

高齢者が『主役』となる 助け合い・支え合い地域の 実現のために

高齢者
『ボランティア
マッチング』
実践ハンドブック



はじめに 1

CHAPTER 1 被災地からの活動報告 2

CHAPTER 2 ボランティアマッチングQ&A 6

- Q 1 ボランティアに対するニーズの内容は? 8
- Q 2 ボランティアに参加する際や、ボランティアを受け入れる際の
阻害要因にはどのようなものがあるか? 10
- Q 3 ボランティアにより対応するニーズと対応しないニーズの判断基準は? 12
- Q 4 どのようにボランティアの参加者を集めればよいか? 14
- Q 5 どのようにボランティアを活用したいというニーズを集めるか? 16
- Q 6 ボランティアマッチングの具体的な流れはどのようなものか? 18
- Q 7 ボランティアの参加者の質をどのように確保するか? 20
- Q 8 ボランティアマッチング活動を行うために、必要な人員体制や物品は何か? 22
- Q 9 ボランティアマッチング事業の運営に要するコストはどのくらいか? 24
- Q10 ボランティアマッチングの最終的目標はどこに置くべきか? 26

CHAPTER 3 ボランティアマッチング参加者の感想 28

CHAPTER 4 アクティブシニア層の活用促進に向けた提言 30

本ハンドブックは、宮城県石巻市、東松島市および女川町で在宅介護サービスを展開するぱんぷきん株式会社（代表：渡邊俊雄）が、厚生労働省「平成 25 年度 老人保健健康増進等事業」の補助金を活用して実施した被災地でのボランティアマッチング事業の成果に基づいて作成いたしました。

はじめに

2011年3月11日に発生した東日本大震災による沿岸部における津波被害により、多くの高齢者の自宅が流され、その結果、従来培われてきた既存のコミュニティが崩壊した地域も多数存在しています。こうした地域の多くの高齢者は、仮設住宅等様々な場所に住まいを移しましたが、これまでのコミュニティの崩壊により、外部との関係を築けないまま暮らす高齢者の社会的孤立や生活不活発病の問題が深刻になっています。

こうした状況下、被災地の復興が徐々に進む中で、仮設住宅から復興住宅、サービス付き高齢者住宅などへ高齢者の住まいが変化していますが、復興住宅などへ入居した高齢者の所在把握や安否確認は非常に難しく、今後、さらに孤立が進むことが懸念されます。

このような問題に対応するために、地域外からのボランティアが高齢者に対して、ADLの維持改善等に貢献しているとみられますが、ボランティアの活動内容は身体の自立支援や介護予防といった一部に偏っているという課題が見られます。

また、こうした高齢者に対して、本来支援すべき地域の介護事業者についても、恒常的な介護人材と社会資源の不足により、要介護状態にない高齢者のニーズを把握し、多様な活動プログラムや交流の機会を提供することが非常に困難な状況となっています。

一方、東日本大震災により、多くの高齢者が地域外に移転している中においても、なお地域に愛着があり、長年培われた知識・技術や社会貢献意識を持ち、生きがいや自己効用感を求めるアクティブシニア層が一定数存在しています。このような地域の人材を交流の担い手とし有効に活用できれば、現状の改善に大きく役立つと考えられます。しかしながら、高齢者の活動や交流ニーズを把握し、アクティブシニア層の持つ有用な「コンテンツ（知識やスキル、エネルギーなど）」を掘り起こし、両者を結びつける取組みはあまり行われていないのが現状です。

そこで、私たち有識者研究会とばんぷきん株式会社では、厚生労働省「平成25年度老人保健健康増進等事業」の補助金を活用し、被災地を含めた全国の中高齢者（50歳以上）や地域包括支援センターや高齢者住宅を対象に、各地域の高齢者間の交流機会の状況、交流ニーズなどの把握状況等に関するアンケートを実施した上で、「課題先進地域」である被災地3か所において、アクティブシニア層と閉じこもりがちな高齢者との交流に関するマッチングと実際の交流事業を試行的に行いました。そして、その成果を検証した上で、高齢者間の交流のあり方に関するハンドブックを作成しました。

被災地におけるコミュニティの断絶やマンパワー・社会資源不足という問題は、今後、被災地はもちろん、被災地以外の地域で発生されることが予想されます。アクティブシニア層と閉じこもりがちな高齢者との交流に関するマッチングの仕組みを構築できれば、被災地地域のみならず、過疎等に悩む他地域でも参考となることを願っております。

最後になりましたが、アンケート調査のご回答をいただいた皆様、ヒアリング調査において貴重なお話をいただいた皆様、モデル事業に参加していただいた地域の住民や地域企業の皆様、ご多用のところヒアリング先のご紹介をいただいた皆様、また、本モデル事業を遂行するために様々な助言を下された皆様に厚く御礼を申し上げます。

平成26年3月

有識者研究会 座長

北澤 一利

北海道教育大学釧路校 教授

NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリー 代表

被災地からの活動報告

東日本大震災の被災地においては、3.11の地震以降、介護人材の不足と仮設住宅等における高齢者の社会的孤立などの問題が顕在化している。本章では、こうした課題の解決を目指してばんぶきん株式会社が実施した、アクティブシニア層と閉じこもりがちな高齢者との交流機会の確保に向けたボランティアマッチング事業について説明する。

1 被災地における地域高齢者のサービスニーズとそれに対応する人材の現状

2011年3月11日に発生した東日本大震災では、東北地方を中心として多くの地域が被害を受けました。沿岸部における津波被害により多くの方が自宅を流され、既存のコミュニティが崩壊してしまった地域も多数存在しています。

また、自宅等が流出した高齢者の多くは、様々な場所に住まいを移しましたが、特に仮設住宅や高齢者住宅などに入居している方々において、外部との関係を築けないまま生活を送る高齢者の社会的孤立や生活不活発病などの問題が深刻になっています。

今後、被災地の復興が徐々に進む中で、仮設住宅から復興住宅、サービス付き高齢者住宅などへ高齢者の住まいが変化していくことになると考えられますが、復興住宅などへ入居した高齢者の所在把握や安否確認は非常に難しく、さらに孤立が進むことが懸念されます。

こうした問題に対応するために、地域外からボランティアが入り、仮設住宅のサポートセンター等で介護予防教室などを開催し、閉じこもりの状態の改

善に向けた活動をしており、そうした活動は、ADLの維持改善等に貢献していると考えられます。

しかしながら、ボランティア等の活動は必ずしも被災地の仮設住宅や高齢者住宅に入居している方々のニーズを捉えたものばかりではなく、プログラムの内容が、身体の自立支援や介護予防に偏りがります。

本来であれば被災した高齢者の自己選択・自己決定を通じた精神的な自立についてもサポートを行う必要があると考えられますが、広域的な大規模災害の影響を受け、現役世代も被災者となった福祉の現場では、恒常的な介護人材と社会資源の不足が発生しており、要介護状態にない高齢者のニーズを把握し、多様な活動プログラムや交流機会を提供することは非常に困難となっています。

こうした状況が続けば、被災地の高齢者の状態が悪化し、要介護状態となり、その支援を行う人材がより一層不足し、それがさらに介護度の悪化を招くという負の連鎖が生じてしまう可能性があります。

2 高齢者の生活支援ニーズに対応する仕組みづくり

一方、被災地においても全国の他の地域と同様に、地域に愛着があり、長年培われた知識・技術や社会

貢献意識を持ち、生きがいを求めるアクティブシニア層が一定数存在しています。

仮に彼（彼女）らが復興活動や地域コミュニティの形成に参画できる仕組みがあれば、現状の改善に大きく役立つと考えられ、併せて、活動に参加するアクティブシニア自身の健康維持にも寄与することが期待されます。

しかし、現状ではアクティブシニアのもつ知識・技術等と仮設住宅等地域で暮らす高齢者との結びつきは、個人的な関係性に大きく依存しており、被災地の地域福祉ニーズを面として支えるには至っていません。

宮城県の石巻市と東松島市、女川町で事業を営むばんぷきん株式会社（以下、弊社）では、震災時に一般社団法人『民間事業者の質を高める』全国介護

事業者協議会（略称：民介協）と連携し、被災地の要介護者、高齢者に対して介護支援を実施しましたが、ボランティアスタッフの人数や車両など支援側の意向の取りまとめと支援先のニーズ把握・調整を行うコーディネーターを配置したことで、被災地に点在する避難所へ適切に支援を届けることができました。

こうした震災直後のボランティアコーディネート成功事例から、現在の被災地における福祉人材不足などの問題に対しても、アクティブシニアの持つ技能と仮設住宅等地域で暮らす高齢者のニーズを一元的に把握し、調整するコーディネーターを配置し、必要な支援を必要な方へつなぐ仕組みを構築することが重要なのではないかと感じるようになりました。

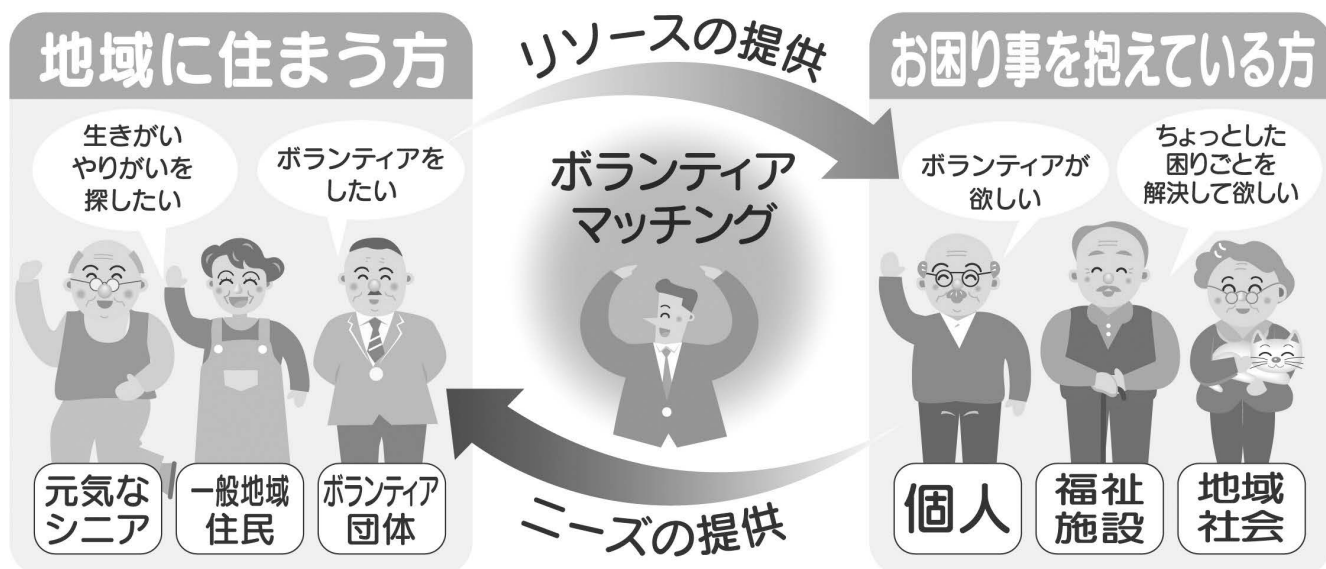
3 本年度の活動内容

上述のような問題意識を踏まえ、本年度、弊社では、「課題先進地域」である被災地（宮城県石巻市、女川町、福島県相馬市）において、アクティブシニア層と閉じこもりがちな高齢者との交流促進に向けたマッチング事業を実施しました（図1参照）。

1 宮城県石巻市での取り組み：生活支援ニーズマッチング

石巻市では仮設住宅に入居する高齢者に対するボランティアの訪問を中心に、日常生活でのちょっと

図1 ● ボランティアマッチング事業のイメージ



した困り事（電球交換・庭の草取り、買い物同行等）を支援する助け合い・支え合い活動を実施しました。

また、個人支援のみならず入所者の慰問や話し相手等を求める福祉施設と特技や技能を発揮する場を求めるアクティブシニアとのマッチング支援も併せて行いました。

2014年2月末日現在、ボランティア参加を希望する登録者は34名おり、男女比は2：3、年齢別では65歳以上の高齢者が全体の8割程度を占めて

います（表1－1参照）。ボランティアへの参加頻度を本人に決めていただくなど、「無理せず、細く、長く」活動を続けられるように配慮しました。

2) 宮城県女川町および福島県相馬市での取り組み ふまねっと運動を活用したアクティブシニアによる介護予防教室

女川町、相馬市では、NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリー（以下、ワンツースリー）と連携し、仮設住宅入居者などを対象に「ふまねっと運動教室」を実施しました。

表1－1 ●石巻市でのボランティアマッチング実績

日 時	ニーズ分類	ボランティア内容
2013年 8月10日	ちょっとした困り事	草取りの手伝い（個人）
8月22日	ちょっとした困り事	松の木の剪定（個人）
8月23日	デジタルサポート	名刺作成（個人）
8月29日	ちょっとした困り事	草刈り・窓ふきの手伝い（個人）
9月 1日	ちょっとした困り事	草取りの手伝い（個人）2件
9月 4日	ちょっとした困り事	草刈りの手伝い（個人）
9月 4日	ちょっとした困り事	窓ふきの手伝い（個人）
9月11日	ちょっとした困り事	草取り・草の回収の手伝い（個人）
9月18日	ちょっとした困り事	庭の草取り（個人）
9月26日	デジタルサポート	ネット接続・ソフト設定・操作の手伝い
10月 1日	デジタルサポート	インターネットテレビ電話設置・ソフト操作
10月 4日	デジタルサポート	プリンタの設置（個人）
10月17日	デジタルサポート	パソコンソフト操作（個人）
10月21日	ちょっとした困り事	灯油入れ（個人）
11月 1日	ちょっとした困り事	灯油入れ（個人）
11月 5日	ちょっとした困り事	庭木の剪定（個人）
11月20日	施設慰問	グループホームでの歌や踊りの披露
12月16日	施設慰問	ディサービスでの歌の披露と話し相手
12月22日	施設慰問	グループホームでの歌や踊りの披露と話し相手
12月26日	その他	以前行った場所の現在の様子の写真撮影
2014年 1月18日	仮設集会所イベント	仮設の集会所での歌や踊りの披露
1月28日	イベント実施	有料老人ホームでの足揉みマッサージ施術体験
2月 5日	話し相手	傾聴ボランティア（個人）
2月 7日	イベント実施	有料老人ホームでの心を癒すお化粧品体験
2月25日	慰問	歌や踊りでの施設慰問と話し相手
3月 5日	イベント実施	グループホームでの民謡の会の開催
3月 5日	買い物支援	手伝いをしながら食品の選び方等を教える

「ふまねっと運動」とは、網を踏まないように注意深く、ゆっくり慎重に歩く運動であり、歩行機能や認知機能の改善、うつやとじこもりの予防に効果が期待できるといわれ、高齢者でも無理なく楽しく継続できるからだに優しい運動です。

今回の事業では、地域のアクティブシニアの方々にワンツースリーの研修を受けていただき、彼（彼女）らが「ふまねっと運動」の講師役（ふまねっとサポーター）となり、虚弱な高齢者や閉じこもりが

ちな高齢者との交流もかねて運動を行う取組みを行いました。

2014年2月末日現在、女川・相馬合わせて18名のふまねっとサポーターを育成し、延べ400名前後の方に運動教室にご参加をいただきました（表1-2・表1-3）。

なお、参加者の大半は女性で、65歳以上の高齢者は全体の4割程度を占めています。

表1-2 ●女川町でのふまねっと運動教室実績

日 時	実施場所	参加者
2013年 9月24日 10:00～16:00	新田福祉住宅（サポーター養成講習会）	8名
10月 7日 13:30～15:00	新田福祉住宅	12名
10月14日 9:30～14:00	女川町健康祭り	15名
10月30日 10:00～11:30	新田福祉住宅	12名
11月 7日 14:00～15:30	湊地区健康教室	16名
11月13日 10:00～11:30	新田福祉受託	10名
11月14日 14:00～15:30	湊地区健康教室	16名
11月20日 13:30～15:00	新田福祉住宅	20名
11月21日 14:00～15:30	湊地区健康教室	20名
11月27日 10:00～11:30	新田福祉住宅	12名
11月28日 14:00～15:30	湊地区健康教室	20名
12月10日 9:30～11:00	新田福祉住宅（フォローアップ研修）	16名
2014年 1月 8日 13:30～15:00	新田福祉住宅	12名
1月15日 10:00～12:00	新田福祉住宅	17名
1月22日 10:00～12:00	新田福祉住宅	13名
1月24日 10:00～11:30	浦宿2区集会所（女川町健康づくりリーダー研修会）	12名
1月29日 10:00～11:30	新田福祉住宅	13名
2月 7日 13:00～15:00	新田福祉住宅	11名
2月12日 10:00～12:00	新田福祉住宅	14名
2月14日 13:30～15:00	勤労青少年センター	13名
2月19日 10:00～12:00	新田福祉住宅	13名
2月25日 10:00～11:30	清水集会所	11名
2月26日 10:00～11:30	新田福祉住宅	14名

表1-3 ●相馬市でのふまねっと運動教室実績

日 時	実施場所	参加者
2013年11月14日 13:30～16:00	相馬市総合福祉センターはまなす館（ふまねっと体験会）	27名
12月17日 10:00～16:00	相馬市総合福祉センターはまなす館（サポーター養成講座）	22名
2014年 1月22日 10:00～12:00	相馬市北飯淵仮設集会所	12名
2月21日 10:00～12:00	相馬市北飯淵仮設集会所	10名

ボランティアマッチングQ&A

本章では、アンケートやヒアリングの結果、モデル事業の成果等を踏まえ、実際にボランティアマッチングを事業として実施する際に必要な準備や注意すべき点等について、Q&A形式でまとめました。

1 本Q&A集を作成した背景

本章は、弊社が実施したアクティブシニア層を活用したボランティアマッチング（後述）調査及びモデル事業の成果を、ボランティアマッチング事業を行うためのQ&Aとしてまとめたものです。各地に

においてボランティアマッチング事業を立ち上げようとする方々、および継続して同事業に取り組まれる方々に参考資料としてご活用いただければ幸いです。

2 作成プロセス

本Q&A集につきましては、全国の高齢者および高齢予備群に対するボランティアに関するアンケート、高齢者住宅（有料老人ホーム、サービス付高齢者住宅）や地域包括支援センターに対するボラン

ティア受入れに関するアンケート、ヒアリング調査、文献調査、被災地でのボランティアマッチングに関するモデル事業の結果をベースに作成しました。

図1 ● Q & A 集の作成プロセス



3 ボランティアマッチングの定義

現在、地域には多くのボランティアとして活動したい方とボランティアを活用したい方が存在しています。こうしたボランティア参加・活用ニーズは、それぞれがバラバラの状態では効果的に双方が結びつかない面があります。本章で解説するボランティアマッチングとは、こうしたボランティアを「したい人」とボランティアサービスを「受けたい人」との間に立ち、

双方のニーズを調整する活動のことを指します。

当社が実施したボランティアマッチングは、ボランティアをしたい地域のアクティブシニア層とボランティアを活用したい高齢者施設、地域の困り事を抱える高齢者との間の仲介を行う事業になります（詳細はチャプター 1 参照）。

4 本Q&A集の特徴

●事業を進めていく上で留意すべき基本的なポイントを整理

ボランティアマッチング事業を始めるに当たっての考え方から、事業を通じて目指す目標まで、事業を進めていく上で留意すべきポイントを「前提」、「実践」、「体制」、「目標」の4項目に分類しています。

●Q & A形式でコンテンツの読みやすさに配慮

ボランティアマッチング事業を行う上で留意すべきポイントを、Q & A方式で整理し、かつ、見開き2ページで1つの項目を完結させるなど、多くの方々に興味を持っていただけるように読みやすいコンテンツ構成としました。

5 お読みいただく際の留意点

- ① 本Q & A集ではアンケート結果やヒアリング結果を踏まえて、内容を作成している部分があります。また、アンケートに基づいて作成したグラフ等も掲載しています。本文中で言及しているアンケートおよびヒアリングとは、特にことわりがある場合を除き、今回の研究事業のために実施した調査を指しています。
- ② 本文中の「Q & A」に見られる「ポイント」は本文の要約を指しています。お時間がない方でも

質問（Q）とその回答（A）、「ポイント」部分だけお読みいただければ、ボランティアマッチング事業に関する基本的な情報が得られるようになっています。

- ③ 各Q & Aの内容については、基本的には1項目で完結した内容となっています。そのため、関心のある項目からお読みいただいても差し支えはありません。

ボランティアに対するニーズの内容は？

A 高齢者施設において「アクティビティの幅の拡大」や「入居者・利用者と地域住民との接点拡大」を目的としたボランティア活用ニーズが多く見られます。一方、ボランティア参加者側は、活動の内容や活動時間帯を重視して参加の可否を決めています。

ボランティアマッチングは非常に重要な仕組みです

ボランティアマッチング（以下、マッチング）とは、ボランティア活動に参加したい方とボランティアを受け入れたい方、活用したい方の両者のボランティアニーズを把握した上で、両者を結びつける仕組みのことです。

実際に、ボランティアに参加したい方とボランティアを受け入れたい方のニーズは多岐にわたって

います。例えば、活動の内容や、活動頻度、活動する場所など個々のボランティア参加希望者の意向は大きく異なり、受入れ側のニーズも慰問、傾聴、施設の清掃など多岐にわたります。こうした参加者と受入れ側のニーズをうまくマッチングして、双方がメリットを享受できるようにするため、ボランティアマッチングは非常に重要な仕組みといえます。

施設がボランティアに求めるニーズは、不足するアクティビティの充実など、在宅高齢者が求めるニーズは「草取り」等の生活支援サービスが多く見られます

本章の14ページ以降で実際にボランティアマッチングの仕組みについて言及していきますが、ここではそもそもボランティアの参加および活用ニーズにはどのようなものが多いか見ていきたいと思います。

まず、ボランティア受入れ先として想定される高齢者施設における現状の課題を見ると、「アクティビティ・活動プログラムの不足」や「スタッフのマンパワー不足」などが多く挙げられています。また、「入居者等と地域住民との交流がみられない」といった点も課題として多く見られます。

こうした調査結果を踏まえれば、施設の入所者向け活動プログラムの拡充、入居者や利用者と地域住民との交流促進などの面でボランティアを活用するニーズが高いと考えられます。実際、ボランティア

を活用したことがある施設における、ボランティアを活用した理由を見ると、「アクティビティの幅を広げたかったため」や「入居者・利用者に地域との接点を持つてもらいたかったため」といった回答が比較的多くなっています。

また、在宅高齢者のボランティアニーズについては、「草取り」や「話し相手」といった回答が多く見られ、地域包括支援センター向けに実施したアンケートによると、将来的に必要なと考えられる介護保険以外のサービスとして、「家事代行・家事援助」との回答が半数を超えていました。今後、「団塊の世代」が後期高齢者となる2025年に向けて、生活支援サービスに対するボランティア活用ニーズが増加していくものと考えられます。

ボランティア参加者は、活動内容や活動時間帯・日程などを重視して参加を決めているケースが多く見られます

ボランティア活動へ参加する際に重視した内容を見ると、「ボランティア活動の内容」や「活動する時間帯・日程」といった項目が比較的多くなっています。

マッチングを実施する際には、ボランティアの受入れ希望者、参加希望者双方のニーズを的確に把握

した上で、両者を結びつけることが事業の大前提になります。マッチング事業を進める上では、上記のようなアンケートへの回答結果を踏まえ、各地域における（参加者、受入れ側双方の）ボランティアニーズを把握して活動を行うことが求められます。

図1 ●施設における現状の課題（N = 249、複数回答）

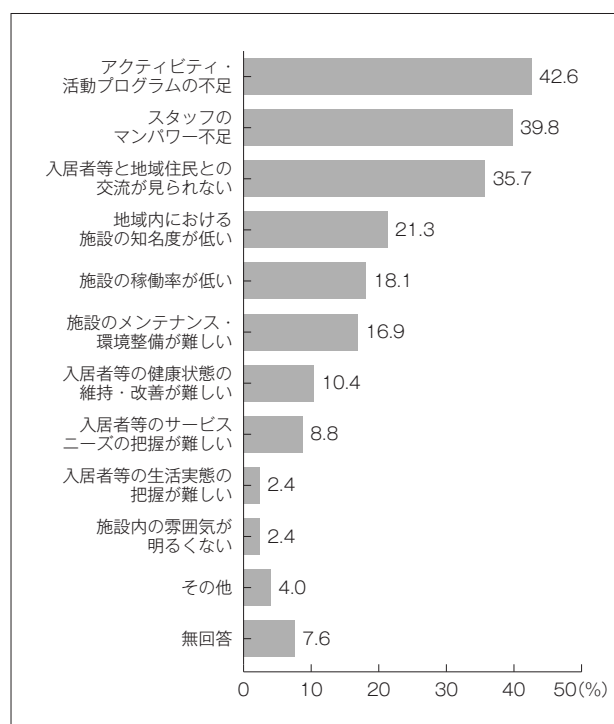
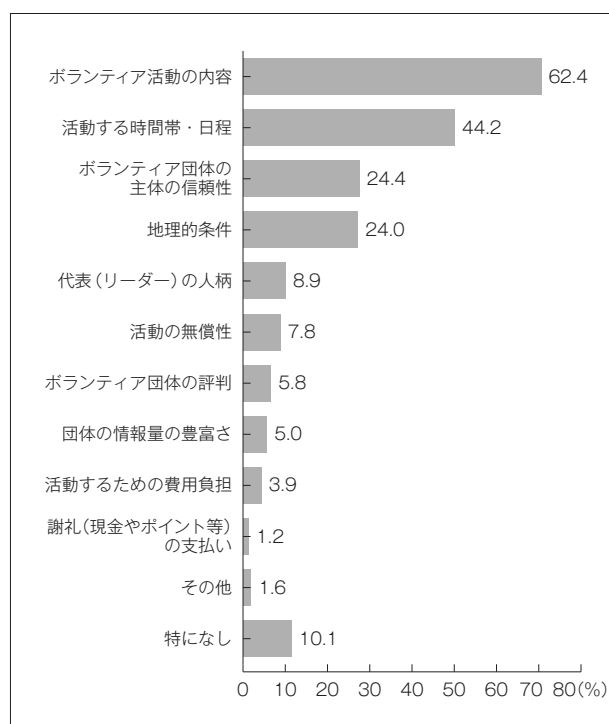


図2 ●ボランティア活動を参加する際に重視したポイント（N = 258、複数回答）



POINT

ボランティアマッチングは、ボランティア活動に参加したい方とボランティアを受け入れたい方の両者のニーズを把握した上で、マッチングを図る仕組みです。

今回の調査では、高齢者施設において「アクティビティの幅の拡大」や「入居者・利用者と地域住民との接点拡大」を目的としたボランティア活用ニーズが多く見られます。一方、ボランティア参加者側は、活動の内容や活動時間帯を重視して参加の可否を決めています。

マッチング事業を行う上では、上記のような参加側、受入れ側双方のニーズを把握し、双方がメリットを享受でき、負担のない形で事業が継続できるような配慮を行うことが求められます。

ボランティアに参加する際や、ボランティアを受け入れる際の阻害要因にはどのようなものがあるか？

A

「ボランティアに関する情報がない」「一緒に参加する仲間がいない」といった点がボランティアに参加する際の障害になっています。一方、安定的なボランティアの確保が難しい点やボランティアに依頼する業務の切り出しが活用にあたっての障壁になっています。

ボランティア参加への障害は、「ボランティアに関する情報不足」と「単独で参加することへの心理的抵抗」等にありす

ボランティアマッチングの拡大を図るためには、現状におけるボランティアへの参加あるいは受入れに対する阻害要因を把握し、当該要因に対して対応策を検討していくことが重要になると考えられます。

まず、アンケート調査に基づき、ボランティアに参加する上での課題・障害を見ると、「仕事・学業・家事が忙しいから」や「趣味など自分の楽しみに時間を使いたいから」、「健康上の理由から」といった参加者側のプライベートな要因が多くなっています。しかしその一方で、「(ボランティアへの) 参加方法などの情報が得られないから」といった回答や「一緒に活動する仲間がいないから」という理由も上位に挙がっています。また、今回のモデル事業におけるボランティア参加者に、自身がボランティア

に参加する条件等を聞いたところ「気の合う仲間と一緒に楽しく（ボランティア）活動することが可能なこと」や「仲間がいないとボランティア活動に積極的に参加することができない」といった意見が聞かれました。併せて、「自分が普段から日常生活で行動している範囲内でボランティアができること」という地理的条件に関する意見も聞かれました。

ボランティア参加者を増やすためには、ボランティア団体としての情報発信を強化するとともに、情報発信の内容として一人でも気軽に参加できること、活動の中で友人が生まれることなどを伝えていくことが有効になると考えられます。併せて、参加者側の都合、参加しやすさに配慮したマッチング情報の提供も必要になります。

「ボランティアの質や量の確保」「ボランティアに任せる業務の切り出し」「情報の不足」などの要因が施設等におけるボランティア活用の妨げになっています

次に、ボランティアを受け入れる施設において、ボランティアを活用する際の阻害要因について見ると、アンケートでは、「ボランティアの質の確保が難しい」との回答が最も多く、ついで、「ボランティアの人数を集めることが難しい」点が挙げられています。また、「プライバシーや個人情報の保護が難しい」といった情報管理面での不安や「ボランティアに任せる業務の切り出しが難しい」という面も多

く挙げられていました。一方、ヒアリングにおいては、「ボランティアは1回限りという印象が強いので、継続的に業務をお願いすることに対して抵抗を感じる」「継続的に依頼したときに定期的に来てくれるかどうか不安である」といった、ボランティアの活動の継続性に対する不安が聞かれました。

また、在宅の高齢者がボランティアを活用する際の阻害要因として、「ボランティアの情報が不足し

ている」点や「地域にどのようなボランティア団体があるか分からない」といった点があると考えられます。ヒアリングにおいては、ボランティアへのニー

ズはあるものの、そのボランティア提供者側の詳細な情報が分からないため、活用までに至らないのではないかと意見が聞かれました。

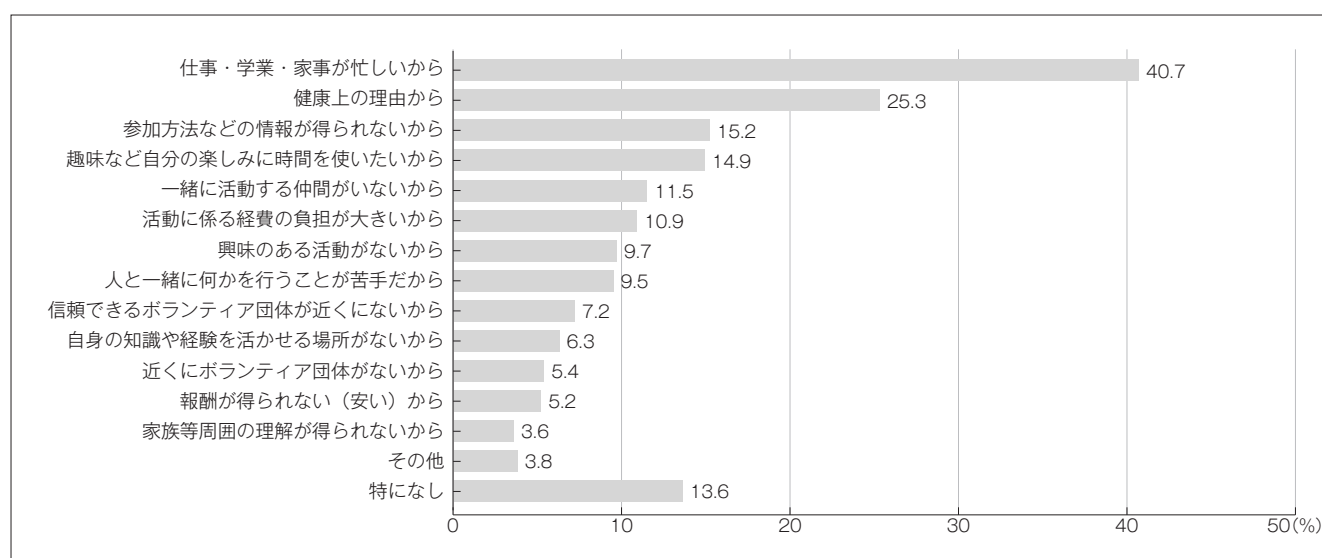
障害要因は地域ごとに異なります。自地域における障害要因を把握し、より参加者・利用者の拡大に向けた対応を検討することが重要です

ここまで参加者側および受入れ側のボランティア参加、活用時の障害要因を述べてきましたが、こうしたボランティアへの参加あるいは活用の妨げとなる要因は地域によっても異なるものと考えられます。例えば、「活動場所へ行く際の移動の問題」については、公共交通機関が発達している都市部ではそれほど大きな問題にならないと考えられます。その一方で自動車での移動が前提となっているような

地方部では、大きな障害要因になるものと推察されます。また、世帯構成、年齢構成、所得水準によっても、ボランティアへの参加・活用状況は影響を受ける可能性があります。

ボランティアマッチングを行う際には、人口や世帯の状況など地域特性を踏まえた上で、参加者側および受入れ側の障害要因を把握し、対応することが非常に重要になります。

図1 ● ボランティア活動に参加したことがない理由（N = 442、複数回答）



POINT

ボランティア参加への障害は、「ボランティアに関する情報不足」と「単独で参加することへの心理的抵抗」等にありま。また、「ボランティアの質や量の確保」「ボランティアに任せる業務の切り出し」「情報不足」などの要因が施設等におけるボランティア活用の妨げになっています。ボランティアマッチングの促進に向けては、上記のような参加者側、受入れ側双方の抱える障害要因に対応していくことが必要になります。

なお、障害要因は地域ごとに異なります。自地域における障害要因を把握し、より参加者・利用者の拡大に向けた対応を検討することが重要です。

ボランティアにより対応するニーズと対応しないニーズの判断基準は？

A ボランティアに対するニーズは様々なものがありますが、高齢者の自立支援につながるか否かが一つの目安になります。

今回の事業であった具体的な支援ニーズは「草取り」や「慰問」等でした

実際にボランティアマッチングを行う際に、ボランティアで対応する支援ニーズの範囲をどのように設定するかという点は大きな問題です。実際、ボランティア受入れのニーズは極めて多様です。今回、モデル事業における支援ニーズの中身について見る

と、草むしりや電球交換、買い物支援など日常生活におけるちょっとした困り事や高齢者施設での傾聴や慰問などボランティアで対応できるものから、専門の事業者でなければ対応が難しいものまで様々なものがありました。

表1 ● 本事業におけるボランティアニーズの内容

(出所) 筆者作成

依頼者	ボランティアへ依頼した内容
在宅高齢者	施設イベントへの参加、話し相手、将棋の相手、介護、点字、雪かき、外出支援、民謡を聴きたい、買い物支援、草取り、灯油入れ、不要物の引き取り、窓ふき、インターネットテレビ電話の設定、パソコンの操作、名刺の作成 等
施設	歌や踊りなどの慰問、話し相手、心を癒すおしゃれ講座、マッサージ施術の体験 等

ボランティア利用者の自立支援につながるか否かが対応する一つの判断基準になります

こうした様々なボランティアニーズの全てに対応していくことは、現実的に不可能な面があります。また、ボランティアによる対応が可能であっても、無料の「便利屋」のような形で活用されてしまうことを良しとするか否かという点について意見が分かれるところではないでしょうか。

今回の事業では、ボランティアの方がちょっとした困り事への支援や施設へ慰労等を行うことにより、在宅高齢者あるいは、施設の利用者・入居者の

自立支援につなげていくことを一つの目標としました。

ボランティアマッチングを行う目的は様々と考えますが、仮に地域包括ケアシステムを支える「生活支援サービス」の充実に向けた活動を志向するのであれば、「利用者の自立支援に資するか否か」という点が、ニーズへの対応を判断する一つの目安になると考えられます。

個人からのボランティアニーズへの対応は、 トラブル防止策を講じることが重要です

特に、在宅高齢者に対するボランティアマッチングは、様々な問題が生じる可能性が高いことから、より慎重に対応するのかどうか判断を行うことが必要です。

上述のようにボランティアによる支援が自立支援の手助けになることが好ましい反面、何でも要望を聞いてくれるという気軽さから、一歩間違えば、利用者がボランティアに依存した生活に陥ってしまうリスクが高まります。そうすると、自立支援のために行っている活動が、自立を阻害してしまう結果を生む場合があります。

また、ボランティアを実施する側の立場から見ると、施設への派遣と異なり、個人宅では「周囲の目」がありません。そのため、今回のモデル事業では、(特に相手が初対面の利用者の場合) 事件等に巻き込まれるのではないかと、あるいは過度な要求をされてしまうのではないかとといった不安のため、ボランティア側が個人宅へ行くことをためらうケースが見られました。

個人からのボランティアニーズに対しては、事前に対応の基準とトラブル防止策を講じていくことが必要になります。



POINT

ボランティアに対するニーズは、草むしりや電球交換、買い物支援など日常生活におけるちょっとした困り事や高齢者施設での傾聴や慰問などボランティアで対応できるものから、専門の事業者でなければ対応が難しいものまで様々なものがあります。

様々なボランティアニーズに対し、ボランティアを受け入れる側の自立支援につながるものが当該ニーズに対応する一つの判断基準になります。

個人のボランティアニーズへの対応は、対応を誤れば利用者の自立を妨げてしまう可能性があり、また、周囲の人の目がないことに対する参加者の不安も大きいことから、対応は慎重に行う必要があります。

どのようにボランティアの参加者を集めればよいのか？

A 活動内容を発信するホームページや地域情報誌による情報の発信、募集チラシの配布、説明会の開催等が一般的な参加者の募集方法になります。

ボランティアに関心がある方は一定数存在します

ボランティアマッチングを実施する上で必要なことは、ボランティアの担い手を集めることです。一見、ボランティアの参加者を集めるのは難しいように感じられますが、各地においてボランティアに関心がありながらも、具体的な活動をしていない方は一定数存在しています。今回実施したアンケートによれば、ボランティアへの参加意向について、「関心

がある」（「非常に関心がある」と「ある程度関心がある」の合計）と回答した方が5割を超えていました。

一方、関心があると回答した方の中で、実際にボランティア活動をしている方は少数にとどまっており、募集の仕方、活動の内容によっては、潜在的な参加者を引き付け、ボランティア参加者を確保することが可能になるものと考えられます。

図1 ● ボランティア活動への関心の有無

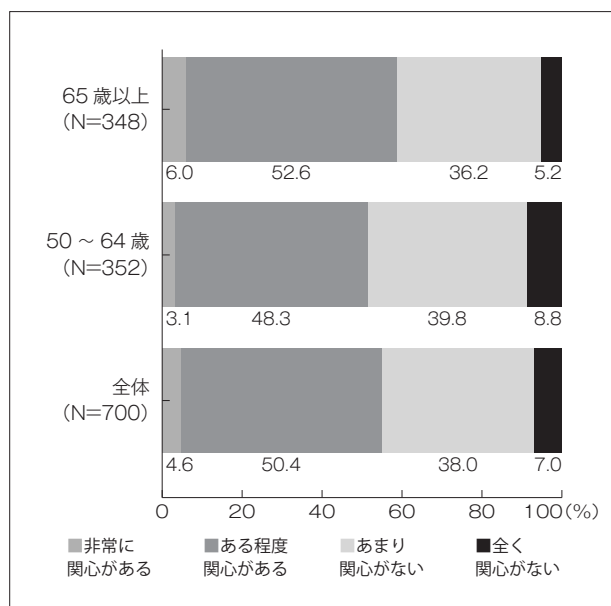
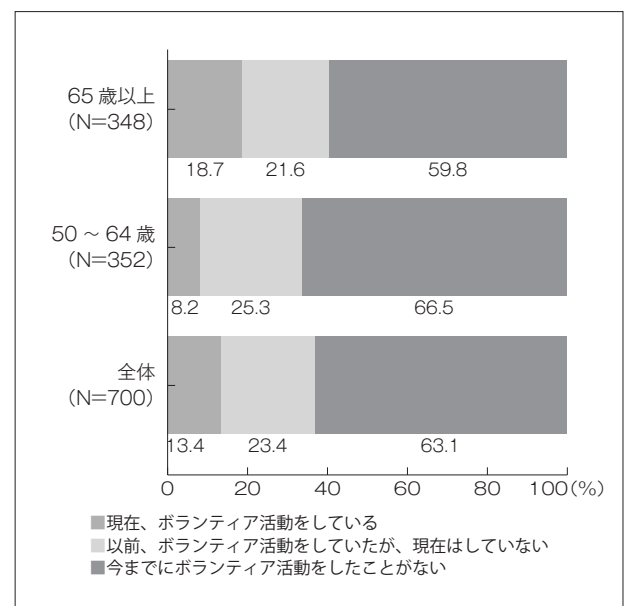


図2 ● 現在のボランティア活動の有無について



参加者の募集方法は、ホームページによる告知や地域情報誌への募集情報の掲載、募集チラシの配布、口コミ、ボランティアに関する説明会の開催など有効です

具体的なボランティア参加者の募集方法についてはいくつかのものが考えられますが、今回のヒアリ

ング先においては、ホームページを活用して人材を募集するケースが多く見られました。ホームページ

の場合は、参加希望者が「24時間365日」情報を閲覧でき、情報の内容を募集者側の意向で自由に更新することが可能になります。最新の情報を参加希望者側の都合の良いタイミングで閲覧してもらえるという点は、他の募集ツール・チャンネルには見られないメリットになります。

ただし、ホームページによる情報発信だけでは、パソコンに不慣れな方に情報が届かない可能性があります。特に、高齢者の方は相対的にパソコンに不慣れなケースが多いと考えられます。アクティブシニア層のボランティア活用を想定するのであれば、ホームページ以外の情報発信方法、例えば、地域情報誌への情報掲載、募集チラシの配布なども検討する必要があります。

また、地域でのネットワークを活用し、「口コミ」

を利用した参加者の募集を進めることも、ある程度地域のコミュニティが残る地方部などでは有効と考えられます。特に福祉系のボランティアマッチング事業を進めるのであれば、社会福祉協議会、地域包括支援センター、福祉施設等の職員、民生委員、自治会長、行政の職員などを通じた情報の発信が重要です。

さらに、直接的に地域住民を対象にボランティアマッチングの説明会を開催し、事業内容やマッチングの仕組みを伝えるという方法もあります。説明会を通じて地域住民にボランティアマッチングの重要性を理解してもらうとともに、説明会自体がボランティアに関心のある地域住民の集まる場・機会となり、新たな交流が生まれることも期待されます。

発信する情報の内容は、活動の内容、移動距離（範囲）、仲間づくりの可能性などが考えられます

人材募集においては、発信する情報の内容も重要です。情報の内容については、まず、活動内容（どのような活動を実施するのか）を伝えることが重要です。また、活動する場所等（施設か、高齢者宅か）、活動する時間帯や頻度、報酬の有無などを伝えることも必要です。併せて、自動車を運転できない年配の方も多いため、活動場所へ移動するための交通手段についても参加希望者にとっては気になることです。マッチング団体が送迎や交通費実費の支

給などをする場合、参加者を集める上で大きなアピールポイントになると思われます。

なお、「仲間と一緒になら、ボランティア活動を実施するが、一人だけならボランティア活動はできない」との意見も多く聞かれることから、ボランティア人材を集める際には、仲間とともに参加できるか、あるいはボランティアを通じて仲間づくりができるかといった点についても伝えることが重要になります。

POINT

アンケート結果を踏まえれば、ボランティアに関心がある方、潜在的な参加希望者は一定数存在するものと考えられます。

参加者の募集方法は、ホームページによる告知や地域情報誌への募集情報の掲載のほか、募集チラシの配布や口コミ、ボランティアに関する説明会の開催などが有効です。

発信する情報の内容は、具体的な活動の中身に加え、活動場所、交通手段（範囲）、仲間と参加できるか・仲間づくりにつながるかといった点が基本となります。

どのようにボランティアを 活用したいというニーズを集めるか？

A ホームページやチラシなどを見て連絡してくる方も多くいますが、地域包括支援センターや民生委員、ケアマネジャー、介護施設職員等、地域のネットワークを活用してニーズを把握することもあります。

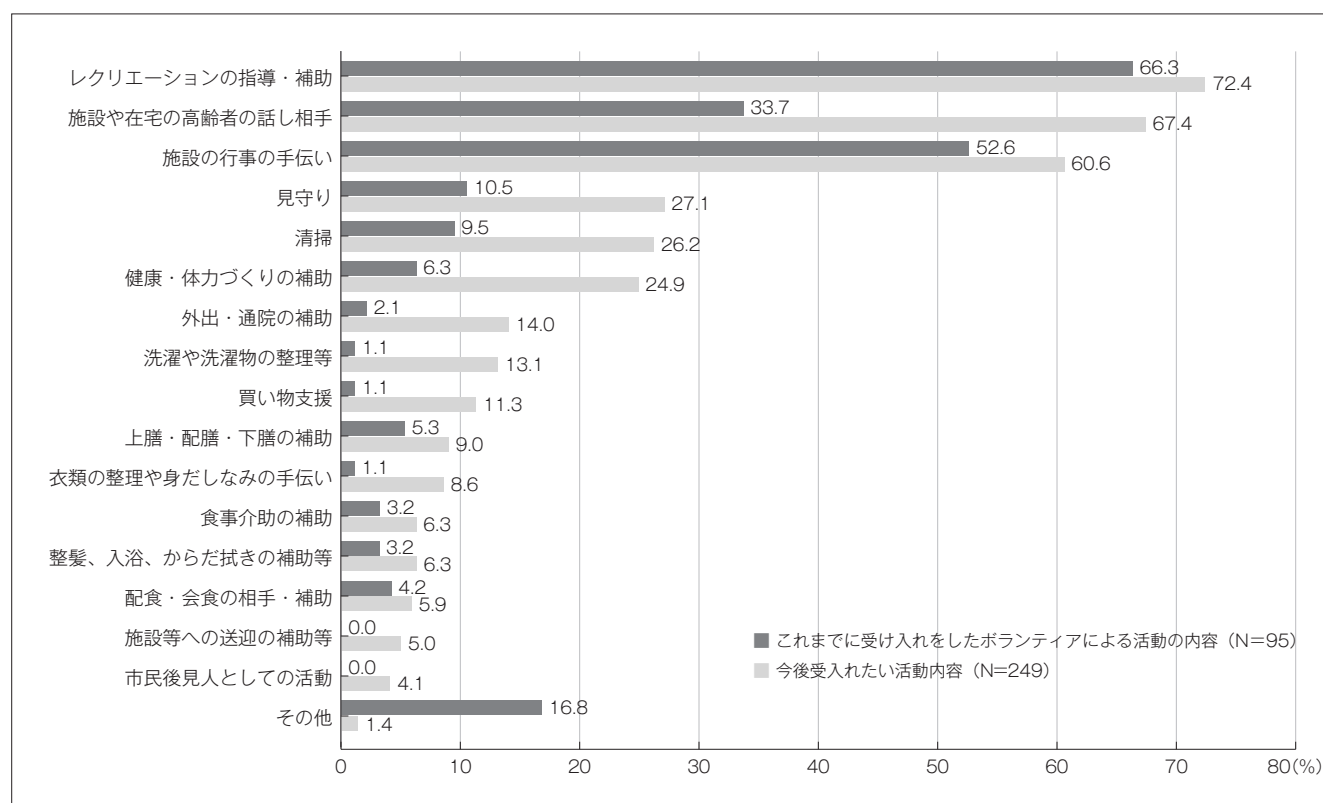
ボランティアニーズはホームページやチラシなどのほか、 地域包括支援センターや民生委員などを通じて集まるケースが多く見られます

ボランティア参加者が十分に確保できても、ボランティアに対する受け入れニーズが少ない場合、ボランティアマッチング事業は拡大していきません。参加者を集めることも重要ですが、その参加者が活躍できる場の確保、つまりボランティアの受け入れニーズを集めることも事業の拡大、地域における自助や共助の風土を形成していくためには大切です。

一般的に地域包括支援センターが地域の福祉の相

談窓口であり、同センターは地域の高齢者における生活支援サービスに対するニーズを把握しているものと考えられます。また、地域内のケアマネジャーや民生委員、社会福祉協議会においても地域の課題や困り事に関する情報が集まってくるものと見られ、こうした団体等と連携を構築することがボランティアに対するニーズを集める方法として最も効率的と考えられます。

図1 ● ボランティア活動の受け入れ内容（複数回答）



ボランティアで対応できないニーズにどのように対処するか、指針を設けておく必要があります

また、ボランティアニーズを把握することに加え、当該ニーズが、ボランティア参加者が対応可能な活動の範囲内に入っているかどうか見極めることが重要です。

当然のことながら、ニーズの中にはちょっとした困り事の範囲を超えて専門家でなければ対応できな

いようなものや現状のボランティア参加者のマンパワーでは対応できないものも出てきます。仮に自らが行うボランティアマッチング事業での対応が難しい要望があった場合どのように対処するか、予め指針を設けておく必要があると考えられます。



POINT

ボランティアニーズは、地域包括支援センターや民生委員、ケアマネジャー等との地域ネットワークを活用し、把握することが効果的です。

現在のマッチング事業では、マンパワーや専門性の点から対応できないボランティアニーズもあります。対応できないボランティアニーズが提示された場合の対処の指針について、あらかじめ検討しておく必要があります。

ボランティアマッチングの具体的な流れはどのようなものか？

A 利用者側から見ると、「①募集→②受付→③ニーズ把握→④ボランティアマッチング→⑤作業内容の確認→⑥ボランティア（実際の現地での活動）→⑦フォローアップ」という流れになります。

本事業で実施したボランティアマッチングの流れ

ホームページでの情報発信や募集チラシの配布、説明会を通じてボランティア参加者を募集し、参加希望者から打診や問い合わせがあった場合、まず、ボランティアとしての心構え、注意事項について説明をします。説明後、相手の希望する活動内容や活動時間帯、場所等の情報を聴取し、参加希望者本人の同意を得て、ボランティア参加希望者リストに個人情報の登録を行います。登録と同時に、ボランティア活動時の予期せぬ事故や怪我に備え、ボランティア保険へ申込準備もスタートします。

一方、ボランティアを活用したい方、受け入れ希望者から打診や問い合わせがあった際には、上記と

同様にボランティアマッチングの説明を行った上で、どのようなボランティアサービスの利用を希望するか、先方のニーズを把握します。

その後、ボランティア参加希望者とボランティアニーズのマッチングを行い、うまくマッチングができれば、作業確認書（依頼内容や見積内容等を記録したもの）を作成し、具体的なボランティア実施日時や場所、活動内容、費用等の詳細な情報を双方（ボランティア利用者およびボランティア参加希望者）に連絡します。作業確認書の内容に対して両者が合意をすれば、実際にボランティアが施設や高齢者宅などを訪問し、活動を行うという流れになります。

活動後の事後フォローとボランティア参加者へのフィードバックも必要です

実際にマッチングが成立してボランティア活動を実施した後、ボランティアを利用した方あるいは施設に対し、事後のフォローを行うことが重要です。例えば、受入れ側に事後アンケートにご協力をいただければ、ボランティアマッチングを利用した際の満足度や課題を把握することができます。実際に利用をされた方からの意見を踏まえ、今後のボラン

ティアマッチングの仕組みやサービスの改善に活かすことで、活動全体の質を向上していくことが可能となります。

その他、ボランティアに参加した方に対して受入れ側の感想等をフィードバックすることで、ボランティア参加者のモチベーションが向上し、継続的な参加につながるものと考えられます。

図1 ●本事業におけるマッチングボランティアの流れ

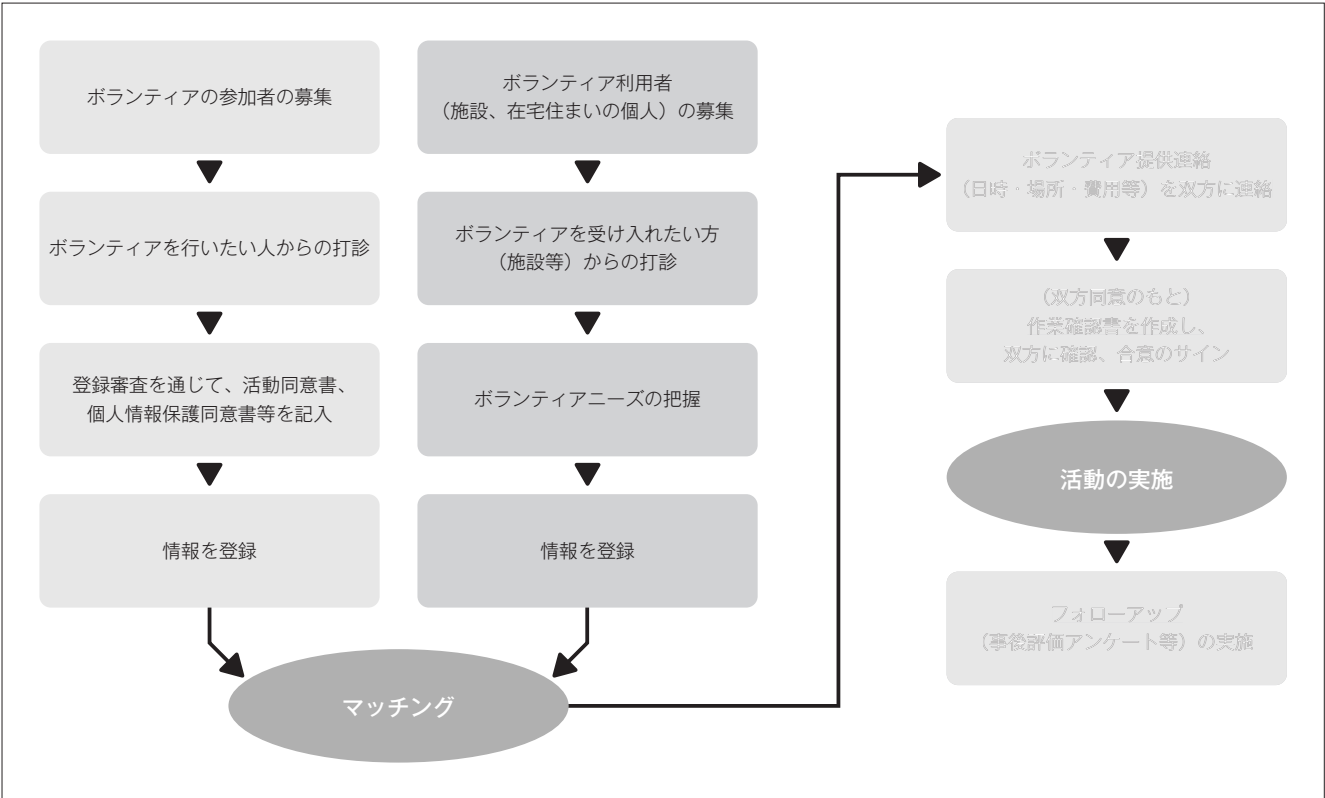


図2 ●本事業で用いた作業確認書の流れ

■ 作業確認書

ご依頼内容		受付日		年		月		日
		担当名						
見積内容		見積日		年		月		日
		見積担当名						
実施担当者 見積確認		確認日		年		月		日
		実施担当名						
ご利用者様 見積確認		確認日		年		月		日
		ご署名						
作業実施	メモ	実施日		年		月		日
		担当名						
作業完了 確認	メモ (ご利用のご感想など)	確認日		年		月		日
		ご署名						

ばんぶきん・ふれあい会 (2013年11月版)

POINT

ボランティアマッチングの基本的な流れは、「①募集→②受付→③ニーズ把握→④ボランティアマッチング→⑤作業内容の確認→⑥ボランティア (実際の現地での活動) →⑦フォローアップ」という大きく7ステップになります (利用者側から見た場合)。

ボランティア活動が終了した場合、受入れ側に対して事後のフォローを行い、課題や満足度などを把握し、サービスの改善につなげていくことが必要です。

また、受入れ側の感想、感謝をボランティア参加者にフィードバックすることにより、参加者側のモチベーション向上にもつながります。

ボランティアの参加者の質をどのように確保するか？

A 説明会等を通じてボランティア活動の理念や方針等に共感してもらえる方々を集めるとともに、事前・事後の研修により質を高めていくことが必要です。

理念に共感いただける方に参加をしてもらう

ボランティアの担い手の質の確保は、ボランティアマッチングの事業を継続していくために非常に重要な要素です。マッチング事業者においては、ボランティアの量の確保と同様に、質の確保に向けた取り組みを行うことが求められます。

ボランティアの質を確保するためにはいくつかの方法が考えられますが、まずは募集の段階で参加者

を選別する方法があります。具体的には、マッチング事業者による面談や説明会、事前研修などを行い、それらのハードルがあっても参加をしたい、強い意欲のあるボランティアを選別します。

また、ボランティアに対する意欲の有無を判断するため、募集段階で数千円～数万円程度の金額（例えば入会金や年間費）の徴収を行う方法もあります。

ボランティア研修等を開催し、活動を開始する前に質を高めることが必要です

また、ボランティアへの参加を希望する方のうち、全員がボランティア経験のある方だとは限りません。ボランティアの未経験者については、ボランティアとしての心得えやマナー等を十分に認識していない場合があります、本人が考えるボランティアのイメージと、受入れ側が求めるボランティアニーズが異なる場合も十分に考えられます。こうしたボランティア参加者と実際のボランティア内容とのミスマッチを防ぎ、参加者にボランティアとして最低限の知識・マナーを伝えるため、事前の説明会を実施することが望ましいと考えます。

説明会で伝達する内容は様々なものが考えられますが、今回のモデル事業では、ボランティアとしての活動内容やボランティアを実施する場所、時間、人員体制（1人で行うのか、複数で行うのか）、謝

金の有無、ボランティア保険の加入の必要性などを伝えました。

上記の説明会に加えて研修会を行う場合は、心構えのほか、高齢者や介護保険制度に関する知識、傾聴などのスキルを高める研修内容とすることで、事後のボランティア活動の質が高まるものと考えられます。

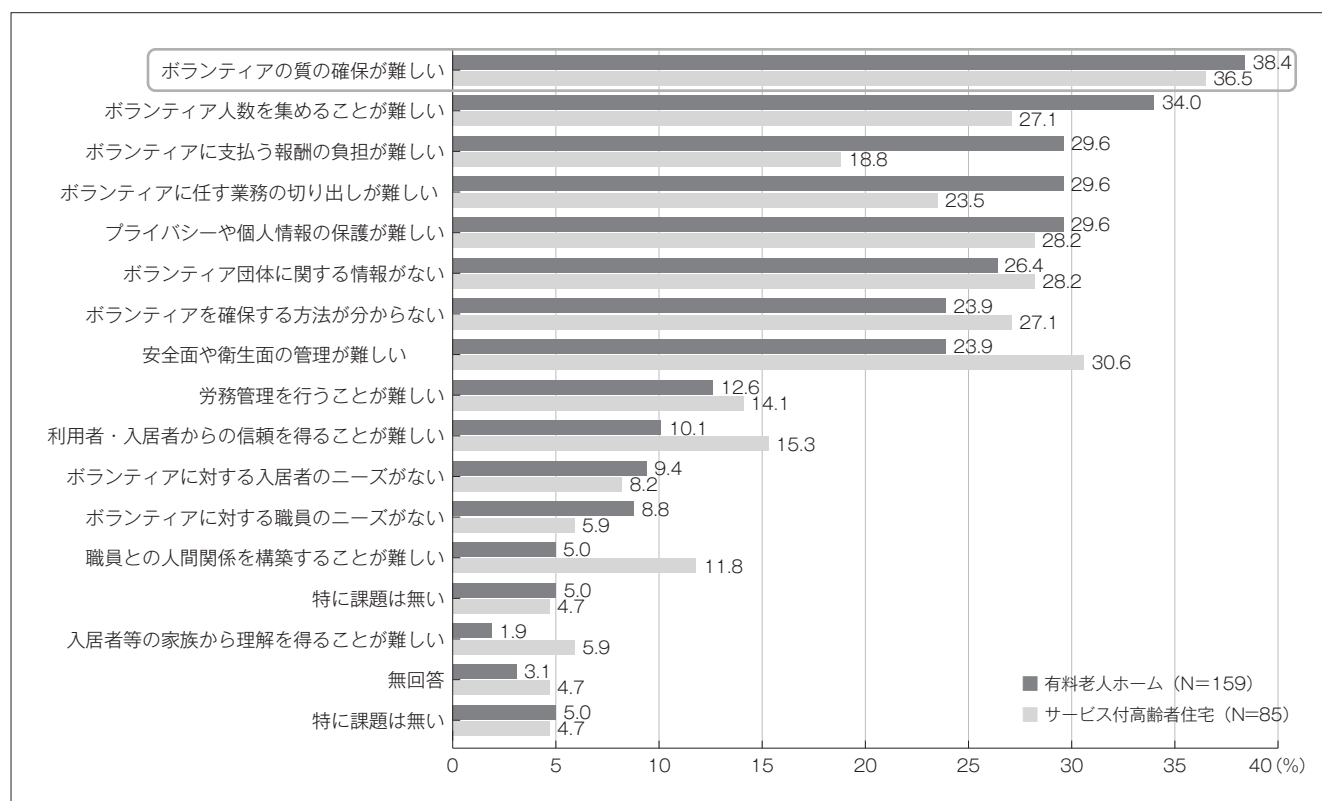
今回ヒアリングを行ったある法人においては、ボランティア参加者を対象として定期的に全体研修を実施するほか、外部講師などを招いた研修などを行い、ボランティアの質を高めているとの話が聞かれました。また、ボランティア参加者に仕事を依頼する際に、研修会への参加回数を考慮している法人も一部で見られました。

活動後のフォロー研修を行い、次回以降の改善点を明確化しましょう

併せて、ボランティア活動後のフォロー研修も人材の質の向上に有効と考えられます。ボランティア実施後に活動内容に対する振り返りや次回以降の改善点を話し合うことにより、ボランティアによる

サービスの質が高まり、学びの機会があることで参加する当事者の意欲の向上にもつながるものと考えられます。

図1 ● ボランティアの受入れを行う際の課題（複数回答、施設別）



POINT

ボランティアの質を高めるには、まず、参加者を募る段階で強い意欲のある方に参加をしてもらえよう仕掛けをつくる必要があります。

また、ボランティアの活動内容に関する説明会や事前研修会を行い、ミスマッチの解消と最低限必要なスキル等を身につけてもらうことが重要です。

加えて、活動後のフォローアップを行い、次回以降の反省点や不足している知識などを明確化することにより、ボランティア参加者の意欲の向上やサービスの質の向上につながるものと考えられます。

ボランティアマッチング活動を行うために、必要な人員体制や物品は何か？

A

マッチング事業を行うためには、事務局スタッフとして最低1～2名のマンパワーが必要です。また、その他必要最低限の機器、備品、情報管理のための帳票類をあらかじめ用意する必要があります。

事務局スタッフとして1～2名が必要です

ボランティアマッチングを行う際には、受入れ側および参加者側からの応募受付、各種連絡・調整等に対応する窓口を設置することが必要です。また、ボランティア受入れニーズを把握し、ボランティアの実現に向けて詳細な打合せする担当者も必要となります。

今回のモデル事業をベースにボランティアマッチングを行うために必要な人員体制を考えた場合、事業の全体を統括する責任者と受入れ側および参加者

側からの応募受付、各種連絡・調整等に対応する窓口担当者が必要となります。加えて、介護事業者や地域包括支援センター等の福祉施設や地域住民に説明を実施する、営業の役割を備えた職員も場合によっては必要になります。1人のスタッフが複数の役割を兼務することを前提とした場合、事務局運営のために必要な人員数は1～2名程度と考えられます。

OA 機器などのほか、情報を整理するため書式類・帳票類を整備しましょう

次に事業を運営する上で必要となる物品についてですが、電話やパソコン、プリンターなどのOA機器は最低限必要になると考えられます。また、地域状況によっても異なりますが、事務所から施設や個人宅への移動手段として、自動車も必要となります。

加えて、マッチング事業では多くの情報（ボランティアニーズの内容や、参加者や受入れ側に関する様々な属性）を収集・管理することになりますので、効果的に必要な情報を収集するための書式類・帳票

類をあらかじめ用意する必要があると考えられます。具体的には、「会則」やボランティアの基本的な情報を登録するための「ボランティア登録用紙」、個人情報保護のための「個人情報取り扱い規定」、マッチングを実施する際の判断基準を記載した「マッチングポリシー」、ボランティア活動への参加にあたり徴収する「ボランティア活動同意書」などが挙げられます。

図1 ● ボランティア登録用紙

団体ボランティア登録用紙（表面）					
団体NO. _____（事務局記載）		記入日：平成 ____ 年 ____ 月 ____ 日			
基本情報	フリガナ				
	団体名				
	所属部署	代表者			
	住 所	〒 _____			
	活動人数	人	ホームページ		
支援内容	連絡先		メールアドレス		
	支援分野 (複数選択可)	☐ 施設訪問	☐ 見守り	☐ 話し相手	☐ 移動支援
		☐ 外出付き添い	☐ 施設行事の手伝い	☐ レクリエーション	☐ 清掃
		☐ 洗濯	☐ 掃除	☐ 料理	☐ 買い物
		☐ ペットの世話	☐ 草取り	☐ 庭木剪定	☐ 庭掃除
		☐ 大工・塗装	☐ 電球交換	☐ 情報整理	☐ 情報発信
		☐ ご近所のお困り事手伝い	☐ 子供の見守り・遊び相手		
		☐ 楽器演奏	☐ 演劇	☐ ガイド（観光・案内等）	
		☐ 通訳	☐ 歌唱	☐ イベント実施の手伝い	
		☐ 民謡	☐ 手品	☐ 茶道	☐ 舞踊・ダンス
☐ 書道		☐ 手芸（ ）	☐ 華道	☐ 詩/俳句/短歌	
☐ 折り紙	☐ 絵画	☐ 陶芸	☐ スポーツ（ ）		
☐ その他（ ）					
有資格 支援分野 (複数選択可)	☐ 介護/介助（ ）	☐ リハビリ支援（ ）			
	☐ カウンセリング（ ）				
支援対象 (複数選択可)	☐ 市民全般	☐ 幼児/親	☐ 児童/青少年		
	☐ 高齢者（介護）	☐ 高齢者（介護施設入所）	☐ その他（ ）		
支援内容 (自由記入)					

★引き続き裏面も記載してください

図2 ● ボランティア活動同意書

ばんぶきん ふれあい会 宛	
ボランティア活動同意書	
私、_____は、下記の事項について理解し、自発的な意志のもと づいて、ばんぶきん ふれあい会（以下ふれあい会）のボランティア活動に参加 いたします。	
1. ふれあい会規則の目的および事業を共有し、活動します。	
2. 社会的通念上適切な行動を取り、ふれあい会の活動、信用、資産に損害 を与えないように責任を持って行動します。	
3. 本ボランティア事業を通じて知り得た情報等の秘密を保持し、ボラン ティア終了後においても、それらの情報等を他者・他団体に提供しないこ とを誓約します。	
4. 本ボランティア活動を通じて扱う支援者、ボランティア等の個人情報に ついて、ふれあい会の「個人情報運用規定」に従って行動します。	
5. 活動への参加にあたっては、家族の同意を得て、健康管理に留意し、決 して無理をせずボランティア活動に参加します。	
6. 活動開始前などの定期的なオリエンテーション（ボランティア行動前の 指差確認など）に必ず参加します。	
7. 上記事項に反する行動を取った場合、ふれあい会の活動から排除される ことについて同意いたします。	
年 月 日	
ボランティア _____ 印	
平成25年11月10日作成 ばんぶきん ふれあい会	

表1 ● ボランティアマッチング事業を行う上で必要な物品および帳票類（一例）

（出所）筆者作成

必要な物品	必要な帳票類
携帯電話	ボランティア登録用紙
パソコン	個人情報取り扱い規定
プリンター	ニーズ調査票（事務局記載用）
車（必要時）	作業確認書
	会則
	活動同意書
	マッチングポリシー

POINT

ボランティアマッチング事業を行うためには、マッチングコーディネーターや受付窓口担当者など事務局スタッフとして1～2名が必要です。

また、パソコンやプリンター、電話などのOA機器、移動手段としての自動車に加え、マッチングに必要な情報を効率的に収集・管理するため、「ボランティア登録用紙」などの書式や帳票を用意しておく必要があります。

ボランティアマッチング事業の運営に要するコストはどのくらいか？

A

人件費や賃料など様々な活動資金がかかりますが、コスト削減、参加費や受益者からの利用費の徴収、他の営利事業との組み合わせ等により、活動資金を捻出することが可能です。

マッチング事業には様々なコストが発生します。事業の企画段階で極力お金のかからない運営のあり方を検討しておくことが必要です

ボランティアマッチング事業の運営については、様々な費用が発生します。大きな支出項目としては事務局スタッフの人件費や事務局オフィスの賃料、水道光熱費、各種交通費等も発生します。

こうしたコストは事業を営む上で大きな負担になりますので、事業を立ち上げる前には極力お金のかからない運営形態を考え、立ち上げ後には経費節減に取り組むことが必要になります。

ボランティアに対する報酬は、交通費の実費程度が一つの目安になります

今回のモデル事業ではボランティアに対する謝金等の支払いは行いませんでしたが、ボランティア人材への報酬についてはどのように考えるべきでしょうか。もしボランティアに対して報酬を支払うとすれば、その金額も事業運営上のコストになります。

アンケートによれば、現在ボランティアに参加している方のうち、「無償ボランティア」として活動されている方が93.8%となっています。また、ボランティア活動に参加したきっかけについて、「社会の役に立ちたいから」や「自分の技術や能力、経験を活動に生かしたいから」との回答が多く、「謝金等の収入が欲しかったから」との参加理由はほと

んど見られません。実態として、ボランティア＝無償という考え方が中心になっているものと推察されます。

一方で、モデル事業の参加者へのヒアリングによれば、自宅から離れた地域を訪問することが難しく、受入れ施設等への移動手段の確保(自動車での送迎)を求める意見も多く聞かれました。より多くの方々にボランティア参加をいただくためには、ボランティア参加者の自宅から活動場所までの交通費(タクシー代など)やガソリン代程度は支給をした方がよいのかもしれません。

図1 ●実施している（実施していた）ボランティアのスタイル（N = 258）

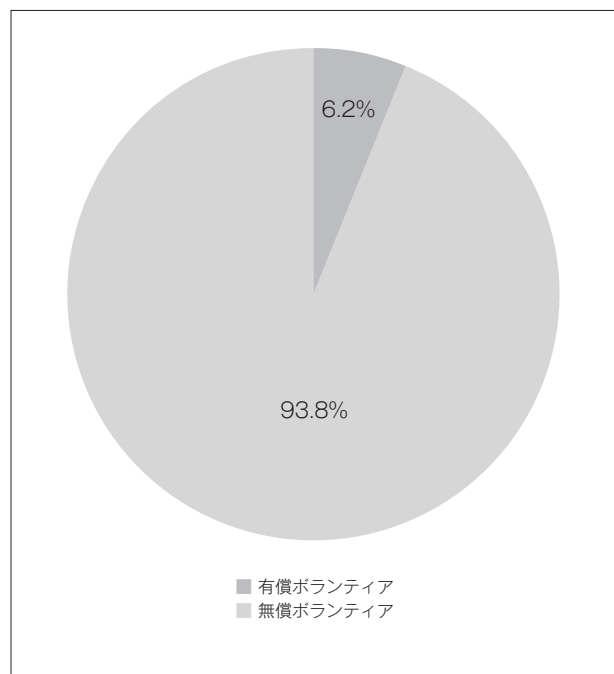
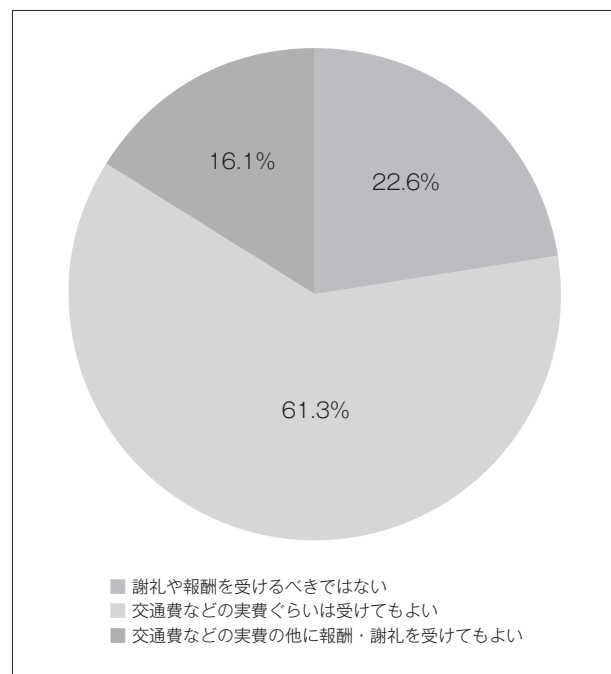


図2 ●ボランティア活動に対する報酬（N = 700）



参加費や有料ボランティア事業の展開、他の営利事業との組み合わせ等により、活動資金の捻出することも必要です

マッチング事業を継続するためには、費用を賄うための何らかの収入が必要になります。

ボランティア参加者や利用者からの会費徴収が最もシンプルな活動資金の捻出方法ですが、「お金を払わなければならないのであれば、利用しない」と

いう方も多いものと考えられます。

そこで、家政婦紹介事業や介護保険サービスなどの営利事業とボランティアマッチングを組み合わせ、営利事業の収益をマッチング事業の活動資金に充当する方法も考えられます。

POINT

ボランティアマッチングを実施するには、人件費や賃料など様々なコストがかかります。また、ボランティアへの報酬を支払う場合には、その金額もコストになります。

こうした支出を賄うためには、サービス参加者あるいは受益者から会費を徴収する方法や営利事業を営み、当該事業の収益により活動資金を賄う方法などが考えられます。

ボランティアマッチングの最終的目標はどこに置くべきか？

A マッチング事業の最終目標は、活動主体により様々です。弊社では、地域課題の解決に自立的に取り組んでいくような住民の育成を一つの目標にしています。

活動の最終目標が不明確だと、活動の内容がブレてしまう恐れがあります

ボランティアマッチング活動を継続していくことも非常に重要ですが、活動を通じて地域全体をどのように変革をしていくのか、具体的に何を実現するのか、活動の最終的な目標を明確にしておくことも必要です。最終的な目標が不明確なままでは、事業全体の方向性にブレが生じ、理念も形骸化し、何のための活動か分からないまま事業だけが続くような状況に陥る恐れがあります。

具体的にどのような目標を設定するかという点については、マッチング事業を行う主体により様々なものがあると考えられます。今回弊社が行ったモデル事業では、ボランティアに参加した方の健康づくりや生きがいづくりにつながる活動、ボランティアを利用した方の自立支援や地域との関係づくりのきっかけになる活動を目指しました。

ボランティアマッチングを通じて地域介護力の向上を実現します

今後、高齢化の進展が見込まれる中、高齢者がいつまでも住み慣れた地域で生活を送るためには、あらゆる社会資源を活用して、支援を行うことが必要であり、地域全体としての介護力を向上させることが重要です。こうした前提のもと、今回のボランティアマッチングにおいては、高齢者のちょっとした困り事（草取り、話し相手等）に対応するための仕組みを構築することにより、高齢者が可能な限り在宅

で生活を送るための支援を行いました。

介護事業者や行政のみならず、地域住民やボランティアが地域の問題を把握し、解決するための活動に取り組むことで、地域における在宅限界点が向上するものと考えられます。ボランティアマッチングを行う上では、地域の介護力向上、特に生活支援サービスの担い手になることも一つの大きな目標になるものと考えられます。

ボランティアマッチングは、「自助」「互助」の地域づくりの土台となります

また、現状、地域の福祉課題について、行政や事業者の力だけでそのすべてを解決することは難しい面があります。もちろん、医療や福祉に関する専門的な知識を要するニーズには、医療福祉事業者や行政が対応していく必要があります。しかし、単身高

齢者や高齢者のみ世帯が増加傾向にあり、福祉ニーズが増大すると予想される中で、見守りや電球交換などのちょっとした困り事にまで事業者が対応していくのはマンパワーと費用の両面から困難になってきています。

こうした状況において、地域の住民が「自分たちが何もしなくても誰かがやってくれる」という行政や事業者に対する依存心を抱いたままでは、「誰もが住み慣れた地域において、尊厳を維持しながら生活を送ることができる環境」は、実現しないのではないのでしょうか。地域包括ケアシステムの実現に向けては、住民の意識を改革し、「自分たちの住みよい地域は自分たちが作る」という強い意志を持ってもらうことが必要になります。

今回のモデル事業ではそこまでは至りませんでしたが、将来的には、地域において「自助」と「互助」

の風土を醸成することを大きな目的としてボランティアマッチングを進めていきたいと考えています。具体的にはマッチング事業に参加することで、個々の参加者が地域の高齢者の抱える悩みや不安をダイレクトに認識し、その悩みや不安を自分たちの手で解決するという流れを通じ、自分たちが地域を変えていくという意識が高まるような好循環を形づくりたいと考えています。そのため、参加者に対する研修を充実させ、マッチングコーディネーターなども参加者にゆだねるような取組みを進めていく予定です。



POINT

ボランティアマッチングを通じて何を実現するか、最終的な目標を決めておかなければ、活動の方向性にブレが生じる可能性があります。

今回のモデル事業では、ボランティアに参加した方の健康づくりや生きがいがいづくりにつながる活動、ボランティアを利用した方の自立支援や地域との関係づくりのきっかけになる活動となることを目指しました。

今後は地域の生活支援ニーズへの対応力の強化とボランティア参加者の自助・互助意識の醸成を目指し、活動を進めていきたいと考えています。

ボランティアマッチング参加者の感想

本章では、本年度のボランティアマッチング事業にボランティアとしてご参加をいただいた方々、ボランティアの受入れにご協力をいただいた方々のご意見、ご感想を掲載しました。

1 ボランティア参加者の感想

1 民謡・踊りサークル（女性6人）： 福祉施設への慰問に参加

●ボランティアに参加した感想

最初は自分に何ができるだろうと考えましたが、1人では難しくてもグループになれば、踊りを踊ったり歌を唄ったり、そういう形で何か社会に貢献できるのではないかと思います、福祉施設への慰問に手を挙げました。

やる以上は自分たちの土地の歌だけではなく、施設の利用者さんたちが求めていること、楽しめるような歌を歌ったりするのが本当のふれあいになると考え、自分達のやりたいことだけをやって相手の方が楽しんでいないような、押し付けになってしまうように演目等には気をつけました。

今回の事業に参加する前は自分たちも70歳近くになり、そろそろボランティアをする方ではなく、してもら側に入るのではないかといい気持ちもありました。ですが、こういう機会をつくってもらい、元気なうちは自分たちも楽しみながらふれあう機会を持ちたいと思い直しました。

●今回の事業で感じた課題について

施設での慰問や傾聴に関しては、グループで行くので特に不安はありません。今後も同じような規模

で活動を続けていきたいと思っています。ただ、個人宅でのボランティアに関しては、そこまではという気持ちがあります。個人宅に伺うとなると、相手がボランティアを気に入る・気に入らないもあるし、特別な介護の教育を受けたわけでもないのに、よっぽど聞き取りが上手な方でないと難しいような気がします。

ボランティアを受ける側（個人）も、何でもしてくれると思いい、ボランティアの範疇を超えたことまで頼まれてしまうのではないかといい不安もあります。相手の要求が大きくなると、ボランティア参加者側の負担も大きくなり、活動を継続できなくなってしまうのではないのでしょうか。

2 ふまねっとサポーター （ふまねっと運動の講師）を担当（女性3人）

●ボランティアに参加した感想

口下手で人と接することも得意ではありませんでしたが、ふまねっとサポーターのボランティアを通じて色々な人と関わる中で自分自身が変わり、地域との関わり方も深くなったと思います。サポーターとして人前で話しをするということは緊張しますが、自分にとってはプラスだと思う。人の役に立っているという高揚感もあります。

お年寄りの方というのは、たくさんの経験を積まれているので、話をすることによって、自分自身にもプラスになっています。ふまねつとを通じて年配の人とじっくり話をするのは非常に楽しい。

また、ふまねつとを通して足どりが軽くなっていくお年寄りを見ると、うれしくなり、他の方にもどんどん広げていきたいと思います。

●今回の事業で感じた課題について

ふまねつとをもっともっと多くの人たちにアピールし、広げていってほしいと思います。特にお年寄りの方が元気なうちに参加してもらいたい。今後も

説明の仕方などを工夫して、積極的に関わっていきたいと思う。

ただ、ふまねつとの活動が、そのままゴミ出し等の個人支援につながるかといえば、人間関係の難しさや近所の目などもあり、なかなか難しいのではないのでしょうか。

少しずつ時間をかけ、地域の人たちの意識改革から始めていかなくは、ボランティアに参加したり活用したりといったことは難しいのではないかと思います。急に始めても成果は出ないのではないのでしょうか。

2 ボランティア受入れ側の感想

1) 石巻市内のグループホーム

●ボランティアを受け入れたことに対する感想

利用者さんの中に民謡がすごく好きな方がいたので、その利用者さんのニーズに応えることができて良かった。利用者さんがすごく喜んでくれ、外部の方の目というのは時々必要なかもしれないと感じました。慰問の間、利用者さんを見ていて、「この人は、こういうところで笑うんだ」といった新しい一面を発見することができました。

以前、準備なしでボランティアを受け入れ、失敗したことがあり、やはり準備は必要だと感じていました。今回はばんぷきんが企画立案や調整を担当し

てくれたため、我々としては大きな作業負担が発生せず、助かりました。

今後は、「民謡を利用者さんが習いにいく」「習い事・お茶飲みなど近所に利用者さんが出ていく」というパターンのボランティアがあるとよいと思います。

●今回の事業で感じた課題について

選曲・リクエストなどについて施設側の意向を入れていただくと、もっと良くなるのではないかと思います。

ボランティアを募集する際に、できること・得意なことを聴き取っておけば、もう少しマッチングも円滑に進んでいくのではないのでしょうか。

アクティブシニア層の活用促進に向けた提言

本章では、今回の調査研究事業における成果や事業を通じて弊社が直面した課題などを踏まえ、今後アクティブシニア層の活用に向けた活動を行う介護事業者や行政に対する提言を示し、本書のまとめとします。

1 民間介護事業者に対する提言

1) 民間の創意工夫を武器に地域に関わり、地域の介護力を高めていくことが重要

地域包括ケアシステムの構築に向けて、「自助」「互助」に対する注目度が増していますが、多くの地域においては住民の互助活動への参画促進などの担い手は自治体や社会福祉協議会、地域の社会福祉法人やNPOが中心となっているものと推察されます。

反面、民間の介護事業者においては、高齢者が要介護状態となってから関係がスタートするケースが大半であると考えられ、地域の高齢者の生活に密着した支援を行っていながらも、これまで元気高齢者との関わりや地域のボランティア等との協働を行う機会は少なかったのではないのでしょうか。

しかしながら、介護事業者にとって地域社会との協働を進めることは、①質の高いケアの提供、②潜在的な利用者の確保、③地域の介護保険制度の持続可能性向上、④地域での知名度向上などといったメリットが存在するものと考えられます。

また、今後、介護事業所間の競争が激化してくる地域もあると考えられますが、地域との関係をつくり、地域に不可欠な事業者になることができれば、競争上、大きな優位が得られるのではないのでしょうか。

今回実施した調査研究事業は、民間介護事業者による地域の関わり方に関する一つのあり方、モデルを示したものであり、弊社の取組みなどを参考に民間事業者としてどのように地域に関わることができるか、創意工夫を武器にどのように地域の高齢者のニーズに対応していくか、「団塊の世代」が後期高齢者となる2025年に向けて検討をしていくことが重要と考えます。

2) ボランティアの組織化と活性化に向けて身近な活動場所を作ることが重要

今回の事業において実施したアンケート調査によれば、ボランティア等を通じて社会に貢献したいと考えるアクティブシニアは一定数見られるものの、その思いを実際の行動に移せている方はそれほど多くはないということが分かりました。

ボランティアへの参加が難しい理由を見ると、「仕事や家事が忙しい」「健康上の理由」などに加え、「参加方法などの情報が得られないから」「一緒に活動する仲間がいないから」といった理由も多く見られました。

加えて、今回の事業でボランティアに参画をいただいた方々へのヒアリングによれば、特に女性について活動場所が「自宅からあまり離れていないこと」「歩いて通える場所」であることが参加のポイント

になっていました。

こうした調査結果を踏まえれば、アクティブシニアのボランティア活動への参加を促すためには、一緒に参加する仲間の存在、活動内容に係る情報提供が不可欠であり、併せて、徒歩圏内での活動の場の確保が重要と考えられます。

例えば、移動の問題についてですが、自治体内の町丁目レベルの小地域において情報発信と活動の拠点となる気軽に立ち寄ることができるような「居場所」を設け、当該拠点を中核として小地域内の高齢者宅や施設へ訪問するなどといった取組みを進めることも一案です。こうした活動を進めることにより、一緒に活動する仲間ができ、併せて限定された地域内で継続的に活動することにより認知度が高まり、地域の方々と顔の見える関係が形づくられていくきっかけになると考えられます。

なお、個人宅へ訪問してボランティア活動を行うことに対し、「個人的なトラブルにつながりかねない」「見ず知らずの個人宅への訪問は心配」など強い心理的抵抗感を示す方が多数見られました。こうした問題に対しても、地域住民との顔の見える関係が出来てくるにつれて少しずつ解消されてくるのではないかと考えられます。

2 行政に対する提言

1) 地域の生活支援事業に対するボランティア活用に向けた啓発を進める

本書のチャプター1でも記載しましたが、被災地における福祉人材の不足感は危機的な状況にあります。その一方で、福祉ニーズの中には電球交換や見

3) 活動メニューと活動範囲の明確化を図ることが重要

今回の事業では、特に石巻市でボランティア利用者を募集する際に、「何でもやります」というスタンスであったため、何を頼めばよいか、何をしてもらえるのかが相手にうまく伝わらず、「(困り事は)特にない」という方や有料サービスでなければ対応できないような高度な業務を依頼される方、本人の自立を阻害する支援を依頼する方などが多数見られました。

一方で、「ふまねつと運動」に活動メニューを限定した女川町や相馬市のほうが石巻市よりもボランティア参加者の数が多いという状況が見られました。

メニューを限定したことにより、ボランティアの参加者は「ふまねつと運動」に参加するか、参加しないかを決めさえすればよく、また、活動内容の説明も比較的容易であったことから、人が集まりやすかったものと考えられます。

他の地域においてボランティアマッチング事業を行う際には、「何でもやります」「何かありませんか」という姿勢の総花的な活動ではなく、メニューを絞り込んで参加者を集め、そこから徐々に活動範囲を広げていくという視点が重要になるのではないのでしょうか。

守りなど日常生活におけるちょっとした困り事なども少なくありません。

こうした生活支援ニーズの担い手は必ずしも介護の専門職である必要はなく、一定のトレーニングを受けたボランティアであれば十分対応可能なものも

多く存在しているものと考えられます。

その一方で、現在、支援する側も支援を受ける側もボランティア活動に対して十分な理解が進んでいないとはいえない状況にあります。

行政においては、地域の生活支援ニーズに対するボランティア活用の有用性を認識し、地域住民や地域包括支援センター、ケアマネジャーなどに向けてボランティアへの参画および活用を啓発していくことが必要と考えられます。

2) 地域の実情に応じて 「やれる主体がやる」という意識を醸成する

併せて、効果的かつ効率的なボランティア活動を進めていくためには、今回、弊社が実施したように人材の組織化を進めていく必要があると考えられます。

その際、この活動は「どこどこがやらなければならない」「どこどこが行うことが妥当である」とい

う考え方で組織化の担い手を決めるのではなく、地域の実情に応じ、多様な担い手を確保する視点を持つことが重要です。

東日本大震災では、ボランティアのコーディネーターとして動くことをあらかじめ決められていた団体がうまく機能しなかったケースが多数見られます。その際の経験を通して弊社が学んだことは、変化の大きな状況下では「やれる人間（組織）がやる」という姿勢が現状を変えるために最も重要であるということです。

今後、被災地のみならず日本各地で少子高齢化の進展、産業の衰退、税収の減少など、これまでと比較して大きく状況が変化していくことが予想されます。そうした中、公的な主体のみが福祉の担い手となるのは限界があります。

行政においては、地域の住民や事業者をエンパワーメントし、地域の福祉の底上げに向けて「やれる人間（組織）がやる」という意識を醸成していくことが重要と考えられます。

◆有識者研究会メンバー

北澤 一利(座長) 北海道教育大学釧路校 教育学部 教授

久保田 秀美	株式会社ジャパンケアサービス 取締役 在宅介護事業部 事業部長
三枝 康雄	東京成徳大学 経営学部 准教授
佐々木 茂博	社会福祉法人 女川町社会福祉協議会 事務局長
渡邊 智仁	ぱんぷきん株式会社 常務取締役
田中 知宏	株式会社浜銀総合研究所 主任研究員
加藤 善崇	株式会社浜銀総合研究所 研究員

平成25年度厚生労働省「老人保健健康増進等事業」成果報告

高齢者が『主役』となる助け合い・支え合い地域の実現のために — 高齢者『ボランティアマッチング』実践ハンドブック —

平成26年3月発行

発行者 ぱんぷきん株式会社

〒986-0865 宮城県石巻市丸井戸三丁目3番8号

TEL 0225-96-7845 FAX 0225-93-4871

電子メール t-pump@pumpkin-kaigo.jp

ホームページ <http://www.care-net.biz/04/pumpkin/index.php>
