

# 1. ボランティアコーディネーション事業 （大阪市委託事業）

「ボランティア活動をしたい」という人に活動の場などを紹介するとともに、「ボランティアの応援がほしい」という要請に依頼者と共に課題解決に当たるのがボランティアコーディネーション事業である。相談者には、ボランティアコーディネーターが面談で対応するとともに、インターネットなどのメディアによるボランティア募集情報提供事業と連動して、ボランティアに協働を求める人や組織と社会参加の意欲をもつ市民とのコーディネーションも進めている。

2011年度は、のべ3,328件の相談に対応した。

2011年度に、対応した総相談件数は3,328件であった（電子・紙媒体等メディアを活用したボランティアコーディネーションを除く）。このうち「ボランティア・NPOの応援を求む」は115件、「ボランティア活動希望者（自主事業参加者2,145人を含む）」は3,044件、「ボランティアコーディネーションに関わる一般相談、照会」が162件となっている（図1-1、表1-1）。

図1-1 相談内容の内訳

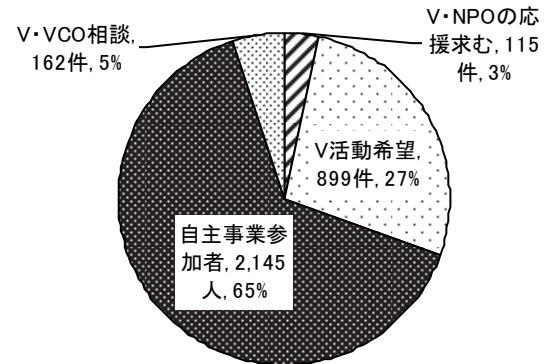


表1-1 協会に寄せられた相談総数の内訳（）内は2010年度

	応援を求む 件	活動をしたい 件	一般相談 件	自主事業参加者 人	他協働事業 件	電子・紙媒体等メディア					
						IT検索システム		メルマガ 人	ブログ アクセス	メディア 件	広報 件
						応援を求む 件	活動したい アクセス				
VCO数	115 (106)	899 (652)	162 (443)	2,145 (1,195)	7 (7)	328 (277)	76,015 (38,377)	1,243 (1,033)	7,024 (17,576)	137 (251)	3,716 (4,336)
合計	3,328 (2,403)					88,463 (61,850)					

## 1. コーディネーターによる相談・調整、プログラム開発

### （1）「応援を求む」相談への対応

#### A. コーディネーターを介した相談の分析

2011年度に受け付けた「ボランティアの応援を求む」相談は、115件であった（表1-2）。受付方法は、電話79件、面談36件（Eメールで問合せがあり相談を受けたケースを含む）であった。

ボランティアコーディネーターを介した相談の中でも、傾聴や情報提供が必要なものにも丁寧に対応している。内容としては、障害がある、こどもである、生きづらさを感じているといった要因で応援を求むるケースから、学校のクラブ活動や地域のコミュニティに参加しようとする「社会参加のため応援を求むる」ケースなどがある。ニーズを聴き取った上で、専門の相談機関につなぐのが適切と判断される場合は、他団体や機関に紹介することもある。「応援を求む」相談（115件）のうち「ケース受理」した相談（38件）以外は、KVネットや他広報媒体を紹介するといった「協会事業につなぐ」調整なども行っている。

まず、ケースとして受理した相談38件（表1-3、表1-4）について分析する。

10年度に比べると受理件数は微増している（表1-3）。ニーズの掘りおこしが不十分な部分もあるので、他の支援機関の傾向とも比較しながら援助要因や減少傾向にある原因を分析する必要がある。ケースを受理した場合、ボランティアを見つけるまで電話、メール、面談と複数回の調整をしている。コーディネーターは年間合計518回、15,900分関わり、1件あたりの対応回数・時間は1ケースに平均3回、418分（7時間弱）である。

表1-2 「応援を求む」相談の合計件数

受付件数	調整回数	対応時間(分)
115	644	17,582

表1-3 「応援を求む」相談（115件）のうち「ケース受理」した相談（38件）の調整回数と対応時間

	単発・ 行事援助	継続・ 日常援助	合計
受付件数	13	25	38
調整回数	50	468	518
対応時間(分)	1,190	14,710	15,900

依頼内容（表1-4）は、旅行やコンサートといったイベント参加でのボランティア募集といった「単発・行事援助」と、病院への通院、施設入居の障害者の外出、子どもの見守り、ドライブボランティアと多様な内容の依頼が多い「継続・日常援助」に大きく区分している。ケース受理した相談では、本人の状況や活動内容を確認するため、コーディネーターが家庭訪問や関係機関への訪問を必ず行っている。紹介するボランティアが決まった後も、引き合わせや活動条件の調整のためボランティアに同行、同じケースでも検討が必要が出てきた時に、その都度

表1-4 「ケース受理」した相談（38件）の依頼内容

友愛活動	話し相手	3	生活支援	家事援助(掃除、洗濯、調理など)	0
	遊び相手	2		身体介護(トイレ、着替え、食事、入浴等)	0
	保育	3		その他(代筆、代読など)	1
	付き添い	3	技能提供	手話通訳・要約筆記	0
	メンタルヘルス	0		手引き	0
外出支援	通学	1		点訳・朗読	0
	通院	5		通訳	0
	旅行	1		学習支援	2
	イベント	2	専門性(吸引など)	0	
その他	1	他(裁判の支援傍聴、ちらし配布など)	14		

家庭訪問や面談を行っている。また、依頼内容に多い友愛活動は、障害者・高齢者に係る制度適用外での依頼が多い。生活支援は近年減少しており、この要因としては制度利用が増えているがあげられる。また、外出支援の依頼も最近増えており、生活の場から新しい社会や地域の場への参加するためのボランティア依頼が増えている。

次に、ケースとして受理しなかった相談77件（表1-5）について分析する。相談1件にかかる対応時間は長い順に、「協会事業につなぐ」=23分、「説明・情報提供」=22分、「悩みを傾聴するなど」=21分、「他団体・機関を紹介」=20分である。11年度は、本人を取り巻く状況、相談者の真意を聴き取り受け止め「どのようなボランティアの応援が必要か」「どの面で応援すべきか」などを考え、応援を求める相談者をエンパワメントするためにコーディネーターが時間をかけて寄りそうことを意識した。

表1-5 「応援求む」相談（115件）のうち「ケース受理以外」の相談（77件）の内訳（対応時間は分単位）

	悩みを傾聴するなど			説明・情報提供			他団体・機関・制度を紹介			協会事業につなぐ (ケース受理を除く、KVネット等)		
	受付 件数	調整 回数	対応 時間	受付 件数	調整 回数	対応 時間	受付 件数	調整 回数	対応 時間	受付 件数	調整 回数	対応 時間
受理数	10	19	215	36	54	800	16	32	322	15	21	345

B. 依頼者の属性

依頼者の属性を図1-2～5に示す。依頼者のうち、個人からの依頼は69件、施設や団体の依頼は45件で10年度に比べ依頼件数は微増（昨年度 個人・施設・団体 104件）している。大阪市内活動者・団体は全体の約70%を占める。また団体の大半は、社会福祉施設とNPO法人、任意団体である。10年度に比べNPO法人からの依頼が増加している（昨年度 10件）。

図1-2 依頼個人の属性

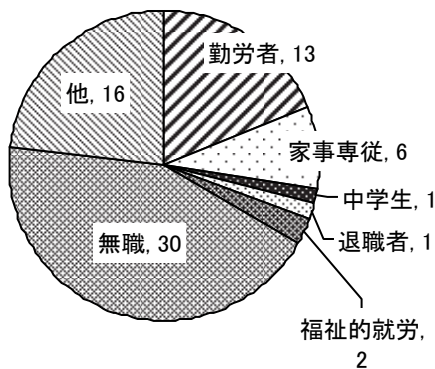


図1-3 依頼団体の種別

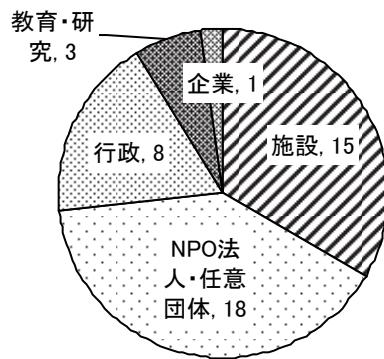
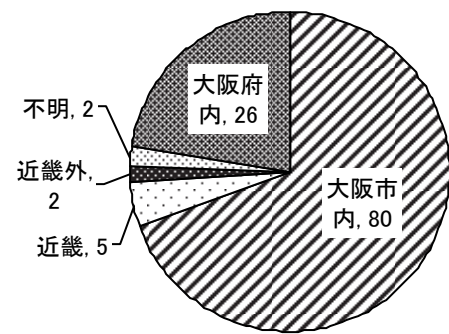
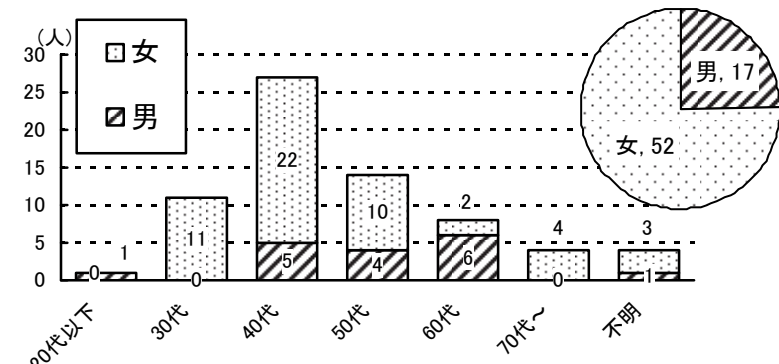


図1-4 依頼者・団体の住所



個人の応援依頼者の年代別では、20代から70代まで幅広く依頼を受けているが、特に40代・女性が多いのは、ある継続ケースで活発な依頼があったためである。全体としても女性が多くなっており、話し相手・付き添い・保育と「孤独」や「子どもとの生活」の中での課題が考えられる。20代からの依頼が微減しているため今後分析が必要である。

図1-5 依頼者の年代と性別

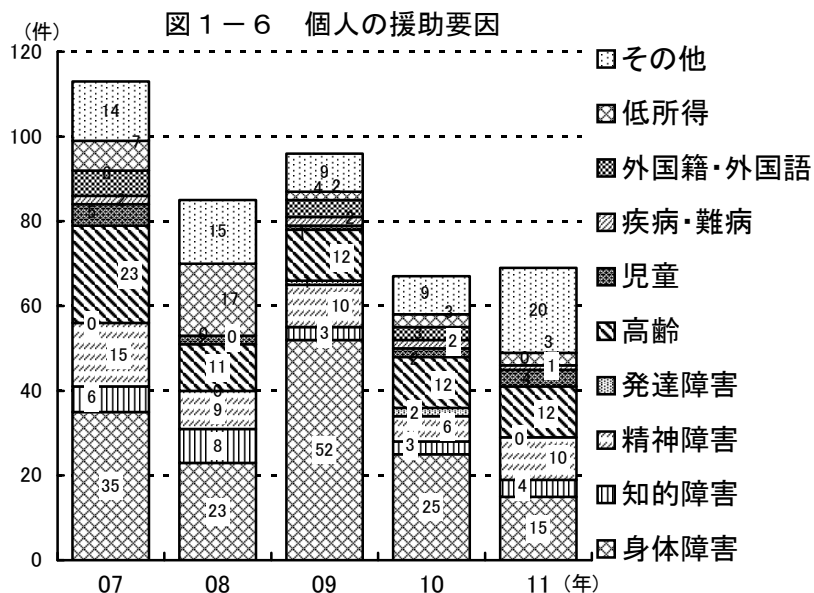


C. 相談内容の分野

図1-6に依頼者の援助要因を示す。障害に起因する援助要請件数は全体の42%（29件）と最も多く、高齢に起因する要請が17%（12件）と続く。依頼者の多くは、身体障害と知的障害、高齢と低所得など複数の課題を抱えている場合が多い。

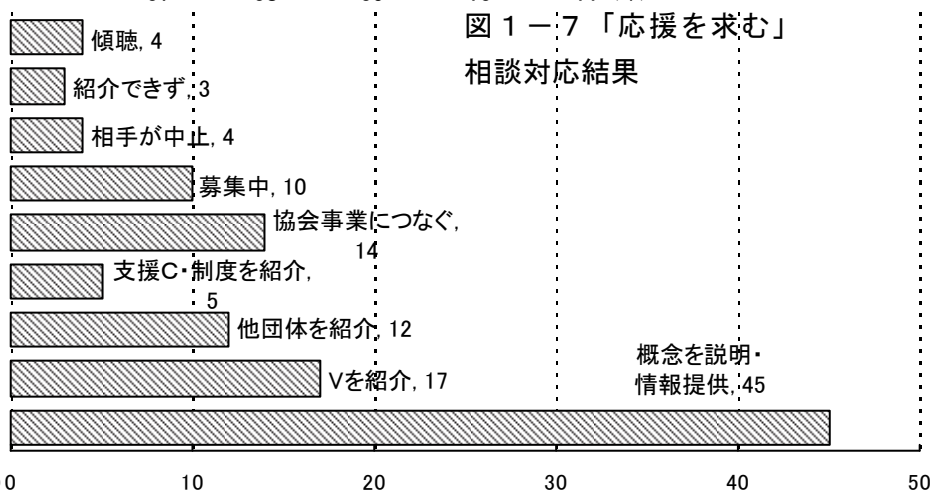
個人の援助要因は、身体障害を起因とした要因が減少し、他の要因も同推移もしくは減少している。

依頼はその他と今まで分類してなかった動物関係や権利擁護の要因が増えている。個人の相談が減少傾向にあるのは専門的に相談できる団体が増え、支援ができてきていることも要因として考えられる。



D. 相談内容の対応結果

図1-7は「応援を求む」115件の依頼相談に対する対応結果である。ボランティアについての概念の説明や募集の方法、相談機関の情報などを提供する「概念を説明・情報提供」が45件（40%）で最も多く、KVネット等での協会事業の中でボランティアを募集し紹介の後、現在も募集中といった件数が多くなってきている。



E. コーディネーターが対応した具体的な相談内容

相談内容・ニーズ	対応プロセスと結果
① 【障害者入所施設に入所する身体障害者・50代】 住民票の住所が大阪市になく、大阪市内の障害者入所施設に入所する男性。映画や買い物、散歩などの外出をしたい。	障害者入所施設利用のため介護派遣制度が使えない。また、住民票が大阪市にないため市独自の施設入居者用外出支援制度を利用したいが利用できない状況でのボランティア依頼。募集しボランティアを紹介する。 障害者入所施設には様々な事情で入所している障害者がおり、状況に応じた福祉サービスが利用できればよいが、施設以外での社会参加が難しいケースである。
② 【余暇活動を楽しみたい視覚障害者・60代・高石市】 全盲で車の運転ができないが、車や車の運転が好きなボランティアと一緒にドライブを楽しみたい。 夫婦ともに全盲。普段の生活では、人間関係も狭くなるがボランティアを募集することで、新しい出会いをつくりたい。	障害があってもなくてもドライブを楽しみたいという依頼者の思いに共感。「ドライブ好き」というキーワードでボランティアを募集。タクシー運転手や車好きの活動希望者（2人）が見つかる。 それぞれ月1回程度活動に参加している。今後はドライブボランティアのグループ化をするなど、新たな展開の可能性も考えられる。また、こういった余暇活動へ活動希望者をつなぐことで、障害者の生活にプラスαの楽しみをつくっていくこともボランティアの役割であろう。
③ 【高校生の男性・知的障害・大阪市在住】 高校の先生から、知的障害のある生徒のクラブ活動（ダンス部）の際の付き添いボランティアを募集できないか。昨年度からの継続ケース。	クラス担当の先生とクラブ活動の先生、本人と本人の母親と対面でそれぞれの意向を聞き、ボランティアを募集することとする。ただし高校の中での生活なのだから、周りの友達や、クラブ活動を共にする仲間支援してもらえないかということも伝える。 継続的に関わる中で、依頼者のニーズを考えると、多様な人が同じ高校にいるということを知る機会として考えるべきではないかと考える。

(2) 「ボランティア活動への参加希望」への対応

A. 「ボランティア活動に参加したい」相談と調整の状況

①. 相談対応の概要

表1-6にあるように、活動希望者の相談は合計で899件を受け付けた（2010年度の受付件数は652件）。この899件のうち、コーディネーターが直接に面談し相談に応じた件数は601件（全体の約67%）で、1件あた



りの対応時間はおよそ平均72分であった。また、面談のうち71件は、「はじめてのボランティア説明会」「災害ボランティア説明会」など集合面談での対応を含んでいる。

表1-7は、面談した後に具体的な活動先にボランティア活動者をつないだ件数であるが、近年、電話やメールで相談を寄せる人が増えている。基本的には、来所による面談を勧めているが、場合によっては面談せずに活動先などを紹介することもある（表1-8）。活動先につながなくても、情報提供や相談の解決策の提示、相談機関・制度の紹介で対応することも増えている（表1-9）。コーディネーターが対応しても、全ての活動希望者に活動先を紹介できるわけではない。活動紹介が不適切と判断した場合、あるいは、面談を提案したが相談者から連絡や反応がない時には、紹介できずに終了する場合もある（表1-10）。

② 活動希望者の傾向

活動希望者（全899件）のうち、団体を除く個人の相談は850人である。昨年度までは全世代とも女性が多い傾向だったが、今年度は20代、30代の男女比はほぼ同数となった（図1-8）。属性では、勤労者の比率がぐっと増し46%（昨年度37%）に。大学生・専門学校生の比率も16%と微増（昨年度13%）している（図1-9）。

表1-6 「活動希望者」相談の全体件数

	受付件数	調整回数	対応時間(分)
面談した	601	944	43,611
面談以外	298	405	3,956
上記合計	899	1,349	47,567

表1-7 面談後、活動先（ケース・団体）につないだもの

受付件数	調整回数	対応時間(分)
389	649	26,176

表1-8 面談以外の電話・メールなどの方法で活動先につないだもの

受付件数	調整回数	対応時間(分)
57	97	964

表1-9 解決策提示、相談機関・制度など、紹介したもの

受付件数	調整回数	対応時間(分)
436	531	19,517

表1-10 紹介できなかった、もしくはしなかったもの

受付件数	調整回数	対応時間(分)
17	72	910

(人) 図1-8 活動希望者の内訳（年代、男女別）

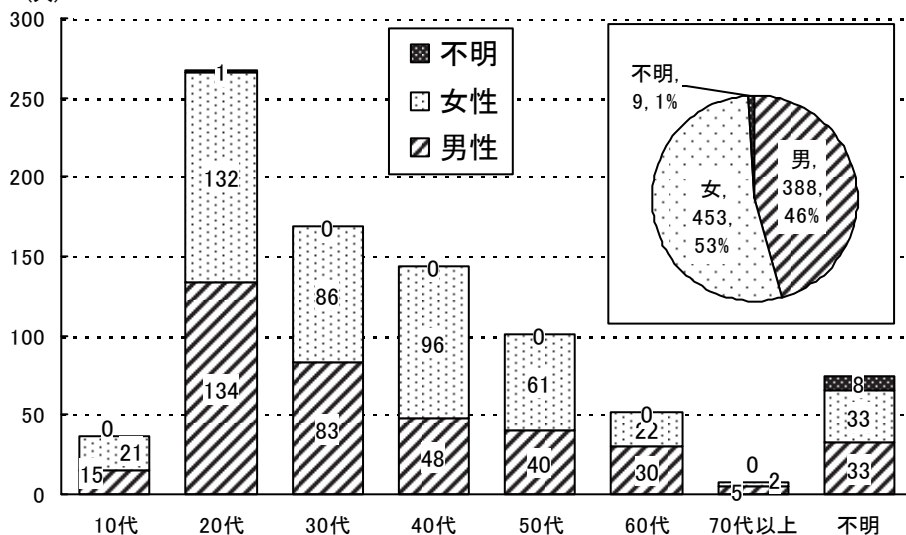
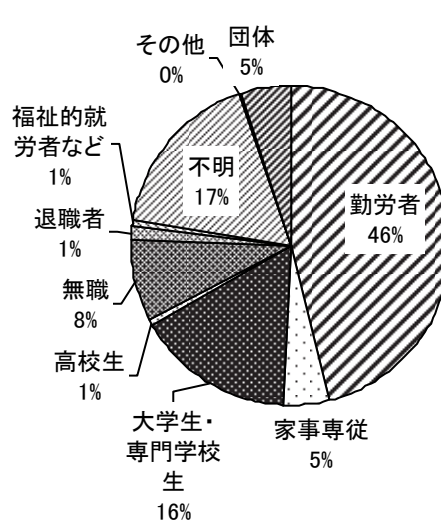


図1-9 活動希望者の内訳（属性）



B. 希望する活動分野

希望する活動分野では、「災害」の分野が最も多いのは、東日本大震災以降に被災地支援のボランティア希望者が急増したためだ。次に「特になし」が多いが、これは何かしたいという思いの相談者が多数いることを示している。続いて多い「ジェンダー」は、協会が6年間支援している性暴力被害者支援のケースにつないだ希望者が多かったためだ。「障害者・児」「子ども・教育」「国際・多文化共生」分野への関心は例年と変わらず高い。（図1-10）

図1-10 希望する活動分野

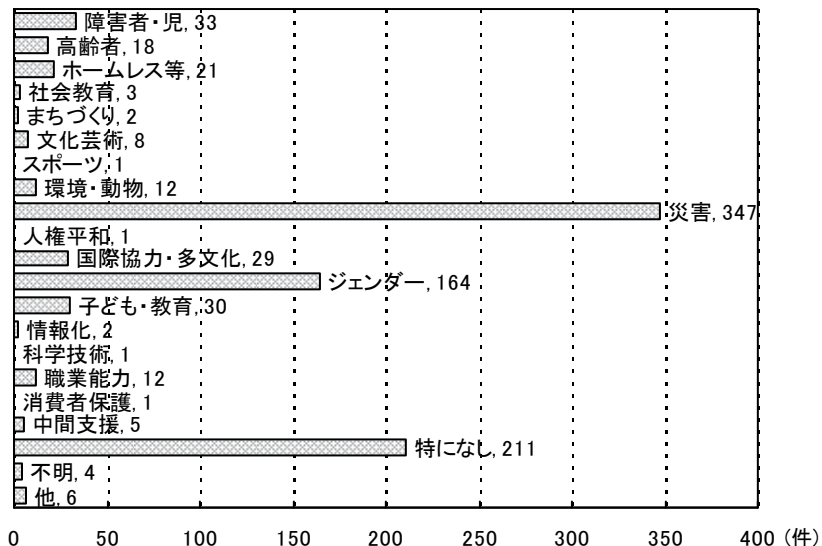
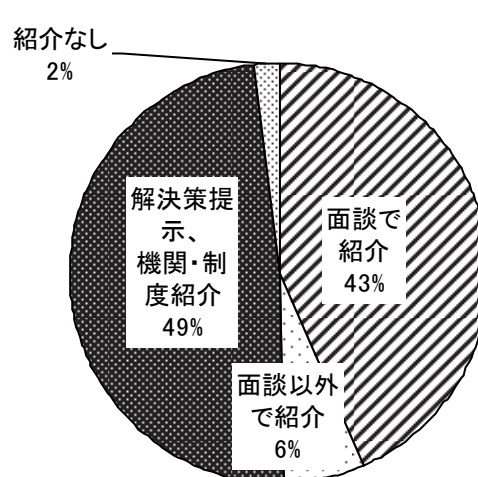


図1-11 対応の結果



**C. 対応の結果**

図1-11は、上記の表1-7～10の割合をグラフで示したものである。相談の43%に対し、活動を紹介することができた。また、解決策提示や相談機関・制度等の紹介が49%である。

**D. ボランティア保険の受付**

ボランティア活動中の事故に備えるため、各種保険制度がある。2011年度に当協会に受け付けた保険加入集計は以下のとおりである。各保険ともに加入人数が大幅に増加しており、これは東日本大震災や和歌山の台風災害への支援活動が大きく影響しているものと考えられる。

表1-11 ボランティア保険の受付件数（（ ）内は10年度）

プラン名	加入件数	加入人数
Bプラン（年間活動保険）	51件（52件）	698人（478人）
Cプラン（年間活動保険・天災担保型）	34件（0件）	336人（0人）
非営利・有償活動団体保険	1件（1件）	5人（5人）
行事保険	114件（145件）	2,885人（2,525人）

**E. コーディネーターが対応した具体的な相談内容**

①	【女性・60代・個人事業主】 着物のミシン刺繍をしており、東北大震災で被災し亡くなった子供の思い出の品を再生する活動をしたい。	他センターに相談するも、形にすることが難しかったとのことでの相談。意向を聴きチラシ作りを一から行うことに。文言や条件など詳細は作成してもらい、募集するにあたっての注意と活動の魅力を伝える言葉選びなど共に作成した。チラシを各地災害ボランティアセンターに宣伝していくように提案。支援継続中。
②	【男性・20代・無職】 不登校・障害のある人の心のケアをするボランティア活動がしたい。体中にタトゥーを入れていて、人と会う活動は難しいと思っているが、本当は人と関わる活動がしたい。	コーディネーターが受入れ状況などをよく知っており関係性のできている子ども関連施設、障害者施設に連絡し、受け入れ可能かを確認。受け入れ可能ということで、本人に連絡し、面談をお願いした。
③	【女性・40代・外国籍・専業主婦】 子ども（中でも親がいないなど）の母親代わりに家で生活を応援する活動がしたい。韓国にはそういう活動がある。	大阪では似たような活動はなく、ファミリーサポートセンター（大阪市事業）、養育支援訪問事業、週末里親などに連絡し調べる。本人に連絡し、伝えるが、紹介した活動は、希望する活動ではなかった。英語が対応可能ということで外国人の受け入れを積極的に受け入れている子ども関連施設に連絡し、行くことになった。

**（3）参加促進のためのボランティアプログラム提供による  
コーディネーション対応**

**A. 協会の自主的なプログラム参加（はじめてのボランティア説明会、勤労者ボランティア活動促進事業、協会スタッフ募集など）**

ボランティアと協働して各種事業を展開している協会では、独自のプログラムや事業運営自体にボランティア参加希望者をつないでいる。中間支援機関の運営を下支えする担い手として大きな貢献をしている。

表1-11 協会自主プログラムへのボランティア参加

提供プログラム数	プログラム新規参加人数
382件	2,145人

■協会におけるボランティア参加

協会では各種事業をボランティアと共に運営している。また、協会に活動するボランティアスタッフを募集するため、NPOのボランティア活動推進事業チームを中心に協会でのボランティア受け入れプログラムを整備している。関わるボランティアの多くは勤労者であり、企画運営にかかる会議は夜や休日に行われることが多い。様々な社会課題に対して取り組む上で事業を市民目線で運営することは重要であり、多様な思いをもつ人の活動先にも協会がなっている。

表1-12 当協会におけるボランティア参加

チーム・委員会名	内 容	会議・イベント回数	延べ人数	活動時間
ボランティア・NPO推進センター運営委員会	協会事業全般についての評価・検討や事業立案の場。	9回	31人	62時間
ボランティアコーディネーション推進委員会	ボランティア支援する協会内外の専門スタッフの育成と支援を行う。	10回	29人	78時間
関西地区大学ボランティアセンター連絡協議会	関西地区にある大学ボランティアセンターの専門性の確立および認知向上を目指し、事例検討・情報交換を行う。	5回	46人	138時間
NPOのボランティア推進チーム	NPOのボランティア参加促進を目的に活動。	17回	35人	80時間
ボランティアスタイルチーム	主に勤労者を対象に多彩なボランティア活動を提供する。	35回	208人	520時間
多文化共生推進事業委員会	多文化共生社会を推進する事業の活動を調整・企画開発をする。	35回	101人	248時間
多文化共生推進チーム「カクテル」	在住外国人の支援、日本人の在住外国人に対する理解と交流の場を提供する。	17回	55人	125.5時間
「自治の学校」運営チーム	市民活動を展開する上での理論と実践を学ぶ場を提供する。	12回	68人	194時間
裁判員ACTチーム	裁判に市民参加を進めるための企画運営を行う。	13回	71人	151時間
市民活動サロン「遊学亭」チーム	市民活動に必要な「ひらめき」などの機会を提供し、相互のエンパワメントの場を確保。	3回	7人	18時間
「パレットカフェ」推進チーム	多様な市民活動が展開される社会創造の為、大阪NPOプラザにてカフェを運営する。	15回	26人	56時間
ボランティア・市民活動ライブラリー運営チーム	市民活動の歴史的資料を集め、記録し、保存する。	5回	21人	47時間
「ウォロ (volo)」編集委員会	社会的課題の発見や提言に努め、年間10回、情報誌は発行。	13回	111人	512時間
出版委員会	ボランティア・市民活動推進の為、啓発・情報提供・研究的役割で書籍の発行。	3回	15人	6時間
ITボランティアチーム「むくどり」	ボランティアとNPOのための、PCとITを活用した情報発信。	9回	37人	111時間
英語情報発信強化チーム「Eボラ」	協会情報の英語化、市民活動の現状を英語で発信する。	8回	28人	54時間
「THE ボラ協」編集委員会	会員通信紙の編集を通じて協会の活動や情報を発信する。	6回	15人	30時間
合計		215回	904人	2430.5時間

### ■ボランティア入門講座の開催

これからボランティアを始めようと考えている人を対象とした定期的集合オリエンテーション「はじめてのボランティア説明会」および、すでにボランティア活動をしている人をゲストに直接活動につなげるために特設で「お勧め！初めての私もできる！ボランティア説明会 in 大阪・関西」を開催。

また、3月11日に発生した東日本大震災でのボランティア活動を希望する市民の問合せに対応するため「災害ボランティア説明会」を開催した。

\* 2章「ボランティア・NPO推進のための養成・研修事業」に詳細。

◎「はじめてのボランティア説明会」・開催回数：35回（2010年25回）・参加者：188人（2010年147人）

◎特設「お勧め！初めての私もできる！ボランティア説明会 in 大阪・関西」

・開催回数：1回 ・参加者：16人（新規事業）

◎「災害ボランティア説明会」・開催回数：8回（2010年4回）・参加者：167人（2010年133人）

### ■ワークショップ「性暴力被害当事者と共に生きるために、今ひとり1人にできること」の開催

協会が6年間関わっている性暴力被害者支援ケースのボランティアコーディネーションの一環で、連携先の「性暴力被害者を支援する会（クローバーの会）」と協働で参加型ワークショップを開催。被害者にも加害者にもならない社会をめざして、人権、セクシュアルハラスメント、性暴力、被害者と加害者の視点や構造的理解をねらってプログラムを企画。参加者には、既に何らかの性暴力被害者支援活動に携わっている人もいたが、まだ具体的な活動に参加していない人もおり、新たに6人が性暴力被害者支援ケースの活動へとつながった。

- ・開催日：2011年9月24日（土）13時から16時30分 ・会場：クレオ大阪中央 ・参加者：22人
- ・ファシリテーター：遠矢 家永子（SEAN）、永井 美佳

■ボランティアスタイル（将来ビジョン「勤労者のボランティア活動推進事業」）

ボランティアスタイル（勤労者のボランティア活動促進事業、通称「ボラスタ」）は、働きざかりの市民に、休日の新しい過ごし方として、“3時間でできるボランティア活動”を多彩なメニューで提案するプロジェクト。活動先は大阪・京阪神で活躍するNPOや市民活動団体。



新規プログラム「募金ボランティア」

2011年度は、ほぼ毎週末に「ボランティアスタイルWEEKEND」を実施し、年に2回（4月23日（土）・24日（日）と10月22日（土）・23日（日）・29日（土））プログラムを集中して開催する「ボランティアスタイルDAY」を実施。この趣旨に賛同する市民活動団体22団体をパートナー団体（NPO・市民活動団体）として、年間で114プログラムを676人（雨天中止プログラム、キャンセル者を除く）に提供した。

また、2011年8月21日（日）、2012年2月26日（日）に参加ボランティアのフォローアップを目的に、「広げよう！ボラスタの輪」という参加者交流会を企画。参加者総数69人（8月45人、2月24人）が参加。企画運営は、「ボランティアスタイル」チームが行った。

ボランティアスタイルは、活動に興味があるものの活動内容や参加方法が身近でなく参加する術が分からなかった「関心市民層」に対して、ボランティア活動への「入りやすい入口」として多に支持されている点で評価できる。地域の中では複合的になる課題や問題を解決する上でも、自立した市民の育成につながり、新たな担い手としての活躍の場となっている。また、活動先であるパートナー団体とともにプログラムを開発する中で、団体にとって新たな層を獲得するための企画運営の支援となっている（表1-13）

表1-13 「ボランティアスタイル」へのボランティア参加

プログラム数	プログラム参加者数	パートナー団体数	パートナー団体名、または内容
114回 (2010年度96)	676人 (2010年度592)	18団体 (2010年度21)	【大阪市内】アジア図書館／大阪市福祉教育語りの会／大阪市立東喜連保育所／大阪ボランティア協会／おもちゃ図書館「チアフル」／紙芝居劇「むすび」／くつろぎステーションつばさ／山王子どもセンター／日常生活支援ネットワーク「パーティ・パーティ」（新規）／中之島公園猫対策協議会／野宿者ネットワーク／ビッグイシュー基金／フェリスモンテ／【大阪府内】住まいみまもりたい／箕面の山パトロール隊【兵庫県】アジア女性自立プロジェクト／チーム御前浜・香櫨園浜里浜づくり／ふたば（新規）
		4団体 (新規)	※開発中のプログラムパートナーとして 【大阪市内】関西レインボーパレード実行委員会【新規】／スペシャルオリンピックス日本・大阪【新規】／もうひとつの旅クラブ【新規】 【大阪府内】森林ボランティア竹取物語の会【新規】
2回 (新規)	69人 (新規)	—	「広げよう！ボラスタの輪！」（参加ボランティアフォローアップ企画） ・第1回（8/21）：ボラスタプログラム企画ワークショップ（ボラスタプログラムの改善案や新規案のアイデア出しに参加者がチームを組んで臨む） ・第2回（2/26）：チャリティクイズ大会（ボランティア活動やボラスタプログラムに関するクイズに参加者がチームを組んで挑む）

B. 他組織との協働によるプログラム

企業等他組織と協働して実施しているプログラムにボランティア参加希望者をつないでいる。社員研修として次の企業から、企画の依頼を受け、訪問先コーディネート、プログラム設計、当日の運営を担当した。

表1-14 企業等の他の組織と協働して実施しているプログラム数

年度	プログラム数	参加人数	依頼企業
2011	7	125	キリングroup労働組合協議会／日立製作所／アイデアプラス
2010	7	235	オムロン株式会社大阪事業所／キリングroup労働組合協議会／近畿労働金庫労働組合／日立製作所
2009	9	226	ビズキューブ・コンサルティング株式会社／オムロン株式会社大阪事業所／新生フィナンシャル／シャープ(株)／JAL ナビア大阪



## （４）その他

### A. ボランティア活動に関する一般相談

協会では、「応援を求める」「ボランティア活動希望」の相談以外にも、ボランティアコーディネーションに関する相談に対応している。近年、活動希望者の相談内容が多様になり、「ボランティアしたい」を深く掘り下げると、「自らボランティアグループやNPOを立ち上げたい」などの相談も増えている。相談内容はその時々の方勢を映し出すものが多い。以下に具体的な相談内容を示す。

表1-15 ボランティア活動推進等の一般相談・照会

年度	主にボランティアに係る相談・照会	
	受付相談数	電話・面談等調整回数
2011	162	279
2010	77	202
2009	195	320

#### ●ボランティア活動推進に係る相談内容

	相談内容（相談者の主訴）	対応プロセスと結果
①	【NPO法人・国際系】 障害者支援の一環で農業事業を考えている。場所を提供してくれるところはないか。名称が宗教ではないかと思われるので、そのイメージを払しょくしていきたいが、企画できていない。	企画をまずは文字化してみても提案。活動を可視化しなければ、団体の見られ方が一方的になってしまう。いくらい活動だといっても信用されなければ話は始まらないので、企画したことの目的・活動内容等を明確にして、仲間集めや団体説明できるように助言した。
②	【アスペルガー障害・女性・40代・神奈川在住】 将来的に関西に移り住もうと思っている。その手続き等を一人で考えているが、どこに相談したらいいものか分からない。関西での生活や仕事の相談先を紹介してほしい。	発達障害関係で相談を受け付けている会を紹介。移り住む時期が分かれば生活相談に関する情報は分かる範囲で提供できると伝える。
③	【ボランティア実践者・男性・60代・箕面市在住】 「市民活動と出会って変わった『私』」というテーマで原稿をまとめた。内容向上のために助言がほしい。	読み手・聴き手を確認したところ、「ボランティア入門講座」で話す際の原稿というので、これから活動を始める人の目線で読み、話し手の気持ちが聴き手に届くよう助言した。

### B. 広報依頼に関する相談（マスコミ仲介やチラシ掲示）への対応

「広報依頼（電話などで受理）」の件数は、ボランティアに係る相談を含め、2011年度に対応した市民活動全般についての依頼である。また、「広報依頼（郵送で受け付け）」の内容は、講座やイベントのチラシやポスターの掲示依頼、ボランティア募集依頼が多い。団体紹介パンフレットや貸会議室情報、助成金情報なども寄せられている。

表1-16 協会への広報依頼受付件数

年度	広報依頼（電話などで受理）	広報依頼（郵送で受け付け）
2011	24	3,692
2010	36	4,300
2009	32	4,696

## 2. メディア（インターネット・情報誌など）による情報発信

協会では、インターネットなどを活用したコーディネーションシステムや情報発信を積極的に行っている。以下、それらの詳細を紹介する。

### （１）関西人のためのボランティア活動情報ネット（KVネット）によるボランティア活動情報の提供（KVネット協賛および大阪府共同募金会助成事業）

インターネットなどを活用したコーディネーションのシステム「KVネット」の充実を進めている。企業や団体の協賛を得て運営している。（2011年度協賛企業・団体：近畿労働金庫、読売新聞わいず倶楽部、大阪市職労働組合、毎日新聞）2011年度は、活動情報328件（2010年度実績277件）、団体情報820件（同767件）を掲載。年間アクセス数は、月平均約6,300アクセス（同3,200アクセス）であった。特に3月11日に発生した東日本大震災以降アクセス数が急増し、市民のボランティア活動への感心の高さが伺えた。2012年度は国際分野や環境分野など、多様な分野の登録を増やすことを目指したい。



表1-17 KVネットによる情報掲載数

年度	応援を求む		V活動をしたい 年間アクセス数	備考
	団体情報数	情報件数		
2011	820	328	76,015	アクセス数が倍に増加。東日本大震災の影響で、潜在層に訴えかけた結果。
2010	767	277	38,377	サイトをリニューアル。1年以上更新のない情報を削除した。
2009	1,452	752	23,202	ロゴとヘッダーのデザイン修正を行った。

図1-12 掲載情報の分野

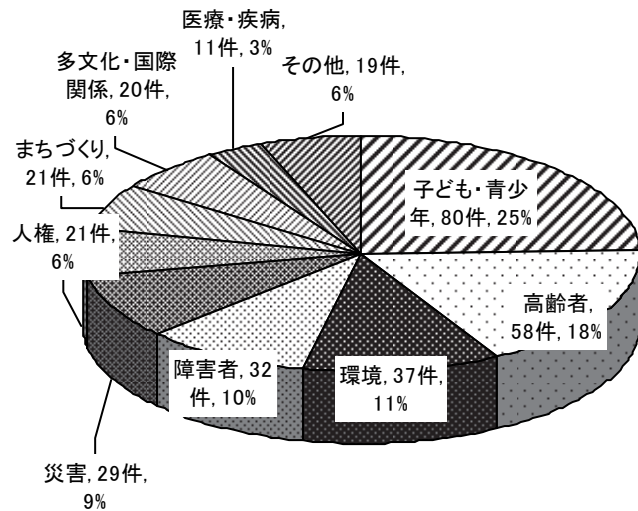
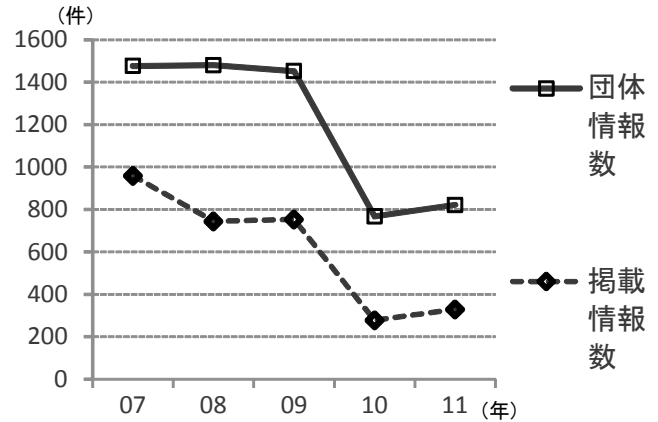


図1-13 KVネット団体情報数等の推移



分野では子ども・青少年が最も多く、災害関係の情報も東北大震災での影響から増加していると考えられる。また、多文化共生の分野に係る情報や医療ボランティア講座、農村体験ボランティア募集、環境イベント、野宿生活者支援の活動情報など様々な分野の情報が寄せられている。

## （2）メールマガジン、ブログによるボランティア活動情報の提供

メールマガジン『関西人のためのボランティア活動情報』を毎週1回、3件程度の情報を掲載し発行している。以前より主催事業参加者への登録呼びかけを積極的に行っており、登録者数が増加している。またメールマガジンで情報を掲載してほしいという依頼の声もあがっている。ボランティア活動情報を掲載していたブログは協会ホームページと統合したため、アクセス数が減少している。

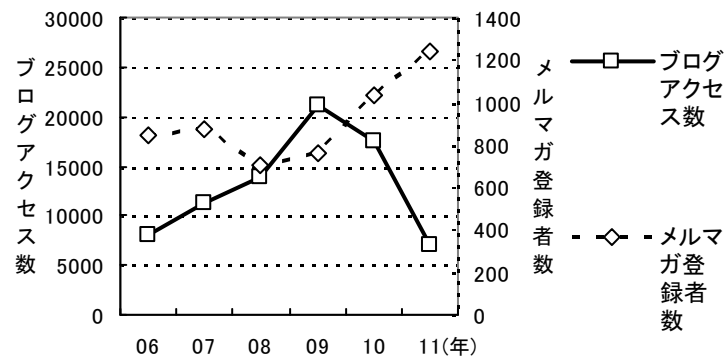
表1-18 メールマガジンおよびブログによるボランティア情報の提供

年度	掲載情報数	発行(掲載)回数	メルマガ登録者数
2011	138	47	1,243
2010	157	48	1,033
2009	153	51	758

表1-19 ブログアクセス数の推移

年度	ブログ年間アクセス数
2011	7,024
2010	17,576
2009	21,174

図1-14 ブログアクセス数とメルマガ登録者数の推移



## （3）他紙へのボランティア活動情報の提供

毎日新聞（週1回）、サンケイリビング（月1回）、読売新聞わいず倶楽部（週1回）、大阪市職員労働組合の機関紙（月2回）に、それぞれの発行者、読者・視聴者層に応じたボランティア情報を提供している。他に市民活動総合情報誌『V o l o (ウォロ)』発行にあわせて「市民のためのインフォメーション」を作成してボランティア情報を発信した。マスコミ紙面を見てのボランティア活動希望者の問合せはコンスタントにある。

表1-20 市民のためのインフォメーション、大阪市職労、企業向けボランティア情報の提供

	市民のための インフォメーション	大阪市職労働組合
情報数	173	115
掲載回数	10	23

表1-21 広報依頼をマスコミに仲介した件数（継続）

	毎日新聞	サンケイリビング	読売新聞	合計
マスコミ掲載情報数	126	36	98	260
マスコミ掲載回数	43	12	49	104

### 3. ボランティアコーディネーション向上に関する取り組み

#### ① 「ボランティアコーディネーション推進委員会」の開催

目的：協会におけるボランティアコーディネーション力の底上げを目指す。  
 実績：2011年7月27日、9月1日、9月21日、10月26日、11月30日、2012年1月11日、3月8日  
 委員：石井祐理子、岩本裕子、南多恵子、永井美佳、白井恭子、梅田純平

#### ② 「ボランティアスタイル（将来ビジョン・勤労者のボランティア活動促進事業）」の開催（大阪府共同募金会助成事業）

目的：働きざかりの市民が市民活動に参加しやすい仕組み（休日の新しい過ごし方として3時間のできるボランティア活動を多彩なメニューで提供）をつくり、市民活動への参加を通じて社会参加の促進を目指す。  
 実績：パートナー団体22団体（1団体増）、提供プログラム114件（17件増）、参加者総数676人（84人増）、「広げよう！ボラスターの輪」（フォローアップ企画）2回実施・69人、チーム会議23回・ワーキング10回開催、フライヤー2号（B6）4,000枚制作、フリーペーパー2号（B5判）1,500部発行、「ボラスター応援寄付」（缶バッチ販売、乾杯寄付、フェアトレード売上等）41,887円  
 共催団体：大阪市社協大阪市ボランティア情報センター



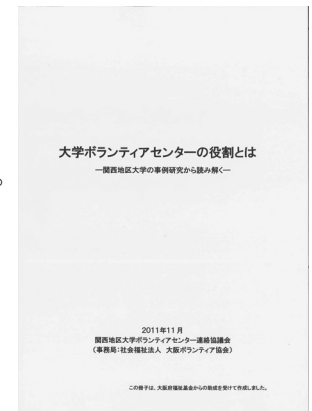
ボラスターフリーペーパー2号

#### ③ 「NPOのボランティア推進事業」の検討

目的：NPOでのボランティア参加状況、課題などを知り、活動を活発化するための事業を検討。協会のボランティアの参加推進を中心に取組んだ。  
 実績：アソシエーター新人研修、NPOのボランティアマネジメント研修企画・運営を行った。  
 委員：今村澄子、谷水美香、白井恭子

#### ④ 「関西地区大学ボランティアセンター連絡協議会」の開催

目的：大学ボランティアセンターの専門性の確立および認知向上を目指し、事例検討や情報交換を行い、これまでの取り組みをまとめた報告書「大学ボランティアセンターの役割とは—関西地区大学の事例研究から読み解く—」を作成した。  
 実績：2011年6月11日、8月8日、9月22日、12月8日、2012年3月1日計5回開催。  
 参加者：大阪府立大学、関西大学、京都産業大学（6月まで）、神戸学院大学、神戸常盤大学、奈良教育大学、桃山学院大学、立命館大学、龍谷大学



報告書「大学ボランティアセンターの役割とは」

#### ⑤ 「日本ボランティアコーディネーター協会（JVCA）」への協力

副代表理事（早瀬）、運営委員2人（早瀬・岡村）を派遣。  
 「ボランティアコーディネーション力3級検定」（2回）の実施にも直前研修の共催などにより積極的に協力した。

## 4. 多文化共生を促進する事業

外国籍市民や外国にルーツを持つ人々も共に暮らしやすい地域社会を作るため、2011年度は前年度の取り組みを発展させる形で、4つのプロジェクトに取り組んだ。

### ①. 「多文化カフェ」の開催

外国ルーツをもつ人をゲストとして招いたり、外国にまつわるテーマを設定したり、市民レベルでみた日本社会との関わりを考え、参加者と語りながら、多文化・異文化について考える場を4回開催した。企画運営は多文化共生推進チーム「カクテル」。\*2章「ボランティア・NPO推進のための養成・研修事業」に詳細。

### ②. 「多文化子育て支援事業」の取り組み【新規】

言葉や文化などのため、子育て中の外国人の母親は孤立しがちである上、母子保健や子育て支援に関わる人々も意思疎通に難しさを感じている。そうした問題を改善したいという関係者のニーズから下記の事業を行っている。

#### a) 「多文化子育てお話し／日本語サロン」の開催【2011年度、本格的に実施】

- ・目的：孤立しがちな外国人親の子育てを支援するため、子育てに役立つ情報を提供したり、子どもと触れ合う遊びをしたり、親同士がほっとできる居場所をつくり、地域に根差して暮らす一助とする。
- ・開催日：いずれも10時から11時30分に開催  
[サロン]2011年6月8日、7月13日、9月14日、9月28日 計4回  
[お話し]2011年10月26日、11月3日、12月2日、  
2012年1月20日、2月17日 計5回（中止回を除く）  
[日本語]2011年11月18日、12月16日、  
2012年1月27日、2月24日、3月16日 計5回
- ・参加者：全14回、のべ44組の母子（中国人親子を中心に、日本人親子も一緒に参加） ・会場：福島区民センター 和室
- ・運営者：藤原麻佐代、丸山敏夫、吉井賢子、奈良雅美、永井美佳
- ・成果：日本人親子も一緒に参加してもらい、ともに場をつくることで、地域に根差した活動への端緒を見出しつつある。また、福島区役所子育て支援室、福島区保健福祉センター、福島区図書館、大阪市コミュニティ協会福島区支部協議会、保育ボランティア「はっぴいあいらんど」（福島区ボランティアビューロー）など地域の関係機関や関係者らとともに協働して事業をつくることのできている。



みんなで自己紹介の練習中

#### b) 多文化子育て支援ガイドの作成【新規】

- ・目的：外国人の子育てを支援するとともに、保健師や保育士など外国人の子育てに関わる人を支えるのに役立つガイドブックを作成し、多文化社会を踏まえた子育てのあり方を考えるのに役立つガイドを作成する。
- ・開催日：（準備ワーキング）2011年4月26日、5月9日、6月6日、8月29日 計4回  
（運営委員会）2011年8月2日、9月5日、10月11日、12月20日、2012年2月10日 計5回  
（日本語ワーキング）2012年1月13日、3月9日 計2回
- ・委員：埋橋淑子（みのお外国人医療サポートネット）、斎藤裕子（にほんごサポートひまわり会）、瀧本宏子（福島区役所子育て支援室）、柳瀬真佐子（関西子ども文化協会）、藤原麻佐代・丸山敏夫・吉井賢子・水谷綾（大阪ボランティア協会）、奈良雅美（12月迄事務局）、永井美佳（1月から事務局）
- ・成果：多文化の子育ての根幹的理念についての議論を深め、保健師や保育士、地域日本語教室のコーディネーターなど、実践の現場から得た知見や情報を盛り込むガイドとして

### ③. 「在住外国人×LIFEを考える 実践者のための課題解決！レクチャー&ワークショップ」の開催

地域日本語教室やNPOなどで在住外国人と接し、戸惑いや悩みをもつ人たちと学び合う場として参加型学習会を企画。在住外国人が直面しやすい、法制度、医療・福祉、教育をテーマに、それぞれの専門家や実践経験を積まれた方をお招きし4回開催。のべ41人が参加した。企画運営は「多文化共生事業委員会」。

\*2章「ボランティア・NPO推進のための養成・研修事業」に詳細。

### ④. 「多文化共生事業委員会」の開催

中間支援組織として協会は何ができて何をしなければいけないかを考え、多文化共生社会づくりに関わる事業の全体方針を検討し、必要に応じて事業の企画開発や、個々の活動や事業の調整と助言を行うために本委員会を設置。

- ・実績：2011年4月21日、6月10日、7月4日、8月29日、9月26日、12月4日、2012年1月22日、3月5日 計8回開催
- ・委員：今村澄子、丸山敏夫、藤原麻佐代、梅田純平、水谷綾、奈良雅美（12月迄事務局）、永井美佳（1月から事務局）