

(2) ニーズ班

1 活動内容

ニーズ班は、被災者と災害ボランティアセンターの最初の接点になることから、被災者への接遇に十分留意するとともに、被災者が必要とするボランティア活動の内容を正確に聴き取り、効果的なマッチングを行えるようにする。

併せて、相談の中から、被災者の状況や隠れたニーズを把握するよう努める。

2 活動手順

(1) 被災者ニーズの聴き取り

- ①主に、電話、来所、訪問によりニーズの聞き取りを行う。
 - ②ボランティアニーズ受付票（様式「ニーズ-1」）に沿って、活動内容等を正確に聴き取り、記入する。
- ※引越し手伝い希望の場合は、（様式「ニーズ-6、7」）を使用する等、ニーズの変化により使い分けても良い。

[聴き取りの際の留意事項]

- 活動の安全が確保されているか、特別な配慮が必要でないか。
- 急を要するか否か。（要援護者などのケースは優先的に派遣）
- 希望活動日や時間帯は、前後する可能性があることを説明。（お宅へ伺う前にセンターから事前連絡をする）
- ボランティアでは対応できないケースの場合、対応できる専門機関・団体を紹介する。
- 「現場の状況を事前に確認してからできるかどうか判断させてもらう」ことを依頼者に伝える。
- センターへの帰所時間が〇〇:〇〇であることを伝える。
- 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。内容をよく聴き取りメモを作成し、事務局用掲示板への掲示、ミーティングでの報告等によりスタッフ間で情報を共有する。
- 被災地域の家屋、避難所を直接巡回して、チラシ（様式「ニーズ-2」）の配布等による周知を図る。
※引越し手伝い希望のニーズが増加した場合は、別に引越しお手伝いの案内チラシ（様式「ニーズ-8」）を使用しても良い。
- 受付班から継続ニーズの有無や、特記事項のある活動報告書について報告を受ける。