

第三章 コーディネート機関としての「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)や団体の照会等の件数はまったく加えていない。純粋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年分にあたる。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ってもない状況であったことがわかるだろう。

【図3-1 ニーズの変遷】あり 省略

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-1 被災地の人々は何を欲したか

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
【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
・家具荷物移動	= 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「緊急生活応援」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。

【図3-2 全ニーズの内訳】 あり 省略

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とと考えられる。

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がもっとも多い時期でもあった。

【図3-1 ニーズの変遷】 あり 省略

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。

【図3-3ボランティアとニーズの受付数の変遷】あり 省略

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」「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3-4 時期別のニーズの割合】あり 省略

【図3-5 ニーズの変遷】あり 省略

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。

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-1 被災地の人々は何を欲したか

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はなくなり、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とって管理し始めたり、反対に被災者がボランティアを顎で使ったり、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多岐にわたり、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。

【図3-6 ニーズの変遷(避難所からの要請)】あり 省略

【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、とにかく生活用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。なにしろエレベーターが動かない、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。

【図3-7 ニーズの変遷(日常生活支援の内訳)】あり 省略

【図3-7B ニーズの変遷(日常生活支援の内訳)】あり 省略

【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かLL)、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、個々の被災者へむやみに物資を配り続けることはやめようとの方針を確認した。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月後半以降は数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見たものの、トイレが使えないなどの理由で自宅に戻ってき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くい間の保育や、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)、頻繁に「市民の会」へ電話してくる人も少なくなかった。

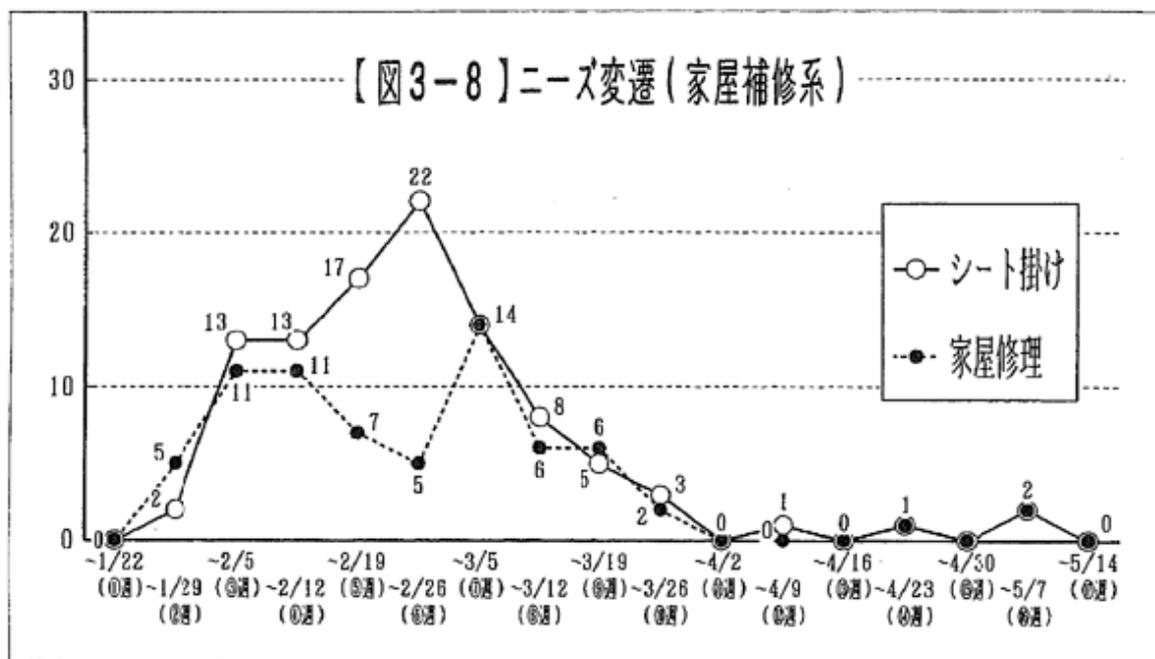
これらの日常生活支援ニーズは、継続的な関わりが求められるものなので、いずれは引き上げる予定の「市民の会」としては無責任な結果にならないように、積極的に受理することはあえてしないようにしていた。

【シート掛け】(図3-8)

「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りの判断・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でである。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。そこでその時どきの状況に合わせて対応せざるを得なかった。

【図3-8】ニーズの変遷(家屋補修系)



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が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いと「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う側面もあった。

【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かった。【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の多かった「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伺える。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。

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にしたり、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(数時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。

「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。

【図3-9A ニーズの変遷(片付けの内訳)】あり 省略

【図3-9B ニーズの変遷(屋内片付けの内訳)】あり 省略

【図3-9C ニーズの変遷(屋外片付けの内訳)】あり 省略

【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「部屋片付け」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。

【図3-10 ニーズの変遷(引越などの内訳)】あり 省略

【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。

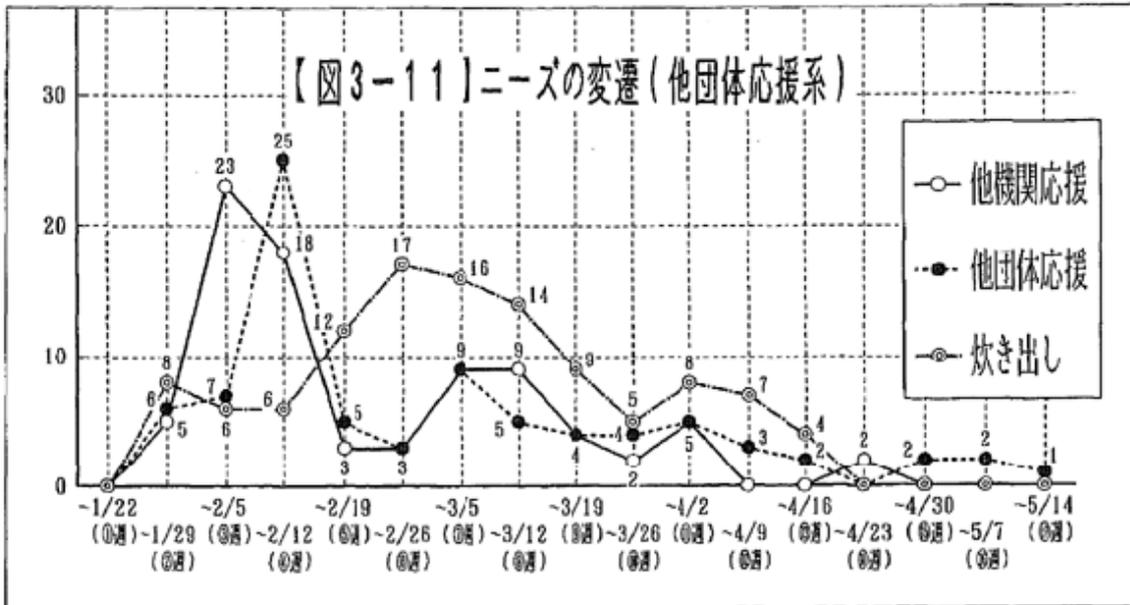
内容は、引越のための荷物移動、片づけ、車への積み降ろしなどである。初期には(2月初旬)、車の貸出や運転もボランティアで受けることもあったが、トラックの手配や運転ボランティアの調整までは不可能であること、また不慣れな土地で、しかも劣悪な道路事情を考えると、ボランティアで運転まですることは危険が大きいことから、2月6日以降、原則として依頼者側で車と運転手の手配をしてもらうこととした。そのためコーディネーターはレンタカーの営業所や引越業者の正確な情報を収集し、随時情報提供をおこなった。



【他団体応援1】(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。

【図3-11】ニーズの変遷(他団体応援系)



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)などがあつた。

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に近くでもあり、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いたと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いえないので)の担当では被災地の人たちと、そしてふだんの生活の中で友人・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了し震災から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>はマスコミ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>を高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」と多くの報道や会合、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...

(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)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-1 被災地の人々は何を欲したか

4 ニーズへの対応

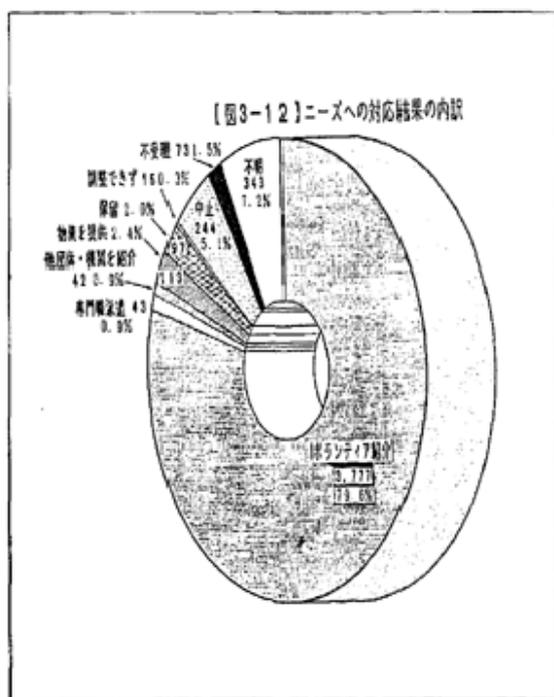
約8割にボランティアを紹介

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う少し考えてみよう。

【図3-12】ニーズへの対応結果の内訳



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。

【図3-13】不対応ケースの分析 あり 省略

「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と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。



(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)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-1 被災地の人々は何を欲したか

5 依頼者の特徴

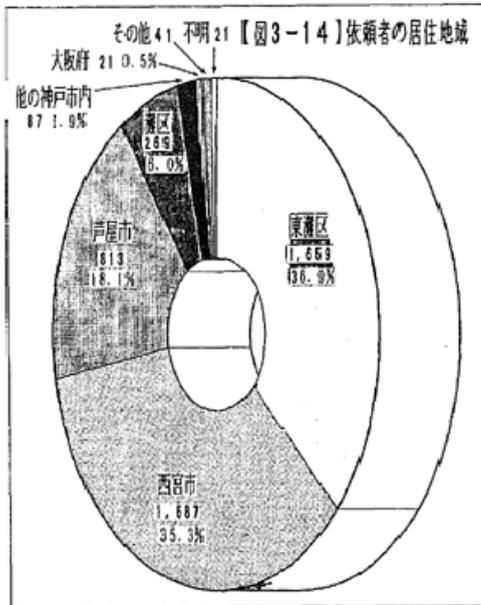
「市民の会」へボランティア依頼をしてきた人々はどのような人々だったのだろうか。次の5つの特徴が浮かび上がる。

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

【図3-14】依頼者の居住地域

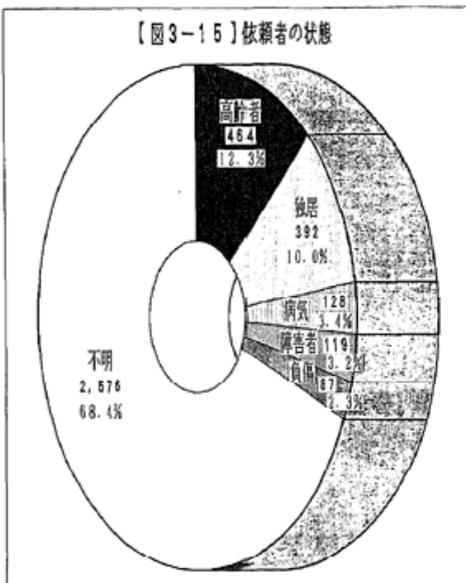


すでに述べたが、「市民の会」へのボランティア依頼をしてきた人々は、【図3-14】のように東灘区、西宮市、芦屋市の人々がほとんどだった。

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

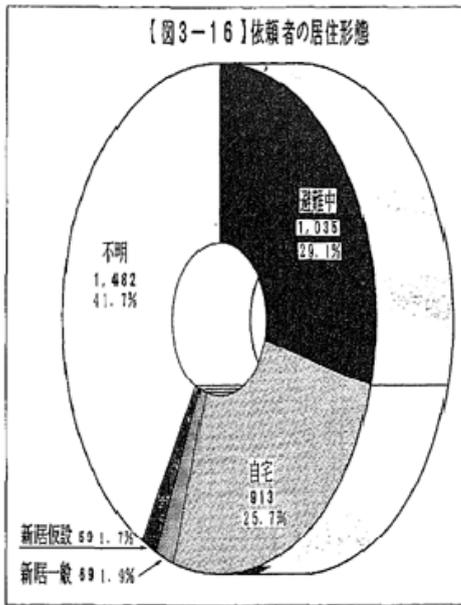
【図3-15】依頼者の状態



【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

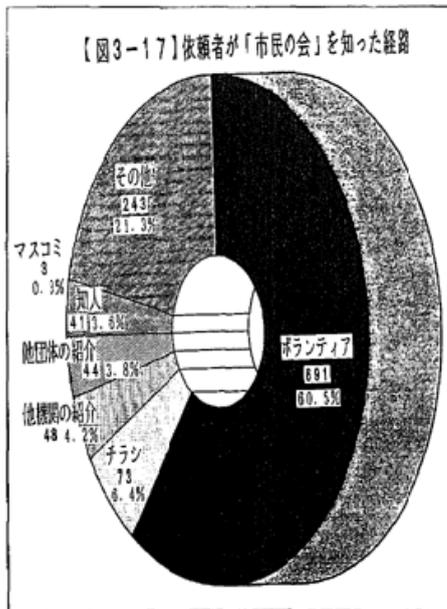
【図3-16】依頼者の居住形態



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

【図3-17】依頼者が「市民の会」を知った経路



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、被災地の情報が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。

私たちも一言

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。何ができるか分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もらいました。

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分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、本当にあっという間でした。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います。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。

(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

「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は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、色々な経験と対応を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労が見えてくる。ここは修羅場、地獄ではなからうかを感じる。全国から集まってくる物資、ボランティアに来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、しなかったら罵声がとんでくる。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。

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

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1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はいばおよそ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。



(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)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-2 どのような人々がボランティアを志したか

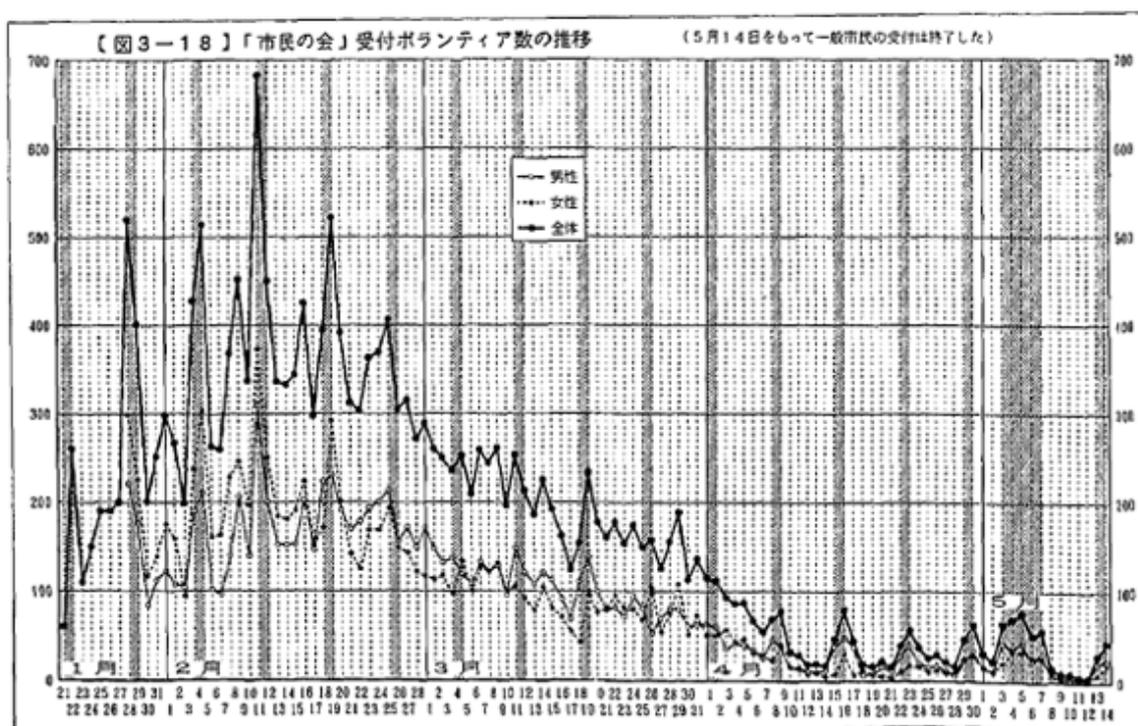
2 ボランティア受付の推移

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はじめていた)

「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に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。

【図3-18】「市民の会」ボランティア数の推移



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はいえば、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、混乱はまだあった。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。

【図3-19 受付ボランティア数の推移】 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)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-2 どのような人々がボランティアを志したか

3 ボランティアの背景

多かった男性ボランティア - 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かとと思われる。

もう一つは、いくら日帰りとはいえ、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、概して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>

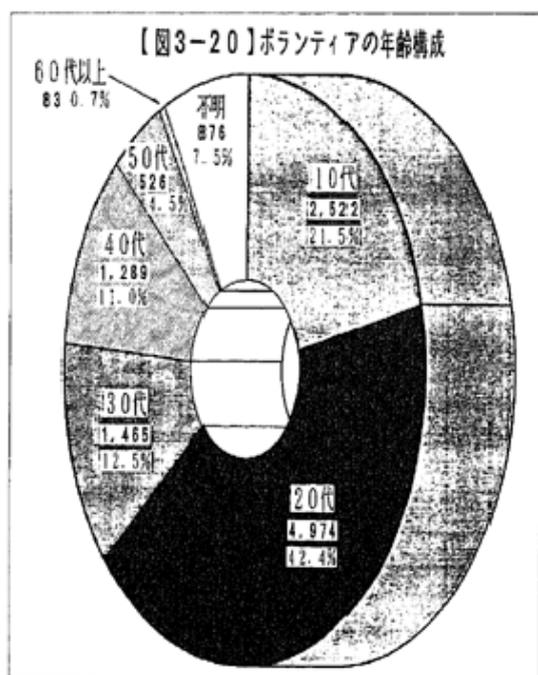
しかし、実は最初は女性の方が多かった。ボランティア受付数が最大だった第4週には、400人以上も女性の方が多。やはり女性の方が日頃から様々な地域活動に親しんでいるため、イザという時に男性よりも行動を起こしやすかったのではないかと考えられる。

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 - 年齢

【図3-20】ボランティアの年齢構成



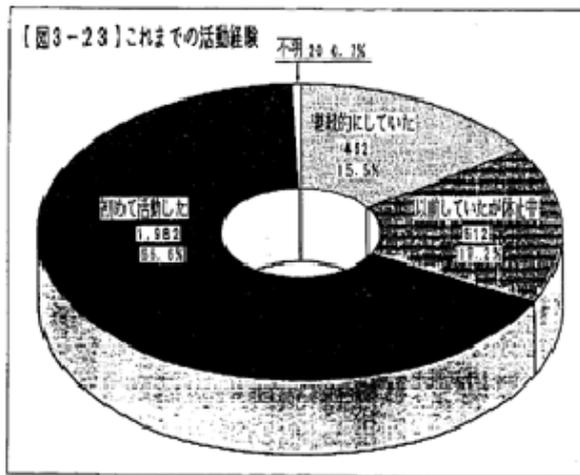
【図3-20】のように、「市民の会」に登録をしたボランティアの年齢は、20代がもっとも多く全体の4割以上を占めた。次いで10代が約2割を占める。両方あわせると6割以上が10代・20代の若者であった。このように「市民の会」に限らず、若者が活躍したのが今回の震災におけるボランティアの一つの特徴だった。

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 - 職業

6割以上が初めての活動

【図3-23】これまでの活動経験



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、短時間でよりの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、一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回で終わらず、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。

【図3-24 のべ活動日数】あり 省略

私たちも一言

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”でコーディネーター補佐の活動をさせて頂いた一ヶ月間の出来事を…。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?」「どうしてあ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。

まず動機なんですが、確かに出身が西宮であることが、1番だったのですが、僕の場合、「被災された方々のために何かをしよう!」とか、「お手伝いするために行くんだ!」というりっぱ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てもらい、「僕は、頑張っているんだ! やっているんだ!」って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! こんな気持ちはきっと、震災時、一緒に活動した他の若い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、様々な職種の人が集まり、皆違った考え方をもち感じ方を持って参加したわけですが、“市民の会”が、そういう人達の持っている素晴らしい部分を引き出し、コーディネーターを行って被災者の人々のニーズに応じていくという役割を果たしていたのではないかと思います。

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

私たちも一言

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芦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、予めお膳立て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理解する方が自然なのではなかろうか。

私たちも一言

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階の棲居に、なす術も無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を続けて来た、高齢者達の顔が頭をよぎった。

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、何とか湯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、生涯忘れる事は無い。

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。)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-3 どのようにコーディネートを展開したか

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」でのボランティア・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」ではボランティア以来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。

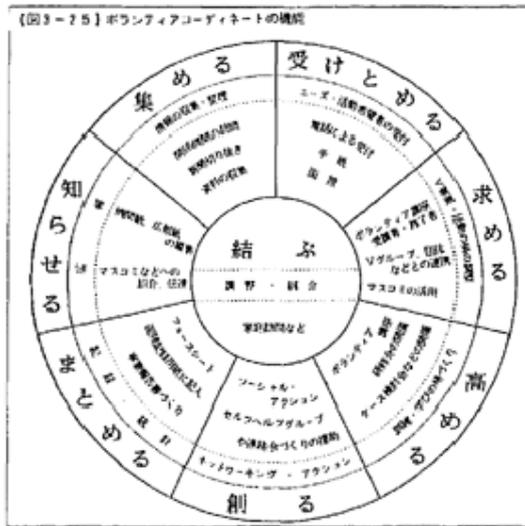
2 平常時のコーディネートとの相違点と共通点

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。

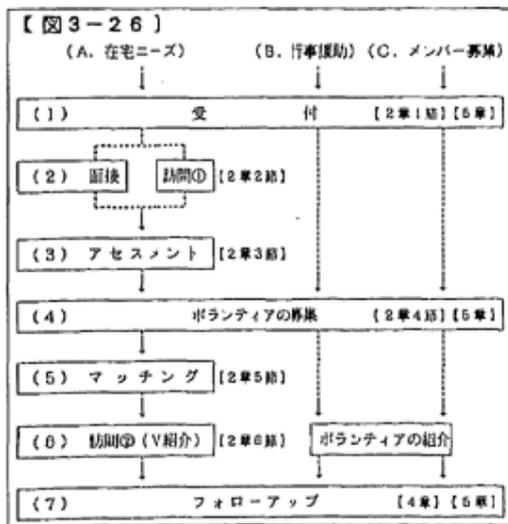
通常のボランティア・コーディネート機能は、【図3-25】のように8つと考えられる。このうち被害緊急時のコーディネート機能は、「受けとめる」「求める」「結ぶ」の3つに集中する。しかもその量がけた違いに大きい。したがって、平常時ならば、電話を受け付けてから活動終了後のフォローアップまでを1人あるいはせいぜい2~3人の限られたコーディネーターが担うのだが、「市民の会」では複数の人間が役割分担をしなければならなかった。

【図3-25】ボランティアコーディネートの機能



電話だけで判断

【図3-26】



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見つみにくい。とくに個人宅を訪問する活動の場合、その道順や依頼者がどのような風貌の人か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等を判断し、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おいては、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。



※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。

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活動に参加した。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」としての思いを説明す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”という一体感があつた。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つたことが、少々乱暴とも、思われる初期のコーディネートを成立させていた要因だろう。

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。

(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)

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-3 どのようにコーディネートを展開したか

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ことは、そのような人々が途方に暮れ藁をもすがり気も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ことなのである。

<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だけでは、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ということなのである。

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、軽いノリの人で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、せつか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合し、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、“職安的市場システム”とも言える「ポストイト方式」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「頑張ってください」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、ボランティアが迷惑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、より自立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ところもあったようだが、「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満ちた人たち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ほう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。

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場所なのである。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にげない会話や報告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シ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と伝え、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十分できていなかった。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。この初期の段階は、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、地図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う場合も多かった。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、日頃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。

私たちも一言

ボランティア・コーディネートとの「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。てきぱきと、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・コーディネート、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性を、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」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。

(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。無職でしたので、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月下旬頃に、「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。堺市から通っていたので、往復に時間がかかるので、しぶっていました。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思い、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を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」を引き受けてからしばらくして、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させ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か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に」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してもらえました。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。

現在となっては、“結果オーライ”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にゆとりがあればと感じました。

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-3 どのようにコーディネートを展開したか

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、実際の活動場面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

「V依頼カード」あり 省略

<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誰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>



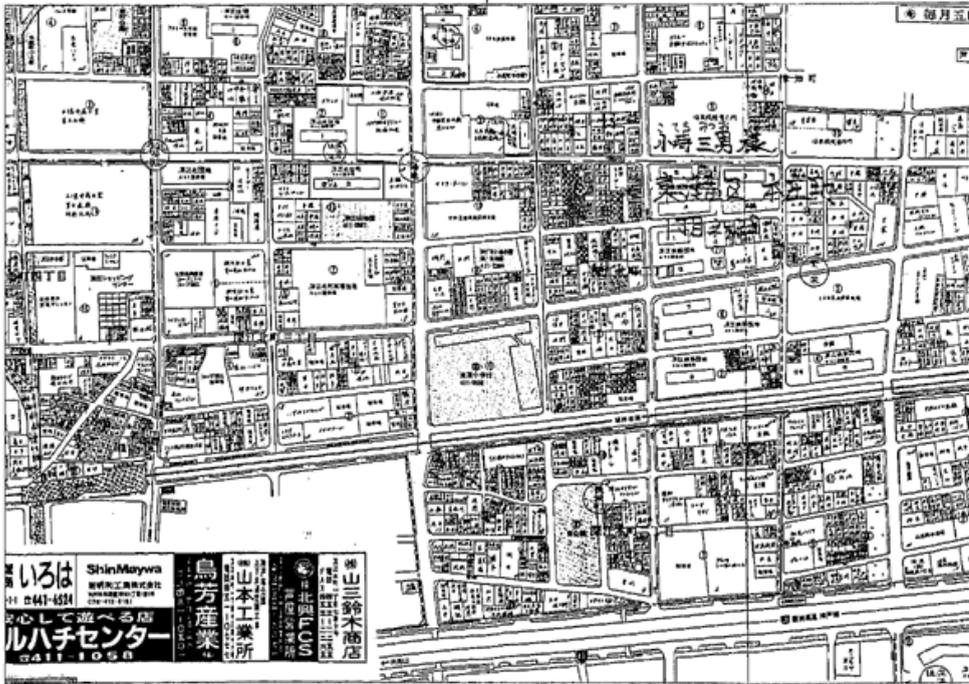
依頼を受け付けるスタッフと活動オリエンテーションをするスタッフは別なので、オリエンテーション担当スタッフがボランティアに的確に説明できるように、この方法を考え出した。

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. 配布資料を揃える。

- 『「応援する市民の会」のめざす活動』(4ページ分)
- 『活動参加マニュアル』(6ページ分)
- 『ボランティア受付カード』
- 『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)
- 『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)
- 『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)
- 『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)
- 『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)
- 『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

- 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。
- 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。
- 活動開始から終了までの流れを説明する。
- 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。
- 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。
- 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遠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。

8. 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・昼食自己負担、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か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。

9. 必要な備品(ヘルメット、軍手、防塵マスク、「情報手帳」など)を渡して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、翌日の活動紹介や企画を実施する参考とした。

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。

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。

【用紙3-1】

【用紙3-2】

【用紙3-1】

ボランティア活動報告別紙		【今回、訪問、初めて、曜日】	
月	日	曜日	曜日
訪問者の名前			
氏名	住所		
性別	年齢	職業	その他
<input type="checkbox"/> 単独訪問 <input type="checkbox"/> 複数訪問 <input type="checkbox"/> 訪問先が不明 <input type="checkbox"/> その他			
訪問の目的（※訪問の目的は、それぞれの内容と記載してください）			
1. どのような活動が実施されましたか？			
2. 今後のボランティアにはどのような活動が実施されるか？			
3. 今後のボランティア活動への参加や関係構築、その他、			
4. 今後の、いろいろな活動はありますか？			

【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	
どんなことをしていいか	
危険度は？	
いつ頃？	()月()日()時
何人位？	()人
注意	・依頼内容を引き受けられる場合は、コーディネーター確認の上、依頼者に電話で決まったら、絶対に即答はしないで下さい。 ・依頼者の住所・連絡先電話番号は忘れずに。

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3-3】

【用紙3-3】

地区NO	
お手持い「お助けローラー作戦」情報収集カード	
情報収集者	訪問日時
聞き取り者	聞き取り日：1995年 月 日 時
【自由記入欄（任意）】	
氏名	性別・年齢・職業（ ）
住所	〒()- ()- () ()
職業	<input type="checkbox"/> 全職 <input type="checkbox"/> 半職 <input type="checkbox"/> 無職 <input type="checkbox"/> なんともない <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 会社員 <input type="checkbox"/> その他
状況	<input type="checkbox"/> 単独訪問 <input type="checkbox"/> 複数訪問 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> 単独訪問 <input type="checkbox"/> 複数訪問 <input type="checkbox"/> その他
その他	<input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他
備考	<input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他
その他	<input type="checkbox"/> その他 <input type="checkbox"/> その他

【用紙3-4】

【用紙3-4】

活動聞き取り用紙	
()月()日()時	
訪問者の氏名	()市()区()町
訪問者の住所	()番()号()号
訪問者の電話番号	()-()-()
訪問者の職業	()
訪問者の性別	()
訪問者の年齢	()
訪問者の状況	()
訪問者の備考	()
訪問者のその他	()

私たちも一言

アフターケアまでの道

荏原サービス(株)京都営業所 中尾 博

通じない電話にシビレを切らし、退勤後に大阪ボラ協へ駆けつけ「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尋ね人と会えず、懸命に活躍する若い人達に接して「指示と依頼を待たず、自分で出来る事から始めよう」と決心しました。

郷里徳島で緊急指定車両の許可を取り、とある団体に物資運搬を申し入れました。しかし「人様から預かった救援物資は、ボランティアに託せない。」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、大阪ボラ協まで運搬したのが活動の第一歩でした。それからは芦屋の「市民の会」現地本部設営の物資運搬、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越は、個々の立地条件及び損壊程度が異なるため、ケースに応じた搬出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、困惑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。

福祉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、災害救援型のボランティア組織を構築しておく事が必要だと思います。また経済的援助及び救援関係資材の提供者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「ボランティア休暇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「住居改善講座」の受講を修了しました。これからも無理をしないで、続けていこうと思います。

第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-3 どのようにコーディネートを展開したか

5 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)○○さん 住所 西宮市××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、時間帯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ないのかも不明。

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いねいに対応してほしい」

3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違うので、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て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」が複数編成され、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、よろしくお願ひします」との報告があった。

翌日、詳細がわからないものとりあえずボランティア数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で「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聞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ため、「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にではなく、「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で一緒に「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の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ど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“外部部隊”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はしてきた。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、地元の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か、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】はその経過を図示したものである。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たの活動はしない(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「私は怖くて一度も入っていません」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、慣れていない人でないと一つ間違えば大怪我のもとである。中には「業者には危なくて頼めないの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～)

半壊などの家の屋根に上って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わかったことだが、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、活動日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

* 主張が前面にで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ビラ・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ことを前提に、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の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。

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～)

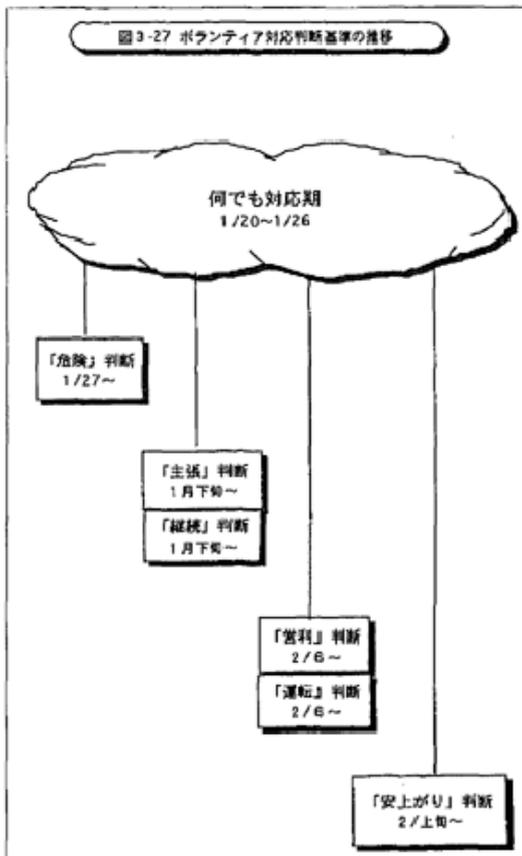
当初は、代行運転や家財道具の運搬なども、距離や時間帯にかかわらず希望するボランティアがいる限りは対応していた。しかし日を追うごとに依頼件数が増加し、内容も引越しのためワゴン車やトラックの運転が必要となってきた。そこでまず「市民の会」に貸し出せる車がないこと、さらに乗用車以外の車の運転に慣れているボランティアも多くないこと、渋滞のため活動時間が予想できないこと、道路事情が劣悪な中で土地勘のないボランティアの運転は危険なこと、などの理由から、話し合った結果、特別の事情がない限りは依頼を受けないこととした。ただし、それに替わる情報は提供するよう心がけた。

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知りただけで電話を切る人もいた。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。

【図3-27】ボランティア対応判断基準の推移



第三章 コーディネート機関としての「市民の会」

3-4 生み出された活動プログラム

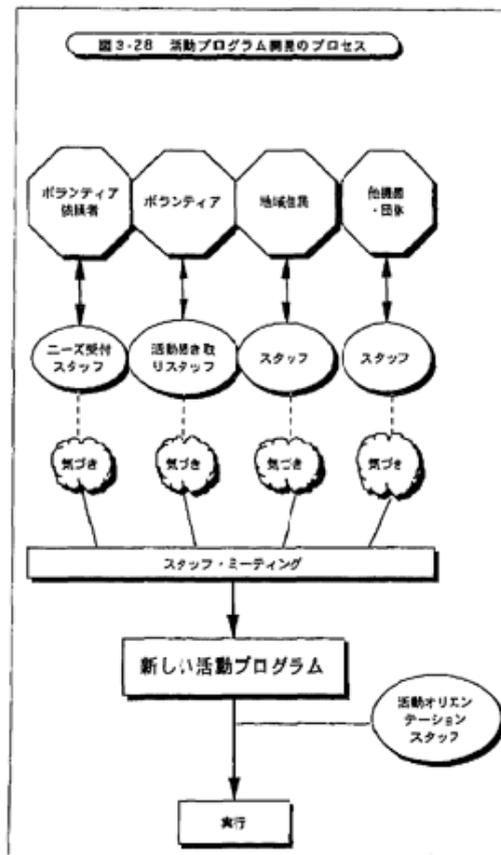
「活動プログラム開発」の意味については、すでに本章3節3で述べた。すなわち、“つめかけた大勢のボランティア全員に何かの活動に参加してもらいたい”という現実的な動機と、“ボランティアや依頼者を介して入ってくる地域共通のニーズに応えたい”という問題解決志向の両方のパッションにより、実に様々な活動プログラムが開発された。

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つことだったり、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、また他団体からの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すべてを改めて紹介し、その一つひとつについて若干の評価を試みたい。

【図3-28】活動プログラム開発のプロセス



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」の存在を住民に知ら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「自発性」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いた。

* 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だせるように方向付けをするのである。この部分は力量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」(その配るチラシ)から、という図式が描ける。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。昼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6割が10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)は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～、芦屋版2/1～、東灘版2/8～)

<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、会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い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う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。

マスク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～、芦屋版2/18～、東灘版2/25～)

<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、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はどこにも残っていない。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～)(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>

「と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届いた。この情報を周知しようとするボードを作る他はない。そこで急きよこのプログラムが生まれた。事務所の外に設置し、往来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】(2/24～)(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た。「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、被災地の人々は自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」事務所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、また罹災証明の申請の期間、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」の地区選定にも役立った。

【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、JR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ったので、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関である”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」が音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、そのような経過がわからず、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、ある意味で一步下がった「黒子」的なものである。したがってその役割を通しては、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、スタッフが試行入浴して運営方法(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

5/31 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つた。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】

被災地の多くの店舗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義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)