

ボランティア受入の手引き

～施設とボランティアの良い関係づくりのために～



作成者

島田市社会福祉協議会

## 【目次】

◇はじめに	3
◇ボランティアとは誰のための活動か	3
◇ボランティアを受け入れる前の準備	4
◇ボランティア活動前の準備	5
◇ボランティア活動が始まってから	6
◇社協が行っている支援	7
◇施設と社協が協働していくために	8
◇ボランティア活動証明書見本	9

## ◇はじめに

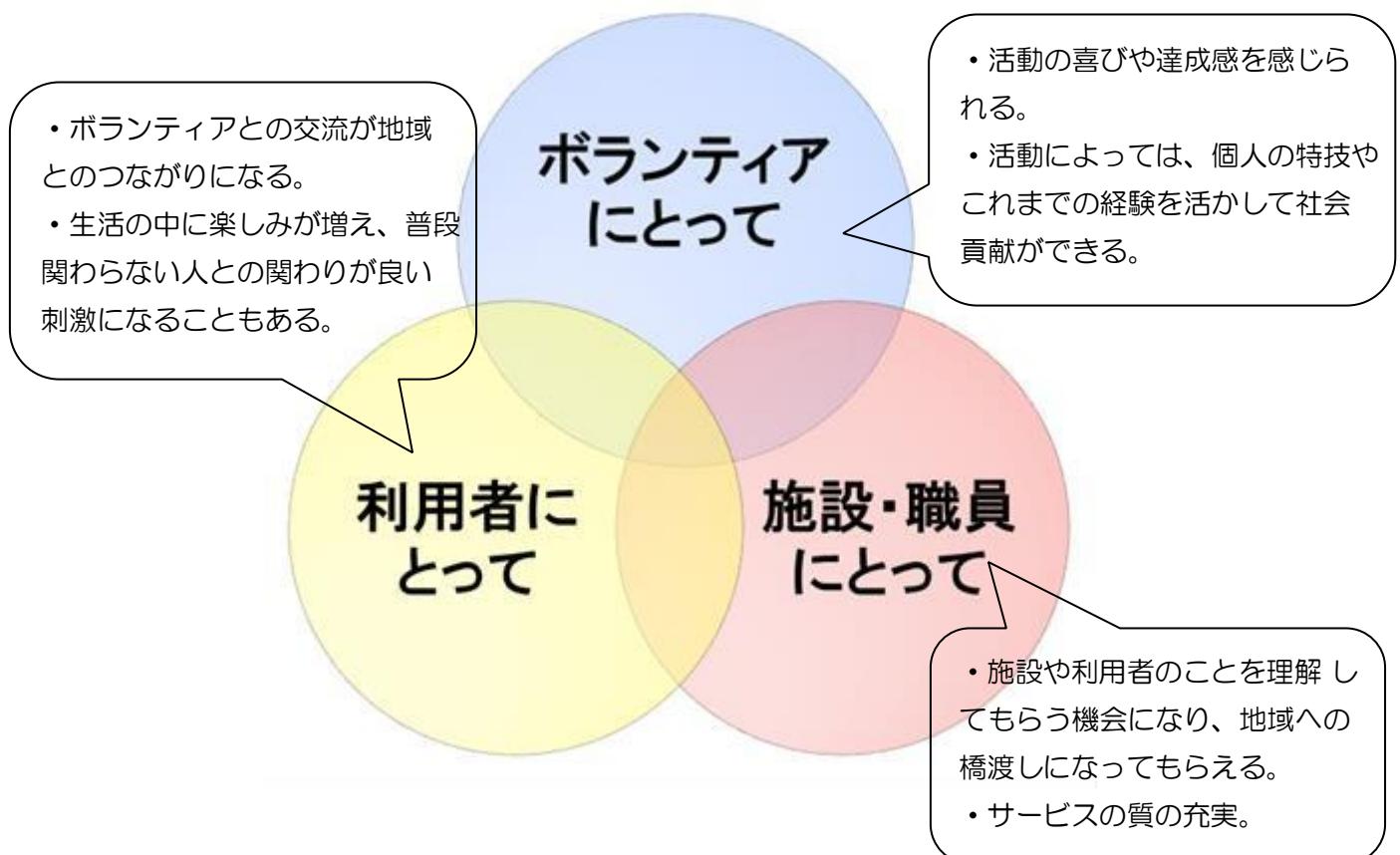
現在、福祉への関心が住民の生活感覚として高まっており、ボランティア活動者が増えています。その活動により、ボランティアを受け入れる側にとってもサービスの質の向上、地域との相互理解の深まりにつながる大切なものになっているようです。

実際に活動を始めた人が「自分の考えていたものと違う」と感じてしまうことや、施設利用者とボランティアがトラブルになってしまったという問題も発生することがあります。**ボランティア活動は、ボランティアと受け入れ側(施設・団体)の双方の活動です。**ボランティア活動が有意義なものになるよう、島田市社会福祉協議会では、両方の思いを受けてマッチングを行います。施設・団体は、ボランティアを受け入れる側としてのポイントをしっかり押さえましょう。

ボランティアとは「自発的に、自由に行動する人」という意味で、1人ひとりの人間の尊厳や自由な意志を大事にする理念がこめられています。

## ◇ボランティアとは誰のための活動か

ボランティア活動は、活動者だけで行うものではありません。受け入れる施設や利用者、それぞれの立場でのニーズや想いがあるはずです。それぞれのニーズや想いが満たされる活動が有意義なボランティア活動といえるでしょう。



## ◇ボランティアを受け入れるための準備

### STEP1

#### ボランティアを受け入れる体制をつくりましょう

- ① 施設、団体として“なぜ、ボランティアが必要なのか”を整理しましょう。
- ② 窓口となるボランティア担当者を決めましょう。
- ③ 依頼したいボランティアの内容、役割、条件をできるだけ明確にしましょう。
- ④ ボランティアと職員の違いを明確にしましょう。
- ⑤ 担当職員だけでなく、他の職員や利用者の家族にも、ボランティアについて理解が得られるよう努めましょう。
- ⑥ 可能な範囲で必要なものを準備しましょう。  
(例)名札、荷物置き場、休憩スペース等
- ⑦ ボランティアを募集しましょう。  
募集方法や募集先については、社協へご相談ください。

ボランティアが気持ちよく活動するために、また、活動中のトラブル回避やトラブル時に迅速に対応するためには事前の準備が重要です。特に、ボランティアとはどういうことを担ってくれる人であるか、何のために来てくれるのかということを、施設全体で共通の認識をもつことが必要となります。担当者だけが理解していても、現場の職員からの理解が得られていないことで“思っていた活動と違った”“困った時に誰に相談してよいかわからなかった”ということにつながってしまうことがあります。

## ◇ボランティアの活動前の準備

### STEP2

オリエンテーションを実施して、活動するための準備をはじめましょう

- ① ボランティアから活動希望があつたら、まずはオリエンテーションの日時を決めましょう。
- ② オリエンテーションでは、ボランティアと担当者の顔合わせだけでなく、活動内容についてお互いの意識合わせを行ないましょう。
- ③ 緊急時の連絡方法について決めておき、ボランティアに伝えましょう。
- ④ 名札を用意するなど、ボランティアの立場や名前が施設内でわかるようにしておきましょう。
- ⑤ ボランティアが活動証明書の発行を求める場合に備え、活動日や活動内容等を明記した「ボランティア活動証明書」等の書式を作成しておきましょう。※p9 参照
- ⑥ ボランティアはプロではありません。活動中に起こりうるリスクを考え、事故等を未然に防ぐことを心がけましょう。

<オリエンテーションについて>

目的：施設の概要や利用者について説明し、ボランティアに期待していることなどを伝えることで、お互いの不安やリスクを減らし、お互いを理解する。

確認事項：□ボランティアにとっての活動目的

□どのような活動をするか、タイムスケジュール等

□施設内のルール、注意事項

□ボランティア活動保険への加入の有無

□服装や持ちもの

□緊急時の連絡先



施設は、ボランティア活動希望の全てを受け入れなければならないというわけではありません。また、活動を経験した上で、ボランティア自身がその活動が合わないと判断する場合もあります。事前にオリエンテーションを実施することは、これらのこととを事前に確認し、お互いの意識に相違がないかを再認識するという目的があります。オリエンテーションで確認漏れがないように、マニュアルを作成しておくことをお勧めします。

## ◇ボランティア活動が始まったら

### STEP3

活動のフォローアップをしましょう

- ① 担当者は、ボランティアとコミュニケーションをとることを心がけ、情報収集するようにしましょう。
- ② ボランティアがやりがいを感じられるように「ありがとう」の言葉や、困りごとがないなど声をかけましょう。
- ③ 活動が終わったら、反省会や振り返りの時間を作り、改善点やボランティアの視点で気づいたことなどを聞きましょう。



ボランティア活動が継続するには、ボランティアや施設側が感じたことを共有し、消化不良のままにならないことが大切です。ボランティア側の意見を聞くこと、そして、施設として伝えなければならないことなどを、早い段階で伝えることで対応も早くすることができます。ボランティア担当者は、利用者、現場職員、ボランティア間の相談役としてフォローアップを心がけましょう。



ボランティア受入の手引き

## ◇社協が行っている支援

島田市社会福祉協議会では、ボランティア活動推進のためにあらゆるサポートを行ないます。ボランティアを募集したい、ボランティアのことで対応に困っている等、ご相談ください。

### ✿ボランティア相談対応

市民やボランティア団体、施設等からのボランティアに関するあらゆる相談を受け付け、解決のために共に考え、時には助言をします。

### ✿ボランティアに関する情報提供

「特技ボランティア」の情報を提供し、施設からのボランティア依頼があった際に活動を調整します。また、施設においてボランティアを募集する際は、周知協力をします。

### ✿ボランティアと施設の活動調整

ボランティア活動希望や募集の相談があった際に、内容を聞き取り、活動先との調整を行ない、必要に応じて活動見学やフォローをします。

### ✿ボランティア人材育成

ボランティア活動の担い手を発掘、育成するために、講座や活動の周知を行ないます。

### ✿ボランティア団体支援

市内のボランティア団体のネットワークづくりや活動支援として連絡会の開催や補助金を交付します。

### ✿ボランティア活動保険加入受付

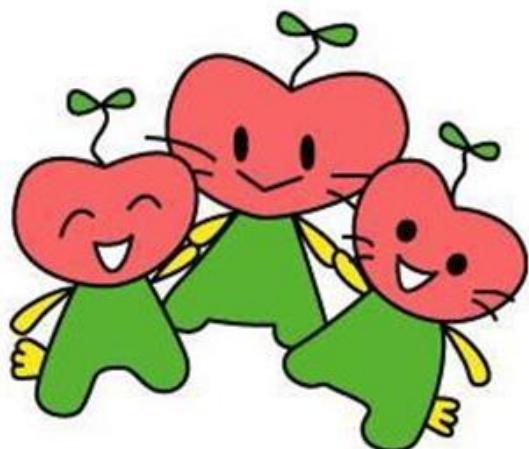
ボランティア活動中の事故による怪我に備え、ボランティア保険への加入を案内し、加入受付や加入内容の変更手続き、事故報告等の業務を行ないます。

## ボランティア受入の手引き

### ◇施設と社協が協働していくために

地域住民一人ひとりのニーズが個別化している現在、社協だけ・施設だけ・法人だけでの対応は困難になってきています。数々のニーズに対応するためには、地域全体で課題解決を目指していく必要があります。

社協ではボランティアと受け入れ施設のマッチングを行い、その上で、「もっと多くの方にボランティアに来てほしい」「ボランティアにどう対応したら良いのかわからず困ってしまった」など、活動を進める中で生じた要望や疑問を、双方にとって気持ちの良い活動ができるようその都度一緒に考えサポートしていきます。また、社協から施設に対しボランティアの受け入れをお願いすることがあります、ご協力いただけたら幸いです。



ボランティア受入の手引き

## ◇ボランティア活動証明書 見本

ボランティア活動希望者から、活動証明書の発行を求められる場合があります。

定められた様式はありませんが、下記様式を参考に作成していただければと思います。

### ボランティア活動証明書

活動者氏名

あなたは、ボランティアとして下記のとおり活動したことを証明します。

記

1 活動場所

2 活 動 日 令和 年 月 日 ~ 令和 年 月 日 ( 日間)

3 活動内容

〒 —

島田市

(施設名)

施設長

印

## ボランティア受入の手引き



作成・発行(2025年6月9日)

社会福祉法人 島田市社会福祉協議会(地域つながり推進係)

〒427-0056

電話:0547-35-6244

島田市大津通2番の1

FAX:0547-34-3261

島田市社協のHPやSNSも  
ぜひチェックしてみてくださいね♪

