

# これからの時代のボランティア活動と生涯学習

～より豊かな社会の創出をめざして～

“The Future of Volunteer Activities and Lifelong Study:  
Aiming for the Affluent Society”

伊 藤 規 久 子\*

Ito, Kikuko

## 1. 私とボランティア活動

「無償で（＝お金をもらわず）何らかのサービスを自発的に（＝命令や強制でなく）提供すること」がボランティア活動の定義と言えよう。私が、そんな活動を始めてから15年ほど経った。ホームステイやホームビジットの受け入れに始まり、日本に在住する外国人を講師に招いての異文化理解講座の企画。通訳や翻訳のボランティア。さまざまな会議やイベントの運営ボランティア。そして、ボランティア活動やグループ運営に関する自主研究と公開学習会の企画。寄付もボランティア活動のひとつと考えるのであれば、自分が共感する市民活動団体の会員や賛助会員になったり、わずかではあるが寄付をしたりなどしてきた。

5年ほど前からは、「ボランティア活動アドバイザー」という名称を用い、生涯学習センターなどでボランティア入門講座やボランティア・マネジメント講座のコーディネーター・講師を務めるようになった。講座のプログラム作りは、ボランティア活動に関する書籍・雑誌、ビデオ、他の講座、自分自身のボランティア経験などを素材に、ボランティア活動を通して培ったネットワークを活かしつつ思考錯誤で進めて来た。

自らのボランティア活動実践、そしてボランティア活動アドバイザーとしての仕事を通し私が日頃から考えていることを整理し直し、ボランティア活動を通じた生涯学習の可能性を探ってみた。さらに、ボランティア活動を通じた生涯学習の効果を高めるためには何が必要か考えてみた。

## 2. ボランティア入門講座

ボランティア入門講座の受講生の年代層や受講動機は様々である。「卒論のテーマがボランティア活動なので」「大学卒業後、仕事についた時にボランティア活動の経験が役立ちそうなので」という大学生もいるし、職場以外に自分の居場所を持ちたいと考えている若いサラリーマンもいる。子育てをほぼ終えた主婦、定年退職をした人、あるいは退職を真近に控えた人な

---

\*ボランティア活動アドバイザー

ど、子育て後や退職後の人生をどう過ごすか模索中の人も多い。長い間介護をして来た肉親を亡くし、その後の自分の生き方を模索している人もいる。また、すでに活動をしているが現在の活動に疑問を持ちボランティア活動とは何か、もう一度問い直してみたいと受講する人もいる。

しかし、受講生に共通しているのは、人生の節目や転機を迎え、あるいは単調な毎日の生活の中で自分の人生を見つめ直し、「どうしたらより良い人生を送ることが出来るのか？ ボランティア活動にその可能性があるのではないかな…。やってみようか。」と思っていることである。しかし、「何から始めたらいいのかわからない。」「できるかどうか心配。」と感じ、受講していることである。

### 3. ボランティア観を変える

近年、日本の社会の中でもボランティア活動をする人の数は増えている。しかし、欧米諸国に比べ、まだまだその数は少ない。その理由は、ボランティア活動の本質が良く理解されていないからではないかと感じている。「ボランティア活動は特別なこと」「崇高なこと」「多くの自己犠牲を伴うもの」「困っている人を助ける一方的な行為」「お金と時間がなければできないこと」「特殊な技能がないとできないもの」などと捉えられていたり、はたまた「ごく一部の物好きな人がすること」「偽善的なこと」などと捉えられていることもある。

私は、講座では、まず受講者のボランティア活動に対するイメージを問い、そのイメージにコメントをつけながら、ボランティア活動に対する垣根を越えてもらうよう講座を進めている。そして、ボランティア活動は決して特別な行為ではなく誰にでもできる活動であること、多くの可能性を秘めていることを理解してもらい、「これならできそう、やってみたい」という気持ちを引き出し、それぞれの人が自分に合ったボランティア活動を見つけ、実際に一歩を踏み出してもらうことを目指している。

### 4. ボランティア活動のメニューは多彩

講座の中で、どんなボランティア活動があるのか、その具体例はインターネット、ビデオ、ボランティア雑誌など様々な教材を用いて紹介している。また、実際にボランティア活動をしている人を講師に招き、その人の活動について話をしてもらうなどして、ボランティア活動のメニューの多彩さを理解してもらっている。これまで、ボランティア活動というと「福祉のボランティア」というイメージが強かったと思うが、実際にはボランティア活動は大変多彩であり、スポーツ、音楽、美術、演劇、パソコン、環境保全など様々な分野で様々な活動が行なわれている。その中から、自分が関心を持ってそうなもの、好きなこと、得意なことを選ぶように伝えている。

また、ボランティア活動の形も変化していることを伝える。たとえば「遊ぶボランティア」。「助ける」という発想ではなく、子どもや高齢者、障害をもった人と一緒に昔遊び、森遊

び、スポーツなどを楽しむことで自分と自分以外の人の生活の質を高め、人と人のつながりが希薄になってしまった地域社会を再構築する効果を生み出していること。あるいは「傾聴ボランティア」。子どもや高齢者、問題を抱える人の話に、ただ「耳を傾ける」ことだけで心のケア効果を生み出していることを伝えている。さらに、活動への関わり方も、体験的・単発的な参加から定期的・継続的な参加まで、自分のライフスタイルに合わせ、無理のない参加形態を選べることを伝えている。

## 5. ボランティア活動を通し得られるものは？

以下は全国社会福祉協議会が1996年に行った調査の結果である。私は講座の中で「ボランティア活動から何をすることができるのか？」を明らかにするために、この調査結果をよく利用している。

「ボランティア活動を体験して良かったのは…」という質問（複数回答）に対し、「友人・仲間ができた」70%、「生きがいを得た」53%、「活動が楽しかった」50%、「自己啓発」44%、「知識習得」42%など“自分のためになった”という回答が多く寄せられている。「感謝された」45%、「人助けできた」39%、「社会貢献」38%など“人のためになった”という回答も多いが、それだけがすべてではないことがわかる。調査結果が示していることは、ボランティア活動が自分を犠牲にして一方的に何か与える行為ではなく、お金には換算できない様々なもの—出会い、生きがい、感動、達成感や充足感、学びなどを得ることができる双方向の行為であるということである（注1）。これは、私自身も、私の回りでボランティア活動を楽しんでいる仲間も実感していることである。以下、この調査結果に現れた答えをキーワードにボランティア活動の持つ可能性を分析していきたい。

## 6. 豊かな人間関係を育む場として

「ボランティア活動を体験して良かったのは…」 …… 「友人・仲間ができた」

ボランティア活動を通し、友人や仲間を得る人は多い。人が生きていく上で、良き友人や仲間はお金には換算できない重要な財産である。人生の喜びや感動を共有し合い、困った時や苦しい時は助け合ったり、励まし合ったり。さらに、友人や仲間は毎日の生活に役立つ様々な情報をもたらし、個人の人生をより豊かなものにしてくれる。

ボランティア活動では多くの出会いが生まれる。一期一会の出会いから、自分の人生の上で長いおつきあいになる人との出会いまで、数々の出会いがある。また、ボランティア活動での出会いは、学校、職場、地域、年齢、肩書きを超えた多様な人間の出会いでもある。

私自身もボランティア活動を通し、多くの出会いを楽しんできた。ホームステイやホームビジットの受入れなどでは、一度限り、短い時間でも、外国からのゲストと出会い、楽しいひと時を共有することは毎日の生活に変化と潤いを与えてくれた。外国人のゲストが教えてくれた

料理は今でも我が家の食卓に乗り、我が家の食生活を豊かにしている。異文化理解講座の講師との出会いは、海外の様々な情報をもたらし私の視野を広げてくれた。また、ボランティア活動をしながらより充実した豊かな人生を送っている人、ボランティア活動を通し社会の課題に前向きに取り組んでいる人との出会いは、私が生きていく上で大きな励みになった。私自身がどう生きるべきか、「生き方」そのものを教えてもらったと感じている。さらに、ボランティア活動を通して培った人的ネットワークは、ボランティア講座の企画など現在の仕事に大いに役立っている。もちろん最初からそれが目的で活動した訳ではないが、そういう結果をもたらされた。そこがボランティア活動の面白いところである。ボランティア活動は実に豊かな人間関係を私にもたらしてくれたと感じている。

また、私の回りには、事故や病気など人生の上でマイナスと思われる出来事がきっかけでボランティア活動に熱心に関わり始めた人もいる。ボランティア活動にはほとんど興味がなかったが、事故や病気など困難な状態の中で、ボランティアから暖かい支援を受け、人間は一人では生きていけないこと、お互いに助け合いながら生きていく存在であることを痛感し、自己中心だった考え方や行動様式が変化したと言う。ボランティア活動の現場は、人と人のつながりがいかに重要かを理解できる格好の場である。

## 7. 自尊感情を育む場として

「ボランティア活動を体験して良かったのは…」 …… 「生きがいを得た」「感謝された」「人助けできた」「社会貢献」

ボランティア活動の中で、サービスの提供者からの「ありがとう」という言葉は、一番うれしい言葉である。その一言で報われ、「ボランティア活動をしてよかった」という気持ちになる。それは「自分が誰かの役に立った」という充足感、生きがい感である。そして、これは年齢や障害のあるなしに関わらず、全ての人に共通する、いわば人間の根源的な欲求であると思う。自分のしたことが他者から認められることで、「自分は必要とされている」という自分の存在価値を感じ取ることができるのである。

公立の病院でボランティア・コーディネータをしている私の友人から、小学生のボランティアを受け入れているという話を聞いたことがある。病院内で小学生ができるボランティア活動とはどんなものだろうと尋ねたところ、院内の子ども用文庫の本の整理、院内に置かれてある観葉植物の葉にたまった埃を拭く仕事など、子どもでもできる仕事は色々あるという。自分たちのした仕事に対し、大人から「ありがとう」と感謝されることで子どもは誇らしく感じるという。ともすると、子どもをお客さん扱いすることが多い社会の風潮であるが、子どもも立派な社会の構成員であり、その能力に応じてできる仕事はたくさんあることを認識し直すべきではないだろうか。地域の清掃活動なども子供が取り組むことができる活動のひとつであると思う。先日、地域で大人と子供と一緒に道路や公園の清掃を行う活動に参加したが、子供たちは

遊び感覚でゴミ拾いを楽しんでいた。

高齢者についても同様なことが言える。元気な高齢者はもちろんの事、身体が不自由でもできることはたくさんある。前述の公立病院では、身体が不自由で外出できない高齢者から何か協力できることはないかとたずねられ、家で手芸品を作ってもらい活動資金集めのバザーに出品してもらったことがあるそうだ。また、これまで障害を持った人は、もっぱらボランティア・サービスの受け手と考えられてきたが、ボランティア活動のメニュー次第でサービスを提供する側にまわることは十分可能である。

私の回りには、病気、怪我、失職など人生の上で困難な状況に直面し、「自分はもう役に立たない人間ではないか」という気持ちに打ちのめされながらも、ボランティア活動を始め、「自分が必要とされている」という自信と自尊感情を取り戻し、困難な状況を克服した人が何人かいる。また、愛する人の死に直面し無力感に襲われていたが、ボランティア活動を通し再び生きる気力を回復してきた例も見てきた。ボランティア活動は人の心を癒す力を持っているのだと思う。

日本社会は、高度経済成長期を経て物質的には豊かになった。その一方で、人間関係や生活観が希薄になり、自分の存在意義を感じ取れなくなっている人も多くなってしまったのではないだろうか。そんな時代だからこそ、人が人として生かされる場、生きる喜びややりあいをと感じ取れる場が必要であり、ボランティア活動はそれが可能な場だと思う。

## 8. 自主性・自発性を育む場として

「ボランティア活動を体験して良かったのは…」 …………… 「活動が楽しかった」

「なぜ、ボランティア活動を続けているのか？」という問いに対し、「活動が楽しいので」と答える人は多い。では、「楽しい」と感じさせる要因は何なのか？

ボランティアvolunteerという言葉の語源を辿ると、volというラテン語は英語のwillと同じ意味、つまり「自らの意思で～する」という意味を持っている（注2）。つまり、ボランティア活動は「自分でしたくてすること」である。だから楽しいのだと思う。

ボランティア活動を長く継続している人、楽しんでいる人に共通しているのは、自分の好きなこと、得意なことを活かす活動を選んでいることである。文化施設のボランティアの中にはその施設が好きで、活動を継続している人もいる。スポーツ、音楽、演劇、美術、料理、園芸、パソコンなど、様々な分野の活動の中で、自分が好きなこと、得意なことを活かす活動を選び、自分自身が楽しみながら社会に貢献しているのである。ある意味で、ボランティア活動は「自己表現の場」であると言えよう。人は生まれながらにいろいろな能力を持っている。ボランティア活動の現場は自分の持っている能力を生かす場であり、さらにその能力に磨きをかける場であると思う。よく、「私は何も特技がなくて」と言う人がいるが、自分では「出て当たり前」と思っていることが、実は他の人にとっては特技と感じられることはたくさんある。

また、各個人の持つ個性や持ち味がボランティア活動の現場で力を発揮することもある。たとえば、その人がその場にいるだけで場が和むという力を発揮する人もいる。ボランティア活動の現場は多くの人の能力や個性を活かす場である。

また、自ら社会の課題解決に取り組んでいるという達成感や充足感が「楽しい」という気持ちに結びつくこともある。何か問題があるとき、「誰かが解決してくれるだろう」と思うに留まるのではなく、「自分が動く」ことで「解決できる！」という充足感である。ゴミが散乱して汚いと思ったら、「マナーの悪い人が多い」とただ批判するだけでなく、自らがゴミ拾いをしてきれいにすればよいのである。いっしょうけんめいゴミ拾いをしてきれいになった道路や公園を見た時、それがどんな小さなことでも、「自分が状況を変える力を持っていること」を体感できるのである。そして、その経験は社会の課題に自発的に取り組んでいく「楽しさ」につながっていく。

振り返れば私自身、自分の回りの問題に対し、以前はただ悩んだり、悶々としていたことが多かったように感じる。それが、ボランティア活動に深く関われば関わるほど、実際に動くことで状況を変えていく自分の力を感じ取れるようになり、自分が変わっていく面白さを体感したように感じている。

## 9. 生涯学習の場として

「ボランティア活動を体験して良かったのは？」……………「自己啓発」「知識習得」

ボランティア活動の重要な側面のひとつに「生涯学習」がある。私自身の活動を通し、さらに回りの人たちの活動を見つめながら、ボランティア活動の現場はまさに「生きた教室」であると感じている。ボランティア活動では、机上ではなく実体験から様々なことを学ぶことができる。

学習には、知識を習得するための座学的学習と実践から学ぶ体験学習があるが、両者がバランスよく組み込まれている形が理想的だと思う（注3）。これまでの日本社会の中では、どちらかと言うと知識習得に重点が置かれていたのではないだろうか。しかし、「実際にやってみて始めてわかること」「実際にやってみなければわからないこと」はたくさんある。ボランティア活動の現場は体験学習の機会をふんだんに提供してくれる。

### (1) 「出会い」から「知る」「気づく」へ

ボランティア活動から多くの「出会い」が生まれ、その「出会い」が各個人により豊かな人間関係をもたらすことはすでに述べたが、ここでは、この「出会い」が「学び」という重要な側面を持っていることを述べたい。多くの人がボランティア活動での「出会い」を通し、それまで知らなかったことを知り、気付かなかったことに気付くようになる。

たとえば、障害とは何か？障害と言っても、視覚障害、聴覚障害、知的障害、精神障害など

様々な障害がある上、同じ障害でもその程度は人によってまちまちで、その状態は一言では言い表せない。しかし、ボランティア活動を通し実際に障害を持った人と出会い、ともに時間を過ごすことで、障害とは何か理解を深めることが可能になるのである。

あるいは、まちづくりとは何か？障害を持った人の外出介助活動で車椅子を押してまちへ出かけると、まちの中に車椅子を使うのに不便だったり、危険であったりする場がたくさんあることに気づく。障害を持った人にとって不便で危険な場所は、高齢者や子どもにとっても不便で危険な場所である。まちが案外、人間本位に作られていないことに始めて気がつく。今まで当たり前だと思っていたことが、実は当たり前ではないことに気がつく。

また、「出会い」は私たちが持っている偏見や間違った物事の捉え方を正してくれることもある。「Seeing is believing（百聞は一見にしかず）」という諺が示しているように、「出会い」を通し、私たちは物事の本質を的確にとらえることができる。

## (2) コミュニケーション能力を磨く

ボランティア活動では、自分とは異なった立場にある人たちと出会い、社会の多様性を肌で感じとることができる。私自身、自らのボランティア活動での出会いを通し、「そうか、そんな人生もあるんだ」という驚きを幾度となく感じるがあった。私は、国際的な異文化交流の活動をしてきたが、異文化とは国際的なレベルだけに留まるものではないと感じている。ひとつの国の中でさえ、異なった世代、異なった価値観、異なった個性、異なったライフスタイルが存在する。ボランティア活動の現場は、まさに異文化理解の場であり、他者の立場を理解し、視野を広げる場であると感じている。

また、ボランティア活動の現場は、より濃密な人間関係が発生する場所である。濃密な人間関係が存在するところでは、喜びや感動も多く生まれるが、一方で、対立やもめ事もよく起きる。しかし、私はこの対立やもめ事を単にマイナスとはとらえていない。むしろ意見の相違で、対立したり、衝突したりすることで、調整能力を身につけることができると感じている。ボランティア活動の現場は、人々が率直に意見を交わし、互いの違いを認め合いながら合意に至る道を探る訓練の場であり、コミュニケーション能力を磨く場であると思う。

## (3) 新しい価値観を創り出す

人間の幸福度や生活の豊かさを図る尺度とは何であろうか？これまで日本の社会では、国の豊かさを図る物差しはもっぱら「GDP（国内総生産）」であり、「円」で表されてきた。しかし、バブル期を経て日本が低成長の時代に入った今、私達はお金には換算できない豊かさがあることに気がつき始めたのではないだろうか。ヨーロッパでは日本よりGDPが低い国がたくさんあるが、人々の生活は豊かという話をよく耳にする。また、ブータンには「国民総幸福度指数」という指標があるそうだ。

ボランティア活動は、私たちが幸福で豊かに生きていく上で、友人や仲間、生きがい、感

動、健康などお金では決して手に入れることができないものがあることを気づかせてくれる。同時に、お金をもらってする仕事だけが社会の中で必要な仕事ではなく、お金をもらわなくても社会のためにすべき仕事がたくさんあることを教えてくれる（注4）。

#### (4) 豊かに生きるための知恵を生み出す

昨年、ALS（筋萎縮性側索硬化症）という難病で長い間闘病生活を送っていたMさんと知り合い、わずか2回だったがボランティア活動をした。私の知人であるKさんが、Mさんのために口述筆記のボランティア活動を続けており、彼女からMさんをサポートするボランティアをどう募集したらよいか相談を受けたのがきっかけだった。後日、Kさんにはボランティア入門講座で話題提供者になってもらった。

ALSという病気があることは以前から耳にしていたが、その病気を患っている人に会うのは始めてだった。ALSは運動神経が障害され筋肉が萎縮していく進行性の神経難病で原因は不明である。私がMさんを訪れた時、彼女は自宅のベッドに横たわり笑顔で私を迎えてくれた。時々呼吸器をつけながら、病気のこと、毎日の生活のこと、彼女のもとにやって来るボランティアさんのことなどを話してくれた。病気になる前は活発に仕事をしていた人なのでネットワークも広く、知人や友人から励ましの手紙や、HPにメールがたくさん送られて来る。Mさんは自分では返事が書けないので、手紙やメールを代筆してくれるボランティアが必要だった。また、麻痺した手や足のマッサージは残された機能を維持するのに役立った。さらに、Mさんは戸外への散歩を好んでいたが、呼吸器と一緒に運び出す必要があり、ヘルパーさんだけではできないので、散歩に付き添ってくれるボランティアも必要だった。私もMさんの手足をマッサージし、口述筆記を手伝い、一緒に散歩に出かけた。

Mさんといろいろ話をするうちに、Mさんから「私は死を受け入れている」という言葉が発せられた。思わず、Mさんの精神的な強さを感じると同時に、自分と仲間が以前に企画した異文化理解セミナーで取り上げたライフレビューのことを思い出した。アメリカの心理学者クルークシャンクス博士によって提唱・実践されているライフレビューとは、癌などの病気で終末期にある人が家族とともに自分の人生を振り返り、自分の人生は意味あるものだったことを確認し、「良き死」を迎えるプロセスである。ライフレビューの様子はビデオに撮影される。私は、Mさんに是非ライフレビューのことを伝えたいと思った。私の話を聞いて、Mさんは「その作業は今の私にまさに必要なことだと思う。」と目を輝かせた。「残念ながら、私の家族は私の介護と仕事で時間がとれないので、一緒に私の生涯を振り返るという作業はできないが、私は、私のためにずっと頑張ってくれた家族へ感謝の気持ちを残したいし、私の生きている姿を映像に残したい」とMさんは強い意欲を見せた。私は、Kさんと相談し可能かどうか検討した。運よく、ボランティアさんの中にビデオ撮影や編集が得意な人がいて協力してくれるということになり撮影が始まった。Mさんから家族へのメッセージ、自宅や病院での様子、散歩風景、Mさんのためのボランティア活動の様子などが撮影された。Mさんがバックグラウンドミュ



ージックに選んだ曲もビデオに収められた。2回の撮影からまもなくMさんは亡くなった。Mさんが亡くなって一年が過ぎた。私は多忙を理由にビデオのその後については、気かけながらもそのままになっていた。先日、彼女のパートナーに会ってビデオについて感想を聞く機会を持つことができた。Mさんが亡くなってから、半年くらいは毎日のようにビデオを見ていたそうである。また、Mさんの若いころの友人で最近はなかなか会う機会がなかった人にビデオを見てもらったそうだが、Mさんの近況がよくわかり、よかったという感想をもらったそうである。その言葉を聞いて、私はライフレビューのことをMさんに話してよかったと思った。本来のライフレビューとは違う形であったが、ビデオ撮影はMさんに残された時間をより豊かで意義あるものにすることができた。そして、残されたビデオはMさんを失った人達の心をなぐさめる効果をもたらした。私自身、ビデオを見ながらMさんと一緒に過ごした短いが大変良質な時間を思い出した。ビデオの中でMさんは生きていることの素晴らしさを一生けんめい伝えていた。

これからの時代は、物質的な豊かさだけでなく精神的な豊かさがますます重要になるだろう。同時に、人間が精神的により充実して生きていくために必要なボランティア活動のメニューはまだまだ開発できるとも感じている。ボランティア活動は人間がより豊かに生きていくための知恵を生み出す場でもある。

## 10. ボランティア活動を促進するために必要な社会環境

これまで、「生涯学習効果」を中心にボランティア活動の可能性について考察してきたが、次に、社会の中でボランティア活動を促進するために必要な環境整備について考えてみたい。

まず第一に、ボランティア活動の価値が社会的にもっと認知されることが重要である。この点に関しては、ボランティア先進国である欧米諸国から見習う点が多い。例えば、英国政府とボランティア・コミュニティセクターの関係に関する覚書である“コンパクト (Compact) (注5)”の中では、コンパクトを支える共通の原則として以下のことが明文化されている。――“ボランティア活動は民主社会にとって本質的構成要素である”“自立した多様なボランティア・コミュニティセクターは、社会の福祉を築く上で欠かせないものである。”“公共政策や社会的サービスの開発と提供において、政府とボランティア・コミュニティセクターは、性質は異なるが、補完的な役割を果たしている。”

日本の社会の中でも、ボランティア活動が単なる余暇活動ではなく、責任ある社会の構成員として取り組むべき仕事であり、社会にとって欠くことのできない存在であることを認める具体的な仕組みづくりが必要だと思う。そのためには、ボランティア活動を学校のカリキュラムに取り入れ、単位として認める。あるいは入学試験の合否を判断する際の重要な要素として採用する。企業も社会貢献活動に積極的に取り組み、職員のボランティア活動を支援する、職員採用の基準に取り入れるなどといった取り組みを、より積極的に進める必要があると思う（注6）。

## 11. ボランティア・マネジメント講座

私は、「ボランティア入門講座」に加え「ボランティア・マネジメント講座」を企画している。前者がボランティア活動に参加する人を増やすことが目的であるのに対し、後者はボランティアを受け入れる側の力量アップを目的としている。

ボランティア活動に参加する人が増え、一人一人のボランティアが活動を通して様々なことを学んでいくことは意図するところであるが、ボランティア活動を通じた学びの効果を高めて行くためには、ボランティアを受け入れる側に、ボランティア活動に対する正しい理解とボランティア・マネジメントと呼ばれるボランティア受け入れのための技術が必要なのである（注7）。ボランティア活動に参加したが「やるべき仕事がきちんと決められていなくて、何をしたら良いのかわからなかった」「自分が期待していた活動と求められた仕事が違っていった」「自分のした仕事がどのように役立ったのかわからない」「感謝の言葉がなかった」「一人ぼっちでつまらなかった」などのボランティアの不満はよく聞かれる例である。これでは、またボランティア活動へ参加したいという気持ちが起こらず、学習効果も生まれて来ない。

## 12. ボランティアを受け入れる側に必要なこと

「ボランティア・マネジメント講座」の主な受講者は、ボランティアの受け入れ先である病院や福祉施設の管理者・職員、市民活動団体（NPO）のリーダーなどである。受講者の抱えている課題は、「どうしたらボランティアが集まるのか」「どうしたら定着するのか」「ボランティアとどう接したらよいのか」「現在のボランティア・プログラムを改善したい」「ボランティアの自発性を引き出したい」などである。私は、この講座でもまず、受講者のボランティア観を問い、ボランティアが活動から何を得ているのかを考えてもらっている。講座の振り返りの中で、これまでボランティアにしてもらいたいことばかりに関心が向き、ボランティアが何を望んでいるかあまり考えたことがなかったという感想がよく聞かれる。受け入れ先のニーズだけでなく、ボランティア側のニーズを把握し、それに応える受け入れが必要であることを理解してもらっている。

さらに、ボランティア・プログラムを実際にマネジメントしている立場の人を講師に招き、その実践例から課題解決のヒントを得てもらうようにしている。ボランティア・プログラムが成功している組織にはいくつか共通点がある。第一に、ボランティアは組織の目的（ミッション）を達成する上で貴重な人的資源であり、ボランティアが活動に加わる事で組織は利用者により充実した質の高いサービスを提供することができると考えていることである。しかも、単に人手不足を補うためという理由ではなく、ボランティアでなければ生み出すことができない独自の価値があること理解し、積極的にボランティアを受け入れていることである（注8）。

第二に、次に述べるボランティア・マネジメントが実践されていることである。

### 13. ボランティア・マネジメントとは

「ボランティア・マネジメント」とは、ボランティアを受け入れるための準備作業であり、①ボランティア・プログラムの立案 ②ボランティアの募集 ③面接と選考 ④オリエンテーションとトレーニング ⑤スーパービジョン、サポート ⑥評価とフィードバックという一連のプロセスから成っている（注9）。

ここで、ボランティア・マネジメントについてひとつの事例を紹介したい。数年前、ある学会（注10）の全国大会が札幌で開催され、私は運営ボランティアとして参加した。当日、私はクロークを担当した。クロークはアルバイトに頼んでも良い仕事かも知れないが、ボランティアが関わったことで、大勢の人がこの大会を支えているという認識が大会参加者の中に生まれた。私たちは「ボランティア」という名札をつけている。荷物を受け取るたび、手渡すたびに、「ご苦労さまです」という声が私達にかけられた。私たちも遠くからこの大会にやって来た人たちに「ご苦労さまです」という声をかけた。互いの労をねぎらう気持ちが行き交った。クロークだけでなく、受付・案内・会議場と、会場全体で同じ気持ちのやりとりが起きていた。

また、多めにボランティアを募集していたので、互いに仕事を交替しながら講演を聞くこともできた。現場の最新情報、そして現場の第一線で頑張っている研究者や実践者の姿に触れたことは私にとって大きな収穫だった。ボランティア同士も互いに交流でき、様々な情報を交換することができた。私は「楽しかった!」という充足感を得ることができ、こういうボランティア活動であれば「またやってみたい」とも思った。後日、実行委員会の会長からは感謝の葉書が送られてきた。この大会では、大会前のオリエンテーションやボランティア活動をスムーズに進めるための文書なども充実しており、大会の運営に際しボランティアの役割がいかに大切かということも十分に説明されていた。ボランティア・マネジメントがいかに重要であるかを感じさせてくれた一例である。

ボランティアに関心を持つ人が増えれば増えるほど、ボランティア・マネジメント能力を持った人材が必要になって来る。ボランティア・マネジメントを実践する人は、ボランティア・コーディネータ、あるいはボランティア・マネジャーなどと呼ばれることもある。施設の職員やNPOのスタッフがこの役割を担う場合も多い。ボランティア・マネジメントを担う人材には、市民ニーズを的確に把握できる能力、企画力、情報受発信能力、コーディネート力、問題解決能力、さらには、多様な個性や価値観を受け止められる柔軟性といった資質や能力、専門性が必要とされる（注11）。ボランティア活動を通じた生涯学習を促進するためには、ボランティア・マネジメント能力を持つ人材を養成することが、今後ますます重要になって来る。私も、自分が企画するボランティア・マネジメント講座をより有効なプログラムに改善し、人材養成に関わっていきたいと思っている。

## 〔注〕

- (注1) 金子郁容著「ボランティアもうひとつの情報社会」岩波新書 1992年
- (注2) 早瀬昇、鹿妻ふみ子編著「自治体・公共施設のためのボランティア協働マニュアル」  
社会福祉法人大阪ボランティア協会 2000年 P.2~4
- (注3) 特定非営活動法人NPO研修・情報センターTRCニュースvol.13 『リセット、そして  
「転換のデザイン」を』特定非営活動法人NPO研修・情報センター代表理事世古一穂  
2002年
- (注4) 世古一穂著「協働のデザイン パートナースhipを拓く仕組みづくり、人づくり」学  
芸出版社発行 2001年 P.32~36
- (注5) 「イギリスのコンパクトから学ぶ協働のありかた—ボランティア・市民活動、NPOと  
行政の協働をめざして—」東京ボランティア・市民活動センター 2003年
- (注6) 堀田力+さわやか財団企画・協力/松岡紀雄編著「ボランティア活動を高く評価する  
社会」本の時遊社、1996年
- (注7) 社会福祉法人大阪ボランティア協会編「ボランティア活動研究第9号」筒井のり子  
『NPOにおけるボランティア・マネジメント』1998年
- (注8) Kenn Allen/榎田勝利監訳「自己発見の時代—ボランティアが変える世界」(株)アル  
ク 1998年
- (注9) (注7)と同じ
- (注10) 死の臨床学会
- (注11) 「学校の先生、行政や企業の担当者、施設・NPOにおくるボランティアコーディネー  
ト」社団法人日本青年奉仕協会(JYVA) 1997年 P.6~24