

第3章 ボランティアの受け入れのあり方

1 個人で参加するボランティアへの対応

災害時でのボランティア活動においては、ボランティアが個人個人で活動しても有効な効果がほとんど期待できないことはいうまでもありません。あくまで個人の意志を尊重すべきですが、できるだけ地域の活動団体や他地域から現地にきている団体を紹介し、その一員として活動してもらうことが必要です。その場合、特定の団体のみを紹介するのではなく、複数の団体を紹介をすることにより、ボランティア本人が選択するという意志を活かすことが大切です。

また、よく行われる登録方式は、災害規模や登録者数により機能性に大きな差が出ます。災害時に備えた登録方式の仕組みをつくる場合は、その機能と効果を見極めてシステム化させることが大切です。また、災害が発生してから登録は、特殊技能が必要とされる活動以外は避けるべきです。

1 多数のボランティアに対応するには

個々の意志で活動するボランティアは「自分自身も何かしたい」と思って現地に駆けつけます。それによる混乱やトラブルについての対応は、先にあげたような情報提供の工夫によって幾分解消されるものの、それらの情報をキャッチしないまま現地に飛び込んでくるボランティアも無いわけではありません。そのために、ボランティア対応の窓口をすぐに設置し、電話で対応をする必要があります。【P14・図 - 4】

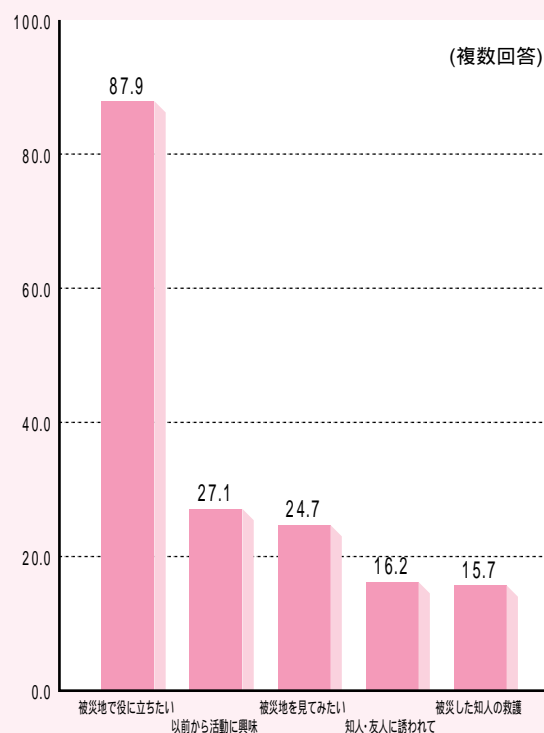
行政のボランティア窓口では、現地に入る前に自分の活動先や受入先の情報を流す役割や、「何をすれば良いか」を決めきれずに駆けつけた人への対応を中心に、さまざまな対応を求める人で混乱が予想されます。

したがって、ボランティア窓口での対応は、現状の説明と活動先の紹介を主な役割とし、それ以上（以外）の役割は、ボランティア・コーディネーターの専門機関に託すべきです。

【P15・図 - 5】

災害ボランティア参加の動機

【グラフ1】



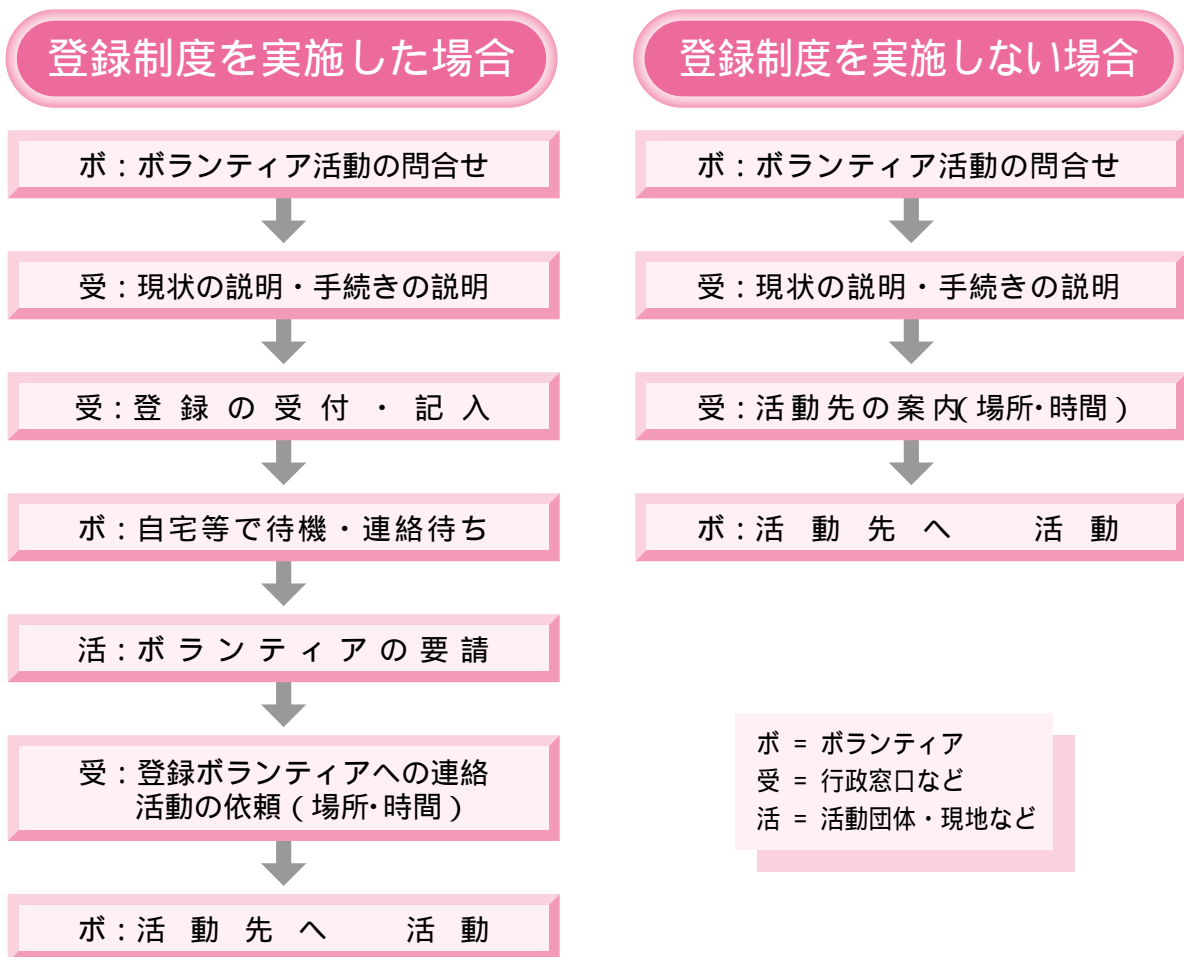
引用：「震災ボランティア」
発行：阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会

2 ボランティア登録制度の課題

また、一時の混乱を避けようと電話等でボランティアの登録を行うようなことをすれば、より一層の混乱を呼ぶ可能性がでてきます。とい

うのも、登録システムは、人の把握をする上で一見便利のように見えますが、登録した側（ボランティア）は、自分一人に向けた情報提供を待つ、すなわち“指示待ち”の体制になるために、結局一人ひとりへの対応を迫られるからです。【図 - 3】

【図 - 3】

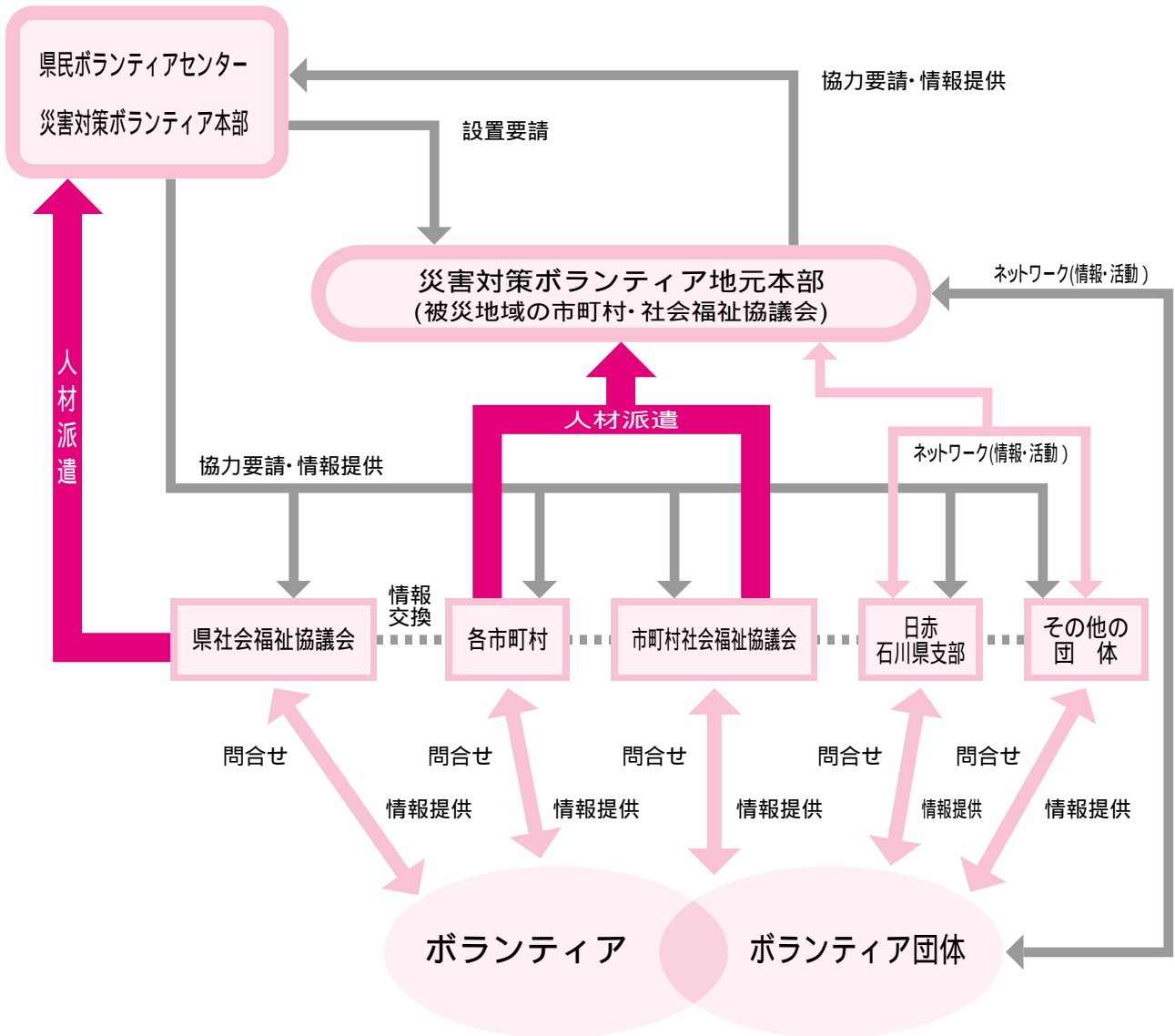


電話にて登録した場合の流れを示したものです。

したがって、行政は情報提供と活動先の紹介という役割に止め、コーディネーターのノウハウを身につけた専門家（社会福祉協議会等）をいかに起用し、連携するかが、災害時の混乱を軽減することにつながります。繰り返しになり

ますが、行政職員は、ボランティア受付窓口として、ボランティアの意思決定を大切にしながら活動先のメニューや情報提供をする案内役を果たすことが大切です。

ボランティアへの対応の流れ【図 - 4】

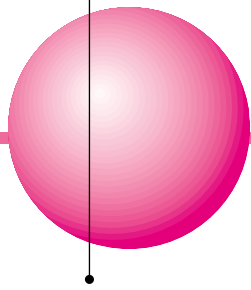


5 ひとことメモ



「緊急時のボランティア登録制度は指示待ちを作る」

緊急時のボランティア登録制度は、必要な時に必要人数、必要な人を送ることができるという一見、便利かつ効率的な方法に思われがちなのですが、大きな落とし穴があります。それは、多数の登録者があった場合、改めて一人ひとりと連絡調整をする必要があり、それだけで大変な時間と労力がかかるからです。一度登録した人が連絡を待たずに、再度問合せをするといった混乱もあります。また、登録したことに安心して、ただ指示が来るまで待ち、結局活動できなかったといったことも起こるわけです。状況により、対応を変更することは必要ですが、できるだけ一度の電話で対応することが大切です。



ボランティア対応に関する窓口とその対応内容【図 - 5】

災害発生

(状況調査)

災害警戒本部設置

災害対策本部設置

生命救出期



生命維持期



生活復興期

県民ボランティアセンター

県庁内（他部署）調整：関係部署との協議と対応基準【資料P44参照】
 関係機関・団体調整：各市町村・県社会福祉協議会・市町村社会福祉協議会・日赤・その他関係団体との協議【資料P45～46参照】
 ボランティア対応調整：ボランティア受入の検討／ボランティア対応マニュアル作成／ボランティアへの対応（メディア／電話など）

県民ボランティアセンター → 災害対策ボランティア本部設置

- マスメディア等を使っての広報依頼
- 本格的にボランティア受入
- ボランティア保険の集約
- 現地の状況把握
- 関係部署との交渉・調整
- 生活復興期に向けた対応の検討・準備

(県・県社会福祉協議会・日赤など)

関係団体への協力要請

災害対策ボランティア 現地本部設置

(各市町村・市町村社会福祉協議会・その他の団体)

- 被災地(者)：
状況把握／対応策の検討／ニーズの受入／ケース記録の作成
- ボランティア(団体)：
電話対応マニュアルの作成／受入マニュアルの作成／受入名簿の作成／保険加入の手続き・活動内容の説明／活動指示等／活動後の報告対応
- 対策ボランティア本部：
状況報告／その他の検討事項の調整・検討／活動者リスト(保険含む)の連絡
- その他：
マスコミ対応

災害発生後、災害警戒本部が設置されるがその規模や状況の変化に伴い、災害対策本部設置の場合と警戒のまま収束宣言が発令される場合がある。従って、ボランティアへの対応もこの点に注意をしながら対応することが望まれる。

2 地元ボランティア団体への行政の対応

災害時の地元団体の立ち上がりは、必要不可欠なものです。特に復興に向けての動きの中心は、地元団体であるのが本筋です。しかし、被災直後は、その災害の規模等により十分な活動が展開できない場合や、他に緊急を要する活動もあり、地域外からのボランティア（団体）との協働が必要です。そこで、地元ボランティア団体は、地域の状況を把握していない他地域からのボランティア（団体）に対して、被災状況、地域の状況（ルールなども含む）を求める援助（支援）活動の内容などの情報を十分に提供し、共感しあい協働できる体制を築くことが必要です。【P19・図 - 7】

1 地域特性を尊重した関わりの必要性

災害の規模や状況によって地元の立ち上がり状況により異なりますが、地元やその近隣地域の協力なしでは、行政も他地域からのボランティア（団体）も、有効な活動が展開できません。

なぜなら、どこの地域でも違った地域性が存在し、それを無視した動きは地域から受け入れられにくかったり、被災を受けた地域に対して一層の負担をかけることになりかねないからです。また被災地域が広域の場合は、各行政区の地域性や独自性に目を向けて対応することが必要です。一部地域だけの情報収集だけで全地域を画一的な方法で対応することはトラブルのもとになりかねません。

また、地元ボランティア団体も、他地域からのボランティア（団体）に振り回されるのではなく、地域にあった活動が展開されていない場合や地域復興の動きに何らかの障害が予測される場合は、その問題点をハッキリと指摘して話し合い、協働できる環境づくりを進めていくことが大切です。したがって、他地域からのボランティア（団体）と地元の人と共感しあえる環境づくりと共感しあえるコミュニケーションの

“場”を保障するのが行政の役割になります。そのような場を利用して、地域の状況把握をしていない他地域のボランティア（団体）に対して、被災状況、地域の状況（ルールなど）、求める援助（支援）活動の内容などの情報を十分に提供し、共感しあい協働できる体制を築くことが必要です。

ひとことメモ 6

「地元住民とボランティア」

「ボランティアの助けはありがたいが毎日、毎日の対応に追われて、休むことができない」という住民の声。うまく対応しないと住民の疲労がたまり「もうボランティアは来なくていい」ということになりかねません。ボランティアはできるだけ地元住民に負担をかけないように心がける必要があります。同時に地元住民も「ボランティア＝自発性」ということを理解して、無理に過度な受入体制を維持するのではなく、双方にとって必要最小限の対応を基本とし、協力して問題解決に向けた活動が展開できるようにすることが望ましい方法です。



3 他地域からのボランティア団体への行政の対応

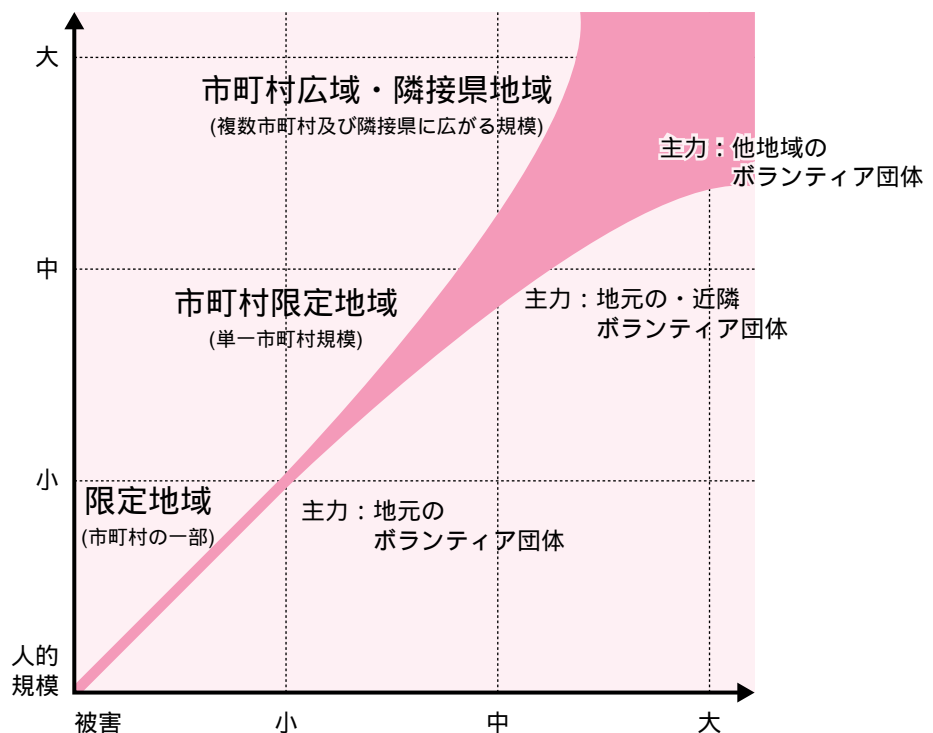
被災地には、個々のボランティアだけではなく、一定の組織化されたボランティア団体として駆けつけるものもたくさんあります。これらのボランティア団体は、自発的な組織行動をすることができ、機動性に優れ、柔軟性のある活動が期待できます。したがって、行政にはできない被災者等の個々の細かいニーズに対応することが可能です。しかし、地元の協力なしでは、一方的な善意の押しつけになることも考えられます。活動の基本は地域の自立を援助することであり、地域に負担をかける活動は避けるべきです。そのためには、地域住民との情報交換や協働の体制を重要視し、行政もその連携を側面的に支援することが必要です。

1 効果を上げるための連絡調整

ボランティアの意見やその他の情報により、活動をより良いものにしようと、その内容を変化させることが常識となっています。したがって、常に情報交換や連絡調整を行っていないと、同

他地域からのボランティア団体には、それぞれの特徴があります。行政はその特性をいち早く理解し、お互いの役割りを明確にすることが必要です。また、行政のもとに取り込み配下にしてしまうのではなく、対等のネットワークを結ぶことが必要です。できる限り日常的に連絡を取り合い、連絡調整の中でそれぞれの持ち味を活かした活動を進めること、連携できる部分は協働で活動することが大切です。ボランティア団体はそこに参加する個々のボ

【図 - 6】 被害レベルと支援人的規模および主力のボランティア組織



じような活動を双方がそれぞれに実施していたり、地域の特性を無視した活動となったり、無意味なトラブルを生み出すことがあるからです。

このように連絡調整は、被災地域の状況に併せて変化する、行政やボランティア団体の活動内容や役割を再調整するという重要な役割を担っています。とはいえ、その内容はあくまで被災地域やその住民の支援を第一に考えた調整や議論でなければなりません。

② 連絡調整と情報公開の意味

この連絡調整は、地元のボランティア団体を中心に他地域のボランティア団体と行政の三者によって行われるのが良く、団体数が多い場合には、会議形式によって実施することになるでしょう。そうすることにより、各団体の動きや特性をそれぞれが知ることができ、連携した活動を模索する機会になるからです。同時に、公開された会議を持つことにより、それぞれの責任ある行動を促すことができ、トラブルを最小限にとどめることができます。

そして、できればこの連絡調整の内容を、地域住民や個人のボランティア、その他の関係者

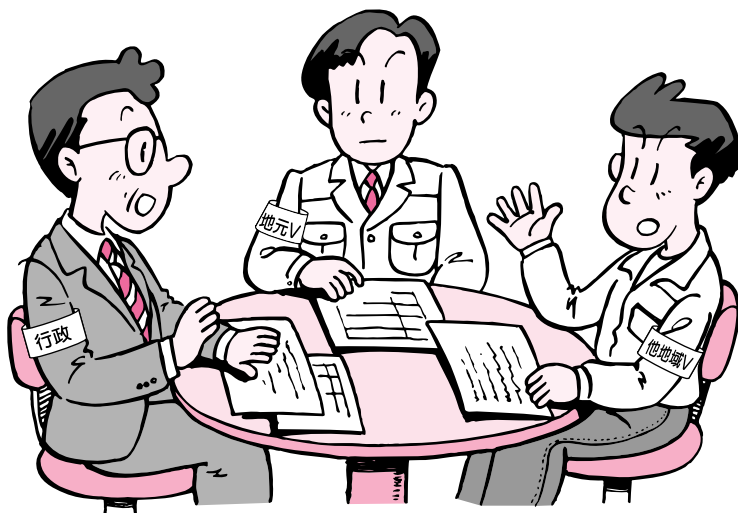
ひとことメモ 7

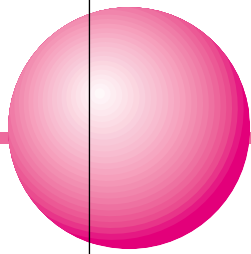
「フォローアップと情報収集」

情報収集の一つとして、活動から戻ったボランティアに活動の内容、活動先の対応や様子などを聞く方法があります。情報の信憑性を専門知識のある担当者が確認、選別すると同時に、有効な情報を短時間に収集し対応できるシステムが構築できます。また、この活動後のインタビューは、ボランティアの様々な意見を受け止めると同時に、ボランティア活動の理解へとつながりボランティアの意識変化や自発性などを伸ばすといった、フォローアップの役割も果たせます。

に公開することが重要です。そうすれば一層の協力体制を作り上げることが可能になり、行政の情報提供活動の内容も充実することが期待できます。

繰り返しになりますが、他地域のボランティア団体を受け入れるにあたり、単にお客様として迎えるのではなく、各団体の持っている特性をうまく活用するシステムを作り上げることが大切です。各団体の持ち味を活かした活動をうまく展開させるべく“調整役”に徹することが行政側の役割です。





関連機関との関係図【図-7】

