

## 社会福祉施設におけるボランティア受け入れの現状と課題

モリモト トモミ  
守本 友美\*

**目的** 本研究は、開かれた施設づくりの一側面としてのボランティアの受け入れに関する実態を把握し、ボランティアの主体性を支援し、ボランティア活動を通して施設と地域社会をつなぐ役割を担うボランティアコーディネーター（ボランティア受け入れ担当者）の必要性を明らかにすることを目的とした。

**方法** 三重県社会福祉施設名簿に掲載されている社会福祉施設のうち、保育所、助産施設、在宅介護支援センター、訪問看護ステーションを除いた施設937施設に対して自計式調査票を用いた郵送調査を実施した。調査時期は2009年9月1日から10月15日である。回収数は390件で、回収割合は41.6%であった。本研究では、「施設の概要」「ボランティア受け入れの状況」「ボランティアコーディネーターの配置状況」「ボランティアコーディネーションの内容」に焦点を絞って調査項目を作成した。

**結果** 290施設(74.4%)がボランティアを受け入れているが、そのボランティアを支援し、施設と地域社会とを結び相互の関係を築いていくための役割を担う専門職であるボランティアコーディネーターの配置がされているのは、26.7%にすぎなかった。そして、ボランティアコーディネーターが配置されていないことから、ボランティアを受け入れ、支援していくために必要な内容の実施割合が低いことも明らかになった。「ボランティア受け入れのためのマニュアルを作成している」「ボランティアのための部屋を用意している」などの物的環境整備については、そのなかでも比較的实施割合が高い内容であったが、ボランティアへの直接的支援については、実施割合の高いものと低いものとの差が見られた。特に、ボランティアコーディネーターの重要な役割となる「ボランティアへのスーパービジョン（相談）を行っている」の実施割合が10%にも満たないことは、ボランティアへの支援が十分には行われていないことを示している。

**結論** 施設は施設利用者にサービスを提供することのみにとどまらず、地域からのボランティアを受け入れ、住民の自発的な福祉活動を支援することなどを通して地域福祉推進の機能も期待されている。この機能を果たしていくためには、施設におけるボランティアコーディネートの手法の導入と組織体制の整備が急務であり、ボランティアの受け入れに対する考え方を明確に打ち出し、コーディネーターの役割を担う担当者を養成し配置する必要がある。

**キーワード** 社会福祉施設、ボランティアコーディネーター、ボランティア受け入れ、ボランティア活動

### I はじめに

社会福祉施設（以下、施設）は、主たる目的

は利用者のいのちと生活を守り、その質を向上させることであるが、ボランティアにとっても主要な活動の場となっている。施設では多種多様なボランティア活動が展開され、利用者の生活の質を向上させるとともに、地域と施設との

\* 皇學館大学現代日本社会学部教授

架け橋としての役割も果たしている。しかし、ボランティアを受け入れ、その活動を継続的に支援することについて業務としての認識や評価は必ずしも高くなく、施設によってはボランティアコーディネーターを配置していないところもあり、また配置をしていても、単なる受付窓口としてしか機能してないところも散見できる。

ところで、今日、野口<sup>1)</sup>が述べているように、施設は在宅福祉サービスとの関連において、その機能について再評価、再認識される必要性が高まってきている。特に、1990年代後半からの社会福祉基礎構造改革ともなう、「措置」から「経営」への施設経営や運営の転換とともに、これからの福祉施設はユニットケアやグループホームの実践のように居住性を重視し、そこに地域の在宅福祉サービスを利用するといった「居住福祉」型サービス利用施設に転換していく試みが始められている。

このように、施設はこれまでの利用者へのサービス提供のみならず、地域社会へのサービス提供の機能も担うことになり、これまで以上に地域社会との関係を重視しなければならない。本研究では、施設が地域社会に開かれ、地域社会関係を創造する形態、方法を具体的に描いていくために、施設におけるボランティアコーディネーションに焦点を合わせる。

福祉施設と地域との関係を変化させた概念は「施設の社会化」であるが、この概念は利用者の「地域社会関係の維持・発展」といった、福祉コミュニティ理論に関わる双方向の関係の視点や推進主体の視点が不十分である。地域に開かれた福祉施設が推進主体となって、施設の意図的・継続的な計画性によって、ボランティアなどの地域の人々の参加を得つつ、福祉サービスやさまざまなプログラムを通じ、支えあいや交流関係を創造的に展開するといった、地域と福祉施設との地域社会関係を基盤とした福祉コミュニティの構築を目指すことが重要である。

本研究は、開かれた施設づくりの一側面としてのボランティアの受け入れに関する実態を把握し、ボランティアの主体性を支援し、ボラン

ティア活動を通して施設と地域社会をつなぐ役割を担うボランティアコーディネーター（ボランティア受け入れ担当者）の必要性を明らかにすることを目的とする。

## Ⅱ 方 法

三重県社会福祉施設名簿に掲載されている社会福祉施設のうち、保育所、助産施設、在宅介護支援センター、訪問看護ステーションを除いた施設937施設に対して自計式調査票を用いた郵送調査を実施した。調査時期は2009年9月1日から10月15日である。回収数は390件で、回収割合は41.6%であった。

本研究では、「施設の概要」「ボランティア受け入れの状況」「ボランティアコーディネーターの配置状況」「ボランティアコーディネーションの内容」に焦点を絞って調査項目を作成した。

アンケート調査に際しては、本アンケートの結果は統計的に処理すること、施設を特定できる情報や個々の回答内容は公表しないことを明記した。

## Ⅲ 結 果

### (1) 設置主体

設置主体は、回答を得た390件のうち「社会福祉法人」が210件（53.9%）と全体の半数を占め、次いで「自治体」73件（18.7%）、「医療法人」19件（4.9%）であった。また、「その他」88件（22.6%）のなかには、「株式会社」「有限会社」「NPO法人」「社団法人」「宗教法人」などがあつた。

### (2) 施設種別

施設種別は、回答を得た390件のうち「高齢者福祉施設」が最も多く174件（44.6%）であり、「障害者福祉施設」111件（28.5%）、「児童福祉施設」47件（12.1%）と続いた。また、「その他」として、「社会福祉協議会」「地域活動支援センター」「隣保館」などがあつた。

(3) ボランティアの受け入れ

ボランティアの受け入れ状況について尋ねたところ、「はい」が290件(74.4%)、「いいえ」が100件(25.6%)であった。

また、施設種別にみたボランティアの受け入れ状況は、「はい」と答えた290件のうち、児童福祉施設は34件(11.7%)、高齢者福祉施設は137件(47.2%)、障害者福祉施設は92件(31.7%)などとなっている。

なお、施設種別にみたボランティア受け入れ率は、児童福祉施設が72.3%、高齢者福祉施設は78.7%、障害者福祉施設は82.9%となっている。

(4) ボランティアコーディネーターの配属有無

ボランティアコーディネーター(ボランティア受け入れ担当者)の配置について尋ねると、「はい」104件(26.7%)、「いいえ」277件(71.0%)であった(表1)。

また、施設種別にみたクロス集計の結果から、

表1 ボランティアコーディネーターの配置の有無

|     | 実数(件) | 割合(%) |
|-----|-------|-------|
| 総数  | 390   | 100.0 |
| はい  | 104   | 26.7  |
| いいえ | 277   | 71.0  |
| 無回答 | 9     | 2.3   |

表2 施設種別にみたボランティアコーディネーターの配置状況

|         | 実数(件) | 割合(%) |
|---------|-------|-------|
| 総数      | 104   | 100.0 |
| 児童福祉施設  | 8     | 7.7   |
| 高齢者福祉施設 | 55    | 52.9  |
| 障害者福祉施設 | 30    | 28.9  |
| その他     | 11    | 10.6  |

児童福祉施設では8件(7.7%)、高齢者福祉施設では55件(52.9%)、障害者福祉施設では30件(28.9%)の施設がボランティアコーディネーターを配置していた(表2)。

なお、ボランティアを受けて入れている児童福祉施設のコーディネーター配置割合は23.5%、高齢者福祉施設は40.1%、障害者福祉施設は32.6%となっている。

(5) ボランティアコーディネーターの属性

施設内におけるボランティアコーディネーターの立場は、「専任」7人(6.7%)、「兼任」94人(90.4%)であった。また、兼任している職種は、生活相談員、介護支援員、理事長、事務長、看護師、保育士などであった(表3)。

(6) ボランティアコーディネーション

ボランティアを受け入れている施設のうち、施設で実施しているボランティアコーディネーションの内容について、「物的環境整備」「ボランティアへの直接的支援」「施設の取り組みとしての位置づけ」という視点で尋ねた。

1) 物的環境整備

「物的環境整備」として、「ボランティアのための部屋を用意している」35件(12.1%)が最も多く、次いで「ボランティアのための備品(お茶・ユニフォーム・名札など)を用意して

表3 ボランティアコーディネーターの属性

|     | 実数(人) | 割合(%) |
|-----|-------|-------|
| 総数  | 104   | 100.0 |
| 専任  | 7     | 6.7   |
| 兼任  | 94    | 90.4  |
| その他 | 1     | 1.0   |
| 無回答 | 2     | 1.9   |

表4 施設種別にみたボランティアコーディネーションの内容(物的環境整備)

(単位:件)

|         | ボランティアのための部屋を用意している | ボランティアのための備品(お茶・ユニフォーム・名札など)を用意している | ボランティア受け入れのマニュアルを作成している | ボランティアのための「しおり」がある |
|---------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|
| 総数      | 35                  | 32                                  | 31                      | 24                 |
| 児童福祉施設  | -                   | 2                                   | 4                       | 3                  |
| 高齢者福祉施設 | 20                  | 17                                  | 19                      | 11                 |
| 障害者福祉施設 | 10                  | 7                                   | 6                       | 9                  |
| その他     | 5                   | 6                                   | 2                       | 1                  |

注:複数回答

表5 施設種別に応じたボランティアコーディネーションの内容（ボランティアへの直接的支援）上位5項目

(単位 件)

|         | 1位                               | 2   | 3                           | 4                           | 5                                  |
|---------|----------------------------------|---|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------------|
|         | ボランティアへの<br>オリエンテーション<br>を実施している | ボランティアへの<br>感謝の気持ちを伝<br>えている（茶話会、<br>感謝状など） | 記録用紙を作成し<br>記録のお願いを<br>している | ボランティア保険の<br>保険料を負担<br>している | ボランティアへの<br>スーパービジョン<br>(相談)を行っている |
| 総数      | 48                               | 46  | 32                          | 29                          | 24                                 |
| 児童福祉施設  | 6                                | 3   | 4                           | 1                           | 2                                  |
| 高齢者福祉施設 | 26                               | 24  | 19                          | 11                          | 9                                  |
| 障害者福祉施設 | 13                               | 14  | 6                           | 11                          | 9                                  |
| その他     | 3                                | 5   | 3                           | 6                           | 4                                  |

注 複数回答

表6 施設種別に応じたボランティアコーディネーションの内容（施設の取り組みとしての位置づけ）

(単位 件)

|         | ボランティア活動の<br>ための独自の年間<br>計画を作成している | 多様なボランティア<br>・プログラムを用意<br>している | ボランティア活動の<br>ための年間予算を<br>計上している | ボランティアと合意<br>書などを用いて契約<br>を交わしている | 施設の中に<br>ボランティア委員会<br>を設置している |
|---------|------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| 総数      | 19                                 | 15                             | 13                              | 9                                 | 8                             |
| 児童福祉施設  | -                                  | -                              | -                               | 2                                 | 1                             |
| 高齢者福祉施設 | 9                                  | 7                              | 4                               | 3                                 | 3                             |
| 障害者福祉施設 | 7                                  | 6                              | 6                               | 4                                 | 2                             |
| その他     | 3                                  | 2                              | 3                               | -                                 | 2                             |

注 複数回答

いる」32件（11.0%）、「ボランティア受け入れのマニュアルを作成している」31件（10.7%）であった。どの項目においても、高齢者福祉施設の実施状況が高い（表4）。

2) ボランティアへの直接的支援

「ボランティアへの直接的支援」として、「ボランティアへのオリエンテーションを実施している」48件（16.6%）が最も多く、次いで「ボランティアへの感謝の気持ちを伝えている」46件（15.9%）、「記録用紙を作成し記録のお願いをしている」32件（11.0%）であった。これらどの項目においても、高齢者施設の実施状況が高い（表5）。

3) 施設の取り組みとしての位置づけ

「施設の取り組みとしての位置づけ」として、「ボランティア活動のための独自の年間計画を作成している」19件（6.6%）が最も多く、「多様なボランティア・プログラムを用意している」15件（5.2%）、「ボランティア活動のための年間予算を計上している」13件（4.5%）であった。高齢者施設と障害者施設での実施状況に差はないが、児童福祉施設はこれらの項目が

表7 ボランティア受け入れの課題（組織の課題）

|                  | 実数(件) | 割合(%) |
|------------------|-------|-------|
| 総数               | 290   | 100.0 |
| 予算がない            | 57    | 19.7  |
| 受け入れの体制が不十分である   | 122   | 42.1  |
| 職員の意識の統一がない      | 61    | 21.0  |
| 担当者の知識や技術が不足している | 40    | 13.8  |
| 時間がない            | 31    | 10.7  |

注 複数回答

全く実施されていない（表6）。

(7) 福祉施設におけるボランティア受け入れの課題

1) 組織の課題

ボランティアを受け入れる時、組織の課題について尋ねたところ、「受け入れの体制が不十分である」122件（42.1%）が最も多かった。次いで、「職員の意識の統一がない」61件（21.0%）、「予算がない」57件（19.7%）と続いた（表7）。

2) 運営上の課題

運営上の課題として、「ボランティアの活動範囲の設定が難しい」132件（45.5%）が最も

表8 ボランティアの受け入れの課題（運営上の課題）

|                         | 実数(件) | 割合(%) |
|-------------------------|-------|-------|
| 総数                      | 290   | 100.0 |
| 魅力的な活動プログラムが作れない        | 54    | 18.6  |
| ボランティアの活動範囲の設定が難しい      | 132   | 45.5  |
| 施設のニーズとボランティアのニーズにずれがある | 84    | 29.0  |

注 複数回答

多かった。次いで、「施設のニーズとボランティアのニーズにずれがある」84件（29.0%）、「魅力的な活動プログラムが作れない」54件（18.6%）であった（表8）。

### 3) ボランティア自身の課題

ボランティア自身の課題について、「新しいボランティアが増えない」113件（39.0%）が半数を占めていた。次いで、「ボランティアが継続しない」49件（16.9%）、「ボランティアの知識や技術が不足している」35件（12.1%）であった（表9）。

## IV 考 察

妻鹿<sup>2)</sup>は施設のボランティア担当職員を対象に行った質問紙調査から、以下のような考察を導き出した。①ある程度のボランティアマネジメントの実践が展開されていた。それほどの労力やエネルギーをかけずに実践できるものについては、予想以上に採用されていた。②労力とエネルギーをかけて施設全体で取り組むことが求められる、基盤整備の部分は不十分であるとの認識が示された。ボランティア担当者自身は基盤整備が重要であることを認識し、それができていない状況を課題としてとらえているのだが、施設経営者にはそれがまだ十分に理解されていない。③全体としては、ボランティア活動環境の質、活動のしやすさは担保されており、ボランティアマネジメントは一定の成果をあげている。

今回の調査では、妻鹿の調査とは若干異なる結果が導き出された。まず、多くの施設がボランティアを受け入れているが、そのボランティアを支援し、施設と地域社会とを結び相互の関係を築いていくための役割を担う専門職である

表9 ボランティア受け入れの課題（ボランティア自身の課題）

|                         | 実数(件) | 割合(%) |
|-------------------------|-------|-------|
| 総数                      | 290   | 100.0 |
| 主体的ではないボランティアへの対応に困っている | 25    | 8.6   |
| ボランティアが継続しない            | 49    | 16.9  |
| 新しいボランティアが増えない          | 113   | 39.0  |
| ボランティアの知識や技術が不足している     | 35    | 12.1  |

注 複数回答

ボランティアコーディネーターの配置がされていないということである。

そして、ボランティアコーディネーターが配置されていないことから、ボランティアを受け入れ、支援していくために必要な内容の実施割合が低いことも明らかになった。「ボランティア受け入れのためのマニュアルを作成している」「ボランティアのための部屋を用意している」などの物的環境整備については、そのなかでも比較的实施割合が高い内容であったが、ボランティアへの直接的支援については、実施割合の高いものと低いものとの差が見られた。特に、ボランティアコーディネーターの重要な役割となる「ボランティアへのスーパービジョン（相談）を行っている」の実施割合が1割にも満たないことは、ボランティアへの支援が十分には行われていないことを示している。

また、施設の取り組みとしての位置づけが全体的に低く、現実としてボランティアを受け入れているものの、施設としてどのように位置づけ支援していくかという方針が確立されていない状況がわかる。このことは、ボランティア受け入れの課題として「受け入れの体制が不十分である」という回答が半数近くを占めていることからいえることである。開かれた施設を目指し、地域社会との相互関係を築いていくためにボランティアは不可欠な存在であることや、そのボランティアを支援するために組織としての受け入れ体制を整備することが重要であることは理解されているが、実態が伴っていないのである。

さらに、受け入れの課題としてあげられているのが「ボランティアの活動範囲の設定が難し

い」ということである。これも施設としてボランティア活動をどのように位置づけるかが明確でないことから引き起こされる課題である。

なお、施設種別のボランティアの受け入れ状況についてはほとんど差はない。ただし、ボランティアコーディネーターの配置状況やボランティアコーディネーションの実施状況については、全体的に低かったものの、児童福祉施設や障害者福祉施設に比べ、高齢者福祉施設がやや高い傾向を示している。介護保険導入後、多様な設置主体による高齢者福祉施設が増加するなかで、地域との関係により敏感になっていると考えられる。ただし、なぜ児童福祉施設のボランティアコーディネーターの配置状況やボランティアコーディネーションの実施状況が低いのか、また、障害者の地域生活を支援していくうえで、障害者福祉施設のボランティアコーディネーションどう関連していくのかについてなど、今後も研究を深めていく課題は残されている。

施設がボランティアに「何を手伝ってもらえるのか」というとらえ方をしている限りは、「ボランティアに手伝ってもらえること」を設定することで終わってしまう。ボランティアは職員では実施できないような活動を展開し、利用者の生活の質の向上を目指すことができる。また、ボランティアは施設と地域社会とをつなぎ、共に生きる社会を実現するための運動体ともなり得るのである。マンパワーの側面のみでとらえるのではなく、協働するパートナーとしてとらえることが求められるのではないかと考える。

## V おわりに

施設は施設利用者にサービスを提供すること

のみにとどまらず、地域からのボランティアを受け入れ、住民の自発的な福祉活動を支援することなどを通して地域福祉推進の機能も期待されている。この機能を果たしていくためには、施設におけるボランティアコーディネートの手法の導入と組織体制の整備が急務であり、ボランティアの受け入れに対する考え方を明確に打ち出し、コーディネーターの役割を担う担当者を養成し配置する必要がある。

したがって、地域に開かれた施設を目指し、ボランティア活動を通して地域住民の社会福祉に対する意識を向上させ、さらなる活動への参加を推進する人材を育成するためには、社会福祉協議会をはじめ、地域の関係機関の協働による教育・研修プログラムの検討や組織としてのコーディネーション機能の確立が不可欠である。

## 謝辞

本研究は2008年度から2010年度の「文部科学省科学研究費補助金基盤研究(c)課題番号(20530548)」の助成を受けて実施された「社会福祉施設におけるボランティア受け入れに関する調査」のアンケートデータを集計・分析したものです。調査にご協力いただいた三重県内の社会福祉施設、三重県社会福祉協議会の方々に深謝いたします。

## 文 献

- 1) 野口定久. 地域福祉論. 京都: ミネルヴァ書房, 2008; 359.
- 2) 妻鹿ふみ子. 福祉施設におけるボランティア受け入れの現状と課題－担当者への調査からボランティアマネジメント活用の方法を考える－. 日本の地域福祉 2004; 18: 110-9.