

9月 8, 15, 16 日に静岡県浜松総合庁舎内会議室において、災害ボランティアコーディネーター養成講座が開催されました。

また、前田、鵜飼、長田、山岡、野本、浜松社協も運営協力として参加、その内容についてレポートで報告いたします。

### セミナー1：災害V本部をイメージしよう

オリエンテーション 講師：清水 慈子(県ボラ)

- ・本部 被災者、ボランティア双方の窓口機能、連絡・調整を行い、支援体制を整える要。被災者、ボラ双方のニーズ受付、調整、派遣。
- ・運営組織 総括、総務・渉外、被災者対応、ボランティア対応、情報、広報担当、物資管理などの役割がある。
- ・今回はボランティア対応についてのみ行う。

受付シミュレーション

グループで一連の流れを考え、役割分担、人の流れ(動線)・机の配置を行い、相互体験を行う。



まとめと反省 ) Aグループ

- ・コーディネーターとして、ある程度の基礎的な部分については共通の理解が必要だと感じた。
- ・センターの運営体験をしてみて、時間はないかもしれないが、ボランティアへの説明を丁寧にやったほうが良いと思う。
- ・外国人なども来ると予想されるので、その対応も考える必要がある。

- ・センターを運営するコーディネーターは、普通のボランティアでなく、リーダーとしての意識を持っていないといけないと思う。

文書：立石(浜松市社会福祉協議会 天竜地区センター)

### セミナー2：災害V本部とボランティアの役割

講師：栗田暢之(名古屋市RSY代表理事)

- 講義「阪神・淡路大震災以降のさまざまな現場から」  
新潟中越地震
- ・避難所では、必要以上の支援を行うと被災者の機能を奪う。  
「傾聴」するだけでも構わない。
- ・仮設住宅 50戸に1箇所集会所  
被災者自身が立ち上がる、できること、会話を楽しむ。  
自らお茶、笹団子教室、弁当づくり。  
能登半島地震
- ・民生委員、地元ボランティアと一緒に安否確認やニーズの掘り起こしを行う。
- ・高齢化率が高い地域(限界集落)。  
若い世代は働き場所がないため金沢などに生活。土・日曜日は血縁の支援があるが、平日は双方の暮らしを優先しなくてはならない。  
新潟中越沖地震
- ・センターでは、応急危険度判定「赤」、「黄色」の建物において活動しないよう指示する。
- ・「黄色」でも専門家と連携し、安全が確認・確保できれば活動を可能にした。  
三角関係による支援 「被災者 = V = 行政」  
ボランティアは、被災者の見守り、傾聴、活動の中から当事者が何を求めているのか見極め、その情報を行政等へ届ける。  
災害サイクルを考えて備える。
- ・命を守る：応急対応もう一つの命を救う。

- ・衣食住が始まる  
避難所で人々の支え合いが出来るのか。 ) 雨風をしのげるだけ
- ・支援：応急対応期からその地域の復興の姿を思い浮かべ活動を進める。
- ・復興とは何だろうか？  
ピンチをチャンスに！ライフラインの復旧、家や家財が新しくなるだけでなく、被災者自身が希望を持てること。
- ・経験を伝える、次の災害に備える。  
) 防災、減災  
災害ボランティア文化
- ・阪神淡路大震災を契機に大きく変化。
- ・復興支援までが活動期間となっている。  
浜松市は、揺れ攻め、水攻め、火責め、中山間地災害の超複合型の被災が想定される。また、外国人が多い。
- ・どのように守っていくのか。災害前、後を通じて考え行政との連携が不可欠。



- コーディネーター  
ニーズの把握 ) 声なき声を拾う  
) 一人一人の声 ( 地元の人 )  
マッチングする ) 活動者のバランス  
) 一番良い支援を考える
- 安全・衛生管理
- 被災者の気持ち  
ボランティアは何をしてくれるのか、費用は。他人に家の中を見られたくないのが本音。また、ボランティアをされるのが恥ずかしい。

- ・地元の関係者 ( 民生委員、自治会長など ) ボランティアがセンターを運営に関わる。信頼できる人の存在が必要。同行してニーズを拾う。地域の人と話することで信頼を。助け合いの雰囲気現場で創りあげていく。
- ・被災者の視線、歩み、性別  
活動グループの男女組み合わせを行い、高齢者でも女性への配慮を忘れない。
- ・最後は「人の手」が必要であり大切。  
活動、復興とは
- ・行政は個人財産に手を出せない。血、地、知縁が無理なら、他人であるボランティアの力が必要となる。
- ・ボランティア活動時の水分補給は普段の3倍。
- ・目配り、気配り、心配り。
- ・マニュアルは、最低限「何をすべきか」が書かれている。
- ・ボランティアが気持ち居よければ、良いボランティアを被災者にセンターから供給できる。
- ・被災地の底力 ( エンパワーメント )、社会資源を活かす。また、外部交流から地域が再生し資源 ( 人・物・金 ) が地域に還元される。
- ・被災者主体、地元が中心。ゆっくり丁寧に。

#### ワークショップ

「災害V本部に必要なヒト・モノ・カネ」  
必要な人 コーディネーター ( スーパーバイザー )、地元関係者 ( 民生委員、自治会長、自主防災会消防・青年団OB 含め )。運転者、地理が詳しい地元の人、医療、住宅、各種関係の専門職。情報発信ができる人、行政とのパイプ役、心配ごとの相談員。外国人通訳、手話のできる方。

#### もの

- ・活動の場：社協近くの場所の確保
- ・資機材準備、活動時の身分証明書、人の移動や資機材の搬送機材・手段。

- ・事前に用意しておく必要：区役所と連携して予算化。リース会社などとの協定金
- ・行政から支援。補助金、自治会費、カンパ？
- ・市民、企業からの寄付金。
- ・社協の募金活動、バザーで資金作り。普段どうつながるか
- ・想いを続けること。社会、地域、個人との連携。
- ・人づくり。活動・人材の受け入れ先確保。
- ・個、日常のネットワークを取り込む。
- ・企業などとの地域協定による支援。

### セミナー3：被災地と災害ボランティア

～被災者中心の活動のために～

#### 講師：福田信章(東京災害VN事務局次長)

コーディネーターとは

- ・いきなりできるわけでない。平時からの活動に触れ、被災者の視点で何をされたいかを考える。
- ・養成講座を修了していなくても日頃からボランティア活動に接していればできる可能性は高い。

#### ボランティアセンター

災害前に活動の仕組み、起ったあとをイメージして準備を進めた場合、そのシステムが機能する可能性は高い。

ボランティアをする前に被災者であるケガは。家族は、死んでいないでしょうか？確実に生き残れるように。そこから始める。また、生きる、生き抜いていく術を確認する。

#### 阪神淡路大震災から

- ・色々なことに気づかされた。また、多くの人の人生に転換期。(福田講師もその一人)
- ・大正商店街:多くの花が手向けられていた。遺品を捜している若夫婦。声をかけ、探るのが手伝うのが何を探しているのか理解せ

- ず作業。悲しい気持ちになる。(やるせなさ) 家族を亡くされた方の支援活動が中心。
- ・最悪のシナリオを考え創造する。
- ・家具は倒れるのではなく、飛ぶ。



#### 学んだこと

自然災害:突然発生し地域で被害を受ける。日常支えるべき人が亡くなる、被災してしまった。

地域全体の力(互助)が落ち込む

発災直後:60%地域の人に助けられる。

近所の人 他を含めれば80%が地域。

耐震化、家具固定が最強の備えである。

#### 避難所

- ・新潟中越、能登、新潟中越沖の場合でも、阪神淡路大震災と状況は変わっていない
- ・避難所は避難所。快適にはならない。
- ・色々な人が混在する。(好き嫌い、男女、世代、外国人、障害者)。
- また、テントでの避難所生活。

#### 気づかされたこと

##### 阪神淡路大震災

- ・自助、共助、公助の比率は「7:2:1」
- 個人的な理想は「3:4:3」
- ・自分の命を守れない人は世間に沢山いる。乳幼児、寝たきりの人 要援護者、支援者
- ・コミュニティの中でコミュニティを守り継

- ・ 続、或いは再生していくことも重要。
- ・ 仮設住宅の入居：時間が経つと周りの環境によって気持ちも変化する。  
最初はだれもが喜ぶ。 いいな～。 何で私だけが入れないの。
- ・ 災害が起る前にあった問題が災害時の課題。  
平時の要援護者は必ずその対象である。  
三宅島噴火災害  
元々過疎であった。地場産業が衰退。  
そこに自然災害が起った。二重苦の問題。  
新潟中越地震
- ・ 余震災害と言われた。ビニールハウスなどに小さなコミュニティで避難。  
(建物の中は不安)
- ・ 1日3回、自衛隊が救援物資を配給。そこから班の世帯数分を班長が運搬していた。
- ・ 町会長は弱音を吐けない  
ボランティアの女性が「がんばらなくても良んだよ」の一言。自分が1週間町会長に同行。疲れているのに気づいていたが、気がつかないふりをしていた。自分は何を見ていたのか。  
本気の人(家族、知人同様に)を心配できる気持ちが求められる。

#### 防災意識の向上

地域防災と具体的な対応が必要である。  
避難所(学校)に最初に来る人はだれか

- ・ 東京でシュミレーションすると、地域活動(救助・安否確認作業)をしていないマンションに住む元気な若者が最初に来る。
- ・ 昼間は、子供を迎えに行くため親子。
- ・ 色々な立場や考えを出しながら情報を共有し創造する。

#### 品川区 防災教育

全て地域に任せ自治会、PTAがプログラムを企画・運営。そのため教員、お寺、教会、施設の入所者・職員も参加する。

### セミナー4：必要な人に必要な支援が届くため 講師：浦野 愛(名古屋市RSY事務局長)

- ・ 阪神淡路大震災の活動から  
車いすの支援者(学生)
- ・ 活動しやすい環境、関係者へのつなぎやく、情報発信・呼びかけ、仲間づくり 想い続ける、できることをやる = 自主性  
仮設住宅：時間がかかった。離れたところ。希望がかなわない。  
入居を待っている避難所：与えられた喫茶の手伝(雑用)いを淡々とする。そこには、悲しんでいるイメージがない。
- ・ 自分が何をできるか考えたか、行動をおこしたのか? : 現実とのギャップを感じる。
- ・ 名古屋に帰る日に「忘れないでくれ」「ありがとう」感謝の言葉が被災者から。  
良かったかどうかは相手(被災者)が決めることである。また、同じ活動を行う、継続することで被災者に感謝の気持ちが生まれてくる。
- ・ 一方的な活動：本当の支援にはならない、立ち上がる力を妨げる。相手に負担を与える。

#### 能登半島地震 その1

穴水町(人口1万人、150棟、避難所3箇所開設)に拠点をおいて活動を行う。

- ・ 観光客が通りすぎてしまう地域性。
- ・ 土壁が崩れる、築70~80年の古い家。  
家の中はぐちゃぐちゃで家具が倒壊。
- ・ 余震が多く、片付けに手がつけられない。
- ・ 大人でも恐怖感を覚える、小さい子供、高齢者への精神的な負担が大きい。
- ・ 民生委員が安否確認を行う。被災当事者の分を負担しあう(日常のつながり)  
1日数回巡視、単なる安否確認でなくその人にどんなサポートが必要か観察を行っていた。
- ・ 被災者の声を丁寧に拾う。 民生委員の事

- 務局である社協に情報が集る。  
地震翌日から災害VC立上げ活動開始
- ・地域防災計画に位置付け
  - ・センターの運営は、社協職員も被災者であったためボランティア協議会が連携。(平時から地域との係わり合い)
- 能登半島地震 その2  
発災の3日目から支援活動
- ・地元関係者は、立上げに精一杯であったため、被災地外の私達が調査(現状把握)に入る。
  - ・同行した地域の人が勧める  
知らない人が家に入ることへの抵抗感。ボランティアさんに迷惑をかけるからの言い訳。
  - 断られるがニーズが存在していた  
地域の方が仲介、説得してくれる。  
二人なら1ヶ月かかるものが3日目。  
寝るところ、料理、食事：くらしが取り戻せる。
  - ・先が見えてくる、未来への希望。  
介入できる距離があるので地域の人がキーワードになる。自治会、町内会を通じて情報伝達。
  - ・信頼のある方が仲介することで安心に。
  - ・逆に地元の人に関わらない方が好ましいケースもある。平時の関係性、事情に配慮し部外者対応がスムーズな場合も

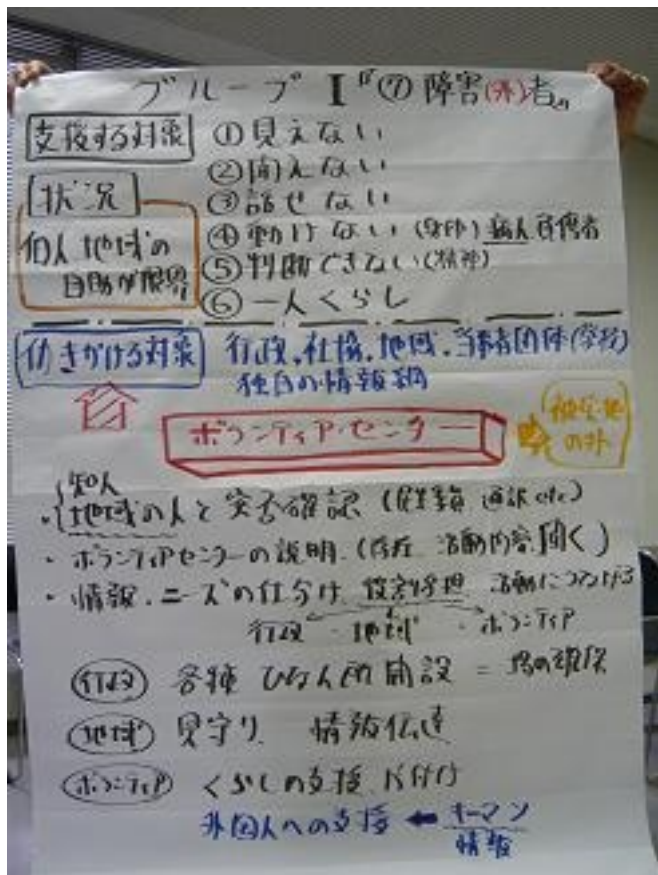


- つなげる  
広報やチラシ配布してもニーズはあがらない。何度か被災者の元に通えば信用、信頼へつながっていく。
- ・日中：子供と高齢者。夜は寝付けない。
  - ・避難所では何にもすることがない。
  - ・高齢者：人に迷惑をかけられない(遠慮)。何を頼んでいいのかわからない。  
時間が必要、地元の協力が必要に
  - ・避難所の巡回活動  
数人グループで1日数回。洋式トイレ、ふとんのニーズを拾い上げ、災害対策本部へ。  
避難所の改善、活動が形になる
  - ・笑顔につながる。心の支えが必要。
- 自立に向けて
- ・最初から住民主体での対応は無理がある。キッカケが必要であり、ボランティアの存在がその一つとなり得る。(重要他者)
  - ・仮設住宅の見守りは、一過性でなく同じ人が継続する。(異なりを発見できる 事前対策の可能性)
  - ・目配り、気配り、心配り：一人一人のペースに合わせてニーズを拾う
  - ・先を考え活動メニューを考える人、専門的な活動などのすみ分けが必要。  
少しの知識や過去からの学びがあればできる人もいる。
  - 社協、ボランティア、関係者の話し合い
  - ・畑から野菜、被災者自身が味噌汁づくり。
  - ・避難所の雰囲気作り、家の片付けに中学生ボランティア、小学生の歌のプレゼント。
  - ・小学生：近所の駄菓子屋がつぶれて悲しい気持ちを伝える。それが声かけにつながり被災者間の相互の関係が成立。
  - ・仮設体験者(中越地震)からの話、交流。
  - ・引越しボランティアチームを地域の人達と協力して創りあげる。これは、地元主体で活動ができた例であると考える。

これから  
 事例を多く知ること、どれを選択するの  
 が平時に考えておくことが大切。  
 新潟中越沖地震の柏崎市などでは同じよう  
 な活動とは限らない。  
 災害が発災した場所、時間、地域性により  
 対応方法・内容が変わる。  
 同じ災害、ボランティアの活動はない。  
 過去から学ぶことしかできない。  
 自治体によって仮設トイレのタイプが異なる。

グループセミナー  
 7つの課題に対して「声にならない声」を視  
 点にグループ討議を行う。  
 課題：避難所には、障害者がほとんどおら  
 ず、ボランティアセンターにも障害者世帯か  
 らのニーズが上がって来ない。

グループI（鵜飼）のまとめ



セミナー5：市町（地域）情報交換会

浜北区、天竜区

- ・要援護者の施設としてボランティアの受入れを想定して受講。
- ・福祉施設が地域に密着して、逆の地域の拠点、情報発信できることを考えていきたい。
- ・福祉施設は、看護師の存在、新しい場合に耐震性もあり避難所に指定。合併前に協定しているが検証する必要がある。
- ・浜北地区のボランティアセンター立上げ訓練に参加。犬のボランティアグループでペットの水を確保、ゲージを確保（ペット病院から借用）などについての議論のキッカケになった。  
 なかなか起らない。
- ・自分がいる場所（職場又は居住地域における助け合い、関係作り）。
- ・北遠地域では、平時の中学校、高校が合併、人が居る地域が限定している。その中でどのように子供たちを活かしていくのか。
- ・定例会を開催し話し合える場にして行きたい。



中区

- ・一住民として情報共有ができていない地区もあればコミュニティが不足している地域も。
- ・企業の地域貢献が必要と考える。防災訓練も連携できれば

- ・自分が被災していないことが大切。
- ・人間関係が希薄である。地域の安否確認を優先する必要がある。
- ・地域に担い手づくり。子供、若い世代に興味を持たせる。
- ・隣接地区とネットワークを構築し助け合い。  
東、南区
- ・社協：区ごとにない。どう対応するのか。  
地区社協がキーワード
- ・隣接する地区社協とのネットワークが構築を目指していきたい。
- ・地区によっては災害時の連絡体制がある。
- ・行政職員もV活動に関わってほしい。  
西、北区
- ・地域性があり一緒に活動ができていない。
- ・地区社協をしっかり本部が支援してほしい。
- ・自分達の地域は自分達でつくる。  
自分を守る。
- ・篠原地区：安全マップをつくる。安全の意識付け。子供 親がついて来る 地域の人に広がる。来年度は防災を目的に開催したいので協力を。
- ・浜松市内で情報交換できることができれば。

**セミナー6：災害時のボランティア活動体制**  
**講師：矢野正広(とちぎVネットワーク事務局長)**

助け合い

他人の危機を見るとボランティア化（何かしてあげたい、してあげる）する。

その一瞬の気持ちをどのように活かす、行動につながるのか。

- ・すなわち譲与（見返りを求めない）関係をどう構築し実現するのか。
- ・災害時 平時の助け合いは、10人で1人に対応。しかし、災害時にその割合が極度に減少する。

したがって、外からの助けで均衡を保つ。  
声を出せない、伝えられない被災者の代弁者として制度を求めるボランティアも必要。

行政が相談窓口を開設しても成果が少ない  
専門家、ボランティア双方に異なった限界がある。被災者の気持ちに寄り添った傾聴が必要。

現地に行かない人も応援：後方支援  
どのように応援するかを考える。そこから何ができるかが見えてくる。

過去の災害から

- ・雲仙普賢岳：義援金 )人 = 間接的
- ・奥尻島：物資が集中 )物 = 第2の災害
- ・阪神淡路大震災：被災地で活動 )人 = 直接的

ボランティアバス

初体験、ネットワーク上の多くは混乱。  
しかし、被災者とは直接的な問題、障害が少ない。また、限りなくニーズに合わせた結果である。

ボランティアセンター

- ・個人が活動するためのシステムの仕組みとして存在する。= 個人ボランティアの目印。
- ・ある一定のニーズの存在、期間に立ち上がり効果を発揮する。
- ・ニーズ、期間が明確な水害は対応しやすい。
- ・作り方：実行委員型が望ましい。現実的に難しい。また、事務的に立ち上がると復興期に足を引っ張る。
- ・一つの市町村にボランティアセンターが1箇所済むのか。

行政に統制される傾向が強い



コーディネーター

復旧・復興の問題に対して、地域資源をつなげ、効果的に対策を企画する資質が求められる。

- ・究極の役割：復興コミュニティービジネス仕事を作る（雇用創生）＝復興被災により人口減。
- ・田舎と都会

災害により日常の課題が特化（過激）していく。田舎と都会との関係を見直す。

1年に1回会うよりは、1ヶ月に1回会うと被災者が元気になっていく。

男だけで活動に限界がある。：視点が異なる寄せ集めた人、資機材をコーディネーターとして仕立てる。

同じ人・チームが被災者と顔なじみになることで信頼、安心につながっていく。

被災者の元気な人がボケてしまわないように、日常生活でやるべき仕事を分け分担し合う。

- ・過剰な支援は、その助け合いが被災者にとって重荷（申し訳ない）である。可能な範囲で逆に被災者にしてもらい元気になっていただくような仕掛けが必要。

被災地の人と一緒にやろうとする気持ち。

災害ボランティアは7割が未経験者

効率、機能を優先してしまうとボランティアが道具になってしまう。また、一人前になるように育てる。

災害が発生する前に

- ・今のうちにどのような社会をつくるのか
- ・被害がないから支援活動を行っている。
- ・減災：自身がやるべきこと。地域がやるべきこと。行政がやるべきこと。を整理しなければならない（臨機応変として）。
- ・個別のカルテが必要。

具体的に考えないといけない。：漠然として助け合いではダメである

- ・死なないため、生き残るための秘訣を探求。

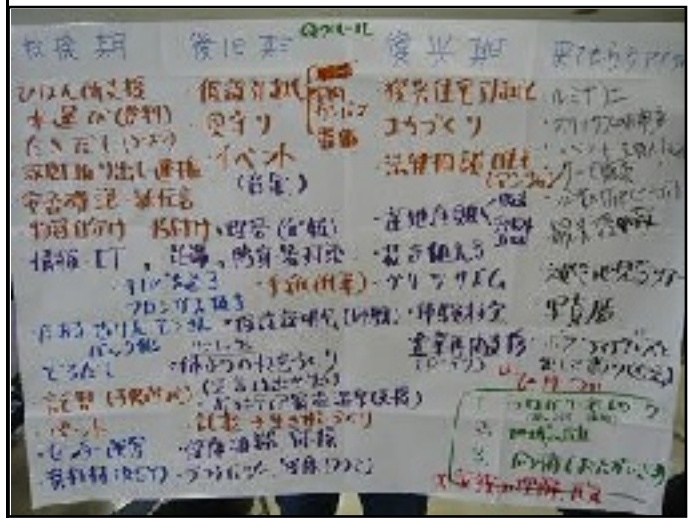
グループ討議

幾多の被災地が立ち直るために必要だったボランティアを全て出す。

救援期、復旧期、復興期などの各時期別に整理する

上記のボランティアにいち早く気づいてもらい、来て、応援してもらおう秘訣とは何か考える。

グループQのまとめ



作成：野本（浜北区 Qポラ ちくおんき）