

日本笑顔プロジェクト
presents

ホットステーション

ボランティアのためのボランティア
運営マニュアル



**できる事を
できる人が
できる時に**

これがボランティア活動の鉄則。
無理はしない!

とりあえず、動く!!

自分にできない事は仲間に頼む。

最初は少人数からでも。

規模ではなく動くことが重要。

笑顔の連鎖を広げよう

支援活動で疲れたボランティアさんに笑顔を!

まずは自分が笑顔で!

ホットステーション 運営の手順

どうやって立ち上げる？

1 目的を確かめる

- 1) 被支援者のニーズ把握
- 2) 支援者のニーズ把握
- 3) 現場とのすり合わせ

2 活動拠点をつくる

- 1) 立地・環境の検討
- 2) 施設利用の交渉
- 3) 行政・社協との連携体制づくり

3 物資・資金を集める

- 1) 必要なものを持っている人に協力を仰ぐ
- 2) ベストマッチングを工夫する
- 3) 資金集めは、無理なく、身近なところから
- 4) 支援金と義援金の違いに注意

4 活動メンバーを募る

- 1) 必要な能力をもっている人に協力を求める
- 2) すぐに動けそうな人に声をかける
- 3) 思いをしっかりと伝える
- 4) 自分が・仲間が、できることを見つける



準備ができれば…

どうやって運営する？

1 趣旨を共有しよう

- 1) メンバーみんなで思いを共有する
- 2) できる事を、できる人が、できる時に

2 役割分担

- 1) プロデューサーはがんばりすぎない
- 2) 全員が現場リーダーになれば理想的
- 3) 笑顔をプレゼント

3 スケジュールの組み立て

- 1) ボランティア活動保険に加入
- 2) TO DO リストづくり
- 3) タイムテーブルづくり
- 4) 活動期間の見通し

4 いざ、炊き出し！

- 1) 当日の参加メンバー・シフト確認
- 2) 調理・盛り付け・パッキング
- 3) 振る舞い
- 4) 片付け・ごみ出し
- 5) 明日の参加メンバー・シフト確認
- 6) 当日の活動報告書記入
- 7) お茶の時間も重要

5 周囲とつながっていこう

- 1) 継続的な寄付や食材提供の募集
- 2) 活動内容・支援対象の調整

どうやって立ち上げる？

1 目的を確かめる

1)被支援者のニーズ把握

被災した人、被災地での復旧ボランティアを行っている人、ボランティアのコーディネーターなど、誰が、どんな支援を求めているのかをリサーチ。

2)支援者のニーズ把握

支援活動を望んでいる人たちが何をしたいと思っているのか、どんなことができるのかをリサーチ。



3)現場とのすり合わせ

①相手の事情を優先 「支援したい」という思いが先走りすぎて、自分の都合を押し付けることはNG。ニーズ把握の話し合い一つを取っても、相手の事情に合わせて、しっかり聞いてもらえる・話してもらえる場をつくる配慮が必要。

②相手の胸襟を開かせる工夫 ニーズの把握などの情報収集や、活動受け入れについての交渉などの場面では、自分が相手をお願いする立場であることを忘れずに。相手に好意をもってもらえるように、信頼を得られるように、アプローチの工夫を。

2 活動拠点をつくる

1)立地・環境の検討

支援活動には、拠点が必要。炊き出しを多くの人たちに利用してもらうためには、できるだけ人が多く集まっている場所、ボランティアさんが利用しやすい場所がベストです。

そのほか、たとえば救援物資を募集する場合なら、物資の保管場所として、風雨や温度変化の影響を受けない広い場所が必要でしょう。マッサージを提供する、話を聞くなどの活動なら、プライバシーに配慮した場所を設けるなど、活動内容に応じた場づくりを。

2)施設利用の交渉

拠点となる施設を自分で用意できる場合はよいのですが、それが難しい場合は、公共施設や店舗など、友人・知人の縁を頼りながら場所を探します。ボランティアセンターが設けられることの多い社会福祉協議会内か、その周辺に場所を借りられれば理想的。

3)行政・社協との連携体制づくり

①「希望の明確化」と「代案の準備」 自分が何をやりたいのかを、自分の中でハッキリ把握しておくと同時に、受け入れ側とのすり合わせの中で無理が生じないように、思いつく限りの代案も用意しておく、活動を始めやすくなります。

②無理なく、できることをやる 負担感の大きすぎる活動は、立ち上げることができたとしても継続が難しくなります。無理なくできる活動を考えることが必要。

3 物資・資金を集める

1) 必要なものを持っている人に協力を仰ぐ

何が必要かを整理しましょう。必要な設備、必要な物資のすべてを自力で調達するのは難しい。そこで日常のネットワークを最大限に生かして、それらを提供してくれる人を探し、協力を仰ぎます。無理なく活動を続けるためには、支出をできるだけ抑えることが大切。同時に、物資の提供者にも過度な負担がかからないよう、無償提供・有償提供のいずれがよいかを、状況に応じて取り決めましょう。

2) ベストマッチングを工夫する

「支援をしたいけれど、自分にはこれしかできなくて」などの申し出を受けたときは、それを最大限に生かすことのできるマッチングを。自分がやろうとしている活動の内容も、そういう縁を生かして柔軟に組み立てます。自分に必要のないもの・ことなら、それらを求めている他の人に橋渡しを。

3) 資金集めは、無理なく、身近なところから

東日本大震災などの際に支援金詐欺が横行したこともあり、支援金を集めることは、意外と難しい。高額な活動資金が必要なときは、日本財団の助成プログラムなどを積極的に活用しましょう。比較的低価格の物資を調達したいときなら、身近な友人同士で拋出し合っても、それほど負担感は大きくないでしょう。できる範囲で、無理なく資金を集めながら活動を継続し、併せて活動状況を発信し、実績(信用)を重ねていくうちに、寄付の申し出なども得られるようになります。

4) 支援金と義援金の違いに注意

義援金は「被災した人への金銭寄付」、支援金は「被災した人を支援するための活動費に対する金銭寄付」。義援金か、支援金かの区別は、寄付者の設定に委ねられており、受け取った側が用途を変更することはできません。たとえば不特定多数の人々から義援金として集められた寄付金を、後から支援金に切り替えて支援活動に使うことはできないので、要注意。

4 活動メンバーを募る

1) 必要な能力をもっている人に協力を求める

やろうとしている活動に、どんな能力が必要かを見極めて、まずそれができる人をメンバーに迎え入れると、展開がスムーズです。

2) すぐに動けそうな人に声をかける

「何か支援をしたい」という気持ちの強い人が集まれば、行動も速く、パフォーマンスも高まります。とにかく大勢の人手が必要! というときは、SNS など日ごろの交流の中から、動きたくてウズウズしている人、乗ってくるとわかっている人、乗ってくれそうな人に協力を求めるとよいでしょう。

3) 思いをしっかりと伝える

行動を共にする人たちに、まずは自分がどんな思いをもって活動を始めようとしているのか、何をめざした活動なのか、具体的には何をしようとしているのか、などをしっかりと伝えましょう。相手が参加したくなるような伝え方の工夫を。

4) 自分が・仲間が、できることを見つける

特別なことでなくても、誰かを支えることはできます! 自分にできることは、どんなことだろう? 仲間や知り合いはどんなことが得意だろう? 「何もできない」と考えず、1つだけでも「できる」「得意」を見つけておきましょう。

どうやって運営する？

1 趣旨を共有しよう

1) メンバーみんなで思いを共有する

一度伝えて終わり、ではなく、活動中も機会があるごとに、プロデューサーは「何のための活動なのか」をメンバーに繰り返し伝えていくとよいでしょう。メンバーが深く思いを共有し合うほど、活動は円滑に、充実していきます。

2) できる事を、できる人が、できる時に

ボランティア活動の鉄則。無理をしたら続かない。苦しむ必要はないのです。日常生活を維持したうえで、負担のかからない時間に、自分の体力や能力に合うこと、意欲的にできることをやるのが大切。「短時間しか活動できない」「たまにしか参加できない」と負い目を感じさせない雰囲気づくりを。



2 役割分担

1) プロデューサーはがんばりすぎない

プロデューサーは活動全体に目配りし、その責任を引き受けると同時に、自分ですべてやろうとせず、流れに身を任せ、誰かにゆだねることができる気持ちのゆとりを。できないことは、できる人に託しましょう。

2) 全員が現場リーダーになれば理想的

活動メンバーが日々、時間帯によっても、たえず入れ替わるのがボランティア活動です。したがって、特定の人だけに頼りすぎることなく、誰もがリーダーになれることがベスト。

3) 笑顔をプレゼント

「ホットステーション」は、ボランティアさんに笑顔を生むことが大切な役割。自分たちができることをそれぞれにやり、それによってボランティアさんが笑顔になってくれたら、活動は大成功!

3 スケジュールの組み立て

1) ボランティア活動保険に加入

「ボランティア活動保険」は、ボランティア活動中に起きた事故による自身のケガや、他人に負わせたケガ、他人の財物を損壊したときの損害賠償責任を補償する保険です。安心して活動してもらうためにも、活動開始前に必ず全員の加入手続を。ホットステーションの活動メンバーは、笑顔プロジェクトを通じて一括加入が可能。詳しくは笑顔プロジェクト本部へ。

2) TO DO リストづくり

提供するメニューの選定、レシピ作成、必要な食材や資材の調達など、やるべきことをリストアップ。安心して活動に参加してもらえるためには、ボランティア保険への加入も忘れずに!

3) タイムテーブルづくり

TO DO リストの各項目をタイムテーブルに落とし込みます。料理のできあがりや、昼食時やボランティアさんの活動が終わる時間帯に合わせてスケジュールを組み立て、温かいものは温かいうちに召し上がっていただきましょう。ボランティアセンターなど受け入れ窓口と連携する場合は、ボランティアさんの一日の動きを把握したうえで、休憩時間・活動終了時間に合わせて段取りを。

4) 活動期間の見通し

被災地の状況は、季節や天候、公的支援の有無など複数の要素の影響を受けて、たえず変わっていきます。長期にわたる活動も視野に入れつつ、どのタイミングで活動を終えるべきかを常に検討しながら活動を続けましょう。

*参考資料＝「笑顔のホットステーション」運営スケジュール＝P.8～9

4 いざ、炊き出し！

1) 当日の参加メンバー・シフト確認

毎日の参加者確認のためのシフト表など、フォーマットを作っておくと、人の動きを把握・共有しやすくなります。初めて参加する人には、ボランティア活動保険に加入してもらいましょう。

2) 調理・盛り付け・パッキング

最初に必ず、手洗いとうがい、消毒液による手の消毒を。レシピに沿って調理し、提供の準備。生ものはみずみずしさを保って、温かいものはできるだけ温かい状態で、おいしく提供できる工夫を。必要に応じてタッパーやジップロックなどにパッキング。温かい料理は、発泡スチロールのボックスなどを使って保温します。

3) 振る舞い

ボランティアさんへの感謝とねぎらいの思いを込めて、受け渡しを丁寧に、笑顔で振る舞いましょう。ボランティアさんに声がけをしながら、明るい雰囲気づくりを。

4) 片付け・ごみ出し

器具の洗浄や整理整頓を丁寧にやっておくと、翌日の活動がスムーズです。活動拠点周辺のルールにしたがって、ごみの分別もしっかりと。

5) 明日の参加メンバー・シフト確認

翌日のシフト組みに応じて、料理の仕込みなど、必要な準備も済ませておくといいでしょ。

6) 当日の活動報告書記入

公的機関を窓口として活動する場合は特に、日々の活動報告を怠りなく。私的に活動する場合でも、活動内容や活動人数、支援対象、ボランティアさんからのフィードバック、課題や気づいた点などの記録を残しておく、役立つ場面があります。

7) お茶の時間も重要

初対面の人同士で活動する場面も少なくありません。信頼関係を深め、互いに補い合いながら全体のパフォーマンスを高めるためにも、お茶を飲んで和やかに話す時間は大切。偶然につながったご縁が、別の機会でも相互の助けになることもあります。



5 周囲とつながっていこう

1) 継続的な寄付や食材提供の募集

活動が長期化する場合、特に長期の保存がきかない食材などは、逐次補給することが必要です。活動実績を発信するとともに、活動資金や食材・資材の提供を根気強く呼びかけていきましょう。SNS を活用するほか、新聞・テレビなどのメディアに協力を仰ぐことも有効です。

2) 活動内容・支援対象の調整

まずは動きだすことが大切。活動を始めてからも、現場（支援者・被支援者ともに）のニーズを常に見極め、場面に応じて活動内容や支援する対象の調整を柔軟に。





日本笑顔プロジェクトpresents

「笑顔のホットステーション」の運営スケジュール

ボランティア活動を終えたみなさまに、ホッと和んで、気分よく安全にご帰宅いただくために！
笑顔のホットステーションでは、温かい軽食と笑顔をご提供させていただきます。

メニューは「塩むすび」「きのこ汁」「果物」「コーヒー」です。

- 10:00——
 - ・千年樹の里の下の階「サークル室」集合、ガムテープに名前を書いて腕などに貼る ①
 - ・上の階の事務所から調理室の鍵を借りて調理室を解錠（鍵は夕方までリーダーが保管）
 - ・初参加の方は、ボランティア活動保険の加入手続（サークル室に記入用紙があります）
 - ・当日の参加者を確認し、シフトを調整。当日のメンバーから一人、リーダーを選出
 - ・炊飯をする前に、手洗い、除菌、マスク着用
 - ・千年樹の里の上の階「ボランティアセンター」受付にて、当日のボランティアさんの人数を確認のうえ、米とぎ・浸水 ②③④
 - ・きのこ汁作りスタート ⑤
- 10:30——
 - ・炊飯スイッチ・オン ⑥
- 11:00——
 - ・マルテ珈琲さんへコーヒーを受け取りに行く ⑦
 - ・きのこ（しめじ、えのきたけ。除菌済）到着（ハーツさんより）
 - ・配膳用の机を拭く（消毒液スプレーを使用）
 - ・配膳用機の近くに、紙椀・紙コップ・割箸の回収用ダンボール箱とゴミ袋を設置
- 11:15——
 - ・塩むすびをつくる ⑧
- 11:30——
 - ・果物を食べやすいサイズにカット、紙皿に盛り付け ⑨
- 12:00——
 - ・ボランティアさんの飲食用机に果物皿・お菓子皿をスタンバイ（適宜つまようじを添える）
 - ・午前中で活動を終えられたボランティアさんに振る舞い ⑩
 - ・ボランティアセンタースタッフさん20人に、きのこ汁を振る舞い ⑪
- 13:00——
 - ・洗い物が出たら、そのつど洗って布巾で拭き、元の位置へ片付け
- 14:00——
 - ・活動を終えたボランティアさんが戻り始めたら、おにぎり・きのこ汁・果物をスタンバイ
 - ・長靴等の洗浄や消毒を終えるタイミングで、きのこ汁を盛り付け ⑫
- 15:00——
 - ・ボランティアさんのご帰還が集中する可能性の高い時間帯。
手際よく振る舞える体制づくりを
- 16:00——
 - ・ボランティアさんが戻られるごとにきのこ汁を盛り付け、振る舞いを続けながら、洗い物やゴミのまとめなど、片付けを進める ⑬⑭⑮⑯
 - ・「ボランティア活動報告書」を記入、社協へ一部提出し、笑顔プロジェクト用の控えも確保（社協でコピーをとっていただきますよう）
 - ・調理室を施錠し、鍵を返却
 - ・最後にメンバー全員で集合して、申し送り事項や翌日以降の参加状況を確認
- 17:00——
 - 完全撤収・解散 ⑰⑱

<註>

① 服装

動きやすい服上下、エプロン、三角巾(バンダナや帽子でもOK)、マスク(必要に応じて)、サンダル(屋内・屋外を歩き来しますので、着脱が容易な履物で)。シビアなルールはありません。貴重品は各自でしっかり管理を。

② 調理器具

千年樹の里調理室の調理器具をお借りすることができます。使用後は洗浄し、布巾で拭いて、元の場所へ収納しましょう。

③ ご飯を炊く量

当日の社協ボランティアさんの人数に、ボランティアセンタースタッフさん20人分を足して見当をつけます。少し多めに作って、炊き出しメンバーもお昼にいただきます(炊き出しメンバーは一人あたり、おにぎり1コ、きのこ汁1杯まで)。

お米1升で大きめのおにぎりが20個できます。

④ 洗米時の注意

千年樹の里は、下水処理場「グリーンピア千曲」の浸水被害により下水処理機能が滞っている(暫定的に塩素を使った簡易処理により千曲川へ汚水を放流中)地区にあります。米の研ぎ汁は下水へ流さずに外へ運んで捨てましょう。他の洗い物についても、できるだけ排水量の低減を心がけてください。

⑤ きのご汁の作り方(よりよい方法があれば適宜アレンジを♪)

①きのこと野菜(大根、ニンジン、玉ねぎ、じゃがいも、青菜、大根葉など、日によって異なります)を一口大に切る。青菜・大根葉は軽く塩もみ。

②鍋に水を入れて火にかけ、根菜類を投入。

③煮立ったら、青菜と大根葉以外の材料を投入し、だしを加える。

④野菜に火が通ったら、味噌を溶き入れ、火を止める。

⑤振る舞い直前に加熱し、青菜・大根葉の汁を絞って混ぜ混ぜる。

⑥ 炊飯について

①お米1升でおにぎり20個分、基本は一人1個として、人数に応じた分量のお米を洗います。足りなくなるよりは、多めに炊きましょう。

②洗米後、浸水を30分。その日のスケジュールに応じて、浸水時間は多少短縮してもOK。

③米1升到水2ℓ、塩大さじ2弱を加え、全体を混ぜ合わせます。水加減は米の質や季節に応じて調整を。

④調理室にある3升炊きのガス炊飯器を使います。火加減はお米の量に応じ3段階調整。お釜をセットしたらガスの元栓を開け、スイッチ・オン。

⑤20~30分で自動的にスイッチが切れます。そのあと15分ほど蒸らし、全体をよくかき混ぜて水分を飛ばします。塩味が薄いと感じたら、適量の塩を加えて混ぜ合わせましょう。

⑦ 土地勘のある地元の方が行くのが安心。マルテ珈琲さんが復興への熱い思いをもって継続的にご協力くださっているコーヒーです。感謝して受け取りましょう。砂糖、ミルク、マドラー、紙コップもご提供くださいます。

⑧ 塩むすび

湯のみ茶碗(大きめに作りたいときは汁碗)にご飯を入れ、もう1つの湯のみ茶碗をかぶせてシェイクする感じで上下・左右に振ると、おにぎりができます。ラップに包んで形を整え、発泡スチロール箱に並べて保管します。

⑨ リンゴは変色防止のため塩水につけます。水1ℓに塩小さじ1、浸水は1分でOK。

⑩ ボランティアさんへのねぎらいの声がけとともに、笑顔で(^^)

⑪ ボランティアセンタースタッフの皆さんも、日々の緊張と慌たしさでかなりお疲れです。そんな中で、きのこ汁の振る舞いは和みの時間ともなり、とても喜んでいただけました。こちら最高の笑顔とともに届けましょう(^^)

⑫ 基本的に、各自取りに来ていただきますが、人手に余裕があれば、状況次第できのご汁やコーヒーなどを机まで運んであげるのもよいでしょう。

⑬ 食事をされている周りが慌たしくならないよう配慮し、ボランティアさんにゆっくり休んでいただきましょう。

⑭ ごみは、可燃ごみ・生ごみ・プラスチックごみを含め、無地のビニール袋(ハーツさんがご提供くださいます)にできるだけまとめて、袋のわかりやすい位置に「ハーツ様」と書いて、サークル室の外(屋外)へ出しておきます。翌日、ハーツさんがきのごをお届けくださった折に、ごみを回収していただきます。

⑮ 空き時間があれば、翌日用のきのご汁の仕込みとして野菜を切ってジップロックに入れ冷蔵しておく、翌日の作業がスムーズです。特に週末はボランティア人数が増える傾向にあるため、金曜日はできるだけ仕込み作業をおねがいします。

⑯ 全体を通じて、社協の施設等についてわからないことがあれば、千年樹の里の上の階にある事務所の「伊藤さん」(女性)にご相談を。

⑰ 冷蔵庫に食品を保管するときは「笑顔」と記すか、または笑顔シールを貼りましょう。冷蔵庫の使用はできるだけ控えめに。

⑱ 食材・食器資材の残量は毎日チェックし、切らせないように早めに手配を。足りなくなりそうな食材・資材や必要物資については当日のリーダーが確認し、活動終了後に林映寿(080-5109-3801)まで報告してください。



2019.10.30 更新



◎できることをやる

◎ニーズを的確に把握する

◎現場で当事者の話を聞く

◎相手の事情に寄り添う

◎心配りが大切

どうやって立ち上げる?

1-1) 支援者のニーズ把握

笑顔のホットステーションは、「泥のかき出しや、力仕事はできないけれど、何か自分のできる支援をしたい!」という女性のみなさんからの声で誕生した、ボランティアのためのボランティア! です。

活動を始めるにあたって、まず小布施町ボランティアセンター(小布施町社会福祉協議会内)に現状を調査しに行きました。最初から「炊き出しをやりたい!」ということではなく、ボランティアセンターとして今どんな活動をしており、これからどんなニーズが発生するのか? 今ボランティアセンターで困っていることは? あつたらいいな、でも手が回らない! ということとは? そんなヒアリングを、職員の方にさせていただきました。

1-2) 被支援者のニーズ把握

ボランティアセンターだからといって完璧ではありません。むしろ一番サポートをしてあげなければいけない場所なのかも! 訪問のタイミングも重要! 現場は毎日ボランティアの受付などに追われているので、受付時間帯にお邪魔することは絶対にNGです。仕事を増やすだけ! 職員にも余裕なし!

僕が選んだのは、雨の日! ボランティア活動は雨の日には中止になるので、通常よりは手が空くのです(それでも来客や電話を優先していただくように伝える)。

訪問時には、「職員のみなさんに」と、ジュースを差し入れしました。被災者やボランティアの方への差し入れはたくさん届いていますが、職員のみなさんへの品はたぶん少ないので、あえて「職員のみなさん用なので!」と伝えると、しっかり話をしてもらえると(笑)。

そのヒアリングの中で、ボランティアの方々へのケアは一切されていないことを把握。ボランティアさんの中には遠方から来て、車の中で寝泊まりしながら支援をしてくださっている方

もいて、そんなみなさまへのケアはできていない(既にボランティアセンターもキャパオーバー)。そこで我々がボランティアのみなさまへの炊き出しを行うことを提案。両者の思いが一致。そこから一気に準備!! 翌日から炊き出しスタート!



水害の被災現場で汗だくになりながら過酷な復旧作業を続ける人たちに、ケアがない。ボランティアセンターのスタッフさんたちも、初めての経験で緊張の連続。疲労のためダウンしてしまうスタッフさんも。ボランティアさんにもボランティアを受け入れる側にも、余裕がない。

一方、浸水被害を受けた家屋での作業は、足下のおぼつかない泥に浸かりながら、泥を吸った畳や家具など重いものを運んだり、泥出しをしたりする重労働。腕力のない女性には厳しいし、小さなお子さんのいるお母さんたちは、丸一日作業に没頭することもかなわない。それでも何か力になりたい! そんな声をたくさん聞いていました。

支えを必要としている人と、支えたいと思っている人。双方の実情にふれたとき、支援活動に尽力する人たちを支える活動、「ボランティアのためのボランティア」だ! と思いました。名づけて、「笑顔のホットステーション」! 重いものは持てないけれど、泥出しを続ける体力はないけれど、調理なら! 女性たちのパワーがフルに生きるはず!

こうして始まったボランティアさん・ボランティアセンタースタッフさんたちへの炊き出し。疲れて帰ってきた人たちに、心が和む時間を過ごしてほしい。居合わせた人同士で言葉を交わして、笑顔になってほしい。いい気分で、安全に帰宅してほしい。そこで、集まった食材などを生かして、手作りの温かな軽食を提供することに。

無理をしない! できる事を、できる人が、できる時に。ボランティアはこれに尽きます。

◎出番を待っている人と助けを求めている人・場面をマッチング

◎無理なく、継続できる体制づくり

さらに、日本笑顔プロジェクトは活動（支援）する人もどんどん笑顔になっちゃうことが特長！ ボランティアする側って、絶対に無理や苦勞が増えるもの。そのあたりの意識やケアの仕方は、東日本大震災のときに学びました。

1-3) 現場とのすり合わせ

ボランティアセンターへ相談に行ったときは、あくまでもニーズ調査が目的であり、炊き出しをメインに考えていたわけではありませんでした。

その前提で、調理室が使えない場合は、コーヒーやお茶・お菓子等の簡易的なものやおにぎりを自宅で作って持参することを考えていました。施設内での提供もNG だったら、お昼時にボランティアさんたちが休憩している場所へ行って、お茶やコーヒーなど温かい飲み物を提供する案も。さらに、顔見知りの被災者宅も、活動拠点の候補の一つとして検討していました。無理せず、できることを!!

じつは、東日本大震災のとき、たくさん人がいると言われた避難所に炊き出しに行ったら人がいなかった経験があります。それもひとつの教訓になっています。

2-2) 施設利用の交渉、

3) 行政・社協との連携体制づくり

小布施町ボランティアセンターは、小布施町社会福祉協議会の拠点施設「千年樹の里」の中に開設され、同施設内には調理室もあるため、今回はそこを使わせていただけらることに。ライフラインが完璧だったこともありがたかった。

ただし、配慮が必要な面はありました。台風19号に伴う千曲川の越水・氾濫により下水処理区終末処理場が被災し、機能が停止してしまつたため、「千年樹の里」も節水が必要となつていました。特に米のとき水は、水質汚染の原因ともなるため、排水口へ流さず、下水処理施設へ送られない排水溝へ捨てたり、洗い物などでの節水を心がけたりと気をつけました。



もしも調理室やライフラインがな

い環境で、本格的な炊き出し（ガス、水、テント、等々）を行うためにすべて持ち込む場合はどうか？ に関しては書き始めるとかなり長くなりそうですし、今後そのようなケースが出てくる可能性はあるので、その時にでも、あらためて。

3-1) 必要なものを持っている人に声をかける

食材については、各方面からの寄付や協力を得ることができました。お米は北海道の友人から新米が。旬の野菜や果物は、地元で活動への参加を呼びかけた友人が「都合が悪くて参加できないけれど、その代わりに」と寄贈してくれたもの。これも、自分がそのときにできる無理のない支援のひとつです。

きのこは、小布施町出身の友人の親御さんが経営する株式会社ハーツさんから。併せて、同社のきのこ工場で使用されている除菌液や大きなビニール袋もご提供いただきました。いただいたビニール袋に、その日のごみを集めておくと、翌日きのこの配達時にごみの回収もしていただくことができ、とても助かりました。



そのほか、町内の「マルテ珈琲焙煎所」さんの淹れたてコーヒーや、「長野土鍋ラーメンたけさん小布施店」のあんかけ焼きそばも。



マルテ珈琲さんは、小布施町内と須坂市の避難所やボランティアセンターにコーヒーを持参しましたが、当初は必要なタイミングや量がわからず手探りの状態だったそうで、スムーズに提供できるようになるまで時間がかかったようです。

そんな経験をもつマルテ珈琲さんでしたから、話をしたときにすぐに承諾をしてもらえました！ 香り高いホットコーヒーは、マルテ珈琲さんのファンにも、初めて飲む方々にも、大好評でした。

ボランティアさんが増える週末に、あんかけ焼きそばを提供してくださつた「たけさん」も、すぐに炊き出しを始めようと食材や資材を準備していたにもかかわらず、きっかけを見つけれず悶々としていたようで、「待ってました~!!」的な感じでした。

3-2) 申し出を受けたら、マッチングを考える

コーヒーと関連資材の無償提供を申し出てくれたマルテ珈琲さんには、継続することの必要性を説明したうえで「有償提供」を提案し、ボランティアの延長としての価格を提示してもらいました。またホットステーションのスケジュールに沿って、必要なコーヒーの量と提供時間を毎朝連絡しました。

スムーズかつ継続的に提供するためには、事業規模にかかわらず、各企業の負担考慮が重要です。マルテ珈琲さんの負担をできるだけ軽減するため、毎日のコーヒー配達・提供・サーバーの返却はホットステーションのメンバーが行いました。

やっぱり最高の物を提供してあげたい。みなさん、「マルテさんのコーヒーです！」って言う。「うわぁ～嬉しい!!」って言います。おにぎりに使う塩も比較的高価なフランス産を使用しました。気持ちの問題かもしれませんが、今は気持ちが大切。

4-1) 必要な能力をもっている人に協力を求める

最初に誰に声をかけるべきだろう？ この活動をスムーズにスタートするためには？

まずは、この一連の動きのマニュアル化をしたかった。正直、僕は農家さんの支援を一番にやりたくて、ボランティアセンターへ相談に行きました。でも農家さんへの支援はまだ畑への道路がつながっていないことなどもあり、すぐにはできないことがわかったので、一旦ボランティア支援をやろうと。だから、ママさんたちに早めに引き継げるようにマニュアルの必要性を強く感じていました。でも僕には無理。文章を書くのに長けていてスピード感のある人は誰だろう？ それから、料理が得意でこういうことに長けている人は誰だろう？ いつも大人数の食事対応をされている人が、きっとたくさんのノウハウを持っているだろう！

そんなことを考え、僕の人脈リストをリサーチ！ 検索ポイントを地元の方に限定して。そこでヒットしたのが、僕の著書を編集・デザインしてくれた中島敏子さんと奥田亮さん、そして町内でユースホステルを営み、大勢の旅人たちの胃袋を満たしつつづけている北風栄さん。お三方が、この動きに先立って「人手が足りな

い!」と呼びかけた小布施町飯田での復旧活動に一番に駆けつけてくれたことも、決め手になりました。思いはある！ きっと僕の誘いにご協力いただける！ そんな思いで、最初のご連絡をさせていただきました。

以下は、お三方への最初の呼びかけのメッセージ。

「今日、ボランティアセンター（千年樹）へ行って現状確認してきました。小布施のボランティアセンターも慣れないことばかりで、局長はすでにダウン。残された職員のみなさんががんばっていました。とりあえず、ボランティアセンターにも支援に入りたいと！ それと、ボランティアのみなさんへのケアもやりたいと。

ボランティアのみなさんあつての復興なんです。日々寒さも増し、ボランティアのみなさんが無事にご自宅までお帰りになれるように、作業を終え帰って来たボランティアのみなさんに、明日から温かいものを提供しようと思います！ ボランティアのみなさんのためのボランティア!」

僕の呼びかけに、お三方は即応してくれました。最初の2日間でスケジュール表が完成し、レシピも仕上がり、その後初めて参加してくれたメンバーも、戸惑うことなく即戦力となることができました。

スムーズな立ち上がりがなぜ可能だったのか？ 一言で言うと「日頃のコミュニティがものをいう」ということだったと思います。日々の出会いや交流があるから、必要なときに素早く的確に人選ができるし、すぐに体制を整えることができるのです。

4-2) すぐに動けそうな人に声をかける

実働部隊として、誰に参加を頼もうか？ と考えて、まずはすぐに動ける人に声をかけようと思いました。特別な技術や才能は必要ありません。今回はタイミングよくスラックラインの仲間たちが遠方から駆けつけてくれたので、助かりました。

炊き出しをするなら、やっぱり食材を持っている農家さんや食品メーカーさん、飲食店さんの協力を仰ぎたい。今回で言うと、ハーツさん（きのこ提供）やマルテ珈琲さん（淹れたてコーヒー提供）が心強い味方に！

どうやって運営する？

2-1) メンバーみんなで思いを共有する

「笑顔のホットステーション」を運営するにあたり、できるだけその場を明るい雰囲気にするにはたえず心がけていました。慣れない環境で、初めましての方もいましたし、なんと言っても災害ボランティアという緊急時ですから、気持ちは重いものになってしまいがちです。笑顔は良い意味で伝染します！我々が笑顔で対応すれば、ボランティアさんも笑顔になって、そして現場で復興者にまた笑顔を届けてくれると信じて！恩送りならぬ「笑顔送り」を日々続けてきました！！

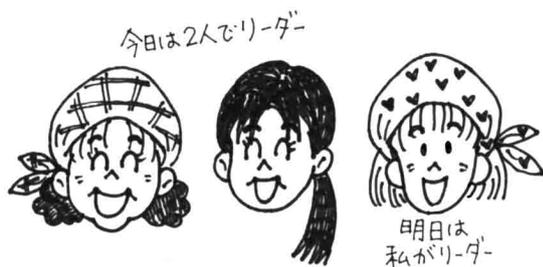
今回は僕が発案者であり、プロデューサーの役割でしたが、僕自身ががんばりすぎない！基本的に流れに身を任せる！これポイントです。できないことはあきらめる勇気も必要。

でも、あ！これ僕じゃダメだけど、あの人に頼めばできる！そういうこともたくさんあります。屋外の休憩場所に防風シートを設置したときもそうでした。友人はシートを設置、僕はお金を出す、それぞれの役割です。



2-2) 全員が現場リーダーになれば理想的

できれば全員がリーダーになれる事が理想です。メンバーは入れ替わりになりますし、主要メンバーが不在になる日もある。実際に、急遽塩むすびの追加を依頼したこともあって、そのときはみんな焦っていました(笑)。でも、なんだかんだといいながらも、できちゃいました！ということは、現場リーダーは全員ができた方がベスト。むしろ誰でもができることだけをお願いして、あとはプロデューサーが全責任を取ればいいと思います。



2-3) 笑顔をプレゼント

自分のできることをやることによって、ボランティアのみなさんを笑顔にさせてほしい！今回の参加メンバーは自分たちができる「調理」という方法で、ボランティアのみなさんに最高の笑顔を生んでくれました。「何もできない」と言っていた女性たちが、キラキラに輝いていました！！

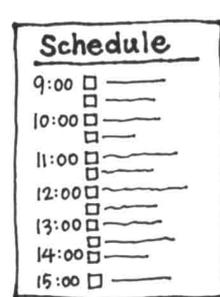
3-2) TO DO リストづくり

炊き出しのメニューは、とりあえず、間に合う材料で決めれば良いと思います。今回は偶然、お米があつたり、キノコがあつたりでした。そこで、手作りの温かい塩むすびと、きのこ汁、リンゴや柿などの果物、淹れたてコーヒーを提供することに。



もし、そういった食材がなければ、温かいお茶やコーヒーだけでも十分だと思います。気遣いをしてくれる人の存在が、ボランティアさんやボランティアセンターのスタッフさんらには、大きな励みになると思います。

3-3) タイムテーブルづくり



ホワイトボードや壁に貼って情報共有

スケジュールの組み立てで一番意識したのは「僕がいなくても回るしくみ」！今回は拠点を社協内に置くことができたので、「何か困りごとがあつたら、社協の伊藤さんに相談を」など、女性のメンバーのみなさんや現場にいる人たちで支え合ってしっかり回るしくみをつくることに重点を置いて、スケジュールを組み立てました。

あえてやらなかったこともあります。必要なお米の量の計算や料理の分量などは、まったくの素人である僕がいろいろ口を出してもか



4-7) お茶の時間も重要

炊き出し活動の最中、メンバーに対して気を配ったこと、それは「お茶の時間をしっかり取ってもらう」こと！ このミッションでは、連携や結束力が最強の武器となるからです。ボランティアさんたちの活動は天候や被災地の状況など、さまざまな要素に左右されるので、不測の事態がいつ起きないとも限りません。そんなとき、メンバー同士のあ・うんの呼吸が欠かせないのです。

ある日、立ち上げ当初から参加してきた主要メンバーが午前中で引き上げ、僕も出張で欠席し、比較的経験の浅いメンバーだけで午後の運営をすることに。それまでは穏やかで順調だったその日は、あろうことか、昼から突然の雨。ボランティアセンターへ問い合わせると「午後の活動は中止」とのこと。大変だ！ 夕方戻る予定だったボランティアさんたちが昼過ぎに一齐に帰還する！ 汁物の仕上げは間に合うのか？ 午後用のコーヒー受け取りは!? グループメッセージで連絡を取り合いながら、集まったメンバーが大急ぎで対応！ 午後のメンバーは素晴らしい連携プレーを見せ、結果的に難なく修羅場を乗り切りました。こういう場面で、日々のお茶の時間が聞いてくるのです。

息の合ったチームワークの根底では、やっぱり個々の存在と心を通わせることが必要。そのためには、お茶の時間をしっかり取る!! だから活動中は、意識的にお茶の時間をたくさん取っていました。



5-2) 活動内容・支援対象の調整

長野市豊野を拠点に集まった、若者が中心の私設ボランティアチームがありました。かなり大勢のメンバーが結集していたこのチームは、当初小布施のボランティアが不足していたときに、うまく融通して小布施へサポートに

えって迷惑になるかと、手を出しませんでした。自分のできること・できないことをきちんと知る！ 自分にできないことは、できる人に任せる！ 活動をスムーズに進めるためには、これも重要な心得です。

3-4) 活動期間の見通し

活動期間については、走りながら考えます。当初は1～2カ月の長期戦を考えていましたが、活動開始から2日目に「あと3日」と聞いたとき、みなさんが「それなら、もう体力温存は不要！ 3日間で燃え尽きよう！」と。あのやる気(モチベーション)の急騰が受けました(笑)。

4-3) 振る舞い

復旧作業から戻ったボランティアさんたちに、僕らは「おつかれさまです！」と口々に声をかけながら、できたての塩むすびときのこと汁、リンゴや柿などの果物、そして淹れたてのコーヒーを提供。ボランティアさんたちからは、「あったか～い!」「おいしい!」「汗をかいて体が冷えていたから、温まってうれしい～!」と喜びの声があがりました。いままでは、洗浄と消毒をすませると、ぐったりと無言で帰途に着いていたボランティアさんたち。そこに出現した笑顔のホットステーションは、文字どおり心身を温める笑顔の空間になりました!



なかには炊き出しへの感動から、喜びの手紙とともに野菜の差し入れをしてくださったボランティアさんも。思いがたつぱり込もったその手紙は、僕の宝物です。

メンバーに交じって、僕もボランティアさんたちと会話。復旧作業の現場のようすを教えていただいたり、ボランティアさんたちの表情や声のトーンから、心の疲労度合いを察することにも努めました。幸いにも、小布施のボランティアさんたちには深刻な疲労のようすは見られませんでした。さらに過酷な現場へ繰り返し通って無理をしているような方たちには、社協と連携して休みをとっていただくなどのケアも必要になるだろうと思います。

入ってくれていました。災害発生初期には、本当に人手が足りなくて、彼らの存在にとても救われました。

その彼らに、なんとか恩返しをしたい！ そんな気持ちを抱きながら笑顔のホットステーションを運営していて、ある日ふと気づきました。炊き出しメンバーのみなさんの生産能力が、日に日にアップしている！ ならば！ と豊野チームへの差し入れをお願いしました。メンバーのみなさんも快諾してくれて、冷えたコンビニのおにぎりなどで空腹を満たしていた彼らに、温かい手作りの塩むすびを届けることができましたのです。メンバーのみなさんも、千曲川対岸でがんばってくれているボランティアさんにまで自分たちのおにぎりが届いていることに張り合いを感じてくれたようです。

さらに、活動中に小布施町内で開催された「栗祭り」が予想外の賑わいで行列が絶えず、「お昼ご飯も食べられない！」と嬉しい悲鳴をあげていた実行委員のみなさんにも、塩むす



びをデリバリー。これは完全にイレギュラーでしたが、復興を願う同じ町民として、ボランティア活動をする方もお祭りスタッフもみんな、心は同じ!! そう思って、炊き出しのメンバーにお願いをしました。こちらメンバーのみなさんが即応してくれて、栗祭りスタッフにこの活動を知っていただく好機ともなりました。

できる事を、できる人が、できる時に。この合言葉が、ここでも生きています。支援対象を限定する必要はありません。思いがつながる人同士、できることがあるなら、枠を設けずに支え合っていけばよいと思っています。そのつながりが、未来のいつかに、自分たちを助けてくれることにもなるかもしれないのです。



支援活動費のご協力をお願いいたします

みなさまからお寄せいただいた支援金は、被災地でホットステーションを運営するための活動資金として、また被災地での復旧作業をサポートするために、大切に活用させていただきます。

〈お振込先〉

八十二銀行(ハチジュウニギンコウ)

小布施(オブセ)支店(252)

口座番号 普通 211038

口座名 日本笑顔プロジェクト(ニホンエガプロジェクト)

『ホットステーション ボランティアのためのボランティア 運営マニュアル』

発行 2019年11月2日

発行者 日本笑顔プロジェクト本部 代表 林 映寿

〒381-0211 長野県上高井郡小布施町雁田676 浄光寺内

電話：026-247-3924

eメール：yakushi@jyokoji.jp

監修 林 映寿

制作 燕游舎 構成・編集・挿絵 中島敏子

デザイン・編集 奥田 亮

協力 小布施町社会福祉協議会

マルテ珈琲焙煎所 長野土鍋ラーメンたけさん小布施店

笑顔
Japan Smile Project

