

〔研究ノート〕

## ボランティアコーディネーターの専門性に関する一考察 —— 研修プログラムの課題 ——

石 井 祐理子

### 1. はじめに

#### — ボランティアコーディネーターに専門性が必要になった背景 —

近年、我が国においては、ボランティア元年（1995年）やボランティア国際年（2001年）を経て、ボランティア活動への関心が一層高まっている。

経済企画庁「国民生活選好調査」（2000年）によると、「ボランティア活動への参加意欲がある」とする人は、国民の65%を占めており、実際に活動している人も年々増加している<sup>(1)</sup>。そのうえ、社会福祉、教育分野を中心にボランティア活動の推進が行政の政策として積極的に展開され、小・中学生や高校生をはじめ、勤労者、高齢者など、それぞれの特性に応じた活動参加の機会が広がっている。

一方、ボランティアの活動の場を提供する社会福祉施設や社会教育施設、生涯学習施設をはじめ、多様な分野にわたる受け入れ側も、それぞれの施設・団体のミッションの実現に向け、ボランティアの存在やボランティア活動の有用性に注目し、積極的に受け入れる傾向が見受けられる。

ところが、実際にはボランティア活動に対する関心は高まっているが、具体的に活動を開始しようとしても、「何処に相談すればよいかわからない」、「どのような内容のボランティア活動があるのかわからない」、という情報が不足しているために活動に至らない場合が多く<sup>(2)</sup>、さらには「ボランティア活動はしたいけれど、具体的に何がしたいのか自分自身もよくわからない」というこ

とで、多様化している活動メニューの中から参加したいプログラムを活動希望者が自力で選択することも困難な状況になってきている。

さらに、受け入れる側も「ボランティアに来てもらったが何を願ってよいかわからない」、「ボランティアはあてにならない」などボランティアに対する不審や不満をもっている場合もあり、ボランティア活動を活かしたプログラムを作成できていない状況である。

とはいえ「活動したい人」と「受け入れたい施設・団体」を、物品の需要と供給を調整する程度のものと扱うのであれば、十分なコーディネーションができていないとは言えない。なぜなら、個々のニーズは個別性が高く、双方の持つ「目に見えるレベル」と「目には見えない（感情の）レベル」のニーズを満足させるマッチングが求められるからである。

そうした背景により、ボランティアコーディネーションの必要性が認識されてきた。筆者はボランティア活動に参加したい人のニーズを充足させ、また必要に応じてボランティアの能力を十分に発揮し、豊かな社会構築を目指したアクションを起こすためには、ボランティアコーディネーターには専門性が不可欠であると考えている。

本稿では、主に社会福祉協議会（以下、社協と記す）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ターのおかれている現状を把握し、そこから明らかになった課題の中から、専門性を習得するために取り組むべき研修プログラムに焦点をあて、検討することを目的とする。

## 2. ボランティアコーディネーションとは何か —仲介型（主に社協ボランティアセンター）の場合—

### （1）社協ボランティアセンターの現状

従来までの社協ボランティアセンターの特徴は、「福祉分野の活動」、「無償の活動」、「地域組織の活動」を中心に支援するというものであった。ところがNPOや、当事者団体（セルフヘルプグループ）などこれまでになかった活動領

域や活動スタイルを持つ団体・グループの増加に伴い、そうした団体との関係づくりや支援する仕組みといった、新たな取り組みが求められてきている。さらには直接的支援を行っている団体やグループを支援するセンター（活動推進センター、サポートセンターなど）が、様々な形態の組織、運営によって設立され、ボランティア活動支援組織としての社協ボランティアセンターの存在意義が、脆弱化してきた感も否めない。

そこで、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は、2001年に「第二次ボランティア活動推進5ヵ年プラン」、「社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針」を策定した。これは1993年に出された「ボランティア活動推進7ヵ年プラン」の次の段階のものであり、社会福祉基礎構造改革により介護保険制度の導入や地域福祉推進などボランティア・市民活動をめぐる状況が大きく変化したことに伴い、社協ボランティアセンターの今後の方向性と機能強化を提案している。

その提案の中にはボランティアコーディネーションの強化も示されているが、「ボランティアコーディネーターの拡充と研修の充実」という数行程度の説明で終わっている。しかしながら、ボランティアセンターを強化するということは、その機能の中核となるボランティアコーディネーションの強化と、その機能を担うボランティアコーディネーターの専門性の向上にほかならない。

そこで、これから強化していくべきボランティアコーディネーションとは何か、またその役割、機能を具体的に実践しているボランティアコーディネーターの専門性について検証していくこととする。

## （2）ボランティアコーディネーションの定義

ボランティアコーディネーションを定義するにあたり、ここではボランティアコーディネーターの二つの定義を紹介する。まず、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は、「ボランティア活動を行いたい人、ボランティア、ボランティアグループの活動に関するニーズを受け止め、その充足を図るために、活動やプログラムの企画・開発、ボランティア（ボランティア

活動に参加したい人)、ボランティアの支援をもとめる対象者、ボランティアの支援や参加をもとめる専門職や組織・団体(自らが所属する組織や機関も含める)、推進を行う組織・団体等への仲介・調整等により、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」と定義している<sup>(3)</sup>。

次に(特活)日本ボランティアコーディネーター協会<sup>(4)</sup>は、「市民のボランティアな活動を支援し、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と組織をつないだり、組織内での調整を行うスタッフ」ととらえている。

これらに定義づけられるボランティアコーディネーターによって、実践すべきボランティアコーディネーションとはどのようなものなのか。すなわちボランティアコーディネーションを充実させることで目指すものは何であるのか。それについて筆者は「ボランティアな生き方を選択する市民が増え、各々のニーズを主体的に解決しながら、一人ひとりが生き生きと社会の一員として生活できる社会」であると考える。

したがって、筆者はボランティアコーディネーションを、「市民や組織の社会参画を支援し、主体的に問題解決に取り組めるよう、個々のニーズを受け止め、的確で創造的な協働関係を構築し、さらには問題やその解決法などをあまねく社会化する一連の過程である」と定義したい。

### (3) ボランティアコーディネーターの役割と機能

前項でまとめたボランティアコーディネーションの定義に基づき、ボランティアコーディネーターの役割と機能について【表-1】のような整理を試みた。

ボランティアコーディネーターの役割とは、実践の場面において各々が独立しているものではなく、複数の役割を同時に担ったり、あるいは段階的なプロセスに従って変化していくものである。また同様にボランティアコーディネーターの機能も、日々の業務の中で必要に応じて柔軟に活用するものである。

つまりボランティアコーディネーターは、これらの役割に対して共感的理解

【表-1】 ボランティアコーディネーターの役割と機能

	役 割	機 能
社会参画への支援	市民や組織が各々備え持つ能力を自覚し向上を図ることや、社会活動に参画することを支援する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談援助機能</li> <li>・ 教育（学習）機能</li> </ul>
問題解決への支援	必要な情報の提供やボランティア活動を介して問題を解決することや、自らが問題解決に主体的に取り組むことを支援する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談援助機能</li> <li>・ 調整・連携機能</li> <li>・ 情報収集・発信機能</li> </ul>
協働関係への支援	異質な立場の市民や組織等が対等な協働関係を構築し続けられるよう支援する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調整・連携機能</li> <li>・ 関係強化・促進機能</li> </ul>
社会化への支援	問題の所在や解決法を提言することや、プログラム開発、新たな社会サービス等を創出することを支援する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 調査・研究機能</li> <li>・ 開発・組織化機能</li> <li>・ 提言・計画機能</li> </ul>

筆者作成

をしながら、日常業務においていくつもの機能を適宜活用することで、ボランティアコーディネーションの目的を達成させていくことが使命となる。

そのために、ボランティアコーディネーターにはこれらの役割を全うし、機能を発揮する専門職としての期待が高まり、専門性を身につけることが求められるのである。

#### （4）ボランティアコーディネーターに求められる専門性

そもそもボランティア活動とは、主体性と社会性を基盤とした非常に個別性の高い、また活動領域も制限されていない創造的な活動である。さらにボランティアの介入によって多様な問題を解決し、そうした活動の蓄積から新しい問題解決のサービスを創出して、社会の動向に対する提言を行っていくなど、社会環境にも関与していく活動である。

そうしたボランティア活動を積極的に推進、支援していくボランティアコーディネーターには、個人と社会の両面をしっかりと捉える視点が不可欠である。個人を捉える場合、具体的には人権尊重やノーマライゼーションの理念から導き出される、主体性の尊重や自立支援などの価値観が必要となる。また社会を捉える場合は、日々変動する膨大な情報を把握し、情勢を的確に判断するため

に、それらの情報を取捨選択する基準や知識を備えておかなければならない。なによりそれらの視点を具現化する実践力、すなわちボランティアコーディネーターにふさわしい技術も備えていなければならないのである。

もし、ボランティアコーディネーターがこれらの価値、知識、技術を十分に習得せぬまま業務を行っていたら、主体性を無視した活動を紹介したり、ボランティアを安上がりのマンパワーとして利用したり、さらにはボランティアを受け入れる側に屈辱的な我慢を強いる調整をするなど、ボランティアコーディネーションの本来の目的からかけ離れてしまうことが懸念されるのである。

そうなれば、ボランティア活動の希望者や受け入れる側の双方のニーズは満たされず、ボランティア活動に対する社会的な不信感や不満が噴出し、ボランティア活動に対する誤った認識が広がる恐れも出てくる。そのような状況を避けるためにも、ボランティアコーディネーターにふさわしい専門性が必要なのである。

では、実際のボランティアコーディネーターは専門性を有して十分に業務を遂行しているのだろうか、またそれが可能な環境に置かれているのだろうか。

次項では主に社協ボランティアセンターのボランティアコーディネーターの実態について検証していくことにする。

### 3. ボランティアコーディネーターの実態

#### (1) アンケート調査結果の概要

この調査は、「ボランティアコーディネート機能における専門性に関するアンケート調査」と称して、大阪府内、兵庫県内、京都府内、滋賀県内、大阪市内、神戸市内、京都市内の社会福祉協議会ボランティアセンターを中心とした民間独立型の団体の担当者に対して実施した（2000年9月～10月、調査票は289団体に郵送し、有効回答数183票を回収）。

その結果、ボランティアコーディネーターを取り巻く環境の実態として、業務形態は約7割が何らかの業務と兼任していた。【グラフ-1】また組織内の

ボランティアコーディネートの体制は、7割以上が単独の体制であった。【グラフ-2】さらに身近なスーパーバイザーの有無については、約7割がスーパービジョンを身近に受けられる体制にないことなどが明らかになった。【グラフ-3】

一方、具体的な業務の内容とその実践状況、および専門性に関するボランティアコーディネーター自身の意識としては、次のような現状が明らかになった。

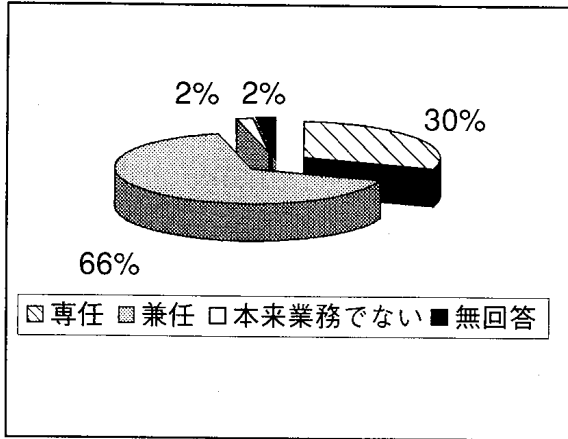
ボランティアコーディネーターが専門性を必要とする業務の場面として挙げているのは「ニーズを正確に理解する」であった。【グラフ-4】つまり活動希望者やボランティアの支援を求める依頼者に対する援助過程の中の「アセスメント」の場面である。そのアセスメントが十分実践できていると思っているボランティアコーディネーターは約1割しかいないという結果からも、ほとんどのボランティアコーディネーターは実践できているとは思っていない。実践できていない要因としては、「日常業務が多忙」、「判断基準が不明確」、「専門的な知識や技術がない」、「スーパーバイザーの不在」を挙げている。【グラフ-5】

このような結果から、ボランティアコーディネーターは日常業務や兼務している他の業務に追われ、ボランティアコーディネーションに必要な専門性を十分に持てないまま実践していることが明らかになった。その上判断に困った際に相談できるスーパーバイザーが身近におらず、業務内容の点検や質的向上は、所属機関の中での対処が困難な状態であることも明らかになった。

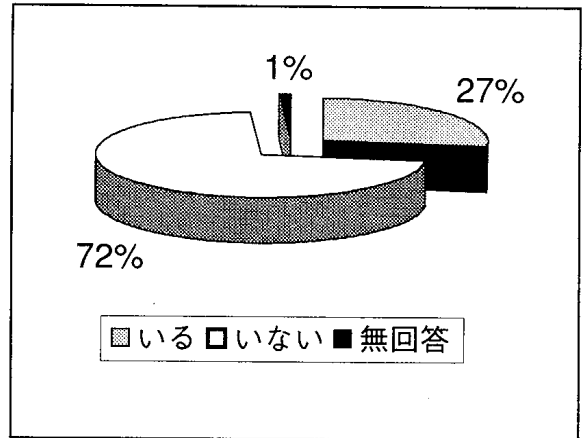
今回の調査では、ボランティアコーディネーターの実態の一部しか把握できなかったが、そこから明らかになったことは、①ボランティアコーディネーターにとって専門性を必要とする業務は、「日常業務の多忙さ」から十分に実践できていない、②専門性の習得を阻害している主な要因は、「日常業務の多忙さ」と「専門性習得・向上の学習機会がない」ということであった。そうしたことから筆者は、これらの要因が専門性を阻止する悪循環を引き起こしているのではないかと捉えている。【図-1】

そこで、この悪循環を断ち切り、専門性を習得するための方策として、ボラ

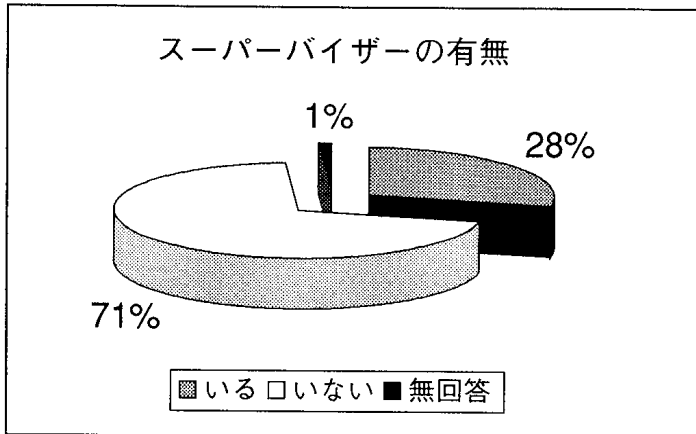
【グラフー1】業務形態



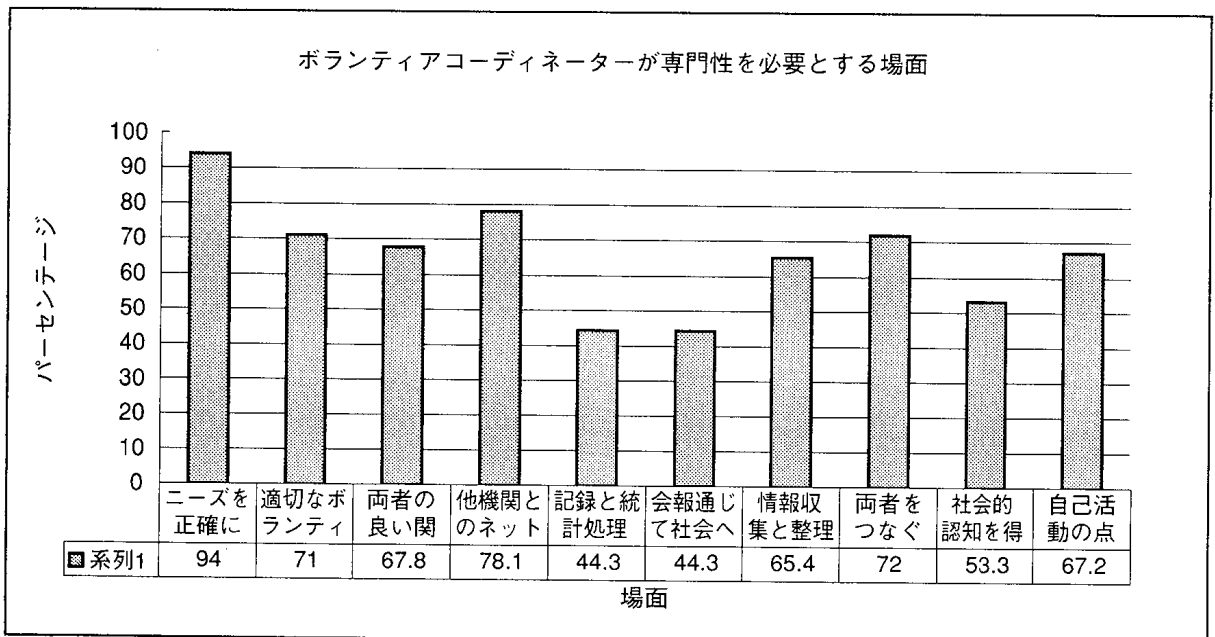
【グラフー2】自分以外のコーディネーターの有無



【グラフー3】スーパーバイザーの有無

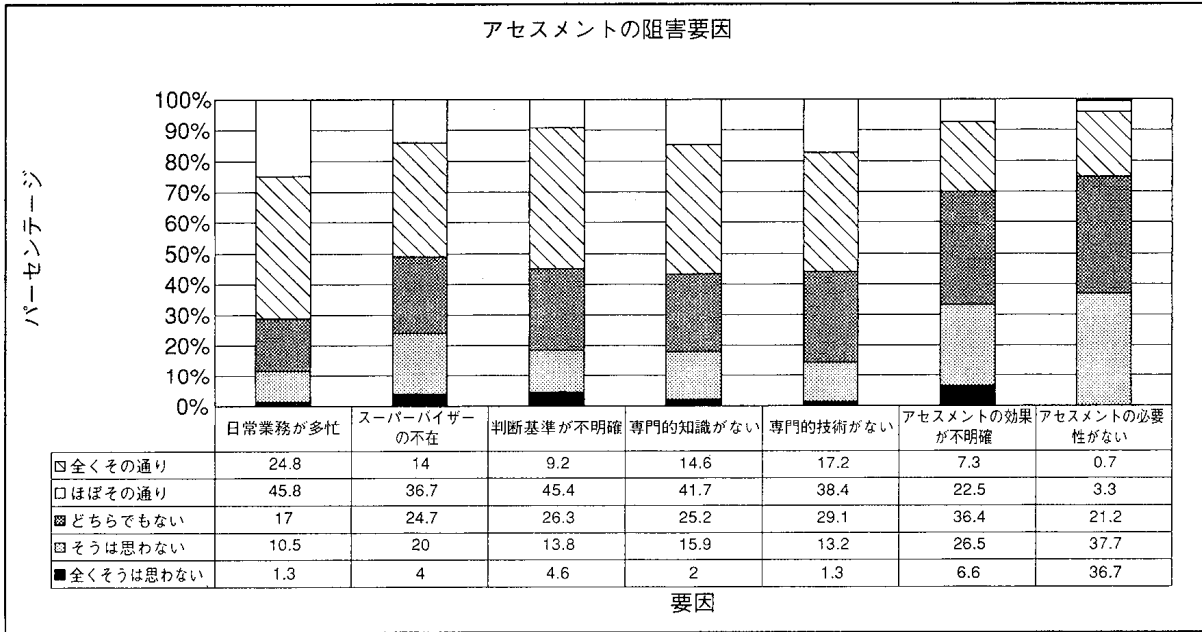


【グラフー4】専門性を必要とする場面

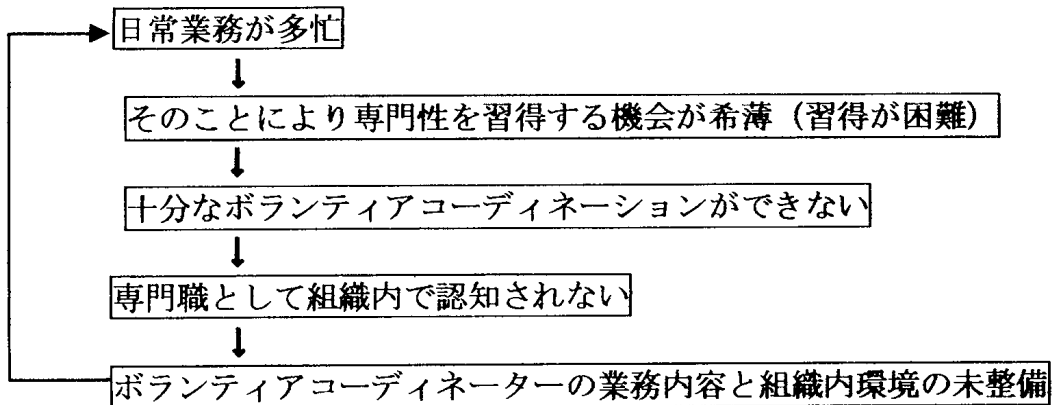




【グラフ5】 アセスメントの阻害要因



【図-1】 「ボランティアコーディネーターの専門性を阻止する悪循環」



ンティアコーディネーターに対する研修に着目し、現在実施されている研修プログラムの課題と今後の方向性について検討していくことにする。

#### 4. ボランティアコーディネーターの専門性の習得に向けて

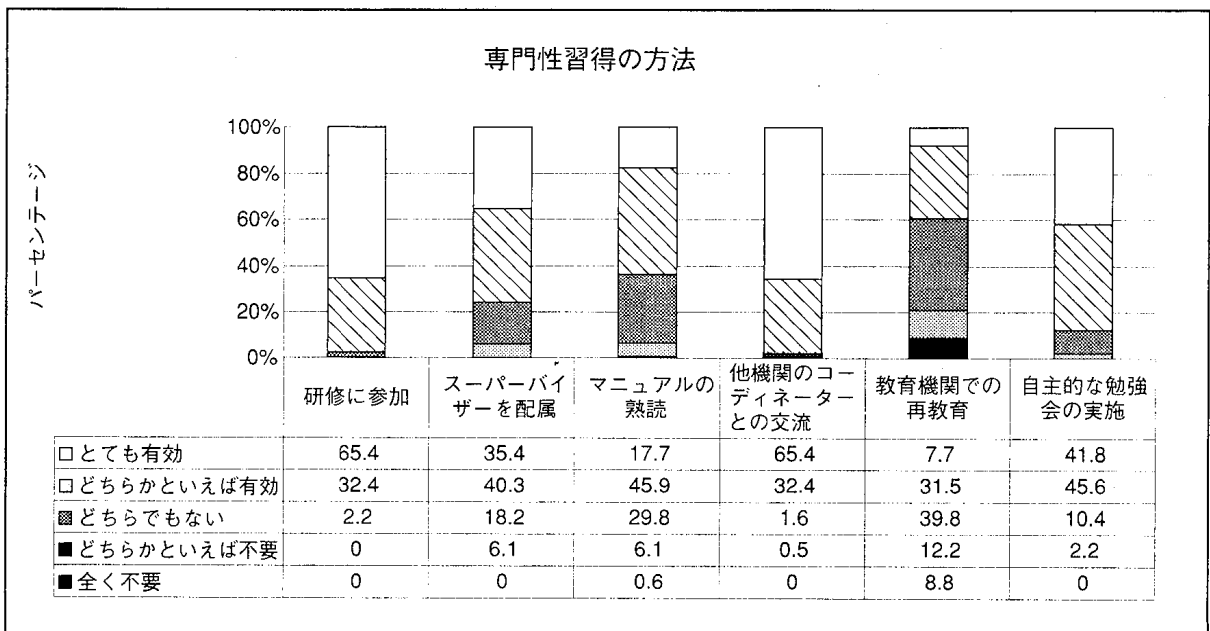
##### (1) 研修の重要性の再確認

筆者は、ボランティアコーディネーターに対する研修は、次の二点から非常に有効であると考えている。

一点目は、コーディネーター自身が研修の重要性を自覚しているということである。【グラフー6】でも明らかなように、ボランティアコーディネーターは、専門性を習得するもっとも効果的な方法として、「研修に参加する」ことを挙げている。またアンケート結果から「他機関のボランティアコーディネーターとの交流」や「自主的な勉強会の実施」を効果的なものにとらえており、多くのボランティアコーディネーターは職場内での研修に限界を感じているようである。すなわち外部の研修プログラムへの参加や他機関のコーディネーターと交流することで、ボランティアコーディネーションに関する情報を得て刺激を受けて、自己を見直し成長させながら、同時に自分自身が癒され励まされると考えているのである。

二点目は、職場内に適切なスーパーバイザーが存在しないということである。個々のケースへの対応に高い個別性が求められるボランティアコーディネーションでは、日々の業務を積み重ねてボランティアコーディネーションの資質を高めていく作業が重要となる。ところが、スーパーバイザーが職場内に存在しないため、内部での資質向上への作業が困難となり、他機関で実施される研修に頼らざるを得ないのである。

【グラフー6】 専門性習得の方法



## (2) 研修プログラムの現状

これまで我が国のボランティアコーディネーターに対する研修プログラムは、1976年に国内で初めて社会福祉法人大阪ボランティア協会（当時社団法人）が実施した「ボランティア・コーディネーター養成講座」であり、当時の講座の内容は、その時代のトピックを取り上げながら体系的な研修を目指したものであった<sup>(5)</sup>。ここでいう「体系的研修」とは、①研修内容が講義、演習、実習という実践に役立つスタイルとして構成されている、②ボランティアコーディネーターの業務について個別に学びながら、最終的には業務全般について学ぶことができる、③ボランティアコーディネーターの経験年数に応じたコースが設定されている、④所属する機関・団体の特性に応じた内容である、といった要素で構成されたプログラムであると整理しておく。

その後、1992年に大阪市社会福祉協議会による「ボランティアコーディネーターの養成」<sup>(6)</sup>、1994年に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による「ボランティアコーディネーター、ボランティアアドバイザー研修プログラム研究」<sup>(7)</sup>、そして1996年には東京ボランティア・市民活動センターによる「コーディネーター研修体系検討」<sup>(8)</sup>等でも、体系的研修プログラムとして検討され、実施されるようになった。

ところが、研修プログラムの実施状況の一例をみると、2000年度には52ヶ所の都道府県、政令指定都市社会福祉協議会・ボランティアセンターで開催されていたが、年間10回以上開催していたのはその内の5ヶ所しかなかった<sup>(9)</sup>。

言い換えれば、市区町村社会福祉協議会・ボランティアセンターで活動するボランティアコーディネーターにとって、指導的立場の都道府県・指定都市社会福祉協議会・ボランティアセンターが実施する研修は、「いつでも必要な時に参加できる」といった利便性の高いものとなっておらず、しかも残念なことに、プログラムの内容も体系的とはいえない状況なのである。

しかも仮に、内容の充実した研修を企画しても、現場のボランティアコーディネーターが参加できる環境になれば意味はなく、またようやく研修に参加できたとしても、学びの少ない内容であればコーディネーション能力の向上に

は結びつかず、継続的な参加に対する意欲も減退してしまうであろう。

研修プログラムの現状は、現在実施されているプログラムがしっかり体系化されているのか、また効果的に運用されているのか、なにより現場から求められている内容になっているのか、という見直しと再検討の必要性が迫られている状況なのである。

### (3) 研修プログラムの考え方

プログラムの内容については、ボランティアコーディネーターに必要な価値、知識、技術が、ボランティアコーディネーションの目的、対象、役割、機能の中に十分反映されたものであるかという視点で、常に検証していくことが不可欠である。そうした取り組みの積み重ねによって研修カリキュラムのレベルアップや、講師の養成も期待したい。またこうした研修の機会は一回限りのものではなく、必要に応じてボランティアコーディネーターがプログラムを選択できる豊富な機会の設定が、一層の効果を生み出すであろう。

さらに筆者は、ボランティアコーディネーターの置かれている環境に配慮した受講の時期の検討が必要と考えており、ボランティアコーディネート業務に就く前の「事前研修」と、「実践と直結したスーパービジョン」に力点を置く研修を提案したい。

まず「事前研修」とは、組織に入って即コーディネート業務を担当するのではなく、その組織のミッションや活動方針、また関係機関や地域の社会資源などを理解する期間（猶予）を設定するというものである。この「事前研修」を導入すれば、ボランティアコーディネーターがまず組織に対してアイデンティティを持つことができ、また「何故業務が多忙になってしまうのか」といった組織全体の事情を理解することが可能となる。そうすることで、多忙な業務に追われながら成り行き任せでその場を乗り切るような状況を作らずに、ボランティアコーディネーションと他の業務を効率的に遂行していく道筋が見えてくるのではないかと考えている。

次に「実践と直結したスーパービジョン」とは、日々の業務に即応して、時

間や効率の管理、知識、技術の伝授（教育）、前向きに取り組む姿勢への支援といったスーパービジョンを行うものである。やはり、時間が経過した後のスーパービジョンと比べ、リアルタイムな場面、絶妙なタイミングによるスーパービジョンは大きな効果が期待できる。ボランティアコーディネーターが業務多忙や職員体制の厳しさなどによる外部研修への参加が困難であるなら、組織内にスーパーバイザーとしての役割を担う人材を設置するか、ボランティアコーディネーターを複数体制にしてピア・スーパービジョン<sup>(10)</sup>を実施するシステムなどを模索していくことも必要ではないだろうか。職場内における研修システムの構築も、研修プログラムの一環として捉え、充実させていくという考え方が不可欠となるであろう。

#### おわりに —今後の研修プログラムの課題—

今後の研修プログラムは、ボランティアコーディネーターの成長に応じた段階的な研修を受けられる機会と、職場内におけるスーパービジョンのシステムの構築を、包括的に盛り込むことが求められるであろう。そうした研修プログラムの実現に向けて、今後の課題を次の二点に整理した。

##### (1) ボランティアコーディネーターの環境整備

この「ボランティアコーディネーターの環境」とは、①ボランティアコーディネート業務の遂行に直接関わる環境と、②コーディネーターの資質向上に関する環境、という二種類が密接な関係をもって構成されている。つまりコーディネート業務を十分に遂行するためには、同僚・上司からの理解や特定の仕事に集中できる環境と、コーディネーター自身の自己研鑽やコーディネーションのシステム開発のための研修に参加することが可能な環境が必要ということである。

実はこうした環境を整えていく作業は、ボランティアコーディネーター自身に課せられた課題でもある。自らがその必要性に気づき、同じくボランティア

コーディネーションに取り組んでいる仲間との共感や相互支援を基盤としながら、ボランティアコーディネーションを十分に実践していくための環境作りに向けた努力をしなければ、現状以上の良い環境を創り出すことは困難であろう。

## (2) ボランティアコーディネーターが実施主体となる研修

これまでは研修というと、ボランティアコーディネーターは参加する側として客体化してしまい、受身的な立場のまま出来上がってくる研修を待っている状態であった。しかしこれからは、参加者、すなわちボランティアコーディネーター自身が主体となって有用な研修プログラムを作り上げていくことが求められるであろう。実際の現場に必要な知識、技術は勿論、どのような場面でもボランティアコーディネーションの方向性を示唆する価値観などについては、誰よりも現場のボランティアコーディネーターが欲しているものである。その「欲するもの」を論理的に整理し、特定のボランティアコーディネーターだけが理解し実践できるものとしてとどめず、幅広い領域で実践している多くのボランティアコーディネーターに対して伝達していくことが可能な研修プログラムにしていかなければならない。すなわち「欲するもの」を具体的な研修資料や演習プログラムなどに落とし込む作業に参加するということである。そうした作業過程にボランティアコーディネーターも積極的に参加することで、ボランティアコーディネーターの意識変革も行われ、実践に役立つ研修プログラムが構築されるのである。

今後は、これらの課題にボランティアコーディネーター自身が向き合うこと、またそうしたボランティアコーディネーターを側面で支援する諸団体が課題解決に尽力することに大いに期待したい。そうしたボランティアコーディネーターや支援する団体の双方が、車の両輪のように関係を維持し、相互に刺激を与えながら、バランスよく研修プログラムの構築に向けて協働していくことが重要となるであろう。

【注釈】

- (1) 経済企画庁編、『平成12年度版国民生活白書ボランティアが深める好縁』、大蔵省印刷局、2000年、22p
- (2) 『協会2002年度の歩み 2003年度事業計画 特集号』、大阪ボランティア協会発行、2003年、44p
- (3) 『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ー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 全国ボランティア活動振興センター発行 1996年、9p
- (4) 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ホームページ  
<http://www.jvca2001.org>
- (5) 筒井のり子「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』、ボランティアコーディネーター白書編集委員会編、大阪ボランティア協会発行、2000年、7-8p
- (6) 『ボランティア・コーディネーターの役割と養成のあり方 ボランティアによる先駆的・ユニークな取組モデル事業研究報告書』、大阪市社会福祉協議会発行、1992年、67-73p
- (7) 『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ー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 全国ボランティア活動振興センター発行 1996年
- (8) 『ボランティア・コーディネーター研修体系とその考え方ーボランティア・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・センター発行、1996年
- (9) 『ボランティア活動年報2000年』（ボランティアセンター事業年報）、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 2000年
- (10) 塩村公子著『ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相 重層的な理解』中央法規出版 2000年 98p

**【参考文献】**

1. 太田義弘・佐藤豊道編『ソーシャル・ワーク／過程とその展開』海声社、1984年
2. マーガレット・ジベルマン／フィリップ・H. シェルビッシュ『ソーシャルワーカーとは』岩崎浩三／山手茂監訳、日本ソーシャルワーカー協会、相川書房、1997年
3. 秋山智久著、『社会福祉実践論—方法原理・専門職・価値観—』、ミネルヴァ書房、2000年
4. 妻鹿ふみ子、「ボランティアコーディネーター研修体系の現状と課題」、『ボランティアコーディネーター白書1999-2000』、ボランティアコーディネーター白書編集委員会編、大阪ボランティア協会発行、2000年
5. 筒井のり子、「21世紀の市民社会を創るキーとなる職業、ボランティアコーディネーター」『一歩前へ！ボランティアコーディネーター』、全国ボランティアコーディネーター研究集会2000実行委員会編、2000年
6. 岡本榮一、「全国ボランティアコーディネーター研究集会2001の開催に際して」、『月刊ボランティア』No.362、大阪ボランティア協会発行、2001年1月