

兵庫県内の社協ワーカーが考えた

つなぐ・生み出す・元気になる！

ボランティア・ コーディネートの秘訣

平成 24 年度「兵庫県内市区町社協ボランティア・市民活動センター連絡会議」報告書

CONTENTS

目次

本書の読み方	P.1
テーマ1 当事者のボランティア活動と	
ボランティアコーディネート	P.5
テーマ2 本人らしい生活支援と	
ボランティアコーディネート	P.13
テーマ3 若者活動支援と	
ボランティアコーディネート	P.23
テーマ4 地域の生活課題に接近する	
ボランティアコーディネート	P.29
テーマ5 過疎化が進む地域での	
ボランティアセンターのあり方	P.35
5つのテーマ別 コーディネーターの流儀のまとめ	P.44
平成24年度 市区町村協ボランティア・市民活動センター	
連絡会議の経緯	P.46

本書の読み方

1 5つのテーマ設定の理由

「ボランティアが高齢化して増えない」

「対人関係をつくるのが苦手な人からボランティア活動希望の相談が増えてきた。その人に合った活動コーディネートが難しい」

「福祉専門職によるボランティアの安易な『活用』が目立ってきた」

「社協ボランティアセンター（以下、ボラセン）が知られていないみたい」



こうしたボランティアコーディネーター（以下、コーディネーター）が“課題に思っていること”を出し合ったのが、平成24年度ボランティアセンター連絡会議の第1回目でした。課題別に5チームを編成、年間4回の会議で継続して議論した結果をまとめたのが本書です（経緯はP46をご参照ください）。

5つのテーマ設定

- 1 当事者のボランティア活動とボランティアコーディネート
- 2 本人らしい生活支援とボランティアコーディネート
- 3 若者活動支援とボランティアコーディネート
- 4 地域の生活課題に接近するボランティアコーディネート
- 5 過疎化が進む地域でのボランティアセンターのあり方

2 5つのテーマのつながり

この5つのテーマ。バラバラに見えて、実はちゃんとつながりがあります。

つなぎ目になるのは、社協ボラセンの使命です。社協ボラセンの使命は、『**『当事者のエンパワメント支援』、『住民・市民のエンパワメント支援』、『地域のエンパワメント支援』**によって、**ボランティアアクションを促進し、福祉のまちづくりの力にすること**』です。ボランティアアクションという聞きなれないですが、ボランティアな力で望ましい社会を創造すること、変革することです。これは社協そのものの使命でもあります。

5つのテーマは、働きかける対象別になっていますが、すべてこれらの使命に向かったテーマです（次のページの図を参照）。

では、社協『ボラセン』固有の価値は何でしょうか。一つは、**先駆性・開発性**があるかどうかです。制度のあるなしや、課題がマジョリティのものかマイノリティかに関わらず、地域の課題をキャッチし、解決に向けて行動できてこそ、ボラセンというセクションが社協で生きてきます。

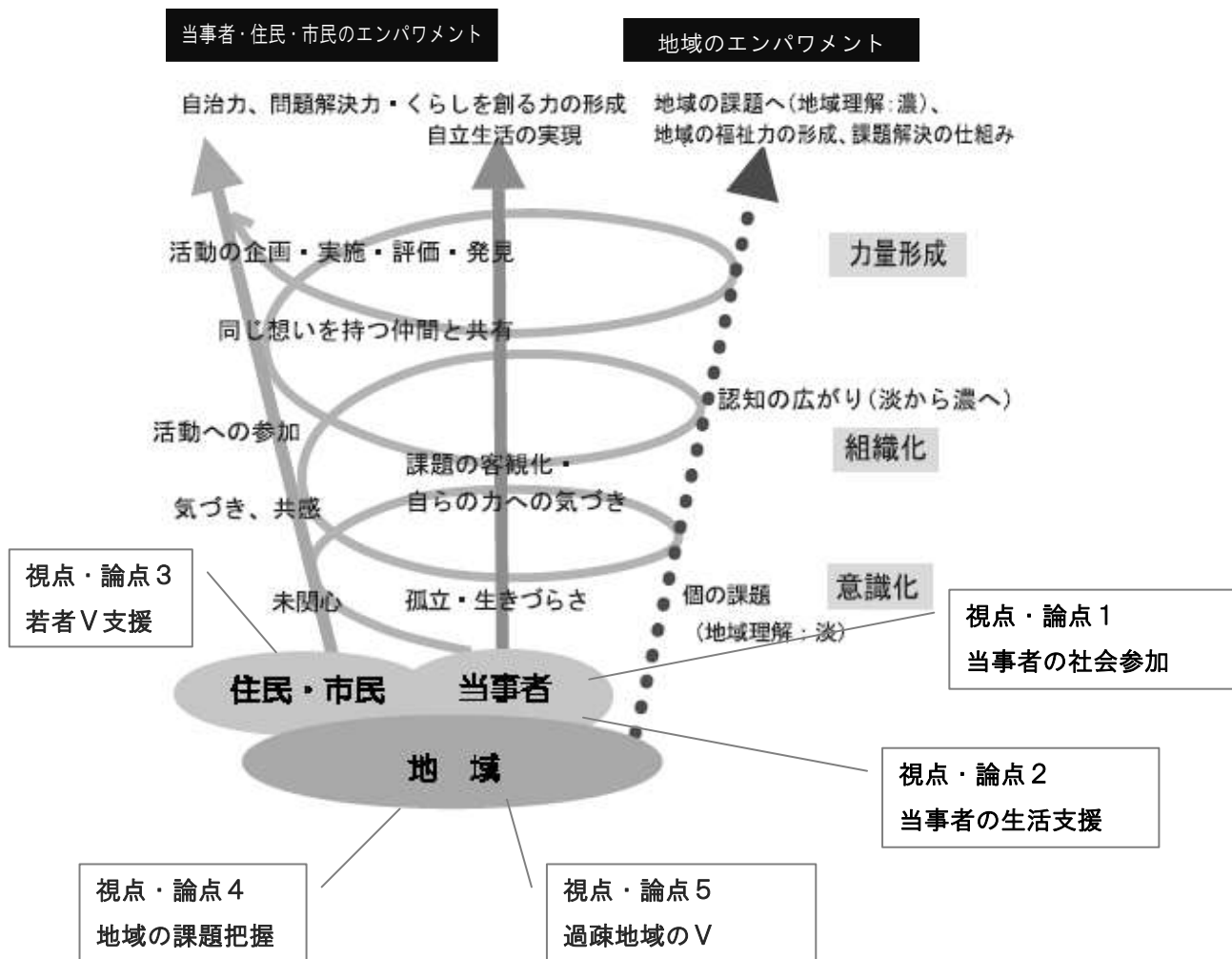
これを指して、最終回の社協ボラセン連絡会議で、ある参加者からは、「社協ボラセンは、地域社会と社協組織における『アンテナショップ』！」という意見も出されました。アンテナショップとは、いち早く消費者の反応をキャッチして、商品開発に役立てる店舗ですが、社協ボラセンもボランティア活動を通していち早くニーズをキャッチし、必要な活動や仕組み開発につなげる役割があります。

もう一つ、社協ボラセンならではの役割で期待されているのが、ボランティアのやる気を含めた**資源をつなげて、課題解決や地域社会づくりの力にすること**です。人と人のつながりが実感されにくく、社会的な孤立が社会問題になる今こそ、また、さまざまなテーマ別のボランティア活動や福祉活動が生まれ、充実してきた今こそ、あらためて「つなぐ」役割がとても貴重になっています。

先駆性・開発性と、資源をつなげて大きな力を生み出すこと。

この2つの役割を発揮するボランティアコーディネートの秘訣が、本書に詰まっています。

5つのテーマは先駆的・開拓的に対応しなければならない
社協ボラセンの今日的な役割です！



社協VCの役割・立ち位置は

- ◆人と人、やる気、気持ち、お互い様などを集め・つなげる役割
- ◆行政・企業・NPOなど、住民から信頼を得るための大切な入口
- ◆ニーズも資源も何でも集まってくる・知っている
- ◆社協ボラセンは地域福祉のアンテナショップ・触覚の機能
- ◆出会い・つながり・元気になりて来るところ
- ◆夢をかなえるところ

(平成24年度 第4回 社協ボランティア・市民活動センター連絡会議の議論より)

3 本書の読み方

本書の各テーマの構成は、つぎのとおりです。議論してきた県内社協ボラセンコーディネーターの実践例も交えて解説しています。

テーマ別にコーディネーターの動き方を解説！

- 1 コーディネーターの悩み
- 2 悩みに効く！コーディネート軸
- 3 コーディネーターの流儀

コーディネートの際のぶれない軸（＝理念）を解説！

本書は、日々のボランティアコーディネート業務の指針として役立てることをねらいとしています。理念だけでなく、現場の実践とそこから見出された知恵を盛り込んだ指針として、ぜひご活用ください。

また、ボランティアコーディネート業務だけでなく、社協職員業務に役立つヒントがたくさん含まれています。新任職員をはじめ、是非とも多くの県内社協職員に読んでいただきたいと考えています。

さあ、関心のあるテーマからぜひ読みすすめてください！！

Voice



◆一年間を通して同じテーマで議論を深めることができ、グループ内の人達と情報交換ができた。

◆研修で参考になる取り組みがいくつもあった。

◆顔見知りが増えてつながりができたのが大きな成果！

◆顔なじみのコーディネーター仲間ができ、本当に力強かった。

◆テーマごとの進め方はとても良く、頭がフル回転するぐらいに考えたのはいい刺激になった。ただ、もう少し時間と導入を丁寧にすることが必要な。

（会議出席者の声）

当事者のボランティア活動支援と ボランティアコーディネート

当事者同士や地域での相互理解を深めるために
コーディネーターはどう働きかけるか

1 コーディネーターの悩み ??

“生きづらさ”を抱える当事者の活動コーディネートがムズカシイ。

- 高齢・障害などを持っている人への活動のコーディネートを躊躇する場面がある。
- みんな違って当たり前。「今のままでいいんやで」と、本人が自分らしくいられるイキイキできる場所・活動をつくっていききたい。
- 当事者だけでなく、その親や兄弟への支援。みんなはどうしているのかなあ。

“生きづらさ”を抱える人を地域に知ってもらおうきっかけ。
どうやってきっかけをつくればいいのかなあ。

- 本人・コーディネーター・活動先だけで完結させず、地域につなげるにはどうしたらいい！？
- 活動先である施設への働きかけ方を知りたい。
- コーディネーターで抱え込まず、社協内で仲間を増やすために何ができるかな！？

一人ひとりが役割をもてるコーディネート。どうしたらいいの？

- 高齢者であっても、障害者であっても、本人のできる活動・したい活動を実現するために一緒に考えることがコーディネーターの役割。そのためには何ができるのだろうか！？
- 活動先を開発・開拓したり、地域も巻き込んだ魅力的な活動にしたりする工夫は！？

2 悩みに効く！コーディネートの軸

“その人”に寄り添った「コーディネート」

- まずは、本人がボランティア活動に期待していること、求めていることを確認することから。どんな理由であれ、その気持ちや考えを理解することがスタート地点です。
- 本人の障害が分からないとコーディネートがしにくい面もあります。活動面で不安に思っていることや配慮すべきことを確認し、信頼関係づくりを大切にしましょう。
- 一人ひとりの違いを認めることも大切。言いたくない本人の思いもある。そこは受け止めましょう。周りにオープンにできる地域社会づくりも必要！
- ボランティアとして活動する中で、時には希望以外の活動もあることを、本人に伝えて、理解を得るようにします。

本人の強みを生かしつつ継続的にフォローする

- どんな役割をもってもらうか、主体性を引き出すためにも、「この障害者にはこの活動」という決め打ちでなく、「本人」理解、特に本人の強みや楽しみを一緒に生かすコーディネートを心がけましょう。
- 一方で、場合によってはコーディネーターが活動先で本人のことを代弁したり、本人の体調不良などで休む場合も想定して支障がない活動を模索したり、継続的なフォローが必要です。

3 コーディネーターの流儀 4 カ条

当事者に対し

1 カ条 一人ひとりの違いを認め、本人の思いに寄り添うべし

- 本人の思い・活動に寄り添い、一緒にできることを考える姿勢が原点です。
- 当事者だけでなく、その家族・兄弟などが抱える“生きづらさ”にも寄り添いましょう。
- 活動先にも配慮してもらえるよう、コーディネートは丁寧に。

コーディネートの実例 Case 1

運転に不安のある高齢者のボランティア活動

A さん（77 歳）は、給食サービス事業の配食ボランティアグループの代表であり、地域のボランティア協会の副会長。

最近、自家用車に傷が目立ちはじめ、本人からも「どこどこにぶつけた」という事故の報告がチラホラ。地域の方からも、「以前 A さんが信号待ちで眠っており、青になっても出発しなかった」など運転に不安を感じる報告がありました。

また、給食の調理室は 2 階にあり、A さんがお弁当を持って階段を降りることに不安を感じます。これは本人も口に出されています。本人は、活動に多少の不安を感じながらも活動は継続したいと強く思っています。そこで、A さんがプライベートで転倒しことをきっかけに、車の運転はしばらく休んでもらうとともに、グループの運営面で A さんが役割を発揮できる体制づくりを働きかけました。

コーディネーターとして、A さんの話を聞くだけでなく、グループの皆さんに連絡し、A さんの当番を別の人にしてもらうことや、A さんの今後の活動体制づくりを調整しました。



＜左＞ 高＜



サポートカード

氏 名 _____ 姓 氏 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____

姓 氏 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____

好きなこと（好きなもの、趣味、ことばなりなど）

得意



トイとのこと（ゲーム、習字、声かけの音、動物の鳴きなど）

おもいなこと・好きなこと（好きな方向も書いてください）



何かに強い・嫌い・したい・嫌いな人の振る舞いの方（得意な音、得意など）

ミニツタについて

① 触手

② 顔顔とつながれるもの

③ その顔の結び方

＜机裏の顔の持ち方＞

・名刺（氏名、呼び名）

・つづきでいってあげるなど、本人が好きなもの

・衣でつながり（顔み物、触手等）など必要とされるもの

写真撮影、印刷、加工、複製、転載、複製、複製



＜右＞ 高＜

サポートカードの書き方

※このカードは、契約の際にボランティアが使用します。

姓 氏 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____

姓 氏 _____ 年 _____ 月 _____ 日 _____

好きなこと（好きなもの、趣味、ことばなりなど）

得意



トイとのこと（ゲーム、習字、声かけの音、動物の鳴きなど）

おもいなこと・好きなこと（好きな方向も書いてください）



何かに強い・嫌い・したい・嫌いな人の振る舞いの方（得意な音、得意など）

ミニツタについて

① 触手 バックの触手の結び方を必ず書き込み。

② 顔み物とつながれる。自分の顔をかき。

③ 顔み物とつながれるもの 顔み物とつながるものを書き込み。

④ その顔の結び方 バックがひけるように顔み物を必ず書き込み。

⑤ 本人が好きなことなど

＜書き方に沿って顔み物をかき＞

顔み物とつながれる顔み物 子供で支援活動まで

電話 070-4646-4718

FAX 070-4646-4713



2カ条 相談は「夢の種」。地域に根差すようまくべし

- 地域からの相談は、愚痴や苦情を含めて、実は地域が「こうあれば良いな」というその人の希望や理想の裏返しなのかもしれません。
- コーディネートの基本は、地域の課題は地域に返す。本人の望み（夢）をかなえるには、地域と一緒に取り組まないと進みません。コーディネーターと相談者だけの関係に終わらせず、相談を地域に返す・伝えていきましょう。
- 必要に応じ、本人の同意を得たうえで民生児童委員と同行訪問するなど、相談をきっかけに地域での見守り・支え合いにつながるように関わりましょう。

コーディネートの実際 Case 3

スポーツや畑づくりを活用した地域への理解啓発

「畑づくり」や「大工作業」、「スポーツ」は、障害のある人もない人も関係なく、みんなで集まり、助け合って進めやすい活動プログラムです。参加するみんなが役割を持つことや、同じ地域住民として共に認め合うきっかけになります。地域を巻き込んで新しい活動をつくる出すことができるのも、社協の強みではないでしょうか。

また、こうした活動は、地域での福祉学習や交流の機会にもなります。活動の企画から実施、事後振り返りも含めて、当事者・地域住民と共に丁寧に取り組むことが大切です。

デイサービスや福祉施設での野菜づくりや園芸だけでなく、ひとり暮らし高齢者の農作業のお手伝い、防災のための家具の転倒防止器具の設置のお手伝い、障害者スポーツ支援など、地域にはいろんな活躍の場があります。



3カ条 施設は地域の社会資源として種まきすべし

- 施設からボランティアの依頼があった時は、「誰のため・何のためのボランティアか」という観点で、単なる職員のフォローではなく、当事者を支援する仲間づくりとして関わしましょう。
- ボランティアは、施設利用者を支える人。ならば、ボランティアを育てるのは、活動の場（施設）であることを伝えましょう。施設職員からも気づいたことをボランティアに伝えるなど、ボランティアとのコミュニケーションを密にすることで活動の場が学習の場になります。
- 施設職員が、地域に向けてボランティアと入居者のイキイキした様子を伝えるなど、発信できる場をコーディネートするのも大切な種まきです。

コーディネートの実例 Case 4

病院への傾聴ボランティアのコーディネート

平成 22 年度より傾聴ボランティア養成講座を開講し、傾聴ボランティアの育成とグループ化に取り組みました。23・24 年度は、地域包括支援センターと連携して、訪問先を見つけて活動をいよいよ傾聴ボランティア活動が始まりました。

こうした状況の中、病院から、「すぐに見守りや話し相手のボランティアを派遣してほしい」という依頼の連絡が社協ボラセンに入りました。病院スタッフには、傾聴ボランティアとして活動を始めたところなので、2人体制で自宅訪問をしていること、早急に病院で活動していただくのは難しいと返答し、理解を求めました。その上で、担当者間で連携しながら、受け入れ体制を作っていくことになりました。

ボランティアが活動するために必要な情報提供など、病院も受け入れ体制を整える必要があることを伝えました。



4カ条 気づき、ともに進めるために想いを発信すべし

- コーディネーターがひとりで抱えてしまっては、きめ細かいコーディネートや地域の見守り・支え合いへの広がりなどの対応が難しくなります。
- コーディネーター自らが、ほかの職員に想いを伝えることで、職員間の気づきにつながります。後押ししてくれる仲間、時には仕事のフォローをしてくれる仲間を作っていくことが大切です。
- 想いと情報の共有には、いろんな方法があります。短時間でも、できることから始めてみましょう。

コーディネートの実際 Case 5

記録の可視化&職員会議のススメ

まずは、パソコン上で相談・コーディネート記録をつけること。

そして、必要に応じてそれらの記録をはじめ、さまざまな連絡事項とスケジュールを共有することで、他の職員の動きが見えやすくなりました。

また、定例で毎週金曜日に職員会議を開催しています。翌週1週間の動きを各担当から報告するほか、連絡事項・協議事項は、自由に職員から提案しています。

「福祉サービス利用者さんへの対応方法」「相談ケースの検討・共有・対応方法」「福祉学習の職員派遣」「福祉会館利用者アンケートの内容」など、いろんなテーマで職員から提案があり、情報交換を進めています。



4 まとめ

- 視点・論点1のグループでは、当事者のボランティア活動や社会参加のコーディネートにあたっての関わり方を議論し、まとめました。
- 議論を通して確認されたこと。それは、コーディネーターの役割は、「**当事者の想い**」にまず耳を傾け、そこを原点に、**地域・施設・社協内部**などへ結びつけながら、**当事者に寄り添った活動を一緒につくる・結びつける**ということでした。
- ボランティアの高齢化による問題、当事者のボランティア活動への参加、当事者の社会参加など、コーディネーターは日々、いろんな相談に直面しますが、原点は当事者を含め、関わる人たち一人ひとりの想いに寄り添う姿勢と関わりです。
- この意味で、特に病気や障害をもつ当事者に対しては、「**病気・障害をオープンにしない・できないからコーディネートできない**」ではなく、**本人のしない・できない気持ちにも寄りそうのがコーディネーター**です。
- もう一つ、議論を通して確認されたのは、**社協のボランティアコーディネート業務で対象となる当事者、施設、地域、社協内部**などさまざまな部門と日頃からのつながりを持ち続けることの大切さです。
- さらに、ボランティアを希望する人の表出する言葉だけでなく、**周囲の環境や内在する課題はないかを観察しながら、日頃のつながりを活動につなげる**ことが大切です。日頃からのつながりづくりこそ、よりよいコーディネートのための種まきです。

テーマ

2

本人らしい生活支援と ボランティアコーディネート

本人らしい生活を本人・ボランティア・地域・専門職の力で支え合う

1 コーディネーターの悩み ??

当事者・ケアマネジャー・ボランティア。それぞれの思いが違う

○当事者の話をよくよく聞くと、当事者の願いや思いが、ケアマネジャーから聞いた依頼と異なる場合があるけど、どうしたらいいんだろう？

福祉専門職とボランティアの「協働」がムズカシイ

○福祉専門職がボランティアを“使う”という感覚で、協働のパートナーという発想に立っていない場面も。コーディネーターとしてどのように理解を求めればいいだろう？

社協ボラセンと福祉専門職の普段の関係が弱い！？

○居宅介護事業所や障害者相談事業所、地域包括支援センターと社協ボラセンのつながりが弱く、社協ボラセンの役割が知られていない場合も。本当はインフォーマルなサポートがあつてこそ、本人らしい生活を一緒に支えられるはずなので、連携を深めたいけど、どうしたらいいんだろう。

本人に継続的な支援が必要な場合でも、「サービスないからボランティア」と言われたり、「明日から派遣して欲しい」と言われたり…。ボランティアを理解したうえで、本人も福祉専門職もボランティアも、“一緒に”支え合う関係をどうつくったらいいの？



2 悩みに効く！コーディネートの軸

「本人らしい生活支援とは何か」を共有することから

○本人の強みや周りとの関係を含めた希望を把握し、それらを関係者で共有することがコーディネートの軸です。このための基本は、コーディネーターも、福祉専門職と本人を交えたやり取りをする機会をつくることです。

本人、ボランティア、福祉専門職の想いを共有する場をつくる

○本人とボランティアだけではなく、本人を支えたいと思っている住民や福祉専門職もコーディネートの対象です。

ボランティア、社協ボランティアセンターの役割をきちんと伝える

○ボランティアも本人も、生活の『主体者』。ボランティアが当事者さんの何かに共感し、動きたいという意思・自発性が生まれてこそ、ボランティア活動につながります。専門職の想いでボランティアを『操作』するのではなく、ボランティアの自発性を大切に、協働のパートナーとしてボランティアを捉えることを、専門職に丁寧に伝えましょう。

○本人の自分らしい生活を、ボランティアと本人のより良い関係の中からつくるだけでなく、地域の視点で本人の生活課題を捉え、地域支援へ結びつけていけるのも社協ボラセンならではのです。

レストランのオーダー？

ボランティア依頼で思うこと

福祉専門職からのボランティア依頼で、「来月から週2回ボランティアお願いします」と電話口で言われることがあります。ボランティア相談というよりは、レストランのオーダーに近い感じ。

それができない場合は、「社協は動きが遅い」「ボランティアが少ないのはどうしてなのか」と言われてしまいます。

まずは、当事者の思いに共感してはじめてボランティア活動が成り立つということを、私たち福祉専門職が知らないといけないと思います。

ボランティアと福祉専門職

連携・協働のコーディネートがムズカシイ・・・

傾聴ボランティアグループが組織化され、福祉事業者連絡会で活動紹介を行った時のことです。

出てきた質問は、「(ボランティアは) 守秘義務をどれだけ学びましたか」「認知症についてちゃんと勉強していますか」。知識がなければ傾聴ボランティアとして話にならない雰囲気でもやり取りが進みました。

「ボランティアは地域に住んでいる住民です。あなたの担当している利用者の家族かもしれません。その方たちは、認知症についてどれだけ知っていますか」と話をすると沈黙に。

必要な知識は専門職が講習するなど、お互いの特性を知った協働が必要だと実感しました。

3 コーディネーターの流儀6カ条

1カ条 本人らしさをいろいろな角度から引き出すよう関わるべし

- 本人とボランティアを単に「つなぐ」だけでなく、つなぐことで共感による関係が生まれ、相互役割がつけられることを支援しましょう。
- 本人からの発信が大切！発信しにくい本人が想いを出せる場づくりや当事者グループ化などを通じて、当事者からの発信を支援しましょう。
- 本人が心のよりどころにしている人・ことがらなど、本人らしさを知るための関係づくりが、「その人らしい生活支援」の第一歩！本人のことを気にかけ、支えたいと思っている近隣住民や友人を知ること、本人らしさを引き出すポイントです。

コーディネートの実例 Case 1

散歩の付添い支援のコーディネートから

ケアマネから市社協ボラセンに、「90代男性が大腿部を骨折し、日課であった散歩が1人ではできなくなり元気がない。散歩の付添いをお願いしたい」という相談が入りました。

民生児童委員に尋ねると、「近隣に住む息子夫婦の嫁が、介護うつになっている」という情報をいただきました。また、これまで散歩で立ち寄っていた店主との世間話を楽しみにしていたこと、元小学校教諭だったので子どもへの関わりも積極的だったことなども民生児童委員から教えてもらいました。

ケアマネも知らなかったこうした情報をもとに、骨折する前に毎日通っていたお店に行く生活に近づくことを目標に、散歩の付添いをボランティアで支援しています。

単に散歩の付添いとして受けるではなく、本人にとっての散歩の位置づけを知ることが、ボランティアの動機づけにもなりました。

その後、地域のサロンへもお誘いし、参加につながりました。



2カ条 困ったことだけでつながるのではなく、いいところも共有すべし

○課題でつながるだけでなく、良い変化・成功を共有することが、本人・住民・ボランティア・専門職の共感を深め、支援の可能性を広げます。可能性を見つけ、“褒め上手“になることもコーディネーターには大切です！

○課題と良い変化の両面を共有する場が、本人らしい生活支援の評価になります。

コーディネートの実際 Case 2

ボランティアコーディネートから当事者グループへつなぐ

「地域で知り合いをつくりたい」と希望する難聴者からの相談対応での出来事です。

同じ地域のボランティアに話し相手としてかかわってもらいましたが、本人から“聞こえないこと”の話が増えたとボランティアがボラセンへ相談に来られました。難聴者の当事者グループを紹介し、初回はコーディネーターが同行してつなぎました。今では、夫や娘さんも当事者グループの定例会に参加し、話し相手ボランティアも継続してかかわっています。

入口は、「知り合いがほしい」という相談で、初めは支援イメージが持ちにくかったのが正直なところでした。でも、ボランティアの気づきがあったから、当事者グループにつなぐことができましたし、グループへつなぐのは専門職だからできる強みです。

コーディネートの実際 Case 3

認知症Yさんの役割と居場所づくり支援

認知症のYさん（84）は、福祉サービス利用援助事業を利用して日常の生活は維持されていますが、あまり人との関わりがありません。Yさんの趣味が将棋だと聞き、子ども将棋教室に講師として招くも、子どものマナーが悪いと立腹し、馴染みませんでした。

そこで傾聴ボランティアに将棋教室の生徒になっていただき、実際はYさんの傾聴を行うという活動を始めました。普段は髭も伸びっぱなしのYさんですが、傾聴将棋の日はきちんと身なりを整えて来られます。Yさんに、「いつも将棋の先生ありがとうございます」と声をかけると「あんたもいっぺんやらなあかん、口だけじゃあかん」と笑顔でお話されます。

コーディネートの実際 Case 4

隠れたまちの魅力を見つける

ボラセンで、「まちめぐりバスツアー」を企画しています。町内の地場産業や福祉施設、歴史を学べるツアーで、対象は町内に転入して来られた地理に不安な方や外国籍の方です。町内に住んでいても地域の事には目が向かないもので、皆さん珍しそうに見学をされます。

人は福祉だけで生活しているのではなく、暮らしの中に福祉があります。本人の暮らしを知るには、その町や地域を知っていることが大切で、町の魅力を語れるコーディネーターは強いのではないのでしょうか。

3カ条 普段からの顔の見える関係を大事にすべし

- 「本人」、「本人のことを気にかけている住民」、「支援するボランティア」、「援助職として関わる福祉専門職」が、普段から顔を合わせておくことが、本人らしさを大切にしたい支援につながります。
- このための一歩は、電話だけで済まらず、顔を合わせて相手を知ることです。

コーディネートの実例 Case 5

ケアマネジャーとボランティアの協働支援

ケアマネと一緒に相談者宅を訪問した後、地区ボランティアセンターに相談すると、地域では受け入れるのが難しい人だと分かり、ボランティアでの支援が難しいと判断しました。ボランティアでの生活支援の限界を知ってもらうために、居宅介護支援事業所を訪問し、断りを述べたところ、ケアマネからは、「地域での本人の様子は、やっぱり地域の人が知っている」と言われました。その後の話し合いで、定期的な支援が難しくても、衣替えなど単発の支援をケアマネと地区ボランティアセンターで支援することになりました。

地域での様子を住民から伺った後、ケアマネに電話で伝えるのは誤解を招かれるかもしれない、また、ボランティアの限界をきちんと伝えるべきだと思い、会って伝えました。その時のケアマネの言葉が上記のものです。会って話すことで、ボランティアのできることをケアマネと一緒に考えることにつながったのではと思っています。

コーディネートの実例 Case 6

社会福祉施設とボランティアの協働支援のために

年1回を目標に、「施設ボランティア・コーディネータ交流会」を実施しています。

普段ゆっくり話をする機会の少ない施設職員とボランティア活動を巡る悩みごとや、他の施設のボランティア状況など、情報交換をしています。

また、地域の高齢者のある相談をきっかけに、同じ地区内の地域包括支援センター職員とは、何でも気軽に話せる関係になりました。介護保険制度でわからないことがあると教えてもらったり、住民の困りごとがあるといつでも相談させてもらったりしています。

4 カ条 当事者・ボランティア・専門職の理解・共感を深めるよう発信すべし

- 情報は極力「双方向」にすることを確認し合うと、情報と感情の行き違いが生まれにくくなります。
- 「事例検討」「振り返り」「まとめ」が共感の源。全部の支援事例でなくとも、できるところからすすめましょう。

コーディネートの実際 Case 7

行政保健師との連携と情報共有

パーソナリティ障害のある E さん（38）は、調子が悪くなると長女が学校に行くことを禁じるなど、不安定になります。ボラセンでは、E さんに事務作業のボランティアとして活動をお願いしています。活動を進めるにつれ、E さんの表情は明るくなり、冗談を言うまでになりました。

こうした活動により、行政保健師にボラセンへ相談が可能だという認識が生まれ、双方の連携が取りやすくなりました。E さんが体調不良の際には、コーディネーターなど社協職員から保健師に訪問を依頼するなど、情報を共有しています。また、機会があるごとに E さんの活動について報告と検証を行っています。行政から似たケースについての相談が増え、ボラセンの活動の幅が広がりました。

コーディネートの実際 Case 8

時にはコーディネーターがボランティアと一緒に活動も

ボランティアが活動場面で気になることがある場合、社協ボラセンへ報告してもらい、相談機関先へも報告します。その上で、本人の状態や変化をコーディネーターから聞き取り、ボランティアへ伝えます。特に、複雑なケースは、定期的にコーディネーターがボランティアと一緒に訪問し、活動をともにすることで、コーディネーター自身も理解・共感を深めるように心掛けています。

支援が入ることで、本人の生活がどのように変化したかをボランティアに伝えることは活動の原動力になるので大切です。その橋渡しの手段のひとつとして、コーディネーター自身が活動の場面に足を運ぶことも肝心！



5カ条 みんなの想い・方向性を合わせる「場」をコーディネートすべし

- 「本人」、「本人のことを気にかける住民」、「ボランティア」、「専門職」、そしてコーディネーターの想い・支援目標を、バラバラではなく合わせていくことが、本人らしい生活支援のためには必要不可欠です。
- これには、本人を中心に集まる「場」のコーディネートが有効です！

コーディネートの実際 Case9

本人と関係者で集まる場づくりをコーディネート

うつ病の母親から、「1年生の娘（発達障害の疑い）の登校に付き添うボランティアを紹介してほしい」という電話相談がボラセンに入りました。電話だけでは様子がわからないので、コーディネーターが母親と会って話を聞くことになりました。

その結果、登校班のみんなと登校できなくなった理由が、一部の住民とのトラブルが原因と判明。そこで、コーディネーターから学校のSSW（スクールソーシャルワーカー）に相談し、母親・SSW・VCOで話す場を持ち、事実確認を行いました。その後、学校管理職や行政障害福祉課、トラブルのあった住民を交えた検討の場をもつなど、母親を交えた支援検討会議と、母親以外の関係者を交えた意見交換会を重ねることで、登校班での登校ができるようになりました。

コーディネートの実際 Case10

支援会議で確認できたボランティア活動の意義

母親、長男、長女の3人暮らし。行政から、長女の保育所の送りをボランティアにお願いしたいと相談が入りました。支援を開始するものの、母親が起きられず、ボランティアが行っても断られることが続き、何とかならないのかという声があがりました。

そこで、社協ボラセンが世帯に関わっている人・機関に呼びかけ、支援者会議を開きました。行政、学校、保育所、ボランティア、民生委員、主任児童委員、ボラセンが出席し、情報を共有しました。長男が、「ボランティアが来てくれるのが嬉しい」と学校で話していること、長女は保育所で日に日に笑顔が増えていることを知り、ボランティアが活動の意義を確認することができました。また、参加者同士がお互いの役割を確認できる機会になりました。

このケースでは、ボランティアから、「母親への指導をきちんとすべきではないか」「母親の成長が感じられない」などの声が出始めていました。会議を開くことで、母親への指導の難しさや子どもが日中に外の世界へ出ることの必要性を理解でき、良かったです。



6カ条 支え合うことを地域の成功体験（＝ストーリー）にすべし

- “これだったら私にもできる” “うちの地域でこんな支え合いがあるんや” と思ってもらえるよう、持ち合わせている支援ケースをまとめなおし、民生児童委員の定例会や住民学習会などを通して伝えましょう。伝える技術もコーディネーターのスキルです。

コーディネートの実例 Case11

社協組織内での連携

地域で支え合いシステムを立ち上げたいと考えているコミュニティへの支援を、コーディネーターと地区支援担当者が一緒に関わっています。

まずは、地区担当者と情報を共有し、どのようにシステムづくりを支援するのかを検討しました。つぎに、立ちあがったこの地域の支え合いシステムを、できるだけ多くの市民に知ってもらおうと、市社協ボラセン、社協の情報紙などに掲載して発信しています。

コーディネートの実例 Case12

地域で起こった出来事から考える

事例検討やケースに関する相談をしていると、支援者間でもそのあり方に違いを感じますし、地域に出ればもっとその違いを実感します。ひとつの事をみんなで作り出す作業を通して支援者間の連携が強まります。

たとえば、孤立死が起こった場合、その地区を担当した民生児童委員の「なぜもっと早く発見できなかったのか、自分をもっと何かできたのではないか」という気持ち、また亡くなった人や遺族の気持ちを考え、そうした事を繰り返さないためにも、課題を地域に返し、残された者ができることを考えられるような機会をつくることも、他の社協職員と連携して取り組んでいけることです。

ボランティアコーディネーターのための

17のチェックリスト

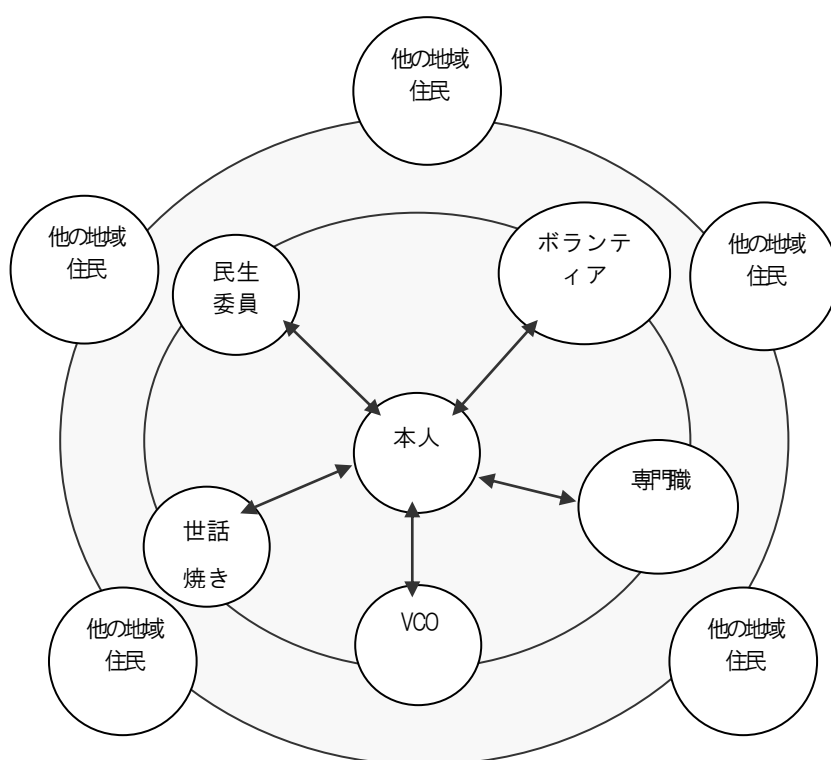
テーマ2の流儀6カ条をもとに、各自のコーディネートを確認していただくために、チェックリストを作成しました。ぜひ、日頃の業務に役立ててください。

- ☐ 1 本人とボランティアをつなぐだけのコーディネートになっていませんか
- ☐ 2 初回相談時、本人の自宅に行って本人の生活やご近所との関係をみていますか
- ☐ 3 本人以外からの相談の場合、相談者と一緒に本人宅を訪問していますか
- ☐ 4 本人の想いをボランティアに伝える場をコーディネートしていますか
⇒チェック1～4の解説は1カ条をご覧ください（P15）
- ☐ 5 本人の楽しみや強みや可能性、「元気の素」を知っていますか
- ☐ 6 地域の状況・特徴を知っていますか
- ☐ 7 福祉専門機関の強みを知っていますか
⇒チェック5～7の解説は2カ条をご覧ください（P16）
- ☐ 8 やり取りのある福祉専門職と、道で会った時に挨拶が交わせる関係ですか
- ☐ 9 自組織以外に、困ったときに相談できるワーカーはいますか（他市町社協含めて）
⇒チェック8～9の解説は3カ条をご覧ください（P17）
- ☐ 10 当事者・ボランティア・専門職間で双方向の情報のやり取りができていますか
- ☐ 11 「本人の想いに沿った支援」ができているか、ケースの振り返りをしていますか
- ☐ 12 振り返ったケースを共有するために文章化（事例化）していますか
- ☐ 13 事例検討をしていますか
⇒チェック10～13の解説は4カ条をご覧ください（P18）
- ☐ 14 特に、コーディネートが難しいケースなど、同僚や上司などと対応を相談していますか
- ☐ 15 本人・ボランティア・専門職などと、必要に応じて事例検討や支援会議を呼びかけて行っていますか（そうした場に呼ばれて参加していますか）
⇒チェック14～15の解説は5カ条をご覧ください（P19）
- ☐ 16 社協の地域支援担当者（コミュニティワーカー）と事例を共有していますか
- ☐ 17 プライバシーに配慮しつつ、実際におこなった支援に基づき、生活課題を民生児童委員や地域住民と共有していますか
⇒チェック16～17の解説は6カ条をご覧ください（P20）

4 まとめ

○社協ボランティアセンターには、さまざまな個別支援に関する相談が入り、本人と本人のことを気にかける住民やボランティア、時には福祉専門職をつなぐ地域生活支援のコーディネートをすすめています。コミュニティソーシャルワーク機能の一端を担っているともいえます。

○こうした個々の課題を解決するための資源開発や仕組みづくりは、社協ボランティアセンターだけ担えるものではなく、社協が組織内・外とのネットワークを生かしてすすめるなければならないということが、今後の課題としてみえてきました。



支援のツボ

- ★ 本人と周囲が“お互いさま”の関係をつくれるようつなぐこと（1・2カ条）
- ★ 本人を含めた関係者同士が顔を合わせ、共感でつながること（3・4・5カ条）
- ★ つながりを本人と関係者だけのものにせず、地域に「返し」（知ってもらい）、地域内で支え合いが広がるようにつなげること（6カ条）

1 コーディネーターの悩み ??

対象年齢が広く、プログラムが組みにくい

- 「若者」と一口に行っても、子どもから中高大学生、20代から30代の勤労者まで幅広く、プログラムが組みにくい。
- PR・情報発信の方法でも苦戦する！

自主性の低い子どもへのアプローチがムズカシイ

- 「親から言われたから」「学校から言われたから」参加する子どもたちは、活動への自主性が低く、場の雰囲気にも影響を与えてしまう。どうやって関わればいいのかなあ。

継続的な活動に結びつくことが少ない

- 宿題や就職活動に生かすために、夏休み期間は参加者が増加する。でも、単発でなかなか継続的な活動に結びつかない。



2 悩みに効く！コーディネートの軸

“そもそも”を
考えよう

なぜ若者に焦点を当ててボランティアコーディネートするのだろう！？

福祉のまちづくりのため！

若者を育てることが10～20年後の地域づくりにつながる

- ★若い時の体験が、地域への愛着へ
- ★若者のPR力・視点は地域の新しい風で影響力がある
- ★個人の想いをつなげるのが社協の役割！

若者とは、ここでは「高校生から30代までの自分の意思で考え、動くことができる世代」としました。ただ、ここでの考え方は、住民や高齢者などほかの主体に置き換えて適用できます。

若者を知り、若者の目線で眺めてみよう

○何に興味があるのか、ということなら動きたいと思うのか、どういうライフスタイルなのかを知ることが第一歩。

体験からのつながりもOK。継続性にこだわりすぎない

○「単発の参加が多いのは困る」「継続的な活動に結びつかない」と悩んでいるのは、コーディネーター目線かも。まずは、若者がボランティア活動を体験し、体験のなかで後の活動につながる気持ちが生まれればOK。

○単発の参加からどれだけの「気づき」と「動機づけ」になるかがコーディネーターの腕の見せ所！

プロセスと出口づくりが大事。

このために若者の「気づき」と「動機づけ」になる関わりを

○活動のきっかけになる「入口」はできるだけたくさんあったほうがいい。「入口」を豊富に用意しつつ、単発の活動であっても活動との結びつきから終了までのプロセスで気づきが起こり、これからのアクションの動機づけになる関わり（＝出口づくり）をコーディネートの軸にしよう。

3 コーディネートの流儀 6 カ条

1 カ条 若者に届くよう情報をデザインすべし

- ボランティアの楽しさが伝わるような写真を載せたり、キーワードを大きく見せたりするなど、イメージで興味を引き、動機づけする工夫！
- 若者が見る情報ツール、たとえばフェイスブックやツイッターなどでタイムリーに情報発信・収集できるツールも駆使しましょう。
- 若者の生活空間・団体（学校、コンビニなど広い意味での居場所）と協働し、伝えたい情報が確実に手元に行くよう工夫すること一つ。
- 結局は「人」。口コミが一番。そこも意識して発信をしましょう。

コーディネートの実例 Case 1

サマーボランティアスクール（猪名川町社協）

広報（チラシ）の書き方を、より学生に見てもらえるように工夫をしています。

「～必見！」「将来〇〇を目指している方におすすめの活動です」など、参加しやすいキャッチコピーなどを記載することで、例年の倍以上の参加がありました。また、チラシに、具体的な活動内容を掲載し、申込書も簡単に記入できるようにしました。



2カ条 若者が気軽に何でも話せる窓口になるべし

- ボランティアセンターに若者が集まる、寄れる空間はありますか。パソコンや情報誌の配置など、自然と立ち寄りやすい居場所にするためにどうしたらよいか考えてみましょう。
- 場所や窓口整備だけでなく、コーディネーター自身が移動する窓口。いつでもどこでも、困った時に相談してもらえるようになりましょう。

3カ条 若者と一緒に参加し、楽しむ伴走型であるべし

- 活動日だけが活動ではありません。活動に至るまで、活動中、活動後の一連のプロセスと、そこでの関係づくりを大切にしましょう。
- たとえば、打合せの会議に同席したり、コーディネーターも一緒に汗を流したり、一緒に考えを出し合ってまとめたりすることも、プロセスに寄り添った支援です。
- この際、若者と同じ目線に立って、若者と一緒に企画し、個人の「何かしたい」気持ちを活動など何らかのアクションにつなげる関わりが大切です。できるだけ若者の力を引き出し、苦手な部分を適度にサポートしましょう。

コーディネートの実際 Case 2

ウイングレッド（小野市社協）

福祉を若い世代にも身近に感じてもらえるよう、キャラクター「ウイングレッド」を作成。高校生とともに福祉学習で使用する車イスの使い方DVDを作成したり、子どもたちに福祉の心を伝える出前講座をする際に若者も楽しみながら着ぐるみをきて参画してもらったりしています。



4カ条 若者の力を信じ、アクションへの動機づけを共有すべし

- やってみなくてはわからない！やってみながら、これがボランティア活動のよさ、楽しさだっていることを感じられるようにすすめてみましょう。
- そのためのポイントは、3つ。1つは、まずは自分にもできそうと思える活動を組むこと。「次もやりたい」、「続けたい」の気持ちにつながりやすくなります。
- 2つ目は、本人の得意技を引き出して役割を持つこと。
- 3つ目は、フィードバック！活動してみてどうだったのかをみんなで振り返り、評価して、相互にその評価を返すことが、動機づけの最大のポイントです。

5カ条 若者同士がともに育ち合えるようサポートすべし

- 同じグループの仲間とだから得られることを大事にしてあげましょう。コーディネーターの関わりも必要ですが、仲間同士の時間が育ち合いの大切な肥料です。
- 育ち合いで身につけるチカラは、特に「合意形成力」と「説明力」、「相手を想う力」、「自己肯定力」など。このためにも、お互いが認め合える場をつくる、振り返りの場をつくる、飲み会などでお互いをよく知る機会をつくるなどの仕掛けも必要です。

6カ条 手ごたえを引き出すように仕掛けをするべし

- プログラムの段取りから企画・実施・評価まで、一通りの流れを若者自らが取り組むことで、やりがいを持ってもらい、仲間をつくるなど、一緒に作り上げていく過程を大切にしましょう。
- 活動まで至らなくても、その過程ですでに楽しい、次の活動のヒントができるかも！



コーディネートの実際 Case 3

ボラメン・ボラガール（三田市社協）

高校生・大学生に焦点を当て、親しまれやすい名称でボランティア養成講座を実施しています。「活動したいけれども、何からしたら良いのか分からない」若者層を対象に、学びを築く講座の修了後、自ら動く「ボランティア祭り」の企画・運営などにも携わります。

講座修了生が後日、地域住民、学校関係者が集う場でボランティア活動に参加しての想いや変化を語り、若者がいきいきと活動する姿に感動が広がっています。

講座終了後は、若者たちが「おもちゃのひろば」でボランティア活動！
活動だけで終わらない！活動した後は市民を前に発表会



コーディネートの実際 Case 4

青年層ボランティア クラブ365（三木市社協）

高校生から30歳までの「何かしたい！」という若者を対象に、企画・資金づくり・情報収集など、地域に根差した学びや活動を展開中。

若者たちの出入りのしやすさを意識し、活動単位は1年区切り。活動テーマは、話し合って決めます。それぞれ自分たちの役割を見つけ、できる活動を実践しています。

コーディネーターは若者と同じ輪の中に入り、「気づき」から「変わる」までをサポートし、何でも相談できる存在になっています。

「クラブ365」が石巻市で被災した小学生を神戸ルミナリエに招待。
資金集めから企画、事前の調査・調整、受入れまで若者たちで実施。



テーマ

4

地域の生活課題に接近する

ボランティアコーディネート

住民のための身近なボラセンとコーディネーターとは！？

生活課題を抱える住民のために、知れ、行け、VCO！！

1 コーディネーターの悩み ？？

合併を経て・・・

本部と支部ボラセンの役割が分かりにくくなっている！？

- 住民目線で見ると、役割の支部・本部の違いが分かりにくいような気がする・・・。
- 合併によって、市町単位で事業をすすめることも多くなっているが、旧町の地域性を大事にした活動を展開することが、住民にとって身近に感じられるのではないか！？

**業務の出発点が「ニーズ」じゃなくて
「社協事業」になっていないか！？**

- 本来はニーズあつてのコーディネート。でも、いつの間にか社協事業の実施が目的化してしまっていないか！？

住民に開かれた身近なボラセンになりきれていないのでは！？

- 住民にボラセンが知られておらず、特に郡部では、「社協＝介護保険事業者」「社協＝役場の出先機関」というイメージが強いのではないか。どうしたら気軽に来られる場所になるだろう？
- ボランティアニーズにあがってこなくても、生活課題は地域にある。生活課題をニーズとして捉え、地域福祉とボランティアを一体で考えるためには、どんなアプローチができるだろう？
- ボラセン運営委員会は住民に開かれたボラセンの試金石。ボラセンのあり方を活発に議論する場になっているだろうか・・・？

2 悩みに効く！コーディネートの軸

誰のため・何のためのコーディネート？

生活課題を具体的に捉える

- 「××ボランティア養成講座」「ボランティア連絡会運営」「ボランティア情報誌発行」・・・。
コーディネート業務以外でも、コーディネーターはさまざまな事業を担っています。しかし、そもそもこれらの事業実施やコーディネートは、誰のため・何のためにあるのでしょうか。根っこにある切実なニーズこそ、ぶれないコーディネートの軸になります。
- この意味で、従来からの社協事業やボラセン機能にこだわり過ぎず、まずは、相談者の本音（ニーズ）がキャッチできる場に出向くこと、ふれあいサロンなどの小地域福祉活動との連携を図ることも大切です。

生活上の困りごとや地域課題が住民から上がってくる関係づくり

- 住民に開かれた身近なボラセン＝住民からのニーズが集まるボラセンになるには、まずは相談者に安心感を与える「顔見知りの関係づくり」がどれだけでできているかにかかっています。
- 特に、生活課題を抱える住民、日々活動する民生児童委員や福祉委員を含めた地域ボランティアから相談があがってくる関係をつくるのが、コーディネートの軸の2つ目。
- 「あれ！？」と思ったら少しおせっかいをすること、相談ごとや依頼は心と笑顔で大切に受け止め、信頼してもらうように努めることから始めましょう。

地域でできることは地域で。

身近な地域での支え合い「力」の発揮を支える

- 生活課題は個人によって、地域によってあらわれ方はさまざま。特に、郡部で課題にあがるのが、小規模集落・山間地での買い物・通院など移動の問題、豪雪、津波・地震など災害時のことです。
- だからこそ、地域特性に応じた地域内の支え合い「力」を見極め、その力を引き出すことがコーディネートの軸になります。

⇒事例はP. 34 に紹介しています

3 コーディネーターの流儀4カ条

1カ条 「もうちょっと早く知っていれば・・・」

この無念な気持ちを二度と味わわないために
地域へ出よう！足でかせよう！

- コーディネート業務、社協業務の中で、「あの時、もう少し早く知っていれば対応できたのに」と悔やむこともあります。特に、SOSを出さない・出せない要援護者による支援を求める声は、ギリギリにならないと届かない場合が多々あります。
- ふだんから、顔を合わせておくこと。全住民とそうした関係づくりはできませんが、地域でキーパーソンとなって活動している住民や、要援護者と接する機会の多い専門職や行政職員とのつながりづくりはポイントです。

コーディネートの実際 Case 1

あらゆる機会をつくって地域へ

ある高齢者が豪雪時に自宅が雪に埋まり、救助が必要となったことがありました。命は助かったものの、もっと早い段階で対応ができていればと、社協職員としてとても悔やまれました。

この一件で、本人が「助けて」と言ってくれる関係性をふだんからつくと同時に、近隣住民が気づきのアンテナを張り、つないでくれる土壌をつくらなければと痛感。これ以降、とにかく地域へ出て、住民と顔を合わせようと、あらゆる機会をつくり地域へ出向いています。

たとえば・・・「地域への各種案内を郵送ではなくあえて手配りをし、顔を合わせ、話をしてくる」、「コーディネートの要請があれば、できる限りボランティアと一緒に足を運ぶ」など、ちょっとしたことだけど、これが大事なだね。



2カ条 社協一番の営業マンとして自分を知ってもらおう

- 社協の中でも住民と接するきっかけが作りやすいのは、コーディネーターの強み。この強みを生かして地域に顔を出し、社協ができることなどをどんどん発信！
- まずは覚えてもらうところから。社協でできることや有益な情報を上手に周知（営業）できているか再確認しましょう！

たとえば、地域懇談会やサロンなど、住民が集まる場には足を運び、顔と名前を憶えてもらいます！何かあったら「社協の〇〇さん」「ボラセンの〇〇さん」って思い出してもらえように・・・。



3カ条 身近な暮らしの困りごとを見逃さず、地元の言葉で語りかけよう

- 地域に入り、住民と同じ目線で一緒に考え、言葉を交わすことで信頼関係を築くことができます。
- 住民がSOSを発しなくても、こちらが困りごとを見逃さない！同じ地域の一員としてその地域の言葉を使って自然体でやりとりをしましょう。

4カ条 地域のいろんな人材を知りつくそう

- 社協だけでなんでもしてしまわない！地域には力を持った多彩な人材が豊富です。その方々をまずは知ってつながりましょう。
- また、生活課題を抱える住民が支える側になることも。それぞれが役割を発揮し、ともに生活課題を解決する仲間づくりをコーディネートするところまで視野に入れましょう。

4 まとめ

- 『無念な気持ちを二度と味わわないために地域へ出よう！足でかせごう！』。生活課題を見逃さないことを、コーディネートの流儀の最初にあげたのには理由があります。ここで紹介したような事例を誰しもが体験していて、そこに議論したメンバーの共感が集まったこと。そして、これが一番シンプルで大切な社協ボラセンやコーディネーターの立ち位置であるという考えから、1カ条目としました。
- 実は、このチームは、当初は合併後の組織問題や、郡部におけるボランティア活動の議論からスタートしました。しかし、チームメンバーの地域性や所属する組織のありようが多様なため、論点を焦点化するまで、ずいぶんと頭を悩ませました。ようやく見出したのは、地域性や組織が異なっても、私たち社協ボラセンのコーディネーターが寄って立つ軸＝課題を見逃さないことを出発点にしよう、このためのコーディネーターの動き方を検討することになりました。
- 住民に開かれた社協ボラセンの第一歩は、コーディネーターが社協一番の営業マンとして地域に出向き、生活課題にどんどん接近することだという結論に至りました。



すごいぞ！地域での支え合い「力」

■地区ボラセンで住民が住民の困りごとに対応

県内のある社協では、地区ボラセンを設置し、住民が運営しています。日常のちょっとした困りごと、たとえば「ゴミ出し」「電球交換」などの相談に応じ、近隣で助ける仕組みをサポートしています。

■「地元でできることは地元で」。除雪ボランティア受け入れ訓練

豪雪時、高齢者だけで雪かきが困難なため、外部からのボランティアを募ることもあります。ただ、除雪は慣れていないと危険。また、見知らぬ人が応援に来てくれても安心してお願いできない。そこで、ある集落ではVCOと自治会長が相談し、近隣住民で地域の案内を含めた除雪ボランティアの受け入れ訓練を実施しました。「地元でできることは地元で」を合言葉に受援力を高めています。

■地域課題の話し合いはより顔の見えるエリアで

防災を切り口にした学びの場を、行政と社協、自主防災組織などが連携し、旧町単位で実施。参加住民から「旧町内では地域性、課題がちがう。もっと顔の見えるご近所で話をした方がよいのでは」という声があがり、自治会単位での話し合いに展開中。

過疎化が進む地域での ボランティアセンターのあり方

ご近所・集落のニーズに密着したボランティア活動づくりへ

1 コーディネーターの悩み ??

ボランティアの担い手がいない！

- 地域全体が高齢化し、講座の参加者を募集しても若い人が集まらない！
- ボランティア活動をしている人も高齢化が進み、活動の維持が難しい。活動の休止や解散が相次いでいる。どうしたらいいのかなあ。
- 活動する人が固定化し、同じ人がいくつものグループや役割を掛け持ちしている状態。

グループの組織化につながらない

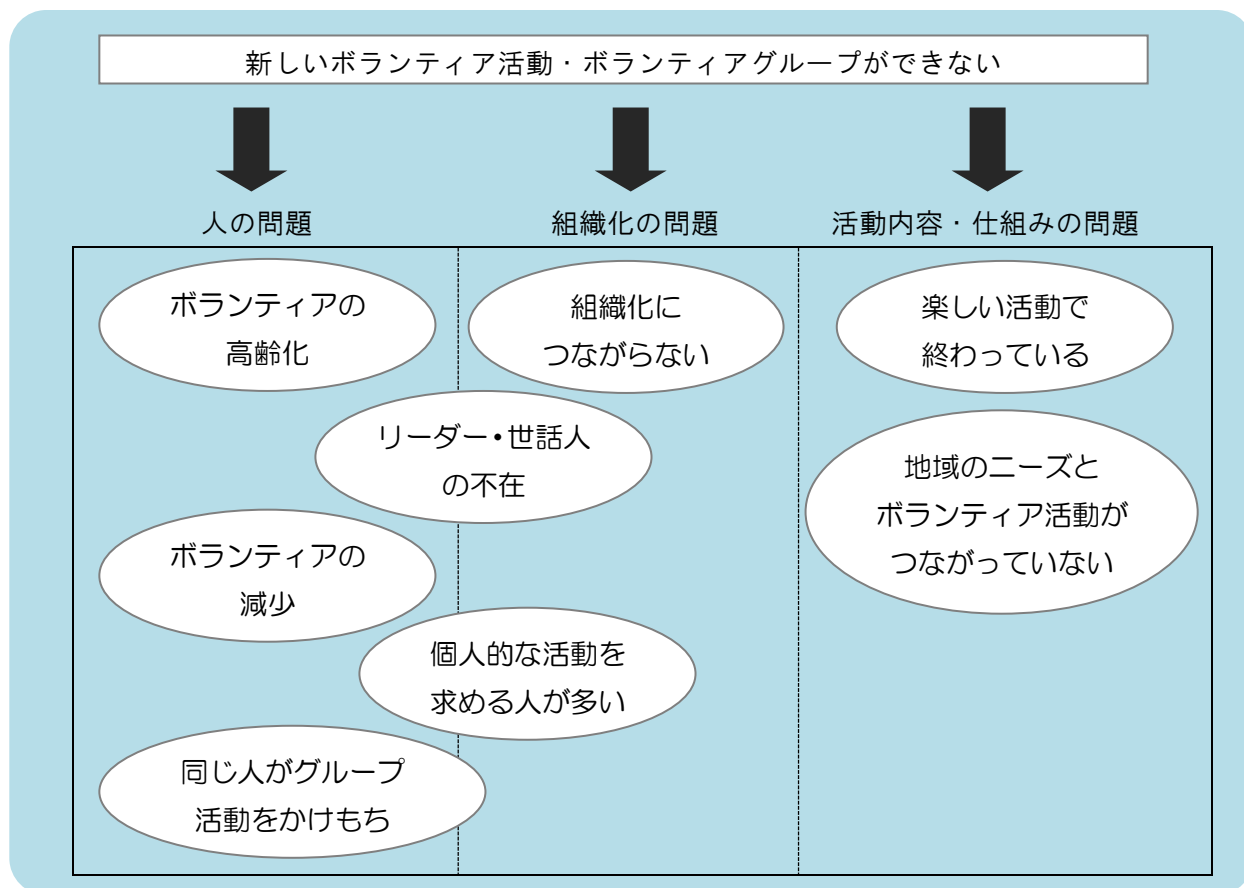
- ボランティア講座を終了しても、組織が立ち上がらない。
- リーダーや世話人を担ってくれる人が現れない（同じ人が何役も兼ねている）。
- グループでの活動ではなく、個人での活動を求める人が多い。

地域の課題にもとづいた活動になっていない！

- 楽しい活動で終わってしまっている。
- 地域の課題を考えたり、調べたりすることにつなげられていない。



いままで通りのボランティア養成・支援を行う
だけでは無理が出てきているのよね・・・。



2 悩みに効く！コーディネート軸

過疎化が進む地域での住民ニーズを捉える

○ボランティア育成や組織化の前に、まずは住民がどんなニーズを抱えているのかを把握することは基本です。ニーズ把握の方法は、「テーマ4」も参照してください。

【過疎地域の状況・ニーズの“素”】

■ちょっとした生活の困りごと

「ひとり暮らし・高齢者夫婦世帯が増えて、買い物やごみ出し、除雪などこれまで家族に支えられてきた、家庭でのちょっとした困りごとを抱える人が多くなっている」

「テーマを絞らずに支援できるボランティアが求められる」

■地域資源の減少による生活のしにくさ

「路線バスなどの公共交通や店舗、病院、学校など生活に必要な施設や機関が少なくなり、生活のしにくさから住み慣れた暮らし続けることが難しくなっている」

「特に、買い物・通院などの移動に関する課題が大きい！」

■孤立、人とのつながりの希薄さによる問題

「過疎化の進んだ地域でも、都市部と同じようにひとり暮らしが増えて、近所づきあいも昔ほど深くなってきている」

「孤立死もある」

「人と人とがふれ合ういきいきとした生活の機会も失われている」

『『ゴミ屋敷』問題や『支援拒否』など、本人との関わりが難しいケースも、その根本は人間関係の課題につながっているのでは」

従来の方法に固執せず、新しい発想・方法を試してみる

○いままでの方法や事業をそのまま踏襲しては、過疎化が進み、生活が変化してきた地域ニーズに対応できません。従来の方法を今一度見直す勇気も必要です。

○たとえば、ボランティア養成については、つぎのような見直しの工夫ができるのではという意見が出されました。

【ボランティア養成 見直しの工夫】

1 情報発信の工夫

- ☐ どのような人に参加してほしいか、ターゲットを絞っているか
- ☐ ターゲットを絞った人に届くような工夫ができているか
 - * 研修概要を広報紙に載せただけでは、参加者が集まらない
- ☐ 主催者の「伝えたい」「実現したい」が、参加者の思いとずれていないか

2 仲間づくり・組織化の工夫

- ☐ 受講生どうしで知り合い、つながりが作れるようプログラムを工夫しているか
- ☐ グループができてから、実際に活動が動き出すまでどんな後押しをしているか

3 活動のテーマの工夫

- ☐ 地域や当事者のニーズに基づいた研修テーマを打ち出せているか
- ☐ 具体的にどのような活動に結び付けるかイメージができているか
- ☐ 参加者に共感を得るような工夫ができているか

ご近所・集落でボランティア活動をすすめる

○過疎化が進む地域では、「きめ細かな見守りと生活支援を一体的にすすめること」「活動テーマ横断で、幅広い生活支援に対応できる仕組み」が必要です。

○また、人材が限られているので、タテ割りではなく必要な支援を横つなぎにする仕組みとして、ご近所・集落でのボランティア活動推進が活動軸として重要になります。

○つまり、小地域福祉活動の推進とボランティア養成をセットで考えることがポイントです。

コーディネートの実際 Case 1

退職後や若手の男性にターゲットを絞って「男前講座」(新温泉町社協)

～新たな活動者層の開拓と、仲間づくりから組織化へ～

新温泉町社協では、退職後や若手の男性をターゲットに絞って、「男前講座」を開催しました。3回の連続講座を重ねる中で、お互いのつながりが生まれ、講座のあと、「男前グループ」が生まれました。

今では、月に1回集まって自分たちの勉強やお楽しみの会を開くほか、地域の活動で助けてほしい時には、社協から声をかけて参加・協力をいただいています。社協ボラセン主催の講座にもよく参加いただき、少しずつ地域福祉の意識も高まっていると感じています。自発的に新しい活動をするところまではもう少し時間が必要ですが、25年度は食事サービスボランティアとして協力いただく予定です。

「何か自分にできることはないかな?」その気持ち
を形にするきっかけにぜひご参加下さい。

男前講座

仕事一筋で頑張ってきたお父さん。空いた時間を少しでも
使いませんか? 能力がアップすること間違いなし!!

回数	1回目	2回目	3回目
日 時	平成 23 年 6 月 20 日 (月) 13:30～15:00	平成 23 年 6 月 27 日 (月) 13:30～15:00	平成 23 年 7 月 1 日 (金) 9:00～13:00
場 所	新温泉町民センター	カンターホール 浜坂	新温泉町民センター
内 容	自然を学ぶ! ～昔ながら学ぶ旧馬の 自然をテーマに地域の 良さを再発見! 人と人、 人と自然が仲良く暮らす ヒントを学びます。	人に好かれる話し方 ～話し上手、書き上手にな るために～をテーマに自 分自身も安らぐコミュニ ケーション術を学びます。	ザ・料理 ～おいしくて、あったかく て、笑顔になれる～をテ ーマに男の手料理を学び ます。家族や友人、大切な 人にぜひお試ください。
講 師	旧馬高原植物園 田丸 和実 氏	心理士「ぼれぼれ」 船松 由佳 氏	栄養士 岸本 美津子 氏
持ち物	材料費: 1,500円 手ふき、汚れても大丈 夫な服装	筆記用具など	材料費: 300円 エプロン、三角布 手ふき

・参加方法・申し込み
下記までお電話、またはファックスで6月14日(火)までにお申込下さい。

・申し込み・お問合せ 新温泉町社会福祉協議会
温泉支部 ☎: 92-1866 Fax: 99-2587 (担当: 長谷部)
浜坂支部 ☎: 82-1071 Fax: 82-5079 (担当: 小 南)

.....切り取り.....

氏 名 (年齢) _____

住 所 _____

電話番号 _____

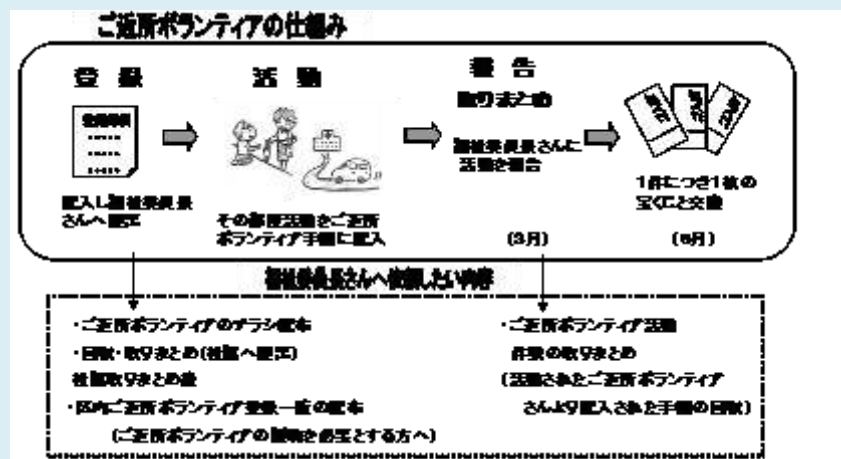
コーディネートの実際 Case 2

「ご近所ボランティア」の取組み(香美町社協)

～住民による身近な地域でのニーズ把握と活動者のコーディネート～

香美町社協では、住民同士の助け合い活動として、「ご近所ボランティア」の仕組みをつくっています。集落の福祉委員会が核に、ボランティア募集や支援を必要とする方へ周知しています。ボランティアには活動件数に応じて「宝くじ」と交換。お願いする側は、お礼もなく助けてもらうのに遠慮があるので、遠慮を少しでも軽減するのに宝くじが役立っています。

『困ったときは、お互いさま』を合い言葉に、集落内で生活に困っている方とご近所ボランティアとの関係が深まり、困りごとを言い出しやすくなり、福祉委員も地域のニーズや協力者が把握しやすくなりました。今後は、各集落にあった取組みを考えたり、福祉・防災マップを活用し、「防災・減災(安否確認等人的な被害)」につながる活動の工夫も考えていく予定です。



3 コーディネーターの流儀 7 カ条

1 カ条 地域の中での「学びの場」をつくるべし

- 郡部や合併社協の支部では、コーディネーターも地域支援の業務を兼務することが多くあります。その利点を生かし、小地域福祉活動の推進とボランティアの推進を一体的にとらえましょう。
- 当事者一人ひとりのニーズを支援につなげるためには、まずはニーズの発見から。地域住民同士が困りごとを発見できるよう、住民に向けた「学びの場」を積極的につくりましょう
- 地域住民は、民生児童委員や福祉委員、自治会の役員だけではなく、子どもからお年寄りまでさまざま。対象を広くとらえて働きかけましょう。

声がかからなくても、意図的に用事をつくって定期的に地域を訪れるようにしています。「何者だ？」という壁がなくなればこちらのもの！

地域の人に顔を覚えてもらえば、外でばったり会った時にも気軽に情報をつかんだり伝えたりできます。



2 カ条 学びの場を「気づき」につなげるべし

- ポイントは「具体性」。地域で気になる人、地域での困りごとが具体的にイメージできるように働きかけましょう。地域で実際にあった出来事やデータの提示をすると、学んだことを自分ごととして考えられ、「気づき」や「共感」につなげやすくなります。
- また、生きづらさを実感している当事者の声を住民に伝えたり、直接聞いたりすることも、「気づき」や「共感」を生む働きかけの一つです。

3 力条 みんなが気づきに声を出して「協議する場」をつくるべし

- 一人ひとりの「気づき」や「共感」を共有することで、みんなで力を合わせて課題解決に取り組めるような土台づくりをすすめましょう。
- 話し合う内容が抽象的な議論や空中戦だけで終わらないように、具体的に気になる人のことや具体的な地域の課題を出し合えるような工夫をしましょう。
- これからの活動につながりそうな兆しを見逃さずに、サポートティブな姿勢で活動を後押ししていきましょう。

「地域支え合いマップ」や「福祉防災マップ」(※)づくりは、たくさんの気づきや発見を共有するうえで活用できる手段！ぜひチャレンジしてみよう。



※マップづくりの具体的なすすめ方は、『見守り活動サポートブック』(H25. 3 兵庫県社協発行)をご参照ください。

4 力条 「住民主体」で計画・企画・実行できるよう「後押し」すべし

- 住民の歩調に合わせて計画・企画が進むよう後押しをしていきましょう。
たとえば・・・
 - 後押し1：住民の問題意識やモチベーションが高まるまでの継続的な関わり。足を運んだり、様子を電話で聞いたり。あとは、とにかく住民同士が「協議する場」をサポート。
 - 後押し2：住民の問題意識やモチベーションが高まってきたタイミングで、次の一步に役立つ情報を提供。
 - 後押し3：情報提供の内容は、「活動イメージに近い他の先行事例」や、一步踏み出すことを迷っているようであれば「カベになっていることを乗り越えるために必要な情報」。
- 小地域福祉推進組織や地域ボランティアへの助成も、地域課題に応じた取組みが企画・実施できるよう、助成の仕組みや要件、様式などを見直していきましょう。
- 問題意識やモチベーションアップにかかる時間やタイミングは地域によって異なります。あせらず、あきらめず、継続的に後押しをしましょう。

5カ条 活動がさらに深まるように関わり続けるべし

○活動がスタートし、住民が自立して主体的に活動できるように働きかけながらも、困った時には身近な相談役として、気軽に声がかけられる関係をつくりましょう。

6カ条 応援者を増やすために活動を広げるべし

○住民の取組みを広報などでわかりやすく紹介し、新たな活動者の開拓や他の地域への普及をすすめていきましょう。

○幅広い住民に活動への理解を得ることで、活動の応援者を増やしていきましょう。活動に必要な資金や資材、場所、労働力など、それぞれの立場で応援できることを地域に発信し、コーディネートします。

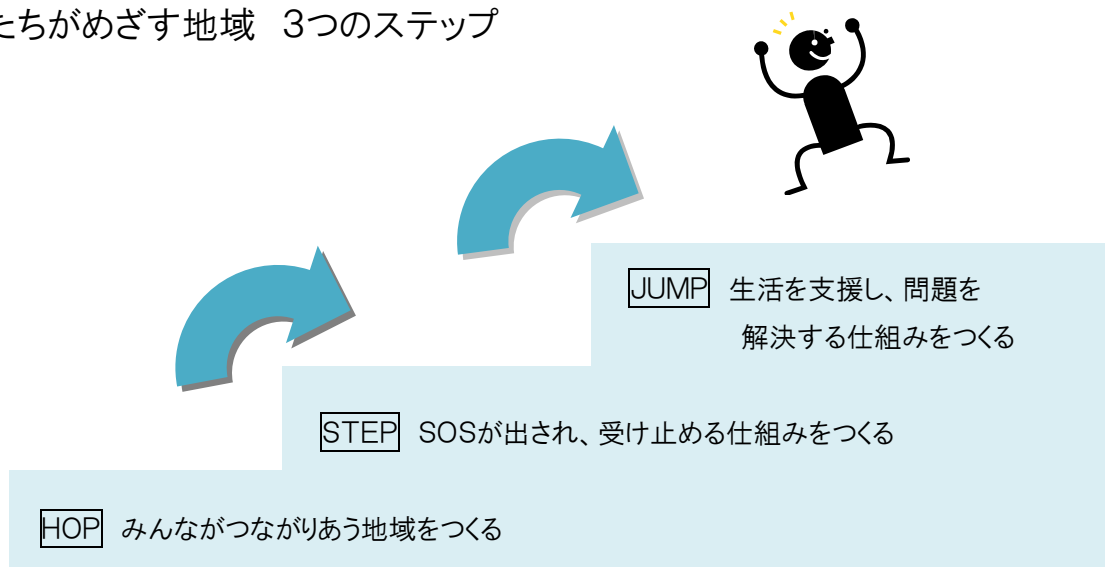
7カ条 専門職と住民の支援ネットワークをつくるべし

○住民だけでは解決できない深刻な課題や、専門的な対応が必要になる場合があります。活動を住民任せにせず、専門職にも課題が挙げられるような仕組みや会議の場などをつくりましょう。

○そのために、社協としても日頃から介護保険部門などを含めた社協内部での連携や、他の福祉専門職・福祉事業者との関係づくりに努めましょう。

最終的に・・・ステップを踏んで、こんな地域が増えていくために

私たちがめざす地域 3つのステップ



ボランティアコーディネーターのための

18 のチェックリスト

テーマ5の流儀7カ条をもとに、各自のコーディネートを確認していただくために、チェックリストを作成しました。ぜひ、日頃の業務に役立ててください。

- ☐ 1 地域福祉担当者（小地域福祉活動推進の事業）と連携していますか
- ☐ 2 地域に出向いていく機会を積極的につくっていますか
- ☐ 3 初回の学習以降、継続して住民に働きかけていますか
⇒チェック1～3の解説は1カ条をご覧ください（P39）
- ☐ 4 地域の課題が他人事ではなく、自分のこととしての「気づき」や「共感」につなげていますか
- ☐ 5 地域で具体的に気になる人や困りごとをイメージできるよう働きかけていますか
- ☐ 6 当事者と住民とをつなげ、具体的な困りごとに共感する機会をつくっていますか
⇒チェック1～6の解説は2カ条をご覧ください（P39）
- ☐ 7 「学び」・「気づき」をみんなで共有する場をつくっていますか
- ☐ 8 具体的に気になる人や地域の課題をみんなで出し合い、深める場をつくっていますか
- ☐ 9 話し合ったことから、これからの前向きな活動につながるよううまく提案できていますか
⇒チェック7～9の解説は3カ条をご覧ください（P40）
- ☐ 10 「住民主体」を基本に、住民のモチベーションが高まる働きかけができていますか。
- ☐ 11 社協事務局からのお仕着せになっている部分はありませんか。
- ☐ 12 必要な時にタイミングよく情報を提供できるよう、先行事例などの情報収集をしていますか
⇒チェック10～12の解説は4カ条をご覧ください（P40）
- ☐ 13 活動が始まったからといってホッとせず、さらに活動が深まっていくよう日頃からのやりとりを継続していますか
⇒チェック13解説は5カ条をご覧ください（P41）
- ☐ 14 新たな活動者を発掘して、活動を広げていますか。
- ☐ 15 他の地域にも活動を紹介して、活動を広げていますか
- ☐ 16 市町内全体に活動を紹介して、活動の理解者や応援者を広げていますか
⇒チェック14～16の解説は6カ条をご覧ください（P41）
- ☐ 17 住民だけでは解決できない問題をサポートできるよう、専門職とつながる場がありますか
- ☐ 18 社協（ボラセン）として福祉専門職や社会福祉事業者とのつながりをつくっていますか
⇒チェック17～18の解説は7カ条をご覧ください（P41）

4 まとめ

- 過疎が進む地域のニーズと担い手の現状や、社協組織そのものの使命から判断して、地域住民の身近な地域での助け合いをすすめていくのが差し迫った課題であるという認識が共有されました。
- 「この議論はボラセンではなく、小地域福祉活動の分野なのでは」という意見もありましたが、担当業務で分けることなく、小地域で活動できるボランティア活動（助け合い）の仕組みを、今、集中してつくっていかねばなりません。
- このためのコーディネーターの関わりを、活動者の「気づき」や「主体性」を重視した7カ条として整理することができました。
- この場では、十分に議論できませんでしたが、小地域（自治会・集落・区など）単位の活動だけでは限界が出ている地域もあり、近隣地域の連携や市町域での助け合いの仕組みも必要になってきます。
- また、合併をしていない小さな町部では、住民のニーズ発見・支援へのつなぎの力は高めつつも、町域で活動のコーディネートをする仕組みの方が適当な場合もあるという意見もありました。
- 特に、住民による移送サービスや、買い物支援のための共同店舗など、ある程度予算や担い手も必要な取組みは、校区や旧市町、全市町域単位で取組むことが多くあります。
- 形骸化しつつあるボランティアセンターを何とかしたいという思いから生まれた研究テーマでしたが、従来の事業枠組みに縛られることなく、今、住民に必要とされる社協ボラセンの取組みが見えてきました。

コーディネーターの流儀まとめ

テーマ1 当事者のボランティア活動支援とボランティアコーディネート

- 1 カ条 一人ひとりの違いを認め、本人の思いに寄り添うべし
- 2 カ条 相談は「夢の種」。地域に根差すようまくべし
- 3 カ条 施設は地域の社会資源として種まきすべし
- 4 カ条 気づき、ともに進めるために想いを発信すべし

テーマ2 本人らしい生活支援とボランティアコーディネート

- 1 カ条 本人らしさをいろいろな角度から引き出すよう関わるべし
- 2 カ条 困ったことだけでつながるのではなく、いいところも共有すべし
- 3 カ条 普段からの顔の見える関係を大事にすべし
- 4 カ条 当事者・ボランティア・専門職の理解・共感を深めるよう発信すべし
- 5 カ条 みんなの想い・方向性を合わせる「場」をコーディネートすべし
- 6 カ条 支え合うことを地域の成功体験（＝ストーリー）にすべし

テーマ3 若者活動支援とボランティアコーディネート

- 1 カ条 若者に届くよう情報をデザインすべし
- 2 カ条 若者が気軽に何でも話せる窓口になるべし
- 3 カ条 若者と一緒に参加し、楽しむ伴走型であるべし
- 4 カ条 若者の力を信じ、アクションへの動機づけを共有すべし

5カ条 若者同士がともに育ち合えるようサポートすべし

6カ条 手ごたえを引き出すように仕掛けをするべし

テーマ4 地域の生活課題に接近するボランティアコーディネート

1カ条 「もうちょっと早く知っていれば・・・」この無念な気持ちを二度と味わわないために地域へ出よう！足でかせごう！

2カ条 社協一番の営業マンとして自分を知ってもらおう

3カ条 身近な暮らしの困りごとを見逃さず、地元の言葉で語りかけよう

4カ条 地域のいろんな人材を知りつくそう

テーマ5 過疎化が進む地域でのボランティアセンターのあり方

1カ条 地域の中での「学びの場」をつくるべし

2カ条 学びの場を「気づき」につなげるべし

3カ条 みんなが気づきに声を出して「協議する場」をつくるべし

4カ条 「住民主体」で計画・企画・実行できるよう「後押し」すべし

5カ条 活動がさらに深まるように関わり続けるべし

6カ条 応援者を増やすために活動を広げるべし

7カ条 専門職と住民の支援ネットワークをつくるべし

平成24年度 市区町社協ボランティア・市民活動センター 連絡会議の経過

第1回 平成24年6月15日 参加者38名

とにかく今の悩みや課題
意識を出し合う！

テーマ：「みんなで考えよう！～事例から考えるボラセンの課題の解決策～」

1) 実践報告

- ①畑 清美さん（三田市社協）より、「当事者自身が活躍できるボランティア活動のコーディネート」をテーマに実践が報告されました。
- ②村下 有美さん（稲見町社協）より、「コーディネーターとして小地域にどう関わり、つながっていくか」をテーマに実践が報告されました。



2) 参加者討議

- *2人の実践報告を受け、参加者の問題意識を全体の場で出し合い、その場で出された問題点を5つのグループに分けました。
- *参加者は、関心あるテーマに分かれて協議をおこないました。
 - グループ1：当事者支援とボラセンの関係性
 - グループ2：地域担当者との連携
 - グループ3：若者層向けのボランティア講座・組織化
 - グループ4：介護保険サービス事業者等の福祉専門職とボランティアの連携
 - グループ5：福祉学習のあり方

第2回 平成24年9月27日 参加者34名

5つのテーマ確定！
悩みを課題化する話し合い

テーマ：「社協ボランティアセンターの重点テーマを確認しよう」

- *第1回目会議を踏まえ、もう一度テーマを絞り、本報告書にあげる5テーマと、そのテーマに即した現状と課題の背景を話し合いました。
- *テーマ別に世話人を選任し、メンバー間の連絡調整役を決定。
- *第3回目連絡会議では困りごとを解決に結びつけるための実践事例や活動推進の視点をまとめることになりました。

第3回 平成25年1月25～26日 参加者30名

「目指したい姿」とコーディネーターの動き方を2日間
みっちり話し合う！

テーマ：「災害を切り口に社協ボラセンの役割を考える」

1) 実践報告

- ①安田 真明さん（豊岡市社協）より、「災害を切り口につながりを創る社協コーディネーターの役割」を報告
- ②坂本 幸枝さん（三木市社協）より、「若者に向けた活動づくりの極意」を報告
- ③風 保憲さん（淡路市社協）より、「当事者を支え切る社協職員とは」を報告

2) 参加者討議

＊報告を受けて、テーマ別に「あるべき姿・目指したい姿」を話し合い、今後の可能性を
掘り、理想を実現するための考え方と方法を話し合いました。

＊話し合った内容を、5カ条程度でまとめるワークショップを実施しました。四苦八苦し
つつも、想いや考えを言葉に整理！



第4回 平成25年3月13日 参加者24名

完成にむけた最後
の議論！

＊コーディネーターの流儀の文言、掲載する事例、掲載したいメッセージをチームで話し
合い、いよいよカタチへ。

＊助言者・ファシリテーターの石井布紀
子さんから、住民のボランティアア
クションを促すコーディネーターへの
期待を話していただきました。

