

ワーク：問い合わせ内容から、今後の対応策を考えてみよう

2011年3月11日の東日本大震災の発災から1カ月、被災県の県社協では県内の各市町や県外のNPO/NGOからの問い合わせに追われていた。問い合わせの内容は多岐に渡るもので、対応できないものも数多くあったが、いくつかの問い合わせ内容は、県社協としても対応すべきものと思われるものも見受けられる。

| | | |
|---|---|----------|
| 1 | ボランティアバスを出したいのだが、どの市町に行けばいいだろうか。ボランティアが足りない市町で、今後も付き合いができるところを紹介してもらえないだろうか。 | 県外のNPO団体 |
| 2 | 県内の支援状況が俯瞰できないので、沿岸部の市町での社協やNPO/NGOの支援状況や支援団体の調整はどこに行けばわかるのか。どこでどんな活動をしているのかわかる情報交換の場が欲しい。 | 県外のNGO団体 |
| 3 | 介護専門スタッフの派遣を検討している。県内で介護職スタッフの足りない施設があればボランティアとして派遣できるのだが、状況を教えてもらいたい。 | 県外の高齢者施設 |
| 4 | 県外からの支援団体から、ボランティアバスを出したいという問い合わせが数多く寄せられている。一つひとつを丁寧に対応していたら、それだけでスタッフが幾人も必要になる。県社協で調整してもらえないか。 | 県内の市町社協 |
| 5 | 県外のいろいろな団体が災害VCに来るが、どの団体が信用できるのかわからない。県社協の方で、各団体の窓口をしてもらって、特性と○△×をつけて教えてもらうことはできないか。 | 県内の市町社協 |
| 6 | 支援物資が大量に来ている。中にはボランティア用に使って欲しいという物資もあるようだ。仕分けをする人出が避けないので、県社協の方でまとめて仕分けして、各市町に配布してもらいたい。 | 県 |
| 7 | 炊き出しを希望する団体から申し出があり、事前に調整しているが、依頼した時間や数を準備してもらえないことがあり、避難所からクレームが出ることもある。また災害VCを通さず避難所で炊き出しをするので、事前に調整した団体とかぶってしまうこともある。県VCでまとめて炊き出しを調整してもらいたい。 | 県内の市町社協 |
| 8 | 外国人支援の経験がある。多言語の情報発信のために、コミュニティFMを開設したい。そのための手続きと資機材提供をもらえないか。災害VCからリクエストがあれば、翻訳して情報提供することもできる。 | 県外のNPO団体 |

■ ワークショップ

1. 「問い合わせ内容」を各自で黙読し、検討が必要な問い合わせを「ワークシート」に記入してください。
2. ここからはグループワークとします。各自でチェックした「問い合わせ」を出しあい、グループで最低1つ選んでください。
3. 「ワークシート」に、県V本部としてアクションプランを考えてみてください。ここでは、「高知県V本部だったら」という想定のもと、どんな働きかけや関係づくりが必要かも考慮し、対応策を検討していただきたいと思います。なお、対応策は、対処的な対応と、根本的な対応があろうかと思いますが、できれば根本的な対応を検討してまとめてください。

■ 進め方

- グループで進行係・発表係を決めてください。
- 進行係はグループワークの進行を担っていただきますが、手法は簡易KJ法などグループで適宜選定してください。
- グループ協議の内容は各自ワークシートに記録してください。可能な限り他者が見てもわかる工夫をしてください。
- ワークの最後には、発表に向け、簡単にグループ全員で模造紙にアクションプランをまとめてください。
- 最後の発表時間にグループワークで協議されたことを発表していただきます。
- 全体の時間配分は、進行具合を勘案しながら担当がその都度提示します。

MEMO

【高知一県 V 本部用】

「ワークシート」

検討が必要な問い合わせ番号

なぜ検討が必要だと感じたか

アクションプラン（検討事項：連携先、具体的対応策、手順、予算など）

その他、注意すべき点など