

技術ボランティア—5%

準会員 —15%

正会員 —75%

積極さがあればどんな個人、グループ、企業でもボランティアになれます。

<正会員>

BCPWAの議決権を持つ正会員は、PWAあるいはHIV感染者であるという医者の証明を受けたブリティッシュ・コロンビア州在住の人であれば、誰でもなることができます。正会員になるのに費用は一切必要ありません。

<準会員>

総会において議決権を持たない準会員は、ソサエティー設立に際して掲げられた目的を支持し、積極的に活動に参加する意志のある人であれば、誰でもなることができます。準会員の年会費は\$25.00ですが、BCPWAのボランティア活動に参加することを約束した人には課しません。

<グループ会員>

総会において議決権を持たないグループ会員は、ソサエティー設立に際して掲げられた目的を支持し、当ソサエティーとの提携に積極的な団体や組織であれば、どこでもなることができます。グループ会員の年会費は\$25.00です。

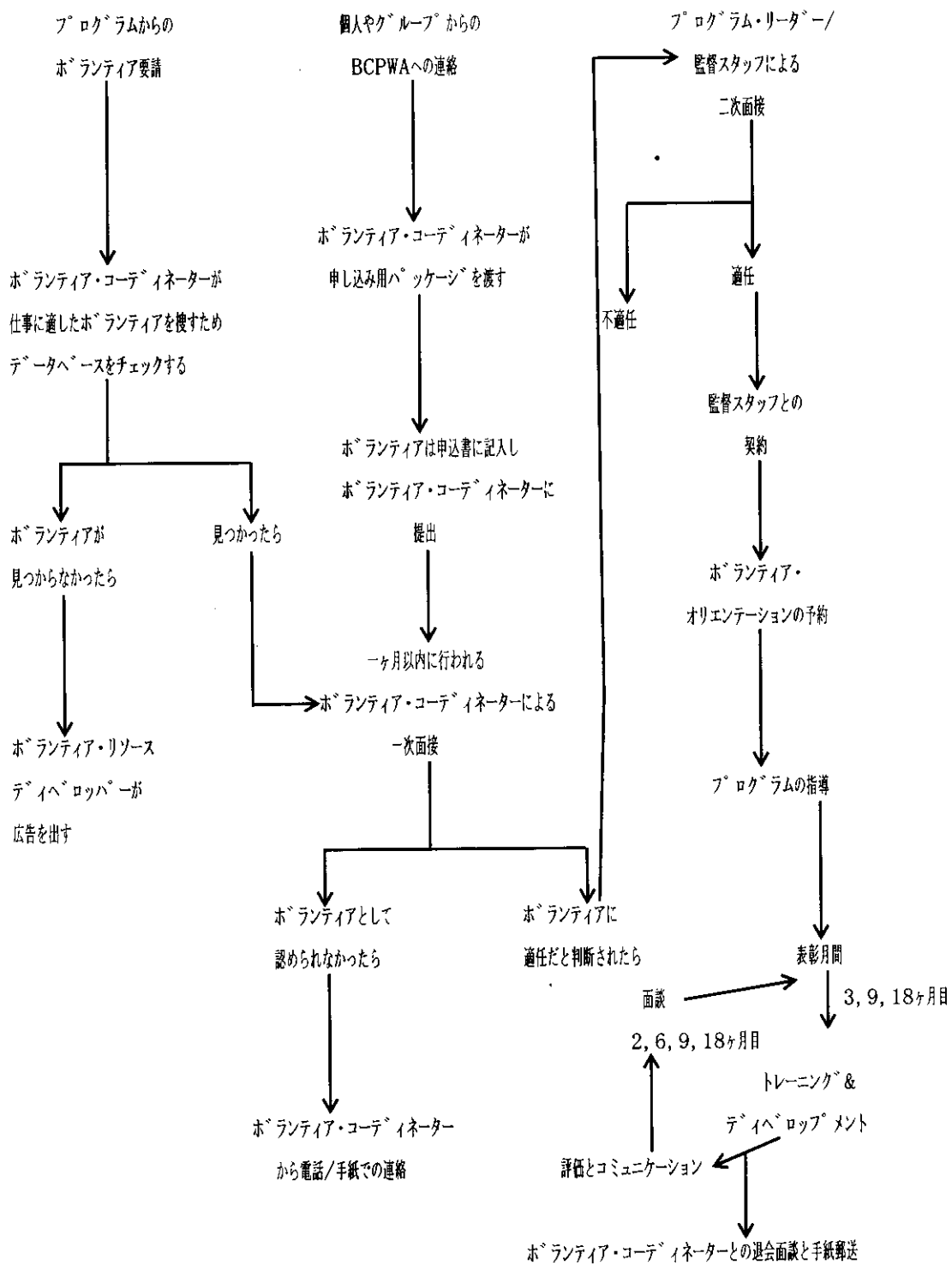
<BCPWAでのボランティアの役割>

BCPWAチームはそれぞれ、多くのプログラムを運営しています。ボランティアの立場はそれぞれのプログラムやHIV/AIDSの変化に応じて変わってきます。仕事の詳細については、BCPWAラウンジやマーケティング・アンド・コミュニケーション・オフィスにある、それぞれのプログラム発行の印刷物を参考にして下さい。

<ボランティアとスタッフの関係>

スタッフとプログラム・リーダーは会員とボランティアに対して相互責任を負っています。時にはその微妙なバランスをとることが、難しいこともあります。BCPWAが、組織におけるボランティアの仕事をうまく調整するために行っているステップは、The BCPWA Volunteer Development Flow Chartによって示されています。ボランティア開発におけるスタッフとプログラム・リーダーの役割は、挑戦でありやり甲斐のあることでもあります。

次ページにBCPWA Volunteer Development Flow Chartが載っています。



どうして人々がボランティアをするのかという事を見極め、覚えておくことが重要です。ボランティアの運営をしていくうえで、それを承知していれば、ボランティアたち一人一人に一番向いている仕事を任せるのに役立つでしょう。

< ボランティアをはじめの理由に共通している理由 >

- ・ 他人とのふれあいを求めて
- ・ 社会的なネットワークを広げるため
- ・ 技術や力量を伸ばすため
- ・ 学問的な信用を得るため
- ・ コミュニティーの改善に貢献するため
- ・ リーダーシップ能力を育てるため
- ・ 対象に対する個人的興味と同情から

< ボランティアに対するBCPWAの責任 >

- ・ ボランティアをチームの一員として扱うこと
- ・ 組織についてや何か変化が生じた場合、内容を詳しく知っていること
- ・ 技術や経験を伸ばし、やり甲斐や興味を持てる仕事を任せること
- ・ ボランティアが組織にもたらした経験や専門知識に耳を傾け、それらに認識を持って敬意を払うこと
- ・ 様々な経験を積む機会を与え、希望や技能、能力に応じて、徐々に責任ある役割を任せること
- ・ 秘密事項に関してボランティアを信頼すること
- ・ 活動に対する意見／評価を、定期的に与えること
- ・ ボランティアの意見や悩みについて、定期的に話し合えるようにすること

< ボランティアに求められること >

- ・ 約束をした限りは、迅速確実にそれを果たすこと
- ・ 秘密事項は慎重に取り扱うこと
- ・ 最新の知識を学ぶ必要性を認識し、トレーニングや学ぶための支援が行われるときは全てに参加すること
- ・ 学習を練習の中に取り入れること
- ・ チームの一員として活動すること
- ・ 誠意を持ってサービスにあたり、済んだ仕事に対する評価を信頼すること
- ・ スタッフ／プログラム・リーダーの役目を理解し、チームでの仕事が円滑に行われるように努め、ボランティアの責任の範囲を超えないこと
- ・ ポリシーや行動に関する疑問は、プログラム・リーダーに相談すること
- ・ 組織／プログラムの成果を上げるための、建設的な意見を述べること
- ・ チーム内で問題を解決するため、それにふさわしい試みを行うこと
- ・ 会員の安全と保護を保障すること
- ・ BCPWAに関わる仕事をする前は、それがいかなる仕事であろうと、アルコールの摂取や禁止薬物の使用は控えること
- ・ データベースの情報に変更があれば、全てプログラム・リーダー／監督スタッフに報告すること
- ・ ボランティアをやめるとき、自分の責任を果たせなかったときは、どの時点であれ責任を離れる前に、その責任の移行がスムーズに行えるよう、その事情をできるだけ組織の方に報告すること
- ・ ボランティアがサポートする相手の多様性や個性を尊重すること
- ・ HIV感染者およびAIDS患者の権能を支えること

Volunteer Development Process

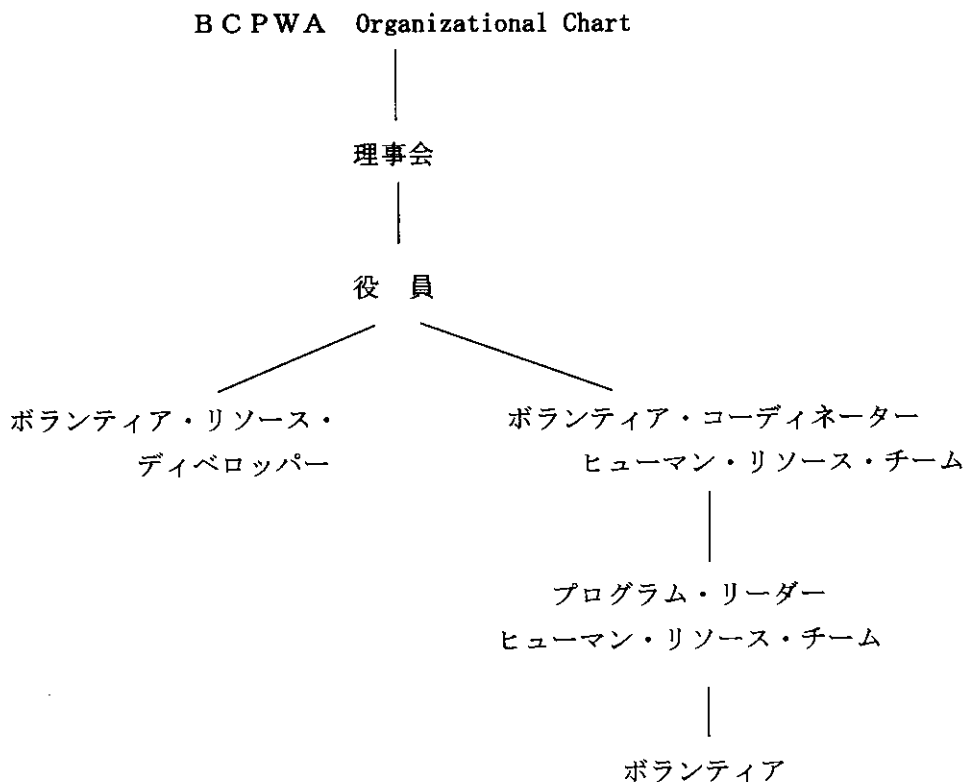
<ボランティアに対するスタッフ/プログラム・リーダーの責任>

Structure of Responsibilities for Volunteers 責任の構造

BCPWAでは、ボランティア運営の責任はそれぞれのチームにあります。The Developer of Volunteer Resourcesはボランティア開発・育成の重要な役割である、ボランティアのコーディネート、プランニング、開発、派遣、評価と、HIV感染者およびAIDS患者に対するボランティア活動促進の役目を担っています。

ヒューマン・リソース・チームとの協議におけるThe Developer of Volunteer Resourcesの仕事は・・・

- ・内部及びコミュニティのリソースを使って、効果的なボランティア採用戦略 を実行すること
- ・ボランティアを獲得し維持するにあたり、ボランティアとスタッフを支えるリソースとして行動すること



<ボランティア計画>

ボランティアは価値ある財産です。組織はボランティアに対する配慮と管理を、組織内で慎重に計画する必要があります。

<募集と広報活動>

経済的制約がある中で、組織は積極的に良いボランティアを得ようとしています。ボランティアたちを組織に引き付けるには、スタッフとボランティア全員を動員して、組織の仕事がとても大切であることやBCPWAは活動にふさわしい場であるというメッセージを広めなくてはなりません。効果的な募集のプロセスというのは、継続的で計画的であるものです。ボランティアたちを組織内にとどめておくことには勿論、広報活動以上に力を入れる必要がありますが、そのことについてはこのマニュアルの後の方で述べます。

ボランティアの募集は、the Developer of Volunteer Resourcesが担当します。ボランティアたちは口コミによって、新聞やマスコミの広告を見て、あるいは、提携しているキャンペーン活動やその他の広報戦略を見て、BCPWAを訪れるかも知れません。ボランティアの補充を適切に行い、情報の正確さを期して未来のボランティア候補たちをそれにふさわしく扱うために、募集のための資料や広告は全て、使用する前にthe Developer of Volunteer Resourcesに目を通してもらうことが大切です。この調整を行うことによって、組織のイメージを保つことやその資源を最大限に活用することにつながり、ボランティア受け入れに際してのばらつきを防ぎ、組織にやってくる未来のボランティアたちの動きを安定させるのにも役立つでしょう。

ボランティアの募集プロセスの成功は、未来のボランティアたちが接する一人一人、全員にかかっています。つまり、受付で挨拶を交わす人や電話の対応にあたる人から、活動の中で彼らと接するボランティアやスタッフ、そして正式な活動以外でも、組織の中で彼らと接することがある人たち全員にかかっているのです。ボランティアの管理は全員の責任なのです。

新入りのボランティアは全員、プログラムに配属される前にヒューマン・リソースのボランティア・コーディネーターの承認を受けなくてはなりません。そうすることによって、ボランティアたちが適切に選抜され、指導とトレーニングを受けて最も適した活動についていること、そして彼らの情報が認識され、後の目的のために記録されることが確認できます。ボランティア開発システムはあなたが自分のプログラムに質の高いボランティアを受け入れるため、そして依頼者やスタッフ、ボランティアや組織を守るために作られているのです。もし、新入りのボランティアが直接あなたの所へやってきたら、コーディネーターに会うことを勧めて下さい。

< ボランティア要請のプロセス >

Existing Positions

もしあなたがボランティアを監督する能力が十分にあると感じ、新たに加わるボランティアのための十分な仕事と活躍場所があると考えているのなら、最新のポジション・デスクリプションを確認し、リクエスト用紙に書き込んで、それを少なくとも2週間のゆとりを持ってボランティア・コーディネーターに提出します。ボランティアの要請は電子メールを通じて行うことができます。

Volunteer Position Descriptions

ボランティア・ポジション・デスクリプションは、ボランティア活動に効果的に関わるうえで重要な道具となります。

- ・役割と責任の明示
- ・採用、選抜、選択、トレーニング、評価の過程の説明
- ・BCPWAとボランティア間の契約の基本的形式
- ・ボランティアを仕事に引き付けるための手助け

BCPWAでは、ボランティアの責任、資格、報酬などの最低限の基準がボランティア・ポジション・デスクリプションに書かれています。The Developer of Volunteer Resourcesは配属を決める前に、プログラムから提供された仕事の詳細を全て確認します。

Screening and Selection

< ボランティアのスクリーニングと選択 >

ボランティアは、組織とボランティア双方の要求がぴったり合うように選ばれます。ボランティアを差別するのは法律で禁じられています。合格不合格の決定は公平で客観的なものでなければなりませんし、基本的人権の指針にそって行われなくてはなりません。

スクリーニングには、ボランティアがソサエティーの仕事に適していることを確かめる、何段階かのステップが用いられます。

Screening Tools スクリーニングの手段

- ・電話によるプレスクリーニング
- ・一次面接
- ・照会
- ・申込書
- ・二次面接
- ・犯罪記録を調べる組織もあります

< 電話によるプレスクリーニング >

電話によるプレスクリーニングは、エージェンシーが新しいボランティアを勧誘する際の最初の機会となります。ボランティアに興味を持たせるために、話者が気を付けることは・・・

- ・時宜を得た返答

- ・情報が豊富で正直な返答

電話によるスクリーニングで触れる重要なポイントは・・・

- ・ボランティアがどんな機会に興味を持っているか
- ・ボランティアが何時／何曜日に活動できるか
- ・話者はどんな風にして組織のことを知ったのか

電話によるスクリーニングは、はじめは少し時間がかかるかも知れませんが、ボランティアとエージェンシーの間の調整が不可能な場合は、ボランティアが貴重な時間を無駄にする必要がないので、大変役立ちます。

<申込書>

申込書はボランティアを理解するうえで役立つものです。読み書きや言葉に不安を抱えているボランティアがいたとしたら、彼らが申込書の記入ができないために、あるいは他の人に尋ねるのが恥ずかしいために、良いボランティアを見逃すことになるかも知れないということ覚えておきましょう。

その仕事に読み書きがあまり関係ないのであれば、その問題については融通をきかせて下さい。申込者の手助けをする人を置くか、翻訳した書類を用意すると良いでしょう。

ボランティア候補者が履歴書を提出した場合でも、申込書に記入してもらい、それを履歴書に添えて下さい。

<申し込みのプロセス>

ボランティア申し込みのプロセスは、組織との将来の関係にとって非常に重要なものとなりますので、たとえその時点では申し込みを取り下げるにしても、将来貴重になる可能性のある情報や、本人の関心を引くと思われる情報を提供するようにしています。申し込みのためのパッケージは、未来のボランティア全員に送られます。

Sample Application Package 申込用パッケージのサンプル：

- ・カバーレター
- ・ボランティア申込書
- ・現在のボランティア活動のあらまし
- ・BCPWA小冊子：『Sharing Our Skills』 『When You Need Us We'll Be Here』
- ・申込者の希望によるその他の資料
- ・団体ボランティアに関する情報
- ・予定されているイベント情報
- ・プログラム・チームの小冊子

<面接>

First Interview 一次面接

BCPWAに対する一般的な適正をみるための一次面接を、ボランティア・コーディネーターが行い、ボランティア活動に関する情報を提供します。

Second Interview 二次面接

二次面接はプログラム・リーダー／監督スタッフによって行われます。BCPWAではこの面接を、ボランティアが興味を抱いているプログラムに最適であるかどうかを見るものであると位置づけています。この段階でプログラム・リーダー／監督スタッフはボランティアと仕事の取り決めを交わし、考慮する必要があるボランティアへの配慮を考えることができます。

References 照会

多くの組織が、性格や技能、適正などを証明するための照会を行います。会員たちに関する情報の守秘を尊重するため、BCPWAはボランティアの照会を日常的に行うわけではありません。ですが、ボランティア候補の適正が疑問視される場合に行うこととして、

- ・ボランティアに照会先を尋ね、そちらに連絡をとることに同意する署名を求めます（照会用紙の一番上を参照）。
- ・電話による照会を行います。

Telephone Reference Checks 電話による照会調査

電話による照会調査を行うときは、面接と同じテクニックを使い、身元保証人に事情を打ち明けて関係を築くようにします。彼らが関連のある事柄について評価をしやすいように、ボランティアの仕事がどのようなものであるかの説明をしておく方が良いでしょう。電話による照会調査がうまく運べば、コミュニティからの積極的な支援が期待できます。保証人たちによって提供された情報は秘密が守られるということをはっきりさせ、質問に正直に答えやすいような計らいをします。知らないという答えや、答えにくそうにする場面が多い場合は、保証人が不安に感じていることの表れかも知れません。

組織によっては犯罪記録を調べるのが当たり前になっているところがあります。BCPWAでは、何らかの活動にあたるボランティアには、結束できる人物を求めています。

犯罪に関するスクリーニング・プロセスには非常に神経を使う必要があり、その罪が仕事に必要な条件に関係してくるかどうか、同時にそのボランティアを組織がきちんと監督できるかどうかということも、考慮に入れなければなりません。例を挙げると、性犯罪や暴力的犯罪を犯したボランティアが、誰も見ていないところで直接会員と接触するのは好ましいとは言えないかも知れませんが、交通違反をしたボランティアが、組織内で受付の仕事に就くことは、あまり関係がないといえます。

エージェンシーは、犯罪記録のあるボランティアは組織に入れない、といった一律主義を打ち出すことはできません。たとえあるボランティアが組織の活動にあたるのに適切でないと言ったとしても、それがすなわちボランティア活動から閉め出すということではない、ということ強調し、彼らが自分の置かれた状況について詳しく話したいと考えているかどうか尋ねてみ

て下さい。

スクリーニングの目的は、会員やボランティアやスタッフを不当な危険にさらさないためであり、組織の評判を落とさないようにするためでもあります。ボランティアが危険で不的確であるとあなた自身が感じたときは、ボランティアの責任を負っているスタッフに相談して下さい。

<コミュニティー・サービス・ボランティア>

コミュニティー・サービス・ボランティアには三回の面接が行われます。

- ①ボランティア・コーディネーターとの一次面接
- ②The Developer of Volunteer Resourcesとの二次面接
- ③担当の監督スタッフとの三次面接

The Developer of Volunteer Resourcesは必要があれば、the Prison Liaison Programmeに連絡をとります。裁判所の命令に従うため、コミュニティー・サービス・ボランティアのスクリーニング・プロセスは10日以内に終える必要があります。The Developer of Volunteer Resources/監督スタッフが、コミュニティー・サービス・ボランティアに対する責任を負っています。

<Difficult Interview>

ベテランの面接者に対しても、Difficult Interviewがたまに行われます。面接中に緊張を解くことができないと感じる場合は、監督スタッフかthe Developer of Volunteer Resourcesに助力を求めるのが望ましいでしょう。

<インタビューのコツ>

十分に準備を整えておくことが、申込者たちに対する敬意を示すこととなります。・全ての資料、例えば申込書、小冊子、ジョブ・デスクリプション、契約書等を、手元にそろえておくこと

- ・前もって面接の質問を考えておくこと
- ・快適で話が他人に聞かれることのない場所を確保しておくこと
- ・受付に訪問者の名前を知らせておくこと
- ・申込者が早く到着した時や、あなたが前の人の面接で遅れた時のために、申込者が再度目を通すことができる資料を受付に用意しておくこと
- ・面接中は邪魔が入らないよう、受付に頼んでおくこと

<面接の開始>

- ・志願者の訪問に礼を述べる
- ・コーヒー／水を勧める
- ・組織の背景を話す
- ・面接の目的を説明することで、この対面をお互いに気持ちの良いものにする
- ・メモをとるときは、相手にその旨を知らせる
- ・面接の資料の秘密は守られるということをはっきりさせておく

申込者を深く知り関係を築くために、記入された申込書を利用して共通の趣味の話をしたりします。興味を持っていることや背景を探るのには、あらかじめ用意しておいた質問を利用します。面接は、申込者たちが自分に期待されている仕事や、契約の内容を理解する上での第一歩となります。契約の取り決めや仕事の内容は、スクリーニング・プロセスの内容も同様に、一次面接の中で詳しい説明がされるべきです。組織内でのあなたや他のボランティアたちの経験の話をしましょう。（良い面、悪い面の両方）

Be aware of your communications コミュニケーションを意識する：

- ・あなたのボディランゲージは何を語っていますか？
- ・社会文化的な意味、及び異文化間で意味するものを意識すること
- ・アイ・コンタクトをとること
- ・あなたの話を志願者が理解しているかどうかを確認すること
- ・情報開示に関しての考えを確かめること
- ・良い聞き手になり、忍耐をもって沈黙を認めること
- ・相手の自由な意見を求める質問をすること

<尋ねるべきでない質問>

基本的人権の定めるところにより、人種、国籍、民族、年齢、性別、性的嗜好、結婚あるいは家族について、宗教について等の質問は、次の文中にあるような場合を除いて、ふさわしいものではありません。

年齢、性別、法律違反の記録などが問われるのは、仕事の本質に関係する場合です。例えば・
・

ボランティアが19歳未満だと思われる場合、組織の方針によって19歳未満のボランティアは両親又は法で定められた後見人の書面の許可が必要であることを告げ、ボランティアに申し込むかどうかを尋ねる場合。

ボランティアが希望している仕事に語学が関係してくる場合（多文化的活動等）、読んだり、書いたり、話したりするのに、どの言語に堪能なのかを尋ねる場合。

年齢等の質問は申し込み時にすることもありますが、採用になってから統計上／データベースの目的で尋ねることになります。これらの質問は通常、別欄で尋ねられ、記入は本人の自由になっています。

面接中での話し合いと結果は重要なものです。あなたが不在の際、チーム内の別の人があなたの代わりに努めるための役に立つでしょう。この記録によってあなたが下した決定の正当さを示すことになるかも知れません。

<ボランティアとBCPWAの契約>

二次面接が行われる前に、ボランティアは基本的な仕事の内容を把握しておかなければなりません。ボランティアとプログラム・リーダー、監督スタッフ合同での話し合いの場で、契約が

整えられ確認されることとなります。

<不適当な申込者>

全てのスクリーニング・プロセスを終了した時点で、申込者の中に適当でない人がいた場合、ボランティア・コーディネーターに面接の結果報告を必ず行って下さい。ボランティア・コーディネーターはその人を他のプログラムで活動してもらおうとするでしょう。

ボランティアがエージェンシーそのものにふさわしくないとか、そのボランティアの経歴に合う仕事がない場合、ボランティア・コーディネーターが電話か手紙を通じて、現在のところソサエティーには彼らに合う仕事がないということを連絡します。私達はいつでも、ひとつのエージェンシーにそぐわなかったボランティアたちにも、もっとぴったりの仕事ができるチャンスがあることを示しています。

申込者に電話で連絡がつかない場合は、再びコミュニケーションをはかるために手紙を送ることもあります。

Orientation

スクリーニング・プロセス及び／又はトレーニング・プロセスの一部に、オリエンテーションが含まれることもあります。BCPWAでは、新しいボランティアの皆さんのための、分かりやすいオリエンテーションを実施しています。

Respons for Volunteer Orientation include :

- ・役割をうまくこなすために必要な専門的知識、技術、支援を、ボランティアに 提供すること
- ・新しいボランティアたちに、組織のMission、哲学、意義、活動内容についての 理解を深めてもらうこと
- ・期待に応える会員サービスの決定のための、骨格を与えること
- ・ボランティアが組織やチームにスムーズに溶け込むための手助けをすること
- ・ボランティアの活動がうまく行くように、最良の機会を提供すること

オリエンテーションには正式のものとそうでないものがありますが、BCPWAのボランティアとなったら、すぐに受けるべきものが3つあります。

- ①BCPWAに関するボランティア・オリエンテーション
- ②プログラム／役割に関する特殊オリエンテーション
- ③オリエンテーション後のアンケート調査

BCPWAの新ボランティア向けオリエンテーションは、通常2ヶ月に一回、第一木曜日の正午に行われます。プログラム・リーダーとスタッフは全員、それぞれのプログラムを十分に認識してもらうため、オリエンテーションに参加することを勧めます。

ボランティア・コーディネーターは、BCPWAの総合オリエンテーションの調整を行う役目を担っています。彼らの責任は・・・

- ・ 会の内容を決定すること
- ・ assembly of packagesを確認すること
- ・ Selection of facilitators
- ・ 必要になる視聴覚教材を見極めること
- ・ 場所と設備を整えること
- ・ 広告・ビラを作成すること
- ・ 登録者リストを作成すること
- ・ 軽食を用意すること
- ・ ボランティアたちが忘れないよう、事前に電話連絡をすること
- ・ 会場の準備をし、後片づけをすること

ボランティア・オリエンテーションの内容：

- ・ BCPWAソサエティーと活動の概観の説明
- ・ PARCの紹介
- ・ BCPWAプログラムの紹介
- ・ ボランティアの待遇、責任、“Sharing Our Skills:Volunteering with BCPWA” の確認
- ・ 施設見学（PARC&BCPWA）

プログラム・オリエンテーションはグループごと、あるいは一人ずつで予定が組まれます。プログラムは、それぞれの標準に合わせたオリエンテーションを行わなければなりません。次にあげるのは、プログラムのためのオリエンテーション・チェックリストのサンプルです。

Programme Orientation Checklist：

- ・ 歓迎の挨拶と紹介
- ・ プログラム／目標の概観
- ・ 電話のシステム
- ・ 電子メール
- ・ 仕事の場所と使用する設備
- ・ 仕事の詳細の確認
- ・ プログラムに関するポリシー
- ・ 新しいボランティアの最初の数シフトを一緒に活動してもらうよう、経験豊富なボランティアに指示を与える
- ・ チーム・ミーティング／プログラム・コミュニケーション

ボランティアがオリエンテーションの過程を一通り終えたら、プログラム・リーダー／監督スタッフは彼らに“Sharing Our Skills:Volunteering with BCPWA”の中にある、オリエンテーション自己チェックをするように言いましょう。プログラム・リーダー／監督スタッフは、ボランティアたちが理解できなかった情報や、確信の持てない部分についての質問に答えてあげます。

Training and Development

<内部トレーニングとディベロップメント>

B C PWAのボランティアには、定期的トレーニングが行われます。

B C PWAヒューマン・リソース・チームのトレーニング・アンド・ディベロップメント・プログラムは年二回、Volunteer Leadership Certificate Courseを易しくしたVolunteer Coordination Programと共同で行われます。

また、トレーニング・アンド・ディベロップメント・プログラムは摩擦解消、喪失と悲嘆、異文化コミュニケーション、その他のワークショップを、Volunteer Leadership Certificate Courseの中で、あるいはそれぞれ独立したワークショップとして提供しています。これらのプログラム呼びかけは、事前に広く行われます。

弁護、サポート、教育、マーケティング・アンド・コミュニケーション・プログラムチームは、それぞれのプログラムに関連するトレーニングを行っています。

希望するトレーニングがその時点で予定されていない場合は、トレーニング・リクエスト用紙に記入して下さい。

<外部トレーニングとディベロップメント>

ボランティアの特典として、B C PWAはボランティア活動や組織に関連のある外部でのトレーニングへの参加に際して、全額又は部分的に費用の援助を行っています。外部トレーニングへの参加申し込みは、監督スタッフに提出します。費用の支給は、そのトレーニングが組織に与える意義や、ボランティアの契約内容、経済力などを基準に決められます。

Supervision and Support

<ボランティアの監督とサポート>

ボランティアの監督に関する全般的な責任は、監督スタッフにかかっています。燃焼しきってしまうのを防ぐため、プログラム・リーダーは引き受けることができる範囲の監督とサポートの役目を、自分の仕事の量を基準にして、監督スタッフと交渉する方が良いでしょう。

ボランティアの監督とサポートは、ボランティア育成サイクルの中でも大変重要で、難しい要素です。ボランティアのスクリーニングや指導、活動への配置等には、膨大なエネルギーを注ぐ必要があります。それでも、ヒューマン・リソース・チーム/監督スタッフの役目はまだ終わらないのです。ボランティアに対する責任は、そのボランティアが組織を去って行くまで続くのです。ボランティアの監督とサポートの段階で十分なことができなければ、彼らはその仕事/プログラムにとどまらず、全員がただ去ってしまうことも考えられます。組織の不注意によってボランティアを失うことは、良いボランティアを獲得しなければならないはずのボラン

ティア・プログラムが、危機に陥ることになるのです。

<プログラム・リーダー／監督スタッフへのヒント>

- ・ボランティアの得手不得手に基づいた、慎重な割り当てをすること
- ・ボランティアとの取り決めの範囲を超えた仕事がある場合は、まず許可を求め ること
- ・ボランティアの時間を無駄にしないよう、十分な準備と整えておくこと
- ・ボランティアには情報を伝えること
- ・ボランティアの成長を観察し、意見や評価を与えること
- ・挑戦や成長を促すための、ふさわしい機会を提供すること
- ・燃え尽きる状態に陥る危険信号を見逃さないこと

自分のチーム以外のボランティアに仕事を頼みたいときは、そのボランティアのチーム・リーダー／監督スタッフに知らせて下さい。

Make time to check in with the recently started volunteer:

最近活動をはじめたボランティアと一緒に出勤する時間を作ること

- ・彼らは仕事をどれくらい楽しんでやっていますか？
- ・彼らは何か意見／不安を持っていませんか？
- ・彼らはもっと情報を必要としていませんか？
- ・彼らに感謝の言葉をかけてあげましょう

<問題解決>

ボランティアが入る予定になっていたシフトに、何の知らせもせず入らなかったり、たびたびキャンセルしたり、仕事に必要とされている基準に達していない場合は、プログラム・リーダー／監督スタッフが直ちに問題の解決にあたる必要があります。

ボランティアの仕事の出来に関する悩みに取り組むときは、彼らがいい仕事をしたいと考えているということを心に留めておくことが重要です。仕事の出来に関する問題を扱う場合は、自分自身に自問してみてください。

- ・ボランティアに対する期待について話し合いましたか？
- ・適切な指導とサポートを行いましたか？
- ・ボランティアに対して健全な環境を保証しましたか？
- ・問題は私達が手を貸してあげられるような、外因的なものではありませんか？

問題解決のための話し合いの場を設ける際に、以下の事柄をはっきりと表明しておくことが重要です。

- ・何がふさわしくない行動にあたるのか？
- ・問題行動と考えられるものの具体例を挙げること
- ・出来事の事情は両者から聞いて調査すること
- ・将来の行動に求められることはどんなことか？
- ・問題が解決しない場合の次の段階はどういうものか？

- ・ ボランティアの反応はどういうものか？
- ・ もしあれば、交渉の結果はどうなったのか？

問題があることをあなたが感じているのにボランティアが解決の努力をしていない場合、あるいはボランティアも満足していない様子だがあなたが解決してあげられない場合、ボランティア・コーディネーターの所に戻るよう、ボランティアに勧めて下さい。BCPWAは段階を追った処分制度を採用しており、仕事や行為に改善が求められるボランティアに対して、即座に解雇する必要がある場合を除き、口頭での注意、書面での警告、停職等の措置をとります。正式な処分は書面で渡されます。これらの警告は、ボランティアの個人ファイルにも収められません。

Purpose of progressive discipline 段階を追った処分のねらい：

- ・ 質の高い仕事を保つため
 - ・ 処分行為が正当かつ順を追って、一貫した方法で行われるようにするため
- ①不適切な行為が報告されたり、それが観察された場合、プログラム・リーダー / 監督スタッフは事実関係の調査をすぐに開始します。
 - ②プログラム・リーダー/監督スタッフはthe Volunteer Resources Developerや the Facility Coordinatorと連絡を取り、事件について話し合ったり、指導/サポートが必要になったり特殊な状況が存在していたりする場合は、とるべき行動について話し合ったりします。
 - ③(a)違反が初めての場合、プログラム・リーダー/監督スタッフは、ボランティアとの話し合いをボランティアへの意見書の中に詳細に記録します。
(b)二回目の場合、監督スタッフは口頭で注意をし、話し合いが行われればボランティアへの意見書の中に記録します。
(c)三回目の場合、全ての話し合いを記録するthe Volunteer Resources Developerの同席のもと、書面での警告を与えます。
(d)その後も違反があった場合、1日、5日、1ヶ月等のBCPWAでの活動停止を、回数を重ねるごとに長い期間を言い渡します。
(e)それでも改善が見られない場合、BCPWAボランティア活動の終了を決定します。
 - ④チーム・リーダー/監督スタッフは、the Volunteer Resource Developerがボランティア・ファイルに収めるための、処分の写しを全てとっておきます。

注：深刻な事件の場合は、PARC Banning Policyと摩擦解消の手順に従って下さい。

<評価/定期面談>

私達が行っているプログラムの発展にとって、評価は重要な一部分を占めています。BCPWAでは計画的で客観的な定期面談を利用しています。面談はボランティアを開始して2ヶ月目、3ヶ月目、6ヶ月目、9ヶ月目、18ヶ月目に行われ、その後も年1回ずつ実施されます。仕事の上で何か特殊な困難が生じた場合、次回予定されている面談まで待つ必要はありません。すぐにその問題の解決にあたるべきです。(監督の章を参照)面談はボランティアのプログラム・リーダー/監督スタッフの裁量によって、又はボランティア自身の要望に応じて、もっと

たびたび行われることもあります。プログラム・リーダー／監督スタッフは面談と普段の意見を与える機会を一緒にする方が良いでしょう。

Goals of update interviews include 面談の目的：

- ・ ボランティアとプログラム・リーダー／監督スタッフの間で、仕事に期待することに対する互いの理解を深めること
- ・ すばらしい仕事に対する評価を与えること
- ・ ボランティアと共に成長し、活動の妨げになっているものの克服の手助けをすること
- ・ ボランティアの手助け／カウンセリングに関する情報を提供すること
- ・ ボランティアの技能と能力を育み、向上させること
- ・ 会員やコミュニティーに質の高いプログラムが提供できるよう、強く能力のあるチーム作りをすすめること

The Programme Leader/Staff Designate プログラム・リーダー／監督スタッフ

- ① 契約に署名し次回の面談を決めるにあたって、ボランティアとの面談を最低一週間前までに予定を組みます。面談の進行と目的について説明します。
- ② ボランティアのポジション・デスクリプションに関する仕事の出来や、目標、目的、スタッフやボランティアからの意見等、情報を集めて面談に備えます。
- ③ ボランティアの得意分野、改善が求められる分野を一緒に話し合っ評価を確認し、その話し合いに基づいた将来の目標／提案を決定します。
- ④ ボランティアは、評価を認識したという署名を行いますが、自分で適切だと判断するコメントはどんなものでも付け加えることができます。
- ⑤ プログラム・リーダー／監督スタッフは、記入した面談記録に署名をします。
- ⑥ プログラム・リーダー／監督スタッフは面談の結果についての書類をコピーし、ボランティアとボランティア・コーディネーターに配りファイルに残します。〈承認〉承認はプログラムを成功させるうえで重要な意味を持っています。それは組織内での私達の通常の役割の一部なのです。一番重要な承認方法には、正式な形のもの、毎日の活動の中で起きている個人的なものがあります。

承認の方法としては、正式のものとそうでないものがあります。

Formal Recognition 正式な承認

BCPWAでは全てのボランティアを対象にした承認プログラムを実施しています。プログラムではチーム・ミーティングで渡される、以下のような一連の賞状やピンの贈呈を行っています。

- ① ボランティア活動が3ヶ月を経過したときにヒューマン・リソース・チームが出す賞状
- ② ボランティア活動が9ヶ月を経過したときにヒューマン・リソース・チームが出す角形ピン
- ③ ボランティア活動が18ヶ月を経過したときにヒューマン・リソース・チームが出す翼型ピン

賞状とピンは、the Volunteer Resources Developerにボランティア承認用紙を請求することで手に入れることができます。18ヶ月以上ソサエティーで活躍している会員に対する賞は、現在検討中です。

プログラム・リーダー／監督スタッフのそれぞれが、プログラム内のボランティアの承認をするべきです。予算についての質問、又はプログラム内の承認イベントの計画に手助けを必要とする場合は、ボランティア・コーディネーター、監督スタッフ、the Developer of Volunteer Resourcesに連絡をして下さい。

Informal Recognition 形式のない承認

承認の方法は手が込んでいたり費用のかかるものである必要はありませんが、公平で誠実なものでなくてはなりません。承認の方法全てが、ボランティア全員に喜ばれるとは限りません。ボランティアたちをよく知るにつれて、ボランティアによっては、皆の前で表彰されるよりカードを一枚もらった方がうれしいと感じる人がいることも、次第に分かってくるでしょう。

承認の方法は・・・

- ・ボランティア開始の記念日、特別な貢献、仕事の完了等を祝う手紙
- ・誕生日のカード
- ・ミーティング、特別の機会に用意する食べ物
- ・会報の中で言及する
- ・役立つ本やペン等、実用的な贈り物
- ・鑑賞チケット
- ・ボランティアを昼食に連れていく

Benefits

<Volunteer Recognition Lunch Programme>

Eligibility for a lunch voucher 昼食券の受給資格：

- ・昼食券を希望する当日に、2.5時間以上ボランティア活動にあたったことを示す タイムカードがあること
- ・タイムカードにはプロジェクト・リーダーか監督スタッフのサインがあること
- ・3時以降に昼食券は発行されない

券はボランティア活動のシフト当日にのみ支給されます。以前のシフトの日のものを発行したり、本人以外が使用したりすることはできません。もしボランティア活動をするのが夜間や週末だけである場合は、あらかじめ監督スタッフに申し出て、支給の手続きをとることもできます。

ボランティアをしていない人で食事が必要な人は、AIDSバンクーバーの Support or Project Sustainでピアア・カウンセリングに問い合わせして下さい。

<補助金>

Mileage マイレージ

ボランティアが自分の車を使用しなければならない場所に住んでいる場合、BCPWAオフィスとの往復に、1kmにつき25セントの払い戻しをします。あらかじめ自分の監督スタッフに証明を受ける必要があります。

Parking 駐車場

週に2回以上シフトに入るボランティアで、必要性が認められる場合は、証明のための領収証をもって駐車料金の払い戻しを請求することができます。あらかじめ自分の監督スタッフに証明を受ける必要があります。

Bus Fare バス料金

バス料金の支給がなければ活動できないボランティアには、定期は支給されませんが、監督スタッフに申し出ることによって、支給可能な金額に応じたバス料金の払い戻しが認められます。

<奨励プログラム>

社会福祉省から低所得補助を受けているボランティアは、1ヶ月に規定されている時間数以上の活動にあたるならば、奨励金を受け取る資格があります。まず

Ministry's Financial AID Worker(省の財政援助係)から、そのプログラムを利用する資格があるという証明を受けなくてはなりません。奨励金を誰に支給するかを決める権利は、BCPWAにはありません。資格のあるボランティアは奨励金の申込書、もしくはその他の省の証明書を提出する必要があります。

BCPWAのボランティアは、活動をはじめて3ヶ月目の最終日まで、奨励プログラムを受けられる資格はありません。

①ボランティアはコミュニティー・ボランティア・プログラム用紙に記入し、BCPWAのタイムカードを添えてヒューマン・リソースに提出します。

②ボランティアからの申し込みは正確さを期すため、そして統計をとる目的と省の追跡調査のため、ヒューマン・リソース・チームが全ての項目に渡って確認をとり、記録します。The Developer of Volunteer Resourcesが用紙にサインをします。

③正午前にヒューマン・リソースに投函された、きちんとした申込書は、同日の午後3時までに整えられます。

Community Service Hours

<仕事のための技術>

将来的にはボランティアのためのカウンセリングの仕事も予定しています。

Computer Training コンピューター・トレーニング

ボランティアは6ヶ月の活動のあとも、引き続いてソサエティの活動に参加するつもりであれば、コンピューターを学ぶことができます。

Reference Letters 信用紹介状

信用紹介状はボランティアの仕事の能力を基準にしています。The Developer of Volunteer Resourcesは信用紹介状の発送前に、内容の確認をします。

Volunteer Record Keeping

BCPWAはボランティアとその活動についての記録を保管しています。全ての情報は秘密が守られています。

ボランティアファイルは、プログラム開始時にボランティアを振り分けるデータベースを作成するのに使用されます。ボランティア・コーディネーターがこのデータベースにアクセスすることができ、プログラム・リーダーが知る必要がある時にその情報を提供しています。もしあなたがボランティアのリストや、秘密に保たれるべき情報を含んだ記録を手にした場合は、その資料を安全に保管し、用が済めばシュレッダーにかけて下さい。

<ボランティアファイル>

ファイルの中身は・・・

- ・記入済み申込書
- ・面接記録
- ・ボランティア契約書
- ・オリエンテーション・チェックリスト
- ・奨励プログラムの申込書
- ・その他の書類
- ・照会状
- ・定期面談記録
- ・処分記録

これまでのコミュニケーションの記録は、ファイル内のボランティア・コミュニケーション記録に保管されています。この用紙の中には、ボランティアへの意見書の中に分類されなかった質問や話し合いが書かれています。

<ボランティアからのファイル閲覧の申し出>

自分のファイルの閲覧を希望するボランティアは、48時間予告をする必要があります。The Developer of Volunteer Resourcesの見ていない前でのファイル閲覧が許されます。事務所からのファイル持ち出しはできません。

注：照会元の秘密保護のため、ファイル閲覧を希望するボランティアがあれば、照会状を別のファイルに入れて目に触れないようにすることがあります。

<ボランティアと会員の情報の変更>

ボランティアの状態に何か変化があったときは、そのことをボランティア・コーディネーター

やMembership Registrarに知らせるのは重要なことです。その中に含まれるのは、長期に渡る活動休止、活動の終了、住所変更、理由も分からないまま活動に消極的になったボランティアたち等です。届け出には情報の変更用紙を使用して下さい。

< ボランティア活動時間の記録 >

活動時間等の情報は、組織の活動を広めたり、将来見込まれる出資者たちに、ボランティア活動の価値を示すために利用されます。ボランティアたちがその活動に対して正当な評価を受けるためには、活動時間の記録を定期的に提出することが重要です。

ボランティアたちは参加したことを月単位のタイムカードに記録し、それを定期的にプログラム・リーダー/監督スタッフに提出します。

プログラム・リーダーは月単位のボランティア活動時間の記録に記入し、毎月5日までにヒューマン・リソース・チームにそれを戻さなくてはなりません。

< 退会面談 >

BCPWAではボランティアとの関係を終了するにあたって、系統立てたプロセスを採用しています。

面談を行う理由は・・・

- ・ 一般社会とよい関係を保つため
- ・ 組織に対する貢献を評価するため
- ・ 必要な記録の保持を確認するため
- ・ ボランティアにとどまることを勧めるため

The Programme Leader/Staff Designate プログラム・リーダー/監督スタッフ

① ボランティア・コーディネーターにボランティアが辞めるつもりであることを、その理由も添えて直ちに電子メールで知らせ、終了にあたってのボランティアに渡す書類や受け取る書類の写しも、全て転送します。

② プログラムを代表して、感謝の手紙をボランティアに送ります。

The volunteer Coordinator ボランティア・コーディネーター

① 最終のシフトから7日以内に、本人の退会面談を行い、電話や手紙で退会面談フォームと感謝状を送ります。また、ボランティア・プログラム・リーダーと the Developer of Volunteer Resourcesと意見・感想を伝えます。

< 特別措置 >

BCPWAではHIV/AIDS感染者のボランティアや、そのボランティアたちの仕事の遂行を困難にしている状況に対して、彼らが自分たちの義務を果たせる限りは、便宜をはかるように努めています。ボランティアに対する便宜とプログラムの基準の両方を支持する策として、役割分担や欠席許可等の取り決めが行われます。