

第2章 ボランティア活動によるまちづくりに向けて ～大切なポイント～

1 地域の生活課題への気づき・共有の機会づくり

ボランティア活動の推進を通じて、主体的なまちづくり人材を養成し、住民自治・市民自治を推進することの意義は、第1章で述べた通りです。そこで本章では、その目的の達成に向け、ボランティア活動を推進するため、これらの活動を支援する関係者で共有したい大切なポイントを挙げます。

まずは、地域の生活課題を掘り起こし、または地域で課題を感じている人々がその課題を発信することをサポートして、地域の住民や関係者でその地域の生活課題を共有していくことが重要です。

地域の多様な組織・団体に属する人々が出会い、話し合うことによって、様々な情報交換ができ、今まで見えなかった生活課題や個々の生きづらいつながりが見えてきます。また、そのような活動を通して、人々の地域への理解が深まり、自分自身の課題としてとらえる人が増えていきます。

住民一人ひとりが、自らが住む地域の状況を知り、自分自身と関連づけて認識したり、生きづらさを感じている人に共感することによってはじめて、「人々の個々の課題」が「地域の課題」として住民間で共有されていきます。

住民が相互に地域の生活課題を共有する方法としては、まち歩きや、地域調査、住民ヒアリング等によって地域の状況把握と分析を行い、その調査結果や調査者の気づきを、地域の座談会等で報告・共有する、あるいは地域において住民が参加しやすいような設定を行い、少人数のグループワークで、身近なくらしや地域について話し合う、などの手法があります。

2 主体形成と参加の機会づくり

(1) 気づきから主体的な行動へと促す

課題や情報を共有し認知することは、気づき・変容の出発点となります。気づきや体験などの「きっかけ」から主体的な行動に移るといふプロセスを推進するには、どうすればよいのでしょうか。

人が「きっかけ」となる人や活動、情報と出会い、気づくことから、ボランティア活動を始めるまでの、一般的な変容のプロセスは、分解すると、下記のようなものが挙げられます。

出会う、体験する、認知する、感じる、考える、気づく、学ぶ、変わる、行動する

活動の支援者・支援機関には、これらのボランティア活動が生まれる過程を意識しながら、支援策を組み立てること、また、実際に支援を行う際には、個々人の各過程に寄り添いながら、自発的・主体的な動きを側面からサポートし、肯定的に促進することが求められます。

支援の具体的な機能や例は第3章で取り上げますが、例えば、様々な住民・市民層に対して、体験や気づきの機会を提供するしくみとプログラム、自ら考え、変容に向けて問いかけ、仲間とディスカッションするなど、気づいたことの共有と振り返りの機会づくりや、今後の行動に向けた情報の提供などが挙げられます。

(2) 参加の機会をつくる

一人ひとり異なる特性や力をくらしやまちづくりに活かしていくためには、活動への様々な参加の窓口をつくっていくことが大切であるといえます。

ボランティア活動支援組織には、参加の窓口を拡げていくため、様々な活動の推進主体に対し、「当事者・住民・市民と共に創る」という考え方やスタイルを伝え、広めていく役割があります。また、支援組織自らがつくる参加機会も含め、他の様々な参加機会について情報把握に努めるとともに、積極的に紹介していく仕組みづくりが求められています。

既にボランティア活動を展開している人に対しても、地域に根ざし、より多くの人々に理解と共感を広め、活動への参加を呼びかけていく取り組みが必要でしょう。また、施設、企業、行政などでも、これまで組織内で社員や職員だけでやっていたことを、情報を公開し、一般公募やボランティア募集によって行い、広く住民、市民とともに作りあげていく手法が有効な場合もあります。その際には、事業の推進者側はボランティア活動者が参加することの意義を意識し、住民や市民が参加することによって「社会化される」、「市民化される」、「地域化される」という視点を持つことが大切です。

住民・市民の参加に際しては、「自らの存在が受け入れられている」と感じることができる場づくりが欠かせません。新規参加者が活動上で役割をもち、力を出し合い共に創りあげていくことができるような、受容的・肯定的かつ創造的な環境づくりが求められるといえるでしょう。

(3) 主体的な意志を尊重する

ボランティア活動の定義や意義は、第1章に述べましたが、「ボランティア」や「ボランティア」の語源であるラテン語の「voluntas」（ボランタス）は「Will」（自由意志）という意味をもちます。この「意志」を保障すること、つまり、「**活動者自身の内発的で能動的な意志の実現としての活動である**」ということ、支援する側は尊重する姿勢としくみづくりが必要です。外部からの指示に従って「行動する」のでは、単なる安上りの労働力という扱われ方であり、これは本来のボランティア活動とはいえません。推進者側には、活動の「押しつけ」にならないような、配慮が必要です。

そして、一人ひとりの存在が無視・否定されることなく尊重される**肯定的な環境・土壌づくり**を進めることも大切です。そのような人々の存在を尊重し積極参加をサポートする環境があって初めて、人は内発的・能動的に気づき・発見しながら成長していくことができます。

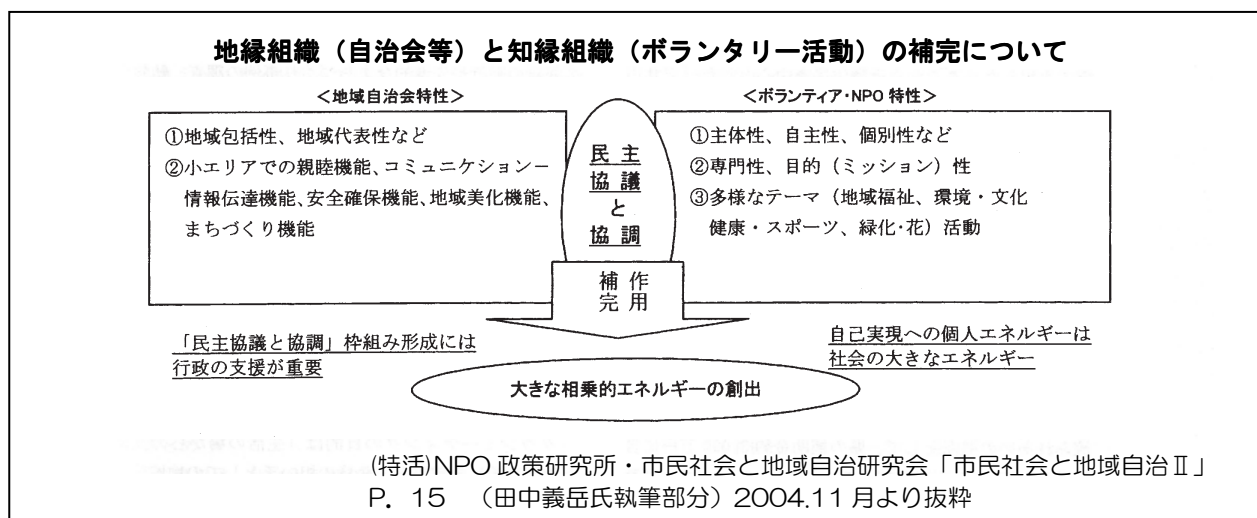
また、近年、地域社会において住民自治や市民自治を進めるとき、地域の住民自身が協議し、「このようにしたいと決めた意志」を、条例などで、制度やしきみとして担保していく行政側の動きも生まれています。今後、その地域の生活主体者である住民自身が協議し、「みんなの意志」を創り上げることを支援するための仕組みづくり、そして、その「意志」を、行政や議会が有している機能や権限との調整を図りながら、実現していくためのしきみづくりもまた住民自治・市民自治を担保していくために大切といえます。

3 連携・協働に向けた仕組みづくり ～顔あわせ、心あわせ、力あわせ～

(1) 「地縁組織」と「知縁組織」が存在を認め合う必要性

地域社会では、自治会をはじめとする「地縁組織」の活動と相まって、テーマ型・課題解決型の、いわば「知縁組織」といわれる市民活動団体の活動が活発になりつつあります。

地域を基盤として地域包括性・地域代表性の論理に基づいて展開されてきた地縁組織の活動と、主体性や目的・テーマを基軸に展開されてきた知縁組織の活動の間では、行動原理の違いから、相互に見えない壁や意識のずれ、葛藤が生じる場合があります。しかし、「よりよいくらしづくり、まちづくり」に向けた「共通の目的」を設定することにより、両者が結びあうことができれば、互いに補い合い、地域を創る大きなエネルギーを創出していくことができます。まずは、存在を認め合う「顔あわせ」からはじめ、その違いを互いに認めあい、存在を理解しあうことが出発点となります。



(2) 様々な社会資源をまちづくりに活かすために ～コーディネートの必要性～

地域におけるまちづくりの担い手は、個々の住民や自治会をはじめとする地縁団体、ボランティア活動団体のほか、企業、商店街、労働組合、など、多数存在しています。

これらの組織・団体は、様々な人材、資金、資機材、知識、技術、情報、場所、ネットワークなどを有しています。それぞれがまちづくりに参画し、協働していくことによって、地域にとって多

様かつ大きな共同利益をもたらす社会資源となります。また、これらの組織・団体にとっても、ボランティア活動や社会貢献活動としてまちづくりに参画することで、地域社会を構成する一員として、住民の信頼を得ることにもつながります。

このような協働の取り組みには、共通の関心ごとを話し合う、また目的を共有し、共に取り組もうとする姿勢をつくる「心あわせ」の仕組み、そしてそれぞれの組織・団体が有する社会資源を交流しあう仕組みと、それぞれの強みを生かし補完しあえるような協働を進めるための「力あわせ」の仕組みが必要です。そして、これらの異なる主体間の「顔あわせ」、「心あわせ」、「力あわせ」を企画し、つなぎ、サポートしていく役割、すなわち「コーディネート」が非常に大切です。

地域全体を見渡せば多様な団体・機関があります。このような社会資源を「コーディネート」により有機的に結んでいくことによって、地域の生活課題解決のしくみと力を生み出し、さらによりよいまちづくりに向けた大きな相乗的エネルギーを創出していくことができます。

(3) 多様な主体がつながるための「媒体」「場」「プロセス」の必要性

前項では、支援者や支援機関が有すべき機能の中でも、特に「連携・協働を推進すること」の重要性を記述しましたが、異なる組織文化を持つ団体・組織が連携・協働し、相乗効果をあげるためには、**連携・協働の「媒体」と「場」、「プロセス」の設計（デザイン）**が求められます。

つまり、異なる組織間でお互いの存在を肯定的に認め合う「**規範づくり**」、出会い、協議・協働を進める「**場づくり**」、つながる媒体となる共通の「**目標づくり**」、プロジェクトチーム・実行委員会等協働の推進主体となる「**組織づくり**」、目標を具体化していく「**プロセスづくり**」などが必要となってきます。

連携・協働はうまくいけば大きな力を生み出しますが、一方で、異なる文化をもつ主体間を結びあうことは非常に難しいことでもあります。成り立ちや組織文化の違いを乗り越えて連携・協働を進める時には、常に立ち返ることができる「**連携・協働することの目的**」や「**共に目指す目標**」等の媒体要素を明確にしておくことが求められます。つまり、「**お互いの強みを活かし合い、単独ではできないことを実現できることのメリット**」の明確化・言語化・共有化が必要です。

その際、「**計画づくり**」（推進計画づくり、アクションプランづくり等）は、上記の要素を包含できる、非常に有効な手法であるといえます。具体的な計画づくりを通じ、連携・協働を推進する上での合意事項やルール、役割分担、スケジュール等を明確化・共有化することができます。そして共通目的、具体的な目標を設定し、具体的な推進内容を明文化（計画化）することで、その連携・協働により達成したいことを常に確認・共有しながら実現を目指すことができます。

次章では、1～4項で挙げた大切にしたいポイントを踏まえつつ、ボランティア活動の推進に向けて多様な支援拠点が備えたい「**支援の機能**」を明らかにしていきます。

第3章 ボランティア活動の推進に求められる支援機能

1 市町域におけるボランティア活動の“推進”

ボランティア活動を推進するという内容には、大きく2つの意味があります。

一つは、多様な活動主体（個人・グループ・団体）の、ボランティア活動への自発性に基づく参加、活動の展開・発展という意味の「推進」が挙げられます。

もう一つは、ボランティア活動を地域住民が皆で創出・支援しながら、地域の生活課題の解決に向かうボランティアな土壌を育み、地域づくりを進めるという意味の「推進」が挙げられます。

少子高齢化が本格的に進み、社会情勢が目まぐるしく変化する中、ボランティア活動の広がりとともに、地縁的な草の根の地域づくり活動やセルフヘルプ活動、コミュニティビジネスや市民ベンチャーなどが新たなボランティア活動の領域として登場してきています。さらに、こうした活動がボランティア活動と融合することによって、多様な活動、多様な活動主体が生じています。また、学校や企業・労組といった組織の社会貢献活動の実践、および、これらの組織に所属している人たちによるボランティア活動は、地域社会をつくる重要な構成要素として機能しています。

こうした動きがある一方で、まだまだボランティア活動への関心が薄い個人・組織やボランティア活動に拒否感を持つ人々が存在しており、これらの層への積極的な働きかけや誘いなどが、ボランティア活動の裾野の拡大に向けた支援としては、これからの大きな鍵といえます。

今回は、こうした多様で重層的な構造、地域における関係性を認識した上で、「ボランティア活動の活動主体」に着目し、活動の態様ごとに必要とされる市町域におけるボランティア活動推進のための機能を整理し、効果的であると考えられる個別の支援メニューを列挙してみました。

ボランティア活動の多様性は、同時に推進機関、推進方策の多様性を必要とするため、ここで列挙した機能等は一つの推進機関が一元的に担うものではなく、地域社会に存在する多数の推進機関がそれぞれ役割を担うとともに、互いに連携し協働しながら、多元的に推進することが重要です。

（別表参照）

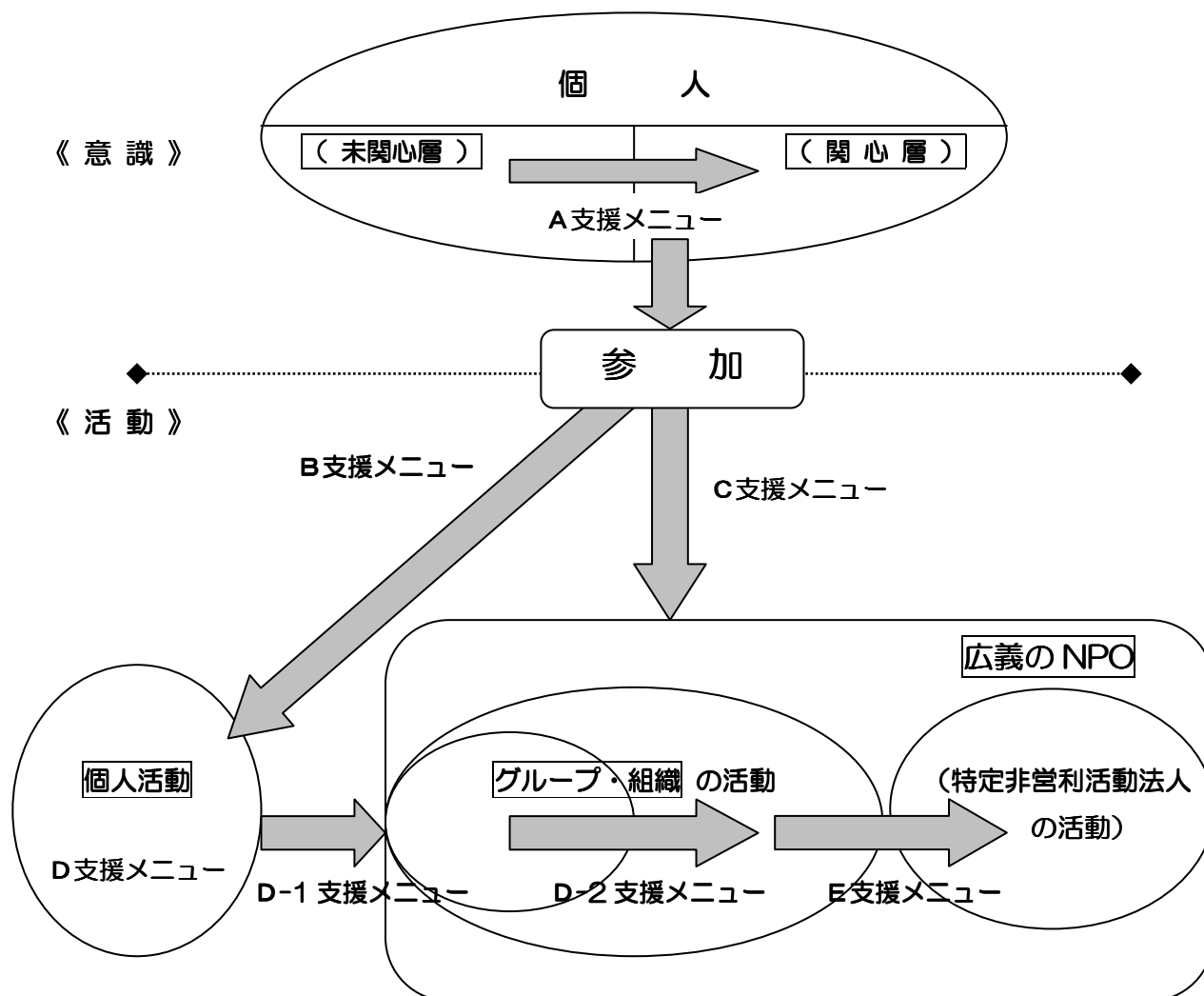
2 活動主体の態様、展開のスタイルとプロセスの分類

ボランティア活動の活動主体には、個人として「知る・気づく」ことや参加への動機を持つことから始まり、次のステップとして「活動への参加」という過程があります。また、活動領域中でも主として個人で活動を展開する場合や、ボランティアグループや様々な組織として活動を展開する場合など、その展開スタイルによって推進する方法が異なります。

そこで、ここでは、活動主体の態様を個人においた場合は、ボランティア活動に対する興味・関心や参加意欲の度合いから、便宜的に ①「未関心層（ボランティア活動に興味・関心の薄い人）」、②「関

心層（ボランティア活動にある程度興味・関心を持つ人）、③「活動層（ボランティア活動に主体的に参加している人）」に分けることとしました。この3つについては、個人のボランティア活動に対する理解と参加を推進する上での、大まかな展開プロセスとして捉えています。

また、ボランティアな活動を実施するグループ・組織については、その活動や形態の多様性を踏まえた上で、ここではボランティア活動の推進という観点から ④「広義のNPO」として、総体的な一群として捉えています。



ここでいう「広義のNPO」とは、自らのグループ・組織の利益のためではなく、公益性（不特定多数の利益の追求）を有し、使命（ミッション）の実現のために活動するグループ・組織を表しています。そのため、ボランティア活動を主たる目的としたグループ・組織は勿論のこと、自治会をはじめとする地縁系の団体、企業・労組、学校などの組織内におけるボランティア活動をも含んでいます。また、個人の集合体としてのグループから、組織としての体を備えたグループや法人格を有した特定非営利活動法人までを含んでおり、狭義のNPOと呼ばれる特定非営利活動法人だけを示すものではありません。

3 それぞれのプロセスにおける課題と支援機能

ボランティア活動を展開していくプロセスを「未関心層（個人）」、「関心層（個人）」、「活動層（個人）」、「広義のNPO」の4段階にわけ、各段階ごとに、どのような課題があり、またどのような支援機能が求められるのか、考えていきます。前ページの流れ及び、別表の「ボランティア活動の推進に向けた支援機能」と併せて確認してください。

（1）「未関心層（個人）」

現在のところ、ボランティア活動に興味・関心が薄い、あるいは参加する意思がない状態の個人を示しています。本来、活動主体といえる状態ではありませんが、ここでは、市町域でのボランティア活動の推進において、活動の裾野を広げ、社会的な土壌（＝社会的市場）を醸成し、住民自治・市民自治を確立するための潜在的な需給主体となりうる重要な対象と捉えています。

課題：ボランティア活動を知らない、あるいは知っていても自分自身と関係づけてとらえたことがない状態だということができ、関心を呼び起こすことが課題です。

支援機能：A「啓発」「参加しやすい環境づくりとその充実」

ボランティア活動について知り、自分がもともと有していた関心ごとや身の回りの生活課題に引き寄せて捉えられるよう、意識の変化を促すため広報・啓発を目的とした機能が必要です。

(Ex.) 各媒体によるPR・啓発活動、交流や体験の場づくり など

（2）「関心層（個人）」

ボランティア活動に興味・関心がある段階から、行動する意思を持つ、行動する段階にある個人を示しています。ボランティアに関する意識調査によると、約60%の人がこの段階にあります。

課題：関心を持つに至っても、何をすればいいのかわからない、何をしたいのかわからない、行動に移すきっかけがなかったり、あるいはどこに行けば活動に関する情報が得られるのかわかっていなかったり等、様々な理由から実際の活動に結びつかないことが課題です。

支援機能：B「参加・行動への支援」

活動への参加ニーズには、時間帯や頻度、かかわりの度合いなどについて、様々な状態が考えられるため、多様な活動プログラムや参加機会が準備されていること、その情報を活動希望者へ伝えるための仕組みが必要であるといえます。そのためには、情報を提供する場の設定や情報を伝える多彩な手段が求められ、個人活動やグループ・組織への参加を促すことが重要です。

また、活動へ踏み出すきっかけづくりとともに、安心して活動できる環境や相談体制の整備なども大切と言えます。

(Ex.)活動情報の提供、募集情報の公開や参加希望者のニーズ把握によるマッチング、相談・コーディネート、事故の予防や事故時の対応の整備 など

(3)「活動層（個人）」

ボランティア活動に主体的に参加している個人、あるいは、寄付などを通してボランティア活動を実践している個人を示しています。ボランティア活動を地域社会が支える際の中心となる層だといえます。

課題：行動を起こしていても、個人活動であるが故に、活動の充実や広がり、活動に対するモチベーションの維持や継続が課題です。

支援機能：C「活動展開支援・継続支援」

様々な情報の提供や交換の場を設け、充実した活動の継続支援が必要です。相談やコーディネート、活動に関する知識や技術の提供を目的とした講座の開催、活動情報の提供など、個人のニーズにあった多彩な支援メニューが求められます。また、連携・協働を進めるための仲間づくりも必要です。

(Ex.)活動情報の提供、スキルアップをめざした講座の開催、活動資源の提供
相談・コーディネート

(4)「広義のNPO」

ボランティア活動を継続的に展開している個人の集合体としてのグループや、NPO法人化によるメリットと事務の繁雑さなどのデメリットを考慮し、あえて法人化せずに活動しているボランティア組織とともに、地域に根ざして活動している自治会をはじめとする地縁系組織などを広く含んでいます。

課題：組織の立ち上げや活動の実行までに、組織としてのミッションを明確化すること、体制・ルールづくり、資金確保、活動場所の確保などが課題となります。

また、活動を継続・発展していくためには、資金や場所、人材などの資源を確保することや、会議運営・意思決定の方法、コミュニケーションの回り方など組織運営に関するさまざまな課題があります。

支援機能：D-1「立ち上げ・組織化支援」 / D-2「組織継続／発展支援」

組織の立ち上げや基盤強化について、相談体制やノウハウの提供、情報ツールや関係団体情報の提供など、各組織の特性と課題に応じた様々な支援機能が求められます。また、組織の交流や、共通の目標に力をあわせて取り組む連携・協働支援機能なども求められます。

(Ex.)活動希望者の紹介・仲介・コーディネート、活動内容の広報協力、

情報交換や課題共有の場づくり、組織運営やスキルアップをめざした研修、活動場所や機材等の提供・貸し出し、助成や助成情報の提供、マネジメント支援など

【NPO法人】ここでは、平成 15 年に改正された特定非営利活動促進法に基づき、社員 10 人以上などの要件を満たし、内閣府や兵庫県に認証された法人を示します。

支援機能：E「法人化支援」「経営支援・パートナーシップ支援」

特定非営利活動法人の認証に向けた専門的な相談や、組織の目的や課題に応じた場所・機材・資金など社会資源の提供やマッチング、経営ノウハウの提供等が求められます。

また、法人の紹介や活動の継続に向けた相談・研修の実施なども求められます。

(Ex.)法人の情報公開・PRへの協力、助成・助成情報の提供、専門相談
コンサルティング、スキルアップに向けた研修の実施 など

以上、活動主体に応じた課題と支援機能を整理しましたが、市町域といっても各地域の有する歴史や文化は異なり、都市部と郡部では、ボランティア活動を展開する環境が大きく違ってきます。

また、地域によっては、社協ボランティアセンターや公営の支援センター、民営の支援センター、生協ボランティアセンター、公民館など様々な拠点が存在し、それぞれが支援機能を担っている例もみられます。

いずれにしても、ボランティア活動の推進は、一元的な支援拠点が全て実施するのではなく、それぞれの地域社会の状況に応じて、各支援拠点が自身のミッションを踏まえて課題を抽出し、連携・協働しながら、多角的に推進を行っていくことが重要といえます。

ボランティア活動の推進に向けた支援機能

(別表)

| 区分 | | 区分ごとの状態 | 必要な支援機能 | 市町域のボランティア活動支援拠点の支援メニューの例示 | |
|--|---|---|---|---|---|
| ボ ラ ン タ リ ー 活 動 の 様 態 | 個人 (未関心層) 現在、ボランティア活動に興味・関心が薄い、あるいは参加する意思がない個人 | ● 知らない・未関心 | Ⓐ「啓発」 (意識の変化に向けた働きかけ) 「参加しやすい環境づくりとその充実」 | 【活動参加支援】 ・ ボランティア活動へ誘い、ビデオ作成と鑑賞会の実施 ・ ボランティア体験や交流の機会づくり、場の提供 【情報に関する支援】 ・ ボランティア・キャンペーンの展開(活動写真、標語の募集、展示会) ・ チラシやポスター、ラジオ、インターネット等、様々な媒体による活動情報の提供 ・ 活動グループ・組織等の活動や参加者募集の紹介 【その他】 ・ ボランティア活動の啓発に向けた入門講座や集いの開催 ・ ボランティア月間の開催 ・ 体験と気づきの機会づくり(福祉学習等) | |
| | 個人 (関心層) ボランティア活動に参加している・参加する意思を持つ個人 ○ ボランティア活動に興味・関心や参加の意思を持っている | ● 知る、関心を持つ、動機を持つ ● 行動を起こす。(参加する) | Ⓑ「参加・行動への支援」 | 【活動参加支援】 ・ 活動参加に関する情報提供 ・ ボランティア募集情報の公開、マッチング 【情報に関する支援】 ・ 情報提供(ホームページの開設・運営、情報紙の発行と配布) ・ 活動入門ハンドブック(チェックリスト)の発刊、配布 ・ ボランティア活動事例集の発刊、配布 ・ パソコンやボランティア関連図書コーナーの整備、運営 【連携・協働支援】 ・ 実践活動者(グループ、個人)の紹介 | 【活動参加支援】 ・ ニーズの把握(インテーク) ・ 相談やコーディネートの実施 ・ 活動者、グループ・組織、活動施設の紹介 ・ ボランティア活動入門講座やワークショップの開催 ・ 活動中の事故に対する予防、制度(ボランティア保険等)への加入 |
| | 個人 (活動層) ボランティア活動に参加している・広げている個人 ○ 組織的活動には参加していない | ● 活動を展開する | Ⓒ「活動展開支援・継続支援」 | 【情報に関する支援】 ・ 活動情報の提供 (講座の案内、情報紙やハンドブックの発行) 【連携・協働支援】 ・ 仲間づくり活動 【その他】 ・ 活動資源の提供(場所・機材等) ・ 各種ボランティア講座(知識や技術の修得)の開催 ・ 現地研修会の実施 | |
| 広 義 の 様 態 ボランティアグループ・組織 ・ ボランティア活動を展開している個人の集合体としてのグループ ・ 活動目標や組織のルールが明確化されたボランティアグループ ・ 自治会をはじめとする地縁系団体 など 特定非営利活動法人(NPO 法人) ○ 組織運営のルールが明確(定款を有する) ○ 法人格を取得している ○ 事務局スタッフを有する | ● 組織の立ち上げ・組織化 ● 組織活動の継続・発展 | ①-1「立ち上げ・組織化支援」 ①-2「組織継続・発展支援」 | 【活動参加支援】 ・ 活動希望者の紹介、仲介、コーディネート ・ 団体の活動紹介やPR(イベント開催情報の発信) 【情報に関する支援】 ・ 組織運営のためのノウハウ、スキルアップ情報の提供(情報紙、テーマ別ハンドブックの発行・配布) ・ 効果的な広報に関する研修の実施 ・ 広報紙の閲覧コーナーの設置、配架 【活動資金確保の支援】 ・ 立ち上げのための資金助成 ・ 運営費助成やプロジェクト方式による助成 ・ 活動資金、設備、運営資金等の貸付 ・ 各種助成等の情報提供 ・ 各種助成やマネジメントに関する相談、研修の実施 | 【連携・協働支援】 ・ 活動の賛同者を募る場づくり ・ 賛同者間のファシリテート ・ 関係組織/法人の紹介 ・ 組織名鑑等の発刊 ・ 組織間の情報交換や課題共有の場づくり ・ スケールメリットを生み出すための連携事例の紹介 ・ ネットワーク化の支援 (団体間の交流促進のための集い、プラットフォームの設置) ・ 個別の事業連携・協働を促進するための介入 【その他】 ・ 相談やコーディネートの実施 ・ 活動場所や機材等の提供、貸し出し (印刷室やミーティングルームの利用) ・ 提供できる資源(使用可能な不要なパソコンや機材、道具等)と提供してほしい資源のマッチングの場の提供 ・ 組織立ち上げ講座の開催 ・ 専門技能、知識の向上に向けた各種のスキルアップ研修の実施 ・ NPO セミナーの実施 ・ 事業の評価制度の構築(アウトカム、アウトプット等) | |
| 個人 法人 ○ 組織運営のルールが明確(定款を有する) ○ 法人格を取得している ○ 事務局スタッフを有する | ● 法人化 ● 組織運営 | Ⓔ「法人化支援」 「経営支援・パートナーシップ支援」 | 【活動参加支援】 ・ 法人の活動紹介やPR(イベント開催情報等の発信) ・ 活動希望者の紹介、仲介、コーディネート 【情報に関する支援】 ・ 法人設立、運営、活動継続のためのノウハウや情報の提供 ・ 認証法人の定款、事業計画、収支計画等の閲覧機会の提供(県民局) 【その他】 ・ 組織マネジメントや法人活動継続に向けた相談、研修の実施 | | |