

第3章 ボランティアニーズへの対応

1 ニーズ受理の判断基準

担当部門：『ニーズ受付・収集部門（腕章カラー=赤）』

部門担当者は、ボランティアニーズがボランティアでの活動内容の専門性、被災地の状況等からセンターで対応することが適切なニーズかどうかを判断する。

なお、ボランティアでの対応が困難な場合は、東大阪市福祉部総務班と協議する。

（１）判断基準について

- ① 判断の迅速化の促進と主観的判断の不揃いを避けるため、ニーズ受付の判断基準を「（２）判断基準」に基づいて行う。
- ② 災害の内容や地域の復興状況に応じて、運営会議等で基準の見直しを協議する。

（２）判断基準

- ① 安全性
 - i ボランティアの命にかかわるような活動はしない。
 - ii 危険性があると思われる依頼には、作業の内容を具体的に詳しく聞く。
 - iii 案件によっては、東大阪市災害対策本部へ処置を依頼する。

- ・ 応急危険度判定の結果、「危険（赤表示）」及び「要注意（黄表示）」と判定された建物の中に立ち入らない。
- ・ 応急危険度判定がなされていないときは、判定が終了してから依頼するようにお願いする（調査の結果、明らかに安全と思われる場合は除く）。
応急危険度判定に関する問合せ先：東大阪市災害対策本部。
- ・ 屋外の高所作業は、専門ボランティアが確保できない限りは、業者に依頼してもらう。

② 重労働

- i 活動内容が重労働の場合は、ボランティアの安全確保のため対応できない可能性があることから、活動内容を詳しく聞く。
- ii 重労働と思われる場合は、まず専門の業者に依頼してもらう。できないときに再度依頼するように伝える。
 - ・ エレベーターの停止している高層住宅は、依頼内容によっては作業が重労働になるので、作業する階を確認する（目安として、４階以上の重労働は断る）。
 - ・ 冷蔵庫、ピアノなど重量物の搬出は、個数等を確認する（搬出物が大量な場合やボランティアが少数な場合は断る）。

第3章 ボランティアニーズへの対応

1 ニーズ受理の判断基準 (2) 判断基準

③ 安上がり

ボランティアを「安上がりの便利屋」と考えて依頼している場合は、ボランティアの気持ちを尊重して断る。

- ・ タクシーや公共交通機関の代わりとしての安易な車の運転代行は対応しない。
- ・ 業者やアルバイトを雇うより安上がりと考えて、ボランティアを依頼していると思われる場合は対応しない。

④ 営利性

- i 営業活動は、本来、業者を雇うべきものであることから、営業に関わる活動は断る。
- ii 会社や商店からの依頼の場合は、営業活動に属するものなのかを詳しく聞く。

- ・ 営業活動には、原則として支援を行わない。
- ・ 復旧初期の企業や商店からの依頼は、営利を目的としない依頼もあることから、依頼内容を詳しく把握する。
- ・ 物資の配布やサービスの提供は、周辺で同種の商店が営業を再開しているときは、営業の妨害とならないように注意する。

⑤ 政治的活動、宗教的活動

- i 政治的活動、宗教的活動が主目的と考えられる活動は断る。
- ii 政治団体、宗教団体など各種団体が本来の目的とは別にボランティア活動を行うことが多いので、画一的には対応しない（依頼を受理する場合もある）。
- iii 政治的活動、宗教的活動であっても、被災者支援の内容が強いものについては、ボランティアの自発性の原則に立ち、ボランティア自身に決めてもらう場合もある。

⑥ 継続的な日常生活支援ニーズは、地元の機関や団体を紹介する。

依頼者の状態を把握して、継続的な生活支援活動が必要な場合は、東大阪市の担当部署、地域の民生委員児童委員、福祉事務所、保健所等の活動再開状況を確認しながら依頼者のニーズとマッチする機関を紹介する。

2 ニーズの受付、受理の決定

被災者等からの依頼事項の受理は、聞き取りをした後に、「ニーズ受付・収集部門」のニーズ受理決定者の確認を経てボランティアニーズとして、募集を行うものとする。

(1) ニーズ受付

被災者等からの依頼の聞き取りは、「ニーズ受付・収集部門」が行う。

第3章 ボランティアニーズへの対応

2 ニーズの受付、受理の決定

(2) ニーズ受付の担当者

ニーズ受付は、複数名で協力して担当し、原則として各ニーズに対して2人一組で対応するものとする。

また、必要に応じて被災者からの支援ニーズの支援活動を実施するための必要な情報などを把握するための調査班による現地調査も行う。

また、ボランティアの安全を確保するため、市内の地理に詳しく、できるだけ知識と経験の豊かな者を1名以上置くこととする。

(3) ニーズの受付決定（受理）

被災者等から寄せられた依頼は、ニーズ受付担当が聞き取りをした後に、部門の長が確認の上受理するものとする。

部門の長がニーズ受理の判断に困る場合は、本部正副センター長等と協議をして判断をするものとする。

3 ニーズ受付の流れ

被災者等からの依頼事項を正確に聞き取るために、手順や様式を下記の通り定めるものとする。

(1) ニーズ受付手順

- ① ボランティア依頼の内容を聞き取り、その内容を様式1-1①「ボランティアニーズ受付票(複写式)」にまとめる。
- ② 資材が不要な場合は、様式2-1「センターチェック表」の「資機材(貸出)」枠ならびに「資機材(返却)」枠に斜線を入れる。
- ③ 部門の長に、受付票等の書類により確認してもらう。

【受理の場合】

- i 様式1-1①「ボランティアニーズ受付票」と様式1-2「ニーズ受理一覧表」にその旨を記入する。
- ii 様式1-1①「ボランティアニーズ受付票」をもとに様式1-7「活動掲示票」を作成する。
- iii 様式1-1①「ボランティアニーズ受付票」を1部複写する。また、活動場所までの経路地図及び活動場所の住宅地図（以下「地図」という。）を3部印刷する。
原本を含め、様式1-1①「ボランティアニーズ受付票」と地図が2セットと様式1-1②表「ボランティアニーズの救援活動状況表」と地図が1セットできるようにする。

第3章 ボランティアニーズへの対応

3 ニーズ受付の流れ (1) ニーズ受付手順

【地図作成の留意点】

- 地理に詳しくない人（市外・県外からのボランティアなど）でも分かるよう、目印となるものを記載する。（例：曲がる位置の交差点の名称、集合場所周辺の公共施設など）
なお、災害規模によっては目印が無くなっている場合があるため、可能であれば複数個記載する。
- かなりの距離を直進する場合、ボランティアが不安になるため、直進する距離や時間のおおよその目安を伝える。
- 集合場所だけでなく、活動場所やトイレ借用場所など、活動に係わる場所を全て記載する。

- iv **様式1-1①**「ボランティアニーズ受付票」（1部）と地図（1部）を「ボランティアコーディネート部門」のマッチング班に渡して、当該ボランティアへ説明を依頼する。
上記の依頼が完了したら、当日受理書類を保管するための専用ボックスに入れて保管する。
翌日以降のニーズは、別の専用ボックスに入れる。
- v **様式1-1①**「ボランティアニーズ受付票」（1部）と地図（1部）を、活動資材・物資車両・道案内部門の連絡箱に入れておき、車両担当が自由に出し入れできるようにしておく。
- vi **様式2-1**「センターチェック表」と**様式1-1②表**「ボランティアニーズの救援活動状況票」と地図を1部ずつクリアケースに入れる。
 - **様式2-1**「センターチェック表」は色付きの用紙を使用し、他の書類と判別が付きやすいようにする。
- vii クリアケースと**様式1-7**「活動掲示票」（1部）を「ボランティアコーディネート部門」のオリエンテーション班に渡す。
 - クリアケースの中には、事前にビニール袋を入れておく（貸し出して使用したマスクや手袋等を入れて持って帰るために、ボランティアが使用する。）

【不受理の場合】

- i 依頼者に、不受理となった理由を伝える。
- ii **様式1-1①**「ボランティアニーズ受付票」に検討結果を記入し、保管箱で保存する。

(2) 被災者への配慮

ニーズを受け付ける際には、被災者の心情に配慮した発言を心掛ける。

●声掛けの例

- このたびは心中お察し申し上げます。
- お体は大事ありませんか。
- そのような中ご連絡いただき、誠にありがとうございます。
- ご依頼の内容はどのようなことでしょうか。

●避けた方がよい言葉の例

- 「がんばってください」といった何をどう頑張ったらよいかわからないような抽象的な言葉からは避ける。

第3章 ボランティアニーズへの対応

3 ニーズ受付の流れ (2) 被災者への配慮

- ・被災された方の中には、自身の状況を受け入れられない人もいる。「他人事的な発言」や「前向きな発言」は避けるように心掛ける。
- ・「他にもお困りのことがございましたら、ご相談いただければご協力させていただきます」といった「何でも相談にのります」「何でもやります、できます」という意味合いの言葉は避ける。

※ 使用すべき言葉や避けた方がよい言葉は、相手との関係性や理解度、タイミング等によって異なるため、あくまでも一例であると認識して、慎重に選択する。

(3) ボランティアへの住所・電話番号の提供について

- ① ボランティア活動のために最低限必要となる住所・電話番号等について、掲載された資料を必ず回収するのでボランティアに情報提供してもよいが、依頼者の了解を得る。
- ② ボランティアへの住所・電話番号等の情報提供について、依頼者からの了解が得られない場合は、ボランティア活動が行えない旨を伝える。

(4) ニーズ聞き取りの要点

- ① ニーズを受け付ける際には、以下の要点を考慮しながら受け付ける。
 - ・活動を依頼しているのは誰か。依頼者本人でない場合、誰が誰のために依頼しているのか。また、依頼者本人とはどのような関係性をもつか。
 - ・依頼者の連絡先（住所・電話番号）及び、連絡の方法は。
 - ・依頼者に同居人はいるか。いる場合、世帯構成等。

※ 電話してきた人が依頼者本人でない場合は、その人の氏名、連絡先、連絡方法も確認する。

 - ・ボランティア活動のために最低限必要となる住所・電話番号等について、掲載された資料を必ず回収するのでボランティアに情報提供してもよいが。
 - ・依頼内容はどのようなものか（何をどうしたいのか、それはなぜか）。
 - ・依頼場所の被災状況はどのような状況か。応急危険度判定の結果はどうなっているか。家屋はどのような状態か。
 - ・活動する上での留意事項、危険な活動はあるのか。その内容は何か。
 - ・活動を希望する日時はいつか。
 - ・活動者は何人必要か。希望人数が集まらない場合は紹介を見合わせるべきか、不足していても紹介してよいか。男女の希望がある場合、男女比率が希望と異なってもよいか。
 - ・ボランティアが現場に辿り着くまでの行程において、交通途絶はないか。
 - ・ライフライン（電気・水道・電話・ガス等）の状況はどうか。
 - ・トイレの使用は可能か。また、周辺にボランティアが利用できるトイレはあるか。
 - ・活動場所に案内していただける人はどなたか。いつ集合すればよいか。
 - ・集合場所はどこか。駐車スペースはあるか。普通車だけでなくマイクロバスでも駐車可能か。
 - ・活動に必要な資機材は何か。借用可能な資機材は何か。
- ② 依頼者自身もボランティアの依頼に不慣れであることを承知しておく。

第3章 ボランティアニーズへの対応

3 ニーズ受付の流れ (4) ニーズ聞き取りの要点

- ③ 電源や電波の都合により通話が途絶えてしまうことや、ニーズ聞き取り後に追加確認を行うことがあるので、連絡が取れる情報(連絡者の氏名・住所・電話など)を必ず確認しておく。
- ④ 外国籍の人から依頼が行われた場合は、東大阪市災害対策本部に連絡する。

(5) その他、依頼者に了解いただくこと

- ① 必要なものを破棄することがないように、活動に立ち会っていただくこと。
- ② 日時の指定がある場合、ボランティアニーズやボランティア活動者の状況によっては紹介できない場合があること。
- ③ 正午以降に受け付けをし、受理された依頼については、翌日以降の紹介となること。
- ④ 活動中に余震等の災害が発生した場合は、活動を中断すること。
- ⑤ センターへの帰所時間が午後4時までとなっているため、その時間に帰所できるような時間に活動を終了すること。
- ⑥ 休憩時間を適時確保しながら活動を行うこと。

(6) ニーズ依頼内容の問合せの対応について

依頼内容について、「ボランティアコーディネート部門」マッチング班から報告（マッチング（活動選択）の成立が遅延したり、活動内容について確認を要する点があったりする場合など）があったときは、「ニーズ受付・収集部門」は依頼者に対して電話またはその他の方法で報告内容を連絡し、対応を行い、判断を仰ぐ。

なお、マッチング（活動選択）が不成立となった場合は、資料1-7「活動揭示票」の活動開始時間を「今すぐ」に書き換える。