

第1章 社会づくりに関わる人材養成の取り組み

【事例1】ボランティアコーディネーター

奈良雅美

特定非営利活動法人アジア女性自立プロジェクト代表理事
関西学院大学非常勤講師

はじめに

多文化社会コーディネーターは今後、多文化化する私たちの社会でますます活躍が求められる専門職である。専門職として社会的認知を得つつ、専門性を高めていくためには、その力量を認定する社会的な制度が必要であるが、医師、弁護士など、知識の体系化された既存の専門職とは異なる専門性認定の制度が求められる。なぜなら、杉澤が「言語や文化、組織や分野を超えたさまざまな人々との『参加・協働・創造のプロセスの循環を推進する』ことによって社会的課題を解決するためのプログラムや仕組みづくりに専門性が求められる。むしろ分野や組織を超えた実践をつくり出していくためのまさに実践力が問われてくる」¹と明言するように、コーディネーターという専門職は既存の構築された知の体系の中では解決しえない問題に取り組もうとする職だからである。つまり、多文化社会コーディネーターは体系化された知の領域を基盤にした専門職ではなく、実践知がその重要な要素になる専門職である。では多文化社会コーディネーターの専門性を認定する制度とはどのようにあるべきなのだろうか。

本稿では、多文化社会コーディネーターの専門性認定の制度を構想していくために、多文化社会コーディネーターと近似する専門職の1つで、かつその制度設計において先行する「ボランティアコーディネーター」を取り上げる。その制度設計について、次の3つの点から捉えてみたい。1点目は、ボランティアコーディネーターの専門性の検定・認定の制度、2点目は、その制度設計の主体であり、

かつ専門性認定機関としての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）の特徴、3点目は、ボランティアコーディネーターの専門職として従うべきものとして策定された倫理綱領について取り上げる。これらの3点から、ボランティアコーディネーターの制度を分析、考察し、多文化社会コーディネーターの専門性認定の制度を検討する上でどのような示唆を得られるかを考えてみたい。なお、ここでいうボランティアコーディネーターは、JVCAが構築してきた専門職²を指す。

また、本稿では、JVCAなどが編集、発行している書籍や、公式ウェブサイトからの情報、ボランティアコーディネーター関連の文献に加え、筆者のボランティアコーディネーターとしての経験も参照して論を進める。

1. 「ボランティアコーディネーター」の概要

(1) ボランティアコーディネーターとは

JVCAでは、ボランティアコーディネーターを次のように定義している。「ボランティアコーディネーターとは、ボランティア活動を理解してその意義を認め、その活動のプロセスで多様な人や組織が対等な関係でつながり、新たな力を生み出せるように調整することにより、一人ひとりが市民社会づくりに参加することを可能にするというボランティアコーディネーションの役割を、仕事として担っている人材（スタッフ）のことをいう」³。

ボランティアコーディネーターの重要性の高まりは、ボランティア活動が社会の中で認知され、必要とされるようになってきたことと比例している。ボランティア活動そのものはボランティアという言葉が日本に入る前から行われていたが、近代的な形での活動が定着し始めたのは戦後で、広く一般化したのは近年のことである [JVCA:29,31]。とりわけその弾みがついたのは1995年に起きた阪神淡路大震災で、多くの人ボランティア活動に参加し、ボランティアの社会的認知は広まった。そして急激なボランティアの増加に伴い、必要とする受け入れ側との調整や受け入れ側のボランティア理解の促進、ボランティア間の関係づくり、ボランティアの育成など、ボランティア活動の発展に伴うマネジメント、コーディネーションの必要性について認識も高まってきた。阪神淡路大震災の後、災害が発生するたびに、救援・復興支援のためのボランティアセンターが開設されるようになり、専門性をもつコーディネーターの重要性も関係者では認知されるようになった。また、平時においても、行政と市民との協働の場や、企業における社員のボランティア活動促進など、さまざまなボランティア活動の現場で、また

市民社会づくりにおいてボランティアコーディネーションの機能がますます求められている。

(2) 普及の状況

ではボランティアコーディネーターは、実際にどのような組織の中に位置づけられているのか。一般には、社会福祉協議会などの設置する、平時と災害時を含めたボランティアセンター、あるいは介護施設や病院といった福祉関係の施設、社会教育施設、文化施設、学校や大学などのボランティアセンターなどに置かれていることが多い。しかし、ボランティアコーディネーターの肩書がなくても、実質的にボランティアコーディネーションの役割を担っている人は少なくない。

筆者自身は民間非営利の中間支援組織で5年間ほぼ専任に近い形で業務についていたが、このような例は多くない。実際には専任ではなく、兼任でボランティアコーディネーターの仕事に従事している場合がほとんどである。さらに、実態としては、専門性というよりも上記で述べた施設などでは初任者のポジションとされていることも少なくなく、新入職員がボランティアコーディネーターに配置されやすいというのはよく聞かれた。専門知識や経験がさほどなくても、誰でも取り組みやすい職種と捉えられがちかもしれない。しかし、筆者個人の経験からすると、それぞれのコーディネーションのケースは個別性が高く、その都度でコーディネーションのあり方を考える必要があり、単純でルーティンの業務ではなかった。

コーディネーターの専門性が必要な職種である一方で、ボランティアおよびボランティアコーディネーションの社会的認知を広げる必要性もあった。JVCAは、ボランティアコーディネーションの機能は、市民社会において2つの一見相反する方向性を求められているとしている。1つは「『ボランティアコーディネーション』は、日常的に多くの場面で、より多くの市民によって担われることが望まれ」、もう1つは「より高い専門性をもった人材（専門職）によって意図的・効果的に発揮されなければならない場面もある」としている [JVCA:88]。どちらかではなく、両方を推進対象に含めたところが、JVCAの「ボランティアコーディネーター」の特色の1つになっている。つまりJVCAはボランティアコーディネーションをより一般的に広めることと、高い専門性をもつ人材を育成しようという2つの方向性を持っている。前者の目的のためにボランティアコーディネーション力検定制度を実施、そして後者の目的のためには高い専門性をもつ人に対して認定制度を別途設けようとしている⁴。

2. 制度設計

(1) 検定・認定制度

では、日本にボランティアコーディネーターの専門性認定の制度を導入するにあたって、JVCA ではどのような点がポイントとなったかを見てみたい。

JVCA の妻鹿によると、日本における制度導入においては、先進的に制度づくりを進めている英国と米国の資格認定制度が参考にされている。英国では国家の認定する職業資格としての専門職認定の仕組みが整いつつある。英国の公的な職業資格の職業基準レベル1から5の中ではボランティアマネジャーは3のレベルで、まだ高い専門性は認められておらず、社会的インパクトもまだ弱い。英国の制度のポイントは、職業資格に組み込んだことで専門職としての一定の社会的認知を得られる点である [妻鹿:11]。

さらにJVCA が参考にすべき制度としてより注目したのは米国での仕組みである。米国では英国と異なり、民間の専門職団体が認定をする仕組みを取っている。米国の仕組みは実践者が認定をするプログラムで、専門的な力をもっているかどうかは試験によって判定されるが、選択式の試験の他に、実践の経験をまとめたりレポートの形式の試験が行われる。そしてその試験の採点は実践の場を持つ人々によって行われている [妻鹿:11]。しかし米国の場合も、その社会的インパクトは資格付与された人数から判断して限定的で、まだボランティアマネジメントの重要性自体が認知されていない [妻鹿:14]。

JVCA にとって、社会にボランティアの存在を広げるために、専門性をもったボランティアコーディネーターの社会的認知を高める必要があるという考え方や、また資格認定の枠組み構築に基準づくりや要素の議論を関係者が実践の現場とやり取りをしながら時間をかけて策定したというプロセスに、英国と米国のボランティアコーディネーターの認定制度から学ぶ意義は大きかった。

しかし異なる事情もある。日本においては、そのボランティアコーディネーションが社会的には機能が充実していないため、受け入れ団体だけでなく、ボランティアセンターのボランティアコーディネーターが受け入れ団体のマネジメント支援も行ってきた。したがって、ボランティアコーディネーターの専門性認定については、ボランティアを受け入れる団体のコーディネーションと、ボランティアセンターにおけるコーディネーションの2つを視野に入れる必要があった。つまり受け入れ団体におけるボランティアコーディネーターの普及を目指すため、ベーシックな専門性の認定の仕組みと、より高い専門性をもつコーディネーターを認定することが日本の状況に合っていた [妻鹿:15]。

その両方の必要性に対応するため、JVCA のボランティアコーディネーターの制度は2階建てで設計されている。市民の自発的な社会参加と継続的な活動を支える「ボランティアコーディネーション」は生活のあらゆる場面で求められており、その重要性を多くの人に知ってもらい、その力を身につけて、身近な地域社会や各自の所属する組織などで発揮してもらうために、1階部分に「ボランティアコーディネーション力」の検定制度を設け、今後、その上に「認定ボランティアコーディネーター」という認証制度を構築しようとしている。

前者の「ボランティアコーディネーション力検定」は、ボランティアの価値を理解し、ボランティアコーディネーションに関する知識とスキルを身につけた人材を幅広く養成するとともに、ボランティアコーディネーション力の機能の（社会的）認識を高め、幅広く普及させる目的で設けられた。つまり、コーディネーターの専門性向上もさることながら、社会的認知の向上がこの検定の狙いの1つになっている。

この検定制度は3つの級で構成されて、3級は2009年から、2級は2010年から、1級は2012年から実施されてきている。3級は、ボランティア活動やコーディネーションの経験かもしくはその予定がある人であれば誰でも受けられる。2級は、コーディネーターの経験者に限られ、実務上で役立つ知識を認めるものである。1級は2級合格者対象に行われ、検定に合格するとより専門的な知識やスキルが身につけているということを認めるものとなっている。

3級と2級の検定では、専用のテキストが提供され、誰でも短時間の研修後、研修と同日試験で取得できるよう設計されている。3級と2級は合格率が高く、2009年の初回から2015年6月20日実施分までの累計で、3級は約84%、2級は約73%であった。

1級はレベルが上がるだけでなく、事前研修と試験が少し異なり、2日間の研修プログラムを受けた上で約1カ月後に検定を受けるようになっている。内容の特徴としては、テキストベース講義形式の研修と自己学習、振り返りシートの作成や、ボランティアプログラム開発、プレゼンテーションが含まれ、それらが総合的に評価される。試験だけでなく、研修への取り組みをまとめるなど振り返りを含めた、自己評価も評価対象となっている。その1級の合格率は約50%である。

（2）専門性認定機関としてのJVCA

JVCA は、実務者たちによる実践の学びの交流、協議などを行う、いわば実践研究的な場から発展している。1994年にボランティアコーディネーションに携

わる実践者が全国から集まり、「全国ボランティアコーディネーター研究集会」が開催され、これをきっかけにその実行委員たちが中心となって組織化された⁵。

そしてJVCAは設立以来、ボランティアコーディネーターを専門職として確立すべく、制度の策定を進めてきた。2004年にボランティアコーディネーター基本指針を公表、テキストを発行するとともに一覧にされたポスターも作成し、指針の周知を進めている。2005年には、ボランティアコーディネーターの専門職制検討プロジェクトを開始、翌年に立ち上げられた専門性研究委員会が2007年に制度創設を提案、2008年に検定・認定システム化委員会を発足させた。その検討が結実し、2009年にボランティアコーディネーション検定3級試験を実施、以降順次2級、1級と実施してきている。また、2012年には1級試験を開始するとともに、倫理綱領を公表、専門職としての制度確立をさらに進めている。

JVCAの特徴の1つは会員制度の成り立ちである。一般の民間資格制度のように、資格制度ができてから専門職が誕生、認定されたのではなく、先に実践者がそれぞれ活動をしていた中で互いに研鑽を積む場で出会うことで、自ら専門職集団を形成し、専門性を認める検定・認定制度を創設した。

JVCAは専門職集団として発足、発展してきた一方で、会の門戸を広く開いており、入会をボランティアコーディネーターとして職務に就く人に限っていない。正会員にはコーディネーターの実務者だけではなく、大学教員や研究者、企業関係者も少なくない。会員の所属別の構成は、割合の多い順から社会福祉協議会が34%、福祉保健医療関係が14.8%、NPO/NGOが10.5%、大学教員・研究者が8.4%などとなっている。分野別にみても、社会福祉協議会と福祉保健医療関係が合わせてほぼ半数と、福祉関係者が多く占めている⁶。入会の門戸を広くしているのは、ボランティアコーディネーションが人々の社会参加を促し協働して社会課題を解決するという開かれた関係性をベースにしていることにも関係している。社会福祉協議会など福祉関係の組織に属する人に限らず、専門職としてのボランティアコーディネーターの存在は、福祉だけでなく多様な分野、組織に広まってきている。このようにJVCAは、閉じられた専門職集団ではなく、ボランティアコーディネーションに関わる人々を広くつなぎ、ボランティアコーディネーターの社会的認知を高めるよう普及活動を行っている。JVCAが、特定非営利活動法人という法人格を選択したのは、そのことの意識の表れであるといえよう。

JVCAのもう1つの特徴は、相互のネットワークやつながり、仲間意識が強い

という点である。これは筆者自身が会員として、検定を受けたり、研究集会に参加したりするなかで常を感じることもある。地震や津波、水害、雪害など自然災害が発生したときに設置される災害ボランティアセンターに、全国からコーディネーターが支援に集まるが、JVCA のコーディネーター同士は協力しやすい。それは、こうした仲間意識に基づく精神的な基盤があることも影響していると感じられる。

こうして現場のコーディネーターたち自身が、自らの職務の重要性を社会に広く伝え、専門職としての社会的位置づけの向上、そしてより多くの専門性をもったコーディネーターの仲間を育成しようとしてきているのである。実際、JVCA は専門性認定のシステムを組織内部に設け、現在、検定試験委員会は 16 人の JVCA 理事、会員から構成されている⁷。委員には研究者も入っているが、多くは現役の実践者たちである。このように JVCA は自らの手で専門職確立を目指すという、いわばグラスルーツな性格をもっている。

(3) 倫理綱領

多文化社会コーディネーターの専門職認定制度を確立していくために、また信頼ある専門職として社会的認知を得るという意味でも倫理綱領の制定は欠かせない。JVCA では 2009 年にその策定に着手し、2012 年に倫理綱領を発表した。

ボランティアコーディネーターの倫理綱領を見てみると、人へのまなざしや生き方の捉え方、社会的な視点や、価値観の育成のあり方が特徴的であると思われる。ボランティアコーディネーターの専門職の性格として、対人支援職との近接性も意識されており、倫理綱領作成の際にもそうした専門職の倫理綱領が参照された。ボランティアの捉え方や、その価値、関係の作り方などが中心的に位置づけられている点などは、ボランティアコーディネーターとしての立つ位置がよくわかる。

JVCA は基本的な考え方を次のように掲げている。

「ボランティアコーディネーター独自の価値については、ボランティアコーディネーターが市民社会の創造をめざして人々の参加と協働を促す専門職であることを明確に謳い、ボランティアコーディネーション力検定のテキストなどに収めた定義などをふまえて作成した。また、ボランティアコーディネーターが、人と人、人と組織をつなぐ支援をしていること、またその業務においては高い人権意識と専門性を必要とする職種であるという観点から、対人援助にかかわる仕事を社会的な役割として担っている専門職能団体の倫理綱領に共感し、参考にした。また、

海外については Volunteer Administrator の Ethics を参考にしている」(下線は筆者) 8。

倫理綱領は前文と全4章、15項目から成る。各章の構成とポイントを次の表にまとめた。

表 倫理綱領の構成

| 章 | 倫理綱領中におけるポイント | 具体的な項目 |
|-----|--------------------------------------|--|
| 前文 | 目指すものの提示 根幹的な価値、キーワードを示す | <ul style="list-style-type: none"> ・市民社会の創造を目指す ・あらゆる人びとの主体的な参加 ・協働、課題解決、社会を築く |
| 第1章 | 定義 役割の明示 | <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアコーディネーターは、ボランティアコーディネーション機能を業務として担う専門職である |
| 第2章 | 価値 専門職として何を大切にするか | <ul style="list-style-type: none"> ・市民の主体性 ・個性や意志を尊重 ・自発的に行動することの社会的価値 ・主体的に参加する ・多様な人、活かす ・協働の場づくり ・公正な社会 ・組織や社会制度のよりよい変革 |
| 第3章 | 倫理基準 倫理として何を掲げるか ジレンマに直面したときには | <ul style="list-style-type: none"> ・特定の個人、集団に有利、或いは、不利になるような行為をしない ・業務上必要な範囲にとどめ、その秘密を保持 ・ボランティアの権利 ・(ジレンマ) 関係者に働きかけ調整 |
| 第4章 | 専門職集団としての社会的役割 | <ul style="list-style-type: none"> ・社会的認知を得ることに寄与 ・社会的信頼を確立できるように行動 |

倫理綱領の構成はシンプルで項目が絞られている。前文では目指す社会の像を明示し、第1章ではボランティアコーディネーターとはなにかを定義し、第2章では、専門職として大切にすべき価値を列記、市民の主体性、自発性の尊重、主体性参加、多様な人々、協働の場づくりなどが挙げられており、これらはボランティアコーディネーションのキーワードとなっている。第3章では、秘密の保持など、個人や組織の権利保護、といった他の専門職でも共通するような基本的な

倫理基準が挙げられている。加えてジレンマに直面したときの姿勢が書かれている。第4章では、社会的認知を高められるようにコーディネーターに行動を促している。

3. まとめとして—多文化社会コーディネーターへの示唆

本稿では、多文化社会コーディネーターの専門性認定を検討していく上で、ボランティアコーディネーターを先行事例として取り上げた。検討の観点として、専門性検定・認定のシステム、その検定・認定組織としてのJVCAの特徴、そして倫理綱領、について着目し考察した。その考察から明らかになった結果と、そこから多文化社会コーディネーターの制度づくりへの示唆を3つの点からまとめてみたい。

1つ目は、専門性の認定制度において、ボランティアコーディネーターは検定制度を先行して実施し、3級の場合は研修を受ければ誰でも比較的簡易に級を取得できるようにして、社会的認知を広めることを主眼とした。そして認定制度を別途設け、高い専門性を評価するシステムを構築しようとしていることである。多文化社会コーディネーターの場合は、むしろ専門性を深めていくことによって力量を向上させ、現実の多文化社会の課題解決の成果を重ねることが、社会的認知を高めていくことにつながると考えられる。また、ボランティアコーディネーターの場合は評価の対象としての自己評価が省察を通じた評価ではないという点があるが、多文化社会コーディネーターでは、省察がどのように行われたのかが重視される⁹。「研修の振り返り」の「自己評価」にとどまらず、実践の中でどのように省察が行われたかが専門性認定において重要と考えられるためである。

2つ目は、JVCAは専門職集団として発足、実務に関わる人であることにこだわらず、メンバーシップの門戸を開くことで、ボランティアやボランティアコーディネーターの活動の意義を広く社会に広めるというスタンスを持っていること、そしてこうした専門職集団自体が、検定・認定の評価も担っていることである。多文化社会コーディネーターは専門職集団が形成される前に第三者による専門性認定の制度が整えられつつあるが、専門職集団と専門性認定の主体とのあり方として、今後こうしたシステムは選択肢になるかもしれない。

3つ目は、その倫理綱領において、ボランティアコーディネーターが軸に据えるのはボランティアで、その根底的な価値として市民の主体性や自発性を重視しているということである。多文化社会コーディネーターにも共通する点は、多様な人が共生しているという社会の捉え方、社会参加、協働、公正、対等なつなが

り、を重視することであろう。その一方で、対象の捉え方については異なっている。ボランティアコーディネーターは、個々人の主体性を重んじ、人々の参加による市民社会の創造を目指す、という目的がある。そのためボランティアの立場に寄り添い、その価値を擁護するという点が重視されている。そもそもボランティアコーディネーターの役割は、対人支援の専門職への近似性が意識されていることからわかるように、個々の人の課題解決に重点がおかれる。ボランティアコーディネーターの価値観と重なる部分はあるものの、多文化社会コーディネーターは個人の個別の課題解決を目指すのではなく、社会的課題を解決に導く仕組みを作ろうとする。従って、倫理綱領の策定において、ボランティアコーディネーターの先行事例は大いに参考にしつつも、多文化社会の実現を目指すコーディネーターならではの、の観点を反映させる必要がある。

おわりに

多文化社会コーディネーターは、同じ「コーディネーター」といっても、ボランティアコーディネーターの視座や目的と違いがあるため、その目指す制度設計の方向は異なる。また、実際には本来の専門性認定そのものにあたる「認定ボランティアコーディネーター」制度は未実施であるため、単純に検定制度の部分だけを取り出して比較するのは適当ではない点もあるかもしれない¹⁰。しかし、ボランティアコーディネーターの事例は、既存のその他の「コーディネーター」職の中では、特に歴史があり、経験、研究の蓄積があり、非常に有用な視点を提供してくれる先行例である。その制度設計を参照することによって、多文化社会コーディネーターの専門性認定のシステムづくりがどこを目指すべきなのかがより明確になった。なにより、認定組織及び専門職集団のあり方、検定・認定制度の考え方、倫理綱領の枠組みなど専門職としての必須の要素、そしてさらに、社会に必要とされ、役立つ専門職としていかに確立すべきかを模索し続けるその姿勢には、同じく望ましい社会を創りだそうとしている多文化社会コーディネーターにとっても学ぶべき点が非常に多い。ボランティアコーディネーターの制度は今後さらに発展、充実を遂げていく過程にある。多文化社会コーディネーターの専門性認定の制度づくりにおいても、ボランティアコーディネーターの認定制度がどのように策定されるか、今後も注目していく必要があるだろう。

[注]

- ¹ コーディネーターの専門性については [杉澤2010:26-33]。
- ² 同協会では専門職の定義として、一般的には「①少なくとも5年の教育、②トレーニングを要する、③その職業に就くための審査がある(資格、サービスの質、料金、規律)、④倫理綱領がある、⑤学会が毎年ある。」とされ、ボランティアコーディネーターはこれには相当しないと考えているが、専門性が必要な仕事という意味で専門職であると位置づけている [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：116-117]。
- ³ JVCAウェブページ「ボランティアコーディネーターとは」。http://www.jvca2001.org/modules/pico/info/whats_vco.html (2015年1月28日)
- ⁴ 本稿執筆時点では、この認定制度は開発中である。http://jvca-vcokentei.org/?page_id=45 (2015年1月28日)
- ⁵ JVCAウェブページ「JVCAがめざすもの」。http://www.jvca2001.org/modules/pico/info/index.html (2015年1月28日)
- ⁶ 会員の所属分野2011年末時点のデータから。同協会ウェブサイトhttp://www.jvca2001.org/modules/pico/info/member-overview.html (2015年1月28日)
- ⁷ http://jvca-vcokentei.org/?page_id=92 (2015年12月31日)
- ⁸ http://www.jvca2001.org/modules/pico/rinri/index.html (2015年1月28日)
- ⁹ 省察の重要性については [杉澤2010：32]。
- ¹⁰ 本稿執筆の2015年1月の時点では実施の予定が明らかにされていない。JVCA関係者によるとこの制度は、設計途上であるため実施が先延べになっているということである。

[文献]

- 社会福祉法人大阪ボランティア協会, 2005, 『市民としてのスタイル-大阪ボランティア協会40周年史』(社福) 大阪ボランティア協会.
- 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 (JVCA) 編, 2009年, 『市民社会の創造とボランティアコーディネーション』 筒井書房.
- 妻鹿ふみ子, 2006, 『ボランティアコーディネーターの社会的認知獲得』『ボランティアコーディネーター白書2005・2006年版』(社福) 大阪ボランティア協会.
- 杉澤経子, 2010, 『多文化社会コーディネーターの専門性と職能』『シリーズ多言語・多文化協働実践研究別冊3 多文化社会コーディネーター』 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター.