

ボランティアセンターにおける ボランティア受け入れ組織への支援等に関する一考察 —東京都内各区を対象地域とするボランティアセンターの取り組みより—

明治学院大学社会学部附属研究所 平野幸子

1. 研究の目的と範囲

筆者は、2003年小規模作業所職員と行ったスーパービジョンの内容から考察したことを基に、福祉施設においてボランティアを適切に受け入れ協働するための課題整理を試みる研究を行った。⁽¹⁾先の研究で考察した課題とは、福祉施設においてボランティアマネジメントの実施が認識されていないこと、ボランティアという人材に対する本質的な理解が不足していることであった。ボランティアマネジメントとは、福祉施設を含むNPO⁽²⁾の事業に関わる人材としてボランティアを捉え、システムを作ってボランティアをマネジメントすることで⁽³⁾、マネジメントは「望まれる結果を得るために組織の資源を最大限に使うこと」の意味で捉えている。⁽⁴⁾

先の研究において、福祉施設がボランティアを適切に受け入れ協働するためには、ボランティアマネジメントの価値とその必要性を組織全体が認識し共有する必要があるとの結論を得た。しかし、ボランティアマネジメントの具体的な手法に関する課題整理までは行えなかった。だが、先の研究結果より、福祉施設がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するためには、ボランティアセンター等の中間支援組織によるボランティア受け入れ組織への支援等の機能が十分に発揮されることが重要ではないかと考えた。受け入れ組織とは、福祉施設

だけではなく、諸領域のNPO、学校や美術館・博物館等の教育・文化系の施設等が考えられる。異なる領域の受け入れ組織によっては、ボランティアマネジメントの具体的な手法に関しては相違が推測できる。だが、受け入れ組織としてのボランティアマネジメントの価値や必要性は、領域を超えた共通性を想定でき、実態としてボランティアセンター等も福祉施設に限定して支援しているのではない。このことから、本稿では、ボランティア受け入れ組織（以下、受け入れ組織）は、ボランティアとの協働を求める組織と考える。

中間支援組織とは、英語のインターメディアリ intermediary を指すと考えられ、「NPOと資源提供者の間に介在し、それらの仲介・調整をすることによって両者のミスマッチを防ぎ、資源提供機会を創出・発展させる機関」で、資源の種類により、人材・資金・情報・複数の資源の4つに分類できる。⁽⁵⁾ボランティアセンターは、殊に人材という資源に関し、資源提供者であるボランティア活動希望者と受け入れ組織との中間にあって、それらをつなぎ両者を支援する機能をもつと考えられる。本稿では、中間支援組織全般ではなく、人材インターメディアリとしての特徴を有するボランティアセンターの機能に着目する。

ボランティアセンターは、現在は大学内に設

置されたり、生涯学習施設や企業による設置もみられる。だが、その中で事業の歴史を有するのは、大阪ボランティア協会（1965年設立）のような民間ボランティア協会設置のボランティアセンターと、1980年代後半以降設置の進んだ社会福祉協議会のボランティアセンターである。社会福祉協議会設置のボランティアセンターは、ほぼ各市町村に設置されているほど数が多く、約3000か所存在する。⁽⁶⁾本稿では、ボランティアセンターの内、民間ボランティア協会や社会福祉協議会設置のボランティアセンターで、主に基礎自治体を対象地域とするボランティアセンター（以下、センター）を想定して論考したい。

先の研究における「福祉施設がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するためには、ボランティアセンター等の中間支援組織による受け入れ組織への支援等の機能が十分に発揮されることが重要」との見解についてである。本見解は、センターが、受け入れ組織への支援という新たな機能を持つべきとの指摘ではない。なぜなら、センターは従来より、「ボランティアの参加を求める組織」「ボランティアによる援助を得たい団体・機関」等表現は異なるが、受け入れ組織にボランティアを紹介する役割を担ってきた。その役割を遂行する上では、各受け入れ組織にボランティアの受け入れ方法を伝える役割も担ってきたと考えられる。だが、従来の役割の主眼は、ボランティアを紹介あるいは派遣することにあり、受け入れ方法を伝えることは主ではなかったのではないだろうか。筆者はこのことについて、いくつかの主なセンター機能に関する先行文献等において、受け入れ組織に対するボランティアの受け入れ方法に関する支援機能が、常に明確に記載されているのではないことから推測する。⁽⁷⁾筆者自身のセンターでの実践経験では、受け入れ組織

と関わる際受け入れ方法にも触れはしたが、要請を受けたボランティアを探すことを第一義として業務を遂行した時期があったと記憶している。⁽⁸⁾

本稿では、上記見解における「受け入れ組織への支援等」とは、受け入れ組織に対し、「センター側が意図的にボランティアマネジメントの価値や必要性を伝え、それらが組織内で共有されるよう関わり、ボランティア受け入れ体制やプログラムづくりに貢献する事業や支援」と考える。従来の受け入れ方法を伝える役割は従であったと仮に考えるならば、本稿では、上記のセンターの受け入れ組織への支援等を主たる役割として積極的に位置づけ、その重要性を考えたい。

本稿で想定するセンターの多数においては、ボランティアコーディネーター（以下、コーディネーター）の配置が行われている。⁽⁹⁾センターのコーディネーターの役割は、「ボランティア活動希望者（団体）とボランティアの支援を求める人や組織との中間に存在し、それぞれのニーズに対応し、両者をつなぐことであり、活動がスムーズに始められるよう事前の様々な調整を行うことである。この役割の中には、受け入れ組織の受け入れ体制づくりを支援する役割や受け入れ状況を把握し、場合によっては評価・監視するような役割も期待される」という。⁽¹⁰⁾上述した、本稿におけるセンターの受け入れ組織への支援等の担い手は、言うまでもなくコーディネーターと考える。

本研究では、仮説として「福祉施設を含む受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するためには、センター等の中間支援組織による受け入れ組織への支援等の機能が十分に発揮されることが重要」と考えている。そこで、本研究では、センターで取り組まれる受け入れ組織対象の事業やコーディネ

ネーターによる支援の実態を明らかにすることを第一の目的とする。明らかにした実態から、センター等による受け入れ組織への支援等の機能のあり方について考察を試みたい。本仮説を検証するためには、センター等の事業や支援を利用した受け入れ組織による評価も論証しなければならないだろう。本稿では、第一の目的の達成について課題として取り組み、本仮説の検証については、今後の課題とする。

2. 研究の方法

本研究では、以下の方法により選択した東京都23区内の各区を主な対象地域とするセンター(11)を訪問し、受け入れ組織に対する支援等の状況に関してヒアリングを行った。基礎自治体を主な対象地域とするセンターを対象にしたのは、受け入れ組織にとって身近な存在と言い得るからである。東京都23区内のセンターを選択したのは、筆者も同地域において実践を行っていることから、同地域に関する情報収集が行いやすく、状況を把握しやすいと考えたからである。

ヒアリング対象センターの選択は、東京都23区内の各区を対象地域とするセンターの中で、受け入れ組織に対する「講座・研修」事業に取り組むセンターとした。具体的には、「東京都内ボランティア・センター運営状況－都内ボランティア・センター実情調査報告－平成13年版」及び、「同 平成14年版」(12)の各センターの報告において、「講座・研修」の項目に受け入れ組織対象の事業を実施していると記載されているセンターを選択した。

対象は7センターだったが、1センターは同報告平成13年版以降は継続実施されていないことから対象外とし、6センターを対象とした。

「講座・研修」は実施していないが、コーディネーターが受け入れ組織への支援に取り組むセンターは多数存在するだろう。だが、「講座・

研修」を実施しているセンターは、それらへの支援の必要を明確に認識して実践していると考えられることから、本研究ではこれらのセンターに焦点を当てることにした。

6センターへのヒアリングは、各センターを訪問し、「講座・研修」事業を担当するコーディネーターに対し、以下の項目を提示しながら質問を行うインタビュー形式で実施した。

■質問項目

- 1) 受け入れ組織対象の「講座・研修」
 - ①開始時期、②開始の背景、③事業の目的、④内容、⑤対象、⑥成果、⑦課題、⑧展望
- 2) 受け入れ組織に対する日常相談場面でのコーディネーターの意識的な取り組み
 - ①受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するために、日常の相談場面でコーディネーターが意識的に取り組んでいる実践の状況
 - ② ①の実践を進めるための体制に関する課題
- 3) 団体登録システムの活用
 - ①団体登録システムの現状、②登録システム活用に対する意見本項目は、「受け入れ組織のうち、ボランティアマネジメントを実施している組織をセンターに登録して、活動希望者に情報提示する仕組み」(13)として団体登録システムを捉えた場合、その活用に関する意見を聴くことを主眼とした。①団体登録システムの現状は、上記意見を聴く前提として、各センターの現状のシステムを把握した。
- 4) その他 受け入れ組織に対する支援全般に関する自由意見。

3. 研究の結果

表1の通り、6センターの受け入れ組織に対する支援等の取り組み状況について、質問項目ごとにヒアリング内容を整理した。

1) 受け入れ組織対象の「講座・研修」(以下、「講座・研修」)

①開始時期

「講座・研修」の開始時期は、1999～2001年

表 1：ボランティアセンターにおけるボランティア受け入れ組織に対する支援の取り組み状況

*センターFはセンター機能とビューローをもち、当該状況も2つの流れが存在するので、センターの動きを①、ビューローの動きを②とした。ボランティアセンターはVC、日本ボランティアコーディネーター協会はJVCA、夏体験ボランティア事業は夏ボラとしている。

(1) 受け入れ組織対象の「講座・研修」

	センターA	センターB	センターC	センターD	センターE	センターF
①開始時期	1999開始。以降、毎年実施。	2001開始。2003実施せず。2004は実施予定。	2000開始。以降、毎年実施。	2001開始。2002実施。2003は実施せず。2004は実施予定。	1999開始。以降毎年実施。2001より初任者研修の位置づけに変更。	①夏ボラ説明会として10年前より実施。1998以降受け入れ先へのヒアリングに移行。②担当者会議は2000開始。
②開始の背景	VCのあり方の改革の中で講座開催の必要が出現。VCで人材登録・派遣するのではなく、活動選択し、活動者がきちんと受け入れられ活動できる環境作りが必要。コーディネーターとする人材が各組織に必要との考えに変更。	施設にも受け入れ体制を整えてもらい、VCから頼まれて受け入れるのではなく、施設としてボランティアをどう受け入れるのかを考えてほしいと考えた。2001以降、施設側での受け入れを進める方針にした。	VC発足時交通費を提供し活動者をリストラ化したがボランティアは派遣されて頼まれて活動するとの意識を生み出す責任システムを変更。受け入れ担当者にも以前と異なる意識をもってもらいVCから派遣するのではないシステムや考え方を理解してもらい、施設全体で考えてもらいたいと考えた。	「施設ボランティアコーディネーター」(簡井のり子監修、大阪ボランティア協会発行)発行が契機。以降受け入れ側の役割を意識してもらおうと考えた。受け入れ組織への個別対応の中でボランティアマネジメントが行えるように支援してきたいが、必要も感じ講座開催を提案する事業担当の外部運営委員の理解を得るのに時間を要した。	ボランティアからの報告や悩みの中で、受け入れの準備ができていない施設が多く課題と認識した。2001以前は、ボランティア体験学習会の説明会とセットで実施するも参加者は少なかった。しかし必要性を認識し継続。	①夏ボラでの中高生のモラル等問題が多数出現。VC側・受け入れ側双方に必要な認識を伝える必要を感じた。②地区のイベントの実行委員会場で受け入れをどうしたらよいか、VCでもボランティア紹介してボランティアが定着しないなどの課題や悩みが語られた。
③事業の目的	ボランティアと成果を出すために、ボランティアとうまく付き合える環境作りが大事で、それを現実化するために中間支援が必要。そのため環境作りが目的。	VCから頼まれてではなく施設としてボランティアをどう受け入れるかを考えてもらうため。受け入れ体制が整った多様な活動先の情報を活動者が提供したい。	施設自体がどういう目的でボランティアを入れるのか、担当者だけでなく施設全体で意識をもってもらうこと。講座を組織で話し合うことを期待。	ボランティア活動への意欲のある人にとって、よい環境を作るため。受け入れ側のマンパワーを必要とすることは理解するも施設側の経営向上への貢献ではない。	受け入れ担当者として最低限準備すべきことや、現在行われていないとしても将来的に行うことができるよう努力を続けようとする必要を認識してもらった。	①夏ボラへの対応を通し、VC・受け入れ側双方に必要な認識を伝えるため。②福祉施設の受け入れに関する課題について意見交換するため。
④内容	職員による講義&ワークショップ形式。20~30名規模。開始当初受け入れノウハウを解説・資料提供。現在ボランティア受け入れの理由を考えてもらうことを主眼。基本編はボランティアマネジメントの考え方やフォロー。実践編はリクルート、面接場面を追究。年7回実施。	職員による講義&意見交換。既存図書を参考に資料作成。2時間20名規模。2002は児童館長会、保育員、園長会で講義。2002は夏ボラ説明会とあわせて実施。講座の実施方法は定まっている。2004は参加型の講座実施。	初回：情報交換と外部講師による講義。2回目以降、夏ボラ説明会同日に別立て実施。40名程度。個別対応の後講座でフォローアップを意図。先駆者の事例の紹介。2004ロープレ予定。内容は試行錯誤。	外部講師によるワークショップ。2003市民活動団体のコーディネーター役、リーダー役への講座を実施。受け入れ組織対象講座のコンセプトは同一だが、組織マネジメント全体の力量向上が目的。	1999・2000事例報告&情報交換。2001以降ボランティアマネジメント専門の外部講師によるワークショップ。2001以降は1日の講座、20名参加。	①意見交換会。現在は、受け入れ先ヒアリング実施。個別対応へ移行。②自主的な意見・情報交換会。現在は受け入れ組織の見学会も実施。年5回。
⑤対象	現在NPO・施設を一括に実施。開始当初は、施設と当事者団体に分けて実施。福祉施設が参加者が多く、次はNPO(分野に偏りなし)。都内に広報。社会教育施設の参加はほとんどなし。区外からの呼びかけが約半数。NPOへの呼びかけを意識的に実施。	基本的に区内の受け入れ組織全般。区外への広報は行っていない。	福祉施設、NPOの他、出張所。出張所は、行政が協賛する最初の場としてコミュニティ主催がコーディネーターの役割もするので呼びかけている。	2001・2002施設・NPO対象別に実施。2003はNPO・ボランティアグループ・個人ボランティア活動者で活動の成長をめざす方対象に実施。2004は施設職員対象講座とNPOのマネジメント全体の向上をめざす講座とに二分化した。	2001・2002は福祉施設とNPOを一括に実施。2003は福祉施設ボランティア担当者限定。初任者対象。他にテーマ別研修をJVCAと共催。2003はNPO対象のボランティアマネジメントに特化した研修実施。2002以降JVCAと共催、他地域から参加増。隣接VCと広報協力連携。	②福祉施設20程度(地区内の大半)。NPO有給スタッフは入っていない。社会教育系に呼びかけているが参加はない。
⑥成果	受け入れの取り組みが特別な仕事ではなくなってきた印象。講座参加者増加。後任者が講座に参加。受講後施設全体研修への要請あり(年間数件)等の変化。募集前からの相談増。考え方や準備を支援する具体的な対応増。具体的な取り組みの報告が入る。	園長会等での講義の結果限定の受け入れがされる道にも受け入れが軌道には乗っていない現状。全く参加してこない施設へのアプローチが必要。美術館・図書館・病院へは参加呼びかけたいが、参加しようと思わせるPRが必要。中間支援は何をするのかなどが理解されていない。その後の個別対応が必要と感じるが実施しきれていない。	講座後担当者から報告が入る(ミーティングで話をするようにした)。施設長に話して共通認識をもつ。体制を作りたないが、必要性が理解された組織は新しい担当者を学習会に出してくる。	各組織の報告が入り、参加者限定の情報共有の場をVCがセッティングし行った。	受講後の相談の質が違う。受け入れについて、これくらいでいいよといふの想定イメージがきき、自組織の評価の物差しができていく。地域を越えた研修による相乗効果があった。	②メンバー間ビューロー職員相互に相談できる場所ができた。人間関係ができる。日常的に相談ができる。どういう受け入れをしているか等施設のことやわかるようになった。施設との信頼関係も築ける。
⑦課題	受け入れに課題が見える組織は誘っても参加しない。受け入れ側の対応の質の格差が生じた。組織の長宛職員派遣依頼に切り替えるも成果が上がらず。受け入れを仕事として位置づけでもらうことの確しきがある。毎年担当者や各組織でコーディネーター候補を重要な役割と認識する環境作りが一方で必要。	2001参加者は勉強になった道というも受け入れが軌道には乗っていない現状。全く参加してこない施設へのアプローチが必要。美術館・図書館・病院へは参加呼びかけたいが、参加しようと思わせるPRが必要。中間支援は何をするのかなどが理解されていない。その後の個別対応が必要と感じるが実施しきれていない。	参加状況としてはまだ不十分。講座で不十分点を個別対応で補うことが必要。個別対応と講座と両方が必要。夏ボラ説明会には参加するも講座へは参加しない組織もある。集めて実施する講座の課題。	指示されて参加する者の成果が見えにくい。参加してほしい組織が参加しない。施設で講座の成果を反映するのが難しい印象。2001実施後情報共有場を実施するも、担当者変更等でネットワーク化ならず。講座は内容が一律になる。準備もお金もかかる。個別対応が成果は確実に上がると後回しレベルでは考える。ローカルなVCは広域の講座での学習を自組織で実践する際のアドバイスに強化すべきか。	参加してほしい組織からの参加がない(それはない)受け入れに関心がない。講座に参加しないという意識を作ることが必要。施設経営者の実感とは結びついていない。より参加してほしい組織へは研修のつなごりの中で対応する。施設担当者の位置づけがあまりにも低いので後回しになる状況。位置づけが低いので担当者は毎年交代する。	②緩やかなネットワークなので、会の到達点をどこに置くかがないと集まりにくい。事業の位置づけで行う中、研修的の要素を盛り込んでプログラムを組むなど、担当者間で協働事業を企画する動きにつながる呼びかけが必要。受け入れ組織間で温度差がある。全体としてボランティアのスキルを上げられる具体的な動きにつながる必要がある。

ボランティアセンターにおけるボランティア受け入れ組織への支援等に関する一考察

⑧ 展望	2004同様に実施予定。実践フォローの充実が必要。研修後の個別相談等に対しコンサルテーション的に対応するも、複数が必要。母体組織（社協）のVCへの関わり方が未定のため中長期的な展望は未定。	基本的に継続予定。対象を広くし、語活動先の情報提供できるような受け入れ先をつくりたい。	基本的に継続予定。講義だけでは不十分であることが実施の中で見えてきた。日常の個別対応を丁寧に行わなければならない。	中長期計画として明文化していないが、ボランティアコーディネーター養成は計画化。今後も年程は施設に働きかけ、講義も継続。個別対応の充実が有効だが、知識を整理する意味での講義は必要。相談対応に関わる施設に参加要請したい。代表や中間のリーダーへ参加を呼びかけたい。	現状の講座は当面実施予定。	②ボランティア活動推進を担うコーディネーターの事業として継続予定。新たな施設への声かけ継続実施。
------	--	---	---	---	---------------	--

(2) 受け入れ組織に対する日常相談場面でのコーディネーターの意識的な取り組み

① 意識的に取り組んでいる実践の状況	VCとしての募集方法の資料を提示し、VCの意識を説明し、自組織でマネジメントする必要を説明。受け入れ方法を示した資料があるという。受け入れ方法が増えているが、ボランティアマネジメントに関する参考資料を紹介することはある。研修情報も最近では提供。	新たにボランティアを受け入れたいという相談時が広がり、課題はコーディネーターが現地に出席し個別に方法等を伝える。独自の資料はない。資料必要時は既に作成した資料（各施設がマニュアル的に使用する）を提供する。	ボランティアとトラブルがあった、受け入れたいがどうしたらよいか悩む場合、担当者変更時にVCへ来所時などに、貸出用テキストを提示しボランティアマネージャーの具体的な手続き、VCの姿勢などを説明。募集希望だが内容が盛り込めない組織には丁寧に情報提供し、見直しを提案。福祉施設でのボランティア講座企画を協働した際担当以外の職員にも伝える機会があり有効だが、必要に応じて受け入れ組織へ訪問し受け入れ方法の相談自体が作成として増え、来所や、課題がある場合には対応できるが、すべてではない。関連資料の提示、研修の情報提供は近隣地区の情報も提供。	募集時の他、日常的なボランティアの来所時や相談目的でない相談者の来所時にも意識的に近況等を聞く。募集上の課題解決のためや初めて受け入れをする組織へ訪問を実施。その際参考資料を持参し有償提供。訪問時活動者・職員の様子も見学。ボランティアが来所時受け入れ側の対応のまずさを話した時は受け入れ側と連携。課題ある場合ボランティアとの話し合い等提案。各組織の状況に合わせて対応をする。受け入れ状況のモニタリング調査を、新設施設、募集依頼が来たり、相談内容が変化している時、施設状況に変化があった時など適宜実施。	全員で確認したミッションがあるわけではなくボランティアマネジメントを意識した対応はしていない。活動希望者への相談と同様、常識的な受け入れをしていけば受け止める。受け入れ方法の指示やボランティアとしての説明はしない。受け入れについての相談は増え、トラブル時が改善のチャンス。口頭でVCの協力方法を伝える。独自の資料はなく、情報誌やリーフレットを活用。受け入れ側にも講義や講座も年間数件あり対応。警察対応の説明資料を作成もしている。日常的な受け入れ側への検討予定。
② 体制に関する課題	ボランティアマネジメントの説明用の資料を提示できるとよい。どの職員もが対応できる方がない。VC内の体制の構築が必要。週1回のミーティングで相談対応に関するVCの方向性を共有する区広報誌へ意識的にVCは活動者だけではなく受け入れの相談ができる旨を掲載。ボランティアマネージャーに関するVC職員が勉強する機会が少なくない。方法を研修してもらうのが相談は実践的な部分となり、より個別で専門的な相談が残る。	受け入れの相談対応を丁寧に扱うためコーディネーターの地域割りを実施。2年前よりセンター地区担当とコーナー職員で当該地域の施設・団体でバックアップする体制にした。知識だけではなく現場でどうするか対応できなければならぬ。OJTとしてコーディネーターのサブ担当制も導入。状況集約のためミーティングを徹底。地域は継続しているがバックアップ体制の継続が重要。団体や施設も地域資源でもあり接点を大事にしたい。コーディネートする人は重要。受け入れ相談の広報はこれから。	職員の人材養成としては、IVCAの研修に非公式に訪めたり、広域VCによるコーディネーター対象研修には参加。だが、相談対応できる職員には不足はならない。個別に学ぶなどプロフェッショナルな対応が必要。時間も割く。募集相談は全員対応するが、職員の経験と能力差により課題を発生させられていないか、受け入れ相談を広報したいが現状は一人しか対応できないため職員体制的には困難。	相談対応については職員間でフォローやケース検討協議を徹底しているが、受け入れ相談だけではない。ボランティアを体系的に学ぶため外部の研修に（東京ボランティア・市民活動センターやIVCAによる受け入れ対象の研修）一度も参加できるように調整。受け入れ相談に特化した広報はしていない。	受け入れ側への支援を意識した対応はない。画一的な対応では意味がなく、個別にVCからアクションを取ることは人員的にも難しい。施設は多数あるが資料整理等はやりきれない。週1回相談対応について協議し、共有している。書式の整備、対策の検討や準備までは至れない。

(3) 団体登録システムの活用

① 現状	団体登録システムはない。団体情報データベースはあるが対外的には提供していない。	受け入れ組織の登録システムはない。活動団体登録システムはある。個々のボランティアグループから仲間を入れたりと相談に対し講座の共有などを実施。	団体登録システムはない。受け入れ台帳を2003年より作成。受け入れ組織の担当者や評価記入を内部データとして記入。	登録システムは一切ない。各受け入れ組織にヒアリングした内容をファイル化。その情報を基に活動希望者が活動できる。ヒアリングした組織は職員が訪問しているので、より詳しい状況は訪問を担当した職員が情報を補足している。	団体登録の仕組みはあるが、会議室やロッカーの提供等団体が活動する上でのハード部分を支援する仕組み。活動希望者の受け入れがされているか、どのようなメニューがあるかの情報は提示している。それ以上の情報は自分で確かめよう。
② 意見	活動希望者が活動先選択のために必要。活動者のために立つとある程度のガイドとしてシステムはあった方がよい。しかし外形標準化しにくい部分もあり、ある程度環境整備が確認できるかどうか。現在は何かないだろう。ある程度環境整備は情報だけで開示できるという。条件の確定が課題。参加した人のモニター評価もセットでやらなければならない。中間連携組織が外形標準的なある程度の条件の規定はできるだろうが、ボランティアの環境作りが継続的に保証されるかどうかとは必ずしも一致しないだろう。	システム化によりVCが当時情報を把握できる。だが組織間も登録したメリットを明確に出さなければならぬ。VC機能の明確化や機能強化が必要。個人の募集に対し登録ボランティアを紹介することも必要で、一方で各受け入れ組織が力量向上できるように対応したいが、どこに照準を合わせるのか、VC機能について明文化したPRが必要。	センターは情報化の方向でシフトしてきたので、2003年より作成の受け入れ台帳について、活動希望者が活動先を見られるようすれ公開したい。調査もしたが生かされていない(2000)。コーディネーターはオーダーメイド。活動者の思いも受け入れ側の状況もよくつかむ必要がある。受け入れ側へのサポートもオーダーメイドだろう。	登録団体が活動希望者等と直接対応できる手段も必要だろう。リスクマネージャーも講座もいないが働きかけしている。その上で登録団体リストをオンラインデータベースとして使用するのを検討中。そこに各受け入れ先について自己評価としての受け入れ回数や、受け入れた人の声などの情報を付加するのはよい。それが可能であれば、VCの活用も考えられる。VCは適切な評価はできず書かれたものを区分けする程度。情報提示で二者間の分かり合おうがよい。VCとしては、これらの検討等、業務について過渡期にある。	担当者がいてとるべき役割が最低限行われれば、海外のように受け入れができていない施設だけを登録し、そこにだけボランティアを紹介するシステムは可能だろう。しかし受け入れボランティアに対する考えが確然として、受け入れ組織登録のシステム化の必要は大きい。状況の創出は困難。VCは適切な評価はできない組織へはフォーマルな支援は行わないが、関係は切らずにチェックを継続する必要があるがVCの役割としてある。

(4) その他

<p>① 自由意見</p> <p>外部で講師をする機会が企画の研究の機会になっている。相互のスキル・ノウハウの共有化も必要。1エリアだけではマーケットが小さいので広域での実施が妥当。中間支援組織のコーディネーターは、コーディネーターを支援する役割の確立が必要。日本でのボランティアマネジメントが体系化されていない。講師の人材育成が整っていない。各VCの問題ではない。研究者と実践家と講座に取り組むIVCA等とセットでないとうまくいかない。</p>	<p>受け入れられている組織が自立的に勉強会・意見交換の場等の機会があるとよい。場づくりをVCが行う。VC自体の考え方も中間支援機能の明文化したものが必要。広報媒体も使い機能説明や端的に実態に即した具体的なミッションを表現したい。</p>	<p>基本はボランティアとは何かの理解、受け入れ組織は特にである。この大前提を伝えることはVCの普遍的で大きな役割。基本的なことだが、多くの人にいかにか理解してもらえるか大きな課題。</p>	<p>現場の人と作り上げる協働作業が必要。意欲のある人同士が研修しあえる空間作りが講座よりも必要。模索したい。講座と面方必要と思うが地域では後者が有効。内部での議論も必要で、職員のマネジメント能力が問われる。IVCA等の講座情報を提供できればよいが情報が少なければ実施が必要。適切な期間設定、連続講座の設定等実施したい。同じメンバーでステップアップできる勉強会があるとよい。</p>	<p>IVCAと共催で受け入れ担当者研究会を計画中。地域限定の担当者連絡会議は意味がない。成果は区外の成果の見られない所に提示できるモデルケースを作りたい。受け入れ組織への相談対応はどのVCも行っていることだろうか。募集依頼に対し何かやりとりをしている際、どの立場でやりとりしているかだ。ボランティアがどうなるか想像が及ばない。利用者と同様ボランティアも大事と理解してもらえない。VCはアドバイザーする。受け入れ状態をよくしようとしていないVCなら地域にある意味はない。しかしVCも職員が異動・退職するので厳しい。</p>
---	---	---	---	---

度に集中している。

②開始の背景

「講座・研修」の開始の背景として、センターのあり方の改革、センターの活動者支援の考え方やシステム変更とともに、センターは受け入れ組織をどう捉え、センターとしてのどのように支援するかを検討する中、講座が模索され開始したというセンターが3センターである。

センターの活動者支援の考え方やシステム変更とは、3センターの回答を基にすると以下のように考えられる。以前は「センターに活動希望者という人材を登録し、ボランティアを求める個人や団体から要請があった際は、センターが登録者リストの中からボランティアを要請先へ派遣する、その人材の育成もセンターが行う」システムだった。変更後のシステムとは、「センターは、センターに活動希望者を登録してストックするのではなく、センターが活動希望者に多様な活動先情報を提供し、活動希望者が活動先を主体的に選択する、あるいは活動にスムーズに入っていくための相談に応ずる、さらに活動を進める上で必要な相談に応ずる、それらをセンターが行えるための体制や環境整備を進める」システムである。

上記の背景を挙げたセンター以外のセンターは、実際の活動者の悩みや相談から、「ボラン

ティアの受け入れられ方」に課題があると察知したり、受け入れ組織からの受け入れに関する悩みを察知した結果、事業を開始している。Eは従来より、Dは1998年以降、個々の受け入れ組織に対し、ボランティアマネジメントが実施できるよう意識的に支援してきたが、各受け入れ組織の担当者変更のため手法が積み重ねられない現状や、個別の対応の限界を打破するため講座開始に至っている。

③事業の目的

「講座・研修」の目的は、「センターの活動者支援の考え方やシステム変更に伴い、受け入れ組織が主体的にボランティアと協働する理由を考えてもらいたい」、「ボランティアにとってのよりよい環境作りやボランティアとの協働により成果を出すための支援」、「受け入れ組織担当者のスキルアップや受け入れ組織の課題解決や悩み解消のため」などである。各センターによって力点の置き方と表現に違いがある。だが、センターが、ボランティアを支援する役割やボランティア活動推進のための環境作りを担う役割をもち、その遂行を意図する点は共通している。

④内容

「講座・研修」の形式を概観すると、「職員による講義とワークショップ形式・意見交換、

「先駆的事例紹介」、「外部講師による講義とワークショップ形式・意見交換」、「意見・情報交換を継続し各受け入れ組織の見学も実施」、などである。

「講座・研修」の内容を概観すると、「ボランティアマネジメントの知識・資料提供中心から、受け入れ理由や環境作りの必要に気づき考えることを主眼」、「受け入れ理由を考えてもらうことが第一」、「NPO 対象の講座は受け入れに特化せず、組織マネジメント全体の力量向上をめざす内容」、「福祉施設のための意見交換中心を継続」などである。

形式・内容共に、各センターが実施する中で試行錯誤し変化させている状況が窺える。総体的に、一方通行の講義形式ではなく、意見交換や参加型のワークショップ形式がとられ、知識提供だけではなく、受け入れやボランティアについて、各受け入れ組織が主体的に考える場の提供が意識されている。

⑤対象

「講座・研修」の対象を概観すると、「当初施設と NPO とを分けたが現在は一緒」、「当初施設と NPO は一緒だったが現在は分けて実施」、「当初から現在まで施設と NPO は分けて実施」、「当初から現在まで一緒に実施」、「当初から現在まで施設（福祉施設や社会教育施設）対象」である。施設に関しては、社会教育系施設や病院に拡大したいセンターが複数ある。広域（都内全域程度）へ参加呼びかけを実施したり、NPO への参加呼びかけを意識的に実施しているセンターもある。

④内容と同様、対象は、各センターが「講座・研修」を実施して出現した課題や、それらに対する各々の考え方が影響している。センターによる意識的な参加呼びかけは、多様な領域の活動先を増やしたいとか、NPO に関わる中で必要性を察知するなど、各センターの事業意図が

反映されている。

⑥成果

「講座・研修」の成果を概観すると、講座実施そのものに関する成果と、センターにおける相談対応等から各担当者に実感される成果とに大別できる。

前者は、「講座への参加者が増加」、「担当者の変更後は後任者が参加」、「施設職員全体の研修へ講義協力要請が来る」、「地域を越えた参加者による相乗効果がある」などである。

後者は、「ボランティア募集の前から相談してくる組織が増え具体的な対応が増えた」、「ボランティアマネジメントの取り組みが特別な仕事ではなくなった印象」、「相談の質に変化がみられ、募集相談内容が具体的になった」、「自組織の受け入れの取り組みに関する評価基準ができてきている」、「具体的なボランティアマネジメントの取り組み報告が入る」、「講座後の取り組み報告会を実施」、「センターと受け入れ組織間で相談しやすくなり、状況が把握しやすい」、「受け入れ組織との信頼関係が発展」、「受け入れ組織が増加あるいは意識的な動きが見られた」などである。

講座実施を積み重ねた成果として、参加者増や担当者変更後は後任者が受講する、講座内容を受け入れ組織全体で共有するため出張での講義を求められるなど、「講座・研修」が認知されてきている状況が窺える。

また、参加した受け入れ組織が、受講後ボランティアマネジメントに具体的に取り組んでいる状況やセンターに寄せられる相談の質の変化が、センターにおける日常の相談場面から実感されることが、全センターから挙げられた。

⑦課題

「講座・研修」の課題を概観すると、センターが対象としたい組織の参加状況と参加組織の事後に関する課題、講座実施後受け入れ組織支援

に関し認識できた課題とに大別できる。

前者は、センターから見て受け入れ方法に課題があると思える組織ほど、講座には参加しない、社会教育系や病院等にも参加してほしいなど、参加状況が不十分との指摘である。

不十分な参加状況と関連し、また新施設が現在も多数設立されている地域はそうした事情とも関連して、「受け入れ組織の対応の質に格差」、「講座へ参加しようと思わせる PR が必要」という点も指摘された。

参加組織の事後に関しては、「成果を組織で反映するのが難しい印象」、「施設経営者の必要性とは結びついていない」、「担当者が毎年変更する」との課題が挙げられた。その背景には、「ボランティアの受け入れを業務として位置づけてもらうことが困難」、「受け入れ担当者の位置づけがあまりにも低い」と2センターが分析している。これらを打破するためには、「講座に参加しないとまずいという機運が必要」、「ボランティアマネジメント機能を各組織が重要な役割と認識する環境作りが必要」と指摘している。

後者は、「講座は内容が一律になるので、個別対応の方が成果が上がる」、「講座は準備も経費も必要」、「参加してほしい組織への対応は講座では困難なので日常の関わりを充実するしかない」、「受け入れ組織個別への対応と講座と両方の実施が必要」、「講座後の個別対応が必要だが実施しきれない」、「ネットワークとして機能するも到達点が置きにくい」などである。

前者の課題は、「講座・研修」には参加しない組織の課題と、参加してもその成果は参加者レベルに留まり、組織全体に反映されないという受け入れ組織の運営上の課題である。後者の課題は、各センターが講座実施による課題を認識した結果、当該事業実施の目的は、講座実施だけでは達成されないこと、受け入れ組織に対

する日常の相談場面での個別対応の意義が改めて認識されている。

⑧展望

「講座・研修」の展望を概観すると、全センターが基本的に継続の方向としている。複数の参加組織により知識の共有や整理ができる意味で講座も必要と認識されている。

「講座・研修」実施を継続する前提での具体的な展望として、対象について、対象を広げたい、新たな施設への声かけを継続、組織の代表や中堅リーダー層へ呼びかけたいなどがあった。

⑦課題で当該事業実施の目的は、講座の実施だけでは達成されないと認識されたが、複数のセンターは講座の有効性も認識し継続を予定している。具体的な展望としての「組織の代表等へ呼びかけたい」は、参加組織の事後の課題と関連し、運営の責任を担う立場の者による人材マネジメントの中に、ボランティアとその支援を担当する職員や業務が明確に位置づけられることを期待しての展望であろう。

2) 受け入れ組織に対する日常相談場面でのコーディネーターの意識的な取り組み

①受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するために、日常相談場面でコーディネーターが意識的に取り組んでいる実践の状況

基本的には、各センターとも、受け入れ組織がボランティア募集希望時や募集記事の掲載希望時に、示された募集内容の確認とセンターの機能説明は前提として行われている。

表1は、上記前提の上、受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性認識を共有するための意識的な取り組みを記載した。

表1からは、こうした取り組みは、募集希望の全件に一律に対応しているのではないことが窺える。日常の相談場面でボランティアマネジメントを意識した対応はしていないというセン

ターもあった。

一方で、積極的に対応するのは、区内の活動実態が見える組織、募集内容が絞り込めていない組織、初めて受け入れを行う組織等が挙げられた。殊に、新規受け入れ組織には必ず訪問し、受け入れ体制が整っているかだけでなく、職員の表情や雰囲気等現地の様子を把握するセンターもあり、新規受け入れ組織との関わりが重要視されている。

募集希望時以外に対応するのは、受け入れ組織でボランティアとのトラブルがあった時、担当者が変更しセンターに来所した時、受け入れ方法がわからないとの相談時である。

募集希望時以外の日常の相談場面等で、ボランティアからの情報や相談目的でない担当者の来所時も、意識的に受け入れ状況に関する情報を収集するセンターもある。また、ボランティア募集を意図した講座企画を協働した過程で、コーディネーターが受け入れ組織の現場に入り状況を把握、受け入れ組織の担当者だけではない職員集団にボランティアマネジメントの必要性等を伝えることができた点で効果的だったとの経験をもつセンターもあった。

日常相談場面で、必要に応じ受け入れ組織を訪問している、必ず訪問を実施しているや、受け入れ組織へのヒアリングを適宜実施しているなど、訪問による支援や連携が複数のセンターで重要視されている。

これらの相談対応の中で、ボランティアマネジメントの必要や意識化のため、関連図書や資料を提示・貸出・閲覧提供を実施、現地訪問時に持参し有償頒布など、資料提供は必要に応じ複数のセンターで行われている。ボランティアマネジメントの方法を示す独自資料を提示できるとよいとの指摘もあった。並びに、受け入れ組織対象の講座情報の提供も複数のセンターで行われている。

② ①の実践を進めるための体制に関する課題

具体的に挙げられた課題とは、応じられる人材の資質や養成、人員体制等についてである。

受け入れ組織への支援を意識した対応はしないセンターがあったが、他はこうした実践を進める前提で課題が出された。

こうした相談対応の課題として、対応できる職員の資質に関する点が複数指摘された。

「ボランティアマネジメントの知識だけではなく、受け入れ組織の情報を把握していないとコンサルティングはできないので誰もができるわけではない」、「基本的な知識は講座受講で得てもらい、相談時は個別の実践部分への対応なのでより専門的」、「知識だけではなく現場で対応できなければならない」、「研修に参加しても相談対応できる即戦力にはならない」、「募集相談はどの職員もが対応するが、職員の経験と能力差により（受け入れ組織のボランティアマネジメントに関する）課題を発展させられていない」、「個別の相談になるほどプロフェッショナルな対応が必要のため知識の受け売りだけでは対応できず、時間も要する」などである。

以上から、こうした相談対応は、ボランティアマネジメントの知識提供だけでは成り立たず、受け入れ組織の実態に即した組織の個別的な情報を基に、知識を具体的にどう応用していくかを提示したり示唆していく必要があり、その意味でより専門的な対応と複数のセンターが認識している。

センター職員の人材養成として、ボランティアマネジメント研修に全員が参加、あるいは研修参加を非公式に勧めているセンターがあるが、センター職員がボランティアマネジメント支援を勉強する機会が少ないとの指摘もあった。こうした相談対応のための人材養成が進んでいないためか、複数コーディネーターのいるセンターでも、その内の一人しかこの種の相談へ対

応できないと指摘するセンターも複数あった。

受け入れ組織へのより専門的な対応を実現するために、センター運営上の工夫に取り組む状況が複数のセンターから指摘された。「週1回のミーティングで相談対応に関するセンターの方向性を共有」、「状況集約のためのミーティングを徹底」、「経験のあるコーディネーターから新しいコーディネーターへのOJTとしてサブ担当制を導入」、「受け入れ組織へのサポート充実のためコーディネーターを地域割り体制に変更」、「相談対応について職員間でのフォローや協議を徹底し、それが可能な体制を維持」などである。だが、「どの職員もが対応できた方がよいが、職員間で話し合っていない、センター内体制の検討が必要」と指摘するセンターもあった。

受け入れ組織へのこうした相談対応は、個別で応用力の必要な実践が求められる意味でより専門的と複数のセンターで認識されていた。その専門的な対応を組織全体で遂行するための取り組みが複数のセンターで行われていたが、組織全体での遂行が課題と認識するセンターもあった。

こうした相談対応ができる旨の広報について、「意識的に広報している」、「講座開催を通し実質的に広報している」、「これから行いたい」センターがある。一方で、「広報したいが職員体制的に不可」と考えるセンターもあった。

3) 団体登録システムの活用

① 団体登録システムの現状

団体登録システムの現状は、受け入れ組織の登録システム、活動団体登録システムともないセンターと活動団体登録システムはもつというセンターとが存在した。

本項目で捉えた意味の受け入れ組織の登録システムをもつセンターはなく、ボランティアマネジメントが十分実施されている受け入れ組織

という意味でリスト化した情報提供は行われていない。活動団体登録システムをもつセンターとは、機材・会議室等のセンター資源を利用するための団体のリスト化を行うものだった。

しかし、センターとして各受け入れ組織の情報はストックされている。その中に、受け入れ組織のボランティアマネジメントの状況を記入しているセンターもある。

② 登録システム活用に対する意見

本項目で提示した団体登録システムの活用に関する意見は、表1(3)②の通りである。

表1(3)②の通り、活動希望者が活動先を選ぶ指針として、受け入れ組織の情報を公開し提供する必要性が複数のセンターで認識されている。それらは、活動希望者に情報提示する仕組みという意味では、本項目で捉えた団体登録システムと類似するが、団体登録という形式の採用には主眼は置かれず、あくまでも、活動希望者にどう情報提示できるかに焦点化されている。実際上の課題として、情報提示する具体的な仕組みや枠組み作りが課題であると同時に、センターが受け入れ組織を評価するのではなく、提示する情報には、受け入れ組織と活動者という双方の当事者が関与する必要が複数のセンターから示唆された。

これらの指摘の背後には、Dの指摘にあるように、受け入れ組織と活動者の間に立って関わるセンターの役割は何かを見極めようとする視点がある。Bのセンター機能の明確化や機能強化が必要との指摘も同様だろう。センターの役割という視点では、Eの意見は、社会全体を見渡したボランティア活動推進への示唆である。センターにとってはボランティア活動をキーワードとするあらゆる個人・組織が顧客となり得、仮にいろいろな意味で状況の「よくない」受け入れ組織であっても、センター側から関係を切ること、そこにつながる可能性のある市民を

視野に入れられないことになる。この意味で、「よくない」組織を視野から切り離すことはできず、センターへの連携を求める組織への目配りは継続すべきという。

4) その他

本項目は、受け入れ組織に対する支援全般に関する自由意見の結果である(表1の(4)その他を参照)。大別して2つの意見にまとめられる。

第一は、ボランティアマネジメントの実践の体系化のための研究会等の必要である。

第二は、1)センターの中間支援機能の確認、2)センターの使命の確認である。1)は、センターの中間支援機能の明文化や組織内での討議の必要や、中間支援組織のコーディネーターが受け入れ組織のコーディネーターを支援する役割の確立についてである。2)は、センターの普遍的役割はボランティアについての理解を伝えること、センターの受け入れ組織支援はセンターが地域に存在する意義であること、受け入れ組織との協働作業に意義がある—などである。

4. 考察

3. 研究結果より明らかとなったセンターによる受け入れ組織への支援等に関し、諸点について、以下考察を試みたい。

考察 I :センターやコーディネーターを取り巻く社会の状況とセンターによる受け入れ組織への支援等に関してである。

本研究の調査対象センター(以下、対象センター)が、「講座・研修」を開始した時期(1999~2001年)以前の数年から開始時期に至る間、センターやコーディネーターを取り巻く状況には大きな変化といえる背景が存在する。それらはもちろんボランティア活動を取り巻く状況であるのだが、ここではセンターやコーディネーターに焦点を当て以下の通り辿ってみる。

1993年に国の施策としてのボランティア活動振興が打ち出され、コーディネーターの役割が定義され、計画的な養成と設置の推進が重要課題とされた⁽¹⁴⁾。1996年に全国社会福祉協議会と東京ボランティア・センター(現東京ボランティア・市民活動センター)からコーディネーターの研修体系が相次いで発表され⁽¹⁵⁾、コーディネーターは、「ボランティア活動を行う人々が活動しやすい環境・体制の整備、活動の支援を行う専門職」と打ち出された。⁽¹⁶⁾1993年以前のコーディネーター関連の先行文献等からは、センターのコーディネーターが在宅福祉ニーズへの対応(需給調整機能を中心とする)に向き合う状況が窺えた。それに対し、90年代半ば以降、コーディネーターは需給調整のみを行うのではない等と課題提起されていく経緯があるが⁽¹⁷⁾、上記の研修体系が発行され、コーディネーターの機能や役割はより明確になった。1998年に筒井のり子監修「施設ボランティアコーディネーター」が発行され、代表的な受け入れ組織である施設のコーディネーターの役割が改めて体系的に示された。⁽¹⁸⁾1998年に特定非営利活動促進法制定を契機に、多数のNPOの活動が顕著になり、NPOとセンターはどう連携するのか等の課題が浮き彫りになった。2001年に全国社会福祉協議会から「第二次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン」「社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針」が出された。社会福祉協議会設置のセンターに向けて発信されたものだが、社会の状況変化にあってセンターが今後どうあるべきかの指針が示された。

対象センターが「講座・研修」を開始した背景として、センターのあり方の改革やセンターの活動者支援の考え方やシステムの変更が挙げられた。それらは基本的には各対象センターの実践を基盤に打ち出されたものであろうが、ほ

ほぼ同時期、コーディネーターが社会の変化の中でフォーマルに必要とされ、その求められる役割や機能が体系的に示されていく背景が存在する。それらの背景が、各センターの考え方やシステム変更等に影響していると考えて差し支えないだろう。殊に、コーディネーターが「ボランティア活動を行う人々が活動しやすい環境・体制の整備を行う」役割との明記は、当該事業の開始を後押ししたといえる。コーディネーターによる受け入れ組織への支援等は、これらの一連の時期に新たに取り組みられたものではないが、当該事業の開始を後押ししたこれらの背景は、受け入れ組織への個別の支援等のあり方の見直しに連なっていると考えられる。

考察Ⅱ：本稿が目的としてきた、受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有するためのセンターの事業の取り組みやコーディネーターによる支援機能のあり方についての考察である。

1) 「講座・研修」実施の有効性について

対象センターによる「講座・研修」は、内容や対象について一定の方法を得たセンターもあれば、そうでないセンターもあった。しかし、「講座・研修」を実施したことにより、当該事業への認知が得られ、参加組織からの事後の相談からは受け入れに関する実態の改善が確認されたり、相談が抽象的なものから具体的へと質的变化が認められるなど、各対象センターが掲げた当該事業の目的達成につながる成果が上がっていた。当該事業に関し対象組織が十分には参加していない、企画の実施は内容の検討、予算面や準備などセンターにとって負担となる等センター側に実感された課題はある。しかし、事後の相談等から各センターが確認できる範囲の成果からは、受け入れ組織の参加者にとっては、ボランティアマネジメントの価値と必要性を認識していく場になったと考えられる。他の受け

入れ組織の参加者と知識の共有や意見交換ができる点も「講座・研修」の意義であろう。また、参加組織から事後相談や報告が入るということは、センターが受け入れ組織に対し継続的に相談対応を行えるとの広報的効果もあり、受け入れ組織への支援を対外的に表明する機能も果たしているといえる。

2) 日常の相談場面でのコーディネーターによる個別対応の重要性について

多くの対象センターが、「講座・研修」の実施をした結果、当該事業の目的は講座実施だけでは達成されず、受け入れ組織に対する日常の相談場面でのコーディネーターによる個別対応が重要と認識していた。つまり、「講座・研修」で提供あるいは共有したボランティアマネジメントに関する知識や情報を、各受け入れ組織がどう応用するか、センターのコーディネーターは共に考え、提示したり示唆するという個別対応が必要であることが再認識されている。受け入れ組織に対する日常相談場面での個別の関わりは従来からあったわけだが、対象センターの上述の再認識が、「講座・研修」の実施によって促されている。そして、受け入れ組織に対する個別の相談対応と「講座・研修」企画が連動して、受け入れ組織への支援を考える必要が示されている。また、対象センターから、日常の相談場面での個別対応において、

- ①新規に受け入れる組織へ意識的に対応する。
- ②日常様々な場面で受け入れ組織と出会う際も状況確認や関係作りのために意識的に関わる。
- ③受け入れ組織への訪問の実施。
- ④受け入れ状況に関する定期的なヒアリングの実施。

など、コーディネーターによる具体的な複数の関わりの有効性が示唆された。

上述の考察に関し、筆者は、2004年6月の日

本地域福祉学会における妻鹿による「福祉施設におけるボランティア受け入れの現状と課題－ボランティア担当者への調査からボランティアアマネジメント活用の方法を考える－」の報告に注目した。この報告の分析と考察で、ボランティアアマネジメントシステムの構築のためには、「職員向け研修、施設向けコンサルタントサービスの実施が有効」とあった。⁽¹⁹⁾妻鹿の報告は、副題の通り福祉施設のボランティア担当者への調査分析であり、受け入れ組織全般を対象とした調査ではない。しかし、実態に基づく分析と考察である。妻鹿の報告の「施設向けコンサルタントサービス」とは、本項目で述べたセンターのコーディネーターによる受け入れ組織への個別対応と同義と捉えてよいならば、福祉施設のボランティア担当者にこれらの支援ニーズが存在すると考えてよいということだろう。

3) 受け入れ組織の情報提示の仕組みの活用について

本稿で提示した団体登録システム活用に対する対象センターの主な意見は、「活動希望者へ向けた活動先に関する情報提示の仕組みや、その枠組みは必要だが、それらをどう作るかは課題であり、受け入れ組織と活動者双方の当事者の関与が必要」というものだった。受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識し共有できる支援を考えた場合、一案としては、上記の情報提示の枠組みに、つまり様式として、受け入れ組織がどのように受け入れに取り組んでいるか、ボランティアマネジメントの構成要素を意識的に取り入れた項目を設けることは実現可能だろう。各受け入れ組織に対し記入要領を示す際、その説明を省略しないことで、最低限のボランティアマネジメントの必要や過程における要素を伝えられる。これは現状、複数のセンターがボランティア募集用の用紙を用意し、受け入れ組織に記入を求める実践

の延長線上であり、本稿と同様の意図も含めて実施しているセンターもあるだろう。情報提示の枠組みとして、様式というツールを用いることで、個別対応の一部はルーティーンに対応可能になるだろう。

情報提示の枠組みへの当事者の関与についても、様式の工夫により、各々が自らの表現で、ボランティアをどう受け入れているか、どう受け入れられたいか等を提示でき、センター側が善し悪しを評価するのではない実施の可能性があるだろう。

だが、そのような様式が用意できた時、実際に課題となるのは、一度得た情報をどのように更新していくか、実態と異なる情報が記載されていないか、そのためのチェック機能をどう確保するのか等、実態に即した情報提示を如何に運用していくかである。対象センターより有効性が示唆された、受け入れ組織の状況確認や関係作りのための日常での意識的な関与、受け入れ組織への訪問、受け入れ状況に関する定期的なヒアリングの実施などは、これらの課題解決の一助であり、同時に取り組むべき実践だろう。

考察Ⅲ：Ⅱで考察したセンターによる受け入れ組織に対する支援等の機能を果たすための課題である。

1) コーディネーターに求められる専門的力量について

受け入れ組織がボランティアマネジメントの価値と必要性を認識できるよう、センターでコーディネーターが個別に相談対応するためには、コーディネーターに、より専門的な力量が求められる。ここでの「専門的な力量」とは、ボランティアマネジメントの知識を、個別の各組織の実態に即して、具体的にどう応用するか、それらをどう提示したり示唆するかという意味である。ここでの「専門的な力量」について、さらに具体的に考えてみたい。ボランティアマネジ

メントの構成要素やその過程について知り理解することは当然だが、それだけではなく、それらのコンセプトを全く知らない他者が理解できるように伝えられる必要がある。受け入れ組織の活動やサービス内容、利用者層、地域性等を偏りなく理解する必要もある。そのためには、相手から適切に情報を得なければならず、面接やコミュニケーションのスキルが必要である。ボランティアマネジメント知識の応用の点で困難が予想されるのは、受け入れ組織の活動内容等を適切に把握できたとしても、ボランティアの受け入れが組織の有り様（理念、運営面の実態、組織の文化等）に左右される点を、如何に考え、具体的に組み立てることは何かを提示する点だろう。受け入れ担当者レベルでは解決しにくい課題が認識される場合などは困難の度合いが増す。こうした提示や示唆は、受け入れ組織の担当者が置かれている状況も十分に考慮して、担当者が組織に戻った時に、できることから実践していこうという意欲を高める関わりが求められる。その意味で指導的なコミュニケーションのあり方ではうまくいかないことは容易に推測できる。目の前の課題に対する解決策を仮に示唆できないとしても、一緒に考えて創ろうというコーディネーターの姿勢や考えを伝え、信頼関係と協働する関係を築く必要がある。

上記をここでのコーディネーターの「専門的力」²⁰と考えると、これらをどのように向上させるかが課題である。対象センターで取り組まれていたセンター運営上の工夫（職員間の協議やOJTの徹底等）など、専門的な対応を実現するための組織全体での取り組みが必要であろう。研修も当然必要と考えるが、ボランティアマネジメントの知識を学ぶ研修だけではなく、センターのコーディネーターが受け入れ組織のボランティアマネジメント機能向上をどう支援するかに焦点化した研修が考えられる必要があ

るだろう。

2) 機能を発揮する前提として、各センターの組織運営に関する課題が存在する

センターによって濃淡があるが、受け入れ組織に対する支援等の機能を発揮する前提として、各々のセンターに組織運営に関する課題が存在する。中間支援組織としての機能をどう明確化し周知するかの方角性の確認が必要と考えるセンターもあれば、方角性は見定めているが、機能強化をどうするかについての協議がさらに必要と考えるセンターもある。コーディネーターは、所属するセンターの機能の明確化やその強化があつてこそ、その体現として力量を十二分に発揮できる。だが、考察Ⅰで述べた通り、センターやコーディネーターを取り巻く状況の変化は激しく、各センターの組織としての課題もまた多様と考えられる。各センターには、ボランティア活動をキーワードとするものの、受け入れ組織や活動希望者とは限らない多様な相談者から様々な相談が投げ込まれている現状もある。²⁰その中で、センターの機能強化と絡みながら優先度をつけて実践を進めることになるだろう。だが、センターの今後の方角性や機能強化を検討・協議するに当たっては、センターが従来から人材インターメディアリであったことを今一度見直し評価し、強みとして捉え直すことも必要ではないだろうか。Eのセンターの「受け入れの状態をよくしようとしなせんセンターなら地域にある意味はない」との指摘に筆者も賛同する。

考察Ⅳ：複数の対象センターから、ボランティアマネジメントの実践の体系化のための研究の場の必要が提案されたことについてである。多くの対象センターは、受け入れ組織への支援等に積極的に取り組んでいた。だが、受け入れ組織でボランティアの受け入れが業務として明確に位置づけられ、担当者の地位向上が図られな

ければ、各センターの支援等だけでは、ボランティアマネジメントの価値や必要性が認識・共有されるには困難があると複数のセンターで実感されていた。この課題に対するために、複数の対象センターのコーディネーターが研究の場の必要を認識していたのである。そのためには、実践家と研究者が協働して、実践に関する研究を積み重ね、日本でのボランティアマネジメントの体系化やモデル提示、それを担うコーディネーターの専門性について、組織運営責任者を始めとする関係者や市民にさらに示していく必要があるだろう。

5. まとめと今後の課題

本研究は、冒頭で述べた仮説の検証をめざし、センターで取り組まれる受け入れ組織対象の事業やコーディネーターによる支援の実態を明らかにすることを第一の目的とした。明らかにした実態から、センター等による受け入れ組織への支援等の機能のあり方について考察を試みた。

支援等の機能のあり方については、1)「講座・研修」実施の有効性、2)日常の相談場面でのコーディネーターによる個別対応の重要性、3)受け入れ組織の情報提示の仕組みの活用—等の具体的に有効性と考えられる事業や実践を考察できた。だが、それらを進めるための課題として、1)コーディネーターの専門的力量的向上の必要、2)各センターの組織運営に関する課題の存在—等が考察された。考察からは、センターの受け入れ組織への支援等だけでは困難な課題がある点も示唆された。

冒頭で断ったとおり、本研究の仮説検証のためには、センター等の事業や支援を利用した受け入れ組織による評価も論証しなければならない。今後の研究課題として、稿を改め取り組みたい。

最後になり恐縮であるが、多忙な業務の中、ヒアリングに応じてくださった6か所のセ

ンターのコーディネーターの皆様と、データ分析に関し、多大な協力と示唆をしてくださった練馬区社会福祉協議会の河島京美氏に深く感謝申しあげたい。

【註】

- (1) 平野幸子 (2004)「福祉施設におけるボランティア受け入れに関する課題」明治学院大学社会学部附属研究所年報34号
 - (2) 本稿ではNPOは、特定非営利活動法人に限らない民間非営利組織と捉える。
 - (3) 妻鹿ふみ子 (1999)『ボランティアマネジメント』をめぐり—考察』『地域福祉研究 NO.27』日本生命済生会より引用。本稿において、ボランティアマネジメントの枠組みとは、妻鹿の同論文に示される体系や構成要素を含むものと捉えている。
 - (4) 筒井のり子 (1998)「NPOにおけるボランティアマネジメント」『ボランティア活動研究第9号』大阪ボランティア協会より引用。
 - (5) 社会福祉法人大阪ボランティア協会編集 (2004)「ボランティア・NPO用語辞典」中央法規、P.58引用。
 - (6) 全国ボランティア活動振興センター (2004)「ボランティア活動年報2003年(ボランティアセンター事業年報)」全国社会福祉協議会、P.25によると、ボランティアセンターを設置する(機能を有するも含める)市区町村社会福祉協議会は、2003年は3,117か所である。
 - (7) 以下は、筆者が、センター機能に関する主な先行文献と判断して収集した文献である(『内』が引用か所)。①～⑤には「センターの、受け入れ組織に対するボランティアの受け入れ方法に関する支援機能」は明確には記載されていない。④の4の説明には『(前略)これらの(ボランティアの*筆者注)サービスを利用したい人々への支援を行う』とあり、意味は近いと考えられるが、受け入れ組織への支援と明確に記載されているのではない。⑥には、明確に受け入れ組織の体制づくりの支援が記載されている。
- ①木谷宣弘 (1979)「ボランティアセンターの現状と課題」『月刊福祉1979年7月』P.56市町村センターの機能 1 調整機能(紹介、あつ

- せん、相談助言など) 2 開発機能 (啓発振興、ニード調査、情報提供など) 3 援助機能 (学習援助、資材・場の提供、ボランティア保険など)
- ②大阪ボランティア協会編 (1980)「ボランティアコーディネーターの手引き (増補版)」P.68『ボランティアビューローの機能 需給調整連絡相談機能 (参加活動のあっせん紹介)、学習と訓練を保障する機能 (入門講座・技術講座・専門講座)、情報提供機能 (研究・広報・資料収集)、集会活動援助機能 (集会場・連絡協議・印刷作業)』
- ③全国社会福祉協議会 (1992)「新・社会福祉協議会基本要項」P.11『Ⅱ. 市区町村社会福祉協議会 (3) ボランティア活動の振興 ア) (前略) ボランティアセンターを設置し、その活動にかかわる相談・援助、情報提供、需給調整、研修、ボランティアの発掘、連絡組織への支援等を行う。(後略)』
- ④中島充洋 (1999)「ボランティア論」P.35『1 広報・啓発機能 2 学習・訓練機能 3 相談対応・情報提供機能 4 調整機能 5 拠点機能』
- ⑤雨宮孝子・小谷直道・和田敏明編著 (2002)「ボランティア・NPO」(中央法規) P.122『1 ボランティア活動の情報把握・提供 2 啓発普及や活動機会の提供 3 活動する個人・団体への支援 4 ボランティアによるサービスの開発・実施 5 推進機関間のネットワーク』
- ⑥社会福祉法人大阪ボランティア協会編集 (2004)「ボランティア・NPO用語辞典」(中央法規) P.178 ボランティアセンターの項『(前略) ボランティアの参加を求める側へは、ボランティアプログラム情報の把握 (あるいはプログラムづくりの支援)、ボランティアの募集・紹介、ボランティア受け入れ体制づくりなどの支援を行う。(後略)』
- (8) 筆者は、1996年9月～2002年3月豊島区社会福祉協議会運営のボランティアセンターに勤務した。1996～1997年度はいわゆる登録リスト上のボランティアを要請先へ派遣する業務を第一義的に行っていた。
- (9) 全国ボランティア活動振興センター (2004)「ボランティア活動年報2003年 (ボランティアセンター事業年報)」全国社会福祉協議会 P.25によると、市区町村社会福祉協議会に3,173人のボランティアコーディネーターが配置されている。
- (10) 全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センターボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会 (2001)「ボランティアコーディネート論」全国社会福祉協議会、P.66より引用。
- (11) 東京都内には、東京ボランティア・市民活動センターのホームページ内の「都内各市町村のボランティアセンター (23区)」によると、2004年8月12日現在、センターが26カ所存在する。
- (12) 東京ボランティア・市民活動センター (2003)「東京都内ボランティア・センター運営状況－都内ボランティア・センター実情調査報告－平成13年版」、東京ボランティア・市民活動センター (2004)「東京都内ボランティア・センター運営状況－都内ボランティア・センター実情調査報告－平成14年版」、共に東京ボランティア・市民活動センターより発行。
- (13) 筒井のり子・妻鹿ふみ子 (1998)「活動希望者のニーズに応えるボランティアセンターのあり方～諸外国との登録システムの比較による考察～」『東京ボランティア・センター研究年報'97』東京ボランティア・センター、において紹介されている諸外国の登録システムの考えを参考にして仮定した。
- (14) 厚生省中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会 (1993)「ボランティア活動の中長期的な振興方策について (意見具申)」
- (15) 全国ボランティア活動振興センター編 (1996)「ボランティアコーディネーターの役割と新任研修のあり方 ボランティアコーディネーター、アドバイザー研修プログラム研究委員会平成7年度中間報告書」全国社会福祉協議会、東京ボランティア・センター (1996)「ボランティアコーディネーター研修体系とその考え方ボランティアコーディネーター研修体系検討委員会報告書」東京ボランティア・センター
- (16) 全国ボランティア活動振興センター編前掲書より引用。東京ボランティア・センターによるコーディネーターの定義は、ボランティア活動の定義がされた上で、コーディネーターがボランティア活動の支援を行うとされている。
- (17) 全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動

振興センターボランティアコーディネーター
研修プログラム教材開発研究委員会（2001）
「ボランティアコーディネート論」P.45～47、
平野幸子（2003）「ボランティアコーディネーションに関する先行文献等の解題と一考察」
明治学院大学社会学部附属研究所年報33号を
参考にした。

- (18) 筒井のり子監修（1998）「施設ボランティアコーディネーター」大阪ボランティア協会
- (19) 2004年6月日本地域福祉学会第18回大会における妻鹿ふみ子の報告「福祉施設におけるボランティア受け入れの現状と課題－ボランティア担当者への調査からボランティアマネジメント活用の方法を考える－」の配付資料より引用。
- (20) 平野幸子・河島京美（2003）「ボランティアセンターにおける相談業務のデータに関する一考察－練馬・豊島両ボランティアセンターの比較より－」『日本の地域福祉2002年第16巻』日本地域福祉学会、P.107～110 同論文は、東京都内の2センターのデータ比較のため、都内のセンターの状況の一端であり、全国のセンターが同様の状況とは言えない。