

ボランティア・マネジメント

2010年12月に行われた第16回日米インタープリテーション研修会の成果から「ボランティア・マネジメントの3R+1R」を紹介します。アメリカの国立公園では、VIP (Volunteer in Parks) というプロジェクトがあり、積極的にボランティア活動が導入されていて、ボランティア・マネジメント (コーディネイト) のシステムがしっかりしています。アメリカの国立公園ではIPとの役割分担が明確でしたが、日本ではまだIPがその役割を果たす場面も多いので、IPとしても参考になるとと思います。マネジメントの要点は、以下の3+1のRに集約されます。

1) Recruitment (リクルート)

ボランティアの募ること。方法は日本の場合と似ていたが、罪を犯した人の奉仕活動 (公共サービス) としての活動や、大学との連携 (単位も出る)、地域のNPOとの連携等さまざまな形がある。

2) Retaining (リテイン)

ボランティア活動をどのように維持・持続してもらうか、という働きかけ。ボランティアとして活動したい人に対して、面談をして受け入れ側としての状況・希望等を伝えるとともに、ボランティア参加の理由をきちんと確認したり、希望者の性格や技術、活動可能な時間などをよく話し合ったりしてボランティアの個性をよく見極めた上で適切な場所でボランティア活動をしてもらうよう配置する、という配慮がされている所が特徴的。また、ボランティアの条件などを確認する“agreement”という契約を、個々に交わしている。これには、ボランティアの義務、というよりは、ボランティアの権利が明確に示されている (完全に無償、というわけではない)。

3) Recognizing (レコグナイズ)

ボランティア活動に対しての感謝の気持ちを示す、という内容。ボランティア活動によってどれだけ公園活動が助けられているかを具体的に示すだけでなく、気持ちのこもった賞を設けたり、感謝会などの会を設けたりしている。

4) Remove (リムーブ)

基本的には上記の3Rがきちんと実践されているのだが、+1Rとして「やめていただく」ためのシステムがあるのも特徴的。基本的には、不適切な活動? をしている方については、面接をして理由を尋ね、納得の上で配置転換するなど問題を解決する努力がされる。それでも問題が解決されない場合には最後通告がされる。こういうことが起きないように上記の3つのRがあるので、事例は極めて少ないようだった。

●ボランティア・コーディネイター&スーパーバイザーの存在

以上の全ては、ボランティア・コーディネイターという専門職務の方がいて対応しているのが特徴的 (小さい公園の場合には兼務している場合もある)。更に、スーパーバイザーという監督的な役割のスタッフもいる (インタープリターやエデュケーターも別に存在する)。上記4) の大きな問題が発生した場合には、コーディネイター → スーパーバイザー → 所長 (スーパーインテンドント) の順で対応する (スーパーバイザー、所長はそれなりのコミュニケーション・トレーニングを受けているようだ)。

●コーディネイターのトレーニング

ボランティア活動の内容 (種類) はボランティアからの提案の場合もあるが、ほとんどは公園側からの提案で実施している。楽しく意義のあるボランティア活動を提案できることが大切ではあるが、上記の調整を行う上では人間関係に関する調整やカウンセリングなどのスキルトレーニングも必要。コーディネイターはIPの部署から配置され、全米7箇所に分かれている地域ごとにボランティア・コーディネイターの研修が行われているとのこと。そこでは主に上記の4つのRについてのことが中心で、コミュニケーションやカウンセリング的な内容は、パーク・レンジャーの職員研修の中にも含まれ、特にコーディネイター向けのものはない。

スーパーバイザーに対しては、別途特別な研修があるようで、そこには人間関係調整や問題解決のトレーニングも含まれているとのこと。何か問題があれば、コーディネイターが抱えるのではなく、スーパーバイザーの役割としてそれらを解決する、ということが職務として含まれている。

●その他、ボランティア活動の特徴

あるプロジェクトのために参加してもらう短期のボランティアもあるが、基本的に期限を設けていない。ボランティア側が組織をつくる、というよりは、個人個人が関わっている、というスタンスでボランティア・マネジメントが行われている (日本との大きな違い?)。

※研修の概要は、IP協会のHPにアップする予定です。乞うご期待!

<p>発行：東京都立奥多摩湖畔公園 山のふるさと村ビジターセンター 〒198-0225 東京都西多摩郡奥多摩町川野 1740 TEL：0428-86-2551 FAX：0428-86-2316 E-mail：yamafuru@hkr.ne.jp URL：http://www.yamafuru.com 企画・編集：自然教育研究センター 2011年4月発行</p>	<p>< 編集後記 > 春から異動となり、今回の解説員通信が、私の山ふるでの最後の仕事となりました。お会いしたことがある方もない方も、みなさん、どうもお世話になりました。ありがとうございました。またどこかでひょっこり現れる日をお楽しみに! (村田)</p>
---	--