

ボランティアコーディネーションの現状

－刈谷市民ボランティア活動支援センターの取り組みから－

田 中 利 昌

目次

- I 序論
 - 1. 研究の背景と課題
 - 2. 研究の目的
 - 3. 研究の方法
- II 研究の結果
 - 1. 支援センターへの相談内容について
 - 2. マッチング結果について
 - 3. マッチング事例について
 - 4. マッチングシステムの運用実績について
- III 考察
 - 1. 支援センターへの相談内容について
 - 2. マッチング結果について
 - 3. マッチング事例について
 - 4. マッチングシステムの運用実績について
- IV まとめ

I. 序論

1. 研究の背景と課題

1-1. はじめに

高度成長時代における社会経済情勢及び地方の都市化の進展により、人々の無関心やお互いのつながり合いの欠如が進み、その結果、地域コミュニティや家族の結びつきが弱まって来ている。そのため、地域の再生、協働のまちづくりが全国的な課題となっている中、住民の社会参加意識を高め、主体的かつ積極的な活動を支える専門スタッフとして「ボランティアコーディネーター」の存在が近年重要視されている。

しかし、現状においては、地域や施設におけるボランティアコーディネーターの役割、具体的な業務内容については、各現場において知識と経験を蓄積している段階であり、ボランティアコーディネーター同士でも共通の理解が得られておらず、社会的にも必要性や存在の認知を得られていない状況である。2004年9月に特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会(以下、JVCA)が『ボランティアコーディネーター基本指針』¹⁾を公表し、ボランティアコーディネーター相互の共通理解を図る活動が始まったばかりである。

また、1990年代後半からはインターネット等の情報通信技術(IT)が急速に普及し、携帯電話、電子メール、ウェブが広く知られ、利用されるようになり、我々の社会、経済活動が大きく変化してきた。総務省編²⁾では、国レベルの政策として、「e-Japan戦略」から次世代に向けた「u-Japan」というユビキタス社会の実現へ向けて動き始めている。総務省編³⁾では、インターネットの利用人口は、8,529万人と推定され、人口普及率は、66.8%となっている。多くの人々が電子メールやインターネットを使う状況にあり、状況が大きく変化してきている。このIT化の波は、避けて通れない状況にある。近年ボランティアコーディネートの世界もITを活用したコーディネートを行いか大きな課題となっている。ボランティア情報をどのように発信し、整理し、ボランティアを欲する人たちとボランティアを希望する人たちをインターネットを介し、どのように結びつけるか。ボランティアコーディネーターは、浸透して間もないため、このツールを使うために手探りの状況にある。

そのような中、刈谷市⁴⁾では、市内におけるボランティア活動の健全な

1) JVCA編「ボランティアコーディネーター基本指針」JVCA、2006年。

2) 総務省編「平成17年度ICT政策大綱」総務省、2004年、1～7頁。

3) 総務省編「平成18年度情報通信白書」ぎょうせい、2006年、17頁。

4) 刈谷市「刈谷市民ボランティア活動支援センター条例」刈谷市、2003年、

<http://www.city.kariya.lg.jp/reiki_syu/41590101000100000000/42090101002400000000/42090101002400000000.html>。

発展を図るため、2003年10月に刈谷市民ボランティア活動支援センター（以下、支援センター）を設置し、官設民営方式で運営を行い、ボランティアコーディネーションに力を注いでいる。運営を行っているのは、愛知県安城市に本部を置く特定非営利活動法人NPO愛知ネットである。また、刈谷市⁵⁾では、共存・協働のまちづくりを推進するための基本方針を検討する委員会を設置し、共存・協働の考え方、方向性と施策、仕組みについて検討し、2008年に「刈谷市共存・協働まちづくり推進基本指針」を策定、その中で、各主体の参加や連携を促進するコーディネーター重要性を指摘しており、支援センターは、今後の協働推進の拠点施設としての役割を担う重要な存在として期待されている。更に、刈谷市は、2003年から市内各所に分散するボランティア情報を集約し、ボランティアコーディネート、ボランティア団体の情報発信を目的としたボランティアマッチングシステム（以下、マッチングシステムと表記）を導入している（かりや市民ボランティア活動情報サイト 以下、刈谷マッチングシステムと表記：<http://www.genki365.com/kariya/>）。また、刈谷市に本社をおく企業も同様のマッチングシステム（以下、企業マッチングシステムと表記）を導入し、相互に連携しあう仕組みに全国に先駆けて構築した。

本研究では、公設民営方式のボランティア・市民活動センターの取り組みをもとに、刈谷市におけるボランティアコーディネーションの現状について報告を行う。また、ボランティアコーディネーターの共通理解を促すため、ボランティア相談の定義、マッチングシステムの運用実績、また、ボランティアマッチング実績について報告し、基礎となるデータを提示し、今後のコーディネーションについて考えるきっかけづくりにしたい。

1-2. ボランティアコーディネートの歴史及び現状

最初にボランティアコーディネーターという言葉が登場したのは、筒井⁶⁾

5) 刈谷市「刈谷市市民との共存・協働推進検討委員会」刈谷市、2007年

<http://www.city.kariya.lg.jp/hp/page000300600/hpg000300542.htm>。

6) 筒井のり子「日本におけるボランティアコーディネーターの発展過程」『ボランティアコーディネーター白書1999・2000』（社会福祉法人大阪ボランティア協会、1999年）、6～11頁。

によると、1976年に大阪ボランティア協会が開催した「第1期コーディネーター養成講座」と指摘している。翌年、月刊ボランティア編集部⁷⁾は、ボランティアコーディネーターに関する論文を初めて掲載した。木谷⁸⁾によると、同年、全国ボランティア活動振興センターがコーディネーター問題専門委員会を設け、1年間にわたり、研究を行い、「コーディネーターの機能と役割に関する試案」を作成した。その中では、ボランティアコーディネーターとは何か、コーディネーターの果たすべき役割などについて整理されている。1983年に大阪で「ボランティアコーディネーター研究会」、1987年に東京で「ボランタリーアクション研究会」が発足している。1985年には、厚生省による「ボラントピア事業」が始まり、市町村社協へのボランティアセンターへの国庫補助金が増加した。これにより、ボランティアセンターが増加、またボランティアコーディネーターが増大する事になった。その結果、日本のボランティアセンター数は、世界一ともいわれる状態となった。ボランティアセンターの増加、ボランティアコーディネーターの増加に伴い、80年代後半から、ボランティアコーディネーターの役割を体系化・理論化する作業が積極的に行われた。この時に、相次いでボランティアコーディネーター関係の書籍、論文が作られている。

全国ボランティア活動振興センター編⁹⁾によって、「ボランティアコーディネーターマニュアル」がまとめられ、社協ボランティアセンターのコーディネーター業務の整理が行われた。その後、ボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会編¹⁰⁾などが出版され、コー

7) 月刊ボランティア編集部「施設ボランティアを根づかせるために／高まるコーディネーターの必要性」『月刊ボランティア』122巻、1977年、434頁。

8) 木谷宜弘「コーディネーターの機能と役割」『ボランティア』13巻4号、1978年、3～19頁。

9) 全国ボランティア活動振興センター編「社会福祉協議会ボランティアコーディネーターマニュアル」全国ボランティア活動振興センター、1990年。

10) ボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会編「相談活動の基礎知識」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、1999年。
ボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会編「ボランティアグループ支援の基礎知識」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、2001年。

ディネート業務を更に細かく分析し、整理された。また、文部科学省は、1990年に制定された「生涯学習の振興のための推進体制等の整備に関する法律」（生涯学習振興法）に基づき生涯学習審議会を設置している¹¹⁾。生涯学習審議会編¹²⁾は、ボランティア活動と生涯学習の関連について整理をした。1993年4月14日に厚生省が「国民の社会福祉に関する活動への参加の促進を図るための措置に関する基本的な指針」を出し、その中で、ネットワークの核となり、連絡調整に当たるコーディネーターの配置等機能の充実に努める¹³⁾とある。その後、中央社会福祉審議会地域福祉分科会編¹⁴⁾が、ボランティアコーディネーターを3万人にするとの意見具申を行う。それを受け、厚生省は、「市区町村ボランティアセンター事業」を実施し、社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター¹⁵⁾は、「ボランティア活動推進7ヵ年プラン」を推進することになった。その結果、2003年度において、社会福祉法人全国社会福祉協議会（以下、全社協と表記）が把握するボランティア総数は、社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター編によると、7,793,967（団体に所属するボランティア、個人で活動するボランティアの人数の合計）人と

ボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会編「ボランティアコーディネーター活動事例集」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、2001年。

ボランティアコーディネーター研修プログラム教材開発研究委員会編「ボランティアに対する個別活動支援ワークブック」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、2001年。

- 11) 生涯学習振興のための施策推進体制等の整備に関する法律（平成2年6月29日法律第71号）第4条2項による。
- 12) 生涯学習審議会編「今後の社会動向に対応した生涯学習の振興方策について（答申）」生涯学習審議会、1992年。
- 13) 厚生省告示第117号「国民の社会福祉に関する活動への参加の促進を図るための措置に関する基本的な指針」1993年。
- 14) 中央社会福祉審議会地域福祉分科会編「ボランティア活動の中長期的な振興方策について」厚生省社会援護局、1993年。
- 15) 社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター「ボランティア活動推進7ヵ年プラン構想」1993年、〈<https://www.3shakyo.or.jp/cdvc/volunteer/center/7yearsplan.html>〉。

なっている¹⁶⁾。また、全社協が把握するボランティアセンター設置数は、2736箇所、ボランティアコーディネーター配置人数は、2898人となっている¹⁷⁾。その内訳は、常勤・専任が751人、常勤・兼任が979人、非常勤・専任が354人、非常勤・兼任が141人、有給・無給の協力員等が673人となっている。常勤・専任は、25.9%となっている¹⁸⁾。1989年から2004年までのボランティアセンター数とボランティアコーディネーター配置人数の推移は、図1のとおりである。

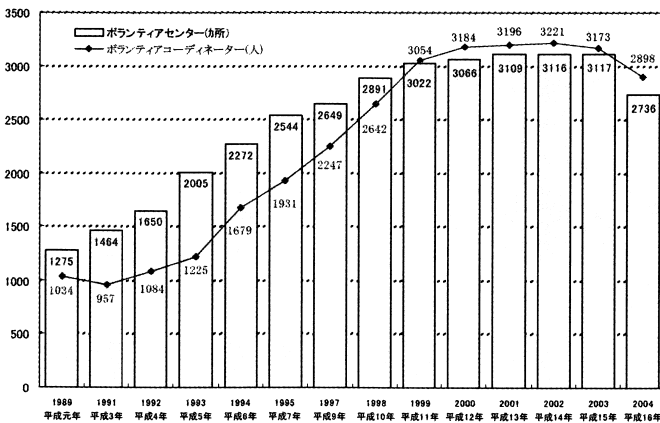


図1：ボランティアセンター設置数とボランティアコーディネーター配置人数の推移

出典：社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター「ボランティア活動年報2003年」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、2004年、25頁。

1994年には、全国ボランティア・コーディネーター研究会が開かれた。

16) 社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター編「ボランティア活動年報2004年(ボランティアセンター事業年報)」社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、2004年、3頁。

17) 社会福祉法人全国社会福祉協議会・前掲註16) 25頁。

18) 社会福祉法人全国社会福祉協議会・前掲註16) 26頁。

全国規模としては日本初であった。1995年1月に阪神・淡路大震災が発生する。阪神・淡路大震災の際、ボランティア活動についての書籍・報告書は多く見受けられるが、ボランティアコーディネートに限ってのものは少ない。阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会編¹⁹⁾が代表的な書籍である。これを契機にボランティアコーディネーターの重要性が、強く認識されるようになる。震災直後から、多くのボランティアが被災地に駆けつけ、ボランティアを受け入れた自治体や社協のボランティアセンターでは、一度に多くのボランティアが押し寄せたため、適切なボランティア活動へつなぐことができなかつた反省があるがためである。そのために、専門的なボランティアコーディネートの知識と技術を備えたコーディネーターの必要性を強く認識するようになった。

また、90年代後半には、研修体制が確立された時期である。研修のみの実施ではなく、体系的な研修体系の確立が進んだ。妻鹿²⁰⁾によると、その背景には3つの要素がある。一つ目は、社会がコーディネート機能の充実を求めている点、二つは、研修の体系化がコーディネーターの専門性確立を促進する点、最後は修了者に一定の評価を付与することができ、その評価を将来的には資格化と結び付けていくことができる点にある。1999年には、生涯学習審議会編²¹⁾の中で、「ボランティア活動を希望する人とボランティアを必要とする人の双方のニーズを総合的に調整し、マッチングする役割を持つボランティア・コーディネーターが重要である」とボランティアコーディネーターを位置づけた。

2001年1月にボランティアコーディネーターを中心としてコーディ

19) 阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会編『震災ボランティア 阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会全記録』阪神・淡路大震災被災地の人々を応援する市民の会、1996年。

20) 妻鹿ふみ子「ボランティアコーディネーター研修体系の現状と課題」『ボランティアコーディネーター白書1999・2000』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1999年18～29頁。

21) 生涯学習審議会編「学習の成果を幅広く生かすー生涯学習の成果を生かすための方策について（答申）」1999年、〈http://www.mext.go.jp/b_menu/shingi/12/shougai/toushin/990601.htm〉

ネーターの社会的認知向上を目指し、JVCA が設立された。JVCA²²⁾ によると、「ボランティアコーディネーター基本指針」を作成するため1年半をかけ、ボランティアコーディネートに関する基本指針を定めた。その経緯は、2003年3月にミニマムスタンダード作成を提案し、2004年度総会で承認された。2003年5月に意見交換会を開催し、同年8月に運営委員会合宿で検討、2004年2月の日本ボランティアコーディネーター研究集会2004で大ワークショップを展開、341件の意見が提出された。これらの意見をワーキングチームで整理し、7月の臨時運営委員会で2次案を提出し、理事会、運営委員会で審議を重ねた上で9月に会員へ発表、一般公開をされた経緯を持つ。

JVCA 編²³⁾ は、基本指針の中で、以下のようにボランティアコーディネーターを定義している。「市民のボランタリーな活動を支援し、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、組織内での調整を行うスタッフ」としている。また、次のようにボランティア活動をとらえている。

表1：JVCA がとらえるボランティア活動

①	ボランティアは「市民社会」を構築する重要な担い手である
②	ボランティアは自分の意志で始める
③	ボランティアは自分の関心のある活動を自由に選べる
④	ボランティアは活動に対して責任を持ちその役割を果たす
⑤	ボランティアは共感を活動のエネルギーにする
⑥	ボランティアは金銭によらないやりがいと成果を求める
⑦	ボランティアは活動を通して自らの新たな可能性を見いだす
⑧	ボランティアは活動を通して異なる社会の文化を理解する
⑨	ボランティアは活動に新しい視点や提案を示し行動する
⑩	ボランティアは安価な労働力ではなく、無限の創造力である

出典：JVCA 編「ボランティアコーディネーター」（JVCA、2002年）1頁。

22) JVCA「ボランティアコーディネーター基本指針作成の経過」2004年。

23) JVCA 編『社会福祉協議会ボランティアセンターのためのボランティアコーディネーターマニュアル』JVCA、2005年。

ボランティアコーディネートに関わる分野は、現在では、多岐に渡っている。ボランティアコーディネーターは、次の3つに分類される。

表2：ボランティアコーディネーターの3分類

区 分	内 容
送り出し型	ボランティア活動に参加支援をする。学校や企業が該当。ボランティアの供給源である。
仲介型	ボランティア活動希望者・団体とボランティア支援を求める人・団体の間で需要と供給の調整をする。社協ボランティアセンター、ボランティア・市民活動センター、ボランティア活動推進機関が該当
受け入れ型	ミッション達成のため、利用者の介護、援助のためにボランティアを受け入れる。社会福祉施設、NPO法人、ボランティアグループが該当

出典：小倉常明・松藤和生「いちばんはじめのボランティア」（樹村房、2004年）104～109頁をもとに作成）

一言にボランティアコーディネーターといっても、様々な職種、活動分野に広がっている。図2は、全国ボランティアコーディネーター研究集会に参加者の所属先分布である。様々な所属先のコーディネーターがボランティアコーディネーター研究集会に参加しているのが見て取れる。

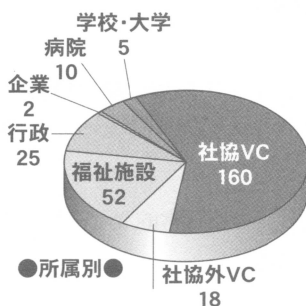


図2：全国ボランティアコーディネーター研究集会 2004 参加者の所属先分布
 出典：ボランティアコーディネーター白書編集委員会編「全国ボランティアコーディネーター研究集会について」『ボランティアコーディネーター白書2001・2002』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1999年、43頁。

1-3. ボランティアマッチングシステムの概要及び特徴

1-3-1. 各種情報発信機能

- ・ イベント情報

ボランティア団体が開催する催し物（研修会、講座等）及び参加者募集を紹介している。カテゴリー別に分類、あるいは、新着順の閲覧が可能である。

- ・ ボランティア募集

ボランティア団体の会員募集及びイベントなどのボランティア募集を紹介している。各ボランティア募集の締切順に閲覧が可能である。

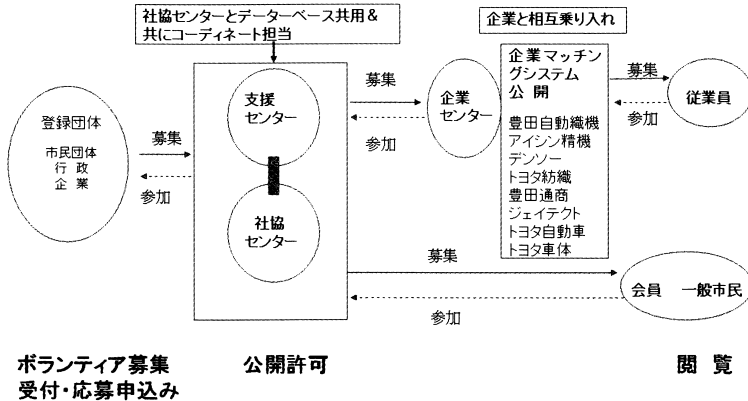


図3：ボランティア募集の際の情報フロー

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センター見学用資料

- ・ サービス情報

各ボランティア団体が提供している日常的なサービスを紹介している。カテゴリー別の閲覧が可能である。

- ・ 団体情報

支援センターに登録されている団体を探す機能である。登録されている団体の概要が一般に公開されている。団体の組織、事業内容、PR等が掲載されている。個人情報に関わる部分は、団体側で、公開、非公開の選択

ができる。また、ギャラリーとして画像を活用した団体紹介の機能も活用されている。なお、支援センターの運用方法の特徴として、市役所の各課それぞれも一団体として登録し、行政サービス部門のボランティア募集、イベントへの参加者募集として活用されている。

・テンプレート方式

団体事務局が情報を掲載する際、シンプルに統一された共有フォームに情報を入力していくテンプレート方式を採用している。コーディネーターが情報を入力するのではなく、各団体事務局が自宅などのパソコンから自由な時間に自ら作成することにより、情報を正確にかつ容易に処理することが可能になった。

1-3-2. ホームページ機能

各登録団体が、自らの事務局IDとパスワードを使い、団体紹介と活動紹介を画像で紹介する機能を有している。ホームページの知識及び専用ソフトが無くても、数種類のデザインに設定された共有フォームの中から選択し、画像を中心にした自分たちの活動情報をインターネット上で紹介をすることが可能である。

・団体紹介

団体の集合写真や活動の代表的画像などを一枚選び作成する。同時に、団体のPR文、紹介文を掲載できる。

・活動紹介

7種類のテンプレートが用意されており、テンプレートの種類により、多くの文章あるいは画像毎のコメントなど自由に選択することができる。この機能により、各団体が自団体の活動を紹介する展示室を持つことができ、様々な主催イベントや大会などの様子が写真付で公開されている。

1-3-3. 三種類のID

本システムでは、3種類のIDが存在する。コーディネーターID、団体事務局ID、個人会員IDとある。それぞれのIDは、各役割に合わせた機能を分担保有している。

・コーディネーターID

本システムの運営は、センターの管理・運営をしている NPO 法人と刈谷市社会福祉協議会の職員がコーディネートしている。団体側が情報を情報マッチングシステムに掲載する際には、必ず、コーディネーターを介して、情報開示の許可をとる仕組みになっている。マッチングを機械的に処理するのではなく、コーディネーターという人を介在させることにより、安全かつ実用に適した対応が可能になる。

また、団体や個人の登録作業を行うのは、コーディネーターの役割である。団体などが記入した登録用紙をデータベースに打ち込み、ID・パスワードを発行する作業を行う。その発行された ID・パスワードをもとに団体事務局は、情報のアップデート作業等を行う。更に、マッチングシステムのトップページに関連する「お知らせ」情報を表示する機能も有している。

・団体事務局 ID

団体事務局 ID は、団体情報受発信機能を有している。センターに登録した団体は、提供された事務局用 ID を使い、ボランティア募集、イベント情報、活動紹介を不特定のパソコンからコーディネーターを介して、容易にインターネット上に発信することができる。また、団体事務局 ID でログインすれば、一度登録された情報を団体自ら変更できる機能も有している。

・個人会員 ID

個人登録者には個別に個人 ID を発行する。この ID を用いれば、団体が掲載しているイベントやボランティア募集にインターネットを通して応募することが可能である。なお、個人登録を行っていない人たちも、情報マッチングシステムに掲載された情報を自由に閲覧することができる。

1-3-4. ASP (アプリケーション・サービス・プロバイダ) 方式

本システムは、インターネットを通じて情報収集提供機能などを利用する ASP 方式を採用している。従来のソフト開発による情報システムの場合では、セキュリティ管理のため、市役所職員以外の運営受託スタッフには直接的な情報のオペレーションが認められず、また、多額の開発経費、

システム修正経費、日常的なシステム管理などの業務が発生する。ASP方式では、情報管理者である自治体が独自のサーバーを維持管理する必要がなく、非効率な単独の開発経費も軽減されることになる。インターネット環境さえあれば、どのパソコンからもアクセスできるメリットがあり、また、利用者からの新しいニーズや技術更新によるシステムの変更が容易で、NPO 法人によるマッチングシステムの管理運営が可能になった。

1-3-5. 企業マッチングシステムとの連携

刈谷市は、複数の輸送機器関連メーカーの本社と工場が立地する企業城下町でもある。各企業の本社内には、企業内ボランティアセンターがいくつか設置されている。各企業内ボランティアセンターでは、マッチングシステム導入以前は、各社ごとに市内外のボランティア団体からイベント情報、ボランティア情報を、ファックス、電話などで情報を調達していた。その情報をもとに、社内の LAN へ入力作業をし、社内 LAN を使用できる人たちには閲覧が可能であった。また、現場作業員など、社内 LAN へアクセスできない人たちには、A 4 用紙にボランティア情報を印刷し、月に 4 回程度、社内の郵便メールで送付する作業をしていた。前者では、ボランティア団体が直接情報発信を行うわけでないので、タイムラグが生じ、また、自宅のパソコンでは閲覧できないといったデメリットがあった。後者の場合だと、タイムラグはもちろんのこと、ボランティアセンタースタッフの手間や印刷代、紙代などのコスト面でのデメリットがあった²⁴⁾。これらデメリットを解消するために、2004年1月より、刈谷市に本社を置く企業6社と連携し、同じASP方式のマッチングシステムを運用に踏み切った。そのため、刈谷市のマッチングシステムに提供された情報は、自動的に企業側のマッチングシステムに転送され、同じ情報が掲載される。また、刈谷市側が掲載したボランティア情報やイベント参加情報にも、企業側のマッチングシステムから応募が可能となった。

24) 2006年12月27日 元デンソーボランティアセンター長・牧野清光氏へのヒアリング調査による。

1-3-6. 社会福祉協議会との連携

刈谷市社会福祉協議会のボランティアセンターと支援センターはデータの共有化をしているとともに、それぞれコーディネーター機能をもっている。ボランティア情報の一元化、社会福祉協議会と協働してマッチング作業を行っている。コーディネート機能は各々の専門分野を生かし、社会福祉協議会、支援センターのどちらもコーディネート作業が行えるようになってきている。よって、両センターは物理的には離れているが、機能的には、一体化している仕組みになっている。

1-4. 特定非営利活動法人 NPO 愛知ネット (以下、愛知ネット) 概略

2000年1月7日に愛知県から特定非営利活動法人の認証を受ける。目的は、防災、災害救援のための地域市民に対する情報サービス支援を中心に、個人の地域情報の利用向上と市民活動団体の情報化支援のために、インターネット活用の普及等、社会活動における情報化推進に関する事業を行い、地域ネットワークを形成することにより、地域の防災に対する意識向上を通じて、社会全体の利益の増進に寄与することとしている。その一環として、ボランティア育成を日々行うため、愛知県内各地のボランティア・市民活動センターあるいは社会教育施設である青年の家を指定管理者として運営している。下記に愛知ネットが指定管理者として運営している施設の概略を説明する。

1-4-1. 刈谷市民ボランティア活動支援センター (設置主体：刈谷市)

広域的な情報・人材交流ネットワークの拠点となり、市民と市民ボランティア活動団体、企業、行政の協働、連携の役割を担っている。センターでは、市民ボランティア活動に関する様々な情報の提供、活動団体相互の交流と連携の促進や市民ボランティア活動団体の自立化を支援している。

●概要

・開館時間

火曜～土曜 10:00～21:00、日曜 10:00～17:00

年末年始 (12月29日～翌年1月3日) は休館日

・主な設備

交流スペース

予約なしで自由に利用できる交流の場。打合せ用テーブル及びいすがある。

談話スペース

団体または個人が打合せの場として利用可。

談話室A（手前）：会議用テーブル及びいすが18席設置。

談話室B（奥）：会議用テーブル及びいすが18席設置。

※A、Bあわせて利用可。

作業スペース

印刷機、紙折り機、裁断機、丁合機、製本機、パウチ、紙さばき機、ディスクカッター、作業台を設置

情報スペース

書籍の閲覧、パソコンによるホームページの閲覧ができます。

ロッカー

18個（ヨコ260mm×奥行359mm×高さ527mm）

メールボックス

36個（ヨコ260mm×奥行359mm×高さ195mm）

・所在地

刈谷市寿町 1-409

1-4-2. 安城市民活動センター（設置主体：安城市）

広域的な情報・人材交流ネットワークの拠点となり、市民と市民ボランティア活動団体、企業、行政の協働、連携の役割を担っている。そこで、「わくわくセンター」では、市民ボランティア活動に関する様々な情報の提供、活動団体相互の交流と連携の促進や市民ボランティア活動団体の自立化を支援している。

●概要

・開館時間

火曜～日曜 9:00～21:00（月曜が祝日の場合はその直後の平日が休館日）
年末年始（12月28日～翌年1月4日）は休館

・主な設備

交流スペース

予約なしで自由に利用できる交流の場。団体または個人が打合せの場として利用。打合せ用テーブル2台、いす12席がある。

作業スペース

印刷機、紙折機、裁断機、丁合機、電動ホチキス等があり、資料作成に利用可。

情報スペース

安城市内の団体情報の検索、ホームページの閲覧、パソコンを利用したの情報収集が可能。

ロッカー

活動に必要な事務用品の保管場所として利用できる。

36個 (ヨコ260mm×奥行359mm×高さ527mm)

・所在地

安城市大山町1-7-1 秋葉いこいの広場レストハウス内

1-4-3. 愛知県青年の家 (設置主体：愛知県)

愛知県下唯一の県立青年の家。青少年のみなさんが規則正しい集団宿泊生活をしながら、研修活動、野外教育活動、レクリエーション活動などを通して、協同・友愛・奉仕の精神を養い、よりよい社会人としての資質を身につけるためにつくられた社会教育施設である。

●主要施設の概要

・管理研修棟

第1研修室 (99人)、第2・3研修室 (63人)、第4研修室 (多目的ホール) (収納式椅子192席)、第5研修室 (36名)、第7研修室 (18名)、玄関ロビー、情報相談コーナー、保健室、更衣室2室、食堂 (116人収納可能)

・宿泊棟宿泊室45室

洋室37室 (2人用<バス・トイレ付き>6室、2人用19室、4人用4室、6人用8室)、和室8室 (6人用6室、15人用で研修室兼用2室)、第6研修室 (和風研修室)、交歓ロビー、浴室 (2)

・所在地

岡崎市美合町並松1-2

1-4-4 大府市民活動センター（設置主体：大府市）

大府市民活動センターは、市民と行政の協働によるまちづくりを進めるために、様々な情報の提供、活動団体相互の交流と連携の促進や市民ボランティア活動団体の自立化を支援する。センターは、広域的な情報・人材交流ネットワークの拠点、市民と市民ボランティア活動団体、企業、行政の協働、連携のかなめとして設置。

●概要

・開館時間

火曜～日曜 9:00～22:00 年未年始（12月28日～翌年1月4日）、
お盆（8月13日～15日）は休館日

・主な施設

交流ホール

打合せ、軽食などに利用できるスペース。テーブル8台、いす32席。
飲料自動販売機設置。

料理室

センター登録団体がワンデイシェフを行うための施設。

情報コーナー

インターネットによる情報収集、他団体等の概要資料、イベントのお知らせなどを閲覧できるコーナー。

パソコン2台を設置。

会議室

団体の会議、研修などに利用可。

第1会議室・・・机8 椅子24 ホワイトボード1

第2会議室・・・机6 椅子18 ホワイトボード1

必要に応じて1つの部屋として使用可。

団体活動室

団体の活動拠点（事務所）として占有して利用できるスペースが全部

で4区画ある。事務用机1、椅子1、キャビネット1が利用できる。

印刷室

コピー機、印刷機、電動裁断機（A3対応）、手動裁断機、帳合機、紙そろえ機、製本機、紙折機、ラミネーター、作業機を設置

ロッカー・メールボックス

ロッカーは団体の持ち物を常時入れておくことができる。

メールボックスは団体間の連絡、文書、チラシの配布や、

団体宛の郵便物、FAXの一時保管場所として利用可。

・所在地

大府市森岡町四丁目8番地

1-4-5. 豊橋市民センター市民活動プラザ（設置主体：豊橋市）

市政に関する情報の提供、各種の相談、集会、交流及び市民活動の施設として市民の利用に供し、もって市民福祉の増進及び市民協働の推進を図るために設置。

●概要

・開館時間

火曜～日曜 9:00～21:00（月曜が祝日の場合はその直後の平日が休館日）

年末年始（12月28日～翌年1月4日）は休館

・主な設備

会議室

打ち合わせや作業スペースとしての他、交流会やイベント会場としても利用できる。

長机4台、椅子8脚（どちらも追加可能）

※交流サロンとつなげて使うことも可能

交流サロン

打ち合わせなどの他、作業やイベント会場として利用できる。

丸机1台に椅子2脚、楕円机1台に椅子4脚

※会議室とつなげて使うことも可能

ミーティングスペース

打ち合わせなどの他、作業やイベント会場としてご利用可。

楢円机2台、椅子8脚（机1台に4脚ずつ）

パソコンコーナー

パソコンを使って、情報の検索が出来る。

情報スペース

各種資料を自由に見ることができる。ボランティア募集情報やイベント情報を収集可。

印刷室

印刷機、紙折り機、裁断機

メールボックス

郵便物の配送先として、印刷用紙の保管庫としてなどに利用。

・所在地

豊橋市松葉町二丁目63 豊橋市民センター1、2階

2. 研究の目的

ボランティアコーディネートについての研究論文についてであるが、月刊ボランティア編集部²⁵⁾は、初めてボランティアコーディネーターといった言葉を使い、ボランティアコーディネーター論を展開した。コーディネーターは施設とボランティアとのパイプ役を果たすだけでなく、コミュニティ資源の適切な調整ということに関しても、大きな役割を果たしえとした。

岡本²⁶⁾は、教育（ボランティア・スクール）や需給調整活動、広報、組織、連絡調整、活動援助など多岐にわたるが、それぞれ切り離してはダメで、それぞれが有機的に結び合ってこそセンターは機能していくことである。それは片手間に出来ることではなく、また独立した機関でなければ出来ないという実感であるとしている。ボランティアコーディネーターの役割を、福祉施設と地域住民などを結ぶ「中間的な位置づけ」とし

25) 月刊ボランティア編集部・前掲註7) 434頁。

26) 岡本栄一「住民参加とボランティア活動—その五十代の課題—」『月刊福祉』1977年、60巻7号、31頁。

て役割を果たすとし、①発掘、②仲介者、③援助、④教育、⑤組織・開発、⑥弁護の6つの役割を明示した。

大阪ボランティア協会²⁷⁾は、具体的で実際的なコーディネーターの役割をクローズアップするため、ボランティアコーディネーターの意義、位置づけ、受け入れ態勢について具体的に明記した最初の雑誌(書籍)を出版した。森坂²⁸⁾は、大阪ボランティア協会の需給調整実績を引用しながら、あるべきボランティアセンターの機能について考察した。内部的な機能開発では解決できない課題に対しては、外に対しての開発、連絡調整などを積極的に起こしていくセンターを目標とした。

上野²⁹⁾は、現代のボランティア需給・調整活動は、結びつけるだけのものではなく、ボランティアがボランティアであるための需給・調整活動のあり方を探る必要性があるとしている。

宮城³⁰⁾は、中野ボランティア・センターに寄せられた援助希望内容について、またボランティア担当者の業務実態を踏まえながら考察を行い、ボランティアとニードのマッチングは、単にボランティアによるサービスへの需要と供給を調整するという自己完結的なものではなく、かなり正確な情報把握と緻密な分析、応用的な展開力などが求められる業務と結論付けている。

筒井³¹⁾は、ボランティアの自由な活動をどれだけ促進することができるかが問われる職種とし、そもそも一般的に「コーディネーター」という仕

27) 大阪ボランティア協会編『ボランティア・テキストシリーズ3 ボランティア・コーディネーターの手引き(増補版)～専門ワーカーの役割とは何か～』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1979年。

28) 森坂ふみ子「大阪ボランティア協会における需給調整機能の開発」『変革期の福祉とボランティア』ミネルヴァ書房、1987年、156～174頁。

29) 上野谷加代子「ボランティア需給・調整活動の現代的意義」『ボランティア活動研究4』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1988年、10～11頁。

30) 宮城孝「ボランティア活動担当者の業務とその専門性について」『日本社会事業大学社会事業研究所年報』1988年、25号、32～36頁。

31) 筒井のり子「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—」社会福祉法人大阪ボランティア協会、1990年、4頁。

事は、2つ以上のものを、各々の持ち味（個性）を損なうことなく、適切に組み合わせることによって、全体として、より以上の“効果”を生み出そうとするものである。コーディネートの最終目標はボランティアと要援助者のよい状態を作り出すところにあると指摘した³²⁾。また、ボランティアコーディネートの発展の歴史も概観し、社会福祉政策や教育施策の動向と密接に関連していることも述べている³³⁾。

祐成³⁴⁾は、ボランティア・コーディネーターの業務を整理しつつ、ボランティア・コーディネーターは不足しており、“つなぎ”を求める人たちは確実に増えつつある。ボランティア活動を更に広げるためにも、より有能で、有力なボランティア・コーディネーターが求められていると締めくくっている。

次に、ボランティアセンターにおける相談業務についての論文についてである。

中野ほか³⁵⁾は、板橋区、中野区、豊島区、杉並区、練馬区にそれぞれ設置されたボランティアセンターについて、相談方法、共通する対象を定め比較検討し、改善点を明らかにする研究を行っている。

また、平野³⁶⁾は、2000年度に豊島区社会福祉協議会ボランティアセンターに寄せられた2812枚の相談受付カードの分析をしている。相談主体、相談内容、個人からの相談内容、個人からの相談主体年齢、個人ボランティア希望の活動希望分野について述べ、相談業務の統計資料作成を通して、相談業務の再点検、事業の再点検、センターの役割と機能の再点検が

32) 上野・前掲註29) 11頁。

33) 筒井のり子「日本におけるボランティアコーディネーターの発展過程」『ボランティアコーディネーター白書1999・2000』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1999年、6～11頁。

34) 祐成善次「ボランティア・コーディネーターについて」『ボランティアコーディネート』日本青年奉仕協会、1997年、6～24頁。

35) 中野友博・小山奈美・平野幸子・中島篤・疋田恵子・河島京美「ボランティアセンターにおける相談業務と記録のあり方」『ボランティアコーディネートの実践～ボランティアを受け入れ、ともに活動するために～』東京ボランティア・市民活動センター、2001年、190～212頁。

36) 平野幸子「ボランティアセンターにおける相談業務と統計資料に関する一考察」『ボランティアコーディネーター白書2001・2002年版』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2002年、98～105頁。

できたと結論付けている。

平野・河島³⁷⁾は、練馬区社会福祉協議会ボランティアセンターと豊島区社会福祉協議会ボランティアセンターに寄せられた相談記録について分析を行い、地域間における相談主体、相談内容などの違いについて指摘した。相談記録についての研究は進みつつある。しかし、実際にどの程度のニーズがあり、どの程度のボランティアマッチングが成功しているのかについて言及している研究は見当たらない。ニーズを把握し、ボランティアをしたい団体・人とボランティアを欲しい団体・人を具体的にどの程度むすびつけたのかを示すことは、有意義であると考ええる。

最後に、マッチングシステムについての研究についてである。

鍋倉³⁸⁾は、広域ボランティアサービス情報ネットワークモデルについて報告を行っている。これはICカード、電子メール、電子掲示板の機能を加え、ボランティアしたい人とボランティアを求める人の需給調整を行う全国ネットワークを目指しているものであった。90年代初頭ということもあり、パソコン通信を前提としたシステムとなっている。システム管理者を置くといった仕組みにはなっているものの、その位置づけはどういった役割を果たすか述べられていない。

山口³⁹⁾は、「NHK ボランティアネット」、「ニフティサーブ」ボランティア情報、「NHK ボランティアネットワーク」などの情報発信機能について述べ、アクセス数についての言及はあるものの、実際にどの程度応募があるかといった分析はなされていない。またコーディネーターの役割についても書かれていない。太田ほか⁴⁰⁾は、徳島県海南町で構築された福祉支援情

37) 平野幸子・河島京美「ボランティアセンターにおける相談業務のデータに関する一考察—練馬・豊島両ボランティアセンターの比較より—」『日本の地域福祉』2002年、16号、107～111頁。

38) 鍋倉真一「広域ボランティアサービス情報ネットワークモデル開発調査研究 報告書について」『月刊福祉』1991年、74巻14号、32～35頁。

39) 山口眞「研究ノート・ボランティア情報システムの現状と課題」『流通経済大学社会学部論叢』1997年、8巻1号、111～121頁。

40) 太田能・藤田浩二・米谷隆雄・若木勇・桑山功・荒尾五郎・能田益弘・森井昌克「地域ボランティア福祉活動支援情報通信システムの構築—徳島県海南町福祉支援情報通信システムの開発・展開事業—」『電子情報通信学会技術研究報告』2001年、101巻43号、25～32頁。

報通信システムの構築について報告をしている。この仕組みは、電話の音声ガイダンスや既存のメールソフトなどによってマッチングをしようとしている仕組みである。また、実験システムのためイントラ型の仕組みである。

その後、米谷ほか⁴¹⁾は、地域ボランティア福祉活動支援システムについて運用について報告をしている。情報システムの構築・改善について紙面が割かれ、コーディネーターの役割については、述べられていない。

金丸⁴²⁾は、みやぎきコミュニティ支援サイトについての紹介をおこなっている。このシステムは、当マッチングシステムと同じシステムであるものの、活用実績等への言及は見られない。

天野⁴³⁾は、ボランティア活動推進におけるインターネットの活用状況と課題について言及している。その中ではネット上でのコミュニケーションは互いの顔が見えないことにより信頼関係が築きにくい。ITはあくまで情報発信・意見交換をはじめとした活性化のためのツール、と指摘している。

早瀬⁴⁴⁾は、パソコンを利用したボランティア情報システムについて報告を行い、情報収集の大切さを指摘している。ボランティア募集团体に投稿を依存すると情報量を増やすことは難しく、情報収集の専従スタッフを確保すると情報量が増える、と発言している。しかし、どの程度情報提供が増えたかについては、不明である。

桜井⁴⁵⁾は、インターネットによるボランティアのマッチング・システム

41) 米谷隆雄・荒尾五郎・中林久美子・能田益弘・前野洋子・影石公昭・太田能・毛利公美・森井昌克・樫田美雄「地域ボランティア福祉活動支援情報通信システムの運用—徳島県海南町福祉支援情報通信システムの開発・展開事業—」『電子情報通信学会技術研究報告』2002年、第102号第420号、15～20頁。

42) 金丸富太郎「地方自治体 IT 施策の取組み紹介 (3) 宮崎市の IT 施策-電子市役所への取組み、ボランティア・教育情報を中心に」『住民行政の窓』2002年、235号、58～66頁。

43) 天野竹行「ボランティア活動推進におけるインターネットの活用状況と課題」『ボランティア白書2003』日本青年奉仕協会、2003年、135～139頁。

44) 早瀬昇「ボランティアセンターとボランティア活動推進機能としてのNPOセンター」『ボランティア白書2003』日本青年奉仕協会、2003年、96～100頁。

45) 桜井政成「市民活動支援センターにおけるボランティアコーディネーションの現状と課題」『ボランティアコーディネーター白書2003・2004年版』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2004年、22～28頁。

は日本でもだいぶ普及してきているが、その利用状況についてはどの程度なのか、一度検討する必要があるだろうと述べている。

ボランティアコーディネーターの役割については、研究者の間で様々な意見はあるものの、必要性、専門性に関しては、一致して認めている。また、実際に寄せられたボランティア相談をもとに、ニーズの把握を行い、マッチング実績を踏まえながら、ボランティアコーディネートのある方を構築していくことは、今後のボランティアコーディネートを考えていく上で必要であるとする。

そこで、本研究では、支援センターに2003年10月から2008年12月までに寄せられた相談をもとに、ボランティア相談の内訳・属性などを提示し、定義づけを行う。その際に寄せられたニーズをもとにどの程度のマッチング成功率があったか、ボランティアマッチングの定義とともに提示する。また、支援センターを介して成立したマッチング事例を抽出して報告する。最後に、刈谷市におけるマッチングシステムの利用状況を明らかにする。

3. 研究の方法

3-1. 支援センターへの相談内容について

- ①2003年10月から2008年12月までの記録を用いている。その数は、2382件であった。
- ②ボランティア相談とは、「ボランティアに関するあらゆる相談のことを指す。」とする。
- ③支援センターに寄せられた相談について以下の項目に従い集計する。
 - ・相談者男女比
 - ・相談者年齢別
 - ・曜日別相談
 - ・相談者住所別割合
 - ・相談団体種別
 - ・NPO 法人の相談割合
 - ・相談方法

- ・月別相談件数
- ・相談内容内訳
- ・マッチングシステムへの相談内訳
- ・福祉団体相談内訳
- ・個人ボランティア希望年齢別内訳
- ・ボランティア希望者希望内容
- ・ボランティア募集内訳

3-2. マッチング結果について

2003年10月から2008年12月までの上記相談内容から、総ボランティア希望及び募集、ボランティア希望（ボランティアをしたい人・団体）、ボランティア募集（ボランティアを欲しい人・団体）、物品提供についての相談を抽出し、それらの希望に対し、どの程度、ボランティアマッチングが成功したのか、それぞれについて、また総ボランティア希望及び募集に対しても成功率を出した。ボランティアマッチングとは、ボランティア希望、ボランティア募集双方がそれぞれボランティアを希望し、1度は、ボランティアに参加することとしている。但し、相手が要求する必要な要件を満たしていない場合は、成功とみなしていない。物品提供のマッチングについては、希望した物品を提供できた場合、寄付を申し出た物品を引き受ける団体・個人が表れ、実際に引き取って行った場合を成功とみなしている。

3-3. マッチング事例について

2003年10月から2008年12月までの相談内容から、成功したマッチング事例から特徴的なマッチング事例を紹介する。

3-4. マッチングシステムの運用実績

2003年10月1日の開設当初から2006年11月末日までの期間、マッチングシステムに対して、インターネットを介して申し込みがあったデータを用いている。支援センターからデータの提供をお願いした。

II 研究結果

1. 支援センターへの相談内容について

・相談者男女比 (図4、表3)

男女比については、女性の方が多く、女性が50%、男性が41%であった。

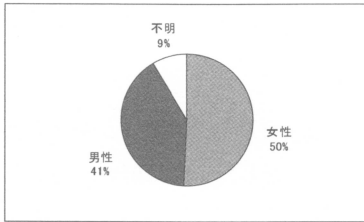


図4：相談者男女比

表3：相談者男女比

	性別	個数
1	女性	1204
2	男性	974
9	不明	204
合計		2382

・相談者年齢別 (図5、表4)

相談者の中では、不明が一番多かった。51%であった。不明を除いた中では、51歳以上60歳以下が一番多く11%。それに次いで61歳以上70歳以下が次に多く10%あった。31歳以上40歳以下、41歳以上50歳以下、71歳以上がそれぞれ8%、21歳以上30歳以下が3%、20歳以下は1%であった。

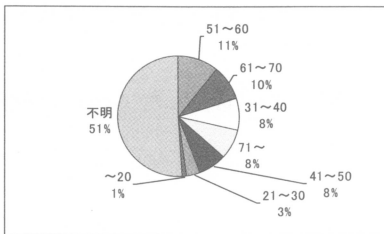


図5：相談者年齢別

表4：相談者年齢別

	年齢	個数
1	~ 20	26
2	21 ~ 30	83
3	31 ~ 40	196
4	41 ~ 50	179
5	51 ~ 60	257
6	61 ~ 70	227
7	71 ~	196
9	不明	1218
合計		2382

・曜日別相談（図6、表5）

最も多かった曜日は火曜。24%を占めた。次いで水曜の22%、金曜が20%、木曜が18%、週末（土・日）はそれぞれ9%、6%である。

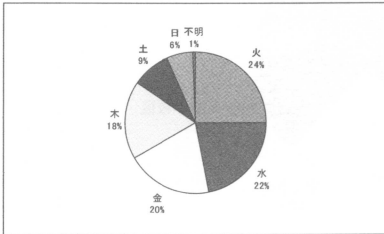


図6：曜日別相談割合

表5：曜日別相談件数

	曜日	個数
1	日	147
3	火	597
4	水	519
5	木	427
6	金	469
7	土	211
9	不明	12
	合計	2382

・相談者住所別割合（図7、表6）

相談者がどのような地域から相談をしたのかを把握するため、中学校区ごとに分類して整理した。刈谷市は、6つの中学校区に分かれている。中学校区の分類の仕方は表7を参考にされたい。団体から相談があった場合は、その団体の住所を、個人から相談があった場合はその相談者の住所を基に割り振った。最も多かったのは、支援センターが立地する刈谷南中学校区。全体の25%をしめている。次に多かったのは、刈谷東中学校区。14%であった。県内に住み市外に在住する人たちが次に多く12%。雁が音中学校区が8%、朝日中学校区は7%、依佐美中学校区、刈谷市内不明（刈谷市内に在住しているのは判明しているものの、そこからの住所は不明の方）は6%、富士松学校は4%、県外は3%、不明は15%あった。

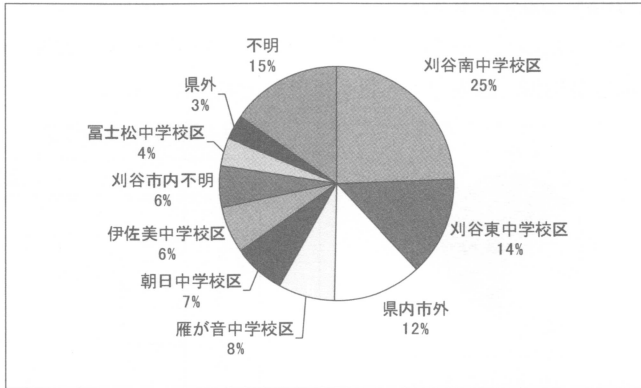


図7：相談者住所内訳

表6：相談者住所内訳

	校区	個数
1	刈谷南中学校区	581
2	刈谷東中学校区	325
3	富士松中学校区	95
4	雁が音中学校区	183
5	伊佐美中学校区	152
6	朝日中学校区	173
7	刈谷市内不明	141
8	県内市外	291
9	県外	80
10	不明	361
合計		2382

表7：中学校学区一覧 (平成20年5月2日現在)

番号	学校名	町名等
(1)	刈谷南中学校区	港町、天王町、元町、御幸町、富士見町、大正町、衣崎町、浜町、中川町、中島町、田町、松坂町、住吉町、幸町、下重原町、重原本町、一色町、中山町、城町、司町、銀座、広小路、新栄町、寿町、東陽町、高松町、大手町、南桜町、若松町及び神田町
(2)	刈谷東中学校区	相生町、桜町、八軒町、朝日町、昭和町、丸田町、神明町、原崎町、矢場町、高倉町、山池町、高津波町、三田町、逢妻町、熊野町、八幡町、宝町、寺横町、豊田町、中手町、日高町、稲場町、小山町、新富町、池田町、東新町、広見町及び一番町
(3)	富士松中学校区	井ヶ谷町、東境町、西境町、今川町、今岡町及び一里山町
(4)	雁が音中学校区	泉田町、築地町、一ツ木町、恩田町、青山町及び新田町
(5)	依佐美中学校区	小垣江町、荒井町、高須町、半城土中町、半城土北町並びに半城土町のうち東田、塩田、大下馬、三ツ又、乙本郷、西裏、本郷、森下、掛貝、荒井畑、乙金、大湫、南大湫、森東、山ノ腰、北十三塚、大組、生出の一部、西十三塚、高林の一部、西新池の一部及び六ツ呑
(6)	朝日中学校区	野田町、板倉町、松栄町、東刈谷町、末広町、沖野町、野田新町、南沖野町、場割町及び半城土町(依佐美中学校区を除く。)

(出典：刈谷市ホームページ)

<http://www.city.kariya.lg.jp/hp/page000300700/hpg000300603.htm> より抜粋)

・相談団体種別 (図8、表8)

相談団体の種別については、特定非営利活動促進法 (NPO 法) を参考に分類を行った。表8の団体種別のように分類を行った。登録している団体からは、登録用紙を参考に、登録をしていない団体は、活動内容をみて分類を行った。最も多かった相談は個人からの相談で25%、次いで保健・医療・福祉の増進を図る活動で23%をしめた。子供の健全育成を図る活動が9%、文化、芸術、スポーツの振興を図る活動が6%、社会教育の推進を図る活動団体が6%、まちづくりの推進を図る活動が5%、刈谷市からの相談が4%、市内企業ボランティアセンターが4%、市外自治体が3%、国際協力の活動、ボランティアセンター、災害救援活動、環境保全を図る活動、男女共同参画社会の形成の促進を図る活動、前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動が1%、情報化社会の発展を図る活動、消費者の保護を図る活動、地域安全活動、人権の擁護又は平和の推進を図る活動がそれぞれ0%、その他が7%であった。

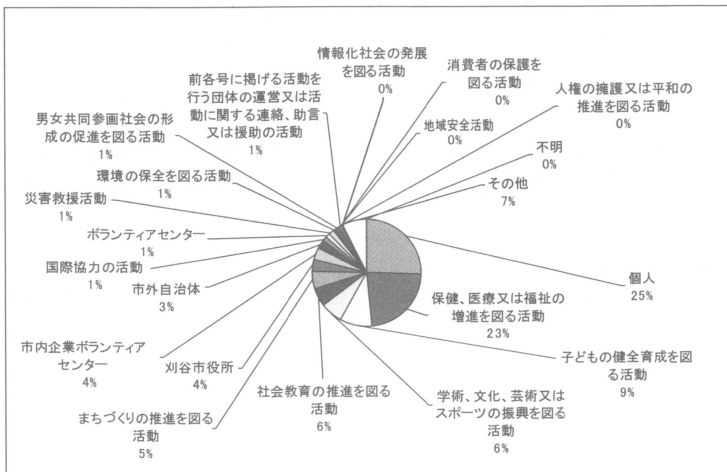


図8：団体種別

表8：団体種別

	団体種別	個数
1	保健、医療又は福祉の増進を図る活動	553
2	社会教育の推進を図る活動	139
3	まちづくりの推進を図る活動	122
4	学術、文化、芸術又はスポーツの振興を図る活動	152
5	環境の保全を図る活動	25
6	災害救援活動	29
7	地域安全活動	7
8	人権の擁護又は平和の推進を図る活動	3
9	国際協力の活動	33
10	男女共同参画社会の形成の促進を図る活動	29
11	子どもの健全育成を図る活動	226
12	情報化社会の発展を図る活動	1
16	消費者の保護を図る活動	3
17	前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動	13
18	個人	604
19	市内企業ボランティアセンター	86
20	刈谷市役所	91
21	市外自治体	60
22	ボランティアセンター	33
23	その他	170
24	不明	3
合計		2382

・NPO法人の相談割合 (図9、表9)

NPO法人からの相談割合は、10%になっている。

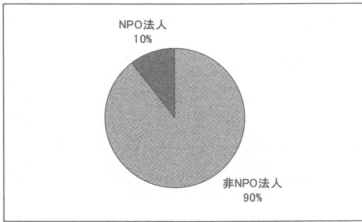


図9：NPO法人の相談割合

表9：NPO法人の相談割合

	法人の有無	個数
1	非NPO法人	2133
2	NPO法人	249
合計		2382

・相談方法 (図10、表10)

対面相談が57%、電話相談が30%、メール相談はわずか1%にとどまっている。

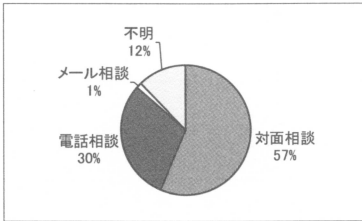


図10：相談方法

表10：相談方法

	法人の有無	個数
1	対面相談	1343
2	電話相談	712
3	メール相談	33
9	不明	294
合計		2382

・月別相談件数 (図11、表11)

最高は2008年5月で74件。最低は2004年8月で6件。月ごとの平均は378件であった。

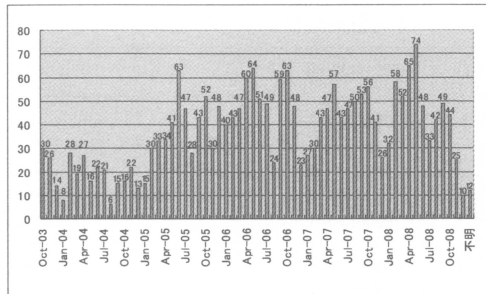


図11：月別相談件数

表11：月別相談件数

月	個数	月	個数	月	個数
Oct-03	30	Dec-05	48	Feb-08	58
Nov-03	26	Jan-06	40	Mar-08	52
Dec-03	14	Feb-06	43	Apr-08	65
Jan-04	8	Mar-06	47	May-08	74
Feb-04	28	Apr-06	60	Jun-08	48
Mar-04	19	May-06	64	Jul-08	33
Apr-04	27	Jun-06	51	Aug-08	42
May-04	16	Jul-06	49	Sep-08	49
Jun-04	22	Aug-06	24	Oct-08	44
Jul-04	21	Sep-06	59	Nov-08	25
Aug-04	6	Oct-06	63	Dec-08	10
Sep-04	15	Nov-06	48	不明	12
Oct-04	16	Dec-06	23	合計	2382
Nov-04	22	Jan-07	27		
Dec-04	13	Feb-07	30		
Jan-05	15	Mar-07	43		
Feb-05	30	Apr-07	47		
Mar-05	33	May-07	57		
Apr-05	34	Jun-07	43		
May-05	41	Jul-07	47		
Jun-05	63	Aug-07	50		
Jul-05	47	Sep-07	53		
Aug-05	28	Oct-07	56		
Sep-05	43	Nov-07	41		
Oct-05	52	Dec-07	26		
Nov-05	30	Jan-08	32		

・相談内容内訳 (図12、表12)

相談内容についてであるが、表12のように分類をした。そのうち、最も多かった相談が、情報提供・情報発信についての相談であった。21%であった。その次が、ボランティアを希望する団体・個人からの相談で13%あった。ボランティアを募集する団体・個人からの相談、マッチングシステムへの相談がそれぞれ12%であった。施設利用についての相談は10%、登録相談・登録変更相談は8%、パソコン相談は7%、団体運営相談は5%、物品提供は4%、視察相談・視察対応、助成金相談、NPO法人設立相談、センター運営相談はそれぞれ1%、その他は4%であった。

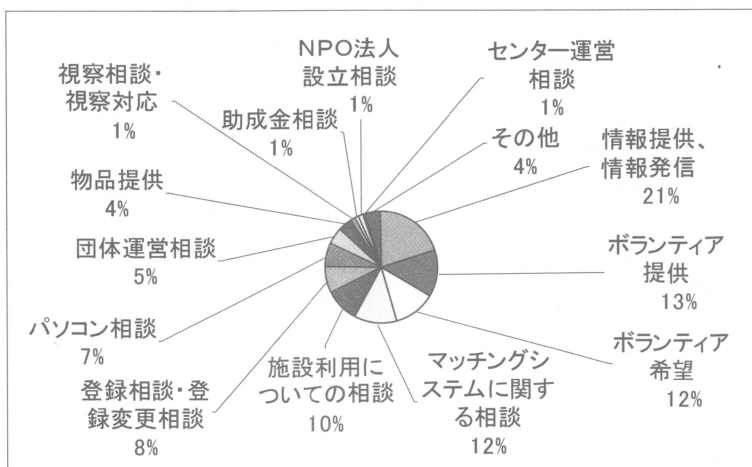


図12：相談内容内訳

表12：相談内容内訳

	相談内容	個数
1	ボランティア希望	290
2	ボランティア提供	306
3	情報提供、情報発信	486
4	登録相談・登録変更相談	187
5	パソコン相談	166
6	マッチングシステムに関する相談	290
7	NPO法人設立相談	26
8	団体運営相談	118
9	施設利用についての相談	230
10	視察相談・視察対応	34
11	助成金相談	27
12	物品提供	98
13	センター運営相談	18
99	その他	106
合計		2382

・マッチングシステムへの相談内訳（図13、表13）

相談内容でマッチングシステムに関する相談に分類した290の相談について、更に詳細に分析を行った。分類の仕方については、表13を参照。一番多かった相談は、自分たちの団体や活動を写真・コメント付で紹介するギャラリーページへの相談であった。25%の相談があった。次が、自分達のイベントへの参加者を募るイベント情報についての問い合わせが多かった。これが20%あった。企業ボランティアセンターからの問い合わせは11%、ボランティア募集についての問い合わせは10%、基本的な操作について問い合わせは8%、マッチングシステムの概略についての問い合わせは7%、団体情報変更についての問い合わせは5%、マッチングシステムを見た人からの問い合わせは4%、その他は10%であった。

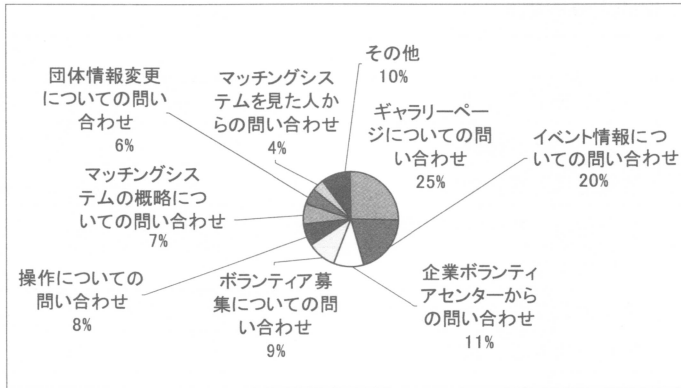


図13: マッチングシステムへの相談内訳

表13: マッチングシステムへの相談内訳

	相談内容	個数
1	操作についての問い合わせ	23
2	イベント情報についての問い合わせ	57
3	ボランティア募集についての問い合わせ	27
4	ギャラリーページについての問い合わせ	74
5	マッチングシステムの概略についての問い合わせ	20
6	団体情報変更についての問い合わせ	16
7	企業ボランティアセンターからの問い合わせ	31
8	マッチングシステムを見た人からの問い合わせ	13
9	その他	29
合計		290

・福祉団体相談内訳 (図14、表14)

福祉系団体、保健・医療又は福祉の増進を図る活動に属する団体からの相談があった553の相談のうち、更に、細かく団体の属性を分類した。表14のように分類をした。一番多かったのは、高齢者介護の団体からの相談である。31%あった。肢体不自由児・者、知的障がい児・者、精神障がい児・者の団体がそれぞれ12%、高齢者（独居）介護の団体が6%、聴覚障がい児・者が5%、視覚障がい児・者が4%、児童が3%、傷病者（難病）が0%、その他が15%となっている。

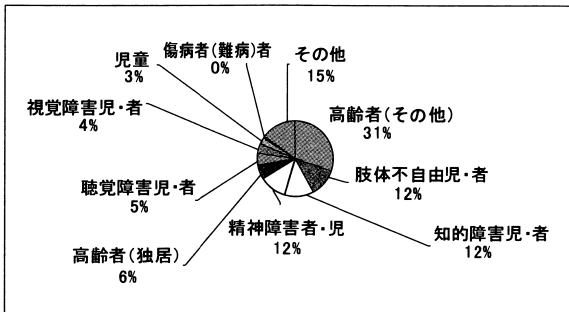


図14：福祉団体相談内訳

表14：福祉団体相談内訳

	特性	個数
1	視覚障害児・者	22
2	聴覚障害児・者	30
3	肢体不自由児・者	68
4	知的障害児・者	65
5	傷病者（難病）者	1
7	精神障害者・児	65
8	高齢者（独居）	32
9	高齢者（その他）	166
10	児童	19
11	その他	85
	合計	553

・個人ボランティア希望年齢別内訳 (図15、表15)

ボランティアをしたいといった相談をもちかけられた290件の相談を年齢別で分析をした。37%が不明である。最も多かったのが、21歳以上30歳以下の14%。その次が31歳以上40歳以下で13%、61歳以上70歳以下が11%、51歳以上60歳以下が9%、20歳以下が7%、41歳から50歳以下が7%、71歳以上が2%となった。

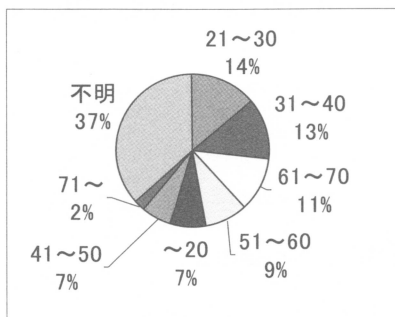


表15：個人ボランティア希望年齢別

	年齢	個数
1	～ 20	21
2	21 ～ 30	40
3	31 ～ 40	38
4	41 ～ 50	19
5	51 ～ 60	26
6	61 ～ 70	33
7	71 ～	7
9	不明	106
合計		290

表15：個人ボランティア希望年齢別

・ボランティア希望者希望内容 (図16、表16)

ボランティアをしたいと相談された相談の290件を更に希望活動分野別で分析した。分類の仕方は、表16を参照。最も多かったのは、希望分野なしという人が35%。次に障がい者福祉希望が15%、自分の特技を生かしてボランティアをしたいといった希望者が13%、子ども関係のボランティアがしたいといった希望者が12%あった。その他の分野を希望した方が8%、高齢者、環境希望がそれぞれ5%、国際が3%、福祉その他が2%、その他も2%となった。

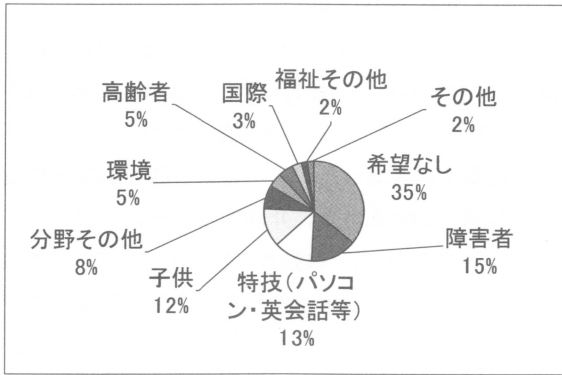


図16：ボランティア希望者希望内容

表16：ボランティア希望者希望内容

	希望内容内訳	個数
1	特技（パソコン・英会話等）	37
2	障害者	43
3	高齢者	14
4	子供	36
5	福祉その他	5
6	国際	10
7	環境	14
8	希望なし	103
9	分野その他	22
10	その他	6
	合計	290

・ボランティア募集内訳 (図17、表17)

ボランティアを募集したいと持ちかけられた相談件数306件のうち、更に募集の内容ごとに分類した。分類の仕方は、表17を参考にされたい。イベントの際に、お手伝いボランティアを募集したい、といったボランティア募集相談が一番多く34%あった。パソコンや英会話など特技を生かしたボランティア募集は20%あった。介助ボランティアは12%。そのほかに物品提供ボランティアが6%、移動サービスボランティアが4%、修理ボランティア、清掃ボランティアがそれぞれ2%、配達ボランティアが

1%、その他は19%という結果になった。

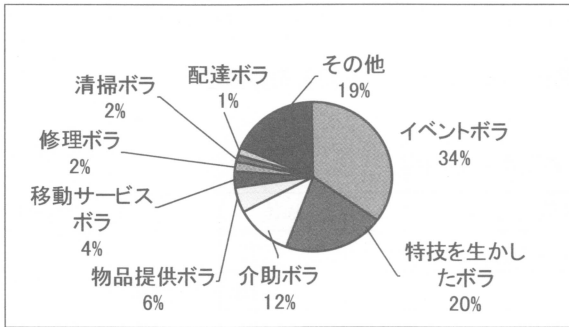


図17：ボランティア募集内訳

表17：ボランティア募集内訳

	種類	個数
1	介助ボラ	37
2	特技を生かしたボラ	62
3	イベントボラ	106
4	移動サービスボラ	11
6	配達ボラ	4
7	修理ボラ	6
8	清掃ボラ	5
9	物品提供ボラ	17
99	その他	58
合計		306

2. マッチング結果について

まず、総ボランティア希望及び募集については、総ボランティア希望及び募集694件中、193件が成功という結果となった。27.8%であった。次にボランティア希望（ボランティアをしたい人・団体 以下略）に対して、どれだけのボランティアを紹介できたかについては、ボランティア希望が290件に対して、マッチング成功は53件。マッチング成功率は18.3%といった結果となった。ボランティア募集（ボランティアを欲しい人・団体 以下略）に関しては、306件に対して、成功は117件。マッチング成功率は

38.2%といった結果である。最後に、物品に対するマッチング成功率は98件の物品提供希望があり、マッチングが成功した事例は23件あった。ゆえに成功率は、23.5%あった。

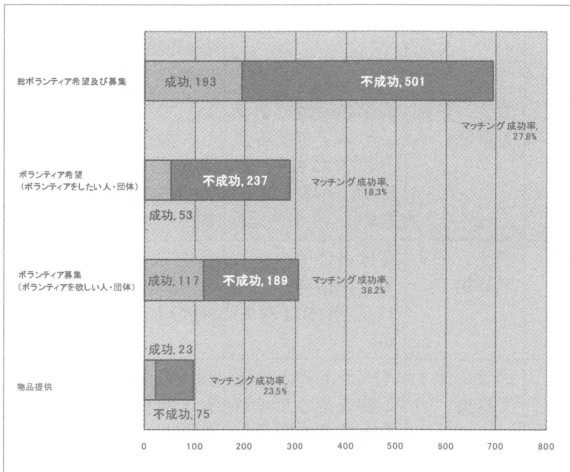


図18：マッチング成功率一覧

表18：マッチング成功率一覧

	成功	不成功	総数	マッチング成功率
総ボランティア希望及び募集	193	501	694	27.8%
ボランティア希望(ボランティアをしたい人・団体)	53	237	290	18.3%
ボランティア募集(ボランティアを欲しい人・団体)	117	189	306	38.2%
物品提供	23	75	98	23.5%

3. マッチング事例について

表19：マッチング事例の内容と対応および結果

No	発信側	応募・受入側	形態	要望	対応・結果
①	個人	介護老人保健施設	物品提供	身内が亡くなった。車椅子2台を使わなくなったので、引き取ってくれる施設はあるか？	センター内外で声がけをして、市内の介護老人保健施設に引き取っていただくことに
②	市内病院	個人・高校ボランティアサークル	ボランティア募集	イベントをする際、お手伝いボラが欲しい。	マッチングシステムにアップ。それを見た市内高校ボランティアサークルが応募。23名(先生含む)参加。その他にも8名が応募。
③	個人	団体	ボランティア希望	大学の授業でボランティアをするように言われた。7日間。紹介して欲しい	いくつかの団体を紹介し、障がい児の支援活動をする団体の夏休みの外出支援ボラに参加。
④	町内会	NPO 法人	ボランティア募集	夏休みのイベントで工作指導してくれる団体はないか。	市内で子ども達のおもちゃの修理活動をするNPO 法人を紹介した。
⑤	子供会	団体	ボランティア募集	イベントのとき催し物やってくれるところを紹介してほしい	和太鼓演奏を学校・会社・地域イベント等で披露している団体を紹介
⑥	市民館	団体	ボランティア募集	防災講座が出来る人はいないか？	市外の防災ボランティア活動を行う団体を紹介
⑦	敬老会	団体	ボランティア募集	バルーンアートをメンバーに教えてくれる人はいるか？イベントでバルーンアートをやりたい	バルーンアートで訪問活動を行っている団体を紹介し、講師を派遣してもらった。
⑧	市外個人(視覚障がい者)	個人	ボランティア募集	刈谷に用事がある。ガイドボランティアを紹介して欲しい	個人登録ボランティア(ガイド経験あり)にお願いしガイドをしてもらうことに。

4. マッチングシステムの運用実績

4-1. 運用実績概略

2003年9月のオープン準備期間から2006年11月末日までの期間でイベント情報への掲載は、1016件。イベント情報への申込みは224件。ボランティア募集の掲載は520件。ボランティア募集への応募は、333件であった。また、2006年11月末日現在で、マッチングシステムのホームページ機能を使い、団体紹介ページを作成している団体は77団体あった。更に活動紹介ページ（各団体10まで活動しているページを紹介できる）の掲載数は159件であった。

なお、本件数は当システムを介してのマッチングであり、電話、FAX、直接申込によるマッチング件数は含まれてない。また、2003年9月は、オープン準備期間として、イベント情報、ボランティア募集情報、団体紹介ページ・活動紹介ページへの入力作業を行った。そのため、オープン前にも関わらず、図19～図23、表20～図25にそれぞれの掲載数が記載されている。

なお、2006年11月末日現在で、イベント情報、ボランティア募集、団体紹介ページ・活動紹介ページのいずれかを使用している団体は95団体あり、登録団体は220団体であったため、その利用率は43%である。

4-2. イベント登録・申し込み

登録については、月平均26件の登録があった。開設当初の2003年12月がピークで64件、その次が、オープンの月の2003年10月で63件となっている。最低の月は、2006年2月の7件であった。申し込みには、月平均5.7件の申し込みがあった。最高が2004年1月の14件。最低が準備期間を除くと2004年4月と2006年6月のそれぞれ1件であった。

4-3. ボランティア募集登録・申し込み

登録については、月平均13件あった。最高が2003年12月の68件で、最低が2006年2月の2件であった。申し込みについては、月平均8件の申し込みがあった。最高が2006年6月と2006年7月のそれぞれ25件である。最低は、2003年12月の1件であった。

4-4. 団体紹介ページ・活動紹介ページ登録推移

自分達の団体について写真付きで紹介する団体紹介ページは、月平均で1.9件増加している。最高は2003年11月の14件で、団体紹介ページが増加しない月が複数回あり、その月は15ヶ月あった。登録団体220団体のうちで団体紹介ページを使用している団体は、2006年11月末日現在77団体あるため、登録団体のうち、35%が利用していることになる。自分達の具体的な活動を紹介する活動紹介ページは、月平均で407件あり、最高が16件あった2003年11月で、活動紹介ページが増加しない月が4ヶ月あった。

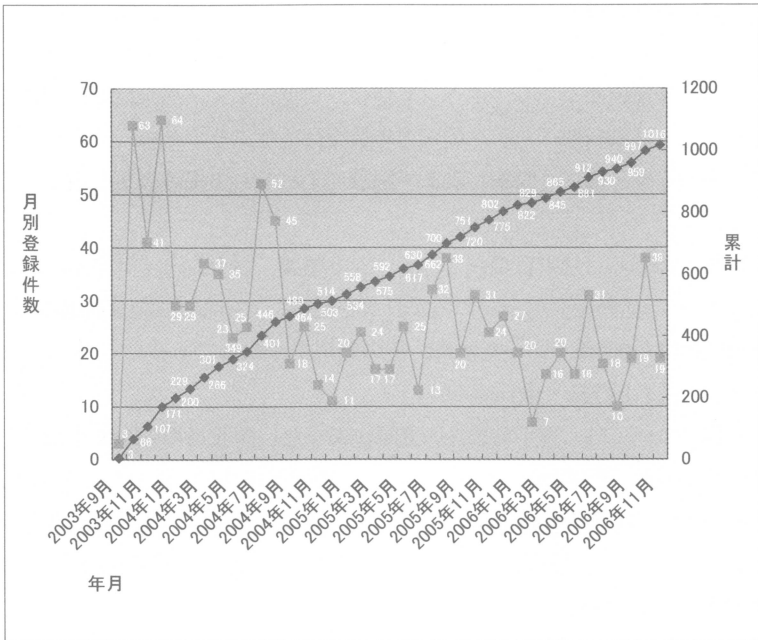


図19：イベント登録件数及び累計 (2003年9月～2006年11月)

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

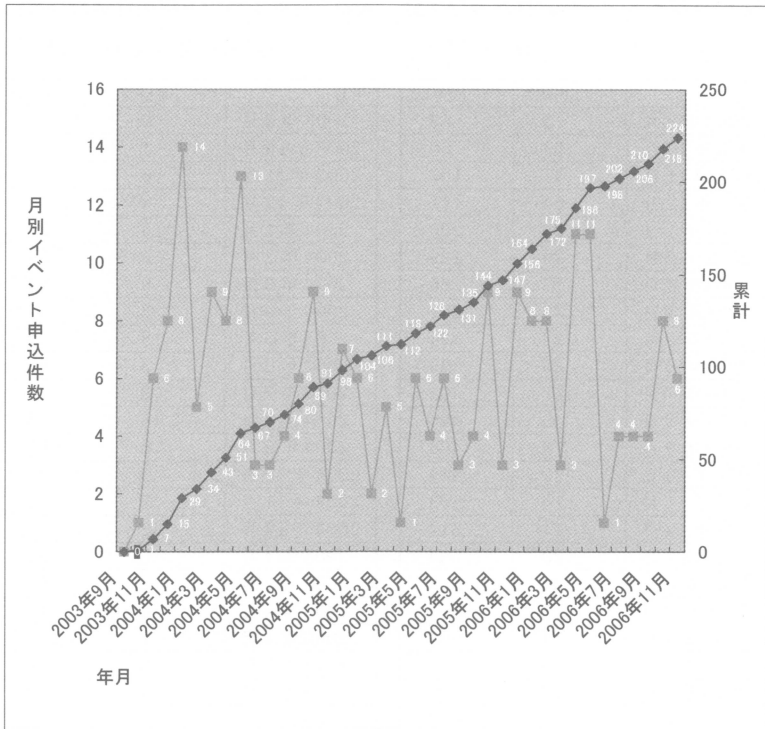


図20：月別イベント申込件数及び累計（2003年9月～2006年11月）

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

表20：月別イベント登録件数及び累計
(2003年9月～2006年11月)

年月	イベント登録件数	イベント登録累計
2003年9月	3	3
2003年10月	63	66
2003年11月	41	107
2003年12月	64	171
2004年1月	29	200
2004年2月	29	229
2004年3月	37	266
2004年4月	35	301
2004年5月	23	324
2004年6月	25	349
2004年7月	52	401
2004年8月	45	446
2004年9月	18	464
2004年10月	25	489
2004年11月	14	503
2004年12月	11	514
2005年1月	20	534
2005年2月	24	558
2005年3月	17	575
2005年4月	17	592
2005年5月	25	617
2005年6月	13	630
2005年7月	32	662
2005年8月	38	700
2005年9月	20	720
2005年10月	31	751
2005年11月	24	775
2005年12月	27	802
2006年1月	20	822
2006年2月	7	829
2006年3月	16	845
2006年4月	20	865
2006年5月	16	881
2006年6月	31	912
2006年7月	18	930
2006年8月	10	940
2006年9月	19	959
2006年10月	38	997
2006年11月	19	1016

表21：月別イベント申込件数及び累計
(2003年9月～2006年11月)

年月	イベント申込件数	イベント申込累計
2003年9月	0	0
2003年10月	1	1
2003年11月	6	7
2003年12月	8	15
2004年1月	14	29
2004年2月	5	34
2004年3月	9	43
2004年4月	8	51
2004年5月	13	64
2004年6月	3	67
2004年7月	3	70
2004年8月	4	74
2004年9月	6	80
2004年10月	9	89
2004年11月	2	91
2004年12月	7	98
2005年1月	6	104
2005年2月	2	106
2005年3月	5	111
2005年4月	1	112
2005年5月	6	118
2005年6月	4	122
2005年7月	6	128
2005年8月	3	131
2005年9月	4	135
2005年10月	9	144
2005年11月	3	147
2005年12月	9	156
2006年1月	8	164
2006年2月	8	172
2006年3月	3	175
2006年4月	11	186
2006年5月	11	197
2006年6月	1	198
2006年7月	4	202
2006年8月	4	206
2006年9月	4	210
2006年10月	8	218
2006年11月	6	224

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

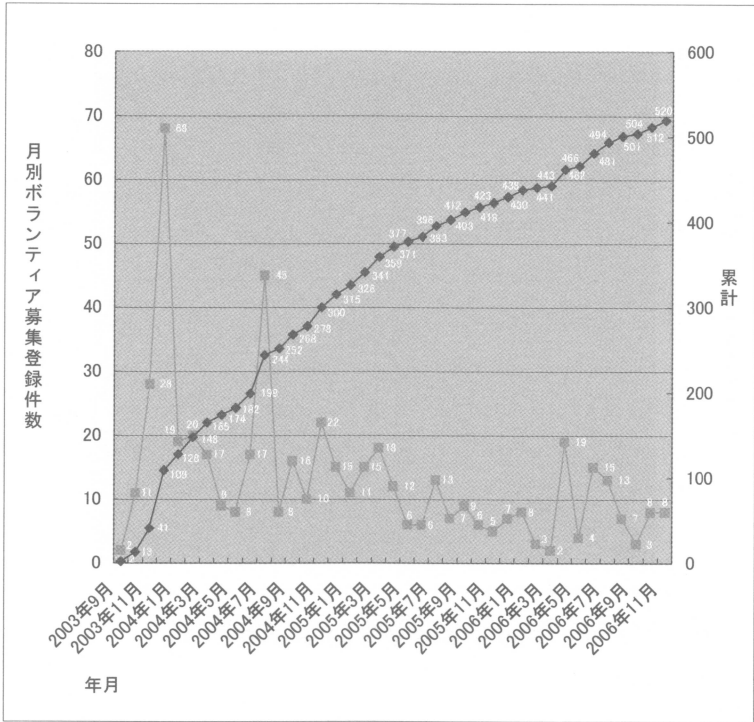


図21：月別ボランティア募集登録及び累計（2003年9月～2006年11月）

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

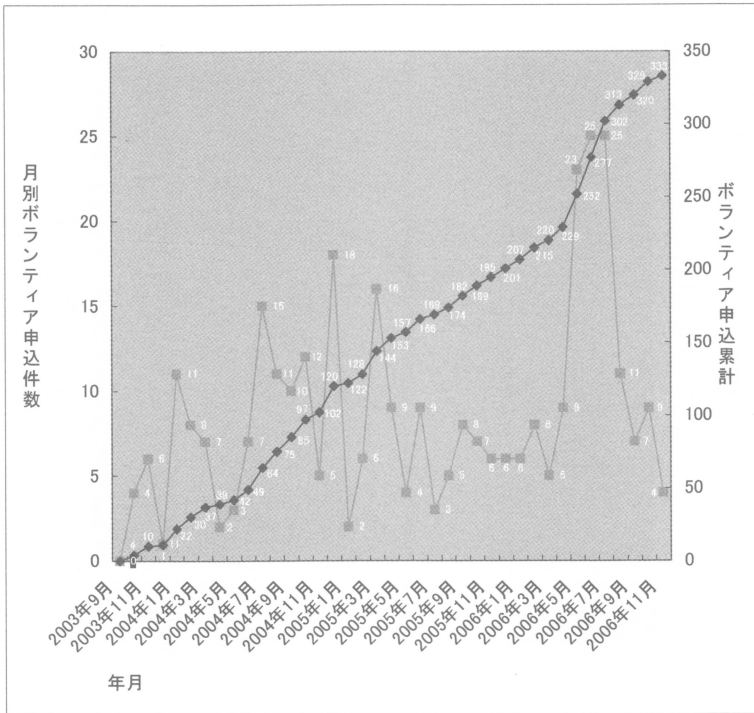


図22：ボランティア募集申込件数（2003年9月～2006年11月）

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

ボランティアコーディネーションの現状（田中）

表22：月別ボランティア募集登録件数及び累計 表23：月別ボランティア募集申込件数及び累計
 (2003年9月～2006年11月) (2003年9月～2006年11月)

年月	ボランティア募集登録件数	ボランティア募集登録累計
2003年9月	2	2
2003年10月	11	13
2003年11月	28	41
2003年12月	68	109
2004年1月	19	128
2004年2月	20	148
2004年3月	17	165
2004年4月	9	174
2004年5月	8	182
2004年6月	17	199
2004年7月	45	244
2004年8月	8	252
2004年9月	16	268
2004年10月	10	278
2004年11月	22	300
2004年12月	15	315
2005年1月	11	326
2005年2月	15	341
2005年3月	18	359
2005年4月	12	371
2005年5月	6	377
2005年6月	6	383
2005年7月	13	396
2005年8月	7	403
2005年9月	9	412
2005年10月	6	418
2005年11月	5	432
2005年12月	7	430
2006年1月	8	438
2006年2月	3	441
2006年3月	2	443
2006年4月	19	462
2006年5月	4	466
2006年6月	15	481
2006年7月	13	494
2006年8月	7	501
2006年9月	3	504
2006年10月	8	512
2006年11月	8	520

年月	ボランティア募集申込件数	募集申込累計
2003年9月	0	0
2003年10月	4	4
2003年11月	6	10
2003年12月	1	11
2004年1月	11	22
2004年2月	8	30
2004年3月	7	37
2004年4月	2	39
2004年5月	3	42
2004年6月	7	49
2004年7月	15	64
2004年8月	11	75
2004年9月	10	85
2004年10月	12	97
2004年11月	5	102
2004年12月	18	120
2005年1月	2	122
2005年2月	6	128
2005年3月	16	144
2005年4月	9	153
2005年5月	4	157
2005年6月	9	166
2005年7月	3	169
2005年8月	5	174
2005年9月	8	182
2005年10月	7	189
2005年11月	6	195
2005年12月	6	201
2006年1月	6	207
2006年2月	8	215
2006年3月	5	220
2006年4月	9	229
2006年5月	23	252
2006年6月	25	277
2006年7月	25	302
2006年8月	11	313
2006年9月	7	320
2006年10月	9	329
2006年11月	4	333

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

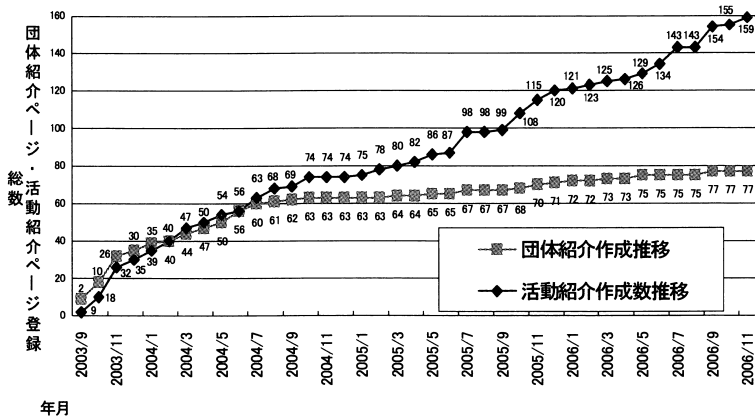


図23：月別団体紹介ページ・活動紹介ページ登録総数推移
(2003年9月～2006年11月)

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

表24：団体紹介作成推移

（2003年9月～2006年11月）

年月	団体紹介作成数	団体紹介作成推移
2003年9月	9	9
2003年10月	9	18
2003年11月	14	32
2003年12月	3	35
2004年1月	4	39
2004年2月	1	40
2004年3月	4	44
2004年4月	3	47
2004年5月	3	50
2004年6月	6	56
2004年7月	4	60
2004年8月	1	61
2004年9月	1	62
2004年10月	1	63
2004年11月		63
2004年12月		63
2005年1月		63
2005年2月		63
2005年3月	1	64
2005年4月		64
2005年5月	1	65
2005年6月		65
2005年7月	2	67
2005年8月		67
2005年9月		67
2005年10月	1	68
2005年11月	2	70
2005年12月	1	71
2006年1月	1	72
2006年2月		72
2006年3月	1	73
2006年4月		73
2006年5月	2	75
2006年6月		75
2006年7月		75
2006年8月		75
2006年9月	2	77
2006年10月		77
2006年11月		77

表25：活動紹介作成推移

（2003年9月～2006年11月）

年月	活動紹介作成数	活動紹介作成推移
2003年9月	2	2
2003年10月	8	10
2003年11月	16	26
2003年12月	4	30
2004年1月	5	35
2004年2月	5	40
2004年3月	7	47
2004年4月	3	50
2004年5月	4	54
2004年6月	2	56
2004年7月	7	63
2004年8月	5	68
2004年9月	1	69
2004年10月	5	74
2004年11月		74
2004年12月		74
2005年1月	1	75
2005年2月	3	78
2005年3月	2	80
2005年4月	2	82
2005年5月	4	86
2005年6月	1	87
2005年7月	11	98
2005年8月		98
2005年9月	1	99
2005年10月	9	108
2005年11月	7	115
2005年12月	5	120
2006年1月	1	121
2006年2月	2	123
2006年3月	2	125
2006年4月	1	126
2006年5月	3	129
2006年6月	5	134
2006年7月	9	143
2006年8月		143
2006年9月	11	154
2006年10月	1	155
2006年11月	4	159

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからのデータ提供を受け作成

4-5. 情報掲載から応募までの日数

ボランティア募集情報について、情報が掲載されてから、応募までの日数の内訳について分析をした。2003年10月から2006年4月までの間である。サンプル数は229件あった。当日申し込みが10%、1日～2日が7%、3日～5日が13%、6日～10日が14%、11日～15日が22%、16日～30日が15%、31日～60日が11%、61日～120日が3%、121日～180日が0%、181日～が5%という結果が出た。

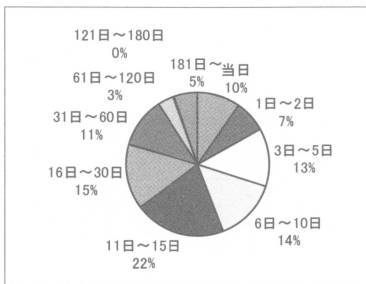


図24：情報掲載から応募までの日数

表26：応募日数内訳

	日数	応募件数
1	当日	22
2	1日～2日	17
3	3日～5日	30
4	6日～10日	32
5	11日～15日	47
6	16日～30日	34
7	31日～60日	26
8	61日～120日	8
9	121日～180日	1
10	181日～	12
合計		229

出典：刈谷市民ボランティア活動支援センターからデータ提供を受け作成

III. 考察

1. 支援センターへの相談内容について

まず、相談者年齢（図5、表4）についてであるが、団体の中で責任ある立場にある人たちは、この年代の方々が多いのが背景としてあげられる。全体としては、若年層の相談割合は低い結果となった。

相談団体種別（図8、表8）については、最も多かった相談者は、個人ボランティアからの相談であった。ボランティアを希望する人たちが多くいる事が確認できた。次に多かったのは保健、医療又は福祉の増進を図る活動であった。また、あらゆる分野からの相談が確認できた。今まで社協登録ができない保健・医療・福祉の分野以外の団体からも多く受ける結果となった。刈谷市などからも多くのボランティアについての相談を受けた。ボランティアの募集の仕方、ボランティアを募集する際の注意点などの問い合わせが寄せられている。

相談内容（図12、表12）については、ボランティアに関する情報提供・情報発信相談が一番多かった。ボランティア全般に関する問い合わせやボランティアグループに関する問い合わせなどが多い。ボランティアを提供してほしいとするボランティアグループや個人からの要望が13%あった。ボランティアを募集する団体や人たちも確実に存在している。

マッチングシステムへの相談内訳（図13、表13）、団体紹介ページ・活動紹介ページへの相談が一番多かった。団体外に向けて情報発信できるとともに、自分達で活動を振りかえったり、後に楽しむことができるといったことが大きな要因であると考えられる。イベント情報については、団体紹介ページ・活動紹介ページに比べると操作が容易な点が上げられるだろう。そのため、団体紹介ページ・活動紹介ページに比べると相談件数が少ない。支援センターは、企業ボランティアセンターと共同でボランティアマッチングシステムの運用を行っているため、企業ボランティアセンターからの問合せが3番目に多い結果となった。ボランティア募集については、サークルレベルの団体が多いため、広く門戸を開放している団体は少ない。そ

のため、ボランティア募集についての相談が少ない原因であると考えられる。

福祉団体相談内訳 (図14、表14) は、高齢者介護関係が31%を占めている。高齢化社会を反映しているともいえる。デイサービス、介護関係グループからの問い合わせも多く見受けられる。

個人ボランティア希望年齢別内訳 (図15、表15) については、21歳から30歳までの方からの相談が最も多かった。学校の授業の一環で、または、卒業後、経験をつむためにボランティアをしたいといった希望が多い。また一つのボランティアが終わったら、また、次のボランティアを紹介してほしいといった相談を受ける。51歳から60歳の方々も退職後を見据えて、相談に訪れるケースも見受けられる。

ボランティア希望者希望分野 (図16、表16) についてであるが、一番多いのは、希望活動なし、といった人たちだった。何かボランティアをやりたい、自分に役に立つことはあるだろうか?とあって、支援センターに入ってくる人が多い。意外にも自分にやりたい分野があって、センターに来るわけでもない。行ってみれば何か自分にあった活動があるかも、といった感覚で入ってくる。その気持ちを受け止め、それから、具体的な活動分野にどう落とし込んでいくかが、重要になってくる。話を聞きながら、希望を明確にする作業が重要である。

最後にボランティア募集内訳 (図17、表17) についてである。イベントボランティア募集が一番多かった。図16のボランティア希望者の中で、最も多かったのは希望者なしといった人たちだった。ボランティア希望者でボランティアを見つけるには、あわてる必要はなく、時間をかけじっくりと探することができる。そのため、最初にやりたい活動がなかったり、やりたい活動と実際にあるボランティア募集が合致しない場合、色々なイベントボランティアに参加してもらい、その中から自分にあったボランティアを選んでもらう必要があるであろう。

2. マッチング結果について

まず、総ボランティア希望及び募集のマッチング率の27.8%は、決して高い数字とはいえない。まだまだ改善の余地がある。以下にそれぞれの改善点を整理する。

ボランティア希望については、最も低い数字となった。ただ、ボランティア希望をしてきたとしても、全ての人や団体に対して紹介するのは困難である。図16、表16にもあったように、ボランティアをしたいが、やりたい分野の希望なしの人たちが多く、まず、そこからやりたい希望を絞り込む作業が必要になってくる。そこでもう少し時間をかける必要がある場合も多く、また、ボランティアを紹介できない場合も生じる。希望を絞り込んだとしても、ボランティア提供側とのニーズ、活動時間や場所等の条件が合わなかったりするケースも目立つ。やりたいボランティア内容がはっきりしている場合でも、市内に該当するボランティアがなかったり、ボランティア募集側とのニーズが合わず、マッチングを断念するケースもある。

ポイントとなるのは、相談者の話をよく聞き、どの分野のボランティアをしたいのか時間をかけて絞り込むこと。また、慌ててボランティアを決めず、時間をかけて、何度か話をする中で、やりたいボランティアを絞り込んでいく作業を地道に続ける必要があるだろう。それと、提供側のニーズを常日頃から把握すること。そのためには、日頃からの提供側とのコミュニケーションが重要になる。また、市外のボランティア情報の収集に力を入れ、市内に該当する団体などが存在しない場合、市外のボランティア・NPO団体を今後、紹介することも必要になってくるであろう。

ボランティア募集については、最もマッチングが高い数字となった。募集を希望する際、イベントボランティアで提供を希望されるケースが最も多い。イベント等を出し物をしてほしいボランティア、イベントお手伝いボランティアを希望し、その希望に沿って、ボランティアを紹介している。個人登録ボランティアを中心に声がけをし、必要なボランティアを紹介している。また、イベント等を出し物をしてほしいボランティアの希望が多

いため、独自に名簿を作り対応している。また、刈谷市の担当課である市民協働課以外の部署の名簿も使いイベント講師派遣などに対応できるよう柔軟に対応している。また、イベントボラは、土日主に開催されるため、企業の本社が多くある刈谷市の特徴のひとつでもある企業ボランティアの参加がしやすい環境にあり、頼みやすい状況にある。今後は、高齢化社会がますます進むと思われ、高齢者介助のボランティアが増える傾向にある。定期的に、平日の午前・午後に手伝ってほしいといった企業ボランティアが参加するには不向きなボランティアである。リタイアした企業ボランティア、主婦、学生をどのように巻き込んでコーディネートをしていくかが課題と言える。

物品提供のマッチングについては、23.5%で改善の余地がある。実際に物品提供を受け、受け入れ先を探す際は容易に見つかるケースはある。しかし、逆のパターンで実際に欲しいものを具体的に提示され、現物を募集する際のケースは難しい。マッチングシステムに情報をあげ、募集をかけた時、実際に小まめに声がけなどをして募集するなどする工夫が更に必要になってくるであろう。

3. マッチング事例について

様々な要望があり、それらをインプットしてアウトプットしていくのはコーディネーターの役割である。一つとして同じ相談は無く、それぞれの相談を、一つ一つを吟味しながら、マッチング作業を行っていかなければならない。一つ一つが手作業である。そのために、個人登録ボランティアを活用したり、市の他の部署とも連携を取りながら、また、登録団体の動向を見極めながら、マッチング作業をする。そのためのツールとして、マッチングシステムなどを活用し、今後も効率よくマッチング作業を行い、マッチング成功率を上げていく必要がある。また、コーディネーター自身も研修などに参加し、コーディネート技術を高めていかなければならない。専門性の高い職種の上、専任でコーディネート業務を行うのが望ましいであろう。

4. マッチングシステム運用実績について

4-1. 運用実績

イベント登録について（図19、表20）、最初の3ヶ月ほどは、センタースタッフがシステムになれるため、イベント情報を使って操作の習熟作業を行った。また、立ち上げ時期のためPRを兼ね、支援センターでイベント情報の代行入力作業をした。そのデータが反映されている。また安定して登録があるだけでなく、時期に応じて上下する傾向にある。イベント申込について（図20、表21）、これも登録と同じようにワークフローを理解・確認するため、最初の3ヶ月ほどはテストを繰り返した。そのためのデータが反映されている。2006年5月には、11件あったものが、翌月には1件に落ち込むといったように応募についても安定しているわけではない。ボランティア募集登録について（図21、表22）、初期のころは、各団体のボランティア募集情報が寄せられた。主に常時募集の登録が多かった。そのため、2004年12月には、68件ものボランティア募集登録が寄せられた。ボランティア募集申込について（図22、表23）、時期によってムラがある。ただ、2006年6月、7月にはそれぞれ25件の応募があった。これは、夏祭りの時期で各福祉施設のボランティア募集が集中したこと。支援センターなどで声がけし、ボランティアを募ったことが大きな要因と考えられる。全体として、38ヶ月の運用実績としては、まだまだ定着しているとは言い難い。更なる周知、使い方の説明等を丁寧に行っていく必要がある。

4-2. 情報掲載から応募までの期間について（図24、表26）

マッチングシステムでは、当日応募が10%、10日以内の応募が44%、15日以内の応募が66%、81%が1ヶ月以内（30日以内）の応募という結果が出た。それ以後だと、19%の応募しかない。ボランティア団体では、広くチラシなどの紙媒体で参加者やボランティアを呼びかける場合には、イベント参加者、ボランティア応募者に届くには日数がかかる。原稿を書き、レイアウトを組み、印刷を行い、人手をかけて発送作業を行い、会員やボランティアに情報が届くことになる。また、ボランティア団体の定例会などで配布される場合は、1ヶ月以上のタイムラグが生じる可能性がある。

しかし、マッチングシステムを使うと、掲載する内容があらかじめ決まっていれば、パソコンを立ち上げ、ホームページを開き、ログインをし、テンプレートに情報を入力すれば瞬時に情報が発信され、参加者、ボランティアを募ることができる。インターネットで発信することで、印刷や発送作業といった手間、それにそれらにかかった時間、及び郵送にかかった時間を省くことができる。但し、インターネットを利用しない人には、情報が届かないといったデメリットがある。情報弱者を出さないためにも、紙媒体での情報提供もまだ必要であろう。

IV. まとめ

ボランティア希望やボランティア募集といったニーズも数多く見受けられ、それらをどのようにコーディネーションをしていくか課題である。ボランティア希望者から丁寧に話を聞き、ニーズを聞き出す必要性があり、ニーズの絞込み作業が終了すれば、その後、受け入れ先の動向をチェックする作業に移れる。マッチング成功率をあげるためには、この具体的なニーズの絞込み作業に力を入れる必要がある。経験が必要となるため、専任でコーディネート業務を行うことがやはり望ましい。

インターネットを介して、ボランティアをしたい人とボランティアを求める団体・人を結びつけることができるか？それを目指して作られたのが、今回取り上げたマッチングシステムである。マッチングシステムの運用は、まだ始まったばかりである。今後のボランティアマッチングには、インターネットの速報性、情報集約性が重要なツールになっていくであろう。また、マッチングシステムだけでなく、日頃からのボランティア情報収集、継続した活動などの地道な活動を行うボランティアコーディネーターが鍵を握る。マッチングシステムを運用しているのはこのコーディネーター達である。状況によって異なるニーズを把握し、そのニーズにあったボランティアなどを紹介する必要がある。

また、マッチングシステムに情報が上がったからといって、そのままに

するのではなく、スタッフ間で共有化をはかり、センターに訪れた人、登録ボランティアに積極的に情報提供し、口コミ等で参加を促すといった方が必要である。インターネットで情報発信をするだけでなく、紙媒体での情報提供もまだまだ重要である。重要なのは、ツール（マッチングシステム）だけではなく、それを使いこなすボランティアコーディネーターの育成をすることによって、更なるボランティア活動の発展が見込まれる。

最後に、コーディネーション向上のためには、情報だけではなく、コーディネーターのコミュニケーション能力や地域、業務に対する想いも重要である。今後、コーディネーター同士が、情報交換、研修できる環境を整備していく必要がある。ボランティア相談についての用語の統一、マッチングデータの比較等、議論すべき課題は山積している。今後の議論の発展を期待する。

参考文献

- 雨宮孝子・小谷直道・和田敏明編『福祉キーワードシリーズ ボランティア・NPO』中央法規出版株式会社、2002年。
- 安藤雄太「求められる新たなボランティア・コーディネート」『ボランティア白書96-97』日本青年奉仕協会、1997年、31～35頁。
- 内海成治編『ボランティア学のすすめ』昭和堂、2001年。
- 岡知史「岡村理論に基づくボランティア・コーディネートの理論化の試みー社会参加および社会的協同の機会への社会的要求に着目してー」『上智大学社会福祉研究』1989年、1巻、3～21頁。
- 岡知史「コーディネーターの専門性確立のために」『ボランティア活動研究4』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1988年、43～51頁。
- 岡本栄一「住民（市民）参加とコーディネーター」『ボランティアー参加する福祉』ミネルヴァ書房、1981年、238～265頁。
- 小倉常明・松藤和生『KT 式新説ボランティア概論』エイデル研究所、2001年

- 小倉常明・松藤和生『いちばんはじめのボランティア』樹村房、2004年。
- 小原宗一「ボランティアコーディネーターの現状と課題」『ボランティア白書2003』日本青年奉仕協会、2003年、91～95頁。
- 木谷宜弘「社協とボランティアセンター—善意銀行からボランティアセンターへ—」『月刊福祉』1976年、59巻6号、58～61頁。
- 木谷宜弘「ボランティア活動の課題と展望—連の資料から—」『ソーシャルワーク研究』1977年、3巻4号、53～58頁。
- 木谷宜弘「ボランティア活動をより効果的にするために—コーディネーターの必要性と役割」『月刊福祉』1977年、60巻7号、52～57頁。
- 木谷宜弘「ボランティアセンターの現状と課題」『月刊福祉』1978年、62巻7号、24～29頁。
- 木谷宜弘『ぼらんていあの発掘と援助』福祉新聞社、1981年。
- 経済企画庁編『平成12年度国民生活選好度調査 ボランティアと国民生活』大蔵省印刷局、2001年。
- 経済企画庁国民生活局編『Open the NPO』大蔵省印刷局、1998年。
- 社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター『全国ボランティア活動者実態調査報告書』社会福祉法人全国社会福祉協議会・全国ボランティア活動振興センター、1996年。
- 諏訪徹「ボランティアコーディネーターの現状」『ボランティアコーディネーター白書1999・2000』社会福祉法人大阪ボランティア協会、1999年、30～35頁。
- 高森敬久「ボランティアセンターとボランティア・コーディネーターの機能と役割」『地域福祉講座4』1986年、194～209頁。
- 田中利昌「インターネットによるボランティアマッチングシステムの活用事例～かりや市民ボランティア活動情報サイトの事例から～」日本NPO学会第8回年次大会報告概要集、2006年、53～55頁。
- 田中利昌『刈谷市におけるボランティア情報の収集・発信の現状と課題』南山大学修士論文、2006年。
- 田中利昌『地域再生・協働のまちづくりにおけるボランティアコーディネ

- ネーション』日本NPO学会第11回大会報告、2009年。
- 田中利昌「ボランティアマッチングシステムを使ったボランティアコーディネート～かりや市民ボランティア活動情報サイトの事例から～」『Volo (ヴォロ)』2006年、418号、28～31頁。
- 田中利昌『ボランティアマッチングシステム運営を通して見えてくるもの—刈谷市民ボランティア活動支援センターでの取り組みから』ボランティアコーディネーター白書2007-2009年版、2008年。
- 地域活性化研究会『市民&行政&企業、三位一体の協働の現場から』旭化成株式会社ネットビジネス推進部、2004年。
- 筒井のり子「福祉ボランティアをめぐる動向及びその特徴」『月間社会教育』1993年、452号、23～30頁。
- 筒井のり子「ボランティアコーディネーションにおける評価の意義と課題」『ボランティアコーディネーター白書2001・2002年版』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2002年、16～21頁。
- 特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会編『ボランティアコーディネーター』特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会、2002年。
- 野上芳彦「コーディネーター養成と研修は緊急な課題」『ボランティアコーディネート』日本青年奉仕協会、1997年、234～239頁。
- 平野幸子「ボランティアセンターにおける相談業務と統計資料に関する一考察」『ボランティアコーディネーター白書2001・2002年版』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2002年、98～105頁。
- 松尾索「インターネットによるボランティア情報の提供—ボランティア・オン・インターネットの紹介—」『青少年問題』2000年、47巻1号、22～27頁。
- 妻鹿ふみ子「ボランティアコーディネーターの社会的認知獲得～先行事例としての英米の資格認定の取り組みからの考察～」『ボランティアコーディネーター白書2005・2006』社会福祉法人大阪ボランティア協会、2006年、8～15頁。

巡静一編『実践ボランティア・コーディネーター』中央法規出版、1996年。
山崎美貴子「ボランティアコーディネーターの専門性とは」『一歩前へ！ボ
ランティアコーディネーター』筒井書房、2000年。

脱稿日：2009年9月15日