

東日本大震災におけるボランティア実践

吉田 寛*

The Volunteer Activity after East Japan Great Earthquake 2011

Hiroshi YOSHIDA*

Abstract— The aim of this paper is to make clear important points of disaster volunteer from experience of volunteer activity after East Japan Great Earthquake 2011. After the earthquake, young researchers in Japan Society of Information Society (JSIS) made a volunteer team to support a suffered local town in Tohoku area. As a member of this team, I report and analyze our volunteer activity. With other actors, we make horizontal relationship which fits well for information society. From this experience, I draw important instruction for disaster volunteer activity in general.

Keywords— disaster, volunteer, relationship, network, mission, governance

1. はじめに

東日本大震災後、日本社会情報学会 (JSIS) の若手研究者を中心として、社会情報学にできることをなそうと、災害情報ボランティアチームが結成された。本稿では、このボランティア活動の報告を手掛かりとして、この経験から得られた知見を提示したい。

阪神大震災のあった1995年は、「ボランティア元年」と言われ、日本の市民参加や社会活動にとって大きな節目となった。その後、1998年のNPO法の成立とボランティアの制度化、情報化の進展、行政改革などを経て、日本社会はどの程度阪神大震災の頃から震災に対して力をつけてきたのか。東日本大震災は、それを日本社会に問うたのである。社会情報学もまた、こうした状況において何ができるのかが問われていたと言えるだろう。

私たちは、こうした認識に立って、社会情報学の研究者として一定の役割を果たそうと考えた。したがって私たちは、一般ボランティアではなく「情報ボランティア」という専門ボランティア [1] としての活動を構想したのである。また、こうした考えから、個人としてボランティアセンターや既存のNPO等の活動目的に従って活動するのではなく、私たち独自の役割を発見し、実行する組織を作って活動することにした。

「情報ボランティア」は、災害時などに混乱した情報を整理・把握して伝達したり、それを支援したりするボ

ランティア活動とされている [2]。阪神大震災では、現地からの情報発信や、後方での情報収集と整理、避難所でのパソコン通信のサポート体制などの支援活動が注目された。たしかに私たちも、そうした「情報ボランティア」としてのビジョンを持って、自分たちのミッションを意識し、被災地に向かった。しかしその結果、必ずしもそうした従来のイメージに収まり切らない新たな情報ボランティア活動の可能性を見出した。

以下で、まず私たちの活動の経緯を報告し、それを踏まえて、とくに活動におけるミッションと協力関係の諸問題を検討しつつ、新たな「情報ボランティア」のビジョンとそのあり方について検討したい。

2. 活動の経緯

2.1 活動開始まで

私たちの活動は、大妻女子大学の柴田が、社会情報学会の若手研究グループに、被災地支援ボランティアを呼び掛けたのが始まりであった。柴田は、震災直後に友人を送り届けるために東京から宮城県山元町まで車を走らせ、被災地の惨状を目の当たりにした。その後、3月下旬に柴田は再度被災地を視察し、ボランティアチームの結成を決意した。

マスメディアは被災地の惨状を連日伝えていたが、ボランティアが被災地に入ることができるか、ボランティアが現地に入って何ができるかについては、情報が混乱していた。しかし、被災地の状況を見てきた柴田に迷いはなく、その呼びかけに応じた筆者を含む若手研

*静岡大学情報学部 静岡県浜松市中区城北 3-5-1

*Shizuoka University, 3-5-1 Johoku, Naka-ku, Hamamatsu, Shizuoka

Received: 13 August 2012, 28 August 2012



Fig. 1: 被災直後の山元町（町ホームページより）

究者数名で、3月末には災害情報支援チームが結成された。私たちは4月頭に東京に本部を設置し、4月6日に第一次派遣隊が山元町に入った。

山元町では、町の可住地域の60%が津波で冠水し、多くの人々が命を失い、住む家を失った人々が避難所に詰めかけていた（Fig. 1）。町役場は台地の上にあり津波被害を免れたものの、自衛隊や消防団と連携しての生存者の探索と救出、避難者の生命の確保などに追われ、いまだ行方不明者の数も分からない混乱した状況であった。

こうした状況は、メディア報道ではほとんど知られていなかった。メディアの取材・報道は、石巻をはじめとする三陸海岸や福島原発周辺地域に集中していたのだ。山元町は小さな町であるが、町民の死亡率や町域の水没率などをみると、被災地全体でも五指に入るレベルの甚大な被害を受けていた。結果から判断するなら、メディア各社が被災各地を適切なバランスで報道できたとは言えないだろう。三陸地方の被害と支援の状況が大きく報道されるなかで、山元町の人たちは、自分たちが支援から見捨てられているのではないかと不安を感じていた。

2.2 被災地入り当初の活動

町に着いた私たちは、まず町役場に情報支援を申し出た。町ではボランティアセンターは設置されていたが、まだ県外からのボランティアは受け入れていない状況であった。そこで、あくまで自立的に活動するという条件で、私たちの情報支援は町内の避難所などを管理していた町役場から歓迎されることになった。

私たちは、各避難所にパソコンやプリンタを設置し、ニフティ社などと協力して、インターネット環境を整備し、被災者の利用をサポートした（Fig. 2）。当時、各避難所の掲示板情報がWebにアップされており、まずその安否確認のためにインターネットが利用された。また、町内外の被害状況や救援情報を得るために利用された。新学期になっても学校のはじまらない子どもたちが集まってきたが、それはパソコンやゲームを求めてのことなのか。あるいは私たちとのコミュニケーションを求めてのことだったのかもかもしれない。



Fig. 2: 支援チームで設置・管理したパソコン（右端）

私たちは、町在住の元アナウンサーである高橋厚氏と有志によって震災後に開設された災害臨時FM局「りんごラジオ」の情報支援も行った。パソコンとプリンタを提供し、そのメンテナンスのほか必要に応じて、ラジオのスタッフに交じって情報収集などをお手伝いした。りんごラジオは、被害状況、救援情報、復旧情報、行政の動き、その他町内外の必要情報を毎日更新して流しており、避難者をはじめ在宅の町民や支援者にとって、最も効果的に迅速な災害下での生活情報の入手手段となっていた。私たちの支援で開始された高橋氏のブログは、町から町外への貴重な情報発信ともなっており、このブログを手がかりとしてその後多くのメディアや支援者が町を訪れることになった。

その後、5月の連休までに私たちの活動には何人かの学生たちが参加し、彼らが中心となって現地に誰かが常駐する体制でこうした活動を継続した。当初はボランティア用の宿泊所もなく、役場前にテントを張っての活動であったが、私たちの活動に理解を示してくれた地元の方が、事務所を宿泊所として提供してくれた。こうした4月中の活動を通じて、町の状態やニーズが把握されてきた。パソコン活用支援は、避難所の状況を見ながら5月連休ごろまで続けて、仮設住宅への入居が始まるころに順次終了した。

2.3 写真とのかかわり

連日、町の避難所などを回って情報支援をしているうちに、写真のプリントアウトにかかわるようになっていた。被災者からの依頼を受けて、私たちが設置したパソコンで、被災写真をスキャンしてデジタル修整したり、被害状況を証明するために被災前の写真をプリントアウトしたりすることがあった。津波をかぶった写真は泥で汚れている。これを落とす方法を富士フィルムが説明して回り始めていた。私たちも富士フィルムからその方法を学び、避難所で被災者から希望を受け付けて被災写真を洗浄する作業を開始していた。

4月下旬ごろ、こうした私たちの活動を知った町役場



Fig. 3: 4月，町で見かけた被災アルバム



Fig. 4: 集められた 70 万枚の被災写真

から相談を受けた。自衛隊が救助の際に収集した被災写真が町内のある場所に集められているので、これを何とかできないかということであった。バラの写真，アルバムに入ったままの被災写真が推定約 70 万枚，プラスチックケースに詰められて体育館いっぱい並んでいた (Figs. 3, 4)。その写真は、町の人たちの被災前の人生の記録であり、今やなお貴重となった「思い出」なのである。自衛隊が救助の傍らで一つ一つ拾い集めたものがそこに集約されていたのである。

他にこの写真を引き受ける者はなく、私たちが引き受ける以外なかった。しかし私たちは、専門ボランティアを志向する数人のチームに過ぎなかった。そこで、web ページや twitter を利用して、カメラマンを始め写真や映像に関わる者を中心に急遽メンバーを募った。また、その頃には多数の一般ボランティアを受け入れていた町のボランティアセンター、各地に多数の学生を派遣していた東北大学のボランティアグループなどに協力をお願いした。町は、「思い出回収事業」という事業枠を立てて、写真洗浄のための場所と道具、専従の臨時職員数名を確保した。また私たちはこの頃から積極的に取材を受け入れはじめ、自分たちの活動を広報し、これを手掛かりに協力してくれるボランティアや企業を募り、人員と機材、資金などを確保することになった。



Fig. 5: 被災写真の洗浄

津波による被災写真は、海水をかぶっているため、間もなく腐食して色素が落ちてしまう。洗浄したとしても、洗浄過程で表面がはがれてしまっていれば、その後色素が剥がれてしまうと言われていた。こうした事情を考慮して私たちは、スキャナーやデジカメを利用して、被災した写真をデジタル化し、これをデータベース化しようと考えた。こうして、「思い出サルベージアルバム・オンライン」の名のもとで、推定 70 万枚すべての写真を洗浄ないし泥落としし、それをデジタル化するプロジェクトを推進することになった (Fig. 5)。

2.4 思い出サルベージアルバム・オンライン

私たちは 5 月～7 月にかけて増強した体制によって、町の臨時職員や企業ボランティアと協力しての平日の作業、町を離れた東北大学や東京等のボランティアグループなどの洗浄作業に加えて、週末ごとに数十人規模でのボランティアツアーを企画し、とにかく作業を急いだ。その結果、7 月末までに、70 万枚ほとんどすべての被災写真について、洗浄あるいは泥落とし → ナンバリング → 撮影によるデジタル化 → 番号別の整理 → 会場に展示・公開 → 返却開始といったプロセスを完了することができた。

その後、デジタルデータを利用して展示・返却方法を情動的に改善した。まず被災者が自分の写真を探しやすいように冊子や案内をつくったりして、さまざまな仕方で展示を工夫した。また、探しに来た町の方などの協力で写真データベースに氏名やイベント名などの文字データを付けてキーワード検索できるようにした。さらに、グーグルの提供する顔認識技術によって自分や家族の顔写真から、被災写真を検索できるように工夫した。またニフティの協力でデータベースをクラウド化して運用し、ソフトバンクの協力でデータを iPad に入れて、迅速に閲覧できる検索システムを提供した。

並行して、地元の中学校への教育参加も行った。地元の二つの中学校で「技術」や「総合学習」の授業枠を利用して、被災写真の洗浄、デジタル修復、そしてデータベースのためのキーワード発見などを行った (Fig. 6)。



Fig. 6: 中学校での洗浄作業

写真をデジタル化して情報として扱うという意味では情報教育、地域のニーズに実際に貢献する体験としては地域教育である。

また、町の小中学校、幼稚園と協力して、町に残っているできるだけきれいな卒業アルバムをデジタル化し、自分のアルバムを失った被災者に印刷して提供する活動も行った。被災を免れたアルバムが学校に残っていなければ町の有志の方からお借りしてデータを揃えたりした。専用の印刷機を富士フィルムから提供していただいたことで、クオリティの高い印刷が可能になった。約半年間で数千冊分の卒業アルバムを印刷・提供したが、これは人口一万六千人（現在は一万四千人弱）の町人口からみれば大きな数字である。

こうして、2012年7月現在で約20万枚の写真を町の被災者に返却した。現在も町の施設で展示を継続するとともに、仮設住宅での返却会を行うなどの活動を展開している。

3. ミッション

NPO やボランティア団体の活動においては、ミッションこそが命であると言われる。NPO やボランティア団体は、利益をだすために組織化されているわけではなく、また法令などに基づいて設置されているわけでもない。ボランティア団体は、自分たちで選択した公的ミッションを実現するために、情報と人、お金などを集めて、活動を組織し、まさにボランティアに結成されるのである[3]。

災害ボランティア団体である我々の活動もまた、ミッションあってのものである。ただし、災害ボランティアにとってミッションの問題は、平時のボランティア団体にとってのミッション以上にクリティカルなものであった。

大災害の時、支援に駆けつけたボランティアにとって、ミッションはある意味では明らかなものである。すなわち、破壊された生活を少しでも復旧することである。こうした方向で、行政、企業、被災者、そしてボランティアなどすべてのアクターが無駄なく力を合わせている

ように見える。こうした状況はしばしば「災害ユートピア」とも呼ばれる。

だが、何もかもが不足している非常事態は、かけつけたボランティアやNPOにとって、自分たちがあらかじめ考えていたミッションをそのまま実行するというモデルが機能しないということの意味する。この意味では、災害支援のボランティア団体は、まず現地に密着して自分の目で必要を認識し、自分たちの力量や適性を見ながらミッションを即座に修正し、活動を展開しなければならないという災害支援特有の困難がある。

さらに、被災地では状況が刻々と変化するという事情がある。これに応じて支援活動はミッションないし課題を自覚的に修正しつづけなければならない。震災直後はまず救助のフェーズであり、救出や治療など、生命の確保が最優先される。ついで、避難所と食糧の確保など、最低限の生活の確保のフェーズがある。続いて、仮設住宅への移動や学校の開始などある程度の持続的な社会生活の確立のフェーズがあり、つづいて、もとの生活レベルの回復を目指す復旧のフェーズ、コミュニティ復興を目指すまちづくりのフェーズと続く[2]。災害ボランティアは、こうした復興の各フェーズに合わせて柔軟に活動を展開しなければ、活動の有効性が維持できないことは明らかである。しかし、これは容易なことではない。

私たちは、当初、情報支援を行うために、パソコンの設置のほかに、情報技術を使って、被害状況や必要物資の発信、そして各地から送られてくる支援物資の整理などを行うことを考えていた「情報支援」というミッションで私たちがイメージしていたことは、阪神大震災の記録などから推測して、そういうことであった。

しかし私たちが被災地入りしたときには、支援物資については自衛隊などによる物資提供に加えて、全国からの膨大な量の支援物資が役場に届いていた。そして地元のコンビニやスーパーなどの市場の機能が徐々に回復しつつある状況であった。そこで物質的な側面の支援については私たちは自分たちのミッションから外し、むしろコミュニケーションに関わる情報支援こそ、私たちのミッションであるとして意識するようになったのである。こうしたミッションの絞込みは、私たちの力と現地の状況を合わせてみるなら、結果的には概ね妥当であったと考えている。

町外への情報発信については、当初は柴田がwebページを作って山元の被害状況などを情報発信していた。その後、りんごラジオの高橋氏がマスメディアでたびたび報道されたこともあり、高橋氏が毎日書くブログが膨大なアクセス数を集め、町の生きた情報を町外へも発信するメディアとなっていく。私たちはその後方支援に回ったのである。

被災写真にかかわるようになってから、私たちは、自

分たちのミッションを、とくに被災者の「心」に関わる支援であると認識し始めていた。自衛隊や土木・建設業者は重機などを使い圧倒的な力で建物、道路やがれきの整備を行っていた。他方で、コンビニなどは強力な流通網を持って被災地に物資を送り込んでいる。またボランティアセンターから派遣される一般ボランティアは、水をかぶった家屋や側溝の泥だしなどを黙々と行っていた。そうした状況の中で、私たちはパソコンの利用を中心とした私たちの支援は、被災者の親戚や仲間、そして過去の心のつながりに関わっていると考えるようになっていた。

5月連休の活動にあたって、メーリングリスト上で作られた「GW 活動のしおり」では次のように写真プロジェクトのミッションが記されていた。「被災地においてもっとも大事なものが、人々の思い出であり街の記憶であることは、これまで十分に理解されてきませんでした。あえて言えば、モノも車も買わないことができる。しかし思い出の詰まった自宅や、記憶を留めた写真・アルバムは、命と同じぐらいかけがえがなく、取り返しようがない。でも、写真・アルバムは命と異なり、ITにより補正と保存が可能です。情報技術が社会的に意味を持つ、大きな接点が露出しています」

「思い出サルベージアルバム・オンライン」という名称はこうしたなかで、写真に関わるプロジェクトに対して代表の柴田から提示されたものである。写真は、その表現だけでなく撮影状況・観賞状況を通して、見る者をその家族や仲間、コミュニティ、そして失われた過去へと結びつける。そうした写真と写真の有する関係自体をデジタル化して、被災者につながりをもたらすことで、被災者の心の支えになれないだろうか。また、こうした地域のつながりを含む「思い出」が地域復興の力となるのではないか。私たちはプロジェクトを通じてこうした考えを語り合い、それがしだいに私たちのミッションとして確立されていったのである（Fig. 7）。

このように災害ボランティアでは、現地の状況が刻々と変化する中で、ほかのアクターとの役割分担や自分たちの特性、志向に注意して、自律的にミッションを修正し、再構築することが必要なのである。

4. 専門性と情報支援の可能性

私たちは、こうしたミッションの変化を意識して、その都度メンバーや協力者を募り、活動を展開した。だが、ミッションと活動の関係は必ずしも一方向的に決定していたわけではない。むしろ、新たにメンバーや協力者が現れればその都度それに応じてミッションが構想され、そのミッションに対してそのメンバーが役割を担う形で活動は展開していったのである。結果的にみるとあたか



Fig. 7: デジタルデータを使っでの顔認証システム

もあらゆるメンバーがミッションに対して何らかの不可欠の役割を担っており、予定調和的に、あたかも不要なメンバーや協力者など存在しなかったかのように見えるのが興味深い。

情報支援のような専門的な支援を企画する場合には、どのような専門家が活動に参加するかによって、活動の効率やクオリティだけでなく、方向性にも大きく影響するだろう。また災害時のボランティア活動においては、さまざまな不測の事態があり、先に見たようにさまざまなメンバーを組み入れ、さまざまなアクターと連携する必要が出てくる。したがって、災害時の情報ボランティア活動においては、活動の変容は必然であり、それだけに自分たちの活動とミッションについて自覚的にマネジメントする必要があると考えるべきだろう。

私たちが最初に情報支援を考えたのは、支援チームのコアメンバーの活動母体が社会情報学会であり、社会情報学の使命を果たし可能性を展開したいと考えていたからである。また実際にインターネット環境を整備して回れたのは、接続サービスの資源を持っていたニフティ社との協力が大きい。またその後、被災地に常駐して情報活用の支援を継続することができ、その中で被災地の生きたニーズを探りえたのは、現地に中期的に滞在可能な学生たちのチームへの参加があったからである。

また写真とそのデジタル化に関わることになってから、カメラマンや写真関係者がメンバーに入り、ニコン等の企業の協力も受け、大きく戦力が充実した。これによって収集されたアルバムの全数デジタル化という課題を掲げてこれに向けて実際に動きだすことが可能になった。ニフティや富士通によるコンピュータ、ネットワーク支援も、デジタル化とその利用の可能性を大きく広げた。また、町役場による臨時職員数名の雇用、作業場所の確保などは、活動の速度を大きく促進した。

ただ、こうした作業の情報化、高度化と町役場との連携は、地元の被災者自身の写真に関する取り組みへの参加を妨げたのではないかとという反省もある。一眼レフ、複写台、臨時職員の職務としての参加、クラウド・コンピューティング、データベース、ナンバリング、画像認

識検索，マスコミ利用，企業等からの支援取り付けといった活動は，被災写真に対する山元町独自の有効なアプローチとして，他の被災地のモデルともなった。しかし，こうした高度化・専門化された支援に対して，町の人々は，そうして提供されるサービスを受ける側に固定されてしまった感がある。

この点は私たちの支援チームでもたびたび問題として意識された。被災地支援は，本来は，最終的には町の人々の力で復興に向かって活動が継承され，発展されるべきではないか。被災者を被災者の立場に押し込めてしまうようでは，支援が復興をさまたげ，本末転倒になってしまうのではないか。こうした懸念は，私たちのミッションと活動が何であるかについて，ときに深刻な議論を引き起こした。しかし結局，私たちは私たちの緊急的支援として，まず町から預かった写真のできるだけ多くについて洗浄と全数デジタル化，そして返却を急ぐことを最優先せざるを得なかった。

被災した他の町の中には，私たちのようなデジタル化をせずとも，多数の町の人たちが参加し，その力で被災写真の洗浄や返却を実現したところもある。もちろん，こうした活動がなく，写真の多くを放棄せざるを得なかった町もある。私たちの活動がどの程度適切だったのかについて，安易に判定を下すことはできない。ただ，少なくとも返却した写真の枚数を掲げて無反省に成果を誇ることはできないだろう。

現在から振り返ってみると，山元町での情報支援にはもっと多くの可能性があったと思われる。情報技術を駆使して膨大な写真を専門的に処理することは，そうした可能性の中の一つでしかなく，また社会情報学による地域貢献の可能性の一つでしかない。

私は，こうしたほかのタイプの支援の可能性に十分に自覚的に，自分たちのミッションの修正や再構築を行うことができたかという点で，私たちの活動は反省を残したと考えている。私たちは，次々に目の前に現れる課題に追われて，良くも悪くもいわば「なりゆき」で，専門技術を無反省に用いて活動を展開してしまったのだ。社会情報学を生かした被災地支援活動としては，学校教育との連携といった意外な興味深い展開もあったが，被災者の当事者性を十分に配慮した地域情報化，専門的情報技術の導入，合意形成などといった側面では，なお深刻な課題を残していると考えている。

5. まとめ

私たちの活動の学術的動機は，社会を大きく揺るがす大震災に際して，社会情報学に何ができるかを探ることだった。私たちは，写真に関わることで，一般に「情報技術」という言葉で思い浮かべられるよりもはるかに柔

軟な情報概念をもって，支援活動に取り組むことになった。私たちは「思い出」という被災者に内在的な情報に深くかかわり，それを通じたやりとりの中にしだいに巻き込まれていった。私たちは，被災地には従来から知られていたとは別の種類の情報ニーズがあることを知るようになった。

私たちはこうして，「思い出」を救い出し，地域のきずなを情報化して支えるというミッションを社会情報学的な課題として見出し，これを多様な先端的情報技術を駆使して追及した。こうした支援の形は，従来型の「情報ボランティア」の支援に加えて，今後の災害情報ボランティアのかたちの一つとなるだろう。また，被災地支援というだけでなく，一般に，情報技術と地域の関わりの可能性を開くものでもあったと言えるだろう。

ただし，災害時の情報支援が，専門知識や情報技術を無反省で駆使するものであってはならず，被災者の主体性を十分に尊重した支援であるべきということは，今回の活動の反省から得られた知見である。また，今回の活動を通じて，社会情報学の知見を生かした災害情報支援には，専門家として写真などの地域情報に向かい合うというだけの態度ではない，もっと別の支援ないし協力の可能性もあることを私たちは感じた。今後，こうした可能性への挑戦を被災地で展開し，社会情報学の知見として広く社会的に提示していきたいと考えている。

謝辞：本稿で報告したボランティア活動においては，到底お名前を挙げるができない多くの個人，組織，団体，企業にご協力いただいた。ボランティア活動の大きな喜びとして，ひととの出会いがあると言われるが，活動を通じての出会いはまさに通常では得難い貴重な出会いであった。この場を借りて，お礼を申し上げたい。

参考文献

- [1] 草野堅一: 災害とボランティア，内海・入江・水野編，ボランティア学を学ぶ人のために，世界思想社，pp. 96-113，1999年。
- [2] 水野義之: 情報とボランティア，内海・入江・水野編，ボランティア学を学ぶ人のために，世界思想社，pp. 147-168，1999年。
- [3] 島田恒: NPO という生き方，PHP 研究所，2005年。

吉田 寛



1972年9月17日生。2001年京都大学大学院文学研究科博士課程単位取得退学。2006年，静岡大学情報学部準教授，現在に至る。哲学，情報倫理学，情報社会論など。博士（文学）。社会情報学会などの会員。