災害時のスペシャルニーズ支援事業

災害時における
とっておきの配慮の求め（＝スペシャルニーズ）
に応えるためのモデル構築事業

2017 年度報告書

社会福祉法人 大阪ボランティア協会

※本事業は、大阪府福祉基金地域福祉振興助成金を活用して行っています。

はじめに

1995 年の阪神・淡路大震災、2004 年の新潟中越地震、2011 年の東日本大震災、さらには 2016 年の熊本地震と、日本では大きな災害に見舞われることが少なくない。そして、大きな災害の際には、災害ボランティアが活躍するのが一般的となってきた。総務省の「社会生活基本調査」によると、2010（平成 22）年 10 月 20 日から 1 年間の間に災害ボランティア活動に参加した人は、431 万 7000 人に上ることが推定されている（総務省 2013）。災害ボランティアが現在のように一般的になった契機は、1995 年の阪神・淡路大震災である。震災では、1 年間に約 137 万人のボランティアが活躍した（兵庫県知事公室消防防災課 1996：303）。そのボランティアが活躍する姿が多くのメディアに取り上げられ広く一般に浸透したことから、1995 年を「ボランティア元年」と後に呼ばれるようになった。また、1995 年に改訂された防災基本計画においては、「ボランティア」に関する項目が新たに設けられ、災害ボランティアの活動環境への整備を行う方針へと変わっていった。さらには、阪神・淡路大震災のボランティアの活躍は、1998 年の特定非営利活動促進法の制定にも影響を及ぼしているとも言われている。

そして、これまでの災害では、災害時における要配慮者への支援が大きな課題となっている現状がある。災害対策基本法においては、「高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」（第 8 条第 2 項第 15 号）を災害時における「要配慮者」として規定している。近年では、自治体において「避難行動要支援者名簿」の作成、障害者支援団体・こども支援団体等においても BCP の作成も取り組まれつつあるが、現段階としてはまだ途上であると言える。そのような中、本事業は、災害時における要配慮者の中でも障害者・難病者、こども、外国人を対象者とし、さらにはそれぞれの支援団体において、ボランティア等の外部支援を受け入れたり、様々な支援を生かせる力、つまり「受援力」を高めることをねらいとした。昨年度は、本事業の取り組みとして、障害者・難病者支援団体およびこども支援団体を対象として、ヒアリング調査、アンケート調査、研究会を実施した。研究会では、支援団体、当事者、中間支援団体等が意見交換を重ね、参加者同士のネットワークも形成され、大きな成果が得られたと確信している。

今年度は本事業の 2 年目として、新たに外国人支援団体のアンケートや研究会もスタートした。また、障害者・難病者支援研究会では、福祉事業所における災害時の避難所を想定した一泊訓練を企画・実施した。そして、こども支援研究会も支援団体へ直接出向いて研究会を実施し、昨年度よりもより実践的な内容をめざした。それぞれの支援団体が災害時にボランティア等の外部支援を受け入れる「受援力」を高め、より早期の復興に向かう仕組みづくりに、本事業が資することを期待したい。

なお、昨年度に引き続き大阪府福祉基金の地域福祉振興助成金事業として採択いただくことによって、本事業は継続してさらに大きく実践的に展開することが可能となった。基金事務局の方には日頃より適切な助言をいただき、深く感謝したい。また、本プロジェクトに積極的に参加し、協力くださった参加団体やメンバーの方々、アンケート調査にご協力いただいた活動実践者の皆さま、その他、本プロジェクトにかかわった関係者の方々に、心よりお礼を申し上げたい。

災害時のスペシャルニーズ支援事業を代表して
萬代由希子

（引用・参考文献）
・兵庫県知事公室消防防災課（1996）「阪神・淡路大震災－兵庫県の 1 年の記録」http://www.lib.kobe-u.ac.jp/directory/eqb/book/4-367/index.html
・総務省（2013）「災害ボランティアの活動の状況」http://www.stat.go.jp/data/topics/pdf/topics67.pdf

2017 年度
災害時のスペシャルニーズ支援事業
～災害時における“とっておきの配慮の求め”（＝スペシャルニーズ）に応えるためのモデル構築事業～

目　次

はじめに 2
事業概要 4

第 1 章 障害者・難病者支援 7
実践研究会 9
訓練 25

第 2 章 こども支援 29
実践研究会 31

第 3 章 外国人支援 43
ヒアリング調査 45
実践研究会 55
アンケート調査 65

第 4 章 フォーラム「災害時に孤立する人を生み出さないために」 75

第 5 章 総括 89

資料編 アンケート調査票 91

災害時のスペシャルニーズ支援事業

～災害時における“とっておきの配慮の求め”（＝スペシャルニーズ）に応えるためのモデル構築事業～

事業概要

本報告書は、2016 年度から 2018 年度に大阪ボランティア協会が運営主体となって実施する「災害時のスペシャルニーズ支援事業」の第二期（2017 年度）の報告書である。大阪府福祉基金地域福祉振興助成金事業として実施した。

報告書は、全 5 章からなる。第 1 章と第 2 章では、昨年度から継続して実施している実践研究会とそのメンバーで企画・運営した訓練の報告を「障害者・難病者支援」、「こども支援」と分野別にそれぞれ掲載した。第 3 章では今年度から始めた「外国人支援」の分野について、実践研究会に向けた事前のヒアリング調査と実践研究会の報告および課題の概略を把握するアンケート調査について掲載した。第 4 章は本事業の問題意識を啓発する目的で開催したフォーラムについて概説し、第 5 章では本事業で明らかになった現状と今後に向けた課題を総括として記している。

１．事業趣旨

（1）背景

災害ボランティアセンターには、災害時に活動するボランティアや支援団体のコーディネートが期待されている。しかし、特に大規模災害の際には、被災した市民からの生活支援ニーズが多数寄せられ、またボランティア活動希望者が殺到する傾向にある。そのため、災害時に特別な配慮（スペシャルニーズ）の必要な人への対応が遅れがちになったり、支援団体に支援が迅速に行き届けることが困難であるなどの課題が指摘されている。

一方、普段から支援活動に取り組む NPO や各種グループ・団体においては、災害時への対応の準備が進められたり関心を寄せられつつある。しかし、災害支援活動について当事者性を高めることや、ボランティアや他団体の協力を得るなど“受援力”を高める具体的なノウハウは、今後より明らかにしていく必要があると考えている。

（2）本事業における「災害時のスペシャルニーズ」の定義

本事業でいう「災害時のスペシャルニーズ」とは、災害時の要配慮者として災害対策基本法に規定される「高齢者、障害者、乳幼児その他の特に配慮を要する者」を念頭におきながら、災害時に特に支援や配慮を要する人がもつと指摘されている“求め”（ニーズ）と定義する。スペシャルニーズをもつ人が少なかったり、その生活実態やかかわり方等が一般的に十分に知られていないために、災害時に彼らを支えようとする行為は“特別な配慮”と映りがちである。しかし、ニーズをもつ当事者の立場から見れば、避難やその後の生活を営むうえで必要不可欠な、人としてのあたりまえの欲求であることは言うまでもない。

（3）目的

スペシャルニーズに応える支援活動に取り組む団体が、自ら被災をして組織体制を立て直す際に、職務として取り組まれる支援（フォーマル支援）に加えて、ボランティアによる支援（インフォーマル支援）も有効であることを示し、特にインフォーマル支援のあり方を明らかにすること。

なお、災害時のスペシャルニーズは多岐にわたるが、特に課題として従来から指摘されている【障害者・難病者支援】【こども支援】【外国人支援】の 3 テーマを取り上げる。

（4）ゴール

本事業で明らかにした課題をもとにボランティアコーディネーターの研修のメニューを協働で開発して、他の団体のコーディネーションの専門性をさらに高める。また、訓練を通じて得た知見を整理・発信して、他の支援団体でも実施できるようにする。

２．３ヵ年の事業計画

テーマ	内容	2016 年度	2017 年度	2018 年度
障害者・難病者支援	ヒアリング調査	●		
	アンケート調査	●		
	実践研究会	●→	→●	→●
	訓練・シミュレーション		●	
	研修			●
こども支援	ヒアリング調査	●		
	アンケート調査	●		
	実践研究会	●→	→●	→●
	訓練・シミュレーション		●	
	研修			●
外国人支援	ヒアリング調査		●	
	アンケート調査		●	
	実践研究会		●→	→●
	研修			●
報告書やガイドブック、ウェブでの発信		●	●	●
フォーラム開催		●	●	●
災害支援コーディネーター育成				●

３．本事業における「ボランティア」の定義

①ケアの専門知識のある人（保護者、当事者、介護福祉士、看護師、精神保健福祉士など）

②ケア以外の多様な専門知識のある人（パソコン、大工、事務、運転ができるなど）

③特別な専門知識は有しない人

※職務として派遣されてくる人（フォーマル支援）については、どのような支援の仕組みがあるのかなどの情報収集は行うが、議論の際には対象外とする。

※活動の有償／無償は問わない。ただし、有償活動は、実費弁償程度の謝礼とする。

※被災地域か、被災地域外の住民かなど、ボランティア活動者の居住地は問わない。

４．災害想定

本研究で取り扱う災害は、津波被害や震度 6 以上が想定される地震災害（南海トラフ巨大地震、上町断層帯地震などの直下型地震など）及び一級河川の氾濫、広域土砂災害を伴う風水害とする。対象期間は、発災直後から仮設住宅等における生活復旧期までとする。

５．実施体制

事務局：（社福）大阪ボランティア協会

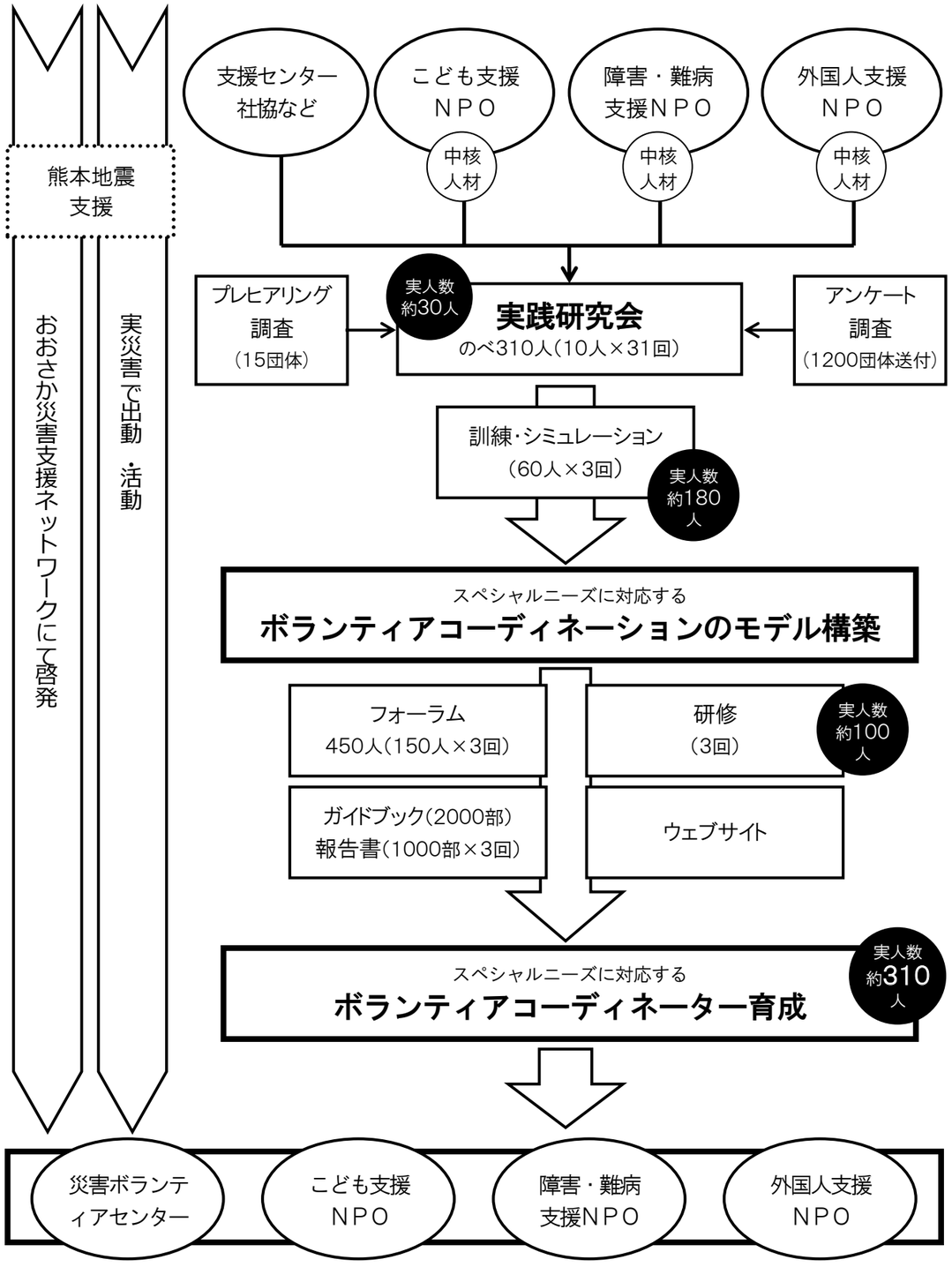
岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子

各部会のコーディネーター：水谷綾（こども支援）、河合将生（外国人支援）

※本事業は、大阪府福祉基金地域福祉振興助成金を活用して行っている。

災害時のスペシャルニーズ支援事業
～災害時における“とっておきの配慮の求め”（＝スペシャルニーズ）に応えるためのモデル構築事業～

事業関係図（平成28～30年度）



第１章

障害者・難病者支援

意思決定のメンバーは多様性をもたせて

障害者・難病者支援

実践研究会

実践研究会【障害者・難病者支援】の概要について

１．実践研究会の趣旨

（１）目的

研究会では、災害時におけるスペシャルニーズを持つ障害者や難病者を支援する団体が被災した際に、外部支援の受け入れによる組織体制の立て直しや、当事者の支援を行うためのボランティアコーディネーションについての課題などについて話し合い、論点を整理することを目的とした。

特に今年度は、福祉事業所での一泊訓練でボランティアコーディネーションが機能するか試みるために、効果的な訓練内容について話し合った。

（２）参加団体について

昨年度の研究会への参加団体や、大阪府内ですでに災害支援に取り組んでいる団体を中心として、実践研究会を組織した。

また、実践研究会の座長には、関西福祉大学講師の萬代由希子さんに就任いただき、事務局は大阪ボランティア協会が担った。以下は研究会に参加頂いた団体（50 音順）である。

・社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会
・社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会
・コーポラティーバ まいど
・一般社団法人 こどものホスピス・プロジェクト
・特定非営利活動法人 ちゅうぶ
・株式会社 徳洋福祉会
・日本赤十字社 大阪府支部
・日本防災士会 大阪府支部
・特定非営利活動法人 日常生活支援ネットワーク パーティ・パーティ
・特定非営利活動法人 み・らいず
・社会福祉法人 大阪ボランティア協会（事務局）

２．各研究会の概要

今年度は 4 回の研究会を開催した。各研究会の日時、場所、テーマは以下の通りである。

第５回実践研究会

日時：2017 年 7 月 6 日（木）18：30～21：00
場所：ＣＡＮＶＡＳ谷町　大会議室
内容：昨年度取組みの振り返り、各参加団体の自己紹介および災害対策の経験や取組みの共有、2 回目以降の予定や内容の確認。

第６回実践研究会

日時：2017 年 8 月 31 日（木）18：30～21：00
場所：エル・おおさか　504 号室
内容：一泊訓練に関する意見交換、ボランティアコーディネーションのモデル作成ワークショップ。

第７実践回研究会

日時：2017 年 10 月 12 日（木）18：30～21：00
場所：エル・おおさか　501 号室
内容：一泊訓練内容の詳細確認、ボランティアコーディネーションのモデル作成ワークショップ、フォーラムの案内。

災害時を想定した団体運営研修

災害時を想定した団体運営研修の実施。実践研究会に参加する福祉事業所のコアスタッフ、福祉事業所の利用者、研究会メンバー、ボランティアを対象に、一泊災害訓練を実施

●特定非営利活動法人ちゅうぶ
日時：2017 年 12 月 8 日（金）18:00～9 日（土）9:00
場所：ちゅうぶ事務所

第８回実践研究会

日時：2018 年 1 月 10 日（水）18：00～21：00
場所：ＣＡＮＶＡＳ谷町　大会議室
内容：一泊訓練の振り返り、訓練での課題解決ワークショップ、フォーラム分科会について、来年度研究会の持ち方。

第５回　実践研究会

参加団体概要、趣旨、目標の共有

１．　参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・萬代由希子さん（関西福祉大学）
・浜辺隆之さん（大阪市社会福祉協議会）
・青木淳さん（大阪府社会福祉協議会）
・渡辺みちよさん（コーポラティーバまいど）
・石田義典さん（ちゅうぶ）
・椎名保友さん（日常生活支援ネットワーク パーティ・パーティ）
・木村弘之さん（日本赤十字社大阪府支部）
・湯井恵美子さん（日本防災士会大阪府支部）
・水谷綾さん（こどものホスピス・プロジェクト、こども支援研究会コーディネーター）
・杉本匡敏、森本聡、永井美佳、岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア協会）

合計 15 人。

２．研究会の内容

事務局より報告書を基に昨年度の振り返りを行った。その後、災害時のボランティアコーディネーションモデルをつくるための、訓練内容について意見交換した。主な意見は以下の通り。

・災害時、障害者は地域のボランティアセンターより、自分と関係性の高い人や事業所を利用したいのではないか。
・災害時にどれほどスタッフが集まるのか。障害者が集まっても対応できるか心配。
・自分たちで完結せずにボランティアを受け入れたらもっと可能性が広がるということを伝えたい。
・訓練のメインはボランティア受け入れ方法を考えること。
・訓練時に、ボランティアを“ケアの専門知識のある・なし”に分けて検証できるといい。
・社協が運営する災害ボランティアセンターでも、発災 1 週間後にはボランティア過多になる。専門知識があってもうまくマッチングできない。そういう人がスペシャルニーズ支援につながれば。
・当事者の家族としては、関わる上で最低限知っておいてもらいたいこともある。注意点などをしっかり伝えれば、専門知識のないボランティアでも活躍できるのでは。
・特に大阪はヘルパーを利用している障害者が多い。災害時は普段関わっていない人に支援してもらう必要がある。
・難病者は日本赤十字社の救護班が関わっている。医療的なケアからつながりができることもある。

３．第５回実践研究会まとめ

昨年度の振り返りをしながら、対象者について再確認した。サービスにつながっていない障害者への関心が高かったが、この事業のねらいとしては、災害時にスペシャルニーズのある方の避難所となり得る福祉事業所が、ボランティアを受け入れるためのコーディネーターの育成が必要だということを共有した。

訓練内容について議論が白熱したが、詳しい内容は持ち越しとなった。ボランティアやニーズが集中するフェーズ、物資や支援が届くようになり、事業の再開を考え出す発災 1 週間後など、様々なフェーズでの訓練が必要だと思われる。一方、訓練に地域住民が関わらないのはどうかという意見もあり、汎用性のあるモデル、ガイドブックを作成するためにはどのような訓練が効果的なのかを慎重に検討した。

第６回　実践研究会

モデル作成のためのワークショップ（１）

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・萬代由希子さん（関西福祉大学）
・浜辺隆之さん（大阪市社会福祉協議会）
・青木淳さん（大阪府社会福祉協議会）
・渡辺みちよさん（コーポラティーバまいど）
・石田義典さん（ちゅうぶ）
・水上さゆりさん（徳洋福祉会）
・椎名保友さん（日常生活支援ネットワーク
　パーティ・パーティ）
・木村弘之さん（日本赤十字社大阪府支部）
・若松周平さん（み・らいず）
・水谷綾さん（こどものホスピス・プロジェクト、
　こども支援研究会コーディネーター）
・森本聡、永井美佳、岡村こず恵、小林政夫、
　萬浪侑子（大阪ボランティア協会）

合計 15 人。

２．研究会の内容

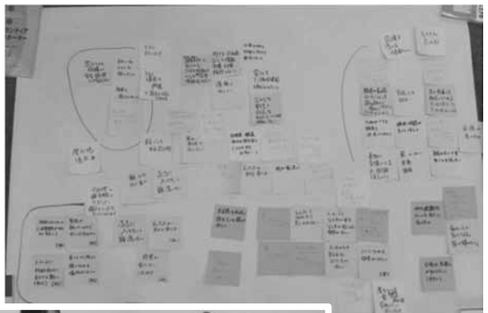
（１）訓練について

事務局から打診し、ちゅうぶで訓練を行うことを報告。概要は以下の通り。

場　所：特定非営利活動法人ちゅうぶ 3・4 階
参加者：ちゅうぶ利用者、職員・利用者以外の障害者や
　　難病者、実践研究会メンバー
内　容：災害が起きて避難した想定で一泊する。
　　途中でさまざまなイベントを発生（大学生 5
　　人が手伝いにくるなど）させ、それに対し臨
　　機応変に対応する。
ちゅうぶの概要：4 階建ての事業所で、現在は 1・2 階
　　で生活介護事業とヘルパーステーションを行
　　っている。定員は 40 名で、脳性麻痺の方が多
　　く、他に精神、知的、重複障害の方が利用。医
　　療措置の必要な人はいない。ベッドが入る大
　　きなエレベーターがあり、台所、発電機もあ
　　る。ベッドは 4 つ。

（２）モデル作成のためのワークショップ

発災 1 週間〜1 か月頃、ちゅうぶでの避難生活を想定。災害時のボランティアコーディネーションの流れを仮に『①ニーズ把握②活動プログラムを考える③ボランティア募集④受付・オリエンテーション⑤活動状況の観察⑥振り返り』とし、今回は①・②・④でどのようなことが考えられるかを付箋に書き出した。ニーズは利用者、職員に分けて考えた。



３．第６回実践研究会まとめ

災害時の障害者・難病者のニーズを明らかにするには、どのような訓練内容にするのが良いかを中心に話し合った。条件を厳しくする必要はなく、発災 1 週間後、少しずつ生活の質を高めていけるようなフェーズを想定して訓練をすること、ちゅうぶ利用者以外の障害者・難病者にも参加を呼び掛けることを共通認識とした。また家族にも参加を呼びかけ、意見を聞きたい。

ワークでは、参加メンバーの立場の違いから、様々な角度の意見があり、新たな発見があった。訓練や今後の研究会を通して災害時のボランティアコーディネーションのモデルを完成させたい。

第７回　実践研究会

モデル作成ためのワークショップ（２）

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・萬代由希子さん（関西福祉大学）
・浜辺隆之さん（大阪市社会福祉協議会）
・青木淳さん（大阪府社会福祉協議会）
・石田義典さん（ちゅうぶ）
・水上さゆりさん（徳洋福祉会）
・椎名保友さん（日常生活支援ネットワーク
　パーティ・パーティ）
・湯井恵美子さん（日本防災士会大阪府支部）
・若松周平さん（み・らいず）
・岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア
　協会）

合計 11 人。

２．実践研究会の内容

（１）訓練について

企画内容を事務局から説明後、詳細について検討した。主な意見は以下の通り。

・防災グッズを準備し、試してみて、防災意識を高める機会にしてもいいのでは。
・寝袋や寝具を用意して、快適に寝るなら泊まる意味はないのではないか。ちゅうぶの備蓄をどう活用するかを試す場なのに、準備が万全だと備蓄を使わないことになる。
・自閉症の人は寝袋で寝る経験もないし、ホテル以外では寝泊りしたことがないメンバーもいるので快適ではないだろう。

（２）ボランティアコーディネーションのモデル作成のためのワークショップ

第 6 回研究会のワークと同様の想定で、『①ニーズ把握・②活動プログラムを考える・④受付・オリエンテーション』でのコツや配慮すべきこと、起きそうな困りごとを付箋に書き出した。ニーズは利用者、職員に分けて考えた。

≪出された想定の抜粋※第 6 回研究会と併せて掲載≫

●障害者や難病者の希望・ニーズ：
　・てんかん発作が起こるたびにびっくりされる
　・自分のタイミングで移動やトイレしたい
　・スタッフ・介助者を確保したい
ボランティア活動内容：
　・介助、ケア
　・見回り、見守りチーム
コツ・配慮・困りごと：
　・必要に応じて同性や同世代が対応する
　・“ケアのポイント”の引継ぎや共有の仕方を決めておく
ボランティアへのオリエンテーション：
　・対象となる人の特性の紹介

●職員の希望・ニーズ：
　・SNS 発信（必要備品・寄付募集）してほしい
　・避難者の障害特性を知りたい
ボランティア活動内容：
　・情報発信
ボランティアへのオリエンテーション：
　・発信内容の注意点などを伝える

３．第７回研究会のまとめ

訓練についての話し合いでは、立場や経験の違いから、様々な意見があったが、認識のズレをなくし、その目的を共有できた。

ワークでは、ニーズ把握やオリエンテーションでのコツや配慮すべきことを話し合う中で、参加メンバーの災害支援の経験談を共有したり、より具体的に想像する良い機会となった。

第８回　実践研究会

一泊訓練で得られた「学び」と「課題」

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・萬代由希子さん（関西福祉大学）
・大阪市社会福祉協議会（浜辺隆之さん）
・大阪府社会福祉協議会（青木淳さん）
・ちゅうぶ（石田義典さん）
・徳洋福祉会（水上さゆりさん）
・日常生活支援ネットワーク　パーティ・パーティ（椎名保友さん）
・日本防災士会大阪府支部（湯井恵美子さん）
・み・らいず（若松周平さん）
・大阪ボランティア協会（杉本匡敏、森本聡、永井美佳、岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子）、

合計 14 人。

２．実践研究会の内容

一泊訓練について、１人１つずつ「学び」と「課題」を出して共有し、課題解決の方法を検討した。

○学び：
・ウェルカムな雰囲気をつくることが想像以上に大切だった。
・福祉事業所は福祉避難所としても機能的であると感じた。（トイレ・フロアなどハード面+スタッフ・当事者などのソフト面）
・基本的な衣食住が大切。そして多くは経験がない人でもサポートできる。
・温かい&おいしい食べ物（汁物）の大切さ。
・障害者自身が意見を言う・役割を得ようとすることの大切さ。

●課題：
・受援力向上を目指して支援を活かせるようになるために訓練や研修が必要だという認識を担当者に拡げるためには？
・障害者のサポートをしようと思っても、「自分よりできる人がいるかも」と思うと名乗りでにくい。「手伝って」と言われる方が協力しやすいのでは。
・当事者とボランティアの信頼関係…気軽に頼める関係が意外に難しい。
・リーダーの重要性と難しさ。リーダーがいないと現場は混乱するが、頼りすぎるのもよくない。リーダーがその場や参加者を知らない、また経験が少ないときにどうするか？

◎課題解決の方法
・3 人組（障害当事者、家族、支援者など）ユニットを作れば、コミュニケーションが生まれやすい。
・リーダーは過労死するほど役割が集中する。そうならないように、他の担当者に任せる訓練が必要。
・リーダーサポートのための、避難所全体を把握する仕組みが必要（支援者や要援護者の情報共有の仕方を工夫する、など）。
・リーダー以外でニーズ調査やマッチングするコーディネーターが必要。
・ボランティア側は、何ができるか恐れていた部分があり、それを踏まえてリーダーがどう役割をふるか考える必要がある。

３．第８回実践研究会のまとめ

訓練では、あえてリーダーをその場で指名し、実際の避難所に近い“混乱した”状況で行った。その結果、リーダーが参加者を把握しきれなかったり、うまく指示を出せずボランティアが手持無沙汰になる場面も見られた。リーダーの役割を明らかにし、負担を集中させないことが、福祉避難所を運営する上で大切であることを実感した。

当事者の関わりを活かす雰囲気は、福祉事業所ならでは。少しでも福祉の知識がある人を増やさないと、実際は孤立してしまう可能性も考えられる。また当事者の関わりで“笑い”が起こる場面があり、雰囲気づくりにも大きく関わっている。

食事面では、温かい食事がもたらす効果が実感されたが、同時に衛生面などの問題も明らかになった。

実践研究会の考察

災害時のボランティアコーディネーションモデルの検討

１．災害時のボランティアコーディネーションモデル

第 5～7 回の実践研究会にて「災害時のボランティアコーディネーションモデル」および、「災害時の避難所一泊訓練」（以下、「訓練」とする）の概要について検討した。ボランティアコーディネーションの基本的な流れは、図１の通りであり、本研究会では、特に工夫が求められる①・②・④についてグループワークで話し合った。平時のボランティアコーディネーションは、より丁寧なかかわりも考えられるが、災害時で時間が限られるなか、最低限のプロセスを想定した。詳細は以下の通り。

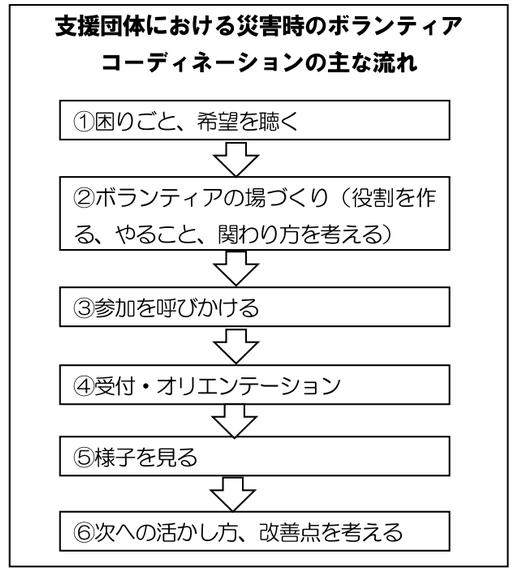


図１：支援団体における災害時のボランティアコーディネーションの主な流れ

（１）困りごと、希望を聴く

障害者・難病者の困りごとや希望として、例えば「自分のタイミングで移動やトイレをしたい」等があるのではないかとの意見が出された。配慮すべきこととしては、例えば「障害特性の理解と周囲の環境調査が大切」等の意見が出された。また、職員の困りごととして、例えば「施設外の情報を知りたい」等があるのではないかとの意見が出された。災害時という状況を踏まえて多様な困りごとや希望について意見が出された。

（２）役割を作る、やること、関わり方を考える、ボランティアの場づくり

ボランティアの場づくりにおいて配慮すべきこととしては、例えば「障害当事者が役割を持てるよう、力を発揮できるよう工夫」といった障害当事者の役割に着目した意見も出された。また、ボランティアコーディネーションの視点として、例えば「職員の仕事でもボランティアに頼めることはないか？（を考える）」といった障害者・難病者へのボランティアだけではなく、職員や団体運営に関わる業務の外的支援を活用する視点についても話し合われた。

（３）受付・オリエンテーション

ボランティアに聞くこととして、「得意なこと、専門知識の有無を聞く」等の意見があり、ボランティアがより主体的に活動できるような工夫について話し合われた。また、ボランティアに伝えることとして、例えば「障害者・難病者は自分の気持ちや困りごとを遠慮して言い出せないと伝える」のはどうかという意見が出された。

研究会を通して、一般的なボランティアコーディネーションを基本としながらも、災害時の障害者・難病者支援団体特有の工夫があるボランティアコーディネーションモデルについて参加者同士で意見交換することができた。

２．訓練の振り返り

第 8 回の研究会にて、訓練の振り返りを行い、明らかになった課題を論点として、ボランティアコーディネーションモデルの検討を行った。振り返りにおいて、訓練を通して災害時に一般ボランティアに担ってもらえる活動は多くあることは確認された。しかし、課題として第一に、「（避難所運営における）リーダーの役割、あり方とは」が挙げられた。訓練ではリーダーに役

割が集中し、過大な負担がかかった。そのため、リーダーが他の担当者に役割を振る等、解決策について話し合われた。第二に、「コミュニケーション」が挙げられた。訓練では、参加者同士が遠慮がちなコミュニケーションとなってしまったことをふまえて、例えば、障害当事者、家族、支援者など 3 人組ユニットを作る等のアイディアが話し合われた。

３．まとめ

以上をふまえて、次の二点をまとめたい。第一に、訓練を通して、災害時における障害者・難病者支援団体には一般ボランティアが担える活動があることが明らかとなった。第二に、障害者・難病者支援団体における災害時のボランティア受け入れ、コミュニケーション、リーダーシップ等を含めた避難所運営全体のコーディネーション機能を高めていく必要性が明らかとなった。

第 1 章　障害者・難病者支援

流れごとの取り組み内容とコツや視点、配慮すべきこと

コーディネートの流れ	取り組み内容	コツや視点、配慮すべきこと
① 困りごと、希望を聴く	**想定される希望、ニーズ例** **■障害者・難病者の希望、ニーズ** ・通訳・情報提供者がほしい ・障害特性に合わせた情報案内がほしい ・てんかん発作が起こるたびにみんながびっくりするのをなんとかしたい ・入浴したい ・自分のタイミングで移動やトイレしたい ・スタッフ・介助者を確保したい ・こだわりの物を自宅などから入手したい ・自宅を見に行きたい、自宅を片付けたい ・自宅を見に行く間、こどもを見ていてほしい ・食料、薬、医療ケアグッズなどをほしい ・たばこ吸いたい ・話を聞いてほしい ・不安（余震・自分は邪魔でないか・これからのこと） ・やることがない ・とんだり跳ねたり走り回りたい・大きな声を出したい ・同じことを何度も聞かないでほしい **■職員の希望、ニーズ** ・避難者の障害特性を知りたい ・寒い・暖かい場にいたい ・ゆっくり休みたい ・記録取りたい、電話対応 ・おいしい物・温かい食事・バリエーション豊かな食事・刻み食 ・スタッフの不安を解消したい ・SNS 発信（必要備品・寄付）と対応をしてほしい ・綺麗なトイレを使いたい ・掃除・洗濯・片付け・修繕して欲しい ・衛生面が心配 ・施設外の情報を知りたい（コンビニ開いてる？食べ物どこで調達？炊き出しやってる？） 行政・区社協などと情報交換したい ・外部支援者の対応・調整をしてほしい ・家族や知人と連絡を取りたい ・リーダーと相談したい（リーダーが忙しくてつかまらない）	**■障害者・難病者に対して** ・まずは褒める（よくがんばったね、ABA） ・“支援を受ける側”と決めつけず、プライドを傷つけないような丁寧な声掛け ・静かにしてくださいと言わない ・急にさわらない、近づきすぎない ・大きな声を出さず、目線を合わせてゆっくりしゃべる ・正面ではなく隣に座って話を聞く ・専門用語や業界用語を使わない ・（心理学的に）アメやペンなど手近にある小物を使う ・筆談にしたり、予めカードや写真（スマホでも）、メモ、図を用意する ・具体的な行動で問題を解決できるよう寄り添う ・家族や支援者がいるか、制度や事業所を利用しているか確認する ・ストレートに聞かず、日常の自然なやりとりや会話の中から感じ取る ・「困りごと」ではなく「楽しめること」を聞く ・本人が問題に向き合うための関わりをする ・ボランティアは自分の役割を探しているので、それを作ってあげてと伝える ・我慢していることはあるか、毎日寝れているか、体の中で痛いところやしんどいところはないか聞く ・「いつもはどうされていますか？」と問いかける ・生活リズムや嗜好などを家族などから把握する ・「安心してください。ここに居てもいいですよ」と伝える ・本人が表現していることを的確に理解する ・障害特性の理解と周囲の環境調査が大切 ・障害者の行動と適切な行動のすり合わせ ・家族の不安を受け止め、安心につなげる見立て ・家族のレスパイト **■職員に対して** ・職員がいなくても大丈夫な程度の情報（利用者のサポートブックなど）を集める ・職員も被災住民であることを忘れない ・やりたいけどできない辛さがあることを忘れない ・眠れているか、食欲はあるか、疲れが溜まっていないか、相談できず困っていることはないか、自分や家族のことと仕事を両立できているか聞く ・テンションだけ高く不安定な人もいることに留意する ・リーダーに負担がかかりすぎていないか注意する ・困りごとの整理を手伝う姿勢で臨む。困りごと BOX を用意し、書いてもらう

コーディネートの流れ	取り組み内容	コツや視点、配慮すべきこと
② 役割を作るやること、関わり方を考える／ボランティアの場づくり	**ボランティアプログラム例** **■障害者・難病者に対して** ・情報提供、コミュニケーション支援 ・通訳介助者（筆談、口頭、壁新聞、手話、要約筆記、パソコンテイクなど） ・介助、ケア ・見回り、見守りチーム（体調不良の人を確認したらその場の責任者につなぐ） ・外出支援（障害者の自宅へ行く、車の運転） ・必要なものを調達（薬、買い物） ・話し相手 ・傾聴→ニーズを集めてつなぐ ・自宅を片付ける ・余暇活動（レク、本、ラジオ、散歩、ツアー、カフェ、お茶） ・マッサージ、足湯 ・こどもと遊ぶ ・「私の取扱い説明書」を利用者と一緒に作る **■職員に対して、運営面** ・環境整備（掲示板、棚、案内、修繕、パーテーション、居心地追及、お花生ける） ・IT 環境を整える ・事務ボランティア ・物資の整理（リスト作り、ラベル作り、取りに行く） ・調理（少し豪華なもの、アレルギー対応） ・スタッフのニーズ、ストレス、希望などを聴く ・情報発信 ・トイレ（ルール作り、使い方を伝える） ・そうじ、洗濯 ・情報収集（開いてる店、災害 VC、他団体、行政） ・状況の写真	・障害者・難病者の好きなこと、得意なことをワークショップで共有する ・障害者・難病者の苦手なことやアレルギーに注意する（動物、ほこり、食材など） ・内容によっては同性や同世代が対応する ・こどもの感情の表出の仕方を知っておく（例：災害ごっこで遊ぶ） ・職員の仕事でもボランティアに頼めることはないか考える ・ボランティアの主体性を発揮できるよう工夫 ・障害者が役割を持てるよう、力を発揮できるよう工夫 ・ボランティアの安全確保、衛生管理 ・ボランティアの特技を活かす ・活動時間、休憩・寝るところなど、ボランティアが疲れないよう工夫 ・“ケアのポイント”の引継ぎや共有の仕方を決めておく ・継続性を確保するよう工夫
③ 参加を呼びかける	**誰に呼びかけるか（対象）** ・障害者や難病者、その家族 ・普段から関わりのあるボランティア ・近所の人 ・関係ある業者 ・障害者や難病者を支援している団体 ・災害支援団体 ・同業者のネットワーク ・専門職団体 ・職員や利用者の知人 ・SNS やウェブサイトなどに発信 ・災害ボランティアセンターに相談する	・障害者や難病者を「支援される人」とせず、「支援する人」にもなってもらうよう呼び掛ける ・活動内容や条件などを整理しておき、相手に合わせて呼びかける ・とにかく困っていることをアピール！ ・「経験がないと、かえって迷惑になる」と思われる ・「経験がない人にもお願いしたいことがある」ことを伝える

コーディネートの流れ	取り組み内容	コツや視点、配慮すべきこと
④ 受付・オリエンテーション	**聞くこと** ・活動できる期間 ・活動対象は個人や家族なのか、場なのか ・活動のきっかけや動機 ・初対面の人と会話できるか ・障害者との関わり、介護経験（対象や場面を細かく） ・得意なこと、専門知識の有無（力仕事、文字を書く、片付け、絵を書く、車の運転、音楽演奏、子どもと遊ぶ、パソコン、通訳等） ・記録を取ることが得意か **伝えること** ・困った時には“ホウ・レン・ソウ”。遠慮せず聞いて ・ボランティアの心構え（あいさつ、守秘義務、ルールを守ることなど） ・緊急連絡先 ・対象となる人の特性 ・障害者・難病者は自分の気持ちや困りごとを言い出せない ・障害者・難病者や職員の気持ち、心の状態を例示 ・地名の読み方やおおまかな地理 ・寄り添う姿勢で関わること ・肯定語で話し、どんなことも否定しない ・まずは深呼吸し、笑顔と優しい声で関わること ・コミュニケーションと観察が大切 ・絵、形、マーク、サイン、ジェスチャーなど視覚支援を使うこと ・被災者にとっても、ボランティア自身にとっても、やりすぎないことが大切 ・障害者・難病者も参加できるような働きかけが大切 ・早く終わらせる必要はない ・先入観を持たせないよう、細々と伝え過ぎない ・話し相手になるときも話をすることを強要しない ・「応援に来てくれてありがとう」（毎日だと忘れがち）	・同じグループで人のリレーをする ・作業マニュアルを作り仕事を引継げるようにする ・ボランティアをバックアップする体制を作っておく ・よくあるボランティアの Q&A をまとめる ・ボランティアのオリエンテーションのしおりをつくる ・「もっと○○したらいいのに…」など、ボランティアの疑問や視点、提言を受ける ・障害者・難病者とボランティアの意見が違うときは、リーダーに相談 ・日々の変化をどのように把握し、適切に伝えるか考える ・ボランティアの希望と活動が合っているか ・個人情報の取り扱いなど、障害者・難病者の意向が尊重されているか ・SNS で発信する活動には、発信内容の注意点などを伝える
⑤ 様子を見る	**確認する内容** ・受け入れる障害者・難病者や職員が、自分の状況やお願いしたいことをうまく説明できているか ・ボランティアの希望や適性と、活動内容が合っているか ・周囲の人との人間関係、コミュケーションがうまくいっているか ・ボランティアが休憩を取れているか ・ボランティアがわからないことがある時、相談できているか	・その場で起きていることに加えて、人の心の中で起きていることを感じる ・ボランティアが現場で当初予定と異なる活動を急にお願いされる場合がある。ボランティアの希望や適性とマッチしていればいいが、困惑しているようなら介入が必要 ・ボランティアが障害者・難病者や職員の希望を聞かずに、善意の押し付けになっている場合がある。受け入れ側が善意の支援を断るのは難しいので、必要なら介入する

コーディネートの流れ	取り組み内容	コツや視点、配慮すべきこと
⑥ 次の活かし方、改善点を考える	**支援者に聞くこと** ・どんな活動をしたのか ・活動していて楽しかったこと、嬉しかったこと ・気持ちよく活動できたか ・困ったことはなかったか ・今後、改善したほうがよいことはないか ・今後も活動してくれるか **障害者・難病者や職員など受け入れ側に聞くこと** ・どんな活動をしたのか、活動の様子 ・受け入れてよかったこと、嬉しかったこと ・受け入れて困ったことはなかったか ・今後、改善したほうがよいことはないか	・まずは事実や起こったことを聞き、徐々に気持ちや意見を聞くようにする ・聞き取った声や改善案を、今後の活動に生かす ・現場での素敵な物語をリーダーや関係者に伝える ・トラブルがあれば、リーダーに伝えたうえで、必要に応じて対策を検討する ・トラブルの原因が誤解に基づくものであれば、できるだけその場で誤解を解消する。大きなトラブルがあって対応が必要な場合は、必ず対応することを伝える

ケアの専門家とボランティアが力を合わせれば、効果倍増！

希望、ニーズに対するボランティアプログラムとコツや視点、配慮すべきこと

	希望、ニーズ	ボランティアプログラム	コツや視点、配慮すべきこと	ボランティアに聞くこと、伝えること
利用者を対象としたもの	通訳、情報提供者が欲しい 避難者の障害特性に合わせた情報案内をしたい	情報提供、コミュニケーション支援 通訳介助者（筆談、口頭、壁新聞、手話、要約筆記、パソコンテイク）	何が起きているかわからないと不安になる	どんな情報が必要かボランティアが判断するのはやめる できる限り、すべての情報を伝えるようにする
	避難者の障害特性を知りたい てんかん発作が起こるたびにみんながびっくりする 入浴したい、自分のタイミングで移動やトイレしたい スタッフ、介助者を確保したい	介助、ケア 見回り、見守りチーム（体調不良の人を確認したらつなげていく）	必要に応じて同性や同世代が対応する “ケアのポイント”の引継ぎや共有の仕方を決めておく	対象となる人の特性の紹介
	こだわりの物を自宅などから入手したい 自宅を見に行きたい	外出支援（障害者の自宅へ行く、車の運転）	道中のボランティアとの会話も重要	地名の読み方やおおまかな地理 対象となる人の特性や好きなもの
	食料、物資を運んでほしい 薬、医療ケアグッズほしい たばこ吸いたい	必要なものを調達　（薬、買い物）	価値がなさそうだったり、災害時には贅沢に感じるようなものであっても、本人にとってはなくてはならないものもある	地名の読み方やおおまかな地理 なぜ、その物が必要なのか
	話を聞いてほしい 不安（余震、自分は邪魔でないか、これからのこと）	話し相手 傾聴⇒ニーズを集めてつなぐ	絵、形、マーク、サイン、ジェスチャーなど視覚支援を使うとよい コミュニケーションと観察が大切	初対面の人と会話できるか 利用者は自分の気持ちや困りごとを言い出せない 話をすることを強要しない
	自宅を片付けたい	自宅を片付けたい	片付けることに一所懸命になって、相手の気持ちが見えなくなる ゴミと思って捨てたら、実は大切なものだった	地名の読み方やおおまかな地理 物理的に片付くことより、気持ちに寄り添うことが大切
	やることがない	余暇活動充実（レク、本、ラジオ、ツアー、カフェ、お茶） マッサージ、足湯、散歩	障害・難病者の好き・得意なこと、苦手なことを共有する ボランティアの特技を生かす	人を楽しませることで、得意なことはあるか ボランティア本人の好きなことはなにか
	とんだり跳ねたり走り回りたい、大きな声を出したい 自宅を見に行く間、こどもを見ていてほしい	こどもと遊ぶ	こどもの感情の表出の仕方を知っておく（例：災害ごっこで遊ぶ）	対象となる人の特性の紹介
	同じことを何度も聞かないでほしい	「私の取扱い説明書」を利用者と一緒に作る	障害当事者が役割を持てるよう、力を発揮できるよう工夫	対象となる人の特性の紹介 絵、形、マーク、サイン、ジェスチャーなど視覚支援を使うこと
職員を対象としたもの、運営に関するもの	寒い・暖かい場にいたい ゆっくり休みたい	環境整備 （掲示板、棚、案内、修繕、パーテーション、居心地追及、お花生ける） IT 環境を整える	ボランティアは短期間の滞在かもしれないが、被災者はいつまでその環境に置かれるかわからない 居心地の良い環境は人によってさまざま	職員にどんな環境が望ましいかよく聞く できれば職員といっしょに作業する
	記録取りたい	状況の写真撮影、文字での記録	災害時の忙しいさなかでは記録を忘れがち 制度にもとづくサービスをしているなら、必要な項目が決まっている	記録を取ることが得意か 人の写真を撮っていいか、了解を得る必要があるかなど 何を記録するのか、記録をどう使うのか
	物資を集めて、すぐ使えるように管理したい	物資の整理（リスト作り、ラベル作り、取りに行く）	管理する人がどんどん変わる場合がある 誰が見てもどこに何があるか、すぐわかるようにしておく	専門的な物資を扱う場合は、その知識があるか
	おいしい物、温かい食事、バリエーション豊かな食事、刻み食	調理（少し豪華なもの、アレルギー対応）	アレルギーに注意する	アレルギーに注意する
	職員の不安	職員のニーズ、ストレス、希望などを聴く	短期的な関係だとわかっている人だからこそ、話せることもある	初対面の人と会話できるか？ 職員も被災者であることを忘れない 職員はやりたいけどできない辛さを抱えている
	SNS 発信（必要備品、寄付）と対応をしてほしい	情報発信	状況や必要なものはすぐ変わる	発信内容の注意点などを伝える
	綺麗なトイレを使いたい	トイレの設置やそうじ、ルール作り、使い方を伝える	トイレが不衛生だと、体調を崩す原因になる トイレ後の手洗い環境も大切	トイレを綺麗にすることは、命を守ること
	衛生面が心配 掃除、洗濯、片付け、修繕して欲しい	そうじ、洗濯	衛生状態が悪くなると、感染症が広がる恐れが高まる 福祉施設や医療施設では、一般家庭より衛生を徹底する必要がある	求められる状態（綺麗さ）を具体的に伝える
	施設外の情報を知りたい （コンビニ開いてる？食べ物どこで調達？炊き出しやってる？）	情報収集（開いてる店、災害 VC、他団体、行政）	どんな情報がほしいか、関係者に聞いてみる	地名の読み方やおおまかな地理 地図を見ながら、情報収集のポイントを伝える
	電話対応	事務ボランティア	落ち着いたら、「災害時どんな状況だったのか」を聞かれる	何を記録するのか、記録をどう使うのか 人の写真を撮っていいか、了解を得る必要があるかなど
	行政、区社協などと情報交換したい	事務ボランティアが活躍することで職員が外出しやすくする	人間関係ができている人が適任	
	外部支援者の対応、調整をしてほしい	外部支援者の受付、オリエンテーション、問い合わせ対応、 シフトを組む、活動内容を調整する		ある程度長期的に関われるか
	家族や知人と連絡を取りたい	事務ボランティアが活躍することで職員が外出しやすくする		
	リーダーがつかまらない	リーダーの調整役をする		ある程度長期的に関われるか

※趣旨が変わらない程度に、事務局で加筆修正した。

「本人に確認」が原則です

障害者・難病者支援

訓練

福祉事業所で一泊災害訓練

概要

１．趣旨

災害時、福祉事業所には多くの障害者や難病者などが集まり、知らない人と助け合って過ごすことになる。職員も被災して出勤できる人は限られ、ボランティアなどの支援もうまく受ける必要がある。そうした状況を疑似体験しながら 1 泊する訓練を行った。

訓練を通じて、発災時に起こる多様な課題（調理、事務、物資手配など）には、専門ケアの知識を有しないボランティアや住民であっても、活動を支える重要な担い手となり得ることを明らかにすることを目的とした。加えて、実践研究会で検討してきたボランティアコーディネーションモデルが実際に機能するか検証する場にもなった。

２．概要

日時：2017 年 12 月 8 日（金）18:00〜9 日（土）9:00
場所：特定非営利活動法人ちゅうぶ　本部 3 階、4 階
参加者：ちゅうぶ 21 名（障害者 5 名、職員 16 名）
　　ちゅうぶ以外 14 名（障害者 2 名、他 12 名）
　　計 35 名

３．タイムスケジュール

18:00　スタート、オリエンテーション
-----（訓練スタート）-----
18:15　役割分担、班に分かれて作業
20:00　夕食（豚汁、缶詰、アルファ化米）
21:15　災害時の不安などフリートーク
23:00　就寝
6:00　起床
6:30　朝食（調理不要なパンとジュース）
-----（訓練終了）-----
7:30　ふりかえり
9:00　終了、解散

４．当日の主な条件設定

- 震度 6 強の上町断層帯地震が 12 月 1 日に発生し、発生から 7 日後を想定。
- 電気、水道、ガスは使えない（ただしトイレの電気と水道、およびトイレ移動のためのエレベーターは使える）。
- 暖房器具として灯油ストーブ 2 台使用。
- 寝具としてベッドが 2 つ、段ボールベッドが 2 つ（要組立）あるが、全員分はない。あとは段ボールとヨガマットを床に敷いて寝る。
- 就寝スペースなどのレイアウトはあらかじめ決めておかない。リーダーを中心に参加者全員で話し合って決める。
- 役割分担をどのようにするのか、何を担当するか、班をいくつ作るのかも、あらかじめ決めておかない。リーダーを中心に割り振ってもらう。
- 携帯電話は原則として使用不可。
- 持ち物として、毛布や寝袋などの寝具や生活用品を持参することは可とする。また不足する寝具はあらかじめ主催者が準備しておく。

５．実施体制

訓練開始後は、主催者は一般参加者と同じように振る舞い、細かな指示はしない。代わりにリーダーを 3 人（ちゅうぶ職員 2 人、ちゅうぶ以外 1 人）立て、リーダーがすべての指示を行うようにした。

なお、リーダーのうち、ちゅうぶ職員の 2 人にはあらかじめリーダー役をお願いしておいたが、外部支援者が急遽リーダーになることを想定し、1 人は開始直前のオリエンテーションではじめてリーダー役をお願いした。

福祉事業所で一泊災害訓練

アンケート結果

１．訓練をして「困ったこと」

- 色々な情報が入ってきてそれをまとめるのが大変だった。誰がどう動いてどこにいるのかを把握することが難しかった。
- 自分自身が困ったことは夜中にトイレに何回か立った時にふらついた。寝てる人の上に倒れそうになった。通路をしっかりと確保することが必要。夜中は 1 時間ごとに目が覚めた。CPAP 利用できなかったから、いびきをかいていたかどうかわからない。あまり眠れない。リーダーや司会者はその場に聴覚や視覚など配慮が必要な人がいるかもしれないことは念頭においてほしい。
- リーダーが的確な指示を出してくれないと、どのように行動してよいのかわからなかった。
- 知的障害の息子と一緒だった。知らない場所、大勢の人を怖がっていて不安行動（ウロウロする、物にぶつかる、走り出すなど）があった。障害者と一緒だと片付けなどの行動もすばやくは動けなく（並べない、同じペースで動けない）、ノロノロとなってしまった。
- 集まった方々の理解があったから、本人も私も困った事が多くなかった。
- 誰がどういう人かよくわからなかった（職員、ボランティア、近所の人・・？）。
- 障害者がそれぞれどのような配慮を必要としているのかわからなかった。
- 途中から入り、声をかけにくかった。

２．ボランティアに担ってもらえそうなこと

（１）ケアの専門性をもつボランティア

- 見知らぬ場所だったので部屋の案内、見守り。
- 障害当事者を個別に担当。
- （担ってもらったというより）夕食時に雑談ができてよかった。

（２）ケアの専門性が見られないボランティア

- 力仕事や調理など。
- 比較的、軽度の方の見守りをお願いした。食事の配給など雑務をお願いした。
- 布団を敷いてもらったりした。
- 障害特性を説明した上での見守り（安全のため、外に出ていかない等）、日中であれば「遊び」ー外のグラウンド等があれば「オニゴッコ」。屋内では一緒に絵を描く等。
- 運営全般。料理、食事を配る、設営、話を聞く、リーダー役、記録、物の搬送、掃除など。

３．気づいたこと、気になったこと

- 指示の出しにくさ。情報の共有が大変。介護者と障害者のマッチングやボランティアのマンパワーをどう使うかが難しい。時間がさしせまってくる感じが焦りを生み出す。
- リーダーの役割の大変さ、むずかしさ。女性のリーダーがいなかった。3 階は女性の部屋にするので衝立や配慮が必要なこともあるから女性の視点が必要なので女性のリーダーも必要。自ら気が付いて動く人ばかりだったからよかったが、これが動かない人が多いと大変かも。
- 今回、障害がある人が少なかったが、多いとどうなるか。
- 食事はとれていたのですが、やっぱり非常食ということであまり食べれなかった。
- 避難所訓練が「楽しい」訓練を通して「楽しさ」の共有ができたらもっと普及するのではと思う。運営側は大変だが、避難所として借りた場所の大掃除を兼ねるなどアイデアがうかんだ。「遊び」を通じて避難者に担えるプログラムを考えておいてもよいかもしれない。
- ボランティア全員に身体介助などの仕方、注意点のレクチャーがあったら良かった。
- 参加者のプロフィールを全員で共有できる方法があったら良かった。

福祉事業所で一泊災害訓練

考察

１．障害者やその家族が困ったこと

ちゅうぶの利用者、研究会のメンバーのうち家族に障害のある方がおられるご家族が避難者役として参加した。避難者役として参加した障害者が困ったこととして、「暗くて移動しにくかった」「不安だった」という意見があった。また、実際の避難所では、日常の介助者からの介助を受けられない可能性もあるため、ちゅうぶの利用者は介助者の交代を一部行った。その準備として、ちゅうぶの利用者は事前に介護マニュアルを作成した。実際に介助を交代して見ると、「介護マニュアルがあっても介助をお願いすることが難しかった」、「初めての人に介助されると緊張した」という意見があった。そして、避難者役として参加した自閉症の方は、避難所にて物にぶつかる、走り出す等の不安行動が見られ、そのご家族は「周りと同じペースで行動できない」等といった困りごとが生じることが明らかとなった。

２．職員が困ったこと

ちゅうぶの職員 2 名、研究会メンバー1 名、合計 3 名がそれぞれの班のリーダーを担った。リーダーが困ったこととして、役割が集中し過大な負荷がかかったことが挙げられる。リーダーを担ったちゅうぶ職員 2 名は若手であり、ちゅうぶにおける通常業務でもリーダーを担当しておらず、指示を出せずにリーダー自身が動いてしまった。またリーダーからは、「障害者が就寝する場所を含めた避難所のデザインが難しい」や「支援の優先順位が難しかった」という意見が出されていた。

リーダーではない職員が困ったこととして、訓練中は部屋の電気は消し、ランタンで灯りを取ったため、「トイレ介護も手元が暗くライトが必要であった」という意見があった。そして、「聴覚障害のある方への手話も暗くて見えにくい」という意見もあった。また、車いすを利用している方のトイレ誘導について「通路幅も十分な広さを確保したつもりであったが、就寝している参加者を踏みそうになることがあった」という意見があった。実際の訓練を通して、通常と同じ支援においても、災害時には困難性が生じてくる様相が明らかとなった。

３．ボランティアとの協働について

ボランティアコーディネーター役は、ちゅうぶの職員のリーダー役が担った。ボランティアコーディネーター役はボランティア役に対して、初めに「介護経験の有無」と「特技」について聞き取りを行った。ケアの専門性を持つボランティア役の方は、障害者の介助・見守りを行った。ケアの専門性を持たないボランティア役は、炊き出し班にて調理を行うことや、段ボールベッドの解体等の避難所運営に関わる活動を行った。ボランティア役は指示された活動を行うことはできており、一般ボランティアが様々な活動が担えることが具体的に明らかとなった。しかし、ボランティアから提案すると言った主体性を発揮する様子は見受けられなかった。

４．避難所運営について

全体を通して、参加者同士は遠慮がちなコミュニケーションとなった。例えば、ボランティアは指示を待つ受け身の姿勢になってしまったこと、参加者も普段話す人同士で固まってしまう様子もあった。しかし、食事の際に温かい豚汁から安心感やおしゃべりが生まれた場面、障害者が炊き出し等の活動において積極的に役割を担おうとする場面、障害者の行動が参加者のほっとする笑顔を引き出すような場面等もあった。避難所運営の困難さも課題として浮き彫りになったが、その一方でうまく運営するヒントも得ることができた。

５．まとめ

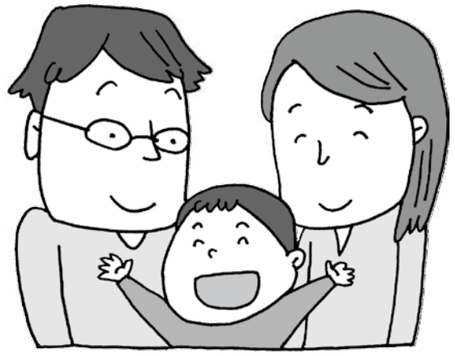
災害時のボランティアコーディネーションのみならず、障害者・難病者支援団体における避難所運営の具体的なノウハウについて、訓練等を通して経験を積み重ねていく必要性が明らかとなった。

第２章

こども支援

子どもは大人の不安を敏感に感じ取ります。
そんな時、幼児返りしたり、大人びたりと、「いつもと違う」様子をみせるかもしれません。

子ども支援には、保護者やご家族の支援も欠かせません。



こども支援

実践研究会

子どもたちの「災害ごっこ」を叱らないで。
回復の大切なプロセスなんです。

実践研究会【こども支援】の概要について

１．実践研究会の趣旨

（１）目的

研究会では、災害時におけるスペシャルニーズの一つとして、子ども支援活動に取り組む団体が被災した時の組織体制の立て直しや事業を開始する際の

・子どもを見守るスタッフの拡充
・ボランティア（プロボノ含む）等が担える活動の整理や態勢の作り方、その際に必要な視点
・上記を支えるための団体連携の在り方

について可能性や課題を明らかにすることである。特に大規模災害時には、どのような被害が発生し、そのための対策、外部支援の受け入れについての課題などについて話し合い、論点を整理することを目的とした。

（２）参加団体について

昨年度の研究会への参加団体や、本事業に関心を示した団体、大阪府内ですでに災害支援に取り組んでいる団体を中心として、実践研究会を組織した。

また、実践研究会の座長には、神戸親和女子大学教授の勝木洋子さんに就任いただき、事務局は大阪ボランティア協会が担った。以下は研究会に参加頂いた団体（50 音順）である。

・あわてんぼうワンちゃんとゆっくりカタツムリさんの会 ステップ・ステップ
・特定非営利活動法人さくらネット
・一般社団法人 72 時間サバイバル教育協会
・特定非営利活動法人 にしよどにこネット
・特定非営利活動法人 ハートフレンド
・社会福祉法人 大阪ボランティア協会（事務局）

２．各研究会の概要

今年度は4回の研究会と実践研修を2回開催した。各研究会の日時、場所、テーマは以下の通りである。

第５回実践研究会

日時：2017 年 9 月 19 日（火）18：00～20：30
場所：ＣＡＮＶＡＳ谷町　たたみコーナー
内容：本プロジェクトの趣旨説明、各参加団体の自己紹介および災害対策の経験や取組みの共有、2 回目以降の予定や内容の確認。

第６回実践研究会

日時：2017 年 11 月 7 日（火）18：00～20：30
場所：ＣＡＮＶＡＳ谷町　大会議室
内容：災害時の支援受援イメージを高めるため、タイムライン作成ワークショップを開催。実践研修に関する意見交換。

第７回実践研究会

日時：2017 年 12 月 19 日（火）14：00～17：00
場所：ＣＡＮＶＡＳ谷町　大会議室
内容：災害時の子ども、子育てを取り巻く、課題抽出ワーク。2～3 回目研究会の中間総括、実践研修の実施概要の確認。

災害時を想定した団体運営研修

災害時を想定した団体運営研修の実施。実践研究会に参加する団体のコアメンバーを対象として、第２回研究会で行ったシミュレーションワークを実施。

●ハートフレンド
日時：2017 年 12 月 7 日（木）19：00～21：00
場所：ハートフレンド事務所

●にしよどにこネット
日時：2018 年 1 月 20 日（土）14：00～16：00
場所：にっこり room 福町

第８回実践研究会

日時：2018 年 1 月 30 日（火）14：00～17：00
場所：エルおおさか　研修室 3
内容：実践研修のふりかえり、第 2 回・第 3 回のワークをベースにした統合のワークショップ、2018 年度研究会の確認。

第５回　実践研究会

参加団体概要、趣旨、目標の共有

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・勝木洋子さん（神戸親和女子大学）
・片山誠さん（72 時間サバイバル教育協会）
・河田のどかさん（さくらネット）
・徳谷章子さん（ハートフレンド）
・福田留美さん（にしよどにこネット）
・藤田由紀子さん、中川勝さん（あわてんぼうワンちゃんとゆっくりカタツムリさんの会 ステップ・ステップ）
・水谷綾さん（こども支援部会コーディネーター）
・岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア協会）

合計 11 人。

２．研究会の内容

事務局より、事業の詳細やねらいについて説明。各団体の自己紹介を含め、それぞれの実践や経験を共有。日々、子どもを支援する活動に取り組む団体として、災害発生時にどう動くかについて情報共有した。主な意見は以下の通り。

・普段、災害時に役立つスキルを身に着け、自助、共助できる人間になろうという「子ども向けのサバイバルキャンプ」を実際。大阪が被災したら、野外活動団体のネットワークと連携し活動する予定。
・子どもの環境をよくするためにソーシャルスキルを伝える活動などを実施。子どもに関係ある防災の講演会を開いて、少しずつつながりを作っている。
・東日本大震災の後は、区役所、社会福祉協議会と共催で被災地のママの声を聞く防災カフェを実施。被災地域での現在の役割は小学校の救護担当だが、昨年度の地域の防災訓練に参加し、まずは小学校区で不足していることをまとめる必要性を痛感した。
・全国の学校に出向いて、災害に備えるきっかけ作りをしている。全国小・中・高・大の防災教育日本一を決めるコンテストなども実施。
・地域の防災訓練に若い人が参加せず、あまり機能していない。そこで、5 年前に小学校と連携して子どもの防災訓練を開催。今後は、本研究会での学びを深め、子どもが動くと、地域の大人が動く』という流れを作りたい。大阪が被災したら、団体で寝泊りできる場所や物品の提供など、学校と連携しながら拠点を作っていきたい。

３．第１回実践研究会のまとめ

・団体としての備えを想定していなかったが、後回しにせず、早い時期に考えることが大事。
・「子どもにとって、遊びは生きることそのもの」ということを、もっとたくさんの大人に知らせたい。
・平時から様々な活動にいろいろな人が関わる機会を作ることも大事。団体が災害に関心を高めることが子どもを助ける近道になる。
・発災直後は、子どもにトラウマが起こるのは自然なことだということを広く伝え、反応があらわれても大丈夫と言える仲間を増やすことが大事。
・地震ごっこ、津波ごっこを大人に止められると、子どもが自分の気持ちを出せない。こうした遊びを通じて、子どもは自分の気持ちを整理していることを知らない大人が多い。

災害時の子どもの「居場所」としての避難所や拠点の運営の仕方を整理することを確認。災害時の団体のタイムラインや、どのような備えが必要なのかを検討し、子どもの環境を守るためのサポート体制や人材のあり方を明らかにすることを確認した。

第６回　実践研究会

災害時のタイムライン対応ワークショップ

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・勝木洋子さん（神戸親和女子大学）
・片山誠さん（72 時間サバイバル教育協会）
・河田のどかさん（さくらネット）
・徳谷章子さん（ハートフレンド）
・福田留美さん（にしよどにこネット）
・藤田由紀子さん（あわてんぼうワンちゃんとゆっくりカタツムリさんの会 ステップ・ステップ）
・水谷綾さん（こども支援部会コーディネーター）
・岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア協会）

合計 10 人

２．研究会の内容

災害時のタイムラインワークショップを通じて、

・「震度6強の地震が発生」したという想定のもと、各団体のタイムラインを書き出す。発災時の運営の観点から、団体として何に取り組まなければならないか、態勢づくりと地域支援のあり方をについて洗い出した。
・各団体の動きを比較することで、想定しなかったことや新しい発見に気づき、課題を整理した。

◆72 時間サバイバル教育協会
・自団体の強みは日本アウトドアネットワーク（JON）と普段から連携していること。
・この災害の場合、災害ボランティア経験者で対策本部をリサーチし、整理して情報を発信するだろう。
◆さくらネット
・全国の支援団体を結集するネットワーク（災害ボランティア活動支援プロジェクト会議（支援 P）の事務局の動きと「ぼうさい甲子園」のネットワークを生かし、学校の被害状況を 3 日以内に調査。学校再開に向けて 2 種類の活動が想定される。
・生活支援期には、後方支援も必要だろう。
◆ステップ・ステップ
・自分たちの団体では防災訓練は経験ないこともあり、身の回り、近所付き合いの自助の動きしか取れないのが現状だろう。
・災害ボランティアセンターと連携して、安否確認や活動の補助をするか。今はあまり想定できない。
◆にしよどにこネット
・発災時は委託施設が開所している時間なので、スタッフが安否確認、安全確保と避難所に誘導する。各施設の被害状況を確認。市役所への被害状況の報告などに取り組むだろう。
・スタッフの緊急会議を招集。修繕や復旧作業を、できるところから開始。
・区内のニーズについて、情報発信ができたらいい。
・発災後 1 週間～１か月程度で小学校が再開し、子どもを短時間でも預けられるようになったら、施設の開所時間を検討する。
◆ハートフレンド
・どこの施設も 2 人体制。安否確認と各施設の状況共有を。電話が使えないなら、どう共有できるか。
・コアメンバーが近くに住んでいるので、発災時に駆けつける理事を決めた。歩いて行ける施設は確認。
・ひろば事業はいつ再開できるのだろう。施設が緊急避難所になった場合の対応を考えられていない。
・本拠地には常駐するスタッフが必要だと気づいた。
・足りない物を貼り出し、近隣に発信したい。

３．第２回実践研究会のまとめ

今回のタイムラインのワークショップでは、災害支援の経験のある団体が取り組むであろう支援活動を共有できた。一方、災害支援の経験が少ない団体は、平時に避難訓練や防災訓練を実施しているにも拘わらず、被災時の団体運営という視点での備えは不足していることが確認された。必要な支援が時系列で把握できていれば、先の見通しも付けやすく、支援を受ける際のミスマッチも起こりにくい。平時にこの種のワークショップを行っておくことは有益である。

◇当日のワークショップの資料（一部）

◇実践研修のタイムラインワークの想定◇

■場面：団体ごとの発災後の運営態勢づくりと地域支援のあり方を想定する。
■災害概要：
◎上町断層帯を震源とした直下型地震が平日の午前9時半（通勤通学時間後）に発生。
◎震度６強の地震により、
・大阪市東住吉区内の家が半壊、全壊している。
・大阪市西淀川区内では一部川の決壊による床上浸水被害が発生、家も半壊している。
・大阪市外の府内市町村は、東部を中心に半壊エリアもいくつか発生している。
◎ライフラインは下記の通り。（※障害難病部会で使った想定を参考に設定しました）
－電力：災害発生から3日間は全面停止、のち徐々に復旧
－上下水道：災害発生から3日間は全面停止、のち徐々に復旧
－ガス：災害発生から1週間は全面停止、のち徐々に復旧
－電話：災害発生から3日間は優先回線以外不通
－道路：幹線道路は規制により緊急車両を除き全面通行禁止（徒歩、自転車は可）だったが、災害発生4日後から規制解除。

時期	団体の動きは（★事象想定と気づき★）	地域の状況
【フェーズ1①】 発災直後～3 日目 （緊急期）		・上記のダメージがある状態 ・避難所設置が始まる。 ・安否確認も難航する
【フェーズ1②】 4 日目～1 週間 （緊急期）		・災害ボラセンの設置が始まる ・外部支援団体の動き活発化 ・緊急物資に過不足が発生する
【フェーズ2】 1週間～1か月 （復旧期）		・最低ライフラインが復旧 ・店舗の稼働もスタートする ・2 週間後、町の動きは落ち着く
【フェーズ3】 1 か月～2 か月 （復旧期）		・学校がようやく再開 ・避難所の移転、縮小など動く ・仮設住宅が徐々に建ち始める
【フェーズ4】 2 か月以降 （生活支援期）		・避難所全閉鎖、完了 ・災害ボラセンの収束がスタートする。平時ボラセンに移行する。

■それぞれの団体の状況をまず考えながら、団体の行動予定を想定する：
- 各事務所は無事であるが、蛍光灯の一部垂れ下がり、窓ガラスもひびが入っている。発災直後は、利用可否の判断がつかないため、一時使用を休止。
- スタッフの状況は…
- 利用者の状況は…
- ボランティアの状況は…
- 団体の中で継続する事業は…
- 団体の中で止める（一旦休止する）事業は…

第７回　実践研究会

課題の抽出ワーク

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・勝木洋子さん（神戸親和女子大学）
・片山誠さん（72 時間サバイバル教育協会）
・福田留美さん（にしよどにこネット）
・藤田由紀子さん（あわてんぼうワンちゃんとゆっくりカタツムリさんの会 ステップ・ステップ）
・水谷綾さん（こども支援部会コーディネーター）
・岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア協会）　合計 8 人

２．研究会の内容

第 7 回研究会では、前回のシミュレーションワークをふりかえりつつ、「課題抽出と解決策創出」ワークショップを実施した。つまり、災害時に「遊んでほしい」など子ども自身がもつであろう希望と、「先の見通しが知りたい」など運営を担うスタッフがもつであろう希望の両方を洗い出した。またそれらの「希望」の解決策を洗い出し、「市民の力が生かせる解決策」と「専門性が期待される解決策」とに整理した。

ワークショップの構成は次ページのとおり。

＜出された主な意見＞

P30-31 の一覧にある出された意見の中で、「人」によって解決しうるものは以下のようなものが挙げられる。

◆災害時の子どもの希望と解決策

・希望：「一緒に過ごしてほしい、見守ってほしい」
　解決策：近所、地域の人、話し相手のボランティア
　→子＆親にとって：「見守り」という存在
・希望：「ゲームしたい、一緒に遊んでほしい」
　解決策：学生など、遊びが好きな人の存在
　→子にとって：遊びを通じて心理ストレスを軽減
・希望：「勉強したい、宿題をみてほしい」
　解決策：学習指導のボランティアなどの存在
　→子にとって：勉強の遅れや焦りなどからの解放
・希望：「休みたい、一人になりたい」
　解決策：第 3 のスペースのようなものの確保
→子＆親にとって：一人時間、子ども時間の重要性
・希望：「不安を言いたい、話し相手がほしい。友達に会いたい。親とゆっくり話したい」
　解決策：話せる大人、学生、専門家の存在
　→子&親にとって：弱音を出せる場
・希望：「紙おむつ、着替え、甘いものがほしい」
　解決策：物資支援している団体との連携

◆運営を担うスタッフの希望と解決策

・希望：「風呂に入りたい、温かいものを食べたい」
　解決策：物資支援ができる団体との連携
・希望：「スタッフが集まったり寝られる場所がほしい」
　解決策：環境を整える。支援団体と連携する
・希望：「先の見通し、子ども状況の確認、行政、学校の動き、避難所情報、物資情報を知りたい」
　解決策：地域や行政との連携や外部支援団体からの援助、連携を進める。
・希望：「当番・仕分け・片付け・備品の入れ替えや、記録をとれるスタッフがほしい」
　解決策：外部支援団体との連携
・希望：「発信をしたい」「情報環境を復旧したい」
　解決策：情報発信力のある団体からの支援連携

３．第７回実践研究会のまとめ

昨年度、障害者・難病者支援部会でも類似のワークショップを行ったが、それと比べて「専門性が期待される解決策」への意見は少なかった。基礎的なこどもへの関わり方や経験があれば、十分役割を担える可能性が指摘された。とくに団体運営においては、「行政・地域」「物資支援団体」「中間支援団体」との連携で解決したいとの意見が多く出された。

◇当日のワークショップの資料（一部）

◆災害時の困りごとに対する希望とその解決策ワーク◆

第2回のシミュレーションワーク前提要件を踏まえ、さらに解決策について、別のアプローチから考える。

(1)（前提であった）災害概要と団体の行動
◎上町断層帯を震源とした直下型地震が平日の午前9時半（通勤通学時間後）に発生。
◎時期は12月中旬（寒い時期）
◎震度6強の地震により、
・大阪市東住吉区内の家が半壊、全壊している。
・大阪市西淀川区内では一部川の決壊による床上浸水被害が発生、家も半壊している。
・大阪市外の府内市町村は、東部を中心に半壊エリアもいくつか発生している。
◎ライフラインは下記の通り。（※障害難病部会で使った想定を参考に設定しました）
−電力：災害発生から3日間は全面停止、のち徐々に復旧
−上下水道：災害発生から3日間は全面停止、のち徐々に復旧
−ガス：災害発生から1週間は全面停止、のち徐々に復旧
−電話：災害発生から3日間は優先回線以外不通
−道路：幹線道路は規制により緊急車両を除き全面通行禁止（徒歩、自転車は可）だったが、災害発生4日後から規制解除。

(2)こういった災害時、各団体の事業運営を立て直す、災害支援モードの取り組みに拡張するために
①上記の際に出てくる課題や困りごとを付箋に書き出す（とにかく、なんでもどんどん）
・子どもが直面する困りごと（ピンク）
・団体が運営する中で出てくる困りごと（黄色）
書き出す際、課題は「〜でありたい」という希望形で書くこと
②①を、専門性の高いものと一般的な対応でもできそうな領域2つに分類する。（15分）
（休憩）
③②に対して、「市民の力を生かせる」解決策を考え、付箋に書き出す（30分）
④当事者、専門家、市民の力で解決できることは何か、整理する。（30分）
⑤まとめ、ふりかえり（10分）

子どももメンバーとしての役割を

災害時のスペシャルニーズ支援事業【こども支援部会】災害時の困りごとに対する希望とその解決策ワーク

■こどもの困りごとに対する希望とその解決策

		市民の力を生かせる解決策	
		人・ネットワーク	環境（場、モノ、情報、仕組み）
災害時の困りごとに対する一般的な希望	親からの連絡を待てる見守りスタッフが欲しい	保育・見守り・話し相手などボランティア	
	一緒に過ごしてくれる（守ってくれる）大人がいてほしい		
	赤ちゃん帰りを認めてほしい		
	犯罪や誘拐から守ってほしい	地域の警備体制、巡視活動の強化	
	ゲームをしたい	ゲームが得意なボランティア	企業とコーディネートする機関
	遊んでほしい	・学生ボランティア養成プログラム ・学生ボランティアをつなぐ教職員	学生の傾向を把握しておく
	勉強を見てほしい		
	大声でも叱られない場が欲しい		避難所訓練でこども対応の取り入れ
	仲間と遊びたい	・保育士・児童館による支援	こどものあそび場（スペース）の確保
	一人になれる、落ち着ける空間が欲しい		
	親から離れ安心して遊べる場所が欲しい		
	安心して休める場所が欲しい		
	温かくて明るい居場所が欲しい		
	紙おむつが足りないから欲しい		企業や中間支援団体に物資が欲しいと発信
	着替えが欲しい		
	おやつ、甘い物が食べたい		備蓄の準備
	温かい食事が食べたい	・料理が得意なボランティア ・火を起こせるボランティア	炊き出し備品
	非常食のバリエーションを用意しておきたい		
	お風呂に入りたい	お風呂の情報を集めて掲示	
	邪魔者扱いされたくない、役に立ちたい、役割が欲しい	・こども支援経験ボランティアを募集 ・こどもの主権が分かる人を求める	こども専用の窓口の用意
	情報を知りたい		
	余震を止めて欲しい	「震災ごっこ」などに理解を示す姿勢	
	話し相手、理解者が欲しい	傾聴ボランティア	
	友達に会いたい	こどもの遊びを見守るボランティア	遊べる環境の設定
	友達の安否が知りたい	先生との連携	
	親や大人が笑顔でいて欲しい		親子で遊べたり話せる環境づくり
	親とゆっくり話したい、遊びたい		
専門性が期待される希望	親のイライラや不安をやわらげる場が欲しい	・親サポーターを増やす ・親の極度の不安に寄り添える専門家	
	温かい食事が食べたい	栄養士・調理士派遣	備蓄の準備
	非常食のバリエーションがほしい		
	「怖い」「不安」を言いたい、泣きたい	カウンセラー・セラピストの存在	
	親や大人が笑顔でいて欲しい		見舞金が迅速に届く（保護者の安定）
	親が不安な気持ちを安心して話せる	こどもの PTSD 理解者	安心して話せる場づくり
	レクリエーションできる人や大学生にメンタルケアして欲しい	レクリエーションコーディネーターの登録（手配）	
	アレルギー対応食が欲しい	アレルギーに詳しい専門家を探す	
	LGBT、SOGI の友達がいる	性的マイノリティの専門性のあるボランティア・NPO を求める	
	通訳が欲しい	通訳ボランティアを探す	

※趣旨が変わらない程度に、事務局で加筆修正した。

■スタッフの困りごとに対する希望とその解決策

		市民の力を生かせる解決策	
		人・ネットワーク	環境（場、モノ、情報、仕組み）
災害時の困りごとに対する一般的な希望	化粧をしたい	・企業にボランティアを呼び掛ける ・企業支援をつなぐ団体に依頼	
	スタッフも温かいものを食べたい	料理ができるボランティア	・物資支援のできる団体との連携 ・足りない物資を補充したい
	風呂に入りたい	地域のお風呂情報を集めるボランティア	
	水・食料・暖・明り・布団の用意が必要		
	スタッフが集まる・泊まる場が必要		
	自宅に帰りたい	・片付けのボランティアの協力 ・交代体制の応援	災害ボランティアセンターとの連携
	家族・友人の安否確認をしたい		安否確認のシステムの情報提供
	スタッフが休みを取れる（交代）	ヒーリング・アロマテラピーができるボランティア	違う環境に避難させる
	興奮状態のスタッフを鎮めたい		
	不安定なこどもに寄り添いたい	・幼児教育や福祉を先行する学生 ・保育経験のあるボランティア	災害ボランティアセンターとの連携
	赤ちゃんのお世話ができる人が欲しい		
	先の見通しが知りたい		地域、行政との連携
	ライフライン復旧情報を知りたい	地域の情報を集めるボランティア	
	避難所のこどもの状況を知りたい		
	震災前に関わりのなかったこどものことを調べて支援したい	民生・児童委員と協力する	
	地域の被災情報を集めたい	情報収集ボランティア	情報のプラットフォームを予め用意する
	他の団体や学校の動きを知りたい		
	公的機関や医療の動きを知りたい		
	避難所の情報を知りたい		
	避難希望者への対応をしてくれる人が欲しい	信頼できるキーパーソンにコーディネートしてもらう	
	電話当番・事務所スタッフが欲しい	地域のボランティアに頼む	
	物資仕分けのスタッフが欲しい	ボランティアに頼む	後方支援のできる団体との連携
	壊れた事務所備品を入れ替えたい	大工ボランティアを募る	
	施設片付け・修理を手伝ってほしい		
	ボランティアが欲しい	ボランティアセンターに依頼 地域の人を巻き込む	災害ボランティアセンターや支援団体との連携
	スタッフやつながりのある団体と連絡を取りたい		平時から緊急連絡網を作っておく
	活動資金を貯蓄したい	平時から寄付を募る	中間支援機関との連携
	支援（寄付）を受ける環境を整えたい		
	寄付・寄贈の記録を取りたい	・記録・整理・ファイリングボランティアの担当を決める ・地域の人を巻き込む	
	利用の記録・災害の記録を取りたい		
	失った資料、データを取り戻したい		
	サービスを必要とする保護者に知らせたい		
	SNS 等でリアルタイムに情報発信ができる体制にしておきたい	情報・ITC ボランティア	中間支援機関との連携
	情報環境を復旧し、発信したい		
	欲しいもの・こと、提供できるもの・ことなどを発信したい	物品情報リストを発信する	
専門性が期待される希望	ごみの山を捨てたい	過去のデータを持って交渉する	地域、行政との連携
	ケガの処置や病気の相談できたり、対応できる人がほしい	医療職とのつながりを持つ	チャイルドエイドの習得
	拠点の建物を直したい		・行政や中間支援機関との連携
	事業を再開する準備がしたい		リーダーとの話し合いの場づくり
	確実に外部に連絡できる電話が欲しい		中間支援機関との連携
	・行政の動きが知りたい ・行政担当とスムーズに連絡取りたい		地域、行政との連携
	電源が欲しい		地域、行政との連携 中間支援機関との連携

実践研究会（番外編）

団体ごとの防災タイムライン研修

●ハートフレンド

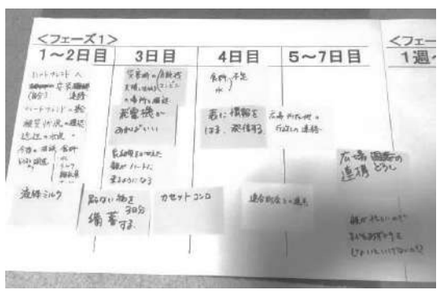
日時：2017 年 12 月 7 日（木）19：00〜21：00
場所：ハートフレンド事務所
参加者：団体理事 11 名
　　水谷綾、岡村こず恵、小林政夫

【ワークの中で見られた傾向】

・比較的早くから、事業を再開することをイメージした意見が多かった。
・外部支援を受ける必要性や、日々の防災シミュレーションの必要性などが確認された。一方で、地域の人の力を借りるという視点は弱かった。

【参加者の感想・気づき】

・現場を想定してのシミュレーションワークは、災害時にどう行動すればいいか、より深く考えられた。
・自分たちだけで頑張らなくていい。助けてもらえる方法・団体を知り、つながり、どんどん受け入れ、上手に付き合えばよいということを知れたので、「助けてくれる人には、助けてもらおう！」と思えた。



●にしよどにこネット

日時：2018 年 1 月 20 日（土）14：00〜16：00
場所：にっこり room 福町
参加者：団体スタッフ 10 名＋ステップ・ステップ 2 名
　　勝木洋子、水谷綾、小林政夫

【ワークの中で見られた傾向】

・団体運営における課題の洗い出しだったが、まずは自身や家族の防災という視点の意見が多くなった。
・そのため、外部とどういうやりとりが発生するか、外部の支援を受けるという発想の意見はあまり出なかった。

【参加者の感想・気づき】

・災害時に自分がどう動くか…は考えられたが、周りからいろいろ求められるかもしれない、普通の被災者とは違うように見られるかもしれないと、これまで思ってなかったことに気づいた。
・訓練をする前に、いつもの状態ではないというところから考える、という発想がなかった。それを考えながらワークをしたら、こんなにリアルな想定ができることがわかって、とてもよかった。

第８回　実践研究会

ワークの検証

１．参加者

参加メンバーは以下の通り（法人格は省略）

・片山誠さん（72 時間サバイバル教育協会）
・河田のどかさん（さくらネット）
・福田留美さん（にしよどにこネット）
・藤田由紀子さん（あわてんぼうワンちゃんとゆっくりカタツムリさんの会 ステップ・ステップ）
・水谷綾さん（こども支援研究会コーディネーター）
・小林政夫、萬浪侑子（大阪ボランティア協会）

合計 7 人

２．研究会の内容

第 8 回実践研究会では、①各団体のタイムライン防災研修の振り返り、②前回の課題抽出と解決策創出ワークの総括、③解決策の在り方について、団体事例をもとに検証した。

◇タイムライン防災研修について（ふりかえり）

にしよどにこネットでの研修について、次のような意見が出された。

・それぞれのスタッフの想定が把握できた。
・発災時は避難行動を中心にイメージしがちだが、研修を通じて子どもへの心理的負担もイメージできた。
・親子の居場所の確保など、前向きな意見が多く出された。
・子育て世代のスタッフが多いので、団体運営の前に「自分の家族のことが心配である」という正直な感想を出し合えたことは有意義だった。

メンバーの災害の備えに対する関心の高まりなどを受けて、このような実践に即した研修の有効性を確認した。

◇前回の課題抽出と解決策ワークの総括

前回の研究会で欠席だったメンバーの意見を加え、災害時に子ども自身が感じる困りごと（ニーズ）と、スタッフが運営について感じる困りごとを、それぞれ「希望」の形で洗い出した。

ここでは、P30-31 にある表をさらに細分化し、「平時（事前）に備えておくこと」と「発災時にしか対応できないこと」に分けて考察し、非常時への対応能力に差が生まれることを確認した。

団体運営に関しては、

・災害の種類や発災した時間帯によって、初動の動きや最初の 1 週間の動きに違いが出ること
・スタッフの通勤の可否による影響が大きいことから、その実態を踏まえたシミュレーションが重要であること
・団体運営におけるニーズでは、情報収集や発信、記録化の重要性など、防災研修で見落とされがちな項目があること

等が浮き彫りになった。

◇団体事例にもとづいたタイムラインと解決策ワーク

引き続き、にしよどにこネットを事例に、タイムラインにそってニーズを洗い出し、想定できる解決策について議論した。１つの団体に焦点を当てて、実際の対応策を考察すると、平時にこそ取り組める必要とされる研修項目やいつでもつながれるようなネットワークの大事さを共有することになった。

３．第８回実践研究会のまとめ

すべての回を通じて、子ども支援団体と、災害支援経験のある団体が意見を交わすことによって、今すぐ取り組める活動や、連携しながらこれから創り上げる企画など、様々な提案が出された。多様な災害ケースをイメージしながら協議し、今後につながる布石を打つことができた。

実践研究会の考察

日常の備えと災害時の支援・受援のポイント

１．子ども支援団体に不足しがちな日常の視点

（１）災害時の団体運営の視点

子どもの居場所づくりに取り組んでいる団体の多くは、定期的に避難訓練や防災訓練に取り組んでいる。一方、団体運営をどのように立て直すのかという視点で準備や訓練を行っている団体は少ない。

今年度の研究会や訓練では、災害時に何が起きて、どう対応するのかを考えるタイムラインワークショップを繰り返し行った。災害支援の経験のある子ども支援団体の参加者にとっては慣れた作業だったが、子ども支援団体の参加者にとっては初めて気づくことが多くある様子であった。

（２）子ども支援以外の専門性をもつ団体とのネットワークの必要性

今年度の実践研究会は、大きく分けて 2 種類の団体が参加していた。1 つは児童デイサービスや子育てひろばなど子ども支援を主なテーマとして活動する団体。もう 1 つは、こどもを対象に災害支援活動に取り組んでいる団体である。

両者が一緒にワークショップに取り組むことで、多面的な視点から課題や対策を検討することができた。また本事業とは別に、子ども支援団体が災害支援団体を講師に招いて研修をしたいという声も聞かれた。

うまく支援を受けるためには、日常から災害支援団体と付き合いを深めておくことが大切である。また災害支援団体にとっても、日常から支援対象となりうる団体との付き合いを深めておくことで、どのような課題が発生し、どのような支援を行えばいいのかを肌感覚でつかみ取れる意義がある。

２．災害時における支援・受援のポイント

（１）日常の支援者は、災害時にも子どもとその親をほっとけない

災害時は、まずは自分の命を守ることが先決である。次に考えるのは、家族の命を守り、生活を再建することであろう。しかし、平時から子ども支援に取り組む団体には、災害時にも利用者を中心として、子どもや親から助けを求められる可能性が高い。仮に運営している居場所事業を休止し、自宅に帰ろうとしても、その道中で顔見知りの親子に出会ったらどうするか。ワークショップ参加者は「ほっとけない」ことに気づき、覚悟を固めようとしていた。

また、子どもを支援するためには、その家族の支援も必要不可欠である。家庭環境が落ち着かなければ、子どもも落ち着かない。子ども支援に関わる人は、家族が抱える問題にも気づきやすい立場にいる。

（２）こども支援の専門家でなくても、できることは多い

研究会や訓練を通じて、災害時に子ども支援の専門性が必須という意見はそれほど多くなかった。むしろ大切なのは子どもに寄り添う視点や経験であり、子どもが子どもらしくいることを理解する姿勢である。それさえあれば、専門家でなくてもできることが多くあることが明らかになった。

さらに、団体運営の点で言えば、人・モノ・カネ・情報が圧倒的に不足する中、それを補填・拡充できるのは、同じこども支援の団体だけでなく、それ以外の専門性をもつ人や団体に期待できることが多くあることも確認できた。

３．まとめ

研究会などで得た知見として、次の 4 点をまとめる。

○子ども支援団体において、災害タイムライン研修は有効だった。その際、子どもの内面に起きることや、団体運営の課題にも着目する必要がある。

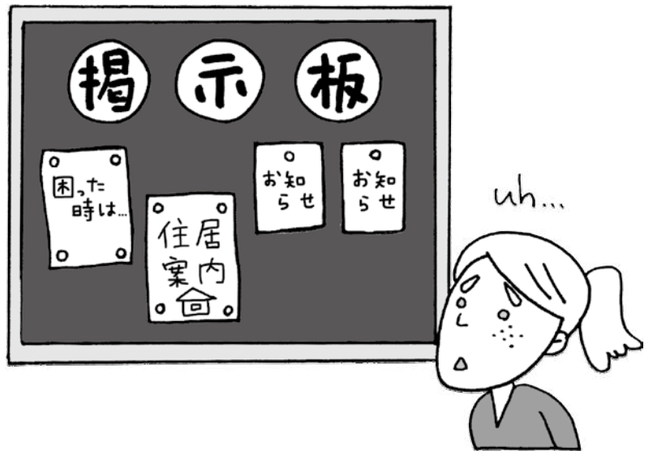
○災害時の子ども支援活動には、子ども支援の専門家だけではなく、専門性のないボランティアや、子ども支援以外の専門性をもつ団体に頼る部分が少なくない。

○子ども支援団体は、災害時にも支援に取り組まれることを周囲に期待されることが予測される。何より支援者本人が心理的に支援者であり続けようとする。

○子どもを支援するためにも、その親や家庭環境の状況を把握し、総合的に支援することが必要である。

第３章

外国人支援



多言語表示があるだけで、誰かを助けられるかもしれません

外国人支援

ヒアリング調査

ヒアリング調査の概要について

１．ヒアリング調査の前提として

既存の資料や関係者・団体からの情報収集から、災害時、外国人市民にどのような問題が発生し、誰が支援するのか？また、災害時の外国人支援について、本事業以外ではどのような取り組みと蓄積があり、どのような課題が残っているのか？ヒアリングを通して、現状を把握し、実践研究会の開催やアンケートの実施につなげていくこととした。

また、本事業の対象として、「災害時に外国人市民のスペシャルニーズを支える団体や人は誰か」について、外国人市民と直接の接点が多くあると考えられる日本語教室や多文化共生分野の NPO、エスニックコミュニティ等を仮定し、ヒアリング対象とした。

さらに、阪神・淡路大震災以降、多文化共生分野においては、多言語情報の提供や「やさしい日本語」による防災教育、避難情報の提供等の蓄積があり、国際交流協会の全国規模及び地域レベルでのネットワーク構築や多文化共生マネージャーの人材育成もなされてきていることから、こうした動向についてもヒアリングを通して把握することとした。

２．ヒアリング調査概要

◎目的：それぞれの立場から外国人支援に取り組む団体に、災害時の支援活動や対応の現状や課題認識を確認すること。

◎日程：2017 年 5 月～11 月

◎調査者：岡村こず恵、小林政夫、萬浪侑子、丸山敏夫、藤原麻佐代、河合将生

◎調査方法：訪問聞き取り調査

◎災害の想定規模：ヒアリングを行うにあたり、対象とする大規模災害の想定を、以下の通りとした。

≪災害の規模≫大阪府内全域が被災する広域大規模災害で、津波被害や震度 6 以上が想定される地震災害（南海トラフ巨大地震、上町断層帯地震などの直下型地震など）及び、一級河川の氾濫、広域土砂災害を伴う風水害。

≪被災の対象期間≫災害の対象期間は発災直後から仮設住宅等における生活復旧期。

◎対象と調査項目：下記①②③④の 6 団体。

①災害時の外国人支援の状況について、その全体像や現状と課題、先進事例等の把握

対象：一般財団法人ダイバーシティ研究所

調査項目：災害時の外国人支援の状況について、外国人支援や多文化共生に取り組む団体の災害についての認識、緊急時の対策の現状把握、災害時の外国人支援の先進事例、今後、ヒアリングすべき関係者や団体 等

②行政における外国人支援の状況

対象：大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課

調査項目：大阪市における外国人の状況、災害時の外国人支援に関する制度や施策、各区における取り組み、識字・日本語教室における防災の取り組み　等

③国際交流協会における外国人支援の状況

対象：　公益財団法人大阪府国際交流財団、公益財団法人大阪国際交流センター

調査項目：国際交流協会における災害時及び平時の外国人支援の状況、日本語教室やボランティアグループを運営する立場からの視点、ボランティアの状況、活動内容　等

④識字・日本語教室における外国人支援の状況

対象：　出来島識字・日本語交流教室、特定非営利活動法人市岡国際教育協会

調査項目：日本語教室における外国人学習者の状況、災害時及び平時の外国人支援の状況、ボランティアの状況　等

現場・実践者からの視点①（ヒアリング調査結果）

一般財団法人ダイバーシティ研究所

１．災害時の外国人支援の全体像について

（１）災害時対応のこれまでの流れ

阪神・淡路大震災を契機に「多文化共生」をキーワードとした活動が広がり、2004 年の新潟中越地震では長岡市が多文化共生センターや東京外国語大学等と連携して「避難所表示シート」「メール配信用文字情報」等による多言語での情報提供が進展。災害時対応のツール・仕組みの整備がなされ、総務省「多文化共生の推進に関する研究会（2005-2006 年度）」につながった。2007 年の新潟中越沖地震では柏崎市に「災害多言語支援センター」が設置され、各地の国際交流協会や NPO からスタッフを交代で派遣し。全国的なネットワークでの対応へと進化。自治体国際化協会「災害時における外国人被災者支援のあり方検討会（2008 年度）」につながった。2011 年の東日本大震災でも仙台や茨城でセンターが立ち上がった。外国人集住地域での大規模水害だった 2015 年の常総水害では、避難所巡回活動と連携した外国人支援が行われたが、県域を越えた連携や日頃からのネットワークづくりの重要性を再認識するものとなった。2016 年の熊本地震では多言語支援センターが設置されたほか、熊本市国際交流振興事業団が指定管理で運営する国際交流会館が熊本市の「外国人対応避難施設」となり、多言語での情報提供の他、食事や物資の提供でも外国人に配慮のある避難所運営がなされた。

（２）問題意識

スペシャルニーズに対してボランティアが対応することは簡単ではないと思われる。事前にトレーニングを受けた人たちが、被災地でのスペシャルニーズに対していち早く派遣される仕組みが必要である。また、そうした人たちが動くことができる「立場」を整備することも重要だ。例えば、中越沖地震の際は、新潟県が災害時多言語センターの設置主体となることで、スムーズな避難所巡回が実現できた。現状では多言語支援センターが地域防災計画に明記されていない都道府県も多く、初動の体制整備に時間がかかってしまう。将来的には「災害救助法」での派遣として、費用負担や立場の明確化を進めるのが望ましい。また災害は広域で発生するので、支援センターは都道府県で設置して市域を超えて活動することができるようにしたい。

外国人支援については、通訳・翻訳の能力のほか、入国管理法や異文化対応の知識も必要。2006 年度から自治体国際化協会で養成・認定している「多文化共生マネージャー」はそうした知識を持つ人たちのネットワークとなっており、現在 450 人を越えるマネージャーが災害に備えた訓練や研修、相互派遣のための協定づくり等に全国各地で活躍している。

（２）制度や施策の動向

総務省では 16 年秋に「情報難民ゼロプロジェクト」を立ち上げ、高齢者と外国人を主な対象に「情報難民をなくす」ことを推進している。17 年度には「災害時外国人支援情報コーディネーター」制度の検討会を立ち上げ、人材育成と派遣のスキームを整備している。18 年から総務省でコーディネーター研修が始まる予定。また訪日外国人という観点では、奈良県で観光施設を災害時に外国人向けの福祉避難所とすることを決めるなど、熊本での経験を活かした対応も始まっている。

（３）地域の拠点

エスニックコミュニティはエスニシティごとにちがいがある。教会や食材店、レストラン、外国人学校が災害時には避難先や情報拠点となる。多文化共生マネージャーはそうした地元情報を把握している。また日本語教室が核となることも多く、兵庫県は県内市町村で日本語教室空白地域をゼロにすべく取り組んでいる。

２．課題と今後の展望

災害時対応を「個人の頑張り」に終わらせず、行政と連携したしくみにしていく必要がある。また少子化や外国人の増加など、地域の変化を見据えたニーズ把握と、支援の全体像を描ける人が求められている。

（話し手）田村 太郎さん
一般財団法人ダイバーシティ研究所代表理事
http://www.diversityjapan.jp/

現場・実践者からの視点②（ヒアリング調査結果）
大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課

１．大阪市の災害時の外国人支援の取り組み
（１）地域防災計画と地域防災アクションプラン

大阪市では、「地域防災計画」並びに「大阪市地域防災アクションプラン」に基づき、外国人に対して、日頃から防災知識の普及・啓発を行い、災害時行動力の向上に努めている。また、災害時の多言語による地震情報や災害情報・安否情報・被災情報提供など、災害時における外国人への支援策の充実を図る、としており、多言語の情報提供（通訳・翻訳）は公益財団法人大阪国際交流センターに「災害時多言語支援センター」を設置することとしている。また、各区には「災害ボランティアセンター」が置かれることから、災害ボランティアセンターを通して外国人支援を担う形を考えている。「災害時多言語支援センター」は、他の自治体とも連携する協定があり、全国区では自治体国際化協会と、近畿地域でも地域国際化協会の連携協定がある。

（２）外国人市民のニーズ把握と情報提供

大阪市は「識字・日本語教室」の充実が特徴であり、外国人市民との窓口となっている。平成 24 年度（2012 年度）から「多文化共生の場づくり、人づくり推進事業」を開始し、平成 28 年度（2016 年度）から「多文化共生サポーター」の養成を行っている。多文化共生サポーターは「自発性」をベースとした緩やかな形とし、定例の集まりを月 1 回のペースで行っている。1 年目に入門講座を実施しながら育成を行い、2 年目に活動支援を経て、3 年目には自主的な活動を側面サポートしていく。事業自体の展開を 3 ステージに分け、1st ステージでは「情報交流の場づくり研修」を地域の識字・日本語教室で実施し、外国籍住民を取り巻く状況や大阪市の外国籍住民施策の概要とこれまでの事業内容の説明を行い、識字・日本語教室やエスニックコミュニティの「場」としての可能性を検討したり、行政と外国籍住民、地域住民との間の橋渡し役の必要性、今後の活動について意見交換を行っている。また、9 言語でアンケートを実施した。現状はまだ全区での実施にいたっていない。2nd ステージでは外国籍住民への「やさしい日本語」による防災学習会等を実施する。区役所の防災担当と連携し、出前講座として区役所職員が講師となり、やさしい日本語で防災に関する基本的なことを学ぶ。また、「やさしい日本語有志の会」（京都市）等に来てもらい、多文化共生情報交流の場づくりフォローアップ研修も実施する。また、年に 1 回、このような取り組みをしている識字・日本語教室や多文化共生サポーターとの情報交換の場作りをしている。3rd ステージでは、最終的に地域での多文化共生プラットフォームづくりにつなげていけたらと考えている。

２．日本語教室の運営体制や学習者の状況
（１）日本語教室の学習者

防災学習会などの取り組みに熱心な日本語教室でも、外国人参加者が少ないという現実もある。学習者は日本語を学ぶ目的で来ているため、それ以外の取組みへのモチベーションが高くない場合がある。日頃の日本語の学習につなげきれていないという面もある。

（２）ボランティアで支えられる教室運営

日本語教室自体の規模も体制もさまざま。教室運営を担うボランティアの担い手が足りておらず、高齢化や固定化しつつあるところも課題。十分な組織的運営をされている教室は多くない。日本語学習者の流動性も難しさの一つ。1 年たったらメンバーは変わる。

（３）外国籍住民の情報源やネットワーク

外国籍住民の情報源としては、エスニックレストランや食材店、教会など。アンケートの実施では協力を依頼した。多文化をテーマとした NPO が協力してくれている。西淀川区では子育て系の NPO も協力してくれている。韓国・朝鮮籍の人々は組織的な動きがしっかりしている。中国籍の人たちについては、関西全体でのコミュニティは比較的わかるが地域でのコミュニティが十分に把握できておらず、ベトナム人は技能実習生や留学生が多く、企業組合や領事館へのアプローチも必要となると考えている。フィリピン人コミュニティへの対応も今後重要。今後の課題として、定型的な形・仕組みとともに、時代の変化の中で対応していく人材が求められる。

（話し手）田中 聡さん
大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課

現場・実践者からの視点③（ヒアリング調査結果）
出来島識字・日本語交流教室／大阪市西淀川区

１．地域における日本語教室の運営体制と外国人支援の取り組み状況
（１）日本語教室の運営体制について

出来島識字・日本語交流教室は、大阪市西淀川区で小学校の教室を活用した大阪市の生涯学習ルームとしての「地域識字・日本語交流教室」の一つ（大阪市内 15 教室）であり、大阪市教育委員会が所管する日本語教室の一つでもある。生涯学習ルームでもあるため、文化活動などとあわせて日本語教室も開催されている。教材などは申請して使用できる予算もあるが、日本語を教える担い手は全員ボランティアであり、学習者との交流の機会である「ティーパーティ」などでのお菓子やお茶代をはじめ、カンパでお金を出し合って運営に充てることも現実的には多い。

（２）日本語教室における外国人支援の取り組み状況

日本語教室の開設当初、「日本人の友達になってください」「仮に 0 人になっても継続してやってください」とのスーパーバイザーの言葉にもあるように、友人と接するような関わりに特徴がある。日本語教室はマンツーマンで教えるのを基本としているが、学習者である在住外国人や技能実習生などの増加に伴い、グループでの対応をしたりする場面もあり、ボランティアが足りないくらい多忙。また、日本語を教えるだけではなく、ついでにいろんな相談に乗るなど、外国人の生活全般のサポートを結果的には行っている場面も多い。

（３）日本語教室に参加する外国人について

技能実習生や企業の研修生は 3〜5 年の日本の滞在期間が多く参加状況は人による。半数くらいは頻繁に教室に来ているが、熱心な企業は、「日本語教室に行きなさい」と企業担当者が言ってくれるため、継続的にグループで参加する傾向にある。各回で 25 人くらいの参加者がいる。

（４）地域での外国人支援の仕組みについて

大阪市西淀川区では、「外国人サポーター」を区が募集し 10 人近くが登録されている。この取り組みが大きく、地元企業や地縁団体などの地域資源とつないだり、フィリピン人コミュニティやブラジル人コミュニティ、そしてモスクのあるイスラムコミュニティのキーパーソンをつなぐ役割を果たしている。例えば、毎年 6 月に開催している多文化フェスティバルである「フェスタジェニーナ」ではイベントのサポートを行ったり、日常生活では、地域のお店の掲示物に QR コードを活用して多言語情報の発信を行ったりしているが、外国人サポーターはその翻訳などを担っている。こうした活動もボランティアに支えられている。外国人サポーターに加え、エスニックコミュニティのキーパーソンの存在も大きい。日本語教室のことをよく知っていて日本語が堪能な方が多く、外国人サポーター同様、外国人と日本語教室をつなぐ役割にもなっている。

２．災害時／緊急時に向けた対策の現状、日本語教室における外国人支援の可能性について
（１）緊急時の対策について

災害時には日本語教室で使用している教室が避難所になる。同じ小学校には、地区の災害対策本部が置かれるため、その点はスムーズで安心。大阪市のダイバーシティ推進室と連携した防災学習を行ったり、西淀川区役所と密接に連携して防災訓練を実施（日本語教室の学習者 20 人が参加）。区の広報誌『きらり・にしよど』で「防災マップ」で情報発信を行ったり、西淀川区の防災担当が冊子を作成。前回作成したものにフィードバックをするなどして、新しい冊子ができた。研修も行って啓発に取り組んでいる。他の区にもこうした連携の取り組みが広がっていけば良いと思っている。

（２）外国人の災害に対する意識について

意識はあり関心も高いが、もっと「防災」「地震」という言葉に関心をもってもらいたい。地震に限らず、台風など風水害に対しても同様。警報が出て教室がない場合も、そうした情報はなかなか行き届かないため、福留さん自身が学校の前に立って、教室がないことを伝えることもある。

（話し手）福留 まさ美さん
出来島識字・日本語交流教室コーディネーター

現場・実践者からの視点④（ヒアリング調査結果）

公益財団法人 大阪府国際交流財団

１．災害時／緊急時の外国人支援の取り組み

（１）体制について

大阪府国際交流財団の組織体制は、職員が現在 16 人おり、府県の国際交流協会の中では大きな方。大阪府からの出向者が 3 人、その他は嘱託職員。今後、出向者は減らす方向にある。「多文化共生マネージャー（通称タブマネ）」取得者は 3 人（2017 年度に 2 人取得）。

（２）災害時の外国人支援の取り組み

災害時の外国人支援は、大阪府との協定に基づき「大阪府災害時多言語支援センター」を設置・運営（センター長 1 人のもと、情報班 2 人／大阪府職員、多言語支援班 5 人／大阪府職員と OFIX 職員、相談班 2 人／大阪府職員と OFIX 相談員、調整班 2 人／大阪府職員と OFIX 総務課職員で構成）するほか、同運営のための訓練の実施、OFIX 災害時通訳・翻訳ボランティア登録制度の運営、災害時通訳・翻訳ボランティア「なるほどガイド」の作成、災害時通訳・翻訳ボランティア研修、高等教育機関向け防災ワークショップの開催、市町村国際交流協会と連携した防災訓練や防災研修等の実施、「堺留学生会館オリオン寮」での留学生のための総合防災訓練等を行っている。

地域国際化協会の近畿ブロックである「近畿地域国際化協会連絡協議会」では、「災害時における外国人支援ネットワーク近畿ブロック研究会」を定期的に開催する他、共催事業として、大規模災害の発生を想定して避難所指定の国際交流協会で防災訓練を実施したり、大阪国際交流センターとともに「災害時多言語支援センター設置・運営訓練」も実施している。

２．課題と今後の取り組み

（１）ボランティアの裾野の拡大と更なるスキルアップ

今後の課題認識として、府内に居住するボランティアは被災者にもなる可能性もあり、実際動けるかという懸念もある。近畿圏や全国のネットワークで助け合う必要があると考えているが、まずは登録ボランティアの人数を増やすことが必要だと考えている。そのために大学へのアプローチ（包括連携協定を結んだり）をしている。留学生が「支援される側」から「支援する側」になっていくことができればと考えている。さらに、ボランティアの中でボランティアリーダーになる人材の育成も必要。ボランティア初心者に対して、入門編の講師になれるような人材を期待している。また、ボランティアの更なるスキルアップも必要。通訳・翻訳ができることに加え、防災の十分な知識があれば、いざという時により効果的な活動ができる。

（２）広域の国際交流協会としての役割

「広域」をカバーする国際交流協会としての役割を果たすことが求められている。基礎自治体の国際交流協会との連携は、OFIX で把握している情報等を、会議を通して共有したり、どんな役割が求められているかを意見交換しながら再検討していく必要がある。各国際交流協会では、ボランティア人材を確保しているところもあるが、相互に人材を融通し合うような仕組みはない。また、必要なニーズ把握についても同様。避難所運営についても各現場で主体や運営方法等も多様な中、どのような準備やいざというときの対応が必要か、広域をカバーする国際交流協会だからこその役割を模索していきたい。

（３）全国規模や近畿圏、行政内の連携と仕組み作り

自治体国際化協会による全国規模のもの、地域国際化協会の近畿ブロックなど仕組みづくりは進んできている。一方で、当事者である外国籍住民の日常の情報源の把握やニーズ把握はまだまだ十分ではない。行政内部の、保健や子ども支援分野、教育分野等との連携が必要。当事者のニーズ把握では、日本語教室が窓口として重要だと考えている。発災時に情報を求めて行政のウェブサイトにアクセスが集中してしまい、結果、ホームページがパンクしてしまうような事態も想定される。円滑な情報提供のため、例えば、浜松国際交流協会では、スマートフォンを活用した情報発信事業を先進的に行っているなど、そうした先行事例に学びながら、検討を進めていきたい。

（話し手）小髙將根さん
公益財団法人大阪府国際交流財団　理事長

現場・実践者からの視点⑤（ヒアリング調査結果）

市岡国際教育協会 市岡日本語教室／大阪市港区

１．地域における日本語教室の運営体制と外国人支援の取り組み状況

（１）日本語教室の運営体制について

もともとは市岡高校定時制廃止の反対運動からはじまり、「夜に学ぶ灯を消すな」という精神のもと、日本語教室が発足した。1996 年に市岡高校の会議室等を借りて日本語教室を始めた。2010 年からは港区コミュニティ協会（現在の名称は大阪市コミュニティ協会港区支部協議会）との共催となり、会場を港区民センターに移す。

運営や日本語を教える役目はボランティアが担っており、約 80 人のボランティアが登録している。そのうち各回の教室に参加するのは 60 人程度。また 10 人ぐらいが教務や班長などの運営を担っている。

ボランティアのうち、毎年 10 人ぐらいが会を去り、新たに 10 人ぐらいが加入している。それほど入れ替わりが激しいとは感じていない。

（２）日本語教室における外国人支援の取り組み状況

毎回平均すると 40 人前後の外国人が学習者として参加している。ボランティア、学習者を 5 つの班に分け、各グループのコーディネーターがボランティアと学習者をマッチングして、マンツーマンで日本語を教えている。グループの人数がそれほど多くないので、グループ内で人間関係が育まれている。

（３）日本語教室に参加する外国人について

港区に限らず、大阪市内全域から外国人が集まっている。ウェブサイトで見たり、既存の学習者が連れてくる場合もある。ほとんどは口コミで来ている。参加者の入れ替わりは激しいが、1 年以上続ける人も多い。長い人は 20 年以上も来ている。

また、教室が終わるころにやってきて、他の学習者といっしょに食事に行くような外国人もいる。いい意味でコミュニティの基盤になっている。

（４）行政との関係について

行政主導で設置された日本語教室ではなく、完全に民間で立ち上げた日本語教室のため、行政との関係がそれほど強くない。区役所や社協とは良好な関係である。災害時のことを考えても、もう少し行政との関係を強化する必要があると考えている。

２．災害時／緊急時に向けた対策の現状、日本語教室における外国人支援の可能性について

（１）災害に対する意識について

災害時に募金活動をしたりしているが、それだけでは防災意識にはなかなかつながらない。

ボランティア研修が年数回あり、防災など社会問題についても研修をしたいと考えている。しかしボランティアメンバーに希望を聞くと、日本語の指導方法について学びたいという声が多く、どうしても目の前の課題である日本語指導が優先されてしまう。

また、生活者として暮らしていくための、外国人学習者向けの講座も開催している。昨年（2016 年）はゴミの出し方教室を環境局の協力で行った。2017 年は自転車の交通ルールを中心に交通安全教室を港警察の協力のもとで実施した。防災に関する講座も検討しているが、まだ実現にはいたっていない。

（２）災害時における外国人支援の可能性について

もし災害があれば、外国人学習者から個人的につながりのあるボランティアに連絡があると思う。それぞれのボランティアが個人的に情報を提供したり、相談にのったりできる。また、出身地域ごとのキーパーソンとなれる人たちを掌握しているので、彼らを通じて情報を提供することは可能である。

また、日本語教室を開催している港区民センターが避難所になれば、そこでの外国人支援窓口を手伝う可能性はある。ボランティアでやっている組織なので、あらかじめ役割を与えて災害時に責任を果たすような位置づけには向いていないが、ボランティアのうち動けるメンバーが特技を生かして支援を行うことはできる。地域につながりの深い人、さまざまな職業経験上の特技を持つ人、外国語に堪能な人等がメンバーにいるので、それらの特技を生かせると思う。

（話し手）札葉 正隆さん
市岡国際教育協会　理事長

現場・実践者からの視点⑥（ヒアリング調査結果）

公益財団法人 大阪国際交流センター

１．災害時／緊急時の外国人支援の取り組み

（１）体制について

（公財）大阪国際交流センターの体制は 15 人。役員 2 人、プロパー4 人、契約職員 9 人。災害時担当者は梅元課長のもと 3 人であり、それだけで災害時多言語支援センターを運営するというのは現実的には厳しい。災害時だけでなく日常のボランティア事業担当はプラス 2 人（合計 5 人）の体制。

（２）災害時に外国人が直面する課題と国際交流協会としての対応

災害時に外国人が直面する課題について、平成 26 年（2014 年）8 月に西淀川区をモデル区として取り上げ「外国人の防災意識調査」を実施した。災害時の外国人支援については、「初動対応期」「避難生活期」「生活再建期」にわけて、対応を整理している。初動対応期における情報伝達では、自治体国際化協会ウェブサイトからダウンロードできるように多言語シートがツールとして用意されており、それを活用したり、「やさしい日本語」を活用したりしながら対応する。避難生活期では避難所巡回を想定しているが、i-house 職員も被災し、大阪市外在住者がほとんどでもあるため、ボランティアが居住地域（区単位）で活動できるような仕組みが必要であると考えている。※区内版ミニ多言語支援センター（仮）の設置

災害時の外国人支援事業は、日常の多言語相談等の延長にある。（公財）大阪国際交流センターの災害時の外国人支援事業としては、上記の他、災害時多言語支援センターの設置・運営（大阪市との災害時における外国人市民支援に関する協定）が基本となる。災害時多言語支援センターの設置・運営に対しての研修やシミュレーションなどは行われており、仕組みとしてはまとまっているが、実際の運営がこれでできるのか、当事者の外国籍住民のニーズに対応できるかは未知数。

（３）活動を担うボランティアの状況

通訳・翻訳ボランティアの登録は平成 28 年度 246 人（のべ 337 人）あり、2 割くらいがアクティブな登録者。通訳・翻訳ボランティアの中で災害時も活動を希望する人を別途登録しており、平成 28 年度は 81 人。しかし、研修会に参加するのは 2〜3 人にとどまる。この点が課題。ボランティアは 1950-90 年生まれと幅広く、20 代から 40 代も一定数いることが特徴。

（４）区役所や地域社会との連携

区の状況や外国人住民の状況の違い（集住・散住）により、各区の外国人対応の状況はまちまちである。

特徴的な取組みとしては、留学生への働きかけ（＝担い手として期待）がある。2016 年度には関西外語専門学校と連携した防災の取組み、南森町にある留学生寮（54 室）では地域自治会と合同での防災訓練と交流会などを行っている。外国人はいつも助けられる側であるという考えから、助ける側になり、多言語支援だけでなく地域で活躍する存在となることを期待している。しかし、地域の防災訓練に参加する住民がまだまだ少ないという課題もある。そのため、地域の中では、外国人の支援より日本人の状況把握が優先という意見もあり、多文化共生という観点では意識の壁もある。

２．今後の課題

外国人コミュニティとのつながりはまだまだ弱く課題の一つ。そのため、「外国人コミュニティ連携事業」を立ち上げ、先輩在住外国人の活躍や外国人コミュニティのプラットフォームの構築をめざしている。この点では、ECC 社会貢献センターや大阪日本語教育センターなどと連携し、外国人が母文化を紹介する事業等を入り口として実施しながら進めている。また外国人が普段参加している地域の日本語教室は、ボランティアとの関係も深く、災害時に果たす役割は大きい。しかし、（公財）大阪国際交流センターの日本語教室事業は、他の教室に比べて、地域に根ざすというより、幅広い地域から受講者も教える側も集まってきているため、その関係性構築については課題が多い。

（話し手）梅元 理恵さん　公益財団法人大阪国際交流センター国際交流課長、植松 夕紀子さん　同事業担当主任　http://www.ih-osaka.or.jp/

ヒアリング調査の考察

外国人支援の重層的な形態　〜行政・国際交流協会の役割と仕組みと、地域拠点としての日本語教室とボランティアの役割と可能性

１．ヒアリング結果から見えてきたこと

（１）阪神・淡路大震災以降の外国人支援の蓄積

一般財団法人ダイバーシティ研究所の田村太郎代表理事へのヒアリングでは、阪神・淡路大震災以降の災害時の外国人支援の全体像について確認をするとともに、外国人支援の担い手について、求められる役割や立ち位置、能力等についても今までの経験からコメントを得た。同氏からは、「外国人支援については、通訳・翻訳の能力、在留資格の問題（知識）、異文化対応の知識が必要」であり、「多文化共生マネージャー」の仕組みが一つの形になっていること、その所属先である行政や国際交流協会がその地域及びネットワーク（全国及び地域）で果たしている役割についても、あらためて整理をすることができた。

一方で、「よりコミュニティレベルの地域の拠点という観点では、多文化共生マネージャーと同様に、キーパーソンとつながりをもち、外国人市民当事者により近い立場の存在として、日本語教室が核となる」との指摘があったことが、その先のヒアリング及び研究会での議論で、地域拠点としての日本語教室及びそのボランティアの果たしている役割に焦点をあてることにつながった。

（２）地域の拠点としての日本語教室及びボランティアの可能性

地域の拠点としての日本語教室の役割や外国人コミュニティやキーパーソンとのつなぎ役など、ボランティアの可能性への言及は、大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課の田中聡さんや国際交流協会へのヒアリングからも同様の指摘があった。一方で、教室を担うボランティアの高齢化、固定化、確保の課題や、組織体制の脆弱さ、規模も体制もさまざまであること、日本語学習者の流動性も難しさの一つであることなど、日本語教室の現状についても知るきっかけとなった。大阪市では「識字・日本語教室」の充実が特徴であり、外国人市民との窓口となっていることから、識字・日本語教室や区役所と連携して、平成 24 年度（2012 年度）から「多文化共生の場づくり、人づくり推進事業」を立ち上げ、「やさしい日本語」による防災学習会や多言語アンケートを実施しており、外国人市民の災害への認識や具体的取り組みから、「災害時に外国人市民のスペシャルニーズを支える団体や人は誰か」という問いを掘り下げていく上で大きな示唆を得た。

さらに、出来島識字・日本語交流教室の福留氏へのヒアリングでは、地域における日本語教室の現状と区役所と連携した防災の取り組みについて具体的事例を知ることができた。また、日本語教室に関わるスタッフ（日本語教師）は殆どがボランティアであり、日本語を教えるだけではなく、ついでにいろんな相談に乗るなど、外国人の生活全般のサポートを結果的には行っている場面も多く、友人と接するような関わりに特徴がある点は、「時代の変化の中で対応していく人材が求められる」。との田中さんのコメントと合わせてボランティアだからこその役割と可能性を実感するものであった。

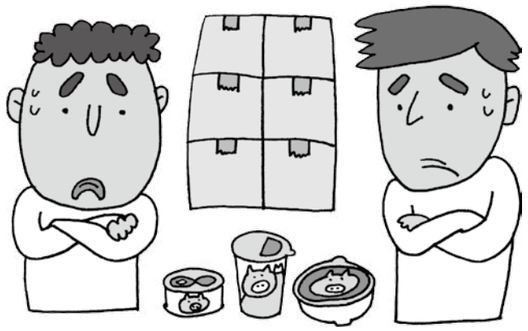
（３）多言語情報提供の拠点としての国際交流協会

田村さんや田中さんのヒアリングでも言及があった災害時の多言語による情報提供をはじめとする外国人支援について、大阪府国際交流財団と大阪国際交流センターへのヒアリングからその具体的な事例と現状と課題、災害時多言語支援センターの設立と運営、その訓練等の実施について学ぶ機会となった。大阪府国際交流財団は、「広域」をカバーする国際交流協会としての役割や大阪府内及び近畿圏との連携について、大阪国際交流センターは市レベルの国際交流協会としての役割と、区役所や留学生、地域コミュニティと連携する形での取り組みについて、その取り組みの現状と課題認識について学ぶことができた。なお、地域レベルの国際交流協会の役割や事例については、研究会を通して把握することとした。

第 3 章　外国人支援

外国人支援

実践研究会



アレルギーや宗教上の理由などで
救援物資が食べられない人もいます

実践研究会【外国人支援】の概要について

１．実践研究会開催の趣旨

（１）目的

外国人支援分野は、阪神・淡路大震災以降、国際交流協会を中心として多言語支援センターの設置や多言語情報支援システムの構築、災害時に協力し合える全国的なネットワーク形成、地域における多文化共生を推進する「多文化共生マネージャー」の育成、防災訓練の実施など、他分野に比べて災害支援の取り組みが進んでいる面も多くある。

一方、茨城県常総市の水害の際、常総市にはブラジル人が多く住んでおり、サロン活動なども行われたが、被災後の居場所がなく、「日頃の活動から関係を築き、災害時にヘルプを出せる人間関係が大切なことを実感した」との声も聞く。

災害支援においては地域住民との平時からの交流や信頼関係が重要であることが指摘されており、多文化共生社会の拠点である国際交流協会や日本語教室等でのボランティアをはじめとした地域住民のさらなる参加が求められる。「やさしい日本語」による防災教育や避難情報の提供、ボランティア育成（多言語による翻訳・通訳支援やホームページ・FM 放送等での情報提供など）などが各地で進められる中、日本語教室や国際交流や多文化共生社会づくりに取り組むボランティアグループや団体等において、災害・防災について関心を高めていただくために、求められている課題を整理し、その手立てを明らかにする。

（２）参加団体について

ヒアリングを踏まえ、大阪府内で多文化共生社会づくりや日本語教室、外国人支援に日常的に取り組んでいたり、その拠点となっていたり、災害時の外国人支援に関心のある団体やメンバーに声かけを行った。

（研究会の参加者／団体、敬称略・50 音順）
・岩城あすか（公益財団法人箕面市国際交流協会）
・金光敏（特定非営利活動法人コリア NGO センター）
・斎藤裕子（にほんごサポート　ひまわり会）
・筒井百合子（特定非営利活動法人国際交流の会とよなか TIFA）
・福留まさ美（出来島識字・日本語交流教室）
・札葉正隆（特定非営利活動法人市岡国際教育協会）
・山野上隆史（公益財団法人とよなか国際交流協会）
・社会福祉法人　大阪ボランティア協会（事務局）

２．実践研究会の概要

2017 年度は 3 回の実践研究会を行った（第 2 回と第 3 回は同日開催）。各研究会の日時、場所、テーマ、ゲストなどは以下の通りである。

第１回実践研究会
日時：2017 年 12 月 22 日（金）10:00～12:00
参加者：13 人
内容：本プロジェクトの趣旨説明、各参加団体・メンバーの自己紹介。各団体における日常の外国人支援の取り組みと、災害や防災に関する活動について情報共有。今後の研究会の進め方について検討を行った。

第２回実践研究会
日時：2018 年 2 月 8 日（木）13:00～15:00
参加者：12 人
内容：災害時の外国人支援に関する大阪市の取り組みについての報告とディスカッション。
話題提供者：大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課　田中聡さん

第３回実践研究会
日時：2018 年 2 月 8 日（木）15:00～17:00
参加者：12 人
内容：市民と行政の協働による大阪市西淀川区での防災の取り組みの報告とディスカッション。
話題提供者：出来島識字・日本語交流教室コーディネーター　福留まさ美さん
※会場は、第 1 回は大阪ボランティア協会「CANVAS 谷町」小会議室、第 2 回・第 3 回はエル・おおさか研修室で開催した。

第１回　実践研究会

災害時、外国人住民を誰が、どのように支えるのか？

災害時における外国人住民を支える仕組みや支援活動の現状共有

１．参加団体の日常活動及び災害時の外国人支援活動の共有と研究会での論点について

第 1 回の研究会ということもあり、参加メンバー・団体の日頃の活動について共有を行った。主な意見は次の通り。

- 外国人の防災ネットワークや多言語情報センターの準備は整っている。
- 大阪市からの依頼で 2 年前から防災出前教室をしている。区役所と一緒に防災ガイドブックも作った。海抜マイナスの地域のため災害時は水没する懸念もあり、防災への関心は高い。
- 大和川水害の時、避難所に外国人がいなかったと聞いた。避難所の責任者に「外国人が来たらどうするか？」と聞いたが、「どうすることもできません」と言われたという。外国人に後から聞いたら、「マイクでの避難指示の放送があったが、何を言っているかわからなかった」とのこと。
- 9 月に実施された大阪府の防災訓練では、多くの外国人が緊急通知メールをミサイルのことと思って混乱した人が多いと聞く。この研究会で共通の課題を議論してケースワークと行政への提言をしていきたい。
- 日本語教室は学校や隣保館の一部で実施しており、事務局が常駐しているわけではない。何かあった時に動ける体制ではない。そこも考えていきたい。

２．災害時の外国人支援の現状と課題、可能性について意見交換

各団体の取組みの共有を受けて、災害時の外国人支援活動の現状と課題を過去の災害時の対応や他団体の事例等をもとに意見交換を行った。

- 東日本大震災の際、仙台市では避難所に多言語シートを用意していたにもかかわらず、使われたところはゼロだった。外国人住民からは「言ってくれたら手伝えたのに」という声もあった。
- どこの国際交流協会も避難者のニーズを把握できなかった。日本語教室のつながりがセーフティネットになった。しかし都市部の日本語教室は関係が希薄らしく、機能しなかったと聞く。
- 外国人で核になる人がいて、その人を中心にネットワークができ助け合っている。災害時も核になる人から連絡してもらうのが現実的で、そういう人を巻き込むのが大事。

３．今後、検討すべき内容について

〇草の根、市民の力が生かされる環境づくり

- 災害時に行政が機能しなくなるのはどうしようもない。それよりは草の根でできることを増やしたい。
- まず既存の取組みや情報の共有をして、足りてないところを整理し、市民、行政の役割の棲み分けや検討を行うところから始めていくのが良い。
- 市民の力がもっと生かされる環境づくりが大切。直接ボランティアの養成をするのではなく、団体や活動に関わる人の動きがキーになる。団体が活動する中で、災害時ではない普段の活動にどうやって織り込んでいけるかがポイント。
- 楽しくないとボランティアは来ない。どうすれば楽しくなるか見えてくれば、活動にも取り入れられる。

〇既存の制度や今までの蓄積、最新の情報等の共有

- 防災の問題は切実だが、行政区によって作成されている資料に差がある。共通の内容は共有したり、補い合えるようなものになると良い。また、災害用語や避難準備については日本人でも知らない人がいる。ウェブサイトに掲載すらされていない。
- 自治体国際化協会で作成している「災害時多言語表示シート」や「多言語情報作成マニュアル」など、活用できる既存のツールをあらためて共有するところから始めていくのが良い。

〇提言や制度、仕組みづくり

- 縦割りの仕組みを乗り越えられるような指針、方針、条例を作る提言が必要ではないか。
- 研究会を通して、市民レベルでできることの実践を磨くとともに、制度、仕組みづくりも視野には入っている。知見を共有しながら進めていけたら良い。

第２回　実践研究会

災害時の外国人支援に関する大阪市の取り組み

話題提供者：大阪市市民局ダイバーシティ推進室
人権企画課　田中聡さん

１．話題提供の概要

（１）課題への取組み～情報へのアクセス向上

「大阪市外国籍住民のコミュニティ生活意識実態調査（2009 年）」によると、保健・医療・福祉で特に困っていることとして、「施設の表記や書類等で日本語以外のものが少ない。言葉が通じないので、コミュニケーションがとりにくい。」との回答が多い。多言語や「やさしい日本語」で情報発信をしても、その情報の存在を知らない外国籍の人々は多く、行政情報等が十分に届いていない。また、外国籍の人々が地域住民と付き合いをしていない、地域活動に参加しない理由についても同調査では、「きっかけがない」が一番多い。さらに、職場等の身近な場を含め、差別やヘイトスピーチ等といったマイナスイメージを持っている住民もいることが各種調査からうかがえる。

以上から、取組むべき課題として 3 点が指摘された。

○情報へのアクセスのしやすさ向上
○多文化共生に関する理解の促進、日常的な交流と情報交換の場づくり
○区役所等の取組みへの支援方策の充実

（２）「地域防災計画」と「地域防災アクションプラン」

「大阪市地域防災計画＜震災対策編＞」（平成 28 年 9 月一部改定）では、第 2 部第 5 章避難・安全確保の第 22 節に外国人に関する対策として、「防災知識の普及・啓発」「避難場所等の案内板・標識類の整備」「情報提供」の記載があり、「大阪市地域防災アクションプラン」（平成 27 年 9 月策定）のアクション No. 31「外国人に対する情報発信の充実」に以下の記載がある。

- 外国人に対して、日頃からの防災知識の普及・啓発を行い、災害時行動力の向上に努める。
- 災害時の多言語による地震情報や災害情報・安否情報・被災情報提供など災害時における外国人への支援策の充実を図る。

（３）日常的な交流と情報交換の場づくり～区役所出前講座としての「やさしい日本語」での防災学習会

大阪市市民局ダイバーシティ推進室人権企画課では、「多文化共生の場づくり・人づくり推進事業」を実施している。大阪市内には、大阪市教育委員会主催及び民間を含め約 60 の「識字・日本語教室」があり、さまざまな背景をもつ学習者と市民ボランティアが一緒に日本語の会話や文字の読み書きを学んだり、交流したりしている。主催者や運営形態もさまざまな教室があるが、エスニックレストランや食材店などと同様、外国籍住民と行政をつなぎ、そのニーズを把握したり、情報を伝えたりする場となると考えている。

多文化共生の場づくり・人づくり推進事業では 3 つのステージに分けて進めている。ファーストステージでは、情報・交流の場づくり研修の実施や、多言語や「やさしい日本語」での情報提供、多言語によるアンケートの実施、多文化共生サポーター入門講座等を実施している。セカンドステージでは、ファーストステージでの取組みに加え、「やさしい日本語」による防災学習会や文化紹介イベント等を区役所と連携して取り組み、サードステージでは、地域多文化共生プラットフォームに向けた地域活動協議会等への参加・参画などを計画している。多文化共生サポーターの取組みは、3 年計画で 1 年目は入門講座での学習や、「多文化共生サポーター」および「多文化共生の情報・交流の場」の方々と交流。2 年目は多文化共生サポーター定例会を月 1 回開催、取組み支援（研修、学習会、交流会の実施）。3 年目は多文化共生サポーターが自主活動を進める。といった形で人材育成に取組んでいる。

外国人向け防災学習会では、地震をはじめ災害に馴染みのない外国人にもわかりやすく画像や映像を活用したり、非常時持ち出し袋の実物の展示、避難所のトイレ設置体験、非常食の試食など、各区の実情に即しつつ「楽しさ×防災×文化」の学習に繋がるよう工夫などがなされている。

２．話題提供後の主な意見交換の内容

話題提供を受け、説明内容についての質疑応答や主に以下の点について意見交換がなされ、議論を深めた。

（１）多文化共生サポーターについて

- 2016 年度の多文化共生サポーター入門講座は 35 人の申込があり、30 人でスタートした。修了は 20 人くらい。多文化共生サポーターは全員ボランティア。
- 修了者が自動的に登録される仕組みではない。登録制にすると、サポーター規約等で活動の枠組みができ、や大阪市のルールを決めなければいけなくなり、自由な発想での活動がしにくくなる懸念もある。サポーターの主体性を大切にしたい。
- 活動は地域の日本語教室や外国人コミュニティと一緒に取組みをつくるイメージ。地域の日本語教室等に情報を届けたり、教室と地域をつなぐ取組みを企画する。そのつなぎ役。
- サポーターは災害時ではなく、日常の情報提供や交流がメイン。
- サポーターの養成は、現在のところ継続して行う予定。2017 年度が 2 年目で 1 期と 2 期の人材がいる。

（２）災害時特有の情報の提供方法や連携の見立て、国際交流協会や日本語教室の備えと危機意識について

残念ながら今、地震が発生したら、すべての外国人住民に迅速に十分な情報は届かない可能性があるかもしれない。今、被災したら、多言語での災害時掲示や案内物は各避難所で十分ではないかもしれない。災害時多言語支援センターも十分に機能するようになるまでには、多少の時間がかかる可能性があり、これらの対策をさらに充実する必要がある。同時に、地域国際化協会の連携の中で、近畿地域国際化協会連絡協議会（近畿クレア）などの外部支援団体も動きだすと考えられ、その連携体制もさらに充実させていく必要がある。社協ボランティアセンターと多言語支援センターの連携も十分に機能するようにすることが重要と考えられる。

（３）災害時の日本語教室ならびにボランティアの対応や期待について

- 日本語教室として、ボランティアが災害時に集まることはありえないと思われる。
- ボランティア自身がさまざまな地域に住んでいる中で、学習者や外国人住民の支援は難しい。例えば災害時に学習者と電話が通じても、その地域の情報までは伝えられない。多言語支援センターも大事だが、地域ごとのサポーターや情報提供が大切。
- 日本語教室の役割は、事前の防災学習などの部分。また、人的ネットワークが活かされる。事後についても、教室の再開で日常を感じたり再会できることは、被災した外国人住民にとっても意味が大きい。
- 地域の防災訓練に外国人の視点を入れて動いていくことが大切。

（４）阪神・淡路大震災の際の実際の経験から学ぶ

- 発災時に、日本語教室が災害支援担当になるわけでなく、とりあえず支援に行ってみようという感じになるのではないか。
- 阪神・淡路大震災の時は、翌週土曜日から、避難所の一角で日本語教室をした。来ることができるボランティアが集まり、他の日本語教室や区役所、医師と連携したので、参加者に安心してもらえた。また、さまざまな相談も受けた。ケースワーカーにつないだりして相談支援もした。一部では区役所に殺到して、被災住民とのトラブルが起きたとも聞いたが、私たちの避難所ではトラブルはなかった。
- 日本語教室など、常に外国人住民と接触のあるところに情報がおりてくれば支援できることは多いと実感した。今後も、各区に一つ「多文化共生の情報・交流の場」として設定し、情報を届ける努力をしていく。最終的には、区と日本語教室の繋がりがより充実し、防災をはじめ様々な情報が十分に届くようになれば良い。

第３回　実践研究会

日本語教室は「日本人の友達になる」気持ちで

市民と行政の協働による大阪市西淀川区での防災の取り組み

話題提供者：出来島識字・日本語交流教室
　　コーディネーター福留まさ美さん

１．話題提供の概要

出来島識字・日本語教室は 2008 年立ち上げ。立ち上げ時のスーパーバイザーから言われた「生徒が 0 名でも続けてください。日本人の友達になるつもりでやってください」との言葉が印象に残っている。教育委員会からコピーや資料代などを出してもらっているが、日本語の先生はボランティアで運営。学期ごとに開くティーパーティーなどの交流の機会では、ビンゴゲームやいろんな国でのじゃんけんなどお楽しみイベントをしているが茶菓代はカンパで賄う。学習者一人ひとりのファイルがあるが立ち上げから現在まで 500 名以上のデータがある。

（１）西淀川区における外国人支援の取り組み

多文化フェスタを立ち上げ実施する中で、そのフェスタのサポートを行う区独自の「外国人サポーター」を募集した。その後、広報誌の翻訳や、イベント時に区役所と一緒に企画をするなど外国人サポーターの活動は広がっている。QR コードを読み込めば、多言語で表示される掲示・情報発信のシステムを区内の店舗等で導入しているが、翻訳チームは約 10 人が活躍。出来島は「インターナショナルなまち」であることを推しており、地域活動協議会も積極的。外国人住民が少なかった時は日本語教室への参加が「ゼロ」の時もあったが、技能実習生など企業から依頼も増えてきている。今はボランティアを募集しても足りないくらい盛ん。西淀川区の広報誌には『外国人住民 2,334 名、区民の 2.4%』とあり、ブラジル人が多い。日本語教室の情報も同時に掲載されたりしている。

西淀川区では外国人も避難所に来ることが想定されており、多言語の看板もある。防災訓練の運営は地域活動協議会が行っている。避難所では、福留氏は外国人支援の担当になっている。

（２）「やさしい日本語」での防災資料作成の経緯

西淀川区は海抜マイナスで、浸水してしまう地域。住民の防災意識は高い。外国人住民を対象とした防災活動をしてほしいと行政に頼まれ、区役所の防災担当と打ち合わせをし、防災資料の作成を依頼した。資料は前年度のものの改善点を伝えて更新。防災学習や交流会を継続的に開催し、必ず写真を撮り記録も残すようにしている。防災講座だけだと学習者は来ないので、通常の日本語学習や交流会を入れることで、参加してもらえるようにしている。

（３）識字・日本語交流教室の役割と可能性

「外国人のニーズに合わせた対応を」との考えが根底にある。何か困ったことがあれば相談しにくる。ここに相談すればなんとかなるという場所にしている。

地域の役員をしているボランティアや学習者もいて、外国人が防災訓練にも来てくれている。教室としても、なるべく地域とつながりを持つ努力をしている。他の日本語の先生にも、地域でのボランティア活動として外国人に向けた活動をしてほしいと考えており、その意識を伝えたり意識の共有をしたりしている。具体的には、避難所ができたときに外国人の対応をしてもらえるような意識付けをしたい。学習者といろんなコミュニケーションを取りながら活動してくれるので、学習者はボランティアや日本語教師を通して、地域と接することができる。

（４）外国人住民への情報提供の仕方について

キーパーソンがいるかどうかが情報提供の一番の課題。日本語教師の先生も学習者も情報をネットで見る人が多い。今後一層、ネットの活用を考えていきたい。学習者への情報発信はシステムとしてしてはいないが、台風の時などの緊急時は、先生から担当者に LINE やメールで連絡するようにしている。

２．話題提供後の主な意見交換の内容

（１）防災ガイドブックの作成、出前講座の実施

- 日本語教室での防災や災害をテーマとした出前講座は、他の区でも防災担当のノウハウがあればできるはず。
- 区によって状況が違いガイドブックの内容も違う。区によってやさしい日本語の記載レベルもバラバラなので、ベースを市民局で作り、それを基に区バージョンを作っていくのが良いのではないか。内容は、過去の災害で置かれた状況についての説明があると良い。また外国人の声などを載せればリアリティがある。

（２）日本語教室の運営、学習者からのニーズ

○日本語教室の雰囲気づくりで気を付けていること

- トラブルは起こる。その都度私（福留さん）に言ってもらえる状態にしている。学習者も先生からも相談はある。
- 学習者と先生は基本的に固定。マンツーマンもあるが、人数やレベルの関係でグループでも教えている。

○日本語教室での日本語学習以外の支援や対応

- 相談援助、同行依頼など、個人として支援する人もいる。教室としては依頼を受けず、個人の判断としている。線引きが難しいことや、セクハラやストーカーなどのトラブルもある。個人の手に負えない問題は、コーディネーターに相談するように伝えている。難しいケースはコーディネーターから専門機関につないでいることもある。

○日本語教師の知識・技術について

- 立ち上げの際に「知識はなくても良い」と言われた。養成講座に行っている人もいる。
- 日本語教室はボランティアで成り立っている。教える力は特に要求していない。
- 識字日本語教室は地域の中で生活するための場だと言っているが、高いレベルを目指す学習者もいる。応えてあげたいが難しい。ボランティア頼みだと限界がある。人数は不足している。
- 学習者は将来の可能性を広げるために参加しており、金銭的な問題で民間の日本語教室に通えないが地域の日本語教室に通っている人もいる。その人の力を生かせないという現状があるなら深刻な問題。

○ボランティアへの謝金や予算について

- 識字・日本語交流教室など、同和地区ルーツの教室はコーディネーターだけに謝礼が出ているが、活動に充てられている。予算は教育委員会から支出されるが、謝礼などお金があると逆に難しい。先生によって謝礼に差をつけることもできない。交通費などの実費も支払えていない。
- NPO の中には学習者から料金を徴収したり、先生に謝金を出したりしているところもある。自由にできる部分は NPO の良いところ。
- 学習者からお金をとってないのは、有料化するような力量もないし、最初にお金を取ると料金を支払えなくなくなった時に学習者が来なくなるのではとの心配がある。

（３）外国人の活躍とまちづくりの視点

- 外国人支援の問題は、福祉や社会保障の観点だけでなく、人材育成の観点が必要。成功事例を知りたい。
- 子どもや障害者は制度があるが、外国人には制度がない。だから市民頼りになってしまう。
- 外国人が外国人に教えるやり方もある。先輩外国人が防災の面でもキーパーソンになる可能性もある。外国人自身の方が伝えられることも多く、その中で防災の話も入ってくる。その部分でもしっかりと予算がついて、人材育成ができたらと思う。
- 外国人の活躍によって社会が豊かになる。
- 防災を切り口に考えても、外国人に情報を届けることによるメリットや担い手としての発想は必要。
- 防災では、学習者などのキーパーソンからの発信が有効に働くのではないか。地域で力を持っている学習者もいる。何かあった時にコミュニティのリーダーになる。

実践研究会の考察

災害時の外国人住民を支える制度や仕組みと、地域レベル・日常のつながりによる支援の可能性と課題

1．災害時における外国人支援の課題とポイント

「災害多言語支援センター」は、大地震などの災害が発生した際に、日本語が十分できないために行政機関が発信する情報を享受できない、または地震等の災害経験が少ないことが原因で精神的な不安を抱えている外国人を支援するために、多言語で災害にかかる情報を提供する機関として設置体制の構築が進められている。各自治体と地域の国際交流協会の間で「協定」を結び、体制整備を行ったり、災害時を想定してセンターの設置訓練を行ったりしている。大阪市では「大阪市地域防災計画＜震災対策編＞」及び「大阪市地域防災アクションプラン」に記載があるように、「災害時の多言語による地震情報や災害情報・安否情報・被災情報提供など、災害人における外国人への支援策の充実を図る」として、「多言語」による情報の支援を、ホームページ等における防災情報の多言語発信はもとより、区ごとに防災マップを作成したり、避難場所等の案内板・標識の多言語表記をしたりするなど、行政及び国際交流協会を中心に取り組まれている。

公益財団法人自治体国際化協会（クレア）では、「災害時多言語表示シート」や「災害時多言語情報作成ツール」の作成とウェブサイトを通した提供をはじめ、東日本大震災直後に設置された「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」において多言語で実際に配信された外国人向け災害支援情報から、今後の災害時にも有用な情報（地震や災害の基礎知識、補償金・見舞金、災害時の健康管理や子育て、ボランティアなど）、を抽出し、一般化して編集した「多言語災害情報文例集」。多言語による PDF ファイルをダウンロードして、文例をそのまま活用できるようにしている。

研究会では、こうした行政や国際交流協会の取り組みの蓄積や情報、活用できるツールについて研究会に参加して初めて知ったという声もあり、広く共有していくことが、始めの一歩となると思われる。しかし、ツールや仕組みだけでは、実際の災害時にそれが本当に活用されるのか、機能するのか、不安が残るのは研究会でも挙げられたポイントである。

また、ツールを使うのは多言語支援センターを災害時に立ち上げる国際交流協会や行政の職員、地域で多文化共生や外国人支援に日常から取り組むＮＰＯや日本語教室などの職員やボランティアが想定されるが、国際交流協会や行政の職員が、多言語支援センターを立ち上げる地域に住んでいない場合もあり、災害時にすぐ駆けつけることが難しい現状は、ヒアリングや研究会でも挙げられた懸念である。さらに、日本語教室や NPO が団体として災害支援活動を行うのは、日本語教室を担うのがボランティアであったり、居住地域がバラバラであったりすることを考えると、外国人市民と連絡が取れても、その地域の詳細な状況把握はできず、必要な情報を伝えることは難しいとの意見があった。そのため、団体としてではなく、団体や活動に関わる人がそれぞれにどう動くかがキーであり、災害時ではなく、日常の活動にどう織り込んでいけるか、ツール活用のための訓練を、誰がどこで行うのか、外国人市民に日常的に接する人やキーパーソンに伝わり活用されてこそとの意見も出された。

2．ボランティアだからこその可能性

（1）平時からの取り組み

外国人市民やコミュニティのキーパーソンの把握や育成などが研究会で挙げられたポイントだ。地域で人脈をもっていたり、地域資源とのパイプ役になったり、情報のつなぎ役となるキーパーソンは何かあった時のコミュニティのリーダーになり、それは防災においても有効だ。そうしたキーパーソンは地域在住のボランティアであったり、日本語教室の学習者であったり、先輩外国人であったりする。外国人自身の方が、防災の話をより伝えられることも多いと思われる。そうした観点からも、日本語教室が、地域とつながりを持つ努力が必要であり、日本語教師のボランティアにも日本語教室だけでなく、地域でのボランティア活動として外国人に向けた活動をするように意識づけたり促すことで、避難所ができた時に各ボランティアの居住地域で外国人市民の対応ができるようにしていくことが、平時からの外国人市民とのつながりづくりや支え合いであり、災害時に向けた備えにもなる。

こうした問題意識は、日本語教室のボランティアや NPO のスタッフやボランティアにおいてだけでなく、大阪市の「多文化共生サポーター」も同様だ。災害時ではなく、日常の情報提供や交流がメインの活動で地域の日本語教室や外国人コミュニティと一緒に取り組みをつくっていったり、つなぎ役になったりする。行政が枠組みをつくったり登録制度を持つのではなく、サポーターの主体性を大切にして、自由に活動しやすいようにしている。市民として、外国人市民を隣人や友人として接する関係だからこそ、担うことができることは多そうである。

（2）可能性と課題

日本語教室や NPO をはじめとして、日常的に外国人市民の支援や支え合い、つながりをもっている活動や人だからこそ、災害時のようないざという時に必要な対応ができるとともに、事前の防災学習において日常の活動と合わせて伝えることができたり、さらには、災害の後においても果たせる役割が大きいのではないかとの意見は重要と思われる。それは、日本語教室や日常の活動の再開によって、非常時の混乱した状況から日常を感じ取ることができたり、離れていた人と再会することができたり、被災した外国人市民にとって、安心感を提供するものであるという点である。

ただし、専任のスタッフがいることは稀で、ほとんどがボランティアで担われている活動であればなおさら、活動の継続性や災害時や災害後にも動くことができるようにするには、ボランティアコーディネートの力が重要であることも指摘される。限られた資源の中で、いかにコーディネーター人材を育成・確保したり、そのためにはどのような取り組みが必要なのか、引き続き、検討を重ねていきたい。

「やさしい日本語」はみんなにやさしい

使えるツールはどんどん使おう

外国人支援

アンケート調査

外国人支援　アンケート調査

調査概要

１．調査の目的

災害時のスペシャルニーズを持つ人を支える団体が利用者やスタッフの暮らしを守るためには事前の備えが必要であるが、様々な障壁によりその対策は進んでいないのが現状である。そこで、外国人支援団体における日常的なボランティア活動や防災減災への取り組み状況についておたずねし、各団体の災害時への対応に関する関心や課題認識を明らかにすることを目的とした。そして、今後の防災減災への取り組み、特にスペシャルニーズに対応できるボランティア人材育成に何が必要なのかについて、考察研究に活用するためにアンケート調査を実施した。

２．調査設計

（１）調査対象

下記(a)から(e)のいずれかにあたる法人を対象とした。

(a)　大阪府、大阪市、堺市を所轄庁とする特定非営利活動法人のうち、活動分野に「国際協力の活動」を含む法人で、なおかつ、定款に記載された目的から外国人支援の直接的な援助の取り組みが読み取れた団体。
※障害児支援を主とした目的の活動に取り組む団体は、原則として、「障害者・難病者支援」の対象とした。

(b)　大阪府が所管する一般社団法人および公益社団法人のうち、事業の概要から外国人支援の直接的な援助の取り組みが読み取れた団体。

(c) 大阪府内の日本語教室。

(d) 大阪府内の国際交流協会。

(e) 大阪府内の多文化共生に取組む団体。

（２）調査対象数　285 団体

（３）調査方法　郵送配布・郵送回収

（４）調査項目　巻末アンケート調査票参照

（５）調査実施期間　2017 年 12 月 23 日（土）～2018 年 1 月 29 日（月）

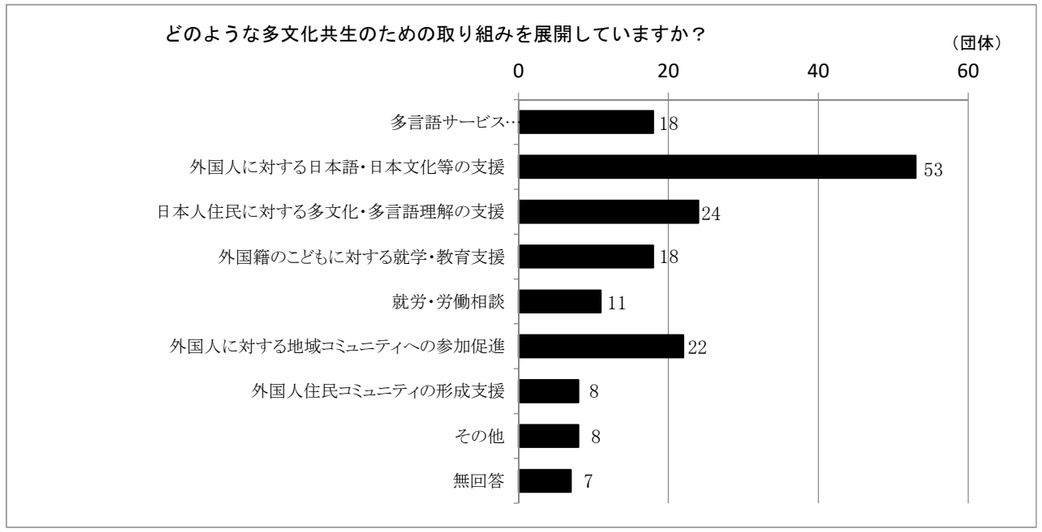
３．回収状況

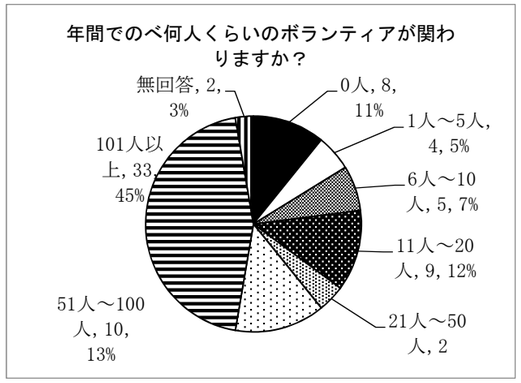
調査対象数：285

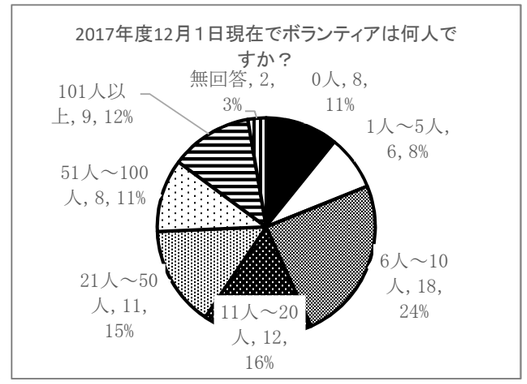
到達数：263

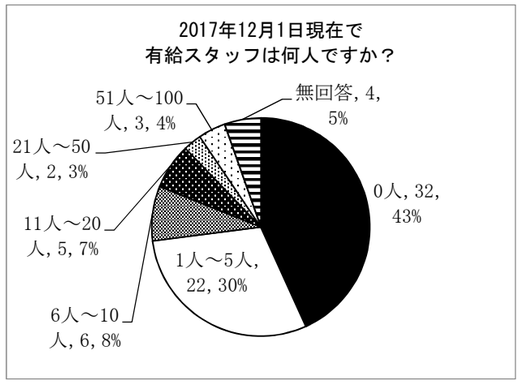
有効回答数：72

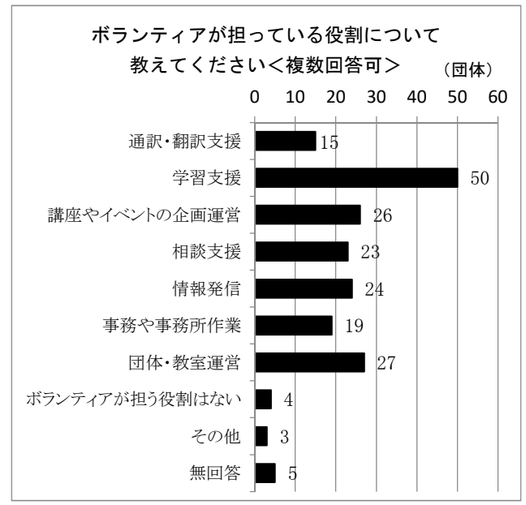
到達数に対する有効回答率：27.4%

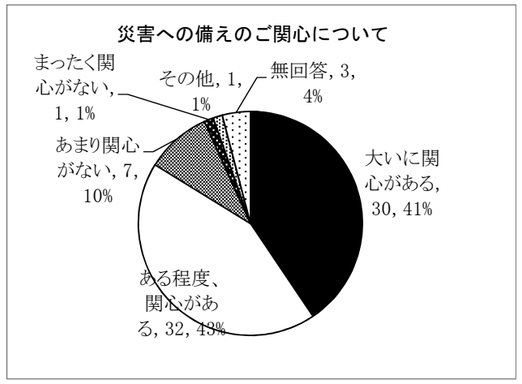




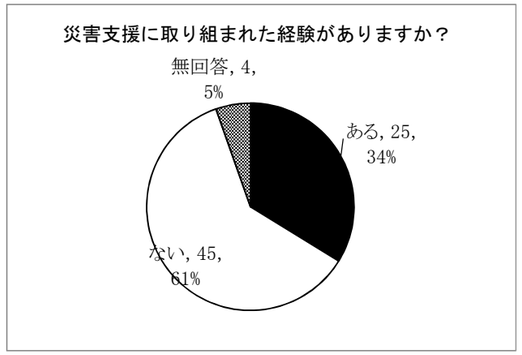




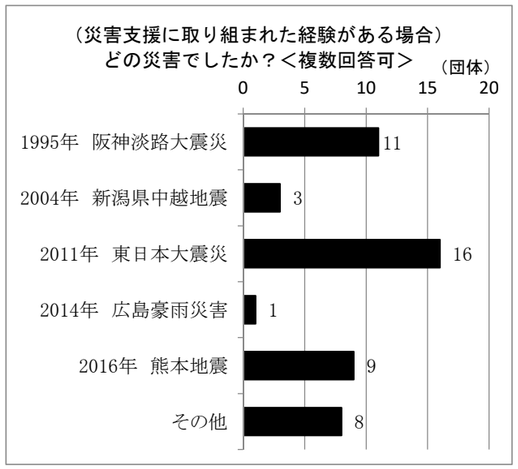


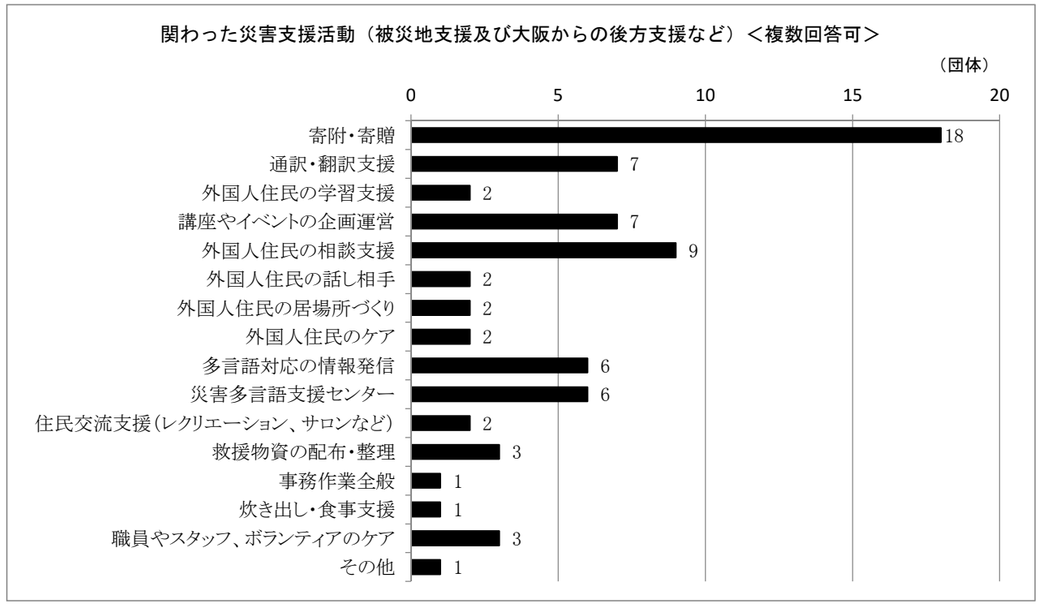


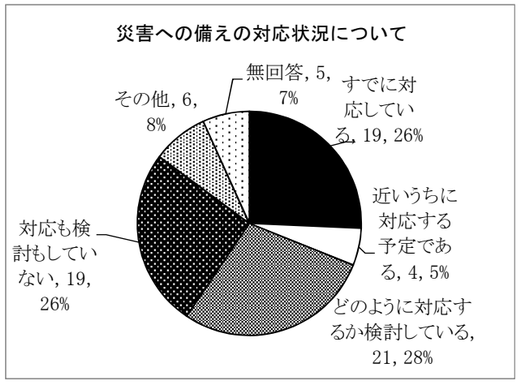
災害への備えについては、極めて関心が高い。



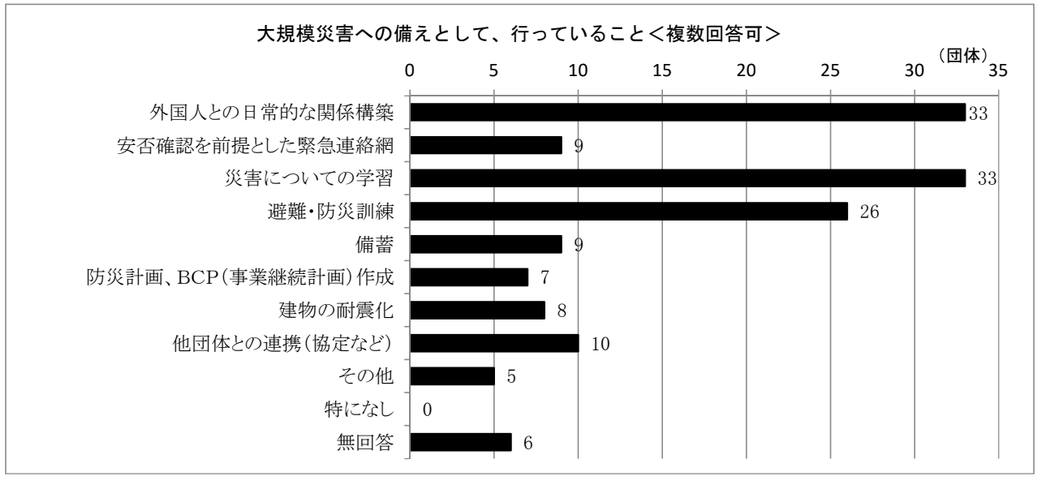
災害支援の経験はそれほど多くない。
あったとしても「寄附・寄贈」が多く、
直接的な支援経験が蓄積されている状況ではない。

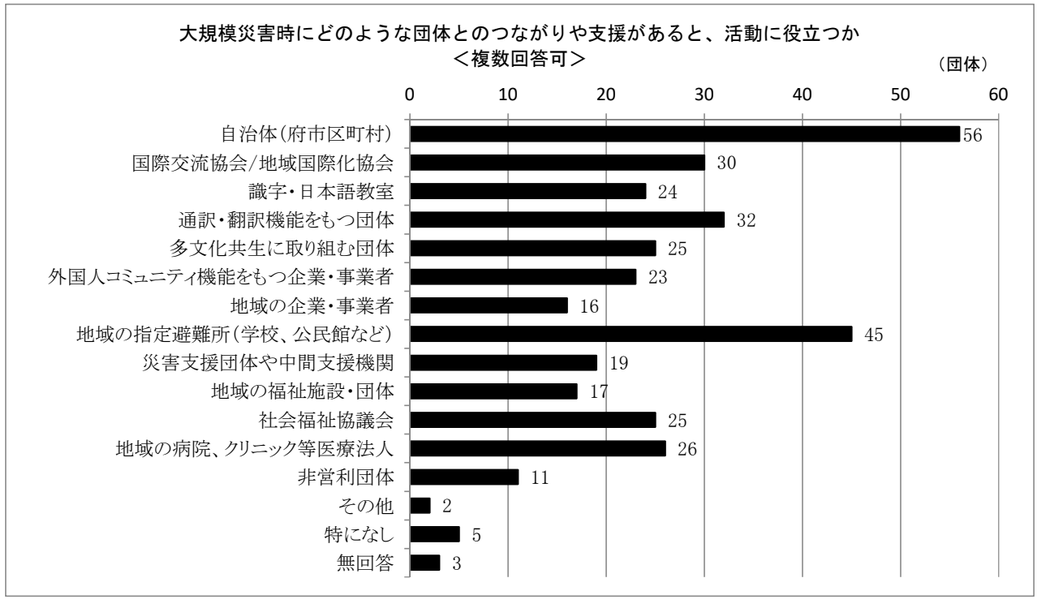




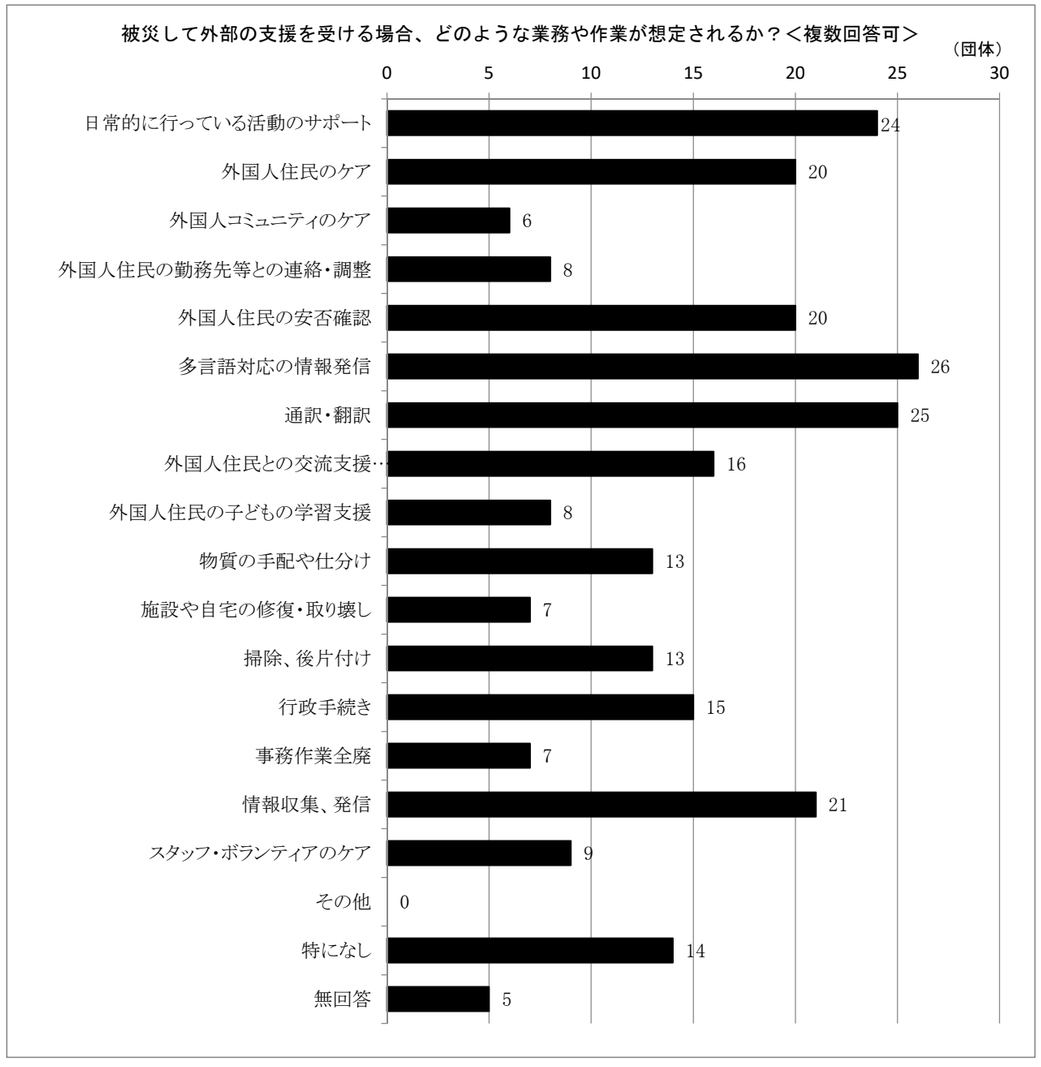


災害への備えについては、
検討中や検討予定のない団体が多い。





自治体や地域の指定避難所など、公的な機関とのつながりや支援が期待されている。
それに加えて、多様な機関とのつながりや支援へもまなざしが向けられている。



外部支援者にできることは多種多様。

■貴団体／教室において、ボランティアの関わりで大切にしていることやボランティアへの期待について、また、課題に感じることについて教えてください。

＜大切にしていること＞

- 参加者や支援を受ける当時者と対等な立場で寄り添う。
- 心に寄りそった生活支援及び就労支援。
- 資格取得支援ではなく、あくまでも日常生活支援が目的であること。
- 外国人に対する日本語教育は主目的でなく、日本での生活をしやすくするための総合的な支援を大切にしています。
- 学習者とボランティアが対等な関係、先生と生徒ではなく住民として共に学ぶ。
- 日本語による日本語学習支援を含む文化交流の場を提供する。
- 学習者もボランティアもそれぞれ「来てよかった」と思える場所、時間であって欲しいです。
- 外国にルーツのある人びとをステレオタイプ的にとらえるのではなく、外国ルーツといっても、渡日か日本生まれ等、個々それぞれであるといった視点をもったかかわり、サポートが行えるよう心がけをしています。
- 多様性を認め合い、無理せず楽しく活動すること。
- 学習者もボランティアもそれぞれ「来てよかった」と思える場所、時間であって欲しいです。
- ニーズを抱える個人・団体（地域等）のお役にたてることと同時にボランティア一人ひとりにとっても貴重な経験となるよう、持ち味や力を生かす。
- 楽しくボランティア活動に参加してもらう。

****

＜ボランティアへの期待＞

- 大阪府全域での国際交流や国際理解が深まるとともに多文化共生や多言語支援の輪が広がること。
- 民間交流は民間外交だと思い、関わる事で元気になる場所です。
- 対外文化に対する日本人の理解を深めること。
- 日本社会を開かれた多文化共生社会に変えていくこと。
- 日本語学習だけでなく文化、風習、地域の行事などを体験すること。
- 長年続けてきた家族的な（お母さん、おばあちゃん的な）支援・交流活動を続けていってほしい。
- もっと外国人にもボランティアとして関わってもらいたい。
- 外国人支援者も地域住民の一人として、地域での様々な場面に外国人支援者がつながるよう、ボランティア参加を通じて外国人支援者との関係を作りを期待しています。
- ボランティアがより自主的に教室を運営してほしい。また、今年度初めての取り組みとして、教室内で学習者に対し「やさしい日本語」での防災学習会を実施した。今後も学習者の防災意識を高めるため、同様の取り組みを続けたい。

****

＜課題に感じること＞

- 教室が必要とする数のボランティアがいない。（ボランティア不足）。
- 学習者の人数に対してボランティアの数が少なく、新しく入会したいという人達を受け入れられない。ボランティアの数が少なすぎる。
- ボランティアの高齢化、応募者の減少（65 才まで仕事をする人が増えた）。
- 若い世代に引き継いでいくための工夫や世代間をつなぐコーディネーターの養成。
- 熱心で協力的であるが自主性を育むことが難しい。
- どのように関心を深めてもらうか、スキルアップをどう図るか。
- 事務局の運営が主となっていてボランティアの希望・意向を引き出せていない。
- 事務局職員が多忙、スキル不足のため、ボランティアとの丁寧なやりとりが不足しがちであること。
- 地域との連携、社会福祉協議会や町内会の人にも教室のことを周知・理解してもらえる活動が充分できていない。
- 地域社会全体との関わり。

■貴団体／教室において、大規模災害時にどのような対応ができるでしょうか。また、必要だと思われる対応について教えてください。

- 現有の連絡網での安否確認。
- 日常的な関係を生かした安否確認、備蓄を生かした対応、他団体との連携など。
- ボランティアはやさしい日本語を使うことに慣れているので外国人の方の対応（相談にのる）に向いていると思う。
- SNS を使って安否確認。情報発信（多言語化情報は他団体からもらう）。
- 避難場所を回って外国人市民の状況・要望を把握する→解決支援。
- 近くに住んでいる外国人住民への生活支援。只し、ボランティアもその中に住んでいるので、どれくらいの手が得られるか分からない。
- 学習に参加している学習者の連絡網で、安否の確認や避難場所での相談・支援ができる。
- 外国人の相談支援、話し相手、ケアなど。また、彼らの母国との通信支援。
- 外国人が孤立しないように連絡をとりあう。拠点としての日本語教室を開催する。
- 災害についての学習と学習者との日常的な関係構築を始めています。
- 災害についての学習を深め、災害時には各学習者が具体的にどう行動するか、理解できるようにする。また、サークル独自のネットワークを作ることが今後必要と思われる。
- 教室の有給スタッフは 3 言語程対応可能だが、施設（主催）の職員は多言語対応のスキルを持ち合わせていない。いざという時の対策として、他団体との連携等、更に深める必要がある。

■その他、本プロジェクトに対する感想、ご意見、ご質問など自由にお書きください。

- 阪神大震災の際、日本に来たばかりの外国人（中国）の家族の家が半壊になり、困っているとの相談をうけました。地域の方に相談し、何とか家を見つけることができた経験がありました。アンケートを書きながら当時のことを思い出しました。
- 常設のスタッフも会場もないので災害時に何か対応できることはほとんどありませんが、もし情報がなくて困っている人がいれば少しお手伝いできるかもしれません。
- 個人情報をどこまでの範囲で持つべきなのか、聞くべきなのか、迷うところです。
- 活動拠点となる教室は常時あるわけではないので、被災をしても居住地域で対応してもらうことができない。また、外国人の居住年数にもよるが、避難場所がどこにあるか支援団体の存在を知らないことが多い。ボランティアである市民でも認識している人は少ないと思うので今後そういった取り組みも検討したい。
- 災害時の外国人支援は、障害者・高齢者支援と共にとても大切な課題だと痛感しているところです。一つひとつの実践がつながり合いネットワーク化されればいいなと思います。日常での積み重ねが必要だと思います。
- 災害時の在留外国人支援の準備をすすめる上で、最も重要なことはコーディネートできる人材を多く確保することだと考えている。災害時であっても当協会にかけつけ現場の状況を把握し、やるべき事を発案しスタッフを指揮できる、そういったコーディネーターの育成が重要であり、当協会もそういった人材を育てていきたいと考える。
- 本アンケートの統計的処理後の報告書にもとづく「防災・減災セミナー」等を開催していただきたい。また、これらのアンケートの結果を府関係団体（府・市・自治体含む）へ積極的にアピールし、府全体の外国人支援（特に防災・減災意識の向上）活動につなげていただきたい（活動には参加します）。
- 災害時在住外国人が孤独感、疎外感を味わうことのないよう外国人のニーズ把握や配慮すべきことを考えておく必要がある。また、多言語支援センターの大きな役割の一つであるやさしい日本語を使った情報発信とその多言語化が課題であり、そのための人員配置やハード面の充実が必要と考えている。

アンケート調査

考察

1．災害への意識と備え

災害への備えの関心については、「大いに関心がある」が 30 団体（41.7%）、「ある程度、関心がある」が 32 団体（44.4%）であった。回答数 69 のうち、合わせて 62 団体（86.1%）が関心があると回答しており、外国人支援団体は非常に災害に対する意識が高いことが伺える。

また自由記述を見ても、「災害時の外国人支援は、障害者・高齢者支援と共にとても大切な課題だと痛感しているところです」、「防災・減災セミナーを開催してもらいたい」など、前のめりなコメントが多く見受けられる。

一方、災害支援に取り組んだ経験については、「ある」が 25 団体（34.7%）に留まり、活動内容も「寄附・寄贈」が多く、被災地での支援経験はそれほど多くない。また、災害への備えの対応状況については「すでに対応している」は 19 団体（26.4%）のみで、「どのように対応するか検討している」が 21 団体（29.2%）、「対応も検討もしていない」が 19 団体（26.4%）となった。

意識は極めて高いが、実践的な災害支援経験のある団体は少数で、対応の検討もあまり進んでいない様子がアンケートから明らかになった。せっかく高い関心があるのだから、それを具体的な備えや実践的訓練などにつなげるための仕組みや取組みが必要である。

2．大規模災害時の協力体制とボランティア

大規模災害時にどのような団体とのつながりや支援があるとよいかについては、「自治体」が 56 団体（77.8%）でもっとも多く、次が「地域の指定避難所（学校、公民館など）」で 45 団体（62.5%）であった。公的な色合いの強いところからの支援を期待している様子が伺える。

また、その他の選択肢も軒並み高い数値になっており、「特になし」は 5 団体（6.9%）しかない。自団体だけでなんとかするのではなく、他団体とのつながりや支援の中で大規模災害に対応しようという意識が見て取れる。

外国人支援の分野の法律や制度は本プロジェクトで対象としている障害者・難病者支援のそれと比較して十分に整っているとは言えず、市民や民間団体の主体的取組みが活発な分野である。多団体の連携の仕組みも発展しており、災害時にも連携して対応しようという発想が生まれやすいのであろう。

それは被災して外部の支援を受ける場合、どのような業務や作業が想定されるかの問いにも現れている。「多言語対応の情報発信」26 団体（36.1%）、「通訳・翻訳」25 団体（34.7%）、「日常的に行っている活動のサポート」24 団体（33.3%）など、外部支援に多種多様な期待をしていることがわかった。また「情報収集・発信」「物資の手配や仕分け」「行政手続き」など専門性を必要としない活動への期待もあり、幅広いボランティア活動の可能性があきらかになった。

またボランティアへの期待として「対外文化に対する日本人の理解を深めること」、「日本社会を開かれた多文化共生社会に変えていくこと」なども挙げられている。外国人支援の問題の根底には、日本人の多文化共生に対する認識不足や関心の低さがあることが、しばしば指摘されている。外国人の問題を日本人が自分事にしていくためにも、ボランティア活動は有効である。

3．コーディネーターの不足

自由記述の中に「災害時の在留外国人支援の準備をすすめる上で、最も重要なことはコーディネートできる人材を多く確保することだと考えている」という記述があった。ボランティアに関する課題として「若い世代に引き継いでいくための工夫や世代間をつなぐコーディネーターの養成」を挙げている団体もある。また「ボランティアの希望・意向を引き出せていない」や「ボランティアが不足している」などの記述も散見されるが、これらも要因をたどれば、十分な力量のあるコーディネーターが時間をかけてコーディネートできていない現状にたどり着くのではないだろうか。

今後の本事業では、ボランティアコーディネートの研修やコーディネーターにも役立つガイドブックの作成などに取組んでいきたい。

第４章

フォーラム

被災地でなくても、お願いできることがあります

フォーラム「災害時に孤立する人を生み出さないために」
障害者・難病者、こども、外国人等の支援団体の備え

１．フォーラムの概要

（１）趣旨

災害時にスペシャルニーズ（特別な配慮の求め）に対応することの重要性や、ボランティアやNPO等の応援が不可欠かつ有効であることを広く伝えることで、支援団体や市民の危機感の向上につなげ、ボランティア活動の受け入れをはじめとする平時からの備えにつなげることを目的とした。

（２）日時、場所

日時：2018年2月23日（金）10時30分～16時15分
場所：エル・おおさか
参加費：無料（ランチミーティング1,000円）
対象：障害者・難病者、こども、外国人支援に取組むNPOや行政などの支援関係者、災害時の要援護者支援に関心を持つ人

（３）内容

≪第1部：基調講演≫
テーマ：災害から一人ひとりの命・尊厳・暮らしを守るためにできることからはじめよう！
講師：浦野愛さん（認定特定非営利活動法人レスキューストックヤード常務理事）

≪オプション：ランチミーティング≫

≪第2部：分科会≫
テーマ：災害時のスペシャルニーズと支援団体の備え
（１）障害者・難病者支援分科会
（２）こども支援分科会
（３）外国人支援分科会

≪クロージング：各分科会の報告とまとめ≫
テーマ：災害時に支援活動に取組むための問題と今後の備え
パネリスト：各分科会のゲストスピーカー
コーディネーター：浦野愛さん

２．参加状況

（１）参加者

参加者合計91人（スタッフ24人含む）
第1部　基調講演：83人
ランチミーティング：57人
第2部　障害者・難病者支援：35人
こども支援：14人
外国人支援：20人

（２）アンケート回収

回収数：53（一般参加者に対する回収率77.6%）

第１部：基調講演

クロージング

第１部　基調講演
災害から一人ひとりの命・尊厳・暮らしを守るために できることからはじめよう！

講師：浦野愛さん（認定特定非営利活動法人 レスキューストックヤード 常務理事）

命とくらしを守る3つのポイント

水害・地震など最近頻発していて、前の災害を忘れるほど多く災害が発生している。災害からとにかく命とくらしをまもるために私たちがやらなきゃいけない事は何か、この3つが大きなポイント。

1. 揺れから命を守る
2. 逃げ遅れを防ぐ
3. 災害関連死を防ぐ

災害関連死を防ぐ

避難先でも、避難生活が長引いて多くの命が失われている、これが災害関連死。

避難生活においても命を脅かす様々な課題があることがわかってきた。かなり力をいれていかないと、間に合わない、大事な命を守れないと感じている。

災害時要配慮者（避難行動要支援者）とは？

災害が発生した時に、

1. 安全な場所まで自力で避難するのが難しい人
2. 避難生活で特別な配慮が必要になる人

例えば具体的には、

- 普段の移動に車イス、杖、押し車、補装具が必要な人
- 情報を入手したり、判断したり、発信したりすることが困難な人（聴覚、視覚、外国人、知的障害の方、認知症の方　など）
- 薬や医療・介護用具などが常に必要な人
- 精神的に不安定になりやすい人
- 重度のアレルギー（食物・喘息・アトピーなど）のある人
- 乳幼児や幼児のいる世帯、妊婦さん
- 耐震性の低い家に住んでいる人
- 家の中の安全対策が不十分である人
- 必要なモノの備えをしていない人

ここに当てはまるものが一つでもあればその人は「要配慮者予備軍」と考えて、それなりの準備をしていかなければならない。特別な人たちの話ではなく自分たちも、なり得ると考えてこの課題に取組んでいかなければならないと思います。

「揺れに備える」

阪神淡路大震災の死因は、家具や家屋の転倒倒壊による圧死、窒息死が多く、ほとんど即死（15分以内）だった。ここを強化していけば多くの命が揺れから守れるという事になります。丈夫な家に住む、家の中を安全にする、などの取組みができると思います。

事例）七ヶ浜町「家具転倒防止で避難行動成功」

下半身に障害があったため、短距離移動は松葉づえ、長距離移動は車いすまたは車の方。「いざという時動けない」ことを自覚し、家の耐震化と家具転倒防止をきちんとやっていた。

地震の時、揺れがおさまってから玄関まで行き、車に乗って逃げる事ができた。

津波で家は流されたが、事前の取組みをやっていたおかげで命は助かった。

こういった取組みを進めていくためにはご本人、ご家族がその気になること、そして周囲の協力が不可欠。

ライフラインの停止

大きな地震などが発生すると、停電などのライフラインの停止によって、命が危険にさらされてしまう方（難病の方）の事例を紹介します。

事例）在宅酸素を使っていた方

震災で停電、人工呼吸器が停止。家族が交代で36時間アンビュー（手動型の空気を送る機器）を使用して空気を送った。その時、近所の人が周囲を片付けるなど生活環境を整えるなど援助をしてくれた。また電力会社にも連絡し特別に早く電気を開始することができた。家族と近所の方の協力で命が助かった事例。

事例）東日本大震災：気仙沼ヤヨイ食品

ヤヨイ食品の工場が社会貢献の一環で地域と協定、誘導訓練を行っていた。東日本大震災の時の避難誘導によって住民が助かった。

・従業員らは住民に呼びかけ素早く行動を開始
・住民と訓練に参加、落ち着いて行動できた
・歩行困難なお年寄りの手を引いて階段を上がった
・ヤヨイ食品の服が訓練で安心を浸透できていた

阪神淡路大震災の 3 万 5 千人が救助を求めていた時も 77%が地域住民による救出だったと言われています。

避難行動訓練の成功事例（岩手県釜石市）

釜石東中学校では防災教育に取組んでいた。

地震の揺れがおさまった直後から大声を出して「津波が来るぞ！逃げろ！」と言って逃げ始めた。

その中学生を見ていた小学生や地域の人たちもついて逃げた。行政では被害想定（ここまで津波が来る）があったが、訓練ではその被害想定にとらわれずに、時間の限り 1 ミリでも上に逃げろ、と教えられていたため、さらに上に上がり、結果被害想定を超える津波の上に逃げて助かった。

命を守るための避難行動づくりのポイント

・自分が助かるための準備
・近くの人からの声かけ、救助
・様々な地域資源との協力
・日常の訓練の積み重ね

支援の要は「地域」
大切なのは、「記憶」してもらうこと

避難生活（避難所、車中泊）

熊本地震での震災関連死の調査結果より、8 割が 70 歳以上、7 割が既往症あり。
主な死因とその対策についてのコメント（神戸協同病院　上田耕蔵院長）

・死因は循環器系と呼吸器系疾患（肺炎）に集中
・高齢者や入院患者など健康リスクが高い人ほど関連死は起こりやすい
・障害や持病がある人ほど迷惑をかけたくない（車中泊を選ぶ傾向があった）
・周囲が目配りするとともに、早期の受診を勧めるなど対策に知恵をしぼるべき。

災害関連死を起こさせないアプローチ

時間の経過とともに 2 週間ぐらいで調子が悪くなってくる（これがハイリスク予備軍）。全体的に健康状態が下がってくる時期。この時期に改善しないと、ハイリスク予備軍の健康状態がだんだん悪くなってしまう。

車中泊の特徴

・エコノミークラス症候群の発症
・実態がつかめない
・食糧・情報が届きにくい

車中泊を選んだ理由

・余震への不安、建物が怖い
・避難所は満員、プライバシーがない
・家族の要配慮者がいるので周囲に気を遣う
・ペットがいるので迷惑がかかる

避難所ってどんなところ？

・段差がある
・ほこりがたつ、不衛生
・プライバシーのない空間
・寒い、暑い、底冷えする、スキマ風

事例）難病者、避難所で車いすに 2 週間生活

避難所の人たちも車いすの方がいるのは知っているが、どう介入していいのかわからなかったという事もある。この難病の方は 2 週間我慢をしていた。

難病の方のために何ができるかを考え、多目的室を作った。専用にするとはずかしいので、他の用途にも使える多目的室で必要な人が必要な時に利用するようにした。

それぞれの方がどうしたいのかを聞きながら、選択肢があることが大事。

事例）鬼怒川水害：外国人の方の事例

外国人の方が、夜にシフト勤務で避難所に帰ってきて、支援物資を探していたら泥棒と間違われ、睨られた。もう避難所から半壊の自宅に戻ろうと思う。

・外国人の方が集まりやすいところに支援を届ける
・何時に避難所に戻るか受付で把握する
・多言語のコミュニティ FM　など

事例）熊本地震：子ども（PTSD）、母子家庭

家は半壊、子どもが PTSD、母子家庭。避難所にも行けず車中泊とテント生活。

こういった人達をどうやって見つけるか、助けるか。

車中泊の人が集まりそうなところにカフェスペースの場をつくりそこで一人でいたりする人を見つけて声掛けをする活動などもある。（ピースボート災害ボランティアセンター）

NPO 同士の連携

複数の NPO がそれぞれの得意分野で連携することでさらに支援は増幅する。

専門領域を超えた NPO の活動

地元の団体がどうやって活動されていたのか調べてみたら色んな活動をされていた。

・拠点開放型
　避難所、独自のボランティアセンター、
　ボランティア宿泊施設
・サービス提供型
　戸別訪問、炊き出し、入浴、移動、健康相談
　集いの場づくり、リラクゼーション
・ネットワーク活用型
　SNS などで情報発信、調整役、食料生活物資集め

このように自分たちの専門領域を超えた余力があった場合に、さまざまな取組みにつなげてもらえればいいかと思う。

まとめ：日ごろから支援組織が備えておくべきこと

1.メンバーの防災力アップ
　耐震。転倒防止。備蓄、連絡手段など
2.日常支援者への支援計画づくり
3.情報発信力アップ（Facebook , Twitter）
4.ボランティアコーディネート力アップ
5.他県、他分野にも顔見知りを増やす
6.避難所の環境整備の知識と技術を持つ
7.地域と共に取組む

日常の取組みもアイディア次第で、もっと皆さまからいいものが出てくるのではないかと思う。

参加者の声

・「支援の要は地域」という言葉が今日の一番の収穫でした。障害者支援団体で仕事をし、1 歳の子どもがあり、主人が外国人という立場の私にとっては、とても関心のあることばかりで、今後具体的な行動に移していければと思います。
・地域の方と、ぜひ情報共有をしたいと思いました。
・関連死が多いこと、脱出の道筋まで考えていなかったことに気付いた。
・具体的な工夫事例がとても面白かったので、もっとお話を伺いたかったです。
・受援力を高めるため、普段からつながりをつくる。そのつながりが近くだけでなく、遠くのつながりもつくること、勉強になりました。
・災害時の支援について難しく考えすぎているなと感じた。自分にできることからやってみます。
・普段の備えの難しさがわかりました。誰もが要配慮者になることも理解できた。

第２部　分科会「災害時の支援活動と団体運営の在り方」

障害者・難病者支援

この分科会のねらい

秦海の杜（かなみのもり）の実践事例を学び、災害時の支援活動と団体運営の在り方、災害にも強い団体を創るためにはどうすればよいか、を参加者とともに考える機会とする。

ゲストスピーカー

太齊京子さん

（特定非営利活動法人 秦海（かなみ）の杜 理事長）

聞き手

萬代由希子さん（関西福祉大学）

分科会の内容

（１）実践報告

被災地障がい者センターみやぎの県北支部（南三陸）に 2011 年 9 月から住民ボランティアとして関わった。最初は「チラシ作って」と誘われ、障害者福祉とはなにかわからないがそれくらいならできるかなという感じで入った。

活動の中では、「視覚障害があるが、恥ずかしいので白杖を使っていなかった。周りに自分のことを知っている人がおらず 1 人で逃げて怖い想いをした」という方や、「普段から地域の人に知ってもらって助けてもらう。自分たちだけでなんとかするという考えはよくない」と言う方々にお会いした。また、避難所で出会った自閉症の家族は声が響く体育館に居づらかったのか、翌日には姿が見えなくなっていた。しかし避難所にいないと配給がもらえず支援からこぼれてしまう。トイレや食料など、物の不足は短時間で満たすことができるが、障害理解や地域の人との関係は長い時間がかかる。自分たちがするのは日常を作ることだと感じた。障害者が外に出て知ってもらうことが大事。慣れたところに避難する、普段いるところが福祉避難所として認めてもらえるといいのではないか。

自閉症の女性と出会ったのをきっかけに、2011 年 10 月から在宅障害者支援のボランティアを始めた。活動する中で障害児のお母さんたちから夏休みの居場所がないと言われ、2012 年に夏休みの支援ボランティアを行い、楽しい夏休みを創れた。これを機に自分たちも被災しているのでボランティアは終了して元の生活に戻ろうと思ったが、周囲の薦めもあり 10 月から障害児の放課後支援ボランティアを始めることになった。

これは緊急時の支援ではなく地域の課題なんだと感じ、NPO 法人格を取得。2013 から 2014 年は行政から受託した日中一時支援事業だけを行っていたが、収入は月 20 万円くらいしかなく、パートも 2 名雇っている中で家賃くらいしか払えない状態だった。しっかりした収入を得るため放課後等デイサービスを志し、2014 年 7 月に登米市で、翌年には南三陸町で事業所を作ることができた。しかし利用者も支援者も不足し、いい支援ができずにピリピリしていた。そこで昨年 6 月から 1 拠点に集約した。

東日本大震災は被害が甚大・広大で支援の期間が長くなっている。その間に被災者のニーズもどんどん変化し、団体の役割や活動もどんどん変化している。被災地障がい者センターから秦海の杜への変化は、災害ボランティア団体から地域資源への変化だと思う。

団体の変化の中で自分たちがどのようにエンパワーメントされてきたかをまとめてみた。

2011 から 2014 年は災害ボランティア時代。外部ボランティアが地元の住民を育てた時期。県北支部の活動はチラシを作ってポスティングして、依頼は 1 日 1 件くらい。自分たちの活動は本当に必要なのか疑問に思っていた。団体の課題として、まず仕事があまりなく、ボランティアの能力を発揮してもらう仕組みがなかった。そして住民の主体性を高める取組みが不足していた。そもそも誰が主体かわからず、自分たちが何をやりたいのか具体化できなかった。そんな中、外部ボランティアからいろいろ教えてもらったり励ましてもらったりした。特に障害者福祉は楽しいんだ、障害を特別視しないということを教えてもらった。反省としては、課題や活動の目的が共有できていなかったこと。地域の人と外部ボランティアをコーディネートする意識があったら、災害を地域作りの契機にできたであろう。

2015 から 2016 年は地域資源への移行期。ボランティアが否定された時期でもある。公営住宅への入居が始まり家賃が発生。復興工事の仕事や義捐金も減り、「地域貢献よりも自分たちの生活！」と、お金を稼ぐことに気持ちが向いていた。お金のために働いているスタッフが増え、想いで始めた初期スタッフが滅入っていき、活動が閉じていった。「してあげる」という意識があり、同じ住民なのに支援する人、される人に固定化されてしまった。福祉仮設住宅事業を受託したが大変だった。しかし大変な 2 年間を経験したことで、チームで活動することや情報共有の大事さに気付き、「ここでやるんだ」「やるのは私たち」とスタッフの中で覚悟が決まった。

2017 年からは地域資源へと再出発、ボランティアとの協働を作る時期。受託事業が終了し、「自分たちが本当にやりたいことをやるんだ！」と大改革をしている。ポリシーは「秦海の杜だからできることをする」。地元の人・移住者・外部ボランティアをつなぎ、支援者と被支援者、障害者、外国人、女性といった区別なく、みんな住民として共に歩む形を作っていきたい。

（２）ワークショップ

参加者が 3 人ずつのグループに分かれて、“災害にも強い団体を創るためにはどうすればよいか”をテーマに話し合った。各グループからの発表では、「近隣の地域だけでなく遠くの人や異分野の団体とのつながりも持つ」「身の丈を大事に、ニーズの変化に合わせた活動」「ちょっと知っておくと役に立つ災害の知識を増やす」「訓練の積み重ね」「コーディネート能力を高める」などの意見が出た。

太齊さんからはこれまでの経験を踏まえて次の 4 点が示された。

１）受信と発信を続ける：団体内で閉じず、地域の情報や社会の動きに敏感になる。こういう団体があるということを知らせ、向こうから見つけてもらう。

２）双方の主体性を高める活動：双方とは支援者も障害者もボランティアもみんな。災害時は状況がどんどん変わり個々人の判断が重要になるが、目的や課題が共有できていれば判断がぶれない。また、楽しいからやっているという活動を作っていくことも大事。

３）コーディネートの意識：ボランティアが来たとき活躍できる場を整える、黒衣になる。そのため地域情報を個人でなく団体として共有する。住民・ボランティアに得意分野で関わってもらえる仕組みを作る。自分たちが動いてしまうと組織が疲弊する。疲れさせないことが大事。

４）障害者でなく人として出会う：障害者として出会うと障害に目が行きがちになり、サポートしてあげたくなる。するとその人を弱らせてしまう。

参加者の声

- 独自のニーズを持つ障害者・難病者を様々な方とともにいかに支援するか、様々なことを考えました。
- 向こうから見つけてもらえるように発信力を高めることが大事という言葉が印象的でした。
- 障害があるからといって、みんなが福祉避難所に行きたいわけではない。地域住民としてともに苦労、喜びを感じたいという参加者の言葉が心に残った。

第２部　分科会「災害時の支援活動と団体運営の在り方」

こども支援

この分科会のねらい

子ども支援の活動は、災害時には縮小・休止してもよいと考えられがちである。しかし、現実の災害現場では、普段付き合いのある子どもや親から支援を求められることも多い。またぱっと見ただけでは支援の必要がなくても、よく観察すると中長期的な支援が必要であることに気づく。

この分科会では、東日本大震災で被災しながらも支援活動を継続した方の経験をお聞きする。その中で、子ども支援の現場では災害時に何が起きるのか、どのような備えが必要なのかなどを理解することをねらいとする。

ゲストスピーカー

伊藤仟佐子さん（特定非営利活動法人せんだいファミリーサポート・ネットワーク　代表理事）

聞き手

勝木洋子さん（神戸親和女子大学）

分科会の内容

（１）実践報告

せんだいファミリーサポート・ネットワークは、子ども家庭を支援するために 15 年前に立ち上がった。仙台市子育て支援施設「のびすく仙台」を指定管理で運営し、ひろば事業と一時預かりをしている。

発災前から避難訓練は毎月していた。実際に地震が起きた時には訓練通り動けたが、想定外のことには対応できなかった。例えば、訓練では利用中の親子と前の公園まで避難し、市役所職員の到着を待つことになっているが、一刻も早く家に帰りたいと言われたため、そこで解散してしまった。後から聞くと、家にたどり着けなかった親子や津波の来るところに帰ろうとしていた人もいた。命は落とさなかったが、日常の訓練の想定外も常に考えておかなければいけないと感じた。また、市役所に報告に行ったが、仙台市役所はパニック状態。報告はしたが、それ以後の指示は一切なかったことは想定外だった。のびすくのエレベーターも止まっていて、中に親子が閉じ込められているとわかり、消防士に来てもらったが技術がなかったため、どうしようもなかった。

発災 2 日後に 1 組の親子が訪ねてきた。津波で物をすべて失った状態で、普段遊びに来ているのびすくであれば何かがあるかもしれないと思って来られた。震災がなければバザーをする予定で子ども服がたくさんあったので、段ボール箱 3 箱分の服を差し上げた。

のびすくに来たいというニーズに気づき、発災 4 日後から開館することにした。「普段遊んでいるのびすくなら、もしかしたら開いているかも」「近所に友達もいなくなったから久しぶりに来た」など、様々な人がやってきた。9 日後には NHK ニュースのテロップにのびすくが開館していると流れ、親子 90 人がやってきた。「ここが開いていてよかった！」という声が多く、笑ったのは久しぶりという親子も多かった。その翌日からは 100 人を超える親子が来るようになった。ここはずっと開けていかなければならない、また他にここでできることはないのか、と考え、支援が広がっていった。支援物資の受け入れをしてほしいという声もあったので、受け入れた支援物資をチェックして気仙沼など他の被災地にも届けた。

ひろばにいるお母さんたちと話をしたり、様子を見ていたりしていて、おかしいなと思ったのは 3 ヶ月後だった。例えばイライラが収まらない、喧嘩を始めるなど、感情のコントロールができない。そこでお母さんたちのしゃべり場を託児付きで実施した。すると、「震災の被災者＝津波被害を受けたり家が倒壊した人」と思っていて、自分たちは愚痴をこぼせないという悩みが出てきた。親戚が自宅に避難してきて、それが長くなってくると辛い、自分の家なのに自分の居場所がないという悩みもあった。そして、いつ出て行ってくれるのかなと思ってしまう自分を責めたりしている人もいた。

（２）聞き手とのやり取り

勝木：小学校や幼稚園もすべて避難所になるため、子どもが遊べないという状況になる。復興時には親がとても忙しくなるので、子どもが構ってもらえない。学生と一緒にボランティアに行ったら、1 日中、ずっと子どもを抱きしめていることもあった。

のびすくは拠点があったので幸いだったが、拠点がなくなった NPO の場合、どうなるのか？

伊藤：海岸公園冒険あそび場は、津波ですべてやられてしまった。そこで、開催場所を移動しながら、公園や学校、集会所など 20 ヶ所くらいに小さな遊び場を作っておられた。また、のびすく泉中央という場は、3 ヶ月くらいは建物に入れなかったが、仙台市が代替の場所を用意してくれたため、そこを利用した。

親が回復すると子どもも回復する。子どもを元気にするためにはまず親に元気になってもらう必要があるため、しゃべり場を開催した。

子どもたちは津波ごっこをする。自分の中で昇華するために必要だと思う。昨日まで遊んでいた友達が亡くなるということも経験している。人のこころのケアも必要だと感じた。小学生などには遊びがとても大事。遊びや心を開放する場があることが、子どもの健康につながっている。

勝木：状況が変化していく中で、どのようなことが必要だと考えているか？

伊藤：NPO 同士のつながりが大事。震災が起きたからやる、ではなく普段からのネットワークが動き出すことが大事。

お母さんの中でもネットワークをたくさん持っている人のほうが回復が早い。震災後すぐに誰かが助けてくれたなどの経験がある人のほうがたくましい。逆に、存在を認知されていないという体験をしたお母さんは取り残されたトラウマが大きい。

行政との関りは、なかなか難しかった。東松島のセンターは行政からの事業費がストップしたため、支援金を届けようと思ったが、職員が勝手に受け取れないと言われた。そこで共催事業として実施することで、その事業費を支援金でまかなうという方法になった。

（３）フロアとの意見交換

Q．いま振り返って、もっとこういうつながりを持っておけばよかったというようなことがあるか？

伊藤：特別なことは必要なく、日常の中に知り合いを作っておく。災害のために作っておくのではなく、知り合いがいるのは普段の生活を豊かにするので、そのためにネットワークやつながりを作っていくことがベースになると思う。それが人間としての原点になる。

勝木：震災から 3 ヶ月のところで、伊藤さんが頑張りすぎていたので、一度関西にお呼びした。呼ぶことで休養になる。現地で中心的に活躍する人が倒れないようにする支援も必要で、そのためにネットワークが生きる。

参加者の声

- 発災直後からのリアルな動き、メンタルケアや遊び場づくりの具体的な取り組みを聞けたことがよかった。
- 日常的なつながり、広域ネットワークがいざというときに役立つことを確認できた。
- 感覚のズレ、世代間ギャップ、時代の変化を感じながら支援するという言葉が印象に残った。

第２部　分科会「災害時の支援活動と団体運営の在り方」

外国人支援

この分科会のねらい

災害が発生したときに周囲からの手助けを必要とするのは、地域で生活する外国人も例外ではない。普段からコミュニケーションや生活の支援を必要としている外国人にとって、緊急時に情報を入手、発信、判断することは難しく、結果として避難が遅れたり、被災後の生活が孤立してしまったりすることは珍しくない。

この分科会では、2015 年 9 月の常総市の水害を経験した外国人支援を行っている非営利活動法人の支援者から実践報告を聞き、外国人住民や支援者が被災時にどのように備え、受援力を高めればいいか、参加者一人一人が気づき、考えることをねらいとする。

ゲストスピーカー

横田能洋さん（認定特定非営利活動法人　茨城 NPO センター・コモンズ　代表理事）

聞き手

河合将生さん（office musubime）

分科会の内容

（１）ワークショップ

参加者がどういう期待を持っているか、日常的にどういう活動を行っているかを確認し合った。

（２）実践報告

「常総市の水害で直面したことと取り組んだこと」と題して、外国人被災者支援、行政、社協、NPO の連携と、復興期に取り組んでいることが報告された。

常総市には市の人口の 7.8%となる 4,675 人の外国籍住民がいる（2017 年末現在）。国別の外国人割合はブラジルが 42%と最も多く、フィリピン、中国、ペルーと続いている。仕事が限定され転入転出率が高いことなどから真の定住化にはつながっておらず、住民も行政も「いつかいなくなる人」と捉えがちであった。

2015 年 9 月 10 日、関東豪雨災害が発生。5,000 世帯以上が全半壊する被害となった。行政機関が初日に水没し、避難に関する情報が届かなかった。不意な浸水に加え、水害対応の避難所が無かったことや、避難訓練をしていなかったことにより、逃げることも助けることも困難な状況となった。

水害で外国人住民が困ったこととしては、①防災無線が日本語のみで情報が入らない、②罹災証明書や義援金、廃車などの手続きや制度が難しく分からない、③住居の修理や保険に関する問題、④避難所や炊き出しに行ってもいいのかという遠慮・不安があった。

室内犬を飼っているブラジル人が避難所に入れず外でテント生活をしていたり、教会に身を寄せたりする人がいた。避難所から工場へ行き、夜に帰ってきたら泥棒扱いをされた人もいた。

泥が片付いたとしても「なんでこんな目に」という心の傷は残る。それを癒すには仲間の存在や関係が重要と思い、ポルトガル語で「一緒に」を意味する「juntos（ジュントス）」を合言葉にした市民目線の「たすけあいセンターJUNTOS」を発災一週間後となる 9 月 17 日に設立した。

外国人への情報提供については行政放送・文書の多言語化だけでなく、情報の届け方が難しかった。通訳付きの説明会を企画しても、説明会の開催そのものが伝わらなかったり、仕事を休めなかったりして、ごく一部の人しか説明会に来られなかった。日本人のように情報提供だけのために集まってくる人はあまりいなかった。炊き出しや教会のミサのついでに知らせたり、各国のキーパーソンを把握して連携したりした。SNS 上に古い情報や間違った情報が流れたり、制度を紹介した後も、制度を受け付ける窓口が日本語のみしか対応できず利用しにくかったりする問題もあった。

外国人住民には「いつか母国へ帰るから」という気持ちがあり、保険や行政などの日本で生きていくうえで最低限必要な手続きをしていない人が多い。行政情報を多言語化し分かりやすくするとともに、外国人が日本語を学び地域に参加することや、外国人の勤務先と連携することにより、外国人が工場の働き手から地域の生活者となれるように定住化の支援を行っていく。

移動ニーズへの対応として、移動支援とカーシェアリングを行った。復旧段階では、被害の差、支援の差で生まれる心の温度差や分断を防ぐ取組みが重要となるため、発散、リラックス、食の場を提供している。

次の災害に備えることも安心につながる。被災をきっかけに、地域での互助意識や、外国人住民との交流意識が高まっている。チラシを作り、避難訓練も行っている。地域防災は生き抜くための学びであり、地域づくりそのものである。

外国人の定住化支援として、ピアサポーターの設置や、無認可保育所での日本語初期指導など、地域で活躍できる人を育てる取組みを始めた。顔の見える関係を作っていく。

平時につながっていれば、できることは山ほどある。多世代、多文化の交流を目的とした「えんがわハウス」や、多文化保育の準備を進めている。災害、保険、保育などテーマを持って、外国人住民が困っていることに寄り添い、外国人住民を支えていきたい。

（３）質疑応答

Q．日本人の偏見や思い込みへの対応は？

横田：自治会への加入など、最初から日本人と同じことを外国人に求めず、ゴミ当番などから少しずつ接点を作る。もめているところが関わっていくチャンス。入学説明会に保育スペースを作るなど、古い標準に縛られず歩み寄り、多少妥協してよしとする大らかさが必要。

Q．キーパーソンの見つけ方、つなげかたは？

横田：外国人が開催するバザーなどに普段から協力している。ギブアンドテイクの関係を作っておくと、避難訓練などを行うときに来てくれる確率が高まる。

Q．保育への思いについて

横田：把握されていない外国人住民の待機児童が多くいた。小学校に上がる前に言葉のベースを作ってあげないと、その後の成長に影響が出る。本格的な保育でなくとも、子どもと接すれば親とも接することができる。今の選択肢にないものを提示していきたい。

Q．発災直後、混乱時の支援者の集め方は？

横田：自分のところが大変なので、最初は遠方の人に頼み、徐々に地元の人に入ってもらった。ボランティア精神のある人があちこちで動いており、地道に声をかけた。枠を作らず、外国人ボランティアチームを作らせ主体的にさせてあげ、つながりを重視した。困っている人がいるのと同様に、助けることができる人もいる。普段から中学生や高校生と一緒に訓練しておけば、彼らがコーディネーターになる。

Q．企業の理解について

横田：地域で住んでもらいたいといかに思ってもらうか。一緒の目線になってもらわないと難しい。実際に企業に訪問しても、困っていることはないと答える企業は少なくない。

Q．日常的に外国人と日本人が交流できる取組みは？

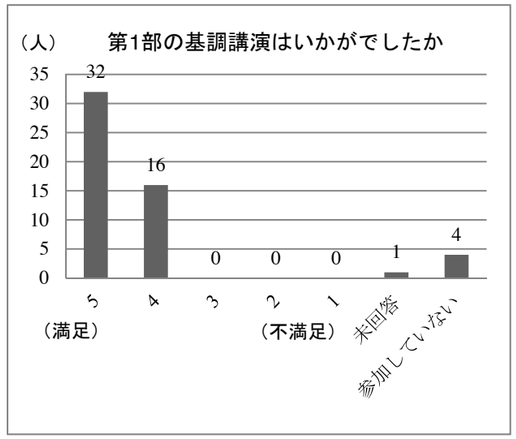
横田：国の料理をきっかけに顔見知りになることがある。一人がコミュニティに入ると頼みやすくなるので、パイプ役を見つけることが大事。神輿など宗教にひっかかるものもあるので、音楽や食べ物を中心にしたイベントがいい。

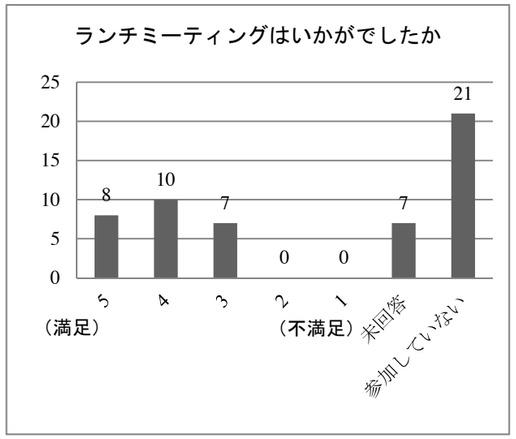
参加者の声

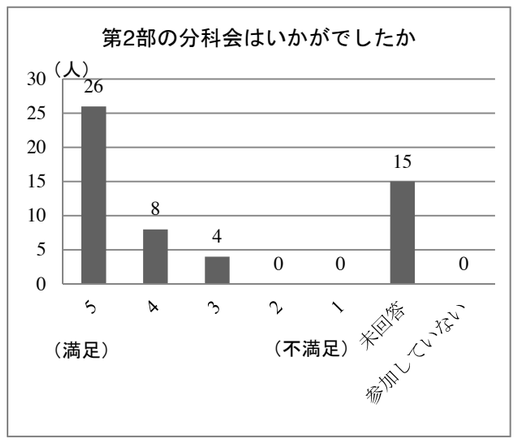
- 外国人支援といっても、その地域に住む外国人の地域性によって、求められることは違う。つまり自分の地域の外国人の置かれている状況に向き合わなくてはと思いを強くしました。
- キーパーソンの必要性がなるほどと思いました。
- 事例紹介がほとんどでしたが、取組みが先進的でおもしろく、飽きませんでした。

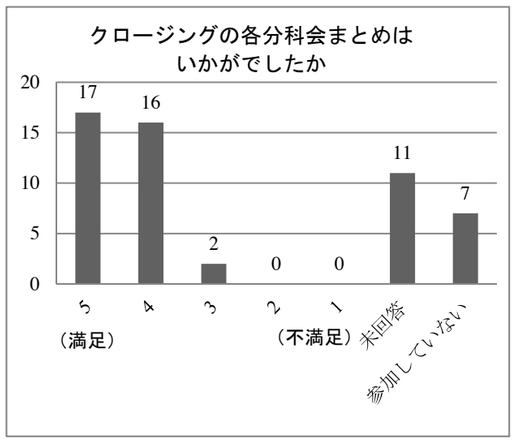
フォーラム「災害時に孤立する人を生み出さないために」アンケート結果

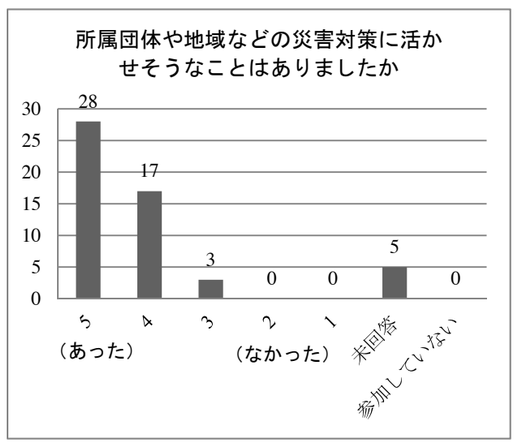
回収数：53（一般参加者に対する回収率 77.6%）

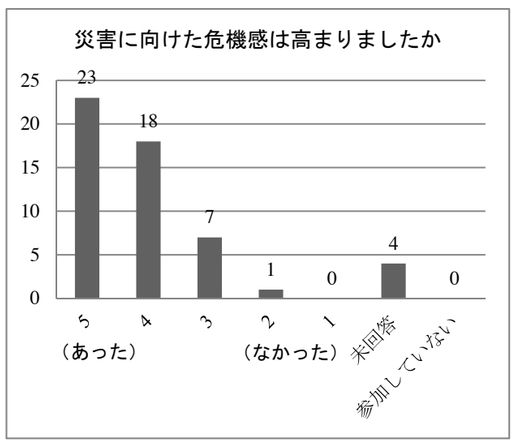












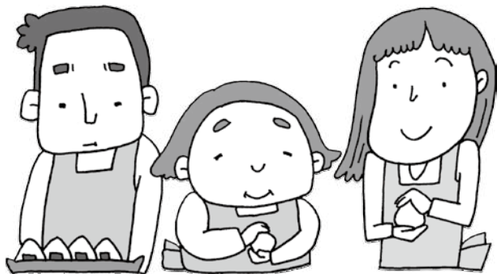
参加者の声

（1）自分が所属する団体や地域などの災害対策に活かせそうなこと

- 支援が必要となりそうな当事者を巻き込んで防災計画を立てたり、訓練を企画・実施することが大切。
- よろず相談（外国人、子ども、障害者、難病者）からはじめればよいということ。
- 情報発信は大切としても、具体的にどんな人とつながり、どんな方法があるのか、持って帰って共有し、みんなで意識していきたいと思いました。
- 閉じこもりの障害者に、外に出ていくように少しずつ働きかけをする。
- 自主防災、減災、職場の防災に活かします。
- 防災だけでなく、被災後の生活にも目を向けていく必要性を伝えること。
- 被災者と継続して関われる「強い団体を創る」ことの大切さを知った。
- 福祉避難所含め、「総合型避難所」運営を目指してます。
- 広域のネットワーク作り（地域的だけでなく、他業種、他分野も含め）。
- 後方支援の重要性。支援者の支援。
- 身近はもちろん、広域にネットワークを形成することが大切だと感じた。知っていると知らないでは全然変わってくると思う。
- 災害時の支援は特別なスキルも必要ですが、それがなくとも「小さな気付き」で要援護者に対して支援することが気付けてよかったです。
- 避難所生活についての危機感を多くの人に伝えたい。
- 避難所にいる多くの人との関係性を築くこと。
- 地域にどんな人がいるか知ろうと思った。
- 所属する地域の自治会の役員方に聞いてほしい内容だった。

（2）本プロジェクト全体や今日のフォーラムについて、自由記述

- 「スペシャルニーズ」という言葉は今回初めて知りましたが、勉強になることが多かったです。
- ご経験に基づいたお話は、とても勉強になりました。
- 災害時、自分にも何か役に立てることがあるのではないか？と考えさせられました。
- 市民目線での講演でわかりやすかったです。
- いろんな方の実践を聞く機会に恵まれ、とても勉強になりました。
- 政治提言の部分がやや弱いような。行政の縦割り（精神と難病は保健所管轄なので自治体は関与できない）を改善するのは NPO や精神当事者団体だと思うのですが。
- 各分科会の振り返りを聞いて、3 つとも参加したかったと思いました。
- 年 1 回でなく、もっと機会を増やし、参加者を多くしていきたい。
- 一般避難所でも個別の状態に対応できるよう、運営の在り方を考える一方、現状でも発災時には機能しにくい福祉避難所の在り方を考え直さなくてはならないのでは？
- こういった内容に参加する時、防災の観点を持って、参加するのだが、全く違った面の話ばかりで、本当に勉強になりました。
- 今日のフォーラム開催にあたり、多くの準備が必要だったと思います。非常に多くの参考となる意見を聞くことができました。
- 現地体験からの貴重なお話ありがとうございました。
- 団体にとって、たくさんのヒントがありました。参考にします。



専門知識がなくても、できることがたくさん！

第５章

総括

総括

１．それぞれの領域における取り組みと成果

（１）障害者・難病者支援

今年度は、実践研究会、福祉事業所における一泊訓練を行った。実践研究会では、災害時のボランティアコーディネーションのモデルを作成し、訓練を通して検証した。ボランティアコーディネーションのモデルでは、災害時の障害者・難病者の困りごと、職員の困りごとをワークで出し合い、一般ボランティアを含めて活動の場をどのようにつくるのか話し合った。訓練を通して、災害時における障害者・難病者支援団体には一般ボランティアが担える活動があることが明らかとなった。しかしながら、災害時のボランティア受け入れ、コミュニケーション、リーダーシップ等を含めた避難所運営全体のコーディネーション機能を高めていく必要性が課題として明らかとなった。

（２）こども支援

今年度は、実践研究会、現場での実践訓練演習を行った。ワークショップを通じて、災害時の子どもの困りごと、団体運営の中での困りごとを出し合い、解決策について話し合った。その中では、災害時の子ども支援活動は、専門家だけではなく、専門性のないボランティアや子ども支援以外の専門性をもつ団体に頼る部分が大きいことが確認された。また、団体運営ニーズの特徴として、情報取集や発信に関することや記録化の重要性など、防災系の研修でも指摘が少ない事項が重要になるであろうことが見えてきた。災害時のタイムラインに沿って話し合いをすることで参加者は大きな気づきを得て、子ども支援団体以外とのネットワークの大切さを感じることが出来た。

（３）外国人支援

今年度からスタートした外国人支援では、ヒアリング調査、アンケート調査、実践研究会を行った。ヒアリング調査、アンケート調査から、現在の外国人とその支援団体を取り巻く全体的な状況を明らかとした。その中でもとりわけ、日本語教室はコミュニティが形成されることから、災害時におけるキーになりそうであるということが見えてきた。そして、アンケート結果からもコーディネーターの必要性とその人材不足が指摘されていた。日頃からの日本語教室のつながりを活かして、災害時にボランティアも含めてどのようなコーディネーションが可能であるかを次年度以降に深めていく。

２．まとめ

まとめとして次の 2 点を挙げたい。

1 点目として、災害時のコーディネーションが、どの領域においても共通の課題であることがより明確となった。障害者・難病者支援、こども支援においては、専門性がない一般ボランティアが災害時の様々な活動を担える可能性は訓練等を通じて確認された。そして、外国人支援におけるアンケート調査から、災害時に「通訳・翻訳」等、ボランティアに多種多様な期待がされていることが覗えた。しかしながら、全体のコーディネーションおよび災害時に一般ボランティアが主体的に動けるような工夫についてはまだ検討する余地がある。

2 点目として、災害時のコーディネーションを行える人材の育成も必要であることが確認された。障害者・難病者支援においては、訓練においてリーダーがボランティアコーディネーターを兼務したが、全体の把握やコーディネーションに苦慮した。こども支援においては、災害時のタイムラインを想定したワークショップを通じて、困りごととその支援を検討し、団体運営にも着目する視点を確認した。外国人支援におけるアンケート調査から、コーディネーターの必要性とその人材不足が指摘された。団体における「受援力」を高めるには、コーディネーションを行える人材が必要不可欠であり、繰り返しの訓練を通じて、コーディネーターを育成していく必要があるだろう。

資料編

アンケート調査票

災害時のスペシャルニーズプロジェクト【外国人支援】アンケート（2017年12月実施）

この度は本アンケートにご協力いただき、心からお礼申しあげます。

＜目的＞

本アンケートでは、**日本語教室や多文化共生分野の団体、国際交流協会等の皆様に、日常的なボランティア活動や防災減災への取り組み状況についておたずねし、各団体災害時への対応に関するご関心や課題認識を明らかにすること**を目的として実施します。

＜対象＞

公開されている情報から所在地が大阪府内にある団体やグループを一律に対象とさせていただき、目的が明らかに異なる団体を除いてお送りしています。

＜結果＞

アンケートの結果については統計的に処理して個人情報を特定できないようにし、結果のまとめを大阪ボランティア協会のホームページで公開するとともに、アンケートにご協力いただいた団体様には、報告書をお届けします。

＜回答期限＞

誠に勝手ながらアンケート回答の期限を**２０１８年１月２２日（月）**発送までとさせて頂きたく、ご多用のところ恐縮ではございますがご協力のほどお願いいたします。

アンケートの回答には、便利なウェブ回答もご利用できます。

:tps://goo.gl/gs3YkK よりお進みください。

＊　＊　＊

■貴団体／教室についてお伺いします。あてはまるものにチェックしてください。

問１．貴団体・教室では、どのような多文化共生のための取り組みを展開していますか？＜複数回答可＞

①多言語サービス（各種文書の多言語化、通訳等のコミュニケーション支援等）
②外国人に対する日本語・日本文化等の支援　③日本人住民に対する多文化・多言語理解の支援
④外国籍のこどもに対する就学・教育支援　⑤就労・労働相談
⑥外国人に対する地域コミュニティへの参加促進　⑦外国人住民コミュニティの形成支援
⑧その他（　　）

問２．年間でのべ何人くらいのボランティアが関わりますか？

①0人　②1人～5人　③6人～10人　④11人～20人　⑤21人～50人
⑥51人～100人　⑦101人以上（具体的に　　）

問３．2017年12月1日現在で貴団体／教室において、ボランティアは何人ですか？

①0人　②1人～5人　③6人～10人　④11人～20人　⑤21人～50人
⑥51人～100人　⑦101人以上（具体的に　　）

問４．2017年12月1日現在で貴団体／教室において、有給スタッフは何人ですか？
※専従／非専従を問わず、有給で関わっている人数をお教えください

①0人　②1人～5人　③6人～10人　④11人～20人　⑤21人～50人　⑥51人～100人

問５．貴団体／教室においてボランティアが担っている役割について教えてください＜複数回答可＞

①通訳・翻訳支援　②学習支援　③講座やイベントの企画運営　④相談支援
⑤情報発信　⑥事務や事務所作業　⑦団体・教室運営　⑧ボランティアが担う役割はない
⑨その他（　　）

問６．貴団体／教室において、ボランティアの関わりで大切にしていることやボランティアへの期待について、また、課題に感じることについて教えてください。

＜大切にしていること＞

＜期待＞

＜課題＞

■これまでの災害支援の取り組みについてお伺いします。あてはまるものにチェックしてください。

問７．貴団体／教室での災害への備えのご関心について、あてはまる項目を１つ選んでください。

①大いに関心がある　②ある程度、関心がある　③あまり関心がない　④まったく関心がない
⑤その他（　　）

問８．貴団体／教室で災害支援活動に取り組まれた経験がありますか？

（　ある　／　ない　）

※「ある」の場合、どの災害でしたか？＜複数回答可＞

①1995年　阪神淡路大震災　②2004年　新潟県中越地震　③2011年　東日本大震災
④2014年　広島豪雨災害　⑤2016年　熊本地震　⑥その他（　　）

問９．問８で災害支援活動の経験が「ある」と回答された団体／教室にお聞きします。
貴団体／教室が関わられた災害支援活動（被災地支援及び大阪からの後方支援など）を教えてください。
＜複数回答可＞

①寄附・寄贈　②通訳・翻訳支援　③外国人住民の学習支援　④講座やイベントの企画運営
⑤外国人住民の相談支援　⑥外国人住民の話し相手　⑦外国人住民の居場所づくり
⑧外国人住民のケア　⑨多言語対応の情報発信　⑩災害多言語支援センター
⑪住民交流支援（レクリエーション、サロンなど）　⑫救援物資の配布・整理　⑬事務作業全般
⑭炊き出し・食事支援　⑮職員やスタッフ、ボランティアのケア
⑯その他（　　）

■大規模災害（※参照）への備えや対応についてお伺いします。あてはまるものに○をつけてください。

※大規模災害とは、津波被害や震度6以上が想定される地震災害（南海トラフ巨大地震、上町断層帯地震などの直下型地震など）及び一級河川の氾濫、広域土砂災害を伴う風水害をイメージください。対象期間は、発災直後から仮設住宅等における生活復旧期までとします。

問１０．貴団体／教室での災害への備えの対応状況について、あてはまる項目を１つ選んでください。

①すでに対応している　②近いうちに対応する予定である
③どのように対応するか検討している　④対応も検討もしていない
⑤その他（　　）

問１１．大規模災害への備えとして、行っていることを教えてください。＜複数回答可＞

①外国人との日常的な関係構築　②安否確認を前提とした緊急連絡網　③災害についての学習
④避難・防災訓練　⑤備蓄　⑥防災計画、BCP（事業継続計画）作成　⑦建物の耐震化
⑧他団体との連携（協定など）
⑨その他（　　）　⑩特になし

問１２．貴団体／教室において、大規模災害時にどのような対応ができそうでしょうか。また、必要だと思われる対応について教えてください。

問１３．大規模災害時にどのような団体とのつながりや支援があると、皆さんの活動に役立つと考えられますか？＜複数回答可＞

①自治体（府市区町村）　②国際交流協会／地域国際化協会　③識字・日本語教室
④通訳・翻訳機能をもつ団体　⑤多文化共生に取り組む団体
⑥外国人コミュニティ機能をもつ企業・事業者　⑦地域の企業・事業者
⑧地域の指定避難所（学校、公民館など）　⑨災害支援団体や中間支援機関
⑩地域の福祉施設・団体　⑪社会福祉協議会
⑫地域の病院、クリニック等医療法人　⑬非営利団体
⑭その他（　　）　⑮特になし

問１４．貴団体／教室が被災して外部の支援を受ける場合、どのような業務や作業が想定されますか？＜複数回答可＞

①日常的に行っている活動のサポート　②外国人住民のケア　③外国人コミュニティのケア
④外国人住民の勤務先等との連絡・調整　⑤外国人住民の安否確認　⑥多言語対応の情報発信
⑦通訳・翻訳　⑧外国人住民との交流支援（話し相手、レクリエーションやサロンなど）
⑨外国人住民の子どもの学習支援　⑩物資の手配や仕分け　⑪施設や自宅の修復・取り壊し
⑫掃除、後片付け　⑬行政手続き　⑭事務作業全般　⑮情報収集、発信
⑯スタッフ・ボランティアのケア
⑰その他（　　）　⑱特になし

問１５．その他、本プロジェクトに対する感想、ご意見、ご質問など自由にお書きください。

アンケートにご協力いただいた団体様には、報告書をお届けします。

ご記入日	年　月　日
貴団体法人格	
貴団体／教室名	
ご記入担当者氏名	
ご担当者メールアドレス	@
貴団体所在地	大阪府　市・町・村（いずれかに○をつけてください）

ご協力ありがとうございました。

＜問い合せ先＞　社会福祉法人　大阪ボランティア協会
担当：萬浪（まんなみ）、小林、岡村
Email：mannami@osakavol.org（萬浪）
電話 06-6809-4901　FAX06-6809-4902

子どもにとって遊ぶことは「生きる」こと