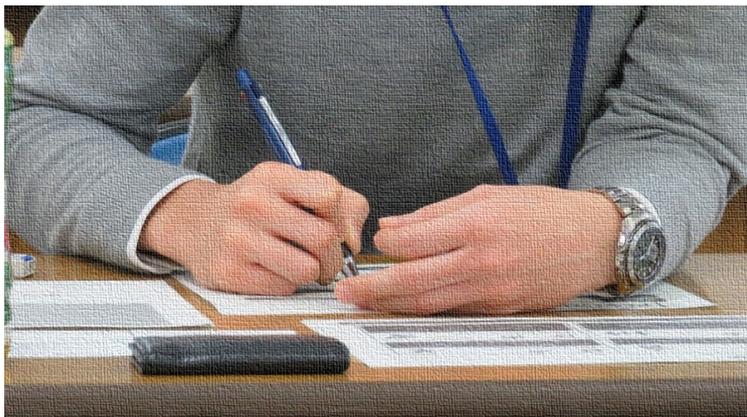


# VOLUNTEER COORDINATOR HANDBOOK

社協ボランティアコーディネーター・ハンドブック



社会福祉法人 神奈川県社会福祉協議会  
かながわボランティアセンター



## 社協ボランティアコーディネーター・ハンドブックの発行にあたって

2020年6月、社会福祉法が改正され、地域共生社会の実現、包括的支援体制の構築にむけた具体的な施策が動き出そうとしています。「地域共生社会の実現」とは、“制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をとともに創っていく社会を目指すもの”です。この考え方は、一人の問題を地域全体のものとして考え、住民の気づきや行動を促し、主体的な参画による活動で（対応する活動がなければ創出することも含めて）だれもが自分らしく暮らせる地域づくりをすすめる社会福祉協議会の使命や理念と一致するものです。

「かながわの社協指針 2020」（2020.3、神奈川県社協市町村社協部会）では、これからのボランティアセンターについて、特に「地域づくり推進の核」としての重要性をあげています。ボランティアセンターには、制度・サービスで対応できない住民ニーズが寄せられます。また、さまざまな思いや背景をもってボランティアとして活動したい人が訪れます。地域の課題に対し、NPOや企業、商店等、多様な主体との連携・協働の必要性なども言われている中で、課題をかかえる人とそのためにできることをしたい人、両者の思いを受け止め、つなぐボランティアコーディネーターの役割は大変重要になっています。知識や経験に基づく専門性に加え、“共感”や“感性”も大事にしていきたいところです。

本ハンドブックの特徴は、一つは地域共生社会の実現にむけてのキーワード「相談（伴走）支援」「参加支援」「地域づくり」などを中心とした切り口で社協のボランティアコーディネーターの機能整理を試み、この視点からの業務点検を働きかけていること。もう一つは、「11のテーマ」で皆さんに考えていただきたい問題を投げかけていることです。これらの問題提起は、さまざまな議論を呼ぶものでしょう。住民主体の地域福祉推進は社協の原点であり、ボランティアセンターという枠を超えて、社協全体で考えていただきたいテーマでもあります。ボランティアコーディネーターに投げかけられたものとしてだけでなく、社協職員全員が「我が事」として受け止め、話し合い、考え方の共有や互いの感性を磨くことにつなげていただければと思います。

このハンドブックを、そのための材料としてご活用くださいますよう、よろしくお願いいたします。

2021年2月

神奈川県社会福祉協議会  
かながわボランティアセンター

# 社協ボランティアコーディネーター・ハンドブック

## 《目 次》

### 社協ボランティアコーディネーター・ハンドブックの発行にあたって

#### 「ハンドブック」作成の目的・構成・活用方法

<b>1. 社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターを取り巻く社会環境 ..</b>	<b>2</b>
(1) 社会変化と社協ボランティアセンターの変遷 .....	3
(2) 【ワークシート】社会環境の整理 .....	7
<b>2. ボランティアセンターの機能・役割の整理 .....</b>	<b>10</b>
(1) 【ワークシート】ボランティアセンター5つの支援機能	
① 相談（伴走）支援 .....	11
② 参加支援 .....	12
③ 地域づくり支援 .....	13
④ 災害支援 .....	14
⑤ 協働促進支援 .....	15
(2) 【リーダーチャート】ボランティアセンター5つの支援機能 .....	16
<b>3. ボランティアコーディネーターの機能・役割の整理 .....</b>	<b>18</b>
(1) 【ワークシート】ボランティアコーディネーターに必要な6つのスキル .....	19
(2) 【ワークシート】やりたいこと・やれること・やるべきことの整理 .....	20
(3) 社協ボランティアコーディネーターの視点・役割 .....	21

#### 4. 社協ボランティアコーディネーターにむけた 11 のテーマ ..... 22

(1) 住民活動主体の考えと地域福祉 .....	23
(2) 住民とボランティア活動 —それぞれの違いを意識する .....	24
(3) ボランティアの登録制をめぐる課題の整理 .....	25
(4) 活動の無償性と有償性について .....	26
(5) 人との関係づくりやコミュニケーションが苦手な人の「参加支援」 .....	27
(6) 活動の意義と「活動への一歩が踏み出せない」悩みに向き合って .....	28
(7) ボランティアの高齢化と高齢者のボランティア (新たな活動者とつながる／ボランティアの存在感) .....	29
(8) 高齢者の「社会参加」とボランティア活動のテーマ .....	30
(9) 災害とボランティアコーディネーション .....	31
(10) 真の協働関係を構築していくために .....	32
(11) 社協ボランティアコーディネーターのこれから .....	33
(12) 参考資料・図書 .....	34

#### 《資料編》 ..... 36

1. ボランティア・市民活動関連の歩み .....	37
2. ボランティアセンターの状況（令和2年度市町村社協活動現況報告書より） ①職員体制②設置状況他③把握状況他 .....	39
3. 神奈川県内の社会福祉協議会（ボランティアセンター） .....	42

## 「ハンドブック」作成の目的・構成・活用方法

### 【目 的】

本書においては、社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターの役割・機能・仕事を改めて見つめ、もともとある固有の力（専門性）への気づきを促すとともに、社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターの社会的価値を高め、伝えていくことを目的としています。

### 【構 成】

本冊子は、資料編を含む5部構成となっています。

#### (1) 複雑・多様な課題等をすっきり整理する“ワークシート”として

社協ボランティアコーディネーターが日々の業務の課題整理や事業の企画運営を行うため、「社会環境の変化」「機能と役割」「スキルや専門性」を軸にした「ワークシート」を使って、個人やグループで体系的にWORKが行えるような仕様となっています。その中でも、社協ボランティアコーディネーターの「主体性」（やりたいこと/やれること/やらなければならないこと）は重要です（\*20頁参照）。

#### (2) 「考える実践」のベースとなる“テキスト”として

本書は、ボランティアコーディネーションの基礎テキストではありません。「社協ボランティアコーディネーターにむけた11のテーマ」では、一度は考えたいテーマを取りあげています。これからの社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターの役割・機能・仕事を考えるうえで、あなたの地域ではどうなっているか、実際の相談やコーディネーションの場面ではどうだったかなど、個人ワーク、仲間との議論の材料としてご活用ください。

### 【活用方法】

- (1) 社協ボランティアセンターのコーディネーターや社協職員同士で、または個人が日々の課題整理や事業の企画運営を行う際にお使いください（\*定期的に行い、以前と比較してみてもいいでしょう）
- (2) 県・市町村社協で行われるボランティアコーディネーターや社協の職員研修のテキストとしての使用

# 1. 社協ボランティアセンター/ボランティア コーディネーターを取り巻く社会環境

# 1. 社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターを取り巻く社会環境

## (1) 社会変化と社協ボランティアセンターの変遷

社協ボランティアセンターは善意銀行に始まり、長い歴史の中で進展してきました。

ここでは、ボランティア活動の振興、市町村社協ボランティアセンターの整備等が始まる「創成期」から、「阪神・淡路大震災」を機にボランティア活動がさらに広がり、NPO法が成立する「躍動期」、そして、今日の地域共生社会に向かう制度改革をはじめとする「転換期」の大きく3つの時期に分けて、社会変化の中での社協ボランティアセンター/ボランティアコーディネーターがこういった状態にあるのかを説明します。

\*神奈川県社協は、1977年にそれまでの善意銀行（ボランティアセンターの前身）を改組し、「ボランティアセンター」として事業をスタートしています。

### ① 創成期：社協ボランティアセンターの体制整備

1985年度より国庫補助事業として「ボラントピア事業」（指定期間：2年）が始まり、市区町村社協が主体となり、地域のボランティア団体や関係機関・団体のネットワークが進められるなど、ボランティア活動振興事業が実施されました。また、続く1991年からの「ふれあいのまちづくり事業」などの補助を受け、全国の社協ボランティアセンターの拡充が図られ、ボランティアコーディネーターが社協に配置されるなど、社協におけるボランティア活動の推進と全国ネットワークの形が完成しました。

また、この時期は1990年の福祉関係八法改正で在宅福祉サービスが法制化されたことから、高齢化の進展に対応し、住民参加型在宅福祉サービスに取り組むボランティアが急増しました。

### 社協ボランティアセンター関連の動向（1） 創成期：社協ボランティアセンターの体制整備

- 1985年 国庫補助「福祉ボランティアのまちづくり事業」（ボラントピア事業）開始  
（指定期間2カ年）  
※ボランティア活動の推進、市町村のボランティアセンターの設置とボランティアコーディネーターの配置など
- 1990年 福祉関係八法改正

※福祉各法への在宅福祉サービスの位置づけ、老人および身体障害者の入所措置権の町村移譲、市町村・都道府県への老人保健福祉計画策定の義務付け等

- 1991年 国庫補助「地域生活支援センター（ふれあいのまちづくり）事業」開始  
※本県では平成3～平成20年度の間に17市町村社協（指定都市社協を除く）が指定を受け、「相談事業」「モデル的・先駆的事业」「生活支援地域福祉事業」「小地域ネットワーク事業」「福祉施設地域福祉活動啓発事業」を実施する。
- 1993年 ボランティアコーディネーター設置費補助（県単）開始  
「ボランティア活動推進7カ年プラン構想」（全社協）  
「国民の社会福祉に関する活動への参加の促進を図るための措置に関する基本的な指針」告示（厚生省）  
「ボランティア活動の中長期的な振興方策について（意見具申）（中央社会福祉審議会）」
- 1994年 神奈川県ボランティア連絡協議会発足  
市町村ボランティアセンター活動事業（国庫補助）開始  
「広がれボランティアの輪」連絡会議創立

## ② 躍動期：ボランティア活動と市民活動の広がり

「阪神・淡路大震災」におけるボランティア活動への関心が高まり、多様なボランティアグループの活躍などから、1995年は「ボランティア元年」と呼ばれています。この流れから1998年にNPO法ができ、さらに市民活動も含め、ボランティア活動は広がっていきました。そして、2000年の介護保険制度を機に在宅介護サービス事業に参入する団体も出てきます。社協ボランティアセンターでは、従来からのボランティアだけでなく、市民活動も視野にセンターの名称を変更したり、NPO等を意識した事業を開始したりするところも一部で見られました。

一方この頃、県・市町では公設の市民活動支援センターの設立がすすみます。こうした支援の拡大により、「活動の場が増えた」「印刷機や掲示板などが充実した」といった声がボランティアや市民活動団体からは聞かれますが、「ボランティアセンターと市民活動支援センターはどこが違うのか」といった議論が湧き、「ボランティアセンターは福祉系、市民活動支援センターは福祉以外」など、センターの主体や成り立ち等がまったく違うにも関わらず、違いをはっきりさせたいといった動きが当時はあった印象があります。このようなボランティア等を支援する機関が新たに生まれてきたことによって、改めて、社協ボランティアセンターの役割や機能が問われるようになりました。

また、阪神・淡路大震災以来の大規模災害「新潟県中越地震」などの災害が頻発し、社協の関わり度が増したことから、社協における災害ボランティアセンター設置運営の役割が明確になっていった時期でもあります。

## 社協ボランティアセンター関連の動向（２） 躍動期：ボランティア活動と市民活動の広がり

- 1995年 阪神・淡路大震災（「ボランティア元年」）
- 1996年 かながわ県民活動サポートセンター（神奈川県）開設  
※2019年7月現在、政令市に29か所、市町に24か所の市民活動支援センターがある
- 1998年 特定非営利活動促進法（NPO法）施行、社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）公表
- 2000年 社会福祉事業法の改正（社会福祉法の創設）
- 2001年 「響き合う市民社会へ～21世紀のボランティア活動検討専門委員会報告書～」  
（神奈川県社協）  
勤労者マルチライフ支援事業（厚労省） ※11都府県12地域で実施（県経営者協会、NPO、県社協）
- 2002年 「青少年の奉仕活動・体験活動の推進方策等について」答申（総合的な学習の時間の新設）
- 2004年 7.13水害、新潟県中越地震  
▶※災害VCの設置運営における社協の役割の明文化、災害VC設置運営研修への補助等（2020.1.17 全国厚生労働関係部局長会議資料）
- 2005年 「社協ボランティアセンターのあり方とこれからの指針」（神奈川県社協）
- 2006年 「神奈川の社協 災害ボランティアセンター指針」（神奈川県社協）
- 2007年 新潟県中越沖地震
- 2008年 「社会福祉協議会における第3次ボランティア・市民活動推進5カ年プラン」（全社協）

### ③ 転換期：地域共生社会の実現に向けて

2017年、2020年の社会福祉法改正を経て、「地域生活課題」（\*23頁参照）の把握と解決を図り、「断らない相談支援」「参加支援」「地域づくりに向けた支援」を一体的にすすめる包括的支援体制の構築が目指されており、これは、「社協の総合相談」における個別支援と地域支援の一体化に一致するポイントとなっています。

\*「社協の総合相談」は、問題の発見から解決まで、多様な担い手との協働で展開する総合性に特徴があり、制度・サービスの有無にかかわらず生活にかかわるあらゆる問題への対応、たった一人の問題も地域の課題としてとらえ、地域で予防・解決できるまちづくりをめざしている。

（出典）「社協・地域福祉事業推進プロジェクト報告書」（2020年、神奈川県社協市町村社協部会）14頁

39頁の「令和2年度市町村社協活動現況報告書」（神奈川県社協）によると、令和2年8月現在、政令市を除き、ボランティアセンターで「専任」の担当者

を置いている社協は 9 地域のみ、ボランティアコーディネーターや相談業務担当を「専任」で置いているのも 9 地域のみとなっています。また、ボランティアセンターが「単独」で設置されているところも 11 地域と決して多くはなく、そのほとんどは相談部門や地域支援部門の中に統合され、「創成期」の頃とは比較にならないほど、近年の社協ボランティアセンターの事業予算や人員体制は縮小傾向にあると見受けられます（\*33 頁「社協ボランティアコーディネーターのこれから」参照）。

31 頁の「災害とボランティアコーディネーション」では、災害ボランティアセンターの設置運営について述べましたが、平時からボランティアコーディネーションの質の確保と継続は必要とされます。そのためには、すべての社協職員が社協の特性を生かした、「ボランティアコーディネーター」としての専門性を高めることが求められます。

### 社協ボランティアセンター関連の動向（3）

#### 転換期：地域共生社会の実現に向けて

2015 年 「市区町村社協ボランティア・市民活動センター強化方策 2015」（全社協）  
改正介護保険法施行（生活支援体制整備事業創設、生活支援コーディネーターの配置）

2018 年 改正社会福祉法施行  
※「我が事・丸ごと」の地域づくり・包括的な支援体制の整備

2019 年 ボランティア・市民活動の今を見つめてーボランティア・市民活動ヒアリング調査報告書」（神奈川県社協）  
地域共生社会推進検討会最終とりまとめの公表

2020 年～ 新・学習指導要領、スタート  
（小学校：2020 年度～中学校：2021 年度～高等学校：2022 年度～）  
※「主体的・対話的で深い学び」（アクティブ・ラーニング）重視へ  
「社協・地域福祉事業推進プロジェクト報告書」「かながわの社協指針 2020」（神奈川県社協市町村社協部会）

※「プロジェクト」の議論をもとに、次の 5 つの指針を掲げる。

- 指針 1 「地域共生社会」「包括的支援体制」に対する社協のビジョンの確立
- 指針 2 「個別支援」と「地域支援」の 2 つの機能をつなぐしくみ・体制の確立
- 指針 3 「断らない相談支援」の推進
- 指針 4 地域共生社会における「地域支援」の充実
- 指針 5 県社協（市町村社協部会）の取り組みの充実

2021 年 改正社会福祉法施行、重層的支援体制事業の創設  
※地域共生社会の実現に向けた地域づくり、包括的支援体制の整備  
（地域福祉推進の理念の規定、包括的な支援体制づくり、地域福祉計画の充実）

## (2)【ワークシート】社会環境の整理

地域における今後の社協ボランティアセンターやボランティアコーディネーターのあり方や役割、事業を考えるにあたり、社会や地域の動向に目を向けてみましょう。以下では、社会環境を「政治」「経済」「社会」「技術」という4つのテーマに分けて影響の大きな出来事や動きを上位3つ洗い出し、それぞれ追い風を【○】、向かい風を【×】、どちらとも言えるものを【△】で評価づけします。その上で、今後のあるべき姿や進むべき方向性について整理しましょう。

<政治> 法制度・条例、行政・議会・地域団体の動き、政権交代、規制緩和など  
<経済> 景気、個人や企業の所得増減、消費動向、寄付意向、失業率など  
<社会> 社会規範、流行、ボランティア意向、少子化・高齢化、人口動態の変化など  
<技術> IoT、インターネット、ビッグデータ、経営手法、生産技術、特許など

※IoT (Internet of Things)「モノのインターネット」

いろいろな「モノ」がインターネットに接続(モノがインターネットのような機能をもつ)され、それを介して情報交換する仕組みのこと。

政治		経済	
社会		技術	



今後のあるべき姿や方向性



## 2. ボランティアセンターの機能・役割の整理

## 2. ボランティアセンターの機能・役割の整理

### (1)【ワークシート】ボランティアセンター5つの支援機能

ボランティアセンターに求められる、①相談（伴走）、②参加、③地域づくり、④災害、⑤協働促進の5つの支援機能について自己評価を行いましょ。自分が所属するセンターについて各項目ごとに5段階（5が高い・1が低い）で評価し、平均点を算出した上で、16頁のレーダーチャートに記載してください。さらに、評価を行うなかで気づいたことや課題、今後に向けた重点取り組み事項を3つ記入しましょう。

#### ① 相談(伴走)支援

ボランティア活動希望者の参加動機や希望など個別のニーズをしっかりと受け止めていますか？	1 2 3 4 5
「今の自分に何ができるのだろう」など、自分に自信が持てなかったり、参加動機や活動目的が明確でない人の思いを受け止めていますか？	1 2 3 4 5
活動内容の説明の他に、ボランティア活動の意義などのオリエンテーションを行っていますか？	1 2 3 4 5
ボランティア活動後に、気づきや学びを確認するためのフォローや振り返りを行っていますか？	1 2 3 4 5
個別の相談で得られたこと、気づいたことを業務に活用していますか？必要な社会資源とつないだり、発信したりしていますか？	1 2 3 4 5
日頃から、ボランティア・コーディネーターとしての専門性を高める工夫や努力、新しいテーマへのチャレンジなどを行っていますか？	1 2 3 4 5
実践の振り返り、他のコーディネーターとの交流、専門性の維持・向上などを意図とした事例検討やケースカンファレンスなどを行っていますか？	1 2 3 4 5
<b>平均点</b>	

## ② 参加支援

ボランティア活動希望者一人ひとりに応じた活動の機会や最新の情報を探していますか？	1 2 3 4 5
人との関係づくりやコミュニケーションが苦手という人の社会参加の支援を行っていますか？	1 2 3 4 5
ボランティア入門講座など、活動前の準備の機会や時間を設けていますか？	1 2 3 4 5
「自分がやりたいことが見つからない」「活動する時間があまりない」「機会があれば参加したい」という人に対して、活動の機会を求める（探す）ことを行っていますか？	1 2 3 4 5
主にグループからの「仲間を増やしたい」「活動の場を広げたい」などの要望に対応していますか？	1 2 3 4 5
講座や学習会終了後に、主に修了者を対象としたその後のグループづくりやネットワークづくりの支援を行っていますか？	1 2 3 4 5
平均点	

### ③ 地域づくり支援

「相談（伴走）支援」や「参加支援」の取り組みは、社協における個別支援と地域支援の一体化や局内連携など、地域づくりを意識したものになっていますか？	1 2 3 4 5
社会や地域で起こっていることなどを整理し、地域へ情報発信（周知・啓発）を行っていますか？	1 2 3 4 5
ボランティア活動などから得られた情報を元に、提案（提言）やアドボカシー活動を行っていますか？	1 2 3 4 5
見守りや支援活動などの小地域ネットワーク活動を地域住民と共に企画実施し、具体的な課題解決を目指すとともに、つながりを継続する関係性づくりを行っていますか？	1 2 3 4 5
ボランティア・コーディネーター以外のコーディネーターなど、地域で活動する多様な専門職と連携していますか？	1 2 3 4 5
地域アセスメントや課題把握などを通じて、社会資源の開発につながるコーディネーションを行っていますか？	1 2 3 4 5
ボランティア・コーディネーターとして、社会的孤立・排除や制度の狭間へのアプローチを行っていますか？	1 2 3 4 5
平均点	

#### ④ 災害支援

地域防災計画、地域福祉計画、BCP（事業継続計画）、関連マニュアルなどで確認することにより、社協の役割・機能を理解できていますか？	1 2 3 4 5
災害ボランティアセンターの運営、ボランティア相談やボランティア活動の1日の流れなどについて理解し、説明できますか？	1 2 3 4 5
相談を受けるにあたり、被災者（当事者）とボランティアそれぞれの思いや言い分をしっかりと聞きながら、両者に寄り添った対応ができますか？	1 2 3 4 5
個々のニーズや活動内容に応じて必要な資材の手配や資源開拓を行ったり、関連情報の収集、整理などを行ったりできますか？	1 2 3 4 5
寄せられる相談や現地調査、ボランティア活動や状況変化などを分析し、活動内容やプログラムの企画を立てることができますか？	1 2 3 4 5
災害ボランティアセンターでは、行政やNPO、ボランティア・コーディネーション未経験者などの多様な人材が日々交替で関わっていますが、連携して取り組むことができますか？	1 2 3 4 5
平均点	

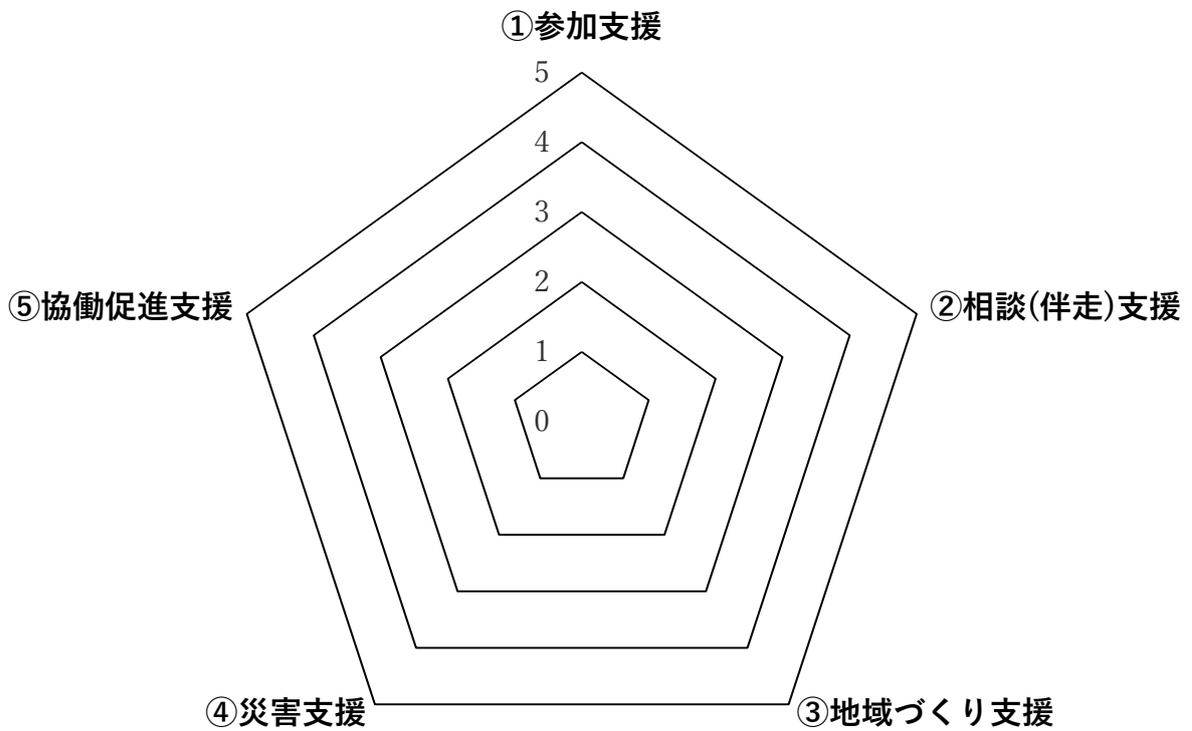
※災害時は、社協が行うサービスの利用者や要援護者の安否・安全確認、地区社協や民生委員児童委員などと連携して、地域の要援護者の安否確認や地域状況を確認するなどを行います。災害時に立ち上がる災害ボランティアセンターの運営においては、平時のボランティアセンターやコーディネーターの範囲を大きく越えることから、行政をはじめ、NPOなど多様な機関・団体等と協働し、ボランティアコーディネーターや担当者に負担が偏らないよう、「社協組織全体」で取り組むことが必要となります。

※ここでは、災害時を想定した項目の確認になります。災害時活動の経験の有無によって回答の仕方が変わってきますので、「できますか」などの質問には、「できそうですか」程度に捉え、柔軟にお考え下さい。

⑤ 協働促進支援

各種調査の実施により、取り組む地域課題の実態や問題構造が可視化・共有されるように関係者に働きかけていますか？	1 2 3 4 5
関係者の間で、何を、どこまで目指すのかというビジョンやゴールが明確化・共有されるように働きかけていますか？	1 2 3 4 5
地域課題の解決は単独では不可能であることを前提とし、関係者の間でそれぞれの強みが活かされるような役割分担のコーディネートを行っていますか？	1 2 3 4 5
取り組む地域課題の実態把握や協働事業のゴール設定や進捗確認などにおいて、関係者間の認識を合わせるための客観的なデータやエビデンスを収集していますか？	1 2 3 4 5
関係者ごとに異なる立場や主張があることを前提とし、合意形成に向けたファシリテーションを行っていますか？	1 2 3 4 5
関係者はお互いに対等であり、自主・自律性が担保されるような関係性の構築を行っていますか？	1 2 3 4 5
関係者同士の信頼性を高めるために、継続的にコミュニケーションを図る機会を提供していますか？	1 2 3 4 5
平均点	

(2) 【レーダーチャート】 ボランティアセンター5つの支援機能



気づいたこと・課題	今後の重点取り組み事項
	①   ②   ③



### 3. ボランティアコーディネーターの機能・役割の整理

### 3. ボランティアコーディネーターの機能・役割の整理

#### (1) 【ワークシート】 ボランティアコーディネーターに必要な6つのスキル

ボランティアコーディネーターに必要な6つのスキル（①基礎知識、②アセスメント、③ネットワーク、④相談対応、⑤プログラム開発、⑥コーディネート）について、現在の自分自身のスキルを整理してみましょう。

①基礎知識	<input type="checkbox"/> 社協 <input type="checkbox"/> 社会福祉/地域福祉 <input type="checkbox"/> ボランティア <input type="checkbox"/> NPO・市民活動 <input type="checkbox"/> 当事者 <input type="checkbox"/> 少子高齢化 <input type="checkbox"/> 若者支援 <input type="checkbox"/> 地域資源（自治会・町内会、地区社協、民生委員児童委員） <input type="checkbox"/> 福祉教育 <input type="checkbox"/> ボランティア学習 <input type="checkbox"/> 孤立・生きづらさ <input type="checkbox"/> 生活困窮・貧困 <input type="checkbox"/> 更生保護 <input type="checkbox"/> 災害支援 <input type="checkbox"/> 制度・施策 <input type="checkbox"/> 地域福祉（活動）計画 <input type="checkbox"/> 自立 <input type="checkbox"/> エンパワメント
②アセスメント	<input type="checkbox"/> 課題発見 <input type="checkbox"/> ニーズ把握 <input type="checkbox"/> 課題分析 <input type="checkbox"/> 社会資源把握 <input type="checkbox"/> 社会資源開発 <input type="checkbox"/> 活動評価
③ネットワーク	<input type="checkbox"/> 情報収集・発信力 <input type="checkbox"/> コミュニケーション <input type="checkbox"/> ファシリテーション
④相談対応	<u>ケースワークの原則</u> <input type="checkbox"/> ① 個別化（クライアントを個人としてとらえる） <input type="checkbox"/> ② 意図的な感情表現（クライアントの感情表現を大切に） <input type="checkbox"/> ③ 統制された情緒的関与（援助者は自分の感情を自覚して調整する） <input type="checkbox"/> ④ 受容（クライアントをありのままに受けとめ批判をしない） <input type="checkbox"/> ⑤ 非審判的態度（クライアントを一方向的に非難しない） <input type="checkbox"/> ⑥ 利用者の自己決定（クライアントの意思に基づく自己決定を促して尊重する） <input type="checkbox"/> ⑦ 秘密保持（秘密を保持して信頼感を醸成する）
⑤プログラム開発	<input type="checkbox"/> 事業企画力 <input type="checkbox"/> ボランティアグループ組織化 <input type="checkbox"/> ボランティア育成 <input type="checkbox"/> 資金調達
⑥コーディネート	<input type="checkbox"/> 課題整理 <input type="checkbox"/> 連絡・調整 <input type="checkbox"/> 交渉 <input type="checkbox"/> 情報発信 <input type="checkbox"/> コミュニティソーシャルワーク <input type="checkbox"/> ボランティアコーディネーション

## (2) 【ワークシート】やりたいこと・やれること・やるべきことの整理

これまで自分がやってきたことや現在やっていることを踏まえ、ボランティアコーディネーターとして「やりたいこと」「やれること」「やるべきこと」について整理しましょう。

- やってきたこと：これまでの職務、身につけたスキル・専門性、実績・受賞歴など
- やっていること：現在の職務
- やりたいこと　：これからやってみたいこと
- やれること　　：やりたいことに対して、既に身につけているスキル・専門性など
- やるべきこと　：やりたいことに対して、身につけるべきスキル・専門性など

これまでやってきたこと	現在やっていること



**やりたいこと**



やれること	やるべきこと

### (3) 社協ボランティアコーディネーターの視点・役割

社協ボランティアコーディネーターは、**ボランティアコーディネーターと社協のコミュニティソーシャルワーカーの2つの視点**を持っています。

「ボランティアコーディネーターの8つの役割」と「社会福祉協議会の活動原則」は重なる点を確認できますので、実践で生かせるよう、改めてポイントを押さえましょう。

#### ✓〔社会福祉協議会の活動原則〕

社会福祉協議会は、次の原則をふまえ、各地域の特性を生かした活動をすすめる。

- (1) 広く住民の生活実態・福祉課題等の把握に努め、そのニーズに立脚した活動をすすめる。【住民ニーズ基本の原則】
- (2) 住民の地域福祉への関心を高め、その自主的な取り組みを基礎とした活動をすすめる。【住民活動主体の原則】
- (3) 民間組織としての特性を生かし、住民ニーズ、地域の福祉課題に対応して、開拓性・即応性・柔軟性を発揮した活動をすすめる。【民間性の原則】
- (4) 公私の社会福祉および保健・医療、教育、労働等の関係機関・団体、住民等の協働と役割分担により、計画的かつ総合的に活動をすすめる。【公私協働の原則】
- (5) 地域福祉の推進組織として、組織化、調査、計画等に関する専門性を発揮した活動をすすめる。【専門性の原則】

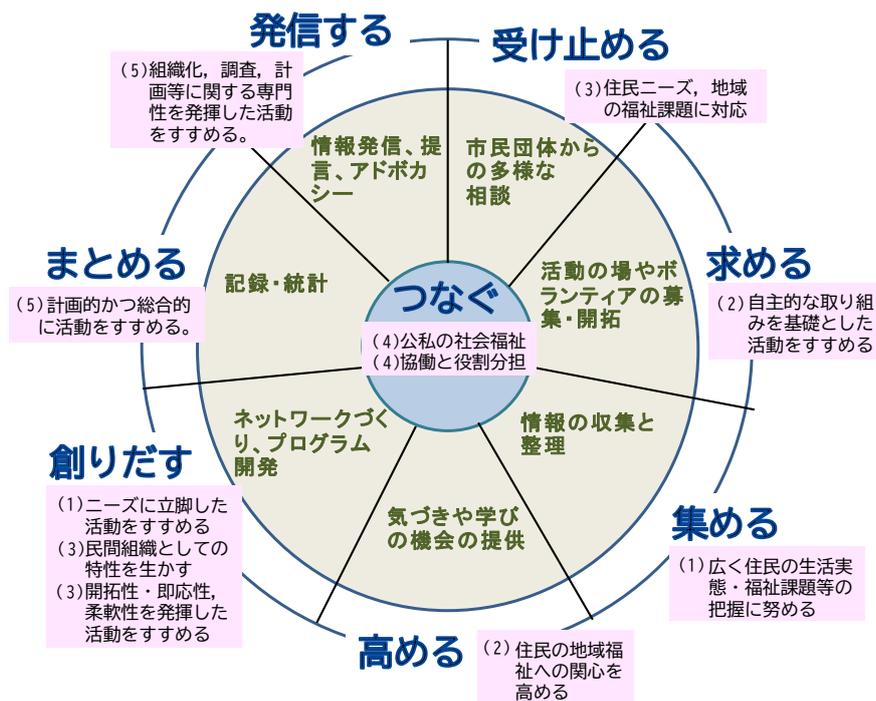
(出典) 「新・社会福祉協議会基本要項」(1992年、全国社会福祉協議会) 5頁



*\*住民、ボランティア、それぞれの主体の特徴や違いを意識してアプローチすることが大切です*



#### ボランティアコーディネーターの8つの役割×「社協の活動原則」



(出典) 筒井のり子『ボランティア・テキストシリーズ⑦ ボランティア・コーディネーターその理論と実際』(1990年、大阪ボランティア協会)をもとに作成

#### 4. 社協ボランティアコーディネーターにむけた 11のテーマ



## (1) 住民活動主体の考えと地域福祉

現在の社協活動の根拠であり、目標とされる「新・社会福祉協議会基本要項」（1992年）の「社会福祉協議会の活動原則」に「**住民活動主体の原則**」があります（\*21頁参照）。この住民活動主体の考え方は、**住民が地域で起こっていることや地域の課題、ニーズなどに関心を持ち、解決に向けて主体的に取り組むこと**を意味します。こうした主体的活動がすすむために、社協では課題やニーズの把握・明確化、住民等への情報発信や意識啓発、学習機会の設定、解決に向けた住民の主体形成と参加促進の取り組みなどを行っています。

その後、2002年の国の社会保障審議会福祉部会でも、地域福祉推進の理念として**住民参加の必要性**などをあげ、「地域住民も『福祉は行政が行うもの』という意識を改め、行政も『福祉は行政処分に対処するもの』という意識を改め、**地域社会の全構成員（住民等）がパートナーシップの考えを持つことが重要である。**」<sup>1</sup>と訴えています。

2020年に改正された社会福祉法第4条（「地域福祉の推進」）第3項では、地域住民や福祉関係者が地域住民本人・世帯が抱える「**地域生活課題**」を把握し、支援関係機関と連携して、解決を図ることと記されています。ここでも、**地域福祉を担うのは「地域社会の全構成員」**と考えられ、今では、地域住民による支え合いを含め、包括的な支援体制の構築が目指されています。なお、「地域社会の構成員」の中には、以前から言われるように、地域住民の他に、自治会・町内会、地縁型組織、一般企業、商店街…そして、ボランティア（団体）も含まれます。

例えば、地域の子育てサロンは、自治会・町内会で行っているものもあれば、ボランティア団体で行っているもの、自治会・町内会とボランティア団体等複数の主体が協働して行っているものなど、多様な主体により、多様なやり方で行われています。社協ボランティアコーディネーターは、個々の活動を一括りに「地域の支え合い」と捉えて終わるのではなく、それぞれの主体が**どのような思いや考えで地域の課題やニーズと結びついているのか、主体の特徴、活動の成り立ち、背景などを押さえながら関わっていく**必要があります。



「**豆知識**」 「**地域生活課題**」とは ※社会福祉法第4条第3項参照

福祉サービスを必要とする地域住民本人・世帯が抱える

- (1) 福祉、介護、保健医療、住まい、就労、教育に関する課題
- (2) 地域社会からの孤立に関する課題
- (3) あらゆる分野の活動に参加する機会確保の課題



<sup>1</sup>（引用）「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え）」（2002年、社会保障審議会福祉部会）  
<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2002/01/s0128-3.html>



## (2) 住民とボランティア —それぞれの違いを意識する

地域の社協ボランティアセンターでボランティア入門・養成の研修を開催すると、その多くはその地域の「住民」が参加者となります。「なぜ、この研修を行う必要があるのか」を明確にしておく必要もありますが、確認しておきたいのは、研修の目的が「住民参加による地域福祉」を進めるものなのか、それともタイトルどおりの「ボランティア入門・養成」なのかという点です。

地域には、ボランティア活動と自治会・町内会等住民組織による活動とが並存しています。ボランティアから言えば、活動は強制ではなく、自由意思によるものなので、テーマ性重視で圏域や場所を限定しない活動、または自分の住んでいる地域以外の所で行う活動もあります。コーディネーターはこうしたボランティアの観点からも、**住民とボランティア、それぞれの違いを意識すること**は大事です。

地域の様々な活動は住民か、ボランティアかによっても活動の意味合いが変わってきます。例えば、住民が輪番制で地域の防犯パトロールを行うことや、学校で生徒が一斉に地域清掃を行うことなど、活動内容だけの識別は難しく、住民による活動に違いはありませんが、「自主性」「主体性」という観点からみると、ボランティア活動と言いきれないことも中にはあります。国の検討会でも、「ボランティア活動は、社会福祉の担い手を確保するという意味をもつだけでない」と、**「ボランティア活動の意義」の明確化**の必要性などを提案しています。<sup>2</sup>

ボランティア活動は、「自主性」を重んじます。それでも、「ボランティア活動をやらされる」といった誤解や矛盾が一部で生じています。それは、日本社会では、地域活動も、奉仕活動も、教育的活動等もすべてボランティア活動に集約されていることが原因と言われています。今後、住民とボランティアが、ともに地域社会を構成する一員として取り組んでいくためにも、社協ボランティアコーディネーターは、ボランティア活動の意義や役割等について深く理解しておく必要があります（\*23頁の「住民活動主体の考えと地域福祉」参照）。

### ✓「事例」 「ボランティア」として来たのに…（専門資格とボランティア）

ある看護師が、災害ボランティアセンターに「ボランティア」としてやってきました。その人は（多くの人が行っていた）泥出し作業を希望しましたが、看護師資格を生かした、別の作業を紹介されそうになりました。いま、「プロボノ」という専門性を生かす活動もありますが、資格や専門性のある人すべてが、そのように希望するとは限りません。ボランティア相談でコーディネーターは、資格や特技を生かした活動を紹介することもあれば、「新たなことをやってみたい」といったチャレンジの気持ちに寄り添うこともあります。

<sup>2</sup>（参考）「地域における『新たな支え合い』を求めて-住民と行政の協働による新しい福祉-」（平成20年3月31日、これからの地域福祉のあり方に関する研究会）36頁  
<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/03/dl/s0331-7a.pdf>



### (3) ボランティアの登録制をめぐる課題の整理

社協ボランティアセンターでは、ほとんどがボランティアの登録制（個人・グループ）を行っています（\*40頁参照）。

個人登録の場合、面談を行い、①どんなボランティア活動に興味関心があるのか、②活動動機（きっかけや、やりたい、やれる・やれそうなことなどの思い）、③活動の希望や条件等を聞き取ります（\*初めてでない場合は、これまで行った活動内容等が加わります）。しかし、窓口では最初に「どんな活動がありますか」と聞かれることが多いため、募集情報の中から活動希望者本人に選んでもらうやり方を取っているのではないのでしょうか。決まらない場合は、コーディネーターが引き続き、活動先との調整を行ったり、別の活動先を探したりします。

ここで確認しておきたいのは、**活動先の条件に合わせるだけになっていないか、活動希望者の興味関心や動機が十分に受け止められているか**という点です。なぜなら、ボランティア活動では、**ボランティア依頼者と活動者は「対等な関係」にある**と考えられているからです。

ボランティア登録制は、次にボランティア依頼があった時のためでもありますが、ボランティア依頼に応える以外にも目的があります。例えば、ボランティアセンターからボランティア関連情報や講座案内等を定期的に提供したり、ボランティアセンターの利用統計や相談記録の一部として、コーディネーターの事例検討会、ボランティア養成研修などの事業企画に生かされたり、コーディネーター業務の様々な場面での貴重な情報となっています。

ボランティア登録制に関連することで、「**ボランティア派遣**」「**ボランティアを派遣する**」など、「派遣」という表現を度々耳にします（\*災害時においても多用されています）。依頼には従うものと誤解されているようですが、ボランティアは派遣される社員ではなく、ボランティア活動は労働契約に基づく行為でないことは明らかです。社協ボランティアコーディネーターはボランティアの「自発性」や自由意思を優先し、**派遣ではなく、「紹介」と表現すること**からボランティアとの信頼関係構築に努め、ボランティア活動の正しい認識を社会に伝える役目にあります。



#### ボランティアの登録制をめぐる課題の整理から

- (1) 「受け止める」とは、ただ「受ける」のではなく、必ず「止まって」考えたり、調べたりすることをいいます。
- (2) 活動希望者の興味関心、活動動機は枠に捉われない、柔軟な発想に満ちていることも少なくなく、こうした点からボランティア活動の社会的価値は高められます。
- (3) ボランティア登録のシステム化が進むことで事務の効率化は図れますが、ボランティアニーズを理解するには非効率な部分に目を向けることも大切です。
- (4) ボランティア依頼に応える一心で、一部の登録者に「紹介」が偏っていませんか。
- (5) 登録情報は定期的に更新するようにしましょう。



#### (4) 活動の無償性と有償性について

ボランティア活動の原則の一つとして、「**無償性**」(手弁当)があげられますが、ボランティアが対価を期待しない・求めないのは、目の前の課題や困りごとに共感し、他人事ではなく対等な立場で関わっているからです。また、それは「**自発性**」とも大きく関係してきます。つまり、ボランティアの語源のとおりに「**自由意思**」(Voluntas ボランティア)の活動が保障される(納得できない場合は「**断ることもできる**」)ためにも、「無償性」である必要があります。さらに、市場経済の考えとは異なり、お金の尺度で評価されない、成果としないことからでもあります。

1980年代に「施設福祉」から「在宅福祉」重視の政策へと転換される頃、有償ボランティアという言葉が一部で使われました。これは、ボランティアを求める人の「無償だと申し訳ない、気兼ねする」といった声から生まれました。

2015年の介護保険改正で「生活支援・介護予防サービス」「地域住民の参加」「高齢者の社会参加」の視点から、新しい介護予防・日常生活支援総合事業(新しい総合事業)が始まり、訪問型、通所型の生活支援サービスにおいても、有償の住民・ボランティア活動が出てきました。また、地区社協ボランティアセンター等でも、従来から住民参加型の在宅福祉サービスが行なわれ、実費程度の利用料を設定しているところも多くあります。そうしたなか、「そもそもボランティア活動は無償ではないのか」といった声もあります。現状では、無償と有償の境目を決めるのは難しいですが、**一般的には交通費や食費、材料費などの実費弁償程度は謝礼・報酬に当たらないとし、無償の範囲内と考えられています。**

最後に、社協ボランティアコーディネーターとして押さえておきたい点が2つあります。1つ目は、**ボランティア活動が正しく理解されないまま、また、有償の活動についても人手不足を補う「安上がりの労働力」として扱われていないか**を、例えば、ボランティア募集情報でしっかり確認する必要があります。2つ目は、多様な個人やグループの考え、やり方を尊重し、柔軟に対応することは大切ですが、社協ボランティアセンターの軸足は、やはりボランティア活動の原則、目的に据えることが肝要で、**有償性についてどこまでボランティア活動と捉えるかは慎重に考える必要があります。**



社協ボランティアコーディネーターは、ボランティア活動の意味や固有の価値について、正しく理解することが大切です

〔ボランティア活動の原則〕

- (1) 自発性・自主性・主体性 →→→→→→→→→→ 「やる気」
- (2) 社会性(公益性、公共性)・連帯性(福祉性) → 「世直し」
- (3) 無償性・無給性 →→→→→→→→→→ 「手弁当」



※この他に、(4)創造性・開拓性・先駆性、(5)継続性、(6)専門性をあげることもあります。



## (5) 人との関係づくりや

### コミュニケーションが苦手な人の「参加支援」

ボランティア活動では、「(自分以外の) 他者と関わりを持つこと」や「会話すること」が大切だと考えられ、人との出会いや交わりの機会、経験の中での気づきや感動などが得られる、味わえることが「**ボランティア活動の魅力**」と言われています。また、「活動してみないとわからない」といった曖昧さが多いことから、「**未知の世界**」の印象を持たれたりすることがあります。

活動にあたっては、「何か始めてみよう」と思う人がいる一方で、違和感や不安を抱き、「今の私に何ができるのだろう」と考え込んでしまう人もいます。

こうしたボランティア活動で大切にされていることや魅力、未知の世界と言われるものは、人との関係づくりやコミュニケーションが苦手な人にはどう映っているのでしょうか。

多くの方は、心の奥底に「**誰かから認められたい**」「**自分を認めたい**」といった承認の欲求(存在欲求の充実志向)を持っていると言われています。

社協ボランティアコーディネーターは、活動に対して不安な気持ちになっている人を励ますこともありますが、ボランティア活動の魅力などを押し付けない、観念的にならないこと。**関わりの基本は、まず、「受け止める」こと、気持ちに寄り添うこと**です。また、人との関係づくりやコミュニケーションが苦手な人は、どんなことに困り、どんな支援や配慮、工夫が必要となるのかを本人と一緒に考え、ボランティア活動に参加するための環境を整えるなど、活動先に「求める」ことを行っていきます。つまりこれは、コーディネーションが単なる情報提供ではないこと、活動(希望)者と活動先の両者の間に立って、調整することを意味します。

**いま、あらゆる差別や偏見、排除をなくし、「すべての人にボランティア活動の機会」が提供されること、平等に基づく社会参加が望まれています。**

#### ✓ <<豆知識>> 「合理的配慮」を知っていますか？

2006年に国連総会で採択された障害者権利条約の批准に向けて、障害者基本法(2011年改正)、障害者雇用促進法(2013年改正)と続き、**障害者差別解消法**(2016年制定)で、「**不当な差別的取り扱い**」の禁止、「**合理的配慮**」の提供は、就労だけでなく、**ボランティア活動においても対象範囲**となっています。この法整備を追い風に、合理的配慮の提供等を含め、ボランティア活動の環境や条件の整備・調整を進め、「ボランティア活動の機会拡大」を図っていくことが求められています。

※各法での「障害者」とは、手帳の有無を問いません。日常の社会生活で相当な制限を受けているすべての人を指しています。

※「**合理的配慮**」とは、障がいのある人が他の人との平等を基礎として、同様の人権と基本的自由を享受できるように、物事の本質を変えてしまったり、多大な負担を強いたりしない限りにおいて、配慮や調整を行うことです。

(参考) リーフレット「合理的配慮」を知っていますか？(2017年,内閣府)

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki\\_hairyo/print.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo/print.pdf)



## (6) 活動の意義と

### 「活動への一步が踏み出せない」悩みに向き合って

ボランティアの「活動動機」は、ボランティア活動への関心度やきっかけを表わしているものですが、それと同じくらい大事なものとして、「活動の意義」があります。ボランティア活動をスモールステップで進めていくには、「楽しかった」などの感想レベルからスタートし、徐々に**意義の追求**を行っていきましょう。意義は活動開始前から認識されていることもあれば、活動中の気づきや活動後の振り返りの中で明確になっていたり、また、活動が繰り返されることで変化するなどの特徴があります。ボランティア活動が意味ある活動であることを証明するためにも、コーディネーターは、ボランティアとともに、こうした「活動の意義」の明確化に関わっていきます。



#### 《参考》ボランティア活動の意義

- (1) 内発的意義(自己実現型)－自分のために
  - 様々な人との交流、価値観とのふれあいを求めて
  - 自分の成長の場になる(視野を広げる、知識や技術を高める)
  - 自分のやりたいことを探すために(自分探し、目標探し)
  - 新しい自分、“社会の中の自分”を発見(居場所の確保)
  - 豊かさの追求(こころの豊かさ・こころの温かさ・こころのゆとり)
- (2) 外発的意義(問題解決型)－他者や社会のために
  - 人の力になる、人のために
  - 社会扶助、社会の中での「労働力」として
  - 喜びを与える(社会貢献)
- (3) 互酬的意義－お互いのために
  - 「人」だから当然の行為
  - 当事者とボランティアとの互いの成長になる

(参考) 学生ボランティア広域ネットワーク研究会「学生ボランティア活動の広がりをめざしてⅢ 学生自身の『気づき』を支援し、課題の共有化のためのネットワークの構築」(2007年, 神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター) 39頁  
※2005年に学内VCがある県内大学・短大・専門学校15校の学生909人に調査した内容をまとめたもの(回収: 550人、60.5%)

一方で、ボランティア活動に興味関心があっても、「活動への一步が踏み出せない」悩みを抱える潜在層の人たちも存在します。次の《参考》であげる内容は、ボランティア活動のハードルが高いと思われることとも読み取れます。こうした無関心層を含む潜在層の人たちの悩みを柔軟に受け止め、ボランティア活動へのアプローチが多様であることがコーディネーターには望まれます。



#### 《参考》「活動への一步が踏み出せない」悩み

- (1) 活動する時間があまりない
- (2) 今の自分に何ができるのだろうか(知識、技術、経験の不足等)
- (3) 社会で求められるテーマや自分がやりたいことが見つからない
- (4) 活動するのにお金がかかりそう
- (5) 知らない人との「出会い」が不安
- (6) 人とのコミュニケーションが億劫だ(苦手だ)
- (7) 継続できるか自信がない



## (7) ボランティアの高齢化と高齢者のボランティア

(新たな活動者とつながる／ボランティアの存在感)

「ボランティアの高齢化」の話題はたびたび出てきます。多くは、グループの高齢化により、「これまでのような活動ができない」「新たにメンバーが入ってこない」といった内容ですが、活動開始時からのメンバーが変わらずに中心となって運営されていたり、活動内容がずっと同じで固定化されていたりすると、そのグループの中に後から入っていきにくいと思う人は少なからずいます。

### 【ボランティアの高齢化～新たなボランティアをつかむには】

新たなボランティアが入っていける要素が日本語教室や補習教室の場合、いくつかあります。1つ目は、テーマやプログラムが明確であること（新たなボランティアの興味・関心をそそるものがあること）、2つ目は、日頃は学習者とマンツーマンであること（時間や場所などの調整が柔軟に行えること）、3つ目は、学習者が卒業して巣立った後に、今度はボランティアとして戻ってくる（可能性がある）こと。さらに、4つ目は活動内容の変化。最近はオンライン化があげられます。オンライン学習の導入は、スキルを持った人に新たな活躍の場を与えています。

コーディネーターは、グループの運営などのマネジメント相談を受けますが、グループが新たなボランティアの希望に沿い、柔軟な向き合い方ができるか否か、その状況次第では、グループ活動や運営が継続可能かを判断し、上手いかわからない理由を説明したり、助言したりします。

### 【高齢者のボランティア～活動が変わっても良いものは良い】

料理やおしゃべり好きな人がボランティア活動を始め、これまでに大鍋で料理を振る舞ったり、いろんな所にも出掛けたりと活発に動いていました。やがて高齢になり、体調が優れないことも増え、気力、体力の衰えを感じるようになって、「そろそろ、ボランティア活動も引退…」と考えていたところ、活動先で言われたことは「居るだけでも十分ですよ」。いろいろな事が若い頃のようにはいかず、寂しく思っていただけに嬉しい一言でした。

今日も自分を待っていてくれる。ボランティア活動は、ありのままの自分でいられる活動です。

「高齢者のボランティア」は、自身の病気や家族の介護などによって「休止」になることもあります。高齢者の場合、「終止」（辞め時）をなかなか自身で決められなかったりもしますし、周りの家族から「休止」や「終止」を（本人に）伝えて欲しいと、コーディネーターが依頼されたりすることがあります。

こんな時にコーディネーターは、どんな言葉をかけるのか、どんな関わり方をするのかを考えてみてください。



## (8) 高齢者の「社会参加」とボランティア活動のテーマ

### 高齢者の「社会参加」の動向

少子高齢化と人口減少が加速するなか、仕事がしたい高齢者が働ける環境の整備も進められています。これに「多様な働き方」の考えも加わり、65歳までの定年延長、さらに健康で意欲があれば、それ以降も継続して働き続けることの可能性が出てきています。こうした状況を、とくに社協やボランティアセンターからは、高齢者の地域活動やボランティア活動への参加の時期に影響が出ると心配する声もあります。

一方、地域包括ケアシステムの構築を目指した2015年の介護保険改正では、これまでの介護予防のあり方を見直し、すべての高齢者を対象に社会参加をすすめる、介護予防と地域づくりを一体的に取り組むこととし、**「要介護状態にならない介護予防」から「地域で暮らし続けるための生活支援」**へと大きく変わってきています。ここで言われる地域で暮らし続けるとは、医療や介護が将来必要になっても、これまでと変わらずに地域で支え合うことを目指しています。

### 健康と社会的孤立

高齢者のボランティア活動の目的に「生きがいづくり」「仲間づくり」と並んで、**「健康づくり」**は上位にあると言われます。

WHO憲章では、**「健康とは、肉体的、精神的及び社会的に完全に良好な状態であり、単に疾病又は病弱の存在しないことではない」**<sup>3</sup>と広く捉え、定義しています。また、「(中略)健康を享有することは、(中略) **基本的権利の一つである。**」とされ、さらに、**「全ての人民の健康は、平和と安全を達成する基礎であり、個人と国家の完全な協力に依存する。」**と謳っています。普段使う「健康管理」からは、ここまでは想像しにくいですが、「健康」が国にとっても極めて大切なものであることが伝わってきます。

こうして考えてみると、高齢者のボランティア活動のテーマに「社会参加」や「介護予防」は引き続き必須ですが、これからますます「健康」と、さらに考えを深めると**「社会的孤立の防止」**は重要テーマとなってきます。なぜなら、高齢期は「喪失期」と呼ばれるように、定年退職や子どもの独立などによる社会的役割の喪失のほか、親しい人との死別による喪失など数々の「喪失体験」によってつながりを失う、「社会的孤立」に向かう可能性が高いからです。

社協ボランティアコーディネーターは、様々な規制や枠組みを超えていくボランティア活動を通して、これらのテーマと向き合うこととなります。

<sup>3</sup> (引用) 厚生労働省「平成26年版 厚生労働白書」2頁

<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/14/dl/1-00.pdf>

※1946年7月にニューヨークで作成され、1948年4月7日に効力発生。日本では1951年6月26日に条約第1号として公布された。



## (9) 災害とボランティアコーディネーション

「阪神・淡路大震災」(1995年)では、災害の混乱の中、災害ボランティアセンターは、復興に向けた多様なニーズと国内外からのボランティア等の対応に追われました。

関東ブロックの社協では、災害時のボランティアセンターのあり方を検討し、「都縣市社協の相互支援の精神に基づき、社協活動の専門性を発揮した救援活動」を行っていくため、「関東ブロック都県指定都市社協災害時の相互支援に関する協定」(1997年4月)を締結しました。協定ではエリアを「管内」(ブロック圏内)としていますが、「東日本大震災」(2011年)のような大規模災害の場合は、全国の社協が結集し、ブロックをまたがる全国的な職員派遣が行われます(\*ブロック単位で担当します)。経験を重ねるごとに、センターの設置、運営のフロー、班の体制やスタッフの役割分担などは以前に比べて形になっていきました。今では社協が中心となって行政やNPO等との協働をすすめ、災害ボランティアセンターの設置運営にあたっています。

**「社協活動の専門性を発揮した救援活動」**としてあげられるのは、おもに**災害ボランティアセンター、生活福祉資金特例貸付業務**で、被災地の要請の多くは、**ボランティアコーディネートの見識・実践経験がある職員**の派遣依頼です。このことから、災害ボランティアセンターでは通常と比べ、**焦点化された業務内容**であっても、**社協職員すべてにボランティアコーディネーションのスキルが必要とされます。**



### ✓ 災害ボランティアセンターの特徴 (通常のボランティアセンターとの違い)

- (1) ニーズや状況は刻々と変化する。先を見据えていても、センターの取り組みは変化する。
- (2) 平日と比べられないほど、土日祭日が繁忙。朝が早く、夕方の閉所後は、ミーティングや翌日の準備となっている(1日の流れはほぼ決まってくる)。
- (3) 班で体制が生まれ、役割が分担される(お互いを認め合う。班のチームワークが大事)
- (4) 日々、スタッフが入れ替わる(NPO等との協働、引継ぎの徹底)。
- (5) 「今やらなければならないこと」「次に何をやるか」に集中し、問題について話しても、(時間に限りがあるため)深掘りはしない。

### ✓ 今後の方向性

- (1) **本県の被災を想定したボランティアコーディネーション実践の強化**  
センター設置運営マニュアル、BCP(事業継続計画)等の策定・改定、センター設置運営や情報伝達の訓練、関連研修の定期的実施など。  
\*東日本大震災以降、災害ボランティアセンター運営の経験者は増えてきました。これからは、**経験者による、リーダーシップを発揮した関連事業の企画実施が求められます。**
- (2) 災害ボランティアセンターにおいては、**ボランティアコーディネーションの質の確保と継続**が重要であり、そのためには、**すべての社協職員が「ボランティアコーディネーター」としての専門性をもつこと**が求められます。
- (3) 新型コロナウイルス感染症により、**3密を避けた従来とは違うセンター設置運営の確立**



## (10) 真の協働関係を構築していくために

1998年のNPO法制定と前後して、市民参加や協働に関する制度や条例などが定められてきており、協働という言葉自体は既に社会に浸透しているといっても過言ではありません。その一方で、単発のイベントやプロジェクトを共同で実施したり、協賛する（名前を貸す）程度にとどまっているケースが多いのが実態です。その理由は様々でしょうが、協働の関係者が協働の意味や必要性を理解せず、お互いの立場や都合、ニーズを主張することに終始するために、一過性の表面的な協働関係に終わることが多いのではないのでしょうか。さらにそうした関係者同士の関係性をファシリテートする協働コーディネーターが機能していないということも大きな要因の一つでしょう。結果として、協働に対しては苦い思い出しか残らず、また一緒にやろうという気持ちになれないのかもしれない。

地理的範囲や対象者数などが限定された小規模の社会課題や、原因が明確で単純な社会課題であれば、一組織によって解決が可能ですが、現代の複雑化・相互依存化した社会においては、**単独の組織や個人による取り組みだけでは限界があります**。かつ、一時的な対症療法ではなく、根治療法を目指すのであれば尚更のこと、多様な主体が協働して事に当たる必要があります。見方を変えれば、自分たちが掲げたビジョンの実現やゴールの達成に向け、**一人ではできないということを実感するところから協働は始まっていく**ということです。

一方で、関係者それぞれの意図や思いには温度差があり、スキルや専門性のレベル、アプローチ方法も違い、さらには目指すゴールの高さもそれぞれです。これらの前提を度外視していきなり協働が実現するわけではなく、いくつかのステージを経てようやく協働というゴールに辿り着いていきます。



【ステージ①：単独】 他者とのつながりはなく独立・孤立している状態。意図的に他者と距離をおいているか、つながるための情報や手段が不足している。

【ステージ②：交流】 イベントやセミナー、SNSサイトでの出会い、知人からの紹介等、交流の機会をつうじて個人と組織、組織同士が知り合っていく。

【ステージ③：協力】 単なる顔見知りから一歩踏み込んだ関係性が構築され、お互いの強みや弱みを認識しながら、双方が有する経営資源を融通し合う。

【ステージ④：協働】 共通の目的を掲げるとともに、その目的の達成に向けてそれぞれの役割を分担しながら、対等な立場で自主・自律的に関わっていく。

従来の協働促進に向けた動きでは、こうした流れを無視して、いきなり、そして無理矢理に協働を働きかけたり、仕掛けることが多かったのではないのでしょうか。関係者それぞれがどのステージにいるのかを協働コーディネーターが丁寧に見極め、適切な場づくりを行うことで協働関係は構築されていくのです。



## (11) 社協ボランティアコーディネーターのこれから

「社会変化と社協ボランティアセンターの変遷」の「転換期」(5-6頁)にあるように、事業予算の縮小化や組織の統合化等が進んだことから、ボランティアセンター事業やコーディネーターの仕事が見えにくくなり、さらに、ボランティアだけでなく、NPO や市民活動を支援する機関・団体が増加したことで、**「ボランティアコーディネーターは社協だけではない」**とされています。近年では、社協や地域包括支援センター等の中で、コミュニティソーシャルワーカーや生活支援コーディネーターなど、ボランティアコーディネーターの一部の機能を担う職の配置がすすみ、**社協におけるボランティアセンター／ボランティアコーディネーターの「見える化」**がますます求められています。

実際に、「専任スタッフが少ない(増えない)」「(兼任や非正規雇用のスタッフは勤務時間等に制限があるため、)コーディネーターの仕事が十分にできない」といった悩みを多く聞かれますが、改めて**社協ボランティアセンターを意識したボランティアコーディネーターの専門性の追究と人材育成**が必要です。「見える化」への一步をどう踏み出すか。例えば、下記の「多様なボランティアセンター同士で連携する」で考えると、圏域を越えて近隣の社協等が協力し合って事業を行うことも十分あり得ますし、「常に枠組みを超えていく柔軟さを持つ」では、単独では難しいマイノリティ問題に協働して取り組むこともできます。**社協にしかできないことは何か。「専任」は虫の目、「兼任」は鳥の目**をそれぞれ持っています。新たな協働型事業の展開がいま、望まれます。



### 他団体にはない社協の特徴

- (1) 特定の福祉問題の「解決」だけを目的にしていない(複合的課題や制度の狭間等への対応、社協の総合相談)
- (2) 住民活動主体を重視(小地域福祉活動推進組織や地区社協等との協働促進)
- (3) 制度施策をふまえた取り組み推進(自助・共助・互助・公助を意識した地域の支え合い事業の展開等)
- (4) 全国の社協ネットワーク、公私の関係機関・団体との協働強化
- (5) 個別支援と地域支援の一体的なコーディネーション(\*21頁参照)
- (6) 共同募金や地域福祉基金等によるボランティア活動支援
- (7) 福祉教育、ボランティア学習を用いた意識醸成と「潜在層」の開拓

(参考)『改訂 概説 社会福祉協議会』(2018年,全国社会福祉協議会)4-5頁をもとに作成



### ボランティアセンターの21世紀像~ボランティア・NPOセンターに求められるもの~

- (1) あらゆる場面に市民の参加を得る
- (2) 市民が自由に集える機会を確保する
- (3) 市民の活動に積極的に関わっていく
- (4) **多様なボランティアセンター同士で連携する**
- (5) スタッフがボランティア活動の本質を考え、市民と対話できる力を持つ
- (6) **常に枠組みを超えていく柔軟さを持つ**

(出典)「響きあう市民社会へ~21世紀のボランティア活動検討専門委員会報告書」  
(2001年,神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター) 31頁

## (12) 参考資料・図書

### 【神奈川県社会福祉協議会】

- ・「令和2年度 市町村社協活動現況報告書」(2021年, 神奈川県社会福祉協議会)
- ・「ボランティアをしたい(かも)と思っている人が見る本」(2020年11月, 神奈川県社会福祉協議会)
- ・「～かながわの社協指針2020～地域共生社会の実現、包括的支援体制の構築にむけて社協がその使命・役割を発揮するために」(2020年3月, 神奈川県社会福祉協議会市町村社協部会)
- ・「社協・地域福祉事業推進プロジェクト報告書～地域共生社会の実現、包括的支援体制の構築にむけて～」(2020年3月, 神奈川県社会福祉協議会市町村社協部会)
- ・「ボランティア・市民活動の今を見つめてーボランティア・市民活動ヒアリング調査報告書ー」(2019年2月, 神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター)
- ・かながわ災害復興を願う社協職員の会編「三条市災害ボランティアセンター かながわからの活動記録-7.13 水害の復興に向けて」(2005年3月, 神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター)
- ・学生ボランティア広域ネットワーク研究会「学生ボランティア活動の広がりをめざしてⅢ 学生自身の『気づき』を支援し、課題の共有化のためのネットワークの構築」(2007年, 神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター)
- ・21世紀のボランティア活動検討専門委員会編「響きあう市民社会へ～21世紀のボランティア活動検討専門委員会報告書～」(2001年3月, 神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター)

### 【全国社会福祉協議会】

- ・『改訂 概説 社会福祉協議会』(2018年, 全国社会福祉協議会)
- ・「社協・生活支援活動強化方針～地域共生社会の実現に向けた事業・活動の展開～」(2018年, 全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会)
- ・「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター 強化方策2015」(平成27年8月, 全国社会福祉協議会全国ボランティア・市民活動振興センター)
- ・「新・社会福祉協議会基本要項」(1992年, 全国社会福祉協議会)

### 【厚生労働省】

- ・「地域共生社会に向けた包括的支援と多様な参加・協働の推進に関する検討会」(地域共生社会推進検討会) 最終とりまとめ」(概要)(本文)(2019年12月26日, 厚生労働省・地域共生社会推進検討会)
- ・厚生労働省「平成26年版 厚生労働白書」  
<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/14/dl/1-00.pdf>
- ・「地域における『新たな支え合い』を求めてー住民と行政の協働による新しい福祉ー」

(平成 20 年 3 月 31 日, これからの地域福祉のあり方に関する研究会)

<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2008/03/dl/s0331-7a.pdf>

- ・「市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について  
(一人ひとりの地域住民への訴え)」(2002 年, 社会保障審議会福祉部会)

<https://www.mhlw.go.jp/shingi/2002/01/s0128-3.html>

#### 【内閣府】

- ・リーフレット「合理的配慮」を知っていますか？(2017 年, 内閣府)

[https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki\\_hairyo/print.pdf](https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo/print.pdf)

#### 【書籍】

- ・社会福祉法規研究会編『社会福祉六法 令和 3 年版』(2020 年, 新日本法規出版)
- ・筒井のり子監、日本ボランティアコーディネーター協会編『社会福祉協議会ボランティアセンターのためのボランティアコーディネーターマニュアル』(2017 年, 日本ボランティアコーディネーター協会)
- ・長浜洋二著『NP0 のためのマーケティング講座』(2014 年, 学芸出版社)
- ・市民活動総合情報誌『ウォロ』(\*隔月刊, 大阪ボランティア協会)
- ・日本地域福祉学会編『新版 地域福祉事典』(2006 年, 中央法規出版)
- ・早瀬昇・筒井のり子著、日本ボランティアコーディネーター協会編『ボランティアコーディネーション力 市民の社会参加を支えるチカラ ボランティアコーディネーション力検定公式テキスト』(2005 年, 中央法規出版)
- ・日本地域福祉学会編『地域福祉事典』(1997 年, 中央法規出版)
- ・尾崎新・福田俊子・原田和幸訳『F・P・バイステック ケースワークの原則 [新訳版] 一援助関係を形成する技法』(1996 年, 誠信書房)
- ・早瀬昇著『元気印 ボランティア入門—「自由」と「共感」の活動論』(1994 年, 大阪ボランティア協会)

《資料編》

# 1. ボランティア・市民活動関連の歩み

○印は神奈川県社協

年	神奈川県内の動き	制度・施策、全国の動き
1995 H7	・神奈川県精神保健ボランティア連絡会（精ボ連）、精神障害者地域作業所「スペース杉田」を開所	・阪神・淡路大震災（1月7日）※「ボランティア元年」 ・日本福祉教育・ボランティア学習学会設立
1996 H8	・かながわ県民活動サポートセンター開設 ○「かながわボランティアグループ便覧」「ボランティアガイドブックもうひとつの出会いをもとめて」発行	・人事院勧告「国家公務員来年度からボランティア休暇新設」 ・共同募金50周年
1997 H9	・神奈川県障害者自立生活支援センター（KILC）開設 ○「セルフヘルプ・グループをともに支えるために～当事者活動支援プログラム検討委員会からのメッセージ」発行	・人事院規則改正（ボランティア休暇導入）
1998 H10	○「精神保健ボランティアハンドブック」「当事者活動ハンドブック 疾病・障害をかかえる人たちとともに」発行 ・精ボ連、第50回保健文化賞受賞	・特定非営利活動促進法（NPO法）施行 ・社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）公表
1999 H11	○ボランティアグループステップアップ講座開始 ○「こころの輪をひろげてー精神保健ボランティア活動資料集」「セルフヘルプ・グループのための相談ハンドブック」発行 ○第1回精神保健ボランティア全国の集い※精ボ連と共催	・国庫補助「福祉活動専門員」の廃止、一般財源化 ・「精神薄弱」の呼称を「知的障害」に改める ・今後5か年間の高齢者保健福祉施策の方向（ゴールドプラン21）策定
2000 H12	○ボランティアグループマネジメントセミナー開始 ○「21世紀のボランティア活動検討専門委員会中間報告書」「第3回かながわ市民カレッジ報告書～セルフヘルプ・グループと共に～」「思春期サポートガイドブック」「精神保健ボランティアグループガイド全国版2000」発行	・介護保険法施行 ・社会福祉法施行 ・共同募金、「災害準備金制度」創設
2001 H13	・第10回全国ボランティアフェスティバルかながわ開催 ・かながわボランタリー活動推進基金21を創設（県） ○「響きあう市民社会へ～21世紀のボランティア活動検討専門委員会報告書」「誰もが自分らしく生きるために地域精神保健ボランティア活動推進委員会報告書」「セルフヘルプ・グループの可能性」発行	・日本ボランティアコーディネーター協会設立 ・ボランティア国際年（IYV） ・第2次ボランティア・市民活動推進5ヵ年プラン/社協ボランティア・市民活動センター強化・発展の指針（全社協）
2002 H14	・「地域福祉の推進について」（基本指針）制定（県） ○「外国人のための医療機関リスト」（※10言語に翻訳、6分冊）「医療通訳ボランティアガイドライン」「Let'sボランティア『かながわのボランティア受入施設・団体 障害福祉編』」発行	・市町村地域福祉計画及び都道府県地域福祉支援計画策定指針の在り方について（一人ひとりの地域住民への訴え） ・「青少年の奉仕活動・体験活動の推進方策等について」答申 ・完全週休5日制、小中高校で「総合的な学習の時間」の新設 ・「精神分裂症」の呼称を「統合失調症」に改める
2003 H15	○セルフヘルプ活動コーナー開設 ※相談室登録：18グループ、ロッカー利用：25グループ、メールボックス利用：18グループ ○「セルフヘルプ・グループ便覧」「思春期サポートハンドブック」「Let'sボランティア『かながわのボランティア受入施設・団体 高齢福祉編』」発行 ○思春期サポーター養成講座開始	・介護保険制度施行後初の介護報酬改定
2004 H16	○学生ボランティアセンター広域ネットワーク推進事業（2カ年の共募配分金事業）開始 ○「Let'sボランティア『かながわのボランティア受入施設・団体 児童・母子・保護隣保館編』」発行 ・福祉教育・ボランティア学習学会第10回かながわ大会開催	・7.13水害 ・新潟県中越地震 ・発達障害者支援法の成立 ・「痴呆」の呼称を「認知症」に改める
2005 H17	○当事者支援推進事業を県から受託（3ヵ年）※テーマ「当事者のエンパワメント」 ○「社協ボランティアセンターのあり方とこれからの指針」「学生ボランティア活動の広がりをめざして」「2005かながわ市民活動グループ・団体便覧」「福祉教育・ボランティア学習ハンドブック」「セルフヘルプ活動促進事業改訂推進方針」「セルフヘルプ・グループの可能性II」「シリーズ1 悩んできたから、伝えられること」発行	・障害者自立支援法の成立 ・介護保険法改正（地域包括ケアシステムの誕生）
2006 H18	○「学生ボランティア活動の広がりをめざしてII」「シリーズ2 はじめよう セルフヘルプ・グループ」「シリーズ3 セルフヘルプ・グループが専門職に期待すること」「セルフヘルプ活動促進事業改訂推進方針2006-2011年度」「精神に障害のある人のエンパワ	・教育基本法改正により「生涯学習」が教育に関する基本的な理念として規定される ・地域包括支援センター創設

年	神奈川県内の動き	制度・施策、全国の動き
2006 H18	メントプログラム(試案)」「かながわの社協 災害ボランティアセンター指針」「社会福祉施設のボランティアコーディネーション指針 はじめの一歩」発行	
2007 H19	○「精神に障害のある人のためのエンパワメントプログラム実践テキスト」「シリーズ4 私たちはなぜセルフヘルプ・グループを立ち上げたのか」「学生ボランティア活動の広がりをめざしてIII」発行	・新潟県中越沖地震 ・「介護支援ボランティア制度」登録の試行的実施(稲城市) ・「地域における「新たな支え合い」を求めて一住民と行政の協働による新しい福祉―」提言
2008 H20	○「シリーズ5 私たちはなぜセルフヘルプ・グループを続けているのか」発行	・社協における第3次ボランティア・市民活動推進5ヵ年プラン(全社協) ・介護保険法改正
2009 H21	○「シリーズ6 当事者の語りから学んだもの」発行	・(社)日本青年奉仕協会解散(42年間の活動に幕)
2010 H22	○「シリーズ7 あなたも当事者活動の応援団!!」発行	・「新しい公共宣言」
2011 H23	○「シリーズ8 悩みや問題を抱えているあなたに知ってほしい」「障害がある方とボランティアのためのハンドブック」発行 ○神奈川県社協、設立60周年	・東日本大震災(3月11日) ・災害ボランティアセンター 196カ所設置(全国の社協職員の派遣を実施) ・改正NPO法成立、税制優遇措置の要件を緩和 ・介護保険法改正
2012 H24	・「NPO法人に対する寄附促進の仕組みに関する条例」施行(県)	・子ども・子育て関連3法の成立
2013 H25		・障害者総合支援法施行 ・社会保障制度改革国民会議報告書発行
2014 H26	○「ボランティア・社会貢献 ワンステップサポートガイド」発行	・介護保険法改正(地域支援事業の充実)
2015 H27		・NPO法人認証数:50,090団体(2015年3月31日現在) ・生活困窮者自立支援法施行 ・台風18号関東・東北豪雨 ・「市区町村社会福祉協議会ボランティア・市民活動センター 強化方策2015」(全社協)
2016 H28	・全国ボランティアコーディネーター研究集会2016開催(横浜) ・相模原市障害者施設殺傷事件 ・あではで神奈川設立15年、第25回かながわピネル賞受賞	・シルバー人材センターの就業時間を拡大する特例措置制定 ・改正社会福祉法、障害者差別解消法、成年後見促進法施行 ・熊本地震 ・日本地域福祉学会第30回記念大会(東京)
2017 H29	○認知症サポーター活動支援事業(1ヵ年)、生活支援コーディネーター養成研修事業を県から受託 ・横浜げんき会、第26回かながわピネル賞受賞 ・アレルギーを考える母の会、第69回保健文化賞受賞	・民生委員制度、救世顧問制度創設から100周年 ・「地域共生社会の実現に向けた地域福祉の推進について」(厚労大臣指針告示 3局長通知) ・介護保険法改正(地域包括ケアシステムの深化・推進)
2018 H30	・精ボ連、ユッカの会30周年 ○社協ボランティアセンター活動整備事業(3ヵ年の共募配分事業)開始	・「地域包括ケアシステムの強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」施行 ・7月豪雨災害
2019 H31 R元	○「ボランティア・市民活動の今を見つめて―ボランティア・市民活動ヒアリング調査報告書」発行 ○社協・地域福祉事業推進プロジェクト発足 ○(株)セブン-イレブン・ジャパン、県、県社協による「商品寄贈による社会福祉貢献活動に関する協定」を締結 ・精ボ連解散(30年間の活動に幕) ・台風第19号で川崎市、相模原市が県内初の災害ボランティアセンターを開設	・台風第15号災害 ・台風第19号災害 ・アフガニスタン支援、中村哲さん(ペシャワール会)銃撃され死亡
2020 R2	・足柄上地区・西湘地区2市8町の社協が災害時災害ボランティアセンター相互支援協定を締結 ○「社協・地域福祉事業推進プロジェクト報告書」「かながわの社協指針2020」「ボランティアをしたい(かも)と思っている人が見る本」発行	・新型コロナウイルス感染症、世界中で感染者増大 ・全国の小中学校で臨時休校 ・地域共生社会の実現に向け、社会福祉法等改正の成立
2021 R3	○「社協ボランティアコーディネーター・ハンドブック」「当事者組織・団体 セルフヘルプグループ便覧/実態把握調査」発行	・改正社会福祉法施行 ・新たに創設された重層的支援体制整備事業の施行

(参考)「ボランティア・市民活動の今を見つめて―ボランティア・市民活動ヒアリング調査報告書―」(2019年2月,神奈川県社会福祉協議会かながわボランティアセンター)22-23頁をもとに加筆

## 2. ボランティアセンターの状況\_①（職員体制）\*指定都市を除く

VC：ボランティアセンター

No.	地域名	① VC担当（管理職以外）		② VC担当（管理職等）		VC担当職員計 （①+②）	①の職員について コーディネート、相談業務担当	
		専任	兼務	専任	兼務		専任	兼務
1	横須賀市	4人	0人	0人	1人	5人	0人	2人
2	平塚市	1人	0人	0人	0人	1人	1人	0人
3	鎌倉市	1人	1人	1人	0人	3人	1人	1人
4	藤沢市	0人	12人	0人	0人	12人	0人	12人
5	小田原市	0人	3人	0人	0人	3人	0人	3人
6	茅ヶ崎市	0人	3人	0人	0人	3人	0人	3人
7	逗子市	0人	3人	0人	0人	3人	0人	3人
8	三浦市	0人	2人	0人	1人	3人	0人	2人
9	秦野市	1人	2人	0人	0人	3人	1人	2人
10	厚木市	0人	3人	0人	0人	3人	0人	3人
11	大和市	1人	3人	1人	1人	6人	1人	3人
12	伊勢原市	0人	1人	0人	1人	2人	0人	1人
13	海老名市	1人	2人	0人	0人	3人	1人	2人
14	座間市	1人	1人	0人	1人	3人	1人	1人
15	南足柄市	0人	3人	0人	1人	4人	0人	3人
16	綾瀬市	2人	1人	0人	0人	3人	2人	1人
17	愛川町	0人	1人	0人	0人	1人	1人	0人
18	清川村	0人	1人	0人	0人	1人	0人	1人
19	葉山町	0人	3人	0人	0人	3人	0人	3人
20	寒川町	3人	1人	0人	0人	4人	3人	1人
21	大磯町	0人	1人	0人	0人	1人	0人	1人
22	二宮町	0人	1人	0人	1人	2人	0人	1人
23	中井町	0人	1人	0人	1人	2人	0人	1人
24	大井町	0人	2人	0人	1人	3人	0人	2人
25	松田町	0人	1人	0人	0人	1人	0人	1人
26	山北町	0人	1人	0人	0人	1人	0人	1人
27	開成町	0人	0人	0人	1人	1人	0人	0人
28	箱根町	1人	1人	0人	0人	2人	1人	1人
29	真鶴町	0人	1人	0人	0人	1人	0人	1人
30	湯河原町	0人	1人	0人	1人	2人	0人	1人
集計		16人	56人	2人	11人	85人	13人	57人

令和2年8月1日現在

ボランティアセンターの状況\_②（設置状況 他）\*指定都市を除く

VC：ボランティアセンター  
V：ボランティア

No.	地域名	VC(コーナー)の設置状況		地区VC			VC 運営委員会	V団体 連絡協議会	V登録制	
		センター (コーナー)の有無	「X」の場合、 VC機能の有無	設置単位	総数	設置数			個人V	団体V
1	横須賀市	○		地区社協	18	17	○	○	○	○
2	平塚市	○		—			○	○	○	○
3	鎌倉市	○		地区社協	9	5	○	○	×	○
4	藤沢市	○		行政区（14地区社協）	14	12	×	○	○	○
5	小田原市	×	○	—			○	×	○	○
6	茅ヶ崎市	×	○	中学校区程度	13	13	○	○	○	×
7	逗子市	○		—			×	○	○	○
8	三浦市	○		市	1	1	×	○	○	○
9	秦野市	×	○	地区社協	7	1	×	○	○	○
10	厚木市	○		—			○	○	○	○
11	大和市	○		地区社協	11	5	○	○	○	○
12	伊勢原市	○		—			○	○	○	○
13	海老名市	○		—			○	○	○	○
14	座間市	○		—			×	○	○	○
15	南足柄市	○		—			○	○	○	○
16	綾瀬市	○		地区社協	14	3	×	○	○	○
17	愛川町	○		—			○	○	○	○
18	清川村	×	○	—			×	×	○	○
19	葉山町	×	○	—			×	○	○	○
20	寒川町	○		—			○	○	○	○
21	大磯町	×	○	—			×	×	○	○
22	二宮町	○		—			×	×	○	○
23	中井町	×	○	—			×	○	○	○
24	大井町	×	○	—			×	×	○	○
25	松田町	○		—			○	○	○	○
26	山北町	○		—			○	○	○	○
27	開成町	×	○	—			○	×	○	○
28	箱根町	○		—			○	○	○	○
29	真鶴町	×	○	—			×	○	○	○
30	湯河原町	×	○	—			×	○	○	○
合計		19	11	—	—	—	16	24	29	29

令和2年4月1日現在

ボランティアセンターの状況\_③（把握状況 他）\*指定都市を除く

V: ボランティア

No.	地域名	V把握状況			ボランティアポイント制度				ボランティアポイント制度に関する補足
		個人V	団体V		導入状況	導入準備中の場合 開始時期	ポイント 管理機関	その他の場合	
			団体数	所属人数					
1	横須賀市	275人	132	2,833人	○		行政		
2	平塚市	307人	126	1,817人	×				
3	鎌倉市	0人	62	1,672人	×				
4	藤沢市	464人	146	5,211人	○		その他	市の制度を社協が受託している	対象者の活動支援と新規登録者の講習会実施
5	小田原市	389人	100	2,954人	○		社協		市受託事業
6	茅ヶ崎市	235人	40	不明	×				
7	逗子市	43人	89	1,730人	×				
8	三浦市	110人	44	1,098人	○		行政		社協イベントにおいてもポイント付与
9	秦野市	162人	107	4,897人	×				
10	厚木市	35人	85	4,600人	×				
11	大和市	274人	55	1,183人	○		行政		
12	伊勢原市	142人	134	11,103人	○		行政		
13	海老名市	169人	66	1,196人	○		社協		
14	座間市	343人	55	1,248人	×				
15	南足柄市	157人	13	159人	×				
16	綾瀬市	165人	53	1,458人	×				
17	愛川町	17人	36	560人	○		行政		
18	清川村	18人	1	42人	×				
19	葉山町	55人	33	608人	×				
20	寒川町	149人	31	434人	○		社協		行政からの委託事業「シニア元気ポイント事業」
21	大磯町	0人	26	375人	×				
22	二宮町	22人	44	831人	×				
23	中井町	11人	22	490人	×				
24	大井町	60人	14	165人	×				
25	松田町	35人	9	152人	○		行政		介護予防ボランティア活動が対象
26	山北町	12人	6	78人	○		行政		
27	開成町	18人	10	154人	×				
28	箱根町	20人	8	102人	×				
29	真鶴町	5人	13	207人	×				
30	湯河原町	59人	8	79人	×				
集計		2,895人	1,568	47,436人	11	—	—	—	—

令和2年4月1日現在

### 3. 神奈川県内の社会福祉協議会(ボランティアセンター)(県、政令市)

\* 年末年始はお休みです 2021年2月1日現在

No.	名称	所在地	相談時間	休業日	TEL
1	神奈川県社協 かながわボランティアセンター	横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2	月～日9:00～17:00	なし	045-312-4815
2	横浜市社協 横浜市ボランティアセンター	横浜市中区桜木町1-1	月～金9:00～21:00 土日祝9:00～17:00	毎月最終月曜(祝日の場合は前週)	045-201-8620
3	鶴見区社協 ボランティアセンター	横浜市鶴見区鶴見中央4-37-37	月～土9:00～17:00	日、祝	045-504-5625
4	神奈川区社協 ボランティアセンター	横浜市中区高島2-7-1	月～土9:00～17:00	日、祝	045-322-2897
5	西区社協 ボランティアセンター	横浜市中区山下町2	月～土9:00～17:00	日、祝	045-450-5005
6	中区社協 ボランティアセンター	横浜市中区高島2-7-1	月～土9:00～17:00	日、祝	045-681-6664
7	南区社協 ボランティアセンター	横浜南区港南4-2-8 3階	月～土9:00～17:00	日、祝	045-260-2531
8	港南区社協 ボランティアセンター	横浜南区港南4-2-8 3階	月～土9:00～17:00	日、祝	045-841-0256
9	保土ヶ谷区社協 ボランティアセンター	横浜保土ヶ谷区川辺町5-11	月～土9:00～17:00	日、祝	045-332-2412
10	旭区社協 ボランティアセンター	横浜旭区鶴ヶ峰1-6-35	月～土9:00～17:00	日、祝	045-392-1133
11	磯子区社協 ボランティアセンター	横浜磯子区磯子3-1-41	月～土9:00～17:00	日、祝	045-751-0739
12	金沢区社協 ボランティアセンター	横浜金沢区泥亀1-21-5	月～土9:00～17:00	最終土、日、祝	045-788-6080
13	港北区社協 ボランティアセンター	横浜港北区大豆戸町13-1	月～土9:00～17:00	日、祝	045-547-2238
14	緑区社協 ボランティアセンター	横浜緑区中山2-1-1	月～土9:00～17:00	日、祝	045-935-7807
15	青葉区社協 ボランティアセンター	横浜青葉区市ケ尾町1169-22	月～土9:00～17:00	日、祝	045-972-7018
16	都筑区社協 ボランティアセンター	横浜都筑区桂田東4-10-3	月～土9:00～17:00	日、祝	045-943-4058
17	戸塚区社協 ボランティアセンター	横浜戸塚区戸塚町167-25	月～土9:00～17:00	日、祝	045-866-8434
18	栄区社協 ボランティアセンター	横浜栄区桂町279-29	月～土9:00～17:00	日、祝	045-894-8521
19	泉区社協 ボランティアセンター	横浜泉区和泉中央南5-4-13	月～土9:00～17:00	日、祝	045-802-2150
20	瀬谷区社協 ボランティアセンター	横浜瀬谷区二ツ橋町469	月～土9:00～17:00	日、祝	045-361-2117
21	川崎市社協 ボランティア活動振興センター	川崎市中原区小田中6-22-5	月～金8:30～17:00	土、日、祝	044-739-8718
22	川崎市社協 ボランティアセンター	川崎市川崎区富士見1-6-3	月水金土8:30～17:00 火・木8:30～21:00	日、祝	044-246-5500
23	幸区社協 ボランティアセンター	川崎市幸区戸手本町1-11-5	月水木土8:30～17:00 火・金 8:30～21:00	日、祝	044-556-5500
24	中原区社協 かながわボランティアセンター	川崎市中原区今井上町1-34	月～土8:30～17:00	日、祝	044-722-5500
25	高津区社協 高津区ボランティアセンター	川崎市高津区溝口1-6-10	月水金土8:30～17:00 火・木 8:30～21:00	日、祝	044-812-5500
26	宮前区社協 ボランティア活動振興センター	川崎市宮前区宮崎2-6-10	月水木土8:30～17:00	日、祝	044-856-5500
27	多摩区社協 ボランティアセンター	川崎市多摩区登戸1891	月水金土8:30～17:00 火・木8:30～21:00	日、祝	044-935-5500
28	麻生区社協 ボランティア活動振興センター	川崎市麻生区万福寺1-2-2	月水金土8:30～17:00 火・木 8:30～21:00	日、祝	044-952-5500
29	相模原市社協 中央ボランティアセンター	相模原市中央区富士見6-1-20	月～金 9:00～19:00 土 9:00～17:00	日、祝	042-786-6181
30	相模原市社協 南ボランティアセンター	相模原市南区相模大野6-22-1	月～金9:00～19:00 土日祝9:00～17:00	なし	042-765-7085
31	相模原市社協 緑ボランティアセンター	相模原市緑区西橋本5-3-21	月～金9:00～19:00 土日祝9:00～17:00	なし	042-775-1761
32	相模原市社協 城山地域事務所	相模原市緑区久保沢1-3-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	042-783-1212
33	相模原市社協 津久井地域事務所	相模原市緑区中野633	月～金8:30～17:15	土、日、祝	042-784-3393
34	相模原市社協 相模湖地域事務所	相模原市緑区与瀬896	月～金8:30～17:15	土、日、祝	042-649-0202
35	相模原市社協 藤野地域事務所	相模原市緑区小淵2000	月～金8:30～17:15	土、日、祝	042-687-3361

神奈川県内の社会福祉協議会(ボランティアセンター)(30市町村)

\* 年末年始はお休みです 2021年2月1日現在

No.	名称	所在地	相談時間	休業日	TEL
1	横須賀市社協 よこすかボランティアセンター	横須賀市本町2-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-821-1303
2	平塚市社協 ボランティアセンター	平塚市追分1-43	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0463-33-0007
3	鎌倉市社協 かまくらボランティアセンター	鎌倉市御成町20-21	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0467-23-1075
4	藤沢市社協 ふじさわボランティアセンター	藤沢市朝日町1-1	月～金9:00～20:00 土日祝9:00～17:00	第三日	0466-26-9863
5	小田原市社協 ボランティアセンター	小田原市久野115-2	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-35-4000
6	茅ヶ崎市社協 ボランティアセンター	茅ヶ崎市新栄町13-44	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0467-85-9650
7	逗子市社協 ボランティアセンター	逗子市桜山5-32-1	月～金8:30～17:00	土、日、祝	046-873-8037
8	三浦市社協 三浦市ボランティアセンター	三浦市南下浦町菊名1258-3	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-888-7347
9	秦野市社協 はだのボランティアセンター	秦野市緑町16-3	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0463-84-7711
10	厚木市社協 ボランティアセンター	厚木市中町1-4-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-225-2789
11	大和市社協 やまとボランティアセンター	大和市鶴間1-31-7	月～土8:30～17:15	日、祝	046-260-5643
12	伊勢原市社協 ボランティアセンター	伊勢原市伊勢原2-7-31	月～金8:30～17:00	土、日、祝	0463-94-9600
13	海老名市社協 ボランティアセンター	海老名市めぐみ町6-3	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-232-1600
14	座間市社協 ボランティアセンター	座間市緑ヶ丘1-2-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-266-2002
15	南足柄市社協 みなみあしがらボランティアセンター	南足柄市関本403-2	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-72-2299
16	綾瀬市社協 あやせボランティアセンター	綾瀬市深谷中4-7-10	月～金9:00～17:00	土、日、祝	0467-70-3210
17	愛川町社協 あいかわボランティアセンター	愛甲郡愛川町角田257-1	月～金9:00～16:00	土、日、祝	046-285-2111
18	清川村社協 ボランティアセンター	愛甲郡清川村煤ヶ谷2220-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	046-287-1118
19	葉山町社協 はやま住民福祉センター	三浦郡葉山町堀内2220	月～金9:00～17:00	土、日、祝	046-875-9889
20	寒川町社協 ボランティアセンター	高座郡寒川町宮山401	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0467-72-3721
21	大磯町社協 ボランティアセンター	中郡大磯町大磯1352-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0463-61-9390
22	二宮町社協 ボランティアセンター	中郡二宮町山西5-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0463-73-0294
23	中井町社協 ボランティアセンター	足柄上郡中井町比奈窪104-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-81-2261
24	大井町社協 ボランティアセンター	足柄上郡大井町上大井68-2	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-84-3294
25	松田町社協 ボランティアセンター	足柄上郡松田町松田惣領17-2	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-82-0294
26	山北町社協 ボランティアセンター	足柄上郡山北町向原1379-1	月～金9:00～17:00	土、日、祝	0465-75-1294
27	開成町社協 開成町ボランティアセンター	足柄上郡開成町吉田1043-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-82-5222
28	箱根町社協 ボランティアセンター	足柄下郡箱根町湯本855	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0460-85-9000
29	真鶴町社協 ボランティアセンター	足柄下郡真鶴町真鶴475-1	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-68-3313
30	湯河原町社協 ボランティアセンター	足柄下郡湯河原町中央4-12-5	月～金8:30～17:15	土、日、祝	0465-62-3700

---

## 社協ボランティアコーディネーター・ハンドブック

2021（令和3）年2月

執筆／長浜 洋二（モジヨコンサルティング合同会社 代表）  
松永 文和（神奈川県社協かながわボランティアセンター 主幹）  
協力／原田 聡史（茅ヶ崎市社協ボランティアセンター 主任）  
経塚 由紀子（逗子市社協地域福祉推進係・ボランティアセンター 主査）  
坂上 周平（大和市社協やまとボランティアセンター 主査）

編集・発行／社会福祉法人神奈川県社会福祉協議会  
かながわボランティアセンター

〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2

かながわ県民センター12階

TEL：045-312-4813・4815

e-mail：kvc@knsyk.jp



社協ボランティアセンター活動整備事業（共同募金配分事業）  
この冊子は神奈川県共同募金会の配分金でつくられました