

座談会

相談を通じた活動の広がり コーディネーターの役割

出席者



なかいえ ゆきこ
中家 由紀子 さん

世田谷ボランティア協会・ボランティア・市民活動推進部部長

日本青年奉仕協会の1年間ボランティア計画に参加後、平成13(2001)年から世田谷ボランティア協会のボランティアコーディネーターとして活動。ボランティア相談や都立高校「奉仕」の授業協力、災害ボランティアセンター、せたがやチャイルドライン事業に携わる。東京都世田谷区の人口は約83万人。

相談時に心掛けていること

ボランティアセンターを訪れるまでの一人ひとりの「人生」に思いを馳せること。



とくひろ ひろくに
徳弘 博国 さん

香美市社会福祉協議会事務局長

平成13(2001)年、旧土佐山田町社協入局を経て、平成18(2006)年の町村合併に伴って誕生した香美市社協に勤務。平成17年度、高知県社協の助成事業をきっかけに、ボランティアコーディネイト機能の強化に携わる。平成21(2009)年から事務局長。高知県香美市の人口は約3万人。

相談時に心掛けていること

1件の相談にできる限り誠心誠意、丁寧に関わる。それが社協や地域の底力を高めていくと信じていること。



ひきた けいこ
疋田 恵子 さん

杉並区社会福祉協議会・杉並ボランティア・地域福祉推進センター所長

平成6(1994)年、杉並区社協に勤務。翌年、ボランティアセンターへ異動、担当となる。平成19(2007)年、杉並区社協地域福祉推進係と統合して、杉並区社協・杉並ボランティア・地域福祉推進センターが誕生し、現在はセンター長を勤める。東京都杉並区の人口は約52万人。

相談時に心掛けていること

主訴を確認後、ボランティアで対応する必要があるか、検討してから対応する。地域資源の把握を常に怠らないこと。



はんだ まさひろ
半田 雅典 さん 【進行役】

高知県社会福祉協議会前・高知県ボランティア・NPOセンター所長

平成6(1994)年、高知県社協に入職。平成9(1997)年からボランティアセンター担当となる。平成11(1999)年、高知県ボランティア・NPOセンターの開設以降、NPO支援を積極的に行ってきた。平成22(2010)年4月より高知県社協施設・人材研修課長。高知県の人口は約77万人。

相談時に心掛けていること

自分が相談者だったら、どんな対応をされたら助かるか、嬉しいかを考えながら対応すること。

<コーディネーター事例1>

「共感」をベースに、 関係者の継続的な つながりづくりを 丁寧に支援した事例 (中家さん)

7年も前になりますが、弱視の小学3年生女兒の授業サポートの事例です。ご両親も視覚障害があり、盲学校の様子も分かったうえで、今後、お子さんが社会へ出たときのことを考えて、苦勞してでも普通学校に通わせたいという強い思いがあり、本人も同じ希望でした。当時、補助教員は週に1日だけの配置だったのでご両親が学校側に働きかけたところ、授業補助のボランティアに来てもらってもよいとのこと。すぐさまボランティアセンターを訪ねたというわけです。

区の広報誌や協会の情報誌で「授業サポーター募集」を呼び

かけ説明会を開催し、ご両親から娘さんの小学校での様子やご家族の想いを伝えていただきました。授業の様子も見学してもらい、その想いに共感した方がたが授業サポーターとして活動しました。ボランティアは基本1名で女兒につき「いま先生は、こんな図を描いています」「こんな作業をしていますよ」ということを、口頭で伝えます。授業の様子や支援上の留意点等は、ボランティアと女兒の母親でリレーノートをつくって共有し、月に1回はファミリーレストランで集まるなどして、定期的に情報交換を行い、母親やボランティア同士との関係づくりを図っていきました。

ボランティアは毎年数名の入れ替わりはありましたが、自分たちで新メンバーを見つけたり、最後にはローテーションの調整も自主的に行うなど、女兒の成長を見守るネットワークが小学校卒業まで続きました。

中学校進学を機に、サポートの場を学校以外に変えて関係を続けていこうということになり、ボランティアたちとご家族のつきあいは現在でも続いています。

＜コーディネート事例2＞

ボランティアだけでなく、 さまざまな資源と連携して 支援した事例

(疋田さん)

事故で頸椎損傷を負い、重度の麻痺が残っている大学生の事例です。他県から杉並区内の大学に通っていて、あと半年通えば卒業ができるということで、本人は復学を強く望んでいました。

県をまたぐ支援サービスがない、授業に付き添うサービスがないということで、最初は入院中だった本人からセンターに相談がありました。ボランティアによる解決が必要と判断して、行政の福祉局の担当者とともに本人のお宅に伺い、親御さんも交えて話をしました。

そこで確認したことは、大学までの移動と、授業のノートをとること、在学中の食事・トイレに支援が必要ということ

でした。そして話し合いの結果、福祉事務所は移動の支援を、センターは在学中のトイレについて大学側に交渉し、大学内の移動と講義のメモをとることはボランティアの募集をする、という役割分担をしました。トイレのことは場所さえあれば、本人が一人でできるようになったので、大学には場所を用意してもらうことになりました。

センターの広報誌でボランティアの募集を出したころ、ちょうど実習生が来ていた時期で、「このケースをあなたたちだったらどうする?」という話を実習のなかでケース検討していました。実習終了時、「私たちがやりたいです」との申し出があり、2人の学生が関わってくれるようになりました。

大学にも、授業の日をかなり集約してもらうことにして、そこに集中的にボランティアの学生が交代で入る形をつくることで、無事卒業までたどり着きました。彼は卒業後、車の運転ができるようになりたいと言って、入所施設でリハビリ中です。親御さんが年賀状などで、その後の経過を知らせてくれます。

＜コーディネート事例3＞

ボランティアの発掘を通して 支援の輪が広がった事例

(徳弘さん)

小児麻痺による重度の身体障害と軽度の知的障害がある当時22歳の女性のケースです。家庭の事情で母親とふたり暮らしで、他県から引っ越してきました。

「とにかく自立がしたい」という本人からの相談でした。「ミシンを覚えて、誰かの役に立ちたい、自立したい」「お願いしているお地藏さんの前掛けを縫いたい」、「そのための先生を紹介してほしい」と言って、社協を訪ねてきました。

社協には、まったくそういう人材に心あたりはなかったのですが、地域の手芸店に誰かを紹介してもらおうと、飛び込みで相談に行きました。事情を話したところ、「私がやりましょう。その子と友だちになりたい」ということで、手芸店の方が無償で引き受けてくれました。その結果、本人のミシンの技

術が上達し、パーティードレスや介護用のベッドカバーを縫うことができるほどになりました。

また、ボランティアは本人の母親と同年代の女性だったこともあり、このことをきっかけに、一緒に旅行へ行くほど仲良しになりました。そして、本人の悩みや母親の悩みを親身に受け止めて、私にも詳しく伝えてくれるようになりました。

そのボランティアの方は、相談を受けるなかで、「同年代の共感ができる友達が必要だ」と考え、社協に相談してきました。そこで、障害福祉論を研究されている大学の先生に相談したところ、「教え子でボランティアグループを組織して、関わりをもたせたい」ということになりました。手をあげてくれた7～8人の学生たちとは、ショッピングセンター等への外出介助や、コンサートや映画に行くなどの交流が続いています。

本人は今では、グループホームで生活しているのですが、そこでの誰にも相談できなかった悩みを学生に伝え、先生と一緒に問題解決に関わってくれる関係ができています。

各 事例におけるコーディネートのポイント

半田 中家さん、最初の相談を受けたときに、相談者にはどのような印象をもちましたか。

中家 ご両親はいろいろなところに相談に行っていたのですが、最終的にはボランティアをお願いするしかないという様子で、藁をもすがらような印象でした。

半田 あちこちに相談し、望んでいる対応が得られなかった結果、最後にボランティアセンターへお越しになることも多いですね。そのときに、中家さん自身が共感をされたとい

うことでしょうか。

中家 そうですね。これまでのご苦労や今後のお子さんの生活に与える影響についても、ご家族で充分相談されたうえで来所されていたので、その部分を共感できる人がきっといるはずだという気持ちと、ボランティアの支援が入れば、担任の先生の負担も軽減され授業も進めやすくなるのではないかと学校や教育委員会にアピールしていきましょとお話をし、しっかりとした支援態勢ができることをめざしました。

徳弘 中家さん、疋田さんの事例を通じて素晴らしいと感じたのは、全体のアセスメントができていて、全体に必要な人

数はこうで、そのうちボランティアにできるのはここで、役割分担をはっきりしたうえで、コーディネートを図っていったということです。

疋田 ボランティアコーディネーターの役割は、相談者とボランティアとをつなげることだけ、マッチングするだけという感じに思われがちですが、そうではなくて、「何とかゴールにたどり着くまで」という想いを共有するさまざまな機関と、それぞれのプロセスにおいて、責任を分担し合うための調整も大事な作業です。

そのなかで、ボランティアの部分は、私たちが責任をもって応援するという態勢を構築してきました。サポートのすべてをボランティアだけで行うのは無理ですので、そのための交渉は必要だと思います。

半田 徳弘さん、普段からボランティアをしていない人をお願いに行ったということは、もともと手芸店の方とは知り合っていたのですか。

徳弘 手芸屋さん、全然知らない人だったのですが、知り合ってみると福祉の心をもった人で、地域のなかでネットワークをもった方だったことが分かりました。ボランティアということを意識せずにお話をして、協力してくれる人がいることを実感しました。

この事例をきっかけに、最近では、その方から認知症高齢者のちょっと気になる人がいるという相談を伝えてきたりとか、逆に私の方から、一時的なうつ病ということでヘルパーの支援が受けられない高齢者への話し相手とか、ちょっとした家事の援助をその方をお願いしたりするなどのつながりができました。

も ち込まれる相談や課題をどう受け止めるのか？

半田 相談者が、あちこちへ行ったけれど解決が得られず、結局、「最後の砦」のような感じでボランティアセンターに来ることも少なくありません。最初に相談者の話を受け止める際に心掛けていることは何でしょうか。

中家 相談者にとって、ボランティアセンターのドアは、私たちが想像する以上に遠くて、入りづらいものという気がしています。相談者がボランティアセンターにたどり着くまでには、さまざまな気持ちの揺れがあったと思うので、まずはできるだけ時間を割いて話を伺うことを心掛けています。

徳弘 相談者の言葉に出たことが、そのまま本当の問題とは限らないので、全体像を把握して、どこに問題があるのか、ボランティアで何ができるのかという視点で聞くようにしています。そして、「どんな相談でもいいから、教えてください」という姿勢や態度は示し続けたいと思っています。

疋田 相談をどういう姿勢で受け止めるかというときに、机に向って座る位置に例えると、相談者から45度ぐらいの位置に座りたいと思っています。相談者と対面する位置だと即、対応に追われてしまいますし、隣では同じものしか見えなくなるので、45度ぐらいの位置に座って、一緒に考えるスタンスをもちつつ、コーディネートをしています。

中家 答えを与えるのではなく、一緒に探していくというか、その人がやってみようとしていることをサポートするために、他の方からの共感を得られるように分かりやすく言い換える

ときもあります。

半田 そういう意味で、コーディネーターは創造力とか感性が大事ですね。

疋田 ボランティアセンターに複数の人がいるのであれば、同じ感性ではない人がいてくれるほうがよいと思うときもあります。

半田 丁寧に受け止めるとか、一緒に創造していくためには、時間や手間はものすごくかかると思いますが。

徳弘 地域の支え合いを編んでいこうか、助け合いのしくみをつくっていくとか、本当に困った人が安心して生活できるような地域をつくっていくということ言えば、ボランティアをしたい、してほしいという相談に乗るのも、行き着くところは、「住みやすい地域づくり」ということだと思っています。

ですから、そこは時間がかかろうが、手間がかかろうが、どこかでつながっていくし、そこでできた人脈が、また次に生かせるということもあるので、そこはあまりビジネスライクに考えないほうがよいと思います。

中家 徳弘さんの事例の手芸屋さんとは知り合いではなかったけれど訪ねたり、大学の先生にも初めて連絡をとられたりしたことは、絶対に無駄にはならない。万が一空振りだったとしても、そこで得られた情報やつながりはいつか必ず生かせる場面が出てきますよね。

徳弘 何をもって成果とするのか。単年度で出るようなものではなく、それが「瓢箪から駒」のように、何かで生きるみたいなこともありますので、そこは蓄積だと思っています。

疋田 コーディネートをしていくうえでは、特に、初期の面接段階に時間をかけなければいけないと思います。関係づくりをしながらどういう経過で相談に来たかということを引き出すことは、傍から見ていただただおしゃべりしているだけのように見えることがあるかもしれませんが、業務としてすごく重要です。

半田 私は「ボランティアセンターはフロント」という言い方をよく使っています。社会や地域で気づかれにくい課題とか、気づいていても解決が困難な課題が寄せられますので、それにじっくりとかかわっていくことが大事ですよ。それによって、暮らしや地域の課題が見え、社協活動に生かすこともできます。

コ ーディネーターとしての喜びとやりがいとは？

半田 どのようなときに、ボランティアコーディネーターとしての喜びや仕事のやりがいを感じますか。

中家 女子大生が舞台度胸をつけたいと相談に来たことがあります。本人はオーケストラ部に所属しているけれど、なかなか自分に自信がもてない。夏休みの期間中だけでしたが、単に演奏だけとはせずに、朝から施設の活動にボランティアとして参加し、合間にヴァイオリンの演奏を行わせてくださいと世田谷区内のデイホームに呼び掛けたところ、10近くの施設が手をあげてくれました。

人の気持ちに答えようと、ずっと手を貸してくれる人がたくさんいることを目の当たりにできる仕事はなかなかないと思います。また、ボランティア活動を通して、この女子大生

のように自信をつけ、変わっていく様子を側で見られるのは喜びですね。

正田 何もなければ出会うことのない人同士を引き合わせる事ができて、その人たちがつながって物事を解決していくわけですので、なんて素敵な仕事なのだろうと思います。また、自分がゴールだと思っていたところから、もっと大きな関係性に発展することがあるので、人がもっている力とか可能性を感じさせていただくことがあります。最終的には、そういうことが自分の生きる力になるように感じていますし、前向きな力に触れられるのは魅力だと思います。

半田 「あときの相談をきっかけに変わった」みたいなことを言われると、本当にうれしいですね。

徳弘 これはおそらく、人間そのものの喜びだと思うのですが、共感できたとか、つながっていったということで、資源が開発されていきます。そのときは一生懸命に、人と人をつないだだけだったけれども、予想もしなかったつながりができていって、地域に火が灯っていったということがすごくうれしいですね。

正田 いま本当に市民の力が必要とされ、その力に頼るしかない状況の方がたと出会う機会が多いので、社会のいろいろな情報を知ることができ、それを理解しようとする事ができるのは、喜びとは違う視点で、この仕事のおもしろさだと思います。

半田 ボランティアコーディネイトには、市民や住民の力を育むというか、もともと持っている力を生かすという機能があるわけですからね。

正田 人と人とのつながりによる相乗効果を生み出していくことが、私たちの役割でもあり、喜びでもあります。

ボランティアコーディネーターの今後に向けて

半田 ボランティアコーディネーターとして、まだまだ足りない力とか、今後高めなければならない力について、ご自身のことも含めて、何か思うことはありますか。

徳弘 地域の社会資源、ネットワークというのは、その事例に対応していくなかで培われていくというか、神経細胞がつながっていくようなイメージで、自然にできていくものですが、社協のボランティアコーディネイトとしては、ある程度、ソーシャルワークの専門的な視点をもつということが大事になってくる局面もあると思います。

すべてのボランティアコーディネーターが、社会福祉士の資格を取れとまでは言わないけれども、プロの仕事として橋渡しをしていく以上は、ある程度、専門的な技法や知識を培う必要があると思います。

そのためには、勉強と経験の蓄積と、一つひとつの課題に丁寧に対応していくことが必要だと思います。

正田 私は「構成員」と表現しているのですが、企業やNPOなど、さまざまな専門領域をもった人たちをうまく巻き込んでいくことと、そこをうまくつなぐためのイメージをもつこと、そして、そのために交渉していく力が必要だと思います。

それから、個別ケースの対応に関しては、社協の場合には個別のケースワークを行う機能がどのセクションにも必ずあるので、そこは担保されていくのではないかと考えているの



ですけれども、ボランティアコーディネーターは、積極的に行かなければならないところが違うと思います。社協の他部署ではつながりにくいパイプをこしらえていくという意味では、積極的に出ていくためのパネのような力をつけて、社会がもっている回復力をダイナミックに引き出すことをイメージして取り組むことが必要だと感じています。

中家 ボランティア活動を美談としてアピールするのではなくて、今回の事例のようにほっとする話、良いストーリーが私たちの周りにはたくさんあると思います。しかし、そのストーリーを地域の人たちにどれだけ伝えられているかということ、なかなかできていない。小さいけれど身近なところで社会変革が起こっているということをうまく伝えきれていないように思います。

ボランティアコーディネーターは、そういう人と人がつながることによって生まれるパワーを目の当たりにされているはずなので、それをもっといろいろな媒体を使って地域に発信していけば、もっともっと大きな力になると思います。

徳弘 香美市は川沿いの3つの町村が合併したのですが、いちばん山奥の、川の上流の地域には、いまだに相互扶助の慣習が残っています。高齢化率が100%に近い集落もあって、隣の家までクルマで20分というところがあるのですが、それでもお互いのことを気に掛けていたり、おかずを届けるような助け合いをしています。

一方、私の住んでいる町中では、「隣は誰？」というような関係で、仮に災害があって一時避難所に来て、「あのひと一緒に嫌だよ」ということになってしまっているのです。

行政サービスや民間サービスが未発達だった昔は、お互いの助け合いで、生活を支え合っていたと思うのですが、そこが一方では廃れてしまっていて、だからこそ、ボランティアコーディネーターとか、ボランティアの力が必要な部分があると思います。

中家 地域のなかで人と人のあいだに入り、ときには頭を下げたり、励ましたりして丸く治めるような「縁」を結んでいく人が、いま必要なのだと思います。昔は近所に世話好きな人がいて、おせっかいを買って出てくれていたのかもしれませんが。この時代には、あえてそれを名乗る人が必要なのではないでしょうか。「縁」を結ぶ人、それがまさにボランティアコーディネーターだと思っています。

半田 相談にある背景を見過ぎずに、しっかりと受け止めて、一つひとつの対応を丁寧にやっていくことに、ボランティアコーディネーターや社協の役割があるということですね。本日は、どうもありがとうございました。