

ボランティアが宮城県内の避難所で実態を把握し ニーズを専門のNPOへとつなぐ



被災者をNPOとつないで支える合同プロジェクト(つなプロ) 様

「被災者をNPOとつないで支える合同プロジェクト(つなプロ)」様は、今回の東日本大震災を受け、多様な配慮を必要とする人たちの聞き取りを避難所で行うとともに、支援が必要な被災者を専門のNPOへとつなぐ活動を進めています。



被災者を NPO とつないで支える合同プロジェクト (つなプロ) とは ...

2011年3月11日に発生した東日本大震災による被災地・被災者に対する支援を行うことを目的として発足した。特に広域的な支援では、軽度の要介護者、精神的要支援者、外国人、障がい者、アレルギー者や難病患者、高齢者などのマイノリティ*1の声が見落されがちになる。被災地において、こうした特別な配慮を必要とする方々のニーズを把握し、専門的支援へとつなげる活動を実施している。これまで地域社会において、困難を抱える人たちに様々な社会サービスを開発・提供し、阪神・淡路大震災でも活躍してきたNPOが、それぞれの専門性を活かした支援を行うことで、避難先での死亡や状況悪化の回避を進めている。

*1 マイノリティ: 社会的に支援が必要な

仙台・東京・関西を中心とした全国各地のNPOネットワークとして3月14日に発足した「被災者をNPOとつないで支える合同プロジェクト(つなプロ)」は、延べ378人のボランティアを宮城県に派遣。443か所の避難所を、3月29日から5週にわたって巡回訪問し、避難所の実態把握のためのアセスメント*2を実施した。

アセスメントによって判明したニーズや課題は、介護、医療、障がい者・外国人・難病患者支援といった専門性を持つNPOとマッチングすることで解決を図っている。

*2 アセスメント: 起きた事象に対してどのような影響を与えるかを予測、調査し、評価すること。

被災地では特別な配慮を必要とする人たちの声が見過ごされがちになる

今回の大震災は、被害が極めて甚大であり、救援活動の長期化が予想された。避難所では、健常者に交じって、妊産婦、軽度の要介護者、精神的要支援者、外国人、障がい者、アレルギー疾患や難病の患者等、様々な配慮を必要とする人たちも避難している。

避難生活においては、こうした人たちに配慮した

支援が必要であり、各分野の専門性を持つNPOの連携が重要になる。そこで、東北地域のNPOネットワークの中核的存在である「せんだい・みやぎNPOセンター」と、全国のNPOが連携し、被災者をNPOとつないで支えようという目的で立ち上げられたのが、「つなプロ」である。

特に今回は津波が発生したこともあり、着の身着のまま取るものもとあえず、避難してきた人たちが多くいた。その中には、介護が必要な病気の人やお年寄りもいれば、生まれたばかりの子どもを抱えた母親や、お腹の大きな妊婦もいた。

「新潟中越沖地震で活動した経験でも、普通に上がってくる被災者の声というのは健常者のニーズが強く、特別な配慮が必要なマイノリティの声は見過ごされがちになるのです。例えば、聴覚に障が



被災者をNPOとつないで支える
合同プロジェクト(つなプロ)
仙台本部長

佐野 哲史 様

いをお持ちの方は、自治体等からアナウンスされる音を聞くことができません。ですから、手話通訳が欲しいなどのニーズがあります。そうした立場の弱い方々のニーズを拾うために、まず必要だと感じたのが、被災者の声を直接聞き取るアセスメントでした」と宮城県を中心にアセスメントの取りまとめを行った佐野哲史氏は、つなプロの初期の活動をそう語る。

アセスメント項目は最終的に 120 項目にもわたった

3月17日から、先遣隊による事前のアセスメントや、避難所および地域での関係づくりが始まった。通常、行政が実施するアセスメントでは、質問はせいぜい10項目程度である。しかし、それでは詳細な把握はできないということで、つなプロでは約50項目にわたるアセスメントシートを作成し、現地に入った。

「実際に被災地に入ってわかったのは、阪神・淡路大震災と比べて、高齢者率が非常に高いということでした。その違いに着目すると、いろいろな実状が見えてきます。例えば2階や3階に避難所があって、要介助の人は支えがないと降りてこれないというところがありました。また、トイレまでの距離や、トイレがいくつあるのか、夜は明かりがあるのか、そういった非常に細かな項目まで視野を広げていかないと、本当のニーズは拾えないと気がついたのです」(佐野氏)。

先遣隊による事前アセスメントでこうした実態に気づき、本番の多数のボランティアが参加したアセスメントでは質問項目は最終的に120項目にもなった。



被災者の声を直接聞き取ることでニーズを拾う

データベース化できたことで記録 に残すという意識が生まれた

アセスメントは、食生活や衛生状況、避難所の設備、高齢者・要介護者、子ども、外国人の把握など、多くの項目に及んでいる。例えば、高齢者向け特別食や糖尿病食、アレルギー対応食、粉ミルクなどへの対応、トイレや水道などのインフラ、間仕切り、更衣室の有無など、その内容はマイノリティを配慮したものとなっている。

当初はExcelに入力し、集計するつもりでいたが、それでは手間がかかりすぎる。こうしたことから富士通で協力したのが、SaaS型アプリケーションサービス「CRMate(シーアールメイト)／お客様接点力」の提供だった。

「アセスメントで得た情報をデータベース化することで、最終的な結果が活動レポートとして記録に残せました。ボランティアの人たち自身が、記録に残し世の中に出すのだという意識を持てたことが、今回の成功の大きな要因だと思っています」と、佐野氏はアセスメント結果のデータベース化の効果を語る。



アセスメントで得た情報はデータベース化

22 の市町村を巡回し、505 件の ニーズの発見に結びつける

アセスメントでは、5週間にわたって22の市町村に設置された避難所を巡回し、505件のニーズの発見に結びつけた。そのうち、つなプロとして取り組むべきニーズは232件にのぼった。

これらのニーズを持つ避難者とNPOをマッチングさせる責任者を務めていたのが、鈴木祐司氏である。

活動レポート

「このプロジェクトに参加するきっかけになったのは、マイノリティということが他人事ではないという思いがあったからです。今回の震災が発生した時に、あまりにも大きな災害で、自分に何ができるのだろうと考えていました。そうした時に、つなプロの存在を知ったのです。また、前職でNPOとNPOをつなぐという仕事をしていたことも、自分を後押ししました」

鈴木氏は、つなプロへの参加の動機をそう語る。

具体的なマッチングの例の一つとしては、ある精神障がいを持った方が、自分たちの車が流されてしまい、薬をもらいに病院に行けず不安を抱えているというケースがあった。そこで、移送ボランティアを派遣するとともに、精神障がい者支援を行うNPOを通してその後の継続的な支援の対策も行った。また、アレルギーで原材料のわからないものは怖くて食べられないというケースでは、アレルギー支援ネットワークによりアレルギー対応食を届けてもらうようにした。

そのほか、夜間消灯後にトイレに行く際、高齢者などが転倒してしまうことがあり、アウトドア会社に頼み、ヘッドライトと懐中電灯の提供を受けたり、日本語がわからない中国の方に、日中辞書を手配するなど、様々な対応を行った。



被災者をNPOとつないで支える
合同プロジェクト(つなプロ)
マッチングチーム マネージャー

鈴木 祐司 様

クラウドの活用で物理的な距離を超え、同時入力が可能に

当初、つなプロでは気仙沼、登米(とめ)、仙台にチームを派遣し、情報を集めていた。鈴木氏の率いるマッチングチームは仙台に事務所を置き、各地から集まってきた情報を分析し、必要な支援については、その支援先を探すという作業を行っていた。

挙がってくる情報はそれぞれのボランティアによって、質の濃淡がある。あらかじめ統一したフォーマットを用意したことで、そうした質のバラつきをなくすことができた。また、クラウド(SaaS)のシステムを使うことで、多数の人間が物理的な距離を超えて、同時に入力することができた。

さらに、収集した情報を一覧で見られることから、全体傾向をつかむことができた。また、「介護」、「夜中」、「トイレ」、「アレルギー」など、つなプロが注視しているキーワードを検索し、頻度が高くなれば、それに備えた対応をしておくことで、常に先んじて次の一手を打つことができるようになった。



クラウドにより複数人が同時入力できるようになった

高速集計機能の導入で作業効率が飛躍的に高まる

特別なニーズを持つ避難者と専門のNPOとをつなぐマッチングで、富士通が提供した高速集計システム「Shunsaku」も大きな効果を発揮した。

「各地からのアセスメントの情報が日々蓄積されていきますから、集計にすごく時間がかかるようになったのです。それを解決したのがShunsakuでした。現場の入力が終わるのが夜の11時近くになっていましたから、我々がアセスメントの集計に基づいてマッチングの作業を行うのはいつもそれ以降。集計スピードが上がったことで、作業効率が高まり、深夜の作業負担も軽くなりました」(鈴木氏)。



今後、被災地では復旧期が終わり、復興期へと向かっていく。つなプロでは避難所でのアセスメントやマッチングに関して、地元に住み、地元で活躍しているNPOや個人に引き継いでいくための取り組みを始めている。

「被災者の人たちの避難所から仮設住宅への住み替えが進んでいます。引き続き、仮設住宅においても配慮が必要な人たちのニーズをしっかりと拾い上げ、対応力のあるNPOへつないでいくというつなプロの機能は維持していかなければなりません」(佐野氏)。

そこで、つなプロの機能を引き継いだ地元のNPOがより簡易にマッチングできるようにするために、蓄積された情報を交換し、他のNPO同士でも見られるようにする手助けとして、富士通では「ソーシャル・ネットワーキング・サービス(SNS) 知創空間」を提供している。

「今後、日本のどこかでまた震災が起こる可能性があります。そして、その時に特別な配慮が必要な方々の存在がおざなりになってしまうかもしれません。そうならないためにも、今回得られた知見はとても大きな財産になります。ここでその土台をつくったことは意義あることだと確信していますし、活動に参加できたことを誇りに思っています」。

佐野氏は今回のつなプロの意義をそう語る。

緊急支援から復旧、そして復興という新たなフェーズに

今回の大震災では、つなプロをはじめ、多くのNPOが被災地に駆けつけ、様々な支援を行った。こうしたNPOに対して活動のための資金援助を行っているのが日本財団である。つなプロの活動に対しても、日本財団が資金援助を行うほか、幹事団体として参画し

て活動全般の支援などを行っている。

「今後は、今、困っている人を救う対処療法的な支援から、アセスメントの分析結果をもとに予測を立てながら復興を図っていく時期に入ります。復興期には、今回のアセスメントでクラウドに集まった情報を活用・分析し、被災地で行政は何をすべきか、NPOは何をすべきか、そして、企業はどのような役割を担うべきかということを、個々の点ではなく、3者をつないだ面で捉えていくことが必要だと考えています。つなプロの活動はその良い事例になりました」

今後の活動でも今回のクラウドの仕組みを最大限活用していきたいと、日本財団の東日本大震災災害支援センターの町井則雄氏は語る。

緊急支援から復旧、そして復興へ。新たなフェーズを迎え、被災地での支援はこれからが正念場を迎える。(山田稚佳子)



公益財団法人日本財団
東日本大震災災害支援センター
事業・CSR担当責任者

町井 則雄 様



写真提供:被災者をNPOとつないで支える合同プロジェクト(つなプロ)
※記載されている製品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
※記載されているつなプロ様の所属・肩書きは2011年5月時点のものです。

■製品・サービスについてのお問合せは

富士通コンタクトライン(総合窓口)

0120-933-200

受付時間 9:00 ~ 17:30
(土・日・祝日・当社指定の休業日を除く)

富士通株式会社 〒105-7123 東京都港区東新橋 1-5-2 汐留シティセンター

CRMate / お客様接点力のホームページ

<http://jp.fujitsu.com/crmate/>

みんな、つながる

CRMate