

2024.1.23.
令和5年度茨城県市民活動支援組織機能強化支援事業
市民活動支援組織スキルアップ研修【基礎編】

市民の参加を支える ボランティアコーディネーションとは ～「つなぐ」ために必要なこと～



大阪ボランティア協会
ボランティアコーディネーター

青山 織衣

青山織衣の履歴書

- 岸和田生まれの岸和田市育ち
- 2003年～2019年まで、岸和田市社会福祉協議会にて 地縁型・テーマ型両方の市民活動実践者と共にまちづくりに取り組む
- 2020年からは、大阪ボランティア協会を中心に、地元岸和田でも引き続き市民参加のまちづくりを実践中

(所属等)

- ・ 社会福祉法人大阪ボランティア協会 ボランティアコーディネーター
- ・ NPO法人日本ボランティアコーディネーター協会 (JVCA) 副代表理事
- ・ 一般社団法人岸和田シティプロモーション推進協議会 副会長

(資格等)

- ・ 社会福祉士 ・ 精神保健福祉士 ・ 防災士
- ・ 産業カウンセラー ・ 国家資格キャリアアコンサルタント
- ・ ボランティアコーディネーション力検定1級合格
- ・ 日本ファンドレイジング協会認定ファンドレイザー

大阪ボランティア協会って？

1965年に生まれた

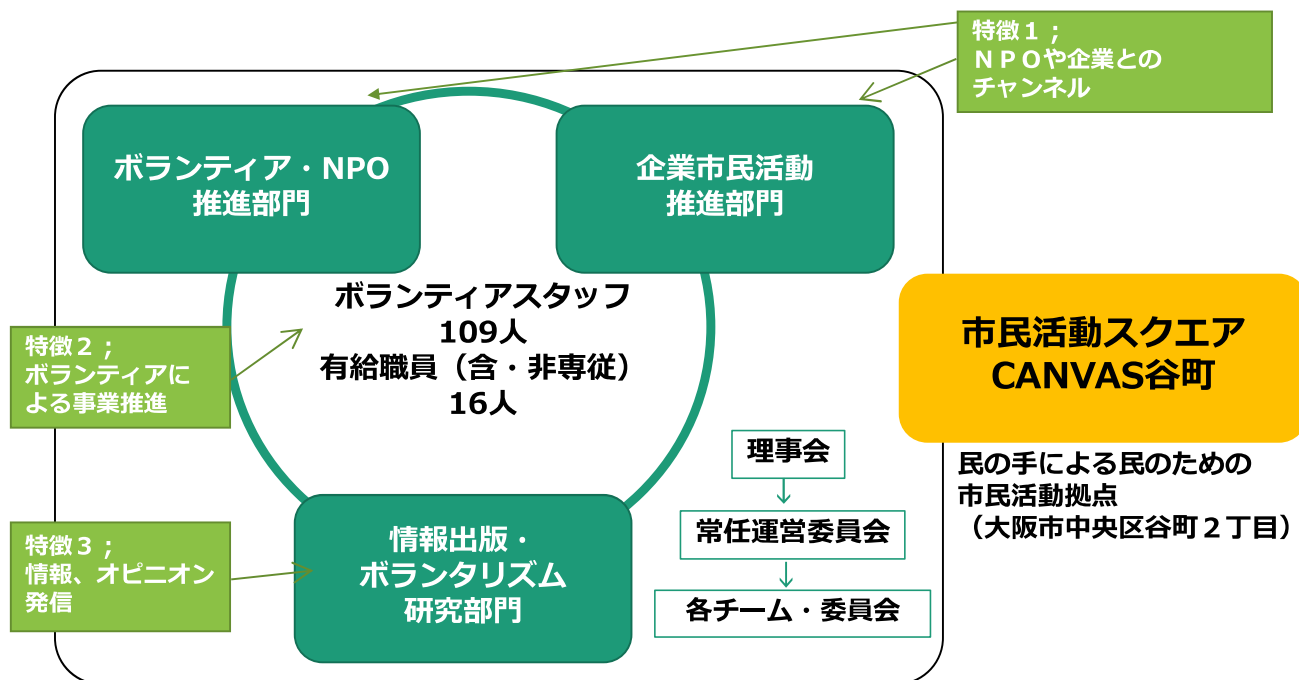
日本初の市民活動支援センター

「ボランティア活動や市民活動を広げたい！」

皆さんの「なんかやってみたい！」を

全力で支えます。

大阪ボランティア協会 ～市民発の市民活動総合支援センター～



協会事業について



ボランティアを広げる・つなぐ

NPOを支える

企業の社会貢献を支える

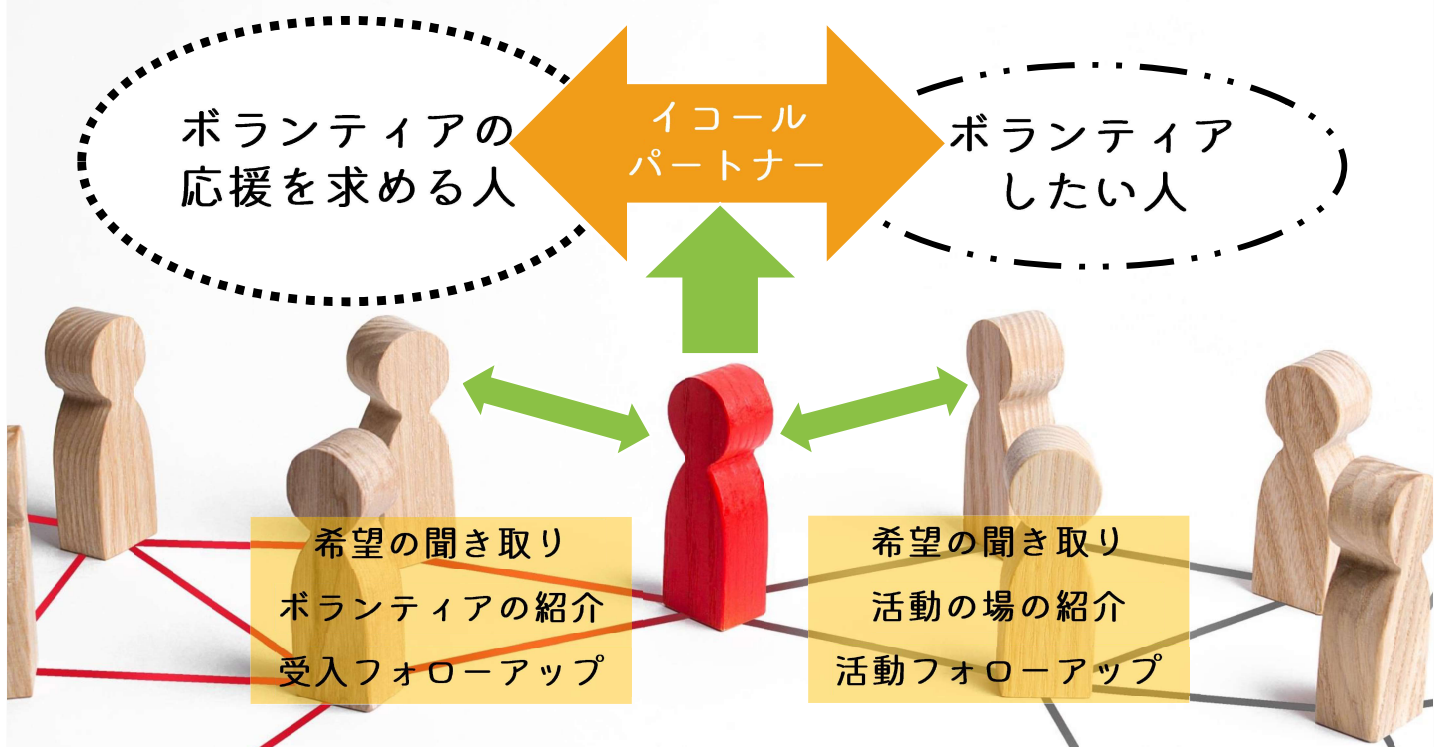
災害からの復興を「**つながり**」で支える

情報を発信する

あなたが動く・社会が変わる

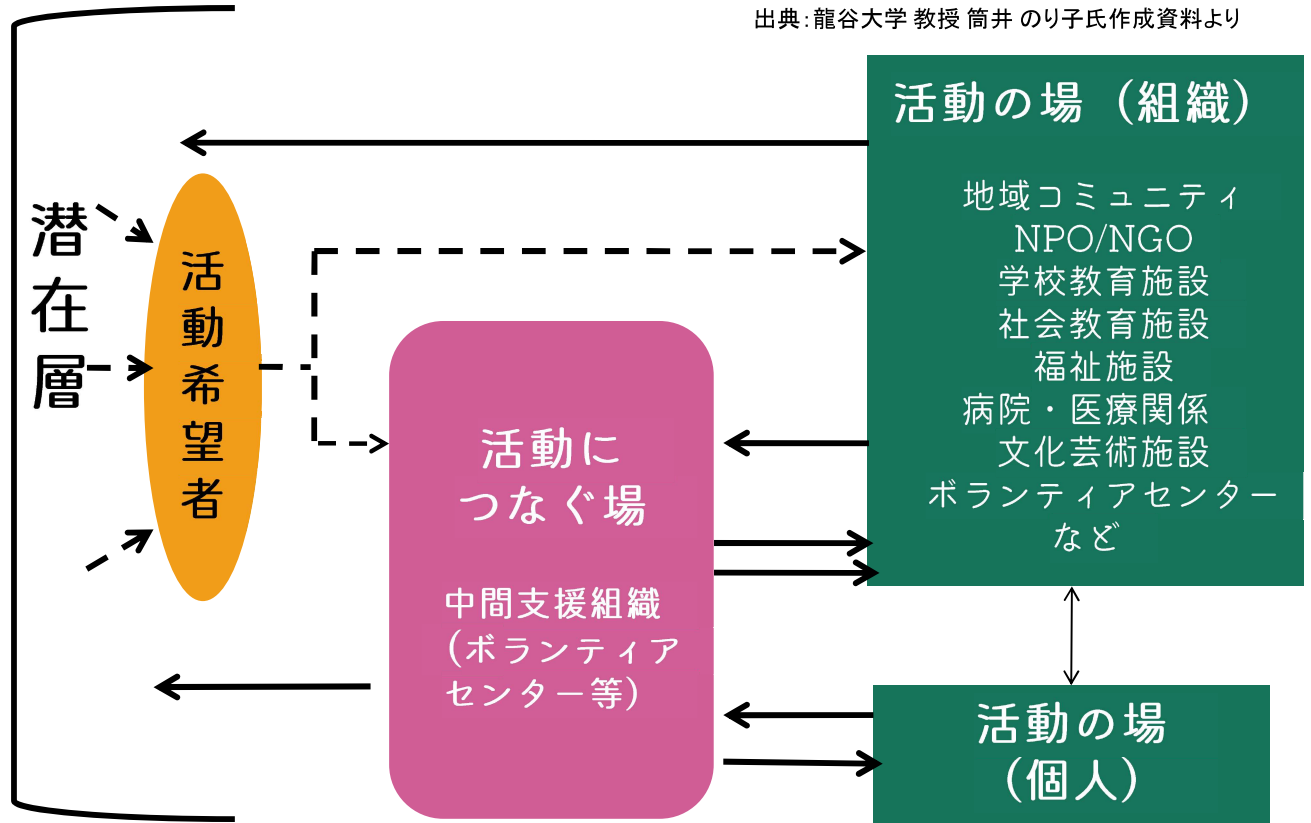


「仲人さん」としての コーディネーターの役割

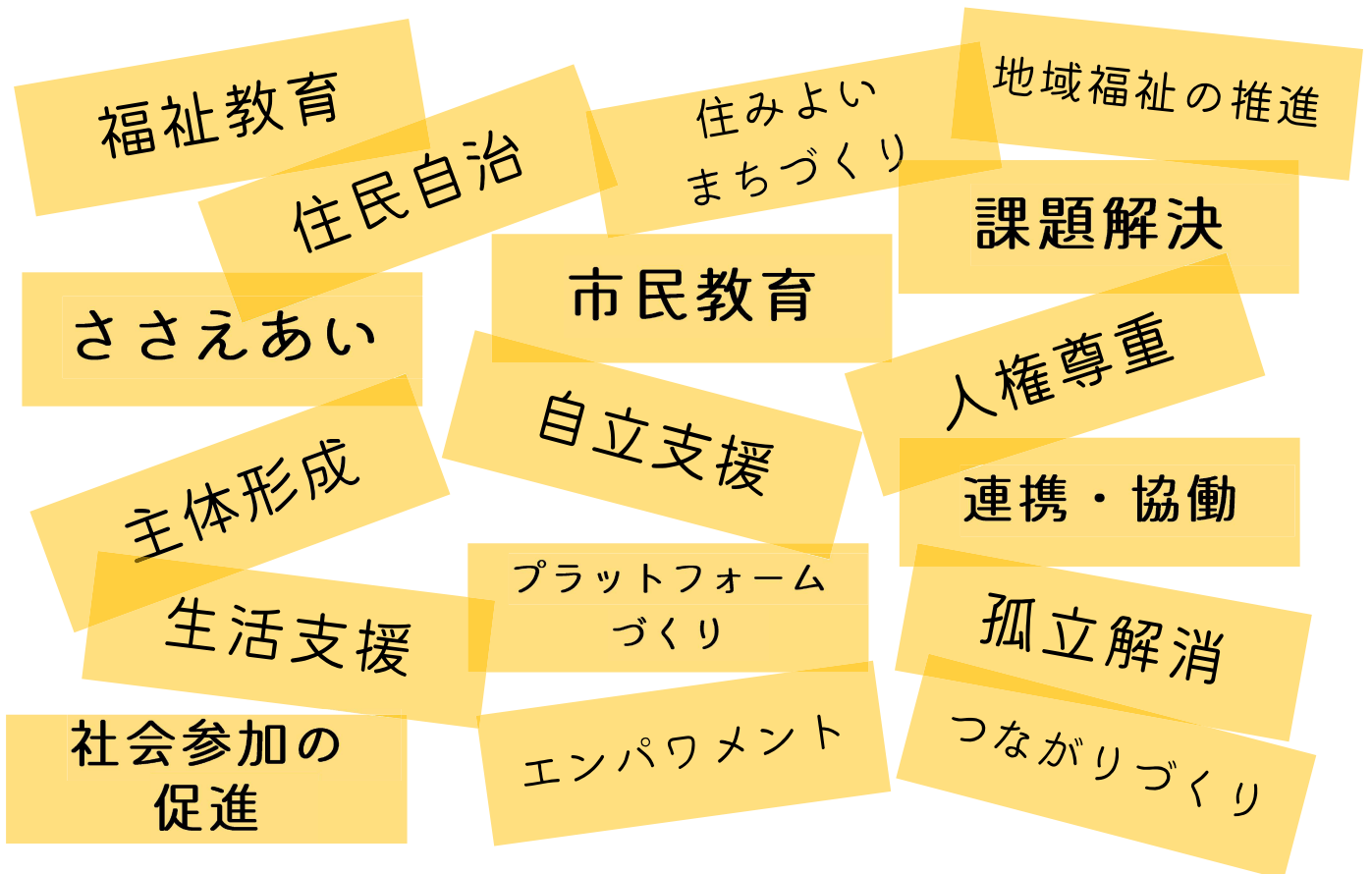


ボランティアコーディネーションの現場

出典: 龍谷大学 教授 筒井 のり子氏作成資料より



市民活動支援のゴールは？

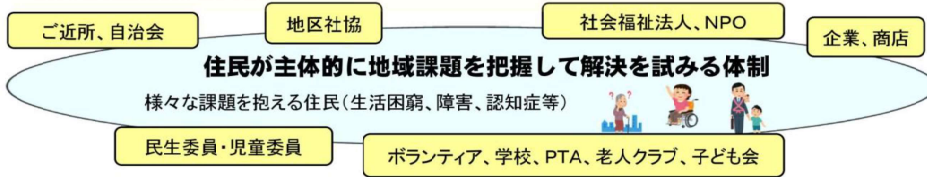


「地域共生社会」の実現に向けた地域づくりの強化のための取組の推進

平成31年度予算 28億円 (200自治体)
 平成30年度予算 26億円 (150自治体)
 平成29年度予算 20億円 (100自治体)

(1) 地域力強化推進事業 (補助率3/4)

○ 住民の身近な圏域において、住民が主体的に地域課題を把握し、解決を試みることができる体制を構築することを支援する。



地域における他分野
 まちおこし、産業、
 農林水産、土木、
 防犯・防災、環境、
 社会教育、交通、
 都市計画

住民が主体的に地域課題を把握して解決を試みる体制づくりを支援

- [1] 地域福祉を推進するために必要な環境の整備(他人事を「我が事」に変えていくような働きかけ)
- [2] 地域の課題を包括的に受け止める場 (※)
 ※ 地域住民ボランティア、地区社協、市区町村社協の地区担当、地域包括支援センター、相談支援事業所、地域子育て支援拠点、利用者支援事業、社会福祉法人、NPO法人等

○ 市町村レベルにおいて「地域共生社会」の実現に向けた地域づくりに係る普及啓発の取組や、都道府県による市町村における地域づくりへの支援を実施する。

(2) 多機関の協働による包括的支援体制構築事業 (補助率3/4)

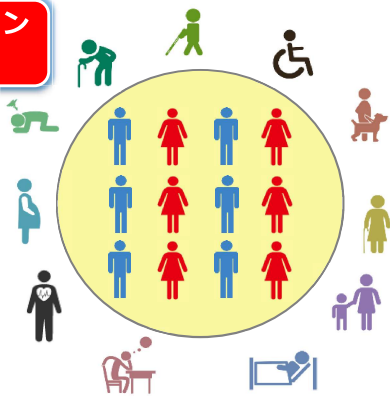
○ 複合化・複雑化した課題に的確に対応するために、各制度ごとの相談支援機関を総合的にコーディネートするため、相談支援包括化推進員を配置し、チームとして包括的・総合的な相談体制を構築する。



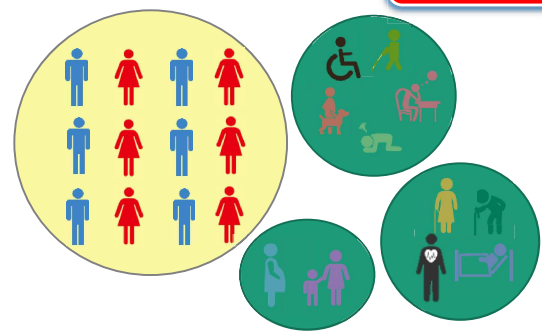
出典：
 令和元年12月26日 厚生労働省
 「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」最終とりまとめ (概要)

「共に生きる」ということ

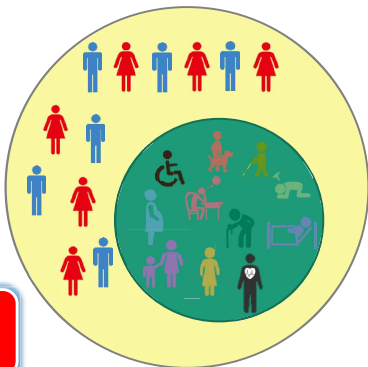
エクスクルージョン
 (排除)



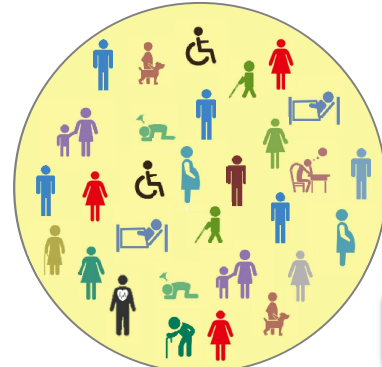
セグレーション
 (隔離)



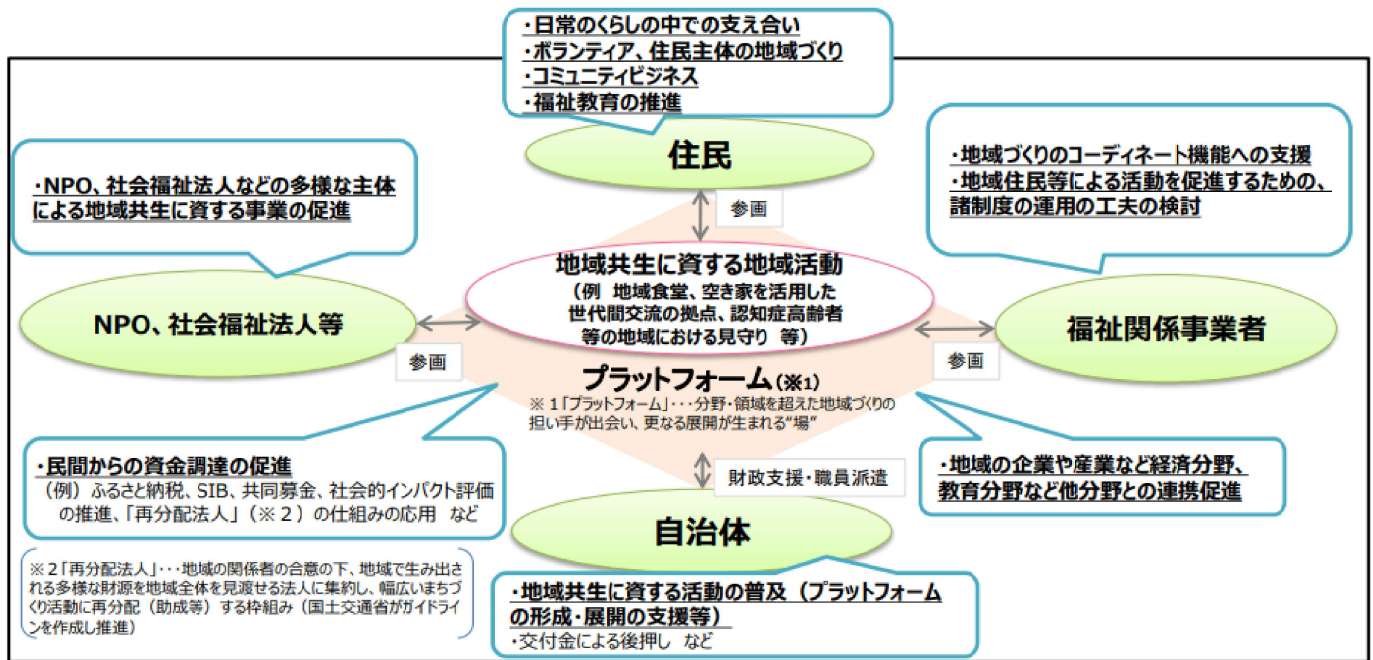
インテグレーション
 (統合)



インクルージョン
 (包摂)



異なる立場の人が集まって パートナーシップでまちをつくる時代



出典：
令和元年12月26日 厚生労働省
「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」最終とりまとめ（概要）

どのような社会を目指すのか？

（JVCA「ボランティアコーディネーター基本指針」より）

1. 一人ひとりの自由な意見、自分らしい生き方が尊重される社会
2. 一人ひとりが自分の力を活かせる社会
3. 一人ひとりの「弱さ」を分かち合える社会
4. 一人ひとりが役割をもち対等な関係で働ける社会
5. 多様な文化を認め合えるグローバルな社会
6. 人々が協同（協働）して社会課題の解決に取り組む社会
7. 人々が自由に社会づくりに参画できる社会
8. 結果のみでなく、決めるプロセスを大切にする社会
9. 公立のみを優先させるのではなく、豊かな人間関係を作り出す社会
10. 自然環境を守り、命を受け継ぐことのできる持続可能な社会

ボランティアをどう捉えるか？

(JVCA「ボランティアコーディネーター基本指針」より)

1. ボランティアは「市民社会」を構築する重要な担い手である
2. ボランティアは自分の意思で始める
3. ボランティアは自分の関心のある活動を自由に選べる
4. ボランティアは活動に対して責任を持ちその役割を果たす
5. ボランティアは共感を活動のエネルギーにする
6. ボランティアは金銭によらないやりがいと成果を求める
7. ボランティアは活動を通して自らの新たな可能性を見いだす
8. ボランティアは活動を通して異なる社会の文化を理解する
9. ボランティアは活動に新しい視点や提案を示し行動する
10. ボランティアは安価な労働力ではなく、無限の創造力である

ボランティアは
安価な労働力ではなく、
無限の創造力である。

ボランティアコーディネーターの視点

【ボランティア】

- 主体的、自発的な社会貢献意欲を持つまちづくりの担い手
- 自己実現欲求をもつ人

コーディネーター



【応援を求める人】

- 課題解決や自らの夢へのチャレンジをあきらめない人
- ボランティアに学びや気づきをもたらすパートナー

グループディスカッション①

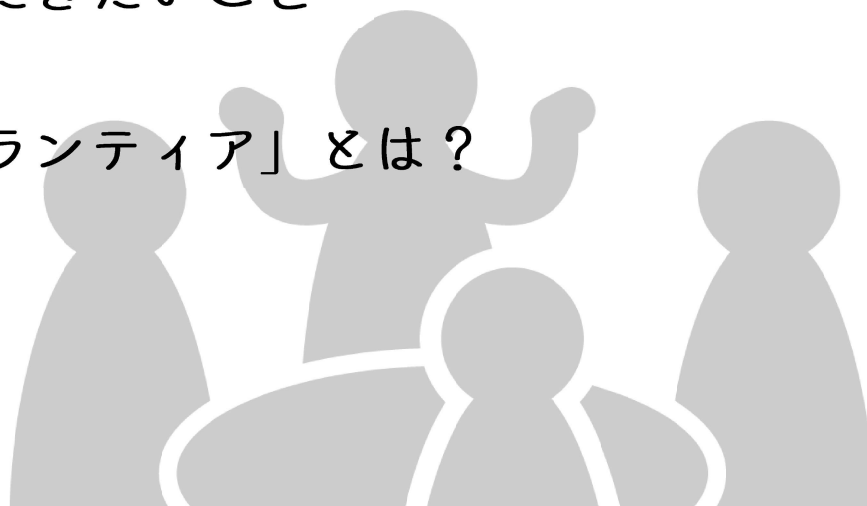
【お願い】

どなたか全体共有の際にチャットに貼ってください。

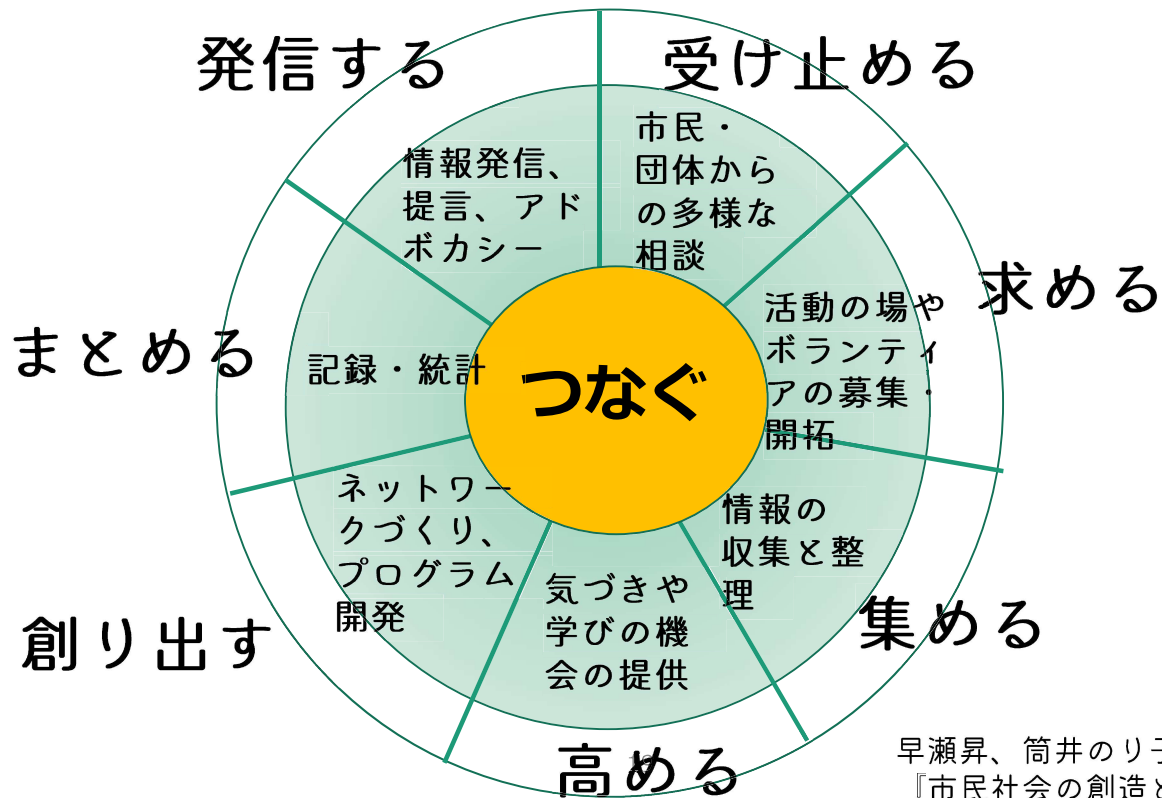
★話し合っていたいただきたいこと

①自己紹介

②私からみた「ボランティア」とは？



ボランティアコーディネーターの 8つの役割

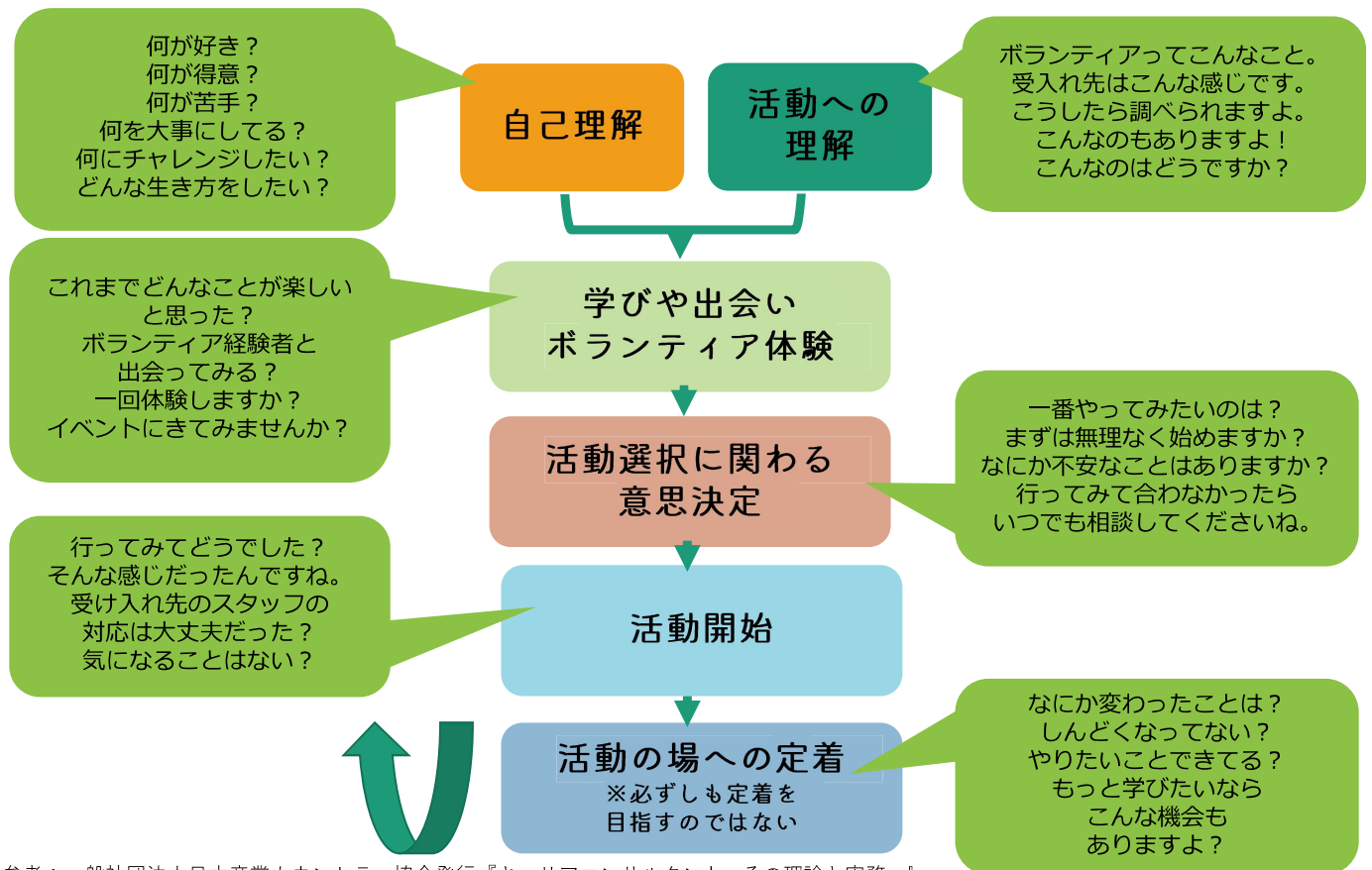


早瀬昇、筒井のり子著
『市民社会の創造とボラン
ティアコーディネーション』

ボランティアコーディネーターに 求められる役割とは？

- 制度の枠組みにとらわれずに地域を見渡し、ニーズをキャッチする
既存の制度では対応できない暮らしのニーズをキャッチできるのは
市民ならではの視点（すべてを市民で支えるという意味ではない）
- 学びと出会いをつなぐ
地域課題との出会いや解決に関わるきっかけをつくる
（体験プログラムなどの多様なプログラム開発）
- あらゆる人の「参加」を支える
「支える側」「支えられる側」を越えて、誰もに出番をつくる
（「インクルーシブボランティア」の視点）
- 多様な主体のコラボレーションを促す
異なる分野の人や組織が出会い、協力できる仕組みをつくる
（「中間支援」のコーディネーション）
- 「ささえあい」の文化をつくる
新たな地域の担い手を生み出す土壌をつくる
（年代ごとのキャリア教育のプログラムに組み込む）

「新しい生き方」を見つけるお手伝い



「応援求む」に寄り添う聴き方

①相談に来た人（団体・施設）は本当に「ボランティア」を求めているのか？

「相談しようと思った背景になにがあったのか」
「なぜ、ボランティアの応援をほしいと思ったのか」
「どんなことにチャレンジしたいのか」
「なぜ、ボランティアでないといけないか」

②「マッチング」を一度横において、とにかく話を聴く

「そんなボランティアはいません」という前に、

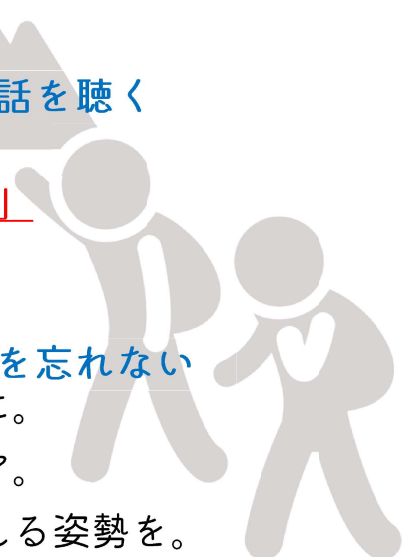
「この人はなにをどうしたいと思っているか？」

にしっかり向き合う。

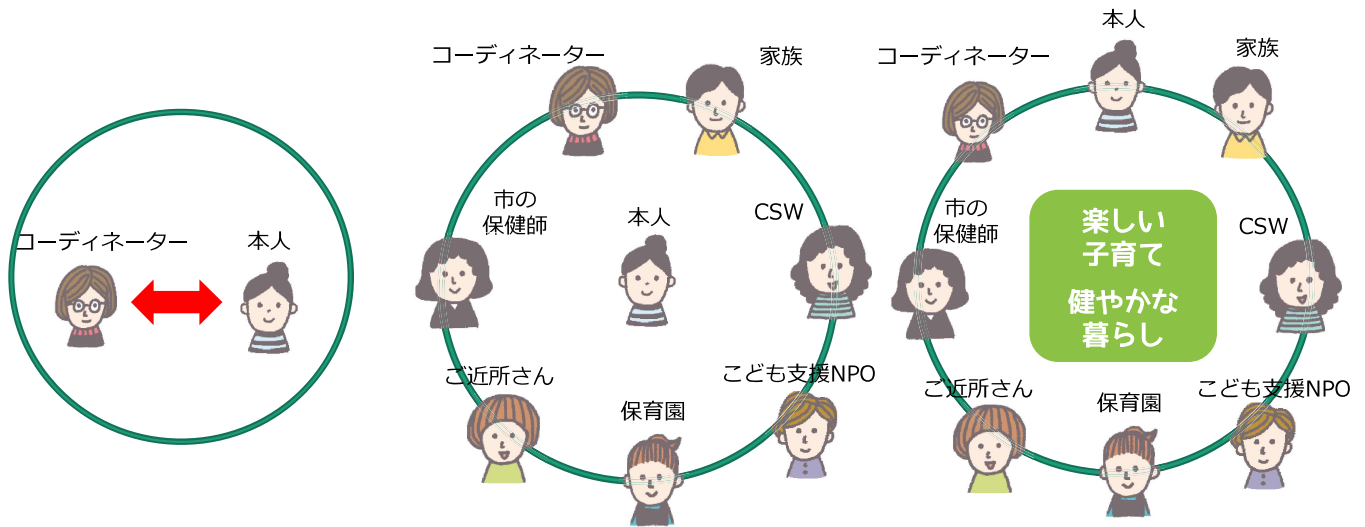
③自分が「アンカー」であるかもしれないことを忘れない ボランティアで対応が難しいかの判断は慎重に。

「全国共通ルール」はないのが、ボランティア。

できないことはできないと伝えて、一緒に考える姿勢を。



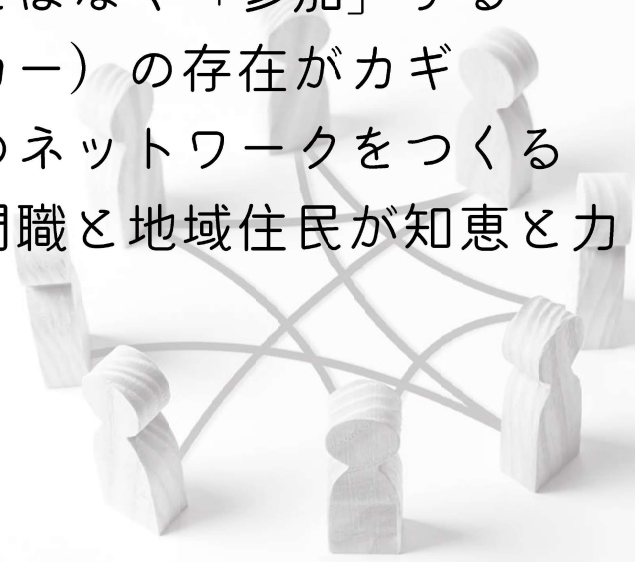
支援「する側」「される側」を越えて



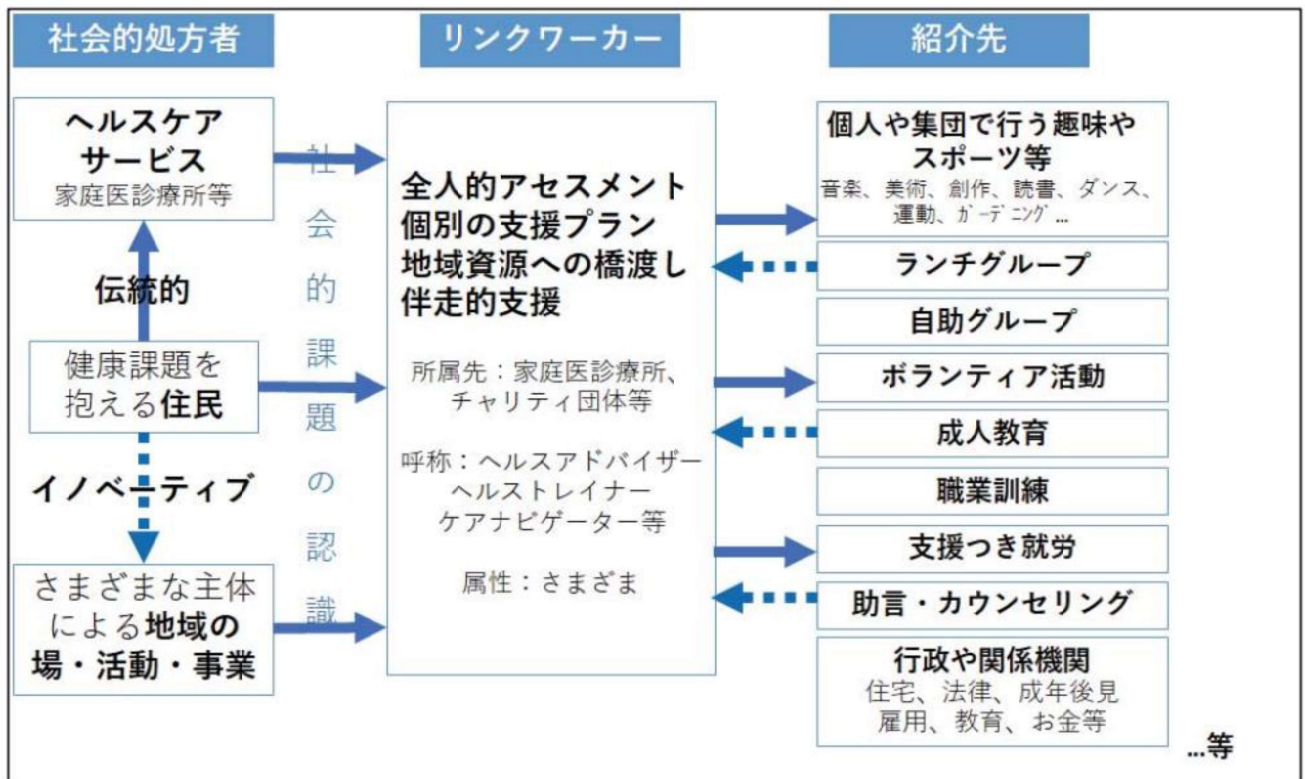
- ・課題を抱えている当事者にも力がある
- ・お互いに気にかけてあって、一緒に助かる
- ・コーディネーターの立ち位置とまなざしがとても大切

「社会的処方」という考え方

- 「地域とのつながり」で問題を解決すること
- 「支援を受ける」だけでなく「参加」する
- つなぐ人（リンクワーカー）の存在がカギ
- 多様な「社会処方者」のネットワークをつくる
- 医療、保健、福祉の専門職と地域住民が知恵と力を持ち寄る

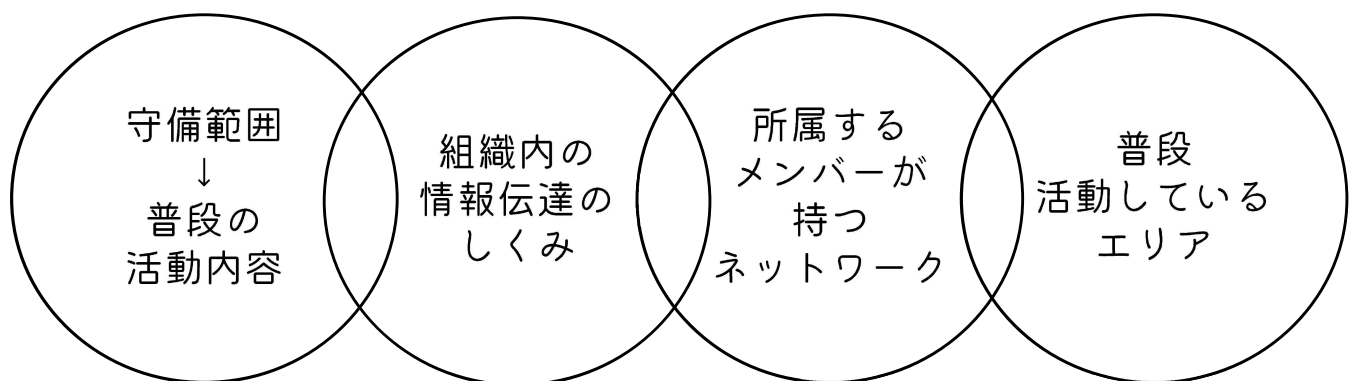


社会的処方 of しくみ



出典：『社会的処方白書』
2021年2月24日 一般財団法人オレンジクロス発行

あなたのまちの仲間のこと どれぐらい知っていますか？



この引き出しが
コーディネーターの
存在価値



トラブル時こそ出番

- (1) どこで両者の思いがすれ違ったり、摩擦を生じているのか、中立的に傾聴、分析する。
- (2) 修復可能であれば両者の思いを代弁しながら、本人同士の対話をサポートする。
- (3) 修復が困難な場合も、両者にきちんと顛末やコーディネーターとしての対処について報告する。

グループディスカッション②

【お願い】

記録係を決めて話し合ったことを記録してください。

★話し合っていたいただきたいこと

- 1.どの事例について話し合うか（1つに絞る）
- 2.相談者のニーズ
- 3.どう対応するか（誰にどうつながるか）
- 4.コーディネーターとして大事にしたい視点や工夫

ボランティアコーディネーター、 その心は？

- 結局はよく見て、よく聴き、よく話す

⇒ 出かける・知る・つながる・甘える・焚きつける・・・

- 眠っている力を引き出す

⇒ スイッチを探し当てるのはコミュニケーション

- ハレーションをおもしろがる

⇒ 「協働・連携」はめんどくさいもの。その先にあるものは？

- 「参加を支える人」「つながりを生み出す人」を増やす

⇒ 市民コーディネーターが増えると地域は変わる

- コーディネーターが「孤立」しない

⇒ まずは私たちが「助けて」と言えるようになろう

2024.1.23. 相談事例

No.	相談者	主訴	相談内容
1	本人と母親	病院の先生からボランティアを勧められたのでやってみようかと思っている	Aさん(26歳)は、中学校でいじめにあった経験からトラウマを抱えており、現在も定期的に精神科クリニックに通っている。中学卒業後は家に閉じこもりがちで就職はしていない。主治医から「社会に出るためのリハビリだと思ってボランティアでもしてみたらどうかな」と言われて相談に来た。家では家事や身の周りの世話は母がやっているようだ。母は「このままだとずっと引きこもりになってしまうから、少しでも外に出て、できればゆくゆくは就職もしてほしいと思っている」と話している。
2	本人の妻	夫に地域でボランティア活動をしてほしい	Bさん(67歳男性)は、1年前に会社を退職後、しばらくは相談者の妻と一緒に旅行したり自宅で趣味の読書などで楽しく過ごしていたが、最近は外出しなくなり、ほとんど家から出なくなった。家でも黙っていることが多く、夫婦間の会話も少ない。妻は、「このままだと心配なので、ボランティア活動でも始めたら友達が増えるのではないかと考えて相談に来た。」と話している。
3	大学2年生	就職に役に立つようなボランティア活動をしたい	Cさんは、大学のキャリアセンターのセミナーで、これからは学生の時にどれだけいろんな経験をしたかが就職のときにも問われるという話をきいた。どうせやるならボランティアは前から少し興味もあったし人の役にも立てると思い相談に来た。「施設とかで寂しく暮らしているお年寄りを励ましたり、貧困な子どもたちとか、困っている人を助けて、就職活動でもアピールできるようなボランティアがしたい。」と話している。
4	入社2年目の社会人	被災地の災害ボランティアセンターでやりがいのあるボランティアをしたい	Dさんは、テレビで地震の被災地の状況を見て、会社の先輩たちと一緒になにかできることをしようということになり、自分が代表でインターネットから事前登録をして2時間かけて現地に来た。「初めてこういう活動をするが、待たされ過ぎてて時間ももったいないから早く現場に行かせてほしい。それに、瓦礫の片付けとかではなくもっとやりがいのある活動はないのか。」と不満げに受付にやってきて話した。
5	ケアマネジャー	利用者の代わりにごみ置き場の掃除に出してくれる人はいないだろうか	Eさん(70歳でひとり暮らし)の担当をしているケアマネジャーからの相談。Eさんの住む地域では、月1回町内会でごみ置き場の掃除当番が回ってくるが、最近足も動きづらくなってきていて、役目を果たすのは厳しいと感じている。Eさん自身は責任感も強く、無理してでもやらないといけないと思っている。「Eさんにはまだ伝えていないが、誰か代わりに掃除をしてくれるボランティアはいませんか。」と話している。