

# 社協ボラセン ナビ

～ボラセンのいいところ、魅力を満載～

平成24年3月



ボランティア・市民活動支援実践研究会

全国社会福祉協議会／全国ボランティア・市民活動振興センター

# 「ボラセン」に 異動してきた皆さんへ

本ハンドブックの作り手である私たち「ボランティア・市民活動支援実践研究会」の委員は、皆さんと同じ日々悩みながら仕事をしている社協ボラセン職員です。

人口密集地から山間部町村まで、それぞれ全国各地の特徴の異なる地域から集まって、自分たちの街で実践をしていくことを想定して、議論をして、ここに全国の仲間へのひとつの提案書を作成しました。

とかく、前任者との引き継ぎが十分でなく困惑している、初めての用語ばかり飛び交って戸惑う、他の部署と付き合う関係者の種類がだいぶ違うので、どう立ち振る舞えば良いのか困ることが多い、その他の兼務によりなかなかボラセン業務に集中できない、など、ボラセンならではの新任担当者の悩みは尽きません。

そんな中、ボラセンの実務担当者が抛り所にできるツールがあったら、ということでこの「ナビ」の企画が持ち上がりました。何より、「自分たちが欲しい(欲しかった)」と思えるものを作ろう、ということになりました。社協ボラセンに配属された新任職員が業務を進める上で、まず手にとって、ここから仕事の進め方について参考になる情報を得ることができれば、という思いで作成をしました。

ボラセンに来て困った、失敗した、と、多くの経験を積んできた皆さんのちょっと先輩として、はじめに聞きたかったことや知りたかったことをもう一度確認しながら、本書を作り込んでいきました。また、委員メンバーでは、ボラセンは「中間支援」という難しい立ち位置にいらながらも、そこにこそ醍醐味がある、ということも共通の意見でした。

本書が、社協ボラセンに異動・配属された職員はもとより、ボラセン担当として経験を積んできている職員にもちょっとした自分の仕事の進め方に気づきが得られ、そして何よりも楽しくボラセン業務ができて、元氣になれるような参考ツールとなれば幸いです。

# (ナビの使い方)

## 目次

以下に目次を兼ねて、本書の使い方を簡単に解説しました。気になったときに気になるページを開いていただく、そんな使い方をしていただければと思います。

4つの章で構成されています。

社協ボラセンって？  
役割は？  
基礎知識をおさえます

### 第1章

まずは確認！

実際の仕事  
(相談業務・コーディネート)に  
ついて考えます

### 第2章

これだけは身につけよう！

初めてのボラセン業務で  
皆戸惑ってきたことを  
Q&Aで解説します

### 第3章

こんなことで困っていませんか？

スキルアップに活かせる  
情報編です

### 第4章

スキルアップに活かそう



ボラ子ちゃん

### 社協ボラセンって?

- ① そもそもなんで社協はボランティアを応援するの?
- ② 社協ボラセン職員の心構え 5か条
- ③ 社協ボラセンの仕事って?  
ボランティアセンター運営委員会の運営  
【社協ボラセン豆知識①】ボランティアコーディネーションの8つの役割
- ④ 社協ボラセンの運営資金って?  
社協ボラセンの事業計画・報告、予算作成・決算報告 一問一答
- ⑤ 社協ボラセンの職員にとって大切なこと  
(i) 地域の社会資源を知り、つながりづくり(協働)をする  
社協ボラセンの営業力のポイント  
(ii) 常に情報収集・発信をする  
(iii) 自己完結せず、記録をつける  
(iv) 地域福祉担当者と連携する  
地域福祉担当者との関係性  
(vi) 困ったときに相談する・できる人を把握しておく
- ⑥ ボラセンって?  
ボラセンをPRするコツ  
ボラセンPRの手法 アラカルト
- ⑦ 社協ボラセンの「使命」と「役割」
- ⑧ 社協ボラセンだからできる事  
【社協ボラセン豆知識②】社協の中立性と民間性  
社協ボラセンだからこそできたつながりづくり(協働)の事例～群馬県社協～
- ⑨ ボランティアとは?

### (1) 相談業務の基本

- Q.ボラセン職員の心構えとは?  
価値観の個性・多様性について考えてみよう  
「市民としての学びのサイクル」とボラセンのサポート機能
- Q.窓口対応のポイントとは?  
接遇5原則  
ことば遣いの基本
- Q.苦手なタイプが窓口に来たら・・・?  
思い込みを追い出そう  
相談援助における「聴き方」「話し方」のポイント

### (2) ボランティアコーディネートの基本

- Q.「ボランティアコーディネート」のプロセスとは?  
ボランティアコーディネートのプロセス

## チェック1 アセスメントのこれだけは身につけよう!

### Q.アセスメントのポイントは?

「会話」と「アセスメント面接」とのちがい  
アセスメント面接ツールの例

## チェック2 ネットワークづくりのこれだけは身につけよう!

### Q.ネットワークづくりのポイントは?

地域の社会資源エコマップ

## チェック3 研修・講座実施のこれだけは身につけよう!

### Q.研修・講座実施のポイントは?

研修・講座実施のステップ

【社協ボラセン豆知識③】ボランティア・市民活動に関する主な動き (2001～2005年)

## 第3章 こんなことで困っていませんか?

### —事例でお悩み解決編— (Q&A)

Q.ボランティア連絡会などのネットワークの事務局の役割ってどこまでしたらよいのでしょうか?

Q.「なんでもいいからボランティアしたい」と言われて困っています。

Q.「ボランティアしてあげる」こんな言い方をする人を紹介してもよいものでしょうか。

Q.ボランティアが足りない…という団体からの相談にどう対応したらよいのでしょうか。

Q.〇〇ボランティア講座修了者が、なかなかその後のボランティア活動に定着しないのですが…。

Q.福祉施設との関係が希薄です。

Q.長い相談を切り上げられず困っています。

Q.兼務でボラセンを担当して1年。どうしたら両立できるでしょうか

Q.効果的な情報発信の方法が分からないのが悩みです。

Q.ボラセンのことをどう伝えたらいいの、いつも悩みます。

Q.「地域に出向け」とよく言われるけれど、何をしたらいいのかわかりません…。

Q.福祉的な配慮を必要とする方が来られたときに、どう対応したらよいのでしょうか。

Q.福祉教育に関する学校からの相談にどう対応したらいいか悩みます。

Q.「寄付したい」と言われたときに寄付先をどう探し、どう選んだらいいですか?

Q.ほかの機関の会議に出席したときの立ち位置は、どう取つたらいいですか?

Q.〇〇しなければいけないのに、できません。

【社協ボラセン豆知識③】ボランティア・市民活動に関する主な動き (2006～2011年)

## 第4章 スキルアップに活かそう

### —情報編—

### (1) 情報は待たず、自ら集める

① 参考文献から得る

② 研修会等に出向く

③ 「頼れる仲間」をつくる・つながる

### (2) ボランティアセンターの歴史

### (3) ボランティア・市民活動支援実践研究会の経緯

### (4) 先輩(実践研究会の委員)からのメッセージ

## 第1章

# まずは確認！

〈社協ボラセン職員としての基礎知識編〉



「まずは確認！」。社協ボラセン職員としての基礎知識をまとめてみました。社協ボラセンって？ ボランティアって？…。ボラセン職員としてはまず基本中の基本事項でありながら、いざ外の関係者に説明をするにあたって、本当に自分の説明で誤解がなく伝わっているのか一人担当だとなかなか相談できる相手もなく、不安に陥ることもあるのではないだろうか。また、ひとことで説明すべき内容も、その背景について詳しく把握している人が説明する内容と、字面だけで説明しているものでは、相手への伝わり方が大きく異なってきます。



# 社協ボラセンって?

## ①そもそもなんで社協はボランティアを応援するの?

社協は「地域福祉の推進を図ることを目的」として、社会福祉法に位置づけられている組織です(社会福祉法第109条「市町村社会福祉協議会及び地区社会福祉協議会」をチェック! )。

ボランティア・市民活動を短く定義してみると、「市民(住民)一人ひとりの自発的な意志にもとづき、金銭的な利益などの見返りを求めることなく、地域社会を住みよくする活動や他者を支える活動などの社会的活動などに携わること」となります。

福祉分野では、高齢者介護を中心に制度が充実してきていますが、制度が充実すればするほど、ボランティア・市民活動の必要性がはっきりしてきたというのが現状です。

というのも、たとえば認知症や知的障害がある方の問題を考えると、障害そのものが問題というよりは、障害があることにより隣人・友人とのつながりが薄くなり、地域社会からの孤立ということが種々の問題につながっていることがあらためて分かってきたのです。

そうすると、地域社会・地域住民の関係づくりを意識的に行うことが重要です。しかも、それは専門職・専門機関のみではなく、住民・ボランティアもあわせたものでなければ豊かなものとはなりません。

つまり、そのボランティア・市民活動を社協が応援することにより、地域福祉の推進として、地域福祉への住民の参画をすすめ、地域福祉の大切さを住民に広め、地域福祉活動の環境を整備することにつながっていくのです。

## ②社協ボラセン職員の心構え 5か条

社協ボランティアセンター(以下、社協ボラセン)の担当になり、先輩から引継書、事業報告書・決算書、日誌など、たくさんの書類を渡されて、戸惑うことでしょう。

「ボランティア・市民活動を応援するのがボラセンの仕事。仕事が見えてくると、とても楽しいからね! 」と、先輩から言われても、「ボランティアって老人ホームでのお話し相手をしている人達のことだよ? 市民活動ってNPOだっけ? 」といったイメージしか思い浮かばないこともあるでしょう。そこでまず、次の5つの心構えを提案します。

### <社協ボラセン職員の心構え 5か条>

- その1 社協ボラセンの仕事の全体像を把握すべし
- その2 社協ボラセンの運営資金の仕組みを把握すべし
- その3 社協ボラセンの「使命」と「役割」を確認すべし
- その4 社協運営のボラセンだからできる事を確認すべし
- その5 社協ボラセンの仕事の楽しさを自ら見つけるべし

## その1

### 社協ボラセンの仕事の全体像を把握すべし

過去の事業報告書、利用状況のまとめ、日誌、事業別のファイル、会議録などの資料を見ながら、仕事の全体像を把握して、今年度の事業計画書を確認してみましょう。個別の理解よりも、まずは全体のイメージを持ちましょう。

## その2

### 社協ボラセンの運営資金の仕組みを把握すべし

過去の決算書や今年度の予算書などの資料を見たり、会計担当者に話を聞いたりしながら、ボラセン全体の資金の流れを確認しましょう。

## その3

### 社協ボラセンの「使命」と「役割」を確認すべし

そもそも社協ボラセンがなぜ必要なのか、「そもそも論」を知るためには、「使命」と「役割」を確認してみましょう。

## その4

### 社協運営のボラセンだからできる事を確認すべし

NPO法人が運営するボラセン、ボランティア団体が運営するボラセン、ではなく、「社協」が運営するボラセンだからできることを、社協職員として確認してみましょう。

## その5

### 社協ボラセンの仕事の楽しさを自ら見つけるべし

初めてボラセンの担当になった時は、仕事の内容が多く、大変だと感じるかもしれません。しかし、社協ボラセンは多くの人と出会うことができる部署です。社協ボラセンの仕事の楽しさは担当職員となった皆さんが見つけていってください。どんな小さなことでも良いと思います。職場の内外の仲間や先輩に聞いても良いでしょう。



### ③社協ボラセンの仕事って?

社協ボラセンの「使命」と「役割」の確認も大切ですが、まず、自分が何の仕事をするれば良いのか。まずは、直近の事業報告書を見てみましょう。

#### 平成〇〇年度××ボランティアセンター事業報告書

- (1) ボランティア活動のコーディネート
- (2) ボランティアプログラムの開発・人材育成
- (3) ボランティアの広報・啓発
- (4) 福祉教育の推進
- (5) ボランティアセンター(建物)の管理・運営
- (6) 災害時におけるボランティア活動の推進
- (7) NPO・ボランティア団体との連携・協働の推進
- (8) 企業の社会貢献活動の支援
- (9) 登録ボランティアの管理
- (10) ボランティア保険の受付
- (11) ボランティア△△の会の事務局運営
- (12) 寄付物品の受入れ・紹介
- (13) ボランティアセンター運営委員会の運営

※あくまで一例です。

ボランティアを募集することだけがボラセンの仕事ではありません。「ボランティア活動のコーディネート」(相談・情報収集・提供・調整・紹介等)、「ボランティアプログラムの開発や人材育成」(講座・研修会の企画・実施、場づくり等)、「ボランティアの広報・啓発」(広報誌発行・ホームページ管理、啓発イベントの開催等)、「福祉教育の推進」(相談・紹介・住民向け講座の開設等)、「ボランティアセンターの運営」(印刷機・スペース・車イス等の貸出、運営委員会の開催等)など、社協ボラセンの仕事は多岐に渡っています。

## ボランティアセンター運営委員会の運営

社協ボラセンの事業展開については、市民の主体的・積極的な参加が不可欠です。職員だけの考えだけを基に進めていっては、地域住民に求められている「社協ボラセン」にはなり得ません。社協ボラセンの味方・パートナーを地域に増やすためにも、「運営委員会を設置・運営すること」は大切な事業なのです。

### 自律的な「運営委員会」によるセンター運営とは？

- (1) 多様な市民参加型のセンターをめざす
- (2) 運営委員による積極的な参加と活発な議論の場をつくりだす
- (3) 社協組織の中での位置づけを明確に
- (4) 社協役職員の意識変革につなげる

【出典：全社協「社協ボランティア・市民活動センターの「本領!」」2008年】



#### <運営委員会のコツ>

- ★多様な市民の意見をセンター運営に反映させるには、運営委員の「公募制」が有効!
- ★単純に団体代表者等の充て職ではなく、「現場の実働者」を運営委員に!
- ★運営委員会の提案をボラセン事業にスピーディーに反映させるためにも、社協理事にもボラセン担当を置く!
- ★社協が把握する市民を無作為に抽出し、依頼するとより効果的!

### 【社協ボラセン豆知識1】ボランティアコーディネーションの8つの役割

社協ボラセン職員の大切な仕事の一つが、ボランティアコーディネーション。  
その役割を確認してみましょう。

#### <ボランティアコーディネーションの8つの役割>

- |                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| 受けとめる：市民・団体からの多様な相談の受け止め | 高めめる：気づきや学びの機会の提供      |
| 求めめる：活動の場やボランティアの募集・開拓   | 創り出す：ネットワークづくりやプログラム開発 |
| 集める：情報の収集と整理             | まとめる：記録・統計             |
| つなぐ：調整や紹介                | 発信する：情報発信、提言、アドボカシー※   |

【出典：日本ボランティア・コーディネーター協会編「市民社会の創造とボランティアコーディネーション」 簡井書房、2009年】

#### ④社協ボラセンの運営資金って？

社協ボラセンの事業を進めるには運営資金が不可欠です。社協ボラセンの運営資金の特徴は、行政からの「補助金」と社協会費・寄附金等の「自主財源」など、公的な財源と民間としての財源が合わさっていることです。出納事務や会計書類の作成は会計担当職員が行いますが、運営資金の仕組みを理解し、運営資金を管理しながら事業を進めることは、ボラセン事業担当者の仕事のひとつとなります。

### 平成〇〇年度××ボランティアセンター決算書

単位:円

勘定科目	予算額	予算内訳		決算額	差 異
		補助金	自主財源		
ボランティア養成講座					
諸謝金	〇〇〇	xx	◇◇	〇〇	◇◇
旅費交通費	△△△	◇◇	xx	△△	xx
消耗品費	〇〇〇	xx	◇◇	〇〇	◇◇
通信運搬費	△△△	◇◇	◇◇	△△	xx
賃借料	〇〇〇	xx	xx	〇〇	◇◇
会議費	△△△	◇◇	◇◇	△△	xx
手数料	〇〇〇	xx	xx	〇〇	◇◇
小計	□□□	□□	□□	□□	□□
ボランティアセンター運営委員会					

)

)

※あくまで一例です。

①事業計画・予算作成

- Q.** アイディアの元は？ **A.** 相談業務・地域からの声を集約、ボラセン運営委員会、住民座談会等
- Q.** 誰が案を作る？ **A.** ボラセン事業担当者が会計担当者と相談(連携)しつつ
- Q.** どうやって？ **A.** 決算見込みを参考にしながら事業計画に基づいて
- Q.** 財源は？ **A.** 委託金、補助金、基金(果実)、助成金、共同募金配分金、自主財源など
- Q.** 補助金の要望って？ **A.** 各自治体によって要望する時期がある  
(例:秋頃に自治体担当課へ要望→自治体の議会へ)
- Q.** 誰に承認を得る？ **A.** 上司、ボランティアセンター運営委員、社協理事会、評議員会

②事業報告・決算報告

- Q.** 誰が作る？ **A.** ボラセン事業担当者。決算報告は会計担当者と一緒に
- Q.** 何を報告？ **A.** 利用者数等の実績、事業の効果など  
写真やグラフもあると分かりやすい
- Q.** 決算は何の書類を作る？ **A.** 各社協の経理規程で必要とされている会計書類  
貸借対照表、資金収支計算書、事業活動計算書など  
事業ごとにかかった費用を提示すると分かりやすい
- Q.** 誰に報告？ **A.** 社協理事会・評議員会、一般市民、助成元、行政等

## ⑤社協ボラセンの職員にとって大切なこと

- (i) 地域の社会資源を知り、つながりづくり(協働)をする
- (ii) 常に情報収集・発信をする
- (iii) 自己完結せず、記録をつける
- (iv) 地域福祉担当者と連携する
- (v) 困ったときに相談する・できる人を把握しておく

## (i) 地域の社会資源を知り、 つながりづくり(協働)をする

地域の課題に対して、社協ボラセンだけでは対応できない場合に、社協ボラセンが「つながりづくり(協働)」を仕掛け、課題解決を図ることはとても大切です。しかし、そのためには、社協ボラセンのパートナーとなりうる「社会資源」(団体・機関・個人)の情報を把握し、顔の見える関係性を日頃からつづけておく必要があります。

大事な情報は、事務所の中にいるだけでは手に入りません。社協ボラセン職員は地域に出向き、さまざまな人と出会い、住民の声を集めなくてはなりません。

相談を受ける際、電話や来所してもらっただけのケースも多いと思われますが、それだけでは相談の本質を十分に捉えきけることは困難です。一度、相手のところや現場に出向くことで、来所時にはつかみきれなかった課題等が明らかになり、よりニーズが明確化します。

### 地域の社会資源を知り、つながりづくり(協働)をする

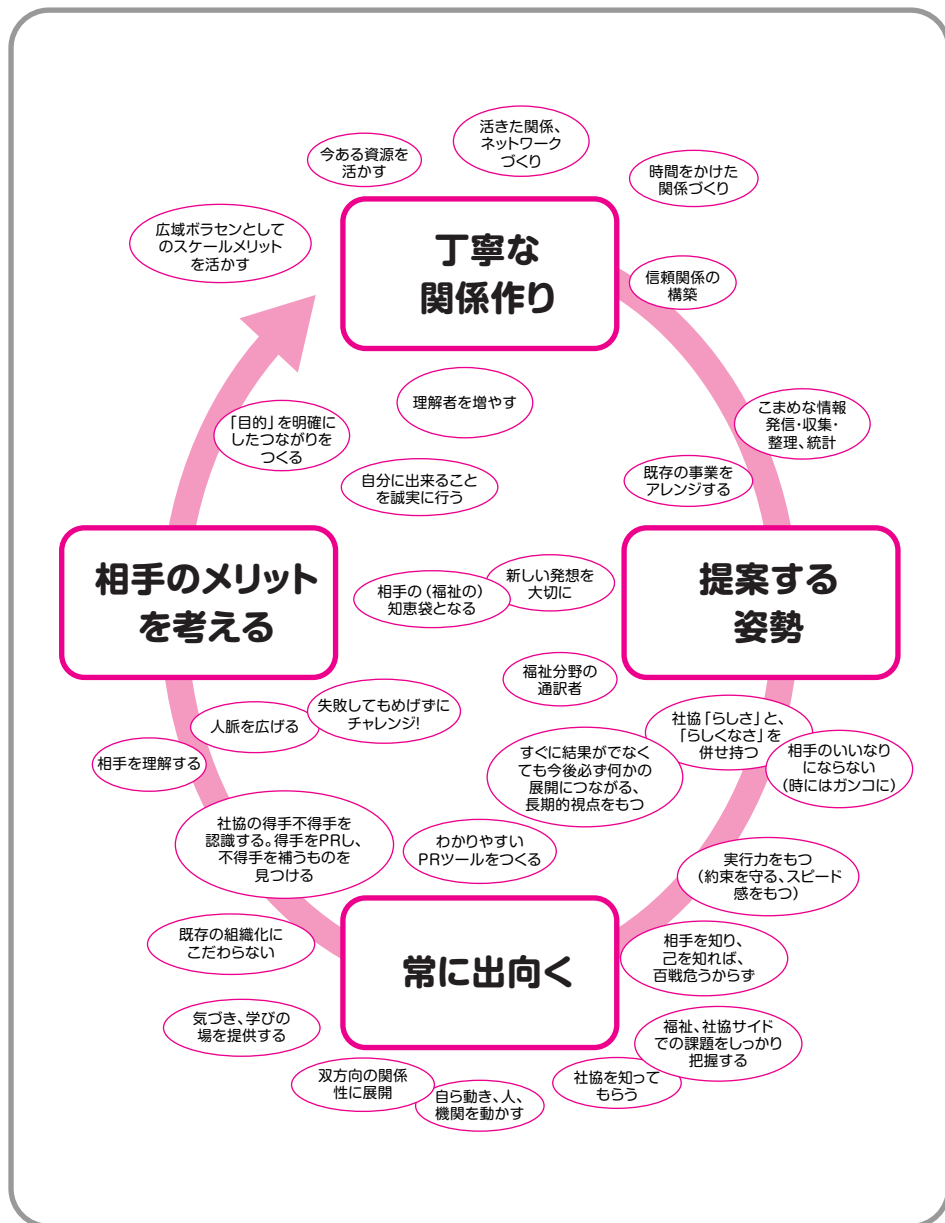
社協ボラセンが関わる団体・機関・個人を確認しておきましょう。

※協働の事例は20ページにあります。

- |                    |                  |            |
|--------------------|------------------|------------|
| ・ NPO              | ・ 労働組合           | ・ 福祉施設     |
| ・ ボランティア団体、グループ    | ・ 小学校            | ・ 老人クラブ    |
| ・ NPO支援センター        | ・ 中学校            | ・ 婦人会      |
| ・ 商工会議所            | ・ 高等学校           | ・ 青年会議所    |
| ・ 青年会議所            | ・ 専門学校           | ・ 当事者団体    |
| ・ 農業協同組合           | ・ 大学             | ・ おもちゃ図書館  |
| ・ 森林組合             | ・ PTA            | ・ 子育てサロン   |
| ・ 漁業組合             | ・ 子ども会           | ・ 国際交流団体   |
| ・ 生活協同組合           | ・ 消防団            | ・ ロータリークラブ |
| ・ 業界団体 (医師会、利用組合…) | ・ 交通機関 (駅、バス会社等) | ・ ライオンズクラブ |

## 社協ボラセンの営業力のポイント

「営業」という視点からボラセン職員に求められる力を整理すると…。



【出典:全社協「拓け!都道府県・指定都市社協ボランティア・市民活動センター」2010年】

## (ii) 常に情報収集・発信をする

社協ボラセンの事業を進めるためのアイデアや地域のニーズは、日々得られる「情報」の中に鍵があります。相談業務、事業のアンケート結果、ボランティア団体のチラシ、地域の会長さんのお話など、情報を収集することは、職員として必須です。また、収集した情報を整理して、地域の住民に分かりやすく発信していくことも大切です。

### 〈ある日の日誌より〉

○月△日

(対応:☆☆)

新しく立ち上げたNPOの代表○○氏が来所。パンフレットをもらう。  
ブログで団体紹介をするため、来週事務所を取材する約束をする。

○月△日

(対応:☆☆)

××地区社協でのいきいきサロンを取材に行く。サロンに初めて学生ボラが来る。会長さんの喜びの声を取材。学生ボラに継続してもらうためのアイデアがないか聞かれる。  
サロンの様子をブログにアップ。ボラプログラムを後日一緒に検討予定。

## (iii) 自己完結せず、記録をつける

社協ボラセン職員として、「記録」をつけることは大切です。記録する習慣を持ちましょう。相談者数等の実績の把握や、他の職員との情報共有などに役立ちます。メモにとどまらず、分析をするためのアセスメントシートとなるような工夫をするとういでしょう。

### 〈ある日の日誌より〉

○月△日

(対応:☆☆)

- ・◇◇地区社協と共催で活動者のスキルアップ研修会を行うことになった。
- ・来週、地域福祉担当者とともに地区社協役員とテーマについて打合せ予定。(○月□日追加)

○月△日

(対応:☆☆)

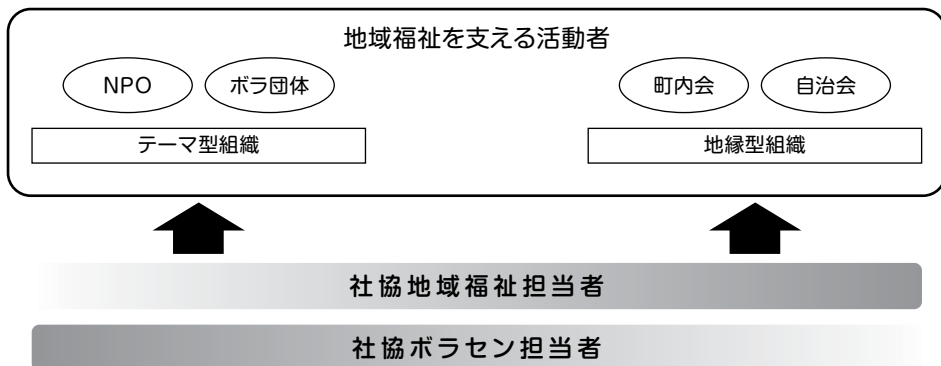
- ・××小学校から、ユニバーサルデザインの話の講師をしてくれる人を紹介してほしいとの相談あり。
- ・研修で知り合った隣町○○社協××氏に講師情報を持っているか電話で問合せ。(○月□日追加)
- ・地元の障害者団体△□に訪問して相談。(○月×日追加)



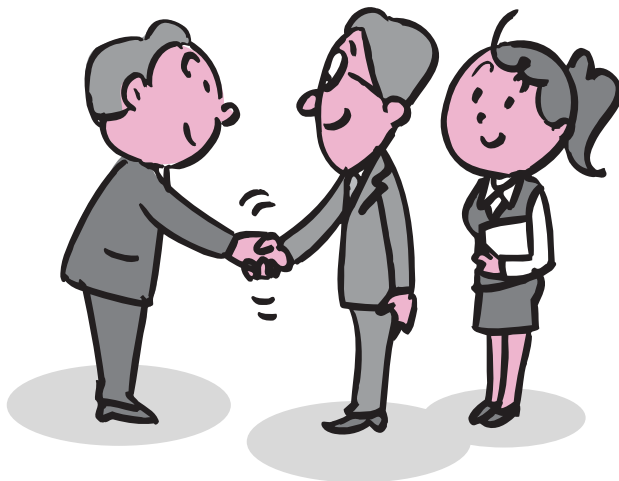
## (iv) 地域福祉担当者と連携する

社協の土台は地域福祉の推進を図ることです。したがって、社協運営のボラセンが事業を進めていくためには、「地域福祉担当者との連携」は不可欠です。事業計画上で、地域福祉との連携事業を組み込むなど、ボラセン担当者から積極的に連携を仕掛けましょう。

### 地域福祉担当者との関係性



地域福祉の課題解決には、地縁型組織、テーマ型組織の両方の力が必要です。社協は両者と積極的な関係づくりをすすめるとともに、両者の橋渡しの役割を担う必要があります。



## (v) 困ったときに相談する・できる人を把握しておく

相談業務や事業を進めていく上で、「どう対応したらよいの?」「情報が無い!」といった状況はたくさん出てきます。その時に焦らないように、隣の職員、先輩、上司、お世話になっているボランティア団体の代表、隣町の社協職員など、誰に相談するのか、相談できるのかを、日頃から自分の中で意識しておくことが大切です。

### ⑥ボラセンって?

例えば、あなたが社協ボラセン担当職員になって約1か月が過ぎようとしていたある日、地元の中学生が社協に職場訪問に来ることになりました。あなたもボラセンのパンフレットを配って、PRを頑張ろうとしています。

#### 職場訪問でのエピソード

あ な た 「私はボランティアセンターを担当している●●と言います。これは、ボランティアセンターのパンフレットです。どうぞ。」

地元の中学生 「ボランティアって、盲導犬のお世話や、老人ホームでのお手伝いなどの活動のことですよね?」

あ な た 「そうそう!よく知ってるね~!」

中学生がボランティアに関心を持ってくれていたことに感激したあなた。

そんなあなたに中学生から質問の手が挙がりました。

地元の中学生 「ボランティアセンターってどんなお仕事をしていますか?」

あ な た 「ボランティアセンターですか? ええと、ボランティアコーディネートをしています、つまり、相談者のニーズを受けとめて、ボランティア希望者とマッチングをしています。あ、あとボランティアについての講座や研修会など、いろいろな事業もやっているんですよ。」

1か月間で覚えたことをあなたは必死で答えようとしたましたが、上手く伝えることができませんでした。地元の中学生も「?」が浮かんでいる様子。あなたは自分の力のなさにがっかりしてしまいました…。

#### ボラセンをPRするコツ

「ニーズ」(ボランティア依頼)、「マッチング」(依頼と活動者のつなぎ)、このような言葉は、一般の人には分かりにくいかもしれません。せめて小学校高学年生にも分かってもらえるような説明を心がけ、ボラセンをPRして、ボラセンを応援してくれる地域の中のパートナーを増やしていきましょう。そのために、自分の言葉でどう説明するとよいか、日頃から考えておきましょう。

また、あなたは社協ボラセンの職員です。「社協が運営するボラセンができること」もしっかりと把握しておくことが大切です。

## ボラセンPRの手法 アラカルト

ボラセンをPRするためには、さまざまな手法があります。紙媒体、インターネット、マスコミの活用、口コミなど、その状況や伝える相手をしっかりとイメージして、時と場合に応じて使い分けていきましょう。

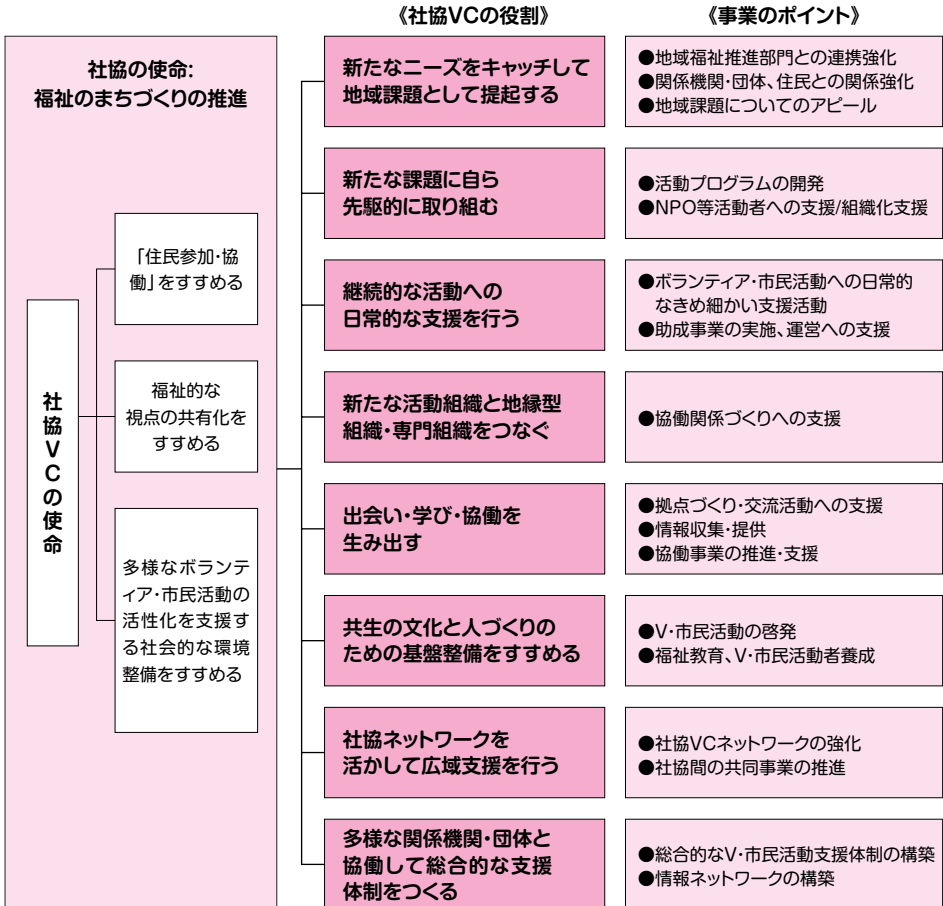
### <PRの手法の例>

	媒 体	長 所	短 所
紙媒体	広報誌・広報紙	信頼性、保管性に優れる	費用がかさむ
	パンフレット	信頼性、保管性に優れる、デザイン性	費用がかさむ、頻繁な更新ができない
	チラシ	多くの関係者に周知可能	(広報紙・パンフレットに比して) 内容の分量、説得力に欠ける
インターネット	ホームページ	迅速性、場所を問わず閲覧可能、デザイン性、不特定多数への発信が可能	サイト管理・更新の労力、立ち上げに費用がかかる
	ブログ	迅速性、更新の簡便性、不特定多数への発信が可能、安価に作成できる	デザイン性に欠ける
	メールマガジン	迅速性、発信の簡便性、安価に作成できる	保管・閲覧しにくい、特定の読者に限られる、読者管理等の事務負担
	ソーシャルネットワーキングサービス Twitter、Facebook等	双方向性、迅速性、発信の簡便性、無料で作成できる	認知度が低い、保管・閲覧しにくい
マスコミ	地元新聞社	より多くの読者に伝わる、保管可能、信頼性	発信内容(分量・回数等)に制約
	コミュニティラジオ	聴覚的インパクトが強い	一過性、視聴者が限定的、発信内容(分量・回数等)に制約
	テレビ局	視覚的インパクトが大きい、より多くの視聴者に伝わる、信頼性	一過性、発信内容(分量・回数等)に制約
口コミ	口コミ	揺るぎない影響力を持つ	意図的に発信管理ができるものではない

## ⑦社協ボラセンの「使命」と「役割」

社協ボラセンでは、個別の事業・連絡調整など、様々な活動が行われています。これらは、社協ボラセンの「使命」と「役割」を実現するための「手段」と言い表すことができます。全社協『社会福祉協議会における第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン』では、次のように整理しています。

### 社会福祉協議会 ボランティア・市民活動センターの使命と役割



【出典：全社協『社会福祉協議会における第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン』2008年】

社会福祉法人や行政、企業がいろいろな福祉サービスを実施していますが、それだけでは解決しない問題や課題に対して、人と人との対等な関係のなかで、支援を必要としている人の生活の質（Quality of Life）を上げていくことがボランティアの役割です。

また、新しい社会的な課題もたくさんあり、そこで生活する住民の立場で地域を点検し、新たなサービスを生み出す原動力として、ボランティアの先駆的な役割が発揮されているのです。

社協ボラセンは、ボランティアの支援を通じてその使命を全うしていくのです。

## ⑧社協ボラセンだからできる事

- (1) ボラセンが住民と社協をつなぐ窓口!
- (2) 地域の住民が相談しやすい窓口!
- (3) 地域の団体との顔の見える関係性がある!
- (4) 社協組織の他部署を活用できる!
- (5) 社協の全国ネットワークを活用できる!
- (6) 行政・他機関との顔の見える関係性がある!

「〇〇してほしい」「〇〇の活動をしてみたい」。そういった、地域住民からの声が届きやすいのがボラセンです。それは、社協にとってみれば、ボラセンが住民と社協をつなぐフロント機能(社協の窓口・最前線)を果たしていると言えます。それは、逆に住民にとってみれば、社協の中で相談しやすい窓口がボラセンであると言えます。そして、ボラセンで受けとめた地域の住民からのさまざまな声が、地域の生活課題の発見につながり、新たなニーズとして、社協そのものの事業展開にも反映されるのです。

地域住民からの声(ニーズ)を社協の他部署や地域の団体・機関(地区社協・ボランティア団体・施設・NPO等)とつなぐことができるのも、社協ボラセンならではの特徴です。また、社協は各都道府県・市町村にあります。そのネットワークから様々な情報やアイデアの共有ができるのも強みです。さらに、行政とのつながりも特徴であり、その特徴を社協ボラセン事業に活用していきましょう。

あらためて、社協ならではのボラセンの強み(特徴)を次のように整理することができます。

- ・組織化活動、在宅福祉サービスを通じて生活課題を持つ人々との直接のつながりをもっていること
- ・自らの小地域ネットワークや在宅福祉サービスとの有機的な連携と同時に、他の保健・福祉の専門機関、専門職との連携、協力を得やすく、ボランティアへの支援が行いやすいこと
- ・公私の関係者により構成され、公共的性格を持つため、行政・福祉施設・住民団体などの機関・団体とボランティアとの仲介・合意づくりが行いやすいこと
- ・全ての市区町村を網羅する全国的なネットワークがあること

なお、社協以外では、行政の設置する市民活動センター、特定非営利活動法人の運営する中間支援の市民活動センター、大学に設置されている大学ボランティアセンター、環境団体や国際交流団体のセンター等、それぞれの強みを活かしたかたちで、ボランティア・市民活動の支援拠点があります。自分の街のそれらの機関の基本的な情報は把握し、できるだけつながっておくことが望ましいといえます。

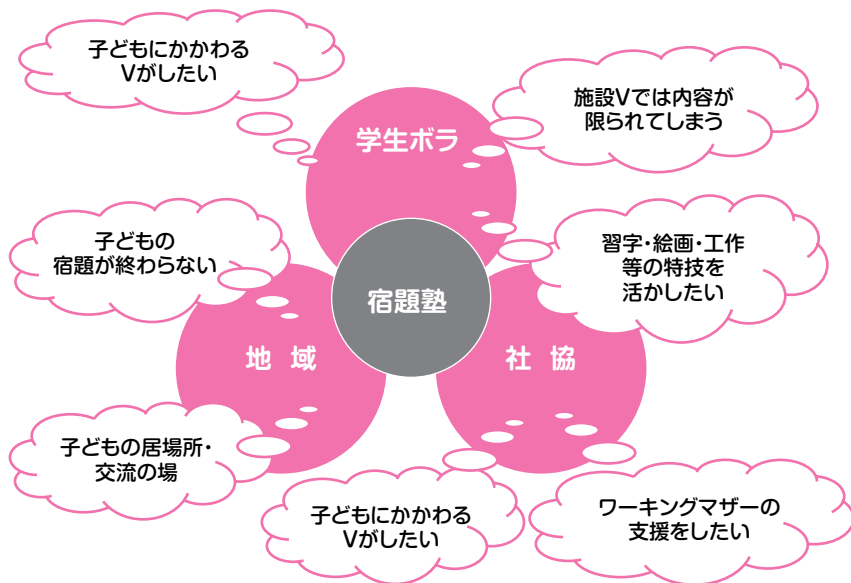
## 【社協ボラセン豆知識②】社協の中立性と民間性

社協は、福祉を目的とする活動を推進し、住民参加を支援することを法的に定められた公共性を持つ民間組織です。そのため、どのような人・団体ともかかわれる中立性を持っています。一方で、民間だからこそ、行政の「平等・公平の原則」故に手出しが困難なケースに対して、優先順位をつけて取り組むことが可能です。このように、中立性・民間性は、社協ならではの強みと言えます。

したがって、「社協の運営するボラセンだからできること」が地域に求められています。社協ボラセン担当者となった皆さんも、社協の中立性と民間性を考えながら事業を進めていくことが大切です。

## 社協ボラセンだからこそできたつながりづくり(協働)の事例～群馬県社協～

### ①夏休み! 子ども宿題塾～学生ボラ・地域・社協～



### 夏休み! 子ども宿題塾～学生ボラ・地域・社協～とは、…

大学生が夏休みを利用して、子どもに関わるボランティア活動をしたいとの希望がありました。そこで地域の課題をともに考えていくなかで、ワーキングマザーを含めた母親への支援、子どもにとっての居場所づくり、子どもの学びの機会や地域との交流を広げること、などの課題が共有されました。その結果、小学校の宿題をサポートする事業をコアにしつつ様々な機能が付加された事業を、民生委員・児童委員など幅広い関係者を巻き込んで実施することができました。また、市民の社協やボランティア活動への理解の促進にもつながりました。

## ⑨ ボランティアとは？

ボランティアの語源は、voluntas（自由意志）というラテン語からきています。

こうした意味に人をあらわす“er”を付けてできあがったのがボランティアという言葉です。

ボランティア活動とは、「市民一人ひとりの自発的な意志に基づき、金銭的な利益などの見返りを求めることなく、地域社会を住みよくする活動や他者を支える活動などの社会的活動などに携わること」です。

何をもってボランティアと言えるのか。その定義には、次の「ボランティア活動の4原則」で説明されることがあります。

①

**自主性・主体性**

＝

**自分から進んで行動する**

★誰かに強制されて行う活動ではありません。

②

**社会性**

＝

**ともに支えあい、学びあう**

★趣味などの個人にとどまる活動ではありません。

③

**無償性**

＝

**（経済的な）対価を求めない**

★仕事ではありませんから、必要な費用以上の報酬を求めません。

④

**創造性・先駆性**

＝

**よりよい社会をつくる**

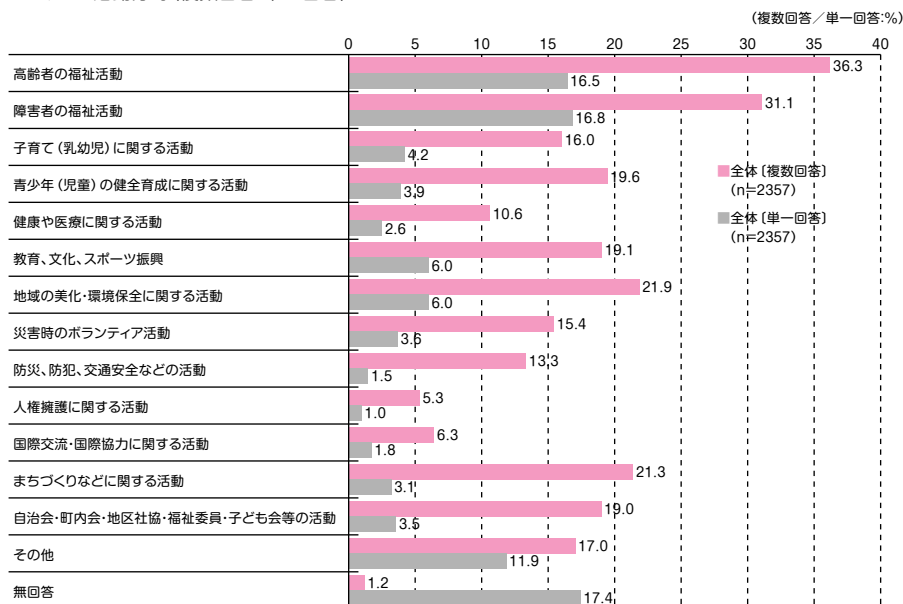
★行政も企業もやってこなかった・やれなかったけれど社会にとって必要なこと・大切なことをやるという側面がある活動です。

また、かつては福祉分野が中心ととらえられていたボランティア活動が多岐にわたるようになって久しくなります。

その活動は、防災・災害救援、教育、文化、環境・自然保護、まちづくり、国際協力と様々な分野で展開されています。



## ボランティアの活動分野〈複数回答/単一回答〉



【出典:全社協『全国ボランティア活動実態調査報告書』2010年】

ボランティアの役割は、人と人、人と社会のかけ橋として、当事者と社会資源(福祉ニーズを充足するための施設・設備・資金・知識など)をつなぐ役割、当事者のよき友人としての役割、地域の人々が助け合って暮らしていけるように「地域の連帯」を強める要(かなめ)の役割などがあります。

また、福祉サービスの改善や新サービスの創設等を進めていくためには、ボランティアの声を反映していくことも大切です。

また、それぞれの活動にはそれぞれの特徴があり、違いがあります。

例えば、災害時に被災地を支援するボランティアが近年注目を浴びていますが、災害ボランティアと一口にいても、次のような様々な役割をもっており、どのような関わり方をするかは、ボランティア自身の自主性に委ねられていることを忘れてはいけません。

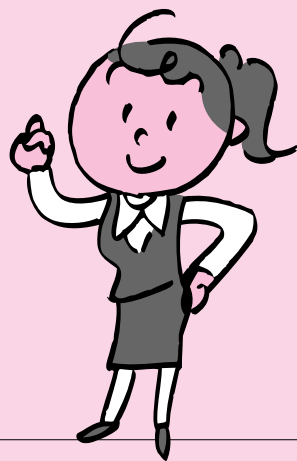
## ■災害ボランティアの活動例

- ・泥だし(水害・土砂災害・津波災害)
- ・がれき撤去(地震・津波災害)
- ・家屋の清掃、片付け、家具の移動
- ・生活物資の仕分や配布
- ・避難所での活動(炊き出し、洗濯、足湯、話し相手)
- ・買い物支援・移動支援
- ・子どもの遊び相手・託児代行
- ・専門家の相談会・勉強会
- ・暮らしに必要な情報提供支援(FM放送、ニュースレター、ミニコミ誌)
- ・被災者の交流機会づくり・イベント開催

## 第2章

# これだけは身につけよう！ ～実際のお仕事編～

第二章では、実際の仕事を少し掘り下げていきます。特に、「相談業務」「ボランティア  
アコーデイナー」における基本姿勢について、詳しく触れています。ボランティアアコー  
デイナーとして身につけたいスキルの数々。ぜひ、ご確認ください。



## (1) 相談業務の基本

まずは、社協ボラセン職員としての“ハート”づくりから

Q

ボラセンは「相談業務」が中心になると先輩から言われました。ボラセン職員としての心構えについて教えてください。

A

- (1) ボランティア個人の多様な価値観を受け止め、その人らしい生き方のお手伝いをします。
- (2) ボランティア活動の成果だけでなく、そのプロセスを大切にします。

### ポイント1 「価値観は人それぞれ」

価値観とは「ものの考え方や判断の基準となるもの」です。相談業務では、さまざまな人たちと出会い、その人たちの話に耳を傾けることになります。その相談者の話の底に流れているのが「価値観」です。価値観はすぐに見えてくるものではありません。私たちは人と会話する時、その人の「ことば」に注目しがちですが、その「ことば」がその人の気持ちそのものではありません。つまり、「ことば」は「価値観」を見つける手がかりといえます。その人そのものを理解するには、「ことば」として表出されたメッセージを頼りに、その奥に隠された「価値観」を見つける必要があります。その人の価値観と出会えた時、「その人らしさ」も理解することができるはずです。

右ページの「ある村で起きた出来事」を読んで、妻、夫、医師、牧師のうち、誰の立場、態度に共感・支持・納得できたか、その順位を考えてみてください。その順位づけの基準になったのが、「価値観」です。私たちは自分と似た境遇にある人には思い入れをしやすくなります。つまり、自分の価値観のみで判断をしがちです。この物語の登場人物への共感度は、人によって異なるはずです。その違いに気づくことこそ、異なる価値観との出会いです。そして、個人の価値観の個性・多様性を尊重することが、自らの視野を広げ、より豊かな価値観を創造していくチャンスにつながっていきます。

### さらなるポイント2 「ボランティア活動は『学びの場』」

ボランティア活動は“体験”の連続です。そしてその“体験”とは、ボランティア依頼者との出会いとふれ合いのプロセスそのものです。その「関係性」の中で、ボランティアは自分の内面と向き合い、成長していきます。

つまり、ボランティア活動は“体験”というプロセスにおける市民としての「学びの場」であるといえます。体験からの学びは、①体験する (Do)、②体験を振り返る (Look)、③考える (Think)、④試みる (Try)、という循環過程 (右図参照) をたどります。社協ボラセン職員は、ボランティア活動の“意味”を理解し、ボランティアをサポートする必要があります。

## 価値観の個性・多様性について考えてみよう

### 「ある村で起きた出来事」

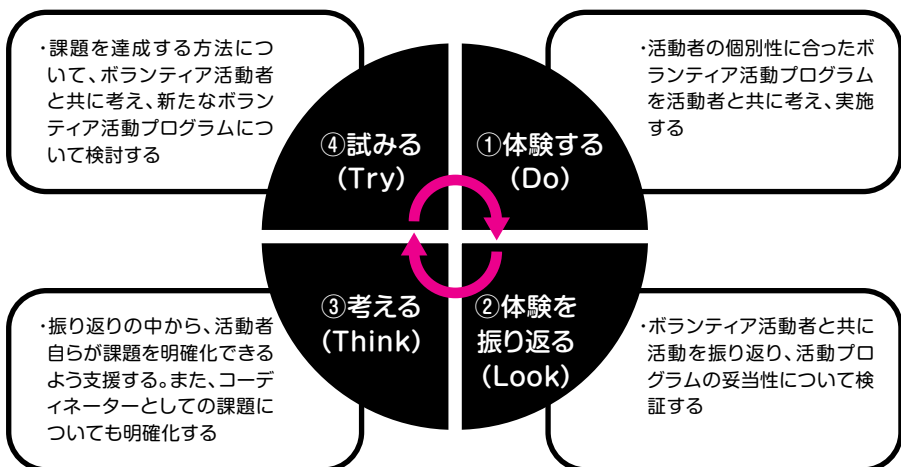
中世も終わろうとするころ、ある村に農夫として堅実に暮らしている一組の夫婦がいた。夫婦は14歳の息子と幸せな生活を送っていた。そんなある日のこと、突然隣国が侵略を始め、それに応戦するため農民からも兵が集められた。夫は進んで兵士になり、妻は夫の決意に従うしかなかった。優秀で勇敢な夫は軍隊の中で昇進していった。開戦から3年がたち、戦闘は次第に小さな規模となり、兵に取られた村の男たちは次々に戻ってきたが、夫だけは戻ってこなかった。聞くところによると、国境に一部の軍はそのまま配備されて戦いを続けており、夫は志願して残ったのだという。妻は必死に畑を耕し、女手一つで息子を大事に育てていたが、生活は苦しくなる一方だった。妻は役人から夫の消息を何度も尋ねたが、いつもただ「分からない」としかいわれなかった。周りのものは皆、夫はもはや戦死していると思っていた。

そんな状況が続いていたある年の冬、妻は病気に倒れた。家には蓄えがなかったのでずっと我慢をしていたが、ついに耐え切れず医師に診てもらった。独身だった医師は妻に心ひかれ、「病気の治療には相当お金がいるよ。あなたが結婚してくれるなら、すぐに病気を治してあげるし、息子も一緒に面倒をみてあげよう」と妻に求婚した。妻は「私には夫がいます」と即座に断ったが、医師は「彼はもう3年も帰ってこないではないか。この国の法律では夫が2年間行方不明の場合、妻は別の男性と再婚していいことになっている」と強く迫り、妻の心は揺れた。悩んだ妻は何も答えずに医師のもとを去り、教会を訪ねて牧師に相談をした。牧師は「私には神に祈ることはできても、答えは出せません。あなた自身が決めるしかないのです」と答え、祈りを捧げるのみだった。

さらに3日が過ぎ、妻の病状は次第に回復していたが、これからの生活の不安は募る一方だった。ついに妻は決断し、医師との結婚を承諾した。妻と医師の結婚式が行われた一週間後、突然、夫が村に帰ってきた。夫は妻と医師との結婚を知り、医師の家に怒鳴り込んだ。夫は「私は家族と国をまもるために必死で戦ってようやく帰った。それなのになぜ我慢できず私を裏切ったのだ」と妻をなじった。妻はどう答えていいかわからず、ただ泣きだけだった。

【出典：山田容「対人援助の基礎」ミネルヴァ書房、2003年】

### 「市民としての学びのサイクル」とボラセンのサポート機能



## 窓口対応のポイントを攻略しよう!

Q

初めてボラセンの窓口に立つことになりました。相手によい印象を与えるポイントを教えてください。

A

- (1) 接遇の基本は「親切」「迅速」「正確」「公平」「誠意」です。
- (2) ことば遣いのポイント「あ・や・う・た」を活用しましょう。

### ポイント1 「相手を尊重することが接遇の第一歩」

ボランティアセンターには、毎日様々なニーズをもった人たちがやってきます。ボランティア活動希望者、ボランティア依頼者は、それぞれの「想い」をもって窓口に来てくれます。その「想い」をまず初めに受け止めるのが、ボラセン職員です。

来訪者は、自分の想いが受け止められるかどうか、という不安を抱えながら、窓口に来てくれます。その不安を軽減するためには、まず相手を尊重する心構えである、接遇の基本が大切です。

その原則とは、「親切」「迅速」「正確」「公平」「誠意」です(右図参照)。新任の場合、専門的知識や技術の習得ばかりに目が行き、窓口対応の基礎である「接遇」への意識が薄くなりがちです。しかし、知識や技術が未熟な段階では、この「接遇」が非常に大きな役割を果たします。来訪者の質問に的確に答えられなくても、素直に謝罪し、誠意をもった対応をすれば、相手に不快感を与えることはありません。また、自分自身も自らの失敗を認めることで、解決すべき課題を見出し、前向きに取り組んでいく姿勢を身につけられるはずです。

### さらなるポイント2 「ことば遣いが人間関係を発展させる」

ボラセンの窓口は、ボラセン職員と来訪者の「出会いの場」です。出会いの瞬間に感じる「第一印象」は、視覚的なものの影響を受けますが、人間関係を形成し、発展させていくためには、「ことば」が非常に大きな役割を果たします。

このことばを、相手にどう伝えるかが、「ことば遣い」です。窓口対応では、「何を言うか」だけでなく、「どう言うか」が大切なことです。出会いとは、単に人と人が会うということだけではなく、出会った結果起こった、お互いの心理的变化を含むものです。ことばを的確に遣うことによって、信頼関係の土台となる心理的变化が生まれ、相談援助業務を円滑に行うことができます。

## 接遇5原則

### 親 切

・相手の不安を消すために、自分から先に優しい言葉をかけ、相手の方に体と視線を向け、笑顔で語りかけましょう。

### 迅 速

・相手の時間を無駄にしないよう、「落ち着いて、迅速に」対応しましょう。どうしてもお待たせしてしまうときは、おおよその時間を告げたり、時々声をかけるなど、退屈しないように心配りをしましょう。

### 正 確

・数字、固有名詞は復唱をして確認をする、整理整頓をして資料等の混同をなくす、チェックリストを作って正確に対応しましょう。もし、ミスをしてしまったら、早めに正直に理由を話し、謝罪することが大切です。

### 公 平

・受け付け業務の場合、一度に何人もの来訪者が訪れるときがあります。そういうときは、先着順に対応するのが原則です。もし、緊急の場合には、順番を変えてしまうことになった方に、一言お断りをしてから受け付けをしましょう。

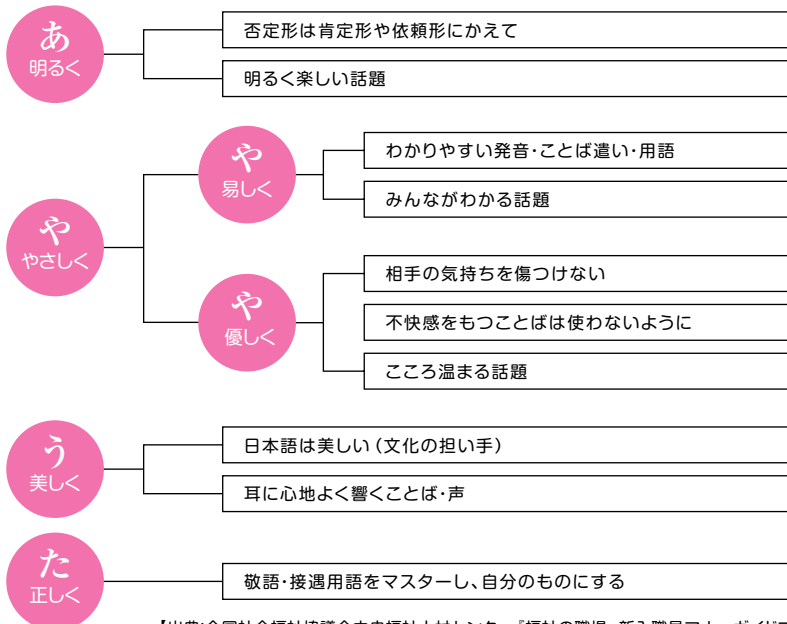
### 誠 意

・誠意はちょっとした表情や声、しぐさに自然と現われます。相手の話を最後まで聞く・相づちを打ちながら聞く・お辞儀の前に相手を見るなど、常に相手の立場に立ち、決して自分の都合を押し付けたりしないよう心がけましょう。

【出典:全国社会福祉協議会・中央福祉人材センター『福祉の職場 新入職員マナーガイドブック』2007年】

## ことば遣いの基本

「あ・や・う・た」と覚えておくといいいでしょう。



【出典:全国社会福祉協議会中央福祉人材センター『福祉の職場 新入職員マナーガイドブック』2007】

## 苦手なタイプが窓口に来たら

Q

苦手なタイプの人が窓口に来ると、他の人に比べて早く相談を切り上げてしまいます。自分でもいけないと自覚しているのですが、克服する方法を教えてください。

A

- (1) 「苦手なタイプ」はあなたの“思い込み”からつくれます。
- (2) 「聴き方」「話し方」の意識化が、相手への理解につながります。

### ポイント1 「“思い込み”を追い出そう」

私たちは、日常生活の中で人に対してたくさんの「思い込み」をしています。体型や髪型、着ている洋服やアクセサリなどの「外見」から、また、学歴、職業などの「肩書」から「第一印象」を作り、相手のこと、気持ちをよく理解できたと「思い込み」をしがちです。「思い込み」は、人間関係に大きな影響を与えます。援助関係とは、「意図的につくられた対等な関係」です。援助者の努力、つまり、積極的に相手と関わり、コミュニケーションを図ることによって、「相手をまるごと理解する」ことが可能となります。

コミュニケーションとは、お互いが、相手の枠組みで、相手の気持ちを“そのまま”受け止めることです。そのためには、まず、自分の中にある、相手の理解の仕方（枠組み）に気づき、自覚することが必要です。相手をタイプ化することなく、唯一の存在として捉え、「苦手なタイプ」という「思い込み」を追い出すことから、援助関係の土台づくりをはじめましょう。

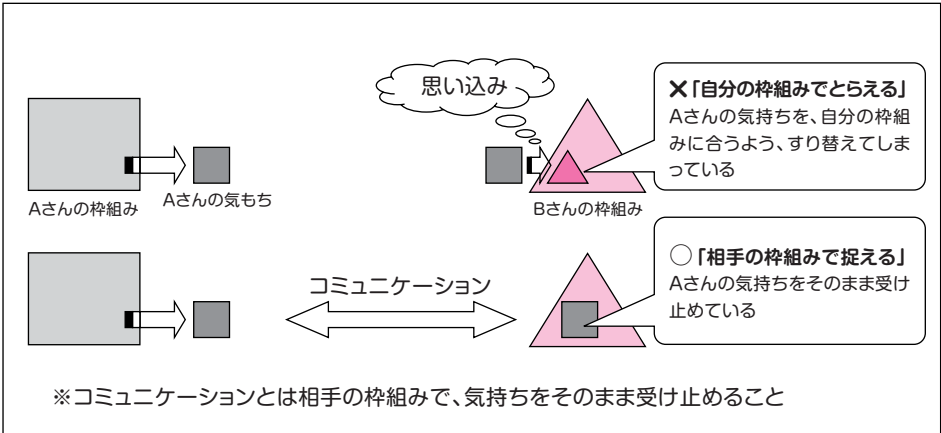
### さらなるポイント② 「“分かったつもり”にならない」

相談援助の場面では、相手の立場に立った「聴き方」「話し方」が非常に重要です。まず、「聴き方」については、相談者の伝えたいことをそのまま受け止め、相手が自分で「気付くこと」「考えること」を手助けしていくことが大切です。また、「話し方」については、相手に正確な情報を伝えることが大切です。正確な情報の伝達には、①共通の言語、②共通の概念、③双方向のコミュニケーションが必要だといわれています。

相手を理解するということは簡単にできることではありません。相談援助におけることばのやりとりは、相手を理解するプロセスそのものです。どんなことばを使っているか、声の調子はどうか、どんな表情をしているか、感覚を総動員して、「心」で相手の心を感じることが大切です。コミュニケーションにおいて、相手から受け取るのは、ことばだけでなく、その人を理解するための「ヒント」です。「聴くこと」「話すこと」を意識化し、たくさんの「ヒント」を獲得することが、“分かったつもり”から“本当の理解”へとつながっていきます。



## 思い込みを追い出そう



## 相談援助における「聴き方」「話し方」のポイント

### 「聴き方」のポイント

- ① 相談者の気持ちに関心に向け、相手の枠組みでとらえる  
→ 批判をせず、受け止めた気持ちを、ことばなどで相手に返す。
- ② 相談内容を正確に受け止める  
→ 相談者が何を伝えたいのか、十分に把握する
- ③ 相談者のことばや行動に積極的に反応する  
→ 相談者の反応を観察し、あいまいさが見られた時には、積極的に反応を求める。
- ④ 非言語的コミュニケーションを活用する  
→ 表情や声の調子など、からだが出しているサインに目を向ける

### 「話し方」のポイント

- ① 相談者が理解しやすい表現で話す  
→ 専門用語を多用せず、分かりやすい表現で伝える
- ② 相談者のペースに合わせ語りかける  
→ 相談者の表情を確認しながら、相手のペースで話しかける
- ③ 相談者の気持ちを尊重した発言をする  
→ 押し付けや忠告など、批判するようなものの言い方をしない
- ④ 伝える情報量は適当にする  
→ 適当なところで止めて確認をとりながら、次にすすめていくことを考える

## (2) ボランティアコーディネートの基本

「ボランティアコーディネート」のプロセスを理解しよう!

Q

「社協ボラセン職員はボランティアコーディネーター」だと言われましたが、さっぱりイメージがわきません。どんな流れで仕事をすればよいのか教えてください。

A

- (1) 社協ボラセンは仲介型ボランティアセンターです。
- (2) ボランティアコーディネートは“専門的スキル”です。

### ポイント1 「社協ボラセンは“つなぎ役”」

学校や企業に設置されている多くのボランティアセンターは、ボランティア活動希望者を送り出すことを中心としており、一方、施設や病院の場合は、多くがボランティア活動希望者を受け入れることを中心としています。

仲介型ボランティアセンターである社協ボラセンは、ボランティア活動希望者とボランティアの支援を求める人(団体)の中間に存在し、それぞれのニーズに対応し、両者をつなぐことを役割とします。ボランティア活動希望者は、「何かボランティア活動を始めたいが、何をどのようにすればいいかわからない」という場合が少なくありません。また、ボランティアを求める側も、「ボランティアの応援を求めたいが、どこにボランティアがいるかわからない」ということも多くあります。

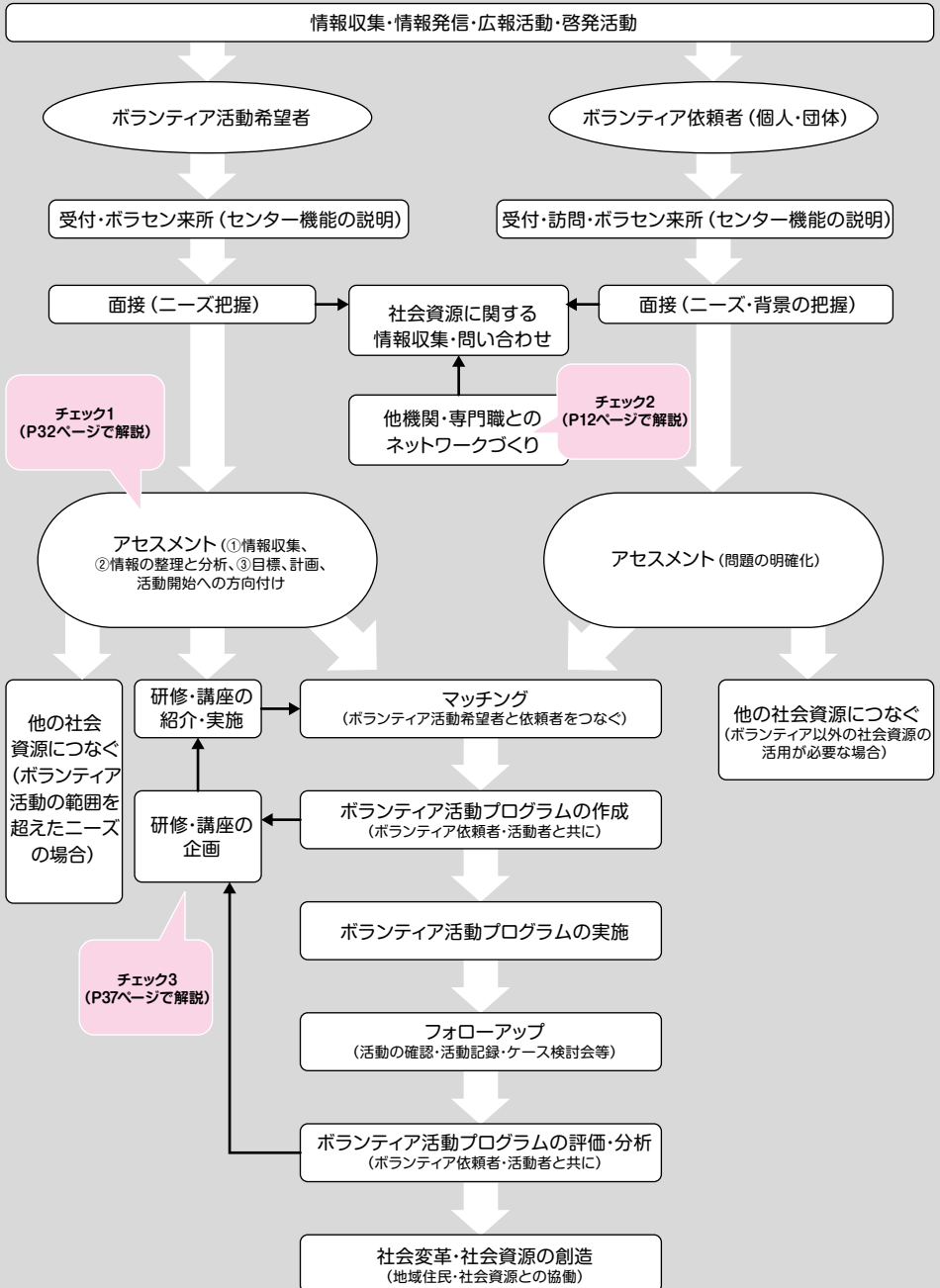
そこで、社協ボラセンが双方に情報提供をし、相談にのり、活動が実現するように支援していきます。ボランティアコーディネーターは、「活動を紹介すること(活動希望者・ボランティア依頼者の声に応えること)」に主眼があり、活動がスムーズに開始するように様々な調整を行うことが主な役割となります。

### さらなるポイント2 「ボランティアコーディネートは目的を共にする『対等な関係づくり』」

コーディネートとは、異なるものを「対等に結びつける」という意味です。ボランティア活動希望者とボランティア支援を求める側を対等に結びつけるためには、コーディネーターの専門的スキルが必要になります。そのスキルの全体像がボランティアコーディネートのプロセスです(右図参照)。

ボランティアコーディネートには各段階があります。ボランティア活動希望者に対しては、受付・面接の後、どのような活動に関心があるのか、どのような活動であれば実践可能であるのか等について明確化し、必要があれば研修・講座を経てから活動開始となります。活動先を紹介する場合には、先方の状況や条件についても明確な情報提供を行い、本人がきちんと理解した上で活動に参加できるよう配慮することが大切です。また、ボランティアの支援を求める側に対しては、受付・面接の後、どのようなボランティアを希望しているのか、受け入れの条件は何か等について明確化し、ボランティア希望者を紹介します。

## ボランティアコーディネートのプロセス



## ボランティアコーディネートのポイント攻略

### チェック1 アセスメントのこれだけは身につけよう!

Q

アセスメントは「問題の明確化」と言われますが、ボランティア希望者のニーズをどのように把握し、明確化すればよいのか、いつも迷っています。何かポイントがあったら教えてください。

A

- (1) アセスメントを意識した「面接」を行いましょう。
- (2) アセスメント面接ツールを活用することで、センター内での情報共有が可能となります。

#### ポイント1 「『会話』から『アセスメント面接』へ」

アセスメントとは、①情報収集、②情報の整理と分析、③目標、計画、活動開始へ方向付け、の過程からなり、相談に来た人の問題について詳細に把握し、適切な援助の方法を模索する段階です。ボランティアセンターを訪れる人は、「何かボランティア活動してみたい」けれども何をしたいかは明確になっていない段階の人が大半を占めます。したがって、この段階では、活動希望者としてしっかり面接をするという仕事求められます。面接とは、日常会話とは違い、目的をもった、意識化・明確化された専門技術です。

面接によって、ボランティアコーディネーターは、“何となく” “何かを”という活動希望者が、“これをやってみたい”と変わっていくのを手伝います。動機を確認したり、関心のあることや得意なことを聞いてみたり、いろいろなニーズや活動例を紹介するなかで、徐々に活動希望者本人のやりたいことが明確になっていきます。したがってボランティアコーディネーターは、面接技術をトレーニングによって身につける必要があります。

#### さらなるポイント2 「情報共有は『アセスメント面接ツール』の開発から」

「ボランティア相談・受付カード」等のアセスメント面接ツールは、面接のプロセスにおいて集められた、相談者の基本的な情報、ニーズや相談経路、条件が記載されたものであり、相談活動の重要な資料となります(右図参照)。また、アセスメント面接後、記録として整理することにより、新しい気づきが生まれ、コーディネーター自身の振り返りの材料となります。さらに、センターとして情報を管理することにより、コーディネーターの情報共有がなされ、引継ぎや、他機関との連携の際に活用することが可能となります。

このように、「情報」の①収集、②整理、③管理の3つの視点から、データ化を視野に入れたアセスメント面接シートを開発・活用する必要があります。

## 「会話」と「アセスメント面接」とのちがい

会 話	アセスメント面接
① 意図的・意識的な計画、目的、目標がない	①意図的に規定され、計画された目的、目標をもつ。課題志向的である
② 明確な区別、差異のある役割や責務がない	②明確に規定された役割の差異がある。インタビュアーとインタビュー（インタビューをされる人）
③ 時間、場所、期間、頻度について公式の設定がない	③特別に選択された時間、場所、期間、頻度をもつ
④ 相互作用のあり方は社会的期待や規範にのっとっている	④形式や許容できる内容の観点からみた社会的エチケットよりも専門職業的相互作用のルールが優先される
⑤ 会話のパターンは私的で、くだけた文章やためらい、繰り返し、まわりくどさ等が特徴である	⑤会話のパターンは公式的で構造化され、系統だっている
⑥ コミュニケーションの流れは、双方にバランスが取れていて、双方向的であり、相互的である	⑥会話の流れのバランスはインタビュアーからインタビュアーへの一方通行である。焦点はインタビュアーの利益になるよう一方だけに当てられる
⑦ 参加者は会話を始めたり継続したりする義務を負わない	⑦インタビュアーは接触をはじめ、目的が達成されるまで継続する専門職業的義務を負う
⑧ 参加者には平等の権威と力がある	⑧権威と力の配分はインタビュアーの利益になるよう不平等である
⑨ 参加者は同一の文化に属する場合が多い	⑨参加者はしばしば文化的に異質である
⑩ 参加者は会話の結果として起こることに責任をもたない	⑩インタビュアーはインタビュアーに面接の結果について責任を負う

【出典:Kadushin,A.&Kadushin,G.,The Social Work Interview : A Guide for Human Service Professionals,Columbia University Press,1997.】

## アセスメント面接ツールの例

### ボランティアカード

受付番号 98-35		受付年月日 ○○年 ○月 ○日 (月)		受付者		東京 花子	
氏名	全国 太郎		生年月日	S ○年 ○月 ○日 (○歳) (男)・女			
住所	東京都千代田区霞ヶ関○-○-○			連絡先 TEL	03 (3000) 0000		
所属	会社員						
ボランティア活動経験		(無)・有 ( )					
希望する活動内容 例・障害児の遊び相手など  休日を利用して、施設の子どもたちに対して遊びなどを一緒にするボランティアに参加したい。できれば、外で遊ぶことをとおして子どもたちと自然とふれ合う手伝いをしてみたい。				活動形態 単発・ <u>継続</u> <u>毎週</u> 土曜日 毎月 か日曜日			
				活動場所			
ボランティアとして提供できる特技や資格・趣味など 例:手話・ゲーム・折り紙・体力・スピーチなどなんでも 小学6年生までボーイスカウトの経験あり、キャンプが好き							
ボランティア活動を希望する理由や期待 いままで、会社と家庭の往復の毎日を送っていたので、転勤を機に自分のライフスタイルを考えるようになった。アウトドアの活動が好きなので、子どもたちと自然に親しみたいと思っている。							
ボランティア保険		*加入済み *未加入		健康状態 特になし・あり ( )			

【出典:全国社会福祉協議会『ボランティアコーディネータースキルアップシリーズ～相談活動の基礎知識』1999】

## ボランティアコーディネートのポイント攻略

### チェック2 ネットワークづくりのこれだけは身につけよう!

Q

幅広い関係者とのネットワークをつくりたいと思っていますが、どのように進めていけばよいか分かりません。ネットワークづくりのポイントを教えてください。

A

- (1) エコマップ等の技法を使って、現在の地域の社会資源との「つながり方」を視覚化しましょう。
- (2) 機関だけでなく、地域のキーパーソン同士のネットワークづくりも大切です。

#### ポイント1 「ネットワークは“つながり方”が大切」

ネットワークとは、異なる立場や特徴を持った人々や団体が、互いに対等な立場で、それぞれの特性を発揮しながら、ともに何かを創り出していく行為であるといえます。様々な関係者がつながり合うことによって、それぞれが持っている以上のパワーが生まれ、単独ではできないことを実現することが可能となります。

公益性を特徴とする社協は、地域内の多様な社会資源と“接点”をもっています。その基盤を活用し、ボラセンとしてのネットワークづくりをしていくことが可能です。しかし、“接点”はあっても、社協がすべての社会資源と「対等な立場」でつながり合っているとは限りません。ネットワークづくりで大切なのは、社会資源同士の「つながり方」です。まず、地域の社会資源を洗い出し、エコマップ等の技法を使って、現在の社協ボラセンと社会資源のつながり方の度合いを確認し、どの関係を補強すれば良いか確認しましょう。

#### さらなるポイント2 「機関だけでなく、『人』もつなげる」

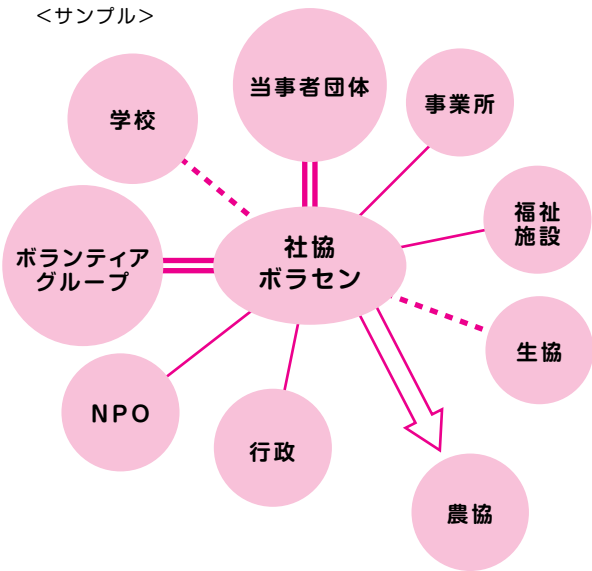
社協ボラセンにおけるネットワークづくりは、機関だけでなく、地域の「キーパーソン」同士のネットワークづくりも必要です。ボランティアグループの代表や民生委員、自治会長、専門職等、地域のキーパーソンが情報交換できる場を日常的に設けたり、共同で調査や学習会を行うなど、自然につながり合える“しかけ作り”が大切です。

共同作業等を通して“顔の見える関係”が形成され、それがボラセンとしてのネットワークづくりに発展していきます。また、他の関係者とながらつながり合うことによって、キーパーソンが所属する組織自体も、活動の幅が広がっていくことが期待できます。

地域の社会資源エコマップ

作成日	平成    年    月    日	作成者	
-----	-------------------	-----	--

<サンプル>



<凡例>

- 通常の関係
- == 強い関係
- - - 弱い関係
- ⇒ 今後働きかけていく関係

関係機関連絡先		
機関名	TEL	担当者名



## ボランティアコーディネートのポイント攻略

### チェック3 研修・講座実施のこれだけは身につけよう!

Q

ボランティア研修・講座の担当になりましたが、どう仕事を進めたらよいか分かりません。研修・講座実施のポイントを教えてください。

A

- (1) ボランティア活動の段階に応じた研修・講座を企画します。
- (2) 8つのステップを踏まえることにより、効果的・効率的な企画が可能となります。

#### ポイント1 「『ボランティア活動プログラム』を基準に」

ボランティア研修・講座は、知識を習得することが目的ではなく、その先の「活動」に結びつけたいものです。受講者がボランティア活動へとつながるためには、「ボランティア活動プログラム」と連動した研修・講座の企画が必要です。(P31「ボランティアコーディネートのプロセス」参照)

まず、ボランティア活動プログラムの「作成段階」においては、最低限のスキル獲得を目指した、「入門型」の研修・講座企画が求められます。そして、活動プログラムの「評価・分析」の段階においては、今までの活動から学んだことを生かし、より発展した活動プログラムへとつなげていく「応用型」の研修・講座企画が考えられます。

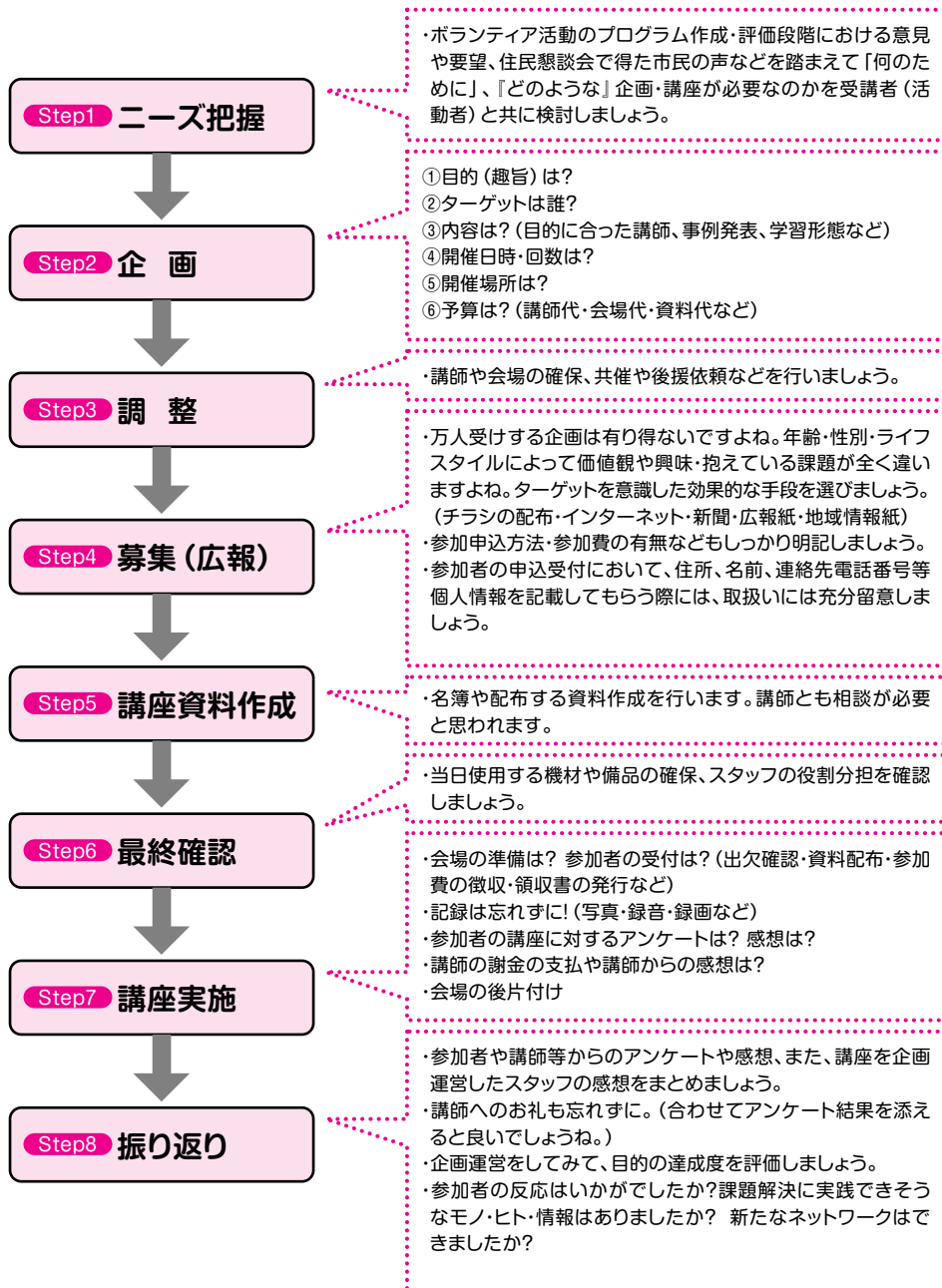
このように、ボランティアコーディネートのプロセスを意識することにより、活動の段階に応じたプログラムの開発が可能となり、活動者の定着につながっていきます。

#### さらなるポイント2 「ステップは1つずつ確実に」

研修・講座の実施は、8つのステップ(右図参照)を1つずつ踏んでいくことで、効果的・効率的に進めていくことができます。特に「ニーズ把握」においては、「ボランティア活動プログラム」を基に、必要なスキルは何か、活動者自身が考え、それを研修ニーズとして把握することが必要です。こうして得たニーズを、「研修・講座」として企画し、さらに新たな活動者を獲得できるよう、ターゲットに合った広報活動をしていきます。

研修・講座はコーディネーター1人の力では実現しません。講師や当日の運営スタッフ等、さまざまな人に支えられて実現するものです。ステップごとに、活動者、ボラセンスタッフ、地域の社会資源等をまき込んでいくことによって、実施プロセスはボラセンのネットワークづくりのプロセスにもなっていきます。

# 研修・講座実施のステップ



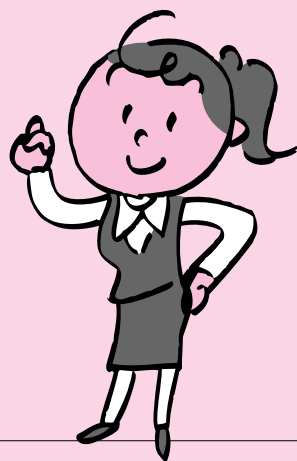
## ボランティア・市民活動に関する主な動き（2001～2005年）

年月	社会の動き	ボランティア・市民活動の動き
2001年 (平成13)	1月 中央省庁再編（1府22省庁から1府12省庁へ） 4月 小泉純一郎内閣 4月 DV法（配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律）公布（10月施行） 6月 大阪教育大学附属池田小学校事件 9月 米同時多発テロ	・ボランティア国際年（内閣府） ・「第二次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン」推進 ・日本ボランティアコーディネーター協会設立
2002年 (平成14)	4月 小中学校で学校完全週5日制、「総合的な学習の時間」開始、新学習指導要領の実施 8月 ホームレスの自立の支援等に関する特別措置法（ホームレス自立支援法）公布・施行 9月 少子化対策プラスワン発表 10月 身体障害者補助犬法施行	
2003年 (平成15)	4月 障害者支援費制度開始 5月 イラク戦争勃発 7月 環境保全のための意欲の増進及び環境教育の推進に関する法成立 9月 十勝沖地震	4月 「Yahoo!ボランティア」開設 7月 文部科学省「全国体験ボランティア活動総合推進センター」開設（わたぼうし音楽祭30周年）
2004年 (平成16)	2月 イラク復興支援自衛隊派遣 6月 「少子化社会対策大綱」閣議決定 9月 指定管理者制度開始 9月 豪雨災害（兵庫・新潟他） 10月 新潟県中越地震 12月 スマトラ島沖大地震・インド洋津波 12月 発達障害者支援法	5月 全国のNPO法人認証数が1万を突破 9月 JVCA「ボランティアコーディネーター基本指針～求められる価値と役割」発表
2005年 (平成17)	2月 気候変動枠組条約の京都議定書発効 3月 愛・地球博NPO・NGOパビリオン「地球市民村」開設 3月 福岡県西方沖地震 4月 市町村の合併の特例等に関する法律施行（5年時限法） 4月 個人情報保護法施行 4月 JR福知山線脱線事故 5月 特許庁榑角川ホールディングス「ボランティア」[NPO]商標登録取消を決定 6月 新潟県豪雨災害 9月 台風14号災害（宮崎県など） 10月 障害者自立支援法成立（06年4月施行） 10月 パキスタン北部大地震（死者7万人超） 11月 高齢者虐待防止法成立（06年4月施行） 12月 三位一体の改革 12月 厚生労働省の人口動態統計で初の人口減少	3月 内閣府「防災ボランティア活動検討会」初会合（青年海外協力隊事業40周年） 大学ボランティアセンター情報交換の開催 「広がれボランティアの輪」連絡会議10周年記念シンポジウム 「災害ボランティア活動支援プロジェクト会議」設置 10月 災害ボランティアコーディネーター研修会 11月 全国のNPO法人認証数が2万を突破（大阪ボランティア協会40周年） 11月 自殺者遺族支援を行うNPO等19団体による「自死遺族ケア全国ネット」が設立 12月 学習障害や自閉症の支援を行うNPOによる「日本発達障害ネットワーク」が設立

## 第3章

# こんなことで困っていませんか？ ～事例でお悩み解決編～

1問2分で読めるQ&A集です。解決に悩んだとき、ここをめくると、今直面している課題に似た事例が見つかるかもしれません。気になるQをチェックしてみてください！



**Q**

ボランティア連絡会などのネットワークの事務局の役割ってどこまでしたらよいのでしょうか？

**A**

やりすぎに注意。連絡会が行うことの補助をするのが事務局です。その視点に立って、やるべきことを判断しましょう。



### **ポイント1 「まずは連絡会の目的と役割を確認してみよう」**

「ボランティア連絡会（以下、ボラ連）」を設置しているボラセンは全国にたくさんありますが、じつは立ち上げの時期や経緯によって目的や役割がそれぞれで異なります。ボラセンが呼びかけて情報交換のために立ち上がったボラ連であれば、情報伝達ツールの整備や連絡が行き届かない方へのフォローなどが事務局の役割かもしれません。また、ボランティア団体の呼びかけで、研修や交流会を行うために立ち上がったボラ連であれば、企画会議の記録をまとめたり、開催までのスケジュール管理をしたりすることも役割かもしれません。担当するボラ連の目的と役割がなにかを確認してみましょう。

### **さらなるポイント2 「事務局としての立ち位置をつくろう」**

ボラ連の設置時期によっては所属している団体もずいぶん変わってきているかもしれません。ボラ連を維持していくための事務の分担も、事務局が行うより、ボラ連のメンバーが担ったほうが質の高い作業ができることもあるでしょう。

ネットワーク組織では常に参加メンバーがお互いを意識して分かり合おうとすることが必要です。分かり合うには何かを一緒にやる、というのが早道です。実務をボラセンが引き取ってしまったら団体相互の結びつきが弱まります。ゆえにボラ連の活動は原則、ボラ連メンバーが行えるように、促したり、整えたりすることが事務局の役割になってくるのではないのでしょうか。

### **またまたポイント3 「もしも、ボラ連が形骸化していたら」**

ボランティア活動の広がりや活動環境の強化などを目的に立ち上がり、10年、20年と続けてきた中で、意見をとりまとめ、行政に提案してきたボラ連も多いのではないのでしょうか。

しかしながら最近はボラ連に新しいボランティア団体は所属せず、ボラ連が高齢化している、といった話をきくことも増えてきました。メンバーでは気づかないこともあるでしょう。あえて事務局として「継続する意味があるのか」問うことも必要かもしれません。

『ボラセンはボラ連のファシリテーター』

Q

「なんでもいいからボランティアしたい」と言われて困っています。

A

活動のテーマではなくニーズに目を向ける。なんとなくの紹介をせずに、わかるまでねばりましょう。



### ポイント1 「ボラセンを誤解しているかも?!」

じつは意外と多い相談の一つがこれ。ボラセンにすれば「ではこのボランティア活動をやってください」としてもらえろと思っているのかもしれませんが。ボラセンでは「あなた自身に活動を選んでもらいます。ボランティア活動をする方にとって必要なこと、大切なことを紹介したいので、あなたのことを教えてください」とはっきり伝えることが必要です。

### さらなるポイント2 「本音を引き出せているか」

安易に住所(近さ)などで紹介していませんか? 「なんでもいい」を言葉どおり受け取ってはいけません。じつは「仕事を探しているのだがみつからなくて困っている」。「大学のレポートで体験しなきゃいけない。でもこんなこと言っちゃ怒られるんじゃないか…」など、言い出せていないのかもしれませんが。なぜボランティアしようと思ったのか、本当の理由を知ることはとても重要です。隠されたまま面接を進めていっても、緊張が解けないまま会話は上滑り。「なぜ今日ここに来てくださうと思ったのですか?」こんな質問でもよいかもしれません。本音を語りやすく水を向けてみるのもコーディネーターの役割です。(アセスメントの基本を思い出そう→P32~33参照)

### またまたポイント3 「消去法という意志表示」

「なんでもいい」というけれど、いざ情報紙や活動紹介リストなどをお見せしながら、「この活動はいかがでしょう?」と具体的に進めると、「これは○曜日だからダメ」「子どもが苦手だから自分には無理だと思う」などのように消去法ならできる、という方がいます。どの活動をみせても同じような反応で、コーディネーターとして相手の同意が感じられない場合は一度の面接で答えを出さず、日を変えてみるのもよいかも。相手のことがわかるまでねばってみてもよいのでは?

『遠慮なく相手のことが“わかる”までねばる』

**Q**

「ボランティアしてあげる」こんな言い方をする人を紹介してもよいものでしょうか。

**A**

どのような活動をイメージして言っているのか、確認してみましょう。



### **ポイント1 「適切な表現を紹介し、理解を求める」**

「してあげる」と言われているボランティアのイメージはどのようなものかを具体的に伺ってみると、表現は不適切でも相手を尊重し対等に向き合おうとされているかもしれません。そのときには「ボラセンでは『してあげる』という言葉は使いません。ボランティア活動を一方的な施しではなく、ボランティアを必要としている方と共に取り組む活動と捉えています」。適切な表現を紹介し、理解を求めましょう。

（「ボランティアとは？」を読み返してみよう⇒P21～22）

### **さらなるポイント2 「『奉仕』との違いを伝え、主体性を引き出す」**

辞書をひくと「利害をはなれて国家や社会のために尽くす」と紹介されるのが奉仕です。相談者の中には「困っている方のためにボランティアさせていただく」と謙（へりくだ）って希望を伝える方がいます。自分の好みなどを言っははいけないと思っている方です。そんなときには「相手のことはまずは置いてみましょう。なぜボランティアをしてみようと思ったのでしょうか？ あなた自身が関心のあるテーマや内容はありますか？」と相談者自身の問題意識を伺いましょう。

### **またまたポイント3 「かわいそうな人にするって？」**

万一、かわいそうな人のお手伝いすることをボランティアだと思っていることが分かった場合には、「あなたはボランティア活動を誤解している」ということをきちんと伝え、「お考えが変わらない限り、ボランティア活動を紹介することはできません」とお伝えしてもよいのではないのでしょうか。ボランティアを募集してなにかに取り組もうとする人もまた、あきらめない心をもった、あなたと同じボランティアであることを例に挙げてお伝えしましょう。

『表面的な言葉にとらわれず心で受け止める』

Q

ボランティアが足りない…という団体からの相談にどう対応したらよいのでしょうか。

A

日頃の活動状況や受入れ体制、募集方法・内容などのマネジメントプロセスを団体と一緒に確認してみてもいいでしょうか。



### ポイント1 「どんなボランティアが必要? 本当に必要なの?」

詳細を伺ってみると、「昔ながらのボランティアはいるけれど、新しい人が入ってこない」という意味だったり、「女性のボランティアはいっぱいいるけれど、男性のボランティアが足りない」など特定のボランティアを指していたりすることがあります。まずは、なぜボランティアを求めているのか、本当に新しいボランティアが必要なのか、確認してみましょう。地域のボラセンなら活動現場に出向いてみるのもよいでしょう。あわせて他のメンバーはどう思っているのか聴いてみると、原因がみえてくるかもしれません。じつは人は足りていて、体験者が来ててもやることがなかったり、新しい人には任せられなかったりしているのかも。団体の現状をしっかりとアセスメントしましょう。

### さらなるポイント2 「受入れマネジメントの確認」

ボランティアが不足しているという方から話を伺ってみると、年に5〜6人は問合せがあり、見学に訪れているといいます。さらに伺ってみると、新しいボランティアが来たときの手順がはっきりしていませんでした。まずは、受入れの基盤整備をサポートしましょう。例えば①受入れ方針の確認(ボランティアの必要性、活動メニュー)、②受入れの手順・体制やツールの整備(受入れ窓口の設置、面接手順やシート、オリエンテーションや活動のしおりなど)、③活動後のフォローやフィードバックの必要性など。新しいボランティアには常に意識して声がけするようアドバイスしましょう。

### またまたポイント3 「来てほしい人に届いているのか」

「だれでもいいから来てほしい」。よかれと思って「だれでもいい」と表現している場合があります。でも活動の内容を伺っていくと「障害に理解のある人がよい」「平日に動ける人でなければダメ」など結構条件があります。申込みをする方からすれば「自分が求められている!」と読んでわかるほうがよいのです。さらには来てほしい人はどこにいるのか、どんな媒体で募集するとよいのか、口コミが効果的なのか、チラシや他機関の広報紙がよいのかなど、問いかけや提案をしてみましょう。

『一つひとつの手順を見直し、アドバイスを』



**Q**

〇〇ボランティア養成講座修了者が、なかなかその後のボランティア活動に定着しないのですが・・。

**A**

講座終了後は期間を置かずにボランティアに携わる機会を提供してみませんか。



### **ポイント1 「きっかけは人それぞれ」**

例えば、両親が高齢化してきたため「学び」のために講座を受講してみたというAさん。特にボランティアに関心はないけれど、講座マニアのBさん。友達に誘われて参加のCさん。

ひとつの講座にしても、参加される方の目的は十人十色です。参加目的はどうあれ、参加される方が〇〇講座を選び参加してくれた。それならば、講座終了後、ボランティア活動につながるものに使いたいです。

### **さらなるポイント2 「参加者のハートを捉える講座内容を！」**

さて、皆さんも経験したことありませんか？「講義ばかりの講座」。これでは、せっかく参加された方も理解しようとする前にモチベーションが下がります。実際に体験したり、発言する機会があることで「これならやってみたい」「自分でもできるかも」と、ボランティア活動への理解も一歩深まるでしょう。

また、講座の内容（企画）は、十分に既存するボランティアグループ等と目的達成の（ボランティアに定着してもらう）ための『作戦（企画）会議』は、大切です。

プログラムの手順は、第2章37ページを参考にしてみましょう。

### **またまたポイント3 「熱意ある期間を逃さない!」**

講座中や休憩時間中など、参加者の方との何気ない会話や行動から、「この人持ってる」という参加者を見つける（探す）のも、ボランティアコーディネーターの腕の見せ所でもあります。時には、あなたの一声が参加された方の気持ちを「〇〇ボランティアやってみたい!」に変えるかもしれません。

また、養成講座を修了した参加者（ターゲット）をみすみす手放してはいませんか？講座を受講された方は、何らかの興味を示して参加された方です。活動の機会がないと、「やってみよう!」という意欲も冷めてしまいます。「鉄は熱いうちに打て」の通り、参加者（ターゲット）の意欲が冷める前に一度、ベテランボランティアと一緒に活動する機会を設けることをお勧めします。

**『参加者（ターゲット）の思いが熱いうちにつなげ!!』**

Q

福祉施設との関係が希薄です。

A

社協他部署を視野に入れ、ボラセンとしてどうしたいのか、改めて確認してから悩んでみては？

**ポイント1 「なぜ希薄になるのか？」**

福祉施設とのやりとりはどんなときにあるのでしょうか。挙げてみますと1) ボランティア希望者の紹介、2) ボランティア募集の相談、3) 学校からの福祉施設ボランティア体験の依頼、などでしょうか。この用件はいずれかの事柄もなければ連絡をとらない、ということになります。ですから、比較的連絡を取る回数が多い施設もあれば、まったく連絡をとったことがない、という施設も出てくるでしょう。これは「待ちの姿勢」によるデメリットです。それでよいのかどうか、ボラセンとして考えてみては？

**さらなるポイント2 「担当者とのパイプづくりを」**

実際、ボランティア希望者を施設に紹介する場合、ただ家から近いという理由で紹介してはいませんか？「あの施設は担当が複数の施設を兼務していて不在がち、施設でのボランティア経験がない人には難しいなあ」「この施設の担当者だったら、言葉少ないボランティアAさんの気持ちをうまく引き出してくれるだろう」と紹介する先の施設を思い浮かべながら選択することが理想です。「ボランティア募集しませんか？」と施設を訪問してみたり、紹介後、「ボランティアのことで問題はありませんでしたか？」とフォローアップの連絡をいれてみる、施設側にボラセンと係わるメリットを伝えてみましょう。日頃の仕事をもう一步深めれば関係も濃くなるのでは？（ネットワークのつくり方参照⇒2章P34）

**またまたポイント3 「たまには『攻め』てみては？」**

例えば、高齢化がすすんでいる地域の場合。「高齢者にやさしいまちにしていくために、係わり方を経験している人を増やしていこう」、「高齢者へのプロの係わり方を間近で見られる福祉施設でのボランティア体験をまち全体で取り組もう」なんていう企画があるかもしれません。ボラセンから積極的に福祉施設に「まちの福祉力UP」運動に協力して、と働きかける「攻め」もあるかもしれません。ボラセンのパイプだけでなく、社協の他部署のつながりを活かして依頼するのも社協ボラセンならではの、です。社協のネットワークをこそこそとばかりに利用しましょう。

『関係を薄くするのも濃くするのもボラセン次第』

**Q**

長い相談を切り上げられず困っています。

**A**

傾聴しすぎていませんか？言葉がけや環境の工夫で面接をリードしましょう。



### **ポイント1 「なぜ長くなってしまうのか、原因を考えて」**

初回面接では、まず相談者の気持ちをリラックスさせ、本音がでてくるまでに多少の時間はかかります。その上で、相談の本題へとうつついていくため、概ね30分程度が目安です。30分経ったときにアセスメントできたことはなにか、これから聞くことはなにか、を整理しましょう。相手の話を傾聴しすぎてしまい、口を挟むのが苦手な場合は面接シートを使って流れをつくるのもよいでしょう。また面接時間の目安を相談者に伝えて、時間を意識してもらうことも大切です。コーディネーターは常に意識して面接をリードしましょう。（アセスメントの基本を確認⇒P32～33）

### **さらなるポイント2 「失礼のない切り返し方を身につけよう」**

ときに相談者の主訴が「話を聴いてもらいたい」という場合があります。また経験を聴かれ嬉しくなってすべてを話そうとされる場合もあります。こちらの設問に関係なく、話し続け、止む気配がない、そんなときにあなたはどうか切り返しますか？例えば、①息継ぎの合い間に「私から質問してもいいですか？」と口を挟む、②あまり相談者の話に相槌を打たず興味を示さない、③よく来る方ならば予め「今日は〇時〇分までにしましょう」と約束する、④面接シートの項目を聴き終わっていたら「すべて伺えたので続きは改めて」と終了を促す、など。時間が長くなると話すほうも聴くほうも集中が途切れてしまいます。適度な時間で切り上げることが大切です。

### **またまたポイント3 「入り込みすぎない空間設定」**

例えば、他からの音が入らない孤立した空間は相談に集中できる利点もありますが、入り込みすぎてしまう欠点もあります。

時間の流れが意識できるよう他者の動きや電話等の音が耳に届くなど、あまり閉鎖的でない空間のほうがよいでしょう。

また時計の位置も重要です。話す側というのは夢中になるほど時間を忘れてしまいがち。何分経ったかが気付きやすいよう、相談者からみえる位置に時計を置くのもよいでしょう。

『自分にあった言葉がけを見つけよう』

Q

兼務でボラセンを担当して1年。どうしたら両立できるでしょうか。

A

思い切ってこだわるところとあきらめるところを決めてみてはどうでしょう。



### ポイント1 「できない」から「これをやる!」へ

ボラセンの業務は「ここまでやったら終わり」ということがないので、兼務をしているとつい後回しになりがちですね。やりたい気持ちはあっても体と時間が追いつかない…。そんな悩みを持つコーディネーターはたくさんいると思います。それならば、できる限り前向きに仕事に取り組みたいものです。やらなくてはいけないと思っている仕事のいくつかをあきらめることが、その手助けをしてくれるかもしれません。そもそも、その仕事は「絶対に」取り組まなくてはならないことでしょうか? 何年間も着手できていない仕事はもしかすると「やらなくても困らない」ことなのかもしれません。

### さらなるポイント2 「誰にとって“必要”？」

「これだけはやらないわけにはいかない」「この仕事は翌年度に回しても大丈夫」そんな棚卸しを始めたら、一度立ち止まってみましょう。その判断は「誰」を基準に考えましたか? 取り組むのが大変でも、住民の人にとって必要なら「やらないわけにはいかない」し、自分も住民も楽しいイベントが自分と参加する人しか関わらないイベントなら、一度お休みすることを考えてもいいかもしれません。住民の人や地域のニーズに照らして本当に必要なことを絞れたら、あとはどう実行していくかです。

### またまたポイント3 「優先順位をつけて、頼み上手に!」

どんな仕事でも言われることですが、仕事はスケジュール表を作り、優先順位をつけて取り組んでいきましょう。できれば年間、月ごと、毎日のやるべきこととその順番をつけて進められるといいですね。毎日のやるべきことの項目は、「講座を組み立てる」などの大きいものではなくて「講師に連絡する」「起案を立てる」などやるのが目に見える段階にすると取り組みやすいです。ボラセンや社協の仕事は相談が飛び込んでくることが多いので、その分余裕を持ったスケジュールを組めるとなといいですね。一人で抱え込まず、お願いできる仕事は誰かに頼むことも重要です。これも段取りがわかっていないとできないこと。スケジュールを組むことで、仕事も組み立てられるのだと思います。

仕事の棚卸しをして、ニーズに照らし合わせて「実行できる」事業計画を作る過程でも、しもボラセン業務がままならないということがわかったら…。その現状を住民にも上司にも説明して、理解してもらえたらいいですね。それをきっかけにボラセンの周囲にいるたくさんのボランティアも大きな力になってくれるかも…。

『あきらめから前向きパワーを引き出す!』

**Q**

効果的な情報発信の方法が分からないのが悩みです。

**A**

誰に、何を伝えたいのかを考えると、自ずとどんな手法で伝えればよいか見えてくるかもしれません。



### **ポイント1 「情報を発信する前に…」**

ボラセンの仕事は本当に幅が広いです。また、様々な情報を様々な人たちに発信しなくてはなりません。

ボランティア団体の活動・募集、地域の情報、講座研修の案内、助成金情報、寄付の受け入れ先など、列挙すればキリがありません。こういった情報発信するためには、事前に情報収集が必要不可欠ですし、その情報をいかに分かりやすく伝えるかはボラセンの重要な仕事のひとつです。

### **さらなるポイント2 「何を使う？ 誰に伝える？」**

さて、たくさん種類のある広報媒体（ホームページ・広報誌・チラシ・ポスター・新聞・テレビ・ラジオなど）から、どんな手段で情報を伝えますか？ その情報は、誰に伝えたいですか？ イメージして下さい。伝えたい人・団体の世代は？ 性別は？ 若い世代であれば、ホームページでの発信は欠かせません。気軽に携帯電話でも見られるようにしておくのも良いでしょう。年配者世代へは、紙ベース（チラシ）での情報発信は有効です。不特定多数へは、ティッシュの裏側にチラシを入れて配布しても良いでしょうし、人が集まりやすい店舗等にチラシの設置や掲示をお願いするのも良いでしょう。

見てもらえる情報は、手に取られ、目で見てもらえ、口コミで広がります。

### **またまたポイント3 「良い情報は、人から人へと広がる・つながる」**

例えば、「高齢者向け〇〇講座を開催します!」とホームページで情報発信する場合と、高齢者が集まっているところに、「今度、生きがい講座があるので参加してみませんか。」とチラシを配るのでは、どちらの手法が適しているでしょう？

また、チラシを配布するついでに、「この間、〇〇区で同じ講座やったら、スゴク評判が良くて、次はいつ？ なんて問合せも来てるんです。」と、コーディネーターが歩く広告塔になったら、情報は何倍もの威力を発揮して、さらに人から人へとつながっていくのです。

『広がる・つながる・知ってもらえる』

Q

ボラセンのことをどう伝えたらいいのか、いつも悩みます。

A

イメージがわいたり、顔が見えるような情報発信を考えてみませんか?



### ポイント1 「たくさんの説明よりも、一つの物語」

ボラセンの仕事は範囲が広すぎて、「何をしているのかよくわからない」と言われてしまいがちです。どうせすべてを伝えられないなら、せめて一つでも理解してもらえたらいいですね。その一つも、数字より物語の方が相手に届く…かもしれません。次のうち、どちらがボラセンの仕事を“イメージ”してもらいやすいでしょうか?

A「〇〇ボラセンでは昨年度40件のボランティアがほしいという相談を受け、そのうち30件のコーディネートを行いました。」

B「ある日Tさんから『話し相手がほしい』とお電話がありました。ボランティアグループのKさんに声をかけると『私もお話ししたいわ』と快諾。二人を紹介して活動が始まりました。3年が過ぎた今では、ボラセンを介して出会ったことも忘れるほどのお友だちになっています。」

### さらなるポイント2 「伝える、伝わる、できる媒体を選ぶ」

ボラセンにある・利用できる広報媒体は多様です。対象に合わせて、その媒体の特長を活かして情報を伝えていきましょう。広報誌に毎回コーディネーターのコラムを載せれば、少しボラセンが身近になるかもしれません。ブログを始めれば、写真を利用して無料でタイムリーな情報が伝えられそうです。最近ではTwitterやFacebookによって、その活動を即時に多くの人々に伝えるという手法も増えてきています。一番求められている情報は何か? 一番伝えたい情報は何か? 今の業務の中でできる範囲はどこまでか? それぞれのボラセンの状況に合ったものを選ぶことで、無理なく楽しく情報が発信できるといいですね。

### またまたポイント3 「やっている“こと”より“ひと”」

ボランティアに関する相談を受けています、手話通訳の講座をやっています、広報誌を発行しています、ボランティア保険の受け付けもしています…。幅広いだけに、やっている“こと”を伝えようとするとあれもこれもになってしまいます。でも、ボラセンに行ったらどんな“ひと”がいるのか、それが伝わった方が「行ってみようかな…」という気持ちになるかもしれません。

『楽しく情報を伝えると、ボラセンの雰囲気伝わる!』

**Q**

「地域に出向け」とよく言われるけれど、何をしたらいいのかわかりません…。

**A**

目で見てわかること、会って話してわかることがたくさんあります。それこそが情報です。



### **ポイント1 「まずは相手のニーズを出かけるチャンスに！」**

「広報誌にイベントの記事を載せてほしい」「ボランティア募集のチラシを貼ってほしい」そんな相談があったとき、あなたのボラセンはどうしていますか？ こうやって相手からボラセンを頼ってきてくれたときは大きなチャンス！ ぜひ活動の様子を見せてもらいに出かけましょう。そこでグループのリーダーはどんな人か、活動はどんな雰囲気で行われているか、ボランティアの受け入れ態勢はどうなっているか…。そんなことを見たり聞いたりできれば、活動希望者に対して伝えられる情報が一気に増えます。

### **さらなるポイント2 「自分だけのリストを作ろう」**

ボラセンによっては、登録団体や施設のリストを持っているところも多いと思います。では、そのリストを見たときに同じ活動をしているグループAとBの違いを説明できますか？ CとDの施設の雰囲気の違いは？ 地域に出ることで、リストを見ただけではわからない様々な情報を知ることができます。そして、相手と顔見知りになれば「活動が初めてで緊張している人なんですけど…」とか「中学生のボランティア体験を受入れてくれますか？」などお願いもしやすくなります。地域に出て自分だけのリストをどんどん充実させていきましょう。それがボランティアコーディネーターとしての拠り所になるはずです。

### **またまたポイント3 「新しいニーズを見つけてこよう！」**

「パソコンでできる人がいてくれたらなあ」「イベントやったのに、あんまり人が集まらなかったね」「〇〇さん、最近見ないね。寒いとみんな家から出づらいみたい」…グループの活動の場で、会議の場で、何気なく話されていることにニーズが隠されています。その場で情報提供できることもあるでしょうし、もしかしたら地域全体のニーズに気づく場になるかもしれません。同じようなことで悩んでいる施設がいくつもあるなら、その解決のための連絡会を開いたり、研修を開催することも考えられます。発見した地域のニーズをきっかけに、グループと共催で講座を開催して住民に呼びかけることもあるでしょう。見つけたニーズに対してどうすればいいかわからなければ、同僚や上司、他部署の人にも相談してみましよう。「あれ？」と思えることがまず第一歩。地域に出るたびに出会いがあり、発見があるはずです。こうやって地域に出られることがボラセンの大きな魅力の一つでもありますね。

『地域に出て、生きたネットワークを作る!』



Q

福祉的な配慮を必要とする方が来られたときに、どう対応したらよいのでしょうか。

A

表面的な問題にとらわれず、落ち着いてアセスメントし、対応方針を立てながら対応しましょう。



### ポイント1 「相談者自身が状態を受入れているか」

ボラセンには社会参加のきっかけにボランティアしたいと訪れる方がいます。例えば、精神疾患等で会社を休職していた方が「リハビリのためにボランティアすることを医者からすすめられたので」と訪れたり、軽度の知的障害や発達障害のある方が「友達をつくりたい」と訪れたり。中には、会話が成立しづらい、なんらかの問題を抱えている方が訪れる場合もあります。ボランティア活動は他者との協同作業です。少なからず他者とコミュニケーションがとれるか、約束を守るか、面接の中で確認していく必要があります。

また医療機関等から客観的な評価を必要とする場合には、関係機関や担当者などを教えていただくのもよいでしょう。必ず本人に了解を得て行うことが大切です。

### さらなるポイント2 「どういう配慮があれば活動が可能か」

ボランティア活動の目的を理解し、活動の意志が確認された場合に、次に行うことはどのような配慮を求めるか、の確認です。例えば、治療中で長時間は難しいとか、薬の副作用で手が震えてしまうから細かい作業は難しいとか、突然言われると対応できないので、終了時刻等、予測ができるものは予め伝えてもらいたい、など。これらの配慮は予め、受入れ団体や施設に了解を得ることなしに紹介するべきではありません。ちょっとした情報伝達の不足で誤解されてしまったり、トラブルになったりします。受入れ先の状態も配慮しつつ、よりよい環境を整えていきましょう。

### またまたポイント3 「社会参加の場としてのプログラム開発」

ボランティアとしての紹介は難しいが、社会参加の場づくりをする必要がある、と感じた場合、病気や障害による課題をお持ちの方の場合は、ボラセン単独で対応するのではなく、保健所や障害者自立生活支援センターなどの専門機関と連携して取り組むことが不可欠です。ボラセンの相談は社会に不足している資源の発見につながることも少なくありません。

ただし、ボラセンとして取り組むのか、社協として取り組むのか、どうかかわるべきか、組織全体的な話題にしていくとよいでしょう。

『ソーシャルアクションにつながるコーディネートを』



**Q**

福祉教育に関する学校からの相談にどう対応したらいいか悩みます。

**A**

先生の悩み、学校の希望にも耳を傾けながら丁寧なやりとりをしてみましょう。



### **ポイント1 「同じ“福祉教育”と言っても千差万別!」**

「車いすを貸してほしい」「ボラセンに話に来てほしい」など、様々な形で寄せられる福祉教育の相談。それにそのまま応える前に、どうして「車いす」なのか、どうして「ボラセン」なのか、授業は連続授業の一部なのか、単発の体験なのか…。丁寧な聞き取りをしてみましょう。先生はその授業で何かを達成したいのか、とにかく授業をこなしたいのか。それによっても対応は変わってきます。福祉教育を進めるうえで、同じゴールを持たなければ目的を達成することはできません。

### **さらなるポイント2 「本当のニーズに応える引き出しを持つ」**

例えば「障害を理解する」という目的の授業で、先生が車いすの乗り方について説明する。…これで授業の目的を達成できるでしょうか？ 車いすは誰がどんな場面で使うものなのか、当事者の声を聞くという提案をぜひしたいものです。しかし先生は忙しいことが多く、こちらからの提案を聞いてもらえる態勢にないことも。先生の忙しさや大変さに共感してこちらから歩みよつつ、まずは本当のニーズを聞きだしましょう。そして実際に誰かを紹介できるネットワークをコーディネーターが持っている、先生も「おっ」と前よりもっと耳を傾けてくれるかもしれません。そうした一つひとつのやりとりが、先生との信頼関係を築いていきます。そのために、外部の団体とつながりを持って情報を集めたり、他部署や他社協に聞くなど、常にアンテナを高く張っておきたいものですね。

### **またまたポイント3 「“翻訳”し、“通訳”になる」**

「2週間後に200人の点字体験の授業をお願いします」。例えばこんな相談がきたらどうしますか？「無理です」と一蹴せず、「そんな非常識な!」と説教せず、どうして今このタイミングでの依頼なのかを確認しましょう。そして、なぜ余裕を持った連絡が必要なのか、その理由を説明しましょう。講師にも学校の事情を説明し、お互い折り合おうと思う気持ちになれるような翻訳作業が必要です。お互いに相手の状況がわからないと、怒りや不信感ばかりになってしまいがち。その上で、本当に無謀な依頼なら理由を説明して断りましょう。目的は「生徒のよりよい学び」という部分で同じはず。コーディネーターは名通訳でもあることも求められています。

福祉教育は学校とつながれる大きなチャンス!一緒にプログラムを作ることを提案するなど、さらなる一歩も踏み出したいものです。福祉教育については様々な参考すべき資料があります(P59参照)。詳しく学びたい方はぜひ手にとってみてください。

『誰もが納得できる“通訳”を!』

Q

「寄付したい」と言われたときに、寄付先をどう探し、どう選んだらいいですか？

A

寄付したいという相手の本当のニーズが何なのか、もう一度聞き取ってみましょう。



### ポイント1 「寄付したい」に隠れた本当のニーズは？

「子どもが着なくなった洋服を施設に寄付したい」。その連絡を受けてすぐに施設を探す…前に！その人は「施設に」寄付したかったのでしょうか？それとも洋服を捨てるのはもったいないと思ったのでしょうか？アルミ缶のフタを車いすに…というのも同じです。目的は車いすなのか？集めたものを活かしたいのか？それによって紹介できる場所が変わってきますよね。

### さらなるポイント2 「寄付先を選べるような情報提供を！」

相手のニーズは子ども服の活用だったので、バザーをしている子育て支援グループのどこかを紹介することになりました。さて、どうやって選びましょう。大事なことはボラセンが“平等”になることではなく、そのグループの違いを知っておいて（もしくは調べて）相手に伝え、選んでもらうことではないかと思います。寄付先を選ぶのは寄付者であり、そのために必要な情報提供をすることがボランティアコーディネーターに求められています。すべてを平等に薦めても、寄付者は選び方がわからず困るだけです。寄付先の違いを説明して、十分な情報の元で選んでもらえることが“平等”なのではないでしょうか。

寄付先がわからなければ、他部署や他社協に聞いてみましょう。都道府県社協に聞くのも一つの方法です。社協ボラセンのメリットはネットワークがすでにたくさんあること！これを活用しない手はないですね。

### またまたポイント3 「寄付者の言うがまま…でもない」

では、相手のニーズにすべて合わせないといけないのでしょうか。「恵まれない子どもたちにあげたい」「タバコの銀紙を集めたんだけど…」こんな“対等”関係とは言い難い申し出や、実際に寄付先のないような相談があったらどうするのがよいでしょう。そんな申し出をチャンスとして、実情を伝えるのもコーディネーターの役割だと思います。悪意ではないからこそ、誰かが伝えないと「善意の押しつけ」や空回りになってしまいかねません。相手の気持ちには感謝しつつきちんと説明ができるとよいですね。

『相手のニーズに合った情報提供を！』

**Q**

ほかの機関の会議に出席したときの立ち位置って、どう取ったらいいですか？

**A**

参加する立場と期待されていること、ボラセンとして出席する目的をきちんと確認することから始めてみましょう。



### **ポイント1 「立場・期待・目的の折り合うところ」**

その会議にはメンバーとして出席しますか？ オブザーバー？ それとも事務局？

ボラセンに出席してほしいと声をかけられたのはどうしてでしょう。ボラセンのネットワークを期待されて？ 前から決まっているから？

そしてその依頼に応じてボラセンが出席する目的は何でしょうか？ ボラセンのよさを活かそうだから、断れない関係性だから…。

この3つを確認するだけでも、だいぶすっきりしませんか？

進行をしたらいいのか、ボラセンに深く関わるテーマの話で発言をすればいいのか、その立ち位置がわかりそうです。

### **さらなるポイント2 「貴重なニーズ把握とネットワーク作りの場」**

実は出席する目的は「断れないから」で、あまり積極的な理由はない…。そんな会議もありますよね。でも、見方をちょっと変えれば他機関の会議は貴重な「ニーズ把握」と「ネットワーク作り」の場です。「地域に十分出られています」と言い切れるボラセンは少ないのではないのでしょうか。会議の議題はその地域の関心ごと、会議のメンバーはその地域で活発に活動している人。そう考えると、やみくもに地域に出るよりずっとたくさんのことを知ることのできる場になるかもしれません。

### **またまたポイント3 「ボラセンをアピールする」**

「それなら○○グループがありますよ」「活動中の事故が不安ならボランティア保険があります」…など、会議中に情報を提供できると「ボラセンってこんなことも相談できるんだ」とボラセンの役割を知ってもらえることができるかもしれません。悩んでいるときの情報って嬉しいもの。広報誌で10回伝えるよりも強力なアピールになりそうですね。

『求められている期待を把握する!』

Q

〇〇しなければいけないのに、できません。

A

「しなければ…」の呪縛から解き放たれてしまいましょう。



### ポイント1 「『しなければ…』の主語は誰？」

「もっと広報しなければ」「もっと施設と連携しなければ」「もっと地域に出なければ」…例えばこんなこと。「しなければいけない」と思っているのは誰でしょうか？ 上司ですか？ 住民ですか？ それとも、あなたですか？

### さらなるポイント2 「そもそも、しなくちゃいけないですか？」

「しなければいけないのに、できない」ってすごくつらい状況ですね。では考えてみましょう。しなくてはいけないことができていない状況で、困っているのは誰ですか？ それはどのぐらいの困り度合いですか？ 今やっている別の仕事をやめたり、量を減らしてでもやった方がいいようなことですか？ 同僚に、上司に、聞いてみたことはありますか？

### またまたポイント3 「しなきゃいけないなら、やるしかない」

考えて、周りに聞いて、やらなくてもよさそうならば「しなくちゃ…」は「余裕ができたならやること」に変えましょう。

どうやらやらなくてはいけないようだとなったら…やるしかないです。自分だけで仕事の調整ができるなら、それを。仕事の分量でどうにもならないなら、同僚や上司と相談を。組織の中でも限界があれば、他社協や地域の人に相談してみましょう。いい知恵や力を貸してくれるかもしれません。

ピンチがチャンスになって、新しいネットワークができるかも？

…結局、しなくてはいけないことも、やるか、やらないかのどちらかです。「しなくて…」と思っ  
て悩んでいる間に潔くどっちにするか決める！ そうやってボラセンの仕事に向き合って、“自分”で主体的に物ごとを決められるようになると、どんどん仕事が楽しくなるような気がします。

『呪縛を抜けて、楽しもう!』

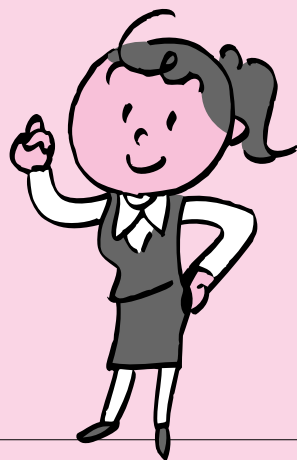
## ボランティア・市民活動に関する主な動き（2006～2011年）

年月	社会の動き	ボランティア・市民活動の動き
2006年 (平成18)	4月 障害者自立支援法一部施行 4月 公益通報保護法施行 5月 公益法人制度関連3法成立 6月 自殺対策基本法公布（10月施行） 7月 豪雨災害（長野・鹿児島） 9月 安倍晋太郎内閣	
2007年 (平成19)	3月 能登半島地震 3月 厚労省ホームレスに関する全国調査結果公表 4月 財）全国精神障害者家族会連合会破産・解散 5月 中央共同募金会企画・推進委員会答申「地域をつくる市民を応援する共同募金への転換」発表 5月 熊本慈恵病院「赤ちゃんポスト」運用開始 6月 コムスン指定打ち切り 7月 新潟中越沖地震 9月 福田康夫内閣 10月 郵政事業民営化	2月 全国のNPO法人数3万を突破 4月 東京都立高校奉仕体験活動必修化 5月 内閣府国民生活局「NPO施策ポータルサイト」開設 6月 日本郵政公社「国際ボランティア貯金制度」廃止 9月 「BBS運動」60周年 12月 日本青年奉仕協会（JYVA）40周年
2008年 (平成20)	4月 後期高齢者医療制度 5月 ミャンマー大型サイクロン 5月 中国・四川省大地震 7月 北海道洞爺湖サミット 9月 麻生太郎内閣 9月 リーマンブラザース破綻 12月 公益法人制度改革開始	5月 社会的責任のためのNPO/NGOネットワーク設立 12月 日比谷公園「年越し派遣村」
2009年 (平成21)	2月 経済産業省「ソーシャルビジネス55選」発表 4月 新型インフルエンザ 5月 裁判員制度開始 5月 定額給付金給付 7月 中国・九州北部豪雨災害、山口県・福岡県豪雨災害 8月 台風9号災害（兵庫県・岡山県） 9月 民主党政権樹立、鳩山由紀夫内閣（新しい公共） 11月 行政刷新会議「事業仕分け」実施	2月 日本ファンドレイジング協会設立 3月 「安心・安全で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議」発足 8月 日本ボランティアコーディネーター協会が第1回ボランティアコーディネーション力検定（3級）を実施 10月 ボランティア国際年に向けた国際会議（ドイツ・ボン）
2010年 (平成22)	1月 ハイチ地震（死者30万人以上） 4月 「子ども手当」支給手続き開始 4月 家畜伝染病口蹄疫が宮崎県で流行 6月 菅直人内閣 観測史上最高の猛暑（熱中症）	5月 全国のNPO法人認証数が4万を突破 6月 「新しい公共」宣言
2011年 (平成23)	1月 新燃岳噴火 3月 東日本大震災	・ ボランティア国際年+10（10周年） 6月 改正NPO法成立（新寄付税制）

## 第4章

# スキルアップに活かそう ～情報編～

スキルアップ編として、さらなる情報を提供すべく、資料や関係情報を集めたものです。これらの情報をたぐると、また新たな人や情報に出会うことができるかもしれません。そうして作っていくネットワークこそ、自らが開拓した掛け替えのない社協ボラセン職員としての実力に直結することば間違いありません。



# (1) 情報は待たず、自ら集める

ボランティアや社会福祉の実践は取り巻く社会の状況等に対応して変化し、進化していきます。新しい情報や知識を得て、日頃の業務に活かすことで、課題を解決する糸口が見つかるかもしれません。

## ① 参考文献から得る

例えば、「ボランティアとは?」「ボランティアコーディネーターの役割って?」を人に説明するには、まずボランティアコーディネーター自身の考えをまとめておかなければ人に伝えることはできません。文献等を読み、基礎知識を身につけましょう。

### ■ボランティア・市民活動に関する本

種類	書籍名	発行年月日	内容(概要)	入手方法
報告書	社会福祉協議会における第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン	2008.3	平成20年度からの社協ボランティア・市民活動センターの向かうべき基本指針。第2次プランの方向性を踏襲し、ボランティアセンター職員がアイデンティティを確認するためにも重要なポイントをおさえた指南書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター(HPからダウンロード可能)
報告書	社協ボランティア・市民活動センターの「本領!」	2008.3	市区町村社協のボランティア・市民活動センターの「本領」(固有のはたらき)をとらえて、その機能を発揮するためのヒント。社協VCの実践活動を5つの視点で提案。平成19年度ボランティア・市民活動支援実践研究会報告書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター(HPからダウンロード可能)
報告書	都道府県・指定都市ボランティア・市民活動センターの「次の一手!」	2009.5	都道府県・指定都市ボランティア・市民活動センターの市区町村VCの支援のポイントをまとめたもの。平成20年度ボランティア・市民活動支援実践研究会報告書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター(HPからダウンロード可能)
報告書	「拓け!」都道府県・指定都市ボランティア・市民活動センター	2010.7	都道府県・指定都市ボランティア・市民活動センターの広域ならではの役割・機能のポイントをまとめたもの。平成21年度ボランティア・市民活動支援実践研究会報告書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター(HPからダウンロード可能)
報告書	全国ボランティア活動実態調査報告書	2010.7	全国のボランティアの活動実態を調査した報告書(不定期発行)。ボランタリー組織向け、個人向け調査結果を報告。ほか、インターネットを通じたWEB調査結果も掲載。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター(HPからダウンロード可能)

■ボランティアコーディネートに関する本

種類	書籍名	発行年月日	内容(概要)	入手方法
書籍	ボランティアコーディネーター基本指針	2006.12	ボランティアコーディネーターが業務を進めていく上で基本となるボランティア活動やコーディネーションの考え方、取り組み姿勢についてあらためて話し合い、学び合ういい素材になります。	特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会 FAX: 03-5225-1563 E-mail: jvca@jvca2001.org
書籍	社会福祉協議会ボランティアセンターのためのボランティアコーディネーターマニュアル	2005.10	社会福祉協議会のボランティアセンターのボランティアコーディネーター必携のマニュアルです。ボランティアコーディネーターに必要な基本知識と具体的な業務の流れを掲載しました。新任者の研修テキストとしても最適な一冊です。	特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会 FAX: 03-5225-1563 E-mail: jvca@jvca2001.org
書籍	市民社会の創造とボランティアコーディネーション～ボランティアコーディネーション力検定公式テキスト	2007.3	ボランティア活動の定義、歴史、課題、コーディネートの機能、コーディネートの役割が、わかりやすく整理されています。	日本ボランティアコーディネーター協会 TEL: 03-5225-1545 FAX: 03-5225-1563

■福祉教育に関する本

種類	書籍名	発行年月日	内容(概要)	入手方法
報告書	社会福祉協議会における福祉教育推進検討委員会報告書	2005.11	これまでの社協の福祉教育の取り組みを総括した上で、社協における福祉教育の意味づけ、今後の推進の方向性をまとめたもの。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター（HPからダウンロード可能）
報告書	社協がやらねばだれがやる「社協における福祉教育推進検討委員会報告書」	2006.3	上記報告書の内容を事例を切り口にわかりやすく紹介した普及版。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター
報告書	福祉教育推進のために『福祉教育の展開と地域福祉活動の推進』	2008.3	平成19年度の福祉教育実践研究会での議論の成果をまとめた福祉教育を実践する上での提案集。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター（HPからダウンロード可能）



報告書	学校・社協・地域が つながる福祉教育の展 開をめざして	2009.7	平成20年度の福祉教育実践研究会での議論 の成果をまとめたもの。福祉教育を進める上で、 学校・教員との関わり方、地域との連携の在り 方などを振り返る。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター (HPからダウン ロード可能)
報告書	住民主体による地域 福祉推進のための「大 人の学び」	2010.11	平成21年度の福祉教育実践研究会での議論 の成果をまとめたもの。大人に対する福祉教 育をプログラム化・福祉教育事業化すること について提案。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター (HPからダウン ロード可能)
報告書	いきいきシニアライ フ～“地域生活者”と して生きるヒント～	2007.5	定年退職前後の方を対象に、地域生活者とし て生きるヒントを提示したテキストブック。シ ニアライフ講座の基調資料として活用が可能。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター
報告書	心豊かなシニアライ フのための地域生活 応援プラン	2008.4	企業人が「地域生活者」として地域に根を下 ろすための支援を行う社協が実施するプラン づくりのヒントとして、プログラム案などを提示。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター (HPからダウン ロード可能)
報告書	退職世代が地域を変 える定年退職者の地 域活動の開発・支援 のあり方に関する調 査研究事業報告書	2008.3	退職世代の社会参加推進のための仕掛けに ついてのそのポイントをおさえるとともに、プ ログラム案、豊富な詳細事例を紹介。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター (HPからダウン ロード可能)

■活動事例集

種類	書籍名	発行年月日	内容(概要)	入手方法
書籍	ボランティア・市民活 動実践事例集 地域 に根ざすボランティア・ 市民活動2008	2009.3	2008年の全国ボランティアフェスティバルに いがたの際に収集された全国のボランティア・ 市民活動事例を冊子にしたもの。約70事例を 紹介。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター
書籍	ボランティア・市民活 動実践事例集 地域 に根ざすボランティア・ 市民活動2007	2008.3	2007年の全国ボランティアフェスティバルあ いち・なごやの際に収集された全国のボラン ティア・市民活動事例を冊子にしたもの。約70 事例を紹介。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター
書籍	ボランティア・市民活 動実践事例集 地域 に根ざすボランティア・ 市民活動2006	2007.3	2006年の全国ボランティアフェスティバルぐ んまの際に収集された全国のボランティア・ 市民活動事例を冊子にしたもの。約70事例を 紹介。	全社協・全国ボラ ンティア・市民活 動振興センター

■人材育成

種類	書籍名	発行年月日	内容(概要)	入手方法
DVD	豪雨災害の被災者支援 災害ボランティアセンター	2010.3	豪雨災害の際に、被災地に設置された災害ボランティアセンターが、被災者支援においてどのような役割を担い、またそこでボランティアはどのような活動を行うのか、実際の災害時に記録した映像(平成21年7月中国・九州北部豪雨災害の山口県防府市にて)を基に解説したDVD。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センターで頒布
報告書	被災地復興支援につなぐ災害ボランティアセンターを目指して～平成18年度災害ボランティア活動中核コーディネーター研修プログラム開発委員会報告書	2007.3	災害ボランティアセンターにおける中核的なコーディネーターを養成するためのプログラムを提示した平成18年度の委員会報告書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センター
報告書	被災者中心の災害ボランティアセンターとするために～災害ボランティアセンターコーディネーター研修プログラム開発委員会報告書	2006.3	被災者中心の基本をおさえると共に、災害ボランティアセンターのコーディネーターを養成するためのプログラムを提示した平成17年度の委員会報告書。	全社協・全国ボランティア・市民活動振興センターで頒布
報告書	社協新人職員ハンドブック	2007.1	社協に就職した新人職員が、社協職員としてアイデンティティを確立し、基礎的な業務フローを身につけるための研修テキスト。	全国社会福祉協議会地域福祉部にて販売(600円税込)
報告書	「生活支援サービス」が支える地域の暮らし	2011.3	平成22年度の調査研究委員会の研究に基づく生活支援サービスが地域に根付くことを目指して作成したパンフレット。	全社協・地域福祉部
報告書	生活支援サービス立ち上げマニュアル①「住民参加型在宅福祉サービス」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に参加したり、活動を応援しようとする人を対象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわかりやすくまとめたマニュアル集。全社協監修。	全社協・地域福祉部
報告書	生活支援サービス立ち上げマニュアル②「食事サービス」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に参加したり、活動を応援しようとする人を対象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわかりやすくまとめたマニュアル集。全国老人給食協会監修。	全社協・地域福祉部
報告書	生活支援サービス立ち上げマニュアル③「移動サービス」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に参加したり、活動を応援しようとする人を対象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわかりやすくまとめたマニュアル集。全国移動サービス・ネットワーク監修。	全社協・地域福祉部

報告書	生活支援サービス立 ち上げマニュアル④ 「ふれあいいきいき サロン」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に 参加したり、活動を応援しようとする人を対 象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわ かりやすくまとめたマニュアル集。全社協監修。	全社協・ 地域福祉部
報告書	生活支援サービス立 ち上げマニュアル⑤ 「宅老所」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に 参加したり、活動を応援しようとする人を対 象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわ かりやすくまとめたマニュアル集。宅老所・グ ループホーム全国ネットワーク監修。	全社協・ 地域福祉部
報告書	生活支援サービス立 ち上げ支援ガイド 「NPO」	2010.3	生活支援サービスについて、これから活動に 参加したり、活動を応援しようとする人を対 象に、活動の詳細・立ち上げのポイント等をわ かりやすくまとめたマニュアル集。日本NPO センター監修。	全社協・ 地域福祉部

## ②研修会等に出向く

職場から「この研修会に行ってください」と促される研修もあるでしょう。指定される研修は知識や価値、姿勢、マインドを受け入れる（インプットする）機会になります。しかし、ボランティアコーディネーター自身のものでして深めていくためには、実際に知識等を活かして取り組み（アウトプット）、さらにふりかえる機会を持つことが大切です。

	名 称	内 容	連絡先
学会	日本福祉教育・ボラン ティア学習学会	福祉教育・ボランティア学習に関する研究を 実施しています。	<a href="http://www.soc.nii.ac.jp/jaassl/index.html">http://www.soc.nii.ac.jp/jaassl/ index.html</a>
学会	日本ボランティア学会	自発的な活動に取り組むボランティアが、現 場の思いを知の体系に組み込む市民研究を 広げ、経験知の科学を創出することを目的と しています。	<a href="http://popo.or.jp/vgakka/about/establish/">http://popo.or.jp/vgakka/about/ establish/</a>
学会	国際ボランティア学会	国際ボランティア学会はボランティアに関わ る研究者・実践者たちの交流の場として1999 年に設立されました。	<a href="http://isvs.hus.osaka-u.ac.jp/stay.html">http://isvs.hus.osaka-u.ac.jp/ stay.html</a>
学会	日本NPO学会	NPO、NGO、ボランティア、フィランソピー など、民間非営利活動に関する研究および活 動成果の発表と交流、教育の普及を行い、社 会に貢献することを目的としています。	<a href="http://www.osipp.osaka-u.ac.jp/janpora/information/information.htm">http://www.osipp.osaka-u.ac.jp/ janpora/information/ information.htm</a>

学会	日本地域福祉学会	地域福祉に関する研究、会員相互の連絡と協力、内外の学会との連携を図り、地域福祉に寄与することを目的としています。	<a href="http://www.soc.nii.ac.jp/jracd/file/outline.html">http://www.soc.nii.ac.jp/jracd/file/outline.html</a>
学会	日本社会福祉学会	社会福祉学についての研究成果の公表、知識の交換、内外の関連学会との連携協力を行います。	<a href="mailto:jsssw@jt2.so-net.ne.jp">jsssw@jt2.so-net.ne.jp</a>
協会	社会福祉法人 大阪ボランティア協会	より公正で多様性を認め合う市民主体の社会をつくるために、多彩な市民活動を支援するとともに、他セクターとも協働して、市民セクターの拡充をめざしています。	<a href="http://www.osakavol.org/">http://www.osakavol.org/</a>
協会	日本ボランティアコーディネーター協会	多様な分野で活動するボランティアコーディネーターのネットワークを築き、その専門性の向上と社会的認知をすすめる、専門職としての確立を図ることを目的としています。また協会ではボランティアコーディネーションの重要性を多くの人に知っていただき、その力を見につけ、発揮していただくために、「ボランティアコーディネーション力検定(1～3級)」と「認定ボランティアコーディネーター」の2つのシステムを実施しています。	<a href="http://www.jvca2001.org/modules/pico/info/admission2.html">http://www.jvca2001.org/modules/pico/info/admission2.html</a>
NPO	NPOサポートセンター	NPO活動に関する情報収集・提供、調査研究、人材育成、各種研修、相談業務等、さまざまな活動を行っています。	<a href="http://www.npo-sc.org/content/">http://www.npo-sc.org/content/</a>
NPO	日本NPOセンター	民間非営利セクターに関するインフラストラクチャー・オーガニゼーション(基盤的組織)として、NPOの社会的基盤の強化を図り、市民社会づくりの共同責任者としての企業や行政との新しいパートナーシップの確立をめざします。	<a href="http://www.jnpoc.ne.jp/?page_id=61">http://www.jnpoc.ne.jp/?page_id=61</a>

### ③「頼れる仲間」をつくる・つなげる

この仕事を続けていると、迷うこと、困ること、悩むことが次々と出てきます。同年代のボランティアコーディネーターと共に悩む、ときに先輩ボランティアコーディネーターにアドバイスをもらう、解決の糸口は他者との対話からみつかるものです。

#### ○社協同士のネットワークを活かす

全国の都道府県社協・政令指定都市社協を7ブロックに分け、日常的な連携・ネットワークを築いています。東日本大震災では、被害の大きかった東北3県に対し、支援ブロック社協を決め、応援体制をつくりました。

### 【近隣社協と】

自身の地域で相談に応えられない時に、お隣の社協では対応できることもしばしばあります。近隣の社協（担当）同士がつながっていれば、支援の幅も広がります。積極的に連携を深めておくとうまいでしょう。

同じ社協ボラセンでも仕事の仕方などが違う場合があります。事業の分担の仕方、地域へのアプローチなど、情報交換をしたり、相談をシェアう関係をつくることをお勧めします。

### 【都道府県社協と】

都道府県社協は広域エリアの支援をしているので、市区町村社協の事業や職員の情報を持っています。また、ブロックを越えたつながりをサポートしているのが、全社協です。

近隣社協の情報だけでなく、もっと広く情報を得たいときには、県社協に尋ねてみるのもよいでしょう。

### ○先進的な取り組みをもつボラセンと

最近ではインターネットや広報誌でもたくさんの実践例を知ることができます。しかし表面的な取り組みではなく、実際に訪れて、プロセスやコーディネーターが果たした役割などを伺うこともボランティアコーディネーターには必要な情報です。

ボラセンには社協ボラセンのほか、独立型のボラセン（ボランティア協会など）、企業や大学が設置するボラセンなどがあります。多様なボラセンの先輩ボランティアコーディネーターの取り組みを調べ、ヒントにしていきましょう。

### ○親睦会等に参加する

研修会や隣接市区町村との連絡会の後には情報交換的な懇親会が行われることもしばしば。公式行事ではなく、自主参加のものが多いです。このような機会を自身のネットワークを築くチャンスと捉えてみませんか。

別名「飲み会」ですが、会議の席とは違い、自由な（本音の）意見交換ができるものです。悩みを共有し、自主勉強会などが生まれることもあります。

また、研修会等で出向いた際に、「この人のようにになりたい!」と思う人を見つけたら、積極的に声をかけましょう。困ったとき、悩んだとき、スーパーバイズや叱咤激励をもらえると励みになり、自分が今行っていることの確認ができ、自信にもつながります。

## どんなときでも名刺を持とう・配ろう!

「組織の連絡先は調べればわかるから必要ない」「先輩が名刺を渡していたからいいだろう」なんて思っていないですか？

この仕事を続けていく上では、あなた自身の財産となるネットワークづくりも不可欠です。「つながりたい」と思った相手には積極的にすすんであいさつしましょう。

## ボランティア・市民活動支援実践研究会の経緯

全社協では、「第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン」（以下、「第3次5カ年プラン」）の制定に並行して、「ボランティア・市民活動支援実践研究会」を立ち上げて、社協職員同士で、「社協ボラセン」担当職員の力量の向上のための互いの情報交換、切磋琢磨する場として議論を行ってきました。

これまでは「第3次5カ年プラン」にある3つの柱にあわせて進めてきました。

平成19年度は、市区町村社協ボランティア・市民活動センターの固有の役割・機能についての研究を進めました（成果物:「社協ボランティア・市民活動センターの『本領!』」）。

平成20年度は、都道府県・指定都市社協ボラセンが市区町村社協ボラセンをどう支援していくのかを研究し、そのポイントと具体的な支援事例を提起しました（成果物:「都道府県・指定都市社協ボランティア・市民活動センターの『次の一手!』」）。

平成21年度は都道府県・指定都市社協の「広域・専門的な直接サービスの提供」と「協働促進のためのプラットフォームの提供」という二つの柱の具体的事業とその実践の手法について考えました（成果物:「拓け! 都道府県・指定都市社協ボランティア・市民活動センター」）。

平成22年度においては、この3年間積み上げてきた実践研究会の検討成果を集大成し、社協ボラセン及び社協ボラセン職員に求められる機能・役割について、具体的な事業展開手法に落とし込んだ『社協ボランティア・市民活動センター職員ハンドブック』として作成することを当初より目的として実践研究会を発足させました。今回の成果物は、社協ボラセン職員の日常の業務手引きとして、また研修テキストとして活用していただいて業務向上に役立てることを通して、ボランティア・市民活動の全国的な推進・支援力の強化に資することを期待して進めてまいりました。平成22年10月に開催した「社協ボランティア・市民活動センター職員研究セミナー」では、実践研究会の委員で「新任さん、いらっしゃーい」と題した分科会を運営、ハンドブック作成の素材収集もいたしました。また、委員合宿も含めて、繰り返し議論を重ねてきた成果がこの「社協ボラセン ナビ」となっています。

### 〈ボランティア〉

「ボランティア」の語源は、「意志」「善意」の意味をもつラテン語の《VOLUNTAS》といわれています。

だれにでもある自然な気持ちからはじまる活動で、自分の意志で、誰かをささえるためにすすんでする行動であり、周囲と協力しながら行う活動のことをいいます。

定義としては、21ページの「4原則」が参考になります。

### 〈市民活動〉

市民活動とは、市民の自発的意志に基づく社会活動で、内容的にはボランティア活動と重なる部分もありますが、自助的な活動、小地域活動・自治活動などの地域活動、有償活動、NPO活動などを含み、自主的に行う活動（自発性）、非営利の活動（非営利性）、不特定多数の利益の増進に寄与することを目的とした活動（公益性）の3原則を定義しています。

### 〈生活支援サービス〉

従来の地域住民により自発的な支え合いだけでなく、さらにそれらを一歩進めてより安定的かつ継続的なシステム化を図ったもので、住民参加型在宅福祉サービス、高齢者や子育て世帯を対象にした「ふれあい・いきいきサロン」、食事サービス、移動サービスなどがあります。

### 〈住民参加型在宅福祉サービス〉

自分たちの手で「地域を良くしたい」という思いから、利用者と担い手がともに会員になり、住民相互の助け合いとして、訪問型の活動、サロンなどの通所型の活動等を行うもので、介護保険では対応できない部分も支援し、住民の生活を支えているサービスです。

### 〈有償・無償〉

有償・有料のたすけあいの活動（家事援助、移動サービス、住民参加型在宅福祉サービスなど）において、そこで支払われるお金はいわゆる実費弁償ではなく、活動に対する「お礼」といったものです。しかし、このお金は、担い手が収入を確保するためのものではなく、お金を介在させることによって「頼みやすく」「活動しやすく」することを目的とするものです。これをボランティア活動と呼ぶかどうかは議論のあるところですが、ボランティアとしての基盤は同じではないかと思われます。

### 〈コミュニティビジネス〉

コミュニティビジネスとは、市民が主体となって地域が抱える課題をビジネスの手法で解決し、またコミュニティの再生を通じて、活動の利益を地域に還元する事業の総称です。「地域性・社会性」と「事業性・自立性」を両立させる点に特徴があります。

## 〈ソーシャルビジネス〉

社会的課題の解決にビジネスの手法をもってあたる事業体のことです。「社会的企業」ともいいます。社会的課題の解決を目的とする事業体という点では、ボランティア活動と共通しますが、ソーシャルビジネスは、有料のサービス提供活動による社会的課題の解決を目指す点が異なります。主な資金源が自らの事業である為、助成金・補助金等による事業に比べて、より柔軟でスピーディーな事業展開が可能といえます。

## 〈NPO〉

NPOは'Non-Profit Organization'の略で、直訳すると「非営利組織」となりますが、意味を正確に伝えるためには、「民間非営利組織」と訳すのがよいでしょう。

- ・「民間」とは「政府の支配に属さないこと」
- ・「非営利」とは、利益を上げてはいけないという意味ではなく、「利益があがっても構成員に分配しないで、団体の活動目的を達成するための費用に充てること」
- ・「組織」とは、「社会に対して責任ある体制で継続的に存在する人の集まり」

と説明でき、利益を得て配当することを目的とする組織である企業に対し、NPOは社会的な使命を達成することを目的にした組織であるといえます。

## 〈NGO〉

NGOとはNon-Governmental Organization（非政府組織）のことです。もともとは国連憲章の中で使われている言葉で、NPOと同様に営利を目的とせず社会的使命を持つ「民間非営利団体」のことですが、行政からの独立性や異質性をより強調した表現と言えます。

諸外国においては、NPOと同じ意味で使われることが多く、日本においては特に、国際協力や環境保護を行う市民活動団体のことをさす傾向があります。

## 〈NPO法人（特定非営利活動法人）〉

「特定非営利活動促進法（NPO法:1998年12月1日施行）」で認証された団体で、法人格を取得することにより、団体として資産を所有したり、契約を結べるようになり、法的に権利や義務が明確になることから、社会的信用にも結びつき、非営利で社会貢献活動をしている団体として周囲からの理解も得やすくなります。

## 略 語

【ボラセン】 ボランティア・市民活動センター

【 V C 】 ボランティア・市民活動センター

【ボラフェス】 全国ボランティアフェスティバル

平成23年の東京大会で20回を数えた

【 J V C A 】 日本ボランティアコーディネーター協会

【 T V A C 】 東京ボランティア・市民活動センター



## (4) 平成22年度 ボランティア・市民活動 支援実践研究会委員

(社協・部署・役職は、平成22年度当時のものです)

県名	社協	部署	役職	氏名
岩手県	雫石町社会福祉協議会	ボランティアセンター	主事	澤口 文香
宮城県	仙台市社会福祉協議会	若林区事務所	主事	伊師 洋香
東京都	杉並区社会福祉協議会	杉並ボランティア・地域福祉推進センター	所長	疋田 恵子
東京都	練馬区社会福祉協議会	練馬ボランティア・市民活動センター	主事	城 千聡
兵庫県	宝塚市社会福祉協議会	ボランティア活動センター	所長	西向 淑江
群馬県	群馬県社会福祉協議会	地域福祉課	主任	鈴木 伸明
群馬県	高崎健康福祉大学	健康福祉学部 社会福祉学科	講師	永田 理香
事務局	全国社会福祉協議会	全国ボランティア・市民活動振興センター	所長	野崎 吉康
	同上	同上	副部長	後藤 真一郎
	同上	同上	参事	園崎 秀治
	同上	同上	参事	山下 朋久

### ◎さいごに一言◎

#### 『仕事を楽しんでみよう』

- 団体・施設・地域でのイベントには、楽しみながら参加して、ときに自分も参加者になって楽しんでみませんか。
- 社協ボランティアセンターの「楽しい」をみつけてみませんか。

#### 『自分を元気にしてみよう』

- よく食べ、よく飲み、よく寝る。  
自分が健康で元気でないと、良い発想も思い浮かびませんし、正しい判断も出来なくなります。  
中間支援の悩みの多くは一人で悩んでいても解決には至りません。

---

**「社協 ボラセン ナビ」**  
～ボラセンのいいところ、魅力を満載～

平成24年3月発行

ボランティア・市民活動支援実践研究会  
社会福祉法人全国社会福祉協議会/全国ボランティア・市民活動振興センター  
〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル  
電話03-3581-4656 FAX03-3581-7858 E-mail vc00000@shakyo.or.jp

---