

施設ボランティア受入れのポイント

これからボランティアを受入れる施設職員の方へ

ボランティアの受入れが決まったけれど、『どんな人が来るの?』『ボランティアの対応の仕方がわからない…』といったさまざまな疑問、不安はありませんか?

そんな気持ちを少しでも解消できるようボランティア受入れのポイントをまとめました。下記を参考にして、当日は依頼者、活動者ともに気持ちよく過ごしましょう。

－はじめに－

“なぜボランティアが必要なのか?” を考える

なぜボランティアの依頼をするのかを職員全体で考え、施設としての受入方針や目的を明確にしておきましょう。

活動者はボランティアを引受けた責任があり、依頼者（施設）はボランティアを依頼した責任があります。活動者がより良い活動を行えるよう、依頼側はしっかりとサポートやフォローをして、双方にとって有意義な活動となるようにしましょう。

また、ボランティアの受入れについては事前に利用者とその家族に説明をして了承を得る必要があります。

“ボランティア活動” とは

ボランティア活動は、“いつでも・どこでも・誰でも・気軽に・楽しく”参加できる活動です。

活動者は活動を通じ、地域での支え合いや新しい出会いに触れて満足感を得ます。依頼者（施設）は、活動者を通じて施設利用者と社会とのつながりを図ることができ、地域社会との相互理解を深めることができます。

また、ボランティア活動は“人と人”との関係の上に成り立っています。最低限のルールとマナーを守り、信頼関係を築くことが大切です。

【ボランティア活動の基本ルール】

対等な関係

ボランティア活動には「してあげる」「してもらおう」といった上下関係はありません。ボランティア活動は自主的に行っている活動です。

約束・秘密を守る

時間、決まり事など約束や活動中に知り得た情報は厳守します。特に個人情報の取扱いについては、受入れの際に確認しましょう。

活動範囲を理解する

ボランティアは人手不足を補う人でも、何でもお願いを聞いてくれる人でもありません。ボランティアが対応できる範囲を正しく理解しましょう。

ボランティア受け入れにあたって

1. 事前に打合せをしましょう

受入れ側が不安なように、はじめは活動者も同じ気持ちです。

ボランティアの受入れが決まったら、まず活動内容や当日の流れ、交通費等活動費の負担などについて必ず面談をしましょう。担当者や活動者が直接顔を合わせることで今後のやりとりがスムーズになると同時に、活動者は施設の雰囲気や設備の確認ができます。

2. 必ず連絡がとれる連絡先を伝える

事前打合せの後、やむを得ない事情で内容の変更やキャンセルがあるかもしれません。そんな場合も考慮し、必ず連絡がとれる連絡先を伝えておきましょう。また、担当者が不在でも依頼内容の確認ができるよう必ず職員間でも情報共有をし、連絡ミスによるトラブルを防ぎましょう。

3. ボランティアの無償性の範囲

“ボランティア”という無料（タダ）と思われがちですが、ボランティア活動を行うためにはコストがかかります。例えば、自宅から活動先までの交通費や、楽器や衣装の運搬費などです。ボランティア活動を行うにあたり掛かる費用については活動者と相談の上、可能な範囲で配慮しましょう。

4. 当日のサポートとアフターフォロー

当日は活動前にオリエンテーション等を行い、内容や流れの最終確認をします。（活動内容や時間に応じて）活動中も心遣いも忘れずに。そして、活動終了後は活動者に感謝の気持ちや労いの言葉をかけましょう。活動者にとって、感謝の言葉はやりがいや次の活動への活力になります。

一度依頼をした活動者は施設の財産です。今後も継続したつながりが保てるよう良い関係を築きましょう。

5. ボランティア活動保険

ボランティア活動保険は、活動中に起こるさまざまな事故に対して活動者個人を補償する保険です。ボランティアを受け入れる施設はもちろん、活動者が安心して活動できるよう保険の加入について検討してみましょう。内容の詳細については、当センターへお問い合わせください。（「川崎市市民活動補償制度」の補償対象は活動団体です。）

ほんとうにあった困った話

活動者から寄せられた困った話をまとめました。あなたの施設は大丈夫…!?

ボランティアの依頼を引き受けただけ、施設担当者と全然連絡がとれない！
依頼された日にちも迫っているし…。
一体どうしたらいいの!?



レクリエーションの依頼を受けて当日施設へ行ってみると、活動前の打合せもなく、『では、お願いします。』って…。
最低限の段取りは決めておいてくれないと、こちらも困ってしまうわ。



依頼されてボランティアへ行ったのに、忙しいのか誰も対応してくれなかった。初めて行った施設で勝手もわからないのに…。
もうあの施設へは行きたくないわ。



当日施設へ行ってみると、依頼されていないことまであれこれお願いされてしまった。
ボランティアは“何でも屋”ではないのにな…。



[わからないことなどがあればお気軽にお電話ください。](#)

社会福祉法人川崎市社会福祉協議会 ボランティア活動振興センター

〒211-0053 川崎市中原区上小田中 6-22-5 川崎市総合福祉センター 6階

TEL 044-739-8718 FAX 044-739-8739