

ボランティアとの上手な付き合い方

はじめに

現在、いろいろな施設や団体でボランティアが活動され、『利用者の表情が豊かになった』『職員に気づきがあった』などのご報告をいただいています。ボランティアの存在が、単なる人手ではなく、施設や団体のサービスの質の向上や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。

しかし、その反面、実際にボランティアを始めた人が『自分の考えていたものと違う』と活動から離れてしまったり、施設職員さんから『利用者とトラブルになってしまった』といった相談もあります。

ボランティア活動は **受入側** と **ボランティア** の双方の活動です。
以下のポイントを押さえて受け入れをしましょう。

ステップ 1 募集までに ～なぜボランティアが必要か～

(1) ボランティアの受け入れ前に、「なぜボランティアが必要なのか」をスタッフで共有しましょう。

- ★ **正しい理解の促進** 施設・団体の理念、ミッションを正しく理解してもらう機会
- ★ **施設の地域化・社会化** 地域共生の促進の機会
- ★ **サービスの質の向上** 基本的サービスはスタッフにより保証されていますが、ボランティアが参加することで利用者の生活に交流と潤いが生まれます。（ボランティアは社会の窓）
- ★ **オンブズマン機能** 運営やサービスの透明化の確保

(2) 受け入れ担当者を決めましょう。

(3) ボランティアに依頼したい内容を明確にしましょう。ボランティアは『なんでも屋』ではありません。

(4) ボランティアとスタッフの違いを明確にし、スタッフで共有しましょう。

ステップ2 活動直前 ～オリエンテーションが大事～

(1) 受け入れ側はすべての人を受け入れなければならないわけではありません。また、活動中にボランティア自身が活動が合わないと判断することもあります。お互いの不安やリスクを減らすために、事前にオリエンテーションを行い、お互いの意識を合わせましょう。

(2) 受け入れのためのマニュアルを作りましょう。受入れ担当者以外のスタッフへの共有ができていないことで、ボランティアの不安や不満につながる可能性があります。

(3) 急に活動をお休みする場合など、連絡が必要な場合の緊急連絡先をボランティアに伝えておきましょう。

(4) 名札を作るなど、ボランティアの立場や名前がはっきり分かるようにしておきましょう。

(5) ボランティアはプロではないという前提で、事故を未然に防ぐよう心がけましょう。

オリエンテーションのポイント

【目的】 団体のミッション、施設体制、利用者の説明、ボランティアへの期待など明確に伝える。

【仕組】 施設、団体の1日の流れ、利用者へのサービス、ボランティア受入の仕組などの説明をしっかりとる。

【確認事項】 活動条件、内容、個人情報保護やプライバシー保護について、連絡体制、服装、持ちものなど、できるだけ具体的に確認する。

ステップ3 活動後のフォロー

(1) 受け入れ担当者は、利用者や現場職員、ボランティアの相談役としてフォローアップを心がけましょう。

(2) ボランティアがやりがいを感じられるよう『ありがとう』の言葉や活動の意義などを話すように心がけましょう。

(3) 受け入れ側、ボランティアの両者のために交流会や懇談会、反省会を開催することをお勧めします。

振り返りや分かち合いをすることで、ボランティアへのフォローだけでなく、施設・団体の気づきにもつながります。

例) 定期的にボランティアの声を聞く場を作ってます！

(足立老人ケアセンター)

介護老人保健施設足立老人ケアセンターでは、音読や計算を中心とする教材を用いて、利用者の認知機能やコミュニケーション機能、身辺自立機能の維持・改善を図るために学習療法を導入しています。平成23年以降、ボランティアセンターを通じて、学習療法を行うボランティアが多数活動されています。

その後施設では、ボランティアの方々へ日頃の感謝を含めて年に数回**ボランティア懇親会**を開催しています。ボランティアを招き、施設職員等も含めて、お茶やケーキ等楽しみながら日頃のボランティア活動について語ります。日頃の活動では、ボランティア同士で顔を合わせる機会が少ないため、活動中にあったこんなこと・あんなこと、日頃の悩みや疑問を、ボランティア同士や施設職員に向けて話しています。



このように、懇談会という形で「いつもありがとうございます」の感謝の気持ち・言葉を伝えていただくことで、ボランティアさんの心に「やってよかった」「続けてよかった」という気持ちを生みます。そして、ボランティア同士の交流する機会を作ると、自然と仲間意識が高まり、ボランティアの継続に繋がると考えられます。

上記の、ボランティア懇親会はあくまでも一例です。他にも様々な方法があると思いますので、ぜひご検討いただくと幸いです。

**気になること・お困りなこと等ございましたら、
お気軽にボランティアセンターにご相談ください！**