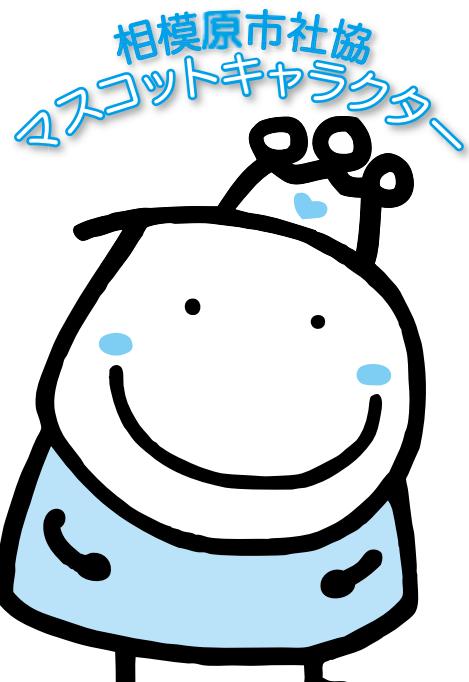


にこまる解説！

ボランティア担当者 はじめて本



にこまる

相模原市社会福祉協議会ボランティアセンター



はじめに

「風が吹くと桶屋が儲かる」ならぬ、ボランティア担当者が頑張ると地域と施設のいい関係ができる。

ボランティア担当者が頑張ると、職場でのボランティアに対する認識が変わること。

徐々に、職員の対応が変わり、ボランティアが心地よく活動できる。すると、施設全体が活気づき、地域から「あの施設は面白そう」との評判が出てくる。興味をもった地域の方が来訪し、施設や利用者さんとの理解が得られ、さらに協力的になってくれる。

これは、実際にあった話です。ボランティア担当者のほんの少しの頑張りと、そのノウハウがあれば、「桶屋が儲かる」結果が得られます。

ここでは、そんな頑張る方へのノウハウのおすそ分けが満載です。

以下では、実際にお聞きした施設職員やボランティアからの声を紹介します。



近隣の方をボランティアとして受け入れることが、施設や障害のある方を理解いただくことに大きく影響しました。

外出の途中などで率先して温かいお声をかけていただくなど、大変嬉しいです。

障害者福祉施設職員の

Aさん



高齢者施設職員の
Bさん

入浴の時間は、どうしても着替えや入浴介助に人手がさかれてしまい、入浴されない方や入浴後の方などは待っていただくことになります。

お話し相手などをしていただくと、とても有意義な時間を過ごすことができます。



特別養護老人ホーム
職員のCさん

若いころに書道をならっていた認知症の方がいます。好きな書道をさせてあげたいのですが、職員が長時間関わることができません。
書道のボランティアさんをお願いしたところ、姿勢も正され、普段見る事のできない姿で取り組んでいらっしゃいます。



ボランティアのDさん



ボランティアのEさん

認知症のグループホームで入居者と一緒に社交ダンスをやっているのですが、入居されている皆さんも一緒にすごく楽しんでもらっています。
普段は横になっていることが多い方でも、昔とったきねづかで生き生きと踊ってくださいます。



にこまる解説（ボランティア担当者へ）

ボランティアさんを受け入れることはちょっとした手間だよね。でも、そのちょっとしたがんばりで、気持ちよく活動してもらうことができれば、上の例のように利用者さんが笑顔になって、生活が豊かになっていくことにつながるね。

この「はじめて本」で、そのちょっとしたがんばりを考えていくよ。

もくじ

はじめに ··· 2

ボランティアコーディネートの流れ ··· 5

- ボランティア活動の内容を考えよう（プログラムの検討）
- ボランティア活動の内容を決めよう（プログラムづくり）
- ボランティアを募集しよう
- ボランティア活動の前に面談・打ち合わせ（オリエンテーション）
- 活動開始（ちょっとした工夫でボランティアのモチベーションUP！）

施設ボランティア Q&A ··· 9

- ボランティア活動ってどんなことをしてもらえるの？
- ボランティアさんに気持ちよく活動していただくために、他の施設ではどんな工夫をしているの？
- よくあるトラブルやその防止策について教えて！

コラム ··· 14

- ボランティアってどんな人たち？
- 課題を抱えた人のボランティア活動を支援
- 地域に広がるボランティア活動

あとがき ··· 17

ボランティアコーディネートの流れ



ボランティアコーディネートの流れを障害者福祉施設での麻雀クラブの立上げを例にして解説するよ。

ボランティア活動の内容を考えよう（プログラムの検討）

方法①利用者・職員からの聞き取り

日常的な関わり
からの観察

利用者・家族へ
のヒアリング

職員会議での
情報・意見交換

(普段の生活から
何を充実させたいか)

(何をしたいのか
何をしてほしいのか)



麻雀をやりたいという利用者さんの声があったよ。職員会議で楽しいレクリエーションにするには、他にも希望者がいないか、ルール作りや役割を決めること、ボランティアさんへの依頼方法も話し合ったよ。

方法②ボランティアの活動希望

継続的に活動しているボランティアの趣味や特技を生かす

ボランティア活動
希望者からの相談

(ボランティアさんも一緒に楽しめる活動のマッチングを考えよう！)



施設に関わっているボランティアさんとお話をしていたら、麻雀がお得意だってことがわかったよ。利用者さんに聞いてみたらやりたいっていう方がいたので、ぜひ活動していただくことにしよう！

ボランティアセンターの活用

「こういうボランティアさんっているのかな？」「どのように募集したらボランティアさんが来てくれるかな？」などわからないことについて、ボランティアセンターから他の施設の状況などをお知らせすることができます。

ボランティア活動の内容を決めよう（プログラムづくり）

次の手順を意識してプログラムづくりをします。

- ①目的（なぜ）
- ②活動内容（何を）
- ③活動主体（誰が）
- ④活動の対象（誰に）
- ⑤活動の場所（どこで）
- ⑥活動日・時間・頻度など（いつ）
- ⑦活動までの手順（どのように）
- ⑧活動にかかるコスト（いくらで）



ボランティアを頼む前に、麻雀をどこでするのか、誰が用意するのか、場所は、時間帯は、曜日は、決める事はたくさんあるよ。

ある施設では、本格的に腕前を競いたいという「上級」とこれから覚えたいという「初級」に分けて、ボランティアさんの役割を明確にしたよ。

「麻雀を手伝う」といっても、何を手伝うのかまで考えておかないと、利用者さんもボランティアさんも双方困ってしまうよ。

細かいルールは相談しながら決めればいいと思うけど、お金を賭けることは絶対に禁止！

他の職員で麻雀に詳しい人に加わってもらうのもいい効果があるよ。

ボランティアセンターの活用

ボランティアセンターでは、ボランティアを探すだけでなく、ルール作りについてなども相談することができます。

【A 特別養護老人ホームでの事例】



書道指導のボランティアさんに利用者さんが座っている席で指導をしていただけないかとお願いをしたら、「通常、書道は生徒が指導者のところに持ってきて添削をするものです。そういうことなら、先に言っていただければよかったのに」と言われました。

事前にやり方を話し合っておくことが重要ですね。

ボランティアを募集しよう

- ①既存のボランティアや職員のツテなど口コミで募集
- ②施設のホームページ、掲示板での募集
- ③ボランティアセンターに依頼
- この他にも募集内容によっては・・・
 - 公民館利用団体に声かけ
 - 総合学習センターなどで指導者・人材情報を問合せ



いよいよボランティア募集。ボランティアセンターに依頼しよう。プログラムづくりでは、月～金の都合のよい曜日の午後で週1回ぐらいの方を2人募集と決めたよ。ボランティアさん用の駐車場は1台分だったら用意できるので、そのことも伝えておこう。見つかるかな～ドキドキ。

ボランティア活動の前に面談・打ち合わせ（オリエンテーション）

ボランティアや施設職員の不安や疑問をしっかり確認しあうオリエンテーションは重要です。各施設では以下のようなことをしています。

活動動機の確認

施設の概要説明

個人情報保護

活動内容の説明

守秘義務の説明

確認

登録用紙の記入
(連絡先等)

利用者特性の説明
(認知症・身体障害など)



ボランティアセンターから麻雀仲間のお二人のボランティアさんの紹介があったよ。オリエンテーションでは、施設のことや利用者さんの紹介をした後、麻雀ルールの確認（例 噂いタンの有無など）、麻雀用のマットと牌は職員が用意しておくこと、牌を積んだり、並べるのはボランティアさんにお願いすることにしたよ。お二人とも時間があったので、半荘やってもらっちゃった。

ボランティアセンターの関わり

ボランティアセンターが紹介した方の場合、紹介や事前の打ち合わせに職員が同席をして、補足などを行います。

活動開始（ちょっとした工夫でモチベーションUP！）

各施設ではボランティアに気持ち良く活動していただくために、いろいろな工夫をしています。以下の例を参考にしてみてください。

《名札の作成》

名札をすることで他の職員さんもボランティアと認識してくれた

《職員間の情報の共有》

受付で「お待ちしていました」「○○さん」と呼ばれて驚いた

《控え室の用意》

ドアに「○○様」なんて貼り紙があって、ちょっと嬉しかったな

《ロッカーの準備》

手荷物の置き場所に困らなかったよ

《入り口の掲示》

自分の名前があって、歓迎されているんだなあと思ったよ

《利用者・職員への紹介》

初めに職員が紹介してくれたので活動に入りやすかったわ

《駐車場の確保》

ここまで配慮してくれたと考えると頑張らなきゃと思うわ

《感想を聞く》

私も今日どうだったかを聴きたかったので、話す機会があってホッとしました

《感謝のことば》

別に催促するわけじゃないけど、やっぱり嬉しいわ



朝礼では今日麻雀のボランティアさんが来られることを職員の皆さんに説明したよ。麻雀の最中には時折様子を伺ったけど、あんまりお困りごとはなかったみたい。

終わった後には利用者の皆さんとのおやつの時間にお誘いして感想などを伺ったよ。「楽しかった。また来るよ。」と言ってもらえたよ。

ボランティアセンターの関わり

ボランティアセンターが紹介した方の場合、初回活動の後には感想などを聞いています。施設の方に直接言いにくいことでもお話を伺って施設の担当者に言ったほうがよいことがあれば、お伝えしています。

施設ボランティア Q&A



施設職員さんからの質問で多いものを紹介するよ。参考にしてね。

Q1.ボランティア活動ってどんなことをしてもらえるの？



にこまる解説（ボランティア担当者へ）

ボランティアとして活動しているもので多いものを紹介するよ。

【日常的な活動】

- 入浴後のドライヤーかけとお茶出し、お話相手
- ゲーム、レクリエーションのお手伝い
- 書道や手芸、体操などの指導や補助

【イベントプログラムの補助】

- 外出行事の付添い、車いす介助
- お祭りなどの補助

【イベント時パフォーマンス披露】

- 誕生会やお祭りなどで、楽器演奏、マジック披露など



この他にもボランティアさんの趣味や特技、やってみたい活動に合わせて活動してもらっている施設もあるよ。

- 車いすの清掃
- リネン交換



ただし、ボランティアさんは業者さんや職員さんとは違うから質を保証することもできないし、「下働きをしている」と思われちゃうと継続することができなくなっちゃうよ。

「人の役に立ちたい」と思って活動しているボランティアさんのお気持ちを尊重して、ボランティアさんとよく話し合って、その人に合った活動をしてもらってね。

施設内の活動でよい活動が見つからない場合には他の施設や活動を紹介できるので、ボランティアセンターに相談してね。

Q2.ボランティアさんに気持ちよく活動していただくために、他の施設ではどんな工夫をしているの？

私たちA障害者施設では、立地上公共交通機関でお越しの際は駐車場の用意はもちろんイベント時などは駅からの送迎バスを運行しています。



私たちBデイサービスセンターでは、活動していただいた後に利用者の皆さんとのお茶やおやつをお誘いしています。感想や意見を伺う機会にもなっています。

私たちC障害者施設では、活動していただいている方には一律で交通費をご用意しています。ただし、受け取りを辞退される方が多く、その分の予算でお茶菓子などを提供しています。



私たちD老人ホームでは、誕生会のイベントを盛り上げるために、フラダンス披露のボランティア団体さんをお願いしました。利用者さんも、ボランティアさんも、とても楽しいひと時を過ごされましたので、了解を得て広報に写真を載せさせていただきました。

私たちEデイサービスセンターでは、活動風景の写真とともに、お礼のハガキや手紙をお送りして感謝の気持ちをお伝えしています。



F 老人ホームでは年に1度、デイサービスセンター やケアハウスで活動していただいているボランティアの方もお誘いして「ボランティア感謝デー」を開催し、毎年100人以上の方にご参加いただいています。

普段はお願いしてばかりですが、この日はお客様としておもてなしをします。喜んでいただくことももちろんですが、普段交流のないボランティアや職員との交流ができ、施設とボランティアさんとのよい関係が築けていると思います。



にこまる解説（ボランティア担当者へ）

ボランティアさんに気持ち良く活動し、継続していくために、施設ではできる範囲での配慮や工夫をやっているね。（交通費の支給や送迎、食事の提供などは、あらかじめ施設できちんと検討しておくといいよ）

お礼状の送付やボランティア交流会の開催などで感謝の気持ちを表現することなどが行われているね。

お礼状には、利用者さんが作った折り紙や絵、写真を入れると感謝の気持ちがさらに伝わるよ。

このような配慮をすることによって、施設の職員さんとボランティアさんとの信頼関係もできて、ボランティアさんのモチベーションの向上にもつながるよね。

Q3.よくあるトラブルやその防止策について教えて！

利用者さんとボランティアのトラブル等

- 椅子から立ち上がる時ふらついていたので、つい手を出したら一緒に転んでしまった
- 少しの間と思って預かったバックをベンチに置き忘れてしまった
- この次来るとき「〇〇を買ってきて」と頼まれた
- 連絡先を教えてほしいと言われ断れず伝えたら、毎日電話がくる
- 認知症のお年寄りが突然怒り出した
- 仲良くなり施設外で交流。初めは楽しかったが負担になってきた
- お礼やお返しのやりとりでだんだんと重荷になってしまった



施設とボランティアのトラブル等

【ボランティアから】

- 私にだけ予定変更の連絡が来なかった
- オリエンテーションの時と話が違って、考えていたような活動ができないよ
- あれもこれも頼まれるけど、便利屋じゃないよ
- 傾聴活動は思ったより難しい…



【施設から】

- ボランティアのパフォーマンスのレベルがいまいち…。
- お断りしても物品を職員に渡そうとするボランティアがいて困っています
- 現場職員の準備不足を指摘され「やる気があるの？」と叱られた

困ったボランティアさん

- 約束の活動を無断欠席…（これからが思いやられる…）
- 香水がきつすぎて…（どうにかならない？）
- 施設のカラーに合わない、かな？
- 馴れ馴れしい態度
- 注意したのに、また利用者にプレゼント
- 職員の仕事や経営面にまで意見を言う
- 利用者のプライバシーを漏らしてしまった ><
- よその施設と比較してあれこれ…（じゃあ向こうでどうぞ）
- やってやるという態度（来て頂いてありがたいのだけれど…）

ボランティア担当者ができる回避策は？

- ・ 予定表確認
- ・ 朝礼、連絡ノートの活用
- ・ 想像力でできる限りのことを考えよう
- ・ ボランティアとの波長合わせ
- ・ 担当者が目配り、気配り、見回り
- ・ 利用者、ボランティア、現場職員に声かけ
- ・ 利用者にアンケートを取ってみるのも良いかも
- ・ 現場職員向けの簡単なマニュアル
- ・ ボランティア向けの説明や注意事項の資料をつくろう
- ・ 何でも言ってねアナウンス（情報収集）



にこまる解説（ボランティア担当者へ）

トラブルの原因は、コミュニケーション不足、危険回避の不徹底、安全管理体制の不備、職員・ボランティア・利用者の意識の相違などが多いね。日常的に気を付けておこうね。

トラブルが起こってしまった時には施設長さんをはじめ施設全体で力を合わせ対応することが大事だよ。トラブルや事故の程度により、ボランティアセンターにも相談してね。間にはいり、解決に向けて支援することもあるよ。

万が一に備えて・・知っておこう！ボランティアの保険

ボランティア活動保険の主なものを紹介します。いずれもボランティア活動者自身のケガや損害賠償責任事故の補償を行います。

市民活動サポート補償制度

相模原市が一括して保険会社と契約しているため、保険料負担や登録手続きは原則として不要です。事故が起きたら、市民協働推進課かお近くのボランティアセンターにご連絡ください。書類等の提出をお願いすることになりますので、施設としてボランティア活動者の名簿や活動実績を控えておく必要があります。 問合せ 相模原市 市民協働推進課 ·042-769-8226

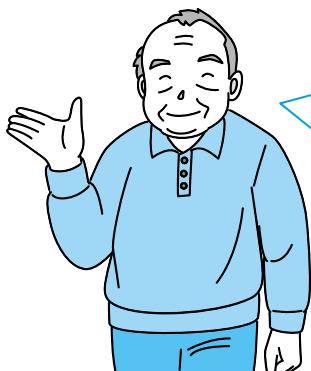
全国社会福祉協議会 ボランティア活動保険

活動者自身で保険料や手続きを行う有料の保険です。保険料は年間 300 円～で、各区の市社協ボランティアセンターか緑区内の市社協地域事務所で申込ができます。事故が起きた際には原則として活動者自身で書類等の提出をしていただきます。

問合せ 市社協 緑ボランティアセンター ·042-775-1761
中央ボランティアセンター ·042-786-6181
南ボランティアセンター ·042-765-7085

コラム

ボランティアってどんな人たち？



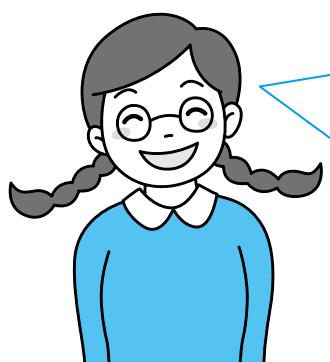
60歳代のAさん

定年退職後、ボランティアに登録してみました。今まで障害のある人に接したこともなく、始める前は不安でしたが、やってみるととても楽しくて「人の役に立っている」ということも感じられてすごく嬉しいです。



50歳代のBさん

子育てが一段落したので、知り合いのいるボランティアグループに加入了しました。主に特別養護老人ホームでの喫茶コーナーでコーヒー やお茶、お菓子などを出ししながら、おしゃべりなどを行っています。特技がない私ですが、仲間と一緒に楽しみながら活動しています。



高校生のCさん

興味があるので、夏休みの「ボランティアチャレンジスクール」で重度の身体障害のある方の施設に行きました。車いすを押したことなく不安でしたが、職員さんのフォローもあり徐々に慣れて、こんな私でも頼ってくださいました、最後にはありがとうございました。ボランティアを通して一回り大きくなれた気がします。

発達障害があると診断され、引きこもりがちになってしまっていた私は、発達障害支援センターの勧めでボランティア登録をしました。

施設では、話し相手などの利用者との交流は苦手なので、車いすの掃除やリネン交換などを行っています。



発達障害のあるDさん



40歳代のEさん

今まで働いた会社を辞め、今後は介護の仕事をやっていきたいと思っています。

デイサービスセンターでボランティアをさせていただきながら、ホームヘルパーの資格を取るために勉強中です。



会社員のFさん

会社の仲間でバンドを組んだけど、発表の場がなくてね。

ボランティアセンターの紹介で障害者の施設のステージに立たせてもらったよ。



にこまる解説（ボランティア担当者へ）

ボランティアを始める理由は様々だよ。

人のために役に立ちたいっていう社会貢献や自己有用感、学校の先生からの勧めでやる体験学習、自分探しや他の人の関わりのトレーニングなどの精神的リハビリテーション、資格取得などが多いかな。

ボランティアさんは、「自分が役に立っているのかな」と気になるようだから、感謝の気持ちや効果を伝えると、とても喜ばれるよ。こういうことが継続に大きく影響するんだ。

課題を抱えた人のボランティア活動を支援 (G デイサービスセンター)

知的障害のある方をボランティアとして受け入れています。月に1回の活動です。

初めは人（ご利用者）との関わりとして、お茶出し、おしぶり配りをお願いしていましたが、苦手な様子が伺えたためご本人と相談して別活動（鉛筆削り・製作の下準備など）への切り替えをしました。

活動をさせたいというご家族の希望もありましたが、ご本人も毎月、決まった時間に来られるようになり、早2年が経ちました。

受け入れる時は、活動される方、受け入れる側両方に戸惑いがあります。

その方の得意なこと、苦手なことを少し多く知っておくことが大切です。得手不得手なことを把握するのは他の活動者の方と変わりないですよね。

課題を抱えた方が、社会経験を積む場所の一つとして、多くの施設が受け入れていきましょう。



地域に広がるボランティア活動

定年退職後に地区社協の福祉講座を受講してボランティアグループに所属された男性のKさん。初めてのボランティアは特別養護老人ホームでの日課活動（話し相手やお茶出し、ドライヤーかけなど）でした。

初めは、どうしたらいいかわからずウロウロするだけでしたが、職員の方に聞きながら何回かやっているうちに、利用者の方から「あんた、手伝いがうまくなってきたね！」と言われたそうです。その後は、その特別養護老人ホームでの活動の他に認知症のグループホームでの体操や歌の指導、高齢者個人の方のゴミ出しなど積極的に活動をされています。

中でも、地区社協主催の高齢者交流事業は、Kさんが所属するボランティアグループがお手伝いをしており、毎回多くの方が参加され楽しめています。

Kさんのように、初めてのボランティア活動の場が福祉施設になる方も多くいらっしゃいます。この初回活動でよい印象を持たれれば「他にもやってみよう」となり、ボランティア活動の幅が広くなる方もいらっしゃるでしょう。

施設職員の対応によって地域がよくなっていくかも…



あとがき

「社会福祉施設におけるボランティアコーディネートマニュアル検討会」に参加して

～本マニュアル作成のために検討会に参加した施設職員と事務局から～

- 他の業務と兼務で、時には孤立しがちなボランティア担当の方に、ちょっとしたヒントを伝えたいという思いで、この冊子を作りました。みなさんの頑張りで施設全体が活発になり、地域の理解と協力が得られますよ。（Y.H）
- この本の作成に携わり、私自身がボランティアさんの存在はとても大切なものであることを、再確認できました。この本を通して、みなさんの施設がより元気になるヒントが見つかることを願います。（F.T）
- 検討会に参加をさせていただき、たくさんの知識を吸収することができました。ボランティア担当になった方にとても参考になる本ができたと思います。ここで学んだことを今後の業務に活かしていきたいです。（T.E）
- ボランティア活動をする人、ボランティアを受け入れる人、お互い、初めてでどのようにしたら良いのかなと考えます。お互いの橋渡しをしていくちょっとした工夫・方法をまとめました。活動する人・受け入れる人が楽しい時間を過ごせますように・・・（M. K）
- 4月異動で新しい仕事内容に心細さいっぱいです。みなさんもボランティア担当になりわからぬことや不安があったら、ページをめくってみてください。きっとボランティアさんと仲良くなるヒントやボランティアコーディネートの進め方のコツが見つかりますよ！ともに成長しましょうね。（O.S）
- 編集にあたり、いくつかの施設に訪問しました。ボランティアと上手くいっている施設はどこも開放的で、利用者さんからの明るい挨拶が印象的でした。この本がみなさんの施設の素敵なおなまづくりにつながれば幸いです。（T.Y）
- よりよい物を作るために、業務が終了した夜間に集まっていた施設の職員の皆さんに感謝です。一人でも多くの人のお役に立てば何よりです。（F.M）

～ヒアリング調査にご協力をいただいた施設数～

【高齢者関連】

- | | | | |
|------------|-----|-------------|-----|
| ・特別養護老人ホーム | 1か所 | ・デイサービスセンター | 2か所 |
| ・グループホーム | 2か所 | ・有料老人ホーム | 1か所 |

【障害者関連】

- | | | | |
|------------------|-----|-------------|-----|
| ・障害者支援施設 | 2か所 | | |
| ・精神障害者地域活動支援センター | 1か所 | | |
| ・日中活動系サービス | 2か所 | ・放課後等デイサービス | 1か所 |
| ・特別支援学校 | 1校 | | |

※本冊子で紹介した事例は事実をもとに編集をしました。

～参考資料～

- ・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「福祉・介護関連施設におけるボランティア受け入れマニュアル」、平成14年
- ・社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会 かながわボランティアセンター「社会福祉施設のボランティアコーディネーション指針『はじめの一歩』」、平成18年

「にこまる解説！ボランティア担当者 はじめて本」

発行日 平成26年6月

発 行 社会福祉法人相模原市社会福祉協議会

相模原市中央区富士見6丁目1番20号

電話 042-756-5034 FAX 042-759-4382

印 刷 有限会社 青史堂印刷

相模原市社会福祉協議会ボランティアセンター

○緑ボランティアセンター

住所：相模原市緑区西橋本5丁目3番21号（緑区合同庁舎2階）

電話：042-775-1761 FAX：042-774-7160

○中央ボランティアセンター

住所：相模原市中央区富士見6丁目1番20号（あじさい会館4階）

電話：042-786-6181 FAX：042-786-6182

○南ボランティアセンター

住所：相模原市南区相模大野6丁目22番1号（南保健福祉センター1階）

電話：042-765-7085 FAX：042-748-4419