

# 第4章 コーディネートのあり方

## 1 ボランティア・コーディネートの意味

本来、ボランティア活動は自発的な行為であり、必ずしもコーディネーターの存在が必要ではありません。ましてやコーディネーターの関わりがボランティアの主体性を阻害するようなことがあってはいけません。しかし緊急時に多数のボランティアが駆けつけるような場合には、その活動を方向づけるボランティア・コーディネーターが不可欠です。ボランティア・コーディネーターには、目の前のボランティアが、具体的な課題解決に取り組めるようにする凝集力と、同時に社会の動きや世の中の動き全体を見通す視野の広さが必要です。このバランス感覚が、援助を必要とする人々とボランティアをつなぐ重要なキーワードになります。

### 1 ボランティアコーディネーターに求められる資質

コーディネーターとは、調整する人という意味です。したがってボランティア・コーディネーターとは、一人ひとりの気持ちや思いを大切に、援助を必要とする人との関係を調整するという役割を担っています。どちらかが不本意な状態であったり、我慢した状態が発生する場合は、コーディネーターの役割を果たしたことにはなりません。いかにお互いが理解できるよ

うな関係を作り出し、つながりを創り得るかが評価されるのであって、成立件数や紹介件数だけで評価されるものではありません。

ボランティアは自発的、主体的なものであり、誰かの指示を受けて動くものではありません。したがって、ボランティア・コーディネーターは、いかに個人の思いを尊重し、その希望をかなえる相手先や活動先を選び出してつなげていくかが重要になります。このつなぎを機械的に行えば必ずトラブルが発生し、ボランティア自身とそのボランティアの受け入れ先の両者が嫌な思いをするものです。

ここで、ボランティア・コーディネートの2つのタイプを紹介します。

### [1]

直接的な支援活動をしている団体における場合で、ボランティアの希望にあった活動を振り分け、同時に個々の相談に対応するタイプ。

### [2]

団体として直接的な支援活動をしない場合で、活動をしたいという希望者とボランティアの力を必要としている人をつなぐという、いわば仲介的な対応をするタイプ。

もっとも、この両方のタイプを同時に実施する場合があります。

## 2 平時に機能しているボランティア・コーディネート機関を活かす

とはいえ、単に双方の言い分をすべてかなえようとするれば、成立するのが難しくなることも少なくありません。時として、活動の内容や意味、またボランティアのあり方や進め方、現在の状況などについて、細かく説明をすることにより、ボランティアの情報不足を補ったり考え違いの修正をしたり、理解を求めることから始

めなくてはなりません。

災害時のように多量で多様な情報を処理する必要がある場合には、平時からボランティア対応窓口を持っていて、ボランティア・コーディネートのできる社会福祉協議会や日赤などの団体に任せることが最良の方法です。そういった意味では、日常的にボランティア・コーディネートを行っている団体が、災害時に緊急体制を組むことができる仕組みづくりを平時より進めておく必要があります。

## 2 コーディネートの役割とその方法

ボランティア・コーディネートの前提は、個別対応です。

この個別とは一人ということではなく、団体と団体、個人と個人というように、個々の事情に応じることを基本とします。つまりボランティア・コーディネーターの役割は、ボランティアを労力提供の“資源”として確保し割り当てることではなく、的確な状況判断のもとに、ボランティアの自由な活動（意志）を促しつつ、援助を必要とする人との調和の取れた関係を創り育てることです。

### 1 3つの意義と8つの役割

ボランティア・コーディネーターは、広義においては、ボランティア活動や市民の主体的な活動推進の支援者であり、市民社会づくりを目指してその役割を果たすもの、狭義においては、ボランティア活動における個人、団体、機関を「対等につなぐ」ことを主な仕事とする専門職のことです。

### 3つの意義

a

【個人（団体）を育てる】

市民一人ひとりの生き方を大切に、個々の自発性を引き出し、大切に育て、励ましていく。

b

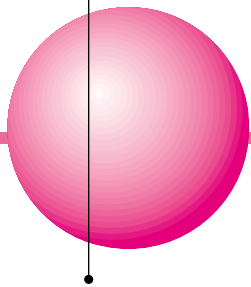
【関係（つながり）を育てる】

“する側”と“受ける側”との関係だけに終始するのではなく、次の段階として共に課題解決

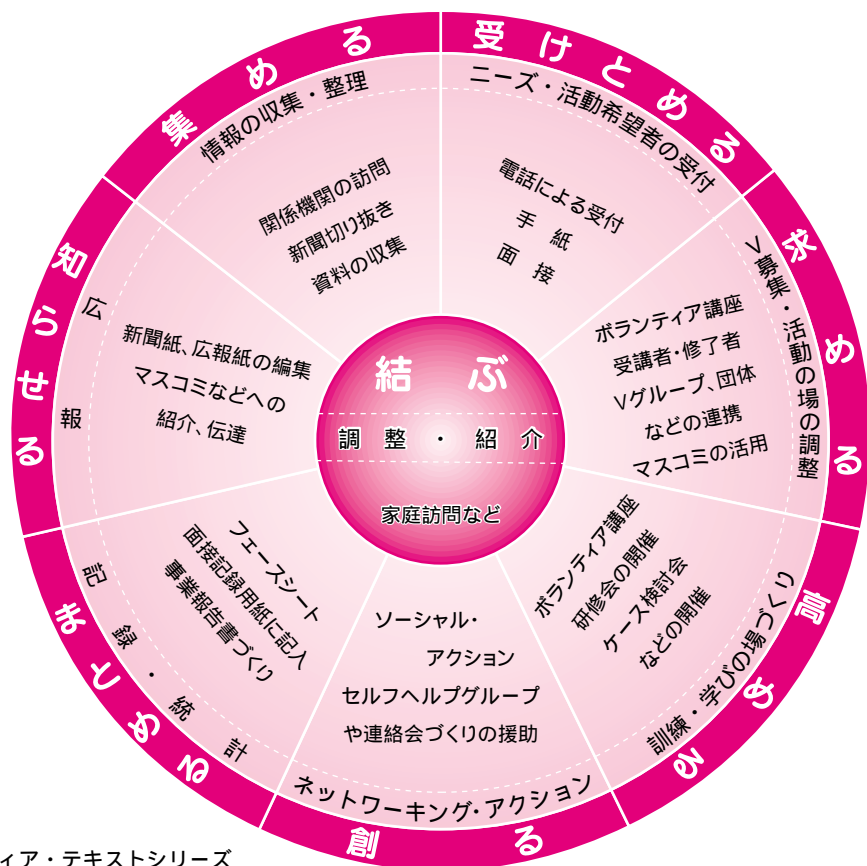
c

【社会（住みよい環境）を育てる】

個々のボランティアが、活動を通して感じた疑問や課題を受け止め、社会の問題として共有化



## 8つの役割 [ 平時におけるボランティア・コーディネーターの役割 ]



【参考】ボランティア・テキストシリーズ  
『ボランティア・コーディネーター～その理論と実際』  
大阪ボランティア協会 発行 / 著者：筒井 のり子

しかし、災害時などの特別な場合は、これらすべてをこなしながら進めていくのは非常に難しく、時期や状況に合わせてこれらの役割を組み合わせて進めていくことが求められます。つまり、災害時などの緊急時には、生命救出期、

生命維持期、生活復興期、など現地の状況に合わせたコーディネーション能力が問われるということです。この判断を間違えたりバランスを崩してしまうと、さまざまな不満と混乱が起こる危険性があります。

ひとことメモ **8**

「コーディネート」の平時と  
災害時の役割の違い

**平時**  
8つの  
機能

「受けとめる」「求める」「高める」「創る」  
「まとめる」「知らせる」「集める」「結ぶ」

**災害時**  
3つの  
機能

「受けとめる」「求める」「結ぶ」

“災害時” の定義：広域災害で日常生活に多くの障害が発生している時  
広域災害でコーディネートする人数が十分でない時

### 3 災害時のコーディネート4つの部門とその機能

災害の内容や団体の規模や状況により、次にあげるすべての働きを一人でする場合もあれば、一つ一つの役割ごとに専任担当者を配置するという方法もあります。

#### 1 ボランティア依頼への対応

ボランティアの力を借りたいという相談への対応。ただし相談すべてに対応するのではなく、依頼者の状況、活動の内容などを十分聞き取り、その活動がボランティアに対応可能かどうかの判断もしなければなりません。また、ボランティアが対応することが難しい場合は、対応可能な社会資源やアイデアなどを提案するなどの相談機能も担うことが必要です。

#### 2 ボランティアへの対応

ボランティア活動の意味や目的、活動のオリエンテーション、活動内容の説明など、ボランティアが活動しやすい状況を作り上げることが、活動をうまく進めていくことのコツです。また、依頼者の現状や依頼者がボランティアに何を望んでいるかを十分に理解してもらうことで、依頼者とのトラブルが回避できます。これらの解説やオリエンテーションによるコミュニケーションが、活動をスムーズに進めるための第一歩となります。



#### 3 プログラムの開発

依頼者からのニーズだけに対応するのではなく、ボランティアの提案や関係者の提案など、刻々と変化する状況に合わせ活動ができるように、さまざまな活動計画（プログラム）を創り出すことが必要です。このことは、多様なニーズの解決につながったり、新たな課題を早期に発見できると同時に、何かしたいという想いで活動現場に集まったボランティアにも適切な活動に参加できる機会を創ることにもなります。

#### 4 ボランティアのフォローアップ

ボランティアが一堂に会し、同じ目的で、同じ活動をして、その感じ方や捉え方に違いが発生します。それが原因でボランティアが不安になったり自信をなくしたり、不信感を持ったり、勢いづいて無理をしたりすることにもなります。結果として、活動に関して反発を持ったり、印象を悪くすることにもなりかねません。これらの問題を少しでも軽減し、解決していくためには、コーディネーターがボランティアの感想や意見などを聞き、何か問題がある時には話し合いの機会を持ち、コミュニケーションを通してフォローすることが大切です。