2019 年度

岡山県内の公共施設における
ボランティアマネジメント実態調査

～ 報告書 ～

2020（令和２）年３月 31 日

岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」

目次

はじめに

１．調査の概要

１−１. 調査について

１−２. 回答者について

２. 公共施設におけるボランティアマネジメント実態調査

２−１. ボランティアの受入状況

２−２. ボランティア受入をしない理由

２−３. ボランティア担当職員の有無

２−４. ボランティアの価値について

２−５. ボランティアマネジメントの課題について

２−６. 支援プログラムの利用

２−７. ボランティアコーディネーターの有無とボランティアの価値

２−８. ボランティアコーディネーターの有無とボランティアマネジメントの課題

２−９. ボランティアコーディネーターの有無と支援プログラム

２−１０. ボランティアマネジメントの課題の相関

おわりに

参考資料

調査票

はじめに

岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」では、岡山県域の中間支援組織として、岡山県内のボランティア・ＮＰＯなどの活動支援だけでなく、多くの市民の社会参画実現を目指しています。

内閣府の調査では、ボランティアに関心があると答えた人が 59.6%いました（「平成 27 年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査（内閣府）」）。一方で、過去 3 年でボランティア活動をした割合は 23.3%にとどまっており、ボランティアに関心がある市民を、実際の活動の参加へとさらに促していくには、適切なボランティアマネジメントが必要と考えられます。

ゆうあいセンターでは、2016（平成 28）年に岡山県内の社会福祉施設を対象に「ボランティア受入状況の実態調査」を、2018（平成 30）年には岡山県内の特定非営利活動法人（以下ＮＰＯ法人とする）を対象に「人材マネジメント実態調査」を実施しました。それぞれの施設、法人へ調査とヒアリングを実施し、ボランティアマネジメントやボランティアコーディネーターの役割についての実態と課題を明らかにしました。

今回は、今後の支援プログラムを検討することを目的として、岡山県内の公共施設（公民館、図書館、美術館・博物館）を対象とし、公共施設でのボランティアの価値とボランティアマネジメントにおける課題を可視化するアンケート調査を実施しました。本調査では、2018（平成 30）年度におこなったＮＰＯ法人への調査とほぼ同様の質問を行い、「ボランティアの価値」や「ボランティアマネジメントにおける課題」について、公共施設と NPO 法人との比較をし、考察しました。

今回の調査結果をもとに課題解決のための支援プログラムを検討すると共に、ボランティアの価値を具体的に実感している施設については 2020 年度にヒアリングを実施する予定です。それら一連の調査を通じて、ボランティアマネジメントの要点の明確化に繋げ、市民参加にもとづく公共施設運営実現の一助とすることを目指します。

１．　調査の概要

１－１. 調査について

- 目　　的：公共施設におけるボランティアマネジメントに関する支援プログラムの検討に資する基礎調査
- 調査主体：岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」
- 調査対象：岡山県内の公民館、図書館、美術館・博物館などの公共施設（427 施設）
- 調査期間：2019 年８月 20 日～９月 30 日
- 調査方法：施設に調査票を郵送。
  調査票用紙への記入またはＷＥＢフォームへの入力にて回答を回収。
- 回 答 数：427 施設に調査票を郵送し、136 件の回答が得られた。（回収率 31.9%）
  このうち、宛先不明で返送された施設が２件、回答が困難との返答が１件あった。

１－２. 回答者について

表１　回答施設の所在地

備前(54)		備中(54)		美作(28)	
岡山市	28	倉敷市	10	津山市	9
玉野市	8	笠岡市	6	真庭市	4
備前市	7	井原市	9	美作市	3
瀬戸内市	3	総社市	5	鏡野町	6
赤磐市	2	高梁市	6	勝央町	2
和気町	3	新見市	8	新庄村	1
吉備中央町	3	浅口市	4	奈義町	1
		早島町	0	西粟倉村	0
		里庄町	4	久米南町	0
		矢掛町	2	美咲町	2

表２　施設別回答数

公民館	67
図書館	34
美術館・博物館	35

２．公共施設におけるボランティアマネジメント実態調査

２−１.ボランティアの受入状況

問１では、ボランティアの受入状況について尋ねた（図 1)。「現在受け入れている」、「現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい」と回答した施設は合わせて 50.8%だった。一方、「現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない」と答えた施設は 46.3%であり、ボランティア受入に前向きな姿勢を示している施設と、受入予定がない施設の割合が、ほぼ同数だった。

また、施設別にボランティアの受入状況（図２）をみると、図書館では「現在受け入れている」、「現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい」と回答した施設は 79.4％を占めており、ボランティア受入に対して積極的な様子がみられた。一方、公民館や美術館・博物館ではそれぞれ 40.3％、42.8％といずれも過半数以下という結果だった。

表３　ボランティア受入状況

	施設数(136)
現在受け入れている	59
現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい	10
現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない	63
その他	4

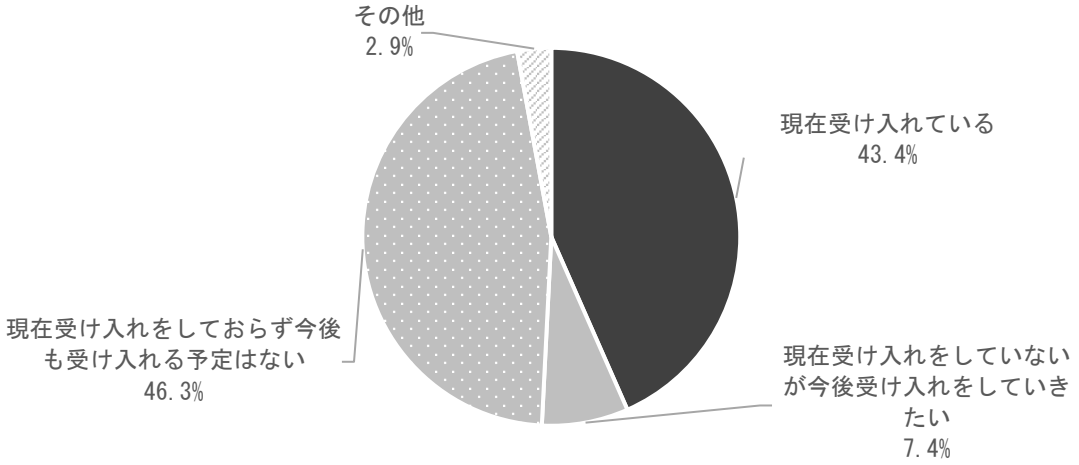

図１　ボランティア受入状況

表４　施設別ボランティア受入状況

	施設数(136)		
	公民館(67)	図書館(34)	美術館・博物館(35)
現在受け入れている	23	23	13
現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい	4	4	2
現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない	36	7	20
その他	4	0	0

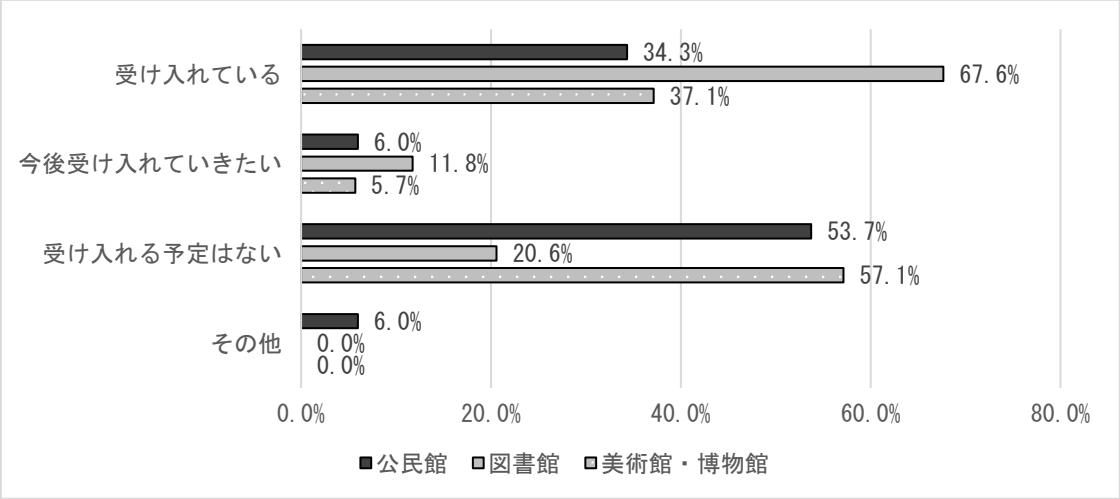

図２　施設別ボランティア受入状況

２−２.ボランティア受入をしない理由

問２では問１のボランティア受入状況の設問に対して「現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない」と回答した施設に対して、ボランティア受入をしない理由について尋ねた（図３）。「ボランティアが活動するためのプログラムがない」と回答した施設が一番多く、続いて「受入体制が整っていない」、「ボランティアを受け入れる必要性を感じない」の順だった。

表５　ボランティア受け入れをしない理由（複数回答可）

No.	ボランティア受け入れをしない理由	施設数(63)
1	ボランティアを受け入れる必要性を感じない	19
2	ボランティアに活動してもらうプログラムがない	29
3	受入体制が整っていない	26
4	どのようにボランティアを募集していいかわからない	2
5	今までにボランティアを受け入れてトラブルなどがあった	1
6	その他	5

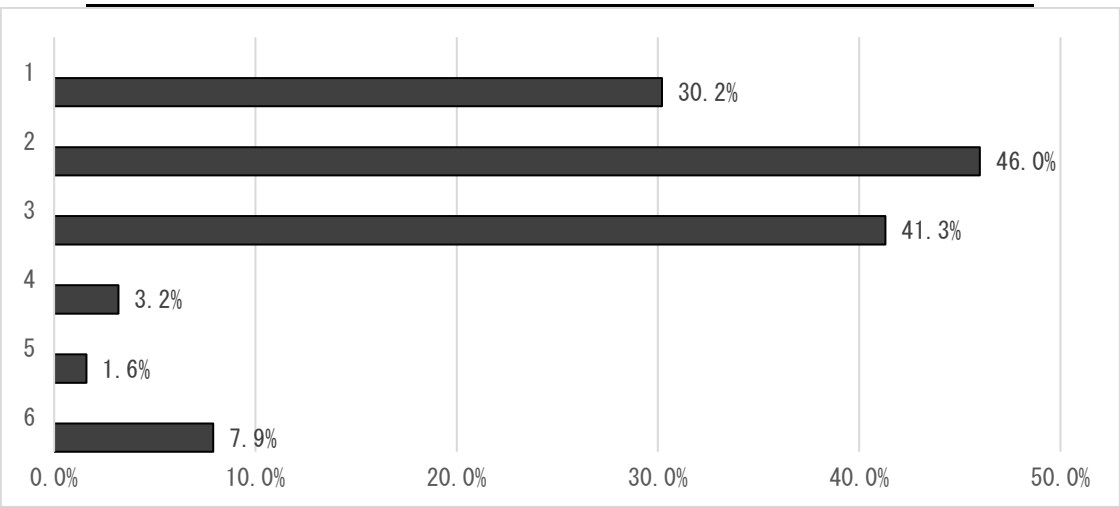

図３　ボランティア受入をしない理由（複数回答可）

２−３. ボランティア担当職員の有無

問３では問１のボランティア受入状況の設問に対して「現在受け入れている」と回答した施設に対して、ボランティア担当職員(以下ボランティアコーディネーターとする)の有無について尋ねた（図４）。全体の傾向としては、ボランティアコーディネーターが「いない」と回答した施設の方が多かった。施設別のボランティアコーディネーターの有無（図５）をみていくと、ボランティアを受け入れている施設の内、美術館・博物館が 80%近くの施設にボランティアコーディネーターが「いる」と回答したのに対して、公民館では 20%以下だった。

表６　ボランティアコーディネーターの有無

	施設数(59)
いる	25
いない	34

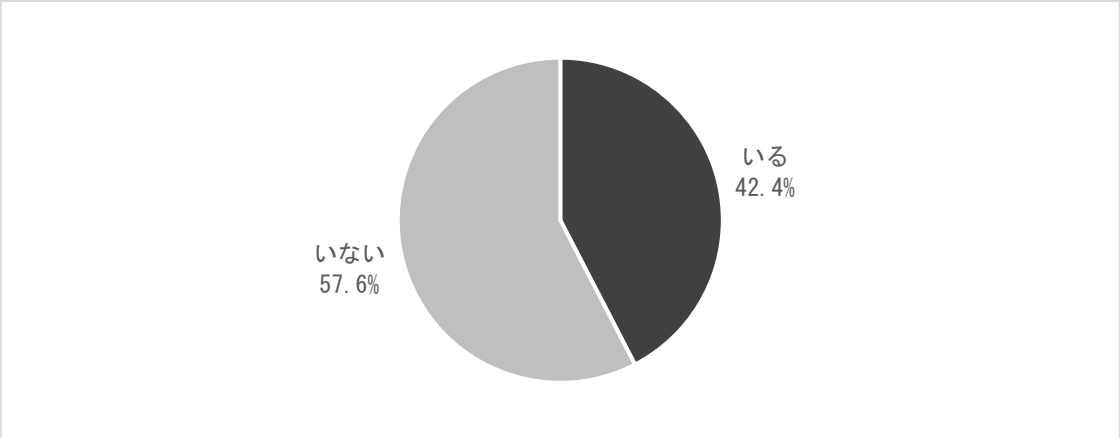

図４　ボランティアコーディネーターの有無

表７　施設別ボランティア担当の有無

	公民館(23)	図書館(23)	美術館・博物館(13)
いる	4	11	10
いない	19	12	3

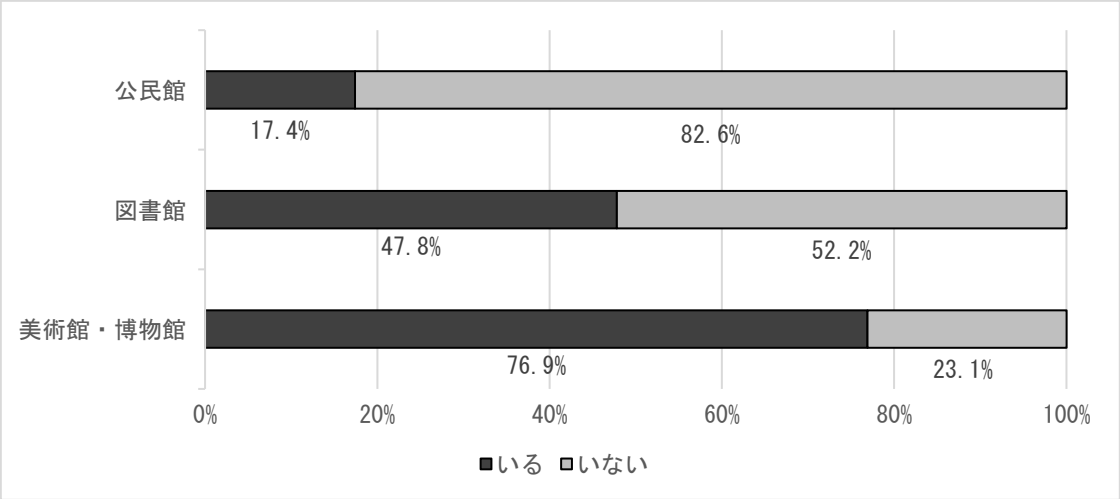

図５　施設別ボランティアコーディネーターの有無

２−４. ボランティアの価値について

問４では問１の設問に対して「２. 現在受け入れている」「３. 現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい」と回答した 69 施設へ、ボランティアの価値Ａ～Ｅそれぞれについて、「期待している／実感している」（図６）、「実感した具体的なエピソード・成果」（表９）を尋ねた（複数回答可）。すべての項目に対して、半数以上の施設がボランティアの価値について「期待している」ということがわかった。一方「実感している」と回答した施設は「Ａ. 施設利用者との信頼関係の構築」、「Ｂ. 施設でのサービス提供や軽作業等の担い手」、「Ｃ. ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供」では６割以上いるのに対して、「Ｄ. ボランティア自身のつながりに基づく多様な人や団体とのネットワークや協働先等の拡大」、「Ｅ. 施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点」について実感できている施設は４割以下にとどまっていた。また、「Ａ. 施設利用者との信頼関係の構築」以外の項目については、「期待」より「実感」の割合が低く、ボランティアへの期待に比べて価値を実感できていないことが明らかとなった。また、ＮＰＯ法人への調査（図７）と比較して公共施設では「Ｂ. 施設でのサービス提供や軽作業等の担い手」に「期待」している施設の割合が高く、ＮＰＯ法人と公共施設でのボランティアに対する考え方の違いがみられた。

表８　ボランティアの価値と期待／実感（複数回答可）

No.	ボランティアの価値	期待	実感
Ａ	施設利用者との信頼関係の構築	36	37
Ｂ	施設でのサービス提供や軽作業等の担い手	40	37
Ｃ	ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供	41	37
Ｄ	ボランティア自身のつながりに基づく多様な人や団体とのネットワークや協働先等の拡大	30	23
Ｅ	施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点	33	19

（有効回答 69）

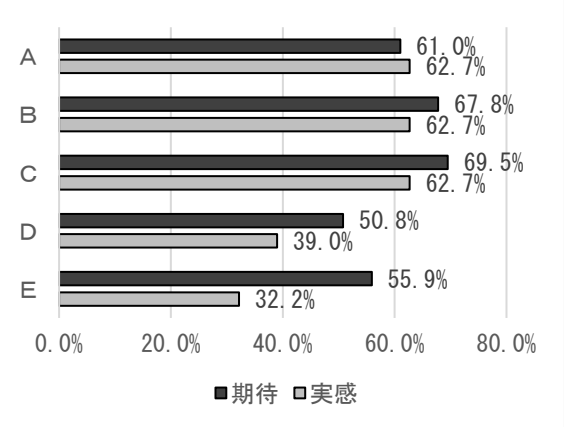

図６　ボランティアの価値と期待／実感（公共施設）

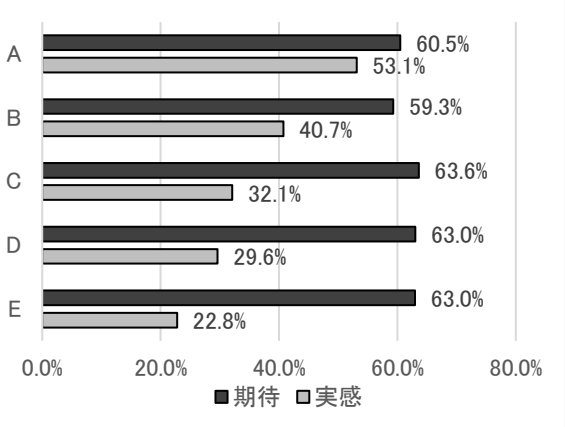

図７　ボランティアの価値と期待／実感[2]（ＮＰＯ法人）

表９　ボランティアの価値を実感した実例

【Ａ】施設利用者との信頼関係の構築	
1	利用者と同じ地域住民同士としての安心感が生まれている。
2	利用者の目線で気づいたことを教えてくれることで、利用者の安心した利用につながっている。
3	気軽に話しかけることができ、日常会話を通して継続的な来館につながっている。
4	施設周辺のガイドや観光案内等も熱心にしていただいて利用者に喜ばれている。
5	ボランティアが笑顔で対応することで、親しみやすい空間になっている。
【Ｂ】施設でのサービス提供や軽作業等の担い手	
1	託児ボランティアで、子どもとしっかり関わってくれ安心できる。
2	施設実施の事業のほかに、自主的に事業を行い、利用者の多種多様なニーズに答えている。
3	元職員の方が学習会の開催をしており、信頼関係構築や相談対応をおこなっている。
4	茶話会の企画・運営をしており、施設にとってなくてはならない存在になっている。
5	施設での活動を行うことが、シニアボランティアにとって生きがいになっている。
【Ｃ】ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供	
1	お話し会や、季節や年齢など利用者層に合わせたプログラムを組み立てている。
2	長年の経験を活かして、しめ縄や、門松、昔遊びなどを教えている。
3	広報紙やしおりの作成を分担して執筆している。
4	他の講座で学んだ新しい知識、技術を施設での活動に活かしている。
5	絵本の読み聞かせの経験から絵本の選び方やプログラムなどが職員の勉強にもなっている。
【Ｄ】ボランティア自身のつながりに基づく多様な人や団体とのネットワークや協働先等の拡大	
1	複数のボランティアグループに所属されている方が、新しいボランティアを紹介してくれる。
2	横のつながりを生かしたネットワークでイベント等を広報してもらえる。
3	ボランティア自身が所属する愛育委員会や民生委員会などと協力関係づくりができている。
4	ボランティアの楽しさややりがいを伝えて、新規ボランティアの獲得につながっている。
5	英語での読み聞かせや、読書活動を通じた人脈活用による新規事業開拓につながっている。
【Ｅ】施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点	
1	運営審議会や協議会を通して意見や提案をいただき、問題点の改善につながっている。
2	ボランティアを通して、利用者から事業についての評判や意見などを聞くことができる。
3	ボランティア会議を開催して、アドバイス、感想等を話し合いの機会を設けている。
4	ボランティアから来所したくなるような改善点などの提案をしてもらっている。
5	パブリックコメントを募集したときに、意見をくれる。

（自由記述の内容を抜粋し、一部改変を加えている。）

２-５.ボランティアマネジメントの課題について

問５ではボランティアマネジメントの課題について「現在、該当する」、「過去、該当していた」ことについて尋ねた（複数回答可／図８）。ボランティアマネジメントの課題について「６.ボランティアの取り組みを評価する仕組みがない」と回答した施設が一番多く、続いて「12.活動への参加を促すためのメルマガやニュースレターなどがない」、「７.ボランティアとの交流会や茶話会がない」と続いている。すべての項目において、「現在、該当する」と回答した施設の方が「過去、該当していた」施設を上回っており、ボランティアマネジメントの課題が解決されないまま現在まで継続されているということがわかった。ＮＰＯ法人への調査（図９）と比較してみると「１．ボランティアが活動するプログラムがない」や「10. ボランティアをどのように集めたら良いかわからない」において現在の課題ととらえている公共施設の割合が少なかった。公共施設では、本来事業として、市民向けのイベントやプログラムなどが設けられているため、ボランティアが参画しやすいとも考えられる。また、来館者への呼びかけや施設で既に発行している広報紙などを活用してボランティア募集をかけているものと考えられる。

表 10　ボランティアマネジメントの課題（現在／過去）

No.	ボランティアマネジメントの課題	現在	過去
1	ボランティアが活動するプログラムがない	6.8%	1.7%
2	ボランティアの役割や目的が明確になっていない	10.2%	6.8%
3	スタッフ間でボランティアの役割に対する認識にズレがある	10.2%	8.5%
4	ボランティアコーディネーター(ボランティア担当)を設置できない	28.8%	3.4%
5	ボランティアなどの意見を反映させる仕組みがない	13.6%	3.4%
6	ボランティアの取り組みを評価する仕組みがない	47.5%	0.0%
7	ボランティアとの交流会や茶話会がない	35.6%	0.0%
8	ボランティア名簿や個別ファイルなど連絡先がわかるツールがない	3.4%	1.7%
9	ボランティアのための居場所や作業スペースがない	25.4%	1.7%
10	ボランティアをどのように集めたら良いかわからない	6.8%	0.0%
11	新規ボランティア参加者がおらず、活動の継続が難しい	22.0%	1.7%
12	活動への参加を促すためのメルマガやニュースレターなどがない	37.3%	1.7%
13	施設の内容がわかるホームページ、パンフレットがない	6.8%	1.7%

（有効回答 69）

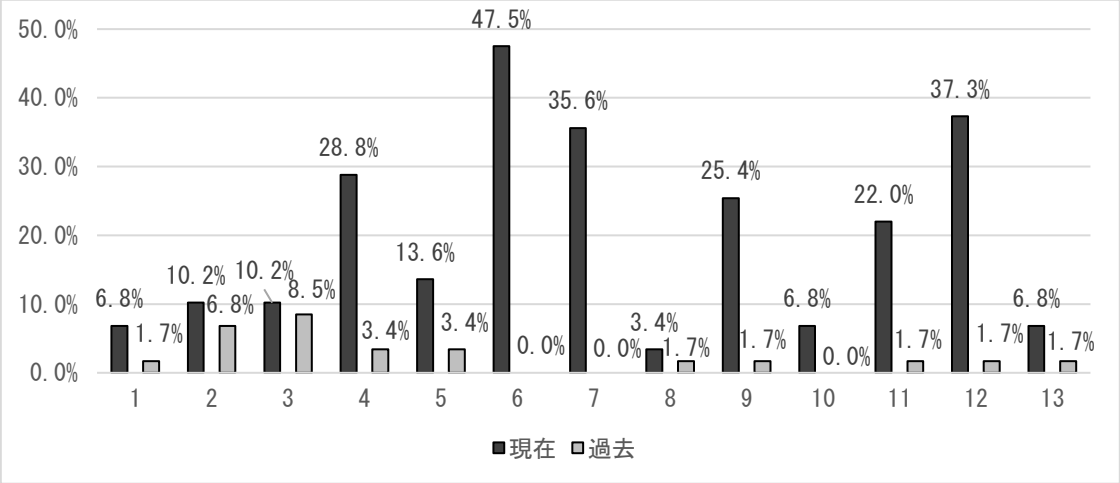

図８　ボランティアマネジメントの課題（現在・過去／公共施設）

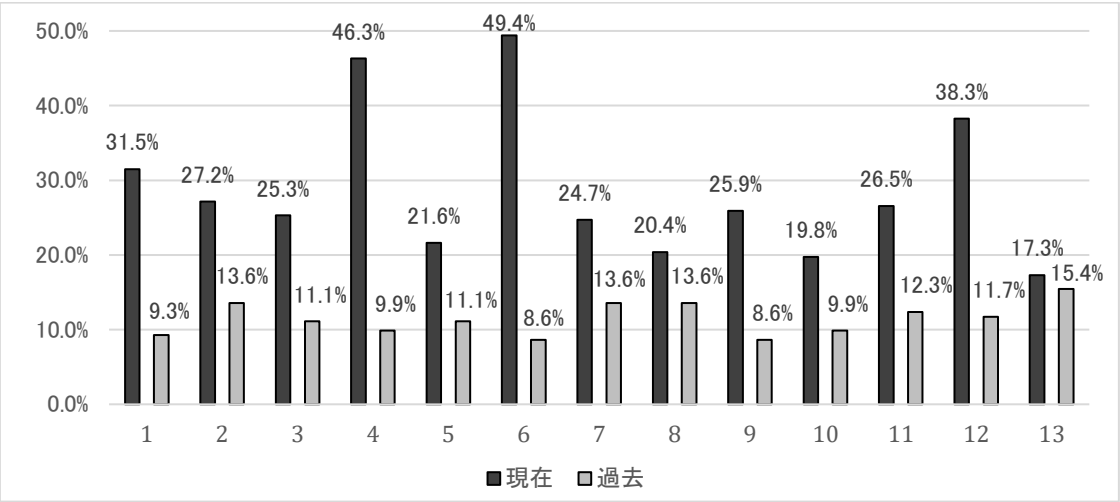

図９　ボランティアマネジメントの課題（現在・過去／ＮＰＯ法人）[2]

２−６. 支援プログラムの利用について

問５であげたようなボランティアマネジメントの課題解決のために必要と感じる支援プログラムについて、利用状況を尋ねた（複数回答可／図 10）。いずれの項目においても「利用済」より、「利用したい」と回答が多数だった。

また、「Ⅳ. ボランティア募集情報の掲示」や「Ⅴ. 施設の活動に関する情報発信」などツールとしての支援プログラムについては、利用済との回答が比較的多かったが、Ⅰ～Ⅲのボランティアと協働するために必要なスキルを身に着けたり、改善を図ったりするためのプログラムや情報収集のためのプログラムについては、利用したいとの声に反して「利用済」の割合が少なかった。ＮＰＯ法人への調査（図 11）と比較すると、「利用したい」という回答は、ＮＰＯ法人より公共施設の方が低い割合を示していた。特に「Ⅱ. ボランティアと協働するための方法に関する勉強会等の開催」については半分以下であった。「利用済」の割合は公共施設もＮＰＯ法人も大きく変わらないことから、ボランティアとの協働について、意識の違いが表れているものと考えられる。

表 11　支援プログラムの利用について

No.	支援プログラム	利用したい	利用済
Ⅰ	ボランティアやボランティア活動に関する相談対応	22.0%	6.8%
Ⅱ	ボランティアと協働するための方法に関する勉強会等の開催	15.3%	3.4%
Ⅲ	他施設と交流する機会の提供	27.1%	5.1%
Ⅳ	ボランティア募集情報の掲示	32.2%	11.9%
Ⅴ	施設の活動に関する情報発信	22.0%	15.3%

（有効回答 69）

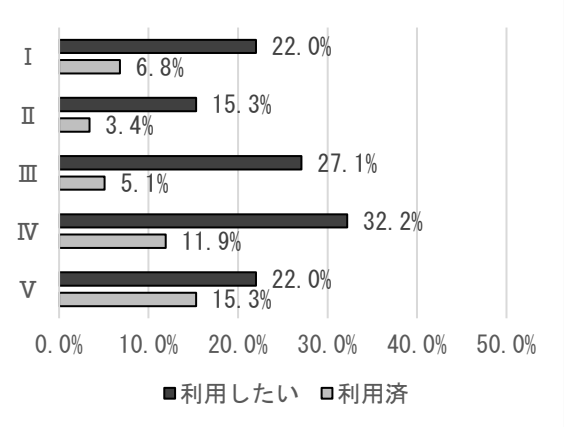

図 10　支援プログラムの利用について（公共施設）

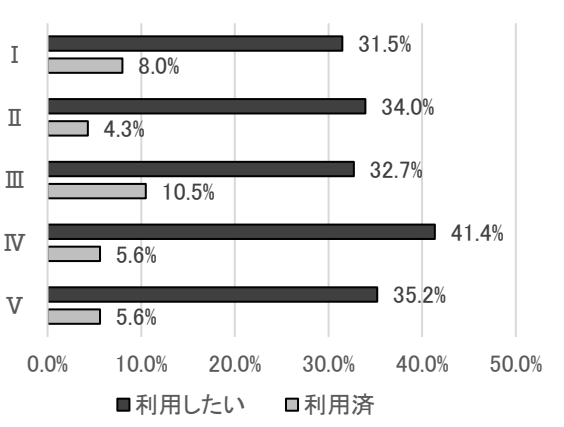

図 11　支援プログラムの利用について（ＮＰＯ法人）(2

２−７. ボランティアコーディネーターの有無とボランティアの価値の相関

問３のボランティアコーディネーターの有無と問４のボランティアへの期待や実感（図 12・図 13）それぞれの相関をみると、「期待」、「実感」のどちらにおいても、ボランティアコーディネーターがいる施設の方がいない施設より高い割合になっており、大半の項目においてボランティアコーディネーターの有無で顕著な差がみられた。

ボランティアに期待する価値については、ボランティアコーディネーターがいる施設では「C. ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供」の割合が高かったが、いない施設では「B. 施設でのサービス提供や軽作業等の担い手」の割合が高かった。このことから、ボランティアコーディネーターの有無によって、ボランティアを単純な作業の担い手として捉えているか、共に施設をつくっていく人材だと捉えるか、ボランティアに対する考え方に対して大きく違いが出ていることがわかる。

また、ボランティアの価値に対する実感の度合いについて、ＮＰＯ法人への調査（図 14・図 15）では、ボランティアコーディネーターの有無による大差は見られなかった。一方、公共施設では実感値に大差があり、公共施設では、ボランティアの多様な価値を引き出すために、ボランティアコーディネーターの存在がより重要であることが分かる。

表 12　ボランティアコーディネーターの有無とボランティアの価値

		期待		実感	
No.	ボランティアの価値	いる	いない	いる	いない
A	施設利用者との信頼関係の構築	68.0%	46.0%	76.0%	38.0%
B	施設でのサービス提供や軽作業等の担い手	68.0%	66.0%	84.0%	40.0%
C	ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供	80.0%	58.0%	60.0%	44.0%
D	ボランティア自身のつながりに基づく多様な人や団体とのネットワークや協働先等の拡大	60.0%	40.0%	44.0%	26.0%
E	施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点	72.0%	34.0%	40.0%	20.0%

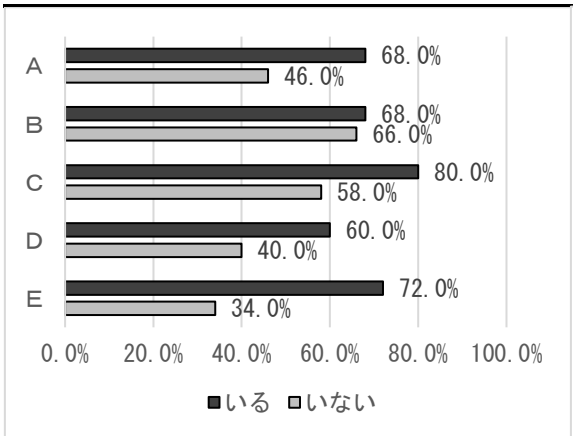

図 12　ボランティアコーディネーターの有無と期待度（公共施設）

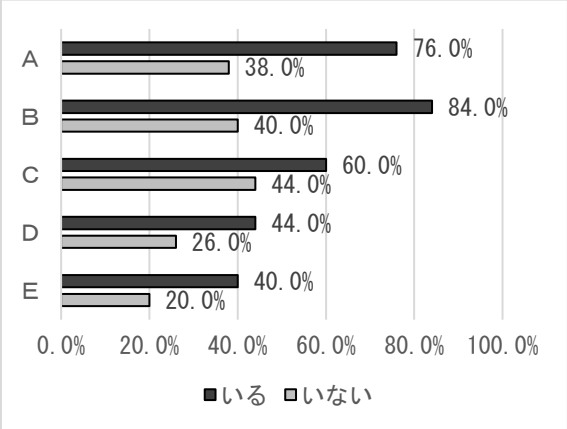

図 13　ボランティアコーディネーターの有無と実感度（公共施設）

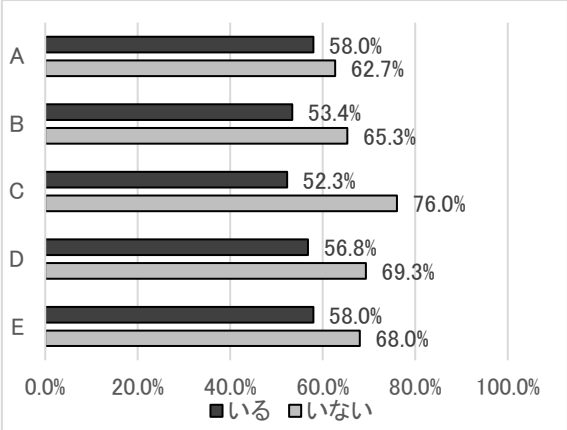

図 14　ボランティアコーディネーターの有無と期待度（ＮＰＯ法人）(2

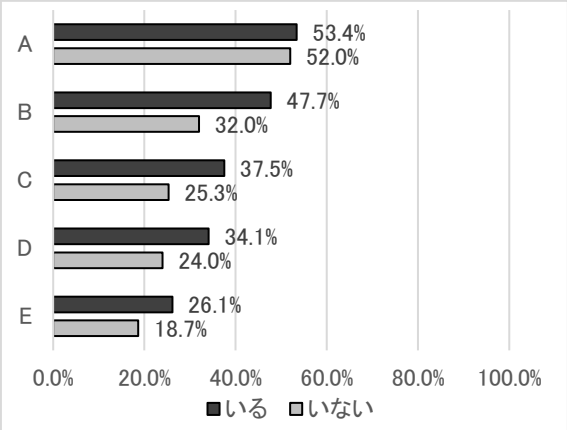

図 15　ボランティアコーディネーターの有無と実感度（ＮＰＯ法人）(2

２-８.ボランティアコーディネーターの有無とボランティアマネジメントの課題の相関

問３のボランティアコーディネーターの有無と問５のボランティアマネジメントの課題の相関（図 16・図 17）をみていくと、ボランティアコーディネーターの有無で現在課題と感じていると回答した割合は、１・２・４で大きな差がみられた。特に大きな相違がみられた４についてはボランティアコーディネーターがいない施設の半数以上がボランティ

アコーディネーターを設置できていないことが課題だと感じていることがわかった。ボランティアコーディネーターがいない施設では、すべての項目において過去の課題と回答した割合が低く、課題だと感じていることが解決されないまま現在まで至っているケースが多かった。

ボランティアコーディネーターがいる施設では、１・２・８について現在課題と感じていると回答した施設はなかった。このことからボランティアコーディネーターがいることでボランティアの役割や目的が明確になっており、ボランティア名簿や個別ファイルなどのツールを整えた上でのボランティアマネジメントができているのだと考えられる。また、２と３の課題について現在課題と回答した割合は、過去課題と回答した割合に比べ低い割合になっており、課題が解決に向かった施設が多いのではないかと考えられる。課題が解決に向かった理由については、来年度該当施設へのヒアリング調査を行って明らかにし、他の施設での課題解決に向けての支援の参考にしていきたい。

６・７・12 についてはボランティアコーディネーターの有無に関わらず課題と感じていると回答した割合が高く、公共施設でのボランティアマネジメント全体の課題であると考えられる。

表 13　ボランティアコーディネーターの有無とボランティアマネジメントの課題(現在)

No.	ボランティアマネジメントの課題	現在		過去	
		いる	いない	いる	いない
1	ボランティアが活動するプログラムがない	0.0%	20.0%	4.0%	0.0%
2	ボランティアの役割や目的が明確になっていない	0.0%	18.0%	16.0%	0.0%
3	スタッフ間でボランティアの役割に対する認識にズレがある	12.0%	8.0%	20.0%	0.0%
4	ボランティアコーディネーター(ボランティア担当)を設置できない	0.0%	52.0%	4.0%	2.0%
5	ボランティアなどの意見を反映させる仕組みがない	8.0%	20.0%	0.0%	4.0%
6	ボランティアの取り組みを評価する仕組みがない	48.0%	42.0%	0.0%	0.0%
7	ボランティアとの交流会や茶話会がない	40.0%	36.0%	0.0%	0.0%
8	ボランティア名簿や個別ファイルなど連絡先がわかるツールがない	0.0%	10.0%	4.0%	0.0%
9	ボランティアのための居場所や作業スペースがない	28.0%	26.0%	4.0%	0.0%
10	ボランティアをどのように集めたら良いかわからない	8.0%	6.0%	0.0%	0.0%
11	新規ボランティア参加者がおらず、活動の継続が難しい	24.0%	20.0%	0.0%	4.0%
12	活動への参加を促すためのメルマガやニュースレターなどがない	40.0%	36.0%	4.0%	0.0%
13	施設の内容がわかるホームページ、パンフレットがない	4.0%	12.0%	4.0%	0.0%

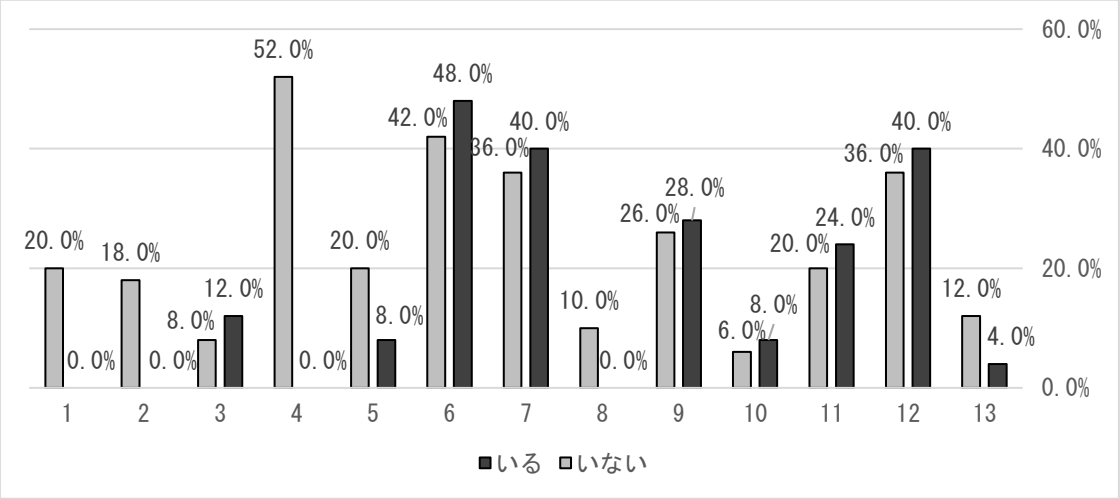

図 16　ボランティアコーディネーターの有無とボランティアマネジメントの課題(現在)

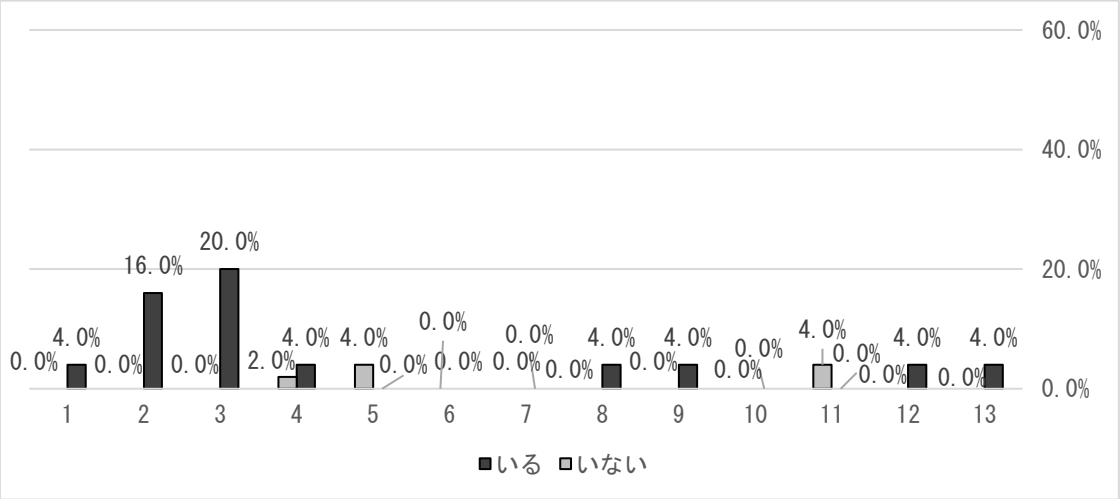

図 17　ボランティアコーディネーターの有無とボランティアマネジメントの課題(過去)

２−９. ボランティアコーディネーターの有無と支援プログラムの相関

問３のボランティアコーディネーターの有無と問６の支援プログラムの相関（図 18・図 19）をみていくと、ボランティアコーディネーターがいる施設と比較したところ、いない施設ではすべての項目において「利用したい」と回答した割合が高かった。一方、「利用済」と回答した割合はいない施設の方がほとんどの項目で高く、ボランティアコーディネーターこそ設置できていないものの、ボランティアの必要性に関して一定の関心があることがうかがえた。また、いる施設ではⅡを利用したいと回答した施設の割合が低く、ボランティアとうまく協働できている為、必要としてないのではないかとも考えられる。

ＮＰＯ法人への調査（図 20・図 21）と比較すると、支援プログラムを「利用したい」と回答した割合は、すべての項目においてボランティアコーディネーターがいない施設では公共施設とＮＰＯ法人で大きな差はみられなかった。しかし、コーディネーターがいる施設を比較すると、公共施設はＮＰＯ法人と比べて、全ての項目で大きく下回っていた。問５の設問における「ボランティアマネジメントについて現在課題と感じている割合」についても、ほとんどの項目で公共施設の方が下回っており、課題と感じているかどうかの差が「利用したい」と回答した割合の差に表れたものと考えられる。

表 14　ボランティアコーディネーターの有無と支援プログラム

No.	支援プログラム	利用したい		利用済	
		いる	いない	いる	いない
Ⅰ	ボランティアやボランティア活動に関する相談対応	14.0%	40.0%	6.0%	4.0%
Ⅱ	ボランティアと協働するための方法に関する勉強会等の開催	6.0%	48.0%	2.0%	4.0%
Ⅲ	他施設と交流する機会の提供	16.0%	44.0%	4.0%	4.0%
Ⅳ	ボランティア募集情報の掲示	20.0%	56.0%	6.0%	16.0%
Ⅴ	施設の活動に関する情報発信	14.0%	36.0%	6.0%	24.0%

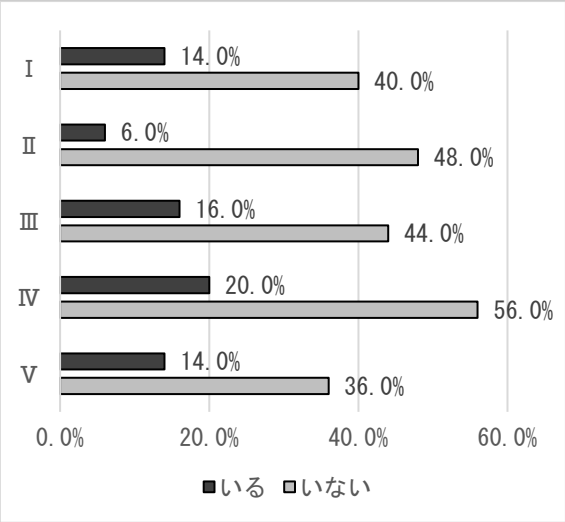

図 18　ボランティアコーディネーターの有無
支援プログラム(利用したい／公共施設)

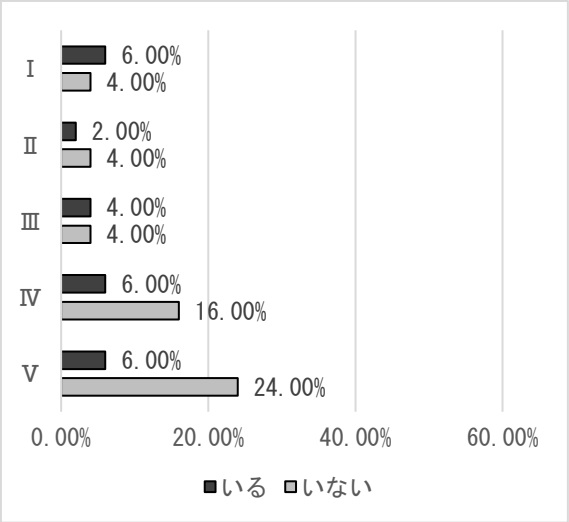

図 19　ボランティアコーディネーターの有無
支援プログラム(利用済／公共施設)

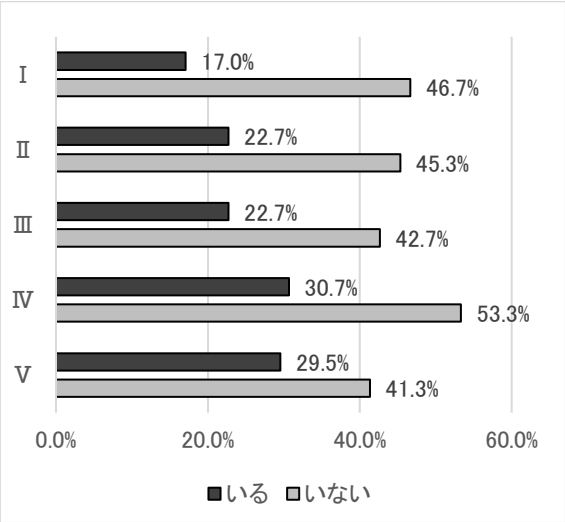

図 20　ボランティアコーディネーターの有無
支援プログラム(利用したい／NPO 法人)(2

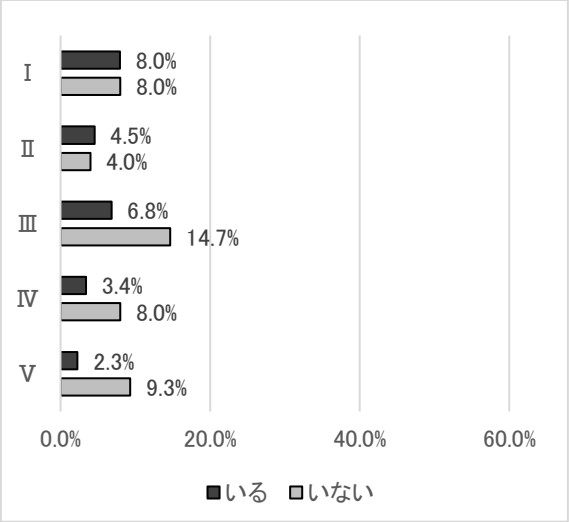

図 21　ボランティアコーディネーターの有無
支援プログラム(利用済／ＮＰＯ法人)(2

２−１０.ボランティアマネジメントの課題の相関

表 14 には、問５で尋ねたボランティアマネジメントの課題について「現在、該当する」と重複して回答している数を表した（表 14)。網掛けの色が濃いほど重複数は多い。例えば「６．ボランティアの取り組みを評価する仕組みがない」かつ「７．ボランティアとの交流会や茶話会がない」はあわせて 22 の重複回答があり、この二者について課題とする団体が多いことがわかる。このことから、交流会や茶話会などがないことが、気軽に意見交換できる機会の不足に繋がり、結果として取組に対する率直な感想を十分には得られないという状況を生み出しているのではと考えられる。

続いて重複した回答が多かった項目は、６かつ「12.活動への参加を促すためのメルマガやニュースレターなどがない」だった。活動の参加を促すためのツールがないため、ボランティアの活動報告などの機会がなく、取り組みの評価ができないという相関があるのではないかと考えられる。これらのことからボランティアの取り組みの評価という事柄の背景には、ボランティアとの交流の機会やニュースレター等による取組の可視化の機会不足があることがうかがえる。評価をどのような場面や方法でおこなうと良いか、その視点も含めて、ボランティアの取り組み評価をおこなう機会を設けることが公共施設において円滑なボランティアマネジメントをおこなう上で大切な要素だと考えられる。

表 15　ボランティアマネジメントの課題の相関

No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	−	5	1	9	5	6	6	3	6	2	2	5	2
2	5	−	1	8	6	9	4	3	5	0	2	5	1
3	1	1	−	3	2	5	3	1	1	1	3	4	2
4	9	8	3	−	9	16	14	5	11	2	6	10	4
5	5	6	2	9	−	10	8	4	6	2	3	8	5
6	6	9	5	16	10	−	22	4	17	3	10	21	6
7	6	4	3	14	8	22	−	4	13	3	7	14	6
8	3	3	1	5	4	4	4	−	3	1	1	4	2
9	6	5	1	11	6	17	13	3	−	3	6	13	4
10	2	0	1	2	2	3	3	1	3	−	3	1	1
11	2	2	3	6	3	10	7	1	6	3	−	5	1
12	5	5	4	10	8	21	14	4	13	1	5	−	6
13	2	1	2	4	5	6	6	2	4	1	1	6	−

おわりに

今回は、公共施設におけるボランティアマネジメントに関する支援プログラム検討に資することを目的に、ボランティアとの協働状況、ボランティアの価値に対する期待と実感、ボランティアマネジメントにおける課題と利用したい支援プログラムについて調査をおこないました。今回の調査では、県内 NPO 法人に対しておこなった既往調査[2]との比較を通じて、主に以下の三点が明らかとなりました。

第一点目として、NPO 法人に対して公共施設では、ボランティアの多様な価値を引き出すために、ボランティアコーディネーターの存在が、より重要であることが分かりました。ボランティアコーディネーターの有無と、ボランティアの価値に対する期待と実感との関係を調べたところ、NPO 法人では、ボランティアコーディネーターの有無による大差は見られませんでした。一方で公共施設では、期待と実感のいずれも、ボランティアコーディネーターがいる施設の方が高い値を示す結果となりました。その結果より、公共施設では、ボランティアコーディネーターが、ボランティアの多様な価値を認めそれらの価値を引き出すために、重要な役割を果たしていることがうかがえました。

二点目として、公共施設では、ボランティアとの協働についての意義や必要性に対する意識は、さほど強くないことが明らかとなりました。回答を得た 136 施設の約半数にあたる 63 施設が「現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない」と回答し、さらにその内の約 3 割にあたる 19 施設が「ボランティアを受け入れる必要性を感じない」と回答しています。日本において公共事業とは「行政が担うもの」と考えられており、欧米のように、公共事業は「参加」するもの、あるいはできるものであり、人間の社会性を育む大切な機会であるという考え方は主流ではない[4]という課題を、改めて意識させられる結果となっています。

三点目として、上記のような課題はある一方、既存プログラムを活用してボランティアとうまく協働している施設を少数ながらも確認できました。利用者との信頼関係づくりはもとより、ボランティア自身の生きがいづくり、地域住民とのネットワーク拡大、施設管理や事業運営の改善に向けたアイデアを得るなど、ボランティアが多方面にわたりその力を生かしている様子を確認することができました。

このように今回の調査では、①公共施設では、ボランティアの多様な価値を引き出すためにボランティアコーディネーターの存在がより重要であること、②公共施設では、ボランティアとの協働における意義や必要性を感じている割合について、伸びしろがあること、③既存プログラムをうまく活かしてボランティアと協働し、多様な価値を実感できている施設が複数あることが明らかとなりました。しかし、ボランティアの価値を実感している公共施設が、施設内でボランティアの存在意義をどのように高め、どのようなマネジメントに取り組んでいるか、その詳細な要点までは確認できませんでした。本調査結果を

もとに、好事例を生み出している施設に対してヒアリングを実施し、その要点整理に取り組むことが、今後の課題です。

ゆうあいセンターでは引き続き、実際の好事例と、そこで取り組まれているボランティアマネジメントの要点を明らかにしていきます。その結果について広く普及啓発を図り、ボランティアとの協働促進に繋がるボランティアコーディネーションスキルの底上げを促し、「市民参加型による公共施設」の実現を追求してまいります。

最後になりましたが、本調査実施にあたり多大なご協力を賜りました、岡山県内の公民館、図書館、美術館・博物館の皆様に、この場を借りて、深く感謝申し上げます。

まことにありがとうございました。

参考資料

１） 内閣府（2016）：平成 27 年度特定非営利活動法人及び市民の社会貢献に関する実態調査

２） 岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」（2018）：平成29 年度ＮＰＯ法人における人材マネジメント実態調査ＮＰＯ法人による災害時支援活動に関する意向調査報告書～報告書～

３） 岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」（2016）：社会福祉施設におけるボランティア受入環境実態調査報告書―平成26・27 年度―

４） 西上ありさ(2017), デンマークの成人教育と公民館, BIOCITY 環境から地域創造を考える総合雑誌 (72), pp. 78-85

調査票

Ⅰ．貴施設について教えてください。

問１．貴施設の施設名、所在地、有給職員数、ボランティア登録人数を教えてください。

施設名		所在地	市・町・村
有給職員数	人	ボランティア登録人数実数(2019 年 8 月現在)	人

問２．差し支えなければ、ご担当者名とご連絡先を教えてください。

ご担当者名	
ご連絡先	086　　ー　　ー

Ⅱ．貴施設におけるボランティアマネジメントについて教えてください。

問１．ボランティアの受け入れ状況についてお聞きします。

１．現在受け入れをしておらず今後も受け入れる予定はない
２．現在受け入れている
３．現在受け入れをしていないが今後受け入れをしていきたい
４．その他（　　）

➡ 問１で、「1」に〇をつけた方は問２へ、
➡ 問１で、「2」「3」「4」に〇をつけた方は次ページの問３へお進み下さい。

問２は、問１で「1」に〇をつけた方のみご回答ください。

問２．ボランティア受け入れをしない理由について、該当するものに〇をつけてください。

１．ボランティアを受け入れる必要性を感じない
２．ボランティアに活動してもらうプログラムがない
３．受け入れ態勢が整っていない
４．どのようにボランティアを募集していいかわからない
５．今までにボランティアを受け入れてトラブルなどがあった
６．その他（　　）

問２．にご回答いただいた皆さまへの質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

2

問３．ボランティア担当職員の配置について教えてください。

１．配置している

２．配置していない

問４．貴施設におけるボランティア人材に「期待している価値」「実感している価値」それぞれについて、あてはまるものすべてに○をし、実感したエピソードを教えてください。

No.	ボランティアの価値	期待している	実感している	実感した具体的なエピソード・成果
A	施設利用者との信頼関係の構築			
B	施設でのサービス提供や軽作業等の担い手			
C	ボランティア自身の経験に基づく新たな視点やアイデア、技術等の提供			
D	ボランティア自身の繋がりに基づく多様な人や団体とのネットワークや協働先等の拡大			
E	施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点			

裏へつづきます➡➡

問５．貴施設のボランティアマネジメントの課題について、現在と過去、それぞれ該当するものに〇をしてください。

No.	ボランティアマネジメントの課題	現在、該当する	過去、該当していた
1	ボランティアが活動するプログラムがない		
2	ボランティアの目的や役割が明確になっていない		
3	スタッフ間でボランティアの役割に対する認識にズレがある		
4	ボランティアコーディネーター（ボランティア担当者）を設置できない		
5	ボランティアなどの意見を反映させる仕組みがない		
6	ボランティアの取り組みを評価する仕組みがない		
7	ボランティアとの交流会や茶話会がない		
8	ボランティア名簿や個別ファイルなど連絡先がわかるツールがない		
9	ボランティアのための居場所や作業スペースがない		
10	ボランティアをどのように集めたら良いかわからない		
11	新規ボランティア参加者がおらず、活動の継続が難しい		
12	活動への参加を促すためのメルマガやニュースレターなどがない		
13	施設の内容がわかるホームページ、パンフレットがない		

問６．ボランティアマネジメントの課題解決のために必要と感じる支援プログラムについて、該当するものに〇をしてください。

No.	支援プログラム	利用したい	既に利用済
Ⅰ	ボランティアやボランティア活動に関する相談対応		
Ⅱ	ボランティアと協働するための方法に関する勉強会等の開催		
Ⅲ	他施設と交流する機会の提供		
Ⅳ	ボランティア募集情報の掲示		
Ⅴ	施設の活動に関する情報発信		
Ⅵ	その他、上記のプログラムの他に必要と考えられるものをお教えください。（自由記述）		

調査票は以上です。ご協力をいただき、ありがとうございました。

4

岡山県内の公共施設におけるボランティアマネジメント実態調査
報告書

編集・発行：岡山県ボランティア・ＮＰＯ活動支援センター「ゆうあいセンター」
岡山市北区南方２丁目 13-１岡山県総合福祉・ボランティア・ＮＰＯ会館２階
発　行　日：2020（令和２）年３月 31 日

ゆうあいセンターは、岡山県が設置、（社福）岡山県社会福祉協議会と（特非）岡山ＮＰＯセンターが指定管理者として民間運営する施設です。