

第10章

ボランティアセンターでの活動を振り返って

発災から3年が過ぎた平成26(2014)年4月23日、記録化委員会では、この間のボランティアセンター運営を振り返り、活動の総括をするとともに、継承すべき点や反省すべき点をワークショップで洗い出した。この章では、その結果を列記する。

- 10.1 活動を振り返って……よかった点
- 10.2 活動を振り返って……わかった点／改善策

10.1 活動を振り返って……よかった点

1. 活動拠点の位置

七ヶ浜町は、面積 13.27 平方キロメートルしかない小さな町である。その町のほぼ中央にボランティアセンターを設置できたことが、町内の各所で活動するボランティアにとって移動にかかる負担を軽減させた。また同時に、センターのスタッフやリーダーにとっては、活動の管理や緊急時の対応が容易となり、非常に効率的に活動できた。

2. すば一く七ヶ浜への移転決定

当初の防災計画では、ボランティアセンターを社会福祉協議会事務所に設置することになっていたが、想定外の震災規模のために、駐車場確保、人員の収容量、情報の集約化などの面で十分な対応ができなかった。そのため、町の中央公民館に隣接する屋内ゲートボール場である「すば一く七ヶ浜」へのすみやかな移転の決定は、結果として密度の高い活動を支えることになり、行政の正しい判断だった。

3. 発災時の SNS（Twitter）の有効活用

発災当初、七ヶ浜町内にある NTT の通信施設が流失した。そこで、Twitter を利用してボランティアセンターの携帯番号や被害の状況、支援物資等についての情報を発信し、緊急時の情報交換を行うことができた。

4. ミーティングや現場で仕事の意義を丁寧に説明

安全対策や情報共有はもちろんだが、班ごとの作業内容やそれぞれの作業が誰に対してどのように役立つのか等、活動の意味をリーダーに説明し、リーダーが現地等でボランティアへと説明することで全体の士気が高まった。

5. 被災者に対するきめ細やかな対応

被災者からのニーズに対して、きめ細やかに活動することができた。小さな町だからこそ隅々までの対応が可能になった。

6. アクセスの良さと活動に便利な立地

仙台駅からの JR 仙石線や、多賀城駅からのバスが利用可能になったことで、ボランティアにとって他の被災地と比較して通いやすい場所となった。また、ボランティアセンターが設置された町の中央部は小高い場所になっているだけでなく、サッカースタジアム、生涯学習センター等の施設が集中しており、駐車場スペースも豊富で、活動拠点としての機能が高かった。企業や学生ボランティアのリピーターから活動しやすいとの声が多かったは、そのような理由からだと考えられる。

7. 地元出身のスタッフに恵まれた

七ヶ浜町ボランティア友の会など、地元ボランティアサークルの協力は大変心強かった。地元ボランティアの意識は高く、地域の強みとして長期間継続して関わっていただけた。とくにボランティアセンターの町民スタッフは、地域の人や事情、地理を把握しているので、速やかな対処を可能にただけでなく、被災者や他のスタッフ、ボランティアにも大きな安心感を与えた。

8. 継続スタッフとの良好な意思の疎通

継続して活動していただいたボランティアスタッフが多かったので、社会福祉協議会スタッフと共に様々な問題への対応や改善も図られ、センターの機能が充実する要因となった。

9. 外部ボランティア団体との連携

震災前より外部ボランティア団体を受け入れる態勢、訓練ができており、早期から NPO 法人レスキューストックヤードをはじめとした外部ボランティア団体が参加・連携した。その後も、外部ボランティア団体との十分な意見交換を行いながら支援活動を行った。

10. 資器材の管理・責任者の存在

ボランティア活動、とくに外作業で必要となる大量の資器材を特定の町民ボランティア氏が専従で管理してくれた。必要な資器材の手配から整理整頓にいたるまでが完璧に行われたことで、活動の円滑さが確保できた。

11. スムーズな外国人の受け入れ

七ヶ浜町には明治 21 年より外国人避暑地があり、普段から外国人との交流があった。たとえば、仙台市で住宅支援活動を行う予定だった団体サマリターンズ・パースが受け入れを断られ、七ヶ浜町に打診があった。即時、受け入れて被災者の住宅支援につなげた、などの例があげられる。

12. 地元の若者による積極的な活動

発災直後の混乱の中で学校が休みとなったため、中学生、高校生、大学生の多くがボランティア活動に参加してくれた。給水、支援物資の仕分け、避難所の環境整備などに活躍した。

13. 行政との良好な連携

早期より町議会議員 2 名、元議員 1 名が継続的にボランティアとして参加し、現場の問題や行政との連携に対応した。担当課、社会福祉協議会、レスキューストックヤード、アクアゆめクラブとの協議が随時行われ、情報の共有がなされた。

14. 早い段階で一次産業を支援

漁業者の住宅片付けや、海苔・ワカメの養殖者の自立を助ける支援活動などが、一定期間

行なわれた。また、農地のガレキ撤去は農地復興組合に働きかけて町からの要請につなげ、多くのボランティアを動員して農地復興を早めることができた。

15. 人数と仕事とのバランス

ボランティアの数と活動の量のバランスがよく、運営がうまくいった。

16. 長期ボランティアの存在

長期的に継続して活動してくれるボランティアが多く、仕事のルーティン化、分業化を図ることができた。

17. ボランティア参加型の運営

作業ボランティアの中から自然に何人かのリーダーが生まれ、一定の仕事を彼らの裁量にゆだねることによって仕事ははかどった。また、リーダーの存在によって現場の意見をフィードバックしながらのセンター運営が可能になった。

18. 十分な安全の確保

夏場の熱中症、ガレキ除去作業などでの釘の踏み抜き、蛇や蜂、へびといった危険な生物に対する注意は、本部スタッフ、リーダーともに何度も何度も繰り返し注意をし、現場でも監督を怠らなかった。その結果、大事故や大けがなどは発生しなかった。

19. シンプルで柔軟な運営スタイル

運営方式が徐々にシンプルとなり、システム化、定型化されていった。ボランティアにとっても、朝のミーティングによって一日の活動の流れが理解できるようになり、活動がスムーズに行われ、無用な混乱が生じなかった。

20. 専従スタッフによる情報発信

専従スタッフが自主的に活動現場を取材し、ブログやホームページを頻繁に更新することができた。イベントの告知や中継、報告などもインターネットを利用して行われた。

21. ネットによる円滑な支援物資の調達

ブログやアマゾンの「東日本を応援 ほしい物リスト」など、インターネットを利用して、必要な資機材や物資などを迅速に手に入れることができた。

22. 自主性を発揮した運営スタッフ

一時、事務局長不在の期間があったが、その中であってもボランティアセンターの運営スタッフは自主性を発揮しながら活動を展開した。

23. ボランティアをもてなす気持ち

ボランティアに町内ガイドを実施し、七ヶ浜町の現状、歴史、産業、自然環境などについて知ってもらえるよう努めた。また来たいと思えるように、ボランティアに対してはつねに感謝の気持ちを伝え、もてなしの心を忘れずに接した。

24. ボランティアとスタッフとの円滑な意思の疎通

オープンでアットホームな雰囲気を作り、ボランティアとスタッフが親しく交流することによって、それぞれの気持ちを押し量り、また、考えを交換することができた。

25. 事前の準備が役立った

ボランティアセンターの立ち上げや運営のために、事前に準備していたことが役に立った。たとえば、ボランティアコーディネーター講座などによって、ニーズの受付票や資材管理票などの書式、さらにボランティアセンターのレイアウトなどを検討することができた。

26. アマチュア無線の活用

発災直後、通信手段が限られていた時に、アマチュア無線を活用できた。

10.2 活動を振り返って……わかった点／改善策

(改善すべき点を → 以下に記した。)

1. 一日が忙しくてスタッフが休憩できず、食事もできなかった。
→ 休憩の場所を確保し、スタッフを交代制にする。
2. 発災初期に建設・土木の専門家が不足し、家屋の危険度など最終的な判断がつかなかった。
→ 建設関係の専門家を早期に確保できるシステムを検討する。
3. 震災前の取り組みで、大津波の知識の共有や大津波を想定した訓練がなかった。
→ 過去の津波被害などを勉強する機会や語り部の話を聞く機会が必要。
4. 防災研究所の e-com マップによる「ボランティア受け入れマップ」が十分に活用されなかった。
→ スタッフにシステムを活用するだけのスキルが不足していた。もっとわかりやすいシステムが必要。
5. ネットの通信環境とサーバーのレスポンスが悪かった。
→ 通信環境やライフラインが途切れても、インターネット環境が保たれるよう確保する必要がある。また、発電機（インバーター）の確保も重要。
6. 大津波による活動で土台の瓦礫撤去や田んぼの瓦礫の撤去などの作業は考えていなかった。
→ ボランティアセンターとしては、できることをやるしかない。作業に使う資器材のリスト作りや安全な作業手順のマニュアル化も必要。今回の経験をいかに次世代に伝えて、被害を最小化するしかないのではないか。
7. 活動の妥当性について、その基準が明確でなかった。
→ 社会福祉協議会としての活動方針を事前に示しておくべき。社協からスタッフに対して活動の基準をもっと明確に示すべきだ。
8. 町民に向けてのボランティア情報発信が弱かったため、ボランティアセンターが何をやっているのかわからない住民がいた。住民がボランティアセンターに頼み事してよいのかわからなかった。
→ スタッフが区長や民生委員のところへ頻繁に通い、住民ニーズを把握しつつ、ボランティアセンターの活動状況を伝え、ボランティアセンターをさらに活用してもらうよう働

きかけるべきだった。

9. それぞれの担当の報告を受けることができなかった。全体の把握が不足していた。
 - 毎日の報告会議を設けるべきだった。
10. ボランティア活動（イベント等）をしたいのだが、窓口がわからず、たらい回しにされた人がいた。「一体、どこに受付があるのか」とクレームを受けた。
 - ボランティアセンター・役場・応急仮設住宅総合サポートセンターの間で、組織のつながりをもっと密にする必要があった。
11. 社協職員が現場に行けなかった。ボランティアセンターの運営に追われ、地元住民のそばに行く機会がなかった。
 - 支援者の手助けを得ながらボランティアセンターの運営を行い、地元の社協職員は避難所や被災場所をまわって、生の声を拾い、活動するべきだった。同時に、ボランティアセンターの活動状況を伝え、ニーズを集めやすい現場を作るべきだった。
12. 社協事務局とボランティアセンターの場所がやや離れており、双方の連絡やつながりが不足し、意思疎通が十分でなかった。
 - 日々の会議に社協事務所側も参加してもらい、意見等をシェアしていけばよかった。
13. 本部と現場の裁量権の区分が明確になっていなかった。ボランティアセンターの裁量や現場の判断の比重が高かった。
 - 本部体制をしっかりと確立し、社協事務局が組織本部として求心力を確保するよう、より頻繁に打ち合わせを持って、現場裁量の比重を軽減すべきだ。
14. 訓練において発災後のライフライン損失等の状況を想定しておらず、回復するまでの衛生状態を確保する手段が足りなかった。
 - 公衆トイレ、簡易トイレを用意しておく。
15. 作業の意味・位置づけをもっと詳しくボランティアに伝える必要があった。
 - マッチングの時にボランティアリーダーが時間をとってボランティアに説明する。前項の「よかった点」では逆の見方も挙げられているので、活動・報告する人によって受け取り方がさまざまであることがわかる。
16. 瓦礫撤去だけやって帰る人がいて、仮設住民との距離があった。ボランティアと仮設住民の交流の機会が少なかった。
 - ボランティアと仮設住民の交流会を開催する。仮設住民ボランティアの受け入れ体制

を作り、募集する。

17. 足湯など、作業以外のボランティアが集まりにくい。

→ さまざまなボランティアがあることを事前に周知する。ボランティア活動表一覧表などを掲示・提示する。

18. スタッフ同士が慣れてきた頃に、伝え忘れが増えてきた。

→ 伝言ノートを活用する。

19. 集会所へボランティアがイベントに向かう際、送迎を要求してきた。ボランティアを活動場所まで運ぶ車両の確保に苦労した。

→ ボランティアセンターには車両が必要である。有事に備えた協定書に場所の確保は決められていたが、資器材の提供や車両の提供に関しても決めておくべきだった。

20. ある時期から継続的に記録（写真を含める）を管理するセクションが必要だった。

→ 記録管理の専門スタッフを常駐させる。

21. 風化を止めるための情報発信が少し弱かった。

→ 情報発信力を強化し、情報発信の期間を延長する。情報発信専門スタッフを配置する。

22. 「活動報告書」（活動終了後の現場報告書）の提出が、面倒、忙しいなどの諸理由によって不徹底な部分があった。『活動の記録』（本誌）の作成を予定していなかったため、提出を徹底させなかった。

→ スタッフは記録事業が重要であることを認識して、業務にあたる。活動前にチームに報告書の大切さを伝え、必ず報告する役を作る。ただし報告や記録は、簡単・単純にできるように書類等のフォーマットを工夫すべきだ。

23. スタッフが少ないにも関わらず、事務手続きや問い合わせ、注文が多く発生した。

→ 今後、ボランティアスタッフ登録を拡充していく。

24. 受付の電話が一日 60 件もあり、対応に追われた。

→ 電話で受け付けた内容を他のスタッフと共有して以降に活かし、電話での問い合わせを的確に処理して業務を効率化する。

25. 外部からのイベント受付や活動の組み立てで、本来は住民（被災者）のニーズを最優先に対応すべきなのに、イベント主催者等ボランティア側の意向を一方向的に押し付けたことがあった。

→ 支援する側と支援される側で意志の疎通を密にする必要がある。とくに支援を必要とする側のニーズを支援する側にはっきりと伝えるべきだ。イベントを受け付けるスタッフも被災者のニーズをよく理解していることが大切である。

26. 支援物資の内容表記が標準化・統一化されていないので、支援物資の管理に困った。

→ 有識者が全世界統一の支援物資表記基準を作るべきである。

27. 外部からの取材対応や、質疑応答、広報等の担当、方針が定まっていない。

→ 対外的なスポークスマンを社協事務局で前もって決めておく必要がある。

28. 記録の作成が不十分だった。

→ 災害への備えとして、事態に対応するマニュアルと同時に、記録の作成・管理のマニュアルも作っておくこと。また、ボランティアの名簿をきっちりと作成しておくことも重要。

29. ボランティアに現状や被害をもう少し整理して伝えたかった。

→ 展示コーナーの充実と説明する専門スタッフを配置する。

30. 地元を全然知らない学生たちのニーズ調査が混乱を招いた。ニーズ調査のマニュアルが実際の調査と合わず、学生たちの経験や知識が不足していた。

→ ニーズ調査についての、実態に沿った新しいマニュアルを作成する。

31. 地元住民以外が相談の受付を担当すると、町内に不慣れなために地理を把握するだけでも時間がかかった。

→ 地元のボランティア登録者や一般町民の力を借りる。