第５分科会

災害時におけるボランティア活動

－その役割と課題－

コーディネーター	鳥取県社会福祉協議会 ボランティアセンター所長	牛田　昭	*168*
パネラー	兵庫県社会福祉協議会総務部副部長	福島真司	*174*
	ボランティア（神戸市在住）	吉川理子	*176*
	米子市ボランティア協議会会長	別所清平	*168*
	米子青年会議所直前理事長	細田耕治	*171*
	米子レスキューサポート・バイクネットワーク代表	高橋直樹	*170*
	日野町文化センター所長	松田暢子	*173*

第５分科会

災害時におけるボランティア活動

－その役割と課題－

鳥取県社会福祉協議会
ボランティアセンター
所　長
牛田　　昭

昨年10月６日の午後１時半にマグニチュード7.3、震度６強という、かなり強い地震が襲った。被害の状況については、負傷者が106名、重傷30名、軽傷76名だった。住民の避難については、最大時で2,703人、避難された方の最大値が3,013人である。主な被害は住宅が中心で、全壊が373棟、半壊2,341棟、一部損壊が12,107棟という状況である。この救援活動については、地元に自衛隊の基地もあるということで、当初から自衛隊の応援があった。また、県内だけではなくて中国各地からの消防団、消防署員の方たちも駆けつけた。また、全国の各地から5,351名もの多くのボランティアの方々が駆けつけた。これはあくまでボランティアセンターの窓口で把握できた数であるので、これをかなり上回る方たちが活動したと理解しているが、把握できた数がこの程度であったということである。

地震が強かった割には被害が少ないという感想がある。いろんな条件に恵まれて、今回の災害は地震の強さに比較すると、被害そのものは他の災害に比較してそれほど多くなかった。特に死者がない、また火事も出なかったということで、ちょうど10月の初めの気候のいい季節のお昼過ぎであったので、そういう好条件に恵まれて、被害そのものはそんなに大きなものにはならなかった。しかし罹災の中心的な地域が日野町とか西伯町とかの町村であった。この辺は中山間地で高齢者が大変多い地域である。特に日野町は集落の半分以上が高齢者世帯である。このような集落で、ちょうど８日、９日に集中豪雨のような大きな雨が降ったため、屋根が損壊していた家屋のシート張りが必要だったが、その人手がないということで、いろんな方たちの応援があったというのが特徴である。

米子市ボランティア
協議会　会長
別所　清平

「口は災いのもと」で、二、三年前から震災あるいは災害が起きる起きるといって大騒ぎをしていたが、そしたらやっぱり起きてしまった。というのが、米子市ボランティア協議会は、２年前までは米子市ボランティア団体連絡協議会という名前であった。団体の連絡協議会といったら、結局は無責任な集まりである。必要なときだけ何かして、市役所から何か依頼があったらそれを伝える、そんな程度の会でしかない。これは、震災とか何とかが起きたときに、うまく機能しないだろうということで、「団体連絡」をとった。というのは、震災というのは指揮系統が非常に大事になってくる。一時的にだが、民主主義なんて言っておれないというようなことも存在するが、人の命がかかっているときに公平だとか何とか、民主的にとか言っておれない。そういうことで、「団体連絡」をとって「ボランティア協議会」とした。

そして、現在、30グループ団体が加入しているが、３つのグループに分けている。

１つが広報委員会、１つが研修委員会、そしてもう１つが実は防災委員会というのを設けて、それぞれの委員会に入っている。そして、本当に２年ぐらい前から、何かあったときにどうしたらいいのかということの勉強を始めた。そして、去年ぐらいからようやく米子市の担当者ともぼつぼつお互いの認識を深めるための会合を持つようになった。これを持つことによって実際に震災が起きたときに、我々と市の対策本部の人と面識があったので話し合いが非常にスムーズにいく結果となった。やはり前もってこういうことは、必要である。ただ世間話をしててもいい、どっかで酒を一緒に飲んでもいい、そういうようなつき合いでも構わないが、やはり面識を持っていた方がいざというときに話し合いがしやすくなるように感じている。そのようなことから、２年ぐらい前から防災のことに関して勉強を始めた。決して十分とは言えなかったが、震災が起きたら一体どういう体制でやるんだとかの話までは実はまだできていなかった。しかし震災について、災害について少しずつ勉強を始めていた。そういう勉強を始めていたことがいち早く、10月６日の翌早朝６時ぐらいだったが、ボランティアセンターを立ち上げなければだめだという決断ができたし、そういう決断をしたときに、グループの人たちも素直にそうだなということで従ってくれた。

ボランティアの役割だが、まず個人的なボランティアである前に自分の命を一生懸命助けることである。人の命なんか構っちゃおれない。自分が助かること、自分が助からなければ人を助けられない。２番目は家族が安全かどうか確かめること。自分の家族がだめならば人のことなんか構っちゃおれない。自分の家がどうなのか。そして、やっと次は周りがどうなのか。その次は地区、そしてもう少し範囲を広げていく。このような個人的なことがまず第一だと思う。それがなかったらボランティアができないわけである。だから、ボランティア以前の自分たちの心構えがまず第一だと思う。

ボランティアセンターを立ち上げるときに、ボランティアセンターには２つの役割があると思う。１つは、実際に救援活動に入ることであるが、その大きな意味の中には、この前の鳥取地震程度の災害になると必ず全国から人がやってくる、ボランティアがやってくる。そのボランティアの人達が来てスムーズに動ける、スムーズにボランティアするためには地元のボランティアとペアになってその場所に行くことが非常に大事である。遠くから来た人にあそこに行けと言ったって、なかなか行けない。それを誘導する意味でも地元のボランティアがきちんとすることが必要である。それから、もう一つ大事なことは、よそからたくさんボランティアがやってくる。そのボランティアのお世話をするボランティアが要る。これは、やはり地元のボランティアが必要である。実際に現場に出かけていく地元のボランティア、そして出かけていくボランティアを陰で支える、センターで支えるボランティア、この２つの仕事がボランティアセンターの大きな仕事になる。

このボランティアセンターを維持するためにはお金が必要になる。このお金が、実はボランティアセンターを立ち上げるときに、やっていいのかどうなのか、決断のポイントになる。センターを運営するためにはものすごくいろんな金が要る。特に今回は、最初に県外からやってきてくれたボランティアが、実は山形県から来てくれた。山形から25時間車に乗って、ほとんど休みなしで駆けつけてくれた山形県の青年がいた。７日の夜10時ぐらいにボランティアセンターに来てくれた。その彼に腹が減った

だろうといっておにぎりを一つやったが、我々の食い残しみたいなものだったが、彼は、私は食べてきましたと言った。でも、どうも食べたような感じがないので強く勧めたら、おいしそうに食べ始める。そして、もう１個どうと言ったら、それもおいしそうに食べ始める。結局食べてなかったのである。そのとき、こういう青年が全国から駆けつけてくるなあ。そしたら、やはりおにぎりの１個や２個ぐらいは食べさせてやりたい、食べさせてやらなきゃあと思った。ボランティアというのは、何もかも自分でやって、自分で食べて自分で寝どころも探して、いろんなことで自立をしていくのがボランティアだという気持ちはわかるが、でも、どっか食べに行けという前に、ちょっとおにぎりの１個ぐらいここにあるからどうというのが我々日本人の気持ちじゃないのか。じゃあ、そのおにぎり１個はだれが買うのか、どこにそんな金が用意してあるのか、これが一番、ボランティアセンターを立ち上げるときに頭をよぎったことだったし、こういう青年のためにやはりお金を日ごろから蓄えておかなければだめなんだなあという思いがした。そしてボランティアセンター終わった時点では、一生懸命ボランティア基金ということでいろんな奉仕団体のロータリーとかライオンズなどにお願いして、今結構、百何十万集まっている。

○牛　田

続いて、レスキュー・バイクネットワークの高橋さんに、西伯町でのボランティアセンターの立ち上げの経過をお願いする。

米子レスキューサポート・バイクネットワーク
代　表
高橋　直樹

私たちのレスキューサポート・バイクネットワークというのは、略称でＲＢというが、ＪＲＢという全国組織の鳥取県西部地区のメンバーで集まって米子ＲＢという団体を組織している。この団体は、一応災害救援を目的にしており、４年ほど前から活動をしている。実際地元でこのような災害が起こるという予測はほとんどなく、近く島根県とか岡山県の方で何かあったら出かけていこうという軽い気持ちでいたが、10月６日に地元で地震が起きた。平日であったので、メンバーも仕事をしており、家族の安否確認等をやり、夕方になって思ったより被害が少ないと思っていた。ほかの地区のメンバーも電話等で応援に駆けつけようかと言ってくれたが、まあそんなに被害は大きくないので大丈夫だと返答をしていた。しかし、翌日になって、西伯町とか日野町で、被害が大きいということがわかり、慌ててボランティアセンターの必要性を感じ、私自身は当初、米子の災害ボランティアセンターで活動をしていた。その時、西伯町の役場の方から別所会長さんにボランティアを回してほしいという要請があった。現地には災害ボランティアセンターもまだなく、ボランティアが全国から集まっているが、何をどのようにしていいのかわからない状態だった。そんな中で私が一応派遣され、災害ボランティアセンターを立ち上げた。当初、行政側の求めてるボランティア活動と一般のボランティアが望んでる活動にすごい食い違いがあり、どのように進めていくのが一番いいのか役場とボランティアとで大分論議があったが、官設民営方式、

役場の方がお金等のものは出す、あとの活動の運営に関してはボランティアの方でやるというような形の官設民営方式でスタートをした。しかし、なかなかこの官設民営というのも難しくて、その後もいろいろトラブルも続き、最終的にはもうほとんどボランティアによる独自の運営という格好で活動をしていったような状態であった。

こういう状態の中で、全国からいろんなボランティアが来られる。ボランティアの困ってる方の役に立ちたいという気持ちは皆さん一緒だが、その来られた方にあなたは何ができますかという問いかけをすると、みんなわからない。わからないけれども困ってるから何かがしたいんだというように、自分のできないことに向かっていって自分も困ってしまうという状況も生まれていた。こうした状況では、活動が難しいのではないかというような意見も出ており、西伯町の方ではいろんなトラブルがあった。

この災害ボランティアセンターでの活動内容は、最初は、ボランティアの受付け、受付けから上がってきたボランティアが欲しいというニーズの整理、ニーズに対して一般のボランティアを派遣する方法をしていたが、途中から求人案内的な方法に切りかえた。こういったニーズが届いている。それに対して行きたい方は、自分でセンターに、ここに行きたい、だれとだれが行くというような自己申告方式に切りかえた。それが結構流れがスムーズにいけるようになったが、ほとんど最後の方だった。このように活動方式を切りかえたことによりスムーズにいけた。

○牛　田

続いて米子青年会議所でご活躍された細田さんにお願いする。

米子青年会議所
直前理事長
細田　耕治

今回の震災では、青年会議所のボランティアセンターでお世話をしたということと、また私自身が日野町に住んでおり、被災者でもあるということで、ボランティアする側、される側の両方の視点からの話ができればと思う。

青年会議所として災害ボランティアに真っ正面から取り組み始めたのは、日本中の大きな流れと同様で、阪神・淡路大震災からである。あのときに全国から延べ５万人以上のＪＣメンバーが神戸に駆けつけて、さまざまな活動を行った。その次に機会があったのが、ナホトカ号重油流出事故という災害のときであり、このときは福井ブロック協議会という福井県の青年会議所の組織体が中心となって、地元の方々や、また神戸の元気村というＮＰＯの方々と協力して、現地でボランティアセンターを立ち上げて運営を行った。この大きな２つの経験の後、前後にもなるが、青年会議所のさまざまな会議とかセミナーを通じて調査研究をしたりとか、講師の方に来ていただいてお話を聞いたりというようなことを続けてきた。米子青年会議所のメンバーも、この２つの災害のときには現地に駆けつけて活動した。

そのような積み重ねがあったから、昨年、この地において地震が起こったときにも、米子青年会議所では、ごく自然に災害ボランティアを何とかしなければ、ついてはボランティアセンターを立ち上げていこうという空気が自然に沸き起こってきた。境港では境港青年会議所がボランティアセンターを独自に立ち上げた。米子青年会議所は、鳥取県西部全体、米子市に限らず周辺の市

町村が活動エリアであり、私のようにメンバーも周辺市町村から集まっているので、各市町村のボランティアセンターとは別に青年会議所のボランティアセンターを立ち上げて、各地から駆けつけてくれる青年会議所メンバーのボランティアコーディネートをしようという形で立ち上げた。

スムーズに立ち上げることはできたが、実際のところ、どんなふうに運営していいのか、何をすればいいのかが全く準備ができてなかった。これが実情だった。従って、すべてのことを手探りでやっていった。

まず、手始めにできることからしようということで、10月6日に地震が起きたが、その翌7日に、実は広島県の福山で青年会議所の全国大会が行われている最中であり、そのイベントに提供する予定であった食材300人分をまず炊き出しに回して避難所に送ろうということで、その炊き出しから行った。そして、地震でかなり住宅の屋根が傷んでいたが、天気予報によると雨が今にも降りそうだということで、屋根の応急処置のニーズもかなりあったので、そういった活動に向かうことから始めた。1日、2日たって、大体、地域の被災の状況、ニーズの状況もわかってきた。それでは各地の青年会議所のメンバーへの支援依頼を検討し、その時の状況を判断して、1日50人の支援要請を中国地区内の青年会議所にした。結果として1日70人以上のメンバーが中国地区内各地から駆けつけてくれた。

それで、一応ボランティアセンターを立ち上げて、米子市、西伯町、会見町、日野町に派遣したが、主に日野町を中心に支援をする形になってきた。日野町のボランティアセンターの方々と連絡をとりながら、上がってきたニーズに対処していったが、活動して意外だったのは、被災地には山のように困っている人、困っていることあったが、そのニーズがなかなかボランティアセンターに上がってきていなかった。たくさんメンバーに駆けつけてもらったが、待ってもらうという状況が発生した。その後、これは神戸のときにもとられた手法だが、ローラーということをやった。ローラーというのは、ゼンリンの地図を持って1軒1軒訪ねていって、何かお困りのことはないですかと声をかけてニーズを拾って回るということである。そういったことをやると、やはりニーズはどんどん上がってきた。また、日野町は、高齢者の比率の高い地域で、独居の方もたくさんおられる。そうやってローラーして声をかけて回ることだけでも、恐らく話し相手になったりとかいう形で一種のボランティアにもなっていたんではないかなと思う。

こうしてニーズを拾って歩くと、一番多く出てきたのは倒壊危険家屋の撤去だとか崩壊危険箇所、がけとか壁の撤去、そういった作業が一番多かった。日野町には神戸の元気村というＮＰＯが入ってきてくださり、非常に積極的なボランティア活動をしておられた。米子青年会議所も、神戸の元気村に引っ張られ、教えられるような形でさまざまな活動をしていくことができた。特に今にも倒れそうな家屋の撤去、なかなか人力では向かいにくい。そうしたときに、もし重機があればできるんではないかということになり、じゃあ重機が持ってこれるメンバーを探そうということで探すと、県内はもちろん岡山県の方からも重機を持ってきてくれた。あるいは瓦れきがたくさん出るいる、ごみがたくさん出ているということになると、ごみ収集車を持ってるメンバーはいないかということで探すと、ごみ収集車を持ってきてくれるメンバーもいた。そういったことを、ニーズを拾い、そしてできることを探しながらいろいろな活動を続けて、何とか約1週間の活動を終えることができた。

主にやったのは、危険家屋の撤去、危険箇所の撤去、それから家財の散乱した屋内の整理といったようなことが主な活動である。

○牛　田

続きまして日野町文化センターで行政とボランティアとの橋渡しをされた松田館長さんにお願いする。

日野町文化センター
所　長
松田　暢子

今回の地震のとき、日野町はかなり揺れて被害も大変多かったが、そのときに、私は行政職員で、教育委員会部局に属していた。役場内では災害時の体制ができていて、総務班に属していた。ただ、実際にそういう活動がいつもあるわけではないので、とりあえず総務課に詰めて電話の受け付けをしたり被害状況を把握することの手伝いをしていた。10月６日はそのまま役場に泊まり込み、10月７日だったと思うが、お昼ぐらいに上司から、ボランティアに来たいという申し出がたくさん来ているので、これからその受け付けをしてもらえないかと言われた。そのときは、ボランティアに来た人の名簿をつくって、カウンターで受け付けをするぐらいにしか思っていなかった。そのときには、もう既にボランティアが３名ぐらい来られていて、そのうち１名は神戸元気村の方が来ておられて、その方は受け付けはされていたが、もう既に現地に入って活動をしておられた。一番被害の大きかった下榎地区に入って、ボランティアセンターをつくって、どんどん仕事を始めておられた。あと高橋さんのお仲間のＲＢの方も来てくださっていたし、もう１名、米子からボランティアの方が来ておられた。その方が、これからボランティアが何百人、何千人も来るんですよ、こんなとこじゃとても受け付けはできませんと言われて、どうしたものかなあと思っていたら１枚のメモを渡してくださった。そこには鳥取県社協の電話番号が書いてあり、この番号に電話しなさい、それで助けを呼びなさいと教えられた。そこで、助けを呼ばなければと思って電話をしたら、県社協の方からは町の社協を通して申し込んでくださいと言われた。小さい町だから社協の職員もよく知っていたし、たまたまうちの町の社協は避難所になっていて、職員も避難所の仕事でとても追われていた。このような状況では社協の職員が動くことはできないというのもわかっていたので、電話だけしてくれたらあとはこっちでやる、とにかく電話をしてと頼み、電話をしてもらった。電話をしたから来られたというわけではないかもしれないが、県の社協の方が翌日の早朝には助けに来てくださった。

次の日の10月８日にボランティアの受け付けを始めたが、最初、全国からどれぐらい来られるかわからなくて、とても役場の前の駐車場では車も入らないし、受け付けもできないということで、広い駐車場のある根雨高校のグラウンドを借りて、そこで机を出して、車もとめれるようにして、受け付けをした。一番最初の日は100人ぐらいだったと思うが、ボランティアの方が来てくださって、すぐに自衛隊の方とか、町の消防団と一緒に、屋根のシート張りとか瓦れき処理であるとか、もう雨が降りそうだったので、すぐそういう仕事に回ってくださった。その後、町の文化センターの中にボランティアセンターを置くことにした。町の文化センターというのは、伯備線の根雨駅のちょうど前にあり、役場の敷地内に

ある。場所としては一番よかったかなあ、仮の場所としてはまあよかったかなあと今では思っているが。たまたまそこの文化センターのホールが、この公会堂の半分より少し小さいぐらいのホールだが、反響盤が壊れて照明器具が使えなくなっていたので、ホールは使えないけれどもホワイエというロビーはとりあえず使えた。そのロビーと事務室の小さい部屋を使ってボランティアセンターを立ち上げることができた。それからは県の社協から派遣された県内の社協の職員と、それから中国ブロック、近畿ブロック、阪神・淡路の大震災を経験したとても経験豊かなボランティアコーディネーターの皆さんが１日15人から20人ぐらい来られたと思うが、ローテーションを組んで三、四日ずつ泊まり込みでロビーの床に毛布を敷いて寝て、ボランティアコーディネーター業務に携わってくださった。私は、その仕事を見ているだけで、お手伝いしながらお任せしているという状況で、このようにボランティアというのはコーディネートをして仕事をしてもらうものなんだなあと、何か目の前で見ていて、とてもカルチャーショックというか、新しい発見をしたと思っている。

だから、いろんなボランティアの方も来られたし、コーディネーターという言葉は知ってたが、ボランティアを動かすのにはコーディネーターが必要だということを本当にその時感じた。これからいろんな災害が起こって、何をするにもそのボランティアの方たちに動いてもらう、それぞれの仕事についてもらうために、そのボランティアコーディネーターの大切さというのは本当に必要なことだと思っている。あと、コーディネーターの方たちとともに、神戸のボランティアの吉川さんが情報処理でずっと１カ月以上も泊まり込んで、一緒に活動もしてくださった。本当にそういう方たちがおられなかったら、ボランティアセンターというのは、多分機能していないのではないかと思っている。

○牛　田

ボランティアコーディネーターによる支援体制について、11月12日までの間に566名のコーディネーターを社会福祉協議会として派遣しました。米子のボランティア協議会やレスキューや青年会議所が対応されたコーディネーター部門とはちょっと別な数として集計されている。

阪神・淡路大震災の経験によってボランティアがいっぱい来ることはわかっているので、そのボランティアが何をやるのかということを具体的に説明し、またやってこられたことを確実に評価してフォローしないと、やりっ放しはできないので、コーディネーターの動員要請を６日の夕方からやっていた。

具体的にコーディネーターと現場のかかわりについて、特に経験豊かな兵庫県の福島さんにお願いする。

兵庫県社会福祉協議会
総務部副部長

福島　真司

肩書の方には、今現在、兵庫県社協勤務となっているが、もうかなり前から、４年ほど前から兵庫県共同募金会の方に出向を命じられている。

何で共同募金会の職員がこの災害地、日野に入ったかということになるが、平成７年の阪神・淡路大震災の後、我々兵庫県社協では災害救援先遣隊というチームを職種を超えて編成している。毎年５名が職員の中から辞令を受けて先遣隊という任務に当

たるわけだが、今回この先遣隊が初めて動いて、鳥取県日野町に入った。平成12年度は非常に災害が発生した。有珠から始まって名古屋の水害、それから三宅島。それから今回、鳥取県ということで我々も活動してきた。まず先遣隊というのは何をするかということだが、後の支援の方法を、まず現地に入って本部に情報を流すこと。本部では、その報告を受けて支援体制を組み業務に当たるというのが一つの活動のメインとなっている。

今回、牛田所長さんの方から、地震発生後の10月７日、近畿ブロック、それから私ども兵庫県社協の方に対して支援の依頼があった。災害があれば、全国各地からボランティアが集まってくるというのは実証されていることである。土日にボランティアの方が大勢やってくる。そのボランティアをどうさばいて、どう仕事を与えて被災者の救援に当たるかというのが一つの大きな業務になっていると思う。

我々兵庫県では、各市町にボランティアセンターというのが全部あるが、そのボランティアセンターには専門のボランティアコーディネーターという専門職が置かれている。牛田所長さんからの日野町でのコーディネート業務に当たってくれという依頼を受け、兵庫県社協の方から県内の各社協に継続して３日ないし４日、泊まり込んでコーディネート業務に当たれる人、手を上げてくださいと依頼をした。その結果、兵庫県内から約40名のボランティアコーディネーターが日野町に入れるという報告があった。兵庫県社協では、そのチーム編成を組み、日野町に第５班まで入れるような体制をとった。１チーム大体３名ないし４名、プラス兵庫県社協の職員がスーパーバイザー役として４日間連続して業務に当たるということで入った。

コーディネーター業務というのは、さっき別所所長さんの方からも話があったように、ボランティアをコーディネートするボランティアであるということで、あくまで私ども外部の人間が、日野町、人口4,000少しのところに入って、その被災者のニーズをさばいてボランティアに結びつけていくわけだが、ボランティアというのはテレビで見たことはあるが、実際にやってきたボランティアを見るのが初めてだと言う高齢者の方もいるわけである。それから、また日野町の小さな街に行くと、街の中はもうボランティアという言葉でいっぱいで、町民の話す言葉の中にはボランティアが切っても切れないような状況になっていた。非常に見るのも初めてな人種、それから話す言葉も違う。兵庫県からやってきた人が、その支援を必要としている方のニーズを聞いてくれてボランティアにつなげていくということで、当初は非常にニーズが上がってこなかった。応急的なシート張り、それから瓦れき運び、そのニーズが一応こなせてしまうと仕事がなくなるわけである。ただし、その次の土日には400人を超えるボランティアが来るわけで、町の人口の１割ぐらいのボランティアが入ってくることになっている。まず、そのボランティアにやってもらう仕事を探すのがコーディネーターの大きな最初の仕事になったわけである。

そこで、ローラー作戦につなげていったわけだが、ローラー作戦をやっても、ニーズが上がってこない。困ってる方は非常にたくさんいるわけだが、非常に都市と違う精神構造なのか、人に何かをお願いして片づける、または隣の方がボランティアにお願いしていないのに私は頼めないというふうな状態があるということが徐々にわかってきて、ボランティアの仕事の内容、それからコーディネートの体制、それから、いつ我々他府県の者が地元にその業務を引き継いで去っていくかというところに焦点が

移っていった。結局、兵庫県の方からは、10月11日から10月22日の間、ボランティアコーディネーター16名、それから、それをコーディネートするスーパーバイザー４名が日野町の文化センターで活動をした。

○牛　田

今、話にも出たが、本当にボランティアを見たことも聞いたこともない、実際何を頼んでいいのかわからないという状況で、全国各地どこへ行ってもみんな大概そういうことを言う。

現実に日本人の国民性というか、人に何かただでものが頼めるということ自体が不思議でならない。ですから、ボランティアが行くと、必ずボランティアセンターに電話が入ってきて、さっき来た人はどこの人だ、電話番号と住所を教えてくれ。後から何か贈らないといけないと思っている、こういう話である。それをしてもらったらボランティアじゃなくなるから、お気持ちだけでいただきますというふうに断ったが、そういう心情だったんだろうなと思う。

それでは、10月13日から30日を超えて日野町に、また、その後も再々にわたって、情報ネットの絡みでお世話になっている吉川さん、よろしくお願いする。

ボランティア
（神戸市在住）

吉川　理子

10月の中旬に個人ボランティアとして日野町の方に入った。それから１カ月以上、日野町のボランティアセンターの中で情報収集などの仕事を担当した。ボランティアの活動者の方々を支える裏方であるところのコーディネーターのさらに後方支援というような位置で活動をした。

具体的には、毎日の活動状況の報告。こちらの方は、センターでの業務や活動の実績や明日に向けての課題などの報告で、鳥取県社協とかほかの各地の社協などに報告していたものである。あとはボランティア活動ニュースの発行等である。こちらは日野町の様子や前日のボランティア活動の実績などを掲載して、毎朝発行して、その日センターを訪れられたボランティアの方々に直接渡していたものである。そのほか、ニーズ吸い上げのためのローラー作戦の集約をした。結果としてニーズはそんなには上がってこなかったが、電話相談やボランティアの派遣が必要であろうものは抽出してコーディネーターに渡すようにしていた。このほかは、毎日の活動数やボランティア数、このデータを蓄積して月間報告の素案づくりなどもした。現在は、昨年末に日野町災害ボランティアセンター公認ホームページというのが立ち上がっている。こちらの作成をボランティアで手伝っている。

○牛　田

日野町のボランティアセンターの体制について、県社協がコーディネーター派遣をしながら支援したのは11月の12日の日曜日までである。

その後の体制については、国の雇用促進の事業で緊急地域雇用特別交付金事業というのがあり、これで有珠山のボランティアセンターに実は６名の臨時の職員を置いたという北海道からニュースが入ってきていた。どう考えても日野町の社会福祉協議会の体制では、県社協が手を引いたらセンター機能が麻痺するというのがわかっていたので、手が引けない状況があった。そうなると、越冬してまで職員を毎日張りつけるということは、県社協と日野だと150キロ以上の距離がありとても通える状況がないか

ら、無理だということで、県庁の方と話をして、何とかこの有珠山の例によって職員を入れてもらえないかという話をして、最終的に11月のかかりに了解が出て、11月6日から3名の方を臨時雇用職員として置いていただいた。とりあえず3月31日まで、元町社協の職員で以前は役場の職員だった方をリーダーとして、40代の元保母の方、もう1人、二十歳ちょっとの若いお嬢さんと、3名の方を雇っていただいた。吉川さんがされていた情報整理と、当然窓口に来るボランティアの調整業務、コーディネート業務をやるということで、1週間は引き継ぎ期間として私どもがその3名の方と一緒にやっていたが、もともと訓練を受けている我々と、臨時に急遽お願いした方とでは、やっぱりちょっと対応のレベルが違う部分があって、今現在もなかなか大変苦労されているようだ。折々に触れては我々もご相談に乗ったりしているが、どちらかというと地元の松田さんにほとんどおんぶにだっこの状態に今現在なっているのではないかと感じている。

今回の取り組みを通じて、それぞれのパネラーの方たちから課題を絞って、もう一度ご発言いただきたい。別所さんの方から行政との関係とネットワークの構築のことについてお願いする。

○別　所

行政との関係だが、先ほど言ったように、行政の災害対策本部を立ち上げる行政側の責任者と日頃仲よくしておくということが一番だと思う。まあ1回ぐらいは酒を飲んでばか話をしておく。そうすることによってあうんの呼吸というか、ああ、あいつはあんなふうに動いてるなあとか、行政側の対策本部というのはこういうふうに動いてるんだなあという、その人の顔を思い浮かべながら察することができる。いわゆる察しの心ということがやっぱり一番大事なんだろうと思う。きちんとした文書なんか、そういうときには来ないわけだから、ああ、ああいうふうに動いてるんだなあという、そういう気持ちというか、それをわかり合えるような関係になっておく必要がある。それはやはり痛切に感じたことです。

もう少し堅いことを言うと、行政はボランティアセンターにきちんとした人材を送るべきだと思う。どういう人材かというと、判断能力のある、つまり資材を自分の判断で動かすことのできる、そういう立場の人、そういう人をボランティアセンターに派遣をしておくことが必要である。そして、ボランティアセンターの動きをじっと見ながら、ああ、これが要るな、あれが要るなということを察してすぐ手を打てる人、そういう人をボランティアセンターに派遣をするべきだ。それによって市ができないことを素直にボランティアというのはやってしまう。目の前にあることを片づける。行政は、公平な形でしか動けない。ところがボランティアは、不公平にも目の前で困っている人にすぐに手を出す。行政は公平で冷たい、ボランティアは不公平で温かいわけです。こういうお互いの持ってる長所と短所をうまく機能させるためには、そういう察しというものが一番必要なんだろう。決して行政がボランティアを指図してはいけない。そのかわり、ボランティアが動きそうだ、こういう資材が必要だということを先手を打ってぽんぽんと目の前に並べてやる。そしたら、それを持ってボランティアは自分の意思で出かけていく。これが大事なお互いの立場の尊重かなという気がしている。

それから、青年会議所を取り込んでおくことは非常に大切だ。彼らは重武装。機械化集団である。重機械をどっかから集める、岡山からでも呼んできてやる、そういうこ

とができるのはＪＣという存在だけである。だから、皆さんの町にＪＣのグループを必ず組織しておくべきである。そうすれば、彼らは自分たちの使命として自動的に動いていく。小さな町でも隣の町のＪＣに入れていけばいい。若い連中が１人入ってることによって、そのＪＣはそこの町のために、中国地区のＪＣメンバーを集めて一生懸命やってくれる。これが大事なことである。

鳥取県社協といっても、コーディネーターがそんなにいるわけじゃない。何が大事だったかというと、牛田所長が一生懸命、日頃、他の社会福祉協議会の人たちと懇意にしていた。だから、電話一本で来てくれえと言ったら、たくさん来てくれる。これが一番大事なことである。日頃たくさんコーディネーターなんて養っておく能力はないのだから。そしたら、よそから調達すればいい。そういう能力を日頃養っておくことが一番大事なことである。

それからもう一つ、レスキューバイク、これは軽機動隊である。四輪車が入れないところをバイクで行ってくれるわけだから、これも大事にしておく。レスキューバイクというのが自分の町になかったら、必ず１人ぐらいはつくっておく。１人でも構わない。その１人が隣の町のレスキューバイクのグループに入っている。それだけで近くの町から大勢の仲間がバイクを持って駆けつけてくれるわけだから、これが大事である。

ネットワークというのは、きちんとしたネットワークが必要だなんて思うことはさらさらないわけである。ほんのわずかでもいいからつながりを持っておく、これが一番大事なことである。

○牛　田

続いて、高橋さんの方から行政との連携とコーディネーターの育成についてよろしくお願いする。

○高　橋

ボランティアと行政との連携という部分だが、私たちＪＲＢでは地元にＲＢを置いた際に、まず行政、それからマスコミ、あと地元のボランティア団体、それから地元の企業と、とにかくネットワーク化を図る。それはＪＣの活動でも一緒だが、何かがあったときに自分たちメンバーだけの力というのは本当に微々たるもんで、幾らボランティアといっても気持ちだけのものでしかないが、やはりこのネットワーク化、行政との連携がとれることによって好きなことができる。自分たちの力以上のことができる。今回の西伯町でもそうだが、ボランティアにこういうことをしてくださいとお願いをしても、じゃあ機材があるかということになる。あらかじめ予測できない災害だから、機材というのは用意されていない。では、金を自分たちで出し合ってまでやるのかという話し合いの中で、西伯町の職員の方ですが、私が後で責任持ちます、要るものは買ってくださいと言われた。やはりこれは、その行政の方がおられるからできることであって、ボランティアだけではできないこと。だから、行政とか地元の企業との連携を図っておいた方がやっぱりいいと思う。

もう１点、ボランティアコーディネーターの育成については、ボランティアコーディネーターは、今ほとんどが社協の職員であるが、社協も各地にあるのでいろんな対応をできるとは思うが、職員の人数も限られている。従ってボランティアの中にもコーディネートができる方が必要になってくるのではないか。今、災害が起こってしまうと、割と自分もコーディネートができるように考えられると思うが、まだ自分たちの周りで災害が起こってない地域の方、コーディネートができる方をぜひ育てることが

必要である。災害ボランティアセンターでの業務はもちろんだが、現場で指揮をとれるボランティアのコーディネーター、これができる方を育てていくことが大事だと思う。

○牛　田

細田さんの方から災害ボランティアの特に必要性、重要性、それから、ネットワークの構築についてお願いする。

○細　田

災害ボランティアの必要性、重要性ということを改めて言うことはないのかもしれないが、あえてここでそれを申し上げたい。

まず１点は、やはり行政には限界があると思う。すべてを求めることはできないと思う。その穴をボランティアが埋めていけるんだと思う。例えば先ほど危険家屋の撤去という話をしたけども、今にも崩れそうな家があるとすると、下に道があって、余震のたびに下を歩く人や車に建物が倒れかかるかもしれないような危険な建物があったとする。そうすると、その持ち主はどうしても、日野町の場合そうだったが、まず行政に頼ってしまう。しかしながら、行政にこれを相談すると、今検討中だからちょっと待ってくださいとか、お宅だけ壊して、ほかを壊せなかったら不公平だから、ちょっと待ってくれとかいうことで、なかなか事が前に進まない。ボランティアだったら、そこのニーズを吸い上げればすぐにそれを壊すことができる。お互いのその特徴を生かして補完し合えるということなので、行政に求められない部分をボランティアが埋めていけるという意味でも非常に重要な、必要な存在だと思う。

２点目は、災害というのは地震に限らずさまざまな災害が起こり得るわけだが、その範囲が広ければ広いほど、どうしても手の届かない場所、行き届かないところが出てくる。日野町の場合も、やはり山奥に入れば入るほど対処が後手後手になってしまうということがあった。そのようなところにもボランティアが自由に入り込んでいけば、そこのニーズを拾って対処していけるわけである。やはり発生後の防災活動の基本は、ある意味でスピードだと思う。それにも対処をできるということである。

もう１点は、コスト的にも地元にとってものすごく助かるということである。例えば先ほどの危険家屋の撤去というのは、日野町の場合、結局最終的には公的な資金で行うこととなり、取り壊しが進められたが、これは結局税金で賄われる。当然地元の負担になる。財政にこれがのしかかってくるわけである。建物の大きさにもよるが、１戸当たり100万円前後の必要であり、全体としては莫大な金額がかかる。しかし、ボランティアで撤去していったものはすべて無償である。それから、瓦れきの運搬とかも清掃業者に頼むと、これはお金がかかるわけだが、ボランティアがすればすべて無償ということで、やはりコスト的にも、ボランティアはもちろん銭金の問題ではないが、やはり地元にとっては本当にありがたい存在である。地元の被災者としては、本当にボランティアというのはありがたく、力強い存在であったというのを、強く実感をしている。

それだけ必要な存在だが、やはりさまざまな問題があると思う。それを解決していくために、先ほどから出ているが、行政の方とのネットワークとか日頃のネットワーク構築がやはり必要だと思う。それをすることによっていろんな問題が解決できるんじゃないかと感じる。

一つ、これは提案をしたいが、そのネットワークを構築していくために、県とか市町村で年に１度必ず防災訓練というのが行

われているが、この時にボランティアの団体とか組織に呼びかけをして参加させていただきたいと思う。行政から見れば、ボランティアというのは非常に不確実な存在で頼りがいのないものかもしれない。しかし、例えば米子市のボランティア協議会のような組織であれば確固たるものだし、確実な団体だと思う。ボランティアという言葉の本来は、これは個人の自発的な心から発する、何かしてあげたいという気持ちを指すんだと思う。吉川さんのように個人で駆けつけて１カ月も滞在していただけるような方が本来のボランティアという意味だと思う。そういう意味からすると、青年会議所のメンバーというのは、それほどボランティア精神に富んだメンバーが集まっているとは思えない。１人だけでどこかに駆けつけるというような情熱を持ってるメンバーは少ないと思う。しかしながら、青年会議所という団体に所属していることによって、組織としてボランティアをしていこうという義務感というか、ある意味では見栄になるのかもしれないが、何かしなくてはいけない団体に入っているから、個人個人の弱い気持ちをつなぎ合わせて強い気持ちに持っていけるんだと思う。青年会議所に限らず、今回も様々な団体の方々がボランティアに駆けつけた。業界団体の方だとか青年部の方、あるいはご婦人のグループの方々が駆けつけてボランティアをしていただいた。そういった方々も恐らく個人では駆けつけられないけども、何かの団体に所属して、じゃあみんな行きましょうかということで来てくださるんだと思う。そういった団体の方々をいざというときの頼りがいのある確実な団体にしていくために、防災訓練のときに呼びかけをして訓練に参加をしていただき、いざというときのための体制をつくっておくことで頼れる存在にできるんではないかなと思う。

そうすることによって、地震とか大きな災害が起こったときには全国各地からボランティアが駆けつけていただくけども、地元の人間がいないと地理勘がなくてなかなか動きがつかないといったように、地元の地理に明るいボランティアの発掘にもつながる。

また日野町では、ボランティアを受け入れる素地がなかった。特によそから来た人に対して警戒感があったりして、なかなか受け入れてもらえないようなことがあったが、やはり地元の顔の知った人が一緒に行けば、それも受け入れてもらいやすいというようなことで、地元のボランティアの掘り起こしも、この訓練に参加することでかなり問題解決につながっていくのではないかなという気がしている。

それから、今回、特に感じたけれども、被災地の方々に困っていることがあってもボランティアに頼っていくという意識が余りなかったように思う。そういった意識の啓蒙も、訓練を通じて、またそれが行政によって広報されていくことによって、そこに住む人々に、いざというときにはボランティアに頼っていける部分もあるんだという意識をつくっていくことにつながっていくのではないかと思う。

このたびの震災の折には、日野町のボランティアセンターにかかわらせていただいたけれども、そこでは社会福祉協議会の方々を中心に、本当にボランティアコーディネートに精通した方々が有機的に連携をされて、うまく運用されていたように思った。ただ、私自身、災害ボランティアの中心的な存在に社会福祉協議会がなっているということをそれまで全く知らなかったし、また、そこと行政とがどうつながっているかというのがいまだにいま一つわからない部分もある。行政というのはどこが一体ボランティア窓口なのか、窓口のない自治体も多いん

ではないかと思う。どこか社会福祉協議会という存在に渡してしまうことによって、行政が引いている部分があるのではないかという気もしている。防災訓練に参加させていただく、ボランティアに声をかけていくことによって、恐らく窓口の問題とか体制の問題とか図上訓練の中で出てくるであろうし、解決できていくことにつながるのではないかと思うので、ぜひ防災訓練に、ボランティア組織にも声をかけていただければ思う。

○牛　田

続いて松田さんの方からボランティアとのつながりとか、町民のボランティアの意識づけについてお願いする。

○松　田

私が行政職員として入って、一緒に活動したことでよかった点と悪かった点というのがいろいろあるし、町の行政がどのようにかかわってきたかということもいろいろ問題点があると思っている。まず、一番問題だったと思うのは、災害対策本部の情報が全然入ってこないというか、ほとんどとりに行かないともらえないという状況だった。昨日の講演で知事さんは、ガラス張りの対策本部ということを言っておられたが、町村部では多分そういうことは全然やっていないと思う。町長室で密室で会議をしているから、職員にさえもなかなか伝わってこない状況だった。まして外のボランティアセンターにはなかなか情報が来ない。例えば瓦れき処理は、ボランティアに任されていたが、瓦れき処理場が満杯になったから、明日からは持ち込みができないという情報も全く入ってこない。行ってみたらもう閉まっていたというような状況があった。これではいけないということで、毎日発行しているボランティアニュース、活動報告書をまとめて各課長のところに持っていって、今こういう活動をしていると、こちらの情報を流すので、役場からも何か新しい情報が入ったらすぐ入れてくださいということを各課長に言ったが、なかなか応答は返ってこなかった。

だんだんと少しずつは改善されていった面もあるが、助役、課長、それからボランティアセンターのコーディネーターで１時間ぐらい話をして、そのときに有珠山で今後職員体制がとれないときに、臨時雇用の方法もあるということも教えてもらったし、そういう形でコーディネーターの引き継ぎもできるようになった。あと毎日夜、ミーティングをしてたけれども、そのときに課長にも出席してもらうことがそのとき決まった。ただ、毎日来ていたわけではなくて、途中から来なくなったが、とりあえず何回かはそういう会が持てた。

物資の供給の面に関しては、総務班の職員等はかなり顔見知りでよく知っていたのと、既に元気村が入ってきていて、役場にこういう物資が要るというようなことを直接言っていたが、役場の方もボランティアセンターはあり、元気村はありということで、かなり混乱した部分もあったので、ボランティアセンターで一本化し、物資を頼むときには必ず私を通して頼むことにしようということにした。それで、すぐに購入できるものは購入する。大きいものでとても買えないものは借りるということで、町内で防災センターであるとか会社とか森林組合とかで持っておられる大きい資材は少しは貸してもらえたり、それから発注もすぐ町内で調達できるところはどこの商店に行けばいいということで、伝票で物資をすぐ回してもらえた。

専門職のボランティアということで、看護婦さんとか保健婦さんが入ってこられたが、できれば専門職のボランティアの方は

健康福祉課長の方を通して、保健婦は保健婦と一緒に活動してもらうとか、看護婦は避難所の職員と一緒にいてもらって、そこで一緒に活動してもらうことがある程度はできたように思う。

それから、ボランティアの方も当初はたくさん来られるが、だんだん数が減ってくる。数が減ってくるにつれて、だんだん町民の方にはボランティアの存在もわかってきてニーズも少しずつ上がってくるようになるし、１１月にかなり強い風が吹いてシートがはがれたことがあり、一たん張ったシートがはがれて雨漏りがしてるという家から１日に20件ぐらい電話があったことがある。そういうときには、もうボランティアの数はとても減っていて、とてもこれでは１日に何軒もできないし、もう困ったなあという時期があった。

そういうときに、長期にわたってボランティアの方が毎日のように米子からトラックで駆けつけてくださって、本当に無償で土曜日も日曜日もなく活動してくださったりとか、旅行中で１週間ぐらいということで来てくださった方が、予定を延ばして１カ月ぐらい米子の方や近隣の方と一緒に活動してくださったりということがあり、長期にわたってボランティアの方が活動する場面も出てきた。ボランティアは当初はたくさん来られるが、だんだん減ってくる。本当に必要なときには必要な人数がいないという状況になった。

ただ、その中で、初めは１日に何百人も来られていると一人一人と話したりすることはなかなかできないが、１日に来られる方が５人とか10人とかになってくると、いろんなお話もできたりするようになって、とても教えられたこともたくさんある。例えば私たちはやっぱり行政の立場で物を考えてしまうので、幾らボランティアセンターは困ってる人たちのところにすぐに行ってあげれると思いながらも、例えば雨漏りがしてきたり、これから雪がどんどん降ってくると、もうシート張りはできませんと断るしかないという結論になってしまうが、本当にボランティアで関わってくださった方と話していると、行けませんと断るのではなく、じゃあどうしましょうか、バケツを持ってきてその下に置きましょうかというようなことを一緒に考えてあげることができるのではないかということを言われて、その時、本当にすごく教えられたなと思っている。

○牛　田

福島さんの方から行政及び支援団体、社協という立場もありますが、コーディネーターのあり方についてお願いする。

○福　島

今日のパネラーは、行政、ボランティア団体、ＪＣ、ボランティア、社会福祉協議会であるが、この連携がうまくとれてたかどうかということを考えてみたい。

日野町の場合は、文化ホールの松田館長さんがいらっしゃって、行政との連携、我々ボランティアセンターとのかかわり、連携はスムーズだったと思う。ただし、ほかのボランティアセンターに行ったら役場の軒先のテントとか、非常に寒風に悩まされるような掘っ立て小屋というようなところに電話を引いてボランティアセンターになっていた。

まず、社会福祉協議会と震災のかかわりだが、なぜ震災が起こったときに社協がボランティアセンターのコーディネートに当たるのかということを考えてみたいけれども、大体今までの災害では社会福祉協議会がその立ち上げからコーディネート業務を担っている。なぜかと考えると、これやはり、今年、社会福祉協議会５０周年を迎え