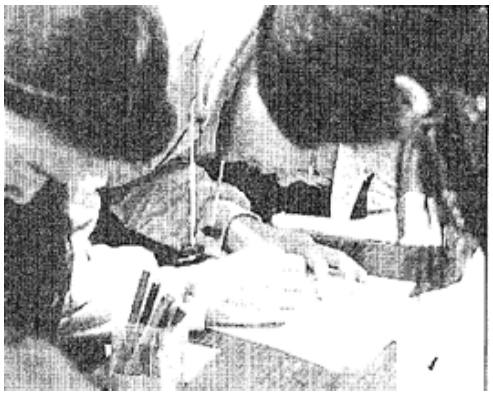
震災ボランティア : 「阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会」全記録. - 発行:大阪 : 阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会, 1996.5. 請求記号:震災-7-113. p180-191

第六章　震災ボランティア「無名人名語録」



6－1　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。

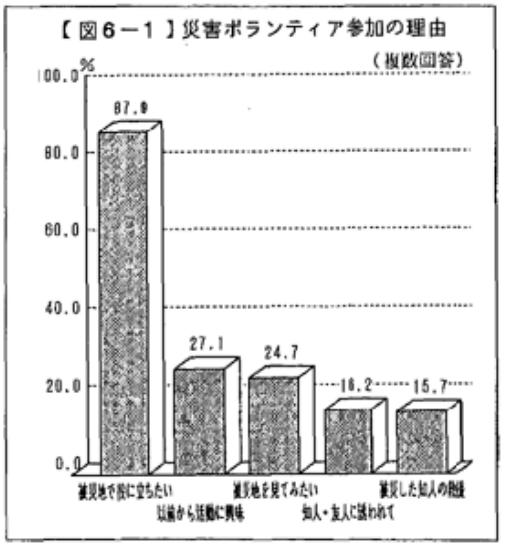
とにかく!がいっぱい

- 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らっしゃいました。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。私が励まさなければならない立場なのに、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思え、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、何を聞かれたくないのか…などよく分かっていると思っていたからです(箕面市・女)

◆ 一人の人が「少し家へ上がって下さいますか」と言われたので上がってみると、一人のおじいちゃんがいました。おじいちゃんは身体障害者の人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)

【図6-1】 災害ボランティア参加の理由



◆ 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。どの子供も、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が、あのガレキの山々の間を抜けて、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レゼントするものだ。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2時頃にようやく仕事が終わり、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う、「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。店長さんからも「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、様子を伺いに行った時、「あの時一緒だった学生さん2人も先日来てくれた」と聞き嬉しかった(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。多くの悲劇とちょっぴりの善意の花を伴にして、我々は未経験のゾーンへと歩いてゆく。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・・・

◆ 社内の人に変な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。プライバシー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に悩んだ(箕面市・女)

◆ 被災した方と目指すところを共有できていただろうか。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分からず、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、被災者の方がポツリと「自殺したいわ」と言われた時、どうしていいか分からなくなって何もできずに、対処の仕方に悩んだ(不明)

◆ 街が目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か悩んだ(山梨県・女)

◆ 現地を回っていて、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に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、皆さんが生活している部屋に入る勇気すらなかった。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て戸惑った(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、プライバシーに関わることだし、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(寝屋川市・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、遊んどんのや」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かったのだけど、安易に「頑張って下さい」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」と断わりました。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いうことを感じました(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いだけでなく、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。でも私達はどこまで片付け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が、依頼者の考えが統一されていずに、せっかく運んでも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(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くいただけるが、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かと思う。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(豊中市・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かと思う(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目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か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っかりいう被災者には、腹立たしさを感じた(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(奈長県・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単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(三重県・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い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)

◆ マスコミ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)

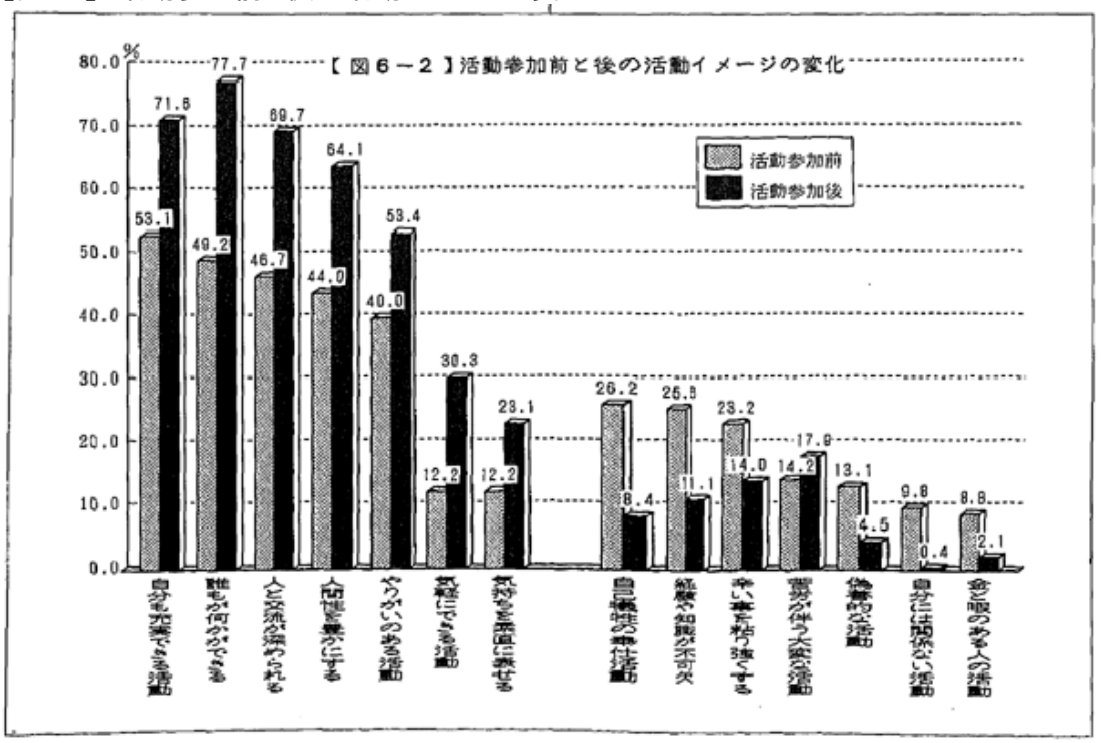
◆ 震災直後の土日にどうしてもじっとしていられなくて神戸に入ったが、母親に大反対されたのが辛かった。結局、嘘をついて行ったが、後でやはり怒られてしまった。しかし、昔、ボランティア経験のある父の「ボランティアをしている人間に、こんな時じっとしていろというのは可哀想や」という一言で母も少し納得してくれたようだった(京都市・女)

◆ 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「生半可」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)

【図6-2】 活動参加前と後の活動イメージの変化



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う。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

◆ たくさんの人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い、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(尼崎市・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けれど、周り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「仲間と一緒でないとイヤ」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が、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、混乱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「参加してやることがない」と文句を言う。そんなばかな話はないく、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ない時、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)

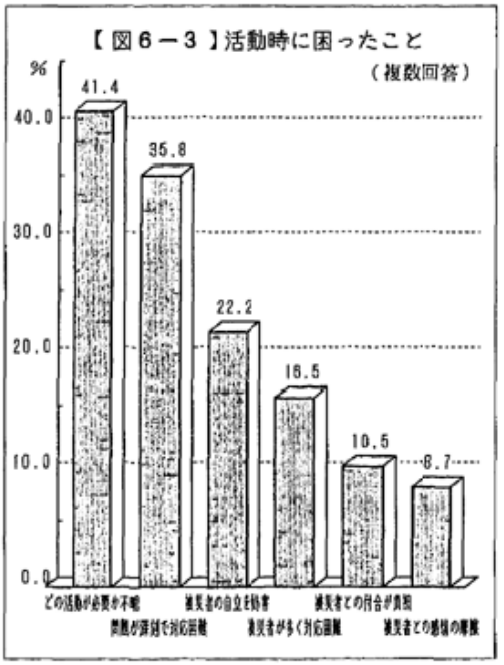
［明るさ］

◆ 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)

【図6-3】 活動時に困ったこと



◆ ボランティアをしている人って、結構ヘ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た。言ってみると、私の方が神戸の人に笑わされ、元気にし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ぁと思いました(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と、すごく思いました(守口市・女)

◆ ボランティアとかって、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で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、別の世界のようだった(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ッシュでした。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)

◆ もう少しナーバ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ぁと思いましたが、どうなのでしょうか(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、私が忘れら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する。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考えたのですが思い直しました。なぜなら“大変だったね。これから頑張ってね”なんていう言葉が言えないからです。“頑張って”という言葉をかけるのは簡単ですが、これからを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、話をする事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、子どもだろうと障害者だろうと一人の人間と考えて、普段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ち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)

◆ 若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、昼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きます(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と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で、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、相手と一緒になってがんばろう”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、少々のことは受け止められる許容力というか…)がないと、やれないなぁということ。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ウツワ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違うことが分かった。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・宮

本)

- ◆ 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、こんなに素晴しいことはないと感激したものでした。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。ともかく、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”という認識に変わった(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、お年寄が不便を感じていると思う点が目に付きます(藤沢市・女)
- ◆ 金と時間にゆとりがある人でなければならないと思う。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思った(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。説教も管理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」ために協力なさる姿は、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で支えてくれました。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も感じました(不明)
- ◆ 私は毎日行って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にない」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)

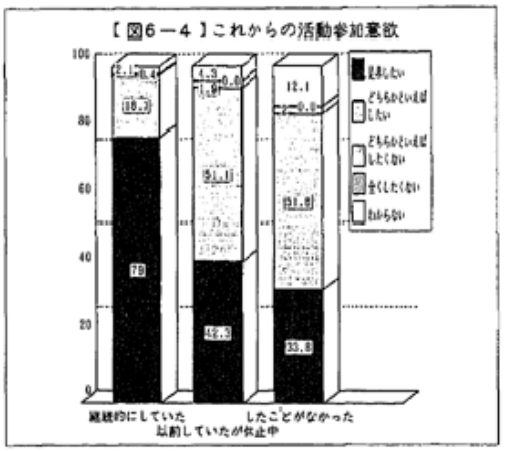
◆ 市民の会のシステムなら誰もが参加できると思う。こういったシステムが日本全体に定着すれば、ボランティアに対するイメージも欧米に近いものになるかもしれない(柏原市・男)

◆ 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)

【図6-4 これからの活動参加意欲】



◆ 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やがって」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たよね」というものです(福島市・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NGOに参加したが団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い返しています(横浜市・男)

◆ 市民の会では、引っ越しの手伝い、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日参加の時に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老いた被災者にとって、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でした。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では、こちらの意欲も減退してしまいます。このように遅い連絡、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)

◆ 組織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い難いような気がする(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プレーをもっととった方が良いと思った。細かいことばかりに気を使いすぎず、もっと気持ちを大きくもって、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4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経ってしまう。そんなことを考えながら歩くと、実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、昼ごろには肌で感じること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ていいのか慣れていない。日頃の考え方、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」との事だったので選んだのですが、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で人手の多さに厄介払いされた気がする。仕事がないならないで、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(かどうかわからないが…人手の足りている)地域へ意味もなくさまよ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てい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人が、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足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、横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観を持っている。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、実際に現地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・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「推論→行動」パ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)

◆ 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、依頼者宅へ行き、被災状況を見て唖然としました。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います(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にと思う(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、人数はず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)
- ◆ 当日必要なところへ行きたい人を送る」という大変効率的な方法に、目からうろ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)
- ◆ 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う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。なぜするのかー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、どこか違っている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事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。

(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)

震災ボランティア : 「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. - 発行:大阪 : 阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会, 1996.5. 請求記号:震災-7-113. p198-205

付録－3　英語版・「応援する市民の会」報告

第5回IAVEアジア・太平洋地域会議フィリピン大会（'95.11）で紹介するため英訳いたしました。

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

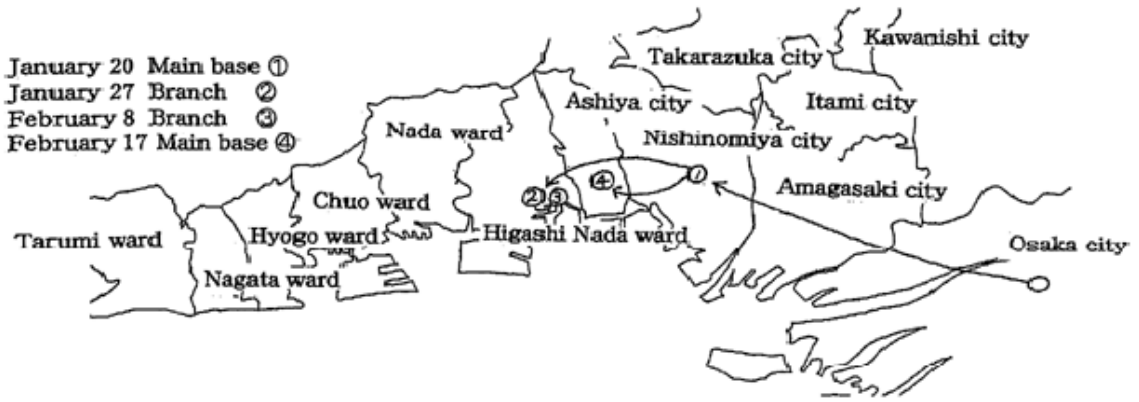
Opening an activities base in the affected areas is the same as establishing a new volunteer association, and in addition to full-time staff, equipment, and capital, it was necessary to secure cellular phones and storage for relief supplies.

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 buildiug 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 Cltizens' 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 Geheration

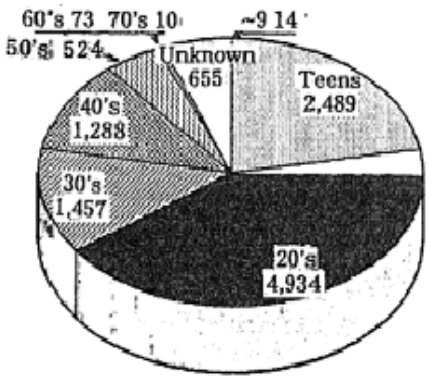
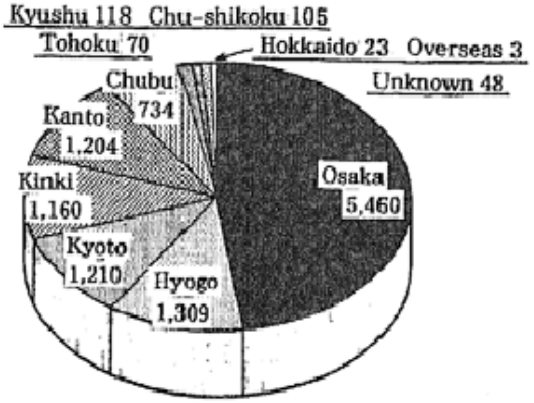


Diagram 3 :Participation from Far Away



(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:

Diagram 4:Trend of requests (Sample analysis of date/day of week)

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.

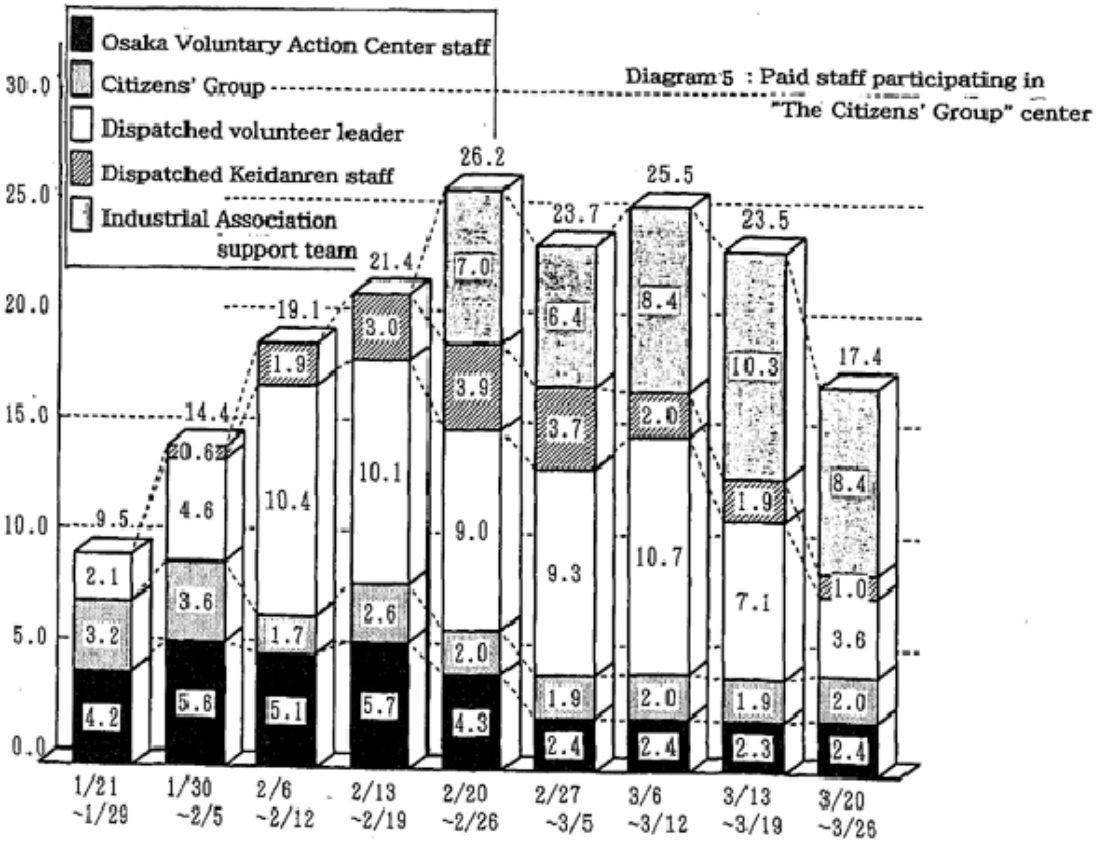
What came to the rescue in this case were the networks that the Osaka Voluntary Action Center had cultivated over the years. "The Citizens' Group" itself was a network organization, but staff from neighboring volunteer centers also joined, and furthermore, the following three support projects were formed, 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".

Diagram5:Paid staff participating in "The Citizuns Group" center



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 Keidanren 1% Club

Activities Capifal
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.

(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)