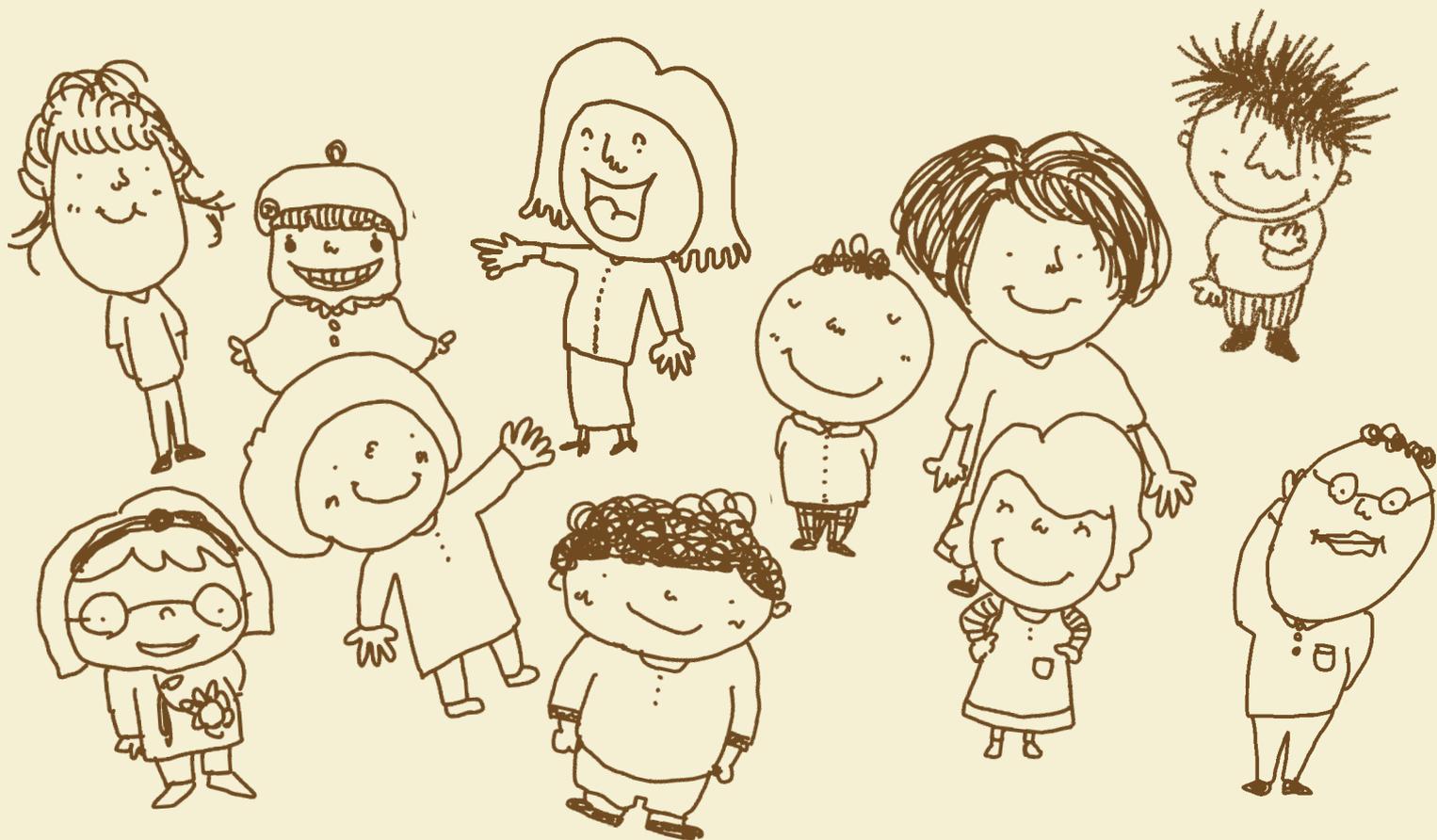


あらゆる人の参加を実現するに

「インクルーシブ」 ボランティアの コーディネーション

実践者のための
ハンドブック



1p	はじめに～このハンドブックのつかい方～
2p	「インクルーシブボランティア」とは
3p	ボランティアコーディネーションの基礎とインクルーシブボランティア
8p	心のエネルギーとボランティア活動
10p	コーディネーターとして知っておきたい発達特性について
14p	コーディネーターとして知っておきたい相談対応場面での立ち位置や対応のポイント
16p	アサーティブコミュニケーションについて
20p	【事例①相談対応の事例】 現場で体調を崩して倒れてしまい、本人の望む活動につなげることが難しい事例
24p	【事例②相談対応の事例】 ボランティア活動以外のことでボランティアセンターに 何度も連絡したり突然来所する事例
28p	【事例③マッチングの事例】 その人らしさを生かしたボランティアプログラムづくりに コーディネーターが悩む事例
32p	【事例④フォローアップの事例】 福祉施設でコーディネーターやスタッフに攻撃的になり、 受け入れ先の担当者が困っている事例
36p	【事例⑤フォローアップの事例】 利用者（子ども）との距離が近く、施設が休みの日に 子どもに会いに行くボランティアの事例
40p	【事例⑥フォローアップの事例】 メンバーとの距離の取り方やコミュニケーションのトラブルが起きてしまう事例
44p	【事例⑦セルフヘルプグループの事例】 発達障害がある当事者として自助グループを 立ち上げようとした人が音信不通になった事例
48p	さいごに～地域共生社会とインクルーシブボランティア
50p	参考文献

はじめに ～このハンドブックのつかい方～

ボランティア活動や地域活動の現場では、さまざまな立場や属性、個性を持つ人々の「何かしたい」という思いを受け止め、ひとりひとりにあった活動先を紹介したり、新たな活動を生み出したりする際のサポート役として、「ボランティアコーディネーター」の存在が必要不可欠です。

ボランティアコーディネーションの現場では、実に多様な活動希望者からの相談が寄せられますが、中には、コミュニケーションに難しさがあつたり、活動時のルールを守れなかったり、さまざまな事情で生きづらさを感じている人もいます。そのようなときにどう対応すればよいかわからない、活動希望者も周囲も心地よいと感じられる現場につなげにくいといった悩みを全国のコーディネーターから聞きました。

そこで、大阪ボランティア協会では、2016年から研究者・中間支援団体・当事者団体と共に「インクルーシブボランティア研究会」を立ち上げ、当事者の立場に寄り添うことを大切にしながら事例検討を重ね、研修会や学会発表、論文などで、その成果を広く社会に発信してきました。このハンドブックは、現場のボランティアコーディネーターやボランティア・市民活動団体のリーダーが実践的に活用できるよう、コーディネーターと共に事例検討したものに、精神保健や臨床心理の専門家の視点を交えて作成しました。誰もが参加できるボランティア活動の環境づくりのために必要不可欠なボランティアコーディネーションの視点や対応のポイントについて、コーディネーター自身の心理的安全性を守ることも大切にしながらまとめています。

決して「こうすればうまくいく！」というマニュアル本ではありません。さまざまな現場の知恵と工夫を参考に、みなさんが自分の心も大切にしながら、ひとりひとりの人と向き合い、その人にあった居場所と出番をつくっていく際の参考にさせていただければと思います。

ハンドブックの構成は大きく3つに分けられます。

- ①インクルーシブボランティアとボランティアコーディネーションの基礎を押さえる
- ②専門家と一緒にひとりひとりの特性やメンタルヘルスとボランティアについて学ぶ
- ③事例をもとにコーディネーションの視点やポイントを学ぶ

必要なところを選んでご活用ください。



「インクルーシブボランティア」とは

このページのポイント



「そもそもインクルーシブボランティアって？」をお伝えします！

■求められる「インクルーシブボランティア」

近年、「インクルーシブ教育」、「インクルーシブ保育」など、「インクルーシブ」（包含した、すべてを含んだ）というキーワードが福祉の分野に限らず社会のなかで使われることが増えています。「みんな違ってみんないい」といった多様性を理解し、誰もも排除せず包含していく「ソーシャルインクルージョン（社会的包摂）」の考え方やその重要性が社会の中で定着しつつあるのです。わたしたちが幸福であるために、誰もが社会参加し、支え合いながら共に生きていく社会、「地域共生社会」を実現していくために欠かせない「インクルーシブ」という考え方をボランティアにあてはめています。

私たち人間の置かれている状況は、とても多様です。年齢や国籍、病気、障害の有無等にかかわらず、活動したい誰もが合理的配慮のもと、その人にあった多様な形での参加ができる、そんなボランティアを私たちは「インクルーシブボランティア」と呼んでいます。

■「インクルーシブボランティア」の環境づくりのために欠かせないこと

ボランティア活動現場では、コミュニケーションに難しさがあったり、さまざまな事情で生きづらさを抱えていたりする中で、「ボランティア活動に参加したい」「社会とつながりたい」というニーズをもち、実際にボランティアセンターや活動先にアプローチしてくる人がたくさんいます。一方で、相談対応や活動をサポートするボランティアコーディネーターたちは、どのようにしてボランティア活動を支えるかで悩んできました。

発達障害や精神疾患があるか、障害や疾病の診断を受けているか、本人に自覚があるかが問題ではありません。活動を支援するボランティアコーディネーターや、活動現場の人々と、良好なコミュニケーションがとれるかということです。ボランティアセンターや活動先でコミュニケーションによって良好な関係づくりができれば、お互いの得手不得手・希望・思いをすり合わせて活動をより良いものにし、継続することができ、満足度も高くなります。逆にうまくできなったり不十分であったりすると、活動は困難となります。対人関係、コミュニケーションが苦手な、つまり「人との関係づくりが苦手な人」がボランティア活動に参加するためには、本人と共に周囲の様々な理解や工夫が必要となるのです。

インクルーシブボランティアの取り組みは、「社会参加がしたい」、「ボランティア活動がしたい」というニーズをどう実現していくかという課題への挑戦でもあります。

ボランティアコーディネーションの基礎と インクルーシブボランティア

このページのポイント



ボランティアコーディネーターとしての基本的な役割、大切にしたい視点や姿勢をおさえましょう！
p.5～6では、ボランティアセンターや市民活動センターなどの中間支援組織、そしてp.7はボランティアを受け入れる福祉施設やNPO、地域の居場所などに分けて整理しています。

インクルーシブボランティアを進める上で大切な「ボランティアコーディネーション」

「インクルーシブボランティア」を進めていくためには、「活動したい」という声を真摯に受け止め、活動先へつないでいく役割、また、本人や活動先と一緒に相談しながら、共に活動を創り上げていく役割が必要となってくるのです。このような機能のことを、「ボランティアコーディネーション」と呼びます。

ボランティアコーディネーションとは？

「一人ひとりが社会を構成する重要な一員であることを自覚し、主体的・自発的に社会のさまざまな課題やテーマに取り組む」というボランティア活動の意義を認め、その活動のプロセスで多様な人や組織が相互に対等な関係でつながり、新たな力を生み出せるように調整することで、一人ひとりが市民社会づくりに参加することを可能にする働き

認定特定非営利法人 日本ボランティアコーディネーター協会（JVCA）による定義

日本ボランティアコーディネーター協会（以下 JVCA）では、ボランティアコーディネーションを実践する人のことを、「ボランティアコーディネーター」と呼び、『市民のボランティア活動を支援し、その実際の活動においてボランティアならではの力が発揮できるよう市民と市民または組織をつないだり、組織内の調整を行うスタッフ』と定義しています。ボランティアグループや地域のリーダーも、一緒に活動する仲間モチベーションを高めて現場の活動を進めているという意味で、ボランティアコーディネーションを実践する人と言えます。

ボランティアコーディネーターの8つの役割

ボランティアコーディネーターの役割は、図のように8つに整理されています。所属先や立場の違い、また、福祉、国際、環境などの分野の違いは関わりなく、共通する役割です。総合的、体系的な役割として、「8つの役割」を意識しながら実践しましょう。



出典：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＝第2版＝



次に、「ボランティアセンター」や「市民活動センター」など、ボランティア活動や市民活動の支援・推進する「中間支援組織」、施設やNPO・ボランティアグループ、地域の居場所など、ボランティアを受け入れる「受け入れ型組織」、それぞれのボランティアコーディネーションについて見ていきましょう。

中間支援組織に求められる「インクルーシブボランティアコーディネーション」

「インクルーシブボランティアとは」のページでお伝えしたように、「人との関係づくりが苦手な人」＝「当事者」は多くの活動困難性を抱えています。中間支援組織のコーディネーターには、その困難性を受け止めながら、その人にあった活動につないだり、一緒にプログラムを生み出していく力が求められます。

ここでは、中間支援組織でのボランティアコーディネーションを、大きく2つの視点に分けてお話していきます。一つは、狭義のボランティアコーディネーションで、「ボランティア活動希望者への(直接的な)支援」(個別支援)です。もう一つは、その支援を支え、実現可能なものにしていくための「地域社会への支援」です。

インクルーシブボランティアを進めるための「8つの役割」とは？

(1) 受けとめる (ニーズ・活動希望者の受付)

電話、手紙、面接、SNSを通じて寄せられる本人や仲介機関、受け入れ先などの相談を丁寧に受け止めて、じっくりと話を聴く

(2) 求める (ボランティア情報・活動の場の調整)

講座参加者の募集、団体連携、マスコミ活用などを通じて、ひとりひとりにあった活動の場の開拓やボランティア募集を行う

(3) 高める (訓練・学びの場づくり)

講座・研修開催、ケース検討などを通して、関係者のブラッシュアップを図る、インクルーシブボランティアについて学ぶ

(4) つなぐ (調整・仲介・紹介)

施設・団体等への訪問、家庭訪問などを介して、丁寧に本人と活動先を結ぶ

(5) 創る (ネットワーキング・アクション)

市民活動、自助グループ、連絡会の援助など、時間はかかるかもしれないが、本人のニーズに応える社会資源を生み出したり、活用できる社会資源へと変化を促す

(6) まとめる (記録・統計)

フェイスシート、面接記録、報告書などを使って、実践を丁寧に記録に残す

(7) 発信する

機関紙・広報紙編集、メディア紹介、SNSなどを通じて、インクルーシブボランティアのことを広く社会に周知して、社会の課題があることを広く伝え、理解者を増やす。

(8) 集める (情報の収集・整理)

関係機関訪問、新聞切り抜き、資料収集などを通じて、普段からインクルーシブボランティアに役立つ情報にアンテナを張り、集めておく。



ボランティアコーディネーションは、単に本人と活動先を結ぶだけのものではなく、1人のボランティア・ニーズに丁寧に対応することから、活動を通して気づいた問題とともに伝え広げる総合的な実践なんですね。現場でもこの基本の考え方を意識して取り組みたいですね。

(1) ボランティア活動希望者への直接的な支援 ～三者協働のコーディネーション～

インテーク (初回面接)・アセスメント

本人やその周囲の情報を多角的に収集し、丁寧に漏れのない情報収集と整理が必要です。そのためにも適切な「アセスメントシート」を活用してニーズを把握していくことが有効です。とは言え、相談者(活動希望者)の多くはボランティア活動に「居場所」を求めている人でもあります。まずはその人に向き合う姿勢を大切に、日常的で自然な関係をつくり、「相談者とボランティアコーディネーターの関係を構築する」ことで、相談者の心の居場所をつくれるよう心がけましょう。

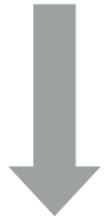
また、相談者によっては、ボランティアに対して本来の意味とは異なる捉え方をしていることもあります。ボランティア活動や、ボランティアセンターの役割などについての情報提供も必要です。

相談を受け止める中で、本人の真のニーズ、その時の状況によっては、自助グループ(P.44参照)や趣味の活動、就労、他の支援機関での相談など、ボランティア活動以外を紹介するほうがよい場合もあります。その場合は相談者と丁寧に相談した上で他の機関につなぎましょう。

プランニング・マッチング・活動の実施

アセスメントに基づき、二者(相談者とコーディネーター)とが協働で、どのような活動をどのようにすれば無理なくできるかを、短期、中長期で検討しましょう。このとき、家族や周囲の理解も重要です。

すぐに施設や団体などにつなぐのが難しい場合は、まずは自組織内で活動プログラムをつくり、両方が安心できる環境から始めてみることも有効です。活動先につなぐときには、本人の了解を得て、活動先のコーディネーターにも本人の情報を共有し、必要に応じて、同じような課題を抱えた人が傍で一緒に活動するピアサポートの態勢づくりや、成果や納期を過度に求めないなど相談者の特性に合わせた無理なく活動できる環境づくりをしましょう。



相談者と活動先のコーディネーター、中間支援組織のコーディネーターの三者が協働で、本人の主観を大切にしながら、客観的で具体的に活動を振り返り、問い直していくことを大切にしましょう。

中間支援組織のコーディネーターは、どうすればよりよい活動ができるかを、本人と活動先に伴走しながら共に考え、小さなステップで次につながるような提案することで、活動の質の向上と継続を目指します。そしてこれら一連の関わりが、最初の「相談者とコーディネーターの信頼関係の構築」にもつながり、コーディネーションの好循環を生みます。

(2) 地域社会への支援

(1)の「プランニング・マッチング、活動の実施」でふれた「無理なく活動できる環境づくり」を進めるには、インクルーシブボランティアの趣旨を理解し、当事者の特性を踏まえてバックアップできる多様な居場所を、施設やNPO、地域組織などつくっていく必要があります。キーマンとなってくれたりフォローし合えるような、良いコーディネーションができる関係性を築きます。

また、全体の底上げのためには、研修会などによる人材養成やプログラムの開発といった、組織的な「基盤・態勢をつくる」ことも重要です。

“中間支援組織”と6つの機能

1. 相談援助機能

- ①個別化した相談の対応→マッチング
- ②活動コンサルテーション機能の充実

2. 情報収集・提供

- ①情報収集のためのネットワークの強化
- ②活用してもらうための加工と受け止めてもらうための発信

3. 学習支援

- ①ボランティア活動に関する講座等の実施(教育プログラム)
- ②ボランティア活動者を対象にした研修の実施

4. 広報・啓発

- ①ボランティア活動そのものへの認知と理解を広める
- ②ボラセンの存在、役割の認知と理解を広める

5. 拠点提供

- ①ボランティア活動の拠点となる
- ②ボランティアが集う「場」になる

6. ネットワーク機能

- ①人や組織・団体をつなぐ(マッチング、コーディネート)
- ②課題解決のためのプラットフォームづくり

JVCA ボランティアコーディネーター基礎研修 資料をもとに、筆者が加筆修正

中間支援組織の6つの機能の中で、最も中心となるのは、人や組織、行政など様々な主体をつなぐことであり、そこで大切なのは、ボランティアと、応援を求めている人との対等な協働関係を築いていくことです。これは言い方を変えると、「人々の社会参加を応援する」ことでもあります。「市区町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2023において」も、社会福祉協議会のボランティア・市民活動センターの役割が5つに整理され(※)、その中にもあらゆる人たちの社会参加を応援する「社会参加の促進」が含まれています。

※5つの役割とは、①地域ニーズの集約、②社会参加の促進、③中間支援の展開(プラットフォームをつくる)、④福祉でまちづくり、⑤福祉教育の推進

受け入れ型組織に求められる「インクルーシブボランティアコーディネーション」

より良いボランティア受け入れへ向けた基盤づくり-ボランティア・マネジメント-

受け入れ型組織のボランティアコーディネーションのことを、「ボランティア・マネジメント」と呼んでいます。「管理する」という意味ではなく、「望まれる結果を得るために、組織の資源を最大限に効果的に使うこと」という意味です。

ボランティアグループやNPO、子ども食堂などの団体、社会福祉施設・社会教育施設といった活動先では、規模の大小や有給職員の有無など違いはあっても、それぞれが掲げる理念・方針があります。そして、誰もが心地よく活動できるよう、活動内容や日時、頻度、参加条件等について一定のルールも設けています。

多様な人が集うボランティア活動の現場では、ボランティアを通じて出会うすべての人にとって意味ある時間となるよう、また、組織の理念・方針にも叶うよう調整し、つなぐ、ボランティアコーディネーションの力が求められます。

ボランティア・マネジメントのポイント (詳細はP.39を参照)

- ①施設や団体のスタッフ同士で、ボランティアの受け入れの必要性や目的、方針などを明確にして、全体で共有する。
- ②現場で課題になっていることや施設利用者、団体が普段から支えている人たち、現場のスタッフの声をもとに、ボランティアプログラムを考える。
- ③新たにボランティア活動を始めたいという人が来たら、その人の思いを受け止め、活動する上で必要な配慮などについて聴きとる。丁寧にオリエンテーションをして、施設や団体が大切にしていることやボランティアに求めること、活動のルールや守ってほしい約束事などを伝える(ここで双方の条件が折り合わない場合は、中間支援組織のボランティアコーディネーターとも連携して、他の活動につながるように配慮する)。
- ④活動が始まった後も、活動の様子を見守り、本人や周囲のスタッフが困っていたりトラブル時にはフォローする。
- ⑤感謝を伝え、次の活動へのモチベーションを高める。



ボランティア活動は、多様な人々と手を取り合い、つながっていく活動です。「その場に共にいる」こと自体、意味ある活動だといえます。生きづらさを抱える人々との出会いから気づきに繋がり、理解ある人が増えることで、インクルーシブな環境が広がっていくのではないのでしょうか。ボランティア活動は、悩みや痛みを持つ人々と共にあり、誰もが暮らしやすい社会をこれまでも創ってきました。受け入れ型組織のボランティアコーディネーターは、誰にでも開かれたボランティアの場だからこそ、排除することなく、インクルーシブな環境をつくっていききたいですね。

心のエネルギーとボランティア活動

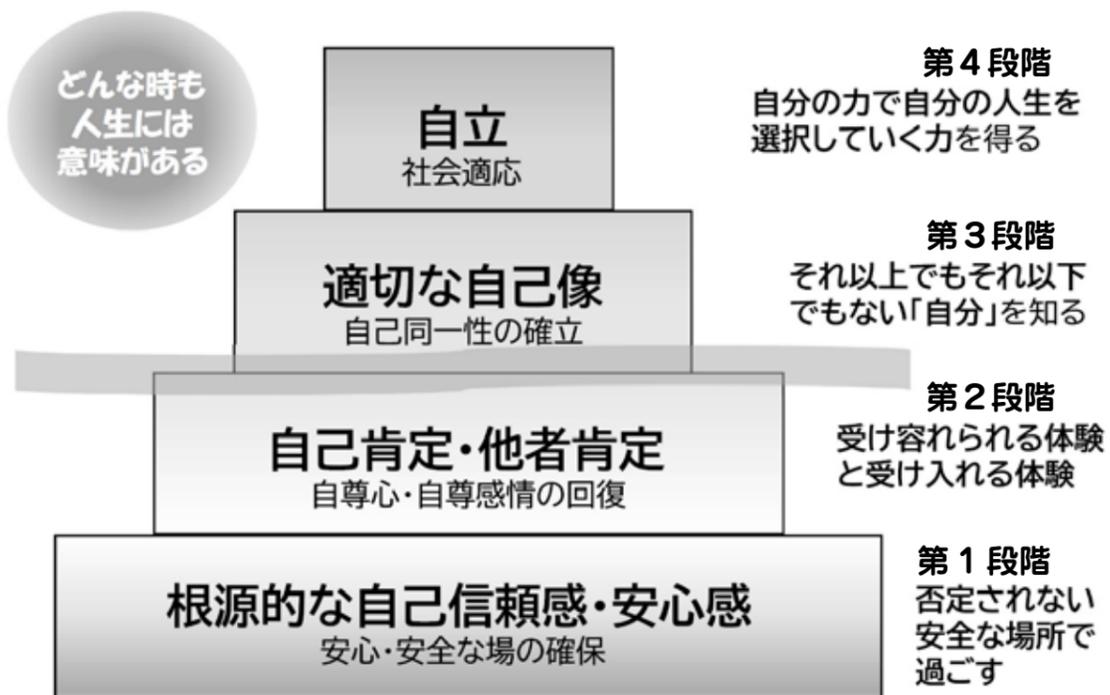
このページのポイント



「心のエネルギー」という考え方を知り、相談者の今の状況にあった活動を探したり、必要に応じて他の機関へつないだりする際のヒントをつかみましょう。

誰かの役に立ちたいという思いで「ボランティアをしたい」「居場所や自助グループをつくりたい」と相談に来る方の中には、発達凸凹の特性やさまざまな生きづらさを抱えてサポートが必要な状況の方もいるでしょう。ボランティアコーディネーターは対等な立場で一緒に考え、希望を後押ししてくれる存在ですが、本人の希望に沿うことが難しいと感じることもあるでしょう。

「心のエネルギーとボランティア活動」では、本人の心のエネルギーのレベルに合わせたボランティアや活動の進め方をアドバイスできるよう、各段階別に関わり方などをまとめました。下記は心のエネルギーの4段階のイメージを図にしたものです。階層構造になっており、階段を上がっていくようなイメージですが、ずっと上がっていきけることもあれば、上がったりがったりを繰り返すこともあります。特に中央の線から下ぐらいの段階がインクルーシブボランティアの領域です。



■それぞれの階層の解説とボランティア活動との関係性

第1段階：安心・安全な場の確保が必要な時期 — エネルギー量がかなり低下している状態 — ひきこもり状態であったり、何らかの精神疾患を抱えていたり、回復する途中だったりすると、自信もなく、自分のことしか考えられず自己中心的になってしまうことや、少しでも意に沿わないことを言われたり求められると被害者のようになってしまうことがあります。この段階では短時間であまり人と関わらずにできる作業など、本人の負担が少ない活動から始めるほうがよいでしょう。周囲の人は否定せず受容的に関わることで、安心して元気を取り戻すことができます。ここでは特にひきこもり状態の方や若年者の場合、元気になってきたら次の段階への後押しが必要なこともあります。

第2段階：自尊心・自尊感情の回復期 — 少しずつ活動や交流の範囲を広げられる状態 — 少し元気になっていますが、まだエネルギー不足の状態、周囲の人との距離感がうまくつかめず、人や活動の好き嫌いが激しくなったりしがちです。それが表面に出やすい人と出さずに我慢してしまう人がいます。ここで頑張りすぎるとまた疲れて落ち込んでしまいますので注意が必要です。人と交流しながらあまり責任が伴わないような活動や、得意なことや役に立てることを部分的にもらうとよいでしょう。自尊心が回復し、人と関わるエネルギーが出てくると、周囲を気遣い、自分と意見が異なる人や苦手な人もうまく関わられるようになっていきます。精神疾患や認知のゆがみの影響で、この段階からなかなか抜け出せない人もいます。もしトラブルが起こった場合には専門家と連携できるとお互いを守ることもなります。

第3段階：自己同一性の確立期 — 自分の状況のある程度理解し、できる範囲で活動をしていける状態 — 慢性疾患や特性があることで制約を受けながら活動をしなければならないことはあっても、自分のできること、できないことのある程度理解した上で、体調や状況に合わせて活動を続けていくことができます。周囲の人が本人の抱える生きづらさへの理解を示し、必要な時には合理的な範囲で手助けをしつつ、ともに活動していくことでグループ全体がエンパワメントされていきます。

第4段階：社会適応期 — 自分の役割ややりがいを見つけ、生き生きと活動している状態 — できないことがあっても、自分らしい人生を生きられる。周囲の人の理解や協力を得てボランティア活動でそれを実現している人がたくさんいます。また中には自助グループや団体を立ち上げ、率先して活動していこうとするタイプの方がいますが、本人のやる気が十分あっても、エネルギー不足の状態です。始めてしまうとうまくいかないことも多く、状況をみてストップをかけることも必要かもしれません。

インクルーシブボランティアでは、まず前提として、どんな状況であってもその人にできる「何か」がきっとあると考え、一緒に探していこうとする気持ちが大切です。もしその時にできそうなことが見つからなかったとしても、気持ちを受け止めて一緒に考えてくれる人がいるということが、生きづらさを抱える人の社会参加を支え、生きる力になるのです。とはいえ対応が難しいときは抱え込まずに相談し、必要なときは医療や心理の専門家とも連携できると安心です。日ごろから情報収集し、地域でのネットワークをつくっていくことは、ソーシャルインクルージョンの実現にもつながることでしょう。

コーディネーターとして知っておきたい発達特性について

このページのポイント



ボランティアに関する相談対応や現場で起こりがちなトラブルの背景にある、発達特性について、現場でのあるあるな場面からひも解いてみましょう。

あるある場面その① 活動の中で本人が判断に困ってしまう

みんなでご飯をつくって食べる居場所で活動するHさん。「カレーを20人分つくるからこの予算で買い物してきて」と買い出しリストを渡されました。リストには「お肉800g」と書かれているけど、スーパーに行くと750gとか900gしかない。「どうすればいいんだろう・・・」と困り、固まってしまいました。そんなHさんは、長年、活動に関わっているので活動の手順の理解やノートの記載は完璧で、経験の浅いボランティアへのフォローを率先してしてくれます。



【特性理解と関わりのポイント】

コーディネーターや団体のリーダーは「なんとなく」適当にお任をすることもあります。任せられた人の中には、具体的な順番や量が明確でないと対応に困る、動けなくなってしまう人もいます。具体的でないことはイメージが湧かないのです。お願いをするときには、お店の指定や買う物の量、その商品が無い場合の対応を具体的に示してください。

あるある場面その② 他の人の会話に割り込んでしまう

Iさんは、みんなで作業をしていても、他の人の会話に脈絡なく、口を挟むことがあり、まわりは戸惑ってしまいます。ときどき独り言を話したり、感情的になって混乱した様子で大きな声を出してしまうことも。一方で、活動の企画を考える会議では閃きと感性が素晴らしく、いろいろな観点からアイデアを出して盛り上げてくれます。



【特性理解と関わりのポイント】

目で見える情報よりも、耳で聞く情報の方が記憶や処理、理解をしやすい「聴覚優位」の特性を持っていると、他の人の会話やいろんな音も並行して耳に入るため、全てに反応してしまうことで本人も疲れたり、トラブルになることもあります。また過去にあった嫌な事柄を想起するような単語が聞こえてくると、そのことを思い出すこともあります。

本人が感情的になったり、周囲に影響を与える場合は一旦、その場を離れてクールダウンしてもらうことも大切です。

あるある場面その③ 言葉を発しないので周りが困惑してしまう

Jさんは初めての活動場所や顔なじみの人があまりいないところでは、1時間くらいはずっと言葉を発しないので、周りの人たちは少し戸惑ってしまいます。慣れてくるととても口数が多くなり社会的になります。字を書くことはかなり苦手ですがスマホやパソコン入力は速く、動画の撮影や編集にも長けているので活動の記録とSNSへの発信を担っています。



【特性理解と関わりのポイント】

場所見知りや人見知りがある人もいます。もちろんその活動や場所が嫌な訳ではありません。何回か通ってきても同様な場合もあります。周囲は普通に声をかけて、見守ってください。本人からすぐに返事が来なくても声をかけられて嬉しい気持ちもあります。言葉や表情が出なくてももうなずきや筆談ならできる人もいます。

あるある場面その④ 感情や言動をコントロールできない

Kさんは軽度の知的障害があり、近所の福祉施設で毎日お皿洗いのボランティアをしています。機嫌が悪くなると感情のコントロールができず、大きな声を出したりものに当たったりしてしまいます。

「施設の利用者にはならないの？」とスタッフからは声をかけられますが、「福祉利用者になるとたまたま機嫌が悪い日に皿の1枚でも割ったら、その日以外はちゃんとしていてもケース会議で悪い時の話ばかりされる。」と答えます。

「自分が出来ることで関われるところがある今に満足しています。」と言われながら活動を続けています。



【特性理解と関わりのポイント】

自分の障害特性を理解し、苦手なことやトラブルにつながることも今までの経験上わかっていますが、どうしても言動や感情がコントロールできないこともあります。コーディネーターは本人が落ち着いているときに障害特性を確認しておく必要があります。

他の人との距離感についてのルール、本人が感情的になってしまった場合の対応も事前に本人と共有しておくといいでしょう。



あるある場面その⑤ 会話でのコミュニケーションがうまくいかない

Lさんは、自分の話を聞いてもらいたくて、話し合いの場でも一方的に自分のしたい話ばかりしてしまいます。周囲が忙しく作業していても、言いたいことがあると状況を考えずに話しかけてしまうことも多く、相手を怒らせてしまいます。



【特性理解と関わりのポイント】

本人に悪気はなく、相手の表情や感情を読み取ることや、相手の立場に立って考えるのが難しいことが原因です。

言っほしくないことや、適切でない内容や状況の場合は、遠慮しすぎず、また否定にならないような形で本人に伝えてください。また話をしすぎる人の場合は、聞く時間を10分だけね、と事前に区切っておいたり、話をしながらでもできるような内容のボランティアをしてもらうことで活動に参加できます。ただ話を聞いてもらいたくてボランティアに参加しているときには、別の活動を紹介したり、場合によっては相談機関の利用を勧めたりすることも必要かもしれません。



あるある場面その⑥ 集団・グループでうまく関われない

Mさんは、1対1の関わりはできても、集団になると全く話せなくなってしまうタイプです。しばらくして慣れては来ましたが、人や場所の好き嫌いが激しく、自分が好きな人としか話そうとしなかったり、知らない人や苦手な人を極端に避けてしまったりすることがあり、声をかけるのにも気を遣ってしまいます。



【特性理解と関わりのポイント】

感覚過敏があったり、変化が苦手だったりするために人や場所に慣れるのに少し時間がかかることがあります。会話ができないような状態で無理に関わろうとせず、本人のペースを尊重してもらえると少しずつ話せるようになります。

また逆に、いきなり近い距離で関わろうとしてしまう人もいますので、「ここまで」という境界線を本人にしっかり伝えることが大切です。特に個人情報の交換や個別のやり取りについては、グループ内でのルールを決めておくと、トラブルにならずにすみます。

あるある場面その⑦ 時間や約束が守れない

Nさんは活動の予定や内容をすぐに忘れてしまい、約束の時間に来ないことがよくあります。また頼まれたことよりも自分がやりたいことやこだわりを優先させてしまったり、勘違いや行き違いで活動が予定通りに進まなかったりして他のメンバーを困らせてしまうこともよくあります。



【特性理解と関わりのポイント】

記憶力や注意力が弱いタイプの人には、スケジュールの管理や予定の調整が苦手だったり、気をつけていてもすぐに忘れて別のことをしたりしてしまいます。

予定や必要な内容を前日にリマインドする、何かをお願いしたときには進捗を確認するなど、マメにコミュニケーションをとることで失敗やトラブルを減らすことができます。また一度にたくさんの情報があると混乱したり、聞き取れなかったりしますので、きちんと伝えたいことや頼みたいことがあるときには、落ち着いた場所で、1対1で話をする、メールやメモなどの文字情報で伝えるなどの工夫があると伝わりやすくなります。

あるある場面その⑧ 見通しがわからないと不安になってしまう

Oさんは、ボランティアセンター内で、発送作業や資料整理などの活動をしています。担当のコーディネーターが外出していて次の活動日が決められなかったり、活動日が決まっても、どんな作業内容が事前にわからなかったりすると、不安になってボランティアセンターに確認の電話をしてくるので、コーディネーターや他のスタッフも困ってしまうことがあります。



【特性理解と関わりのポイント】

私たちは、経験のないことに取り組むときは、誰でも多少の緊張や不安を感じるものです。

しかし、人によっては、新たなことに取り組むことや先の見通しが立たないことが、他の人が想像する以上に大きな負担となり、強い不安や恐怖を感じることもあります。ボランティアコーディネーターは「活動内容はまた次に来てくれた時に説明しよう」と思っている、不安が強い人や、見通しが立たないと先に進めないという人は、混乱してしまいます。

そんな時は、当日ではなく、前もって活動の内容や当日の流れを具体的に伝えておくと、本人も安心して当日まで心の準備をすることができます。また、担当のコーディネーターがいない場合でも他のスタッフに聞けるように職場内でも調整し、本人にもそのことを伝えておくとよいでしょう。



コーディネーターとして知っておきたい 相談対応場面での立ち位置や対応のポイント

このページのポイント



ボランティアコーディネーションの現場で、メンタルヘルス課題のある相談者に関わる際に意識するとよい点として、「コンプリメント」と「バウンダリー」について学びましょう。

その人にあった活動プログラム開発のためには、まず「相手を知る」ことが大切

相談者自身がどんなことがしたいのか、どんなことができるのかだけでなく、現在の生活リズムやコミュニケーションにおける不安なども聞いて、その人に合う活動プログラムが提供できるかを見極めることが必要です。もちろん「できない」こともあります。しかし、「その人だからこそ」できることをボランティア活動につなぐ前の段階で一緒に見つけていければ、「行ってから失敗する」のを避けることができるかもしれません。

(1) 相手をより深く知るための「コンプリメント」

相手を知るためにやってほしいことは「コンプリメント」です。コンプリメントとは「相手を認める、ねぎらう、ほめる、うやまう、感謝する」など、特に行動を肯定的な表現で伝えることです。

やみくもにほめればいいわけではありませんが、これを意識するとその人のストレングスに着目することができます。うまくいったときに、「なぜうまくいったのか」を本人の言葉で語ってもらうと、自分自身のできていることに気づき、自己肯定感が高まるきっかけになります。

■「問い」によって本人とコーディネーターが一緒に活動へのイメージを膨らませる

「なぜこのボランティアをしようと思ったのですか？」という問いかけだけでなく、「このボランティアをすることであなたにどんないいことが起こるでしょうか？」
「この活動に参加することであなたにはどんな風に変えられると期待していますか？」
など、その人にとっての変化について聞くと、「他人の役に立つ」ことだけでなく、自分にとっても変化があることを意識できるのです。

「このボランティアに参加したら、あなたは活動先のスタッフやメンバーとどんな話をしていると思いますか？」のように、ボランティア活動中にどんなことがあるかを想像し、その場面をコーディネーターも一緒に考えられるとイメージの共有になります。

イメージの共有ができると、その人がボランティアできる状態かを考えてもらうことができます。

■「配慮はいりません」という言葉の背景には・・・

メンタルヘルス課題がある人に、活動中に必要な配慮について尋ねると、「配慮は必要ありません」と答える人がいます。その多くは「どういう配慮をしてもらえばいいかわからない」や、「配慮が必要」＝「役に立たない」＝「ボランティアはできない」と考えている可能性があります。

ボランティア活動の現場では、あらゆる人に配慮をしていることを具体的に伝えましょう。頑なにではなく、自分が弱みを見せていいか判断しきれないことのほうが多いのです。だからこそコンプリメントでほぐす必要があるのです。

(2) 「バウンダリー」を意識しながら関わる

バウンダリー（境界線）とは、自分と他人との適切な境界線を引くということです。他人との境界線は目にみえません。そのため、自分でも知らないうちに巻き込まれて、バウンダリーオーバーしてしまっていることがあります。

例えば・・・

自分のことでないのに、自分も同じように不安を抱えてしまう。
自分がやるべき仕事ではないのにやっつけてしまっている。
頼まれてもないアドバイスをしている（される）。
他の人に仕事を任せられない。
（恋愛感情などが無いのに）その人のことが気になって放っておかず、ついやってしまう。

■バウンダリーオーバーに気づくには・・・

バウンダリーの原則「私は私 あなたはあなた」を意識します。そして「自分が『今この瞬間』何かのトラブルに巻き込まれてしまっていないかどうか」を考えてみます。

トラブルとは、現実にあなたに実害のあることであって、将来巻き込まれるものは別です。バウンダリーオーバーしているととっさに理解するのはとても難しいので、普段の生活でもその場面（他者との関わりでイラっとしたり、気を使いすぎたりしているとき）を思い返して、実際に、または心の中で「お邪魔しました」と離れてみましょう。そうすると、バウンダリーオーバーしてしまったときにも思い起こせるようになります。バウンダリーを引くこと＝「壁」でなく「蚊帳」をイメージしてみてください。境界線を引くのは、他者を遠ざけること（拒絶）ではありません。バウンダリーを考えすぎて距離を取りすぎるのも問題です。相手との距離が近くなることのメリットデメリットが分かっているだけで良いのです。一番問題なのは「ボランティアコーディネーターだからなんとかしなくてはならない」と考えてしまうことです。

※「バウンダリー」については事例のP.34～35も参考にしてください。

■日常的に意識することが必要

「コンプリメント」や「バウンダリー」は、すぐにできるようになるものではありません。普段から意識することが大切ですので、方法が分かれば日常生活で練習してみてください。もちろん伝え方や言い方についても大事にしなくてはなりません。そのためには「アサーティブコミュニケーション」もセットで学ぶと、関わり方のヒントになると思います。



アサーティブコミュニケーションについて

このページのポイント



ここがポイント

ボランティアコーディネーターが、「自分も相手も大切にしたコミュニケーション」である「アサーティブネス」を知っていると、コーディネーター自身が、心のあり方を客観的に見つけ、セルフケアができると同時に、相談者に対しても適切な距離を保ちながらボランティア活動の相談を進めることができます。

ここでは、「アサーティブコミュニケーション」について学びましょう。

コーディネーターがアサーティブなコミュニケーションができると・・・

- ・相談者に対して、適切に情報を伝えることができるので、相談者ことってもわかりやすく、その情報を元に後の行動を考え選択することの促進につなげられる。
- ・コーディネーター自身と相談者との間にバウンダリー（境界線）を引くことができるので、適切な距離を保ちながら支援を行える。
- ・率直に自分自身の考えを伝えることができるので、関係者（ステークホルダー）間での連携がスムーズになり、社会資源のネットワークを準備できる。
- ・ひとりで抱え込まないで、必要な時には周囲に応援を求めることができるので、コーディネーター自身のメンタルヘルスが保てる。

アサーティブネスとは

アサーティブネス（ASERTIVENESS）とは、適切な自己主張のことをいいます。相手の真意を確認しながら、必要なとき（言うべきとき）に、自分の要望や提案を、相手に伝わるように話し、問題解決を図っていく、シンプルなスキルと、根底にある自他尊重のマインドを大切にしたコミュニケーションです。1950年代のアメリカで心理療法の1つである行動療法として開発され、臨床現場で「不安を低減させるプログラム」として用いられてきました。その後、60～70年代の公民権運動や女性解放運動の中で発展し、人権回復と自己信頼の獲得、そして自己表現の方法として広まっていきました。「人は誰でも自分らしく生きる権利がある」とするアサーティブネスの考え方は、これまで、いろんな人々を勇気づけてきました。インクルーシブボランティアコーディネーションのシーンにおいて、アサーティブネスが実践されることは、市民社会で自分らしい生き方を尊重するという、ボランティアコーディネーターが目指す社会づくりの一助となります。

アサーティブを実践するための4つの心構え

【誠実】

自分がどう感じているのか、自分の気持ちに正直になります。自分の感情に着目することで、自分が何を望んでいるのか、どうしたいのか、相手にどうしてほしいのかが見えてきます。

→「困った」と思ったら、「困っています」と伝えてみましょう。「マズイ」状況だと思ったら、そのことを、きちんと口にして、相手に伝え、どうすればいいかを一緒に考えていくことが大切です。「こんなことを言ったら相手に悪いから」と現状を伝えられないと、問題が解決せず、同じことが繰り返して起きます。

【対等】

立場や役割に違いがあっても、それは、人間としての優劣ではありません。私たちの社会にあるさまざまな違いを認識しながら、そこに存在する人それぞれの尊厳は等しく同じであることを大切に、上からでもなく下からでもなく、まっすぐ相手に向き合います。

→精神障害や発達障害のある人に対して、コーディネーターが「何とかしてあげないといけない」とのスタンスに立ってしまうのも多く見られることですが、相談者も一人の尊厳ある自分自身の中に力を持っている（エンパワメント）「対等」な存在であることを忘れず、バウンダリー（境界線）を引いて支援できるようになりましょう。

【自分側の責任】

黙っていても相手には伝わりません。また、言っているのに伝わらないのは、言い方や伝える内容に改善するところがあるのかもしれませんが、それを振り返りましょう。自分の行動の結果は自分で引き受けます。相手とのコミュニケーションの半分の責任は自分にもあるということも大事な視点です。

→伝わらない原因の1つに、遠回しに言っている場合や、伝える内容を整理できていない場合があります。伝わっていない場合は、その点を振り返ってみてください。また、自分自身がきちんと伝えていても、相手にも受け取り方のくせがある場合も考えられますので、何でも自分側に責任があるわけではないことも心に留めておきましょう。

【率直】

伝えるときは、長くならないよう簡潔に整理して伝えましょう。第三者を引き合いに出すのではなく、「私」を主語にして伝えます。また、文字だけで伝えるのではなく、出来るだけ自分と相手の表情（声色）がわかるように、対面で伝えることをオススメします。

→言いにくいことほど、長くなる傾向にあります。話が長いと理解しにくい場合や、図や絵にして伝えた方がわかりやすい場合もあります。相談者にとって、どのような方法で伝えるのがいいのかなども尋ねながらコーディネーションしていきましょう。

日頃の自分のコミュニケーション上のくせを考えてみましょう。

日常的に取りがちな、コミュニケーションの「くせ」を、大きく分けて3つで紹介します。

▼ コミュニケーションのくせの型

【攻撃型】

強いモノ言いになりがちです。自分は正しいという立ち位置でコミュニケーションをとるため、自分の言い分のみを押し通そうとしたり、正論で押し切ることも多くなります。

【受身型】

自信がないため、あいまいな表現をしがちです。相手のことを考えすぎて自分の意思を伝えられません。人間関係に波風が立つことが苦手なので、自分さえ我慢すればいいと思っています。

【操作型】

直接相手に伝えるのではなく、遠回しな表現で相手に察してもらうことを望みます。第三者を介して伝えようとすることもあります。間接的に伝え、結果として自分の思うように事を進めようとしがちです。

例：相談時間が長引いてしまっているが、相手はまだまだ話している

【攻撃型】→「時間がありませんので、これ以上は聞けません。これで終わります！」と終了を告げる。

【受身型】→（話してらっしゃるので終わりを告げるのも心苦しい）と心の中で思うだけで言えない。

【操作型】→何度も時計を見たり、ソワソワする態度を取ることで、相手に察してもらおうとする。

【アサーティブに対応するには】

自分の要望や提案などを相手に率直に伝え、相手の言い分にも耳を傾けます。自分も相手も責めずに、問題を解決するために相手と信頼関係を築きながら一緒に取り組みます。

(※上記の例で「アサーティブに伝えるとしたら」は、次ページに掲載)



アサーティブはスキルだけで成り立つものではなく、その根底にあるマインド（心構え）が大切です。

こんなときは～～

▼相談時間を終わらせることができない



「〇〇さん、少し言いにくいのですが。この後、私は別の業務があります。あと10分くらいでお話を終えたいのですが、いかがでしょうか？」

コーディネーター

【相談者からすぐに了承を得られた場合】

「わかりました。」



相談者



「ご協力ありがとうございます。とても助かります。」

コーディネーター

【相談者がまだ話続けたいと希望された場合】

「まだ聞いてもらいたいことがあります。」



相談者



「そうですね。私も、お聞きしたいのですが、別の業務が入りますので、このまま、お話を続けることが難しい状況です。申し訳ありませんが、お話を終えたいので、新たに次の日時を決めるご相談をさせていただきますか。」

コーディネーター

※了承を得られない場合は、もう1度伝え、話を終わらせる。

この例では、話を聞き続けることができない状況であることを【率直】にコーディネーターが伝えることの大切さを示しています。「相談者に悪いのではないかと」の気持ちになるのは、コーディネーターが相談者との間の境界線が引けていないことが要因です。支援者自身がバーンアウトしないために必要となる心構えが、アサーティブネスの【対等】です。

※相談開始時に、コーディネーターが【自分側の責任】として、時間のリミットを伝えておくことも大切なポイントです。

事例1

現場で体調を崩して倒れてしまい、本人の望む活動につなげることが難しい事例



ある日、環境保全活動をしている団体からボランティアセンターに「うちでボランティアしたいと来られた人がいるが、してもらえない活動がなかったので、ボランティアセンターで活動先を紹介してほしい」という連絡が入りました。

数日後、団体のスタッフと一緒に A さん（20 代・女性）が来所しました。ボランティア活動相談のはずでしたが、初回の面談では、ボランティアの話はほとんどせず、自身の成育歴を含め、障害のことや今関わっている福祉施設のことを 1 時間ほど話していました。

ボランティアコーディネーターは、今の A さんにはボランティア活動は難しいと感じましたが、いきなり本人に伝えることはせず、まずは当事者グループへの参加を提案して、A さんが行けそうな団体を探してみることにしました。

初回の面談後、何度も電話がかかってくるようになりましたが、コーディネーターとしては、当事者グループもなかなか見つからない状況で、「今はボランティア活動は難しいのではないかと本人に率直に伝えることができず、ただ A さんの話を聴くだけの日々が続きました。

そんなある日、A さんから、動物愛護活動をしている NPO を自分で見つけて、活動することになったと連絡がありました。2 週間後、A さんから再度連絡があり、団体のスタッフが忙しくて指示を待っているときに不安定な状態になり、事務所で倒れてしまったとのこと。団体からは、「動物の保護が第一なので、ボランティア一人ひとりを支援するのは難しい。」と言われ、辞めざるを得なかったと報告がありました。

コーディネーターは、ボランティアセンターでの発送作業に誘って来てもらうことにしましたが、ずっと付き添っていなければ発作を起こして、数時間のフォローをしなければならない状態が何度か続き、やはり今の状況ではボランティア活動に関わってもらうことは難しいという思いを強くしました。

その後も A さんからの連絡は続き、コーディネーターは今後どうしたらいいか悩んでいます。



コーディネーターの悩み

何度も発作を起こして A さんもしんどいはず。今はボランティア活動はできないことを納得してもらえないけど、コーディネーターとしてはどこまでサポートし続けたらいいんだろう……。



A さんが コーディネーターに話したこと

- ・ひとり親家庭で育って、中学生の頃に軽度の知的障害があることがわかったが、親は障害のこを受け入れてくれず、関係がよくなかったため、児童養護施設に入所していた時期もある。
- ・精神科に通院中で、解離性障害と診断されていて、時々倒れてしまう。
- ・ボランティア活動をすると親が喜んでくれると思う。
- ・環境保全の団体でボランティアしたいと思ったのは、自然環境でリラックスできる場所ならいいと思ったから。
- ・発作が時々起こるので、その時の対処方法は伝えて、自分の障害のことを分かってもらえるところで活動したい。

コーディネーターがとらえている A さんの強みと生きづらさ

- ・NPO、就労支援センター、作業所、病院など、さまざまなところを自分で探して連絡をとって行くことができる行動力がある。
- ・自分の障害や家族との関係等、自身を客観的に見て説明することができる。
- ・いろいろな人に頼り、サポートしたいと思ってもらえるようなコミュニケーションの取り方ができることから、多くの専門機関が関わっているが、A さん自身が合わないと離れてしまったり、特定の人に依存しすぎてしまう、暴力を振るってしまうなどの問題が起き、支援できないと断られることが多い。
- ・発作が起きると 2 時間くらい全く動けない状態になり、意思疎通ができなくなる。

考えてみましょう!



- ① A さんの気持ちや感じていることを、A さんになりきって言葉にしてみましょう。
- ② A さんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
- ③あなたがコーディネーターなら、このあと A さんに対してどのように働きかけますか。
支援の目的を明確にすることを意識しながら考えてみましょう。



ココをチェック!

今一番必要なことはなにか…
まずは肯定的な関わりが必要?

活動中に倒れるといった状況が続いているときは、新しいことや、ボランティア活動に取り組むのは難しい時期かもしれません。Aさんのように「家族に認めてもらいたいから」というモチベーションでボランティア活動しようとしても結局倒れてしまうので、まずは自分自身を見つめてみられるようにサポートすることが大切です。

現時点では、本人に寄り添って話を聴く人が複数いる状態が望ましい段階です。ずっと肯定してくれる、少しでもいいのでいろいろな人から肯定してもらえるといいのではないのでしょうか。このような支援は臨床心理や精神保健の専門職領域でもあるので、ボランティアコーディネーターとしては荷が重いかもかもしれませんが、まずは本人の思いに寄り添って今本人が感じていることを受け止め、タイミングを見ながら専門家にもつなげられるとよいですね。

「できていること」に着目できているか…
「なぜできたのか？」を問うことが大切

Aさんは今、「ここでは倒れてしまう」という失敗だけを自分の中で埋め込んでしまっている傾向があるので、「ここでは倒れなかった」というイメージを埋め込んでいくことも大切です。まず、ボランティアセンター内でのちょっとしたお手伝いなど、自分ができることをやってもらい、できたときには大げさなくらいほめてみてはどうでしょうか。

メンタルヘルスに課題がある人にとって、皆が当たり前に行っていることは当然ではなく、ひとつのことをできるようにするまでにとっても苦労しているのです。また、失敗を重ねていると、自己肯定感も下がり、「自分ではできない」という思いこみに囚われてしまいます。そんなときは、周りが「できていますよ」と伝えることで、「あ、これでできたんだ」、「これくらいのこといいんだ」とわかることができます。

「成功体験」は、周りが「成功した」と思っているのではなく、本人自身がそう思い、「なぜ成功したのか」についてわかることが重要です。できた理由がわからないままになっている一方で、失敗した時は「なぜ失敗したのか」と問い詰められると、本人は自問自答しながらよりつらくなってしまいます。

コーディネーターとして、「なぜうまくいったのか」を本人と一緒に探ってみましょう。「これ、なぜできたと思いますか?」「いつもと違うやり方をしてみた?」などと詳しく聴いていくことで、本人自身も「成功した理由」に納得できると、それが「成功体験」になります。「なぜ」は失敗の追求に使うのではなく、成功した際の問いとして使うことを意識してみましょう。



確かに、普段私たちは「なぜうまくいかなかったの?」「なぜこんなことになったの?」「なぜそんなことをしたの?」という問いを周りの人や自分自身にも投げかけていることがありますね。

「できていること」に着目して、「成功体験」を重ねていくことで、心のエネルギーも高まっていくんですね。

相談の入り口では、丁寧なコミュニケーションをとることが大切

このあと、Aさんの相談に対応したコーディネーターは、以下のようなことを意識して関わりました。



・ボランティア相談以外の成育歴や自分の生きづらさを語るAさんの話をいったん受け止め、ボランティア活動のマッチングにこだわらず、本当にAさんが求めていることは何かを掴もうとした。

・その後もAさんはボランティアセンターに電話したり来所したりして自分の近況を話すことがあるが、現状を受け止め、見守ることを続けている。

・Aさんが自分で見つけたボランティア活動については否定せず、いったん試してもらうことで、本人と一緒に結果を共有し、一方的に決めつけるのではなく、Aさんも納得した上で、現時点ではボランティア活動することは難しいことを共有した。

・職場内で、関わり記録を丁寧に付け、コーディネーター同士で相談内容や対応について話し合う機会を持つことで、自分だけで抱え込まないように対応した。

・Aさんの状況に動きがあった際には、本人と関わっている相談機関や支援機関と情報共有を行った。

コーディネーターは、活動先につなぐこと（マッチング）を前提とするのではなく、まず相談者が今感じていることや、なぜボランティアしたいと思っているのかを話してもらい、受け止める姿勢が大切なんですね。そこから相談者が本当に求めていることを本人と一緒に探りながら、本人も納得できるような次のステップに進めるサポートができるとういことです。コーディネーター自身が、ひとりで抱え込まず、同じ職場の仲間や関係機関と共有、連携しながら対応することも大切ですね。



コラム

「障害があるからできない」ではなく、その活動に必要なスキルや条件を伝えて一緒に考えることが大切

若者の社会参加を支える施設「京都市南青少年活動センター」では、日々さまざまな若者がボランティア活動の相談に訪れます。中には、本人が希望する活動にすぐにつなぐことが難しいケースも。そんなときには、障害のあるなしにかかわらず、その活動するのに必要なスキルや条件を伝えるようにしています。たとえば、地域の清掃活動なら、結構長い距離を歩く必要があるという

ことを具体的に伝え、本人と話し合っ活動するかどうかを決めてもらっているのです。具体的に活動の内容を伝え、本人にも自分がその活動に参加している情景をイメージしてもらいながら、今その活動をする上で自分にとってどんなよい変化があるか、また活動する上でハードルになりそうなことがあるかなどと一緒に考えるのも、コーディネーターの関わりとしてとても大切です。

事例2

ボランティア活動以外のことでボランティアセンターに 何度も連絡したり突然来所する事例

Bさん(30代・男性)は、これまでも福祉施設などで定期的に演奏ボランティアをしてきて、コロナ禍で活動先が減ったのでもっと活動先を増やしたいと、ボランティアセンターを訪ねてきました。コーディネーターはBさんのこれまでの活動のことや活動する上での希望などを聞き取りました。

Bさんからは、てんかんの持病があるという話があったため、必要な配慮などを聞き取り、演奏ができそうな場所があれば紹介することを伝えて、初回の面談は終了しました。

その後、Bさんからボランティアセンターに頻繁に電話がかかってくるようになりました。当初、電話の内容は活動に関するものでしたが、間もなく、社会や周囲の人に対する批判や怒り、世の中に対する独自の持論など、ボランティア相談と無関係な自身の話を繰り返すようになり、最近では一日に何度も同じ内容の電話がかかってくるようになります。



1回の電話が30分以上になることもあり、コーディネーターが話を止めようとする、「話を聞け」と怒鳴ることもあります。

コーディネーター不在時に他の職員が電話にでたときにも、Bさんは同じように話し続けます。低く大きな声で、激しい口調で話すため、他の職員も怯えています。また、予約なしで突然来所されることもあり、繰り返しの対応で業務に支障も出ている状態です。

最近、精神的な浮き沈みが激しく、攻撃的な発言も増えていて、コーディネーターは、Bさんにどんなふうに接したらよいか悩んでいます。

コーディネーターの悩み

Bさんが特技を生かしてボランティアするのを応援したいけど、こんなに頻繁に電話や来所があるととても困るなあ……。攻撃的な言動は、受け止めるのもとても辛い。
Bさんが生きづらさを抱えながら暮らしていくために、ボランティアコーディネーターとしてどこまで支えたらいいのだろうか。他の機関のサポートにもつながってほしいところだけど……



Bさんが コーディネーターに話したこと

- ・精神科にかかったことがあり、そこで虐待を受け、トラウマになっている。
- ・自分は障害者ではないので精神科は必要ない。精神科への通院や受けていた福祉サービスを断って、これまで関わっていた福祉の人たちとの関係も絶った。
- ・てんかん発作は自分である程度コントロールできているので、大げさな対応は必要ない。
- ・自分は音楽の天才で、選ばれた特別な人間。音楽家として生きたい。
- ・自立のために働きたいという思いは持っているが、毎日、規則正しく一定時間勤務するのは自分にはとてもできない。就労に向けた行動に踏み出そうとしても、持病のため主治医から就労は難しいと言われている。

コーディネーターが見た Bさんの活動の様子

- ・音楽に対するこだわりが強く、いつもきっちりまとめられた楽譜を持ち歩いている。
- ・音楽以外にも、自分がやりたい活動については、積極的にインターネットなどで情報を集めて自ら申し込み、参加する行動力がある。
- ・ボランティアセンターで開催しているボランティア同士の交流会に参加しているBさんは、人と関わりたいが、どう接していいのかわからない戸惑いがあるように感じる。
- ・精神科との縁を切り、福祉を抜けると息巻いて実行して喜んでたBさんだったが、しばらくしてから、「福祉を抜けたのはよかったが、福祉がなくなったら、自分はひとりぼっちになってしまった……」「友達がほしい。どうやったら友達がつくれるのか教えてほしい」と言ったBさんの悲痛な様子が忘れられない。

考えてみましょう!



- ① Bさんの気持ちや感じていることを、Bさんになりきって言葉にしてみましょう。
- ② Bさんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
- ③あなたがコーディネーターなら、このあとBさんに対してどのように働きかけますか。

ココをチェック!



一方的なコミュニケーションになっていないか・・・こちらのモヤモヤも伝えてよい

Bさんは、当初コーディネーターや他のスタッフに対しても、大きな声で怒鳴るなど、攻撃的になってしまう傾向がありました。人は、ストレスが高まると、自分の心に湧き出てくる嫌な感情をなんとかして追い出して、自分らしさを取り戻すために、「すっきり」したいという心理が働きます。反論しない相手に対して大きな声で一方的に自分の気持ちをぶつけると、自分はすっきりします。ところが、それではぶつけられた相手のストレスが高まって、とても「モヤモヤ」した心の状態になってしまいます。その状態を続けていると、Bさんは、自分をすっきりさせてくれる相手に対して感情をぶつけ続けてしまい、ぶつけられた側はどんどんしんどくなっていくという状況に陥ってしまいます。

この事例でも、Bさんにすっきりしてもらうだけでなく、本人の思いを受け止めながら、コーディネーターも自分自身がBさんの話を聞いて感じている「モヤモヤ」を伝え返すことで、Bさん自身も「モヤモヤ」を抱えられるようになってくる可能性があります。そうなると、相手に一方的に感情をぶつけるのではなく、自分の「モヤモヤ」を相手に伝えて、相手の「モヤモヤ」も

受け止めながら、対話の中で徐々に「すっきり」していくことができるようになる人もいます。

「モヤモヤ」を伝え返せる関係ができているか・・・まずは信頼関係の構築を

先述で伝えたように、コーディネーターがBさんに対して自分の「モヤモヤ」を伝え返せるようになるためには、まずは、本人との信頼関係の構築が欠かせません。コーディネーターが、Bさん自身が話したい事柄や、感情を受け止めて、丁寧に応答することによって、「ちゃんと自分の話を聞いてくれている」というコーディネーターへの信頼がBさんの中に生まれるのです。

支援者としては、相談者に対して「こうすればうまくいくのでは」とアドバイスや提案をしてしまいがちです。そのときは本人も困ってどうしたらよいかわからない状況なので、「それはいいですね!」「そうしてみます!」と言われることもあります。本人が自分で考えて導き出した結論ではないので、結局実行できなかったり、うまくいかなかったときには「あなたから言われてやったのに・・・」と、逆にアドバイスした人が責められてしまったりすることもあります。

本人が自分自身と向き合って、納得のいく答えにたどり着けるためには、まずは相談者のありのままの思いを共感的に受け止めることから始めてみましょう。「共感」は、相手の話を聴いて「私」がどう思うかという「同感」「同意」とは異なり、あくまでも主語は「あなた」です。目の前にいる相談者の思いを、自分の主観や感情、評価を交えずに受け止めて、伝え返すことを心がけましょう。その上で、本人がメンタルヘルスに課題を抱えていたり、生活や就労への支援が必要な場合は、精神保健や臨床心理などの専門職につなぐことが重要です。

コーディネーターが、Bさんの思いを尊重しながら、自分の考えやBさんに望むことを丁寧に伝え返すことで、コミュニケーションも変わってくるんですね。

そのとき注意が必要なことは、Bさんの「心のエネルギー」がどれくらいなのかによって、伝え返しの仕方も変わることです。攻撃的だったり、一方的に自分の話しかできない状態のときには、まずは否定せず、受容的に関わるのが大切です。「心のエネルギー」については、P.8～9を参考にしてくださいね。



「相手と自分の間の心の境界線＝バウンダリー」を意識しながら丁寧なコミュニケーションを

このあと、Bさんの相談に対応したコーディネーターは、以下のようなことに意識して関わりました。



・電話や来所に対応する窓口担当を決めて、担当者が不在のときには、担当者がいるときに電話かけなおしてもらうか、急いでいるときには担当者からかけなおすようにした。また、急な来所についても同様に、担当者が不在の際にはボランティアセンター内で待ってもらったり、別の予定が入っている際にはそのことを伝えて、来所の日程を決めるようにした。

・担当者からBさんに、ボランティアセンターの役割などを伝え、1回の電話は15分以内にしてほしいことや、ボランティア活動以外の話を何度も繰り返し電話してくるのは本来の趣旨とは違うことを理解してほしいと粘り強く伝えた。その結果、1回の電話はほぼ10分以内で終わるようになり、突然の来所の回数も減ってきている。

・Bさんとのコミュニケーションを繰り返すうちに、本人との信頼関係が生まれてきたことを感じたので、Bさんが話していることについて、Bさんの考えや気持ちは

Bさんのものとして受け止めた上で、自分の意見を伝えるように心がけた。

・Bさんの「自立したい」という思いを尊重し、共感的に関わった。

・Bさんは、現在も自分のボランティア活動についての話や生活のことなどについて、電話をかけてきたり、ボランティアセンターで開催しているボランティアの交流会への参加も続けている。

・コーディネーターとしては、今後、ボランティア活動の支援を続けながら、Bさんに必要な支援について、自助グループや他の専門機関にも相談し、情報も集めながらつないでいきたいと考えている。

相談対応では、相談者のこれまでの生き立ちや、生きづらさ、将来への不安にふれる場面もあります。また、相談者から攻撃的な言動をされることも。そんなとき、ずっとその人のことを考えてしまったり、頼まれ事をすると断れないといった状況になっている場合は、「バウンダリー＝心の境界線」が保たれていない場合もあります。常にバウンダリーを意識する習慣を持つことで、状況に応じて距離感を調整することができます。「バウンダリー」についてはP.14～15、P.34～35を参考にしてくださいね。



コラム

日頃から精神保健、臨床心理などの専門家やセルフヘルプグループとのつながりを

ボランティアセンターには、ボランティア活動のコーディネートだけではなく、Bさんのように、今後の生活や就労などにも支援が必要だと思われる人も相談に来られることもあります。そんなとき、コーディネーターには、本人の話を受け止めて信頼関係を築きながら、タイミングを見て専門機関や必要な支援につな

ぐ役割を担います。そのためにも、普段から身近な地域で精神保健や臨床心理の専門家、また、障害がある人のセルフヘルプグループの運営者などとも繋がっておくと、コーディネーター自身も抱え込まずに安心して対応することができるのです。

事例3

その人らしさを生かしたボランティアプログラムづくりに コーディネーターが悩む事例



障害者手帳を持ち、就労継続支援B型に事業所でパソコンを使った作業をしているCさん。(20代・女性)。

ひきこもり経験のある若者が中心になって立ちあげたNPOでのプログラミングやウェブデザインなどの活動を希望し、事業所からの紹介で活動を始めることになりました。

NPOのボランティアコーディネーターは、団体の活動内容をCさんに伝え、本人の希望を尊重しながら活動のサポートを始めました。

当初、NPOの自助活動のひとつである、自分の悩みを語れる居場所づくりの取り組みの中で、Cさんは、「自分の悩みを聞いて欲しい」と希望し、それまでのつらかった出来事について語り、自分自身の障害についても理解を求める発言をしていました。

同時に、Cさんは、ITスキルを生かして活動するチームでの活動をスタート。しかし、日常生活のリズムが安定せず、作業の完成期限や約束が守れないことが続いています。

Cさんは、そのたびに病気や障害があることへの理解を求める発言をするため、周りのメンバーからは「言い訳ばかりしている」と捉えられて衝突することもあります。

また、メンバー同士の打ち合わせ中に、自分の好きなゲームの話が始まると、すぐに立ち上がって「ちょっとそのゲームを持ってくるね」と作業を中断して動き出します。会話を始めると、ずっと話が止まらないため、チーム内でも「Cさんと一緒に活動するのはちょっとしんどいね・・・」といった声が出るようになりました。

コーディネーターは、この状況からどんなふうにかCさんをサポートすればよいか頭を抱えています。

コーディネーターの悩み

チームのみんなが言うように、確かにCさんはいつも自分自身のことを語るときに病気や障害があることへの理解を求めている。配慮してほしい気持ちはわかるけど、このままではCさん自身もここにいつらくなりそう。どうすればCさんらしく、周りともいい関係で活動できるんだろうか・・・



Cさんが コーディネーターに話したこと

- ・高機能性発達障害と診断されて、障害者手帳を持っている。中学生の頃からひきこもりがちだった。
- ・NPOのことはウェブページを見て知った。通っている作業所での単純作業より、もっとクリエイティブなITデザインに関わりたい。絵が好きでイラストレーターのソフトを使える。
- ・自分がひきこもりになったのは、家族や周りの人たちのせいだと思っている。
- ・これまでも就職も含めていろいろなところでうまくいかなかった。それは自分に障害があるから仕方ないと思っている。
- ・一人暮らしで、家族ともあまり仲が良くない。
- ・家にいる間は、ゲームをしている。

コーディネーターが見た Cさんの活動の様子

- ・まじめで集中力は高く、パソコンを使用したロゴ制作などでも結果を出している。
- ・自分が好きなことについては話題が豊富だ。
- ・ゲームがとにかく大好き。
- ・過去の出来事にトラウマを感じていたり、病気や障害を自分のアイデンティティとして強く意識している。
- ・周りからの「少しずつゆっくりできるようになればいいよね」と言われたときに、「生活するためにちゃんとお金を稼がないといけないんだ」と強い口調で答えていたことから、一定の収入が得られる仕事に就きたいという切実な思いや焦りが感じられた。

考えてみましょう!



- ① Cさんの気持ちや感じていることを、Cさんになりきって言葉にしてみましょう。
- ② Cさんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
- ③あなたがコーディネーターなら、このあとCさんに対してどのように働きかけますか。
その人らしさを生かしたボランティアプログラムづくりの視点で考えてみましょう。



ココをチェック!

本人にとって
安心・安全な場になっているか…
「できなくても大丈夫」と思える環境を

Cさんのように、いつも自分に障害があることを強調し、周囲に理解を求める人の中には、育った環境や周りの人からの関わりなどさまざまな要因が重なり、本人も自分の障害をネガティブで困ったものとして捉えている場合があります。自尊心も低く、「自分がいろいろなことをうまくできないのは障害があるからだ」と先に伝えておくことで、失敗をしたときやうまくいかなかったときに、周りから苦言を呈されないよう、自分を守ろうとする傾向があります。

こうした場合、ありのままの自分を認めてもらえたり、「できてもできなくてもいいよ」と周りから言ってもらえるような場所や人に出会えると、安心して自分らしさを出せるようになる人もいます。

最初の面談だけではわからない本人の特性や、得意なこと、苦手なことなど、実際に現場で活動を始めてみてわかることもあります。コーディネーターとして、ミスマッチが起きていたと感じたときに、本人の思いも受け止めながら、一緒に考える姿勢を持ちたいですね。
仲間との関係づくりへのサポートもコーディネーターの大事な役割です。



話が止まらない場合は「みんなが安心・安全に過ごせるルール」を決めてみる

発達障害がある人の中には、人の話を聞くのが難しく、すぐに自分の話をしたり、話し出したらずっと続けてしまったりする人もいます。そんな場合は、最低限のルールとして、みんなが楽しく安心・安全でいられるための約束事を決めてみてはどうでしょうか。誰でも、ありのままの自分で何を言ってもいい、何をしてもいいという、安心・安全な場があることはとても大切です。同時に、同じ空間や時間を共有しているひとりひとりにとっても大切だということを、みんなで確認しあいましょう。

人の話を聞けるようになるには、ある程度練習も必要です。話し合いのときには、事前にひとりずつの持ち時

本人の「やりたいこと」と「できること」は
マッチしているか・・・
本人と一緒に考えよう

当初、Cさんはプログラミングやウェブデザインの活動を希望し、コーディネーターも、「絵を描くことが好き」という本人の好きなことを生かしたいと考え、ITチームでの活動をスタートしました。

しかし、実際に取り組んでみると、チームミーティングで集中して議論に参加することの難しさや、作業の期限が守れないといったことがあり、他のチームメンバーとの関係が悪化していくという事態に。今回Cさんが参加したプロジェクトでは、ITスキルとあわせて、チームメンバーとのコミュニケーションスキルや、期限を守ることが求められていたのですが、Cさんにとってそれらは苦手な領域だったため、結果としてミスマッチが生じてしまいました。本人の「やりたいこと」をするために必要なスキルや行動などを本人と一緒に洗い出し、実際にどのように取り組めるかを相談しましょう。また、既存の活動に参加するのが難しい場合は、当初の「やりたいこと」にこだわり過ぎず、本人の得意なことを存分に発揮できるプログラムを新たに生み出していくことも大切です。

思わぬところで「弱み」と捉えられていたことが「強み」に変わる瞬間がある
～その人らしさを生かすプログラムづくりのカギ～

このあと、コーディネーターの1つの提案から、Cさんに大きな転機が訪れました。コーディネーターの関わりと、Cさんの変化を追ってみましょう。



団体内の別のプログラムとして実施している外国にルーツのある人たちとの料理教室にCさんを誘って参加してもらった。その時に、Cさんから「これだけ人がたくさんいるなら、自分の好きなオンラインゲームを外国人の人たちとも一緒にやってみよう」と希望があった。

コーディネーターもそのゲームについて調べたり、知識を得て、団体のイベントとしてCさんをリーダーとしたEスポーツイベントを企画することを提案。準備段階でCさんをサポートした。

イベント当日、ゲームをみんなでプレイしたところ、Cさんがいつも家でやっているゲームなのでみんなにゲームの攻略教えることができ、イベント中ずっとCさんは大人気だった。

イベントでの外国人との出会いから、日本語教室の話し相手ボランティアに自然と参加するようになったCさん。ずっと話し続けるという特性が外国人からとても喜ばれて、本人も楽しんで活動を継続。

コロナ禍、学生の企画で始まったリモート自習の取り組みに参加して、日本語教師の資格を取得。

日本語教師の仕事を得て団体を卒業。現在は団体で出会った友達とシェアハウスをしながら活躍中。

この事例は、コーディネーターがCさんが好きなゲームを生かした場を本人と一緒につくったことがきっかけとなり、そこでの偶然の出会いから、Cさんの「ずっと話し続ける」特性が発揮され、本人の生き方にも大きな転機をもたらした事例です。
就職のため団体を卒業する際に、Cさんは「自分の素を出せて、こんなうれしいことになったのが人生で初めて」と語られたそうです。
特性というのは、必ずしも困ることではなく、状況によって強みにも変わる。コーディネーターとしてぜひ持っておきたい視点ですね。



コラム

活動プログラムはコーディネーターだけでなく本人と一緒に考えることがカギ

ボランティアコーディネーターの役割は、活動希望者を既存の活動や場所につなぐことではありません。「何かしたい」という思いをもった人ひとりひとりの思いや、好きなこと、得意なこと、苦手なこと、嫌いなことなどを本人と一緒に確認しながら、その人がイキイキできる活動プログラムや場をゼロから生み出していくのが、コーディネーターの仕事の醍醐味ではないでしょ

うか。
その際には、コーディネーターと相談者本人とがプログラムを共同企画することをおすすめします。「世界にたったひとつしかないオリジナルのボランティアプログラム」は、本人の「私・発」というモチベーションを高めることにもつながり、得られる達成感や自己肯定感も大きくなります。

事例4 福祉施設でコーディネーターやスタッフに攻撃的になり、受け入れ先の担当者が困っている事例



ある日、ボランティアセンターにDさん（40代・男性）が突然訪ねてきました。日雇いの仕事をしていて、軽い知的障害があって、障害者手帳を持っていると話されました。

最近この地域に引っ越してきたとのことで、以前住んでいたところでもボランティアセンターを通じて活動をしていたそうです。

コーディネーターとの面談後、今からボランティアセンターの窓の掃除をさせてほしいと希望がありました。Dさんの活動の様子が見られるいい機会だと思い、お願いしてみることにしました。Dさんの作業はとても丁寧で、お礼を伝えたところ、本人も満足そうでした。

そこで、コーディネーターは、以前から掃除や営繕的な作業ができるボランティアを探していた高齢者福祉施設にDさんを紹介しました。施設のボランティア担当者にも本人の了解を得て障害があることを伝え、顔合わせの場に同席して、Dさんは施設での活動をスタートしました。

その後も、Dさんは頻繁にボランティアセンターを訪れ、活動の話、自分の日常生活の話などをしていました。施設での活動についても詳細に報告があり、「みんな喜んでくれている」と嬉しそうでした。

しかし、2ヶ月後、施設の担当者からボランティアセンターに電話があり、「最近のDさんの言動で困っている。このままでは活動を続けてもらうことは難しいと思うが、本人に伝えると激昂するのではないかと心配で伝えられていない」ということでした。Dさんは、約束した日以外にも不定期で施設に来るようになり、最初は職員の手助けをしていましたが、最近は利用者への対応が悪いと言って、職員をつかまえて延々説教し続けています。受け入れ担当者もその話を聴くためにかなりの時間をとられているそうです。

「お願いした活動とは違うことをしていて、注意してもなかなか聞いてくれない。掃除のときも洗剤を大量に使い、洗剤の補充は職員が対応するたびに時間をとられてしまう。待ってもらいとイライラされている様子で場の空気も悪くなっているんです。」と施設の担当者も困り果てています。

ボランティアセンターのコーディネーターは、中間支援組織のコーディネーターとして、このあとの対応を考えることにしました。

コーディネーターの悩み

ただでさえ忙しい介護の現場でスタッフのみなさんに大変な思いをさせてしまったな・・・。
そんな現場にDさんへの理解や受け入れをどこまで求められるだろう・・・。Dさんが攻撃的になったときには自分もどう対応すればいいんだろう。



Dさんが コーディネーターに話したこと

- ・日雇いの仕事をしていて、その都度業者を通じて寝る場所を確保している。そろそろ決まった所に落ち着きたいという気持ちもある。
- ・ボランティアをしていて一番嬉しいのはのは相手に喜んでもらったとき。
- ・前にボランティアしてたところに先日久しぶりに連絡したら、自分がいなくて困るって言ってくれた。
- ・自分は上下関係にはうるさい。目上の人に対する失礼な態度が一番嫌だ。
- ・自分の思っている段取りどおりに進まないややる気がなくなったりイライラしてしまう。

コーディネーターが見た Dさんの活動の様子

- ・ボランティアセンターでも、最初はどのスタッフにも丁寧に接することができるが、一定期間たって慣れてくると電話対応などについて意見を言って改善を求めてくる。特に年下のスタッフには高圧的になり、スタッフの対応などに苦言を呈することが増えてくるため、現場のスタッフからは敬遠されてしまう。
- ・Dさんには、活動のルールを守ってほしいことを何度も伝えるが、少し時間がたつと守れなくなることもあり、何度も伝えるうちに伝える側も疲弊してしまう。
- ・信頼した相手に対しては、とても丁寧に関係を守る努力をし、日々相手の体調を気にかけて、自分から進んでその人を支えるための動きをとることもある。（強みである反面、距離感のとり方が難しかったり、依存的になってしまうこともある）

考えてみましょう!



- ① Dさんの気持ちや感じていることを、Dさんになりきって言葉にしてみましょう。
- ② Dさんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
- ③あなたがコーディネーターなら、このあとDさんに対してどのように働きかけますか。

中間支援組織のコーディネーターとしての役割を考えてみましょう。

事例4の解説と対応のポイント

ココをチェック!



本人を変えようとし過ぎるあまり
コーディネーターが巻き込まれていないか・・・
バウンダリー（境界線）を意識して、
「今ここ」からどうするか考えることが大切

Dさんのように、独自の生活スタイルがあり、人と付き合う上での自分なりのルールを貫いている人には、周りからどんなに働きかけてもすぐには変わらないこともあります。今の状況から、どうすればお互いによりよい関係を築けるかを考えていくことも大切です。

「なんでこんなにルールが守れないんだろう」「なんでお願いしても理解してくれないんだろう」「なんでちゃんとやってくれないんだろう」ということばかり気になってしまうと、「相手が自分の思うとおりに動いていない」「自分がこの人をボランティアでつないだことで周りに迷惑をかけてしまっている」とコーディネーター自身もイライラしたり落ち込んだりしてしまいます。そんな時は、「バウンダリー（境界線）」の考え方を思い出し、「自分は自分」「あなたはあなた」の原則をもう一度見直してみましょう。「Dさんの感情はDさんの感情であって、私の感情ではないし、私の責任ではない。」と意識しな

がら、施設で活動する上で守ってほしいルールを伝え、Dさんが自分自身のルールとして採り入れられるかをひとつひとつ確認しましょう。こちらから一方的に「これをお願いします」というのは納得できないので、Dさん自身が「マイルール」として認識してもらえるかを一緒に確認し、納得できないなら無理に活動を継続するのは避けた方がよいでしょう。

中間支援のコーディネーターの役割を
できているか・・・
受け入れ先のフォローもボランティアセンターの
重要な役割

中間支援組織のボランティアコーディネーターの役割は、活動先とのマッチングだけではありません。受け入れ前の段階から、施設や団体でのスタッフへのボランティアに対する理解を促し、必要に応じて、受け入れのルールやオリエンテーションの内容を考える際の助言もします。

ボランティア活動希望者をつなぐ際にも、施設・団体への顔合わせに同席したり、一緒に活動上のルールを考えたりするなど、施設のコーディネーター、ボランティア両方が納得して活動を始められるよう、サポートすることが大切です。

中間支援のボランティアコーディネーターは、受け入れ型のボランティアコーディネーションの視点やノウハウについても学んで置くことが必要だと言えます。（受け入れ型のボランティアコーディネーションについてはP.7、P.39を参考にしてください。）

Dさんのように独自の考えを強く持っている場合、その考えを受け止めながら、こちらの希望も丁寧に伝えて、お互いに納得して協力し合えるかを確かめられるとよいですね。

今回は、ボランティアとの関係に悩んだ福祉施設のコーディネーターがボランティアセンターにSOSを出してくれたことで、介入につながりましたが、受け入れ型のコーディネーターのサポート役や、ボランティアのフォローアップなど、中間支援のコーディネーターの役割は多岐にわたります。



中間支援のボランティアコーディネーションにおける8つのポイント

P.5～6でも説明したように、中間支援のボランティアコーディネーターには、「ボランティア活動希望者への直接的な支援」（個別支援）と併せて、実現可能なものにするための「地域社会への支援」を行う役割が求められます。

下の図のように、当事者との関係構築を土台として、丁寧に本人の特性やニーズを聞き取った上で、外部（活動先）との連携により、本人が無理なく活動できる環境をつくり、フォローすることが必要です。



インクルーシブボランティアコーディネーション 中間支援組織 8つのポイント

コーディネーションの好循環

1. 当事者とコーディネーターの関係を構築する
 - ・ コーディネーターとしての価値
 - ・ 丁寧な傾聴
 - ・ わざわざではない日常的な場面づくり
 - ・ 心の居場所になることで継続的な関係の維持
2. 適切なアセスメントシートでアセスメントをする
3. 当事者が無理なく活動できる環境をつくる
 - ・ 情報共有による受け入れ準備
 - ・ 当事者と同質性のある人がそばにいる
 - ・ サポート体制がある
 - ・ 成果や納期を過度に求めない活動
4. 受け入れられていると実感できる体験をする
5. 協働のフォローアップ（モニタリング）をする
 - ・ 当事者への活動への振り返り（問い直し）
 - ・ 本人に合わせたStep（どうしたらできる?）
 - ・ 次につながる提案（先を読む）

外部との関係づくり

6. 当事者に対する理解があり、バックアップして
くれる多様な居場所をつくる
 - ・ バックアップしてくれる多様な居場所とマッチング
 - ・ 障害者施設は特に理解してくれる可能性大
7. 良いコーディネーションができる関係性をつくる
 - ・ キーマンとなってくれる組織とつながる
 - ・ フォローしあえる関係性がある
8. 基盤、態勢をつくる
 - ・ 研修会等で人材養成し、理解者を増やし理解者のスキルアップを図る
 - ・ 段階、特性に合わせたプログラムをつくる

「人との関係構築が困難なボランティア活動希望者の活動参加促進要因の検討 ―インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指したボランティアコーディネーション―」若本裕子（2022）日本地域福祉学会「日本の地域福祉」35 「ボランティアコーディネーションにおける人との関係構築が困難なボランティア活動希望者の参加促進要因のシンボルモデル図」を参考に筆者が加筆修正

コラム

「バウンダリーオーバー」に気づいたら、自分の内面をあるがままを観察してみる

ボランティアコーディネーターとして相談対応にあたる上で、相談者や他職種の専門家などとのコミュニケーションが必要不可欠です。うまくコミュニケーションが取れていないと、相手に対してイライラしたり、相手から強く言われると落ち込んでしまうことも。また、相談者の悩みを聴く中で、しなくてもいい心配をしたり、その人のことを仕事外でも心配することになったりしてしまっている・・・そんな「バウンダリーオーバー」の状況が続くと、ストレスとして体や心や行動に出てきてしまいます。

もし、あなたが強いネガティブな考えに陥っているなら、そのネガティブな考えを無理に抑制せず、自分の内面で起きていることをあるがままに観察しましょう「安

全なところから窓越しに外の嵐を眺めるように。」するのがポイント。そして、なんとかしようとするのではなく、相手がどんなことを望んでいるのか、自分にできることは何かを考えてみましょう。

バウンダリーが引けるようになると、相手との信頼関係が深まり、お互いに心地よい関係が築けるようになります。コーディネーター自身が自分らしさを保ち、心身健康でいられることもとても大切です。自分では知らないうちに巻き込まれてしまっている場合もあるので、職場でのケース検討会などで、仲間同士でも「これはバウンダリーオーバーしているかも?」と確認できる環境をつくることを心がけましょう。

事例 5

利用者（子ども）との距離が近く、施設が休みの日に子どもに会いに行くボランティアの事例



未就学の子どもや小学生を中心に、地域での居場所をオープンしている福祉施設。企業の障害者雇用で働いているEさん（20代・男性）から、ボランティアとして活動したいという希望があり、週末に活動することになりました。

当初から、ボランティアコーディネーターに対して活動についての確認メールが頻繁に来ますが、Eさんはとてもおだやかな優しい性格で、子どもたちとも楽しく過ごしています。

周りの人が話している言葉の意味がわかりにくかったり、みんなが冗談を言っているけど通じないこともあり、「それどういう意味？」と子どもやまわりのスタッフに尋ねることもあります。

しばらくすると、Eさんは、自分が気に入った特定の子どもの話ばかりしていて、その子どもの行動について施設のスタッフに尋ねてくるようになりました。

コーディネーターは、答えられる範囲で答えながら、「(Eさんに気に入られている) 本人たちはどんなふうに思っているのかな」と少し心配していましたが、ある時、Eさんとの会話から、その子どもたちが施設に来ていないときに公園で遊んでそうなところを探しに行っていることがわかりました。

コーディネーターは、Eさんに声をかけ、施設が休みの日に会いに行ったり探したりすることは、偶然ではなく待ち伏せしていると思われたり、周りの人から誤解を受ける可能性があること伝えましたが、Eさん本人は問題だとは思っていない様子です。むしろ、Eさんは混乱、動揺している様子で、「なぜ〇〇ちゃんたちのことを聞くのはダメなの？」と困った表情で質問してきました。コーディネーターは、「どうしたら伝わるんだろう」と困ってしまいました。

コーディネーターの悩み

Eさんは大好きな子どもたちに会えたらうれしいという純粋な気持ちだから、説明がすごく難しいなあ。Eさんはとてもおだやかで危険なことはしない人だと思っているけど、なにかあったら心配になってしまうのはEさんにとっても失礼な気もして・・・



Eさんが コーディネーターに話したこと

- ・休みの日は美容室に行ったり、ゲームセンターに行ったり、家族で過ごしたりしている。
- ・休日の過ごし方は大切にしたいからそこは崩したくない。自分の予定が終わったあと、ボランティア活動に途中参加したい。
- ・ときどき、みんなが何を言っているかわからないことがある。
- ・冗談を言われてもわからないから、やめてほしい。
- ・子どもたちを探して公園に行くのは会いたいから。遊びたいから。
- ・ヒマだからここに来ている。

コーディネーターが見た Eさんの活動の様子

- ・おだやかで優しく、真面目な性格で、低年齢の子どもから信頼される。
- ・Eさん本人は、純粋に好きな子どもたちに「会えたらうれしい」という気持ちで行動していると思われる。
- ・子どもたちとの関係についても距離を保つのが難しく、特定の子どもの話ばかりしていることも多いが、相手がどう思うか、まわりがどう思うかなど、想像して行動するのが苦手だと感じる場面が多い。
- ・Eさんは、次に実施される活動プログラムについて、誰が参加するのか、どんな内容か気になるようで、スタッフに対してLINE やメールで頻繁に連絡してくることがある。
- ・優しい性格のため、子どもから言われたことをなんでもやってしまうところがあり、子どもたちが調子にのってしまう。Eさんにとって難しいことややりたくないことについては、本人も「やめて」と伝えてはいるが、子どもたちにうまく伝わらないことが多い。

考えてみましょう!



- ① Eさんの気持ちや感じていることを、Eさんになりきって言葉にしてみましょう。
 - ② Eさんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
 - ③あなたがコーディネーターなら、このあとEさんに対してどのように働きかけますか。
- ボランティア受け入れ先のコーディネーターとしての役割を考えてみましょう。

事例5の解説と対応のポイント



ココをチェック!

コーディネーターの本人も納得できるマイルールを

本人の発言からは、Eさん自身は子どもと遊びたい、一緒に過ごしたい、会いたいという純粋な気持ちでいることがわかります。しかし、Eさんは大人で、ボランティアという立場で来てもらっているのです。そのことを本人ともう一度確認し、活動する上でのルールを決めておくこと、お互いに安心して活動を進められるようになるかもしれません。「世間一般のルール」だと本人も理解しづらいので、Eさん自身が「こんなとき自分だったらどう思うか」を具体的にイメージできたり、誤解を受けた時に、どんな風に説明できるかなどを一緒に考えながら、Eさんと施設スタッフとの個別のルールをつくるのが大切です。

コーディネーターだけで完結していないか・・・子どもも含めて対等な関係を築こう

ルールをつくるための話し合いをするときに、Eさんの思いに寄り添うことも大切ですが、関わっている子どもたちがどんなふうに思っているかを具体的に聴いてみることも大切です。子どもたちとEさんのいいところ、好きなところを出し合ってみましょう。「こういうところはいいけど、こういうところは嫌だ」ということを整理して、Eさんにもそれを伝えるにはどういう言い方がいいかを、子どもたちと一緒に作戦会議をした上で、Eさんに直接伝えてみるのも、ひとつの選択肢です。(ただし、それぞれの関係者の状況によって判断することが必要です。)

「世間一般のルール」は、本人からすると自分事になりづらいので、「マイルール」をつくるのが大切なんですね。コーディネーターは、Eさん本人はもちろん、子どもたちの気持ちも同時に大切にしながら関わりたいですね。Eさんと子どもたちとコーディネーターが、対等な関係を保っているかということも意識したいですね。



言いにくいことを伝えるときには、アサーティブコミュニケーションを意識して

コーディネーターは、時に言いにくいことでもボランティアに伝えないといけない場面があります。しかし、伝えることで相手を傷つけてしまわないか、相手との関係が崩れてしまわないかという不安から、伝え方に悩むこともあるのではないのでしょうか。

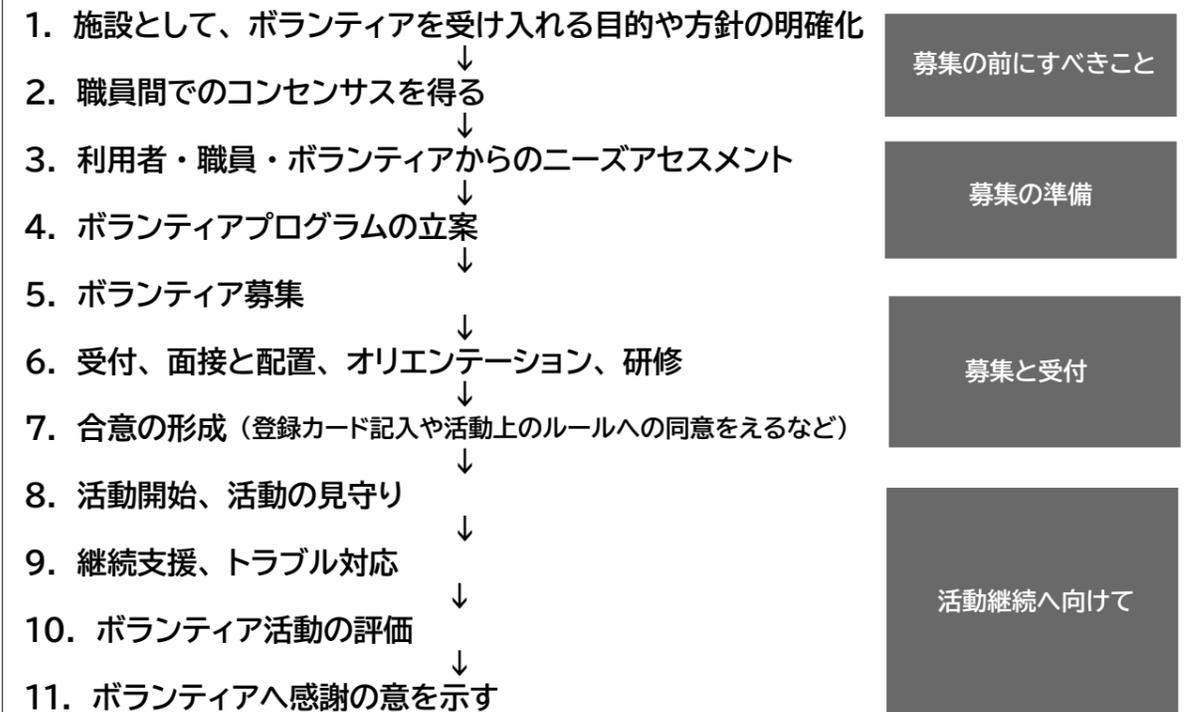
そんな時には、まずはコーディネーター自身がどう考えているかを伝えた上で、相手の考えも知ることが大切です。相手にも自分にも嘘はつかず、一般論や常識ではなく、自分自身が「このままではよくないと感じている」という気持ちや、自分自身が求めていることを、「アイメッセージ(コーディネーター自身を主語に)」で、わかりやすく簡潔に、顔を見ながら伝えてみましょう。何が問題で、どうしていくのがお互いにとっていいのか、周りの人にどういった影響があるかを丁寧に伝えることを意識してみましょう。「対等な関係」をつなぐボランティアコーディネーターは、自分自身もボランティアや対象者と対等でありたいですね。

POINT! →P. 16「アサーティブコミュニケーション」をチェック!



福祉施設でボランティアを受け入れるには、事前の準備がとても大切です。ここでは、有給スタッフとボランティアとが協働する社会福祉施設や社会教育施設(以下、施設)をイメージして、そのプロセスを整理してみましょう。

ボランティア・マネジメントのプロセス



筒井のり子編著(1998)『施設ボランティアコーディネーター』大阪ボランティア協会発行を参考に筆者作成

募集前(1~2)

ボランティアの特徴を理解した上で、なぜ職員とは異なる性質を持つボランティアを受け入れるのか、そのことによって何を狙うのかを明確にし、職員全体でボランティア受け入れの方針について合意します。職員全員がボランティアとよい関係で連携できるために、組織風土を耕す重要な段階です。

募集の準備(3~4)

利用者・職員・ボランティアへのニーズアセスメントから、活動を考え創り出していきます。

募集と受付(5~7)

応募者に対してオリエンテーションや体験、必要に応じて研修を行い、実際に活動するかどうか話し合います。活動のルールを伝えると同時に、応募者のニーズをしっかり聞き取り、必要な工夫や配慮は何かを一緒に考えます。双方の条件が折り合わないときには、仲介型のボランティアセンターなどに繋いでその人に合った活動先が見つかるよう、連携を図っていきましょう。

活動継続に向けて(8~10)

活動継続のための見守りや助言、トラブル対応などのフォローアップとボランティア活動そのものの評価のプロセスです。空いた時間にボランティアのお話を聴いたりして、コミュニケーションをとります。その結果、課題が見つければよりよい活動になるよう、調整を行います。

感謝を伝える(11)

最後の段階は、ボランティアに感謝の気持ちを伝えることです。日々の活動の際に直接「ありがとう」と声をかけたり、広報紙などで感謝の気持ちを伝えることはもちろんですが、年に一度、茶話会のようなゆるやかな雰囲気、職員との交流の機会を持ったり、節目のときに感謝状やお手紙を渡すなど工夫を凝らして労いの気持ちを表す施設もあります。

事例6

メンバーとの距離の取り方やコミュニケーションのトラブルが起きてしまう事例



大学生が主体となり、地域のボランティアと一緒に運営している地域食堂。ある日、Fさん(30代・男性)が、市民ボランティアとして参加したいと現場を訪ねてきました。自分でいろいろとリサーチをしてこの食堂を見つけたとのことでした。

実際に活動が始まると、Fさんは自主的に作業に参加しようとはせず、誰かに話しかけていることがほとんど。コロナ禍以降、一緒にご飯を食べるのではなく、お弁当を配る活動に切り替わり、ボランティアだけで拠点にいる時間が増えました。ここでもFさんは現場で作業に参加するよりも、他のボランティアと会話をして過ごす時間が多く、Fさんは周りのボランティアに個人的な要求を伝えることが増えてきました。ボランティアの学生もできる限り応じていましたが、Fさんは満足できないようでした。場合によっては激昂して「それが年上に対する態度か！」などと怒鳴ることが何度かありました。

この地域食堂では、ボランティア同士はSNSを活用してチャットグループで情報共有をしていました

が、Fさんは、学生の連絡先を個人登録し、頻繁に個別連絡をするようになりました。

ある日、Fさんは、コーディネーターに対して、学生ボランティア(特に女子学生)が自分の話を親身に聞いてくれないと訴えました。コーディネーターは、数名のボランティアメンバーと一緒に、どのようにFさんと向き合っていくのか、話し合う場を設けました。

ボランティアには学生をはじめ、地域住民も参加しています。本人の過去の経験も踏まえて、活動を続けられるようにサポートすることに賛同するメンバーもいれば、他人に迷惑をかけるような人は参加できないように入出入り禁止にすべきではという意見を持つメンバーもいます。

コーディネーターの悩み

Fさんが学生に頻繁に個別連絡したりするのはやめてもらわないと、学生もしんどくなってしまいます。Fさんはここには来てもらわないほうがいいのだろうか。かと言って、ここに通わなくなることで、Fさんが居場所を失ってしまわないだろうか。



考えてみましょう!



Fさんが コーディネーターに話したこと

- ・療育手帳を持っている。精神科クリニックに通っていて、薬の関係で調子が悪いこともある。
- ・子どもの頃に友人にぞんざいに扱われた経験から、誰かと仲良くなってもいつか裏切られるのではないかという不信感を持ってしまう。
- ・ボランティアに参加するモチベーションは、「友達をつくりたい」。「自分に障害がなかったら友達がもっといたのかな？」
- ・過去に大学が主催する子ども対象のボランティア活動に定期的に参加していたが、メンバーとのコミュニケーションがうまくいかず、参加しなくなった。
- ・活動には参加したいが、参加することでストレスになっているところもある。

コーディネーターが見た Fさんの活動の様子

- ・単純作業であれば前向きに取り組んでいる。
- ・周囲から促されれば、苦手意識のあるもの(調理など)についても取り組むこともある。
- ・食堂で、Fさんの誕生日をみんなで祝ったときの満足そうな表情が印象的。
- ・他のメンバーとのコミュニケーションを見ていると、初対面では答えにくいような唐突な質問をしてしまうことがある。



ココをチェック!

活動の目的やボランティアの役割を共有できているか・・・本人のニーズと一緒に探る

人とのコミュニケーションに難しさがある人の中には、一緒に活動する仲間との距離をうまくとれず、お互いに信頼関係が築けていない段階でも、相手のプライベートに踏み込むような質問をしてしまう人や、自分自身のことを話し過ぎてしまう人もいます。特にFさんは、ボランティア活動を通じて「友達をつくりたい」と話しており、人とのつながりを求めていると同時に、相手に自分を受け入れてほしい、という思いが強いようです。

一方で、他のボランティアスタッフは、Fさんの思いを受け止めるためだけではなく、ひとりひとりがさまざまなモチベーションで、地域食堂の運営に参画したいという思いを持って集まっています。そんな中で、Fさんの話をずっと聴き続けたいといけなかったり、個別で連絡が来たりすると、強いストレスを感じてしまう人もいるのではないのでしょうか。

今のFさんの心のエネルギーの状態は、自分に自信がなく、自分を全面的に受け入れてくれる相手を探している、相手の思いを受け止める余裕が持ちにくい段階である可能性が高いです（「心のエネルギー」についてはP.8～9を参照）。コーディネーターは、まずは本人の話を聴いて受け止め、その上で、みんなでつくる地域の居場

所の目的や、ボランティアの役割などを共有していくようにしましょう。「ボランティアしたい」といっても、本人自身が「本当は何を求めているのか」に気づいていないこともあります。しっかり話をして、どうなりたいかを共有できると、その現場での活動への関わり方や、より合いそうな活動やつながりが見えてくることもあります。その結果、まず福祉や医療につながる必要があると判断した場合は、本人にとって何がいいのか、「それならやってみよう」と思えるような情報提供を心がけましょう。

ボランティア同士の連絡方法にルールを設けているか・・・SNSは密室になりやすい

近年、ボランティア活動の現場でも、スタッフ同士が気軽に情報共有や連絡がとりあえるチャットアプリなどをつかう団体も増えています。チャットは気軽に便利ですが、顔の見えない文字だけのコミュニケーションは、人づきあいが苦手な人にとってはより困難を伴う場合もあります。また、個別のチャットは密室状態を生み出すため、頻繁にメッセージが送られてきたり、相手からの一方的な要求が強くなると、受け取る側がストレスを感じながらも断れず、精神的に追い詰められてしまうこともあります。障害に関わらず、目上の人から「連絡先を交換して」と言われたら断れないこともあるのではないのでしょうか。

コミュニケーションツールは、使い始めてから様々な課題が見えてくることもあります。その場合には、いったん今の方法をリセットして見直すことを提案し、具体的な事例を挙げながら、ルールをつくっていきましょう。気づいた時点で軌道修正すればよいのです。

グループ内での活動上のルールは、最初につくってそのままではなく、定期的に見直すということも、はじめに決めておくといいですね。みんなで一緒に考えたルールをチェックし、問題があれば、どうすれば改善できるかを、みんなで一緒に考えるスモールステップを踏めるとよいですね。話し合いの場面では、コーディネーターは、ファシリテーターの役割も求められます。



地域の居場所にこそ「インクルーシブボランティア」の環境づくりを

人は誰しも、自分自身が安心・安全な状態で、自分らしくいられる場所があってこそ、健康に社会生活を送ることができます。昨今、「サードプレイス（家庭や職場、学校以外の心地よい居場所）」の重要性が増している中、地域に暮らす多様な人々が、子ども食堂や地域食堂、コミュニティカフェなど身近な地域の居場所を訪れます。コミュニケーションに難しさがある人や、社会生活や集団でのルールを守ることが難しく人間関係がうまくいかず、生きづらさを抱えている人も例外ではありません。

そうした人の中には、単にそこを居場所としているだけでなく、「ボランティア活動をして将来に役立てたい」「人と関わることの自信をつけたい」「自分を受け止めてもらえる居場所がほしい」「社会とつながりたい」「ボランティア活動することで、家族に認められたい」などといった思いを持っている人も少なくありません。仲間や拠り所を見出し、いずれは仕事につきたい、周囲や家族に認められたいという切実さが伺えます。その背景に

は、うまくいかないことへの葛藤、家族・社会への憤り、負の体験の繰り返しによる自己肯定感の低さ・自信のなさや不安などがあることもわかってきました。社会と個人との間での生きづらさを抱え、社会参加の場所が限られていることでの孤独・孤立感を感じている人もいます。

そのような中で、福祉、医療、保健の分野のソーシャルワーカーはもちろんですが、地域で居場所を運営するボランティアのみなさんにも、ぜひ「インクルーシブボランティア」の環境づくりに関わっていただきたいのです。障害や病気など様々な理由から、活動への制限がある人もいるかもしれません。そういった際には、地域住民だけで抱え込まず、専門家とも連携しながら、丁寧にその人の特性を知り、どのような出番がつけられるかを考えてみてください。その時にとっても有効なのが、「ボランティアコーディネーション」の力なのです。

（ボランティアコーディネーションの基礎についてはP.3～7を参考にしてください）



現場での“工夫や配慮”のヒント

①「その場に来て一緒に過ごすだけでもボランティア」という発想をする。

そこにいるだけで十分ボランティアとして認められるということを伝える。

②多様な人たちと出会う機会をつくる。

知り合いが増えて、刺激が得られ、新たなつながりから次のステップが見つかることも。

③配慮はしても、特別扱いはいししない。

みんなで決めた活動上のルールは守ってもらうよう、分け隔てなく伝える。例えば、遅刻やドタキャンは現場が困ることや、しんどい時は無理せず休むなど。

④精神保健福祉や臨床心理の専門家の協力を得る。

その人の特性の理解が必要な場面や、人によってはボランティア活動よりも治療を優先したほうがよいと思われる場合、社会参加のステップを踏む上でボランティア活動が適していないタイミングだと思われる場合は、相談しましょう。

⑤市民と専門職の連携で地域力を発揮する

活動希望者を普段から支援している専門職がいる場合は、本人にも了解を得た上で、困りごとなど相談しながら、協働して活動を進めましょう。

事例 7

発達障害がある当事者として自助グループを 立ち上げようとした人が音信不通になった事例

ある日、Gさん（30代・女性）がボランティアセンターを訪ねてきました。最近になって発達障害の診断を受け、同じような当事者のために自助グループを立ち上げたいと思い立ち、相談に来たとのこと。

Gさんは高校から不登校になり、通信制の高校を卒業後、何度かアルバイトをしましたが、人間関係がうまくいかずに辞めてしまうことが続き、ここ数年はひきこもりがちだったそうです。

コーディネーターとの面談で、Gさんは、長時間にわたって、これまでうまくいかなかったこと、家族や職場から理解してもらえなかったことについて語りました。そして、自分の経験は同じような境遇にある当事者の役に立つはずで、そのことを話し合えるようなグループをつくるために場所の提供や運営の手助けをしてもらいたいと希望しています。

コーディネーターはGさんの熱い思いを受け止め、自助グループを立ち上げるのを全面的に応援すると伝えました。場所はボランティアセンターが入っている建物の会議室を提供し、発達障害のある人たち

が集まって語り合えるつどいを開催することになりました。

コーディネーターは、場所の提供だけではなく、チラシづくりや開催準備、当日の受付名簿をつくり、会の運営をサポートしました。しかし、参加者が思うように集まらず、2回ほど開催したところでGさんが体調を崩してしまい、そのまま音信不通になってしまいました。コーディネーターは、Gさんのことが心配で何度も連絡しましたが、Gさんからは反応がありません。

人数は少ないものの、ボランティアセンターには、2回の集まりに参加した人から「次はいつ開催するんですか？」という問い合わせもあり、「発起人のGさんがいないのに、自分だけでこれからいったいどうすればいいだろう」と途方に暮れています。



Gさんが コーディネーターに話したこと

- ・もともと人と話すのは得意ではなく、大人数だと緊張してしまう。
- ・気分や体調が不安定で、外に出られるようにはなったけれど、仕事するのはまだ難しいと感じている。
- ・今まで周りの人からなかなか理解してもらえず、生きづらい人生だったが、発達障害とわかったことが、外に出るきっかけになった。
- ・同じような経験をしている仲間のために何かしたいけれど、自分だけでグループを運営していく自信はない。

コーディネーターが見た Gさんの活動の様子

- ・同じような立場の仲間のために自分の経験を生かしたいという思いをとて前向きに語ってくれるが、自分の境遇なども含めて、ひたすら一方的に話すのが印象的。
- ・「何かしたい」という気持ちが強く伝わってくるが、実際に何をするかを問いかけても、あまり具体的なアイデアは持っていないようだ。
- ・自分が中心になって会を開催するのは初めてのことで自信がないのか、自分が苦手なことについては任せたいという発言があった。
- ・これまで人間関係で苦労したり傷ついた経験がトラウマになっているようで、自分が苦手な人が来たらどうしようという不安を持っているようだ。

コーディネーターの悩み

Gさん、あんなにやりたいと言っていたのに、どうして音信不通になってしまったんだろう。途中で投げ出すほどしんどくなるなんて、私の関わり方になにか問題があったのかな・・・？
Gさんの状況も心配だし、これからどうすれば？



考えてみましょう!

- ① Gさんの気持ちや感じていることを、Gさんになりきって言葉にしてみましょう。
- ② Gさんが本当に求めていることや望んでいることはどんなことでしょうか。
- ③あなたがコーディネーターなら、自助グループの立ち上げに際して、どんなことに気をつけながらサポートをしますか。支援の流れを組み立てながら考えてみましょう。



ココをチェック!



活動するエネルギーがどれくらいあるか… 気持ちだけが先走っているかも?

大人になってから発達障害がわかり、ほっとした、納得したという当事者は少なくありません。特にGさんのように衝動性がある人は、思いが先に立って自分の体調などを無視して活動を始めてしまう傾向があります。すぐにグループを作るのではなく、心のエネルギーのレベルに合わせて、焦らずに少しずつ進めていくことが大事です。

(「心のエネルギー」のところはP.8～9を参照してください。)

セルフヘルプグループ(自助グループ)の機能や役割

セルフヘルプグループは、病気や障害などの生きづらさをもつ人たちが自主的に集まり、主体的に運営されているグループです。社会生活やコミュニケーションに困難を抱える人たちにとって、仲間との関わりは孤立から脱出し、回復と自己受容へのきっかけになることがあります。また対等な関係性の中で、今後生きていくうえでの生活スキルや必要なサービスを受けるための情報、成功体験や失敗体験をわかちあうことで、自分らしい生き方—ウェルビーイングを実現していくことが可能になるのです。

セルフヘルプグループの特徴—回復と自立を支える「場」

- ・「集団」「組織」より「自分」を大事にしている…第3の場所である
- ・自己選択・自己決定が重視される…失敗する権利と自由がある

あなたは何を言ってもいいし、何をしてもいい
あなたが本当にあなた自身であるならば

こんな雰囲気「グループ」「居場所」をつくることで、人もグループも成長していきます。
※安全な場にするための最低限のルールは必要です。

責任をもってグループを運営していけるか… 依存的になってしまうかも?

Gさんの発言していたように、自分自身が、やりたくないことは人任せにしたい、自分の苦手な人には来てほしくない、という考えだとうまくいきません。コーディネーターとして手助けしたい気持ちが強くても、支援者が介入しすぎると、主体性が損なわれてしまいます。どこまで手伝えるかを明確にし、当事者が主体的に活動できるようにサポートすることが大切です。

「当事者の主体性」がとても大切ですね。そもそも、コーディネーターとして「セルフヘルプグループ(自助グループ)」ってどういうものなのか、どんな流れで立ち上げるのがよいかを知っておくことも必要ですね。まずはそこからみていきましょう。



セルフヘルプグループのはじめかた—当事者へのアドバイスのポイント

①グループを始める前に

「1から始めてはいけません!」というのが、セルフヘルプグループの鉄則。まずは他のグループに参加して、自分がどんな場所で、どんな内容のグループをつくりたいかをイメージしてもらいます。気持ちはあるけれど、体力や気力が追いつかない状態であれば、まずは他のグループに何度か参加してみたら次のことを考えるのがおすすめです。

②開催場所・グループの名前を決める

地域で利用できる場所の情報を提供します。できるだけ同じ場所、同じ時間で定期的に開催するのが、長続きするポイントです。主催者の状況や体調に合わせて、1～2か月に1回程度から始めることが多いです。対象は広すぎたり(例:生きづらい人のグループ)、または狭すぎたり(例:依存症の親をもつ発達障害の女性のグループ)すると人が集まりにくくなります。また申込制にするか、会費はいくらにするかなどの運営に関わる事務的なことも、他のグループを参考にしながら決めていきます。

③仲間を集める

SNSやブログなどで告知をしているところが多いです。地域のボランティアセンターや市民活動センターのホームページで告知が可能であれば情報提供します。他のグループに参加して、新しくグループを始めたことを仲間知らせる方法も。セルフヘルプグループの場合、参加する人は地域の人とは限りません。居住地から離れたグループに参加したいという人もいますので、柔軟な対応が必要です。

④開催する

当日の流れ、グラドルール(安全な場にするための最低限のルール)を決めます。形式はさまざまです。グループごとに話す形式やテーマを決めて話し合う形式、フリートーク形式など、人数や集まるメンバーの雰囲気に合わせて、主催者がやりやすい形で行います。

活動が続けば、助成金でセミナーなどを開催したり、他のグループとイベントを開催したりというような地域で活躍するグループになっていきます。しかし大きなことをするには、それに応じたエネルギーや労力が必要です。本人のやりたい気持ちに寄り添いつつ、本人の状況やエネルギーの段階を確認しながらできそうなことを客観的にアドバイスすることが大切です。

さいごに～地域共生社会とインクルーシブボランティア～



このハンドブックでは、インクルーシブボランティアとボランティアコーディネーションの基礎知識にはじまり、コーディネーターとして持っておきたい発達特性への理解やメンタルヘルスに関する知識を紹介した上で、7つの事例を紐解いてきました。最後に、インクルーシブボランティアの環境づくりが社会全体にもたらす影響や、今押さえておきたい最新の情報、今後の展望について見ていきましょう。

「インクルーシブボランティア」の考え方を「共生社会」づくりの合言葉に

今、私たちが暮らす日本では、あらゆる人が、お互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる地域社会（地域共生社会）の実現を目指しています。そこでは、どんな人も受け入れられ、包摂される社会、すなわち、「インクルーシブな社会（ソーシャルインクルージョン）」が土台の考え方となっています。

地域共生社会の実現に向けては、地域住民・民間団体（NPO や企業なども含む）・行政などの多様な主体が地域の課題を自分事として捉え、ひとりひとりの暮らしと生きがいを大切に、共にまちづくりに取り組むことが必要です。個人と個人、個人と組織、組織と組織が、世代や立場、分野を越えてパートナーシップを発揮しながら、社会課題の解決や、よりよい環境づくりを目指すのです。

そのためには、支援する側、される側という固定された枠組みから、あらゆる人が、自分らしさを生かしながら社会と接点を持ち、居場所と役割を持って暮らしていける仕組みや仕掛けが必要となります。

しかし、現実には、コミュニケーションに難しさがあったり、現場での人間関係が構築できにくいなど、現場のコーディネーターからは、参加につなげられないことがあるという悩みの声が聞こえてきます。そこで必要なのが、「インクルーシブボランティア」のコーディネーションの視点やノウハウなのです。

参考：障害者差別解消法の改正による「合理的配慮」の義務化について

「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」では、行政機関等及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。

令和3年には障害者差別解消法が改正され、事業者による障害のある人への合理的配慮の提供が義務化され、令和6年4月から、改正法が施行されます。この法律における「事業者」とは、商業その他の事業を行う企業や団体、店舗であり、目的の営利・非営利、個人・法人の別を問わず、同じサービス等を反復継続する意思をもって行う者となります。個人事業主やボランティア活動をするグループなども「事業者」に含まれます。

出典：内閣府発行リーフレット「令和6年4月1日から合理的配慮の提供が義務化されます！」
https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/pdf/gouriteki_hairyo2/print.pdf

「インクルーシブボランティア」のコーディネーターとして大切にしたい姿勢

ボランティアコーディネーターは、あらゆる人がその人らしさを生かしながら社会参加でき、人や地域とのつながりを感じながら孤立せずに生きていけることを支え、そして多様な人たちの協力により地域共生社会を実現するために、以下のような姿勢を大切にボランティアコーディネーションをしましょう。

1. 活動希望者の思いをまずはありのままに受け止めて共感的に理解し、応答することで信頼関係を構築、維持することを目指しましょう
2. ひとりひとりの「心のエネルギー」の状態に応じて、それぞれの段階で必要なサポートやつなぐ資源を見極めてコーディネーションをしましょう
3. できていないことを「なぜできないのか」と追及するのではなく、できたことに着目して、「なぜできたのか」という問いによって自己肯定感を高めるサポートをしましょう
4. 活動希望者が、自分のやりたい活動をやり遂げるために必要な条件や行動について具体的にイメージできるようにサポートし、その人らしさを生かしてできるプログラムを、本人と一緒に考えましょう
5. 活動希望者の思いや希望を受け止めた上で、コーディネーター自身の考えや本人に対して求めることを「アイメッセージ」でアサーティブに伝えることを大切にしましょう
6. 自分でも気づかないうちに「バウンダリーオーバー」していると気づいたときは、自分自身の感情も大切にしながら、自身の内面をあるがままに観察し、境界線を引けるよう意識しましょう
7. ボランティア活動の現場では、メンバーひとりひとりが自分の失敗や苦手なことをお互いに包み隠さずに伝え合えて、「できなくても大丈夫」というチームの雰囲気をつくりましょう
8. コーディネーターも含め、すべての関係者間に「対等な関係」を創り出すことを常に意識しましょう
9. 活動の目的やボランティアの役割を共有した上で、本人が本当に求めているニーズを満たせるかを一緒に考えましょう
10. インクルーシブボランティアの環境づくりを中間支援と受け入れ型のコーディネーター同士の連携で進めましょう
11. 必要に応じて医療や精神保健、臨床心理の専門家にも相談できる関係をつくり、抱え込まずに対応できる環境をつくりましょう
12. インクルーシブボランティアの環境づくりのために、コーディネーターは、地域での暮らしを支える他職種の専門職と住民と一緒に考えるプラットフォームをつくりましょう

参考文献

【ボランティアコーディネーションの基礎とインクルーシブボランティアとは】

■基礎編（P.3～4）

- ・日本ボランティアコーディネーター協会ホームページ
<https://jvca2001.org/>
- ・日本ボランティアコーディネーター協会編、早瀬昇・筒井のり子著（2017）『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＝第2版＝』中央法規出版
- ・筒井のり子（1990）『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―』大阪ボランティア協会

■中間支援編（P.5～6）

- ・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（2023）『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 2023』
<https://www.shakyo.or.jp/tsuite/jigyo/research/2023/230824vc/hosaku.pdf>
- ・南多恵子・岩本裕子（2021）『人との関係構築が困難なボランティア活動希望者が抱える課題―「インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指した事例研究法」によるニーズの検討―』日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要 36
- ・岩本裕子・南多恵子（2018）『インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指した事例研究法に関する―考察～フォーカスグループインタビューの結果をもとに～』日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要 30
- ・岩本裕子（2022）『人との関係構築が困難なボランティア活動希望者の活動参加促進要因の検討―インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指したボランティアコーディネーション―』日本の地域福祉 35 巻

■受け入れ組織編（P.7）、事例⑤（P.39）

- ・筒井のり子編著（1998）『施設ボランティアコーディネーター』大阪ボランティア協会
- ・南多恵子・岩本裕子（2021）『人との関係構築が困難なボランティア活動希望者が抱える課題―「インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指した事例研究法」によるニーズの検討―』日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要 36
- ・インクルーシブボランティア研究会（2020）ウォロ 2020年8・9月号『特集：インクルーシブボランティア「誰もが参加できる」を目指して』大阪ボランティア協会
- ・岩本裕子・南多恵子（2018）『インクルーシブなボランティア活動の広がりを目指した事例研究法に関する―考察～フォーカスグループインタビューの結果をもとに～』日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要 30

2023年度 企画メンバー

岩本 裕子 関西国際大学
椎名 保友 NPO 法人日常生活支援ネットワーク
谷水 美香 アサーティブコミュニケーション・トレーナー／精神保健福祉士
田村 幸恵 社会福祉法人ストローム福祉会 山王こどもセンター
広野 ゆい NPO 法人 DDAC（発達障害をもつ大人の会）
松居 勇 大阪公立大学 ボランティア・市民活動センター V-station
南 多恵子 関西福祉科学大学
横山 泰三 NPO 法人わかもの国際支援協会
青山織衣／永井美佳／椋木美緒 大阪ボランティア協会事務局

【ハンドブック作成ワーキングチーム】

岩本 裕子 関西国際大学（P.2、P.4～5、P.35）
椎名 保友 NPO 法人日常生活支援ネットワーク（P.10～13）
谷水 美香 アサーティブコミュニケーション・トレーナー／精神保健福祉士（P.16～19）
広野 ゆい NPO 法人 DDAC（発達障害をもつ大人の会）（P.8～9、P.10～13、P.44～47）
南 多恵子 関西福祉科学大学（P.3、P.7、P.38～39、P.42～43）
村上 貴栄 京都光華女子大学（P.14～15）
青山 織衣 大阪ボランティア協会（全体統括、P.20～43※事例提供者および助言者の協力のもと編集）
椋木 美緒 大阪ボランティア協会（全体編集）

【事例検討の助言者】

篠倉 拓也さん 臨床心理士／公認心理師
谷水 美香さん アサーティブコミュニケーション・トレーナー／精神保健福祉士
広野 ゆいさん 公認心理師
村上 貴栄さん 精神保健福祉士

あらゆる人の参加を実現する
「インクルーシブボランティア」のコーディネーション
実践者のためのハンドブック

2024年3月31日 発行

編著 「インクルーシブボランティア」のコーディネーション構築事業 企画メンバー
発行 社会福祉法人 大阪ボランティア協会
〒540-0012 大阪市中央区谷町2丁目2-202階 市民活動スクエア「CANVAS 谷町」
TEL 06-6809-4901 FAX 06-6809-4902
E-mail office@osakavol.org URL <https://osakavol.org/>
デザイン ちまちま工房

あらゆる人の参加を実現するに

「インクルーシブ」 ボランティアの コーディネーション

実践者のため
の
ハンドブック

