

補章

「避難所の糸ほぐし」の再現

1 ワークショップ実況

ここで紹介するのは2005年11月に神戸市中央区にある人と防災未来センターが実施した「第3回ボランティアコーディネーターコース」で行ったワークショップ「避難所の糸ほぐし」の様相である。

このボランティアコーディネーターコースのプログラムは、災害時に設置する災害ボランティアセンターでのコーディネート業務を、スムーズに行うことを目的に組み立てていた。実際に災害現場で役割を果たしてきた災害ボランティアやそのネットワークのリーダーたちが、講師役や企画を担当するいわば実践型の研修となっている。

コースへの参加はさまざまだが、いずれも災害時に仕事として、あるいはボランティアとして災害現場に臨んだり、後方支援を行おうという目的意識を持った人たちで占められている。

05年11月のコースは31人が受講した。その内訳は多岐にわたっていて、災害ボランティアに対する関心の広がりがあることがわかった。最も多いのが社会福祉協議会の職員、職務も（福祉）ボランティアコーディネーターを中心に9人、災害ボランティア団体から5人、NPO役職員が4人、生活協同組合職員や行政職員、教育関係者、行政がマネジメントしている災害救援組織のコーディネーターなどが複数参加していた。

このコースの第1日目に避難所の糸ほぐしを実施した。31人を5班に分けたので、6人の班が4つと7人の班が1つの5班編成となった。この種のワークショップとしては1班当りの人数がやや多いが、会場のスペースの関係でこうなった。

第3章で避難所の糸ほぐしの構成と進行は述べているので、ここでは繰り返さない。実際にどんなふうにポストイットカードがでてきて、テーブルファシリテーターがどう議論を盛り上げていったかを紹介したい。ただ、文字で書くという制約と、その場その場の模造紙の変化を伝え切れない恨み

があるが、容赦願いたい。

また、進行については実際とは違う表現や順序立てをしているが、これも文字情報で、できるだけ臨場感を表現したいという願いからであって、やや「創作」的要素が加わっている点もはじめにお断りしておきたい。ここでは5つの班全部を対象にすると紙幅に収まりきらないと思われるので、模造紙上の展開がかなり異なった2つの班について「実況放送」を試みたい。なお、文中の登場人物、つまり参加者（受講者）とテーブルファシリテーターの発言は、筆者の想像から生まれたものであることも申し添えておく。

2つの班はここでは「六甲班」と「H A T班」と呼ぶことにする。当日は相当時間の制約が厳しかったため、1つの班を除いて班の名称を付けるまで思いが至らなかったが、無名の班では分かりにくいのでこの名称で進めていく。

六甲は神戸市の市街地の北側に、緑の屏風のように連なる神戸っ子自慢の山並みである。一方のH A Tは、神戸市の中心から東寄りの工場跡地に開発された地区のニックネームで、地区の形がシルクハットに似ているところからH A T神戸と呼ばれていて、研修を行った人と防災未来センターが立地しているため、それぞれにちなんで付けてみた。

この再現編ではまず「六甲班」の進行手順にしたがって最初のポストイットを模造紙に掲出した時点から、最後の模造紙の整理と受講者の確認までを「2. 六甲班のワークショップ」で示し、続いて同様に「3. H A T班のワークショップ」でH A T班について述べていきたい。さらに4節では、この2つの班の特徴を概括的に考えていくつもりだ。

いずれも本書を読んで、実際にワークショップをしてみようという人たちのために、再現を紹介することによって模擬的に図上もしくは「頭上」で予行や確認をしてもらえれば幸いだ。



ポストイットがかなり組みあがってきている。出来上がりが楽しみだ。(人と防災未来センターで)

2 六甲班の取り組みと結果

(1) 前半戦はおだやかに

六甲班のテーブルファシリテーターはMさんだ。若くてちょっと甘いマスクが魅力的。この日のファシリテーターの中では一番の若手だ。一見、おとなしそうだが、この役割も「志願」してきて、普段から何事につけても積極的な青年だ。もちろん、班のどのメンバーよりも若いとあって「バカにされてはいけない」という緊張感が漂っているようでもある。

メンバーは7人、男女半々と思っていたきたい。

最初にMさんがシナリオ通りに「大きな災害が起こりました。みなさんは今日は小学校の避難所に駆けつけたボランティアです。そのこととは別にみなさんが、災害現場のボランティアセンターでコーディネーターを務めることになったとします。その時、みなさん方一人ひとりが『めざしたい』『気をつけたい』ことで大事だと思うことを、ピンク色のポストイットに1枚だけ書いてください。2分ぐらいで書いてください。これは情報カードと関係なくみなさんが普段から思っていることを書いてください」と呼びかけた。みなさん方一人ひとりが「めざしたい」「気をつけたい」ことで大事だと思うことですよですよと、ポイントをゆっくりと3回繰り返した。このていねいさはなかなかよい。

ワークショップの最初は、受講者が緊張しているので、できる限りゆっくりと、明瞭に発言し、聞き違いのないようにしなければいけないのだ。それに受講者は、先ほど懸命に読んで赤線を入れたり、ノートにメモしたりした「情報タックル」を使わないことに「えっ」と思ったに違いない。そんな表情が出ている受講者もいた。こうした意外性から入る方法は必ずしも良いとは限らない。しかし、この場合は元々災害ボランティアや災害ボランティアコーディネーターに関心のある人が参加しているわけだから、何がしかの持論や方法論を持っていると思われる。それをまず書いてもらったわけだ。

「書けたら、これは最後に読んでもらいますので、いまは

手元にもっておいてくださいね」と声かけ。「えっ」とこ
でも怪訝な表情がみられた。Mさんはそんな表情にはお構い
なしで、ニコニコしながら進めていく。(これ以降は読み手
のみなさんも煩わしいと思うので、テーブルファシリテータ
ーのセリフやト書きはできる限り省いて進行する)

六甲班の2回目のポストイット一覧

2-1	避難できない被災者
2-2	厳しい生活の中でも心を失わない(心を失わない)
2-3	感謝したいのはボランティアの自分だ
2-4	人の話を聴く、自分が見る、一緒に話し合い、解決に向 ける(人の話を聴く)
2-5	状況によりニーズも変化→ボランティアの対応も変化
2-6	ボランティアもいろいろやり方がある
2-7	ハンディキャップの人たちと情報の入れ方が違うので工 夫がいる(ハンディキャップの人たちへの工夫)
2-8	避難所が人口過密になり高齢者が廊下で寝ている(廊下 の高齢者)
2-9	笑顔、温かさ、思いやりが大切(笑顔、温かさ、思いやり)
2-10	平時のときの集団活動の大切さを知る
2-11	日ごろの親しいお付き合いが大切

2回目のポストイットは、情報タックルで情報カードを読
んで心に残った発言や事柄を、2つ書く。

Mさんの正面に座っているAさんからポストイットの読み
上げが始まる。(ここでポストイットの文面を披露するが、す
べて番号を振っている。ここでは2回目なので「2-1」とか
「2-2」という番号だ。いうまでもないが、当日はこんな番号は
まったくない。この章で分かりやすくするために通し番号を
付けているのだ。また文中のポストイットの紹介は全文を書
くと煩わしいので、簡略形を用い、各ポストイット紹介表に
カッコ書きで簡略形を示す。全文が短いものは簡略形がない)

Aさんのポストイットは「2-1避難できない被災者」。Mさ
んはこのポストイットの言葉を声に出して繰り返してから、
すかさず「ありましたね。避難したくとも体が不自由だった
り、いろんな事情から家に閉じこもっていた人がいました。
これと同じようなことを書いた人はいますか。いなければ隣

図6-1 六甲班(1)

2-1 避難できない被災者

2-9 笑顔、温かさ、思いやりが大切

2-8 避難所が人口過密になり高齢者が廊下で寝ている

2-5 状況によりニーズも変化→ボランティアの対応も変化

2-7 ハンディキャップの人たちと情報の入れ方が違うので工夫がいる

2-4 人の話を聴く、自分が見る、一緒に話し合い、解決に向ける

2-2 厳しい生活の中でも心を失わない

2-10 平時のときの集団活動の大切さを知る

2-3 感謝したいのはボランティアの自分だ

2-11 日ごろの親しいお付き合いが大切

のBさん、どうぞ」

Bさんは「2-2心を失わない」と読み上げる。つづいてCさん、Dさんと次々と読み上げていく。

これを模造紙の上に並べたのが「図6-1六甲班 (1)」だ。

まだ序盤なので、Mさんはそれほど気を使っていない。適当にポストイットを置いているという感じだ。それでも六甲班は被災者の厳しさをあげた人が3票、ボランティアの心構えのようなものが4票、平時の暮らし方を述べたのが2票と散らばっている。Mさんは「この調子ですと、この班は先行き楽しみです」などと機嫌がいい。「2-1避難できない被災者」「2-8廊下の高齢者」「2-7ハンディキャップの人たちへの工夫」をまあ、近くに貼りましょう、とか言って次の第3回目のポストイットにかかった。3回目は「避難所の空気が厳しくなっている、あるいは閉塞的、煮詰まっているかな、と感じた発言や事柄」を1人2点以内だ。そしてこれは手元において4回目に入る。4回目は「避難所の空気がいい方向に

変わったな、と思った発言、事柄」だ。

六甲班3回目のポストイット一覧

3-1	助けを求めている人へ手を出せず、被災地に入り肉親を助け出す（肉親大事に悩む）
3-2	学校に避難できなかった。学校との関わり方が分からない（学校との関わり方）
3-3	バケツリレーの子どもだけでなく大人も参加してほしい
3-4	プライバシーがなくなっていると感じる。安息できる場所がない
3-5	班長の負担増
3-6	避難所に「いつまでおいてもらえるのかなー」
3-7	早朝のたばこの人が迷惑だったり、時間が守られていない
3-8	物資は足りるがだんだんと自分中心

「図6-2六甲班（2）」の網掛けをしたカードが3回目のポストイットだ。予想に反して1人2枚ずつも書いていないので8枚しかない。避難所の空気が閉塞的、マイナスになってきた事柄だから、Mさんは「模造紙の下のほうに貼っておきましょうか」と受講者に尋ねる。みんな「うん」といった顔でうなずく。「では、底をはうような形で置いてみますよ。こんな格好で良いですか。でも「3-1肉親大事に悩む」はちょっと違いますね。これはどこがいいかな」と歌うように唱えると、受講者が「2-1避難できない被災者」の上か横ぐらいでいいのじゃないーと提案。はいはい、そうですね、とMさんも乗りがいい。「では『3-2の学校との関わり方がわからない』というのはどうでしょうかね」とまた問いかける。「こんな問題ってあるんですね。確かに学校に子どもが通ってなければ、何の関係も普段ありませんからね」とMさん。また別の受講者が「よく分かりませんが、他に近そうなのがないので左下ぐらいでどうですか」と提案。

まあ、とりあえずこんな具合ですかね、とMさんは受講者を見回す。みんな、今度はもっと元気よく「はい」と返事が返ってきた。六甲班はだんだん調子がついてきたみたいだ。

では4回目のポストイットにいきましょうか、とMさんはこの機会をのがさずに、スピードを少し上げようという魂胆

図6-2六甲班(2)

3-1 助けを求めている人へ手を
出せず、被災地に入り向鞭を助け
出す

2-1 避難で
きない被災者

2-2 楽しい生活
の中でも心を失わ
ない

2-8 避難所が人口過密に
なり高齢者が廊下で寝てい
る

2-7 ハンディキャップの人たちと情
報の入れれ方が違うので工夫がいる

2-3 感謝したいのは
ボランティアの自分
だ

3-2 学校に避難できなかった。
学校との間わり方が分か
らない

2-9 笑顔、温か
さ、思いやりが大
切

2-5 状況によりニーズも変化
→ボランティアの対応も変化

2-4 人の話を聴く、自分が見る、
一緒に話し合い、解決に向ける

2-10 平時のときの集
団活動の大切さを知る

2-11 日ごろの親し
いお付き合いが大切

3-5 班長の負
担増

3-3 バケツリレーの子ども
だけでなく大人も参加してほ
しい

3-6 避難所に「いつ
までおいてももらえるの
かなー」

3-4 プライバシーがなくなっ
ていて感じる。安眠できるところ
がない

3-7 早朝のたばこの人が迷
惑だったり、時間が守られて
いない

3-8 物資は足り
るかだんだんと自
分中心

のようだ。緩急がつくと、受講者はそのリズムに遅れまいと集中を高める。全体の雰囲気を読みながらでないと、勝手に早めたり、緩めたりすると受講者が疲れてくる。このタイミングは、六甲班の受講者がポストイットを読み上げたりして、みんなが声を出したということで、グループの垣根が低くなったことが影響しているようだ。Mさんはそこを見逃さずに、スピードを上げようとしている。

(2) そろそろ模造紙上が混雑

さて4回目のポストイットのテーマは「避難所の空気がいい方向に変わったな、と思った発言、事柄」だった。メンバーからは7枚のポストイットが掲出された。相変わらず、枚数は少ない。Mさんは「書き込む時間が少ないのかな」と内心首をかしげた。でてきたポストイットは次のようなものだった。

六甲班4回目のポストイット一覧

4-1	助け合い・協力・トイレ掃除のまとめり（トイレ掃除のまとめり）
4-2	自分から何かやりたい。いつかお返ししたい（いつかお返し）
4-3	譲り合い助け合い。思いやりの心が出てきた（譲り合い、助け合いの心）
4-4	いい雰囲気なのでテントを壊すのがおしい。やり直す気持ちかわいてきた（ラーメン）
4-5	無事に卒業できてよかった（卒業式終了）
4-6	近所の方々の協力、助け合いにより、強い結びつきができるようになった（近所の人々の結びつき）
4-7	看護婦さんの落ち着いた行動をきっかけとして相互理解（ベテラン看護婦さん）

六甲班のメンバーがあげた7票のポストイットのうち、震災でつぶれたラーメン屋さんが炊き出しのボランティアにやってくる、ラーメンのおいしさとその心意気に打たれたという情報、避難所になっている学校の卒業式が避難者や近所の人たちの祝福のうちにやられたという校長先生の感謝のメッ

図6-3六甲班(3)

3-1 助けを求めている人へ手を
出せず、被災地に入り向線を助け
出す

2-1 避難で
きない被災者

2-2 厳しい生活
の中でも心を失わ
ない

2-8 避難所が人口過密に
なり高齢者が廊下で寝て
いる

2-7 ハンディキャップの人たちと情
報の入れわりが違うので工夫がいる

3-2 学校に避難できなかつ
た。学校との関わり方が分か
らない

2-3 感謝したいのは
ボランティアの自分
だ

3-3 バスケリレーの子ども
だけでなく大人も参加してほ
しい

3-4 プライバシーがなくなつて
いると怒る。安眠できるところ
がない

3-5 班長の負
担増

3-7 早朝のたばこの人が迷
惑だったり、時間が守られて
いない

3-8 物資は足り
るがだんだんと目
分中心

2-9 笑顔、温か
さ、思いやりが大
切

4-1 助け合い・協
力・トイレそうじのま
とまり

4-2 自分から何かやり
たい。いつかお返し
したい

4-5 無事に
卒業できてよ
かった

4-4 いい雰囲気なので
テントを壊すのがおし
い。やり直す気持ちがあ
わいてきた

4-3 譲り合い助け合い、
思いやりのおいが出てきた

2-5 状況によりニーズも変化
→ボランティアの対応も変化

2-4 人の話を聴く、自分が見る、
一緒に話し合い、解決に向ける

2-10 平時のときの集
団活動の大切さを知る

2-11 日ごろの親し
いお付き合いが大切

4-6 近所の方々の協
力、助け合いにより、強
い結びつきができるよう
になった

4-7 看護婦さんの落ち着いた行
動をきっかけとして相互理解
になった

セージ、被災者のわがままに動じず笑顔で仕事を進める看護師さんのメリハリの効いた姿勢—などストーリー性のある情報カードに心をひかれているようだ。誰しも、具体的で分かりやすいものは憶えやすいし、感情移入も起こるものだ。

Mさんは、避難所の空気がいい方向に変わった「証明」として取り上げた理由を話すように促した。

「4-1トイレ掃除のまとめり」＝落ち着いてくると、周りのことがよく見え始める。1人ではできないことでも協力すれば可能なことはたくさんある。そんな気づきが出てきたのはとてもいいことだ。

「4-2いつかお返し」＝お世話になった、ありがたかった、このお礼はいつかどこかで、お返ししたい、と思うのは気持ちがとても健康な証拠だ。だから避難所の空気がいい方向に向かっていくだろうと思う。

「4-3譲り合い、助け合いの心」＝自分を主張するばかりでなく、他人の意見や状況も聞くことで、譲り合いが起こり、それが助け合いや支え合いに進んでいく。避難所は共同生活だから、この気持ちがなければ何もできない。それが生まれてきたのはプラスだと思う。

「4-4ラーメン」＝地震で倒産したラーメン屋さんがそれに負けずに炊き出しのボランティアをしている。そのラーメンを食べた人が「よし、自分もがんばるぞ」と気合を入れている。善意や好感の循環が生まれているのだ。

「4-5卒業式終了」＝避難所になってしまった学校で、卒業式が行われた。今年は特別の来賓が式に臨んだ。それは避難者だ。みんな一緒になって卒業を祝い、それをまた校長先生が感謝しているのはいい話だ。

「4-6近所の人々の結びつき」＝命を助けてくれたのは近所の人、支え合ってともに避難生活をするのも近所の人、そして復興をめざしていくのも近所の人と一緒になのだから、このポイントは大きい。

「4-7ベテラン看護婦さん」＝ものに動じない、それでいてさまざまな要求や甘えにもきちんとこたえていくベテランの看護婦さんは、誰もが真似できないような存在で、こんな人が避難所にいるだけで多くの人が安心するのだろう。

さて、模造紙に配置するとなると、これまでのポストイットと分野が違うというか、イメージが異なる。このため、受講者はこれまでのポストイットと切り離して置いてはどうかと言ひ、Mさんもそう思った。それで模造紙の右上のあたりにこの7票を置いてみた。それほどすわりが悪いようではない。しかし、何となく全体がばらばらといった印象もある。最初から貼り付けてあった「2-9笑顔、温かさ、思いやりが大切」のポストイットとうまく融合するのだろうかという考えがチラッと頭をよぎった。「図6-3六甲班（3）」の灰色になっているのが4回目のポストイットだ。

よそのグループから大きな笑い声が聞こえてきた。それぞれ活発に動いているようだ。

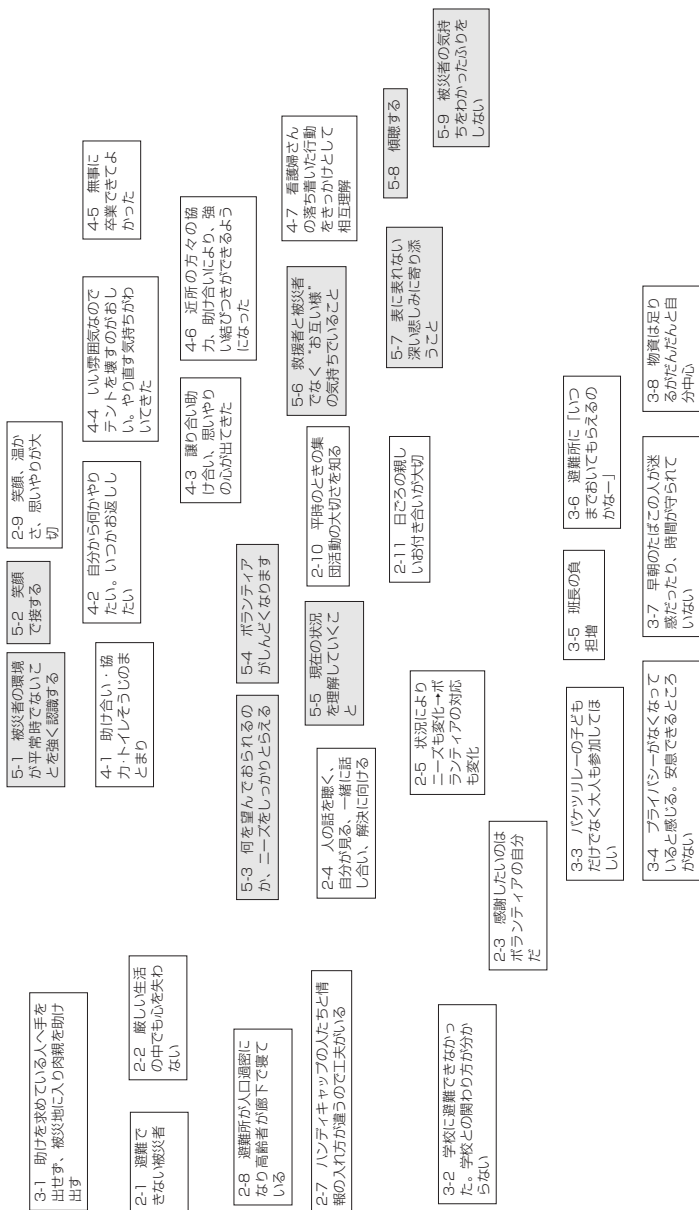
では、5回目のポストイットに移りましょうか、と促した。

5回目は「情報カードとはなれて、あなた方の意見を書いてください。書く内容は『ボランティアとして災害の被災者を考える上で、大事な視点だなと思う、あなたの意見』です。いろいろあると思いますが簡潔に書いてください」。参加者はそろそろ最後だなと思う。まとめの議論に入るのなら、少しは“よそ行きのこと”でも書かなければいけないかな、と思う人もいるだろう。最後は9票のポストイットが出てきた。Mさんはこれからが腕の見せ所だ。

六甲班の5回目のポストイット一覧

5-1	被災者の環境が平常時でないことを強く認識する（被災者の環境）
5-2	笑顔で接する
5-3	何を望んでおられるのか、ニーズをしっかりとらえる（ニーズをとらえる）
5-4	ボランティアがしんどくなります
5-5	現在の状況を理解していくこと（現状の理解）
5-6	救援者と被災者でなく“お互い様”の気持ちでいること（お互い様の気持ち）
5-7	表に表れない深い悲しみに寄り添うこと（悲しみに寄り添う）
5-8	傾聴する
5-9	被災者の気持ちをわかったふりをしない

図6-4六甲班(4)



5回目のポストイットはいきなり模造紙の上に配置しないで、手近なところに仮貼りしたまま、「さあ、そろそろ本気になって考えましょうか」と軽口をたたいて班のみんなの顔を見るMさん。どこから始めればいいのかと戸惑っているメンバーの顔を見て、「それぞれ関連性があるなというポストイットから始めましょう」というと、早速反応があった。

「5-2笑顔で接する」は前に出した「2-9笑顔、温かさ、思いやり」と同じじゃないという声。みんなそうそうと相槌を打つ。その通り並べておく。「5-3ニーズをとらえる」「5-5現状の理解」は、「2-4人の話を聴く」を反対側から言っていることよね、と女性メンバー。ではこのあたりに貼ってみようとなる。「5-1被災者の環境」もそこがいい、との声。「いや、それはさっきの『笑顔』の隣に置くと、そのグループの看板になるわ」と別の意見。なかなか鋭いぞ、とMさん。

「5-6お互い様の気持ち」や「5-7悲しみに寄り添う」は「4-3譲り合い、助け合いの心」や「4-6近所の人々の結びつき」の助け合いグループの近くでどうかという案も出た。「5-8傾聴する」も「2-4人の話を聴く」に近い感じもするが、「5-7悲しみに寄り添う」の隣の方が収まりがいいように思うという意見も出た。それでは「5-9被災者の気持ちをわかったふりをしない」もそこだという声。「5-4ボランティアがしんどくなります」が難しいわね、とメンバー同士のささやき。

「これを書いた方、もう一度説明してください」とマイルドにMさんが呼びかける。「ボランティアがいやになったということではなくて、被災者の大変さをしっかりと受け止めなければいけない、という意味です」

ではやはり「5-3ニーズをとらえる」の島だ、ということになって、とりあえず仮貼りが終わった。「図6-4六甲班（4）」の灰色になっているポストイットを参照。

「みなさん、これでどんなストーリーが説明できますか。それぞれあたまの中で筋道が立つかどうか考えてみましょう」とMさん。Mさんも口の中でなにやらもごもごと言っている。受講者もそれに習って立ち上がって、もごもご口を動かし始めた。

(3) 腕の見せ所はここ

Mさんはみんなに提案した。最初の左端に置いたポストイットはこのままでもいいのだが、何となくしまりがいいような気がする。ちょっとバランスが悪い印象です。ここをちょっと整理して被災の厳しさ一般と、個別に事情や条件を持った方々がご苦労されたこととを分けてみませんか、と。

個別のケースは「3-2学校とのかかわり方」や「2-7ハンディキャップの人たちへの工夫」「2-8廊下の高齢者」などを集めてみましょう。「個別の事情ね」と誰かがつぶやいた。するとその言葉に反応するように「それだったら、外国人に情報が伝わらない—インド人の夫婦の話があったけど、それも加えたら」と飛び込みの注文。Mさんが「いいですね」と引き取って、手元のポストイットに書き込む。それを見て「幕の内が食いたい」という意見もあったがこれも、個別の事情かなという意見も出た。「幕の内もいいが、食事の不満だね」と男性。「避難所に行かないで情報が入らなかったというのも落とせない」との指摘も出た。Mさんはうれしそうに「うん、うん。元々この班はポストイットの数少なすぎましたよ。どうしたのかなと思っていたら、やっぱりあるじゃないですか」と、うなずきながらポストイットに書き加える。

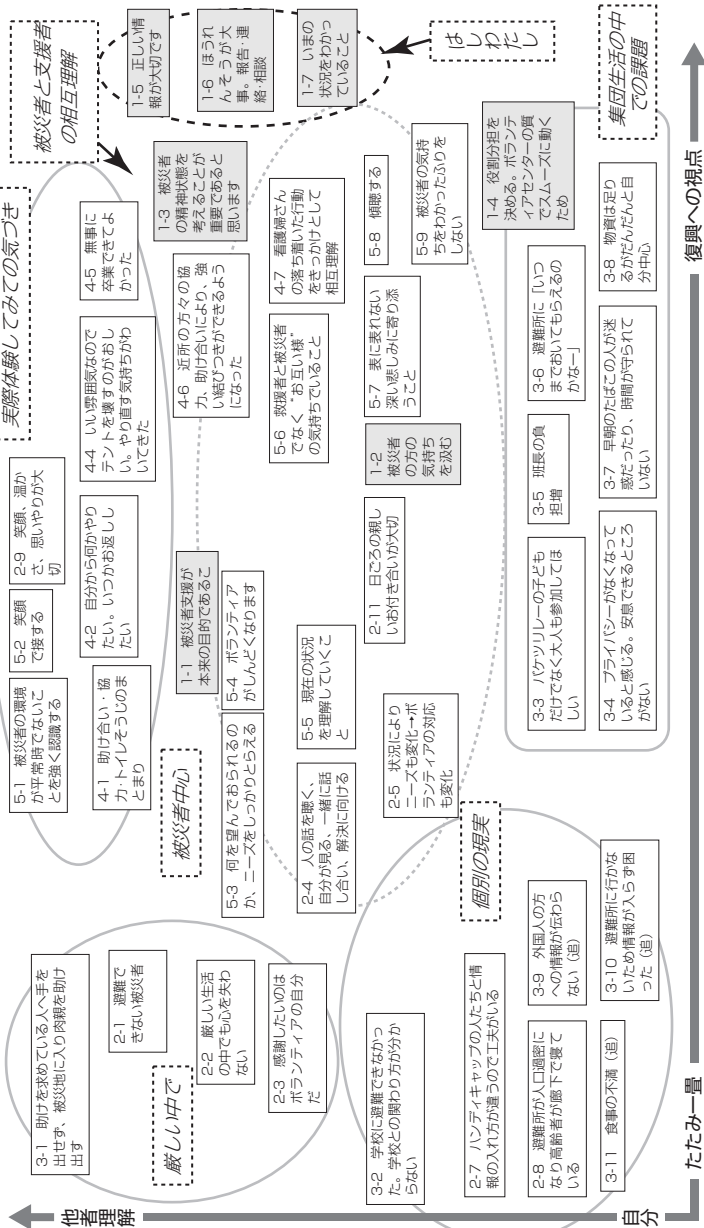
そして全体のポストイットの並びを整理整頓しながら島をマーカーでくくっていく。「図6-5六甲班 (5)」は紙面が狭く島をくくれないので、輪をかけて表現している。

そして島の看板というか名札をそれぞれ書き込み（斜体文字）、ここで最初書いたポストイットを自分の判断でもっとも適切だと思う場所に貼り付けてください、と呼びかけた。

「そんなことするの。できるかな」とみんなに緊張が走る。しばらく考え込んで一人が貼ると、次々と貼り始めたが「1-5正しい情報が大切です」「1-6ほうれんそうが大事」「1-7状況をわかっていること」を書いた3人は思案の挙句、貼る場所がない、としょげ返る。誰かが、一番右端に置いておくわ、とややすね気味に置くと、残りの2人もまねをして右端に貼り付けた。

しばらく模造紙をにらんでいたMさんは、「こんな考えは

図6-5六甲班(5)



どうですか」と、模造紙に横線と縦線をぐいと引いた。そして交点にX軸は「たたみ一畳」と書き、X軸の右端には「復興への視点」と大きく書いた。さらにY軸は「自分」と書き、上方には「他者理解」と書き込んだ。

「震災直後は避難所でそれこそたたみ一畳のスペースで我慢しなければならなかった。時間の経過と共にくらしやまちの復興へと歩みだしたし、歩みださなければいけなかったのです。一方で、自分のことを考えるのが精一杯だったのが、自分だけでなくもっと広い社会だとか、他人の幸せも気になりだしたはずですよ」と話す。受講者はなるほどといった顔つきで聞き入っている。

六甲班の1回目のポストイット一覧

1-1	被災者支援が本来の目的であること
1-2	被災者の方の気持ちを汲む
1-3	被災者の精神状態を考えることが重要だと思います
1-4	役割分担を決める。ボランティアセンターの質でスムーズに動くため
1-5	正しい情報が大切です
1-6	ほうれんそうが大事。報告・連絡・相談
1-7	いまの状況をわかっていること

「それで、最後に置く場所がないと言っていた「1-5正しい情報が大切です」「1-6ほうれんそうが大事」「1-7いまの状況をわかっていること」の3つをグループ化して、「被災者と支援者との『橋渡し』、そしてたたみ一畳のくらしから復興への『橋渡し』の意味で『はしわたし』という看板をつけましょう」と提案。

このMさんの巧みな話し振りに受講者から思わず拍手が起った。

3 HAT班の取り組みと結果

(1) 早くも議論が活性化

HAT班は6人で編成し、年齢や職業別では六甲班と大差がない。テーブルファシリテーターのSさんはMさんとはまったく違ったタイプ。Sさんは物静かな男性で、まだ童顔がどこかに残っているようなあどけなさがあるが、その一面でものぐさのような印象もあり、不思議人間かもしれない。このファシリテーターのタイプの違いが模造紙にも何か影響があるのか興味津々である。

まず、最初は災害現場のボランティアセンターでコーディネーターを務めることになった場合、みなさん方一人ひとりが「めざしたい」「気をつけたい」ことで大事だと思うことを書いてもらった。ここでは掲出はしないで手元にしておく。最後の模造紙の整理が終わった時点で各自が自分で貼り付けることになっている。

そこまでは、ほとんどの人が、無口にポストイットに書き込んでいった。Sさんもまた書いている人の手元を黙ってながめている。

次は2回目のポストイットで、情報カードを読んで、こころに残った発言や事柄を、2つ書くのだ。

出てきたポストイットの内容は次の12枚だ。

この班は12票のポストイットが掲出されたので1人2枚をきちんと書いているわけだ。Sさんは模造紙をいっぱいに使ってポストイットを仮貼りしてゆく。「2-2肉親大事に悩む」「2-3おじいさんが避難せず自宅に6日間」「2-4外国人に情報伝わらず」「2-5ハンディキャップの人たちへの工夫」は震災後の被災者の困難を表しているから一緒かなと左すみに貼る。「2-2肉親大事に悩む」はどうかな、直接的な被害のことではないので難しいな、と言いながら「考えていても仕方ないからここにしよう」と独り言のようなつぶやきを続けるSさん。「2-2肉親大事に悩む」は結局、いま貼った「2-3おじいさんが避難せず自宅に6日間」などと同じ場所に貼った。

「2-6ボランティアも変化を」と「2-7すき間の支援」は同じグループになりそうだけどどうかな、とSさんは期待を込めたふりをして言う。あとは右上に固めておきましょうか、とSさんが言うと受講者もそれでいいと返事する。

HAT班の第2回目のポストイット一覧

2-1	子どもたちで水をバケツリレーで運んでいるので大人もわかってほしい
2-2	自分の身内を助けに向かっている途中に救助を求められた（肉親大事に悩む）
2-3	左腕のないおじいさんが6日間一人で過ごしていた（おじいさんが避難せず自宅に6日間）
2-4	インド人夫妻の情報入手困難（外国人に情報伝わらず）
2-5	避難所内の放送が耳の不自由な人には聞こえなかった（ハンディキャップの人たちへの工夫）
2-6	ボランティアも場所によって、人によって変わっていく（ボランティアも変化を）
2-7	行政や大組織の救援から得られない部分への応援（すき間の支援）
2-8	いつかきっとお返しをしたい（いつかお返し）
2-9	もっと何かができればと思った（もっと何かができれば）
2-10	厳しい生活の中で最高のマナーを（最高のマナーを）
2-11	ボランティアの領域ってどこまでなんかね（ボランティアの領域）
2-12	被災者の心のケア

次は3回目のポストイットだ。3回目は「避難所の空気がマイナス方向に向かっていると感じた発言やことがら」を1人2点以内で書いてもらおう。「悪い話はいっぱいあったな」など隣とささやきながら、どれを書こうかと考えている様子の男性。5分ぐらいで大体書けたようだ。3回目のポストイットはそのまま置いて、4回目のポストイットへ前進。4回目は「避難所の空気や運営がプラス方向に変わったと感じたこと」を1人2点以内で書いてもらおう。「あれなんかプラスなのかマイナスなのか判断が難しい」という女性の声を聞いて、Sさんはニヤリと笑った。同じことでも、プラスとみるかマイナスとみるかはその場の雰囲気と条件によって違ってくだらうな、という読みがあったからだ。

ポストイットが書けたようだ。3回目のポストイットから読み上げてもらい、なぜそのことがらを選んだのかも一言コメントを付け加えるよう頼んだ。

HAT班の第3回目ポストイット一覧

3-1	老人の肺炎患者が急増（避難所肺炎）
3-2	早朝からタバコをすう人の声が大きく迷惑だった（タバコをすう人）
3-3	自分中心になってきて、お互いの思いやりの心がなくなっている（自分中心になった）
3-4	長期化につれて不満の募りが大きくなっているようである。プライバシーの保持ができずに安心、安息の場所がない（プライバシー保持）
3-5	プライバシーの保持ができず安心、安息の場所がない（プライバシー保持）
3-6	近くの避難所との食べ物がぜんぜん違う。幕の内が食べたい（幕の内） 避難所が閉鎖の噂が流れた（避難所閉鎖の噂）
3-7	近くの避難所との食べ物がぜんぜん違う（幕の内）
3-8	避難所が閉鎖の噂が流れた（避難所閉鎖の噂）
3-9	班長をできる人がいない
3-10	ここ1週間忙しい、忙しいという気持ちが先立ち、一番大事な部分が抜け落ちていることに気づいた
3-11	中に閉じこもらずにもっと外を見たらどうか、お金を遣うことでまちが発展
3-12	中に閉じこもっているだけでなくもっと外を見る

最初はCさんが口火を切った。「3-1避難所肺炎」を読み上げたあとで、折角地震で命が助かったのに、寒い廊下で寝て肺炎で死んでしまうなんてそんなばかなことがあっていいはずがありません。そんな高齢者に気遣いができないこと自体が問題だと思いました、と大変論理的に説明があってみんなうなづく。

「3-2タバコをすう人」をあげたDさんは、おそらく室内でタバコはすえないので早朝から、運動場かどこかに出てすっているのだろうが、自分たちは早起きなだから仕方がないが、まだ寝ている人のことが考えられないのは悲しい、そしてこんなことが積み重なって、いさかいが起こるのだ、と解

説してみせる。

Eさんは「3-3自分中心になった」について、私もDさんと一緒だが、集団生活だから思いやりというか、お互いの気遣いがあるのはじめて成り立つ仕組みなのだ。それが薄れてくると大きなトラブルが心配だと語った。メンバーはみんな、なるほどといった表情で聞いている。

「3-4プライバシー保持」と「3-5プライバシー保持」は同じ事柄だ。2人の人の発言を合わせるとこんな意見だった。災害ということで無理やり集団生活、それもきわめて劣悪な環境での生活が始まった。プライバシーの痛みを感じない人がいるとすれば、それはものすごく強い人か、厚かましいというか、ものに動じない人だ。きっとその強者の論理が避難所を支配していると思う。そんな生活が長くもつはずない、と発言がかなり強硬な口調だったのでみんなびっくりして顔を見合わせた。でも女性の受講者はそうだと賛同のサインを交わしていた。

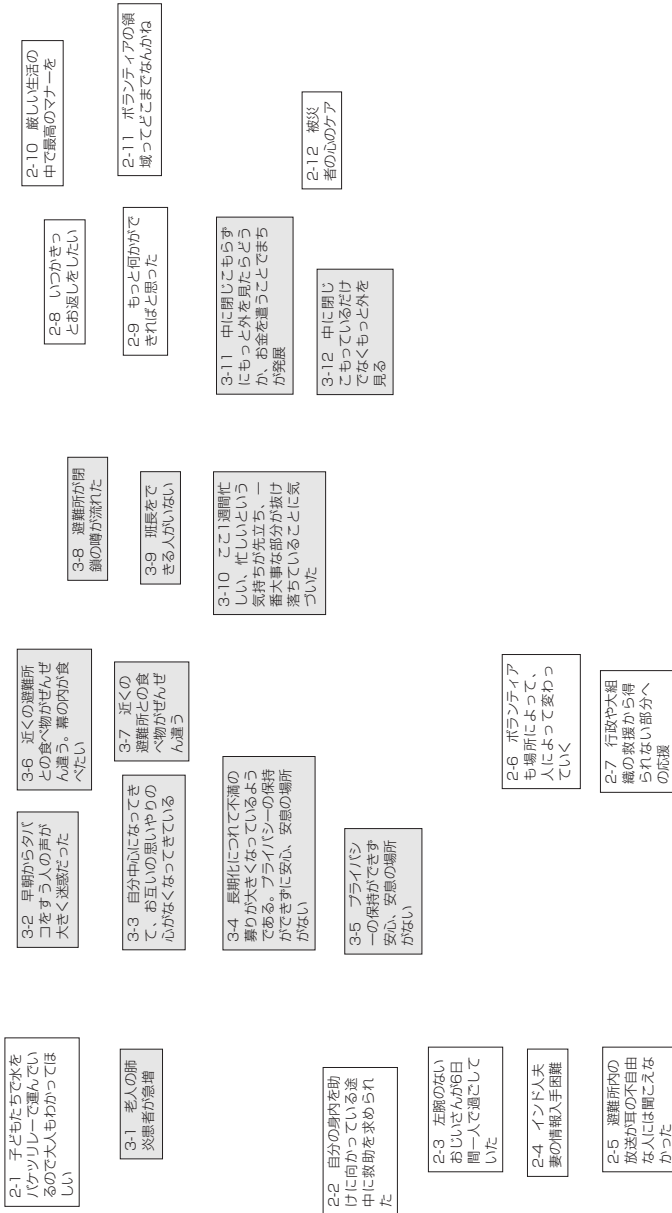
(2) 「阪神」の実例に関心

「3-6幕の内」「3-7幕の内」も同じ話題だ。書いたAさんは、たかが弁当のことだが、人間は厳しさには耐えられても「不公平」「不平等」にはがまんできない動物ですから、弁当がきっかけになって避難所のマネジメントがやりにくくなるということも考えられる、と説く。その言葉を受けてFさんが「避難所のマネジメントって一般的には誰がしていたのですか」と質問。Sさんは「いいタイミングだ」と驚いた。

受講者の1人が「それはいろいろです。地域の自治会がそのまま避難所に引っ越してきたようなケース、被災者が新たに自治会をつくったケース、学校の先生にまかせっきりというケース、支援者とボランティアが一緒になったケース—まあそれぞれです」と説明した。

「3-8避難所閉鎖の噂」というのも実際あったのか、と遠方から参加したBさんが聞く。隣に座っているAさんが「ありました、何回も。誰がそんな詰まらんことを言うのか分かんがね。避難所だけでなく仮設住宅でも『いついつまでに出

図6-6HAT班(1)



て行かなあかん』という話がなんべんもありました。そんなこと行政にきちんと聞けばすぐ分かるのに、行政の方も縦割りでやっているの、意外と『しらん』と答えよる。それが噂に尾ひれを付けることになって、役所は隠しているって話がどんどん拡大していったようだ」と一つひとつ思い出すように話し出す。

なかなかいい雰囲気になってきたぞ、とSさんはちょっと驚いている。そろそろ、模造紙の配置も考えなければ、とひと通りポストイットの説明が終わると、模造紙を指差しながら、「では「3-1避難所肺炎」はどこら辺に貼りましょうか」と尋ねた。「お年寄りの肺炎ね、やはり左側の被災者のご苦労の近くがいいのじゃない」という発言があって、では、と左に貼る。

そのほかのポストイットも不平不満やプライバシーの問題など近いテーマをそばに貼りながら、全体に散らかせて貼りましょうよ、という提案を受けてSさんはそうした。「図6-6 H A T 班 (1)」の通りだ。

つぎは4回目のポストイット。3回目のポストイットの掲出が終わったので、4回目に移った。

出てきたポストイットは次の11票だった。

先ほどと同じようにポストイットの内容として、なぜその言葉というか情報を選んだかをコメントしながら発表してください、とSさんが伝える。

「4-1自主管理の準備」を書いた人が早速手を挙げた。自主管理へ歩み出そうとしていることだと思って、これはいいことだし、大きな意味があると思った。さっきの避難所のマネジメントの話聞きながら、これを選んでよかったと思っている、と言い添えた。

「4-2協力・助け合い」ですが、とBさん。協力、助け合いができるというのが一番いい、これがなければ何も始まらないし、できないから、と簡潔な語り。

「私は、ラーメンの話」と「4-3ラーメン」を推薦するかなのような話し振り。「ああ、あの話もよかったわね」と相槌を打つ声もした。いろいろ、ボランティアが炊き出しに行ったり、持ち込んだりしていたけれど、空腹を充たすとか、温か

い食べ物で気持ちを和ませることはあると思ったが、人生やり直すぞって気持ちにさせるってすごいパワーだと思う。

HAT班の第4回目のポストイット一覧

4-1	学生ボランティアの減少により食料、日用品の自主管理への手伝いを覚える（自主管理の準備）
4-2	みんな大分落ち着いてきて協力、助け合いができています（協力、助け合い）
4-3	ラーメンおいしかった→やり直そうという気持ちが出てきた（ラーメン）
4-4	無関心に過ごしていた自分に反省し、何かしたいという気持ちに変わった（無関心を反省）
4-5	ボランティア活動を通じて得た体験を地元に戻って生かしたい（ボランティア体験を地元へ）
4-6	一緒に生活したもののみが分かり合える（一緒に生活したもの）
4-7	最初は文句を言っていた患者家族も最後に看護婦さんに「ありがとな」と態度が変わったこと（ベテラン看護婦さん）
4-8	廊下にてコンサート。「楽しかったわ」と喜ぶおばあさん（避難所コンサート）
4-9	人の温かさ、笑顔、強さ、思いやりが自分の中を温かくしてくれた（人の温かさ、笑顔）
4-10	3月17日23回卒業式終了。子どもたちの門出を祝う（卒業式終了）
4-11	支援者も被災者と同じ地域で共に生きている（同じ地域で共に）

それはラーメン屋さんも被災しているからよ。自分と同じ境遇の人がこうしてボランティアで頑張っているのだから、よし自分も負けていられないぞって気持ちになったのだ、と参加者それぞれがラーメン屋談義の横道に入り込みかけた。

「48避難所コンサート」のコンサートがよかったという話もいいのじゃない、という声が一同をラーメン談義から引き戻した。避難所に慰問に来た楽団とか音楽グループのことだが、みんな音楽とか気持ちを落ち着けさせるものに飢えている。震災の後、ラジオの音楽を聴いても涙が出たという

話を聞いたことがあるが、こうして音楽を聴いて喜べるというのは、少しでも人間らしい暮らしに戻れると思ったからではないか、という解釈だ。ふむーとみんな考え込む。

「4-7ベテラン看護婦さん」の看護婦さんの話もいい話だ、と誰かが水を向ける。書いた人は、これはお医者さんが書いたものだが、お医者さんも舌を巻いている様子がありありと出ているので、相当ベテランの看護婦さんのことのようなのだ。身勝手な振る舞いをする被災者を上手に相手にしながらさばいていき、最後にはその無茶な被災者からも感謝されるという“すご腕”は印象的だったようだ。

「4-6一緒に生活したもののみが分かり合える」ってどういうことか。避難所の空気に触れた者でないと理解し得ないという意味なのか、ともに苦労したもの同士でないとダメということかな、という意見が出た。これに対して、書き手が口を尖らせながら説明する。

違う、違う。元のカードはえーっとここだ、ほら53番にこう書いてある。「(53) 最初にボランティアリーダーから『援助をするというのではなく、被災者と同じ立場で生活して下さい』という話を聞いた。この言葉のお陰で被災者とあまり距離を置くことなく生活できたと思っています。『一緒に生活した者のみが分かりあえる』これが今回私の得た貴重な教訓です」。だから被災者もボランティアも同じ立場であることを実感するには「一緒に生活する」のが一番というわけだ。この説明を聞いて「よく読みこんであるな」というつぶやきが聞こえてきて、みんなからどっと笑いが起こった。Sさんももう一度、情報カードを見直してなるほどと感心した。

そこへ「4-11同じ地域で共に」を掲出した人から「一緒に生活した」ではないが、「同じ地域で生きている」も基本的には同じことではないか、アピールがあった。Sさんは「それはポストイットを並べるときに一緒に考えましょうか」と引き取った。

じゃあ、このポストイットの配置をどうしましょうか。

ポストイットの仮貼りについての意見を議事録風にまとめるとこんな議論があった。

「4-1自主管理の準備」＝模造紙の上方に貼った「3-5プライ

図6-7HAT班(2)

2-1 子どもたちで水をバケツリレーで運んでい
るので大人もわかってほ
しい

3-1 老人の肺
炎患者が急増

3-2 早朝からタバ
コをすう人の声があ
だく迷惑だった

3-3 自分中心になってき
て、お互いの思いやりの
心がなくなってきた

3-4 長期化につれて不満の
聲が大きくなってきている
ようである。プライバシーの保
持ができません。安心、安
息の場所がない

3-5 プライバ
シーの保持ができません
安心、安
息の場所
がない

3-6 近くの避難所
との食べ物がぜんぜん
違う。箸の内が食
べない

3-7 近くの
避難所との食
べ物がぜんぜん
違う

2-10 厳しい生活
の中で耐えるマナーを
学ばなければならない

4-11 支援者も
被災者と同じ地
域で共に生きて
いる

2-11 ボラン
ティアの顔でっ
てどこまでなん
かね

2-12 被災
者の心のケア

4-4 無関心
に過していい
た自分に反
対し、向かい
合おうという
気持ちで変わ
った

3-11 中に閉じ
こもらずにもと
外を見たらどう
か、お金を運ぶ
とてまわりの発展

3-12 中に閉じ
こもっているだけ
でなくもつと外を
見る

3-10 ここ1週間忙
しい、忙しいとい
う。大きな部分
が抜けてしま
った

3-9 仕事を
できる人がい
ない

3-8 避難所が閉
鎖の噂が流れた

2-9 もっと何か
できたらいい

2-8 いつか
とお返しを
したい

2-3 左腕の
おじいさんが6
月1人で過
して

2-4 インド
の妻の情
報入手困難

2-5 避難所
の放送が耳
に入らない
ので聞き
取れな
かった

4-2 みんな
の力、助け
合おうと
思っている

4-1 学生ボラン
ティアの
自主管理
への手配
を要する

2-6 ボラン
ティア
も場所
によって
人によ
って違
う

2-7 行政や大
組の救
援から
得られ
ない部
分の
応援

4-8 廊下
でコン
サート
「楽し
かった
わ」と
言っ
たお
おさん

4-9 人の温
かさ、笑
い、強
さ、思
いやり
が自分
の中を
温かく
してく
れた

4-6 一緒に
生活し
たもの
の分か
り合い

4-3 ラー
メン
おいし
かった
やうに
うめ
うめ
うめ

4-7 最初は
文句を
言っ
ていた
が、最
後に
「あり
がた
な」と
思っ
た

4-10 3月
17日
23回
卒業式
終了
子ども
たちの
門出を
祝う

バシーなし」などの問題群と。「2-6ボランティアも変わる」などの間に貼ろう。

「4-2協力、助け合い」、「4-3ラーメン」＝も上の「4-1自主管理の準備」の隣に貼って「島」をつくってもいい。

「4-4無関心を反省」＝「2-8いつかお返し」と同じカードからの情報だし、「2-9もっと何かができれば」とも意味が近いので、「2-8いつかお返し」の下に貼る。

「4-11同じ地域で共に」はこの「2-8いつかお返し」とはちよっと違う印象だ。「いつかお返し」は被災者が主体性を強く感じ出したことが軸になってくるが、「4-11同じ地域で共に」はもう少し広い視野を求めた話で、「2-10最高のマナーを」「2-11ボランティアの領域」と近くに貼った方がいいのではないかとの提案もあった。

「4-5ボランティア体験を地元」＝「4-6一緒に生活したもの」はボランティアとしての視点を表わした情報なので、文字の表現は違うがよく似ているので隣に。

「4-8避難所コンサート」＝「4-10卒業式終了」とグループが組めそうな話だ。被災者の心のきらめきのようなものを感じ取れる。またその意味では「4-9人の温かさ、笑顔」も気持ちの交流を題材としているので近くに貼ってみよう。

「4-7ベテラン看護婦さん」＝面白く興味のわくエピソードだが、貼り場所が難しい。どこに置いてもそれほどミスマッチにはならない。「4-6一緒に生活したもの」を書いた人が手を挙げて発言。「それも被災者の立場に立つことの重要性をいっているのではないですか」と、ポイントをついた提案があって、「4-6一緒に生活したもの」の下に貼り付けた。「図6-7H A T班 (2)」の灰色の部分がそれを示している。

(3) “泣き別れ” に気づくが時間切れ

つぎは5回目のポストイットだ。5回目は全部で10票あった。内容は右の表の通りだ。

どのポストイットも被災者一人ひとりの気持ちを大切にしたい、というみなさんの気持ちがこもっています。貼る場所は右上のすき間を拡張して、ここに貼りましょうかと聞くと、

受講者もそう思っていたようであらずく。結果は「図6-8H A T班 (3)」の灰色の部分のようになった。

5回目のポストイット

5-1	看護婦の対応→落ち着き（ベテラン看護婦さん）
5-2	被災者の声をしっかり聞くこと（被災者の声）
5-3	被災者からよく話を聞き、同じ視点に立つこと（被災者と 同じ視点）
5-4	被災者の思い、立場を考えた対応（被災者の立場を考 えて）
5-5	被災者一人ひとりに対応する（被災者一人ひとりに）
5-6	被災者の気持ちを知る（被災者の気持ち）
5-7	状況をよく把握すること→情報収集（状況把握）
5-8	被災者にも参加を促す（被災者にも参加促す）
5-9	被災者の方々の気持ちを同情ではなく、しっかりと受け 止める（被災者を受け止める）
5-10	ボランティアと被災者の立場の違いはあるけど、同じ場 所を共有している気持ち（同じ場所を共有）

いよいよ最後の模造紙の総点検だ。実はH A T班は時間がかかなり遅れていて、整理するゆとりがあるかないかのギリギリの状態だった。しかしSさんはとくにあわてた様子もなく、「そろそろ片づけましょうか」などとゆったりしたものだ。

じっと模造紙をにらみながら「みなさん、不具合だなと思うところはありませんか」と尋ねる。受講者も模造紙をのぞき込む。前後左右が窮屈なところのポストイットを少しずつ動かしながら、大体いいかなと同意を求める。時間切れが迫っているため、全員「はい」と返事をしたようでもある。

Sさんはマーカーで右から順に島を輪郭線でくくり、名札を付けていった。（「図6-9H A T班 (4)」では紙面が狭いため輪郭線が描けないので輪をかける形で表現している）最初に左下の「2-3左腕のないおじいさん」のグループを線で囲んで「個人」と書き込んだ。「個人的課題」という意味だろうか、まさに六甲班と同じ発想ではないか。

左上の「3-2タバコをすう人」のグループには「避難所での問題」と名札を付けた。その隣の「3-8避難所閉鎖の噂」のグループをくると囲んで、さらに右隣の「5-2被災者の声」な

图6-8HATH(3)

2-1 子どもたちで水を
バケツリレーで運んでい
るので大人もわかってほ
しい。

3-1 老人の肺炎患者が急増

3-2 早朝からタバコをすう人の声が大きく迷惑だった

3-3 自分中心になってきて、お互いの思いやりの心がなくなっている

3-6 近くの避難所
との食べ物がぜんぜ
ん違う。幕の内が食
べたい

3-8 避難所が閉

3-9 班長をで
きる人がいない

5-2 被災者の声をしっかり聞くこと

5-3 被災者が らよく話を聞 き、同じ視点に 立つこと

5-4 被災者の 思い、立場を考 えた対応

5-5 被災者一人ひとりに対応する

5-8 被災者
にも参加を促
す

5-9 被災者の
方々の気持ちを
同情ではなく、
しっかりと受け
止める

4-11 支援者も被災者と同じ地域で共に生きて

5-10 ボランティアと被災者の立場の違いはあるけど、同じ場所を共有している気持ち

3-4 長期化につれて不満の募りが大きくなっているようである。プライバシーの保持ができずに安心、安息の場所がない

3-5 プライバシーの保持ができません、安息の場所がない

2-2 自分の身内を助けに向かっている途中に救助を求められた

2-3 左腕のない
おじいさんが6日
間一人で過ごして
いた

2-4 インド人夫
妻の情報入手困難

2-5 避難所内の放送が耳の不自由な人には聞こえなかった

4-1 学生ボランティアの減少により食料、日用品の自主管理への手伝いを覚える	4-2 みんな大分落ち着いてきて協力、助け合いができています
--	--------------------------------

2-6 バランティア
も場所によって、
人によって変わっ
ていく

2-7 行政や大組
織の救援から得
られない部分へ
の応援

3-11 中に閉じこもらずにもっと外を見たらどうか、お金を遣うことでまちが発展

3-12 中に閉じ
こもっているだけ
でなくもつと外を
見る

5-1 看護婦の対応→落ち着き

2-8 いつかきつ
とお返しをしたい

2-9 もっと何かができればと思った

2-12 被災者の心のケア

4-10 3月 17日 23回 卒業式
終了。子ども
たちの門出を
祝う

4-9 人の温かさ、笑顔、強さ、思いやりが自分の中を温かくしてくれた

4-8 廊下に
てコンサー
ト。「楽しか
ったわ」と喜
ぶおばあさん

4-4 無関心に過ぎていた自分に反省し、何かしたいという気持ちに変わった

一緒に生活したもの
みがかかり
える

4-7 最初は文句を言っていた患者家族も最後に看護婦さんに「ありがとうな」と態度が変わったこと

4-3 ラーメン
おいしかった→
やり直そうとい
う気持ちがあ
った

4-5 ポランティア
活動を通じて得た体
験を地元に戻って生
かしたい

2-11 ボランティアの
領域ってどこまでなん
かね

2-10 厳しい生活の中で最高のマナーを

5-7 状況をよく把握すること→情報収集

5-6 被災者の気持ちを知る

5-1 看護婦
の対応→落ち
着き

134

どのポストイットを大きく囲んで「ボランティアと被災者」と名付けた。右下の「2-12被災者の心のケア」を先頭とするポストイットのグループには「V o (ボランティア) の活動」と名札を書き込む。Sさんは黒のマーカーでXY軸を引いて、X軸には左から直後→1カ月→避難所終りへと、Y軸には個→全体と書き込んだ。

そんな作業が終わると、皆さん、最初書いてもらってまだ手元にあるポストイットをもっともふさわしいところに置いてください、と呼びかける。

1番バッテリーが「1-1被災者の声をきく」を「避難所での問題」グループの下にあるすき間に貼り付けた。すかさずその下に2番手が「1-2地域住民のニーズ（声）をきく」を貼る。「1-3平等」は「避難所での問題」の右側にぷりっと貼り付ける。「1-4被災者の立場に立った支援」「1-5笑顔であいさつ」は右端の「ボランティアと被災者」の輪郭線の中にぺたんと貼ると、「1-5笑顔であいさつ」のポストイットが続いた。最後に「1-6その場にいる人との対話」が「ボランティアの態度」の右下にそっと貼られた。

1回目のポストイット

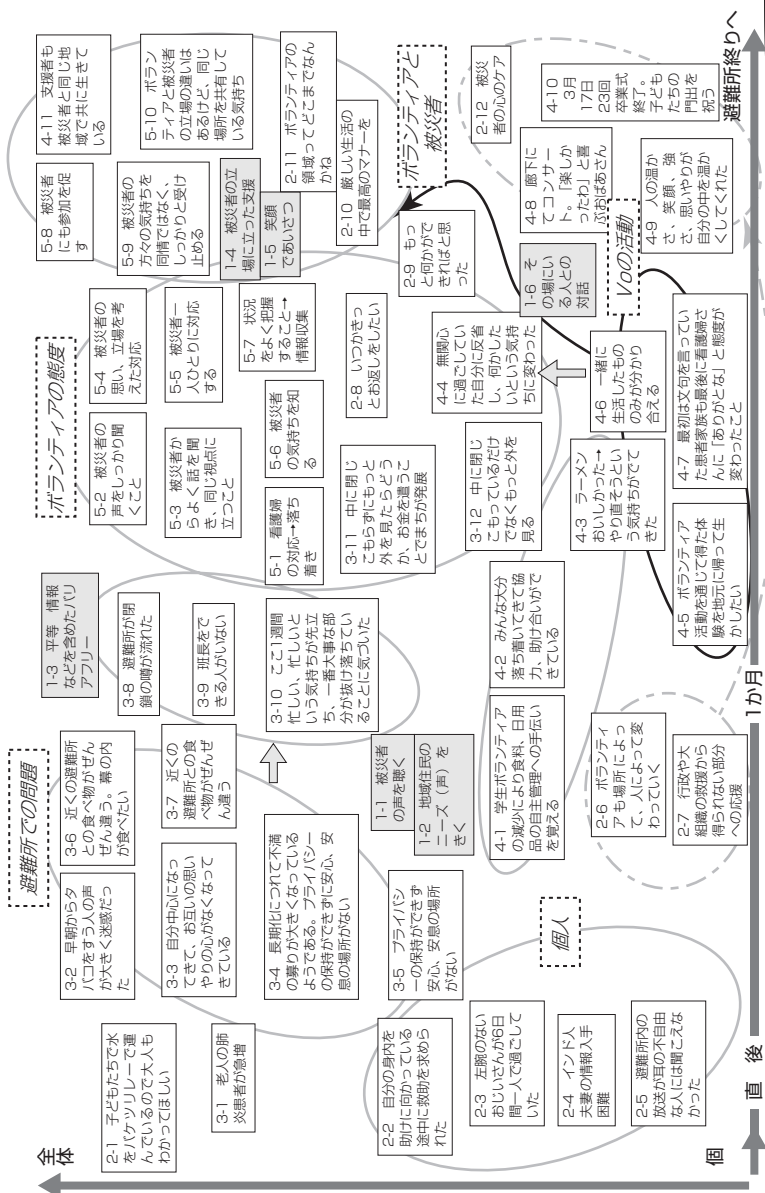
1-1 被災者の声を聴く
1-2 地域住民のニーズ（声）をきく
1-3 平等 情報などを含めたバリアフリー
1-4 被災者の立場に立った支援
1-5 笑顔であいさつ
1-6 その場にいる人との対話

さあ、これでどうですかーとSさんが班を見回したとき、「時間終了」の大声が聞こえた。

Sさんが再度、模造紙を見ると左端上の2枚のポストイットが島もつくりず孤立させたままなのに気づいた。そして「5-1看護婦の対応→落ち着き」と「4-7ベテラン看護婦さん」の同じ情報カードから抽出されたポストイットが離れ離れになっているではないか。もちろん、同じ情報源だから同じ島にいないといけないわけではない。が、「泣き別れだ、ちょっとまずいぞ」と2つのグループの間にさっと矢印を書き込んで、小さくピーと口笛を吹いてみた。

はいこれでHAT班は一応出来上がり。

图6-9HAT班(4)



4 同じで違う2つの班

(1) 模造紙上は“流れているか”

もう一度2つの班の模造紙を眺めてみよう。

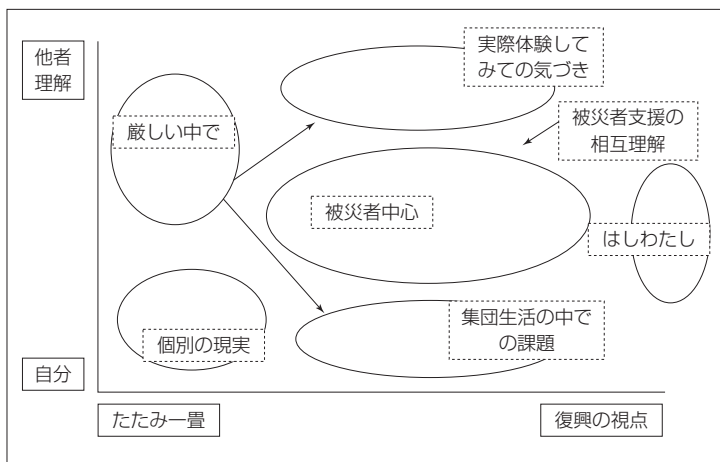
まず、六甲班だ。

六甲班のポストイットのグループを簡略化して図示すると次頁の図のようになる。模造紙の真ん中に「被災者中心」という名札のついた大きな島がどーんと位置を占めている。そしてその左側に「厳しい中で」と「個別の現実」とそれぞれ名付けられた、被災直後の大変な状況を示すポストイットのグループがある。「個別の現実」グループには、ポストイットの整理の段階で参加者から提案があって追加した「外国人の方への情報が伝わらない」などのポストイットもある。

「被災者中心」の島は、被災者のニーズをしっかりと受け止める、話を聴く、救援者と被災者でなく“お互い様”の気持ちでいることなどの、支援者やボランティアの声を受け止めたポストイットが光るように並んでいる。つまりボランティアの心構えや気配りを唱える内容が多い。この大きな島の上には「実際体験してみてもの気づき」という名札のついたグループで、避難所の空気がプラスに転換している様子や「笑顔で接する」などの言葉が多い。そして反対に下の「集団生活の中での課題」グループは被災者のマナーの問題やプライバシーのない生活のしんどさ、班長のなり手がない現実を訴えるポストイットだ。

ちょうど、左の生々しい厳しい現実から始まって、時間の経過とともに避難所にはよい部分と悪い部分の両方が現れる。その両面を支えたり、相互に解きほぐしているのが「被災者中心」の強い思いなのだ。「被災者中心」の島が媒介となって下の課題を和らげて、上の島に送り込んでいるようでもある。

そして最後の右端にある「はしわたし」は情報や状況の確認など行動や思考を支えるソフトの島だ。この島が真ん中の3層になったグループを橋渡ししているわけだ。



それは座標軸として最終段階で書き込まれたX軸の「たたみ一畳」から「復興への視点」、Y軸の「自分」から「他者理解」に表現しているような時間と空間の変化を、橋渡しするのもこの島なのだ、といたいのだろう。

その意味からいえば、模造紙の立体表現ができるのなら「はしわたし」は、真ん中の「被災者中心」の島の下にもぐ

りこんで、基盤のところで、全体を支える図がかければ、一番びったりとするのかもしれない。

(2) キーワードはボランティア

HAT班はどうか。

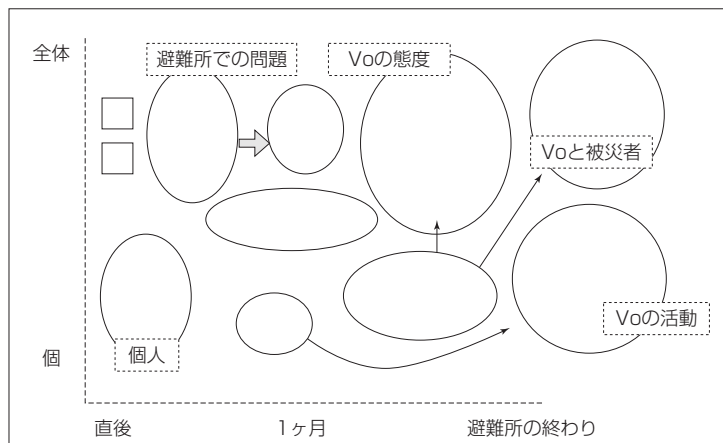
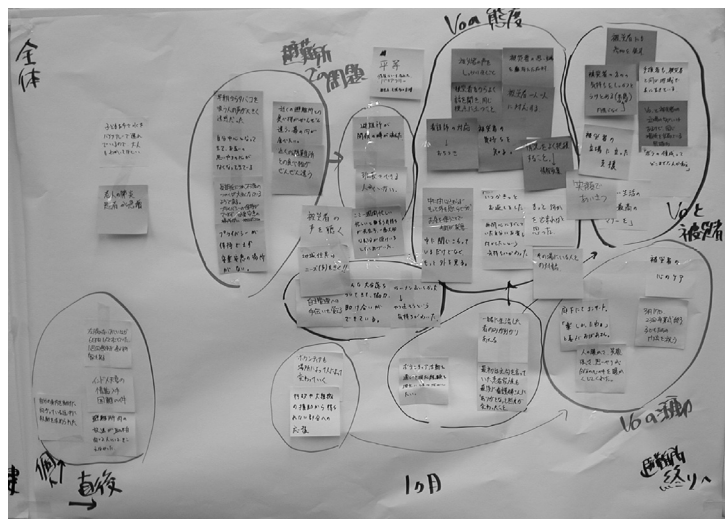
六甲班と同じように、模造紙を簡略化して俯瞰的に眺めてみよう。

島が全部で10ある。ただし、そのうちのひとつは輪郭線でくくっていない。おそらく線を引く時間がなかったのだろう。それはいいとして、この班の特徴は基本的に有力な島をボランティアにシフトさせて描いている、というかボランティアを軸に島をつくっていることだ。

まず左下に被災直後の被災者が受けた不都合を示すポストイットが並んでいる。その上には子どもがパケツリレーしているのに大人が手伝ってない、老人の肺炎が急増—のポストイットがある。この2つが独立しているのはおそらく、HAT班がこのポストイットをどちらかといえば「告発型」の強い意見だと感じたからかもしれない。

そしてその右の島は「避難所での問題」と名札をつけた被災者のマナーや不安、不満を含めた課題が群れをなしている。矢印のついた右側の島は避難所のマイナス現象を並べているがとくに名札はついていない。さらに右へ移った大きな島は「ボランティアの態度」という名札がついている。被災者の声を聞こう、被災者の気持ちを知ろうといったポストイットが集まっている。名札の「ボランティアの態度」は正確にいうと「ボランティアの心構え」かもしれない。そしてそれに隣接する島には「ボランティアと被災者」の名札がかかっている。「ボランティアの態度」の島とよく似たポストイットがあるが、被災者・ボランティア・支援者が一体になって〇〇する、といった色合いがやや強く、左側の島との違いをつくっている。その点では“芸が細かい”わけだ。

一方、模造紙の下半分は上の島に寄り添うような形で描かれている。「ボランティアも場所によって、人によって変わっていく」のようにボランティアが多様に活動を生み出して



いる特性を書いたポストイットがあって、その上側に生活再建への意欲や助け合いの気持ちなど力強いエネルギーの誕生を訴える島がある。右には、被災者の再建への意欲が支援者、ボランティアに反映し、ある種の充実感を表現する島、次が「ボランティアの活動」の島へと続く。

もう一度、急ぎ足で流れを眺めよう。左から右へ、震災直後の困難な状況があり、避難所ではマナー違反や不満も出て

くる、避難所にはその他のマイナスも生まれてくる。そうした現状に対してボランティアはきちんとした姿勢・心構えをもって対応してきている。

下段はボランティアの多様な取り組みと、被災者の自立への努力と意欲、さらにはその気持ちを受け止め、いい影響を受けたボランティアとの間の好循環の発生、加えて多様なボランティア活動とコンサート開催、避難所になっている学校での卒業式の成功などが、実は結びついているのだと線を引いて明示している。これらの模造紙の上と下の流れが合流したのが右上の「ボランティアと被災者」の島である。

被災者とボランティアは同じ場所を共有、被災者の立場に立った支援、支援者も被災者も同じ地域でともに生きている一など共感、共有の領域へと進んでいくのだ。

H A T班も十分練られた展開をしているのだ。ただ、前にも述べたように時間切れのため、輪郭線の描写や島の名前付けなどが未完のままとなっているために、全体として淡白な印象を受けるのが残念だ。

(3) 同じ素材でも成果別々に

2つの班は印象としてまったく違うワークショップをしているのではないかとも思われる。同じ材料で、同じ場所で行っているにもかかわらず、どうしてこんなに違うのだろうか。

それは参加している人が違うから当たり前かもしれない。人が違えば、抽出される情報カードも違うから、そうなるのはやはり当たり前とみる意見が多いだろう。

しかし、つぶさにポストイットを眺めてみると、この2つの班のメンバーが相互に何の連絡もなく、それぞれが自由に選択した情報カードの内容、つまりポストイットの記述内容は相当オーバーラップしていることに気づく。

文末にあげた比較表を見ると一目瞭然にそれが分かる。

六甲班のポストイットの数に模造紙に配置しているときに追加した3枚を加えて全部で45枚だ。H A T班はそれが50枚。

六甲班を機軸に見ると、H A T班と33枚が同じ内容のポストイットになっていることが分かる。比率にして73%である。

一方のH A T班を機軸にすると、H A T班の33枚が六甲班の24枚と内容的に重複している。48%だが、下の表は六甲班をモノサシにして作成したので実際のカウントの仕方は違うはずだ。そこで同じ表を再度掲載するのは煩わしいので、2つの班の合計ポストイット95枚中、重複している57枚で数えると60%が相互に重複した内容となっているといえる。

つまり、2つの班は半数以上の重なったポストイットを使いながら、模造紙上の配置はまったく印象の異なったものとなったのだ。

なぜ約半分の、あるいはそれ以上も同じ素材を使いながら、こんなに違った「成果」が生まれるのだろうか。それはまさにその班のメンバーの意思と発想の違いがもたらすもので、造形の妙ともいえる。参加メンバー一人ひとりが意識をして、こういう形をつくろうと最初から一直線に走ったわけでないことは、前段の経過を読めば理解してもらえるだろう。そうではなく、メンバー相互に何らかの影響をしあいながら、一步一步ここまでやって来たのだ。

ここにK J法の面白さ、はじめてから結果が予想できない楽しさがある。

では、ある意味で結果というのはいいい加減なものなのか、との疑問がまたわいてくるかもしれない。

いい加減ではなく、ひとつの事象をめぐって多面的な見方が可能であり、その多面性、多様性を知ることがこのゲームのいいところでもあるのだ。そして、どれもが正しく間違っていない。

同じ班のなかでも人によって違いがあり、その違いの積み重なりが班ごとの大きな違いになるのだ。

このことを確認すれば、ものごとが持っている多様な属性を明らかにできる、もう一つの楽しさが確認できるのではなかろうか。

H A T班のポストイットで上の表に入らなかったのは17票だ。この中にも、考えようによっては六甲班のポストイットと極めて近いと思われるものがある。

2つの班のポストイット比較

六甲班のポストイット	HAT班のポストイット
1-1 被災者支援が本来の目的であること	
1-2 被災者の方の気持ちを汲む	1-1 被災者の声を聴く 1-2 地域住民のニーズ（声）をきく
1-3 被災者の精神状態を考えることが重要であると思います	
1-4 役割分担を決める。ボランティアセンターの質でスムーズに動くため	
1-5 正しい情報が大切です	
1-6 ほうれんそうが大事。報告・連絡・相談	
1-7 いまの状況をわかっていること	
2-1 避難できない被災者	2-3 左腕のないおじいさんが6日間一人で過ごしていた
2-2 厳しい生活の中でも心を失わない	2-10 厳しい生活の中で最高のマナーを
2-3 感謝したいのはボランティアの自分だ	
2-4 人の話を聴く、自分が見る、一緒に話し合い、解決に向ける	
2-5 状況によりニーズも変化→ボランティアの対応も変化	2-6 ボランティアも場所によって、人によって変わっていく
2-6 ボランティアもいろいろやり方がある	
2-7 ハンディキャップの人たちと情報の入れ方が違うので工夫がいる	2-5 避難所内の放送が耳の不自由な人には聞こえなかった
2-8 避難所が人口過密になり高齢者が廊下で寝ている	3-1 老人の肺炎患者が急増
2-9 笑顔、温かさ、思いやりが大切	4-9 人の温かさ、笑顔、強さ、思いやりが自分の中を温かくしてくれた
2-10 平時のときの集団活動の大切さを知る	
2-11 日ごろの親しいお付き合いが大切	
3-1 助けを求めている人へ手を出せず、被災地に入り肉親を助け出す	2-2 自分の身内を助けに向かっている途中に救助を求められた
3-2 学校に避難できなかった。学校との関わり方が分からない	

六甲班のポストイット	HAT班のポストイット
3-3 バケツリレーの子どもだけでなく大人も参加してほしい	2-1 子どもたちで水をバケツリレーで運んでいるので大人もわかってほしい
3-4 プライバシーがなくなっていると感じる。安息できるところがない	3-4 長期化につれて不満の募りが大きくなっているようである。プライバシーの保持ができずに安心、安息の場所がない 3-5 プライバシーの保持ができず安心、安息の場所がない
3-5 班長の負担増	3-9 班長をできる人がいない
3-6 避難所に「いつまでおいてもらえるのかなー」	
3-7 早朝のたばこの人が迷惑だったり、時間が守られていない	3-2 早朝からタバコをすう人の声が大きく迷惑だった
3-8 物資は足りるがだんだんと自分中心	3-3 自分中心になってきて、お互いの思いやりの心がなくなっている
3-9 外国人の方への情報が伝わらない（追）	2-4 インド人夫妻の情報入手困難
3-10 避難所に行かないため情報が入らず困った（追）	
3-11 食事の不満（追）	3-6 近くの避難所との食べ物がぜんぜん違う。幕の内が食べたい 3-7 近くの避難所との食べ物がぜんぜん違う
4-1 助け合い・協力・トイレそうじのまとめ	
4-2 自分から何かやりたい。いつかお返ししたい	2-8 いつかきっとお返しをしたい
4-3 譲り合い助け合い。思いやりの心が出てきた	4-2 みんな大分落ち着いてきて協力、助け合いができています
4-4 いい雰囲気なのでテントを壊すのがおいしい。やり直す気持ちが出てきた	4-3 ラーメンおいしかった→やり直そうという気持ちが出てきた
4-5 無事に卒業できてよかった	4-10 3月17日23回卒業式終了。子どもたちの門出を祝う
4-6 近所の方々の協力、助け合いにより、強い結びつきができるようになった	

4-7 看護婦さんの落ち着いた行動をきっかけとして相互理解	4-7 最初は文句を言っていた患者家族も最後に看護婦さんに「ありがとな」と態度が変わったこと 5-1 看護婦の対応→落ち着き
5-1 被災者の環境が平常時でないことを強く認識する	
5-2 笑顔で接する	1-5 笑顔であいさつ
5-3 何を望んでおられるのか、ニーズをしっかりとらえる	5-2 被災者の声をしっかり聞くこと 5-4 被災者の思い、立場を考えた対応 5-5 被災者一人ひとりに対応する 5-6 被災者の気持ちを知る
5-4 ボランティアがしんどくなります	
5-5 現在の状況を理解していくこと	5-7 状況をよく把握すること→情報収集
5-6 救援者と被災者でなく“お互い様”の気持ちでいること	5-3 被災者からよく話を聞き、同じ視点に立つこと 5-9 被災者の方々の気持ちを同情ではなく、しっかりと受け止める 5-10 ボランティアと被災者の立場の違いはあるけど、同じ場所を共有している気持ち
5-7 表に表れない深い悲しみに寄り添うこと	
5-8 傾聴する	
5-9 被災者の気持ちをわかったふりをしない	