

## V. ボランティア運営ノウハウ集

### 1. ボランティア業務運営に関するノウハウ

#### 【業務全般】

- 既にボランティア運営業務を実施している場合には、システムの新規導入又は既存システムの更改を行う際に、業務の見直しを実施し、業務実施手順の改善などをあわせて実施することを推奨します。
- 複雑な業務をそのままシステムに適用してしまうと、以下のような弊害が発生します。
  - システムの構築・運用コストが増大する。
  - システムの機能が複雑となり、操作難易度が上がる（利便性が低下する）。
  - 担当者がシステムの全機能を把握するのが容易でなくなり、特に人事ローテーションの頻度が高い行政組織などでは、業務引継のコストが増大する。業務要件の定義例などを参考にして可能な限り業務を単純化し、導入するシステムをできるだけ簡素なものとすることを推奨します。
- 特に、パッケージ・ソフトウェアや SaaS などを活用する場合には、カスタマイズは最小限とし、可能な限り業務をパッケージ・ソフトウェアや SaaS が提供する機能に合わせることを推奨します。
- 応募者やボランティアと電子メールによるやり取りを想定している場合、電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合がある点を考慮する必要があります。

#### 【募集・応募受付】

- ボランティア募集情報を広範に周知するため、システム外での募集の告知方法（例：ホームページ掲載、ポスター掲示、メーリングリスト、プレスリリースなど）について検討しておく必要があります。
- 対象とするボランティア事業において想定される応募者の IT リテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による応募の可否を検討します。

- オフライン（郵送等）での応募を可能とする場合で、オフラインでの応募が多数となり、かつ一時期に集中することが想定される場合には、応募受付業務（応募用紙の内容確認、代行登録）の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておく必要があります。
- 応募者の要件などは、システムの機能にも影響するため、あらかじめ明確にしておく必要があります。
- オンラインでの応募において、応募締め切り間近に応募情報の入力を開始したものの、登録実行時には締め切りを過ぎてエラーとなり、クレームが発生する場合があります。応募締め切りの考え方や上記のようなケースへの対応を十分に検討しておく必要があります（締め切りまでに登録実行まで完了した応募のみを有効とし、当該ルールを事前に十分に周知しておくなど）。
- オフラインでの応募（郵送等）を認める場合、記載された氏名等の一部についてシステムに正しく取り込めない場合があります（システム外字の使用など）。事前のアナウンスが必要です。

#### 【書類選考】

- 書類選考の選考基準はあらかじめ検討しておく必要があります。特に、書類選考のシステム化（自動化・半自動化）は、選考基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。
- 電子メールによる書類選考結果の通知を行う場合においても、応募時にメールアドレスの送達確認が取れていない場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、オフライン（郵送等）による書類選考結果の通知等も併用することを推奨します。
- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合で、応募が多数となることが想定される場合には、書類選考結果通知（郵送等）業務の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておく必要があります。
- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合には、コスト削減のために、面談の日程通知をあわせて同時に行うことも検討します。

- オフライン（郵送等）での書類選考結果通知を行う場合には、発送漏れを防止するため、発送状況を登録・確認する業務を明示しておくことを推奨します。

#### 【面談】

- 電子メールによる面談日程通知、面談予約通知、面談結果通知を行う場合においても、応募時にメールアドレスの送達確認が取れていない場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、オフライン（郵送等）による通知等も併用することを推奨します。
- 対象とするボランティア事業において想定される応募者の IT リテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による面談予約の可否を検討します。
- オフライン（郵送等）での面談予約や面談結果通知などを行う場合で、面談対象者が多数となることが想定される場合には、これらの業務の実施体制、外部委託の必要性などもあらかじめ検討しておく必要があります。
- オフライン（郵送等）での面談日程通知を行う場合には、コスト削減のために、書類選考結果の通知とあわせて同時に行うことも検討します。
- オフライン（郵送等）での面談日程通知、面談予約通知、面談結果通知を行う場合には、発送漏れを防止するため、発送状況を登録・確認する業務を明示しておくことを推奨します。
- 面談結果を踏まえて実際にボランティア採否を決定する方法（例：関係者による判定会議で決定など）や採否決定基準（評価基準）について検討しておく必要があります。
- 面談実施にあたり、面談場所の確保、面談担当者の選定・依頼、資料や必要器材等の準備などについて検討しておく必要があります。

#### 【集合研修】

- 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、集合研修日程の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。

- 対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの IT リテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）による集合研修申込の可否を検討します。
- 集合研修の開催にあたり、開催場所の確保、講師の選定・依頼、教材の作成、必要器材等の準備などについて検討しておく必要があります。

#### 【e-ラーニング】

- 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、e-ラーニング掲載の確認等は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- e-ラーニングを受講するためには、最低限の IT リテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）が必要となります。対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの IT リテラシーなどを考慮し、e-ラーニングを実施するか否か、又は e-ラーニング受講を必須とするか否かを検討します。
- e-ラーニングのコンテンツ（教材）の作成方法（例：担当者が作成、外部委託など）について検討しておく必要があります。

#### 【配置】

- 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、ボランティア日程、シフトの確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- 対象とするボランティア事業において想定されるボランティアの IT リテラシー（情報技術を自分の目的に合わせて活用できる能力）や規模（人数）などを考慮し、オフライン（郵送等）によるボランティア日程申込の可否を検討します。
- シフト振り分けの基準はあらかじめ検討しておく必要があります。特に、シフト振り分けのシステム化（自動化・半自動化）は、基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。

- シフトは、ボランティアの希望、経験、ボランティア同士の相性、活動回数の公平化、活動場所・時間帯ごとの人数の適切化（ボランティアの希望と必要人数のバランス）など様々な条件を考慮した調整が必要となる場合があります。シフト振り分けの自動化を行う場合でも、手動での調整もあわせて行えるよう要件を整理することを推奨します。

#### 【出欠確認等】

- ボランティア活動を継続してもらおうという視点での工夫を行うことが重要です（例：感謝状の送付、サンクスイベントの開催、スポーツイベントのボランティア活動であれば、選手や観客からのありがとうのメッセージなど）。
- ボランティア運営の継続的な改善を図るために、活動に係るアンケートの実施など、ボランティアからの意見を収集する仕組みを設けることも有効です。
- ボランティアの出欠報告は、ボランティア各自が行う方法と、同一シフト内の代表者（リーダー）が一括して実施する方法があります。対象とするボランティア事業の特性を考慮して方法を検討します。
- 連絡のない欠席者の安否確認を行う場合には、安否確認の方法（例：本人の携帯電話への連絡、緊急連絡先への連絡など）を別途検討しておく必要があります。
- ボランティアの安否確認を同一シフトのボランティアと事業運営者のどちらが実施することとするかを検討しておく必要があります。同一シフトのボランティアが安否確認を実施する場合には、安否確認の連絡先を事前に伝達する手段を検討しておく必要があります。
- 人員補填が必要となった場合の対応方法（例：他グループのボランティアを再配置する、所定場所に待機させておいた予備ボランティアを配置する、事業運営者の職員を配置する、人員補填は行わずボランティア活動自体を中止するなど）を検討しておく必要があります。
- 活動証明書発行や感謝状の送付について、対象とするボランティア事業の特性などを踏まえ、要否を検討します。

#### 【個人情報管理】

- 個人情報保護の観点から、不必要な個人情報は収集しないことを推奨します。さらに、個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」や事業運営者内の諸規程などに準拠した適切な管理を行うこととし、具体的な管理方法を検討しておく必要があります。

- 必要に応じ、ボランティアの休止、退会受付などの業務についても明確化しておきます。
- 個人情報統計取得を行う場合には、想定される用途を洗い出した上で、必要な統計情報を検討しておきます。

#### 【コミュニケーション】

- 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信側の受信拒否設定などにより未達となる場合があることから、各種情報の確認は原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とすることを推奨します。
- ボランティアからだけでなく、ボランティア派遣先など外部からの問い合わせも想定される場合には、外部からの問い合わせ対応業務についても検討を行っておく必要があります。
- ボランティアや外部からの問い合わせが頻繁に発生することが想定される場合には、問い合わせ対応の業務について、コールセンターの設置など体制や対応フローなどを整備しておく必要があります。なお、頻繁に発生する問い合わせ事項について、FAQを整備することも有効です。
- ボランティア同士が直接コミュニケーションを図れるような仕組み（掲示板機能等）を設けることも考えられますが、このような仕組みを設ける場合には、利用ルールを定めるとともに、不適切な利用に対する対策を講じておく必要があります（例：事業運営者側で定期的に掲示板を確認し、不適切な投稿があれば削除するなど）。

#### 【その他】

- 業務実施に必要な体制を明確化することにより、現実的に当該体制が構築できることを確認します。
- 自部署のみでボランティア運営業務の実施体制構築が困難である場合には、他部署との連携や外部委託なども検討し、事前に他部署への協力要請や外部委託の調達準備を進める必要があります。

## 2. システムの機能等に関するノウハウ

### 【電子メールの利用について】

応募者やボランティアと電子メールによるやり取りを想定している場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合がある点や誤配信のリスクを考慮する必要があります。この点については、以下のような対策を検討することを推奨します。

- 応募時に、まずメールアドレスのみを登録していただき、電子メールで申込みフォームの URL を送付する機能を設ける（メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定がないことなどを応募初期段階で確認する）。
- 応募者ごとにマイページを作成し、応募者とのやり取りは、原則としてマイページを通じて実施する（並行して電子メールによる通知を実施）。
- 応募者やボランティアに対する重要な通知については、オフライン（郵送等）による通知等も併用する。
- ボランティアによる各種情報の確認は、原則としてボランティア自身がシステム画面で行うこととし、電子メールによる通知は補助的な役割とする。
- 電子メールの誤配信防止のための機能や仕組みを設ける（例：2名の作業員によるダブルチェック機能、簡易ワークフロー（送付申請→承認）、CSVによる宛先インポート・エクスポート機能、確認画面表示の工夫など）。

### 【募集・応募受付機能】

- 応募者やボランティアと電子メールによるやり取りを想定している場合、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合がある点や誤配信のリスクを考慮する必要があります。応募時に、まずメールアドレスのみを登録していただき、電子メールで申込みフォームの URL を送付する機能などを設けることも有効です。
- 応募情報の入力応募者にとって特に負荷の高い作業であるため、応募登録機能には応募情報の入力を補助する機能を設けることを推奨します（例：郵便番号から住所自動入力、全角半角自動変換、入力途中で一時保存など）。入力項目が多い場合には、入力画面を複数画面に分割し、1画面での入力項目を少なくすることなども有効です。なお、入力項目自体を必要最小限とすることも重要です。

- 応募情報の不備を防止するために、応募登録機能には入力値のチェック機能を設けることを推奨します（例：未入力チェック、形式（数値、文字列、半角全角等）チェック、文字数チェック、数値桁数チェックなど）。また、必要に応じて画面上に記載例を示すなどの対策を講じることを推奨します。
- 応募情報の入力項目は、募集の直前や募集後にも随時見直しが行われる可能性があります。後から入力項目を加除変更ができる仕組みも検討しておくことを推奨します（例：予備の入力項目を設けておき入力項目の追加があった場合に利用する、入力必須項目を設定で容易に切り替え可能とするなど）。
- 以下の理由により、応募者ごとにマイページを作成し、マイページを利用した応募を実施可能とすると効率的であると考えられます。
  - 電子メールは、メールアドレスの誤登録や受信者側の受信拒否設定などにより未達となる場合がある。応募者との情報のやり取りは、原則、マイページを通じて行うこととすることで情報のやり取りを行う環境を構築できる（ただし、並行して電子メールによる通知を実施することを推奨）。
  - 応募後に応募情報の修正を行いたいという要望が発生する場合がある。マイページを利用した応募環境を整え、一定期間は応募情報の修正を可能とすることで、応募者自身が容易に応募情報を修正することが可能となる。

#### 【書類選考機能】

- 複数担当者により書類選考を実施する場合には、複数担当者が同時並行で書類選考を実施可能となるような機能を設けることを推奨します（各応募者について、審査後に OK/NG/保留の審査結果及びメモを登録可能とし、他の担当者が当該応募者に対する審査状況及び審査結果を確認可能とするなど）。
- ボランティアの活動内容を精査する上で、ボランティアの選考基準が急遽大幅に見直しとなる場合があります。書類選考の自動化を行う場合でも、状況に応じた柔軟な運用を行えるよう、選考基準や選考結果等を随時 CSV によるインポートで更新できる機能を設けることを推奨します。

#### 【面談機能】

- 大規模なボランティア事業の場合、面談結果をシステムに登録するために、CSV によるインポートなど、一括登録に対応しておくことを推奨します。

#### 【集合研修機能】



- 集合研修の日程をボランティアからの希望選択制とするだけでなく、事業運営者側で研修日程を指定して実施したい場合もあります（ボランティアの都合がつかない場合には変更申請を実施）。そのような想定がある場合には、それに対応可能な機能を設けておくことを推奨します。
- 集合研修当日の出欠管理は煩雑であるため、効率化するための仕組み、機能も検討しておくことを推奨します（例：事前に QR コード付の参加証を発行し、当日受付にて QR コードを読み取ることにより出席登録を行うなど）。ただし、個人情報の取り扱いには充分注意する必要があります。
- 大規模なボランティア事業の場合、研修受講結果をシステムに登録するために、CSV によるインポートなど、一括登録に対応しておくことを推奨します。

#### 【e-ラーニング】

- ボランティアの IT リテラシー等を考慮の上、実地での研修に加え、e-ラーニングの実施を可能とする機能を備えておくことも有効です。この場合、単なる教材のアップロードだけでなく、受講履歴等を確認できる管理機能を設けておくと、研修の進捗管理に役立ちます。

#### 【配置】

- 社会情勢の変化（新型コロナウイルス感染症の拡大 等）により、ボランティアの活動場所、活動時間が急遽大幅に見直しとなる場合があります。シフト振り分けの自動化を行う場合でも、状況に応じた柔軟な運用を行えるよう、振り分け条件等を随時 CSV によるインポートで更新できる機能を設けることを推奨します。

#### 【出欠確認等機能】

- ボランティアの出欠確認においては、活動実施／未実施／ノーショウ（連絡なしのキャンセル）などの出欠実績を登録・管理できる機能を設けることを推奨します。なお、出欠実績の区分については、ボランティア都合によるキャンセル、事業運営者側都合によるキャンセル、不可抗力によるキャンセルなど様々なパターンが考えられるため、どこまで細分化して管理するのかが十分に検討する必要があります。

#### 【コミュニケーション機能】

- 電子メールの誤配信を防止するために、宛先の選択やチェックは慎重に実施する必要があります。必要に応じて、誤配信防止のための機能や仕組みを設けることを推奨します（例：2名の作業者によるダブルチェック機能、簡易ワークフロー（送付申請→承認）、CSV による宛先インポート・エクスポート機能、確認画面表示の工夫など）。

- 電子メールにて配信できる情報の幅を広げるため、テキストのみでなく、各種データファイルの添付を可能とする機能を設けることも有効です。
- ボランティア運営について、ボランティアからの意見を踏まえた継続的な改善を図るために、アンケートを収集する機能を実装することも有効です。
- ボランティア同士が直接コミュニケーションを図れるような仕組み（掲示板機能等）を設けることも有効ですが、このような仕組みを設ける場合には、利用ルールを定め、ボランティアに対して明示するとともに、不適切な利用への対応方法を整理しておく必要があります（例：事業運営者側で定期的に掲示板を確認し、不適切な投稿があれば削除するなど）。

#### 【その他】

- ボランティア活動証などを制作する場合には、応募時の顔写真を ID などとセットでエクスポートする機能を設けると便利です。
- 事業中の運用変更にも柔軟に対応できるよう、以下のような機能を設けておくことを推奨します。
  - CSV 形式等で任意のデータ項目のデータの出入力を可能とする機能
  - 事業運営者側において職権修正を容易に可能とする機能
- 書類選考や配置において自動振り分けの機能を設ける場合、設計・開発時に必要な要件（振り分け条件）を漏れなく検討することが困難である場合があります（振り分け条件が運用直前まで決定されないなど）。自動振り分け機能については、要件が確定した段階で、別途、機能追加を行うこととすることなども検討しておく必要があります。

### 3. システムの構築、運用・保守に関するノウハウ

#### 【要件定義、設計・開発】

- システムの設計・開発に先立ち、システムの要件を、本書を活用して可能な限り詳細に明確化することを推奨します。特に開発方式として「ウォーターフォール型開発」を採用する場合には、要件の不備が追加コストの発生やリリース遅延に繋がる場合があるため、事前に要件を明確化することが重要となります。事前に要件の詳細な明確化が困難な場合には、開発方式として「プロトタイピング型開発」、「アジャイル型開発」、「スパイラル型開発」などを採用するなどの工夫が必要となります。

#### ※ ウォーターフォール型開発

要件定義、基本設計、詳細設計、実装、テストなどの工程を、上流工程から下流工程へと順に実施していく開発方式です。スケジュール管理が容易といったメリットがあります。ただし、工程の後戻りができない（後戻りする場合には以降の工程の再実施が必要である）ため、後工程での仕様変更への対応が容易ではないといったデメリットがあります。

#### ※ プロトタイピング型開発

実際に動作するプロトタイプを早期に作成し、そこから修正を加えていく開発方式です。事前に要件が明確になっていない場合にも比較的容易に対応が可能といったメリットがあります。ただし、スケジュール管理が容易ではない、プロトタイプの構築や修正に時間を要するため大規模システムの開発などには向かない、修正が多くなると期間・コストが増加するといったデメリットがあります。

#### ※ アジャイル型開発

小さな機能単位ごとに設計、実装、テストを繰り返していく開発方式です。小さな機能単位ごとに開発していくため、優先度の高い機能を早期にリリース可能となり、仕様変更にも対応しやすいといったメリットがあります。ただし、全体のスケジュール管理が容易ではないといったデメリットがあります。

#### ※ スパイラル型開発

設計、実装、テストの一連の工程を繰り返し実施する開発方式です。開発の計画や仕様の変更比較的柔軟に対応が可能といったメリットがあります。ただし、繰り返しの回数が増えるほど期間・コストが増大するといったデメリットがあります。

- 要件定義にあたって、現場担当者等にも十分にヒアリングを行い、意見・要望などの収集を行うことは重要ですが、ヒアリングであがった意見・要望をそのまま反映していくと、要件が際限なく肥大化し、柔軟性のないシステムになる恐れもあるため、事業の目的や方針、費用対効果なども考慮し、大所高所から要件の検討を行う必要があります。
- システム化対象とする業務は、システム化の可否、システム化しなかった場合の業務運用の現実性（実際に業務が実施可能か否か）、費用対効果などを考慮して選定します。
- 書類選考や配置（シフト振り分け）のシステム化（自動化・半自動化）については、選考基準やシフト振り分け基準の明確なルール化が行えないと実現できない可能性があるため、現実的にシステム化（自動化・半自動化）が可能であるかを十分に検討する必要があります。
- システム導入の費用対効果を測るために、適切な指標を設定し、継続的にモニタリングすることが重要です。そのための管理すべき指標をあらかじめ設定します。
- また、本システムが当初目標とした効果や性能を維持していくためには、当該効果や性能に関する指標を設定し、継続的にモニタリングすることも重要です。そのための管理すべき指標もあわせて設定します。
- 応募者やボランティアは一般的にシステムのユーザビリティ（操作性）を重視する傾向があり、ユーザビリティ要件がボランティア募集への応募者数、ボランティア活動への参加頻度などに大きく影響する可能性があります。応募者やボランティア向けの機能を提供する場合には、ユーザビリティ要件の策定において、このような点に充分留意する必要があります。
- ボランティア運營業務に特化したものでなくても、類似業務向けのパッケージ・ソフトウェアや SaaS などを活用できる場合があります。一般的に、パッケージ・ソフトウェアや SaaS を利用することにより、初期開発にかかる期間や費用の削減が可能であるため、開発方式はスクラッチ開発に拘らず、こうした製品・サービスの活用も検討することを推奨します。

例：

- ・ 募集・応募受付に、人事向けの採用管理システムを活用
- ・ 面談、集合研修、e-ラーニングに、一般向けの学習管理システム（LMS、Learning Management System）を活用

なお、パッケージ・ソフトウェアや SaaS は汎用であるため、スクラッチ開発で構築したシステムと比較して、一般的に業務への適合度は低くなります。しかしながら、ボランティア事業によっては、若干の業務適合性の低さは許容可能であり、むしろ開発期間や費用の削減のメリットが大きい場合もあります（特に、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会ボランティアのように、期間が限定されているボランティア事業などの場合）。

#### 【移行】

- 既存業務のデータを移行する場合には、データ移行に多大なコストがかかることがあります。必要に応じて、移行ツールを開発・利用することなども検討することを推奨します。

#### 【運用・保守】

- システム障害の発生時等に迅速な対応を行うため、通常のサービス提供時間（機能、仕様に係る問合せ等の対応時間）とは別に、監視システム等による 24 時間体制の稼働監視（サーバ、ネットワーク機器等の監視）を行うことを推奨します。
- 運用・保守の体制（サポートレベル）については、前年度の実績をそのまま踏襲するのではなく、過不足が生じていないかどうかを日々確認し、契約内容へ反映していくことで、経費の負担を最小限に留めることができます。
- ボランティア活動の終了後も、アンケートの実施や感謝イベントの案内等、システムを活用する場面は多々想定されます。活動終了後の運用を事前に精査の上、必要な運用・保守期間を設けることが必要です（特に、コミュニケーション機能については、活動の終了後も一定の運用・保守期間を設けることを推奨します）。

#### 【その他】

- ボランティア運営用システムでは、ボランティアの個人情報など機密性の高い情報を取り扱うことになるため、「情報セキュリティに関する事項」（情報セキュリティ要件）は特に注意深く定義する必要があります（例：多重ログイン認証の導入、CSV 出力機能などの利用制限、データベースの暗号化など）。ただし、過剰な要件は構築・運用コストの増大や利便性の低下などにつながるため、必要十分な要件とする必要があります。