

第14回 コーディネーターという仕事 ②

時にはボランティアを叱ることも…

ひき続き、北九州「さわやか」のコーディネーター高原由美さんのお話からその仕事ぶりをみていきましょう。

高原さんは、ボランティアにいつもと違う様子があればさりげなく話をきくなど、常にボランティアへの気遣いを欠かしません。しかし、高原さんは単に優しいだけの人ではありません。冷静かつ公正なコーディネーターとして、時には厳しくボランティアを注意することもあります。

「さわやか」では、送迎途中に買い物に立ち寄ることや、利用者が直接特定のボランティアへ送迎依頼をすることは規則で禁止されています。しかし利用者の強い希望があると、つい親切心から規則に外れる要望をききいれてしまうボランティアもあるといいます。このようなケースへの対応をたずねたところ、「利用者さんだけでなくボランティアさんにも注意をします。」と毅然とした答えが高原さんから返ってきました。「さわやか」には高原さんから強く注意を受け“叱られた”ボランティアが少なからずいるそうです。

規則厳守を徹底する理由を高原さんは「一度でも例外を認めれば、利用者さんの要望がエスカレートして結果的にボランティアさんの負担になりかねないからです。」と言います。ボランティアが送迎にストレスを感じるようになれば、運転の安全性に影響が出る可能性があります。利用者とボランティア双方の安全を守るために、優しさのなかにも一線を画することがコーディネーターには求められるのです。

仕事はコーディネート以外にも色々

さて、コーディネーターの主な業務は当然コーディネート業務ですが、しばしば常勤のコーディネーターが同時に移送団体の事務を行うケースがあります。高原さんも、コーディネート業務とあわせてさまざまな業務を担当しています（図1参照）。特に「さわやか」が福祉有償運送の登録をしてからは、行政への提出書類作成にかなりの時間を費やすようになったと高原さんは言います。これは登録に伴い、新たに運輸支局や運営協議会へ提出しなければならない書類が多数発生したためです。「書類作成が中心になってしまい、コーディネート業務がおろそかになってしまいそうで心配です。」と、高原さんは不安を口にしました。

【図1】ある日の高原さんの業務

時間	業務内容
9:00	(業務開始) ボランティアへの点呼
10:00	ボランティアから利用料を集める 送迎予定表の作成
11:00	会計業務
12:00	休憩
13:00	「さわやか」新聞の編集
14:00	行政への提出書類の作成
15:00	(業務終了)

パソコンで「さわやか」の経理を行う。

運輸支局や運営協議会に提出する書類を作成。

次回は…

コーディネーターという仕事 ③