

2020(令和2)年度

公共施設における市民参加促進のための
ボランティアマネジメント調査

～ 報告書 ～

2021(令和3)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.調査対象

2. 調査からみた施設のボランティアマネジメント

2-1.ボランティアとの協働にあたっての方針の明確化

2-2.職員間での合意形成

2-3.ニーズアセスメント

2-4.プログラムの立案

2-5.活動内容の明確化

2-6.ボランティア募集

2-7.受け付け・面接

2-8.オリエンテーション・研修

2-9.合意の形成

2-10.活動スタート（活動プログラム）

2-11.継続支援

2-12.評価と賞賛／承認プログラム

2-13.施設がボランティアと協働する上でもっとも大切にしていること

3. 課題とゆうあいセンターが考える支援

4. 新型コロナウイルス禍での対応

おわりに

はじめに

2019年度、ゆうあいセンターでは、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施設を対象に、ボランティアとの協働状況を尋ねるアンケート調査を実施し、136件の回答を得ました（回収率31.9%）。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」と回答するなど、公共施設では、ボランティアとの協働の意義や必要性に対する意識は、さほど高くないことが明らかとなりました。しかし一方で、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も少数ながら確認できました。また、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、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。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。

2019年度のアンケート調査結果を踏まえ、2020年度は、ボランティアの価値を実感していると回答し、そのエピソードについて具体例を記述していた10施設に対して、ヒアリング調査を実施しました。「協働する上でのボランティアマネジメントの要点」「協働を進める上での課題」「コロナ禍での活動状況」の3点を中心に、担当者にインタビューをおこないました。

本調査では、これらについてボランティアマネジメントのプロセスに沿って要点整理をおこないました。今回の調査結果が、「公共施設運営は市民が『参加するもの』、あるいは『参加できるもの』である」との理解に繋がり、市民が関わる公共施設実現への足がかりへの一助となることを期待しています。

1. 調査の概要

1-1. 調査について

目的：公共施設が現在行っているボランティアマネジメントについて要点整理をし、市民が関わる公共施設実現の一助にする。

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：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』から抽出した 10 施設（公民館、図書館、美術館・博物館）

調査期間：2021 年 1 月 19 日～2021 年 2 月 4 日

調査方法：インタビューによる取組事例の要点整理にて調査を実施。

1-2. 調査対象

今回の調査対象は、2019 年度にゆうあいセンターで実施した『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』において、「ボランティアの価値を実感している」と回答した施設を抽出し、インタビューへの協力を得られた団体を対象としている。

表 1 調査をおこなった施設（10 施設）

No.	施設分類	所在地	ボランティア人数	ボランティア担当職員の有無
1	公民館	岡山市	22	なし
2	公民館	岡山市	53	なし
3	公民館	岡山市	35	なし
4	公民館	新見市	30	なし
5	図書館	津山市	53	なし
6	図書館	岡山市	7	なし
7	図書館	倉敷市	116	あり
8	美術館・博物館	岡山市	94	あり
9	美術館・博物館	岡山市	77	あり
10	美術館・博物館	岡山市	22	あり

表2 調査をおこなった10施設が実感しているボランティアの価値

	ボランティアの価値	施設数	価値を実感したエピソードなど
A	施設利用者との信頼関係の構築	7	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口に来た利用者と会話をたくさん持ち、相談にも乗っている ・利用者の率直な感想や意見をボランティアだからこそ気軽に聞ける ・ボランティアが笑顔で案内することで、来館者が施設を身近に感じている ・ボランティアが開催しているイベントを楽しみに来館される
B	施設でのサービス提供や軽作業等の担い手	6	<ul style="list-style-type: none"> ・施設で実施している事業の受け付け、準備、片付けを担い、また自主的に事業を運営することもある ・来館者にあわせたプログラムや展示を作っている ・他施設と連携した行事や公民館主催行事等を支えている
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	10	<ul style="list-style-type: none"> ・夏休みの子供向け講座などで個々の得意分野を活かして活躍している ・長年の経験を活かした芋植えや、しめ縄、門払、昔子ども遊びなどたくさんの技術を教えている ・ボランティアの特技を生かしたワークショップなどを行った ・ボランティアがやってみたいことを提案し、実際に実施できるようにしている
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	7	<ul style="list-style-type: none"> ・自身の活動の楽しさややりがいを伝えて、その知人が応募してくれる ・ボランティアが自ら別の場での勉強会や集まりなどに行き、そこで出会った人を誘ったり、自分たちの活動の講師として推薦したりしてくれる ・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のつながりを持つことで、協力関係づくりができています ・他施設との情報交換、異業種交流会へ参加してくれる
E	施設に対して、客観的な評価や判断ができる視点	9	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の立場に立った意見、改善点を提案してくれる ・ボランティアを通して、利用者の評判や意見などを聞くことができる ・ボランティア会議で、アドバイス、感想等を話し合う場を持っている ・パブリックコメントで意見や提案をしてくださり、問題点の改善につながっている

(2019年度調査回答より再編集したもの)

2. 調査からみた施設のボランティアマネジメント

本調査は、公共施設が現在行っているボランティアマネジメントについて要点整理をし、市民が関わる公共施設実現の一助にすることを目的としている。2019 年度に実施した『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』（以下、「2019 年度調査」）にて、ボランティアの価値を実感していると回答した公共施設のうち協力を得られた 10 団体を対象に、日頃どのようなボランティアマネジメントに取り組んでいるか、インタビューにてボランティアマネジメントのプロセスに基づき⁽¹⁾ 洗出しをおこない、要点整理をおこなった。

なお、ボランティアプログラムのプロセス中の「選考・配置」については、今回は聞き取り項目からはずしている。

2-1. ボランティアとの協働にあたっての方針の明確化

ここでは、なぜボランティアを受け入れるのか、どのような役割を担ってもらうのかをどのように明確化しているのか聞いた。

表3 ボランティアとの協働にあたっての方針の明確化

公民館	
図書館	
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・スローガンを決めて、ボランティア室に掲示している ・施設ボランティアの目的や内容を職員全員で考えた ・入門講座受講者を前提として受入れをしている

ボランティアを受け入れる際に職員全員で明確な目的や内容を考えていた施設では、職員が移り変わっても引継ぎをしつつ、後任者へ受け継いでいっている。また、スローガンを決めてボランティア室に掲示している施設もあり、職員だけでなくボランティアへ対しても施設のボランティアに対する考えを共有している。

2-2. 職員間での合意形成

職員間の合意形成では主にボランティア担当をしている職員とその他の職員間でボランティアに対する認識の差をどう埋めるかを聞いた。

表4 職員間での合意形成

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・職員が少人数なので適宜情報を共有している ・事業ごとに担当はいるが随時情報共有はしている ・実際の活動や会議にはいたり、写真や感想などの回覧をしたりしている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼や日誌などで適宜共有している。 ・館内だけでなく他施設同士でも情報共有している
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間で情報共有して行き違いがないようにしている ・施設ボランティアの目的や内容を職員全員で考えた ・楽しくボランティア活動できるように心がけてくださいと常に伝えている

必要に応じて適宜情報共有を行っている施設が多くみられた。情報共有の方法として、定例の会議での共有のほかにも朝礼や日誌を用いたり、実際に一緒に活動したりと施設の形態や規模に合わせた様々な方法で行われていた。また、単館だけでの共有にとどまらず、他施設とも情報共有を行っている施設もみられた。ボランティアを受け入れる段階から職員全員で考えた施設もあり、職員が移り変わってもしっかりと引継ぎながら認識の相違がないようにしていた。

2-3. ニーズアセスメント

どのように職員、施設利用者、ボランティアそれぞれのニーズを聞き取り、把握しているかについて聞いた。

表5 ニーズアセスメント

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定例会など意見交換をするオフィシャルな場の設定をしている ・ 定例会でルールや困りごとなどを確認している ・ その人の得意なことや好きなことなどを知ろうとしている ・ 職員が、事柄毎に相談できる人を思い浮かぶように関係を築いている ・ 中学生や保護者などを中心に地域の人の話を聞く場を設けている ・ ボランティアに声をかけて活動内容や状況について聞いている ・ 意図的に地域の人と会話をして関係づくりや情報収集をしている ・ いつでも話しをしやすい環境を心掛けている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 活動日には必ずボランティアと話をしている ・ 随時要望や提案も聞いたり、担当者へつないだりしている ・ 職員とボランティアが交流できる場を設けている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 会議で館からのお願いや活動で困ったことなど意見交換している ・ 必要に応じて話し合いの場を設けている ・ ボランティアの来館日に話を聞いている ・ ボランティア自身が自分たちに何ができるかを決めてから活動を開始している

ボランティアへは活動中や活動の前後を中心にボランティアと積極的にコミュニケーションを取りながらニーズを把握している施設が多かった。少数ではあるが、交流や意見交換する場を設けている施設もあり、職員がボランティアに積極的に関わっていかこうとする姿勢が見られた。利用者に対しても日頃から話しかけやすい雰囲気を心がけたり、ボランティアを通して意見を聞くなどしており、円滑なコミュニケーションが取れていた。

2-4. プログラムの立案

ニーズを把握したうえで、ボランティアプログラムを立案する際の動きや取り組みについて聞いた。

表6 プログラムの立案

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・押し付けにならないように会話しながら一緒に作っている ・地域からの声を参考に活動を起こしている ・やりたいと思っている人の意思を形にしている ・ボランティアが得意なことからプログラムをつくる ・「取り組みたい」と提案があったことについて、プログラム化させる ・おうちでできることでも公民館や地域を感じてもらえるように考えている ・「楽しい」と想像できるものを相談しながら形作っている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・最初は職員のお手伝いだったが、ボランティア主導に変わっていった ・地域住民からの「したい」という声が形になった ・提案があったら形になるようにしている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・同じプログラムでもボランティアからの提案を参考にしながら、やり方を工夫している ・何をしたいかを聞いてから始めている ・季節にあわせた取り組みや月1回好きなことを企画して実施している ・ボランティアが企画して、したいと思うことに応じるようにしている

ボランティアや地域の方からやってみたいことや得意なことを聞き、そこからボランティアプログラムを考える施設が多くみられた。施設がして欲しいことだけの押し付けになっておらず、ボランティアの主体性を尊重したプログラムづくりが出来ているとわかった。

その他にも、ボランティアプログラム自体は固定のものであっても、やり方などをボランティアから提案してもらいながらブラッシュアップしている施設もあった。

2-5. 活動内容の明確化

活動の内容や役割、メリットなどについてどのようなことを明確にしているかを聞いた。

表7 活動内容の明確化

公民館	
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・年1回懇談会を実施し意見交換をしている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・会議で館からのお願い、当番活動で困ったことなど意見交換している ・イベント前には、イベントブースやボランティア活動の内容に関する話をしている ・必要な技能についての講座を受けていただくことを前提にしている

ボランティア活動をするために必要な技能を身につけるための講座の受講を前提としたり、目的などについても事前に説明して納得したうえでボランティアに参加してもらうように決めているところがあった。

また、開始時以外にも懇親会や交流会などを通じて、内容や役割について伝えてボランティアからの意見を直接聞いて取り入れたり、大きなイベント時には改めてその役割について確認をしていた。

2-6. ボランティア募集

ボランティアを募集する際はどのような方法を取っているのかを聞いた。

表8 ボランティア募集

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・「活動の様子がわかる」チラシを作成し、ボランティアが口コミで誘う際のツールとして活用している ・中学校へチラシを配布している ・公民館だよりに掲載している ・館内チラシやHPに掲載している ・ボランティアが意識的に仲の良い人に声をかけている ・口コミで募集をしている ・こんなボランティアがいたらよいと思う人がいたら声をかけている ・ボランティアの目的を共有して賛同した人が参加している ・グループの代表へボランティアのお願いをしている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示やHPで募集している ・展示コーナーでボランティアについて紹介している ・ボランティアに参加できなくなった人にはボランティアグループから後任を紹介してもらっている ・ボランティアセンターに所属している人を繋いでもらっている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシを大学に持って行ったり、違う部署の学生を誘ったりするのに用いている ・一旦辞めた人にも声掛けをしたら、戻ってきてくれることがある ・大学生が口コミで大学生を誘っている ・ゆうあいセンターのボランティア・マッチング会を利用している ・介護や孫の世話等で一時期休むという選択肢を用意している ・毎年説明会を開催し、既存、新規のボランティアとともに館について話しを聞いてもらい登録をしてもらっている ・募集時期外の参加希望者はその都度対応している

チラシやHPなどの広報媒体を使った施設が多かったが、募集活動にさかなければならない労力は決して小さくはない。職員数が少ない施設や専門知識を要するような特殊な内容については、ボランティア団体と連携しボランティア募集を依頼している施設があった。またボランティアからの情報発信（口コミ）も重要な募集手段の1つになっている。

参加者は比較的時間の融通がきく高齢者が多く、後継者不足解消に向けた若い世代へのアプローチ方法が課題となっている。

2-7. 受け付け・面接

ボランティア活動希望者のニーズ（活動動機や内容に関する希望等）と、施設におけるボランティアの受入目的との間にミスマッチがないかの確認や、その際の手続きなど、ボランティアを受け入れる前の対応を聞いた。

表9 受け付け・面接

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡がとれる最低限の登録をしてもらっている ・中学生ボランティアは保護者の同意印をもらっている ・少人数なのでグループの代表のみ登録してもらおう形にしている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアに興味を持った人には活動プログラムなどを紹介している ・個人でのボランティア参加は連絡先を聞いている ・既存のグループから新しいグループが派生することがあるので年度始めに名簿を確認している ・ボランティアグループ単位では記録をつくって共有しているところもある
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・入会説明会を行っており、参加できなかった人には別途簡単に説明している ・話し合いや活動の場に来て、やりたいと思ったら参加してもらっている ・毎年説明会を開催し、既存、新規のボランティアとともに館について話しを聞いてもらい登録をもらっている ・募集時間外の参加希望者はその都度対応している

個人での参加は連絡先、ボランティア団体では代表者のみの連絡先など、最低限の情報を把握する程度の施設が多く、新たな登録者の把握を兼ねての説明会や更新作業などを行っている施設はあまり見られなかった。受け入れの可否については面接から別途選考会を設けている施設はなく、参加希望者の意志を尊重した受け入れをしている施設がほとんどであった。

また、担当職員は他業務も兼務していることから、受け付け・オリエンテーション・研修を一括して行う施設が多かった。

2-8. オリエンテーション・研修

施設の概要や具体的な活動内容や方法など、ボランティアが円滑に活動を進めるためにどのような方法を取っているのか聞いてみた。

表10 オリエンテーション・研修

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・初回活動時に活動目的、内容を説明している ・中学生のボランティアはボランティア内容を体験してから本番に臨むようにしている ・中学生ボランティアはできそうなところまで一緒にフォローしている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア保険や注意事項などの簡単なオリエンテーションを実施している ・本の修繕希望者には職員がレクチャー、読み聞かせ希望者にはボランティアグループを紹介してレクチャーをもらっている ・館独自の研修はしていないので、県立図書館で開催している研修などを紹介している ・読み聞かせ希望者は、各館で講座を受講してもらっている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・ベテランのボランティアが声をかけながら活動している ・4月に新規・継続ボランティアに対して館の説明や活動時の注意事項についての説明会を実施している

具体的な作業方法などはベテランのボランティアや職員が丁寧にフォローしている施設が多かった。ベテランボランティアがフォローをすることで、作業内容の理解だけではなく、ボランティア同士のコミュニケーションの促進につながっている。また職員が少ない施設では大きな施設が主催している研修会への参加を呼びかけている。

2-9. 合意の形成

実際に活動するにあたり活動内容やルールなどの施設と活動者でどのように合意の形成を取られているか聞いてみた。

表 1 1 合意の形成（契約）

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・中学生ボランティアについては学校の協力により保護者の承認印をもらっている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・懇談会には管理職と担当職員と一緒に話している ・図書館同士のネットワークでボランティアグループを紹介してもらっている ・館同士の担当者間で話しをすることはあるが、館内では特にしていない
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・館長よりボランティアも職員という気持ちできてくださいと言っている

ボランティア活動は契約に基づいて行われる行為ではないものの、活動にあたってのルールなどは受け付けやオリエンテーション時などに伝えている施設が多く見うけられた。また中学校など学校との連携での活動の場合は保護者へ承認など合意書のようなものを作成している。

2-10. 活動スタート（活動プログラム）

ここでは、ヒアリングを行った施設が実際に行っている活動プログラムについて紹介する。

表12 活動スタート（活動プログラム）

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・手作りマスク作成 ・公民館の講座事業のサポートや会員の研修や親睦行事 ・講座の企画や受け付け ・PC教室ボランティア ・日常生活での小さな困りごとを手伝ったり相談に乗ったりする活動 ・中学生が公民館の活動や地域などの映像を編集、保存 ・子育て関係 ・花壇の手入れ ・ふれあいカフェ（サロン） ・昔あそび、しめ縄 ・さつまいもを植え ・放課後子ども教室での料理
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・本の修繕 ・お花を生ける ・布絵本の作成 ・絵本の読み聞かせ ・館内の植物の世話 ・本の配架、書庫整理 ・リサイクル会 ・掲示物、壁面装飾作成 ・対面朗読、音訳
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・お茶会やボランティア企画の展覧会 ・ワークショップの企画 ・絵本展での読み聞かせ ・朗読会 ・来館者への展示作品の説明 ・図書整理 ・資料整理 ・対話型鑑賞 ・施設事業の支援 ・大学生が企画して小学生向けのイベント企画運営 ・ボードゲームをしながら交流 ・年に1回の活動報告会

すべての施設において、複数のボランティアプログラムが用意されていた。同じ施設でも複数の異なるボランティアプログラムが用意されている事で多様なボランティアのニーズに対応することができている。具体的な活動の他にも、大枠を設定して具体的な活動内容はボランティアの希望に沿って決めていく、といったプログラムもみられた。

2-11. 継続支援

ボランティア受け入れ施設にとって、ボランティアが活動を続けてくれるのかどうかはボランティアマネジメントの中でも特に担当者が抱えがちな課題である。施設とボランティアが協働しながら活動を継続してもらうための工夫を聞いてみた。

表 1 3 継続支援

<p>公民館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア活動以外に、公民館に来る場があることで、自ずと話をする機会が増えている ・日常的な意見交換を通じて、ボランティアのニーズ把握ができたり、ボランティアからの相談に対して職員がこたえる機会を設けている ・言っていたことをメモして誰とつながりそうか考えている ・随時ボランティアとの情報の共有している ・「取り組みたい」と提案があったことについて、プログラム化している ・ボランティアの活動場所へ行き様子を見る、困っていることがあれば聞いている ・中学生ボランティアには本人、保護者、学校向けに A4 用紙 1 枚にフィードバックしている ・人間関係について調整が必要な場合は間に入っている ・自分の特技を生かした主役になれる場所づくりをしている ・一人ひとりの想いを大切にしている ・会によってボランティアに講師として依頼している ・講師をお願いするときは単発ではなく、2 回以上登壇してもらうようお願いする、地元の人を講師として呼ぶようにしている
<p>図書館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションをまめにとり、活動に対しては図書館から細かく口出ししないようにしている ・ボランティア団体同士の懇親会をしたいという希望があったときは行っている ・ボランティアの困りごとなど相談を受けている ・読み聞かせのボランティアが 1 名のときは職員がフォローに入っている ・活動前の準備をボランティアと一緒にしている ・自分たちがしたいように自主性を重んじている ・布絵本など成果物が見える形として積み重ねていっている ・図書館単体で研修はしていないので、県立図書館のボランティア向け研修を紹介している ・ボランティアセンターでの研修に参加できなかった人に個別で対応している
<p>美術館・博物館</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・友達付き合いや社会の広がり、ボランティアのやりがいにつながっている ・ボランティアが企画してできないことがないとモチベーションに繋がらないので、できるだけ応じられるようにしている ・ギャラリートークで段々と自分の言葉で語れるようになることが、やりがいにつながっている ・来てよかったと感じられるような、楽しい場づくりを心がけている ・ボランティアの話聞きながら必要に応じて提案などもしている ・ボランティアが活動している場へ行き、一緒に話しをしたりしている ・ボランティア同士で話しができる環境をつくっている ・感謝の気持ちや常に気にかけているということをお伝えしている ・ベテランのボランティアが、楽しくボランティアできる環境を作ってくれている ・人間関係の調整を行っている ・継続的な活動が難しい人には、単発でできる活動を紹介している ・年に 1 回「調査報告会」を開催し、活動を発表したり意見交換をして興味を深める場を設けている

楽しく活動しやすい環境づくりを目指し、ボランティア側のニーズや意見を取り入れている施設が多く見られた。そのため活動場所へ顔を出したり、声かけをしたりなど、状況によりベテランのボランティアと連携を取りながら、こまめに観察やモチベーションアップを図っている施設が多かった。しかし中にはボランティア同士の間関係のトラブルが発生することもあり、そのような時は中立的な立場で話しを聞いたり、活動日の調整なども行っている施設もあった。また保険の更新など事務的なフォローをして、より活動に専念できる環境づくりをしている施設もあった。

2-12. 評価と賞賛／承認プログラム

個人やボランティアグループに対して活動成果の評価や感謝の意を伝える場が設定されているか、設定されている場合はどのような方法で行っているのかを聞いてみた。

表 1 4 評価と賞賛／承認プログラム

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・公的な表彰制度などに応募(チャレンジ)している ・公民館内では実施していないが、外部のコンテストなどがあれば応募などしている(花壇のコンクールなど) ・表彰のようなものはやっていないが、活動発表会のようなものを作りたいと考えている。Youtube を活用して広く発信することを検討している
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・文科省や県からの表彰制度を利用している ・県の図書館の推薦制度にのっている ・県の子ども読書推進協議会に推薦している ・図書館として行事に協力してもらった際にはお礼状を出している ・個別にお礼を伝えたりしている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・日常的に参加へのお礼を伝えている ・整理してもらった資料を HP にあげて、成果が形になっていることを伝えている ・館長もボランティアとの交流を行っている

ボランティア活動の評価は、施設独自で設定している施設はなく、コンテストなど第三者的な評価機関への応募を紹介したりしている施設が多数だった。また、活動状況を施設の HP へ掲載したり、発表会を設けるなど成果を可視化し、広く利用者や市民に知ってもらえる仕組みを設けている施設があった。

また活動時にお礼を伝えたり、行事の際にはお礼状を出すなど、特別な場の設定は行っていないものの、日常的に感謝の意を伝えている施設が多く見られた。

2-13. 施設がボランティアと協働する上でもっとも大切にしていること

インタビュー調査の際に、担当者として大切にしていること、市民が参加することの意義について聞いた。

表15 ボランティアと協働する上でもっとも大切にしていること

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・お願いが「絶対のお願い」にならないように気をつけている ・「お願いする」という姿勢を大事にしている。当たり前と思わず、ありがとうを伝えている ・その人のできる範囲で、してもらえそうなことを想像しながら話をする ・会議の場などでは、あまり発言しない人の意見も聞くようにしている ・意見が対立していれば、第三の立場として他の案を提案するなどしている ・普通ならできないこともどうやったらできるかを考えている ・対等な立場でどう関わってもらえば上手くいくか考えている ・やりたいと思っている方がいればその意志を形にしていこうようにしている ・地域の人の声をきくこと、忙しくてもその雰囲気を出さないようにしている ・馴れ合いにはならず、出来ないことや断るべきことは理由と共に伝えている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・お互いを尊重している ・ボランティアの主体性を尊重している ・コロナ禍でボランティアと疎遠にならず、続けていく努力をしていきたい ・イベントはボランティアにお任せしている ・ボランティアの要望には柔軟に対応している ・ボランティアの話しは聞くようにしている ・お礼をお伝えしているようにしている
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・作品にも触れて、仲間も増えて、家ではできない体験を提供すること ・職員とボランティア間のコミュニケーションを大切に、楽しく活動できる雰囲気（環境）を保っている ・「やらされている」状態にならないようにしている ・自分事化して活動し、主体的にやっているという思いを持ってもらえるように心がけている ・できるだけボランティアのやりたいことをできるように取り組んでいる ・声の大きな人の意見だけで決まらないように、全員の意見を拾っている

公共施設という市民に開かれた場所ということもあり、ボランティアだけでなく地域の人の声にも耳を傾けているという回答が聞かれた。活動をする上でも、お願いする側される側という関係にならず、対等な関係を築くことを大切にしていた。多くの施設でボランティアの主体性を尊重しているという回答がみられ、施設からの押し付けにならないように市民が主体的に活動できる場として機能することを意識していた。

3. 課題とゆうあいセンターが考える支援

インタビュー調査の際に、現在どのようなことを課題や悩みとして感じているか、改善したいと考えていることについて聞いた。

表16 施設が感じている課題

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・職員間のズレがある。職員が異動したりして当初の想いを受け継いで共有できているか不安がある ・意思統一が難しい ・ボランティア同士の人間関係の調整を必要とすることがある ・コロナ禍でできなかった高齢者サロンが再開したときにうまくいくか不安
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・60～80代のボランティアが多く、次世代のボランティアに来て欲しい ・ボランティアとじっくり話しをする機会がない、職員数が少なく対応が難しい ・職員とボランティアの交流はあるが、ボランティアの同士の交流が少ない ・コロナの影響で大きなイベントができない ・市で一括して募集しているため、自然発生的なボランティアヘレクチャーができていない
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・学生や若手社会人が卒業や部署異動で活動が続かない ・活動世代が高齢化しているので、若い方に参加してもらいたい ・講座は人気だが、そこからボランティア参加につながりにくい ・ボランティア入門講座のような形でのボランティア募集を行いたい ・プライバシーに関する情報を取り扱うので講座の受講を必須としているため、活動をしたといわれたときにすぐ参加が難しい ・やりがい創出が難しい ・施設を支えている人がいることを知ってほしいが、マスコミ等でのアピールが十分にできていない ・ボランティア担当をしているが、ボランティアコーディネーションに関する研修等にいったことがない

多くの施設からボランティアの世代交代についての不安が聞かれた。公共施設では高齢の利用者が多く、現在活動しているボランティアも退職後のシニアの方が大多数を占めていた。参加している学生が卒業してしまっ後継者がいなくなったといった学生や若手社会人が参加していても、生活環境の変化によってボランティア活動の継続が難しくなるといったケースもみられた。

ゆうあいセンターでは、ボランティア希望者と活動先を繋ぐ「ボランティア・マッチング会」を行い、直接ボランティア希望者と活動についてのお話しする機会を提供している。市民活動の場として公共施設でボランティアができることを、広く若い世代にも伝え、実際の活動へつなげる必要があると考える。また、公共施設においてボランティア募集は自施設のホームページや定期的な刊行物での募集にとどまっているところが多いので、ゆうあいセンターが地域の施設として県内各施設のボランティア情報のハブとして、市民へ情報発信をする役割を担っていく必要性を感じた。

ボランティア担当職員になったものの、ボランティアコーディネーター研修等を受けずに実務に臨んでいることを課題と感じている担当者も多かった。今回の調査で、ボランティアに対するオリエンテーションや研修は行っているが、ボランティア担当者に対してどのようにボランティアマネジメントを行うべきかの研修を行うまでには至れていないことが明らかになった。引継ぎという形でどのようにすればいいかを教えてもらうことはあっても、そもそものマネジメントについては手探りで行っているのが現状である。ボランティアマネジメントをどのように行っているか、基礎的な部分や他施設での事例などを基に、公共施設におけるボランティアとの協働について学ぶ機会が必要だと感じた。ゆうあいセンターがそのような機会を提供することによって、ボランティアマネ

ジメントについての基礎知識を得ると共に、他施設と横のつながりをつくり、今後の活動の発展につながればと願っている。

4. 新型コロナウイルス禍での対応

現在感染が拡大している新型コロナウイルス禍でのボランティアの対応について聞いた。

表17 新型コロナウイルス禍での対応

公民館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自宅でできることを通じて公民館や地域を感じてもらえるような取り組みを実施した ・ スカイプで毎週定期的に話をし、職員も隔週くらいで参加して公民館の動きを伝えた ・ 接触がなく離れてできる内容を実施した ・ 部活動が無い生徒（中学校）と公民館で新たな取り組みを企画した ・ コロナ禍で活動ができなかったという思い出だけにならないように、公民館から企画をして、何かできたという思い出にできるようにした ・ マスクボランティアを実施した ・ 検温、消毒、マスクをして活動をしている ・ PCボランティアは手袋をして指導をしている ・ 空間を1メートル空け、動きのある活動は体育館へ移動して行った ・ 調理実習は人数を限定し、作ったものは持ち帰るようにした ・ イベントは感染対策を行いながら実施した ・ 休止をしているプログラムがあり、ボランティアの意向を尊重して現在再開はやめている ・ カフェについては飲食をNGとしている
図書館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 対面朗読は応接室で対応している ・ 健康チェックと住所と氏名の記載してもらっている ・ おはなしの部屋があるが、現在は閉鎖し閲覧室の一部を開放してお話を開催している ・ 子ども向けの行事は中止している ・ 大きなイベントは開催していない
美術館・博物館	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しいボランティア活動の1つとして、（来館者への）検温・消毒を行っている ・ 感染対策を行いながら、大きなイベントを12月に実施した ・ ボランティア室が手狭で密になるので窓とドアを開けて作業している。 ・ 作業机などの配置を配慮している ・ 自分のできる範囲でのボランティアをおこなっている ・ ボランティアに来る来ないは本人に判断をゆだねている ・ 活動については無理のない範囲でと伝えている

2020年は新型コロナウイルスの感染拡大防止のために他者との物理的な距離をとることが求められ、対面での活動が基本となるボランティア活動が困難となった。岡山県内も緊急事態宣言中は休館の対応を行った。緊急事態宣言解除後は開館をしたものの、大規模なイベントは中止し、入館の際は感染防止のためマスクの着用、手指消毒や検温、人数制限などの対策を行った。

コロナウイルスにより活動が制限され、活動者も激減し、このままボランティアとのつながりが途絶えてしまうのではないかと懸念を持つ施設もあったが、そのような状況のなかでも、オンラインや自宅でもできるボランティア活動、また活動者が主体となって今できる活動を考える機会など、新しい取り組みやチャレンジも生まれた。

コロナ禍においては新しい生活様式を前提とした社会変化を求められ、ボランティア活動も今まで経験したことのないチャレンジを求められている。活動者とのつながりを絶えさせないためにも

施設側としては「コロナだから何もできない」ではなく、「感染拡大を防止する」は念頭に、少しずつでも実践しながら新しい方法を模索する必要があると考えられる。

おわりに

今回は岡山県内の公共施設がどのようにボランティアマネジメントを行っているかについて要点整理に取り組んだ。

ヒアリングした内容をボランティアマネジメントのプロセスに沿って整理をしたところ、実際の活動内容やボランティアの募集方法、活動を継続していただくための取り組みについて、多くの施設から工夫やアイデアを聞くことができた。公共施設という地域に根ざした施設だからこそ、ボランティアだけでなく利用者との関係も大事にしつつ、ボランティアマネジメントを行っているように感じた。また、単独のボランティアプログラムにとどまらず、多種多様なプログラムを用意していた。市民活動の場としてボランティアプログラムという受け皿を複数用意することで、市民が「消費者」として公共施設を利用するだけでなく、市民が「参加」して育める公共施設運営につながっていると感じられるエピソードも、多く聞くことができた。

一方、ボランティア受け入れ方針の明確化や職員間での合意形成などについては、現在行っている取組はあまり聞かれず、課題と感じていると多くの施設が挙げている。またボランティアの世代交代やボランティア受け入れ担当者自身のスキルアップについて課題と感じている施設が多かった。

ゆうあいセンターの役割として、公共施設がボランティア活動できる場であることを広く認知してもらうために、市民と公共施設とを繋ぐ機会を設けることが大切であると感じた。また、ボランティアコーディネーターの不安を取り除ける研修を実施し、円滑なボランティアコーディネートができる環境を整えていくことで、市民が「参加」しやすい公共施設づくりにつながると考えている。

今回のヒアリングで明らかになった好事例や課題感を基に、ゆうあいセンターとして必要な支援プログラムを構築・提供し、市民が「参加」できる場としての公共施設運営の一助になるよう取り組みを重ねていきたい。

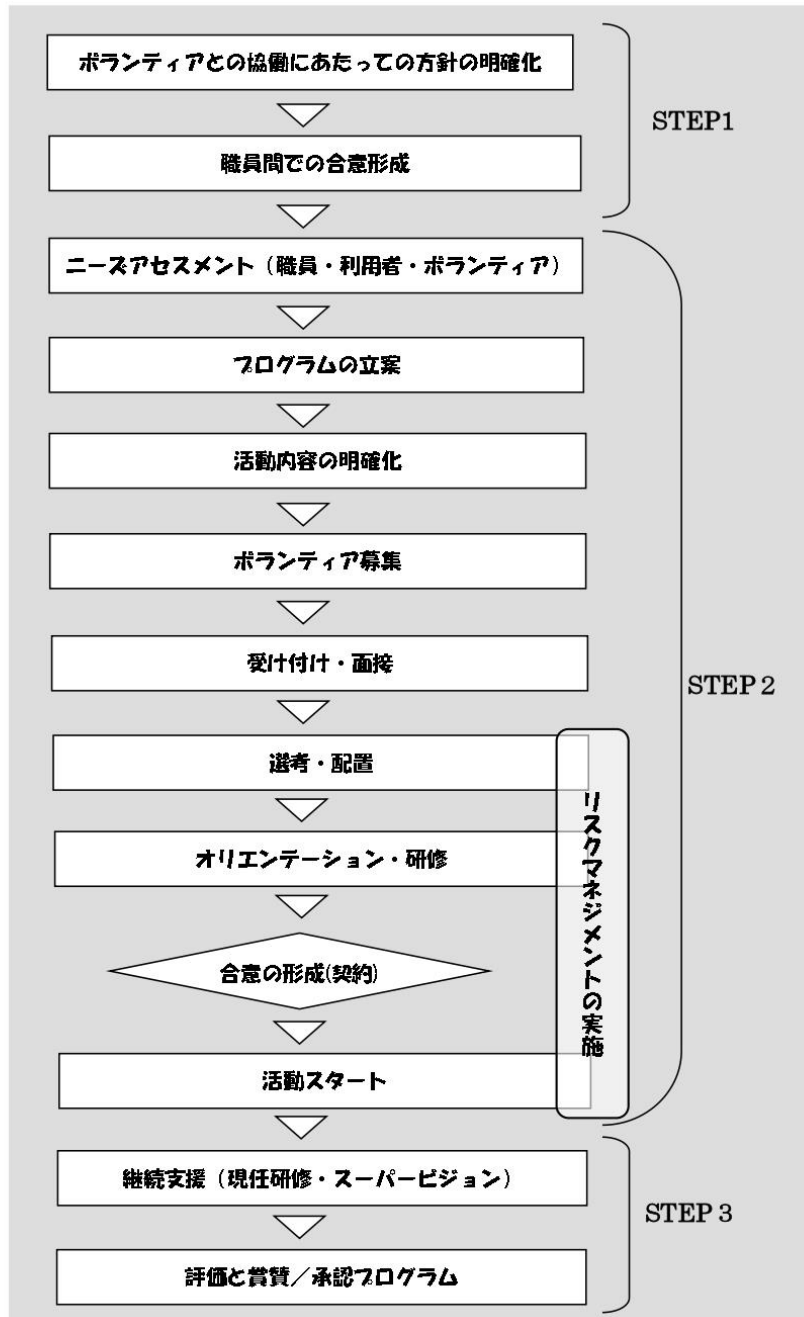
なお本調査実施にあたり県内 10 の公共施設の皆様にご協力を賜りました。
この場を借りて、深く感謝申し上げます。

参考資料

(1) ボランティアマネジメントのプロセス (下図)

ボランティアマネジメントのプロセス

- ・STEP1 : ボランティア受け入れの前にすべきこと
- ・STEP2 : ボランティア受け入れ
- ・STEP3 : 活動開始以後



McCurley, S. & Lynch, R. [1996], Volunteer Management: Downers Grove, IL: Heritage Arts Publishing, p8, pp19-24 Stepputat, A. [1995],

Administration of Volunteer Programs: The Volunteer Management Handbook, N.Y. John Wiley & Sons, Inc, p159を参考に 妻鹿ふみ子作成 2001

(2) 妻鹿ふみ子(2004): 福祉施設におけるボランティア受け入れの現状と課題—担当者への調査からボランティアマネジメント活用の方法を考える—: 日本の地域福祉(18), 110-119

公共施設における市民参加促進のためのボランティアマネジメント調査報告書

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：2021(令和 3)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。