

社協ボラセン ナビ

平成24年3月

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

# 社協ボラセン ナビ

～ボラセンのいいところ、魅力が満載～

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」へ 配属された皆さんへ

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? .....	6
②社協ボラセン職員の心構え 5か条 .....	6
③社協ボラセンの仕事って? .....	8
ボランティアセンター運営委員会の運営 .....	9
【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 .....	9
④社協ボラセンの運営資金って? .....	10
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 .....	11
⑤社協ボラセンの職員にとって大切なこと .....	12
(i) 地域の社会資源を知り、つながりづくり(協働)をする .....	12
社協ボラセンの営業力のポイント .....	13
(ii) 常に情報収集・発信をする .....	14
(iii) 自己完結せず、記録をつける .....	14
(iv) 地域福祉担当者と連携する .....	15
地域福祉担当者との関係性 .....	15
(v) 困ったときに相談する・できる人を把握しておく .....	16
⑥ボラセンって? .....	16
ボラセンをPRするコツ .....	16
ボラセンPRの手法 アラカルト .....	17
⑦社協ボラセンの「使命」と「役割」 .....	18
⑧社協ボラセンだからできる事 .....	19
【社協ボラセン豆知識②】社協の中立性と民間性 .....	20
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～ .....	20
⑨ボランティアとは? .....	21

(1) 相談業務の基本 .....	24
Q.ボラセン職員の心構えとは? .....	24
価値観の個性・多様性について考えてみよう .....	25
「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 .....	25
Q.窓口対応のポイントとは? .....	26
接遇5原則 .....	27
ことば遣いの基本 .....	27
Q.苦手なタイプが窓口に来たら・・・? .....	28
思い込みを追い出そう .....	29
相談援助における「聴き方」「話し方」のポイント .....	29
(2) ボランティアコーディネートの基本 .....	30
Q.「ボランティアコーディネート」のプロセスとは? .....	30
ボランティアコーディネートのプロセス .....	31



チェック1 アセスメントのこれだけは身につけよう！	32
Q.アセスメントのポイントは？	32
「会話」と「アセスメント面接」とのちがい	33
アセスメント面接ツールの例	33
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！	34
Q.ネットワークづくりのポイントは？	34
地域の社会資源工コマップ	35
チェック3 研修・講座実施のこれだけは身につけよう！	36
Q.研修・講座実施のポイントは？	36
研修・講座実施のステップ	37
【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）	38

### 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？	40
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。	41
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。	42
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。	43
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・・。	44
Q.福祉施設との関係が希薄です。	45
Q.長い相談を切り上げられず困っています。	46
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。	47
Q.効果的な情報発信の方法が分からないのが悩みです。	48
Q.ボラセンのことをどう伝えたらいいのかわかりません。	49
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。	50
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。	51
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わかりません。	52
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？	53
Q.ほかの機関の会議に出席したときの立ち位置は、どう取ったらいいですか？	54
Q.〇〇しなければいけないのに、できません。	55
【社協ボラセン豆知識④】ボランティア・市民活動に関する主な動き（2006～2011年）	56

### 第4章 スキルアップに活かそう

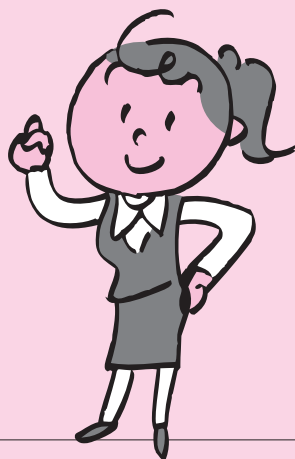
#### —情報編—

情報は待たず、自ら集める	58
①参考文献から得る	58
②研修会等に出向く	62
③「頼れる仲間」をつくる・つながる	63
ボランティア・市民活動支援実践研究会の経緯	65
用語・略語	66
平成22年度 ボランティア・市民活動支援実践研究会委員	68

# 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てみると、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えません。

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な?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 る: 気づきや学びの機会の提供        |
| 求 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	××	◇◇	〇〇	◇◇
旅費交通費	△△△	◇◇	××	△△	××
消耗品費	〇〇〇	××	◇◇	〇〇	◇◇
通信運搬費	△△△	◇◇	◇◇	△△	××
賃借料	〇〇〇	××	××	〇〇	◇◇
会議費	△△△	◇◇	◇◇	△△	××
手数料	〇〇〇	××	××	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も一緒に
- 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くっ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。

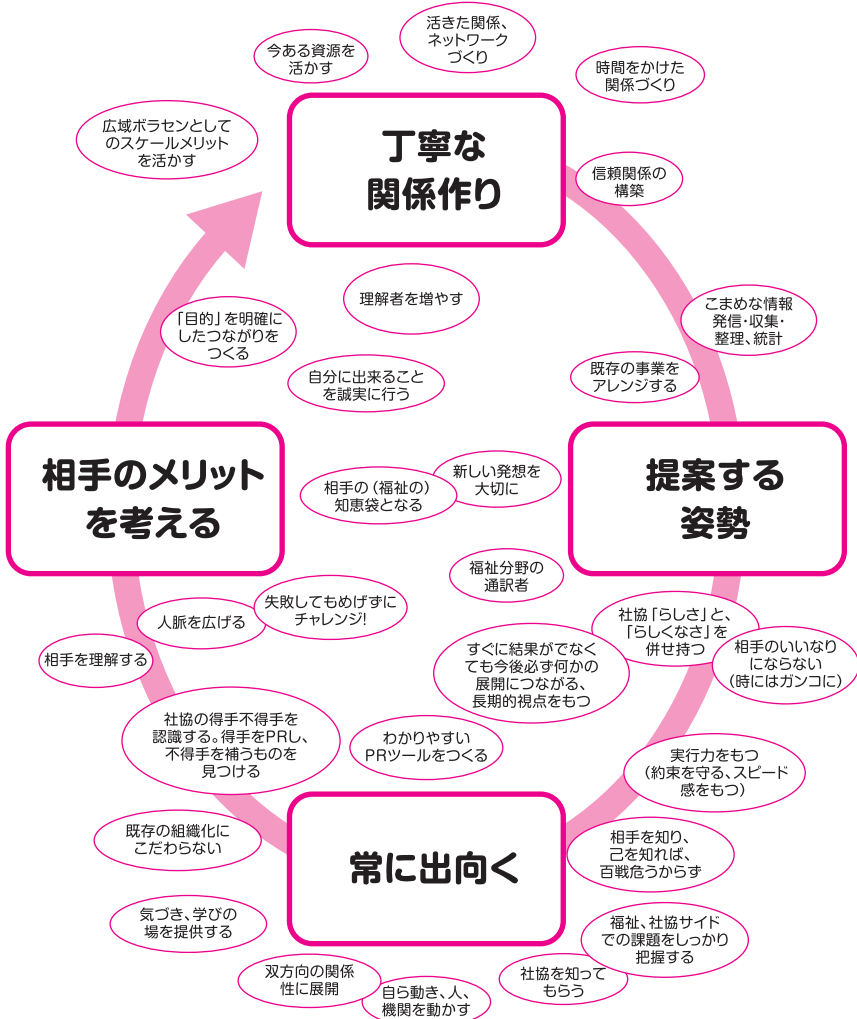
※協働の事例は20ページにあります。

- |                    |                  |            |
|--------------------|------------------|------------|
| ・ 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…。



## (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

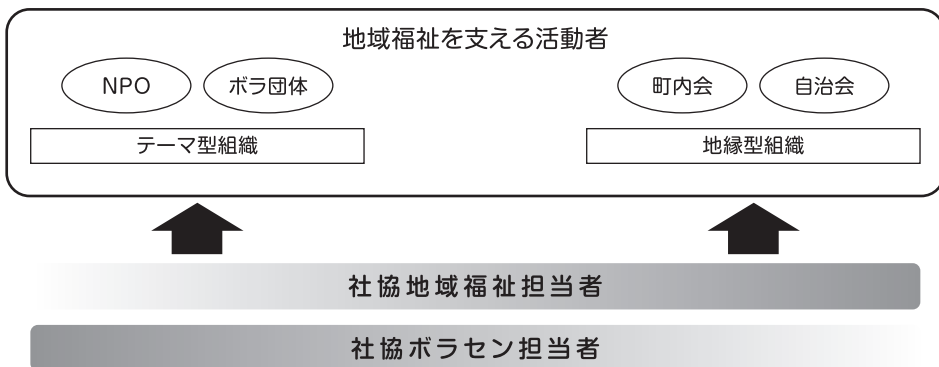
(対応:☆☆)

- ・××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、地元の中学生在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るんですか?」

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た、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>

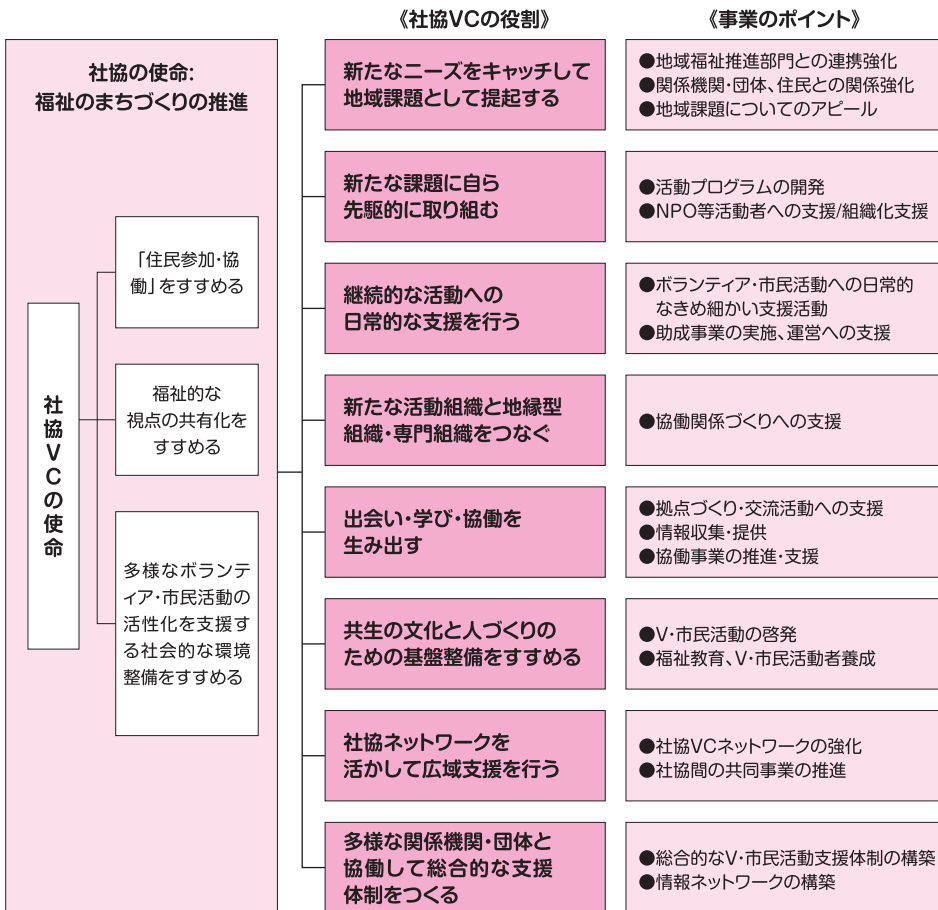
	媒 体	長 所	短 所
紙媒体	広報誌・広報紙	信頼性、保管性に優れる	費用がかさむ
	パンフレット	信頼性、保管性に優れる、デザイン性	費用がかさむ、頻繁な更新ができない
	チラシ	多くの関係者に周知可能	(広報紙・パンフレットに比して) 内容の分量、説得力に欠ける
インターネット	ホームページ	迅速性、場所を問わず閲覧可能、デザイン性、不特定多数への発信が可能	サイト管理・更新の労力、立ち上げに費用がかかる
	ブログ	迅速性、更新の簡便性、不特定多数への発信が可能、安価に作成できる	デザイン性に欠ける
	メールマガジン	迅速性、発信の簡便性、安価に作成できる	保管・閲覧しにくい、特定の読者に限られる、読者管理等の事務負担
	ソーシャルネットワーク 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。

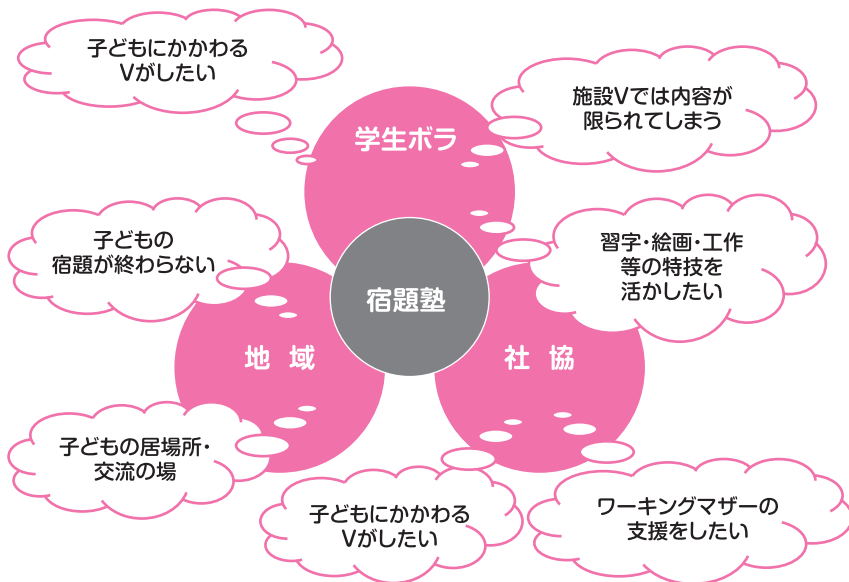
## 【社協ボラセン豆知識②】社協の中立性と民間性

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～

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**

＝

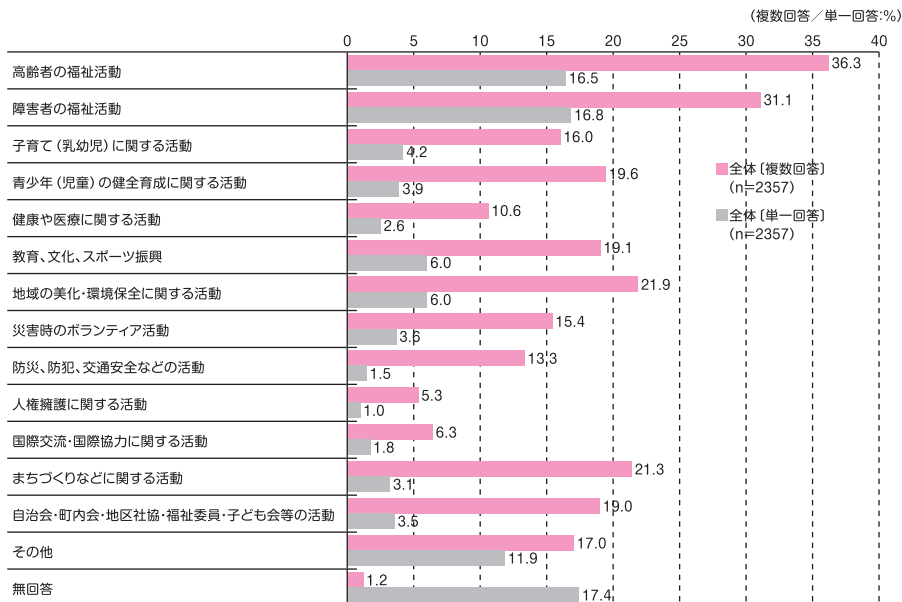
**よりよい社会をつくる**

★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