

## 分科会 1 「災害ボランティアセンター」

ファシリテーター 山崎 水紀夫氏（特定非営利活動法人NPO 高知市民会議 理事）

### 山崎水紀夫

今日は、この課題集について大きな骨格の部分で話をしてほしいと聞いています。できれば、11 ページから 15 ページの設置と運営ノウハウと終了の判断までについてお願いします。この課題集には、基本的に災害ボランティアセンターの設置の必要性が書いてないようです。そもそも災害ボランティアセンターがどうしても必要なのだという部分を理解していないままにやってしまうから後々いろいろな問題が起きるのではないかと、午前中に北川さんや渥美さんが言っておられましたが、なぜ必要かという部分をぜひご意見として入れていただければと思います。

では 11 ページ、設置の部分でなぜ必要なのかという部分を含めて、自由にご発言をいただきたいと思っています。

### ○災害ボランティアセンターの設置の必要性・意義

#### 北川

私の経験上から、災害ボランティアセンターというスタイルを取らないボランティア支援もあるわけです。岩手・宮城内陸地震のうちの栗原市などはまさにそのとおりです。うちの場合は「地域助け合いセンター」という名前にして、「災害ボランティアセンターは開きません」というふうに宣言しつつも、住民の人と行政と社協とNPOとで住民の声をしっかりと受け止める窓口が必要です、では、地域助け合いセンターをつくろうと、私は非常に流れとして理想的だと思います。災害ボランティアセンターありきではなくて、必要性が住民の声から出てきて、住民の声を受け付ける窓口をつくっていきこうと、結果的にはもちろんボランティアコーディネートをやりまし、災害ボランティアセンターと同じことをやっていました。そういうスタイルもあったり、いろいろな多様なやり方があるのだというところに触れないと、この表現は最初から災害ボランティアセンターというふうに入っているの、ポイントはそこを私としては入れたいというのがあります。

#### 弘中

実は、私の宇部市ではボランティアセンターを立ち上げていなくて、地域助け合いセンターという名称も付けずに、「社協を中心として」という形で、市役所が調整役になって、地域の支所を中心に、市役所の職員と市社協と地域住民と地元のボランティア仲間に声を掛けて、この日とこの日にやりましよう日と日にちを決めて片付けをやりまし。漏れたところや追加支援が必要なところについては、役所にも入ってくるものがあるのですが、社協に窓口になっていただいて、個別に対応しました。

私もやっていく中で、今回の防府市の事例なども地域がある程度限定されていたこともあって、電話をかけてきた人だけに対応するというやり方は、従来やってきたわけですけれども、そうでないやり方もあるのではないかと感じました。

地域で「この日とこの日にやります」「A地域は月曜日から水曜日まで3日間でやってしまいます」という目標を立ててやってしまう。避難勧告の出ている地域は、一応、原則入れませんので、そこは「ちょっと待ってね。その代わりに、木曜日から入る予定です」とか、ある程度見込みを示す。そういうやり方も、地域のまとまりがある地域であれば可能ではないか。

北川

午前中、渥美先生が言われたニーズの話と似ていますね。

弘中

そうですね。平成17年台風14号の錦川洪水（山口県）で被害があったときに、私たちはボランティアセンターを立ち上げてやったのですが、実は、そのときに地域のある方が、「毎日毎日ボランティアが来てもう疲れたので、今日は来ないでくれ」と窓を閉め切ったのです。最初は落ち込んでいて、「あっ、来てくれるの。うれしい」ということで頑張ってきたのだけれども、疲れが出る時期というのはどうしてもあるので、地域限定で、例えば「A地域は今日はお休み」「その代わりにB地域に入りますよ」「B地域は何曜日休みにしますよ」とかいうやり方もあるのかなと思っていました。今回、防府市のときは、雨がどんと降ると、土石流の現場なので本当に危ないので、もうボランティアセンターは中止だったのです。それから、お盆があったので、その日は地域の人々もそういう行事があるだろうということでお休みにしたのです。たまたまそういう時期が重なったこともあったのですが、このような休みを取ることができてよかったと思っています。

北川

お盆のときにやってほしいという声は、実際、現場ではどうだったのですか。

弘中

それは事前に、その日は休みにしますという話をしていたので、そういうのはなかったと聞いています。ただ、ボランティアセンターの方は道具の掃除であったり、何人か出てやっていたのですが、地元の社協職員も休ませないといけないので、それらは私たちがやって、社協の職員は基本的に休んでもらう。お盆などがなくても、やはりそういうのは必要だったと感じます。地域のお休みとかボランティアセンターの職員のローテーションであったり、休養をきちんと取らせるという視点も、安全衛生の面で考えてもやはり重要だと思います。

北川

安全衛生にもかかわってきますね。この災害ボランティアセンターという切り口は、ほかのテーマにもみんなかかわってくる内容です。

山崎水紀夫

聞いていたら、いろいろなスタイルがあるだけで、今までみたいに、地域の中だけで自分たちで自己

完結ではないのです。名称はともかく、何らかの形で支援は入る。

## 渥美

ボランティアセンターもなしでいいとは思いますが、よそから行くときに、どこに行ったらいいかわからないというのを何とかしなければいけない。今はボランティアセンターがその役目をしていますけれども、混乱を避ける意味では何かあった方がいいと思います。それ以上でも、以下でもありません。大抵知らないところに行きますので、今はブログなどで発信されますから、様子が分かるという意味では何かある程度のものであったらいいかと思います。被災者の方にとってもそうです。社協に行っているのか、行政に行ったらいいのか分からないときに、ボランティアセンターに取りあえず行ったらいいのだと思っていただけるようでしたら、あった方がいいような気はします。

ただ、二重に考えなければいけないと思っている点が幾つかあります。ニーズに対応するのか、エリアに対応するのか。それはどちらかではなくて、二重にです。運営の方にかかわる人と、経験があるなしにかかわらず現地を回る人と。防府市にも行かせていただいたのですが、「一段落したら現地を回ろうね」という会話があって、「いや、それは一段落しないでも回った方がいいのではないか」という話もありました。両方やらなければいけないのではないかと思います。

先ほど北川さんとお話ししていたのは、短期的なことと同時に、二重に長期的に復興のときはどうなるのかということをごく簡単に言うと、何をやっているのかがだんだん分かってくる。まじめに一つのことをやったら、その次へというステップ・バイ・ステップとか、こういうケースはこうだと決めるのではなくて、今は仮に二重でしたが、何重にも同時に動けるようになるという。そういうセンターなら設置したらいいと思います。

## 北川

そういう意味で、こういう資料もそうですし、様々な場面で行われている研修会（全国、地方）では、その先にあるものをきちんとカリキュラムの中や冊子などに、災害ボランティア活動の先にあるもの、被災者の復興と言ってしまうとそれまでですけれども、その後の生活であったり、最近は復興にもボランティアがかかわるべきだと、だいぶ触れられるようになってきました。なおさら、きちんと災害ボランティアセンターには立ち上げから運営、終了ではなくて、その先までが災害支援なのだと。でも、そこにはかかわる人は外からの支援よりも、むしろ地元の人たちにシフトしていくというのが先にある。だから、災害ボランティアセンターに地元の人たちが徐々にかかわっていくことによって、助走期間がついていく、エンパワーメントしていくきっかけになっていくのだというトータル的な視点みたいなものを入れないと、いつも立ち上げと初期運営が大事だみたいになってしまう。確かにそれがなければスタートを切れないわけですから大事ですが、その先のこともウエートをしっかりと持っていく表現をしたい。この冊子でいうと、復興のところをもっと丁寧に表現しないと災害ボランティアセンターがぶち切れで終わってしまうと思います。

## 弘中

今回の防府市のときも、その辺は「だんだんそうしていきましょう」みたいな話を地元の方にお話し

しました。地元の方で動いていただいた中で非常に良かったのは、自治会長さんを集めて、「災害ボランティアセンターはやめるけど、これで終わりではない。復興支援センターと名前が変わって、今度はもっと社協が中心になって支援をやっていきます」という話をしたことです。だから、割と反対の声は上がらなかった。われわれの中でも初めての経験ですけども、そういうとらえ方をすることができたのはいいかなと。ただ、一時的転居先から戻ってくるといろいろな問題があるみたいです。それを一つ一つ解決していくのが今からの役割なのかなと。

## 北川

それを本当は先ほど言いたかったのです。そこはやはり、社協がすごく力を発揮しなければいけないところだと思います。もちろん外の力もその場面で借りていいと思いますが、被災者とずっと生活を共にしていくのは地元の組織です。しかも、有給でお金をもらってボランティア支援をしているのは社協です。ところが、経験者がそういうことを伝えても、地元の人たちが聞ける状態でなくなっている。佐用町の場合でも、本当に頑張っているが、私からすると、なぜここでそんなに全力投球してしまうか。もう絶対無理だと感じていて、「絶対無理だよ、これ」と言っていると、案の定、局長が言ったことに対して、裏で「おれたちの現状を分かっているのか」みたいなことをぼろっと言う。本音は、もう休みたい、帰りたいのだが、言い出せないのを管理者が受け止められていない。頑張ることが社協の使命みたいになっているが、コーディネート、外からの力をどうお借りできるかを考えるのが社協の役割なのに、受け付けだ、マッチングだ、ニーズの調整だ、電話対応だと走り回ってしまう。

復興につなぐとお話で、平成 15 年の宮城県北部連続地震のときに、南郷町では終了の式をわざわざステップアップセレモニーという名前で、閉鎖の区切りをしました。当時はそんなことまでやるのかと思っていましたが、今になるとすごくそれがよく分かります。この提案をしてくれたのは福島のハートネットの吉田さんですが、そういうところを見越してやっていて「さすがだ」と分かりました。

## 菅

私もそのお話のことを思い出しながら聞いていました。穴水町もそうですが、復興に向けてこれからどうしていくのかをボランティアセンターや社協の中で議論する。宮城の南郷町の場合は、既存の社協の活動支援制度をうまく使って、復興に際して新しく出てきたニーズに対して、友愛訪問みたいな形でやろうというのをみんなで議論して決めていた。過去のこうした復興につなげるプログラムの事例を社協だと情報を集めやすいと思うので、みんなでもう少し共有できたらいいと思います。

## 北川

同感です。社協職員もそうですし、行政の方も、多分住民の方も「復興」と言われると、物理的な目に見える復興をどうしてイメージしてしまいがちですが、一人一人の生活や心の復興は一般的には理解がたい。ボランティアも「なぜ復興まで」と。だから、その復興の意味合いをここの中でも説いていかないと深まらないのではないのでしょうか。

## 山崎水紀夫

最後の「終了の判断」というのも表現を変え、「次のステップへ」という形にする。実際に被災してから考えていると地元はいっぱいいっぱいになるし、ほとんどの人はもう考えたくないの、最初から復興の視点を持って書いておくことが必要ですね。

個人的な感想を言うと、大体地震災害は復興支援センターができるだろうと思っていたのですが、水害で復興支援センターが行き始めたのは、防府市くらいからではないですか。

## 菅

98年の那須の水害のときに、ボランティアセンターというよりは、地元の商店街などを巻き込んで「ガンバーレ那須」というキャンペーンをしました。そういう復興につなぐいろいろなプログラムは、過去の水害でもあったと思います。

## 山崎水紀夫

センター的に出てきたのは、防府市くらいからではないですか。

## 北川

水害は確かに、水が引いて畳を替えれば終わりという話はよく聞きますけれども、この間、台風9号のときに宮城でも100世帯くらいの床上か床下浸水があって、ボランティアセンターは立ち上げなかったのですが、行ってきたのです。すると、住民の方が「紅白歌合戦までに茶の間にこたつを置ければいいと思って頑張ってるわ」と、もう間違いなく住民の人たちは覚悟しているわけです。水害であろうとも復興の道のりは当然歩むのだなと思いました。

## 弘中

防府市の場合は土砂災害もくっついているので。帰れない地域の一つは、水系が変わってしまい、井戸を掘り直しても飲める水が出てこないという問題があったりします。たまたまその地域から通っている宇部市の職員がいて、彼女はこの土日に引っ越しで戻りたいと言っていたけれど、水がないと言っていました。生活するにはちょっと無理な感じですね。

## 山崎水紀夫

水害ボランティアセンターは大体、今2週間とか、長くて3週間ですね。畳を上げて床板をはがして、乾かして元に戻るのが3週間までに終わるかという、なかなか終わらないですね。本当に生活が元どおりになるのはもっと後の話になります。40代くらいの世代だったら、後は自分でできるだろうが、要援護の方など継続して支援が必要な方が必ずいます。そこが、本来の社協の仕事として目覚めてきちっとケアしていくことができれば終わってもいいと思いますが、今までどおりのことをまたやればいいのかという意識を持っているとすれば、復興支援センター的な名前を残してケアしていく必要性を認識してもらう必要がある。社協としても、本来業務へ戻りたいみたいな意識があるのであれば、そっちの方に持っていないと、そこでぷつと切れてしまう可能性があるの、そういうことは必要かだと思います。

## 菅

今回の資料に災害救助法の対象になる、ならないで、かなり大きな違いがあると出ていたと思います。災害救助法の対象になったらそれはすぐ自動的に立ち上げる、というのはあるのかもしれないのですが、センターを立ち上げたり、立ち上げなかったりしているところの判断は、そういうところにもありました。

あと、社協は普段の福祉の業務だけで、もうかなり手一杯だから、新しいニーズが来たときに、それに対してどういうふうに事業をやっていくか、社協としての難しさのようなものがあると思うのです。

## 弘中

そのあたりのことは実は研修の中でよく言っています。要は災害救助法の適用にならないと、赤い羽根共募の制度が適用にならないので、全部持ち出しですよ、それを覚悟してくださいと。結果的に役所が一部出してくれるかもしれないけれど、原則として全部社協が持ち出しになるから、それを考えてやらないと大変ですよ。逆に共募が使えるのであれば、それをきちんと有効活用しようと言うのですが、今回もいろいろあったようです。

経験がないと、「自分たちの災害は大きい」というイメージにとらわれがちで、「全部、災害ボランティアセンターをつくらなくてはいけない」と考えがちです。社協の職員もそうとらえがちな面があると思うけれど、そうではないのです。地元の役所の職員や社協職員、あるいはボランティアの仲間、地域の人などいろいろな助け合いで、できる範囲のこともあります。それができないときは、外の助けを借りないといけない。隣町などに声を掛けて、大々的にセンターなどを立ち上げて効率的にやっていく必要があります。赤い羽根共募も今までの実績の中で出てきているものだろうし、役所の方としても、災害救助法適用になるとそれなりの支援をやっていくので、救助法適用になるということは、一つの大きな災害には間違いない。だから災害ボランティアセンターを立てるかどうかはイコールではないけれども、検討する一つの材料なのだということをずっと教えてきたのです。特に県社協にはすごく強調して言っていました。その辺を地元の社協にもよく言っておかないといけないと感じています。

災害救助法の適用基準は法律で決まっています。私たちの町では、全壊 100 世帯です。これはめったにおきない数字です。ただし、これには換算基準があって、全壊 0 で、半壊だと 2 倍の 200 なのです。同じく、全壊・半壊ゼロの場合、床上浸水は 300 世帯だと救助法の適用になるのです。そういうことを役所の職員、防災担当は絶対知っておかないといけません。社協の職員もぜひ知っておいてほしい。例えば床上浸水が 300 世帯くらい出たとか、あるいは地元からの情報で 300 くらいになっているなどというときには、それは国の救助法の適用にもなるし、赤い羽根共募からも出るくらいの大被害です。地元では、知らない人に災害基準の大きさを伝えるのは非常に難しいのですね。

## 北川

広域合併をしたところは。

## 弘中

確かに変わってきていますね。人口30万人以上だったら全壊150世帯以上と、法律で決まっています。広域合併したところは、基準に達しにくくなったかもしれません。だから、小さな合併前の人口基準で見て、それを超えていれば、そのエリアだけで考えると大きな災害ということになる。目安としてそういう見方もしていかなければいけない。

## 山崎水紀夫

狭い集落でもまとめてやられたら、地域共助では駄目だから。

## 弘中

今回の佐用町みたいに合併したばかりとか、まだ一体感の希薄な雰囲気なところは、まずは合併前の地域で考えるということもあり得るかもしれないですね。

## 北川

今のお話を誤解しないように理解しなければいけない。数の原理でボランティア支援が決まってくらいがあります。今回、宮城で100世帯の水害があったときに、現場に行って、数ではないとあらためて感じました。小さな水害でも、床上浸水のお宅の人はどれだけの思いをしているか。そして、皆さんは口々に「だって、うちの方の地域だけなのだから、おれたちでやるしかねえ」と言うのです。

小規模の災害、極地災害だと、比較的行政が頑張ってくれます。岩手・宮城内陸地震もそうでしたし、今回の宮城の水害の場合もそうでした。エリアを限定しているから、役所が出てきて、消防団を募って、「3日間限定でとにかく消防団を導入しますから」とやってしまったのです。社協も、行政が仕切っているから、ちょっとわれわれが出る幕ではないととらえてしまい、ボランティア支援にそれがそのまますり替わって、消防団の活動がイコール3日間限定のボランティア支援と、いつの間にかそうってしまったのです。しかし、3日たっても終わるわけがないです。住民の人たちはみんな口々に、「だって、1回やってくれたから、もう終わりでしょ」と言うのです。社協もそんなことに気づかずに、「これから先、どうしていったらいいのでしょうか」と言っています。

## 弘中

そこは日ごろの関係が大事ではないでしょうか。先ほどの復興のステップアップしていくということとつながっています。実際は違っていても、ボランティアセンター、地元で頑張っているのは社協だとPRしながら、役所も協力するという形を取らないと、やはりうまくないでしょうね。

## 北川

ボランティアセンターというのは一つの選択した結果であって、どんなスタイルであったとしても、被災者支援が当たり前です。災害ボランティアの使命、役割は被災者支援だという入口論は、何度も言い続けていかなければならない限り、仕組みや規模から入ってしまうことになってしまいます。だから、スタイルはいろ

いろだと、結果、被災者にとってボランティアセンターのやり方がいいのか、地域の助け合いの形がいいのか、住民の力を借りるのがいいのか、それをみんなが意識できるか。

## 弘中

それぞれの市町社協の在り方として、選択肢を持っておくことがすごく大事です。地元の助け合いを中心にやるのだったら役所と仲良くしておかないといけないし、地元の支援してくれるようなメンバーとよくつながっておかないといけない。

## 北川

町の防災計画にしても、社協のそういうマニュアルにしても、災害ボランティアセンターを立ち上げるルール化ということがだんだん盛んになっていく中で、選択肢の判断というのはないのです。ここが怖いところです。柏崎市は、まちの行政が災害対策本部を立ち上げたと同時に、災害ボランティアセンター立ち上げというルールにしているそうです。今回の新潟県中越沖地震では、それが結果としては早い対応につながっていったというのは確かにあるのですが、果たしてそれが必ずしも当てはまるかといったら、そうではない部分もあるような気がしています。

## 菅

早い対応というのは求められると思いますが、どのレベルのものを立ち上げるかという選択肢がない。

## 北川

選択肢、もしくは判断ですね。

## 山崎水紀夫

今まで被災をした経験のない社協職員がそれをできるかという、できない。ピンポイント災害だと、被災経験のある災害ボランティアコーディネーターなどが一緒に現地に入ってアドバイスをする仕組みが必要です。そうでないと、どうしても、ベクトルが自分になるべくやりたくないと思っていたら、いや、これは地域で何とかできるでしょうという願望が自分の結論になったりする。

## 渥美

今の段階で設置するとか、しないかというの、設置するとしたらというふうに書いているところに対して、いや、するか、しないかも考えなければいけない。それから、課題にも書いていますが、どうしてこれが課題なのかとは書いてないです。そういうメッセージの書いてある意味を、もう一回問う段階に来ているのかなと思います。

北川さんがおっしゃるように、「被災者支援」というのは何回繰り返してもいい。そこしかないと思います。「被災者支援です」と言うときに、ボランティアセンターは選択肢の一つにすぎないと思います。



「被災者のために」と言うと、「本当にそうなのか」「そういうふうに思っている人は何人いるのか」と聞く人がいますが、そういうのはもう問いではないのだということを言わないといけない。被災地で、一人でも目の前に困っておられる方がいたら、「この人は被災者なのです」と言うしかない。「ちょっとでもさっきより笑顔を見せてくださったらよかったのではないか」と言うしかないと思うのです。

アドバイスが必要だと山崎さんが言うけれども、アドバイスされる方が、どちらかというと、そういう問いを発するのを禁じているのではないですか。こうやるべきだ、こうやるべきだと、どんどん選択肢を狭めるアドバイスをしているように思うのです。それは答えだからいいのだけれど、こんなものもあるのではないかとというように選択肢を広げる方のアドバイスができるようなものだといいと思います。

2つ目は、ボランティアセンターがどこまでというのは、ステップアップで本当にそのとおりでありますが、地域にとってはチャンスだという前向きな意見もどこかに書いておきたいと思います。特定の地域にこれだけの若者が来ることや、これだけの人材がそろえることは普通はないというところで、よく災害が起こってきますね。それでステップアップということで、「復興支援センターをつくと得だね」みたいな話です。若者が残ってくれるかもしれないとか、まちづくりのノリで前向きのをどこかに入れられたらいいと思いました。

3つ目は規模の話で、まさにその適用基準です。今何となく水害が続いたので局所的な話になっていますが、首都直下や東海地震と言われているようなものが起こったときにどうするかというのはどこかで真剣に議論しないといけないと思います。四川はすごい地震だったけれども、北京は生きているし、上海も生きている。だから支援できるというところがあると思います。首都（東京）が駄目になって、ほかの神奈川から九州地域まで津波をあびたときに、私らが議論していることが本当に通用するかどうか分からないです。みっちりした計画を立てるのではなくて、そんなときはどうやって集まろうとか、そんなときはフリーに考えたらいいのだとか、そこに次の可能性も任せてしまうような選択肢を残しておく方が希望はあるような気がしています。

## 山崎水紀夫

なぜ災害ボランティアセンターが必要かというのは、多様なスタイルがある。ただ、被災者への何らかの支援は必要で、それは通常どおりの災害ボランティアセンターという形を取るのか、地域共助プラスアルファで済むのか、もしくは社協が本来のボランティアセンター的なものを持って、それで行くのであれば、それがいいのかという選択肢はあるということですね。

通常の災害ボランティアセンターがなぜ必要かということ、善意を善意でつなぐためには大量のボランティアが来た場合、そうした機能がないと被災地を混乱させてしまうということと、水害であれ、地震であれ、被災者にとっては長期に生活再建の日数が必要になるので、短期間の復旧の部分については、少なくとも外部の支援を入れることによって少しでもその余力を残すのだという視点でよろしいでしょうか。

## 北川

運営の視点からすれば、本当に地元が頑張らなければいけないときに向けてという意味の余力ですね。

もちろん迅速さも必要だということはわきまえた上での議論だということですね。

#### 山崎水紀夫

課題集の1の設置の部分で、補足した方がいいというご意見があれば。

#### 渥美

フォーマットを変えることも提案していいですか。今言っていたことを欄外に書かなければいけないようなことがいっぱいあります。

#### 山崎水紀夫

課題解決に向けた動向で、明らかになった課題に向けて取り組んだ事例がどれか、いちいち見ないと分からないし、その後でどう残ったのかなどはこの書き方では分からない。そこは工夫してください。

#### 菅

今年起こった災害から出てきた課題を太字にするとか、そういうレベルでいいと思います。この「出てきた課題の根拠になっている資料」という話を中川さんがされていたと思いますが、その提示の仕方、ホームページに載せたら行政の方が見ることもあると思うので、資料を生かすという観点からは必要かと思いました。

課題解決に資する動向・事例などのところで、もう少し具体事例みたいなものをこの中に入れるのは難しいでしょうね。

#### 山崎水紀夫

突然、具体事例が出てきたと思ったら、あとはさらっと流しているところもありますね。

#### 橋本

共通する場合もあるのです。すると、最初に出てきたのがどの辺なのかが判断がつきにくい。最初は対応もさせたのですが、1に対して2と4と5とか、見にくくなるとかいろいろあって、今の状態にしてみたらどうかということです。

#### 北川

これを突き詰めていったら、その意味をどこまでここに表現するかという話なので、本当きりがありませんね。

## 弘中

分からない人に読んでもらうものだとしたら、課題に対して何が対応しているのかというのを示してあげないと読み取ることはできないと思います。それは記号なり、番号なり、工夫が必要になるかと思っています。

## 渥美

これに限らず、マニュアル一般に言えることかもしれませんが、「ここから先、マニュアルが書いてあります。でも、これに従う必要はありません」と書かなければいけないタイプだと思います。しかし、そうやられると読む気も失うので、本当に難しい課題だと思います。

## 山崎水紀夫

運用の参考ですよ。

## 北川

一番最初に強いメッセージとして、今のお話がないと。ボランティアの自由さ、柔軟さ、フェジーに動く部分がボランティアなのだという理解があって、これは一事例にすぎないところがないと、本当に初めての人にとっては、これを教科書にというふうになってしまいますね。そこで、私はいつも、こういうものに縛られていくとボランティアの力をどんどん狭いものにしていきます、これがマニュアルの弊害ですとよく言うのですが、その辺を少し冒頭で触れていただきたいと思っています。

## 渥美

災害ボランティアセンターという節に、「災害ボランティアセンターは必ずしも必要ではありません」と、それをかなり具体的に書かないといけない。そのときに宮城の事例などを書く。

## 北川

小規模で立ち上げることの弊害みたいなものが事例として載っていると、災害ボランティアセンターというスタイルではなくて、地域の力でやっていくことが必要なのだと読み取ってもらいたいです。そういう意味で、12 ページの残る課題の2つ丸上、「災害ボランティアセンター設置や外部からのボランティア受け入れをせずに、平時から運営している『ボランティアセンター』で対応することがある」。これまさに今まで言ってきたような話に少し触れていると思いますが、一方でこれにかかる課題として、ぜひ触れていただきたいのが、よって通常のボランティアセンターはほとんどの場合は社協が運営しています。要は社協の一価値観や、一判断基準で被災者支援が進んでいくというのが課題です。だから、多様な意見が入るボランティアセンター運営が望ましいと言われている。そこは課題に載せていただきたい。

## 弘中

今回、山口市の事例はまさにそうで、県社協の再三のアドバイスにもかかわらず、立ち上げがかなり遅れました。それは、地元社協の一判断によるものと聞いています。

## 北川

いろいろなスタイルがあるよと言いながらも、一方で、その選択肢によってはこういうことに注意しなければいけない。佐用町もボランティアセンターは本当はいろいろな人がかかわっていいはずなのに、結局は社協です。局長、会長の判断がすべてです。それが午前中、言いたかったところでした。確かにNPOなどが入ってくれてはいましたけれども、運営の中核は完全に社協でした。これは社協としての反省ですが、ブロック派遣や市町村の協定とか強固にしていくのは大切だと思いますが、イコール社協オールスターズをつくって行って、多様性がないと思います。

## 山崎水紀夫

私も午前中言ったのは、結局その部分です。本当に足りなかったら、何とか地元資源を活用しなければいけないと思ってくれるのだけれども、ブロック派遣による社協オールスターズでカバーしてしまうから、何とか回っているからいいやと。いくらこっちが、「復興を考えると地元の人たちは大事ですから」と言っても、ブロックで何とかなっていたら、「ああ、いいや」になってしまいますね。

## 渥美

多分、今のはそのとおりで、佐用町もそうだと思いますが、そこでボランティアは何を考えるか。NPOもそうですが。それを踏まえて、また勝手にやるのですよね。

## 北川

悪循環がまた生まれてしまう。

## 渥美

結局、何があっても、勝手にやっていく。これは仮定の議論ですが、社協が今、問題を全部クリアされて、素晴らしくされたとしても、またボランティアは違うことをやると思います。それでいいと思うのです。

## 山崎水紀夫

事例で資機材が活用されるようになったと書かれているのですが、今は局所的な災害だから何とかなっています。それが広域、東海や東南海、南海などのことを想定すると、資機材にしても、人的なスタッフにしてもまだまだ課題が残っているというのは載せておくべきかと思いました。

「被災地が地域外からの来訪や支援を受けることに対して消極的なことがある」というのは、常に課

題としては残っています。特に支援の必要な過疎地域や高齢者の多いところに限ってそういう部分があるので、ここは課題に残すべきかと思いました。

先ほど言った社協のブロック派遣の部分は、ひょっとしたら運営ノウハウになるかもしれないけれども、これも新たな課題として、スタッフが何とかブロック派遣によって一つは解決されたようだけれども、地域資源が活用されないとかという新たな課題が出てきて、残る課題で残しておくべきかなと思いました。

言葉で引っかかったのが、災害ボランティアセンター開設、「被災地外からボランティアが流入」とか、「被災地外からのボランティア受け入れを断ることがある」。この「被災地外」というのは、県外を意味していますね。例えば美作市で起こると、岡山市は被災地外なのか。基本的に私らのイメージでは、同じ県の中は被災地内、当然、美作市で起こったら、岡山市から応援に来ることは、それはオーケーだろうというのがあるのです。「被災地外」の取り方が人によってばらばらかと思います。

## 渥美

私は今、被災地とは何かという研究をしようと思っています。どこからどこまでが被災地か。もう少しまい表現がないですかね。

## 菅

ここは多分、県域をある程度、頭に入れてありますね。応援の体制がそういうふうにつくられているから、県内、県外というのがものすごく大きな壁になっています。

## 北川

県境なんて、本当に県内、県外、関係ないですからね。

## 菅

そこは「課題解決に資する動向・事例」の12ページの頭の辺りで、ブロック派遣とか、いろいろ人を派遣する仕組みが作られ、それに財源も付くようになってきた。今、社協全体としても、地域福祉資金を母体にしながら活動するという仕組みができています。

## 山崎水紀夫

我々だからそういう議論ができますが、例えば行政の方がいきなりこれを読んだときに、被災地外とは何を指すのだと。全く知らない立場だと、例えば美作市だったら岡山市も被災地外なのかなと思ってしまいます。だから、ここは分からない人が読んでも分かるような表現の工夫が欲しいと思いました。

## 北川

最近の風潮の「県内に限ります」というのは、単にボランティアの数を制限したいからです。それを制限する表現の方法がないからです。それでも来るから、あまり意味ないといつも思うのですが、そのメッセージの意味をもう少し上手に表現するようにしていかないと、ここだけの表現の話ではない気がします。よりストレートに、「今は依頼の数がこれくらいしか予測されていないので、かなりお待たせすることも想定されています」「ボランティアの数も昨日同様、これくらいの数を見込んでおります」という表現にして、待たせる勇気みたいなものを持っていった方がいい気がします。それはそれで、当然また弊害も起こるかと思いますが。

## 弘中

募集の表現方法は工夫して書く必要がありますね。

## 山崎水紀夫

過去に聞いたのは県外の受け入れを表明してしまうと、そのための宿泊、例えば柏崎市だったと思いますが、高校を行政の方が寝泊まりする場所で開放しました。何かそういうイメージがあるかもしれません。県外の受け入れを表明してしまうと、県外が来たときにも対応できる態勢を組まなければいけないから、地元のことは地元でという意味なのかと思っています。

## 弘中

平成 17 年台風 14 号の洪水のときは「近隣」という言葉を使いました。愛媛の人も近隣と思って来られた方がいますが、受け取る人によって違いますね。だから、あえてどこまでとは言わない。

## 北川

ホームページなどが発信の大きな手段ですから、その意味を書いてあげる。例えば「避難所が被災者支援の中心になるので、やはりお近くの方の信頼関係を大切にしながらの支援を目指しています」「決して受け付けないということではないけれども、場合によってそぐわない活動なので、お待たせすることもあります」と書くことが必要ではないか。

## 弘中

宿泊所がその地域に一つもないので、「基本的に日帰りができる人」という場合もありますね。

## 渥美

その時期によって違いますね。例えば新潟でも、「あの神戸から来てくれたのか」。距離は遠いのだけど、別に神戸の人が偉いわけでもないのだけれど、そういうことを言ってくれたり、今回の佐用町に刈

羽村の人たちなどが支援されると、またそれで意味がある。

#### 山崎水紀夫

同じ被災者同士だから分かり合えるということですね。

#### 北川

本当はそういう力を引き出してあげなければいけないのがボランティアセンターです。

#### 山崎水紀夫

災害ボランティアセンターの必要性はそこがあるのです。例えば行政がやるのも大事、地域同士でも大事だけれども、全く見ず知らずの人たち、よそから自分のために来てくれたというのも励ましの意味になります。

#### ○運営ノウハウについて

#### 山崎水紀夫

行政の連携事例や安全衛生の事例が出てきていない感じがありました。

#### 弘中

午前中に、ボランティアセンターに県の職員や市の職員が大勢来ていたという事例がありましたけれども、あれは地元のボランティアたちが日頃の活動の中で市役所とうまく行っていなかった面がある一方で、県とうまく連携が取れていたことが背景にあります。やはり日ごろの顔の見える関係が必要で、それには日ごろの研修とか、いろいろな会議が大事になってくると思います。

#### 北川

それが難しいところですね。

#### 弘中

私は地元の研修会で、地元の市町社協の担当の顔、地元の市町村役場の、少なくともボランティア担当の顔というのが、お互いに見えるようにしておくことが日ごろの大切な仕事だといつも言っています。そこができていれば、あとは何とかなるでしょう。山口県ではそれができていて県の防災危機管理の担当と県の厚生課の担当に災害ボランティアの研修に来てもらっています。しかしながら、市町村役場の方はまだできていなくて、市町村によって非常に温度差がある。今まさにそれをやっているところです。

## 渥美

佐用町では、新規のニーズに対応するのか、継続のニーズに対応するのかわからないのです。1回行ったところにもう1回行って差し上げる。それで早く完了させた方が、その周りの人たちの泥かきも意気が上がるだろうという意見の方と、せっかく新しく言ってきてくれたのだから、ここへ人を送った方がいい。どちらに限られた資源を振り分けるのか、決められなかったというのがありました。そこで、何でも抽象的にしたらいけないと思いますが、ボランティアセンターの運営はすごく難しいけれども、楽しくやっているといるところがあります。難しいというのは、倫理的な問題に近いところがあります。「一人が犠牲になれば二人が助かる」という場面での究極の選択のような難しさです。そこまで突き詰めて考えると、どちらが正解か分からないところまで行ってしまう。だから、それは簡単ではないということも言うておかないといけないと思うのです。でも、これだけの善意の方が来てくださって、みんなが普通は生き生きとして動いている。あんな組織はあまりないですね。もっと気楽に、場合によっては「今日もご苦労さん」と言ってあとは気楽にしていっていいと思う。極端に難しい場面だけれども、運営ではもう少し楽しくできないかと思います。

## 北川

明らかになった課題にも少し表現できればと思っていたのですが、災害ボランティアセンターを円滑に運営することが使命みたいになっています。そこにいろいろなやり合いなどが入ることによってみんなの結束力が高まる。本来は、地域の人たちの結束力をそこで高めていくことが大事だと私は思っています。だから、いろいろなトラブルや問題や悩ませることが実は大事な要素です。これをなくしたら、ボランティアの助け合いの良さをなくしてしまう。お金を用意してきて、業者にどんどんやらせればいいというものになってしまう。ボランティアセンターというのは助け合いだからこそ、そこの人たちのいろいろな思いやトラブルを解決していくプロセスが、実はすごく被災地のその後の力につながっていく。そこを無駄なものとは思わないでほしいといつも感じるのです。それなのに、現場に行くとしたら円滑に運営できるかばかりをみんなが考えている。時間がかかっても大切にしたい、かかわりをないがしろにしている。社協職員は本当はそこを一番分かっているはずなのだから、応援に来た職員は本当はそういうのを大事にできる仕事をすべきなのですが、ルーチンワーク的に引き継ぎをやっていってしまう。これは課題と言ったらいいかどうか分かりませんが、渥美先生の意見にすごくつながるところです。

## 弘中

今の渥美先生のお話の方で言いますと、1か0ではない判断というのがすごく大事だと思うので、力を3対7に分けるとか、5対5に分けるとかというのもあると思うのです。そこは皆さんの思いとか、話し合いなのだろうと思います。

いつも一緒にボランティアの現場をやっている、ある現場のリーダーの人から、今回の防府市の現場で言われたことを思い出しました。支援Pからもたくさんアドバイスを頂いたのですが、ボランティアセンターの会議の場で、「明日からこういうやり方をやります」みたいなことを一方的に言われて、「現場の意見をきちんと見ていないだろう」みたいな意見が結構ありました。いろいろな地域でのノウハウを持ってきて、アドバイスをしてくださっていますが、それぞれの地域、現場の実情を見て上でのお話



であれば、そんなことはないと思いますが、そうでない部分が一部あったのかなと思いました。なかなか一筋縄にはいかないと思います。物の言い方などでかなりニュアンスは違うと思うのです。私も何人かの方とお話はしましたが、どちらかという、「自分たちがすべて正しいです」みたいな、あえて悪く言うと、押し付けボランテアのようなニュアンスで受け止められてもしょうがないのかなと思うような方もいらっしゃったし、本当に現場の気持ちに立ってお話を聞いてくださる方もいらっしゃって、人それぞれです。それぞれ経験していかないと育っていかないとと思うので、いい経験をしていただいたのかなと思っています。

#### 渥美

人に教えるときにいろいろなスタイルを取られることは、ある意味でしょうがないところがあると思うのです。危険な作業を教えるときなどは怒鳴りちらしてやらないといけないかもしれないし、家庭教師みたいなときだと横で「こうよね」と教えてあげた方がいいかもしれない。皆さん経験されたものが違うので、きっとそれが出るのだらうと思うのですが。

#### 弘中

それは多分、個々の人の問題だと思いますが、受け取る側としては、「支援Pが」と、看板で取ってしまうのです。

#### 渥美

そこをもっと自覚された方がいい。

#### 弘中

そうですね。ただ、今後、もう少し何か生かしていただけたら。

#### 山崎水紀夫

押し付けの部分も出てきていたので。

#### 北川

私も支援Pにかかわらせてもらっている立場上言いますと、残念ながら、本当にそこはまだまだ手薄な部分です。それよりもまず優先課題、とにかくフォローできる体制づくりが今は主題になっています。今おっしゃったようなお話は内部でもよく出ているところです。全社協の研修に出たら、もう行ける人みたいな位置付けに現実にはなっているので、果たして本当にその内容が担保できるのかといたら、全然そういうところではないと思います。それだけ看板を掲げているいろいろな団体がかかわってやっているわけですから、その重さみたいなものは十分、特に幹事の方々には理解していただきたい。

#### 弘中

今日、午前中どなたかが言われたように、ある程度、ベテランの方と若手の方のセットしてもらおうと、お互いに勉強になると思います。

#### 渥美

教える側に来られている方は、期間が短いのもありますが、本部にじっとしておられるという姿はどうでしょうか？それはまた違う問題かと思っていますが、例えば専門家が何かを他人に説明するときに、その内容よりも、どれくらい熱意をもってしゃべるか、どれくらい頻繁にその町に行っているか、相手に「こいつは本気だ」と思ってもらうことがすごく大事なことだと思うのです。専門家としてあまり言うべきことではないのかもしれないけれども、持っている知識ではなくて、まずはその姿勢を問われるときに、今の支援Pに限らないけれども、自分も含めて、何か経験を持っているとして現地に行ったときに、その方が、「ほら、おれの経験を聞いてごらん」とやったら、これは最悪のパターンだと思うのです。そうではなくて、まず泥を運ぶ。そして、「よく来るけど、あんた、何なの」と言われたときに、「支援Pです」というのなら、すごく分かりやすいと思います。

#### 弘中

そうですね。現場の声を聞くというのが少なかったかもしれないですね。

#### 北川

ここがすごく重要だなと思いますが、支援Pの立場、役割はどちらかというのと、運営責任者の人に寄り添ってというふうな色分けをしていこうという方向に支援Pの中でも進んでいたのです。でも逆に、それが現場の皆さんからするとそういうふう映っているのは、本当に注意すべきですね。

#### 弘中

現場のリーダーから言うと、「おれの話も全然聞きに来ていないのに、何でおまえが勝手に変えるのだ」と話なのです。「おれは違うことで困っていて、そんなことは困っていない。大きなお世話だ」という話になる。

#### 北川

支援Pから行った人は、ここは本当に注意してかかわらないといけないところですね。

#### 弘中

現場のリーダーとか現場の声を何度も聞きに来ていて、そこに的確にアドバイスをしてくださるのであればすごく喜ばれたと思います。

#### 北川

佐用町の場合は、本部の社協があるところと佐用高校とが、本部でいながらも両方とも受け入れをや

るボランティアセンターだったので、支援Pは分かれたのです。私は高校の方を担当したのです。よって、現場の方にも支援Pの担当が2人いて、本部にも1人というスタイルだったので、現場のかかわりもした。多分あまりそういう話にはなっていないのではないかと思うのですが、局長さんとか会長さんのところに基本的には寄り添って、運営にかかわる部分のアドバイスとか愚痴とかつなぎをしましょうという位置付けに、今しようとしています。でも、だからこそ本当に注意をしないとまずいですね。

## 弘中

もちろん、それはそれで必要な部分があると思います。運営者のノウハウやアドバイスはすごく大事だと思います。ただ、現場の部分では上から急に理由無く言われると。

## 北川

今、支援Pの中で手帳作りをしています。派遣された人はこういうことに注意して入っていきましよう、いろいろなノウハウも書いているものですが、まさにそういうところに付記しなければいけない内容だと思います。非常にいいご意見です。

## 山崎水紀夫

被災者本位、地元主体、無理をしないの3原則が言われますが、このバランスが支援者によって全然違うのです。被災者本位が強過ぎると、地元の実情、地元の体力とかを考えずに、「これはやるべきでしょう」と言ってしまう場合がある。かといって、地元主体を大事にし過ぎると、まどろっこしくて、消極的になりがちで「それは本当に被災者本位なの？」と言われる。個人の資質もあるかもしれないけれども、人によってバランスの置き方が違う。そういうジレンマをよく感じます。

明らかになった課題で一つ入れてほしいのが、現場を理解していない。トップという言い方がいいかどうか分からないけれども、ちょっとした一言によって、ボランティアセンターが閉鎖に追い込まれたり、外部の支援を受け入れなくなったり、とにかく現場が混乱するのは、実際、何回か目の当たりにしているので、生々しいけれども、課題なのかなと思いました。

残る課題は、ボランティアの登録制度は、まだ残っていますか。登録制度というのはいわゆる電話とか被災者のニーズを直接つなぐということですよ。これをやっているところは、これで十分対応できるからやっているのであって、もう課題としては残っていないのではないかと思ったのですが、どうですか。

## 菅

これは専門ボランティアのことですか。

## 山崎水紀夫

ここはそういうことは書いてないので、私は一般ボランティアかなと思った。10年くらい前はそういうマニュアルでしたね。けれども、今はもうこんなやり方でやっていないでしょう。

弘中

やっていないけれども、うちの山口県では制度は残っていますね。

菅

兵庫県も専門ボランティア制度があります。一度も出動したことがない分野もある。

山崎水紀夫

そのやり方で機能しないとマイナスになっていますか。

渥美

機能しないかもしれませんね。

弘中

今回、山口市みたいに、ある程度、地域内だけでやろうとすると、こういう人たちに電話するのです。

山崎水紀夫

それは、規模的にそれで十分いけるから選択するのです。

北川

確かに、残る課題ではないような気がします。

山崎水紀夫

もし専門ボランティアだったら、そこを書かないと。ぱっと見たときに通常のボランティアと思ったので、今時こんなことはしていないと思った。

橋本

一般ボランティアだとしたら、もうあまり活用されていないというイメージですか。

弘中

普通は活用しないですね。

## 山崎水紀夫

こういうやり方はもうどこもしていないです。とにかくボランティアセンターに来てもらって、そこで受け付けをして、そこで活動を選ぶ。もう災害ボランティアセンターもすべてそのやり方でやっている。もうこれは課題としては残っていないのではないかと思った。

## 渥美

課題ではない。

## 菅

90年代後半から2005年くらいまで、ボランティアコーディネーター研修というのをいろいろな自治体やっていて、修了者を登録していく。「うちの自治体は登録800人を目指す」とかいろいろなところでやっていて、うまくいっているところもあると思うのです。そうした登録者が日常的にも連絡を取りながら活動しているところもあれば、名簿だけのところもある。ある自治体などでは、例えば語学ボランティアを登録していて、災害が起こったときに、そういうボランティアのリストがあるとその人たちの安否確認をしなければいけない。それをだれがするのかみたいな議論が出ました。

## 北川

それにしても、ここに載せているのはおかしいですね。

## 橋本

専門ボランティアだと、専門性とかに入ってくるという感じですか。

## 山崎水紀夫

一般のボランティアとちょっと違うのではないか。

## 渥美

残る課題として、別に前と対応していなくてもいいわけですね。例えば、これがないと言われたら、それにすぐ対応していいのかどうかという点をどう考えるのかということが、実は非常に大事だと思っています。新潟県中越地震で水が出なくなって、水がないと言われて、それなら、専門家とかボランティアは水を持っていったかという、そんなことをしたら駄目な場合が多いですね。それは2つの意味で、水がないときに水をあげると、次からもらえると思う。普通はそういう理屈だけれども、「水がない」というものすごく分かりやすい文章の裏に何が隠されているのかをじっくり話を聞いてみないと分からないことがいっぱいありますよね。だから、この運営のところでじっくり考えるというのが、今

のボランティアセンターではなかなかできないので、それをどうしたらいいのか分からないので残っている課題かなど。それは一見、ばかげたような議論だけれども、しっかりそうしなければいけないときがあるのだけれども、大体忙しくてできないですね。

## ○「終了」の判断ではなく、「切り替え」の判断

### 山崎水紀夫

最初に、復興支援センターで、「終了」という表現はやめた方がいい。水害であれ、地震、そのほかの災害であれ、生活再建には一定の時間がかかるので、スパンと切らない方向でという意見は出ました。この部分でほかに継ぎ足すところはないですか。ここは変えた方がいいですね。

### 北川

この明らかになった課題のところに、運営者側の限界によって終わりが見えたという事例はよく見かける、これはいまだにあるのではないかという気がしますので、そこは入れていただきたい気がします。もういい加減ここでやめないと地元がつぶれるという。つぶれてしまう方向に行っていること自体が問題ですが、決して終了の判断は体力や気力の限界ではないわけです。被災者の支援が、このスタイルではもうあまりそぐわないから終了というのが、考え方でなければいけないわけですね。

### 渥美

モードチェンジみたいな感じ。

### 北川

モードチェンジですね。切り替えの時期というだけの話であって、「終了」というよりは、「切り替えの判断」ということですね。決して運営者側の疲労度や体力的な問題で閉鎖するのではないというところを入れたいです。

### 山崎水紀夫

それは、スタートする前から、日ごろから、そこまで考えてやっていなければ駄目だと。どの時点で復興支援センターへの話をしたらいいかというのをすごく迷う。例えば、最近、地元資源をあまり巻き込んでいないですが、地元資源を巻き込んで、企業などに入ってもらっている場合は、災害ボランティアセンターでいったん離脱する団体も当然あっていいですね。あまり復興支援センターありきで、当然みたいな形でやると、「おい、おい、いつまでおれらはやらなければいけないのだ」となる。実は98年、高知豪雨のときに企業を巻き込んでやったのですが、企業の担当者の顔がそう言っていたなど、今振り返ると思うのです。そこで言うと、復興支援センターへのチェンジというのは、タイミングとか人などもよく見てやっていないと、逆に地元資源をいっぱい巻き込んでいけば巻き込んでいけるほど、途中で離脱もありということを見せてあげる必要もあるかと思うのです。団体によっては、「緊急だからやっているけれど」という人たちも当然いるわけです。例えば市職労も、本当に復興までずっと自分たちがかわ

るかという、取りあえずは復旧期での協力という場合もあると思う。

## 北川

そういう意味で、復興支援センターの中身は、まだ全然議論されていないですよ。ほとんどの場合は、実際に社協の中にそういう名目をつけてというパターンか、新潟県中越沖地震のときみたいに、いろいろな団体がJCからの流れでとかという形で出来上がっていった。幾つか事例はあると思いますが、きちんと復興支援センターの組織やメンバーシップ、かかわり方は今までしっかり議論されていないところなので、今後むしろ議論していかなければいけない内容だと思います。

## 山崎水紀夫

復興支援センターについては、まだ話の緒についたばかりで、まだこれから課題が山積みということを残る課題で書いていただく。

## ○振り返り

### 山崎水紀夫

では、特にどうしてもこれというのがなければ、振り返りをしていきたいと思います。まず災害ボランティアセンターですが、課題集全体の見方をちょっと工夫していただくというのと、災害ボランティアセンター設置ありきではなくて、災害ボランティアセンターには多様なスタイルがあるということ。今の災害ボランティアセンターのやり方もあるし、地域共助を中心としたやり方もあるし、通常のボランティアセンター的なものを拡充してやる場合もあるかもしれないから、まずこれありきという書き方はしない方がいいという意見が出ていたと思います。それがボランティアセンターなしの方法もあるということですね。

個別に対応する事例なのか、地域に合わせてやるのかという部分を渥美先生から話をいただきました。ただ、災害が起きた場合については、何らかの形の被災者支援が必要であるということは共通でいきたいと思います。ここで復興の話がばーっと出てきたのですね。

## 渥美

最初から最後までのことを言っておけということですね。

### 山崎水紀夫

最初、立ち上げのときから、復興に向けてのめどが必要だという話が出たと思います。

運営のノウハウは、募集の表現の工夫が必要だということで、ここで「被災地外」という表現が出ました。一体どこまで被災地で、県内だったら被災地内なのか、県境で隣接しているところは、県が違くと被災地外になるのかという議論がありましたが、その部分をきちっとうまく工夫をする必要がある。

こちらでも工夫の必要があるし、実際に募集をするときにも、その表現の工夫が必要なのではないかという意見が出ました。

行政との連携の話が出まして、きちっと連携の研修もしておく必要があるのではないかという話が出ました。

ボランティアセンターというのは、よく経験者が来て、こうすべきだというお話をするのだけれども、地元の事情をよく理解するということが、あまり現場に出ていないという意見もあったので、きちっと現場を見た上で、地元のことを理解してのアドバイスが必要だということです。また、今までこうだったからこうということではなくて、その中で迷いながら議論していくことも重要な過程ではないかという意見が出ています。

終了の時期については、「終了」という言い方はせずに、最近の水害であっても、いきなり終わるのではなくて、復興支援センターに流れが出てきているので、その部分をうまく書いてもらうことと、復興支援センターについては議論し始めたばかりなので、今後いろいろな話をしていく必要があるのではないかというところだったと思いますが、どうでしょうか。

## 栗田

災害ボランティアセンターが要るか、要らないかという議論は、基本的にはもう終わっています。やはり困った方のために、そういった拠点みたいなものをつくるということは当然必要だということで、今まで理解が進んでいたのです。ただ、そのやり方が、今まで問題が多かった。それは、一つは災害の種類や規模によってやり方は全然違うのです。その辺をみんなでもう少し理解する必要があるのではないか。

平成20年8月末豪雨は名古屋でも被災しましたが、ボランティアが直接、掃除道具を持って現場を歩くという、ボランティアセンターなしでスタートした。そんなやり方もありますし、いろいろそのときの状況に応じて判断していかなければいけないのではないかと思います。ただ、8月29日に発災して、9月1日には災害救助法が適用されました。すると、9月1日にわざわざ行政の課長さんが出てみえて、「本日からボランティアセンターを立ち上げます」と、「われわれはもうやっているのだ」という話をしたのですが、その辺のちぐはぐさがまだ少し残るかなと思います。仕組みから入るのか、実態から入っていくのか、この辺がボランティアともう少し詰めていく必要があるのではないかと感じます。でも、立ち上がる、何らかの支援の窓口ができるというのは、今までの災害はほとんどありますから、それはそれでいいということです。

ただ、社協のネットワークの中で、佐用町などでも入っていったときに、それが地元の社協の方なのか、近隣の社協の方なのか、県の方なのか、ブロックの方なのか、新規の全国から来た人たちなのか。それぞれ違った契機、あるいは違った動機で入っているのだけど、社協と一つになってしまうと、よそから来たボランティアとかNPOが社協軍団に見えてしまう。「自分たちはそうではないので入りにくい」といった声も出てきたので、3～4年くらい前からずっと全社協で研修してきた目的は、協働型という言葉を使っていますから、ここをもう少し今後は詰めていく必要があるのではないかと感じます。本当に協働とは何かという話をもう少し詰めていかないといけないのではないかと感じます。



山崎さんのような方々が入るとベテランですからいいのですが、大体私も含めて、だんだんじじいの領域に入ってきたので、もう少し新しい人たち、私が東海豪雨の本部長をやったのは35歳なのです。今の30前半くらいの方々がもっと伸び伸び頑張るような環境づくりの整備も、今の協働と含めて大事な点だと思っています。

#### 山崎水紀夫

先ほど、お互いに出ている、ブロック派遣で、スタッフが足りなくなることはなくなったけれども、逆に地元が地元資源を使わなくなった、そこが課題だという話も出ていました。

#### 菅

そういう意味では、仕組みができて、一定程度、過去の問題は解消できたけれども、新しく出てきた問題もあるので、今の課題を時系列でもう少し分かりやすく提示する。過去に問題になったことが、今もずっと問題であるものもあれば、その過去の問題を解消するために作った仕組みが、また新しい問題を起こしているという、質の違うものも出てきていると思うので、そのあたりをもう少し整理した方がいいのかなという印象を受けました。

#### 山崎水紀夫

ただ、ざらっと書いているのではなくてはということですね。

#### 弘中

教えてほしいのですが、日赤のボランティアで今まで県内でいろいろトラブルがあったことは聞いていたのですが、今回、山口でまたあったようです。そのグループがボランティアさんに直立不動させて説明を聞かせて、かつ作業が終わった後にまた整列させて、今度は被災者の方を呼び出してきて、「はい、感謝の言葉をどうぞ」みたいな感じを強制的に言わせていたという話を聞いたのですが、それは個人がそうなのか、日赤でそんなやり方を教えていたのか、何か聞かれたことがありますか。

#### 山崎水紀夫

具体的にはあまりない。ただ、組織が日赤はどちらかという自衛隊型というか、縦の系列です。ボランティアはみんなで意見集約をしていく過程を大事にするのですが、日赤は基本的に縦のラインや、業務もはっきりしていて、トップの判断に従うというところがあるので、そういう文化なのかなど。

この前も災害ボランティアセンターの講義をやったときに、日赤のボランティアさんだったらいいですが、もっと系統立ててというか、「こういうときにはこうするという具体的なものを示してほしい」みたいなことを言われていたから、「いや、これは考えるのが研修ですから」と言ったのですが、やはり組織の立て方が違うのかなと感じたことはあります。いわゆる効率優先というのはちょっと感じたことはありますけれども、今言われたのは特別ですね。

菅

今マニュアル批判というか、仕組みをルーチン化してしまうことに伴う問題、そこがボランティアの想像力や潜在化しているような問題を発見していくときの力を削いでいるという話があったと思いますが、一方で、安全性にかかわることや、作業手順として、リスク管理上しなければいけないものは多分ある。岡野谷さんたちもやっていることだと思いますが、どんどん知識を加えていって、バージョンアップしていくべきものもある。それはマニュアルではなくて、どちらかというチェックリストみたいな形で知識を集約しておくもので、運営ノウハウの参考にしておいた方がいいもの、知恵袋的なものを充実させていくことも必要だと思うのです。そういう種類のもの、それ以外の、現場の状況に合わせて対応していくという柔軟な部分をどういう風に作っていくか。いっしょくたにしてルーチン化、マニュアル化はだめだという議論に回収されないように、整理をした方がいいと思いました。そのあたりを課題、運営ノウハウの中でももう少し表現できたらいいと思いました。

弘中

日赤の方は、今までメンバーで来てくださっていましたか。

橋本

オブザーバーで来ていただいています。今日は来られていないですね。お声掛けはしています。

弘中

どういうことを教えていらっしゃるのかを聞いてみたい。

北川

宮城などでは、だいぶ日赤の県支部の方々もこちらの方は意識していただけるようになってきています。

栗田

市町合併によって一つの町が広範囲になりすぎました。最低限、旧市町村くらいにサテライトができないといけないですね。

山崎水紀夫

全体会での発表は私がします。いろいろな意見を頂きありがとうございました。