

相談窓口相談員による談話

麻生市民交流館やまゆり（市民活動）、麻生区社会福祉協議会（ボランティア活動）、麻生市民館（生涯学習）では、地域で新たな活動を始めたい人達のために、ボランティアの相談員等とお話しながら、次の「一歩」を見つける相談窓口を開設しています。
巻末の参考資料参照。



麻生市民館 金田学習相談員
あさお市民活動サポートセンター 原相談員
麻生区社会福祉協議会 西田職員

■まずはそれぞれの相談窓口の特徴についてお聞かせください。

原 やまゆりは、市民活動を中心に相談にのっていますが、グループや人のつながりで紹介することがありますね。先日も民謡を習いたいという方がいらっしゃって、市民活動団体の検索サイトには載っていなかったのですが、私が入っているグループのイベントで、披露していた方を思い出し、“そうだ。あの方にお願ひしたら”と紹介したところ、やまゆりの外で活動されている団体でしたが、つながったというケースがあります。ただ、相談の多くは紹介だけで、それが結び付いたのかどうか、実際に活動に参加しているかどうか、あとを追って調査できないのが残念です。

金田 市民館は、カルチャー的な相談が多いです。人を紹介してくださいというよりも、何かを習いたい、何かをはじめたいという方が多いです。メンバーは市民館の養成講座を受けてからはじめていますが、皆さん、それぞれのキャリアを持っていて、表だって明かしているわけではないですが、たまたま、そのキャリアとうまく合致していれば深く紹介することも可能です。確かに、相談後も紹介先のサークルに連絡して追跡できたらよいのですが、現状、追いかけるのは難しいですね。今は、情報提供に留めています。

西田 社会福祉協議会（社協）はボランティア先を紹介してほしいという相談が多くて、ボランティアの相談員と社協の職員が共同で相談コーナーを運営しています。まず、その人が、どういことをしたいのかを聞き取り、それに合うボランティアはどんなものがあるのか、手持ち

の情報を示しながら、話を進めていきます。どこまで追いかけるか、もう一歩先のコーディネートは、相談者本人の性格にもよりますが、本人が希望する場合は、社協の職員が対応します。ただ、当番制のボランティアに最後までお願いするのは難しいです。ボランティアの方には、相談者の思いを受け取り、情報を提供するというところまでしていただき、そこから先は社協が組織として動いています。現実的に電話連絡等の支援体制が揃わないと最後までフォローは難しいのではないのでしょうか。

■相談ボランティアができることと、職員のできることとの住み分けがあるのですね

西田 職員の方で全てに対応できるわけではなくて、地域の方が持つ幅広いネットワークがないとうまくつなげられない場合もあります。たとえば、登校時の見守りなど、学校関連のボランティアは表だって募集されていませんが、PTA関係のあるボランティアさんから学校の方へつないだら話がスムーズに進んだというケースもあります。やはり職員だけではなくて、地域の方やボランティアさんが持つネットワークの力も必要だと思います。

■相談を受け、団体やサークル等を紹介したあとのフォローが難しいという話がでしたが、ほかにも難しい面はありますか。

金田 情報の更新ですね。市民館では、サークル情報のほかにも、他から得た情報をメンバーが持ち寄って、ファイルに整理して、そこから提供しているのですが、何年前に集めた地域メディア紙の情報が現在もあっているのかどうか分からない。逐一、最新の情報に更新することに苦労していますね。

原 確かに情報のアップデートは難しいですね。やまゆりでは区民講師をされた方を、達人倶楽部として登録していますが、引越されて、今は連絡が繋がらない場合もあります。

■相談窓口を開いていて、良かったな、と思うのはどんなときでしょう。

金田 はじめて相談に来られた方が、すごく暗い感じでして。サークルを紹介したんですが、次に会ったときは、すごく明るい表情になっていたという話を聞きました。特定の方を追うことができなくても、そういう話をメンバーから聞くとうれいしですね。

原 印象に残っているエピソードが二つあって、一つ目は、能をやっていたら奥様がなくなっていて、一杯あった衣装をどうしよう、ゴミにするわけにはいかないし、という相談がありました。やまゆりには能の団体がなかったので市民館のサークルを紹介したところ、ありがたく引き取っていただけたとのことです。衣装が大事に引き継がれたということで、とてもうれしかったですね。二つ目は、自宅の庭の木に、実の重なった双子の柿が生りました、ぜひ区民の方に紹介したいという相談がありまして。地域情報紙につないだところ、無事に取り上げていただけたとのことです、今も印象に残っていますね。

西田 社協の窓口にいらいしたご夫婦の話ですが、もともとは奥様がボランティアに興味があり来られた一方、旦那さんは付き添いで仕方なく、という感じでした。でも、話をしていくうちに、旦那さんの方も興味を持っていただけようになって、そのくらいなら私もできる、という感じで、運転ボランティアにつながったというエピソードがありますね。

金田 相談する方も、何かないですかと、はじめは半信半疑でやってくるんですね。でも、話しているうちに、自分が望んだことが見つかったと、表情が変わる瞬間があるんです。そうなるとう学習相談員もうれしいですね。退職や引越などで、住む場所が変わり、周りに知り合いがいなくなってしまう、そういったなかで、窓口に来ていただいて、新しい居場所を見つけてもらえれば、という思いを持っています。

■相談員さんはおせっかいな反面、相談者との対人関係でストレスに感じることもあると思うのですが、続けている理由って何でしょう。

金田 相談員はある程度おせっかいが好きじゃないとできないと思います。純粹に相談に携わりたいという方が多くて、そこに利害関係はないと思っています。私が続けている理由は、ある意味、自分の居場所ですね。周りのメンバーは常にいろいろなアンテナを張っていて、そんな仲間と一緒にいると、自分も刺激を受ける。それが居心地の良さにもつながっていて、私自身、自覚はないのですが、気が付いたらずーと7年続けています。

■ほかの人の居場所を探しているようで、自分の居場所を探すことにもつながっていると。

原 やまゆりの相談員は3ヵ月に1回か2回の当番制で、そこまで相談員同士のつながりはないのですが、相談員が毎回記入している日誌を読むと、皆さん、すごいアンテナを張っている集団だと感じます。検索サイトに情報がのっていなくても、声をかける先が沢山あって。そういう話を聞くと、私も勉強になります。ただ、機械的に検索サイトを調べて、“ご希望にあった活動はのっていません、お帰りください”ではなくて、自分のアンテナにひっかかるところを紹介してあげる。それで、ありがとうございましたと、お礼を言われることで喜びを感じて、やっけてよかったなと、やりがいを感じます。

■相談者とお互いに初対面で、はじめのアプローチがとても難しく感じるのですが。

原 やまゆりには、ウクレレやりたい、ヨガをやりたいなど、とっかかりが多いので、紹介しやすいです。先日も、80歳位の方がいらして、孫に言われてパソコンを学びたいとの相談がありました。ちょっと無理ではと思ったのですが、ちょうどやまゆりの講座でやっていたので紹介し、私自身、初回、2回目と母親みたいな感じで付き添いました。結局、途中で脱落してしまっただけです。ただほかにも、ウォーキングをしたいという本人の希望もあったので、ツーリズムのパンフレットなどを渡したりもして。時々、相談窓口の枠を外して対応することもありますね。

西田 社協は、空いている時間で、何かボランティアしたいという漠然とした相談が多いですね。だから、まず、その人が、ボランティアについてどんなイメージを持っているのかを聞き取るところからはじめま

す。自分でつくった作品を施設に送ることで喜びを感じる人もいれば、人とのふれあいや、楽器の演奏の慰問活動にやりがいを感じる人がいるかもしれない。はたまた、街をきれいにする草むしりなどに面白さを感じる人もいる。楽しいと思うところ、やりがいを感じる場所は人それぞれ。その方が持つボランティア観を探るところからはじめています。

金田 市民館は、もっと前の段階、“よろず承り”です。とりあえず来てみた、何かやってみたい。それがボランティアなのか、サークルなのか、それを探るところからはじまります。井戸端会議の雰囲気をもっていった、会話のなかから、こういうものもありますよと、本人にメニューを示してあげています。こちらで対応できない相談なら、ボランティアなら社協さん、市民活動ならやまゆりさんと紹介するのですが、そもそも社協って何ですか、どこにあるのですか、というところからはじまります。自分たちで、できるところとできないところを仕分けるところからはじめるので、漠然としていますね。

西田 難しいですね。うちの場合はボランティア主体ですので、市民館さんはそれよりも広いですね。

金田 相当広いですよ。だからこちらも勉強になっています。先日、ダンスサークルを探している方がいらしゃったのですが、相談者の方がはるかに豊富な情報を持っていて。それでも新たな場所に行きたいという難しい相談もあって。そういう悩ましい相談にも応じる必要があります。ですから相談員は、常に好奇心が旺盛な方が多いですね。皆さん、相談員をベースにして、さまざまな活動へと羽を広げています。

■ところで、現状は、どの窓口も1日あたりの相談件数が少なく、非常にもったいないと感じています。もっと区民に利用してほしいと思いますが。

金田 相談のしやすさ、特に場所の問題は大きいですね。市民館も、社協も、やまゆりも、お店で



ショッピングするような感覚で、受けられたらいいんじゃないでしょうか。現状、相談を受ける方は、ここへ行く

て相談すると、ある程度の覚悟を持ってやってこないといけない。ちょっと立ち寄って話せる環境があればいいんだけど。

原 やまゆりには、奥さんに促されてしぶしぶ来ました、という男性の方もいらっしゃいます。今は、定年が伸びて70歳でも働いている人も多い。地域の活動をしようかなという気持ちにはならないのかもしれない。数年前であれば相談に来ているような方が、今は仕事している。となると、地域への意識は昔よりも低いのかもかもしれません。

金田 皆さん、結構畏まって考えてしまうんですね。“ねばならない”的な考え方。もちろんなかには、そうでなければならぬ活動も実際にはあるのでしょうけど、もっと気楽に考えてもいいと思う。メンバーのなかには、仕事やほかのボランティア活動を掛け持ちしている方もいらっしゃいます。やれるときはやれるし、やれないときはやれない。厳しい線引きはないんです。もっと具体的な例があるといいのでは。たとえば、市民館大ホールで、“音楽のコーラスを聴きました、私もやりたいわ、でもどうしたらいいの？”と、そんな声に答えるために、プログラムにチラシを挟み込んであげてもいい。ほかの事業と関連付けながら、ターゲットを絞った広報があってもいいんじゃないかと思います。

■確かに“相談窓口”というイメージだけでは、相談される方も構えてしまう面があるのかもしれない。

金田 先日も、学習相談員の養成講座が終わりましたが、新しく入った方は“私にもできるのかしら”と、不安な様子でした。でも周りの相談員の方から、“大丈夫、大丈夫、そんなの気にしなくても、みんなできるから。”と言われると、“あ、大丈夫かもしれない”と。ちょっとした一言や何かで、敷居を低くしてあげる。ハードルが高いイメージを無くしてあげることが大事だと思います。

西田 ボランティアもそうですね。いろんなイメージがあるので、なかにはハードルが高いと感じている人もいるのかもしれない。一方で、ハードルを下げることに加えて、自分たちでもできるよと、新しく入った不安な人に対して先輩から“後押し”をすることも大事だと思っています。1度はじめて、うまく回りはじめたら、楽しさなど、新しい景色が見えてくるのではないのでしょうか。ハードルを下げる、後押しをしてあげる、それが、地域デビューへの“はじめの1歩”につながっていくのだと思います。

何かをはじめたいと思ったら、地域デビューの相談窓口へ。

市民ボランティアの相談員と話しながら
地域デビューに向けて次の「一歩」を見つけてみませんか？
どの相談も予約不要で無料です。お気軽にお越しください。



生涯学習相談 麻生文化センターロビー



市民の生涯学習相談員がお話しをお聴きします。
お気軽に御相談ください。

相談日 毎週 水 曜日

午前10 ~12 時

午後 1 ~ 3 時

(一部を除く 祝日・年末年始・8月休み)

問合せ TEL 951-1300



ボランティア相談コーナー

新百合21ビル1階
福祉パルあさお フリースペース



ボランティア活動先の紹介や、
ボランティアに関するご相談にのります！
あなたにもできるボランティア活動が
きっとみつかります。
みなさまお気軽にお立ち寄りください♪



相談日 第1・2・3 火 曜日 午後1~3時
(祝日・年末年始休み)

※第1火曜日は区役所ロビーで出張開設

問合せ TEL 952 - 5500

相談窓口MAP



市民活動相談窓口 麻生市民交流館やまゆり

何かを始めたい！
体を動かしたい！
仲間をつくりたい！
充実ライフを見つけませんか？

地域デビューに向けた
講座も開催しています！

相談日 毎週 火・木 曜日

午後1時30分~4時30分

(祝日・年末年始休み)

問合せ TEL 951-6321



麻生老人福祉センター



センターで活動中の団体を紹介します。
初心者向けの学びや体を動かす連続講座を
年2回開催。(申込制)
健康のための教室も定期的に
開いています。
はじめの一歩にご活用ください！



利用対象 川崎市内在住の60歳以上

開館時間 午前9時~午後4時

(日曜日・祝日《敬老の日除く》・年末年始休み)

住所 麻生区金程2-8-3

問合せ TEL 966 - 1549

(参考資料2)

麻生区における地域人材コーディネート機能の解説書作成に至る経緯と報告について

麻生区役所 まちづくり推進部 生涯学習支援課

1 解説書作成に至る経緯

平成22年から始まった第3期麻生区区民会議では「高齢者・障がい者などが暮らしやすい環境づくり」をテーマに調査・審議され、「地域人材の担い手の発掘と育成」の提言が2年後の平成24年に出されました。この提言をうけて、麻生区生涯学習推進会議（事務局：麻生区役所生涯学習支援課）では、より具体的に審議を進める場として、平成26年に『麻生区地域人材育成連絡会議』を立ち上げました。

同会議は、関係所管課と市民活動・生涯学習の関係機関の長で構成され、「地域人材を発掘・育成し、市民活動・地域活動へ繋げていく仕組みづくり」を目的として、地域人材育成に係るニーズの把握や情報共有について、6年間、取組を進めてきました。

区民の市民活動団体への参加を促す仕組みの一つとして、「麻生区市民活動団体検索サイト」を企画、平成29年4月にオープンしました。この検索サイトは、麻生市民館、麻生市民交流館やまゆり（認定NPO法人あさお市民活動サポートセンター）、麻生区社会福祉協議会の三者が共同で団体の情報を共有し、現在も運営しています。パソコン、スマートフォンから簡単な操作で自分の希望条件に合った麻生区内の団体を検索し、団体の活動内容、募集情報等を見ることが出来ます。登録団体数は約370団体で、区民に更に利用されるよう随時リニューアルが図られています。（<http://asao-act.org/>）



その一方で、地域人材育成連絡会議では地域人材コーディネーターのあり方についても審議を重ね、コーディネート機能として、大きく分けて「3つのイメージ」を固め、整理しました。

コーディネート機能

- ① 人と人をつなぐ：新たなグループの立ち上げの支援など



- ② 団体と団体をつなぐ：団体間の連携促進、団体への助言・支援など



- ③ 人と団体をつなぐ：団体活動への参加促進、団体活動の広報支援など



この3つのイメージを受けて、平成30年度は、③の「人と団体」のつながりをメインテーマに掲げ、あさお市民活動サポートセンターの担当理事が、実際に地域人材コーディネーター役になり、担い手不足等に悩んでいる6つの市民活動団体を対象に課題の聴き取りと、市民が活動に参加しやすくするためのアドバイスを試行実施しました。

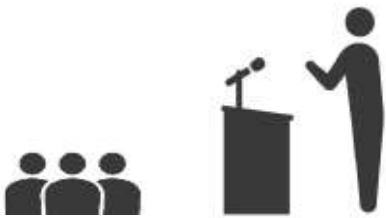
一年間にわたる取組の結果、次の点が分かりました。

- ・団体からのコーディネーターへの要望や期待は膨らむものの、一つの間接支援組織（一個人）がコーディネーターの役割を担うには、情報量や能力の面で限界があるということ。
- ・これからの方向性として、コーディネートの機能に関わる者や複数機関の連携によって、麻生区内における全体の機能の充実を図ること。
- ・傾聴や課題の引き出し方など、コーディネートの機能に関わる者のスキルの向上を図ること。

地域人材コーディネートの機能に関わる者

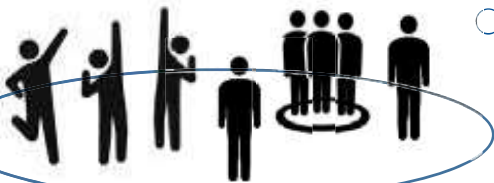
名称・役割の如何を問わず、施設や団体の窓口担当者や企画担当者など、コーディネートの機能に関わる者を想定しています。

例えば・・・



○ 講座の企画担当者

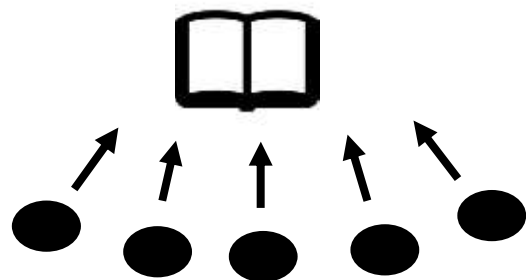
講座には、テーマに興味のある受講生を集める機能や、講師の思いや経験を受講生に伝える効果があります。広い意味で、講座の企画担当者は、人と人をつなぐコーディネーターであるといえます。



○ 交流イベントの企画担当者

イベントには、出展団体の活動を市民に広く紹介する機能や、出展団体同士をつなげる効果があります。広い意味で、交流イベントの企画担当者は、人や団体をつなぐコーディネーターであるといえます。

以上の経緯を踏まえ、令和元年度は、区内で身近な事例などをヒアリングし、現場の実例から、組織間の連携、コーディネート機能の充実を図るためのヒントを探り、その共通項からノウハウを抽出、解説書としてまとめていくことにしました。



2 解説書の完成を受けて

生涯学習や市民活動の施設を対象にヒアリングした結果、いくつかの課題に対応した共通のノウハウを抽出することができました。今後、施設担当者間で、本解説書を積極的に活用して頂き、「人と人」、「人と団体」、「団体と団体」をつなぐ役割を果たしてほしいと期待しています。

一方で、本解説書の完成をもって、当初の目的である総合的な地域人材の仕組みづくりが達成されたものとは考えていません。コーディネーターが活躍する場は、今回調査した範囲に留まるものではなく、地縁（町会・自治会）、商店街・企業、芸術・文化、農・自然、福祉、スポーツ、子育て関係と、多岐の分野にわたります。そして、それぞれのテーマには、それぞれの実情に合った“つなぐ”ヒントが存在すると思われれます。

これらを区全体でまとめ体系化するには、時間がかかるかと思いますが、異なる分野においても、共通のノウハウを抽出するためには、今回と同様に、現場で汗を流してきた方から「経験」に基づく話を伺うことが効果的であると考えます。

生涯学習と市民活動

生涯学習：

生涯にわたって行う学習。学校教育、社会教育、文化活動、スポーツ活動、ボランティア活動、企業内教育、趣味など、家庭・学校・職場・地域社会で行われる全ての学習活動が含まれます。

市民活動：

市民が自発的、継続的に参加し、社会サービスの提供など、第三者や社会の課題解決に貢献する、営利を目的としない活動。市民活動の組織には、任意団体から、NPO 団体、公益団体など様々な形態があります。

今回は生涯学習や市民活動支援に携わる施設や事業担当者に活用して頂くことを想定して作成しました。本解説書に掲載された内容が全てではなく、市民一人一人への支援を目的としたコーディネート機能など、別の視点からのノウハウもあると思われれます。

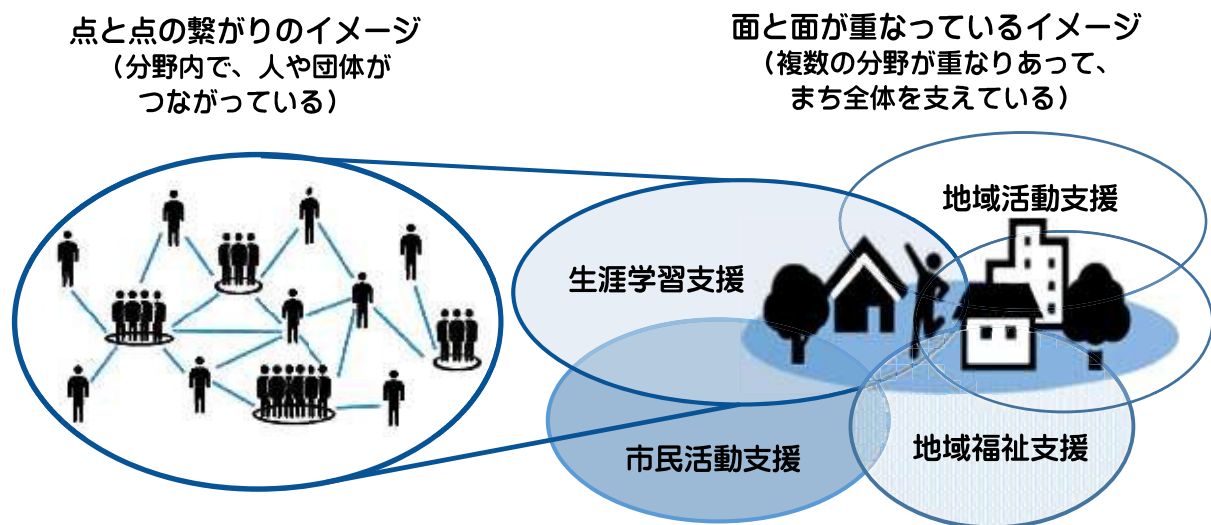
また、つながりという機能を考えた場合、コーディネーターという“人”の力に頼るだけでなく、情報技術の活用にも目を向けてみる必要があります。地域人材育成連絡会議では、区民の市民活動団体への参加を促す仕組みとして、「麻生区市民活動団体検索サイト」をオープンしましたが、“シビックテック”という言葉に代表されるように、スマートフォンと SNS による情報伝達手段の発達のもと、市民自身がテクノロジーを駆使して、社会課題の解決を図ろうとする動きが広がっています。

しかしながら、情報技術の発達には、その弊害も指摘されています。いつでもどこでも誰でもコミュニケーションが取れる、知りたい情報に手軽にアクセスができるなど、利便性が向上した一方で、手軽になった分、かえって人間関係が希薄化したり、興味のある物事に偏った情報を集めてしまったりという危険性も孕んでいます。実際のコーディネート場面においては、フェイストウフェイスの関係作りを中心に、テクノロジーは補助的に活用するなど、実際のコミュニケーションとテクノロジーを、上手に使い分けていくことが肝要であると考えます。

本取組の出発点である第三期麻生区区民会議の提言には、「町会・自治会やボランティア団体の地域活動、民生委員への支援などの市民活動と、シニア世代などを中心にした“生涯学習”を結合し、一体的に運営していく事で、地域活動の新たな担い手の育成や活動の活性化などが期待できます。」と謳われています。この提言を麻生市民館が受けて、地域人材育成連絡会議でこれまで様々な検討がなされてきましたが、先に述べた通り、その議論の内容は、生涯学習や市民活動支援の分野に偏っていました。

特に生涯学習は、他の分野と重なっている領域もありますが、あくまでも学びの出発点、気付きの部分までとなります。そこから先の領域については、専門の他組織や機関にノウハウがあります。たとえば、市民館の生涯学習講座では、福祉や地縁のコミュニティについて、初めの導入部分を学ぶことはできますが、さらに深く掘り下げて学びたい、学びから実践に移りたい場合は、社会福祉協議会や地域みまもり支援センター、麻生区町会連合会等の組織に専門的なアドバイスや支援を受けた方が効果的であると言えます。

この点において、これからの地域人材の発掘・育成の取組を進めるにあたっては、個人や団体の「点」のつながりのみならず、それらを含む形として、生涯学習と市民活動、生涯学習と地域活動といったように、分野同士の繋がり（面の重なり）も考えられる、広い視野を持って調整のできる人材の育成が必要です。言い換えれば、個々の活動である「木」とともに、まちづくり全体の「森」の視点を持って、活躍できるコーディネーターが求められています。

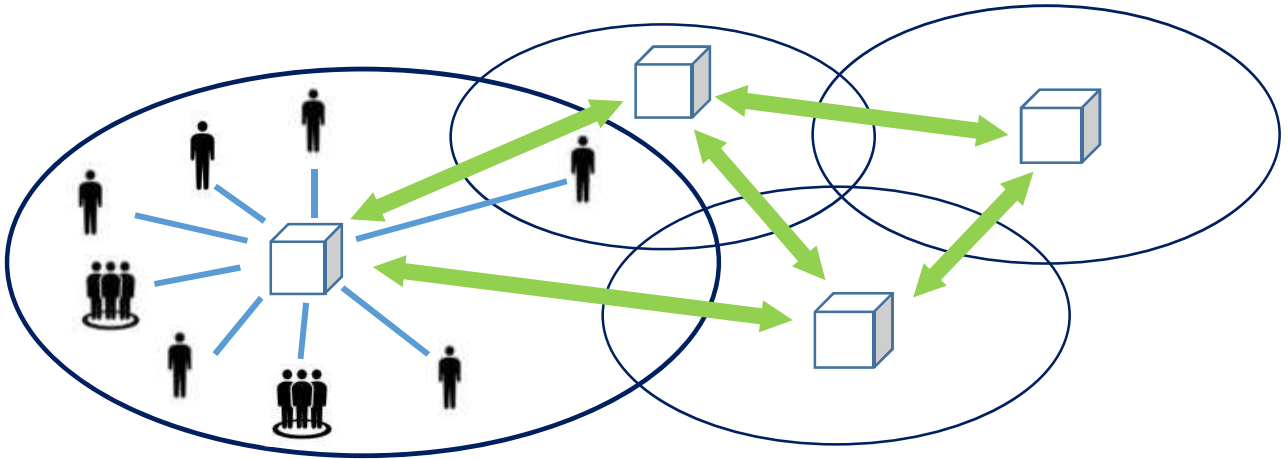


面と面の重なり機能、それを支援するコーディネーターのあり方については、平成31年に川崎市が打ち出した「これからのコミュニティ施策の基本的考え方～希望のシナリオ～」に向けたムーブメント、その中の、人や団体、企業、資源・活動を繋ぐコーディネート機能やプロデュース機能を有する“ソーシャルデザインセンター”構想の中で取り組まれていくことを強く期待します。

また、取組の中では、麻生市民館は“生涯学習支援の区の拠点”として、麻生市民交流館やまゆりは“市民活動支援の区の拠点”として、それぞれ先導して分野内のネットワークの形成を進めていくとともに、拠点間の連携を深めながら、全体のまちづくりを支えていく役割を持っています。連携を深めるためには、ヒアリングの中でも話がありましたが、まずは情報をテーブルの上に載せること、どの分野にどんな拠点があって、どんな取組がされているのかというのを“見える化”することが大事であると考えます。

拠点間のつながりのイメージ

各拠点は、従来通り担当する分野に関わる地域の人や団体のネットワークの形成を進めるとともに、異なる分野の拠点同士で連携していく視点を持つことが期待されています。



最後に、希望のシナリオでは「市民創発」という言葉が、次のように紹介されています。

色々な人や団体が出会い、つながることで様々な化学反応が起こります。
この化学反応が、これまでにない活動や予想せぬ価値を創出します。
このポジティブな相互作用により、暮らしやすい地域をつくります。

ボーダレスに集まった様々な分野の方が、枠を超えた共感と協力によって、まちの課題を“自分ごと”と捉えて解決していく。まちに愛着を持った仲間が増えていけば、この麻生区はさらに暮らしやすいまちになるに違いありません。これからも麻生区内でコーディネート機能の一層の促進が図られ、このまちに“市民創発”の連鎖が生まれることを願い、本解説書は、序章という形でひとまず完成とします。

本編をどう描くか については、麻生区で暮らす人、働く人、学ぶ人、活動する人をはじめ、麻生区の“ふるさと”の基礎を築いた先人の方々、これから麻生区で生まれ育つ子ども達も含め、過去から未来へと麻生区に集う全ての方々に託します。

To be continued...