

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

平野 幸子

1. 研究の目的と範囲

ボランティアコーディネーター（以下、コーディネーター）は、ボランティアとボランティアを求める人や組織との中間支援組織（ボランティアセンターやNPO 市民活動センター等）や、ボランティアが実際に活動する様々な組織（福祉施設・社会教育施設、NPO・NGO等の多様な非営利団体、行政等）で、ボランティアへの支援やボランティア活動推進、それらに関わる調整を担当するスタッフを指す呼称である。但し、現状ではボランティアが活動するあらゆる組織に、上記を担当するスタッフが存在するわけではなく、また存在しても「ボランティアコーディネーター」との職名が使用されているとは限らない。しかし、社会生活の諸場面で、ボランティアが活躍する場が現実として増えるに従い、コーディネーターの必要性が認識されるに至っている⁽¹⁾。

上記経緯の下、2001年に設立された全国のコーディネーターのネットワーク組織である、特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会（以下、JVCA）は、コーディネーターについて、「市民のボランティア活動を支援し、その実際の活動においてボランティアならではの力が発揮できるよう、市民と市民または組織をつないだり、組織内での調整を行うスタッフ」と定義している。本稿も、コーディネーターについて、JVCAの定義を前提としたい。

様々な現場で働くコーディネーターの中には、面接スキル向上を要望するニーズが存在することを、コーディネーター対象の研修会参加者等の参加動機や要望から窺い知ることができる⁽²⁾。実践場面で、「面接がうまくなりたい」と思っている、あるいは、「面接」に課題意識を抱くコーディネーターが存在するのである。

1990年代後半以降、わが国に積極的に紹介されてきたボランティアマネジメントの理論⁽³⁾では、「面接」という場合、ボランティアマネジメントの一連のプロセスの一局面をさしている⁽⁴⁾。立案されたボランティアプログラムに基づくボランティア募集の後、応募者の選考や配置のために、実際に応募者とコーディネーターが面談する局面をさして、「面接」というタームが使われている。

一方、コーディネーターは、冒頭で述べた通り、ボランティアが実際に活動する様々な組織だけではなく中間支援組織でも活躍している。中間支援組織のコーディネーターは、ボランティア活動への応募者との「面接」に限らず、ボランティアを求める人や組織と相談のために面談する。双方への支援やそのための調整を行う役割があるからである。ボランティアが実際に活動する様々な組織でも、ボランティアとの面談は、応募時の「面接」だけではなく、活動開始後の諸場面でも交わされる。ボランティアへの支援や調整のための面談は、中間支援組織と同

様、対ボランティアだけではなく、利用者や他のスタッフとの間でも行われる。現場のコーディネーターが、「面接がうまくなりたい」と思う場面は、ボランティア活動への応募者との「面接」場面だけではないといえる。

つまり、ボランティアコーディネーション⁽⁵⁾の展開場面においてコーディネーターは、ボランティア応募者をはじめとする様々な対象と、様々な局面で、支援や調整のために面談をする。それが単なる会話ではなく、「目的のある意図的な会話」であり、支援や調整のために的確に機能する必要を認識するからこそ、「面接」と意識され、「面接」スキル向上への要望が存在すると考えられる。現実的には、構造化された「面接」としてコーディネーターが自覚的に臨んでいる場面と、必ずしも構造化されていないが、コーディネーターの関わりとして、意図的な「面接」として意識すべき場面も存在すると筆者は考えている。

本稿において、「面接」の一般的な意味は、「目的をもつ意図的な会話」と捉えている。社会生活上「面接」というと、専門職（主に、医療職・心理職・ソーシャルワーカーその他の対人援助職）との面談場面のほか、就職の採用面接や入試における面接試験、社会調査や取材等の場合も「面接（又は、インタビュー）」という言葉が使われ、幅広い。ボランティアマネジメントの局面としての「面接」は、ある組織にボランティアという人材を選考の上配置する局面であるから、就職の採用面接に似ているようにも思える。だが、就職の採用面接が、採用側が採用したい人物像の条件に当てはまるかどうかの選抜と、一般に認識されている通りだとしたら、ボランティアへの支援や調整のために行うコーディネーターの「面接」とは異なるものと理解できる。

ボランティアコーディネーションの展開場面

でコーディネーターが担う「面接」は、その手法や考え方として、ソーシャルワークの知見が現実的に取り入れられてきた⁽⁶⁾。ボランティアコーディネーションは、ソーシャルワークの間接的な、一関連領域との捉えも存在する⁽⁷⁾。

しかし、ボランティアコーディネーション機能は、現実には、ソーシャルワークの展開場面だけで果たされるのではない。この意味で、ボランティアコーディネーション機能は、常にソーシャルワークの一部の機能、あるいは延長線上の機能とはいいいがたい。

現状、ボランティアコーディネーションが必要とされる現実の場面は、社会教育施設や、福祉・保健医療サービス以外の多様な領域のNPO・NGO、行政など幅広い。つまり、ソーシャルワーカーがその機能の一部としてボランティアコーディネーション機能を発揮できる場面以外の、諸領域の多様な現場においてボランティアが活動し、ボランティアコーディネーションが必要とされる現実がある。それらの現場では、ボランティアコーディネーションは、ソーシャルワーカーが担うとは限らない。つまり、ソーシャルワークとの重複した機能としてではなく、ボランティアとして活動する市民への支援や調整をするボランティアコーディネーション機能が、独立して発揮されなければならない。

ボランティアコーディネーション機能は、ソーシャルワークの一部の機能を担うと考えれば、コーディネーターの「面接」手法としてソーシャルワークの知見を取り入れるのは自明である。本稿でいうソーシャルワークの知見とは、次のような内容である。

「ソーシャルワーク面接の目的は主に3点である。

- ① 情報収集のための面接：クライアントとその問題の状況を知るためのもの。焦点は、クライアントの社会的機能に向けられる。

- ② 評価のための面接：情報に基づいて問題を整理し、具体的な計画をたてるためのもの。
- ③ 介入の面接：クライアントの社会的機能を高め、クライアントと状況に変化をもたらすためのもの。

目的によって進め方は異なるが、基本的には、どの面接においても聴くこと、問うこと、伝えることが求められる。面接者には、参与観察の態度が望まれる。面接者の重要な道具は、面接者自身であり、人間としての個性である。ソーシャルワーカーは、クライアントとの面接をするだけで終わるのではなく、クライアントと状況をつないでいく役割を担う。

面接には、構造化された面接と非構造化された面接がある。面接の構造には、時間、回数、場所、人数、契約などの面があり、それぞれの面接は一様ではない。

面接の場所は、面接者の所属する機関が標準的な形態だが、訪問面接のように、面接者がクライアントのところに「出向いて」なされる面接もある。構造化されていない「生活場面面接（ライフスペースインタビュー）や「電話面接（相談）」も、面接の一形態とされる。⁽⁸⁾

だが、ソーシャルワークを基盤としないコーディネーターが役割を担う実態を鑑みると、ソーシャルワークの知見を援用する意義を明確にする必要がある。

また、ソーシャルワークを基盤とするコーディネーターとしても、ソーシャルワークの知見をボランティアコーディネーションの実践場面で援用する際、ソーシャルワークの教材等からの学習では実務上限界があると筆者は考える。例えば、「面接」の対象の捉えであるが、コーディネーターの目前には、面談相手としての対象は、ボランティア活動を希望したりボランティアを求めたりする、個人や様々な組織など、多様な

人々が現れる。しかし、ソーシャルワークの教材等では、その対象は「利用者」や「クライアント」であり、生活問題を有する人等と捉えられていることが多い。コーディネーターは、生活問題を有する人と出会う可能性もあるが、主な対象が、ボランティア活動者と考えると、上記捉えは、コーディネーターの実務とは距離のある印象である。

本研究は、上述の問題意識を背景として、コーディネーターが役割を担う際に行う「面接」に焦点を当てる。コーディネーターが支援や調整等を行う実践場面において、的確に機能する「面接」の特徴とは何かについて、探究し整理することが本研究の目的である。既に述べた通り、本稿で「面接」とは、単なる会話ではなく、「目的をもつ意図的な会話」とする。ボランティアコーディネーションの展開場面における「面接」の手法や考え方として、ソーシャルワークの知見を前提とした場合、コーディネーターは的確に機能する「面接」を、ボランティアコーディネーションの展開過程のどの局面で、どのような目的で、どのような対象に対し、どのような内容で行うのか、「面接」の構成要素に着目しながら、「面接」の特徴を明らかにしたい。そして、コーディネーターが担う役割に照らし、「面接」の特徴から考察できる実践上の課題について論考したい。

また、本研究の成果により、コーディネーターが「面接」を行う上で必要とされる「面接」手法に関し、その手法を向上させるための研修や演習等のあり方についても検討する緒にできればと考える。

2. 研究の方法

- 1) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面の検証
ボランティアコーディネーションの展開過程

において、コーディネーターは、どの局面で、「面接」すなわち、直接対象者と関わり、目的のある意図的な会話を行うと考えられるかについて整理を行う。

ボランティアコーディネーションの展開過程では、ボランティア活動者との「面接」場面の他、ボランティア募集者、組織内スタッフや利用者、関係他機関との面談場面も想定される。本研究のボランティアコーディネーションにおける「面接」とは、基本的には、ボランティア活動者（以下、活動者）とボランティア募集者（以下、募集者）を主たる対象と考え、一面談場面に異なる主体を含まない面談を「面接」と捉える。活動者と募集者を主たる対象と考えるが、想定される組織内スタッフや利用者、関係他機関についても、単一主体との面談については、「面接」と捉えることにする。本稿では、異なる主体が集まって行う協議場面は、活動者や募集者を含む場合でも、「カンファレンス」と捉え、「面接」とは区別する。

ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面の整理は、以下の先行文献等を参考資料として行った。

①全国社会福祉協議会発行ボランティアコーディネータースキルアップシリーズ「相談活動の基礎知識」（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、1999年発行）⁽⁹⁾

②妻鹿によるボランティアマネジメントのプロセスチャート⁽¹⁰⁾

2) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面ごとの目的・対象・内容の検証

1) で検証した、ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面ごとに、その「面接」の目的・対象・内容について整理

を行う。

ボランティアコーディネーションの実践場面における「面接」の実態を踏まえつつ、ソーシャルワークの知見を前提に、各局面における、ボランティアコーディネーションとしての支援や調整のための的確に機能する「面接」のあり方との視点から、「面接」の構成要素に着目して、吟味し整理を行った。

上記は、先行文献⁽¹¹⁾を参考に、筆者の実践経験も用いて整理した上、整理した内容について、現在実践に取り組む現場のコーディネーター⁽¹²⁾と共に協議し検討を行った。

3. 研究の結果

1) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面の検証結果

2. 研究の方法1) で挙げた参考資料を基に、ボランティアコーディネーションの展開過程で、コーディネーターが、どの局面で「面接」を担っていると考えられるか、ボランティア活動プログラム（以下、プログラム）の進行過程に沿って、図1の通り整理した。多様な組織が考えられるので、ボランティアとの協働のシステムの有り様によっては、コーディネーター以外のスタッフが、ある局面の「面接」を担うことも考えられる。それも含めて、ボランティアコーディネーションにおける「面接」と考えることにした。

図1内を含め、以下、ボランティアが活動する様々な組織は、便宜的に「受け入れ組織」とする。

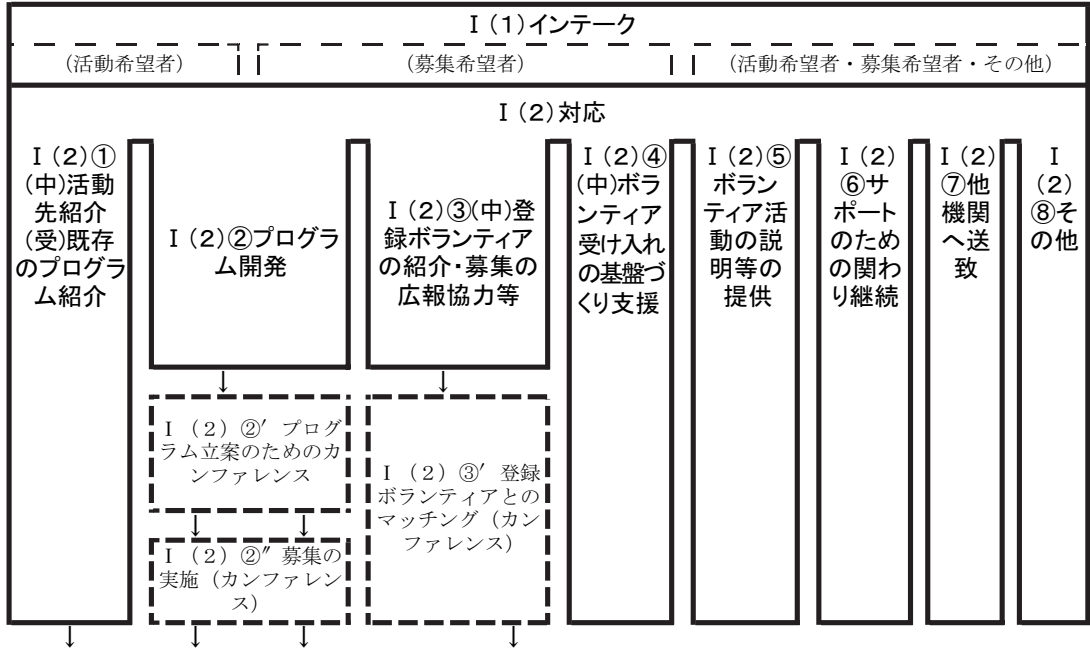
受け入れ組織と中間支援組織では、対象の相違や局面の差異があると考えられたが、図1では、「面接」を行うと考えられる局面について、共通して表すよう整理を試みた。その上で、中間支援組織あるいは受け入れ組織に関し、特徴的な事項を表現する必要のある箇所については、

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

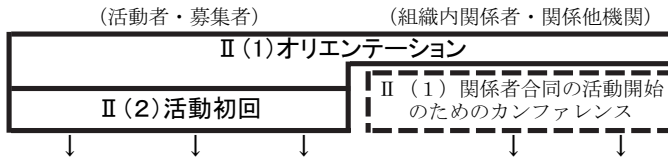
(図1) ボランティアコーディネーターが担う「面接」の局面

* (中)は、「中間支援組織」、(受)は「ボランティア受け入れ組織」とする。

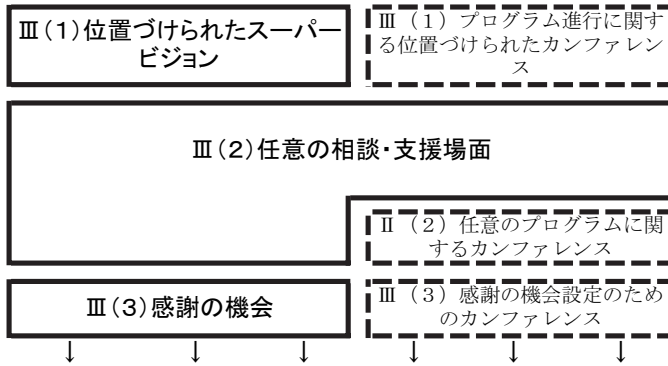
< I 相談者との初期の関わり >



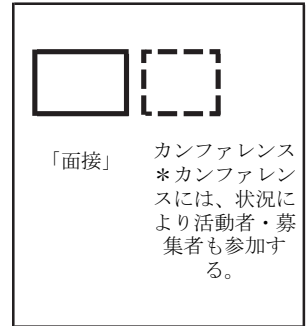
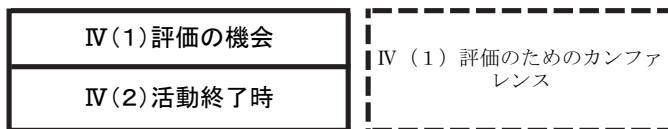
< II 活動開始期の関わり >



< III 活動開始後の関わり >



< IV 評価、活動終了期の関わり >



III (1)(2)(3)は順不同

その旨を明記した。

図1の通り、コーディネーターが「面接」を担う局面は、中間支援組織・受け入れ組織ともに、プログラムの進行過程に沿って考えた場合、大別して4つの局面がある。(活動は、ボランティア活動の略。以下同様)

I 相談者との初期の関わり

II 活動開始期の関わり

III 活動開始後の関わり

IV 評価・活動終了期の関わり

I 相談者との初期の関わり

受け入れ組織では、通常活動希望者との関わりが中心となる(組織の機能によっては募集希望者との「面接」もある)。中間支援組織では、活動希望者のほか、募集者や、活動希望者・募集者双方の範疇に分類しがたい対象(図1では、「その他」とした)との関わりもある。

図1のIの(1)インテークの局面は、相談者の相談目的やニーズを把握し、どう対応するかについて検討する局面である。「インテーク」とは、ソーシャルワークにおける援助過程の初期段階を指し、「来所者の相談理由を中心に情報を収集して問題を明確にし、機関の機能に照らして取り扱えるか否かを決定するまでの期間」⁽¹³⁾である。本定義が、本局面の内容として共通すると考え、本用語を用いた。

図1のIの(2)対応は、Iの(1)インテークで把握した相談目的やニーズに応じて、何らかの対応を行う局面である。図1の通り、Iの(2)対応は、多様な対応のあり方が想定でき、対応により「面接」の特徴が異なると考えられるので、以下の8つの局面に整理した。

- ①(中間支援組織)活動先紹介、(受け入れ組織)既存のプログラム紹介
- ②プログラム開発
- ③(中間支援組織)登録ボランティアの紹介・募集の広報協力等

④(中間支援組織)受け入れの基盤づくり
支援

⑤ボランティア活動の説明等の提供

⑥サポートのための関わり継続

⑦他機関への送致

⑧その他

①は、明確に活動を希望する相談者への対応である。中間支援組織の場合は、諸活動先を紹介し、受け入れ組織の場合は、既存のプログラムへの応募の局面である。

②は、活動希望者と募集者との双方への対応として考えられる。それぞれのニーズを基に、ボランティアによる活動として、プログラムを開発・創造できるかを検討する局面である。活動希望者・募集者、いずれにしろニーズに見合う既存の活動が、相談の時点では存在しない場合である。個人の募集者の場合、ボランティアによる対応ではなく、他の社会資源による対応を検討する場合があり、結果として他の社会資源へ送致する対応が、⑦の他機関への送致である。

プログラム開発の検討後、実際のプログラム開始に至るには、通常、プログラム立案や募集に関する協議場面(カンファレンス)が存在することになる。

③は、中間支援組織における対応である。募集者が明確なプログラムを携えてきた時、当該の中間支援組織に個人ボランティア登録制度等がある場合、その登録者から必要なボランティアを紹介する対応である。また、募集者のプログラムについて、当該中間支援組織の広報誌やホームページへ掲載するなど、コーディネーターはプログラムの開発部分には関わらず、ボランティア募集について一定の広報協力を中心とする募集支援を行う対応である。③の対応の延長線上に、募集者は、登録ボランティアとマッチングの上で出会う場面がある。マッチングの場

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

面については、図1のIの(2)③の通り、本稿ではカンファレンスと捉えた。

④は、中間支援組織における、施設やNPO等の受け入れ組織からの相談に対する対応である。受け入れ組織がボランティアを受け入れる場合、本来ボランティアマネジメントの実施が必要であり、これらについて共に検討するための対応である。対象の組織と共にプログラム立案する場合以外は、中間支援組織として直接プログラムを開始するわけではないので、⑤～⑧と同様、プログラムが行われる過程には移行しない対応である。

次の⑤～⑧は、プログラムが行われる過程に移行しない対応の局面である。

⑤は、実際に活動を希望したり、ボランティアを募集するのではなく、ボランティア活動やその関連するテーマについての説明等を実施する対応である。

⑥は、主訴はボランティア活動に関することであったとしても、実際に活動を希望したり、ボランティア募集したりすることに至らず、何らかのニーズがあって当該機関に関わりを求める者への対応である。

⑦は、例えば個人の募集者に他の社会資源を紹介する場合や、活動希望者の場合、他の活動先やボランティア活動先ではない他機関（例えば、シルバー人材センター、職業安定所等）を紹介する対応等である。

⑧ その他は、①～⑦に分類できない対応である。

II 活動開始期の関わり

活動開始期の関わりにおける「面接」の局面は、受け入れ組織・中間支援組織共に、活動者や募集者に対する活動開始前に行う(1)オリエンテーションと(2)活動初回の関わりである。組織内スタッフや利用者、関係他機関各々に対し、活動開始に伴うオリエンテーションを行う場合

も、「面接」と捉えた。しかし、関係者間合同の活動開始に伴う情報・意見交換については、「カンファレンス」と捉えた。

III 活動開始後の関わり

活動開始後の関わりにおける「面接」の局面は、図1の通り、以下の(1)～(3)の3局面に整理した。

(1) 位置づけられたスーパービジョン

定期的、もしくは、事前に組織内で公式に設定され、予め対象者にもそのシステムが告知された、主に活動者を対象とする相談や支援の局面である。中間支援組織の場合、募集者（特に個人の場合）を含めて行う形態も考えられる。ボランティアコーディネーションの展開過程において、組織内スタッフや利用者、関係他機関間で、当該プログラムの進捗について協議を行い、活動者や募集者が参加することもある。そうした場において、活動者が関係者よりスーパービジョン的な関わりを受けることもあるが、それらは、プログラム進行に関する「カンファレンス」として、「面接」の局面とは分けて捉えた。

(2) 任意の相談・支援場面

(1)とは異なり、対象者からの任意の相談や支援希望の申し出、あるいは、コーディネーターが随時必要と判断して対象者への支援として関わる局面である。本局面では、募集者、組織内スタッフや利用者、関係他機関各々との、協議とは異なる関わりとしての「面接」が考えられる。一方、プログラムに関して、任意に諸関係者と共に協議する場面もあり、それらは「任意のプログラムに関するカンファレンス」と捉えた。

(3) 感謝の機会

主に活動者に対する公式・非公式を含む感謝を表す機会における面談場面として、「面接」の局面と捉えた。活動者以外の関係者間で、感

謝の機会設定について協議する場面については、「感謝の機会設定のためのカンファレンス」と捉えた。

IV 評価・活動終了期の関わり

(1) プログラムの評価は、様々な方法が考えられるが、活動者と面談して行う方法をとる場合、「面接」の一局面と捉えた。評価の機会には、プログラムそのものが終了となる場合の関わりも含まれる。中間支援組織の場合、活動者と募集者と合同での場面設定もあり、また、受け入れ組織・中間支援組織共に、組織内スタッフや利用者、関係他機関との協議による評価の場面もある。それらは協議場面と捉え、評価のための「カンファレンス」と捉えた。

(2) 活動終了時について、活動の終了は、プログラムそのものの終了と、活動者側の都合による終了があるが、活動者側の都合による終了時の、活動者を対象とした関わりを、活動終了時の「面接」と捉えた。

2) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面ごとの目的・対象・内容の検証結果

表1の通り、1) で捉えたボランティアコーディネーションにおける「面接」の局面について、ソーシャルワークの知見を前提に、局面ごとの「面接」の構成要素に着目し、目的・対象・内容について整理を行った。整理は、各局面の支援や調整のために的確に機能する「面接」のあり方を追究する視点から行った。

表1は、局面ごとに、「面接」の構成要素に着目した目的・対象・内容についての整理内容である。図1同様、中間支援組織も受け入れ組織も想定し、共通して整理内容を表すよう試みたが、Iの(2)対応に関しては、それぞれの差異が顕著なので、特徴的な事項のある箇所は、どちらの組織における対応かを明記した。

表1上の「面接」の目的は、その局面における「面接」のめざすこと、対象は、その局面で実際に「面接」することが想定される主な面談相手である。

表1上の「面接」の内容は、時間・空間・コミュニケーションに分けて整理を行った。時間は、「面接」を行う時間帯・長さ・頻度等時間に関する事、空間は、「面接」を行う場所に関する事である。

「面接」は、様々なコミュニケーションにより成り立つと考えられるが、そのコミュニケーションについて、表1では、言語・非言語・ツールに分けて整理した。

言語コミュニケーションは、妥当な言葉づかいや基本的な応答技法等の他、局面によって、想定できる質問や必要とされる説明等の内容を整理した。質問項目とは、事前に具体的に準備すべき質問群で、必要とされる局面に示した。質問内容とは、ニーズや状況を掘り下げるために適切な質問が必要であるが、具体的な質問項目としては準備しにくい場合の局面に示した。

表1内のⅢの(2)任意の相談・支援場面について、各組織のボランティアとの協働の状況によって、活動者をはじめとする諸対象者から、どのような相談や支援を求められるか、事前には把握しづらい局面である。そのため、言語コミュニケーションとしては、想定できる内容は示せず、傾聴のための応答技法の必要についての指摘に留まった。

非言語コミュニケーションは、各局面でのコーディネーターが基本的に意識化すべき態度と対象者を観察することの必要を指摘した。

コミュニケーションツールとは、各局面で、コミュニケーションに効果的な影響があると考えられる、コーディネーターが用いる具体的な資料やフォーマット（記入用紙等含む）を整理した。

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

(表1) ボランティアコーディネーターが担う「面接」の目的・対象・内容
～支援と調整のために的確に機能する「面接」のあり方としての整理～

* (中) は、「中間支援組織」、(受) は「ボランティア受け入れ組織」とする。

	目的	対象	内容				
			時間	空間	コミュニケーション		
					(言語コミュニケーション)	(非言語コミュニケーション)	(コミュニケーションツール)
I 1 I 相 談 者 と の 初 期 の 関 わり	A) 相談目的やニーズを把握する。 特に、ボランティア活動に関わる動機を把握する。語られる動機やニーズに伴う感情面にも配慮して傾聴する。 B) 相談者の基本属性を把握する。 C) 組織の理念や機能を伝える。 D) 相談を続けたいと相談者が思える信頼関係を構築する。 E) 相談目的やニーズ等に応じた対応を検討する。	各年代・多様な属性や特性の個人・多様な組織・団体、一面接一人とは限らない(複数もあり)。	相談者と組織の都合を折り合わせて時間を決定。I(1)を含め30分～1時間程度、ニーズ等を傾聴する十分な時間が必要。通常、組織がサービス等を実施している時間帯に実施。	A) 落ち着いた話せる占有可能な空間。 B) 話しやすい位置、明るさや冷暖房に配慮する。	A) 対象の年代に合わせた適切な敬語を使う。専門用語に配慮する。 B) 安心して話し続けられやすい配慮として、基本的な応答技法や準言語を活用する。 C) 「ボランティア活動」「組織の理念や機能」のわかりやすい的確な説明。 D) 基本属性を把握するための質問項目。 E) 「面接」の流れ。	A) 初対面の相談者が安心して話せるコーディネート者の表情や態度、話しやすい位置。 B) 相談者の非言語コミュニケーションを観察し、その意味の理解から相談者理解に努める。	A) 組織の案内書(ビデオや写真) B) 基本属性を把握するための記入用紙
I 2 I 対 応 者 と の 初 期 の 関 わり	A) 相談者が、主体的にニーズを充足できる関係性を構築する。 B) ニーズに応じた対応を行う。 C) 図1のI(2)①～⑧の、対応ごとの関わりを行う。 ① (中) 組織として情報収集した活動先情報を提供し、活動先選択を支援する。(受) 既存のプログラムの、ボランティアの選考と配置をする。(受) 活動希望者の身元を確認する。(中) (受) 共に、これから行う活動への意欲を高められるよう支援する。 ② ニーズの詳細、その社会的意義を把握し、プログラム開発の可能性を相談者と共に検討する。プログラムを共に創造するための信頼関係を構築する。 ③ (中) 登録ボランティアシステム・広報協力システムを活用して、適切にボランティア募集が行えるよう支援する。 ④ (中) 受け入れ態勢に関わる状況を詳細に把握し、基盤づくりを共に検討する。 ⑤ ボランティア活動関連の話題について適切に伝える。 ⑥ 組織としての支援の可能性を検討する。 ⑦ 他機関の利用について検討し協議する。 ⑧ ①～⑦に分類できない場合の対応を検討する。	I(1)インテークと同様。 I(1)インテークとして、ニーズに応じ、活動希望者・募集希望者・その他に大別できる。	I(1)インテークの延長として、同日同時間に進行する。対応①(受) 既存のプログラムへの応募の場合、活動時間帯に設定すると見学を実施できる。	I(1)インテークと同様	I(1)インテークA) B) 同様。 A) ①～⑦の対応に応じた説明や質問項目。 ① (中) ニーズに沿った「活動先情報」のわかりやすい説明。(受) 「既存プログラム」のわかりやすい説明。活動希望者の身元を把握するための質問項目、それらを質問する明確な理由。 ② プログラム開発検討のためのニーズを掘り下げる質問内容や関連資源に関する情報。 ③ (中) 「既存のボランティア募集システム」に関するわかりやすい説明。 ④ (中) 受け入れ態勢の詳細を把握するための質問内容。 ⑤ 「ボランティア活動や関連チーム」のわかりやすい説明。 ⑦ 「送致機関」の情報についてのわかりやすい説明。 B) ①～⑦に応じた「面接」の流れ。	A) 相談者が核心を話し続けられる雰囲気、共に考えていくというコーディネーターの態度。 B) 相談者の非言語コミュニケーションを観察し、その意味の理解から相談者理解に努める。	A) ①～⑦に応じた資料 ① (中) 諸活動先情報ファイル等(受) 書かれた既存のプログラムの ③ (中) 受け入れ態勢のチェックシート ④ (中) 登録ボランティア紹介システム・広報協力方法に関する説明資料 ⑦ 送致機関について書かれた資料
II 活 動 開 始 期 の 関 わり	(1)オリエンテーション A) プログラムの詳細を説明する。 B) 活動者に、組織の一員として組織の沿革や機構を説明し理解してもらう。 C) ボランティアが使用できる設備、ルール等を伝える。 D) 活動者と、活動の契約を交わす。 E) 関わりを今後継続するために、また、組織の理念を追求するために協働する対等なパートナーとして、活動者と信頼関係を構築する。 F) 活動開始にあたっての不安や疑問を減らすことを通し、活動者が意欲的に開始できるよう支援する。組織内関係者等がボランティアと快適に協働できるよう支援する。 G) 他の関係者が、活動者と信頼関係を構築できるよう支援する。 (2)活動初回 A) コーディネーターは必要時にいつでも相談できる存在であることを明確に伝える。 B) 組織の理念を追求するために協働する対等なパートナーとしての信頼関係を構築する。 C) 活動者が、初回の活動に不安なく臨めるよう支援する。 D) 活動を続ける上で課題について共に考え、必要に応じて支援の方向性を検討する。 E) 初回終了後の振り返りの機会を提供する。	II(1)主に活動者、募集者、組織内スタッフ・利用者、関係他機関。 II(2)主に活動者。	II(1)十分に説明等が可能な時間帯(30～1時間程度)に、長くよりすぎない配慮。 (受) 既存のプログラムへの応募が明確な場合、Iと同日の実施、または、活動初日の実施もあろう。活動者と組織とで折り合える設定を検討する。 II(2)活動初回終了後30分程度予定。事前に活動者に伝える。	基本的にはI(1)インテークと同様。 A) 活動現場とインテークの部屋と離れている場合、現場近くの適切な場を確保。 B) ねがえる環境作り。	I(1)インテークA) B) 同様。 (1) A) 「プログラム」「組織」「設備やルール」「契約」に関するわかりやすい説明。 B) オリエンテーションで諸説明をする明確な理由。 C) 契約を交わす理由。 D) Iでは言いにくかったこと等、あれば話してほしいとのメッセージ。 E) 「面接」の流れの構想。 (2) A) 活動終了後の謝意。 B) 初回活動後の感想、課題と感じたこと、展望などに関する質問項目。 C) Iでは言いにくかったこと等、あれば話してほしいとのメッセージ。 D) 「面接」の流れ。	A) 対象者が安心して話せる雰囲気やコーディネーターの表情や態度。 B) 対象者の非言語コミュニケーションを観察し、その意味の理解から相談者理解に努める。	II(1) A) プログラムの詳細 B) 組織の詳細 C) 設備やルール資料 D) 契約のフォーマット II(2) A) 感想フォーマット
III 活 動 開 始 後 の 関 わり	(1)位置づけられたスーパーバージョン A) 見出された課題から、活動者への研修や成長の機会提供を検討する。 B) 定期的に活動上の相談支援を行う。 C) 活動者の、活動上の課題を共に考え解決をめざす。 D) 活動者が、組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高める機会とする。 E) グループスーパーバージョンの場合、活動者同士の交流の機会とする。 F) 表明された課題や意見から判明するプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。) (2)任意の相談・支援場面 A) 位置づけられたスーパーバージョン以外の、関係者への相談や支援の場として意図的に関わり、信頼関係を構築する。 B) 見出された課題について共に考え解決のための支援や調整を検討する。 C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナー	III(1)(2)(3)主に活動者。 III(2)は、活動者のほか、募集者、組織内スタッフ・利用者、関係他機関。	III(1) 主に活動終了後、必要に応じ、余裕のある時間設定をする。頻度は、組織による。 III(2) 偶然出会う機会、対象者から任意に予約を受けた時間帯。状況により、コーディネーターが活動前後を見計らって声をかけるタイミング。	基本的にはI(1)インテークと同様。 A) 偶然に出会った場面で、話し続ける可能性がある可能性がある。 B) 対象者から、予約なしで相談や支援を求められる場合、投げかけられる相談や支援内容が見込めない。 I(1)インテークのB) 同様、いかなる対象からの申し出でも、対象者が気持ちよく話し続けられるよう、傾聴のための応答技法が必要。 III(3) A) 謝意を表す言葉や挨拶。	I(1)インテークA) B) 同様。 III(1) A) 事前にテーマを設定している場合は、それに沿った「面接」の流れ。 B) フリーの場合、必要に応じ、話しやすくするための導入の話題提供。 III(2) A) コーディネーター側から支援を想定している場合は、必要に応じた質問項目や話題提供。 B) 対象者から、予約なしで相談や支援を求められる場合、投げかけられる相談や支援内容が見込めない。 I(1)インテークのB) 同様、いかなる対象からの申し出でも、対象者が気持ちよく話し続けられるよう、傾聴のための応答技法が必要。 III(3) A) 謝意を表す言葉や挨拶。	A) 対象者が安心して話せる雰囲気やコーディネーターの表情や態度。 B) 対象者の非言語コミュニケーションを観察し、その意味の理解から相談者理解に努める。 C) 偶然出会った機会に、話しをすることが可能であると伝わるコーディネーターの表情や態度。	III(3) A) 謝意を表すグッズ

	<p>であると自覚を高め、関係者が受け止める機会とする。 D) 関係者各々が、活動者との協働の意義を見直したり適切な評価が行えるよう関わる機会とする。 E) 表明された課題や意見から判断するプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。)</p> <p>(3)感謝の機会 A) 活動者の活動への意欲や姿勢等を把握する機会とし、必要に応じて支援を行う。 B) 活動者へ謝意を適切に伝える。 C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナーであると自覚を高め、関係者が受け止める機会とする。</p>						
IV 評価・活動終了期の関わり	<p>(1)評価 A) プログラムの評価を通じて活動の状況を把握する。 B) 複数の活動者と共に進む場合、活動者同士の交流や連帯の機会とする。 C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高める機会とする。 D) プログラムに関し面談による評価の機会とする。 E) 表明された課題や意見から判断したプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。)</p> <p>(2)活動終了時 A) 活動終了の理由を必要に応じて把握する。 B) 活動終了者へ謝意を表す。 C) 必要に応じ、他所の活動紹介をする等の支援を行う。 D) 活動を通して培った理念実現のための関わり方法や視点を、終了後も継続するよう提案する。</p>	主に活動者。	IV(1) 活動終了後、状況により傾聴・討議の必要があるため、余裕のある時間設定をする。	基本的には I (1) インテークと同様。	I(1) インテーク A) B) 同様。 (1) A) 評価項目。 B) 共に対等に評価し合う場合であるとのメッセージ。 C) 「面接」の流れ。 (2) A) 終了の事情に応じた言葉かけと傾聴。 B) 必要に応じて提供する他所の活動先情報。 C) 活動を通して培った理念実現のための関わり方法や視点を継続する提案内容。	A) 活動者に謝意を表すコーディネーターの態度。 B) 活動者の非言語コミュニケーションを観察し、その意味の理解から活動者理解に努める。	IV(1) A) 評価項目フォーマット IV(2) A) 他所の活動先資料

4. 考察

3. 研究の結果より明らかになった、ボランティアコーディネーションにおける「面接」が行われる局面、局面ごとの目的・対象・内容から、その「面接」の特徴について以下の通り考察した。

1) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面の検証結果からの考察

a) ボランティアコーディネーションの展開過程において、本稿で捉えた「面接」は、図1上で大別した4つの局面（I～IV）の全てで行われると考えられた。ボランティアコーディネーション展開過程の全般で、「面接」が実施される局面が存在するといえる。

一方本稿で、「面接」とは別に定義した、異なる主体との協議場面である「カンファレンス」も、4つのどの局面でも行われると捉えられた。ボランティアコーディネーションの展開過程では、直接的な支援や調整の側面において、活動者と募集者を中心とする関係者との、単一主体との「面接」の他、異なる主体との協議場面が各局面で必要といえる。コーディネーターの役割として見た場合、活

動者等を中心とする単一主体と向き合う「面接」だけではなく、プログラムに関わる関係者との協議場면을成り立たせる調整や協議場면을効果的に運用する役割も必要といえる。

b) 図1上のIは、(1)インテークと(2)対応の局面とに便宜的に分けた。だが、ボランティアコーディネーションにおいて(1)と(2)の「面接」は、実態としては一相談場面として、通常同日同時間の進行により行われる。中間支援組織と受け入れ組織双方を想定した場合の(2)対応の局面は、図1の通り、多様な対応を実施する局面である。つまり、Iの局面の「面接」は、多様な対応を即日に判断して実施する「面接」であり、対応によって「面接」の特徴も異なると考えられる。

c) 図1上のII・III・IVの局面を概観すると、IIIの(2)任意の相談・支援場面以外の局面は、ボランティアコーディネーションの展開過程として、システムとして各局面を位置づけなければ、「面接」は実施されない。つまり、ボランティアコーディネーションの展開過程を、コーディネーターが十分に認識し、システムとして取り組む結果として行われる「面接」といえる。

d) 中間支援組織の場合、当該組織の機能の有り様で、「面接」が行われる局面に差異があると考えられる。つまり、1) 中間支援組織そのものに協働するボランティアがいる場合(個人の募集者への個人登録ボランティア派遣のケースも含む)、2) 中間支援組織が連携する受け入れ組織の、本来なら受け入れ組織が実施すべきボランティアマネジメントを代替している場合、3) 前二者のいずれでもない場合等が考えられる。1) 2) の場合は、図1上のⅡ・Ⅲ・Ⅳの局面で、当該組織のシステムに応じて「面接」が実施されるが、3) の場合は、図1上のⅠとⅢの(2)任意の相談・支援場面の局面以外は、「面接」の実施は想定しにくい。だが、中間支援組織の場合、Ⅰについては、図1の(2)対応③④のように、中間支援組織に特徴的な対応としての「面接」が行われる。また、(2)対応の⑤⑥⑦の「面接」も、主に中間支援組織で行われる特徴的な対応としての「面接」といえる。これらは受け入れ組織でも行われている可能性はある。しかし、通常中間支援組織がボランティア活動推進に関わる相談窓口として認知されているならば、当該組織に集約されやすい内容といえる。中間支援組織において、Ⅱ・Ⅲ・Ⅳの局面の「面接」の実施は、組織の機能による差異があるが、Ⅰの(2)対応の多様な「面接」を行う点は共通しているといえる。

一方、受け入れ組織は、Ⅰについては、(2)対応の①②が中心であり、Ⅱ・Ⅲ・Ⅳの局面の「面接」は、どの組織も共通して、ボランティアコーディネーションの展開過程をシステムとして位置づけ取り組むならば、実施されうる「面接」といえる。

2) ボランティアコーディネーションにおいて「面接」が行われる局面ごとの目的、対象、内容の検証結果からの考察

a) 「面接」の目的について

表1で整理したボランティアコーディネーションにおける「面接」の目的について、表2の通り、目的を便宜的に5つに分類した。すなわち、情報収集、情報開示、信頼関係構築、支援、プログラム評価である。

情報収集は、対象者についての情報を得ることである。情報開示は、主に組織側の理念や機能に関する情報を明らかにし伝えることである。信頼関係構築は、ソーシャルワークの知見を前提に、「面接」の対象との良好な関係性のあり方を明確にする必要からの目的である。支援は、活動者へのサポートが中心だが、そのみではなく、活動者を含む関係者が協働するためのサポートと調整である。プログラム評価は、表2内で「課題から新たなプログラム開発へ」と説明している通り、活動者を含む関係者が当該プログラムを評価することだけが目的ではない。ボランティアコーディネーションは、プログラム評価を次なるプログラムとして開発する視点が重要である。その認識から、活動開始後以降の「面接」は、当該プログラムの課題発見に軸を置きながら、そのプログラム上の課題から考察できる地域社会の課題との関連を探索していく必要があると考える。

表1のⅠの(2)対応では、図1のⅠの(2)①～⑧に整理した対応ごとの関わりの目的を挙げている。多様な対応が存在するため、その目的も多様である。それらの目的を果たすためには、前提として、必要なシステムや情報整備を行い、対応に応じて実用しうる必要がある。

b) 「面接」の対象について

ボランティアコーディネーションの「面接」の対象の捉えについて、便宜的に2つの群を考えると、ひとつめの群は、Ⅰの段階でコーディネーターの元へ、活動への応募を含む何らかの相談等のためにアクセスしてくる個人・組織で

(表 2) ボランティアコーディネーターが担う「面接」の 5 つの目的

		情報収集	情報開示	信頼関係構築	支援（協働のためのサポートや調整）	プログラム評価（課題から新たなプログラム開発へ）
I 相談者との初期の関わり	(1) インテーク	A) 相談目的やニーズを把握する。 特に、ボランティア活動に関わる動機を把握する。語られる動機やニーズに伴う感情面にも配慮して傾聴する。B) 相談者の基本属性を把握する。	C) 組織の理念や機能を伝える。	D) 相談を続けたいと相談者が思える信頼関係を構築する。	E) 相談目的やニーズ等に応じた対応を検討する。	
	(2) 対応		*図 1 の I(2)①～⑧の対応に応じた情報を提供する。 ・活動先諸情報 ・既存プログラム ・登録ボランティアシステム等	A) 相談者が、主体的にニーズを充足できる関係性を構築する。	B) ニーズに応じた対応を行う。 C) 図 1 の I(2)①～⑧の、対応ごとの関わりを行う。	
II 活動開始期の関わり	(1) オリエンテーション		A) プログラムの詳細を説明する。 B) 活動者に、組織の一員として組織の沿革や機構を説明し理解してもらう。 C) ボランティアが利用できる設備、ルール等を伝える。	D) 活動者と、活動の契約を交わす。 E) 関わりを今後継続するために、また、組織の理念を追求するために協働する対等なパートナーとして、活動者と信頼関係を構築する。	F) 活動開始にあたっての不安や疑問を減らすことを通し、活動者が意欲的に開始できるよう支援する。組織内関係者等がボランティアと快適に協働できるよう支援する。 G) 他の関係者が、活動者と信頼関係を構築できるよう支援する。	
	(2) 活動初回		A) コーディネーターは必要時にいつでも相談できる存在であることを明確に伝える。	B) 組織の理念を追求するために協働する対等なパートナーとしての信頼関係を構築する。	C) 活動者が、初回の活動に不安なく臨めるよう支援する。 D) 活動を続ける上での課題について共に考え、必要に応じて支援の方向性を検討する。	E) 初回終了後の振り返りの機会を提供する。
III 活動開始後の関わり	バ(1)位置づけられたスリー	A) 見出された課題から、活動者への研修や成長の機会提供を検討する。			B) 定期的な活動上の相談支援を行う。 C) 活動者の、活動上の課題を共に考え解決をめざす。 D) 活動者が、組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高める機会とする。 E) グループスーパービジョンの場合、活動者同士の交流の機会とする。	F) 表明された課題や意見から判明するプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。)
	面(2)任意の相談・支援場			A) 位置づけられたスーパービジョン以外の、関係者への相談や支援の場として意図的に関わり、信頼関係を構築する。	B) 見出された課題について共に考え解決のための支援や調整を検討する。 C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高め、関係者が受け止める機会とする。 D) 関係者各々が、活動者との協働の意義を見直したり適切な評価が行えるよう関わる機会とする。	E) 表明された課題や意見から判明するプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。)
	機(3)感謝の	A) 活動者の活動への意欲や姿勢等を把握する機会とし、必要に応じて支援を行う。	B) 活動者へ謝意を適切に伝える。			C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高め、関係者が受け止める機会とする。
IV 評価、活動終了期の関わり	(1) 評価	A) プログラムの評価を通じて活動の状況を把握する。			B) 複数の活動者と共に行う場合、活動者同士の交流や連帯の機会とする。 C) 活動者が組織の理念追求のための協働するパートナーであるとの自覚を高める機会とする。	D) プログラムに関し面談による評価の機会とする。 E) 表明された課題や意見から判明したプログラム上や地域社会の課題について、その後のプログラム開発に反映させる。(その結果、組織や地域社会の改善へ反映する。)
	終(2)「活動」	A) 活動終了の理由を必要に応じて把握する。	B) 活動終了者へ謝意を表す。		C) 必要に応じ、他所の活動紹介をする等の支援を行う。	D) 活動を通して培った理念実現のための関わり方法や視点を、終了後も継続するよう提案する。

ある。この群は、表 1 の I の項に示した通り、各年代の個人（自身のニーズを十分には表現しにくい乳幼児は対象になりにくい）、保護者を伴えば、活動希望や募集希望等の対象として考えられる。）、多様な属性（例えば、会社員等・自営業者・定年退職者・学生・専業主婦など）や特性を持つ個人（例えば、心身障害者、外国籍住民、ひとり親世帯、子ども、妊婦など）、多様な組織や団体（例えば、福祉施設、社会教育施設、学校、医療機関、行政、企業、特定非

営利活動法人をはじめとする諸民間非営利団体、ボランティアグループ、セルフヘルプグループ、町会等の地縁活動団体など）が対象となりうる。それらの対象者のニーズにより、活動希望者、募集希望者、その他に大別されることになる。

「面接」の対象の捉えの二つめの群は、活動開始期以降の局面での活動者・募集者と、組織内スタッフと利用者（特に受け入れ組織の場合）、そして関係他機関であり、ボランティアとの協働によるプログラムに関わる個人や組織の全て

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

が対象となりうる。ボランティアコーディネーションの展開過程のシステムとして実施される図1・表1のⅠとⅢの(2)以外の局面の「面接」は、主に活動者が対象の中心である。しかし、図1・表1のⅢの(2)任意の相談・支援場面においては、様々な立場からプログラムに関わる人々各々への支援と調整として、「面接」が行われる可能性がある。

c) 「面接」の時間について

表1・表2の「面接」の様々な目的を果たすためには、時間の長さとしてある程度まとまった時間が必要といえる。時間帯は、コーディネーターの所属組織の有り様によるが、受け入れ組織での活動開始後の「面接」は、活動の前後等活動時間と絡めた時間帯の設定が合理的である。表1のⅢの(2)任意の相談・支援場面について、コーディネーターから申し出る場合や対象者から予約の入る状況以外は、事前に時間の設定がされない「面接」もありうる。頻度について、表1のⅠにおける「面接」は、単発の「面接」が中心である。複数回くりかえし行われる可能性のある「面接」は、表1のⅢの(1)位置づけられたスーパービジョン、Ⅳの(1)評価であるが、頻度自体は、システムの作り方や活動の内容によって幅があると考えられる。

d) 「面接」の空間について

表1・表2の「面接」の様々な目的を果たすためには、ある程度まとまった時間と共に、「面接」を落ち着いて行える占有の空間で、話しやすさを考慮した位置や物理的な配慮（明るさや冷暖房等）が必要といえる。表1のⅢの(2)任意の相談・支援場面については、偶然の出会いの場面で「面接」を行う可能性もあるが、その場合も可能な限り話しやすい空間を考慮することが求められる。

e) コミュニケーション

「面接」におけるコミュニケーションの内、

言語コミュニケーションに相当する内容は、表1から以下に大別できる。

ア) 表1のⅠの(1)インテークで指摘しているA) B)の通り、対象の年代に合わせた敬語や専門用語への配慮、基本的な応答技法

イ) 「面接」の対象者に伝えるべき事柄についてのわかりやすい説明

例) 「ボランティア活動」「組織の理念や機能」「活動先情報」「プログラム」「(ボランティアが使用できる) 設備やルール」「契約」など

ウ) 対象者から情報を収集するための質問項目や質問内容

エ) 対象者に伝えるべき事柄を伝える理由、対象者に情報収集のため行う質問項目の理由

オ) 信頼関係構築のためのメッセージ

カ) 上記内容を含めた、局面の状況に沿った「面接」の流れ

ア) は、どの局面にも共通して必要な内容である。Ⅲの(1)位置づけられたスーパービジョンや(2)任意の相談・支援場面は、イ) ウ) エ) は列挙されておらず、事前に言語で伝える内容や質問等の準備はしにくく、構造化されにくい「面接」の局面と考えられる。コーディネーターが基本的な応答技法を的確に用いなければ、対象者はプログラム等に関する要望や意見を表現し難いといえる。

非言語コミュニケーションについて、基本的に、対象者が安心して話し続けられる表情や態度、話しやすい位置等が、どの局面でも必要である。また、課題を対象者と共に考えるという態度も同様だろう。表1のⅢの(2)任意の相談・支援場面は、偶然対象者と出会う機会にも「面接」となる局面であるが、偶然の機会でも話しをすることが可能と伝わる表情や態度が求められる。ソーシャルワークの知見において、面接者は参与観察の態度が望まれる通り、コーディネーターもまた「面接」の対象者の非言語コミュ

ニケーションを観察し、その意味を理解することから対象者を理解しようと努めることが必要である。

コミュニケーションとしてのツールは、「面接」において対象者に伝えるべき事柄について書かれたもの、対象者から情報を収集するためのフォーマットやチェックシート、諸活動先等の情報そのものの資料に大別できる。「面接」のどの局面にも、効果的と考えられるコミュニケーションツールが存在する。

5. 結論

本研究は、コーディネーターが支援や調整等を行う実践場面において、的確に機能する「面接」の特徴について、探究し整理することを目的としてきた。

4. 考察の通り、ソーシャルワークの知見を前提として、的確に機能するボランティアコーディネーションにおけるコーディネーターが担う「面接」について、その構成要素に着目して特徴を明らかにすることを試みた。コーディネーターが担う役割に照らし、「面接」の特徴から考察できる実践上の課題について、以下にまとめた。

1) 相談者との初期の関わりとして行う「面接」は、相談者のニーズを的確に把握した上、適切な対応を行うための情報を得て、対応そのものをほぼ即日に判断して行う必要があった。特に中間支援組織の場合、多様な対応のためのシステムや情報の整備が必要である。例えば、活動希望者への対応としての諸活動先の情報収集と整備、募集希望者への広報協力のためのシステム化（例えば、広報誌の発行やホームページによる発信）などである。これらは、通常広範な情報収集と整備作業が必要であり、また中間支援組織として情報発信や広報活動として、独立して行う事業でもある。受け入れ組織の場合は、

プログラムが明確に立案されている、もしくはその前提としてボランティアとの協働の理由が組織として合意形成されている必要がある。つまり、相談者との初期の関わりとしてコーディネーターが担う「面接」は、ニーズ把握や必要な情報を得るための基本的な応答技法等の習得だけでは、「面接」としての対応は十分には行えない。中間支援組織の場合は組織として行うべき事業が基盤として実施されていること、受け入れ組織の場合は組織としてボランティアとの協働の基盤が整備されているなど、ボランティアコーディネーション展開のための基盤が組織において明確に形作られている必要がある。

2) 活動開始期、活動開始後、評価・活動終了期の関わりとして行う「面接」は、任意の相談・支援場面以外は、ボランティアコーディネーションの展開がシステムとして捉えられることにより実施される「面接」であった。つまり、各局面で効果的と考えられたコミュニケーションツールの制作を含め、ボランティアコーディネーションがシステムとして取り組まれる必要がある。それらをコーディネーターが認識し、実施しなければ、「面接」の局面は、相談者との初期の関わりと任意の相談・支援場面のみになる。システムとして取り組まれることにより、局面によっては「面接」を適切に構造化でき、目的に沿った焦点の絞られた「面接」を実施できる。だが、それらが実施されても、任意の相談・支援場面は起こり得るだろう。本研究では、当該場面に相当する事例を収集できず、実際の事例分析に基づく課題提起は行えないが、コーディネーターは、その役割として、常に、活動者をはじめとするプログラムに協働する関係者と「面接」を行う可能性について意識化し、各々の話を受け止め共に考えるという相談・支援の役割を十分に認識することが重要である。

3) コーディネーターが担う「面接」も、ある

ボランティアコーディネーターが担う「面接」の特徴

程度まとまった時間や適切な空間の確保が必要であった。特に時間の確保について、受け入れ組織では、兼務のコーディネーターが多く存在すると考えられる実態から、兼務する他の職務との兼ね合いで、どの程度コーディネーター業務に時間をさけるかは課題となる。コーディネーター自身が、ボランティアコーディネーション業務をどう捉えるかだが、その前提として、組織がボランティアコーディネーション業務をどう捉え位置づけるかに関わる。適切な空間が確保されるかどうかについても、同様に、組織においてボランティアコーディネーション業務がどう位置づけられているかに関連する。

4) コーディネーターが担う「面接」の対象は、各年代・様々な属性や特性の人々、様々な組織・団体が対象となる可能性があるという意味で多様であった。コーディネーターは、全ての対象理解を深める必要があり、それらの特徴や動向に関する情報や知識が不可欠である。

局面によっては、活動者・募集者の他、組織内スタッフや利用者、関係他機関も、プログラムを協働する関係者として「面接」の対象となりえた。コーディネーターは、各関係者の立場性を理解して向き合うことになるが、その前提として、コーディネーターの立ち位置の認識が必要である。それぞれへの支援だけではなく、関係者間の調整を担う必要から「面接」を行う立場として、コーディネーター自身はどういう組織のどこに立脚しているか、何に価値をおいて、各関係者と向き合うのかを認識する必要がある。そうした認識を土台に、様々な関係者と適切な距離を保ちながら「面接」に臨み、プログラムの協働を支えていくことが可能となる。

5) コーディネーターが担う「面接」は、多様な対象との「面接」が考えられたが、いずれの対象であれ、「面接」場面は基本的に人との関わりである。それ故支援や調整の役割を担うた

めには、対象との信頼関係構築も目的となり、コーディネーターは対象理解を深めるために参与観察を行う必要もある。だが、それらを担うコーディネーターもまた、生身の人間であり、「面接」の対象理解には、コーディネーター自身の価値観や倫理観に及ぶ自己覚知がなされなくては行えない。また、ボランティアコーディネーションを担うコーディネーターとしては、対象と向き合うにあたり、「ボランティア」「ボランティア活動」「ボランティアコーディネーション」等に関し、文字面として概念を説明できるだけでなく、それらの価値観について、理解や納得をしていることが重要である。

6. 今後の研究の課題

本研究の成果により、コーディネーターが「面接」を行う上で必要とされる「面接」手法に関し、その手法を向上させるための研修や演習等のあり方についても検討する緒にしたいと考え、本研究に臨んだ。本研究により明らかにしたボランティアコーディネーションにおける「面接」の特徴と、「面接」の特徴から考察した実践上の課題を基に、上記について別稿にて改めて取り組みたいと考える。

* 本研究の協力者として、社会福祉法人練馬区社会福祉協議会河島京美氏に、実践に取り組む現場のコーディネーターとして協議・検討に参加していただきました。改めてお礼申し上げます。

【注】

- (1) 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、P60～61参考
- (2) JVCAでは主な事業として、ボランティアコーディネーターのための研修への講師派遣や研修会を主催している。JVCA事務局によると、2006年度において、「面接」に焦点化した研修に講師派遣要請があったり、JVCAが主催す

- る研修会の参加者の参加動機として、「面接技法を学びたい」「面接がうまくなりたい」等が挙げられているという。
- (3) 筆者が把握している限りにおいてであるが、ボランティアマネジメント理論は、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』社会福祉法人大阪ボランティア協会、妻鹿ふみ子(1999)「『ボランティアマネジメント』をめぐる一考察～ボランティア受け入れ組織のための方法論構築へ向けて～」地域福祉研究No.27をはじめとして、1990年代後半以降積極的に紹介されている。
- (4) 筒井のり子監修(1998)「施設ボランティアコーディネーター」社会福祉法人大阪ボランティア協会、早瀬昇・妻鹿ふみ子編著(2000)「自治体・公共施設のためのボランティア協働マニュアル」社会福祉法人大阪ボランティア協会、スーザン・エリス(2001)「アメリカ社会における市民活動・NPOの役割」特定冷非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会等を参考。
- (5) ボランティアコーディネーションもボランティアマネジメントも、機能として、ボランティアへの支援やボランティア活動推進、それらに関わる調整等は共通するが、ボランティアコーディネーションは、社会全体の中で発揮されるのに対し、ボランティアマネジメントは、ある特定の組織やイベントにおいて果たされる役割との解釈が一般的という。「社会福祉施設のボランティアコーディネーション指針はじめの一歩!」p.13第2章妻鹿ふみ子執筆部分参考
- (6) 例えば、全国ボランティアコーディネーター研究集会2005報告書基礎・入門編「受け止めて、見極める!～コーディネーターに必要な面接スキルを学ぶ～」石井祐理子担当資料内には、バイステックの「ケースワークの原則」が紹介されている。同資料P100～105参考
- (7) 例えば、黒木保博・山辺朗子・倉石哲也編著(2002)「福祉キーワードシリーズ ソーシャルワーク」中央法規では、VI間接・関連領域一援助を具体的に支える領域のひとつとして、「ボランティア・コーディネート」を位置づけている(同書のP190～191)。
- (8) ①日本社会福祉実践理論学会[編](1996)「社会福祉基本用語辞典」川島書店P202、②日本社会福祉実践理論学会[編](2001)「改訂版社会福祉実践基本用語辞典」P147より引用、①のP210、②のP91参考
- (9) 採用した資料①「相談活動の基礎知識」は、主に社会福祉協議会のボランティアセンターのコーディネーターを対象としているが、「施設や企業、教育機関などでボランティアにかかわる業務を担う人」が相談を行う場合も視野に含められている(資料①P6)。このことから、多様な実践場面の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を検討する上での基礎的な資料としても差し支えないと判断した。
- (10) 妻鹿ふみ子「ボランティアマネジメントのプロセス大・研・究」全国ボランティアコーディネーター研究集会2006BI-6分科会資料P3参考
- (11) 注(4)で挙げた文献・資料の他、社会福祉法人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(2002)「福祉/介護関連施設におけるボランティア受け入れマニュアル」等を参考。
- (12) 本研究の協力者として、社会福祉法人練馬区社会福祉協議会河島京美氏に、実践に取り組む現場のコーディネーターとして協議・検討に参加してもらった。
- (13) 日本社会福祉実践理論学会[編](1996)「社会福祉基本用語辞典」川島書店P11より引用