# 中小規模の災害対応組織の活動過程に対する体系的な記録手法の提案ー東日本大震災における七ヶ浜町ボランティアセンターの災害対応を例にして-

佐藤 翔輔1・永村 美奈2・今村 文彦1

Proposal of a Systematic Method to Compile After Action Report in Disaster by Small and Midsized Organization — A Case of Disaster Response of Shichigahama Town Volunteer Center in the 2011 Great East Japan Earthquake Disaster —

Shosuke Sato<sup>1</sup>, Mina Nagamura<sup>2</sup> and Fumihiko Imamura<sup>1</sup>

#### Abstract

It is important to make After Action Report (AAR) and to share outside and inside of affected area for effective response in the next disaster. However, small and midsized organizations in disaster response, such as volunteer center have a difficulty to make AAR because of lacking to time and financial and human resources. We aim to propose a method to make effectively AAR for small and midsized organizations. We have conducted AAR making workshop in Shichigahama town Volunteer Center which have responded in the 2011 Great East Japan disaster in Miyagi prefecture. In order to decide what should be described in AAR, total of 4 workshops with project members were held. Comparing to AAR written by other volunteer center activities, we found that main characteristics of AAR written by Shichigahama town Volunteer Center are as follows: 1) Trainings before the disaster as a basis for the establishment of Volunteer Center, 2) Needs which Volunteer Center could not respond to, and 3) Various and continuous supports beyond emergency phase.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 東北大学災害科学国際研究所 International Research Institute of Disaster Science, Tohoku University

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 九州大学大学院統合新領域学府 Graduate School of Integrated Frontier Sciences, Kyushu University

キーワード:災害記録,アフターアクションレポート,ワークショップ,東日本大震災,アーカイ ブス

Keywords: disaster record, After Action Report (AAR), workshop, the 2011 Great East Japan Earthquake disaster,

archives

## 1. はじめに

一連の災害対応についてふりかえり、組織として公的記録を残すことが重要であることは言うまでもない。災害対応記録を残すことは、自組織の災害対応をふりかえり、改善することはもとより、被災体験をしていない類似組織にとっては、学ぶべき重要な参考事例となる。このような災害対応を実際に体験した組織が取りまとめる対応記録は、「記録誌」や「アクションレポート(After Action Report:以下、AAR)」などと呼ばれている。元谷ら(2008)によれば、AARは、実際の活動にもとづく「体系的な記録」であり、かつ、実際の活動を通じて得た「知見・教訓」を述べている対応記録のことを指す。

Quarantelli ら (1966) によれば、災害対応組織は「組織構造 (structure)」と「機能 (task)」の軸で整理されるという。これは、組織構造が「日常とは変化がない (old)、日常とは変化がある (new)」、機能が「日常からある (regular)、日常にはない (non-regular)」で整理されるというものである。この組織構造において、日常とは変化がある (new) 組織に該当する拡大型 (タイプII Expanding) と創発型 (タイプIV Emergent) は、期間 (時間)・ヒト・モノ・カネのいずれも「有期」であるという制約がある。災害対応の記録の作成にも、当然、時間・ヒト・モノ・カネといった資源が必要になる。この拡大型や創発型の組織、特に、規模が大きくない中小規模の災害対応を行う組織の記録は残りにくいという傾向がある。

その例として、2014年9月時点で作成された岩 手県、宮城県、福島県の東北3県における社会福 祉協議会が関与している災害対応ボランティアセ ンターの東日本大震災の対応記録を挙げられる。 昨今の災害対応ボランティアセンターは、社会福 祉協議会が災害時に構造を拡大するという拡大型 の側面がある(高梨, 2007)。東日本大震災にお ける災害対応ボランティアセンターの多くは、す でに解散しているように、その活動が「有期」で あることから創発型という側面を有する組織体も ある。同時点で記録誌を作成している社会福祉協 議会・ボランティアセンターは、岩手県(2013年 3月, 9月), 宮城県 (2012年3月), 福島県 (2013 年3月), 盛岡市(2013年7月), 大船渡市(2013 年 3 月), 仙台市 (2012年12月), 大崎市 (2013年 3月)といったように、県レベルあるいは一部の 市行政で作成された記録誌のみであり、多くの市 町村の社会福祉協議会・ボランティアセンターで は記録誌が作成されていない。町レベルで言えば. 東日本大震災以外の例として, 平成21年(2009年) 台風第9号で被害を受けた兵庫県佐用町のボラン ティアセンターにおいて記録誌が作成されている が、中小規模の災害対応組織で災害対応記録誌が 作成された事例は一部に留まっている。

このような背景には、中小規模の災害対応組織は、大規模な組織に比べて、災害対応記録誌作成のためのスキルや財的・人的リソースが限られているという問題がある。大規模災害対応組織では、自組織で記録誌作成の専任担当者やチームを設置するほか、研究機関などの外部有識者(たとえば、小松原ら(2009))、防災コンサルタント業、出版・印刷業、広告代理店などの民間企業などの第三者が災害対応記録誌作成に協力する例も多くみられる。中小規模の災害対応組織においては、リソースの制約から、組織のステークホルダーが自律的に簡易的に災害対応記録を作成しなければならない。

今後,発生が懸念される様々な災害では,決して大規模で恒久的な組織ばかりが対応を行うわけでない。有期間で創発的に立ち上がる中小規模の組織にとっても、過去の災害対応の記録。言い換

えれば形式知化された経験は欠かすことはできない。

以上のような問題意識に鑑み、本稿は、中小規 模の災害対応組織でも、組織のステークホルダー が主体的に参加し、自律的に対応記録を作成でき る手法を提案することを目的とする。なお、本稿 では「中小規模の災害対応組織」を、中小企業基 本法第2条(中小企業庁 HP)におけるサービス 業の中小企業の従業員数に則り、組織構成人数 が100人以下で構成された災害対応組織と定義す る。次章で本研究の対象として挙げる七ヶ浜町ボ ランティアセンターのスタッフ組織構成人数は約 10人前後であり、以上の中小規模の災害対応組織 の定義に該当する。また、本稿における「大規模 の災害対応組織」は、組織構成人数が100人を超 える災害対応組織と定義する。本報告では、中小 規模の災害対応組織において、多様なステークホ ルダーが参画し、ステークホルダー自らがボトム アップ形式で比較的簡易に災害対応記録を作成で きる手法の提案を試みるものである。

### 2. 方針と対象

本稿では、東日本大震災で災害対応を当たった 中小規模の災害対応組織の記録誌を実際に作成す るプロジェクトにおいて、手法の設計と実践を行 い、その効果や課題を明らかにする。

本稿では、中小規模の災害対応組織の活動として、七ヶ浜町ボランティアセンターにおける災害対応活動を記録誌作成の対象とする。七ヶ浜町は宮城県沿岸部に位置する町で、2011年に発生した東日本大震災で甚大な被害を受けた。東日本大震災からの復旧・復興のため、七ヶ浜町社会福祉協議会は七ヶ浜町ボランティアセンターを開設した。七ヶ浜町ボランティアセンターは七ヶ浜町のコミュニティ復興の中枢として重要な役割を担っている。

七ヶ浜町ボランティアセンターでは立ち上げ以降,ボランティア受付担当,飲料水補給担当,ボランティアセンター事務,電話・ニーズの受付担当,帳票簿事務担当,マッチング担当,ボランティアセンター内の資器材管理担当,ボランティアセ

ンター外の資器材管理担当,ウェブ担当という体制になっていた。ボランティアセンター発足以降,帳票簿事務係や広報・情報発信のためのウェブ担当はボランティアセンターの活動をそれぞれ記録していたものの,災害対応記録誌の作成を見越して文書を統括的に管理するスタッフはいなかった。

同ボランティアセンターにおいては、「東日本 大震災の災害対応記録を作成し、今後の教訓とし て伝えたい」という希望があったものの、前述し たような作成に係る資源が不足していることや、 作成ノウハウがなかったことから、記録誌の作成 には至っていなかった。このような経緯を受けて、 七ヶ浜町ボランティアセンター災害対応記録化プ ロジェクトが実践の対象となった。

## 3. 記録誌作成手法の設計と実装

### 3.1 記録誌作成の体制とプロセス

同プロジェクトに携わるメンバーは、七ヶ浜町社会福祉協議会職員1名、七ヶ浜町ボランティアセンタースタッフ4名、七ヶ浜町ボランティアセンターを支援した外部団体職員1名、町議1名、町民1名、七ヶ浜町ボランティアセンターのボランティア経験者(編集業)1名、事務局として著者のうち2名の計11名で構成された。

七ヶ浜町ボランティアセンターの記録誌作成活動の具体的なプロセスを表1の通りに設計した。同プロジェクトは、2013年4月から開始し、2014年8月時点で記録誌の大枠を作成するに至っている。序盤の計3回のワークショップを行い、プロジェクトメンバーで災害対応記録誌の章立てを決定した。その後、執筆に必要な資料収集および実際の執筆を行った。記録誌執筆にあたって、1カ月に1回ほどの頻度で、執筆における課題共有や進捗確認のミーティングを実施した。そして、第4回目のワークショップにおいてプロジェクトメンバーで災害時の対応をふりかえる活動を行った。次章で実施したワークショップの詳細を述べる。

フェーズ		年月日	工程			
	第1回ワークショップ		記録誌に掲載する項目の抽出			
導入		2013年 4 月12日	記録誌の節立て			
			記録誌の章立て			
準備	第2回ワークショップ	2013年 5 月31日	暫定章・節ラベルの修正			
平加		2013年 5 月 31 日	作成に必要な資料・データの抽出・確認			
		2013年6月19日	資料・データカードの修正			
作成	第3回ワークショップ	2013年6月19日	資料・データカードの優先順位付け			
作成	- 第3回ソークショック 「 	1回/月	進捗確認			
		1四/万	課題共有			
まとめ	第4回ワークショップ	2014年 4 月23日	災害対応のふりかえり			

表1 七ヶ浜町ボランティアセンターの災害対応記録作成のプロセス

#### 3.2 記録誌作成のワークショップ

## 3.2.1 第1回ワークショップ

2013年4月12日に七ヶ浜ボランティアセンターの記録誌作成のための第1回ワークショップを実施した。第1回ワークショップでは、災害対応記録誌の構成を決定するため、災害対応記録誌の章・節ラベルを作成した。

第1回ワークショップは、参加者全員が記録誌に記載する項目に漏れがないよう、記録誌に記載するかどうかは別にし、出されたアイディアの質の検証は後回しにして、可能な限り参加者が思いついたアイディア全てを生成・抽出することに着眼している。記録誌作成プロジェクトの参加者自身が記録誌を執筆するため、災害対応業務だけに限定せずに、記録誌に記述したい内容のブレインストーミングを行った。

第1回ワークショップでは、プロジェクトメンバーが記録誌に掲載したい項目を書き出し、抽出され、まとめられた項目を節ラベルとした。さらに、抽出した節ラベルのグルーピングを行い、章ラベルを作成した。ワークショップの流れは以下の通りである。

- 1) 記録誌に掲載する内容の抽出:①ワークショップの参加者がカードに記録集に盛り込みたい内容を思いつくまま書き出す。②書き出した内容について、同一の内容を示すものであれば、統合する。③②の単位にタイトルをつける。これを「項目ラベル」と呼ぶ。
- 記録誌の節立て:①関連性の高い項目ラベル をグルーピングする。②それぞれのグループ

にタイトルをつける。このグループの単位を 節とし、そのタイトルを「節ラベル」と呼ぶ。 節ラベルは計67枚作成された。

3) 記録誌の章立て:①上記の節ラベルを用いて、 さらにグルーピングを行う。このグループを 「章ラベル」とする。章ラベルは計21枚作成 された。

以上のようにボトムアップ形式で、章・節・項目といった階層ができあがる。第1回ワークショップでは、「通常の記録誌では載らないような、ボランティアセンターの裏話をエッセンスとして盛り込みたい」、「復興年表に社会的出来事、行政の活動などを含めて、一連の流れがわかるようしたい」、「ボランティアセンター立ち上げの経緯、震災発生からの3日間までの活動を時系列ごとに記したい」という意見がワークショップ参加者から寄せられた。表2は第1回ワークショップで作成された暫定的な章・節ラベルである。

#### 3.2.2 第2回ワークショップ

2013年5月31日に実施した第2回ワークショップでは、第1回ワークショップで作成した暫定章・節ラベルと章立ての修正および記録誌執筆に必要な資料の確認を行った。第2回ワークショップでは、記録誌作成のために必要なデータを章・節に結び付けることで類似する章・節や関連するデータを統合・整理して、記録誌全体像についての共通認識を持たせ、構造化することを意図している。ワークショップの流れは次の通りである。

1) 暫定章・節ラベルの修正:①第1回ワーク

表2 第1回ワークショップで作成した暫定章・節 ラベル

2 激動の三日間     1 2011年3月11日からボランティアイセンター立ち上げの活動内容       1 ブロック派遣との関わり     2 大学生協のデータ       2 大学生協のデータ     3 近隣社協との関わり       4 連携組織(町内・行政)     1 行政・各役職・団体との連携により達成れた活動独自でできた活動との仕分け1       5 七ヶ浜の復興年表     1 七ヶ浜の復興年表       1 レスキューストックヤード     2 レスキューストックヤードの活動の推出3 足湯       7 ニーズの拾い方の変化     3 YMCAによる汐見台地区の聞き取り4 避難所の被災者の1日の動き 切別のニズの拾い方、その時のライフ・の指のティア・スの合い方、その時のライフ・の場かった。その時のライフ・スの拾い方、その時のライフ・スのよりによりないました。 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	No	章のタイトル	No	
センター立ち上げの活動内容	1	震災前から	1	立ち上げ準備期間の研修等の内容
マンダーエシに1の活動内容	2	激動の三日間	1	
2 大学生協のデータ   3 近隣社協との関わり   3 近隣社協との関わり   4 連携組織 (町内・行政)   1 行政との関わり   1 行政との復興年表   1 七ヶ浜の復興年表   1 七ヶ浜の復見台地区の開き取   2 世 一ラー作戦   3 YMCAによる沙見台地区の開き取   4 腰側のが変化   2 世 一夕・作戦   3 YMCAによる沙見台地区の開き取   4 腰の方の対に、第岸清掃。通学路清掃   6 世 「クットエーの外作業の間風点   7 連体への対応(海岸清掃。通学路清掃   8 作業前・後の写真   8 4 年業前・後の写真   8 4 年業前・後の写真   8 4 年業前・後の写真   8 4 年業の家庭事情   1 「中学・の家庭事情   1 中学・の家庭事情   1 中学・の家庭事情   1 中学・の家庭事情   1 を課題   1 対する説明   1 で表のかまま   1 お売まのまま   1 大田のたこと   2 世を表の方の支援活動   1 世を表の方の支援活動   1 大田のたこと   2 世の方とした。助かったこと   2 変材の集まる経過と手段   3 道具不足したもの。あればよかったものまた   1 大田のたことが明また。   1 大田のたのを見て届いまかった。   1 大田のたことが明また。   1 大田のたことが明また。   1 大田のたことが明また。   1 大田のたのを見て届いたことがの声   1 大田のたことが同ないまた。   1 大田のに変化が同ないまた。   1 大田ののに変化が同ないまた。   1 大田のに変化が同ないまた。   1 大田のに変化が同ないまた。   1 大田ののに変化が同ないまた。   1 大田ののに変化が同ないまた。   1 大田ののに変化が同ないまた。   1 大田のにないまた。   1 大田のにないが同ないまた。   1 大田のにないが同ないが同ないまた。   1 大田の		(0,50, +) C   R		
連携組織 (町外団体)				
特部企業・団体との連携により達成との任分付				
4 れた活動独自できた活動との仕分け	3	連携組織 (町外団体)	3	
1			1	
4 連携組織 (町内・行政)				
3 地域会派との連携(町・ボランティア団格   1 七ヶ浜の復興年表   1 七ヶ浜の復興年表   1 七ヶ浜の復興年表   1 七ヶ浜の復興年表   1 七ヶ浜の復興年表   2 レスキューストックヤードの支援   2 レスキューストックヤードの活動の推   3 足湯   1 ニーズの収集法   2 ローラー作戦   3 足術   2 ローラー作戦   3 保証   4 避難所の被災者の1日の動き   3 保証   4 地区別作業内容   1 外作業の変化   1 外作業の変化   1 外作業の変化   1 外作業の変化   1 外作業の変化   1 小作業のの推移   4 地区別作業内容   1 活動内容の推移   4 地区別作業内容   1 活動の容の推移   4 地区別作業内容   1 が一次の推及   2 リーダーとしての外作業の問題点   7 連休への対応(海岸清掃,通学路清掃   10 海岸清掃,通学路清掃   10 海岸清掃   10 神子としての外作表の他移翻べ   10 海岸清掃   10 中子としての外作表ので海に海岸   1 リーダーの心得の作成秘話   2 リーダー名像人の性格調べ   3 リーダーの心得の作成秘話   2 リーダー名像人の性格調べ   3 リーダーの家庭事情   作業の意味づけ,ボランティアは   1 仮設在新者のわがまま   2 対応不可能ニーズの集計   2 対方不りの意見の対立   4 依決の表書と経過と手段   3 道兵不足したもの。あればよかったも   4 寄付 (支援品)の写真   3 が表まの経済品か   2 フェイスブックの意材   2 ボランティアの変材   1 大の変援の変化   学習支援、活動内   2 フェイスブックの意見   2 対方シティアスタッフの入トリー   4 他県の店接社協の体験レポート   6 あるボランティアスタッフの上   2 ボランティアの目が   2 ボランティアの目が   2 ボランティアの間い   2 町長のあいきつ文   1 ・4 世界の海社を会のインタビュー   4 他県の店接社協の体験レポート   1 関長の多いとつ文   1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・1 ・				
<ul> <li>1 七ヶ浜の復興年表         <ul> <li>レスキューストックヤードの支援</li> <li>レスキューストックヤードの支援</li> <li>コスキューストックヤードの支援</li> <li>コスキューストックヤードの支援</li> <li>コスキューストックヤードの支援</li> <li>コスキューストックヤードの支援</li> <li>コーラー作職</li> <li>3 YMCAによる汐見台地区の開き取り</li> <li>機難所の被災者の1日の動き</li> <li>初期のニーズの指か方、その時のライア・インの状況、状況変化はよるニーズの変化</li> </ul> </li> <li>8 ニーズの変化         <ul> <li>国人宅ニーズの推移</li> <li>1 内作業の変化</li> <li>国人宅ニーズの推移</li> <li>3 行政支援ニーズの推移</li> <li>4 地区の別作業の開題点据</li> <li>1 中・デーとしての外作業の開題点据</li> <li>8 作業前・後の写真</li> <li>個人宅ニーズと自然環境への取り組入の意味が高端</li> <li>1 中・デーンをしての外作業の関連点据</li> <li>8 作業前・後の写真</li> <li>1 回 デーンをしての外作業の関連点据</li> <li>8 作業前・後の写真</li> <li>1 回 デーンをのの家庭事情</li> <li>1 中・デーンをののの家庭事情</li> <li>1 中・デーンをのの家庭・団け、ボランティアはかったこと が変き オーロンまで 活動低報者のわがまま 2 対応不可能ニーズの集計</li> <li>2 対応不可能ニーズの集計</li> <li>3 クレーム</li> <li>1 被災住民の声</li> <li>1 依設住宅集会所への支援活動 2 対応不可能ニーズの集計</li> <li>3 クレーム</li> <li>1 を変に 大・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア・ア</li></ul></li></ul>	4	連携組織(町内・行政)		
1 レスキューストックヤードの支援   1 レスキューストックヤードの活動の推出   2 レスキューストックヤードの活動の推出   2 レスキューストックヤードの活動の推出   3 下級の収集法   1 に一スの収集法   1 に一ラー作職   3 下級の被災者の1日の動き   4 避難所が被災者の1日の動き   4 が				
1	5	七ヶ浜の復興年表		
7				
1	6	レスキューストックヤード		
7 ニーズの拾い方の変化			3	
7 ニーズの拾い方の変化			1	ニーズの収集法
				ローラー作戦
2	7	ニーブの拾い古の亦化	3	
3   インの状況、状況変化によるニーズの変化	'	ニーへの行い力の変化	4	避難所の被災者の1日の動き
1 ハの水洗、水水変化によるニースの変化 2 個人宅ニーズの推移 3 行政支援ニーズの推移 4 地区別作業内容 5 活動内容の推移 (時間軸) 6 リーダーとしての外作業の問題点 7 連体への対応(海岸清掃、通学路清掃 8 作業前・後の写真 9 個人宅ニーズと自然環境への取り 組みの意味 10 海岸清陽によりセケ浜へのファンが増え 1 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの家庭事情 作業の意味づけ、ボランティアは作業の意味づけ、ボランティアは作業の意味づけ、ボランティアはがする説明 12 難題 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 が高力を支援活動 2 方々イスので表がり、3 活動チェム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトでする方でするがりの高見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトにから、3 活動チェム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトにから、3 活動チェム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライトにから、5 賞色屋根ストーリー 6 あるボランティアのながり、3 活動チントのの意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライトにから、6 あるボランティア自けの炊き出し 1 で、VC、スタッフへの支援、活動内? 2 ボランティア自けの炊き出し 1 いの支援の変化、学習支援、遊び 1 ドランティアが良いがきまし 1 小の支援の変化 1 継続ボランティア同けの炊き出し 20 ヒアリング対象者 20 ヒアリング対象者 20 ヒアリング対象者 20 ヒアリング対象者 21 ボランティア同話動者小・中・高校大学等の声 21 地元ボランティアアンケート 21 で接種に協っくなシビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 ボラシティア 活動者小・中・高校大学等の声			-	初期のニーズの拾い方、その時のライフラ
2 個人宅ニーズの推移 3 行政支援ニーズの推移 4 地区別作業内容 5 活動内容の推移 (時間軸) 6 リーダーとしての外作業の問題点 7 連体への対応(海岸清掃。通学路清掃 8 作業前・後の写真 9 個人宅ニーズと自然環境への取り 9 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの電子ので表話 1 リーダーの意味では、ボランティアは作業の意味では、ボランティアは作業の意味では、ボランティアはからで表情があるかがまま 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 14 仮設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 大学部の事まる経過と手段 3 道具不足したもの、あればよかったもの情では表話の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライト七ケ活 方質色屋根ストーリー 6 あるポランティアなティアのながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライト七ケ活 方質色屋根ストーリー 6 あるポランティアスタッフのの支援、活動内2 フェイスブックのつながり 3 活動チース内の意見の対立 4 飲み浜中間遅生、サテライト七ケ活 方色を接近の変化、学習支援、遊び 1 ドランティアロラを技 1 VC・VCスタッフへの支援、活動内2 オランティアはかき出し 1 の支援の変化 1 継続ポランティア団体の声 可長のあいさつ文 3 七ケ浜可能会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 可民スタッフの 7 大学等の声 7 大学等の声 8 地元ポランティア下立かート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ポランティアの思い 7 大学等の声			р	インの状況、状況変化によるニーズの変化
2 個人宅ニーズの推移 3 行政支援ニーズの推移 4 地区別作業内容 5 活動内容の推移 (時間軸) 6 リーダーとしての外作業の問題点 7 連体への対応(海岸清掃。通学路清掃 8 作業前・後の写真 9 個人宅ニーズと自然環境への取り 9 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの電子ので表話 1 リーダーの意味では、ボランティアは作業の意味では、ボランティアは作業の意味では、ボランティアはからで表情があるかがまま 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 14 仮設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 大学部の事まる経過と手段 3 道具不足したもの、あればよかったもの情では表話の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライト七ケ活 方質色屋根ストーリー 6 あるポランティアなティアのながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライト七ケ活 方質色屋根ストーリー 6 あるポランティアスタッフのの支援、活動内2 フェイスブックのつながり 3 活動チース内の意見の対立 4 飲み浜中間遅生、サテライト七ケ活 方色を接近の変化、学習支援、遊び 1 ドランティアロラを技 1 VC・VCスタッフへの支援、活動内2 オランティアはかき出し 1 の支援の変化 1 継続ポランティア団体の声 可長のあいさつ文 3 七ケ浜可能会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 可民スタッフの 7 大学等の声 7 大学等の声 8 地元ポランティア下立かート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ポランティアの思い 7 大学等の声			1	
8 ニーズの変化			2	個人宅ニーズの推移
8 ニーズの変化			3	行政支援ニーズの推移
8 ニーズの変化				
8 エーズの変化				
7 連休への対応 海岸清陽、通学路清掃 8 作業前・後の写真 9 ボランティア主体のイベント 1 10 歩岸清陽によりセヶ浜へのファンが増え) ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの保存の性格調べ 3 リーダーの家庭事情 作業の意味づけ、ボランティアに 4 対する説明 作業の意味づけ、ボランティアに 5 近野佐頼者のわがまま 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 行政商店街サポートの様子 1 校設在民の声ーボランティア受け 1 小で国ったこと b 助かったこと 2 被災住民の声ーボランティア受け 1 小で国ったこと b 助かったこと 2 被災住民の声ーボランティア受け 1 外部より支援で届いた資器材量 2 資材の集まる経過と手段 3 道具不足したもの、あればよかったも 4 寄付(支援品)の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトセケ 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアカッフのストーリー 7 子供たちへの支援 1 子供支援の変化、学習支援、適切 2 ボランティアウルラを 1 子供支援の変化、学習支援、活動内 2 フェイスブックの支援 活動内 2 フェイスブックの支援 活動内 2 フェイスブックの支援 活動内 2 フェイスブックの方からの支援 1 VC・VC スタッフへの支援 活動内 2 ボランティア同けの 次き出し 1・のっ支援の変化 2 ボランティア 団体の声 1 サビ・アリング対象者 1 マルデオ 1 大学等の声 5 世界の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティア 1 1 位業がランティア 1 1 位来 2 アーア 1 1 1 企業ボランティア 1 1 1 企業ボランティアの思い 1 テント、高速従事車両の受付数 1 デント、高速従事車両の受付数 1 デント、高速従事車両の受付数	8	ニーズの変化		
8 作業前・後の写真   個人宅ニーズと自然環境への取り   組みの意味   10   海岸清掃により七ヶ浜へのファンが増え   10   万ツティア主体のイベント   1   リーダーの心得の作成秘話   2   リーダーの心得の作成秘話   2   リーダーのの心得の作成秘話   2   リーダーの家庭事情   4   作業の意味づけ、ボランティアに対すする説明   10   仮設住宅集会所への支援活動   1   仮設在客会所への支援活動   1   仮設在客台の方式を表現   1   板設在房面   1   1   1   1   1   1   1   1   1	"			
9 個人名ニーズと自然環境への取り 組みの意味 10 海岸清陽によりセヶ浜へのファンが増え 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの家庭事情 作業の意味づけ、ボランティアは 対する説明 仮設支援の変化、ひっこし→集会 所運営→サロンまで 1 活動依頼者のわがまま 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 校正住民の声ーボランティア受け、れて困ったこと、助かったこと 2 被災住民の声 1 校正的方とと 2 被災住民の声 2 被災住民の声 1 校設商店街サポートの様子 1 校部店店街サポートの様子 1 校部店店街サポートの様子 1 校部の実践活動 2 アメイスブックのつながり 3 活動チェム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトセケき 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアセンター スタッフへの支援 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内? 2 ボランティアロラック 1 子供支援の変化、学習支援、遊び 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内? 2 ボランティアは会員 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内? 2 ボランティア向けの炊き出し 1 心の支援の変化 2 ボランティア同けの炊き出し 1 シケ浜町社協会長のインタビュー4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 1 VC・Vで スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティア活動者小・中・高校大学等の声 8 地元ボランティア活動者小・中・高校大学等の声 8 地元ボランティアの思い 7 大学等の声 8 地元ボランティアの思い 7 大学なの声 6 子供達の声 7 大学なの声 8 地元ボランティアの思い 7 大学なの声 8 地元ボランティアの思い 7 大学なの声 8 地元ボランティアの思い 7 大学なの声 8 地元ボランティアの思い 7 大学なの声 9 に接針協からの報告文書 1 0 定来ボランティアの思い 7 大学なの声 9 に接針協からの報告文書 9 に対している				作業前・後の写真
9 ボランティア主体のイベント 1 10 海岸清陽により七ヶ浜へのファンが増え7 ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダー名個人の性格調べ 3 リーダーの意座事情 4 作業の意味づけ、ボランティアに 4 対する説明 11 仮設住宅集会所への支援活動 1 仮設支援の変化、ひっこし→集会 5 変器材 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 が正の上こと、助かったこと・2 被災住民の声ーボランティア受け 1 小で国ったこと、助かったこと・2 被災住民の声ーボランティア受け 1 小で国ったこと、助かったこと・2 被災住民の声ーボランティア受け 1 外部より支援で届いた資器材量 2 資材の集まる経過と手段 3 道具不足したもの、あればよかったも 4 寄付(支援品)の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトセケ 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアカッフのスト・リー 7 子供たちへの支援 1 子供支援の変化、学習支援、遊り 1 VC・VC・スタッフへの支援、活動内 2 ボランティアの支援 1 での支援の変化 2 ボランティア同体の声 1 での支援の変化 2 ボランティア同体の声 1 での支援 1 を実践の変化 2 ボランティア同体の声 1 での支援の変化 2 ボランティア同体の声 1 で見のあいきつ文 3 七ヶ浜町社会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レボート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 7 大学等の声 8 地元ボランティアの思い 7 大学等の声 8 地元ボランティアの思い 1 デント、高速従事車両の受付数				個人字ニーズと自然環境への取り
10   海岸清掃により七ヶ浜へのファンが増えが   1   ボランティア主体のイベント   1   ボランティア主体のイベント   1   ボランティア主体のイベント   1   リーダーの心得の作成秘話   2   リーダーの心得の作成秘話   2   リーダーの家庭事情   4   作業の意味づけ、ボランティアは対する説明   1   仮設住宅集会所への支援活動   1   仮設住宅集会所への支援活動   1   仮設住宅集会所への支援活動   1   仮設商店街サポートの様子   1   1   1   1   1   1   1   1   1			9	
9 ボランティア主体のイベント 1 ボランティア主体のイベント 1 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの心得の作成秘話 2 リーダーの家庭事情 (作業の意味づけ、ボランティアし 対する説明 11 仮設住宅集会所への支援活動 1 仮設住宅集会所への支援活動 1 が災住民の声 1 活動依頼者のわがまま 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 板設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 校設市店街サポートの様子 1 校設市店街サポートの様子 1 校設市店街サポートの様子 2 資材の集まる経過と手段 3 選具不足したもの、あればよかったも(名音)で表し、助かったことー 2 被災住民の声 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり、3 活動チェム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライトセケき 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアをカースタッフへの支援 1 VC・VCスタッフへの支援、活動内? 2 ボランティアカッフの方 1 学供支援の変化、学習支援、遊び 1 VC・VCスタッフへの支援、活動内? 2 ボランティアは会長で表し、一般表の表に、学習支援、遊び 1 VC・VCスタッフへの支援、活動内? 2 ボランティア同けの炊き出し 1 心の支援の変化 1 継続ボランティア団体の声 町長のあいさつ文 3 七ケ浜町社会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティアアルト・応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 ボラシティア 活動者小・中・高校大学等の声 8 地元ボランティアの思い 1 デント、高速従事車両の受付数			10	
1 リーダーの心得の作成秘語 2 リーダー各個人の性格調べ 3 リーダーの家庭事情 4 作業の意味づけ、ボランティアに対する説明 4 放設住宅集会所への支援活動 1 被災住民の声 1 被災住民の声 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 校認商店街サポートの様子 2 資材の集まる経過と手段 3 道具不足したもの、あればよかったもの4 寄付(支援品)の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶ活・黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアカメッフの大がり 1 子供大ちへの支援 1 アイスの支援 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内第 スタッフへの支援 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内第 2 デランティア同けの炊き出し 1 いの支援の変化、第ランティア同けの炊き出し 1 での支援の変化、第ランティア同けの炊き出し 1 を実践の変化 1 継続ボランティア団体の声 1 可良のあいさつ文 3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 7 大学等の声 8 地元ボランティアの思い 1 デント、高速従事車両の受付数	9	ボランティア主体のイベント		ボランティア主体のイベント
10 リーダー 2 リーダーの家庭事情 4 作業の意味では、ボランティアは対する説明		4.74 ) 1 / エ   1   1   1		リーダーの小得の作成秘話
10 リーダーの家庭事情				
11 仮設住宅集会所への支援活動	10	1] ーダー		
11 仮設住宅集会所への支援活動  12 難題  13 被災住民の声  14 仮設商店街サポートの様子  14 仮設商店街サポートの様子  15 資器材  16 裏話  16 裏話  17	10	, ,	۲	
11 仮設住宅集会所への支援活動 1 仮設支援の変化、ひっこし→集会所運管→サロンまで 1 新運管→サロンまで 2 対応不可能ニーズの集計 3 クレーム 1 被災住民の声 1 板設商店街サポートの様子 1 校設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 板設商店街サポートの様子 1 外部より支援で届いた資器材量 2 資材の集まる経過と手段 3 道具不足したもの あればよかったも 4 寄付 (支援品) の写真 1 外国人の方からの支援活動 2 フェイスブックのつながり 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜中間誕生、サテライト七ヶi 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアなター スタッフへの支援 1 YC・YC スタッフへの支援 活動内? 2 ボランティアセンター 2 ボランティアウーク支援 1 VC・YC スタッフへの支援 活動内? 2 ボランティアロけの炊き出し 1 心の支援の変化 2 ボランティアはクラ技 1 を振びう変化 2 ボランティアはクラ 2 ボランティア向けの炊き出し 1 シャ浜町社協会長のインタビュー4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 1 企業ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 1 企業ボランティアの思い 1 デント、高速従事車両の受付数			4	
1 (				
1 活動依頼者のわがまま   2 対応不可能ニーズの集計   3 クレーム   1 被災住民の声   1 被災住民の声   1 被災住民の声   1 被災住民の声   1 を設施店街サポートの様子   1 校設商店街サポートの様子   1 校設商店街サポートの技会   2 資材の集まる経過と手段   3 道具不足したもの。あればよかったもの   4 寄付 (支援品) の写真   1 外部より支援で高いた資語が   1 なみ、浜仲間誕生、サテライトセケミ   5 黄色展根ストーリー   6 あるボランティアスタッフのあり   3 活動チーム内の意見の対立   4 飲み浜仲間誕生、サテライトセケミ   5 黄色展根ストーリー   6 あるボランティアスタッフのストーリー   6 あるボランティアスタッフへの支援、活動内容   2 で大変を収め変化、学習支援、遊び   1 でいて、VCスタッフへの支援、活動内容   2 で大変の変化   2 ボランティア同体の声   1 で大変して、アロートを   1 を表して、アロートを	11	仮設住宅集会所への支援活動	1	
12 難題			1	
13 被災住民の声	19	群期		
1 被災住民の声 1 被災住民の声 - ボランティア受け、	12	大正/03	3	カレーム
1				
2 被災住民の声	13	被災住民の吉		
14 仮設商店街サポートの様子     1 仮設商店街サポートの様子       15 資器材     2 資材の集まる経過と手段 3 道具不足したもの。あればよかったもの 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶi 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアスタッフの支援・活動内? 2 アェイスブックのつながり。 3 活動チーム内の意見の対立 4 飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶi 5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランティアスタッフの支援・遊び 1 VC・VC スタッフへの支援・遊び 2 ボランティアロ内が於き出し       17 子供たちへの支援 18 ボランティアセンター スタッフへの支援 2 ボランティアロ内が終き出し     1 VC・VC スタッフへの支援・遊び 2 ボランティア同けの於き出し       19 心が元気になる支援     1 Wボボランティア団体の声 2 町長のあいきつ文 3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 ボランティア活動者小・中・高校 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 1 テント、高速従事車両の受付数       20 ヒアリング対象者     1 ボランティアの思い 1 テント、高速従事車両の受付数	10	WYCELLO !		
1 外部より支援で届いた資器材量   2 資材の集まる経過と手段   3 道具不足したもの。あればよかったもの   4 寄付(支援品)の写真   1 外国人の方からの支援活動   2 フェイスブの連絡   1 外国人の方からの支援活動   2 フェイスブの連絡   1 外国人の方からの支援活動   2 フェイスブの連絡   1 からの変別では、サテライトセケミ   5 黄色屋根ストーリー   6 あるボランティアメッフのストーリー   6 あるボランティアメッフのストーリー   7 件供たちへの支援   1 子供支援の変化、学習支援、遊び   1 VC VC スタッフへの支援   活動内容   2 ボランティア自分の炊き出し   1 心が元気になる支援   1 心の支援の変化   2 ボランティア同分の炊き出し   1 経統ボランティア団体の声   2 町長のあいさつ文   3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー   4 他県の応援社協の体験レポート   1 町民スタッフの声   6 子供達の声   7 大学等の声   1 ボランティアアンケート   9 応援社協からのメッセージ   1 団体からの報告支書   1 企業ボランティアの思い   1 デント、高速従事車両の受付数	14	仮設商店街サポートの様子		
15	11	及版圖/圖/ 1 1 7 1 7 1 7 1 7 1 7 1 7 1 7 1 7 1 7		
3   道具不足したもの。 あればよかったもの   4   寄付(支援品)の写真   4   寄付(支援品)の写真   1   外国人の方からの支援活動   2   フェイスブックのつながり   3   活動チーム内の意見の対立   4   飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶ   5   黄色屋根ストーリー   6   あるボランティアスタッフのストーリー   7   供たちへの支援   1   7   代文板の変化、学習支援、遊が   2   ボランティアの支援、活動内   2   ボランティアの支援、活動内   2   ボランティア向けの炊き出し   1   心の支援の変化   1		M- 77 1 1	2	容材の集まる経過と手段
16 裏話	15	資器材		
1   外国人の方からの支援活動   2   フェイスブックのつながり   3   活動チーム内の意見の対立   4   飲み浜中間誕生, サテライト七ヶi   5   黄色屋根ストーリー   6   あるポランティアメッフのストーリー   6   あるポランティアスタッフのストーリー   7   大供支援の変化, 学習支援, 遊び   1   WC   WC   Xタッフへの支援   活動内?   2   ボランティア向けの炊き出し   1   Wで、WC   Xタッフへの支援   活動内?   2   ボランティア向けの炊き出し   1   心の支援の変化   1   継続ボランティア同けの炊き出し   1   心の支援の変化   1   継続ボランティア団体の声   1   町長のあいさつ文   3   七ヶ浜町社協会長のインタビュー   4   他県の応援社協の体験レポート   5   町民スタッフの声   6   子供達の声   7   大学等の声   8   地元ボランティアアンケート   9   応援社協からのメッセージ   10   団体からの報告支書   11   企業ボランティアの思い   アント、高速従事車両の受付数				
2 フェイスブックのつながり    3 活動チーム内の意見の対立    4 飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶ    5 黄色屋根ストーリー    6 あるボランティアスタッフのストーリー    7 子供たちへの支援	H			
3 活動チーム内の意見の対立   4 飲み浜仲間誕生、サテライト七ヶ  5 黄色屋根ストーリー 6 あるボランディアスタッフのストーリー 7 子供たちへの支援 1 子供支援の変化、学習支援、遊び 1 VC・VC スタッフへの支援、活動内? 2 ボランティア向けの炊き出し 1 心の支援の変化 2 ボランティア同けの炊き出し 1 心の支援の変化 1 継続ボランティア同けのかき出し 1 心の支援の変化 1 継続ボランティア同体の声 2 町長のあいさつ文 3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー 4 他県の応援社協の体験レポート 5 町民スタッフの声 6 子供達の声 7 ボランティア活動者小・中・高校大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 1 デント、高速従事車両の受付数				
10   美語				
5 黄色屋根ストーリー     17 子供たちへの支援	16	裏話		
17 子供たちへの支援				
1 子供たちへの支援			6	あるボランティアスタッフのフトーリー
18 ボランティアセンター	17	子供かちへの支援	1	子供支援の変化 学習支援 遊バ
1   いが元気になる支援			1	VC・VC 7タッフへの古塔 活動由宏
1   いが元気になる支援	18		9	ボランティア向けのかき虫」
1 継続ボランティア団体の声   1 離続ボランティア団体の声   2 町長のあいさつ文   3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー   4 他県の応接社協の体験レポート   5 町民スタッフの声   6 子供達の声   7 大学等の声   8 地元ボランティアアンケート   9 応接社協からのメッセージ   10 団体からの報告文書   11 企業ボランティアの思い   1 テント、高速従事車両の受付数	10			
2 町長のあいさつ文   3 七ヶ浜町社協会長のインタビュー   4 他県の応接社協の体験レポート   5 町民スタッフの声   6 子供達の声   7 大学等の声   8 地元ポランティアアンケート   9 応接社協からのメッセージ   10 団体からの報告文書   11 企業ポランティアの思い   1 テント、高速従事車両の受付数	19	心がルメによる又抜		心ツメ阪ツタル 継続ボランティア田はの吉
3   七ヶ浜町社協会長のインタビュー   4   他県の応援社協の体験レポート   5   町民スタッフの声   6   子供達の声   7   大学等の声   8   地元ボランティアアンケート   9   応援社協からのメッセージ   10   団体からの報告文書   11   企業ボランティアの思い   1   テント。高速従事車両の受付数			-	
4 他県の応援社協の体験レポート   5 両民スタッフの声   6 子供達の声   7 大学等の声   8 地元ポランティアアンケート   9 応援社協からのメッセージ   10 団体からの報告支書   11 企業ポランティアの思い   1 テント、高速従事車両の受付数		ヒアリング対象者		
20   ヒアリング対象者   5   町民スタッフの声   6   子供達の声   7   大学等の声   8   地元ボランティアエッケート   9   応接社協からのメッセージ   10   団体からの報告文書   11   企業ボランティアの思い   1   テント、高速従事車両の受付数				
20   ヒアリング対象者				
7 ボランティア活動者小・中・高校 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応援社協からのメッセージ 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 1 テント、高速従事車両の受付数				
7 大学等の声 8 地元ボランティアアンケート 9 応接社協からの報告文書 10 団体からの報告文書 11 企業ボランティアの思い 1 テント、高速従事車両の受付数	20		6	
大字寺の戸			7	
9 応接社協からのメッセージ       10 団体からの報告文書       11 企業ボランティアの思い       21 デランティアの理論       1 テント、高速従事車両の受付数				八子寺の戸
10 団体からの報告文書       11 企業ボランティアの思い       21 ボランティアの理解       1 アント, 高速従事車両の受付数			8	地元ホワンアイブブンケート
11 企業ボランティアの思い			9	応接性筋からのメッセージ 団体となっ物性です。
21 ボランティアの理論 1 テント、高速従事車両の受付数				
	$\vdash$			
	21	ボランティアの環境		
1 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2			2	ホフノアイドの栓済的目已貝担

ショップの結果の各章・節の包含関係を精査し、必要であれば修正する。②ラベルの名称について精査し、必要であれば修正する。③章・節に不足があると考えられる際には、カードで章や節を追加する。ここまでに得られたラベルをそれぞれ「修正章ラベル」、「修正節ラベル」と呼ぶ。④ここまでの結果をもとに章立てについても精査する。

2) 作成に必要な資料・データの抽出・確認:① 修正章ラベルや、修正節ラベルの内容を記述するに当たり、必要になる資料・データの名称をカードに書き出す。これを「資料・データカード」と呼ぶ。②資料・データカードを用いて、「A. すでに組織内に存在する」、「B. 外部組織に存在していて借りることができる」、「C. 新たに収集する必要がある」、「D. 収集することができない」の4つに分類する。

2)の結果、資料・データカードは計51枚作成された。そして、分類の結果、「A. すでに組織内に存在する」が27件、「B. 外部組織に存在していて借りることができる」が3件、「C. 新たに収集する必要がある」が21件、「D. 収集することができない」が0件となった。執筆の際に必要となる資料のほとんどがボランティアセンターにある、あるいはボランティアセンターが収集するという結果になった。

客観的な事実に基づいた災害対応記録を作成するために、記録誌作成において、どのようなデータが必要であるかを整理することは極めて重要である。発災から時が経過するにつれて、震災体験の記憶が曖昧になってくるので、どのような災害対応活動を行ったのかを記したデータは、客観的・網羅的な災害対応記録を作成するために必要不可欠である。そこで、七ヶ浜町ボランティアセンターで資料・データカードを象限ごとに分類することで、記録誌作成にあたって必要となるデータの性質および記録誌作成に必要なデータ収集の課題に関する考察を行う。

それぞれの象限に分類されたデータの性質は、 次の通りである。「A. すでに組織内に存在する」 が27件のうち、受付・申込表が9件、会議などの 議事録、日報・活動記録がそれぞれ4件、組織体制・ 活動計画が3件,写真・動画,他組織の記録がそ れぞれ2件、ヒアリング、研修、調査を通じて集 計されたデータがそれぞれ1件であった。「B. 外 部組織に存在していて借りることができる | に分 類された資料・データカード3件中、外部組織が 作成したデータが3件であった。「C. 新たに収集 する必要がある | が21件のうち、ボランティアセ ンター内外の関係者あるいは協力組織へのヒアリ ングが13件、ボランティアセンターの運営や活動 に関するデータが4件. 外部組織が作成したデー タが4件であった。C象限では、関係者または関 係組織へのヒアリングが多くを占めていた。しか し、C象限に該当するデータには、ボランティア センターの運営や活動に関するデータのように. 本来ボランティアセンターで保存していた方が望 ましいデータも含まれていた。例えば、C象限に 該当したデータには、七ヶ浜町社会福祉協議会災 害ボランティアセンター運営マニュアルが含まれ ている。

組織運営や活動に関するデータは災害対応活動が完了しても、ボランティアセンター内で保存しておくべきである。A象限のデータの性質から鑑みると、ボランティアセンターの議事録や活動記録などボランティアセンターの運営や活動に関するデータは保存されている。しかし、中には、ボランティアセンターの運営や活動に関するデータであっても、C象限に分類されるデータもある。客観的・網羅的な災害対応記録を作成するにあたり、災害対応組織の運営や活動に関するデータをいかに散逸させず、災害対応組織で保存していくかがポイントとなる。

## 3.2.3 第3回ワークショップ

第3回ワークショップは2013年6月19日に実施した。第3回ワークショップでは、章・節ラベルの最終的な確認を行った。記録誌を作成するにあたって、資料・データの収集や整理、作文には膨大な時間を要するため、どこまで記載するかについて執筆の順位付けを行った。第3回ワークショップでは、1)書くためのデータが存在する

かという執筆の可用性, 2)記録として残すべきか, 残さないべきかという必要性の2つの軸を作り, 掲載の優先順位をつけることを意図している。優先順位をつけることによって第2回ワークショップで示された記録誌全体像から記録誌作成の現状を把握し, 参加者自身が実際に執筆できる範囲の落とし込みを行ったことに特徴がある。ワークショップの流れは次の通りである。

- 1)資料・データカードの修正:①資料・データカードを精査し、実際には同一の内容を示しているものを、統合する。再度、資料・データカードの所在の分類を確認する。②第三者が見ても、その内容・意味が分かるように、資料・データカードのぞれぞれの名称を修正する。
- 2) 資料・データカードの優先順位付け:資料・データカードを、執筆の優先度が高い・低い、資料・データとして、集めやすい・集めにくいからなる4象限(A:執筆の優先度高い・集めにくい、C:執筆の優先度低い・集めにくい、D:執筆の優先度低い・集めやすい)に分類する(写真1)。

分類の結果、「A: 執筆の優先度高い・集めやすい」が41件、「B: 執筆の優先度高い・集めにくい」が7件、「C: 執筆の優先度低い・集めにくい」が2件、「D: 執筆の優先度低い・集めやすい」が0件という結果になった。修正した資料・データカードの所在および執筆優先度の分類結果は表3の通

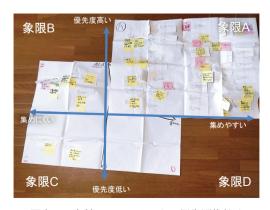


写真1 資料・データカードの優先順位付け

りである。

第3回ワークショップ後,節ラベルごとに資料収集・執筆担当者を決め,各自担当する節の資料収集および執筆を開始した。資料収集・執筆にあたって相談する際は、ソーシャル・ネットワーク・サービス(以下,SNS)や電子メールを活用した。また,月1回程度の進捗報告・課題確認のミーティングを実施した(計10回)。

最終的な章・節ラベルは表4の通りである。ワークショップと定期ミーティングを重ねて、21の章ラベルが最終的には10の章ラベルにまとまる形となった。

#### 3.2.4 第4回ワークショップ

東日本大震災の災害対応を総括する最終章を作成するための、第4回ワークショップを実施した。 最終章にて七ヶ浜町ボランティアセンターの活動 をふりかえるため、参加者は東日本大震災の対応 において良かったこと・悪かったことのふりかえ りを行った。ワークショップの流れは以下の通り である。

- 災害対応をふりかえって、「良かったこと(今後もそのようにすべきこと)」と「悪かったこと(改善を要すること)」をポストイットに書き出す。
- 1)で同一のものについては、グルーピングを行う。
- 3)「悪かったこと(改善を要すること)」に対して、どのようにすれば改善できるかを別のポストイットに書き出す。

上記の結果を、図1、図2に示す。

良かったこととして、ボランティアセンターの 運営体制が柔軟性・自主性に富んでいたことが6件、地元住民を中心としたスタッフに恵まれていたことが5件、七ヶ浜町や七ヶ浜町ボランティアセンターの立地が良く、道路などのインフラが整っていたことが4件、情報発信の専任スタッフを設けることで情報発信が円滑・効果的に行われたことが4件、ボランティアセンタースタッフ同士、および、ボランティアセンタースタッフとボランティア間とのコミュニケーションが円滑だっ

表3 資料データカードの所在・優先度の一覧

	衣3 質科データガートの別仕・優九	.), <b>X</b> , √,	元
No	資料・データカード	所在	優先度
1	講習・研修防災訓練の記録	Α	A
2	社協事務局ワタナベ・小野氏への聞き取り	A	A
	七ヶ浜社協災害 VC 運営マニュアル	С	A
	社協に避難した住民の声(住民の声…誰か	_	
4	ら?岡崎さん、遠藤さん、小野寺さん)	С	Α
5	職員の家・家族の安否状況	С	A
	センター立ち上げ時と避難者への通告	С	A
	社協事務局の記録日報	A	A
	時系列ごとの組織図書き起こし	A	В
-	給水活動、物資の仕分け	A	В
-	震災直後の10代, 20代の若者の活躍	A	В
	VC 会議録	A	В
-	活動の決め事の記録	A	В
	作業完了 MAP	A	A
	写真	A	A
	調査票(あるもの)		A
		A	
	ローラー作戦の集計表学生協	A	A
	物品受入表	A	A
	資器材の振り分け表	A	A
19	会議の中身の変化(サポセン会議, BOX	Α	В
	会議(社協, 役場, RSY, アクア), 3者会議)		
	活動計画表による記録	A	A
-	社協の受け入れ記録	В	A
-	企業が持っている情報・報告書	С	A
-	協力社協にアンケート願い	С	A
-	会議の機能・位置づけ	A	В
	ボランティアリーダーの心得聞き取り	С	A
26	被災地以外での七ヶ浜への支援活動ブロ	С	A
	グから		
27	七ヶ浜町役場総務課にある従事車両申請	A	Α
	書綴		
	ボランティアからの聞き取り	С	A
-	ボランティアのテント・車中泊の記録	A	A
-	駐車場の申込表	A	A
-	遊びの広場ノート	A	A
32	ココネットからの聞き取り	С	A
-	大学生協からの聞き取り	В	A
34	RSY の記録	В	A
35	個人からの聞き取り	С	A
36	××の来京等の歓迎会	С	С
27	災害前より平常時の活動時に取り組んでき	С	Α
37	た社協職員のそれぞれの思い (聞き取り)		А
38	ヒアリング済み資料	С	A
	ボランティアの活動対応不能票ニーズ記 録	A	A
40	受付 (VC) 関係者に聞く	С	A
41	震災をのりこえて目指せ海開き「ありがと	A	A
41	う七ヶ浜海祭り」のポスター・ホームページ	A	A
42	実行委員会の会議録	A	A
43	参加者の声を聞く	С	A
44	関係者 (担当窓口) の声	С	С
45	レスキューストックヤードの記録(歩み)	A	A
46	サロン活動の記録 (V.C)	A	A
47	活動報告書	A	A
48	ニーズ受付票	A	A
-	災害 VC 受け入れ記録	С	A
	センター運営スタッフに対する物心の支		
50	援 (聞き取り)	С	A

表 4 章・節	iラベル	の最終案
---------	------	------

No	章のタイトル	No	節のタイトル				
1	東日本大震災発生	1	激動の三日間~ある一人の社協職員の視点から~				
	ボランティアセンター立ち上げ、そして始動	1	震災前からの取り組み				
		2	センター立ち上げを支えた若い力				
2		3	七ヶ浜町ボランティアセンターはこんなところ				
		4	ボランティアセンターに対する多くの支援				
		5	情報の発信と支援物資の受け入れ・活用				
		1	ボランティアセンターの活動と運営				
3	ボニンニノマセンカ の活動し 海岸	2	ボランティアセンターの一日				
3	ボランティアセンターの活動と運営	3	ボランティアの活動				
		4	対応できなかったニーズ				
4	外部団体による強力な支援	1	社会福祉協議会派遣職員による強力な支援				
4	75時間体による強力な文技	2	全国大学生協ボランティアセンターからの支援報告				
	被災者の気持ちを支えたさまざまな支援	1	避難所生活から応急仮設住宅へ				
5		2	子どもたちの笑顔が見たくて				
3		3	コミュニティーの再生をめざして				
		4	支援活動の変化の記録				
6	絆を深めたイベントの数々	1	浜を元気にする活動				
7	環境の回復と保全を支えたボランティア	1	地域環境保全活動のあらまし				
1		2	各現場の活動報告と課題				
	長期・継続ボランティアの実態	1	数字から見る継続ボランティアの動向				
8		2	継続ボランティアへのアンケートより				
		3	団体、企業へのアンケートより				
9	七ヶ浜を支えたレスキューストックヤード	1	活動の紹介にあたって				
9		2	レスキューストックヤードの活動				
10	ボランティアセターでの活動を振り返って	1	活動を振り返って良かった点				
10		2	活動を振り返って悪かった点・改善策				

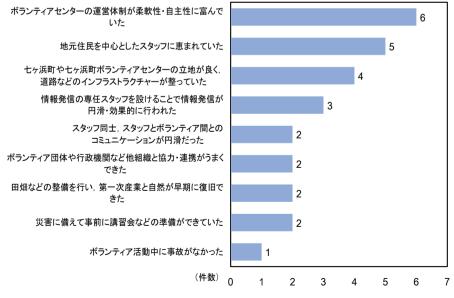


図1 七ヶ浜ボランティアセンターの活動においてよかったところ

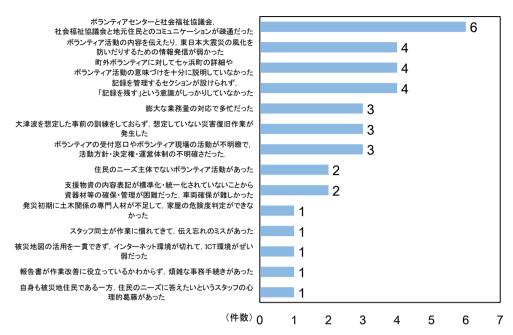


図2 七ヶ浜ボランティアセンターの活動において改善を要するところ

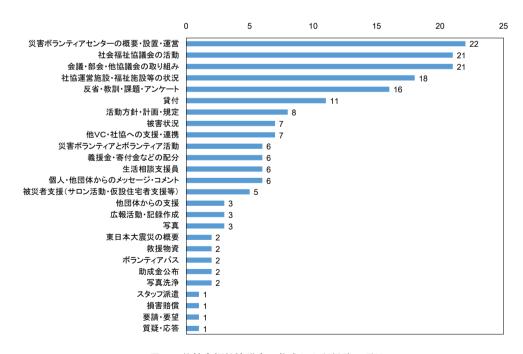


図3 他社会福祉協議会の作成した記録誌の項目

たことが2件,ボランティア団体や行政機関など 他組織と協力・連携がうまくできたことが2件, 田畑などの整備を行い、七ヶ浜町の第一次産業と 自然環境が早期に復旧できたことが2件,災害に 備えて事前に講習会などの準備ができていたこと が2件,ボランティア活動中に事故がなかったこ とが1件であった。

悪かったこととして、コミュニケーション不足が6件であった。具体的には、ボランティアセンターと社会福祉協議会とのコミュニケーション、社会福祉協議会と地元住民とのコミュニケーションが疎通であった。

また、情報発信の弱さが4件であった。ボランティアセンターに情報発信専任のスタッフを設けていたものの、ボランティア活動の内容を伝えたり、東日本大震災の風化を防いだりするための情報発信が弱いことが挙げられた。

ボランティアへの説明不足は4件である。七ヶ 浜町をよく知らない町外ボランティアに対して 七ヶ浜町の詳細やボランティア活動の意味づけを 十分に説明していないことが挙げられた。

記録管理の不十分さが4件である。記録を管理 するセクションが設けられず、「記録を残す」とい う意識がしっかりしていなかったことが挙げられ る。

完成した記録誌の表紙を図4に、目次を表5に 示す。

# 4. 結果・考察

# 4.1 他のボランティアセンターの記録誌との 比較

本章では、東日本大震災における他のボランティアセンターに関する記録誌と七ヶ浜町ボランティアセンターが作成した記録の比較を行い、本研究の実践事例で作成された記録誌の特徴を明らかにする。前述した通り、岩手県、宮城県、福島県の社会福祉協議会が作成した東日本大震災の対応記録誌は、2014年時点で計8冊である(第1章参照)。また、直接的な被害を受けた沿岸部以外の社会福祉協議会でも、神戸市社会福祉協議会(2012)や東京都社会福祉協議会(2011)のよう



図4 完成した記録誌の表紙

に,後方支援や被災地支援の活動の様子を記録誌 として残している社会福祉協議会もある。本稿で は被災地域での災害対応記録誌の内容に着目する ため,後方支援や被災地支援を行った社会福祉協 議会は除外し,被災した県社会福祉協議会および 沿岸部社会福祉協議会の作成した記録にのみ着目 する。

本稿では岩手県(2013a, 2013b), 宮城県(2012), 福島県(2013), 仙台市(2012), 大船渡市(2013)にて作成された記録誌6冊を比較対象とした。なお, 岩手県は計2冊の記録誌を発刊しており、2冊とも本稿の対象としている。

表6は、記録誌から節(記録誌を構成する最小の単位)を抽出し、主題ごとに分類し、各主題を 有していた記録紙の件数を示した表である。

他記録誌で多かった項目は、「災害ボランティアセンターの概要・設置・運営」が22件、「会議・部会・他協議会の取り組み」が21件、「社会福祉協議会の活動」が19件という結果になった。そして、「社会福祉協議会が運営する福祉施設の状況」、「反

表5 完成した記録誌の目次

	表 5 完成した記録誌の目次
	タイトル
巻頭	七ヶ浜町マップ
已級	七ヶ浜町ボランティアセンター 月別ボランティア受入数
	七ヶ浜町ボランティアセンター 復興年表
1 25	
1章	東日本大震災発生
	激動の三日間~ある一人の社協職員の視点から~
	ボランティアセンター立ち上げ、そして始動
	震災前からの取り組み
2.2	センター立ち上げを支えた若い力
2.3	七ヶ浜町ボランティアセンターはこんなところ
2.4	ボランティアセンターに対する多くの支援
2.5	情報の発信と支援物資の受け入れ・活用
3章	ボランティアセンターの活動と運営
3.1	ボランティアセンターの一日
	ボランティアの活動
	対応できなかったニーズ
4章	外部団体による強力な支援
	社会福祉協議会派遣職員による強力な支援
	全国大学生協ボランティアセンターからの支援報告
5章	被災者の気持ちを支えたさまざまな支援
	避難所生活から応急仮設住宅へ
	子どもたちの笑顔が見たくて
	コミュニティーの再生をめざして
5.4	支援活動の変化の記録
6章	絆を深めたイベントの数々
6.1	浜を元気にするイベントとボランティア
7章	継続ボランティアの実態
7.1	数字から見る継続ボランティアの動向
	継続ボランティアへのアンケートより
	団体、企業へのアンケートより
8章	レスキューストックヤードの活躍
	活動の紹介にあたって
8.2	レスキューストックヤードの活動
9章	ボランティアに参加して~ボランティアからの報告~
	さまざまな感情が入り混じった濃密な日々
	「やりきれない」気持ちをかかえたまま
9.5	まだ終わっていない家族に感謝
	全国に広がる七ヶ浜の精神
9.5	活動によって救われた自分/七ヶ浜町への期待
9.6	つながりがあればこそ、必ず乗り越えられる
10章	ボランティアセンターでの活動を振り返って
	活動を振り返ってよかった点
10.2	活動を振り返ってわるかった点・改善策
巻末	あとがきに代えて~本誌が次の災害に活きるために~
資料編	(1)
1	災害ボランティア活動リーダーの心得
	帳票・報告書書式見本
	対応不能ニーズ一覧
	宮城県内におけるボランティア受け入れ状況一覧
	七ヶ浜町ボランティアセンターへの応援派遣 職員
5	数並びに支援活動内容
С	
	ボランティアセンター スタッフの変遷(町内スタッフ)
7	
8	継続ボランティアのライフスタイルに関するアン
	ケート項目 (全文)

継続ボランティアのライフスタイルに関するアン

七ヶ浜町でボランティアが展開した地域環境の回

9 年 ト回答 (自由回答分すべて)

復・保全活動

資料編(2)

省・教訓・課題・アンケート」がそれぞれ16件になった。

さらに、他の社会福祉協議会が作成した記録から抽出した章節と七ヶ浜町ボランティアセンターが作成した記録の章節との比較を行った。表5は七ヶ浜町ボランティアセンターと他社会福祉協議会の比較対応表である。

その結果、七ヶ浜町ボランティアセンターの作成した記録の項目で、他の社会福祉協議会の記録誌で見られなかった項目は、「震災前からの取り組み」、「対応できなかったニーズ」、「支援活動の変化の記録」、「数字から見る継続ボランティアの動向」である。

また、七ヶ浜町ボランティアセンターが作成した記録誌巻頭には、七ヶ浜町内地図と七ヶ浜町ボランティアセンターの位置関係、実際のボランティアセンターのレイアウト図が掲載されている。このことも他社会福祉協議会の作成した記録誌には見られない項目である。そして、他の社会福祉協議会は貸付など制度的な面について言及しているが、七ヶ浜町ボランティアセンターの記録では制度的な項目が少ない傾向になった。

さらに、記録誌作成のプロジェクトメンバーの中に東日本大震災発災前から、町民に対して震災の啓蒙活動に携わったスタッフがいた。その経験を後世に伝えるため、東日本大震災発災前から町民への震災の啓蒙活動を七ヶ浜町ボランティアセンターの記録誌に盛り込むこととなった。

他の社会福祉協議会の記録誌は「社会福祉協議会」としての記録の側面が強かった。仙台市社会福祉協議会では、災害対応にあたった担当者が報告書を執筆し、取りまとめて発行した。また、福島県社会福祉協議会では、記録誌作成の専任担当者1名を設け、専任担当者が記録誌の構成原案を作成し、社会福祉協議会職員で構成される編集委員と意見交換を行い、それぞれの部門の担当者が執筆を行った。その後、編集会議を行い、発行に至っている。いずれも、記録誌作成に関する社会福祉協議会の職員を専任担当として位置づけて災害対応記録誌を作成しており、社会福祉協議会職員以外のステークホルダーが参画型かつボトム

	2014	2013a	2013 <b>b</b>	2012	2013	2013	2012
項目	七ヶ浜町	岩手県	岩手県	宮城県	福島県	大船渡市	仙台市
災害ボランティアセンターの概要・設置・運営	0		0	0	0	0	0
会議・部会・他協議会の取り組み	0		0		0		
社会福祉協議会の活動				0	0	0	0
社協運営施設・福祉施設等の状況		0		0	0	0	0
反省・教訓・課題・アンケート	0		0	0	0	0	0
貸付			0	0	0	0	0
活動方針・計画・規定					0		
被害状況		0	0		0	0	
他VC・社協への支援・連携	0	0		0	0		
災害ボランティアとボランティア活動	0				0		
義援金・寄付金などの配分		0	0		0		
生活相談支援員			0		0	0	
個人・他団体からのメッセージ・コメント	0		0	0		0	0
被災者支援(サロン活動・仮設住宅者支援等)	0			0	0		0
他団体からの支援	0	0	0		0		
広報活動·記録作成		0	0			0	
写真	0	0				0	
写真洗浄・返還事業						0	
東日本大震災の概要				0	0		
救援物資	0				0		
ボランティアバス			0		0		
助成金公布					0		
スタッフ派遣		0					
損害賠償					0		
要請·要望					0		
質疑・応答			0				
支援活動の変化	0						
震災前からの取り組み	0						
継続ボランティアの動向	0						

表6 七ヶ浜町と他社会福祉協議会との記録誌の項目の比較

アップ型での記録誌作成は実施されていない。一方、七ヶ浜町ボランティアセンターでは記録誌を作成するにあたり、社会福祉協議会の職員だけでなく、ボランティアセンターに関する多様なステークホルダーが関与している。

「震災前からの取り組み」という項目は、発災 以降にどう対応したかという時系列的な観点から でなく、発災前の研修や体制づくりに関して言及 している。また、実際のボランティアセンターの レイアウト図は、ボランティアセンター内におけ る空間活用に着目している。このように七ヶ浜町 ボランティアセンターが作成した災害対応記録誌 は、発災以降の災害対応業務だけでなく、災害対 応業務以外の事項も包括されている。このように 七ヶ浜町ボランティアセンターの災害対応記録では、従来見落とされがちであった「業務そのもの以外」の点の記録化が行えている。網羅的に災害対応記録誌を作成するためには災害対応業務に携わった様々なステークホルダーから抽出されたアイディアをボトムアップ形式で災害対応記録誌に盛り込んでいくことも重要である。

#### 4.2 記録誌作成に参加者からの評価

本研究では、今後の災害対応記録活動の改善を 図るため、記録化活動終了後に作成プロジェクト の参加者に対して質問紙調査を行った。本来は、 ワークショップ形式やインタビュー形式など対面 で記録集作成を評価する手法の方が参加者からの 意見を抽出しやすく、参加者自身も記録誌作成を 丹念に振り返ることができる。しかし、これらの 方法は時間的拘束が大きいだけでなく、すでに同 ボランティアセンターの記録誌作成プロジェクト が終了していたことから、ワークショップやイン タビューを行う十分な時間を確保するこができな かった。そこで時間を選ばない質問紙調査を参加 者からの評価を得る手法を採用した。質問項目は 次の通りである。

- 1) 作成した記録誌に対する満足度
- 2) 記録誌の作成活動全体に対する満足度
- 3) 記録誌作成のワークショップの難易度
- 4) 記録誌作成の執筆の難易度
- 5) 資料収集, 資料整理・分析, 執筆(作文) に かかった時間
- 6) 記録誌作成プロジェクトの「よかったこと」 (自由回答)
- 7) 記録誌作成プロジェクトの「わるかったこと」 「改善が必要なこと」(自由回答)

作成した記録誌そのものと記録誌活動全体に対する満足度について得た回答を図5に示す。両者とも「かなり満足」「やや満足」が半分以上を占めいている。一方で、記録誌に対する満足で、1名が「やや不満」と回答し、「どちらでもない」という回答がそれぞれ、2名、5名ずつ見られた。このことは、必ずしも全員が記録誌に満足したものになっていないことを示している。

記録誌作成のワークショップに対すると執筆に 対する難易度について得た回答を図6に示す。「や や簡単」、「どちらでもない」、「やや難しい」、「か なり難しい」に回答が分散した。対象者や分担部 位によって難易度に開きがあったことがうかがえ る。

資料収集,資料整理·分析,執筆(作文)にかかった時間の回答結果を図7に示す。資料収集,資料整理・分析,執筆とも50時間未満だった対象者が最も多い。一方で、150時間、200時間以上要した対象者がいたことに留意する必要がある。なお、1人あたりの要した平均時間は、資料収集で61.4時間、資料整理・分析で75.0時間、執筆で31.2時間であった。

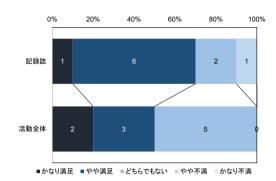
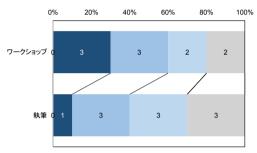


図5 作成した記録誌と活動全体に対する満足度



■かなり簡単■やや簡単■どちらでもない■やや難しい■かなり難しい■未回答

図 6 記録誌作成のワークショップ・記録誌執 筆に対する難易度

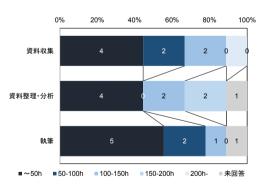


図7 記録誌作成に要した時間

自由回答では、記録誌作成プロジェクトのよ かったこととして次の事項があげられた。

1) 記録誌を作成できたことそのもの:自分たち の活動,想い,後世に伝えたいことが記録に なった。記録誌作成プロジェクトに参加でき たことに満足している。

- 2) 記録誌に多様な内容が盛り込めたこと:多く のボランティアが記録作成に参加したこと で、たくさんの思いが反映されている。瓦礫 撤去だけでなく、遺留品洗浄や仮設住宅のサ ロン活動など様々なボランティア活動につい ても記述できた点が良い。
- 3) 記録誌を作成するうえで、専門的な知見・ノウハウを持つプロジェクトメンバーと関わったこと:七ヶ浜町ボランティアセンターでは記録誌作成のノウハウがなかったため、研究者が記録誌作成に協力したことに安心感があった。プロジェクトメンバーの執筆した記録誌を、編集業を営むプロジェクトメンバーが補完し、記録誌としての完成度が高まった。
- 4) 記録化プロジェクトの管理・情報共有の体制 が協力的だったこと:記録化プロジェクトの 作業全体をプロジェクトメンバーで共有し, 作業をどのように進めるか, アドバイスを受 けることができた。
- 5) 東日本大震災大震災の対応活動のふりかえりが作成できたこと:プロジェクトメンバーが記録誌作成作業を通じて、東日本大震災対応活動を冷静の振り返ることができた。記録化プロジェクトを通じて、自身の携わったことのないボランティア活動について知ることができた。

一方で、いくつかの課題が見出された。前節で 挙げた質問紙調査結果に見られる課題を次のとお りまとめた。

- 1) 個々人の文書の執筆やデータ整理・分析のスキルが求められること:思っていること,考えていることを文章化することが難しかった。また,各種資料をグラフや表などのデータに落とし込むことが難しかった。
- 2) 記録誌を作成することを前提にボランティア 活動をしてきたわけでないので、ボランティ ア活動が終わってから活動を記録化すること が難しかった。日々のボランティア活動の中 で報告書は確実に、負担なく管理する仕組み を整える必要がある。
- 3)編集方針・体制や最終的なゴールが十分に明

- 確化されていなかった:誰に何をつたえようとするのか、記録誌の全体構成を序盤でしっかり議論しておくべきだった。また、記録誌の最終的な完成イメージが執筆者間で異なっていたので、最終的な記録誌のイメージを明確にする必要があった。
- 4) 一部のプロジェクトメンバーに負担がかかる 記録誌執筆の体制だった。プロジェクトリー ダー自身も自身の資料収集・執筆に追われ、 プロジェクト全体を俯瞰する余裕がなかっ た。記録誌作成における資金面でもプロジェ クトリーダーがもっと社会福祉協議会事務局 に働きかけるべきであった。プロジェクトメ ンバー間での意見交換をもっと活発に行う必 要があった。
- 5) 文章の書きぶり、用語・略称の語彙統一が難しい:執筆する際、記録誌を作成の手順に戸惑った。最初に全体を構成があって、構成に従って順次執筆されるのでなく、各執筆担当が個別に書いた文章を組み立て、記録誌の整合性を担保することが困難であった。記録集の文体を「である調」にすると前もって決めたが、それ以外の用語・略称を統一していなかった。そのため、西暦と和暦が混在、組織の略称が執筆者によって異なることなどが問題となった。様々な人がそれぞれ文章を執筆しているので、文章全体のまとまりがなく、統一感に欠けており、誰に何を伝えているのかわかりにくい箇所があった。
- 6) 記録誌作成に時間がかかったこと:本記録誌の執筆者は、七ヶ浜町社会福祉協議会から記録作成の依頼を受けた執筆・印刷業者でなく、それぞれ本業を持っている。執筆者は通常業務を行いながら、記録誌の執筆に必要な資料を収集し、記録誌執筆を行っていた。そのため、短期間で集中的に記録誌を作成するのでなく、時間の制約を受けながら資料収集や記録誌執筆にあたっていた。記録誌完成までに時間がかかった。また、執筆の際に参考にする資料がまとまって管理されていなかったり、記述内容が正確でなかったりして、記

録誌作成に苦労した。

7) 多様なステークホルダーの記録誌作成プロジェクトへの参加:社会福祉協議会が記録誌作成プロジェクトにもう少し参加してもよかった。社会福祉協議会がどのようにボランティアセンターを支えたのかを記録誌に残すことで、今後の被災地での災害ボランティアセンター設立の際に役立つであろう。もっと多くの人々に記録誌作成に参加する方法を検討すべきである。

これらの課題は、(1)個人のスキル、(2)災害対応組織の体制、(3)記録誌作成プロジェクトの体制および記録誌作成手法、(4)時間の制約に関連するものにわけられる。災害対応記録誌を作成するにあたり、この4点が重要である。

具体的には、(1)個人のスキルは、1)個々人の文書の執筆やデータ整理・分析のスキルが求められること、(2)災害対応組織の体制は、2)記録誌作成を前提にしていないボランティア活動、(3)記録誌作成プロジェクトの体制および記録誌作成手法は、3)編集方針・体制や最終的なゴールが十分に明確化されていなかった、4)一部のプロジェクトメンバーに負担がかかる体制、5)文章の書きぶり、用語・略称の語彙統一の難しさ、7)多様なステークホルダーの記録誌作成プロジェクトへの参加、(4)時間の制約は、6)記録誌作成に時間がかかったことにわけられる。

特に、(3)記録誌作成プロジェクトの体制および記録集作成手法に関連する課題をもとに、今後の記録誌作成を改善していくための考察を行う。(3)記録誌作成プロジェクトの体制および記録誌作成手法の課題を解決し、より効果的な記録誌作成のためには、表1で示した記録誌作成のプロセスに「共有」というフェーズが必要となる。具体的には、誰に何のために何を伝えたいのかという編集方針および記録誌作成の目的、スケジュール、記録誌作成の体制と役割を議論し、参加者間で同意・共有し、明文化しておくべきである。さらに、「共有」というフェーズは、実際に記録誌作成作業を行う前にも設けるべきである。記録誌作成を実際に作成・執筆していると、記録誌

を作成することそのものが目的に陥ってしまうことがある。そのような事態を避けるためにも、記録誌作成の前フェーズとして、再度、「共有」のフェーズが必要となってくる。

本研究はステークホルダーの自律的な記録化手法を提案することを目的とし、印刷業者や出版社などに記録作成の外部委託は行わなかった。参加者はそれぞれの本業の傍らで記録誌作成を行っている。さらに、最終的なゴールを十分に共有しないままでの執筆活動となったため、記録誌作成のスケジュールが延びることとなった。

特に、執筆の優先度をつけるために第3回ワークショップを実施したが、執筆する章節ラベルを十分に絞ることができなかった。今後、自律的・災害対応記録誌作成の手法を提案していくにあたり、事前に最終的な目標を共有し、文言、用語の統一など執筆作業の標準化を行い、どの範囲まで絞っていくか、何を優先して執筆すべきかを精査していく必要がある。

#### 5. おわりに

本研究では、ワークショップを通じて、七ヶ浜 町ボランティアセンターのステークホルダー自身 がプロジェクトメンバーになり AAR を作成した。

七ヶ浜町ボランティアセンターで作成した AARと他社会福祉協議会・ボランティアセンター が作成した AARを比較した結果, 震災前からの 取り組み, 対応できなかったニーズ, 支援活動の 変化の記録, 数字から見る継続ボランティアの動 向といった, ボランティアセンターの現場に近い 項目が七ヶ浜町ボランティアセンターの特徴であ ることが明らかになった。

その一方,記録誌作成の方針,最終的なゴールが不明確であり,記録誌を作成する前にプロジェクトメンバー間でルールや方針を決めておく必要があった。また,ステークホルダー自身が記録誌を作成する手法で記録誌を作成したが,記録誌作成に携わるステークホルダーをどこまで拡大していくかという課題がプロジェクトメンバーの意見から抽出された。

本稿では、研究者や編集者など外部の知見を活

用し、プロジェクトメンバーの意見をボトムアップ方式で抽出するワークショップを実施することで中小規模の災害対応組織の災害対応記録の作成手法を提案した。今後は、得られた課題を踏まえたうえで、ワークショップのデザイン、事前に共有すべき記録作成のルールを検討していく。

七ヶ浜町ボランティアセンター災害対応記録化プロジェクトを通じて、中小規模の災害対応組織の活動過程の記録化という一定の目標を達成することができた。一方で、記録化の範囲の不足や執筆に要する実際の時間量には大きな課題が残る。中小規模の災害対応組織がAARを自律的に作成するためには、災害対応組織が外部への報告・記録を想定した組織体制と記録管理の仕組みを前もって整え、どのような人材をどのようにAARの作成に関与させていくかが重要である。今後これらの点について検討を継続したい。

## 铭態

本研究は、平成25年度東北大学災害科学国際研究所特定プロジェクト研究「災害の記憶・記録に関する拠点間の連携を通した災害アーカイブ学の探求」(研究代表者:佐藤翔輔、研究種目B)、九州大学基金による平成25年度「学生の独創的研究活動支援」の助成によるものである。

# 参考文献

- 1) 元谷 豊・林 春男・重川貴志依・牧 紀男・ 田村圭子・田中 聡・木村玲欧:効果的な活用 可能とする災害対応記録のあり方及びその作成 手法の提案:内閣府(防災担当)災害応急対策 担当により作成されたアフターアクションレ ボートの作成過程とその活用に関する検討を踏 まえて、地域安全学会論文集、vol10、pp573-582、2008.11、
- Quarantelli, E.L., Dynes, R.R and Haas. J.E: Organizational Functioning in Disaster: A Preliminary Report, University of Delaware Disaster Research Center, 1966.
- 3) 社会福祉法人佐用町社会福祉協議会:佐用町台 風9号豪雨災害,社会福祉法人佐用町社会福祉 協議会,77p,2012.

- 4) 高橋成子: 災害時関連組織, 災害社会学入門(大 屋根淳·浦野正樹·田中淳·吉井博明編), 弘文堂, pp86-91, 2007.
- 5) 中小企業庁: FAQ「中小企業の定義について」, http://www.chusho.meti.go.jp/faq/faq/faq01\_ teigi.htm#q1
- 6) 社会福祉法人 神戸市社会福祉協議会:神戸市 社協・区社協 東日本大震災被災地への支援活 動記録,社会福祉法人神戸市社会福祉協議会, 93p. 2012.
- 7) 社会福祉法人 東京都社会福祉協議会・東京ボランティア・市民活動センター: くらしの復興へつなぐ架け橋,東日本大震災被災地復興支援 都民ボランティア事業実施報告書,東京都社会福祉協議会,120p,2011.
- 8) 社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会・高齢者福祉協議会・社会福祉法人岩手県社会福祉協議会・ 高齢者福祉協議会・東日本大震災記録集 災禍の 淵から…, 社会福祉法人岩手県社会福祉協議会・ 高齢者福祉協議会, 215p, 2013.
- 9) 社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会・高齢者 福祉協議会:あの日から 東日本大震災 社会福 祉協議会の記録~私たちは被災地に寄り添え たか~,社会福祉法人 岩手県社会福祉協議会, 142p, 2013.
- 10) 社会福祉法人 宮城県社会福祉協議会. 復興 明日への絆 3.11東日本大震災から一年. 社会福祉 法人宮城県社会福祉協議会, 2012, p196
- 11) 社会福祉法人 福島県社会福祉協議会. 東日本大 震災福島県社会福祉協議会活動の記録. 社会福 祉法人 福島県社会福祉協議会, 2013, 277p
- 12) 社会福祉法人 仙台市社会福祉協議会. 東日本大 震災活動報告書. 社会福祉法人 仙台市社会福祉 協議会, 2012, 304p
- 13) 社会福祉法人 大船渡市社会福祉協議会: 災害記録集, 社会福祉法人 大船渡市社会福祉協議会, 76p, 2013.
- 14) 小松原康弘・林 春男・田村圭子・井ノ口宗成: 災害対応で得られた教訓と知識の体系的な手法 の開発, 地域安全学会論文集, No11, pp135-145, 2009.11.

(投稿受理: 平成27年2月17日 訂正稿受理: 平成27年7月1日)

## 要旨

効果的な災害対応を実現する上では、災害対応の経験を AAR (アフターアクションレポート) のようなかたちで、記録化し、共有することは、被地を経験した地域の内外を問わず重要である。しかしながら、中小規模の災害対応組織は、大規模な組織に比べて、災害対応記録誌作成のためのスキルや財的・人的リソースが限られているために、災害対応の記録が残りにくいという現状がある。そこで本報では、中小規模の災害対応組織でも、組織のステークホルダーが主体的に参加し、自律的に対応記録を作成できるワークショップ手法を提案し、東日本大震災の対応を経験した七ヶ浜町ボランティアセンター(宮城県七ヶ浜町)において記録作成の実践を行った。七ヶ浜町ボランティアセンターで作成した対応記録と他社会福祉協議会・ボランティアセンターが作成した対応記録を比較した結果、前者の記録には、震災前からの取り組み、対応できなかったニーズ、支援活動の変化の記録、数字から見る継続ボランティアの動向といった、現場の視点に立った記述が多く記述される傾向にあることが確認された。