

1-7				
主題	ボランティアを続けたいくなるマネジメントの取り組みと社会参加の支援			
副題	地域の人が学びの場所として集まれる施設			
キーワード 1	ボランティア	キーワード 2	社会参加	研究(実践)期間 108 か月

法人名・事業所名	社福) 聖母会 聖母ホーム			
発表者(職種)	近藤秋子(受付事務)			
共同研究(実践)者	松田ひろ子(副施設長)			

電 話	03-3953-4028	F A X	03-3953-4130
-----	--------------	-------	--------------

事業所紹介	<p>大正 13 年貧しい老女を保護した「聖心聖マグリット養老院」が起源で、まもなく 100 周年を迎えます。「キリスト教の愛の精神」、「利用者本位」の理念のもと、平成 13 年より特養、養護、デイ、ショート、居宅支援事業所、包括支援センター、ヘルパーステーション、平成 28 年にグループホームを併設しています。</p>
-------	---

《1. 研究(実践)前の状況と課題》

当施設はカトリックの老人福祉施設で、以前から教会関係者やシスターなどのボランティアの受け入れがあった。平成 13 年より複合施設となり、地域からのボランティアも多く受け入れたいが、統括する窓口が存在せず各部署で受け入れを行っている為、ボランティアの希望やモチベーションと実現する活動内容にズレが生じていた。このミスマッチは施設側とボランティアの距離を生み、お互いの認識不足、コミュニケーション不足の原因となった。

開所 7 年目、あるグループボランティアが、「ここ、わたしたちが来るのを当たり前だと思っているみたいよ」と話している声が聞かれるに至り、お互いの立ち位置の認識不足が露呈した。

どうしてそのように見えたかを分析し、ボランティアの受け入れ体制を見直すこと(マネジメント)が課題となった。また地域に根差す施設として、その地域の人たちや学生ボランティアに活動して頂けるよう、幅広い受入れ体制も必要と考えた。

《2. 研究(実践)の目的ならびに仮説》

マネジメントを整えることで、ボランティアが増え継続して頂けるようになる。施設に馴染みの人としてボランティアが繋がることで、利用者・入居者が地域で暮らす一員である実感できる。また、地域の方はその特技を活かし、利用者は歌や陶芸、書道などの趣味を発見したり継続することができ、お互いの自己実現に繋がる。学生がボランティアに参加することによって、将来の進路の選択肢に繋がりが福祉の裾野が広がる。また社会参加を必要とする人の成長やきっかけの場所として提供できると考え、多様な方の受入れに取り組んだ。

《3. 具体的な取り組みの内容》

人材育成部会でボランティアの役割を明確にしたうえ、希望の活動、活動頻度、活動表を作成し、各部署に配布してスムーズに活動できるようにした。本実践 2 年目にエプロンの購入と名

札を作り着用してもらうことで、ご家族とボランティアの見分けがつくようにして適切な声かけができるように考えた。活動の人数を部署ごとに一年間記録するとともに、年度末には活動報告書を作成し、職員全体が把握できるようにしたのち、活動者にも配布。ボランティア総会では一人ひとりの活動の様子と活動の年数を紹介し、自己紹介をしてボランティア同士が仲間になれるように工夫した。ボランティアセンターからの紹介や、ケアマネージャーなどの相談は可能な限り受け入れ、福祉を理解してもらうためにも学校関係のボランティアを積極的に受け入れた。

#### 《4. 取り組みの結果》

活動記録をまとめたことにより、一年を通じて延べ人数で2500人前後の人に毎年支えられていることが分かった。ボランティア総会で10年以上の活動者の表彰をし、それぞれの活動の様子と活動歴を紹介することで、継続して頑張ろうという様子が伺えた。また、活動者同士が仲間をつくり親しくなって、お互いが助け合っている姿が多く見られた。ボランティアセンターのマッチングを可能な限り受け入れたことで、不登校、就労支援者、外国人のボランティア、引きこもりがちな人など様々な人の活動を受け入れることができた。福祉系大学の社会福祉分野の推薦書を2名に依頼され推薦することができ、合格者2名のうちの1名は昨年都内の包括支援センターで就職できている。また、「当たり前と思っている」と話していたグループが9年経って「聖母ホーム大好き」と言ってくれたことでも見直しの効果があった。

#### 《5. 考察、まとめ》

本実践では承認欲求という点からみても「来るのが当たり前」と見えないためには、ボランティアへの声かけがとても大切なことと考える。なぜなら、声かけをすると誰もがみるみる表情が輝き出すからである。ボランティアは1年～5年未満26人、5年～10年未満32人、10年以上17人と継続できていて、利用者は職員に言えないようなことも話せ、書道や折り紙などでお馴染みのボランティアと楽しい時間を過ごすことができている。また、陶芸教室では先生の展示会に出品してみんなで見学に出掛け、地域住民の一人として生活ができている。永年継続して活動することは容易なことではない。アンケートの結果によると利用者や職員の喜ぶ顔を見るのが一番やりがいにつながっているという。活動への責任感が強く、人の役に立ちたいという気持ちと自己の達成感や、一歩前に進みたいという気持ちが後押しをしているのではないかと思う。

#### 《6. 倫理的配慮に関する事項》

なお、本研究(実践)発表を行うにあたり、ご本人(ご家族)に口頭にて確認をし、本発表以外では使用しないこと、それにより不利益を被ることはないことを説明し、回答をもって同意を得たこととした。

#### 《7. 参考文献》

・「社会福祉施設のためのボランティア・コーディネーション」 東京ボランティア・市民活動センター ・「承認欲求」Home(<https://www.motivation-up.com/>)モチベーションコラム(index.html)承認欲求ってなんだ。(2018年5月18日閲覧)

#### 《8. 提案と発信》

複合施設になって16年経ち、今や当施設ではボランティアの活動なしでは考えられない程必要なマンパワーになっている。登録ボランティアの年齢は70歳代28名、80歳代が20名と全体の71%を占め高齢化しているが、人と繋がりながら充実感や、やりがいを持って生きいきと活動できているように見える。声かけはまだ十分とは言えないが、職員全体で活動者のモチベーションを大切にして、真に求めていることを見極めながら満足できる活動を提供し、更に継続と学びのための場所として支援をできるよう取り組んでいく。