

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」「アコデーネット」における基本姿勢について、詳しく触れています。ボランティアアコデーネータ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」

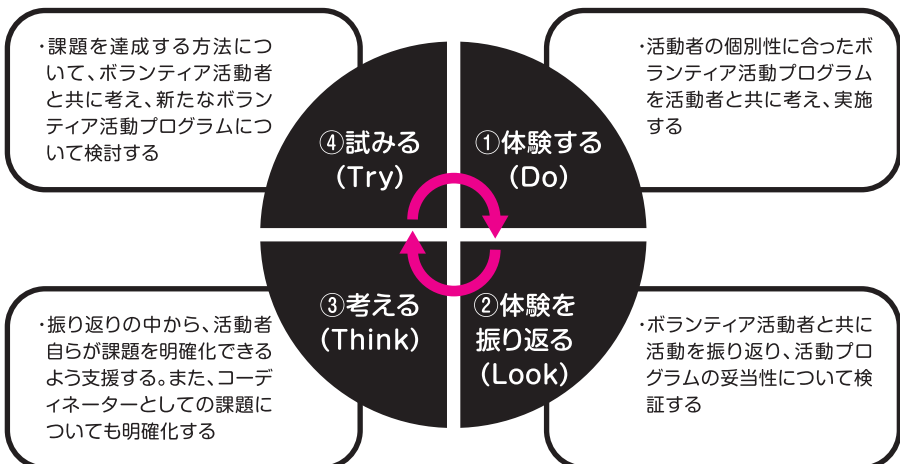
中世も終わろうとするころ、ある村に農夫として堅実に暮らしている一組の夫婦がいた。夫婦は14歳の息子と幸せな生活を送っていた。そんなある日のこと、突然隣国が侵略を始め、それに応戦するため農民からも兵が集められた。夫は進んで兵士になり、妻は夫の決意に従うしかなかった。優秀で勇敢な夫は軍隊の中で昇進していった。開戦から3年がたち、戦闘は次第に小さな規模となり、兵に取られた村の男たちは次々に戻ってきたが、夫だけは戻ってこなかった。聞くとところによると、国境に一部の軍はそのまま配備されて戦いを続けており、夫は志願して残ったのだという。妻は必死に畑を耕し、女手一つで息子を大事に育てていたが、生活は苦しくな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

【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きます。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、窓口に来てきます。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。

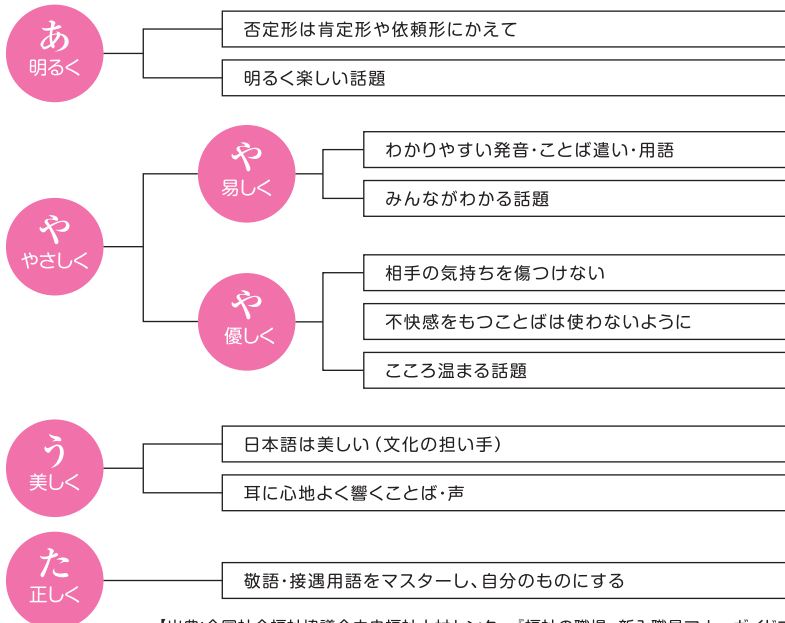
誠意

・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。

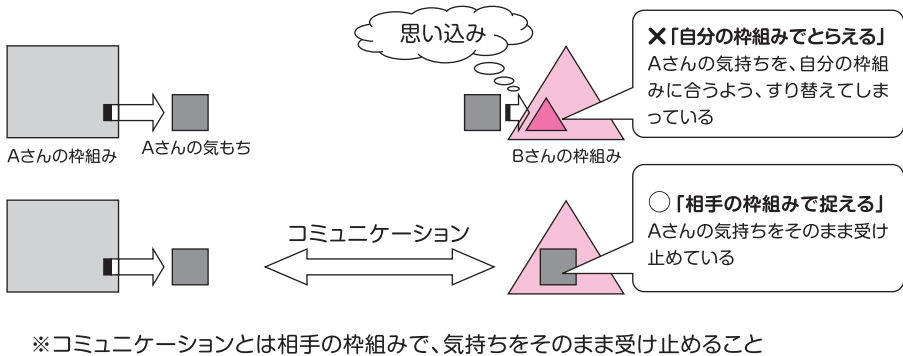
コミュニケーションとは、お互いが、相手の枠組みで、相手の気持ちを“そのまま”受け止めることです。そのためには、まず、自分の中にある、相手の理解の仕方（枠組み）に気づき、自覚することが必要です。相手をタイプ化することなく、唯一の存在として捉え、「苦手なタイプ」という「思い込み」を追い出すことから、援助関係の土台づくりをはじめましょう。

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達することが大切です。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。

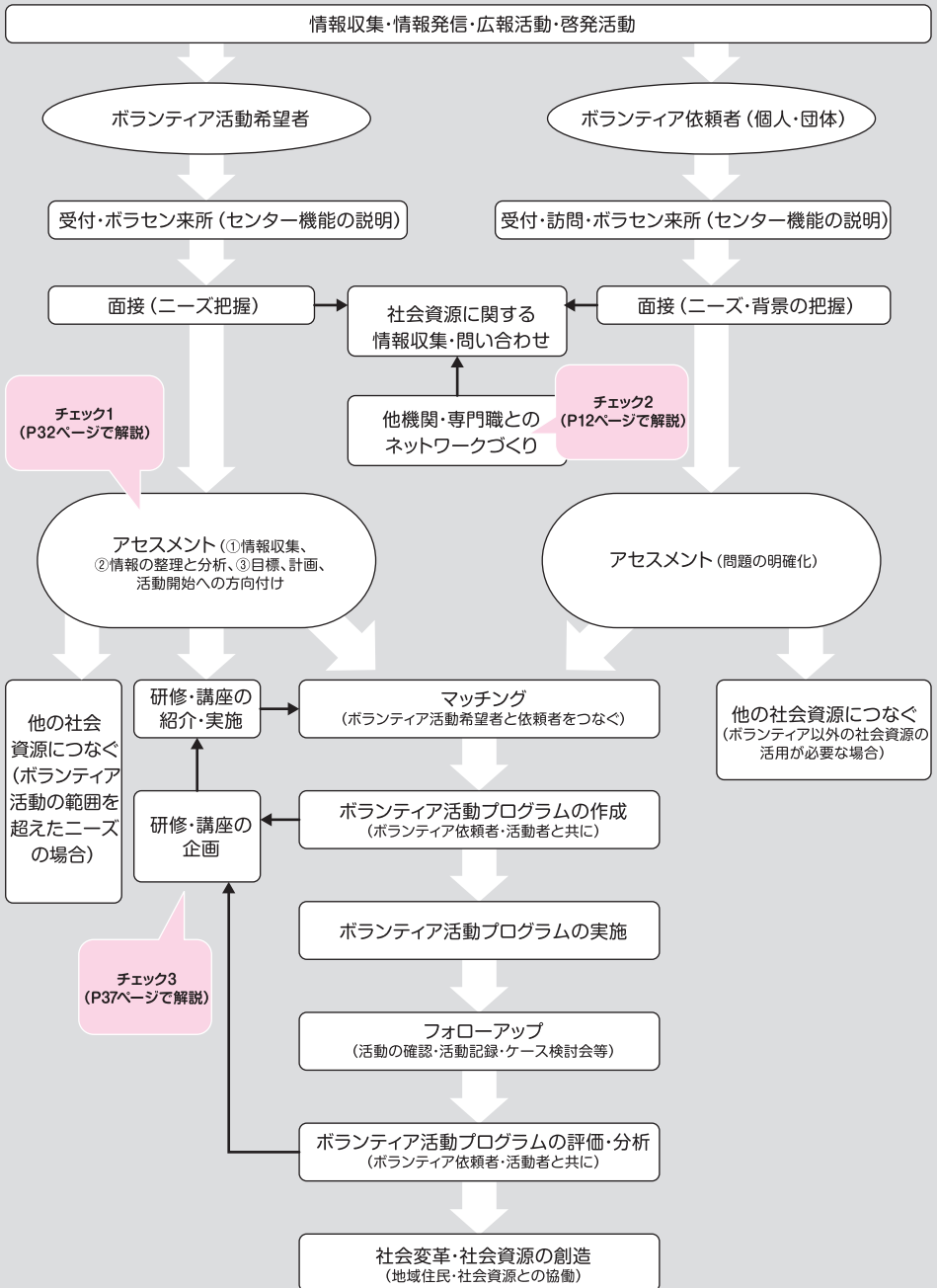
そこで、社協ボラセンが双方に情報提供をし、相談にのり、活動が実現するように支援していきます。ボランティアコーディネーターは、「活動を紹介すること(活動希望者・ボランティア依頼者の声に応えること)」に主眼があり、活動がスムーズに開始するように様々な調整を行うことが主な役割となります。

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、活動開始への方角付け、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が求められます。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イー(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イーからインタビュアーへの一方通行である:焦点はインタビュイ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イ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イ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・ (継続) 毎週 土曜日 か日曜日 毎月 | | |
| 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」

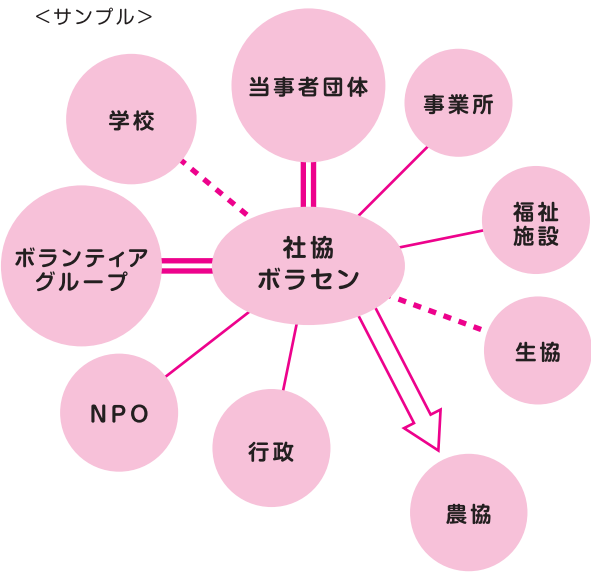
社協ボラセンにおけるネットワークづくりは、機関だけでなく、地域の「キーパーソン」同士のネットワークづくりも必要です。ボランティアグループの代表や民生委員、自治会長、専門職等、地域のキーパーソンが情報交換できる場を日常的に設けたり、共同で調査や学習会を行うなど、自然につながり合える“しかけ作り”が大切です。

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ひ合うことによって、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

Step1 ニーズ把握

・ボランティア活動のプログラム作成・評価段階における意見や要望、住民懇談会で得た市民の声を踏まえて「何のために」、「どのような」企画・講座が必要なのかを受講者（活動者）と共に検討しましょう。

Step2 企画

- ①目的（趣旨）は？
- ②ターゲットは誰？
- ③内容は？（目的に合った講師、事例発表、学習形態など）
- ④開催日時・回数は？
- ⑤開催場所は？
- ⑥予算は？（講師代・会場代・資料代など）

Step3 調整

・講師や会場の確保、共催や後援依頼などを行いましょう。

Step4 募集（広報）

・万人受けする企画は有り得ないですよ。年齢・性別・ライフスタイルによって価値観や興味・抱えている課題が全く違いますよね。ターゲットを意識した効果的な手段を選びましょう。（チラシの配布・インターネット・新聞・広報紙・地域情報紙）

・参加申込方法・参加費の有無などもしっかり明記しましょう。

・参加者の申込受付において、住所、名前、連絡先電話番号等個人情報を記載してもらう際には、取扱いには充分留意しましょう。

Step5 講座資料作成

・名簿や配布する資料作成を行います。講師とも相談が必要と思われます。

Step6 最終確認

・当日使用する機材や備品の確保、スタッフの役割分担を確認しましょう。

Step7 講座実施

・会場の準備は？ 参加者の受付は？（出欠確認・資料配布・参加費の徴収・領収書の発行など）

・記録は忘れずに！（写真・録音・録画など）

・参加者の講座に対するアンケートは？ 感想は？

・講師の謝金の支払や講師からの感想は？

・会場の後片付け

Step8 振り返り

・参加者や講師等からのアンケートや感想、また、講座を企画運営したスタッフの感想をまとめましょう。

・講師へのお礼も忘れずに。（合わせてアンケート結果を添えると良いでしょう。）

・企画運営をしてみて、目的の達成度を評価しましょう。

・参加者の反応はいかがでしたか？課題解決に実践できそうなモノ・ヒト・情報はありましたか？ 新たなネットワークはできましたか？

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（瀬角川）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 |