

第4章 ボランティアコーディネーターの実践から みた多文化社会コーディネーターの役割

—「つなぐ」という視点から—



奈良雅美

東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターフェロー
大阪ボランティア協会職員（ボランティアコーディネーター）

はじめに

筆者は、社会福祉法人大阪ボランティア協会において主としてボランティアコーディネーションの職務に従事し、特に在住外国人に関わるケースや、国際交流、国際協力に関するケースを専門的に担当している¹。2008年度から山西・小山班に加わる機会を得て、多文化社会に求められるコーディネーターの専門性とその形成のあり方について班のメンバーとともに議論に参加してきた。この実践と研究の議論を重ねる中で、ボランティアコーディネーターとして多文化社会²の中で、どのような専門性が求められるのか、改めて自分自身の立ち位置を検証しなおすきっかけになった。

本研究班では2年の研究会の議論を経て「多文化社会コーディネーター」についての専門性とその役割の捉え方について5つの役割（「課題を探る」「人と出会い、関係をつくる」、「リソースを発見しつなぐ」、「プログラムをつくり、参加の場をつくる」）と3つの形成要素（「価値・思い・態度」、「知識」、「技能」）という枠組みを提示した。（本書 pp.6-10）その検討にあたっては、コーディネーターの役割についての議論が先行しているボランティアコーディネーターの専門性も班での多文化社会コーディネーターの議論の中で参考にして³。

本稿では、その5つの役割の中でキーワードの1つである「つなぐ」という役割に着目し、筆者のボランティアコーディネーターとしての日々の実践の中から、多文化社会コーディネーターの役割について、「つなぐ」という視点から論じてみたい。ボランティアコーディネーションとの共通する点、異なる点を浮かび上げさせつつ、多文化社会コーディネーターにおける「つなぐ」役割について期待されることを考える。また逆に、多文化社会からボランティアコーディネーターに求められることについても考えてみたいと思う。

1. ボランティアコーディネーターの日々の実践から

「コーディネーター」は、今やさまざまな場面で目にするようになったが、その役割の専門性についてはあまり明確にされていない。大方は全体を統合的にまとめる調整役というように幅広い意味で便利に使われているのが実情であろう。実は、ボランティアコーディネーションにおいても以前は「需給調整」とも言われており、ボランティアをニーズにマッチングさせることが主たる役目とされていたこともあった。受け取り手によってイメージのばらつきを避けるために、最初にボランティアコーディネーターの定義について説明したい。

ボランティアとは、対価を目的としない自らの意思による社会的な活動を意味するが⁴ボランティアコーディネーションとは、日本ボランティアコーディネーター協会（JVCA）では「一人ひとりが社会を構成する重要な一員であることを自覚し、主体的・自発的に社会のさまざまな課題やテーマに取り組むというボランティア活動の意義を認め、その活動のプロセスで多様な人や組織が相互に対等な関係でつながることで、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働き」、と定義している。また、ボランティアコーディネーターとは「市民のボランティア活動を支援し、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、組織内で調整を行うスタッフ」⁵と定義されている。

この定義から、ボランティアコーディネーターは「ボランティア」と冠がつくものの、ボランティアに関わるコーディネーション（つまり、ボランティアとボランティアの応援を求めるところをつなぐ）だけが守備範囲ではないということがわかる。筆者の所属する中間支援組織において実際はボランティアな活動全般に関わるものすべてが含まれている。たとえば、NPOの間や、企業の社会貢献活動の支援といった組織的なつながりづくりや仲介、ネットワーキングもボランティアコーディネーターの重要な役割になっている。また、ボランティアやコー

ディネーターそのものの育成も欠かせない。こうした点は、おなじボランティアコーディネーターといっても施設や団体といったボランティアを受け入れる組織の中でのコーディネーターとは違いがある。前者を広義のボランティアコーディネーション、後者を狭義のボランティアコーディネーションと分けることもある。ここでは、広義でのボランティアコーディネーションの定義に従って用いることにしたい。

(1) 相談を受けて対応することから始まる

さて、このように定義づけられるボランティアコーディネーターは、実際にどのようなことを行っているか、以下に事例を紹介しながら述べてみたい。

ボランティアコーディネーションは相談を受けて始まることが多い。ボランティア活動希望者の相談か、あるいは、ボランティアかそれ以外かに関わらず手助けを求める相談か、という2つの方向からの相談である。

まず大阪ボランティア協会が、どのような相談を受け、その解決のためにどう「つないで」いるのかを実際のケースを中心にまとめて、示してみたい。全体の傾向を把握しやすくするために、ここではそれぞれの相談内容が支援をしたいか支援を受けたいか、相談主体は外国人か日本人か、あるいは組織か個人か、の大きく3つの軸で分類し、下のグラフ（図2）で示す。

「活動希望」は、ボランティアとしてこの分野で活動したいという相談、「個人支援(外国人)」とは、なんらかの支援を必要としている個人からの相談、「NPO支援」とは、多文化共生・国際関連のNPOから組織としての相談、またこれら以外の情報提供などの相談を「その他」とした。以下で、件数の多いものから概説してみよう。

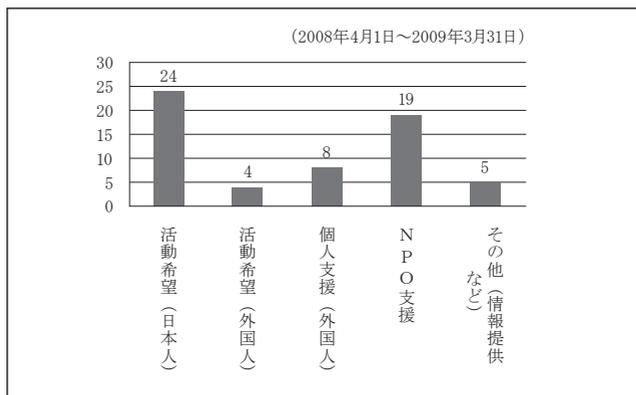


図2 多文化共生・国際関連分野の相談件数

(ア) 日本人からの活動希望相談

上記のグラフの示すように、日本人からの活動希望の相談が全体のおよそ4割

を占めており、もっとも多くなっている。典型的な相談は、英語力を高めたいので、実践で英語を使った活動をしたい、というもので、おおよそ中級レベルの人が多し。しかし残念ながら、英語による、特に中級以下の英語レベルのボランティアのニーズはそれほど多くない。観光地でのボランティアガイドの場合、英語のニーズもあるがそれに対して活動を希望するボランティアの数が過剰になっている。このことは在住外国人や観光で来日する外国人の国別の内訳などをみると一目瞭然であるが、活動希望者はそうした状況についてあまり知らないことが多い。

(イ) NPO 支援

次に多いのは「NPO 支援」にあたる相談で、この中には国際協力団体も、国内の外国人支援団体もある。他の分野の NPO と同様の運営相談もあるが、イベントに在住外国人からの参加を求める広報や、外国人の理事就任の是非についての問い合わせなど、市民活動の担い手の面でも多文化化を実感させられる相談があった。また近い将来、在住外国人自身の関わった NPO 法人設立が増えるようになれば、その申請や運営などについての書類の作り方などの面で、言語面でのサポートが必要になるかもしれない。

(ウ) 外国人からの活動希望相談

全体からみれば少ないものの、外国人からも相談が寄せられた。そのうち在住外国人自身からボランティア活動をしたいがどうしたらよいか、という相談は4件あった。そのうち日本語に不自由のない人は中国人留学生1人で、他の3人は日本語はできなかった。日本語ができない場合、活動先を探すことはかなり困難である。個々の活動自体には言葉の不要なものもあるが、コミュニケーションの問題がネックとなっている。受け入れ先のコーディネーターなど担当者が日本語しかできない場合、オリエンテーションやフォローなどが思うようにいかないのでは、なにかトラブルの発生したときに対応できないかも知れないと懸念されているようである。

(エ) その他（情報提供など）

また、「その他」の情報提供を求めるような相談は、「寄付依頼が突然届いたが、この団体はなにか」や「この団体は大丈夫か」、あるいは「団体の連絡先を知りたい」など団体の照会が比較的多かった。国連関係の NGO の中には、住所を登録した覚えがない個人に寄付依頼のダイレクトメールを送り、逆に不信感を持たれている。大手の団体だから誰でも知っていると考えているかも知れないが、意外にそうでもなく逆に怪しいと思われるってしまう可能性があるということがわかる。

(2) さまざまな「つなぐ」—支援を求める相談への対応事例

では、筆者が扱ったケースのいくつかを取り上げ、それぞれのコーディネーションの中でどのように「つないだ」のか、その思いや動きを振り返ってみたい。

(ア) 入管に収容中の男性からの相談

他のNPOからの紹介で相談があったケースである。日本人女性と離婚し、在留資格を失ったが、日本に子どもがいるので日本に留まるため仮放免を求めたいという相談。自分は収容されているので、代わってだれかが弁護士などに相談に行ってくれたいというものだった。日本語はほとんど話せなかった。英語で法律の説明ができる国際法務の専門家に筆者が相談したところ退去強制は不可避だろうということだったので、それを本人に伝えたが、そんなはずはないと納得しなかった。その専門家には本人から問い合わせをさせるので、専門家として説明してほしいと依頼した。本人に納得してもらうには、専門家からなぜなのか説明してもらう方が納得しやすいだろうと思われたからである。

(イ) 外国人女性と結婚する息子の母親からの相談

近くに住むという年配の女性、たまたま通りかかったからと、飛び込みでの相談だった。「知り合い」が近々東南アジアの女性と結婚して連れてくることになったが、日本語を学んだり、日本料理を学んだりするところはないか、ということだった。気持ちはわかるが、それは本人の意思をまず確認してから、と念を押し上で教室や団体を紹介した。本人が来日したらぜひ直接訪ねてきてほしいと伝えたが、よく聞くと実はその女性の息子の妻のことだった。今のところ本人は訪ねてきてはないが、当初相談者の女性が「知り合い」と言い張ったこと、本人の意思を尋ねないで日本語教室や日本料理教室を知りたがったことは気がかりだった。「日本文化・社会」への同化を頭から強いるようなことになっているのではないかという考えもよぎったが、その時は口にしなかった。コーディネーターはどこまで手を出すべきか、待ちの姿勢でいいのか、迷ったところであった。

(ウ) ボランティア活動を希望する来日間もない男性からの相談

日本人婚約者と一緒に来日した北米出身の男性から、ボランティア活動をしたいのとの相談であった。今のところは日本語をまったく話せないが、自国でもボランティアをしていたのでこれから生活する日本でも続けたいという。子どもに英語を教える活動をしたいと話してくれたが、日本語をまったく話せない人でも受け入れられるところはなかなか見つからなかった。ボランティア募集中で子どもの育成に関わる活動をしている地元の児童施設や団体に片端から打診し、ようやく1団体で米国滞在経験のあり英語の使える園長が受け入れを快諾してくれた。

しかしこのような施設は残念ながらまれである。しかし、実は日本語の不自由な人に対して、実は簡単な日本語（さらに、よみがなを振るなどした）でも十分対応可能なことが多い。この認識をもってもらえるように、ボランティアコーディネーターとして働きかけをしなければと気づかされたケースであった。

(エ) ボランティア活動を希望する女性からの相談

中国系の若い女性から日本語にほとんど不自由しないが、成人してから家族とともに来日したが日本社会とのつながりがないため、ボランティア活動でつながりをもちたいという相談があった。彼女の遠慮がちな性格もあって、社会とのつながりの希薄さに孤立感を持っているのではないかと思われた。母語の中国語を生かして中国帰国者の家族として来日した子どもたちの学習支援の活動はどうかと提案してみた。しかし、彼女は自国で中学を卒業しただけで勉強は不得手と躊躇したので、在住外国人女性支援で通訳や翻訳活動をしている団体を紹介した。

そのほかにも、日本人夫との離婚調停を抱える外国人女性の通訳を探す裁判所職員からの相談、北米出身の英語教師から障害児のためのチャリティーサッカーイベントの開催についての相談など、振り返ってみるとそれぞれのニーズの個性に改めて気づかされる。

ほかにも、在住外国人からの相談ではないが、日本人からも外国人との話の場を立てくれる通訳の応援を求めたケースもあった。ある日本人女性は突然帰国してしまった元パートナーの東南アジア出身の男性が交通事故に遭ったが、お金がなく手術できないと聞かされた。彼の家族と話して状況を尋ね、手術の資金援助をしたいというものだった。相談者は男性の国の言語を話せないため、彼の家族と電話で話す際の通訳を探していた。このケースは通訳活動を主とした外国人支援のボランティアの団体を紹介した。団体の代表にいつも困難なケースについて応援を得ており、このケースも打診してみたところ、その代表は相談者の思いに理解してくれた。もちろんこれは相談者の生命、人権にかかわる重大な問題とまで言えないかもしれない。しかし、こうした通訳の手助けは誰がしてくれるのだろうか。ボランティアコーディネーターとしては、他に行き先のない相談のアンカーとして引き取るべき、と思い至った上で「つないだ」対応だった。

これらの相談ケースは在住外国人あるいは多文化社会化しつつある日本の地域を取り巻く様々な問題（あるいは状況）のごく一部分に過ぎない。筆者の協会にすらたどり着かなかった人々の課題についてもニーズを可視化し、それを社会全体の課題として捉えなければならないと思う。

(3) 迷い込む相談に個別に対応する

前項の相談ケースをみると、協会では在住外国人の相談窓口を掲げているように思われるかもしれないが、表立って相談に応じるとは広報してもないし、明記していない。

ほとんどのケースで、その相談者が直接、協会を知っていたわけではなく、他の機関からの紹介で協会にたどり着いている。協会を紹介した機関は、市役所などの行政、他の国際交流協会などで、業務範囲として、あるいは能力範囲からも対応しきれなかったと思われる。中には、協会に（言い方は悪いが）「丸投げ」することもある。相談者にとって相談相手はどこでもよく、自分の直面している問題を解決してくれるところを必死に探している。そのため頼みの綱という切実感と期待で駆け込んでくるような場合も見受けられる。

なかには「ボランティア協会」という名前から、いつでもボランティアが派遣されると勘違いしたり、私たち職員自身が「ボランティア」として駆けつけてくれたりしてくれると思いついでいた相談者もある。実際前項で挙げたケースのオーバーステイの相談者は、コーディネーターである筆者自身が相談者の代理として直接弁護士に会ったり、通訳をしたりということを期待していたようだった。そうではなく、適切な相談先やボランティアの支援につなぐことが役割であることを説明すると、非常に落胆されたり、中には怒りをぶつけられたりすることもある。

考えてみると、相談者は必ずしも自分にもっとも適切な相談窓口を知っているわけではない。むしろほとんど分からないのが実情であろう。たまたま相談を受けとめたコーディネーターとして、的確に主訴を把握し、迅速に専門家などと連携しながら、どのように解決につなげるように適切な対応をとることができるか、日々問われている。

現段階では在住外国人の相談を受け付けていることを広報しているわけではないので件数は少ないが、そんな中でも協会にたどり着いた多文化社会に関わる相談は一筋縄では解決できないケースもある。

協会では将来的に「多文化社会」を地域の市民活動促進の重点的分野として、事業展開を検討しているところであるが、まだその具体的な手段も内容も煮詰まっていない。このような中、ボランティアコーディネーション事業において、多文化共生を中間支援組織としてどのように進めていくべきか、担当者として日々の実践で模索している。

2. ボランティアコーディネーター⇔多文化社会コーディネーター

(1) 「つなぐ」ことの共通点と相違点

前項で、ボランティアコーディネーターとして筆者がどのように「つないで」いるのかを実際のケースで振り返った。その中で、個々の社会課題の解決のために、適切なリソースを見いだしたり、相互に対等なネットワークを作ったり、求める社会のありようを描いたり、その実現のためにプログラムを作ったりする役割は、多文化社会コーディネーターに求められる役割と重なってくることに気付く。その役割を下支えする、価値や知識や技能といった要素も同様である。社会課題の解決を目指す、多文化社会を希求するコーディネーションとは同じスタンスといえよう。しかし、課題の解決のためになにが重要な視点に、違い（あるいは多文化社会コーディネーターではあまり意識されていない視点）が2つあるのではないかと思われる。

1つは、ボランティアコーディネーションの場合、「つなぐ」役割がなんらかの支援から始まることである。日常生活上の問題など個別のニーズが充足されるよう支援する場合や、社会的な課題を解決したいと思う市民がボランタリーに活動に取り組んだり、それを時には運動化する場合に支援する。ボランティア活動そのものが福祉の分野で主に発達したために、支援からスタートするのではないかとの見方もある⁶。

しかしそうではなく、もうひとつの違いにつながることであるが、市民が自ら考え、行動するという社会をつくるために、「つなぐ」という役割を捉えているという点ではないかと思われる。多文化社会コーディネーターでは、市民社会や市民自治の醸成といった観点ではなく、事業の企画や実施など、なんらかのプログラムをともに作り、動かすために「リソースを発見し、つないだり」、「人と出会い、関係をつくる」。他方のボランティアコーディネーターは、自己の意思と参加に責任を持ちながら、市民社会を創造するために、市民一人ひとりが自ら考えて行動することは不可欠であると考え。言い換えれば市民自治を目した、「つなぐ」という役割である。このことは、「ボランティアの力が活かされるような環境をつくり、活動への意欲が高まるような工夫をする」とか「ボランティア同士が問題意識を共有する場をつくり、双方向の議論によって互いが学び、あらたな課題の発見につなげる」といったコーディネーターの指針や、ボランティアを、「市民社会を構築する重要な担い手である」という捉え方に表れている⁷。いいかえれば、社会課題へ関わりと行動を促すことで、人を育てる、教育的観点も意識している。つまり、「つなぐ」という視点は両者に共通するが、ボランティ

アコーディネーションではボランティアな市民の一点一点の思いや行動が多面的に「つながる」ことを支援し、そのつながりの糸が社会に網を形成するように、市民の自発的活動を促す。

こうしたボランティアコーディネーターの支援の視点と市民自治（市民参加）は、やはり多文化社会コーディネーターの役割にとっても必要な観点と思われる⁸。多様な文化を認め合い、文化や言語に基づく障壁を低くすることを促す多文化社会の構築はコーディネーターだけが担うものではなく、一人ひとりの市民（生活者）が気づきを通して、自発的に関わることが不可欠である。そのために支援とは、課題を抱える人を手助けすることだけでなく、社会の意識的格差をつなげることも含まれる。多文化社会の創造を思い描き、形にしていく多文化社会コーディネーターの専門性にもこうしたボランティアコーディネーションの視点が取り入れられれば、より市民社会に下支えされた多文化社会を築くことができると期待される。

(2) 多文化社会からボランティアコーディネーターに求められること

もちろん、ボランティアは課題解決の万能薬ではない。ボランティアは原理的に義務や拘束性を伴わないので、必ず引き受けられるわけではなく、活動をするかしないか、どこまでするかといった自由さは、ボランティア活動の良さでもあるが、見方によればマイナスでもある。外国人の生命や人権に関わるような問題で間違いのないかつ緊急的な対応が必要な場合、ボランティアにその履行の保証を求めることはできないので、自由と自発性のボランティアの原理的な限界という側面である。

またボランティアだから、専門性に欠けても、レベルもそれほど高くなくてもよいというわけではない。だから、例えば英語力を伸ばすためにボランティア活動で練習したいという希望者に対しては、自分自身の勉強だけが目的なら、なかなか活動先は探しにくいことを説明している。その上で、英語を使う機会はあまりないかもしれないが、外国人の日本語学習支援のボランティア活動はニーズがあるのでどうかと紹介してみるが、残念ながら、それだったら、と相談者はあきらめてしまうケースが多い。

このようなボランティアの特徴や原理的な限界に対して、多文化社会の課題に取り組むためにボランティアコーディネーターとしてどのように向かい合えばよいのだろうか。筆者は次の3点を挙げたい。

1つ目は、すぐに動いてくれる可能性のある人々や組織とつながりをいくつも

持っておくことである。危急の相談事例については、「ボランティア」だけでは解決は難しい。中間支援組織ゆえに、個人の個別課題を直接すぐに手助けすることはできない組織的な理由もある。また支援可能な NPO につなぐことが難しいとき、ボランティアを募らなければならない場合、時間がかかったり、結局うまくマッチングできなかったり（つまりボランティアが見つからない）することもある。必要な支援の内容によっては、法律、心理、教育、通訳など在住外国人の課題のための知識や技術が不可欠な場合もある（もちろんその専門家がボランティアとして自身の専門の活動に参加することもあるが）。コーディネーターとして平素から他の団体や専門家らとネットワークを育てておかなければ、いざという時に機能しない。したがって専門機関、専門家、行政の制度、専門 NPO への仲介、連携も、当事者の課題を解決するために必要となる。

2つ目は、個々のボランティアを育成することだけでなく、継続的に安定して活動できるように組織化が必要である。それぞれの専門 NPO も人材や財政などに苦勞をして活動しているので、NPO の側面支援という点も落としてはいけないだろう。ネットワーク化、いかにえればリソース（ヒト、モノ、カネ、情報）を融通しあえる仲間づくりは、個々の NPO 支援にもつながっている。

3つ目は、社会全体で多文化社会についての理解の裾野を広げることである。先に英語でのボランティア活動希望の相談が多いということを紹介したが、これは結局ニーズとのズレの問題といえよう。ボランティアコーディネーターとして、このズレをどうするのか。関心を高め、参加を募り、どんな社会をどのように作るのかを、市民一人ひとりと一緒に考えることがコーディネーターの仕事なら、多文化社会を意識したボランティアコーディネーターに求められているのは、ここに働きかけることなのではないだろうかと思われる。だから、英語を使ったボランティアをしたい、という希望を看過したり軽視したりするのでなく、そうした相談者の関心を「英語」から、多文化社会について関心をもち、その創造に加わりたいと思ってもらえるように仕掛ける。

意識の変化や認識の高まりを人々にもたらすには、相当の時間はかかるだろうが、これを目指す姿勢は持ち続けなければならないと思う。職務としてのコーディネーターという客観的な視点を片手に、常に転がり変化する地域社会の課題に対して、自分自身が市民として何を大切にしたいかという思いをもう一方の手に歩んでいくことが多文化社会を見据えたボランティアコーディネーターの役割である。

おわりに

多文化社会は一部の専門家や関心のある人々のみが考えればいいことではない。自分たちの社会の未来のありようを市民一人ひとりが考え、社会の構成そのものありようの変化を積極的に認め、多様性を社会の新しい価値観として受け入れられるようになりたい。もちろん、それは容易なことではない。単に既存のものをそのまま「つなぐ」のではなく、当たり前と思われている既定の枠を「ずらしたり」、「崩したり」ということを意識してこそ新しい社会創造の可能性が見えてくる。ボランティアコーディネーターでも多文化社会コーディネーターでも、新しい社会創造に関わるコーディネーターは、それを促す媒介役として社会や市民と向き合わなければならない。

[注]

- ¹ 大阪ボランティア協会は1965年に設立された民間の市民活動の総合支援センター。より公正で多様性を認め合う市民主体の社会をつくるために、多彩な市民活動を支援するとともに他セクターとも協働して、市民セクターの拡充をめざすという目標のもとに、様々な市民活動支援を展開している。(http://www.osakavol.org/)
- ² 使用する筆者の力点や、その文脈によって、「多文化（共生）社会」の定義にも違いがある。ここでは筆者は、「言語・文化の違いを超えて、すべての人が共に地域社会で生活者として生きることのできる社会」という意味で使用する。
- ³ この点については、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター、2008、『シリーズ多言語・多文化協働実践研究6 コーディネーターって、なんだ！？ 多文化社会での役割・専門性・育成プログラム』【山西・小山班】07年度活動, pp.89-92.を参照のこと。
- ⁴ しばしば、ボランティアの原則として「自発性」「社会性」「無償性」の3つが挙げられる。(ここに「先駆性」を加えて4原則とされる場合もある)(特活)日本ボランティアコーディネーター協会、2009、『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, p.6.
- ⁵ (特活)日本ボランティアコーディネーター協会、2005、『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』, p.30.
- ⁶ 前年度の研究班では、検討課題として残されていた仮説であった。前掲書(シリーズ多言語・多文化協働実践研究6), p.90.
- ⁷ (特活)日本ボランティアコーディネーター協会、2004、『ボランティアコーディネーター基本指針』2004, p.4.
- ⁸ コーディネーターの役割について、豊中市社会福祉協議会の勝部は「コーディネーターの役割は、地域の問題解決能力を高めること。コーディネーター自身が住民の中に入って、一つひとつの課題について一緒に考え、解決の道筋を見つけること」と述べている。(本書 p.71) 社会に関わるコーディネーターに共通する視点であると思う。