社協を元気にするための ボランティアセンター活動指針

15の重点強化項目

平成22年3月

社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会
市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会

本冊子は共同募金配分金を活用して作成しました。

本活動指針の５つの「わかる」

この活動指針は、ボランティアセンターのためだけのものではありません。「社会福祉協議会に設置されているボランティアセンター」の特性にこだわり、ボランティアセンターの活動を活性化すれば、社協も活性化する、つまり、「社協を元気にするため」の活動指針として明らかにしたものです。

この報告書は、次の５つの「わかる」を示しています。

- 社協に今求められている機能がわかる
- 社協に今求められている機能とボランティアセンター機能のつながりがわかる
- 社協ボランティアセンターが重点的に取り組むべきことがわかる
- 社協ボランティアセンターだからこそできることがわかる
- 社協ボランティアセンターのおもしろさがわかる

目　次

はじめに …… 1

第1章　今、なぜ指針が必要なのか　～活動指針作成委員会設置の背景～
1.社協ボランティアセンターを取り巻く現状と課題 …… 3
2.社協ボランティアセンターの現状と課題　～強みと弱み～ …… 9
3.社協ボランティアセンターの事業および運営分析 …… 12

第2章　社協ボランティアセンターに求められる重点強化項目
1.社協におけるボランティアセンターの位置づけ …… 15
2.社協ボランティアセンターに今求められる5つの機能と15の重点強化項目 …… 22

第3章　重点強化項目に基づく市町村社協ボランティアセンターの実践事例
事例1　精神保健福祉ボランティア養成講座の取り組みから地域展開へ …… 36
事例2　小地域におけるボランティアの担い手養成とニーズキャッチの窓口 …… 38
事例3　地域をフィールドにした福祉教育へのアプローチ …… 41

おわりに …… 44

参考資料 …… 45

はじめに

地域福祉の潮流と社協ボランティアセンターの役割

地域福祉は今、より成熟した市民社会に向けた社会的動向を背景としながら、新たなステージに至る過渡期にあります。そこでは、地域における「支え合い」に積極的に参画する住民の姿や住民と行政とのパートナーシップによる新たな公共の創造等が強調されるようになっています。

そうした潮流下にあって、地域福祉の推進機関である社会福祉協議会が福祉領域における指南役を担えるかどうかは、社協の今後の存在意義とも密接に関係することになります。公共性と民間性を兼ね備えた社協に期待される役割はきわめて大きいはずです。

地域福祉の動向と社協の機能との接点をふまえて指摘するならば、今後の社協に求められる役割は、概ね3つに集約されます。第1には、地域における個別の生活ニーズを地域で支えていくために、住民参加を視野に入れた総合相談体制の構築を推進することです。地域の課題を地域で解決するために、当事者、地域住民、専門職の協働による小地域単位での支え合いの仕組みづくりが求められます。第2には、既存の法制度では対応できない新たな生活ニーズに対し、先駆的・開発的事業を開発し、ニーズに的確に応答することです。地域におけるニーズは、社会情勢と密接に関係しながら激しく変化し、また多様化と深刻化の様相を呈しています。変わりゆくニーズを正確に把握し、的確に応えることができなければ、社協の使命を全うすることはできなくなります。第3には、福祉の新たな担い手づくりを含んだ福祉文化の創造です。参画と協働が強調される昨今の地域福祉において、その土壌づくりと担い手づくりはきわめて大きなテーマとなります。

社協のボランティアセンターの今後のあり方を検討する際、こうした社協に求められる役割と乖離することなく、整合性をもたせながら明らかにする必要があることはいうまでもないことです。このことが社協のボランティアセンターの固有性を導き出すことにもつながります。

そして、さらに重要なことは、ボランティアセンターだからこそ社協に今求められる機能を遂行しやすい面があることです。つまり、ボランティア活動の推進を旗印として取り組むことによって、今求められる社協そのものの機能を活性化することにつながるということです。

そもそも社協にとって地域におけるボランティア活動の推進は、基本的かつ基幹的なアプローチであるはずです。その原点に返りつつ、また同時に地域福祉の動向と社協に今求められる機能を鑑みながら、社協のボランティアセンターのあり方を検討することが重要となります。そうすることで、「社協を元気にするボランティアセンター」の姿が浮き彫りになります。

本報告書は、こうした観点に立脚しながら、具体的な取り組み事例の検証をとおして、社協のボランティアセンターに求められる機能を5つに整理し、さらに15の重点強化項目を導き出しました。これらの項目を活動指針として認識し、ボランティアセンターにおける実践として取り組むことで社協本体の活動を後押しすることになるはずです。

市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会
委員長　岩間伸之

第1章

今、なぜ指針が必要なのか
～活動指針作成委員会設置の背景～

1. 社協ボランティアセンターを取り巻く現状と課題

1)「福祉＝生活」　福祉概念の広がりと課題の多様化、複雑化

現代社会では社会情勢も関連し、今まで以上に生活課題の多様化・複雑化が進行している中で、地域での繋がりや人間関係の希薄化等が一層進み、課題がますます深刻化していく状況があります。

例えば、子どもや高齢者への虐待、ニートやひきこもり、高齢者や知的障がい者をねらった悪質商法、雇用の流動化に伴うホームレス課題、ゴミ屋敷の増加、認知症高齢者とその家族の地域からの孤立、自殺者の増加など、課題は非常に深刻であり、一筋縄では解決できないような状況になっています。

「福祉」という概念はこれまでの「高齢者」、「障がい者」といった特定の人や状況に限って使われてきました。しかし、現在ではこのような生活課題の多様化に伴い、その対象を大きく広げて捉える必要があります。

つまり従来私たちが「福祉」として捉えてきた支援ニーズだけでなく、住民の生活全般を捉えた「生活課題」への対応がまさしく今まさしく求められています。

また、大阪府内では当事者を主体とした活動を展開するために、その組織化にも力を入れ、様々な当事者組織を結成してきました。これにより当事者中心、課題中心の活動を生み出し、課題の社会化につなげてきました。

そして現在、より複雑・多様化する課題をしっかり分析し、新たな課題に基づいた当事者組織づくりとともに、その課題解決の仕組みの構築が求められています。

2) 小地域活動とボランティア・市民活動

社協の使命である「地域福祉の推進」を進めるにあたり、社協は「住民主体」の理念をもっとも大切にして活動を推進してきました。

大阪府内の社協においてはその使命の具体的取り組みとして「地区福祉委員会」による住民の組織化を図ってきました。現在、その設置率は大阪府内においてほぼ100%で、これは全国的にみても設置率は非常に高く、大阪特有の取り組みと言えます。また、自治会などの「地縁型組織」や民生委員児童委員協議会などとも連携を深め、地縁型のボランティア活動支援も行ってきました。このような活動は多くの市町村で着実に取り組まれ、地域福祉の推進に一定の成　果を挙げてきています。

しかし現状では地区福祉委員会においても地域活動の新たな担い手不足や活動者の高齢化などにより、今後さらに活動を展開するためには大きな課題があるのも事実です。

一方で、各市町村社協にボランティアセンターが設置され（もしくは機能を持ち）、テーマ型のボランティア活動の地域住民の参加の窓口として、各市町村社協にボランティアセンターが設置され（もしくは機能を持ち）、福祉分野を中心にボランティア活動の推進に大きな力を発揮しています。

しかし、年々ボランティア活動への関心が高まる一方で、福祉に関わるボランティアに関しては活動者数が伸び悩むなど、そこには大きなギャップがあります。ボランティアセンターはその原因等を追求し新たなアプローチ方法等により新規活動者を開拓することが急務となっています。

また「テーマ型組織」としての性格が強いボランティアや市民団体等と、「地縁型組織」の両方の力が連携・協働することによって地域福祉推進の大きな力になることが様々な社協の実践の中から明らかになり共通理解となりつつあります。

しかし、いざテーマ型の活動を日常的な地域活動につなぐとなると、その展開時には非常に複雑な諸課題が発生し、協働の実践が進みにくいという現実がありますが、最近では双方に共通するテーマである「災害時への対応」を一緒に考えることをとおして、お互いの理解や役割分担が進むなど、その距離も着実に縮まりつつある事例もあります。

今後はこれらの実践事例を積み重ね協働の手法・スキルを明らかにしていくということが求められています。

大阪府社協においても府ボランティア・市民活動センターのあり方として、平成13年度に『大阪府ボランティアセンターの「総合化」に関する基本ビジョン』をボランティアセンター総合化のビジョンとして打ち出しています。

その中では「面的広がり」と「質的深まり」の2つの方向性を示しました。「面的広がり」では従来の福祉概念から生活を中心とした福祉の新たな分野への展開について触れ、「質的深まり」では地域自立生活のために小地域福祉活動とボランティア活動の機能の重なり合いが必須であるとの方向性を指し、社協のボランティアセンターならではの総合的発展の姿を目指し取り組みを進めてきました。（図1−1、1−2参照）

図1-1

ボランティアセンター総合化のイメージ

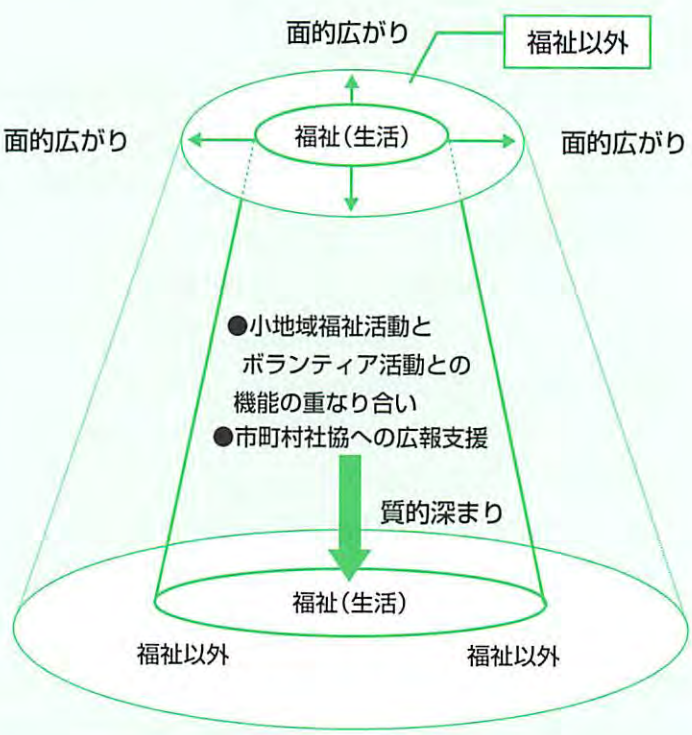
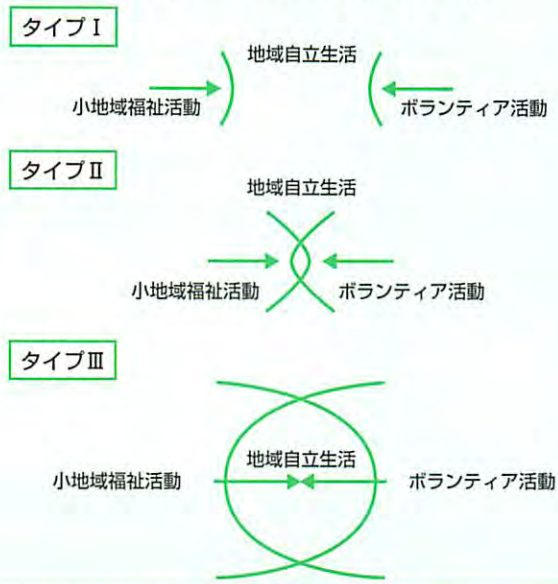


図 1-2

地域自立生活にむけた小地域福祉活動とボランティア活動の重なりあい



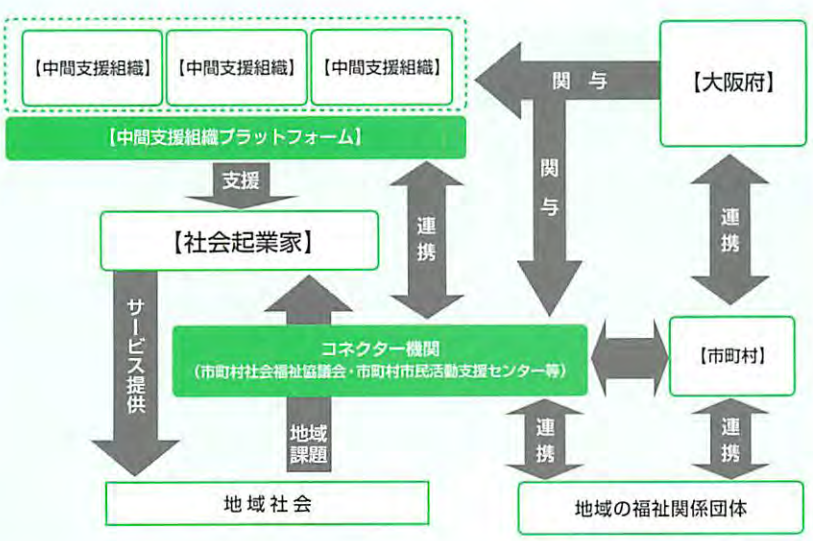
出典：平成13年1月発行『大阪府ボランティアセンターの「総合化」に関する基本ビジョン』より

現在ではNPOやさまざまな活動主体によるボランティア・市民活動の展開に加え、社会起業家など新たな活動を通じて地域福祉課題を解決しようという住民主体の活動も活発になってきており、これからの地域福祉の推進のためには、このようなさまざまな団体等ともさらに連携を深めて、積極的に地域活動への展開を支援していくことが求められています。(参考①参照)

また大阪では全国に先駆けてCSW(コミュニティーソーシャルワーカー)が配置され地域における個別支援の取り組みが強化される中で、地域包括支援センター等と連携し新たな展開が求められています。

(参考①)　社会起業家との関わり(第2期大阪府地域福祉支援計画より)

大阪府における中間支援組織やコネクター機関による社会起業家支援のイメージ



社会起業家の事業と地域の福祉課題との調整やつなぎを行うには、社会起業家と地域をつなぐコネクターの役割を果たす機関が必要です。コネクター機関には、地域の実情や福祉課題、さらには住民活動の状況等を把握している市町村社会福祉協議会や市町村市民活動支援センター、隣保館等がその役割を担うことが期待されます。このため、市町村社会福祉協議会等がコネクター機関としての機能を持つことができるよう、必要な取り組みを進めます。
(参考：第2期大阪府地域福祉支援計画より抜粋)

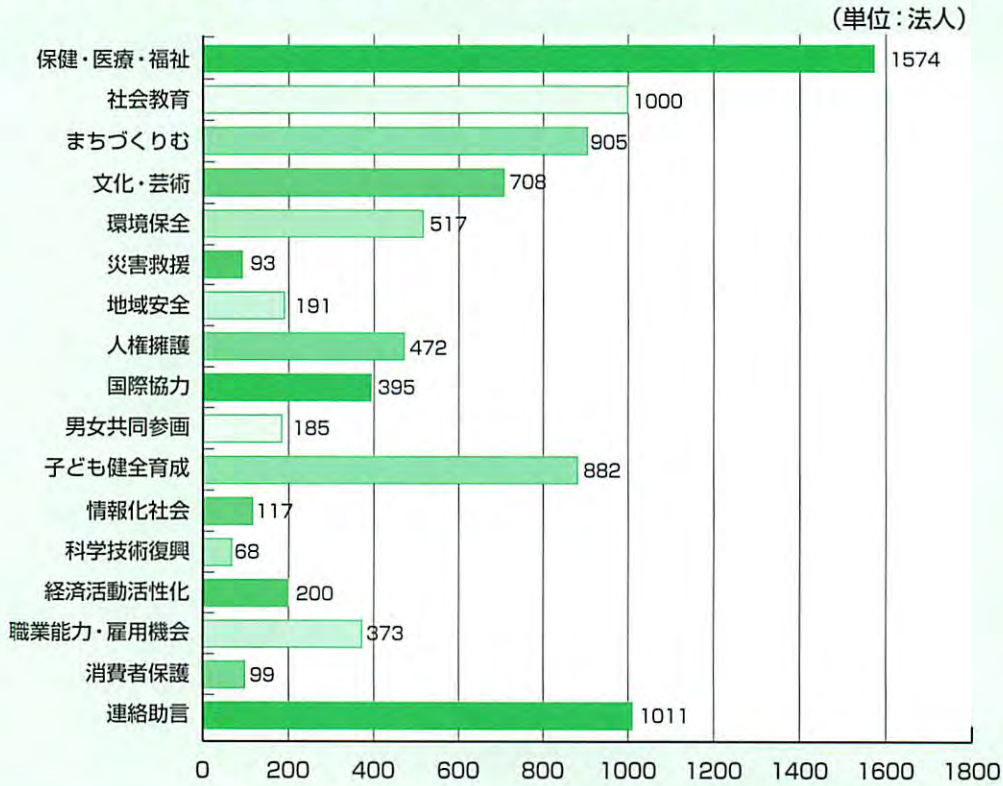
3） 多様な価値観に基づく活動主体と中間支援組織

現在、上記のとおり「生活課題」や「新たな社会的課題」に対して、多様な価値観や使命をもって取り組もうとする「NPO、市民活動団体」の動きは大阪においてもますます活発化しており、今後の地域福祉推進には欠かせない新たな力となっています。

さらに福祉以外にも保健・医療分野をはじめ、まちづくり、環境、文化・芸術、国際交流、青少年健全育成などが福祉の概念も取り入れた活動を展開しており、学校や企業などその活動者の年代や属性の幅も広がってきています。（参考②参照）

（参考②） 大阪府におけるＮＰＯ法人数および活動分野の分布

・ＮＰＯ法人の認証数　2,679法人　（全国では38,997法人2009/12/31）
・大阪府における特定非営利活動法人の活動分野について（2010/1/31現在）」



※注１　一つの法人が複数の活動分野の活動を行う場合があるため、合計は認証法人数と合致しません。
※注２　第12号から第16号までは、改正特定非営利活動促進法施行日（平成15年5月1日）以降に申請して認証された分のみが対象。

参考データ　大阪府NPO・ボランティアのホームページ「大阪府における特定非営利活動法人認証状況（2010/1/31現在）」

また活動形態の多様化により、民間中間支援組織、市町村が設置する市民活動支援センター、大学のボランティアセンター、社会起業家やソーシャルビジネス、コミュニティビジネスなどテーマに特化した支援組織など、大阪府内にもさまざまな中間支援組織も立ち上がってきており、それぞれの特徴を活かした支援活動を展開してきています。(参考③参照)

(参考③) 大阪府内における市町村が設置するボランティア推進機関のある市町村(社協のボランティアセンター以外)

設置主体・運営主体	箇所数	設置市町村
公設・民営	16ヶ所	豊中市、池田市、箕面市、高槻市、茨木市、大阪狭山市、泉大津市、枚方市、寝屋川市、大東市、門真市、交野市、八尾市、富田林市、河内長野市

※注1　大阪府内各市町村社協ボランティアセンターおよび大阪市は除く
※注2　2010年1月31日現在のデータ

参考データ　大阪府ホームページ「大阪府・府内市町村のボランティア・NPO活動支援施設一覧」

これまで社協ボランティアセンターでは「自主性」「無償性」「社会性」「先駆性」をキーワードとしながらボランティア活動の推進を行ってきました。これらは非常に重要な概念ではありますが、現在では、社会起業家やソーシャルビジネス、コミュニティビジネス、有償の非営利活動やセルフヘルプ活動、企業の社会貢献活動(CSR)など、従来の概念の枠をさらに広げて理解を深めていく必要性のある活動形態も多くでてきています。

これらの活動のポイントとして、これらの活動が「住民の自発的・自立的な活動」であり、住民の主体的な地域福祉への参画や主体形成の可能性を含んでいる活動であると位置づけられます。そういった中で社協は地域福祉推進のためにこれらの団体と積極的に関わり、支援や協働の関係性を築いていく必要があります。

4) 住民主体で開かれた運営　求められる職員の専門性

このように「福祉」や「ボランティア・市民活動」の概念、それを取り巻く社会状況が急速に変化している中、社協ボランティアセンターは今後さらに地域実情に即した活動を展開し、住民からの信頼を得るために、自らの組織の使命や役割を常に考え、必要に応じて新たな考え方や団体とのつながりを積極的に取り入れるなどして、センター自身が変わっていくことが求められています。

そのために社協ボランティアセンターの運営には今まで以上にさまざまな当事者や想いをもった住民・市民など多様な住民や団体が積極的に参加し、ともに取り組みを進めていくことが重要になってきます。

このようにセンター運営を多くの住民や団体に広く開くことは、地域にボランティアセンターの存在をPRすることにもつながります。

しかし現状では、関わるボランティアグループの固定化や、社協内でも理解が十分でないなどの課題もあります。

このような課題を克服し、ボランティア活動の推進を通じて住民主体による地域福祉を推進するために、ボランティアセンターには社会や地域の状況を正確に把握し、多種多様な機関・団体をコーディネートができる高い専門性とスキルと備えたボランティアコーディネーターを専門職として適正に人員配置していくことが求められています。

5） 施策、制度などの変化

1998年に「特定非営利活動促進法（NPO法）」が施行されてから、市町村行政においても「市民協働」や「住民参画」の具体化として市民活動を政策的に推進する動きが進み、「市民活動センター」の設立や、様々な受託事業や指定管理者の取り組みが進んでいます。

また福祉も社会福祉法や介護保険制度等の施行・改正により、措置から契約、援護から自立支援、施設から在宅へと大きくシフトしました。その中で住民参加型在宅福祉サービス団体やNPO法人の介護保険事業への参入が進み、市民活動が大きく広がりを見せた一方で、制度の狭間への対応などについては従来にも増してボランティアへの過度な期待が向けられるような傾向も見受けられるようになってきています。

学校教育においては昨今の児童・生徒の学力低下が問題視され、教育再生会議最終報告では（2008年1月）今後の方向性を学力向上の重視へとシフトし、1990年代後半から2000年代前半に取り組まれた「ゆとり教育」も見直される方向にあります。社協が取り組んできた学校における福祉教育の実践についてもさらなる工夫が求められています。

さらに権利擁護の取り組みから成年後見制度へのニーズや期待も高まる中で、市民後見人の取り組みも広がりをみせてきており、より専門性の高いボランティア活動についても地域の実情にあわせた活動展開が求められています。

他にも企業のCSR活動の広がりやワークライフバランスなど、さまざまな方面からボランティア・市民活動との関わりが広がっていくと考えられます。

2. 社協ボランティアセンターの現状と課題　～ 強みと弱み ～

このように福祉や社協を取り巻く状況が急速に変化する状況をふまえ、社協ボランティアセンターの強み（特徴）と弱み（課題）を整理しました。

これらを整理する中でわかってきたこととして、強みと弱みの多くは表裏一体のものも多く、このような現状を認識した上で、双方のバランスを充分に配慮しながら機能強化を図っていく必要があります。

○公平性・安心感がある ⇦ 柔軟性・即応性に欠ける部分がある

社協ボランティアセンターは公共性の高い事業を行う社協という性質上、諸団体、住民等に与える公平感、安心感がありネットワークの構築や協働事業が実施しやすいといえます。しかし、安定性、公平性や前例主義にとらわれて、柔軟性・即応性が十分に発揮できない場面があるのも事実で、より一層の民間性の発揮が求められます。

○ボランティア組織化活動の実績 ⇦ 新たな団体とのつながりや取り組みが弱い

今までボランティア個人やボランティアグループを組織化し、連絡会等を立ち上げるなど、活動者同士の連携を深め協働の実績を多く積み上げてきました。また、地域の福祉ボランティアのネットワークとして幅広い活動もしています。

しかし一方、新たな団体との連携・協働がなかなか進んでいない現状があります。その理由として分野や活動手法の違いなどから、他団体と相容れられないという理由が考えられますが、現状では地域には多様な価値観に基づく活動も生まれており、「地域での暮らしを支える」という視点に立った上で、社協ボランティアセンターはより幅広く間口を広げていくことが求められています。

また、活動者の固定化、高齢化、後継者不足などの課題から、新たな団体等と連携し具体的解決につなげるなど早急な取り組みが必要です。（参考④-1、④-2参照）

○他団体や専門機関と連携したニーズキャッチ ⇦ 直接地域に出向きにくい

社協ボランティアセンターは、福祉のさまざまな団体が集結している社協という組織上、地区福祉委員会やCSW、施設や専門機関や行政等の様々な機関と連携して、幅広く住民からのニーズをキャッチすることが可能です。

しかしボランティアコーディネーターが運営体制の課題などから、実際に地域やネットワーク会議に出向くことが十分にできていない状況もあり、ボランティアコーディネーター独自の専門的視点による潜在化したニーズの掘り起こしや、地域を巻き込んだ総合的な課題解決の仕組みにまではつながりにくいのが現状です。

○福祉の専門性の高さ ⇦ 福祉限定のイメージ

社協ボランティアセンターは、福祉に対する専門性が高く、福祉関係者からの信頼も厚い一方で、社協をあまり知らない市民や団体からはいまだ「福祉だけ」といった限定的なイメージも強く、多様なボランティア関係の住民からボランティアセンターへのアクセスが少ないという現状が見受けられます。

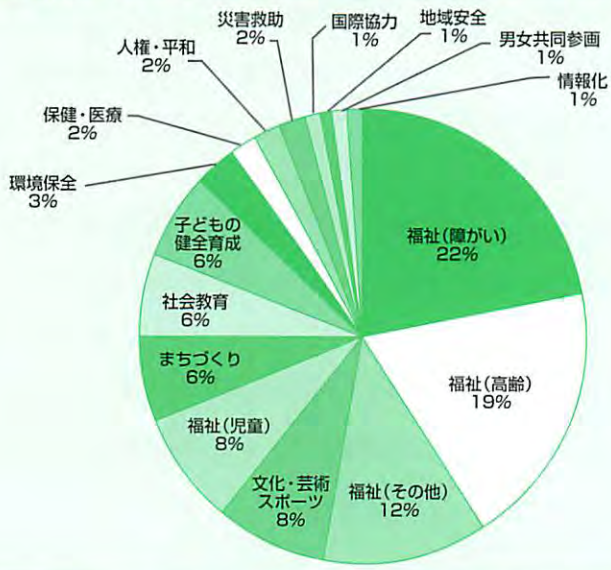
○地縁型活動とテーマ型活動をつなげられる ⇦ 組織内での縦割り

社協が地縁型組織とテーマ型活動の両者との関係を持っていることで、両者を結び付けた総合的な取り組みを展開しやすいという特徴がある一方で、社協組織内でのボランティアセンターの位置づけや役割を限定的に捉えるあまり、業務的な縦割りをおこし必要な連携が取れていない現状も見受けられます。

○ネットワークによる広域対応ができる ⇦ 地域によって取り組みの差がある

社協ボランティアセンター は、市町村社協同士のネットワークを活用して、府域やブロック域でニーズに対応できる基盤がある一方で、各地域における取り組みには差があり、実際に具体的連携となるとうまくいかないケースも見受けられます。

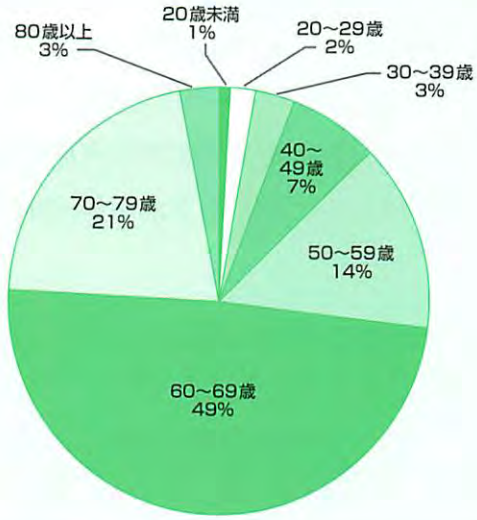
（参考④-1）大阪府市町村ボランティア連絡会　加入団体の活動分野一覧



	保健・医療	福祉(高齢)	福祉(障がい)	福祉(児童)	福祉(その他)	社会教育	まちづくり	文化・芸術スポーツ	環境保全	災害救助	地域安全
団体数	33	246	296	103	154	80	83	106	39	21	12
割合	2%	19%	22%	8%	12%	6%	6%	8%	3%	2%	1%
	人権・平和	国際協力	男女共同参画	子どもの健全育成	NPO活動支援	情報化社会	科学技術	経済活性	職業能力・雇用	消費者保護	合計
団体数	24	16	12	73	5	9	3	0	3	0	1,324
割合	2%	1%	1%	6%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	100%

参考　平成21年度　大阪府市町村ボランティア連絡会　概況調査より　（有効回答数：36 ／ 36連絡会）

(参考④-2) 大阪府市町村ボランティア連絡会　加入団体年齢構成　一覧



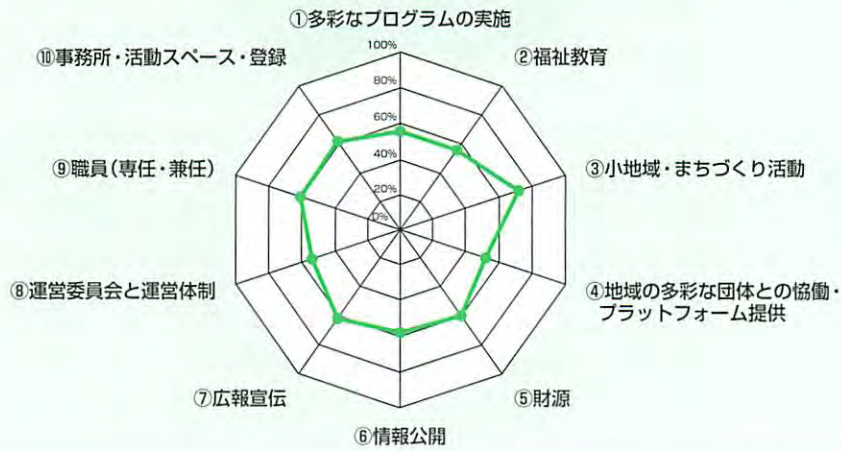
	20歳未満	20~29歳	30~39歳	40~49歳	50~59歳	60~69歳	70~79歳	80歳以上	合計
人数	94	147	203	467	943	3270	1447	182	6753
割合	1%	2%	3%	7%	14%	49%	21%	3%	100%

参考　平成21年度　大阪府市町村ボランティア連絡会　概況調査より　(有効回答数：21／36連絡会)

3. 社協ボランティアセンターの事業および運営分析

現在、ボランティアセンターの事業は多岐にわたり、また地域の状況によって取り組みの内容にも特徴があります。このような中、大阪府ボランティア・市民活動センターは大阪府内のボランティアセンター事業の現状を把握するために、平成19年度に「市町村社会福祉協議会　ボランティア・市民活動センター自己評価チェックリスト2004」(全社協作成)を活用し、傾向と課題の明確化を図りました。(参考⑤参照)

(参考⑤)　平成19年度市町村社会福祉協議会　ボランティア・市民活動センター自己評価チェックリスト　全体平均レーダーチャート



その結果、大阪府内の市町村社協ボランティアセンターの「強み」の特徴として「小地域・まちづくり活動」の項目が高い到達点を指していることが挙げられます。
これは大阪が歴史的に小地域活動を中心に取り組んできた成果として評価できます。

しかし担当者会議等で内容をよく検討すると、従来および既存のボランティア活動は充実している一方、ニーズ把握の取り組みが弱いという課題が見られました。

社会情勢の変化にともない、ニーズも多様に変化する中で、新たなボランティア活動の展開が期待されています。今、社協ボランティアセンターにはニーズを把握するためにアンテナ機能をなお一層充実させることが求められています。

逆に「弱み」の特徴として、「他団体との協働」や「運営委員会の体制整備」などに課題が見られます。

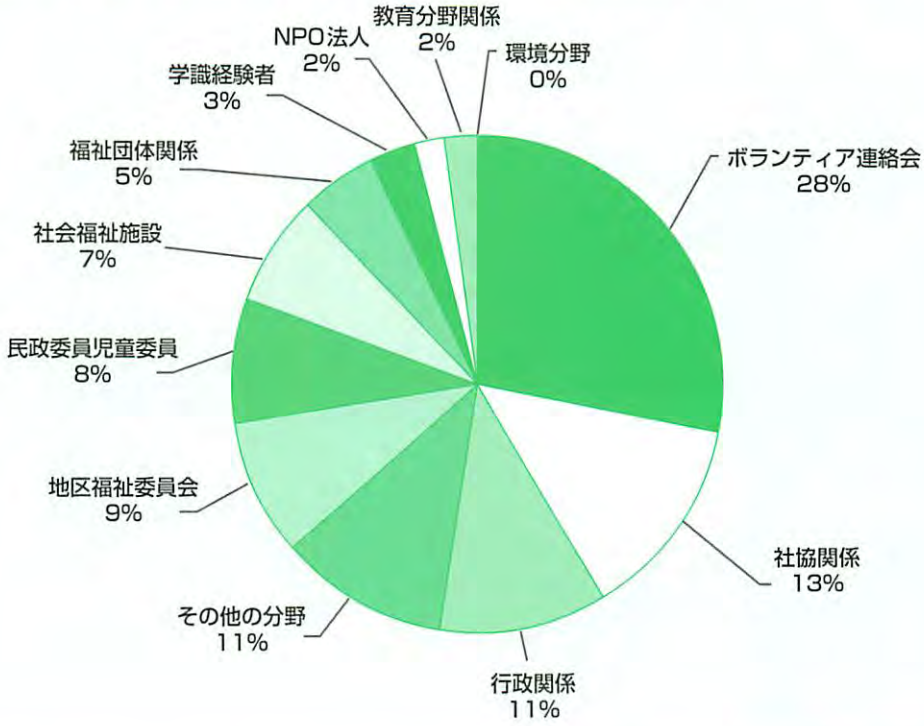
その要因には、「必要性は理解できるものの具体的手法がわかりにくい」、「他団体と関わりをもつきっかけがない」などが挙げられています。

しかし、現実に地域にはすでにさまざまな社会課題にむけて取り組むボランティア・市民活動団体等が生まれている中、社協ボランティアセンターにはプラットフォーム機能を発揮し地域につないでいく役割が求められています。

またボランティアセンターの運営には多様な団体や多くの住民が関われることでその力がより発揮されます。ボランティアセンターの運営委員会にはボランティア連絡会の多関わりも多いので、これらについては連絡会と一緒になって考えていくことが必要です。(参考⑥参照)

（参考⑥） ボランティアセンター運営委員会設置数および構成内訳

●社協ボランティアセンター運営委員会の設置数・・・25社協／41社協（約60%）
●社協ボランティアセンター運営委員会のメンバー内訳比率



	ボランティア連絡会	社協関係	行政関係	その他の分野	地区福祉委員会	民生委員児童委員	
人数	92	44	36	35	30	26	
割合	28%	13%	11%	11%	9%	8%	
	社会福祉施設	福祉団体関係	学識経験者	NPO法人	教育分野関係	環境分野	合　計
人数	23	18	10	8	7	0	329
割合	7%	5%	3%	2%	2%	0%	100%

【その他の分野の内容】
ボランティア連絡会以外の登録ボランティアグループ、個人ボランティア、障がい者、町会、公益活動サポートセンター、ライオンズクラブ、民間企業、労組、青年会議所、少年補導員協議会、青少年・婦人団体、趣旨賛同者

参考 平成21年度大阪府内市町村社協ボランティアセンター事業に関する状況調査

第2章

社協ボランティアセンターに求められる重点強化項目

1. 社協におけるボランティアセンターの位置づけ

1）社協がボランティア活動を推進する理由

社協の使命は、「住民主体の地域福祉の推進」です。それは、「住み慣れた地域にいつまでも安心して暮らし続けることができる地域づくり」を意味します。

具体的には、生活の場である地域において課題を把握し、その解決において、制度やサービス提供以外に、住民同士や当事者、地域のさまざまな団体が主体的に支えあう風土や仕組みを構築していくことです。

社協ボランティアセンターは、住民や当事者、さまざまな団体の主体性をボランティア活動をとおして引き出し、高めていくことでこれらの実現を目指しています。

住民にとって、ボランティア活動とは福祉活動に参画する第一歩となります。ボランティアセンターには「地域や社会の役に立ちたい」という多くの志をもった住民が来所します。つまり、ボランティアセンターは社協にとって、主体的な住民とつながる窓口のひとつなのです。

社協にとってボランティア活動を推進するということは、地域福祉への参画の機会を広げることにつながります。実際に、地域における主体的な活動者を支援し、当事者とともに支援の仕組みを創り出し、またさまざまな課題を多くの住民や団体に投げかけ、一緒に考える場をつくっていくことにつながっています。

まず、そのためにはボランティア活動への参加を促進する仕組みをととのえることが重要です。具体的には、支援を要する人と活動者を対等につなぐコーディネート機能、情報提供や広報活動、活動に必要な知識を習得するための研修会の開催や人材育成、活動を展開するための相談援助やサポートなどの取り組みがあります。

これらは、ボランティアセンターの具体的事業として、これまでも推進してきました。府ボランティア・市民活動センターと市町村社協ボランティアセンターは、担当者会議やコーディネーター研修会、また平成19年度に実施した自己評価チェックリストの活用などをとおしてともに活動してきました。

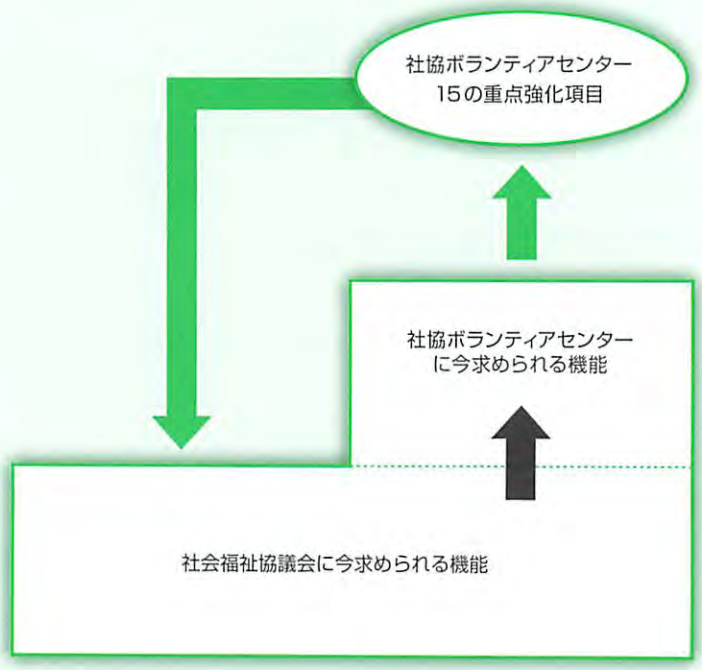
ボランティア活動は活動者だけではなく、当事者が主体的に参画できる点に特徴です。つまり、当事者が支援やサービスの受け手となるだけでなく、あくまでも対等なひとりの地域住民として、自分らしい生活を一緒につくっていくというプロセスをとおして、主体をもった住民としてその力を発揮することができます。

このように、ボランティア活動を推進するということは、地域におけるすべての住民に、「福祉課題の理解や意識向上」、「参画の場の提供」、「主体性の向上」、「具体的な課題解決にむけた取り組み」を活性化することになります。

以上のように、社協のボランティアセンターは、「福祉コミュニティづくり」を促進する役割を担うことになります。

本報告書では、「社協を元気にするためのボランティアセンター」における15の重点強化項目を明らかにしています。図2-1のとおり、社会福祉協議会に今求められる機能を明確にしたうえで、そこから、社協ボランティアセンターに今求められる機能を整理しました。15の重点強化項目はこの機能から抽出しました。さらにこの重点強化項目にそって実践することで、社協本来の機能を活性化するという循環を生みだし、結果的に社協機能の強化をもたらします。

図2-1　社協に求められる機能と重点強化項目の関係



2) 社協ボランティアセンターが持つ固有の役割

社協が住民主体の地域福祉を進める際には、地区福祉委員会を中心とした小地域活動が基盤となります。これらは主に地縁組織を基盤に、多くの住民の合意形成のもとで、活動が展開されます。このことによって日常的かつ継続的に地域の課題に取り組めることになります。しかしながら、その反面では新たな課題や個別性の高い課題に対して柔軟に対応できないということもあります。

一方、特定の課題に取り組むことが多いテーマ型のボランティア活動はそれぞれの課題に対して個別的もしくは専門的に対応することができます。その機動力を発揮します。しかし、地域全体で課題を共有して取り組む必要があるものや、さまざまな団体との連携を要する活動となると、1つの団体だけでは調整等が困難になることもあります。

今、住民主体の地域福祉推進においては、特徴的なこれらの活動を融合させていくことが求められています。

別組織が個別にそれぞれを支援していては、効果的な連携を実現することは大変困難です。しかし、社協がボランティアセンターを運営することで、両者の活動をつなぎ、総合的な地域福祉力の向上を目指すことができます。これが、社協のボランティアセンターの固有の役割といえます。

また、場合によっては、地縁型の組織からテーマ型の活動を生み出して行くような取り組みにつなげることもでき、地域福祉の展開に有意義な方策となります。

大阪府ボランティア・市民活動センターにおいても、平成16年度に「自治型福祉NPOモデル事業」として、こうした観点に立った取り組みを推進するとともに支援してきました。

いずれにしても、このような役割を果たしていくためには、社協内部において日常的にボランティア担当と地域担当が密に連携し、地域全体の目指すべき方向性を共有していることが不可欠となります。

●ちょっと事例●

「地区担当者とボランティア担当者の連携」～吹田市社協吹田市ボランティアセンターの場合～

発達障がいのある生徒に勉強を教えてほしいと、保護者からボランティア派遣の依頼がありました。塾や家庭教師ではうまくいかずに、困り果てての相談でした。ボランティア担当者は、相談内容から学生ボランティアの派遣をするだけではなく、家族の状況を把握する必要があると判断し、地区担当者と一緒に家庭訪問を行いました。子どもへの学習援助だけではなく、家族が地域から孤立していないかなど、お母さんが抱えている悩みについても軽減できるよう、教育関係の専門機関などとも連携し支援を続けています。

3）社協内におけるボランティアセンターの位置づけ

このように「ボランティア活動の推進」は、住民主体の地域福祉推進そのものとなります。つまり、社協のミッションと照らしあわせても、社協内におけるボランティアセンターは、住民主体の原則を具体化していく上で、中心的な部署として位置づけ、あらためて社協の各部門間の関係や、連携のあり方を再構築していく必要があります。

例えば、地区担当とボランティアセンター担当が、住民に働きかけ、活動の参加を呼びかけたり、活動の支援を行うという点では共通しますが、地区担当は地区福祉委員会や自治会などの「地縁型組織」を中心に支援することが多く、手あげ型ボランティアである「テーマ型」を対象とするのがボランティアセンターの特徴です。

両者が連携し、例えば、地区の高齢者サロンと子育て支援のＮＰＯ活動を組み合わせることで、サロンの雰囲気がよくなったり、そこで地域のネットワークが広がるなど、それぞれの活動の活発化につながります。地域福祉の充実のためには、両者が相互に影響を与え合うことで効果的な取り組みとして展開されるのです。

また、その人らしい日常生活を支えていく上で、すべてを制度だけで対応していくことも困難です。例えば、日常生活自立支援事業やＣＳＷ事業には制度では対応しきれないさまざまなニーズが集まりますが、ボランティアセンターと連携することで、ボランティアやＮＰＯの力を合わせ、その解決の可能性を広げることができます。また、ボランティアセンターに寄せられたニーズの中にも、ボランティアやＮＰＯだけでは解決が難しく、専門職の連携が必要となる事例も多く見られます。このような意味からもボランティアセンターとの連携が重要なことは明らかです。

在宅福祉サービスにおいても、サービスだけで支えられない部分をボランティアセンターと在宅福祉部門とが連携して、ボランティアを調整して支援するといったような事例が多くなってきています。

テーマ型の取り組みの担い手や、主体的に取り組む住民が多く集まるボランティアセンターにおいて、そうした機能を十分に発揮することによって、これからの社協自体の事業展開に大きな可能性をもたらすことにつながります。

●ちょっと事例●

「他部署との連携の工夫や事例」～豊中市社協ボランティアセンターぷらっとの場合～

普段、介護保険を利用している人が入院した時、親戚がなく、身の回りの整理や、タオル等の洗濯ができないため実費負担でヘルパーに頼んでいました。生活費にゆとりがなく金銭的に苦しくなったため、地域包括支援センターからＣＳＷに相談がありボランティアセンターへとつながりました。入院期間が短期間でもあったためボランティアセンターから家事援助グループにつなぎ、週１回程度の病院での支援を行っています。

4) ボランティアセンターは社協の最前線(フロント)

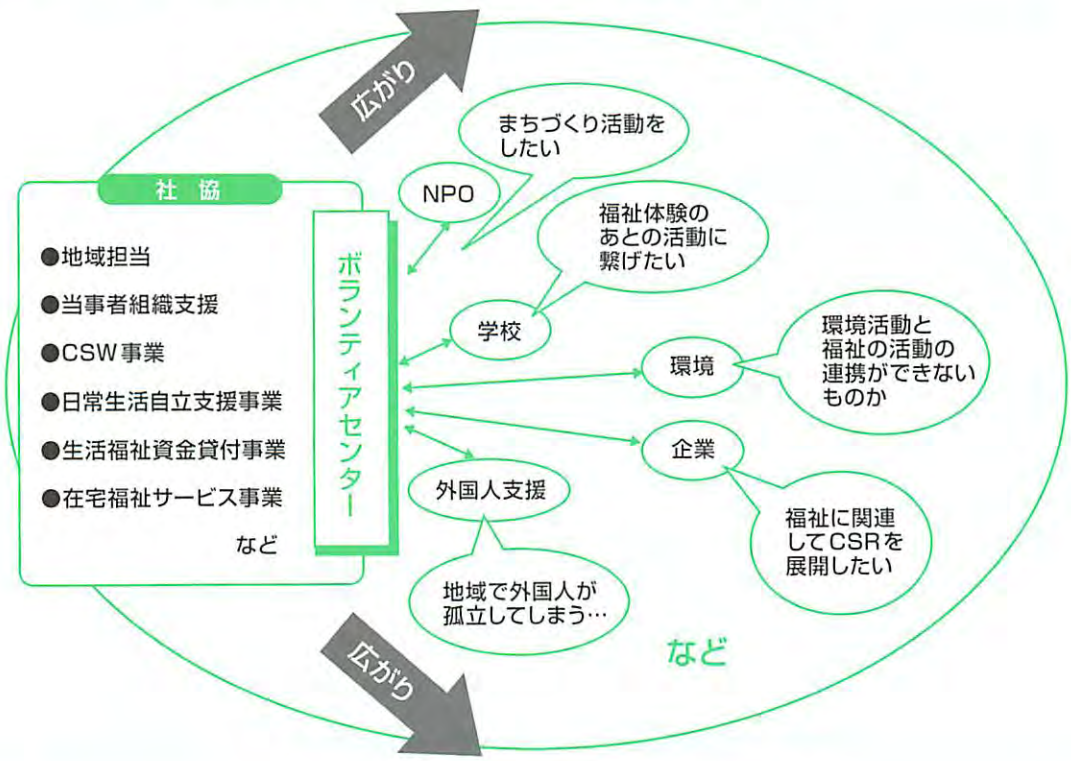
また、社協の部署のなかでボランティアセンターは特徴的な部署です。それは、いわゆる「福祉分野」を越え、さまざまな個人や団体、組織と多様なネットワークをつくることができるからです。つまり他分野の活動を地域福祉活動に結びつけるという重要な役割を果たす部署として位置づけられます。

そのためには、対外的にも社協ボランティアセンターは明確に旗印を示し、わかりやすくその存在を周知することが重要です。

つまり、ボランティアセンターは社協の最前線(フロント)に位置づけられるということを意味します。(図2-2参照)

ボランティアセンターが多くの団体とつながることは、これからの社協の事業展開においてとても重要なポイントとなります。

図2-2　最前線(フロント)に位置づけられるボランティアセンター

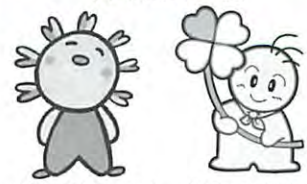


●ちょっと事例●

「ボランティアセンターＰＲの工夫」～岸和田市社協岸和田市ボランティアセンターの場合～

岸和田市社協ボランティアセンターでは、岸和田市社協イメージキャラクターのポカボー使い、ボランティアサロンでポカボーのタペストリーを壁に掛けたり年に一度は着ぐるみを登場させ、楽しい雰囲気づくりと社協ボランティアセンターのＰＲを行なっています。
また、チラシや講座で使う資料には必ずポカボーを入れるようにし、社協ボランティアセンターのＰＲをするように心がけています。

〈キャラクター例〉



岸和田市社協イメージキャラクター　ポカボー

豊中のボランティアイメージキャラクター　ボランちゃん

5) 職員の位置づけ

地域住民のボランティア活動への関心を高め、それを実際の具体的活動につなげていくことや、活動しやすい環境整備等はもちろんですが、他団体との関係づくりや、それらをどのように地域福祉の推進と関連づけて展開していくかなど、ボランティアコーディネーターには企画・調整力等、非常に高い専門性が必要とされています。

現状では、ボランティアセンターの職員体制は兼務体制や非常勤化へ移行される傾向も見受けられますが、その必要とされる専門性が高められるように体制整備の充実が求められています。

つぶやき

社協ボランティアコーディネーターの専門性ってなんだろう？
（検討委員会の中でのはなし）

- 地域生活での自立支援にむけてテーマ型の取り組みを小地域福祉活動へと繋げていくこと。
- 支援を求める人と活動者をつなぐというマッチング機能だけでなく、そこから一歩進めて「個の問題から本当に暮らしやすい地域」を展望し、その人のことを一人でも多くの人に気づいてもらう（福祉教育・アドボカシー）取り組みにつなげていくことができること。
- 「ボランティアや当事者の主体性に寄り添う」というところに視点をおいて働きかけること。
- 住民の主体性を引き出し、組織化し、高めていくと同時に、その主体性を守る。そして「地域で自分らしく暮らし続けること」をボランティアや専門職等とともに実現していくこと。

•ちょっと事例•

「ボランティアグループの主体性を高める、研究会等の開催」
～東大阪市社協ボランティア・市民活動センターの場合～

東大阪市ボランティア連絡会では、ボランティアの資質向上と最新の福祉の動向を学ぶことを目的として、社協ボランティア・市民活動センターと共催で毎年「ボランティア研究集会」を開催し、さまざまな視点から情報収集し、活動体制の確立のために学習しています。そのほか「ふれあい夢フェスティバル」では、市民に向けて災害に対する認識を深める取り組みを実施しています。また連絡会独自で「ボランティア１日講座」や「ボランティア視察研修」などスキルアップにも努めています。

2. 社協ボランティアセンターに今求められる5つの機能と15の重点強化項目

今までの整理から社協がボランティア活動を推進する意義を改めて確認したうえで、今、社協に求められる機能として3つ、そこから社協ボランティアセンターに求められる機能として5つ、それを具体化するための重点強化項目を15に整理しました。

社協に今求められる機能

- 個別ニーズを地域で支える総合相談体制
- 新しいニーズに対応した先駆的・開発的事業の展開
- 地域における福祉文化の創造

社協ボランティアセンターに今求められる機能

- A 制度に基づくサービスでは対応できない生活上のニーズへの応答
- B 新たなニーズに対応できる住民活動の開発
- C あらゆる住民が参画できるプラットフォームの提供
- D 当事者のエンパワメントと組織化
- E 幅広い福祉の担い手づくり

社協ボランティアセンター重点強化項目

1. 社協内でニーズをキャッチできる方策を構築する
2. 地域へ出向いてニーズを直接キャッチする
3. ニーズをキャッチするためにさまざまな団体・専門職と日常的に連携する

4. 地域における生活ニーズを分析する
5. 地域における生活ニーズに対応できる社会資源やプログラムを開発する
6. 生活ニーズに予防的にアプローチするための社会資源やプログラムを開発する

7. あらゆる住民が参画できる機会やプログラムを提供する
8. 各種団体とネットワークを構築し、活用する
9. 地域住民にとって身近な存在として機能する

10. 当事者の主体性を喚起できるように働きかける
11. 当事者が参画できる場と機会をつくる
12. 個々の当事者に対し、組織化に向けて働きかける

13. ボランティアが活動しやすい環境を整備する
14. 住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける
15. 長期的な展望を持ってボランティアの育成に取り組む

■ 社協ボランティアセンターに今求められる機能

Ⓐ 制度に基づくサービスでは対応できない生活上のニーズへの応答

地域住民の日常生活におけるニーズには、公的制度に基づくサービスでは対応できないものや、潜在化してみえにくいものも少なくありません。社協は、このようなニーズを日常からの地域住民との積極的な関係づくりや関係機関とのネットワークの中からキャッチし、支援していくことが大きな役割のひとつです。

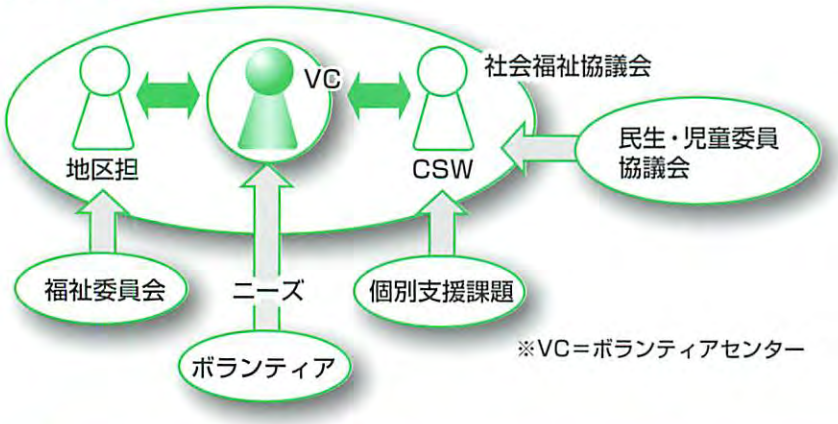
ボランティアセンターは地域住民の声がもっとも届きやすく、多様な関係機関・組織・団体との連携、協働を蓄積していることから、これらを活かした動きが求められます。

■ 社協ボランティアセンター重点強化項目

❶ 社協内でニーズをキャッチできる方策を構築する

社協は、地区福祉委員会、民生・児童委員協議会、ＣＳＷ等さまざまなニーズをキャッチするアンテナとしての機能を持っています。社協ボランティアセンターは、こうした機能を活性化させ、社協ランティアセンター特有のニーズキャッチ機能を発揮することが求められます。

（イメージ図）



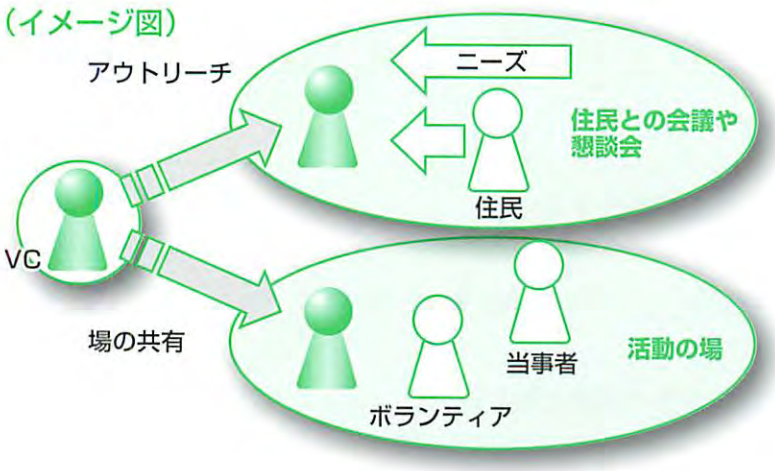
展開のヒント！

地域の身近な相談窓口として校区福祉委員会ごとに福祉なんでも相談を開設しています。地域で起こっている様々な問題が相談としてあがってきており、ボランティアセンターで対応できるケースは積極的に関わっていますよ。

❷ 地域へ出向いてニーズを直接キャッチする

社協には拠点となる地区があり、また日常的に地域住民との会議や懇談会を通じて活動を行っているため、社協ボランティアセンターは地域にアウトリーチする基盤があります。それらを活かし、地域で直接ニーズに耳を傾けたり、ボランティアや当事者が活動する場を共有することが大切です。

（イメージ図）



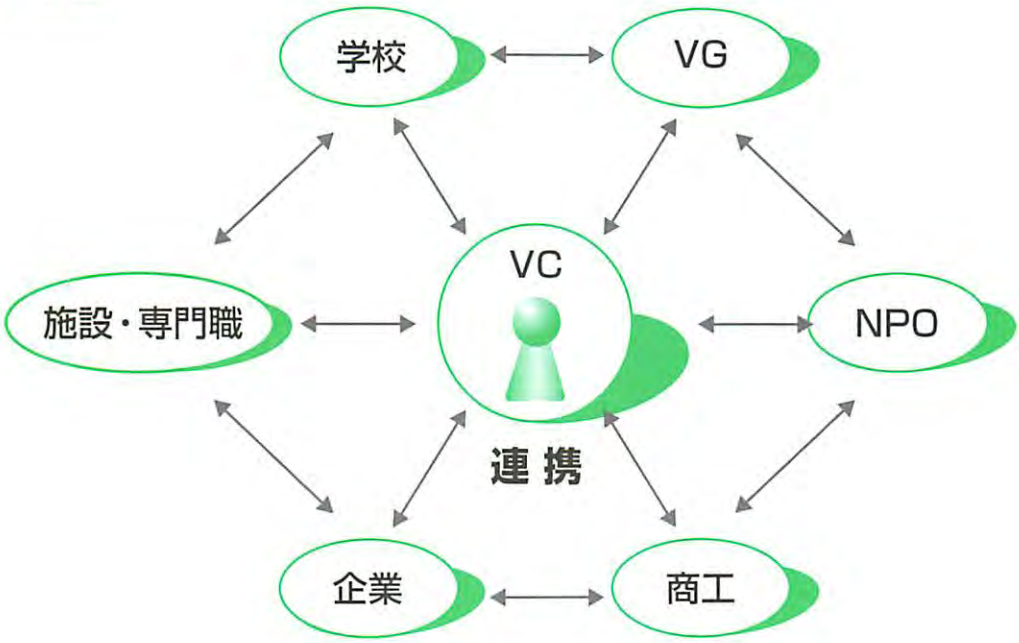
展開のヒント！

悩みや、課題を窓口で打ち明けるのには勇気が必要ですし、逆に我慢をしたりすることがありますよね。ボランティア担当者は地域に出て、現場で感じることが必要です。またボランティアの活動場面を見ることは感動があり、互いにいい刺激になりますよ！

③ ニーズをキャッチするためにさまざまな団体・専門職と日常的に連携する

社協ボランティアセンターは、福祉関係に限らず、多様な団体（ＮＰＯ、企業、学校、商工関係等）と講座やフェスティバル等のイベントを通じ、連携や協働がしやすい特徴があります。こうした団体と連携を深めることで、社協だけでは把握しきれなかった地域のニーズをキャッチするアンテナを持つことが求められます。

（イメージ図）



求められるボランティアコーディネーターの視点

あらゆる生活のしづらさに目を向ける

地域住民の日常生活の様々な悩みや課題を把握し、解決に向けた取り組みをしている社協において、社協ボランティアセンターは地域住民の目線から課題を認識する必要があります。一見福祉とは無関係に見える生活相談でも、その中には福祉的な課題が複雑に絡まっていることが多々あります。それらを発見し、解決につなげていく専門性が求められます。

どのような相談でも必ずいったん受けとめる

社協ボランティアセンターにはその間口の広さから福祉関係だけでなくさまざまな相談が入ってきます。

社協ボランティアセンターは常にボランティア活動の先駆性を活かし活動の可能性を探り、活動を創り出すことができます。たとえボランティアセンターだけで解決できなくても社協のネットワークを活かし、他部署、他機関につなげることで解決への道を開くことができると考えることが大切です。

■ 社協ボランティアセンターに今求められる機能

Ⓑ 新たなニーズに対応できる住民活動の開発

変化する社会情勢等の影響により、地域のニーズはますます多様化・重複化し、新たな課題が生まれています。これらの解決のためには、既存の施策やサービスだけでは対応しにくいため、身近な支援者である地域住民による新たな活動の開発が期待されます。この住民活動の開発は、社協の組織化活動の大きな特徴です。

ボランティアセンターは、地域のニーズキャッチと、ボランティア・市民活動につなげていく窓口としての機能が求められます。

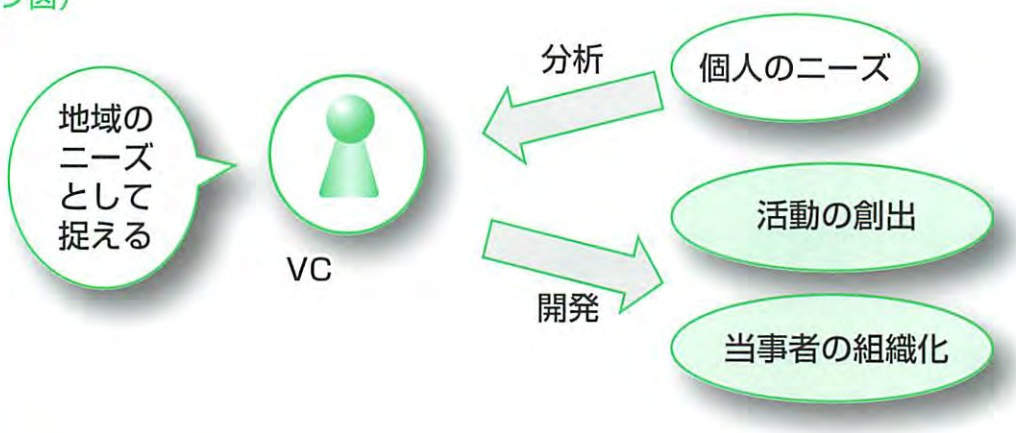
■ 社協ボランティアセンター重点強化項目

④ 地域における生活ニーズを分析する

社協ボランティアセンターは個々のボランティア相談だけでなく、それを地域のニーズとして捉えなければなりません。そのためには、地区福祉委員会等との連携を活かし、その地域特性や地域ならではの課題を含め、総合的に分析することが求められます。
そうすることによって、真のニーズに基づいた支援活動を開発することにつながっていきます。

また、社協には生活課題に基づいた当事者の組織化や支援活動をつくりあげてきた実績があります。その実績をもとに社協ボランティアセンターは地域ニーズの変化を総体的に捉え、日々変化し、今後起こりうる新たな生活ニーズを予測し、活動を生み出していくことが大切です。

（イメージ図）



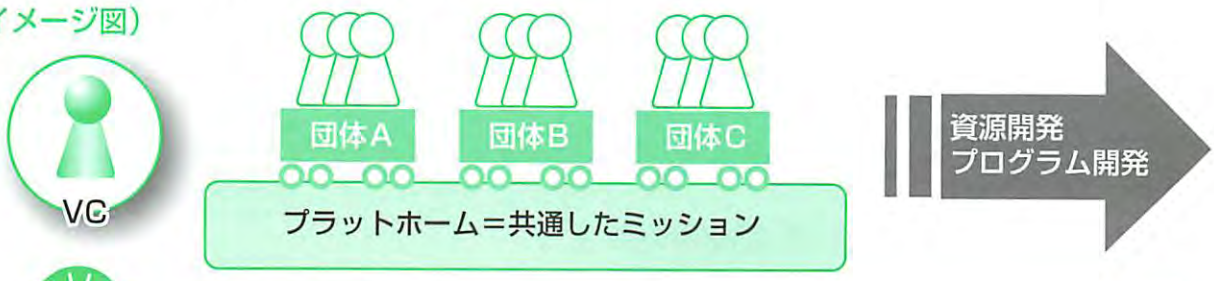
展開のヒント！

高齢者のそばでじっと耳と心を傾けて寄り添う傾聴ボランティアが今施設で注目されていますね。でもこれって、地域の在宅の人にもニーズがあるんではないでしょうか？今度、地区福祉委員会でも傾聴ボランティアの研修をしてみたいですね。

⑤ 地域における生活ニーズに対応できる社会資源やプログラムを開発する

社協ボランティアセンターは、地域のさまざまな団体のプラットフォームを提供したり、多くの情報を収集でき、地域全体の社会資源や動きを見渡すことが可能になります。そのことにより、それらの力をいかに発揮できるかを考え、また場合によっては新たな活動を生みだすなど、地域全体での解決にむけた取り組みにつなげていくことが求められます。

（イメージ図）



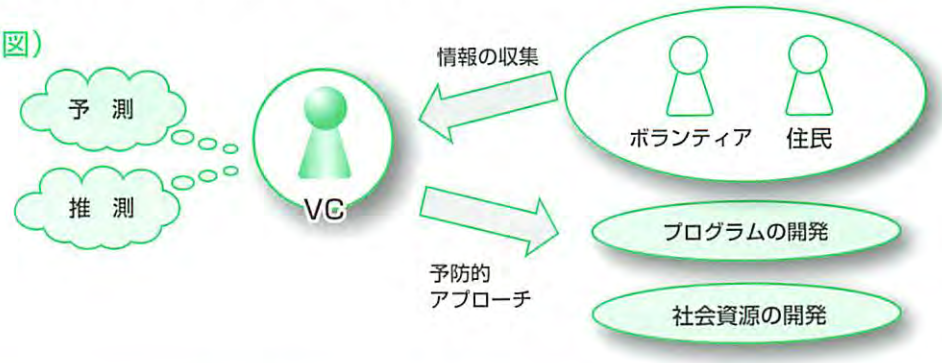
展開のヒント！

視覚障がい者の方は地域生活全般でどんなことが困っているのだろうか。点訳グループが集まって、視覚障がいの方を招いて、地区担当者も一緒に懇談会をしました。生活ニーズは一つのグループだけで考えることじゃないですよね。

⑥ 生活ニーズに予防的にアプローチするための社会資源やプログラムを開発する

社協ボランティアセンターには、多くのボランティアや住民から地域の情報が寄せられます。その中には、今は顕在化していないが、今後の課題になりそうな兆候や出来事も多くあるはずです。これらは予防的な視点から、社協ボランティアセンターは問題意識をもって受けとめ、将来的な状況を予測しながら活動を展開していくことが重要となります。

（イメージ図）



求められるボランティアコーディネーターの視点

「できない」ではなく「できる可能性」に目を向ける大切さ。ボランティアセンターは可能性の宝庫。

社協ボランティアセンターは、多くの主体的なボランティアの力で、別や緊急的な課題等に対しても迅速かつ柔軟に対応できる可能性の大きいことがその特徴です。たとえ現状でニーズに応えることができるボランティア活動がなくても、さまざまな解決の可能性に目を向ける姿勢、つまり創造性こそがボランティアコーディネーターの真の力量なのです。

また、その後も地域や関係機関とのネットワークの構築や、地域福祉課題の総合的な解決につながる仕組みづくりに展開していくことが求められます。

■ 社協ボランティアセンターに今求められる機能

Ⓒ「あらゆる住民が参画できるプラットフォームの提供」

社協は、あらゆる分野からの多様な機関や団体、地域住民の参画によって支えられている組織です。また、地域福祉の推進に向けて、参画者との共通の目的を達成するために、関係者が同じテーブルで協議し、相互理解を進める場、つまりプラットフォーム機能を活かしていくことが期待されます。

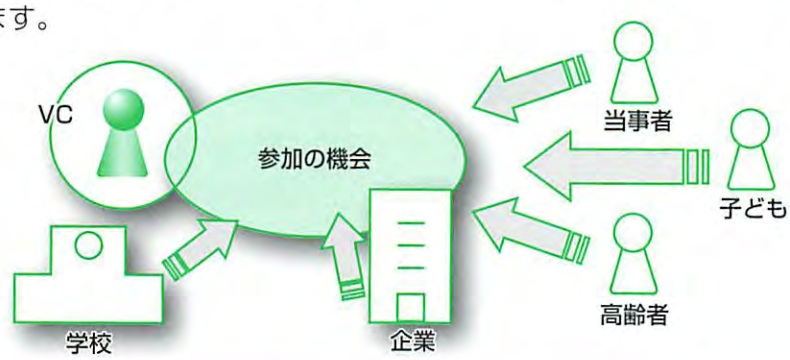
それらを具体的に促進していくため、ボランティアセンターは身近で気軽に、だれもが参画しやすい機会やプログラムを提供していくことが求められます。

■ 社協ボランティアセンター重点強化項目

⑦ あらゆる住民が参画できる機会やプログラムを提供する

社協は子どもから高齢者まで、また当事者も含めてすべての住民を対象として取り組んでいます。社協ボランティアセンターは、ボランティア活動をきっかけにすることで、学校や企業などより幅広い住民に参加を働きかける機会やプログラム等を企画することができます。さらに、その後の社協ボランティアセンターらしい展開として、地区福祉委員会や施設、ボランティアグループなど具体的な活動の継続にもつながります。

（イメージ図）



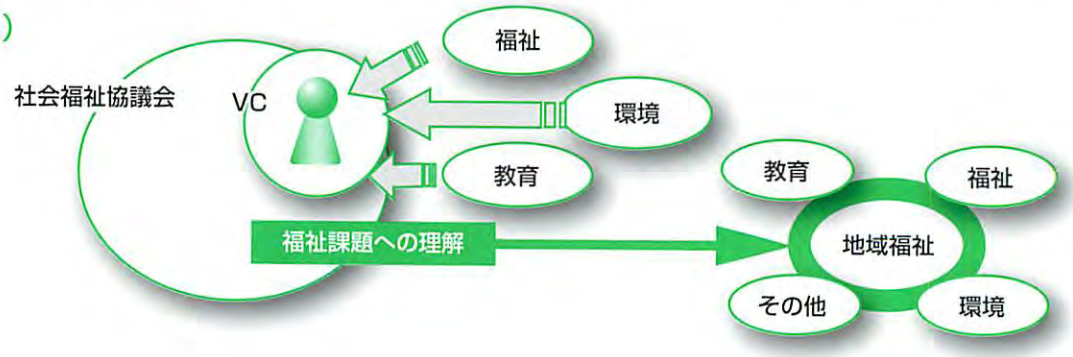
⑧ 各種団体とネットワークを構築し、活用する

社協ボランティアセンターには多くの福祉関連のボランティアや諸団体が集まっています。そこでは連絡会等を通じて、活動分野を越えて、横の連携をつくり出す取り組みが進んでいます。その基盤をもとに、それぞれの活動を具体的につなげることで、新たなニーズに対応できる活動を生み出していくことが可能となります。

また、社協ボランティアセンターには福祉以外の他分野の団体も集まりやすいという特徴を活かし、社協ボランティアセンターを窓口として地域福祉課題を核としながらネットワークを構築することは、他分野への福祉課題の理解を進めていく上で大切です。そこから具体的な協働につなげ、新たな課題解決の仕組みをつくりだすことが求められます。

このような関係性の構築は、多様な団体の参画と協働を目指す社協にとっても重要な取り組みとなります。

（イメージ図）

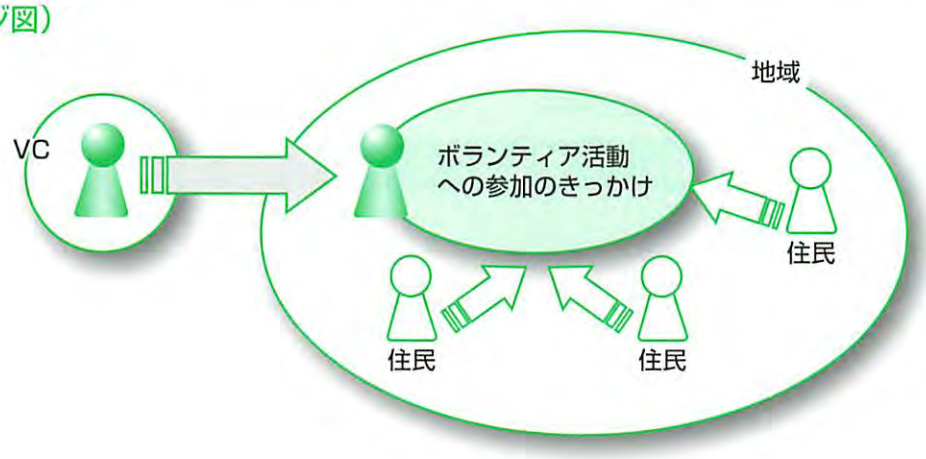


⑨ 地域住民にとって身近な存在として機能する

ボランティア活動に関心をよせる地域住民は、最初に社協ボランティアセンターの窓口と接点をもつことになります。その意味からも、社協の中でもっとも住民がアプローチしやすい部署であり、間口を広くあけておくことで、多くの住民とつながることができます。

また、拠点となる地域との連携によって、地域に出向き物理的な距離を縮めることで、住民から身近な存在として認識され、ボランティア活動の参加へのきっかけをつくり出すことができます。

（イメージ図）



展開のヒント！

「ちょっとついでによってみたよ、なにか活動あるかな？」
と住民が気軽に立ち寄ってくれるセンターで素敵ですよね！

求められるボランティアコーディネーターの視点

ボランテイアセンターに多くの人が集うということは「支え合える人間関係の基盤をつくっている」ということ

社協ボランティアセンターには、ボランティア活動支援や広報やボランティアフェスティバルの啓発活動を通じて地域での幅広い人が集まり、関係づくりをしています。これは社協が地域福祉活動を展開する上で、住民・市民参加の基盤を広げていると位置づけることができます。よってコーディネーターには、その参画を高めるための様々な工夫や仕掛けをしていく視点が求められます。

■ 社協ボランティアセンターに今求められる機能

Ⓓ 当事者のエンパワメントと組織化

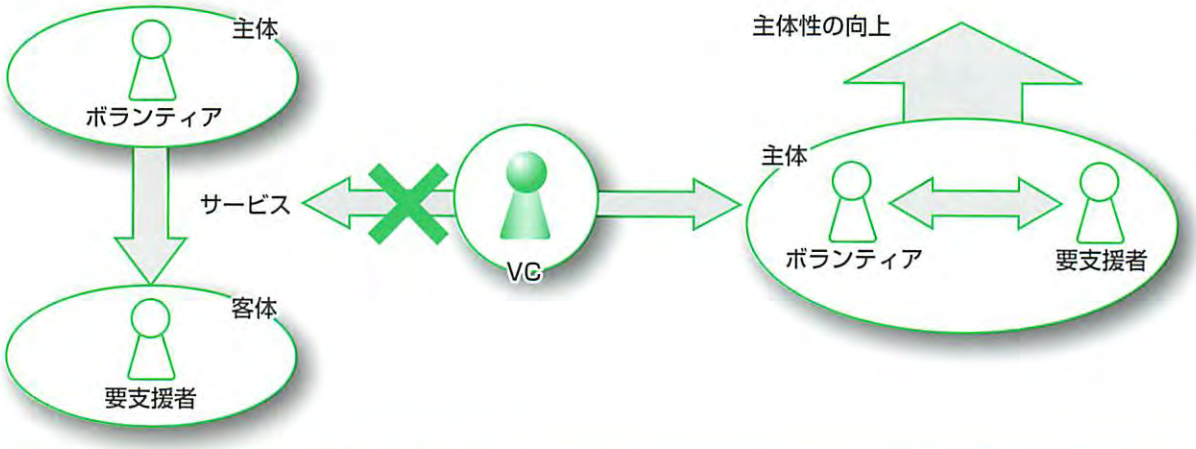
当事者自身の主体性を引き出し、支援される側ではなく、参画者のひとりとして共に取り組むことにより、ニーズの組織化、仲間づくり、支援する人たちの組織化に向けた大きな力となりえます。当事者のエンパワメントと組織化は、社協の組織化活動そのものであり、当事者との距離がもっとも近いボランティアセンターがその取り組みの最初のカギを握っているといえるでしょう。

■ 社協ボランティアセンター重点強化項目

⑩ 当事者の主体性を喚起できるように働きかける

社協ボランティアセンターは、ボランティア活動における要支援者をサービスの客体としてとらえるのではなく、地域住民の一員として、ボランティア活動を通じて主体性を引き出すように取り組むことが求められます。

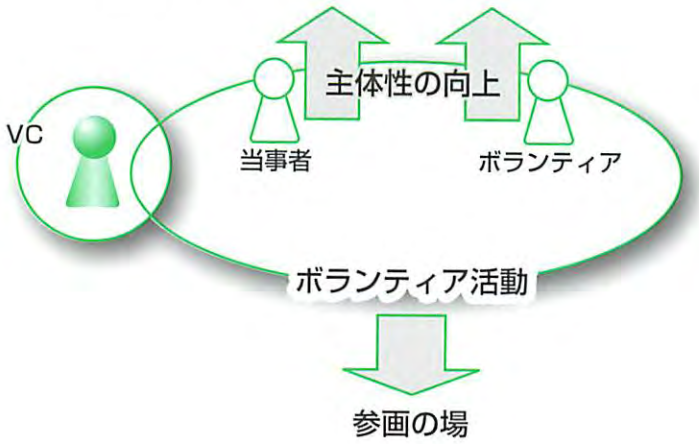
（イメージ図）



⑪ 当事者が参画できる場と機会をつくる

ボランティア活動の特徴には、活動を通じて、活動者だけでなく、対象者のエンパワメントにもつながるという双方向の成長があります。したがって社協ボランティアセンターは当事者を単なる支援の対象と捉えるのではなく、一緒にボランティア活動に関わることによって、その人の主体性を引き出し、当事者が積極的に参画できる場を提供することが求められます。

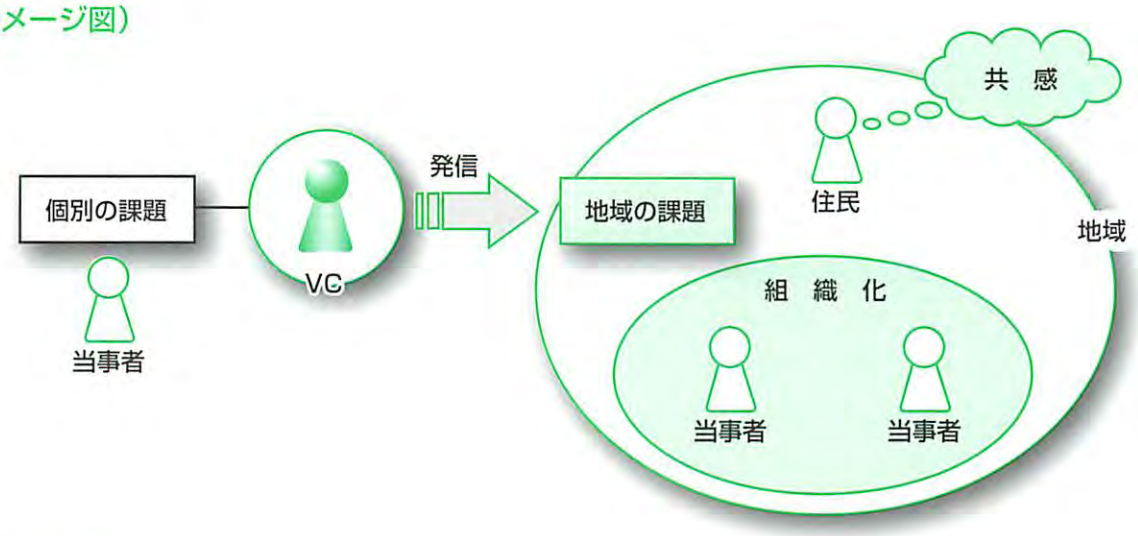
（イメージ図）



⑫ 個々の当事者に対し、組織化に向けて働きかける

社協は、個別の課題への対応だけで完結させるのではなく、その課題を地域の課題として共有し、組織化につなげることを本来事業として展開してきました。社協ボランティアセンターは、このような基盤をもとに、特に個別対応が求められるボランティアニーズや活動を地域全体の課題として発信し、住民一人ひとりが自分の課題として共感し、仲間づくり、組織化につなげ、解決に向けた動きをつくりだすことが求められます。

（イメージ図）



展開のヒント！

長いお付き合いのボランティアさんが、がん治療の情報や闘病の悩みを共有しようと市民有志と「がん患者家族の会」を発足させました。社協では側面的に、情報提供や会の啓発、行政へ市民講座開催の橋渡しのお手伝いをしました。まだまだこれからです！

求められるボランティアコーディネーターの視点

当事者団体・セルフヘルプグループとボランティアの関わりは？

住民の抱える課題は複雑・多様で、当事者同士でなくては見えにくい課題や、共感しにくいことも多くあります。また、個々のエンパワメントや課題の社会化につながることも多く、そういった意味で社会的に非常に重要な役割があるのです。

さまざまなニーズや課題に基づいて活動を展開するボランティアにおいて、当事者団体から意見を聞いたり、ニーズをキャッチすることはとても重要になってきます。例えば、ボランティアセンター運営委員会のメンバーに入ってもらうなど当事者団体とボランティア活動がより連携していく仕組みづくりが大切になってきます。

■ 社協ボランティアセンターに今求められる機能

Ⓔ 幅広い福祉の担い手づくり

地域福祉の推進にとって、その担い手づくりは重要です。これはボランティア・市民活動の振興そのものと深くつながってくる課題です。

そのため、ボランティアセンターは、活動の意義・役割を実現するために必要な環境整備に配慮していくとともに、地域住民全体を捉えながら、活動への関心ときっかけづくりを行っていくことが求められます。長期的な視点に立った住民への働きかけと意識の醸成が、社協活動全体の推進力につながっていきます。

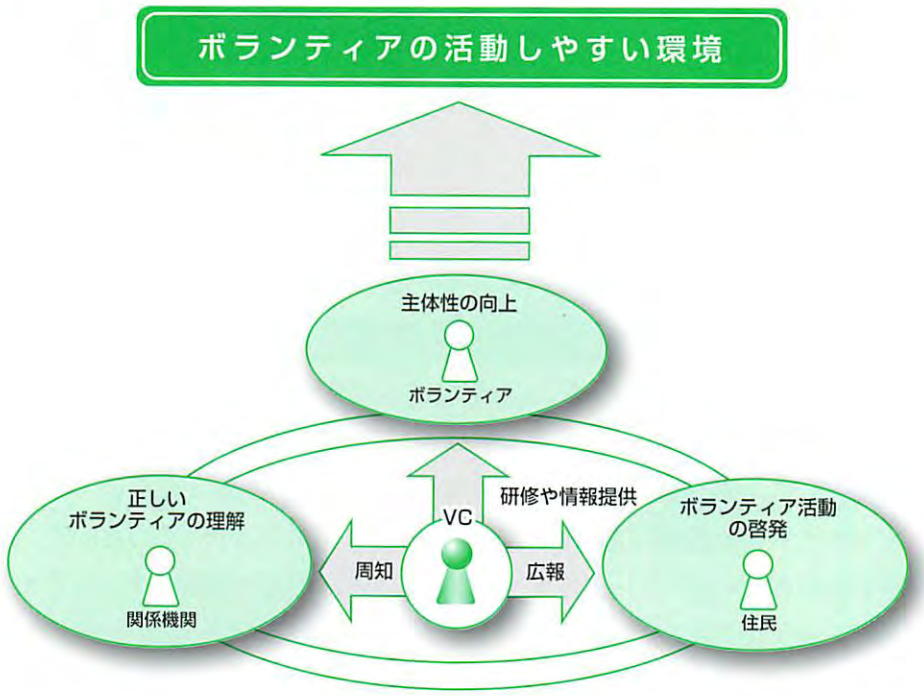
■ 社協ボランティアセンター重点強化項目

⑬ ボランティアが活動しやすい環境を整備する

社協ボランティアセンターは、ボランティアの主体性を引き出すために、市町村内の情報を一元化して提供したり、さまざまな団体や当事者との交流の場の設定や定期的な研修会をすることによって、ネットワークを最大限に活かした社協らしいボランティア活動支援の環境をつくることが可能となります。

またボランティアの主体性を大切にし、制度や社会的仕組みの中での位置づけや意義を明確にうちだしていく必要があります。そのためには、常に関係機関にボランティアの意義を十分に周知することが大切となります。

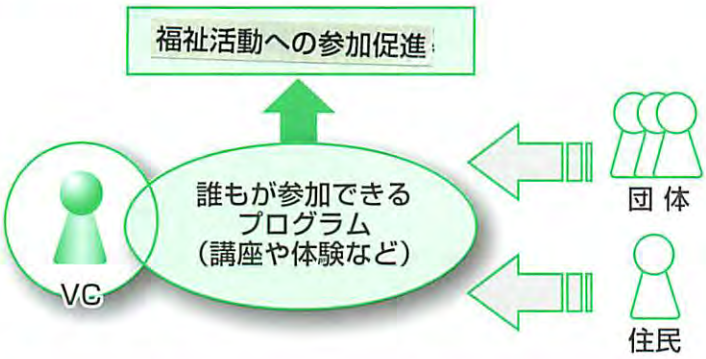
（イメージ図）



⑭ 住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける

社協は地域全体のあらゆる住民を対象とした福祉活動への参加を促してきました。とくに社協ボランティアセンターは、住民に身近な窓口として、誰もが気軽に参加できるイベントの実施やボランティアが体験できるプログラムを通じて、福祉に関心の低い住民や団体に対しても、幅広く働きかけられるのが特徴です。

（イメージ図）



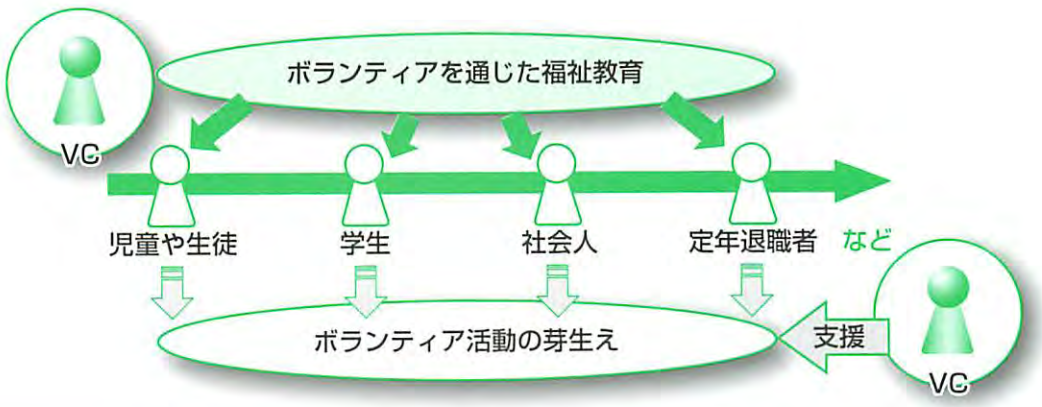
展開のヒント！

ボランティア入門講座の後が実は大切なんだね。幅広いボランティアをしたいという気持ちを、いかに活動につなげるか。やってみたいと思えるプログラムや活動をすぐに提供できるような仕組みづくりが大切ですね。

⑮ 長期的な展望を持ってボランティアの育成に取り組む

社協ボランティアセンターは、福祉活動への参加のきっかけとして、ボランティアによる福祉体験や学習のプログラムをつくりだしてきました。それは結果としてすぐに現れなくても、地域に根ざした社協ボランティアセンターだからこそ、数年先に体験者が「ボランティアをしたい」と思ったとき、支援することができます。このようなボランティア育成の取り組みは、長期的に支援しつづけることのできる社協ボランティアセンターならではの特徴といえます。

（イメージ図）



求められるボランティアコーディネーターの視点

ボランティア活動のきっかけと主体性

「ボランティアは主体的」といっても、決して最初からみんながそういうわけではありません。活動を始めるきっかけもさまざまです。「学校の先生に言われて」、「ちょっと誘われて」、「興味本位で」、「特技を活かしたい」、最近では「ポイントが貯まると聞いて」などなど。

しかし、コーディネーターはそのきっかけでだけにとらわれるのでなく、これから今後のその人がボランティア活動で課題を感じ、その主体性を発揮できるよう、いろんなプログラムや機会の提供をとおして寄り添っていくという視点が大切になります。

機能と活動指標の関係図　（◎：特に関係が深い部分　○主に関係する部分）

			社協ボランティアセンターに今求められる機能				
			Ⓐ 制度に基づくサービスでは対応できない生活上のニーズへの応答	Ⓑ 新たなニーズに対応できる住民活動の開発	Ⓒ あらゆる住民が参画できるプラットフォームの提供	Ⓓ 当事者のエンパワメントと組織化	Ⓔ 幅広い福祉の担い手づくり
社協ボランティアセンター重点強化項目	①	社協内でニーズをキャッチできる方策を構築する	◎	○			
	②	地域へ出向いてニーズを直接キャッチする	◎	○			
	③	ニーズをキャッチするためにさまざまな団体・専門職と日常的に連携する	◎		○	○	
	④	地域における生活ニーズを分析する		◎			
	⑤	地域における生活ニーズに対応できる社会資源やプログラムを開発する	○	◎	○	○	○
	⑥	生活ニーズに予防的にアプローチするための社会資源やプログラムを開発する	○	◎			
	⑦	あらゆる住民が参画できる機会やプログラムを提供する		○	◎	○	○
	⑧	各種団体とネットワークを構築し、活用する		○	◎	○	○
	⑨	地域住民にとって身近な存在として機能する			◎		○
	⑩	当事者の主体性を喚起できるように働きかける		○	○	◎	
	⑪	当事者が参画できる場と機会をつくる		○	○	◎	
	⑫	個々の当事者に対し、組織化に向けて働きかける		○		◎	○
	⑬	ボランティアが活動しやすい環境を整備する		○			◎
	⑭	住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける					◎
	⑮	長期的な展望を持ってボランティアの育成に取り組む		○			◎

第3章

重点強化項目に基づく市町村社協ボランティアセンターの実践事例

本章では、重点強化項目に基づく市町村社協ボランティアセンターの実践事例を3事例とりあげます。各事例と15の重点強化項目の関係を以下の表に示しました。各事例は複数の重点強化項目に関係している事がわかります。

	社協ボランティアセンター重点強化項目	事例1	事例2	事例3
①	生活ニーズをキャッチできる方策を構築する		○	
②	地域へ出向いてニーズを直接キャッチする		◎	
③	ニーズをキャッチするためにさまざまな団体・専門職と日常的に連携する	○		
④	地域における生活ニーズを分析する		○	
⑤	地域における生活ニーズに対応できる社会資源やプログラムを開発する	○		
⑥	生活ニーズに予防的にアプローチするための社会資源やプログラムを開発する	○		
⑦	あらゆる住民が参画できる機会やプログラム、場を提供する			○
⑧	各種団体とネットワークを構築し、活用する	◎		○
⑨	地域住民にとって身近な存在として機能する		◎	○
⑩	当事者の主体性を喚起できるように働きかける	○	○	○
⑪	当事者が参画できる場と機会をつくる	◎	○	
⑫	個々の当事者に対し、組織化に向けて働きかける		○	○
⑬	ボランティアが活動しやすい環境を整備する		○	○
⑭	住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける	○	◎	◎
⑮	長期的な展望を持ってボランティアの育成に取り組む		○	◎

◎：特に関係が深い部分　○主に関係する部分

事例１　精神保健福祉ボランティア養成講座の取り組みから地域展開へ

背景＆ねらい

近年、福祉課題が複雑化する中で、ひとつの機関だけでは解決できない課題に複数の機関がお互いの持てる力を合わせて解決に向かう「協働」の取り組みが進んでいます。

社協は地域の福祉の要として、ますますその役割が期待されています。とりわけ、社協ボランティアセンターは、それらの特性を活かし、従来の福祉分野だけではなく、もっと幅広く多様な機関や団体と連携や協働を促進することが求められるようになっています。

この機能の遂行によって社協全体の底上げ、つまり地域福祉力の向上につながるという視点をもって総合的に取り組むことが大切です。

この事例は、吹田市社会福祉協議会のボランティアセンターで取り組まれた事例です。各種団体とのネットワークを構築し活用する視点やプラットホームの機能を発揮する社協の様子が描かれています。

社協にはノウハウがない！？

地区福祉委員会の事業は、高齢者や子育て支援などに重点がおかれてきました。吹田市社協では「誰もが安心して暮らせる住みよいまちづくり」の「誰もが」の中に地域で共に暮らす「精神障がい者」への支援の視点が欠けていたと感じていました。

そこで、市民啓発を含めた企画を検討しましたが、社協にはそのノウハウが全く無いことに気づきました。そこで、保健所、市、精神障害者地域生活支援センター、ＮＰＯ、ボランティアグループ、当事者が集まれる場を設定し精神保健福祉に関するボランティア活動に広く一般市民が参加できることを意として養成講座を企画しました。

共に支え合う視点をもって、当事者も一緒に

関係機関や当事者、ボランティアが集まれる場を提供し、養成講座の企画会議を何度も持ちました。当事者からも意見をもらいながら、どのような内容で講座を実施すべきかについて話し合いを重ねました。その結果、４回講座で、さらに施設の協力も得ることができ１日以上の体験実習も組み込むことになりました。

その講座では当事者の思いも含め、精神障がい者の生活を理解できるような内容と、地域住民の受け入れなどに重点を置いたプログラムを設定しました。疾病に関する専門的な知識を得るというよりも、共に暮らす住民として何ができるのかという内容を重視し、１人でも多くの住民がボランティア活動に取り組めるように取り組みました。

社協が取り組む意義

保健所や施設といった専門職が集まって企画をする講座が受講者には関係者が集まりやすい傾向があります。けれども、住民に近い社協が参画することで、広報や受付など地区福祉委員を含め一般住民への啓発が容易になりました。社協が企画会議の場を設定することによって、プラットフォームとしての機能を果たすことになりました。

その結果、いくつかの具体的な展開が見られました。地域の精神障がい者施設と地区福祉委員会、ボランティアが連携してイベントを実施し、施設連絡会と地区福祉委員会との協働事業のモデルとなることができました。また、地区福祉委員会では「障がい者サロン」の実施につながりました。さらには、精神障がい者施設と講座を通じて連携を図ってきたことで、CSWが対応してきた個別支援について、施設の職員に相談しやすい関係が構築できました。

重点強化項目から見た事例の理解

着目点1 他機関との連携・協働関係をいかに構築し、具体的な課題解決や今後の活動にどういかすか

ボランティアセンターにはすべてのノウハウがあるわけではありません。足りない部分を共通の目的を持った専門機関に協力を依頼するという、まさに「各種団体とネットワークを構築し活用する」ことを実践することになりました。このことは結果として、ボランティアセンターとしての専門性が高まり、ひいては社協の大切なパートナーとなる可能性があります。講座の開催に向けて、協議を繰り返すことによって関係が深まり、他機関にも社協活動を理解され、地域の個別支援においても連携が取りやすくなります。

着目点2 住民組織である社協が精神保健福祉の分野に関わることで一般市民に啓発が可能となり、地域福祉課題をより広く発信することができる

専門機関だけで講座を企画すると、関係者だけが集まりがちになります。その結果どうしても一般市民の参加を得にくくなります。社協ボランティアセンターが関わることで、広く一般に広報することができ、新たな担い手を発掘できる可能性が広がります。また企画会議に当事者に参加してもらうという、「当事者が参画できる場と機会をつくる」ことから、当事者の声を直接住民に伝え、正しい知識を啓発するという意味でも効果があります。また、当事者の主体性を活かすということにもつながります。

着目点3 ボランティア養成講座の実施にとどまらず、新たな仕組みをつくり出すきっかけとなる

ボランティア養成講座の第一義的な目的は個人として、あるいはボランティアグループに所属して活動するようにできることです。しかし、社協というフィールドを活かした新たな仕組みが芽生えることもあるのです。社協は、地区福祉委員会、施設連絡会などの活動で地域福祉に貢献しておくことによって、企画で生まれた出会いを次に活かすことが可能になります。

ワンポイントコメント

精神保健福祉分野におけるボランティア養成を目的とする活動であっても、そこに至るまでのプロセスを重視し、戦略性を持って取り組むことが大切です。本事例においては、そのプロセスにおいて、専門職のみならず、地区福祉委員等も巻き込む形で、地域の多様な人材が協働できる場と機会を提供しています。そのことによって、ボランティア養成という成果に加えて、当事者への支援において、専門職のみならず地域住民が関与できる機会をその後に財産として残すための仕掛けとなっています。

ひとつの活動が次の活動の準備となり、さらにその次の活動が新たなニーズへの対応につながります。当事者やボランティア、住民の主体性を引き出し続けるという視点が極めて重要です。こうした活動が可能になるのも、社協ボランティアセンターならではの特質といえます。

ひとつのボランティア講座の取り組みが地域における新たな仕組みや人材を広がり深まりをもって生み出し続けることを期待したいものです。

事例2　小地域におけるボランティアの担い手養成とニーズキャッチの窓口

背景&ねらい

ボランティアセンターでは地域から発信されるボランティアを求めるニーズにたいし、いち早く適切にボランティアとマッチングすることが求められます。しかしながら、依頼者の信頼と安心を得られるような人材が見つからず、調整に時間を要したり、活動開始後の活動状況（ニーズへの対応やボランティアの意識の変化等）が、両者間の関係の中だけで完結してしまうことによって、地域における生活課題としては共有化されにくくなる傾向があります。

そこで、地域住民からのSOSは、まず地域で受けとめ、身近な支援の可能性を探っていくことができるしくみが必要です。従来から、小学校区単位の校区福祉委員会を主体として地域福祉の推進を図ってきた大阪では、地域のニーズの受け皿である校区福祉委員会が、まさにその役割を担う窓口として期待されます。この事例は寝屋川市社会福祉協議会ボランティアセンターの取り組みを紹介するものです。そこでは、地域に出向いてニーズをキャッチし、地域住民にとって身近な存在として活動する社協の姿が描かれています。

■ 校区ごとにボランティア部会を設置

寝屋川市では、昭和58年に社協がボランティアセンターを設置するまでは、地域ニーズとのマッチングや啓発活動を、既存のボランティア団体が担っており、広く地域に知られ活発に活動をしていました。社協のボランティアセンターは、それまでボランティア・市民活動との接点がほとんどなく、状況把握も十分ではないところからのスタートでした。社会福祉協議会に設置されたボランティアセンターのありかたや役割は何かについて検討した結果、地域の中に地域活動の担い手であるボランティアを養成し、コーディネートすることが大切であり、そのためのしくみとして、地域住民自らが、ボランティアを養成・組織化していく機能をもたせることをめざすことになりました。その結果、校区福祉委員会ごとにボランティア担当部署（部会）を設置するに至りました。

昭和60年には、校区福祉委員会ごとの企画・運営による「市民による市民のためのボランティア養成講座」を順次開催しました。講座を通して地域住民に対するボランティア活動への参加を働きかけ、昭和62年からは校区福祉委員会にボランティア部会の設置が始まりました。21年度現在、24校区すべてに部会を設置されています。

部会の取り組みは、住民へのPRから始める校区、部会員自らがボランティア活動の実践から入る校区、部会員の勉強を重視して、研修を中心にスタートする校区などさまざまでした。ボランティアセンターから当該校区のニーズの状況を常に伝えていくことにより、そのニーズに対する「需給調整」を担う力が蓄積されていきました。

■ ボランティアセンターと小地域の連携

社協のボランティアセンターにニーズが寄せられ、そこから各校区へ需給調整の依頼をかけるという仕組みが基本となります。けれども、活動が活発な部会では、保健師や民生委員等からニーズが直接持ち込まれるようになりました。また、校区のふれあいサロン活動の場など、身近な相談窓口を通して個別事例を掘り起こし、ボランティア部会や社協ボランティアセンターにつなげていきました。

一方、ボランティアセンターの強化拡充のため、平成3年7月より「ボランティアコーディネーター制」を導入しました。部会活動や地域ボランティアの経験者から5名をコーディネーターとして委嘱し、週1回（現在は週3回）、社協のボランティアセンターで需給調整を担っています。このことによって、地域ボランティアの養成・組織化を担う「ボランティア部会長会」と、社協ボランティアセンターの需給調整を担う「コーディネーター会」がセンターの中核として動くようになりました。ボランティア部会を入り口として、小地域活動の担い手を養成し、センター業務とのつながりが社協の地域福祉活動とつながっています。

■ 担い手育成機能の充実

「ボランティアの育成」を目的として設置されてきた部会ですが、昨今ではボランティア活動そのものを部会員中心になって行っている傾向があります。ボランティアの高齢化や、中年世代(40 ～ 50歳代)や、地域に関心の薄い層をいかに活動に参画してもらうかが課題となっており、本来の「担い手の養成」に力を注いでいくことが求められます。

また、従来のボランティアセンターの関わりだけでは視野が狭くなりがちであるため、地域福祉推進におけるボランティア活動に焦点を合わせながら、医療や芸術・文化など福祉分野以外との連携を積極的にすすめていくことによって、社協が持つ総合相談機能を強化することにもつながります。

重点強化項目から見た事例の理解

着目点1 住民ニーズへの迅速な対応は、地域の身近な窓口で

地域住民の日常的な課題、悩みに迅速に対応していくためには、より身近な窓口での相談・調整機能が求められます。日常的な生活圏域の中から、顔なじみの住民(校区福祉委員会のメンバー等)による支援が提供されることは、支援を求める側にも安心感と信頼関係にもとづいたボランティア活動が提供できます。気軽にすぐ相談できることが、結果的にニーズ対応を早めます。これは「地域へ出向いてニーズを直接キャッチする」ということを示しています。しかし、校区福祉委員会内で解決不可能な場合や近隣住民に支援を依頼するのを嫌う場合には、市社協のボランティアセンターにつなぎ、センター登録等の広域で活動するボランティアが対応するという選択肢を担保しておくことも必要です。

着目点2 ボランティア＝地域の担い手づくりに直結

校区福祉委員会活動は自発的な活動であり、地域全体を対象としたまちづくりの取組みや個別事例への対応と、多くの活動者や支援者が必要となってきます。昨今では、活動者の高齢化や地域コミュニティの希薄化が進む中、担い手不足が大きな課題となってきます。一方で、ボランティア活動をしたいと希望している人が少なからず潜在しているといわれており、身近な地域でボランティア活動を調整する窓口があれば、ボランティア活動への参画＝地域活動の担い手として参画するきっかけにもなるでしょう。これは「地域住民にとって身近な存在として機能する」ということです。地域のボランティアセンター(部門)は、人材発掘・育成にもその機能・役割を発揮します。

着目点3 ボランティアニーズを地域課題として共有化し、地域の解決能力を高める

ボランティア活動の内容は、社会状況から影響をうけるものと、行政の施策・サービスでは対応できないものなどさまざまな課題があります。個別事例の場合、ボランティア支援によりニーズが満たされると、地域課題として認識されにくい面があります。しかし、地域のボランティアセンター(部門)で活動調整が行われ、支援ケースが蓄積されていくことにより、個々の課題を自分たち地域の共通課題としての認識が生まれます。また課題をもつ当事者、住民に対する理解を促進することにもつながります。これは「住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける」ことになっています。 併せて、地域における解決能力を高めていくことにもなり、市域全体の福祉力の醸成が期待されます。

ワンポイントコメント

校区ごとに設置されたボランティア部会は、校区における総合相談の重要な構成要素となります。ボランティア活動として地域に開かれた活動を積極的に地域住民に見せることで、何らかのニーズのある人やちょっとした困りごとを身近なところで受けとめることのできる重要な社会資源となります。

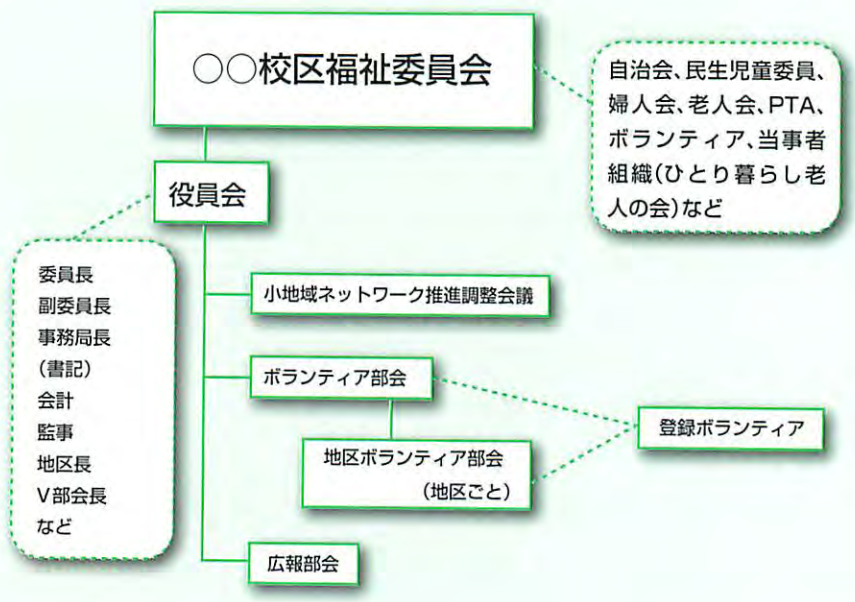
地域における総合相談は、長期的にサポートできる点にも特徴があります。ボランティア部会がそうした地域における最前線の相談機能として機能することによって、ニーズの早期発見と予防に大きく寄与することになります。

さらに、地域における支え合い活動が具体的に見える形で機能することによって、地域住民の力が地域に還元される過程を具体的に住民たちに見せることができます。そのことが地域におけるボランティアが地域福祉の身近な担い手につながります。

当然ながら、そうした活動の蓄積は地域の課題解決の力を高めることになります。

地縁型の支えあい活動としての校区ごとの部会と、より広域のボランティアセンターがテーマ形の活動を活性化させることで重層的なボランティア活動と地域福祉の推進につながることになります。

【参考：寝屋川市社協における標準的な校区福祉委員会組織図】



事例3　地域をフィールドにした福祉教育へのアプローチ

背景&ねらい

大阪府内の社協では福祉教育推進の一環として「学童生徒のボランティア活動普及事業」に取り組んできました。この事業は、ボランティアセンターの担当者と学校の先生を中心にした教育関係者の連携のきっかけや、教育現場でのボランティア体験学習を通じた福祉に関する活動のきっかけになりました。

その一方で、各学校からの依頼をこなしていくことに追われて、事業の目的が不明確になったり、学校で行われるボランティア体験学習のみが福祉教育であるという狭まった福祉教育の認識が浸透するという問題点も指摘されてきました。

そこで、本事例では、岬町社会福祉協議会ボランティアセンターの取り組みとして、住民自らが地域の福祉課題を素材に、社会福祉への理解と関心を高めることによる住民の主体形成を目的にした『広義の福祉教育』の実践、事例を紹介します。

■ 岬町社協が推進する『福祉共育』とは

岬町社協が策定した地域福祉活動計画には「福祉共育」という言葉が用いられています。活動計画の資料集には、『子どもも含む地域住民が自分たちの生活課題を発見し解決できる力をつけるため、「福祉共育＝共に育つ力を育む」』と解説されています。ここには地域を基点として、住民が福祉教育の実践に主体的に参加し、大人も子どももお互いに学びあい育ちあう環境によって、まちづくりやひとづくりを行うという想いが込められています。

■ 社協が仕掛ける福祉共育の実践

岬町社協では、平成16年度より「見守り隊（地域を見守りたーい）キッズーEyeぼらんてぃあ」（以下、「キッズーEye活動」）を推進しています。この活動は、「社協が従来の福祉教育での関わりしかなかった学校を地域に出したい」、「学校や先生の意識を変えたい」という想いから始まりました。

学校との協働による事業をすすめるために、福祉協力校の指定校とのつながりから生まれた社協と地域の小学校の関係を基盤として、社協ワーカーが何度も学校を訪問し、事業の理念を提案しました。子どもたちが学校の帰りに地域の高齢者の自宅に訪問し、見守り活動を行うという企画には、学校の協力や子どもたちの親の理解が必要ですが、その中でも大きなハードルとなったのは安全面での確保でした。

安全面での確保には、校区福祉委員や民生委員が付添い人として同行し協力することでクリアし、最終的には市内の小学校と一緒に事業を開始するに至りました。

■ 地域住民の主体的な活動による気づき

岬町社協では、キッズー Eye活動を普及していくために、社協の機関誌を活用するだけでなく、本事業の啓発を目的とした情報紙「キッズEye」を発行しています。そこには、活動に参加している子どもたちや学校の先生、社協ワーカー、地域住民の声が寄せられています。参加している小学生たちからは、自分がボランティア活動に参加しているという充実感にあふれた言葉が溢れ、ボランティアとして参加した大人の住民からは子どもたちの活動に励まされ、自分たちが地域のためにできることを探していきたいといったような決意を示す言葉が掲載されています。

平成18年3月に発行された情報誌「キッズEye」の創刊号には、小学1年生の声として、「ぼくは、じぶんがやりたいとおもったからボランティアしています。たのしいから、みんなやろうよ」という言葉が綴られています。

重点強化項目から見た事例の理解

着目点1 福祉教育の推進において、学校と地域の垣根を超える

ボランティアセンターでは、学校からの福祉体験学習の依頼などから地域の学校と関わる機会が多く、担当者や地域のボランティアが学校に入って福祉教育の推進を担っていることはよくありました。しかし、社協が推進する福祉教育の取り組みは、決して学校の中だけで結実するものではありません。学校の中の子どもたちが地域に出て活動することで、地域のなかで福祉教育を実践することができます。

また、子どもたちが地域に出てボランティア活動ができる環境をつくれば、それをとおして福祉の関心の薄い年代の住民層にも、ボランティア活動や地域の福祉活動への関心を喚起することにもつながります。

着目点2 住民の主体形成を目的にした気づきによる福祉教育

子どもの安全を守るために民生委員や福祉委員会がキッズー Eye活動に関わることで、子どもたちのボランティア活動の安全が図れたことだけでなく、新しい地域福祉活動に住民を巻き込み、そこから新たな価値観や住民としての役割を気づいてもらうことができました。キッズー Eye活動を通じて、子どもたちだけでなく、地域住民が自分たちの活動として主体的に取り組むことで、大人も子どもも学べる活動として推進されるようになりました。

社協の理念である住民主体による地域福祉活動には、住民の参画が不可欠です。重点強化項目の「住民が地域の課題や福祉に意識を向けるように働きかける」にもあるように、住民参加を促すためには、地域の福祉課題に住民が気づき、住民自らが課題解決を図るために行動することが重要となります。その過程に住民の主体形成が含まれることになり、住民の気づきを促す方策として福祉教育が位置づけられることになります。

着目点3 地域(学校)からの依頼を待つのではなく社協が仕掛ける福祉教育の推進

学校での福祉体験学習は、学校からの依頼によるものが多くなりますが、福祉教育の推進はボランティアセンターや社協の役割でもあります。教育機関や住民組織、ボランティアグループなどさまざまな団体と関わることのできる社協の特性を活かしたボランティアセンターの機能として、多様な組織や団体に働きかけを行なうことで、新たな活動や事業を生み出すことができます。

住民の地域福祉活動への参加の過程には住民が参加する場が必要であり、その参加の場から課題を共有し、活動へとステップアップしていきます。住民が参加する場については、地域住民自らが生み出す場合と、社協が戦略的に設定する場合が考えられます。社協が、地域住民や学校、各種団体に働きかけを行い、重点強化項目の「長期的な展望を持ってボランティアの育成に取り組む」のような福祉教育に合致していると言えます。

ワンポイントコメント

社協におけるボランティアセンターがもつ重要な特性として、既存の枠組みや壁を乗り越えることができる点があげられます。本事例においては、学校内における福祉教育の一環としての活動と、それを地域で展開する道をボランティアセンターが切り拓いたといえます。子どもたちの活動ニーズと地域の側にあった生活ニーズを合致させることができた取り組みです。さらに、その取り組みの過程での課題を克服するために、地区の民生委員が大きな役割を果たしたことも特徴的です。

学校内での活動にとどまることなく、子どもたちの日常的な生活圏域をフィールドとして活動することによって、子どもたちが自分の生活の場である地域を意識するようになり、地域に根付いた生活を提供するきっかけにもなります。福祉教育のひとつの目的は、地域に生きる生活者としての意識を高めることにあります。その意味で、本事例は長期的な展望に立った地域福祉実践として位置づけられます。

おわりに

今回、本書をどのような視点でまとめるかにあたって、その視点のひとつとなったのは、委員会において「最近、全国的にも社協のボランティアセンターの元気がなさそうだ」という実感から、「このままでは社協のボランティアセンターの不要論にまで至ってしまうのではないか」という危機感をもったことでした。

その背景としては、行政からの運営費や人件費の削減化が進んでいることや、本書の第1章でも触れているように、社協の周囲には社会的課題に対し、多様な価値観や使命をもって取組んでいるNPOや市民活動団体、それらを援助する社協と同じ様な中間支援組織が増えてきていることなどがあげられます。

そのような背景のもとで、社協のボランティアセンターの必要性や、社協のボランティアセンターだからこそという強みを明確にしていかないと、社協の内外からその存在を否定されてしまうのではないか？ボランティアセンターの機能・役割・方向性だけではなく、社協の発展と密につながったボランティアセンターの存在意義や役割について、「原点に戻って見直していこう」との共通認識に立ち、委員会はスタートしました。

抽象論で終わらないよう、社協事業とボランティアセンターの取組みが有機的につながり、相互に活性化している実践事例をもとに分析し、そのなかからとくに重点強化すべきポイントとして15項目に整理しました。

この項目がすべてではなく、それぞれの実践の中からより多くの項目を足していただくことは、それだけ社協ボランティアセンターの固有性（存在意義）が増えることになります。この強みを活かしたボランティアセンターの取り組みが、ボランティアセンターのみならず、「社協を元気にする」ことにつながることが本書としての本望です。

2010年3月

市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会一同

参考資料

- 平成19年度自己評価
  チェックリスト（現状と分析）
- 設置要項
- 委員名簿
- 検討内容

平成19年度　市町村社会福祉協議会　ボランティア・市民活動センター
自己評価「チェックリスト」集計結果から見た
市町村社協ボランティアセンターの現状と分析
（発行：社会福祉法人 大阪府社会福祉協議会 大阪府ボランティア・市民活動センター）

1 多彩なプログラムの実施

＜ポイント＞（全社協）

ボランティア活動についての「狭いイメージ」から「地域のさまざまな人々が楽しく交流し、新しいものを創り出す」というイメージをつくり、このイメージを具体化したプログラムを開発することが求められています。

（現状と分析）

福祉分野に関するプログラムが充実している一方で、勤労者・企業・団塊の世代向けのプログラム開発が遅れている傾向がみられる。
またボランティアや他の団体・機関等がプログラムの開発に直接関わる仕組みを整えることはプログラム内容を充実するにあたり有効であるため積極的に進めることも必要。

2 福祉教育

＜ポイント＞（全社協）

新教育課程の実施や、子どもたちの休日増に対応して、子どもたちの福祉の学びを支援することが必要です。また住民向けの福祉教育に関する取り組み（例：福祉教育を支援するサポーター養成・講座の展開など）も求められています。

（現状と分析）

貸与できる機材・教材の充実が見られる一方、プログラム内容を充実するために社協の機能をさらに広くPRし、教育委員会やより多くの学校との連携を進め、日常的なネットワークの構築を目指す必要がある。
さらに福祉教育に関わる人材育成にも課題が見える。

③ 小地域・まちづくり活動

＜ポイント＞（全社協）

小地域のビューロー・拠点を展開しながら、小地域の相互扶助的な活動のコーディネート、地縁系団体（自治会、町内会など）の連携・調整、また住民への学習活動・まちづくり活動の推進が求められています。ボランティアセンターでは、人材・情報を提供するとともに、居住地だけではできない活動の支援（場所・機材・その他）を行うことも必要です。

（現状と分析）

小地域活動の具体的取り組みは地区福祉委員会や専門機関と連携し、非常に積極的に展開されている一方、新しい課題発見のためのニーズ調査や活動者発掘の取り組みが弱い傾向が見えている。
地域福祉課題が多様化、複雑化する中でニーズの発掘・分析や活動興しは急務と言える。

④ 地域の多彩な団体との協働・プラットフォーム

＜ポイント＞（全社協）

社会福祉協議会の公共的な特性を活かし、さまざまな人々・団体が、協働して地域の課題解決にあたることができる共通のルール、システムの提供が求められています。また協働で課題解決を進めるためには、互いの組織のミッション（使命）・活動形態などを認め合った上で、協働のルールをふまえつつ進めることが必要です。

（現状と分析）

団体の把握やイベント等での共催型の協働が進む一方で、まだ日常的なネットワーク形成や具体的支援には至っていない傾向が見える。
具体的に地域福祉課題やニーズに対応するためには、日常のネットワークが必要であり、そういった意味からもネットワーク形成の取組みを進めていくことが必要。

5 財源

＜ポイント＞（全社協）

ボランティア・市民活動推進のための財源を幅広く確保し、また費用負担については市民に理解を求め、適切な費用負担を求めることも必要です。

（現状と分析）

運営コストについてはさまざまに工夫した取り組みを行っている。また、行政へのボランティアセンターに対する理解へのアプローチも積極的に行われている。
一方で受益者負担のあり方（備品の利用料金など）や企業等に対する資金集めなど、まだまだ開拓の余地が大きい項目と言える。

6 情報公開

＜ポイント＞（全社協）

ボランティアセンターの情報公開を進めることは、組織・活動の透明性を高めるとともに、市民・民間（企業・財団など）からの積極的な支援も得られやすなります。

（現状と分析）

成果を数値化したりすることでわかりやすく情報公開が進められている一方で、その評価（自己評価、外部評価）の手法については今後の課題といえる。
適正な評価のもと事業計画等がたてられる必要があり、運営委員会等とも連携した取り組みが求められる。

7 広報宣伝

＜ポイント＞（全社協）

ボランティアセンター事業に対する市民の参加を得るためにも、積極的な広報活動が重要です。ホームページ、機関紙の活用を通じて、積極的な広報宣伝を図りましょう。

（現状と分析）

社協の機関紙やホームページによる広報は充実してきている。また、ボランティアが主体的に関わって作成するところも増えてきている。
一方で、その配布等を地域のさまざまな拠点に広げるような配布方法の工夫や、マスコミ等の活用については今後も開拓の可能性が大きいと言える。

8 運営委員会と運営体制

＜ポイント＞（全社協）

市民に開かれたセンター運営を図るためにも、ボランティアセンター運営委員会の役割が重要です。多彩な市民の参画を得て、事業の計画・実施・評価を行うことのできる体制づくりを進めることが必要です。

（現状と分析）

運営委員会自体の設置や設置しなくてはならないという意識は高まる一方、そのメンバーの拡充による多様性の発揮や、専門部会等の設置など実際に機能する運営委員会づくりにむけた取り組みが必要となっている。
センター運営委員会の役割と機能を整理した上で体制を構築することが急務といえる。

9 職員

＜ポイント＞（全社協）

ボランティア・市民活動に関わる業務では、多彩な人々との協働・ネットワークが求められます。地域で築いてきたネットワークが職員の異動等で切れてしまうことのない体制づくりが必要です。あわせて、組織として職員の力量・専門性を高める努力も求められます。

（現状と分析）

コーディネーターの地域でのネットワークは非常に広く多様で、たとえ兼務体制であってもそのあたりの強みを生かす工夫が見られる。
一方で情報共有では社協内部でのありかたや、人員体制では所長が配置されていないなど、スーパーバイズ体制の課題がみられる。

⑩ 事務所・活動スペース・登録

＜ポイント＞（全社協）

ボランティア・市民活動センターとして機能するためには、センターのハード・環境面の整備も必要です。さまざまな活動者が自然に集まり、センターとしても豊かなプログラム、ネットワークづくりの素地となります。

（現状と分析）

閲覧コーナーや相談窓口、活動スペース、備品などインフラの充実は進んできている。
一方で窓口開設時間の延長や土日の開所、ブランチの設置についてはそれぞれの地域事情に合わせて工夫が必要と言える。
登録に関しては、登録団体を一律に扱うのではなく、その内容等に合わせて協働の視点も取り入れるなどバリエーションの開発が必要。

市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会
設置要項

1　趣旨

今日、ボランティア・市民活動は益々活性化・多様化し、地域課題に対して従来からいわれるテーマ型、地縁型という枠を超えて様々な取組みが行われる例も多く見られるようになってきている。

また各自治体においてボランティア・市民活動支援が積極的に進められ新たな中間支援センターも各地で設置されてきている。

このような中、社会福祉協議会におけるボランティアセンターには幅広いボランティア・市民活動の総合的な活性化を図る中間支援組織として、その運営機能、機能強化が喫緊に求められているが、その取り組みについては未だ十分とは言い切れない。

こういった現状を踏まえ、大阪におけるボランティア・市民活動推進の課題を整理検討し大阪府内における市町村社協のボランティアセンターの求められるものと目指すものを具体的に明らかにする指針を作成し、ひいてはこれが大阪におけるボランティア・市民活動のさらなる発展につながることを目的に本委員会を設置する。

2　名称

この委員会は、「市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会」(以下委員会)と称する。

3　委員の構成

①この委員会は下記のメンバーで構成し、大阪府社会福祉協議会会長が委嘱する。

(委員)

(1)市町村社協職員　　6名程度
(2)学識経験者　　1名
(3)ボランティア連絡会　1名
(4)大阪府社協職員　　1名

②その他、必要に応じて市町村社協職員・関係団体職員等の協力を得るものとする。

4　主な検討項目

(1)市町村社協ボランティアセンターの役割、専門性、取り組みの視点の整理
(2)市町村社協におけるボランティアセンターの位置づけの明確化
(3)他団体との協働の推進について
(4)市民参画による運営体制の強化と財源の構築について
(5)その他検討が必要な項目

5　事務局

この委員会の事務局は、大阪府社会福祉協議会　大阪府ボランティア・市民活動センター内に置く。

6　設置期間

この委員会の設置期間は、平成20年8月1日から平成22年3月31日までの間とする。

(付則)　この要項は、平成20年8月1日から施行する。
この要項は、平成21年4月1日に改正する。

（委員名簿）

カテゴリー	所　属	氏　名	備　考
市町村社協職員	吹田市社会福祉協議会	広田　倫久	副委員長
	豊中市市社会福祉協議会	北野　恭博	
	門真市社会福祉協議会	藤江　冬人	
	東大阪市社会福祉協議会	力谷　浩文	
	岸和田市社会福祉協議会	川畑　貴子	
学識	大阪市立大学大学院生活科学研究科	岩間　伸之	委員長
ボランティア連絡会	大阪府市町村ボランティア連絡会	北嶋　玉枝	
大阪府社協	大阪府社会福祉協議会地域福祉部長 大阪府ボランティア・市民活動センター所長	奈良　公美	

（検討内容）

年度	回数	日時	内　容
平成20年度	1	10月16日	○ボラセンを取り巻く現状の把握・本委員会の進め方の確認 ○方向性の整理・内容・役割分担の検討 ○指針の大まかな項目出し
	2	11月28日	○指針についての具体的項目、内容の整理(1) 社協ボランティアセンター弱み強みの分析、社協ボランティアセンターの使命を考える
平成21年度	3	2月24日	○指針についての具体的項目、内容の整理(2) 社協におけるボランティアセンターの位置づけと運営体制検討
	4	4月23日	○指針についての具体的項目、内容の整理(3) 具体的推進目標の方針、方策の打ち出し。社協におけるボランティアセンターの位置づけ確認
	5	7月24日	○具体的推進目標の検討・整理 ○取材事例の検討および担当の決定
	取材	8月～9月	吹田市社協、寝屋川市社協、岬町社協
	6	11月6日	○取材事例の共有・ポイント検討 ○全体構成の確認
	7	2月2日	○発展強化指針の整理検討 ○全体構成の確認
	8	3月5日	○15の重点強化項目の検討 ○事例の確認 ○全体構成確認

「社協を元気にするためのボランティアセンター活動指針」

平成22年3月

発行　社会福祉法人　大阪府社会福祉協議会
〒542-0065
大阪市中央区中寺1-1-54
TEL 06-6762-9631　FAX 06-6762-9679
市町村社協ボランティアセンター活動指針作成委員会