

## 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—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—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。貧欲なまでに協力団体を増やすこと。この戦略が、“40年分のニーズ”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。

【図4-1「応援する市民の会」発足にいたる関係】あり 省略

## 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

#### 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「応援する市民の会」関係団体に関する簡易年表】 あり 省略

【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・コーディネート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。76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、新たな出会いを求めて動き回れる“腰の軽さ”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、やや遠いイメージだ。

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、関西に市民団体専従者の研修を共同で企画推進する市民グループ「市民公共学団」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「学団」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。

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える場となり、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よう。

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化: 神戸大学附属図書館)

## 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

#### 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・リーブ(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。

この年に企業フィランソロピー活動が活発化した理由としては、1985年の「プラザ合意」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組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

【図4-2「企業市民活動推進センター」の機能】あり 省略

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」「フィランソロピー・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、大阪で開か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っ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。

「フィランソロピー・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。ざくばらんな雰囲気の会合が、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10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いただいて

(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:上山英介大日本除蟲菊・社長)が中心となり、かねてより企業の社会貢献の問題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、本会らしい救援・復興への手助けとなるべき方策を検討いたしておりました。その中で、被災地域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なっていることに注目し、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、本会としてでき得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」の補佐を行うため、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ご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、改めまして厚くお礼申し上げたいと存じます。

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応援依頼の内容も変容してきましたが、大阪ボランティア協会の一貫した運営方針「被災地の人々を応援する」のもとに、与えられた使命を完遂できたと考えております。

参加された各企業の方々も「今回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。本会と致しましても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見据え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、あの大地震から早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。

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化:神戸大学附属図書館)

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 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間にあったからだ。

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、協働活動が成立し得た“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救援システム」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。

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-2 協働活動成立の条件

#### 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役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「阪神大震災救援協力隊」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、西田常務らが奮闘し、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「コーディネート役の連鎖」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。

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-2 協働活動成立の条件

#### 3 信頼関係

「コーディネーターの存在」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ターをかってでる」という側面がある一方、「コーディネーター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。



## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-2 協働活動成立の条件

#### 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。

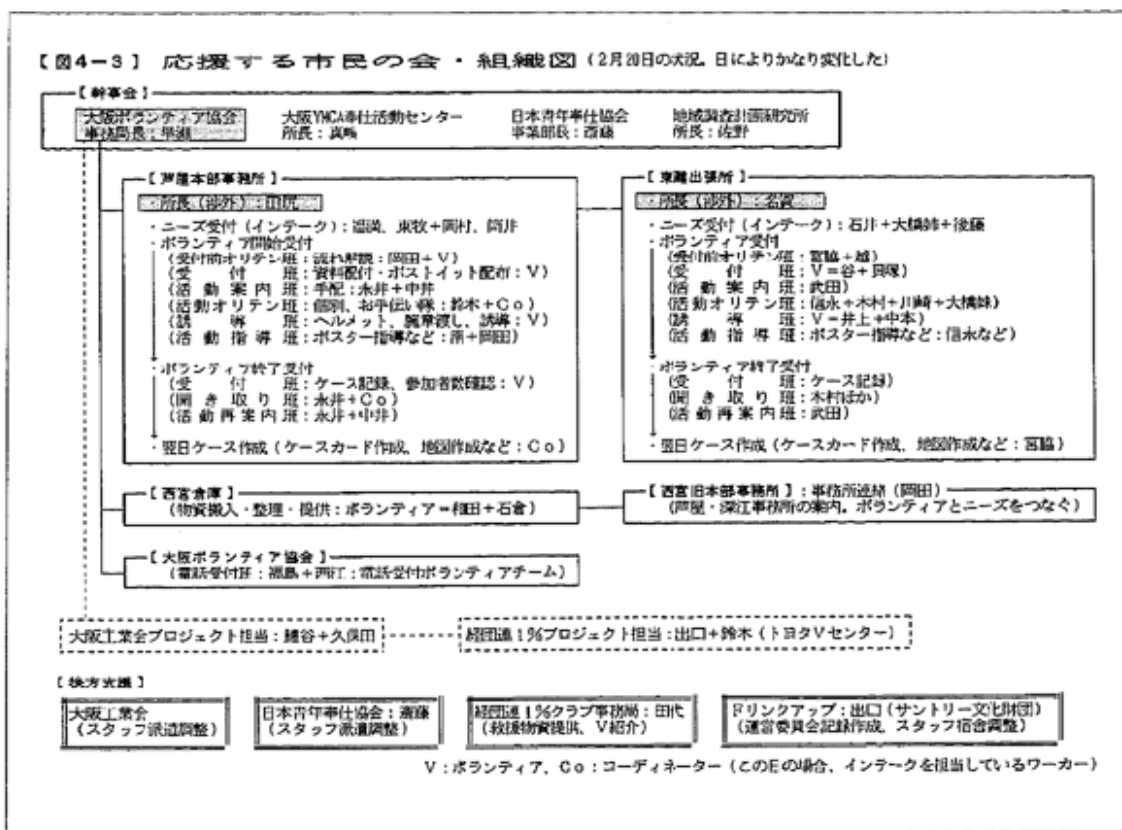
しかし、これは緊急に決定が必要な場合の決裁者を明確にするためであって、それ以上のものではない。つまり指揮系統が上下関係につながるものとなつてはならないのである。

ボランタリー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とする。

【図4-3】「応援する市民の会・組織図」



## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 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)
- コーディネート手法の改善(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FAX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、西宮現地本部の貸与について、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)

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-3 ネットワークの効果

#### 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が遅滞なく、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のコーディネートにより、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トにより、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トにより、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：462人

この他、北河内ボランティアセンター、水仙福祉会、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。

マンパワーの面でも、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

【図4-4現地事務所有給スタッフの推移(週累計)】あり 省略

## 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。

【図4-5A ボランティア受付総数とスタッフ1名分】あり 省略

【図4-5B 応援依頼受付総数とスタッフ1名分】あり 省略

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化:神戸大学附属図書館)

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-3 ネットワークの効果

#### 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。

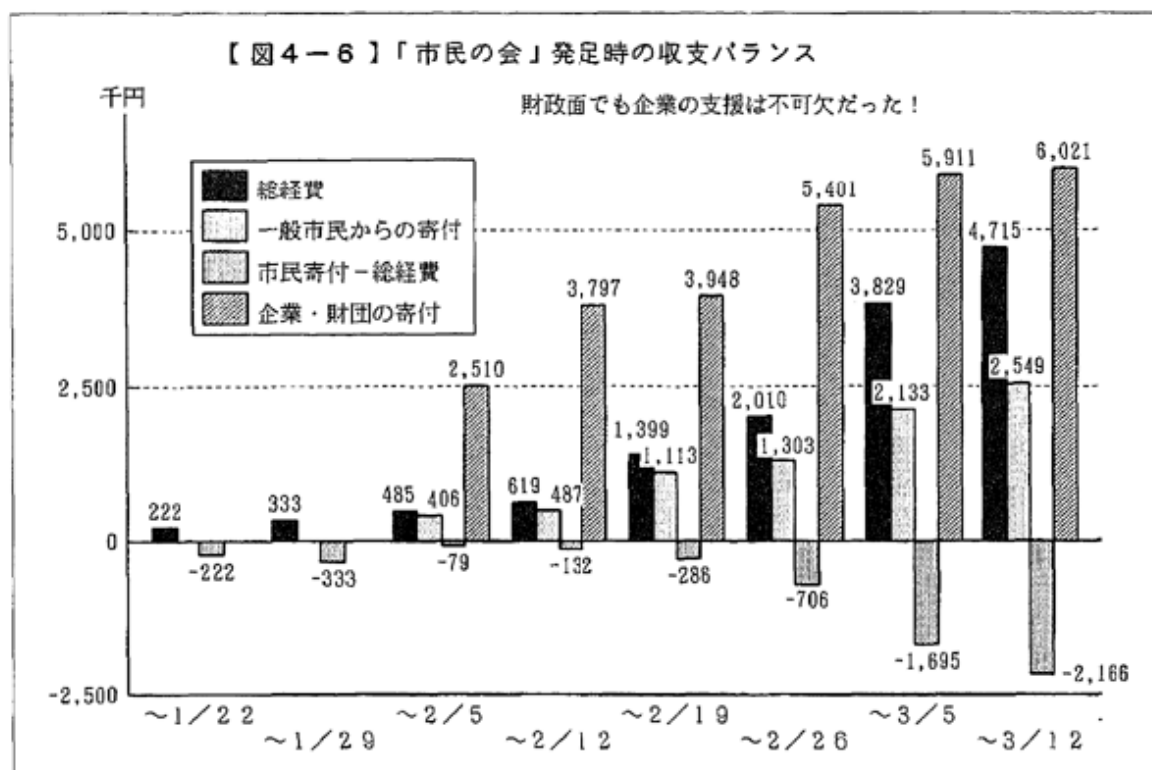
【図4-6】に示すように、「市民の会」を支える財源(寄付金)が一般市民の寄付金だけであれば、長期間にわたって大幅な資金不足に見舞われかねなかったわけだが、企業からの寄付金も受けることができたことから、当面の支出を上回る寄付金を得ることができた。

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過ごしてはならない。

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。

【図4-6】「市民の会」発足時の収支バランス



【応援する市民の会：収支報告】あり 省略

## 私たちも一言

### 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。連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。ボランティア休暇制度のない当社がこれを実現できたのは、コーディネイト機関として歴史のある「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イトされ行動に移していました。夜には実際に活動をおこなった人たちが集まり、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ない人たちが何をどうしていいのかわからない状況にいるのとは対照的に、機敏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、時間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、コーディネイト機関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イト機関は、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切なものを、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。

## 私たちも一言

### 二つの“そうぞうりょく”

日本青年奉仕協会 斎藤 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、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、生きることを励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Jyvaでは、「市民の会」と協議し、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。

緊急時にも関わらず、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くれた。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を全国の仲間が共有できたという体験をとうしての学びであり、今までは自分一人でコーディネート活動をしていたものから、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なると同時に“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ので、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、できることは自分達でやり、できないことは事務局に伝えるというボランティアの根っこのような活動をしてくれた。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。

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 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ができなかった。

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。

#### 1 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、その中でのスタッフの資質が問われた。
- ◆ 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、本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確実にできなかった。
- ◆ 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

- ◆ 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。
- ◆ 防塵マスクの準備。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定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

- ◆ 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かな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、開店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”をどう観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、もっと臨機応変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に考えていた。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、そのためにも自らの活動で、行政をせつつくべきであった。

## 私たちも一言

### 「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頂き、「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、各企業からご派遣された皆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。西宮の事務所では、まさにミーティングが始まろうとしており、スタッフの皆さんはかなり疲れておられたと思いますが、そんなことは微塵も見せない田尻氏のエネルギーなご進行のもと、スタッフの方々からの問題提起に即断・即決でおまとめになられていたのが印象的でした。

その後、私も芦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様々な活動をさせて頂きました。なにしろ私自身ボランティア活動の経験がない上に、いき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、足手まといが増えて、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、活動され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、巡り会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問させて頂きましたが、ご当地では、少しずつではありますが復興の槌音が響きはじめております。何年かかるか未知数な部分もあるでしょうが、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。

## 私たちも一言

「？」

鴻池組 今枝 健司

「えっ?! ボランティアの証明書くれないんですか?じゃあ、朝から俺達のやって来たことは...」  
「ねえ—どうする?ここは証明書発行しないんだって。じゃあ、ほかへ行こうか?」  
「私何でこんなことせなあかんの?ねえ—先生?」  
「もしも、すいませんが、あさっての日曜日、そちらの営業所から3人だしてもらえませんか?どうしても人数が集まらなくてお願いしますよ。頼みます...」  
「えっ! あなたボランティアに行くの?」  
「だって、皆行くって言うし、しょうがないよ?!」  
「俺もそろそろボランティアするか!」  
「えーっ?!ボランティアに行っていないの?!皆んな行ってるよ?!」  
「ねえあなた!来週の日曜町内会からボランティアに行くことになったの、あなた行ってくれるわね?!だって私、先週草むしりに参加したもの?!」  
「また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った方がいいんじゃないの?!」  
「震災直後、沢山の人々が大きな荷物をかかえて西へ西へと歩いてたけどその中にポリタンクや救護物資を運んでいたボランティアの人も多数いたそうね!」  
「じゃ、その他の人は何なの?!」  
「ぼくの家、商売やっているもんで、土日は手伝いでとてもボランティアに行ける状態じゃないんです!どうしても行かなければならないのでしょうか?!」  
「ねえお父さん、昔からミドリのオバサンっているけど、あの人もボランティアって言うの?!」  
「ねえねえ昨日掃除終わって皆んなで一緒に帰ったでしょ、そのあと階段の隅のところゴミが残っていたのかA君が一人で掃除しているの見ちゃったの、先生に言うておこうか?!だって誰も知らないよ?!」  
「ねえ—どうする、いまやる事無いんだって?!」  
「こんな依頼しかないの?!もっと体を使うものとか...?!」  
「私、昨日全壊した家を見に言って私のもの何か残ってないかを見ていたら通りすがりの中年の女性から饅頭を“どうぞ”って差し出されたの。“どうも”って受け取ったわ。だってその時、その場では受け取らないと、あとでその中年の女性が“折角親切に言ってあげたのに...“とか”こんなものは食べられないってわけね”とか思うんじゃないかと思って、私あの人自己満足をかなえてあげたのよ?!」  
「今月号の雑誌に載ってたけど、都会近郊の老人ホームの入居者たちは、夏休みの終盤は疲れ果てていたんだってね、内申書に記載してもらうために次から次へと中学生が押し寄せて来るんだって...?!」  
「ねえボランティアさん、ついでに2階の屋根に登ってブルーシートかぶせてくれない?!」  
「俺たちがフーフー言って壊れた家の中を片付けていたとき、隣の部屋を開けたら、その主人と息子が2人座ってビール呑んでいたんですよ?!」  
「今日やった企画、ニーズに合っていたんだろうか?タイミングがズレていたんじゃないか?」  
「しょうがないよ!TVも新聞も見るとヒマないし、行政や地域の動向も俺たちにまで伝わってこないし」  
「それに、俺たち被災者でもないし、生活臭のあるオバサンでもないんだが、何が要るのかわからないよ?!」  
「当然でしょ!これくらいのことしてもらうのは!だって私たち困っているんですから?!」  
「あれもない!困なのじゃなく!」  
「俺ちょっと昼から用事あるんだけど、ボランティア呼ぼうか?!」  
「ボランティアって今回の震災ですごく注目されたけど、日常の平穏な生活の中、また人知れずやっていることはボランティアって言わないの?!何なの?!」

## 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

今回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、活動意欲は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、現地での臨機応変な対応や、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)を素早くまとめあげる力、ネットワーク力など「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思いと、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ト役への資金的、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ト力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ゆくことが必要なのではないでしょうか。

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化：神戸大学附属図書館)

## 私たちも一言

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OB、家族の皆さんが中心となって、豚汁炊き出しボランティア活動、カレンダー、手帳の配布、福祉施設支援、仮設風呂シャワー運営応援等、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19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実施した。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. 日頃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働する)

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実施するか、
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【カセットコンロボンベの配布等】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年であった。



## 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1か月間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もらった後、各セッ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乱さない事だけを心掛け無我夢中でした。そんな中で「市民の会」を企業のイメージでみると、1 スタッフ不足 2 仕事の流れ図・組織表・マニュアルが必要 3 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)4 企業人ノウハウが活用されていない 5 ボランティアへの安全確保をもっと徹底すべき 6 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ット貼付)・活動前のオリエンテーション・活動先の地図準備と説明・必要物品渡し(救援物資含む)を実施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、どれを取り上げても大変な仕事ばかりですが、これら全てが何一つ事故も苦情もなくうまく廻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加わるという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設置の「市民の会」をすばらしい頭脳で構築し、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自主的に動き、被災された方達の立場になり、ボランティアを信じ「心から接した事」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。

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化：神戸大学附属図書館)

## 第四章 ネットワークこそ機動的救援システム

### 4-4 協働スタッフは何を感じたか？

#### 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、「応援コーディネーター」の回答よりも、具体的で、きめの細かい指摘がなされている印象を受ける(企業人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。

##### 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、コーディネート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良い。

## (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十分にできていたか?
- ◆ 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ただけでもすごい。
- ◆ 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

- ◆ 危険と感じつつも断わ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十分に聞けなかった。
- ◆ 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、業務量が変化したので、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も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

- 多い 1名
- 少ない 8名
- ちょうどよかった 21名
- 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

- ◆ あらゆる問題が中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。
- ◆ ボランティアが納得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。
- ◆ 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と一緒に活動に行く場合、活動オリエンテーションがおざなりになりがちだった。
- ◆ 指示システムの明確化(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、何かうまい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ない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！」という気持ちが強過ぎて、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。
- ◆ もっと学生にアピールすべきでは。
- ◆ 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こうとする信念は、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。

[参考資料あり 省略]

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化:神戸大学附属図書館)

## 私たちも一言

### 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ですべて初めて震災ボランティアを知った。市民の会には初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我々普通の人はどう関わるか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、したことによって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むことになった。復旧、復興が続く中で感じたことは誰も助けてくれない、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であった。そう感じた震災ボランティアの中で、自分にとっても全てにおいても致命的だったと思うのは、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。つまり依存性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遠くの2、3か月先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、まだ街はあるな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。今になって感じる。そこに生活感のないボランティアがそろそろと現れる。何が必要なのか。何が不必要だったのか。多くの人活躍し助けになったのだが。今また何を取り壊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。

---

(c) 1996阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会(デジタル化:神戸大学附属図書館)



## 私たちも一言

### 『市民の会』の活動に参加してみても

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、経団連社会貢献部の田代課長より「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、芦屋の本部事務所での活動が始まった。

毎朝8時に芦屋の事務所に入り、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リニューアル、被災者の皆さんからの各種相談毎に対する対応、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所スタッフも加わ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」の運営の根底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、分け隔てる事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良く活動に従事出来たのではないかと思う。更に、活動終了後のフォローアップ等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かと思う。

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。

## 私たちも一言

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きた事を思い出す。

まもなく、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向き合う事になる。そして協会は後方基地となり、交通規制がしかれていた被災地への物資の中継点として、また、慌ただしい現地では難しい情報提供、収集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”“宿泊できる団体はどこか？”“現地事務所への道順は？”といった電話が、当初引切りなしに鳴っていた。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、不信感が募っ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。こんな時の協会を、前向きに支えていったのもボランティアとの協働であったことは、今までの積み重ねの結果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。その時のことを、どれだけ頼もしく思ったか知れない。

複数の拠点を持って運営した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、互いの連絡調整の手段・方法を早期に確保することの重要性をあげておきたい。

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。