

第5回：ボランティアマニュアルの検討

日 時：9月24日（日） 13：30～16：30

会 場：江東区文化センター6F 会議室

内 容：ボランティアマニュアルの検討

- ・これまでの体験を基に、マニュアルの方向性、コミュニケーション支援について考えました。

プログラム：

13：30 【開会】あいさつ

13：35 ①【マニュアルの方向性】

(30分)

14：05 【グループワーク：マニュアルの確認】

(15分)

15：20 ～休憩～

15：30 ②【次回活動の検討】

(30分)

16：00 ③【発表】

(20分)

16：20 まとめ

16：25 事務連絡、終了



ワークショップの様子

① 【マニュアルの方向性】

第1回～第4回までのワークショップで検討した内容をもとに、ボランティアの活動マニュアル案を作成しました。

1 タイトル案

あなたのまちにもユニバーサル・デザイン（UD）をひろげていこう
「UD TRY！ Vol. 2」 ボランティア・マニュアル編

2 趣旨

「UDの考え方でボランティアに取り組む人を増やすためのヒント」をまとめます

<冊子の説明文（はじめに）の案>

江東区では、高齢者、障害者、子育て中の人、外国人など、すべての人が使いやすいまちづくりを進めるために、ユニバーサル・デザインまちづくり（以下「UD（ユージー）まちづくり」といいます）に取り組んでいます。

平成29年度は、区民、外国からの留学生、区職員などが参加して、「ボランティア」について考えるワークショップを実施しました。

この冊子は、今年度の活動成果をもとに、参加者みんなで考えた「UDの考え方でボランティアに取り組む人を増やすためのヒント」をまとめたものです。

誰もが使いやすいまち（UDまちづくり）を進めるためには、多様な人への理解とともに、ちょっとだけ勇気をもって行動に移すことが必要です。

この冊子を手にとったみなさんに、新しい行動に挑戦（トライ）してほしいと願って、UD TRY！と名付けました。UD TRY!で、あなたのまちでもUDをひろげていきませんか。

3 この冊子での「ボランティア」の定義

「ボランティア」というと、社会活動などに無償で参加する人といった固定的なイメージがあるかもしれませんが。ここでいう「ボランティア」は、そのイメージを少し広げて、江東区に住む人や訪れる人同士が声を掛け合い、お互いにできる手助けをし合うことでまちをより使いやすくする行為と考えます。

具体的には、どんな行動をとることが求められているのでしょうか。

※第1回～第4回までのワークショップの結果からまとめています。

(1) 基本的な考え方（大切なこと）

- ① 差別の意識をなくすこと
- ② 多様な人の存在に気づくこと
- ③ コミュニケーションを気楽に楽しむこと

(2) 江東区のボランティア像（心持ち）

- 1) 江東区が大好き。下町人情があり、ちょっとおせっかい。
 - ・「人情」とは、来訪者や他者とつながり、働きかけようとする心持ちであり、その背景には、ユニバーサルデザインにつながる「他者への理解」があると考えます。
- 2) 相手を知る努力をし、相手のことを考える想像力がある
 - ・ボランティアをする側、される側の立場を理解するために、多くの人と知り合い、交流し、お互いの立場についての知識をつけることが大切です（例えば障害のこと、相手の国の文化のことなど）。
- 3) ちょっとの勇気をもって声かけをする
 - ・まずはボランティアは声掛けから始まります。話しかける。他人の目を気にしすぎない。失敗をしても気にしない。断られても気にしないことが大切です。
- 4) 声かけの言葉を知っている
 - ・「言わなくてもわかる」はダメ！ 伝え方が大切。言葉やしぐさの表現力を身につけることが大切です。
- 5) 言語（特に英語）にこだわらない
 - ・日本人が英語のような外国語を使うことは、日本にいる外国人を助ける。(Using foreign language like English by Japanese people can help foreigners in Japan.)
 - ・英語で助けを求められた時、英語で対応できたら良いが、日本語でも十分助けになります。表情、身ぶり手振り、何よりも行動が大切です。

4 ボランティアの内容

- ・ボランティアとは、できることをできる範囲ですることが基本です。ボランティアの概念を広げるために、それにかける時間によってどんなことができるかを考えてみました。

(1) 瞬間ボランティア

- ▶街中でのお互いのコミュニケーションのマナーもここでは広義のボランティアととらえます。
- 駅や乗り物での手伝い
 - ・困っていそうな人、ベビーカーを使っている人をみかけたら声をかけて、頼まれたことを手助けする（見た目では困っているかどうかわからない。困っているかどうかわかるために声をかける）。
- 車いすが円滑に移動できるように
 - ・譲る、道を空ける、じゃましない、困っていたら声をかける。
- エレベーターでゆずり合い
 - ・エレベーターはそこしか使えない人を優先する。
 - ※車いすなど、エレベーターしか使えない人は順番を待っているととても時間がかかることがある。

トラブル時の声掛け

- ・トラブルがあったとき（電車の遅延、災害時）は普段以上に困っている人がいる（視覚障害、聴覚障害、外国人など）のでさらに声かけが大切。

日常的にとにかく声掛け

- ・視覚障害者にはとにかく声かけをする。危険と思ったらためらわない。
- ・断られても気にしない。
- ・外国から来た人を見かけたら、バス停や電車の中で、笑顔であいさつ、声かけをしてみる（「どこから来たの?」「日本を楽しんでいますか?」等。日本にいる外国人は、孤独になっています。日本語を学ぶ機会にもなるし、フレンドリーな国だと思う）。

(2) 15分ボランティア

- ▶少しだけ自分の時間を使って、来訪者や周囲の人への配慮や対応をします。

その人に応じた適切な手伝い

- ・レストランや居酒屋などで注文するとき聞こえない人に対しては筆談メモ、見えない人には点字メニューを用意。

困り事やトラブル対応

- ・バッテリーが上がってしまった車いすを押してもらった。

道案内

- ・来訪者（特に外国人）はバスや電車、移動など道がわからない。
- ・道を聞かれて目的地まで連れて行った。

(3) 2時間ボランティア

- ▶もう少し長い時間、来訪者や支援が必要な人に応対できるようにします。

会話を楽しむ

- ・居酒屋で外国人に話しかけた。

困り事やトラブル対応

- ・ネットが苦手な友人に、ネットで地下鉄のEVの位置を調べてファクスで送った。
- ・小学校の駐在保護者への通訳。

観光案内

- ・海外での観光コースの案内、初めての土地で文化（マナー）やお薦めを伝えた。

日頃の活動

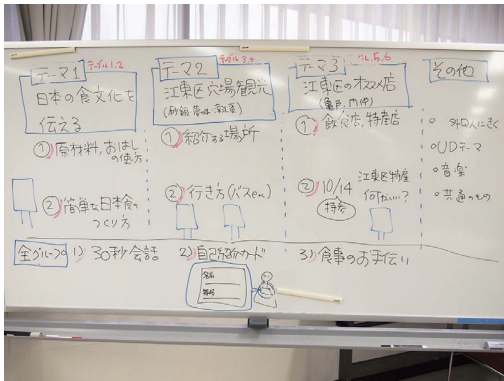
- ・地域の安心・安全を守るための夜のパトロール、車いす、点検整備ボランティアの活動。

施設での支援やイベント等の手伝い

- ・老人ホームなどに出向いてボランティア
- ・イベントの手伝い

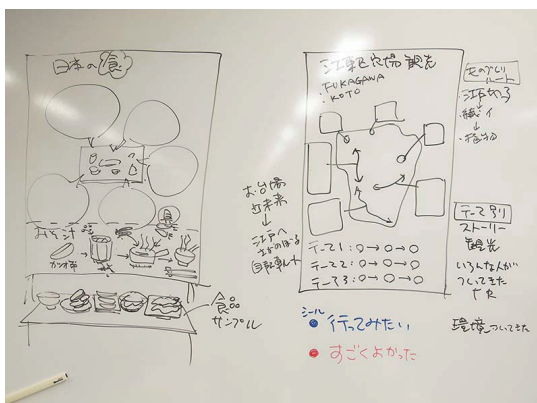
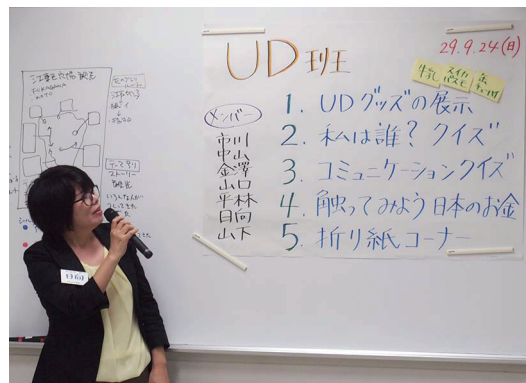
② 【次回活動の検討】 ③ 【発表】

次回の交流会に向けて、交流するきっかけづくりとなる展示の内容や試食について、グループに分かれて検討しました。

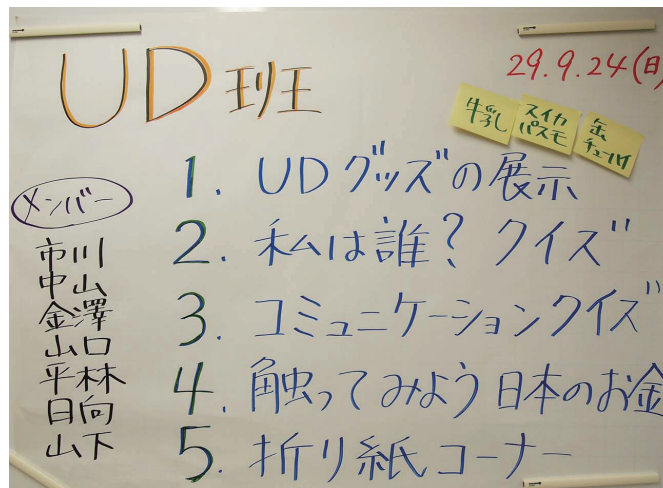
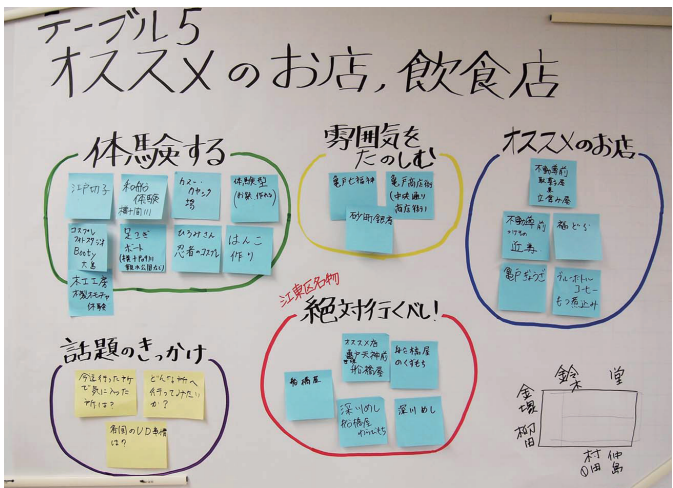
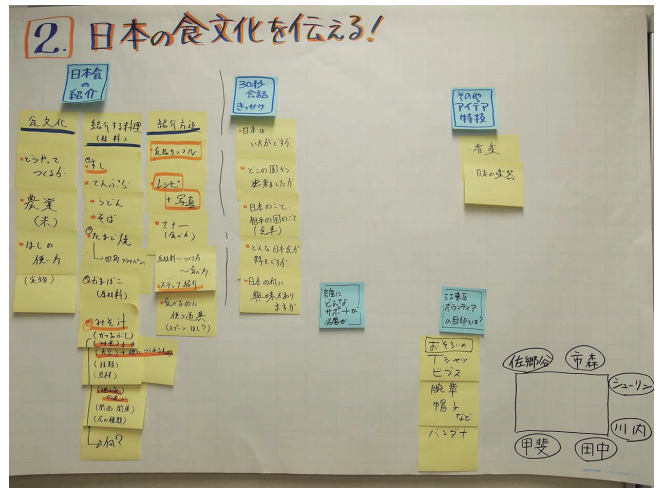
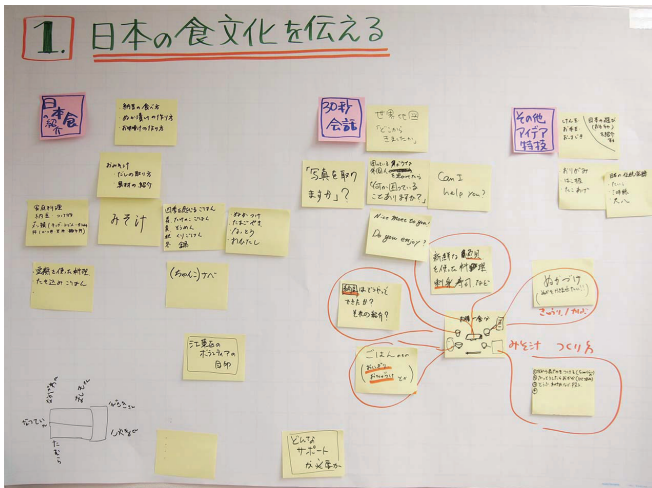


以下のテーマにして、検討することになりました。

- 1 グループ：日本の食文化を伝える
- 2 グループ：日本の食文化を伝える
- 3 グループ：江東区穴場観光
- 4 グループ：江東区穴場観光
- 5 グループ：オススメのお店
- 6 グループ：UD



発表を聞きながら、パネルのイメージなどを確認しました。



グループで話し合った模造紙の記録