

第3章 ボランティアチャレンジケースの臨床研究

—ボランティアコーディネーションをフィールドにして—

1. ボランティアの臨床研究

本研究をボランティアの「事例」研究ではなく、あえて「臨床」研究というのは単なる語感的な意味合いでの違いを強調したいからではなく、現実展開され様々な複雑な課題を抱えたボランティアとその活動についての研究と実践の現場と当事者に寄り添う、という立場性とアプローチ手法を示すと同時に、その発生から展開、発展、消滅といった個別・特殊・具体的プログラムの臨床を通して、ボランティアの一般・普遍・抽象的理論の構築を目指そうという私たちの遠大な目標を射程にしているからである。また、プログラム当事者性をより意識した目標管理・問題解決といったマネジメント手法の導入研究も想定しているからである。さらに、単なる学術研究に終わるのではなく、各地のボランティアセンターや社会福祉施設、NPOなどボランティア関係諸組織＝「現場」とのジョイント・スタディということを特段に重視したいと考えたことも臨床研究という意味合いを濃くしている。

では、ボランティア研究における臨床的研究方法とは何か。

障害児教育学の藤本文朗は自らの研究方法をして教育臨床的方法と位置付け、次のように規定している。少し長くなるが概略を紹介しよう。①教育臨床的方法とは教育的に臥して床に就いている人に臨むということである。これまでは主に教育相談などに来る来訪者を対象として考えてきたが、本研究では、それをさらに発展させ、不就学在宅障害者、養護学校卒業生の在宅者等を1戸1戸訪ねるといふ、まさに床に直接臨んでの研究を中心に、さらに学校施設などの教育現場を直接訪ねつつ、フィールド研究を行うということ

を重視している。②その子どもたちが何故教育的に床に臥さざるを得なかったのか（発達退行、問題行動、時には死に至る）の病理について、教育科学的分析（教育史敵分析、教育権・教育制度・発達保障論）等を行い、歴史的、社会的存在としての不就学在宅障害児・者とその実体の教育的基礎の解明と結びつけた。③同時に、床にいる障害児の実態を通してその子らの発達を保障するために必要な教育的床づくり・教育的環境とは何かを、これまでの研究の成果に学びつつ、考察した。④研究者である私自身が、実践や運動に飛び込み、障害児・者とその父母、学校教師など関係者と共に研究を進めた。実践・運動しつつ、これらを分析的客観的に把握しつつ、実践・研究に還元しつつ、実践・運動を発展させていくという方法論を進めてきた。以上が藤本のいう教育臨床的研究方法論である。（藤本文朗「床に臨んで教育を考えるとは」『座して障害者と語る』所収、文理閣、2000年）

こうした藤本の方法論を援用しつつ、ボランティア分野での臨床的研究についての筆者なりのフレームを次のように考えている。それは、ボランティア活動に関する問題現象の発生現場あるいはその実践現場さらにはボランティア活動の展開現場としての組織や地域社会という「場」に、自らが直接足を運び関係者との共同作業を行いつつ、先行研究に依拠しつつ社会科学的分析を行いながらその歴史的あるいは社会的存在としてのボランティア活動の「場」の抱える諸問題の実態把握に努め、問題状況を抱えた「場」の主体形成に必要な条件とその実現に向けてのプログラムを明らかにし、実践と運動の発展に寄与しつつ、自らの研究内容をさらに深めていく、ということになる。

本研究では、このボランティア活動の「場」をボランティアの相談場面として構成している（図1参照）。そして、そこで発生している困難性を、ボランティアコーディネーターのフィルターを通して把握しながら、チャレンジケースと位置づけている。ボランティア、ボランティア利用者、コーディネーターという三者の相互作用に着目して行ってきたチャレンジドケースの発生・展開・消滅に至る一連の過程の研究によって研究目標として掲げたチャレンジドに直面したボランティアコーディネーターの具体的な対応実践指

針の策定に貢献するだけでなく、三者の位置する社会構造、すなわちチャレンジド＝困難性の発生要因の明確化・構造化にも示唆を得るのではないかと考えた。

こうした問題や活動、運動の発生現場に、今一度研究者自らが足を運び床に臨んで、関係者と共に望むべき方向を探り出していくというような臨床的研究の蓄積と精査こそが、隆盛に見えるがその実動員型のサービス供給型のマンパワー型ボランティア論への閉塞感が漂う今日のボランティア研究に活性化をもたらしていくリアリティある研究方法だとも考えるからである。帰納から演繹に、そしてまた帰納法的手法へという研究方法の回帰といってもいいが、こうしたアプローチは、市民から生まれ出でたボランティア活動であるにも拘らず、逆に市民を囲い込む圧力かのようなムードという、ボランティアの理論と実践を巡って一部に生じているネガティブ状況を、私たちの生活に根ざし地域社会の共同機能を切り開いていく実践概念として再帰的に捉えなおしていく視点構築にも寄与しよう。

2. 研究の臨床場面

この研究は、以下の2分野を主要な臨床場面としているが、特に「1）ボランティア相談場面における「チャレンジドケース（困難事例）の構造と専門職員（ボランティアコーディネーター）の具体的対応に関する研究」を主題としている。「2）大学でのボランティア教育プログラム開発の研究と実践」はその応用領域であるが、実践的には実体を持った社会領域として拡大している分野であることから本研究でもその概略をフォローしている。

1) ボランティア相談場面における「チャレンジドケース（困難事例）」の構造と専門職員（ボランティアコーディネーター）の具体的対応に関する研究

ボランティアコーディネーターなどボランティア活動・地域福祉活動に係る職員が所管する「相談」「支援」などのコーディネート場面（臨床現場）

は、行政機関や在宅介護支援センターなどの相談・支援専門機関での通常の支援や相談場面とは状況を全く異にする。相談内容の多くは、対応する行政制度・サービス等の社会資源の未成熟にあって、相談に訪れる利用者は多分に関係機関をたらい回しにされた挙句によくボランティアセンターに辿りついたに違いない人たちが相当数に上ると予想されるからである。藁にもすがる思いで訪れて来るボランティアニーズを抱えた市民に対し、すぐには解決出来ないことがわかりつつ相談に乗らねばならないからであり、しかもボランティアコーディネーターがその支援として投入し得る資源はフォーマルな制度サービスではなく、「不安定」なボランティア資源だけである。

こうして一般的にいてボランティア相談場面は、受け手にとっても送り手にとってもストレス発生と蓄積の場面となる。特にこうしたストレス発生は、困難事例と言われるケース対応に集中的に現れる。チャレンジドケース（困難事例）とは、単に、相談場面にける相談の受け手と送り手とのマッチングシステムが機能しなかったと言うのではなく、その相談内容が理解し難いものであったり、利用者との共感関係や信頼関係を結ぶことの困難さを覚えるものであったり、とボランティア活動を成り立たせている基盤そのものの揺らぎをも意味している内容である。ボランティアのコーディネート場面は、相談内容の送り手と受け手とが解り合え、共感し合える場面であるという従来の暗黙の前提が揺らいでいる。この要因として、当然ではあるが相談の受け手としてのボランティアコーディネーターのキャラクターや技術に相互理解を阻害する何がしかの課題があるのではないかという見解もあり、この見解からは課題解決のための相談スキルの向上や対応プログラムの開発などの対策を講じていくという方針が生まれる。これも一つの見識であろうが、受け手と送り手の相互理解というミクロな視点だけで今日恒常化しつつあるボランティアコーディネートにおける困難場面への実践的対応の方針化が可能だろうか。その背景にはもっと巨大な社会構造的な秩序破壊のうねりが起こりつつあって、その一端がボランティアコーディネート場面での揺らぎとして可視的に現われているのではないか、という根源的な問い掛けも成り立つであろう。そのため、微細な揺らぎと構造的な不安定化とを接合し媒介す

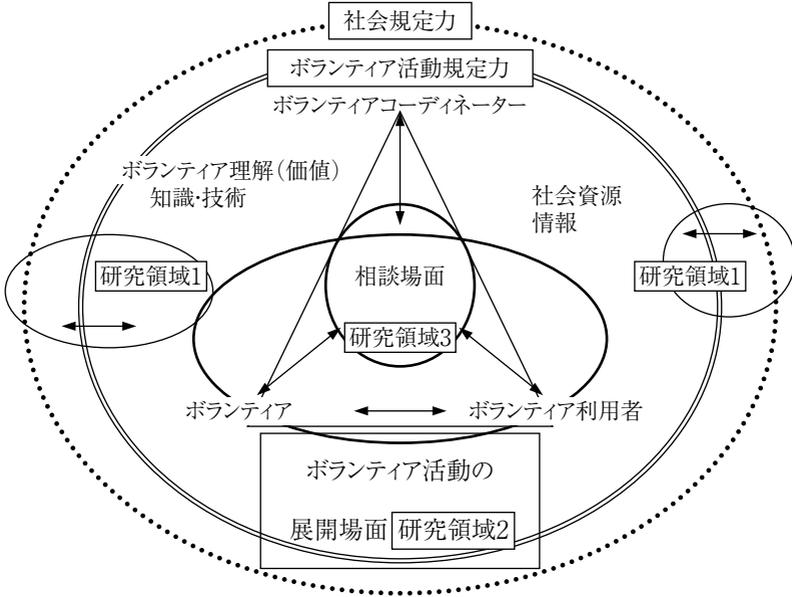
る中間域でのフィールドを設定することによって、ミクロとマクロの実相とその関連をよりクリアに把握できるのではないかと考えた。このメゾ領域の課題を最も象徴的に体现したフィールドとして、図1に図式化したようなボランティア・ボランティア利用者・ボランティアコーディネーターという三者の相互作用が機能する「場」としてのボランティアコーディネート場面を研究対象として取り上げてみたのである。三者はそれぞれの役割・機能を相互に依存することによってボランティア活動という社会的行為を成り立たせるアクターであることから、それぞれが「する側」という主体であり、また「される側」という客体でもあるという複雑な関係が相互に交流する「場」がボランティアコーディネート場面であるといえよう。

ボランティアコーディネート場面で発生する揺らぎは、現実の生活場面と社会の意識関係制度との不調和をも反映するものであって、そのために行政的対応として社会福祉など公共政策が登場する客観的な契機ともなっている。同時に、こうした社会のバランスを壊した状態や揺らぎへの市民サイドからの主体的な挑戦や調整もまた法則的である。ボランティア活動などは代表的な市民サイドからの活動分野であろう。

こうして私たちは、チャレンジドケースの研究を通してボランティア活動そのものの構造を明らかにする事が、困難性が可視化する「場」というメゾレベルへの着目によって可能になるのではないかと考えるに至った。さらには、ボランティア活動を成立させるこの社会の構造をよりの確・具体的・主体的に捉えることが可能ではないか、という問題意識である。私たちはこうした位置にある困難事例を、新しい社会システムを要請する原動力としての性格をより積極的に評価する意味から、チャレンジドケースと呼ぶことにした。ボランティア活動の構造というマクロを展望するために、ミクロ（個別）をマクロ（社会構造）につなげるメゾ（場）領域を独自の研究領域として対象化したということが出来よう。

本研究では、京都市内・府下の社会福祉協議会ボランティアセンターを中心に、民間ボランティアセンター、NPO等で働くボランティアコーディネーターたちが、そのコーディネート場面で遭遇し、またそこに蓄積された事

図1 ボランティア相談場面を中心とした「場」の構造



* 「研究領域 I」はボランティア活動を規定する社会環境・構造である。ボランティア活動に関連する市民生活の実態(政策、意識、関係)など諸環境を対象とし、「研究領域 1」の構造が可視的現象として現れるフィールドが「研究領域 2」ボランティア活動の展開場面である。ここではボランティア活動におけるアクター及び環境との相互作用を主要に対象化する。「研究領域 3」はボランティア活動相談場面での困難事例(チャレンジドケース)の臨床研究の領域であり、具体的な問題状況と対応の実際についての臨床場面となるはずである。

例を集約しながら対象化している。

このフィールドについては、近年ボランティアセンターの統括組織やボランティアコーディネーターの職能組織で貴重な実践的提起や実態調査などの先行業績が報告されている¹⁾。ボランティアコーディネート場面での対応技術の向上に着目した研究成果もある。私たちの今回の研究は、こうした先行業績に学びつつ、ボランティア活動でのインテーク場面でのチャレンジドケース=困難性に着目する事によって、専門職の対応技術の豊富化というスキ

ル面と共に、ボランティアの価値や知識、技術が絶え間なく更新し、循環する新しい社会システムという構造にも特段の関心を持っている。ボランティア活動に作用する規定力は、ボランティアコーディネートスキルだけではなく、ボランティア「する」側・「される」側、そして現実社会のボランティア受容力とでもいうべき規定力もある。ボランティアコーディネート場面でのチャレンジドケースを素材に、こうしたボランティア活動を成立させている各構成要素の相互作用（Interaction Aspect）や「場」の構造（Structural Aspect）を可視化する作業も求められる。ボランティア活動の「場」の構造的把握によって、実践的にはボランティアコーディネーションでの対応技術（Actor Aspect）の高度化・豊富化をはかると同時にボランティア活動に働く正負の力への推進力あるいは対抗力のある対応プログラムの開発研究に貢献すると確信している。

私たちは、ボランティア活動を成り立たせるボランティア・ボランティア利用者・ボランティアコーディネーターの三者の関係構築には、構造的に困難性が蔓延化、コンフリクトが多発する時代を迎えているという社会認識を共有している。だからこそ、一方の利益が他方の損失になり、一方の達成が他方の犠牲の上に成立するというような「WIN-LOSE」の関係を排して、逆に三者それぞれの役割行為をもって、相互に深い共感と信頼の「WIN-WIN」関係を構築しうるものとして発展させていくための処方策が何より必要であろう²⁾。私たちのこの臨床研究も、ボランティア活動の相談場面を中心とした「場」をプラットフォームとして、現場性と当事者性を重視したマイクロ・マクロ・メゾにわたるボランティア環境の整備のあり方に貢献しうるものでありたいと願っている。

なお、領域で採集したチャレンジドケースは、i. 京都府下市区町社会福祉協議会からチャレンジドケース60ケース（2002年10月）、ii. 京都府下ボランティア団体、NPOなどからチャレンジドケース14ケース（2003年05月）、iii. 医療生協からチャレンジドケース14ケース（2003年09月）、iv. 京都市区町社会福祉協議会からサクセスケース58ケース（2003年12月）、v. チャレンジドケース滋賀県下市町社会福祉協議会から13ケース（2006年04月）、vi.

京都市老人福祉施設協議会からチャレンジドケース5ケース(2006年6月)、と5カ年間にわたって5分野から計164ケースにもなった。i・ii・iii・v・viのチャレンジドケースについては本書巻末資料に一覧表を掲載し、また分析内容は本書第3章にて行っている。また、ivのサクセスケースについては本書巻末資料にケース一覧を掲載している。

2) 大学でのボランティア教育プログラム開発の研究と実践

— ボランティア・サービスマーケティングの研究 —

この研究プロジェクトのもうひとつの臨床場面は大学であり、若者世代としての学生である。本研究では、学生の学びの要求と社会的要請に応え、教育内容の発展を図っていくうえで、ボランティア教育プログラムの研究・開発とその実践は不可欠と考えた。そして大学におけるボランティア環境を整備し活動を推進していくエンジン機関として「ボランティアセンター」の設置を考え、この研究ではその機能や条件について研究してきた³⁾。

大学教育をめぐる論議が、大学のみでなく社会的にも進展している。そして、学生がキャンパスの外に出て地域社会や企業で各種体験を積み重ねることの教育的意義が語られ、検討されている。その論議の焦点のひとつが、ボランティア活動であるが、ボランティア活動の意義と可能性、有用性が日本社会に急速に広まったのは、1995年の阪神・淡路大震災が契機となっている。1995年はボランティア元年ともいわれ、ボランティアの重要性が広く社会に認識された。震災後には被災地域の大学のみでなく、全国の大学の学生等が被災地でボランティア活動を行い、各大学はその活動を支援した。本学学生も震災後には、各種支援活動に参加した。こうした活動を経験した大学の中には、この支援を契機に大学としてボランティアセンターを設置したところもある。やがて学生とボランティア活動の関係が注目されるようになり、大学における教育プログラムとしてのボランティア活動が議論される契機となった。

初等・中等教育では2001年の学校教育法等の改正によって、ボランティア等の体験活動が正課の科目として位置づけられた。2002年度からスタートし

た新学習指導要綱では、「生きる力」を育成するという観点から、ボランティア活動等の体験活動の重視や総合的学習の本格的展開が促進された。学校週5日制の完全実施という教育環境の変化も、ボランティア活動への関心を高めた。ボランティアと教育をめぐっては、東京都の都立高校全てにおいて2007年度より「奉仕」科目が正課として運用されているように学校教育の中にボランティアを導入することの是非に関する議論の段階を超えて、学習プログラム開発や各種の研究課題に論議の舞台が移っている。また、総合的な学習等の中でボランティア活動を学習し体験してきた生徒を、大学がいかに対応するかという課題も浮上している。

中央教育審議会答申『青少年の奉仕活動、体験活動等の推進方策について』（2002年7月、以下、中教審答申と略記）においても、大学におけるボランティア教育の推進にむけて以下のように提示されている。すなわち、正規的教育活動としてサービス・ラーニング科目、それからNPOに関する専門科目等を開設すること、あるいはインターンシップを含め学生の自主的な活動等の単位認定等を積極的に進めることなどである。これらの中のサービス・ラーニングとは、欧米、特にアメリカの大学で盛んに展開されているボランティア活動とその事前事後の関連教育とを統合した正課科目における学びの手法として用いられている概念である。また同答申では、学生の自主的な活動を奨励・支援するため、次の諸点を指摘している。すなわち、①学内にボランティアセンターを開設するなど支援体制の充実、② Semester制度の導入やあるいは、休学期間中の授業料に関する特別措置をとる休学制度の創設などの環境整備促進、③学内におけるボランティア活動等の機会提供に取り組む、という3項目である。特に、学生に対する支援体制の構築に関しては、地域のボランティアセンターや学生関係団体等とも連携しつつ、大学内において学生等に対して関連情報を提供し、相談相手ともなる窓口の開設、専任職員と学生ボランティアを配置したボランティアセンターの開設などについて言及している。また、開設されるセンターでは、学生のボランティア活動などに関する情報収集・提供の他に、学生向けプログラムの開発や、ボランティア養成講座等の開催など支援策について具体的に示している。

中央教育審議会答申はまた、こうした大学等や学生の取り組みを支援するため、関連教育や活動を積極的に推進する大学等に対する支援措置を講じることが適当であるとしている。そして、公務員や民間企業の採用人事に当たっては、学生がボランティア活動等を通じて得られた経験や能力等を重視することが期待されるとも指摘した。さらに、今後、大学評価において、ボランティアに係る教育の取り組みや学生の自主的活動等への支援等を評価指標に位置づけることも検討する、としている。

2003年9月に発表されたGP（特色ある大学教育支援プログラム）では、明治学院大学の「大学教育における社会参画体験の取り組みと実践—ボランティアセンターによる教育支援の試み—」が採択されたが、明学大のボランティア教育の新展開という点で関係者の大きな注目を集めた。2003年のGPでは明学大以外にも、ボランティア・サービスマーケティング・社会貢献など地域社会と連携した学生の体験型・参加型の教育をキーワードとしたプログラム採択が際立った特徴となった。その後、特色GPに加えて現代GPや教育GP、大学院GPなども加わって専門分化そして競争化が進んだ教育政策（教育支援プログラム）だが、こうした体験型・参加型・貢献型プログラムを重視するという傾向は今も続いている。こうした資金の重点配分という競争的教育政策動向も、ボランティア活動やボランティアに関する教育プログラムをより積極的に大学教育の中に位置づけようとする傾向を強めることになった。

さらに、社会経験の獲得が課題となっている学生が増加しているという学生をめぐる今日的な環境変化も、ボランティア教育プログラムや活動への関心を高めている確かな要因となっている。教育の一環として地域社会での社会経験や市民との交流機会を創っていくことが殊更に重要視されている。学生もまた社会との直接的なコンタクトを求めている。ボランティアセンターは、学生のボランティア活動の環境整備にウェイトを置くか、大学での学びという教育プログラムに力点を置くかによって、その機能はかなり異なったものとなる。さらに学生が主体となったセンターか、あるいは大学主導かによってもボランティアセンターのスタイルが違ってくる。このような相違が

各大学であるために、大学ボランティアセンターについての実態や理解はかなり多様化している。ボランティア活動は、学生が主体的に社会に参画することを通して、地域社会の一員としての自覚を高めることに目的がある。大学ボランティアセンターは、学生がそのような認識を高めるための制度的装置として機能する必要がある。これらの課題とニーズにどのような機能と体制で応えていくかが問われているといえよう。

3. 構築されるチャレンジドケースーボランティア活動の相談場面における困難性—

ボランティアの相談場面において、何故コーディネーターは困難性を抱えるのか。その困難性は、どのような局面でどのような内容として発生するものなのか。こうした困難性とは、誰にも一律に確認できる客観的指標を持ってその存在を主張しうるのか、それともボランティアの相談場面というボランティア、ボランティア利用者、ボランティアコーディネーターの三相の相互作用が働く時空間で主体的に構築されるものなのか、という問い掛けでもある。本稿では、基本的に後者の立場を取りつつ、その一般性への拡張可能性をも射程に置いている。

ボランティア相談場面における困難性の発生要因について、私たちはこのプロジェクト研究のスタートの際の予備的検討から、以下のような幾つかの仮説を持っていた。

1) ボランティア活動の理解に起因

例えば、ボランティア活動の相談場面での困難性は、まずは相談場面でのそれぞれのボランティア理解の乖離から始まる。①恩恵的・慈善的・権威的・教師的といったボランティアする側のボランティア理解や態度・振る舞いによって生じる困難性があり、②逆に、利用主義的⁴⁾なボランティア依頼というようなボランティア利用者のボランティア理解や利用によって生じる困難性もある。また、③ボランティアコーディネーターのボランティア理

解によって生じる困難性も、④ボランティアコーディネーターが従事する職場集団のボランティア理解も困難性発生に当然大きく影響する。⑤さらには、世間一般が再生産しているボランティアの「常識」という理解も相談場面での紛争の要因となる。

こうした紛争や軋轢、悩みや不安といった困難性には、具体的には、何がしたいのかわからない、押しかけカラオケ慰問活動への対応に困っている、コーディネーターのあいまいな対応に幻滅した、ボランティアとしての適正を感じない、ボランティア依頼をする前に自己努力や家族の責任はどこにいったのであろう、有力者からの相談・依頼を断れない、ボランティアなのに／ボランティアだから、という前提で無償だ／社会貢献だという常識、などという困難性である。巻末資料の「ケースNO25」(「自分達は市内に住んでいるが、田舎にある別荘の管理がゆき届かず、草ぼうぼうになるのが心配で、ボランティアならてっとり早く対応してくれるのではないかと考えて、草が伸びてくればいつでもその都度別荘地の留守宅周辺の草刈りなどをお願いしたい。多少なら費用も出すけれど)の依頼内容なども「ボランティアというだけで、てっとり早く、しかも安価で対応してもらえるという風潮」という典型的なケースである。「ケースNO66 『してあげたい』という思いが強すぎるボランティア希望のケース」もボランティア活動を一方的にサービス提供する行為という理解に立っているのかも知れない。ボランティア利用主義のような「ケースNO81自分本位な人からのボランティア依頼」もある。

これには、本報告第1章にて詳しく検討してきたように、ボランティア理解とその実態の揺らぎに起因しているところが大きい。これまで「自主性・無償性・公共性」原則が言われてきたボランティア規範であるが、自主性には「学習性」、無償性には「非営利性」、そして公共性には「自己実現性」といった強力なアンチテーゼの出現によって激しく動揺しているようなボランティア活動を巡っての時代性といった歴史的要因が大きく作用している。

2) 対応する課題の質量に起因

また、ボランティアコーディネーターが抱える困難性には、ボランティア

が関わりを求められている問題の構造からくる困難性もある(⑥)。例えば、問題が輻輳し複合的困難性を抱えているケースや、制度の谷間にあるような問題への対応は、ニーズが切実でしかも継続的な対応が必要になっていくにもかかわらず依頼に容易には応えきれずにコーディネーターの悩みは更に深くなる。その意味では真のボランティア困難事例である。公的機関などの責任主体が不明確な問題や対応する社会資源の整備も未成熟・不十分といった課題もある。

逆に、旅行や趣味など依頼者の生活の質に関わるような個人的ニーズへの支援も逆に困難を抱える(⑦)。前項のような重篤で困難な社会的なニーズへの対応にも十分な支援がままならない中で、ましてや個人的なニーズにまで対応できようか、と考えるしまうかのようなボランティア資源投入の優先順位からくる困難さである。

こうした依頼は、まずは行政の課題ではないか、福祉事務所や保健所からのボランティア以来にはモチベーションが上がらない、1年365日の恒常的な援助ニーズだがボランティアで対応するには荷が重過ぎる、ボランティア派遣の対象ではないし、ましてや引き受け手がない、ボランティアセンターに来るまでにまずは行政で真剣に検討して欲しい等々といった声がある。これらの声は行政とは一線を画すボランティアの機能と性格の固有性との関係に起因していると思われる困難性の具体的な指標である。分野では、心の病を持つ市民のボランティアニーズや障害のある子どもの放課後保障のケースなどが典型である。社会福祉など本来は公的セクターが対応する部門においても、ボランティア活動は資源不足の分野や制度化の遅れや社会的合意の形成を課題としている分野では、従来からも行政施策を先導したり、その不足を補ってくる役割を積極的に果たしてきたが、こうしたボランティア活動の元々の機能や役割もまた困難性発生の要因となっているようである。

しかし、障害のある市民からの詩集作成支援のボランティアニーズ(巻末資料「ケースNO28」「ケースNO29」)に関して、「障害者の趣味的な部分や個別ケースと呼ばれるものにも、社協のVCとして何処まで対応すべきか、線が引きづらいついては困難を感じた」とのコメントのように余りにも個人

的な範疇と感じられる依頼内容に関してもまた関与することに躊躇する声も困難性として指摘されており、先の行政補完を批判する困難性の対極にある内容である。行政課題とボランティアの関係性という視点で見れば、前者は行政課題からの固有性を主張し、後者は行政課題という社会性との接合課題を主張しているという、際立った対照を示しているようである。コーディネーターの両者の主張をそれぞれに正当性を認めるとすれば、ボランティア活動とは社会と個人で挟まれた狭いストライクゾーンしか持たない閉じた活動となってしまう。

前者の例としては巻末資料「ケースNO5 重度の知的障害児のバス停から学童保育までの送迎援助ボランティア依頼」「ケースNO35 留守中に知的障害児の36歳息子と痴呆の夫の世話をしてくれるボランティアの依頼」「ケースNO44 母親がうつ病である母子家庭の子どもの保育園通園のためのボランティア依頼」「ケースNO73 ボランティアで対応不可で、制度により対応すべきケース」など多数に上っている。また個人的ボランティアニーズという後者のケースも「ケースNO3 高齢女性からの携帯電話の利用方法に関する依頼」「ケースNO29 自作の詩集の作成を手伝うボランティアの依頼」「ケースNO28 視覚障害で30代半ばの男性が外出の付き添いの女性にセクハラをしたケース」などがある。

3) ボランティアコーディネーターの力量や置かれている環境に起因

さらに、ボランティアコーディネーターの活動する（働く）環境から生じる困難性も予め想定された（⑧）。ボランティアコーディネーターの業務内容が職場内で正しく理解されなかったり、業務遂行のための機器や資材、システムが整備されていない、等といった環境であれば、ボランティア相談への対応はより困難さを増すのは当然である。

また、社会福祉協議会のボランティアコーディネーターは専任の職員配置をしているところは少なく、多くは他の業務と兼任でその位置づけが曖昧であった。京都市の各区社会福祉協議会のように新任職員がまず配置されるところがボランティア担当という位置づけをしているところもあった。滋賀県

の各市町社会福祉協議会のように専任の配置があっても身分が嘱託あるいはアルバイトという不安定な身分にある職員層というところもあった。社会福祉協議会以外では、ボランティア協会などボランティアを専門とする組織を除けば、NPOでも団体、福祉施設、医療機関でもボランティア業務を担当する職員は全て他業務との兼務という実態であった。いずれにしても、社会福祉協議会でのボランティアセンター・ボランティア担当業務の位置づけは、業務の優先順位からすれば第1義的に重視されるものとはなっていないかった(⑨)。

私たちが採集したケースではボランティアコーディネーターの力量や環境に起因したというものは出ていないが、ケース概要の行間やケースカンファレンスなどでの報告を勘案すると、当然ながらコーディネーターの力量や環境課題も困難性発生に大きく影響していると考えられる。

4) ボランティア主体の変容

一方、ボランティアセンター担当者らと数回行なったケースファンレンスでは上記のような仮説的要因に加えて、新たな発見もあった。新しいボランティア主体の登場がそうである(⑩)。知的障害者・精神障害者・高齢者・児童のボランティアしたい欲求である。従来ボランティアの対象としてしか扱われてこなかった人々―障害者・高齢者・子どもがボランティア主体として登場している。そのために受け入れ先の開拓や新たなプログラム開発の課題が生じている。

例えば、心の病を持つ市民からのボランティアニーズは私たちのケースでも多くを占めた。これは意識的に質問項目化した結果でもあるが、本報告第4章で詳細に論じているように、社会の高度化・競争化・流動化という時代の障害因子に格闘している市民課題への対応としてボランティアニーズが発生しているといえよう。「ケースNO59 知的障害のある女性による、大学生と一緒に子どもと遊ぶボランティア希望」「ケースNO52 6才9才母親という親子でのボランティア体験希望」「ケースNO6 知的障害で人付き合いが苦手な人のボランティア希望」「ケースNO23 80才高齢でうつ病の男性から

の社会参加のボランティア活動希望」のように知的障害の市民や子ども、後期高齢者もまた同様にボランティアニーズを持つ市民として登場している。「ケースNO9 フリーターのボランティア希望」のように見た目の厳^{いか}ついフリーターや服装・容姿など外見が逸脱化した市民のボランティアニーズもボランティアコーディネーターを戸惑わせている。ボランティア「する側」が若く健康で社会性豊かなリーダーシップに溢れる市民といった「強いボランティア像」はもはや過去のものである。

5) 「何がしたいかわからない」ボランティアニーズ

また、取り立ててはっきりとした活動目標があるわけではないが、何かしたい、しなければ、とボランティアセンターを訪ね、所在無げな一群の人々の存在も困難性を生じさせる要因となっている(⑩)。一見してこの困難性は個人のキャラクターに起因しているかのように見えながら、けっしてそうではないところに時代が反映している。平成12年度の国民性駆る白書によってなされた「好縁社会」の提起などに顕著に現れているような、徹底した自己実現の視点からボランティア活動へと人々を駆り立て、追い立てていくかのような社会の流れがある。ある高齢者組織が実施したボランティア活動にかかわる中高年1千人調査でも、活動目的は「生きがい求めて」61%、「社会貢献として」59%と高い比率を示したことが報告されている⁵⁾(「高齢社会NGO連携協議会」調査、毎日新聞朝刊2003年3月16日)。ボランティア活動は生きがい創造だとの社会的評価が高まれば高まるほど、ボランティアモチベーションの希薄な人々が、それでもボランティア分野へと流れ込んでいく構図である。

私たちの調査でも、「ケースNO21 なんでもいからボランティアを希望しているケース」「ケースNO46 何をしたいかわからないボランティア希望のケース」「ケースNO50 ボランティアすることよりも異性との出会いを求めているケース」「ケースNO103 ボランティアしたい／してほしい双方が目的や活動内容の詳細がはっきりしない」といったケースが報告されている。

多くの無定形で希薄なボランティア参加動機も、個々人のキャラクター因

子と共にボランティア活動に煽り立て、追い込んでいく社会構造に起因する問題として捉えた方が、「ボランティア参加への動機付け」やボランティア参加前の「プレ・プログラムの開発」などとして直接的な課題化につながることから、現場的には生産的のようである。ボランティア「する側」「される側」の境界線は益々曖昧化し、ボーダレスになっている。

6) 強制されるボランティア

「強制されるボランティア」もまた困難性の発生要因である(12)。「強制されるボランティア」の舞台は、一つは学校という教育の分野で展開されており、もう一つは、交通違反者など社会的制裁としてのペナルティとしての展開である。ペナルティとしての展開は、他にも内閣府による軽微な罪状受刑者への措置として検討素材となったり、教育再生会議ではいじめ加害者への教育的対処として議論されたりしているものである。

学校現場を中心に展開されているボランティア活動の強制性の作り出す困難性である。2002年の学校教育法の改定で、小学校においては「前条各号に掲げる目標の達成に資するよう、教育指導を行うに当たり、児童の体験的な学習活動、特にボランティア活動など社会奉仕体験活動、自然体験活動その他の体験活動の充実に努めるものとする。この場合において、社会教育関係団体その他の関係団体及び関係機関との連携に十分配慮しなければならない」(第十八条の二)とし、中高においての同様の条文の改定を行っている。これを受け、既に地方の教育委員会段階では各学校でのボランティア活動や教育プログラムの推進支援に乗り出している。東京都のように全ての公立高校においてボランティア活動を義務化するところも生まれている。大学でも、ボランティアセンター開設など学生のボランティア活動の支援だけでなく、ボランティアを冠した科目の開講、ボランティア活動の単位化、ボランティア活動経験を評価した入試方式、などの教学的取り組みも活性化している。こうした環境下で教育とボランティア活動の課題がボランティアコーディネート場面に登場することになるのである。

ボランティア学習など教育プログラムとしてのボランティアについては、

本書第4章においてその動向と教育的意義について論じているので、参照して欲しい。

私たちの調査でも「ケースNO89 児童や生徒にボランティアして欲しいという学校への依頼」「ケースNO 地域のスポーツ少年団300名が同じ日・同じ時間帯に全員でのボランティア活動を希望したケース」というケースが報告されている。

7) ボランティアの資源化と階層化—「ビジネスモデル」のボランティア観—

NPO、施設等関係者から聞こえてくるボランティアを^{ふる}篩いにかけるかのような風潮や実態もまたボランティアコーディネート場面で生ずる困難性の要因となっている(⑬)。こうした実態は「優秀なボランティアの確保」「役に立つボランティア養成」などというスローガンと共に広く浸透している。自施設においてボランティア活動を体験することが就職活動の前提としている一部の福祉施設もある。ボランティア活動との共振関係の強いフリーターやボラバイトといった就業実態の広がりも相まって、ボランティアの職業化ともいえるような事態が急速に広がっている。

ボランティア活動のマンパワー資源化は、活動の高度化や社会的評価の高まりをもたらすという一面と同時に、ボランティア活動を市民の交流や関係性の広がりでもって評価するという「コミュニティモデル」ではなく、問題解決に要した効果や目標値の達成度で評価されるという「ビジネスモデル」によって代わられるという一面を備えている。こうしたボランティアの評価や対応はボランティアに対する過剰な期待値でありこれもまた困難性発生要因となっている(⑭)。体力・時間・知識・技術などを備えた有力ボランティアと、これまで指摘してきたような様々な課題を抱えた「新たなボランティア主体」というボランティア業界における階層化も進んでいる。実績業績主義のNPOなどで特徴的に見られるビジネスモデルによるボランティアの資源化階層化はボランティアを重視するよう見えて、その実ボランティア資源を浪費し劣化させるものになりはしないか、と危惧している。その検証の時ではないか。

4. ボランティアコーディネーターのストレス構造—ソーシャルワーカーのバーンアウトの研究から—

ボランティア相談場面は、受け手にとっても送り手にとってもストレス発生と蓄積の場面となる、ことについては前項において指摘してきた。またこうしたボランティアコーディネーターが抱えるストレス発生場面としての相談や支援の場面、すなわち本研究の臨床場面は、行政などの相談・支援専門機関における通常の支援や相談場面とは状況を異にする、ということも指摘してきた。その理由は、社会資源の未成熟や制度縮減という社会政策を巡っての状況から、ボランティアセンターを訪れる利用者の多くは、多分に既に幾つかの関係機関をたらい回しにされた挙句にようやくボランティアセンターに辿りついたに違いない人たちと予想されるからである。それらの市民に対して、ボランティアセンターではすぐには解決出来ないことがわかりつつ相談に乗らねばならないからであり、しかもボランティアコーディネーターがその支援として投入し得る資源はフォーマルな制度サービスではなく、当事者に対する共感的傾聴と受容的態度に加えて投入可能なものは「不安定」なボランティア資源だけである。安定した強いフォーマルサービスを背景にした相談場面と、市民の関係性に依拠した不安定で弱い⁶⁾ ボランティア資源の相談場面との違いは明らかである。

しかし、ボランティアコーディネーターとの比較では優位に見えるかのようなフォーマルサービスを担うソーシャルワーカー⁷⁾でも「バーンアウト」が発生している。「バーンアウト」とは、ストレスによって無気力で非活動的な状態に陥ることで、医療や教育、福祉、介護等という対人援助の関わる援助職に多く発症しやすいといわれている。同じ対人援助といっても、直接的に課題を抱えた市民の相談に対応し解決を求められるフォーマルサービスを担当する専門職の課題とボランティアコーディネーターの課題はかなり異なる性格のものとも思えるが、人の生活や心身、関係に直接に関わるということからすれば本質的には通低する課題を含んでいると考えても大きな相違

はないのではないかとと思われる。

本研究の主題であるボランティアチャレンジケースは、ボランティアコーディネーターの具体的な語りを根拠にしていることから、客観的な指標というより、むしろ経験も力量も関心も、そして働く環境も一様ではない個々のコーディネーターという実践主体の主観というフィルターを通して把握される指標である。そのため、チャレンジドケースに現われる困難性とは、ケース一般としてあるのではなくボランティアコーディネーターの苦悩・ストレスの結果として表れるといってもいい。ボランティアコーディネーターが抱えるストレスの反映という側面に着目し、ソーシャルワーカーのバーンアウトの研究⁸⁾から、チャレンジドケースの構造化の視点を探ってみようと思う。

図2は、Courage,M.MとWilliams,D.Dによって提示された対人援助機関におけるストレス構造の多次元モデルである。清水隆則らがその著『ソーシャルワーカーのバーンアウト』で紹介しているが、このソーシャルワーカーのバーンアウトの要因に関する多次元モデルは、ケア提供者としての「ワーカー」、ワーカーが配置される「職場」、ケア受給者としての「利用者」、の三つの軸を3次元に配列し、因子間の相互関連を示したものである。「ワーカー」の軸には、ストレスを引き起こす要因（ストレッサー）としてのパーソナリティ・人口属性（経験・年齢・結婚・教育など）・専門的地位・手腕という4つのストレッサー（変数）を置き、「職場」の軸には、仕事・職制・権限・権威・資源・機能・役割、という6ストレッサーを置いている。そして「ケア受給者（利用者）」の軸には、行動態度・属性・慢性・重度さ・複雑さ、という5つのストレッサーをあげている。

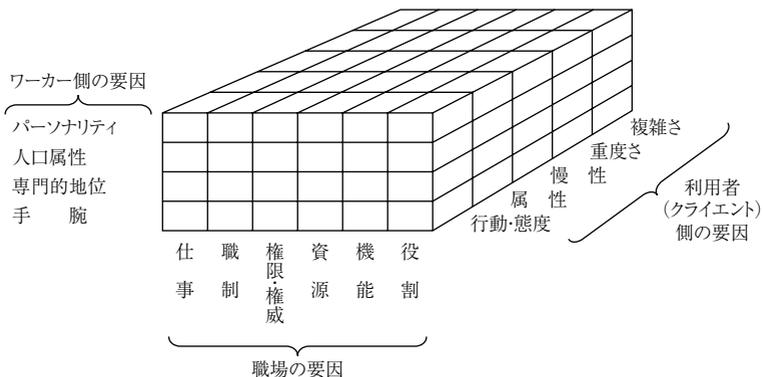
このソーシャルワーカーのストレス構造の多次元モデルで示された「ワーカー」「職場」「利用者」という三つの次元に加えて、本稿ではこの三者を構造的に規定する舞台として「社会」を次元化している。本章「2-1）」の図1「ボランティア相談場面を中心とした『場』の構造」で示した「研究領域1」が、ここでいう「社会」である。ソーシャルワーカーのストレス構造多次元モデルでいう「ワーカー」「職場」「利用者」三者は、私たちのフィールドに落とし込んでみれば、図1の「研究領域2」及び「研究領域3」に相

当するはずである。ただし、ストレス構造モデル（ソーシャルワーカーモデル）では、利用者とワーカーの関係は直線的単線的であるが、ボランティアの相談場面という「場」においては、コーディネーターと利用者との関係は、相談内容をプラットフォームとして相互に共有し合う面的な関係を構築するはずである。

前項で詳しく紹介してきたボランティアチャレンジドケースの困難性を発生させる13項目の要素というボランティアコーディネーターのストレスの構造化に援用し、それぞれの因子を次元別、主体別に分類したのが表1である。ボランティアの相談場面における困難性発生の要因として本研究での予備的研究にて仮説的に設定した13項目の要因については大枠、この「利用者（ボランティア／ボランティア利用者）」「ワーカー」「職場」「社会」という4次元に分類することが出来た。こうした要因が困難性を示すどのような現象として具体的に発現するのかを次項において検証してみる。

図2 ソーシャルワーカーのストレスの構造

図1 ●ヒューマンサービス機関におけるストレスの構造



資料 Gillespie, D. F.(E.d.) “Burnout Among Social Workers” Haworth Press, 1987. p.12.より

表1 各次元軸における困難性因子の形態

次元軸	主体 (アクター／ステージ)	困難性因子（○数字は、本章3項にて明示している）
利用者	ボランティア	i ボランティア理解① ii 対応する課題の質量(輻轉化ニーズ)⑥ ii 対応する課題の質量(個人的ニーズ)⑦ iv ボランティア主体の変容⑩ v 動機の希薄なボランティア⑪ vi 強制されるボランティア⑫ vii ビジネスモデルのボランティア観⑬⑭
	ボランティア利用者	i ボランティア理解② ii 対応する課題の質量(輻轉化ニーズ)⑥ ii 対応する課題の質量(個人的ニーズ)⑦ vii ビジネスモデルのボランティア観⑬⑭
ワーカー	ボランティアコーディネーター	i ボランティア理解③ iii ボランティアコーディネーターの位置づけ⑧ iii ボランティアコーディネーターの身分・条件・経験⑨ vii ビジネスモデルのボランティア観⑬⑭
職 場	社会福祉協議会ボランティアセンター、NPO・NGO、社会福祉施設・医療機関等	i ボランティア理解(教科書的)④ iii ボランティアコーディネーターの位置づけ⑧ iii ボランティアコーディネーターの身分・条件・経験⑨ vii ビジネスモデルのボランティア観⑬⑭
社 会	地域社会、自治体、政府、世間	i ボランティア理解⑤ ii 対応する課題の質量(輻轉化ニーズ)⑥ ii 対応する課題の質量(個人的ニーズ)⑦ iii ボランティアコーディネーターの位置づけ⑧ iii ボランティアコーディネーターの身分・条件・経験⑨ iv ボランティア主体の変容⑩ v 動機の希薄なボランティア⑪ vi 強制されるボランティア⑫ vii ビジネスモデルのボランティア観⑬⑭

5. チャレンジドケースに現われる困難性の具体的内容

さて、前項で紹介してきたチャレンジドケースの困難性は、具体的にどのようなものとしてボランティアコーディネーターによって語られているのであろうか。ここでは、第1次のチャレンジドケース調査60ケースについて、ボランティアコーディネーターによって記入された「困難だと感じたこと」「困難だと感じた理由」の内容を、困難性を意味するものに分節化してデータ処理を行った。その結果、60ケースに記入された内容は203項目の言説に分節化され、その203項目は以下の28項目のキーワード・キーフレーズにそれぞれ分類された(表2)。更にこの28項目を表1で示した次元と主体(アクター/ステージ)との対照を試みた(表3)。困難性の要素として最も多くの語りを得たのが、心の病を持つ市民のボランティアニーズなどの「26. 要支援ボランティア」の28項目であり、ついで「24. ボランティアの問題行動」「⑥. 情報収集と処理」の各21項目である。「制度の不備」「ボランティアの定義・範疇」のそれぞれ15項目が把握されている。

1. 家族の無理解 / 2. コーディネーターの経験の有無 / 3. コミュニケーションの問題(合意・断る) / 4. 社会資源 / 5. 周囲の無理解 / 6. 情報収集と処理 / 7. 成功事例に起因する相談増加 / 8. 制度の不備 / 9. 専門的ニーズ / 10. 相談者の属性 / 11. 調整方法・コーディネート仕方 / 12. 何がしたいか分からない / 13. ニーズの複合化(複合的ニーズ) / 14. ニーズの変化 / 15. ネットワークがない / 16. 負担の大きいボランティア / 17. ボランティアがない / 18. ボランティア活動先が無い / 19. マッチング(紹介) / 20. ボランティアですべきかどうか(定義・範疇) / 21. ボランティアの印象・属性 / 22. ボランティアの手段化 / 23. ボランティアの有償・無償 / 24. ボランティアの問題行動 / 25. ボランティアプログラムの問題(条件・内容) / 26. 要支援ボランティア / 27. リスクマネジメント / 28. ボランティア利用主義(ボランティアの無理解)。

上記に示したそれぞれのキーワード・キーフレーズは、ボランティアコーディネーターたちの語りとして把握されたボトムアップ型の困難性の発生要因だが、困難性の因子としてデータ化されているために、一部にネガティブな印象が残っている。例えば「無理解」は「理解」、「制度の不備」は「制度」などというように、本来はネガティブ・ポジティブいずれにも機能する価値中立的な意味を表すものとなるはずである。それぞれがボランティアの相談場面を構成するアクターの相互作用によって、ある局面では困難性発生の要因となり、別の場面ではボランティア活動を充実させる要素としても機能する指標となるはずである。分岐の指標でもある。この28個の要素も更に上方への分類化を進めていけば、「ワーカー」「職場」「利用者」「社会」として設定した四次元とも符合する分類化が可能であり、本研究の予備検討で把握された13項目の困難性発生の要因とも相互に関係すると思われる。表2は、これら28項目の因子に含まれる具体的な分節を一覧にしたものであり、前項で示した「利用者」「ワーカー」「職場」「社会」の各次元との関係も見ている。

表2 困難性の内容①

困難性の内容	次元	数	具体的内容
1. 家族の無理解	利用者	3	1. 家族の介護レベル低い 2. 家族の協力得たいが、どこまで入り込んでよいかわからない 3. 家族が無理解
2. コーディネーターの経験の有無	ワーカー	8	4. 初めてのケース 5. 不登校問題に関して知識が薄い 6. 過去に類似ケースがない 7. 個人で、活動実績がない 8. 個別支援ボランティアの依頼 9. 精神障害の知識がない 10. 無理な要望があり社協として対処できなかった 11. 受け入れた事がない
3. コミュニケーションの問題(合意・断る)	利用者／ボランティア／ワーカー	6	12. ボランティアで専門的介助はできないことを認識させるのが困難 13. 服装や思想については注意しにくい 14. 本人のプライドを傷つけないように配慮 15. 無理なことを無理だと伝えることが難しかった 16. 一方的な要望が強く話しの折り合いがつかない 17. ボランティア募集希望者は断りにくい

4. 社会資源	社会	6	<ul style="list-style-type: none"> 18. 個別ケースに対する地域での支援が困難 19. 個別ケースに対する地域での支援がない 20. 相談先と資源のありがたかわからない 21. 責任の重い活動は避けるべきとの保健所からのアドバイス 22. 公共の場所の確保が困難 23. 地域に社会資源があるか不明
5. 周囲の無理解	社会	2	<ul style="list-style-type: none"> 24. 地域に根付いた組織は若い障害者の支援に消極的 25. 相談者に悪い評判があり社協役員が協力的でない
6. 情報収集と処理	利用者／ ワーカー	21	<ul style="list-style-type: none"> 26. 親の意向が強く、本人への適切な対応が困難 27. 相談者の生活状況を把握するのに苦勞 28. 視覚障害と聴覚障害などで意思疎通困難 29. 不登校児への理解が受け入れ先にあるか不明 30. 活動状況を把握しにくい 31. 報告が届かない 32. 他のボランティアに説明してよいか悩んだ 33. 「社会性を育む」プログラムとは何かわからない 34. 情報の整理ができていない 35. 本人が活動にどの程度意欲的か不明 36. 思いつきによる要望と曖昧なニュアンス 37. 入所施設や担当ケースワーカーに連絡しないよう要望された 38. 依頼者以外からの情報 39. プライバシーへの配慮 40. ボランティア受け入れ側への配慮・フォロー 41. 本人の話が聞けなかった 42. 依頼者をきっちりと把握できていない 43. コーディネーターが他の職員に相談したことで不自信を持たれた 44. 相談メモを廃棄して欲しいと言われた 45. 事情や症状をどこまで聞いていいかわからない 46. 提案したが話が續かない
7. 成功事例に起因する相談増加	利用者	1	<ul style="list-style-type: none"> 47. 体制が確立したことで同様のケースからの相談が増えた
8. 制度の不備	職場／社会	15	<ul style="list-style-type: none"> 48. 学童保育連盟が調整すべき 49. 自己努力で介助者を見つけ、謝金を支出するのは問題 50. 制度・施策・福祉サービスが不十分 51. 専門知識・経験あるヘルパーが対応できる制度が必要 52. 費用が高い 53. 青少年活動センターが区内にない 54. 学童保育所の不足

			<p>55. 正規職員の不足 56. 保健所が情報収集等すべきとの疑問と困惑 57. 専門家の対応 58. ボランティアで対応すべきかどうか迷った 59. 本人の援助以外は公的サービスで対応できない 60. 社協の部屋は会員か実績あるボランティアグループのみ利用可 61. 「送迎の確保=ボランティア」ではない 62. ボランティアではなく、業者が行うべき</p>
9. 専門的ニーズ	ボランティア／利用者	2	<p>63. 専門性の問われる活動 64. 有資格者だからと、吸引なども希望</p>
10. 相談者の属性	ボランティア／利用者	1	<p>65. 複数でなくマンツーマンを希望</p>
11. 調整方法・コーディネートの仕方	ワーカー	3	<p>66. 結果的にコーディネーターが困り者のボランティアを紹介 67. ボランティアの体制づくりに時間と労力がかかる 68. ハガキによる依頼で返事を待つ</p>
12. 何がしたいかわからない	ボランティア	2	<p>69. 相談者自身どんなボランティア希望か明確でない 70. 登録ボランティアにどこまで関わるべきか悩む</p>
13. ニーズの複合化(複合的ニーズ)	利用者	2	<p>71. 1つの世帯に複合的ニーズが存在 72. 問題が複雑に絡み合う</p>
14. ニーズの変化	利用者	4	<p>73. 援助期間の延長を希望された 74. ニーズの変化 75. 対応中にニーズが変化 76. 活動中に依頼を増やされた</p>
15. ネットワークがない	職場／社会	4	<p>77. 保健所が距離を置こうとした姿勢 78. 従来の集団活動とは形態が違う個別支援 79. 学童保育、養護学校等との連携未整備 80. 社協と当事者との関係が希薄</p>
16. 負担の大きいボランティア	利用者／社会	10	<p>81. 相方の事情を知っているため調整しづらい 82. ボランティアの負担大 83. ボランティアへの過度な依存 84. 活動が長期に及ぶ可能性あり 85. 十分なコミュニケーションできてるか不安 86. 入浴介助は頼めない(負担大、資格が必要) 87. ボランティアの不安への対応 88. 「人が集まりにくい」状況を知っており調整しづらい</p>

			89. 身の丈を越える無理な要求や行動にでる 90. ボランティア1人に負担がかかることを危惧
17. ボランティア がいない	ワーカー ／社会	14	91. 障害に対応可能なボランティア不足 92. 知的障害に対するボランティアの養成・育成 93. 多数のボランティア必要 94. ボランティアの確保 95. 学校長期休暇中に対応するボランティアの体制 が組めない 96. 最新式の携帯電話を使えて教えられるボランテ ィアがいない
			97. 依頼者に合うボランティアいない 98. 運転ボランティアグループがない 99. ボランティア受け入れ先がない 100. 情報を集めたところボランティア派遣不可 101. レスパイトで夫には対応不可 102. 心の病に理解のあるボランティア発掘は現実的 でない 103. 近くに友人知人いない 104. 対応するボランティアがない
18. ボランティア 活動先が無い	ワーカー ／社会	9	105. 小中学生を受け入れる活動が少ない 106. 活動先が限られる 107. 活動場所がない 108. ボランティアニーズがない 109. 子どものボランティアグループがない 110. 視覚障害者（希望者）が少ない 111. 人数が多すぎる 112. ボランティアメニューが少ない 113. 青少年活動センターに受け入れプログラムはな い
19. マッチング(紹 介)	利用者	1	114. 間接的で継続できそうな活動を紹介
20. ボランティア すべきかど うか（定義・ 範疇）	ワーカー ／利用者 ／ボラン ティア ／社会	15	115. どこまで対応すべきか線を引くづらい 116. ボランティアとして活動できる範囲 117. ボランティアとして活動できる範囲かどうか悩 む 118. ドーマン法が制度や施策で認められていない 119. 有償サービスへ対応切り替え 120. 高齢者世帯かつ障害者世帯だが、ボランティア 対象世帯とは限らない 121. 趣味的分野のボランティア募集 122. ボランティア派遣が妥当が線引き困難 123. 本当にボランティアが必要か不明 124. ボランティアとヘルパーを同じに捉えていた

			<p>125. 1000円/時以下のヘルパーステーションない</p> <p>126. 息子のわがままにボランティアが対応</p> <p>127. 家族による送迎は意識にない</p> <p>128. 市内に住みながら田舎にも対応できると思い込まれている</p> <p>129. 「親が対応するべき」とグループに受け入れられず</p>
21. ボランティアの印象・属性	利用者／ボランティア	10	<p>130. 活動先でトラブルを起こす可能性大</p> <p>131. 希望者が人の話を聞けず、活動に不安</p> <p>132. ボランティアセンターの知り得ない活動が多い</p> <p>133. 看護師との関係が心配</p> <p>134. 筋ジストロフィの理解がないのに、そこでの活動を希望</p> <p>135. 希望者の見た目が怖い</p> <p>136. ボランティアが受け入れられるか心配</p> <p>137. 発音不明瞭で話の趣旨がわかりづらい</p> <p>138. 希望者のコミュニケーション能力が心配</p>
22. ボランティアの手段化	ボランティア	5	<p>139. ボランティアと営業の区別がつきにくい</p> <p>140. 相談者が資格を持っていることをアピール</p> <p>141. 福祉関係の仕事がない</p> <p>142. ボランティアしながら経験を積みたいという考え</p> <p>143. 営業への利益誘導になる心配</p>
23. ボランティアの有償・無償・お金	利用者／利用者	4	<p>144. 過去知人が無償で送迎し、今回も無償希望</p> <p>145. 依頼者は有償ボランティアを希望</p> <p>146. ボランティアは原則無償</p> <p>147. タクシー同乗の提案は費用が問題</p>
24. ボランティアの問題行動	ボランティア	21	<p>148. 利用者のわがままにボランティアに不快な思いをさせた</p> <p>149. 利用者の個人的こだわり</p> <p>150. 施設側も対応に苦慮</p> <p>151. 活動中に他のボランティアから苦情あり</p> <p>152. 依頼者は「すぐに」動き出したい</p> <p>153. 介護経験に対する自負が強く、何でもできることを強調</p> <p>154. 利用者が体調をくずし、ボランティアがいっしょに部屋にあがる</p> <p>155. 宗教勧誘</p> <p>156. 送迎中にボランティアが急に帰る</p> <p>157. ボランティアが利用者の休憩用ベッドに横になる</p> <p>158. 子どもの危険な遊びを手伝い、活動から締め出された経験あり</p> <p>159. 異性ボランティアを希望</p>

			<p>160. ボランティアでなく女性を求める</p> <p>161. あたたかい言葉をかけてほしいという思いが先行</p> <p>162. 希望者が人の話を聞けない</p> <p>163. ボランティアが途中で活動をやめて帰った</p> <p>164. 活動先施設から苦情</p> <p>165. 施設や施設利用者に制度に対する意見をぶつけ、暴走する</p> <p>166. ボランティアとして適した活動をしていない</p> <p>167. 看護師のプライベートな話をする</p> <p>168. 本人の言動がボランティア募集希望者を不快にさせた</p>
25. ボランティアプログラムの問題(条件内容)	ワーカー	3	<p>169. 期間が不確定</p> <p>170. 活動希望日が限定</p> <p>171. ボランティア活動の条件が限られている</p>
26. 要支援ボランティア	利用者	28	<p>172. 相談者に問題あり</p> <p>173. 妄想による暴力・誤嚥等の事故が考えられる</p> <p>174. 相談者の判断力が低下</p> <p>175. 本人が不安定な状態</p> <p>176. 自分のコーディネーターが依頼者にプラスか負担かわからない</p> <p>177. 依頼者と連絡取りにくい</p> <p>178. 実費の支払い管理できていない</p> <p>179. ボランティアによる社会参加への欲求</p> <p>180. ボランティアによる障害の克服</p> <p>181. かえってひきこもりを助長しないか心配</p> <p>182. 活動の中で言動に傷つくことがないか心配</p> <p>183. デイサービス利用者への影響が心配</p> <p>184. 本人と接するのが大変</p> <p>185. 毎日電話で呼び出しがあった</p> <p>186. 日によって精神状態が違う</p> <p>187. ボランティアの手をつなぐ、手をなめる、匂いを嗅ぎたいと言う</p> <p>188. 小学1年生と3歳の子どもにできるボランティアがない</p> <p>189. 他のボランティアとの関係をどこまでフォローするか</p> <p>190. コーディネーターが依頼者の負担に</p> <p>191. ボランティアする本人が傷つかないか心配</p> <p>192. デイサービスの対象者と依頼者双方にマイナスが生じないか心配</p> <p>193. 人目を気にせずに活動したいというニーズ</p> <p>194. 活動中に症状が悪化しないか心配</p> <p>195. 最初の1ヶ月毎日事務局を訪れ質問攻め</p>

			<p>196. 単独では活動できない</p> <p>197. ボランティア以外に社会参加の方法があるのではと不安</p> <p>198. 自殺願望があるとわれ、対応に困った</p> <p>199. 人見知りはげしく、気に入った人には依存</p>
27. リスクマネジメント	職場	3	<p>200. 送迎中の事故はボランティアの責任という意識</p> <p>201. 車での事故時の保証ができない</p> <p>202. ボランティアの自家用車送迎は不可</p>
28. ボランティア利用主義(ボランティアの無理解)	利用者	1	<p>203. お金があれば何でもできている</p>

表3 困難性の内容②

次元	主体(アクター／ステージ)	困難性の内容		
利用者	1. ボランティア利用者	家族の資源や理解	マッチング (紹介)	
		コミュニケーションの問題 (合意・断る)	ボランティアですべきかどうか (定義・範疇)	
		情報収集と処理	ボランティアの無償・有償	
		専門的ニーズ	要支援ボランティア	
		成功事例に起因する相談増加	ボランティア利用主義 (ボランティアの無理解)	
		相談者の属性	負担の大きいボランティア	
		ニーズの複合化 (複合的ニーズ)	ボランティアの印象・属性	
		ニーズの変化		
	2. ボランティア希望者	何がしたいか分からない	専門的ニーズ	
		ボランティアの手段化	相談者の属性	
		ボランティアの問題行動	ボランティアの印象・属性	
		コミュニケーションの問題 (合意・断る)	ボランティアですべきかどうか (定義・範疇)	
	ワーカー	3. ボランティアコーディネーター	コーディネーターの経験の有無	ボランティア活動先が無い
			情報収集と処理	ボランティアプログラムの問題 (条件内容)
調整方法・コーディネーターの仕方			ボランティアですべきかどうか (定義・範疇)	
ボランティアがいない			コミュニケーションの問題 (合意・断る)	
職場	4. 職場環境	リスクマネジメント	ネットワークがない	
社会	5. 社会環境	社会資源	ボランティア活動先が無い	
		周囲の無理解	ボランティアがいない	
		コミュニケーションの問題 (合意・断る)	ボランティアですべきかどうか (定義・範疇)	
		ネットワークがない	負担の大きいボランティア	

[注]

- 1) 全国社会福祉協議会が、ボランティアセンターにおけるコーディネーターの対応技術の向上に着目した貴重な研究成果を「ボランティアコーディネータースキルアップシリーズ」としてまとめている。
- 2) 名嘉憲夫『紛争解決のモードとは何か—共同の問題解決へ向けて—』。
- 3) この件についての私たちの研究成果は、既に立命館大学人間科学研究所より『大学ボランティアセンタースタディ』（2003年）『大学生とボランティア活動』（2004年）として公刊している。
- 4) 筒井のり子はボランティアをただの働き手として利用するかのようボランティア利用者の傾向をして「ボランティア利用主義」といっている（筒井のり子著『ボランティア・コーディネーター』大阪ボランティア協会、1990年、p.7）。ボランティア側での恩恵的慈恵的教師的な善意の押し付けがましい態度と共に、利用者側でのこうした利用主義的態度や考えは、双方向の関係形成を損なっている。
- 5) 「高齢社会NGO連携協議会」調査、毎日新聞朝刊2003年3月16日
- 6) こうした関係性や不安定というボランティア資源の特徴を金子郁容は「相互依存性の『ひ弱さ』が、実はボランティアの魅力と、力の可能性の源泉」であるといっている。金子『ボランティア—もうひとつの情報社会—』（岩波書店、1992年、p.103）
- 7) ボランティアコーディネーターをソーシャルワーカーの一分野とする見解もあるが、本稿ではこうした見解とは少し距離を置いている。ボランティアコーディネーターの掌握する業務範疇が社会福祉という領域をはるかに越えるものとなっている環境も理由の一つにあるが、主要には、日本のソーシャルワーカーが問題解決型の専門職モデルを志向しているという状況から、ボランティアコーディネーターにはこうした技術的熟練者志向ではなく、問題の発見・認識・共有志向の専門職モデル、状況と対話する反省的実践家という志向性をボランティアコーディネーターに特に求めたいからである。
- 8) 清水隆則他編著『ソーシャルワーカーのバーンアウト—その実態と対応策—』から多くの貴重な知見を得た。