

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」

資料

(1) 議事次第	1
(2) 部会報告と丁寧なヒアリングと物語化の手法と活用方策について	2
(3) 既存の失敗研究、手法について	11

平成18年8月25日

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」

議 事 次 第

平成18年8月25日（金）11：30～15：00

名古屋大学環境総合館（愛知県名古屋市）

1．分科会オリエンテーション（11：30～12：00）

- ・部会報告と丁寧なヒアリングと物語化の手法と活用方策について
- ・既存の失敗研究、手法について
- ・既存の反省教訓のための取り組み（智恵のひろば）について
- ・分科会で目指す方向性の確認

2．昼食、見学－4階（12：00～13：00）

3．事例ヒアリング（13：00～14：10）

- ・H12 東海豪雨の例
- ・H16 京都水害の例

4．意見交換（14：10～14：45）

- ・事例より、反省教訓と言える内容について
- ・導き出し方とその活用法

5．振り返り（14：45～15：00）

- ・部会として目指す成果、部会での作業内容、作業スケジュール
- ・その他

災害エスノグラフィを活用した研修の概要と効果

1 災害エスノグラフィ研修の概要

災害エスノグラフィー¹を活用した研修は、地域安全学会人材育成システム構築のための特別委員会行政分科会²にて提案された研修プログラムである。平常時においては防災に関する業務は防災担当セクションの仕事であるが、災害発生時には全ての課をあげて災害対応に取り組まなければならない。また業務遂行にあたり職位による役割の差はあるが、すべての行政職員を対象とした人材育成手法である。

職位や部局に関わらず災害対応の任に当たるすべての行政職員が持つべき普遍的知識を身につけるために、具体的には、過去に発生した災害時にどのような事態が起こり、業務に携わった人や組織がどのように対応したかに関する暗黙知を共有化することによりイメージーションの能力、それらの暗黙知から知恵や教訓を見出す事により、災害対応能力の向上を図る事を目的としている。

¹エスノグラフィーは、人類学の異文化調査で得た特定の社会集団についての具体的な記述を、調査対象のコミュニティに入り込み、観察や日常会話の中から本音を引き出し、異文化や社会の理解を深めていく民俗学の手法。

災害エスノグラフィーは、災害現場に居合わせた人たち自身の言葉を聞き、その人たちにとってその災害がどう映ったのかということを系統的に整理し、災害文化を再構築します。災害に直面したすべての人は、一人ひとりが異なった体験を持っています。その個人の体験をもとにして、将来に向かって何が残すべき教訓なのか、他の災害にも普遍化できる知恵や事実は何であるかを明らかにしていくわけです。災害現場に居合わせなかった人々が、災害とはどういう文化なのか、被災地では何が起こるのか、それを追体験、共有化できるようなかたちに個々の体験を組み立てて翻訳していくことが、災害エスノグラフィー調査の目的です。

出典 富士常葉大学環境防災学部教授 重川希志依（広報ぼうさい No.16 2003/7）

²分科会委員 分科会長：重川希志依(富士常葉大学)，委員：上総周平(内閣府)，西川智(内閣府)，丸山直紀(内閣府)，多田聡(内閣府)，太田和良(和歌山県)，鍵屋一(板橋区)，坂本誠人(兵庫県)，平澤雄一郎(人と防災未来センター)，村田昌彦(アジア防災センター)，遅野井貴子(都市防災研究所)

2 期待される成果

災害エスノグラフィーの手法によって効果的に教えることのできる養成内容は下記の通りである。

- ①災害時の活動の特殊性の理解
- ②大規模災害時の災害イメージ、活動イメージの理解と状況予測能力の養成
- ③自らの役割を整理し、理解する能力の養成
- ④対策の適否判断能力の養成
- ⑤災害情報理解・選択能力の養成
- ⑥プレゼンテーション・コミュニケーション能力の養成

災害エスノグラフィーを活用する事によって、上記の養成内容の項目、特に①から⑤を効果的に教える事が出来るのは、具体的には、過去に発生した災害時にどのような事態が起こり、業務に携わった人や組織がどう対応したかに関する暗黙知を共有化することが可能である。上記②を踏まえた上で、①、⑤を共有化し、チェックリストを作成することにより、③、④、⑥を高めていくことができる（図1参照）。災害エスノグラフィーを活用した研修における各作業項目においてそれぞれの目標を達成すると、バランスよく①から⑤までの養成内容が習得できる事が期待される（表2参照）。また、②はイメージ力の強化、①、⑤は、災害時の活動の特殊性を理解する能力、③、④、⑥は自らの役割を整理し理解する能力と分類できる。災害時の活動の特殊性を理解する事と災害情報の理解・選択能力は相関関係にあり、災害時の活動の特殊性を理解する事は、災害時の情報の特性を理解する事に直結する。災害エスノグラフィーを活用した研修を実施した結果、これらの能力を向上させるためにこの手法が大変有効であったことが明らかになった。

図1 災害エスノグラフィーを活用した研修＜養成内容の習得フロー図＞

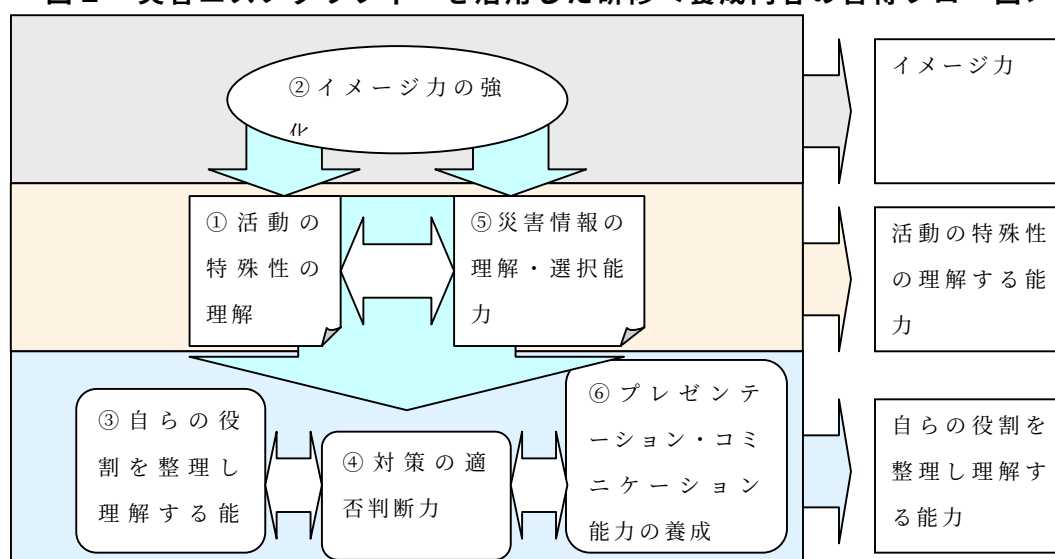


表1 災害エスノグラフィーと既存マニュアルによる研修効果の考察

達成目標	作業項目	理由
災害及び災害対応イメージを高める＝感情レベルを含めて暗黙知を得る	災害エスノグラフィーを読み込む	・ストーリーなので理解しやすい ・「へえー」など驚きが多い ・意味の量が多い ・自分にも起こり得るリアリティ ・同じ行政・企業職員 ・何度も反復できる
暗黙知を整理し、形式知化することで、イメージの定着を図る	個人で知恵・教訓を抽出する	・資料を深く読み込める ・受身ではなく積極的作業
	グループで知恵・教訓を深め、共有化する	・討議で内容が深化する ・他人の知恵を取り込める ・知恵の重みづけ、位置づけができるので理解しやすい
マニュアルを深く理解し、不足している知恵・教訓を付け加える	個人でマニュアルの重要事項を選択し、知恵・教訓を加える	・マニュアルを深く読み込める ・エスノグラフィーとマニュアルとを対比するので理解しやすい ・マニュアルのあら探しは楽しい ・作業者のプライドが尊重され、モラルが高まる ・自分の災害対応に直接関わるリアリティがある
	グループでマニュアルの重要事項の選択、知恵・教訓の共有化をする	・討議で内容が深化する ・他人の知恵を取り込める ・知恵の重みづけ、位置づけができるので理解しやすい
災害及び災害対応イメージが形式知として整理される	時系列の簡易マニュアルを作成する	・達成感がある ・時系列に重点化されるので理解しやすく、思い出しやすい ・他グループと比較、共有化できる

出典 人材育成システム構築特別委員会行政分科会 鍵屋委員（板橋区役所）作成

災害エスノグラフィ（遺体対応、福祉事務所）

神戸市震災人材バンクインタビュー

日時 平成 15 年 8 月 21 日

震災、最初に揺れを感じまして目が覚めまして、家の損害というのは一部破損程度だったんですが、揺れはかなり激しかったもんですから、食器棚ですとか観葉植物等が倒れまして、家の中はがれきの山のようになりまして、ガラスですとか割れた食器ですとか、そういったものが満ちあふれていると。

わたしの家族で、ちょうど子どもが6歳、4歳、0歳でして、すぐに動けなかった要因が二つあるんですが、まず1点めとしましては、防災計画上は大震災等がありましたら、防災指令第3号ということで全員出動ということが決まっておったんですけれども、わたしはそのときはまだそういうことを認識しておりませんでした。

もう1点が、自分の中にかなり葛藤がありまして、やはり危ないものがたくさん転がってる状態で仕事に出ていくということにかなりためらいがありました。電話がつながったら行こうかと思いつながら、ただひたすら家の中を片付けておりました。

そうしますと、ある職員から電話がかかってきてまして、開口一番、「あんた何やっとなや、はよ出てこんかい」ということでどなられまして、「こんな非常事態に管理職が陣頭指揮を執らなアカンやないか」ということで大きな声で怒られまして、わたしがそのときにやっぱりはっとしまして、家族にすまないけど今から行かしてもらおうということで家を出たんですけれども。

最初は車で行こうと思ったんですが、団地を出てすぐに渋滞に遭いまして、家族が同行してましたんで、途中で降ろしてもらって、徒歩で職場に向かいました。大体歩いて1時間程度かかったと思います。

職場といいますか、庁舎周辺に着きましたら、まあ何というのでしょうか、よく今もありますけれども、中東ですとか外国で内戦の状態の国がありますけれども、そのテレビで見ているようなそういう状況というんでしょうか、傷んだといいますか、壊れた家、建物のそばに負傷されたかたが所在なげに座っておられる。そこをサイレンを鳴らしながらいろんな車が走っている。その座っているかたもあちらこちらから血を流したまま座っておられるというような状況で、ああ、いよいよ大変なことになったなと思ってました。

わたし自身はまだ状況が分かってませんでしたので、ふだんどおりスーツを着てネクタイを締めてコートを羽織って出勤してましたら、たまたま最初に出会ったのが先ほど電話をかけてきた人で、「あんた何ちゅう格好で来とんや、はよ着替えんかい」ということでまた怒られまして、すぐに事務服を上羽織ってそのまま遺体安置に入りました。

その体育館に順次上げていったんですけれども、そのときの出勤状況が、福祉事務所は39名職員がおりまして、正午、私が着きましたときには7名の出勤でした。区役所が153名おりましたが、22名ということだったと思います。ですので、男性がほとんど遺体安置に回らざるをえないということだったのです。区役所の災対本部には、逆に今度、食料ですとかいろんなものの調達についての問い合わせが殺到しましたんで、2時ぐらいからは区の福祉事務所以外の職員は全部そちらに行けということで、夕方までおよそ7名から、順次増えましたが、最終的には初日は14名出勤しまして、それだけの人間でただひたすら遺体を担いで上げるという作業をやっておりました。

ただ、午後3時ぐらいから急に搬入される遺体が増えまして、最初それも救急車ですとか病院の車が運んでいただきまして、担架に乗せて運んでいただきました。初めのころの遺体といいますのは、亡くなってあまり時間もたっておられませんので、もうほとんど寝巻き姿といいますか、傷みも少ないですし、ただお休みになってるんじゃないかと、そういう状態だったんですけれども、時間とともにだんだん傷みが激しくなりまして、かなり出血されたり、そういう悲惨な状態になってきたという記憶があります。

運ばれるようすも最初は担架だったんですけれども、次第に掘り出してその現場から運ばれてくるということで、バンですとか軽トラックですとかいろんなものに、例えば玄関扉に乗せて運ばれると、あるいは雨戸に乗せて運ばれると、そういう状態で、それも泥や土がついたままの状態ですと運んでこられるという状況でございました。

最初、体育館に運んでたんですが、慣れないものですから少し間隔を空けて並べておきますと、夕方にはもういっぱいになってしまいまして、その体育館の広い板張りの部屋が70体でふさがってしまいました。夕方4時ごろにこれでは足りないということで、区の災対に話をしましたら、すぐ横にもう一つ須磨区民センターという4階建ての建物がありまして、そちらに第2安置所ということで指定がありまして、その中もかなり散らかってましたけれども、そちらの職員が片付けてくれまして、4階の大きな会議室を広げて、そこに次々安置をしていくと

いう形になりました。1階部分はすでに多数の区民のかたが避難されてましたんで、2階、3階、4階、それからあと地下室がありましたけれども、地下室ということで、順次片付けていたところから入れられるようにしていただいたと思います。

あと、そのときの状況ですけれども、男性職員はとにかく担いでばかりでした。人数が少ないですので、状況の把握ということをやする余裕もありませんでしたし、ただ、次々運ばれてくる遺体を大体6人がかりで運んでいました。わたしもあまり経験はなかったんですけど、亡くなったかたのご遺体というのは非常に重たいです。大人が6人がかりでやっと上がるというような状況だったと思います。ところが、それも何十回もやりますので、だんだん夕方になりますと疲れてきまして、6人ではちょっとしんどいということで、8人がかりぐらいでご遺体をつつ上げると、そういうことだったと記憶しております。さらに体育館がいっぱいになりましたので、区民センターに次に運ぶんですけれども、この4階までの道のりがエレベーターが故障してましたんで階段で担いで上げました。これはかなりきつい作業だったと思います。

その間ですね、ずっと担いでますと大変ですので、交代で最初に安置しました体育館の見回りといいますか、状況確認のために何人か張り付くんですが、そのときのようすというのが、停電をしてまして真っ暗になりまして、夜、広いフロアが真っ暗な状態でご遺体が並びまして、そこに遺族のおられるかたは遺族のかたがそばについておられる。非常に余震が何度もありまして、それも大きな余震でしたので、余震が来るたびに建物全体がバリバリという音がしまして、建物がもう倒れるんじゃないかというような非常に恐怖感のある場面が多々ありました。

それともう一つは、遺族のかたにしますと、一瞬にして身内のかたを失われたショックと、皆さんかなり疲れておられましたし、寒さもありました。非常に寒い日でしたんで、底冷えがする体育館で、しかも当然暖房もありませんし、食料もなかなか来ませんでしたんで、皆さんおなかもすいておられた。非常に気持ちがいらだつような状況になってました。

もう一つの問題としては、情報が何も入ってきませんでしたので、ご遺族にしますと早く検視をしてもらってお棺に入れてほしいという思いがあったんですが、なかなか検視も始まりませんし、お棺に入れる段取りもつかない。いつになったら入れてくれるんだということで何度も聞かれたんですが、我々としても検視の段取りについての情報が入りませんのでお答えのしようがないということで、その情報がないというところでのトラブルがかなりありました。一体どうしてくれるのや、早く返事せえということで詰め寄られたり、あとですね、皆さん非常に疲れておられましたんで、突然、暖房がないからということに怒られるかたがいらっしやいまして、ストーブ持ってこんかいと、おまえら何やとんや、この税金泥棒ということで、大声出して職員につかみかかる人がおりました。それをまたほかの職員が止めて、それに別の市民のかたが怒られるということで、一触即発の場面があったりしまして、非常に緊張感が漂っておったと思います。

ようやく夜中から検視が始まったんですけども、なぜか1体だけでその日は終わって、次の日になって、18日の未明からまた始まったという記憶があります。ちょうどその日付が変わるか変わらないかぐらいでやっと食料が来まして、体育館におりましたときに、区の本部から、たしかバナナとパンだったと思いますけども、少し届けられまして、老人のかたと子どもさんにしてくださいという話がありました。当然職員には全く回りませんでした。

夜中じゅう次々にまだ入ってきますので、夜もその中で待機してる職員と外で搬入を待つ職員と。搬入がありましたらまた担いで4階まで上げるということをひたすらやってまして、夜、外に出ますと、ちょうど私どもの須磨区というのは長田区の隣でしたんで、建物の外に出ますと東の空が一面に燃えてまして、視界が全部オレンジ色なんです。たまたまそばにおられたご老人が空襲のときにそっくりだとおっしゃいまして、これだけ町が燃えるんかなということで、ただ呆然と見てるとような状況で、無意識のうちに手を合わせて、とにかく消えてくれと祈るばかりだったんですけども、そうやって夜通し外で遺体の搬入を待っておるという状況でした。1日めはそんな状況だったと思います。翌朝また夜明けとともに、夜中いったん中断してたんですけど、また夜明けとともに遺体が入ってきてまして、翌日も交代でずっと運び上げるという仕事を続けておりました。

検視につきましては夜中じゅうやっておられたんですが、非常にペースが遅くてですね、ふだんの何もないときと同じような形で、慎重に慎重に事故死であるということの確認をされることは別にかまわないんですが、遺族にしますと早くお棺に入れてほしい。検視が終わらないと入れることできませんので、それについてやはりストレスが非常に高かったと思います。それがまた夜明け前に急に打ち切られまして、それでしばらく、丸1日ぐらい中断したんです。

なぜかということで我々も呆然としてたんですけども、本来でしたら行政監察医という先生が神大病院におられまして、その先生が事故死であることを確認して死体検案書というのを作られまして初めて火葬ができる段取

りができるわけです。けれども、その行政監察医の先生が足りませんので、特例措置を検討しているという情報がどこから入ってきたんですが、確実な話ではなくて、遺族からいろいろ聞かれるんですけども、必ずそうだということは言えませんでした、その検視が続かないことについての不安といいますか、どう対応したらいいのかということでもかなり困った記憶があります。

結果的には災害時の特例ということで、その行政監察医の先生だけではなくて、地元の先生が検視を手伝っていただいて、特例として死体検案書を出せることになりまして、それによってかなり、2日めの夜からは急ピッチで検視が進みまして、次々お棺に入れていくことができたと思います。

丸2日間ずっとそういうことをやってまして、もちろん飲むことも食べることもできませんでしたので、2日間間何ともなかったんですけども、3日めの朝ですね、夜中に少しだけ休憩を取ろうということで2時間ずつ交代で寝ることにしました。少しずつ手が空いた職員が事務スペースを片付けてましたんで、事務所に戻って床に新聞を敷いて寝ようとしたんですが、冷たくて寝られませんでした。次は事務イスを並べてそれに横たわるという格好で寝てたんですけども、2時間たって交代、朝4時ぐらいだったと思いますけども、起きた瞬間に足の表裏が全部けいれんしまして立てなくなりました。何とか職場に戻ろうとしたんですが、戻れませんでした、事情を話しまして、その日はしばらく遺体を担ぐ仕事を離れまして、遺族のかたに対応できるように遺体者の名簿作成というのをやりました。そういうことがありました。

須磨区も比較的ドライアイスは十分にあったんですけども、1月の20日に、突然警察の手配だということでドライアイスが400個来ました。その400個が30センチ四方のこんなでっかいレンガのようなもので、このままお棺に入れると遺体がつぶれてしまうということで、しかし、せっかく来たものをそのまま放置するわけにはいきませんでしたので、庁舎の中から木槌で、かなづちを持ってきて、それを割って新聞紙に包んで入れると。そういうふうな作業がまた新たに発生するということになりました。何のためにやっとなのかという感じがありましたですね。

ドライアイスの前に、何ていうんですかね、ひつぎに乗せる供え花というんですか、お花が、これが先に来ましてね、これだけが。だから、その辺の順序も何か、本来必要なものはどっちかということでもかなり我々もじだんだを踏んで、最初はわたしも電話をかけまくって、もちろん区の災害対策本部の一員でしたけど、安置所から区の災対にかけて、そこから今度は市の本庁にこっちにかけて、やっぱりたらい回しになって、どこがやるんやというようなことで、やっぱり何か・・・。

結局最後にどこに電話しても、「すみません、それは福祉事務所に聞いてくれ」と言われましてね。わたしは驚きましてね、わたしは福祉事務所の人間だということで、そのときはもうあきらめまして、結局皆さん、こういう状況ですから、もうだれも分からないだろうと、だからもう待つしかないかなということで、で、遺族のかたにはとにかくもう説得みたいな形で、こういう状況ですから、本来なら用意しないといけないところなんです、手に入りませんということで、ただただ何日間か謝り続けたという記憶があります。

準備が整わないのはしかたがないんですが、いつになったらお答えできるのかというような情報がリアルタイムに入ってくれば、まだ市民のかたも待ってくださるんですが、全く情報がありませんでしたので、ただ、どうしてくれるんや、いつになったら返事くれるんやと、まあ詰め寄られるばかりで。我々もお答えができませんので呆然と立ってますと、ふだんから公務員に対するいろんな思いがそこでまた噴出して、罵倒されると。罵倒されてもただ罵倒されるだけという状況がかなりありました。

先ほちょっとお話にもあったんですけど、遺体の検視が当初されていったときに、検案書をそこで交付してくれなかったんですね。神戸大学まで取りに行ってくださいということで、そこで交付しますということで、検視はそこで行われるんですけど、取りに行ってくださいという話がありまして、それもまた遺族にとって非常に気の毒なというか、灘から神戸大学までかなり距離があって、当時交通渋滞ですから、とても取りに行ける状態じゃない。それを取りに行けということかということで、かなりおしかりもありました。

あるお父さんでしたけど。本当に小さなお子さんをお二人亡くされたお父さんが、もめてるときに手を挙げられて、「わたしが皆さんの代わりに全部取ってきます」ということをおっしゃられまして。そのお父さんとはしばらく話をしottaんですけども、そのお子さんがおられたのが王子動物園のホールだったんですけど、子どもさんとのいちばん思い出のある場所ですね、そこが安置所になっている・・・。すみません。そのお父さんがこう、何ていうんですかね、自分のことを置いておいて、ほかの遺族のために動こうとしてると。それを見たときに、やっぱり自分たちはもっと何かをしないといけない、そういうこう、何ていうんですかね、義務感というか・・・。

だから、そのショックということはその当時はあまり、もちろんむごいという思いもありましたけど、何か自分たちはもっとしないといけないんじゃないかって、何かそういう何か義務感みたいなすごくありましたね。

職員の健康状態についての配慮というのは、正直申し上げまして何もする余裕がなかったというのが正直な、いちばん残念な点だと思いますし、今思いますと、その後やはり、そのときは何とかみんな頑張ってくれたんですけども、年がいくにつれまして、いろんな病気ですとか故障の出てる職員がいて、ある人は心臓が少し悪かったんですけども、何年か後に心臓が悪くなりまして、ペースメーカーを入れたという人もいましたし、あと、ひざが少し悪い人が頑張って遺体を担ぎ上げたんですけども、ひざを手術された。それから、いちばん体力があって頼りになる男性職員、体も大きい人ですけども、それが原因かどうか分からないんですが、脳腫瘍という病気になりまして、命は取り留められたんですけども、50代のかたでしたけど早く退職をされました。

そういう人たちを見るにつけて、やはり極限の状態ですけども、人間ですから寝たり食べたり飲んだり休養を取ったりというのはやっぱりやらないと、そのときは大丈夫だったとしても、後々大きな悔いを残すことになるんだなということを非常に、わたし自身も残念な思いでおります。あと、そういう昼夜を分かたない仕事をしてました関係で、それから後も遺体の仕事が月末まで続きました。それからあと、今度は避難所の対応ですとか、さまざまな業務が繰り返されて、交代で職場に泊まることが連休ぐらいまで続いたんです。それをやりました関係で、職場では机を片付けて夜明けの1時間か2時間ぐらいですね、やはりそれからでも泊まってるときは、夜通し仕事をして朝方数時間だけ寝るということをやりましたんで、そういう業務が終わった後も、普通に家へ帰りましてなかなか寝つけないということが2〜3年続きまして、かなり苦しかった思い出があります。

灘の場合は閉めたのが2月6日ということで、かなり遅くまで開いて、ただ、最後は収束状態やったんで、引き取り手を待ってたぐらいですから、順次ほかの職員はほかの業務に戻っていくというようなことで、1月に福祉事務所がやった業務というのはおおむね二つでして、本当に。一つはこの遺体安置でして、もう半分は何をしていたのかというと、高齢者の緊急ショートステイですかね。ご高齢のかたで家を失ったかたを遠隔地の施設まで届けると。この二つしか、たしかやってなかったと記憶してますね。ですから、私たち生活保護のラインの者は主に遺体安置で、老人福祉の関係の人がその高齢者の・・・。

そのとき本当に双方助かったのは、自衛隊のかたが車両を、もちろん職員のかたを含めて、搬送に出てくださいました。あと、灘の場合は庁舎が、もう危ないということで避難しろということがありまして、先ほど申した遺体安置所になってました王子動物園ホール、ここに移すということで、福祉事務所の部分だけです。それを、あのときですから、引っ越しを頼むこともできなくて、それをまた自衛隊のかたが実際荷物の運びまで、搬出、搬入ですね。それも全部やっていただいて、王子動物園のホールで実際1年間、事務所として使わしていただいたことになります。

朝でよかったという思いと、冬でよかったですね。真夏でしたら遺体の傷みが激しかったと思います。真冬だったんですけども、遺体安置所、やっぱり日がたつにつれてかなり異臭がしてましたんで、これが夏だったらどうなってたんだろうというふうに考えますと、本当に恐ろしい状態だったと思います。

(重川) ひつぎの話ですとかドライアイスのお話がさっき出たんですけれども、こういうものは絶対に要るよというようなものがあったら、教えていただきたいんですが。

物といいますより、早く検視ができるように埋火葬の手続きを簡素化してほしかったという思いがあります。ですから、途中で、その当時は超法規的措置と言われてたんですけども、行政監察医の先生でなくても検視はできたと思いますし、現にそれで対応しましたんで、早くそういう判断をしてくだされば、納棺も進み、早く作業が済んだんじゃないかと思いますけど。やはり通常の行政手続きというものが前に立ちはだかりまして、非常にそれに歯がゆい思いをしたということがあります。そういう非常時には手続きをなるべく簡素化して、ご遺族の希望にこたえられるような体制を作るといことがいちばん大事だと思います。

毎日毎日ご遺体のほうに、手向け花といいますか、そういうものを絶対、一つ一つお棺にドライアイスを入れるときに一緒にやっぱりお供えするというふうな部分を、そういうのはほとんど常備されてる状態じゃなかったですから。職員がしていくわけなんですけども、その分やっぱり心を込めるという部分で必要だと思います。

(重川) 置いていく。花束で置いていって、毎日替える。

束というほどじゃなくて1輪。花1輪。職員が一応一つずつ置いていくようにしてましたですね。やはりひつぎとか、安置をしたときにやっぱりきちんと安置されてるってことは外から見ても遜色ない形で、やっぱり、そういう意味ではドライアイスやひつぎは当然なことやと思いますけど。あと白い布とかですね。

震災直後もそうだったんですけども、テレビ局のかた、新聞社のかたは、比較的深夜も早朝も関係なしに働いておられますので、わたしどもも同じような感じで24時間態勢でそこへ張り付いてますと、突然入ってこれまして、夜中の3時ですとか明け方の4時ですとか、そういうときに来られまして、何をおっしゃるのかなと思ったら、「何か人の涙を誘うような話はありませんか」とか、黙っとれという感じでね、もう殴ったのかな、そういう気持ちになりましたけども。

あと、我々がそういう安置業務をやっているときに、突然横からカメラが、自分らのほうを向いたりしまして、ちょっと待ってくれと、それ撮らんといってくれというようなことで止めたりもしましたし、非常に個人のプライバシーも関係なしに、自分たちの取材を優先されるような姿勢というのは、これはもう震災後何年にもわたって続きました。皆さんがた、そういうお仕事をしてるかたの立場もあると思いますけども、やはり被害を受けられたかたの、亡くなったかたもそうですし、その遺族のかたの心情に全く配慮されない。あるいは従事されている人間の業務に関して一切とんちゃくしないような取材姿勢というものに対しては、非常に迷惑したというのが正直なところございます。

次のときにやるべきことということで、まず1点めとしましては、遺体安置所に対しまして情報提供していただきたかったということですね。いちばん最初には、開設のための死亡者の見込みですとか、あと、安置所の規模ですね。こういったものに対する情報が必要でしたし、わたしどもの区は比較的近くに大きな安置所になりうるスペースがありましたのでよかったんですけど、区によりましたらそれが不足しまして、複数箇所に分かれてということもありましたんで、そうしますと非常に管理も難しくなりますし、そういうミスマッチを起こさないように必要な情報を早く提供すると。

あと、2点めは、今の話にも通じますけども、遺体安置所を必要な規模のところをふだんから確保しておく。複数か所の確保が必要だと思います。それから、棺ですとかドライアイスの調達手段の確保ですね。わたしどもは企画葬儀組合の関係の業者さんがいらっしゃいましたんで非常に助かりましたけども、満遍なく行き渡るようにふだんからそういうきちんとした業者との取り決めが必要ではないかと思います。

それから、いちばん初期の段階に大量のマンパワーを投入していただきたいなということですね。安否確認等につきましても、生活保護家庭が無事かどうかということは、1月25日ぐらいからかなり安置の業務が軌道に乗りましたので、順次交代しながらケースワーカーが各家庭を回りまして被害の状況等確認していったんですけども、もっと早くから動けるように初期の段階から応援を頂けたらと思っております。

それからあと、やってはいけないことということで、これは同じ行政機関に対する苦情にもなるんですが、1月の末ぐらいまでだったと思いますけども、兵庫県におきまして避難所パトロールというわけの分からないグループが各区を回っておりました。何をされたかといいますが、そこで出会われた区民や市民のかたにいろんな話をされまして、どういうわけか知りませんが、御用聞きをされてたんです。ところが、御用聞きをされましても県のかたですから何も権限ありませんので、聞いて持って帰るだけでした。ご遺族ですとか避難されてるかたにしますと、別に役所は県も市も関係ないですから、「役所に伝えてるのにあの件はどうなってるんですか」ということで我々がそれを急に言われまして、「えっ、何のことですか」と。「何のこととはどういうことや」ということで、またそこでトラブルが起こるということで、非常に余計な仕事をまた増やされたということになりますんで、こういう意味のない行政機関の視察といいますか、関与はやめていただきたいということを思いました。

それから、工夫できればということですが、一つは遺体安置の状況に関する情報のネットワーク化といいますか、例えばわたしどもの区で316体収容させていただいたんですけども、隣接の長田区はじめ数か所、ほかの区からの搬入もございまして、大体40体ぐらいがほかの区からでした。あと、先ほど申しましたように、身寄りのないかたですとか、あるいはなかなか身寄りの判明しにくいのかたにつきましては、遺族のかたがその遺体を探し回るといこともありましたんで、今はインターネットがかなり進みますけども、そういうどこの区でどなたが今収容されているのかということが分かるようにしていただけたらということがあります。

それから、あと、小さな区でしたんで特に思ったことなんですけども、計画を立てるときには大体フルメンバーが出るという想定をしがちなんですが、実際に初日、そうですね、我々の区で夕刻までに集まったのが3割ぐらいでした。ですから、最初の段階は30%でできることを考えていくと、そういう発想も必要じゃないかなと。

これはあまり申し上げたくないんですが、そういう非常事態になりまして幹部職員のかたが非常に機能不全を起こす場合がありますので、ヘッドがない、あるいはうまく動かないときにつきましては、だれがその権限を代行するのかということにつきましても配慮する必要があるかなと思います。

さっき、わたし、家を出るのをちゅうちょしたと申し上げたんですけども、やはり決心して、家がつぶれたのに出てきた人もいたんですが、非常に残念な話なんですけども、そのかたは結局離婚されましたですね。家族が捨てていかれたという思いがあったと本人、おっしゃってましたけどね。

あともう1件、非常に遠方のかたで、加古川市のさらに西ぐらいに住んでおられまして、当時、直接来れませんでしたんで、明石市からバスで地下鉄の西神中央まで出て、そこから名谷まで来て、板宿まで下りてきて、それから出勤するというので、片道に2時間半ぐらいかかって、出てきたらしばらく帰れないという状態でしたんで。

当然わたしとしても、そのときの思いは、もうちょっと家族と話してケアをしながら行くべきだったかなと。30分ぐらいもうちょっと状況を確認すべきやった、そういう思いはありますよ、はっきりいってそれは。正直なところですね。ある程度……。非常に難しいところですね、公務員というのは。

失敗データベース、データ項目と、失敗マンダラについて

1. 失敗データベースについて

- ・ マニュアルにならない暗黙知をどう伝えるかの一つの事例として紹介する。
- ・ 失敗知識データベースは、科学技術分野の事故や失敗の事例を分析し、得られる教訓とともにデータベース化したもので、科学技術振興機構（JST）が無料で提供しています。（<http://shippai.jst.go.jp/>）
- ・ JST は、本事業に関する専門的指導・助言、全体調整、分野間調整等を行うため、畑村洋太郎 工学院大学教授を統括に委嘱するとともに、畑村統括を委員長とする失敗知識データベース推進委員会（JST 畑村委員会）を設置し、データベースの仕様や分析方法を検討しました。
- ・ JST 畑村委員会では、失敗に至る脈絡を原因、行動、結果の観点から階層的にまとめた「失敗まんだら」（原因まんだら、行動まんだら、結果まんだら）を作成し、原因、行動、結果のキーフレーズを因果関係を考えて配列した「シナリオ」によって失敗知識を表現することとしました。この考えに基づき事例の分析を行い、それぞれの事例に対してシナリオを付与しています。（原則として事例とシナリオは1対1です。）
- ・ 「まず"事象"としてひとことでいえば、どんな失敗が起こったのか、次いで"経過"として時間の経過とともにどう進行したか、"原因"としてどのような推定原因であるとそのとき感じたのか、さらに"対処"としてそれにどう対応したのか、の4つをこの順番で記述する。そして"総括"としてこれをその場でまとめてしまう必要がある。この5つの項目を書くことで、後からその失敗を学ぼうとして人は実際に生じている失敗出来の全容を理解することができる。いったんこのように纏めた後にその失敗から何を学ぶのかを抽出する、言い換えれば、失敗を生かそうとする人に伝達するための知識化を行う必要がある。すなわち、この総計6つの項目が失敗表現の最低限の項目である。」
- ・ 「"中（あた）らずと言えども遠からず"の精神」（同DB「失敗マンダラとは」から）

2. 失敗事例のデータ項目一覧（同DBから）

さまざまな反省・教訓事項を集める際の参考に、失敗DBに集約した際のデータ項目が参考になるのではないかな。

項番	項目	内容
1	事例名称	
2	代表図	事例を代表する図
3	事例発生日	事例が発生した年月日
4	事例発生地	事例が発生した都道府県、市町村名等
5	事例発生場所	事例が発生した場所の一般名
6	事例概要	
7	事象	どのような事故、失敗が発生したのか、その事象を記述
8	経過	どのように失敗が進行したか、ポイントになる部分を

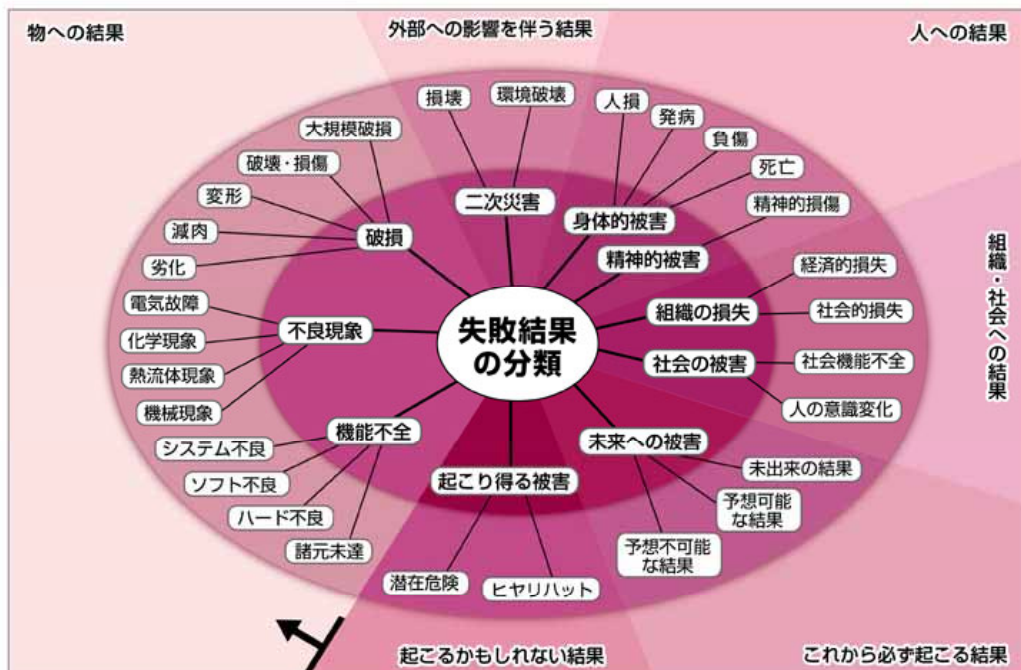
		できるだけ詳しく記述
9	原因	失敗を起こしたその時点で考えついた推定原因を記述 後に真の原因が明らかになった場合は追記する
10	対処	失敗に際して行った応急措置を記述 失敗発生以前に行った措置もあれば記述する
11	対策	失敗の再発を防ぐために行った、もしくは行うべき恒久的な措置について記述
12	知識化	失敗分析の結果、今後繰り返さないための知識、教訓について記述
13	背景	失敗発生の間接的な要因となった、各種背景について記述
14	後日談	その失敗に関連して後になって起こったこと、関係者のその後、失敗を振り返っての後日談などを記述
15	よもやま話	この失敗を聞いた者の頭に浮かぶ事柄や類似の失敗など、事例に関する様々なよもやま話を記述
16	当事者ヒアリング	当事者インタビューの記録
17	データベース登録の動機	なぜ、この失敗をデータベースに載せることが重要と考えたかを記述
18	主シナリオ	事例が実際に発生するに至った事象の「原因～行動～結果」の一連の脈絡
19	副シナリオ	主シナリオに次ぐ副次的なシナリオ
20	補足フレーズ	シナリオに含まれない言葉で、この失敗を言葉で特定するために必要となる重要なもの
21	情報源	この事例に関する情報の源、参考文献
22	死者数	
23	負傷者数	
24	物的被害	建造物、機器等への直接被害を記述
25	被害金額	直接被害総金額、その意味、算出根拠等を記述
26	全経済損失	間接的影響も含めた被害総金額、その意味等を記述
27	社会への影響	事例後も含めて、社会に及ぼした影響等を記述
28	マルチメディアファイル	事例に関連する写真、表等を別ファイルで保存
29	備考	
30	分野	事例情報作成を担当した分野
31	データ作成者	

3. 失敗マンダラとは（同DBから）

- ・ 失敗マンダラとは失敗に関連する要因を、図式化したものいう。
- ・ まんだら図"には、後述するように"原因まんだら"、"行動まんだら"、"結果まんだら"の 3 種類がある。（まんだら（曼陀羅）とは、仏教で悟りの世界や仏の教えを示した図絵のことをいい、それにヒントを得て発想した本データベース独自の表現である。）



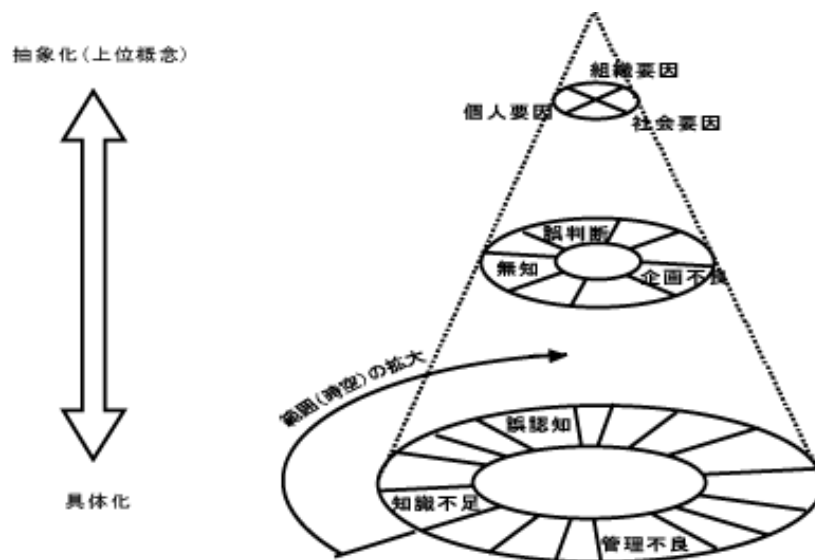
JST畑村委員会作成 2002



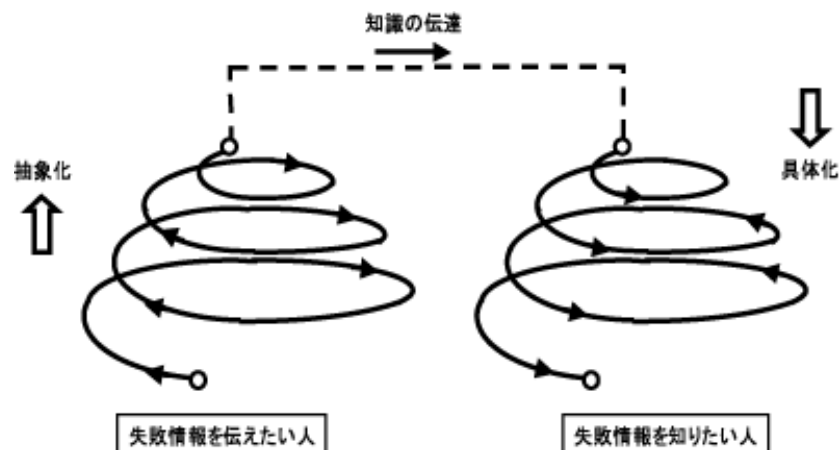
JST畑村委員会作成 2002



JST畑村委員会作成 2002



要素の階層性とまんだら表現の対応(原因の場合)



思考探索による失敗知識の伝達経路