

① 背景

職員4名は人員不足。

依頼者に活動の終了等、
確認がなかった。

報告書に記入した事柄が
確認がとれていない。

説明が分かりにくく、ニーズなど
聞き出せていない。

時間がある方が職員が現場に出る。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

③ 解決策

職員増、把握

今後の説明をする

次回への引き継ぎ

活動終了の場合、依頼者へ確認

報告者に住民の意見を直接書してもらう

何かあったら事のフォロー

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

② 課題

①

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

① ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

② コミュニケーション不足

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

④ 解決策

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。
ボラセンの活動
終了後、依頼者
から確認がなかった。

チラシだけでは行く口答の
説明も必要

職員の人員配置をしっかりとる
(事前の打ち合わせ、シミュレーション)

ボラセンの報告様式を
わかりやすくする

グループ / 検討事例②

①背景

① 不明な経路
不明な経路
不明な経路

① 被災者の避難
が困難な
状況にある
被災者の
避難が困難
な状況にある

人員不足
全てに対応
する人員不足
です
② 避難所が
被災者の受け
入れが困難
な状況にある

確認
（被災者の
避難状況の
確認）

① 被災者の
避難が困難
な状況にある

② 被災者の
避難が困難
な状況にある

②課題

被災者の
避難が困難

被災者の
避難が困難
な状況にある

① 被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

② 被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

③ 被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

グループ2
事例②

③解決策 (この場)

① 被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

被災者の
避難が困難
な状況にある

④解決策 (平常時)

① 被災者の
避難が困難
な状況にある

グループ2
検討事例②

① 背景

この活動は、
地域の活性化
を目的として
実施されています。

地域活性化
の重要性を
認識する。

この活動は、
地域の活性化
を目的として
実施されています。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

前回の調査
結果を踏まえ
実施する。

② 課題

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

③ 解決策 (その場でできること)

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

④ 解決策 (平常時から出来ること)

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

地域活性化
の重要性を
認識する。

①

ボランティアの対応が不十分

活動報告書 ボランティア まかせ

言葉がわかりにくい

日々の完結確認を依頼しなかったか?

ボランティアが終了するまで訪ねて活動が終了したことの報告

個人情報の問題

センターが事務的に動いた

確認が出来なかった

② 課題

引継ぎの難しさ

グループでの活動としてリーダーと係員を合わせないケース

・ ニーズは完了したが 新たなニーズが発生

・ 現地に行けば他にもニーズがある

システムのみにとらわれている

現地(現場)へ行く(顔見える)活動

③ その場でできること

活動報告書の書き入れ方法をわかりやすく示す。もしくは指導する。

わかる言葉を使い説明を行う

再度訪問する

ニーズ ... 困っていること やって欲しいこと

ボランティアの確認

地域を知っている人が関わる

④ 平常時にできること

現場へ行く 聞き取り、確認

報告書の見直し

報告書シート作成

ニーズの変化に対応できずしくみ(依頼書など)

立ち上げの準備 進捗に課題の確認と対策をとる

ボランティアコーディネーター育成

ニーズやごほいこと 困っていること

地域のつながり

グループ4 検討事例②

① 背景

① ボランティアや
関係者の加入
が開始された。

自分のところだけ
取り残されたのが
気になった。
コミュニケーション
の不足が原因。

社員の3割
がボランティア
として参加
しているのか？

被災者の1割
がボランティア
として参加
している。

ニーズを把握
し、その中で
思いついた
支援のアイデア
を出す。

被災者のボランティア
の活動を支援
するために
取り組んでいる。

② 課題

本当に終了なのか
の確認方法も
ある。

被災者のニーズ
を把握している。

被災者の方への
わかりやすい
説明ができて
いない。

被災者の地域
にボランティア
の活動を
説明する必要
がある。

ボランティアの
活動の場を
確保している。

被災者の方への
説明ができて
いない。

③ 解決方法(その場で)

被災者の方への
謝辞
の作成
説明する
早急に対応

ボランティアの
活動の場を
確保している
ボランティアの
活動の場を
確保している

明日も
来てね
カード

仕事完了
カード

ボランティアの
報告書を
ボランティア
の皆さんに
配布し、
ボランティア
の皆さんに
明日も来てね
カードを
配布する。

ボランティア
リーダー
の役割を
明確にする

誰でもわかる
日本語で
説明する

ボランティアの
活動を支援
するために
取り組んでいる

ニーズの把握
に力を使っている。

④ 解決方法(平常時から)

ボランティアや
職員の訓練に
よりわかりやすい
方法にする

事務方の仕事も
ボランティアの
力を借りる

ボランティアの
活動を支援
するために
取り組んでいる

ボランティアの
活動を支援
するために
取り組んでいる

①

このプロジェクトは、
1. 報告書の
2. 報告書の
3. 報告書の

報告書の
報告書の
報告書の

報告書の
報告書の
報告書の

報告書の
報告書の
報告書の

②

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

⑥

事例②

③

復讐

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

④

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

報告書の
報告書の

グループ6
検討事例②

①

活動報告書
書き方が
手直ししてほ
うだ。

活動報告書の
確認不足

被災者ニーズの
把握が大学の
管理(社務)が
充分でない。

活動報告書の
確認不足

活動報告書を
重視する意
識が欠けていた

ニーズの終了
が当事者に
不確認していた

活動に対する
モニタリング
を必要とする
必要がある

活動報告書の
確認不足

報告書の提出
が遅れた(自らの
ミス)のため

通常に使用
が一般的
かどうかの
検討が必要

被災者ニーズ
の把握(社務
等)

③

記入し提出す
るタイミング
が職員が確認
する必要がある

翌日への引
継ぎはボランティア
センターの相互
よく確認

活動報告書の
確認不足(当日)

被災に至る
現場状況(地
形地質等)の
把握が不十分

ニーズの終了
は当事者に
も確認する

被災者の
話によく耳を
傾け共感する

ニーズ把握は
1人では不
十分で複数
でしっかりと
把握が必要

日報から
災害時のIT
活用(災害
対策)方法を
学ぶ機会
(参加者の
意識)

活動報告書を
受け取った際
は細かい事まで
確認する

活動報告書を
記入したら
お前の
人目前で話
す次の日の
連絡が
大切

グループワーク
検討事例②

① 背景

優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

③ 解決策
その場
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

③ 解決策
その場
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

③ 解決策 (その場)

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

③ 解決策
その場
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

④ 解決策
平常時
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

④ 解決策 (平常時)

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

③ 解決策
その場
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

④ 解決策
平常時
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

① 背景
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

② 課題
優るとは
劣るとは
何れに
傾くか

グループ8 検討事例②

①

①
背景

- ・ニーズ把握とマッチングの調整がうまくいっていなかった。
- ・1日で終る活動と、数日続く活動のふり分けができなかった。
- ・ボランティアセンターのチラシは西暦になっていたが横文字があり、分かりにくい内容だった。
- ・活動場所の確認を行えていなかった。
- ・ボランティアセンターに依頼してもセのような支援が受けられるのか、地域の方に伝えていなかった。

③

解決策

- ・被災された地元住民の方に不手際に対する謝罪をする
- ・活動終了か否かは、ボランティアだけの判断にさせない
- ⇒ 担当者も見に行く被災者にも確認する。

②

- ・活動報告をボランティアが記入し職員が確認できている
- ・チラシの配布だけでなくセンターの説明などわかりやすく行く必要がある
- ・現場を見るニーズ把握も自ら9日確認する。

9

④

- ・日頃から災害ボランティアセンターの立上訓練を行い、センター機能や役割を地元の人にも知ってもらう。
- ・ボランティアセンターで配布する資料や様式は誰が見てもわかる書式にする(工夫)

グループ9
検討事例②

①

本日の活動内容
（活動内容）
（活動内容）
（活動内容）

本日の活動
内容（活動）
（現場）
（現場）

本日の活動
内容（活動）
活動（活動）
活動（活動）
活動（活動）

②

①
（現場）
（現場）

②
（現場）
（現場）

③

また
謝罪

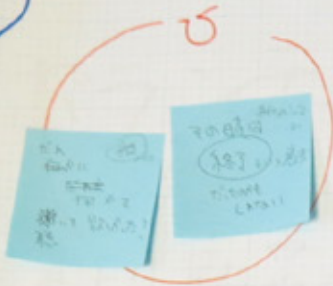
④

日頃より
ご協力いただき
ありがとうございます

「活動終了」は
社協職員が
現場に行って
確認する

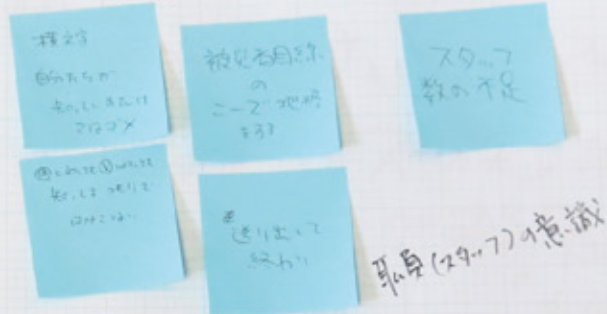
④
（現場）
（現場）

①



② カタテ

V.C



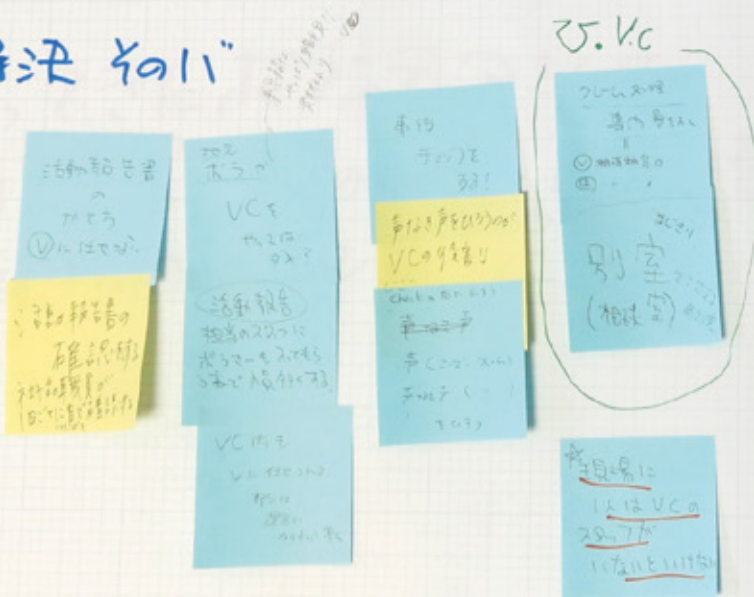
取身(29.7)掲載

現場が始まり
現場で終わる

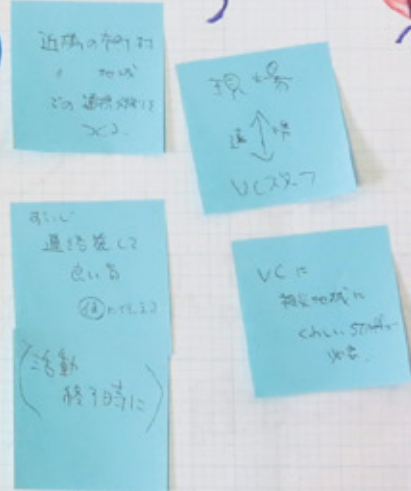
現場を
目で確認!!

VCの役割!!
生の声をきく!!

③ 解決の11



④



グループ11
検討事例②

現場にはITが活用
できないところがある
1つの話を伝えるには1つの
1つの話を伝えるには1つの

VCの役割
現場にITが活用
できないところがある
1つの話を伝えるには1つの

- ① ボランティアの考えのみで
活動終了と記入したかも
・ 社協職員との確認不足

- ② 帰ってきたボランティアさんの
対応も文書のみでの確認であったため
ボランティアとのコミュニケーション不足

- ③ わかりやすい言葉で説明する
・ 新たなニーズの発掘のため
モニタリングする。「はい人だったね」
「もうたいいじふですか」と声かけ
等に

- ④ ボラセンの訓練不足が
考えらるため、しっかりと訓練する
・ 地域住民にボラセンに使う、という

グループ12
検討事例②

- ①
- ・ボランティアセンターの人員不足。
 - ・活動報告が確認されていない。
 - ・地域住民自身がニーズ依頼し、後の確認を問い合わせができていなかった。
 - ・被災者に対する説明で、専門用語で対応していた。
 - ・グループに対する場所が間違っている(公共の場合は)
正しい。

- ③
- ・早急に対応する場所の応援。
 - ・活動報告書を確認し、お「終了」となった場合でも事実確認を行う。(現場との連携)
 - ・グループ者に対して気持ちに寄り添った対応(話し聴)
 - ・分かりやすい言葉で対応。

- ②
- ・ボランティアセンターの職員配置
 - ・活動報告書を的確に把握されたか?
 - ・グループに対する場所の確保と、対応できる職員の配置が出来るか?
 - ・分かりやすい言葉で対応できるか?

134
事例②

- ④
- ・専門用語に頼りすぎない。
 - ・ボランティアセンターの人員の配置の弾力化。
 - ・どの役割も対応できるように、訓練を重ねる(スキルを上げる)
 - ・~~女性~~ 日頃から信頼、共感の姿勢をもって対応する。
 - ・社協職員と地域の役員の関係がぐつぐつと良くしておくことで連携をとることになる。

グループフォロ
検討事例②

① 背景

近年の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し

② 課題

14G

近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し

③ 解決策

謝罪
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し

④ 解決策

謝罪
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し
 近頃の
 景況の悪化
 下し

グループ14
検討事例②

①背景

事例 2 ②課題

16

① 背景
定数関数の
グラフの描き方
が分からない
という声
が聞かれた。

定数関数の
グラフの描き方
が分からない
という声
が聞かれた。

数値の範囲
を指定

① 数値の範囲
を指定

② 数値の範囲
を指定

③ 数値の範囲
を指定

④ 数値の範囲
を指定

⑤ 数値の範囲
を指定

数値の範囲
を指定

⑥ 数値の範囲
を指定

③解決策

数値の範囲
を指定

① 数値の範囲
を指定

② 数値の範囲
を指定

③ 数値の範囲
を指定

④ 数値の範囲
を指定

⑤ 数値の範囲
を指定

⑥ 数値の範囲
を指定

⑦ 数値の範囲
を指定

⑧ 数値の範囲
を指定

⑨ 数値の範囲
を指定

④解決策

① 数値の範囲
を指定

② 数値の範囲
を指定

③ 数値の範囲
を指定

④ 数値の範囲
を指定

グループ16
検討事例②

検討事例①

・疲れやストレスから
イラだちを感じる住民が
増えてくる。

・ニーズやマッチングという言葉を使い
説明が悪い。

・ボランティアセンター-職員も多くのニーズや
情報を扱う為混乱している→職員少ない

・社協職員とボランティアリーダーの
連携がとれていない。現場を確認!

・被災者のためにボランティアの
流れをわかりやすく説明する。

・不手際があった時には
謝罪する。

・被災者の訴えを親身になら
聞く。

・記入方法の徹底

①②

・担当職員が4名は少ない? 職員対策の見直し

・被災者のニーズの聞き取り方法、記入方法

・現状の確認と報告書のとりあわせ不足

・被災者への説明方法

③④

・地域での勉強会を行い普段から
住民にも災害時の依頼方法を知って頂く

・広報誌等でも伝える

・社協で立ち上げ訓練を日頃から行う
(被災された住民への対応など)

・災害ボランティアコーディネーターを育てる
(社協の職員以外で)

グループ17
検討事例②