

1. ボランティアコーディネーション事業

「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。

2016年度のボランティアセンター部門の相談件数は、のべ650件だった。

2016年度に、ボランティアセンター部門として対応した総相談件数は650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121件、「ボランティア活動希望者」は304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225件となっている（図1-1、表1-1）。

図1-1 相談内容の内訳

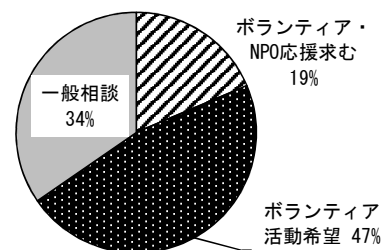


表1-1: 協会に寄せられた相談総数の内訳

	ボランティア・NPOの応援を求めたい相談	ボランティア活動をしたい相談	一般相談(※1)	総相談件数
2016年度	121(395)	304(485)	225(456)	650(1,336)
2015年度	152(502)	398(695)	238(481)	788(1,678)
2014年度	160(415)	392(579)	216(430)	768(1,424)

※1：ボランティアグループや団体を作りたい、運営相談したいなど、ボランティア活動に関連する相談。

※2：「はじめてのボランティア説明会」参加者は、「活動をしたい」に含む。

※3：（ ）は調整回数。複数のやりとり（調整）の回数。

図1-2 相談者の属性 N=650

相談者は、個人が65%

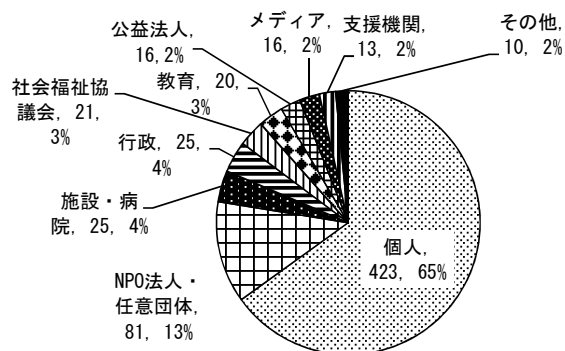


図1-3 個人の相談者の属性 N=423

個人の相談者は、勤労者が4割、学生が1.5割

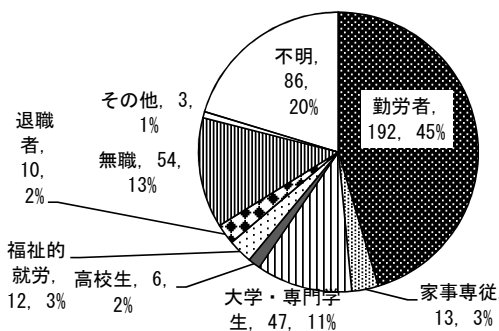
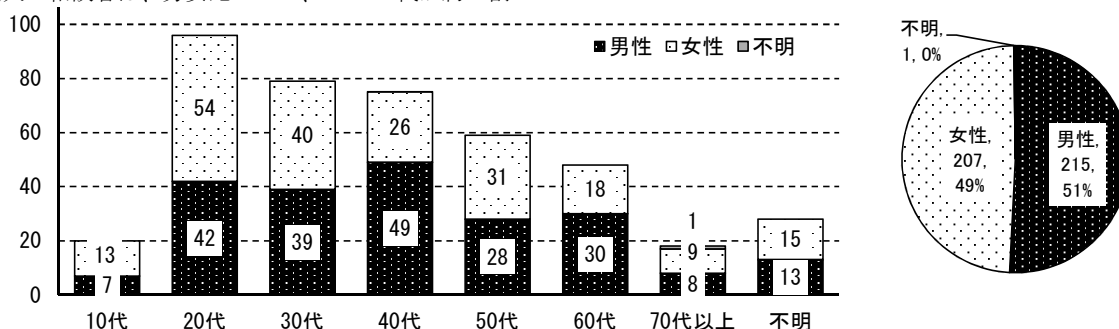


図1-4 個人の相談者の年代別・性別 N=423

個人の相談者は、男女比5:5、20・30代が約4割



1. コーディネーターによる相談・調整、プログラム開発

（1）「応援を求める」相談への対応（大阪市委託事業）

A. コーディネーターを介した相談の分析

①. 相談対応の概要

2016年度に受け付けたボランティアの「応援を求める」相談は121件（前年度152件）であった。15年度と比較すると、相談受付件数は減少した。対応時間や調整回数が減っているのは、継続ケースで長時間やりとりが必要だったケースが2件減っていることが原因と考えられる。相談1件に対して、平均約66分を費やして対応したことになる（表1-2）。

受付方法は、電話104件（前年度116件）、面談13件（前年度26件）、Eメール4件（前年度10件）であった。個人からの依頼では、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。

依頼内容（表1-3）には、単発の支援と継続的な日常援助の依頼がある。施設・団体からは、一芸などのレクリエーションをするボランティアや、日帰り旅行などの外出支援などの単発の依頼が多い。一方、個人の単発の依頼では、旅行や買い物、イベントでの手話通訳等でボランティアに来てほしいといったものが多く、依頼から当日まで時間に余裕がなく、すぐに対応が必要なこともある。個人の継続的なニーズとしては、介護保険制度が利用できない身体

表1-3 「応援求む」相談の依頼内容（N=161、複数回答）

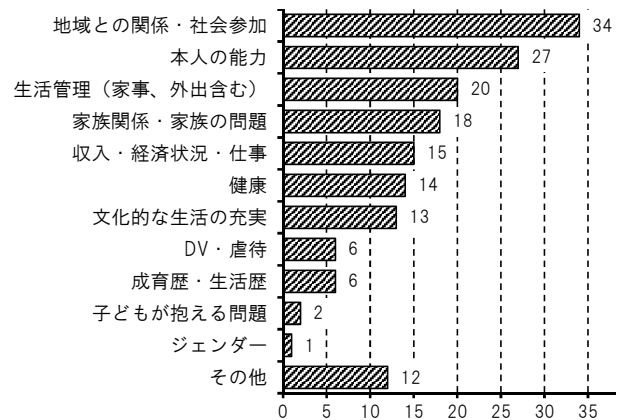
友愛活動	話し相手	24	技能提供	手話通訳・要約筆記	4
	遊び相手・保育	7		点訳・朗読	1
	メンタルヘルス	18		手引き	0
外出支援	通院・通学	11	学習支援	学習支援	7
	旅行	4		専門性（医療など）	2
	余暇活動	9		外国語の通訳	4
	その他	2	余暇活動（一芸など）	7	
生活支援	家事援助（掃除、洗濯、調理等）	6	ボランティアメンバー募集	19	
	身体介護（トイレ、食事、入浴等）	9	その他	24	
	その他（代筆、代読など）	3			

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)
121	395	8,022

障害者の外出支援のニーズや、精神障害者が社会とかかわる場所がなく、話し相手や居場所がほしいというケースが多い。また、図1-5で示すように、相談者がいない、居場所がないため、地域との関係・社会参加に問題を抱えており、社会的に孤立していることも多い。ヘルパーや専門家だけの関わりではなく、友達のように寄り添ってくれる人を求めている。一つのケースが抱える問題は平均2.6と複数の問題を抱えている傾向がある。多いものは、7つもの問題を抱えるケースも見られる。このような現状に関しては、ボランティア以外のサポート体制を整備したり、制度改革の必要性を伝えていくなどの対応が必要である。

図1-5 ケースが抱える問題（N=168）※個人からの相談のみ



B. 依頼者の属性

依頼者の属性を図1-6～8に示す。

図1-6 依頼者個人の属性 N=64

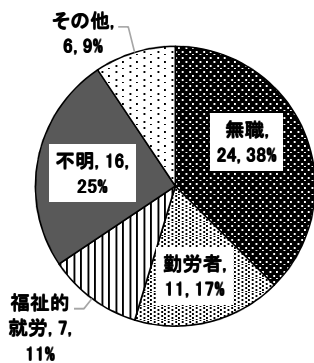


図1-7 依頼者個人の年代と性別 N=64

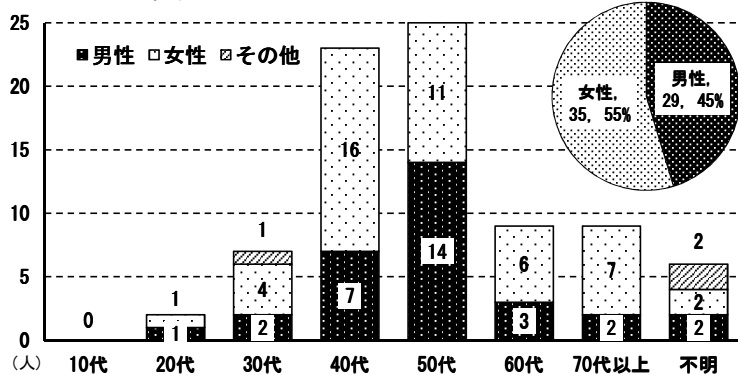


図1-8 依頼団体の種別 N=57

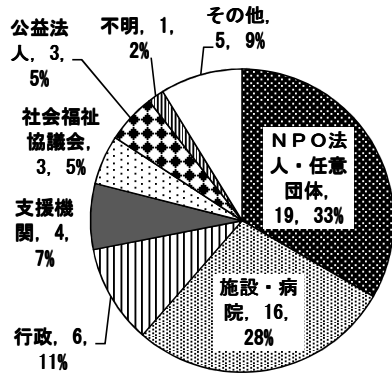
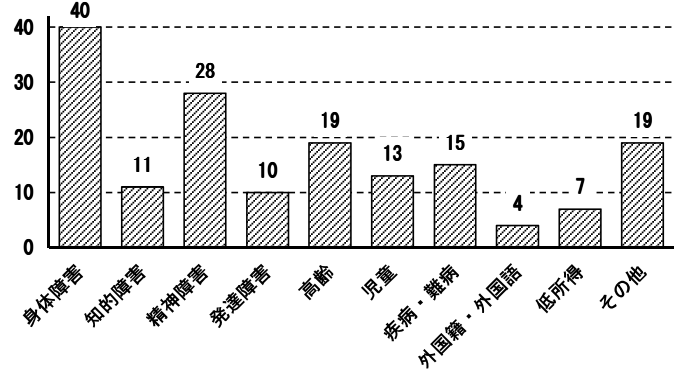


図1-9 相談の援助要因(N=166、複数回答)



依頼者のうち、個人からの依頼は64件（前年度81件）、施設や団体の依頼は57件（前年度71件）で15年度に比べどちらの依頼件数もやや減っている。依頼団体種別は、NPO法人、任意団体、施設、行政が多くを占める結果となった。また、図1-9に依頼者の援助要因を示す。多い順に、障害に起因する要請89件、高齢に起因する要請が19件となっている。

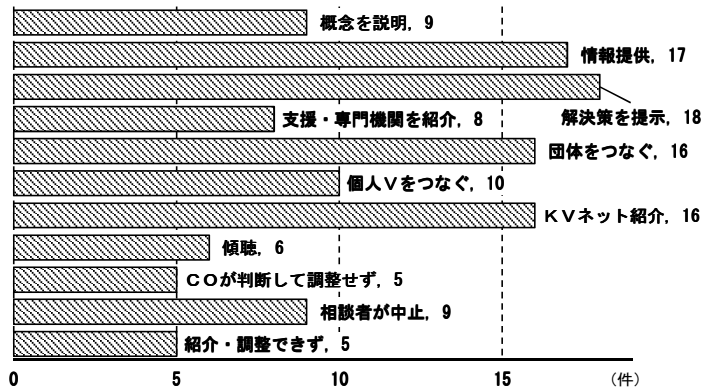
C. 相談内容の対応結果

図1-10は「応援を求む」121件の依頼相談の対応結果である。ボランティアについての概念を整理し、「解決策を提示」が最も多く、個々の相談に応じて、対応の仕方を具体的に提案した。また、地域の支援機関にうまくつながらず、また福祉サービスも十分利用できないまま、「傾聴」をしながら見守りを続けているケースもある。相談者から中止の連絡があったり、連絡が取れなくなったりするケースも多い。

次いで「他団体をつなぐ」が多いが、単に連絡先を紹介するだけでなく、つなごうとする双方に連絡を取り、複数の団体が連携して応援できるようサポートしている。

「個人ボランティアをつなぐ」は、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、本人と共に解決策を探すことを意識している。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なことが出てきた時には、引き続き相談にのっている。

図1-10 「応援を求む」相談対応結果 (N=121)



D. コーディネーターが対応した具体的な相談内容

表1-4 「応援を求む」具体的な相談内容の例

対応プロセスと結果	効果・成果
<p>① デパート等に出かける際の外出介助ボランティアに来てほしい (30分、6回調整)</p> <p>【個人】【継続】 外出介助のボランティアを協会で募集している情報を見て、自身も依頼できるのかと思い連絡をした。車いすユーザーで、デパートや図書館、美術館などの外出をボランティアにサポートしてほしい。</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 訪問をして面談。地域とつながりが少ない様子なので、社会福祉協議会の担当者にも同席してもらった。話を聴くと、人とのつながりがほしくて、外に出かけたいという思いを確認。ケアマネの不満を口にすることが多く、うまくいっていない様子と思われた。 まずは近くのサロンに出かけて、地域とのつながりを持ってもらい、その中で気が合う人ができれば、一緒に買い物や遠出することもできるのではないかと提案。社会福祉協議会の登録ボランティアを紹介してもらい、サロンに一緒に出掛けることから始めることになった。 	<ul style="list-style-type: none"> ●地域の社会福祉協議会と協働して対応することで双方の特性を生かしたコーディネートができた。また、社会福祉協議会の担当者が新任の方だったので、どう関わるのが最善かを共に考える姿勢でのぞみ、ボランティアに対する理解を深めていただけようにした。 ●制度だけでは解決が難しい問題において、QOLを高めるという、ボランティアの強みを生かすことができた。 ●依頼者に対しても、ボランティアに関する理解を促した。

② 熊本県から大阪に滞在する際、ホテルでのお風呂介助を手伝ってほしい（100分、12回調整）

【団体】【単発】熊本県在住の脳性麻痺のある相談者が、イベントに参加するため来阪したい。重度の障害があり、介助者1人でお風呂介助をするのが困難なので、21時頃からの1時間程度手伝ってもらえないか。

- ・介助の内容等を聞き取り、ボランティアが関わることができると判断し、広くボランティアを募集することにした。
- ・KV ネット等でも呼びかけたがなかなか見つからず、協会で活動するボランティアや会員にも呼びかけ、ようやく活動者が見つかった。
- ・活動者は全くの未経験で少し不安に感じていたが、協会内で呼びかけする中で別の介護福祉士が、「自身は遠方で行くことは難しいが、アドバイスはできる」という申し出を受けたため、初対面の2人をつないだ。互いにやり取りをして、ボランティアからは「不安な気持ちが和らいでとても良かった、貴重な経験ができた」と報告があった。

- 協会が関わりのある遠方の団体からの依頼を、**市域を超えたコーディネート力を生かし**、つなぐことができた。
- また、条件が厳しく、なかなか見つかりにくいボランティアを協会のネットワークで探すことができた。
- 実際に活動するボランティアだけでなく、その**活動を支えるボランティアとの出会いをコーディネート**することができた。

③ アカデミックハラスメントについて、大学との話し合いについて来てほしい（610分、17回調整）

【個人】【継続】姉がアカデミックハラスメントを受け、行方不明になった。大学と話し合いをするのだが、親族は健康問題などで動けず、自分もストレスを受けると過呼吸になるなど、1人だけでは不安。話し合いについて来てほしい。

- ・法的な対応はできないことを伝えたが、むしろ求めておられるのは精神的な支えであること確認した。5日前の急を要する依頼だったため、すぐに協会で活動しているボランティアに声をかけ、ボランティア1名と職員1名が話し合いに同席した。その場でボランティアや職員が発言することはほとんどなく、事前に相談した内容を相談者から大学に伝えることができた。
- ・その後も相談者と大学のやり取りは続いている。実質的なアドバイスはできないが、精神的な支えになっている様子。

- 緊急の依頼だったため、**協会のネットワーク**を生かして対応ができた。
- 専門職でないボランティアが寄り添うことで、不要な緊張感が生まれず**、相談者と大学が信頼をベースに話し合うことができた。
- 相談者は本件以外にも様々な問題を抱えており、精神的な支えや居場所を必要としている様子。当協会を**精神的な安全基地**としつつ、自ら問題を解決していく方向で進んでおられる。

（2）「ボランティア活動への参加希望」への対応（大阪市委託事業）

A. 「ボランティア活動に参加したい」（活動希望者）相談と調整の状況

①. 相談対応の概要

表1-5にあるように2016年度の活動希望者の相談受付件数は304件（前年398件）と、15年度より減少した。4月に発生した熊本地震では問い合わせは増えたが、その後相談1件に対し平均約60分を費やして対応した計算になる。受付後の対応方法は、コーディネーターが直接面談した件数は180件（14年度252件）で全体の約59%にあたり、なるべく電話で済ませずに対面での対応を心掛けている。また、面談のうち138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む。一方、近年、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1-5 「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	180	258	14,825
面談以外	124	227	3,147
上記合計	304	485	17,972

図1-11 個人の活動希望者の内訳(年代、男女別) N=289

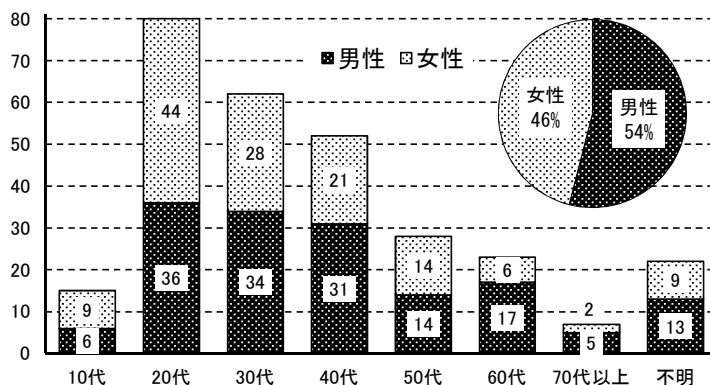
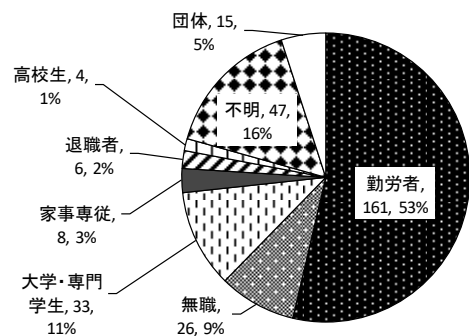


図1-12 活動希望者の内訳 N=304

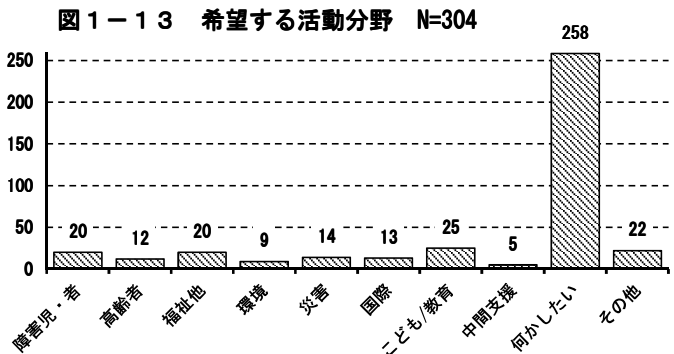


② 活動希望者の傾向

活動希望者（全304件）のうち、団体を除く個人の相談は289人である。20、30歳代の活動希望者が多い。性別は各年代ともに、概ね半々となっているが30、40代は比較的男性の方が多い。（図1-11）。属性では、勤労者の比率が53％と一番多く、次いで大学生・専門学校生の比率も11％と多い（図1-12）。

B. 希望する活動分野

希望する活動分野では、「何かしたい」が圧倒的に多い。何をしたいのか、何ができるかがわからないという相談者が多数いることを示している。協会のような中間支援組織が求められる理由の1つである。「子ども・教育」「障害児・者」は例年と変わらず高い。「福祉他」に関しては特にメンタルヘルスや難病に関する活動を希望するもので、知人が悩んでいるため興味を持ったというような人もいる。「中間支援」は、活動するために必要な情報提供や調整など、分野を問わずサポートしているものを示す（図1-13）。

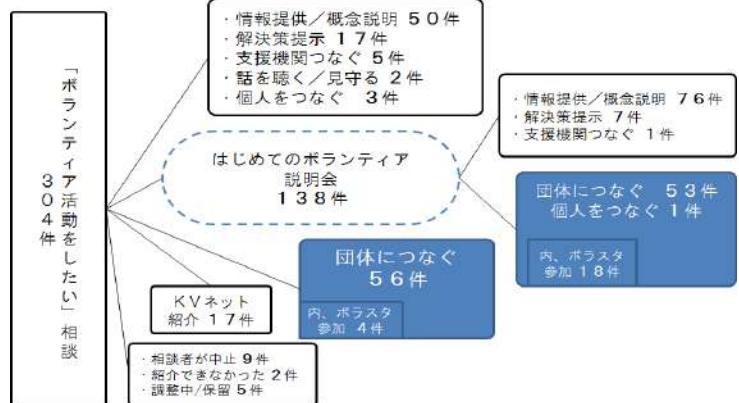


C. 相談内容の対応結果

図1-13は、「活動希望者」への相談対応結果である。相談の5割弱（176件）を、個人・団体のボランティア活動につなぐことができた。その他、ボランティアの概要や意義を伝え、活動先の情報を提供したものが約39％であった。図1-14では、ボランティア活動希望者をどのような活動先に紹介したかを示したものである。

一方、活動紹介が不適切と判断した場合や途中で相談者から連絡や反応がなくなった場合は、紹介できずに終了する。また、メールでの相談で連絡が取れなくなるケースもある。

図1-14 「活動希望者」の相談対応状況 N=304



D. コーディネーターが対応した具体的な相談内容

表1-6 「ボランティア活動をしたい」具体的な相談内容

対応プロセスと結果	効果・成果
<p>① ボランティアリーダーが担えるまでに成長（110分、5回調整）</p> <p>【個人】【継続】 夫の転勤で大阪に引越してきたばかりで、友人、地域でのつながりが少ない。どこかのコミュニティに参加したいと考えて調べている中で、協会の活動を知り、活動したいと思った。</p> <p>・協会で活動したい理由を聞き取り、まずはどのような活動があるか知りたいということだったので、説明会に参加してもらったことになった。協会だけでなく他の団体も含めて様々な活動を紹介したところ、「活動を始めたい」人にその機会を提供する協会に共感され、活動を始めることになった。</p> <p>・活動する中で、協会主催の他の講座や活動にも興味をもって参加し、広い視野で積極的に活動に取り組まれている。</p>	<p>●活動先の団体につなぐだけでなく、協会自身でもボランティアを受け入れているという利点を生かし、「ボランティア活動したい人を応援したい」という希望に沿った活動を紹介できた。</p> <p>●協会内の複数の活動に参加することで、広い視野を持ってもらえるようになった。</p>
<p>② 乳児院でボランティアがしたい（40分、5回調整）</p> <p>【個人】【継続】 乳児院でできるボランティア活動があれば教えてほしいとメールで相談があった。自身で調べても近隣には乳児院の施設がなく相談を寄せてきた。</p> <p>・メールでは相談者の“人となり”がわからないので、電話で希望する理由などを聞き取った。子育て経験はあるが体力に自信がなく、乳児の活動を希望された。</p> <p>・乳児院の現状や子ども関係の活動の特色などを含めて紹介し、活動の幅を広げてKVネットを利用して一緒に活動先を探したところ、児童養護施設で活動を始めることになった。</p>	<p>●1つの活動を紹介するのではなく、そのとりまく環境や、多様な活動を説明したことで、活動に広がりやすくなった。</p> <p>●市域を超えた様々な活動を紹介したことで相談者の選択肢が広がった。</p>
<p>③ 熊本地震の被災地でボランティアしたい高校生（120分、6回調整）</p> <p>【個人】【単発】 岩泉町の台風災害復旧支援ボランティアに行った友人から、「メディアで見ると、現地の人の話や実際の風景は違った」と聞き、自分も被災地を見てみたいと思った。先生の紹介で来訪。</p>	

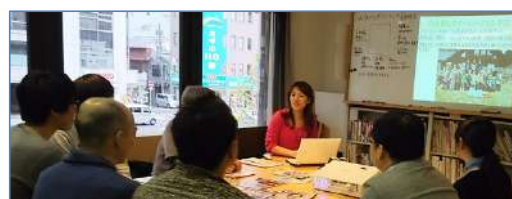
<ul style="list-style-type: none"> ・大災害直後の相談ではなかったため、災害ボランティアセンターで募集しているところはほとんどなかった。そこで熊本県南阿蘇村で農業支援をしている団体に連絡を取り、受け入れの調整を行った。また南阿蘇の農家の現状や生業支援ボランティアについて賛否両論あることも伝えた。その後、本人から正式に申し込み。交通手段や宿泊場所、服装や持ち物などについても、細かく情報提供を行った。 ・現地ではトマト農家のビニールハウスでの作業や農家の引っ越しの手伝いなどをされた。また受入団体の案内で崩落した阿蘇大橋などを見学された。 	<p>●ボランティアに関する理解を促し、ハードルが高い活動に踏み出す後押しができた。</p> <p><活動者のレポートより一部抜粋> ボランティアに参加するとはどういう事を意味するのでしょうか？ 僕自身の意見は、被災され、心に傷を負った人たちの気持ちを共有する事だと思えます。彼らが地震の時どのような思いでいたのか？そして震災から今までどのような思いで生きてきたのか？ 今、世の中になにを望むか？（中略）僕達にできることは微々たるもので社会全体から見れば小さいものかもしれませんが、現地で僕たちがした活動によって救われる人が必ずいるという事を今回しみじみと感じました。（明星高校2年生）</p>
--	---

E. 「はじめてのボランティア説明会」の開催（大阪市委託事業）

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」を月に約3回定期開催し、「何かしたい」という活動希望者に対応している。個々に寄せられる相談に個別に丁寧かつ、効率的に対応するための工夫をしている。

- ・開催回数：31回（前年39回）
- ・参加者：138人（前年201人）

はじめてのボランティア説明会の様子



F. ボランティア保険の受付（自主事業）

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。2016年度に当協会でも受け付けた保険加入集計は以下のとおりである。行事保険の加入者は、減少している（表1-7）。

表1-7 ボランティア保険の受付件数〔（ ）内は15年度〕

プラン名	加入件数	加入人数
Aプラン（年間活動保険）	24件（22件）	203人（39人）
Bプラン（年間活動保険）	21件（24件）	226人（217人）
Cプラン（年間活動保険・天災担保型）	4件（1件）	48人（2人）
非営利・有償活動団体保険	1件（0件）	5人（0人）
行事保険	40件（54件）	1,344人（2,748人）

G. 課題を抱えるボランティアの活動開発事業（大阪市委託事業）

支援する、されるの固定関係ではなく、誰しもがボランティア活動に参加できる環境整備をする。研究会を立ち上げ、参加団体の事例共有などを行った。

- ・名称：インクルーシブボランティア研究会
- ・開催回数：4回 ・参加者：のべ59人、13団体
- ・成果：「課題を抱える当事者」「受入団体」「中間支援団体」が一堂に会することで、立場を超えて視点を共有でき、他職種連携につながる関係性を構築。また、次年度の成果物（冊子）作成に向けた道のりを共有できた。

インクルーシブボランティア研究会の様子



（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. 協会のプログラム参加（ボランティアスタッフ募集など）

ボランティアと協働して事業を実施している協会では、独自のプログラムや事業運営自体にボランティア活動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活躍している（表1-8～9）。※ 第8章に関連報告。

表1-8 協会自主プログラムへのボランティア参加

会議・イベント数	のべ参加人数
316回	1,383人

表 1-9 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	活動時間	のべ人数
常任運営委員会	協会事業全般に関し、ボランティアスタッフによる日常的な経営協議の場として組織している。	13 回	26 時間	117 人
第 5 次ビジョン検討委員会	協会の将来ビジョンの検討	4 回	8 時間	30 人
法人コミュニケーションチーム	団体賛助・非営利会員とのコミュニケーションを強化し、法人会員との関係維持・拡大をめざす。	52 回	52 時間	39 人
ボランティア・NPO推進センター運営委員会	協会事業(ボランティア・NPO関連事業)全般についての評価・検討や事業立案を行う。	12 回	24 時間	88 人
ボランティアコーディネーション部会	主にコーディネーション事業全般についての評価・検討や事業立案を行う。	5 回	10 時間	14 人
企業市民活動推進センター (CCC) 運営委員会	企業市民活動の推進を図るため、CCCの戦略と事業全般の企画立案、推進、評価を行う。	6 回	12 時間	27 人
「災害支援委員会」「SUG (すぐに動きまますグループ) ワーキング」、熊本地震支援活動	ワーキングは「チーム 72 時間」として協会の「BCP 備蓄計画」の作成。委員会は基本方針のもと、体制作り、協会の BCP (事業継続計画) 策定、災害ボランティアの養成などを推進する。	35 回	292 時間	60 人
ボランタリズム研究所運営委員会	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。	8 回	17 時間	56 人
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。	71 回	196 時間	259 人
CANVAS 谷町のデザインチーム「たにまちっく」	「CANVAS 谷町」の環境・空間を整備し、来館者にとって居心地の良い「場」を提供する。	16 回	32 時間	70 人
裁判員 ACT (アクト) 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。	30 回	98.5 時間	195 人
「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。	6 回	30 時間	49 人
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。	20 回	15 時間	31 人
アソシエーター活性化委員会	アソシエーターに関する仕組みや研修等を検討、企画する。	7 回	18 時間	39 人
「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。	14 回	36 時間	189 人
「CANVAS NEWS」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	12 時間	28 人
フィランソロピー・CSR リンクアップフォーラム幹事会	フィランソロピー・CSR リンクアップフォーラムの企画運営、事業発展に必要な事案を検討する。	10 回	20 時間	90 人
CRM 研究会	商品購入を寄付に結びつけるマーケティング手法をコンサル分野の開拓につなげる。	1 回	2 時間	2 人
合計		316 回	900.5 時間	1,383 人

※昨年度まで、講座・イベント回数や時間等を含めていないチームがあったため、昨年度実績と大きく異なっている。

B. 勤労者のボランティア活動促進事業「ボランティアスタイル」(大阪府共同募金会助成事業)

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、趣旨に賛同する大阪・京阪神の市民活動団体(NPO・市民活動団体等)8団体をパートナー団体として、2016年度は52プログラムを298人に提供(表1-10)。

2016年度はボラスタ事業8年目に当たる。受け入れ団体の開拓にむけて、これまでの成果や問題点などを検証してきたが、大きく開催数・参加者共に減少した。また、ボランティアスタイルに共感し、岸和田市社会福祉協議会が「ボランティアスタイルきしわだ」を計画し、実施につながっている。

本の整理ボランティア



「ボランティアスタイルきしわだ」検討会議 「ボランティアスタイルきしわだ」のパンフ



表 1-10 ボランティアスタイル プログラム一覧

	プログラム名	パートナー（受入れ）団体	開催数	参加者数
1	夜まわりボランティア	野宿者ネットワーク	5	17
2	本の整理ボランティア	アジア図書館	10	63
3	山歩きクリーンボランティア	箕面の山パトロール隊	11	76
4	里浜クリーンボランティア	チーム「御前浜・香櫨園浜里浜づくり」	3	24
5	いまどき保育所ボランティア	東喜連保育園	2	9
6	発送ボランティア	大阪ボランティア協会	1	12
7	日本語ボランティア	浅香識字・日本語教室	6	27
8	新聞切りぬき・保存ボランティア	大阪ボランティア協会	7	45
9	災害復興募金ボランティア	日常生活支援ネットワーク「パーティ・パーティ」	7	25
		合計	52回	298人

C. 他組織との協働によるプログラム

1) 企業の社員研修企画 ～ボランティア体験研修～

企業等から社員研修として依頼を受けてボランティア体験の企画運営を担っている。団体と連携して訪問先のコーディネート、プログラム設計、当日の運営を担当した。詳細は第 5 章で報告。

2) 地元商店街にてボランティア情報紹介ブースを出展～「ボラ堀商店街」

(大阪市委託事業)

地域の NPO 団体、中間支援団体、企業が協働して実施するイベントで、団体の活動を紹介するためのブースに協会も出展した。ボランティア募集情報や地域での活動など、はじめてボランティア情報にふれる市民に情報を伝えるきっかけとなった。

- ・ 日程：2016 年 5 月 15 日（日）、・ 場所：空堀商店街（大阪市中央区）
- ・ 運営ボランティア：のべ 6 人 ・ 来場者 9 人と面談し活動情報を提供

空堀商店街にてボランティア相談



(4) その他 (大阪市委託事業)

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。NPO 団体で活動しているが、メンバーの高齢化で活動者が減ってきた、新たな活動者を増やしたいという相談も多い。近年、活動希望者の相談内容が多様になり、「自らボランティアグループや NPO を立ち上げたい」などの相談も増加し、その時々の時勢を映し出すものが多い（表 1-11）。NPO 運営等の相談内容は第 3 章で報告。

表 1-11 ボランティア活動推進等の一般相談・照会

年度	受付件数	調整回数	対応時間（分）
2016 年度	225	456	11,053
2015 年度	238	481	8,848
2014 年度	216	430	9,850

●一般相談・照会の具体的な内容と対応例

表 1-12 ボランティア活動推進等の一般相談・照会の具体的な内容

対応プロセスと結果	効果・成果
<p>① 団体に関わるボランティアを増やしたい (360 分、2 回調整)</p> <p>【団体】【継続】団体にボランティア登録をしている人はたくさんいるが、実際の活動では人が足りない状況。どうすればもっとたくさんのボランティアが集まるか相談にのってほしい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 面談をして、団体のボランティアの仕組みや人数などの状況を整理した。多くの人がボランティアとして登録しているが、活動日などの条件が厳しく、継続するのが困難だということが見えてきた。また、同じ活動内容で飽きてしまっていることも考えられるので、他の活動内容での関わりの可能性を探った。 ・ その結果、新たな募集を増やすのではなく、今関わっているボランティアに別の活動（運営スタッフなど）を提供することで、コアにかかわるボランティアスタッフを増やすよう助言した。 ・ その後、運営に参加するコアボランティアの設計をして、活動につながっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● ボランティアが足りないから新たに募集したいという団体の思いから、今いるボランティアが定着する方法を提案することで、継続するボランティアを増やすことができる。 ● 団体自身では気づかない視点をアドバイスすることで、ボランティアが関わりやすいプログラムが提案できた。 ● ボランティアマネジメントという概念や発想を伝え、団体戦略として取り組めるようサポートした。

② 大学ボランティアセンター学生スタッフの勉強会の企画内容を相談したい（90分、2回調整）

【団体】【単発】 関西にある大学ボランティアセンターで活動する学生スタッフが集まり、大阪府立大学で勉強会を開催する。内容は「大学ボランティアセンターを廃止しようとする学長に対し、ボランティアセンターの意義を理解してもらう」というロールプレイを通じて、自分たちの役割や意義を問い直すもの。その企画内容を相談したい。

・ある程度企画ができた段階で面談を行った。狙いが多すぎることを指摘し、もう少し絞るよう伝えた。またゲストとして大学職員も参加するので、その人たちに話をしてもらい、学生スタッフ以外の人の視点も取り入れられるようアドバイスした。さらに視野を広げるために、空間軸（学生、大学、地域、社会）と時間軸（過去、現在、未来）で考えることを提案した。
 ・2時間程度、学生のみで企画をブラッシュアップしてもらった後、もう一度面談。当日使用するワークシートについても検討した。

●大学教職員やボランティア受入団体の視点を理解したうえで、大学ボランティアセンターや学生スタッフの意義を理解できるプログラムができた。
 ●勉強会で学んだ学生スタッフが各大学で活動することで、**ボランティアマインドが広がる**ことが期待できる。

B. 相談力向上のための専門機関や他団体との連携促進

1) 大阪市社会福祉協議会のボランティアコーディネーション研修協力

大阪市内の市・区社会福祉協議会と「顔の見える関係」を築くため、企画・運営に協力して研修を開催。会場はいずれもCANVAS谷町で開催。

<1回目>日時：2016年10月18日（火）13時30分～17時、参加者：28人

演題：「ボランティアコーディネート論（基礎編）」

講師：岩本裕子（関西学院大学）、椋木美緒（大阪ボランティア協会）

<2回目>日時：2016年11月8日（火）13時30分～17時、参加者：30人

演題：「地域の実践からボランティアコーディネーションを考える」

講師：岩本裕子（関西学院大学）、青山織衣（岸和田市社会福祉協議会）

「区社協との研修の様子」
CANVAS 谷町にて



C. 運営体制の強化

1) ケース検討会の開催

協会に寄せられる相談のケースに焦点をあてて、事例検討、資源開拓、プログラム開発などの検討を行う。

日程：2016年5月31日、6月28日、7月26日、9月27日、10月25日、12月8日、2017年2月2日、3月6日（この他に、週1回のケース共有を実施）

内容：毎月の傾向分析、困難ケースの事例検討、相談対応における評価の指標開発など

参加者：筒井のり子（スーパーバイザー）、岩本裕子（スーパーバイザー）、岡村こず恵、椋木美緒、高宮城亜矢香、小林政夫

2) ボランティアコーディネーション事業評価委員会の開催

日程：2015年6月7日、10月31日 内容：定期実績評価・検証、スケジュール管理、事業計画など

委員：石井祐理子（京都光華女子大学准教授）、南多恵子（京都光華女子大学講師）、赤澤清孝（(特活)ユースビジョン/大谷大学准教授）

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（表1-13）。

表1-13 電子・紙媒体・メディアのアクセス数や、情報掲載件数（件）

年度	検索システム「KVネット」		メールマガジン (配信数)	メディア (情報数)	広報依頼 (依頼数)
	活動希望 (アクセス数)	応援求む (情報数)			
2016	90,461	464	1,671	215	2,337
2015	110,800	494	1,701	236	2,582
2014	111,093	482	1,530	243	2,401

（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」（関西人のためのボランティア活動情報ネット）の充実を進めている。このシステムは企業や団体の協賛を得て運営（2016年度協賛企業・団体：読売新聞わいず倶楽部、毎日新聞大阪本社、大阪交通ライフサポートセンター）している。

2016年度は、活動情報464件（15年度494件）、団体情報867件（同864件）を掲載。掲載情報数は今年度微減となった。年間アクセス数は、月平均約7,538アクセス（同9,233アクセス）で減少した。同種のサイトが増加したことや、スマートフォン対応していないことなどが原因として推測される。

分野では障害児・者が最も多く、次いで子ども・青少年、環境、教育、国際、高齢者の情報が多い。また、メンタルヘルスやまちづくり、芸術分野、スポーツの活動情報など様々な分野の情報が寄せられている（図1-16）。

表1-14 KVネットによる情報掲載数

年度	ボランティアの応援を求む		情報件数	V活動をしたい 年間アクセス数	備考
	団体情報数				
	団体情報数	内、新規団体数			
2016	867	46	464	90,461	
2015	864	54	494	110,800	
2014	889	58	482	111,093	アクセス数、急増。

図1-15 KVネット掲載情報数等の推移

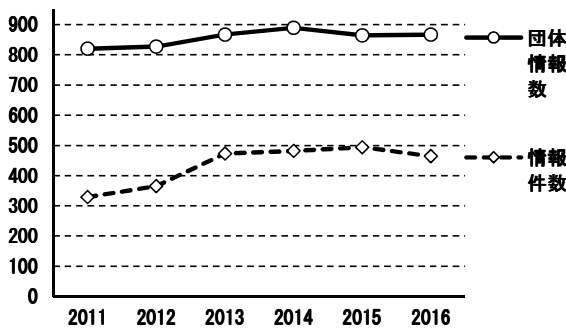
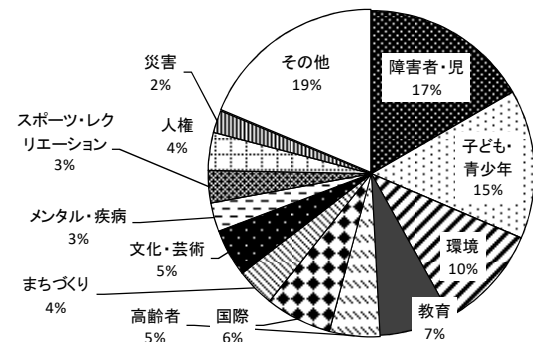


図1-16 活動掲載情報の分野



（2）メールマガジン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主催事業の参加者に積極的に登録を呼びかけており、登録者数の増加が続いていたが、今年度は微減となった。（表1-15）。

表1-15 メールマガジン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	メルマガ登録数
2016	164	55	1,671
2015	153	55	1,701
2014	141	51	1,530

（3）SNSを活用したキュレーションサイト事業（大阪市委託事業）

新たな層のボランティア活動者（若者）の増加をねらい、FacebookなどのSNSを活用し、写真や動画等の見せ方を工夫し、活動につながるキュレーションサイト。公開に必要なコンテンツおよびデザインは完了し、あとはシステムに載せる作業をすれば公開できる。また記事追加・更新のワークフローも整備した。

（4）他紙へのボランティア活動情報の提供

毎日新聞（週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。サンケイリビングにも掲載していたが、2015年度末で掲載終了となった。（表1-16）。

表1-16 広報依頼をマスコミに仲介した件数（（ ）内は2015年度）

	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	125 (117)	— (363)	90 (83)	215 (236)
マスコミ掲載回数	43 (41)	— (12)	45 (42)	88 (96)

（5）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」の件数は、ボランティアに係る相談を含め、2016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、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1-14）。

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ター養成講座」(第42期)の開催

新任ボランティアコーディネーター向けの基礎研修を開催、44人（のべ88人）が参加。第2章で詳細報告。

②. 「そうだったのか！学生が集まる施設・団体の秘訣」の実施

学生など若者ボランティアを受け入れたい団体向けに、受入のコツ等の研修を実施した。

<第1回>日時：2016年11月20日（日）14時～17時 参加者：23人

タイトル：学生が集まる秘訣を知る

講師：赤澤清孝（ユースビジョン）、梅原聡（立命館大学4回生）

<第2回>日時：2016年12月10日（土）14時～17時 参加者：22人

タイトル：学生と考える 学生を集める作戦

講師：小林政夫（大阪ボランティア協会）、学生6名

<第1回>学生が集まる秘訣を知る



<第2回>学生と考える 学生を集める作戦



③. 「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1人（早瀬）、運営委員2人（早瀬・高宮城）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、「1級検定」試験監督など積極的に協力した。第2章で詳細報告。