

平成 23 年度文部科学省
ICT の活用による生涯学習支援事業
(国内における実証的調査研究)

仮設住宅コミュニティを支える情報ボランティア
育成プラットフォームの整備に関する実証的調査研究

(平成 24 年 3 月)
財団法人高度映像情報センター

仮設住宅コミュニティを支える情報ボランティア育成プラットフォームの整備

はじめに.....	1
第1章 現地調査並びにニーズ把握活動の概要	3
1-1 現地調査の概要	3
1-2 事業計画の見直し.....	4
1-3 復興支援 IT ボランティアの取組と支援ニーズ把握	5
第2章 ボランティアに求められる“しごと力” Web アンケート.....	8
2-1 アンケート調査の実施概要.....	8
2-2 アンケート調査の回答結果.....	9
(1) 復興支援 IT ボランティアについて (Q1～Q7)	9
(2) ボランティアに求められる“しごと力”について (Q8～Q24)	12
2-3 アンケート調査結果から言えること	21
第3章 新規開発教材と評価.....	22
3-1 新規教材のニーズ把握	22
3-2 新規開発教材のテーマ	23
3-3 ボランティア参加者による新規開発教材の評価	26
3-4 ボランティア受入れ側による新規映像教材の評価	38
第4章 コミュニティ支援・ボランティア育成教材の実践と評価	47
4-1 「長洞元気村」(陸前高田市) への衛星中継事業	47
4-2 「釜石ママハウス」(釜石市) への WEB 健康相談事業.....	49
第5章 人材づくりとコミュニティ再生に向けて.....	53
5-1 被災者リーダーのメッセージ	53
5-2 震が関ナレジスクエアの課題と今後の取り組み	54
5-3 復興支援 IT ボランティア活動を通して見えてきたこと	55
関連資料	57
【「復興支援 IT ボランティア」参加者 WEB アンケート項目】	57
【復興支援 IT ボランティア・ヒアリングシート】	75
復興支援 IT ボランティアのヒアリング調査.....	77
1 ヒアリング調査と結果概要	77
2 ボランティアが感じている課題.....	80
3 ヒアリングから見えてくる課題.....	81
4 ボランティア参加者への教育.....	83
【新規開発教材 視聴アンケート】	86

はじめに

東日本大震災からの復興、被災者支援に学生、社会人、シニアなどによるさまざまなボランティア活動が展開されています。もともと当財団では平成 23 年度の霞が関ナレッジスクエア事業として”ニッポン再生シリーズ“と銘打って、少子高齢化、過疎化が進む地域社会の自立と再生に資する地域人材づくりや行政に頼らず、住民自身の力で可能なことは、自助・共助で担っていくための若者やシニアのキャリア応援プログラム等を計画しておりました。

本事業を企画するにあたり、これらの経験と今年度計画している自主事業との連携も視野に、NPO 法人 NPO 事業サポートセンターが実施している「復興支援 IT ボランティア」活動と連携した「情報ボランティア」の育成と ICT による仮設コミュニティの支援について実証的に調査研究することを計画いたしました。

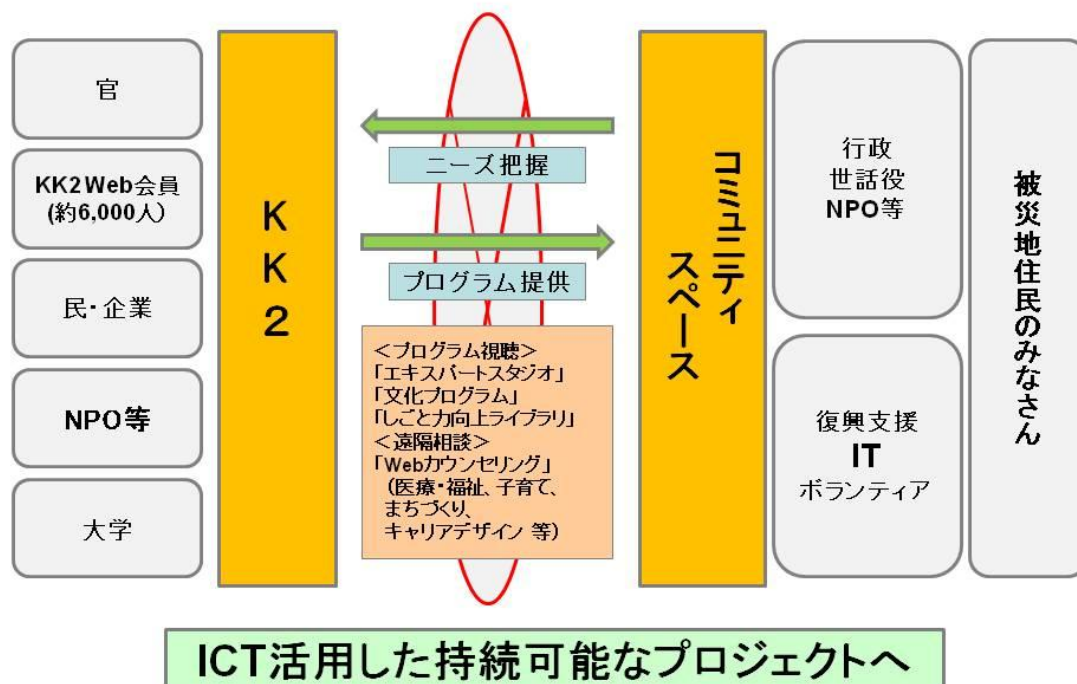
この計画は大きく 2 つの要素で構成しました。

(1) ひとつは、被災者が暮らす仮設住宅の集会所・談話室等のコミュニティスペースを“仮設住宅団地の公民館”に見立て、霞が関の“民設民営の公民館”霞が関ナレッジスクエアと遠隔教育・コミュニケーションのネットワークで結び、暮らしやコミュニティ再生を支援するプログラムを提供・評価すること。

(2) 二つ目は、パソコン・インターネット等の IT をツールとして、被災者や被災地の方々の IT リテラシーづくりや楽しみの提供に取り組むボランティアに求められる人づくり、人材養成支援に向けてのニーズの把握と新規生涯学習コンテンツの開発・提供・評価を行い、ボランティア活動を通じた学生や社会人の自己成長を支援することです。

本事業の具体化にあたっては、NPO 事業サポートセンターがマネジメントするボランティア活動や被災地の仮設住宅コミュニティの状況を踏まえた計画の見直しと工夫、変化する状況への柔軟な対応が必要となり、当初計画を変更して事業を実施させていただきました。双方向遠隔教育システムとオンデマンドコンテンツライブラリーからなる、霞が関ナレッジスクエアの教育プラットフォームの拡充と運営は、国の事業採択等にはかかわらず、当財団の自主事業、公益事業として毎年継続して取り組んでいく計画です。したがって基本的には被災地はもとより、地域づくりや地域人材づくりに取り組む全国各地のコミュニティとの連携を進めていきます。「23 年度文部科学省 ICT の活用による生涯学習支援事業」の成果や経験も活用のうえ、24 年度以降も引き続き、被災地のコミュニティ支援やボランティア人材育成支援に取り組んでいくこととしています。

本事業の基本的な概念図を下記に示します。



第1章 現地調査並びにニーズ把握活動の概要

1-1 現地調査の概要

事業計画書（平成23年9月9日）に基づき、9月中旬より主として岩手県三陸沿岸地域（大船渡市、陸前高田市、釜石市、大槌町等）にて現地調査を実施した。（現地調査の結果は「1-3」参照）

現地訪問・ヒアリング調査の結果、計画前の予備調査とは以下のように状況が変化していることが判明した。

- ・復興支援ITボランティアの活動を実施する前段階で、沿岸地域の支援活動候補地と宿泊可能な内陸部との移動、食事、入浴に2時間近く費やす状況であること。
- ・宿泊場所においても、ボランティアは夜遅くまで「振り返り」等、その日1日の活動のまとめや情報の共有、翌日の準備、連絡調整等を行うため、自由時間はほとんどなく、現地で個別に学習する時間はほとんど取れない。このため、現地活動中の学習向けにまとまった形で用意すべきコンテンツは、現時点で必要性が薄いこと。
- ・支援対象の被災者については、避難所から仮設住宅への移転はほぼ完了しているが、入居する仮設住宅は抽選で決められるため、自治会等の地域コミュニティが形成されていない仮設住宅が多く、支援の連絡を取るべき世話役等のコミュニティリーダーが定められていない。支援活動を実施する集会室の利用方法が定められていない等の運用上の障害がみられた。
- ・同じ理由で、過密過ぎる避難所での生活に比べ、隣り近所の地域コミュニティのつながりが疎い仮設住宅では、特に高齢者の引きこもり、買い物難民化、運動不足等の基本的な生活や日々の暮らし上、緊急に支援すべき重要なテーマが存在していること。
- ・仮設住宅のインフラは、高速通信回線が整備されつつあるものの、仮設住宅ごとに整備環境が異なること。

1-2 事業計画の見直し

現地調査の結果を受け、下表のとおり事業計画を見直した。

※事業内容変更申請書の記載内容を抜粋

変更項目	変更前	変更後	変更の理由	事業計画に及ぼす影響及び効果
1) 復興支援ITボランティアの支援方法の変更について	復興支援ITボランティアが現地で遭遇した課題について、現地にいながら、遠隔カウンセリングシステムを活用して霞が関ナレッジスクエア等で待機する専門家に相談する。	復興支援ITボランティアのニーズを踏まえ、復興支援ITボランティア自ら学習するためのコンテンツを、開発し、Webを通じて提供する。	ボランティア活動中は、活動準備、振り返り、移動等に時間がとられ、遠隔カウンセリングを受ける時間がとれないため。 復興支援ITボランティア自身の都合に合わせて学習可能である、Webによるオンデマンドコンテンツの配信のニーズが多かったため。	復興支援ITボランティア個々の都合に合わせて、オンデマンドコンテンツを視聴することが可能になり、参加者の利便性が増加する。
2) コンテンツ配信方法の変更について	インターネットでの配信を予定していた。	衛星通信回線での配信を行なう。	現地の回線(ADSL)では回線容量が不足し、動画を受信することが困難なため。	動画コンテンツの配信を希望する現地仮設住宅住民のニーズに応え、コンテンツを配信することが可能となり、多数の住民が仮設住宅の集会所に参集し、ライブ配信でプログラムを視聴することにより、被災地のコミュニティの活性化につながる。
3) ボランティア参加者アンケート回答方法の変更について	現地において調査紙による回答を予定。	Webにて回答。	ボランティア期間中は回答する時間が取れないため。	多忙なボランティア活動を阻害することなく、ボランティア終了後に、十分に時間をかけてアンケートに回答してもらうことが可能となる。 単純な集計結果は、Webシステムで集計できるため、回答内容が即座に反映されることとなり、集計に係る人的費用について軽減されることとなる。

1-3 復興支援 IT ボランティアの取組と支援ニーズ把握

事業計画書（平成 23 年 9 月 9 日）に基づき、9 月中旬より主として岩手県沿岸地域にて現地調査を開始した。

	活動日	参加者数	活動場所	活動概要
1～3	5/1～6 5/13～15 6/8～12	延べ 91 人 (学生：68、 社会人：23)	約 15 か所 釜石市(避難所)：釜石高校、釜石市民体育館 大槌町(避難所)：大槌高校、寺野弓道場、 臼沢伝承館、金沢地区、大ヶ口集会所、 蔵打直集会所、安度寺、大念寺	傾聴をしながら、知人の安否確認、各種情報収集、印刷等実施。
4	8/4～8	33 人 (学生：25、 社会人：8)	5 か所＋ 大船渡市(仮設住宅集会所)：宮田(第一中学校)、上山公民館、母子支援センター 陸前高田市(仮設住宅集会所)：長洞元気村 大槌町(避難所)：大念寺、その他 PC 既設置の避難所	傾聴をしながら、知人の安否確認、各種情報収集、印刷等実施。
5	9/22～26	34 人 (学生：15、 社会人：19)	6 か所＋ 大船渡市(仮設住宅集会所)：母子支援センター、宮田(第一中学校)、仮設住宅支援員対象 PC 講習会 陸前高田市(仮設住宅集会所)：長洞元気村、米崎小学校 釜石市(仮設住宅)：平田第 6(釜石ママハウス)	各仮設集会所に PC5 台配備可に。支援員講習、PC 操作、ブログ製作、印刷等支援。
6	10/21～24	20 人 (学生：10、 社会人：10)	5 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：宮田(第一中学校)、後ノ入 陸前高田市(仮設住宅集会所)：長洞元気村、旧広田水産高校、滝の里工業団地	各仮設集会所にて PC 操作、アプリ操作指導、チラシ、名刺印刷等支援。
7	11/25～28	23 人 (学生：12、 社会人：11)	4 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：大立、後ノ入、長洞(総合公園予定地) 陸前高田市(仮設住宅集会所)：旧広田水産高校	各仮設集会所にて PC 操作、アプリ操作指導、チラシ、名刺印刷、スカイプ等支援。

仮設住宅コミュニティを支える情報ボランティア育成プラットフォームの整備

	活動日	参加者数	活動場所	活動概要
8	12/8～11	35 人 (学生：4、 社会人：31)	4 か所＋ 大船渡市(仮設住宅集会所)：大立、黒土田(綾里中学校)、大田(市営野球場)おおふなと夢商店街、仮設住宅支援員巡回サポート	支援企業ボラ参加。 PC 操作指導、チラシ、名刺、メニュー印刷等支援。
9	1/19～22	28 人 (学生：7、 社会人：21)	6 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：大立、沢川(盛小学校)、黒土田(綾里小学校)、大田(市営野球場)、後ノ入、宮田(第一中学校)	キッズ教室、シニア教室。PC 操作指導、チラシ、名刺印刷、スカイプ等支援。
10	2/23～26	30 人 (学生：13、 社会人：17)	6 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：大立、鳥川(蛸の浦小学校)、後ノ入、永沢(大船渡中学校)、おおふなと夢商店街、シニアネット・リアス大船渡	キッズ教室、シニア教室。PC 操作指導、チラシ、名刺、メニュー、印刷等支援。
11	2/26～29	20 人 (学生：9、 社会人：11)	3 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：末崎地区公民館(ふるさとセンター) 陸前高田市(仮設住宅集会所)：長洞元気村、モビリア	シニア教室。PC 操作指導、ブログ作成、チラシ、名刺印刷等支援。
12	3/15～18	23 人 (学生：11、 社会人：12)	2 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：大立、末崎地区公民館(ふるさとセンター)	キッズ教室、シニア教室。PC 操作指導、facebook、携帯メール、チラシ、名刺印刷、写真スキャニング等支援。
13	3/18～21	21 人 (学生：13、 社会人：8)	3 か所 大船渡市(仮設住宅集会所)：シニアネット・リアス大船渡 陸前高田市(仮設住宅集会所)：長洞元気村、モビリア	シニア教室。PC 操作指導、ブログ、チラシ、名刺印刷等支援。
	合計	358 人 (学生：187、社会人：171)		

仮設住宅コミュニティを支える情報ボランティア育成プラットフォームの整備



夕食後に行うふりかえり(遠野自治会館)



出発前のミーティング(福祉の里)



後ノ入仮設住宅でのボランティア活動



大田仮設でのボランティア活動



オリエンテーション(霞が関ナレッジスクエア)



活動計画を説明する学生リーダー

第2章 ボランティアに求められる“しごと力” Web アンケート

2-1 アンケート調査の実施概要

アンケート調査は霞が関ナレッジスクエアのサイトにアンケートコーナーを設け、11 月下旬に参加者にメールで案内し、約 1 ヶ月間の回答期間を設けた。

また、アンケートの回答傾向を把握のうえ、よりボランティア参加者の状況を理解するため、主に複数回参加している学生リーダー等へのヒアリング調査を行うこととした。

アンケート項目として、

- ・復興支援 IT ボランティアについて 7 問
- ・ボランティアに求められるしごと力について 17 問

合計 24 問（5 択式）で構成、各設問には自由記述を可能とした。

（1）アンケート調査の実施方法

アンケート調査はボランティア参加者がどこからでも、いつでも回答できるインターネット上にアンケートの仕組みを構築して行った。また、回答結果は即座に集計され、「アンケート調査結果」に反映することとした。

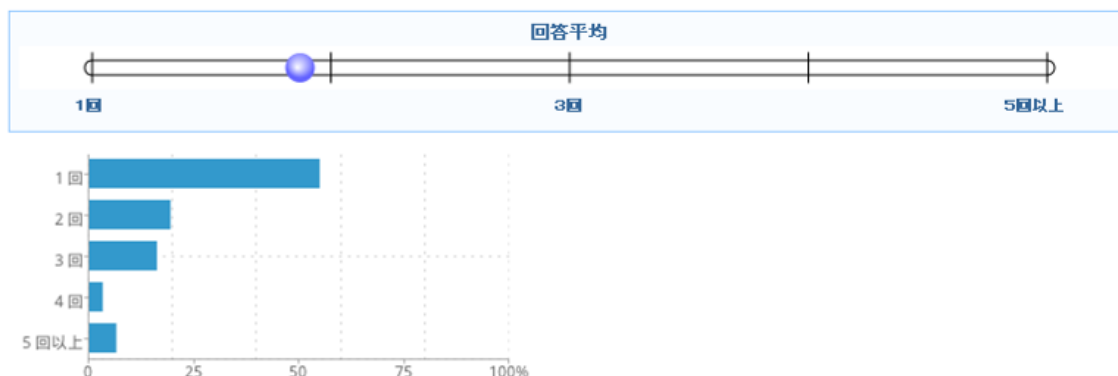
（2）アンケート調査の実施時期

アンケート自身は公開した 11 月 21 日以来、継続して回答できるよう公開している。しかし、結果のとりまとめはボランティア活動やボランティアの育成に必要となる新規教材の開発と提供・評価（第 4 章参照）に資するため、また、ヒアリング調査の終了時期（1 月下旬）と合わせるため、28 件の回答が寄せられた 1 月上旬時点を目安に一旦回答状況の把握を行った。3 月下旬時点では結果的に 31 件の回答が寄せられた。その概要については次ページの通りである。

2-2 アンケート調査の回答結果

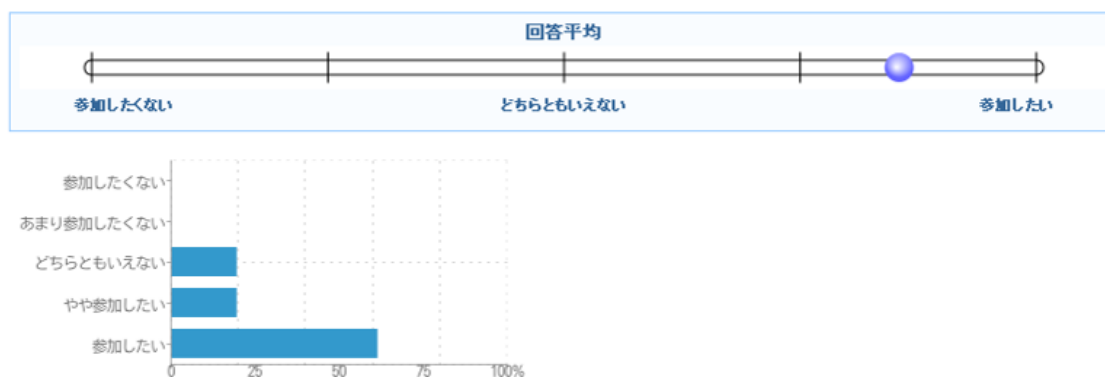
(1) 復興支援 IT ボランティアについて (Q1~Q7)

Q1 あなたが「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数を教えてください。



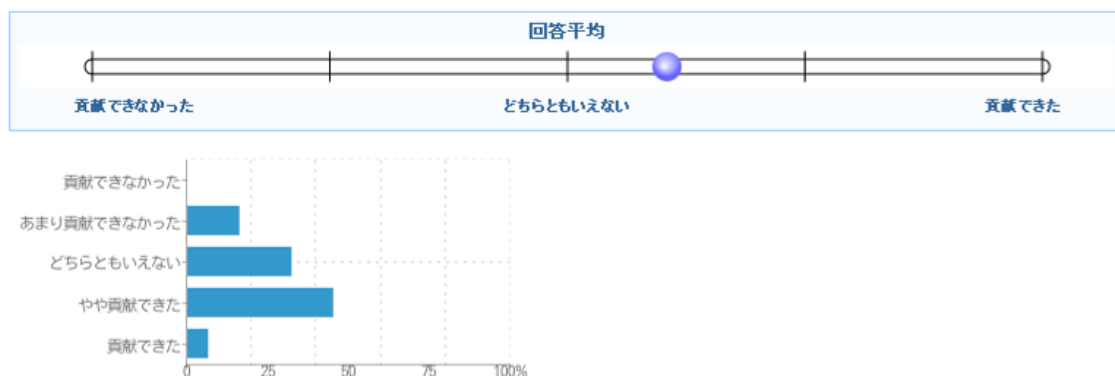
回答結果は参加回数が1回と回答したものが最も多く、回答期間からみて回答者の多くは11月の活動（26日～28日 23人）、12月の活動（8日～11日 35人）、1月の活動（19日～22日 28人）の参加者と考えられる。

Q2 あなたは、今後も復興支援 IT ボランティアに参加したいと思いますか。



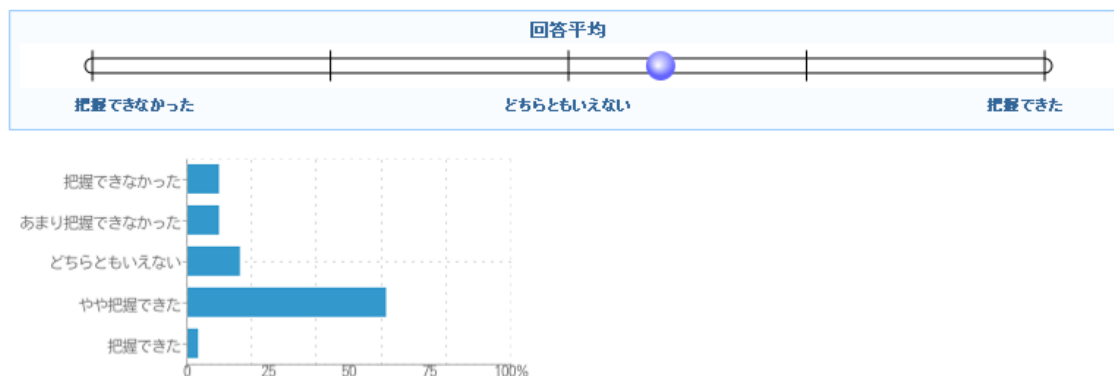
回答結果からは「参加したい」が最も多く「やや参加したい」を加えると多くの者が今後も参加する意思を示している。また、参加回数が「1回」という回答が最も多いQ1の結果と照らし合わせると、復興支援 IT ボランティアに初めて参加した者が、その後も参加したい、という意思を示す傾向にあり、ボランティア体験が自分の行動にプラスの影響をもたらしていることがうかがえる。

Q3 あなたの現地での活動は、被災地のコミュニティ活動に貢献できたと思いますか。



回答結果からは「やや貢献できた」「貢献できた」とする回答が多い一方で、「どちらとも言えない」「あまり貢献できなかった」とする回答も多い。よって、活動の実際とボランティアとのマッチングや活動内容、参加者自身に課題があり、見直し、改善、工夫等の必要性が感じられる。

Q4 あなたは被災者が望むコミュニティ活動のニーズを聞き取り、把握することができたと思いますか。



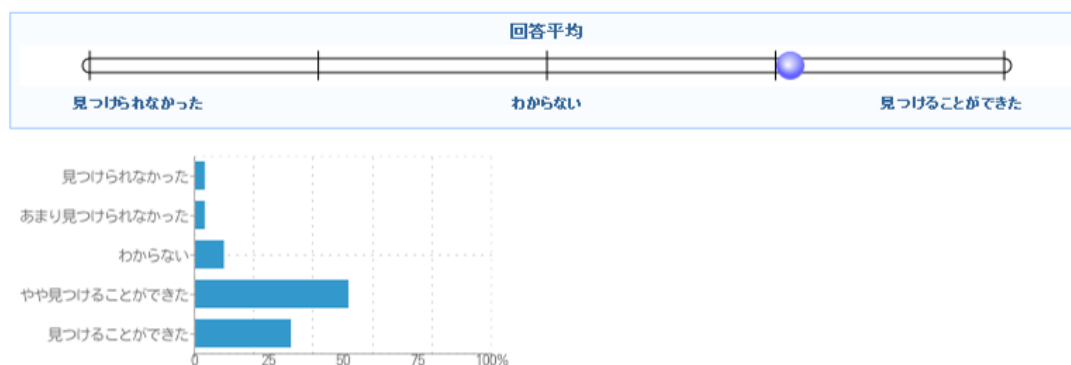
「ややできた」とする回答が顕著に多い。しかし、否定的な回答も4割程度ある。これは、計画的な準備が不十分なまま活動現場に入って、臨機応変に振る舞えたと考えている者と、うまく対応ができなかったと考えている者の表れと見られるが、単純に復興支援 IT ボランティアとして提供するスキルや知識レベルだけでなく、それ以前に被災によって抱えている生活全般のニーズに関することもあり、どう評価すべきかは難しい。ただ、本ボランティア活動には学生と社会人が同数程度参加しているので、人生経験、社会経験の差が、回答に反映しているという見方や、各活動現場には学生と社会人の混成チームで活動しているので、活動自体は役割分担により円滑に進んだものとの見方もできる。

Q5 復興支援 IT ボランティアに参加して、あなた自身が何か変わったと思いますか。



「やや変わった」「変わった」とする回答が大部分を占める。何が変わったか、どんなところが変わったか、などについてはここでは不明である。

Q6 復興支援 IT ボランティアに参加して、自分に必要な学習課題を見つけることができましたか。



「やや見つけることができました」「見つけることができました」とする回答が、大部分を占め、Q5の「変わった」という回答と連携している。このことは、それまでの自分とは変わった、という前向きな姿に学習課題が複合することで、参加者にとって、その後のボランティア活動が好循環する可能性を示している。

Q7 NPO 事業サポートセンターの「復興支援 IT ボランティア」のコーディネートは良かったですか。



コーディネータ（コーディネート含む）の評価は総じて高いと言えるが、「良くなかった」「あまり良くなかった」「どちらとも言えない」という回答もある。コーディネータが評価される分野もボランティアの生活から活動内容に関わること、情報の共有や伝達に関わるものなど幅広い。どんなボランティア活動も事務局、協力者、コーディネータ、活動リーダー、参加者それぞれが全体のミッションや目的、課題をシェアしていることとそれぞれの役割、機能のコラボレーションが要であることは間違いないところである。

復興支援 IT ボランティアについてのアンケート Q1～Q7 を通して総合的に言えることは、回答者の半数以上の人々がボランティア活動への参加によって多少なりとも被災者の支援に貢献でき、るとともに被災者のニーズ把握ができ、自分が変わり、学習課題を見つけ、継続的に参加したい、という好循環が生まれていることである。このことはボランティア人材育成の視点から見ると、活動を継続し、経験を積み上げていくことで、ボランティア活動の成果という面からも、参加者の自己成長という面からもよい傾向にあると言えるのではないだろうか。

（２）ボランティアに求められる“しごと力”について（Q8～Q24）

本アンケート項目は復興支援 IT ボランティア活動の参加体験を通じて、ボランティアに必要とされる“しごと力”並びにそれに関わる教育コンテンツ（分野、テーマ、内容）を明らかにし、教育プラットフォームの整備に資することを目的に盛り込んだ。

当財団ではすでに設問項目に取り上げたコンピテンシーのカテゴリーと「しごと力向上ライブラリー」の教育コンテンツとの関連付けを行い、霞が関ナレッジスクエアのサイトで公開してきている。本事業ではアンケートを通じてこれら既存のコンテンツの中から役立つものを抽出するとともに、必要性が高いが未開発のテーマや内容等を明らかにし、教育プラットフォームの継続的な拡充に資すること等の視点からアンケートを実施した。

Q8 Feel：人間関係力＞「自己認識力」

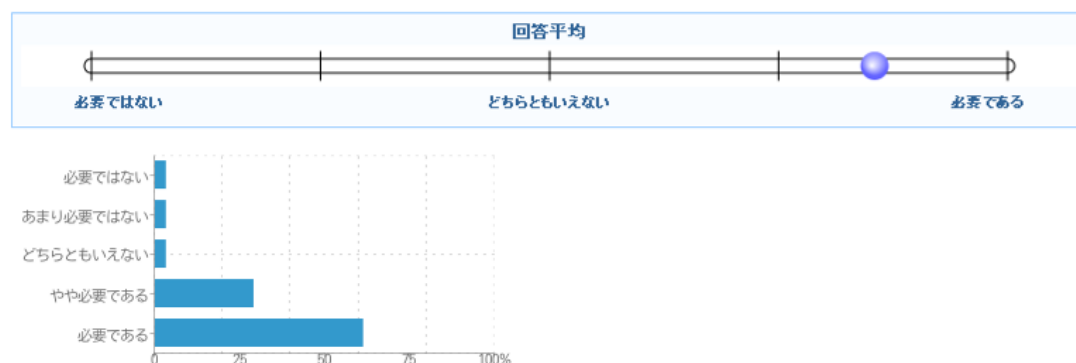
自分に起きている複数の感情、またそれを引き起こしている原因を認識できる力。



「自己認識力」は「やや必要である」「必要である」とする回答が多く、2 つ合わせると回答の大部分を占め、必要性が高いことを示した。教育コンテンツは 13 コンテンツがライブラリー化されているので、今後の活用方法が課題となる。

Q9 Feel：人間関係力＞「感情マネジメント力」

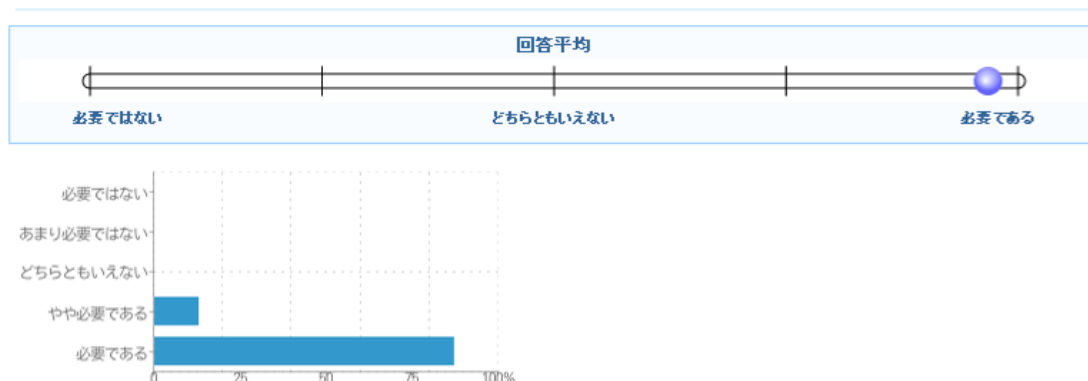
自分に起きている感情を理解した上で、建設的で冷静な判断・選択をすることができる力。また、くじけそうな時に自分を奮い立たせることができる考え方（楽観主義）ができる力。



「感情マネジメント力」への回答は「必要である」とする回答だけで半数を越え、「やや必要である」とする回答を加えると回答の大部分を占め、必要性が極めて高いことを示す結果となった。しかし、既存の教育コンテンツは 4 コンテンツに留まっているので、新たな視点での教材開発が検討課題と言える。

Q10 Feel : 人間関係力>「共感力」

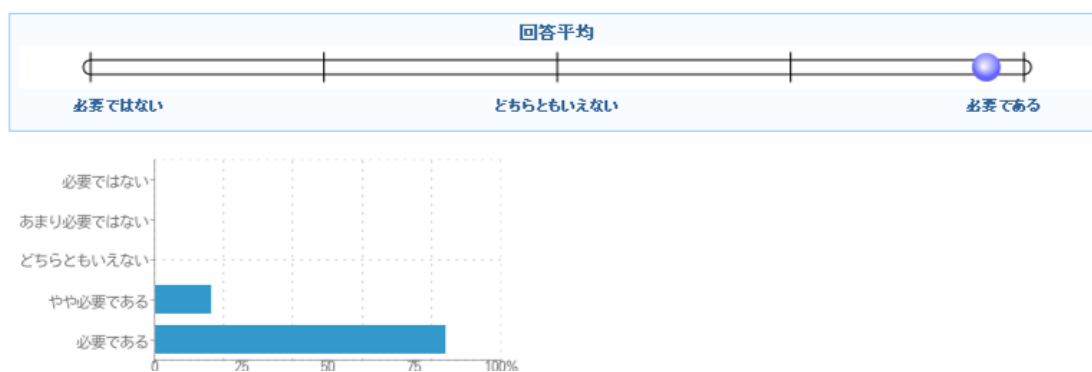
自分の視点ではなく、相手の視点に立って、相手の考え方や感情を理解することができる力。また、相手の感情を理解するために、非言語的理解をすることができる力。



「共感力」は「必要である」とする回答が大部分を占め、ボランティアにとって、必要不可欠な力であることを示した。教育コンテンツとしては20コンテンツがライブラリー化されているので、内容を精査してボランティアの教材として適しているものをリストアップして提供していくことが必要である。

Q11 Feel : 人間関係力>「コミュニケーション力」

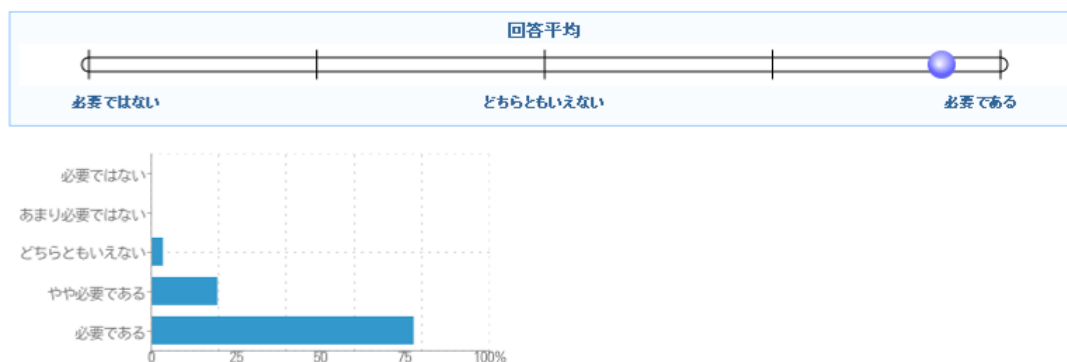
人の多様な意見、価値観を認めることができる力。また、相手の感情を把握し、自分の伝えたいことを正確に伝えられる話の構成を組み立てることができる力。



「コミュニケーション力」についても「必要である」とする回答が顕著に多く、ボランティアに必要な力であることを示した。教育コンテンツとしては24コンテンツがライブラリー化されているので、この分野についてもボランティアが活用できる教材のリストアップが課題である。

Q12 Think：問題解決力＞「状況把握力」

先入観や不確かな情報にとらわれず、状況を正しく認識できる力。事実を得るためにできるだけ正確な情報を入手し、その情報をもとに課題を整理することができる力。



「状況把握力」についても「必要である」とする回答が最も多く、ボランティアに必要な能力であることを示している。教育コンテンツは 17 コンテンツがライブラリー化されており、精査することで活用に役立てられる。

Q13 Think：問題解決力＞「原因究明力」

問題の内容を整理分析し原因を絞り込むことができる力。また、その原因と想定されるものの裏付けをとることができる力。



「原因究明力」については「どちらともいえない」「やや必要でない」とする回答もあり、ボランティアの能力として理解しにくい面も見受けられる。教育コンテンツは 5 コンテンツがライブラリー化されており、ボランティア活動のどういう場面で原因究明力が役に立ったのか、情報の把握が必要となる。意識されるか無意識かは別にしてパソコン操作に伴うトラブル対応などで、原因究明力があると役立つのではないかとと思われる。

Q14 Think：問題解決力＞「選択決定力」

自分に望ましい状況を明確にし、そこに到達するための適切な手段を考えることができる力。十分な情報を入手し、メリット、デメリットを整理できる力。



「選択決定力」については「必要である」とする回答は多いが、「どちらとも言えない」とする回答もあるなど、「原因究明力」と同様な傾向を示している。教育コンテンツは10コンテンツがライブラリー化されている。しかし、ボランティア活動における「選択決定力」はやや抽象的な概念であることから、ケーススタディなど具体的な内容を盛り込んだ教材が必要と思われる。

Q15 Think：問題解決力＞「リスク分析力」

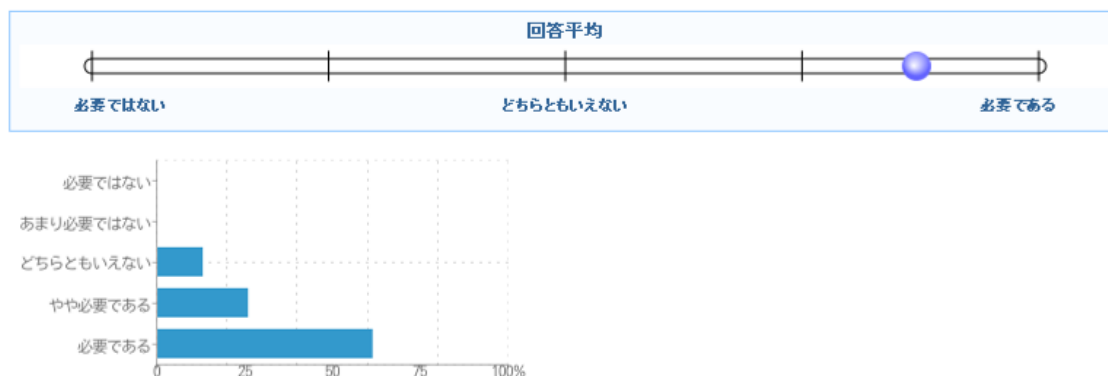
想定される具体的なリスクを整理することができる力。またリスクへの対策、およびリスクが発生した場合の対策を明確にすることができる力。



「リスク分析力」について、「必要である」とする回答が多い反面、「どちらとも言えない」～「必要ない」とする回答も目立つ。ボランティアとしてのリスク分析力の必要性はあるものの、教育コンテンツの必要性の視点で考えると、ボランティア活動にはどんなリスクが潜んでいるのかを学ぶコンテンツの用意が必要ではないかと思われる。教育コンテンツとしては6コンテンツがライブラリー化されている。

Q16 Act : 実行力>「実行力」

最終到達目標を明確にすることができる力。目標達成に必要な条件、具体的な行動計画を明確にすることができる力。リスクへの対策を準備することができる力。



「実行力」については「どちらとも言えない」とする回答があるものの、全体としては「必要である」とする回答が多い。教育コンテンツは 17 コンテンツがライブラリー化されているが、これらの中からボランティア教材に適したものを精査して利用することが求められる。

Q17 Knowledge : 知識>「ビジネス」

ビジネス全般に役立つ知識



「ビジネス」（ビジネス全般に役立つ知識）については、回答結果は分散しており、これは社会に生きるものとしてボランティア活動であれ、公的な業務であれ、ビジネスに必要な感覚や考えは共通して必要であると思われるが、ボランティアに特に必要な能力とは言えないことを示している。教育コンテンツとしては 49 コンテンツライブラリー化されているが、ボランティア活動に伴うビジネス知識のうち、特に必要性が高いと思われるものを整理する必要があると思われる。

Q18 Knowledge : 知識>「法律」

ビジネスや社会貢献活動に役立つ法律に関する知識



「法律」についてもビジネスと同様な回答結果を示している。よってボランティア活動の内容に照らして関係する法律について整理する必要がある。教育コンテンツとしても 5 コンテンツしかライブラリー化されていない状況であり、今後必要に応じて教材を用意する事が求められる。

Q19 Knowledge : 知識>「健康」

心身共に安全で健康な生活を送るために役立つ知識



「健康」の知識について「やや必要である」「必要である」とする回答が多い。これは自分や仲間にとっても、ボランティアの対象者との関係から言っても「健康」に関する知識が必要なことは自明の理とも言える。よってボランティア自身にとって「健康」に関する必要な知識に限定した教育コンテンツの整理が必要と思われる。教育コンテンツとしては 20 コンテンツがライブラリー化されている。

Q20 Knowledge : 知識>「生活・文化」

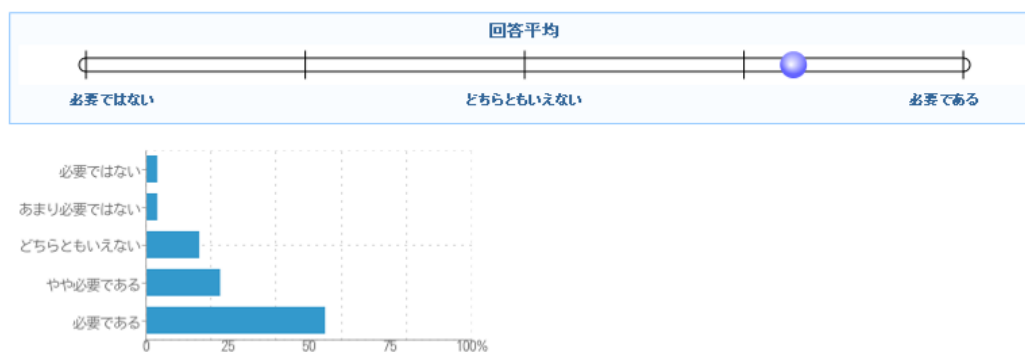
心豊かな暮らしを送るために役立つ知識



「生活・文化」についても「健康」と同様の傾向を示しているが、「やや必要である」「必要である」とする回答から、ボランティア活動の実施先の文化について知っておくことが必要だという視点が強いと思われる。よってボランティアが活動地域の方言や暮らし、歴史、文化などを大まかにでも知っておくと現地活動にプラスとなる。教育コンテンツとしては 65 コンテンツがライブラリー化されているが、前述の視点からみたコンテンツが含まれていないことから、それらに対応したサイトのリンクリストを作成する等、別の形での対応が課題となる。

Q21 Knowledge : 知識>「ビジネスマナー」

多様な人々で構成される社会でスムーズなコミュニケーションを行うための基本スキル



「ビジネスマナー」については「必要である」とする回答は多いが、社会人や学生として一般的な生活マナー、ビジネスマナーが必要だと感じているものと思われる。教育コンテンツは 9 コンテンツあるが、いずれも新入社員向けのものであるため、ボランティア活動に必要なマナーという点で留意すべき内容に絞った教育コンテンツの用意が必要である。

Q22 Knowledge : 知識>「ビジネススキル」

ビジネスを円滑に遂行するために役立つスキル



「ビジネススキル」については回答結果が分散しており、「必要である」とする回答は少数であり、ボランティアに必要な力という視点ではほとんど必要とされていないものと思われる。教育コンテンツとしては 21 コンテンツがライブラリー化されており、「プレゼンテーション」「文書作成法」など役に立ちそうなテーマもいくつかは存在している。

Q23 Knowledge : 知識>「IT スキル」

ビジネスに役立つ基本的な IT に関連するスキル



「IT スキル」については、回答者が復興支援 IT ボランティア参加者であることもあり「やや必要である」「必要である」が大多数を占めた。「どちらともいえない」「あまり必要ではない」とする回答があるのは、IT スキルが低くても、ボランティア活動の現場では役に立つことが他にもいろいろあると考えるものが多いことによると思われる。教育コンテンツとしては 7 コンテンツがライブラリー化されているが、現場のニーズや活動計画に合わせた具体的な研修が最も効果的と考えられる。ボランティア主催団体も IT 企業の協力を得て IT スキル講習にも取り組んでいる。

Q24 Knowledge : 知識>「マネジメントスキル」

組織やチームをマネジメントし目標を達成するために役立つスキル



「マネジメントスキル」については「必要である」「やや必要である」が最も多く、結果的に高い必要性があることを示している。ただし、全員が「マネジメントスキル」を持つ必要があるというわけではなく、「リーダーに必要である」や、「一人でもリーダーに向いている者がいればよい」、という意見もある。教育コンテンツとしては8コンテンツがライブラリー化されている。

2-3 アンケート調査結果から言えること

参加者のアンケート結果の単純集計を求められる「しごと力」について5段階評価で見ると「共感力 (4.9)」「コミュニケーション力 (4.9)」「状況把握力 (4.8)」「実行力 (4.6)」のスコアが高い。

また、ボランティアの継続希望 (Q.2) については、64%が「参加したい」と回答している。しかしながらその後のボランティア活動への参加状況から言えることは、毎回初めて参加する者は数人いるものの、全体の参加者が増える傾向に必ずしも至っておらず、結果的には1回の参加で終わる者が多い。ただし、継続希望者の“しごと力”“アンケートとの重回帰分析では、「状況把握力」「原因究明力」がプラス、「感情マネジメント力」「共感力」はマイナスに寄与している。

第3章 新規開発教材と評価

3-1 新規教材のニーズ把握

ここでは第5回～8回ボランティア活動への参加・同行調査で実施した新規教材開発ニーズ調査についてとりまとめる。

(1) 活動先の状況

本ボランティア活動の特徴として、仮設住宅集会所等の活動先ごとに、①～④に上げる状況が異なることがあげられる。

- ① ネット環境
- ② 仮設住宅支援員制度の有無
- ③ 自治会の有無と活動状況
- ④ コミュニティの状況（仮設住宅団地の規模、被災前のコミュニティの継続度、入居者の年代構成など）

同様に、ボランティアチームも、毎回同じメンバーが継続して同じ仮設住宅の集会所を訪問しているわけではなく、都度、経験者と新規参加者、学生と社会人等の組み合わせによるチーム編成を行って訪問している。ただし、受け入れ先との信頼関係づくりのため、できるだけチームリーダーは変えずに継続できるよう、また、想定されるニーズを踏まえて、派遣するボランティアのITスキルについても配慮したチーム編成を行っている。

(2) ボランティア活動の認知について

復興支援ITボランティア活動に同行しながら気付いた点で一番特徴的なことは、この活動が、どのような趣旨で、毎回どんな活動をしているのかを、あまり知らないまま参加している者が毎回いるということだった。

毎回、現地へ向かう夜行バスで行われる参加者の自己紹介を聞いていると、ボランティア募集をネットで探してボランティアの活動内容をよく確認せずに申し込み参加し、バスに乗って初めて「復興支援ITボランティア」だと知った、という者が複数人いたり、復興支援ITボランティアだと知っていても、実際にどこで、どんな者に、どんなことをするのか、ほとんど知らないまま参加する人も多くいた。

こうしたボランティア参加を否定するわけではないが、やはり、事前にボランティア活動の実際を理解して参加してもらう方が活動の意識付け、動機付けになり、主催者にとっても参加者にとってもより充実した活動につながるものと考えられる。そのためには映像教材は有効ではないかと考えた。

同様なことはボランティア活動を受け入れる仮設住宅集会所の運営管理者や自治会、被災者自身によるボランティアグループ等、現地世話人の方々にも言える。現場の世話人の人から、復興支援ITボランティア活動が実際にどんなものかイメージできず、来て活動してもらうまで良く分からず、仮設住宅の住民等にあまり事前広報ができなかったが、受け

入れてみて良くわかった、とする声も聞かれた。

よって、ボランティア参加者にも現地受け入れ側にも共通の研修教材として「復興支援 IT ボランティア」のあらまし、概要がわかる映像コンテンツが必要と考えた。

(3) ボランティア参加者の現地理解について

自分が活動する先の仮設住宅の被災者や運営関係者が、3.11 にどんな体験をし、その後どんな思いで復興に取り組んでいるのか、復興・再生したい地域や暮らしとはどんなものなのか、ボランティア全般や復興支援 IT ボランティアにどんな期待をしているのかなど、現地理解や現地の人の心音を知ること、活動に向けた心構えや注意事項、自分の役割、自分の存在の意味等に気付くことができる。

また、ボランティア活動の目的（多少なりとも被災者の方のケアやコミュニティづくり、自立の一助になること）とツール（パソコンやインターネットの提供、一緒になにかをやること）の関係を自然に受け入れること、現場の状況に応じて臨機応変に対応できるには、被災者の声を聞くこと等を通じて現地の理解を促進することが重要と考え、被災者リーダーの講話やインタビュー等の映像コンテンツが必要と考えた。

(4) 昼間独居老人の孤独死防止対策の必要性

阪神淡路大震災の仮設住宅暮らしで重大な問題となり、その後災害被災者支援の教訓とされている「独居老人の孤独死や自殺の防止、アルコール中毒者の防止」が、東日本大震災の被災者支援でも大きな課題とされ、復興支援 IT ボランティアでも、IT を超えて、この問題の存在を共通認識し、独居老人の孤独死防止等を活動目標の一つとして掲げられた。

また、ボランティア活動への要望や仮設コミュニティの課題についてヒアリングしたところ、ある仮設住宅支援員から「家族が学校や仕事で留守になる 8:30~17:00 ごろまでの昼間独居老人が心配だ。IT によって見守り、何かあったら知らせが来るような仕組みはできないか」という趣旨の質問が寄せられた。

そこで、IT 企業のボランティアとも相談し、ポットをセンサーにした見守りシステム等、既存の IT システムも紹介したが、基本的には人間同士の繋がりによるコミュニティづくりが必要であると考え、NPO が取り組んでいる高齢者の孤独死防止見廻り活動の事例を教材化して提供することが必要と考えた。

3-2 新規開発教材のテーマ

以上のことから仮設コミュニティを支援する情報ボランティアや仮設コミュニティの自治会関係者、支援員などの現地世話人の方等に必要な教材として、以下の 4 本を新規開発することとした。

(1) 復興支援 IT ボランティアの活動の実際を理解促進する教材

対象者：ボランティア参加者、参加希望者、復興支援に関心のある者、ボランティアを受け入れる側の自治会、支援員など

タイトル：復興支援 IT ボランティアの活動概要

災害支援から復興支援へ

被災地の自立とコミュニティ再生の支援活動

概要：復興支援 IT ボランティアの活動取材したもの。復興支援のために自ら考え行動する復興支援 IT ボランティアの学生たちの活動に注目した。最初は IT の知識などほとんどなく、何かできることがあればと思って飛び込んでみたと言う。今では、被災地に何度も足を運び現地と信頼関係を築き社会人ボランティアをまとめリーダー役として活動している。実際の活動先の地域の窓口を担う仮設住宅運営支援員に話を聞き、復興支援 IT ボランティアの一過性ではなく、継続しておこなう活動が復興の支援にどのように有効なのかが紹介されている。復興を支えるために復興支援 IT ボランティアのニーズはまだたくさんあり、多くの人の参加が求められている。

【主な内容】

- ①復興支援ボランティアバス出発
- ②復興支援ボランティアリーダーワークショショップ開催
- ③復興支援ボランティア参加者事前オリエンテーション
- ④復興支援ボランティアバス現地到着
- ⑤現地宿泊施設でのミーティング、研修会、
- ⑥復興支援 IT ボランティア現場責任者インタビュー
- ⑦復興支援ボランティア受け入れ先地域リーダーのインタビュー
- ⑧復興支援ボランティア活動振り返りのミーティング、等

(2) 被災者並びに復興リーダーに学び、現地理解を促進する教材 1 被災体験語り部編

対象者：(主) ボランティア参加者、参加希望者、復興支援に関心のある人
受け入れる側の自治会、支援員など

タイトル：講演 臼澤良一氏 (大槌町まごころ広場うすざわ 館長)

3.11 を風化させないために

～まごころ広場・まごころの郷のボランティア活動～

概要：自らの被災体験と復興支援に向けた取組についての講演。講演者の臼澤氏は、3.11 を風化させてはいけないという気持ちから各地で自らの体験の講演活動を行なっている。沿岸部の自宅で津波に遭った臼澤氏の急死に一生をえた体験。そして、避難所での家族との再会、震災の経験から学んだことなど貴重な被災体験講話。また、被災者

との大槌町の交流場所「まごころ広場うすざわ」でのボランティア活動など復興に向けた取組についての紹介もある。

【主な内容】

- ①大槌町の津波被害状況、
- ②震災から学んだこと、
- ③被災者との交流場所、
- ④被災地の現状、
- ⑤ボランティアについて

(3) 被災者並びに復興リーダーに学び、現地理解を促進する教材 2 IT 活用リーダー編

対象者：被災体験語り部編と同じ

タイトル：「村上誠二氏（陸前高田市長洞元気村）インタビュー

3.11 を風化させないために

～被災体験と被災地の復興いま～

概要：被災体験と復興に向けた取組について聞いたインタビュー。陸前高田市の仮設住宅長洞元気村のリーダー的役割を担う村上氏。村上氏は、中学校での勤務中（陸前高田市の学校職員）に震災に遭った。その中学校での震災の状況、地元広田町での避難生活、家族の安否確認、長洞元気学校を立ち上げ子どもたちの居場所をつくり、避難所を元気にした長洞元気学校のこと、コミュニティを維持した仮設住宅への取り組み、ITを活用した情報発信を行うことでボランティアや様々な人の支援を受けられたこと、最後にこれからのボランティアの活動について思うことを尋ねた。

【主な内容】

- ①震災発生時の状況、
- ②家族の安否確認、
- ③地元の避難状況、
- ④長洞のコミュニティを維持した仮設住宅の現実
- ⑤IT を活用した情報発信
- ⑥仮設住宅のコミュニティ維持のために取り組んでいること

(4) 仮設住宅の孤独死防止活動についての参考教材

対象者：ボランティア参加者、参加希望者、復興支援に関心のある人

仮設住宅の自治会、支援員、現地世話人関係者等

タイトル：自立・奉仕・助け合いで地域社会を支えるナルク

～中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動～

概要：NPO 法人ニッポンアクティブライフクラブ（NALC）の北海道中標津の拠点の孤独死防止の取組について取材。ナルク中標津は設立して 5 年あまりで会員数の中標津町の人口 1%を超えるなど地域では存在感のあるボランティア組織。地元に見よりのない高齢者が安心して老後を送れるようにしたいという気持ちから 2008 年からナルク中標津ではじまった“見廻りたい”の活動。地域を細かく班分けしリーダーを決め、“見廻りたい”を編成。対象者の健康や生活の状況を確認にし、同意を得てから行うなど無理なく継続して活動できる仕組みをつくり取り組む様子が描かれている。この“見廻りたい”の活動、今では、全国のナルクの拠点で広がり定着している。

【主な内容】

- ①アバンタイトル
- ②ナルク高齢者見廻りたいの活動概要
- ③ナルクの活動を支える時間預託制度
- ④中標津ナルクの特徴的な取組
- ⑤エピローグ

3-3 ボランティア参加者による新規開発教材の評価

新規開発の映像教材の視聴・評価は、学生・社会人を対象に以下のようなスケジュールで、いずれも一斉視聴の形式で行った。

(1) スケジュール

- ① 日程 2月20日
行事：第10、11回ボランティア活動オリエンテーション
場所：霞が関ナレッジスクエア
教材：復興支援 IT ボランティアの活動概要 1 教材
参加者数：25 人
- ② 日程 3月8日
行事：ビデオ視聴会
場所：霞が関ナレッジスクエア
教材：4 教材
参加者数：20 人
- ③ 日程 3月13日
行事：第12回、13回ボランティア活動オリエンテーション
教材：復興支援 IT ボランティアの活動概要 1 教材

場所：場所：霞が関ナレッジスクエア

参加者数：14 人

④ 日程 3 月 16 日

行事：現地研修

場所：福祉の里センター視聴覚室

教材：村上誠二氏 インタビュービデオ 1 教材

参加者数：20 人

(2) 教材ごとの視聴者数（アンケート回答数）

① 復興支援 IT ボランティアの活動概要：59 人

② 臼澤良一氏 講話：19 人

③ 村上誠二氏 インタビュー：39 人

④ 中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動：18 人

(3) アンケート回答結果

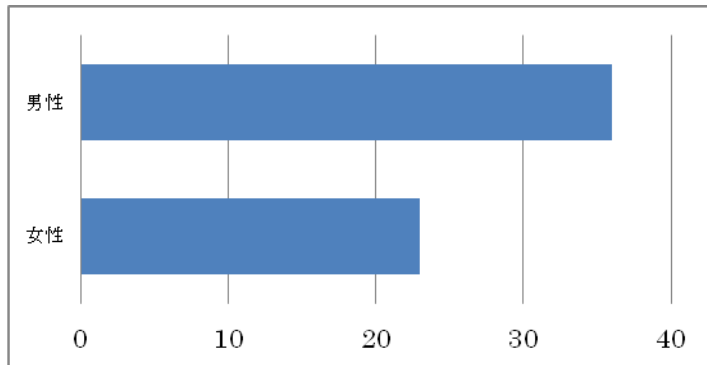
アンケート項目は 4 教材共通で回答者の属性（Q1. 性別、Q2. 年齢、Q3. 学生/社会人、Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数）を聞く 4 問とし、それにビデオの評価部分として「復興支援 IT ボランティアの活動概要」が（Q5. 活動の内容や流れ、Q6. 活動の目的、意義、Q7. 提供してくれるサービス、Q8. ボランティアに参加するうえで役にたったか）の 4 問、プラス自由記述とした。

「臼澤良一氏 講話」と「村上誠二氏 インタビュー」では、ビデオ評価部分は Q5. ボランティアに参加する上で参考になったかとする設問 1 問とプラス自由記述とした。

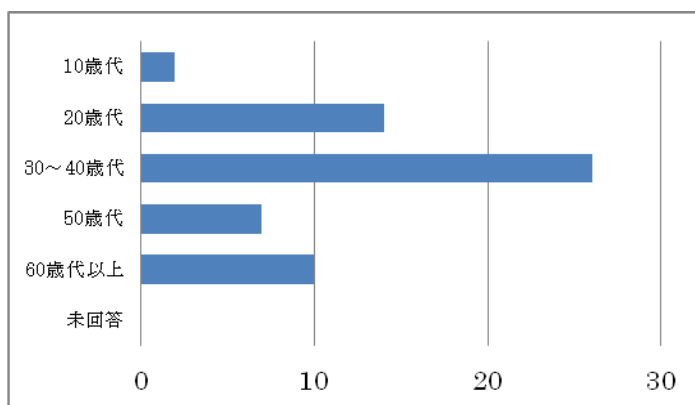
また、「中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動」では Q5. 「見廻りたい活動の内容がわかった」Q6. 高齢者を取り巻く課題と取組のヒントがわかった、Q8. ボランティアに参加する上で参考になったか、とする設問 3 問とプラス自由記述とした。自由記述部分については巻末の関連資料のページに列記することとする。

【復興支援 IT ボランティアの活動概要】

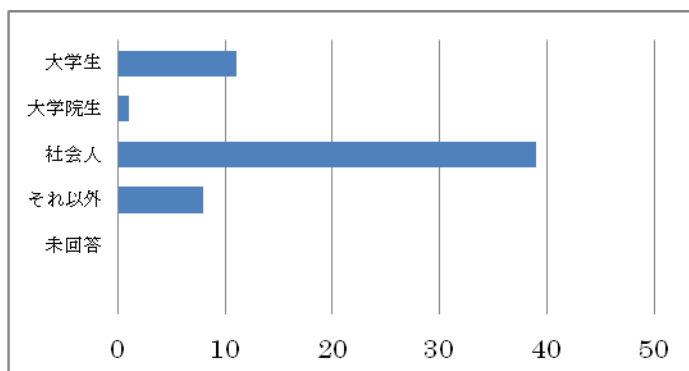
Q1. 性別



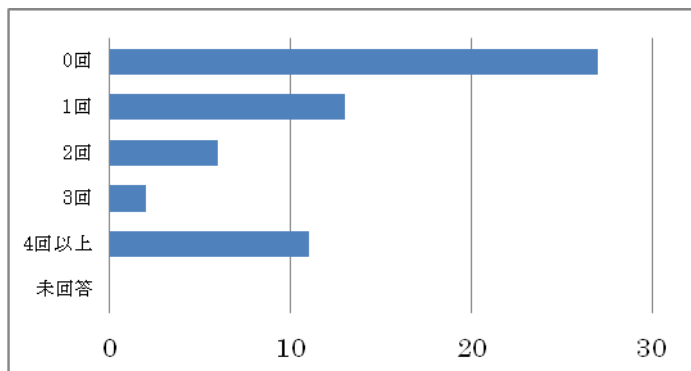
Q2. 年齢



Q3. 学生／社会人



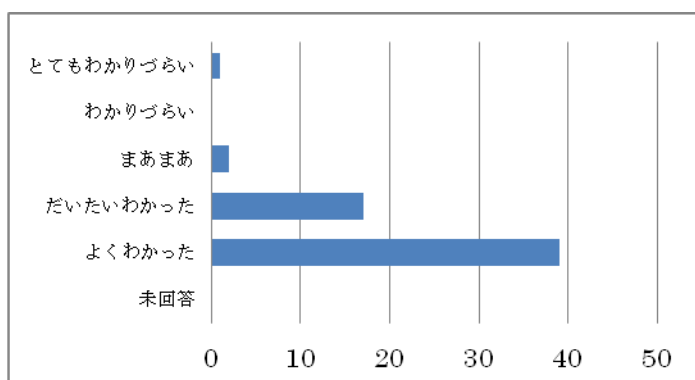
Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数



復興支援 IT ボランティアの活動概要は、活動を理解してもらう上で初めて参加する人には必ず見てほしい教材のため、3 回視聴する機会を設け、計 59 人の人に視聴評価いただいた。

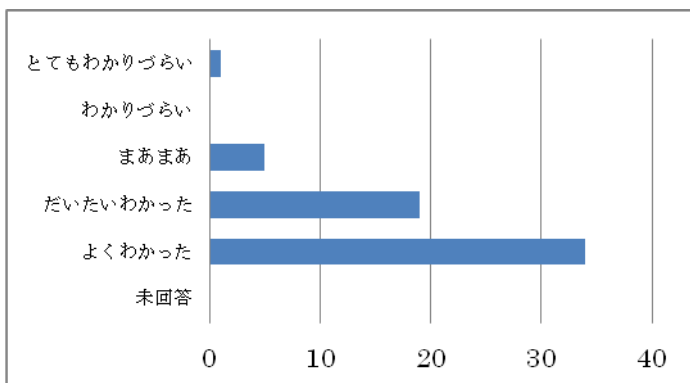
回答者の属性として性別では男性 61%、女性 31%、年齢では 20 代～40 代で 65%、社会人が 66%、学生 20%、それ以外が 14%となっている。ボランティアへの参加回数をみると 0 回が 46%、1 回が 22%、2 回・3 回・4 回以上のリピータで 32%となっている。

Q5. 現地での IT ボランティアの活動の内容や流れがわかった



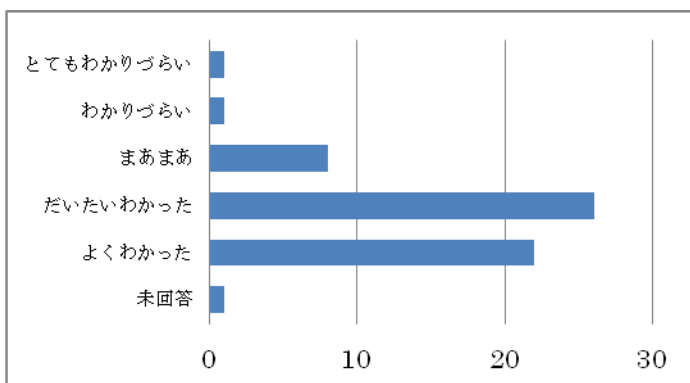
回答者のほとんどが「よくわかった」「だいたいわかった」と回答している。5 段階評価の平均値は約 4.5、未参加者とリピータとで傾向の違いはないが、リピータのほうが「よくわかった」とする回答が多い。

Q6. 復興支援 IT ボランティア活動の目的・意義がわかった



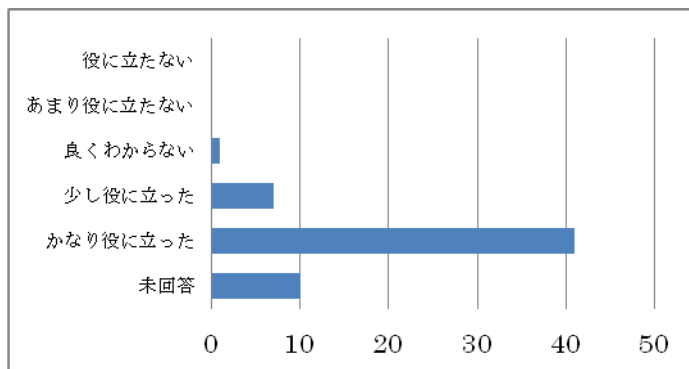
Q5と同様、回答者のほとんどが「よくわかった」「だいたいわかった」と回答している。5段階評価の平均値は約4.4、未参加者とリピータの傾向でいうと未参加者に「まあまあ」とする回答が多い。

Q7. 復興支援 IT ボランティアが提供してくれるサービス等がわかった



「だいたいわかった」が「よくわかった」を上回り、「まあまあ」もやや増えている。5段階評価の平均値は約4.2、未参加者の回答に「まあまあ」「わかりづらい」「とてもわかりづらい」が見受けられる。現場ではいわゆるパソコン講習会を行うのではなく、個人個人のよろず相談対応が多いため、サービス面でややわかりにくい面があったと考えられる。

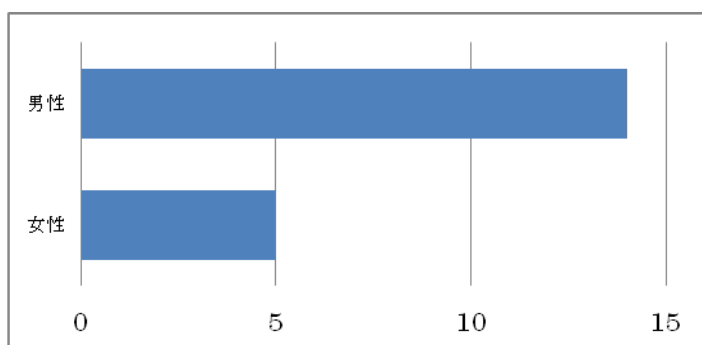
Q8. これから参加する上で、このビデオは役に立ちましたか



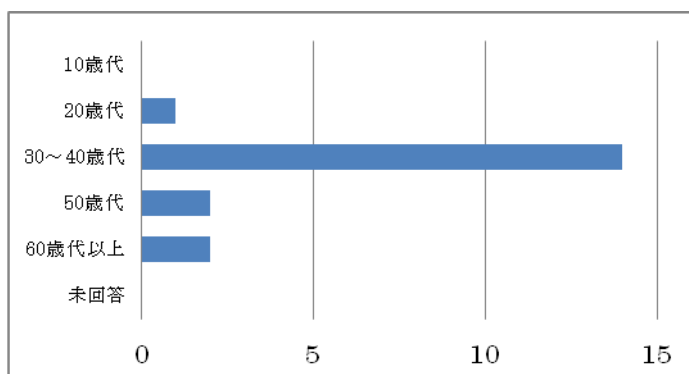
「かなり役にたつた」と「少し役にたつた」が回答の多くを占め、5段階評価の平均値は4.8、ボランティア参加者からの評価は全体的に高い評価を得たと考えられる。

【現地復興リーダー 白澤良一氏 講話】

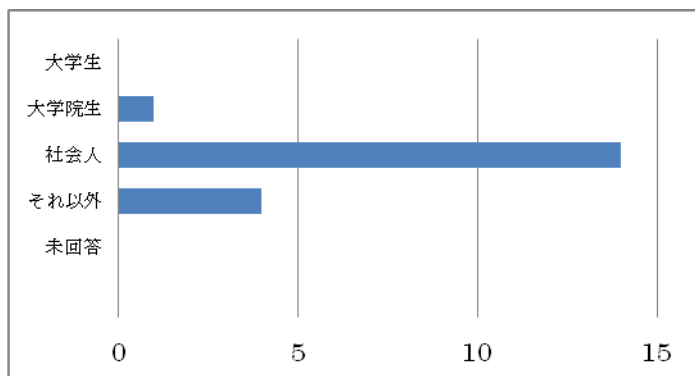
Q1. 性別



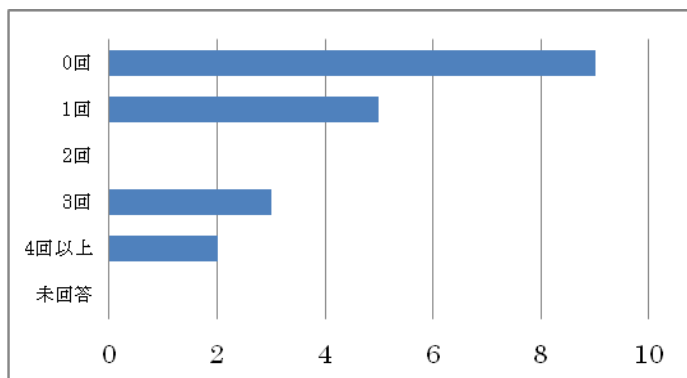
Q2. 年齢



Q3. 学生／社会人

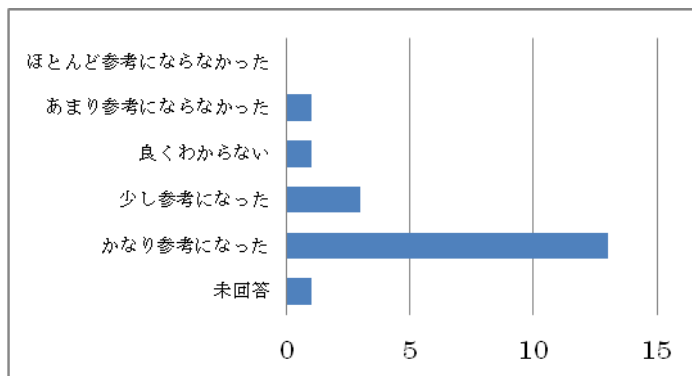


Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数



臼澤良一氏の講話ビデオは、3月8日の視聴会時にのみ1回だけ視聴・評価いただいた。回答数は19件。臼澤さんについてはこれまで3回ほど現地研修で体験談をお話しいただいている。したがって、生で話を聞いたことのある人にはやや新鮮味が欠けるかもしれないが、初めて聞く人にとってはとてもインパクトのある内容と思われた。回答者の属性として性別では男性74%、女性26%、年齢等では20代・30代～40代と社会人がそれぞれ74%と突出している。ボランティアへの参加回数をみると0回が47%、1回が26%、3回・4回以上のリピータで26%となっている。

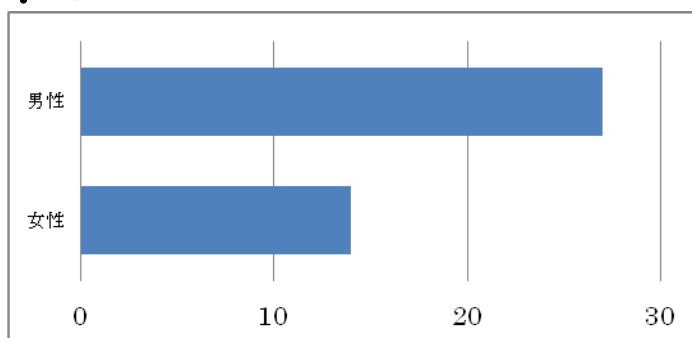
Q5. ボランティアにこれから参加する上で、このビデオは参考になりましたか



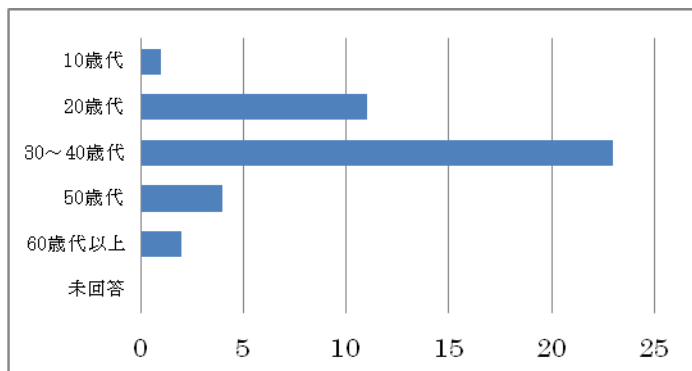
回答数 18 件のうち「かなり参考になった」と「参考になった」で 89%を占め、5 段階平均値では 4.6 となっている。未参加者と参加者による評価にはとくに違いは見られず、講話を生で聞いたことがある人もビデオ教材を高く評価していることがうかがわれた。この点ビデオでは、生の講話にはなかったり、あっても会場での視認に難があった被災状況の写真や地図などを編集で取り込み、わかりやすく表示したことが寄与していると思われる。

【現地復興リーダー 村上誠二氏 インタビュー】

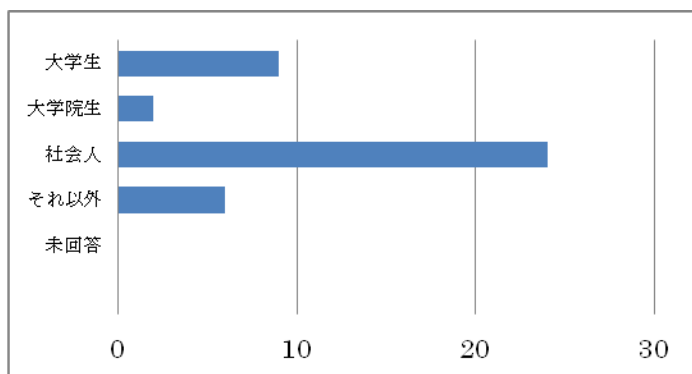
Q1. 性別



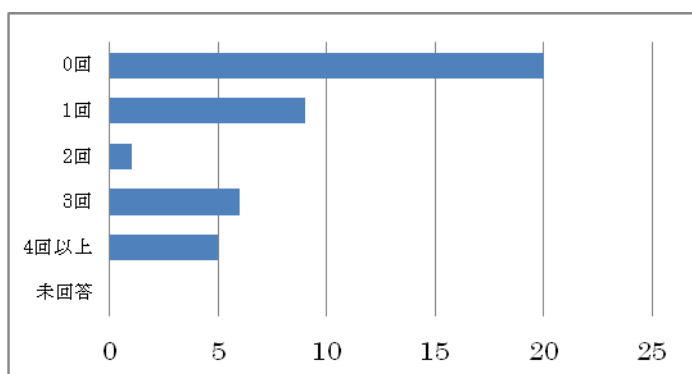
Q2. 年齢



Q3. 学生／社会人

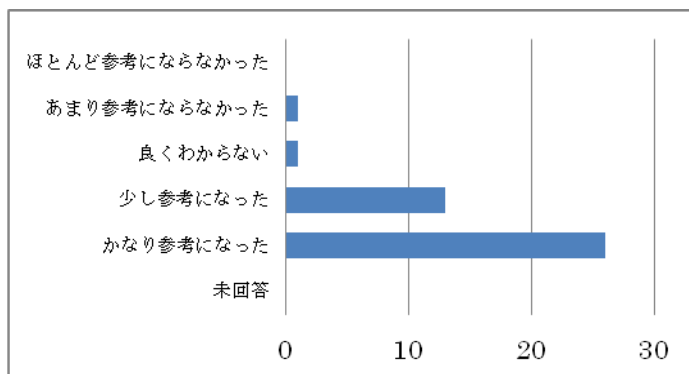


Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数



村上誠二氏に対するインタビュービデオは、3月8日の視聴会時と3月16日の現地研修での視聴の都合2回、回答数は合計41件となっている。臼澤良一氏と異なり、村上氏の生の被災体験談は、現地研修に組み入れることが難しかったため、リピータをはじめボランティア参加者のほとんどは、本ビデオを通じて初めて聞くことになった。回答者の属性として性別では男性66%、女性34%、年齢等では20代・30代～40代が83%、社会人が59%、学生が27%。ボランティアへの参加回数をみると0回が49%、1回が22%、2回・3回・4回以上のリピータで29%となっている。

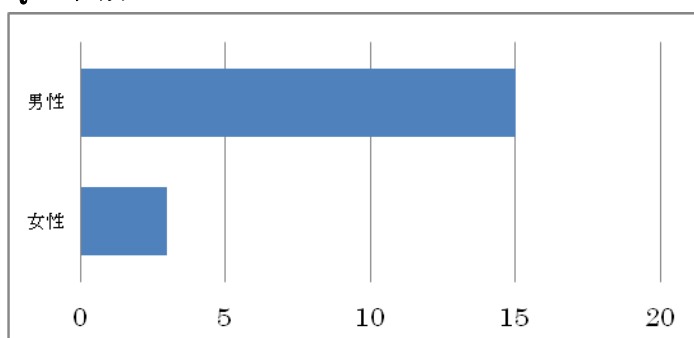
Q5. ボランティアにこれから参加する上で、このビデオは参考になりましたか



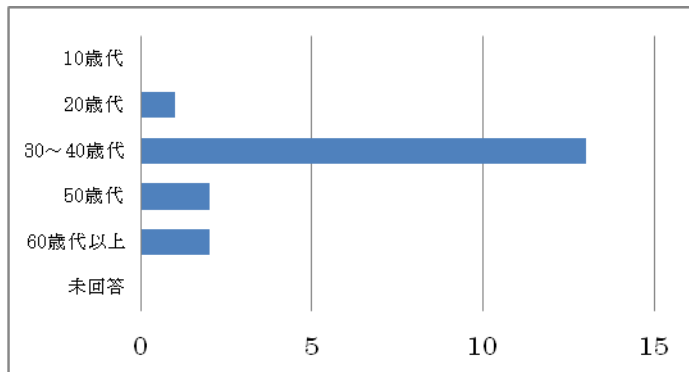
「かなり参考になった」と「少し参考になった」でほとんどを占め、5段階評価の平均値は4.5となっている。2回以上のリピータは、ほとんどの人が「かなり参考になった」と回答しており、インタビューの内容面で訴えるものや説得されるものがあつたと思われる。

【中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動ビデオ】

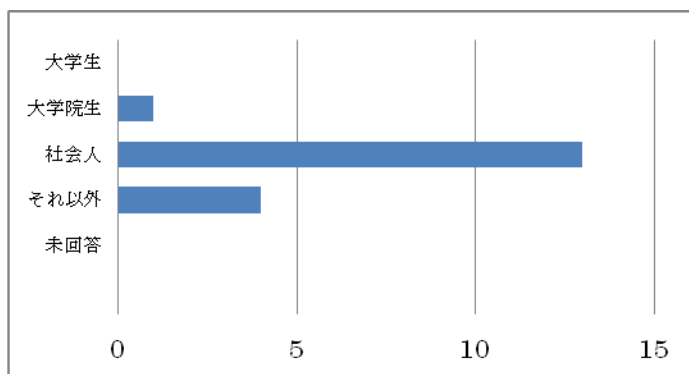
Q1. 性別



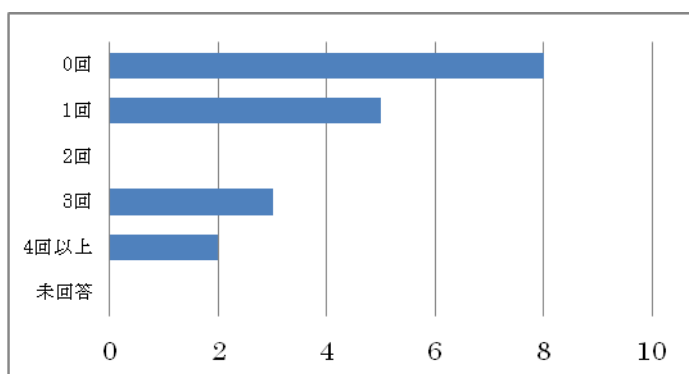
Q2. 年齢



Q3. 学生／社会人

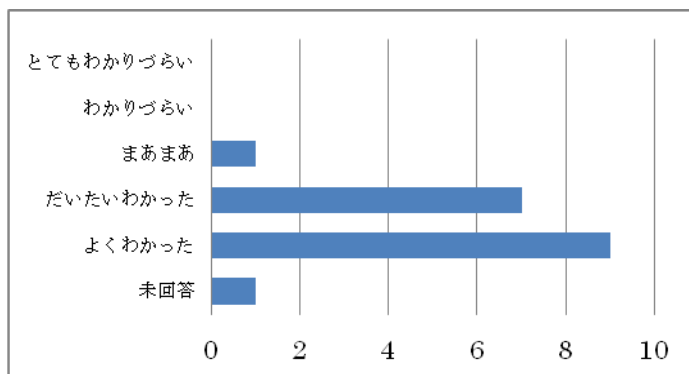


Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数



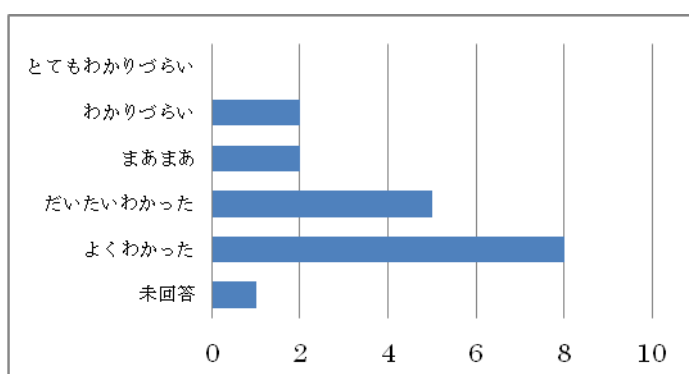
中標津“見廻りたい”の孤独死防止活動ビデオは、3月8日の視聴会時に1回のみ視聴・評価いただいた。回答数は18件。仮設住宅の独居老人のアルコール中毒や孤独死を防ぐことにつながるヒントや手法を知っておくことが現地の世話人だけでなく、ボランティアにも必要とされるとして視聴いただいた。回答者の属性として性別では男性83%、女性17%、年齢、等では30代～40代と社会人がそれぞれ72%と突出している。ボランティアへの参加回数をみると0回が44%、1回が28%、3回・4回以上のリピータで28%となっている。

Q5. 現地での『見廻りたい』ボランティアの活動の内容や流れがわかった



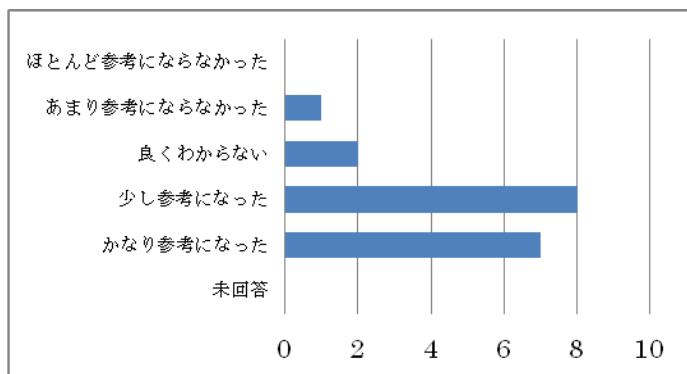
「よくわかった」「だいたいわかった」とする回答がほとんどを占め、5段階評価の平均値は4.5となっている。

Q6. 『見廻りたい』ボランティアの活動を見て、高齢者を取り巻く環境の課題とヒントがわかった



「よくわかった」「だいたいわかった」が多いが、「まあまあ」「わかりづらい」とする回答もあり、5段階評価の平均値は4.1となっている。課題やヒント、という視点での評価はやや厳しい結果となっている。

Q7. ボランティアにこれから参加する上で、このビデオは参考になりましたか



「少し参考になった」「かなり参考になった」が多くを占めたが「よくわからない」「あまり参考にならなかった」とする回答もみられ、5段階評価の平均値は4.2と厳しい評価になっている。

3-4 ボランティア受入れ側による新規映像教材の評価

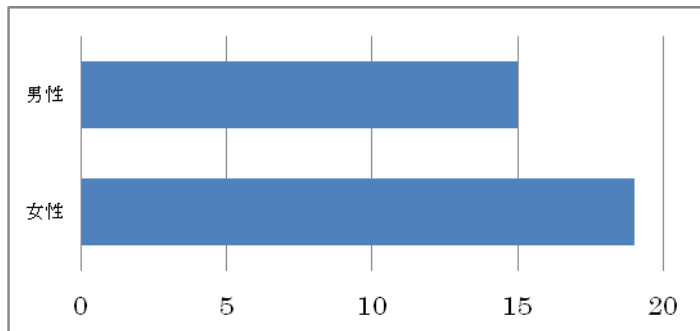
教材の評価は事前にDVDとアンケート用紙を仮設住宅集会所に送付して関係者（自治会役員・支援員、住民等）に視聴いただき、アンケート用紙に記入していただいた後、調査員が訪問し、回答用紙の回収とヒアリングを行う方法で行った。

協力いただいたのは大船渡市の後ノ入仮設、大立仮設、黒土田仮設、永沢仮設、末崎地区公民館（ふるさとセンター）、シニアネット・リアス大船渡並びに陸前高田市の長洞元気村仮設の7カ所。

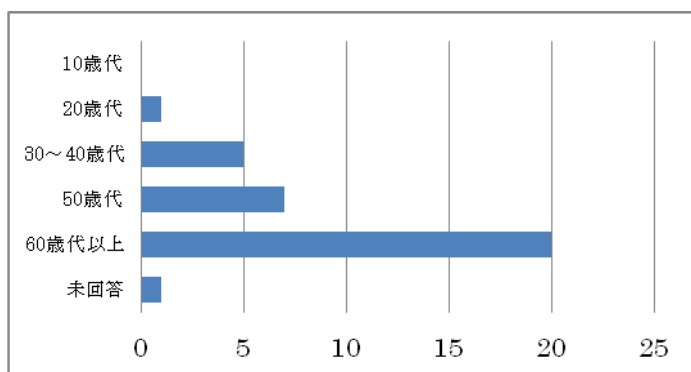
（1）復興支援ITボランティア活動紹介ビデオ（回答件数34件）

本教材は主としてボランティア活動への参加希望者や関心のある者を対象に、活動を継続・発展させていくための広報や参加者に実際の活動を理解してもらう目的で参加者側、主催者側のニーズに基づいて作成したが、ボランティア活動を受け入れる側もどんな人たちがきて、どんなことをするのか、その概要を知っていれば、コミュニティや住民にどう役立つのかがイメージでき、より効果的な受入れが可能になるのではないかと考え、コンテンツの評価を依頼した。

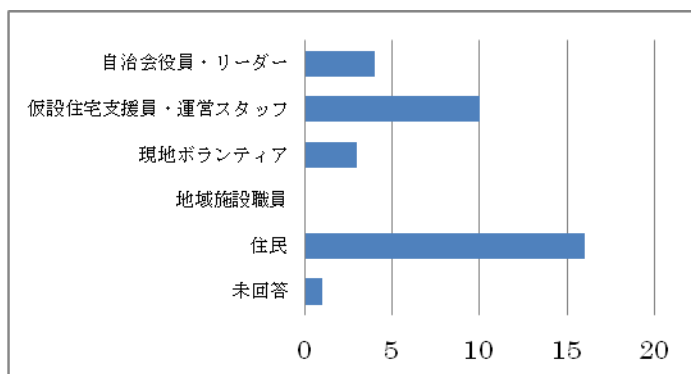
Q1. 性別



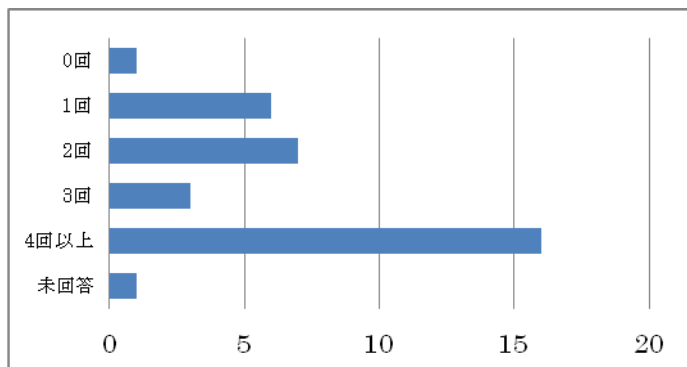
Q2. 年齢



Q3. 仮設住宅コミュニティ等における立場等

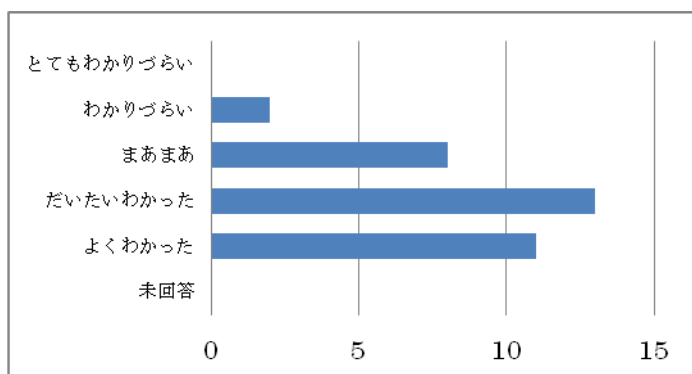


Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」活動を受入れた回数



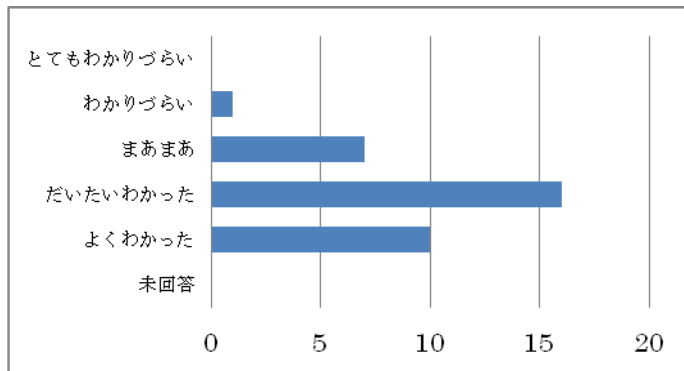
回答件数 34 件のうち性別では男性が 44%、女性が 56%、年齢は 60 歳代以上が 61%、立場としては住民、支援員、自治会役員、現地ボランティアの順だった。これまでボランティアを受け入れた数では、1 回・2 回・3 回の合計と 4 回以上がそれぞれ 48%となっている。以上のことから復興支援 IT ボランティアについては受入れ経験があり、ビデオを視聴する前から活動についてある程度の知識があった者が多くを占めている。

Q5. 現地での IT ボランティアの活動の内容や流れがわかった



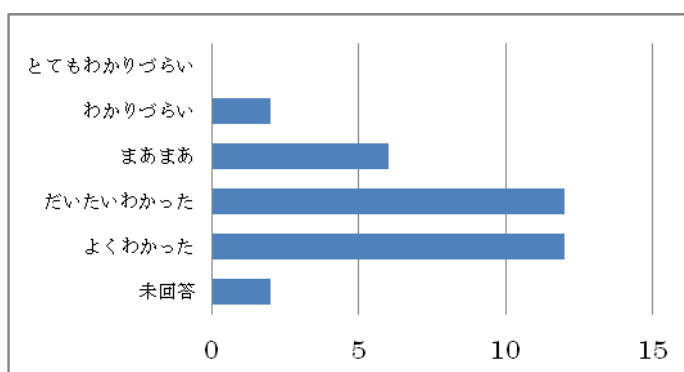
回答件数 34 件のうち、「だいたいわかった」「よくわかった」が多くを占めるものの「わかりづらい」も 2 回答、「まあまあ」が 8 回答あり。結果はかなりばらついている。5 段階評価の平均値は 4.0 となっている。平均値が 4.5 だったボランティア参加者に比べると厳しい評価だが、ボランティアとの関係、視聴方法、教材開発側との距離感などの違いを考えるとより客観的な評価とも考えられる。

Q6. 復興支援 IT ボランティア活動の目的・意義がわかった



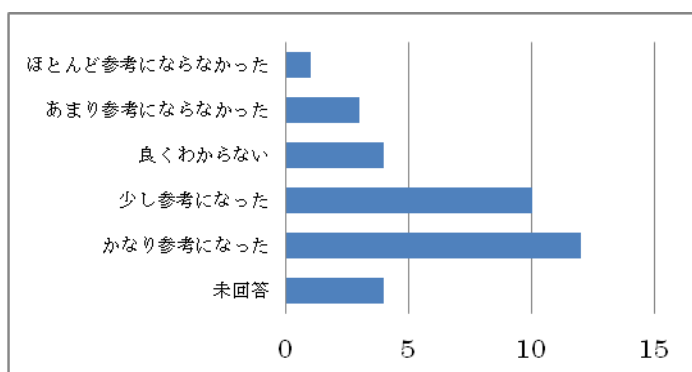
Q5 同様「だいたいわかった」「よくわかった」が多くを占めるものの「わかりづらい」も1回答、「まあまあ」が7回答あり。結果はかなりばらついている。5段階評価の平均値は4.0となっている。平均値が4.4だったボランティア参加者に比べるとこれも厳しい評価となっている。

Q7. 復興支援 IT ボランティアが提供してくれるサービス等がわかった。



Q5,Q6 と同様の傾向をしめしている。5段階評価の平均値では4.1となっており、平均値が4.2だったボランティア参加者の評価あまり変わらない結果となっている。

Q8. 復興支援 IT ボランティアをこれから受け入れる上で、このビデオは参考になりましたか。



「少し参考になった」「かなり参考になった」が多くを占めているが「よくわからない」「あまり参考にならなかった」「ほとんど参考にならなかった」とする回答もあり、5段階評価の平均値では4.0となっている。平均値が4.8だったボランティア参加者の評価に比べると厳しい評価となっている。

全体的にみるとボランティア側の評価より厳しい結果を示している。もともと第1義的にはボランティアの研修用兼広報用としてのニーズに対応して開発した教材だけに、受入れ側にとっては参考にはなるものの、とくに秋以降、仮設住宅に配置され出した仮設住宅支援員の方々には、支援員事業の立ち上げ並びに確立時期とも重なり、復興支援 IT ボランティア活動がわかりにくかったことが結果に表れていると思われる。ともあれ、今後、復興支援 IT ボランティア活動が支援員の方にも浸透し、かつ本教材が現地コミュニティ側の潜在的なニーズの掘り起こしやコミュニティの暮らしや自立の一助となるツールとして有効なものと評価されるものと期待できる。

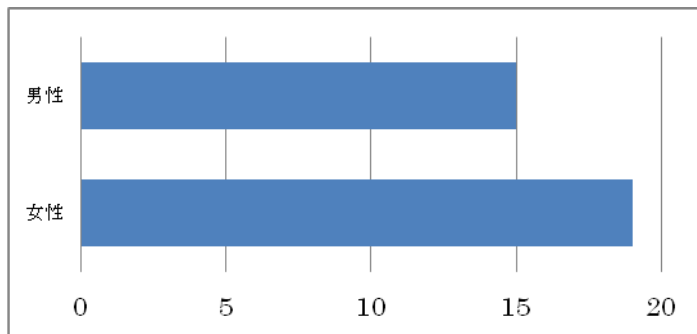
ただし、下記のようにビデオ教材への評価を超えて、ボランティア活動そのものへの評価もみられるので、今後は、ボランティア活動そのものの評価をすべきとも考えられる。

(2) 中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動（回答件数 34 件）

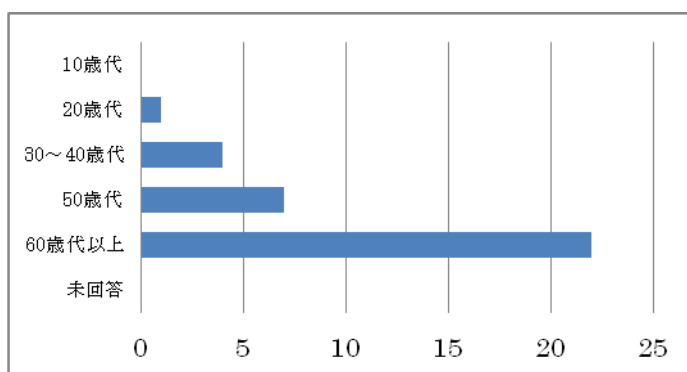
本教材は昼間独居老人の孤独死やアルコール中毒を心配する仮設住宅支援員さんの話を基に開発することとした。北海道中標津地区で行われている NPO 団体に取り組んでいる高齢者による高齢者見廻り活動の事例を取材し、教材化した。

取り上げた事例が「仮設住宅」という限られたコミュニティでの活動ではないため、仮設の自治会や支援員の方には、ストレートに役立ったり、参考にしにくい面があったと思われる。

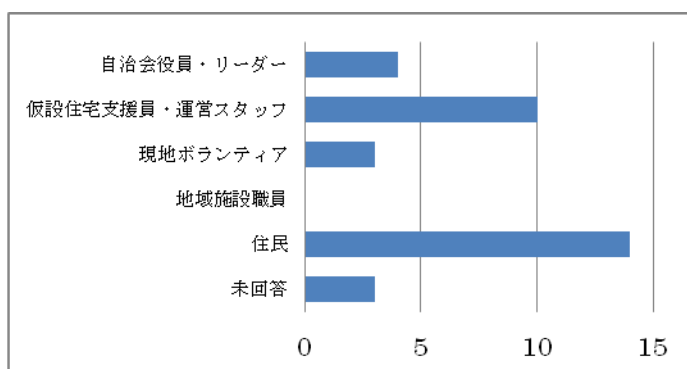
Q1. 性別



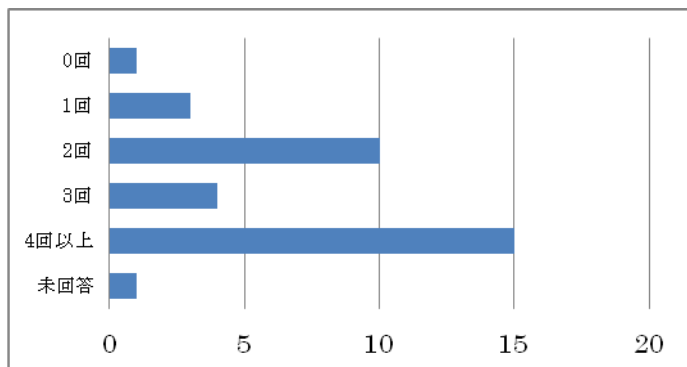
Q2. 年齢



Q3. 仮設住宅コミュニティ等における立場等

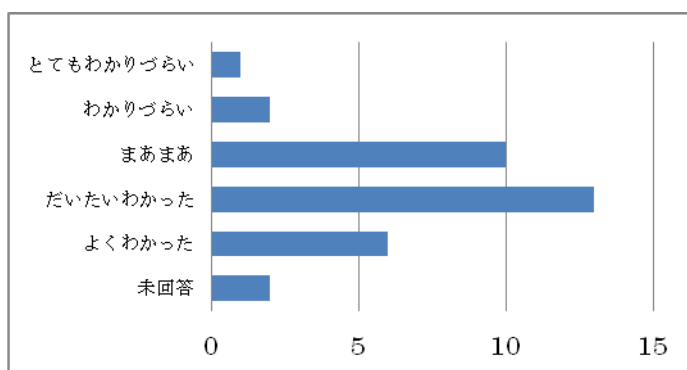


Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」活動を受入れた回数



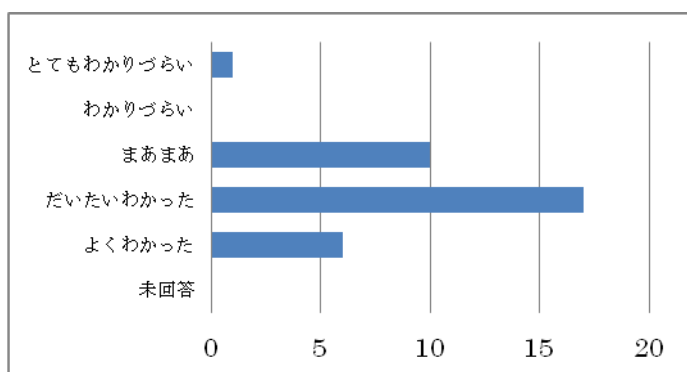
回答件数 34 件のうち性別では男性が 44%、女性が 56%、年齢は 60 歳代以上が 65%、50 代 21%、30～40 代 12%。立場としては住民、支援員、自治会役員、現地ボランティアの順。いずれも仮設住宅や地域の高齢者の孤立防止を協力し合うのに必要な方々といえる。これまでボランティアを受け入れた数では、2 回・3 回の合計と 4 回以上がそれぞれ 44%となっている。

Q5. 現地での『見廻りたい』ボランティアの活動の内容や流れがわかった



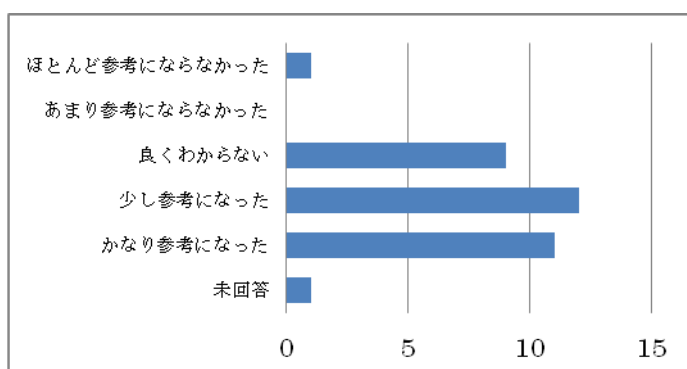
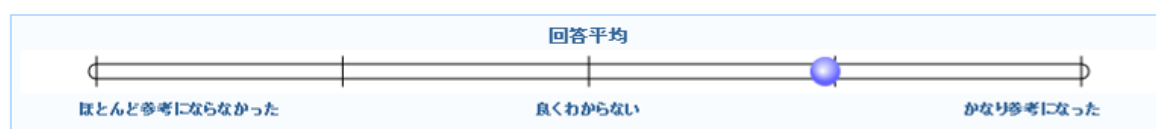
「だいたいわかった」「まあまあ」「よくわかった」「わかりづらい」と評価がわかれており、5 段階評価の平均値では 3.6 と低い結果を示した。平均値は 4.5 のボランティア参加者の評価に比べてかなり評価が厳しい。もともと現地の方のニーズに基づいて開発した教であるために利用方法等を整理する必要があるだろう。

Q6. 『見廻り隊』ボランティアの活動を見て、高齢者を取り巻く環境の課題とヒントがわかった



「だいたいわかった」とする回答がやや多いものの、Q6 同様の傾向を示しており、5 段階評価の平均値は 3.8 となっている。平均値は 4.2 のボランティア参加者の評価に比べると厳しい評価となっている。

Q7. 仮設住宅における独居老人等の孤独死対策の必要性に関してこのビデオは参考になりましたか



「少し参考になった」「かなり参考になった」とする回答が多くを占めたが、「良くわからない」とする回答もみられ、5 段階評価の平均値では 4.0 となっている。平均値は 4.2

のボランティア参加者の評価に近くなっており、参考教材としてはまずまずの評価と考えられる。

全体的に教材の評価が厳しかったのは、教材で取り上げた事例が被災地や仮設住宅の取り組み事例ではなく、中標津という少子高齢化が進む地方都市の NPO 活動であったため、自分が現在関わっている環境には、そのまま当てはめにくい面があったのではないかと思われた。回収時のヒアリングでその点を質問すると、被災前のコミュニティがそのまま現在の仮設にも継続している場合（黒土田、後ノ入、永沢）には、中標津のような取り組みの必要性は実感できない、とのことだった。逆に、末崎地区公民館では特定の仮設コミュニティを越え、非仮設住民も含めた地域コミュニティとして、高い関心を示していた。

これらのことから本教材は単に視聴いただくだけでなく、独居老人対策の研修会や考える会等の中で視聴してもらい、議論や意見交換も行うことでテーマを深めてもらうことが望ましいと考えられた。仮設住宅の自治会や住民の方々の参考教材だけでなく、復興支援員を対象にした研修会や公民館の講座等での活用が今後期待される。

第4章 コミュニティ支援・ボランティア育成教材の実践と評価

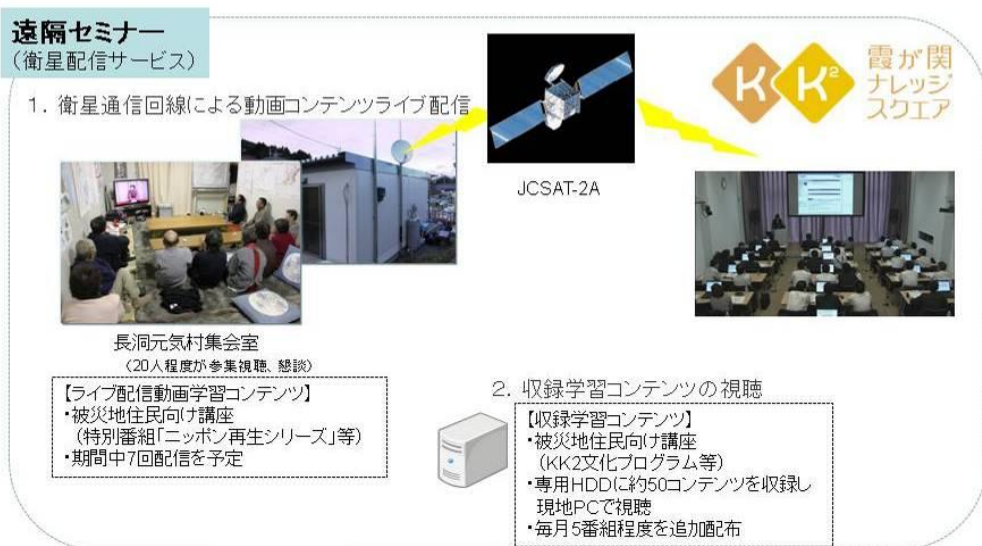
現地調査にて、自治会や現地支援組織があり、運営体制が確立している 2 か所の仮設住宅において、コンテンツ提供プラットフォームを利用した住民向けのサービスを提供し実証実験を行った。

4-1 「長洞元気村」(陸前高田市) への衛星中継事業

長洞元気村は、岩手県陸前高田市広田町の仮設住宅である。津波により住居が流された 26 戸が自ら仮設住宅の用地を探し、被災前の地域コミュニティを維持したまま仮設住宅を建設し移転している。

自治会の副会長(事務局長兼務)がブログやツイッターで被災地の日常や支援要請等を発信したことから復興支援 IT ボランティアの対象となり、無線 LAN や携帯電話連絡網の整備、Web での調べ物、印刷等のボランティア支援を実施した。

①衛星通信の仕組みを利用したコンテンツ提供 ～陸前高田市長洞元気村仮設住宅～



コンテンツ提供については、住民相互の語らいのきっかけとなる肩の凝らないコンテンツの提供を求められ、KK2の文化プログラムの視聴を希望された。仮設住宅集会室には、46インチのモニターテレビとADSL回線が設備されていたため、9月30日に第1回の落語中継の視聴を計画した。しかしながら、実施が金曜日の夜19時からという通信混雑時間帯であったためか、通信状況が刻々と悪化し、動画並びに明瞭な音声の配信が出来ない状況となった。このため当初計画を見直し、衛星通信回線を新たに整備して11月30日より7回寄席番組等を配信し、毎回15名前後の住民の方々に視聴いただいた。自治会でも視聴に合わせて、支援物資の配布、本設住宅への移転計画の話し合い等が企画され、コミュニティの維持に有効に活用頂いている。

(1) 提供したプログラム

・遠隔セミナー（被災地の住民および被災地世話役の方に向けたプログラム）

開催予定	プログラム	講師
12月2日	平成23年度 KK2 ニッポン再生シリーズ 第3回限界集落・無縁社会からの再生	豊重哲郎さん 鹿児島県鹿屋市串良町 柳谷自治公民館長 椎川 忍さん 飛び出せ公務員ネット ワーク代表

遠隔セミナー（被災地住民や支援者の心を癒す文化プログラム）

開催日	タイトル	講師
9月30日（金）	九月霞が関寄席 鬼丸・小せん二人会	三遊亭鬼丸（落語家） 柳家小せん（落語家）
10月26日（水）	十月霞が関寄席 立川談慶霞が関独演会	立川談慶（落語家）
11月30日（水）	十一月霞が関寄席 馬吉・駒与志二人会	金原亭馬吉（落語家） 金原亭駒与志（落語家）
12月16日（金）	十二月霞が関寄席 鬼丸・小せん二人会	三遊亭鬼丸（落語家） 柳家小せん（落語家）
1月25日（水）	新春霞が関寄席 立川談慶霞が関独演会	立川談慶（落語家）
2月24日（水）	二月霞が関寄席 神田織音の江戸へいざなう講 談会	神田織音（講談師）
3月23日（金）	三月霞が関寄席 鬼丸・小せん二人会	三遊亭鬼丸（落語家） 柳家小せん（落語家）

(2) 遠隔システムによる文化プログラムの評価

長洞元気村の事務局長村上誠二さんはインタビューの中で、この点に触れて次のように語り、霞が関ナレッジスクエアからの文化プログラムの提供を評価している。

「実はその・・・本当に寒くって年配の方々はなかなか外に出ないという状況があります。霞が関ナレッジスクエアの文部科学省の事業によって、落語会を直接つないで集会所で観れるんですね。お年寄りの方に落語会があるから来ませんか、というと結構来られる、14-5人になったりするぐらいです。で、落語鑑賞をするんですね。そういうような企画というのもコミュニティには大事な・・・と、とにかく出て来てもらって食べたり飲んだりしながら一緒に芸術鑑賞したり、思いを共有する、というのがコミュニティを強固にして

いく……。やっぱり家の中に閉じこもっているだけでは、ネットワークや携帯でつながっていいが、足りない気がします……。これからのことで考えていくと、災害公営住宅であるとか自立再建であるとか様々な形で家を建てたりしていくことになると思うのですが、今作られている無償提供していただいている携帯電話、そのインターネットを通じた IT 環境、これをどうやったら本当に発展させて、地域全体のコミュニティに結び付けていけるかのシミュレーション、そういったこともある意味で IT ボランティアの中でどういう考えがあるのか、そんなことも含めて勉強できたらいいなと思っています。」（1 月 20 日収録 「村上誠二氏（陸前高田市市長洞元気村）インタビュー3.11 を風化させないために～被災体験と被災地の復興いま～」より）

以上、通信衛星受信環境の設置による霞が関ナレッジスクエアからの衛星中継は、地域コミュニティの絆づくりに、一定の貢献をしていることがうかがわれ、携帯電話やインターネットによるコミュニティづくりの支援と同様に、文化プログラム提供による思いの共有、場の共有は、復興へ向けて求められることと受け止めている。



衛星受信用パラボラアンテナを設置



霞が関寄席でくつろぐ住民の方々

4-2 「釜石ママハウス」（釜石市）への WEB 健康相談事業

釜石ママハウスは、岩手県釜石市の平田（へいた）第 6 仮設住宅で活動する子育て支援団体「母と子の虹の架け橋（虹の会）」（花巻市）が運営する子育て支援施設である。被災直後に花巻市より釜石市にスタッフが入り、被災した妊婦 7 名を内陸部の産院等に連れ帰り、無事出産させた実績が評価されている。平田第 6 仮設住宅には、母子家庭等の子育てゾーンが設けられたため、その支援を主目的に仮設住宅を 1 戸分提供され活動を行っている。

9 月の現地調査において、釜石の仮設住宅では子育て支援や助産、健康指導に関する専門家に相談する機会が少ない、という相談があった。

現地にて子育てを通じた家族の健康相談会を実施し、さらに Web 会議システムを利用した遠隔健康相談を首都圏の専門家と結んで実施し、専門家の少ない地域での住民相談の可能性を検証することとした。

② Web会議の仕組みを利用した相談サービスの提供 ～釜石市平田第6仮設住宅～

現地相談会

(健康管理の専門家の派遣)

- 【月に1回程度直接面談】
1. 10月22日(試行支援)
「血流計で身体を見る」
 2. 12月24日
「身体のゆがみ解消体操」
「はがきコラージュ」
 3. 1月21日
「呼吸法でホッパほ〜か!」
「クレヨンで気持ちに、色!」

「しゃべり場」(釜石ママハウス主催)への参加



【現地協力体制】

- ・平田まちづくり協議会との十分な連携

【学習教材の開発】(次年度以降を予定)
・仮設住宅の子育て、健康維持に役立つ
学習教材の希望ニーズを伺い
学習教材を開発・視聴いただく。
(健康体操、ベビーダンス、健康レシピ等)



遠隔カウンセリング

(WEBミーティング提供)

サテライトからの遠隔相談
(相談者のプライバシーに配慮した釜石ママハウス内の個室から)

- 【週に1回程度
Web遠隔相談】
1月18日～8回を設定
①出産・子育て
②家族の健康管理
③キャリア応援
など



仮設住宅／復興地域にお住まいの方々

Web相談



メール相談

回答支援



各種専門家(エキスパート)

(1) 遠隔相談システムの設置

健康相談の専門家として上武大学看護学部(高崎市)の大槻優子教授(母性看護学・助産師)、高野みどり講師(看護/カウンセリング)、および了徳寺大学健康科学部(浦安市)の川名ヤヨ子教授(保健指導・保健師)に協力を得て、3研究室にWeb会議に使用するパソコン、ヘッドセット(Webカメラ/マイク)を設置し、大学のネットワークを通じてインターネット環境を整えた。WEB会議システムV-CUBE(ブイキューブ)のクラウドサービスを利用してWeb相談を行うこととした。

(2) 現地健康相談事業の実施

遠隔地からのWeb相談に向けて、事前に対象者の実態と現状を知り、生活環境を体感し、被災後の生活者の心の変化や不安・悩みを共感しておくことが重要なため、「ママハウス」で実施している事業に加えて、本事業として現地に出向いて行う「健康シリーズ」の講座を3回企画、講座参加者を通して被災地で生活している人々の生活と気持ちを把握した。各回、30名余りの参加者を得た。

①10月22日 事前調査を兼ね、釜石にて血流計を用いた健康相談会

「自分の体をのぞいてみませんか? 血流観察・血圧測定・健康相談」を実施

②12月24日 釜石にて健康相談会

「はがきコラージュ 呼吸法 正しい姿勢、全身のバランスチェック」を実施

③1月21日 釜石にて健康相談会

「温か〜い食事を応援します。体のバランスチェック クレヨンコラージュ」を実施。

（３）WEB 健康相談の実施

WEB 健康相談は 1 月 25 日～2 月 9 日にかけて、3 人の専門家により 5 回実施、13 件の相談に対応した。相談時間は 1 回あたり 20 分～50 分程度、13 人の内訳は、母子・家族・知人・組織等で内容的には、医療機関受診についてのアドバイス、子育てについてのアドバイス、医療健康関係情報のアドバイスなどを行った。

（４）実施結果からみた有効性や課題

通信ネットワークを通じて遠隔地同士の健康相談を行うには、Web 会議で用いる機器の準備、調整、連絡、試行等入念に全課程をチェックして行っていたが、現地との距離や機種のパワー不足によるタイムラグを含め、課題があるものの新しい利用方法や発展の可能性も伺えた。

今回の“WEB で相談”実践からみた災害時・緊急時の有効性として

- ①復興支援を継続していく場合の時間・経費の短縮⇔遠距離
- ②専門家から知識の確認や経過・情報確認のアドバイス⇔保健師・助産師・看護師
- ③映像から多くの情報が得られる⇔カメラを使つての情報
- ④第三者に話をしたい時もある⇔近隣の人に言えない
- ⑤療機関受診の時期や何科受診が良いか⇔専門家からの情報・意見
- ⑥受診するほどではないが専門家に相談したい⇔子育ての悩みに対応した子育てのコツや実家との付き合い方
- ⑦情報や仲間が欲しい、幅広い専門知識について⇔何か始めよう、こんな事始めたいなどへのアドバイス

一方、改善が必要な事項としては、以下のことがあげられる。

- ①今回はタイムラグがあり、会話が不自然だった⇔聞き返す事が多い
- ②省エネ対応⇔画像が小さく、会話をしていると画面が消えた
- ③深刻な相談や心のケア・複雑な問題・思いを受け止める等の相談には不適⇔対物では思いは伝わりづらい
- ④画面を凝視しながらの記録は困難⇔画面を見ていないと相手を認識できない
- ⑤相談室確保で機密性やプライバシーは保たれたが機器に不具合が起きた時⇔パソコン操作不慣れな方は困難

（５）遠隔健康相談事業の評価

以上から見てきたこととしては以下のことがあげられる。

- ①現役時代に IT を活用した人々が退職後の相談スキルとして活用できる

- ②超高齢化の社会を迎え、孤立する高齢者への対応（顔見知りのナース・家族等と映像で会える）
- ③支援者同士の交流が手軽にできる（テレビ会議と遠隔で実施可能）
- ④緊急時の対応として対象の表情や部位・状況の確認が可能であるので応急の指示に対しての実施状況の確認ができる

今回の WEB 健康相談は、カメラと音声を使つての相談、カウンセリングの試行であった。有効性も認められたが、遠隔支援の方法としては従来からの電話・手紙・メールと面接等の併用と比較して特段の効果があるのかが問われる。相談者にも専門家の支援者にも共通に言えることとして、慣れないためか非常に疲れる、との指摘がある。また、対象者の顔と名前だけで、基礎データ（家族歴・既往歴・検診結果や受診データ）がないまま、相談が開始されるので、専門家側には判断が適切であるか不安が残るようだ。

したがって、専門家からの知識・継続へのアドバイス・受診科の選択・健康維持・増進へのアドバイス、不安や悩みの窓口（ゲートサポート）としての活用は有効と考えられる。

被災者や被災地域の支援に離れた地域の専門職をどう活用するかという視点で見ると被災者自身を支援するシステムというより、現地の支援スタッフと遠隔地の専門家が WEB 会議システムにより、相談・アドバイス・励ましも含めて交流するシステムとして活用することが効果的と思われる。それは現地スタッフの自信と意欲を支えることにつながると考えられる。



仮設住宅の一角にあるママハウス



健康相談中の住民とサポーター

第5章 人材づくりとコミュニティ再生に向けて

5-1 被災者リーダーのメッセージ

本事業報告をまとめるにあたって、新規映像教材の作成や衛星中継にも協力いただいている陸前高田市長洞元気村の言葉を紹介します。

村上誠二氏 インタビュー

「これからのボランティア活動について思うこと」より

過疎化が進んでいる地域はどうしても高齢化、少子化ということで町そのものから若者が少なくなっている状況があります。そこに若い人たちが3人でも5人でも来て活動していただけるというだけでその雰囲気が変わると思います。

今までのがれき撤去のような形は、拠点からバスできて黙々と作業してバスに乗って帰っていただけでした。私は1年を過ぎたあたりから、もう少し別のボランティア、地域の人たちとの交流含めて、一緒に復興するのだという思いを共有できるようなボランティア活動が求められるのではないかなと思います。

若いから力仕事しにやってきたというだけではなく、被災した人たちの声だとか思いだとかそんなことも感じ取るのがボランティア活動の中では大事なんじゃないかなと思います。

実は長洞地区にドブあげなどで頑張ってくれた人たちがいます。でも地域の人たちはどこの誰が来てそれをやってくれたのか、バスのところに新潟県と書いてあったから新潟県の人たちが来たじゃないの、というような感覚なんです。それだけではやっぱりいかなものか。もう少し心が通う、ボランティアの方の思いも被災者の方の思いも、伝わるようなそういうような仕掛けのものでないと、私は個人的には本物でないという気がします。

もちろんとても大変な時期は、それどころではないので、がれき撤去ならがれき撤去というところで特化してやらなければならない事情もあると思います。でもこれからは本当に息の長い復興を含めて考えてゆきます。心の交流、そういうことも大事にしながら専門的な知識であるとか技術であるとか、そういったところで支援していただくということであればいいかなと思います。

ボランティアの方々を批判するわけではないのですが、例えば芸能人の方がすごい大々的に来ます。それは私にしてみると仕事できたのか、ボランティアできたのかはつきり区分けできず、逆にこっちが利用されているだけじゃないのかという思いもあったりするのです。カッコいいとこの映像が全国放送で流されたりすると、いかなものかと思ってみている方々も被災地の中ではいます。

こういった意味で本当に心が通うボランティア活動に少しずつでもシフトしていく、そうでないと結局ボランティアに行ってきたというステータスで自分のためだけにやっているのではないか、という白けた見方をされたら本気でボランティアに来ている方にこれも

申し訳ないです。

ある意味、両方のミスマッチの誤解のもとに変な解釈になってしまうと、変な理解の仕方です。終わりになった場合、私はこれからの社会を創っていく時にもあまりよくないと考えます。

むしろこれからは心が通ったボランティア活動の締めくくりとまではいかないけれど本質をお互い理解しあうもの、被災地の思いも理解してもらうもの、そういうような形で交流できればこれからの社会づくりには大事なことになるのだと思います。

(平成 23 年 1 月 20 日 村上誠二氏 談)

5-2 霞が関ナレッジスクエアの課題と今後の取り組み

本事業において当財団が取り組んテーマ、事業に関する継続的な課題について、いかに整理し、今後の活動に資することとする。

(1) 教育コンテンツの整備と活用

ボランティア同行調査の結果、必要と思われるコンテンツとして、新規コンテンツ 4 つを開発し、視聴評価してもらったが、4 教材とも事前学習や事後学習に有効であると認められるため、引き続き、インターネットで広く公開するとともに、ボランティア活動のオリエンテーション等で活用していくことに取り組んでいく。

また、アンケート調査の結果から復興支援 IT ボランティアにも「しごと力」が必要だということも明らかになった。

そのしごと力を養う上で霞が関ナレッジスクエアの「しごと向上ライブラリ」や「コンピテンシーチェック」の教育コンテンツが有効と思われるので、ライブラリのうち、とくに若者のボランティア育成や地域力育成に活用できるコンテンツを以下にリストアップする。当財団として 24 年度以降、復興支援 IT ボランティア活動に参加、協力、連携していく中で、これらの教育コンテンツの活用を進めていく。

しごと力ライブラリにある教育コンテンツの候補リストは巻末の関連資料を参照。

(2) 遠隔講座システムの整備と活用

本事業で陸前高田市長洞元気村の仮設住宅に環境整備した衛星中継の受信システムを地域の公民館にも設置し、仮設住宅で暮らす住宅被災者だけでなく、それ以外の地域の人にも参加しやすい環境に衛星中継による文化プログラムを提供し、地域コミュニティづくりに役立つよう活動を広げることとし、また、光回線環境の整備が進んだ仮設住宅集会所等にも働きかけて利用者を増やすことにも取り組むこととします。

公民館としては 1 月～3 月のボランティアより、活動場所として協力いただいている大船渡市末崎町の末崎地区公民館（ふるさとセンター）が候補としてあげられる。

(3) 遠隔相談システムについて

本事業では釜石市第 6 仮設住宅に設けられている妊産婦等の支援に特化した「ママハウス」と群馬県高崎市と千葉県浦安市にある 2 大学、3 研究室をインターネットによる WEB 会議システムで結び、健康相談事業を行った。しかし、医療・健康にともなう、住民本人と遠隔地の専門家による学習相談、カウンセリング、という意味では、技術面でも、内容面でも多くの課題がみられた。今後はこれらの点を踏まえて、遠隔相談システムの利用技術、運用方法、利用対象者、相談分野・内容などをマッチングさせていくことが継続課題となる。

利用技術としては今回利用した WEB 会議専用サービスの利用のほかに、インターネットによるスカイプやテレビ会議システムの利用も考えられる。当財団としては霞が関ナレッジスクエアで常設しているテレビ会議システムと自主事業として取り組んでいるキャリアカウンセリングプログラムを活用した遠隔地支援を具体化し、プラットフォームとしての機能を拡充する。

(4) ボランティア活動を通じた学びの実現に向けて

霞が関ナレッジスクエアの教育プラットフォームによる学びの提供、人の育成が当財団の目的とするところだが、それは実際の活動を通して学ぶことと常にリンクして存在することが重要と考えている。これを復興支援 IT ボランティア活動に照らし合わせて考えると、ボランティアは現地で体験したことに触発されたり、そこから学ぶことが多く、また、それが一番重要である。したがって、ボランティア人材育成に一番効果的なことは、ボランティア活動の中に、研修やそれにつながる要素を意識的に盛り込むことではないかと考える。本事業でも被災者リーダーを現地宿泊施設に招いてお話をうかがうこと、それを新規教材にすることを行ったが、復興支援 IT ボランティア活動が IT 知識や IT スキル、IT 環境を提供するなどの一方的な奉仕活動だけで、人間がバランス良く育つようには思っていない。

もちろん奉仕活動を通じたふれあいにより得るものは大きいですが、加えて、IT リテラシーづくりを提供する相手側、地域の人や被災者からの話も時間を確保し、聞く機会を盛り込むことが重要だと考えている。24 年度以降は、そうした声、話をコンテンツ化し地域からの情報発信となるよう取り組み、被災地のコミュニティ再生を支援する活動としたい。

5-3 復興支援 IT ボランティア活動を通して見えてきたこと

(1) 世代間対立の改善

復興支援 IT ボランティアの参加メンバーを見ると、学生と IT 系の仕事に携わる社会人、災害ボランティア系、まちづくり系シニア等により構成されている。そして学生リーダーが全体を統括し、社会人が学生たちを補佐するスタイルで運営されている。時には母親と息子、父親と娘のような組み合わせでチーム編成されるケースも少なくない。

こうした多世代の男女、学生と社会人がチームを組み、パソコン・インターネットの利用提供を通じて、被災地のコミュニティづくりの支援や被災者のケアを行うことは、年金や社会保障の問題で最近、特に顕著になっている世代間の格差や若者と高齢者の対立の構図を改善していくヒントや、被災地の支援はとりもなおさず日本社会そのものの絆づくりともリンクしているものと思う。

（２）コミュニティリーダーの育成と地域の再生

東日本大震災の被災地の復興や地域と暮らしの再生には、やはり再生を引っ張るコミュニティリーダーの存在や地域の絆の存在が大きい。当財団では、23 年度事業として特別プログラム「ニッポン再生シーズ」を企画し、被災地をはじめ全国にライブ配信する事業にも取り組んだ。復興支援 IT ボランティア活動への参加協力、本事業による教育プラットフォームの環境整備を通じて、24 年度以降も、被災地の復興支援、コミュニティ支援に役立つ人材育成や文化プログラムの開発と普及に取り組んでいく。

関連資料

【「復興支援 IT ボランティア」参加者 WEB アンケート項目】

【I 復興支援 IT ボランティアについて】

Q1 あなたが「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数を教えてください。

- ・ 1 回 ・ 2 回 ・ 3 回 ・ 4 回 ・ 5 回以上

Q2 あなたは、今後も復興支援 IT ボランティアに参加したいと思いますか。

- ・ 参加したくない ・ あまり参加したくない ・ どちらともいえない
・ やや参加したい ・ 参加したい

Q3 あなたの現地での活動は、被災地のコミュニティ活動に貢献できたと思いますか。

- ・ 貢献できなかった ・ あまり貢献できなかった ・ どちらともいえない
・ やや貢献できた ・ 貢献できた

Q4 あなたは被災者が望むコミュニティ活動のニーズを聞き取り、把握することができたと思いますか。

- ・ 把握できなかった ・ あまり把握できなかった ・ どちらともいえない
・ やや把握できた ・ 把握できた

Q5 復興支援 IT ボランティアに参加して、あなた自身が何か変わったと思いますか。

- ・ 変わらない ・ あまり変わらない ・ どちらともいえない
・ やや変わった ・ 変わった

Q6 復興支援 IT ボランティアに参加して、自分に必要な学習課題を見つけることができましたか。

- ・ 見つけられなかった ・ あまり見つけられなかった ・ わからない
・ やや見つけることができた ・ 見つけることができた

Q7 NPO 事業サポートセンターの「復興支援 IT ボランティア」のコーディネートは良かったですか。

- ・ 良くなかった ・ あまり良くなかった ・ どちらともいえない
・ まあ良かった ・ 良かった

【Ⅱ ボランティアに求められる“しごと力”について】

Q8 Feel：人間関係力＞「自己認識力」

（自分におきている複数の感情、またそれを引き起こしている原因を認識できる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q9 Feel：人間関係力＞「感情マネジメント力」

（自分におきている感情を理解した上で、建設的で冷静な判断・選択をすることができる力。また、くじけそうな時に自分を奮い立たせることができる考え方（楽観主義）ができる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q10 Feel：人間関係力＞「共感力」

（自分の視点ではなく、相手の視点に立って、相手の考え方や感情を理解することができる力。また、相手の感情を理解するために、非言語的理解をすることができる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q11 Feel：人間関係力＞「コミュニケーション力」

（人の多様な意見、価値観を認めることができる力。また、相手の感情を把握し、自分の伝えたいことを正確に伝えられる話の構成を組み立てることができる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q12 Think：問題解決力＞「状況把握力」

（先入観や不確かな情報にとらわれず、状況を正しく認識できる力。事実を得るためにできるだけ正確な情報を入手し、その情報をもとに課題を整理することができる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q13 Think：問題解決力＞「原因究明力」

（問題の内容を整理分析し原因を絞り込むことができる力。また、その原因と想定されるものの裏付けをとることができる力。）

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q14 Think : 問題解決力>「選択決定力」

(自分に望ましい状況を明確にし、そこに到達するための適切な手段を考えることができる力。十分な情報を入手し、メリット、デメリットを整理できる力。)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q15 Think : 問題解決力>「リスク分析力」

(想定される具体的なリスクを整理することができる力。またリスクへの対策、およびリスクが発生した場合の対策を明確にすることができる力。)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q16 Act : 実行力>「実行力」

(最終到達目標を明確にすることができる力。目標達成に必要な条件、具体的な行動計画を明確にすることができる力。リスクへの対策を準備することができる力。)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q17 Knowledge : 知識>「ビジネス」

(ビジネス全般に役立つ知識)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q18 Knowledge : 知識>「法律」

(ビジネスや社会貢献活動に役立つ法律に関する知識)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q19 Knowledge : 知識>「健康」

(心身共に安全で健康な生活を送るために役立つ知識)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q20 Knowledge : 知識>「生活・文化」

(心豊かな暮らしを送るために役立つ知識)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q21 Knowledge : 知識>「ビジネスマナー」

(多様な人々で構成される社会でスムーズなコミュニケーションを行うための基本スキル)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q22 Knowledge : 知識>「ビジネススキル」

(ビジネスを円滑に遂行するために役立つスキル)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q23 Knowledge : 知識>「IT スキル」

(ビジネスに役立つ基本的な IT に関連するスキル)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

Q24 Knowledge : 知識>「マネジメントスキル」

(組織やチームをマネジメントし目標を達成するために役立つスキル)

- ・必要ではない
- ・あまり必要ではない
- ・どちらともいえない
- ・やや必要である
- ・必要である

「復興支援 IT ボランティア」参加者 WEB アンケート コメント欄

Q2 あなたは、今後も復興支援 IT ボランティアに参加したいと思いますか。

- ・2日休みをとるのがちょっと厳しい。[男性(30代) 2012年03月17日]
- ・震災復興とは何かを確かめたいのでいろいろ参加している。この活動で、ガレキ・ボラ、ケア・ボラ、から今後は何が求められているかを確かめたい。教える(サポートする)機会は自分の学びの機会。新しい仲間とのコミュニケーション。新しい公共を考える機会。[男性(60代以上) 2012年03月02日]
- ・今迄仕事忙しくて絶対に行けないと思っていた自分。今回参加し時間は作るモノ。もっ

と時間作る努力をし、また参加したいと思いました。[男性（60 代以上） 2012 年 02 月 29 日]

- ・ 神奈川災害ボラ（KSVN ボラステ）で IT お助け隊チームがあり、初期の活動目標のひとつに、こうした住民サポートがあった。当時、6 月頃はまだニーズ見えず凍結。今回の活動参加でようやく、当時に立ち返れた。[男性（60 代以上） 2012 年 01 月 25 日]
- ・ 何らかの形で継続的に復興のための手助けはしていきたい。[女性（40 代） 2011 年 12 月 05 日]
- ・ 今後も出来る限り参加したいと思います。[男性（20 代） 2011 年 12 月 02 日]
- ・ あまり役に立っているとは思えないので、自分のために参加したい、というところでしょうか。いろんなタイプの間がれば、何かの役に立つかもしれないというところか。ボランティアはそんな甘いもんじゃない、といわれればその通りというほかない。[男性（60 代以上） 2011 年 11 月 21 日]
- ・ 都合が合えば。平日を含むと社会人には難しいです。[男性（20 代） 2011 年 11 月 18 日]

Q3 あなたの現地での活動は、被災地のコミュニティ活動に貢献できたと思いますか。

- ・ 被災者の方と楽しい時間を過ごせたものの、復興のためになったかという疑問。[男性（30 代） 2012 年 03 月 17 日]
- ・ 地道でも、少しだけ喜んでくださる方がいた。[男性（60 代以上） 2012 年 03 月 02 日]
- ・ 高齢者が PC や携帯電話を使えるようになろうという支えが少しかも知れませんができました。[男性（60 代以上） 2012 年 02 月 29 日]
- ・ 集会所はとても良い雰囲気であった。役立ちレベルはささいなことながらも、少しでも役立つ機会があれば次につながる。別に IT にこだわらず、こどもの相手だったり、指圧や傾聴（お話）の機会でもそれなりに喜んでいければよい。教える立場が自分の学びになる。[男性（60 代以上） 2012 年 01 月 25 日]
- ・ 思うような成果がなかなか出せていない。[女性（20 代） 2011 年 12 月 20 日]
- ・ 色々感じることはあったし、話をたくさん聞くことはできたが、その方々に何か貢献できたかというあまり実感はない。また、被災者の方がボランティアに対してさえ気をつけているような気もした。[女性（40 代） 2011 年 12 月 05 日]
- ・ 人間関係力的な面で学生ボランティアさんを少しはサポートできたかもしれない。[男性（60 代以上） 2011 年 11 月 21 日]
- ・ 数か所とは言え被災地にインターネット接続のできる環境を構築できたことの意義は大きいと思います。[男性（20 代） 2011 年 11 月 18 日]

Q4 あなたは被災者が望むコミュニティ活動のニーズを聞き取り、把握することができたと思いますか。

- ・ NPO 事業サポートセンターの方の話や被災者の方の話を聞いて色々知ることが出来まし

た。[男性（30代） 2012年03月17日]

- ・シニア層、熟年層（就業）、主婦層、子供層 にそれぞれ異なる期待がある。この活動がクチコミで地域に広がる予感。実感には至っていないが。地域（集会所や地域ネット）の方を応援する機会。繰り返すことでお互いがゲストからフレンドになる。まったくのパソコン初心者が案外、多く参加したことに驚き。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・PCや携帯電話の使い方を通じて、その方の個人の置かれている環境やお孫さんのこととかITに何故関心を持つのかは少し知ることになりましたが、IT以外に何を求められているのかはお聞きできませんでした [男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・大量のお礼状、友達とのネットでの交流（facebook、chat、友達消息）、趣味さがし、趣味ブログ、地域の情報発信、仕事探し（ハローワーク）、動画（youtube,ustream）ネット検索、地図・天気、時刻表など）、興味あるネタはいろいろある。PCはITではなくTVやケータイと同じような感覚で使えればよい。[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・同上 [女性（20代） 2011年12月20日]
- ・この点は難しいところだ。本質的には、聞きだしていくと、対応できない大きな問題にたどり行き着くことになるし、自分たちの力はあまりにも微力だ。のどかなひと時を過ごしてもらうのがせいぜい、という気もする。奉仕を受け入れるだけでなく、被災者さん自身が誰かや地域の役に立つステージができるようにするにはどうしたらいいか、そこを聞き取りで把握したいのだが。 [男性（60代以上） 2011年11月21日]
- ・名刺や書類の作成など個人的なニーズは把握できましたが、コミュニティ全体に係るような大きなニーズは把握できませんでした。[男性（20代） 2011年11月18日]

Q5 復興支援 IT ボランティアに参加して、あなた自身が何か変わったと思いますか。

- ・仕事以外の活動はいままでなかったので自分の成長につながったと思います。[男性（30代） 2012年03月17日]
- ・地域の方、地域で住民をサポートしている方を知る機会。何が喜ばれるかは、こうした方々の意見を聞くところから[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・ボランティア活動で被災者に何か与えるなんておこがましい。被災者のお話を聴き人間の生き方や心の持ち方考え方など学ぶことができました。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・初めての集会所での活動で、一部の方とは思いますが、ITに興味や知りたいことが満載なことがわかった。ガテン系活動ではない、復興や元気取戻しに、ITがこんなに役立つのかと。今までは遊び半分でのHP、BLOGお試しをやったことあるが、教える立場だと、自分も少し真面目に行ってみよう、の気持ちの変化。さっそく、超入門書を購入した。[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・被災者との関わりを通して、今まで以上に温かい人間になりたいと思うようになった。また、復興に自分も関わっているという意識から、自分の思い描く理想の社会をもっと具

体化できるようになった。[女性（20代） 2011年12月20日]

- ・事実を確認し、実際被災した方のお話を聞く機会は、報道で見る、聞くこととは別に新たな視点や、課題も見えたので。参加する前とは違う自分にはなれたと感じる。[女性（40代） 2011年12月05日]
- ・津波で生き残った人が、その後の生活に光が見出せず、自殺してしまうケースがあり、気分を大変重くし、無力感を禁じえない。IT ボラではそういう人との接触は？だが、常に気をつけていなければならない。そこができれば変ったと言えるかもしれないが、そこまではいけていない。[男性（60代以上） 2011年11月21日]

Q6 復興支援 IT ボランティアに参加して、自分に必要な学習課題を見つけることができましたか。

- ・初心者はどう教えるか（これ、難しかった）。ときどき、難題もある（Excel の高度な使いかた）。office や OS のバージョン相違の理解 [男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・学習課題よりもっと大きなこれからの生き方について自分自身の課題と向かい合うことができたように思います。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・1. 教えるレベルの BLOG 作成操作、コンテンツ作成 2. 仕事でない家庭レベルやシニアレベルの必要な IT 知識の把握 [男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・短期間での成果を出すための行動力が必要だと実感しました。[女性（20代） 2011年12月20日]
- ・子育て中自分の子どもと疎遠だったせいか。子どもとの接し方が課題でしょうか。それと、何か教えるとか指導する、とかのときの、態度、手法、話し方など。[男性（60代以上） 2011年11月21日]

Q7 NPO 事業サポートセンターの「復興支援 IT ボランティア」のコーディネートは良かったですか。

- ・現地の案内、復興の課題など丁寧に説明いただきました。[男性（30代） 2012年03月17日]
- ・現実には難しいと思いますが、リアス大船渡の初日のツイッター講座では、受講者が戸惑っていた。初回に何をやるかは結構難題。9回の時は、初日朝の弁当必要、10回の時は、不要。などで、やや情報が足りないか、聞き漏らしたか。風呂利用も、福祉の里の風呂利用基準も。でも、全体としては、学生リーダーも含め、本当に良くサポートしていただきました。本当にお疲れ様です。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・コーディネートお疲れ様でした。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・1. とても丁寧でした。2. 一般ボラと比べると、やや贅沢な研修ツアー。3. オリエンテーション出席できなかったが、出発前の準備（食事、靴、天候、・・・）事前案内が少々不足。4. 活動状況をもっとライブに分かる仕掛け、チームごとのコーディネータがいる

と良い。5. 活動内容やQ&Aなどの蓄積と共有の仕掛け。[男性(60代以上) 2012年01月25日]

- ・事前の準備などにおいて情報提供を含めたコーディネートは強化できると思う。[女性(20代) 2011年12月20日]
- ・必要な事は整えていただいております、ありがたかったです。[女性(40代) 2011年12月05日]
- ・現場との調整、協力企業との調整など総合的に考えると良くやっているのでは。ただし、参加したボランティアへの情報提供やボランティア同士の情報交流、ボランティア活動の情報発信、という面ではやや力不足か。[男性(60代以上) 2011年11月21日]

Q8 Feel : 人間関係力>「自己認識力」

- ・まず、普通の感情と感性、マナーがあれば良いのでしょうか。10人10色が良いのかも。[男性(60代以上) 2012年03月02日]
- ・1. 惨事ストレスの基礎知識。現地のかたのこころも自然に変化する。2. 相手の立場に立って会話できること。3. 相手は、何を聞けばよいかすら分からない方もいることへの理解。4. 教えるのではなく、一緒に学ぶ、遊ぶ。5. そこにすることが、元気になる機会だと捉えてみる。[男性(60代以上) 2012年01月25日]

Q9 Feel : 人間関係力>「感情マネジメント力」

- ・ボランティアする側の感情と地域住民の方々の感情・背景は違うので、相手を冷静に観察することが大切だと思います。[男性(60代以上) 2012年03月02日]
- ・1. 自分の感情はそのまま相手に伝わっていることの認識。2. 対面そのものが既に感情の交換であることの認識 3. 自分で解決できることなんか、それほど沢山はないものの謙虚さ。4. 穏やか表情を維持する訓練。とはいえ、あるがままから始めるしかない。[男性(60代以上) 2012年01月25日]
- ・あまりマイナスな感情がわく場面には出会わなかった。被災者の方に学ぶことが多く、自分が逆に奮い立った。[女性(40代) 2011年12月05日]
- ・ボランティア活動をする上では「感情マネジメント力」と「共感力」とのバランスを保って行動することが必要だと思います。[男性(20代) 2011年11月18日]

Q10 Feel : 人間関係力>「共感力」

- ・共感することは相互にプラスに働く。しかし、これも、あまりこだわらなくてよいかも。[男性(60代以上) 2012年03月02日]
- ・初対面の方と心を通じ合うことでこのボランティアは成り立ちます。そういう意味で「共感力」は非常に重要だと思いました。[男性(60代以上) 2012年02月29日]
- ・1. 一緒に喜ぶ 2. 褒める心が相手に自信を持たせる 3. 信頼される安心できると

感じてもらえること [男性（60 代以上） 2012 年 01 月 25 日]

- ・被災者の気持ちに共感できることは次につながる何かが生まれる可能性がある。[女性（40 代） 2011 年 12 月 05 日]

Q11 Feel：人間関係力＞「コミュニケーション力」

- ・最初はみなさん、戸惑うもの。リピートの方が気配りすればよい。[男性（60 代以上） 2012 年 03 月 02 日]
- ・上記に同じ。「コミュニケーション力」は必須だとも思う。[男性（60 代以上） 2012 年 02 月 29 日]
- ・ 1. 相手によっては、コミュニケーション力が大きく異なる、を認識 2. 楽しい雰囲気を作るとコミュニケーションしやすくなる。3. 伝えたいことはいつも正確であるとは限らない、正解もいくつかある。自分の考えはひとつのアイデアだと伝える寛容さ。[男性（60 代以上） 2012 年 01 月 25 日]
- ・チームで活動する以上、この能力はあるにこしたことはない。[女性（40 代） 2011 年 12 月 05 日]
- ・被災者、ボランティアのメンバー、現地サポートなど、たくさんの人と話し合う機会があります。IT ボランティアの特性上、PC の使い方などをわかりやすく説明するような状況があることから、コミュニケーション力は重要だと思います。[男性（20 代） 2011 年 11 月 18 日]

Q12 Think：問題解決力＞「状況把握力」

- ・被災地や被災者に対して皆さまざまな先入感を持ちがちである。現場主義という言葉にあるようにその現場で実際に情報を収集し理解する力は重要です。[男性（60 代以上） 2012 年 02 月 29 日]
- ・ 1. 状況は予測できない。まず大切なのは安心を伝える。2. 質問する人は、こんなレベルを質問するのは恥ずかしい、と考えているかもしれない。何でもありの質問を雰囲気づくりが大切。[男性（60 代以上） 2012 年 01 月 25 日]
- ・事前に学んだこと、得ている情報にとらわれずそこで起きていることを正確にとらえる能力は必要と感じる。[女性（40 代） 2011 年 12 月 05 日]
- ・周囲の状況を把握して自分に求められている行動を判断し、適切な行動をすることが必要だと感じました。[男性（20 代） 2011 年 11 月 18 日]

Q13 Think：問題解決力＞「原因究明力」

- ・ひとりひとりの経験には限りある。むしろ、仲間で解決することを、もっと考えるとよい[男性（60 代以上） 2012 年 03 月 02 日]
- ・必要だが、原因を究明するまで深い活動は出来ていません。[男性（60 代以上） 2012 年

02月29日]

- ・ 1. その場で解決できることを試みる。仲間に聞いてでも。 2. 安易に持ち帰らない。結果、期待と失望させることが多い。 3. ネット検索など、自分で解決できる方法もつている。 4. フェースブック等、グループで解決できる仕掛けの提供も大切。[男性（60代以上） 2012年01月25日]

Q14 Think : 問題解決力>「選択決定力」

- ・ 決定はいつも最適であることは困難。寛容がよい。しかし、独善にならない留意は必要。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・ 来ていただいた方々の求めること求める背景は皆違います。自分の持つ引出しチームのメンバーの引出しのどれでお応えするのかいろいろ考えました。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・ うーん、設問が哲学的。[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・ そこまでこの活動に必要なかという判断はできません。[女性（40代） 2011年12月05日]
- ・ 限られた時間の中での活動なので、できること・できないことを取捨選択する必要があります。[男性（20代） 2011年11月18日]

Q15 Think : 問題解決力>「リスク分析力」

- ・ リスクを理解するのは必要だけど、そもそもどんなリスクがあるかを事前説明会などで伝えることの方が大切。今までの活動から見つけたリスクを共有)[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・ 必要だが、リスクを慮る深い活動は出来ていません。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・ 1. そもそもリスクという考え方を理解しておくが大切。 2. どんなリスクがあるか、どうすればリスクを少なくできるかを考える訓練。 3. セキュリティ、プライバシー、公序良俗、スパム侵害、マナーなどITだけでも、リスクはいろいろある。[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・ リスク分析力が必要な場面に出合いませんでした。[女性（40代） 2011年12月05日]

Q16 Act : 実行力>「実行力」

- ・ 自分自身の達成感も得たいので、このためには実行力が求められる。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・ もちろん重要な力だと思います。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・ 1. これが一番、難しそう。 2. マイルストーンも大切 3. できることを少しずつ、の積み重ねが良い結果につながる。[男性（60代以上） 2012年01月25日]

Q17 Knowledge : 知識>「ビジネス」

- ・参加者は、活動をビジネスにする必要はないと思う[女性（20代） 2012年03月02日]
- ・いろんな経験の方が参加しているので、それでよい。ビジネス感覚ということ自身が誤解を生みやすい。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・必要だが、ビジネスに繋がる深い活動は出来ていません。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・相手による。ビジネスにはお金とリスクがある。このITボラはビジネスから少し距離おきたい。ビジネスには、ビジネスのルールがあるので、有償が良い。[男性（60代以上） 2012年01月25日]

Q18 Knowledge : 知識>「法律」

- ・著作権・使用权、個人情報保護法、プライバシー保護法などは基本知識が必要。課題はその誤った、または過大な理解。参加者相互は各自の理解が大きく相違しているかも。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・自分の中ではボランティア活動に限定しどう法律に配慮したらいいのか整理できていません。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・1. 世の中にはさまざまな法律（ルール）がある。2. プライバシー、著作権、税金、個人情報保護法・・知らないことが最もリスクが大きい。3. 教える側が理解しないと、教えられる側に迷惑かかる。特に、著作権、肖像権、プライバシー、侵害参考：ITビジネス法務最前線（中央経済社）[男性（60代以上） 2012年01月25日]

Q19 Knowledge : 知識>「健康」

- ・震災ボランティア自身がストレス障害になる事例もあるので、もむしろ予防的知識があると良い。惨事ストレスへの対処などの基礎知識。
[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・1. 風邪症状では活動しない。2. 無理しない。3. 服装、装備。4. 常備薬。健康陰証、ボラ活動保険加入[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・健康でないと、ボランティアに行っても迷惑をかけてしまう。[女性（40代） 2011年12月05日]

Q20 Knowledge : 知識>「生活・文化」

- ・ひとりひとりがそれぞれの文化を尊重する気持ちで。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・とても重要だと思うが「生活文化」に関して自分はブアです。[男性（60代以上） 2012年02月29日]
- ・1. 言葉も文化も異なる地域・人、文化をある程度、知っておく。2. 生活・文化の違

いを理解した上での対応もときには有効でも、これは心がけの問題。行ってみないとわからない。[男性（60代以上） 2012年01月25日]

- ・被災者の方に何か有効な情報をさしあげられたら良いと感じるため[女性（40代） 2011年12月05日]

Q21 Knowledge : 知識>「ビジネスマナー」

- ・自分流が自然体で良い。世の中はそんなもの。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・1. 挨拶、お礼 2. 約束したら守る心構え 3. 期限を決める。（誰が何を、いつまでに） 4. 費用がかかる場合は、明確に。5. あいまい、が不信と誤解を生む[男性（60代以上） 2012年01月25日]

- ・何をするにも、失礼な態度等はないように心がける気持ちが必要

[女性（40代） 2011年12月05日]

- ・初対面の方と多く会うことから、基本的なマナーの知識は必要だと思います。[男性（20代） 2011年11月18日]

Q22 Knowledge : 知識>「ビジネススキル」

- ・強いて言えば、がんばります、やれます、など言葉を発した側と受け取った側の認識が全く異なることがある。こうした点は留意すべき。[男性（60代以上） 2012年03月02日]

- ・1. ビジネスとボランティアとは分けて考える。2. ボランティアは結果責任がない。ビジネスにはある。（賠償も）3. ビジネスはプロに任せる。（必ず契約行為がある）[男性（60代以上） 2012年01月25日]

- ・学生さんもたくさんいらしたが、特に必要は感じなかった[女性（40代） 2011年12月05日]

Q23 Knowledge : 知識>「ITスキル」

- ・ビジネスの場合、継続性と収益性が求められる。サポートする方がビジネスに役立てたいと考えている場合、相手の立場でサポートしなければ結果的に混乱させる。やりっぱなしへの警告。[男性（60代以上） 2012年03月02日]

- ・肝心のITスキルが自分はブアなこと更に実感しました。[男性（60代以上） 2012年02月29日]

- ・1. 言葉の理解。その上で、相手に分かる言葉で話す。2. スキルとは、自分の経験でしかない。謙虚に。3. 技術の理解がないとリスクを冒す。（セキュリティ問題、プライバシー問題など）4. 自分の限界を踏まえて、ITスキル仲間が必要。[男性（60代以上） 2012年01月25日]

- ・ITボランティアなので、IT知識はあった方が良い。ただし、一人ができなくてもチーム

- で達成できれば良いので、必ずしも必須ではない。[女性（40代） 2011年12月05日]
- ・ IT ボランティアとしての活動の現場では、専門的な知識よりも一般的な PC スキルが求められる場面が多いと思います。[男性（20代） 2011年11月18日]

Q24 Knowledge : 知識>「マネジメントスキル」

- ・ リーダーが持っていればなんとかなる[女性（20代） 2012年03月02日]
- ・ チームに、そうしたメンバーがいれば良い。そんなスキルのある人は、多くはいないと思う。[男性（60代以上） 2012年03月02日]
- ・ 1. チーム活動だと、案外、適任者がいるものである。2. 自分でやるマネジメント、やらせるマネジメント、マネジメントレス、それぞれ、メリット・デメリットあるかと。[男性（60代以上） 2012年01月25日]
- ・ リーダーは特に必要。またリーダーが若い場合は、周りのチーム員がマネジメントを補助することでチームの活動がうまくいくため。[女性（40代） 2011年12月05日]

「復興支援 IT ボランティア」参加者 WEB アンケートで必要性和いとされたボランティアに求められる“しごと力”に関連する教材として、すでにライブラリー化されているタイトル（49 教材）リスト

しごとカライブラリーの教育コンテンツ候補リスト

Feel 人間関係力

自己認識力

タイトル	講師・出演者(氏)
21 世紀の日本人に必要なちから http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/resilience.html	伊庭野基明
第 1 回 KK2 しごと力道場 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_djo01.html	伊庭野基明 池田 正夫
第 4 回エキスパート・スタジオ e ラーニングシステム開発 Web ディレクター 廣瀬明哲さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20070523.html	廣瀬明哲
第 18 回エキスパート・スタジオ 落語家 立川 談慶さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20120118.html	立川 談慶
強みの定義について http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc23.html	三井 豊久
「キャリアを考えるための自分史」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc17.html	常見 陽平
「グローバルな世界をどう生き抜くか」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/global.html	伊庭野基明
「キャリアデザイン ～経営シミュレーションからのアプローチ～」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/career.html	彌島康朗

感情マネジメント力

タイトル	講師・出演者(氏)
第 9 回エキスパート・スタジオ ソーシャルアントレプレナー 荻原国啓さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20101015.html	荻原国啓
「日本のメンタルケア ～米国事情に学ぶ～」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_tao07.html	伊庭野基明 荻原国啓

第 1 回エキスパート・スタジオ デジタル放送用システムカスタマーエンジニア市川 健太さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp2007033001.html	市川 健太
共感力	
タイトル	講師・出演者(氏)
第 2 回エキスパート・スタジオ家電製品出張修理サービス カスタマーエンジニア 生田光一さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp2007033002.html	生田光一
第 10 回エキスパート・スタジオ 地方議会議員 酒井睦夫さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20101029.html	酒井睦夫
第 12 回エキスパート・スタジオ ソーシャルアントレプレナー 高畑 敬一さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20110121.html	高畑 敬一
第 14 回エキスパート・スタジオ 航空業界総合職 伊藤 麻帆さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20111107.html	伊藤 麻帆
第 16 回エキスパート・スタジオ IT 業界営業職 鳥羽 謙一さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20111114-2.html	鳥羽 謙一
平田オリザ氏による講話「伝わらないことから」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc26.html	平田オリザ
第 14 回イノベーションプログラム 「TKK3 大学連携 社会貢献活動支援士プロジェクトと震災ボランティア」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_ino14.html	前林 清和 伊藤 健二
トークイベント「月あかりの下で ～ある定時制高校の記憶～」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_biz40.html	平野和弘 太田直子
「有機農業の人づくり ～実践 40 年の現場～」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc21.html	金子美登
「東日本大震災 学生ボランティア講習会」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc20.html	村井雅清
「ヒューマンスキルとしてのマナーを磨く」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/humanskil.html	大里章子

コミュニケーション力

タイトル	講師・出演者(氏)
第3回エキスパート・スタジオ マンション事業開発 テレビ受信システム企画営業 柏木純さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp2007033003.html	柏木純
第5回エキスパート・スタジオ イタリアンレストラン オーナーシェフ 森本慎治さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20081106.html	森本慎治
第15回エキスパート・スタジオ IT 業界システムエンジニア職 山本由貴さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20111114-1.html	山本由貴
第17回 エキスパート・スタジオ 豊重 哲郎さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20111114-1.html	豊重 哲郎
「地域力創造は「絆の再生」と「緑の分権改革」から」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc27.html	椎川 忍
職場で役立つコミュニケーションスキル【基本編】 ～円滑にコミュニケーションするヒント～ http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/ucom.html	堀田治見
【たおやかコンソーシアム2009】 総合パネルディスカッション 日本が目指す「健康な社会づくり」とは http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_tao09.html	伊藤 健二 山内 純子 藤原 瑠美 伊庭野 基明
社内で信頼される人になる！【NLPコミュニケーション術】 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/nlp_01.html	鈴木達也
「ホスピタリティ向上講座」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/hosp.html	井上由美子
【たおやかコンソーシアム2009】 ANAに学ぶホスピタリティ 第2回 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_tao05.html	鈴木弥生
「ビジネスパーソンのためのビジネス敬語の時間」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/bizkeigo.html	—
「プレゼンテーション力向上講座」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/pre.html	—
「新入社員研修 ビジネスマナーの基本」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/bismanner.html	—

状況把握力

タイトル	講師・出演者(氏)
ミッションを見失わず～自分のキャリアを振り返って～ http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/h22avcc.html	片山善博
起業家をめざす人たちへ ～女性起業家 笠松ゆみさんに聞く～ http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/soho.html	笠松ゆみ
第 13 回エキスパート・スタジオ 農業家 安藤 友彦さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20110916.html	安藤 友彦
「キャリアデザイン ～経営シミュレーションからのアプローチ～」 http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/career.html	彌島康朗
平成 23 年度 KK2 ニッポン再生シリーズ 第 1 回「社会貢献&災害ボランティア活動の人づくりとメンタルケア」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc24.html	渋谷英雄

think 問題解決力

原因究明力

タイトル	講師・出演者(氏)
第 11 回エキスパート・スタジオ ソーシャルプロデューサー 藤原瑠美さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20101207.html	藤原瑠美
ビジネス基礎力としての問題解決 -問題解決の道工具箱- http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/mdkai.html	大西周

選択決定力

タイトル	講師・出演者(氏)
「新たな共同体の再生～求められるシニアの参画～」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc25.html	高畑敬一
第 7 回エキスパート・スタジオ ソーシャルアントレプレナー 山本繁さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20100820.html	山本繁

リスク分析力

タイトル	講師・出演者(氏)
第 6 回エキスパート・スタジオ 国家公務員 I 種 今泉柔剛さん http://www.kk2.ne.jp/kk2library/expertstudio/contents/exp20090724.html	今泉柔剛
こころすこやかに生きるヒント 第1回 「大きく変わる世界、とまどう日本」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_tao03.html	伊庭野 基明
トークイベント 寺脇研 氏 「かすかな光へ」 http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_biz52.html	寺脇研

実行力

タイトル	講師・出演者(氏)
東日本大震災復興支援活動 報告会 ～新しい公共ランチミーティング@KK2 番外編～ http://www.kk2.ne.jp/seminarevent/sem_spc33.html	池本修悟 鈴木寛 岡本 正 神代 浩 上木原 弘修
「潜在能力の組織的発揮」 ～『働く人の喜び』を中心に据えた経営を目指す～ http://www.kk2.ne.jp/kk2library/videobrowser/contents/h21avcc.html	杉本守孝

【復興支援 IT ボランティア・ヒアリングシート】

復興支援 IT ボランティア・ヒアリングシート			
V.1.0 MI (____年__月__日 面談者 ____)			
	質問要素(例)	NOTE	
1	本人の簡単なプロフィール		
	・生い立ち、家庭環境、家族構成		
	・学校等での G 活動での役割、意識		
	・キャリア観、人生観、将来像		
2	今回の IT ボランティアへの参加動機		
	・自発的感情発動		
	・他者(親、友人、報道、コメント、、、)から感化		
	・単に言ってみよう or 何か目的を定めて		
3	参加以前のイメージ(内容、不安 など)		
	・どういう事をする、or 「やりたい」と思っていた		
	・自分のどんなスキルが役立つだろうと思った		
4	現地へ参加してみたの印象		
	・何を感じたか？事前のイメージとの違い		Q 役立ったスキル
	・役立ったスキル、不足だったスキル		Q 必要だったスキル
	・参加してみて初めてわかったこと		Q 不足だったスキル

5	帰郷後の印象		
	・ああすればよかった、こうすればよかった		
	・不足していたスキル補充などへの意欲？		
	・自分が「変わった」か？どのように？		
6	継続性		
	・続けたいと思うか？理由？		
7	未経験者、志す人へのアドバイス		
	・とにかく言ってみる？		
	・どういう場合、どういう考えだったら行って有効		
	・行く前にはこれだけはした方がよい		
8	その他		

KK2 コンピテンシー分類

人間力	①自己認識力、②感情マネジメント力、③共感力、 ④コミュニケーション力
問題解決力	⑤状況把握力、⑥原因究明力、⑦選択決定力、⑧リスク分析力
実行力	⑨実行力

復興支援 IT ボランティアのヒアリング調査

1 ヒアリング調査と結果概要

ヒアリング調査は下記概要で行った。

- ・実施時期：12月26日～1月20日
- ・対象者：復興支援ITボランティア参加者のうち複数の参加経験がある学生を主対象に協力依頼と日程調整を行い、以下の9名に協力を得た。

1	男性	慶應義塾大学大学院 1 年	参加回数 7 回
2	男性	国際基督教大学 3 年	参加回数 7 回
3	女性	早稲田大学 4 年	参加回数 6 回
4	女性	千葉大学 3 年	参加回数 6 回
5	男性	明治大学 4 年	参加回数 2 回
6	男性	千葉商科大学 1 年	参加回数 2 回
7	男性	早稲田大学 4 年	参加回数 2 回
8	男性	首都大学東京 4 年	参加回数 2 回
9	女性	社会人 5 年目	参加回数 3 回
- ・ヒアリング実施者：霞が関ナレッジスクエアのキャリアカウンセリングプログラムの協力者であるキャリアカウンセラーのうち、以下の2名を選出した。

伊庭野基明氏（グローバルキャリアカウンセラー・ケログビジネススクールMBA）
堀田治美氏（財団法人生涯学習開発財団 認定コーチ他）
- ・実施方法：ヒアリング時間は1名1時間とし、カウンセラー、ボランティアの1対1の面談により霞が関ナレッジスクエアのカウンセリング室で行った。

ボランティア参加者へのヒアリングのを行った結果、復興支援ITボランティア活動についての全体的な感想としては、主には以下の2点が有意義である、または有意義な活動として発展できるべきものであるという、前向きな意見が多かった。

- ・ITやパソコンスキルの有無にかかわらず、参加者は「何か役に立ちたい」という思いがあれば、必ず貢献できることがある
 - ・表面的なボランティア組織も少なくない中、ITボランティアは今後の活動に課題があっても、安心して参加できるボランティアである
- これらヒアリングやWebアンケート結果から、明確に見えた課題と提案については3－2で述べる。

（1）ヒアリング調査結果報告

①ボランティア参加動機と理由

ボランティアそのものへの参加動機としては

- ・未曾有の震災で、何か役に立ちたい

- ・社会貢献をしたい

- ・困っている人が居る時に助けるのは当たり前

といったように「黙って見ているだけではなく、何かをしなければいけない」という思いが自然に湧き起こったことが共通している。

②復興支援ITボランティアを選んだ理由としては

- ・自分のIT技術、パソコンスキルを役立てたい

- ・（自身の健康・身体状況から）肉体労働以外で参加できるボランティア活動を探したことが主にあげられる

③参加前のイメージ

不安を抱く人、不安を抱かない人様々であるが、皆、何かしらのIT技術やパソコンスキルを活用できると考えていた人が多い。ニーズや目的が明確で、すぐに効率よく活動できる場が備えられていると考えていたようだ。

また、参加前の不安材料があるとすれば、自分の体力的なことや、被災者との接し方で、特に後者は、被災者の思いはメディアから日々流れてくる情報しかなく、実際にはどんな思いで暮らしているのかが全く分からないため、いざどのように対応すべきかが分からずに不安であったようである。また、被災者とどう向き合うかということ以外にも、ボランティア仲間とのコミュニケーションも含めて、「初対面の人とのコミュニケーションが不安」という言葉で表現した人が多い。

（２）参加してみての実際の活動・感想・課題

①IT、パソコンスキルと直結する活動

- ・ハガキ・ポスター・チラシ・年賀状・カレンダー等、パソコンを使って何かを作成すること
- ・支援員（大船渡市：市が民間の人材会社と契約し、集会所に派遣している被災者＝元漁師等現在本職ができない方々向け）のためのパソコン教室（IT企業の社員も一緒）
- ・パソコン初心者へその使い方の指導
- ・エクセル・パワーポイント等パソコンソフトの使い方の教示
- ・写真の加工や、Uチューブを見せて、パソコンやITの面白さを教示
- ・インターネットの接続

②IT、パソコンスキルと直結しない活動

- ・現地に行ってから、仮設住宅を回り集会場での復興支援ITボランティア活動を自分たちで宣伝する
- ・パソコンと関係なく子供と遊ぶ

- ・被災者の話を聞く→心を和ませる

ニーズの把握、パソコンの台数がある程度そろっている地域においては、IT、パソコンを使っただけの活動がかなり有意義に実施できたようである。他方、復興支援ITボランティアと銘打っているにも関わらず、その目的やニーズの把握はその場凌ぎに近いものが多かった地域も少なくなかったようで、この点は課題として残る。また、参加者の中にはITやパソコンスキルに自信が無い人も多くいたようで、そういったスキルが無くても、違う方法で貢献できる活動もあったようだ。

（３）被災地・被災者と接触しての感想・印象

①被災地を見て感じたこと

ボランティアを行った時期や場所により感じ方は異なっている。震災直後～半年以内の参加においては、ここに街並みや人の営みがあったことが信じられず、皆一応にショックを受けたようだ。震災後半年以降の参加においては、復興の兆しが早いと思う人と、遅いと思う人に分かれる。

②被災者と接して

多くの意見は

- ・被災者のほうがボランティアに気を遣っている
- ・お客様のようによく扱ってくれる
- ・親切にしてくれる
- ・被災者と打ち解けて仲良くなった

ということから、このITボランティアが快く受け入れられていることが分かる。ボランティア参加者側は、「被災者の優しさや親切に甘えることなく、あくまでもこちらは、助けに行っていることを忘れてはならない」と意見を添える人は多く、ボランティアとしての自覚は大いに感じられた。

（４）活動組織に関わる課題

ボランティア参加者側が上げた組織的な課題として

- ・ニーズや目的が曖昧なので、事前準備を徹底する
 - ・2年目に入るにあたり、長期的目標や復興の一端を担うにあたっての戦略を掲げることが大切
 - ・ボランティア参加者を減らさないこと
 - ・毎回違う地域では無く、少なくとも3回連続同じ地域で活動できれば何か形になることもあるのではないか
- という意見は多く聞かれた。

これは訪問場所や、活動会期によって事前にニーズ調査が行われたところと行われなかったところがあったために上げられた意見であると思われる。事前にニーズを知り得たところでは、ボランティア側にも達成感があったようだが、ニーズ把握が曖昧なままに実施した活動においては、貢献できたのかできなかったのか、達成感が曖昧という意見が多かった。1回限りの参加で辞めてしまった者が多くみられたボランティア活動は、リーダーたちによれば、このニーズと達成感の曖昧さによることが大きな原因であると見ているようだ。

2 ボランティアが感じている課題

(1) 帰郷後の自己意識

自己成長につながったと答えた参加者は半分程度であるが、「自己成長につなげたい」とする参加者は多く、このボランティア活動を通して培ったことが、今後の人生の端々にプラスとして具体的に現れるものと期待している。

(2) 自己発見と自己課題

IT、パソコンを使った活動において主にあげられた課題

- ・ ITやパソコンがなぜ、どのように便利であるかを分かってもらう方法
- ・ 被災者にIT、パソコンを便利だと感じてもらうだけでなく、「面白い」と感じてもらう気持ちも引き出す方法
- ・ パソコンのスキルを分かりやすく教える方法

(3) その他の課題

参加前に不安を感じるものとして「初対面（被災者を含む）の人との接し方」を挙げた人が多いが、ボランティア活動における人とのコミュニケーションを通じて参加後「自分にもできる」という自己発見した参加者は多いようだ。

- ・ 話を聞いてあげるスキル
- ・ 心を開かせる、和ませてあげるスキル

事前にもっとそのスキルが分かっていたら良かったとして、課題に挙げた人が多い。他方、パソコンやIT技術の向上を自己課題とした人は皆無に等しいが、これは、ITボランティアの存在を否定するものではなく、パソコンにおいては多くの者が初心者であったため、十分に自分のスキルが通用すること、また、パソコンを使用する以外でも貢献の場があったことが主な理由である。

(4) 継続の重要性

復興支援ITボランティアそのものに対してだけでなく、ボランティアとして参加を継続することに意義を見出す参加者は多い。復興が遅れている被災地の現状もあり、自治体や

被災者からボランティア活動が風化していくことに対して懸念を感じているという声を多く聞く。被災者はどんなことであっても助けに来てくれるボランティアを歓迎しており、現地の声を知る参加者からは、真の復興にはこれから先のボランティア活動が益々意味を増すのだという意見を持つ者が多くいた。

(5) ボランティアに興味のある人へのアドバイス

「とにかく一度参加してみる」というのが共通した意見であった。あれこれ考えて立ち止まっているのではなく、まず参加し、現状を見て、自分は何が出来るかを考えることから始めることが大切だという。ITやパソコンスキルをどの程度持っているのかについては心配せず、行けば必ずどこかに自分を役立たせるボランティア活動があるので参加してほしい。

3 ヒアリングから見えてくる課題

ここで述べるものは、2年目に際して、更に充実するための課題を促すものである。ITボランティア活動をより良く存続していくためには

- ・組織としてのビジョン、プランを明確にすること
- ・ボランティア参加者への教育を図ること

の2点が挙げられる。また、ITボランティア組織としての課題は、今後は、組織としてのビジョンとプランを明確化することにより、ITボランティアの活動の実態が理解されやすく、安定し、長期にわたって被災地、被災者に貢献できる活動とすることである。

(1) ボランティア人材に組織としてその活動の意味・意義を伝えること

参加者からの意見

- ・自分たちが行った時だけチラシ作りやカレンダー作りを手伝ったりしてあげても、その後被災者の方々が自分たちでそれが出来るようになっているとは思えない。
- ・毎回違う自治会を回るので、次につながる活動が少ない。
- ・地域によっては、自治会長とその近親者のみがイベントに参加しているところもある。それが地域全体のために代表として参加しているのなら良いが、そうではないので、被災者間での不平等さを感じてしまうこともある。

ニーズ把握にも繋がることであるが、行き当たりばったりの活動という印象を与えないようにする必要がある。何故毎回違う地域を回するのか、何故現地に行って初めてニーズ調査を自分たちで行うのか、何故参加者が限られる場合があるのかという疑問回避には、組織としての理念、ボランティア参加者に求めることを明確に伝える必要がある。

（２）ニーズの事前把握は必要

参加者からの意見

- ・現地に行って初めて自分たちで仮設住宅を回って活動告知をするより、ニーズの把握と事前の告知があったほうがもっと効率よく、また、被災者の方々皆が平等にその機会を使えるのではないかと。
 - ・ITボランティアといえど、実際ITやパソコンスキルを使わない活動も多い。
 - ・行ってみたらITやパソコンスキルは必要なかった、という場面もある。
- ボランティアは課題を与えられるものと思って参加している者が多くいる場合もあるので、どのような活動をするべきか、ニーズ把握や告知を現地に行き行うのであれば、その旨事前にはっきり伝えたいほうが良い。

（３）ボランティア人材の自己啓発を促すこと

前述した通り、ボランティア参加者の多くは、明確な課題が与えられ、それをこなすことが任務だと思って参加している場合がある。混沌とした中から自分たちでニーズ調査、組織編成、継続への意欲や、様々な意味での自己啓発を促す目的もあるのであれば、その旨明確に伝え、そのための事前教育やある程度の組織編成も必要であると感じる。

（４）風化を防ぐ

今後も引き続きボランティアに参加したいという参加者は多くいたが、実際に2回以上参加している者は少ないようである。

継続参加者からは、回数を追うごとに参加者が減ってきているのではないかと危惧する声があった。「安心して参加できるボランティア」とするとSNSや口コミで評価されているため、今後、その目的が明確化され、長期にわたるプランを提唱し、安定した活動となれば、意欲的に参加する人材を増やす一端を担うのではないかと感じる。

（５）ボランティア人材

1年目の活動から見えるのは、IT、パソコンスキルがある人材はもちろんのこと、そのスキル有無にかかわらず、「初心者指導に適した人材」が居るとよい。

パソコンに触ったこともない者が初歩の初歩から学ぶ必要に迫られていることもあり、その「本当の初歩」の段階にいる者の気持ちがわからないと上手く指導できず、被災者側は「やっぱり自分には無理」「自分には意味が無いかもしれない」とネガティブな反応を引き起こしてしまい、これでは活動の趣旨が本末転倒になる。これらは

- ・聞く技術
 - ・話す技術（心、気持ちを引き出す術）
 - ・初対面の人（お年寄りから子供まで）と話をすることに臆さない術
- などを、事前に履修させることにより、改善できるものとする。

(6) ボランティアチーム編成について

社会人、学生によって編成するチームは、特に学生や社会人数年目のボランティアには有効である。但し、リーダー役を行った学生からは、社会人との溝を感じた人も多い。チームでの活動をより良く行うためのみならず、リーダー役の学生の自己啓発のため、リーダーとしての心構え、準備等、事前・事後の教育は必要。

上記を総括すると、長期・短期のプランを構築し、一定の期間ごとの活動目標（どの地域において、何をどこまで発展させる等）を掲げることは、今後の活動の意義を確かなものにするものとするものとする。

4 ボランティア参加者への教育

参加者への教育の目的は

- ・ ボランティアそのものへの理解を深めるためのオリエンテーションの充実
- ・ IT、パソコンスキル以外に、現地で役立つ（現地に貢献できる）スキルをつける（事前）
- ・ 自己成長を促す（事前・事後）

の3点があげられる。

(1) オリエンテーションの充実

常に取り組むべき事項としては

- ・ 活動内容、現地状況他、ボランティアに求めることを明確に話す
- ・ 体験談を聴講する
- ・ 活動事例をビデオ等で視聴する

また、参加者からの「毎回違う地域では無く、少なくとも3回連続同じ地域で活動できれば何か形になることもあるのではないか。」という意見を基に、同一地域での継続活動がスケジュールとして組み込まれれば、ニーズとその引き継ぎを行う事により、効果的な活動ができると考える。

(2) IT、パソコンスキル以外に、現地で役立つ（現地に貢献できる）スキルをつける（事前）

今回のヒアリングで、ITやパソコンスキルの他に必要と感じたスキルには以下のものが顕著に聞かれ、それに対する事前の講習は有意義であると考え

- ・ 聞く技術
- ・ 話す技術（心、気持ちを引き出す術）
- ・ 初対面の人（お年寄りから子供まで）と話をすることに臆さない術

KK2にはキャリアカウンセリングプログラムがあり、各カウンセラーは聞く技術、話す技術を中心に、この3項目をカバーすることができるため、個別、また上記オリエンテー

ションの中に組み込むなど、対応は可能である。

（３）自己成長を促す（事前・事後）

自己成長を意識させるには、各自、事前にテーマを決め、事後にフィードバックする機会があると良い。オリエンテーションとして事前に一同を集めて意見交換するだけでなく、報告会として事後も一同に会する機会を設けることにより、自己の成長分析のみならず、参加者同士のコミュニケーションを深めることにも繋がり、ボランティア活動そのものにとっても良いフィードバックの機会となるのではないかな。

複数のボランティア参加者が自己課題、今後の目標として掲げたことに

- ・リーダーシップとは
- ・チームワークを理解する

という2点があげられている。

聞く・話す技術同様、チームワークやリーダーシップは学生にとっても社会人にとっても有益なソフトスキルであり、そのスキルは一夜にして出来ることではないため、ボランティア個人が考えられる場、ボランティア同士が話し合える場などが設けられることは、個人の成長を促す助けにもなると考える。

ニーズの調査については、ボランティア参加者も自発的にニーズを見極める意識が必要である。言われたことをこなすだけではなく、イノベティヴな発想を促し、自分たちの手でグループ活動を作り上げる意識は、このリーダーシップやチームワークのあり方の教育において行うことが出来ると思う。

具体案としては、難しい理論を提示するのではなく、このボランティア活動から見えるケースを中心にして活動に直結できる実践的なものが良い。

（４）事前の教育

- ・リーダーシップとは

リーダーを担う学生個人へのオリエンテーション、または複数集めてのセミナーを行い、リーダーのミッションを考えさせる。

- ・チームワークとは

事前のオリエンテーションに参加者全員を集められる場合は、チームの一員としての意識、チームへの貢献、自分は何を担うか等を考えさせる。全員召致するのが困難な場合は、リーダーへの教育において、リーダーがチームメンバーにその意識を芽生えさせる方法論を教示する。

(5) 事後の教育

・リーダーシップとは

リーダーを担う学生個人、または複数の参加者を集めて、反省会や次へつなげるためのアイデアを引き出し、次回リーダーがリーダーとして少しずつステップアップ出来ていることへの実感を持たせる。

・チームワークとは

一同会しての反省会が出来れば良いが、全員の召致が困難な場合は、フィードバックシートを書いてもらう等して、チームの一員としての意識、チームへの貢献、自分は何を担うか等を考えさせる。このフィードバックシート等を通じて出てきた意見をリーダーへの教育として使用することで、より良く循環させることが出来る考える。

この二つの教育においても、「聞く」「話す」の基本技術からの派生であり、且、初歩的な範囲に留まるため、KK2のカウンセラーが担うことができる。

【新規開発教材 視聴アンケート】

- ①復興支援 IT ボランティアの活動概要（ボランティア参加者用）
災害支援から復興支援へ被災地の自立とコミュニティ再生の支援活動
- ②臼澤良一氏（大槌町まごころ広場うすざわ 館長）（ボランティア参加者用）
3.11 を風化させないために
～まごころ広場・まごころの郷のボランティア活動～
- ③「村上誠二氏（陸前高田市市長洞元気村）インタビュー（ボランティア参加者用）
3.11 を風化させないために
～被災体験と被災地の復興いま～
- ④「自立・奉仕・助け合いで地域社会を支えるナルク（ボランティア参加者用）
中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動
- ⑤復興支援 IT ボランティアの活動概要（ボランティア受入れ側用）
災害支援から復興支援へ被災地の自立とコミュニティ再生の支援活動
- ⑥「自立・奉仕・助け合いで地域社会を支えるナルク（ボランティア受入れ側用）
中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動

①復興支援 IT ボランティアの活動概要（ボランティア参加者用）

復興支援 IT ボランティア ビデオ視聴アンケート

上映するボランティアの活動を描いたビデオについて、ご感想をお書き下さいますようお願いいたします。

なお、本アンケートのご回答結果は、集計してビデオの評価として公表する予定です。

あなたについてうかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。

Q1. 性別 1. 男性 2. 女性

Q2. 年齢 1. 10 歳代 2. 20 歳代 3. 30 歳代 4. 40 歳代 5. 50 歳代以上

Q3. 学生／社会人 1. 大学生 2. 大学院生 3. 社会人 4. それ以外

Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」に参加した回数

1. 0 回 2. 1 回参加 3. 2 回参加 4. 3 回参加 5. 4 回以上参加

ビデオを見たご感想をうかがいます。

Q5. 現地で IT ボランティアの活動の内容や流れがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった

・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q6. 復興支援 IT ボランティアの活動の目的がわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった

・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q7. 復興支援 IT ボランティアの活動の意義がわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった

・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q8A. これから復興支援 IT ボランティアに参加される方にうかがいます。

これから参加する上でこのビデオは役に立ちましたか。

1. 役に立たない 2. あまり役に立たない 3. 良くわからない

4. 少し役に立った 5. かなり役に立った

・こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

Q8B. すでに復興支援 IT ボランティアに参加経験のある方にうかがいます。

・こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

このビデオについて、感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。 _____

ご協力ありがとうございました。

②臼澤良一氏 講話、③村上誠二氏 インタビュー（ボランティア参加者用）

復興支援ITボランティア ビデオ視聴アンケート

今日は、ご来場いただき有難うございます。

上映するボランティア等の活動を描いたビデオについて、ご感想をお書き下さいますようお願いいたします。なお、本アンケートのご回答結果は、集計してビデオの評価として公表する予定です。

あなたについてうかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。

Q1. 性別

1. 男性 2. 女性

Q2. 年齡

1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30～40歳代
4. 50歳代 5. 60歳代以上

Q3. 学生／社会人

1. 大学生 2. 大学院生 3. 社会人 4. その他

Q4. これまで「復興支援ITボランティア」に参加した回数

1. 0回 2. 1回参加 3. 2回参加
4. 3回参加 5. 4回以上参加

ビデオを見たご感想をうかがいます。

Q5. ボランティアにこれから参加する上で、このビデオは参考になりましたか。

1. ほとんど参考にならなかった 2. あまり参考にならなかった 3. 良くわからない
4. 少し参考になった 5. かなり参考になった

Q6. このビデオで特に印象に残ったことがありましたらお書き下さい。

Q7. こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

このビデオについて、感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。

④中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動（ボランティア参加者用）

復興支援ITボランティア ビデオ視聴アンケート

今日は、ご来場いただき有難うございます。

上映するボランティア等の活動を描いたビデオについて、ご感想をお書き下さいますようお願いいたします。なお、本アンケートのご回答結果は、集計してビデオの評価として公表する予定です。

あなたについてうかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。

Q1. 性別 1. 男性 2. 女性

Q2. 年齢 1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30~40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代以上

Q3. 学生/社会人 1. 大学生 2. 大学院生 3. 社会人 4. その他

Q4. これまで「復興支援ITボランティア」に参加した回数

1. 0回 2. 1回参加 3. 2回参加 4. 3回参加 5. 4回以上参加

ビデオを見たご感想をうかがいます。

Q5. 現地での『見回りたい』ボランティアの活動の内容や流れがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった

・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

Q6. 『見廻りたい』ボランティアの活動を見て、高齢者を取り巻く環境の課題と取組へのヒントがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった

・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

Q7. ボランティアにこれから参加する上で、このビデオは参考になりましたか。

1. ほとんど参考にならなかった 2. あまり参考にならなかった 3. 良くわからない

4. 少し参考になった 5. かなり参考になった

・こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

Q8. このビデオで特に印象に残ったことがありましたらお書き下さい。

Q9. こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

このビデオについて、感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。

復興支援 IT ボランティア 新規開発教材ビデオ視聴 自由記述

①ボランティア参加者 復興支援 IT ボランティアの活動概要

- ・「IT その物ではなく IT を使ったコミュニケーションということが強調されていたのが良かったと思った」(男性、20 代、学生、2 回)
- ・「名刺などをつくってあげることが目的かと思ってましたが、「教える」ということも大切にしているのがよくわかりました」(女性、30 代、社会人、1 回)
- ・「ミーティングで話し合った内容など 10 回ぐらいの活動で蓄積した意義や目的の変化や修正を簡単でよいので知りたいです」(女性、30 代、社会人、1 回)
- ・「参加されたボランティアの声がもっとあっても良かったかも」(女性、20 代、学生、5 回以上)
- ・「まだ行った事のない人がボランティアに行くきっかけになれるビデオだと思いました」(女性、30 代、社会人、1 回)
- ・「IT ボランティアをやるための IT スキルって、ある程度必要なのかと感じた。みなさん、常に片手にパソコンを持って話してる、会議している、タイプの人とを感じる。(ハードルがあるように感じる。高い低いではなく。PC と一緒に生きてる人が向いてるの?)」(男性、30 代、社会人、1 回)
- ・「IT ボランティアという名前が抽象的でイメージがつかみにくかったが、活動内容、意義がよくわかりました」(女性、30 代、社会人、1 回)
- ・「IT ボランティアの役割・やりがいがよくわかりました。すごくわかりやすい作品でした」(男性、30 代、社会人、1 回)
- ・「活動をパソコンにこだわっていない、という言葉がすごく印象的でした。心が通ったボランティア活動だと思いました」(男性、20 代、それ以外、0 回)
- ・「どんな活動をしているのか、分かりやすく安心しました」(女性、20 代、それ以外、0 回)
- ・「これを見たらボランティアに参加したくなると思います。自分がこれまでやってきた活動が意義のあるものだったと感じました。支援する側のケアにも役立ちました」(女性、30 代、社会人、4 回以上)
- ・「どんな活動をしているのか、分かりやすく安心しました」(女性、20 代、それ以外、0 回)
- ・「活動の流れがわかってボランティアにのぞめて良いと思います。今までの活動で得たこと(振り返りのミーティングの内容)など簡単にまとめた資料があると、事前の心がまえがわかってうれしいです」(女性、10 代、それ以外、1 回)
- ・「知識がそこまでいらない、ということも映像からわかればより良いと思う」(女性、20 代、学生、1 回)
- ・「ボランティアの回数を重ねていく中で、活動内容がどう変わってきたか?回数を重ねる

ボランティアがどう変わったか？被災地の受け止め方がどう変わったか？知りたい」（男性、50代以上、社会人、1回）

- ・「どんな人が参加してきたか、しているか、学生/社会人の比率とか。仮設住宅の状況、コミュニティの課題など」（男性、50代以上、社会人、4回以上）

②ボランティア参加者 白澤良一氏 講話

- ・「広場などすてきなせつだと思いました」「生きる。一人では生きていけない。共に生きることの大切さがわかりました」（女性、30代、社会人、0回）
- ・「現地でもお聞きしたお話だったが、現地では「思い」をうかがうのに精いっぱいだった。改めて見るといろいろなデータが盛り込まれており、また、現地で聞き落したエピソードも改めて聞くことができ、理解が深まった。Web公開時は、ぜったい英語字幕を（頑張って！）つけるべき」（男性、40代、社会人、1回）
- ・「コミュニティの形成は、人と人とのつながりから、公が用意するものではない。被災者は地域のプレイヤー、ボランティアはメガホンで応援、ボランティアは黒子」「「寄り添う」「傾聴」という言葉が重く響きました」（男性、50代以上、社会人、1回）
- ・「復興に向けてすすむ地元の皆さんの活動がわかってよかった。また、震災から1年近くたち、仮設住宅に移り、状況が変化し中での現場の課題がわかってよかったと思う」「宮沢賢治美術館は私も訪問したことがあり感動しました。「雨にも負けず、風にも負けず」の詩は冒頭の有名なフレーズだけの印象でしたが、全体をじっくり読むとすごく深いものを感じました。白澤さんのおっしゃる通りだと思いました。最初の震災当日のお話は、被災された方100人いれば100のお話があるので、映像クリップでアーカイブしていくことも意義があるかと思いました」（女性、30代、社会人、0回）
- ・「現地の人が活動しているボランティア活動の話というのは貴重だと思います」（男性、30代、学生、1回）
- ・「TVと違いご本人の言葉で話しているのを、意図的な編集などを入れずにまとめているので、歴史的な証言として非常に貴重な資料になると思いました」（女性、30代、社会人、4回以上）

③ボランティア参加者 村上誠二氏 インタビュー

- ・「コミュニティは、一緒に空間にいることが大事。IT活用するとこの意義は難しくなりそうな気がするが、別の場所にもつながりを持つ手段としての活用となるのか」（男性、30代、社会人、0回）
- ・「1年経ち、ボランティアの形が変わっていくというのがよくわかった。思いの伝わるボランティアが大事という事」「被災者の気持ちがよくわかった。素直な気持ちはテレビ等では聞けない気がするのでためになった」（女性、30代、社会人、0回）
- ・「コミュニティ維持した仮設住宅の実現、家の並びも一緒。ITを活用したコミュニテ

ィの活用（ブログとか）」「元気学校（寺子屋）の仕組みが素晴らしい。ボランティアと住民の交流が大切」（男性、50代以上、社会人、1回）

- ・「IT ボランティアが被災地に貢献できていたこと」（女性、30代、社会人、4回以上）
- ・「すばらしいビデオでした。TV では色々みていたものの、リアルな声を聞けてとてもよかった」（男性、30代、社会人、0回）
- 「どれも大変貴重なお話ですが、やや長いように感じました。話の合間に何か別のものをはさむとメリハリがつくかなと思いました」（男性、20代、学生、1回）
- ・「被災当時のようすから現在のボランティアについてまで流れで記録されていたのでわかりやすく、IT ボラの特徴興味が伝わる内容で良かったと思う」（男性、20代、学生、4回以上）
- ・「1年たって、今自分が思っているボランティア像はビデオの内容とかなり近いと思いました。私は恥ずかしながらボランティアはほとんど経験がなく、この活動を通し、本当の意味のボランティアを知りたいと思っております。まだ2回ですが、少しずつ分かってきたのは、ボランティアとは一方的に提供するものではなく、相互関係で成り立っているように思っています。まさに心の通い合いは一方的ではなく相互関係であることの証明のように思いました」（女性、30代、社会人、2回）

④ボランティア参加者 中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動

- ・「高齢化問題に対してとても有意義な活動だと思います。時間預託制度など工夫もとても良かったです。行政には限界があるので、自分たちで相互協力していることはすばらしいと思います。」（男性、20代、その他、1回）
- ・「シニアの活動事例は自分にとってとても役立ち、学びとなった」（男性、50代以上、その他、3回）
- ・「ボランティアに必要なことは、物やシステムよりも仲間作りから、ということ」「被災ボランティアにも役立つと思う」（男性、30代、社会人、0回）
- ・「高齢者同士の傾聴ボランティア等大変素晴らしい」（男性、50代以上、社会人、1回）

⑤復興支援 IT ボランティアの活動概要（ボランティア受入れ側用）

復興支援 IT ボランティア ビデオ視聴アンケート

本ビデオはボランティアへの参加者やボランティアに関心のある人、また、仮設住宅の関係者（自治会、支援員、住民、現地ボランティア、その他）に、復興支援 IT ボランティア活動について、その概要を理解いただき、参加や受入れを促進し、より充実した支援活動につながるよう企画・制作したものです。ご視聴いただき、ご感想をお書き下さいますようお願いいたします。なお、本アンケートのご回答結果は、集計してビデオの評価として公表する予定です。

あなたについてうかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。

Q1. 性別 1. 男性 2. 女性

Q2. 年齢 1. 10歳代 2. 20歳代 3. 30～40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代以上

Q3. 仮設住宅コミュニティ等における立場等

1. 自治会役員・リーダー 2. 仮設住宅支援員・運営スタッフ 3. 現地ボランティア
4. 地域施設職員 5. 住民

Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」活動を受入れた回数

1. 0回 2. 1回 3. 2回 4. 3回 5. 4回以上

ビデオを見た感想をうかがいます。

Q5. 現地での IT ボランティアの活動の内容や流れがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった
・こんなことが描かれていれば良かった、○○が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q6. 復興支援 IT ボランティア活動の目的・意義がわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった
・こんなことが描かれていれば良かった、○○が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q7. 復興支援 IT ボランティアが提供してくれるサービス等がわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった
・こんなことが描かれていれば良かった、○○が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q8. 復興支援 IT ボランティアをこれから受け入れる上で、このビデオは参考になりましたか。

1. ほとんど参考にならなかった 2. あまり参考にならなかった 3. 良くわからない
4. 少し参考になった 5. かなり参考になった

・こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

Q9. こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

このビデオについて、感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました

⑥中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動（ボランティア受入れ側用）

復興支援 IT ボランティア ビデオ視聴アンケート

本ビデオは仮設住宅暮らしで危惧されている高齢者独居老人の孤独死等を防止するために参考となる取り組み事例を取
材し、ビデオ化したものです。

ご視聴いただきビデオについて、ご感想をお書き下さいますようお願いいたします。

なお、本アンケートのご回答結果は、集計してビデオの評価として公表する予定です。

あなたについてうかがいます。該当する番号に○をつけて下さい。

Q1. 性別 1. 男性 2. 女性

Q2. 年齢 1. 10 歳代 2. 20 歳代 3. 30～40 歳代 4. 50 歳代 5. 60 歳代以上

Q3. 仮設住宅コミュニティ等における立場等

1. 自治会役員・リーダー 2. 仮設住宅支援員・運営スタッフ 3. 現地ボランティア
4. 地域施設職員 5. 住民

Q4. これまで「復興支援 IT ボランティア」活動を受入れた回数

1. 0 回 2. 1 回 3. 2 回 4. 3 回 5. 4 回以上

ビデオを見たご感想をうかがいます。

Q5. 現地での『見廻りたい』ボランティアの活動の内容や流れがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった
・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q6. 『見廻りたい』ボランティアの活動を見て、高齢者を取り巻く環境の課題と取組へのヒントがわかった。

1. とてもわかりづらい 2. わかりづらい 3. まあまあ 4. だいたいわかった 5. よくわかった
・こんなことが描かれていれば良かった、〇〇が知りたい！という事項があればお書き下さい。

()

Q7. 仮設住宅における独居老人等の孤独死防止対策の必要性に関連してこのビデオは参考になりましたか。

1. ほとんど参考にならなかった 2. あまり参考にならなかった 3. 良くわからない
4. 少し参考になった 5. かなり参考になった

・こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

Q8. このビデオで特に印象に残ったことがありましたらお書き下さい。

()

Q9. こんなことが描かれていればもっと良かったという事項があればお書き下さい。

()

このビデオについて、感想、ご意見等をご自由にお書き下さい。

ご協力ありがとうございました。

⑤ボランティア受入れ側 「復興支援 IT ボランティアの活動概要」

- ・ボランティア活動する前に勉強会があったとは知らなかったです。(女性、50 歳代、住民、4 回以上参加)
- ・IT ボランティアはとてもわかりやすく指導してくれとてもよかった (女性、60 歳代以上、住民、4 回以上参加)
- ・こういう協力ができるという内容がもう少し詳しくわかりたかった。IT ボランティアの大学生が各大学から多く参加してくれていることに感心した。受け入れる側としてももっと住民のニーズを取りまとめ、要望をして対応していただくことが大事だと思った。
(男性、60 歳代以上、自治会役員・リーダー、4 回以上受入れ)
- ・支援を受けるほうの感想もあったらいいなと思った。(男性、60 歳代以上、現地ボランティア、4 回以上受入れ)
- ・みなさんの真剣な活動がわかりました。(男性、60 歳代以上、住民、参加回数未回答)
- ・これからどのような支援を行ってもらえるか知りたい。(男性、30 代～40 代、仮設住宅支援員・運営スタッフ、2 回)
- ・名刺の作り方が知りたい。(女性、60 歳代以上、住民、1 回)
- ・会話が抽象的でもっと具体的な発言がほしい。(男性、60 歳代以上、現地ボランティア、3 回)
- ・IT ボランティアの皆さんのおかげでいろいろ教わって良かったです。(男性、60 代以上、自治会役員・リーダー、4 回以上)
- ・ずっと継続されていたんですね。IT にこだわらず災害支援の時は災害を中心に。集会所には年齢層が幅広くコミュニケーションをとるのにいいなと思いました。PC 教室でのご指導は本当にいていねいでした。普段わからなかった事等、たくさんの人がマンツーマン様式で、わかるまで教えていただきました。ありがとうございました。(女性、60 歳代以上、現地ボランティア、2 回)

⑥ボランティア受入れ側 中標津“見廻りたい”の"孤独死防止"活動

- ・実際に行っていないのでわからない面が多かった。(男性、50 才代、自治会役員・リーダー)、1 回)
- ・見廻りたい(素晴らしい表記)の字幕から隊員の意気込みがわかり、参考にしたいと思った。高齢者、独居老人に年齢的に近い方々の見廻りが該当者に安心感を持たせ、親近感を与えているという感じがし、地元で見廻りたいを組織する場合の参考にしたいと思った。若い人たちの良さもあるので、活動計画、チームづくりでは、十分配慮して支援したいと思った。仮設住宅入居者で、できれば組織したいと思っているので参考になった。(男性、60 歳代以上、自治会役員・リーダー、4 回以上)
- ・末崎に有れば喜ばしい (男性、60 歳代以上、現地ボランティア、4 回以上)
- ・時間預託の事が大きく感銘を受けた。ナルクの活動について理解でき、大いに参考にな

った。(男性、60 歳代以上、自治会役員・リーダー、3 回)

- ・孤独死防止対策は絶対必要だと思います。(女性、50 才代、仮設住宅支援員・運営スタッフ)、2 回)
- ・自分に出来るものがありますので、ボランティアに参加したいです。大変良かったです。今後継続して教示してください。(男性、60 歳代以上、自治会役員・リーダー、4 回以上)
- ・ポイント制になっていて、あとで使えること、このようにしたら良い見守り隊の運営の仕方、参加しての利点がわかった。(男性、60 歳代以上、現地ボランティア、3 回)
- ・点数制になっている、できる事好きな事を好きな人達で行っている。人生の余力をこんな奉仕に活用でき、自分も満足でき、活性化された日々を送れるということは大変良いとおもいました。(女性、60 歳代以上、現地ボランティア、2 回)

平成 23 年度文部科学省 ICT の活用による生涯学習支援事業

(国内における実証的調査研究)

仮設住宅コミュニティを支える情報ボランティア育成プラットフォームの
整備に関する実証的調査研究

財団法人高度映像情報センター (AVCC)

102-0075 東京都千代田区三番町 6-14 日本生命三番町ビル

電話 03 - 3239 - 1121 (AVCC 代表) FAX 03-5157-9225

<http://www.avcc.or.jp/>

霞が関ナレッジスクエア (KK2)

〒100 - 0013 東京都千代田区霞が関 3-2-1 霞が関コモンゲート西館 3 階

電話 03 - 3288-1921 (KK2 直通) FAX 03-5157-9225

<http://www.kk2.ne.jp/>