

都市経営ワークショップ1 第4回 議事録

■講義日時

日 時 2026年4月30日(木) 18:30~21:20
テーマ 助け合いの設計論
講 師 坊農由有子様
(市民活動団体カリオンベルズ代表/みよし市ボランティア連絡協議会会長)
担当教員 佐藤雄哉 准教授

■講義内容

1. はじめに

- ・坊農氏は、市民活動団体「カリオンベルズ」の代表、みよし市ボランティア連絡協議会の会長などを務めており、大学院ではシステム工学を専攻した経歴を持つ。
- ・坊農氏の豊富な経験に基づき、ボランティア活動が直面する本質的な課題について、具体的な事例とともに解説し、「持続可能な助け合い」を実現するための解決策として、問題の構造を深く捉える「システム思考」について考える。
- ・なお、前提として、坊農氏の活動拠点である愛知県みよし市は、人口約6万3千人でありながら財政力指数で全国12位に位置する裕福な自治体であること、また高齢化率が低く若い世代が多いという特徴がある。

2. まちづくりと生活支援体制整備事業

- ・「まちづくり」は、地域の特性を生かし、地域住民が主体となって行う、地域の価値を維持・向上させるための取組と言われている。
- ・「生活支援体制整備事業」は、介護保険法に基づき市町村が実施する事業であり、市町村が主体となって「生活支援コーディネーター」の配置、「協議体」の設置をそれぞれ行うことにより、地域の支え合いや資源開発を推進している。当初は高齢者だけを対象にしていたが、介護保険制度の改正もあり、地域住民の関わりなどより広い視野が求められている。
- ・まちづくりと生活支援体制整備事業は、「住民による支え合いの創出」という点で密接に重なり合っている。例えば、まちづくり活動を行いたい場合に、「協議体」との関わりを持つことで様々なお話を聞くことができる。

3. ボランティアと市民活動

- ・ボランティア人口が増加しない根本原因は、一般的に言われる「情報不足」や「時間不足」ではなく、活動者が経験する「辛い思い」にある。
- ・世の中には、「やらなくてもいい事だけでも、やった方がいい事」があり、それらは「人生の豊かさ」につながる。ボランティアの本質は、ラテン語の語源が示す通り、「何かをしよう」という意思が自分の中にあり、その思いに基づいた「未来のために行動する行為」である。

- ・しかしながら、以下のような、ボランティアの心を折ること（3つの些細なこと）が起こることがある。

①言葉・態度

- ・「ついでにこれもお願いしたい」という安易な追加依頼や、「ボランティアなのにお金を取るのか」といった無償性を前提とした発言を受ける場合がある。
- ・活動には準備や交通費などの実費がかかるにもかかわらず、その対価（謝礼）を支払うことに抵抗感を示されることがある。

②「好き」の勘違い

- ・「好きでやっているのでしょ？」という言葉の裏には、「やりたいことをやっているのだから、わがままを言うな」という無意識の思い込みが潜んでいる場合がある。
- ・ボランティアは自らの意思で参加しているため「はい」と答えるが、両者の「好き」の意味が異なり、すれ違いが生じることがある。

③不適切な「応援」

- ・「頑張ってるね」という激励は、すでに尽力しているボランティアにとっては「これ以上頑張るの？」というプレッシャーになり得る。本当に伝えるべき言葉は「ありがとう」であり、最も嬉しい言葉は「一緒にやってみたい」という参加の意思表示である。
- ・これらのケースは、相手には悪意はなく、ボランティアを「好きでやっている安い労働力」と見てしまう「想像力の欠如」から生じており、ボランティア活動の継続と拡大につながらない大きな要因となっている。
- ・「相手に悪意がないこと」を認識しておくことで、自分自身や活動メンバーの心を守ることもつながる。

4. 事例紹介

【事例1】ゴミ出しボランティア「となりのみよしさん」

- ・生活支援体制整備事業（協議体）から発生した活動であり、令和3年10月にスタート。
- ・ボランティアが近隣の高齢者宅（65歳以上でケアマネによる支援が必要な人）のゴミ出しを1回100円（チケット制）で行う取組である。
- ・銀行口座を持っているなどの経緯もあり、ボランティア連絡協議会が主催している（全国的にもめずらしい）。運営課題は多くあるが、生活支援体制整備事業から出てきた活動であり、各関係者との連携・調整を図りながら進めている。

【事例2】支えあいの仕組み「みよしチョコぼらチケット」（実証実験中）

- ・ボランティア連絡協議会による取組であり、「ちょこボラ」、「ちょボラ」という言葉はよく使われているため、少しアレンジした名称とした。
- ・イベント時において、来られたお客さんに、イベント運営を手伝ってもらう取組（助け合う取組）であり、2年前から実施している。
- ・「集合場所・時間」、「手伝ってほしいこと」をチケットに記入して並べておき、「助けてほしいこと」を見える化している。
- ・チケットには、幼稚園児や高齢者でも手伝えるもの、短時間で関われるものも盛り込んでおり、「手伝いたい方が楽しみながら参加できる工夫」を図っている。

- ・ボランティア活動における「頼む側」、「頼まれる側」の双方の心理的なハードルを下げ、助け合いが促進されることを目指しているとともに、フレイル予防の機会にもつながっている。
- ・この取組は、地域のお祭、市のマラソン大会などにも応用できる可能性があり、「自身の地域づくりに貢献している気持ち」が芽生えるきっかけになるかもしれない。

5. システム思考（多角的な視点の原点）

- ・ボランティア団体や連絡協議会は任意団体であり、ボランティアに関わるメンバーとは雇用関係がない（仕事ではない）点が難しい。メンバーへの依頼内容には強制力がなく、取り組んでもらえるかはわからない。
- ・そのため、お金ではない「やりがい」や「楽しさ」といった動機付けとともに設計することが重要である。
- ・複雑な課題に対するアプローチとして「システム思考」がある。個々の要素を切り離して考えるのではなく、それぞれのつながりをシステムとして捉えて、解決の働きかけを考える方法である。
- ・システム思考のイメージとして「冰山モデル」がよく使われる。「見えているもの」に対して「見えていないもの」はとて多くあり、「解決したい問題」があるのであればどんどん深掘りしていくことが重要となる。
- ・例えば、「何が実際に起こったのか（できごと）」には、時間や行動による変化、また要素間の関係性（構造）を捉えることが重要であるが、すべてに影響を与える要素として「メンタルモデル（価値観や思い込み）」が存在する。課題解決に向けては、この氷山の深層部である「メンタルモデル」にまで踏み込んで分析する必要がある。
- ・メンタルモデルに対するツールは、「対話」しかない。「対話」により、その人が何を考えているか（実現したいか）を知る。「その人の価値観を変えよう」などは思わず、「こういう価値観もあるのだ」と捉えることが重要である。多くの価値観に気づけば気がつくほど課題解決につながりやすい。
- ・ボランティア活動は、単に仕組みを作るだけでは回らない。関係者の感情や多様な価値観を深く理解し、上手く取り入れながら全体を設計する視点が不可欠である。人を巻き込むためには、「何をするか」よりも「誰とするか」が重要である。

■質疑応答

Q. 芸術祭のボランティアに参加するにあたり、作品知識を問う試験があった。英語や手話スキルを求められるケースもあり、このような搾取的な構造にはどのように対応すればよいか。

→A. 私の友人が通訳を無償で頼まれた際に、自分が会長という立場から、運営者に対して「プロの仕事を奪うとともに、ボランティアがいなくなる」、「搾取的な構造は、地域を豊かにすることに逆行するため、よく考えるべきである」と直接話した。そう言える立場になることも1つの解決策である。

- Q. 行政・ボランティア・住民にとって「三方よし」を実現するためには、本質的に必要なことは何か。
- A. 「対話」が必要である。ボランティアに参画する動機は1人ひとり違うため、直接お話しして、相手を実現したいことを理解するように努めている。「活動が楽しい」、「喜んでもらえて嬉しい」と感じてもらうことで、「続けてみよう」という気持ちになる。
- Q. 地域のごみ拾い活動のように、毎年繰り返される定型的なボランティア活動を進めるためには、どのような注意点があるか。
- A. みよし市のゴミゼロ運動が続いている理由は、参加者が「ボランティア」でなく「地域住民としての責任（やるのが当たり前）」と感じているからだと考えている。「町内会の年間行事」と位置づけて、「ボランティア」という言葉を使いすぎないこと、活動後に座談会を開くなど、「楽しさを加えた少しの工夫」が重要である。そのような少しの工夫を地域に任せるのではなく、行政も実態を把握して、他団体にも情報共有する役割を担うべきである。
- Q. ボランティアとともにイベント運営を行っている。ボランティアに参加した学生から「ボランティア証明書がほしい」というリクエストをよく受ける。ボランティア活動の楽しさを知って欲しいが、証明書目的で参加するような意欲の低い学生にはどのような対応をとればよいか。
- A. ボランティア証明書を目的に参加する学生はたしかに多い。そのような学生に対しては「挑戦の機会」と捉え、入口はどうあれ、「活動の楽しさを感じてもらうこと」をゴールにしてはどうか。また、窓口は大学の先生であることが多いため、先生にはボランティアの募集に対する主旨などを伝えてはどうか。
- また、紹介した「チョコぼらチケット」は、参加意欲の高い学生とそうでない学生を自然に分ける仕組みとしても活用できる。ボランティアが各自でタスクを選ぶため、貢献度が可視化され、運営負担を軽減できることが期待できる。
- Q. ボランティアが広がらない構造的な原因として考えられることは何か。
- A. 「ボランティアは自己犠牲的で家族を大切にしない」という社会的固定観念（メンタルモデル）があり、身内から反対されることがある。
- Q. 多くの社会人は子育てや仕事が忙しく、ボランティア活動に参加する余裕がないという構造的な問題があるが、どのように関わればよいか。
- A. 現役世代は無理せず、ボランティアに対して「ありがとう」と声をかけるだけで十分である。
- Q. 坊農さんのようなキーパーソンを見つけるにはどうすればよいか。人材育成をすることは可能か。
- A. 人材育成を試みたことはあるが、かなり難しかった。人材育成をめざすのではなく、色々な場面に出向き、多くの人と出会い、素質のある人をスカウトする方が早いと考えている。

- Q. 坊農さんの将来ビジョンについて教えていただきたい。
→A. 明確なものはないが、ボランティアは生涯続けられるため、生涯を通してまちづくりに関わりたい。また、佐藤先生とおもしろいことを行いたい。
- Q. ボランティア活動の運営者（事務局）がその活動をやめる判断基準はあるか。
→A. 仲間が疲れている顔をしたら、その活動はやめる。会社経営ではなく、誰と約束をしているものではないため、参加者の意欲を尊重して、ゆるく続けることが重要である。
- Q. 本日のテーマである「設計」という言葉は理論的であり、対話や感情に寄り添うという話が結びつかないが、「設計」の意図についてお伺いしたい。
→A. 「設計」には、「活動のしんどさを軽減する工夫」も含まれる。例えば、大変なごみ出しの支援活動を維持するために、楽しい食事会などを企画することも「設計」の一部である。「運営側が楽しく続けられる仕組み全体」を指している。
- Q. 私の住む地域は超高齢化であり、ボランティアの担い手が不足している。みよし市も将来的には高齢化になる可能性があると思うが、将来のみよし市のためにどのような仕組みを考えているか。
→A. 超高齢化などの課題解決は、ボランティアが担うものではなく、基本的には行政が担うべきである。市民活動は、「高齢者自身も担い手となれる地域づくりを目指すこと」が貢献できることだと考えている。
- Q. 価値観の差異が生まれた場合、「わかってくれない」と相手の価値観を変えようとして組織を壊す人にはどのように対応しているか。
→A. まずは話を聴くが、聴く側も疲弊する。相手の価値観を変えることは非常に難しいが、自分の活動を紹介する名刺を配ったり、講演などのあらゆる機会ですべてを共有したりすることにより、間接的に影響を与えられればよいと考えている。
- Q. 大企業のボランティア活動は、地域のニーズにあっているのか。
→A. 企業側から「どんなお手伝いをすればいいですか」と尋ねていただくと、提案ができる。一方で、企業の実績づくりのための活動は、地域のニーズとずれていることもある。その橋渡しができる存在になりたい。

以上
(議事録担当：武藤)