

第6回「防災ボランティア活動検討会」

日時 平成18年8月25日(金) 10:30～16:30

場所 名古屋大学環境総合館

2. 分科会

分科会3:「防災ボランティア活動の反省・教訓と活動への反映」

1. 分科会オリエンテーション

中川(時事通信社 防災リスクマネジメントWeb編集長)

前回の検討会のときに、内閣府主催の場以外で継続的な検討の場として、部会と称するものを作ろうという話になり、その延長として今日の分科会をやらせていただきたいとお願いして、実施ことになりました。

今日の流れですが、最初に鍵屋さんから前回東京であった部会の報告をしていただきます。それから、失敗学から何か学べるのではないかということで、資料を私から説明します。さらに、渥美さんから暗黙知の共有をどうやってきたか、これからどうやれるか、ここで一緒にやれることは何かということについてお話ししていただきます。そういった話を踏まえて、この分科会で何をやっていくかということを確認して、午後のヒアリングに向けての整理をしたいと思います。

午後は東海豪雨と京都水害についてお話を聞こうと思います。テーブルの真ん中でこちら側と向こう側に分かれて、私と鍵屋さんが進行役になってそれぞれお話を伺います。東海豪雨は南部さんとボランティアセンターにおられた鈴木さんから、京都水害のほうは京都市災害ボランティアセンターにおられた長峰さんと深尾さんからお話をお伺いします。そして、どのように話を引き出せるのか、どういう手法を執っていけばいいのか、なぜ反省・教訓を共有化しなければいけないのかという話を、ヒアリングした結果を踏まえて、意見交換してまとめていきたいと思います。

今後、部会という形でゆっくりとした活動を続けていくことになると思いますが、そこで継続的にやっていく課題、やり方のようなものを少し整理できれば、そういう活動につなげていける、その手掛かりを得たいと思います。

鍵屋(特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員)

今まで、災害を受けていない人にその災害をちゃんと伝えるのだという思いで様々な記録が残されてきました。しかし、本当に伝わるのかという問題意識が私にはありました。私もちゃんと人に話してきましたし、いろいろな人が災害の体験談を話してくれますが、どうもぴんと来ません。もちろんそれなりに大変だったとは思いますが、例えばマニュアルのレベルにするなど、実際に自分が活動するときにその体験談が本当に生きるのかというレベルで深く考えると、あまり生きてこないような気がする、何をやっていいかよく分からない、大変だという思いだけが残るという、もどかしい気持ちでずっといたところに、富士常葉大学の重川先生がやっていた災害エスノグラフィーというものの記録を見て、これだと思いました。

災害エスノグラフィーとは、何人かの人が災害のときどういったことが起こったのか、今はこうなっている、もう1回起こったらこういう準備しておこうということを率直な生の言葉で話しているものです。それを見て、本当によい教材とはこういうものだろうなと思いました。エスノグラフィーの中には知恵、意外性、失敗談などが詰まっています。災害という特殊な状況でものすごい思いをされた方々が語っている言葉は、やはり重いです。それと今あるマニュアルを見比べる。マニュアルというのは今までの経験を精査してきちんと形式知化して、分かりやすく書いてあるのでよくできてはいますが、背後にある成功の物語や涙、悲しみ、教訓、知恵というものは全然分かりません。マニュアルには、やはり抜けているものがあります。私は、マニュアルと生の言葉から我々が受け取る感情、つまり形式知と暗黙知の間をやり取りすることによって、マニュアルの意味がよく理解できるようになり、災害に対する心構えがきちんとできるようになると考えたの

です。

資料の4ページに、その研修効果をまとめています。達成目標は災害のイメージを高めていくことで、そのためには生の話が必要です。しかし、高めたイメージそのままでは分からないので、形式知にしなければいけません。そこで、マニュアルと見比べるといった手順を踏んでいきます。そうすると非常によく理解できる。去年からいろいろなところで災害エスノグラフィを使った研修をやっていますが、非常に劇的な効果がありました。今は、これが一番いい方法ではないかと思っています。

防災ボランティアの方々には、災害時に自分がどんな思いを持ったのか、どんな失敗をしたのか、何を学んだのかということ、なんとなくではなくきちんと自分の記録として残してもらいたいと思います。それも一人ではなくて、何人かで話し合っ、あのときはこうだった、あのときやったのはこの人だった、あの人が横から来て壊していったなど、そういう話をきちんと、防災ボランティアの方々にも社会に貢献する形で残してもらいたいと思います。

今日はそのエスノグラフィを、本当は24時間くらいかかる話を、3時間ぐらいに縮めてていねいに聞いていくのですが、時間の関係で1時間ちょっとでどのくらいできるか実験してみたいと思います。その話をていねいに聞いて、話す人もていねいに話して、きちんと記録として教訓や知恵がほかのかたに伝わるようにしていった、人間の防災意識を変える素材になればということで提案しました。

これが今日のねらいです。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

今のはエスノグラフィとその使い方の話でしたが、そういう話を先般東京で集まったときにみんなでして、この部会としてはこんなことをやっていけばいいのではないかという話になったという理解でよろしいですね。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

そうです。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

続いて、資料の11ページをご説明します。失敗を共有するのは、言いたくない話もあると思うので、とても難しいです。今のエスノグラフィのように、一から十までゆっくり聞いていく中で反省・教訓点という話が出てくるのかもしれませんが、それをデータベースにしてみようという試みが、失敗学の中にあります。マニュアルにならないものをどう伝えるのかということが失敗学の目的なので、データベースについては31の項目に分けていろいろと調べていった、まとめていくようです。

13ページと14ページに失敗マンダラというものがあります。単純に原因と結果がそれぞれ結びついて失敗するというのではなく、14ページの真ん中の図ですが、知識不足や管理不良などが一つずつ重なって、その上に判断があって、最終的には失敗に至る。そして、個別の事象を積み重ねていくとその次のレベルになる。失敗行動の分類とありますが、ハードの政策とソフトの政策のところで一つ一つハードとソフトに失敗に至る原因があった、個別の問題がもう一つ上に行くと政策管理のところで問題があったとなどという話になり、それがスパイラルになって結局失敗の原因になる。一つ一つの細かい原因からではなく、大きなところから理解していきながら一つ一つをばらしてみるとマンダラのようになっているということで、失敗マンダラという言い方をしています。

実は失敗データベースには、災害も入っています。しかし、読んでみてもどの辺が失敗か教訓か、よく分かりません。単純にだれがどう間違っったという話ではない、いろいろな、複雑な、ある意味では暗黙知のような領域もありますので、その辺を集めるときにどういう苦労をしているのか知りたいと私が前に申しあげていたので、ご紹介するためにこの資料をつけました。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

失敗の要因はいろいろです。その要因を例えば怖い教師や考えない部下などといったからくりの中に入れ

ると、失敗という結果になるのです。常に原因とからくりがあって結果が出るということですね。例えば雪印乳業がなぜ失敗したかという、ていねいな生産管理をしなかったという要因と、まずいことを報告すると上司が隠そうとする、上司から怒られるなど、言った者に責任が降りかかるという企業体質というからくりがあって、そこにちょっと利益を上げたいという気持ちがかかったために失敗に結びついたわけです。そういう要因とからくりをきちっと分けるというところが、失敗学の面白いところだと思います。

もう一つは、成功の道筋は最後は一本の細い糸になるけれども、その過程では試行錯誤しながら幾つもマニュアルのようなものができます。ところが、次の世代になると成功したマニュアルしか見ないので、ちょっとほかの要因にぶつかったときに軌道修正が効かずに大きな失敗になってしまう。そのあたりが面白いところです。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

今のお話の中には、私たちが共有化したい何かとつながるものも含まれているような気がしました。

渥美（大阪大学コミュニケーションデザイン・センター 助教授）

私からは、智恵のひろばの経緯と現状についてご説明します。

智恵のひろばは、災害NPOと今では呼ばれるような、とりわけ阪神・淡路大震災以降に出てきた団体の人たちが、何とか市民の人に使ってもらえるような知恵の集積を図りたいと思って作ったものです。神戸の熱が覚めやらないときは局所、つまり神戸一点だけの災害に対応していましたし、その後の災害でもどちらかというところ1か所に多くの人が集まってくるといったことだったわけですが、東南海・南海地震のように広域かつ同時多発になると、それではどうしようもないことが如実に分かってきたのがその動機です。

その当時、2000年あたりの現状としては、二つの全国的なネットワークができてはいたものの、あるいは東京には東京災害ボランティアネットワークという大きな組織があったものの、それぞれがそれぞれのやり方でやっているという中で、どうしようかということになっていました。災害は同時多発であちこちに起こるのに、災害で得た知恵はNPOと呼ばれるところに偏在している。どこのNPOは何が得意だということは何となく知っている、あるいは、こういうときにはこうしたほうがいいということとはみんな何となく知っているのだけれども、それをまとめるという方向にはありませんでした。自分たちのためにまとめることは少し考えてはいたものの、それどころではないということになってきたわけです。我々のように物好きでやっている者は別として、ほとんどの人は防災などに関心がない、関心を持つほうがおかしいと思ったほうがいいわけで、そういうかたがたが何かやっているうちにふと災害のことに気づいたという仕組みが作れないだろうかということで、2002年だったか2003年だったかにネットワークの人たちで集まって、こういうものを智恵のひろばと呼んで、みんなで集まって考えてみませんかということになりました。そして、栗田さんに代表を務めて頂いて、2005年1月17日、震災10年のときに智恵のひろばが立ち上がったわけです。

ここまではどちらかというところ成功事例です。そこから失敗が続いていきます。まず、データベースを作ろうと思いました。これが失敗です。なぜかというところ、作る難しさもさることながら、そんなものはだれも見ないということが一つです。それから、暗黙知を探ろうとしましたが、暗黙知は定義上、暗黙だから、皆さんに言ってくれと言っても言えないことが多いのです。それから忙しい。災害が起これば飛んでいくので、そんなことをやっている場合ではないということです。具体的には2004年に形を作って、2005年の設立を迎えようとしたのですが、2004年は災害続きで皆さん現場に出てしまっていて、現場からすぐに答えを言ってくれといわれてもつらい、言えるわけがないという状態で、物理的に時間がありませんでした。

データベースではないとなったときに、我々には皆さんに見せていく、見せ方のセンスがありませんでした。具体的には、デザイナーのかたに入ってもらうことを思いつけなかったわけです。それから、お金がありませんでした。あちこちの助成財団等にいろいろな手でいろいろなことを言ったのですが、聞いてもらえませんでした。それはこちらの書き方が失敗だったということです。

ようやくこの春から、郵政公社の助成金が栗田さんのところにつくようになり、それで知恵の収集に関しての金銭的なめどが立ちました。また、知恵の加工については、私が去年の4月からコミュニケーションデザイン・センターに変わり、日ごろからデザイナーのかたがたと一緒に仕事をするような環境になり、デザイナーが身近な同僚になったので、ぜひ協力してくださいと言えるようになりました。こういうことで何とか動き出しています。

今までやったことですが、11 ページにある事例名称、代表図、事例発生日といったものを N P O のかたに見せて、何か入れてもらうおうとしました。それは返ってくるものもあるので、そういう知恵があったり、メーリングリストを作って、200 字ぐらいで自分の思う知恵を書いて、次のかたにリレーしていくということもやってみました。これは毎日新聞が取り上げてくれてコーナーになったこともあります。みんな忙しくて、なかなか続きませんでした。それから、震災 10 年を前にして、新潟県中越地震が起こる 1 週間前に集まって震災 10 年のことについて皆さんにインタビューしました。そのインタビュー結果を文字データにして、どういう言葉がいちばん多く出てくるか、こういう言葉とこういう言葉がよく一緒に出てくるといったことを分析して、どういう知恵のグループがあるのかということアカデミックにやってみて、論文に書くということもしました。でも、それでは言っていることとやっていることが随分ずれていたわけです。「市民のかたがたに」と言って始めたのですから。そこで方向転換して、現在の状況になってきたわけです。

では、まず収集の難しさと、集まった知恵の難しさと、加工面のアイデアをお話したいと思います。

知恵を収集するとき、初めてお会いするかただと、暗黙知と言いながら、それは私が知らない知であって、形式知をおっしゃると思います。だから、関係づくりがいちばん大事だと思います。だれかが本当のことをどこかで知っていて、それをうまく聞き出せば分かるという発想が間違っていると思います。我々はそういうものを集めたいと思いました。収集にお金がついたと言っていますが、回数を重ねていきさえすれば知恵が集まってくるかという、そう簡単なものではないという難しさがあって、今度は集まってきた知恵の正しさが問題になります。理科系の先生がたにその根拠を言っていたかなければいけないことも出てくるわけですが、その辺をどうぞ相談したらいいのか、ちょっと分かりません。

デザインのところはけっこうノリノリでやっています。知恵というのは、例えば避難所でしんどいという話を聞こうと思ったら灰皿のあるところに行ったらいい。そうすると、たばこを吸いに来た人が話をしてくれるというようなもので、そういう私たちが何となく知っている知恵を出したいわけです。

また、防災にしても、合い言葉や川柳、漫才、数え歌などで入れたほうがいいということで、そういうところを今、工夫しようと思っています。例えば割りばしの袋にちょっと入れておく、マクドナルドの紙に書いておくなど、よくあるパターンです。あるいは、一人でできる防災、10 人でできる防災、100 人でできる防災、100 円でできる防災、1000 円でできる防災、1 万円でする防災という分類をしてみる。あるいはワークショップを組んでみる。エスノグラフィーがすごく大事だと思うのは、ストーリーがそこないと断片化するからで、グッドストーリーとグッドプラクティスを必ずそこにかませて、こういったことをしていきたいと考えています。

これがどうなっていくかというと、それぞれがかってにやっていて、それはそれで全然かまわないと思うのですが、この手のデータベースづくりを、お世話になっている先生がたもいろいろやっておられるようです。例えば国連では国別の防災施策をデータベース化しているようですし、京大防災研にいらっしゃった亀田先生は、ハイパーベースというものを委託を受けて作られていて、それには本当に効果があったもの、例えばマングローブを植えて津波の検証をしたものなど、地元に根ざした技術がデータとして入っています。ハードの数式の技術ではないのですが、でもやはり技術なのです。それを市民が自分でできるようにしていくのが我々のものだろうと思うので、それをリンクさせていくことを今考えているところです。

最後に一言だけ申し上げると、こうやっていろいろなところで集めていくとまさにグルメレポートになる、それを集めるだけではだめで、何とかレシピにしなければいけないとよく言われていますが、そこで満足してしまうのが我々だと思います。でも、私はそれではまだだめだと思うのです。毎日の料理を作るのにレシピを見て作っているお母さんはあまりいません。冷蔵庫をのぞいて、今日はこういう材料があるからこれでいこうと思う、そこが本当の知恵なので、いろいろ集めてくることに満足せず、それをエスノグラフィーなどの方法を使って形式知にしたところでも満足せず、智恵のひろばはその次の料理のコツのようなものをまとめていきたいと思っています。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

ボランティア検討会の延長の部会でやろうとしていることは、防災ボランティアと呼ばれる人たちの役に立つような情報だと思います。智恵のひろばはもう一歩先の市民のところまで行っているのですが、重なっている部分もけっこう多いと思うので、一緒にできるところはきっとあると思います。

今回の分科会は、とりあえず実際に話を聞いてみることにしました。聞くのはお昼を食べてからですが、その前に、どのように聞いたらいいかという話をかってにこちらで少し考えたので、これでいいかどうか、それを聞いた後どのように整理するかということをご確認しておきたいと思います。

ヒアリングというか、話を聞くという感じだと思いますが、エスノグラフィーという言葉は特定の手法だけを指してしまうという指摘もあって、そうではない言葉を使って鍵屋さんから「ていねいなヒアリングと物語化」という言葉に今回いただきました。とりあえず1時間ぐらいお話をお伺いできるとしたら、現場についての最初の印象、そして時間経過を追って話を聞いていこうということで、初日、2日め以降、そのかたが抜ける段階でどんな状況だったかという話をお聞きしたいと思います。もう一つは、何日間かずっと行っていらっしゃったと思うので、ある特定の事象、気になったことがあったら、その最初から終わりまでの話をずっと聞きたいと思います。せっかくだからこんな話をしてみたいというものがあれば、それでいいような気がします。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

特に私の問題意識としてあるのは、いちばん最初にいろいろな人がボランティアセンターに集まってくる、そのときの状況、それが軌道に乗るまでどういう苦労があったのかなど、そこにいろいろな逸話があるだろうと。最初にボランティアセンターに集まってきて、どういう形で運営を進めて、うまくいくようにするまでの間は一つの大きな塊です。

もう一つの塊は、ボランティア活動は、住民、社会福祉協議会、行政、マスコミ、ボランティアどうしなど、いろいろなほかの人と関係しながら進めていきます。

次に、ボランティア活動そのものの喜び、つらいこと、いろいろあったと思いますが、その他者との関係とボランティア活動そのものがその次に聞きたい話です。

最後は、撤収するときです。私は仕事が忙しくなったのでこういうタイミングで帰りましたと。でも、最後、離れるときにはいろいろな思いがあるだろうと思います。もし組織的に撤収することを決めるところに居合わせていたのであれば、どのタイミングで撤収しようという話になって撤収したのかという閉じ方です。

大きな項目でいうとその四つくらいで、最初の印象、うまく動き出してからのほかの団体との交流、ボランティア活動そのものについて印象に残ったこと、最後の撤収といった事柄について、それぞれ15分ぐらいをめどに時系列でお話しいただければと思います。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

エスのグラフィーでは、こういう話を頭から最後まで、3時間や24時間と聞いてまとめていくわけですが、今日は時間が1時間ちょっとです。それと、現場以外分からない人間だと分かっていることを改めて聞いてしまうので、同じテーマでお二人に掛け合いでお話ししていただきながら聞いていく手法しかないかなと思ってそんな形にしましたが、こういうこと以外に聞きたい、話したいということがあればなお伺いしておいて、議論に入りたいと思います。

では、まず何を話されるかお話しください。

長峰（京都災害ボランティアセンター 副理事長・吉村雄之祐氏代理）

私は初日に、とりあえず現場に行ってこいということでバスに乗りました。現場で感じたことをそのまま話します。初動なので、できていたのは名簿だけで指揮者もだれもいない、私はボランティアバスのリーダーとして乗ったのですが、自分で判断していかなければ参加者を守って帰ってこれないという状況で、バックに何もついていないような不安の塊の中で行動しました。

鈴木（レスキューストックヤード 評議員）

長峰さんと重なりますが、別の立場での東海豪雨の立ち上げ時の苦労を話したいと思います。今の自分の所属はレスキューストックヤードの評議員ですが、2年前まではY M C Aのフルタイムのスタッフで、主に青少年のボランティアグループを育成していましたので、東海豪雨のときに高校生などを連れて行って活動

した体験もお話しできると思います。現在は高校生のボランティアグループの育成をY M C Aとロータリークラブから委託されていて、不登校の子が通う単位制高校の非常勤講師もしています。そういう意味で、防災のプロではありませんが、ボランティアや青少年というキーワードの中で話すことができるのではないかと思います。

後ろにいる彼はクリスさんです。彼は私と一緒に東海豪雨のときに名古屋市南部のボランティアセンターでスーパーバイザーとその補佐役という形で動いてくれた人です。

クリス

肩書きはプータローです。好きかってにやっています。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

鈴木さんの話に少し突っ込んでいただいたり、補足したりしていただきたいと思います。

南部（特定非営利活動法人 災害ボランティアネットワーク鈴鹿 代表）

私は東海豪雨のとき、本部に入りました。しかも、家は三重の鈴鹿なので、鈴鹿からここへ来るのに随分時間がかかったのですが、11日間、毎日通い続けました。なぜそうしたかというと、家庭の崩壊が起こるといけないので、家へ帰らないといけないと思ったからです。そのときに、ボランティアセンターの本部とはどういうものかということをとくと体験して、使われっぱなしでは悔しいと思ったので、それを利用して、あることを考えつきました。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

それは本番に取っておきましょう。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

今、皆さんに話をお伺いしているのは、後で二つに分かれるので、どちらの話を聞きたいということを決めてもらうためです。進行役は私と鍵屋さんになります。

深尾（京都市災害ボランティアセンター 事務局長）

私自身は今、ひょんなことから京都市災害ボランティアセンターの事務局長をやっており、いろいろと調整的なことも多いのですが、台風23号のときも行政サイドの条件整備や広域的な後方支援の仕事がものすごくありました。そういったところと、現地に入っていく中で、長峰さんと同じような形で現地のボランティアセンター、社会福祉協議会をどう支援しながら作っていくかということを後方的に支援して、必要な資源を投入するという役回りをしていました。そういう点で、長峰さんの話に相槌を打つような形で話を進められればと思います。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

この辺は難しい話がいっぱい出てくると思います。ただ、今日はここまで行くのは難しいと思います。本当は聞きたいのですが、無理やりお話の最後まで聞くよりも、ある部分をしっかり聞きたいと思います。皆さんも多分語り足りないと思うので、それはこの後、何らかの形で、検討会をきっかけにした部会場で続けていきたいと思っています。

以上のような話が聞けそうですが、それをどのように役立てていけばいいのかというのは、先ほどの鍵屋さんや渥美先生の話の中で少しイメージできたかと思います。話すかたはそれを頭の中に置いておいてください。昼食後、4階にある災害対策室を見学していただき、再開は1時です。

3．事例ヒアリング (別紙参照)

4．意見交換

中川(時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長)

今、聞いていただいた話の中には、ものすごく参考になったり、学べたことがあったと思うので、これはなるほどと思ったとか、こういう失敗をしてはいけないなど、気づいたことを思い出して紙に書いておいてください。

鍵屋(特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員)

1枚に一つの項目を書いてください。書き方は自由でけっこうです。

中川(時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長)

それとは別に、今から全員で手法について話をしたいと思います。ダブルの作業になりますが、よろしくお願いします。

私たちとしては、今話を聞いて、いろいろ学ぶところもあったわけですが、これをどういう形で続けていったらいいのか、どのように聞いていけばいいのか、手法については最初に共有しておかなければいけないと思うので、そこから話をします。

鍵屋(特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員)

今、ていねいに2人、3人の話をヒアリングされて、いろいろなことを思ったと思いますが、その感想をまず聞きたいと思います。あるいは、1時間ちょっと話していただいた感想を聞きたいと思います。それで自分がやったことの再確認をできた、満足感があつた、もっと話したい、思ったことの半分しか言っていないなど、いろいろあると思うので、感想を一人ずつお話しただけですか。

稲垣(中越復興市民会議・山岸孝博氏代理)

1時間半伺って、南部さんのお話を聞きながら、中越では南部さんはだれだったのかと考えると、こういうかたがうまくやられていたのだなと、波長が合うというか、そういう感じを受けました。話し方、目の使い方、間合いの取り方、そういうところに共通している部分があると思いました。何がどうなのかということとは分かりませんが、引き込まれたというのでしょうか、中越でもいろいろな部分で活躍されたかたと非常にだぶって映った感じがしました。

鍵屋(特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員)

それは言いがたいところもあるのですが、こういうタイプの人間像がボランティアのまとめ役やリーダーシップを発揮できるタイプのお一人だと感じたということですね。それは、もうちょっと言えばどんなところですか。

稲垣(中越復興市民会議・山岸孝博氏代理)

多分、リーダーシップというとなつらいかなという気がします。うまく人のことを聞き出せたり、うまく人の立場になれたり・・・。

鍵屋(特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員)

敷居が低いというのか。

稲垣（中越復興市民会議・山岸孝博氏代理）

そういうところなのかなと思います。リーダーシップというわけでもないと思います。多分、いろいろな意味で、自分が話していても聞いている立場になっているという感じもします。それは自然にやられているのだと思いますが、そういう感じです。あまり限定したくない、その感じを出したいということです。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

こういうていねいな聞き取りをするからこそ、そういう感じができて、これを例えば箇条書きにしても何も出てこない？。

稲垣（中越復興市民会議・山岸孝博氏代理）

もちろん、こうやって相對してお話ししていれば大体分かる話なのですが、何かの発表会や会議を聞いているだけでは多分分からないという感じがします。

青木（内閣府 政策統括官付企画官）

私は長峰さんと深尾さんの京都の話を伺いました。困ったちゃん、行政の人、あるいはバスを仕切れない肩書きだけの管理職などといった人たちが登場してくる中で、舞い上がってしまっている人、混乱している人、うつになってしまう人など、いろいろな状況にいる人たちがいて、自分がぶれないで、いちばん冷静になって対応しないと、そういうものは全部処理できないということが一つ。もう一つは、困ったちゃんに対して次の日どうしたのかということをお伺ったのですが、説得と本人の納得、あるいは本人が自主的に身を引くことはあるが、基本的にこちらから排除することはしないという話を聞いて、冷静に対処しなければいけないという部分で、非常に毅然とした対応が必要な部分もあるし、その一方で人間が相当好きではなければやっていられないと感じました。

自分自身がそういう場面に行ったことがないので、全然違うシチュエーションで見たり、物語の中で聞いたようなもののつなぎあわせでしか想像できないのですが、コーディネーターの人に求められる資質として、そういうことがあるのかなと思いました。

福田（特定非営利活動法人 東京ボランティアネットワーク 事務局長）

まず、ちょっと時間が足りないように思いました。鍵屋さんの聞き出し方もうまかったし、お二人もすごくお話が上手だったので、俯瞰した見方と現場の話をバランスよくお話ししてくれてすごく状況が分かったというか、自分が体験した被災現場とうまくシンクロさせて、ああいうことだろうなとイメージがつきやすかったです。

ただ、多分こんなものじゃなかっただろうなということは正直いって感じました。実はもっときなくさい話があって、本当はそちらが教訓や次の災害につながるところなのだろうと感じました。

深尾（京都市災害ボランティアセンター 事務局長）

一つよかったのは、長峰さんと話すことで思い出していくということがあったことです。これは多分一人だったら、ちょっとしんどかったかなと思います。

冒頭で渥美先生がおっしゃったように、居酒屋のような雰囲気のところだと、もうちょっと突っ込んだ話や、いろいろなことも言えるのかなと思いますが、活字になることを意識してしまったので、やはり作業が効果的に生きていくためには語り手側への安心感と雰囲気と時間とシチュエーションは割合重要なのかなと思いました。

今のトーンですずっと話して行って、3時間や5時間あれば、多分ぼろぼろ言っていくと思います。そういうところをもう1回突っ込んでいってもらえると、私たちも整理できたり、引き出してもらえたりということがあるので、引き出してもらった作業にはもうちょっと時間があればよかったかなと思いました。非常に楽しかったです。

長峰（京都災害ボランティアセンター 副理事長・吉村雄之祐氏代理）

今日は話し手側で、深尾さんを相手として話しました。今まで私は現場視点でしか話していなかったので、現場として行政に対して「何やこれ」と思ったことがやはりありました。でも、実際、行政は裏方でいろいろなことをやっていたと今日お聞きして、聞いていた以上に大変なことを知って、みんな同じベクトルを向いてはいても、空回りしているところがあるなと感じました。そういうことを日ごろから話し合っていけるような場をもうちょっと定期的に、夜、話しやすそうな感じの場所でやっていける機会がもっとあればなと感じました。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

話してみても感想はどうですか。一人のボランティア活動家として、こういうきちんとした話をすることは満足感が高いというか、やったほうがいいと思いますか。

長峰（京都災害ボランティアセンター 副理事長・吉村雄之祐氏代理）

このような場があることで、自分の士気が高まります。例えば深尾さんや皆さんと話して引き出されたりすることで、それに対しての考えがそこで変わったり、反省したりすることがあるので、それはいいのですが、ただ、記録されているということもあって、100 思っていることを 100 話せたかということ、そうでもないというところはあります。

星野（NPO法人国際ボランティア学生協会（IVUSA））

ある種、会話の盗み聞きのようなことをしていたので、妙にリアルで、自分の中でも想像できる、特に自分の体験を通してなるほどと思うこともありました。今回は現場と行政という二つの視点からの会話を盗み聞いていたので、その点でけっこう全体的なものも見えたかなと、ほんの一部ですが、思います。一人一人の会話もよく理解できるのですが、体験者に何人かで話してもらうというのは、すごくいい試みなのかなと思いました。

大谷（NPO法人国際ボランティア学生協会（IVUSA））

うちの団体は学生がメインなので、よく考えてみると、居酒屋で同じような場面が代々繰り返されていきます。無意識のうちに、先輩どうしの話を後輩が聞いて、自分でいろいろ考えるということをやっていたのかなと思いました。居酒屋ではなくてこういうところでやるのもいいのかなということで、学生に考えさせるという意味では非常に有効な手法だと思いました。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

居酒屋でやると、そのときは盛り上がってよかったような気がするのですが、気楽にまじめな話をする場は意外とないので、そういう意味では非常にいい場なのだろうなと思います。

渡辺（特定非営利活動法人 YMC Aよこすかコミュニティサポート）

今日やってみて、写真や材料を用意すればもっと深めていけるかなということを感じました。けっこう忘れていたこともあってもどかしかったので、もっと全体を絵で見たり、そのときにあったものや使った用紙などがあれば、もっとリアルに思い出せたり、話せたりするなと思いました。

あと、こういう機会を居酒屋でやっているというのは、実際、後輩に伝えていく場はこういう災害救援の場でももっとやっていく必要があると感じました。

クリス

私の座右の銘は「完成しない」という言葉です。ボランティアセンターをクローズングするときに、「ベストの形はほかにある。それが実現できていないのだから、今回のボランティアセンターは成功したとは言ってはいけない。今後二度とこういうことが起こらないことを望むが、残念ながら起こるだろう。そのためにみんなも自分のスキルを上げる努力をしてほしい。私もスキルを上げるためにできることをやる」と格好いいことを言ったのですが、現状がどうなのかという話を聞かせていただいて、やはりまだまだ不十分なもの

が非常に多いという、未完成感を持ちました。だから、もっと勉強をしますという宣言をこの場でしておきます。

長谷川

私は今日、傍聴という立場でしたが、実は私は国の下部の機関に登録して防災をやっていました。今は退職して次の職場へ来ていますが、最近災害が多いので、ボランティアを立ち上げるという格好で今、努力しています。今日も国の機関から、名古屋で検討会があるからぜひと昨日連絡があって、参加させてもらいました。

東海豪雨の話も、私の家は岐阜県の各務原なので、夜中の3時ごろにタクシーで帰って、新川の辺り、22号のバイパス辺の状況はよく分かっています。そういう経験もしていますので、皆さんとは相当差がありますが、私どもの組織を通じて何らかのボランティアを、ちょっとでもお手伝いしていければと思います。今聞いていたら、とてもではないですが、私どもでは皆さんのやっておられるところまではいかないなと思いました。ボランティアを立ち上げるにしても、例えばボランティアの保険や資金も要るわけですから、そういうことも参考にするために今日は参加しました。

南部（特定非営利活動法人 災害ボランティアネットワーク鈴鹿 代表）

私は、こういう場はすごくいいと思います。今まで検討委員会はありましたが、いちばん最初にちょっと言うぐらいで、なかなか聞いてもらえないというか、みんな賢いことばかり言うので、勇気がなくてなかなか言えませんでした。でも、小さな単位だったら井戸端会議のようで、言いたいことが半分ぐらいは言えたかなと思います。

東海豪雨から随分時間がたっています。この間の話のほうがよかったのではないかなともあります。鉄は早いうちに打てというので、ぜひ早めにこういうものをどんどんやっていかないと、本音が聞けなくなります。時間がたてば嫌なことを言ったこともみんな忘れてしまって、自分のいいことだけを言うようになります。私も今日そうだったような感じがしていますので、ぜひ早いうちにこういうものをやったらいいと思います。それと、一言でも二言でもいいから、どうぞみんな言ってくださいという場はすごくいいなと思います。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

新潟県中越地震も早めに聞かないと危ないですね。

鈴木（レスキューストックヤード 評議員）

私は申し訳ないと思うことが二つあります。一つは、東海豪雨の話をしましたが、私の記憶にあいまいな部分があって、クリスさんや渡辺さんに助けてもらって、その分、南部さんに話してもらった時間が少なくなったことです。申し訳ないと思っています。

もう一つは自分の役割です。私はファシリテーターの役割や、不登校の高校の先生という関係で、聞いている人の姿が気になって、自分が一方的に話すことが苦手なタイプです。ちゃんと満足に聞いてもらっているか、話が通じているか、どうも反応が気になってしまうのです。そういう落ち着かない状態が最後まで続いたような気がします。

私がいちばん言いたいことは、ボランティアセンターがうまくいきはじめたと感じるときは、みんなが強がりをやめたときだということです。自分はこのしかできない、ほかの人はここができる、それを合わせてやればいいのに、自分だけ完璧にこなそうとする。それをどこかで切り取ったときに、ボランティアセンターがうまく運営しはじめると感じています。

思い出しましたが、福田さんとは以前、千葉県ボランティアコーディネーター養成講座の仕事を一緒にさせてもらいました。彼がワークショップを担当して、その合間に私がアイスブレイキングを、キャラクターを生かしてやったりしたことがあります。助け合って、いいところ、悪いところ、得意、不得意の分野をうまく組み合わせてやって、楽しかった記憶があります。

そういう意味で、人間関係を円滑にするというか、ボランティアセンターがうまくいきはじめるのは、みんなが強がりをやめて、自分の弱さや人の強さを認め始めたときかなということに、今回話し合いをして気づきました。

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

私は、話すのは好きで、人の話を聞くのはあまり好きではありませんが、今日は真剣に1時間、片言隻句漏らさず聞いてやろうという思いで来ました。間違いなく、話すよりは勉強になります。人間性もよく見える気がします。

ボランティアのかた一人一人から災害があったらすぐに話を聞き取って、きちんと記録に残す作業を続けることには意味がある、そして、その成果をできるだけ共有していけるようにまた力を合わせていきたいと思いました。

渥美（大阪大学コミュニケーションデザイン・センター 助教授）

大変面白く、いい場だったと思います。私は南部さんのお話がなぜ身近に感じたり、いいなと思うのかを考えながら聞いていました。それは言語に近いこともありますが、間接話法が多い、相手がいることを前提に話がすべて始まっているということがあったりして、波長というか距離感が大変合ったからだと思います。検討会では今、こういう話をする場面が求められているように思います。

場として面白かったという点では、今回は4人のかたが同じ場を見てきた、同じ記憶を持っているという前提でやっているわけです。でも、違う場にいらっちゃって、それぞれが一緒のような、ずれているようなというところで何かを思い出すという場でした。ただ、残念ながら我々は自己紹介をちゃんとしないでやったので、おまえはだれだという不安を与えてしまっているだろうなということが反省点でした。

聞くほうも入っている場ですから、これを記録に残していくときに、エスノグラフィーというのにちょっと抵抗があると言ったのは、聞いているおまえはだれということを入れておかないといけないと思うからです。だれに話すかによって随分違ってきます。今日、あいまいなままで座ってしまったのは申し訳なかったと思います。それから、話していただく人も話してよかったと思っているかどうかが大事で、そんなことは今回一切おかまいなしでやってしまったのも失礼だったかなと思います。

教訓を聞くということでは、嫁としゅうとめのもめ事を一生懸命やっている番組がありますが、そこから教訓を学んでいる人はだれもないのではないのでしょうか。そうではなくて、あいつより自分のほうがうまくやる、自分だったらそのときこう言うだろうと思って聞いているはず。それはそうだなと思います。今日も、そのとき私だったらこうしたらどう、こういうものがあるのになと思って聞けるものが内部で聞くときのよさなのかなと思いました。

あとは理屈っぽいことと技術的なことを一点ずつ言って終わりにします。何を言っていないかをどうやって見るかがいちばん大事だと、学生にも教えています。インタビューに行ったときに、相手が触れていいはずのことなのに触れていないことに気づいたら大したもの。書かれた文字、行間を読めということですが、そういうものはどうやって聞けるのかということで、技術的には2回め、3回めと何度も聞いていく必要があるだろうという気がします。

私たちも飲み屋でインタビューをしたことはありますが、これは大変です。同じ話が何回も続いて、もういいと言っているのにかまわず話します。だから、テープおこしに本当に苦労します。でも、それはとても良いことです。皆さんが飲み屋でやるような雰囲気をどうやってこういうところで作ったらいいのかなという気がしています。

時間がたつと、いいところだけという語り部さんのようになってしまいますよね。でも、それもやりようだと思います。私が新潟県中越地震で最初のころにいただいたパワーポイントと今いただいたパワーポイントは随分変わりました。それは何をどうストーリー化しているかというところが、現実をどう見ているかというところに反映されているのだろうと思うので、その変化を見ることが大事かなという気がしました。

中川（時事通信社 防災リスクマネジメント Web 編集長）

私は人から話を聞くのが仕事なので、ちょっと感じたことがあります。聞く前にできるだけ下調べをして聞けということです。先ほどの渡辺君の話ではないですが、話を聞いている人みんなで共有して聞けば、もう少しイメージを持って聞けたかなというところがありました。だから、もしこれからそういう場があれば、一回それをおさらいしてから一緒に聞くと、何を言っているかがよく分かるだろうし、その人も思い出せるかなと、やり方としてそう思いました。

話をしてもらうのは、私たちのほうは4人だったので、ちょっと多かったかなという感じがあります。その人たちには話す前にその人たちで話をしておいてもらって、それから聞けばよかったのですが、お互いどの辺の話をしますかといった遠慮しながらのようなところがありました。だから、うまくキャッチボールできたところもありましたが、ちょっと物足りなかったかなと思います。いずれにしろ1時間では出てこないし、ほんの触りの部分だけで、突っ込みたいところがいっぱいありました。それは、今日は何かを知りたいということよりも、どんなものだろうということをやらせてもらったので、大変申し訳なかったと思います。

居酒屋の話はそのとおりだと思います。全国の社会福祉協議会の方々が。すごく動きが良くなっているように感じますが、社協の方を対象にした研修会の後の、居酒屋などでみんなが情報を共有して行って、いつの間にか皆さんが理解しているようなところがあるという話を聞いたことがあります。そういう意味では、話がゆっくり聞けるようになるといいのかなと思います。ただ、これをどう生かしていくかという話は、また考えていかなければいけないと思います。だから、このセッションはやっていきたいと思うし、その場以外でもやって行って、検討会の全員ぐらいは終わらせなければいけないと思います。

5．振り返り

鍵屋（特定非営利活動法人 東京いのちのポータルサイト/板橋区職員）

では、へえと思ったこと、知恵や失敗などを、今すぐ少なくとも二つ書いてください。名前も書いておいてください。