

# 地域における高齢者等への支援活動の研究

— 富田林市を中心に —

## A Study on the Supportive Activities for the Aged People in the Community : A Case of Tondabayashi City

大石 照子

Ooishi, Teruko

### 要旨

支援を必要とする高齢者等が増加するなか、社会保障制度改革国民会議がまとめた介護分野の論点整理で「ボランティア等を活用して効率的に実施すべきだ」と指摘している。

こうした状況下において、さまざまな困難をかかえる高齢者等へのボランティアによる支援活動を探ることにした。

富田林市の実状に見合うボランティアによる支援活動の役割を明確にすることを目的に、アンケート調査を実施した。

アンケート調査を分析した結果、高齢者等を支援する5種類の支援者に共通して、「見守り」が重要であることが明らかとなった。

また、アクセスしやすい環境にある地域のボランティアによる支援活動は、傾聴やごみ出しなどの生活支援と併せた「見守り訪問」支援が求められていることも明らかになった。

キーワード：見守り、高齢者、障害者、ボランティア、柔軟な支援

### はじめに

本稿は2014年1月に四天王寺大学大学院人文社会学研究科に提出した修士論文の主要部分を抜粋したものである。

私は、地域のお年寄りを中心とした要支援者のいわゆる「見守り」を行ってきた。その活動をするなかで、ボランティア活動について原点に帰って考えてみたくなった。それは、戦後の古典的なボランティアの「向こう三軒両隣」的な支援活動の固有性を探ろうと考えたからである。

福祉施策には財源という問題があり、「介護保険制度」に力を入れてはいるが限界がある。

政府の「社会保障制度改革国民会議がまとめた介護分野の論点整理でも『保険給付から市町村事業に移行し、ボランティア等を活用して効率的に実施すべきだ<sup>1)</sup>』」と指摘している。

障害者分野では「障害者自立支援法」が2013（平成25）年4月に「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（障害者総合支援法<sup>2)</sup>）に改められたが、地域生活支援事業<sup>3)</sup>による支援は引き継がれた。

2013（平成25）年度重症心身障害児者の地域生活モデル事業<sup>4)</sup>では、脱施設、地域への移行とあり地域で生活する方向にある。

こうした状況下において、経済的等の理由で制度を利用し難い要支援者や制度の狭間にある要支援者に専門職によるサービスに加えて、ボランティアによる継続的なワンストップ的な柔軟な支援が必要と考える。

そこで、本稿では、富田林市の実状に見合うボランティアによる支援活動の役割を明確にするため、アンケート調査を実施することにした。それによって、専門職の知識と技術を習い取り入れつつ、ボランティアゆえに可能な継続的支援で昔ながらの近所付き合いに近づけた柔軟で総合的な支援の仕組みを検討したい。

支援活動は、状況により富田林市の見守り訪問<sup>5)</sup>対象である高齢者のみにとどめず、地域で支援を必要とする障害者や児童に対しても行政機関の制度の垣根や事業所等の縛りが無いフリーで継続的支援の円滑化を進める必要があると考える。

要支援者や協力者に押付け過ぎた支援をしないことを念頭に置くことは更に大事なことである。これらのことを、前述のアンケート調査の分析からボランティアのその役割と課題、支援の必要性を検討する。

本稿の構成は次の通りである。

第1章では、ボランティア活動の本質やボランティアの組織化について述べることにする。

第2章では、アンケート調査の結果を分析して高齢者等への必要な支援を明らかにする。

第3章では、ボランティアの支援活動の果たすべき課題について考察することにする。

なお、アンケート調査においては、調査対象者の人権を侵害しないようにすることはもちろんのこと、倫理綱領を厳守してプライバシーの保護に努める。

## 第1章 ボランティアによる支援活動の本質的属性（固有性）とは何か

### 第1節 ボランティアの活動の基本

#### (1) ボランティア活動の定義

「ボランティアによる支援活動」をどのように定義するかについて検討する。ボランティア活動家のR・ヘドリーとJ・D・スミスは「ここ数年のボランティアの展開は伝統的なボランティアの定義を損なうものとなっており、『有償ボランティア』の仕組みの普及は、とくにコミュニティ・ケアの領域において、賃金労働とボランティアとの間にあった厳密な境界を打ち壊してしまった。<sup>6)</sup>」と述べている。

有償とは、一方では財産上の喪失をもたらすが、他方の利得によって償われることであり、日本では、かつては奉仕者と訳されていたボランティアとは離れており、私は、ボランティアとは無償で行われるものとする。

小橋康章は、「支援は、何者かが一定の改善の意図ないし目標をもって意識的に実行する行為である。<sup>7)</sup>」「常に正しい解を導く方法やそれを体現したシステムは支援するのではなく代行するのである。<sup>8)</sup>」と指摘している。

文部科学省の既存調査の概要に、「国民生活選好度調査<sup>9)</sup>では、ボランティア活動を『仕事、学業とは別に地域や社会のために時間や労力、知識、技能などを提供する活動』と定義している。<sup>10)</sup>」と示されている。

「日本は総務庁『社会生活基本調査報告』により、報酬を目的としないで自分の労力、技術、時間を提供して地域社会や個人・団体の福祉増進のために行う活動を社会的活動とし、このうち、児童・老人等で援護を必要とする人の福祉増進のための活動、地域社会・住民の安全確保、環境整備等、『他人のための活動』の色彩の強いものである『社会奉仕活動』<sup>11)</sup>」と定義している。

これらを考えあわせて、私は「ボランティアとしての支援活動」を、「何らかの考えをもとに、その考えを具体化するために、『自発性・自主性』、『社会連帯性』、『無償性』の性格を保ち、ワンストップであり継続的な支援行為とする。」と定義しておく。

## (2) ボランティアの理念

金子郁容は「あるきっかけで直接または間接に接触するようになった人が、なんらかの困難に直面していると感じたとしよう。ボランティアとは、その状況を『他人の問題』として自分から切り離れたものとはみなさず、自分も困難を抱えるひとりとしてその人に結びついているという『かかわり方』をし、その状況を改善すべく、働きかけ『つながり』をつけようと行動する人である。<sup>12)</sup>」と述べている。

厚生労働省地域福祉課では、「ボランティアについて明確な定義を行うことは難しいが、一般的には『自発的な意志に基づき他人や社会に貢献する行為』を指してボランティア活動と言われており、活動の性格として、『自主性（主体性）』、『社会性（連帯性）』、『無償性（無給性）』等があげられる。<sup>13)</sup>」と示している。

「行政とボランティアのかかわりを考える際にも、ややもすると行政と明確に一線を画したうえでパートナーシップを考えるのではなく、行政の補完機能としてのボランティア活動に自らを位置づける風潮が、いまだに強く残っている。<sup>14)</sup>」と指摘されている。

ボランティアの際立った特色である働き（優位性）は、阪神淡路大震災の直後の状況で明らかに証明されたと考えている。

「数多くのボランティアがその救済や復興のために活躍した。特に、社会人や学生がボランティアとして参加し、行政よりも柔軟に対応したことが大きな特徴であった。この年は『ボ

ランティア元年』と呼ばれた。<sup>15)</sup>」このとき市民は自発的に駆けつけて助け合った、いわゆるボランティアの人々であった。

以上のことからして、ボランティアの理念は自発性を基盤とした自己責任による個別対応である。この理念からするとボランティアは柔軟な対応ができるものとする。

### (3) ボランティア活動の意義

「ボランティアというテーマを考えると、日本社会の伝統的な『いえ』とか『よそ』の枠組みを超える意識が芽生え始めていることが重要だと思う。『血のつながり』や『身内』を超えて、一人の人間と一人の人間が愛し合い、助け合うことの大切さに気づいていくことこそ、『ボランティア』の生き方にほかならないといえるだろう。<sup>16)</sup>」と指摘されている。

ボランティアは、お節介の域を超えてはならないが、支援を必要とする人に対して手を差し伸べる。場合によっては、多少は踏み込む必要があると考える。そして、支援者は時間をかけて利用者<sup>17)</sup>の内面に潜む思いをも受け止め、課題の解決を図る過程の中から信頼が生まれ良い関係性を生み出す。利用者からにじみ出る思いに耳を傾け、聞き取れた課題に心を砕き、ともに課題に対して勇気をもって向き合うことが大切である。ボランティアによる支援活動は単に人助けや、人の役に立つ喜びを味わうといった意義を持つだけでなく、友人との関係、自分と家族のあり方、社会の中での自身のポジションを確認できるとともに、学ぶことが多いという意義があるとする。

### (4) ボランティア活動の心得

「ボランティアという言葉は日本では、かつては『奉仕者』などと訳されていたこともあるが、現在では一般的に『ボランティア』という英語のままで使われている。<sup>18)</sup>」「英語の volunteer の語源をみると、フランス語の volontaire に由来し、さらにさかのぼるとラテン語の voluntarius から来ている。voluntarius は、volunt (ās)、volo から派生している。ラテン語の volo は英語の will (自分の意思です、自発的に行う) の意味である。<sup>19)</sup>」

以上のことからして、私は、ボランティアというものは、人と人が向かい合い、自身の意思で行うもので、要支援者の個別を重んじ要支援者と支援者が一緒に進むものとする。

ボランティアは支援を必要とする人に一方的な奉仕をする者ではない。只々支援であるならば、多くのボランティア活動の継続は望めない。ボランティアによる支援活動は同じ時代を一緒に生きる感じで行っているとする。

正直、ボランティア活動にも要支援者と支援者の双方に喜怒哀楽の場面が多々あるだろう。人と人が向き合うのだから当然の出来事である。しかし、そのなかで、自身の発言や行動を見つめ直す場面や、自身のあり方を考える機会が得られる。そして、ボランティア活動は要支援者と支援者は寄り添い、何時しか互いが積極的に接触し、パートナーシップができあがっていく活動とする。

ボランティア活動をするにあたっての心得として、奉仕の精神で必要以上に肩肘を張らない、多くの悩みを一人で抱え込まない、利用者と対等の立場で接し、楽しみつつ活動を続けていくことが基本であると吉村恭二は示している。そして、ボランティア活動のための心得10か条<sup>20)</sup>を示している。

- ・善意の押し売りはやめよう。
- ・多様性を尊重する。
- ・感受性と目配り。
- ・楽しむ心を忘れずに。
- ・明るさを大切に。
- ・自己成長をはかる。
- ・自分の気持ちが最優先。
- ・求められる自己責任。
- ・すべてを背負いこまない。
- ・自己流を尊重しながら。

私は、「自分の気持ちが最優先」は少し横に置き、「自己流を尊重しながら」も要支援者と私に関わるボランティア活動のメンバー（以下、「チームメンバー」という）との関係がパートナーシップであると考ええる。

#### (5) 行政（制度）とボランティアの違い

ボランティア活動は、行政や事業所のサービスに比べて公平性、平等性、収益に捉われることなく、多様な個別ニーズに対応することができる。また、時間等に捉われなくて、話し相手、趣味活動、交流活動等の要支援者の自己実現に添うことができる。行政サービスのように画一的でない役割を果たすことができる。

「行政は、経済援助（生活保護、年金等）や保健医療（機能回復訓練、訪問介護等）の分野で責任を負っている。これらは、生活の基本的ニーズに対応した分野であり、専門的、継続的にサービスが提供される必要がある。<sup>21)</sup>」と指摘されている。このような役割を果たしている行政と、ボランティアの役割分担は、多くの要支援者に重要なものであり、必要に応じてそれぞれを利用することが望ましいと考える。

## 第2節 ボランティアの組織化

### (1) ボランティア組織の性格

「ボランティアの語源とされる“ボランタス”のもつ意味は『自由意思』である。<sup>22)</sup>」

前節に述べたように、ボランティアとしての支援活動は、「何らかの考えのもとに、その考えを具体化するために、『自発性・自主性』、『社会連帯性』、『無償性』の性格」をもっている。



「自由意志」の「思い」や「やる気」からくる「自発性・自主性」に始まり、自由な関係にある要支援者やチームメンバーといることが楽しいと思える。誠に風通しのいい、魅力的なものとする。

中島充洋は、ボランティア活動を「自分の内発的動機（やむにやまれない気持ち）に基づいて参加（自発性）、自分の良心に従って行動する（主体性）活動である。」と述べている。さらに、「この特徴を背景にボランティアに期待される創造・開拓の役割や建設的批判者の役割などが果たせるのである、ボランティアの性格のなかで最も基本的で重視されるべき性格である。<sup>23)</sup>」と述べている。

ボランティアによる支援活動は、支援者自身の環境や経験などから関心をもち、自身にも為し得る事柄に対して行う。要支援者と支援者との間に、ときには紆余曲折があっても、それが解けて一つとなり、信頼が結ばれた上で継続的な関係があるものとする。

## (2) 組織化による効果

早瀬昇は、ボランティアの組織化・集団化による期待される効果を五つ示している。「①継続性と安定性の向上、②数の力の発揮、③バランス感覚の向上、④メンバー相互間の支え合い、⑤活動への入りやすさ<sup>24)</sup>」である。

ボランティアは「行政が持つ公平性、平等性の制約や企業が持つ収益性の制約から自由であり、柔軟に活動することができる。<sup>25)</sup>」

福永英彦は、ボランティアだからできる特徴を4点示している。<sup>26)</sup>

- ①個別対応・あたたかさ・柔軟さ。
- ②明確な理念によるユニークで創造的な実践。
- ③失敗を恐れぬ実践、修正も柔軟。
- ④日常生活を刺激し、活性化させる。

私は、ボランティアによる支援活動とは、ボランティアの組織として情報を共有し、組織として支え合うことで、要支援者のニーズを時間や期限で断片的に切り離さないで、できる限り当事者に応じた支援を継続的に行うことができることであると考えている。また、要支援者に対して、支援者がややもすると陥る独り善がりや、限界や制限を認識することができると考えている。

## (3) 組織に必要な事項

早瀬昇が団体に必要な特徴を5点示している。<sup>27)</sup>

- (イ) メンバーが複数で相互に関係を持っていること。
- (ロ) 何らかの目的を持つ人々の集合であること。
- (ハ) 目的を遂行するためにプログラムを持っていること。
- (ニ) 団体を維持するために討議・伝達のコミュニケーションを持っていること。

(ホ) リーダーやメンバーが役割を持って参加していること。

この団体は単なる人の集団ではなく、組織としての機能性を持った集団であるとしている。

「国はボランティア振興策をうち出して、行政施策やサービス供給にボランティアを取り込もうと図っています。<sup>28)</sup>」「こうした動きはボランティアの本質をも変えつつある動きです。無償性や財源の独立性、継続性、先駆性などは、すでに現況的に純粹に保つことが困難となり、必ずしもボランティアの本質ではないという見解も増えています。<sup>29)</sup>」「そのなかで、これを失うとボランティアの本質を失うとして強調されるのが自発性（主体性）です。最大の本質として残るのは、個人の自由な意志による自発的な社会的活動であるという特徴なのです。<sup>30)</sup>」などと指摘されている。

私は、「自発性・自主性」からくるやる気があれば、要支援者が必要とするニーズとの接点を見出せると考えている。非常に困難な事例にも、手探りで策を講じつつ、向かい合う姿勢も重要であると考えます。

#### (4) 組織化の基本

「メンバーの意欲を集結させる『団体としての理念』、『団体としての目標』の確立が必要となる。そして、その過程で不可欠なのがリーダーシップだ。<sup>31)</sup>」と指摘されている。

私が関わっているボランティア活動は、要支援者が生活上必要とする事柄をチームメンバーが支援できる範囲を自らが進んで行うワンストップな支援を目標像として活動している。要支援者が引越しをするか、支援を必要としなくなるまで継続的に支援することを原則としている。また、施設入所になった場合は、要支援者本人の希望と家族の同意があれば施設へ会いに行く。

「ボランティア団体の運営において決定的に重要なのが『リーダーシップ』だ。元来、人はそれぞれ多様な個性を持つ以上、複数の人間が集まった場合、それぞれの関心や意欲は厳密にはすべて異なる。その集団を一つの団体として組織化し、メンバーが団体の使命達成へ動くよう方向づける働きかけをするのがリーダーシップだ。<sup>32)</sup>」と示されており、具体的リーダーシップの3類型をあげている。(表1)

「リーダーが前面に出る『専制型（ワンマン型）』だけではなく、メンバーの意見を尊重する『民主型』や、いわゆる『放任型』の形態もある。団体を囲む環境やメンバーの状態により、リーダーのとるべき態度は変化する。重要なことは状況に応じて三つの姿勢を使い分けることであって、『民衆型』のリーダーが最も理想的だというわけではない。本来、他者に言われずとも、あるいは反対されてもやるというのが自発的活動だ。その意味では、ワンマン型な姿勢はボランティア活動の基本であるとも言えるからだ。<sup>33)</sup>」とされている。

私が関わっているボランティア活動は、表1の放任型にある「組織の一体性や一貫性が弱まるおそれもある」以外は放任型に当てはまる。また、専制型にある「決定が迅速にでき機敏な処置がとれる」に重点を置いている。それぞれのメンバーの性格、個性が上手く調和さ

れて支え合っている。

組織としての規則はただひとつ、お互いが違いを認め、パートナーシップを「掻き乱す行為」はしないと決めている。

リーダーシップの3類型

<表1>

リーダーの型	特徴	具体的な場面	機能の違い
専制型	決定が迅速にでき機敏な処置がとれる。ただしリーダーの独断専行のおそれがある。リーダーが有能なら持ち味が発揮できるが、無能なら欠陥が暴露する。	・困難に直面した時 ・迅速な行動や決定が必要な時 ・メンバーやグループが未熟な時	仕事機能（集団の目的達成の機能）の発揮に有効
民主型	衆知を集め無難に運営できる。皆の協力は得やすい。話し合いに時間がかかり、危機的状況では時期を逸することがある。リーダーの能力と無関係に安定した運営ができる。	・グループの目標、運営方針、規約など、メンバー全員に関係する需要事項の決定	維持機能（集団の組織維持の機能）の発揮に有効
放任型	自覚を促すのによい。自発的協力が得られる。目標を明確に示せばメンバーの持ち味が発揮される。組織の一体性や一貫性が弱まるおそれもある。	・メンバーが集団の事情に通じ、有能である時	参加機能（メンバーの主体的参加を促す機能）の発揮に有効

（出処）内海成治、入江幸男、水野義之編『ボランティア学を学ぶ人のために』世界思想社、1999年、50頁より転載。

### 第3節 責任をもち責任を果たす

「ボランティア活動が自分の気持ちを最優先させ、自分の意思決定を基本にする。これは、ボランティア活動が『自己責任』で成り立っていることを意味している。<sup>34)</sup>」とされている。ボランティア活動は、柔軟で縛られない活動を提供することを自ら選択している限り、要支援者にも支援者自身にもリスクはついて回る。事故に対しては特に注意をはらう必要がある。

「他人に与えられたきっかけであっても、活動ではさまざまな問題が発生し、判断を求められることもある。その際、最終的には『自己責任』による処理が求められることを充分理解しておきたい。<sup>35)</sup>」と指摘されている。ボランティアによる支援活動において、戸惑う場面が多々ある。その時々々に責任をとる勇気が必要であると考ええる。

「自己の責任で参加すれば、参加している責任は自分にあり、責任をもって一定の自己規制をすることが求められる。自分の時間で、自分の責任と意思で参加するわけだから、健康



管理はもとより、一定の約束ごとに対する自己責任も問われる。その意味では、一つの社会的責任を自らに課することにもなる。<sup>36)</sup>」と指摘されている。

要支援者に重きを置き効果を求めるボランティア活動であっても、要支援者にとって常に良い結果が見られるものではない。手探り状態であっても効果的な支援法を探究し良い結果を求めるために時間と手間を惜しまないことであると考ええる。

性急に結論を出すには困難で長期間に渡る支援を必要とする場合には、長期的に責任を負う覚悟をもって支援を進めることである。それは要支援者に対して敬意をはらい尊重した行動につながるものと考ええる。

ボランティアといえども、引き受けた事柄には責任が生じていることを自覚して、成し遂げる心構えが重要であると考ええる。

## 第2章 アンケート結果からのボランティアによる支援活動の分析

ボランティア活動を通して、高齢者等の要支援者が安心感をもって暮らすための支援の方法や制度を探りたいと考えた。

日常生活に必要な支援が制度外にある要支援者等に対して、その時々に応じた合理的な支援ニーズを見出したいと考えた。そのために、無償ボランティア<sup>37)</sup>と総合支援職のコミュニティソーシャルワーカー<sup>38)</sup>（以下、「CSW」という）、地域での高齢者等の支援を行うケアマネジャー<sup>39)</sup>、ホームヘルパー<sup>40)</sup>、民生・児童委員<sup>41)</sup>の支援活動の役割と専門性の実態を把握し比較するためにアンケート調査を実施した。

### 第1節 調査対象者の決定

アンケート調査対象者は、富田林市で要支援者に対する見守り・発見・つなぎのセーフティネット体制づくりをするCSW、介護保険サービス利用者等を対象とするケアマネジャー、ホームヘルパー、各市町村の区域に置かれる民間協力者の民生・児童委員、無償ボランティアの5種類（以下、「5種類」という）とした。

前述した5種類の人数に差が生じないことを軸とし、それぞれ5名ずつ、男性9名、女性16名の25名にアンケート調査を依頼した。

調査場所は、調査対象者の勤務先の相談室、調査対象者宅の個室、老人いこいの家、調査者の自宅個室にて個人面談で行った。

倫理綱領を厳守してプライバシーの保護のため、調査対象者の職場環境を鑑み読み上げることが一部できなかった。

調査対象者に文書をもって調査の趣旨を説明し、協力を断ってもよいこと、データは、個人のプライバシーの保護に十分配慮し、匿名性が確保されること、質問に際しては語りたく

ないことは語らなくてもよいこと等を確認し実施した。また、本論文を執筆後関係者に確認してもらい掲載の了承を得た。

予備調査、本調査とも所要時間はそれぞれ1時間程度で行った。

## 第2節 調査内容

### (1) 調査項目

回答者の属性について、居住地域、支援地域、年齢、性別、家族構成、住まい、職業、生活の主な収入の8問を設定した。

富田林市における支援活動について以下の設問項目で55問を設定した。

- (1) 経験年数と受託経緯
- (2) 支援対象者について
- (3) 容易な支援と困難な支援
- (4) 支援活動状況
- (5) 支援への移行と体制づくり
- (6) 利用する種類と支援の価値
- (7) 要支援者への対応と対処
- (8) 緊急時等の対応
- (9) バーンアウトの対処法
- (10) 支援への活力と意義
- (11) 回答者の固有性と他種類との連携

回答は選択肢に○印を付けてもらい、「その他」を選択した場合は具体的に記入してもらった。

回答者全体の特徴を把握するために、実数で表記した。

### (2) 調査票作成

富田林市の高齢者を中心に支援に必要な基本情報を得ることを目的に、前述した5種類の人に共通する項目を設定し、本調査の前に、民生・児童委員、ホームヘルパー、ボランティアに予備調査を行い、その結果に基づいて整理し直した。

5種類のそれぞれの全体を構成する諸要素の、互いの立場や矛盾、また連携等の体制を発見し、ボランティアによる支援活動の実行可能範囲を探るものとして、要支援者<sup>42)</sup>の需要対応に不可欠と思われるものを設問とした。

調査票の設問は、①差障りのない設問、②関連性から細部に立ち入った設問、③客観的事実に関する設問に関連した答えにくい設問、④質問に流れをもたせるもの等、ボランティアによる活動支援の最も知りたいことを中心とした。

流れをもたせた設問は、調査者と回答者の間に和みをもたらす効果がみられた。

### 第3節 調査結果

#### (1) 5種類の属性と傾向

5種類の支援者の居住地が第1圏域、第2圏域、第3圏域と富田林市全域に分散されている。

殊に、制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難な事案の解決に取り組むCSW群<sup>43)</sup>は3圏域の人口密度に比例して配置されている。CSWは3圏域に関わるスーパーバイザーの指導のもとで要支援者の情報をキャッチする体制になっている。これはアウトリーチにも理想的な状況にあると考えられる。

5種類の支援活動期間は、CSWは4年から7年、ケアマネジャーは5年から10年以上、ホームヘルパーは1年から10年以上、民生・児童委員は3年から10年以上、ボランティアは3年から10年以上である。

#### (2) 依頼と活動内容

##### ○誰に依頼されたか（複数回答）

「行政」に依頼されているのは、3種類で、CSW、ケアマネジャー、民生・児童委員5人である。「事業者」に依頼されているのはCSW5人、ケアマネジャー1人、ホームヘルパー5人、民生・児童委員2人であるのに対してボランティアは「行政」や「事業者」からの依頼を受けていない。ボランティアは「利用者本人」2人、「支援をしているボランティア」4人、「利用者の近所の人」1人から依頼されている。

ボランティアは「行政」や「事業者」からの依頼を受けていないことから、行政サービスの公平性、平等性や事業者サービスの収益に捉われないで多様な個別ニーズに継続的対応をすることができる。

##### ○自発性、社会連帯性、無償性

支援活動の依頼を「積極的に引き受けている」はCSW2人、ケアマネジャー5人、ホームヘルパー3人、民生・児童委員2人、ボランティアは1人、「あまり考えないで引き受けている」はボランティア4人である。

ボランティアは、あまり考えないで引き受けたボランティア活動であっても「あなたは支援活動をしようと思ったきっかけを教えてください。(具体的に)」に対して、「人に尽くせる事がしたいと思った」、「人の役に立ちたいと思った」と社会連帯性を表出している。また、支援活動を継続するうちに、自発性が芽生え自身の意義につながることで、「CSW、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生・児童委員、ボランティアの行う支援活動とあなたの支援活

動の違いは何だと思えますか」の結果からわかる。すなわち、設問「誰からの縛りもなく自由に活動ができる」、「法律や制度によって制約がある」、「支援活動の時間が制約されている」、「支援活動の時間が制約されていない」、「賃金や手当を貰っている」、「賃金や手当を貰っていない」、「自分が望んでサービスを提供している」、「自分が望む、望まないにかかわらず、決められたサービスを提供している」に対して、「誰からの縛りもなく自由に活動ができる」、「支援活動の時間が制約されていない」、「賃金や手当を貰っていない」、「自分が望んでサービスを提供している」とボランティアは答えている。

#### ○支援への具体的な動機と理由

CSWは「委託された」、「支援活動に関心があった」。ケアマネジャーは「高齢者が好き」、「資格取得」、「介護福祉士や看護師からケアマネジャーをめざした」と積極的に資格を取得している。ホームヘルパーは「介護の必要性を感じた」、「就労支援を利用して資格取得した」。民生・児童委員は「推薦された」、「役に立ちたいと思った」。ボランティアは「人に尽くしたい」、「人の役に立ちたい」、「何かの役に立ちたいと思った」と記述している。

ボランティアは要支援者とボランティアの双方に近い人から誘われていることが、「あなたは誰に頼まれて支援活動をしていますか」の結果からわかる。すなわち設問「利用者本人」、「利用者の配偶者」、「利用者の両親」、「利用者の子ども」、「親戚」、「友人」、「支援活動をしているボランティア」、「利用者の近所の人」、「行政」、「事業者」に対して、「利用者本人」、「支援活動をしているボランティア」、「利用者の近所の人」と答えている。

ボランティアは「支援活動をしているボランティア」や「利用者の近所の人」から誘われていることから、要支援者のさまざまな状況を知った上で自主的に役立ちたい思いからの支援を始めていると考えられる。

#### ○支援内容（複数回答）

「病院への付き添い」は、CSW3人、ケアマネジャー5人、ホームヘルパー2人、民生・児童委員、ボランティアはともに1人。

「利用者の相談に応じる」はCSW、ケアマネジャー5人、ホームヘルパー2人、民生・児童委員4人、ボランティア3人。

「利用者からの要望があれば車で送迎する」はCSW2人、民生・児童委員2人、ボランティア1人である。

「関係機関が決めている範囲で支援している」はCSW3人、ケアマネジャー5人、ヘルパーと民生・児童委員は1人となっている。ボランティアは「関係機関が決めている範囲で支援している」者はいない。

「その他具体的」では、CSW2人、ホームヘルパー1人、民生・児童委員2人、ボランティア3人が「見守り支援」と記述していることから、見守りによる支援が必要と思われる。

一方、「利用者はどんな状況のときに電話をかけてきますか」では、「緊急を要するとき」、「不安を感じているとき」、「寂しいとき」、「話がしたいとき」は5種類とも該当している。そこで、「寂しいとき」、「話がしたいとき」などは、要支援者とボランティアの関係が近い人と考えられる地域で支援するボランティアが担うに相応しい精神的安定を図る支援活動の一つと思われることが、「あなたの支援活動によって利用者はどういうことが助かっていると思いますか」からもわかる。すなわち設問「時間にあまり関係なくすぐに対応してくれる」、「継続的に同じ人が対応してくれる」、「制度に位置づけられているサービス以外のことにも対応してくれる」、「費用が掛からない」と答えている。

#### ○支援対象者（複数回答）

本調査では、「その他」を除き12種の人を支援対象者として質問した。

5種類とも「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」、「子ども世代と同居している高齢者」、「認知症高齢者」を支援している。

CSWは、5人が「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」、「子ども世代と同居している高齢者」、「認知症高齢者」、「知的障害者」、「精神障害者」を支援している。

ケアマネジャーとホームヘルパーは、5人が「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」を支援している。また、4人が「認知症の高齢者」を支援している。

民生・児童委員は5人が「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」を支援している。また、「聴覚障害者」、「精神障害者」以外を全て対応している。

ボランティアは「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」5人、「子ども世代と同居している高齢者」4人で、高齢者を中心に対応している。

#### ○支援時間帯と対応時間（複数回答）

CSW、ケアマネジャー、ホームヘルパーは「午前9時頃～正午頃」「正午頃～6時頃」がそれぞれ5人。民生・児童委員は「午前9時頃～正午頃」が5人。ボランティアは「午前9時以前～午後9時以降」までと時間に幅をもった対応をしている。

支援は昼夜を問うことのないのが望ましいが、「午後9時以降」の対応はボランティア1人のみであった。

対応時間の平均は5種類とも1時間未満から1時間程度が最も多い。

富田林市では夜間対応の支援はしていないことから、ボランティアによる近隣の「見守り」を充実させる必要があると思われる。

#### ○あなたの支援活動で利用者はどういうことが助かっていると思いますか（複数回答）

「時間にあまり関係なくすぐに対応してくれる」は、CSW、ボランティア3人。ケアマネジャー1人。民生・児童委員2人である。



「継続的に同じ人がサービスをしてくれる」は、CSW2人、ケアマネジャー、民生・児童委員3人、ホームヘルパーとボランティアが4人である。

「費用が掛からない」は、CSW、ケアマネジャー、民生・児童委員、ボランティアがともに5人である。

「制度に位置づけられているサービス以外のことにも対応してくれる」は、CSW3人。ケアマネジャーとホームヘルパーは1人、ボランティアは5人、民生・児童委員にはみられなかった。

支援活動に期待される「時間にあまり関係なくすぐに対応」、「継続性」、「無償性」、「制度外のサービス」のそれぞれが3人以上はボランティアである。

#### ○あなたが最もよく支援している人

CSWはそれぞれ「高次脳機能障害」、「無職の成人」、「知的障害者」、「認定を受けていない制度の狭間の方」、「精神障害者」。

ケアマネジャーは「独居高齢者」4人、「認知症高齢者」1人。

ホームヘルパーは「独居高齢者」4人、「肢体不自由者」1人。

民生・児童委員は「独居高齢者」2人、「高齢者のみ世帯」1人、「視覚障害者」2人。

ボランティアは「独居高齢者」2人、「高齢者のみ世帯」1人、「子どもと同居している高齢者」1人、「子ども」1人。

最も多いのは「独居高齢者」が12人である。地域での支援活動は独居高齢者への支援を欠くことができない。すなわち、「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」、「子ども世代と同居している高齢者」、「認知症の高齢者」、「肢体不自由者」、「視覚障害者」、「聴覚障害者」、「知的障害者」、「精神障害者」、「難病患者」、「子ども」に対して、5種類の5人が「独居高齢者」を選択している。

CSWを除く4種類は「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」、「子どもと同居している高齢者」、「認知症高齢者」の4種の高齢者を支援している。

「あなたはどのような支援活動をしていますか」に対して民生・児童委員とボランティアは「その他」で「見守り」と記述していることから、介護保険サービスを利用していない「独居高齢者」に対する見守り支援は高齢者への安全を図るものと考えられる。

#### ○支援活動で自分が最もかかわりやすい人

CSW5人はそれぞれ「高次脳機能障害」、「無職の成人」、「肢体不自由者」、「順位はつけ難い」、「事例により違う」。

ケアマネジャーは「独居高齢者」4人、「認知症高齢者」1人。

ホームヘルパーは「独居高齢者」4人、「肢体不自由者」1人。

民生・児童委員は「独居高齢者」4人、「高齢者のみ世帯」1人。

ボランティアは「独居高齢者」2人、「高齢者のみ世帯」1人、「子ども世代と同居している

高齢者」1人、「子ども」1人を支援している。

最も多いのは「独居高齢者」14人である。

ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生・児童委員4人、ボランティアは2人は「最もよく支援している人」と同じ「独居高齢者」を示していることから、「独居高齢者」への支援は、介護保険サービスのケアマネジャー、ホームヘルパー以外の支援が必要と推測される。

「最もよく支援している人」が「支援活動で自分がかかわりやすい人」の傾向である。

### ○支援活動でかかわりにくい人

一番に難しい人はコミュニケーションの難しさを挙げている。

年齢による支援の困難は、高齢者は理解力や記憶力の低下、子どもは反発することである。性別による支援の困難は、民生・児童委員1人を除き「異性」を難しく感じている。ホームヘルパーにおいては、できれば「異性」の介助は避けたいとの声があった。

具体的回答は次の表2のとおりである。

＜表2＞

CSW	精神障害者	通院を拒否する、同じことを繰り返す
	精神障害者	本人のルールがある、諸事を納得しない
	視覚障害者	支援者自身が点字の読み書きができない
	その他（認定とそうでない制度の狭間にいる方々）	制度につながっていないため
ケアマネジャー	認知症の高齢者	物忘れがあるため何度も同じ説明が必要
	肢体不自由者	肢体不自由者の制度が分かりづらい
	視覚障害者	支援者自身が視覚障害者の知識がないから
	認知症の高齢者	説明を理解してもらえない
	認知症の高齢者	繰り返し説明しても理解してもらえない
ホームヘルパー	認知症の高齢者	コミュニケーションが取りにくい
	難病患者	目でのコミュニケーションで要望を聞き取るのが難しい、時間が少ないために信頼関係が築けない
	肢体不自由者	怒りっぽい
民生・児童委員	認知症の高齢者	物忘れがあり対応が難しい
	認知症の高齢者	人の意見を聞いてくれない
	視覚障害者	高齢者で、かつ、視覚障害の人だから
ボランティア	子ども	子どもの成長する中で反発しているときの接し方
	独居高齢者	気ままと遠慮がち

この表2（回答者18人）からいえることは、「支援活動でかかわりにくい人」をCSW、ケアマネジャー、5人、ホームヘルパーは4人を示している。民生・児童委員、ボランティアは2人を示している。

民生・児童委員とボランティアは支援に対して辛さを感じている人が少ないことが、「利用者への支援で自身がしんどくなることがありますか」の結果からわかる。すなわち設問「あります」、「ありません」に対して、民生・児童委員、ボランティアはともに「ありません」と3人が答えている。

(3) 支援者への支援

○あなたに代わって支援活動ができる人

5種類の支援者に、代わって支援活動ができると考えている者を答えてもらった。その内容は表3のとおりである。

<表3>

CSW	行政、関係機関
	障害等の専門職、カウンセラー
	利用者の方と向き合える人
ケアマネジャー	ケアマネジャー
	ケアマネジャー
	ケアマネジャー
	ケアマネジャー
	ケアマネジャー
ホームヘルパー	ホームヘルパー
	ホームヘルパー
	ホームヘルパー
	ホームヘルパー
	ホームヘルパー
民生・児童委員	民生・児童委員
	福祉活動に関心のある優しい社会性をもつ人
	時間的に自由のきく人
	民生・児童委員
ボランティア	見守りのニーズを感じている人
	しょうと思ふ気持ちのある人
	話を聴いてあげる人
	ボランティア精神のある人

この表3（回答者21人）からいえることは、自身に代わって支援できる人がいないと答えた理由は、「利用者によってはできません」の結果からわかる。すなわち、具体的記述においてCSW2人は「パソコンの指導支援をしている高次脳機能障害者」、「私へのこだわりの強い人」。民生・児童委員は「難病患者」と答えている。継続的な支援により自身で抱え込む嫌いがあると推測できる。

ボランティアは「今までにボランティア活動にかかわっていない人」と答えている。このことは、ボランティアの定義とした「『自発性・自主性』、『社会連帯性』、『無償性』の性格」を示していると推察する。

○利用者はあなた以外の誰に支援を受けていますか（複数回答）

利用者が調査対象者以外に支援を受けている人は、次の表4のとおりである。

＜表4＞

	CSW	ケアマネジャー	ホームヘルパー	ガイドヘルパー	訪問看護	民生・児童委員	ボランティア	友人	近隣に住んでいる家族	専門機関（具体的に）	その他（具体的に）	
CSW	3	5	5	3	4	5	3	4	4	娘	包括、生活支援センター、社協、保健センター	
										子ども、配偶者	高齢介護、CSW、包括、社協、在介、医療機関、ケアマネジャー、ボランティア	
										子ども、親	包括、保健所、市（虐待等）小中学校	
										キーパーソンになる家族	すべての福祉に関する機関	
											生活支援課、障害福祉課、子育て支援課、包括支援センター、障害者相談事業所、小学校、中学校、高校、病院	
ケアマネジャー	1	1	5	1	5	3	1	1	4	息子、娘	デイサービス、ショートステイ	1
										子ども	デイサービス	
										子ども	デイサービス、ショートステイ	
										姉	デイサービス、ショートステイ	
ホームヘルパー		5	4		4	1		2	5	息子夫婦	デイサービス、デイケア、病院、ショートステイ	
										子ども	医師	
										娘	デイサービス、グループホーム	
										子ども	デイサービス	
										子ども		
民生・児童委員	1	4	5	1	3				3	息子、娘		
										子ども		
											病院、デイサービス	
										妹	デイサービス	
ボランティア		1	2			1	2	2	2	親	学校	
										次女	デイサービス、街かどデイハウス	

この表4（回答者25人）からいえることは、「近隣に住んでいる家族」がいる要支援者をCSW、ケアマネジャー4人、ホームヘルパー5人、民生・児童委員3人、ボランティア2人が支援している。

ボランティアは「誰に依頼され支援をしているか」に対して、「利用者本人」、「支援をしているボランティア」、「利用者の近所の人」と答えている。

ボランティアは、近隣の事情に精通しており、「近隣に住んでいる家族」が少ない人を把握したうえで支援していると考えられる。

○困ったとき誰に助けを求めますか（複数回答）

「専門家に相談して対応方法をアドバイスしてもらう」は、CSWとホームヘルパーはともに4人である。ケアマネジャーにはいない。民生・児童委員2人。ボランティア1人。

「利用者のところへ行けない場合には他の適切な人に依頼して行ってもらう」は、CSW2人、ケアマネジャーにはいない。ホームヘルパー3人。民生・児童委員1人。ボランティア4人である。このことは、ボランティアは、前述した「ボランティアの重要な特徴であるメンバーが複数で相互に関係を持っている」と考えられる。

「事業所のスーパーバイザーに相談する」は、CSW、ホームヘルパーはともに2人である。

「行政に相談する」は、CSW3人、ケアマネジャー、民生・児童委員はともに5人である。ホームヘルパーとボランティアにはいない。

CSWにはスーパーバイザーが存在しているが、ケアマネジャーは自身の活動を代わってもらえる人がいない困難を抱えている。

○あなたが一番相談しやすい人は誰ですか

CSWは、「CSW」、「行政」、「上司」、「会社の人」それぞれ1人、「特になし」が1人。

ケアマネジャーは、「ホームヘルパー」3人、「包括支援センター」1人、「上司」1人。

ホームヘルパーは、「CSW」、「上司」、「先輩」1人、「ホームヘルパー」2人。

民生・児童委員は、「CSW」、「民生・児童委員」1人、行政3人。

ボランティアは、「ボランティア」4人、「友人」1人。

CSWは「CSW」、ホームヘルパーは「ホームヘルパー」、民生・児童委員は「民生・児童委員」を相談しやすい人を1人と示しているのに対して、ボランティアは4人が「ボランティア」が一番相談しやすい人としている。このことは、前述した「ボランティアの重要な特徴であるメンバーが複数で相互に関係を持っている」と推測する。

ケアマネジャーは「ケアマネジャー」を相談相手としていない。「困ったときはインターネットで調べる」と答えたケアマネジャーが1人いる。

○支援活動でしんどくなったときの解消法（複数回答）

5種類が支援していた「しんどくなったときの解消法」は、次の表5のとおりである。

<表5>

	情報を共有している人に話をし て解決する	酒を飲んで 解消する	支援活動を暫く休む (具体的に何日程度)	支援活動を やめる	その他(具体的に)
CSW	3	2			3 見守る 情報を集め取り組みを考える 利用者との距離をとる、休日をとる
ケアマネジャー	4	3			1 寝る、趣味に興ずる
ホームヘルパー	4	1			2 ケアマネジャーやサービス提供責任者 に相談する 担当を代えてもらう
民生・児童委員	2				
ボランティア	2				1 気分転換を図る

この表5（回答者18人）からいえることは、民生・児童委員とボランティアには、飲酒による解消にまで至るストレスを感じていないと考えられる。

#### (4) ボランティアと他の支援者との相違

○利用者が電話をかけてくるとき（複数回答）

5種類に「利用者が電話をかけてくるとき」については、次の表6のとおりである。



＜表6＞

	緊急を要するとき	寂しいと感じているとき	不安を感じているとき	話が見たいとき	その他（具体的に）
CSW	5	2	5	1	1 困ったことが起こったとき
ケアマネジャー	3	3	5	3	
民生・児童委員	3	1	4	1	
ボランティア	3	1	1		1 相談したいとき、修理をしてほしいとき

この表6（回答者18人）からいえることは、電話をかける理由として最も多いのは「不安を感じているとき」15人、次に「緊急を要するとき」14人である。ホームヘルパーは制度上から電話を受けることはない。

「緊急を要するとき」以外は電話での支援が可能と思われるので、ボランティアによる支援としては相応しく、充実が可能であると考えられる。

○「緊急を要する」内容

上記の答えで「緊急を要するとき」の内容は表7のとおりである。

＜表7＞

CSW	目が見えなくなった、死にたい
	体調不良、入院が決定したとき
	体調が急変したとき、職場の人間関係
	転倒して動けない
	家族が自殺しようとした
ケアマネジャー	自宅で利用者が転倒した
	救急車を呼んでほしい
	薬が見つからない、病院へ行きたい
民生・児童委員	工場の音がうるさいと精神的に不安定状態
	書類の提出期限が迫っている
	視覚障害者に宅急便や書簡などが来たとき、体調不良のとき病院へ車で連れていく
ボランティア	病院へ行きたいとき
	体調不良、歩けない
	販売員が来て困っているとき

この表7（回答者14人）からいえることは、主には「身体的な不安」である。また、要支援者が家族と同居の場合は要支援者の家族の支援が必要な場合もある。

民生・児童委員やボランティアは、要支援者の「騒音の苦情」や「執拗な訪問販売員」等に対して、決然たる態度で対応する者と推察される。

○利用者以外から電話をかけてくる人の利用者との関係

5種類に「利用者以外から電話をかけてくる人の利用者との関係」は、次の表8のとおりである。

<表 8>

C S W	母親、娘
	家族
	近所の人、友人
	知人、家族
	家族、他の支援機関
ケアマネジャー	家族、社協（配食サービス）
	子ども
	家族
	きょうだい、子ども
民生・児童委員	支援団体から
	家族
ボランティア	友人
	友人

この表 8（回答者 14 人）からいえることは、利用者以外から電話をかけてくる人と利用者の関係で、最も多いのは「家族」であり、次いで「友人」であることがわかる。

表 4 に示されたように、ボランティアは「近隣に住んでいる家族」が少ない人を支援していると考えられる。

○支援活動の意義（複数回答）

5 種類にとって「支援活動の意義」とされているのは、次の表 9 のとおりである。

<表 9>

	自分が役に立つ存在だと思える	他の人の手助けができて喜びを感じる	自分自身の生き甲斐になっている	時間つぶしができる	賃金や手当が貰える	その他（具体的に）
C S W	3	3			1	1 仕事として給与を貰っているからには責任を持って行う
ケアマネジャー	4	4			5	
ホームヘルパー	4	3	2	1	5	1 勉強になる（人つき合い、調理方法、弱者への理解ができるようになり、近づけるようになったと思う）
民生・児童委員	3	5	1			
ボランティア	3	4	1			

この表 9（回答者 25 人）からいえることは、ケアマネジャーとホームヘルパーは「賃金が貰える」5 人であり、これを支援活動の意義とはっきり考えている。5 種類に共通するものは「他の人の手助けができて喜びを感じる」、「自分が役に立つ存在だと思える」である。

「賃金」を貰っていないのは、民生・児童委員とボランティアであり、「他の人の手助けができて喜びを感じる」、「自分が役に立つ存在だと思える」に意義を感じているといえる。

ボランティアは「あなたにとって支援活動を続けることができるエネルギーはどこにありますか」の設問に対して、「利用者からの感謝のことばで力が湧いてくる」、「利用者の表情・笑顔を見ると、やってよかったと思う」と答えている。

○あなたの支援活動と他の 4 種類との支援活動の違いはなんだと思いますか（複数回答）

自分が行っている支援活動と、他の 4 種類の「支援活動の違い」については、表 10 のとお

りである。

<表 10>

	誰からの縛りもなく自由に活動ができる	法律や制度によって制約がある	支援活動の時間が制約されている	支援活動の時間が制約されていない	賃金や手当を貰っている	賃金や手当を貰っていない	自分が望んでサービスを提供している	自分が望む、望まないにかかわらず、決められたサービスを提供している	その他 (具体的に)
CSW	3	1		2	3			1	2 年齢や性別などにかかわらず対応している 無料で勤める専門職
ケアマネジャー		5	2	1	5			4	
ホームヘルパー		3	5		5			5	3 実際に関わる時間が多い 利用者の声を直に聴ける 利用者の日常生活に直接関わっている
民生・児童委員	2	3		5		4	4		
ボランティア	5			5		5	5		

この表 10（回答者 25 人）からいえることは、ボランティアは、民生・児童委員と酷似しているが、「法律や制度によって制約がある」と考えているものはない。これは、責任を伴いながら迅速な対応ができることを意味している。ボランティアの醍醐味とも考える。

#### 第 4 節 調査から見てきた必要な支援

5 種類が共通している具体的な支援活動は、「利用者の相談に応じている」、「利用者の家族からの相談を受けている」、「関係機関からの連絡があれば対応している」であった。

5 種類に重複した主な支援に、「安否確認」、「情報提供」、「寂しいときの話し相手」、「煩雑な書類の説明」などであった。

期待される支援活動に「時間にあまり関係なくすぐに対応」、「無償性」、「制度の対象外のサービス」が示されていた。

「緊急を要するとき」の対応は、昼夜を問うことのない支援体制が望まれている。夜間の対応が期待される。

富田林市の「見守り訪問支援」は、社会適応が困難な閉じこもり・独居高齢者等を対象者としている。支援内容は、日常生活・家事・対人関係構築に対する指導・支援や、関係機関との連絡調整である。（時間帯は午前 9 時から午後 5 時の間）

経済産業省は「『地域見守りサービス』を効果的に提供するための IT<sup>44)</sup>システムや IT 機器に要求される機能を定義するものとする。<sup>45)</sup>」と示している。

巷で IT を無くしては生活し辛い昨今である以上は、高齢者等への IT を利用した支援活動を含めた「見守り」の体制を整える必要があると考える。

しかしながら、現状は高齢者等が IT に馴染んでいないと言いきれない状況を踏まえると人的な「見守り」支援活動が適切といえる。

見守りは、前述の「見守り支援の定義」に照らすと見守り支援活動の入口は広い、地域住民によるボランティア等に適した支援活動であり最も必要な支援と考える。

### 第3章 ボランティアによる支援活動の果たすべき課題

ボランティアによる支援活動は、何とかしたいと思う相手が居るところから始まる。しかしながら支援活動に邁進し過ぎるあまり、ややもすると相手の気持ちを押し留めた指導的な支援になるおそれを含んでいる。ボランティアをしているという自己満足としないように省みることが重要である。

要支援者が理解できるまで支援者として繰り返して説明する必要がある。そして勇気と決断をもって積極的な支援活動を行うものとする。

#### 第1節 お仕着せにしない支援

早瀬昇は「援助を求める人の中には“本当は”ボランティアによる援助を望んでいない方も少なくないという現実があるということだ。もし可能ならば、気心の知れた家族に手助けしてほしいのかもしれないし、権利として要求できる行政のサービスを得たい、あるいは顧客として遇してくれる企業のサービスを買いたいのが本音の場合もあるのだ。……身近な家族がいない、制度が充実していない、しかも金銭的余裕がないといった現実がある。<sup>46)</sup>」と述べている。

ボランティアによる支援活動は家族でもない者が支援するところを十分に心得ることが重要である。家族とは一としない者が家族のように深いところにまで入りこむ可能性を含む支援活動は、場面、場面で家族以上の細心さが求められるのは自然の成り行きである。

前章の調査結果において、ボランティアの支援活動の意義を「自分が役に立つ存在だと思える」、「他の人の手助けができて喜びを感じる」を選択している。高齢男性ボランティアにおいては「自分自身の生き甲斐になっている」と答えている。

しかしながら、ボランティア活動は自身が自由に選択して好きだからしているにもかかわらず、要支援者は、好き、嫌いをいえず、支援者に気に入られる努力をしなければならない図式になっている。

松藤和生は「『困っていたら手を貸す』という家族間や恋人に対しては当たり前のことを、少し視野を広げて、地域の人、離れていても共感できる人へと広げていくことが、ボランティア活動です。<sup>47)</sup>」と述べている。

要支援者と支援者の関係において、地域住民による支援は、近隣で暮らす支援を必要とする人の家族に似た関係にあると推測する。多少のしんどさがあっても気がかりではおけない、忙しく立ち働く場合もあれば、そっと傍らで突っ支い棒となったりすることを繰り返すことがボランティアによる支援活動と考える。

## 第2節 ボランティアによる支援活動の課題

ボランティアにより支援活動が求められるなかで、地域で支援するボランティアの高齢化が目につく。小学校登下校時の交通整理をする人、子育てサロン・いきいきサロンのスタッフ、自治会の役員、町内のさまざまなイベントの役員など子育てを終えた比較的に時間的余裕がある女性群と退職した男性群である。今後のボランティア活動の動向は、高齢化の深化からみると高齢者によるステレオタイプの支援活動が予測される。

福祉施設や総合福祉会館など公共の施設を訪問すると、囲碁や将棋、サークル活動、入浴やマッサージを楽しむ人も、そのなかで支援をしている人も高齢者である。周囲を見回してみると、地域で支援するボランティアの高齢者が目につく。

前章のアンケートにおいて、ボランティアの年齢は60歳代2人、70歳代3人である。高齢化率が進展するなかで、地域でボランティアによる支援活動をする高齢者に対して安心して支援活動ができる体制を整えることが必要と考える。

措置制度から契約制度になり自己決定が論議されるようになった。支援を必要とする誰もが自己決定できる環境にあるとは言い難い状況がある。

支援者は要支援者のニーズに添い、自由な環境を整え愛情をもって接するべきである。

前章のアンケート調査において、「支援活動の一番難しい人は誰ですか」に対して一番多いのが認知症高齢者、次に精神障害者と記述されている。このことから、不安定な状況にある要支援者の安心と安全を保障するとともに主体性を尊重し、許す限りの時間をかけ望む生活を支援することである。それは、支援を必要とする人だけの問題ではなく、支援者自身が遠回りしない支援になることが必要である。

新村繁文は「少子高齢化の深化に伴い、社会保障・社会福祉に関わる諸問題が解決の糸口すら見いだせずにいっそう深刻化するなかで、認知症や知的ないし精神的なハンディキャップのため判断能力が十分でない人々が地域において安心して安全な生活を営んでいくためには、地域社会に権利擁護を中核とする包括的な支援システムが存在することが望ましい。そして、その前提として、権利擁護の観点を踏まえた、福祉制度や法制度に明るい多様な専門職集団と、そうした専門職集団の周辺で、福祉や法分野に理解があり、積極的に関わりを持つとうとする一定の市民層を中心とする『支援者』の存在が不可欠である。<sup>48)</sup>」と述べている。

前章のアンケート調査において、「あなたが支援している人たちはどういう人ですか」（複数回答）に対して、CSW5人が「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」、「子ども世代と同居している高齢者」、「認知症の高齢者」、「知的障害者」、「精神障害者」を選択していることから、要支援者の判断能力に応じた支援の必要性が示されている。

前章のアンケート調査において「あなたが支援している人たちはどういう人ですか」（複数回答）に対して25人が「独居高齢者」、「高齢者のみ世帯」を選択していることから、要支援者の日常の生活支援とともに、権利を擁護することが地域でのボランティアによる支援活



動の課題と考える。

おわりに

政府は「保険給付を市町村事業に移行し、ボランティア等を活用して効率的に実施すべきだと指摘している。こうした状況下において、経済的等の理由で制度を利用し難い要支援者や制度の狭間にある要支援者に専門職によるサービスに加えて、ボランティアによる継続的なワンストップ的な柔軟な支援がさらに必要であると考え。

見守り訪問の必要性、殊に独居高齢者、認知症高齢者、精神障害者等は日常生活の支援を必要としていると推測する。第2章のアンケート調査では、独居高齢者、高齢者のみ世帯、子どもと同居している高齢者、認知症高齢者はCSW、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生・児童委員、ボランティアの5種類が対応している。

専門知識が必要とされる精神障害者、高次脳機能障害者等は主にCSWが対応している。

精神障害者への支援に関しては、私のかかわった事例から専門的知識が必要だったと考える。四天王寺大学の精神保健福祉の教授に実情を話し、関係を修復する手立てを訊いた。教授から「あなたの実情を正直に話しなさい。それが良いと思います。」とアドバイスもらった。

困難な時期が経過した後にはアドバイスにより良好な支援へと結びついたことで、専門知識の必要性を実感したことからも、専門知識の全くないボランティアが精神障害者を支援することは困難であると考え。

アンケート結果において、基本的には、専門知識と専門技術をもつ専門職に相談すること、さまざまな関係者と連携をすることは、要支援者に利益をもたらすとともに、支援者側の継続のエネルギーとなることが示されている。

ボランティアは自分の生活のペースの中で無理をした活動をするとう続かないと、地域福祉計画や白書で指摘されている。

地域でのボランティアの特徴として、他のボランティアや友人から依頼され支援活動を行っている。これは、要支援者の状況、情報を知った上で活動している場合が多い。このことは、地域でのボランティアによる支援活動の継続性につながると推測される。

ボランティア仲間や友人関係で始まるボランティアは組織作りと組織の継続がしやすい。多少の負担や無理を伴うボランティアによる支援も可能である。

地域におけるボランティアによる支援活動とは、柔軟かつワンストップで行われる支援であり、それらの支援が継続的であるものと考え

アンケート調査の結果から、高齢者等への支援活動は5種類全ての「見守り」が重要であることが明らかになった。

アンケート調査によるボランティアの主な特徴は次のようなものである。

- ・ボランティアをする人や友人から誘われている。
- ・人の役に立つことがしたいと思っている。

- ・あまり考えないで支援活動を始めている。
- ・自発性、無償性、社会連帯性。
- ・地域のボランティアによる支援活動は継続性がある。
- ・独居高齢者、高齢者のみ世帯、子どもと同居している高齢者を主に支援している。
- ・定期的な訪問、定期的に訪問するが連絡があればその都度訪問している。
- ・訪問は徒歩 10 分以内が多い。場合により公共交通機関を使うこともある。(この場合、費用は貰わない)
- ・自身に代わって支援できる人は、ボランティア精神がある人、やる気のある人、傾聴できる人。
- ・最長対応時間は、24 時間。(入院時)
- ・支援への意義は、自身が役に立つ存在と思える、他の人を助けて喜びを感じる、自身の生き甲斐になっている。
- ・支援へのエネルギーは、要支援者の表情や顔を見て、やってよかったと思うこと。
- ・相談し易い人はボランティアの仲間、友人。
- ・大きな特徴として、誰からの縛りもなく自由に活動ができる、活動時間が制限されていない、賃金を貰っていない、自身が望んでサービスを提供している。
- ・他機関と連携したいと思っている。

ボランティア活動や私にとっての今後の課題を列举すると次のようなものである。

家族や親しい友人と接する肩肘を張らない支援が必要と考える。

意思決定や自己決定が困難な者に対して権利擁護は最重要である。要支援者にかかわる人々や機関が、意識的に基本的人権を尊重する姿勢をとるべきと考える。要支援者のニーズに添った支援が必要であり、支援内容が最適で行われなければならないと考える。

要支援者は自由で十分な情報を得ることなく、自己決定を迫られることがある。支援者は、要支援者にとって自由な環境を整えつつ愛情をもって傾聴する必要がある。

支援を必要とする人の主体性を尊重し、望む生活を支援することは支援を必要とする人だけの問題ではないと考える。

要支援者に見合った適切な情報を時間をかけて説明することによって自己決定が行われるようにしなければならない。

## 注

- 1) 社会保障制度改革推進法（平成 24 年法律第 64 号）に基づき、社会保障制度改革を行うために必要な事項を審議するため、内閣に、社会保障制度改革国民会議が設置された。

持続可能な社会保障制度の確立を図るため、公的年金制度、医療保険制度、介護保険制度、少子化対策子育て支援に関する改革の基本方針などを定めるとともに、これらの改革について審議する社

会保障制度改革国民会議を設置すること等により、改革を総合的かつ集中的に推進する。

第10回「これまでの議論の整理（医療・介護分野）」、『読売新聞』平成25年5月5日付。

- 2) 「障害者総合支援法」とは、平成25年4月1日から、「障害者自立支援法」を「障害者総合支援法」とするとともに、障害者の定義に難病等を追加し、平成26年4月1日から、重度訪問介護の対象者の拡大、ケアホームのグループホームへの一元化などが実施される。
- 3) 「地域生活支援事業」とは、障害者及び障害児が、自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、地域の特性や利用者の状況に応じ、自治体が柔軟な形態により事業を効果的・効率的に実施するものである。もって、障害者及び障害児の福祉の増進を図るとともに、障害の有無にかかわらず国民が相互に人格と個性を尊重し安心して暮らすことのできる地域社会の実現に寄与する。
- 4) 「2013（平成25）年度重症心身障害児者の地域生活モデル事業」とは、重症心身障害児者及びその家族が地域で安心・安全にいきいきと暮らせるよう、効果的なサービスの利用や医療、保健、福祉、教育等の関係施設・機関の連携のあり方等について、先進的な取り組みを行う団体等に対して助成を行い、あわせて地域住民に対する理解促進や障害福祉サービス事業所等に対する支援を行うことにより、重症心身障害児者に対する地域支援の向上を図ることを目的としている。
- 5) 「富田林市の見守り訪問」とは、社会適応が困難な閉じこもり高齢者、独居高齢者等に対して、訪問による安否の確認や日常生活に対する指導・支援を行い、要介護状態への進行を予防するためのサービスである。
- 6) R・ヘドリー、J・D・スミス、小田兼三、野上文夫監訳『市民生活とボランティア ヨーロッパの現実』新教出版、1993年、21頁。
- 7) 小橋康章『決定を支援する』東京大学出版会、1997年、172頁。
- 8) 同前、173頁。
- 9) 国民生活選好度調査は、社会経済環境が変化する中で、国民が日常生活でどのような意見を持っているかを政策運営の基礎資料とするために内閣府が実施する調査である。
- 10) 文部科学省「6-3. 既存調査の概要」[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shougai/houshi/k-ekka/04071601/023.html](http://www.mext.go.jp/a_menu/shougai/houshi/k-ekka/04071601/023.html)、2012年8月。  
経済企画庁『平成12年度国民生活選好度調査』国民生活局、2001年、81頁に「問2 あなたは、ボランティア活動は、どのような人が参加すべきだと思いますか。（○は1つ）」「ボランティアとは、仕事学業とは別に地域や社会のために時間や労力、知識、技術などを提供する活動のことです。」を文部科学省が引用している。
- 11) 経済企画庁『国民生活白書』大蔵省印刷局、2000年、214頁。
- 12) 金子郁容『ボランティアもうひとつの情報社会』岩波新書、2012年、65頁。
- 13) 厚生労働省『ボランティアについて資料5』地域福祉課、平成19年12月、2頁。
- 14) 吉村恭二『ボランティアの世界』築地書館、1999年、126頁。
- 15) 前掲『国民生活白書』、65頁。
- 16) 前掲『ボランティアの世界』、52-53頁。
- 17) 利用者、要支援者、当事者は本稿では相対的に用いている。
- 18) 小谷直道『市民活動時代のボランティア』中央法規、2000年、24頁。
- 19) 同前、26頁。
- 20) 前掲『ボランティアの世界』、197-210頁。
- 21) 前掲『国民生活白書』、91頁。
- 22) 中島充洋『ボランティア論 共生の社会づくりをめざして』中央法規、2004年、19頁。

- 23) 同前、19 頁。
- 24) 早瀬昇「ボランティア団体の組織と運営」内海成治、入江幸男、水野義之編『ボランティア学を学ぶ人のために』世界思想社、1999 年、41-43 頁。
- 25) 前掲『国民生活白書』、5 頁。
- 26) 福永英彦「ボランティア意味と原則」相澤譲治・福永英彦編『ボランティアいきいきと生きる』相川書房、2000 年、25-26 頁。
- 27) 前掲『ボランティア学を学ぶ人のために』、43 頁。
- 28) 前掲『ボランティアいきいきと生きる』、21 頁。
- 29) 同前、21-22 頁。
- 30) 同前、22 頁。
- 31) 前掲『ボランティア学を学ぶ人のために』、47 頁。
- 32) 同前、49 頁。
- 33) 同前、49-50 頁。
- 34) 前掲『ボランティアの世界』、208 頁。
- 35) 同前、208 頁。
- 36) 同前、208-209 頁。
- 37) 「ボランティア [volunteer]」とは、本来は、有志者、志願兵の意味。社会福祉においては、無償性、善意性、自発性に基づいて技術援助、労力提供等を行う民間奉仕者をいう。例えば、個人又はグループ、①手話・点訳、学習指導、理美容、電気、大工、茶・花道、演芸（劇）指導等の技術援助、②児童・高齢者などの介護や話し相手、おむつたたみ、施設の清掃等の自己の労力・時間の提供、③一日里親、留学生招待、施設提供、預血・献血、旅行・観劇招待等の活動を行う。『社会福祉用語辞典』五訂、中央法規、平成 22 年、534 頁。
- 38) 「コミュニティソーシャルワーカー」とは「制度の狭間や複数の福祉課題を抱えるなど、既存の福祉サービスだけでは対応困難な事案の解決に取り組むコミュニティソーシャルワーカー（CSW）を中学校区等の単位で設置する『いきいきネット相談支援センター』に配置し、地域における見守り・発見・つなぎ機能の強化を図る『コミュニティソーシャルワーク機能配置促進事業』」を行う専門職のことである。大阪府「地域福祉コミュニティソーシャルワーカー」<http://www.pref.osaka.jp/chiikifukushi/csw/> 2012 年 11 月 10 日。
- 39) 「ケアマネジャー [care manager]」とは、援助のすべての過程において、利用者と社会資源の結び付けや関係機関・施設との連携など、生活困難な利用者が必要とする保健・医療・福祉サービスの調整を図る（ケアマネジメント）役割をもつ援助者をいう。主に、利用者とのインテークから利用者のニーズの把握、ケアプランの作成、サービス調整、利用者の自己決定の支援、利用者のエンパワーメントの強化、モニタリングと権利擁護などの役割を果たす。なお、介護保険においては、ケアマネジャーは「介護支援専門員」と呼ばれる。前掲『社会福祉用語辞典』、114 頁。
- 40) 「ホームヘルパー」とは、介護を必要とする高齢者、障害者（児）、難病患者などの居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事などの介護、調理、洗濯、掃除などの家事あるいは生活等に関する相談・助言などの日常生活上の世話といったサービスの提供に従事する者。正式には「訪問介護員」という。同前、518 頁。
- 41) 「民生・児童委員」とは、民生委員法に基づき、各市町村の区域に置かれる民間協力者。都道府県知事の推薦により厚生労働大臣が委嘱し、任期は 3 年とされている。2000（平成 12）年の改正で、民生委員は「社会奉仕の精神をもって、常に住民の立場に立って相談に応じ、及び必要な援助を行い、

もって社会福祉の増進に努める」と規定され、従来からの「名誉職」という規定を削除し、「給与を支給しない」こと等が明確化された。職務は、①住民の生活状態を適切に把握すること、②援助を必要とするものが地域で自立した日常生活を営むことができるよう相談・助言・その他の援助を行うこと、③援助を必要とするものが福祉サービスを適切に利用するための情報提供等の援助を行うこと、④社会福祉事業者等と密接に連携し、その事業または活動を支援すること、⑤福祉事務所その他の関係行政機関の業務に協力すること、が規定されている。なお、民生委員は児童福祉法による児童委員を兼務する（民委1条・5条・10条・14条、児福16条）。同前、540頁。

- 42) 「アンケート調査の要支援者」とは、「問6」で示した①独居高齢者、②高齢者のみ世帯、③子ども世代と同居している高齢者、④認知症の高齢者、⑤肢体不自由者、⑥視覚障害者、⑦聴覚障害者、⑧知的障害者、⑨精神障害者、⑩難病患者、⑪子ども、⑫その他（具体的に）とする。
- 43) CSW、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生・児童委員、ボランティアの5種類の1種類全体を指して群とする。
- 44) 「IT」とは Information Technology（インフォメーション・テクノロジー）の略称で、日本語では「情報技術」といわれる。今このITによって、日本をはじめ世界中が大きく変わりつつある。「要するに、技術が進歩して便利になること」と簡単に考えている人が多いかもしれない。事実、携帯電話の普及や、インターネットの飛躍的な発展など、ITに関することで毎日の暮らしがすごく便利になってきたことは誰でも実感しているはず。ITは、18世紀にイギリスで始まった産業革命を上回るほどの歴史的大変革をもたらすといわれている。産業革命では蒸気機関をはじめとする動力技術の進歩が国や会社の活動や人々の生活にまで大きく影響し、社会が一変した。このように、革命とは、一人一人の生活や社会に対するかかわり方も大きく変えてしまう力をもってる。ITとは、その意味でも、革命という名にふさわしいほどの大変革をもたらすものである。経済産業省「ミライーノひろば」<http://www.meti.go.jp/intro/kids/infotech/01.html>、2012年8月。
- 45) 経済産業省「地域見守り支援システム実証事業」<http://www.nss-med.co.jp/PDF/mima-mori/requirement.pdf>、平成22年2月26日。
- 46) 早瀬昇「私にとってのボランティア」巡静一・早瀬昇編『ボランティアの理論と実際』中央法規、2009年、14頁。
- 47) 松藤和生「ボランティアの性格」小倉常明・松藤和生編『いちばんはじめのボランティア』樹村房、平成19年、9頁。
- 48) 新村繁文「『社会的弱者』の権利擁護の実現にむけて」山崎暁彦・丹波史紀『社会的弱者の支援にむけて』明石書店、2010年、307頁。