

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

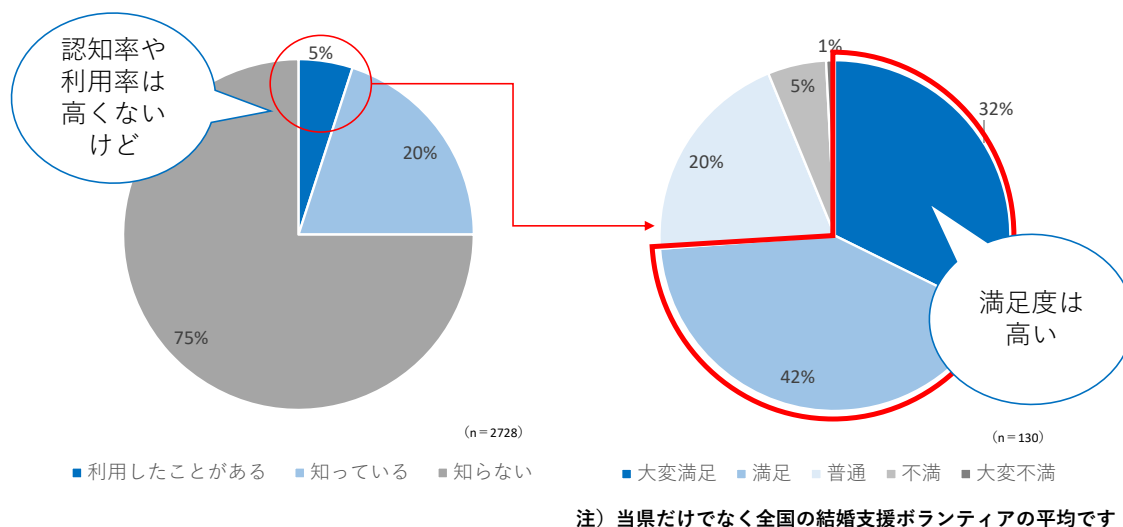
①当県（当市町村）の結婚支援ボランティアの活動は、主に以下の5つ。

- 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

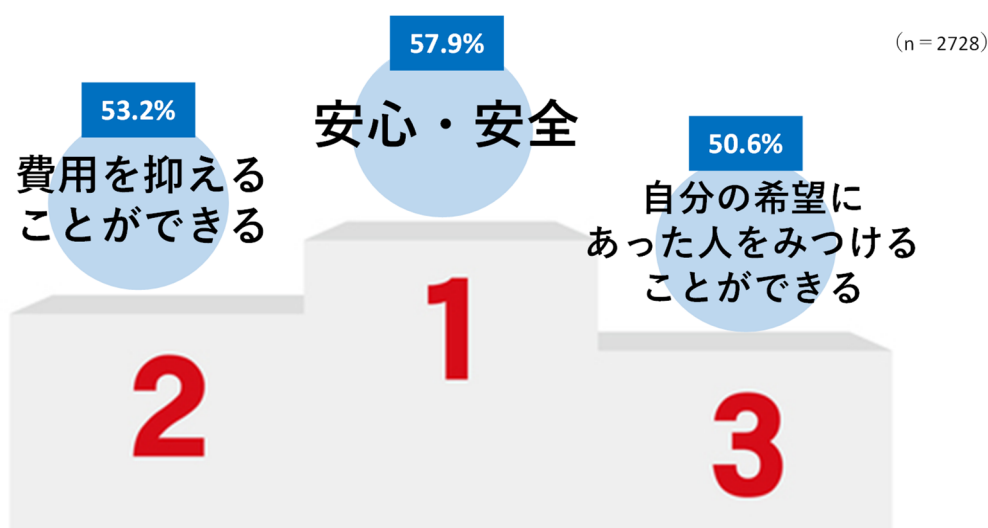
- 【重点説明ポイント】
- ・結婚支援ボランティアは、知名度は低い（存在をあまり知られていない）が、4人に3人は満足しているというアンケート結果がある。
 - ・利用者の方々が、皆さんのサポートを非常に頼りにしていることがうかがえる。
- 【講義展開例】
- ・先輩のボランティアなどから、ボランティア活動の楽しさを話してもらう。

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で安心。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でよい。
- ・ 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身分証明書で本人確認をし、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。

- イベント時のフロー（代表的なイベント全体の流れ）
- マッチングシートの記入（代表的なシートの仕組みと記入例）
- 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）

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。

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」で紹介します。

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こともあるかもしれないが、婚活が継続できるよう、励ましながらか支えてあげることが重要。

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。

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事です。

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大きいです。一方で、独身者は自分の個人情報が入り込まないか、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事です。

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っています。

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、自らが行動をおこし前に進むよう口添えをしましょう。そのような姿勢が、ファシリテーターです。

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地は“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、楽し気に感じる事ができ、「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。

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つたいないので、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
と安心できる。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
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
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けないので、緊張や沈黙を
肯定してあげることで、二人の気を楽にさせてあげることが大事。

できる限り場を暖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、どちらかが歩み寄るお気持ち、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、人気が集め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。

※メールの文章例については、モデルプログラム附録第5章スライド14ページ以降にも記載あり。

研修時のポイント等

【重点説明ポイント】

- ・○週間後、○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？」を基準にしてもらおうと良い。連絡先と名前をお伝えすることに抵抗がなければ「もう一度、会ってみたら」と薦めてみる。なお、どんなにいい人でも、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、その場で自分が気がつ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話してもらう。

○希望条件のヒアリング

相手に求める条件などを聞いてゆくと、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てあげ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おう。

○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結婚に対する意識を高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おう。

○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。

決まらないと思い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。）