# ボランティアセンターにおける
# ボランティアコーディネーションの実践上の課題
## ―個人のボランティア募集希望者への対応に関する一考察―

平野　幸子　　河島　京美

### １．研究の目的と範囲

筆者は、2004年度に東京都内のボランティアセンター（以下、センター）のボランティアコーディネーター（以下、コーディネーター）に、ボランティア受け入れ組織の仕組みづくりへの支援に関するヒアリング調査(1)を行った。その際、調査対象センターのあるコーディネーターが、業務上の課題として、センターではボランティア受け入れ組織の仕組みづくりへの支援に新たに取り組む一方、個人のボランティア募集希望者への対応について、組織内外で、活動できるボランティアを要請通り紹介（派遣）できたかどうか、つまり需給調整機能(2)を果たせたか否かしか評価されないと言及した。類似の課題認識は、他の調査対象センターのコーディネーターからも表明された。また、筆者が関わりを持ったある県の近隣５市町のセンター合同コンサルテーションにおけるコーディネーターたちにも類似の課題認識が存在した（2005年１月）。

筆者らは、上記の言及について、センターでの個人のボランティア募集希望者への対応というボランティアコーディネーションの実践が、依然としてボランティアによる対応件数の増減という量的な側面、つまり求められた人材を調達できたかどうかからしか評価されていないこと、コーディネーターはボランティアが参画できるようにどのようにプログラム立案に関わり、それによりどんな課題が解決したのか等を問う実践の質は、評価の対象にされていない実態を認識した。

主に社会福祉協議会によるセンターが各地に設立された1980年代後半、センターは在宅での福祉ニーズをもつ各個人からボランティアを要請され、コーディネーターはそれらへボランティアを派遣する対応に向き合っていた。その背景には、福祉ニーズをもつ人々へのサービスが、施設中心から在宅へと変化する流れがあったが、実際に在宅での生活を支えるための福祉施策・サービスは不十分な状況であった。その不十分な状況を補完する人手としてボランティアが求められた。センターでの需給調整とは主に上記の状況をさしていたことが、1993年以前のコーディネーター関連の先行文献等から窺える(3)。

しかし、1993年以降、国の施策(4)やコーディネーターの研修体系等(5)により、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・体制の整備を行う役割を担う」と、その機能や役割が明確になっていった。2001年に全国社会福祉協議会から社会福祉協議会のセンターへ向けてであるが、「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」が発行された。上記プランや指針により、セン

ターは、狭義の福祉分野だけではないボランティア活動を推進すると共に、NPO による市民活動への支援を視野に入れることになった。現在センターのコーディネーターは、センターにより重点の置き方は異なるが、需給調整だけではなく、ボランティア活動を希望する人々や活動者への支援をはじめ、ボランティア潜在層が参加するための仕掛けづくりやボランティアを受け入れる組織の仕組みづくりへの支援、市民活動を担う NPO からの様々な相談や支援など、中間支援組織(6)としての役割も実践しているといえる。

上述のようにセンターの役割が多様化する中、置かれている地域性により同一ではないが、センターによっては個人のボランティア募集希望者からの相談も依然として寄せられている。在宅福祉サービスの充実と共に相談内容の質的な変化はあるが(7)、施策や公的サービスだけでは充足されない生活上の課題は消滅することはなく、それらの課題解決のためボランティアに来てほしいという相談となってセンターに現れる。冒頭述べたあるセンターの課題とは、センターの役割が多様化し、中間支援組織としての役割も果たす一方、個人のボランティア募集希望者からの相談に対しては従来通り、人手としてのボランティアの調達を組織内外から求められる。だが、センターの役割の多様化の中で、そうした人材調達に重点を置いた対応を継続することが、センターの方向性として妥当なのか、その打開策が見出せない状況なのである。

本研究は、センターの役割が多様化する中、センターでの個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションの実践について、先行文献のレビューと事例検討により、その意義、機能と役割を整理し、その実践上の課題について論考することを目的とする。センターのあり方が、置かれている地域性の差異を含めて様々である現状、センターでの個人のボランティア募集希望者への対応について、どのように、あるいはどこまで取り組むべきか、という一定の結論を出すことには課題が多い。だが、このことについて、センターのコーディネーターが検討する上で課題整理が必要と考えるが、本研究の成果がその課題整理に資することができるよう取り組みたい。

本稿では「個人のボランティア募集希望者」とは、「本人またはその家族の何らかの生活課題の解決のためにボランティアの応援を求め、ボランティアを募ることを希望している、団体等の組織ではない個人」と捉え、ボランティアを募り協働を開始した場合は、「個人のボランティア募集者」と称する。

また、センターについて、現状では、社会福祉協議会運営のセンターとボランティア協会によるセンターの他、企業や大学内に設立されたセンター、ボランティア活動推進を担う生涯学習系のセンター等が存在し多様である。本稿では、主に基礎自治体に存在する社会福祉協議会運営のセンターとボランティア協会運営によるセンターでのボランティアコーディネーションの実践の範囲として論考したい。

尚、先行文献やコーディネーターによっては、「ボランティアコーディネート」との表記や使用があるが、本稿では、それらも「ボランティアコーディネーション」と同義と捉える。

## 2．研究の方法

### 1）先行文献のレビュー

センターでの個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について整理するため、先行文献のレビューを行う。先行文献は、「ボランティアコーディネーター」の名称が用いられるようになったといわれる(8)1976年以降の

文献で、ボランティアコーディネーションについて、ある場面や領域を限定的に捉えた論述ではなく、機能と役割や実践過程等を体系的に論じている文献を選択した。文献の発行時期が特定の時期に偏ることのないよう収集し選択したが、上記に当てはまる文献を見出せなかった時期もある。一方、ボランティアコーディネーションの体系化がより進められたと考えられる1990年代中葉は、上記を論じた文献が複数存在した。上記に該当するが、筆者らが収集できなかった文献も存在すると考えられる。本研究では、以下７点の先行文献についてレビューを行った。

**選択した先行文献（発行時期順）**

文献Ａ「コーディネーターの機能と役割に関する試案－市区町村ボランティアセンターを中心として－」（全国ボランティア活動振興センター編、全国社会福祉協議会発行、1978年）

文献Ｂ「ボランティア・コーディネーターの手引き（増補版）－専門ワーカーの役割とは何か－」（大阪ボランティア協会編集発行、1980年）

文献Ｃ「ボランティア・コーディネーター－その理論と実際－」（筒井のり子著、大阪ボランティア協会発行、1990年）

文献Ｄ「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」（全国ボランティア活動振興センター編集、全国社会福祉協議会発行、1996年）

文献Ｅ「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＝現東京ボランティア・市民活動センター発行、1996年）

文献Ｆ「実践ボランティア・コーディネーター」（巡静一編著、中央法規出版発行、1996年）

文献Ｇ「ボランティアコーディネート論」（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編集、全国社会福祉協議会発行、2001年）

先行文献のレビューは、選択した文献に関し、以下の３つの着目点について探究し、センターでの個人のボランティア募集希望者の対応としてのボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について考察した。

Ⅰボランティアコーディネーションの意義、機能と役割に関し先行文献に共通する定義、Ⅱ個人のボランティア募集希望者に関する論述を中心とした、ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割、Ⅲボランティア募集希望者への対応を中心とした、ボランティアコーディネーションの実践プロセス

**２）事例検討**

１）で得られた考察を、先行文献から導かれた個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと捉え、その枠組みに照らして、実際に筆者らが取り組んだ事例を検討した。事例は、センターでの個人のボランティア募集希望者からの相談を起点としており、基本的枠組みとして捉えた実践プロセスのほぼすべてが展開されていると考えられた事例を選択した。事例の展開を基本的枠組みに沿って分析し、実践プロセスにおいてコーディネーターが、どのように関わっているかに着目して考察を試みた。

## ３．研究の結果と考察

**１）先行文献のレビューの結果と考察**

７点の先行文献をレビューした結果、２．研究の方法で挙げた３つの着目点に関する論述は以下の通りで、着目点ごとに考察を行った。

Ⅰ　ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割に関し先行文献に共通する定義

（結果）文献Ａ「コーディネーターの基本的な役割は、ボランティア・サービスと、それを求めているニードと、利用すべき社会資源の三者の調整を通して、ボランティア活動の拡充を

図ること（P21～22)」文献Ｂ「コーディネーターは、需給調整・連絡相談機能を運用する役割（P68)」文献Ｃ「コーディネーターはボランティアを労力提供の“資源”として確保し、割り当てることが役割ではなく、むしろボランティアの自由な活動を促進する（P15)」文献Ｄ「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（Ｐ１～２)」文献Ｅ「コーディネーターとは、生命、平和、人権が尊重され、個々人が自己実現や生きがいを追求できるような多様で豊かな市民社会を市民たち自身の手でつくっていく活動（ボランティア活動）を支援する専門職（P25)」文献Ｆ「コーディネーションの展開は、ボランティア活動を支援し推進することにより、地域社会を変革し住みやすいまちづくりを促進する（P11)」文献Ｇ「コーディネートとは、ボランティア活動の価値・目的を実現するために、各々が最大限の特性を発揮できるように環境を整え、調和・調整を図る（P47)」

（考察）上記文献Ａ、Ｃ、Ｄ、Ｅ、Ｆ、Ｇの下線箇所の通り、ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割に関する先行文献に共通する定義は「ボランティア活動の価値・目的の実現と推進、その支援」と捉えられる。

Ⅱ　個人のボランティア募集希望者に関する論述を中心とした、ボランティアコーディネーションの意義やコーディネーターの機能と役割

（結果）Ⅱに関しては、文献Ｃ、Ｅ、Ｆで論述されていた。文献Ｃでコーディネーターは「共同関係を生み出す援助者」であり、「ボランティアと要援助者（その他の関係者）がいかに良い状態にあるのか、調和されているのかが、仕事の質として問われなければならない」「ボランティアと要援助者の良い状態とは、双方の生き方に共感しあい、同じ想い・目標のもとに、各々の取り組みを行っている状態とし、相手に共感しあい、共感を土台に問題解決に取り組んでいる状態を『共同の企て』という。ボランティアも要援助者も共に「共同の企て」への参加者と捉えることがコーディネーションの基本（Ｐ７～９)」という。コーディネーターには、「ボランティアと要援助者が『共同の企て』への参加者として、相互に対等の意識のもと、協働行動を展開できるよう、種々の場面で側面的援助が求められる（P11)」。コーディネーターは、「ボランティアを労力提供の“資源”として確保して割り当てる役割ではなく、ボランティアの自由な活動を促進すること（P15)」である。特に在宅ボランティア活動は、「要援助者に対し直接的にサービスを提供するが、その中で変革に向けての行動も生まれていく。コーディネーターは単なる『労力』のコーディネーションではなく、直接的な援助活動と状況変革の志向をあわせもつ活動がともに展開されることを念頭に取り組みたい（P35～36)」という姿勢も表されている。

文献Ｅでは、コーディネーションの役割の中で、特に「社会ニーズと市民（ボランティア）をつなげる」において、コーディネーターの必要に関し、「社会の多様なニーズと多様な市民たちをつなぎ、市民たちが自分たち自身の問題として、主体的にその解決方法を考え、行動していくことを同じ市民の立場で支援する人（コーディネーター）が必要」としている。特に、「課題をかかえた市民と、彼らを支え、共に歩いていく市民とをつなぐ場合、同じ市民であるという対等な関係の中で、その課題を自分たち自身の問題として受けとめながら、『共に生きていく』という共感的なつながりをつくっていくことが大変重要（Ｐ９)」、コーディネーターの定義の中では、「『共に生きる』という哲学の中での協働の取り組みを支援していくこと

(P25)」としている。また、個人のボランティア募集希望者との関連に焦点化した論述ではないが、コーディネーターの役割は、「相談された内容通りボランティアを紹介することだけがコーディネーターの役割ではない、新たに活動をつくったり、事業化することによって解決の方向を探っていく必要がある（P108～110)」という。

文献Ｆでは、ボランティアコーディネーションの必要性のひとつは、「要援護者とボランティアを対等につなぐため（Ｐ５～11)」であり、「一つの援助依頼に応じて、ボランティアによる援助活動を進めていくためには、ボランティアと依頼者の“おもい”のコーディネーションや、さまざまな社会資源の活用、関係機関への交渉も必要。ボランティアと依頼者の自発的な協働関係づくりを支援するコーディネーションの事業は、単なる斡旋業務ではなく、依頼者、ボランティア、コーディネーターの三者協同作業で、新しい“協働関係”を創造していくもの(P63)」としている。コーディネーションの必要性及び課題・問題点等において、「課題の社会化」が挙げられている。特に、「つないで一件落着ではなく、様々な事例・コーディネーションへの関わりを通じ、現状、おもい、問題意識、憤り等々を、要援護者やボランティア、コーディネーターなど関係者のみにとどめず、折にふれ行政、関係機関・団体、一般市民等への働きかけや提言の取り組み（必要に応じソーシャルアクション）を強化する（P66)」としている。

（考察）個人のボランティア募集希望者に関する論述を中心とした、ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について、３点の文献に共通する意義等は、以下の通りである。

**①双方の「対等性」を踏まえて関わり、対等という価値が意識される関係性を創出する。**

文献Ｃ「相互に対等の意識のもと」文献Ｅ「対等な関係の中で」文献Ｆ「要援護者とボランティアを対等につなぐため」の通り、ボランティアと個人のボランティア募集希望者は、対等につながる関係といえる。コーディネーターは、ボランティアと個人のボランティア募集希望者双方は対等という価値を踏まえて双方に関わる。相互に対等性が意識されない関係だとしたら、コーディネーターは、それが意識される関係性を創出する役割がある。

**②双方の「共感」「おもい」を土台にした関係づくりとその維持を支援する。**

文献Ｃ「ボランティアと要援助者の良い状態とは、双方の生き方に共感しあい、同じ想い目標のもとに、各々の取り組みを行っている状態」文献Ｅ「共感的なつながりをつくっていく」文献Ｆ「ボランティアと依頼者の“おもい”のコーディネーション」の通り、ボランティアと個人のボランティア募集希望者は、「共感」や「おもい」を土台とする関係といえる。ボランティアコーディネーションは、ボランティアと個人のボランティア募集希望者双方が共感やおもいを伝えあったりそれらを確認したり、おもいを実現するための調整や支援に意義を置く。コーディネーターは、双方が共感やおもいを土台にした関係をつくり、それが維持されるよう支援する役割がある。

**③双方が共に問題解決に取り組む、協働する状態を生む、その状態が維持されるための調整や支援をする。**

文献Ｃ「ボランティアも要援助者も共に『共同の企て』への参加者と捉える」文献Ｅ「共に歩いていく市民」「課題を自分たち自身の問題として受けとめながら」「協働の取り組み」 文献Ｆ「ボランティアと依頼者の自発的な協働関係づくり」「新しい“協働関係”を創造していくもの」の通り、ボランティアと個人のボランティア募集希望者は協働する関係であり、協働

する者同士といえる。ボランティアコーディネーションは、ボランティアから個人のボランティア募集希望者へ何らかのサービスが提供される一方向の関わりのための調整や支援ではない。双方が共に問題解決に取り組む、そうした協働の状態を生む、あるいはその状態が維持されるよう調整や支援することに意義を置く。双方が共に問題解決に取り組む状態とは、②と③の通り、双方は対等で、「共感」や「おもい」を土台とする関係の上にある。

**④人材不足の状況下へ条件のかなう人材を調達するという意味に限定された調整ではない。**

文献Ｃ「コーディネーターは、ボランティアを労力提供の“資源”として確保して割り当てる役割ではなく」文献Ｅ「相談された内容通りボランティアを紹介することだけがコーディネーターの役割ではない」文献Ｆ「ボランティアと依頼者の自発的な協働関係づくりを支援するコーディネーションの事業は、単なる斡旋業務ではなく」の通り、ボランティアコーディネーションは、労力という人材不足の状況下へ条件のかなった人材（ボランティア）を調達するという意味に限定された調整ではない。

**⑤直接的なサービス提供と社会変革という２つの側面が共に展開されることを志向する。**

文献Ｃ「直接的な援助活動と状況変革の志向をあわせもつ活動がともに展開されることを念頭に取り組みたい」文献Ｅ「新たに活動をつくったり、事業化することによって解決の方向を探っていく必要がある」文献Ｆ「つないで一件落着ではなく、様々な事例・コーディネーションへの関わりを通じ、現状、おもい、問題意識、憤り等々を、要援護者やボランティア、コーディネーターなど関係者のみにとどめず、折にふれ行政、関係機関・団体、一般市民等への働きかけや提言の取り組み（必要に応じソーシャルアクション）を強化する」の通り、ボランティアコーディネーションは、本来ボランティア活動がもつ直接的なサービス提供と社会変革という２つの側面が共に展開されることを志向している。

Ⅲ　ボランティア募集希望者への相談対応の場合を中心とした、ボランティアコーディネーションの実践プロセス

（結果）ボランティアコーディネーションの実践プロセスが体系的に論述されている文献は、文献Ｂ、Ｃ、Ｅ、Ｆ、Ｇの５点だった。

上記すべてが、センターでの個人のボランティア募集希望者への対応を想定したものではなかった。文献Ｃの「ボランティアの応援を求む」の内容は、在宅ニーズをもつ要援助者についてで、文献Ｂ、Ｆは、個人のボランティア募集希望者との限定ではないが、Ｂは「ボランティアにサービスを求める」ニードに対する調整手順、Ｆも「センターにおけるボランティアの応援を求む」場合である。文献Ｇは、「仲介型コーディネーターが、ボランティアの支援希望者のニーズに対応する業務の個人の場合」である。

表１に、各文献上のボランティアコーディネーションの実践プロセスの構成要素を抽出し、５点の文献内容の比較検討ができるよう並列して提示した。構成要素の表現は文献によって異なるが、表１では実践プロセス上類似の内容を示すと考えられる構成要素を同じ縦列に配置した。

（考察）表１を概観すると、５点の文献に示されたボランティアコーディネーションの実践プロセスには、ほぼ共通する４段階のプロセスが存在すると考えられた。表１に、４段階とその概念を表すキーワードを示した。各段階にはいくつかの構成要素を含んでいるが、それらは、表１の最下段に、各段階ごとに整理して提示した。（表１参照）

**２）事例検討の結果と考察**

（結果）表２の通り、ある東京都内のセンター

## 表１　Ⅲボランティアコーディネーションの実践プロセスーボランティア募集希望者の場合を中心としてー（先行文献より）

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B)「ボランティア・コーディネーターの手引きー専門ワーカーの役割とは何かー」 | 受付 | オリエンテーション（双方のトラブルを避けるため） | 相手のニードと背景を把握（家庭訪問や面談） | | ニードの性格把握後、解決策検討 | | 処置 ①双方にボランティア活動の性格を理解してもらい、双方のコミュニケーションを図るよう援助。 | | ②周囲の環境の理解につとめる。（複雑ケースの場合） | | ③ボランティアと依頼者の定期的な場を設定する。（長期間継続の場合） | ④ニードの内容により、運動の組織化を進める。（ボランティアの参加で開拓的・創造的に福祉課題が解決されるよう） | | 記録 | 分類・保存 | 統計化 |
| C)「ボランティア・コーディネーターーその理論と実際ー」 | ニードの受付（判断＝スクリーニングを含む） | 訪問・面接 ①自己紹介 ②本人（家族）から話をきく。 ③観察 | ④ボランティアについて説明 ⑤意思確認 ⑥調整 | ⑦今後の見通し ⑧ボランティア活動への誘い | アセスメント（問題の全体像の把握、ボランティアが当面関わる課題とその意義を明らかにする二重のアセスメントが必要） | ボランティア募集 | マッチング（活動の成立・成功のために必要。成功とは、活動の継続、当面のニードの充足、活動に対し双方が満足、根本的状況改善のための協働関係が生み出されていること。機能レベルと共感レベルのマッチングが行われる） | ボランティアの引き合わせ | 活動のフォローアップ ①変化するニードへの適切な援助 | ②活動の継続のためボランティアを支える | ③ボランティアと要援助者間関係の評価と発展を援助 | ④制度の創造・改善へのアクションのため（必要に応じ他住民・行政・専門家へのフィードバックシステムを作る。要援助者と共に変革を求める動きの展開を側面的に援助する） | | | | |
| E)「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～」 | 情報の収集（何が起きているかを知る） | ニーズの確定（何が課題＝ニーズなのかを当事者やボランティアと考え確定する） | | | ボランティアプログラムの企画（当事者やボランティアと一緒に課題分析し、解決のためのボランティアプログラムをつくる） | | | | ボランティアプログラムの実施（ボランティアと協働する） | ボランティアプログラムの支援（ボランティアの活動を支える） | ボランティアプログラムの評価（これでいいのか点検する） | ボランティアプログラムの発展（さらに多くの人に呼びかける） | | | | |
| F)「実践ボランティア・コーディネーター」 | ケース受付（ボランティアセンターやボランティアを説明理解してもらう） | 調査（訪問・面接によるニーズ把握、機関への問い合わせなど） | | | アセスメント（課題や問題点の把握、公私役割分担、ケース検討会など） | ボランティア募集・他機関へ送致・中止留保 | マッチング（ボランティアの決定） | ボランティアの紹介（在宅事例は訪問、活動内容や条件等の確認など） | 実践活動 | フォローアップ ①相談援助・活動の質的向上に役立つ情報の提供 | ②話し合いの場設定 | ③活動全体の総合的な点検、分析、評価、文章化（コーディネーションの質的向上と課題の社会化に意義） | | | | |
| G)「ボランティアコーディネート論」 | 顕在化したニーズを受け止める | | | | ニーズアセスメントを行う（人及び家族のニーズ全体を把握の上、ボランティアの固有の役割を明確にする） | ボランティアを募集する | 両者を仲介する①マッチングを行う | ②活動開始に向けて支援（個人宅の活動の場合ボランティアと共に依頼者宅を訪問。細かい詰めを行う） | | ③活動後のフォローを行う（個人からの依頼の場合、ボランティア紹介後も活動経過をフォローし続ける必要がある。必要に応じて活動内容を変化させる、他のサービス利用を計画、ボランティアの交代や増員を図る） | | | | | | |

| 実践プロセス（キーワード） | ＜１＞段階　受け止め・把握・方向づけ | ＜２＞段階　立案・募る | ＜３＞段階　プログラム開発・評価 | ＜４＞段階　社会変革 |
|---|---|---|---|---|
| 構成要素 | ①課題の受け止め、ニーズ把握、情報収集・調査<br>②ボランティア募集に関するオリエンテーション | ③活動プログラムの立案<br>④ボランティア募集<br>⑤ボランティアとボランティア募集者との出会い | ⑥活動プログラムの開始、展開<br>⑦ボランティアとボランティア募集者への支援<br>⑧活動プログラムの振り返り・評価 | ⑨多くの人へ呼びかけ、関係者の組織化<br>⑩必要な変革を求める動きへの関わり |

MK

で取り組まれた「子どもへの虐待防止の取り組み事例」について、ボランティアコーディネーションとして展開した過程を提示した。事例の展開過程が、先行文献から導かれた実践プロセスのどの段階であり、内容はどの構成要素に当たるかを分析して提示した。

事例は、研究の方法で述べた通り、センターでの個人のボランティア募集希望者からの相談を起点としており、実践プロセスのほぼすべてが展開されていると考えられた事例である。先行文献から導かれた個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと実践プロセスは、単なる人材調達ではなく社会変革への志向も含むプロセスであった。本事例は、実践プロセスのほぼすべてが展開されていることから、この基本的枠組みを踏まえて当該センターのコーディネーターが関わりを進めたと考えられる。

（考察）表 2 で提示した「子どもへの虐待防止の取り組み事例」において、個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みを踏まえて関わったと考えられるコーディネーターの実践について、コーディネーターが各実践プロセスで具体的にどう関わっているかに着目して、ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について考察した。

**①相談から提起された課題の社会的意義を把握する。**

事例の展開内容では、実践プロセスの＜第 1 段階受け止め・把握・方向づけ：①課題を受け止める、ニーズ把握、情報収集・調査＞として、ボランティア募集希望者自身からの情報の把握、その捉えの確認とあわせて、既存の施策・サービスや関連する社会の動向について、客観的な状況を把握するため、関係機関へ情報収集を行っていた。コーディネーターは、ボランティア募集希望者から発信された生活課題について、その課題の社会的意義を把握している。当該のボランティア募集希望者に関する情報収集だけではなく、当該の課題がその時点で、社会においてどういう位置づけかを探究する視点が必要といえる。

**②ボランティア募集希望者は課題解決の主体者、ボランティアとの協働者であると合意する。**

事例の展開内容では、実践プロセスの＜第 1 段階受け止め・把握・方向づけ：②ボランティア募集に関するオリエンテーション＞として、ボランティア募集希望者自身が、課題解決の主体者であり、ボランティアとの協働者であり、サービスの単なる受け手ではないとの理解と納得を得られるように、コーディネーターは関わりをもっていた。ボランティア募集に関するオリエンテーションとは、ボランティア募集希望者に対し、ボランティア募集は人材調達のみを目的とするのではなく、社会変革を志向する視点も踏まえたボランティアとの協働作業であることをコーディネーターは伝え、ボランティア募集希望者が合意する過程といえる。

**③相談から提起された課題を社会に知らせる。**

事例の展開内容では、実践プロセスの＜第 2 段階立案・募る＞として、コーディネーターは、ボランティア募集希望者を含む関係者と課題について理解を深め、情報共有のための勉強会を実施し、さらに連続講座を開始していた。これらは、課題に共感するボランティアを募り、関係者とのネットワークをつくるばかりではなく、課題そのものを広く社会に知らせる役割を果たしていたと考えられる。実践プロセスの＜第 2 段階立案・募る＞は、一面的には人材探しであるが、課題を広く社会に知らせる側面があることを認識すべきといえる。事例の展開内容のように、講座の実施という形式を取らずボランティア募集を発信するとしても、その発信は、当該の課題を、当事者ではない人々へ知らせるという意味で社会に知らせる役割をもつ。当該の課

## 表２　事例の展開

### ※実践プロセス

| ※ | 構成要素 | 事例の展開 |
|---|---|---|
| 第1段階→受け止め＊把握＊方向づけ | ①課題の受け止め、ニーズ把握、情報収集・調査 | 日頃Ａボランティアセンターと連携している保健師が来所。「はじめてのケースなので、どうしていいかわからず、とりあえず、依頼できるものかどうか来てみた」と相談を切り出した。相談内容は、子どもを虐待してしまう母親がいる。家に二人っきりでいるといつの間にか暴力を振るってしまうので、誰かそばにいてくれたら子どもに暴力を振るうことなく、子どもを助けられる。その家に母子と一緒にいる人、そんなボランティアを探せないかという内容。本来なら本人の意思を確認するために、本人に連絡を取り詳しい話を聞くのだが、センターとしても初めての相談内容のため、まずはセンター内で相談させてもらうことにした。<br>再度保健師に、子どもに暴力を振るってしまう母親はどういう状況におかれているのかや保健所の方針等を問い合わせ、その情報をもとにボランティアによる対応について、センター内のケース会議で検討することにした。 |
| | ①課題の受け止め、ニーズ把握、情報収集・調査 | ケース会議では、ボランティアが家にいれば暴力を振るわない、と言われてもボランティアは何のために家にいるのか意義を感じられるだろうか、理解してほしいと母親に言われても、実の子に暴力を振るう母親を応援しようというボランティアは現れるだろうか等の意見が出た。 |
| | ②ボランティア募集に関するオリエンテーション | ボランティア募集希望者である母親に、ボランティア募集について電話で確認する機会をもった。保健師にもコーディネーターたちの検討結果を伝えた。すると、母親は自分が出向いて疑問に感じているコーディネーターに現状を話してお願いしてもいいから、ぜひともボランティアを探して欲しいという。改めてボランティアを募集することの意味や、その過程に本人自身が関わる意義を伝え、どのように進めるか共に考えることにした。 |
| | ①課題の受け止め、ニーズ把握、情報収集・調査 | ボランティア募集希望者の意思を受け、SOS を求めている人が実際にいる、それを応援したいという保健師がいる事実から、コーディネーターはこの現象を勉強し、理解することから始めようということになった。保健師を通じ、子どもの虐待に精通する精神科医に話を聞き、紹介された子どもの虐待防止に取り組む NPO のソーシャルワーカーからも虐待に関する社会の実態を話してもらい、保健師からは保健所に寄せられる相談状況を聞き、勉強した。 |
| 第2段階→立案＊募る | ③活動プログラムの立案<br>④ボランティア募集 | 地域の実状、課題を取り巻く社会の状況を把握した後、地域の人たちも巻き込んだ勉強会を行い、母親の理解者を増やし、協力者を育成するのがいいのではないかと考え、「子どもへの虐待を理解する」講座を開催した。講座開催にあたり、当事者である母親が話すことが、地域に対しインパクトと共感を与えるだろうと他の事例での実績から予想できたので、講座で話してもらえるかを打診し、母親が来て赤裸々に語ってくれた。 |
| | ⑤ボランティアとボランティア募集者との出会い<br>③活動プログラムの立案 | 講座終了後、卒業生が引き続き勉強会を続けていくことになった。母親はこの場に参加して自分の思いを語ってくれた。母親を助けたい、という思いが深くなった講座卒業生は、母親を助ける方法を母親と共に模索した。精神科医のアドバイスから、直接母親に関わる活動はまだ難しいので、母親が一人で気晴らしに出かける間、子どもを預かる活動をするボランティアグループを立ち上げた。 |
| 第3段階→プログラム開発＊評価 | ⑥活動プログラムの開始、展開<br>⑧活動プログラムの振り返り・評価 | この母親だけではなく、他にも同じ状況の母親がいることを保健所や精神科医から把握したボランティアたちは、他の虐待をしてしまう可能性のある母親の子どもも預かることにし、活動を拡げた。月に１回だった活動を２回にし、より母親が休める状況をつくった。同時に、ボランティアたちとコーディネーターは、月１回定例会を開き、必要な時は精神科医を呼び、保健師には毎回参加してもらい、情報交換を行った。 |
| | ⑦ボランティアとボランティア募集者への支援 | グループの話し合いには母親も参加した。ボランティアたちは、母親の状況や思いを知ることができ、母親も子どもを見てくれるボランティアと交流が深められた。専門職からアドバイスを受けられることは、ボランティア、母親にとって勉強の場になった。 |
| | ⑧活動プログラムの振り返り・評価 | 世間で子どもへの虐待が騒がれ始め、興味本位でこの活動に参加したいと申し出る人も現れた。理解を深めることや勉強の必要性を強く感じたボランティアグループとコーディネーターは、再び講座を開催することの必要性を話し合った。 |
| 第4段階→社会変革 | ⑨多くの人へ呼びかけ、関係者の組織化 | その後も講座開催を続けることで、活動者を増やすことができた。<br>一方、講座開催だけでは社会への訴えが弱いこと、つまり、講座だけでは関心がある人にしか伝えられないという限界をコーディネーターは感じた。そこで、地域で様々な課題に対処している相談機関に集まってもらい、情報交換等を行う場を設けた。定期的に開催した結果、地域内の様々な課題が提示され、各機関が子どもへの虐待の問題とのつながりがあることを把握し合えた。 |
| | ⑩必要な変革を求める動きへの関わり | ボランティアグループは、子どもへの虐待について、社会の課題と捉えてもらおうと、行政への陳情により実態を訴えた。また、子育て支援を行っている様々な団体に声をかけてネットワーク化を働きかけ、お互いに課題を出し合うなど情報交換を行い、地域の課題への対処を模索している。<br>現在、ボランティアグループは活動を続け、年間延べ180名の子どもを預かっている。 |

＊展開は事実に沿って書いてありますが、当事者を特定できないように、多少加工してあります。

題は、相応の人手が当面得られることで一件落着ではなく、課題が有する社会的な意義によっては、新たな制度の創設が必要であったり、当事者ではない多数の人々が課題に理解を示すことで解決に近づく可能性がある。実践プロセスの＜第４段階社会変革＞への布石が、一面的には人材探しであるボランティア募集の段階に行われるといえる。

事例の展開のような講座事業は、通常どのセンターでもボランティア活動の推進目的で実施される。ボランティア募集希望者から発信された課題に関して企画された講座は、最新の社会的課題の発信といえる。

**④ボランティアとボランティア募集者と共に活動プログラムを立案する。**

事例の展開内容では、実践プロセスの＜第２段階立案・募る＞として、勉強会や連続講座の実施後、その参加者であるボランティアとボランティア募集者と共に活動プログラムを立案していた。課題について社会へ何らかの発信後、応募してきたボランティアとボランティア募集者が共に、改めて活動プログラムを見直す、あるいは本事例のように新たに活動プログラムを立案する過程は重要といえる。複数のボランティアが関わる場合、各ボランティアは画一的ではあり得ない。応募のボランティアとボランティア募集者にとって、その力を十分発揮できる活動プログラムとなるよう、双方が主体的に参画できる協議の場を設定する役割をコーディネーターは担う必要があるといえる。

**⑤ボランティア等への支援を含め、活動プログラムの評価過程が重要である。**

事例の展開内容では、活動プログラム開始後、関係者との情報交換の場が継続的に開催されていた。この開催が、実質的に実践プロセスの＜第３段階プログラム開発・評価＞を行う役割を果たしていたといえる。関係者の定期的な情報交換の場は、関係者が継続的に顔を合わせて協議できることから、活動プログラムを振り返ることができ、評価を行う場にもなる。同時にその場の存在は、活動を継続するボランティアとボランティア募集者双方への支援にもつながるといえる。

コーディネーターは、組織内にケース会議や定期的な運営委員会をもつ場合、当該の活動プログラムについて報告する機会がある。これらはコーディネーターにとって、活動プログラムに関する実践の振り返りの機会となり得る。直接的な関係者間の協議と実践で進められていた活動プログラムが、組織内とはいえ、直接的関係者以外の者に活動プログラムの意義や役割を知らせる機会となる。この機会は、当該事例に関する実践プロセスの＜第４段階社会変革＞への展開を検討する場にもなり得ると考えられる。

**⑥個人のボランティア募集希望者への対応は市民社会の創造に寄与する。**

事例の展開内容は、講座を毎年開催、行政への陳情、子育て支援ネットワークの設立という展開があった。ひとりのボランティア募集希望者の相談内容から提起された課題の社会的意義が捉えられ、ボランティアとボランティア募集者が協働し、新たな活動プログラムが作られ、関係者の組織化と多くの人への呼びかけ、必要な変革を求める動きへの関わりが成された事例である。

このような実践が進められた要因は単一ではないと考えられる。だが、コーディネーターは関わりの起点で基本的枠組みを認識し、当該の課題は相応の人手が得られれば一件落着との認識ではなかった。コーディネーターが、基本的枠組みを十分に認識し対応することにより、＜第４段階社会変革＞の展開を見据えた実践を行い得るといえる。本稿では「市民社会の創造」とは、市民自らが主体として参画し、様々な生

活課題を解決したり、誰もが排除されることなく生き生きと暮らせる社会を創造することと捉える。ボランティアとボランティア募集者との協働による課題解決と社会変革の志向とは、市民社会の創造への志向と同一線上にあると捉えてよいだろう。コーディネーターが、基本的枠組みを認識して個人のボランティア募集希望者へ対応することは、市民社会の創造に寄与する役割を担っているといえるのではないだろうか。

**3）考察のまとめ**

1）先行文献のレビューの結果の通り、センターでの個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について整理を行った。ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割に関し先行文献に共通する定義は「ボランティア活動の価値・目的の実現と推進、その支援」であった。個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと実践プロセスとは、「個人のボランティア募集希望者とボランティアは、双方が対等で、共感・おもいを土台にした関係で、共に問題解決に取り組む、協働する同士で、同じ市民同士である。コーディネーターはそれらの関係性が維持できるよう調整・支援を行う。ボランティアコーディネーションは人材調達ではなく、直接的なサービス提供のほか社会変革という側面を志向する」という枠組みで、その実践プロセスには4つの段階があり、10の構成要素を含むものだった。(表1参照)。

2）表2で提示した「子どもへの虐待防止の取り組み事例」の展開について、基本的枠組みに沿って分析し、実践プロセスにおいてコーディネーターが、どのように関わっているかに着目して、ボランティアコーディネーションの意義、機能と役割について、以下6点を考察した。

①相談から提起された課題の社会的意義を把握する。
②ボランティア募集希望者は、課題解決の主体者、ボランティアとの協働者と合意する。
③相談から提起された課題を社会に知らせる。
④ボランティアとボランティア募集者と共に活動プログラムを立案する。
⑤ボランティア等への支援を含め、活動プログラムの評価過程が重要である。
⑥個人のボランティア募集希望者への対応は市民社会の創造に寄与する。

**4．結論**

センターでの個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションの実践について、先行文献のレビューと事例検討により、その意義、機能と役割の整理を行った。

先行文献から導かれた個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと実践プロセスを概観する限りにおいて、そのボランティアコーディネーションとは、活動できるボランティアを要請された通りに紹介（派遣）できたかどうかという実践ではなかった。事例検討から得られた考察を含めて考えるならば、個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションとは、以下のような意義、機能と役割をもつ実践と整理できる。

「センターへ要請されたボランティアを求める内容に関し、コーディネーターはそのニーズから発せられる社会的な意義を見極め、要請してきた本人が、ボランティアによるサービスの受け手に収まるのではなく、課題解決の主体として行動できるような関わりをコーディネーターは行う。要請された内容そのものが活動プログラムではなく、活動プログラムは、社会に発信された課題に共感して応募したボランティアとボランティア募集者と共に創られる。コーディネーターはそうした展開への場や関係を創造す

る役割を担う。活動プログラムの開始後は、振り返る機会が重要であり、新たな課題への対処やさらなるプログラム開発が、協働する者たちにより模索される。最終的にめざされるのは、応募したボランティアにより課題が解決されることだけではなく、解決の形式は様々であろうが、社会の中で課題が解決されることである。コーディネーターは、そうした展開への場や関係を創造する役割を担う。」

上記を基に、センターにおけるボランティアコーディネーションの実践上の課題について、個人のボランティア募集希望者への対応に焦点化して、考察を加える。

1）コーディネーターは、個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと実践プロセスを十分に認識して、実践に取り組む必要がある。

冒頭で述べた通り、1980年後半不十分な在宅福祉サービスを補完する人手としてボランティアが求められた状況下と、センターやコーディネーターを取り巻く状況が変化していく1990年代半ば以降では、センターが担う役割は相違し変化している。だが、先行文献から導かれた個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みと実践プロセスを概観すると、個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションとは、本来、センターの役割の多様化に左右されるものではないといえるだろう。選択した先行文献には、1990年発行以前の三文献も含み、年代と共に、基本的枠組みや実践プロセスが劇的に変化しているわけではなかった。つまり、センターのコーディネーターは、先行文献から導かれた個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組みや実践プロセスを十分認識して実践する必要があるといえる。

筆者らは、冒頭で述べた通り、一部のセンターで、個人のボランティア募集希望者への対応というボランティアコーディネーションの実践が、ボランティアによる対応件数の増減という量的な側面、人材を調達できたかどうかの評価のみで、実践の質が評価の対象にされていないという問題認識をもった。しかし、実践の質的な評価を得るためには、コーディネーターが、この実践によって果たすべきことは何なのか、つまり、本研究で整理を行ったボランティアコーディネーションの実践の意義、機能と役割を認識することが前提となる。その上で、実践における関わりの方法を検討し、実践を振り返り見直すというコーディネーター側の取り組みが必要である。コーディネーターのこうした取り組みがなければ、実践の質がどう問われるべきかが積み重ねられない。これらを踏まえて、質的な実践の評価方法が考えられなければならないだろう。

上述の通り、コーディネーターがボランティアコーディネーションの実践の意義、機能と役割を認識した上、実践における関わりの方法の検討や、実践を見直す取り組みが必要と述べた。だが、実態としてコーディネーターは、実践を振り返るための手法や、他者に相談できる体制（コンサルテーションやスーパービジョン等）をもつ者は多くない。余裕のない人員体制下に置かれることの多い実態では、先輩あるいは同僚のコーディネーターがいないこともある。コーディネーターが実践の中で上記の取り組みを行うために、自らの実践を振り返るための手法やそのためのツールの開発、他者に相談できる体制をいかにして作るかについて検討されなければならない課題である。

2）1）の指摘を踏まえた上で、その上で、役割が多様化するセンターにおいて、個人のボランティア募集希望者への対応について、どのように取り組むべきかをセンターとして検

討する必要がある。

センターのあり方は、置かれている地域性の差異を含めて様々である。筆者らが実践を行っている東京都内の場合、その実態として社会福祉協議会のセンターは、大雑把に論じるならば、福祉ニーズをもつ個々の人々への支援を主要な課題としながら、そこから地域課題の解決をめざすという実践の方向性と、狭義の福祉分野だけではないボランティア活動全般、NPO による市民活動の推進と支援を行う中間支援組織としての機能を発揮する方向性があると考えられる。冒頭で述べた通り、2001年に全国社会福祉協議会が社会福祉協議会のセンターに向けて示した方向性は、後者の方向性である。

本研究で考察した個人のボランティア募集希望者への対応の基本的枠組み等をセンターでの実践において追求することは、個人の生活課題を起点とするという意味では、前者の実践の方向性である。センターの方向性を後者に焦点化して事業を推進する場合、個人のボランティア募集希望者からの相談に対し、どのように取り組むかは課題となるだろう。なぜなら、後者に焦点化した事業推進は、ボランティア活動を希望する人・団体や現活動者・活動団体、市民活動を担う NPO が主対象であり、生活課題を起点とする個人は第一義的には主対象とは考えにくいからである。

本稿では、センターがどのような方向性で事業を推進することが望ましいか等の論議までは行えない。だが、センターが、多様な役割を求められる中、今後の方向性としてどのような機能に重点を置いて事業を推進するかについて、改めて検討と評価を十分に行う必要があるだろう。

その過程で、後者の方向性に焦点化した事業を推進するセンターの場合、個人のボランティア募集希望者からの相談への対応について、重点を置いた機能の中で可能な対応とは何かを検討しなければならない。

筆者らは、個人のボランティア募集希望者からの相談が、地域からの様々な課題提起である可能性を考えると、後者の方向性に焦点化した事業を推進するセンターであっても、それらの相談は事業の対象外としてしまう考えには疑問がある。対象外と考えるのではなく、提起された地域の課題と捉えて、センターが重点を置く機能によって、どのように解決できるかを常に検討する視点が必要なのではないだろうか。このことは、本研究で整理した個人のボランティア募集希望者への対応としてのボランティアコーディネーションの実践の「最終的にめざされるのは、（中略）解決の形式は様々であろうが、社会の中で課題が解決されることである。コーディネーターは、そうした展開への場や関係を創造する役割を担う。」と合致するだろう。センターは担う役割が多様化しているが、コーディネーターが本来その実践によってめざすことや本質的に担う役割が変更したわけではないといえる。しかし、これまで述べた通り、センターの担う役割の多様化の中、個人のボランティア募集希望者への対応として、具体的にどのように取り組むことがボランティアコーディネーションの実践としてめざされることなのかについて、センターとしてより吟味しなければならないだろう。

## 5．今後の課題と展望

センターにおけるボランティアコーディネーションの実践上の課題について、個人のボランティア募集希望者への対応に焦点化して考察を行った。十分な論考には至っていないが、本研究の結果から、以下の課題が見出されたと考えている。

一点は、センターという現場のコーディネー

ターにとって、実践を振り返るための手法やツール、他者に相談する体制が必要であると指摘した。組織としてのセンター機能の検討が重要であると同時に、コーディネーターによるボランティアコーディネーションの実践の質を高めるための手法や体制作りの実現について、検討しなければならない。

二点目は、本研究は、社会福祉協議会とボランティア協会運営のセンターをその範囲としたが、それら以外のセンター（企業・大学等）での、個人のボランティア募集希望者への対応についても考察する必要があるのではないかという点である。本研究の結論において、実践上の課題として、役割が多様化するセンターでの個人のボランティア募集希望者への対応についての検討の必要を挙げた。筆者らは個人のボランティア募集希望者からの相談は地域からの様々な課題提起と捉える。そうであるならば、企業・大学等のセンターでの対応はどのようであろうか。この考察を試みることは、センターというボランティア活動推進機関全般にとって、個人の生活課題を起点とする地域の諸課題への対応をどう捉えるかを考えるために様々な示唆があると考えられる。そして、様々なセンターにおけるボランティアコーディネーションの特徴や共通性・相違性を探る手がかりにもなるのではないだろうか。

上記見出された課題については、今後の研究課題として別稿にて取り組みたい。

＊本稿は、2005年 6 月日本地域福祉学会第19回大会において、口頭発表した内容に加筆修正をしました。

【註】

(1) 平野幸子（2005）「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付属研究所年報35号
尚、この論文は平野の単著だが、河島はデータ分析に際し協力している。

(2) 本稿では、需給調整機能とは、「ボランティア活動をしたい、ボランティア活動を求めたいという双方の間に立って、そのニーズとサービスの調整を行う機能」と考えている。参考文献：『ボランティア活動研究第 4 号』大阪ボランティア協会、1988年発行。但し、需給調整機能は、「関係の再創造」や「社会変革をめざすもの」に開発していけることを論述した文献もある。参考文献：森坂ふみ子（1987）「大阪ボランティア協会における需給調整機能の開発」『変革期の福祉とボランティア』ミネルヴァ書房

(3) 全国社会福祉協議会（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付属研究所年報33号 P.73～74

(4) 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）」

(5) 1996年に全国社会福祉協議会や東京ボランティア・センター（現：東京ボランティア・市民活動センター）より発行されている。

(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.58によると、中間支援組織とは「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 つに分類できるという。

(7) 筆者河島の実践経験から、在宅福祉サービスの充実に伴い、家事援助等へボランティアを求める相談は減少するも、障害のある方からの余暇活動への充実、学校現場での障害児へのサポート等、施策とサービスの有り様を反映して生活課題解決のためにボランティアは求められている。

(8) 筒井のり子（1999）「日本におけるボランティアコーディネーターの発展過程」『ボランティアコーディネーター白書1999-2000』社会福祉法人大阪ボランティア協会　P70