

ボランティアコーディネート

ボランティアコーディネーターに求められること

ボランティアコーディネーターの条件とは何でしょうか。

①決断力がある！

慌しく、時間的余裕のない状況下では適切な判断を、早急にできることが必要。

②人を上手に活かせる！

適切な人をなるべく適切な場所へ送り出し、相応の役割を果たしてもらえ。ボランティアの個性や能力を引き出し、活用することができる。

③聞き上手である！

ボランティア側の話も、被災者側の話も、耳と心を傾ける姿勢を持てること。それぞれの話から、本音を引き出す力を持っていること。

④森も木も見られる！

個々への対応と共に、全体の状況も見られるような視野を持てること。ひとつのことに気を取られ、バランスを欠いた対応にならないようにすることが大切。

⑤Hot な気持ちと

Cool な頭脳で！

よく言われることだが、感情的になってしまえば的確な判断はできない。相手の気持ちを理解することは大切。でも感情に流されてしまうことのない

⑥心もからだも健康！

身体的にも精神的にもタフでないと、コーディネーターは勤まらない。自分の体や心が参ってしまったら、周りのことなど考えられない。自分の健康管理をしっかり行なえることも重要。

⑦いい加減(?)がいい！

いろいろなトラブルが予想される災害時。“いいかげん”ではなく「よい加減」で対応できることが必要。あまり、まじめに神経質に何でも受けとめると、膨大な数のニーズやボランティアをさばききれない。

コーディネートの注意事項

さまざまな場所で、さまざまな力が求められる災害時…。

特別な技術や専門知識を持っていなくてもできるボランティア活動がたくさんあります。ただ漠然と「何か力になりたい！」という想いを胸に駆けつけてきたボランティアを、どのようにコーディネートするか…、それはとても難しいことです。

「善意を最大限に活かしたい」と思うのは、コーディネーターとして当たり前のことかもしれませんが、災害時の異常な状況の中でそれをクリアすることは、ほとんど不可能といっても過言ではないでしょう。

できる限り「想いを行動に移すことのできる場」が、「必要な場所で展開される」ように努力することが大切なのです。

被災者の精神的な不安も手伝って、情報が混乱する状況の中ではコーディネート上の問題はつきもの。

ニーズを受付けるとき、集まってきたボランティアにオリエンテーションをするときやボランティアを派遣するとき、どんなことに注意すれば良いかをあげてみました。

対応はゆっくり、おだやかに

被災地では様々な混乱が生じ、ボランティアも依頼者もピリピリしています。そんなときだからこそ、落ち着いた声で対応することが大切です。

記録は、 誰が読んでもわかるように

自分が受けたケースは最後まで自分が…と抱え込まないように。翌日、他の人が続きの連絡・調整ができるように、コーディネートの経過が一目でわかるように記録しないと混乱のもと。

苦情には誠意を持って対応する

1日に数百人のボランティア、100件近いニーズを調整する中では、どんなに気をつけても連絡ミスなどのトラブルが起きるもの。ミスはミスとして認め、謝る。そこから「ともにがんばろう」という共感が生まれることもあるのです。

ニーズは、 時間・地域によって変わる

ボランティアを派遣したのに、現地に行ったときにはもう用事は済んでいた、人手や救援物資があまってしまったということもあります。

刻々と変わるニーズを的確に把握し、柔軟に対応できるように心がけるとともに、情報交換を密にすることが必要です。

ニーズの取捨選択を

依頼されるニーズの中には、お店の掃除、ごみ処理など、営業の手伝いともとれるものがあったり、ボランティアがすべきものでないような無理な要求もあります。コーディネーターは、内容をよく確かめ、ボランティア活動にふさわしいものかどうか判断することが重要です。

以下は、ボランティアにも伝えることです。

「ボランティアの皆様へ」(P39)に対応していますので、オリエンテーションの際に参考にしてください。

最低限の注意を忘れない

ただでさえ混乱している被災者の心をかき乱すようなボランティアの姿勢は望ましくありません。あいさつや言葉遣い、約束を守ること等わかっているはず。でもひとこと付け加えてあげることで、気持ちを引き締めることができます。

断る勇気を持つことも大切なことを伝える

ボランティアの中には、役に立ちたいという気持ちが先走って、何でも安請け合いしてしまう人もいます。受けることが全てではなく、「できないことはできない」と断る勇気も必要だということを伝えましょう。

自分のことは自分で守ること

健康管理・貴重品の管理などは自分ですること、被災地の方々に迷惑をかけることを徹底しましょう。食事や活動場所までの交通費も自分で準備することが原則となります。保険に入っているかどうかの確認も忘れずに。

思い込みを取り払う

「被災者はみんな困っている」「どこに行っても必要とされる」「私がいなくちゃダメだ」etc…。ボランティアの勝手な思い込みが、被災者との心のすれ違いを生むことがあります。また、マスコミの報道などで植えつけられた先入観なども、活動する上で現実とのギャップを感じる原因となります。全てではなくても、それをある程度取り払っておくことで、勝手な意識や行動を予防することができます。

ボランティアに求めることを明確に伝える

ボランティアに気持ちよく働いてもらうために、活動先で「何をしてほしいのか」をはっきり伝えることが大切です。ただ、過剰な期待をかけないこと、ボランティアが気負い過ぎないようにすることも必要です。

～ 対等な関係 ～

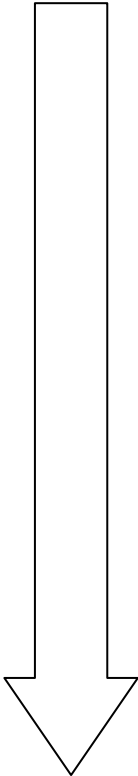
「視線を下げずに、視点を下げる」

被災者とボランティアは「してもらう人」「してあげる人」という関係ではなく、復興に向けて共に協力していく関係にあることも忘れてはいけません。被災者に対し、「かわいそうな人」という見方をせず、対等な関係を意識し、「一緒にやりましょう」という姿勢を持つことが大切です。ボランティアとコーディネーターの関係も同じです。



ボランティアの受付・紹介の流れ

ボランティアの受付



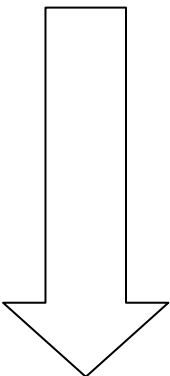
ボランティア登録簿（P37）の記入（初めての人のみ）
保険証を持っているかを確認。
持っていない人には、番号を確認しておくことと、次回は持参するように頼む。

ボランティア登録証明書（P38）を発行します。

活動方針や活動中の流れなどについてのオリエンテーション（説明会）

ポストイットの配布・記入（男女で色分けをする）
ポストイットに登録番号、名前（フルネーム）、参加回数を「正」の字で記入してもらう。

ボランティアの活動先選びと送り出し



掲示された求人票（ボランティア活動募集（P42）の下にポストイット貼り付け用紙紙（P43）を貼り付けたもの）の中で活動できる（活動したい）ニーズのところに、自分の登録番号、名前、参加回数を書いたポストイットを貼ってもらう。

各々の活動ごとに必要な人数が集まったらチームづくり。活動説明をし、リーダーを決めて送り出す。

フォローアップ

帰着したら、リーダーはメンバー全員帰着の確認をする。
リーダーは活動報告（P41）に記入し、コーディネーターに提出する。
コーディネーターは状況を確認する。

ボランティア活動保険

ボランティア活動をする前に、必ず加入を勧めたい保険。
いろいろな種類がありますので、自分の活動に合ったものを選ぶように伝えましょう。

おもなボランティア保険をご紹介しますので、コーディネーターとして、加入を勧める際に参考にしてください。

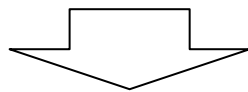
保険は基本的に事前に各自でかけておくものですが、災害時にも保険加入窓口を確認しておきましょう。

名称	ボランティア活動保険	横浜市市民活動保険	神奈川県ボランティア事故共済
概要	全国社会福祉協議会の保険。ボランティア活動中の地震・噴火・津波によるケガも補償する「天災タイプ」あり。	ボランティア活動中の事故に対する横浜市の補償制度。防災・災害ボランティアも補償。ただし、天災によるケガは対象外。	(社)神奈川県青少年協会の補償制度。ボランティア活動中の地震・噴火・津波によるケガも補償する「災害タイプ」あり。
加入対象	ボランティア個人またはグループ、NPO法人等	横浜市民対象	神奈川県民、神奈川県民以外の方で県内の施設などでボランティア活動をされる方
掛け金	天災タイプ (基本タイプ+地震・噴火・津波) 1人460円～1,130円 /年度	無料	基本プラン+天災補償 1人980円 /年度
問合せ	横浜市ボランティアセンター TEL:201-8620 FAX:201-1620 *各区社会福祉協議会でも受付。	横浜市市民活力推進局協働推進課 TEL:671-3682 FAX:664-0734 *事故が起きた場合の連絡先は各区役所総務課	(社)神奈川県青少年協会 TEL:402-0346 FAX:402-0362

平成21年4月現在

ニーズの受付

- ・ ニーズ受付カード（P41）に記入し、ファイリングする。
- ・ 個人のプライバシーは厳守する。
- ・ この担当は、短時間で相手の気持ちを受けとめながら、必要事項をもらさず、適切に聞かなければならないため、なるべくコーディネーター経験者が望ましい。



- ・ ボランティア活動募集（P42）に書き写す。
- ・ ポストイト貼り付け表（P43）を下に貼り付け、掲示する。

そ の 他

- ・ マスコミへの対応（担当者を決めておく）
- ・ 行政や他団体との連絡
- ・ ボランティア拠点のことを知らせるチラシづくり
- ・ 新たな活動プログラム（メニュー）の提供

事前に把握できるニーズ数よりも、ボランティア活動希望者の数をはるかに多い場合、新たな活動メニューづくりも必要になります。新たな活動プログラム（メニュー）は、活動から戻ったボランティアからの報告や地域の状況の変化を把握することから生まれます。

コラム

コーディネーターはボランティアをサポートするボランティア

被災地の混乱の中、活動が長期化すればするほど、被災者を支えるはずのボランティアにもストレスがたまってきます。そのままにしておくと、被災者との間にトラブルが生じやすくなり、関係の悪化を招くと共に、活動の効率も悪くなります。

「ボランティアを支えるボランティア」として、ストレスを発散できるような場づくりや、相談しやすい環境づくりをする必要があるでしょう。
(例：ボランティア同士の話し合いの場の設定・被災者との交流会やスポーツ大会の設定など)

ただ、疲れやストレスがたまるのはコーディネーター自身も同じです。自分の心身の健康管理も大切な仕事。コーディネーター同士の意見交換の場を設けたり、適宜休息時間を取るなどして、冷静な判断のできる状態を保てるようにしましょう。

