

## 第2回研修

### 第4章. 結婚支援ボランティアの活動内容

結婚支援ボランティアの皆さんは、結婚のことで助けを必要とする地域の方々に対して、様々な形で支援活動を行います。ここではまず、結婚支援ボランティアの方々の活動内容はどのようなものかを理解していただきます。

#### (1) 結婚支援ボランティアとは ①主な活動内容

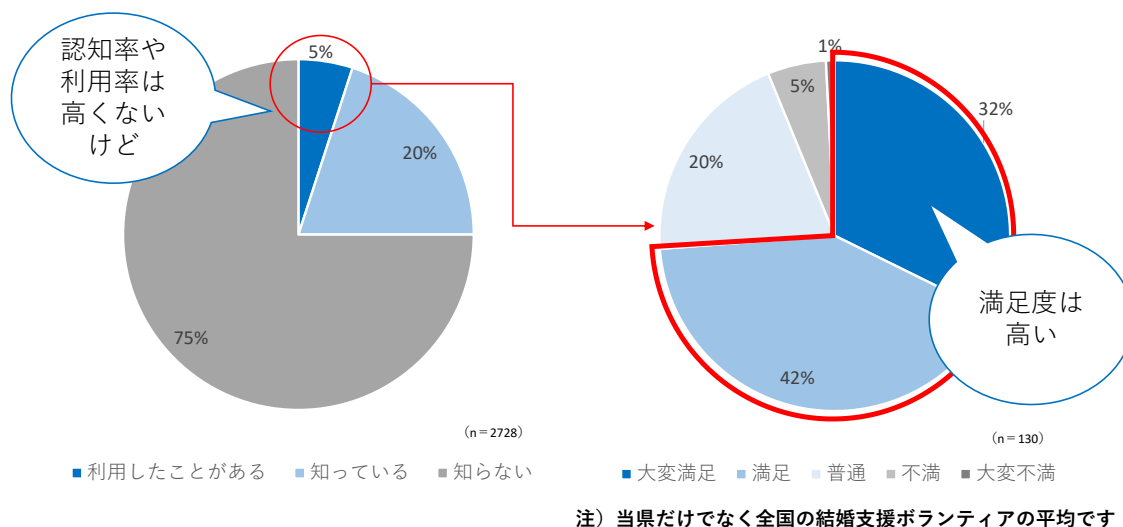
① 当県（当市町村）の結婚支援ボランティアの活動は、主に以下の5つ。

- ①1対1のお引き合わせ時の立ち合い・フォロー
- ②婚活イベントの運営サポート
- ③各取り組みでのカップリング後の交際フォロー
- ④地域における独身者への広報、出会いの応援
- ⑤結婚希望者を取り巻く関係者への啓発活動

第1回研修の時にデータでも示したように、本人たちの努力だけで婚活を進めるのが厳しい現状もある中、婚活支援するのが主な役割。

※上記 **グレー字斜体の①～⑤**については各地域で実施していないものは削除、独自の呼び名などがある場合は修正してください。

② 皆様のように活動するボランティアの利用実態や評価については、認知率や利用率は高くない一方で、満足度は高くなっている。



内閣府子ども・子育て本部『結婚支援ボランティア等育成モデルプログラム開発調査報告書』「結婚支援ボランティアについて知っていますか」「結婚支援ボランティアの満足度を教えてください」

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・結婚支援ボランティアは、知名度は低い（存在をあまり知られていない）が、4人に3人は満足しているというアンケート結果がある。
- ・利用者の方々が、皆さんのサポートを非常に頼りにしていることがうかがえる。

【講義展開例】

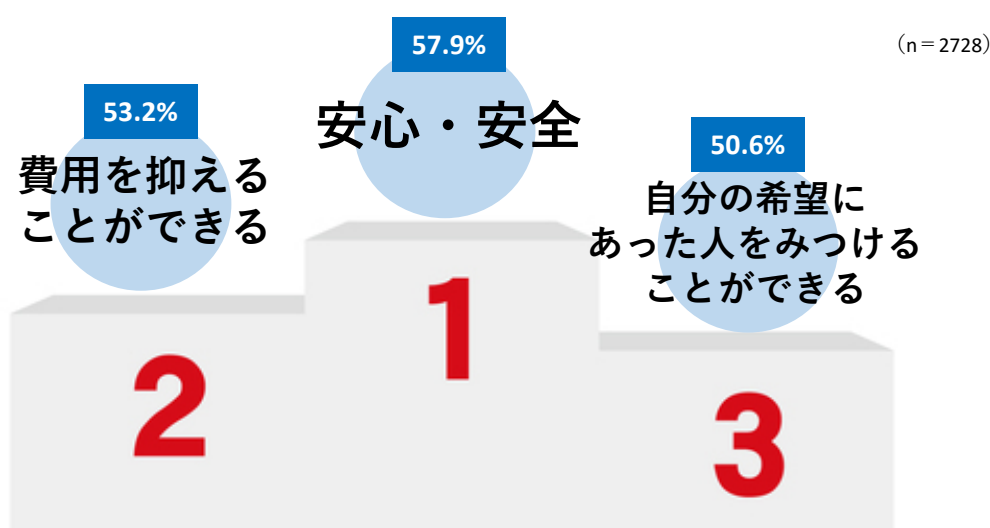
- ・先輩のボランティアなどから、ボランティア活動の楽しさを話してもらう。

③ 行政主体の結婚支援ボランティア（結婚相談サポーター、結婚相談支援員含む）でサービスを利用する・利用した際に期待する/期待したことは何ですか？と、利用者に質問すると、特に多い回答としては

1. 「安全・安心」(57.9%)
2. 「費用を抑えることができる」(53.2%)
3. 「自分の希望にあった人を見つけることができる」(50.6%)

という結果となっている。

利用者の期待に応えるためにも、センター所属のボランティアとして、責任ある活動を心がけていただくことが重要。



内閣府子ども・子育て本部『結婚支援ボランティア等育成モデルプログラム開発調査報告書』「結婚支援ボランティアのサービス重視度」（複数回答）

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

・行政主体の結婚支援センターに対する利用者からの期待は「安心」「安い」「希望の相手探し」がベスト3である。

※第3章での、民間の結婚相談所やマッチングサイトのおさらいをすると、より、違いがわかりやすくなります。

【講義展開例】

・受講者に、結婚支援ボランティアのベスト3以外の強みは何か質問する。

**※注意！！**

これ以降、第4章については、すべて、

- ・各地域で実施していないものは削除
- ・実施の仕方や留意点などが異なる場合は修正
- ・独自の呼び名などがある場合は修正

するなどして、地域の実情に合った研修内容に編集してください。

## (2) 結婚支援ボランティアの活動内容

当県（当市町村）の結婚支援ボランティアの活動は以下のとおり。

- ①1対1のお引き合わせ時の立会い・フォロー  
（1対1での引き合わせの日程調整、当日の立ち合い）
- ②婚活イベントの運営サポート  
（県・センター等主催のイベント時の運営フォロー）
- ③各取り組みでのカップリング後の交際フォロー  
（カップリング後の意思確認、進捗確認、後押し）
- ④地域における独身者への広報、出会いの応援  
（機縁などによる地域の独身者の出会いの応援、地域の登録システムへの登録促進）
- ⑤結婚希望者を取り巻く関係者への啓発活動  
（センター主催の親セミナーでの個別相談）

### ①1対1のお引き合わせ時の立会い・フォロー

1対1のお引き合わせ時のボランティアの内容や役割、スケジュール例は以下のとおり

- お引き合わせ日の調整（会場の確認・利用者の情報確認）
- お引き合わせ当日の同席（ルールと留意事項の説明）
- お引き合わせ後の意思確認（終了後の連絡など）

#### <活動の内容>

##### ・日程調整の連絡・情報の確認

センターよりマッチングしたお二人の情報が送られてくる。メールを使って連絡し、お会いする日程を決めていくこととなる。プロフィールを確認し共通点などを事前に把握しておくとうい。

##### ・会場の確認

一度も行ったことがない会場は、可能なら下見しておくとうい。当日は〇〇分程度前に会場に向かい、席のレイアウトの確認やお茶菓子を持ってきてもらうタイミングをお店の方と打ち合わせしておくとうい。

##### ・当日の同席・ルールと留意事項の説明

当日はまず会員証と本人確認書類で本人確認をし、留意事項について説明する。

- ・ お引き合わせ後の終了連絡・意思確認

お引き合わせ終了時と、その後の意思確認については必ず各々から連絡をもらっておくこと。

#### 研修時のポイント等

**【講義展開例】**

- ・ お引き合わせ後に利用者からの連絡がない場合、こちらからの連絡の取り方について、受講者に話し合ってもらおう。

## ②婚活イベントの運営サポート

婚活イベントの運営サポート時のボランティアの内容や役割、スケジュール例は以下のとおり。

○イベントの企画（代表的なイベントの企画運営の流れ）

○イベント時のフロー（代表的なイベント全体の流れ）

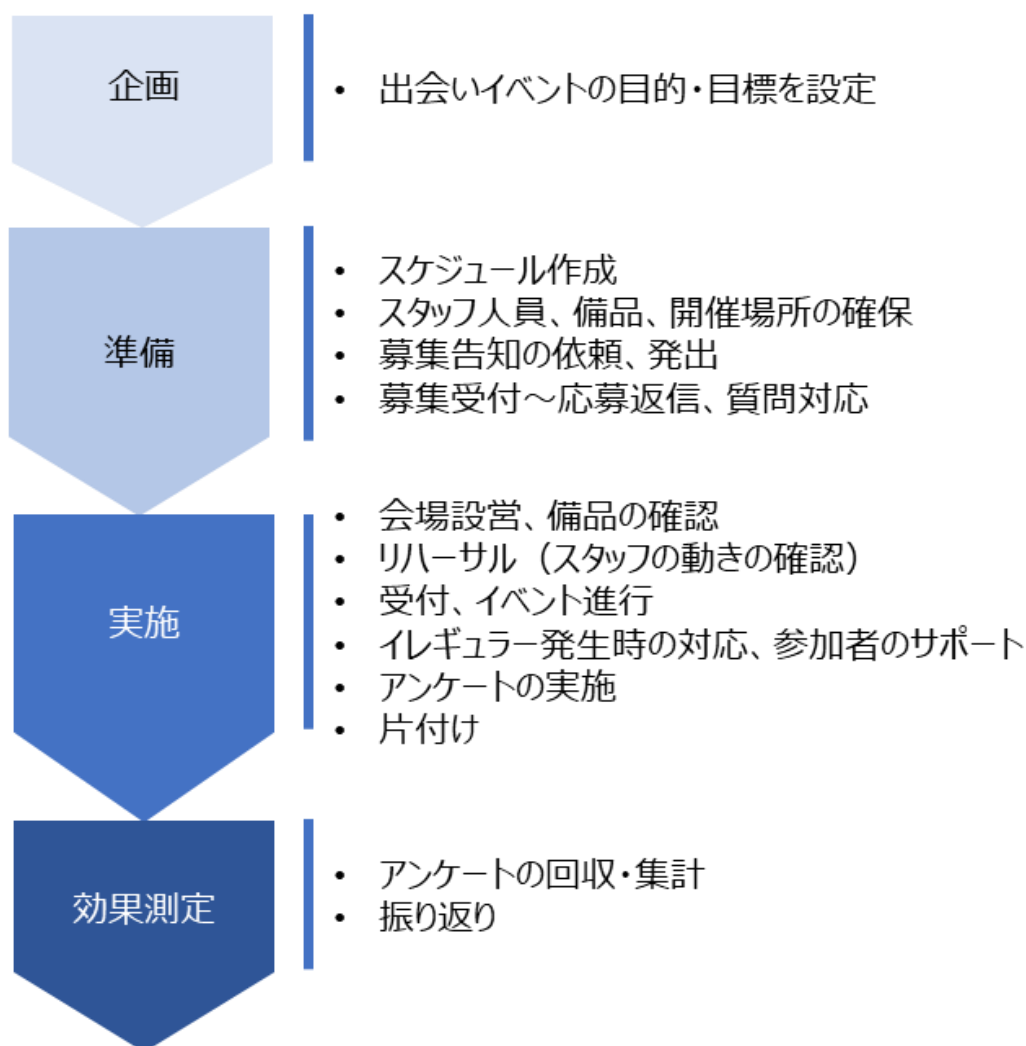
○イベント中のフォローアップ（受付・参加者のフォロー・成立カップルの引き合わせ）

<活動の内容>

・ イベント時の企画（代表的なイベントの企画運営の流れ）

婚活イベントの企画はおおまかに、企画、準備、当日運営、効果測定  
の4つから構成される。例えば、下図のような流れが考えられる。

### イベントの企画運営の流れと主な対応事項



秋田県提供資料を基に作成

・ イベント時のフロー（代表的なイベント全体の流れ）

イベント当日は円滑に進められるよう、あらかじめタイムスケジュールと、担当する役割分担、必要備品の管理等を決めておくことが望ましい。以下は、タイムスケジュールの例である。

タイムスケジュール	ラップ	内容
1時間前～15分前	45分	設営・準備・リハーサル
15分前～	15分	受付
開始時刻～30分後	30分	セミナー
30分後～60分後	30分	1対1でのトーク時間
60分後～90分後	30分	グループイベントタイム
90分後～120分後	30分	フリートーク時間・連絡先交換
イベント終了～終了後30分	30分	撤収作業

秋田県提供資料を基に作成

・ イベント中のフォローアップ（受付・参加者のフォロー・成立カップルの引き合わせ）

イベント中のフォローアップに関する詳細は、第5章の「結婚支援業に関する知識・技能」で紹介する。



## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・婚活イベントの基本的な流れ
- ・マッチングカードと判定シートの使用法
- ・イベント中は、ボランティアの皆さんに参加者のフォローをしていただくことになること
- ・イベントにおける初心者への対応方法・ケアすべきポイント

### 【講義展開例】

- ・受講者に、初対面の異性に話をするのが苦手なタイプの参加者への対応の仕方を、話し合ってもらおう。
- ・マッチングカードを配布、判定シートを掲示して、具体的に細かく解説する。

## ③各取り組みでのカップリング後の交際フォロー

各取り組みでのカップリング後の交際フォローの内容や役割、スケジュール例は以下のとおり

### ○カップリング後のフォローアップ（○週間後/○か月後）

1対1のお引き合わせ、婚活イベント終了後担当したお二人が双方「もう一度会いたい」となった場合は、交際がスタート。しっかりとお二人をサポートしていく。

### ○不成立時のフォロー

カップルが成立しても全てが成婚につながるわけではない。様々な理由で不成立になることもある。参加者の心が折れそうになる場合もあるかもしれないが、励ましながら婚活の継続を支援することも重要。

カップリング後のフォローアップに関する詳細は、第5章の「結婚支援業に関する知識・技能」で紹介します。

#### ④地域における独身者への広報、出会いの応援

##### ○利用者との顔合わせ（相談申込/機縁紹介）

身近な知り合いやよく行くお店などに「婚活ボランティア」として活動していることをアピールしておく、情報が入りやすくなる場合も。

結婚を希望する独身者やその家族から相談があった場合は、本人と面談をし、支援内容の説明や希望条件のヒアリングを行う。

##### ○本人および独身者であることの確認

本人に結婚の意思があることを必ず確認する。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・独身者の情報収集の重要性を（可能なら事例も交えつつ）伝える。

##### ○初回面会時の説明事項

初回面会時に、結婚支援サービスの制度や決まり事、注意事項についてきちんと説明する。（以後のトラブルを防止のため）

##### ○利用者情報および相手についての希望の登録

当県では所定の様式に、利用者の情報と希望条件を記入してもらうことになっている。

#### 研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・「利用者情報登録書」の重要性、内容のポイント

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、「利用者情報登録書」を渡し、自分の独身時を想定して記入してもらう。

## ⑤結婚希望者を取りまく関係者への啓発活動

### ○センター主催の親セミナーでの個別相談

研修時のポイント等

#### 【講義展開例】

- ・地方部での親セミナーの開催は効果が大きいこともある旨を伝える。

## (3) 結婚支援ボランティアの制度

### ① 結婚支援ボランティア制度の仕組み

自地域で実施しているボランティア活動についてそれぞれの制度や登録方法等を紹介。

#### ○1対1のお見合いフォローボランティアの認定手順

<例> 募集説明会に参加⇒面接選考⇒研修会参加⇒認定証授与

#### ○イベントフォローボランティアの認定手順

<例> 募集説明会に参加⇒面接選考⇒研修会参加⇒認定証授与

#### ○活動経費の支払い精算方法、センターが加入するボランティア保険等

研修時のポイント等

#### 【重点説明ポイント】

- ・結婚支援ボランティアの資格要件を、よく理解してもらう。
- ・既にボランティアとして認定されている方々への研修の場合は、簡潔な説明で可。

#### 【活動展開例】

- ・活動経費の支払い方等を、事務局から解説してもらう。

### ② 結婚支援ボランティアの資格要件

自地域のボランティア登録の際の資格要件を紹介

研修時のポイント等

#### 【講義展開例】

- ・「登録申込書」を渡し、内容をよく確認してもらう。

### ③ 結婚支援センターへの誓約書の提出

自地域の誓約書の順守事項の説明

研修時のポイント等

【講義展開例】

- ・「誓約書」を渡し、内容をよく確認してもらう。

### ④ 結婚支援ボランティアの登録期間

自地域の設定する期間、更新時の手続き等の説明

研修時のポイント等

【講義展開例】

- ・事務局から契約更新を続けるボランティアの方について、説明する。

## (4) 結婚支援センターとのコミュニケーション

### ① センターとの連絡

各種連絡について説明。

連絡・相談内容ごとの窓口、活動時の連絡（報告）事項、婚活結果の連絡事項等。

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・困ったときの結婚支援サポートセンターの役割について、よく理解してもらう。

【講義展開例】

- ・事務局から、どんなことがあったら連絡してほしいかなど、事例も交えて説明する。

### ② センター主催の情報交換会

センターが主催する情報交換会について説明。

開催テーマ、開催日時・時間、会場、参加者等。

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・意見交換会の意義、交換する意見の例、参加者の声などを紹介・説明する。

### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどから、情報交換の具体的内容などを話してもらう。

## (5) 先輩ボランティアの体験談

### ① 活躍中の先輩ボランティアさんへのインタビュー

## 研修時のポイント等

### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、体験談を話してもらう（失敗談の方が大切なケースも多いので、成功経験、失敗談、バランスよく）。難しい場合は、先輩ボランティアたちの声を事前にまとめて置いて紹介する。

## 【コラム：結婚支援に関するサポート 5つの基本】

全国地域結婚支援センター 代表 板本洋子

地域において、若い人たちの結婚支援を行うにあたっては、ボランティアの方々などが、若者を理解し、寄り添いながら、ほんの少し背中を押してあげることがとても大切です。私のこれまでの経験上、特に結婚支援ボランティアの方に、心がけていただくと、よりよい支援に繋がっていくなと思っていることが、いくつかあります。この場を借りて、紹介させていただきます。

### 1. 「支援する側、される側」が支援のルールやシステムについて理解し合い、共有する

- ・ 結婚支援ボランティアの支援活動は、その個人の裁量によって行われる部分が多いです。一方で、独身者は自分の個人情報が多数の人に知られてしまわないか、結婚を押し付けていないかという疑問や不安を感じたりします。“支援する側”である結婚支援ボランティア、“される側”である独身者双方が、結婚支援のルールやシステムを十分に理解し、距離感を意識し信頼関係を築くことが重要です。
- ・ 結婚支援のルールやシステムの中で、特に個人情報、人権に関する情報は独身者本人の同意なしで、詳細な話が第三者に伝えられるということが決してないことを明確にお伝えすることが大切です。

### 2. まずは、独身者側の思いや希望を肯定的に受け入れる

- ・ 独身者は、結婚に対して様々な考え方や悩みを抱えています。また世間体や規範にこだわる方もいます。ボランティアの皆さんの感覚からして、変だな、こだわり過ぎだなと感じたとしても、「そういう考え方はおかしい」といった方向性の指摘をするのではなく、独身者の言葉を受け入れて、本人がなぜそのような考え方をするに至ったのか、といった点を考えてみてください。本人の思いをいったん受け入れ、耳を傾けた上で、一緒に考えてみる姿勢が相談者と「向き合う」支援につながると思います。

### 3. 独身者の悩みや質問に「アドバイス」する前に「ファシリテーター」という立場の認識が大切

- ・ ボランティアは、独身者本人のかわりに物事を決める立場ではありません。あくまで独身者本人の意思を尊重しつつ、結婚に関わるさまざまなデータや事実、情報を提供し、本人が自ら行動をおこし前に進めるよう、力添えをしましょう。そのような姿勢が、ファシリテーターの姿勢です。

### 4. 「結婚の王道」「世間の常識」に左右されない姿勢での対応を

- ・ 時代によって“結婚”意識は変化をしています。その形も多様化しています。独身者は家族関係・仕事・人生観など、それぞれの状況に応じて、さまざまな悩みや課題を背負っています。それは、必ずしも「普通」、「世間」の常識、または無意識に持っている「結婚の王道」が通用しないこともあります。ボランティアさんの人生経験だけでは伝えられないことは、他者（本人を特定できない配慮をしたうえで）のケーススタディを伝えることが説得力をもつ場合もあります。
- ・ 地域社会は、「規範や常識」にこだわる場所もあります。でも実は地域を「守る」意志が、多様な選択肢や、学びの力を生み、問題解決を共有し共感をうみだしています。私もこれまで新たな「カップルの形」や「家族の関係」を観てきました。地域には、色々な考え方に寄り添って、柔軟な考えを持ちながら支援する力があると信じています。

### 5. 結婚支援の視点を広げる、結婚しやすい社会への問題意識を持つ

- ・ 結婚支援の究極的目的は“カップルの成婚”ですが、その視点だけで「結婚しなければならない」「結婚はしあわせ」という価値観で活動していくと「結婚の押しつけ」となり、活動は行き詰ります。「夫婦」「家庭」という枠を広げ、「パートナーと生きる」という考えをもつことで、自分の世界を豊かで、勇気を持って、楽し気に感じることができ、「相談する側」も「される側」も楽に活動をすすめることができるのではないのでしょうか。

- ・ 義務感、世間体、周囲のプレッシャーから目線をずらし、「パートナー」として変化している実績が、例えば農村社会にもあります。「農家の嫁」ではなく、「アグリカルチャーパートナー」として夫と共に「農業女性」として活躍する時代になりました。
- ・ こうした新たなカップルライフの実例にふれることで、結婚支援にも希望が持て、結婚の阻害要因となっている様々な垣根を乗り越えられるのではないのでしょうか。



## 【コラム：さまざまな結婚支援の形】

結婚支援ボランティアが課されている主な役割や業務の進め方、結婚支援ボランティアの制度は各地域によってさまざまです。本コラムでは、結婚支援ボランティアの役割や活動等について例を挙げてご紹介しますので、自身の地域との類似点や違いを確認し、自身の地域の特徴について理解を深める一助としてください。

### 1. 結婚支援ボランティアの主な役割

- 結婚支援ボランティアが課されている役割はさまざまですが、主なケースとしては以下の通り、ペアに対する伴走支援が主となるケース、個人に対する伴走支援が主となるケース、婚活イベントの企画・運営や広報が主となるケース等が挙げられます。  
(それぞれの役割を複合的に担っているケースも多く存在します)

自身の地域における特徴を理解し、意識することが有用です。

主なケース	特徴
結婚支援センターのマッチングシステム等でマッチングしたペアに結婚支援ボランティアが担当として付き、ペアに対して伴走支援するケース	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ マッチングまではシステム等により行われるため、結婚支援ボランティアは引き合わせやその後のフォローに専念できる</li><li>✓ 一方、ペアとなった男女登録者の実情や環境等については、結婚支援センターや以前マッチングした際の担当ボランティア等とも適宜連携して把握する必要がある</li></ul>
登録者一人一人に結婚支援ボランティアが担当として付き、個人に対して伴走支援するケース	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 結婚支援ボランティアと登録者の距離が近く、登録者の実情や環境等を勘案した支援が可能</li><li>✓ 一方で、各結婚支援ボランティアが抱え込み過ぎないように、結婚支援センターや周囲の結婚支援ボランティア等が適宜フォローすることが重要</li></ul>

主なケース	特徴
(前ページから続く)	
結婚支援ボランティアはペアや個人等の担当を持たず、婚活イベントの企画・運営や広報を専ら行っているケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 結婚支援ボランティアは婚活イベントの企画・運営や広報に専念できる</li> <li>✓ 一方、婚活イベント参加者と接する機会・時間は少ないため、短期間で効果的・効率的にアプローチした上で、結婚支援センターにおいても適宜フォローする必要</li> </ul>

## 2. 結婚支援ボランティアの報酬制度

- ・ 結婚支援ボランティアの報酬制度についても、各地域によってさまざまです。原則無償としているケースもあれば、引き合わせの立会1件ごとに立会報酬を設定しているケース、期間内の成婚件数に応じて成婚報酬を設定しているケース、結婚支援ボランティア同士のグループ活動に対して活動費補助が支払われるケース等もあります。
- ・ 自身の地域における制度を事前にしっかり確認しておきましょう。

## 3. 結婚支援ボランティア同士のグループ活動

- ・ 地域によっては、結婚支援ボランティア同士でグループを作り、さまざまなグループ活動を行っているケースが見られます。
- ・ 結婚支援ボランティアの活動は経験を多く積むことでノウハウが蓄積され、利用者の方の実情・環境等を踏まえた適切な支援をできるようになっていきますが、経験の浅い内は色々戸惑うことも多いかと思います。グループ活動を通じて、結婚支援ボランティア同士で自身の経験を共有することにより、経験の浅さを補ったり、「あの時どう対応すれば良かったか分からなかったけど、こうすれば良かったのか！」という気付きを得たり、というメリットが生じます。
- ・ 自身の地域でも、グループ活動やそれに類する活動が行われているか確認し、ノウハウ共有の場作りを意識してみましょう。

## 第5章. 結婚支援業務に関する知識・技能

第4章で紹介した結婚支援活動内容について、実際に活動する上で必要な知識や技能を紹介していきます。

実際にやってみないとわからない部分も多いと思いますが、先輩ボランティアの経験を踏まえたFAQなども紹介していますので参考にして活動のイメージを強めていってください。

### ※注意！！

これ以降、第5章については、すべて、

- ・各地域で実施していないものは削除
- ・実施の仕方や留意点などが異なる場合は修正
- ・独自の呼び名などがある場合は修正

するなどして、地域の実情に合った研修内容に編集してください。

### (1) 利用者とのコミュニケーションの方法

利用者とのコミュニケーションの取り方について、それぞれの活動内容ごとに、ポイントを紹介していきます。

#### ①1対1のお引き合わせ時の立会い・フォローのコミュニケーション

##### ○自己紹介 お互いの呼び名を決めよう

初回お引き合わせ時では名前などの個人情報には明かさないう決まりになっている。お互いの趣味なども絡めて呼び名を決めるとそのあとのコミュニケーションもスムーズになりやすい。

呼び名決めにかかる時間が長すぎるともったいないので、あらかじめ決まらなかったときの案を準備しておくとうい。

#### 研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・お引きあわせ時の自己紹介時は、まだ本名を名乗らせないこと。
- ・本名については、いったん両者の信頼関係ができてから伝えることで、無用なトラブルを避け、利用者のセンターに対する信頼感が高まる。

##### 【講義展開例】

- ・実際に先輩ボランティアが使ったことのある、名前の例を紹介する。
- ・相手の心にアピールできる呼び名について、話し合う。

### ○話しやすい雰囲気づくり

このあと二人きりになった時の会話がはずみやすいように場を和ませるよう努める。緊張をほぐしてあげながら二人で会話するウォーミングアップを進める。

### ○話題の事前準備

趣味やお仕事など、各々のプロフィールから共通点を見つけておくと当日話題の振りに役立つ。

当日会話が弾まなかった時の備えとして、事前に話題の準備をしておくことができる。必ずしも共通の話題でなくても良いので、きっかけとなる引き出しをなるべく多く準備しておくことよい。それに加えて当日の会話の中からも、随時探していきましょう。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、話しやすい雰囲気への工夫、話題に困ったときに振りやすい話題などについて話してもらう。

### ○退席のタイミング

開始後およそ〇〇分を目安に退室する。会話が弾んでいない場合は心残りかもしれないが、ずっと同席するわけにもいかないため、緊張や沈黙を肯定してあげることで、二人の気を楽しませてあげることが大事。

できる限り場を温めて退席できると理想的。二人になったら逆に会話が弾む可能性もあるので、最後は心配しすぎず、二人を信じて退席すること。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、退席時の声掛けのセリフを考えてもらう。

※よくある質問を事前にまとめて受講者に紹介するのもよい。

## よくある質問FAQ

Q. お引き合わせ日時の段取りをしてもスケジュールがなかなかあいません。その間に会員からお付き合いをしてもなかなか会う事ができないのではないかと心配される声がありました。

A. いろいろな職業、勤務体制の方がいらっしゃいます。お会いしたいという気持ちを大事にして大切に、職場の有給や早退の利用、どちらかが歩み寄りのお気持ち、時間のすき間を探してみましょう。大事なのは「会う」ということ、それなくして、次の進展はありません。

Q. お引き合わせ当日に時間になっても会員が到着しない時、会員が遅刻などでして時間が大幅に遅れる場合はどうしたらよいでしょうか？

A. 約束時間においでにならないときは、緊急事態の発生かもしれません。会員の安否確認も応援の1つです。遅刻して来られる場合は、「お相手がお待ちなのでお会いした時に、お詫びを添えて」とアドバイスしておきましょう。またお相手には「不信」を抱かない程度にお伝えすれば、安心してお待ちいただく事ができます。また、やむを得ず、当日キャンセルになった場合は会場のスタッフに「お引き合わせ延期」を説明し、そのまま退席します。

Q. お引き合わせ費用をいただくタイミングはいつですか？

A. まずお越しになった方から、会員証で本人確認をし、費用の〇,〇〇〇円をお預かりします。事務的な事を最初に済ますことで、あとの会話に集中できます。

Q. 緊張が解けず、会話は途切れがち、サポーターの私の責任でしょうか？

A. 最初は誰でも緊張するもので、沈黙は自分と向かい合う時間でもあり大切な経験です。お話が弾まなかったとしてもサポーターさんが気落ちすることはありません。

## ②婚活イベントの運営サポートでのコミュニケーション

### ○フリートーク時の立ち回り

受付やプロフィールトークで各参加者のキャラクター（社交的・引っ込み思案など）の把握に努める。

ファーストインプレッションの集計結果も参考に、フォローをする方針を決めておくと動きやすい。

フリートーク時にどう立ち回るかを考えて進めると、より効果的にフォローできる。

### 研修時のポイント等

#### 【講義展開例】

- ・受講者に、ファーストインプレッションをもらえない人へのアドバイスを、考えてもらう。

### ○スロースターターのフォロー

フリートーク時に会話の輪に入るタイミングを逃しているスロースターターさんを見つけてフォローしていく。

引っ込み思案の参加者ほどフォローを必要としているので、背中をポンッと押してあげるような励ましの言葉をかけることが望ましい。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、スロースターターへの声掛けのアイデアを考えさせ、発表してもらう。
- ・先輩ボランティアから、実際の例を話してもらう。

### ○話が長引く際の対応

ファーストインプレッションで、人気が集まった方がいる場合は注意が必要。参加者が自分から割って入るのは難しいので、ボランティアがバランスをとって間を取り持ってあげる必要がある。

出会いのチャンスが参加者全体に行くよう心がけ、コーディネートしていく。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、話が長引いているペアへの介入の話し方を考えてもらい、発表させる。
- ・先輩ボランティアから、実際の例を話してもらう。

### ○カップリング後のフォロー

イベントでのカップリングは＝（イコール）交際ではない。ボランティアの皆さん立会いの下、お互いの連絡先などを交換するところから始まる。

“縁”を最大限活かせるようにフォローしていきましょう！

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、カップリング後のうまいフォローの仕方を、話してもらう。
- ・よくある質問を事前にまとめて受講者に照会するのもよい。（モデルプログラム附録にサンプル記載あり）

### ③各取り組みでのカップリング後の交際フォローでのコミュニケーション

#### ○フォローアップのタイミングとメール

カップリング後、担当ボランティアから、お二人の交際状況の確認（フォローアップ）を行う。

状況がどうなっているかはわからないので、二人の気持ちに水を差したり、傷つけたりしないように気をつけながらも、困っていることがないか、積極的にアプローチして、アドバイス・応援していくことが求められる。

状況確認したところ、交際が終了していたという場合もあるので、その場合も、次につながるような励ましの言葉をかけることが重要。

#### 研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・〇週間後、〇カ月後など、一定の期間をあけつつも、フォローが大切。
- ・メール等の文面にも注意。（文例を紹介すると参考になる）

##### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどから、フォローのポイントを聞く。

#### ○迷っている利用者への対応

お引き合わせや婚活イベントで数時間話ただけで、お相手のことがよくわからないのは当然。

「もう一度会って話をしてみたいかどうか？」を基準にしてもらうのも一つの方法。本人が、もう一度会って話をしてみたいと思うようならば、その方向で薦めてみる。なお、ボランティアの皆さんが、相手がどんなにいい人だと感じたとしても、本人がそう感じるかどうかは本人次第なので、無理強い禁物。

#### ○相手の気持ちを確認する際の注意

お相手の気持ちは当事者であるご自身が確認されるのが原則。ボランティアは、お気持ちを察しつつ、背中を押してあげるような声かけをする。

ボランティアの皆さんが、あまりお二人の間でお互いの気持ちを伝達していると、誤解を招いたり、伝え方によっては相手を傷つけたり、個

人情報を漏らしたりすることにもなりかねない。

ボランティアの皆さんは、結果に寄り添い前進のフォローをしてあげること。

※ただし、お相手と連絡がうまく取れないなど困っているときは、ボランティアが間に入って、連絡が取れないのはなぜか等、調整・仲介することも考えられる。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、利用者への対応の在り方を、話してもらおう。
- ・よくある質問を事前にまとめて受講者に照会するのもよい。(モデルプログラム附録にサンプル記載あり)

#### ④地域における独身者への広報、出会いの応援でのコミュニケーション

##### ○利用者と初対面の際の自己紹介

利用者との初対面の際は、利用者には少なからず緊張や警戒がある。心を開いて本音で相談してもらうことが重要。

まずはボランティアご自身のことについて話すのも一つの方法。

初対面の人に対するコミュニケーションの取り方として「自己開示」は有効であり、自分がどんな人間か話すことで警戒心を和らげる。

また、「こんなにさらけ出してくれたのだから、自分の話もしなきゃ」といった「返報性」の効果も期待できる。



## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・利用者と初対面での自己紹介での技法の「自己開示」とは、必ずしも「自分のプライベート情報を話す」ということではない。「私は、今日あなたに会うのをとても楽しみにしていたんです」「今日はちょっと冷えるかなと思って、厚手のジャケットを着てきたんですけど、意外とこの部屋は暑いですね」など、自分の思い、気分、その場で自分が気付いたこと等を話せばよい。
- ・「自己開示」といっても、自分が若い時の恋愛や結婚の話などを、無理にする必要はない。

### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアに、自己紹介で失敗した経験など語ってもらう。

## ○希望条件のヒアリング

相手に求める条件などを聞いていくと、ときに、利用者の理想が高すぎて、マッチングが難しそうな条件を提示されることがある。

そんな時は、まずは、利用者の気持ちをしっかりと受け止めることが重要である。

（ボランティアは、結婚相手を探してあげる・結婚確率を上げるのが直接の役割ではなく、利用者に寄り添い、利用者の婚活を後押ししてあげるのが役割。利用者本人の意思がまずは重要。）

その中で、利用者の性格や状況も見つつ、第一回研修で示した統計的な知識を活用しながら希望条件の緩和などを提案していくことも重要。

（難しい条件であると理解しているかが重要で、難しい条件にこだわりすぎて時間が過ぎていくのは、利用者にとってもマイナス。）

## 研修時のポイント等

### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、理想が高すぎる利用者への対応法を話してもらう。

## ○結婚についてのモチベーション

両親などにすすめられて、本人は乗り気でない利用者もいる。そのような場合、利用者本人は、まだ結婚を焦らなくてもよいのではと考えるケースも多い。

ここでも、第一回研修で得た統計的な知識を活用しながら、利用者自身が結婚に対してどう考えているかなど、自身の考えを深めてもらえるよう促していくことが重要。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、結婚は早いと考える 30 代後半の利用者への、話し方を考えてもらう。

#### ○自己 PR の記載例

登録シートの自己 PR 欄はお相手から選んでもらうために重要なポイントとなる。

記入例を参考にしながらしっかり記入できるようフォローすることが必要。

#### 研修時のポイント等

##### 【注意点】

- ・センターとして、良い記入例を、過去の事例等も参考にしながら作成しておくこと。(附録第 5 章のスライドにもサンプルがあるので参考にしてください)

#### (2) 利用者・ボランティア自身のメンタルヘルスケア

婚活を続ける上で、うまくいくことばかりではない。

なかなか良い相手と巡り会えなかったり、良いと思っていた相手に断られたりと利用者が傷つくことも多々あると思われる。

利用者の心のケアをしながら寄り添ってあげることもボランティアの役割の一つ。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、自身のストレスコントロール、嫌なことを言われたときの気分転換法等を発表してもらう。

#### ○不成立時のフォロー

婚活は必ずうまくいくとは限らない。期待していたお相手から断られ

傷ついてしまう利用者もいるが、つらい時こそ利用者は皆さんの支えを必要としているので、利用者に寄り添いながらフォローしてあげることが重要。

#### ○お断り理由のヒアリングと相手へのフィードバック

お相手からお断りの理由が聞けた場合、状況によってはお伝えしてよい場合もある。

ただし、必ずしもそのままお伝えすべきではなく、伝えられる利用者をなるべく傷つけることのないような配慮が必要。仮に利用者にとって耳の痛いことでも、次の機会に向かって伝えるべき事があるならば、客観性を持たせながら、ボランティアとして気づいたことをお伝えしてみる。

よい経験となって、次の出会いへとつながるようなフォローを、心がけること。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・受講者に、利用者がお相手から断られた際の、声掛けの方法を考えてもらう。

#### ○「もっといるかも症候群」について

未婚・晩婚化の理由として上位にあげられるのが「理想の人に出会えない」という理由。

自分の理想とのギャップが起因して、前に進めなくなってしまう利用者もいる。

なかなか決まらない方へのフォローとして、「理想」について今一度考えてみることを促すのも有効。

決まらなれないと思ひ悩む要因が自分自身にもあることがわかれば、気持ちも軽くなって活動にも積極的になれる可能性もある。

ただ、利用者の将来に関わることなので、安易に妥協を推奨するのではなく、統計データ等も引用しながら、あくまでご自身の考え方を見直すべきか、考えていただくことを提案する、という姿勢で話すことが重要。

#### ○ボランティア自身のストレスについて

ボランティアの皆さん自身も活動を通じて嫌なことを言われたり、利

用者から過度なプレッシャーを受けたりすることが想定される。

ひとりで抱え込まずに相談しながら進めていくことが大事なので、気軽にセンター等に相談していただきたい。

#### 研修時のポイント等

##### 【重点説明ポイント】

- ・ボランティア自身が、悩んだりストレスをためたりしないことの重要性を伝える。
- ・困ったときの相談窓口を伝える。

##### 【講義展開例】

- ・先輩ボランティアなどに、活動での悩みとその解決法を話してもらう。

#### ○先輩ボランティアの体験談

ボランティア活動は大変なことも多い反面、嬉しいこともたくさんある。

先輩ボランティアたちも、いろいろな経験をしながらやりがいを感じて活動をしている。

#### 研修時のポイント等

##### 【講義展開例】

- ・第4章（5）先輩ボランティアの体験談の振り返りを行う。

#### （3）結婚支援ボランティア同士のネットワークづくり

ボランティアの活動はチームワークが重要です。センターや先輩ボランティアさんと連携しながら進めると、より成果が出やすくなります。連絡会などの機会を設け、ボランティアに積極的な参加を促すことも有用なので、研修の場でもその意識づけをしてみてください。

#### ○ボランティア同士の連携について

当県では地区ごとにチーム制で活動している。各チームにはベテランボランティアのチームリーダーとサブリーダーがいるのでわからないことがあったら積極的に相談いただきたい。

皆さんも将来的には、新人ボランティアのフォローをお願いしたい。

## 研修時のポイント等

### 【講義展開例】

- ・事務局からボランティア同士のネットワークの活動内容を説明する。

## （４）オンラインツールの活用法

## 研修時のポイント等

### 【重点説明ポイント】

- ・センターが導入しているオンラインツール使用方法を説明する。
- ・オンラインツールの導入は、若い世代に利用してもらうためには必須であり、若い世代の会員が増えることでカップリング率の向上につながる旨、説明する。

### 【講義展開例】

- ・オンラインツールのパンフなどを配布し、説明し、後に読んでもらう。（なお、LINEとZOOMの使用法は、附録スライド第5章末尾に記載しているので、活用して下さい。）

## (5) QA集

最後に、結婚支援業務において直面しやすいさまざまなケースについての対応方針について、QA集の形で取りまとめています。一部のケースについてはNG対応も整理しているので、研修の際にいくつか例示して参加者の皆さんに対応を考えてもらうことも一案です。

※下記は、実際に各自治体で使われているQ&Aを参考に編集したのですが、対応の仕方や留意点等が異なる場合は修正して、地域の実情に合った内容に編集してください

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
利用者とのやり取り	✓ 利用者間の日程が合わない。	✓ 片方がただただ忙しいからと言って日程調整が長引くと、もう片方の不信感に繋がるので、仕事帰りや用事の隙間等で時間を空ける努力は婚活においても基本であることを伝える。
	✓ 引き合わせ後の継続意思を確認すると、利用者が自身の意思を言わずに「相手の方はどう言っていますか」等と聞いてくる。	✓ 相手の方の意思が気になる方は多いが、その後の交際・結婚を考えると「相手の思うままの自分」ではなく、正直な気持ちを伝えていただく必要があるため、まず自身の意思を伝えていただくようにする。
	✓ 利用者からの連絡が来ず、日程調整が進まない。	<p>✓ 何らかの理由でメールに気付かない、確認出来ない等の可能性も念頭に置き、利用者の休日や勤務状況を考慮して複数回連絡を取ってみる。</p> <p>✓ 特に初めて引き合わせに臨む利用者等、どのように返事をして良いのか分からない場合もあることに留意する。</p> <p>✓ 返事が遅い利用者には、「この期間は連絡が大事になりますので、1日1回はメールチェック</p>

		をお願いします」等とお伝えする。
✓ 引き合わせや交際お断りの理由を聞いて、相手の方に伝えた方が良いか。	✓ お断りの理由を聞いても、本音の理由を話したがない方も多いことを念頭に置く。 ✓ 更に、お断りの理由を相手の方に伝えることは、困惑や動揺を生んで気持ちの切替を阻害し、異性への不信感に繋がる恐れもあるため、基本的には相手の方に伝えることはしない。 NG: お断りの理由を相手の方に伝え、「〇〇を改善すべきだ」等とアドバイスしてしまう	
✓ 利用者から「今後の参考として自身についてアドバイスしてほしい」と相談を受ける。	✓ 一般論の範囲で、否定的な表現は避けて押し付けにならないように配慮してアドバイスを行う。 ✓ 体系・顔・表情・髪型等の容姿に関わるアドバイスは避けるようにする。 NG: 「前髪が顔にかかると暗い印象になるから、散髪した方が良いでしょう！」等と容姿に関わるアドバイスをしてしまう。	
✓ 利用者とはやり取りをする際、つい頻繁にメッセージ送信・架電等をしてしまう。	✓ 利用者の方の生活のペースに配慮し、連絡がつかないときは相手からの返信を待つ時間をとる。 NG: 夜間や早朝に架電する NG: 利用者からの返信が来なかったため、過度な回数のメッセージ送信をしてしまう	
✓ 利用者から「このお相手と結婚するかどうか悩んでいる」といった相談を受ける。	✓ その二人の成婚が正解かどうかは分からないため、結婚するよう押し付けるのではなく、二人	

		<p>の心の揺らぎを受け止めてアドバイスし、二人の決断を支援するようにする。</p> <p>NG:「絶対に結婚した方が良いでしょう！」等と押し付けてしまう</p>
プロフィール、マッチング	<p>✓ 利用者から、「自己PRの書き方が分からない」「上手な書き方を教えて欲しい」「自分のプロフィールはこれで大丈夫か」等と相談を受ける。</p>	<p>✓ 現在のプロフィールと一緒に確認し、不安な気持ちを軽減する。</p> <p>✓ 自己PR参考例等があれば、作成のヒントとして提示する。</p>
	<p>✓ 利用者から、病気や障害のことについて、プロフィールへ記載すべきか、どのタイミングでカミングアウトすべきか相談を受ける。</p>	<p>✓ プロフィールへの記載内容については、利用者ご本人の意向次第であることを念頭に置く。</p> <p>✓ その上で、「一般的には、結婚においては重要な情報であるため、一定早い時期（遅くとも成婚を見据えた交際に至る段階まで）にお伝えすることが望ましいと思われるが、プライベートな情報であるため、お相手を信頼でき受け止めてくれるであろうタイミングを見計らって、カミングアウトすることが良いのではないか」等と適宜助言する。</p> <p>NG:プロフィールへの記載/非記載やカミングアウトのタイミングをボランティアから指示する</p>
	<p>✓ 利用者から「写真は公開したくないが、非公開にしたときに不利になるか」と相談を受ける。</p>	<p>✓ 利用者本人の意向次第だが、写真非公開の方には申込が来づらいため、可能なら公開することをお勧めする。</p>
	<p>✓ 利用者から「特にこれと言った趣味がないのだが、何か書くべきか」と相談を受ける。</p>	<p>✓ 利用者本人の意向次第だが、趣味は申し込みのきっかけにもなる重要な項目であり、引き合わせ時の会話のきっかけにもなる</p>



		ため、いつも何気なくしていることや、単純に好きなことで良いので書くことがおすすめであることを伝える。
✓	利用者から「自分に不利になる情報（年収や離婚歴、こどもの有無等）を書いた方が良いか」と相談を受ける。	✓ 利用者本人の意向次第だが、活動の目的が結婚であることを踏まえ、書いておいた方が結果的にスムーズであることが多いと伝える。
✓	利用者から「お相手についての希望はどのくらい書いたら良いか」と相談を受ける。	✓ 例えば、以下のような手順で検討すると良いと伝える。 ①結婚相手に求める理想の条件を思いつくまま書き出す ②優先順位が高い順に並べ替える ③希望条件を満たす人が実際に自身の周りにいるか考える → いなければ厳しい条件と認識する ④譲れない条件と妥協できる条件を線引きして、譲れない条件は希望として記載する
✓	利用者から「離婚歴がある場合婚活は厳しいか」と相談を受ける。	✓ 離婚歴のある方も多く婚活していることを伝え、安心していただく。
✓	利用者から「周囲からこんな人がいいよ、あんな人がいいよ、とアドバイスされるが、どうしたら良いか」と相談を受ける。	✓ あくまで自分のための結婚であることを確認し、良いと感じたアドバイスは受け入れ、しっかりこなかったアドバイスは考え方の一つとして受け止めておくことを提案することが一案。 ✓ 両親等のアドバイスがしっかりこなかった場合、出来れば感情的にならずしっかりと話し合っておくことを勧める。
✓	高齢の利用者から「年齢的に婚活は難しいか」「若い（年の差	✓ 極端に高齢でなければ、毎年一定数の成婚があることを伝える。

	<p>の離れた)方と結婚したい」と相談を受ける。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 一方で、年の差婚希望に関しては成婚実績が少ないことを伝え、適宜希望条件の見直しを勧める。</li> <li>✓ それでも年の差婚を希望される場合は、しばらく希望条件でトライしていただき、中々マッチングしない場合に改めて条件の見直し検討を提案する。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「申し込んでも断られてばかりでしんどい」「無力感を感じる」「自分が無価値のように思えてしまう」「婚活は疲れる」等と相談を受ける</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 抱えている辛い気持ち、悲しい気持ちをまず傾聴し、気持ちを受け止めた上で、申し込んだこと自体を肯定する。</li> <li>✓ 申込を断られるのは婚活している以上誰もが通る道であり、お断り理由はその時のタイミングやお相手の事情など様々で、自分自身を否定された訳ではないことを伝え励ます。</li> <li>✓ 婚活を通じて交際・成婚した方々も、たくさんの申込をし、受けてもらった件数よりも断られた件数の方が多いことがほとんどであると伝え、失敗を恐れず気持ちを切り替えて、引き続き積極的な活動ができるよう後押しする。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から、LGBTQであることについて、プロフィールへ記載すべきか、どのタイミングでカミングアウトすべきか相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 大前提として、プロフィールへの記載内容については、利用者ご本人の意向次第であることを念頭に置く。</li> <li>✓ その上で、特に性的指向や性的自認が外見等から判別しづらいケースにおいても、「一般的には、結婚においては重要な情報であるため、早い時期にお伝え</li> </ul>

		<p>することが望ましいと思われるが、プライベートな情報であるため、お相手を信頼でき受け止めてくれるであろうタイミングを見計らって、「カミングアウトすることが良いのではないか」等と適宜助言する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 一方で、性的指向や性的自認によってはマッチングが非常にしづらい可能性もあることは伝え、適宜専門機関の紹介も行う。</li> </ul>
引き合わせ	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から、適切な服装についてアドバイスして欲しいと相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 男女ともに清潔感のあるスタイルが好ましい（一例として男性は紺やグレー等のスーツやジャケットにパンツと革靴、女性は明るめの色の服にナチュラルメイクでアクセサリ・ネイル等は控えめ）と伝える。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせで利用者間の会話が弾まない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コミュニケーションが苦手な方も多く、まして引き合わせの場は緊張して当然であることを念頭に置く。</li> <li>✓ 会話のきっかけが全くない場合はYes/Noで答えられるクローズドクエスション、会話が膨らまない場合はオープンクエスションで会話を促すことが一案。</li> <li>✓ ただし、第三者に見守られていると会話しづらいと感じることも多いので、様子が気になっても退席してしまう方が、会話が弾むこともある。</li> </ul> <p>NG：場を持たせようとしてボランティアが話を続けてしまい、利用者の話す機会を奪ってしまう</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「引き合わせ等でいつも緊張してしまい、ひとりの方が楽だと感じてしまう。結婚に向かないのだろうか」等と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コミュニケーションが苦手な方も多く、まして引き合わせの場は緊張して当然であることを伝える。</li> <li>✓ その上で、なぜ婚活を始めたのか、結婚に対する思いを改めて一緒に確認していくことが一案。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせの際、力が入りつい話し過ぎてしまう。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 自己紹介は短めに（1-2分程度）済ませ、引き合わせの流れを説明した後はあまり話し込まず退席し、利用者同士で話す時間を確保する。</li> </ul> <p>NG：ボランティア自身の価値観や経験等の話を長々としてしまう</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせの場所として、落ち着いた話せる個室を利用しても良いか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせの場所は落ち着いて話せる場所が好ましいが、完全に他からの視線が届かない個室は避けるようにする。</li> </ul> <p>NG：利用者から「落ち着いた話したい」との要望を受け、完全個室を手配してしまう</p>
交際、結婚	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「他に良い人が現れるかもしれないと思うと、結婚に踏み切れない」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 「もっと良い人が現れるかもしれない」という考えを否定する必要はないが、未来の事は誰にも分からず、今以上に良い人は現れない可能性もあることを伝える。</li> <li>✓ 結婚が決められないことを「他に良い人が現れるかも」という理由付けをして、無意識のうちに逃げているのかもしれないため、まずは目の前の相手、現実と向き合うことを勧める。</li> </ul> <p>NG：今以上に良い人は現れないから、結婚するべきだ！等と断定的に指示</p>

		<p>してしまう</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 相手からの話を待つだけでなく、積極的に自身から行動しても良いことを伝える。</li> <li>✓ 相手も相談者の気持ちが分からず悩まれているかもしれないため、話し合いの場を設けて、お互いの理解を深めることを勧める。</li> </ul>
個人情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者から「早く結婚したいが相手が具体的な話をしてくれない」と相談を受ける。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 名前や住所等の個人情報でなくとも、個人の特定につながる固有名詞（卒業学校名、会社名、住んでいる地区名など）は避けていただく。</li> <li>✓ プロフィールの公開項目にある内容については、一般的に初対面で聞いても差支えない内容だが、相手が非公開とされている項目については「差支えなければ〇〇について伺っていいですか」、「答えたくない場合は、話されなくて結構です」等と前置きすることを勧める。</li> <li>✓ 何か聞きたいことがあれば、「自分はこうだけど、あなたはどうですか?」と聞くことも一案。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 引き合わせ直前に、一方から「仕事でトラブルが起きたので、お引合せを延期してください。」と連絡が入ったが、相手の方にはどのように伝えればよいか。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個人的な事柄等を本人の承諾なしに相手の方に伝えないようにする。（「やむを得ない事情」や「急なご都合」等の言葉を使う）</li> <li>✓ 利用者の事情をどうしても相手の方に伝えなければいけない場合は、本人に確認し了承を得た上で伝える。</li> </ul>

		<p>NG: 本人の承諾無しに「お仕事で〇〇のトラブルが起きたとのことなので、引き合わせが延期になります」と等と個人的な事柄を相手の方に伝えてしまう</p>
	<p>✓ 知人等が利用者であることを知った。</p>	<p>✓ 知人等が利用者であることを知っても、第三者にはもちろん、自身の家族や知人等の家族、知人等本人にも言わないようにする。</p> <p>NG: 知人等本人に「登録しているんですね」等と声をかけてしまう。</p>
クレーム対応	<p>✓ 大声を上げたり、態度で威嚇されたり、テーブルをたたかれたりした場合、どのように対処したら良いか。</p>	<p>✓ まず、大声や威嚇行為について注意を促し（2-3回）、止めない場合は退席を促し、それでも大声や威嚇行為を続ける場合はビル管理者や警察等に連絡する。</p> <p>NG: こちらも感情的になって対応する、相手の不当な要求に応える</p>
	<p>✓ 長時間の交渉・クレームを打切るタイミングと、その切り出し方はどうしたら良いか。</p>	<p>✓ 最初に面談時間・対応時間を約束しておく。</p> <p>✓ これ以上交渉しても堂々巡りになると判断したら、「何と申されても当方の考え方は変わりません」と切り出し、退席を促す。</p> <p>✓ 相手がそれでも居座るようであれば、ビル管理者や警察等に連絡する。</p> <p>NG: 相手の不当な要求に応える</p>
	<p>✓ 誤った発言をした場合には、どのように対処したら良いか。</p> <p>✓ ミス等に付け込んで不当な要求をされた場合、どのように対処したら良いか。</p>	<p>✓ 誤った発言をした場合は、慌てず速やかに訂正する。</p> <p>NG: 誤ったことを認めない、誤ったことについて過度に謝罪する</p>

		<p>✓ 「ご指摘の件と要求は別の問題であり、要求には応じることはできません。」等として不当要求には応じない。</p> <p>NG：相手の不当な要求に応える</p>
	<p>✓ 上司との面談を要求してきて、「用件は直接上司に話す」と言っている場合どのように対処したら良いか。</p>	<p>✓ 上司の面談要求に応じる必要はなく、「私が担当なので、お話は私が伺います。上司には必要があれば私から報告します」と説明する。</p> <p>✓ 面談要求が執拗な場合は、ビル管理者等に連絡して退去を促す。</p> <p>NG：上司の面談要求に正当な理由なく応える</p>

### 【コラム：ヒューマンサービス（対人援助）における傾聴・共感の重要性】

結婚支援ボランティアの現場では、利用者に対して良いアドバイスをしようとするあまり、つついボランティアの方が一方的に話し続けてしまう、ということがありますが、ヒューマンサービス（対人援助）の現場において重要なことは、利用者の方のお話に耳を傾けて（傾聴）、思い・気持ちを受け止め（共感）、その上で上手にアドバイスを伝えることです。

本コラムでは、そのために必要な3ステップについて説明します。

#### 1. マインド（援助職としての態度）

- ・ ヒューマンサービス（対人援助）の現場において、コミュニケーションの基盤となるのはマインド（援助職としての態度）です。福祉の分野では、以下に示す「バイステックの7原則」がよく参考にされています。

原則	内容
① 個別化	✓ 各利用者がそれぞれ違うことを意識し尊重する NG例：「今の若者は皆〇〇だから～」等とステレオタイプに当てはめて考える
② 意図的な感情の表出	✓ 利用者の感情表現を大切にする NG例：指示口調で利用者に接し、利用者自身の感情を引き出さない
③ 統制された情緒的関与	✓ 援助職は自身の感情をコントロールする NG例：ボランティア自身が感情的になってしまう
④ 受容	✓ 利用者の態度や行動を、道徳的あるいは感情論的にならず受け止める NG例：「その考え方は〇〇だから良くない」等と否定する
⑤ 非審判的態度	✓ 援助職の価値観や倫理観によって利用者を一方的に非難しない NG例：「そういうことを言うからダメなんだ」等と非難する
⑥ 自己決定	✓ 利用者自身で選択・決定できるよう支援する NG例：「あなたはこの人に申し込むべき」等とボランティアが決めてしまう
⑦ 秘密保持	✓ 援助の過程で知り得た秘密を厳守する NG例：利用者の個人情報を他の利用者に伝えてしまう



## 2. テクニック（コミュニケーションの技術・技法）

- ・ 上述したようなマインドを持っていても、それが上手に表現されなければ相手には伝わりません。以下、コミュニケーションに関するテクニックをいくつか紹介します。

### ✓ 心の壁（ブロッキング）を取り除く

人の話を聴くとき、自分の考えや気持ちがふと浮かぶと、心の壁（ブロッキング）となって邪魔をしてしまいがちです。話を聴いているときに、つい自分のことを話したくなったり、すぐにアドバイスしたくなったり、結論を急ぎたがったりする人は、以下に示すような自分の心の壁・癖を把握し、取り除くように心掛ける必要があります。

- ◇ 決めつけ：「どうせ〇〇に決まっていますよ」
- ◇ 言いたがり：「私もそうでした、今思えばその時は～」
- ◇ 批判的・一方的：「それは、〇〇するべきでしたね」
- ◇ 勝手な解釈：「それはつまり、〇〇ということですよ」
- ◇ 憶測・独りよがり：「きっと〇〇のせいですね」
- ◇ 教えたがり：「そういうときは〇〇すればよいのです」

### ✓ ペーシング/ミラーリング

人の話を聴くとき、その人と波長を合わせることで一体感を生み、上手に話を引き出すことが出来ます。相手の呼吸のリズムや話し方（話す速度、口調・言葉遣い等）を観察して、ペースを合わせる「ペーシング」や、相手の仕草や動作・姿勢等を鏡に映したように真似る「ミラーリング」等のテクニックを用いると、波長を合わせることが出来ます。

### ✓ 繰り返し、言い換え・要約

相手の話を聴いて、うなずきやあいづちを示しながら、相手が話す言葉の一部を短くそのままの言葉で返す「繰り返し」を用いることで、相手は言いたかったことが誤解されることなく伝わったと実感するとともに、自身の感情や考えを客観的に再認識することが出来ます。

更に踏み込んで、相手の話から感じ取ったことや理解したことを聞き手の言葉で返す「言い換え」、話の要点を聞き手が整理して返す「要約」を用いると、相手の言いたいことや考えを整理してあげることが出来ます。

✓ リフレーミング

相手が持っている意味づけや解釈を、異なる視点で捉え直す技法を「リフレーミング」と呼びます。例えば否定的に自分や他者を評価している人に対して、肯定的なイメージを付け加えることで、短所と長所の両方からその人全体を捉えて気付きや変化をもたらすことができます。

(例：理屈っぽい→論理的、神経質→几帳面、自信がない→謙虚等)

3. スキル（テクニックを効果的に用いる実践力）

- ・ 色々なテクニックを知っていても、その場その場で適切なテクニックを使い分け、自然に使いこなせなければ実践力には結びつきません。

実際、結婚支援のベテランボランティアの方々は、難しいテクニックの名前等は知らずとも、自然に同様の技法を実践出来ています。

実践力を高めるためには、様々な経験を積むことが一番ですが、グループ活動等を通じてベテランボランティアの方々の経験をお聞きする、事例集・QA集等を通じて事例ベースでの学びを深める等により、現場での経験不足を補完することも出来ます。