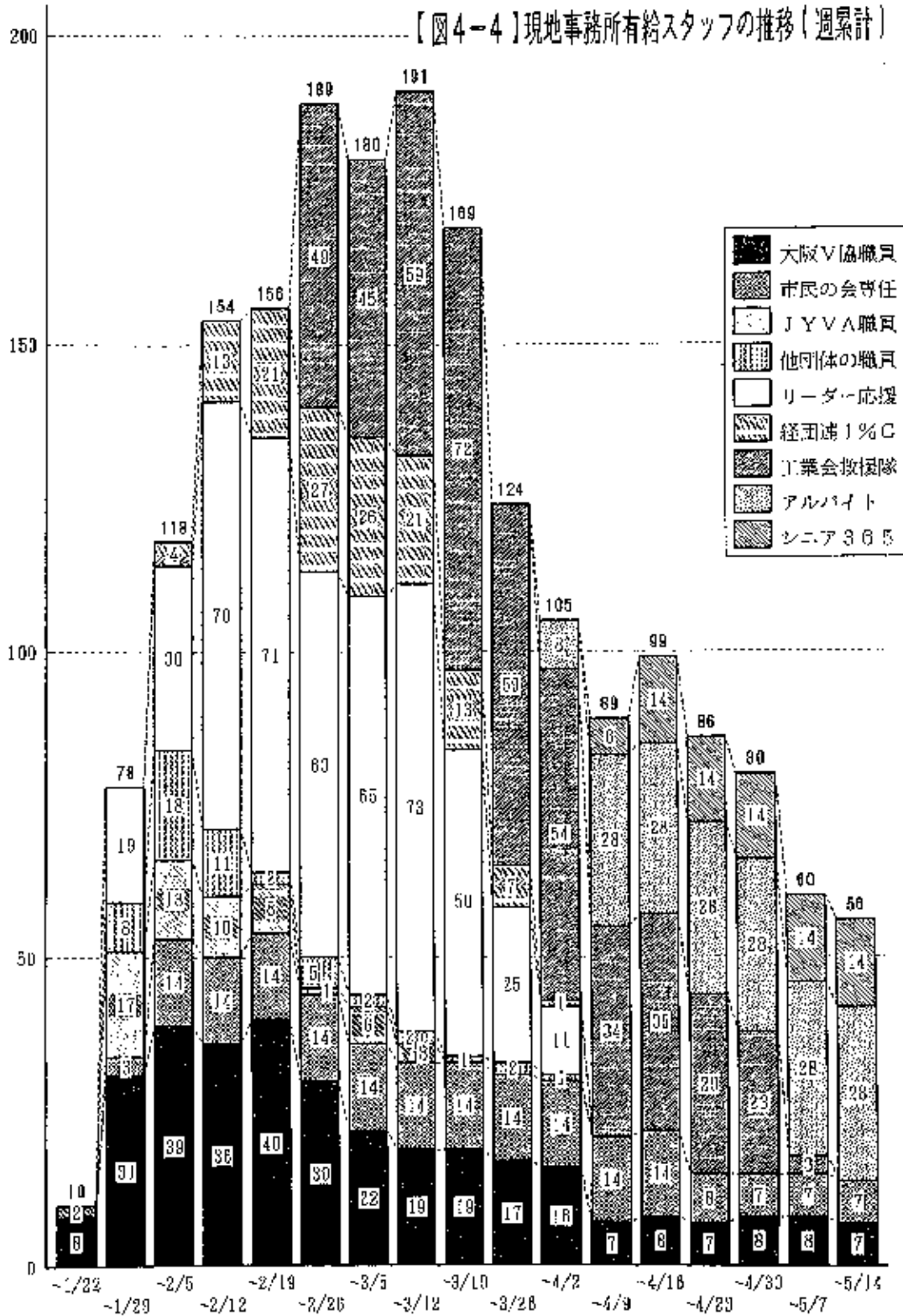
② 企業人ボランティアプロジェクト

- ・経団連1%クラブ事務局のコーディネーターにより、1%クラブ加盟企業から社員が出向
- ・派遣期間：2月2日～3月27日
- ・1人の活動期間：2週間～1ヶ月
- ・参加者累計：133人

③ 阪神大震災救援協力隊

- ・大阪工業会事務局のコーディネーターにより、

【図4-4】現地事務所有給スタッフの推移（週累計）



工業会加盟企業から社員が出向。
 ・派遣期間：2月20日～5月1日
 ・1人の活動期間：平均2週間
 ・参加者累計：482人

この他、北河内ボランティアセンター、水仕福祉会、京都ボランティア協会からも個別にスタッフの派遣を得ることができた。
 こうしたスタッフ応援態勢が実施されたことに

より、「市民の会」には、現地事務所スタッフだけで、のべ1,119人の有給スタッフの応援を得ることができた。

メンバーの面でも、また資質向上の面でも大きな力となったことは言うまでもない。

なお、新年度に入り、JYVAの「リーダースタッフ応援プロジェクト」や経団連の「事務局ボランティア派遣事業」が中止された時点で、新たなスタッフ確保の対策がとられた。

④ シニアボランティア365派遣事業

日本青年奉仕協会の実施している「1年間ボランティア事業」のOB・OGを対象に、「シニア365ボランティア」として、さらに1年間、現場での活動を継続するプロジェクト。その第1号として「市民の会」に2名が派遣され、約1年間、この「記録」の編集や、地元ボランティア団体の支援などに取り組んだ。

・活動期間：4月7日～96年2月29日

・参加者：山本忠彦、田中結子

2. 変化に対応した組織態勢で負担軽減

こうしたスタッフ応援態勢が実現したことにより、急激なニーズとボランティアの増加を受け止めねばならなかった「市民の会」は、その負担をかなり柔軟に受け止めることができた。

【図4-5A・B】は、その時期ごとの総ボランティア受付数とニーズ数をスタッフ数で割ることにより、一人のスタッフが受け止めるボランティアとニーズの数の変化を示したものである。

実線で示した総ボランティア数、総ニーズ数の変移に比べ、一人のスタッフが受け止める数の変移は、かなり抑えられている。

なお【図4-5】から、4月以降はスタッフの負担がかなり落ち着いてきたこともわかる。

3 収入と支出の推移

さらにネットワークは「市民の会」の財政面でも、大きな支えとなった。

【図4-6】に示すように、「市民の会」を支える財源（寄付金）が一般市民の寄付金だけであれば、長期間にわたって大幅な資金不足に見舞われかねなかったわけだが、企業からの寄付金も受

けることができたことから、当面の支出を上回る寄付金を得ることができた。

震災に対する寄付金額は、震災から時を経るにつれて徐々に減少していったが、「市民の会」では震災直後に得られた多額の寄付金により、長期間の活動が可能になったのである。

なお、ここで寄付金と比較した「支出」自体が、ネットワークの介在によりかなり抑えられたことも見逃してはならない。

のべ1,000人を越えた有給スタッフの人件費は、すべて派遣団体が負担したわけだし、事務所経費、印刷機や携帯電話等の機材費なども、その多くを寄贈してもらえることができた。

私たちが
一言

阪神大震災のボランティア活動について

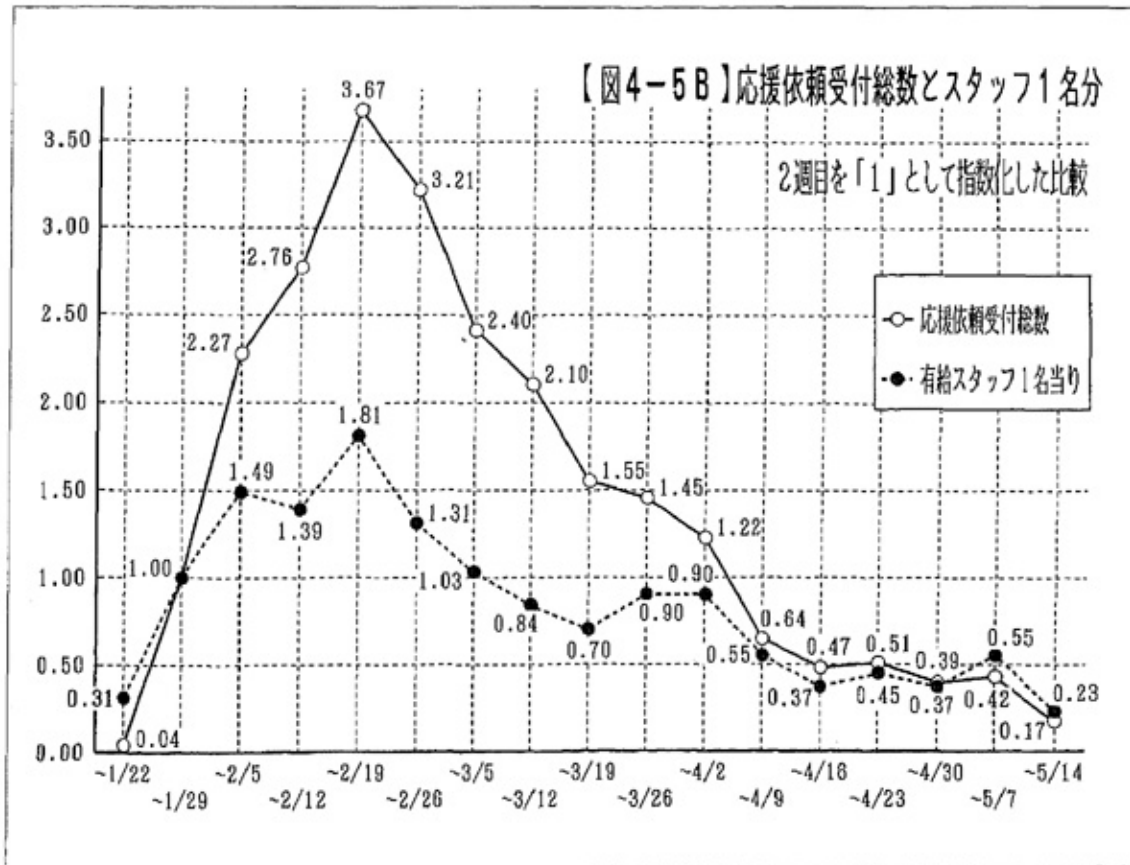
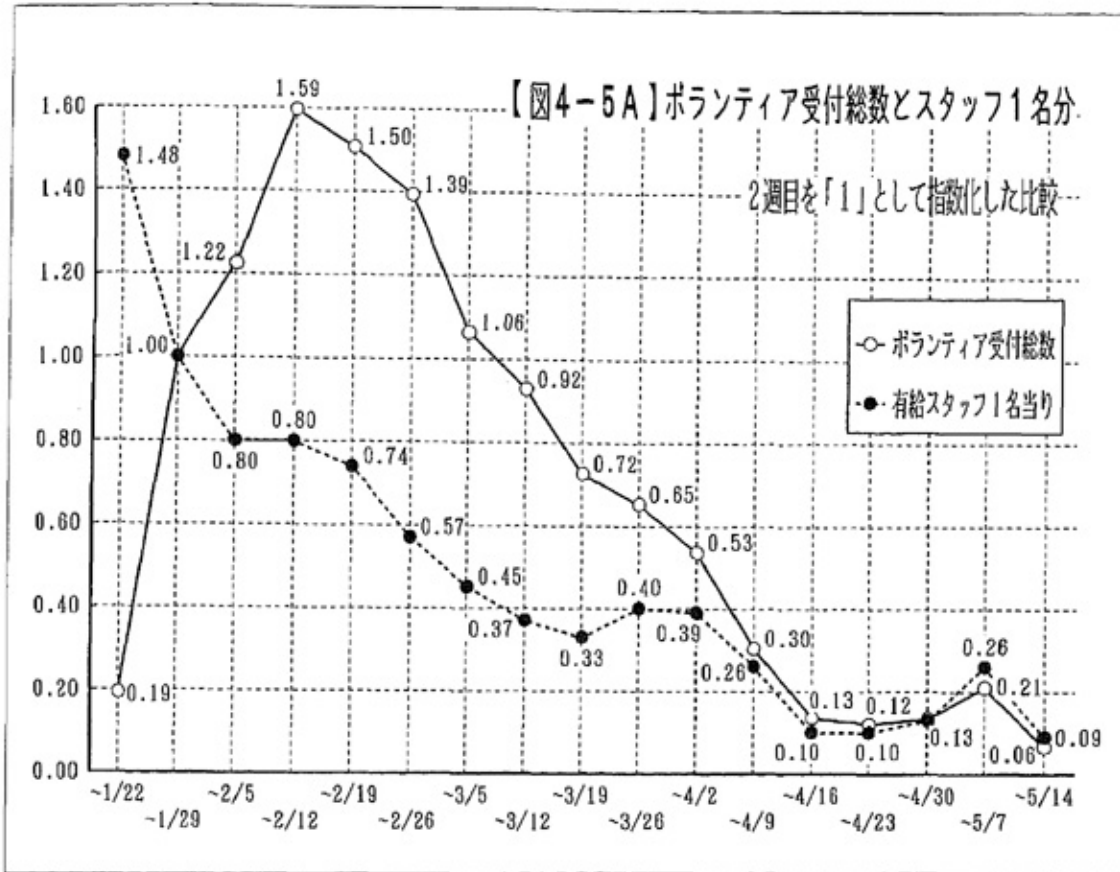
住友生命保険相互会社 社会広報課 横谷 薫

経験のない大地震、そして経験のない緊急時の対応。平日テレビや新聞に溢れる被災地の悲惨な様子に、社会貢献担当者として、また個人として何ができるのか、何が必要とされているのか、何をすべきなのか。様々な情報が交錯する中、私が情報源としたのは「市民の会」でした。

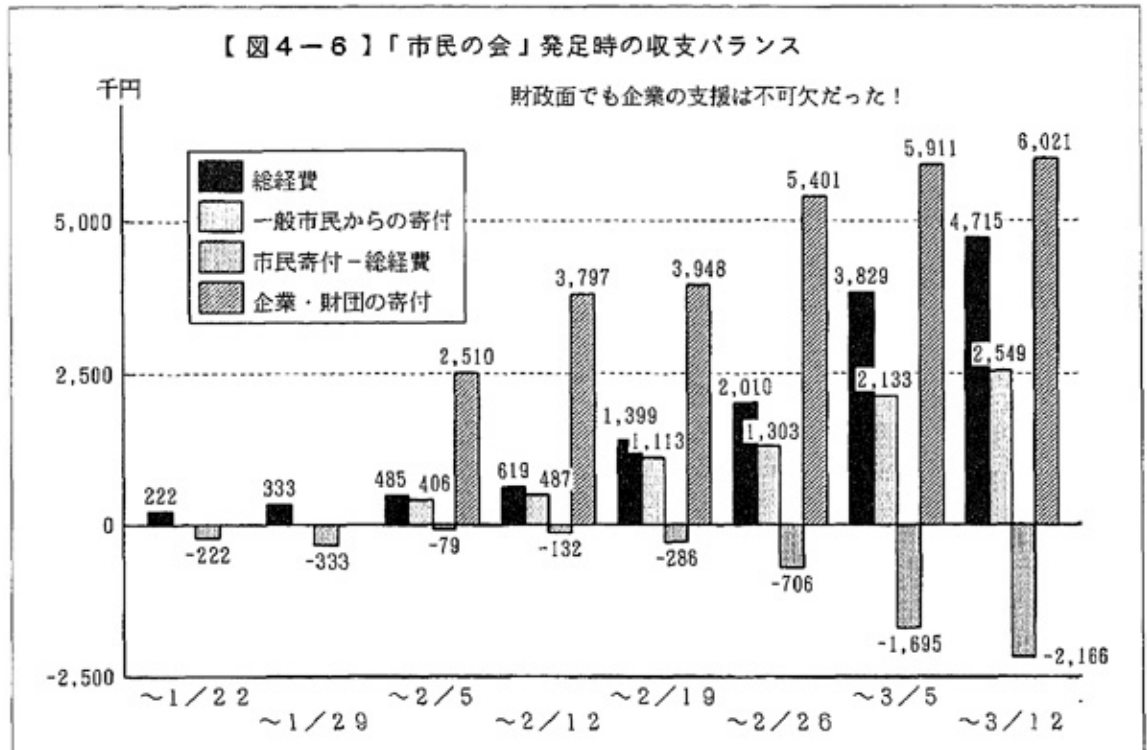
結果としては、従業員からの「被災地でボランティア活動をしたい」との強い声もあり、出勤扱いのボランティアが「市民の会」で活動しました。ボランティア休職制度のない当社がこれを良秀できたのは、コーディネーター機業として歴史のある「大阪ボランティア協会」と平時から築いていた信頼関係があったからだと思います。

「まずは現場の状況を」と約1週間後に訪れた「市民の会」では、小さな事務所を拠点に、「応援の手を必要とする人」と「差し伸べる人」とが次々にコーディネートされ行動に移っていました。夜には異業に活動を志した人たちが集まり、現場からの報告・情報交換がなされ、反省点や改善点等がまとめられていきます。そして翌日からの活動に即反映されます。緊急時のノウハウの若い人たちが何をどうしているかわからない状況にいるのは対照的に、機業に肌理細やかに行動に移していく実行力には眼を見張るものがありました。その後も、多くの企業と連携を取ながら、互利と共に変わっていく被災地のニーズを予測しそれに応えていく姿に、平時のネットワークと信頼関係、コーディネーター機業の大切さを思い知りました。

大阪ボランティア協会等のようなコーディネーター機業は、日本ではまだまだ認知されていないのが現状です。これほどの大災害がそれに光をあてたというにはあまりにも犠牲が大きかったとは思いますが、これからの社会で大いなるものを、個人、企業を問わず多くの市民に見せてくれたように思います。



【図4-6】「市民の会」発足時の収支バランス



私たちが一言

二つの“そうぞうりょく”

日本青年奉仕協会 齋藤 信夫

誰もが経験したことのない震災時でのボランティア活動は、想像力と創造力が要求された。経験がないから…初めてだから…できないでは、ボランティアとしての資質が問われる。平時でも同じだが、ボランティアやコーディネーターは、事実に基づいた創造力がとても大切であると感じた。現実から次のことを、相手のことを想像する、思いやる感性が求められた。そして、その想像力を基に、ボランティアな活動を創造する力が要求されていると感じた。限られたもの、時間、能力を組み合わせて、ニーズに対してのボランティアな活動を作り出すことが、ボランティア活動を豊かにし、被災地の人々の暮らし、生きることを助ますことにつながった。

経験を越えることができるのは、感性の豊かさであり、創造と想像しようとする意欲であると現地での体験から今、大切なものであると思っている。

全国各地のコーディネーターが集まる

私が努めている J y v a では、「市民の会」と協働し、全国各地のボランティア推進団体に協力を求め、「コーディネーター派遣プロジェクト」を担当した。これは、長期化が避けられない中で、大阪ボランティア協会関係者だけでは体力が続かないという現実から生まれたものだった。

緊急時に関わらず、首都圏の社協ボランティアセンター職員や民間ボランティア協会職員が、仕事をやりくりし、職場の理解を得て、一週間程度のローテーションで現地に入り、被災された市民のニーズを聞き取り、ボランティアとして協力したい市民とをコーディネートし、活動後はヒアリングをしてきた。このことは二つの意味を持っていたと思っている。一つは、今日の震災におけるボランティア活動のコーディネートと全国の仲間が共有できたという体験をとうとしての

学びであり、今までは自分一人でコーディネート活動をしてきたものから、複数の違う団体のコーディネーターが協働して行うというコーディネーターの学習の場でもあったということ。二つめは、市民ボランティアが活動終了時に事務所に立ち寄り、ヒアリングするという行為である。ヒアリングするということは、ボランティア活動をした市民が情報源となり、次の活動を作ることにすると同時に「市民震災ボランティア」が地域に帰って「ボランティア」になるきっかけ、動機づけともなったと思っている。

ボランティア活動の原点が現場にあった

「市民の会」は、一般市民公開型のボランティアセンターとして、現地に開設された。市民の会のボランティアセンターでは、「指示を少なくして、市民ボランティアを支持する」センターとして機能した。一人一人のボランティア志願者が、活動メニューから自分で選ぶ、決める、そして、即席のグループを作り活動するというパターンで、応援活動をしてもらった。ボランティア活動は、活動を与えられるものではなく、自分で活動を作るものであると私は思っている。このシステムにはとても共感を覚えた。さらに「訪問お助け隊」は地域に出かけ、自らニーズを探し、できることは自分でやり、できないことは事務局に伝えるというボランティアの役割のような活動をしてきた。勿論、「市民の会」のスタッフの少なさということもあったが、ボランティアを信頼し、励ますことがボランティアの自発性を促すという効果を感じることができた。「市民の会」は、私たち、構成団体が結集した組織であったが、実は市民の会に生命と彩りを作ったのは、多くの市民であったと思っている。

【応援する市民の会：収支報告】

<収入の部>

科 目	金 額	備 考
経団連クラブ助成金	50,000,000	拠点運営、地元ボランティア団体育成、アフターケア事業費等に助成
神奈川ともしび財団	8,581,211	
トヨタ財団助成金	4,850,300	取捨書作成助成
日本青年奉仕協会	4,740,000	
個人寄付金	4,232,562	233件
企業寄付金	12,741,133	47件
団体寄付金	5,458,122	54件
匿名、不明分	384,208	20件
合 計	70,955,235	

<支出の部>

科 目	金 額	備 考
人件費	48,374,082	
現地事務所分	11,077,112	所長(2月-2014月、1p)、補助員(2月-4p:4月、6p:7月-3p:8月 2p)
後方機関職員費	4,721,350	大阪ボランティア協会、大阪YMCA
記録編集者分	2,562,620	記録分析、版下作成などのアルバイト費を含む
旅費交通費	2,214,897	訪日ボランティア、現地スタッフの宿泊費を含む
通信運搬費	8,681,735	
電話代	3,827,347	携帯電話、現地事務所仮設電話→常設電話(6回線→2回線)
一般郵便費	873,322	サハリン地震被災者への救援物資送料を含む
アフターケア紹介費	1,887,584	サマーボランティア事業、スプリングボランティア事業など
アンケート郵送費	1,911,382	発送委託費を含む
報告書郵送費	682,200	
什器備品費	3,834,837	PC、工具、搬送用トラック、備品など
事務所用品	3,227,117	コピー機、FAX、工具など
移動入浴車用品	306,300	
子どもプロジェクト	285,810	
消耗品費	2,957,750	印刷用紙費など現地ボランティアにばらまき
印刷複製費	281,604	
印刷製本費	1,169,310	
アフターケア紹介費	2,445,897	
報告書作成費	3,747,822	
燃料費	58,288	
光熱水費	702,533	1年間がかりの固定費の稼働を含む
雑借料	3,682,800	借書籍、事務用紙等費
事務所借用料	690,800	お風呂プロジェクト
レンタカー代	829,248	戸島+浜江+倉庫
1年間V消費費	2,318,404	
保険料	3,613,268	行庫車保険+農業特別車ローン貸付保険
事業委託費	30,671,000	
日本青年奉仕協会	4,881,082	1年間ボランティア派遣費など
東海地域NWF分	5,610,860	東海・地球助け合いネットワーク(月経費団体の中核)
地元V団体助成金	10,160,178	その他、地元ボランティア団体への助成金
ボランティア費	440,469	研修事業費など
雑費	307,640	
合 計	70,955,235	

※ 支出額は4月30日時点の確定額と見積りから算定。最終的に、小額の異動があります。

4-4 協働スタッフは何を感じたか？

「市民の会」では、幹事団体スタッフに加え、他府県のボランティア・コーディネーターや企業から、多くの応援スタッフの参加を得た。

こうしたスタッフは「市民の会」の一員として深く運営に関わったわけだが、当時は極めて慌ただしく、その意向を十分に「市民の会」の運営に汲み上げることはできなかった。

そこで、こうした応援スタッフに対し、後日、アンケートを実施した。以下に示すものは、その要約だ。「市民の会」の運営に関する“もう一つの視点”が汲み取れると思う。

応援コーディネーター 記述回答分

・回答者数	12名
・性別	男性 9名、女性 3名
・平均年齢	32.4歳
・担った役割（複数回答）	
ニーズ受付	4名
ボランティア受付	
・オリエンテーション	6名
活動オリエンテーション	7名
聞き取り	4名
物資管理・配布	3名

日頃、ボランティア活動推進にたずさわる専任スタッフが全国各地から集まった。所属団体や地域を越えて、各地のボランティアコーディネーターがともに一つの業務にあたることは通常では考えられない。

互いに貴重な体験となったわけだが、緊急時の特別な状況下でそれぞれの日常の経験、知識、技術がどのように活かされたのか？また専門家としての指摘は？

応援システムについて

個人からの支援依頼を中心に受け付けて、基本的に日帰り・単発ボランティアを受け入れた。

「市民の会」の応援システムは、被災地のニーズと押し寄せる多数のボランティアの状況から生み出された緊急時コーディネートの一つの回答であった。

しかしアンケートには、地域（被災地）との密着性やボランティアへのサポートに対する課題が多くあげられた。それらは、日頃、活動推進に携

わるプロフェッショナルだからこその気づきなのである。「あの状況では最善」と前置きをしながらも、自分達が満足いく対応ができなかったことへのフラストレーションを各回答から感じる。

1. 依頼者にとってどうだったか？

◆緊急時のあの状況では最善を尽くしたと思うが、その中でスタッフの資質が問われた。

私たちが

一言

「市民の会」の 活動に参加させて いただいて

社団法人 大阪工業会 久保田 和実

私の勤める 大阪工業会では今回の震災に際し、本会の会員企業に呼びかけさせていただき、「市民の会」に対し、運営スタッフの補助として人的なお手伝いさせて頂くこととなりました。加えて、各企業から派遣された当様と市民の会との連絡・調整要員として、私を含む6名の事務局職員もご一緒させて頂いた訳です。

私がまず市民の会を訪れたのは2月初めのある夜でした。西宮の事務局では、まさにミーティングが始まるようとしており、スタッフの皆さんはかたまり疲れておられたと伺いますが、そんなことは微塵も見えない田尻氏のエネルギーがご進行のもと、スタッフの方々からの問題提起に即断・即決でお応えになられていたのが印象的でした。

その後、私も戸屋の現地事務所に入り、現場スタッフの皆さんや本会員企業の方々との様々な活動をさせて頂きました。取にしろ私自身ボランティア活動の経験がない上に、いさなりスタッフの補助に当たった訳ですから、大阪ボランティア協会やJIVAの皆様方には、足手まといが追えて、かえってご迷惑をかけてしまったのではなかったかと存じます。この機会をお借りして改めてお礼とお詫びをさせて頂きたいと存じます。活動期間は40日間という短い期間ではありましたが、スタッフの皆様方のお力添えもあり、まがりなりにも何とかその活動を終えることができました。

その間、一日一日が勉強の連続であるとともに、活動させていたボランティアの方々には本当に頭が下がる思いがしました。今後は、この派遣期間中に勉強しました様々な事や、巡り合った方々との出会いを大切に、自分自身の糧としていきたいと考えております。

私が活動を終えてから、春以降も幾度となく市民の会を訪ねさせていただきましたが、ご当地では、少しづつではあります但復旧の進捗が響きはじめております。何年かかるか未だ数な部分からあるでしょうが、被災されたマチが以前にも増して素晴らしいマチとなることを信じております。

- ◆依頼者側の安全観とボランティア側の安全観が違ったので、判断が難しかった。
- ◆原則は原則として、依頼者のニーズにあわせて、もっと柔軟な対応をしてもよかった。
- ◆ボランティア数の過剰状態を解決する意味からも、ニーズの掘り起こしが不足だった。
- ◆もっと被災者に活動がPRできていれば…
- ◆地域の「よろず相談所」に成り得たのか？
- ◆依頼者側が、ボランティアに何を依頼したらよいのか分からない人が多い。
- ◆拠点の町内の方々に対するオリエンテーションがあれば、もっと協力が得られたかも…

2. ボランティアにとってどうだったか？

- ◆休憩、昼食がとれるスペースの確保。
- ◆ボランティアからの情報をもっと集めておきたかった。
- ◆ボランティアが依頼者の状況にほだされ、無責任な言葉を依頼者に言わないようオリエンテーションが必要であった。
- ◆ニーズ受付からの情報が伝わりきれず、不安や不信感を与えてしまったのでは？
- ◆もっと多彩な活動メニュー開発が必要だった。

スタッフとして

「市民の会」の応援システムは、大きく6つの役割に細分化され、スタッフが配置された。日常に比べ、ニーズ、ボランティアともに対応件数が圧倒的に多い状況では必然的なことであろう。

しかし役割が細分化するほど、互いの連携、適切な情報伝達が重要になり、またスタッフの入れ替わりが頻繁に発生した中で、引継ぎ、経験の蓄積等が最大の課題となった。

1. 業務について

① ニーズ受付

地域の人からの依頼の受付の方法と内容

- ◆特に西宮の場合、非常に騒がしい環境だった。静かな場所の確保が望まれた。
- ◆早期から携帯電話を数多く使いたかった。
- ◆地理の把握から、基本的な「神戸」の知識やその時点の現地での行政や他団体の情報を押さえておけばよかった。
- ◆ボランティア派遣前の事前調査の充実。調査

私たちも

一言

「？」

鴻池組 今枝 健司

「えっ？！ボランティアの説明書くれないんですか？！お、あ、明から神戸のやってきましたよー」

「ねえー どうする？ここは説明書発行しないんだって。じゃあ、ほかへ行くか？」

「何でそんなことまでお聞きなの？ねえー 先生！」

「もしもし、すみませんが、あついでの日曜日、そちらの営業所から9人連れてもらえますか？どうしても人数が集まらなくて困っていますよ。お願いします」

「えっ！あなたボランティアに行くの？」

「だって、指行くって言うし、しょうがないし？」

「俺もそろそろボランティアするが」

「えーっ？！ボランティアに行っていないの？ じゃあ行くの？」

「ねえあなた！ 来週の日曜日内倉からボランティアに行くことになったの、あなた行ってくれないの？！ だって私、先週準備しりに参加したの？！」

「ほんとボランティアに行くの？！ たまには一人暮らししているお父さんの様子を見に行きた方がいんじゃないの？」

「震災直後、沢山の色々な大きな荷物がかかえて港へ向へと歩いていたらその中にボランティアや救護物資を運んでいたボランティアの人も多かったですよ」

「じゃ、その他の人は何なの？」

「ぼくの専、同僚やっくいるらんど、二日に準備してとてボランティアに行く準備はいいんです！ どうしても行かぬればならぬのしょうか？！」

「ねえお父さん、昔からミドリのお（サン）でいるけど、あの人ボランティアで言うの？」

「ねえお父さん昨日掃除機でっかんでて一緒に帰ったでしょ、そのあと掃除機の隣のところゴミが落ちていたのから君が一人で掃除しているの見たの、先生に言っておくか？！ だって誰か知らないよ！」

「ねえどうする、いまだ準備しないうつ？！」

「そんな準備しないうつ？！ ちよと休を言うつのか…？！」

「私、昨日余った家を見ん言て私のちの荷が落ちてはいいかと見ていたら面むすびりの中年の女性から電話で「どうせって出し出されたの、どうせって受け取ったの、だってその前、その場では受け取らないと、あとでその中年の女性が「折角おに言てあげたの…」とか「こんなものは受け取らないでいいわ」とか思わんじやないかと思つて、私あの人のお品は受け取ってあげたのよ？」

「今日号の雑誌に載ってたけど、彩谷近郊の彩人ホームの入居者たちは、意味ある経験も経験してたんだったね、内倉組に記録してもらうために夜から夜まで中学生が押し寄せて来るんがって…？」

「ねえボランティアさん、ついでに2階の台座に登ってブルーシートが張せてくれない？」

「俺たちがフーフー言てはれた袋の中を片付けていたとき、あの部屋を開けたら、その主人と気がかた人雇ってピーン張っていたんぞよ？」

「今日やった企画、ニーズに合わせていたんだらうか？ タイミングがズレてたんじゃないか？」

「しょうがない！ いろいろ所見も見るヒマないし、行政や地域の動向も俺たちにもまだ伝わってこないし」

「それに、俺たち被災者でもないし、生活費のあるお（サン）でもないんだが、何がわるのかわからないよ？」

「当然でしょ！ これくらいのことしてたらうらや！ だって私に説明しているんですから？」

「あれちない！ 区なのじゃなく！」

「俺ちよつと量から海軍あるんだけれど、ボランティア呼ぼうか？」

「ボランティアって今回の義演ですごくすく注目されたけど、日常の普通の生活の中、また人だんまやっていることはボランティアって知らないの？！ 何なの？」

フォーマットを作成し、ボランティアの協力を得るなどして…。

- ◆ 芦屋移転後は、直接住民が来られて依頼されることが少なくなり、ふれあい感が少なく、木音を引き出しづらかった。

②受付オリエンテーション

参加前の心得の説明などの方法と内容

- ◆ 腕章の汚れが気になった。
- ◆ 西宮のスペースが狭かった。
- ◆ マニュアルが多すぎるし、何回もかえる必要があったのか？ その作業が多すぎた。緊急時は、もっとシンプルにすべき。
- ◆ 初めてのボランティアとリピーターの区別が厳密にできなかった。
- ◆ もっと個別に対応できたらよかった。

③活動紹介

事務所の壁に活動紹介シートを張り出しての活動紹介の方法と内容

- ◆ 専門技術を生かしたいというボランティアに対してのコーディネートが難しかった。

④活動オリエンテーション

依頼者の状況をボランティアに説明する方法と内容

- ◆ 電話で受けた内容と現実の差があり、事前調査の必要性を感じた（合理的に）。
- ◆ 土地感があれば、また現地のイメージがもっとあれば…。
- ◆ 慣れてくると手伝いの内容のみあっさり書いてある「ニーズ受付カード」もあり、説明する時に困った。なぜボランティアが必要なのか、聞き取ったことはしっかり伝えてほしい。

⑤活動聞き取り

活動後の聞き取りの還元等の方法と内容

- ◆ スタッフだけでなく、ボランティア同士の情報交換を積極的にやってほしかった。また、スタッフとして働きかけをすべきだった。
- ◆ もう少し多くのスタッフで聞き取るべき。
- ◆ 一日最後のミーティングによるフィードバック方法がよかった。
- ◆ 「お手伝い隊」の活動はヘルプと調査がごっ

ちゃになっていた。調査結果が十分に生かせていなかった。調査用紙を用意できなかったことが悔まれる。

- ◆ 気になるニーズの場合、コーディネーターが責任をもって聞き取り出したかったが、気がつくともボランティアがすでに帰ってしまったことがあった。モレのない工夫を。

⑥救援物資の輸送、配布、物資管理について

私たちも一言

「市民の会」と企業の強みを最大限に発揮できる連携を！

オムロン株式会社コーポレートコミュニケーションセンター企業市民グループ
(震災時「企業市民室」から95年4月に名称変更)

三村 佳世

今区のように刻々と現地のニーズが変化する中で、迅速で現実的な応援活動を行うためには、手助けを必要とする人と、活動意欲があっても活動の仕方が分からない人とをつなぎ、現地に拠点を構えたコーディネーター役が不可欠だと思います。しかしこの役割を企業で担うには、弊社の場合はマンパワーの面からも、足場の面からも非常に困難でした。そんな中で、現地での困難な対応や、さまざまな人々（しかも大半がボランティア初心者でお互いに初対面）を早くまとめるための、ネットワークなど「市民の会」の力は絶大であり、またボランティアを登録制にしなかったことが、柔軟な対応に成功した大きな要因であったと思います。

当社の社員の現地支援への高いと、現地でのニーズのマッチングにおいても、担当部門である「企業市民室」が「市民の会」から現地のニーズを都度入手し社員へ伝えるという方法で、会社の組織力を活用しながら現地の状況に合った支援が効率よくできたのではないかと思います。例えば、現地で本当に必要とされる品目に限定した物資の収集や、会社でまとめて現地へ届けたこと、ボランティア参加の際には事前の人数調整やオリエンテーション（集合、解散、持ち物、服装、心構え等を書面で連絡）をするなどです。

この他に、現地での活動がより効果的に行われるために、現地のコーディネーター役への資金的、物的な側面支援も重要だと考えます。

非常時において、「市民の会」の現地でのコーディネーターと企業の持つ組織力や資金力などお互いの強みを最大限に発揮するためには、このような協力関係を平時から築いておくことが必要なのではないでしょうか。

- ◆ 救援物資の送り手の啓蒙が必要。中には、廃品回収と間違えている人がいた。
- ◆ 行政組織が大々的におこなう配布とは別に、段階的に小回りしていく配布を。
- ◆ 輸送に関しては、その周辺に精通している人の確保、車輛の確保が課題（バイクは大量輸送は望めないが、道路渋滞の状況も含め、被災地では有力。ただし事故の問題があり、ボランティアにどこまで求めるかの判断が課題）。
- ◆ 倉庫（集積場所）については、事務所や活動場所に近いくことが望まれるが、柔軟な対応のためにも行政、企業、住民との連携が必要。

⑦安全面について

- ◆ ヘルメットの着用の徹底。
- ◆ 防護マスクの準備。安価で売ってもよいから、揃えておくべきだった。（1日しか使えないものを何日も使っていたのは問題だった）。
- ◆ 安全性について、事例を用いて説明するとボランティアにもっと伝わったのでは…。
- ◆ 現場の安全に対する認識や情報の不足の中で判断基準を明確にする方法を考えたかった。

2. 人数について

- ◆ 2月初旬は少なく、2月後半以降は多かった。
- ◆ 常駐スタッフの疲労がピークに達していた。
“休みを取る”ことを必然とする運営、意識が必要だと気付いた。

3. 各役割間の連携について

- ◆ ミーティングの活用ができていた。
- ◆ 方針の面で、JYVAと大阪ボランティア協会の連携に課題があったように思う。
- ◆ 引継ぎや申し送りが充分でなかったのでは？
- ◆ 初期段階だったので、しかたがなかった。
- ◆ 個々人の役割が細分化されると、全体が見えにくくなってしまうので、もっとミーティングを工夫したかった。

市民の会全体について

ボランティアやニーズへの対応に関する判断基準を明確化させることは、日々、状況が変化する中では非常に難しいことであった。
特に「安全性」に関する判断基準は、被災地応

援活動に特徴的なもので、常に頭を悩ませた。

また、ここでは、他の支援団体との連携、マスコミの利用なども課題としてあげられている。

1. コーディネート方法

①ボランティアの紹介とその判断基準

私たちが
一言

キーワードは
「ネットワーク」

大阪ガスいきいき市民推進室 松井 淳太郎

「いきいき市民推進室」では、「市民の会」の支援のもと、当社の日、家族の皆さんが中心と募って、豚汁炊き出しボランティア活動、アソビデー、手帳の配布、福祉施設支援、仮設風呂シャワー設置応援等、被災地と被災された方々への多くの応援活動を実施した。

1月18日～1月22日にかけて、現地でのボランティア活動実施のための調査活動を展開、この過程で「市民の会」との連携のもと、避難所情報等の提供を受け、「市民の会」の一員として炊き出し活動を奨励した。ライフラインの復旧に責任ある当事者企業のボランティア活動としての配慮を行いながら展開した。「市民の会」の支援がなければ、迅速な活動ができなかったと、今も感謝の念にたえません。

活動の中で感じたことは、

- 1、現場主義の大切さ
現地に活動の拠点がある
ニーズにあった活動を展開する
- 2、口頭でのネットワークの大切さ
- 3、動きながら考えること
(種々の創意工夫をしながら協議する)

といった点です。

課題としては、

- 1、ライフライン復旧に責任ある当事者企業としてのボランティア活動を如何に発信するか、
- 2、会社業務活動とボランティア活動の考え方
(1.5次的活動【カセットコンロポンベの配布等】を如何に実施するか)
- 3、申し出の中でつなぎきれなかった問題
(情報ネットワークの必要性)

現在（平成8年1月）も仮設住宅ふれあいセンターを中心にした活動を、東灘地域助け合いネットワークさんと一緒に実施している。

キーワード「ネットワーク」の大切さを学んだ一冊であった。

- ◆ボランティア自身の自己判断を尊重するシステムがよかった。
- ◆ニーズに対する事前調査ができれば、効率のよい作業人数を把握することができたと思う。
- ◆日々、状況が変わる中、危険性や専門性を含めて判断基準の明確さがほしかった。
- ◆情報の共有化ができていればよかった。
- ◆営利企業からの依頼は迷った。しかし解体工事のアルバイトなど、復興に役立つ仕事の紹介などにも取り組んでもよかったのでは？
(法律に触れない範囲で…)。
- ◆時間のない中で、すばやい判断をしていなくてはならない状況だった。調査にもっとボランティアに協力してもらってもよかったのではないだろうか。
- ◆ケース検討会議の必要性があったのでは。
- ◆判断に困るようなニーズの場合、複数で相談できるとよかった。

②ボランティアに対する活動紹介の際の待機について

- ◆ボランティア自身の自発性を掘りおこす作業があればよかった。
- ◆他の活動グループと連携ができていれば、状況は違ったと思うが…。
- ◆他の地域、他のグループとの連携やまだボランティアが入っていないところなど、日帰りを問わない調査があればよかった。
- ◆待機中であってもボランティアのもてる能力を発揮する機会や仕掛けをもっと作るべきであったと思う。

2. 広報の方法と内容について

- ◆お助け隊のチラシ配布、地図マップづくりがよかった。
- ◆比較的凝縮した形での呼び掛けのパンフやお店の情報紙だったが、高齢者向けに字体等大きくしてもよかったと思う。
- ◆ラジオ、新聞は、どの程度使われていたのだろうか？
- ◆行政へのPRも重要だったのでは？
- ◆チラシはゴミになることがデメリット。
- ◆ボランティアに何ができるかをもっとPRしていれば…。ラジオは取り上げたのか？
- ◆外部の情報の収集と公開。
- ◆何が役立つのか、活動の中から明らかにしてい

くことが必要である。

- ◆被災者、ボランティア、コーディネーター等が意見、情報を交換する場、ミニコミをもっと広げることができたら…。

その他

- ◆日常の中身の濃いコーディネート事業が、非常時に生かされたのだと思う。関心した。
- ◆あの状況下で、さまざまな問題をひとつひとつ

私たちも一言

企業では真似できない「ボランティアの世界」

トヨタ自動車・トヨタボランティアセンター

鈴木 盈宏

経団連1%クラブから「市民の会事務局スタッフ応援」ということで「か片腕お手伝いさせて頂きましたが、殆どお役に立てず申し訳無く思っております。スタッフとして一通りの仕事を勉強させて頂いた後、各セクションで実務に付かせて頂きましたが当初はチームワークを記さない事だけを心掛に無我夢中でした。そんな中で「市民の会」を全業的イメージでみてみると、①スタッフ不足(仕事の流れ図・組織表・マニュアルが必要)②効率が悪く無駄が多い(特に救援物資管理スタッフミーティング)③企業ノウハウが活用されていない④ボランティアへの安全確保をもっと徹底すべき⑤他の団体や行政との連携を密になどの問題が気になりました。反面、毎日400人からピーク時には700人近いボランティアを僅か数名のスタッフによって2時間程度で、受付・活動メニューの紹介・活動をボランティア自身で選択(自主性を尊重したポストイト私付)・活動前のオリエンテーション・活動先の地味準備と説明、必要物資渡し(救援物資含む)を実践後活動の場へと案内している事、そして活動後のヒヤリング・次のメニュー準備・被災者からの相談、どれも取り上げても大変な仕事ばかりですが、これら全てが「一つ事故も苦情もなくうまく回っている現実には驚きました。企業の中では考えられない「ボランティアの世界」だと思いました。さらに民間組織に企業が関わるといふ異例の試みも何ら問題なく遂行された。準備期間もない急場調整の「市民の会」をすばらしい鮮度で構築し、見事に運営された大阪V協会・経団連1%クラブなどのトップスタッフの偉大さに心から敬服しております。最後に「市民の会」を個人的な見解で見ると、各スタッフが共に助け合いながら主体的に働き、被災された方達の立場になり、ボランティアを信じ「心から喜ばれた事」が後に喜び(感動)となって返り「やりがい」(達成感)に繋がったと思います。

つ乗り越え、活動を続けたことは素晴らしい、さまざまな課題はあると思うがやはり“人”をどう育ていくかが大切だと思う。

- ◆市民の会は、マニュアル、しっかりした指導、コーディネートなど、ひとつの確立した方法をとっていた。他方、もっと組織対応に対応していた支援グループもあり、双方、果たす役割があったのだと思う。
- ◆2月半ばから、企業人の研修ボランティアや拠点をいつ撤退するかなどの問題にとらわれて、スタッフ間の人数、役割など調整を欠いたことは残念に思います。
- ◆今後の課題として、引き際の対処もあらかじめ考察しておくことが必要では。
- ◆当時の地域課題が、要援護者支援と街の復興という二分極化しつつあった。私は福祉の専門家として、支援活動の方向性としてかなり福祉寄りな考え方をしていた。行政が動き出さなければ、市民活動が回復できないのは自明のことであり、そのためにも白らの活動で、行政をせつつくべきであった。

2 企業人スタッフ記述回答分

・回答者数	31名
・性別	男性29名、女性 2名
・平均年齢	34.5歳
・参加経緯	
自ら志願した	6名
所属長などから勧められた	6名
指名された	19名
・担った役割(複数回答)	
ニーズ受付	5名
ボランティア受付	
・オリエンテーション	15名
活動オリエンテーション	19名
聞き取り	21名
物資管理・配布	8名
その他(移動風呂など)	7名

多くの企業人が、組織的にスタッフとして市民団体の運営に参加したことは、他の被災地支援団体にはない「市民の会」の特徴であった。

企業人にとっては、経験のないコーディネート業務であるが、企業で培った知識、経験から、逆に専門スタッフが教えられることも多かった。

全体的に、「支援コーディネーター」の回答よ

りも、具体的に、きめの細かい指摘がなされている印象を受ける(企業の方が回答人数が多かったことも関係しているだろうが…)。

スタッフとしての業務について

特に、スタッフ配置、業務引継ぎ、活動環境等のマネジメント関連や活動の安全性においてはシビアな回答が寄せられている。また、各業務間の連携を意識した回答が多かった。

私たちが 一言

ボランティアの不安

大阪ボランティア協会

ボランティアスタッフ 小西 省吾

私は、1月20日に大阪ボランティア協会にて初めて震災ボランティアを知った。市民の会に休日から関わることになったのだが、その中にいながらも初めはこんな震災に縁々普通の人はどう関わることが見当もつかなかった。また私自身の震災に対してしたいこと、したこととどんな意味があるのかと不安に近いものがあった。神戸に来たボランティアでこれに似たものをどれだけの人が感じたのか、今、興味がある。市民の会での活動はそうした疑問や不安を持ちながら神戸自身にある不安に取り組みすることになった。復旧、復興が早く中で感じたことは誰も取ってくれない、誰も助けることが出来ないということだ。結局は自分たちでどうにかするしかないということになった。そう感じた震災ボランティアの中で、自分にとっての全てにおいても使命感だったと思うのは、何が出来るか分からない何をしたらいいか分からないというものだった。つまり依存体だったということなんだろう。誰も何処に頼ったら良いか分からなかった。それは被災した人もボランティアにもすべてに言えることだと思う。地震のあった日は私自身も外には出られなかった。ほとんどの人がそうだったと思う。自分の家も傾いたし、水道、電気、ガスが止まった。そんな状況のなかで最初の2、3か月前の街の姿や自分の生活を想像できる人はまずいなかった。私が初め西宮に到着して思ったのは、まだ街はある奴っという感じだった。そして地震から2、3日しか経っていないのに生活感や生活自体が消え失せていた事が驚きだった。震災前の街にも生活感といえるようなものなんて無かったような気がする。今まで我々が暮らしてきた街自体生きていなかったんだと思う。街が人の生きる環境でしかなかったからだと今になって感じる。そこに生活感のないボランティアがぞろぞろと現れる。何が必要なのか。何が不必要だったのか。多くの人が活躍し始めるようになったのだが、今また何をとり戻して何を構築しようとしているのかということも同じように言えると思う。

1. ニーズ受付

① 体制、設備環境について

- ◆ 電話対応スタッフが他に比べて少ない（ある程度、専門性が要求されるので）。
- ◆ 特定のスタッフに負担がかかっていた。
- ◆ スタッフ交代制にしてはどうか。
- ◆ 電話回線、スタッフの増員をすべきであった。
- ◆ ダイヤルインにしては？

② 対応の技術、方法について

- ◆ ニーズの内容が正確でなかったことがあった。
- ◆ 電話受付だけが最良の手段ではない。
- ◆ 下見をしていなかった。
- ◆ ニーズ受付マニュアルがあったらよかった。
- ◆ コーディネートの「判断基準」を明確に設定すべき。
- ◆ ファックスで受信、コーディネーター側から電話する方法はどうか。
- ◆ 継続ケースや相手が混乱している場合など、スタッフと依頼者の面接があった方がよい。

③ ニーズ内容

- ◆ 初期は対応しやすい依頼が多かったが、後期は精神面のケアなど難しかった。
- ◆ 複雑な継続ケースには、ボランティアの対応が難しかった。

2. 受付オリエンテーション

「市民の会」参加前の心得の説明など

- ◆ 場所の狭さ。
- ◆ 活動紹介までの時間の制約。
- ◆ 初めてきたボランティアにオリエンテーションをしている間、リピーターが勝手に活動を選んでいくことがあり不公平だった。
- ◆ 説明文はすべて、マニュアル（パンフ）に載せてはどうか。

3. 活動紹介

事務所の壁に活動紹介用紙を張り出し活動を紹介。活動選びのお手伝い

- ◆ 説明が不十分にしかできないケースがあった。
- ◆ 初心者がオリエンテーションを受けている間に

選ぶケースが少なくなってしまう。

- ◆ 内容を詳しく書いた紹介用紙にするべき。
- ◆ 継続ケースは聞き取りの内容を反映させるべき。
- ◆ 活動における留意点も記載した方がよかった。
- ◆ 初心者向けのニーズを別確保。

4. 活動オリエンテーション

依頼者の状況をボランティアに説明

- ◆ もっと詳しく説明してあげたかった。
- ◆ 説明する側が内容をよく把握していなかった。
- ◆ 説明がボランティアの立場に片寄っていた。
- ◆ 個人のプライバシーの確保。
- ◆ もっと、依頼者の必要性等、依頼者の立場にたつべきだった。
- ◆ 活動先で連絡がとれない場合の対応を考えておく必要がある。
- ◆ コーディネーターとの連携をうまくとり、状況を正確に伝える必要性。
- ◆ 紹介内容と実際の活動に差があった。

5. 活動聞き取り

活動後の聞き取り

- ◆ スタッフの人手不足。
- ◆ 聞き取りの情報が活かされていないかった。
- ◆ 活動後のボランティアへのフォローができなかった。
- ◆ もっと時間をかけるべき（外に出る事が少ないスタッフが被災地の状況を知るよい機会）。
- ◆ 活動の充実感を聞き取りの際にも与えるべき。
- ◆ ボランティアに対して真摯な対応が望まれる。
- ◆ 聞き取りのポイントをマニュアル化。
- ◆ 短時間で効率良く聞き取りできるマニュアルがあればよかった。
- ◆ 聞き取りと活動オリエンテーションは同じ人がやるべき。
- ◆ スタッフルームで行うより、受付部屋で行った方が本音が出たのでは。

6. 倉庫

物資管理・整理・搬入

- ◆ 在庫がありながら、配布方法がうまく見出せなかった。
- ◆ 他団体との連携、仮設に対するフォロー等は充分にできていたか？

- ◆物資の箱の表示と内容の不一致があった。
- ◆あの状況の中で場所の確保ができてだけでもすごい。
- ◆手のあく時間があり、別の作業プログラムがあってもよかった。

7. 安全面について

- ◆危険と察しつつも断れない依頼があった。
- ◆ボランティアが危険なことでも無理をして対応していたようだ。
- ◆依頼の状況と現地の状況に相違があり、危険なことがあった。
- ◆ミーティングで安全面の話が少なかった。
- ◆時間がなく、ボランティアの話を充分に聞けなかった。
- ◆ヘルメットをかぶるように説明しても、実際はかぶっていない人が多かった。
- ◆依頼内容で気になる点があれば、下見をしておいた方がよい。
- ◆会社での安全活動手段の一部でも取りこめたらよかった。
- ◆ヘルメット、マスク、軍手の装着の徹底を、
- ◆アスベスト対策のマスク着用についてもっと強くお願いするべきだった（自分自身も帰った後、咳に悩まされた）。

スタッフについて

スタッフ人数の適切さについては、業務量が増えたので、時期により違ったと思われるが、全体的には適切という回答である。

特にミーティングの持ち方に具体的な指摘が多かったが、これは日常の市民活動団体でも活かすべき内容である。

1. 人数について

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> 多い | 1名 |
| <input type="checkbox"/> 少ない | 8名 |
| <input type="checkbox"/> ちょうどよかった | 21名 |
| <input type="checkbox"/> 無回答 | 2名 |

2. 対応について

ボランティア・依頼者に対して

- ◆あらゆる問題が自核スタッフにかかりすぎ、
- ◆ボランティアのためにつくる活動が目立った。

- ◆ボランティアとスタッフの距離が離れている時があった。
- ◆ボランティアが案内できない依頼の場合、ボランティアの意見を尊重し、断わった方がよかった。
- ◆労働力をもてあまし気味に感じた。
- ◆依頼内容の吟味が必要。
- ◆新規ニーズに対しては下見が必要。

私たちが
一言

「市民の会」の活動に参加してみて

三菱商事(株) 社会環境室 片江 啓訓

1月25日、「市民の会」の協力団体の一つである、経済連社会貢献部3の田代課長より「市民の会の事務局ボランティアとして1か月間三菱商事より1名派遣して貰えないか」との要請があり、2月20日から3月4日迄の予定で自分が赴く事となった。果たして、自分に何が出来るのか、戸惑いと不安はあったが、片江の本部事務所での活動が始まった。

毎朝8時に片江の事務所に入り、ボランティアの皆さんに対する個別の活動メニューのオリエンテーション、生活関連情報のデータ収集並びにコミュニケーション、被災者の皆さんからの各種相談に対する対応、活動を終えられたボランティアの皆さんに対するフォローアップ等、瞬く間に一日が過ぎて行く。

夕方7時頃から東灘の事務局スタッフも通っての合同ミーティングがあり、終了後は、翌日の準備を行って事務所を出るのが11時頃。何と一日が短かい事かと痛感する毎日であった。

当初の戸惑いも不安も何処へやら素晴らしいスタッフの皆さんに助けられ、数多くのボランティアの皆さんの情熱と優しさに触れることができ、充実した2週間を送ることができた。

参加して感じた事だが、ボランティアは「お客様」という考え方が「市民の会」の運営の根柢に強くあったと思う。初めての方であれ、リピーターの方であれ、分け隔てることなく本人の希望を尊重するシステムを作りあげ対応していたこと、又、色々な思いをお持ちのみなさんに対し、オリエンテーションに時間をかけることで、「市民の会」の活動のめざすところ、ボランティアとしての心構え、安全対策などを良く理解して貰うなどそうした努力の積み重ねが、活動内容が様々であってもみなさんが気持ちよく活動に従事出来たのではないと思う。更に、活動終了後のフォローアップ時も充分気を配られており、多くの方は、気持ちよく帰られたのではないと思う。

このような運営体制が、結果的に、被災者の皆さんに対する実のある支援につながったのではないかと、強く感じた次第である。

- ◆ボランティアに対して心からねぎらいを表現しているつもりであったが、まだ不十分。
- ◆初めてのボランティアとリピーターが一緒に活動に行く場合、活動オリエンテーションがおどなりになりがちだった。
- ◆指示系統の明確化（誰が責任者で、誰の指示に従えばよいのか等）。

3. スタッフ交代に伴う“引き継ぎ”について

- ◆あと1日、引き継ぎ期間がほしい。
- ◆引き継ぎ期間がまったくない時があった。
- ◆引き継ぎする時間が丸1日ほしい。
- ◆経験したことを説明してあげればよかった。

4. ミーティングについて

- ◆ミーティング時間が長くなりがちであった。
- ◆時間は短くてよいので、朝のミーティングが必要だったと思う。
- ◆テーマを絞るなど、時間短縮の工夫をすべき。
- ◆参加期間が短かったため、遠慮があり意見が言いにくかった。
- ◆企業人スタッフの発表する場がほしかった。
- ◆時間短縮、内容の明確化。

「市民の会」の活動全体について

今回の企業とのパートナーシップは、互いに貴重な体験となった。同じ目標に向かって、多くの時間をともにしたわけだが、互いに連携の重要性を認識したと同時に、課題も多く指摘されている。このことは緊急時のみならず、今後の市民活動、企業の社会貢献活動のあり方についての重要なポイントになるであろう。

1. 企業と非営利団体のパートナーシップについて

- ◆派遣スタッフをバックアップする企業の態勢がとれていない。
- ◆専門である情報システム（パソコン等）の提案をすればよかった。
- ◆各企業の専門を活かしたパートナーシップのあり方を考えるべき。
- ◆企業人スタッフの希望者は多かったが、受入側の事情で人数を絞らざるを得なかった。
- ◆もっと早く声かけをしてほしかった。
- ◆企業はもっとお金を出してもよいと思う。

- ◆互いの良い点を学べてよかった。
- ◆市民の会スタッフと企業人スタッフでは1日の有効活動に差が出てくる。
- ◆ダラダラ勤務はダメ！（後期の活動者）
- ◆企業のボランティア制度の充実を望む。
- ◆今後も情報を交換し合いながら活動を支え合うことが必要。

2. 他団体とのネットワークについて

- ◆非常事態の中で、ネットワークが取れるか？
- ◆交流会、情報交換会があってもよかった。
- ◆他団体の情報がなかった。情報交換を行うべきだった。
- ◆最低限の取り決めはあった方がよい。
- ◆物資の流動化策等、何かうまく手がなかったかと思う。
- ◆もう少し他団体と協力および連絡関係が確立していればと考える。
- ◆団体間のセクショナリズムが強すぎる。
- ◆組織が異なるので難しいと思う。

3. 活動時に困ったこと

- ◆朝早く夜遅いので、病気で休む人が目立った。
- ◆被災地の状況を知らずして説明するため、自分の言葉に自信がもてなかった。
- ◆宿舎の手配。
- ◆市民の会の組織がうまく説明できなかった。
- ◆ボランティア活動の引き際の難しさを感じた。
- ◆小売業の復興に伴う物品無償提供の難しさ。
- ◆“何でもやりたいボランティア”に対する説明および調整
- ◆地理等の状況把握に2日ほど、とまどった。
- ◆イベントには専門スタッフをつける。
- ◆イベントの趣旨は統一しておく。
- ◆モラルの欠ける人にも、活動を紹介しなければならぬことに困ってしまった。

その他、「市民の会」に対しての感想、意見など

- ◆協会スタッフと企業人の力量の差を感じた。
- ◆企業人スタッフの持ち味を、もっと活かせる方法があったのでは。
- ◆スタッフはみんな、「自分がやらなくては！」という気持ちで強固で、他人の力を利用することをしなかった。

- ◆メンタルケアを行うこともあるなら、カウンセラーのレクチャーの機会を設けた方がよい。
- ◆もっと学生にアヒールすべきでは。
- ◆企業人は、すぐに会社本位になる点を反省させられた。
- ◆まったく前例のない状態で切り拓いていくこととする信念は、一企業として大いに見習う必要を感じた。
- ◆市民の会の活動のためのシステムが会社内の組織よりスムーズに流れていたのが感心した。

私たちが
一言

前線と後方、双方を
視野に入れながら…

大阪ボランティア協会職員 南 多恵子

阪神淡路大震災が起きて3日もすると、協会をあげて被災地の支援に取り組もうと、ボランティア、職員とも、行方を睨みつつ仕事をしていた事を思い出す。

もちろん、主要スタッフは西宮市に構えた現地事務所に入り、ニーズと真っ正面に打ち合う事になる。そして協会は後方基地となり、交通規制がかけられていた被災地への物資のH基地として、また、荒ただしい現場では難しい情報提供、収束の拠点として役割を担う事になる。

当時協会にいた者として、もう一つの現場である協会の、「市民の会」発足から2週間ほどの様子に触れておこうと思う。

“ボランティアがしたい”“物資を提供したい”“宿営できる工体はどこか？”“現地事務所への道順は？”といった雑語が、当初引っこ切りまじりに鳴っていた。時には物資がトラックで運ばれてくる。残った職員だけでは対応できない。

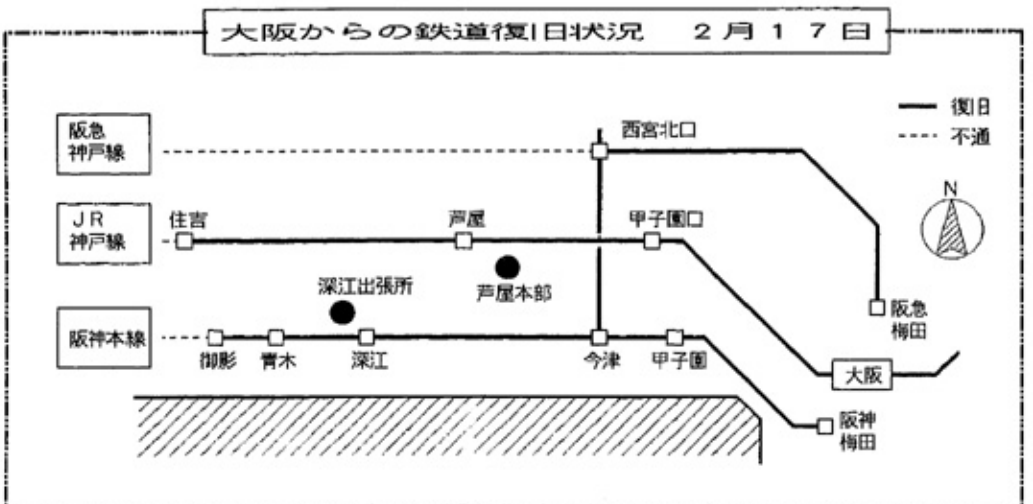
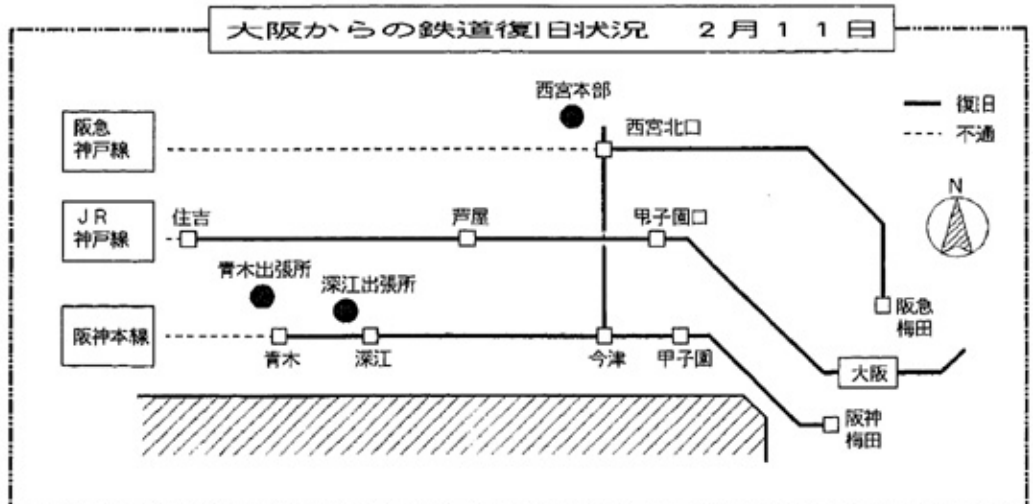
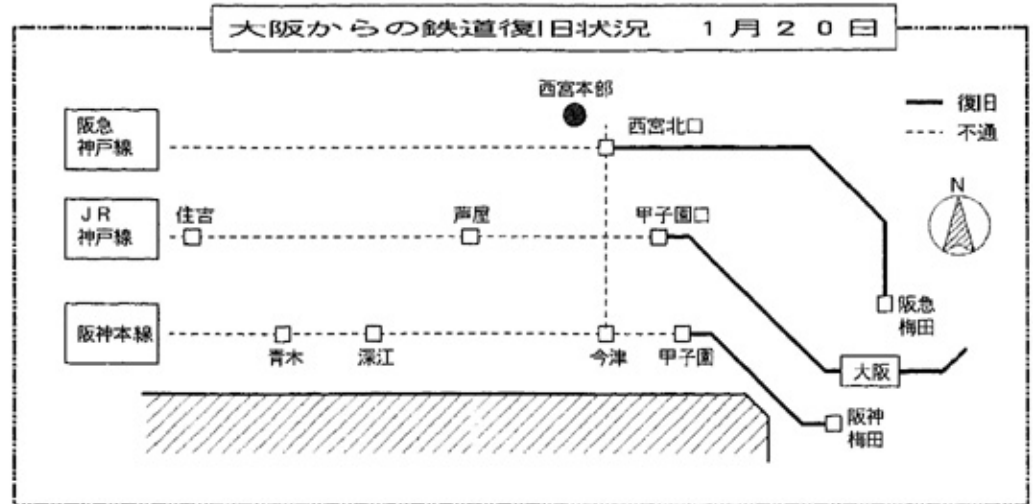
現場が見えない。この受け身の姿勢をいつまで続けるのだろうか？ まったく分からなかった。協会本来の事業の行方も知れず、現場からの情報提供も断片的で、後方スタッフは精神的に疲れていた。意識に温度差ができて、不協音が響いていた事は否めない。

協会は30年の歴史を持つボランティア・センターだ。こんな時の協会の、前向きに支えていったのもボランティアとの認識であったことは、今までの積み重ねの結実をみるようであった。電話受付、物資の仕訳・運搬、「市民の会」参加者のデータ入力、そのためのソフト作成、新聞やテレビからの情報収集、そして寄付…。いわば「市民の会」を応援する「協会」を応援する「市民の会」が即座にできたのである。その間のことを、どれだけ延もしく思っただか知れない。

収束の拠点を打って運んだ経験のある市民団体は、さほど多くないだろう。協会も然りであった。前線と後方の二つは、同じく現場であり、互いの運送調整の手段・方法を早期に確保することの重要性を想っておきたい。

また何よりも、従来培ってきた「人の輪」こそが、あの時の協会を運営したことを、最後に特筆しておきたいと思う。

参考資料



第五章



総括座談会

5-1 「市民の会」が残した課題

市民、応援、コーディネート、パートナーシップ…。多様なキーワードを掲げた「市民の会」。「我々は専門家集団だ」との強い自負のもと、日々、システムの改善を心がけてきたつもりだったが、試行錯誤は避けられず、それに「緊急時だから」と積み残してきた課題も少なくなかった。

1月20日、その「市民の会」を内側と外側で見てきた人たちを招き、活動の“評価”を試みるとともに、残された課題について話し合った。現場に入り込み過ぎた者が見落としがちな辛口の評価もあったが、これも未曾有の犠牲をもたらした大震災の教訓の一つとして肝に銘じたい。



田代 正美
(社)経済団体連合会 社会貢献部 課長

村上 徹也
(社)日本青年奉仕協会 事業部次長

市川 斉
曹洞宗国際ボランティア会 (SVA)
神戸事務所 所長

海士 美雪 兵庫県ボランティア協会 職員

筒井のり子 聖和大学 教育学部 助教授

小野田全宏
静岡県ボランティア協会 常務理事・事務局長

早瀬 昇
(社福)大阪ボランティア協会 事務局長

難しかった行政との関係

早瀬 皆さんと共に「応援する市民の会」を検証し、今後の教訓にしたいと思います。具体的な課題をあぶり出す方向で遠慮なくお話してください。
田代 まず一番問題だったのは行政との関係。僕らは必ず、現地でボランティアを始める前に役所に挨拶に行きますが、せいぜい名刺交換で終わってしまう。どこに拠点があり、電話番号は何番で、



田代 正美
(社)経済団体連合会
社会貢献部 課長

1949年福岡県生まれ。経団連事務局入局後、在米日本大使館勤務などを経て、1991年、新設の社会貢献部に配属。企業とNPOとのパートナーシップ作りに努力する。1%クラブ事務局次長。訳書に「非営利組織の経営」など。

代表者は誰なのか、また、どういう点に強いのか、ボランティアは何人ぐらいいるのか、と訊かれたことは一度もない。もし僕が役人だったら、それぐらいは訊きますよ。それを紙にでも書いて、対策本部の壁にベタッと貼っておく。そして、ニ-

ズに応じて、それぞれのボランティア団体に振り分ける。でも、行政にはこんな大災害時にはNPOと一緒にやるという発想が全くない。

早瀬 やっぱり、我々も挨拶に行った(笑)。行政がニーズを“繋ぐ”わけですね。

田代 そう、“繋ぐ”。行政は単なるニーズの受け手で、あそこはアトピー症患者のことに強い、そこは車椅子に強い、ここは水汲みに強い、と各々振ってあげれば、随分うまくいくでしょう。だけどついに、そんな発想は見えなかった。そういう点では、現地で民間による市民活動の支援機関(サポートセンター)が機能していたら、そこで行政との関係が作れたと思うのね。サポートセンターが中間にあり、行政のように公平にじゃなく、公正(フェア)に活動してくれたら、行政もボランティアと一緒に立ち上がるという発想に途中からでも変化したんじゃないかな。ところが最後まで、関係は変わらなかった。行政に殺到するニーズを振り分けるシステムぐらいは作っておかないと、再び大規模災害が発生した場合に、同じことの繰り返しになる。行政だけでなく、僕らも他で誰が何をやっているか、全体像が捉えられないままに、「応援する市民の会」だけでやっていた。

早瀬 ただ、なかなか難しいのは、地元と外人部隊という関係もあって、我々外人部隊としては地元を気を使うわけです。海士さん、地元の方からご覧になるといかがですか。

海士 私たちは被災して動けませんから、当然の

ことながら外部から来ていただかないとどうしようもなかった。

早瀬 ところが、入る側はどうしても気を使う。「他人の庭」を踏み荒らすんじゃないかという気



持ちもあるし…。そのあたりはどうでしょう。

海士 海外支援をすぐに受け入れられなかったことに象徴されるように、何もかも規約にないことづくめで、受け入れはスムーズではなかった。

早瀬 従来は地元からSOSが発信された時点で我々は動くんですが、しかし、あの混乱の中でそんな悠長に構えていたら手遅れになってしま

う。海士 交通と通信網が途絶して、地元はSOSすら発信できなかったというのが現実です。静岡の緊急時の対策を伺いたいのですが。

小野田 静岡ではNTTの人に聞くと、公共施設や公的な建物、大勢の人が利用する建築物には緊急時に、公衆電話を仮設できる差し込み口がすでに設けてあるというんです。その意味では緊急時の通信網の確保について準備がなされているように思います。しかし、田代さんが言われたように行政が何も訊かないというのは意外ですね。普通は聞いてくれるのではないですか。

田代 NPOと一緒にやるという発想が出てこなかったんでしょうね。

行政とのパートナーシップの重要性

早瀬 その一方で、奥尻ではボランティアはいらないと言っていたのが、今回は翌日に、神戸市がボランティアを要請している。

田代 それは、避難所や物資集積場で荷物運びをするボランティアということでしょう。つまり、行政の下請け要員ということ。独自に拠点を構えて活動できるボランティア団体がこの世の中にあ

る、という認識ではない。それに、大規模災害時には外人部隊でもどンドン乗り込んでいいんだという原則をきちっと立てておかないと、政府と同じ間違いを犯すことになる。当時の石原官房副長官は、死亡は何人、火災が何件、などの数字が届かないから自衛隊の要請を速やかにできなかったと言うが、そんな連絡もままならないほど現地は混乱していた。ボランティア団体までが同じ過ちを犯してはいけない。「とにかく、大変そうだから行ってみよう」という発想こそが大切でしょ。早瀬 最初は「何しに来てん」と言われるんじや

私たちが一言

「阪神・淡路大震災に学ぶ」

被災地の人々を応援する飛騨の会

大下 大圓

まず私たちの会の活動内容を記します。

- ・西灘小学校にて炊き出し、西宮小学校にてお風呂の設営
- ・募金活動（コンサート等の収益金の一部等）
- ・個人的にボランティア活動に参加したい方への情報提供
（現地ボランティア事務局の電話番号案内等）
- ・西宮市の石井布紀子さんをお招きしての、阪神大震災に学ぶ会の開催

以上が、だいたいの活動内容ですが、私たちの会というのは、中心メンバーが数人いてその周囲の方々に呼びかけて活動するという組織で、無理をせず、ボランティアできる人が活動をし、常に何かをしていた会ではありません。

私自身、震災直後、炊き出しのお手伝いにはわずか10日だけ、西灘小へ行きました。その当時は、被災者の方々も生活することだけで精一杯の状態、私もただ一生懸命、食事作りに励み、お役に立てたかどうかわかりませんが、結果的に一生忘れられない出来事となりました。しかし、時が経つにつれ、ただ与えるだけのボランティアでは、本来の目的「復興」の妨げになるのではないかと疑問に思いはじめました。やはり、ボランティアというのは、今何が必要なのか、また何が不必要なのかを時間の経過と共に変化することを忘れずにいることが、大切だと思いました。始めることは簡単でも、引き際は難しい。しかし、それも大事なことだということがわかりました。そのためには、現地のホットな情報を収集する組織は、必要不可欠に思います。

今回の震災のボランティアに参加した若者の多くは、「自分捜しのため」に参加したという話を聞きました。日本のボランティア元年といわれた今、本当のボランティアとは何かを考えさせられる今日この頃です。

ないかとピクピクして入りましたけどね（笑）。
小野田 僕は現場を見なきゃ何が必要なのか分からないから、次長の鳥羽君に「とにかく現地に行ってくれ」と言ったんです。静岡で支援する時、現地に飛んだ彼の情報が非常に役に立ちましたね。そして、静岡でできること、やらなくてはいけないことを考える判断材料として本当に役立ちました。
早瀬 社協同士ならまだいいんですが、うちは社協とはある意味でバッティングする存在というか、うちはそんなこと思ってませんがライバルでもあると（笑）。SVAはそんな感覚はありません



んでしたか。
市川 行政との関係は、確かに私たちが神戸市役所に挨拶に行った時に、雰囲気としては「やるのは勝手だけど、邪魔はしないでくれ」という感じでした。ただし、2～3週間経つ頃から行政の現場職員の対応が変化してきた。例えば、うちは兵庫区と長田区を拠点にしたんですが、長田にボランティアが集中して兵庫区の立ち上げは遅れて、2月8日に兵庫区社会福祉協議会の元に応援に駆け付けた東京都、大阪府の社協職員や他のボランティア団体と共に、ボランティアセンターという形で受け入れ窓口（救援対策本部）を作りました。その後は東京の社協からもどんどん応援が駆け付けてくれた。それに兵庫区では、行政と協力して社協より調達した入浴カーで、入浴サービスを行った。外人部隊としてはニーズがある以上、行政の下請けになるかどうか、その辺の善し悪しは後に考えるとして、緊急対応としてはやむを得ないと思いました。兵庫区は、神戸市9区の中では一番高齢化率が高く、一人暮らしの高齢者（約3300世帯）を中心に在宅要援護者が約44世帯ありましたから、社協と福祉事務所とうちのボランティアと一緒に全部ローラー作戦で4千軒回った。外人部隊にとっては行政の持っているデータは重要です。だから、ちょっと落ち着くと、お互いにパートナーシップが大切だという意識が芽生えてきたと

思う。

筒井 「応援する市民の会」は、最初に一度挨拶に行ったきりで、現場は毎日の業務に忙殺されていた。段階に応じてもっと市役所や対策本部、あるいは保健所などに出掛けるべきだったと思います。そういう必要性がある、という話は出てはいたんですが、具体化しなかった。それもただ情報交換をするだけではだめで、こちらから何らかの提案を持ちかけることができたのでは。今考えると行政と一緒にやれる可能性は十分ありましたね。
市川 と言うのは、避難所に行かずに全半壊の家に閉じ籠っている“声なき声”の人たちが一番大変なケースが多いわけです。行政はデータを持っていても、動きが取れない。そこで行政と我々が協力することで、効率よくニーズがピックアップできた。しかし、もう少し早くやれば、もっといろんな対応ができた可能性があったと思います。

サポートセンターになりえたかも…

村上 他との連携については二つ道があって、一つは現場レベルでは“出たとこ勝負”なんです。個別のニーズに、組織が違って協力し合えれば、



村上 徹也
（旧）日本青年奉仕協会
事業部次長

1957年東京都生まれ。大学卒業後、JYVAの1年間ボランティア計画に参加し、ベトナム難民保護施設（浜松）で活動。83年から87年までバングラデシュでボランティア活動をした後、JYVA職員。教育計画・国際事業等を担当。

そこで協力する。だから、そこで初めて役割分担ができるんであって、最初から行政とボランティアが役割分担をしましょうとか、団体同士で棲み分けしましょう、と言われても、そうできるものじゃない。だけど、それを言い出すと結局何もできないんだけど。あの現場の状況では他との連携の具体策は考えにくかった。

早瀬 現場以外で渉外をやる人間がいる。

村上 そう、もっと大所高所から網を掛けていくようなシステムを作り、ニーズがあるなら、行政

であろうと民間であろうと一緒にやればいい。例えば、SVAと「応援する市民の会」だって以前から知らない仲じゃないのに、ほとんど繋がりはなかった。東京の有馬さんとうちの興梠さんや現場に来ていない大阪ボランティア協会の人、現場とは別のレベルで連絡会議を持っていれば、違った展開になっていた可能性はある。

市川 率直に聞きたいんですが、「応援する市民の会」には神戸市で活動するボランティア団体が参加していなかったのはなぜでしょう。

早瀬 それは物理的に非常に難しかった。

海士 毎日ボランティアを受け付けて、ボランテ



海士 美雪
兵庫県ボランティア協会
職員

1947年愛媛県生まれ。「視覚障害児のためのさわる絵本」制作グループ、子ども達への読み聞かせをする「おはなし会」などで活動。仕事としては公民館幼児学級の係母として9年間、勤務後、1995年に兵庫県ボランティア協会に就職。

ィアにニーズを収集してもらい、それをコーディネートする一定の形が出来上がってしまったでしょ。一応の体裁が整うと、改めて他との連携の必要もないし、何か不足しているとか、自分たちの活動を変えるところにまで発想が及ばなかったのかも。サポートセンター的な働きをするには、毎日の業務を抑えてでも、他との連携を図るセンスを持つ人材が必要だし…。でも、そういった事業を展開すべきだった。

早瀬 毎日すごい手応えがあって、そこまでの発想も力も及ばなかった。

筒井 二段階あったと思うんです。一応のシステムが確立してうまく動き始めた2月中頃までと、2月後半からの「さて今後どうするのか」と、撤退時期なんかも考慮しつつ、どう展開するのかぜひぶん悩み試行錯誤した段階の…。

海士 その時が、思い切っているんなところに手を伸ばしてサポートセンターとしての業務に移行するのか、ボランティアセンターとしての機能を継続するのか、分岐点だったのかもしれないね。刻々と状況が変化の中で、当然組織の在り方が変わってもよかった。

村上 行政からニーズを回すという話もあった

し、ボランティアから継続性のある活動のアイデアも出たが、それらが実現しにくい雰囲気があったことは確か。助っ人のコーディネーターからは「あれもこれもやれると思うけど、言えないなあ…」という声もあった。ボランティアからも「何か提案をしたら受け入れてくれそうですか」ってよく訊かれた(笑)。でも、あの状況でやってる人間に変えろというのは無理ですよ。

私たちも
一言

「楽しさを
共有したくて」

親近ing神戸 近藤 美恵

私達のグループ「親近ing神戸(しんきんぐこうべ)」が生まれたのは4月。東京の若者たちの「これからも“こうべ”に親近感を持ち、考え続けていきたい」という思いが形になったものだ。

その思いは具体的な活動計画となり、阪神間近辺でも多くの若者の共感を得て、実行に移された。それが8月に行われた「移動公民館Rebirth号」活動。ワゴン車に巨大紙芝居や遊び道具などを乗せて、芦屋市、東灘区内の公園や仮設住宅を訪れ、地域の人達との交流を持つ、というものだ。

更にその後、現地グループは独立して活動を続けていく。メンバーは東京に比べて平均年齢が低く高校生中心だし、経験も浅い。試行錯誤を繰り返しながらも、8月に訪れた仮設住宅に花を植える活動、知り合った子供さん達とのクリスマスパーティーなどを行った。

さて、私達が活動にあたって考えていたことは、受け入れて下さる地域の方々、そして私達自身が楽しめることをやろうということだ。心のケア、なんてことはよくは分からない。ただ、一緒に花を植えた仮設の方々喜んで下さる様子や、クリスマスケーキを食べながら楽しそうに話しかける子供さん達を見ると、準備の辛さも不安も忘れて、自分達も嬉しくなる。その気持ちを大切にしてきた。

これらの私達の活動の拠点が、地元グループ支援という形態をとるようになった市民の会だった。単に事務所としてだけでなくノウハウの提供や活動へのアドバイスなど、様々にお世話になった。

そして今、私達ひとりひとは、前よりは深まった経験とノウハウ、いくらかの自主性を身につけた。私達が集まったきっかけは確かに震災ではあったが、これからは更に幅広く活動できたら、と考えている。「自分達で何かをやりたい」と感じた若者のグループとして、今までの活動や市民の会から支援頂いたことが、きっと後々まで生きてくるだろう。

コーディネート機関としての 役割に徹する

筒井 2月後半以降は、スタッフの間から「直接何かやりたい」という声が上がってきたでしょ。とくに若いスタッフは自分たちで事業を手掛けようとした。確かに、直接子どもと接したりイベントを企画する方が、手応えがあり充実感があるの



は分かります。しかし、あくまでもコーディネート機関にこだわりました。とは言え、みんなの気持ちも分かるし、現場での相剋があったわけです。市川 直接事業はしない、と決めていたんですか。早瀬 うちはセトルメントではなく、コーディネートをやるという意識が強かったんです。セトルメントしたい人には、その人を応援するというスタンスだった。

村上 創意工夫を凝らしたイベント的なものやりたいタイプと、潜在的にあった福祉的ニーズを発見したので、離れ難くなって長期的にかかわるタイプの二つが出てきた。後者は意識的に抑えました。ニーズを発見したのはいいんだけど、「応援する市民の会」として深く突込んで関わるのは、ちょっと違うな…と。自己完結的にやれるものは、徐々に余裕が出てきたところでボランティアをグループ化してやるようになった。

早瀬 子どもプロジェクトとかお風呂プロジェクトとか、いっぱいイベントはやったんですが、本当はそういうことはしないというか、してはいけないのがボランティアセンターなんですね。自分たちが直接的ケアする側になると、当事者になってしまって中立性が失われる可能性がありますから。同じことをする団体を排除するケースが出てくるかもしれない。いつまでやるべきかも含め、組織のあり方はかなり迷走しました。

田代 早い時期から西宮市で社会福祉協議会が動きだし、災害後に生まれた市民ボランティアグル

ープがどんどん活動を始めた。それらに「応援する市民の会」が情報を提供するの、あながち不可能なことじゃなかったわけですね。

早瀬 ボランティアをうまくグループ化して、グループとしての活動を我々が応援するということです。その気になればできたはずなんです。初期はともかく、5月14日よりもっと早い時期にできたんじゃないかと思うんですね。

筒井 個別の問題やニーズを「応援する市民の会」だけで抱え込むのは無理だけど、他との繋がりがあればそちらに振るような展開ができたかもしれないですね。もちろん、震災前からのコーディネーター同士の個人的な繋がりの範囲では、ケースの紹介・送致はしていたのですが、組織としては十分ではありませんでした。先程、現場では難しいと言われましたが、自由に動く人を決めるなり、スタッフの役割をはっきりさせれば、やれないことはなかった。

田代 それは僕も反省すべきところがある(笑)。着いた日に村上さんがアトピーの問題もあると言ったけど、それは「応援する市民の会」と別のこととして聞き流していた。あの時に「応援する市民の会」が何かサポートすれば、アトピーの団体が独自に動けたかもしれない。外国人についてもそう。これは「応援する市民の会」のやることはちょっと違うと…。早瀬さんや村上さんがあの当時から団体への支援の必要性を考えていたのなら、むしろ僕らを引っ張り込んで一緒に作戦を練って、ということがあってもよかったね。

ボランティアのケアは 十分だったか

村上 連携にもいろいろで、「人手が必要だから何人回して」には、単純には「そうですか」とは言えない。うちに来たボランティアを、あっちに行け、こっちに行けと手配師的には動かせない。ボランティアの“貸し借り”はできない、という議論をよくしましたよね。結果的には、いろんな工夫をして行ってもらったけど…。

早瀬 ボランティアが理解しない限りは、単に数という要素だけでは動かせない。

村上 そう、ニーズの共有はできるけど、ボランティアの共有はなかなか難しいよ。

早瀬 我々はボランティアのニーズも意識しながら活動していた。

村上 具体的にいうと、僕らと同じやり方でなく

でも、ボランティアの個々の自主性を重んじて活動させてくれるところであれば、「貸し借り」ではなく素直に紹介できたかもしれない。そのあたりで疑問のあるところが多かったのも確か。「目的は被災者の支援と明確なんだからみんな我慢して黙って働け」なんて団体に、うちに来たボランティアを回せと言われても、それはできない。

早瀬 例えば、YMCAとか朝日ボランティア基地は、グループワーク的にボランティアに関わり、来た人にボランティアを理解させて、その人が次にはリーダーになるというふうに、育てるということにこだわる組織ですから、かなり丁寧にボランティアをケアしていた。もっと早くそれを知っていたら、学ぶべき点があったと反省しています。ボランティアに対するケアは我々の場合はどうだったのか不安な面もある。2月中旬に朝日新聞の記者が名乗らずに「応援する市民の会」に潜入して、非常にシステマティックにボランティアのコーディネートをしていると肯定的に評価してくれました。その後、またお忍びで西神戸YMCAに入った。あそこはボランティアに一生懸命考えさせるわけですよ。まさにグループワークですからね。うちはマニュアルまであって、こういう方法があると示していたけど、向うは「あなたが発見しなさい」的だから、最初はすごく違和感があったらしい。でもやっているうちに、組織の体制を活しながら最終的にはボランティアのリーダーを育てていくようなアプローチがあるのを実感したそうです。あそこは4時に活動を終え、一日を振り返る時間を取っていた。うちはそんなことはやってなかったですから。

小野田 3月末に僕が「応援する市民の会」に行った時には、ボランティアがオロオロしているって感じましたね。だから、震災直後のボランティアがもっと大勢来ていた頃は、ボランティアにどんな対応をしていたのか疑問を抱きました。恐ろ

しい気もしましたね。「せつかくボランティアに来たのに随分だな」というイメージを持った人が相当いたんじゃないかな。確かに初めての経験で、混乱していたから仕方がないと言えばそれまでですが、そんなレベルで片付けて欲しくないと思うんです。今、ここにいる我々の意識と市民との間に相当ギャップがあるんじゃないかな……。静岡でボランティア協会の総会をやった時に、記念事業として「震災時におけるボランティアを考える」というシンポジウムをやったんですが、ボランティア協会の呼び掛けで現地に行ったボランティアの人が誰も来なかったんです。なぜなのか分からないんですが、全く反応がない。このあたりが気になっていますね。

早瀬 僕の感じでは、初期はボランティアとスタッフの間はかなり共感関係があった。最初の土曜

私たちも
一言

社会の重い扉を 開いた「市民の会」

国立総合研究大学院大学 出口 正之

1月22日(日曜日)、「市民の会」に寄って、会議を傍聴したのが、会との関わりの最初です。溢れるボランティアの対応は他のスタッフに悠然と任せ、早瀬さんが、「コンピューターが必要だ、プリンターもいる。携帯電話も何とかしないと…」と、冷静に計画を練っていたのが印象的でした。28日には、来日したジョンズ・ホプキンス大学のレスター・サラモン教授を「市民の会」まで案内し、「ポストイット方式」を直接見てもらいました。

「市民の会」との関係で忘れてならないのは、関西の企業の社会貢献部担当者の集まりである「フィランソロピー・リンクアップ・フォーラム」のFAX連絡網です。これは小学校によくある「電話連絡網」を想像してもらおうとわかりやすいのですが、各社が順々に2社づつにFAXをして、「市民の会」の情報を流していくシステムです。特に、夜のミーティングにリンクアップのメンバーが直接参加するようになってからは、議事録を各社が代わる代わるFAXして送り、リンクアップのメンバー間に連帯感が生まれたのは実に奇妙な感じでした。

「市民の会」が被災者に対して果たした役割がどのようなものであったかについて、私は詳らかには知りません。しかし、少なくとも「ボランティアをしたい」という多くの市民に対して演じた役割は、極めて大きなものがあります。誰もが参加し得た、社会に開いたボランティア組織の存在は、ボランティアの輪を広げる効果が非常に大きかったと言えるでしょう。その点で、「市民の会」の誕生と活躍は、ボランティアは育たないとまで言われていた日本社会の重い扉を開いたのだと思います。



小野田 全宏
静岡県ボランティア協会
常務理事・事務局長

1947年生まれ。2年半のトラック運転手を経て、74年、県ボランティア協会の設立運動に参加し、77年、同協会発足と同時に事務局長に就任。現在の肩書きが無くなった時、どんな生き方ができるかが、もっかのテーマ。

日の1月21日は大混乱の中で、お互いに右往左往しながらやっていた。それでも当初はプロのコーディネーターが対応していたので、ケアはそこそこだったと思います。そのうち未経験の人にもやってもらったので、そこがどうだったかですね。その辺のところは、ボランティアにアンケートを実施したんです。回答率30%で、うちに対する評価だけが書かれているわけではなく、実際には見えにくいのですが、自由記述欄にはかなりいろんな感想、意見が書かれていました。結果は『月刊ボランティア』95年9月号で紹介しています。確かに、時間的推移の中で、ボランティアの印象がかなり異なるかもしれないですね。

役割分担のはっきりした アメリカの組織

小野田 その時の印象では、企業から派遣されていたボランティアは、丁寧に対応してくれましたけど、若いスタッフというか、場慣れしているように見られるスタッフの対応は決してよいものとは思えなかった。この辺の見方というか捉え方については、世田谷ボランティア協会の山崎さんも同じ意見でしたね。辛口で言わせてもらおうと、まさに慣れからくるデメリットが出ていたように思います。ボランティアをコーディネートするボランティアスタッフについては、現場でチェックするというか、対応の仕方について冷静に見ることができる体制が欲しいように思いましたね。

村上 震災直後は水運びだけでもボランティアになるから、コーディネートが少々まズくても、出て行けばやることはいっぱいあるし、ボランティアには満足感もあった。ライフラインの回復とともに、コーディネートの中身がすごく難しくなってきたんですが、逆にプロが現場を離れていった。**田代** 僕はボランティアのケアを含めて、大阪ボランティア協会のスタッフの動きには感銘をうけましたよ(笑)。帰ってきたボランティアに熱いお茶を入れて、聞き取りを丁寧にやっていた。そこまでやるのかって驚いた。ただ、アメリカと違うのは、向こうはプログラムディベロップメントとコーディネーションの二つに完全に分かれていて、人も違えば、役割も違う。平時にプログラムディベロップメント専門スタッフがいて、そこで企画されたプログラムに基づいて、ボランティアと直に接するコーディネーターがいるから、そういったチームが被災地に入ると、一方がニーズを発掘し、もう一方は

コーディネートをする。日本ではこの二つのファンクションを一人の人物がやっている。どちらがいいのか一概には言えない。日本の場合は一人で作る方がいいのかもしれない。しかし、意識としては、現場でのコミュニケーションに重きをおく人と、プログラムディベロッパー的立場の人と両タイプを揃えておいた方がいいでしょう。

小野田 日本では、一人の人間が両方やる方がよいということですか。

田代 そう。アメリカの場合は、プログラムディベロッパーはニーズの発掘から、それをサポートするスポンサー探しをやり、お金まで持ってくるんです。だから、両者は給料もステータスも全然違う。日本はそんな階級社会じゃないから、そんなに差がでたら反発が出て、かえって非効率的になるかも。でも、自分自身はどちらに向くタイプかは意識していた方がスムーズに動ける。ところで、サポートセンターは外人部隊には無理なんじゃないの。

小野田 サポートセンターというのは、プログラムの開発・開拓機能を備え持っているわけですよ。外人部隊ではサポートセンターにはなりえないという話ですが、役割分担することであなたが無理でもないわけですね。

筒井 神戸市市協の人が「日々状況が変わるので情報が掴めない」と言われたんですが、「それ



筒井 のり子
聖和大学 教育学部
助教授

1958年奈良県生まれ。大学院在学中から「寝屋川市民たすけあいの会」に関わり、ボランティア・コーディネーターとして7年間を過ごす。震災時は大阪蕨英女子短大・専任講師。著書に「ボランティア・コーディネーター」など。

を集約するのが市社協の仕事じゃないですか」と話し合ったことがあります。現地の機関がサポートセンターになりやすいのは確かですね。

小野田 外人部隊にはできないと言っても、現地は被災しているわけだから、機能できない面があるでしょう。

田代 そう、どちらもできない。ああいう大災害のときにサポートセンターという構想がそもそも成り立つのかどうかですね(笑)。

早瀬 でも、段階的にやればできるはず。

スキルが問われる コーディネーター

村上 「情報」という点で難しかったのは、来るボランティアは直接人のケアにあたりたいというのが大半だったこと。我々としては、一日誰にも会わなくても、現場を見て情報を持って帰ってくるのが大事なんです、それをボランティアに理解してもらうのはなかなか難しい。実際は、人が現場に踏み込んで行かなきゃ情報収集はできないわけで、もっともっと集めてきて欲しかった。



この点はボランティア推進機関の我々にもノウハウがない。コーディネートは得意技でやれたけど、「情報」の部分がウィークポイントだった。

早瀬 本来、コーディネーターはニーズを受け付けて家庭訪問し、ボランティアと繋ぐ。ほとんどボランティアに付き添って行きますが、今回はこれができなかった。平時のようなコーディネートなら、ボランティアが不満を持つはずがない。

村上 ボランティアに同行できるほどコーディネーターはいなかった。

市川 コーディネーター不足といっても何十人もいたでしょ。うちは3人でしたから、羨ましいかった。ボランティア団体に対して、コーディネーターを派遣するという発想は可能でしょうか。

早瀬 日頃の信頼関係もあり、当方のスキルを認知してくれる団体には紹介できます。もちろん人手の許す限りですが。

田代 SVAさんは、一般のボランティアを受け付けたの？

市川 僕たちは、最低1週間泊まり込んでやる人を対象にボランティアを一般から募集しました。

村上 「応援する市民の会」はJYVAのネットワークを活用して、いろんな団体の職員約40人ぐらいに携わってもらった。同じ職種だから理解し合える部分があったが、慣れるまでやっぱり大変

でしたね。コーディネーター同士のマッチングも苦労しましたよ。単にNGOのスタッフというだけでは、すぐに役に立たなかったかも…。

田代 これは僕の想像だけど、早瀬さんは「我々にはボランティアコーディネーションという普遍的なスキルがある。地元の情報や地理には不案内だが、ボランティアグループや団体にある程度教えてあげるものを持っている」という意味合いでサポートセンター構想を考えていた。間違っていたらごめんなさい(笑)。アメリカなら、外人部隊だろうと、「これまで培ってきたスキルは生かせるはず」と遠慮しない。

早瀬 うちはプロの組織だという意識は強かった

私たちが 一言

人

日本青年奉仕協会 職員 木村 央

テレビや新聞で一方向的に伝えられる「阪神・淡路大震災」の情報が溢れる中、全国各地のボランティアは、「被災された人々とのかわり」を求めて被災地へ集結した。倒壊した家屋、被災された人々の困憊しきった表情を目の当たりにして、誰もが平常心ではいられない状況。しかし、このような苦しい境遇だからこそ人間の本性（人間としてのやさしさ、強さ…など）が伝わってくる。

「市民の会」にかかわっていた人たちは、高校生、大学生、企業人、ボランティア推進機関スタッフ等と多彩な顔ぶれ。被災された人々を応援するために、メンバーの一人ひとりが主体的に「市民の会」へ参画し、協力しあった。やはり常日頃の相互扶助の関係が緊急時に最大限に活かされることを痛感した。

「市民の会」はボランティアの行動力（おもい）と被災された人々のニーズを繋ぎながら復旧・復興の一助を担った。だが、これからの活動を検討していくために敢えてポイント（今後の課題？）を挙げさせてもらいたい。

- フットワーク（被災地における観察力、創造力）の強化
- ネットワーク（日々の生活のなかでの関係づくり）の必要性
- コーディネート（ボランティアの行動力（おもい）と被災された人々のニーズを繋ぐ）の必要性
- 情報機能の開発（情報をいかに集約し、発信するか）

上記の4つは震災時において重要な課題となるであろう。

今日つぎの大震災が予測されている日本社会。今回の「市民の会」の活動が「震災時における応援活動のあり方」を考える布石となったのは確かだ。

ですね。

田代 それは一步間違ると非常に傲慢に取られ、日本の社会では排斥されかねない考え方だけど、僕はサポートセンターについては、そういう理想像を描きたいね。

海士 コーディネーターは常にチームを作っておく必要があると実感しました。兵庫県下の社協にコーディネーターはそれぞれ一人だけなんですけど、その人が机の前に座っていられなかったんです。炊き出しなどの現場に出てしまって、連絡しても捕まらない。そこに居て地域の情報を発信することはおろか、こちらの情報を受け止めてもらえない状況だったんです。兵庫県ボランティア協会の場合は普段コーディネーターが日替わりなんです。連絡ノートを作ったりいろんな方法を試みてきましたが、何年やってもニーズの共有が難しい。微妙な仕事ですから個々の対応になってしまうんですね。水汲みなど単発ものは問題ないでしょうが、在宅の福祉問題に関わるニーズのように継続性が必要な場合は、誰かが責任を持って受けていくべきでしょうね。

筒井 スキルの向上という点では、良かったことがありました。日頃は、みんな一人の職場だから、ニーズの聞き取りをメモしても、自分さえ分かればよいというか、結構ずさんな書き方が多かった。でも震災の時は、ニーズが共有できるように、誰にでも分かりやすくポイントを押さえて書くことを徹底した。これは一人では気が付かなかったことかも。田代さんが言われたプログラムディベロップメントを私たちは“活動メニュー開拓”と言っていますが、この部分がやれないとコーディネート機関にはなれませんね。

田代 ボランティアは誰にでもできるし、そうあるべきだが、コーディネーターは誰にでもできるわけではない。総合的判断力とオリエンテーション能力、ボランティアをケアする能力が備わっていないとできない。でも、最近は“自称コーディネーター”が増えましたね。

ボランティアを利用する側のマニュアルも必要

市川 NGOとサポートセンターは明らかに違うことが、今回分かりました。毎日何百人も受け付けて「すごい！」と感嘆しました。活動後の彼らの評価についても訊かれたんでしょうか。

筒井 原則的にはボランティアには事務所に戻っ

て来てもらい、聞き取りを行いました。今日やったことは何だったのか、と疑問を持つ人がいたら一緒に考えたりもしました。でも、機械的に記録する聞き取り屋になっていなかったか、ボランティアをケアするところまでやれたのか、どの程度まで徹底できたかは問題ですね。受け手の評価を汲み取るところまではできなかった。苦情の電話がほとんどなかったのが、評価かな…と。

市川 ボランティアの満足度も大切ですが、一番重要なのはニーズにどのように応えたかですね。そのあたりはいかがでしたか。



市川 斉
曹洞宗国際ボランティア会(SVA)神戸事務所
所長

1961年静岡県生まれ。在学中、日本青年奉仕協会の1年間ボランティア計画に参加。卒業後、日本一小さな村で子どもの山村留学指導員として、4年間、山の生活を送る。90年よりSVAに就職。震災と共に、神戸入りし、今に至る。

早瀬 そこまで含めたシステムをあの場で構築するのはなかなか難しい。

海士 ボランティアをした人も初めてなら、援助を受けたのも初めてという人が多かった。それまでボランティアなんて自分の生活の範疇にない人がほとんどでしょ。でも、震災から1年経って、ボランティアを頼む人が増えてきました。ただ、何が依頼できるのか判断できずに、何でも頼みはるんです。行政や福祉事務所にコンタクトを取るべきものまで…(笑)。また一方で、震災のときにボランティアをできなかったから、これからやりたいという志願者も増えてきました。

村上 ボランティアのマニュアルはあるけど、受ける側、ボランティアを利用する側のマニュアルもあっていいと思うな。ボランティアの受け手に関していろんなケースがありましたよ。便利屋扱いされて帰って来たボランティアから、「もうあそこには行かない」なんて怒りの声もあった。

筒井 ボランティアがドッと押し寄せ、とくに仮設住宅には次から次へやって来て困るという声も出たほど。ある意味でボランティアは広がったけれど、その一方でボランティアを変な形で受け取る住民もできてしまったのは事実です。4月ぐらいからは、受け手にもボランティアの役割を考え

てもらおう、という方向に舵取りしていった。
市川 ボランティアって何でもやってくれる人と勘違いされている。「これはできません」って言うと、「なんだ」って(笑)。

目立った企業人ボランティアの活躍

早瀬 最後に企業とのネットワークに移りますが、まず田代さんからお話をください。

田代 総合評価としては企業としては非常にやりやすく、学ぶところが多かった。これはお世辞でもなんでもなく、僕は感銘を受ける場面が多々ありました。企業側は早くボランティアを現地に送りたいというんだけど、田尻所長は「宿泊設備も無いし、これ以上ボランティアを増やしたくないから、いらぬ」と言う。両方の言い分が分かるので、僕は非常に悩みました。リピーターの点については、東京で議論して思ったんだけど、とにかく神戸、被災地に足を踏み入れなきや歴史に乗り遅れるって感じで(笑)、一度行きゃいいんだって部分もあったんじゃないかな。

新しい試みだったのは、企業から事務局スタッフに出向したことです。企業人にもこういう場で通用する人がいるのは僕にとっては大発見だった。企業にとっては、物資やお金の援助ではなく、ボランティア団体と組んで動く初めての経験でしょう。それが社内のコンセンサスも取れ、何の抵抗



もなくできたのは90年代に入ってこの5年間の進歩ですね。この動きをボランティア団体は、ガッチリと掴まえてもらいたい。皆さん方から見た企業人はどうでしたか。トヨタの鈴木さんなんかは、「ここにいると言いたいことはいっぱいあるんだけど、俺は言わずに帰る」って毎日自分に言い聞かせてたらしい。それは、ボランティア団体の基本的なものの考え方ではなく、効率性の問題らしいけ

ど(笑)。

早瀬 学生よりも社会人の参加の方が多かったんですが、社会人の場合は、対人関係も組織運営についても、学生よりも相対的にバランス感覚があり、何でもやれる。

筒井 神戸YWCAの方も、営業などで鍛えていらっしゃる企業人と学生では対応に各段の差があるとおっしゃってました。啾嗟の判断にも慣れているから、多様な問題に素早く対処できる。

田代 とは言え、企業側は自分の目で「応援する

私たちが
一言

「応援する市民の会」に深謝

日本生命財団 事業助成部次長 中西 茂

私は、2月から3月にかけて週に1回程度、現地事務所を訪れた。研究者グループからの誘いもあったが、大阪ボランティア協会の企業市民活動推進センターの発足に関わった関係もあり、「応援する市民の会」を選んだ。市民の会は、私の期待をはるかに超える活動を展開し、成果は多大なものであった。私自身は、「市民を応援する」という応援活動の後方支援しかできなかったが、電話の対応や企業への情報提供などに努めた。市民の会の皆さんと行動を共にし、共感しながら、次の3点を学ぶことができたことに感謝している。

①利用者主体の市民発想の重要性：専門家とはかく供給者主体で発想し、物事を特化して抱え込み、排他的になる傾向がある。しかし、この度のような広範囲で予測を超える大災害においては、専門家だけでは量的に不足し、固定的なシステムは機能しない。利用者のニーズを主体においた市民の自由な発想とそれに基づく多様な多面的活動が求められる。

②平常、日常活動の重要性：大阪ボランティア協会は、30年前より市民のボランティア活動を積極的に推進し、平成3年からは企業・企業人のボランティア活動に先駆的に取り組んで来たが、この度はその成果を遺憾なく発揮された。緊急時の活動の核となり、システムを機能させるためには、平常時におけるノウハウの開発と人材の育成が求められる。

③タイムリーな情報提供の重要性：マスメディアにより多くの情報が流れたことにより、全国からかつてない多くの救援物資と義援金が送られ、被災地市民の救援と復興に大いに役立った。しかし紙おむつなど同時期に同じものが大量に送られ、混在救援物資の分別に人手を要したことも事実である。市民の会では用聞きのボランティアを派遣し、毎日商店や銭湯の開店状況など市民が求めている情報を随時提供していたが、現場を突き、タイムリーに情報を提供することが求められる。

最後に快く迎えてくれた市民の会の皆さんならびに奪る間も惜しんでご尽力された大阪ボランティア協会の方々に深謝したい。

市民の会」を見て、あそこに行けと社員を送り込んだわけではないが、経団連が参加している現場だから行きたい社員に紹介してもよいという状態だった。理想としては「もう経団連のお墨付きはいらない。うちは独自にボランティア団体を見つけて活動するよ」となることですね。

村上 たくさんの企業人が求められたんだけど、現場を体験して我が社ではこんなことができるよ、実際に独自で動いた企業はあったんでしょうか。
田代 僕が知る範囲では、今までボランティア休暇制度をどうしようかって迷っていたところが導人を決めた。今回のことであれほど頑固だった人事の壁がスーッと破れた、とある社会貢献担当者から聞きました。個人のレベルでは、被災地でボランティアをやって自分にもできると分かったから、とあのあと経団連が立ち上げたボランティアプログラムの参加者の何人かは、「応援する市民の会」のボランティア体験者でした。

小野田 企業社会から見たボランティア団体ってどうなんですかね。我々の、この世界がここからの社会で市民権を得て、広く認知されていくためにも、今回企業人が感じられたことをまとめ、テキストにでもしてもらえると有り難いですね。これからお互いに良きパートナーシップを発揮していくためにも…。

村上 企業人から見た「応援する市民の会」を知りたいですね。

田代 アンケートを取ってみようか。

早瀬 おもしろい。是非お願いします。本日は長時間、本当にありがとうございました。

私たちも

一言

ボランティアは かくありきを見る

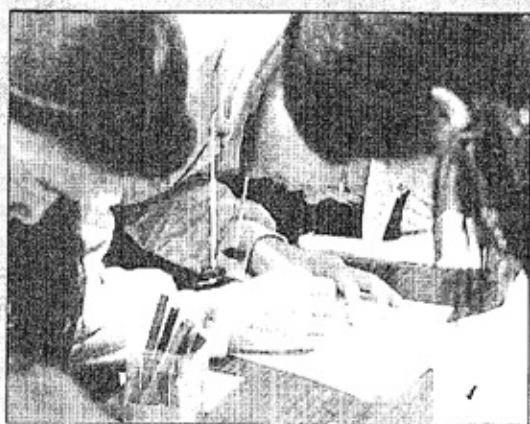
日本災害救援ボランティアネットワーク
(旧・西宮ボランティアネットワーク)

代表 伊永 勉

「市民の会」とは、西宮市内の救援復興活動の中でも、最も力強くまた対応の早いボランティア団体だった。1月26日早瀬事務局長の支援の元に、市内で活動するボランティアの連絡中継基地として誕生した西宮ボランティアネットワーク(NVA)は、当初7団体の集まりだったが、2月1日に市当局からの連絡の申し出により、実質上市内で活動するボランティア団体の連絡本部となり、行政と被災者さらにボランティア間の調整を図ることとなった。西宮市の救援活動の特徴は、当初から被災者個人をサポートするボランティア部門と、行政の復興活動をサポートするボランティア部門の2グループに分割運営したことにある。市職員も出勤率41%という状況で、救援物資への対応は不可能な状態だった。「民間の善意からきた救援物資だから、ボランティアに委ねてもよい」という市当局の判断は正解だった。物資は半品毎に分けられ、17万4千戸への宅配や徒歩20日間の無料バザーを開くこともできた。NVA本部が主に行政サポートに従事している中、被災者の個人ケアを中心とする避難所での救援活動を中心に展開していたのが、市民の会のボランティア達であった。最大時4万8千人を越す避難者の方々、1人ひとりの相談にのり、支えに回るボランティア活動は、粘り強くしかも決定的な精神の持ち主でなければ続かない。多くのボランティア団体がこの大震災に集結したが、内部分裂したり、崩壊してしまった例がある。また個人として駆けつけたボランティアは莫大な人数になった。きっかけはとにかく、救援に来たボランティアが、被災者の気持ちに関係なく、自分勝手な行動に走り救いに来たとは思えない迷惑をかけてしまった例も多い。

市民の会のボランティアの特徴は、統制のとれたシステムと、個人的にも實質に集まった人達の集団であった。被災者に安心を与える理想的な救援活動をされてきたことに敬意を表したい。2月末には拠点を西宮市から芦屋市に移すこととなったが、その後何かについで連絡をとり、両市にまたがって活動することとなったが、多くのボランティアのお手本になる存在であった。今後の災害救援におけるボランティアのあり方の見本として、市民の会のシステムはかくあってほしいと願わざるを得ない。

第六章



震災ボランティア
「無名人名語録」

感動、発見、苛立ち、悩み、怒り、苦言…。 実践の中から生み出された災害ボランティア版「無名人名語録」

「市民の会」では、1995年6月、同会に登録・活動したボランティア約1万1千人を対象に意識調査を実施、3,104人の方から回答をいただいた。そこで本報告書にも、被災地での活動を通じて3,000人の市民が感じたボランティア活動の姿を、アンケートの自由記述欄に書き込まれたコメントの抜粋を通じて紹介する。全回答の8割以上に記述があり中には便筆にびっしり書き込まれたメッセージの、以下はエッセンスである。

とにかく！がっぱい

- ◆日常生活ではぜったい出ない力が、ボランティア活動の時は出たので、自分自身、とても自信が持てたことに感謝したいです（不明）
- ◆「行政はなんにもしてくれへんけど、お姉ちゃん達が来てくれただけでありがたい」と言って、ヨーグルトをくれたおじさんに、ヨーグルト以上の何かをもらった気がしています（大阪市・女）
- ◆私がお手伝いした青木町のKさんはお好み焼き屋さんを経営していっぱいしました。幸い家族の人皆無事で「何年かかるか分からないが、またいつか同じ場所で商売を始めるから、是非立ち寄って下さい」とおっしゃって下さいました。私が励まさないといけない立場なのに、逆にこちらが勇気づけられるくらいでした（愛知県・男）
- ◆他人からあれほど感謝されたのは生まれて初めてでした。この経験は自分自身を変えてしまいましたが大人になってしらないうちに身につけていた精神的なヨロイみたいなものが崩れてしまった（東京都・男）
- ◆被災者の人が愚痴をこぼしてくれたりすると、私達の存在を受け入れてくれているように見え、ほっとしたこともありました（京都市・女）
- ◆ボランティアは、自己満足としては、競馬よりもパチンコよりもセックスよりも楽しかった（吹田市・男）
- ◆はっきり言って、今までの21年間、一番嫌いな言葉が「福祉」だった。だから自分が「何かしたい」と思ったことは驚きだった（神奈川県・女）
- ◆良かった事は、被災者の方から声をかけていただいた事。私の方から声をかけるというのは、なかなかできなかった。その分、ちょっとした会話だったけれど嬉しかった（三重県・女）
- ◆私は東京から行ったのですが、「わざわざそんな遠くから…。ボランティアの方には本当に感

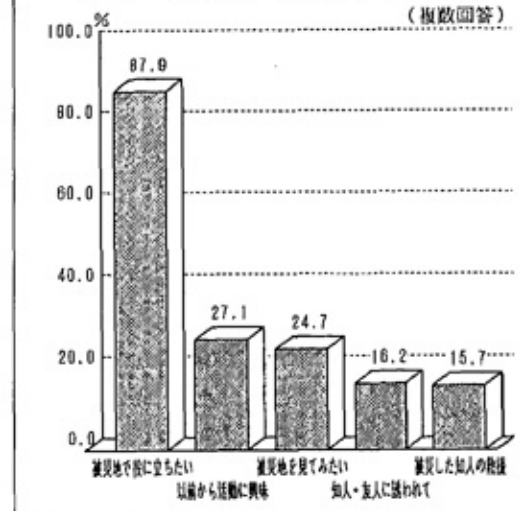
謝しているのよ」と言われて涙が出た

（静岡県・女）

- ◆住んでいたマンションが全壊し、1月17日は避難所で過ごしました。地震のショックから立ち直った4月に参加させていただきました。私のような立場の人は、何がしてほしいか、何を聞かれないのか…などよく分かっていると思っていました（箕面市・女）
- ◆一人の人が「少し家へ上がって下さいませか」と言われたので上がってみると、一人のおじいちゃんがありました。おじいちゃんは身体障害者の方でいろいろなことを話して下さいました。同じ話を何回も何回も繰り返します。何回も同じことを言うので、私は「これがボランティアっていうのかな？」と思っていました。でもよく考えると、このおじいちゃんは話し相手がほしかったんだなって思います。力仕事だけでなく、心のボランティアが必要だな、と思いました（大阪市・女）
- ◆仕事をやり終えた時、本当にきて良かったと思った。嬉しかったのは、お昼頃、活動先のご主人さんから「食べて下さい」とお弁当をもらっ

【図6-1】災害ボランティア参加の理由

（複数回答）



た。自分達の生活でさえ大変なのに僕達のため
にと思うと、涙が出そうだった (枚方市・男)

◆一緒に遊んだ子ども達は、最初、私の手を握っ
て離そうとはしませんでした。どの子ども、み
んな精神的ダメージが大きく、すごく恐がって
いるんだと感じました (大阪市・女)

◆東京から行った私は宿無しでした。ホテルは
お金がもったいないというわけで、出発前に寝
袋を購入し、芦屋川沿いの公園の石製すべり
台&ベンチの下で6泊。ダンボールを敷くとあ
ったかかったとか雨の日はどうとか、貴重な体
験ができたと思う (東京都・男)

◆震災遺児を探す活動をしました。あのガレキ
の中々の間を抜けて、所々に花束の山が目に入
り、アスファルトの日々を跳び越えて、テレビ
の映像とは違う、生々しい神戸を切々と感じ、
本当に胸が痛みました。新幹線の中で、あしな
が育英会の方にいただいた震災関連の新聞記事
を読み、涙が出て止まりませんでした

(静岡県・女)

◆ボランティアに参加して、僕の考え方を
変えるほど大きな影響を受けた。“人のためにこんな
に真剣になれるのか”と最初は驚きましたが、
他のボランティアの人たちの熱意と真剣さに心
打たれた。ボランティアとは決して偽善でも自
己犠牲でもない。自分の時間を人のためにプ
ゼントするものだ。そして、人の役に立つのはも
ちろん、自分自身を深めることにもなると思う

(茨木市・男)

◆活動に参加する前日、夜中の9時頃によく
仕事が終わって、帰宅途中のコンビニで買い出し
をしました。レジで清算をしていると、たぶん
アルバイトの学生さんだったんでしょ、「神
戸に行かれるんですか？ 気をつけてガンばっ
て来て下さい！」と、声をかけてくれました。
店員さんからも「それなら、これを持って行っ
て下さい」と物資をカンパしていただきました。
多くの人が気に掛けているんだと感じました

(不明)

◆高齢の私が若い学生2人とともに活動したが、
危険作業に際し、私の注意に素直に従い積極的
に動いてくれ、若者との共同作業ができた。後
日、再度、様子伺いにいった時、「あの時一
緒だった学生さん2人も先日来てくれた」と調
子嬉しかった (堺市・男)

◆考えていたより人との交流が深まった。特に世
代を超えた交流は有意義だった。しかし我が社
のようにボランティア活動には全く無関心の会

社があるのが信じられない程、この活動は考え
方(人生観)を変えてくれた。我々は助けあ
って生きているのだと言う事を実感した。ボラン
ティア活動はマヤクだ。多くの悲劇とちよっぴ
りの善意の花を伴にして、我々は未経験のゾ
ンへと歩いてゆく。とにかく意を決して出向い
てよかった (京都市・男)

悩んだり戸惑ったりしながら…

◆社内の人に変わった目で見られて悩んだ (尼崎市・男)

◆ボランティアの引き際が難しいと思った

(大阪市・女)

◆ナンパする男がいて、イヤだった。プライベート
に関わる質問をする男がいてイヤだった

(吹田市・女)

◆どこまでがボランティアがすべきことで、どこ
からが当事者自身がすべきことなのか悩んだ

(箕面市・女)

◆被災した方と目指すところを共有できていた
らうか。自分の目指すところを押し付けていな
かっただろうか。帰りの電車で反省するのは、
いつものことでした。愛しあうとは見つめあ
うことではなく、同じ方向を見つめること。この
言葉を深く味わった応援ボランティアの日々で
した (京都市・男)

◆1月22日に参加したが、その時、被災者の方から
「救援に来てくれたのはありがたいが、なぜも
っと早く会社を休んで来てくれなかったのか。そ
うすれば一人でも多く助けられたのに」と言う
話を聞かされ、胸にコタエルものがあった

(三重県・男)

◆震災遺児の調査に行った時は、さすがに家庭の
人に何と声をかけて良いのかわからず、辛い仕
事だと感じました (藤井寺市・女)

◆自分が実際にボランティア活動をして、被災者
の方がボツリと「自殺したいわ」と言われた時、
どうしていいかわからなくなって何もできず
に、対処の仕方に悩んだ (不明)

◆街が日に見えて復興してゆくというものではな
く、塵も積もれば山となるのように本当に地道
な活動が主だったため、いくら活動しても物足
りなく感じ、自分のしていることが本当に人の
助けとなっているのか何度も悩んだ (山梨県・女)

◆現地を巡っていて、妙に「あなた達はボラン
ティア、私達はここで暮らして行く人間なのだ」
という心の隔たりを感じてしまう場面は2度で

くわした。そういう人達の気持ちにこそ「何かお手伝いさせて下さい」「辛い気持ちを手伝わさせていただくことで、少しでも軽くできませんか」と伝えたい気持ちで一杯だった

(福井県・男)

- ◆ニュースなどを見て、話し相手になるだけでも良いんだと思ってはいたけれど、いざ避難所などに行ってみると、話を聞く事はおろか、哲さんが生活している部屋に入る勇氣すらなかった。私が参加したのは主に3月、もう大分生活が落ち着いてきた人達のプライベートな場に「自分はボランティアなんだ」と土足で踏み込むようなことはできなかった。自らの無力さを思っただけで戸惑った(西宮市・女)
- ◆自分に何ができるのかということで悩んだ。倒壊した家でものを拾っている人がいても、プライベートに関わることだし、お手伝いできない避難所に行っても、わざわざテントを開けてまで話すことはできないので、一体どこまで踏み込んでいいのかわからなかった(寝尾川市・女)
- ◆関東からボランティアに参加し寝泊まりしていたが、自分の時間がもてず、息詰まった。被災者の話し相手になったり子供の遊び相手をしていたら、「何、誰んどのや」と言われた。自分のしている事が正しいのかどうか分からなくなる事があった(不明)
- ◆本当に必要としているのに求めない人もいれば、大して困っているわけでもないのに要求してくる人もいる(不明)
- ◆一番、悩んだのは言葉です。どんな言葉をかければ良いか、どんな受け答えをすれば良いか。何か言わなくてはいけないのだけど、安易に「頑張ってください」とは言えなかった。何度もお礼を言われることに対して「かえって気をつかわせてしまった」という気持ちになった。だが今では、自分の思ったままを言葉にすれば良いのではないかと思っています(三重県・女)
- ◆引っ越しの手伝いを終えた後、「一緒に美味しいものでも食べましょう」という申し出を「いえ、無償活動ですから、手持ち弁当もありますし」と断りましたが、が、今から考えると、もっとうまく素直に感謝されれば良かった。単に「労力提供」のボランティアではなく、被災されて困っている方とのふれあいを通じた支援が必要なのだと感じました(大阪市・男)
- ◆一人暮らしの女性の家に本を片付けに行った。片付け終わると「ジュースを飲んでいって下さい」と言ってくれたが、グループのリーダーの

人は「次の仕事がありますし、本当にお構いなく」と断わった。女の方にはジュースをあげただけでなく、飲みながら話したいという気持ちもあったような気がしてならない。ボランティアされる側の気持ちを良く考える必要があると思った(吹田市・女)

- ◆家の掃除をしていた時、小さな部屋が物凄く散らかっていて、家の人に「片付けて下さい」と言われた。でも私達ほどここまで片付けられれば良いかわからなくて困った(大阪市・女)
- ◆体育館から教室へ布団や雑品の引っ越しをしました。依頼者の考えが統一されていず、せっかくなので文句を言われたり他の人からあれやこれやと言われたり…。後味が悪かった(大阪市・女)
- ◆「相手の視点で考える」ことが難しかった。「してあげる」気持ちのボランティアではトラブルになってしまう。「この人は何を望んでいるのか」を考え、「この人は何に苦しんでいるのか」を考えた上で行動しなくてはならないので、ボランティアというのは何と難しいものか!と思った(京都府・男)

？もなくはなかった

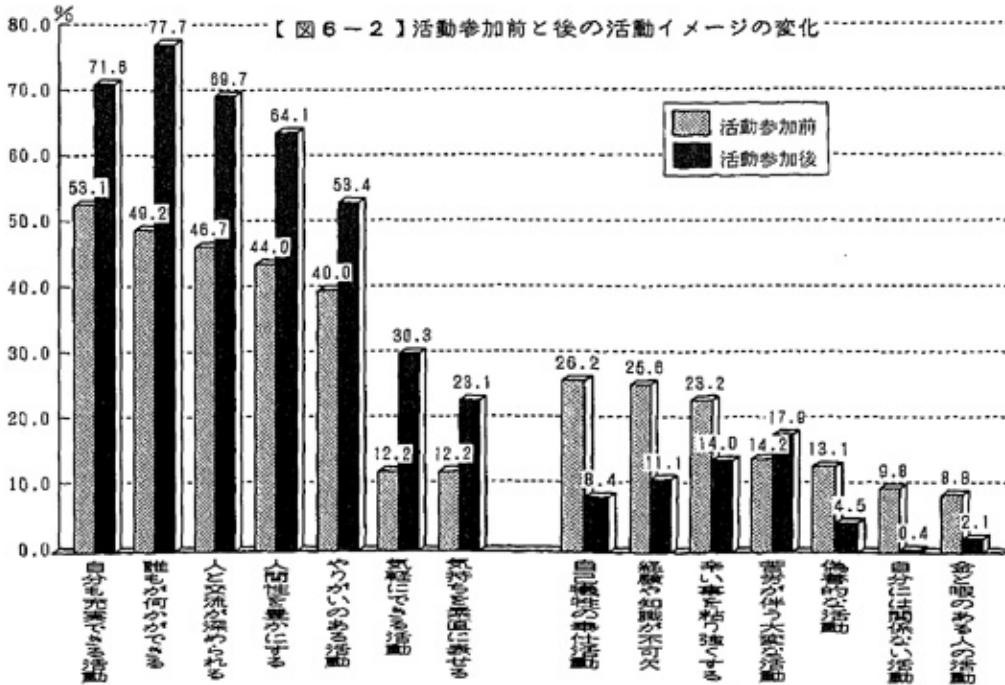
- ◆向こうが飲酒中で、こちらが引越しの手伝いなど矛盾を感じたこともありましたが(大津市・男)
- ◆活動のお礼としていろいろなものを差し出されて悩んだ。気持ちばかりの食物はありがたいただけだが、物やお金、商品券を差し出された場合は、どう対処するのが良いのか。断わっても強引な方もいた(横浜市・女)
- ◆ボランティアのお姉ちゃんだからお菓子買ってよ」と被災地の子どもにいわれた時には、なんだか複雑な気分がした。すでに被災者もボランティアにすっかり慣れきっていたため、このような言葉が出てきたのではないと思う。良かれと思ってした子どもの遊び相手も、子どもにとってはもう必要ないことなのかもしれないと感じた(堺市・女)
- ◆人の気持ちの裏側を見せられているようなことがあり、正直言って、残念だった。テレビなどで報道されているのは、あまりにも被災者を美化しているのではないと思う(不明)
- ◆物資係をやらせていただきましたが、あまり「困っている」という感じではない人が、一日に何回もやってきて物資を一杯とって行く姿

に、人間のあさましい一面を見たような気がして、また被災された人々の自立を妨げているのでは…と悩みました（西宮市・女）

- ◆果たしてこんなことまでやらなければならないのかといった、受け入れる側にボランティアが本当に理解されているのだろうかといった疑問も感じました。例えば震災とは直接関係のない壁の塗り変えを指示されたり、物置の整理などを要求され…（不明）
- ◆たまたま私の行った所が問題があった。お寺の本堂内に簡易ベッド風たたみの台が並んでいた。しかし被災者は2人しかいなかった。もっとも不気味だったのは所狭しと積まれている食料の山！ おそらく8割はくさるのだろう。野菜も何箱もあったし、その上、ボランティアがまたも何箱も運んできてゾッとさせられた。寺の娘はずっと電話していたし、息子はずっとテレビを見ていて、2人とも全く働いていなかった（大阪市・女）
- ◆現地にくる前から自分のやりたい仕事を勝手に決めて、それ以外の仕事だとつまらないと言っている人には驚いた（東京都・女）
- ◆努力した割には、結果がでない。それに四月の末頃の活動が、ボランティアなのか単なる便利屋だったのかが分からない内容だった（吹田市・男）
- ◆最近、隣近所の交流がないところが多いようで

すが、ここまでひどいとは思いませんでした。隣同士なのに自分の知っている情報を教えてあげない。ある家庭で聞いた情報をすぐ隣の家庭に報告した時は、情けなく思いました（不明）

- ◆私も被災地に住む一人として、少しでも協力して元の街に戻していこうと思っているのに、ボランティアの人に甘えて何もしていないで文句ばかりいう被災者には、腹立たしきを感じた（不明）
- ◆ボランティアは“人夫”ですか？ 被災者の方もボランティアの事を「タダで働いてくれる便利屋さん」程度にしか思っていないようです。また“神戸で活動してきた”と言えば「ハク」がつくと思っている勘違いさんが多かったのも辟易でした（神奈川県・女）
- ◆悩んだことは、被災者の方の生活状況があまりに深刻なため、どのように対応して良いか分からなかったことです。例えば、自営業の方に経営のための資金の融通についての情報を求められた際などは、こちらの力不足を感じてしまいました（奈良県・男）
- ◆悩んだのは、ボランティア活動が住民の自立を妨げているのではないかということです。自転車屋さんが店を開けて細々と営業を始めた横での、ボランティアによる自転車の無償配布やパンク修理、炊き出しについてもそうです。行けばなんとかなる（仕事もある）という他力本願



のボランティアが多いのも気になりました

(三倉県・女)

◆被災者の人達は疲れきっていたため、現場で指揮をとるのはボランティアの誰かがすることになった。ある程度のボランティア経験を つんだ指示のできるものがないとなかなか作業がスムーズに運ばないと強く思った(堺市・男)

◆マスク関係者や企業の無神経さ、行政や医療関係者の対応の悪さなど、被災者との事よりも支援する側の関係に困りました(大阪市・男)

◆震災直後の1日にどうしてもじっとしていられなくて神戸に入ったが、母親に大反対されたのが辛かった。結局、嘘をついて行ったが、後でやはり怒られてしまった。しかし、昔、ボランティア経験のある父の「ボランティアをしている人間に、こんな時じっとしているというのは可哀想や」という一言で母も少し納得してくれたようだった(京都市・女)

◆家事全般をきっちりこなさなければいけない主婦に、ありそうでなさそうなのが自由時間。家族に理解、協力してもらうためにも、主婦の仕事を全うしてから活動を…と思うのですが、そんな「半半可」な気持ちで続けられるかどうか…。でも少しずつ続けたい。悩みの種です

(豊中市・女)

◆はりきりすぎているボランティアが意外に多く、危険に伴う作業に無防備な人が多く見られた(長野県・男)

◆悪知恵の働く人間達が使う汚いお金があるのなら、なんでボランティア活動や福祉などに使うきれいなお金は十分ではないのだろう。子どもの私には、そこらへんが理解しがたい

(伊丹市・女)

反省すべき点もありました

◆ボランティアとは、人のためであると思う。それを自分への充実感に置き換えることはできない。もし自分の充実感で行っている人がいるならば、それは偽善者であり、とても弱い人間だと思ふ。しかし、これが人間が生きて行くうちで最も重要なことなのかもしれないと疑問を抱え始めました(京都市・男)

◆「今の私」がボランティア活動をするというのは偽善心のたまものなのです。純粋ではないのです。私はまず自分のことを考えてしまいます。本当に純粋な人は自分のことを考えるどころ

か、自分の事は忘れるでしょう。だから本当に「ごめんなさい」、ただただ「ごめんなさい」しか言えません。本当に「ごめんなさい」

(横浜市・男)

◆同じ班になった人と地震で壊れた家などを見て、「わぁ、あれすごい」とか言った自分がイヤだった(箕面市・男)

残念

◆たくさんの方がボランティアとしてかけつけてくれたことを嬉しく思う反面、被災地がボランティア自身の活動の場となってしまう、被災者を置き去りにしてしまったように感じられる。被災地は、そこに住む人達の生活の場であり、ボランティアはそのほんの一部の手助けに過ぎないと思います(日崎市・女)

◆もう高校生だから大人だと思い込んでいて、人の役に立てると思って行ってみたいけれど、周りにはみんな大人で反対にお世話になったみたいで、何もできなかったことがすごくショックだった(吹田市・女)

◆ボランティアに参加しようという人の中には「仲間と一緒にないとイヤ」だとか、指示が出るまでボーッとしているような甘えた受け身の人がいたことも事実。人の役に立ちたいという気持ちも、少々、偽善っぽく見えることもあり、自分自身への反面教師とさせていただいた

(吹田市・女)

◆衣類の仕分けをしていて、とても着れないようなものがたくさんあったので、私を含むボランティアをする側の意識を変える必要があるのでは…と思った(豊中市・女)

◆女性用救援衣料に対し、男性用衣料が極端に少なかった(9対1)。男性の反省が必要

(高槻市・男)

◆震災直後、混沌とした生活の中で学生ボランティアの果たした役割は大きく、私も今の若者も捨てたものじゃないと感じた。しかしライフラインが復旧し店も復旧を始めた頃、彼らは「参加してやるのがない」と文句を言う。そんなばかな話はない、むしろ喜ぶべきことであるはずだ。それができないのは、やはり基本的なボランティア活動の意志というのを学んでいないためではないかと思う(札幌市・男)

◆政府の大切さを生まれて初めて実感した

(川崎市・女)

◆溺れる者はボランティアをも求む。被災者の抱える問題に出しゃばりすぎたり、自分の等身大以上に自分を「良い人」にして活動している。そんな気がした。被災者は何から何まで行政の責任にしている人が多い。行政の責任は民間の責任に他ならない。民間の市民としての責任を十分に果たさなかったツケが回ってきたといっても過言でないと思う。「してくれ」「しろ」とばかり言って、そのことに触れない人達に応援する気持ちにはなれなくなった（寝屋川市・男）

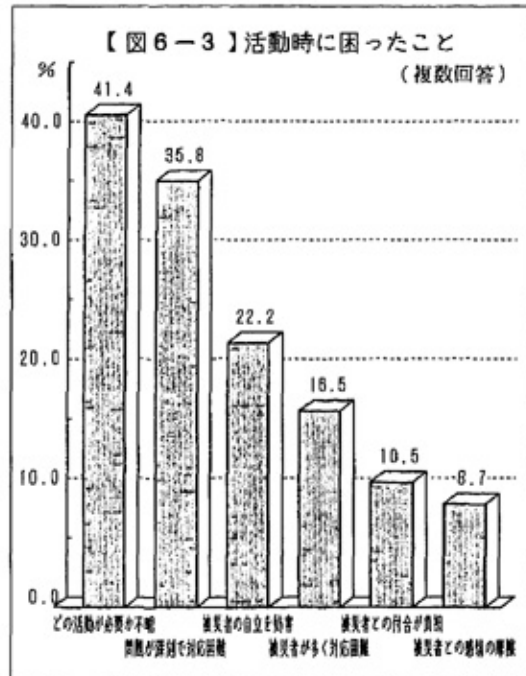
学び

【自発性】

- ◆行く前は何か仕事があって、それを与えてもらえるとと思っていたが、自分で何ができるか見つけて行かなければいけないということがわかった（泉佐野市・女）
- ◆支援に行った民家がいくら探せども見つからず、再度指示を仰ぐと自主判断で困っている民家を支援してほしいと言われ、ボランティア活動のボランティアたる所以を悟った（長岡京市・男）
- ◆今までは言われたとおりに動くことしかできず、自分の意思で何かするといったことが少なかったが、ボランティア活動は自らの意思で決定し、言いたい事、意見を発表できる場になって、良いなーと思った（大阪市・女）
- ◆自分達で活動を見つけなければならぬ時、困ってしまった。考え付かないのである。あまりにも平和な土地からやってきたため、何が必要なのかと考えられない自分に焦りを感じた。与えられたことをこなすという生活を送ってきたためかしらと思う（横浜市・女）
- ◆最初のオリエンテーションの時に「指示待ち」ではなく「自分で考えて行動するように」と言われたのは、いささかショックでした。また「自分一人で仕事を抱え込んで悩むな」と言われたのも、いろんな意味で今の自分を考えさせてくれるものがありました（豊中市・男）
- ◆私は辛い事や悲しい事があると、くよくよ悩み、後ばかり振り返ってしまうが、今回、ボランティアに参加して被災者の方々が家族を亡くされたり家屋が倒壊したりしてるのに、前向きな考え方で頑張っているのを見たり聞いたりして、自分自身もっと強くなって前向きな考え方で生活していこうと思いました（茨木市・女）

【明るさ】

- ◆お礼を言われたりして照れている自分が偽善者のような気がして、とてもイヤだった。ところが一緒に活動していた三十歳ぐらいのおっちゃんの一言で、なんかいろんなモヤモヤが吹っ切れた。「被災者の人らにはいうたら悪いけど、こんなん楽しみながらやらなアカンで！ タダでこれだけ丸一日遊べるんやから、こんなええ遊びないで！」と言う言葉だった。これからも、まだ積極的まではいけないが、機会があれば参加したい（八尾市・男）
- ◆ボランティアというのは相手と自分の両方に得るものがあるって初めてボランティアというのだと思いました（三重県・女）
- ◆活動する以前は“ボランティアの人”というのは、まじめで無口でコツコツがんばる人だと思



っていた。でも実際であった人達は、明るく陽気なお兄ちゃんたちだった。彼ら自身も楽しんでいたので、私自身も楽しむよう心がけた（静岡県・女）

- ◆ボランティアをしている人って、結構へボくて暗い人ばかりかなとか思ってたけど、みんな思いは真剣でフランクさがあった（東灘区・女）
- ◆ボランティアって自分を犠牲にする活動ではなく、地元の人に元気とパワーを分けてもらう活動かもしれない！（東京都・男）
- ◆活動する前は被災した方を元気づけなあかんの

- かなと思っていて、言ってみると、私の方が神戸の人に笑わされ、元気になってもらって帰ってきた（京都市・女）
- ◆特別な技術や知識がないとできないものだと思っていたが、ゴミを持ち帰るだけのほんの小さなことでも立派な活動になることを知り、既成概念にとらわれてはいけないなと思った（不明）
 - ◆ボランティア＝奉仕、それも見返りのないものという浅はかな気持ちが打ちのめされた。ボランティアは自己啓発の場であると思った（吹田市・女）
 - ◆「ボランティア」＝偽善という悲しいイメージがつきまとっている。この大震災で、その本質が一人でも多くの人に分かってもらえるようになれば、多くの犠牲者の供養になるのではないだろうか（不明）
 - ◆ボランティアは、えらいことでも、大変なことでも、ご苦労様でもない（東京都・女）
 - ◆別に自分に免許がなくても、いろんなボランティアができる、すごく思いました（守口市・女）
 - ◆ボランティアとあって、もっと頭が良くて、インテリで、みたいな人がやるもんだと思っていた。でも私なんかすごく普通に明るいぐらいが取柄の子でも被災者の人に喜んでもらえたと思う（三重県・女）
 - ◆常連の人ばかりが活動しているのかと思っていたが、当日、不安そうに初めて来ている人もたくさんいた。みんな、いい人だった。大阪に戻って来て、別の世界のような感じ（和泉市・男）
 - ◆中学校の卒業式の次の日から約10日間、毎日いろいろなところを飛び回り歩き回った。今まで自分の知らなかった考え方をするいろいろな人々と話をして、新しい自分を見つけられ、大変大きく成長したと思う（名古屋市・女）
 - ◆関西の方は、驚くばかりにエネルギーでした。関東で果たしてこんな元気があるのかとも思いました（埼玉県・女）
 - ◆もう少しカーパスになって活動しているのかと思ったが、冗談を言ったり笑顔が見られたりしたので、ほっとして活動ができた。関西の人だからなのかなあと思いましたが、どうなのでしょう（仙台市・男）
 - ◆一緒にボランティア活動をしていた人が私に言った言葉、私が忘れない一言を書きます。「100人の被災者がいて、99個の食べ物があると。政府は不公平になるから」という理由で、たとえ99個あっても100個そろうまでは配らない。だけど私達は、まず99個配ってから残りの1個を全力で探す」（千葉県・女）
 - ◆好きな人（片思いですけど）が西宮市出身で実家が全壊したと聞き、何かできないかと思い参加しました。芦屋市で活動させてもらっている時、帰りに西宮によってみようと思ったのですが思い直しました。なぜなら「大変だったね、これから頑張ってるね」なんていう言葉が言えないからです。「頑張ってる」という言葉をかけるのは簡単ですが、これから考えるとこの言葉は簡単には言えないし、他の言葉も何も見つからない。言葉に出さない分、コツコツとした活動が必要だと実感しました（三重県・女）
 - ◆自分も地震後そうだったように、話をすることがとても重要なことだと分かった（不明）
 - ◆子どもと接している時、子どもがしてはいけないことをした時など、注意をして良いのか怒って良いのかなど考えたりしました。しかし最近ではそんなこと考えずに、子どもだろうと被害者だろうと一人の人間と考えて、善悪と同じように接することができるようになった（不明）
 - ◆約3ヶ月間、とても辛い期間であったが、「時間の使い方」と今後私が生きて行く上での「生活方針」が確立できたように思う。今、何を捨てて何を始めていくか、新しいものにチャレンジすることができてきた。（枚方市・男）
 - ◆ボランティアとは、自分自身は何がしたくて、今どうしたらいいのか、自分に問い詰めていくこと、自分探しに他ならなかった（吹田市・女）
 - ◆ボランティアは一つ一つの小さな心や力が集まってできる／ボランティアは一つ一つの思いが集まってできる／ボランティアは一つ一つの気持が一つにならなければならない／ボランティアは一つ一つの命！ ボランティアは生きている！（豊中市・男）
 - ◆岐阜や東京から自費で駆けつけてこられたボランティアの方の行動力に感動してしまいました。又、そういった人達と一緒に活動できたこと、嬉しかったです（大阪市・女）
 - ◆弱者に対する見方が変わった。今まで若い方を軽視していた。しかし今回、ボランティアに参加し、自ら進んで積極的に素直に参加している若者達が光って見えた」（不明）
 - ◆東京から高校生が参加していました。遠くのユースホステルから通って、休はアンパンをかじって過ごしていました。今でも熱いものがこみ上げてきます（愛知県・男）
 - ◆同年代のサラリーマン（40代）の人々は決して

エコノミックアニマルに徹しているのではなく、引っ込み思案なのだと思います。もっとボランティア活動の場に引っ張り出せば、意外にやるものだと皆さんに思ってもらえるかも知れません。心の老人にならぬようやっています
(豊中市・男)

- ◆日常的に生活の足場がある地域でボランティア活動ができればいいとかねがね考えてはいましたが、地域の行事的な催しなどでは年寄りや幼稚園児と中高年層のおばさんというかったるい雰囲気、一緒に何かをしていこうという気になかなか慣れなかったが、今回、若者たちが圧倒的に多かったのでほっとしました。やはり社会の働き手になっている人達がボランティア活動に参加するようにならないとダメだと思います
(豊中市・女)
- ◆避難所で会った方から「なんでもやろうとするな。俺たちは病人じゃない」と言われ、ショックを受けた。「相手の立場になり、相手と一緒に頑張ってがんばろう」という気持ちで取り組まないと、相手のためにもボランティアのためにもならない、ということを実感した
(東京都・女)
- ◆被災者の方と接していて思ったのは、こちらに心の余裕(ゆとりというか、少々のことを受け止められる許容力というか…)がないと、やれないなあということ。厳しい状況の中にいる被災者はやっぱり精神的にイライラしているし、とんでもないことを言われたりもするけど、それさえも受け止めるラツツがなければやる方もしんどい
(広島県・女)
- ◆小さい子と楽しく遊んで、地震の恐怖を忘れさせてあげたいと思っていました。しかし実際、ベビーシッターをしてみても遊ぶことが分かった。というのは、活動している時、3歳の女の子が「お姉ちゃんのお家はどうやったん？」と聞きに来たのです。その時、どんなに楽しく遊んでも、震災の恐怖は忘れられないと思いました
(吹田市・青年)
- ◆初めは役に立っていることが実感でき、被災者の方も喜んで下さったので、こんなに素晴らしいことはないと感じたものでした。しかしそのうち自分のできることに限界があることを認めざるを得なくなった。そこで、結局、ボランティアなんて「自己満足にすぎない」と非常に落ち込みました。一時は余計なお世話なんじゃないかと考えました。しかし結局また神戸に足を運びました。とにかく、自分のすることに責任のとれないようなことには手を出さないという

自覚をもって行動すべきだろうと考えたのです。このことに気付けたのは結果的に非常に良かったと思っています
(東大阪・女)

- ◆ボランティアをし続ける老人の「100%をやろうと思わずに50%でいいんだよ」という言葉が、とても印象的で勉強になりました
(大阪市・女)
- ◆ボランティア活動というのがただ単に“手助け”だけではなく、“その人達が自立する過程でのお手伝い”という認識が変わった
(堺市・女)
- ◆人様にタダで品物を差し上げる難しさ、勉強になりました。スタッフの方の「バザーではありませんから」、今でも心に残っている一言です
(茨木市・女)
- ◆被災地から戻って改めて自分のまわりを見回すと、ここにも今までなにげなく見過ごしてきたようなことですが、街の中でお身体の不自由な方、お年寄りが不便を感じていると思う点が目に付きます
(瀬戸市・女)
- ◆命と時間にゆとりがある人でなければならぬと思う。何も持たずに何も考えず、ただ人助けをしたいと考えて出かけると、逆にボランティアの手を借り、じゃまになるだけだと感じた
(大阪市・男)

市民の会の評価

“理念面など”

- ◆“応援”するというコンセプトが私はとっても好きです。実際、あの被災状況を前にして“応援”も“援助”も“ボランティア”も結局は同じことなのだろうけれど、“応援”という考え方はすごく温かいと思う。理念も大切にしたいと思います
(枚方市・女)
- ◆口を聞くのも遠慮しそうな若いお兄さん、お姉さん、中年の男性たちが市民の会で、楽しそうに、同じ目的を持ち、ボランティアのボランティアをして下さっていたのは、今思い出しても新鮮な驚きです。脱教も脱想もない異世代の関わり。どちらも自分のペースから大きく離れることなく、「被災地の人々を応援する」ために協力な姿勢は、なんだか「これから捨てたものやないな」と思わせて下さいました
(灘区・女)
- ◆初めての土地で右も左もわからない私は、西宮の事務所につくまで不安でした。だけど心配なんてムダ。そこで知り合う人達がみんな支えてくれました。初めての場所ですんなり受け入れてもらえるなんて普通あまりないこと。すごい

く、そういう無意識の連帯感を感じました
(埼玉県・女)

“スタッフについて”

- ◆ボランティアを指揮して下さる方々の連携は素晴しかった(千葉県・女)
- ◆スタッフの方々のボランティア活動する人への応対などに温かみをとて感じました(不明)
- ◆私は毎日行っていたわけではありませんが、いつも行くと東灘の事務所にいつものスタッフの皆さんが私たちに対応しているのが、とても印象的でした(茨木市・女)
- ◆声もかれがれに必死にボランティアの方々に説明されているコーディネーター(?)の姿を見て、とても感動し、不安な気持ちだった私も頑張ろうと思いました(不明)
- ◆本当は運営にも興味があったけれど、最後まで手を出さずじまいで、やや不本意であるとともに、何ヶ月にもわたって活動を運営して下さった人達には頭の下がる思いです(西宮市・男)
- ◆私がたまにいくと、そのたびに必ずいらっしゃる方がいて、頭の下がる思いでした。受付されていた協会の方々、朝早くから夜遅くまで大変お疲れ様でした(吹田市・女)
- ◆窓口で対応していた方は「間に合っている。してもらうことは別はない」とイスにふんぞり返って返答した。幻滅した。組織の人間は、どんな団体でも同じだと思った(寝屋川市・男)
- ◆事務所のスタッフの人と、自分達、外で活動するそれぞれに、ギャップというか何か違うものがあるなと感じた。誰かの指示を待つ、そして指示を出す方と分かれた感じだった。「あなたは私の雇主ではないでしょうに…」と思う言動も数あった(大阪市・女)

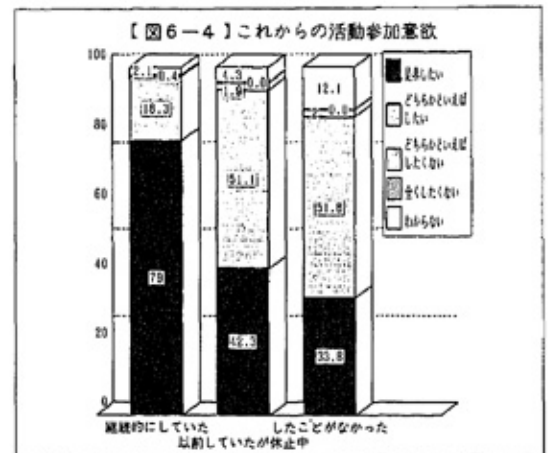
“運営システム・組織”

- ◆思っていたより、しっかりしたボランティアの組織だったので驚いた(豊中市・女)
- ◆何ができるのか、まったく分からないまま参加したが、どんな人もすんなりとして入っていける体制にしてくれていて、とても行きやすかった
(高槻市・女)
- ◆市民の会のシステムなら誰もが参加できると思う。こういったシステムが日本全体に定着すれば、ボランティアに対するイメージも欧米に近いものになるかもしれない(柏原市・男)
- ◆ニーズがあって活動したいという思いがあれば、市民の会ではどんな人でも活動の場が与え

られていた。入口の開かれた団体があったことの意義はとても大きかった。対応も常に問いただしていく姿勢、第一線でありながら離れて広く長く見る姿勢に多くを学びました

(東京都・女)

- ◆こちらの協会は制度がとても分かりやすく、気軽にだれでも参加できる本当によくできた協会だと思います。人間的にも、素晴らしい人達が多くて大変勉強になりました(神奈川県・女)
- ◆感心させられたのは、ボランティア希望者の受入システムができていて、希望者の意欲をうまく活動にパワーにしていること。どんな仕事に対しても、なぜその仕事が必要なのか、一人一人の活動が全体のどの部分で役に立っているのか、どういう意味があるかをわからせてから活動に移すので、活動に不安がなく、積極的になれたこと。コーディネート力というのでしょうか。コーディネーターとシステム、それらが機能していくための一人一人のパワーが必須要素だと思いました(群馬県・女)



- ◆きちんとした事務所があり、掲示板や地図、説明書などがしっかり準備されていて、秩序だった活動がなされているのには驚かされた。説明もとても丁寧で分かりやすかったが、その反面、これだけの活動をするための設備費や雑費などかなりかかるのではないかと心配にもなった

(東大阪市・女)

- ◆市民の会の運営方法は素晴しかったと思います。立場も意欲も様々なボランティアを自発的に振り分けて行くことに成功していたのではないのでしょうか。最近知り合った他団体のボランティア経験者は「ミニスカートでチャラチャラしゃがって」と市民の会のボランティアを批判

- していましたが、大方の評価は「あそこは良くやっていたよね」というものです（福岡市・男）
- ◆単発ニーズが多くてすごくやりにくかったと思います。その混乱の中、市民の会の人達はよくやり通せたと感動しております（枚方市・女）
 - ◆市民の会の前に他のN.G.Oに参加したが両員個人が考えたような内容（神戸市のゴミを芦屋市内にバラまく）にやりきれない思いをしたのと配給の食料をまず自分たちが先に食べるという行動に怒りさえ覚えた。その分、市民の会の活動には驚かされ、とても活動しやすかった（枚方市・男）
 - ◆様々な方々が即席のグループを作って活動することは、自分自身を大いに知れる点で、とても良かったです。活動後に「活動内容を聴きとる」のも、とても大切なことと思いました。聴いてもらえることは、活動をしてきた者の心をより一層充実した方向に引き上げてくれる役目を果たしてくれたように思っています（横浜市・男）
 - ◆市民の会では、引越しの手伝い、子どもの遊び相手など、本当に個人個人を対象とした活動だったので、変に活動の規模が大きすぎず、その点が市民の方々にとっても良かったのではないのでしょうか（川崎市・男）
 - ◆個人的な要請による活動が主だったため、とても受け身で活動自体が限られていたように思う（奈良市・女）
 - ◆市民の会に1日参加した後、1週間、被災地の避難所で働かせてもらいました。1日参加の時もらった注意事項がとても役に立ちました（三重県・女）
 - ◆マニュアルを渡され、ガイダンスがあったことに驚きました。ボランティアに正しいやり方などあるのですか？ 一件一件、報告書を書かされ、すべてが監視下の元でやらされている感じで、あまり良い思いはできませんでした（男）
 - ◆市民の会の組織力は抜群だったが、その組織力の強さゆえ、自分達の型にはめた“ボランティア”を強要していた面があったように思う。特にボランティアをよく知らない若い被災者にとって、この会は敷居が高かったようだ（豊中市・女）
 - ◆コーディネーターの不足のためか、重複活動がままあり、運営のまずさと時間の浪費を感じました。特に市民の会の広報活動の重複は見苦しさをぬぐえません。消化しきれないほどの人手と行動範囲を抱え込んだことに問題点が

あるのでは？（不明）

- ◆電話で登録してから1週間以上も経ってからは、こちらの意欲も減退してしまいます。このように悪い連絡、未確定な内容での集合では参加しにくいので、スムーズな処理を望みます（不明）
- ◆経緯だった活動が出来にくく、空振りに終わるケースが多いと感じた。集まった人数の割に実効のある活動が展開できたとは言えないような気がする（大津市・男）
- ◆ボランティアの受入体制が十分でないと感じた。現地での宿を確保するのも大変だったし、スタッフのボランティア参加者への対応も（疲れているのは分かりますが）雑だった気がする。ボランティアをする側のニーズももっと聞いて欲しかった（不明）

“その他”

- ◆行政がもっと広い視野に立ってリーダーシップを発揮し、不足分をボランティアで補うという連携ゾーンをもっととった方が良かったと思った。細かいことばかりに気を使いすぎず、もっと気持ち大きくなって、せっかく遠くから来ても何の仕事もないなど、がっかりさせるような事はしないで欲しい（横浜市・女）
- ◆現地のニーズと私達のやっている行動とのちぐはぐさを感じた。街全体がゴミの山の状態で、ゴミ拾いを15人でやった。あまりにもバカらしかった（吹田市・男）
- ◆市民の会の活動を利用したいと考えられる余裕のある人が少ないせいか（？）ボランティアが余っているという大変皮肉な結果になっていた（吹田市・女）

お手伝い隊への評価

- ◆私が今まで関わってきたボランティアはすべて準備されたものばかりでした。今回、訪問お手伝い隊に1度参加しました。私達が積極的に忍耐強く見つけ出そうとする気持ちを持たなければ、ただ一日中歩き回って疲れただけで終わってしまう。そんなことを考えながら歩くと、案に多くの方と出会い、お手伝いをすることができました。歩きながら「見つけ出す（探し出す）ボランティア」、これこそボランティアかなと考えました（京都府・女）
- ◆受け持ち地区を歩いていて、被災者の人たちの

力強い「生」への態度に感銘を受けました。これは実際に現地へいかなければ分からなかったでしょう。団地裏で少年たちがサッカーをしていたのが印象的でした（不明）

- ◆訪問お手伝い隊で被災者（特にろうあ者、涙を流しながら話をしたおばあさん、等）達の顔が今も思い浮かびます。自分自身、「今日一日が自分の人生の中で数少ない充実した一日」と確信した日です（奈良県・男）
- ◆ボランティアに手伝いを頼もうと発想する余裕のない人が多いと思うので、「訪問お手伝い隊」のシステムはグッドだったと思う（豊中市・女）
- ◆初めはロスタイムに思えたが、現状を自分の目で見、怯ころには肌で感じる事が大切なことだと思えた。道すがら食料や水を抱えて歩くお年寄りを見かけたが、声をかけられなかった。ボランティアする方も、そして受け入れたい人も、どう関係をつけ関わっていったのか慣れていない、口頭の考え方、活動の積み重ねが、今後、大切だと思う。私がボランティアを必要とする立場であったなら、素直に有効的にボランティアを受け入れることができたであろうかと考えさせられた（堺市・女）
- ◆「初めての方には訪問ボランティアをお勧めします」との事だったので運んだのですが、これは絶対に初心者には荷が重すぎると思いました（不明）
- ◆行けば中身の濃い活動を与えられると思っていたが、実際は仕事などないよう人手の多さに厄介私いされた気がする。仕事がないならいい、はっきり「今日のところは結構です」と言ってもらったら、困っている人のいない（かどうかかわからないが…人手の足りている）地域へ意味もなさきょう必要もなかったと思う（不明）
- ◆果たしてあれでボランティアなのかという気がする。ボランティア押し売り、又はボランティア漂流状態で、果たして被災者の方の役に立ったのか疑問です（茨城県・男）
- ◆被災地の人にとっては、私たちのような人が毎日ウロウロしていたので、見物がてら来たのではないかと思われるように思いました（大阪市・女）
- ◆担当の場所が閑静な住宅地で、割合、新しく立派な家がほとんどで、被災地のイメージから程遠いところでした。取りこぼす事なく被災者を助けることは大切ですが、広く浅くすることは、効果の点で少し疑問に思いました（向日市・女）
- ◆1グループ8名は無駄があったように思った。

グループ中の半数以上の方が、もっと手近でできることがたくさんあると口々に言っていた

（東大阪市・男）

提案

- ◆行政とボランティアが結び付くことで、一番の復興活動が望めるのに、あまりにも両者の情報伝達や協力がなされていなかった（千葉県・男）
- ◆私が挙げておきたい問題点は、保健所という「公的機関」であっても必要とされるボランティアが満員に派遣されていない、しかしボランティアを希望する人達は存在していたというこの矛盾です。東灘区役所ボランティアセンター、コープ神戸、神戸市民福祉交流センター、そして応援する市民の会、とボランティア団体はたくさんあるのに、橋のつながりは全くと言っていいほどなかったのではないのでしょうか（愛知県・女）
- ◆ボランティア活動に対する行政の指導（援助）が不足に感じる。行政側は全く順調に推移しているかの如く思い（錯覚）、余計な手を出されることに迷惑感を持っている、この考え方を根本から改めなければ、事は解決できない（不明）
- ◆どこにどのくらいの人数が不足しているかという正しい情報が不足していると感じた。依頼者の一方的な要請のまま人数を派遣するのではなく、実際に現場の様子を見たりして正確な情報を入手して効率良く人員を動かせる工夫が必要。その為には、行政や他のボランティア団体とのネットワーク作りが必要（名古屋市中・男）
- ◆自治体、警察、自衛隊、ボランティア団体の代表者による会議を定期的に行い、非常事態における連携プレーがスムーズに行われるようにすれば、ボランティア精神が無駄なく活かされると思う（堺市・男）
- ◆“我々だけで”というような感覚は捨てて、行政に物申す、かなりきつい態度が必要だ（大阪市・男）
- ◆主体である被災者とのコミュニケーション不足で活動の無理・無駄と効率低下を招き、空転しがちだった。これは「コミュニケーションをとるチャンス不足」ではなく「コミュニケーションをとる能力不足」であり、そのために「理論→行動」ハターンに手違いが生じたものだ。30代、40代のビジネス社会で活躍している人のボランティア活動への参加が急務である

(灘区・男)

◆現地から30分から1時間くらいのところに野営地を設けて下さったら助かった(東京都・女)

単位認定問題

◆ボランティアを単位に認めるという大学もあるらしいが、おかしいと思う。そうすれば単位のために行く人が必ず出てくるわけで、したいと思う人ができるという体制にするのは必要なことだけれど、物質的な利益を得るのは支援体制でもなんでもない。なぜするのか—したいという気持ちがあるから。でなければ、ボランティアとよべないんじゃないですか?(高槻市・女)

◆私は学生ですが、ボランティアをすれば単位を認めるという体制には反対です。それでは本物のボランティア精神が薄れてしまうように思います。ボランティアを学講座を設け、本格的に学なら賛成です(京都市・女)

◆ボランティア活動の支援体制が不足しているのは事実ですが、それを評価の面としてとらえるのは危険だと思います。既存のピラミッド体系や選別体系の一つにボランティア活動の評価が組み込まれては、ボランティア活動の意義が全く変質してしまうと考えます(東京都・男)

◆今日はみんなで施設に行きましょう。やった、単位もうけた、というのは、どこか違うように思えてきます(不明)

アンケート調査の自由記入欄は2か所。「活動に対する感想」と「ご意見」を聞いたのだが、両問合わせて実に3,995件のメッセージをいただいた。約6割という高い回答率に、いかに皆さんが深く感じ、考え、悩まれたかがうかがえるが、その膨大な回答をすべて掲載することは紙面上不可能。実に残念です。

「市民の会」では日帰りのボランティアを受け付けたため、1日、2日の短期参加者も多かった。しかしメッセージを一読していただければ分かるように、その内容は極めて多彩で、かつ深い。震災という極限状態、初参加ゆえの新鮮な視点、そして何より真剣に本態に向き合った人々の真摯な姿勢の賜物である。

ともあれ、ご協力、本当にありがとうございました。

◆リーダー的な存在が必要だと、つくづく思いました。皆ボランティアに慣れていないせいもあり、消極的な人が(自分も含めて)多かったように思う。経験・知識がないので自信をもって活発に動くことができなかった(大阪市・女)

◆「依頼内容以上のことは、再度、申し込み直してから」とセンターの方から言われましたが、依頼者でへ行き、被災状況を見て断然としました。このような状況でいちいち依頼し直していたら、いつまでたっても解決しないと思いました。電話もしにくいと思います(大阪狭山市・女)

◆素人のボランティアは人の役に立っているという実感=自分の存在価値がほしくてやっていることが多いと思います。ベテランのボランティアの人が初心者にあなたは役に立っているということを実感として伝えてあげることも大事ではないかと思えます(寝屋川市・男)

◆被災地でパソコンのネットがもっと速く充実していれば、必要な情報をプリントして役に立ったのと思う(吹田市・男)

◆電話、パソコンのようなネットワークではなく、実際に自転車でもバイクでも人の行き来が必要と感じた(横浜市・男)

◆一時的かもしれない社会的関心のため、人数はぐいぶん集まっていたが、長期的に事務局で運営にあたる人が不足して、すごく大変そうに見えた。関心がさめないうちに、今回足りないと感じられた人材やお金の確保にあたって下さい(枚方市・男)

◆当日必要などころへ行きたい人を送る」という大変効率的な方法に、月からうるこが落ちる思いでした。貴協会の震災時の方法をそのまま応用して、ちょっとあいた時間にボランティアセンターに行けば、何か仕事を見つけられるという仕組みはできないでしょうか(京都市・男)

◆避難所で中枢になって活動している責任者の方とお話する機会がありましたが、彼等自身が非常に悩みを抱え、その悩みを話せる機会に恵まれていない事を感じました。ボランティアの悩みを受け止められるような機関があればと思います(横浜市・女)

◆現地に行くまでの最短の交通機関利用料金とか、たとえば四時間以上活動する時は食事代を支給するとかの援助があればいいなと思います(不明)

◆交通費ぐらいは鉄道会社から免除してもらえると良いのだが(京都市・女)

(2) 活動力(内)情報の提供(「お名前カード」で活動先決定)

- ①、「活動メニューパネル」
今、募集されている活動は、順次、「活動メニューパネル」に表示して紹介します。パネルには、活動番号、活動名、活動内容、活動時間などが記入されています。
- ②、「活動メニュー」のチェック
「詳細」表示のない「活動メニューパネル」の中から、活動を選び、「お名前カード」を希望の「持機者パネル」へ！ その後、「オリエンテーション通り」に移動して下さい。
- ③、「持機者パネル」の利用
活動メニューがすべて「詳細」の際は、一旦、「持機者パネル」に貼って下さい。

(3) オリエンテーション

活動の場が決まりましたら、現地に出てオリエンテーションを受けて下さい。この際に、住民の方のご感想にならないよう十分配慮されながら、説明役を持って下さい。くれぐれもオリエンテーションを受けないままに出現しないように！

(4) 活動力のイキスプー — 指示待ちではなく 自主的に課題を探して取り組み！

- 活動先には、4種類のパターンがあります。
- ①、現地事務所や避難場所被災された方が自ら立ち残っていらっしゃる方からの依頼依頼が、事前に寄せられている場合——06区事務、(区民実政)館へ、区、区庁
 - ②、具体的な形で活動依頼は寄せられていないが、現場に行けば依頼が必要とされると予想される場合(当分の「自分たちでやるべきこと」は、その典型的活動です)
 - ③、情報が錯綜する中で、現状を把握するために、現地調査に出かけてもらう場合(「お名前カード」が関係する状況、区庁や区民実政館など)
 - ④、本部での活動(「お名前カード」の「ボランティア」の「区民実政館」欄に記入し、区民実政館へ連絡する)です。
- ②の場合、実際には、たとえば避難所に行っても被災者の皆さんは家の片付けに出かけていて、ほとんど不在で対応すべき活動がない場合もあります。今回のような大きな災害時には、状況が日々変わるため、なかなか正確にニーズを把握することが難しいのです。そこで、その災害ボランティアに依頼された皆さんには、是非、次のような姿勢で活動に臨んでほしいと思います。それは、
- 「お名前カード」で「お名前」を「区民実政館」欄に記入して下さい。
- たとえば、避難所に行っても被災者の皆さんはほとんどいらっしゃらないという場合、避難場所の付近を回られて、声をかけていくといったことです。

実際、これほどの大災害です。常に出来ることがあります。依頼されているゴミを可燃ゴミ、不燃ゴミ、危険ゴミに分類することだって立派な活動です(ゴミも入ったゴミの整理をして下さったボランティアもいました。)

(5) 活動力をお考えたら

- 活動を終えたら現地本部に戻り、次の手順で
- ①、戻られたことが分かるように「お名前カード」を「持機」の方に添えて下さい。
 - ②、「活動力情報収集シート」をお渡ししますので、感じられたこと、本部スタッフに伝えたいことなどを自由に書いて、担当者にして下さい。
 - ③、その後、新たな活動に出かけられても、現場などで「持機」されても結構です。
 - ④、帰られる際には、「お名前カード」と「印章」の返印をお願いします。
 - ⑤、そして最後！ 現在、現地ではゴミ回収が十分に来ません。そこで、**持ち帰られる際、必ずゴミの分別(危険ゴミを除く)を必ず行ってください。**とお願いいたします。

(6) もう少し活動力に深く関わってみたい方には！

私たちの会は、某の国の市民の手で運営している団体であり、その運営は公開されています。もう少し深く活動に関わってみたいという方は、ぜひ積極的に参加して下さい。新たな活動を提案したい方、ミーティングに参加したい方、ぜひ、スタッフに一声かけて下さい。

「応募する市民の会」では…

1. 私たちの活動は、ボランティアの皆さんの「自主性」を最大限に活かすことを前提に組み立てられています。私たちの方での「お誘い」は不十分ですが、受け身ではなく、自ら活動を創造して下さい。
2. 活動力の意見、点を被災地への「一人ひとりの暮らし」に活かすことを目指しています。相手によって望んでおられることは違い、私の特長は〇〇だから、〇〇をさせて下さい」と自分に合わせて活動するのではなく、相手に合わせてどんなことにも取り組む姿勢で活動を進めて下さい。
3. 活動は、毎日、毎日行われる「小グループ」が単位になります。グループの中で積極的な役割を分担して下さい。
4. 活動終了後に書いていただく「意見書」は、皆さんが私たちの会の発展に役立ってくれると思います。皆さんの意見が少しでも良い活動にしたいと思っています。既刊、提案、意見は、ご連絡なく、どんどん送って下さい。

くわねと 応援活動での注意

1. 被災者の「心の負担の軽減」を、思いやること
・多少、荷がさかしくなっている、実は多くの「遺族」が暮らす所です。傷り切る気持ちで「ほいはい」にならないように！
・単に物資を届けるだけでなく、「いかがでしたか？」などと声をかけることが大切です。
2. 安全上の配慮
・家族の取り出しなどでは危険が伴うものもあります。自分の手に負えない場合は、勇気を持って断って下さい。また事故現場にご相談されれば、専門家を捜す努力もします。
・目標より上は意外なほど注意が溜まります。必要ならばヘルメットを！(お貸しできます)
3. 「何かしましょうか？」よりも「誰か、困っている方がありませんか？」
・相手のプライドの尊重を！ 「何かすることはありますか？」と尋ねるのではなく、「困っている方がいらっしゃれば教えてください」とナラシを。といった対応を。
・作業をされている方に「それと一緒にさせて下さい」と「お願い」する姿勢で声をかける方が、「何かすることありませんか」と「押し売り」的に声をかけるより良いことでもあります
4. マスコットの対応
・取材を要する権利はありません。活動に支障のない範囲で取材に応じて下さい。被災者も巻き込んだ取材では、神経質に、長い間、精神的な負担を負っておられる方々なのです。
5. 個人的に「応援依頼」を受けた時
・依頼依頼への対応には謝辞が必要です。被災者の方から依頼を受けた場合は、①依頼者の名前と立場、②電話番号と連絡可能時間、③依頼内容を聞くと共に、メモを残すのではなく必ず担当の専門スタッフ(石井、藤井、宮城、福原ら)に引き継いで下さい
6. 「買ってまで譲す」ことは止めましょう。買い代行まで！
・「〇〇を買って下さい」という依頼は「お買物の代行」として受け止めて下さい。わざわざボランティアが自分のお金で買ってまで認めることは、かえって失礼です。
7. 「遺機」と関連して、職務質問を受けた時の対応
・余のナラシを提示。また、事務局に電話して確認をとってもらう手もあります。
8. 「私物」は常に身につける
・皆さんの私物は「一切」お預かりません。いつもご自分の身につけて下さい。
9. 家に帰るまでが「ボランティア」
・事務局を出て解散した時点で、ボランティアから「見学者」に突如されてしまう方がいらっしゃいます。帰りの電車に被災者の方が同乗されていることもあることを忘れずに下さい。
10. 「被災地でお金を使おう」ということ
・被災地の復興で大切なことの一つは、本来の街に戻すこと。もし食費が滞っているなら、お弁当よりも地域の食店を利用する方が、地域復興のためになります。

「阪神大震災・被災者応援ボランティア」の皆さまへ

阪神大震災・被災地の人々を
応援する市民の会
 阪神ボランティア協会 実行
 大阪府北区清心1-5-27
 TEL: 06-557-5741, FAX: 06-558-2922

このたびは阪神・淡路大震災被災者の皆さまへの応援ボランティアに参加いただき、ありがとうございます。私たち「阪神大震災・被災地の人々を応援する市民の会」は、各種のボランティア団体や連携しながら救援活動に取り組んでいこうと、1月20日に発足した市民のネットワーク組織です。突然の大地震に遭遇し、急ごしらえで現地事務所を開設しました。被災地にはいずれも20年経過後の活動型を有しますが、今回はこの大災害への対応についての経験はありません。しかも被災地にはいまだ半壊の家まで、皆さまとの「信頼関係」は危ういままです。その点、皆さまには、ご不便やご不満をもたれることも多々あるかと思えます。

しかし今は互いの信頼を回復し合うより、試行錯誤をいとわず具体的な行動を進めていく時です。同僚や連絡は私たちの活動を前進させるためにも積極的にご指導いただきたいと思います。「応援する市民の会の一員」という意識でご自身の工夫で解決できることには、自分勝手にならない範囲で、主体的に取り組んで下さい。

＜被災地での活動に取り組んでいただくにあたって＞

1. 活動力の中心業務

「被災者の役に立つこと」であれば、なんでもしょう。避難場所での手伝いだけでなく、個人的な相談にもできるだけ応えたいと思っています。一人一人の被災者の皆さまの悩みや困難は人によって随分違います。時々刻々変わります。そこで、いけば「よろず相談」、資格の問題や二次災害の危険がないか、なんでも取り組みましょう。また、駅前での案内ボランティアや事務所の整理など被災者の方々と直接接しない活動も救援活動を支える重要な活動であることを是非ご理解下さい。

2. 活動力の方法

被災者の皆さまの悩みや困難に取り組むため、現地では次のような活動に取り組めます。
 ①、被災地に志向「よろず相談」に取り組む。それぞれの場所での不安や不安を把握する。
 ②、在宅の被災者の方についても、随々に訪ねるなどして応えていく。
 ③、その他、現地事務所に寄せられる相談にのる。といった方法です。

また二次災害を避けるため、集合時に順番で結成する「班」単位で行動して下さい。「班」では現地本部事務所や活動先との連絡役として「リーダー役」を互選して下さい。

3. 活動力の土曜地域と活動力手帳

皆さまが活動に参加しやすい「拠点」を、「JR」芦屋駅近辺（JR大阪駅から新快速で一駅、約20分）と阪神「深江」駅近辺（阪神御堂川から徒歩約10分）とで、ここで各駅停車に乗り換えて一駅、約40分）に確保しています。深江の拠点は「神戸市東部」地区を活動地域としています。ご希望の「活動拠点」を必ず集合して下さい。

4. 活動力の0時15分と分かれ

朝9時から夕方5時前までを標準的な活動時間としますが、夕方以降の活動（ニュース）もあります。①現地本部事務所に基金受付カードに氏名・住所（住民票の住所）を記入（保険加入のため）。②名札カードと胸章、資料箱を受け取り、「ニュースボード」に示されたボランティア依頼と応募するか「班」単位の活動（活動方法の①②）について事務局スタッフから説明を受けて下さい。③活動内容が決まったら「活動ボード」に受付カードを貼ってから活動を始め下さい。なお避難場所での活動の場合は現地の責任者（ボランティア担当若）の指示に従って下さい。④活動終了後は必ず現地本部事務所に限り「活動ボード」から受付カードをばがして「カード入れ」に、必ず最後に活動報告シートを記入してご帰宅下さい。

※ なお、日によって参加されるボランティアに増減があり、一方、依頼を受けている活動の数も変化します。受付時点でしばらくお待ちいただくことがあります。ご了承下さい。

5. 被災者やボランティアへのサポート

以下の【連絡先】にご連絡下さい。なお万が一の事故に備え「ボランティア行動期間保険」をかけています。ただし、余震など震災が直接の原因となって発生する事故に対しては、保険が適用されません。もし、地震時にも対応する保険（保険料1ヶ月で1,700円。ただし保険金は発生時でも保障額は400万円です）の加入を希望される場合は、事務局以下にご連絡下さい。（現在、以上の額以上の保障がある傷害保険はありません）。

「大阪ボランティア協会」 06-357-5741

なお、現地事務所の連絡先は、以下のとおりです。

「阪神大震災・被災地の人々を応援する市民の会」
 芦屋事務所 電話番号 030-01-00200, 00301
 深江事務所 電話番号 078-441-6435, 6436

【現地出でのボランティアの受付時間等】

当会の活動は「事前登録制」とりません。ボランティアの受付は、(注)の地図参照)で午前9時～10時に受け付けます。特に平日はボランティアの参加数が増える可能性があります。現地の状況は曜日に関係なく、平日のご協力もお願いしています。なお10時以降も現地事務所に来ていただければ、随時、受け付けます。

また、大変、参加者が多いため、活動決定まで時間がかかる場合もあります。ご了承ください。

【活動力に合わせた活動の行方等】

1. できれば阪神地区の詳しい地図を用意して下さい。
現地で地図を用意していますが、一色刷りのコピーになりますから、どうしても見にくくなります。カラーで見やすい詳しい地図をご用意して下さると、移動時に便利です。
2. 活動しやすい服装で。
活動しやすい服装でご参加下さい。荷物が多い場合は両手が自由になるリュックが便利です(現地事務所では、私物を預かることができません)。また、雨が予想される場合は傘よりもカッパの方が活動しやすくなります。また、服装はかなり汚れますが、天候や活動内容によっては足回りはびしょ濡れになります。
3. 自転車は活動地域を広げます。
自転車は大変活動しやすい移動手段となっています。当会でも自転車の確保に努めています(数には限りがあります)。折畳み式自転車などをおもりの方は、自転車を持って来て下さい。なお、自転車に乗台などがついていると救護物資の運搬にも利用できます。この場合、乗台用のゴム紐も必須です。また、自転車には必ず鍵を付けておいて下さい。
4. 構内での乗車までにトイレを済ませて下さい。
大半の被災地では水道が使えないため、トイレの利用は貴重な飲み水を消費してしまいます。被災者の皆さんが利用する飲み水を減らさないために、乗車前までにトイレを済ませて下さい。
5. 芦屋事務所はJR・芦屋駅から徒歩4分、美濃事務所は阪神・深江駅から徒歩5分程度
芦屋事務所は、JR「芦屋」駅から徒歩4分程度。国道2号線沿いにある朝日生命保険の営業所跡地を借りています。

また、美濃事務所は、阪神「深江」駅から徒歩5分程度。ナグ株主・ナグ電子研究所の合棟を借りています。

6. ご自身が出したゴミは持ち帰れる工夫を。
現地の公共施設の機能は大幅に低下しています。ゴミの収集も困難になっていますので、帰る際に自分の出したゴミを持って帰れる工夫が大切です。
ハンコップ、それにゴミ袋や紙袋を持参して下さいと助かります。
7. 持ってこられた方が良いと思われる物
随所随所のコピー、ウェストポーチやリュックサック(小さい物の方が動きやすい)、道具(できればカッパ)、マスク、帽子、軍手、携帯ラジオ、懐中電灯(あれば)、常備薬、洗剤、水筒、テレホンカード、お弁当、緊急食料と水(ただし、自動販売機はかなり稼働していません)、タバコを吸われる方はポケット灰皿
※リュックサックに一つに入るようにまとめて下さると、活動しやすくなります。
8. 当方で用意できる物
ヘルメット、ウェットティッシュ、傘(50cc)、自転車(数に限りあり)
(カイロ、タオル、軍手なども、多少はあります)

芦屋現地本部事務所
031-81-0028(0331)

JR「芦屋」駅
「芦屋」現地本部事務所(4F)
国道2号線

応接する市民の会
東灘出張所
078-441-0435, 9438

ナグ株主
ナグ電子研究所
JR「深江」駅

※ 矢印とおりの経路ではなくとも、とにかく国道を考慮まで出られて、歩道を通って歩くと朝日生命の営業所跡地が！その建物が事務所です。

※ 深江の方の方が経路が分かりやすい
阪神「芦屋」までは徒歩が先導。各駅停車に乗り換えて次の駅が「深江」

VITAL IMPORTANCE OF COORDINATION AND PARTNERSHIP ~ OUR EXPERIENCE FROM THE GREAT HANSHIN EARTHQUAKE DISASTER

- Establishing a volunteer center in the affected area by organizing "The Citizens' Group" -

In the early morning of January 17, 1995, a violent earthquake of magnitude 7.2 hit the Hanshin/Awaji areas. The earthquake caused unprecedented damages, leaving more than 6,200 people dead. Osaka Voluntary Action Center started acting on the 18th, the following day, and established a local center on January 20. "The Citizens' Group to Encourage and Support the Citizens Who Have Suffered from the Great Hanshin/Awaji Earthquake" was formed in corporation with organizations such as the Japan Youth Volunteers Association, Osaka YMCA, Keidanren 1% Club and the Osaka Industrial Association, and an open volunteer center was organized locally. Relief and reconstruction activities were conducted by the citizens.

This was the first disaster relief activity in the 30 year history of Osaka Voluntary Action Center, but by utilizing the volunteer coordination know-how which had been cultivated until then, basic management conditions were established in about 3 days after opening the center. As a joint project with non-profit organizations from all over Japan, companies and economic organizations, the group started to tackle relief and reconstruction.

1. VIEWS AND PROCESS OF DEVELOPING THE PROJECT

To start the activities of "The Citizens' Group", the following points were taken into consideration:

(1) "Support" : Activities in which the people of the affected areas took the leading role

Disaster relief activities from Osaka could only be considered as "outsiders". Therefore, the main body of the reconstruction was the people of the affected areas, and volunteers took the role as "supporters". In order to avoid the expression "victims" connoting "weakness", the group was named "The Citizens' Group to Encourage and Support the Citizens Who Have Suffered from the Great Hanshin/Awaji Earthquake", thus establishing a position in which the citizens of the affected areas and those from the neighboring areas worked together for reconstruction.

(2) Voluntarism is not always absolute "goodness"

Just because volunteering is an act of goodwill, it does not mean that anything can be done. Voluntarism is only the action resulting from the irresistible feeling to help, and does not guarantee effectiveness. In other words, effectiveness can only be achieved when volunteering is well-balanced and cooperated with governmental administration and corporate activities.

Volunteer activities of "The Citizens' Group" were basically on a one-day basis. This is because volunteers would be putting a burden on the affected areas if they stayed overnight, using precious toilets and producing trash.

(3) Developing the function as a coordinating organization

The management of the local center of "The Citizens' Group" centered around Osaka Voluntary Action Center which is a volunteer coordinating organization. "The Citizens' Group" started to aim at maintaining its function as a "volunteer center". It acted more as a satellite which connected volunteers from all over Japan to meet the various needs in a wide area (mainly between Nishinomiya city and Nada ward in Kobe city), rather than limiting its activities to conducting relief activities in a particular evacuation center.

(4) Without pre-registration

In times of emergency, a "volunteer registration system" lowers mobility. By making applicants "wait for instructions", it makes them expect a well-prepared system, and it also incurs too much in adjustment and communication activities costs.

So, without pre-registration, we displayed on the wall individual requests which had been gathered the previous day, and volunteers who came directly to the center every morning chose their own activities out of the requests displayed.

(5) Securing mobility by having the minimum management system

With the danger of aftershocks in the affected areas, it was essential to keep track of the volunteers, so in this way, "management" was unavoidable. However, being swamped with several hundred volunteers in a short period of time, it was not possible to be burdened with this task. To solve this problem, the "Post-it registration system" was developed. By using "Post-it" stickers with the volunteers' name and sex, registration was done speedily and efficiently.

(6) Specific and functional orientations

With new volunteers turning up and conditions changing every day, in order to change "ordinary citizens" into disaster volunteers, a) a concise and sufficient manual was prepared and b) orientation preparations dividing functional roles were established. In the beginning, the manual was revised.

(7) Maximum utilization of networks

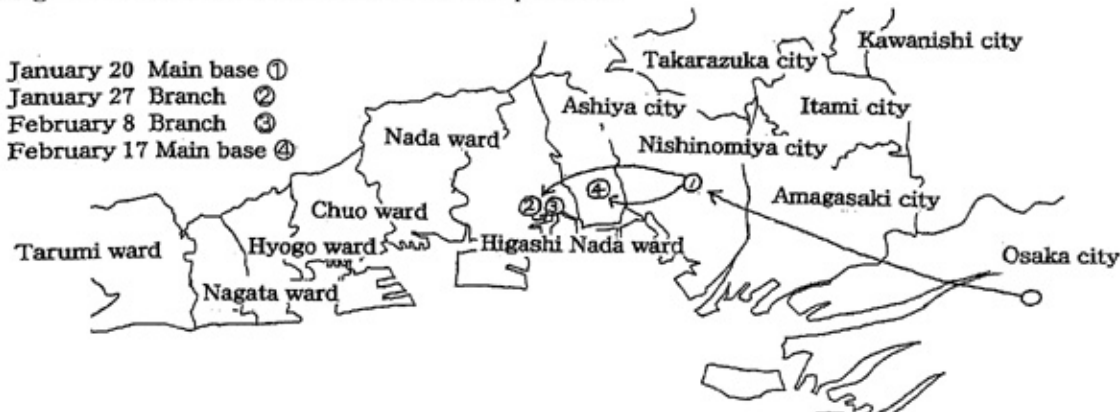
Opening an activities base in the affected areas is the same as establishing a new volunteer association, and in addition to full-time staff, equipment, and capital, it was necessary to secure cellular phones and storage for relief supplies.

To overcome this crisis, Osaka Voluntary Action Center maximized the various networks built up over the past 30 years, gaining cooperation from companies and non-profit organizations all over Japan.

2. ESTABLISHMENT OF THE LOCAL CENTER AND ITS WESTWARD MOVE

In order for a mass of citizens to gather easily without putting a burden on the affected areas, the local center moved westward in accordance with the recovery of the train lines. Initially, a main base was established in Nishinomiya with a branch in Higashi Nada, and later, the main base moved to Ashiya.

Diagram of the movement of "The Citizens' Group" center



3.TRENDS OF THE VOLUNTEERS

(1)The big changes in daily registration number of volunteers

The trend of the daily registration of volunteers to "The Citizens' Group" is shown in Diagram 1.

By giving top priority to mobility, pre-registration was not accepted, and registration was done whenever volunteers came to the center, but as can be seen in the diagram, it resulted in big changes in the number of volunteers depending on days. In addition, most of the volunteers were first-time comers, and building a flexible reception system is vital to connect them functionally with the relief activities in the affected areas.

Registration of volunteers ended on May 14, and during the 114 days of activity, a total of 20,748 volunteers participated in relief activities through "The Citizens' Group". Of the total, 70% were youths in their teens and 20's, and half of the total were from Osaka prefecture. Just over 10% were also local from Hyogo prefecture. Slightly less than 20% were from as distant as the Kanto area.

Diagram 1 : Trend in number of participating volunteers

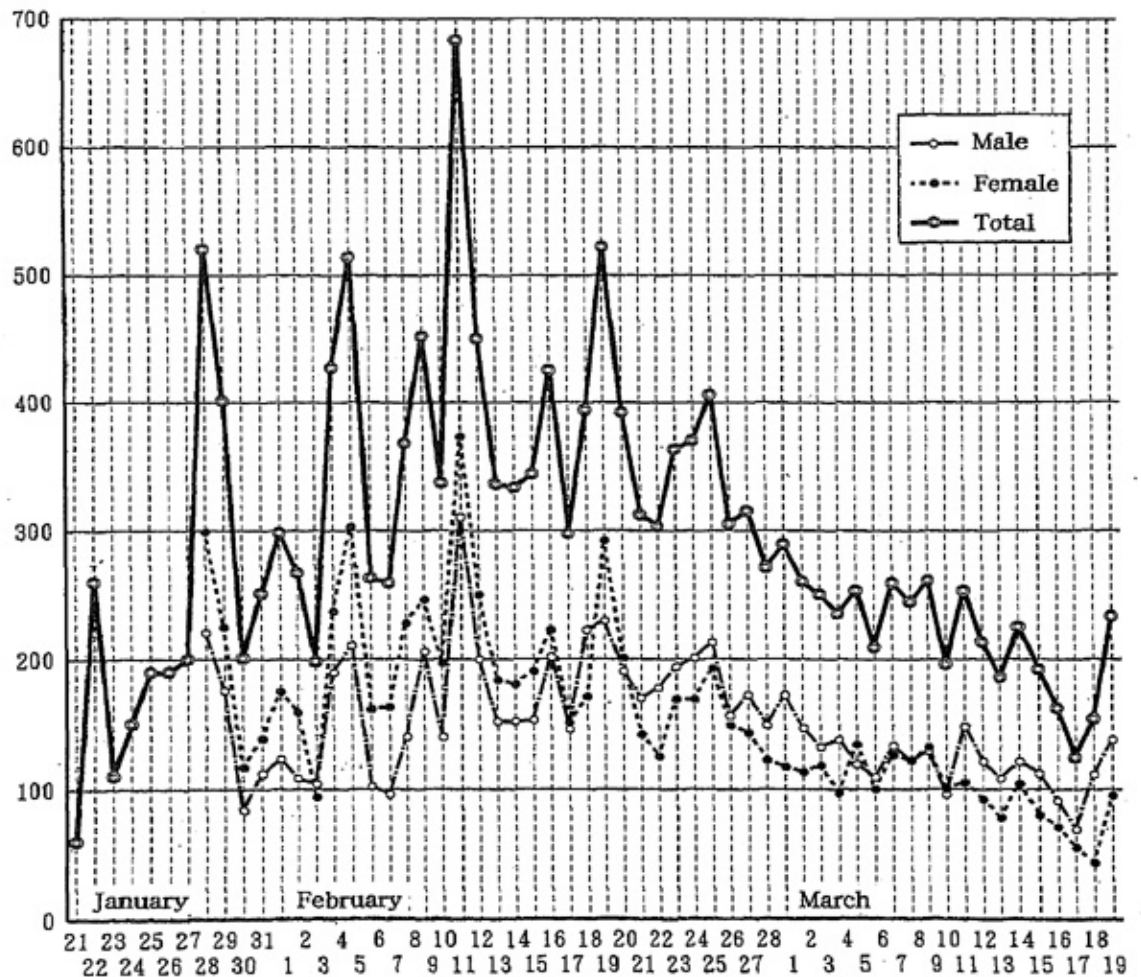
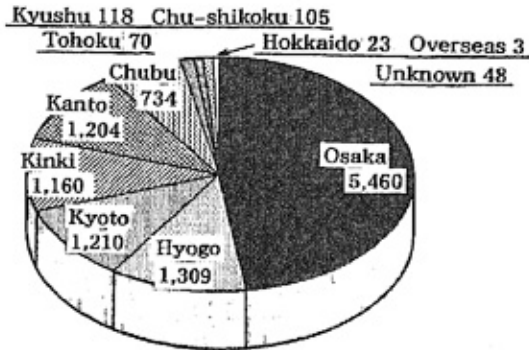
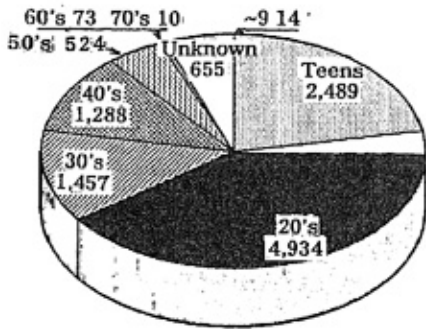


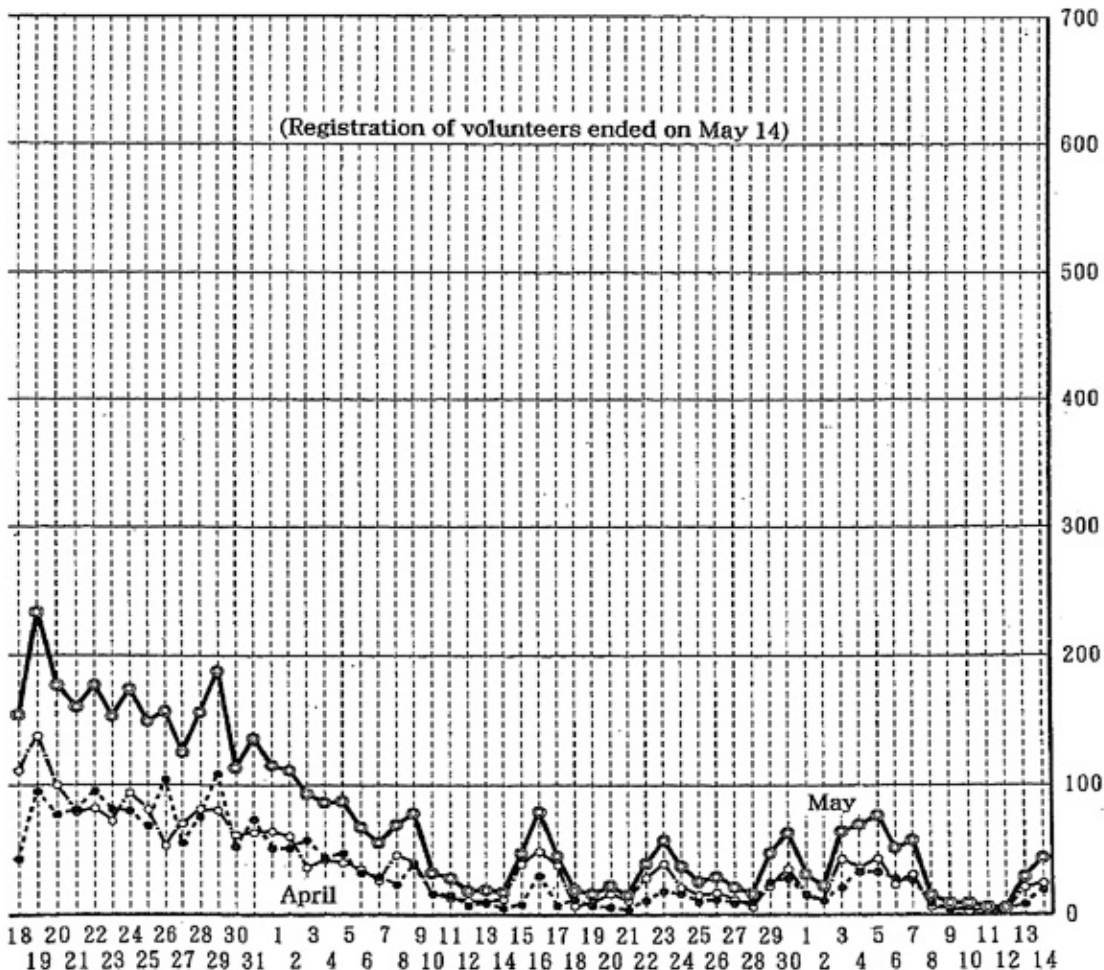
Diagram 2 : Active Role of the Young Generation

Diagram 3 : Participation from Far Away



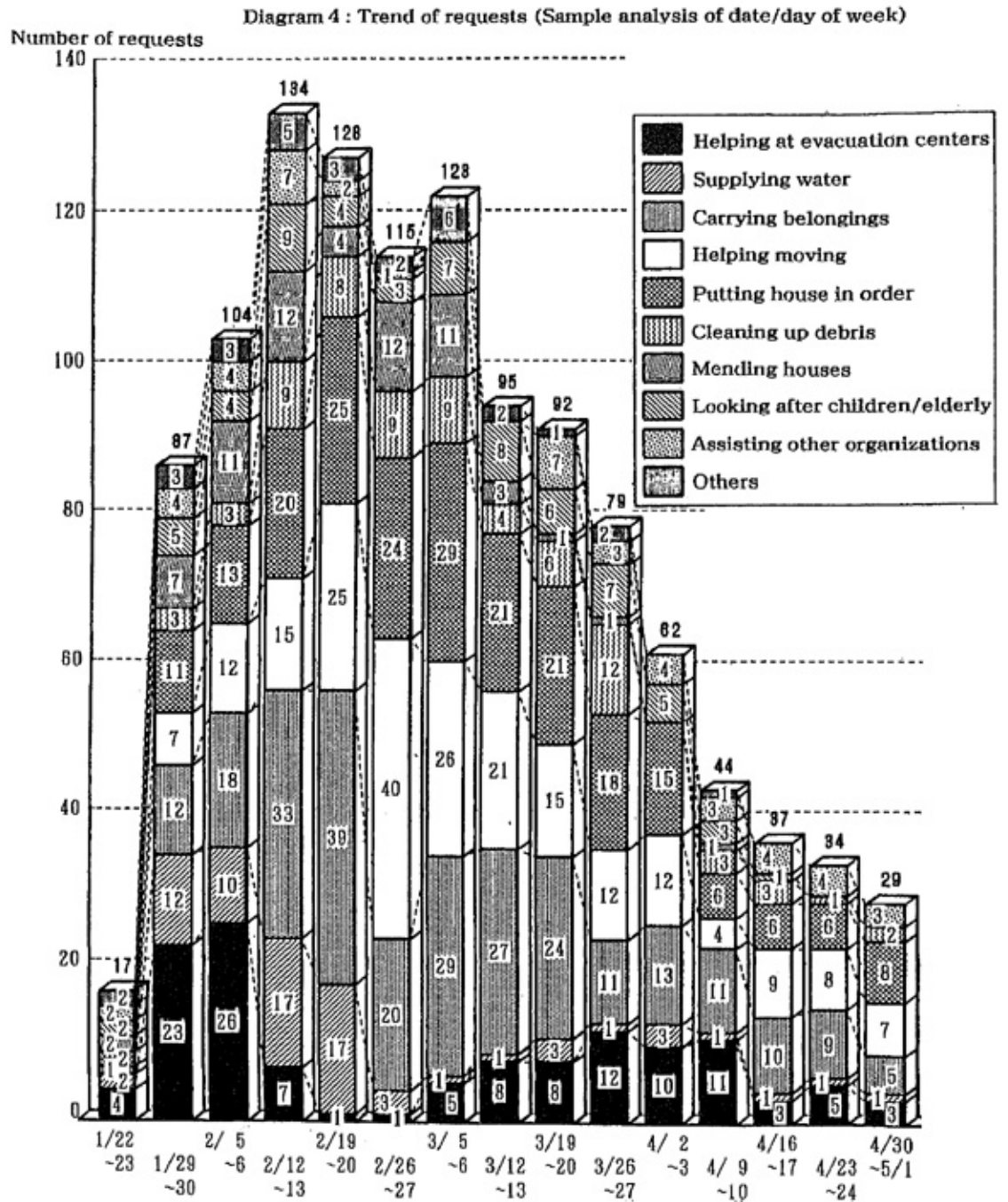
(2) Keidanren's member companies dispatching volunteers

With the cooperation of the "Keidanren 1% Club", corporate volunteers from Tokyo were received from February 5 for 10 periods of 3 days each. A total of 170 people (24 females, 146 males) from 19 companies participated. This program ended on March 15.



4.RESPONDING TO NEEDS

Meanwhile, "The Citizens' Group" received many relief requests from citizens who were victims themselves. As time passed after the earthquake, the requests also changed as is shown below:



5. PLANNING AND DEVELOPING RELIEF RECONSTRUCTION ACTIVITIES

In conducting relief reconstruction, instead of just waiting for telephone calls coming in to the center, it was also necessary to actually walk around the affected areas to grasp the situation and to plan and develop aid to respond. Fortunately, since "The Citizens' Group" had many volunteers, it was possible to plan and develop many innovative activities.

(1) "Visiting helpers team"

Dividing up the affected areas into sections, impromptu teams of around 10 people were formed every morning which walked around and visited each house in the sections. Their activities were: a) to introduce "The Citizens' Group" which suddenly appeared after the earthquake (public relations), b) to ask if help was needed (order taking), c) to help in any way possible (delivery of service), and at the same time, d) to grasp the situation of the affected areas which changed daily (survey). This program was adopted immediately after commencement of activities and became one of the main pillars of the group's activities. Afterwards, surveys of every house was conducted using residential maps.

This program depended heavily on the independence and sensitivity of the volunteers, and it was essential to prepare effective orientations and manuals.

In connection with the activity, other programs such as "making fliers" and "making disaster status maps based on interview surveys by the visiting helpers team" were also adopted.

(2) Compiling "information of open shops"

Some time after distribution of relief supplies began, we started to realize that the free goods were obstructing business of the local shops which were aiming for reconstruction. Therefore, in order to distribute mainly goods which were usually sold by shops that were not yet open at that time, surveys of the reconstruction status were conducted. Since information was gathered from the detailed but limited viewpoint of volunteers and was local living information, difficult for the mass communications to deal with, it was issued as a newsletter. As this newsletter also supported the local shops aiming for reconstruction, it became very popular. In addition to the "Nishinomiya Kita Guchi" edition, editions for other areas such as "Ashiya" and "Fukae, Higashi Nada ward" were issued, undergoing revisions.

Resulting from this, the "Now Open" series developed into the distribution of information on "bicycle shops", "transport companies", "laundromats" and "storage space", etc.

Also, information gathered from surveys of visits included "bath house maps", "regular route buses", "day nurseries status", "Ashiya city hospitals list", "trash collection status", "evacuation center lists and maps", "temporary housing maps", "current surveys of meeting places, gymnasiums, and libraries", and "surveys of children's playgrounds".

(3) Direct support program

A program planned and conducted by the volunteers themselves was also supported. For example, at the "Fukae Branch" in Higashi Nada ward, a program for children called the "Children's Program" was begun. Also, at the Ashiya Main Base, a "Bath Project" was carried out in which a bath house was opened using a truck converted into a bath truck. Furthermore, a "cleaning team" was dispatched several times.

In addition, "PR posters" were created; "information collected from newspapers" and "information for display" were gathered and arranged; "temporary bath facilities were tried and reported; and the bulletin "V daily report" were edited.

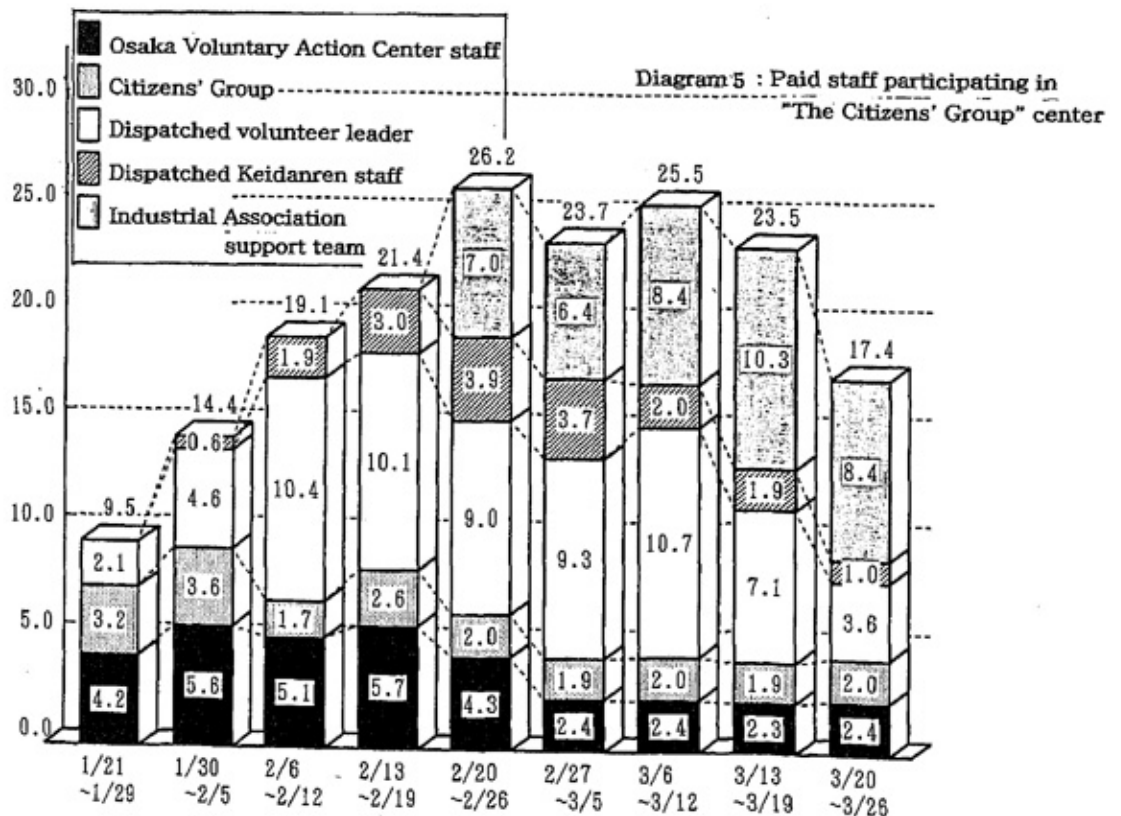
6. MANAGEMENT BY UTILIZING NETWORKS

With several hundred people volunteering daily, management of "The Citizens' Group" center could not be handled only by the Osaka Voluntary Action Center, which only had a little more than 10 full-time staff. Also, since the center acted as a base for one-day activities, making it easy for citizens to participate, it meant that continuity of the staff was necessary.

What came to the rescue in this case were the networks that the Osaka Voluntary Action Center had cultivated over the years. "The Citizens' Group" itself was a network organization, but staff from neighboring volunteer centers also joined, and furthermore, the following three support projects were formed, and a total of 1,065 support staff from Japan's volunteer activities promotion organizations and companies participated.

- a) Leaders Staff Support Project
(Japan Youth Volunteers Association and non-profit organizations all over Japan : 1/26~3/31, average one week term, total 484 participants)
- b) Corporate Volunteer Project
(Keidanren 1% Club and 1% Club member companies : 2/2~3/27, average one month term, total 126 participants)
- c) Great Hanshin Earthquake Relief Cooperation Team
(The Osaka Industrial Association and Industrial Association member companies : 2/20~5/1, average two week term, total 466 participants)

Also, at our nightly staff meetings, employees from companies participating in the "Philanthropy Link-up Forum" participated, and using their skills in documentation, they compiled the "meeting minutes".



In addition, we received support from many companies and welfare-related organizations in the form of activity bases and equipment as follows:

Activities bases

Sites for local base centers, staff dorms, and relief supplies storage

Equipment

Rotary press, copier, word processors, cellular phones, kerosene stove, bicycles, motorcycles, 1 ton trucks, and helmets

Relief Supplies

In addition to contributions from many citizens, we also received cooperation from member companies of the Keidōanren 1% Club

Activities Capital

With the understanding of 205 citizens, 34 companies and 45 non-profit organizations, we received donations of 30,554,681 yen (as of 3/31/95).

Support was received from the following organizations: Asahi Breweries, Ltd., Asahi Mutual Life Insurance Co., Fuji Xerox Co., Ltd., Hitachi, Ltd., Honda Motor Co., Ltd., Japan Digital Laboratory, The Kansai Electric Power Co., Inc. Mitsubishi Corporation, Nada Electronics, Osaka City, Osaka Gas Co., Ltd., Osaka Prefecture, Ricoh Company Ltd., Sanyo Electric Co., Ltd., Sony Corporation, Suisen Welfare Association, Toyota Motor Corporation, and many other organizations

Also, at the local center, and later at the Osaka Voluntary Action Center which became the support base, we received the cooperation of many volunteers in taking the many incoming calls, and in organizing the relief supplies at warehouses.

7. ANALYSIS AND EVALUATION OF THE ACTIVITIES

"The Citizens' Group" has been participating mainly in relief reconstruction activities in response to urgent temporary needs. As time passed, the needs also changed gradually, and the needs that required continuous support became the main. In order to meet those needs, it was imperative to have a local volunteer center that could coordinate continuously. In this way, "The Citizens' Group's" activities completed their past activities which had been based on urgent temporary responses, and the focus needed to move to actions of supporting locally based activities.

Along with this, by analyzing and evaluating the activities, the experience gained also acts in the important role as reference for preparing against future disasters.

企業・団体

アイカワ タマコ 遠藤一同
 秋田ボランティア活動センター
 朝日生命ユネスコクラブ
 アサヒユネスコ募金クラブ
 あじさい会
 一関市社会福祉協議会・一関市ボランティア連絡協議会
 うとがりあ会(トヨタビスタ多摩・小宮営業所)
 A. S ダンスファクトリー
 NHK
 N T T データ通信
 N T T 奈良支店
 遠軽町立南小学校職員
 応援する市民の会
 大阪女学院中・高等学校生徒会
 大阪ガス「小さな灯」運動推進事務局
 大阪書友会
 大阪電気通信大学高校ボランティアバル同好会
 オオサキ キコウ御
 尾道市ボランティア連絡協議会
 オムロン物本社
 轉かながわともしび財団
 羽田町社会福祉協議会
 00関西経済同友会事務局 カネコ シュウイチ
 関西電力地域共生本部
 北九州障害福祉ボランティア協会
 京滋日冷サービス御
 キリンビール御
 桑野板金御
 経済団体連合会
 00国際協力推進協会国際協力ブラザ部
 粉浜デザイン事務所
 コミュジケーションライブ募金
 小山医院
 サクラ歯科医院
 佐倉市ボランティア連絡協議会
 笹川平和財団有志
 札幌市ボランティア協会
 里見自動車
 三洋電機御大東営業所
 市民の会グループ
 市民の会ボランティア(5/7のバザーにて)
 社会教育施設ボランティア交流の会
 シャプラニール
 新祥電氣御
 ジョンスボブキッズ大学 非営利セクターセミナー参加者有志
 在厚制作所京都営業所
 (播)水仙福祉会
 吹田いきいき市民ネットワーク テラオカケイコを送り出す会
 住居基礎研究所有志
 住居基礎研究所大阪研究本部
 全国ボランティア学習指導者連絡協議会
 辰野町ボランティア連絡協議会
 大庄
 大同生命保険(相)社会貢献の会
 大日本除虫菊御
 ちいろば会
 中卒・中退の子どもをもつ親のネットワーク
 東京町田ボランティアセンター
 東京経営と心の開発の会
 東北大学バレーボール部
 富山国際大学大学祭実行委員会
 トヨカワ工業高校生徒会
 トヨタ自動車御
 00トヨタ財団
 トヨタ自動車御寮生会一同
 長崎県ボランティア協会
 日産自動車御社員有志一同
 日産自動車広報部企画管理グループ社会文化室女性一同
 日産自動車御モモイ夏祭り実行委員会
 日産電氣産業御
 00日本青年奉仕協会
 理屋川市民たすけあいの会
 履正社立木田小学校PTA
 八光信用金庫杉の子会
 ハンド、T.O.、ハンド
 梅松院
 東ヶ丘学童保育クラブ
 ヒガン運送サービス御住之江営業所一同
 日野市ボランティアセンター
 兵庫県ボランティア協会スタディツアー参加者一同
 ひなの会グループ
 深山医院
 沼島区歴史研究会
 富士ゼロックス御大阪営業事業部神戸事務所
 00富士福祉事業団
 日置川町社会福祉協議会
 ボランティア協会岡山ビューロー

ボランティアセンター武蔵野事務局一同
 町の歌を唄おう会
 丸昌
 三菱商事御「さわやかハートネット」一同
 緑の会
 宮崎情報処理センター
 水曜会
 山久御
 山梨県ボランティア協会
 ユニチカユニオン
 御ロデオ
 横浜金鋼御有志一同
 横浜金鋼御
 代々木上原近隣住民有志呼び掛け サヘルの会
 リクルートカモメ編集室
 御リクルート本社
 御リクルート

※以上、たくさんの個人、および企業・団体からご寄付をいただきました。心より感謝申し上げます。

入力に関しては万全を期したつもりですが、万が一、お名前の記載洩れがある場合は、申し訳ございませんが、大阪ボランティア協会までご連絡ください。



本書の編集分担

〈執筆担当〉

第1章 第1節	早瀬 昇
第2節	言葉工房
第2章	名賀 亨、早瀬 昇
第3章	石井祐理子、筒井のり子
第4章	早瀬 昇、川口謙造
第5章	言葉工房
第6章	『月刊ボランティア』編集部
協力者名簿	南 多恵子、永井美佳
英語版報告書	是則志寛子、長沢京爽子

〈データ関係調査、整理〉

田中結子、山本忠彦

※以上の他、編集にあたりまして多くの方々のご協力を得ました。

「阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会」全記録

震災ボランティア

非売品

1996年5月1日 初版発行

発行 阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会
代表者 岡本 榮

連絡先 社会福祉法人 大阪ボランティア協会
〒530 大阪市北区同心1-5-27
TEL 06-357-5741 FAX 06-358-2892

編集協力 株式会社 関西マガジンセンター 営業工房

印刷・製本所 岩倉印刷紙業 株式会社

