

22

職員アンケート 「東日本大震災を経験して」

東日本大震災の経験を踏まえ、「後世の岩手県社協職員に伝えたい自身の震災体験」と「他県社協が発災時に参考となる岩手県社協から伝えたい取組み」の視点で、様々な職員が、発災直後から試行錯誤して行った体験を振り返り「震災時を体験しての申し伝え」として事実を残し、将来の参考とするため、職員アンケートを

行いました。ここで、代表的な回答を紹介します。

【注】このアンケートは、発災直後ではなく、発災から2年3ヵ月が経過した平成25年6月に実施したものです。直接的に当時の状況を書いたのではなく、当時を振り返って、冷静に記載していると考えられる部分が多々あります。その点も考慮し、お読みいただけると幸いです。

1 自身が体験した仕事を振り返って、一番苦労したこと

No	回 答	内 容
1	災害支援の経験不足	<ul style="list-style-type: none"> ●自らの知識や経験が不足していたことが、一番辛くて悔しかったため、日頃から担当業務に限らず包括的な視野を持って仕事に取り組むこと、その上で、担当業務外に対して興味を持ち知ること、柔軟な考え方を持つことが必要だと思った。 ●引継書で流れを確認したが、災害ボランティアセンター運営のこと、関連団体のこと、義援金等の資金全般について、予備知識が足らず、県社協職員に求められる役割を果たせていないのではないかと不安、精神的負担が一番大きかった。 ●全国の支援者の中には、これまでの豊富な経験を踏まえて、意見や改善提案を受ける場面が多々あったが、被災地社協では当時意見を受け止める余裕はなく、県社協の立場として、地元社協に寄り添い、助言を受けた支援者に的確な対応をすることは、非常に難しいことだと感じた。 ●ブロック派遣社協職員と被災地社協との意思疎通がうまくいかず同じベクトルで向かうことができない状態のときがあり、県社協職員が被災地社協とブロック派遣社協職員の間に入り、うまくコーディネートしなければならなかったが、コーディネートできる力量、知識等が備わっておらず、無力さに落胆し辛かった。 ●被災地社協がダメージを受けている状況下で、支援側との意思統一や災害ボランティアセンター運営の難しさがあった。これまでの経験や使命感で与えられた期間で何とかしたい外部支援者の思いと、被災地社協職員の考え方や組織力の違いによる難しさも感じた。これらのマンパワーを活かすためにも、県内外それぞれの役割分担の明確化と、被災地と支援側の間を取り持つ調整役の機能を発揮できればと思った。
2	情 報 収 集	<ul style="list-style-type: none"> ●被災者のニーズは様々な要因をもとに、日々刻々と変化することを感じ、その情報を収集し、課題を分析して対応計画を作り、実際に支援するまでには時間を要した。 ●被災地の民生委員や社協職員とコミュニケーションを取りながら必要な情報を聞き出し、いかに県社協としての支援に繋げられるかヒントを探していた。 ●被災した障がい者の実態調査に携わり、県から提供された個人情報リストの精度が低く、精査等にとっても苦労した。 ●被災地での情報収集、コミュニケーション、伝達に苦労した。災害ボランティアセンターとの連携が不可欠だったが、担当者が変わったり、前日の引継ぎがうまく伝わってなかったりと、実際、指示を出す側として戸惑うことが多々あった。
3	電 話 対 応	<ul style="list-style-type: none"> ●電話対応で、全国の様々な立場の方から「支援したい」という言葉が電話で寄せられ、感謝の気持ちでいっぱいだった反面、県社協に対する批判の声を寄せられることもあり、体制を整えておくことの重要性を痛感したが、電話対応する側も精神的に厳しかった。

4	通 信 網 の 遮 断	<ul style="list-style-type: none"> ● 飲食物や物品、燃料などの供給が滞ったことに加え、通信網が遮断されたことに伴い円滑な業務の遂行に困難があった。たとえば、生活福祉資金貸付業務では、教育支援資金の借入れ申込みが殺到する繁忙期に震災が発生したため、通常の貸付業務の対応のほかに、各市町村社協が受付した借入申込書の受信が深夜になることもあり貸付業務は毎日朝まで続き、心身の疲労は、相当なものがあった。
5	物 資 運 搬	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国から寄せられる物資の整理に追われながら、現地ニーズと保管物資のミスマッチに心を痛めた。支援者はその時点の情報やイメージで物資の提供を行い、現地到着までのタイムラグやニーズ変化に対応できなかった。
6	そ の 他	<ul style="list-style-type: none"> ● 現地訪問しなければニーズは分からないし、現地に出かければ必ず課題などの気づきがあり、新規事業をいくつもやり続けながら通常業務をこなすことは、常に追い立てられる状態で、走り続けなければならないことが苦しかった。
		<ul style="list-style-type: none"> ● どのような被災体験があるのかなど、外見からは分からないが、それぞれの思いを抱えているので、一緒に業務を行う上で、言葉遣いや態度など、常に心配りした。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 災害等準備金の取り崩しや被災地社協の災害ボランティアセンター等への支援資金の配分にあたって、即対応する体制が整っておらず、問題や手順等を全て緊急に考えて行わなければならないことがとても大変だった。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 発災から2か月が経過した五月の連休明けに、休みなしで開設してきた災害ボランティアの体制立て直しのため、受入れ休止日を県社協発案で提案した途端、被災地に集い復旧作業に従事したいボランティアの善意の受入れを休止するとはいかがなものかと全国ネットで報道され、受入れ休止するなら3県横並びで実施せよ、被災者は片づけをしたい、ボランティアは活動したい、マッチングを休むなと取材で厳しくお叱りを受けた。

2 災害が発生し、災害対応業務に従事する際に、一番大事だと思うこと

No	回 答	備 考
1	情報収集と情報共有	<ul style="list-style-type: none"> ● 情報をいかに早く、また、多くの支援者と共有できるか、県社協は、平常時からの点と点のつながりを、災害時に即座に大きなネットワークに広げられるよう積極的にコーディネートし、各分野における課題を吸い上げ、対応することが重要。 ● どんなに時間が無くても「情報共有」のためのミーティングの時間を作り、リーダー的存在を決めておき打合せ時間内に「方針決定」し、実施して違ふと感じたら「方向修正」する、この3つをいかに迅速に行い、うまくバランスを取り合いながら災害対応していくこと。 ● 刻一刻と状況が変わる非常時に難しいことですが、組織全体での情報の共有はとても重要であり、情報を集約し電話に出た者が誰でも一定程度は回答できる情報共有ができたと思った。 ● 震災直後から朝と夕方に各所属長がミーティングを行い、各部間の動きは、混乱の中でもある程度共有が図られ、他の部の支援状況など共有フォルダ内の資料である程度確認できたことは良かったと思います。組織が一つになって被災地支援に取組んだが、今回の経験を踏まえ、組織内の情報共有の仕組みづくりの大切さを感じている。 ● 被災の状況を素早く情報収集、調査する仕組みが県社協事務局及び会員組織の中に必要。激しい余震の中、食料や水、ガソリンの貯えが無く、通行規制や通信網、道路網の寸断、緊急車両通行許可手続きなど、想定外の状況ではあったものの、職員が調査に動くまでに数日を要し、その間、断片的、局所的な情報を頼りに活動方針を検討せざるを得なかった。
2	マ ニ ュ ア ル の 整 備	<ul style="list-style-type: none"> ● マニュアルや業務基準等はとても大切だと思った。人が変わる度に、メンバーの意見に左右され戸惑った事が何度あったが、ある程度基準となるマニュアルが作成されてからは、例外を除きスムーズに業務を行った。
3	連 携	<ul style="list-style-type: none"> ● 平常時から会員施設との連携を密にし、よりよい関係を築いておくことが大事であり、内陸部の施設も利用者対応や食材、燃料確保等に苦慮している状況だったにもかかわらず、職員派遣や物資の搬送等に積極的に協力を受け、会員同士のネットワーク、会員と事務局の良好な関係性が非常時の迅速な支援につながった。

4	支援体制の構築	<ul style="list-style-type: none"> ● 部署によっては多忙を超えるほどの業務量を抱えるところがあり、職員が疲弊しているのがわかり、やれることは手伝いたいとの気持ちはあったが、勝手に自分の業務を離れるわけにもいかない。このような状況は部署間で調整を図り、応援要請をするなど少しは改善できたのではないかと。事務局内でも都道府県社協のブロック応援のような体制があれば良かったと思うし、今後に備えて体制の構築が必要だと考える。
5	寄り添い	<ul style="list-style-type: none"> ● 建物や人的被害を受け、ゼロからスタートしなければならない被災地社協の立場になって、寄り添った支援をし、様々な悲しみや課題をたくさん抱えながら前に進もうとしている時に、一緒に悩みながら、場合によっては外部からの支援に対して全てを受け入れずに、盾となることも必要だと感じた。
6	記録を残す	<ul style="list-style-type: none"> ● 毎日、めまぐるしく色々なことが起こるので、詳細にはなくても、特徴的な出来事、状況等を記録しておくことは必要。 ● 発災直後から現在までの日々の活動記録が整理されておらず、日々、何があったかを記録することは、災害時の活動を可視化する意味でも必要であったと実感している。
7	現地訪問	<ul style="list-style-type: none"> ● 現地の状況を逐一見ることが必要であり、電話ではわからない細かな被災状況や生活の不便さを実感できる。また目的地以外の周辺事情を極力把握することに努めたことで、報道ではわからないインフラの復旧状況、商店の商品状況、近隣地域の状況等を勘案したニーズ把握ができた。
8	自己責任	<ul style="list-style-type: none"> ● 体調管理をしっかりと行う、ケガをしないよう気を付ける、宿泊先や食事などは事前に準備するなど、現地の職員を個人的なことで煩わせることのないようにすること。
9	人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ● 落ち着いて対応できる人格と能力を自ら身に着ける努力をし、身に付けさせるような人材育成を組織として実施すること。
10	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 派遣で不在時の業務が全て残っているので、派遣職員の負担は倍以上になり、上司の適切なフォローが必要。組織として災害対応に集中するために「事業をしない」決断をしっかりと行い、食料等を自ら調達して派遣に備えるのは時間的にも厳しく派遣準備部隊が必要。 ● ボランティアセンターは、ただ単に活動先を紹介する場所と考えるのではなく、ボランティアと地域住民をつなぐ架け橋として、双方の気持ちに寄り添うことが大切だと感じた。 ● 過去の災害対応経験者からのアドバイスは参考になるとともに、勇気付けられ、過去の経験を活かすことも必要だと感じた。また、過去の経験談だけではなく、不安、心配、想いも聞いてくれて、話を聞いてもらう人や役割も大事だと感じた。 ● 全職員を定期的にかつ強制的に休養させること。被災地、被災県は、発災後長い間の支援活動に従事することになるので、例えば、県外から1週間滞在して戻れる場合と、被災県内で被災地を支援する場合とでは、疲労の度合いが異なり、一気呵成に為し得る場合と淡々と少しずつこなす場合とがあると思う。

3 後世の職員に伝えたいこと

No	回答	備考
1	災害時の想定	<ul style="list-style-type: none"> ● 災害対応で一番大事だと思うことは、平常時から災害対応を想定しておくことだと思う。社協が取り組む地域福祉（地域づくり）への仕掛け、他の社協や関係機関との連絡・連携、ハード・ソフト両面での備えなど、福祉業務だからこそいかなる場面にも災害を位置づけることが重要だと思う。「日常的に不足している事が災害に現れる」と言われる。大災害を想定して日々の支援を組み立てることが、日常的な支援の充実にもつながると思う。 ● 阪神淡路大震災、新潟県中越沖地震で社協ブロック派遣として現地経験したものの、今回の東日本大震災は被災規模が想像を超えたもので、なおかつ対策本部となる役場、社協の機能が失われるこれまで経験のないものだった。今後、本県はもとより、日本各地で災害発生が予測されている地域があるが、現地支援の基盤となる建物や機能がないという設定で、社協としてどのような仕組みやネットワークが必要かを検討していく必要がある。
ぬ	平時からの備え	<ul style="list-style-type: none"> ● 停電、燃料不足、通信不能など、発災時は業務と生活の両面で非常に困る。非常時指揮系統の確認、できるだけバックアップを取っておく、携行缶に予備燃料を備蓄しておく、小型ライトや携帯発電機等を手の届く所に置いておく等、普段から備えておくことが大事。 ● 電車はストップ、燃料は無く通勤手段に頭を悩めた。食糧と水の確保にも苦慮したことも思い出され、最低限の防災グッズ、食糧と水の備蓄、携行缶や家庭用発電機の購入、災害時の家族との安否確認の方法を事前に取り決めておくことが大切だと痛感した。
3	体調管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 被災地では無休で対応していることを考えると、休むことに気が引けるが、冷静な判断をするためには、心身の休息が必要であり、休める時は休むことが大切だと感じた。

4	顔の見える関係	<ul style="list-style-type: none"> ● 県社協の役割、自分の役割については、ある程度理解しているつもりでも、実際に震災が起きると、思った通りに動けなかったり、どうすればいいか分からなくなったりすることがある。県社協として、被災地社協の支援が重要な役割の一つなので、そのためには、県社協全体が一丸となって、支援を進める気持ちが全職員に必要だと思う。また、平常時から市町村社協と信頼関係を築けているかどうかで、有事の際に活動がスムーズに展開できるかどうかが変わってくると思う。日常から、お互い「顔の見える関係」でいることがとても重要なことだと思う。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 震災を経験して得た財産は多々あるが、被災地社協の職員と顔の見える、支え合える関係になったこともその一つだと思っている。毎日、1日に何度も被災地のボランティアセンターに問合せをしながら、大変さを分かちあったり、自分の対応を反省したりする中で仲間意識みたいなものが強くなっていった。
5	周りへの配慮	<ul style="list-style-type: none"> ● 忙しい時、大変な時、余裕が無い時は自分中心に考えてしまいがちだが、周りへの配慮と感謝の気持ちを常に持ちながら業務に当たった方が良い。
6	支援者への感謝	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国の社協職員の支援を受けたこと、時間をかけながらも復興を果たし、少しずつでも受けた支援をお返し出来る県社協になることが、これからの使命だと思う。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 震災後、被災地のボランティアセンターには全国各地から社協職員の応援が入り、未曾有の大震災で混乱している現地を先導してくださったことは大変ありがたいことだった。
7	人と人とのつながり	<ul style="list-style-type: none"> ● 千年に一度の災害に、県社協に在任中に遭遇したということは、私自身の人生の価値観を大きく変えてくれた。震災から数年経過しても色々なかたちで気にかけてくれ、支援してくれ、電話をくれ、とてもありがたいことだった。未曾有の大災害ではあるが、人と人とのつながりを強く感じ、自分の視野とつながりが全国規模になったとも感じている。
8	その他	<ul style="list-style-type: none"> ● 本意ではない捉えられ方をしないよう、報道対応は上司と相談し決め、素性がわからない団体や個人にも細心の注意を心がけること。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 子育て中の場合、日頃の業務以上に家庭と仕事の板挟みになり、苦しくなる。子どもをとるか、仕事をとるか、日頃から手助けしてくれる人をキープしておくことや家族の理解を得ておくことがなおさら重要。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 全ての職員の業務量が増えることで精神的な余裕がなくなり、二次災害、三次災害として感情の爆発や人間関係のもつれが発生すると心得ておき、日頃から自分自身の人格を磨く努力をしておくことが大事だと痛感した。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 後方支援の重要性について理解を広めておいた方が良いと思う。現地に派遣される人が一番大変なわけではなく、殺到する電話にひとつずつ丁寧な対応をし、派遣者を快く送り出し、留守を守ってくれる人の存在は、職場でも家庭でもありがたいはず。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 同じ業務を行う職員、スタッフメンバーの中でも色々な職種、外部からの支援者、被災者、ボランティア、様々な境遇の方々と触れ合い、コミュニケーションをとることで、たくさんの刺激と発見があった。当時災害支援メンバーとして関わった人たちとは、働く場や生活の場が違った今でも交流があり、その出会いや経験は自分の糧になる。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 休ませる、持ち場から離す、配置転換を含めて、休息を与えること。自戒すべきは、管理職を含めて全職員が、平時に発揮する仕事の守備範囲、領域が決まっている職員に災害時だからといって、普段以上の活動を期待することは負担になること。
		<ul style="list-style-type: none"> ● 今回の大震災はあまりにも被害が大きく、人の心にも大きな影響を及ぼした。甚大な被害を受けた被災者の方々も深刻な心理状況であるにも関わらず、自己中心的にならずに支援物資の配給を整然と並んで待つ姿には、日本人の強さを感じた。この強さを今後引き継いでいかなければならないことが大切ではないかと思う。