

デザイン思考要求工学的的手法を用いたNPO団体間の情報連携による災害ボランティア活動最適化の提言

とちぎボランティアネットワーク 豊島 健

開発における問題点

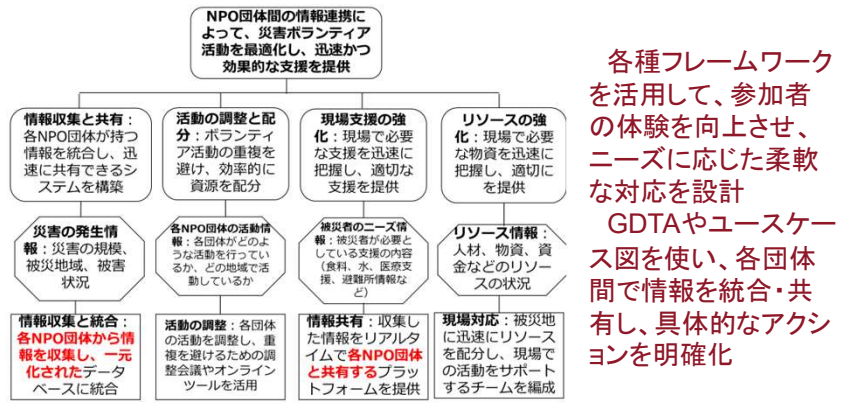
災害ボランティア活動の相互協力には「LINEグループ」や「電話」、「メール」、「ロコミや他団体からの情報」に頼っているのが実情。情報が十分でないことから、現地到着以前・直後において、ある団体が活動している情報を事前に知り得ることがなく、ほぼ同時刻において別の活動団体が活動する場合、所謂「空振り」となるケースも散見され、効率的なボランティア活動管理、活動後の課題・経過分析には多くの障害が残されている。

手法・ツールの適用による解決

NPO団体間の情報連携を強化し、災害ボランティア活動を最適化することで、より効果的で効率的な支援を実現し、被災者のニーズを正確に把握し、迅速な対応を可能にするために、ペルソナ、CJM、GDTA、現地インタビュー(つづやき)を用いて必要な情報を精査。つづやきの内容はkintoneでDB化し、ボランティアモデルキャンパス(VMC)によって引継ぎを行う。

使用したツール・フレームワーク(一部)

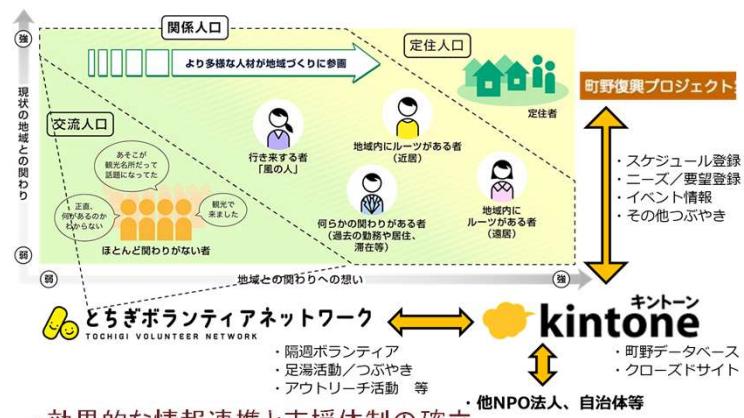
災害ボランティアネットワーク	災害ボランティア活動	活動の計画	活動の進行	活動の評価
フェーズ	ボランティア募集	オリエンテーション	現場での活動	ボランティア活動の振り返り
Action	ボランティア募集の依頼、連絡の取り合い、活動の準備	オリエンテーション、オリエンテーションの資料と確認、ボランティア活動の準備	現場での活動、ボランティア活動の進行	ボランティア活動の振り返り、ボランティア活動の評価
Observation	ボランティア募集の依頼、連絡の取り合い、活動の準備	オリエンテーション、オリエンテーションの資料と確認、ボランティア活動の準備	現場での活動、ボランティア活動の進行	ボランティア活動の振り返り、ボランティア活動の評価
Thinking	ボランティア募集の依頼、連絡の取り合い、活動の準備	オリエンテーション、オリエンテーションの資料と確認、ボランティア活動の準備	現場での活動、ボランティア活動の進行	ボランティア活動の振り返り、ボランティア活動の評価
Feeling	ボランティア募集の依頼、連絡の取り合い、活動の準備	オリエンテーション、オリエンテーションの資料と確認、ボランティア活動の準備	現場での活動、ボランティア活動の進行	ボランティア活動の振り返り、ボランティア活動の評価
Insight	ボランティア募集の依頼、連絡の取り合い、活動の準備	オリエンテーション、オリエンテーションの資料と確認、ボランティア活動の準備	現場での活動、ボランティア活動の進行	ボランティア活動の振り返り、ボランティア活動の評価



ボランティアモデルキャンパス(VMC)

Key Sponsors&Demands	Key Activities	Role&Responsibility +KPI	Give&Take	Exchange Populations
ボランティア活動の協力は誰か 組織外の協力者から求められること 何故協力してくれるか	Role&Responsibilityを果たす為に必要な活動/アクション/動き Key Resources 被災者及び被災地への価値提供のために必要なリソース	役割と責任について、やるべき活動内容の範囲はどこまでか どんなKPIがあって、現在に至るまでの推移や求められるレベル感はないか	被災者及び被災地とはどのような利害関係か ①ボランティアが提供している価値 ②被災地に提供している価値 Stakeholder Expectation ステークホルダーにはどのようなことを期待されているか ステークホルダーとなった背景・経緯	交流/関係人口は誰か
Success story		Failure Story		
成功事例/ベストプラクティス うまくいった要因、背景について		失敗事例 うまくいかなかった要因、背景について		
Results&Output	Challenge	Future Plan/Idea		
ボランティア活動の主な実績・成果	今抱えている課題 やるべきだができていないこと	今後の復興計画 現状見えている予測・予想		

期待される成果



BMCの様な項目類の他に、成功事例、失敗事例、活動実績・成果、今抱えている課題や今後の復興・復旧計画について提示。
⇒被災地・被災者の方々の声を大切にする

- 効果的な情報連携と支援体制の確立
 - 被災者支援の質の向上と効率化
 - NPO団体間の協力関係の強化及び活動内容の共有
- ⇒より柔軟かつ持続可能なボランティア活動を展開