

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。

2012年度は、のべ2,136件の相談に対応した。

2012年度に、対応した総相談件数は2,136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78件、「ボランティア活動希望者（自主事業参加者1,055人を含む）」は605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391件となっている（図1-1、表1-1）。

図1-1 相談内容の内訳

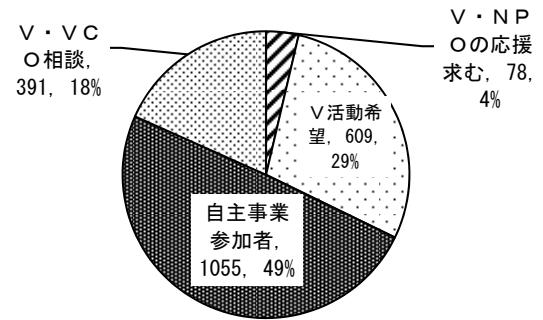


表1-1 協会に寄せられた相談総数の内訳（）内は2011年度

	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	78 (115)	605 (899)	391 (162)	1,055 (2,145)	7 (7)	365 (328)	70,812 (76,015)	1,376 (1,243)	1,411 (7,024)	115 (137)	4,209 (3,716)
合計	2,136 (3,328)					78,288 (88,463)					

※2012年度については、一部、未集計。

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

2012年度に受け付けた「ボランティアの応援を求む」相談は、78件であった（表1-2）。受付方法は、電話32件、面談46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、社会保障制度の利用が難しい方が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。応援求むるケースは面談を基本とし、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、単発で終了するものと日常の生活をするうえで継続的な支援をしたケースとを分けて、分析する。（表1-3、表1-4）

11年度に比べると継続的な支援の受理件数は減少している（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。継続的な「応援求む」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182回、5,330分関わり、1件あたりの対応回数・時間は1ケースに平

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)
78	230	6,580

表1-3 「応援求む」相談（78件）
「単発」「継続」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	43	35	78
調整回数	48	182	230
対応時間(分)	1,250	5,330	6,580

均5回、29分である。

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。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

表1-4 「継続・日常援助」の相談（35件）の依頼内容

友愛活動	話し相手	2	生活支援	家事援助(掃除、洗濯、調理など)	2
	遊び相手	2		身体介護(トイレ、着替え、食事、入浴等)	0
	保育	0		その他(代筆、代読など)	0
	付き添い	0	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	4		点訳・朗読	0
	通院	6		通訳	0
	旅行	2		学習支援	1
	イベント	0	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)	15		

行、同じケースでも検討が必要なことが出てきた時に、その都度家庭訪問や面談を行っている。また、依頼内容に多い外出支援は、障害者・高齢者に係る制度適用外での依頼が多い。友愛活動や生活支援は近年減少しており、要因として制度利用が増えていることがあげられる。また、外出支援の依頼は、生活の場から新しい社会や地域の場に参加するためのボランティア依頼が増えている。

次に、「単発・行事援助」の相談43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、「悩みを傾聴するなど」=29分、「説明・情報提供」=29分、「協会事業につなぐ」=27分、「他団体・機関を紹介」=26分である。12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（66件）のうち「単発・行事援助」の相談（43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 (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	6	10	295	16	30	870	2	3	80	19	88	2410

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56件、施設や団体の依頼は22件で11年度に比べ依頼件数は減少（昨年度 個人・施設・団体 115件）している。依頼団体種別は、NPO法人・任意団体、支援機関、行政と同数である。また大阪市内活動者・団体は全体の約41%を占める。

図1-2 依頼個人の属性

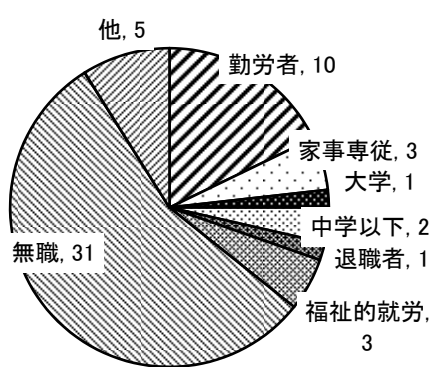


図1-3 依頼団体の種別

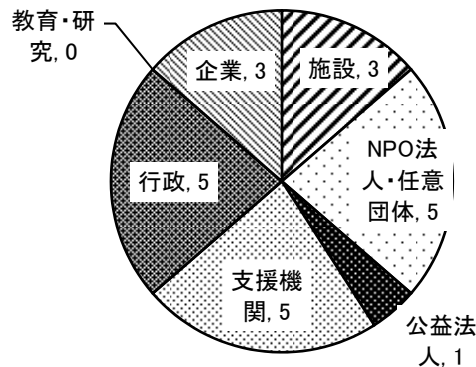
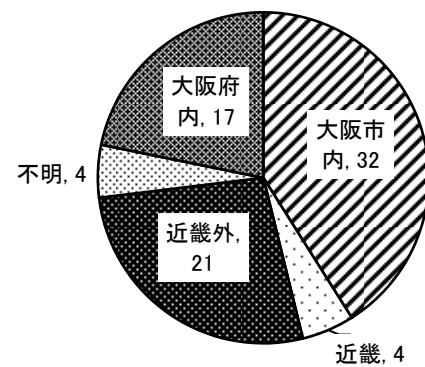
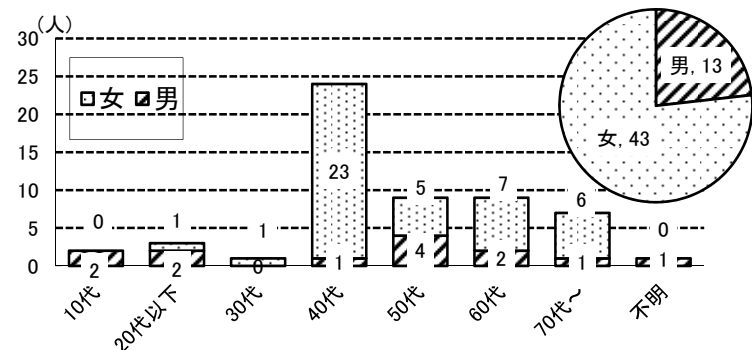


図1-4 依頼者・団体の住所



個人の応援依頼者の年代別では、10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るためである。全体としても女性が多くなっており、話し相手・付きそいと精神的な面での「孤独」や「不安」の中での課題が考えられる。30代以下からの依頼が減少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

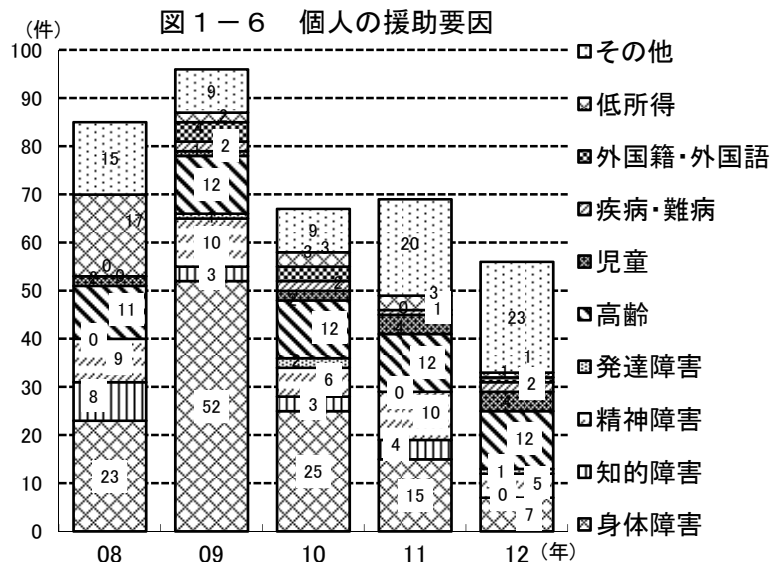


C. 相談内容の分野

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23%（13件）と、高齢に起因する要請が23%（12件）と多い要因となる。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。

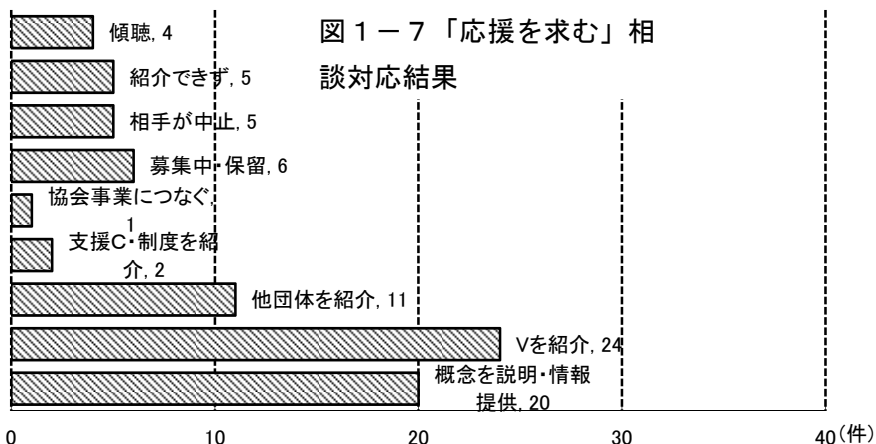
個人の援助要因は、身体障害を起因とした要因が減少し、他の要因も同推移もしくは減少している。

依頼はその他で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」78件の依頼相談に対する対応結果である。「ボランティアを紹介する」が最も多いが、相談者と向き合う中で、ボランティアの必要性を確認し、相談者の情報や周辺の支援機関との連携など本人と共に探すことを意識しボランティアをつないでいる。つないだ後にも、その後変わったことはなかったか、気になる事や気づいたこと、学んだことを共有する時間を相談者本人だけでなくボランティアともとるようにしている。



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」も行っているが制度や地域にある支援機関といった資源を知らない事もあり、情報提供を行っている。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・保留といった継続した応援もある。

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 ケアプランセンター（看護派遣）より相談。末期ガンの方で免許証の更新がしたいということでボランティアをみつきたい。免許更新ではヘルパー派遣が難しく、また外出支援の制度は利用していない。明後日が期限となる。	社会保障制度の利用がかなり難しく、生活保護の担当者、ケアマネージャーなど関係者と相談。生活保護の移動費でまかなえるか問合せすることと外出支援しているNPOに問合せ。NPOからはどうしても難しくなければ声をかけてください、何とかしますとの回答を得た。最終的には生活保護でまかなうことができ、タクシーで免許更新に行くことができた。
② 精神保健福祉手帳 2 級。ヘルパーは家の事情で利用できない。わたぼうしコンサート（障害者と共に参加するコンサート）に一緒についてきてほしい。ここ最近足を痛めており、歩行が遅く、こけそうで怖い。	本人と面談。状況を確認し、ボランティア募集を開始した。弟の面倒をみるのが自分以外にないということや家族についての状況を聞く。支援してくれるところが無いのか聞くが友だちとは家の事があり疎遠になっている。定期的に外に出ることをお勧めし、その際にボランティアを募集してみてもどうかと話をする。コンサートの参加は本人から別の用事ができたためキャンセルとなる。現在、継続して相談を受けている。

(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605件を受け付けた（2011年度の受付件数は899件）。この605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383件（全体の約63%）で、1件あたりの対応時間はおよそ平均50分であった。また、面談のうち208件は、「はじめての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

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	383	745	31,949
面談以外	222	309	4,725
上記合計	605	1,054	36,674

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)
	355	698	30,224
	57	117	2,015
	184	228	4,195

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605件）のうち、団体を除く個人の相談は585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1-8 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	117	2,015

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)
184	228	4,195

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)
9	11	240

図1-8 活動希望者の内訳（年代、男女別）

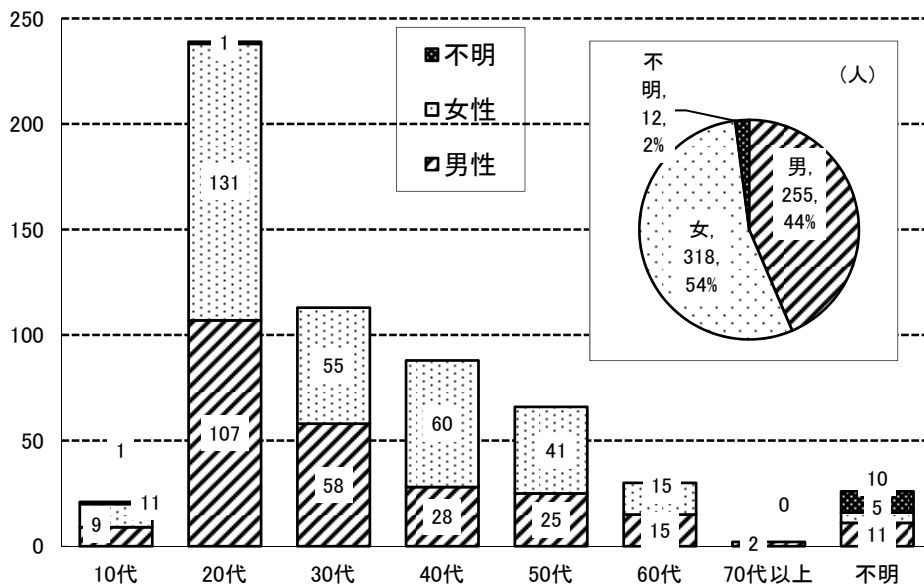
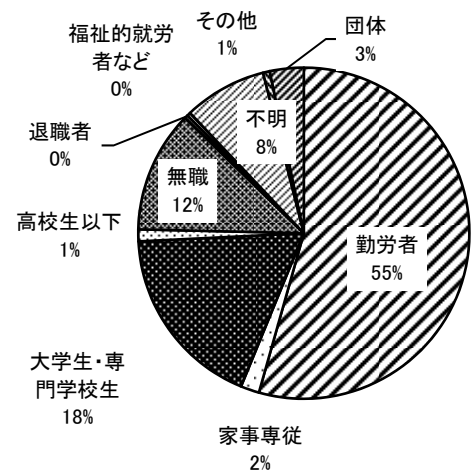


図1-9 活動希望者の内訳（属性）



B. 希望する活動分野

希望する活動分野では、「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。また「ジェンダー」が多くなっているのは、ジェンダーに関する「裁判傍聴ボランティア」をコーディネートしているからである。続いて多い「国際協力・多文化」は、近年、地域での活動においても在住外国人の支援をしてみたい層が増加してきていることを表している。続いて「災害」が昨年度よりも減少しているが、東日本大震災後、関心が減ってきたことが読み取れる。「環境・動物」が伸びているのは協会事業で猫保護活動を支援していることから増加している。「子ども・教育」「障害者・児」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

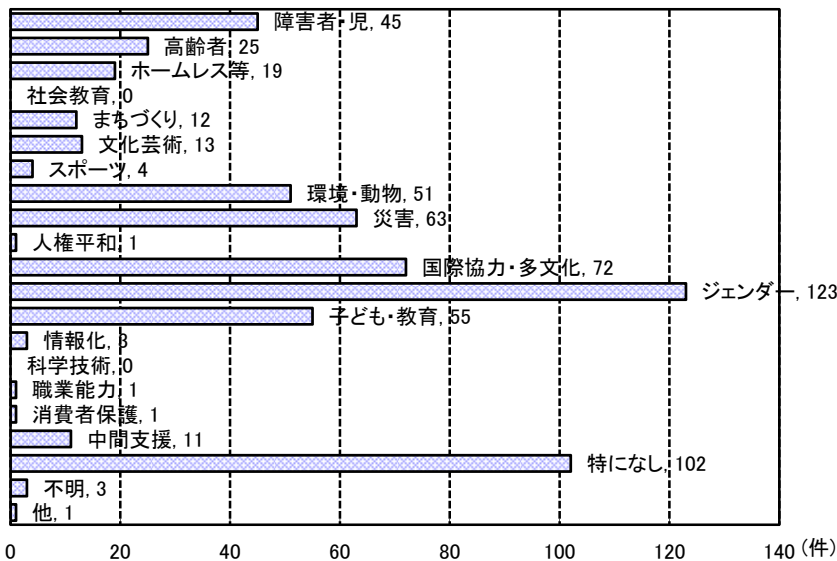
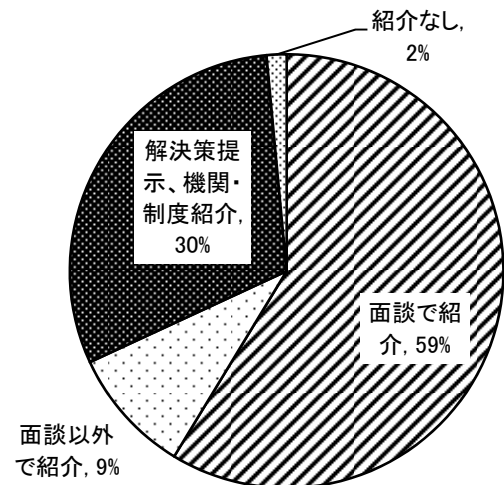


図1-11 対応の結果



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68%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。2012年度に当協会が受け付けた保険加入集計は以下のとおりである。行事保険以外は加入人数が減少しており、これは昨年度の東日本大震災や和歌山の台風災害への支援活動が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11年度）

プラン名	加入件数	加入人数
Aプラン（年間活動保険）	17件（ 0件）	188人（ 0人）
Bプラン（年間活動保険）	31件（ 51件）	446人（ 698人）
Cプラン（年間活動保険・天災担保型）	7件（ 34件）	109人（ 336人）
非営利・有償活動団体保険	0件（ 1件）	0人（ 5人）
行事保険	180件（ 114件）	6,014人（ 2,885人）

E. コーディネーターが対応した具体的な相談内容

①	セルフヘルプグループに所属する方からの相談。遅くなったが、自身でも東日本大震災で被災した人たちや地域のために何かできないかと考えている。	バスツアーなどを紹介するも東北までは自力で行かなくてはならない時期だったため、行く方法を伝える。継続して関係性をつくってきている方だったので、現地のボランティアセンターやNPOへの連絡は方法だけ伝え行ってもらった。その後、東北へボランティア活動に入り、報告をいただいた。
②	ミシンを購入した。下足入れであれば作れる。児童養護施設や高齢者の施設に寄贈することはできないか。	過去に協会が募集した個人のボランティアケースに関わったのがきっかけで、自身も精神的にしんどさを抱え誰かの為に何かをしたいと問合せをいただく。過去には、被災地に寄付したい、恵まれない子どもの為にできる事はないかとの問い合わせがあった。具体的に施設をコーディネーターを介して紹介し、現在も継続して関わっておられる。

（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1-12 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
143件	1,055人

表1-13 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
広報戦略委員会	広報戦略を策定し、進捗の確認、評価をする。	10回	80人	20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・検討や事業立案を行う。	7回	25人	50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。	2回	6人	4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確立、認知向上を目指し、事例検討等を行う。	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を促進する取り組みを行う。	10回	30人	36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	178人	55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・企画開発する。	5回	16人	11時間
多文化学習会企画会議	地域日本語教室や多文化共生に取り組むNPOと協会の協働で多文化学習会を企画。	4回	22人	9.5時間
多文化子育て事業企画運営委員会	地域日本語教室や子育て支援の専門職と協会の協働で「多文化子育てガイド」を作成。	5回	20人	9時間
多文化子育てサロンワーキングチーム	福島区で、地域との協働で孤立しがちな外国人親当事者がつながれる居場所をつくる。	29回	58人	42.5時間
多文化子育てやさしい日本語ワーキングチーム	「多文化子育てガイド」のメインコンテンツ「やさしい日本語」の実践研究を行う。	7回	24人	14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。	6回	27人	12時間

「パレットカフェ」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。	2 回	2 人	6 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。	5 回	23 人	15 時間
裁判員 ACT チーム	裁判に必要な市民参加を進めるため取り組みや政策提言を行う。	10 回	106 人	30 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。	21 回	21 人	80 時間
「ウォロ (Volo)」発送チーム	年間 10 回発行する月刊誌「ウォロ (Volo)」の発送を中心に行う。	10 回	10 人	40 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、情報誌を発行する。	11 回	140 人	30 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・研究的役割で書籍を発行する。	3 回	15 人	8 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。	7 回	31 人	14 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。	11 回	54 人	22 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。	8 回	32 人	12 時間
お金の参加推進チーム「きふ人」	NPO の寄付力を高めるため、様々な寄付メニューやそのあり方を検討し、企画する。	6 回	23 人	46 時間
たにまちっく	新拠点「CANVAS 谷町」の情報交流エリアを活性化させる事業を企画する。	6 回	48 人	15 時間
合計		225 回	1037 人	719 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」を開催。

◎「はじめてのボランティア説明会」・開催回数：33 回（2011 年 35 回）・参加者：208 人（2010 年 188 人）

■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。

2012 年度は、ほぼ毎週末に「ボランティアスタイル WEEK END」を実施し、年に 2 回（4 月 21 日（土）・22 日（日）・28 日（土）・29 日（日）と 10 月 20 日（土）・21 日（日）・27 日（土）28 日（日））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 17 団体をパートナー団体（NPO・市民活動団体）として、年間で 101 プログラムを 625 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、2012 年 6 月 30 日（日）、2012 年 10 月 28 日（日）にボランティア参加者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 42 人（6 月 24 人、10 月 18 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）



新規プログラム「募金ボランティア」

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
101 回 (2011 年度 114)	625 人 (2011 年度 676)	15 団体 (2011 年度 18)	【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」／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」／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／【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
		2 団体 (新規)	※開発中のプログラムパートナーとして 【奈良】奈良 NPO センター【新規】／もうひとつの旅クラブ

2 回 (2011 年度 2)	42 人 (2011 年 度 69)	—	「広げよう！ボラスターの輪！」（参加ボランティアフォローアップ企画） ・第3回（6/30）：ボラスタプログラム企画ワークショップ（ワールドカフェ形式でボランティアについて語り合う場） ・第4回（10/28）：炊き出し、災害ボランティアを体験しよう！（実際の活動をバーチャル体験して災害ボランティアの心得を身につける）
-----------------------	--------------------------	---	--

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
2012	7	180	キリングroup労働組合協議会／日立製作所／アイデアプラス
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group労働組合協議会／近畿労働金庫労働組合／日立製作所

（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時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
2012	391	865
2011	162	279
2010	77	202

●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	【病院】 市内病院。外来受付ボランティアをしている人（80歳）のミスが多くなって、活動を控えてもらいたいが、どうすればよいか。	同じボランティアの人と同じ場でふりかえりを行うこと。本人を傷つけることなく活動内容を検討することも一つの手だろうと伝える。
②	【障害児支援NPO】 団体としての運営方法、運営企画側にボランティアをどう巻き込めるのか相談に乗ってほしい。	団体事務所に訪問。代表の方自身が一人でボランティアをコーディネートし運営している状況。ボランティアの力を信じて運営を共にできるように環境づくりをしてみてもと提案。初めての人でも入りやすい団体パンフづくりを通じてグループ内の共有を図ってはと助言。
③	【イベントの実行委員会】 昨年度初めて大阪で実行委員会を立ち上げ何とかイベント実施にいたった。反省点として中核となるスタッフが実行委員会解散と同時にやめてしまい、来年度のイベントの体制が整わない。まずは「ボランティアとは？」をみんなに知ってほしい。	実行委員長と面談し、ボランティアの満足度をあげるプログラムを考えましようと提案。まずは会でボランティアについて実行委員の方に説明するため訪問。継続したボランティアになってもらうためには、どのようにボランティアに関わってもらいたいのか、実行委員のみなさんで考え意識を共有しましよと提案。

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）
2012	23	4, 186
2011	24	3, 692
2010	36	4, 300

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

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。（2012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）2012年度は、活動情報365件（2011年度実績328件）、団体情報827件（同820件）を掲載。年間アクセス数は、月平均約5,900アクセス（同6,300アクセス）であった。

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		
2012	827	365	70,812	アクセス数微減。
2011	820	328	76,015	アクセス数が倍増。東日本大震災の影響。
2010	767	277	38,377	サイトをリニューアル。

図1-12 掲載情報の分野

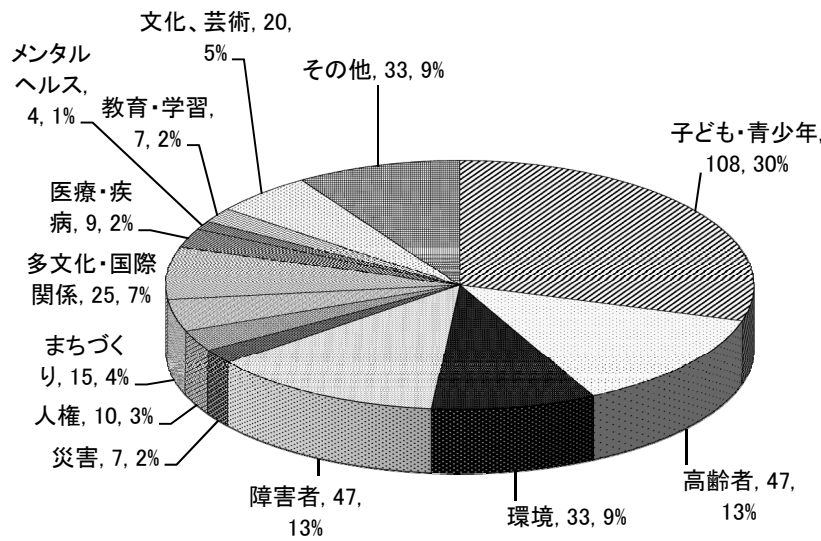
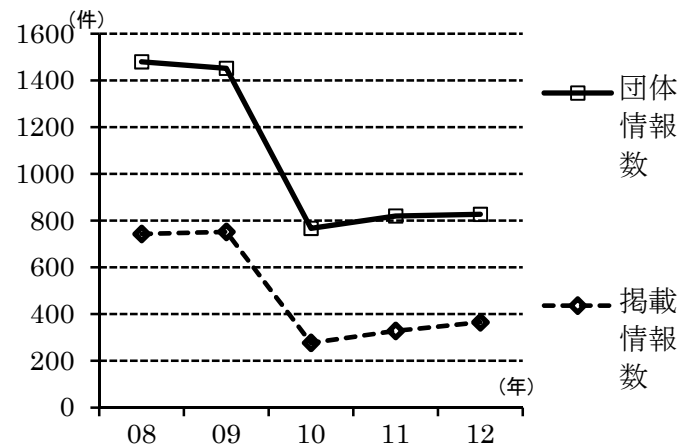


図1-13 KVネット団体情報数等の推移



分野では子ども・青少年が最も多く、次いで高齢者・障害者関係の情報が多い。また、多文化共生の分野に係る情報や文化・芸術分野、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。

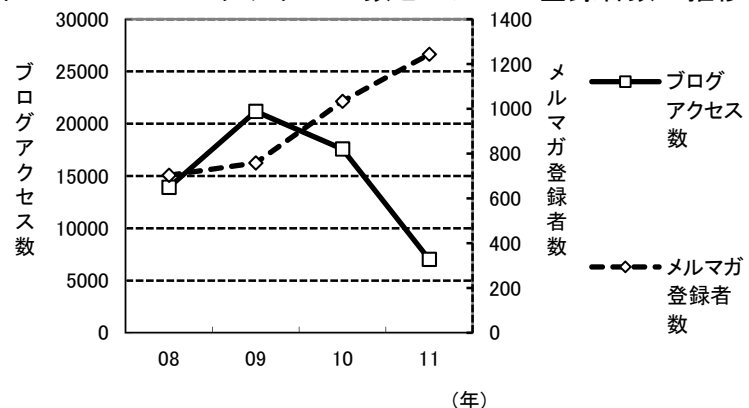
表1-18 メールマガジンおよびブログによるボランティア情報の提供

年度	掲載情報数	発行(掲載)回数	メルマガ登録者数
2012	150	48	1,376
2011	138	47	1,243
2010	157	48	1,033

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
2012	1,411
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）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。昨年まで行っていた「市民のためのインフォメーション」「大阪市職労働組合」は2011年度で終了している。

表1-20 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	118	72	102	292
マスコミ掲載回数	40	24	51	115

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：2012年4月11日、2013年2月16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時間で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16団体、提供プログラム101件（13件減）、参加者総数625人（51人減）、「広げよう！ボラスターの輪」（フォローアップ企画）2回実施・42人、チーム会議22回・ワーキング4回開催。



チーム会議の様子

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り組んだ。

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：2012年5月17日、9月28日、11月21日、2013年1月24日、3月11日
計5回開催。

参加者：大阪府立大学、関西大学、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、流通科学大学

⑤ 「日本ボランティアコーディネーター協会（JVCA）」への協力

理事1人（永井）、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）の直前研修の共催、2級検定の協力など、積極的に協力した。また、ボランティアコーディネーター向けファシリテーション講座も共催した。

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、2012年度も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2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

言葉や文化の違い等のため、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。そうした外国人当事者と専門職や支援者の双方の課題認識を具体的に解決するため、2つの事業に取り組みんだ。

なお、2011年度に検討を始めた外国人の子育てに関わる人を支えるためのガイドブック作成事業をベースとして、「多文化な子育てを支援する専門職等に『やさしい日本語』を広げるためのツール開発ならび普及」事業として三菱財団に応募し、採択された。2012年度上半期は助成事業の助走期間とし、10月から本格的に取り組んだ。

a) 地域との協働による「多文化子育てお話し／日本語サロン」の開催

- ・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、外国人親当事者がつながれる居場所をつくることで、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
 [日本語]2012年7月6日、8月3日、9月7日、10月5日、
 2013年3月2日 計5回（参加者のない中止回を除く）
 [お話し]2012年7月20日、8月17日、9月21日、10月19日、
 2013年3月22日 計5回（参加者のない中止回を除く）
- ・参加者：全10回、のべ18組の母子（中国人親子を中心に、日本人親子も参加）
- ・会場：福島区民センター 和室または305号室
- ・運営者・協力者：藤原麻佐代、丸山敏夫、吉井賢子、永井美佳、伊藤千景（福島区役所子育て支援室）、栗林万貴（大阪市コミュニティ協会福島区支部協議会）、米川くりえ（福島区図書館）、保健師（福島区保健福祉センター）、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
- ・成果と課題：運営者・協力者が、各機関や地域のスーパー等にサロンのちらしを配架したり、該当者を探して積極的に声かけを行ったり、利用者が友だちを誘ったりして、冬から春にかけて参加者層に広がりが出始めた。一方で、利用者の身辺変化（出産、働く、帰国等）がかなりあるため、継続的な利用者を得にくい状況にある。



b) 団体との協働による「多文化子育て支援ガイド」の作成【10～3月は三菱財団助成事業として】

- ・目的：保健師や保育士など子育て支援者からの情報提供や現場での対応は、基本的に日本語で行われており、日本語が不得意な外国人保護者との間で対話が成立しないことがある。そこで子育て支援者向けの『やさしい日本語』による多文化子育て支援ガイドブック（仮称）を作成し、ガイドブックを用いたワークショップも行うことで、「やさしい日本語」で対応できる子育て支援者を育てる取り組みを行い、外国人の子育て環境の向上に資する。
- ・開催日：（運営委員会）2012年4月2日、6月1日、*11月26日 計3回 *印は三菱財団助成事業として
 （やさしい日本語ワーキング）2012年4月27日、7月27日、8月24日、9月12日、*12月3日、*1月18日、*2月15日 計7回 *印は三菱財団助成事業として
- ・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）、奈良雅美、*藤原麻佐代・*丸山敏夫・吉井賢子（大阪ボランティア協会）、*永井美佳（事務局） *印はやさしい日本語ワーキング委員
- ・成果と課題：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制作中。

③. 団体との協働による「多文化学習会」の企画

2010年度より、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してきたが、2012年度は、地域日本語教室や多文化共生に取り組むNPOと協会「多文化共生事業委員会」との協働で多文化学習会を企画。12年度下半期は委員会を開催できなかったため、企画は2013年度に繰り越して実施予定。

- ・開催日：（企画会議）2012年7月1日、7月22日、8月30日、9月29日 計4回開催
- ・委員：瓜坂美貴（あじあんりれいしょん）、平山あずみ（新大阪日本語教室すきやき）、安田乙世、橋本義範（おおさかこども多文化センター）、今村澄子・奈良雅美・丸山敏夫・藤原麻佐代（大阪ボランティア協会）、永井美佳（事務局）

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協会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：2012年4月2日、4月29日、11月11日、12月3日、1月13日 計5回開催
- ・委員：今村澄子、奈良雅美、丸山敏夫、藤原麻佐代、梅田純平、水谷綾、永井美佳（事務局）