

【団体向け】 ボランティア受入れ ガイドブック



千葉県地域ボランティア事務局



はじめに



ボランティアを受け入れると、こんないいことが！

活動(団体)の、

- * 会員や継続的に活動する人が増える！**
- * ミッションを伝え、広めることができる！**
- * 事業力が向上する！**
- * 事業内容を見直すきっかけとなる！**



「一緒に活動する仲間を増やしたい。」
「同じ想いを持つメンバーを新たに加えたい。」
こうした想いは、多くの活動（団体）にとって、
共通の「課題」ではないでしょうか。

「ボランティアではなく、即戦力に来て欲しい」
「運営を担う幹部や、理事の候補が来てほしい」
と考える団体もあるかもしれません。

誰でも最初は「1人のボランティア」としての参加です。
まずは活動（団体）を知ってもらうことで、
運営側への協力も進むことでしょう。

門戸を広げ、新たな「ボランティア」を受け入れてみるのが、
仲間を増やす第1歩です！

このガイドブックでは、これからボランティアの受入れをはじめてみようと思っている団体の方に、受入れの手順やポイントを紹介します。

このガイドブックを見て、団体内のメンバーで話し合い、
受入れのイメージを膨らませてみてください。

そして、よりよい受入れを行うための参考書として、是非ご活用ください。

さあ、ボランティアの受入れをはじめてみましょう！

※個人の方で、ボランティアを始めたい方は、
別冊「【個人向け】ボランティアガイドブック」をご覧ください。

目次

1. ボランティア受入れの手順とポイント	
(1) 受入れに向けた全体の流れ	1
ボランティア受入れに向けたチェックリスト（団体用）	2
(2) 事前準備（受入れをする前に）	4
<①募集前>	
ア 受入れ目的の共有	4
イ 参加メリットの検討	5
ウ 受入れ条件（募集条件）の設定	6
エ 受入れ担当者の配置	8
オ 募集方法（広報）の検討	9
<②募集中>	
ア 想定質問	11
イ 問合せ対応	11
ウ 対応記録	11
<③募集締切後>	
ア 参加者との連絡・調整	12
イ 物品・保険等の準備	12
ウ 活動マニュアル等の作成	13
エ リスク・安全マニュアル等の作成	13
オ 事前説明会（研修）	14
カ 配慮事項など	14
キ 当日の出欠対応	14
ク 当日スケジュールの準備	15
ケ アンケートの準備	15
(3) 当日の運営	19
ア 集合（受付）	19
イ 活動前ミーティング	19
ウ 活動中の支援（フォロー）	20
エ 振り返りミーティング	20
(4) 事後対応	23
ア 参加者へお礼の連絡	23
イ 意見対応	23
ウ 団体振り返り（アンケート分析・活動への反映）	24
エ 次回の受入企画の検討	24

目次

2. 参考1 「ボランティア」/「ボランティア活動」の理解	
(1) ボランティアとは	25
(2) 「ボランティア活動」の広がり	26
3. 参考2 受入れ時の注意事項	
(1) リスクマネジメント	27
ア マニュアルの整備	28
イ 備品等の整備	28
ウ 保険等の加入	29
(2) 個人情報の管理	30
(3) 多様性の理解・配慮	31
4. その他	
(1) 受入れ時のFAQ	32
(2) 活動分野ごとの留意事項	33



NPO案内犬
PONちゃん

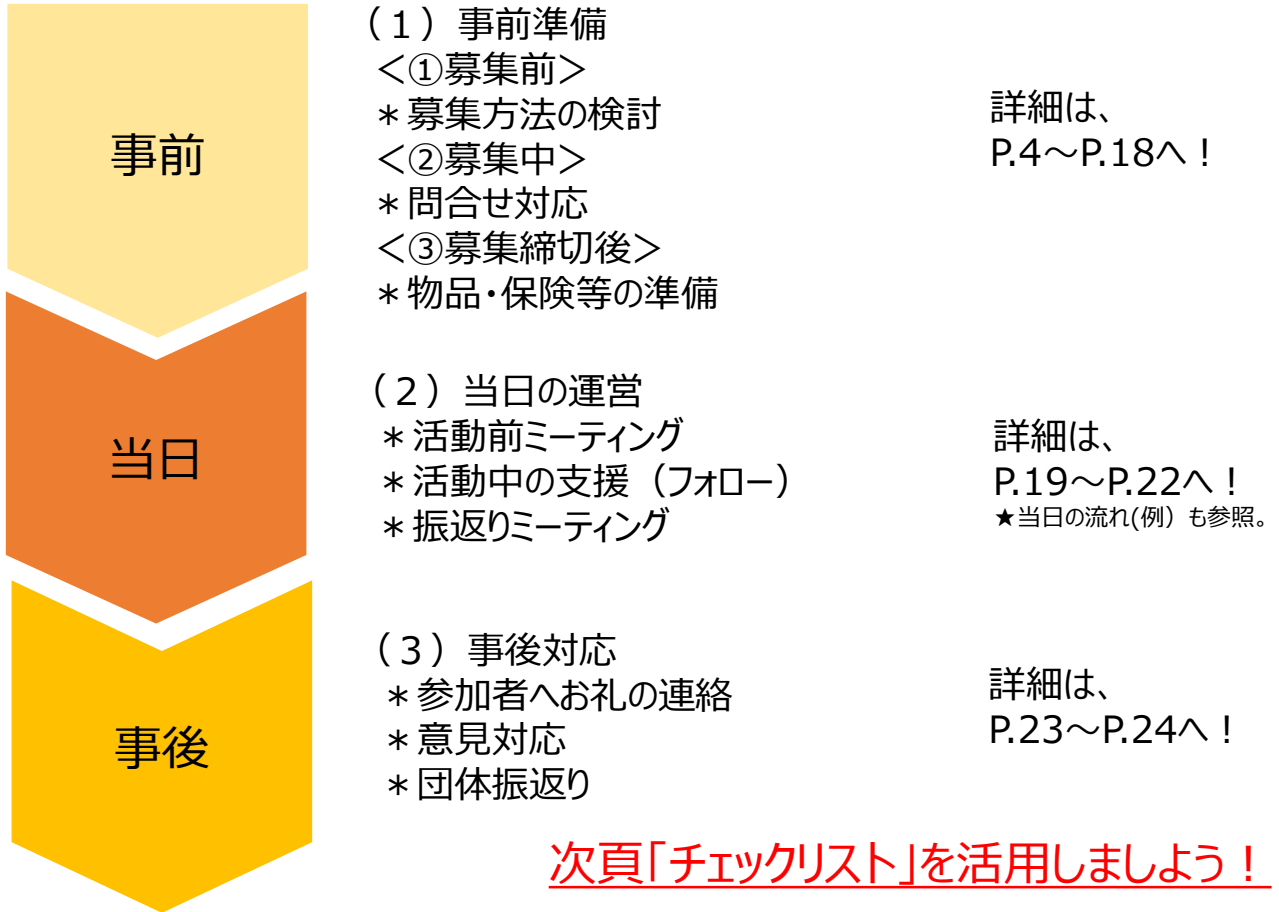
1. ボランティア受入れの手順とポイント

この章では、実際にボランティアを受け入れる際の手順とポイントについて、詳しくみていきます！**（新規にボランティアを受け入れる場合を想定しています。）**

当日だけでなく、事前準備や事後対応も大切です。

どのような点に気を付ければよいか、一緒に確認していきましょう。

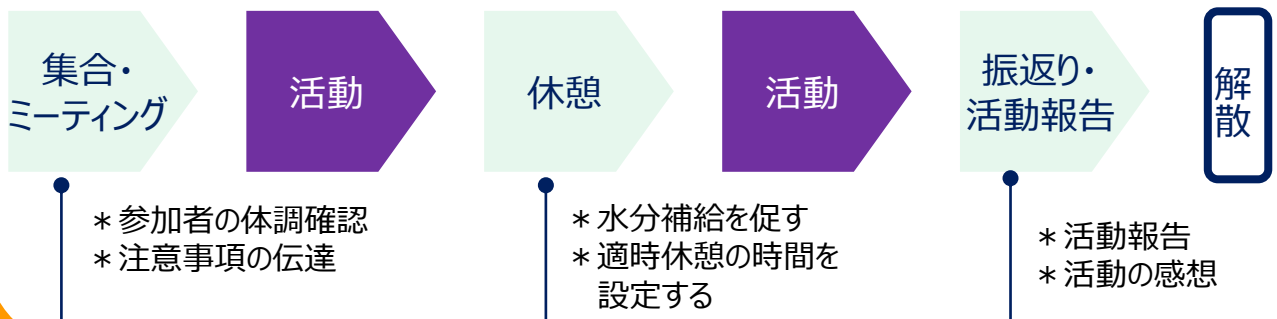
（1）受入れに向けた全体の流れ



[次頁「チェックリスト」を活用しましょう！](#)

★当日の流れ(例)

スタッフは感染症対策、熱中症予防など、参加者の体調管理に留意しましょう。長時間の活動の場合は、できるだけ連続した活動にならないように注意し、適時休憩をはさむようにしましょう。



ボランティア受入れに向けたチェックリスト（団体用） 1/2

時期ごとに確認事項をチェックしてみましよう。

番号	時期	項目	確認事項	チェック欄	
				OK	該当なし
1	①募集前	受入れ目的の共有	ボランティアをなぜ受け入れるのか、組織（団体）内で話し合い、共有しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2		参加メモリの検討	ボランティアとして参加するメモリット（学び、貴重な経験、嬉しいこと等）を具体的に想定できていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3		受入れ条件（募集条件）の設定	募集条件（具体的な活動内容や活動時間等）や採用条件、連絡の時期や方法等は決まりましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4		受入れ担当者設置	ボランティアと連絡を取る担当者、当日の対応をする担当者等は決まりましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5		募集方法（広報）	ボランティア募集方法（広報）について決まりましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	②募集中	想定質問	問合せへの想定質問は準備できていますか？（複数のスタッフで同じ対応が出来るようにしていますか？）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7		申込み・問合せ対応	事前に届いた問合せには対応していますか？（問合せの担当は決まっていますか？）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8		対応記録	問合せを記録し、スタッフ間で共有する準備ができているか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	③募集締切後	連絡・調整	締切り後の申込みへの対応方法は決めてありますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10		連絡・調整	受入れが決定した申込者（不参加となった申込者）への事前連絡・調整は済みましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11		物品・保険等の準備	ボランティアが活動する際の備品・識別用品（名札・ユニフォーム等）の準備や保険等の加入は済みましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12		活動マニュアル等	活動上のマナーや約束事など、活動マニュアル（運営マニュアル）や配付資料は作成しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13		リスク・安全マニュアル	リスク・安全マニュアル（感染症予防、個人情報保護、事故、熱中症、災害時、非常時等）は作成しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14		事前説明会など	事前説明は実施しましたか？（資料送付などはしましたか？）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15		配慮事項等	配慮が必要な事項（車いす、耳が不自由など）の対応は考えていますか？（※事前に聞いていますか？）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	当日の出欠等	当日飛び入り参加、当日キャンセルなどの対応は考えていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	アンケート	当日の活動後に実施するアンケートの用意はできていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

MEMO

ボランティア受入れに向けたチェックリスト（団体用） 2/2

時期ごとに確認事項をチェックしてみましよう。

番号	時期	項目	確認事項	チェック欄	
				OK	該当なし
18		集合・受付	集合時に必要な名簿・資料等は用意しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19		開始前ミーティング	活動開始前の説明（ミーティングなど）や、参加者相互の自己紹介は実施しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	④当日	声かけ	活動中の声掛け（フォロワー）は、行っていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21		休憩	適度な休憩時間等を設けていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22		振り返りミーティング	活動後の振り返り（アンケート・ミーティングなど）は実施しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23		次への案内	次回の活動や今後の予定などを伝えましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24		お礼連絡	参加者へのお礼連絡等の実施方法を検討、決定し、その通りに行っていますか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	⑤活動後	意見対応	ボランティアからの意見・クレームへの対応は行いましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26		団体振り返り	団体内（組織内）で、ボランティア受入れの振り返りを実施しましたか？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	その他	団体広報等	団体の活動目的やこれまでの実績、年間スケジュールなどが整理されていますか？（それらをわかりやすく伝えるパンフレットやニュースレター、HPなどを作っていますか？）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MEMO

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備 (受入れをする前に)

この頁からは、事前準備について紹介していきます。ボランティアを受け入れるには、「事前準備」が非常に大切です。1つ1つ見ていきましょう！

<①募集前>

ア 受入れ目的の共有

ボランティア受入れをする前に、なぜ新しいボランティアの受入れをするのか、その目的を団体内でしっかりと話し合って共有することが大切です。

代表者など一部のメンバーのみでボランティア受入れを決めると、新しいボランティアを受け入れることに対して、他のメンバーが反対するといったトラブルが発生する場合がありますので、注意しましょう。

【☆ここもチェック☆】

«ボランティアの位置づけ»

新しく受け入れようとするボランティアは、団体（活動）にとって、どのような位置づけなのかを、今一度考えておきましょう。

事業ごとの単発での参加を求めるのか、その後、団体の活動に継続的に参加してもらうのかなど将来を見据えて考えるようにしましょう。

【☆ここもチェック☆】

«少しずつ段階を経て仲間を増やそう！»

はじめは一人の参加者（体験者）からスタートし、そのあとも継続的に残ってくれるようであれば、次は、意見交換会などで一緒に運営について考える（知恵を借りる）関わり方がよいでしょう。

そして、ボランティアのまとめ役（リーダー）などの役割を少しずつ担ってもらい、段階を経ながら、団体（活動）の運営側のサポートに回ってもらう仲間を増やすということが大切です。

【☆ここもチェック☆】

«「初参加」のボランティアは必要なのか。マッチングの難しさ»

団体（活動）を継続していると、固定メンバーが残っていく傾向にあると思います。いわゆる「気心しれた」仲間であり、「阿吽の呼吸」でチームワークを発揮できる大切な絆ですね。

そんな活動に、「初参加」の1回だけ参加する新しいボランティアを受け入れることは、少し抵抗があるかもしれません。多様な価値観を持って新たに参加してくれるボランティアとは、意見が食い違うようなことも起こりうると思います。

ただ、そのようなリスクを避けるあまり、「固定メンバーだけでよい」と考えてしまうと、長期的には、人材が不足したり、事業を拡大することが難しくなったりと問題が起こってくる場合もあります。

団体（活動）を継続していくため、常にドアを開けておく（新しいメンバーを受け入れる姿勢を示しておく）ことは、非常に大切なことです。継続的に新たなボランティアの受入れを実施していけば、きっと団体（活動）の中心を担うメンバーとの出会いも訪れることでしょう。

初めから中心的に活動してくれるコアなメンバーを募集することも大切ですが、まずは「初参加のボランティア」として、気軽に参加してもらうことが大切なのではないでしょうか。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<①募集前>

イ 参加メリットの検討

受入側（運営側）として、時間を使って参加してくれるボランティアが参加するメリットを具体的に想定しておくことが大切です。

「無賃労働をさせられたようだ」、「駒使いにされた」など、参加した人たちが何らのメリットを感じられなかった場合は、クレームなどにつながることもあります。

地域や社会の役に立てる、自分の趣味や特技を生かせる、普段は体験できないような、貴重な経験ができるなど、参加してよかった、また参加したいと思ってもらう工夫を考えておくことが大切です。

【☆ここもチェック☆】

《随時募集は参加のハードルが高い？ ボランティア体験会のメリット》

ボランティアに慣れていない人でも、「ボランティア体験会の開催！初めての方でも安心」など、あくまでもボランティアの“体験”とすると、「これなら自分でもできるかも。参加してみようかな」と感じて、応募してくれる場合があります。

年間を通して活動している団体も多いと思いますが、「随時募集」「通年募集」という表現は、参加者にとっては、いつ、どのように参加してよいかわからない、といった場合もあります。日程を決めて「体験会」を開催することで、新たなメンバーの参加が期待できるでしょう。

体験会を実施するにあたっては、「体験プログラム」を作成しましょう。「体験プログラム」とは、“どんな体験をしてもらうかの企画書”です。プログラムでは、活動内容、体験者の役割、活動場所、日程、人数、その他の条件などを明らかにしておきましょう。

なお、最初の体験プログラムでは、より楽しく活動してもらい、魅力的なプログラムとすることも必要です。遊びやスポーツの要素を取り入れた活動にするなど、仲間でアイデアを出し合ってみましょう。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<①募集前>

ウ 受入条件（募集条件）の設定

ボランティアの受入れが決まった場合は、その条件（日程、時間、人数、活動内容など）を明確にしておきましょう。

ボランティア募集をする際には、様々な条件を事前に明示して募集することが大切です。

募集対象は誰か、必要な持ち物はあるか、応募者が多数の場合の選考方法など、事前にボランティアが知りたい情報について、団体内で話し合い、ボランティアの管理運営に支障がでることのないように、余裕を持った条件設定をしましょう。

また、事前に運営側として、参加者に聞いておきたい情報（個人情報、集合場所への交通手段、資格など）も決めておきましょう。

※次頁<事前（申込時）に参加者へ聞いておくことよい情報（例）>参照

【ここもチェック☆】

<募集時に必要な情報（決めておくこと）（例）>

- ・募集人数/定員
- ・募集対象（年齢、資格など）
- ・活動日時（休憩時間などがあるかも記載）
- ・活動場所（住所など、初めての方でも分かるように記載しましょう。）
- ・集合時間・集合場所
- ・活動内容
- ・支給するもの（交通費、昼食、飲物等）
- ・貸出し等ができるもの（軍手、長靴、ヘルメット 等）
- ・必要なもの/持ち物（昼食、飲物、タオル 等）
- ・かかる経費（保険代、印刷費用等）
- ・服装（靴の指定など）
- ・ボランティア保険、イベント保険等の加入有無（費用負担の有無）
- ・採用決定方法（先着順の決定なのか、抽選なのか）
- ・採用（不採用）後の連絡手段・時期
- ・事前研修（説明会・オリエンテーション等）の有無、詳細

【☆ここもチェック☆】

«参加決定連絡の時期»

ボランティアへ応募（申込）をしてもらったあとに、どのような連絡をするのか、事前に決めておく必要があります。「申込みがあるたびに、対応（連絡）をする」、「締切後に一斉連絡をする」の2つが大きく考えられるでしょう。先着順の採用か、応募者多数の場合は抽選か、また、募集人数や規模などにより連絡時期などについて考えておきましょう。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

【ここもチェック☆】

<事前（申込時）に参加者へ聞いておくよい情報（例）>

- ・氏名/かな
- ・性別 (ジェンダー等に配慮した聞き方が望ましい。)
- ・年齢 (年代でも可)
- ・住まい (市町村までなども可)
- ・電話番号
- ・メールアドレス
- ・緊急連絡先とその関係
- ・資格・特技等 (必要であれば)
- ・経験 (必要であれば)
- ・交通手段 (必要であれば)
- ・要配慮事項 (必要であれば)
- ・事前に伝えたいこと等 (必要であれば)

※ボランティア運営の観点から必要な情報を記載しており、非常時対応の観点からは、必要な情報が異なる場合があります。

※個人情報等の取扱いには十分注意してください。



1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

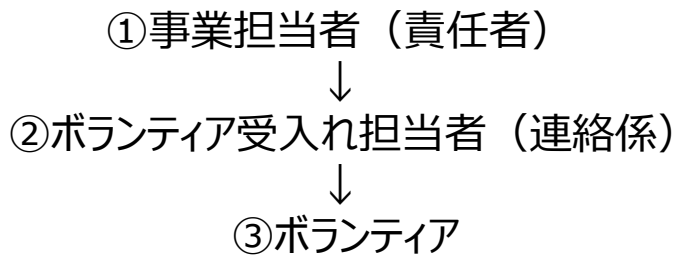
<①募集前>

Ⅰ 受入れ担当者の配置

受入れ担当者（連絡係）を決めましょう。担当者が決まっていることで、ボランティアとの連絡調整など意思疎通をスムーズに行うことができます。（活動当日にも受入れスタッフとして参加できる人が理想です。）

なお、当日に事業運営本体の担当をしながら、ボランティアの受入れ担当も兼務することは難しい場合がありますので、事業担当者とボランティア受入れ担当者は別に設定することが望ましいでしょう。（兼務をする場合は、担当者だけではなく、団体のすべてのスタッフで協力して取り組みましょう。）

<組織体制（連絡体制）の例>



【☆ここもチェック☆】

<電話など複数のスタッフが申込みを受ける場合の留意点>

- * 対応をするすべてのスタッフが、ボランティアへの対応方法を理解しましょう。
- * 受付リストなどを共有し、問合せや要望など、やり取りの履歴を残し、対応するスタッフ間で共有できるように工夫しましょう。
- * 第一印象が大切です。明るく対応しましょう。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<①募集前>

オ 募集方法（広報）の検討

ア～エの項目を経て、ようやく募集となります。この頁では、どのようにボランティアを募集するかをみていきましょう。

ボランティアを新たに募集するには、口コミ（紹介）による募集のみならず、広く一般に募集する場合があります。各自のHPやSNSを利用するほか、各種募集サイトや各地の市民活動支援センターなどの広報等を利用するのもよいでしょう。

【☆ここもチェック☆】

<募集サイト（例）>

ちばボランティアナビ（千葉県地域ボランティア事務局）※次頁参照

<市民活動支援センターとは？>

市町村に設置されている、市民活動をサポートする組織です。団体情報の広報や団体同士の交流も実施しているセンターもあります。どのような連携ができるか、一度お近くのセンターへ問い合わせてみてはいかがでしょうか。

【千葉県内の市民活動支援センター一覧（千葉県ホームページ）】

<https://www.pref.chiba.lg.jp/kkbunka/npo/list/sien.html>

【☆ここもチェック☆】

«ボランティアへの連絡はどのように行うのか。»

口頭でボランティアに応募する人、電話で申込みする人、電子メールで申込みする人、など申込方法が複数存在する場合もあると思います。しかしながら、応募者への連絡（参加決定やお知らせ）などを、どのツールを使って行うかは、事前にきちんと共有する必要があります。SNS（LINE・Facebookなど）のグループを作るといった方法もありますが、そのSNSを使っていない（アカウントを持っていない）場合もありますので、最も手軽な手段は、電子メールかもしれません。

千葉県地域ボランティア事務局が運用する「ちばボランティアナビ」では、申込者への連絡が一元管理できる仕組み（メール連絡できる仕組み）を導入していますので、是非ご利用ください。

○千葉県が運営するサイト

ボランティアをしたい方とボランティアを募集したい団体をつなぐ
「**ボランティアマッチングサイト（ちばボランティアナビ）**」



ボランティアをしたい方（個人）



- 県内で募集しているボランティア募集情報を、探したり、実際に参加したい活動へ応募することができます！
- お気に入りの分野を登録しておくことで、その分野のボランティア情報が掲載されたときに、メールでお知らせが届きます。



ボランティアを募集したい方（団体）

- ボランティア募集情報を掲載することができます。
- 募集情報が掲載されると、団体の活動分野に興味関心のある個人会員に、お知らせメールが自動で送られます。
- 応募のあった参加希望者に対し、本サイトからメールを送り、連絡することができます。



ちばボランティアナビ



1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<②募集中>

ア 想定質問

ボランティアを募集をしている期間には、様々な問合せが来る場合があります。それぞれの質問に的確に回答できるよう準備をしておきましょう。

電話対応などの場合に、誰でも同じ回答ができるように、想定質問集などを用意してもよいでしょう。

<よくある質問（例）>

- ・まだ参加の枠はありますか。
- ・集合場所に初めて行くのですが、迷わず行けますか。
- ・遅刻・早退での参加は可能ですか。
- ・友達（家族）と一緒に参加してもよいですか。

イ 問合せ対応

事前の問合せには、電話のみならず、メールやHP、SNSなど様々な手段で連絡が届く場合があります。こまめに各種媒体をチェックして、対応が遅れないように気を付けましょう。

ウ 対応記録

受入れ担当者以外が問合せの対応をする場合は、メモ（履歴）を残すなど、組織内の対応で齟齬が生じないように気を付けましょう。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<③募集締切後>

ア 参加者との連絡・調整

受入れ担当者は、応募者（申込者）へ参加決定の連絡をしましょう。参加決定の旨とともに、募集時に示した条件（日程や場所など）を、改めて伝えるとよいでしょう。

残念ながら諸々の事情から参加をお断りする応募者がいる場合は、その理由を丁寧に説明し、次の活動などを案内すると良いかもしれません。

また、事前説明会・オリエンテーションなどを行う場合、その案内を行います。

当日まで会わない場合は、必要に応じて、団体のパンフレット等の資料や、当日のスケジュール、留意事項などの資料を事前に送付することで、参加者は安心して当日を迎えることができます。

イ 物品・保険等の準備

活動日にスムーズに参加者を迎えられるよう、当日までに、必要な物品等を準備しておきましょう。活動内容によっては、参加者の名札などもあるとよいでしょう。

なお、参加者は必要な持ち物の連絡をしても、当日に忘れてしまう場合があります。予備の備品を用意しておくなど、対応方法も検討しておきましょう。

活動に必要な物品のほか、参加者に配付する資料（当日のスケジュール表、活動時の留意事項、アンケート等）も準備しましょう。

また、万が一のケガや事故などに備えて、イベント保険やボランティア保険などの加入も検討するとよいでしょう。安全管理注意義務を怠っていた場合は、団体側としての責任が問われることとなります。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<③募集締切後>

ウ 活動マニュアル等の作成

活動上のルールや約束事など、初めて参加するボランティアでもわかるように、活動マニュアルを作成しましょう。いつも同じメンバーで活動していると当たり前になっている行動でも、きちんと事前にまとめておくことが大切です。

【☆ここもチェック☆】

<活動マニュアルに記載しておくこと（例）>

- ・事業概要（ボランティア概要）
- ・主催（責任者）
- ・スケジュール
- ・会場レイアウト・配置図
- ・活動内容・役割分担等
- ・よくある質問

【☆ここもチェック☆】

<活動中のグループ運営/複数人での体制が安心>

ボランティア参加者1人では、遠慮などをしてしまい、スムーズに活動に入りづらい場合があります。可能であれば、グループ（班）単位で仲間と行動をしてもらうことで活動に入りやすくなる場合もあります。

また、グループリーダーを1人設定して、グループをまとめてもらうことも良いかもしれません。活動形態などに応じて、どのような単位でボランティアが活動するか、事前に決めておきましょう。

エ リスク・安全マニュアル等の作成

活動マニュアルとともに、万が一の際に備えた「リスク・安全マニュアル」の作成をしておくことが大切です。いざというときに、人は急に動けないことも多くあります。事前から、危険予測や対策をしておき、マニュアルにまとめておくことで、冷静に対応することが可能です。感染症対策・熱中症予防についても、事前に検討をしておきましょう。

※リスクの詳細は、「3.【参考2】受入れ時の注意事項」を参照してください。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<③募集締切後>

オ 事前説明会（研修）

活動当日（ボランティア当日）の始まる前のミーティングだけでは、どうしても全ての事項を伝えきれないことが多くあります。

特に団体の想いや細かい注意事項などは十分に伝えきれず、トラブルを招いてしまうことも少なくありません。

そこで、事前に説明会や研修を開いて、参加者と顔合わせをし、事業の説明をしておく、当日の朝をスムーズに迎えることができます。持ち物や集合場所などについてもこの場で説明することで、質問に対応する手間も省けるでしょう。

何よりも、ボランティアに参加する人が、イメージを持って活動に参加してくれることで、よりよい活動になるのではないのでしょうか。事前説明会や研修は、オンラインでもOKです。

カ 配慮事項など

申込時に参加者から事前に伝えられた事項（配慮事項等）について、対応できるか、確認・準備をしましょう。

（例）車いすの対応、手話通訳、要約筆記など

なお、具体的な対応策は、団体側だけの思い込みで決めるのではなく、本人と相談をしながら決めるとよいでしょう。

キ 当日の出欠対応

<当日慌てないために>

前日や、当日の朝に急に欠席の連絡が届くことがあります。また、飛び入りでも参加をしたいという人が連絡してくるかもしれません。そのような際に慌てないように、ボランティアの配置転換を行うのか、欠員のまま活動を実施するのかなど、事前に対応を決めておくといよいでしょう。

当日の参加人数に増減があることも見越して、ある程度ゆとりある配置をしておくことなども大切かもしれません。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

<③募集締切後>

ク 当日スケジュールの準備

当日のスケジュールを事前に決めておくことは非常に重要です。集合から最後の解散の時間まで、どのようにボランティアが動くのか、きちんと事前に調整しておきましょう。

初めての参加者がいる場合、通常の集合時間よりも少し早めに集まり、自己紹介やオリエンテーションをする時間があるとよいでしょう。

【☆ここもチェック☆】

«「第1印象」の大切さ 初めが肝心»

初めて参加する場合は、「どんな活動なのか」「どんな人がいるのか」など、誰でも不安に思うことが多くあります。集合場所では緊張して待っているかもしれません。そんなときは、団体としての「第1印象」がとても大切です。明るく声をかけて挨拶をすること、待っている間に、何気ない会話をしてみるなど、いつもよりも少し、ボランティアさんのケアをすることを意識しましょう。その気持ちが、当日1日の雰囲気や今後の活動を継続してくれるかに大きく左右する場合も多くあります。

ケ アンケートの準備

ボランティアに参加した感想や、団体外からの意見をもらうことは非常に大切です。

事後にゆっくり時間をかけてアンケートを取ることも必要ですが、当日のうちに、参加した方の生の声を聞くことも大切です。

【☆ここもチェック☆】

«記名式？無記名式？»

アンケートを作成する際に、記名式とするか（名前を書くかどうか）考えると思います。名前を書くことによって、「変なことは書けない」という想いが働き、責任を持って書いてくれるという反面、極端なことは書くのをためらい、当たり障りのない（団体への感謝など）しか回答を得られない場合があります。アンケートでどのような回答を貰いたいかを考え、無記名とするかどうか、団体で話してみましょう。

【☆ここもチェック☆】

«電子アンケート»

活動当日に、紙のアンケートを配付して記載してもらう他にも、電子のアンケートフォームを使ったり、SNSのチャット機能を使って回答を得るなどの方法もあります。電子の場合は、収集と分析を簡単に行うことができます。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<活動内容>

- * 参加者に活動を理解して貰うことが大切。
- * 専門的な知識や技術を要する内容、危険を伴う企画は基本的になし。
駐車場の誘導等、事故やクレームの可能性のある活動は避けた方がよい。
- * 専門的な内容に参加してもらう場合は、事前に説明会を実施して、十分に理解や技術の習得を図る必要がある。
- * 事前に、参加者の得意なことや体験してみたいことを聞き、できるだけ希望に合わせて役割を決定し、個性を生かして、活動をしてもらっている。
逆に、参加者ができないこと、留意しなければいけないことも確認しておく。

<日程>

- * 初めての人にとっては、単発や期間限定だと参加しやすいと思う。
- * 日曜日のイベント系プログラムと平日用のプログラムを用意し、参加しやすいようにしている。（学生は、夏休みの体験が多い。）
- * 近隣の学校の行事予定を確認し、学校の行事と重ならないようする。

<対象・人数>

- * 事業利用者に事前にお知らせして理解していただいているが、迷惑がかかってはいけないので対象年齢は検討する必要がある。
- * 参加者の人数が多いと、予定管理や準備、当日対応等に時間や人手が必要。
- * 活動スペースに対して参加者の人数が多く、場所が狭く、スムーズに活動できなかった。
- * なるべく気軽に参加できるように、持ち物を少なくしている。

<広報>

- * 学校からの呼びかけが効果的。
- * 別の講座などを実施するときに、体験者の募集についても広報している。
- * 夏休みのボランティア体験のプログラムなどは、団体を信頼していただけるよう、先生（学校）とつながることが大切。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備（受入れをする前に）

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<事前連絡>

- * ボランティアに申し込んだ方の中には、きちんと申込みができていないのか不安な方もいるので、事前連絡をこまめにする事で、不安を取り除くことができる。
- * メール等で事前に、活動内容や時間・地図・アクセス方法を連絡している。
- * 活動日や場所を再度案内することで、活動日を忘れることを防いでいる。
- * 現地集合の場合は、担当者の携帯電話の番号を伝えておく。
- * 各活動の担当者や、担当者の役割を決め、各々の連絡先を伝達しておく。
- * ボランティア参加者のグループ分けを行い、当日の各グループの担当者を決める。
- * SNSの利用者が多い場合は、LINEグループを利用して事前連絡をしている。
- * 時間が長い活動については、食事の準備が必要か事前に連絡をしている。
- * 屋外での活動の際には、虫よけ剤の準備が必要な旨も伝えている。
- * 屋外での活動の際には、当日の天候を事前に確認し、状況が思わしくない場合は早めに参加者へ中止や延期の旨を連絡をする。

<活動現場の確認>

- * 活動場所に持ち物を置く場所や更衣室があるかを確認する。
- * 屋外での活動の場合は、現地に下見確認に行き、トイレの有無や、大きなけがに結びつくような、マムシ・スズメバチなどの危険がないかを確認する。

<その他>

- * けがの場合の救急用具の準備や、対応をスタッフに伝えている。
- * 当日受診可能な病院等を調べておく。（休日開催の場合は特に）
- * 団体のスタッフに、ボランティア参加者の人数や年齢などを伝えておく。
- * 参加者のフォローの仕方、声のかけ方などを、当日携わるすべてのスタッフに伝えておく。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(2) 事前準備 (受入れをする前に)

○受入れの実践例 (団体の皆様からこのようなお声が寄せられました)

<事前研修 (オリエンテーション)>

- * 事前研修を実施することで、活動の趣旨を理解した上で活動してもらえる。
- * ボランティアの内容によっては、不安を感じている方もいるので、オリエンテーションを行うことなど連絡することで、不安を取り除くことができる。
- * 事前に団体の資料やHPを案内して、団体のミッションを伝達している。
- * ボランティアが何をするのか、どんな活動をするのか、しっかり示すことが大切。
- * 団体のコンセプトと異なる行動をしないために、団体の活動の趣旨を説明してから各業務の担当者や、担当者の役割を決め、各々の連絡先を伝達しておく。
- * 活動日の前に、体験者を集めて説明会を行い、スケジュールの読み合わせなどを行っている。
- * 活動日の前に講座を行い、活動に必要な知識をつけてもらっている。

(失敗例)

- * 活動の位置づけを伝えなかったことで、参加者から後日、「参加してこれが何になったの?」という苦情が主催者に対してあった。
- * 参加費がかかったけれど、何のお金だったのか不明だという苦情があった。



1. ボランティア受入れの手順とポイント

(3) 当日の運営

ア 集合（受付）

受入れ担当者は、集合場所でボランティアが集まるまでの準備をします。受付時間を事前に示しておくといよいでしょう。

特に、初めて来る場所であれば、ボランティアの方々は早めに到着する場合があります。その際に待っておける場所があるかなども、事前に伝えておきましょう。

【☆ここもチェック☆】

«受付は複数体制が理想»

受付時間前後には、突然の欠席連絡など、参加者から連絡が来て対応に追われる場合があります。可能であれば、受付は複数人で対応するとよいでしょう。

イ 活動前ミーティング

活動に入る前に、活動前ミーティング（事前説明・開会式等）を行いましょう。

<Welcomeな空気づくり>

参加者が少しずつ活動（団体）に打ち解けてもらい、円滑に活動してもらうためには、受入側の「雰囲気作り」がとても大切です。

一緒に活動する「仲間」であり、参加してくれたことに、まずは感謝しましょう。

<簡単な自己紹介などを入れる。>

自己紹介や簡単なアイスブレイクをするなど、ボランティア参加者が、活動（団体）に入りやすくなる工夫をしましょう。特に、団体のメンバー同士はこれまでの活動で仲間の「輪」ができてることが多く、新しいメンバーは入りづらい（話しかけづらい）という場合もあります。

積極的に、「参加を歓迎する」意思を表示して、受け入れましょう！

<スケジュール・注意点の共有>

活動マニュアル等を見ながら、当日の流れ、活動での注意点、責任者などを伝え、活動中の不安がないか確認しましょう。分からないことや気づいたことは、すぐにでも、「報連相（報告・連絡・相談）」をしてもらうようにしましょう！

<活動の想いを伝える>

時間があれば、活動の理念や、なぜその活動をするのかを伝え、参加者が、団体のミッションや活動の趣旨をしっかりと理解してもらった上で活動できるとよいでしょう。（事前の説明会で伝えたことを再度おさらいするとよいでしょう。）

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(3) 当日の運営

ウ 活動中の支援（フォロー）

参加者がスムーズに活動に参加でき、楽しく活動できるように声掛けなどのフォローや見守りをしましょう。参加者が困っていることがないか気付けるように、目配り気配りが大切です。

ただし、過度に気を使いすぎるのではなく、適切なタイミングを図って声かけ等を行うことが重要です。

【☆ここもチェック☆】

「声掛けは、「何か困っていることはないですか？」で。」

見守りをしているときに声をかける際は、具体的に「何か、困っていることはないですか」と聞くとよいでしょう。「大丈夫ですか」との声かけでは、「大丈夫ではない」と回答できる人は多くないと考えられます。その人の役割や場所などに応じて、適切な声掛けを考えましょう！

【☆ここもチェック☆】

「休憩について」

活動に合わせて、適度な休憩を設定するようにしましょう。特に屋外の活動では、休憩時間以外でも、体調に合わせて小まめな水分補給や休憩をとってもらうように声かけをしましょう。ボランティアが無理しないように、配慮しましょう。

エ 振り返りミーティング

活動終了後は、参加者が感想を述べる「振り返り」の時間を作りましょう。

参加者が自分の言葉で感想を述べ、他の人が考えていることを知ること、想いや苦勞を皆で共有することは大切です。

参加者の認識が深まり、それが活動への継続的参加にもつながっていきます。

【☆ここもチェック☆】

「振り返りの項目に悩んだら。good & bad !」

活動後は疲れていたり、早く帰りたいという思いなどから、振り返りの時間がない場合なども多く見受けられます。しかしながら、参加者から直接声が聞ける重要なタイミングです。何を振り返ればよいか迷った場合は、一日の活動を通して、良かったこと(good)、わるかったこと (bad)を聞くだけでも、様々な意見が聞けることでしょう。

【☆ここもチェック☆】

「感謝の気持ちを伝えて解散しよう！」

振り返りが終わったところで、解散となる場合が多いと思います。解散の際は、参加のお礼として、感謝の気持ちを伝えることを忘れずに。また、引き続きボランティアへの参加を希望する方に向けては、次の活動を紹介するなど、次へつながる「宣伝」も忘れずに！

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(3) 当日の運営

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<活動前ミーティング>

- * 参加者の緊張をほぐすために、自己紹介をしている。
- * 活動の始めに全体に挨拶をしてもらって、スムーズに活動できるようにしている。
- * 団体の理念を伝えると、責任を持って活動してもらえる。
- * 掃除の仕方や物の置いてある場所を最初に説明しておく、スムーズな活動ができる。
- * 作業をお願いするだけではなく、事業の全体像を見せて、その中のどういう位置づけなのかを理解してもらい、継続的な活動につながるよう心掛けている。

<活動中のフォロー>

- * 参加者がうまく活動できるように、声のかけ方や目配り等をスタッフ全員に周知しフォローの体制を整えておく。
- * グループごとの担当を決めておき、担当者がフォローする。
- * 参加者が安心できるよう、受入れ担当者が、活動日に必ず行くようにしている。
- * 参加者がうまく活動できない場合、コミュニケーションがとれない場合は、声をかけてアドバイスをする。
- * 引っ込み思案な参加者にはスタッフが配慮して、居やすい雰囲気を作る。
- * 声かけをして、参加者に無理のないように活動してもらう。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(3) 当日の運営

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<振返りミーティング>

- * 参加者一人ひとりに感想を述べてもらっている。
- * 「次も来てね」と声をかけている。
- * あなたが必要というメッセージを送ることが大切。
- * 参加の目的や目標を立てて、最後の振返りで達成度や感想を聞いている。
- * 活動終了後に、アンケートを回答してもらっている。
- * 参加証などを交付している。
- * ハンカチやシャープペンシルなどの記念品を贈呈している。
- * 活動日の後日、参加者の集まる報告会を行っている。
- * 活動終了後に、アンケートに氏名や、電話番号、メールアドレス等を記入してもらい、希望者には、イベントの案内や広報誌を送っている。

1. ボランティア受入れの手順とポイント

(4) 事後対応

ア 参加者へお礼の連絡

活動日以降において、少し落ち着いた頃合いを見て、参加者へのお礼の連絡をしましょう。

お礼とともに、参加アンケートを実施し、活動の満足度やその内容、今後も継続的に活動に参加を希望するかなどをきいてみましょう。（今後の活動のお知らせを希望するかも、確認しましょう。）

【☆ここもチェック☆】

«メーリングリスト/SNSグループへの強制登録はNG!»

メーリングリストや、SNSグループを使用することで、今後の連絡を定期的に発信することができて便利です。ただし、本人の同意なしにそのグループへ勝手に登録することは避け、登録する際は、本人に必ず同意をとるようにしましょう。継続的な活動への誘引をする際、強制するような方法は行わないように気をつけてくださいね。

イ 意見対応

活動後に、ボランティア参加者から様々な連絡が届く場合があります。好意的なものばかりではなく、意見やクレームに似たものも届く場合があります。

一人の意見に真摯に耳を傾け、丁寧に対応するように心がけましょう。

【☆ここもチェック☆】

«厳しい意見にこそヒントが!»

アンケートや感想で、厳しい意見（コメント）を受ける場合があります。それを受けて、団体内で嫌な雰囲気になることもあるかもしれません。ただし、そのような厳しい意見にこそ、これまで見えなかった、団体（活動）の改善点や、よりよくなるためのヒントが隠されている場合があります。しっかりと受け止めて、次はそのようなコメントを受けないように工夫をしていきましょう！

1. ボランティア受け入れの手順とポイント

(4) 事後対応

ウ 団体振返り（アンケート分析・活動への反映）

後日、団体内で参加者の感想やアンケートなどを共有・分析し、振返りをしましょう。結果は、利用者、会員に報告し、必要に応じて、参加者への情報提供を行ってもよいでしょう。

エ 次回の受入企画の検討

ボランティアを受け入れたことで、その方々がそのまま定着していくこともあります。必ずしもそのように上手くいかない場合もあります。その際は、また次の企画を立案し、定期的にボランティアの受入れ（体験会）を開催していくのもよいでしょう。

【☆こどもチェック☆】

«受入れは、長い目で見てPDCAサイクルを回そう！»

ボランティアの受入れは、一朝一夕にできるものではなく、長いスパンで考えることも大切です。受入れの計画から最後の振返り、そして次への行動まで、何度もPDCA（PLAN・計画、DO・行動、CHECK・調査、ACTION・改善）を回していくことが大切です！

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<団体活動への反映>

- * 参加者から収集した意見を、会員やスタッフ全員で読んでいる。
- * 参加者の感想を会報に掲載したり、会議でスタッフに伝達したりしている。
- * 会報やホームページに参加者の感想等を掲載し、受入れの結果を外向きに発信している。そうすることで、次の参加者の広報につなげている。
- * 参加者の意見を事業に取り入れて、新たな企画を行っている。

2. 【参考1】「ボランティア」/「ボランティア活動」の理解

ボランティアはよく聞く言葉だと思いますが、知れば知るほど奥が深く、幅広いものです。ボランティアについて、確認をしていきます。

(1) 「ボランティア」とは

「ボランティア」の語源は、ラテン語の「volo（自分から進んで～する）」と言われており、「自由意志」に基づく活動であるとされています。

また、ボランティア活動の性格として、「自主性(主体性)」、「社会性(連帯性)」、「無償性(無給性)」、「創造性(先駆性)」の4つを挙げて、「ボランティア活動の4原則」と表す場合があります。

「ボランティア活動の4原則」

- *「自主性(主体性)」…「自発的である」「喜んでする」
- *「社会性(連帯性)」…「自分や仲間の利益ではなく、公益的な価値をめざす」
- *「無償性(無給性)」…「対価を求めない」「無償であるがゆえの自由さ」
- *「創造性(先駆性)」…「今、何が必要かをいち早く理解し、行動する」

なお、「ボランティア」と呼ぶ活動を、「社会奉仕活動」と「ボランティア活動」に分けることができます。地域での清掃活動など、共同体としての一斉行動の性格を持つ「社会奉仕活動」と、個人の自由意思に基づく「ボランティア活動」です。それぞれ異なる考え方を出発点とする社会貢献活動ですが、地域の課題解決とともに大きな力を発揮します。

ボランティアの正確な定義は難しいですが、自ら進んで、社会（地域）のために、対価を求めずに、創造的な活動を行う、といったイメージがボランティアとして当てはまるのではないのでしょうか。

「ボランティアの有償性（有償ボランティア）」

かかった交通費や弁当代など、活動を行うために要した費用や謝礼等を受け取る「有償ボランティア」という活動も見られます。有償の範囲は、費用弁償的なものから、最低賃金を下回る額の謝礼の意味合いのものまで様々です。

2. 【参考1】「ボランティア」/「ボランティア活動」の理解

(2) 「ボランティア活動」の広がり

平成7年（1995年）に阪神・淡路大震災が発生し、この大災害に対応するために、多くのボランティア（災害ボランティア）が全国から駆けつけたことから、この年は「ボランティア元年」と称されるようになりました。

そして、その後、「特定非営利活動促進法（NPO法）」の成立などにより、NPO法人などの組織・団体に関わるボランティアも多く存在するようになりました。

近年では、東京2020大会等での「スポーツボランティア」、新型コロナウイルス感染症以降、リモートや自宅で参加が出来る「オンラインでのボランティア活動」など、ボランティア活動は、様々な形態・領域に複雑化、多様化していると言えるでしょう。

また、SDGsなどの考え方の広まりにおいて、企業や金融機関、大学など、様々なところで、地域課題の解決などに向けた取組が実施され、ボランティア・社会貢献活動もそれに合わせて、広がりを見せています。

このように、ボランティアが活躍する場面や、参加者の興味・関心は様々であり、ボランティア活動も日々変化していくことが予想されます。よって、ボランティア活動への考え方も日々、アップデートしていく必要があります。

未来へ繋げる活動にするために、日頃から社会の動向や地域の状況なども意識しながら、視野を広げる事を心がけましょう。

しかしながら、いつの時代においても、ボランティア活動を通して得られる「仲間との絆・つながり」や、「スキル・学びが得られる」といった貴重な経験など「ボランティア活動の本質」は、変わることはないでしょう。

変わっていくもの、変わらないものを意識しつつ、ボランティア活動の本質の理解を、考え続けていくことが大切です。

3. 【参考2】受入れ時の注意事項

ここでは、実際の受入れ時に注意しておく事項についてまとめています。

普段の活動で当たり前に対応していることも、新たなボランティアを受け入れるタイミングでもう一度見直してみるのもよいでしょう。

(1) リスクマネジメント

ボランティアが安全に活動に参加するためには、各種リスクを把握し、団体内で「もしも」の際の対応を事前に決めておくことが大切です。

ここでは、活動中に起こりうるリスクとその対策はどのようなものがあるか、(表1、表2)を元に一緒に考えてみましょう。

表1 起こりうるリスク (例) ①

起こりうるリスク (例)	対処(リスクマネジメント)の例
自身の負傷・急病 等	・ 応急救護、救護施設への案内、119番通報等 ・ 食中毒/集団感染等の場合、専門機関へ連絡
他人への傷害、事故 等	・ 応急救護、救護施設への案内、119番通報等 ・ 相手方への対応 (補償等)
機材等の物損	・ 管理者に連絡して修理等の対応を依頼 ・ 相手方への対応 (補償等)
熱中症患者の集団発生	・ 応急救護、救護施設への案内、119番通報等
周辺での火災・ぼや	・ 危険を伴う場合は活動を中止し、速やかに安全な場所に避難 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)
ゲリラ豪雨、落雷、暴風、竜巻等の発生	・ 活動を中止し、速やかに安全な場所に避難 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)
大規模停電が発生	・ 電力会社の復旧見通しの情報などを踏まえ、活動中止等を判断する。
台風上陸、猛暑の予報	・ 活動の中止等を判断し注意事項等を指示する。 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)
大地震の発生 (津波含む)	・ 活動を中止し速やかに安全な場所に避難 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)
不審者侵入による犯罪行為 やテロが発生	・ 活動を中止し速やかに安全な場所に避難 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)
付近で大規模事故が発生 (交通・列車事故等)	・ 活動を中止し速やかに安全な場所に避難 (自身の安全確保を最優先にして行動する。)

3. 【参考2】受入れ時の注意事項

(1) リスクマネジメント

表2 起こりうるリスク（例）②

起こりうるリスク（例）	対処(リスクマネジメント)の例
持ち物の紛失・盗難/窃盗	・付近の交番等を案内、110番通報等
セクハラ・嫌がらせ等	・当事者同士の意見をそれぞれ別室で聴取 ・専門機関（警察等）への連絡
機密情報・個人情報の漏えい	・写真撮影、SNSのルールなどの徹底
その他の不測事態の発生	自身の危険を伴う場合は活動を中止し速やかに安全な場所に避難

ア マニュアルの整備

起こりうるリスクを想定したところで、次に行うことは、その対策/準備です。まずは、ボランティア活動中に起こりうる事故や注意すべきポイントなどを、事前に「安全マニュアル」「緊急対応フロー」などにまとめておくといでしょう。

マニュアルに、どのようなポイントを記載するかは、活動内容によって異なりますが、本ガイドブックを参考にするほか、活動内容に近い他団体や別のイベントのマニュアル等を参考にするのもよいかもしれません。団体内メンバーで意見交換をしながら、自身の団体にあったマニュアル等を整備しましょう。

【☆こどもチェック☆】

「事前に調べておくといこと（例）」

- ・活動地近くの病院や救急医療施設の場所/対応可能な時間（休日や時間外の対応等）
- ・AEDの設置場所
- ・避難施設（避難場所）の確認
- ・危険箇所、注意箇所の認識・把握

イ 備品等の整備

初期対応として、救急セット等を用意するなど、団体内で準備する備品を考えましょう。

また、救急救命についての知識を事前にもっておきましょう。（例）救急救命講座、AED講座の受講など



3. 【参考2】受入れ時の注意事項

(1) リスクマネジメント

ウ 保険等の加入

「ボランティア保険」や「イベント保険」に事前に参加しておくといでしょう。（参加に伴う保険料は、誰が負担するのか、決めておきましょう。）

・ボランティア保険の加入・適用により、ボランティア活動中のさまざまな事故による「ケガ」や「損害賠償責任」が補償されます。（地震や津波によるケガも補償されます。）

3. 【参考2】受入れ時の注意事項

(2) 個人情報の管理

<個人情報とは>

ボランティア活動を行う上で、個人情報の取扱いには注意が必要です。

個人情報とは、特定の個人を識別できるもの（氏名など）ですが、他の情報を参照すると容易に特定できるもの（会社名と苗字など）も含まれます。

情報化社会の現在において、SNS等の利用による個人情報の取扱いについても、注意すべきことをあげてみましょう。

<個人情報の取扱いの注意点>

①取得・利用目的の明確化

個人情報（氏名、住所、連絡先、写真、映像等）を取得する場合、利用目的を必ず説明しましょう。

また未成年者については、親の同意を得るなど取得方法にも配慮しましょう。

②個人情報の取扱い

取得した個人情報は、本人の許可なく利用目的以外では使用しないようにしましょう。また、SNS等に写真を掲載する場合も同様です。

周囲の人が映り込んでいないか等についても確認の上で掲載するように心がけましょう。

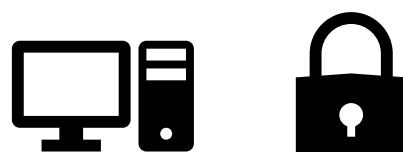
■個人情報の管理

①情報管理の徹底

個人情報の管理については、不特定多数の人の目に触れないように管理を行う事が重要です。閲覧・利用権限を設け、管理者を設置することも必要となります。また、団体のメンバーやボランティアにもSNS等における情報管理を徹底しましょう。

②データの保存

個人情報データの保存・保管については、データの消失・紛失に気をつけましょう。またネットの不正アクセスによる情報漏洩など、セキュリティ対策にも注意しましょう。



3. 【参考2】受入れ時の注意事項

(3) 多様性の理解・配慮

ボランティア活動には、様々な方が参加しています。

千葉県でも、多様性が尊重され、誰もが活躍できる社会の実現を図るため、「千葉県多様性が尊重され誰もが活躍できる社会の形成の推進に関する条例」を制定し、令和6年1月1日から施行しております。

わたしたちの社会は、年齢、性別、障害の有無、国籍及び文化的背景、性的指向及び性自認など、様々な違いがある人々で構成されております。

ボランティア活動においてもこの「多様性・違い」を理解し、お互いを尊重しながら活動することが大切です。

先入観にとらわれずに、「どのような違いがあるか」を意識しながら、行動するとよいでしょう。

活動をしていく中では、価値観や考え方、得手、不得手などは、色々な方がいるかもしれません。

それぞれの価値観や考えを尊重しつつ、互いに協力し合える環境づくりをしましょう。

4. その他

(1) 受入れ時のFAQ

Q. 受入れにお金はかかるの？

A. ボランティアを募集するための広報の通信費、印刷代等に加え、参加者への支給する物品等の費用が必要となります。特に、参加者と団体側のどちらで交通費や保険料などの費用を負担するかなどによって、費用の発生が異なってきます。トラブルにならないよう、事前に相談をしておきましょう。

Q. 広報活動は、どのような方法がありますか？

A. 「ちばボランティアナビ」ではボランティア募集や案内が可能ですので、是非ご利用ください。またお近くの「市民活動支援センター」などでの広報紙やWEB媒体での周知もできますので、各センターへご相談ください。

Q. 若い学生などの募集はどのようにしたらいいですか？

A. 大学等には、専門の相談窓口（ボランティアセンターや地域連携窓口等）がある場合もあり、その窓口を通して募集の告知や連携の相談ができることもあります。また、「ちばボランティアナビ」を利用する場合は、募集対象を「学生」に設定したり、コメントに募集条件を記載することもできます。ただし、未成年の参加には親権者の同意を取るなどの対応をすることが望ましいこと、学生の皆さんも学業（試験）や部活などで忙しくしている場合も多いので、これらの配慮も忘れずに募集するようにしましょう。

Q. 受入人数はどのように決めたらいいでしょうか？

A. 活動内容にもよりますが、無理せず、管理できる範囲の人数を設定しましょう。団体内の各メンバーの役割と、新たに受け入れるメンバーの役割をそれぞれ明確にして、必要な人数を検討することが大切です。新たなメンバーが多すぎても受入体制が追いつかなくなるので注意しましょう。

Q. 受入れによってメンバー同士の意識がずれたりしませんか？

A. 受入れに対して、メンバー同士で考え方が異なる場合もありますので、受入れをする前にメンバー間で、事前に話し合っておくことが大切です。どうして受入れを行うのか、新たなメンバーにはどのような役割を期待するのか等団体内で共通認識を持ちましょう。

Q. ボランティア保険の取扱いは？

A. 参加者がけがをしたり、けがをさせてしまったり、物を壊してしまうという可能性があります。そのような場合に備えて、できるだけボランティア保険に加入しておきましょう。

4. その他

(2) 活動分野ごとの留意事項

○受入れの実践例（団体の皆様からこのようなお声が寄せられました）

<子育て・保育>

- * ボール投げやすべり台などでは、安全に配慮するようオリエンテーションや当日の打合せで伝え、活動中も、その都度アドバイスをする。
- * 小さなけがや事故でも、すぐ報告するように伝える。
- * 子どもへの声かけの仕方に気をつけるように伝える。誤解を招く行為を行わないように、注意する。

<障害者支援>

- * 活動内容がカフェでの接客であっても、体験の趣旨は、障害のあるスタッフのサポートであることを伝え、できるだけ障害をもった方と接してもらう。

<学習支援>

- * 活動前に講座を行い、教えるコツなどを学んでもらっている。

<青少年支援>

- * 事前にガイダンスを行い、青少年との接し方などの留意点を伝えている。

<環境・イベント補助>

- * 川にはプログラム以外では絶対に近づかないように伝えている。
- * 野外では、作業に熱中してしまう人もいるので、水分補給や休憩をとるように伝える。
- * カマ、包丁など刃物を使う作業をする場合は、はじめに使用方法を教えて、各グループに見守り役をつけている。
- * 火を扱う作業では防火性の手袋を用意し、火の扱いに慣れている人が近くにいるようにしている。

<その他～体験者が学生の場合～>

- * 接客に必要な挨拶の仕方なども、年齢に応じてはじめにきちんと伝えている。

<その他～体験者が高齢の場合～>

- * 体力を使う内容の場合は、休憩時間を多くとるなどの配慮をする。

おわりに

ここまでこのガイドブックをお読みいただき、ありがとうございました。
ボランティアを受け入れる際の注意点やポイントなどは、理解できましたでしょうか。

このガイドブックで見てきたように、ボランティアを受け入れることは、様々な準備が必要であったり、注意すべき点があったりと、少し「面倒なことだな」と思うこともあるかもしれません。

しかしながら、新しいボランティアメンバーが増えるということは、新しい活動ができることであり、新しい未来が待っているということです。

仲間の「輪」を広げることは、活動の「輪」を広げること。

一緒に、未来へ向かって進んでいきましょう！



<参考文献等>

NPO活動体験受入ガイドブック（千葉県）
NPO活動体験実践ガイドブック（千葉県）
スポーツボランティア活動マニュアル（山口市）
ボランティア運営マニュアル（日本財団ボランティアサポートセンター）
千葉県県民活動推進計画（千葉県）
福井県県民社会貢献活動推進計画（福井県）
千葉県社会福祉協議会HP

<製作・発行>

千葉県地域ボランティア事務局

<問合せ>

千葉県 環境生活部 県民生活課 県民活動推進班
043-223-4147 npo-vo@mz.pref.chiba.lg.jp