

第4章

実践ワークショップⅡ 「避難所運営ゲーム」

1 「運営ゲーム」の実際

(1) ゲームのねらい

本章で紹介する「避難所運営ゲーム」は、大地震の直後、被災地の真っ只中に開設され、さまざまな課題が次々と発生している混乱した避難所を舞台に設定し、組み立てている。

ゲームの参加者は、この開設間もない避難所に偶然集まってきたボランティアとして、続々と入ってくる被災者、次々と運び込まれてくる怪我人、いずれ大量に運び込まれる救援物資…これらが巻き起こすさまざまな問題に、迅速に対処していくことが求められる、という役回りである。

このゲームでは、こうした緊迫した災害状況を擬似的に体験しながら、グループ討議を通じて、次々と提示される現実的な課題に対して、短時間の間に具体的なレベルで解決策を導き出していくこと、またそうした解決策の検討を通じて、よりよい避難所運営のあり方について考えていくことをねらいとしている。

(2) ゲームの構成

このゲームは次の4つの部分で成り立っている。

- ①導入のオリエンテーション：震災直後の避難所の状況に関する解説、アイスブレイク、ゲームのねらいと全体の流れの説明。
- ②避難所運営ワークショップ：作戦会議と発生課題への対応
- ③成果（気づき）の発表
- ④講評及び振り返り

(3) ゲームのイメージ

まず、導入のオリエンテーションでは、大震災の被災状況をイメージしてもらうため、阪神・淡路大震災などの画像や映像、被災者の語りや声などを紹介しながら、被災現場の実態について解説した上で、ゲームの舞台となる避難所とその周辺の状況を説明する。

オリエンテーション後、受講者は各テーブル（以下、班という）に分かれてグループワークに入る。

班のメンバーは4～5人。多くても6人を越えないことが望ましい。

各班に1人、テーブルファシリテーターが入り、課題の提示や討議時間の管理など、グループワークをオペレートしていく。

班のメンバーは、ファシリテーターの指示に従い、リーダー、記録係、報告者などの役割を決め、集団討議を効率的に進めるための作戦会議に入る。作戦会議は10分間。メンバーはリーダーの司会進行に従い、これから直面する避難所の諸課題に、どんな方針で対応していくかを準備する。

作戦会議終了後、ワークショップに入る。まず、ファシリテーターが、対応すべき「発生課題」を読み上げ、メンバーはその課題の解決に向けて意見を出し合い、5分間で班全体の結論（解決策や対応方針）を出す。討議の過程で出てきた主な意見や最終的な結論は記録係が書きとめ、成果発表の資料にする。

「発生課題」は全部で6件。一つの課題の討議時間は5分。時間内に結論が出ない場合、ファシリテーターは次の「発生課題」を読み上げる。メンバーは、前の課題の議論を続けてもよいし、それを置いて次の課題の検討に入ってもよい。

最後の「発生課題」が配られた後、ファシリテーターの助言を受けて、再度10分間の作戦会議に入る。ここでは、それまで矢継ぎ早に処理してきた対応を振り返りながら、班としてのまとめを行い、次の成果発表の報告を準備する。

ボランティア自身による対応の限界を見つめ、そこから他の関係者、避難者自身も含め、よりよい運営を組み立ててい

く方向で、議論がを深められるように工夫する。

2 合意づくりの過程を重視

第3章で紹介した「避難所の糸ほぐし」では、個々の受講者が、グループ討議を通じて、自分とは異なる他のメンバーの意見や視点に接していく中から、多様な背景を持った被災者の個別の事情を汲み取り、理解できるようになることをねらいとしていた。

本章で紹介するゲームでは、こうした理解や気づきをさらに一歩進めて、目の前にある課題に対し、具体的なレベルで解決策や対応方針を出していくことをねらいとしている。

ただ、「具体的な解決策を出す」ことを強調すると、どうしても解決策（討議の結論）自体の「正しさ」「適切さ」に注意がいつてしまうが、このゲームでは、こうした討議の「結論」よりもむしろ、受講者が、異なる意見を出し合いながら、それらを短時間で一定の方向にまとめていくという討議の「プロセス」を経験し、討議の進め方を身につけてもらうことを重視している。

そうした観点から、「避難所の糸ほぐし」ゲームと本章で紹介するゲームの討議過程とを比較してみると、「糸ほぐし」では、受講者個人の「気づき」を促したり、グループ内で個々の「気づき」を共有していくことにねらいを置いているのに対し、本章で扱う「避難所運営ゲーム」では、個々のメンバーの多様な意見の中から、短時間でグループ全体としての解決策や対応方針に関する合意を導き出していくことをねらいとしており、討議のプロセスそのものを重視しているといえる。



熱中すると立ち上がる人も

3 舞台の設定

災害を全く体験したことのない人にとって、災害時の混乱した状況や、通常の生活とは異なる雰囲気・感覚を理解しろと言われても、それはかなり難しい注文だ。第3章のゲームのように、避難者の個別の状況を理解するというのは、さらに難しいだろう。

実際の研修では、ゲームを行う直前に、オリエンテーションの一環として、地震発生時の被災地の状況を再現した映像や、写真などの画像を見てもらいながら、ゲームの舞台となる避難所の状況について解説したが、災害を経験した人の話を聞いたり、手記を読んだりする中で、色々気づかされることもあるだろう。少し気をつけて探せば、ゲームを開催する主催者の身近に、阪神大震災や中越大地震に限らず、いろいろな災害現場に救援や調査に出かけた経験を持つ人がいるはずだ。そうした人を招いて、当時の状況を話してもらったり、被災地の混乱や悲しみを紹介してもらうことで、受講者に災害を現実のものとして感じる機会を提供できるだろう。また、過去の大災害の様子を伝える市販のグラフ雑誌なども図書館にあるはずなので、その写真を複写したりコピーをして、会場に大きく掲げたり、投影することも考えていだろう。このように、受講者の災害イメージを膨らませるような素材やプログラムを準備しておきたい。

また、ワークショップでは、メンバーの活発な発言を促したり、メンバー間のスムーズな情報共有や認識の共有を促していく環境づくりも重要だ。そのために、どんな「舞台装置」が適切か、また効果的な「大道具・小道具」使いについても検討しておきたい。

このゲームでは、各グループのテーブルに配置する「大道具」として、避難所の平面図を大きな図面に起こしたものを作成して使ってみた。議論の場や議論の対象を、常に目に見えるところに提示しておくのも一つの有効な道具使いの手法である。

また、時間的に切迫した災害現場の雰囲気を出すという観

点から、5分間の課題討議時間の終了間際に時計の音を流すという演出なども、とくにこのゲームでは効果的かもしれない。



資料編ワークシ
ョップキット「あと10分」
「あと5分」

4 ファシリテーター台本

前章で紹介したとおり、ファシリテーターには全体を統括するフロアファシリテーターと、班ごとに進行を担うテーブルファシリテーターの2つの種類がある。以下では、このファシリテーターの進行をシナリオ風に提示しながら、ゲームの進行を紹介していく。

すでに第3章で紹介したように、実際の討議に入る前の導入として、よく「アイスブレイク」と呼ばれる簡単なゲームを行う。この簡単なゲームを行うことで、初対面のメンバー同士が互いの距離を縮め、緊張をほぐし、円滑なグループワークにつながっていくことが多い。

(フロアファシリテーターが簡単に自己紹介をする。アイスブレイクの後—)

アイスブレイク

アイスブレイクとは、初対面の人同士が、互いの緊張をほぐすために行う簡単なゲームである。第3章でも、自己紹介、「じゃんけん」などのメニューを紹介したが、他にも様々なプログラムがあるので是非、色々トライしてみたい。

【参考文献】

丸山博通（2002）『どこでも盛り上がるグループゲーム100選』
学事出版。1785円

諸澄敏之（2005）『みんなのPA系ゲーム243』杏林書院1680円

【関連サイト】

日本ファシリテーション協会のサイトより

<http://www.faj.or.jp/facilitation/tools/index.html>

その他のサイト

<http://www.icbc.net/icebreak/kako.html>



フロアーファシリテーターのセリフ

(1) ゲームの全体像

お互いの名前と顔を憶えられましたか。ではゲームを開始しましょう。ここでゲームと言っているのは、ワークショップを含めたプログラム全体のことなのですが、最初に、きょうのこのプログラム全体の流れを説明しておきます。

皆さんは、大地震が起こった時に、ある避難所に駆けつけたボランティアだと自分を仮定してください。この避難所ではさまざまな問題が発生してきますが、それらへの対応を考えてもらいます。

とはいえ、どんな災害で、どんな状況になっているのか、具体例がないと考えるににくいと思いますので、今日は、お配りした資料のような状況を設定してみました。また各テーブルに避難所の平面図もお配りしていますので、これらを素材にしながら、皆さん自身で状況を想像してみてください。

ちょっと資料を読み上げてみますね。

【状況設定】

「真冬の某月某日、中小都市で。大地震で被災した住民がおよそ350世帯、1000人が中央体育館に逃げ込んできた。想定以上の災害であるため事前の防災計画で避難所に指定されていた小中学校、公民館等が被災者でいっぱいになったため、避難所に指定されていなかったその体育館に避難してきた。通常であれば、館長と数名の市職員が常駐しているが、地震のため、出勤がかなわず、たまたま集まったボランティアがグループを組んで、避難所の運営に関わらざるを得なくなった。」

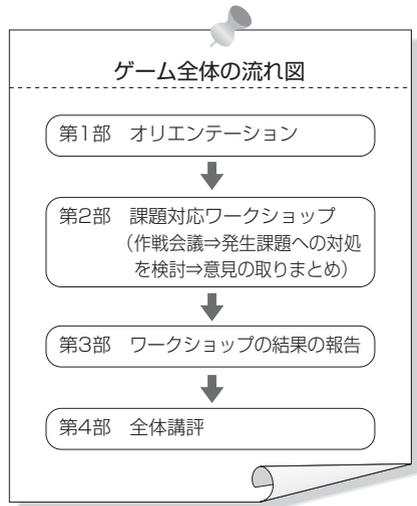
これが、きょうのゲームの舞台背景と舞台装置です。

この後すぐ、具体的なイメージをもってもらうために、阪神大地震などを事例に取り上げ、その被害状況などをもう少し詳しく紹介していきます。また、これから行うグループワークの進行のポイントについても最初に確認しておきます。

その後、班に分かれてグループワークに進みます。各班にはファシリテーターがいますので、皆さんはその指示に従って作業を進めてください。ここでは、ファシリテーターが時間を追って避難所で発生してくる課題を皆さんに提示しますので、皆さんは提

示された課題に対して、グループとしてどう対処するのかを討議してください。この作業については、直前にもう一度説明します。

そして一通り作業が終わったら10分程度の休憩をはさんで、成果発表を行う報告会に入ります。ここでは各課題に対してどんな議論をして、どんな結論に至ったのかを、班ごとに報告してもらいます。最後の第4部は全体講評です。



(2) 進行5つのポイント

さて、実際の作業に入る前に、きょうのゲームの進行のポイントを簡単に説明しておきます。スローガン風にいうとこうなります。

(以下①～⑤は色用紙等に1枚1件ずつ書いて順番に読み上げ、示していく。読んだ後、会場から見やすい場所に貼っておく)

- ①みんなで考え、みんなでまとめる
- ②災害ボランティアについてのこれまでの考えを整理する（課題抽出）
- ③グループでパワーアップする
- ④これからの活動の方針を生み出す（課題解決）
- ⑤他のグループ・参加者と情報の交流をする



資料編ワークショップキット「進行5つのポイント」

<ゲームの進行のポイントの解説>

①みんなで考え、みんなでまとめる

ワークショップは参加者一人ひとりが主体的に考えを出し、自分たちで学びと気づきをつくっていくものです。その一番の決めではみんなで考え、そしてみんなでまとめることだということです。折角こうして集まっているのですから、ひとりでがんばらずにみんなで目標をめざしていきましょう。

②災害ボランティアについてのこれまでの考えを整理する

災害ボランティア活動はどんどん広がっていますが、それと同時にいろんな課題も指摘され始めています。議論の中でこの課題がうまく浮かび上がってくるといいですね。

③グループでパワーアップする

先ほど言いましたように、これはあくまでグループワークです。グループ全体として力をつけていくことと同時に、グループの力を参加者一人ひとりに返していくのだというイメージをお互いに持ちましょう。

④これからの活動の方針を生み出す

②のところで課題を探り出したとします。その課題に対する答えや対応方針を考えて課題解決の方向性を出していきましょう。

⑤他のグループ・参加者と情報の交流をする

これもグループワークならではのプラス側面です。自分の班だけでなく、他の班でどんな議論が行われ、自分たちの班とどこが同じで、どこが違うのか、なぜ違うのかを確認し、多様な考え方があることを知りましょう。

(3) 阪神大震災時の様子

阪神大震災（別の自然災害でも可）を説明し、参加者が災害について最低限の知識を持ってもらえるように解説する。また災害イメージを持ってもらえそうな題材を提供する。（62ページ「舞台の設定」参照）

(4) グループ討議の進め方

さて、これから班別のグループワークに入っていきます。このワークショップが終わったら、グループごとに結果を発表してもらいます。終了は60分後です。

討議の進行は、テーブルファシリテーターの指示に従ってもらいますが、グループワークの流れをここでも簡単に説明しておきます。

1) 避難所運営の基本方針を

まず、開始後の10分間を使って作戦会議をしてもらいます。

最初にリーダー、書記、報告者を、班ごとにそれぞれ一人ずつ選んでください。その後、このリーダーのもとで、この（机上の模造紙に直接印刷、または別刷りされた体育館の平面図を示して）避難所で発生する課題に対し、ボランティアチームとして、どういうスタンスで対応していくのか、避難所運営の方針を決めたり、効率的に議論を進めていくための作戦を練ってください。方針が立っても立たなくても、10分で作戦会議は終了。ワークショップに入ります。このワークショップを40分行った後、再び10分間作戦会議でまとめを行い、成果発表に移ります。

2) グループ討議の流れ

このセッションでは、発災直後から3日後ぐらいの間に、避難所の中で発生してくるさまざまな課題が、次々と提示されていきますので、皆さんは、その解決策をグループ内で討議して出していってください。1つの課題に与えられた討議時間は5分ですので、かなり短時間で解決策を出すことが求められます。そのために、作戦会議の時間を設けて、効率的に議論していくための基本的な方針を検討してもらおうわけですが、時間が無いからといって、出された課題をメンバーで分担して個人で考える、というやり方はしないでください。ここでは必ずグループ全員で考えて、グループとしての解決策を出すことが要件です。

さて、対応すべき課題は、ファシリテーターが5～6分ごとに読み上げる「発生課題」です。これは大きなメモ欄がついたA3の紙に書かれていますので、記録係になった人は、ここに、グループ討議で出てきた主な意見と最終的な結論を書き込んでいってください。

「発生課題」は全部で6件。グループの中で解決策が出ていなく

ても、時間がきたら、ファシリテーターは次の課題を読み上げます。結論が出ていない場合、前の問題をひき続き検討してもいいですし、あるいは途中でやめて、新しく読み上げられた課題の検討を始めても、どちらでも構いません。

ただ、早く結論を出していかないと、未処理の課題がどんどん溜まっていきます。

一通り「発生課題」が読み上げられたら、最後にファシリテーターが助言を行います。皆さんはそれを聞いた上で、最後の10分間を使って、成果発表に向けたまとめを行ってください。

各班に、ポストイット、マジック、模造紙などを配布していますので、これらを使って、議論の経過を分かりやすくまとめてください。

なお、ポストイットを書く際は、次の3点を守ってください。
(ポストイットを手にして身振りをこめて)

- ①ポストイットはのりが付いている方を上にして、のりと反対側、つまりのりを裏側にして書いてください
 - ②1枚にひとつのことを書いてください。ただし、単語だけ書くのは避けて、必ず主語＋述語の短い文章にしてください。単語だけでは、何が言いたいのが分からない場合がありますので
 - ③記入の内容や枚数、使用する色はファシリテーターの指示に従ってください
- ではファシリテーターのみなさん、始めてください。

テーブルファシリテーターのセリフ

(5) グループ討議開始

1) 作戦会議

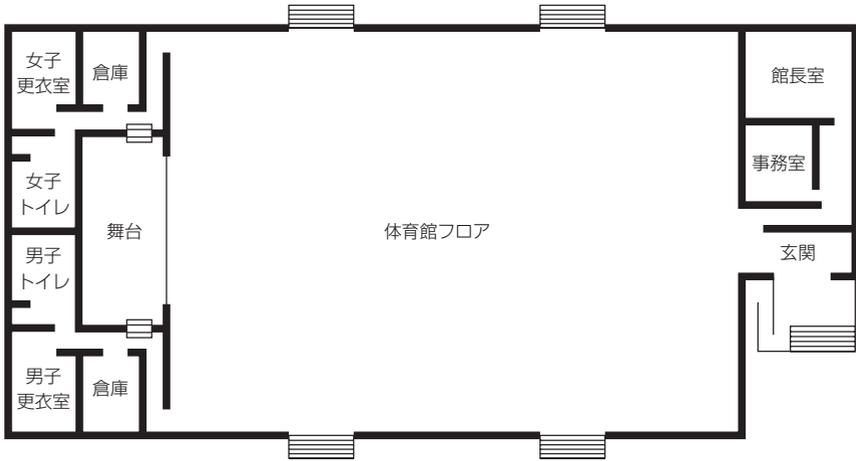
では、リーダー、書記、報告者を、決めてください。早く決めないと、その分、作戦会議の時間がへりますよ。

決まったら、机の上の避難所平面図や、資料（被災の一般的な状況や、避難者の状況や避難所の施設設備に関する状況が書かれてある）をじっくり読み込んで、状況をイメージしてみてください。大体状況はつかめましたか？

さて、これから、皆さん方のボランティアグループは、この避難所の中で、様々な状況に対応していくことになります。

対応すべき課題については、私（ファシリテーター）が、適宜提示していきますが、ワークショップに入る前に、現時点で分かっている条件の下で、どのように被災者と関わっていくべきか、ボランティアとしてどう問題に対処していくべきか等、避難所運営の基本方針について検討してもらいます。

ワークショップでは、かなり短時間で、対処法・解決策を出さなければなりませんので、スムーズな対応につなげるための作戦会議です。この作戦会議は10分間です。



避難所の平面図（体育館）

 資料**【状況設定】**

「真冬の某月某日、中小都市で。大地震で被災した住民がおよそ350世帯、1000人が中央体育館に逃げ込んできた。想定以上の災害であるため事前の防災計画で避難所に指定されていた小中学校、公民館等が被災者でいっぱいになったため、避難所に指定されていなかったその体育館に避難してきた。通常であれば、館長と数名の市職員が常駐しているが、地震のため、出勤がかなわず、たまたま集まったボランティアがグループを組んで避難所の運営に関わらざるを得なくなった」

【与件1】避難所内の避難者の状況

1. すでに約350家族、1,000人の被災者が体育館のコートいっばいに、それぞれが持ち出した身の回りの荷物やダウンコートなどを持って（持っていない人もいる）、一応の区画割をして陣取っている。
2. 被災者が入ってきてしばらくたった段階で、代表者グループをつくって「自主管理」するよう要請したが、口々に拒否された。
3. 1000人の人たちは、ショック状態で気落ちしている様子は隠しきれず、ほとんどの人たちが黙りこくっているが、一定の"秩序"めいたものがあり混乱はない。

【与件2】避難所の施設・設備の状況

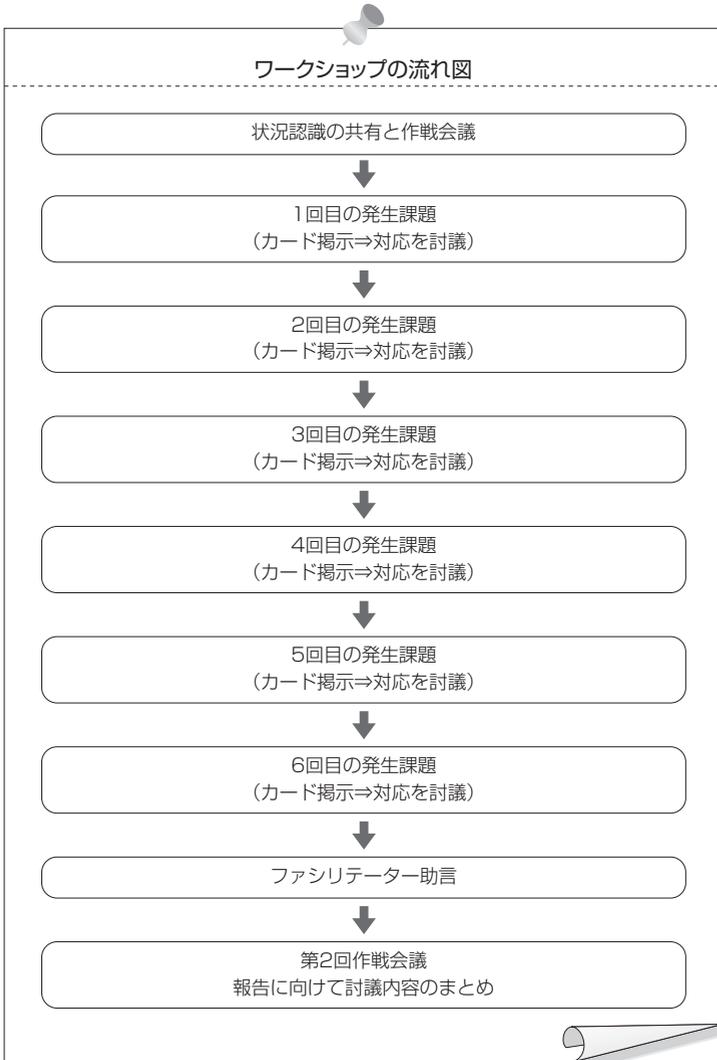
1. 気温は下がり、夜になるともっと寒くなると思われるが、館内には暖房設備は一切ない。
2. 電気はいまは消えているが、まもなくここは通電すると思われる。館内の照明機器は、壊れたりせず、大丈夫のようだ。
3. 食料、水はない。水道は断水している。貯水タンクは壊れているようで、蛇口をひねっても水が出ない。
4. 電話機はあるが、通話制限がかかっている機能しない。
5. パソコンとプリンターがセットで一台ある。
6. 体育館の倉庫（2室）、更衣室（男女2室）、館長室（約20㎡）、事務室（約40㎡、但し机などの事務機器でいっぱい）は鍵がかかっている、誰も入っていない。鍵はボランティアが持っている。

2) 発生課題への対応

10分経過しました。これから私は、避難所から皆さんに対応して欲しいと上がってきたさまざまな「発生課題」を読み上げますので、グループとして方針を決めて、対応していただきます。

1つの「発生課題」の検討時間は5分です。5分経った時点で、結論が出ていなくても、新しい課題を読み上げます。

今回は6回、皆さんに課題を提示しますが、グループで出した主な対処の方法、最終的な結論については、記録係が、「発生課題」の書かれた紙のメモ欄に書き込んでいってください。



ワークショップの流れ

1回目の発生課題

ファシリテーターは、封筒に入った発生課題①を取り出して読み上げ、メンバーに渡す。

読み上げられた状況に対して、メンバー同士でディスカッションして対応の方針を決定していく。

発生課題①：「被災者の中に、高齢者で体力の弱りが目立つ人と足もしくは腰が不自由で動きのとりにくい人が何人かいる。気分の悪さやトイレに行きにくいと訴え始めている。どうするか」

2回目の発生課題

5分が過ぎたら、①の課題が解決していなくても、次の発生課題②を読み上げて、メンバーに渡す。

メンバーはその処理をしても良いし、①の処理を続けても良い。

その場合は②の処理が遅れる。

発生課題②：「ペットの犬を連れた高齢女性が体育館に避難してきて、先に避難していた住民から、入館を断られて、入り口で押し問答をしている。その女性の話では、さらにネコ2匹をつれた高齢女性が1人と、ウサギ1羽を連れた高齢男性1人がこちらに向かっていているという。この対応をどうするか」

3回目以降も、同様にして、提示された課題に対応していく。

3回目の発生課題

5分過ぎたら、②が解決していなくとも「状況説明書A」を読み上げ、続いて発生課題③を読み上げて、メンバーに渡す。

状況説明書A：「避難所内で空腹を訴える人や水をほしがると音が聞こえている」

発生課題③：「さきほどから、この避難所にいるのではないかと、安否確認をする人が10人ほど来ている。山田太郎さん、秋田徹さん、岩井道子さん、木下良子さんなど、それぞれ住所と年齢を示しながら在・不在を確かめてきている。今後この安否確認はますます増えると思われる。どう対応するか」

4回目の発生課題

発生課題④：「ようやく、災害対策本部からおにぎり菓子パン800人分が届いた。これをどう配るか」

5回目の発生課題

状況説明書B：「避難所の中では、こんな状況なのに市役所はいったい何をしてくるんだ。自分たちのことが分かっているのか、と非難する声がぼそぼそと出ている」

発生課題⑤：「トイレが詰まってきた。何とかしてくれと声が高まっている。水道は依然断水が続いている。どう対応するか」

6回目の発生課題

発生課題⑥：「被災者の中から『この地震災害はどこからどこまでひどい状況が起きているのか。情報がほしい』という要求が出てきた。どう対応するか」

5分過ぎれば、それまでの結果を模造紙にポストイットで貼り付ける。全部できなくてもかまわない。いったんこの作業は終わる。

ここで、ファシリテーターの助言

「避難所で起こりうる3日間ぐらいの代表的な処理を、判断してもらいました。このまま、続けていればメンバー自身が疲れて倒れてしまう。そうならないためにも、避難所運営についてどういう方法をとれば良いかを議論してください。」

第2回作戦会議（10分間）

ファシリテーターの助言を受けて、一連の対応を振り返りながら、報告に向けて、アイデアをポストイットに書き込み模造紙に貼り付ける。模造紙を見栄えよくするため、ファシリテーターが若干の書き込みや色塗りをする。

〔フロアファシリテーターのセリフ〕

ここで、いったん10分間の休憩です。10分たったら成果発表会に入りますので、各班の報告係さんは、準備をお願いします。

<10分間休憩>

ファシリテーターの視点と動作

このゲームでは、1つの「発生課題」に対して、5分以内で結論が出せるように促します。グループで出された結論は、最後のまとめの段階で、ポストイットに書いて模造紙に貼り付けてもらってもよいですが、貼り付ける場所については、ファシリテーターが後の整理を考えて助言してもよいでしょう。（例えば前向きな判断と思われるものは右側に、後ろ向き、もしくは何もしない判断は左側になどと整理する）

多くの意見を引き出しつつ、タイムキーピングも怠らず。さらに、メリハリのあるグループワークにしていくために、緊張と緩和をうまく織り交ぜながら、とファシリテーターは常に気配りが求められます。

5 グループ討議の経過と講評

(1) 討議の経過

ここでは、2004年8月に人と防災未来センターの「ボランティアコーディネーターコース」で実施したこのゲームの実際の討議を素材にして、これに少し手を加えたものを「A班」「B班」という形で、簡単に紹介しておく。

1) 作戦会議できめた避難所運営の基本方針

A班 「以下のような基本方針を共有していました。

- ①避難されている方々の意見をくみ上げるシステムづくりをする
- ②避難されて来た350世帯、1,000人の世帯構成の把握
- ③避難所の約束事を決める
- ④避難者の相談事というか、意見を集約する窓口をつくる」

B班 「おいおい考えていこうということになった。それで実際の問題が次々に起きてきましたので、これに対応するのに追われている中で、対応のルールができてきた」

2) 発生課題①

「被災者の中に、高齢者で体力の弱りが目立つ人と足もしくは腰が不自由で動きのとりにくい人が何人かいる。気分の悪さやトイレに行きにくいと訴え始めている。どうするか」

A班 「まず、体育館のフロアーを区画整理のように縦長の方向に広めの通路を何本か通した。これでトイレまで行く道筋や、出口までの道筋をつくることができた。あと、気分の悪い方などに対応できるよう、医療や介護などの職に関係があった方を探したり、避難所の運営を経験した人がいればかなりの力になっていただけるので、そういった方も探そうと考えた。

それから、気分が実際に悪くなった方のために体育館の一角に救護室をつくり、高齢者、障害者などにはトイレに近い場所に移動するよう説得を開始した」

B班 「区画をつくって、トイレなどに移動しやすい方法を考えた。被災者の中からリーダーを選んでもらって、声かけをしてトイレに連れて行ってくれる人を募ることにした。（救護室をつくることは、看護師さんみたいな人、あるいは介護の資格のある人がいたら、という意見も出たが）実際は資格がなくても、被災者の中から声をかけて募っていたら、その人に（トイレに）連れて行ってもらった方が、リーダーを決めるよりもいいのではないかという意見もあった。

しかし、最後にはやはりリーダーを先に決めた方がよい、となった。私達の班では、柔軟にというか、あいまいにというか、こんな感じで考え方が動いていった」



全員総立ちで取り組む
（人と防災未来センターで）

3) 発生課題②

「ペットの犬を連れて高齢女性が体育館に避難してきて、先に避難していた住民から、入館を断られて、入り口で押し問答をしている。その女性の話では、さらにネコ2匹をつれた高齢女性が1人と、ウサギ1羽を連れて高齢男性1人がこちらに向かっているという。この対応をどうするか」

A班 「まず、ペットに対応できる専門の人間を探して、その人に対応させるということ。ひとつは、避難所の中にあるんな人がおられてペットが嫌いという人、好きという人、どうでもいいという人がいる。そういったそれぞれの意見をどう反映させるか、ということが課題になるが、おそらく『私はペットと一緒にないと夜も寝られない』という人もおられるので、話し合って調整をしなければアカン。そういう調整をする人間がいるということ。

もうひとつは、どこかに部屋を決めて、そこに置いてお

けばいいという案が出たが、『いつまで』という問題もある。そこで、例えばペットを一時的に預かってくれるボランティアがいたことも知っていたので、そういう活動団体に依頼できるのではないかと、ということも話した」

B班 「受け入れるか受け入れないかを議論した。いろいろもめたが、ペットは家族同様なのでやはり受け入れようとなった。しかし、受け入れてもその場所をどこにするか、同じ体育館のフロアーに入れてもいいのかどうか、大きなペットや危ないペットは倉庫や違う部屋に入れて、小さなペットや危害を加えないペットはみんなに話をし、話し合いで調整して一緒に生活するように受け入れていく。その中でまた問題がおきれば、そういう方向で調整していくことにした」

4) 発生課題③

「さきほどから、この避難所にいるのではないかと、安否確認をする人が10人ほど来ている。山田太郎さん、秋田徹さん、岩井道子さん、木下良子さんなど、それぞれ住所と年齢を示しながら在・不在を確かめてきている。今後この安否確認はますます増えると思われる。どう対応するか」

A班 「先ほど基本方針のところでも述べたが、350家族、1,000人の把握ということで、世帯ごと、家族ごとに紙を配るなどして書いてもらい、50音順に掲示板等をつくって貼りだしておく。そのうえでパソコンとプリンターがあったということなので、データを持っておくに越したことはないので、電気が来れば名簿をつくることにした」

B班 「まず決定としては、避難所の中の状況把握がボランティアにもできていないので、安否確認に来た人には『私たちも状況把握ができていないので、ご自分で声を出して探してください』という応急処置になった。

後に、私たちにも余裕ができてきて、リーダーも決まり(リーダーが必要だという声が出てきた)、避難者は家族単位で集まり、ある程度、大まかな地域単位でグループ化し

ていくとの予想の下に、世帯ごと、地域ごとのメモによって、パソコンなどを利用して名簿をつくり、掲示板に貼りだしていくことになった。だからいま訪ねてきた人には『後ほど状況を確認しに来てください』と伝えることで落ち着いた」

5) 発生課題④

「ようやく、災害対策本部からおにぎりと菓子パン800人分が届いた。これをどう配るか」

A班 「私たちはよう配りませんでした。すみません。1,000人に対して800個、おにぎりを握りなおせばできないこともないかもしれないが、時間もなく、いい答えが出てこなかった。その中で、今あるものは、弱者と呼ばれる人たちに優先的に配っていくのは当然だと思うが、役所の災害対策本部に次回の配給時間を確認し、それを避難者に明示した上で、我慢できる方には我慢していただくしかないのではないかという結論に至りました」

B班 「①全部ボランティアが配るということと、②子ども、老人、障害者を優先して先に配るということと、③そういう人（子ども、老人、障害者）にボランティアが届けるという方法をとったらどうか、という意見がでた（方針が一本化できなかった）」

6) 発生課題⑤

「トイレが詰まってきた。何とかしてくれと声が高まっている。水道は依然断水が続いている。どう対応するか」

A班 「外に穴を掘るか、下水の公共枡に直接、直結したトイレをつくるか、という意見ぐらしか出てこなかった」

B班 「体育館だからスコップなどもあるだろうから、それで外に穴を掘って男性用、女性用のトイレをつくった。そして、中のトイレは体の不自由な方や病気の方、老人の方に使ってもらおうようにして、『使い方はこれこれです』と、紙に書いて掲示板に貼り、みんなに周知していく。これら

のことを、被災者の方たちと話し合いながら決めていった。のちのちは（災害対策本部に）仮設トイレの設置を要望していった」

7) 発生課題⑥ 状況説明書 B

「被災者の中から『この地震災害はどこからどこまでひどい状況が起きているのか。情報がほしい』という要求が出てきた。どう対応するか」

A班 「ラジオ、携帯用のテレビを探して情報提供していく。あと、災害対策本部との連絡を取る係りというものをつくって、本部との連絡を密にしている確かな情報を提供していくという意見も出てきた」

B班 「情報板をつくって、それに随時書き出していくことにした。A班と同じでラジオからの情報を流した。障害者サポーターをリクルートして、例えば耳の聞こえない人たちへの対応をしていった」

(2) 評価の視点

このゲームの特徴は、限られた時間の中で、すぐには判断しにくい入り組んだ課題への対応を、討議を通じて、グループ全体の意見にまとめていくところにある。

課題に対して効率的に議論を進めていくためには、メンバー同士が、置かれた状況について認識を共有しておくことが前提となる。また、ボランティアとして、被災者や震災直後の諸課題とどのように関わるのか、という自分達のスタンスを前もって決めておくことも、早い決断のために必要な要件となるだろう。

他方で、早い決断が必ずしも良い決断であるとも限らない。例えば、過去の災害でも、強い指導力を発揮するリーダーにすべてを任せてしまい、そのリーダーが居なくなった後、避難所の運営が立ち行かなくなった例もあったし、強い意見の前に少数者のニーズが抑えられてしまった例もある。また一

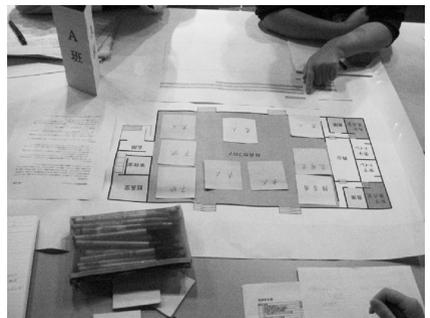
人の意見を押し通していく決め方は、多様な視点をもったボランティアの良さを生かすににくい決め方でもある。

避難者の多様なニーズを理解し、汲み上げていく上でも、個々のボランティアが多様な視点をもっておくことが重要だという点については、すでに第3章のワークショップでもみてきた。課題への対応策を検討する際も、短時間で適切な対策を考えていくことが求められる。その一方、個々のボランティアの多様な意見を汲み取りながら、結論・合意を導き出していくことも、同時に求められる。

そうした観点から、このゲームでは、グループ討議の冒頭の10分間を使って避難所運営の基本方針を決めておくことを勧めたわけであるが、前の(1)で紹介した2つの班の討議過程を見ていくと、予め基本方針を決めていたA班と、決めないで対応の中でルールをつくっていたB班とでは、同じ結論に至った場合でも、それぞれの討議プロセスや結論の出し方に違いがみられた。

例えば、「発生課題」②ペットの問題では、両班ともに、最初は「ただでさえ1,000人の人がひしめきあっている避難所にペットなんて常識外れだ」との強い反発が出されたが、最終的には受け入れるという判断を下している。ただ受け入れ方や受け入れ後の対応は、異なっている。B班では、その場の状況に応じて、その都度対応が調整されていた。A班も、色々な意見が錯綜しているが、詳しく見ていくと、避難者の意見の対立をどう調整・緩和していくか、その仕組みをどうつくっていくかという点と、現実の問題をどう処理できるかという点について、分けて考えていることが読み取れる。これは(1)の1)で提示している「避難所運営の基本方針」に沿って、議論を展開していることの意味であるとも言える。

これは一例に過ぎないが、基本方針を議論しておくことによって、グループのメンバーの中に、何が重要で、何から議論を進めていけば良いのかという認識が共有されていることがうかがえる。個々



避難所内の区画ができあがる
(人と防災未来センターで)

のボランティアの多様な視点を生かしていくためには、アイデアにバリエーションがあるだけでは実現に結びつかない。メンバーが互いに意見を出し合いながら運営の基本方針を決めておくことで、多様な意見を一定の方向にまとめていったり、議論の中身を深めていきやすくなっていることも、上の例から理解できるだろう。

では、結論を導き出していく討議の過程で、何が重要になってくるのだろうか。またそれをどうつくっていけるのだろうか。

とくにテーブルファシリテーターは、グループ討議を進めていくに当たって、以下のような、やや分析的な視点を持って、討議の流れを見守り、適宜、介入していくことが求められる。

- ①判断をしていく上で「揺らぎ」はないか。何を基準にそれぞれの課題に対応しているか、してきたか。(運営の基本方針との関係)
- ②メンバー間の意見の違いはどの程度か。かなり統一的か、反対に拡散的(だった)か(これも基本方針がどれだけメンバーの間で共有されていたか、共同理解があったかにかかわる)
- ③できないことを「できる」と考えていないか。(環境、条件、ボランティアの体力などの与件をきちんと評価しているか)

ここまでこのガイドを読み進めてくださったみなさんの中には、これらの視点が、グループ討議そのものを評価していく際の視点とも重なっていることに、気づかれた方もいるのではないかと思う。

こうした視点をもってグループワークの討議過程をイメージできるようになれば、グループで討議を行う際、どうしたらスムーズに議論を進めていけるか、個々の議論の内容をどのように充実させていけるかについて、これまでよりも、もう少し深く考えていけるのではないかと思う。

(3) ゲームを生かすために

このゲームは、1995年の阪神大震災の直後に、宝塚市内のある体育館の救護所・避難所で、実際に起こったこと、対応したことを素材にしており、「発生課題」として提示したことから、すべて本当にあったことを素材にしている。実際に体育館で行われた対応は、必ずしも「発生課題」に対する「正解」ではないかもしれないが、「こういう対応をした」という体験や、その事実から学んだことを、私たちは、さらに発展させ、次につなげていく役割があるのだ。

こうした観点から、以下、実際に避難所運営に関わったスタッフによる講話を軸にしなが、ボランティア活動に求められる視点、考え方を紹介し、ゲームを通じて体験を生かす発想を強調しておきたい。(点線で囲んだ部分は、当日の黒田裕子・阪神高齢者・障害者支援ネットワーク理事長の講評から抜粋したもの)



災害に遭わなかった人から見れば、避難所や仮設住宅での生活は、ともに「一時避難の仮の暮らし」だとして見過ごされがちである。ところが、当事者にしてみれば、今までの平安無事な生活環境をはぎ取られ、文字通り裸一貫で社会に放り出されるとい、極めて不本意な生活を強いられるわけだ。さらに悲しいことに、その仮の暮らしの間に亡くなってしまった人も相当数いた。生死を分かつ場所と考えれば、とても「一時しのぎ」の「仮の暮らし」の場ではないのだ。

避難所で安心して快適に過ごすためには、人的・社会的・住居的・福祉的環境を総合的に見ながら、その人らしさを尊重することが大切。「被災者」として避難所の中にいる人たちも、一人ひとりが個別の背景を持っている。避難所の中に地域がある、地域の中で暮らしている人間がいる。それを一体化して捉える視点に立って、ボランティアがコーディネートしていかなければいけない。

ボランティアにとどまらず、被災者を支援し、助け合おうとする人すべてが、被災者を同じ人間として見つめていくことの重要さがここにある。これが基本の考え方でなければ、結局、被災者を「数」で把握し、モノとかねで対応しようとする発想につながっていく。被災地にはもっとひどい例もあった。避難所に入っている子どもたちを、別の子どもたちが「差別」したり、避難所から通勤しているだけで、勤め先からそれとなく退職をほのめかされたりしたケースも実際、あったという。

そうした風潮を引き起こさせないためにも、避難所ボランティアは、しっかりした気持ちを持って対応していかなければならない。

避難所では「 $1+1=2$ 」という単純な計算式で回答を出せるような課題はほとんどない。といって高等数学を使えば解が見つかるものでもない。ある日の回答が正解であったとしても、その翌日には正解でなくなっていることだってある。

最初の「高齢者や体の不自由な人への対処」という課題をどう解くかは、これらの中では比較的分かりやすい課題だと思われるかもしれないが、現実には、みんなが高齢者のために場所を空けることは少なかった。また、寒い廊下に寝て、風邪をこじらせ肺炎になり、亡くなった人も少なくなかった。

避難所運営の課題の1つ目に「避難所に高齢者がいる」というのがあった。皆さんに出していった体育館の平面図を見れば、もうちょっと情報があったのではないか。例えば、体育館の中には個室がたくさんあったが、これらの個室の利用をどう考えたか。

避難所に終末期の患者さんも入ってきた。「あと1週間ぐらいしかもたないから、倒れかかった家の中で死んでしまった方がいい」といわれたが、そうもいかないのと避難所に連れてこられた。その方には個室を使ってもらった。それぞれの症状を考えながら個室を使った。

また、どこでも声の大きい元気な人が先に行くのと同じように、避難所でも元気な人が、自分の場所を全部とってしまう。まず端っこから埋まっていく。そして血圧の高い人とかりハビリをしているような体の弱い人がどうしても真ん中に来てしまう。これをやっとなら整理できたのが3日目。この頃から自分の家に物を取りに出ていく人が増えるので、その間に「みんないらっしやらないが、こうこうこうなので少し、こういう方にもっていきたい」と言葉をかけて整理していった。

宝塚のケースは、支援者、ボランティアがある意味で強い意志を持っていたから、こうした対応について避難者へ説得ができた例だ。いったん場所取りが終わると、人はなかなか動いてくれない。その動かない人に対して、「同じ人間ではないか」という口説きの力を本当に持てるかどうかである。宝塚の場合は、医療の専門家が避難者と寝食をともにし、一定の信頼関係をつくられたことが大きかった。これをただ「幸運だった」という総括に終わらせるのではなく、今後の災害時にも専門家の助言や指導をうまく生かしていきたいものだ。

ペットの問題も多くの避難所で発生した。自分も生き残った、ペットも生き残った—この気持ちはきわめて強い絆を人とペットの間につくり出す。そうであれば、自分だけが避難所に逃げ込むわけにいかないと思うのもまた人の情である。

多くの人が大変なことになって、狭い空間にひしめき合っていることが分かって、ペットを置いては来られないのだ。

ペットの問題について、片方の班はペットを持ってきた人のことだけを考えて、ペットを連れていない人のことを考えていなかった。ペットを連れてきた（避難所という）場所は寝るところであり、話し合う場であり、食べる場所でもある。極めて多くの機能を果たす場所だ。こんなケースがあった。ペットが糞をして、それを知りながら拭かなかった。それでおばあちゃんが糞で滑って骨折した。これではいけないと思い、ペットを別の場所に移した。ペットと一緒に寝られるのだったら、その別の部屋に移るのも構わない、ペットだけそこに置きたいのであればそれも構わない、という選択肢を与えた。

宝塚では、体育館の小部屋を活用し、ペットも拒否するのではなくある程度の自主性に任せながら解決を図っていた。実際、うさぎを30羽連れてきた人が現実にはいたらしい。そんなにたくさんうさぎを飼っている人がいるなど、だれも想像しないだろう。このように想像を超えたことが起きるのが災害でもある。宝塚では、その30羽のうさぎを受け止めて、別の部屋をペット部屋にして解決した。

避難者の安否確認も悩ましい課題だ。ここでの「発生課題」は、避難所まで訪ねてきたケースを取り上げたが、電話による問い合わせも多かった。ある小学校の記録によると、住民の勤務先から、電話による安否確認、所在確認が殺到。学校はだいたい電話が1回線しかない。災害後の貴重なこの通信情報手段が、多数の安否確認に占拠されては他のことが進まない。しかも、どこのだれが避難してきているかは開所直後の3、4日間は分からない。校内放送で呼び出しても、すぐには応答がなく、電話はその間ふさがれている。「電話での応対はできない」と返答すると、状況の分からない相手は泣き出したり、怒鳴りだしたりする。学校に電話が一本しかな

いなど思ってもいないだろうし、電話の取次ぎぐらいしてくれてもいいではないかと考えるのだろう。こちらも必死、相手も必死、互いに善意で行っていることが、災害時はこんな事態に陥ってしまうのだ。

安否確認の問題は、皆さんが言っていた通りで、最初に安否確認に来られた人には対応ができなかった。避難者の方には、体育館に入る際に紙を渡して自分たちの名前を書いてもらったが、次々に来られるので、別の場所に名簿を置いて、そこに名前を書いてもらった。名簿をコンピューターに入れる作業はできなかったが、7日目ぐらいから安否確認に来られた方に「この方はいます」と答えられるようになった（あとは自分で探してもらったが）。また、ボランティアさんに余裕があれば、避難所のどこにどの住所の人が入っているかを調べてもらった。

モノの分配は誰でも見えることだけに、最も悩ましい課題のひとつだ。例えば食事や食料。災害の被災地は当初はどこも避難者の人数の方が食料や飲み物の数よりも多い。みんな空腹を抱え、のどを乾かして一刻も早く食料、飲料を口にしたいと思っている。そこに配分された数量の少なさは、ボランティアや支援者を絶望させる最初の関門だ。

ゲームでも配分方法について意見がまとまらなかったのは、それだけ切実な課題であるという認識で受講者の意見が一致していたことの表れでもある。では、配れないですませていいものだろうか。

市役所の災害対策本部から「おにぎりとパンがきた」ということだが、皆さんはあまりにも1,000人という人数にこだわり過ぎていたように感じた。宝塚では、神戸に持って行こうとおにぎりを10個準備していたが、神戸はひどいことになっていて行けないので、そのおにぎりを持ってきてくれた大学生がいた。17日の夕方だったが、それが最初の救援物資だった。この時、避難者の中にお産から帰っ

てきたばかりの人がいて、お乳を飲ませなければいけなかったが、食べ物が無いとお乳が出なくなるので、「この人に先におにぎりを渡しても構いませんか」と放送して渡した。1人ずつ配るとするのはとても無理だ。

全員に配るということではなく、今ここで、お腹のすいている人に少しでも渡すことが大切なのだ。とくに老人は夏でなくても脱水症状になるので、先に水やおにぎりを渡した方が良さだろう。あまりにも人数にこだわったかなと思う。

食料の配分は行政も頭を痛めた。公平・平等を旨とする行政は、数が足りなければ、とても配れない。しかし、ボランティアは違う。必ずしも公平・平等を行動指針とはしていないからだ。

もちろん、厳しい批判を浴びるかもしれない。いまある資源をどう有効に使うのか、どんな理由であれば、全員とはいわなくとも大方の避難者がそれなりに納得してくれるのか、を考えたい。阪神大震災の時には、発災から2日ぐらい経っても、避難所で大の男がおにぎりを奪い合って殴り合いをしていることが、政府の重い腰を上げさせるきっかけになったという話がある。

トイレの清掃の問題もあった。我々は、避難所の中で自治会をつくって自治会、ボランティア、行政が協働しながら、避難者を支えていこうということでトイレの対処もしてきた。

議論の中で、体に不自由な人は室内のトイレを使って、という話があったが、寝たきりで、その室内のトイレにもいけない人がいる。便器もないので新聞紙で便器をつくって、それを使ってもらった。それから、誰かにトイレに連れて行ってもらう、という話もあったが、私たちはボランティアなので、誰かではなく「自分たちで」できることをしていく姿勢が大切ではないか。

トイレの話はトイレに終わるのではなく、そのトイレも使えないほど体力が弱っている人もいるかもしれないことに気づくべきだという発想は、なかなかそこまで気持ちが回らない。避難所に限ったことではないが、こういう360度を見回す視野と勇気があることを学んだ。

「被災者から地震災害についての情報を求められているのにどう対応するか」というのがあった。情報管理は一番大切だ。我々のところにも情報が来なかった。それで、私たちが掲示板を使ったりテレビ、ラジオを使いながら情報を集めていった。皆さんに何時間おきかに、声で伝えるために歩いて回ったりもした。体育館は1階と2階があって、体が不自由で掲示板を見に来られない人もいたので、ボランティアが情報を提供しようと1階、2階を歩いて回った。

安全のことで、寒い時期だったので「保温」が大事だった。保温は足元からだ。何もないので、新聞紙で手袋と靴下の代わりをつくって喜ばれた。これはみなさんもぜひ、一度試してほしい。また、マットレスも使い方ひとつでよい保温ができるのだ。

トイレのことも、この情報のことも、比較的元気な避難者のことは考えやすいかもしれない。しかし、普通的手段や手法では、その解決策が届かない人も必ずいるはずだという気配りが持てるかどうかも重要なことだ。

この項の最初で述べたように避難所生活を「仮」の暮らしだと捉えるのではなく、本当の暮らしがここに移ってきたと思えば、さまざまな環境や条件のもとで暮らしていた人がここにいるのだ、ということにきっと気づくはずだ。

このゲームを通じて、参加者は第一にそのことを学び、気づいたと思う。それは単なる理屈の世界でなく、大震災の時に、そういう視点から取り組んだ実例が確かにあったという「事実の強み」が教えてくれるものだ。

阪神大震災以降の災害で、避難所のあり方はずいぶん良くなっている。しかし、まだまだ強者の視点が全体を覆っている

し、仮の時間ではないかという思想も抜けきっていない。

私たちは現実の体験をいつでもできるわけではないし、またそんなに災害が多発して欲しくはない。しかし、こうしたゲームを通じて過去の課題を具体的に追体験し、そこからさらに学びを深め、万一、次に何かが起これば、少なくとも前よりは好ましい避難所運営を教訓として獲得していきたい。