

施設でのボランティア受け入れのポイント

福祉・介護関連施設におけるボランティア受け入れマニュアルより

福祉施設では、これまでV受け入れに対し、各施設によって考え方や受け入れ方法に相違がみられていました。しかし、福祉や福祉施設に対する関心の高まりや、福祉制度改革による福祉施設の機能とあり方の変化、福祉施設利用者の意識の変化などから、福祉施設とボランティアの関係を見直す動きが高まっています。

また、平成14年度から施行される「総合的な学習の時間」などにもない、体験学習へのニーズが増えることも予想されます。

今回の特集は、このほど全国ボランティア活動振興センターがまとめた「福祉・介護関連施設におけるボランティア受け入れマニュアル」のポイントをフローチャートでまとめました。

施設VコーディネーターあるいはV担当者みなさん、ぜひ参考にしてみてください。

ボランティア受け入れの意味

施設にとってボランティアとは何か、市民はなぜV活動をするのか、その意味を明らかにしておくことが両者の関係を良好で有効なものにするうえで重要です。

そのうえで、施設として地域住民やボランティアをどのように受け入れ、どのような関係をつくりだしてか、という基本的な理念を立て、体制づくりを整えることが大切です。

施設にとっての意味

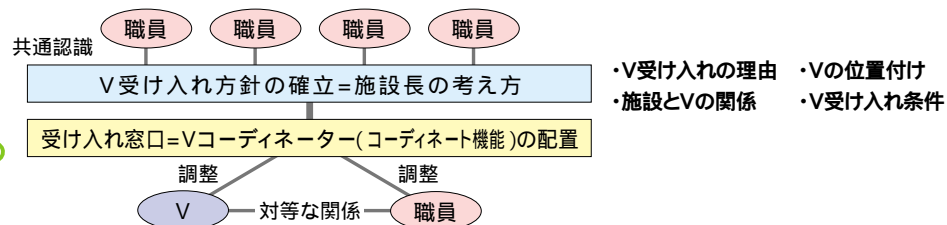
- 施設や利用者理解の促進
- 地域社会との架け橋
- サービスの質・量の拡充
- オンブズマン機能・住民参加

ボランティアにとっての意味

- 社会貢献
- 施設・サービスに対する理解の促進
- 技術習得・資格取得
- 体験学習



< ボランティア受け入れ体制 >



主なポイント

施設とボランティアの間に良好で生産的な関係を維持してくためにも、両者の間に誤解や不満が残らないよう常に調整を行い、お互いの働きを認め合えるような援助が必要です。ボランティアは利用者の意思を尊重し、プライバシーを守る意識と方法が必要。また、利用者が嫌なことは「ノー」と言えることが大切です。実習やボランティアが関わることにに対する承諾書を取り入れるなど、利用者の権利を保障することも一つの方法です。施設はボランティアを受身的に受け入れるだけでなく、ボランティアの意識を高めるなど、社会資源としてのマンパワー養成の視点からボランティアを支援する役割を担うことも大切です。

ボランティアを受け入れる際のコーディネート

ボランティアを受け入れるのは、施設長やV担当職員だけではなく、ボランティアを受け入れる意味・意義を「施設全体=職員全員」が認識していることが求められます。実際に受け入れを進めていく場合には、職員それぞれの役割を明確にしたうえで、ボランティアが活動しやすい環境を整えることが必要です。

V受け入れの体制づくり

役割分担	施設長、Vコーディネーター、各現場職員それぞれの役割分担を決める。
Vコーディネーターの設置	Vコーディネーターが、Vプログラムに責任をもって関わることのできる体制づくりを進める
Vコーディネーターの配置と位置付け	兼任にする、あるいは、非常勤のVコーディネーターを採用する。

地域・学校との関わり

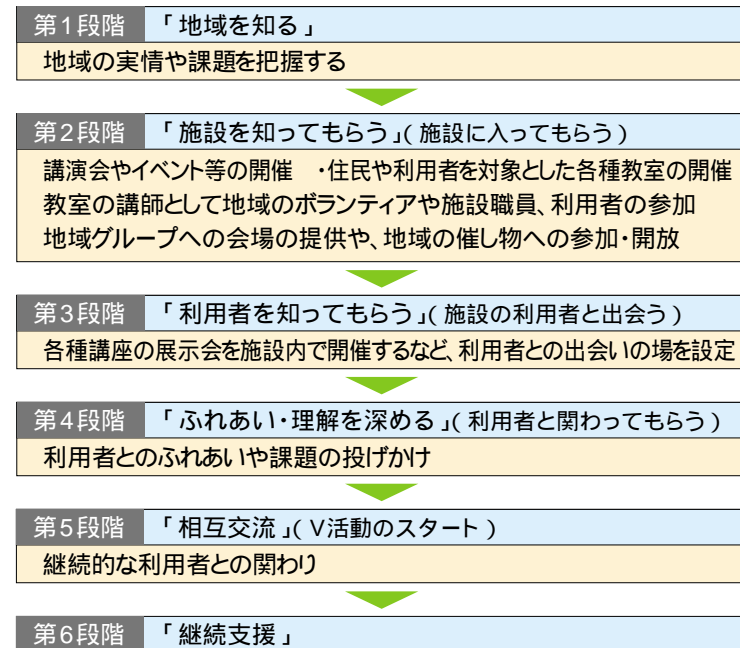
施設は、利用者にとっても住民にとっても、地域との関わりを持ちながら暮らすことを支援する「地域の中の施設」でなければなりません。そのためには、施設の持つ特性を地域社会へ発揮していくとともに、地域の持つ特性を施設へ活用していくことが求められます。

また、平成14年度より「総合的な学習の時間」が施行されるにもない、体験学習の受け入れの機会も増えるでしょう。子どもたち、利用者にとって相互に良い活動としていくためにも、受け入れの準備を進めていくことが大切です。

主なポイント

施設の特性として、スロープのついている浴槽や調理室、エレベーターなどバリアフリーに基づく設備、社会福祉士・介護福祉士などの専門職、福祉事業を展開するうえでの経験やノウハウなどが挙げられます。これら特性を地域の社会資源と考え、住民とのふれあい拠点として、新たなネットワークを広げていくことが大切です。学校の教員や施設の職員が代わっても、活動が継続できるようにするためには、地域のサポートが不可欠。社協やVセンターと連携して、地域の活動として取り組んでいくことが必要であるが、そのためにも学校、施設だけでなく、地域にとっても「V活動は大切な活動」という共通認識を形成することが重要です。

地域とのつながり作りのプロセス



施設も学校も相互に良い活動となるために

1. 学校と話し合いをしっかりと行う

施設は、利用者のプライベートな生活の場という認識にたち、「一度に大人数の活動はふさわしくない」「利用者、施設の都合ははっきりと伝える」など、受け入れに関して学校としっかり話し合いを行うことが必要です。

2. 施設としての基本姿勢を持つ

利用者や家族に説明をし、状況に応じた了解を得る。受け入れについては、施設だけではなく場合によっては地域のVセンターと協力して対応することも必要です。また、事前の打ち合わせや、反省会など子どもたちの振り返りの場をもつことも大切です。

3. 施設が学校のV活動を受け入れることの意義を確認する

学校のV活動を受け入れることで、「地域の若い世代が施設に出入りする」「子どもや保護者など、施設と関わりのなかった世代や市民へのつながりが広がる」「利用者が地域に出ていく機会が広がる」などの効果が期待できます。

主なポイント

「研修」と「オリエンテーション」は、ボランティアの施設受け入れの重要なプロセスの一つです。オリエンでは、主に「施設の概要」や「利用者」の説明をします。また、「V活動とは何か」「ボランティアが守るべき一般的なルール」などの基礎知識については、Vセンターの研修を活用することも一つの方法です。また、ボランティアと利用者・家族の関係を保つためにも、「マニュアル」を作成しておくことが必要です。V活動中には、事故や災害のほか、ボランティアの経験不足や不注意、施設の準備不足などから起こりうる様々なリスクが考えられます。何らかの事故が起こった場合に、その影響をより軽微にするためにも、あらかじめ起こりうるリスクを予測し、可能な限りの備え(リスクマネジメント)をしておくことが大切です。施設は、利用者・家族にV受け入れに関してしっかりと説明することが重要です。説明の主旨は、(1)施設にとってのボランティアの役割や意義、(2)活動の責任は施設にある、(3)利用者と直接関わる活動について断ることができる、(4)利用者のプライバシーは侵害しない、(5)利用者が苦情や意見を自由に言えること、などが挙げられます。

Vが活動しやすい環境づくり3原則

チェックポイント

窓口がはっきりしている	Vが気軽に立ち寄れる雰囲気だろうか? 確実に連絡がとれる関係をつくっているだろうか?
職員に気づきがある	Vが一番話したいこと・理解してほしいことなど、Vの想いに「気づいている」だろうか?
Vをほったらかしにしない	Vの発言をしっかり聞いているだろうか? Vの想いに、誠意をもって対応しているだろうか?

前ページでは、施設におけるV受け入れとV活動に関するフローチャートを紹介しました。
ここでは、施設Vコーディネーター（V担当者）として知っておいてほしい社協Vセンターの機能や協働のポイントについてまとめてみました。

施設と社協が協働していくために

施設と社協が協働していくためには、「住民主体の福祉コミュニティづくり＝地域福祉の推進」という共通の目標を持つことが必要です。施設は福祉または介護サービスを提供するだけでなく、地域の社会資源として、住民とともに福祉のまちづくりを進めていくことも目的の一つだからです。

施設が社協と連携するための第一歩として、社協Vセンターの役割や特性を把握しておきましょう。

社協Vセンターの役割

1 伝える役割

施設に対してボランティアの考えや意見を伝える、ボランティアに対して施設や施設利用者の考えを代弁するなど、双方向を把握し調整します。

2 資質向上を図る役割

都道府県・指定都市社協では、施設Vコーディネーター養成講座を開催し、施設でのボランティア受け入れに関する理解や意見交換、マネジメント機能の資質向上を図っています。

3 課題を明らかにする役割

施設でのV受け入れ状況を把握するため、調査・研究を行い、課題や問題点を明らかにします。

4 情報を収集し共有化する

県内外のV情報を収集するとともに、あらゆる媒体を活用し共有します。

社協Vセンターの特性

1 地域福祉を推進する社協にVセンターがある

社協は地域福祉を推進する団体であるため、住民主体に基づく福祉ネットワーク活動の組織化など、地域のニーズに即した事業を展開しています。

2 福祉分野を中心に、地域の幅広い活動を支援している

V団体、NPOの中で、福祉・地域活動のシェアは最大であり、小地域活動やV活動、当事者活動、住民参加型在宅福祉サービス、NPOなど、地域を基盤に幅広い福祉活動を支援しています。

3 活動支援のためのネットワーク・ノウハウ・資源を蓄積している

公共的組織として、地域団体、福祉関係団体、教育分野など、幅広い関係機関・団体とのネットワークがある。また、V需給調整など、Vマネジメントのノウハウを持っています。

4 市町村をベースとした全国ネットワークを持つ

全ての市区町村、都道府県、全国という他の民間組織にはないネットワーク、把握力を持つV活動推進機関です。

施設と社協の関わりのポイント

- 1 住民主体のインフォーマルな活動と福祉施設のフォーマルなサービスを組み合わせることで、地域で暮らしたいという住民の要望に応えることが可能となる。
- 2 日常の業務の中で、お互いに顔の見える関係づくりに努めることが活動支援やフォローアップにつながる。
- 3 施設とボランティアとの間でトラブルが発生した場合など、社協が第三者的な立場として、お互いの意見を聞き、問題解決に向けた関わりを持つ。
- 4 ボランティアが誤解や相違を持ったまま活動を中止するのではなく、意見を聞ける場を設定する。
- 5 「ボランティア＝いい人」という固定概念を取り払い、誰もがV活動に参画していることを理解するなど、ボランティアに関する情報交換を行う。
- 6 施設の体験の場と社協の地域福祉推進の考えがリンクすることで、より先駆的・効果的な事業展開に結びつくことができる。



マニュアルの作成委員長にお話を伺いました

施設とボランティア、社協がつながることで、地域全体の福祉が高まります

広島文教女子大学 人間科学部 人間福祉学科教授 蛭江紀雄さん

施設においてボランティアの積極的な受け入れが求められています。その背景には、福祉への関心が住民の生活感覚として高まってきたこと。また例えば、福祉関連の資格取得の際に、施設での実習が義務づけられたことや、学校教育での「総合的な学習の時間」施行に見られるように、社会の仕組みの変化が挙げられます。

こうした変化に伴い、施設も地域の資源として、地域の暮らしとつながった施設サービスが求められ、施設利用者の生活の質を高めるためには、ボランティアの参加・協力が不可欠になってきました。

施設とボランティアが相互にプラスの関係であるためには、ボランティアが施設に来る甲斐を感じてもらえるような仕組みづくりを進めること。そして、双方の活動を

意味あるものにしていくために、施設全体がボランティアの意味を理解した上で受け入れ体制を整備することが大切です。

また、今まで地域とのつながりのなかった施設では、V募集の方法がわからない。「コストのためのボランティアでは？」と誤解されるのが不安で、V募集を遠慮していた施設もあります。そんな場面で、両者に対し客観的に接することができる社協が仲介役や調整役を担ってくださると大変助かります。

そして何より、施設・ボランティアそして社協の三者がつながることで、お互いの活動が地域福祉を促進する活動にまで広がっていく効果も期待できます。有効な関係をつくり出すために、コーディネーターのみならずにはぜひ頑張ってくださいと思います。