

## 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

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。



村上 徹也

(社)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、ベトナム難民援護施設(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。



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。



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級の保母として9年間、勤務後、1995年に兵庫県ボランティア協会に就職。



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。震災時は大阪薫英女子短大・専任講師。著書に「ボランティア・コーディネーター」など。



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。

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、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、ニーズに応じて、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、と各々振っていけば、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んじゃないですか。

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」と言われるんじゃないかとビクビ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わからないから、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」という感じでしたね。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ンドン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”なんですね。個別のニーズに、組織が違って協力し合えれば、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侶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、どう展開するのかずい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。刻々と状況が変化する中で、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。

## 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 うちではセツルメントではなく、コーディネートをやるという意識が強かったんです。セツ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よ。

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事です。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てたけど、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ても、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な、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、非常にシステム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たんです。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。「せっ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月号に紹介しています。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ずくても、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や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がち無理でもないわけですね。

筒井 神戸市市社協の人が「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れることが大事なんです。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いと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れ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ですね。

田代 それは一步間違う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“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ころまでではできなかった。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よ。そのあたりはいかがでしたか。

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もいいと思うな。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 ボランティアがドツと押し寄せ、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ゃ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。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。咄嗟の判断にも慣れてるから、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「応援する市民の会」を見て、あそこに行く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ぬ。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来られたんだけど、現場を体験して我が社ではこんなことができると、実際に自分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入を決めた。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、この世界がこれ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

### 「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と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分かりませんが、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、本来の目的の「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。

## 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が、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が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。

## 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。26日には、来日したジョンス・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署担当者の集まりである「フィランソピー・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。

## 私たちも一言

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。

## 私たちも一言

### 「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: 専門家はと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角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、現場を実査し、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寝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。

## 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携の申し出により、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。物資は単品毎に仕分けられ、17万4千戸への宅配や延べ20日間の無料バザーを開くこともできた。NVN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4万6千人を越す避難者の方々、1人ひとりの相談にのり、支えになるボランティア活動は、粘り強くしかも快活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。きっかけはともかく、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、個人的にも資質に恵まれ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、その後も何かにつけて連絡をとり、両市にまたがって活躍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。

---

(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)