



「災害医療支援者」を支援するための

災害医療支援者支援白書

平成 29 年 3 月 新福洋子 原田奈穂子

災害医療支援者支援白書

はじめに

目次

第1章 災害医療支援者のストレス	1
第1節 東日本大震災の医療支援	1
第2節 アンケートによるストレス経験の調査	2
第3節 インタビューで明らかになったストレス	6
第2章 災害医療支援者のサポートシステム	15
第1節 個人インタビューとフォーカスグループディスカッションの参加者	15
第2節 個人インタビュー・フォーカスグループディスカッション結果	18
第3節 サポートシステム案に対する考察	51
第1節 コンサルテーション会社の取り組み	56
第2節 企業 CSR の取り組み	61
第4章 次に来る災害に備えて	66

はしがき

本研究は、研究代表が東日本大震災のボランティアに赴き、そこで学んだことや受けたサポートは大きかったものの、決して小さくはなかった疲労感や罪悪感が元となり、そうした災害医療支援に伴う心身の負担をできるだけ少なくしたいという思いを抱いたことから始まりました。聖路加看護学会から2012年に看護実践科学研究助成をいただき、公的機関以外から災害ボランティアに行った看護師や他の医療者にインタビューを実施しました。2011年3月11日にそれぞれが各地で地震を体験し、様々な思いで東北に向かったこと、どこかに正解があるわけでもなく、準備もままならずに向かったために、現地で経験した様々な苦労を色濃く伺い、個人ですべき準備、組織ですべき準備について、まとめていきました。その後、2014年に、米国の女性の高等教育支援団体AAUWから、International Project Grantを受け、インタビューの継続と、フォーカスグループディスカッションを行い、災害医療支援の在り方について、またそこで苦労を負うことが多い女性支援者について、どのような支援体制が必要か、グループで語り合いました。国際援助経験のある参加者も多く、支援者-受益者の関係、また外部者-内部者関係や公的機関との連携で起こりやすい問題や、非政府組織(NGO)で働くことの利点と限界、女性の労働環境も含め、研究協力者の方々が抱えている思いを率直に討論していただきました。とても生きたデータであったため、この報告書では努めてその言葉をそのままに掲載しました。ここで協力くださったすべての方にお礼を申し上げると共に、論文化する際には、内容が端的に伝わるよう工夫をしてまとめていきたいと思えます。

本研究は、共同研究者原田奈穂子の影響が大きかったことは言うまでもありません。東日本大震災発生時、彼女はボストンに留学中でした。日本にいた我々が、交通手段を遮断され、福島ニュースに怯え、自身の身をどう守るのかすらわからず落ち着かずいた頃、彼女は米国の仲間と共に、翌日には被災地に向かっていたのです。研究代表の新福も、米国留学経験があるため、そのセメスターの最中に、すべての講義やアサインメントを一時中断して、帰国することのリスクや重大さがわかっていました。ただ外国にいるが故に、震災を体感していない立場だからこそ、すぐに動き出せる力もあったかと思えます。ただただ尊敬の念を抱き、共同研究ができたことに、感謝しています。

報告書の作成に時間を要してしまったことにはお詫びを申し上げたい気持ちですが、それよりも大きな感謝を申し上げ、報告書をお届けいたします。次にくる災害にそなえ、それぞれの立場でできる準備を進めるための一助となれば幸いです。

2017年1月31日

代表：新福 洋子

第1章 災害医療支援者のストレス

第1節 東日本大震災の医療支援

東日本大震災では多くのボランティアが活動に従事した。これは1995年に起きた阪神淡路大震災でボランティアのアクティブな活動を受けて、我が国の災害対策の基本となる防災基本計画の中に、「防災ボランティア活動の環境整備」及び「ボランティアの受入れ」に関する項目が設けられたことが背景にある。また、同年12月には、災害対策基本法が改正され、国及び地方公共団体が「ボランティアによる防災活動の環境の整備に関する事項」の実施に努めなければならないこと(同法第8条)が法律上明確に規定された。

2015年12月末までに1,476,200人のボランティアが、特に被害が甚大であった岩手、宮城、福島の3県で活動を行っている。医療者もまた、医療ニーズに対応すべく様々なフェーズで被災地に関わっている。しかしながら、医療分野での支援者の数の正式な報告は見当たらない。

日本の大規模災害医療支援では、災害救助法や災害対策基本法に基づき活動する指定公共機関である日本赤十字や、災害派遣医療チーム(Disaster Medical Assistance Team; DMAT)が都道府県から派遣され、病院支援、域内搬送、現場での公的な医療活動を担ってきた。日本赤十字は1104チーム6953人、DMATは365チーム1600人が派遣された。その他、東日本大震災に於いては日本医師会による日本医師会災害医療チーム(Japan Medical Association Team; JMAT)や日本看護協会による災害支援ナース、日本プライマリ・ケア学会東日本大震災支援プロジェクトチームといった職能団体を母体とした支援や、AMDA、TMAT、ジャパンハートといった日本に本拠地を置く国際医療ボランティア組織が規模の大きな医療支援を展開した。JMATは1398チーム6054人、災害支援ナースは938人、PMATは633人、AMDAは150人、TMATは900人、ジャパンハートは100人が派遣された。公的な報告のない、より規模の小さな支援団体によっても活動が行われたことを考えると、東日本大震災では日本赤十字やDMATのような災害医療支援に特化した継続的な訓練を受けず支援活動を行った医療者の数は多数に上ることが推測される。

元来、対人支援にあたる者は、その業務を通じて強いストレス(二次性トラウマティック・ストレス secondary traumatic stress)を受けることが報告されてきた。看護師においては、患者への共感・思いやりが精神的疲弊(共感疲労 compassion fatigue)をもたらし、燃え尽きや離職につながる事が指摘されてきた²。同様に、災害支援者も、その活動を通して心身にストレスを受けることが報告されている³⁴⁵⁶。特に、惨事の体験や目撃、遺体・遺族の関わり、二次災害の危険性など、救援者・支援者特有の猛烈なストレスは「惨事ストレス」と呼ばれている⁷。東日本大

震災においても、惨事ストレスなど支援に関するトレーニングを受けている DMAT 隊員や消防士らが心的外傷後ストレス障害(posttraumatic stress disorder; PTSD)症状、うつ病症状をはじめ、食欲低下や睡眠障害を経験したことが報告されている⁸⁹。

しかしながら、東日本大震災に限らず、民間ボランティア災害支援者の心理状態を検討した研究は少ない¹⁰。更に、東日本大震災と同規模もしくはそれ以上の被害が想定される自然災害の可能性のある我が国において、トレーニングを受けた公的な災害支援者のみならず、民間団体やトレーニングを受ける機会に比較的乏しい支援者への支援やトレーニング体制の整備が望まれる。

第 2 節 アンケートによるストレス経験の調査

※以下の内容は、日本保健医療行動科学誌. 2015;29(1):40-7 に掲載された内容を含みます。

1. 方法

医療系民間支援団体(以下、団体 X)に所属して東日本大震災の現地活動を行った者を対象として実施した。団体 X は、発災後約 1 週間後から被災地域への物資と医療人材の派遣活動を開始し、長期間にわたって医療支援という枠にとらわれず、支援活動を行った。登録後に派遣が決定した支援者はボランティア保険に加入の上派遣された。2012 年 8 月から 10 月までの間、団体 X のメーリングリストに登録している 936 名に、そのリストを通じオンライン上の自記式調査の参加を呼びかけた。加えて、団体 X の集会に参加した約 80 名のメンバーにも同内容の調査用紙を配布し、協力を依頼した。質問紙調査後にインタビュー調査で量・質の両データを統合する mixed method デザインを用いた。

オンライン調査では、招待メールに記載されている URL リンクより調査サイトに移動し、最初の画面で研究協力者の自由意思が尊重されること、匿名性の担保、データ管理方法、調査への協力を中断する権利を協力者が有することを読み、同意をする選択をした協力者のみが質問ページに移行することをもって同意を得たとみなした。集会参加者へは研究者が調査用紙を配布の上、口頭にて調査用紙に記載された上記事項を説明し、同意書上の「同意をする」選択肢にチェックをした者を研究協力者とした。

調査項目では、参加者の属性(年齢、性別、派遣回数、派遣日数、支援内容)と大澤 11 による災害支援経験 23 項目(表 1 参照)を尋ねた。この質問票は、災害派遣中および派遣後のストレスに関する 23 項目の質問から構成されている。海外の自然災害対応に派遣された国際緊急援助隊員を対象として実施したところ、出来事インパクトスケール(Impact of Event Scale-Revised; IES-R)にて測定された PTSD 反応と、23 項目の多くが高く相関していた¹¹。記述統計分析には SPSS

ver. 22 を用いた。

データ入力する際に匿名化して連結不可能なデータとして、さらにパスワードを使用して外付けハードドライブに保存後、鍵のかかる場所に保管し、研究者のみアクセス可能とした。本研究は聖路加看護大学研究倫理審査委員会からの承認(承認番号 11-066)と、ボストンカレッジ倫理委員会からの承認(承認番号 12-168-01)を得た。

2. 結果

(1) 研究協力者の属性

52 名の協力者より有効回答が得られた。平均年齢は 43.4 才、女性が 69.2%(36 人)であった。派遣回数は 16 人(30.7%)が単回の支援活動に従事、9 人(17.3%)が 2 回、4 人(7.7%)が 3 回、19 人(36.5%)は 4 回もしくはそれ以上現地活動に従事していた。現地での活動期間は、最短 2 日から最長 420 日であり、最頻値は 15.5 日であった。職業的背景は看護職が 36 人(69.2%)と最も多く、PT もしくは OT が 5 人(9.6%)、介護福祉士、ソーシャルワーカーと学生が各 1 人(1.9%)であった。その他に記載した 10 名(19.2%)は自由業、教職、美容師等であった。16 人(30.7%)の対象者が過去になんらかの形で災害支援の経験を持っていた。

(3) 支援内容

活動期間中に主に行った支援内容(複数回答可)では、避難所などでの医療活動が最も多く、36 人(69.2%)が従事した。個人宅や小規模な避難所での巡回診療を行った者は 22 人(42.3%)であった。メンタルヘルスに関する活動は 15 人(28.8%)が行った。避難所の掃除やトイレ掃除など環境整備を行った者は 29 人(55.8%)、除虫作業や手洗いの促進などの公衆衛生活動に従事した者は 17 人(32.7%)であった。歩行介助や支援物資受け取り時の付き添い生活支援活動には 10 人(19.2%)が携わった。21 人(40.4%)が物資の管理や団体 X 内での人員配置を行った。泥かきやがれき撤去作業は 8 人(15.4%)が行った。行政や他の支援団体との調整には 6 人(11.5%)が携わった。

(4) 支援活動期間と帰任後のストレス (表 1)

対象者の 78.8%(41 人)が、「被害状況が想像を超えていた」と、63.5%(33 人)が「活動現場で自己移入・感情移入した」と報告した。全体の 55.8%(29 人)は現場で自分の「最大限能力を發揮して活動ができなかった」と感じた。対象者の約 4 割が「活動中自己を責めることがあった(20 人、38.5%)」、帰任後「いらいらもしくはショックを受けた感情を持った(1 人、40.4%)」、「心理的な疲弊感を持った(24 人、46.2%)」、「被災地の環境が自分のもののように感じられた(24 人、46.2%)」と報告した。36.5%(19 人)の者は「悲惨な状況に直面したり、残酷な場面を

目撃した」り、19.2% (10人)の者は「自分の家族や友人を思い出すような遺体や遺品があった」一方で、「損傷のひどい遺体を目撃したり、扱った」「子供の遺体を扱った」報告はなかった。支援後に「仕事をやめたいと思った」という報告は7人(14%)から認められたが、「支援活動に従事したことを後悔した」者はいなかった。

3. 考察

本研究では、東日本大震災に際して活動したある医療系民間ボランティア団体の構成員の支援内容と、支援期間中やその後に感じた心理状態を明らかにした。本研究において対象者の多くは女性で、平均年齢は40台だった。全体の約4割が4回以上現地で支援活動を行い、3人に1人が東日本大震災以前にも災害支援経験を行っていた。これらは、大規模災害においてはDMATのような医療支援チームとしてトレーニングを受けている支援者だけではなく、多くの医療者が支援活動に繰り返し従事していることを示唆している。支援回数と支援者の二次受傷や燃え尽き症候群とよばれる支援ストレスとの相関を検討した研究は少ない。

アメリカ同時多発テロ事件で救助・捜索に従事した消防士を対象にした研究^{12, 13}では、4ヶ月以上活動を行った群ではPTSDリスクが高まったことが報告されている。本研究協力者の最長支援期間は420日、最頻値は15.5日で、DMAT想定活動期間の72時間¹⁴(注：東日本大震災後延長された)やJMATの約1週間15よりも長期間活動を行っていた。東日本大震災のような広域かつ甚大な被害を引き起こす大規模災害では、支援活動期間が長期にわたることが予測される。今後、派遣団体に於いては長期派遣のリスクも考慮する必要性があり、自然災害支援の活動期間と支援ストレスの知見を深める研究が求められる。

対象者の職業的背景では看護職が最も多く、これは医療系という所属団体の特性を受けての結果であると考えられる。一方、その他職業背景が32%であり、多様な背景を持つ人材が支援に関わっていた。これは、医療に特化したDMATやJMATのような支援形態ではなく、医療系の支援活動を有資格者が行いつつも、同時に被災者の生活全般支援も担うという民間団体の特徴を受けてのものであろう。東日本大震災では、国外で国際協力を行っている数多くのNGOも支援を行ったが、その内容の多くは本研究の協力団体と類似し、物資配布、療支援・心理社会的ケア、食料配布と炊き出し、仮設住宅支援、ボランティア派遣、教育・保健支援、資金提供、調整と情報共有といった幅の広い支援を1団体あたり平均4分野の活動を実施している¹⁶。業務内容が多岐に渡る団体での支援では、それぞれの分野における知識と技術を組織横断的にまとめる機能が求められる。

対象者の40%から支援者自身の身体に危険が及ぶような機会があったことや活動現場で恐怖を感じたことが報告された。本研究協力団体はまだ余震の頻発していた時期から活動を開始した。大規模な地震災害での早期からの支援に際しては、余震の続く中での活動が求められる。こ

のような危険から派遣者を守るため、団体 X からの派遣者は全員ボランティア保険に加入の上現地支援を行っていた。これは公的に活動する支援者と同様に支援者自身の身体の安全確保を最優先させる文化を団体 X が持っていたことを示している。しかしながら、今回活動に当たった全ての組織が公的支援団体や団体 X のような体制を持っていたかは不明である。支援活動には余震や家屋倒壊などの二次被害といった直接的な身体への危険が伴うことを認識し、危険を最小限にする安全確保のスキルを個人が備えること、組織も現地派遣者が安全に活動できるための環境を整え二次被害発生時の対応を予め設定する組織文化の醸成が求められる。

80%以上の支援者が、活動現場の状況が自分の想像を超えていたことを報告し、半数以上の支援者が自己譴責や心理的な疲弊感を経験したことが、本研究により明らかになった。大澤は、本研究で使用した支援期間中と帰任後のストレス経験の項目を用いて国際緊急援助隊員を対象に調査した。2008年四川大地震、ミャンマーでのサイクロンナルギスへの約45%の支援者、2010年のハイチ地震への60%の支援者が、現地は予想した状況をはるかに超えていたことが報告されている11。さらにこのストレス経験の項目に「はい」と回答した支援者が中リスク(IES-R得点6点以上24点未満)もしくは高リスク(25点以上)群に入っていたことが報告されている。国際緊急援助隊は派遣前に義務研修と機能維持研修が課せられており、彼らのようなトレーニングを受けた人材でも被災現場に身を置く事がストレスフルであることを示唆している。本研究の協力者の35%が過去に支援経験があることを考慮すると、支援経験のない支援者であれば本研究の報告よりもより多くの支援者が心理的な疲弊感等を抱くことが推察される。対象者のような想像以上の経験をしたり、心理的な疲弊感を抱く支援者に対するメンタルヘルスケアシステムの構築や、組織的に派遣前から予期的指導をしておくことが重要であることが示唆される。

本研究の結果から、多くの研究協力者がストレスを感じたことが明らかになった一方で、支援活動に従事したことを後悔したという報告は皆無であった。近年の研究では、災害支援において惨事ストレスを感じた支援者においても心的外傷後成長(posttraumatic growth)を認めることが示唆されてきている17。心的外傷後成長は、外傷的な体験、すなわち非常に困難な人生上の危機(災害や事故、病を患うこと、大切な人や家族の死など、人生を揺るがすようなさまざまなつらい出来事)、及びそれに引き続く苦しみの中から、心理的な成長が体験されることを示しており、結果のみならずプロセス全体を指す」と定義される18。19。心的外傷後成長についての既存研究は事故や怪我、がんや心臓病罹患での闘病、戦争や難民生活の経験者を対象としており20、被災者、災害支援者についての研究は乏しい。Tang²¹は2006年の南東アジア地震被災者の34%に心的外傷後成長が認められたと報告している。更に、2008年の四川大地震の被災者の50%に心的外傷後成長が認められている22。外傷後成長尺度(Posttraumatic Growth Inventory; PTGI)を使用した研究では、人は1)他者との関係、2)精神的変容、3)人生に対する感謝、4)新たな可能性、5)人間としての強さという5つの成長を経験することが明らかになっている18。本研究で

は外傷後成長を測定はしていない。しかしながら、支援を行ったことを後悔するという後ろ向きな思いを持つ者が調査時点でいなかったことは明らかになった。本研究のデータ収集期間は2012年の8月から9月であり、協力者の多くは支援活動に従事してから暫く時間が経過した後、研究に協力していることを鑑みると、外傷後成長のプロセスを経た上での結果である可能性がある。災害支援者を対象とした心的外傷後成長に関する今後の研究課題として、外傷後成長尺度を用い、外傷経験プロセスの時期をも考慮したデザインの使用が挙げられる。

4. 結論

本研究は、東日本大震災において活動した医療系民間ボランティア団体の活動内容と、現地派遣者支援内容を明らかにし、さらに支援期間中やその後に感じた心理状態について調査した。本研究協力者の多くが比較的長期間、複数回現地での支援に従事し、その支援内容は医療的な活動のみにとどまらず多岐に渡っていたことが明らかになった。また、研究協力者の約80%が支援経験にて活動現場が想像以上のものであったと感じ、協力者の40%以上が活動期間中に自己移入や感情移入をしたり、自己を責めるような感情を持ったりしたことが明らかになった。研究協力者の約50%が支援活動後に心理的な疲労感を持ったと報告したが、支援活動したことを悔やむといった感情を持つ者はいなかった。

第3節インタビューで明らかになったストレス

※以下の内容は、聖路加看護学会誌 18(2). 14-21 に掲載された内容を含みます。

1. 方法

第2節に記述した調査への回答のあった52名のうち、18名が更なるインタビュー調査への協力に了承した。了承者の内1名が心理職で、残りは全員看護職であった。本稿執筆中の時点でも医療支援が行われている東日本大震災において可能な限り広範囲の情報が得られるよう、Patton(2002)の提唱する maximum variation sampling methods を用い、2職種を含め、看護職者では協力者の全年齢層(30-50才代)を含み、かつ着任時期や滞在期間が多岐に渡るように、10名を選出した。

インタビュー協力了承者の内、メールか電話で連絡が付き参加を改めて了承した6名(A~F)に、1人約1時間半の半構造的面接を行った。「被災地に行く前に準備したこと」「被災地での気持ち」「支援から帰った後の気持ち」など8つの質問項目と、返答に対する質問を用いた対話形式で行った。終了前に訂正や取り消したい内容の有無を確認し、内容はいつでも撤回できることを伝えた上で、謝金を渡し終了とした。内容はボイスレコーダーで録音後、逐語録に起こした。

調査期間は2012年11月から2013年1月である。なお、個人が特定されないように、陳述内容には趣旨が変わらない範囲内で最小限の編集を行なった。

逐語録を Garrard (2007)のマトリックス法を用いて、対象が述べた内容を研究目的の中心となる項目（支援中のストレス、支援後のストレス、受けたもしくは受けたかったサポートなど）を横軸とし、対象毎のデータが縦軸に並ぶ表を作成した。表の同列に並んだ同項目のデータの類似性と異質性、またパターンと突出した内容を比較した。その後、支援者の心理状況に関する内容を抽出した。抽出データを、サブカテゴリー、コアカテゴリー、そしてテーマと、より抽象度の高い内容に統合した。

2. 結果

(1) 研究協力者の属性

インタビュー協力者は看護師5名と臨床心理技術者等1名の6名。派遣時期は2011年3月からが2名、4月からが1名、6月からが1名、10月からが1名、2012年2月からが1名で、期間は一週間程度が3名、1年2か月～1年半の長期派遣が3名であった。以下の表に対象者の職種、期間、派遣先をまとめる。

対象者	職種	期間	派遣先
A	看護師、訪問看護ステーション管理者	長期	気仙沼、石巻
B	看護師、訪問看護	長期	石巻、気仙沼
C	元技術職、心理カウンセラー	長期	石巻
D	看護師	短期	石巻、避難所
E	看護師、訪問看護	短期	石巻
F	看護師、病棟勤務	短期	石巻

(2) テーマ

対象者の視点からの被災地支援の経験を時系列でテーマ【】にまとめた。また、テーマの中でのコアカテゴリー『』とサブカテゴリー<>を示した(表1)。

1. 支援前【被災地の助けになりたい】

1) 『被災地支援を決めた思い』

支援前の目的意識や動機付けがその後の活動にも影響すると考え、支援前の思いを3つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <とにかく被災地へ>

A氏は団体Xから依頼され迅速に物資集めに対応し、その後3月20日に現地に赴いた。「電話がかかってきて、これとこれがないから集めて今日持ってきてって。分かったって言って。」

(2) <ミッションのために>

団体から声を掛けられたB氏は、医療施設の開設を目指して派遣された。また友人らと現地で活動していたC氏は、それ以前の支援活動で見つけた人のつながりを大切にしたいというミッションを持って参加した。二人に共通していたのは「これをやりたい」という具体的な活動ビジョンを持っていた点である。「(医療施設開設の)被災地特例が認められたので、ミッションをやってみたいなど、私は行くことになった(B)」

(3) <何かしたいと思っていた>

インターネット検索で団体Xを知ったD、E、Fの3名は、東北圏外での自身の被災経験があり、被災地のために何かしたいという気持ちを持った。病棟看護師のF氏は、現地の医療者に思いをこのように表現した。「私自身もすぐ帰って自分の家で安全な場所に戻りたかったけど、被災地の看護師さんも、もっと大変な場面で勤務今もしているんだなっていうのを思った時に、人ごとじゃない感じがして何かしたいなって思った。」

2) 『被災地支援前の準備』

派遣前に行った準備についてはその内容から、以下の3つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <現地に関する情報収集をした>

研究対象者は家族や職場との調整をしながら、主にインターネットから寝袋・携帯食・水の調達に関しての情報収集という事前準備を行っていた。

(2) <準備については深く考えなかった>

C氏を除き多くの支援者が(1)で挙げた以外の準備については深く考えなかったという内容の発言が共通していた。「行ってみたら、何か仕事があって、そこにもし自分ができることがあったら、どんなことでもやろうみたいな感じだったので。災害看護とかはあまり勉強しないで行った(F)」

(3) <心の準備の情報があった>

臨床心理技術者のC氏は、唯一心の準備について語った。「被災地でのメンタル対応の情報は探すとある。事前に、見ておいて損はないだろうと思って、何個か見つけて準備した。」

2. 支援中【理想と現実のギャップ】

1) 『自分のニーズと環境のギャップ』

(1) <自分のニーズは後回し>

日々の活動の中で自身の衣食住に関するニーズの優先順位を下げている様子が共通していた。「食欲はたぶんなかった。すっごい疲れていて。おにぎりは食べなきゃやっていけないと思ったので食べてたけど。寝るのは寝なきゃ駄目だと思っていたので耳栓して寝てた感じ。寝てたかな。でも寝られなかったかな。(E)」

(2) <住環境とプライバシー>

住環境とプライバシーについては多く語られた。不慣れな場所で、初対面同士での共同生活が数日続くことのストレスが多く語られた。「常に誰かが居るっていうのは疲れちゃう。初めはテンションずっと上がっているの、疲れを自覚はできないと思うけど、家に帰ったら結構どっと疲れが出た。(F)」

震災後数ヶ月が経ち、受益者が仮設住宅に移動して避難所が閉鎖される中で、長期支援者の住環境の問題は深刻化した。長期支援者達からは住環境について複雑な心境が語られた。「仮設住宅といってもプライベート空間ができていないじゃないですか。仮設住宅は水洗、私のところはくみ取り式のトイレだし、お風呂も古いやつ。あまりにも自分が置かれている環境が劣悪だったから、ちょっとさもしくなりますよね。(B)」

2) 『思い描いていた支援と現実のギャップ』

実際に支援に行ってみると、予想していた支援活動と現実にギャップがあったことが語られた。それらを3つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <医療支援がしたかった>

医療系の団体 X から派遣されることで、被災地で医療支援ができることを期待していた支援者は、活動後に無力感、不燃感を残すことがあった。「ストレスっていうか無力感ですか？看護婦としての医療活動をしたかった。(D)」その不燃感は一般生活では忘れていても、また災害が起こった時に再燃するのではないかと語られた。「数年後(災害)があった時に、あの時物足りなかったっていうか、十分できなかった気持ちが湧き上がってくると思う。(D)」

(2) <得意・不得意がある>

活動の「選り好みをしなさい」という団体理念の下、支援者は目の前にある仕事に取り組んでいたが、得意・不得意に関わらずに仕事が割り当てられることに疑問を感じる支援者もいた。「人には得意の部分と不得意の部分がある。だけど、不得意のことを押し付けちゃう。これやりたく

ないと思っていることをやりなさいという。得意な仕事もあるのだからそこに理解を示してあげてもいいのにと。 (C)」

(3) <看護職の押しつけ>

団体 X には主に看護職が属していたが、看護職以外の職種の支援者も含まれた。その中で、看護職独特の仕事の行い方に疑問を感じている支援者もいた。「彼らには引き継ぎが、命のように大切というのを実感した。軍隊的な雰囲気が強かった。看護師は、日本で自衛隊に続く 2 番目にトップダウンのすごい組織だからねと。釘を刺された。...何人かそういうタイプの人が居て、その人が指図をする。そのやり方はどうなんだろう、みんなボランティアで各々の思いを持ってきている人も居るだろうから。 (C)」

3) 『受益者のニーズとのギャップ』

被災地域の人たちのために何かをしたかった思いに反し、受益者のニーズとの齟齬が生じていた場合を 2 つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <何が正しいのか>

避難所において、感染症予防は重要な支援課題であった。一方で、衛生面と受益者の感情との間で、支援のありかたに迷う場面も見受けられた。「避難者がゴーヤを育てていたけれど、団体の人がそこからハエが湧くから取り除こうって。そのことでちょっと住人さんともめた。どこから湧いているか分からないと。もちろん衛生的でなくちゃいけないけれども、この人たちの心のよりどころ、いろんな物を無くした人が、たった小さな花が咲いたのをこんなに喜んで、もうすぐ実が生るよねとか、みんなで見上げてこうっているのを見ると、どうなんだろうって。 (D)」

D 氏は、受益者への利益が何かを考える姿勢の重要性を示唆した。「100 人居れば 100 人の正しいやり方っていうのがあるわけだし、あの人に正しいことが私に正しいとは限らない。現地に居る人たちにとって正しいっていうことを考えていかなきゃいけない。 (D)」

(2) <イライラのはけ口>

受益者から話を聞く中で、支援者不満のはけ口になる機会があった。「(受益者は)先は見えないとすごい不安を感じている。すごい強烈な思い。あと、行政に対してのイライラ感とか、自分に対しても多分イライラ感を持っている。そのやるせない気持ちは、すごい話をしていて見えてくる。私がナイフで胸を刺されているように、突き刺さってくる (C)」

3. 支援後：引き続く思い

1) 『帰ることへの罪悪感』

支援後帰任する際、また帰任後に感じた後ろめたさ、申し訳無さを2つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <後ろ髪引かれる>

被災地で喜ばれたり現地の人と思いを共有した支援者は、帰ることへの後ろ髪が引かれる思いが生じていた。「なんかもう後ろ髪引かれる思い...罪悪感まではないんですけど、私だけこんな暖かいベッドの上で寝てと考えたら、すごい切なくなって、そういうことを一晩中考えていました。たぶん一睡もしなかった、その日は(D)」。F氏は、支援後1年経っても抜けない申し訳無さを語った。「生き残った人が、自分だけ生き残っちゃったみたいな感情を持つとあって、似たような、申し訳無さみたいなのが、ずっと抜けない。行かなきゃよかったとも思わないけど、ずっと心に1年がたっても残るっていうのはどう処理したらいいのか。」

(2) <また行かなくちゃ>

支援者は不燃感と共に、支援を続けることへの義務感を抱いていた。「どんどんボランティアも減ってくっっていくのを聞くと、私もその場限りでやっただけでっていうような感じがある。また行かなきゃみたいな感じがすごいです。(F)」対照的に、1年間支援を行ったB氏は情報発信など後方支援に役割を変換したことを前向きに語った。「被災地に体を置いてじゃなくて、まだ関わられるかなと。」

2) 『疲労感と脱力感』

帰任後には疲労感と脱力感を持ち、思いを人と共有しにくいという感情が語られた。以下の2つのサブカテゴリーに分類した。

(1) <どっと疲れた>

被災地にいる際自分のニーズは後回しで、休みを取らずに働き帰任した後に疲労感と脱力感を感じる傾向を認めた。「疲れがどっと出た。体というよりも気持ち。とにかくすごい力が抜けた。2日ぐらいは家でぼおとしてた。何かできたのかなとか役に立ったのかなとか、そういうことをずっと考えていた(D)」

(2) <人と話したくない>

被災地支援に関して、理解してもらえないかわからない相手には話すことに抵抗を感じている者もいた。「すごいねとかえらいねみたいな感じじゃなくって、自分が何したかったのかとか、何を学んできたのかとか、こうしたいみたいなのを、全部自分の中、整理したのを話せた時に完結みたいな感じはした。(F)」

3) 『被災地支援からの学び』

支援を終え経験を振り返る中で、支援者はストレスを感じた一方で、学び取ったものを整理していた。以下に2つのサブカテゴリーとして分類した。

(1) <受益者のたくましさ>

複数から、受益者のたくましさが語られた。「行くまでは何かしてあげなきゃっていう気持ちで行ったけど、実際に行ってみたら考え方が全然変わって、すごい強さを感じました。家族を亡くされている人もいっぱい居たんですけど、すごく希望を持っているっていうか。絶望的なんだけど、その中でも笑える時は笑うし楽しいことも見つけたり。すごくそういう意味ではたくましさを感じて、すごいいろんなものを私が逆に学ばせもらった。(A)」

(2) <お互いに理解が深まった>

また長期支援を行う中で、他職種の働き方の違いを受け入れる様子が語られた。「看護師さんたちと活動させてもらって、自身も理解を広げる。お互いに広げることができた。(C)」

4. 考察

(1) 支援者の代理受傷・燃え尽きと経験の意義

本研究対象者は被災地支援で助けになりたいという共通の思いを抱き、団体 X からの派遣機会を得た。物品や現地情報に関しては準備する一方、自らの心の準備をする時間や機会が十分に取れず現地入りしたケースが多かった。また、活動期間中の食事や休息が充分ではなかった様子が語られた。

支援者たちの語りから、支援活動を通じて代理受傷と燃え尽きが生じていることが伺われた。元来の「代理受傷」は性的被害者や近親相姦被害者に関わるセラピストに顕著だった現象である(Jenkins & Baird、 2002)。加藤(2013)は、災害支援者における「代理受傷」とは被災体験者に接することで、間接的にトラウマ反応を引き起こしてしまうことと定義している。支援者が余裕のない状態で長時間被災者と接し続けることにより、被災者の語る恐怖体験や悲嘆に共感し、自分自身の状況や体験と重ねて同一化することで、被災者と同じような心理的反応が生じてしまうことがある。一方で、援助業務における環境や低い達成感、強い疲労感や感情の枯渇、意欲の低下、自己否定といった「燃え尽き」に寄与することが明らかになっている(Maslach、 1982)。本研究の対象者は、避難所で受益者からニーズを聞き出し、活動を行っていたという点で受益者との接点は非常に大きかったと言えるであろう。又、活動中の自身の寝食や休息が後回しになりがちであった傾向や、長期支援者の生活環境が必ずしも最適ではなかったことが伺えた。このような感情や経験は代理受傷と燃え尽きに関係し、帰任後の疲労感に繋がったのではないかと考察する。支援者の代理受傷や燃え尽きといった起こりうる心理的な反応に関する予備知識を支

援活動前に修得し、心身のエネルギーを保存しながら活動することが望ましい。

一方で、本研究の対象者はストレスだけではなく、活動からの学びを語っており活動自体はポジティブな側面も持つものであったことも伺える。支援者は支援期間中にストレスを感じたとしてもその経験を肯定的に捉えることができると、心的外傷後成長(post traumatic growth)を遂げることが先行研究で明らかになっている(Liao、2002。宅、2010)。「受益者のたくましさ」を知ることは深谷ら(2013)も、その後の成長につながることを報告している。本研究では他者との協働により相互に「広がり」を持つことが見いだされた。

(2) 達成可能なゴール設定と柔軟性

長期派遣者は支援に際し、具体的な活動のイメージを持ち、また状況に合わせて達成可能なゴール設定や役割変更をしており、帰任後に自らの活動に前向きな評価をしていた。一方短期派遣者は、ゴール設定や役割変更をする間もなく、支援活動を終えた後に「何ができたのだろう」という考えを持ったという差がみられた。災害支援は、仕事内容や区切りが曖昧になることが多く、支援者が本来行いたかった活動とのギャップが生じやすい。重村ら(2012)は、支援時の自分の任務が曖昧なことがストレス要因となったことを明らかにし、「任務の成功」を判断する評価のしやすいガイドラインを設けることを提案している。

災害支援は流動的であり、事前に密な計画を立てる時間がないこと、また現実的なゴールを設定しにくいことが多い。ギャップに気づいた場合には、柔軟に達成可能なゴールを新たに設定し直すことが望ましい。本研究対象者は自立した活動が求められ、ミッションが流動的であった特性がある。上記のような活動現場の特性を踏まえた上で、達成可能な活動目標を1日の初めに定め、1日の活動終了時に振り返り、成しえたことについて自身に肯定的評価を与えることは、活動後の自己と支援経験への肯定的な受け止めに寄与することが考えられる。

(3) 災害支援中のストレスと注意点

多くの支援者が自らのニーズを後回しにしつつ支援活動に従事していた。身体的負荷に加え、見知らぬ支援者同士との共同生活や、プライベート空間がないストレスも多く語られた。支援開始後数日で、心身ともに疲れを感じた者や、帰任後に疲れが出たことが多く報告された。支援中は自分のニーズに気づき難く、気づいてもニーズ充足行動が難しい。しかし、支援者が責任ある支援を行うには支援者自身が守られていることが必要である(The Sphere Project、2011)。十分な休息を取り、必要なロジスティクスは所属組織と話し合う支援者個人の権利があることを認識することが求められる。ただし様々な制約下で行う支援では、ニーズに100%対応することが難しいことも多い。その際には、団体として改善に向けたプロセスを支援者に伝えると現地活動者のストレス軽減の一助になり、支援者から組織側の努力として評価される(People in Aid、

2003)。

(4) 災害支援中の支援方法の選択について

対象者は各々が考えて支援を行うという理念の下に動いていたこともあり、現場で意見が衝突したケースが複数語られた。災害支援活動は、ゴーヤを廃棄するかどうかの事例に代表されるように、何が正解か意見が分かれることがある。現場の人間の判断が求められる場合には、その判断が納得できるものとなるエビデンスの使用が求められる。国立感染症研究所は、2011年6月に現地では感染媒介をする蠅は検出されていないことを報告している(国立感染症研究所昆虫医科学部、2011)。支援者はこのような情報とエビデンスを踏まえて避難所の公衆衛生を推進することが求められる。後方支援との密な連携により情報を得ることは有用であろう。加えて支援者は、受益者が理論的にも情情的にも納得ができるまで話し合いを重ねることが重要である(The Sphere Project、2011)。

(5) 支援後のストレスと注意点

緊張度の高い支援の終了後、帰宅して被災地を離れた罪悪感や大きな疲労感に苛まれ、他者と話したくない感情を持つことがある。支援者には、自分が「この人なら正しく理解してくれる」と信頼する相手に経験を話しまとめる作業を行いたい気持ちがある一方で、被災地や支援に関することを話したくない感情を支援者が持つことがある点を周りの者は注意すべきである。

心理的デブリーフィングは支援者の心的外傷後ストレスを予防軽減するものではないと言われている(Emmerik、Kamphuis、Hulsbosch et al.、2002)。しかし、本研究から、個人と団体に於いてのインフォーマルな経験共有の場の有用性が示唆された。支援者 F のように信頼できる相手に話すことで、一連の経験を「完結」させることができることが明らかになった。このことから、支援経験者が自発的に話し、経験をまとめることを望む場合は、受益者から学んだことなどポジティブに受け止める機会となり前述の心的外傷後成長となりえると考えられる。また、データ収集の機会にもなった団体 X の集会は、団体 X が主催し過去に支援活動に参加した有志が参加する場であった。このような「自然なデブリーフィング」(Kenardy et al.、1996)の場を組織が提供し、参加した支援者同士で活動を振り返り労いあうことも、心的外傷後成長を促すことが期待される。

第2章 災害医療支援者のサポートシステム

本章では、個人インタビューとフォーカスグループディスカッション(FGD)の中から抽出された、災害医療支援者に対するサポートと、関連する問題について記述する。本章の最後には、災害医療支援者に対するサポートシステム案を提示する。

第1節 個人インタビューとフォーカスグループディスカッションの参加者

個人インタビューの参加者は、前章の6名に加え、3名の災害医療支援者と、2名の後方支援者に追加インタビューを行った。個人インタビューは個室で実施され、ボイスレコーダーに録音された後、逐語に起こされた。

参加者を選定するにあたり、できるだけ背景の異なる支援者を集めるため、アカデミアのみならず、国連機関、NGO、国際緊急支援のフィールドワーカーらに研究目的と内容を含んだ書面をメールにて配布し、広く参加を呼び掛けた。そのうち、参加意思を表明した者と日程と場所を調整し、当日再度印刷した書面にて同意書を交わし、データ収集を実施した。

なお、職種はデータ収集当時のものである。

個人インタビューの参加者

	職種	背景	東日本大震災関連
1	看護師	ワーキングホリデーにて海外在留中に震災が発生。宮城出身。	2011年5月に帰国。泥かきボランティアを始め、インターネットで支援団体のHPを見つけ、6月に加入し、気仙沼で活動。
2	看護師	大学卒業後、都内の大学病院の外科病棟で5年間勤務。	2011年6月に瓦礫撤去のボランティアに3回従事。9月に南三陸で学童支援に関った後、10月末から2013年3月まで支援団体に所属し活動。
3	看護師	検診事業を経験。	2011年3月中旬に現地入りし活動従事。
4	医療系コンサルタント	行政、企業の勤務経験を経て、大学院にてマルチステー	復興支援ボランティアの後、震災後の医療圏の調査を実施。被災した医療施

		クホルダーが問題解決する研究に従事。	設の復旧を支援。又、在宅医療人材を育成する遠隔プログラムを実施。
5	企業 CSR 部門所属	NPO 支援組織 ETIC のソーシャルビジネスツアーに参加。	震災後 3 か月間は保険金の支払いという形で関わる。その後プロボノ担当として社員を派遣。

FGD 参加者 1 回目

	現職	過去の経験	東日本大震災震災関連経験
H	男女共同参画センターセンター長	男女共同参画センターの現推進委員。過去にフィリピン援助に関する。アジア太平洋成人教育会議世話人。	政府に対するアドボカシーを行う東日本大震災女性支援ネットワークに所属。 2年目から研修事業の担当、事務局で活動。
I	大学教員	国際緊急援助隊に登録して、国際災害支援の経験あり。国際災害看護の教育に従事。	きぼうときずなプロジェクト開始時に福島県いわき市、その後は郡山でも原発の方の支援活動に従事。
J	国際機関東京事務所職員	南スーダンでの栄養事業など、主にアフリカ事業の担当。ドナーへの報告や現地との調整担当。	子ども支援の国際 NGO にて、最初は東京ロジスティクスの班長として活動。5月に現地入りし、6月から仙台に移住。子どもたちが安心して遊べる場所づくりと NPO に助成金を出す支援を開始。コミュニティーファンドに出向し、子ども支援団体のファンド運営を担当。
K	NPO 法日本臨床研究支援ユニット	いわき市の支援が初めての支援実践。	きぼうときずなプロジェクトの被災地支援統括責任者。地域保健の対象対象外だが、健康が気になる方達を家庭訪問。 復興庁依頼のはまらっせんプロジェクト全体調整役で参加。
L	大学国際保健学の教員	国際赤十字に出向しハイチの震災支援に従事。地域保健活動を広める活動と、ハリケ	2011年の8月からジャパン・プラットフォームに所属。支援者の支援アドボケートに従事。

		ーン対応中に東日本大震災が発生。	
M	医療政策シンクタンク職員	大学院で心の健康についての研究に従事。	米国医療支援の NGO プロジェクトホープ、日本プライマリ・ケア連合学会、シンクタンク 3 団体で、海外在住の日本人医療者を現地に派遣するスキーム作成時、調整役として関わる。

2 回目 上記 B、 C、 F に加え、

	現職	過去の経験	東日本大震災震災関連経験
N	国際 NGO 職員	1980 年代日本国際ボランティアセンター (JVC) の創設メンバー。10 年間 JICA の専門家として東南アジアを中心に活動。	NGO ネットワーク組織 JANIC で後方支援に 4 年間従事。体制整備、能力強化にも関る。
O	国際 NGO 職員	アフガニスタンでの教育開発事業担当。過去にミャンマー難民キャンプにて活動経験。	所属団体の気仙沼事務所で街づくり支援や、子どもの遊び場や学び場づくり、漁業の復興支援に従事。石巻、山田町、南相馬等で自治体の仮設住宅での移動図書館サービスを定期的実施。
P	石巻市医師会の訪問看護師	石巻赤十字病院に勤務。	被災者として、医療者として在宅医療に関る。
Q	訪問看護ステーション経営者(個人インタビュー 1 と同人物)	宮城出身。	泥かきボランティアから、インターネットで支援団体の HP を見つけ、6 月から気仙沼にて活動従事。

3 回目 上記 H、 J、 L、 Q

第2節 個人インタビュー・フォーカスグループディスカッション結果

以下の表では、個人インタビューと FGD を、実際に受けた支援、受けたかった支援から、サポートシステムの構築に関係する要素を、内容分析により抽出し、カテゴリーを個人的な対応、組織としての対応、女性に対する対応に分け、それぞれの支援時期にそって表にまとめた。

個人的な対応	支援前	自らの準備、向き合い方	<自己完結できるように>
			<支援のスタンス作り>
			<よそものとしての配慮>
			<支援での気持ちの持ち方>
	支援中	ストレスを減らすサポート	<家族の気持ちの表出>
			<仲間同士のサポート>
			<住民に救われる>
	支援後	自らの準備、向き合い方	<気持ちの切り替え方>
ストレスを減らすサポート		<信頼できる相手への表出>	
組織としての対応	支援前	組織的基盤の形成	<支援に関する説明・フォロー>
	支援中		<団体内の指示系統>
			<チーム作り>
			<団体としての先の展望>
			<ロジスティクス>
	連携、協調	<パートナーシップ>	
		<行政との連携>	
		<プロボノ>	
	支援者を守る	<休む時間>	

		<保護とケア>
		<資源の確保>
	支援後	<仲間同士のサポート>

女性に対する対応	支援前	組織基盤の形成	<生活面のオリエンテーション>
	支援中		<住環境、洗濯>
			<最低限守られるべき権利>
		連携、協調	<伝え方、受け止め方>
	支援者を守る	<自由に聞ける雰囲気>	
		<ヘルシーに成果を出す環境を作る>	
		<女性現地支援者の面する課題>	
		<ジェンダーの認識>	
	支援に限らず	<保育の問題>	
		<結婚、産休、復帰の問題>	

個人的な対応

1. 『自らの準備、向き合い方』

個人レベルで災害支援に関わるサポートを支援前、支援中、支援後に分け、更にその中でも『自らの準備、向き合い方』で対応するもの、『ストレスを減らすサポート』として他者の支援を得るものに分けて記述する。

(1) <自己完結できるように>

震災直後の地域にボランティアで入る際には、支援物資を消費せずに済むよう、最低限の生活物資を持参し、自らの生活は「自己完結」できるようにすることは支援準備の前提として語られた。「準備は、本当にそのときは情報収集も全然スキルがなかったもので、知り合いついで、この地域はこういう状況とか、こういうのを持ってった方がいいとかいうのを聞いていたぐらいで、本当に現場の状況が想像できないところがあったので、必要最低限、現地に迷惑を掛けない、自己完結できる自分の身の回りのものを持って行きました。(個人 1)」「持ち物はまずは前提条件だよ。私も持っていかなかったから思ったけど、大変でした。書いてあるような物だよ、

寝袋とか。食べ物とかそういうの、絶対持ってきてほしい物だよね。自己完結っていうのが重要らしくて。自己完結ができるようにしてもらわなきゃ困って。薬とかもそうだし。(個人3)」

(2) <支援のスタンス作り>

ボランティアで支援に行く前に、そのスタンスや役割への考え方に多くの言及があった。「ボランティア」という言葉が阪神淡路大震災の時から日本に根付きつつあるが、「ボランティアっていう言葉の意味というか、組織の中で自分はどういうふうな役割りであるべきなのかとか、中長期でいる人を支えるのもボランティアというか、その人たちが活動しやすいようにとか、地元の人に迷惑掛けないようには当たり前ですけど、いろんな視点で、もうちょっとボランティアの概念が日本の中で育ってもいいのかな。(個人1)」

外から支援を届けることへの配慮が必要という発言は多くあった。「やっぱり行く支援者は外部の人間だっていうことをきちっとわきまえたうえで被災地に入るって。だから何でもやってあげるスーパーマンではない、あくまでも外部から支援に行くその時期によって行う支援も違うし、現地が復興していくには復興するための支援があるので、その辺をよく考える、つまり何でもやってあげるっていうことではなくて、本当にその方たちが生活を再建していくように何をすればいいかを考えて、行動するっていうことが大事(FGD1)」

また、外部から支援が入ることで、地元の団体が自信を失うこともあった。「地元のずっと地道にコツコツと支援してらした NPO の方が、ちょっと自信失ってらした話を聞いたんですよ。私たちはずっとここでやってきた、だけど、自分たちも家族を亡くしたりとかいろいろしている中で、どうしても力が発揮できなくて、そうしているうちに、ずっと関係築いていた人たちへの支援を東京から来た団体がワーツとやっていったっていう中で、今まで築いてきたのって何だったかな？ 1 番大事なときに支援届けられなかったなっていうようなことを、そのときおっしゃっていたんですよ。(FGD1)」

そうした中で、ボランティアとしてできることはないという考え方から、気持ちの整理をつけている参加者もいた。「被災された方と話をしていて、私がおのれに対して何か責任を負うかという、根本ではたぶん違うと思うので、基本的にはこの人の問題だから、私が何かできるとか、ほとんどない。ないところからスタートしようと思ったら、ちょっとずつ、気持ちは整理がついたかなと。本当に、その人が立ち上がるのを見守ることができれば十分だと思って、仕事をしていたら、少し、自分の整理はできるかなと思いました。何かしてあげるとかではないんだなということが。(FGD1)」

抱く思いが強すぎて、柔軟に状況に対応できないボランティアに対する思いも語られた。「ボランティアさんの中にも、やりやすい人とやりづらい人って言ったら変なんですけども、あったので、何が違うんだろうって思ったときに、支援者支援とかっていう視点があるボランティアさんはすごくやりやすかったです。私はこれができるし、これをやりたくて来ているんだけど、でも、もし今の団体の活動の中で必要ないならば、いいです、それにはこだわりませんって人はすごいやりやすかったし、こういうかたちでできますよという提案もこっちで結構できたんですけど、これやりたいですとは言わないまでも、これはこうだと思、こうだと思みたいな感じで、自分の思いが強過ぎて、今までの流れとかがあるんだけど、それは分かっているんですけど、今はそこじゃないですよ、みたいな。そっちの説得に時間がかかったりとか、そういう方って結構周りを巻き込むパワーも大きいので、そういうのでミーティングでもめっちゃたりとかいうことがあって。(個人1)」「2つあって、1つはほんとのその地域のためになりたい人と、褒められたい人と。褒められたい人が結構居て。そういう人は結構困った。だから、そういう人はもっと目立つ仕事をあげたりとかね。あったよ、怒って帰っちゃうとかね、やりたいことじゃないって言って。そりゃそうだろうけどさ。(個人3)」

支援に入る前の自己分析も必要ではないかと話し合われた。「支援者が支援に入る前に、危機的な状況に入っていくので、これまでは経験したことがないことなので、自分の性格診断みたいなことでもいいと思うんですけども、考え方の癖とかいうのを、客観的に自分の中で落とし込む作業があると、臨むのも少し違うのかなと思ったりしました。(FGD2)」

また、支援に入る前に、災害を受ける人の立場や行政の動きなどの知識を得ることで、自らの役割を考えられるのではないかという意見があった。「最初入るときは不安が多いと思うので、人から人へじゃないですけど、誰かが行っていた話を聞いてとか、知っている人が行っていたとか、そういうのが一番心強いんじゃないかなと思うんです。あとは、マネジメントとかに関しては、自分の立場みたいなのがやっぱり分からなかったりするので、それも経験とか勉強だったりするんですけど、ほんとに地域にどういう資源があったり、災害時に行政がどう動いているのかとか、支援っていう人たちの立場はどういうものなのかとか、そういう知識が少しでもあれば、ほんとに自分たちが全部やらなきゃ、ではなく、その地域の人たちを大切にしたいような支援ができるんじゃないかなと思って、災害の規模にもよると思うんですけど、やればやるほど良いみたいなのではなく、どういう役割があって、その上でどう動けるかみたいなのもっと考えられるのかなと思います。(個人2)」

(3) <よそものとしての配慮>

支援前に支援のスタンスを考えておくことに加え、実際に支援に入ってから、よそものとしての配慮を失わずに行動する必要がある。その配慮が足りないことで、受益者とのすれ違いを起こしてしまうこともある。「外から来た支援者とのちょっとした日常会話でのすれ違いとか、受け止め方の方の違いっていうところで、気持ちを処理できなかつたりっていう、深みにはまっていって、でも、こっちは外者（そもの）として、どう声を掛ければいいのかというのはありましたね。なので、外者は自分は外なんだということを意識して、支援者、長く居るから、長く居る人が偉いみたいな感じになってくるんですけど段々、そういうことはなくて、地域の方から見れば、ずっと生活その土地で築いてきた方とは違うので、そこを自分でいかにわきまえながら、お話を聞いたりとか、地元の方とコミュニケーション取るかっていうところはたぶん大事なっていうことを感じながらやっています。(FGD2)」

また、短期と違い長期にボランティアをする、スタッフとして採用されるとなると、その立場や役割の捉え方を難しく感じるという。「最初は主に、そういう対住民の方に対しての、そういう関わりをどうしたらいいんだろうっていうところだったんですけど、自分が何回も通ってスタッフになっていった後は、やっぱり地域で元々いた保健師の方とのやり取りとか、そういう自分たちの立場みたいな、ボランティアっていう立場みたいなので、被災して2年とか、3年とかたったころなので、そういう地元の自立みたいなのを考えて、自分たちがどういう役割を持っているんだろうとか、その立場みたいなのがすごく難しいなと思ってやっていました。(個人2)」

長期にいるスタッフは、短期で来たボランティアと地元出身のスタッフの間の調整を難しく感じる場面があった。「外の人たちがこうやって私は悲しいとか、すごいきょう怒りを感じましたとかいうのを言ってくれるんですよ。最初はそれが、その人のキャラとかもあるんですけども、また怒っているみたいな感じで捉えてしまって、負の感情が回り回って、私は怒りとして捉えてしまうし、その人の怒りとか、その人の苦しさを私も板挟みなので。自分もボランティアの立場だし、ボランティアの気持ちも分かるし、でも、確かに半分地元だから、外から来てくれてありがたいけど、みんな自分の時間も大切だから。ちょっと落ち着いてくると、みんなで飲み行こうとかあるじゃないですか。そういうのにもついていけないみたいな。ついていなくていいと思いながら、すごい活動がみんな生活と密着していて、半共同生活みたいになって、プライベートと仕事がきっちり分けられているような状況でもなかったのも、そういうところでジレンマはありましたね。でも、せっかく地元の人がやってくれていて、その意味もすごく大きくて、頑張してほしいっていうのもあったんですけども、なかなか地元の人とボランティアがずっと一緒に、近くで同じ団体でやってくっていう難しさも感じましたね。(個人1)」

長期で支援しながら受益者との関係性を作っていく際には、本音で話す関係性に徐々になっていくと、関係性が進みやすいという意見があった。「あとは本当に本音で、立場上建前というか、言える部分と言えないところっていうのっていうの、多分どこのどんな仕事でもあると思うんですけども、どこかで本音を言っちゃっても大丈夫なような関係になれると少し進むのかなど。例えば私だったら、本当は復興支援とか本当は興味ないけれども、きているうちに興味が出てきたんだよ、なんていう話を現地の方とできると動く高尚な人だと思われているふしがあるので、そういうのが笑われて話が聞いてもらいやすくなったりとかするのかなど。(FDG1)」

支援前のオリエンテーションで、地元の人への気持ちへの配慮を伝えることや、長期支援者を支援する視点があると、長期派遣者も短期派遣者もお互いに支え合えるのではないかという意見があった。「団体 G のオリエンテーションの中で私は印象に残っているのは、生活の面とかいろいろあるんですけども、心構えみたいなのを書いた一文があって、どっかからの引用だったと思うんですけど、地元の人を傷付けない。今まで普通に、おうち、仕事、家族があった人たちが全部なくなっていることを自分に当てはめて想像してみてくださいって。なかなかできないんですけども。そしたら、そこから本当に必要だと思うことをやってくださいねっていうような一文とかはあって、それは結構印象に残っていますね。対住民さんは、本当にみんな一生懸命にやるし、いいと思うんですけども、支援者支援っていう視点で見たときに、組織を支えている人に対して自分たちは何ができるのかとか、そういう視点がプラスアルファであるとお互い支えられるんじゃないかなって思いますね。(個人 1)」

中には現地人の振りをする、「現地化」をする支援者もいたが、それに対しては最後にはやはりよそものである自覚が必要であると語られた。「現地化。現地の人以上に、現地の人を振りをしちゃうんだよね。失礼なやつ。何で来ているの、おまえ現地人じゃないだろうって。外部者であるのに、同化するっていうか、シミュレーションで、自分たちは分かっているんだっていうふうな。そういうのもおかしいなと思っていて。それはなかなかおかしいって面と向かって言えないというのがあって。おまえが言っていることは間違っているとかって、けんかになりそうなんだけど。絶対分かんないです、そういうの。まずそのとき居なかったんだから。その日、そのときに。家族も失ってないし。何が分かるのって。そんな思いがしましたけど。(FDG2)」

そうしたスタンスのない支援者への苦言もあった。「内部の人間のように振る舞って、おまえ、外部者はおかしいって言うやつって、地域住民の人らともっと仲良くなれちゃったりとか。ただ、そういう人たちは、二枚舌使っている人。われわれみたいな外部の人には、自分は住民の振りを

するわけ。住民の人たちには、自分は、よそのだからという。(FGD2)」

現地で人と関わり合い、求められることがあっても、約束をしないことで、その距離感や心の持ち方を調整することも語られた。「私の中では約束をしない。約束を破るのは裏切り行為になって、もっと大変な裏切りをしてしまうことがあります。私はいつも、もし今度来る機会があったら、ぜひともまたお会いしたいですという表現で、常に別れます。相手は次いつ来てくれるのとか率直に聞いてくれるのだけど、それはなかなか分からないですという。でも、できれば機会があれば来たいと思います。そのときに会えるといいなと思います。そういう表現。そのままじゃなくてもいいんだけど、そういうふうに期待を相手に持ってもらっても、約束はしない。それは私の中ではすごく大切です。その意識を持っていないと、その人のメンタル面に行っちゃうことはありました。(FDG2)」

(4) <支援での気持ちの持ち方>

支援に入ってみると、やはり見知らぬ土地や知らない人の中に入ること、心細い気持ちになることもある。その時に自分の意志で来たこと、非常事態であることを自覚することが大切である。「やっぱり行っていると、自分の志で行っているんですけど、知らない人の中に入って心細いっていうのはありましたね。やっぱり自分の気持ちですかね。めげそうになったら、自分で好きで来たんだからっていう気持ち(個人 D)」 「食べるものとか住む場所とかそれはもう特に不満は何もないですね。ああいう非常事態だから、多少の環境の悪さは当然だし、下は雑魚寝だろうが何だろうがそれは当然だと思います。食べるものも私たち炊き出しを一緒にいただけたんですけど、そういうのも当然だと思うからそういうものは仕方ないと思いますね。(個人 D)」

感情が巻き込まれそうな時は、何も考えないようにしていた支援者もいた。「まだがれきがあったりとか、例えば話を聞いたりすると、どうしても巻き込まれちゃいそうな、感情がすごい揺れちゃうような感じがあったので、なるべく、感情移入したりとか、風景見ても、あんまり考えないようにしていました。(個人 F)」

「(切り替える方法として) 考えない。考えちゃ駄目だと思って。何でもそうだけど、仕事って考えたら負けだから。何でやるのかとか、何のために、というのを考えたときに、折れるときってあるじゃない。これ折れそうだなと思ったら、途中で考えるのをやめる。やって、たぶん何年かしたら結果が見えるのかもしれないけど、今これ考えたら絶対駄目だと思うことは、考えないようにする。(個人 3)」

自分としてのベースは人間であり、人間としてここにいるという意識が大切だという意見もあった。「意見というか、すごく私にとってはシンプルで、単に人間、ヒューマンというところに戻るというか、それを思い出すというか、そこをベースのところに持つ。自然な動きであった方がいいのですが、自然にできなければ、例えば、今私何の領域で思いを持っているのか。看護師どっぷりになっちゃっているよなと感じたときに、少し人間のベースの部分で、そうだよ、そこがあるよなと呼び戻していくような、自分の中でチェックというか、自分が今持っている意識を、少し感じれば良いと思います。そのベースは単なる人間、それだけです。人間としてここに居るのだと感じる努力を。人によっては最初に努力が必要だと思います。だんだんその意識を強めていけば、それは自然と自分のものになってくると思います。そのように思います。(FDG2)」

2. 『ストレスを減らすサポート』

上記の支援者自身の向き合い方や努力に対し、支援者自身が対外的に求めた、受けられた支援で、ストレスを減らすことに効果的だったものについて以下に記述する。

(1) <家族への気持ちの表出>

家族や近い友人とのメールや会話の重要性を言及する支援者が複数いた。「家族とのメールだったり、一番はやっぱり家族だと思います。家族がメールで友達とか支えてくれた。夫に送ったメールだとか取っているんですけど、今も保存して。けっこう泣き言っています、それでもそういうのがいえたから頑張れたのかなと思いますね(個人 D)」 「ブログを書いたりとか、やっていることはフェイスブックとかで上げたりとか、元気にしているよ、というのは伝えていたつもりで、見て分かってももらえるよって、ちょっと頑張ってみようという感じで。その辺は本当に自分のことに集中させてもらって、本当に家族に感謝です。(個人 B)」

「家族だったりとか、友達に、言える範囲で話したりとか、あと、そういうときに泣いたりしていたんですね。後から、カウンセラーをずっとやっていた友達に、その話したら、その泣くって行為が良かったんじゃないかとおっしゃっていて、感情を1回出してしまうっていうのは、すごく良かったというふうには言っていました。そういうことをしていたと思います。(FDG1)」

(2) <仲間同士のサポート>

仲間同士でサポートし合うことも語られた。「不安で、私も。私の家が衝撃を受けているくらいなので、何も知らない子たちっていうと、どうなんだろう。また、その中で、寝袋1枚で、あと毛布もらって寝るくらいのところだったから、全部が初体験じゃないですか。その子たち、行ってこいじゃ終わらないのでね、やっぱり女の子だし。そこにみんなついて行って、話をしなが

ら、本当にやらせてもらった。で、2回も3回も行くって行って、行ってきますって、みんないうから、じゃあ、もう私、今回行かないから、行ってらっしゃいって。(個人 A)」

「団体自体もすごく小さい団体で、医療職が2人と、リハビリ職のリーダーをやっていた者と、あとはほんとに地元の人が3人、それも被災をしまして職がないからうちの支援団体の代表が雇いましょう、みたいな感じで雇った方なので、医療の知識とか、そういう知識はまったくなく、地元の方が3人いて、事務をやったりとか、さっき話していたボランティアさんの説明をしたりとか、そういうのはやってくれていたんですけど、もちろん相談はするんですけど、なかなか伝わらなかつたりする部分も大きかったので、同じ医療職の人とか、リハビリ職の子とかとはよく話をしていたんですね。自分の勤務とか以外の、寝食も共にするから、いつでもほんとに話せる環境ではあったので、だいぶそれは支えられていたかなと思います。(個人 2)」

そういう話を聞く側として、気持ちのバケツになるという表現があった。「私なんか虐げられているんですよという話があったり、ああそうなのとかいって。自分がバケツになるわけです。吐き出してもらおう。自分がバケツになって、受け止める。そうして、1時間とかしていた。(FDG2)」

専門職ではないボランティアがスタッフを支えてくれることもあった。「普通の事務の方でしたね。でも、すごい人間関係とかに敏感に反応してくださる優しい方だったので、そういう緩衝剤になってくださる方の……。専門職対専門職だときちきちしてしまうところがあって、一つ違う立場の事務の方とか、物資の方とか、いろんな人がいる中でチームを作っていけるというのが理想というか、必要なことでもあるのかな。本部が遠いこともあったし、そのときはそんなに代表とかとも近しくなかつたので、そこまで深い話をするとはなくて、現場は現場みたいな人たちだったので、一人ひとりの役割りが大きかったですね。私もそのときは自分を客観視できてなかつたので。(個人 1)」

「来てくださるボランティアさんも長い期間来てくれる方だと、ほんとにすごい大変そうだから力になろう、みたいな感じで、私の支援みたいな感じで来てくれる方とかもいたので、そういうボランティアさんに対しても、すごいつらいときとかは話したり、困った対応とかをしたら話したりとかしていました。ボランティアの方でもほんとに師長さんをやっていた方とかも来てくださったりとか、私よりもひと回りも経験が多い方が来てくれていたので、ほんとにそういう方々が心配してくれるので、そういう方々にもお話ができたのがよかったです。(個人 2)」

支援中ではないボランティアからのメールでの声かけもあった。「電話はしなかつたですね、

そのときは。電話って、あんまり、自分たちにうまい言葉とか、うまい言葉いうつもりないけど、何となく心境が分かる分だけ、言葉ってなかなか、口に出すって難しかったんですよ。いえそう
でいえなくて。メールだったら何となくいえちゃう。頑張れなんていわないけどね、とかって
いえるので、言葉っていうのはなかったですね、電話交換とかは。(個人 A)」

(3) <住民に救われる>

支援に入った中で、地元の住民に救われることもあった。「住人さんたちの気持ちですかね。
すごく皆さんが明るくしたり頑張っているのを見ると、励まされた。私もちょっとめげてられな
いなって感じもありましたね。(個人 D)」

「(団体の組織のことで悩んでいた時)今までは同じ医療者の方とカリハビリの子に相談してい
たことが、まさにその渦中にいる人たちだったから、その人たちには言うわけにいかないしみた
いな微妙な感じで、すごく孤独感を勝手に背負いこんだりして。長くいるボランティアっていう
立場の人も声をかけてくれるんだけど、そうやって話したりして支えにはなってくれてい
たんですけど、でもやっぱり、そのとき現場に出たりして純粋に住民の方と話をするのがすごく
あらためていいなって気付いたと言うか、その住民の方に救われて、ああ、やってきてよかった
んだな、とか、前向きに思うことができたりしました。(個人 2)」

「時期的にリーダーとかになってしまうと、会議とか事務作業が多かったりして、現場はボラ
ンティアの方に任せていた分、現場から離れてしまうと一体何をしに来たのかっていうのが見
えにくくなっていったところで、現場に出ると、やっぱり大切にしていたものとか、ほんとに向
こうから感謝されて純粋に嬉しいとか、そういうのをあらためて立ち返ったような感じでした。
(個人 2)」

急性期を過ぎてから、支援者に対し、物資を共有してくれることもあった。「食べる物は基本
的に向こうで自炊です。みんなで作って、ご飯炊いて。そのお米は基本的に支援物資です。それ
は助かったし、そういう食材も結構なものを支援で頂けた。あと、逆に住民さんからイカ食えと
いってくれたり、普段食えないようなアワビとかをぼんとくれたり。こんなもの食ったことない。
タコとかね。支援者から頂いた支援物資があります。(FDG2)」

支援を通しての学びを語る支援者も複数いた。「災害とかそうときには、上下も関係ないです
し、偉い人も偉くない人もまったく関係ないですね。みんな同じ土俵の中に居るから、学べる
ものはどんどん学ぶ。そんなときなんかいいわけです。こんな人、たぶん会えないだろうなんて

思う人たちにいっぱい会えたりとかして。そのときに、自分がボランティアやったときに、会って話ができる、それだけでも、全然自分の見方も感じ方も違って来るよって。この人たちと同じボランティア、私たちがやらせてもらってるんだ、頑張ってる、この人たちのために、何とか自分の力になれることはやってみようとかっていう、気持ちが切り替わって、いいボランティアができるのかなとか、いろんな発想が浮かんでくるのかなとかね。(個人 A)』

「もちろん話をすればみんな泣いて話されるし、家族を亡くされている人もいっぱい居たんですけど、なんかすごく希望を持っているっていうか。もうちょっと絶望的なんだけど、やっぱりなんかその中でも笑えるときは笑うし楽しいことも見つけたり。すごくそういう意味ではたくましさを感じて、すごいいろんなものを私が逆に学ばせもらったなって感じはしました。(個人 D)』

3. 『自らの準備、向き合い方』

上記の支援者自身の向き合い方や努力に対し、支援者自身が対外的に求めた、受けられた支援で、ストレスを減らすことに効果的だったものについて以下に記述する。

(1) <気持ちの切り替え方>

支援からの帰宅後に、気持ちの切り替えが難しい中で、様々な方法で、切り替えた様子が語られた。

「心の整理がつかないっていうふうになってきた方がいいから。特に自分とか半年以上だから、帰ってきたときとかもしんどかったしね。ギャップがひどい。向こうですごい頑張ってる人たちを見たりとか、苦しんでる人を見ているけど、東京帰ってくると、ゴールデンウィーク過ぎてみんな超楽しそうとかいうのを見たときに、何で自分やっているんだろうとか、何で向こうこんなに大変なのにこんなに楽しそうにしてんのとか、同世代とか、あと、病棟のナースだったらナースで、ボーナス出たからどここの買ったのとか、どこどこ旅行行くのって話を聞いたりすると、いらっとする。それどころじゃない、みたいところで、精神的な整理がつかないまま日常に戻されるから、すごい感情の整理が付きづらいよね。(個人 3)』

ある支援者は、中間点で一泊置いてから帰宅した。「友達のアドバイスでなるべく仕事が終わったら、さっと仙台まで行ってそのまま帰るんじゃなく、中継点を置いて、仙台でいいからそこで一晩置いて帰ってきた方がいいよってアドバイス受けていた。(個人 D)』

ボランティアの帰宅前に、振り返りをしていた支援者もいた。「(短期間だと) 全力で頑張り

ますもんね、本当に。自分は長期でいれているので、寄り添いたいと思っただけでその人も見られるけど、短期で帰ってくる人は不消化感みたいなのもすごいありながら、日常の自分の生活に、元の生活に戻っていかなくちゃいけないっていう、そのギャップですごい疲れるところがある。乖離（かいり）しているじゃないですか、同じ日本でも、状況が。ボランティアさんが帰る前に、一度、今回どうだったっていう振り返りをこちら側がするのがすごく大事なのかなと思っていきます。そこで、今回はこういうことを思ってきたんだけど、まだできてなくて、なんかもやもやしながら帰りますとか。あとは、それがまた次来たいですになる人もいれば、思っていたものと違って、途中で帰ってしまう方も数人ですけどいらっしやって、自分はここが合わなかったとか、そういうことにワンクッションをこっちがちゃんと置いて帰っていただくことは大事だなんていうのを私たちも途中から気付いて。（個人1）」

また、現地に行くのではない支援の形を探すことで、心残りを乗り越えることができた。「ちょっと形を変えてみようと思ったんです、支援の。実際行ってみて、さっきもいったように（支援団体の）メンバーさんたち切れ目なくずっと行っているわけだし、優秀な看護婦さん達とかいろんな方居て若い人も居るし。それを考えたら度は私にしかできないこと、それをなんか見つけてみようかなと思って。一人でいつでも24時間できる何かがないかな、というふうに思って、そういうのを探し始めて。（個人D）」

他にも物資的支援で、現地に行くことができない気持ちを表現していた支援者がいた。「2回目行った後から、2回目知り合った方のお宅に個人的に支援物資を送ったりしていたんですね。それは、ことしの2月ぐらいまでは続けていたので。そういうふうにするのができなかつたら、また、もう1回行ったりしていたかもしれないですよ。自分の気持ちを表現するために。行きたいけど、行けないからお送りしているっていう感じだったので。だから、そのせいで長引いたとかいうことはなくて、させてもらってありがたいっていうか。本当は、行きたいのになんていうふうにずっと思っていたので。（個人E）」

4. 『ストレスを減らすサポート』

支援後特にストレスを減らすのに有用だったサポートは信頼できる相手へ自分の経験や思いを伝えることであった。

(1) <信頼できる相手への表出>

気持ちを共有するときには、何が大変だったのかをわかってもらったときに心の生理がついた。「テレビのマスコミじゃないけど、ただ報道すればいいっていうようなのと同じみたいな気

持ちになっちゃったので。話すならじっくり、気持ちも含めて、シェアじゃないけど、話せる人とゆっくり話したいみたいな。それはできたんですけど。主人と、自分の母親。あとは職場で結構話できる同僚には話せた。向こうが、行って何が本当に大変だったかっていうのを分かってもらえたっていう感じ。行ってえらいねとか、ボランティア行くと、すごいねとか、えらいね、みたいな感じでいわれるんだけど、そうじゃなくって、自分が何したかったのかとか、何を学んできたのかとか、こうしたいみたいなのを、全部、自分の中、整理したのを話せたときに、完結みたいな感じはありました。(個人 F)」

専門職の知り合いに話をした支援者もいた。「私は職業柄お友達とか知り合いにいろんなカウンセラーの人とか精神科の先生だったり保健師さんとかたくさん居るので、ナース仲間とかでも専門職の人が居るので、どこからがサポートでどこからが単なる友達同士の話なのか分からないけど、結構雑談みたいな感じでいろいろ話をしていたので、それは良かったと思いますね。だから改めてカウンセリングだとかサポートだとかいうわけではないんですけど、周りに恵まれていたのでそういう人がいっぱい居て。(個人 D)」

支援の時期や方法は、災害支援の経験にもよるため、自由参加の気軽な会などで話ができると良いという意見があった。「行く人たちの経験によっての心のケアが違うというふうに思うことと、受けたいときのサポートの時期が違うっていうことだと思います。だから、システムをつかっていく上で、必ずそういうことをやりましょうというように決めるのではなく、その辺はちょっと考えなきゃいけないところだなというふうに思っていて、それは非常にありがたかったんですけど、ありがたい反面、ちょっと負担にも思うところもすごくあった。人によっては、非常にありがたいと思う人も、たぶん居たと思います。(お話をする会)は派遣前・中とあり、派遣から戻ってきたら、またお話を聞く会っていうことで、月 1 回か、たぶん 3 カ月に 1 回か、不定期でそういった支援者の方たちの話を聞く会っていうのもありました。それも強制ではなく、話したいときに話していいよっていうことで、出席してもいいし、出席しなくてもいいっていうことで、ブリーフィングっていう形で入りましたが、それによって思いを表出できる人も居れば、それが負担になる人も、そのとき居たと思います。ずっと支援に行って、言えないことを、ずっと心で思っていて、支援から終わって、しばらく、3 カ月、4 カ月たって、そういう会があったときに、そのときの思いを表出できるっていう支援者も居ました。それは必要ではないかなというふうに思いますが、時期的なことが一概に何カ月後とかいうのは言えないなと思います。それがありました。(FGD1)」

講演や出版をすることで、結果的に気持ちの整理になった支援者もいた。「帰ってから講演み

たいな、トークショーみたいな場をつくってくれて、それはやりましたけど、ほとんど身内しか集まらない、10人も集まらない感じで、そういうのはありましたけど。出てくるときにNPOのアットホームホスピスという団体があって、地元でやっている人なんですけど、その人がそういう、その仲間とかも行ってこいよ、みたいな感じで、頑張ってこいよと送別会をしてくれた人がいて、帰ってからもそういう人たちがご苦労さんみたいな感じで集まって、その人たちがそういうトークサロンみたいな場を、市民のそういうホールを借りてそこでさせてもらって、そこで家族というか、お母さんとか子どもも呼んで話ができてというか。よう頑張ったねといってもらえたのがうれしかったですね。(個人B)」「本も、これもみんなのあれが載っているけど、その名前が載っているのを娘が読んですごい喜んでくれたというか、結構応援してくれて、お母さん、頑張っているからという感じで、一切泣き言をいわずにしたのがうれしかったです。(個人B)」

研究をして、災害を専門分野とする仲間と共有する支援者もいた。「自分の研究自体も災害のことをやっているのと、同じ研究室の人も災害関連でやっているの、ほんとに自分の研究をしながら当時を振り返ったりとか、同じ院生の子と話したりすることで当時を振り返って、院生の子がフィードバックくれたりとか、うまく意味づけを私にしてくれたりしているの、私はこの修士に通う期間がほんとに振り返るいい機会になって、落ち着いて見られたり、もっとこうすれば良かったなっていうのもあるけれども、あのときあれでよかったんだなって思ったり、自分を認められる期間になっていると思うんですけど、でも普段、ほんとに他の方とか、あんまりないでしょうね、と思います。私はこれが仕事みたいな感じの毎日やっていたりするけど、ないんだろうなと思って、すごく大事だと思います。(個人2)」

インフォーマルな場で話すことについては、言いにくく感じることも語られた。「難しいですね。フォーマルな場だけじゃなくて、インフォーマルな場とかでも話せたらもっといいんでしょうけどね。それはほんとに周りの関心とかにもよるだろうし、何か、支援に入ったぞ！」みたいなのかって、周りからどう思われるんだろうって結構気を使ったりして、うまく話題に出せなかったりとか。一緒に行っていた人同士が集まれば別にそれはいいんですけど、それはそれで話になっていいんですけど、他のまったく行ってなかったり、あまり関心が薄れている方の前だと、やっぱり偽善者じゃないけど、そういうふうに思われたりするんじゃないかなと思ったり、まだあっちゃってそんな感じなんだとか、聞かれたりすることで自分が傷つくのも嫌だし、まだ行っているんだ、とか、そういう復興ってどんな感じなの？みたいな、聞かれるのも結構嫌だったりするので。なかなか言葉にできなくて、そういうのでどんどん話題を避けていったりすると、余計に言いにくかったり。自分でどんどんハードル上げちゃっていたりするのかなと思って。(個人2)」

「すげえ複雑。ほっといてほしいけど、でも、忘れないでほしいっていう感じではある。ぐれる不良少年みたいなもんで、おまえらにこの苦しみが分かるのかってやつなんだよね、たぶん。分かんないと思うんだよね、なかなか。だから、もしやるんだったら、傷を負った人同士のミーティングみたいなのはやったらいいのかもしれないね。そう、行っていた人同士だったら傷をなめ合える。たぶんその関係性なのかもしれない。たぶんカウンセラーに直についてって言われても、結局分かんないだろう？となっちゃうと思うんだよね。やった人同士でグループワークとかして、大変でしたねっていうところで、どうやって行きましようかねとか言って、飲み会みたいな何回かしていくうちに、あのときは大変だったよねっていう方向に流れていくと思うんだけど。(個人3)」

後方支援をしてくれた人へのお礼の会を開くという案もあった。「後方で支援してくれた人たちとのミーティングでもいいのかもしれないけど、あのときありがとうとか。関係者同士で会えるといいのかもしれないな、というのちょっとあるよね。ねぎらってほしいよね、たぶん。自分とかもねぎらいも何もなくて、はい、次の事業だよっていう話だったから。(個人3)」

組織としての対応

1. 『組織的基盤の形成』

(1) <支援に関する説明・フォロー>

日本の緊急支援団体は発災後に招集がかりチームとして派遣されることが多く、平時からの訓練等を行っている団体は少ない。そのため、派遣後にすでに派遣されている活動スタッフは、「今はこういうことが被災地には必要ですよ。最初に私と一緒にペア組んで、初回の人場合は説明していました、前から。今はこういう時期です、今現地の役場の人たちはこういうことを求めている、我々の役割はこういうことですっていうことを説明してから支援に入るように」することもあったようである(FDG1)。受益者にとってはどのような支援者であれ支援についての評価は、所属機関に対して行う。

事前研修が行えれば、支援の難しさやあるべき姿などを前もって伝えることが可能になるが、前述のように平時からの研修が行えている組織は少ない。よって、ボランティア、支援者としての準備が十分でないまま活動を開始することになるので、活動期間にもフォローと教育が求められる。例えば、「ミスマッチもあることを覚悟した上で行ってもらう。」(FDG2)といった、受益者中心の支援の必要性を予め説明することなどである。「NPO は金と人がいないことによっ

て、無理くり作っている仕組みの中でつじつま合わせでやっている部分があって、それがこれだけの緊急事態にやろうと思うとひずみが出るんだなというふうにすごい思いましたね。だから、理解だとか能力の育成の必要、それと同時に組織基盤っていうのをきっちりさせるということが非常に大きな課題」(FDG2)

(2) <団体内の指示系統>

団体内の指示系統としては、現地での活動者の中の指示系統と、本部も含めた指示系統においてサポートが必要なことが浮かび上がった。現地での活動における指示系統では、多くの現場支援者を束ね、「あなたはここ、きょうはここで活動をしてくださいっていうのを振り分けながら、現場の活動をどういうふうに、情報が収集できているのかっていうのを、1人何役もでこなさなければなら」ない状況があったようである(FDG1)。そのため、求められる人材として、「状況把握できる情報(どこに誰がいる)、仕事の割り振りをしてくれる人。相談できる人。」といったように複数の人間でマネージメントを分業する必要性が見出された(FDG2)。

また、現地のニーズと合致しない支援者をどう活用するかも課題であったようである。「ベテランの方たちをうまく使う方法が分からなかったです。熱意をもってくるから。」(FDG1)指示を出す側は、「現場のニーズと違う熱さを冷静に切り替えられるか。」(FDG1)に苦慮したようである。また、短期ボランティアで支援をつなぐ団体の特徴かもしれないが、医療支援の場合、引き継ぎ事項が多く時間と労力がかかる割に同じ問題が繰り返し起こる、といったことが認められた。

本部も含めた指示系統では現地の指示を出すスタッフの遠隔サポートの必要性が見出された。

「緊急支援の人も、現場で調整もできてない、組織力もないようなところに行くと、マルチタスクを押し付けられちゃうんで、それですり切れちゃうし、なおかつ、自分のことに集中できないじゃないですか。違う業務は、慣れてもいないし、知らないし、うまくできない。だから、やはり、本来業務に集中させてあげられるような体制づくり」を組織は構築する必要がある(FDG2)。具体的な事項としては、「安心してボランティアに行けるように」(FDG1)宿泊所、移動、住む場所、移動、食事などを組織が提供し、個人負担にしないことがあげられた。

ここには休みの体制づくりも関与する。ボランティアには休みはなく、「ボランティアは365日24時間だっていう考え方が根強く残っている(FDG2)。それは組織風土として、休みを取らないスタッフに「合わせざるを得ないですね。心情的にも合わせざるを得ないし、信頼関係ですよ、何あれって話に絶対なっちゃうので。絶対休みは取れないですね。」(FDG1)とならないよ

うな組織の在り方が求められている。「お金がない、人がいない」(FDG2)という問題は出てくるものの、「組織的なサポートを受けられずに、いろんなことに気を使って、心のケア、体のケア、健康のケアができない方ってすごい多いんじゃないか」と考える支援者は多い(FDG2)。

(3) <チーム作り>

支援団体として活動するため、まずチーム作りが大切だがリーダーシップを担う人間が被災者かつボランティアが担う事態が発生した事例があった。「ボランティアさんに頼めばいいんだみたいなのが、安易な考えがあって。被災者の人が一番上になるんですよ。こういう状況って。それで、被災者に近い人がいる人をうちは選んだ感じで。東京の人とかはないよってなって。そういうのはおかしいっていう。だから、ボランティアさんが仕切っていたりする時期があって。スタッフのほうが下になったりするんです。本当に変なことになった。」(FDG2)

(4) <団体としての先の展望>

現地の復旧程度を見極め、団体としての活動時期や内容を柔軟に変えて最終的な「引き際を考える」ことは組織として重要である(FDG2)。現地活動者は目の前のことに集中しがちで、また感情的な面からも支援の終了を見極めることは難しくなるため、組織として常に復旧・復興状況を「2、3歩先を読んでいく」ことが求められる(FDG2)。

(5) <ロジスティクス>

日本ではロジスティクスの専門性が重要視されない支援組織文化があることが浮き彫りになった。ロジスティクスというのは、プロジェクトの運用に関する手配や調整を一手に担う人材で、緊急時援助の際は予期せぬことや多くの制限がある中でプロジェクトの遂行を求められる。「サポートシステムが本当にキーになるっていうか、最低限は絶対知っている、ロジスティクス。そういうのがあんまり尊敬されていないっていうか、MSF って 48 時間以内に絶対来るっていうのはヘリコプター持っているとかそういうのもありますけど、やっぱり優れたロジスティクスがいる」が、「UNICEF の国井修さんが日本の緊急支援ではロジスティクスがいない。これは非常に大問題だと私は思うって言っていた。私もまったくそうだなと思いましたね。」(FDG2)「緊急時におけるロジスティクスって言うのが、本当に、スペシャリティーとして認知されていないくて、いない。」(FDG2)

2. 『連携・協調』

(1) <パートナーシップ>

地元の人とのパートナーシップと、他の支援機関とのパートナーシップの 2 種類があること

が浮き彫りになった。地元の人とのパートナーシップに関しては、「そこには資源がもともとない、多様性の中で生きている方々への、本当は支援が必要でないかもしれないのに、支援をしてしまっても変なバランスになってしまうとか、そういうことがあったりするの」「必要がない支援をいれて(地域の)バランスを変にしたりしない。」ことの必要性の他、地元の組織や人材を活用する重要性が指摘された(FDG2)。グットプラクティスの一例として、「必ず現地の団体とパートナーシップを結んで、現地の人1人と、外部から行った人1人というふうに。インタビューするのは、現地の人、地元の人ですよ。だから、そういった仕組みというのは、今言われたように、受援力の強化っていうんですかね。支援を受ける側にも、そうやって受け皿がないとできない。必ず、パートナーシップで、外から行った人間とうちの人間と組んでやるっていうようなことをしていった方がいいのかなというふうに、非常に好事例だと思いますね。」(FDG2)

発災から8日間程度かけてその避難所などのコミュニティの中の組織が固まるという。いったん固まると「ちゃんと自治組織を作ってやっていきましょうって決めたのが8日」「8日目になると、市役所の方とかも来るんですけども、結局市役所の方たちはその8日間のことが分からないし、...結局市の人も口を出せなくなってしまっている」(FDG2)。

一方他の支援機関とのパートナーシップとしては、関係機関の支援領域や内容を把握し包括的な支援につなげることがあげられる。「自分とこでできないんだったら、他のとこにつないであげるとか、他のとこ協働して、それを解くようなアイデアを、事業を立てるだとか、対応するっていう、そういうことって、連携でしか出てこないんですよ」(FDG2)

(2) <行政との連携>

日本は開発国として国としてのガバナンスが強く、災害対応においても法律上地方行政が第一対応者として定められている。そのため支援団体は行政との連携と協調が欠かせない。行政は「NPO、NGOとかそういうカタカナの人たちにおそれを抱いている」(FDG1)のが現状でたとえば「善意のボランティアも追い返されることも。」あり、「(登録支援団体名が明記されている)ジャケット着るとか、行政とうまくやる。」(FDG1) ことが重要になる。被災自治体の基本指針を知ったうえで、「行政が災害の時にここまでやるから、自分たちはここを自分たちで行う、そこで外部が必要とか自分で考えられるように」(FDG2)といった分業を行う必要性が見出された。日本の文化的なコンテキストでは「社会福祉協議会のキーパーソン」や行政とのパイプラインを持つ「地元の大御所の女性」と連携することがカギになることが語られた(FDG3)。

行政と住民の間の理解を深めておくことも1方法であることが示された。「行政の人たちが、何を、その災害の中でやっていくのかっていうところが住民はわからないんですよ。だから、

それぞれが行政はここまでやってくれるんじゃないか、100 やってくれるんじゃないかって思う人と、いや、行政は 10 ぐらいしかやってくれないから、他は自分たちでやろうっていう人と、みんな色々なので、行政っていうのは災害の時にはこういうことをしますよっていうのが浸透すれば、住民の意識もなんとなく違うような気がするんですよ。自分たちで考えられる筋道になるような気がするんですけど」(FDG2)

東日本大震災では今まで主に海外をフィールドとして国際緊急時支援を行っていた邦人や邦人組織が国内支援を行った。この時に文化的摩擦が起きたことが報告されている。「海外の人たちのもっているノウハウを、うまく日本の行政を動かして適応させる。翻訳が必要。」(FDG1)という言葉から、海外で培った知見を、日本の強い行政といった文化背景に適応させる必要性が示唆された。

(3) <プロボノ>

今回の協力団体は直接支援を行っている組織に対する後方支援的なプロボノであった。直接支援団体が「何でもやろうとするから疲労する」と評価をしたため、「現場でやっている人をモニターして、客観的なデータに基づいて評価」をし、プロジェクトとして活動の焦点を絞り、そのプロジェクト遂行についてスーパーバイズをするといった支援の在り方であった(FDG1)。この項目については後の別章にて詳述する。

3. 『支援者を守る』

(1) <休む時間>

どのような長さの活動であっても、休みを取ることの重要性は示唆された。また、集団での生活と活動が続く中で「1人になれる空間」の確保が必要であるという意見が上がった(FDG1)。長期的な派遣の場合は週休 2 日といった制度やシフトを組むことで休息時間が確実に取れるような制度を組織として作る必要性が示唆された。「1 回物理的に離したりとかっていうスケジューリングであったり、人員体制」(FDG1)である。一部では3ヶ月に1回、3日くらいの「レストアンドレキュペレーション」を実践していた(FDG1)。この概念は国際援助ではよく使われており、「アフガニスタンにいた時は8週間働いて4週間お休み」「国連は6週間働いて2週間お休み、割合は色々変わりますが、それぐらい大変なところにいるだけで仕事なんだって言うことを組織としては持ってあげるくらいがいいのかな」(FDG1)

グッド・プラクティスとして、高齢者の多い町内会という組織であっても組織として組織員をフォローする体制を作ることが可能であった事例がある。この町内会は「60-70 歳代の方たちで組織しているんですけど、すごく具体的にシミュレーションして、そういうのが会議録に残って」

おり、その記録に沿って行動をしていた。例えば「日頃から防災ヘルメットはどこに配置すべきか?」という細かいレベルである(FDG2)。そのため、発災後は「今日は朝の7時から4時までだからって言って仕事のように言って帰ってくる」形で支援を行っており訓練通りの対応が行えていた(FDG2)。また、「体は動かないけど、気持ちはあるみたいにみんなで言いながらやっていたので。膝が痛いって言っているから今日は来なくていいよっていう電話かけているのを聞いたりもしたので、たぶん人の体調を気遣える余裕はあった」という(FDG2)。

(2)＜保護とケア＞

「個人の自己完結力の前に、まずは組織としての自己完結力」の必要性があげられた(FDG1)。震災支援は、「自己完結」や「自己責任」を求められがちであるが(FDG2)、ミスや事故が起きた場合に、組織として対応するシステムや姿勢が求められている。例えば、「(活動開始後)半年、1年となってくると、絶対交通事故の可能性が高くなったり」するため、車の運転など任務に関わる事故の可能性を考慮し、ドライバー確保や運転者に関するルール作りが必要であることが見出された(FDG1)。また、支援活動そのものではなく、「我慢や気遣いを求められすぎることによってストレスを感じる」こともあるようである(FDG1)。

メンタルヘルスに関しては、チェック機能を設けることを実施している団体もある。「突然泣き出したり、会議中ですよ、会議中に怒り出したり、泣き出したり、しょっちゅうありました、そういうの。会議しにいったのに会議にならないとか、全然何も決まらないで帰ってくると。がらんがらん批判されてかなり傷ついて帰ってくるとか、それをまた上から怒られるみたいな、何で怒られなきゃいけないかよく分からないと。自分とこも負担だったけど、現場でやっている人は、すごくそういういろんなことで負担を感じて、組織的に全然ケアできてなかった感じですね。」

「メンタルケアですか、うちのプロジェクトマネージャーが、あなたの今はってチェックっていうか、クエスチョンでやるやつみたいなのがあって、何点とかつけちゃうの。そしたらそれがグラフみたいになって、あなた、今、ここにありますがっていうのがあるんですよ。そういうのを毎月つけていて、危なそうな人はプロマネの人と、別に所長がいるんですけど、コンサルテーションする。それは制度化しています。」(FDG2)。一方で、現場活動者にその組織のかなり上位ではあるが、直接の面識のない者が直接「今日どうだった?どんなことがあった?何か困っていることない?」と個人に電話で尋ねると「プレッシャー」に感じるようなこともあった。「行く人たちの経験によってこころのケアが違うということと、受けたいときのサポートの時期が違う」「だからシステムを作っていくうえで、必ずそういうことをやりましょうと決めるのではなく」柔軟なシステムが求められる(FDG1)。

支援者としての資質を段階的に学ぶシステムを赤十字は持っており、支援を目指す者は、国内・国際救援で異なるプログラムを受けることができる。「(日本赤十字には) 国内支援で3年くらいかけて資格を取得するっていうスキームができていて、国際救援が5年目です。自分はどうプロテクトしながら支援に入っていくかって言うのは、すごく、勉強、ノウハウをつんでいく。」(FDG2)。国際赤十字でも同様に「ジュネーブから研修の専門家がコンサルにやってきて」「1週間とか10日のプログラムを、これは組織が金を出してやってくれることです。もともと看護職だったり野スキルはあるけれども、大きなマスにどう対応していいのかわからないような人たち。系統だって教える、学ぶ機会が用意されていたっていうのは、すごく大きい違い」(FDG1)

支援団体は学生ボランティアを始め、支援者を可能な限り守る姿勢が求められている。「(東日本大震災では)東北の大学でボランティアがすごくいっぱい出たんですね」「ボランティアにしる、職員にしる、短期で雇っている人にせよ、組織としてはその人たちを完全に守れはしないにしても、何かしらのケアをしていく必要性はすごく高い」(FDG1)

(2) <資源の確保>

人的資材の確保と教育は課題だが、「今回東日本に関して言うと、すぐできる人間しか集めていな」かった団体もある。「それでも(事前研修)は本当はやったらいののかなとは思っているんですけども、そういう体制ではなかった」(FDG1)

支援者が安心して支援活動が取り組めるように「(支援活動内容の)エキスパートの人がいたら、現場に入る前にちょっとだけでもサポートがあったら嬉しかった」という声があった。喪失体験をしている子どもへの関り方などで、「なんて声をかけていいのかわかんないし、私の一言が、その子にどんな影響があるのかも分からなくて、すごく気迷ったりしていた」支援者も見られた(FDG2)。また「会計、レポート、司法書士など専門的な能力をロジに活かす」組織づくりの有用性も示唆された(個人E)。

(4) <仲間同士のサポート>

組織の上層部からの労いの言葉は、支援者にとって報酬となる。組織として支援後に振り返りの機会を提供することで、活動後に希薄になりがちな活動期間を通じて築いた支援者間の繋がりが復活し、仲間同士のサポート力が期待できる。派遣後には不定期に「支援者たちの話を聞く会」が開かれた団体もあった。「強制ではなく、話したいときに話していいよ、出席してもいいしなくてもいい」形での場が提供された。「ずっと支援に行って、言えないことをしばらく3、

4ヶ月たって、そういう会があったときに思いを表出できる支援者」もいることが明らかになった。(FDG2)

女性に対する対応

1. 『組織基盤の形成』

(1) <生活面のオリエンテーション>

特に女性は、生活面のオリエンテーションを先に受けておきたいニーズがある。「行くと、まず、きょうどこに泊まるのかなとかね、ボランティアの人が。どういうふうに部屋があんのかなとか、あるいは、じゃあここで荷物を置いて、グループに分かれて行ってもらいますって行った先に、トイレあるのかなっていう質問とかがしづらっていうのが。最初から言ってくれればいいんだけど、どうなっているのかなっていうのが、男の人より女の人の方がよほど、やっぱ個室トイレに入りたいから、すごく負担がっていうか。でも、なかなか聞きづらい。今、それこそぐちゃぐちゃなところで手伝いに来ているので、それですか質問、みたいに言われなかな、とかっていうのが分かるような、それで何で迷っているんでしょう、困っているんでしょう、みたいなのをみんなに考えてもらう教材があるんですけども。それって、タイミング逃がすと本当に聞きづらいただろうな、っていうか。最初からピョンって聞いちゃえば、別にね。ああ、じゃあトイレトペーパー自分で持ってた方がいいんだ、とか、ここにある物借りていってでも、ちょっと持ってた方がいいんだとか、あるだろうなと思える。(FDG3)」

「私は発災後、2カ月後に入るので、生活面のオリエンテーションっていうのはきっちりとされたイメージがあって。お風呂は1週間に1回とか2回とか聞いていたので、汗ふきシートとかも持っていったし。あとは、寝る場所は一応、こういうふうに確保されていますとか。生活オリエンテーションが結構されていたので、その情報があったから、被災地に行くっていうハードルがちょっと下がったというか。やっぱ、それがなければ、何にも分からない所で、ましてやあんまりそういう経験もない身分だったので、自己完結って言われてもどういう方法があるのかなっていうのがまずイメージできなかつたと思うので。そこら辺の情報がある、ないは、だいぶ、自分の心構えっていうところでも、活動に集中できるっていう意味でも、周りの人にどんどん、これならできるよっていう情報も発信できますし。その限界点は下げてくれたな、と思いますね。(FDG3)」

(2) <住環境、洗濯>

生活環境が整っていなかった震災直後の環境で、住環境と洗濯については、多くが語られた。例えば、プライバシーのなさに関して、「ずっと一緒だから、結構、大変。」寝室、住環境においても、女性支援者同士の語らいの中で、「寝る場所も、男子4人に囲まれて1人とか。同じ家の平屋の、襖で一応、区切られているけど、夜中、いびきとかすごく聞こえる。ちょっと、今は襖開けないでくださいね、みたいな。」「着替えるときとかも大変。」「最初、住居環境も整ってなかったことが多かった。」(FGD3)

男性支援者は支援のフェーズごとのニーズを組織にあげる仕組みの必要性を述べた。「男女関係なしに住環境が悪いというか、住む場所すらなかなかなくてテントで寝ていたり。個人のプライバシーというか、男女関係なしに、6畳1間に2人雑魚寝状態とか。そういった環境というのは、災害の規模が大きくてフェーズが早ければ早い段階ほど、女性の権利というよりも、個人の権利もなかなか認められない状況というのはあったし、それを女性という視点で見ると、男の視点から見るとよりもっとハードルが高かったのかな、という気はします。

でも、じゃあそれを一気に解決する方法というのがあるのかって言うと、国際的な団体で働いたときとかも、そういう状況、テントで過ごさなきゃいけないとか、水がない、電気がないというのは当たり前にあるわけで、それはみんな了解して来ているわけですね。でも、仮にテントの中で過ごすにしても、男と女のテントを分けるとか、そういった配慮というものはできる限り、そのフェーズフェースで組織が考えなきゃいけないし。

いきなり全部ね、3LDKのおうちくださいって言っても、それはもちろん無理なわけで。どういうフェーズでどういうことが必要なのかって言うことは、働いている側のニーズを組織にちゃんと伝えられる場みたいなものが確保されなきゃいけないだろうし、その組織の方としても、なるべくそれに応えられる体制をつくんなきゃいけないし。(FGD3)」

洗濯に関しても、女性ならではのニーズが語られた。

話し手女性 「洗濯機も一緒だし、まあ、一緒には洗わないですけど。でも、そのとき、女性同士の敷居もないので、洗濯物を乾かすときが恥ずかしかったり、というのはありましたね。」

聞き手 「女性同士でも、お洗濯物を干すのが、ちょっと気遅れというか、するものですか。」

話し手女性 「どうだろう。お気に入りの下着だったらいいかもしれない。」

話し手女性 「あれ、着てきちゃったよ、みたいな？」

聞き手 「でも、支援活動中に全部勝負下着っていうのもね？」

話し手女性 「なんか、この人ちょっとどうしたの？ みたいな。」

話し手女性 「個人差が大きいかもしれないですね。」

話し手女性 「いや、下着によりますね。どうだろう、確かに、洗濯場があって、洗濯を干すのはこって決めて、そこが別エリアになっていれば、まだ全然いいと思うんですけど。寝る場所に、カーテンのおまけみたいな感じで洗濯物が干してあると、確かに、仲いい人とかはいいですけど、チームの中でも関係性に濃淡があるじゃないですか。なので、全然知らない人に。」

聞き手 「すごくプライベートなところですね。」

話し手女性 「ちょっと抵抗があるかもしれない。」

(3) <最低限守られるべき権利>

派遣される側である個が、派遣する側である組織に、どこまで意見ができるのか、どこまで権利が守られるべきかという議論が起こった。(FDG3)

話し手男性 「なかなか、個人がいろいろ言っていると、あいつわがままって言われる、扱いにくいとかね。でも、わがままでは言わなきゃ分かんない。わがままって捉えるんじゃないなくて、組織としては広く意見を聞く場所を設けるっていうのかな。その構図が大事なのかな、というふうには思います。」

話し手女性 「支援者だと、特に初期段階だと、本当に困っている人、自分よりも絶対に困っている、私なんかって思っちゃうぐらい、皆さんが本当に過ごされている所に行くので、自己犠牲の心がちょっと強くなってしまう部分が多くなる。」

話し手男性 「でも、そこのバランスが大事なのかな、と思うし。組織としてはそこにストップって言えることも必要だと思うし、ある段階で、で、それを強いちゃいけないと思うし。支援者の権利みたいなのもきちんと理解していくのが必要なんじゃないかな、と思います。支援を必要としている人がいる、そこに行くには、例えば、福島でどうかなっている、何が起きているのかが分からないような、2日目とか3日目の段階で行くのが嫌ですって言った若い女性がいるんですよ。そのときに、こんな状況になっているときに、みたいな感じで言ったある1人の人がいて、それを聞いてすごく悩んだりとか、それをすごくストレスに感じちゃったりとか反発したりということがあったので。そこは、組織としてはもうちょっと配慮すべきだったかな、というふうに思います。」

話し手男性 「(支援活動に) 行きたいからって言う人を、全部送れるわけではもちろんないし、行きたくないって言う人も、また強制的に行かせられるわけでもないし。そこはもう、組織としての人練りを考える上で、マネージしなきゃいけないけども、それを強制させられるものでもない。それは組織の範囲ですけど、法制度って言うのかな。社会的にも、今までは、パワーバランスで組織の方が絶対、上っていうか、強かったわけ。個の権利というか、個の主張というのはなかなか通しにくい環境というのがあっ

たと思う。そこを、できるところからというか、法制度とか、あとは advocate って言うのかな、社会的に、法律でなくても啓発していく、環境をいかにつくっていくのか、っていったところになるのかなと思いますけど。(FGD3)」

最低限守られるべき権利について、スタンダードがあるべきではないかと語られた。「お話伺っていて思ったのが、スフィアってあるじゃないですか。あれは、支援を受ける側のミニマムスタンダードっていうかたちで書いてあるんですけど、あれをまさに、そのまま支援者に当てはめればいいってわけではないんだけど、支援者支援のあり方っていうか。支援者でも、支援される側に全部合わせなきゃいけない、じゃなくて、支援者として守られてなきゃいけない権利、みたいなものもあるわけで。それは、スフィアがまさに言っている通りに、別に、水を何リットルあげればいいって数字で決められるものではないので、定量的じゃなくて定性的なものかもしれないけど、そういった基準みたいなものがあるといいのかな。(FDG3)」

ガイドラインとして、People in Aid や HAP 基準(Humanitarian Accountability Partnership)といったものがあることが語られた。「ルールはつくんなきゃいけないという意味で、そういうガイドラインみたいなものが生きてくるんですよ。なんで、組織は組織として1つのガイドラインを持っていて、別に People in Aid に全部従っているわけではないけれども、なるべくそれに沿ったようなかたちでルールがあるわけですよ。」

ルールがあることでの難しさも同時に示唆された。「そのルールを、ああいうルールって、組織っていうよりも、逆に個人より、働いている側よりに結構つくってあるんだけど、あれを盾にわがままを言う人もいくらでもいるんですよ。それですぐ人事に怒鳴り込みに行って喧嘩になったりだとか。それを、おまえ、支援しに来たのかと。仕事しに来たのか、ただ金稼ぎに来たのか。そういう援助屋さんも、まあまあいるのは確かなので。ああいうのが発達すればするほど、大変にもなるんですよ。個人の権利っていうのはすごく大事にすべきだとは思いますが、できちゃったが故に、みんなそれを盾にして。」

2. 『連携、協調』

(1) <伝え方、受け止め方>

行政とのコミュニケーションには、担当官が男性であることが多く、女性の支援者は伝え方に工夫をしたと言う。「行政の方とか、やっぱり避難所運営をされている運営側の自治会のトップ的な役割の方々をお話ししたりするときに。男性脳と女性脳とかよく言いますが、やっぱり女性って、いろんな方のニーズを聞くにしても、結構、感情論も入ってしまうというか、あの人が

こういうふうに言っていて、こんなに大変なことになって、とかっていう具体的なことを伝えるんだけど、まあそれは、みんなそう思ってるよとか、やっぱり、伝え方だなと思って。こういうニーズがあって、こういうふうに動くとか、こういう効果が見えるんじゃないかとか、そういうふうな結果が見えるとか、問題への解決になるんだっていうような伝え方の方が、きっと男性は動いてくれるんだろうな、とか思ったところはあった。(FGD3)」

仲間同士のケアにも、男女のコミュニケーションの違いが影響していた部分がある。「女性だから男性だからっていうのがあったかどうかは分かんないですけども。でも、やっぱりそこでも、伝え方とか。例えば、女性って、普段のコミュニケーションでも、ただ聞いてほしいとかあるじゃないですか。けど、男性は、それに対して、共感じゃなくて結構、指摘をしてくる、みたいなところもあって。そういう、仲間としてのお互いをケアする環境をつくるのが難しかったこともあったなと思いますね。(FGD3)」

受益者に対しても、このコミュニケーション方法は応用できると語られた。「1人1人が話を聞いてあげるだけでいいとか、それは地域の方々、住民の方々にとってもそうですし、お互いのチームのメンバーにとっても、あんまりドライにというか、じゃあこうしたらいい、こうしたらいいって雰囲気だけでやっているとか、ニーズの洗い出しのとき、地域の方々に関わる時もそうですけれども、やっぱ、ただ話を聞いてほしいから外に、来た人に言う住民さんもいるわけで。そこを、たぶん、女性はそれに感情的に巻き込まれないようにしなきゃいけないし、男性は、ただ話を聞くということも必要なんだっていう。なんとなく、自分の中で持っておいた方が、お互いがやりやすくなるのかな、って。(FGD3)」

女性がただ話を聞いてほしいだけの時に、聞き手がアドバイスをしようとすることで、罪悪感を与えてしまうこともある。(FGD3)

話し手女性 「共感してもらえるんだっいたらいいんですけど、そこで、あなたもこうした方がよかったんじゃないとか、こういうところがあるからじゃない、っていうような指摘があると、自分の弱みを指摘されたような気がして。」

話し手女性 「むかつく。」

聞き手 「ワンクッションあれば全然違うんですよ、たぶん。」

話し手女性 「それで、私が悪かったのかな、みたいなふうになっちゃうことがあるんですよ。」

(2) <自由に聞ける雰囲気>

支援の生活面や何か支援の中で聞きたいことがあったときに、自由に聞ける雰囲気求められる。「組織と、それと、組織としてバックアップしている現地のコーディネーターか分かんないけど、オープンマインドっていうのかな、何でも聞いていいんだよ、っていう。それが、男性だといくらなんでも聞きにくいことがあるかもしれないので、女性のコーディネートもいるとあっていう、バランスが取れてればね。やっぱり、行ってみないと分かんないことって絶対あるので。ちょっと確認すれば、すぐ安心できることっていうのも、たぶんあるはずなので。どうしようかな、みたいなんじゃないかね。その辺は、組織的な対応としても、最初から埋め込んでかないと、無用な感じなのかなっていうか。できないことはできないんだから、それはそれでいいんだけど、なのかな、って思いますね。」

3. 『支援者を守る』

(1) <ヘルシーに成果を出す環境を作る>

支援者を守ることで、ヘルシーに成果を出す環境をつくる話が話し合われた。(FGD3)

話し手女性 「スフィアとかでもよく読むと、いろんなガイドラインあるけれど、それは本当に現場のできる場所でフレキシブルに対応しなきゃいけないって、もう言っているんだよね。だって、それこそ水何リットルとかって、ないものは出せないとかっていうのもあるわけだし、それはヒューマンマネジメントでも、たぶんそう。何カ月働いたら何日休む、じゃないけどね、そういう長期の休憩やるとかいうのだから、タイミングとか現状でそれが延びることだってあるかもしれないし、時間帯だってそうでしょうし。公務員の働き方と似ているんだけど。できません、つってどうするのよ、みたいな。やらないでどうするの、みたいな。それはなんか、管理職がやるんじゃないの？ みたいな感じとかね。はあ？ みたいな。私、非常勤の管理職なので。何だそれ、みたいな感じとかあったりして。だから、そのルールと求める成果っていうのかな、あるいは、お互いにつくっていかなくちゃいけない成果っていうのって、考え方ってどうなのかなっていうのは常にあるけれど。でも、ある意味、日本の公務員の平時であるとか、有事であっても、国際 NGO の、国際支援団体のスタンダードだと、突っ込みどころ満載で、そういうコンフリクトも起こるってことだよ。ただ、それがあったとしても、やっぱりあった方がいいっていうことが、今の流れなのかなっていうかね。」

話し手男性 「でも、それを生業にしている人間の視点から言うと、やっぱ自分がほかの人達をマネージする側にいたときでも、それはおまえわがままだろう、という部分もあるけれども、でも、そういうものがあることによって、その人達の権利を認めなきゃいけないっていうのも、その考えがどっかにあるわけですよ。それイコール、自分の休み、今度いつにしようかな、とかね。そういう、自分なるべくヘルシーにられる

ような環境を、やっぱり自分も求めていく。わがままばかり、遊びばかりじゃなくて、その中でどうアウトプット出すかっていうのも大事だけでも。日本で働いていたら、なかなかそれが認められにくい環境にあるのかな、っていう気はしました。」

時間を自由にコントロールすることでのストレス発散については、個人インタビューでも語られた。「今私は、自分の時間を自分でコントロール制御できる環境にあるということ自体が、一つのストレス発散になれているのだと思います。というのは、(前職の)企業の中で、ある役職というか機能をずっとタスク。それって実はすごいストレスです。次の日会社に行きたくないと思っても、行かなきゃいけない。これはすごいストレスです。その中で生きてきたわけですから、今私は自由の身というか、自分で時間をコントロールできる。それだけですごいストレス発散になると思います。やりたいことができています。やりたいことの 하나가、被災地に行くこと。それはある意味、多分ストレス発散なのです。そこでたまるか分らないけれど、帰ってきてスポーツジムに行ったり、たまにパチンコ屋に行ったり、あと懇親会、これも一つの発散にさせてもらっていると思います。そういうことで、できているのかな。できていないかも分からない。それは分からないです。(FDG2)」

とある団体で、ボランティアが 24 時間 365 日だと公言していることについて、議論が上がった。

話し手女性 1 「最初、ボランティアとして行ったときに、団体の責任者が、ボランティアは 24 時間 365 日休みがないものだから、っていうことを公言してしまっていたので。なので、最初はいい意味で、自分の士気を高めるというか、支えにもなる言葉だったんですけども、だんだん、やっぱり半年とか 1 年してくると、ちょっと重荷というか。おやおやちょっとおかしくないかな、と思うときが出てきて。やっぱり、気持ちがあればどこまでもできると、最初は思っていたけれども、ずっと長く続けるにはある程度、いや、365 日じゃないよなっていうのを気付き始めたときがあって。自分のスタンダードがそういうふうにあると、来てくれたボランティアさんにもそれを求めちゃったりとかしている自分がいて。」

話し手女性 2 「スタンダードに、自分が気付かないうちに縛られていて、それからはみ出すというか、それと違う価値観を持っている人達がいるときに、それをストレスとして感じてしまうのは、1 番お互いにとってよくないなと思ったときがあって。いろんな考え方があって、たまには緩いときがあって、いつも緩いと困るんですけども。それでその人が頑張れるなら、やっぱ 1 人がいる力って大きいので、その人のやり方で。共有したい考えは、1 つは絶対大事なところは、ちょっと確認を見てみるとかして、そ

れ以外のところはいいかな、っていうふうになってきたところありますけど。」

話し手女性 1「やっぱり難しかったですね。自分の中の葛藤とか、組織の責任者がそういうふうには価値観を、理念というか、言ってしまうときに、どう現場の苦しさを伝えていくのは難しかったですね。現場感と、責任者クラスの人達のすり合わせみたいなのも。やっぱり、理想ばかり言っていられないときもあるしっていうのを、話し合う、共有する場みたいなのが必要なんでしょうね。」

聞き手 「団体の方針っていうのは、絶対に何かしら必要だとは思うんですよね。MSF だって固有のポリシーがあって、RC だってポリシーがあってって、いろいろあると思うんですけど。でも、いわゆる支援団体、ああいう NGO のポリシーっていうのは、活動の方針であって、スタッフに対する方向付けではないことの方が多気がするんですね。困っている人間に対して、われわれはこういう信念を持ってこういう活動をするっていうのがポリシーだと思うのですが。」

話し手男性 「国際 NGO も、何人も何人もそれで潰してきたからだと思うんですよ。その歴史があるから、そこから学んで、やっぱり休ませないといけないっていうのをやっています。それで痛い目に何度も人を遭わせてきたし、自分達も痛い目に遭ってきたからなんだと思います。」

話し手男性「組織もバーンアウトってするんですよ。要は、そういうね、全然働かせずに、遊んでいていいよってボランティアが仮にあったとしても、そこはたぶん、一瞬面白そうだけでも、魅力がなくなって誰も来なくなって、組織目的がなくなって活動目的がなくなってなくなっちゃうわけですね。でも、仮に 24 日 365 日ずっと働かせて、そういう人をただずっと永遠に回すっていうのも 1 つのモデルかもしれないけれども、おそらくどっかのタイミングで無理がきて、その組織の運営方針がバーンアウトっていうか、回らなくなってくると思うんですね。」

話し手女性 2「インターナショナルスタンダードって言っても、日本の NPO の人達、ブンって。そんなの知らないよって、今ここに現場があるんだから頑張らなきゃ、と云うかもしれないけれども、外は外でやってきて、学んで、それができた経緯っていうものが本当はあるわけで。アウトプットだけを見せても、受け入れられない日本の団体とかいっぱいあると思うけども。どういう経緯でできてきたのかとか、失敗談とかね、それを踏まえての組織変化っていうところから日本の団体とかが学んでいけば、同じ過ちを繰り返す必要はないわけで。」

話し手男性「そういったタイミングを、たぶん、国際 NGO とかそういう People in Aid をつくっているような団体とかは、それこそ何度も繰り返して何度も自分達が人を、個人をきつい目に合わせているかもしれない、また逆に、法律、裁判沙汰になったりして、

きついことも自分達にあったかもしれない。災害サイクルと同じだと思っているの。災害があって、レスポンスがあって、リハビリテーションでリカバリがあって、その後ブリペアドネス、これを何回繰り返したかによって、その地域とかのキャパシティがどんどん増えていくと思うんです。」

(2) <女性現地支援者の面する課題>

震災が起きた後、被害を受けた本来の受益者も、支援者として働き始めることがある。その支援者支援を行いながら、女性ならではの難しさがあるケースがあった。

「それまで奥さんは、ずっと専業主婦をされていたんですけど、じゃあ私も頑張るからねって言って、子ども支援の団体を始めて。で、私たちのところから助成金もらったりとか、その後も新しい助成金もらったりして、すごく頑張っていたんですけどよ。」

でも、やっぱりずっとそれまで、学校から家に帰ったらお母さんがいた環境だったので、お母さんが外ってというか、仮設の集会所だったんですけど、ずっと家にはいないで働いている環境に慣れるのに時間が掛かって。お子さん達が、やっぱり、お母さんなんていないのとか、こんだけ大変なときなのとか、そういう反発がちょっとあったりとかいろいろして、それでも何とか話し合ったりとかして続けてらしたんですけど。やっぱり、そういう家族の支えってすごく大事なだろうなと思いました。

特に、子ども支援だと、お母さんが頑張っていることがすごく大きかったの。自分の子育てもしながら、もう走り回ってらっしゃる方がすごく多くて。そのときにやっぱ、夫の支えだったり子どもの理解だったりがないと。ただでさえ疲れている中、精神的にももう、大変になっちゃって、大変な思いされている方はいました。」

支援者支援として来ていた女性で、役割を明確にしていた例もあった。「例えば洗濯とか、掃除とか、夜のご飯づくりっていうのをやります、っていうふうにして来た方がいらっちゃって。その方、やっぱり、自分のできることとできないことをすごく明確にしていたなって、今、思い出すとっていて。これはできるけど、私はきょうは疲れているから、きょうはみんな外でご飯食べてきてとか、洗濯もすごい量だったらできないから、自分達でコインランドリーにきょうは行ってとか、そういう、自分のポジションとか能力とかを伝えてくれたので、こっちも、何でも頼めばいいやっていう感じにはならなかったです。やっぱり、すごく大事にしたい、大事なポジションの方だったので、お互いに気遣い合いながら、いい感じであればできていたな、っていうのが。支援者支援が内部で完結していたというか、そういう時期はありましたね。すごいありがたかったです、お弁当ばかりのご飯に、帰ってくると、その人がつくった野菜のご飯とかが待っているよ、という。ありがたかったですね。(FGD3)」

(3) <ジェンダーの認識>

避難所で支援者になっていた女性の多くは炊き出しを率先して行っていた。しかしながら、数ヶ月経って瓦礫処理には日当がついたのに、炊き出しにはつかなかった。それをジェンダーの視点から議論するに至った。

「NGO 的には。難民キャンプとか行っただって、みんな雇用しているわけじゃないですか、配食サービスっていうか、要するに、つくってみんなに出したりするときに、ものすごく安いかもしれないけれど、でも、ちゃんと払っていますよね、荷物運んでくれる人と同じように。なんだけれど、日本の避難所は、瓦礫の片付けには5,000円付くけど、こっちには付かないのよ。というか、それを付けられなかったんだよね。本当は、別に国は付けちゃいけないっていうふうに決めていたわけじゃないと思うけど、仕事の見なしとしてね。3カ月たったときから、そういう予算が下りてくるってことになったときに、瓦礫の片付けには日当が出ます、朝9時に集まってください、っていう感じ？ 私達は6時から働いているのになしかよ、みたいな感じに、やっぱりなっていくっていうか。

あのところから疲れが増したんじゃないかな、とも思うけどね。やっぱり、仕事の評価が、それまでは本当に緊急事態でみんな助け合わざるを得ないからやりましょう、っていう気持ちもあったでしょうし、かもしれませんけど、社会的な評価がそっちには付いてこっちには付かないのか、みたいに、やっぱりなるんじゃないかな、っていうか。1日や2日のことじゃないから。」

4. 『支援に限らず』

ここでは災害支援に関わる女性に日常から降りかかる問題に触れたことを記す。

(1) <保育の問題>

小さい子どもがいる場合、支援の意志があっても参加が難しい場合がある。(FGD3)

話し手女性 「仙台なんかは市長さんが女性だったので、できるだけ早く開けなさい、みたいな感じで、放っとくと後の方に回っていくので。そうすると、普通の保育サービスはできなくてもね、昼間ちょっと何時間か預かってもらえるだけでもすごく助かる、っていうようなことになっていたんだと思いますけど。

聞き手 「今のお話で、保育っていうところで。それこそ、支援をしたいって思う女性ってたくさんいると思うんですけど、自分がその保育をしている立場、小さい子どもがいるような母親の立場の人間って、いざ、そういった事態が、イベントが起こっているときって、子ども預けられないですよ、今の日本って。」

話し手女性 「預けられないし、普段は、おじいちゃんおばあちゃんに預けられるときがある人でも、おじいちゃんおばあちゃんが亡くなられてしまったりとか、仮設で、前

は近所だってけれども別々になってしまったりとかして預けられなくなって、平常時よりも、それができなくなっている人の方が多かったですね。」

聞き手 「あとは、いわゆる外部支援者という立場ですね。」

話し手女性 「うん、そうですね、難しいですよ。外部支援者っていうと、外から行く人達ですよ。」

聞き手 「そうですね。いわゆる私達みたいな、被災をしていない立場の人間で、この今の5人の中では、ご家庭を持っているのはノリコさんだけなんですけど、私達が小さい子どもがいたとする。」

話し手女性 「支援者になれないってこと？」

聞き手 「支援者として、現地での活動が。」

話し手女性 「そうですよ。だって、私、親が阪神淡路で被災しているんだけど、行けなかったもん。電車、ある程度まで動くまでは。子ども小さかったんで。家、空けるっていうことも難しいし。例え1泊2日でもね、行こうと思ったら行けますよね？ だけど、電車が動いてないから、そうなるという帰れるか分かんない状況では、もう来なくていいっていうふうになるわけだし、親も。」

話し手女性 「子ども持っている人、いなかったですね、そういえば。外部で行った人の、私の組織ではなくて。1人いましたけど、小学生の子ども、自ら、夫と一緒に引越してきました、その人、センターに。」

(2) <結婚、産休、復帰の問題>

支援に携わる NGO として、妊娠・出産して仕事を続ける難しさがあった。

「私の時代の、今25歳ぐらいの、5~6歳ぐらいの子どもがいるその時代には、もう妊娠して出産して NGO を続けるっていうことは考えられなかったの。それで、私は最初の子どもの、だから支援とか全然関係ない、支援職っていうか NGO の仕事っていう感じですけども。3カ月で戻ったら戻ろうかなって言って、ちょっと3カ月でね、会陰切開の跡がものすごく痛かったりとか、バーッとじんましんが出てきちゃったりとか、ちょっと戻りたくないな、体調が戻らないなっていう感じだったんですよ、3カ月目のときには、まだ。だったの、まだもうちょっと家にいたい、みたいな話を電話でやって、ああそうですか、みたいな話になっていたら、もうポジションなくなっちゃった。

要するにそれって、今で言うと労基法にもとるだろうと思うんだけど。だって、1回戻さないと、あれ、違反じゃない？ 1回戻して、それで本人が辞めるって言ったら辞めてもいいんだけど。でも、え？ という感じ、私の中でも。地域で、保育ママさんみたいなのをみつけたりしていたのよ。確かに、3カ月で戻るかなと思っていて、戻ったら戻りますって言ってやめて産休に入

って、それで3カ月で戻らなかったことは確かなんだけど、だったら6カ月でもいいじゃない、みたいな感じは私はあったんだけど。もう、次の人雇っちゃったから戻れません、って言われた。というような世界だったのね。だから、変わらざるを得ないっていうか。弱小 NGO ではですね、やっぱりそういうキャパシティなかったですね

男性でも同じような問題があるということが語られた。「それは別に男だろうと女だろうと、別に妊娠、出産で辞める・辞めない、ということではなくて、仕事させすぎて頭おかしくなることだって、今いくらでもあるわけで。人が変わるイコール、やっぱりもう1回、トレーニングからやんなきゃいけないから事業が遅れるとか、事業の全体のスピードマネジメントと、人の当て込みっていうところがあるので、それは心配するけれども、一方で、もうそのものは女性の妊娠だろうと、別に男が子育て期間辞めてもいいし、メンタルで落ちようと、何が起きるか分からない。交通事故になるかもしれないし、アフガニスタンだったらね、自爆でぶっ飛んじゃうかもしれないし。何が起きるか分からないので、そこはもう、心配してもしょうがないのかな、と思っています。なったらなつたで、もうしょうがない。個人個人がどうしたいのか。どういう距離感でどれだけ仕事に熱中したいのか、別のポジションがいいって言うんだったら、それはそれで検討すべきだし、そのまま、私、妊娠9カ月まで頑張るのって言われたら、まああまり無理しないでね、っていうところの配慮はするだろうけれど、お互い、その9カ月まで認めていたら、プロジェクトとかタイミングってあるじゃないですか。個人の要望もあるだろうし、組織としてのマネジメントをしていく上での要望もあるので。どっちかの要望ばかりを強く主張しても駄目で、そこはお話し合っただけっていうことになっていくのかな、と思いますけど。」

妊娠に限らず健康状態も含めて、男女限らずにワーカーの健康を考える必要がある。「妊娠ってことだけじゃなくて、その人の病気の状態かもしれないし精神状況かもしれないし、いろんな、WHO が3つ、ヘルスの条件挙げていますけども、その人が健康的になるべく生きられるように配慮する、本人も配慮されたいだろうし。その理想をどこまで近付けるのか、っていうところがポイントになってくるのかな。だから、男性女性っていう見方よりも、もっと広い見方がいいのかな、とは思いますがね。」

妊娠・出産等で自宅勤務が可能となったときに、残されるフルタイムの職員のことも考えたほうが良いという意見があった。「そこまでケアができる組織であればいいんですけど、例えば、昔働いていたところだと、3人ぐらいしかチームいなくて、1人の人が介護のためにパートタイムで、パートタイムっていうか自宅勤務を週に3日している。もう1人の人が子育てで、同じ様に自宅勤務をしている、っていうふうになった場合、私がフルタイムで、しかも事務所にずっと

という1人になっているわけなんですよ。でも、給与自体はほぼ同じ。やっぱり、事務所にいる、いないだと、電話を取り次いだりとか、いろいろ会議に行くとかっていう負担が、どうしても1人に掛かってきてしまって。幼稚園にピックアップしに行かなきゃいけないから、きょうはここまでしかできません、とか。それに反対するわけにもいかないじゃないですか、やっぱり応援したいし、心が狭いとも思われたくないし。というのがあると、だんだん、不公平感が出てきちゃったんですよ

「思いやりって大事だな、と思いました。妊娠出産というのもそうだし、さっきのバーンアウトって言ったんだけど、それは個人が壊れる、壊れないもあるんですけど。みんな。人によかれと思って、それは民間企業で働いている人もそうだろうし、何か社会に貢献したいとかね、何かしら思って、たぶん、いろんな仕事に関わっているんだろうけども、その人それぞれがなるべくハッピーにヘルシーに過ごすことができるように、環境をつくっていくことも大事だろうし。環境をつくるって言っても、いきなり組織だけで考えても、3人寄っても文殊の知恵にはならないので。コミュニケーションとかシェアすることがすごく大事で、そのためには思いやりというのが大事なのかな、というふうに思いました。」

第3節 サポートシステム案に対する考察

1. 支援者を守る：「自己責任」にさせないという考え方

複数の支援者から共通して、「自己完結」と言う言葉が聞かれた。支援に行きながら、受益者の資源を使うことがあってはならないという配慮の言葉であるが、そのことが、「何かあっても自己責任」につながっているのではないか。今回の取り組みで出てきたのは「個人の自己完結性ではなく組織の自己完結性」の重要度である。特に日本の医療職にはDMATのように隊員に72時間分の食料等を携行することを前提としている組織があるためか、あらゆることが自己完結していることが求められている。しかし、最低1月から半年といった期間で活動することの多い国際緊急時支援の場ではそのようなことはロジスティシャンという専門が担うことであって、専門職はその専門性に特化した支援に専念することが求められる。しかしながら、今回の一連の取り組みから、平時から組織として訓練や研修の機会を設けメンバーの質の保証、底上げ、そしてチーム作りを行う組織的余裕のある団体は日本には僅少であることが伺えた。

このことを鑑みると、装備の全てを団体が前もって準備メンテナンスすることを求めるのは現実的ではない。それでも取り組めることはあるはずである。例えば最初に支援に入る際、現地

の現状と見通しを踏まえたオリエンテーションを実施することにより、派遣者は必要となる生活用品の取捨選択ができるであろう。

災害支援はストレスの多い環境で心身の磨耗する活動を行うため、休息をとる事は非常に重要だが、「ボランティアは365日24時間」という考え方を組織がしてしまうと、所属メンバーは休みことが悪という文化の中で長期間活動を強いられることになる。これでは支援者の心身はより消耗し、任務中の事故や帰任後の心身の不調に繋がる。シフト制度の導入や休息日の設置、そして一定の活動後休みを遠隔地で取る「レストアンドレキュペレーション」を導入していた団体もあることから、何かしらの組織的な努力は日本の支援団体であっても実践化のうではないかと考える。そうした組織の補助がなされた上で、「自己完結」「自己責任」と言われる範囲に関しては、組織と個の相互理解が必要になってくるのではないかと。

2. 現場の調整者の必要性

現場の調整者の役割は1)複数の現地活動者を束ねる役、2)本部との情報共有や調整を行う役、3)他の団体との連携役、そして4)現地で活動する他団体や現地ボランティアとのパートナーシップ構築・協働・維持である。よって1人でこの重大な複数のタスクをこなすことは難しく、複数スタッフによる分担の必要性が見えてくる。この調整者が心身の不調を起こすことは、その団体の現地活動者の活動の質につながり、次の項目である「本当に受益者を考えた支援」を実践することは困難になるからである。

3. 本当に受益者を考えた支援のあり方

支援者に対するスタンスの作り方に関しては様々な意見があったが、「外部の人間であることをわきまえる」視点は、対象者の間で共通していた。支援に入る前から、自己を分析し、考え方の癖を知り、客観的に自分の中で活動に関する認識を落とし込むことで、外の人間として支援に入ることへの自己の役割認識や限界の認識、自己の安全や健康の確保についての思慮を深める必要がある。派遣前にこのような認識を持つことではいくつかの利点が考えられる。1つ目は、支援が多く入ることでの不利益をできるだけ回避することができるであろう。地元のリソースやベースラインを考えない一次的な資源の流入は、結果としてその地域の既存システムや団体の回復を遅らせ、さらには機能低下を引き起こすからである。また、個々人が依存的になってしまうことも考えられるであろう。2つ目には自らの発言で受益者へ悲しみの感情を想起させるなどのリスクがあることを認識し、災害のフェーズによって、受益者たちが生活を再建していくように何をすればいいか、常に受益者の2、3歩先を考えて行動することが可能になる。その認識や役割は、自らの支援の長期化や役割変化によって、変わる可能性もある。

長期で関わることによる受益者と支援者間の心理的距離に関しても、「外部者として関ること」を心がけることは重要である。受益者と精神的に近しくなることがあるが、同時に自らが感情を揺さぶられやすくなることでもある。長期滞在は自分が受益者のことを最も理解する「現地化」した存在だと誤認識してしまうと、新規・短期の支援者とのコミュニケーションが難しくなり、受益者に不利益を与える結果になりかねない。また、近しくなりすぎることで、できない約束をしてしまうことも、結果的に受益者に悲しみを与えてしまう。外部支援者は、あくまでも外から来ているという事実を忘れないようにしたい。

チームとして支援にあたる場合、個々人がその思いの通りに行動できないことはままあることである。個々人や支援者支援の視点を持ち、現地にいる他の支援者を支え、自分に求められる役割を担うことをある程度覚悟してから支援に入らないと、逆に現場の支援者に戸惑いや不快感を与えることがある。

これらの支援の在り方は、受益者への不利益を生じさせないためにも団体が行えることはいくつかある。通常時からメンバーに対して研修の機会を提供し、知識として受益者中心の支援の重要性や具体的なあり方を学ぶ機会を提供することである。スフィアスタンダードのような教育素材を活用することも一法であろう。通常にそのような取り組みが行う力のない組織であっても、派遣前のオリエンテーションに含め派遣者の最低限の質の担保に勤めることは可能であろう。

4. 気持ちの表出でのストレス対応

災害支援に入ると、見知らぬ土地、見知らぬ人の中で、プライベートな空間や休息の確保もままならず、不安な気持ちはいくらトレーニングをしても予測できない、ぬぐいきれない部分がある。その中で、自らの支援のスタンスを作ることも大切であるが、その上で抱えているストレスを表出していくことが必要になる。多くが、家族や近い友人とのメールや会話の重要性を言及していた。SNSで発信して「見て分かってもらおう」という方法もある。震災における様々なトラウマを見聞きしたり、悲惨な状況を見ることも、行われている支援に迷いが生じたり、ボランティアで行った者に、受益者からのストレスが表出されたりすることもある中で、一人の人間として、抱えきれなくなるストレスがあることを知り、誰かに伝えられるルートを確保しておくことの重要性が示唆された。

現地での人間関係は、ストレスの発端にもなりうるが、近いボランティア同士だからわかりあえることもある。自分の気持ちを聞いてもらうことも、自分が「バケツ」になり、聞いて

受け止めることも求められる。また、専門職同士で軋轢が生まれがちな部分には、事務系ボランティアも、積極的に関わって「チームを作っていく」ということが、長期的な支援となる場合、特に重要になるだろう。現場に行きながらも、支援者支援をするボランティアがいることで、チームがうまく回ることもある。ボランティアに行く際は、受益者に関わるなどの一定の仕事だけではなく、幅広くチームとして機能することを考えて動くことも必要とされる。

支援者は、支援機関が終わって地元に戻っても、その後ろめたさや「後ろ髪を引かれる」思いを抱くことがあり、支援後にも、気持ちの表出の場が、特に本人のタイミングで、本人の信頼できる人間関係の中で求められる。家族や元々知り合いの専門職など、雑談で話すだけでも気持ちが切り替えられるという。インフォーマルな自由参加の気軽な会の設定は、ある程度の表出の機会になりうるが、理解をしてもらえないこと、認識の差で傷つきたい件をする者もいるため、災害支援をした者同士で語り合いたいという者もいた。ただ、災害支援の経験やその人の元々の性格も重なり、どういった会をいつ頃に必ず、ということはい言難い。もう一つのツールとしては、先述の SNS に加え、講演や出版も、経験を振り返り、気持ちを整理するきっかけになることがある。そうした外部への表出は、周りの人の理解や肯定的な受け止めを引き出すという点でも、支援者本人の気持ちに効果的に影響すると考えられる。

5. 女性特有の配慮と課題

災害支援者の中で、女性支援者特有の問題に関しては、なかなか議論される機会が少ない。しかしながら、女性支援者の声を聴く中で、様々なニーズがあることが示唆された。例えば生活環境に際し、緊急事態ということを理解して、自ら志願して支援に来たとしても、生活環境があまりに劣悪な場合、女性としては、男性よりも疲弊してしまう可能性がある。生活環境には、トイレ、寝室、着替え場所、浴室などを含む。緊急事態の中で「聞きづらい」雰囲気があることも考慮し、あらかじめ生活環境のオリエンテーションはしておく、心づもりや必要物品の準備をした上で支援に取り組むことができる。

実際支援に入った後の住環境へ、男女の空間の仕切りや着替え場所、寝室の確保は、女性支援者にとって共通の懸念事項であった。ただ、災害直後の場ですべてをそろえられない実情もあり、災害のフェーズごとに、組織が配慮をしていく必要がある。

女性に限らず、例え災害支援の緊急事態であっても、守られるべき権利がある。個と組織のニーズに齟齬がある場合、個の意見も「わがまま」ではなく、聞く場所を設ける構図は必要である。支援者は特に災害直後は自己犠牲の心理も強くなりがちであるが、そこを組織が「スト

ップ」をかけられることが必要である。災害支援の派遣に関しては、行きたい人を全員送れるわけでも、行きたくない人を強制的に行かせるわけにもいかない。その中で、パワーバランスを図るとき、組織の力が絶対上ということではなく、この権利を認める、もしくは法制度や一定の基準、ガイドラインなどで社会的に言いやすい環境を作ることが求められる。ガイドラインとしては、すでに People in Aid や HAP 基準がある。そうしたルールは個が行き過ぎた「わがまま」を言うためのツールではなく、個を守る権利として、正しく扱われる必要がある。

話し合いの中で、女性と男性によるコミュニケーションの違いも語られた。先述した「気持ちを表出する」といった支援者同士、もしくは後方支援のサポートに関しても、ただ気持ちを表出したい時に、指摘や指南が入ると、ストレス緩和につながらない場合があるだけでなく、罪悪感を抱かせてしまうこともある。支援者支援の見地からは、「バケツ」になる時に、指摘や指南は入れないよう心掛ける必要がある。

また、女性支援者特有の課題として、女性の中には、母親として家庭の中で大きな役割を占める場合があり、緊急事態として支援者となった場合に、その子供や家族への影響が表れることがある。また、子どもが幼い場合には、保育への支援がなければ、災害支援の意志があっても参加が難しいことがある。そもそも根底に、NPO などの小団体で活動する場合、子どもを持ちながら仕事を続けることの難しさもある。それは、男性にも共通することとして、過重労働による精神的な疾患が見られた場合、そうした労働者を小さな団体が支えていくことも難しい場合がある。できるだけ支援者やその家族が健康でいられるような配慮が必要である。災害支援に関連して働く個々人のニーズは多岐に渡るが、そこに個々人と組織の間の「思いやり」が求められることは、共通している。

支援の内容も、炊き出しや洗濯など、毎日必要な家事業務を担当することが多く、休むことが難しくなっていく場合がある。今回の東日本大震災で問題となったのは、支援に補助金が付いた際に、こうした家事業務には補助金が付かず、がれきの片づけなど主に男性が担っていた業務に補助金が付いたことで、家事業務に当たる支援者が疲弊していったことである。ジェンダーの視点を持ち、補助金が付く場合には、特に補助金が受けられない立場にいる受益者の心理的な影響を理解し、震災の影響を受けながらも支援者としての立場を持ちながら働く人たちに、必要な資源が届きように配慮をする必要がある。

第3章 後方支援の取り組み

本章では、個人インタビューを行った2件の後方支援の取り組みを、詳細に記述することで、後方支援の実際と、特に支援が順調に進んだカギを示す。

第1節 コンサルテーション会社の取り組み

前章で記した個人インタビュー4の医療系コンサルテーション会社の取り組みを記述する。

1. 支援の契機は被害状況を目の当たりにして

「(同僚が)5月、6月かな、気仙沼に医師会の先生方と一緒に訪問に行ったときに、3分の2ぐらいの医療機関が浸水して被害に遭っている状況を目の当たりにしました。私も別に復興支援のボランティアに行って、石巻に行ったんですけど、医療機関が本当にぼろぼろになっていて、びっくりしてしまって、何かできないかなと思っていて、同僚もちょうどそう思って、たまたま復興支援のコーディネーターをしていたR先生と知り合って、それで、社内と、それから、社外の人たちも巻き込んで、何か医療関連で支援しましょうというチームが立ち上がりました。」

2. 支援の内容

医療圏の調査→高齢化が進んでいる地区であると気が付いた。高齢化をどうにかすべく以下の2つのプロジェクトに取り組んだ

(1) 子育て世代が県外に出なくても出産できるように、浸水した産婦人科の復興支援を行った。

- 1) 状況調査のプレゼンテーションを行政に行い、医療機関現状を報告→公的病院のみならず、民間病院にも補助金が降りるよう働きかけた。
- 2) アマゾンを通じて、優先順位の高い支援物品を遠隔地の人が購入し現地に届ける仕組みを導入。

「行政が全体的なことはやるにしても、小回りの利く支援っていうのが必要で、行政は優先順位を付けることができない。医療機関に対して、例えば産婦人科から先にやっつけようとか、そういうことはできないじゃないですか。でも、民間だったら、できることから優先順位を付けて決めていけるっていうことで、行政と連携しながら、われわれができることをやっていきましょうというふうに」

(2) 在宅医療の仕組みを整える

- 1) 遠隔で人材を育成する研修プログラム。支援団体のコーディネーターをしていたR

医師とその他の医師が中心となり、看護師、介護士たちを育成し、在宅医療の仕組みを整えた。

これらの活動には人的資源と資金が不可欠であったが、人的資源では日本プライマリ・ケア連合学会支援プロジェクトコーディネーターの R 医師が重要な存在であった。R 医師が現地のニーズを掴み、コンサルテーション会社内のプロジェクトチームへ情報共有がなされ、その情報に基づいて東京の資源をどう活かすかを考えた。資金に関しては、ボランティアの仲介団体エティックから補助金や寄付の情報を受け、活動資金を確保し、現地駐在スタッフ費用やその他の費用を捻出した。他に寄付としては日本財団、アームストロング財団、企業等から 5000 万円程度確保し運用した。

3. 支援活動中直面した困難の内容

(1) ファンドの確保

まず活動には資金が必要な中で、活動に使用できるファンドを見つけ、うまくアピールして助成金を獲得し、プロジェクトの内容に合わせて使用する中に、常に難しさは伴った。

「お金取るときは、別に医療にだけくれるわけじゃないですから、ひとつは医療だったけれど、別の（助成金）は全然違ったので、そこを他の事業との競争で、どうやってアピールできるのかなってというのは、難しさをすごい感じたところでもありましたね。」

「まさにお金の付き方っていうのが、ダイレクトな支援に対してはたくさん付くけれど、後方支援に対してあんまり付かない。人件費にあまり付かないっていうのが大変で、そこをうまく立て付けるのが、工夫がいました。」

(2) 在宅医療への抵抗感

在宅医療のプロジェクトを始める際、東北の文化的に導入の難しさがあった。

「関西とかの人だったら、在宅医療、たぶん抵抗ない人、多いかもしれないんですね、家の中に他人が来る。でも、東北って、すごい家の中に他人が入るの、嫌うっていう感じのところがあって、最初。だから、そこで進めるっていうのも、また現地との様子を見ながら、様子を見ながら、という感じで。」

(3) 遠隔地から状況をコントロールする

プロジェクトに助成金が付き、いざ始める際、ずっと知っていたスタッフではなく、その時に現場に行くことのできる人材を雇う必要があった。そうした際に行くことができた人材は、組織に属さず海外の緊急支援で活躍しているような人も多く、遠隔地からの指示が難しいこともあった。

「なかなかコミュニケーションがうまくいかない点もあるし、私たちが現場に居るわけではないから、強く言えないこともあって、暴走感をコントロールするというか、コントロールって言い方もあれなんですけど、あさっての方向に行かないようにするっていうのは、難しかったポイントだなと思いました。」

4. 支援が順調に進んだカギ

(1) <環境的要因・上司のリーダーシップ>

後方支援のプロボノは、収益にならないため、通常の業務との兼務で遂行する必要があった。結果的に通常業務への時間的制限もかかるが、それをよしとする上司のリーダーシップ無しには遂行が難しかった。

「プロボノってそんなに簡単じゃないなというのは思っていて、私たちができたのは、社長がそっちの方向を向いていたから、社長のリーダーシップがあって、復興支援、すごい大事ですよねっていうのがあったから、業務の中でやっていいよっていうのが、まず1つと、ここばかりにやっていると収益取れないので、他の仕事も兼務しながらいろいろやっていかないとけないから、でも、本当に社長のリーダーシップがあったからできたことなんです。」

(2) <支援期間を通じて役立ったもの>

1) 自分の持っているスキルを活かす

様々なプロジェクトが立ち上がる中で、自らの持っているスキルを活かせるプロジェクトを選択する。

「石巻にボランティアに行って、やりたいなって思いました。私の周りではいろんなプロジェクトが立ち上がっていて、それこそ、自分でも何かやりたいなと思っていたけど、仕事と違うボランティアするの、すごいじゃないですか。だから、自分がプロフェッショナルとして持っているスキルをどうやって活かせるかっていうことを考えたときに、社長の意識であれをやっているし、一緒にやりたいですって言おうと思って。」

2) チームで行う

違うスキルを持ったものとチームでボランティアすることが、やることの分担もでき、継続で気に支援をする鍵である。

「チームでやったからよかったんじゃないですか、一人じゃなくて。しかも、これコツなんですけど、私たちのチームも、コンサルばかりじゃないんですよ。経理の人も関わってくれたっていうか、手挙げして、それから、広報に強い人も居たし、すごいバランスよくチームができていたな。本当に気持ちよくボランティアできるメンバーが集まっていたような気がする。」

「一人は続かないと思う、あまりにもやること多いし。お金取るとか、広報するとか、プロジェクト回すとか、たくさんやることあるから、プロジェクトにもふんだんにお金があるわけじゃないし、これを一人でやろうと思っても絶対無理。」

3) 現場と寄付側からの成果期待値とのすり合わせ

寄付側が求める成果と、色々な感情ですぐに進めない現場との齟齬をすり合わせていくことが後方支援には求められる。寄付側には説明する責任と、現場には寄り添いが求められる。

「いろんな支援を取って、こちらからもたくさんのお品を集めて送っていたりしていたんですが、復興させたいって思う気持ちはあるけど、現地の人たちって、いろんな感情があるじゃないですか。そこにうまく寄り添っていくのが大事だなと思いました。難しいっていうより、あんばいが……。だから、お金をくれる側は成果を求めるじゃないですか、何ができたとか。でも、そんなにお金をくれる側が期待していることに簡単に応えられない状況はありましたね。」

「私たち、（寄付側と現場の）間に入る人たちは、付加価値として提供できたんじゃないかなと思いますけどね。それが、でも、一番大事ななと思いました。こっちのお金くれる人は、別に医療のことを知っているわけでもないから、簡単に物がそろったらとか、できるかも、みたいな感じで思っちゃったりするじゃないですか。でも、現実はずうから、医療を分かっている私たちが代弁してあげたり、ここはこうなんですっていうのを誠実に伝えるのは大事なななと思いました。」

4) 現場のリーダーシップへのサポート

後方支援には、支援される側のニーズに沿って、現場のリーダーシップを支えるようなスタンスが求められる。「1つ気を付けていたことは、あくまでも私たち、支援しかできないんですよ。現場でなさる方たちが居る。彼らが彼らのリーダーシップでできることに対してサポートするっていうスタンスで、私は関わっていました。だから、無理やりずっと支援を続けるとか、全然なくて、彼らがこういうことをやる時に何が必要なんだろうとか、そこまで、それ以上入っていかないような支援をしました。他の人がどういうスタンスで関わっていたか、分からないですけど、私はそういう感じで、研修のプログラムをつくったのもそうですし。」

「R先生にとって、われわれ後方支援の人たちは、ガス抜きになっていたかもしれないですね。いろんな先生が思われている事をわーって話して帰られるみたいな、そういったこともあったし、よく愚痴もいっぱい言ってらしたし、それでガス抜きになっていたかもしれない。結構R先生も大変だったと思います。いろんな人たちにいろんな事を言われたと思います。」

4) めげない

善意の支援でも受け入れられないこともある。そこである程度しぶとく、鈍くやっていける鈍感性が求められる。

「(うまくいかない) ことにもめげず、できることをやっていくっていうマインドが必要かなと思いますね。それはキーな気がする。結構いろんなことが、こっちは善意でやっているけど、善意に対して平手打ち食らうことも結構あるじゃないですか。だから、こういうこともあったんだぐらいで流していける感じ、しぶとっていうか、鈍感性が大事かなって思います。」

「本当に自分たちのやっていることが現場のためになっているのかっていうのは、すごく感じられていたか、というと、そうではなかったので、複雑な感情でみんなやっていると思いました。現場の人たちが複雑な感情だったから、全然安定しているわけでもないし、だから、余計なことをしているのかなとか、そういう不安は常にあった気がする。」

5) コミュニケーション能力

マルチステークホルダーともコミュニケーションを取ることのできる能力は貴重である。特に震災後リーダーシップを求められる行政とのコミュニケーションは必須である。

「割と私自身のバックグラウンド、行政にも居たことがあるし、企業、ここにも居るしということと、専門が、いろんな人たちが、マルチステークホルダーが集まって問題解決をしていくにはどうしたらいいの? というのを大学院で研究してきたこともあって、なので、いろんな好事例は見ていたし、そういう知識は生きていたのかもしれないです。」

「思い出すと、行政もすごくバタバタしていて、やっぱりそうですね。調査もしないといけないうし、計画は立てないといけないうし、それに当たっているんな調整しないといけないうし、すごく忙しそうで、その中で、お話、聞いていただきたいっていう感じで、こういう調査をしましたら、こうでしたよっていうお話しして、こういう声が挙がっていて、すごく困っているんです、どうかお願いできないですかって言って、行政も行政として何かしたいっていう気持ちはすごくあるから、その気持ちと沿わせるように、彼らが困っている事に対しても応えられるような形のコミュニケーションをしようと心掛けていました。」

5. サポートシステム

(1) 具体的に必要なスキルを提示できる仕組みを持つ

後方支援を求める団体にとって必要なスキルを明確に提示し、そのスキルを持つ人にアウトソーシングできる仕組みが提案された。

「プラットフォームがあって、こういうことが必要です、この指とまれってやって集まれる仕

組みとかあったら、ピンでも、例えばこういう会社に所属しなくても、それだったら私も関わりたいっていう人が、わらわらとつながれるものがあつたら、可能かもしれないですけどね。具体的にこういうスキル持っている人が必要ですみたいな、経理ができる人とか、分析ができる人とか、役割が明確にあつて募集するのはいいかもしれない、コーディネーターがうまい人とか、医療分析できる人とか。」

「できないことをボランティアで一生懸命やるって、すごく難しいんですよ。できないことは振れるっていう仕組み。できることをできる範囲で、長続きのコツだと思う。結局 2~3 年続きましたからね、このプロジェクト。」

第 2 節 企業 CSR の取り組み

本節では、大手企業の CSR として活動を行った損保ジャパンの取り組みを記述する。

1. 支援開始の契機

第一節でも話に上がったエティックという NPO のツアーに行っている最中に、震災が発生した。

「そのエティックっていう NPO を支援する中間支援組織があるんです。そのエティックが British Council と国際交流基金からのファンドを受けて、イギリスにソーシャルビジネスのツアーを 3 月 14 日からやろうって話があつたんですね。それに私、参加していて、ちょうど自己紹介が終わったときに、この震災が起きたんですよ。翌週の火曜日から行くにあつて、企業系の人たちが私以外みんな行けないっていうことになって、会社が進めてくれて、行けたんです。」

損保ジャパンは震災後 3 か月で、本来の仕事である地震保険金の支払いを行った。全国 3 万人の社員の 1 割に当たる 3000 名が応援出張派遣という形で被災地に入り、お客様対応をした。このとき本来の仕事である購入したサービスの対価を払ったことに対し、多くの感謝を受けた。「自分が購入したものに対する対価はそれなりのサービスを受け取れるものなんだけれども、このときばかりは、その当たり前のことをやっていたにもかかわらずかなりの感謝をいただいた、と。それを社員が感じて、保険というのはほんとに大切なんだという認識が芽生えたんですね。」

2. 支援の内容：1 年目

(1) プロボノ

エティックへの参加をきっかけに、プロボノという言葉を知っていた。ただ保険会社という立

場で何ができるのかがみえていなかった。震災時、エティックが「右腕プロジェクト」として、リーダーの右腕としてサポートするプロボノプログラムを持ちかけてきた。そこで企業のマネジメントスキルがいきると言われた。

「どういうふうにいけるかは分からないけど、取りあえず視察してみましようかというところで、親和性の高そうなところを（選んだ）」

保険会社で医療というつながりから、看護師団体であるキャンナスを支援先に選んだ。

「最終的に候補に残ったのがキャンナスさんで、実際に行ってみたら、私らが視察に行ったのが2012年の、たぶん寒かったから、派遣を初めてやったのはたぶん7月なんですけど、たぶん2月、3月とか、そのぐらいにもう見に行っていて、その時点でもう1万人ぐらいボランティアの看護師の方たちが、キャンナスに来ていたって話で、だからすごいですよね。」

(2) 活動時期を区切ってプロボノ活動を進める

「最初の第1クールはどういう問題があるのかっていうのをほんとに洗い出して、それをペーパーにまとめて、第2クールはその洗い出したものが分かったから、今度はそれをデータ化。データを積み上げて、第3クールではそのデータを分析し始めて、第4クールはそのデータを分析した結果、マニュアルを作ったり、第5クールで、私たちはもういなくなるから、いなくなっても大丈夫なように」

(3) カルテの統一

ニーズの洗い出しで、カルテの統一が必要だと感じられた。日々の看護業務に加え、データ化や助成金の申請も容易になる。

「いろいろデスク周りのこと聞いてみると、いろんな病院のカルテを皆さん持って来て、看護記録みたいなのを作っていて、見たら最初13種類ぐらいあるんですよ。まず帳票を見直しして、できればたぶん1種類にすれば、すべてのボランティアが来たときに、これでやるように言えば生産性も上がります。1つにすることによって、今度はデータへの移行も容易になります。別にスペックを持った、専門的な知識を持ってなくてもできます。」

3. 支援の内容：2年目

(1) SNSで後方支援とつなげる

2年目は支援先を福島に変え、支援の方法も少しずつ変えた。

「2回目の特徴は、派遣されている社員だけじゃなくて、こっちにいる社員とかもfacebookでつなげて、今こんなことやっていますよって日報上げさせて、それに対して何かコメントをすることで、別に被災地に行っていなかったとしても自分の知恵が役に立つ可能性があるかもしれない

いかいような感じでやったんです」

4. 支援活動中直面した困難の内容

(1) 情報の共有

「ほとんど外に出回っていて、室内にいないというのが問題で。だから書類も、デスクワークもままならない。情報の共有もリーダーの思いだけが先行していて、リーダーがどこにいるのか分からないとか、例えばですよ、極端な例でいくと。特に震災直後なんかはもっとひどかったと思うんですけど、この団体の特徴はやれることをやれる範囲でやりなさいというようなところもあったから、なおさら共有とかっていうのも難しいのかもしれないです」

5/ 支援が順調に進んだカギ

(1) <win-win の関係性>

現地に基盤があり受け入れ態勢も整えられたキャンナスに支援に行くことや、支援に行くことでのスキルアップ、会社へのロイヤリティの向上など、支援をすることで得られる利もあった。「キャンナスさんは優しく、シェアハウスを安く提供してくれたりとか、私たちの社員が安全に活動できるように環境を整えてくださったんで、お互いが Win-win だったんですよね。私らもそれを通じて気づいたのは、まったく知らないところに入っていくと、やっぱりコミュニケーションスキルも相当上達しないといけないし、人への配慮とかっていうのも仕事には欠かせないとか、あとはつまらないところだと、自分の職場が、普通に電話とパソコンと机があることのありがたさみたいなものを感じて、会社に対するロイヤリティとかも増えたりとかっていうような形でした。」

(2) 日々やっていることが社会の役に立つ

日々の仕事のスキルが社会の役に立ったり、派遣される側の人材育成にもなる「保険会社として日々やっている力が社会の役に立ってことが分かったとか、というような感想が多くて、これは継続していこう、と。このあたりぐらいから、うちの社員の人材育成にもつながっていると。例えばエクセルを知っていると思って行ったのに、エクセルの計算式を意外と分かってなくて役に立てなかったとか、マクロがもっと分かればもっとすごい仕事ができただけとか、それを受けて自分の弱いところを見つけられたりとか、強みも見つけられたりとか」

(3) 支援を通じて役立った事柄

1) 分析能力

保険会社としてのリスクや事業に関する判断能力が、事業を進める上で役に立った。

「保険ってどの業界、どのような社会でも、分母分子さえ成り立てば作れるんですよ。あとはそれが利益になるかならないかの問題で、だから商品はあっても、これは間違いなく事故が起きるなってものに対しては引き受けないということも、会社の判断としてできるわけですね。」

2) 課題の共有

「とりあえず全員集めて、社内の NPO とかを支援する有識者、1 回目は全員集めて、エティックを呼んで、あと、派遣されるキャンパス側の代表者たちも呼んで、みんなで課題を共有したわけです。キャンパスから、私たちはこういう団体です、私たちはこういうことやっています、こういうところできていません。エティックの方からも、その右腕派遣事業とか、他の NPO を支援している経験から、企業に求める立ち位置とかを話したり、参加者の質問、感想、1 クールから 5 クールまで、だいたいこんな流れでやっていってほしいけど、もうあとは自由に積極的に動いてくださいっていうマインドの醸成ということでしたね。」

3) 引き継ぎ書の作成

「保険会社なので、だいたい 4 年に 1 回転勤するんですよ。もしくは同じ地域だけど業務を変えるんですね。そのときに、みんな引き継ぎ書をちゃんと書くルールがあって、自分たちが何をやってきて、どんな課題があって、私はいなくなるけど、あなたにはこういうミッションがありますよっていうようなことをやるんですけど、それに慣れているので、そういう情報の共有の仕方がやっぱりよかったと思うのと、それが私がいなくなった後のみなさん、このマニュアルを読めばできるはずですよっていうような書類作り、みたいなのは長けていたのかなと思います。」

4) コミュニケーション

「一部の人たちには主旨を説明していて、ぜひお願いします、なんだけど、いざ行ってみると、ああ、企業が来た、と。これは何かあるのか、みたいなどころから始まって、私らの社員が当然そんなこと考えずに行っているから、コミュニケーションしてみると、ああよく分かった、と言って協力してもらえようような関係もあったんで、一緒に働く以上ある程度のコンセンサスがないと駄目だし、知らない人がこう言っているから、例えば参考書とかだったらそれをガイドブックにするのはあるかもしれないけれども、全然知らない赤の他人がああしなさいって言って、仮に正しかったとしても動かないですもんね。だからそういうところは大事に、人間関係。」

6. サポートシステム

(1) 派遣人材の選定

派遣する社員を選定する際に、支援に行くのに必要な能力を求めた。

「募集要項の中に、基本的なことですけど、自ら課題を見つけて、解決しようとする気持ちがあ

るとか、こういう被災地でいろんな思いを持っている人たちの中でも、上手にコミュニケーションができる人たちじゃないとだめですよ、とか」

(2) 出張として派遣する

人事と相談し、社員を安全に派遣できる仕組みを整えた。

「ボランティア派遣とかじゃなくて、出張にしたんです。要は、会社が管理するぞ、と。一方でそういうきっかけになった背景は向こうで事故があったときに、その人たちの労災の関係もあって、人事と協議した結果、労災申請でできる仕組みをちゃんと構築しなさい、あまり車を運転しないような環境を作りなさい、とかそういう、社員を安全にできるような環境は一方でしていました。」

(3) 心のケア

心のケアに関する案内や配慮をしていたが、そういったケースは見られなかった。

「うちにリスクコンサルティング会社があるんですけど、そこで心のケアとかやっているような企業向けのツールとかもあるから、そういうの案内したりとか、悩んだら帰ってきてもいいよ、ぐらいの、いろんな人に迷惑かけちゃうし、自分もしんどくなるんだったらっていう前提でやっていたけど、幸いにしてそれはなかったですね。」

(4) 今後の大規模災害時にプロボノができること

毎年進化させていくことを意識しているが、全く新しいことを継続することは難しい。既存のものに他の既存のものを組み合わせることが効果的である。

「当社の持っているプログラムは全部前年を踏襲するようなことなく、進化させていこうとか、ほんとに必要なのかっていうのを見直しながらやっているの、いろんな、私がこの部に来たときにまったく違う畑から来て、何か新しいことやらないといけないと思うプレッシャーがあると思う、と。それは新しいことをいきなりやろうと思ってもできないし、旗印上げるのは簡単だけど、継続的に何かやるのは難しい。一番効率的なのは、既存のものを何か他の既存のものと同様に組み合わせ、新しいものにするとか、何かある部門がやっていることをこっちのプラットフォームのエッセンスを加えることによって、もっと効果ができるような、既存のものをうまく見直してよくする、みたいなことを教わって、そういう目線でいくと、これもそうですね。」

第4章 次に来る災害に備えて

一連の本研究は、東日本大震災の災害支援者の経験や認識を記述し、支援者を守ることができるサポートシステムを考察することで、今後に来る災害に備えるためのいくつかの示唆を得ることができればという考えから始まった。今回の取り組みによって、災害支援者のストレスが明らかになり、それぞれのストレス要因に関して各種の支援者サポートシステムへのいくつかの示唆が示された。災害支援者のストレスについて要約し、支援者サポートシステムへの提言を述べる。

災害支援者のストレスについて

民間団体 G から派遣された支援者の 40%が複数回支援を行っていたこと、最も多かった活動期間は 15 日と DMAT や JMAT といった公的支援者と比較すると長期にわたっていた。特にインタビューに参加した対象は、複数年に渡る長期的な関わりをしていた。心理的なストレスは 50%以上の支援者が自己譴責・心理的疲弊感として感じていたものの、支援したことを後悔した支援者は皆無であった。代理受傷や燃え尽きといった傾向も見られた。支援者にとって、支援はストレスフルではあるが、やりがいが高いため複数回支援に関するのではないかと考察される。インタビューからは、長期派遣で、活動へゴールを持ち支援を行った者は、より柔軟に活動し、帰任後も前向きな姿勢が多かったが、短期でゴール設定や役割変更が困難だった支援者は不安全感を抱いていた傾向が見受けられた。また生活環境についてのストレスも多く聴取された。活動中、帰任後にストレスに関する相談窓口のあり方や経験共有の機会に関する事柄については次のサポートシステムに詳述する。

支援者サポートシステム

支援者へのサポートシステムには、支援者自身が実践できる事柄と、所属組織が行うべき事柄の 2 つがある。

個人的な対応としては、

1. 災害支援に興味を持ったならば、支援にまつわる研修やトレーニングに関心を持ち、事前に学習を深める。
2. 受益者を傷つけない原則を守るため、支援における自身のスタンスを考え、支援者自身が心身健康である必要性を理解して、意識して食事・睡眠・休息時間を確保する。
3. 支援者は自己犠牲の精神で働き詰めになる傾向があること、それではバーンアウトするなど、心身がいずれ保たれなくなることは、災害支援に当たるすべての人間が理解する

必要がある。

4. 経験を無理に話す必要はないことを知る。身体の回復を待ち、安全な環境で信頼できる相手に話すことが好ましい。
5. 主に自己の持つ権利を理解するため、国際スタンダードである **Core Humanitarian Standard** とそのコンパニオンガイドブックを活用する。（例、People in Aid、HAP 基準）

組織としては、

1. 支援中～後の精神的・身体的影響の可能性を踏まえて派遣計画を立てる。
2. 支援者の身体の安全確保を最優先させる組織文化を醸成する。
3. 派遣前、もしくは派遣初日に団体としての活動の方針、業務内容、生活環境などのオリエンテーションを行う。
4. 組織や後方支援をする者は、出来る限り支援者が心身ともに健康を守りながら支援にあたるよう活動を運用する。時に話を聞き、必要な体制を作り、休憩を取らせるなどの管理が求められる。このような支援を専門とするロジスティシヤンの設置が望ましい。
5. 多岐に渡る支援活動を行う組織においては、各分野に携わる派遣支援者の知識や技術を組織横断的にまとめる機能や人材の育成、もしくはプロボノ受け入れ体制を整える。
6. 日本国内支援の際は、行政との連携が必須であるため現地活動を開始する際は関連の行政機関と関係を作り、協働を常に心がける。
7. より効果的・持続性のある支援を行うためにコンサルテーション会社・CSR を活用する。
8. 派遣後、ストレスを経験した支援者に対するフォローアップシステムを構築する。
9. 主に派遣者の保護について理解し、必要な環境を整えるため、国際スタンダードである **Core Humanitarian Standard** とそのコンパニオンガイドブックを活用する

支援者支援に関するこのような知見は、論文や学会発表に留まらず、広く市民社会に周囲されるべきものである。支援組織が個人支援者を守るために行えることは多岐に渡るが、組織の規模や能力などで上記のような提言をすぐ実践することは難しいことも予想される。支援組織の能力向上に向けた研修支援等も政府を含めた関係機関は考慮されたい。

参考文献

1. 全国社会福祉協議会: 災害ボランティアセンターで受け付けたボランティア活動者数の推移 (仮集計),
<http://www.saigaivc.com/%E3%83%9C%E3%83%A9%E3%83%B3%E3%83%86%E3%82%A3%E3%82%A2%E6%B4%BB%E5%8B%95%E8%80%85%E6%95%B0%E3%81%AE%E6%8E%A8%E7%A7%BB/>, 2014年5月1日検索
2. Stamm, B., H.: *Secondary traumatic stress: Self-care issues for clinicians, researchers, and educators*, Sidran Press, Baltimore, MD, 1995
3. Bills, C. B., Levy, N. A., Sharma, V., Charney, D. S., Herbert, R., Moline, J., Katz, C. L.: Mental health of workers and volunteers responding to events of 9/11: review of the literature, *Mt Sinai J Med*, 75(2), 115-127, 2008
4. Benedek, D. M., Fullerton, C., Ursano, R. J.: First responders: mental health consequences of natural and human-made disasters for public health and public safety workers, *Annu Rev Public Health*, 28, 55-68, 2007
5. Long, M. E., Meyer, D. L., Jacobs, G. A.: Psychological distress among American Red Cross disaster workers responding to the terrorist attacks of September 11, 2001, *Psychiatry Res*, 149(1-3), 303-308, 2007
6. Witteveen, A. B., Bramsen, I., Twisk, J. W., Huizink, A. C., Slottje, P., Smid, T., Van Der Ploeg, H. M.: Psychological distress of rescue workers eight and one-half years after professional involvement in the Amsterdam air disaster, *J Nerv Ment Dis*, 195(1), 31-40, 2007
7. 重村淳, 谷川武, 佐野信也, 佐藤豊, 吉野相英, 藤井千代, 立澤賢孝, 桑原達郎, 立花正一, 野村総一郎.: 災害支援者はなぜ傷つきやすいのか? 東日本大震災後に考える支援者のメンタルヘルス, *精神神経誌*, 114(11), 1267-1273, 2012
8. Fushimi, M.: Posttraumatic stress in professional firefighters in Japan: rescue efforts after the great East Japan earthquake (higashi nihon dai-shinsai), *Prehosp Disaster Med*, 27(5), 416-418, 2012
9. Nishi, D., Koido, Y., Nakaya, N., Sone, T., Noguchi, H., Hamazaki, K., Hamazaki, T., Matsuoka, Y.: Fish Oil for Attenuating Posttraumatic Stress Symptoms among Rescue Workers after the Great East Japan Earthquake: A Randomized Controlled Trial, *Psychother Psychosom*, 81(5), 315-317, 2012
10. 深谷弘和, 山本耕平: 大型地域災害時ノンプロ外部支援者を対象とした支援前後のケア検討, *立命館人間科学研究*, 26, 77-88, 2013

11. 大澤智子: 国際緊急援助隊の惨事ストレスとその影響について, *心的トラウマ研究*, 6, 63-73, 2010
12. Berninger, A., Webber, M. P., Cohen, H. W., Gustave, J., Lee, R., Niles, J. K., Chiu, S., Zeig-Owens, R., Soo, J., Kelly, K., Prezant, D. J.: Trends of elevated PTSD risk in firefighters exposed to the World Trade Center disaster: 2001-2005, *Public Health Rep*, 125(4), 556-566, 2010
13. Reger, M. A., Gahm, G. A., Swanson, R. D., Duma, S. J.: Association between number of deployments to Iraq and mental health screening outcomes in US Army soldiers, *J Clin Psychiatry*, 70(9), 1266-1272, 2009
14. 日本集団災害医学会: *DMAT標準テキスト*, へるす出版, 東京, 2012
15. Ishii, M., Nagata, T.: The Japan Medical Association's disaster preparedness: lessons from the Great East Japan Earthquake and Tsunami, *Disaster Med Public Health Prep*, 7(5), 507-512, 2013
16. 国際協力NPOセンター: *東日本大震災と国際協力NGO : 国内での新たな可能性と課題, そして提言*, 国際協力NPOセンター, 東京, 2012
17. Karanci, A. N., Isikli, S., Aker, A. T., Gul, E. I., Erkan, B. B., Ozkol, H., Guzel, H. Y.: Personality, posttraumatic stress and trauma type: factors contributing to posttraumatic growth and its domains in a Turkish community sample, *Eur J Psychotraumatol*, 3, 2012
18. Tedeschi, G., Richard., Calhoun, L.G.: Posttraumatic growth: Conceptual foundations and empirical evidence, *Psychological Inquiry*, 15(1), 1-18, 2004
19. 宅香菜子: *外傷後成長に関する研究*, 風間書房, 東京, 2010
20. Tedeschi, R. G., Park, C., L., Calhoun, L., G.: *Posttraumatic Growth: Positive Changes in the Aftermath of Crisis (Personality and Clinical Psychology)*, New Jersey: Lawrence Erlbaum, 1998
21. Tang, C. S.: Positive and negative postdisaster psychological adjustment among adult survivors of the Southeast Asian earthquake-tsunami, *J Psychosom Res*, 61(5), 699-705, 2006
22. Jin, Y., Xu, J., Liu, H., Liu, D.: Posttraumatic stress disorder and posttraumatic growth among adult survivors of Wenchuan earthquake after 1 year: prevalence and correlates, *Arch Psychiatr Nurs*, 28(1), 67-73, 2014
23. Gosling, S. D., Vazire, S., Srivastava, S., John, O. P.: Should we trust web-based studies? A comparative analysis of six preconceptions about internet questionnaires, *Am Psychol*, 59(2), 93-104. 2004