

# ボランティアコーディネーターへの支援に関する一考察 ー社会福祉協議会ボランティアセンターの現状から考えるー

石 井 祐理子

## I 研究の目的

ボランティアコーディネーションは、ボランティア活動を推進させる手法として実践されている。認定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（通称 JVCA）は、ボランティアコーディネーションを「『一人ひとりが社会を構成する重要な一員であることを自覚し、主体的・自発的に社会のさまざまな課題やテーマに取り組む』というボランティア活動の意義を認め、その活動のプロセスで多様な人や組織が相互に対等な関係でつながり、新たな力を生み出せるように調整することで、一人ひとりが市民社会づくりに参加することを可能にする働き」（2015：92）と定義している。筆者はその定義を受けて「ボランティアコーディネーションは『ボランティア活動したい』側と『ボランティアを求めている』側の双方に向き合い、そこから派生する課題にも向き合うため、それぞれのニーズや課題に対して相談援助やネットワークキングなど様々な方法や技術を展開していく過程」であると解釈し、ボランティアコーディネーションを実践する者を、ボランティアコーディネーターと理解している。そしてボランティアコーディネーターには、社会の動向に影響を受けたボランティアやボランティアを受け入れる側の変化に対して、柔軟に対応することが求められると考えている。

そこで本研究の前提として、これまでの日本でのボランティアコーディネーションの変遷の概略を整理する。

日本で「ボランティア」という用語が社会的に広がり始めたのは、1960年代と言われている<sup>1</sup>。その頃のボランティアの主流は、社会改良的運動の中心であった学生や若者であった。その後、高齢者や障害者などの在宅生活をサポートする制度が不十分な中でボランティア活動の広がりによって、ボランティアの主流は仕事を持たない専業主婦となっていった。そして、

国が退職後の生きがいや高齢者の社会参加としてのボランティア活動に着目したことも後押しとなって、現在では多くの高齢者が中心となり様々なボランティア活動の現場を支えている。

また、企業の社会的役割の変化と共に、社会貢献に取り組む企業や社員のボランティア活動を推奨する企業が増加している。最近では国内外の自然災害が発生した際の被災地支援ボランティア活動も定着してきている。

こうして社会の動向と共に、ボランティアの属性、希望する活動内容、活動する現場は多様化してきている。そのためボランティアからの相談内容や、ボランティアへの支援などボランティアに対するボランティアコーディネーションは、ますます多岐にわたる対応が求められている。

一方、ボランティアを受け入れる側のボランティアコーディネーションは、1970年代に病院での患者の入院生活の質の向上や、医療従事者の業務補助等のためにボランティアを受け入れることから始まったとされている<sup>2</sup>。その後は社会福祉施設でのボランティア活動が盛んになり、日常的な利用者支援や、行事・イベントなどを補助する活動として広がっていった。当初は受け入れる側の施設職員が直接ボランティアに対応していたが、1985年に国庫補助事業「ボランティア事業（福祉ボランティアのまちづくり事業）」が開始されて以降、各地の市町村社会福祉協議会にボランティアセンター（以下「社協 VC」と称す）が設置され、ボランティアを受け入れる側に紹介するといった仲介的役割を担い、社会福祉協議会ボランティアセンターが中間支援的なボランティアコーディネーションを展開していくこととなった。

さらに高齢化が進むと、高齢者が在宅生活を継続するためにボランティアによる介護支援が必要とされるようになり、ボランティアの活動の場が社会福祉施設ではなく在宅に変化することによって、個人宅で活動

するボランティアを支えるためのボランティアコーディネーションが求められるようになった。個別性や閉鎖性の高い場所でのボランティア活動には、専門職やボランティア仲間がいる中で行うボランティア活動とは違った、ボランティアとボランティアを受け入れる本人、家族の双方に寄り添うボランティアコーディネーションが必要となっていた。

現在は、介護保険制度や生活困窮者支援制度など地域生活課題の解決に向けた様々な福祉施策において、社会福祉施設や NPO 等がボランティアを積極的に受け入れる傾向が高まっている。そうした現場ではボランティアコーディネーターに対して、ボランティアの存在意義や位置づけを明確にし、ボランティアが主体的に活動できる環境を整えていく役割が期待されている。

そのような状況において、筆者はボランティアコーディネーターが自身のスキル向上や、ボランティアコーディネーターを取り巻く社会の動向を的確に把握するために、多様な研修の機会や日常業務で相談、助言、指導等を受けることの必要性やその内容、方法を、明らかにすることは意義があると考えた。

そこで、本研究はボランティアコーディネーターの置かれている状況や業務内容を精査して、ボランティアコーディネーターのスキル向上の支援の必要性を明らかにし、その支援策の一つとしてスーパービジョンに着目し、その可能性について考察することを目的とする。

本論ではボランティアセンターとして国内で最も多い市区町村社協 VC のボランティアコーディネーターを研究対象とする。その中には、ボランティアコーディネーターと同様の業務を遂行している VC 担当職員も含むこととする。

## Ⅱ ボランティアコーディネーターへの期待と実際

### 1 社協 VC におけるボランティアコーディネーターの位置づけの変遷

1962 年に徳島県社会福祉協議会が開設した、ボランティアサービスや福祉のための金品を預託し、必要に応じてそれを支払うという役割を果たす「善意銀行」は、全国各地の社協に普及して次々と開設されていった。これが社協 VC の始まりとされている<sup>3</sup>。

その後、全国社会福祉協議会はボランティア活動の意義を明確にし、その育成推進のために関係機関・団体のとるべき方策を明らかにするため、「ボランティア育成基本要項」(1968 年)を策定した。そこには、ボランティア育成機関の機能や仕組みについて記載されているが、ボランティアコーディネーターに関しては、「専門職員」として「社会福祉についての専門的知識をもつ職員」と説明されている程度であった。

そして全国社会福祉協議会は、今後の市区町村社協が取り組むべき福祉課題と活動強化のための具体的な方策を示すものとして、「市区町村社協活動強化要項」(1973 年)を策定し、そこには市区町村社協がボランティア(社会奉仕)活動センター機能を確立させ、特に地域ボランティア活動を推進させることが記載されている。しかしここでもボランティアコーディネーターに関する記述は見当たらない。

また厚生省社会局が、社会奉仕活動の推進を図ることを目的として、「社会奉仕活動育成事業の実施及び推進について」(1975 年)を通知し、ボランティアセンター事業を実施する市区町村社協に対して国庫補助が交付されることで、全国各地の社協においてボランティアセンターの設置が広がった。またこの通知には、「事業の実施にあたっては、必要な職員を置かなければならないこと」が明記されており、ボランティアコーディネーターの配置の必要性が認識されることとなった。そして 1985 年には国庫補助によるボランティア事業が推進され、社協 VC の整備が一気に進むこととなった。

続いて、厚生省中央社会福祉審議会地域福祉専門部会によって「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)」(1993 年)が策定され、その中でボランティアコーディネーターの計画的な育成と配置の推進が重要課題となり、ボランティアコーディネーターは社協 VC への配置を含め 3 万人規模とする目標値が明記され、全国社会福祉協議会によってボランティアコーディネーターの養成が本格的に取り組まれることとなった。

さらに全国社会福祉協議会が策定した「ボランティア活動推進 7 ヶ年プラン構想(1993 年)」では、「ボランティアアドバイザー、コーディネーター構想」が発表され、ボランティアコーディネーターの養成について、研修カリキュラム・教材の開発、登録・支援シ

システムの開発、活動に対する助成などを検討し、具体的に明記されたことで、ボランティアコーディネーター養成の動きが加速していくこととなった。

その後は社協 VC を推進させるべく、2001 年に「第二次ボランティア・市民活動推進 5 ヶ年プラン」と「社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針」が、2008 年には「社会福祉協議会における第 3 次ボランティア・市民活動推進 5 ヶ年プラン」が発表され、社会の動向や福祉政策の方針に基づく社協 VC としての指針が提示された。続く「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方針 2015（2015 年）」や「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方針 2023 ～社協 VC5 つの役割と 25 の視点～（2023）」においても、地域生活課題が複雑化かつ多様化する状況で、諸課題を解決する際にボランティアの存在は不可欠であるという認識や、年代や心身の状況などにかかわらず、誰にとっても社会参

加の機会が必要であり、そのきっかけとしてのボランティア活動に期待が高まるため、ボランティアコーディネーターには様々なボランティア活動を推進する役割と機能を十分に発揮することが求められている、と説明されており、ボランティアコーディネーターに対する期待の高まりは、顕著なものになっている。

## 2. ボランティアコーディネーターに求められる力

ボランティアコーディネーターに求められる力は、社協 VC に求められる役割・機能の変化に伴って変化している。その変化や特徴を明らかにするため、筆者はその経過を前述した構想やプランごとに、社協 VC の使命・方針・役割とボランティアコーディネーターに求める力や役割・機能にまとめ、以下の表を作成した。

さらに、2015 年の強化方策の具体化に向けて、社協 VC および社協以外の NPO 等中間支援組織の活動

表 「社協 VC の方針に伴うボランティアコーディネーターに求める力」

報告書名	社協 VC の使命・方針・役割	ボランティアコーディネーターに求める力・役割・機能
「ボランティア活動推進 7 ヶ年プラン構想」（1993 年）	国民の過半数が自発的に福祉活動に参加する参加型社会の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア活動の開発</li> <li>・斡旋</li> <li>・連絡調整</li> </ul>
「第二次ボランティア・市民活動推進 5 ヶ年プラン」と「社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針」（2001 年）	市民参加型福祉社会の創造（長期的目標）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談などによる地域ニーズ把握</li> <li>・プログラム開発</li> <li>・小地域への人材・情報・資源の提供</li> <li>・自治体との仲介・調整</li> <li>・さまざまな活動団体・推進団体間の広域ネットワーク</li> <li>・協働推進</li> </ul>
「社会福祉協議会における第 3 次ボランティア・市民活動推進 5 ヶ年プラン」（2008 年）	市民参加型福祉社会の創造（長期的目標）	（社協 VC の役割として掲載） <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たなニーズをキャッチして地域課題として提起する</li> <li>・新たな課題に自ら先駆的に取り組む</li> <li>・継続的な活動への日常的な支援を行う</li> <li>・新たな活動組織と地縁型組織・専門組織をつなぐ</li> <li>・出会い・学び・協働を生み出す</li> <li>・共生の文化と人づくりのための基盤整備をすすめる</li> <li>・社協ネットワークを活かして広域支援を行う</li> <li>・多様な関係機関・団体と協働して総合的な支援体制をつくる</li> </ul>
「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策 2015」（2015 年 8 月）	誰もがボランティア活動できる地域社会、すなわち誰も排除しない共生文化を創造すること	<ul style="list-style-type: none"> <li>・プログラムの開発や評価</li> <li>・活動資金の調達や広報</li> <li>・運営管理のアドバイスなどマネジメント能力</li> </ul>
「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策 2023 ～社協 VC5 つの役割と 25 の視点～」（2023 年 5 月）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ニーズの集約</li> <li>・社会参加の促進</li> <li>・中間支援の展開</li> <li>・福祉でまちづくり</li> <li>・福祉教育の推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・小さなニーズを逃さない「洞察力」</li> <li>・地域で支え合う仕組み・プログラムを作る「企画力」</li> <li>・率先して地域生活課題に取り組む「行動力」</li> <li>・地域住民や様々な関係者を結ぶ「調整能力」</li> <li>・温故知新の考え方を基礎に柔軟な発想を培う「学習力」</li> </ul>

各資料を基に筆者が作成

実態および運営状況を把握し、ボランティアへの支援のあり方、協働の考え方などの課題を整理した報告書「活動支援の強化に向けて～ボランティア・市民活動支援組織の現状とこれから～」(2016年)では、ボランティアコーディネーターに対して「市民・団体からの多様な相談を受け止める力」、「活動の場やボランティアの募集・開拓をする力」、「調整や紹介等つなぐ力」、「新しいネットワークづくりやプログラム開発能力」、「情報の収集や管理能力」、「気づきや学びにより、活動を高めていける力」の6つの力を求めている。

つまりボランティアコーディネーターに求める力は、多様な相談に対応する力のもとより、地域の課題を解決するための企画・開発、そして他団体とのネットワークづくりや運営マネジメントまで多岐にわたっている。地域生活における課題の拡大や深刻性を鑑みれば、これらの役割に対する期待は一層高まっていることは明らかである。

### 3. 社協 VC におけるボランティアコーディネーターの業務状況

ボランティアコーディネーターに対する期待が高まる一方で、その実際はどうか。

社協 VC におけるボランティアコーディネーターの業務状況については、「社会福祉協議会ボランティアセンターの新たな推進方策の検討に関する調査研究報告書(2023年)」に掲載されている「市区町村社会福祉協議会ボランティアセンターに関するアンケート調査<sup>4)</sup>」結果を参考にして整理する。

#### (1) 社協 VC の業務の内容とボランティアコーディネーター配置の状況

ボランティア活動希望者に対する相談件数は、平均して年間147.5件であった。またボランティア依頼に関する相談件数は、平均して年間92.2件であった。

実施している業務について、最も割合の高い項目は「ボランティア活動を必要とする個人や団体からの相談」が82.8%であった。次いで「ボランティア登録やボランティア保険の手続き」が82.7%、また「ボランティア活動を希望する個人からの相談」が82.0%、「当事者へのボランティア活動の紹介や支援」が79.9%、「社会福祉法人やNPOなど福祉関係者からのボランティアに関する相談」が79.7%であった。

その他の業務では、「活動先とのマッチングに関する取り組み」が78.5%、「活動先に関する情報提供のためのデータ収集や紹介」が77.3%、「ボランティアに関する啓発や情報発信(機関紙等の紙媒体)」が75.9%であった。

こうした業務を担当する職員の実人数は、全体平均が2.81人(うち専任0.61人、兼任2.2人)であった。そのうち正規雇用で専任は0.26人、兼任は1.67人であった。非正規雇用で専任は0.35人、兼任は0.53人であった。そして、「専任が0人」の社協 VC は、全体の74.9%であった。

これらの調査結果から、社協 VC 業務の大半は様々な相談への対応であることや、多くのボランティアコーディネーターは他の業務と兼任している現状が明らかになった。

ボランティアコーディネーターは対応する相談の内容が単純かつ安易なものであれば、他業務への支障も少なく、円滑に業務を遂行することができる。しかしながら社会の状況を鑑みれば、相談の内容が多様化しかつ複雑化していることは容易に推測される。そこで次にボランティアコーディネーターが対応している相談内容の変化や特徴について考える。

#### (2) ボランティアコーディネーターが対応する相談内容の特徴

##### ① ボランティアが主体となるための支援

ボランティア活動の特性としてまず挙げられるものは自発性や自主性である。一般的にボランティア活動希望者は、参加したいボランティア活動を自ら決めて、必要な情報を入手して活動に参加する。ところがボランティアコーディネーターへの相談の中には、「何かボランティア活動したいけれど何をしたいかわからない、自分ができるボランティア活動を教えてほしい」というものが少なくない<sup>5)</sup>。つまり、何かしたいけれど何をしたいかわからないので、自分が参加できそうなボランティア活動を指定してほしい、という相談である。このような場合、ボランティアコーディネーターの役割は、ボランティア活動希望者が自分の意志で活動に参加するという自己決定を促し、主体性をもって活動に参加できるよう支援することであり、ボランティア自身が主体的な参加を実感できるまで寄り添うことになる。こうした支援は、即時的で単発的で

終わらずに継続的になる場合が多い。そうした支援を行っても結果的にボランティア活動に参加しない場合もあり、主体性の支援は、ボランティアコーディネーターの実績としての評価が難しい業務である。

またボランティアコーディネーターには、ボランティア活動希望者の特性の多様化により、求められる対応力が複雑化かつ困難化している。例えば、健康状態に不安を抱えつつも、今まで通りボランティア活動が続けたいという心理状態にある高齢者ボランティアに対して、従来と同じボランティア活動を継続することが困難と思われる場合には、ボランティアコーディネーターは本人の気持ちを受け止めつつ、新たに参加できそうなボランティア活動を見つけ、そこへと誘う心理的サポートが必要になる。

また、人間関係の構築が苦手でコミュニケーションスキルに自信のない人や、精神的な症状などにより社会からの孤立を感じているボランティアに対して、ボランティアコーディネーターは相談者の特性を理解したカウンセリング的対応や、ボランティア活動に参加するために必要な日常生活での挨拶や会話など基本的なコミュニケーションスキルの習得までも支援する。

以上のように、ボランティアコーディネーターには様々なボランティア活動希望者の特性を理解したうえで、個別化した丁寧な対応が求められている。そして同時にボランティアコーディネーターにとっては、そうしたボランティアに活動の場をどのように確保するのかといった課題もある。つまりボランティア活動希望者の相談対応に合わせて参加可能なボランティア活動の場を開拓、創出していくことが求められるのである。そしてそのためには関係機関や地域資源などとの連携が不可欠であり、ボランティアコーディネーターにとって顔の見えるネットワークづくりが重要となる。

## ②ボランティア受け入れ側への対応

1995年に発生した阪神・淡路大震災での災害支援ボランティアの活躍により、ボランティアの社会的認知は拡大した。また近年は国内の大規模なイベント等の運営においてもボランティアは積極的に受入れられている。そのためか「ボランティアは何でもできる、何でもやってもらえる」という存在として、世間からの期待値が高まっている。

他方ではボランティアの自発的な行動姿勢を捉え

て、ボランティアを依頼する側に「やりがい搾取」と称されるような過剰な活動を期待する傾向や、ボランティアを便利遣いとして扱う傾向もみられる<sup>6</sup>。

こうしたボランティアに対する理解不足や曖昧なイメージによって、ボランティアを依頼する側に誤解がある場合、ボランティアコーディネーターはボランティアが安心して安全に活動でき、かつボランティアの持つ力が存分に発揮できるよう、ボランティアについて依頼する側への丁寧な説明やボランティアの代弁者としての役割も必要となる。

また、ボランティア活動は、これまで制度の狭間や制度から漏れ落ちる課題を解決するために、取り組まれることが多かった。しかしながら最近では、制度に基づく事業を実施する自治体や各法人が地域生活課題を解決するため、ボランティアを積極的に受け入れる機会が増えている。そこでボランティアコーディネーターは、ボランティアが安易な制度補完と扱われるのではなく、ボランティアが主体的に活動することで事業がより豊かになるように、ボランティアの特性などを受け入れ側に対して丁寧に説明し、助言やアドバイスなどの対応が必要になる。そのためボランティアコーディネーターは各種法制度に関する最新情報の収集や動向の把握に努めなければならない。その対象範囲は幅広く、ボランティアコーディネーターは情報収集の間口を広げるためにも日頃からの積極的なネットワーク作りが必要になる。

以上のように、社協 VC のボランティアコーディネーターは、日常のボランティア活動希望者や、ボランティアの依頼等受け入れ側からの相談内容が、多様化し複雑になっている。さらに相談の対応をはじめ、新たなボランティア活動の場の開拓や他機関・地域資源との連携等にも取り組んでいる。そうした状況の中でボランティアコーディネーターは、様々な相談への対応が分からなくて不安に思うこと、様々な選択肢の中からの判断に迷うこと等、自身の考えに自信が持たなくなる状況になることが想定できる。勤務経験が豊富なボランティアコーディネーターであっても、複雑な相談への対応は難しい。ましてや経験の浅いボランティアコーディネーターであれば支援が必要なことは想像に難くない。

したがってボランティアコーディネーターへの支援の必要性は明らかであり、有効な支援策について検討

することは意義があると考え。そうした支援について検討するために、まずはこれまでのボランティアコーディネーター養成の取り組みについて概観する。

### Ⅲ ボランティアコーディネーター養成のこれまでの取り組み

全国社会福祉協議会ボランティア活動振興センターは、1994年に「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」を立ち上げて、ボランティアコーディネーター研修プログラム等を開発した。筆者が管見する限り、これが社協VCのボランティアコーディネーター養成研修として初めて体系化し構築したプログラムである。

委員会では、ボランティアコーディネーターの役割・機能の共通イメージをつくること、研修プログラムをつくること、ボランティアコーディネーターの専門職としての社会的確立を図ることを目的としたプログラムが検討され、「138.5時間の新任研修プログラムの策定」、「同研修の指導講師用手引書の作成」、「指導講師を対象とする研修会の開催」を企画し、準備を整えていった。

そして1996年より「ボランティアコーディネーター新任研修」が各地で実施され、その結果多くの社協VCのボランティアコーディネーターが受講して、ボランティアコーディネーターとしての役割や機能、実践力を習得し、各地の社協VCのボランティアコーディネーションを底上げしていった。

他方、東京都社会福祉協議会東京ボランティア・センターでも、1996（平成8）年に「ボランティア・コーディネーター研修体系検討委員会」が報告書を発行し、ボランティア・コーディネーターの研修体系とその考え方を詳細にまとめている。

これらの研修プログラムが全国各地の社協VCで開催されたことによって、ボランティアコーディネーターの研修の重要性が社協全体に浸透することとなり、ボランティアコーディネーターの養成に対する組織的理解が広まることとなった。

その後は、全国社会福祉協議会が2007年より「ボランティア・市民活動支援実践研究会」<sup>7</sup>を立ち上げ、都道府県・指定都市社協職員が集まって、市区町村社協VCへの支援について議論を重ねていった。その成

果を2009年5月に「都道府県・指定都市社協ボランティア・市民活動センターの「次の一手!」これからの市区町村社協VC支援のあり方を探る」にまとめ、支援のテーマのひとつに「市区町村社協VC担当職員（ボランティアコーディネーター含む）」の人材育成」をあげている。社協VCには、ボランティアセンター業務の理解や認識の不足、コーディネート機能の制限など、様々な要因によって人材育成の難しさがあることを指摘しつつも、社協VCの担当職員のスキルアップの必要性は、ボランティアセンターを運営する要の存在として重要であると示している。そして都道府県・指定都市社協VCによる「市区町村社協VC担当職員支援の具体的アプローチ」として、人材育成の方法を以下の6つの類型にまとめている。

- ①研修実施型 コミュニティワーカーとしての視点を軸にした研修を実施
- ②課題別検討委員会設置型 課題別の検討委員会を設け、検討・議論の場への参加
- ③会議企画運営参加型 都道府県・指定都市社協VC主催の会議の企画・運営に参画
- ④アウトリーチ型 都道府県・指定都市社協VC担当者が市区町村社協へ訪問し、現状と課題をヒアリングした上で、スーパーバイズを行う
- ⑤研修派遣型 全国レベルの研修会・会議に市区町村社協VCの担当者を派遣し、担当者間のネットワークを広げる
- ⑥実践研究会型 実践研究会を設置し、市区町村社協VC担当者が、実践事例を通じて解決のポイントを整理して報告書にまとめ発信する

これら6つの類型には、それぞれメリットと課題・留意点があり、どの類型が自身の社協VCに適切なものか、支援する側と受ける側で検討し選択していくこととなる。6つのうち5つの類型については、研修会や企画・会議など、ボランティアコーディネーターが集合した場を活用した方法であり、そこで生まれたネットワークや情報共有は、日常業務を促進させることが期待できる。他方、「④アウトリーチ型」は、外部職員によるスーパービジョンの実施によって、状況に応じた個別支援が可能となり、人材育成においてより一層の効果が期待できると考える。

本研究では、ボランティアコーディネーターの業務内容の多様かつ複雑性には、現状のボランティアコー

ディネーターの支援策として、「④アウトリーチ型」で提案されているような外部職員によるスーパービジョンが有効ではないかと考え、次にボランティアコーディネーターへの支援としてのスーパービジョンについて検討する。

#### Ⅳ ボランティアコーディネーターへの支援のあり方を考える

山崎(2000:177)は、ボランティアコーディネーターが「よりよい実践活動を進めるためには研修体系の確立とスーパービジョンは必要不可欠である」と主張している。そこで、ボランティアコーディネーターを取り巻く状況に適したスーパービジョンとはどのようなものなのか、まずはこれまでのボランティアコーディネーターへの支援の実績を概観し、考察を試みる。

##### 1 ボランティアコーディネーターの自主的な取り組みの実績

これまでボランティアコーディネーターが仲間同士で研鑽し合い体系的学習を積み重ねてきた場面は、主に自主研究会と研究集会がある。

ボランティアコーディネーターによる自主研究会は、問題意識を持つ者同士が日々の業務内容や対応が困難な事例について検討したり、ボランティアコーディネーションの理論構築を試みたり、業務に対する苦労や疑問などを分かち合い共有する場として、1977年に「ボランティアコーディネーター研究会」として大阪ボランティア協会にて発足した。そして近隣で活動する社協 VC のボランティアコーディネーターをはじめ、様々な所属先のボランティアコーディネーターの参加が次第に増え、1989年には広く参加者を呼びかけて「京阪神ボランティア需給調整担当者懇談会」が開催された。その後、「近畿ボランティアコーディネーター研究集会(1992年)」としてさらに規模を拡大し、1994年には全国からの参加者が一堂に会して「全国ボランティアコーディネーター研究集会」が大阪で開催された。こうして自主研究会から発展した研究集会は、現在も年に一回のペースで開催されている。

この研究集会の運営は、毎回全国のボランティアコーディネーターが主体的に実行委員会<sup>8</sup>を構成して、実行委員らが自ら学びたいテーマを出し合い、複

数の分科会や全体会プログラムを検討し企画する。実行委員には社協 VC に所属しているボランティアコーディネーターの他に、社会福祉施設、社会教育施設、国際交流団体、大学ボランティアセンター、まちづくり系 NPO など、社会福祉分野にとどまらず多様な分野で活動するボランティアコーディネーターが参加している。分科会はテーマに則した学識経験者や実践者を講師として招聘した講義型や、参加者自らが実践事例を持ち寄り経験豊富なボランティアコーディネーターの助言をもらう事例検討型があり、参加者は希望する分科会にて研鑽を深める。分科会のテーマには、初任者向けの基礎的な内容や災害ボランティア、大規模イベントでのボランティアコーディネーションなど、参加者のニーズを想定した研修内容のレベルや社会的課題を設定している。

このように、ボランティアコーディネーターは自主的に取り組む研修に参加することで、自身の自主性を触発されることもある。様々な刺激を受けたボランティアコーディネーターは、「もっと学びたい」、「さらにスキルをあげたい」という意欲が生まれ、以降の研究集会には実行委員として企画側に参加するケースもある。これまでの参加状況をみればボランティアコーディネーターが自主的に学び合える機会は、ボランティアコーディネーターの経験年数に関わらず必要な場であると考えられる。また、様々な所属先や領域で活動するボランティアコーディネーター同志の交流によって、ボランティア活動推進のための視野を広げることや、参加者同士の多分野にわたるネットワークも生まれ、日常業務での多職種連携や協働にも活かされている。

一方、地域を限定した取り組みとして、全国各地で展開している「COCO サロン」がある。「COCO サロン」とは、JVCA が実施している事業であり、全国で活動する JVCA の会員に向けて「身近な会員同志が集まって、交流を深め学び合う場づくり」を呼び掛け、新人ボランティアコーディネーターも参加しやすい場として、長野、栃木、福岡などで始まった。JVCA の会員であれば、「こうしたサロンを自分もやりたい」と事務局に相談すれば、立ち上げや運営に関して手厚いサポートを受けることができる。

このようにボランティアコーディネーターが自主的に取り組んできた自主研究会と研究集会の実績は、前

述した人材育成の6つの類型それぞれに共通する点も多い。中でもボランティアコーディネーターたちが取り組んできた仲間同士の学び合いは、スーパービジョンの中のピア・スーパービジョンに最も近いものと捉えることもできる。

つまりボランティアコーディネーターは、スーパービジョンの中でもピア・スーパービジョンを自主的に実施して十分な実績を積み上げており、ボランティアコーディネーターにとってピア・スーパービジョンは十分に有効があると考えられる。

## 2 スーパービジョン的な取り組みの可能性を考える

山崎(2000:177)は、「ボランティア・コーディネーターにとって必要な機能は多岐にわたっている。これらを一人のスーパーバイザーによって担うことは不可能であろう」と述べている。スーパービジョンは本来一人の管理者・上司が3つの機能を合わせて実施することで効果が見込まれる。しかしながら、社協内での人材育成は、OJTや外部研修の活用<sup>9</sup>を基本としている。しかもボランティアコーディネーターに対してはOJTの活用より、外部研修が中心となっているため、組織内での支援を受ける機会は少ないことが想定される。また前述した人材育成の類型の中の「④アウトリーチ型」は、外部職員である都道府県・指定都市社協VC担当者が、市区町村社協VCにてスーパーバイズするものであり、「同組織内の管理職がスーパーバイザーではない型」が提案されていることから、ボランティアコーディネーターが所属する社協内でのスーパービジョンの実施の困難さは明らかである。

そこで筆者は、スーパービジョンの3つの機能を分散するという、「スーパービジョン的」な取り組みについて考えてみたい。これは一般的なスーパービジョンに相当しないことから、ここではスーパーバイザー的な立場の人を「支援者」、スーパーバイザー的な立場の人を「受支援者」と称して考察を試みる。

まず、管理的機能と支持的機能は、同じ組織管理職が「支援者」として担当する。ここでは「受支援者」であるボランティアコーディネーターに向けて、組織の一員としての行動規範の伝承、担当業務の執行管理、キャリアアップに向けた指導を行い、組織に貢献する構成員としての能力の向上と成長、その結果として組織全体の質的向上を目指す。これらは従来行っている

職員研修や現任訓練に相当するものとする。また組織の構成員としての振る舞いや業務を遂行させる基本的なスキルの修得なども含まれることになる。そして日常業務を管理する「支援者」だからこそ、「受支援者」の心理的サポートの必要性に気づくことで苦悩を受け止め励まし、気づきを促すことも実行できると考えられる。その場合、「受支援者」は「支援者」に対して心理的圧力を感じたり、ストレスを抱えてしまうことも心配されるため、「支援者」は出来る限り「受支援者」が安心してコミュニケーションを取れる関係のもと、不安や苦悩を受け止め支えることへの細心の配慮が求められる。

次に、教育的機能と支持的機能は、「受支援者」であるボランティアコーディネーター同志で行う。ただし、ボランティアコーディネーターが複数名配置されている社協VCは少数派であるため、複数の社協VCのボランティアコーディネーターが集まって行うものである。こうした取り組みでは「受支援者」自身に向上心を伴う積極的な参加意識や内省的思考、また議論に耐え得る一定の経験知が求められることもある。その結果業務や持つべき力の理解が進み、ボランティアコーディネーターとしての自覚や矜持を持つことが期待できる。さらにはボランティアコーディネーター同志で様々な感情を言語化し共有することで、「私だけではない。同じ思いをもって頑張っている人がいる」という共感が生れ、感情が穏やかになり安心感に変えることができる。すなわち「受支援者」同志の取り組みには教育的機能と支持的機能が期待でき、ボランティアコーディネーターに必要な力や専門性を獲得できると同時に、共感できる仲間を支えられている実感と共に自信獲得にもつながると考えられる。

こうしてスーパービジョンの機能を分散するという試みからみても、ピア・スーパービジョンの有効性は高いと思われる。ただし、ピア・スーパービジョンには管理的機能が含まれないため、3つの機能が分散されることへの懸念も残る。たとえば、管理的機能が働かない場合に、ボランティアコーディネーターが職場で孤立し、他業務担当者との連携も滞ってしまうのではないかと心配も拭えない。

しかしながら社協VCの現状を鑑みると、ボランティアコーディネーターは他業務と兼任である場合が多く、VC以外の業務に携わるにより、他の職員

の業務管理の手法や状況を間近で学ぶ機会を自然に作っているとも考えられる。そうした職務特性がボランティアコーディネーターに対する管理的機能の一助となっているのではないかと考えられる。ボランティアコーディネーターが他業務と兼任であることは、業務の煩雑化や時間的制約が増えるなど厳しい状況を生み出すものの、反面では管理的機能を促進させるためのプラス要因になる可能性もあり、ピア・スーパービジョンを中心としたスーパービジョン的な取り組みの効果は期待できると考える。

## V ボランティアコーディネーターへの支援の課題と展望

### 1. 社協業務の円滑化に向けた組織体制の構築

社協 VC においてボランティアコーディネーターへのスーパービジョンを実施することは、一朝一夕では難しく、そのための理論的体系や実践的枠組みの構築、それらに基づくスーパーバイザーの要件や養成研修の内容の整備など、検討課題は山積み状態である。現状ではボランティアコーディネーター経験者であれば、スーパーバイザーとしての訓練を受けずともスーパーバイザーになれるのではという思いで、実施している社協 VC もあるだろうが、本来あるべき機能を備えたスーパービジョンとは言い難い。そのためまずはピア・スーパービジョンを中心としたスーパービジョン的な取り組みの可能性を探究することが必要だと考えている。

しかしながら、ボランティアコーディネーターの業務は、日々待ったなしで行われている。ボランティアコーディネーターへの支援は、できるところから、まずは動き出すことが必要である。前述したように、ボランティアコーディネーターが他業務を兼任していることは、ボランティアコーディネーター自身や他の職員の意識の変化によって、プラス効果が期待できる。兼任している業務を通じて、他の職員がボランティアコーディネーターの業務内容の理解が進み、ボランティアコーディネーターの代替的な対応ができるようになる、さらにはボランティアコーディネーターが他の業務を担うからこそ得られる情報を活用して、多様な相談に適切に対応できること等、ボランティアコーディネーターの現状は厳しい環境ではあるが、ポジ

ティブな思考によって対処できることもあるのではないだろうか。

そうした相乗効果を生むためには、社協の各職員が担当以外の業務に対して意識や関心を傾け、お互いの業務の補完や有効な情報を共有する機会を増やすことが不可欠となる。それは担当業務が多忙な職員にとっては容易に取り組めることではないかもしれない。しかしながら、組織全体の意思確認を行い、できることを積み重ねていくことで、その結果として社協全体の業務が円滑化し、職員全体のスキルアップにつながることを期待したい。

### 2. 社協 VC の特性を活かす

社協 VC の役割には、地域共生社会の実現を目指し、誰もがボランティア活動に参加できる仕組みづくりがある。その仕組みづくりには社会福祉分野はもとより、医療、教育、保健、司法、国際、環境など様々な分野のボランティア活動とのネットワークが欠かせない。

そのため社協 VC は、ボランティア活動を介して様々な分野の専門職やボランティアとつながる機会も多く、そうした交流を通して社協 VC のボランティアコーディネーターは、資質向上や専門性を磨く機会を得ることができる。そのような機会を逃さないように、社協 VC のボランティアコーディネーターには、社会福祉分野の枠を超え積極的に他分野との連携や協働を図ることを期待したい。

今後は、社協 VC にも企業や地域の諸団体、縦割りを超えた様々な行政機関との連携が、ますます増えていくことが想定されている。そうした連携の中から、社協 VC とは違う組織で実施されている人材育成や職員研修の先行事例を学び、積極的に活かせるのではないかと期待している。

そしてボランティアコーディネーターは、日常接しているボランティアの声に耳を傾けることで、多くの気づきや自省、そして叱咤激励を受ける機会も得られる。活動経験豊富なボランティアからボランティアマインドを学ぶことも多い。それは当然のことながらボランティアコーディネーターがボランティアに対して敬意を払うことによって学べるものであり、ボランティアがボランティアコーディネーターの最大の支援者となることにもつながる。社協 VC には様々な組織

や個人が集う組織としての特性を活用して、様々な知恵やサポートを真摯にかつ効果的に受け入れ、ボランティアコーディネーターへの支援を目指してほしい。

以上、本研究にて社協 VC のボランティアコーディネーターへの支援について検討したが、支援の必要性を考えるうえで、ボランティアコーディネーターの離職状況やキャリア向上の指標など重要な材料が把握できておらず、不十分な内容となっている。今後は多面的な視点からボランティアコーディネーターへの支援に関して研究を進め、実質的で効果的な支援のあり方について引き続き検討したいと考えている。

## 注

- <sup>1</sup> 1969（昭和 44）年、岩波書店発行の「広辞苑第 2 版」に初めて「ボランティア」が掲載された。
- <sup>2</sup> 1970 年、ボランティアを受入れている病院が集まり「病院ボランティア連絡会」が発足した。現在は「日本病院ボランティア協会」として活動が続いている。  
（日本病院ボランティア協会ホームページより <https://nhva.com/>）
- <sup>3</sup> 「全国社会福祉協議会年九十年通史 第四部経済成長と社会福祉 3 全国社会福祉協議会の基盤整備（8）ボランティア活動の広がり②ボランティア活動振興センターの設置」（全国社会福祉協議会発行、2003 p327）の中で紹介されている。
- <sup>4</sup> 地域共生社会に向けた社協 VC の役割の再整理、組織基盤の強化、地域関係機関・団体との協働のあり方などを提示する新たな推進方策を策定するため、社協 VC の現状と課題の把握を目的に実施された。（調査期間 2022 年 9 月～12 月）
- <sup>5</sup> 大阪ボランティア協会「令和 4 年度福祉ボランティアコーディネーション業務事業実施報告書」（2023 年 5 月）では、「2022 年度ボランティア活動希望者総相談件数分野別」にて「『何かしたい』という相談件数が全体の約 71% を占めている」と報告している。
- <sup>6</sup> 「「やりがい搾取」批判 部活改革、ボランティア頼み変わらず？」毎日新聞 WEB 版、2022 年 7 月 22 日付、部活動指導員がボランティア頼りのやりがい搾取になっている点を指摘している。

- <sup>7</sup> 同会は「社協ボラセンナビ～ボラセンのいいところ、魅力を満載～」と題した、社協 VC 担当者向けの業務マニュアルとなるハンドブックを 2012 年 3 月に作成している。
- <sup>8</sup> この実行委員会の常設化の必要性から、認定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（JVCA）が誕生した。その事務局機能を發揮して 2022 年 12 月には 29 回目の研究集会を開催した。
- <sup>9</sup> 「活動支援の強化に向けて～ボランティア・市民活動支援組織の現状とこれから～」全国社会福祉協議会ボランティア・市民活動支援に関する調査研究委員会、（平成 28（2016 年）3 月、33p）によると、ボランティアコーディネーターを育成する社協 VC の取り組みは、「内部 OJT」を「頻繁に行っている」が 11.7%、「たまに行っている」が 17.7%であり、合計すると 29.4%であった。

## <引用・参考文献>

- ・「ボランティア育成基本要項」全国社会福祉協議会、昭和 43 年
- ・「市区町村社協活動強化要項」全国社会福祉協議会、昭和 48 年
- ・「社会奉仕活動育成事業の実施及び推進について」厚生省社会局、昭和 50 年 4 月
- ・「国民の社会福祉に関する活動への参加の促進を図るための措置に関する基本的な指針」厚生省、平成 5 年 4 月
- ・「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）」厚生省中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会、平成 5 年 7 月
- ・「ボランティア活動推進 7 ヶ年プラン構想」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、平成 5 年 5 月
- ・「福祉活動への参加の促進について」厚生省社会・援護局、平成 6 年 7 月
- ・「ボランティアアドバイザーの役割と養成の進め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 1995（平成 7）年 3 月
- ・「第二次ボランティア・市民活動推進 5 ヶ年プラン」

- と「社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針」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、2001年8月
- ・「社会福祉協議会における第3次ボランティア・市民活動推進5ヵ年プラン」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 2008年3月
- ・「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策2015」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、2015年8月
- ・「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター強化方策2023～社協VC5つの役割と25の視点～」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、2023年5月
- ・社会福祉協議会ボランティアセンターの新たな推進方策の検討に関する調査研究報告書」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、2023年5月
- ・厚生労働省「平成27年度生活困窮者就労準備支援事業費等補助金社会福祉推進事業」「ボランティア・市民活動支援に関する調査研究事業報告書」全国社会福祉協議会ボランティア・市民活動に関する調査研究委員会、平成28（2016）年3月
- ・「大阪ボランティア協会30年史1965→1995」大阪ボランティア協会発行、1996年
- ・深澤道子・江幡玲子編集「現代のエスプリ スーパービジョン・コンサルテーション実践のすすめ」、至文堂、2000年、p177
- ・塩村公子、「ソーシャルワーク・スーパービジョンの諸相」中央法規出版、2000年
- ・大阪府社会福祉協議会編集・発行、「コミュニティワークスーパーバイザー養成研修プログラム開発研究報告書」、2006年
- ・早瀬昇・筒井のり子著、「ボランティアコーディネーション力市民の社会参加を支えるチカラ」認定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編集・発行、2015年、p92
- ・一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟監修、「ソーシャルワーク・スーパービジョン論」、中央法規出版、2015年
- ・アルフレッド・カデューシン、ダニエル・ハークネス著、福山和女監修、「スーパービジョンインソーシャルワーク第5版」、中央法規出版、2019年
- ・福山和女編著、「ソーシャルワークのスーパービジョン 人の理解の研究 初版第9刷」、ミネルヴァ書房、2019年
- ・浅野正嗣・岡田まり・小山隆・野村豊子・宮崎清恵編集、一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟監修、「実践ソーシャルワーク・スーパービジョン」、中央法規出版、2023年
- ・三川俊樹、「スーパービジョンに関する一考察－日本産業カウンセリング学会のスーパーバイザー養成・訓練を担当して」、追手門学院大学地域支援心理研究センター紀要第11号、2014年、pp72-86

