

人間福祉研究
第5号/2002年度

ボランティアコーディネートの 必要性に関する一考察

— 福祉社会形成のための一方策 —

こばやし たけ お
小 林 武 生

〈要 旨〉

本稿ではボランティア活動を福祉社会形成のための活動原理の一つとして捉え、ボランティアコーディネートが適切なボランティア活動を促進するための一方法となると仮定した。現在ボランティア活動を行っている人、および興味・関心を持っている人の意識・現状を分析するなかで、ボランティアコーディネートの留意点を明らかにするとともに、そしてボランティアコーディネートが福祉社会形成のための一方策となりうることを考察した。

〈キーワード〉

ボランティアコーディネート、共生、福祉社会

1. はじめに

住民の福祉ニーズを満たす方法として日本では、自己努力による自助、扶養家族をはじめとする親族扶養による扶助、地域社会による互助、社会福祉政策による公助がある。ボランティア活動とはこのうちの互助にあたるものである。1995年が日本における「ボランティア元年」だと言われているが、果たしてボランティア活動は現代における互助の一方法となったのであろうか。

1993年の中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会の意見具申のなかでは、国民の25%がボランティア活動に興味を持っているにもかかわらず、実際に活動を行っている割合は3%であることを述べている。このことはボランティア活動に興味を持っている人が活動に参加できるようになる導入手段が必要であることとともに、継続活動のためにはなんらかの方策が必要であることを示唆している。その方策の一つとしてボランティアコーディネートが考えられる。

本稿は、福祉社会を形成するためには適切なボランティア活動の振興が必要であると考え、ボランティア活動に対する意識・現状を分析し、そのなかからボランティアコーディネートの留意点を明らかにしようとするものである。

2. 本稿の目的

21世紀は「共生」がキーワードだと言われている。大正から昭和にかけての社会福祉事業家である長谷川良信は「共生」を「ともいき」と読み、社会福祉事業を営むうえで「ともいき」の思想が重要かつ必要であると言っている。また長谷川良信は「ともいき」の思想を「人のために(for him)ではなく人と共に(together with him)である」⁽¹⁾としている。また「共生」を「共に生きること」とすれば、「お互いに違いを認めあって共存し、相手に学びあって共に育ち、共に榮えていこうという意識と態度を持った生き方」⁽²⁾とされている。この「ともいき」や「共に生きること」としての「共生」の思想・概念を持つ社会が、福祉社会(well-being society)ではないのだろうか。

福祉社会の根底を流れる思想・概念が「ともいき」や「共に生きること」であるならば、福祉社会を支える活動原理の一つにボランティアが挙げられる。ここで言うボランティアとは「援助・救済というよりは、「生命と暮らしを守るには何が必要か」を自覚した市民が力を合わせて、国境や人種の壁を超えて、自立を阻害する社会的要因を排除していくという「対等な関係」における「生活防衛型の発想」を基調とする」⁽³⁾共生型のボランティアである。しかし日本では国民の多くがボランティアに興味を持っているにもかかわらず、実際の活動を行っている人は少ないという調査結果⁽⁴⁾が表すとおり、共生型のボランティアの理念が国民に浸透しているとは言い難い。

その後1995年に起こった阪神・淡路大震災では130万人ものボランティアが携わり、緊急支援、震災復興および大きな精神的支援が行われた⁽⁵⁾。この震災をきっかけにボランティア活動が全国的に言葉として認知されボランティア活動が全国展開されるなかで、ボランティア活動は社会的評価を受け、ボランティア活動者群が拡大⁽⁶⁾したことから1995年は「ボランティア元年」と言われている。しかしながら、ボランティア活動は日本において順調に成長発展を続けているとは言えない。このことについて、中嶋は1. 社会の多くの人々が「利他活動」「余暇活動」「素人活動」といったイメージを持っていること、2. ボランティア活動者の約7割が女性であること、3. ボランティアサービスの利用意識が低

(a) 従来のボランティア活動者の中心である主婦層のほかにも、勤労者そして企業などがボランティア活動に参加した。

※文中肩付き数字は、引用・参考文献を示し、末尾に記載。

いことの3点⁽⁶⁾を挙げている。

上記に指摘されている3点は日本において未だボランティアが十分に理解されていないことに起因すると考えられる。市民がボランティアについての正確な知識を持つことで共生型のボランティア活動へつながり、また「ともいき」や「共に生きること」の思想・概念が市民へと広がると考えられる。

そこで本稿では、共生型のボランティア活動を推進するための一方策として、現在ボランティア活動をしている人および興味を持っている人へのボランティアコーディネートが有効であると仮定し、ボランティアコーディネートに必要な内容および方法を考察することを目的とする。

3. ボランティアに対する意識・現状

適切なボランティアコーディネートを行うためには、ボランティア活動の現状および国民の意識に即した内容及び方法を実施する必要があるため、ボランティアに対する意識・現状を明らかにする。ここでは文献や筆者のボランティアコーディネーターとしての経験から得た意見を中心に考察することとする。

「ボランティアへの興味・関心および活動状況」

- 国民の4人に1人がボランティア活動に対して興味・関心を持っている。
- 国民の30人に1人がボランティア活動を行っている。

この二点は「はじめに」で述べたように、1993年7月に中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会から出された「ボランティア活動の中長期的な振興方策について」⁽⁷⁾の意見具申で明らかにされたことである。つまり国民の25%がボランティア活動をしてみたいと思っているにもかかわらず、実際に活動をしているのは3%強ということになる。本稿は、現在ボランティア活動を行っている人およびボランティア活動に興味・関心を持っている人へのボランティアコーディネートを考察することを目的としているため、ボランティアコーディネートの対象は国民の25%ということになる。

「ボランティア活動の問題点」

- ボランティア活動に「利他活動」「余暇活動」「素人活動」^(b)といったイメージがある。

(b) ボランティア活動とは1.自主性、2.公共性、3.連帯性、4.無償制、5.市民性という5つの性格を持つ活動とされている。ボランティア活動はボランティア利用者と活動者が交流するなかで相互成長的な活動であり、暇があるときにする活動ではなく、その活動自体に意味を見出すものであり、継続性を求められるなど一定の責任を負う活動である。

- ボランティア活動をしている人の約70%が女性である。
- ボランティアサービスの利用意識が低い。

この3点は、前掲のとおり中嶋が指摘していること⁽⁸⁾だが、中央社会福祉審議会の意見具申とあわせて考えると、国民にボランティアへの正確な意識は根付いていないと言えることができる。

上記2項目、「ボランティアへの興味・関心および活動状況」と「ボランティア活動の問題点」が日本におけるボランティア活動の概観であるならば、以下はボランティア活動者自身の活動に対する感想・意見である。そのため、ボランティアコーディネートの内容・方法を考察するにあたって直接的に反映させるべき項目であると考えられる。

「ボランティア情報の不足」

- ボランティアはしたいが、何をすればいいのかわからない。
- ボランティアに関する情報がどこにあるのかわからない。

これらに関しては、ボランティアに関する情報の不足が大きな原因だと考えられる。ボランティアに関する情報は、各社会福祉協議会やボランティアセンターで提供されているほか、市や区町村などの広報誌などでも提供されている。

「ボランティア活動を行っての意見・感想」

- ボランティア活動をしたが、満足感が得られなかった。
- ボランティア先で利用者とふれ合いたかったのに、掃除ばかりしていた。
- 環境整備のボランティアだと言われていたのに、利用者のお風呂の手伝いをした。

上記の意見・感想はAボランティアセンターが実施している体験ボランティアプログラムの活動報告集からの引用である。Aボランティアセンターの体験ボランティアプログラムは、参加者数および参加施設数ともに規模が大きいため、参加施設に対して受け入れ要請を行い、参加者に対しては受け入れ施設（参加施設）一覧を提示する方法を実施している。参加者は自分で参加施設に対してボランティア参加の連絡し、ボランティア活動を行うことになる。個々のボランティア活動に関する説明は、活動前にガイダンスが行われ、個別のボランティアコーディネートは行われない。

このことにより「ボランティア活動を行っての意見・感想」に挙げた意見はボランティアコーディネート不足が主たる原因だと考えられる。

これまで「ボランティアへの興味・関心および活動状況」、「ボランティア活動の問題点」、「ボランティア情報の不足」、「ボランティア活動を行っての意見・感想」に分類してボランティアに関する意識・現状を見てきた。それぞれの感想・意見を分析するとボラ

ンティア活動を行っているかどうか、関心があるかどうか、つまりボランティア活動に対する活動性によって整理することができると思われる。「ボランティアに関する意識・現状」を整理したものを図1として示す。本図では第一群としてボランティア活動をしたことがない人たち、第二群としてボランティア活動はしていないが興味はある人たち、第三群としてボランティア活動者たちとして区分・整理を試みた。

第一群 ボランティア活動をしたことがない人たち

この第一群ではボランティア活動に対して「利他活動」「余暇活動」「素人活動」といったイメージを持っていることから、ボランティアに対する正確な情報・知識が伝達されていないと考えられる。また、消極的なイメージが多いことも特徴の一つである。

第二群 ボランティア活動はしていないが興味はある人たち

中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会の意見具申から判断すると日本ではこの第二群に属する人が多いとすることができる。この群では「ボランティアはしたいが、何をすればいいのかわからない」や「どこに行けばいいのかわからない」といったボランティア情報の不足がみてとれる。一方で、「人のためになる活動」、「自分のためになる」、「人との出会いがある」などの意見が見られる。

つまり「ボランティア活動はしていないが興味はある人たち」群は二つに分けることができると考えられる。一つはボランティア活動やボランティアに関する正確な情報や知識は持っていないが、「人との出会いがある」といったような希望的イメージをボランティア活動に持っているため興味を持っている群である。もう一つは「人のためになる活動」、「自分のためになる」、「人との出会いがある」といった肯定的な意見を持ちながら、「どこに行けばいいのかわからない」といったようにボランティア活動に関する情報が不足しているため、実際の活動に結びついていない群である。

第三群 ボランティア活動者たち

この第三群に属する人たちは実際にボランティア活動を行っているので、総じてボランティアに対して意識が高く、自分の行った行為（ボランティア）が意義のあったもの（楽しかった、利用者の笑顔が見られて嬉しかった等）かどうか、自分の求めているもの（人との関わり、利用者の笑顔等）^(c)がえられたかどうかという点で満足度が変わってくる。また、この第三群ではボランティア活動を行うだけでなく、現状の活動を建設的に批判

(c) ボランティア活動に何か対価を求めるのは本質からはずれる、またはボランティアではないという議論もあるが、本論ではボランティア活動を通じた人との交流、人の生活の一部に寄与することなどから得られる満足感・充実感が「共生」の思想の萌芽であると考え、金銭対価のない相互交流的な満足感を得るための活動をボランティア活動として定義する。

ボランティア活動をしたことがない人

素人活動	利他活動	奉仕活動
余暇活動	お節介	主婦が中心の活動
勤遠いをしてしている	面倒な活動	まじめな人がやる活動
	暇つぶし活動	

ボランティア活動はしてないが興味はある人

自己満足	何をすればいいのかわからない	興味はある
気軽にできない	人のためになる活動	どこに行けば情報があるのか分からない
敷居が高い	自己犠牲	自分のためになる
自主的な活動	人との出会いがある	定期的な活動
	ありがた迷惑ではないか	

ボランティア活動者

知識が必要だと思った	精神的な満足感を得る活動	積極的にやる活動	地域のための活動
楽しい	ボランティアに関する知識が事前に欲しい	日本ではボランティア活動が定着していない	もっと多種多様な活動があればいい
ボランティアの責任を明確化するために活動範囲を決めたほうがよい	ボランティアの責任に関する議論が必要	普通に生活する中では出会えない人と出会う	相手がいてはじめて意味のある活動
(福祉) 施設の趣味活動の手伝い	一般の人へのボランティア教育が必要	希望した活動ができる	初心が大切
無償活動			

図1 ボランティアに関する意識・現状

し、さらに活動を充実させようという意識を持つことが特徴として考察される。

4. ボランティアコーディネートの方法および内容

前節では、ボランティアに興味・関心を持っている、もしくは活動している人が活動性によってそれぞれ意見・感想が違うことを明らかにした。ボランティア活動を振興するには、それぞれの群の対応策を行うことが重要であると考えられる。第一群ではボランティアに関する正確な知識の啓蒙と消極的なイメージの払拭、第二群の「ボランティア活動はしていないが興味はある人たち」には第一群と同じく正確な知識の啓蒙、「ボランティア活動に関する情報が不足しているため実際の活動に結びついていない群」にはボランティアに関する所在情報および活動趣旨に応じたボランティア情報の提供と、実際に活動するにあたっての導入、第三群では適切なボランティア情報の提供とマッチング、さらには活動性を広げるためにさらなる情報提供を行うことがそれぞれ重要であると思われる。

このボランティアに関する一連の流れ、つまり情報・知識の啓蒙・ボランティア情報の提供・ボランティア利用者とボランティアのマッチング・活動への導入がボランティアコーディネートである⁽⁹⁾とされている。次節ではボランティアコーディネートに焦点を当て、どのような点に留意することでボランティア振興につながるかを考察する。

5. ボランティアコーディネートにおける留意点

ボランティアコーディネートを考察するに当たって、ボランティアコーディネートに必要な項目を挙げるならば、「1. ボランティアサービスを利用する人・対象（ボランティア利用者とする）のニーズ把握」、「2. ボランティア活動の条件の把握」、「3. ボランティア活動者の活動内容についての希望の把握」、「4. ボランティア活動者の当該活動に対しての知識・理解の把握」、「5. ボランティア活動者の力量の把握」が挙げられる。

1. の「ボランティア利用者のニーズ把握」ではボランティア活動者の「よかれ」と思う気持ちの押しつけにならないようにつまり、ボランティア活動者の気持ちとボランティア希望者の要望が食い違わないように、ボランティアコーディネートを行う人（ボランティアコーディネーター、以下コーディネーターとする）がボランティア利用者のニーズ^(d)

(d) 要望とニーズの使い分けであるが、要望はボランティア利用者のボランティア活動に対する漠然とした希望、ニーズはボランティア利用者の希望のうち、ボランティア活動もしくはボランティア活動者によって満たされることが妥当と思われるものとして使い分けている。本来なら前者を単なるニーズ、後者を福祉ニーズとすべきかもしれないが、福祉ニーズとすれば社会福祉政策によって充足されるべきニーズを意味するため、本稿では要望、ニーズとした。

を十分に把握し理解しておく必要がある。

2. の「ボランティア活動の条件の把握」の条件とは、活動時間・場所、交通費や食費などの実費支弁についてである。コーディネーターはボランティア利用者、ボランティア活動者の両者が満足を得られるよう、ボランティア活動の条件がどこまで調整可能かということも把握しておくべきである。

3. の「ボランティア活動者の活動内容についての希望の把握」は上記1.と同様にボランティア利用者とボランティア活動者のすれ違いを少なくするために必要である。また、ボランティア活動者の希望は「人と関わりたい」といったように高齢者・児童といった活動領域に制限されるものでないこともあるので、コーディネーターはボランティア活動領域にとらわれず、ボランティア活動者の希望をくみ取ることが必要である。

4. の「ボランティア活動者の当該活動に対しての知識・理解の把握」ではボランティア活動者が活動内容を把握しているか、また活動理念を十分に理解しているかをコーディネーターが把握し、不足があるようならばガイダンス等を行ってその知識・理解を補うことが必要である。というのは、知識・理解が十分でないままボランティア活動を行った場合、ボランティア利用者はボランティア活動者からの独りよがりな思いの押し付けによりニーズの充足が十分に行われず、ボランティア活動者はボランティア利用者との相互交流的な満足感が得られにくいことになるからである。

5. 「ボランティア活動者の力量の把握」はボランティア利用者とボランティア活動者の安全のためのものである。ボランティア活動者の力量によってはボランティア活動の範囲を越える場合^(e)もありうる。そのためコーディネーターはボランティア活動者がどの程度の内容ならば対応できるかを把握する必要がある。

コーディネーターは以上のような点に留意し、ボランティアコーディネートを行う必要がある。これらは、ボランティア活動が行われるなかでボランティア利用者、ボランティア活動者が相互に利益を得、成長をもたらすために必要な過程であるといえる。

ボランティア活動が開始される時にコーディネートが行われる場合と行われない場合を図示(図2、図3)し比較する。

まずはボランティアコーディネートがされない場合(図2)では、ボランティア活動に関する情報が調整されることがないため、ボランティア利用者のニーズが活動者に理解されるためには、活動者が利用者理解をいかにするかという個人的な努力に期待するしかない。一方、ボランティア活動者の活動に対する希望は同じく調整されることがないため、活動のなかで消化される可能性は不明である。また活動内容等の情報も利用者・活動者間で調整される必要があり、不整合が起こった場合は活動が開始されないもしくは停止することが予想される。そのため、利用者・活動者ともボランティア活動に不満が生じ、ひい

(e) 例えば、まったく身体介護の経験のないボランティア活動者にベッドから車椅子への移乗を依頼するといったことがありうる。

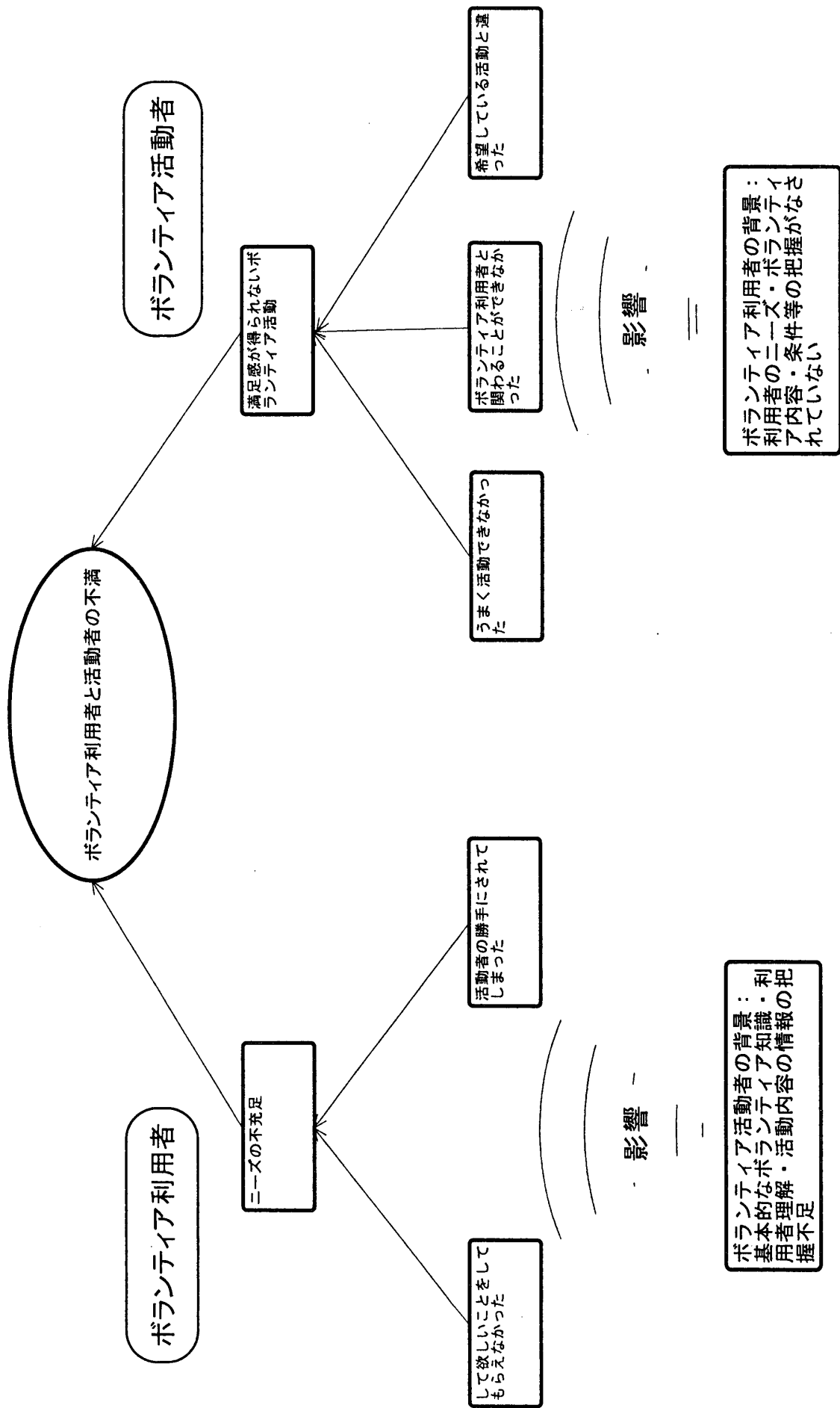


図2 ボランティアコーディネートがされない場合

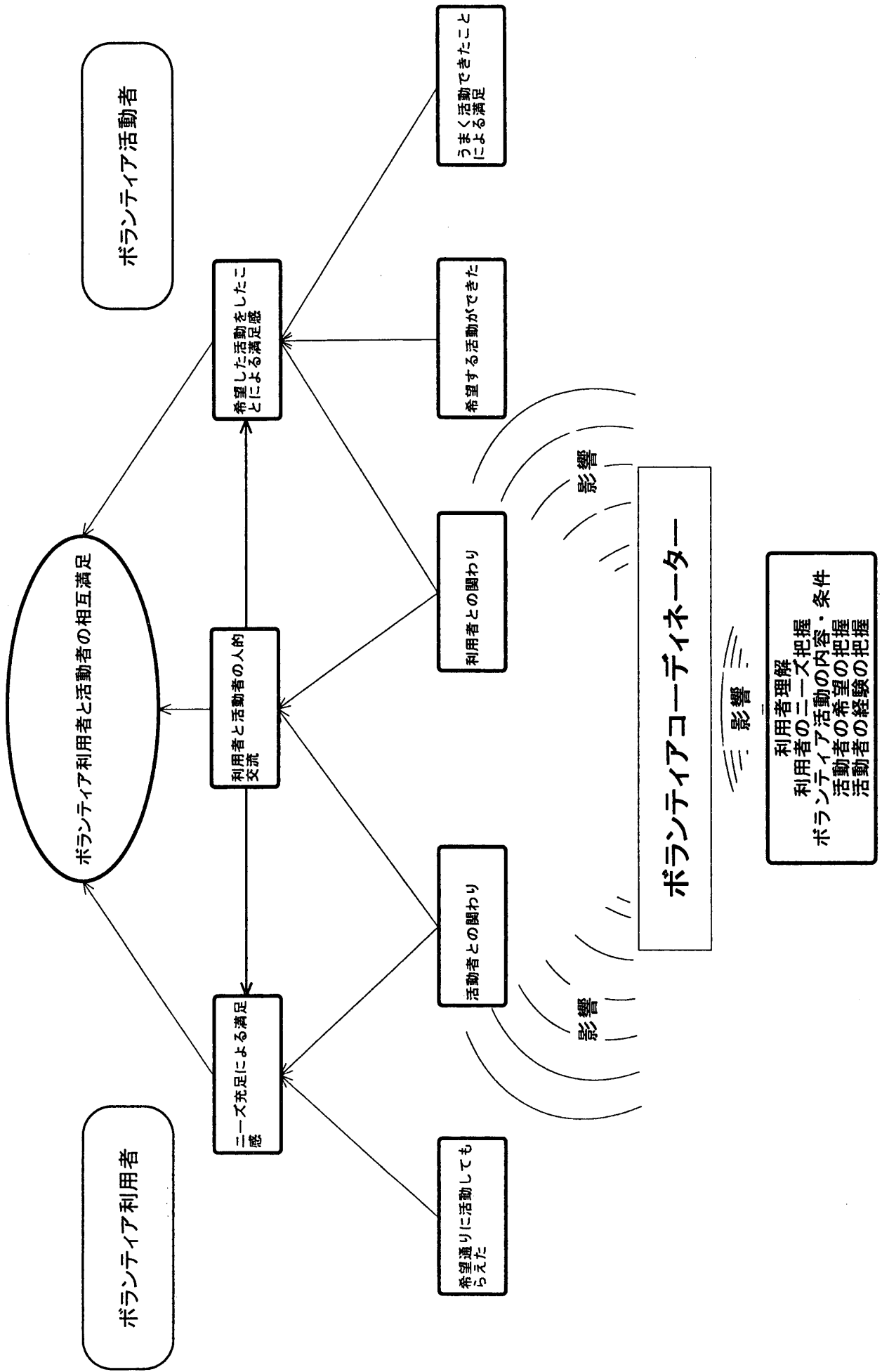


図3 ボランティアコーディネーターがされた場合

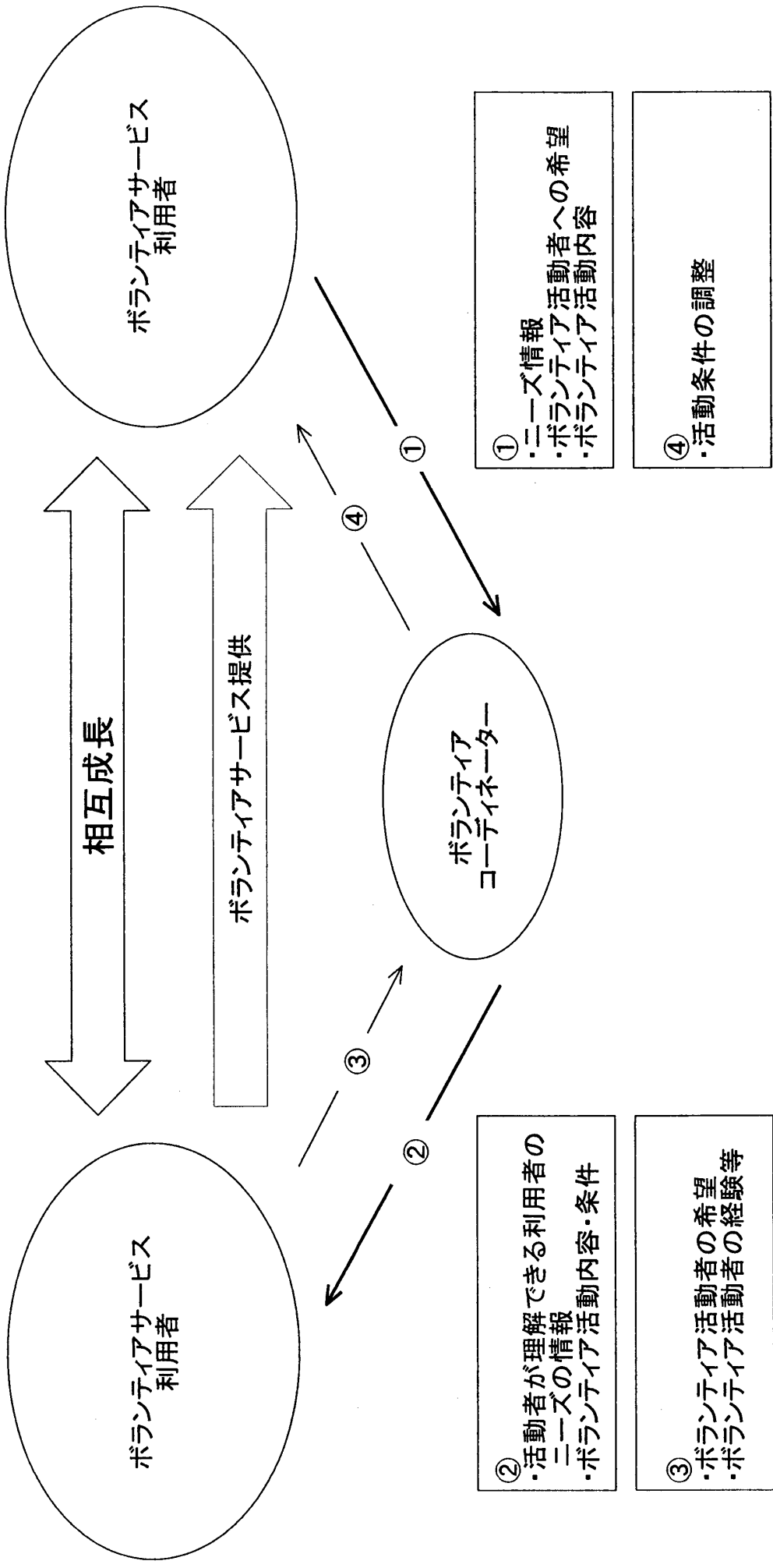
では利用者・活動者間の対人的な感情のトラブルが起こり、利用者側ではボランティアサービスを利用しようという意欲の低下、もしくはボランティアサービス利用意識に欠落が起こる。また活動者側ではボランティア活動への意欲の低下が起こり継続的に活動することが困難になることが予想される。次にボランティアコーディネートがされる場合（図3）では図4のようにコーディネーターを介して情報がやりとりされるため、情報・知識が調整（コーディネート）される。この過程のなかでは当該ボランティア活動に際する知識の不足が活動者にある場合は、コーディネーターからガイダンスが行われることになり、利用者に対してはボランティア活動のなかで充足されることが妥当である要望（ニーズ）が説明される。このため、ボランティア利用者、活動者とも一定の合意を持って活動がなされるため、人的交流が促進され、活動自体への満足感と相まってボランティア活動が順調に展開されることが予想される。このボランティア活動過程のなかで、利用者・活動者が「お互いに違いを認めあって共存し、相手に学びあって共に育ち、共に栄えていこうという意識と態度を持った生き方」を身につけることで、当該ボランティア活動が「共生型」のボランティア活動となっていくといえる。つまり、ボランティアコーディネートは「共生」型のボランティアを普及・振興させるためには必須の福祉援助技術だということができる。

6. 考察

ボランティア活動は目的でも述べたとおり、福祉社会を支える活動原理の一つであると言える。ボランティア活動を振興するなかで、個人レベルでは、ボランティア利用者とボランティア活動者が金銭的な授受が存在しない交流をすることで個人の成長が促進され、社会レベルでは活動を通じて多様な価値観を認め合うようになり、より豊かな社会が形成されると言える。この個人が成長しあう豊かな社会というのが福祉社会であると言える。日本では社会福祉政策による公助、地域社会における互助、親族扶養における扶助、自己努力による自助という福祉ニーズを充足する方法がある。ボランティア活動は言い換えれば現代的な互助活動ということができ、活動過程自体が福祉社会形成過程ということもできる。まとめるならば、ボランティアコーディネートとは以下のような意義を持つものである。

- 個人レベル→ボランティア利用者と活動者の相互の満足感を促進
- 地域社会→好ましいボランティア活動の実践例の蓄積および、地域ぐるみのボランティア活動の実践によるコミュニティの形成
- 国家レベル→「共生」の概念を持った福祉社会形成

このような意義を持つボランティアコーディネートを行うためには、ボランティアコー



上記矢印中の番号①～④は便宜上のものであり、順序には意味がない

図4 ボランティアコーディネートの流れ

ディネーターの育成が必要である。ボランティアコーディネーターに期待される能力として、地域の福祉ニーズを発見・収集する情報収集能力、ボランティア利用者と活動者のニーズを調整する能力、ボランティア活動を普及・振興させるための啓蒙・広報能力、ボランティア利用者や活動者へボランティアの理念などを教育する能力が必要とされる。上記のように幅広い能力がボランティアコーディネーターには要求されるため、その人材育成や教育方法については今後の研究が必要であり、またそれがボランティアコーディネートの専門性を高め、適切な実践につながっていくと考えられる。

7. おわりに

本稿では、ボランティア活動を普及・振興するには適切なボランティアコーディネートの必要なことを述べた。また地域の現代的互助活動であるボランティア活動に携わる国民が増加することが「共生」型の社会、つまり福祉社会の形成につながると考えられる。しかし現状においては、ボランティア活動が日本の福祉を支える互助活動になるまでは普及していないといえる。今後日本においてボランティア活動が普及・振興するために、ボランティア活動の普及啓発に努め、ボランティアコーディネートの実践方法を研究するとともに、ボランティアコーディネーターによって一つ一つのボランティア活動を適切にコーディネートしていく試みの積み重ねが期待される。

【引用・参考文献】

- (1) 阿部志郎「社会福祉の思想的課題——長谷川良心先生を偲んで——」
『長谷川良信の宗教・教育・社会福祉』長谷川仏教文化研究所 1988年7月
- (2) 中嶋充洋『ボランティア論—共生の社会づくりをめざして—』中央法規出版 1999年9月
p1
- (3) 同書 ,p9
- (4) 中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会『ボランティア活動の中長期的な振興方策について』1993年7月
- (5) 震災から学ぶボランティアネットの会「KOBE」の検証運営委員会編『物資が来たぞう!!
考えたぞう!! ——阪神・淡路大震災から学ぶ：救援物資の送り方、受け方、配り方——』
震災がつなぐ 全国ネットワーク 1998年1月

- (6) 前掲書 中嶋充洋 はじめに
- (7) 前掲書 中央社会福祉審議会地域福祉専門分科会
- (8) 前掲書 中嶋充洋 はじめに
- (9) 前掲書 中嶋充洋 p35-39