このハンドブックは共同募金配分金を活用して作成しています。

災害ボランティアコーディネーターハンドブック ～現地災害ボランティアセンターコーディネートの手引き～

災害ボランティア コーディネーター ハンドブック

～現地災害ボランティアセンターコーディネートの手引き～

Volunteer Coordinator

滋賀県災害ボランティア活動連絡会

はじめに

平成19年は、３月の能登半島地震、７月の中越沖地震、９月の台風11号等による大雨をはじめとした大規模自然災害が全国各地を襲いました。被災地の多くでは、地元市町の社会福祉協議会などが中心となり災害ボランティアセンターが設置され、ボランティアによる災害支援活動が展開されました。

そして、災害ボランティアセンターにおいては、社協職員や災害ＮＰＯ職員などが災害ボランティアコーディネーターとして奮闘されました。

災害ボランティアセンターには、被災者の役に立ちたいという熱い思いを持った“ボランティア”と、被災した現状を受け止められず心身ともに疲れきり、支援の必要な“被災者”をつなぐ役割があり、その中心には「災害ボランティアコーディネーター」の存在が不可欠です。

しかし、災害ボランティアコーディネーターの役割は、単にボランティアと被災者を調整するコーディネーションだけではありません。被災地域の特性や被災者の生活課題・ニーズの把握と分析、様々な関係機関・団体・キーパーソンとの連携、ボランティアへのオリエンテーションなど、その役割は広範多岐にわたります。

また、センター運営の中核スタッフとして、「誰のための、何のための災害ボランティアセンターなのか」、その目的と理念を常に意識しながら、被災者や地域住民を中心に据えた活動を展開する視点や心構えも必要となります。

この「災害ボランティアコーディネーターハンドブック」は、地域の中で災害ボランティアコーディネーターの役割を担う、あるいは役割を期待されている人たちに、災害ボランティアセンターの活動や運営の参考としていただくことはもちろん、災害支援活動を見据えた平時からのネットワークづくりなど実践のヒントとしていただく目的で作成しました。

滋賀県災害ボランティア活動連絡会では、平成19年（2007年）1月に『現地災害ボランティアセンター設置運営マニュアル』を作成しました。本ハンドブックがマニュアルの副読本として、被災者支援、被災地支援を考え、実践していくための一助となれば幸いと存じます。

平成20年（2008年）３月

滋賀県災害ボランティア活動連絡会
会　長　　澤　　和　清

に終始するあまり、肝心の「被災者の声」が届かなくなってしまっては本末転倒だからだ。

ニーズをしっかりボランティアに伝えるためには、当然ながら「被災者の声を聴く」ことが必要である。災害ボランティアコーディネーター自身が被災者に傾聴し、またその過程や変化を理解することが最も重要な役割といえよう。

「聴く」ことを怠ったコーディネーションは、活動の内容も支援の中身も上滑りし、とりわけ潜在化したニーズは掘り起こせない。

家を失う、家に土砂が入り込む、大切な人を失うなどといった被災者の人生の一大事に、ボランティアは何ができるのであろうか。そして「助けて」と言えない人ほど心配だということは言うまでもない。それには「聴く」しかないのである。

4．「想像する力・創造する力」

被災者の声を聴いたとしても、それだけではいけない。災害ボランティアコーディネーターはその生の声から必要な課題を探りだした上で、その解決方法を模索し、様々に試みることが求められる。

それは例えば復興記念のイベントを組むといった打ち上げ花火的なことばかりではなく、被災者の置かれた立場や境遇から次の展開を「想像」し、その時々の被災者ニーズに見合った内容を「創造」するていねいな作業が求められる。

そのための事例としては、過去の災害現場は大きな参考となる。ただし、災害の種類や規模、地域の環境、風土、住民の意識などは災害現場により異なり、一つとして同じ被災地は無い。つまり、復旧・復興作業は被災地それぞれの特徴を生かした「地域づくり」だといえる。この意味で、地域をよく知る地元の災害ボランティアコーディネーターが主体性を持って取り組む意義は大きいといえよう。

5．つなぐ力

これらのことを一人の災害ボランティアコーディネーターに求めるものでもなければ、一人でできるスーパーマンは存在しない。

コーディネーションとは、ぐいぐい人を引っ張ることではなく、より多くの人を上手に巻き込むこと、災害ボランティアや他のコーディネーターとよく相談すること、その上でその時々に一番いい答えを調整できることをいう。

災害ボランティアコーディネーターにとって、産官学民の多様なネットワークを平時から持つことが、緊急時に広い視野に立った支援につながるのである。

6．最後に

「食事はおにぎりとカップスープだけ。野菜が取れていない。でも暖かい場所がもらえているだけでもありがたいと思わなければ。『おひたしが食べたい』と思っても贅沢言えない。1週間程度の便秘は我慢するしかない。」（能登半島地震・某避難所）

「目が悪いのでチラシなど見えなくて情報が入らない。洗濯機の音は気にならないが、夜中寝ているときに隣の人の足音が気になる。移動手段が無いのが不便。買い物・畑にいけない。」（新潟県中越沖地震・某仮設住宅）

災害ボランティアコーディネーターは、このような被災者の生の声をきちんと聴いてきただろうか。また、あなたならこのような生の声にどう応えられるか。さあ考えてみよう。

第1章

ニーズを把握するためには

災害ボランティアセンターが活動するにあたって大切なことは「被災者本位」「被災地（地元）主体」の視点です。

今、被災者が求めていることは何か、被災地に必要なことは何かを見極めるためには、まず何よりも被災者の声に耳を傾け、生活課題を把握する中で、ボランティアニーズを捉えていく取り組みが必要です。

そのためにも、被災者からのボランティア依頼を待つ受動的な対応やチラシの配布などの一方的な広報だけでなく、より積極的、かつ地道に被災者の声を拾い、さらには声なき声を掘り起こす姿勢が大事です。

「ニーズなくして活動なし」「ニーズに始まり、ニーズに終わる」といわれるように、災害ボランティアセンターの活動に必要不可欠なニーズを把握するための視点や具体的な方法について説明します。

1 日常のつながりを活用する

災害ボランティアセンターとして、被災地のニーズを把握する際には、被災者のニーズ（生活課題）がどこに集まり、誰が被災者の声を聞いているのかを把握することが必要になります。

日常のつながりの中から住民の生活課題やニーズを拾い出す視点は、日常の地域福祉活動のみならず災害時でも重要であることは言うまでもありません。

災害による不安が大きいからこそ、被災者はより信頼できるところや人に相談するのではないでしょうか。

そのため、地域住民、とりわけ**要援助者**が日常生活の中において、人、もの、情報の面でどのようにつながっているかを把握し、日常から情報の集まりやすいところ、人を考えて、ニーズを把握することが大切になります。

要援助者…いわゆる災害時要援護者のこと。国の「防災基本計画」で情報伝達や避難支援で特別な配慮を要することが明記されており、『災害時要援護者の支援ガイドライン』(内閣府）では、「必要な情報を迅速かつ的確に把握し、災害から自らを守るために安全な場所に避難するなどの災害時の一連の行動をとるのに支援を要する人々」とされている。

ポイント つながっておきたいキーパーソン、団体の例

☆住民全体
ヒトのつながり…行政、自治会長、民生委員児童委員、社協職員（地域担当）、
　　　　　　　　福祉委員（協力員）、日赤奉仕団、お寺（住職）など
モノのつながり…企業・事業者（小売店、スーパーなど）、生協、ＪＡなど
☆要援助者
子ども関係…学校、学童保育所、ＰＴＡ、保育所、子育て支援センター、
高齢者関係…ケアマネージャー、ホームヘルパー、福祉サービス事業者、
　　　　　　地域包括支援センター、老人クラブ、婦人会（女性会）など
障害者関係…障害者福祉サービス事業者、施設職員、生活支援センター
外国人関係…市民交流センター、国際交流協会（センター）

チェックリスト 日常のつながりを活用する

- □ 連絡先一覧（住所、所在地も含む）を作成し、地図に反映しましょう。
- □ 災害ボランティアセンター開設の案内連絡を行いましょう。
- □ 被災者の安否や被災状況を確認しましょう。
- □ キーパーソンとの定期的な連絡を行いましょう。
- □ 被災地に赴いて、キーパーソンと話をしましょう。
- □ 互いの役割を共有、尊重しましょう。

コラム 『滋賀県災害ボランティア活動連絡会への期待』

特定非営利活動法人レスキューストックヤード　代表理事　**栗田　暢之**

「20××年×月×日、滋賀県○○市を震源域とするM7.3の地震が発生。激震地では最大震度７を記録したほか、県内各所で震度５～６強の激しい揺れが襲った。死者・負傷者多数、交通機関やライフラインも麻痺している模様。情報は混乱しており詳細は不明だが、今後さらに被害の実態が明らかになっていくと思われる。…」

滋賀県では知事を本部長とする災害対策本部が設置された。滋賀県社会福祉協議会、滋賀県（県民活動課・防災危機管理局・健康福祉政策課）は滋賀県災害ボランティア活動連絡会構成各団体に対し臨時の召集を行い、『滋賀県災害ボランティアセンター』を設置した。

被害の甚大となった各市町も社会福祉協議会が中心となって『災害ボランティアセンター』の設置を決定するも、「ひと」「もの」「かね」がいずれも不足し、滋賀県災害ボランティアセンターに支援の要請が入っている。

そこで滋賀県市町社会福祉協議会会長会は、被害の少なかった県内の市町社協職員に対し応援のための現地入りを要請した。淡海ネットワークセンター（淡海文化振興財団）は情報発信を得意とするNPOを県災害ボランティアセンターに派遣し、滋賀県災害ボランティアセンターホームページ立ち上げの準備に取り掛かる。日本赤十字社滋賀県支部や日本青年会議所近畿地区滋賀ブロック協議会（JC）は、コーディネーターが不足との要請を受け早速関係者らに伝達し、すぐに応じた数名が早速現地に向かった。

淡海フィランスロピーネットと滋賀県生活協同組合連合会、ＪＣはボランティアセンター設置に必要な資機材や備品を独自の入手・搬送ルートで次々に現地入りさせている。滋賀県労働者福祉協議会は構成団体に声をかけ、災害ボランティアの調整を行い、参集の準備を進めている。これらセンターの活動に要する財源について、滋賀県共同募金会は準備金の拠出を即決した。

このような見事な連携は、滋賀県災害ボランティア活動連絡会による平常時からの「顔の見える関係づくり」と「緊急時の行動計画」が功を奏した結果である。

さて、本番はどうなるか。

日頃からの取り組み 「日常のつながりを活用する」ために…

- キーパーソンリストを作成し、メモ、備考欄等で情報収集ルートを明らかにしておく。
- 誰でもリストを活用できるよう体裁と保管場所を整えておく（可能な限り共有する）
- 災害ボランティアセンターについて住民や支援者への啓発に努める。
- 災害支援、災害ボランティアについての学習会や研修を通じて、ネットワークの拡大や新たなネットワークづくりを行う。

2 地元の特徴をつかむ

ひとくちに「被災地」と言っても、地域によって被災状況や被災者像は必ずしも同じではなく、出てくるニーズの種類や特徴は様々です。

その地域の持つ特性や風土、また地域に住む人たちの生活様式や気質など、いわゆる“地元”の特徴をつかむことが、被災地のニーズを効果的に把握することにつながります。

また、地元を知ることで、被災者の思いに近づくことができ、被災者の立場に立って、生活課題やニーズを把握したり、顕在化させる取り組みを行うことにもつながります。

ポイント 地元の特徴を知るための要素

☆地理的条件（山岳地帯、海沿い、平野部 etc）
☆地域特性（住宅地、都市部、中山間部 etc）
☆住民の気質（我慢強い、遠慮がち etc）
☆風土（歴史・文化・慣習 etc）
☆人口（昼夜の動態、高齢化率）
☆住民の生活様式、生活圏（農業、漁業、郊外型）
☆地域の主力産業
☆市町村合併の有無　　など

チェックリスト 地元の特徴をつかむ

□ 地域全体が一目でわかる白地図を掲示しましょう。
□ 外部支援者に地元の特徴を伝えましょう。
□ スタッフの中で地元の特徴を共有しましょう。
□ 直近の被災状況を把握し、情報を更新しましょう。
□ 行政情報をしっかりキャッチしましょう。
□ 地域住民の心の支えとなっているものをつかみましょう。

事例 能登半島地震における全国曹洞宗青年会の「避難所、仮設住宅等への行茶」活動

全国曹洞宗青年会　前ボランティア委員長　**米澤　智秀さん**

輪島市門前地区（旧門前町）は大本山総持寺祖院のお膝元で、信仰深い住民の僧侶への信頼度が高い地域。中越地震では短期で活動終了してしまった反省のもと、僧侶の特性を活かした、心のケアを含む中長期的な復興支援活動を模索してきた中での活動だった。

午前中はニーズの聞き取りと対応。午後は避難所や集落、仮設住宅談話室等でのお茶出しと共に話し相手に。毎日お茶と全国から寄せられたお菓子を届ける。

▲避難所での行茶の様子

最多一日6箇所。継続してきた中、楽しみにされている方が多く、会話の中に見え隠れする本音（不平・不満・不安）やニーズを聞き取った。

日常的に僧侶は生死の現場におり、葬儀では家族の死を迎えた遺族に寄り添っている。死別も家屋全壊も、同じ諸行無常の姿。人々の現実の苦に寄り添いながら、少しでも心の支えになる事は日常的にも理想である。

行茶終了後、会話内容を全員1枚ずつ「お話し表」に記載。重要なポイントは赤ペンで下線を引き、まとめの報告書も添付し、災害ボランティアセンターに毎日報告。被災者の生の声を届け、関係機関に連絡し、対応策を検討した。

ボランティア詐欺や泥棒のニュースが流れる中、ニーズ聞取りをすると、「信頼して話した僧侶に家の片付けもして欲しい」との要望が強く、災害ボランティアセンターに許可をいただき、その場で対応。事後報告ではあるが、必ず当日中にニーズ表と活動報告書を提出。勝手に活動するのではなく、ボランティアセンター・地元社協を通して活動を続けた。自己満足の活動は結果的に被災地・被災者の為にならない。

現在も仮設住宅が無くなるまでの2年間、地元石川県青年会が週に一度行茶活動を継続している。

日頃からの取り組み 「地元の特徴をつかむ」ために…

● 地域の基本データを整備し、定期的な更新と情報の整理を行う。
● 地域をくまなく歩き、積極的に地域住民と会話する。
● 地域住民とともに避難所の把握や防災マップの作成、DIG（※）を行う。
● 被害の予測に基づいた地域での防災・減災への取り組みを啓発する。

※DIGとは…・Disaster（災害）Imagination（想像）Game（ゲーム）の頭文字をとって名付けられた、地図への書き込みを通して災害の対応策を考える防災訓練（災害図上訓練）。

3 もっとニーズをキャッチするために

①、②を活用しても、被災者がかかえている生活課題は、ボランティアニーズという形で必ずしも簡単に出てくるものばかりではありません。

声にならない声からニーズとなるものを拾っていく取り組みや、被災者が声を出しやすい環境づくりが求められます。

そのためには、まず、スタッフをはじめボランティアなど支援者と被災者との間に安心、信頼できる関係をつくっていくことが大切です。そして声を拾うための様々な仕掛けを企画していくことも必要です。

また、被災者の生活課題やニーズは刻一刻と変化し、多様化していきます。被災者のペースに合わせながら丁寧にニーズを拾っていくことが求められます。

チェックリスト 基礎編「もっとニーズをキャッチするために」

- □ 災害ボランティアセンターでの電話相談をしましょう。
- □ 避難所、被災者宅等への定期訪問をしましょう。
- □ 避難所で情報収集をしましょう。(「目安箱」の設置など)
- □ 災害ボランティアセンターの広報をしましょう。(チラシのポスティングなど)
- □ 災害ボランティアセンターからの情報発信をしましょう。(コミュニティFMの活用)
- □ 現地に情報発信·収集のためのサテライト基地を設けましょう。
- □ ボランティアの活動報告を読み直しましょう。

ポイント 本当にニーズキャッチできているか?

☆被災状況に比べてニーズの量が少なくないか?
☆特定の人・層・地域からのみニーズが上がってきていないか?
☆生活場所(避難所、自宅、集合住宅など)によりニーズに偏りがないか?
　を検証し、必要に応じて声を拾うための仕掛けを行っていくことが必要です。

チェックリスト 応用編「もっとニーズをキャッチするために」

- □ 被災者が安心できる環境(場所)をつくりましょう。
- □ 被災者の普段の生活を知り、普段の生活に近づける仕掛けをしましょう。
- □ ボランティアにゆっくり、丁寧な活動を心がけるよう伝えましょう。
- □ ボランティアに、活動の時に被災者への声かけや話をするよう伝えましょう。
- □ 被災者のニーズの変化に気づきましょう。
- □ 災害ボランティアセンターの活動に被災者も参画してもらいましょう。

事例 中越・KOBE足湯プロジェクトの活動

被災地NGO恊働センター　代表　**村井　雅清さん**

本ハンドブックの冒頭に書かれていますように、災害ボランティアにとって大切なことは「被災者本位」「被災地(地元)主体」の視点です。だから、災害直後の早い時期に被災者に「寄り添う」ことが大切です。

▲避難所での足湯の様子

寄り添う方法は多彩にあるでしょうが、その一つとして“足湯ボランティア”が大活躍しています。

足湯というのは、バケツにくるぶしまで浸かるくらいのお湯を入れ、15分ほど足を暖めるというだけのものです。

ところが“不思議な湯の力”というのか、心身のリフレッシュに最適で、災害直後の避難所生活でも大変効果を発揮し、「家が壊れてお風呂に入れなかったけど足湯のおかげでよく眠れた」とか、真夏のうだるような体育館の避難所でも、足湯のあと「身体がさわやかになった」と喜ばれています。

実は足湯にはもう一つの効果があります。それは足湯をしてくれるボランティアとの対話に秘密?があるのです。対話というより、“聴く”ボランティアです。

被災者は身体が暖まる中で語り出します。私たちはその被災者の生の声を“つぶやき”と言っています。つぶやきは、ある部分「声なき声」であり、先述の視点に立ったときに大いに支援の道筋を立てるヒントになるものなのです。

こうして足湯ボランティアが、阪神·淡路大震災にはじまり、新潟や能登などその後の被災地でも活躍していることは意義あることです。

日頃からの取り組み 「もっとニーズをキャッチする」ために…

- 日頃の活動を通して地域の生活課題等の調査を進め、データ化する。
- 地域のマーケティングリサーチを行い、結果を分析する。
- ボランティア活動の振興を地道に行う(つながりづくりの大切さを学ぶ機会をつくる)。
- 地域の行事や住民の方の日常の生活や活動を知っておく。

災害ボランティアセンター業務の基本的な流れ

被災者　来所・電話・調査

- ①ニーズ受付　ニーズ受付表の作成
- ②ニーズ整理　ニーズの仕分け・現地調査
- ③支援プログラム作成　ニーズ紹介票の作成
- ④ニーズ紹介　口頭、ニーズ紹介票の掲示

ボランティア　来所

- ①事前オリエンテーション　ボランティア活動説明書配布
- ②ボランティア受付　ボランティア受付表の記入
- ③保険加入確認　ボランティア活動保険加入手続き
- ④活動選択　口頭、氏名記入、ポストイット貼付

- ⑤マッチング
  - 必要人数の調整
- ⑥グループ編成　自己紹介・名簿作成　グループリーダー選出
- ⑦オリエンテーション　活動の説明・確認
- ⑧資器材貸出　資器材貸出リストにより貸出
- ⑨送出（配車）　配車票により車両配車（送）

ボランティア支援活動 → **被災者**

- ⑩活動終了（配車）　配車票により車両配車（迎）
- ⑪資器材の返却　洗浄の依頼、返却確認
- ⑫手洗い・うがい　手洗い・うがいの呼びかけ
- ⑬活動報告　活動報告書の受理　聞き取り

ボランティア離所

第２章

ボランティアとニーズのマッチング

マッチングとは、被災者を支援するためボランティアとニーズをただ組み合わせることではなく、活動を通してボランティアと被災者が共感しあいながら、お互いの持つ力が活かされ、高められるよう調整·支援することです。

しかし、災害ボランティアセンターに集まるボランティアの活動の目的や動機、持っているスキルや被災地に対する思いは、100人いれば100通りあるといっても過言ではありません。そして、被災者の思いも一人ひとりが違います。

このため、マッチングにあたっては、ボランティアの思いを尊重しつつ、ボランティアと被災者が、「支援する側」「支援される側」という関係ではなく、対等な関係の中で、一人ひとりの被災者のニーズや思いに寄りそい、その自立に向けた活動が展開できるよう、被災者とボランティアの思いを近づける視点が求められます。

1 ニーズとていねいに向き合う

被災者が本当に困っている生活課題や求めていることに対応した活動を考え、ボランティアの支援を被災者の自立につなげていくには、一つひとつのニーズにていねいに向き合う作業が大切になります。

被災地域や被災者の情報を収集・把握したうえで、ニーズの特徴（人手が必要か、寄りそいや心のケアが必要か、緊急を要するかなど）を分析して被災者の思いに近づき、適切な支援が出来るよう活動を考えることが必要です。

また、個別的な対応とともに、集約したニーズの分析から、被災地のニーズ全体を見通して、活動の普遍化（メニュー化、プログラム化、プロジェクト化）の可能性を考えることも必要です。

ポイント ニーズを分析する

☆被災現場の状況を常に把握する。
☆被災前の被災者の生活を知る。
☆被災者を取り巻く環境（地域性、居住場所、人間関係など）を調べる。
☆声などの表面的ニーズの裏にある被災者が抱える生活課題を想像する。
☆ニーズの緊急性、必要性に応じた優先順位をつける。
☆ニーズに対応した活動の担い手を考える。（継続的に地元住民が関わるべき活動か、一時的な外部のボランティアでも出来る活動か）
☆個別に対応するニーズか、普遍化できるニーズかを意識する。

チェックリスト ニーズとていねいに向き合う

□ ニーズ受付票をきちんと記入しましょう。
□ 必要な情報を得てから、対応しましょう。
□ 定期的に被災現場を見に行きましょう。
□ 被災現場に行ったとき、必ず地域の方（自治会役員など）と話しましょう。
□ 被災者を名前で呼びましょう。
□ １日の終わりに、ニーズや活動を種類別に整理、集計しましょう。

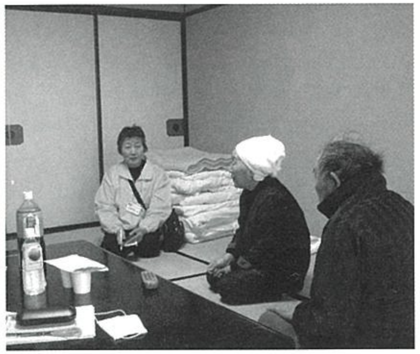
事例 能登半島地震　穴水町ボランティアグループ「グループ325」の取り組み

グループ325の活動は、能登半島地震で被災された方々がプライバシーの無い中、身を寄せ合って生活している避難所の状況を目の当たりにした地元ボランティア有志が、被災された方々の心のケアを目的に避難所を訪問したことがきっかけで始まった。

避難所では、１日２～３回、お年寄りや子どもを中心に、世間話や地震の話、生活の不安や不満を聞き、災害ボランティア本部（社会福祉協議会）を通し、行政に声を届けた。

活動により避難所の環境は少しずつ改善し、また地元ボランティアが話を聞くことで、避難所でも訪問が認知されるようになった。

被災された方々の生活拠点が避難所から仮設住宅に移ってからは、週に２回仮設住宅の談話室を訪問し、訪問した際に気づいたことを『連絡ノート』にまとめ、社協に届けた。


▲訪問の様子

グループ325の定期的な訪問により、仮設住宅の談話室は、仮設住宅におけるコミュニケーションの中心的役割を果たすようになった。

また、ドレスの形の手縫いタオル「ホットちゃん」をつくり、婦人会やボランティア連絡協議会などに呼びかけ、「ホットちゃん」を新潟県山古志村の仮設住宅に送るなど、談話室でのコミュニケーションが、被災された方々が主体となる災害ボランティア活動へとつながった。

被災住民の先行きの見えない不安は今でも解消されず、仮設住宅に残る住民には心の焦りが見えている。

グループ325は被災された方々のために何が必要かを引き続き考えていき、地域全体が少しでも元気で前向きな生活が送れるよう、今後も訪問活動を続ける。
（グループ325の皆さんに取材し事務局で作成。取材協力:穴水町社会福祉協議会）

日頃からの取り組み 「ニーズとていねいに向き合う」ために…

- 地域住民の声を大切にし、ニーズを分析する視点を持つ。
- 組織内で、課題を共有（報告・連絡・相談）できる仕組みをつくる。
- 相談やニーズ（クレーム）にていねいに応じ、対応などを日報等に記録し、共有する。
- 地域住民との関係をつくりながら、その生活課題に向き合う。
- プログラムやプロジェクトを企画･実施していく学習や実践を行う。

2 ボランティアの力を活かす

ボランティアの中には、自らの持っている力（資格、技術、経験、地元に明るい、長期滞在可能など）を活動に活かしたいと考えている方がおられます。一方、被災者のニーズに応えるために、このようなボランティアの持っている力が必要な活動があります。

ボランティアの力が活かせるマッチングを行うためには、資格、技術などボランティアの持っている力が必要な活動の情報（△△のできるボランティアを求めていますなど）を発信するとともに、センターの各セクションがその情報を共有することが大切です。

また、スタッフがボランティアの力を把握し、情報伝達を行うとともに、ボランティアが持っている力をスタッフに伝えられるよう、ボランティアの声を届きやすくする環境づくりも必要になります。

ポイント　必要なボランティア情報の共有

☆センター内外に必要なボランティアの情報（△△のできるボランティアなど）を発信する。
☆受付班とマッチング班で必要なボランティアの情報を共有する。
☆ボランティアの特性や個性に応じたマッチングが大事なことを全スタッフが共通認識する。
☆被災者への直接的な支援だけがボランティアの活動・役割ではない。

チェックリスト　ボランティアの力を活かす

□　広報紙やホームページに求めるボランティアの情報を掲載しましょう。
□　来所したボランティアにも情報を伝えましょう（掲示、情報紙、口頭など）。
□　受付で活動期間や資格・技術などを把握しましょう。
□　必要な資格や技術を持ったボランティアをマッチング班につなぎましょう。
□　ミーティング等を通して必要な資格や技術の情報共有を図りましょう。
□　スタッフとボランティアが気軽に話せる関係や環境をつくりましょう。

事例　能登半島地震における専門ボランティアによる家屋診断

日本木造住宅耐震補強事業者協同組合（木耐協）事務局　阿部　誠さん

木耐協では、「建物の専門家」として、ボランティア本部を通して活動を始めました。しかし、建物調査のニーズはありませんでした。

初日の夕方、穴水町の被害調査をしていたところ、直接被災者から建物について調査してほしいと要望を受けました。その翌日、約束の時間に伺ったところ悪質なボランティアと勘違いされてか門前払いです。ショックでした。

役場を通じて広報をしていただいたところ、広報期間が短かったにも関わらずニーズ調査の要望がすぐ入りました。結果、穴水町で36件の調査をすることになったのです。

活動は３回に分けて計８日間、事務局員と組合員計18名が行いました。活動を通して痛感したことは、災害など混乱している状態の中では、信頼できるところから発信された情報でなければ被災者のニーズも聞き出すことができず、情報の一元管理の大切さを学びました。

▲被災地で行われた耐震診断の様子

また、「赤紙」と呼ばれる応急危険度判定が「余震で二次的災害を防止したり避難場所の負荷を低減すること」を目的として判断しているのであり、「その後家を使い続けることができるか否かを判断しているのではない」ことがあまり知られていないことでした。そのため、修復可能な建物まで解体してしまい、再建に莫大な費用がかかっている実態があります。

また、支援金を受け取るための「り災証明」についても応急危険度判定の結果に大きく左右される為、本来の復旧に掛かる費用とは、かけ離れる可能性があるのです。

住まいは衣食と同じく大切なもの。ただ誰に聞けばいいのか分からない。被災者へ適切な判断が出来るよう災害時の流れを伝え復旧まで調査できる「建物の専門家」を整える必要性を強く感じました。

日頃からの取り組み　「ボランティアの力を活かす」ために…

- 資格･技術を持ったボランティアを日頃から募集し、事前登録をお願いする。
- 資格・技術に関わりの深い団体との関係をつくっておく。
- ボランティアグループ・団体に応援してもらえるよう、災害時のことを日頃から話し合い、関係を深める。

3 ニーズに応じたマッチングの工夫

ニーズは多種・多様であるうえ、時間の経過の中でその質・量は変化していきます。

このため、ニーズの内容やその変化に応じてマッチングの方法（手上げ方式、ふせん方式、手配方式など）、ボランティアの募集範囲、活動プログラムの開発やメニュー化などを考えていく必要があります。

また、ボランティアの属性や人数の変化に柔軟に対応していくことも必要です。

そして、ニーズの変化によって、マッチングはもちろん、災害ボランティアセンターのあり方も変更するという意識を持ち、組織や体制の変更を恐れず、柔軟な対応を心がけることが必要です。

ポイント マッチングで考える要素

☆**ボランティアの要素**

- 年齢（構成）
- 職業や技術・資格
- 性別（男女比）
- 地元の知識（土地勘）
- ボランティア活動の経験
- リーダーシップ
- 活動できる時間・期間

☆**被災者の要素**

- 年齢
- 住居（形態・場所）
- 心身の状態
- 性別
- 生活

チェックリスト ニーズの変化に応じたマッチングの工夫

- □ 被災者とのつながりや支援の流れに応じた対応をしましょう。
- □ ニーズ班との連携を密にし、ニーズをしっかり把握しましょう。
- □ ニーズの変化を意識しましょう。
- □ ニーズに応じてマッチングの方法を使い分けましょう。
- □ ボランティアの人数を把握しましょう。

事例 ニーズに応じたマッチングについて（一例）

- ボランティアセンターに障子貼りのニーズがあり、障子貼りの経験がある中高年のボランティアが貼り替えを行った。（新潟県川口町社協）
- 応急仮設住宅への引越し～入居後のニーズに対して、地元住民を中心とした継続した活動ができる「見守り隊」につながるマッチングがおこなわれた。（石川県穴水町社協）
- 応急仮設住宅入居者の暮らしやすさを高めるために、地元と県外ボランティアの混成チームに障がい者の方も一緒に周辺マップづくりがおこなわれた。（新潟県柏崎市社協）
- 避難所での生活が長期にわたり、疲れがピークになった時期にマッサージ師などをマッチングし、夜間の活動もおこなった。（新潟県柏崎市社協）

調整（マッチング）の方法

過去の災害では、主に次の3方法が行われているので、ニーズの内容や数量、支援プログラムの内容、ボランティアの人数などを考慮して、最も適切な方法を選択、または組み合わせて調整する。

ア．手上げ方式

コーディネーターが「ニーズ受付票」を基にニーズを紹介し、ボランティアが手を挙げる等により希望を表明した中から、コーディネーターが必要な人数になるよう調整する方法

【長所】
- ボランティア自身が、ある程度、活動を選択できる。
- 調整に要する時間が比較的短い。

【短所】
- 多様なニーズに対応することが難しい。
- 早い者勝ちや声が大きい者が優先される。
- ある程度、待機用スペースが必要

イ．ポストイット方式

「ニーズボード」などに「ニーズ紹介票」を掲示し、ボランティアが自分の氏名を書いたポストイットを希望する票に貼り（または、直接、氏名を書き）、必要人数に達した時に、コーディネーターが「ニーズ紹介票」を剥がし、グループ編成する方法

【長所】
- ボランティア自身が活動を選択できる。
- 多様なニーズに対応できる。

【短所】
- ボランティアが多数の場合は調整が難しい。
- 掲示・選択用に広いスペースが必要
- 調整に要する時間が比較的長い。

ウ．手 配 方 式

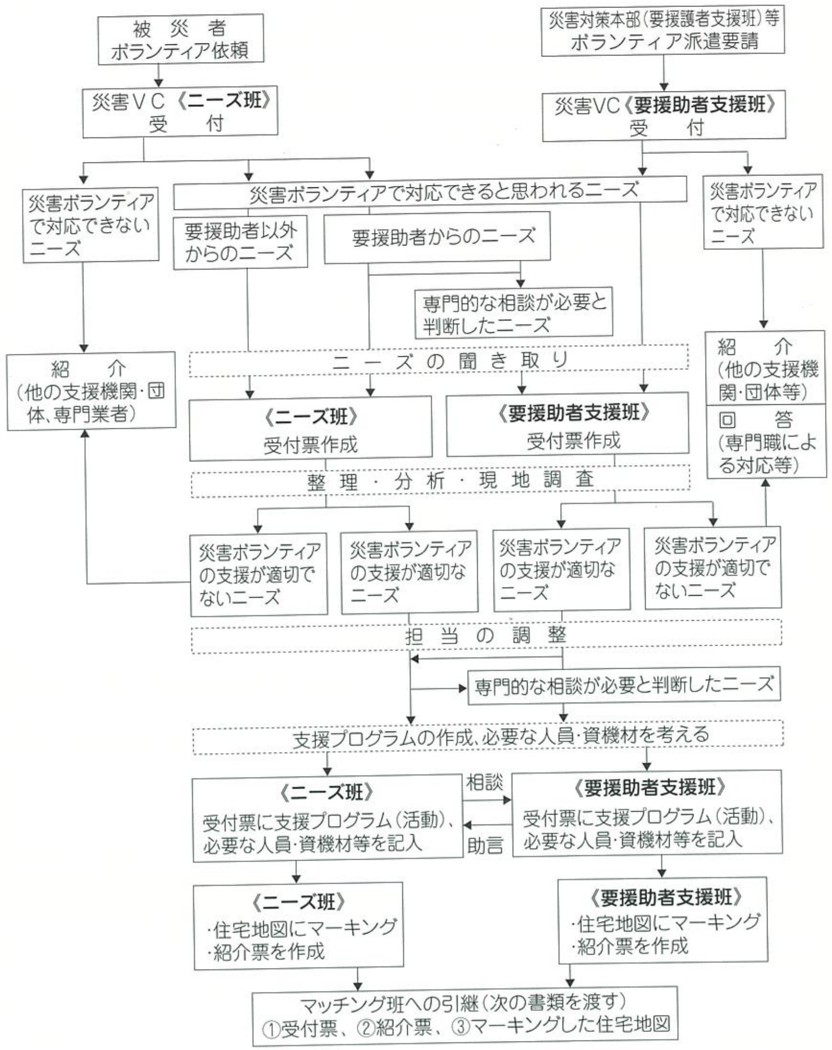
コーディネーターがボランティアの人数等から判断して、適切と思われるニーズを選択して紹介し、ボランティアの了解を得てグループ編成する方法

【長所】
- 調整に要する時間が短い。
- スペースが狭くても調整できる。
- 受付前に事前調整することも可能

【短所】
- ボランティア自身が活動を選択できない。
- 多様なニーズには対応できない。

＊ア、ウの方式では、ニーズの緊急性や地域性（移動時間）などを考慮し、順番に調整する。イの方式では、「ニーズ紹介票」に緊急性等を記載する。

ニーズの流れ



【注】 この図では、組織や書類（様式）の名称等を次のとおり略記しています。
「災害ボランティアセンター」⇒「災害VC」、「災害時要援護者支援班」⇒「要援護者支援班」
「ニーズ受付票」⇒「受付票」、「ニーズ紹介票」⇒「紹介票」

第３章

現地の活動をより充実させる

オリエンテーションは、活動を通して役立ちたいというボランティアの思いと、少しでも手助けしてほしいと願う被災者の思いをつなげる有効な場であり時間であるといえます。

このため、様々な機会をとらえ、活動に臨もうとするボランティアに対して、現地でどのような活動をしてほしいのか、被災者が何をしてほしいのかを伝えることが大事になります。

また、活動後の報告では、活動を通して出てきたボランティアの気づきや被災者の生の声をていねいに聴き取ることで、刻一刻と変化する被災地のニーズに対応した災害ボランティア活動につなげることが可能になります。

1 活動の質を高めるオリエンテーション

ボランティアが活動の目的や必要性を理解し、被災者に寄りそった活動を行うためには、スタッフがつかんだ現地の状況や活動を行う上で必要な情報・心がまえなどを効率的かつ効果的に伝えるオリエンテーションをマッチング後だけでなく、様々な機会をとらえ、行うことが必要です。

オリエンテーションでは、活動を行うボランティアのモチベーションを高め、被災者の自立に向けて何が必要か、どのような支援が必要か、ボランティアに気づきを促すことが大切です。

また、活動そのものも大切ですが、被災者の声を聴き、コミュニケーションを取ることで、被災者の思いや課題を知ることにつながることを伝えることも必要です。

ポイント “魂を込める” “思いをつなげる”

☆事務的に進めるのではなく、活動の目的や必要性を丁寧に伝える。
☆マッチングの後だけでなく、様々な機会をオリエンテーションの場として活用する。
☆コーディネーター自身が活動現場を見て、現地の状況把握に努める。
☆活動現場の確認・巡回を行い、必要に応じて現地で追加オリエンテーションを行う。
☆ボランティアのグループリーダーには、活動報告の目的を丁寧に説明する。
☆ボランティアからの質問などでわからない点は自分の判断で答えず、確認してから対応する。
☆ボランティアの健康管理、安全管理に十分配慮する。

チェックリスト 活動の質を高めるオリエンテーション

□ 基本的な情報、注意点や心がまえは、受付時に書面で渡したり、待機場所等に掲示しましょう。
□ 文書で渡すだけでなく、内容を口頭で丁寧に、ポイントを強調して伝えましょう。
□ オリエンテーションの内容が伝わっているか、ボランティアに確認しましょう。
□ ボランティアの健康状態に気を配りましょう。

事例 ボランティアバス内からのオリエンテーション

京都府社会福祉協議会地域福祉・ボランティア振興課　主事　**菊本　隆博さん**

平成16年10月、京都府北部地域に台風23号が通過し、河川の氾濫による多大な被害が発生した。被災地では現地災害ボランティアセンター（以下､「現地センター」という）が開設されたが、被災地近辺のボランティアだけでは活動者が不足すること、京都府南部地域や他府県からの活動者が現地入りするための交通手段が不十分であることなどに鑑み、京都駅からボランティアバスを運行した。

バスの乗車時間を有効に活用するとともに、往路については現地の被災状況を伝え、活動上の留意事項を徹底すること、復路については活動後のクールダウンを目的にバスリーダーによる活動者のコーディネートを行った。

ボランティアバスへの乗車を申し込んだ活動者の中から、コーディネートスキルのある方にバスリーダーを依頼した。役割は、①活動者のコーディネート、②現地センターの受付、オリエンテーション等の機能の代行、③現地センター等との連絡調整である。

オリエンテーション等の機能を代行することで、現地センターの負担を軽減することができた。また、京都府災害ボランティアセンター（以下、「府センター」という）にとっては、ボランティアバスの状況把握が容易となった。

ボランティアバスの配車調整にあたっては、刻々と変化する現地の状況をリアルタイムで把握するとともに、中期的な活動状況も想定することが必要であるため、現地センターと府センターとの情報交換が密となった。このことは、バスリーダーを通して、活動者へ現地の状況をリアルに伝えることにもつながった。

バスリーダー、現地センター、府センターが協働して、ボランティアコーディネートを展開できた意義は大きい。

日頃からの取り組み 「活動の質を高めるオリエンテーション」のために…

- ボランティアに対して、活動の目的や必要性を丁寧に伝える。
- ボランティアに等しく説明できるよう、説明内容を整理した様式や内容の共有・更新を行う。
- オリエンテーションに必要な情報（地理、地域特性など）の収集に努める。
- 伝えたい内容を整理して、順序立てて説明できるようにする。

2 活動報告から“気づき”を汲み取る

ボランティアの活動報告を丁寧に読み、気になることをボランティアに聴くことは、活動の振り返りになるだけでなく、その中にあるボランティアの様々な“気づき”や被災者の声を明日以降の活動に向けたヒントとして役立てることが出来ます。

このため、活動を終了したボランティアに活動への感謝の気持ちを伝えるとともに、活動を終えたボランティアへの配慮を十分に行い、気持ちをくみ取るための『傾聴する姿勢』が必要です。

また、行政等専門機関につなげていくことが必要なニーズもあり、一つひとつのニーズについて対応の過程をしっかりと記録することも大切です。

ポイント “気づき”に気づくには

☆ボランティアが聴いた被災者の声をニーズとして考える。

☆ボランティアが被災者と長く接していることを認識し、ボランティアの声を大事にする。

☆継続的な活動が必要なニーズでも、日によって活動するボランティアが違う場合は、ニーズや被災者の体調、様子の変化に気をつける。

☆ボランティアがグループ内で活動報告をまとめたり、クールダウンのできる環境をつくる。（休憩所の設置、飲食物の提供など）

チェックリスト 活動報告から“気づき”を汲み取る

□ 「ごくろうさまでした」「ありがとうございました」と声かけをしましょう。

□ ボランティアが一息つける場所を用意しましょう。（飲食物がある、座れる、冷暖房の効いた場所など）

□ 活動報告の目的や聴き取り項目を記入した様式、チェックシートを作成しましょう。

□ ボランティアの生の声を聴き取り、メモを取りましょう。

□ 不明な点があれば、コーディネーターが現場に行って確認しましょう。

□ ボランティアが気軽に相談できる窓口をつくりましょう。

事例 宮城県北部連続地震における南郷町（現：美里町）災害ボランティアセンターの取り組み

美里町社会福祉協議会　主任福祉活動専門員　**永沼　威雄さん**

2003年７月26日に３回にわたって発生した宮城県北部連続地震で被災した宮城県南郷町では、町社協を中心に、地震から４日後の７月30日に「南郷町災害救援ボランティアセンター」が設置された。

南郷町災害救援ボランティアセンターでは、センター内の各セクションで業務を行うスタッフに向けた業務案内（マニュアル）を作成し、業務内容やタイムスケジュールのほか、声掛けや注意事項・安全確認の徹底、問い合わせへの基本的な対応などが記された。

『安全第一・笑顔も第一』をセンターの合言葉にし、明るく大きな声での挨拶や詳細かつていねいなオリエンテーションを行い、活動への送り出しと活動終了後の出迎えでは、スタッフが「いってらっしゃい」「おかえりなさい」と拍手や笑顔でねぎらいの言葉をかけるなど、現地で活動するボランティアに対する感謝の気持ちがこもった対応が徹底された。

▲ボランティアが休憩できるスペース

また、猛暑の中の作業に備えて水分補給などの注意を促すとともに、センターを設置した老人憩いの家の大広間の畳の上にブルーシートを敷き、ボランティアが気兼ねなく休憩できるスペースを確保した。

ボランティアからの活動報告では、作業報告だけでなく、ボランティアの感想を聞き取り、またボランティア自身の何気ない気づきやセンターの運営についての要望などを記入してもらった。

ボランティアからの活動報告を基に、活動終了後のミーティングにて話し合われたことは、被災者のニーズの変化や内容、トラブルへの対応やスタッフへのケアなども含め、翌日以降の活動や業務案内等に逐次反映し、常に最新かつ適切な情報共有がされた。

日頃からの取り組み 「活動報告から“気づき”を汲み取る」ために…

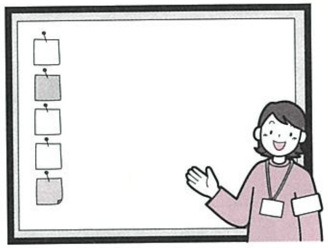
- ボランティアや活動者からの相談や話を丁寧に聞く。
- 相談などの際は、可能な限りメモを取る習慣をつけ、必ず記録にまとめる。
- 活動するボランティアに対し、感謝やねぎらいの言葉など、声をかける。
- スタッフや来所者が話しやすいセンター（職場）づくりに配慮する。
- ボランティアの活動現場に出向く。
- 相談やニーズを適切な機関・団体につなぐ。

3 一日の活動を振り返る（毎日）

災害ボランティアセンターの活動終了後には、活動報告から得たボランティアの気づきや被災者の声をスタッフ会議（全体ミーティング）の場で報告・共有し、その日のボランティアや災害ボランティアセンターの活動の点検と振り返りを行う必要があります。

振り返りの中で新たなニーズの手がかりや活動の課題をつかんだ場合は、その対応や改善策を検討し、明日以降の活動をどのように進めていくかを考えることが大切です。

また、「被災者本位」「被災地主体」に基づいた活動ができているか、日々確認するためにも、一日の活動の振り返りは不可欠といえるでしょう。



ポイント 一日の振り返りを生かすには

☆活動終了後の全体ミーティングを一日の活動の点検や振り返りを行う場として位置づける。
☆ミーティングで出た活動の課題は主要スタッフ等により速やかに対応や改善策を検討する。
☆ミーティングでは、誹謗中傷的な意見や犯人探しを行わない。
☆ミーティングでは、互いの労をねぎらい、成果を独り占めしない。
☆全体ミーティングの時間を決めて、個別の課題は各班ミーティングなどでフォローする。
☆翌朝の全体ミーティングで振り返りの結果を再確認する。

チェックリスト 一日の活動を振り返る

□ 全体ミーティングでは、多くの声が反映された振り返りを行いましょう。
□ ミーティングでは、意見の出しやすい環境づくり（机の配置など）に配慮しましょう。
□ 活動報告の聴き取りの中で気づいた点をまとめ、ミーティングでの報告に活かしましょう。
□ 各自が活動の中で気づいた点をメモなどで記録し、振り返りに役立てましょう。
□ ミーティングだけでなく、スタッフ間で気軽に話せる場を積極的に持ちましょう。
□ 一つひとつのニーズについて、課題を後回しにしないようにしましょう。

4 災害ボランティアセンター活動のステップアップ（ビジョン）

被災地の状況の変化に伴い、より多様化、個別化するニーズに対応するためには、災害ボランティアセンターの機能を充実することが必要になります。

このため、活動報告やニーズ調査などから、顕在化したニーズ、潜在化しているニーズや課題を整理して、「想像」と「創造」に基づき、センターの活動ビジョンを立てることが必要です。

日々の活動に追われる中、今後のビジョンについて考えることは容易なことではありませんが、ボランティアコーディネーターだけでなく、主要スタッフが組織として話し合いや協議を深めていくことが大切です。

ポイント ステップアップを行うには

☆自治会長など地元関係者とのコミュニケーションを密に取り、情報収集する。
☆ミーティング記録や活動報告を読み直し、情報を整理する。
☆被災者の声や被災地の状況から、これまでのニーズの動向を読み取り、今後のニーズを予測し、対応を考える。
☆行政や関係機関との調整や打ち合わせを行い、被災地の復興状況を知る。
☆災害ボランティアセンターの活動ビジョンを考え、協議する場を定期的に持つ。

チェックリスト 災害ボランティアセンター活動のステップアップ

□ センタースタッフや外部支援者、関係者とよく相談しましょう。
□ 被災者の支援や被災地の復興について、自分の意見を持ちましょう。
□ 疲れを感じたら、完全休養日を取るなど休息できる時間を取りましょう。
□ 話し合った内容や決定したことをスタッフで共有しましょう。

災害ボランティアセンターの閉鎖

- ニーズの変化を見据えて、災害ボランティアセンターの閉鎖を検討する必要が出てきます。水害の場合、センター設置から2週間～1ヵ月後、地震の場合は1ヶ月～3ヵ月後が閉鎖の概ねの目安となります。
- 災害ボランティアセンターの閉鎖で重要なことは「閉鎖＝支援がなくなる」わけではなく、残されたニーズへの対応や復興活動をどのように支援するか、閉鎖後の活動について明確にしておくことです。
- 閉鎖後の活動を見据え、活動の中心を外部支援から地元の住民自身が自ら支援を考え、行う方向へ転換していくことも必要です。

災害ボランティアセンターの一日のタイムスケジュール（例）

時間	ボランティアの動き	スタッフの動き		備　　考
8:00		スタッフ集合		・スタッフ会議の準備
8:15		スタッフ会議		・昨日の活動状況の確認、 ・本日のスタッフと役割の確認 ・ニーズ、物資、資機材の確認 ・交通状況、留意点の伝達　等
8:30		班ミーティング 各班開設・受付準備		・スタッフと役割の確認 ・業務の変更点の確認　等
9:00	来　所 ↓ 受　付 ↓ 現場へ移動 ↓ 活動開始 （適時、休憩）	開　所（各班活動開始） ボランティア受付 ↓ マッチング ↓ グループ編成 ↓ オリエンテーション ↓ 資機材貸出、配車 ↓ 現場へ送り出し	 ニーズ受付・収集 ↓ 整理・分析 ↓ 現地調査 ↓ プログラム作成 ↓ 資機材等調整 ↓ ニーズ紹介作成	・ボランティアの待機状況により開所前でも事前説明を開始する ・各班、班長の指示により交替で昼食・休憩をとる
12:00	昼食・休憩			
13:00	午後も同様に活動を継続	午後も同様に活動を継続		
15:30	活動終了、帰還準備	手洗い場・報告書受取の準備		
16:00	センターへ帰還 活動報告・休憩	活動報告書の聞き取り・整理 集計作業、記録・報告		
17:00	解散（離所）	閉　所 後片付け 班ミーティング		・本日の反省、改善点、申し送り
17:30		スタッフ会議		・本日の反省、改善点、申し送り ・翌日の準備
18:00		スタッフ解散		

第４章

活動プログラムの開発

　災害ボランティアセンターにおける活動プログラムの開発は、ニーズを把握し、現状･課題を分析する中から、課題解決のための企画の立案、運営改善を実施する中で、ニーズ対応に役立つ重要なプロセスであるといえます。

　プログラムの開発はあくまでもニーズ対応策であり、ボランティアを「さばく」ことが主目的になってはいけません。

　プログラムの開発力を高めることで、被災地や被災者が抱える課題を効果的に解決し、被災者とボランティアによる助け合いの良さを活かすことができます。

　この章では能登半島地震での穴水町災害ボランティアセンターにおけるプログラム開発の過程と、実施されたプログラムを紹介し、プログラム開発のポイントを解説します。

『穴水町災害ボランティアセンターでのプログラム開発』

【①背景】≪災害ボランティアセンターに関わる人々の声≫

1．地震から３週間後、仮設住宅の入居を見据え、これからの活動をどうするか。（社協スタッフ）

2．片づけニーズも終息に向かう中、心細さや不安の声が聞こえてきた。（声かけ隊ボランティア）

3．外部のボランティアが去った後、地元でどう支えるか考えておく必要がある。（外部支援者）

4．地元ボランティアグループや住民ができることは何か。（ボランティア連絡協議会、民生委員）

【②目的】≪どう考え、何をしようとしたか≫

○被災された方の環境やニーズ、支援する態勢の変化が予測される中、今までの活動を振り返り、

- 被災された方の声や気持ち（声にならない声）にどう応えていくか。
- 同じ地域の住民として、どのように支援していけばよいか。
- 「自分達で何ができるか考え、できることから取り組もう。」

【③方法】≪プログラム開発の過程≫

○ボランティア連絡協議会（ボラ連）の緊急会議を２回開催（行政、保健師、ケアマネ等も参加）

- 災害ＶＣやボラ連の活動を知る。被災された方の現状を知る。予測される問題を知る。【報告】

↓

- 地元ボランティアを中心に話し合い、活動メニューを考え、出し合う。【ワークショップ】

↓

- 出された活動メニューを実施できるよう企画する。【災害ＶＣを中心にプランニング】

【④プログラムの概要】≪何のために、何をしたか≫

1．寄り添い・見守り…声かけ運動、手話通訳者の派遣

2．元気になれる………花いっぱいプロジェクト（子どもと一緒に花づくり）、季節の行事（七タイベントなど）、ほっと一息つきましょうの会（小学生の避難所訪問）

3．健康づくり…………野菜いっぱいの味噌汁づくり、朝のラジオ体操、銭湯へお連れする

4．仮設住宅応援………新生活応援グッズ（必要品の詰め合わせ）、思いやりのリレー（高校生の表札づくりと訪問）、ふれあいスペースの設置、お茶会、買物の付添い

【⑤効果】≪ボランティア、スタッフの変化≫

○ボランティア

被災者のことを考え、自問自答の繰り返し ⇒ 被災者本位の意識が育った。

外部と地元のボランティアが一緒に活動 ⇒ 色々なボランティア活動があることを知った。

○スタッフ

声をかけることが参加につながった。 ⇒ 話すことや人のつながりの大事さを再確認した。

福祉以外の様々な団体の協力が得られた。 ⇒ ボランティアの概念が変わった。

○「今後の支援活動を考える会」（支援関係者の定期的な会議）の設置

【①背景】のPOINT

1．－１被災地全体の復旧計画を把握し、被災された方の状況や課題の変化を予測（先読み）する。

－２ボランティアの動向・増減や活動の進捗状況を把握する。

2．－１被災された方に寄り添い、話を丁寧に聞く中から、気持ちを汲み取り、声を拾う。

－２汲み取った気持ちや拾った声から課題やニーズを発見し、その変化を読み取る。

3．　過去の被災地での経験や事例を知り、支援の流れを掴む。

4．　地元ボランティアや地域の支援者、住民の方の声を聞く。

【②目的】のPOINT

- 応えていくべきは「被災された方の声や気持ち」 ⇒ 被災者本位の支援
- 支援するのは「同じ地域の住民」 ⇒ 地元中心の支援
- 「自分達で何ができるか考え」 ⇒ 協力する活動（受身）から自発的な活動（主体）への展開
- 「（自分達で）できることから取り組もう」 ⇒ 時間感覚（求められている時に求められる支援を）

【③方法】のPOINT

- 地元の活動者（ボランティアや住民）がきっかけづくり（呼びかけなど）をする。
- 被災された方の現状（気持ちや声）、支援活動や復旧の状況など、情報を共有する。
- 予測される問題を整理し、明らかにする。（具体的なイメージを持てる工夫）
- 自由に気持ちや意見を出し合える雰囲気や環境をつくる。（知り合いの小グループ）
- ボランティア、住民だけでなく行政や関係者も一緒に考える。（地元の一体感、活動の棲み分け）
- アイデアを実施に向けて企画できる支援者がいる。（コーディネーターの力量）

【④プログラムの概要】のPOINT

- 被災前の日常活動をベースにした活動（得意分野を活かした活動）
- 無理をしない。（気軽に参加でき、自分たちも楽しめる活動）
- 色々な人の関わり（小学生、高校生、体育協会、企業、職人さんなど）
- 人のつながりをつくっていく。（住民同士の信頼関係）
- 小さなことでも一つひとつ丁寧に対応していく。
- 継続する。（活動の積み重ね）

【⑤効果】のPOINT

○ボランティアとして

- ボランティア自身の成長、自信
- ボランティア活動やボランティア同士のつながりの広がり

○住民（地元の支援者）として

- 自分たちがしなければならない意識（地域のことは地域で）
- 新たなネットワークの構築

（プログラム開発に関った方々に取材し事務局で作成。取材協力：穴水町社会福祉協議会）

滋賀県災害ボランティア活動連絡会ワーキング指導者	
栗田　暢之	特定非営利活動法人レスキューストックヤード　代表理事

滋賀県災害ボランティア活動連絡会ワーキング担当者	
中谷　宝持	淡海フィランスロピーネット（株式会社平和堂）
辻　　恵子	淡海文化振興財団
田中　聡哉	滋賀県共同募金会
内藤　友哉	滋賀県市町社会福祉協議会会長会（守山市社会福祉協議会）
松田　健治	滋賀県社会福祉協議会
冨田　　剛	滋賀県生活協同組合連合会（生活協同組合コープしが）
井出のり子	滋賀県労働者福祉協議会（滋賀県勤労者福祉協会）
山下　　岳	日本青年会議所近畿地区滋賀ブロック協議会
木村　紀夫	日本赤十字社滋賀県支部
上野　久隆	滋賀県　県民活動課
奈須野　哲	滋賀県　防災危機管理局
内田　健嗣	滋賀県　健康福祉政策課

滋賀県災害ボランティア活動連絡会ワーキング協力者	
井岡　仁志	高島市社会福祉協議会
田中　光一	東近江市社会福祉協議会

滋賀県災害ボランティア活動連絡会事務局	
高橋　宏和	滋賀県社会福祉協議会
木村　尚武	〃

（以上、順不同および敬称略）

災害ボランティア
コーディネーターハンドブック

平成20年（2008年）3月

発行　滋賀県災害ボランティア活動連絡会
（事務局：社会福祉法人滋賀県社会福祉協議会）

印刷　大津紙業写真印刷株式会社