

第4章. 結婚支援ボランティアの活動内容

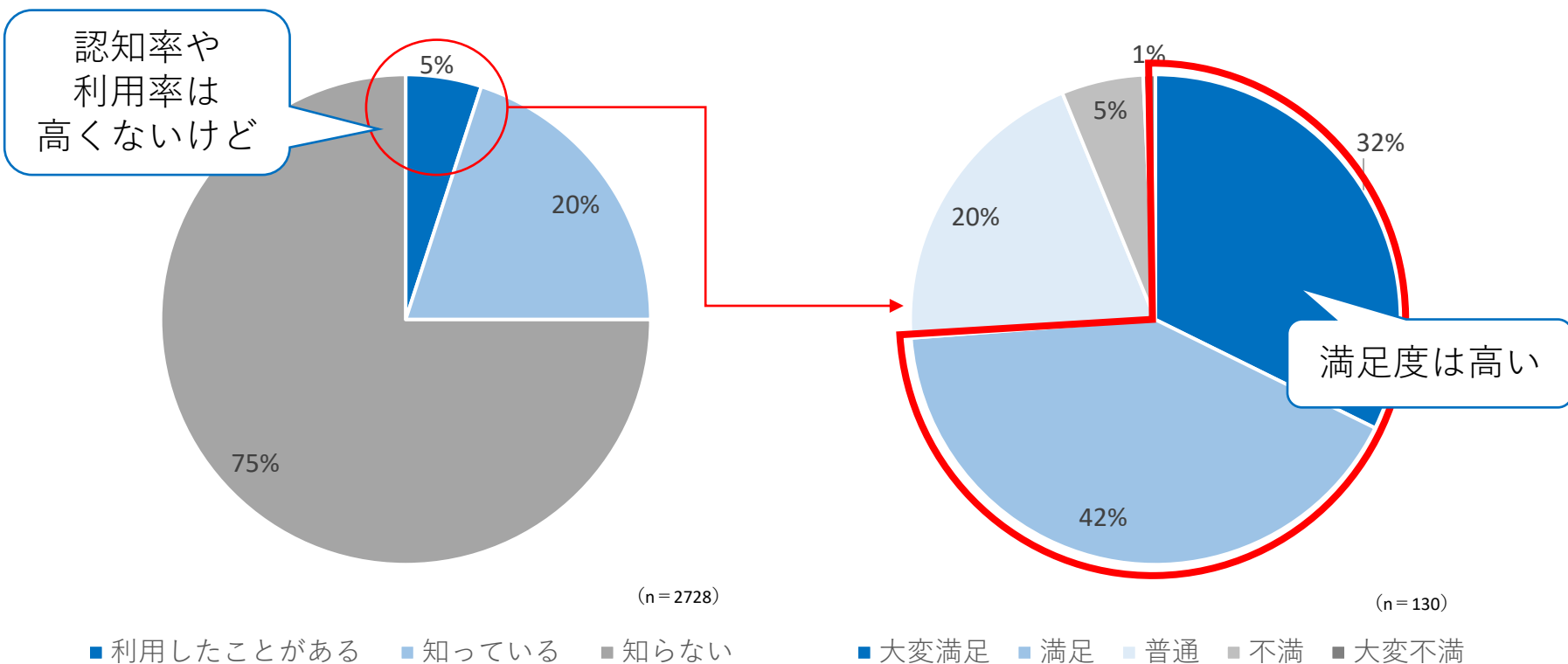
当県の結婚支援ボランティアの主な活動は、

- 1 1対1のお引き合わせ時の立会い・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

以上の5つです。

第1回研修の時にデータでお示したように、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です。

皆様のように活動するボランティアの利用実態や評価は、



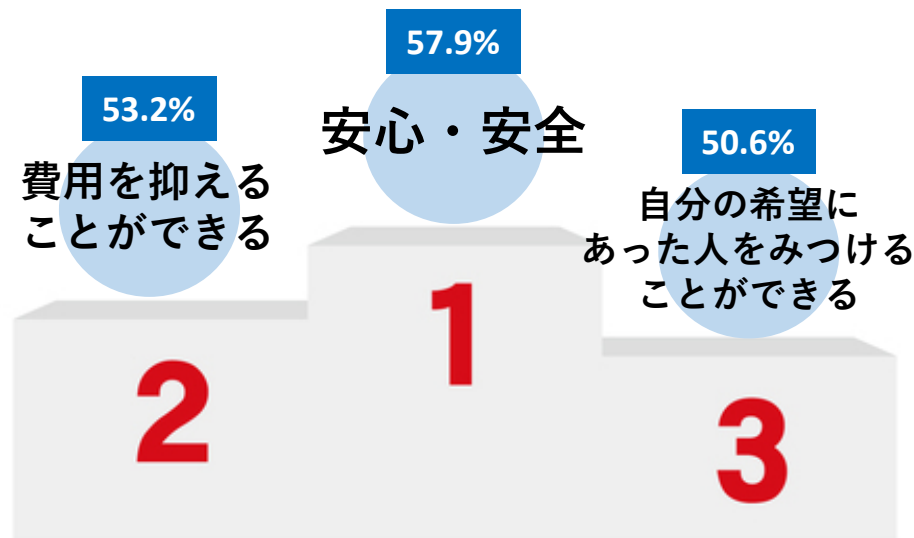
注) 当県だけでなく全国の結婚支援ボランティアの平均です

行政主体の結婚支援ボランティアに対して期待することは、

Q：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？

※「とてもあてはまる」「どちらかというにあてはまる」の合計のTOP3

(n=2728)

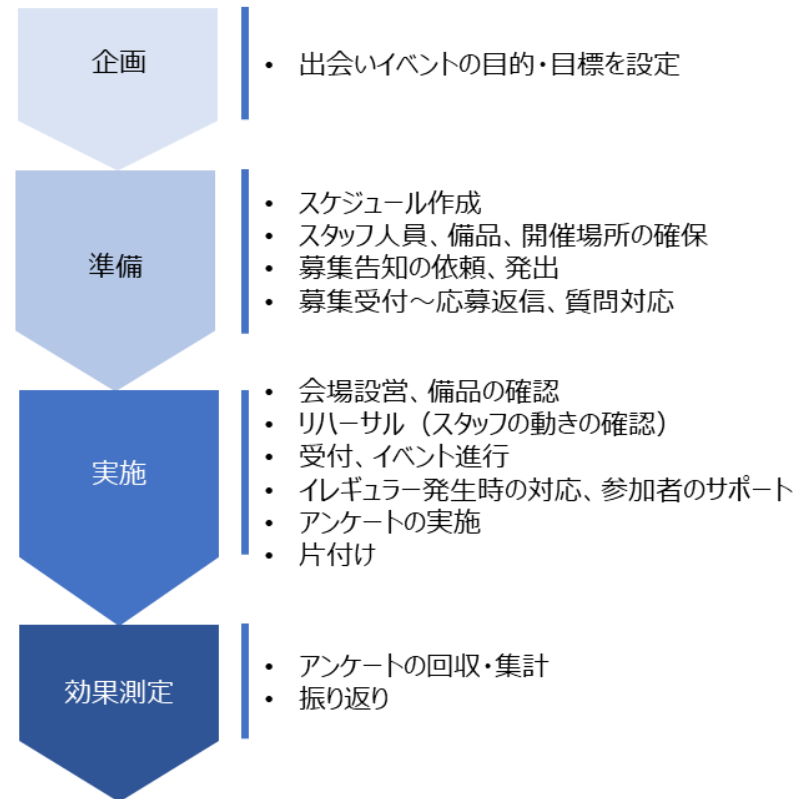


利用者の期待に応えるためにも、センター所属のボランティアとして、責任ある活動を心がけましょう。

活動の内容

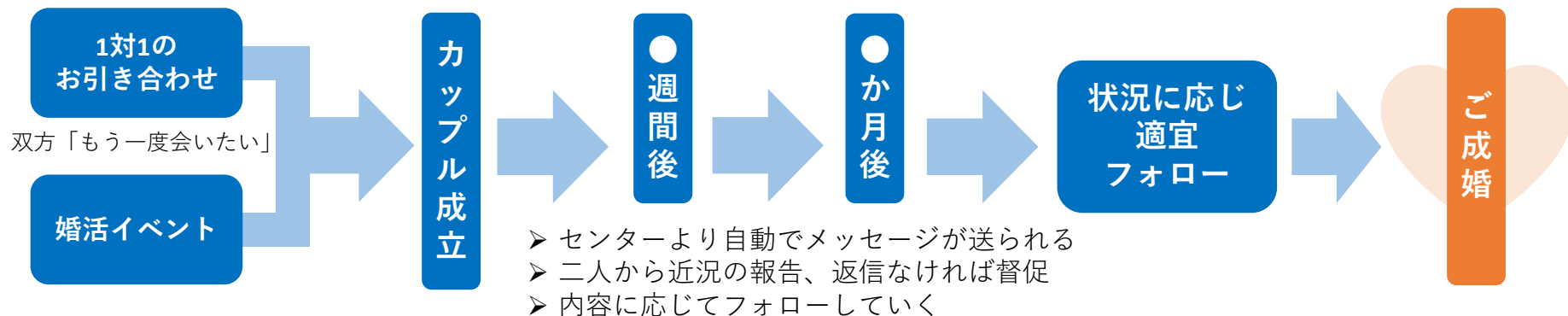
イベント時の企画（代表的なイベントの企画運営の流れ）
婚活イベントの企画はおおまかに、企画、準備、当日運営、効果測定の4つから構成される。例えば、下図のような流れが考えられる。

イベントの企画運営の流れと主な対応事項



カップリング後のフォローアップ

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、交際がスタートします。以下の流れでしっかりとサポートしていきましょう。



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ありません。様々な理由で不成立になることもあります。参加者の心が折れそうになることもあると思いますが、婚活が継続できるよう励ましながらか支えてあげましょう。

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「結婚支援業務に関する知識・技能」で紹介します。

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

- (1) ボランティアを希望する者は、個人情報保護に関する研修を受講しなければならない。
- (2) センターは、上記研修受講者のうち、適正検査および面接等に合格した者で個人情報（氏名、住所、顔写真）の公開に同意したものをボランティアとして認定する。

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

- (1) ボランティアを希望する者は、個人情報保護に関する研修を受講しなければならない。
- (2) センターは、上記研修受講者のうち、適正検査および面接等に合格した者で個人情報（氏名、住所、顔写真）の公開に同意したものをボランティアとして認定する。

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

- ○ヶ月に○回、センターへ報告書の提出をお願いします。
引き合わせを行った場合、その報告書により活動費として○回あたり○,○○○円をお支払いします。なお、引き合わせ当日に立ち会いができなかった場合は、○回あたり○,○○○円をお支払いします。
- 登録時に、ボランティア保険に加入していただきます。ボランティア活動中に事故によるケガなどありましたらご相談ください。

第5章. 結婚支援業務に関する知識・技能

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。

※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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ お断りの理由を聞いても、本音の理由を話したく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。 <p>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</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 <p>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すよ！」等と容姿に関わるアドバイスをしてしまう。</p>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
プロフィール、 マッチング	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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>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>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 高齢の利用者から「年齢的に婚活は難しいか」「若い（年の差の離れた）方と結婚したい」と相談を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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見ていただき、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。

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
引き合わせ	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 引き合わせで利用者間の会話が弾まない。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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チョン、会話が膨らまない場合はオープンクエスチョンで会話を促すことが一案。 ✓ 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。 <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>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
交際、結婚	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 「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。 ✓ 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。 <p>NG：今以上に良い人は現れないから、結婚するべきだ！等と断定的に指示してしまう</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
個人情報	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 利用者から「最初の引き合わせでは相手のプライベートをどこまで聞いてよいか」等と相談を受ける。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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。 ✓ 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。
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 知人等が利用者であることを知った。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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>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>

分類	Q (ケース)	A (対応方針)
クレーム対応	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 最初に面談時間・対応時間を約束しておく。 ✓ 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」等と切り出し、退席を促す。 ✓ 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>NG：相手の不当な要求に応える</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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。 ✓ 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>NG：上司の面談要求に正当な理由なく応える</p>