

IV 各班の活動内容・手順等

ニーズ班

ニーズ依頼票兼活動指示書（様式4）・・・	P 46、47
ニーズ依頼のチラシ（様式2）・・・	P 44
ニーズ依頼件数及び内容の集計表（様式10）・・・	P 53
ニーズ依頼件数集計表（報告用）（様式11）・・・	P 54

1. 活動概要

- ① 被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に把握する。
- ② 被災者の状況を適切に推測し、隠れたニーズを把握するように努める。
- ③ 活動の優先順位を適切に判断する。

2. 活 動

第1段階 被災者ニーズの聞き取り

- ① 電話、来所により、ニーズの聞き取りを行う。

聞き取ること

- ・ ニーズ依頼票兼活動指示書（様式4）に基づき、正確に聞き取る。
- ・ 緊急を要する活動であるか否か。
（高齢者・障害者世帯などの依頼は、優先する。）
- ・ 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要ではないか。
- ・ ボランティアの年齢、性別を配慮する必要があるか。

伝えること

- ・ 希望する活動日や時間に活動できない場合がある。
- ・ 現場を見てから、活動できるかどうか判断する。
- ・ ボランティアの現地活動終了時間を 15:00 とする。
- ・ ボランティアのセンター帰着時間を 16:00 とする。

そ の 他

- ・ 相談に困る場合は、他のスタッフに相談する。
- ・ ニーズ以外にも被災者等から苦情や意見等が多く寄せられる。内容を良く聞き取り、メモを作成し、事務局用掲示板等への掲示、ミーティングでの報告等により、運営スタッフ間で情報を共有する。

② ニーズ班員の現地巡回により、ニーズの聞き取り調査を行う。

現 地 巡 回

- ・ ニーズ把握が困難な地域については、直接ニーズ班員（必要に応じて民生委員や地区社会福祉協議会、地元ボランティア等の協力を得る）が被災地域や避難所を巡回するなどして積極的なニーズ把握に努める。
- ・ 被災者の状況やニーズを正確に把握するため、状況によって「ローラー聞き取り（10名程度のグループで出向き、地区割りをしてニーズ調査を行う方法）」を行う。

《 ニーズ依頼受付の基準 》

依頼内容が受付基準に該当しない時は、丁寧にお断りする。

受付可能な例（災害の状況によっては、受付可能な活動が変更になることがあります）

- 例）・依頼者及びボランティアの身体の危険を伴わない軽作業
- ・ 土砂の撤去、家財の移動、清掃活動 など

受付できない例

- 例）・商業活動の補助、企業の営利活動に関するもの
- ・ 政治や宗教活動に関するもの
 - ・ 公序良俗に反する活動
 - ・ 危険な作業や専門技術の必要な活動、極端な重労働など

他機関への紹介で対応する例

- 例）・大型廃材等の運搬、倒壊家屋の廃材撤去
- ・ 屋根の破損個所の修繕等危険を伴う活動
 - ・ 医療行為などの高度な専門技術、知識が必要とされる活動

第2段階 現地調査

対象者情報「ニーズ依頼票兼活動指示書」（様式4ニーズ依頼票部分）をもとに、ニーズ班員2名1組で訪問し調査を行う。

（1）現地調査に行く前の確認

- 被災者世帯の情報は、行政（旧市は久留米市防災対策課、旧4町は各総合支所地域振興課）や関係団体から把握し、必要な確認を行う。
- 対象者世帯の地図は、ゼンリン地図等で事前に把握をしておく。

（2）現地調査

- 調査員の所属等を明らかにし、適切な対応とする。
- 被災状況や必要な支援の内容について、詳細に確認する。
- 日赤の救援物資配布活動を兼ねて行うこともあるので、配布を行いつつ、併せてボランティアによる支援活動が必要かどうかの確認を行う。

《 現地調査の留意事項 》

- 対象者が気づいていないニーズの内容を含めて協議を行うなど、客観的な調査を心がける。
- 作業内容や日時、必要物資、ボランティアの必要人数等についても要望を受けるが、ボランティア体制等の登録状況等の課題もあるので、慎重な対応を行う。
- 対象世帯の調査だけではなく、「近隣世帯に困りごとがある方がいないか」も併せて確認する。

（3）広報活動

- 調査終了後は、ニーズ募集のチラシ（様式2）を近隣の被災世帯に配布し、災害ボランティアセンターの周知広報を行う。

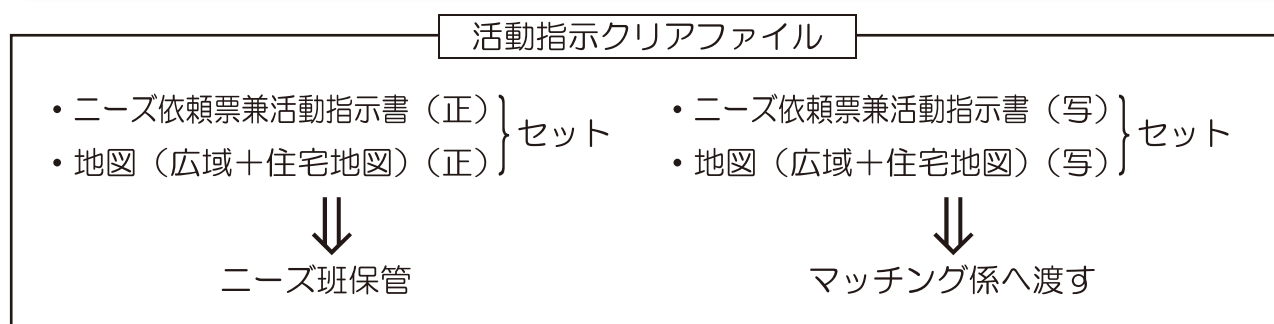
第3段階 調査結果のまとめ及びマッチング係（ボランティア班）への引継ぎ

（１）調査結果のまとめ

- 現地調査の結果を踏まえ、ボランティアによる支援の必要性等の判断を行い、適切な支援活動内容を定めた「ニーズ依頼票兼活動指示書（様式４）」の作成を行う。

（２）引継ぎ

- 「ニーズ依頼票兼活動指示書」は、複写を取り、地図（広域地図と住宅地図のセット）と併せて「活動指示クリアファイル」に入れ、マッチング係へつなぐ。
なお、細かいニュアンスについては、口頭で補足する。



第4段階 依頼件数の集計

（１）データ管理

- ニーズ班のスタッフは、ニーズ依頼件数の集計及び依頼内容をニーズ依頼件数集計表（様式１０）により、データ管理する。

（２）報告

- ニーズ班の班長は、ニーズ依頼件数を総務班に報告する。
- 集計表のフォームは、ニーズ依頼件数集計表（様式１１）のとおりとする。