

平成 25 年度 老人保健健康増進等事業

**「課題先進地域」としての被災地における  
閉じこもり高齢者等とアクティブシニア層のマッチングの仕組み  
のあり方に関する調査研究**

**調査実施報告書**

平成 26 年 3 月  
ぱんぷきん株式会社

## 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外部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となっています。

被災地の復興が徐々に進む中において、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みられます。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、要介護状態になら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」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、ばんぷきん株式会社（以下、弊社）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、交流ニーズ等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、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報告書を作成しました。

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頂いた皆様、モデル事業に参加して頂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

ばんぷきん株式会社 代表取締役  
渡邊 俊雄

## 目 次

第1章 本研究の背景と目的	1
1. 背景	1
2. 目的	2
第2章 調査実施体制	3
1. 有識者研究会の構成	3
2. 本事業の実施概要	4
第3章 事前調査の実施結果	5
1. 先進事例ヒアリング調査	5
2. 高齢者・高齢者予備群の地域交流活動への参加意向に関するアンケート調査	14
3. 施設向けおよび地域包括支援センター向けアンケート調査	39
第4章 モデル事業の実施概要	エラー! ブックマークが定義されていません。
1. 石巻市でのモデル事業	71
2. 女川町でのモデル事業	73
3. 相馬市でのモデル事業	74
第5章 モデル事業の実施結果	75
1. 各地域でのモデル事業の結果	75
2. モデル事業の事後アンケートについて	78
3. モデル事業の事後ヒアリングについて	94
4. まとめ	101
第6章 政策提言	102
1. 民間介護事業者に対する提言	102
2. 行政に対する提言	104
3. 残された課題と新たなる調査の必要性	105
4. おわりに	106
資料編① 事前アンケート調査 調査票	資①-1
資料編② 石巻市モデル事業の募集チラシ	資②-1
資料編③ ボランティアモデル事業の事務局マニュアル	資③-1
資料編④ 相馬市モデル事業の募集チラシ	資④-1
資料編⑤ モデル事業事後アンケート調査 調査票	資⑤-1
資料編⑥ 高齢者『ボランティアマッチング』実践ハンドブック	資⑥-1

# 第1章 本研究の背景と目的

## 1. 背景

### 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たことに加えて、沿岸部における津波被害により多くの方々が自宅を流され、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る。

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る。

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るが、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る。

このような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る。

ただし、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、プログラム内容が、身体自立支援、介護予防に偏りがちな面がある。本来、被災した高齢者の自己選択・自己決定を通じた精神的自立についてもサポートを行う必要があると考えられるが、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な状態である。

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る。

### 2. 高齢者の生活支援ニーズと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る。その中において、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る。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る。

しかし、現状ではアクティブシニアの持つ知識・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ない。

宮城県石巻市と女川町で事業を営む弊社では、震災時に『民間事業者の質を高める』一般社団法人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可能であった。

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の問題についても、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である。

## 2. 目的

### （1）調査研究の目的

上述のような問題意識に基づき、下記の点を明らかにすることを目的として、調査研究事業を実施した。

- ① 東日本大震災被災地を含めた全国の中高齢者（50歳以上）を対象に、在宅の高齢者との交流活動への参加意向等についてアンケート調査を行い、ボランティアの意向や課題について実態を把握する。
- ② ボランティアを受入側となる有料老人ホームやサービス付き高齢者住宅を対象に、交流を目的とする活動の外部からの受入状況や受入意向に関するアンケート調査を行い、ボランティアの受入意向や課題に関する実態を把握する。
- ③ 高齢者の地域参加促進と高齢者を活用した地域見守り体制の構築、アクティブシニア層の活用、地域の高齢者の交流ニーズの掘り起こしなどに関する先進事例（自治体、NPOなど）を対象としたヒアリング調査で実態を把握した上で、モデル事業の実施プログラムを検討する。
- ④ 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被災地域3か所で試行的に実施し、事業の成果を検証する。
- ⑤ ①～④を踏まえた上で、ボランティアマッチングに関するハンドブックを作成し、全国の介護事業者や自治体等への配布を通じ、事業成果の普及・啓発を行う。

## 第2章 調査実施体制

本章では、本事業における調査実施体制として有識者研究会のメンバーリストと本事業推進のために開催した有識者研究会等での議論の内容について記載する。

### 1. 有識者研究会の構成

#### (1) 有識者研究会の目的

本事業においては、学識有識者や高齢者福祉の実務家などからなる研究会を構成し、調査の進め方やモデル事業案の検討、効果検証方法などに対する助言、ヒアリング対象先やモデル事業実施先の紹介など、下記の点について協議を行いながら、進めた。

##### 【研究会協議事項】

- ① アンケート調査の調査項目・内容
- ② ヒアリング調査候補先の選定及び調査項目・内容
- ③ モデル事業実施候補先の選定及び実施方法の内容
- ④ 調査内容の取りまとめ方法
- ⑤ 調査研究実施報告書およびハンドブック作成の方向性

#### (2) 有識者研究会のメンバー

本事業の実施体制は以下のとおりである。

##### ◆有識者研究会メンバー

氏名	所属
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

(順不同、敬称略)

### (3) 有識者研究会での協議内容

本事業における有識者研究会での協議内容は以下のとおりである。

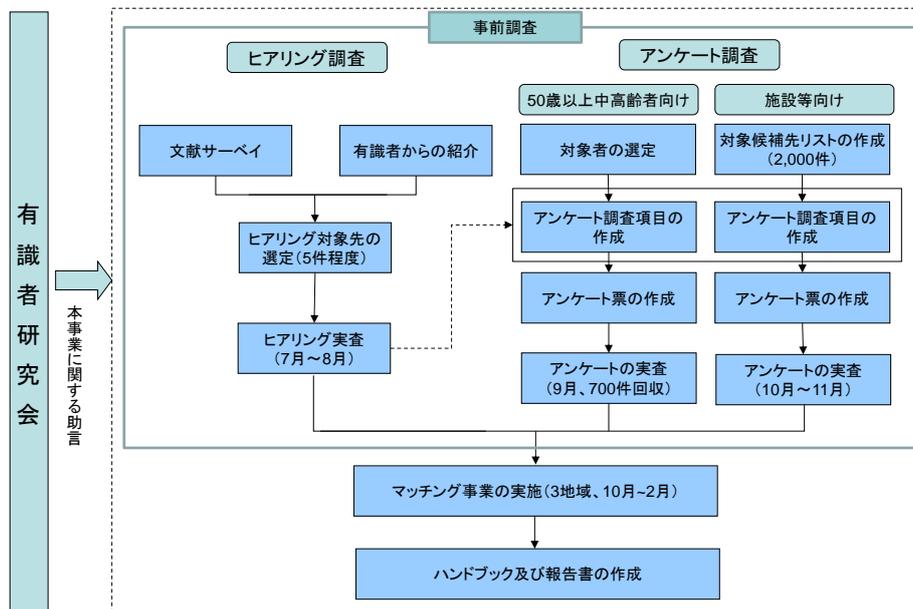
会議名	実施日時	協議内容
第1回有識者研究会	2013年7月25日 10:00~12:00	事業の背景・目的・主旨の説明 ヒアリング調査、アンケート調査の実施概要の説明
第2回有識者研究会	2013年9月27日 10:00~12:00	ヒアリング調査結果に関する報告 アンケート調査票の内容の検討 モデル事業候補先の検討
第3回有識者研究会	2014年2月3日 13:30~15:30	モデル事業の成果に関する報告 報告書及びハンドブックの構成案の提示

## 2. 本事業の実施概要

本事業は、先進的にボランティアマッチングを実施している各主体（行政、NPO法人等）に対して、ヒアリングを実施するとともに、50歳以上の中高齢者や有料老人ホーム等の介護施設に対するボランティアに関するアンケートを実施した。そして、これらの結果や分析を踏まえた上で、被災地3か所において、アクティブシニア層と高齢者との交流促進に向けたマッチング事業を実施し、これらの事業で得られた知見を本報告書およびハンドブックとして取りまとめた。

以下、本報告書では、第3章でモデル事業を実施する上での事前調査（ヒアリング調査およびアンケート調査の実施概要及び結果）、第4章でモデル事業の実施概要、第5章でモデル事業参加者の評価・感想、第6章でアクティブシニアの活用とボランティアマッチングの促進に向けた政策提言を記載する。

図表1：本事業の実施フロー図



## 第3章 事前調査の実施結果

本章では、モデル事業に向けた情報収集等を目的として実施した事前調査（ヒアリング調査及びアンケート調査）の結果について記載する。

### 1. 先進事例ヒアリング調査

#### （1）先進事例ヒアリング調査の実施概要

##### 1) ヒアリング調査の目的

本事業で実施する高齢者活用に関するモデル事業に向けた参考情報を収集すべく、高齢者ボランティア（アクティブシニア）の活用を先進的に行っている各主体を対象にヒアリングを実施した。

##### 2) ヒアリング先抽出方法

先行文献による情報収集や、有識者研究会メンバーでの議論を通じてヒアリング対象先を選定した。

##### 3) ヒアリング調査の手法

事前にヒアリングシートを送付した上で、個別訪問を行い、半構造化面接の形式でヒアリングを実施した。1回あたりの時間は1.5時間～2時間程度であった。

##### 4) ヒアリング実施状況

- ・ヒアリング実施時期：2013年8月1日～2013年9月6日
- ・ヒアリング実施件数：5件
- ・ヒアリング対象先は以下の通り。

図表 2：先進事例ヒアリング調査の実施団体一覧

実施日程	実施団体	所在地
8月1日	NPO 法人地域健康づくり支援会ワッツスリー	北海道札幌市
8月13日	株式会社かい援隊本部	東京都品川区
8月27日	NPO 法人たすけあい平田	島根県出雲市
8月28日	横浜市健康福祉局高齢健康福祉部介護保険課	神奈川県横浜市
9月6日	東京大学高齢社会総合研究機構	千葉県柏市

## 5) ヒアリング調査における聞き取り項目

先行事例ヒアリング調査における、主なヒアリング項目は以下の通りである。

図表 3：ヒアリング調査における主なヒアリング項目

- |   |
|---|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. 活動の経緯・きっかけについて</li><li>2. 活動の現状について<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 現在の活動内容・全体像について</li><li>➤ ボランティアへの参加者数（参加高齢者数）、受け入れ施設・地域の状況など</li><li>➤ ボランティアへの応募方法・受け入れニーズの収集方法について</li><li>➤ 活動の周知方法・参加要件（ボランティア側、受け入れ側）について</li></ul></li><li>3. 活動を支える事務局活動について<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 事務局活動の状況について</li><li>➤ 事務局活動の担い手について</li><li>➤ 事務局および活動全体のための財源について（行政委託、補助金、寄付など）</li><li>➤ ボランティアに対する報酬の状況・ニーズの収集とマッチング状況などについて</li></ul></li><li>4. 活動に参加するボランティアの質の確保について<ul style="list-style-type: none"><li>➤ ボランティアの労務管理について</li><li>➤ ボランティアの質の確保に向けて実施されている取組みについて</li><li>➤ 受け入れ先とのトラブル等を防止するために実施されている取組みについて</li></ul></li><li>5. 現状の課題と今後の展開について<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 活動に対する参加者や受け入れ先、地域社会の反応・評判について</li><li>➤ 今後の事業展開と継続に向けた課題について</li></ul></li></ol> |
|---|

## (2) ヒアリング調査結果

---

本項では、ヒアリング調査を通じて得られたボランティアマッチングの現状と課題について整理する。

### 1) 事務局体制について

ボランティアマッチングに関する事務局体制をみると、少ないところで4人、多いところで10人体制となっている。基本的には、統括的な立場の方(リーダー的役目)が1名と、実際の事務活動を実施する方が1~2名、また、ボランティア受入先企業の発掘等やボランティア参加者への研修など外部活動を主とする方が1~2名という体制で運営している主体が多くみられた。なお、ボランティア活動の参加を希望する方とボランティア受入先のニーズマッチングは多くが1名で実施していた。

また、リーダーが営業活動をするなど、1人の職員が複数の役割を担う事務局が多くみられたことも特徴的である。

### 2) 活動資金について

活動資金については、法人格によって異なるが、多くが他の事業で得た資金や助成金を用いて、ボランティアマッチングの事業活動を行っており、ボランティアマッチング事業で収益を挙げるところはほとんどみられなかった。

### 3) 受入先との仲介の方法

受入先との仲介については主に2つの方法がみられた。1つは、受入側に、事前にボランティアの特徴やボランティアが対応出来る仕事等について、説明をした上で、ボランティアを派遣するというケースである。これは、受入側がボランティアに過度な期待をし、マッチングが失敗することを防ぐためであると推察される。

もう1つは、受入側、ボランティア参加者、双方にそれぞれの情報を提供するにとどめ、具体的なマッチングについては関与しないというケースである。

### 4) ボランティア参加者の募集方法

募集方法については、広く地域住民に知ってもらうことを目的に説明会を開催して募集するケースがほとんどであった。中には、リーダー自らが周りの住民に対して、事業の重要性を説明して、参加して頂くというケースもみられた。また、ある程度、活動が認知され、その活動が良いという評価が得られると、職員の紹介や口コミといった人的ネットワークから参加者が集まるという場合もみられた。

## 5) ボランティア活動者の質の確保

ボランティア活動者の質の確保については、ボランティアに対する心得等や法人の理念を参加時に伝達しているケースが中心であった。

また、やる気のある参加者に対して、仕事の割り振りを多くしたり、年会費を徴収することにより質の確保を図っている団体もみられた。さらに、技術的な研修を積極的に行う事により、ボランティアのスキル向上に努める団体も一部でみられた。

図表 4：ヒアリング結果整理表 (1)

○実施団体	NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリー
○実施日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施日：8月1日 14:00～16:00</li> <li>▶対象者：理事長 北澤氏</li> </ul>
○事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶「ふまねっと運動」という運動プログラムの研究開発および、指導者である「ふまねっとサポーター」の養成が主な事業。具体的な事業は以下の通り。</li> <li>▶「健康づくり支援事業」：機関紙の発行や研修会を通じて、全国各地域で行われているふまねっとサポーターのボランティア活動を支援。</li> <li>▶「地域福祉人材養成事業」：高齢者や一般住民等を対象に、ふまねっと運動の指導者（サポーター、インストラクター）の養成を実施。</li> <li>▶「研究開発普及促進事業」：介護予防や転倒予防、認知症予防に効果的な運動プログラムの研究開発や「健康づくり用具（ふまねっと）」の販売。等</li> </ul>
○事務局体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶正規職員2名、非正規職員2名の計4名（理事長を除く）で事務局を運営している。</li> <li>▶正規職員の内訳については、1名はボランティアサポーター養成の講師役として、北海道を中心に活動している。残り1名については、事務職専従で会計や労務等を担当している。</li> <li>▶非常勤職員については、1名が健康づくり用具（ふまねっと）の作成、1名が事務補助を実施している。</li> </ul>
○活動資金	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶平成24年度の経常収益は約2,500万円である。</li> <li>▶資金の内訳についてみると、地域福祉人材養成事業による収益（地域サポーターやインストラクターの講習料やライセンス料等）が約900万円、研究開発普及促進事業（健康づくり用具（ふまねっと）販売等）が約800万円となっている。</li> <li>▶その他については、正会員の会費（約400万円）、や寄付金（約150万円）等により、活動資金を集めている。</li> </ul>
○受入先とのマッチング策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶受入先については、特に制限を設けていない。</li> </ul>
○活動者の質の確保策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶当法人における活動者は、ふまねっと運動のサポーターおよびインストラクターである。</li> <li>▶活動者に対して、サポーターやインストラクターの資格を取得する際に受講料を徴収している。また、資格取得後も年会費等を徴収している。</li> <li>▶活動者については、お金を払ってまで活動を実施するので、意欲的な方が非常に多い。言い換えると、やる気のない人はお金を払うことを躊躇うので、結果的には、有償という仕組みが質の確保につながっている。</li> <li>▶サポーターやインストラクターの研修の質を高めるためにスキルアップ研修を実施している。</li> </ul>
○参加者の募集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶特に宣伝はしていないため、ほとんどが口コミである。</li> <li>▶また、ふまねっと運動を教える高齢者サポーターの姿をみて、ボランティアサポーターを希望する人も多くみられる。</li> </ul>
○活動に対する対価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶サポーターやインストラクターに任せている。多くの場合は、ふまねっと運動教室を開催する際に、利用者から必要経費（会場代）を徴収することが多いので、実費程度を徴収して運営するケースが多い。</li> </ul>
○リスクマネジメント策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶特に実施していないが、これまでの大きな問題が生じたことはない。上記のように講習や研修がリスクマネジメント策になっていると考える。</li> </ul>
○現状の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶法人としては、事業を拡大したいが、事務局員の人材が不足していることから、現状維持で精いっぱいである（講習会を実施すれば、資格者が増加することが望ましいが、彼らの要望等に現体制では十分に対応できない）。</li> </ul>
○備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ボランティア活動を続けるためには、「人に喜ばれるという自信」をつけることや「やりがい」を実現させることだと考える。</li> </ul>

図表 5：ヒアリング結果整理表 (2)

○実施団体	株式会社かい援隊本部
○実施日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施日：8月13日 13：30～15：30</li> <li>▶対象者：代表取締役会長 新川氏</li> </ul>
○事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶介護分野に関する人材派遣業及び有料職業紹介所である。働きたい元気な高齢者と、働き手が欲しい介護事業者の双方のニーズをマッチングしている。</li> <li>▶他の民間企業の派遣会社とは異なる点は、①採用広告をほとんどしない、②介護分野で、活動者を60歳以上に特化している点という、2点である。</li> <li>▶個人宅向けのサービスも一部で実施しているが、有資格者かつ1人で活動しなければいけないことから、ほとんどが事業所・施設への人材紹介派遣となっている。</li> </ul>
○事務局体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶本社（東京都品川区五反田）では、4名（営業が2名、経理やマッチングコーディネート等の事務2名であり、いずれも正規職員）で運営している。</li> <li>▶本社の他に、名古屋（6人）を開所しているが、立ち上げたばかりなので軌道にはまだのっていない。</li> </ul>
○活動資金	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶国からの補助金や助成金は一切受けていない。受入先からの人材紹介料・人材派遣料を収益源として運営。</li> <li>▶運営経費については、月200～250万円程度である。</li> </ul>
○受入先とのマッチング策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶受入施設のニーズについては、継続的に無理なく働けるかどうかを吟味している。</li> <li>▶施設と高齢者間でミスマッチが生じないように、受入側に対して、高齢者の特徴（体力がない等）を事前に伝えている。</li> </ul>
○活動者の質の確保策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶最低限の研修は実施しているが、それ以上はあまり教えていない。理由としては、高齢者は経験豊富であることや、日常の家庭の業務（配膳、掃除）等ですでに身につけているから等である。</li> <li>▶福祉施設の入居者や利用者と活動者では、年齢が近いことから、コミュニケーションがとりやすいほか、ニーズを把握することが容易に出来る。</li> </ul>
○参加者の募集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶採用広告はホームページで掲載する程度であり、特段、他の媒体では宣伝が行っていない。</li> <li>▶働きたい人や施設側に対しては、定期的に会社説明会を実施している。遠方から来られる方も多いため、説明会場は東京駅に近いところで開催している。</li> </ul>
○活動に対する対価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶高齢者の資格取得状況や受入先の仕事内容、施設の立地等によって1人1人の報酬は異なるが、最低賃金以上の対価は支給している。</li> </ul>
○リスクマネジメント策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶現時点において、特段大きな問題は生じていない。</li> <li>▶事故が生じたときのために、労災に加入して頂いている。</li> </ul>
○現状の課題	-
○備考	-

図表 6：ヒアリング結果整理表 (3)

○実施団体	NPO 法人たすけあい平田
○実施日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施日：8月27日 14：00～15：30</li> <li>▶対象者：理事長 熊谷氏</li> </ul>
○事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶島根県出雲市内で介護保険事業と介護保険外サービス（たすけあい制度事業）の2つを中心に事業展開している。</li> <li>▶たすけあい制度事業：「困ったときはお互いさま」の市民による助け合いの有償の生活支援サービス（介護保険外のサービス）の提供。具体的には話し相手等の日常生活支援など。</li> <li>▶介護保険事業：訪問介護サービスを提供している。</li> <li>▶その他、福祉移送サービス事業や、国の委託事業（地域支え合い体制事業、生活・介護支援サポーター養成事業）も実施している。</li> </ul>
○事務局体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶正規職員 9 名で事務局を運営しているが、事務職専従は1人もおらず、ケアマネジャーと兼務している。</li> <li>▶コーディネーターは現在 1 名であり、その方が、利用者と活動者のマッチングを実施している。</li> <li>▶理事長は事業の企画の立案等を実施しており、ケアマネジャーや管理者も兼ねている。</li> </ul>
○活動資金	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶平成 24 年度の経常収益は約 5,000 万円。主な収入源は、ほとんどが自主事業収入である。</li> <li>▶収支については、たすけあい制度事業は赤字だが、介護保険制度サービスの黒字を補てんしているため、全体的にみると、黒字を維持している。</li> </ul>
○受入先とのマッチング策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶利用者からの依頼に対して、コーディネーターが依頼の内容を踏まえた上で、適した活動者に仕事を提供する仕組みである。</li> <li>▶利用者からの依頼のみならず、他の事業者から当法人に人材を依頼するケースもみられる（例：GHにおいて、入居者で通院したい方がいるが、通院に付き添う人を依頼）。</li> </ul>
○活動者の質の確保策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶各種研修講座も事業の1つであることから、活動者（実働60名）のうち、ほとんどは2級ヘルパーの資格者を所有している。</li> <li>▶上記のうち、臨機応変に対応でき、時間に融通が利く人に対しては、さらに研修を実施し、ターミナルケアも実施させている。</li> <li>▶活動に参加する際には、どのような立場の人でも必ず初任者研修を受講させている（活動内容については、守秘義務や当法人の活動の歴史・理念等）。</li> <li>▶毎月定例会を開催しており、活動者は参加が義務付けられている。特別な用事を除き欠席が何回も続く際には、仕事を与えない仕組みとなっている。</li> <li>▶有償であることにより、活動者1人1人に仕事としての責任感を持たせている。</li> </ul>
○参加者の募集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶最初のうちは、理事長自らが「たすけあい制度」の必要性を訴えた上で、友人、知人を勧誘していた。</li> <li>▶最近では、口コミにより、近隣から当法人に対して、退職した夫（高齢者）を何とか採用して頂きたいという妻（高齢者）からの依頼が多くなってきている。</li> </ul>
○活動に対する対価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶平日の家事サービスの場合、1時間880円のうち、130円はNPO法人にプールして、残り750円はボランティアの方に支給している。</li> <li>▶無償の場合だと、ボランティアの都合により、サービスが提供され、利用者のニーズに必ずしも対応することができるとは限らないので、有償にしている。</li> </ul>
○リスクマネジメント策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶問題が生じないように、誓約書（守秘義務）を記入して頂いている。</li> </ul>
○現状の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶事業の企画提案等、多くの企画が理事長だけで実施していたので、現理事長が退任した際に、次の後継者に上手く事業活動を継続できるかが不安である。</li> </ul>
○備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶今後の介護ニーズの多様化を踏まえると、いずれはボランティア数を増やしていきたいと考えている。</li> <li>▶障がいのある人が就労でき、皆で仲良くすごせるような場を作りたい。</li> </ul>

図表 7：ヒアリング結果整理表(4)

○実施団体	横浜市 健康福祉局 高齢健康福祉部 介護保険課 (ボランティアポイント制度担当)
○実施日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施日：8月28日 10:00~11:30</li> <li>▶対象者：横浜市健康福祉局介護保険課 堀担当係長、鈴木氏、井上氏</li> </ul>
○事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶横浜市が実施する介護支援ボランティアポイント事業。</li> <li>▶高齢者が介護保険施設等でボランティア活動を行った場合に、「ポイント」を得ることが出来、貯まった「ポイント」に応じて換金や寄付できる仕組み。</li> <li>▶ボランティア登録者数は2011年度末で6,000人、2012年度末で7,400人、2013年度末で8,800人である。</li> </ul>
○事務局体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施主体は横浜市であり、ボランティア制度担当者は課内では現在3名。</li> <li>▶ボランティアの受付や登録、ポイント管理等の事務作業等については、公益社団法人かながわ福祉サービス振興会に委託している。</li> </ul>
○活動資金	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶横浜市の予算で賄っており、平成25年度は総事業費が8,400万円。年々事業に対する予算は増加している。</li> <li>▶内訳は、ボランティアのポイント原資が2,800万円、事務局委託費用が2,000万円、ICカード等のシステム関連が3,000万円、その他が600万円となっている。</li> </ul>
○受入先とのマッチング策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ボランティアを希望する人に介護施設の情報（仕事内容、勤務日時等）を提供している。</li> <li>▶事務局としては、ボランティア希望者に対して、施設の情報を提供するのみにとどまっており、コーディネーターや派遣事業は行っていない。</li> <li>▶受入先については、事業開始当時は高齢者介護施設のみだったが、現時点では、病院や子育て施設にも拡大させている。</li> </ul>
○活動者の質の確保策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶登録研修会の際に、ボランティアの心構えや介護施設での注意点等を説明した上で、了承頂けたらボランティア登録を行っているの、そこで一定のフィルターが働く（やる気のない人は登録しない）。</li> </ul>
○参加者の募集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶月2回程度、登録研修会を実施している。研修内容は、ポイント事業の概要やボランティアの心構え、介護施設の説明等である。</li> <li>▶横浜市主催のほか、特養や地域ケアプラザの職員（市から講師認定）が施設で登録研修会を実施している。</li> <li>▶登録研修会の参加者については、知人や福祉施設職員からの口コミで参加された方が多い。</li> </ul>
○活動に対する対価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶横浜市が指定した受入機関等で介護支援ボランティア活動を行うと、1回30分以上の活動で200ポイントが付与され、活動するたびに累積（換金対象は年間で8,000ポイント、1日200ポイント上限）することができる。1ポイント=1円換算で換金や基金等に寄付することが可能である。</li> <li>▶一定以上のポイントをためた登録者には、横浜熱闘倶楽部（横浜 DeNA ベイスターズ、横浜 F・マリノス、横浜 F C の地元応援組織）や協賛企業等からの抽選で特典を提供している。</li> </ul>
○リスクマネジメント策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶何らかの事故が生じた場合は、横浜市市民活動保険（横浜市があらかじめ保険料を負担し、保険会社と保険契約をしているもの）で対応策を行っている。</li> </ul>
○現状の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ボランティア登録者をより増加させるためには、ポイント付与可能な対象機関の範囲をさらに拡大させる必要がある。</li> </ul>
○備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ボランティア登録者に対して、毎年アンケートを実施しており、課題に対して、対応策を実施したことがある。具体的には、「登録者向け研修などを実施してほしい」という課題が多かったことに対して、スキルアップ研修（認知症サポーター、お茶セミナー）を実施した。</li> <li>▶いずれは、ボランティアポイント制度の範囲を障害者関連施設についても広げていきたいと考えている。</li> </ul>

図表 8：ヒアリング結果整理表 (5)

○実施団体	東京大学高齢社会総合研究機構
○実施日時	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶実施日：9月6日 13：00～14：30</li> <li>▶対象者：特任研究員 矢富氏、学術支援職員 中谷氏</li> </ul>
○事業概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶高齢者の生きがい就労の実現に向けた取り組みの1つとして、柏市、UR都市機構、東大の3機構を中心に事業を展開している。大学としては「生きがい就労事業の開発と効果検証」ということでプロジェクトに参加している。</li> <li>▶生きがい就労の対象分野としては、「福祉」「生活支援」「教育」「保育」「農業等」が含まれる。</li> </ul>
○事務局体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶事務局は6名で運営している。内訳は、マネージャー1名。ジョブコーディネーターが2名、事務職員が1名である。また、効果検証という観点から、体力機能、認知機能測定が1名いるほか、元行政の職員が1名いる。</li> <li>▶ワークシェアリングのシフトを組んで、高齢者の空いた時間を上手く利用して、資格を所有している職員が本来の仕事（資格が必要な仕事）に専念できるような仕組みを構築している。</li> </ul>
○活動資金	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶2013年9月末までは、JST（独立行政法人科学技術振興機構）の研究費で賄っている。10月以降は別の研究費が支給されるが、全て事務局の運営費に充てられるわけではない。</li> <li>▶現在、一般社団法人を立ち上げて、そこにこれまでの活動等に移管させ、活動を継続させる予定である。また、シルバー人材センターとの連携も検討している。</li> </ul>
○受入先とのマッチング策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶就労を希望する人に介護施設等の情報（仕事内容、勤務期間等）を提供している。また、施設側にもセミナー参加者のうち、希望される方の情報等については提供している。ただし、両者のコーディネーターや派遣事業は行っていない。</li> <li>▶受入先については、ジョブコーディネーターが業界団体等に働きかけ、団体から施設等を紹介して発掘している。</li> </ul>
○活動者の質の確保策	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶セミナーを受講することが1つの判断となり、生きがい 就労に対する共感度を高め、やる気を高めることになる。</li> <li>▶実際に就労した後の研修については、現時点では（大学では）特に行っていない。</li> </ul>
○参加者の募集方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶柏市が中心となって参加者を集めている。具体的には、柏市の市報等でセミナーの広告を行っている。</li> <li>▶これまで、累計7回実施しており、1回あたりの参加者数は50人～100人である。</li> </ul>
○活動に対する対価	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶大学側から各施設に対して、最低賃金以上を支払うように要請している。</li> </ul>
○リスクマネジメント策	—
○現状の課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶本来であれば、施設と高齢者のマッチング事業を実施したいが、人材派遣や紹介あっせんの資格がないため、お互いの情報を提供することしかできない。</li> <li>▶大学の予算で人件費等を賄っている部分があるため、何らかの研究テーマと関連がないと、予算が認めてもらえず、活動資金を確保することが非常に難しい。</li> <li>▶受入側からコストパフォーマンスが必ずしも良いとは限らないという意見が届くこともある（農業分野からの意見が多いが、介護側からも少数みられる）。</li> </ul>
○備考	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶10月以降、一般社団法人を立ち上げて、就労前の事前の職業教育や生活支援の講座の開設等を検討しており、現在、事務局の運営メンバーを募集している。</li> <li>▶事務局体制が確立されていないとマッチング事業を実施することは困難である。</li> </ul>

## 2. 高齢者・高齢者予備群の地域交流活動への参加意向に関するアンケート調査

### (1) アンケート調査の概要

#### 1) アンケート調査の目的

全国の高齢者や高齢者予備群（50歳以上）を対象に、地域の介護施設や高齢者住宅、独居高齢者、仮設住宅、その他在宅の高齢者との交流活動への参加意向（交流希望）や参加を希望する高齢者に対して、自身が持っている知識や経験、交流に参加する上での阻害要因等を把握するためにアンケート調査を実施した。

#### 2) 調査対象者

性別や年齢別、居住地別を考慮した上で、全国の高齢者や高齢者予備軍（50歳以上）を対象とした。なお、本事業では被災地（岩手、宮城、福島）におけるアクティブシニア層とのマッチング事業を念頭に置いていることから、被災地に居住している方のサンプル数が多くなるように設定した。回答者の具体的な構成数については、下記の通りである。

	被災地（岩手、宮城、福島）		被災地以外	
	男性	女性	男性	女性
高齢者（65歳以上）	100件	100件	75件	75件
高齢者予備群（50～64歳）	100件	100件	75件	75件

#### 3) 調査方法

インターネットによるアンケートを実施した（Webアンケート）。

#### 4) 回答数

700件

#### 5) 調査実施期間

2013年9月24日（火）～9月26日（木）

## 6) 調査票

調査票については、まず調査票案を作成した上で、有識者研究委員からのご指摘等を踏まえた上で、適宜、修正を行い、調査票を確定させた。

主な設問項目については、下記のとおりである。

- 回答者の属性
- 地域の介護施設や高齢者住宅、独居高齢者、仮設住宅等にお住まいの高齢者の方々との交流活動への参加意向（交流希望）、交流に期待すること
- すでに類似の活動に携わっている方に対し、活動参加の動機、きっかけ、活動内容について
- 交流活動へ参加する上での阻害要因
- 活動に求める対価（必要性の有無と対価の水準など）について

等

## (2) アンケート調査の結果

本項では、ボランティアへの活動参加や、交流する上での阻害要因等に関するアンケート調査の集計結果を掲載する<sup>1</sup>。

なお、本事業については、被災地における閉じこもり高齢者等とアクティブシニア層のマッチングの仕組みのあり方に関する調査であることから、被災地における特徴を見出すために、被災地<sup>2</sup>の有無別のクロス集計を実施し、基本的に掲載する表については、被災地の有無別のクロス集計表である。

### 1) 回答者の属性

#### ① 主な職業

主な職業についてみると、被災地域、被災地以外いずれも「家事専業（主婦、主夫）」が最も多く、「その他」を除くと、「会社員」が次に多い結果となった。

図表 9：主な職業（SA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
会社員	89	22.3%	67	22.3%	156	22.3%
公務員、団体職員	30	7.5%	8	2.7%	38	5.4%
自営業	35	8.8%	26	8.7%	61	8.7%
学生	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
家事専業（主婦、主夫）	109	27.3%	96	32.0%	205	29.3%
パート・アルバイト、派遣	42	10.5%	26	8.7%	68	9.7%
その他	95	23.8%	77	25.7%	172	24.6%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

<sup>1</sup> 図表中の構成比は小数点第2位を四捨五入していることから、表示上の構成比を合計しても100%にならない場合がある。また、図表に記載されている「N」は回答件数を示す（以下同様）。さらに、「SA」は単一回答、「MA」は複数回答を指す（以下同様）。

<sup>2</sup> 本調査における被災地とは岩手、宮城、福島の3県を指す（以下同様）。

## ②世帯構成

世帯構成についてみると、被災地、被災地以外いずれも「親子（2世代）」で同居しているとの回答が最も多かった。

図表 10：世帯構成（SA）

項目	被災地域 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
1人暮らし	55	13.8%	36	12.0%	91	13.0%
夫婦のみ世帯	147	36.8%	119	39.7%	266	38.0%
親子（2世代）	152	38.0%	124	41.3%	276	39.4%
親と子と孫（3世代）	40	10.0%	13	4.3%	53	7.6%
その他	6	1.5%	8	2.7%	14	2.0%
合計	528	100.0%	181	100.0%	700	100.0%

## ③最終学歴

最終学歴についてみると、被災地では「高校卒業」が最も多かった一方で、被災地以外では「大学卒業」が最も多い結果となった。

図表 11：最終学歴（SA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
中学校卒業	14	3.5%	5	1.7%	19	2.7%
高校卒業	154	38.5%	109	36.3%	263	37.6%
専門学校卒業	32	8.0%	21	7.0%	53	7.6%
短期大学卒業	44	11.0%	42	14.0%	86	12.3%
大学卒業	143	35.8%	111	37.0%	254	36.3%
大学院卒業	11	2.8%	12	4.0%	23	3.3%
その他	2	0.5%	0	0.0%	2	0.3%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

#### ④暮らし向き

暮らし向きについてみると、被災地、被災地以外いずれも「ある程度ゆとりがある」が最も多かった。両者を比較すると、「あまりゆとりがない」や「ほとんどゆとりがない」は被災地が被災地以外を上回っており、暮らし向きが厳しいと感じる人が多い結果となった。

図表 12：暮らし向き（SA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
かなりゆとりがある	8	2.0%	14	4.7%	22	3.1%
ある程度ゆとりがある	164	41.0%	143	47.7%	307	43.9%
あまりゆとりがない	154	38.5%	99	33.0%	253	36.1%
ほとんどゆとりがない	74	18.5%	44	14.7%	118	16.9%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

#### 2) ボランティアに対する考え方

##### ①ボランティアに対する印象

ボランティアに対する印象をみると、被災地では「時間的な余裕が必要なものである」が54.8%と最も多かった一方で、被災地以外は「思いやりがあるものである」が57.7%と最も多く、両者で回答が異なる結果となった。

図表 13：ボランティアに対する印象（MA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
時間的な余裕が必要なものである	219	54.8%	168	56.0%	387	55.3%
経済的に余裕が必要なものである	186	46.5%	121	40.3%	307	43.9%
思いやりがあるものである	214	53.5%	173	57.7%	387	55.3%
自分自身を成長させるものである	139	34.8%	97	32.3%	236	33.7%
生きがいになるものである	96	24.0%	71	23.7%	167	23.9%
責任が重いものである	85	21.3%	79	26.3%	164	23.4%
社会にとって必要なものである	210	52.5%	165	55.0%	375	53.6%
仲間づくりである	60	15.0%	42	14.0%	102	14.6%
その他	6	1.5%	3	1.0%	9	1.3%
特に印象はない	35	8.8%	29	9.7%	64	9.1%

## ②ボランティア活動に対する報酬

ボランティア活動に対する報酬についてみると、被災地、被災地以外いずれも「交通費などの実費ぐらいは受けてもよい」が半数以上と最も多かった。

図表 14：ボランティア活動に対する報酬（S A）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
謝礼や報酬を受けるべきではない	98	24.5%	60	20.0%	158	22.6%
交通費などの実費ぐらいは受けてもよい	249	62.3%	180	60.0%	429	61.3%
交通費などの実費の他に報酬・謝礼を受けてもよい	53	13.3%	60	20.0%	113	16.1%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

## 3) ボランティア活動について

### ①ボランティア活動への関心度

ボランティア活動への関心度についてみると、被災地では「ある程度関心がある」が56.0%と最も多かった一方で、被災地以外では「あまり関心がない」が44.7%と、「ある程度関心がある」(43.0%)をわずかに上回る結果となった。

また、被災地では関心がある（「非常に関心がある」と「ある程度関心がある」の合計）が6割を超えていたのに対し、被災地以外では5割を下回っており、両者ではボランティア活動への関心度に対する考え方がやや異なる結果となった。

図表 15：ボランティア活動への関心度（S A）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
非常に関心がある	20	5.0%	12	4.0%	32	4.6%
ある程度関心がある	224	56.0%	129	43.0%	353	50.4%
あまり関心がない	132	33.0%	134	44.7%	266	38.0%
全く関心がない	24	6.0%	25	8.3%	49	7.0%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

## ②現在のボランティア活動の状況

現在のボランティア活動の状況についてみると、被災地、被災地以外いずれも「今までにボランティア活動をしたことがない」が最も多かった。

図表 16：現在のボランティア活動の状況（S A）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
現在、ボランティア活動をしている	63	15.8%	31	10.3%	94	13.4%
以前、ボランティア活動をしていたが、現在はしていない	98	24.5%	66	22.0%	164	23.4%
今までにボランティア活動をしたことがない	239	59.8%	203	67.7%	442	63.1%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

## ③加入しているボランティア団体数

②現在のボランティア活動の状況で「現在、ボランティア活動をしている」と回答した方に対して、加入しているボランティア団体数をみると、全体で平均 1.44 団体であった。両者を比較すると、被災地では平均 1.35 団体、被災地以外では平均 1.61 団体と、平均値は被災地以外が被災地を上回った。

図表 17：加入しているボランティア団体数

項目	被災地 (N=63)	被災地以外 (N=31)	合計 (N=94)
ボランティア加入団体数（平均値）	1.35	1.61	1.44

#### 4) 具体的なボランティア活動の内容について<sup>3</sup>

##### ①実施している（実施していた）ボランティア活動の内容

実施している（実施していた）ボランティア活動の内容をみると、被災地、被災地以外いずれも「高齢者に対する活動」が最も多かった。両者を比較すると、被災地では、「災害時支援・防災活動」が上位となっている一方で、被災地以外では1割以下となっている点特徴的である。

図表 18：実施している（実施していた）ボランティア活動の内容（MA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
高齢者に対する活動	42	26.1%	25	25.8%	67	26.0%
障がい者（児）に対する活動	26	16.1%	18	18.6%	44	17.1%
子育てをする親とその子どもを支援する活動	27	16.8%	15	15.5%	42	16.3%
スポーツに関連した活動	29	18.0%	23	23.7%	52	20.2%
芸術に関連した活動	11	6.8%	4	4.1%	15	5.8%
自然保護・環境保全活動	29	18.0%	18	18.6%	47	18.2%
公園管理・地域美化活動	25	15.5%	16	16.5%	41	15.9%
国際交流活動	13	8.1%	11	11.3%	24	9.3%
災害時支援・防災活動	41	25.5%	9	9.3%	50	19.4%
観光案内活動	7	4.3%	4	4.1%	11	4.3%
人権・平和活動	3	1.9%	4	4.1%	7	2.7%
交通安全・防犯活動	30	18.6%	17	17.5%	47	18.2%
その他公民館・学校などでの教育活動	31	19.3%	22	22.7%	53	20.5%
その他	12	7.5%	9	9.3%	21	8.1%

<sup>3</sup> 現在のボランティア活動の状況で「現在、ボランティア活動をしている」または「以前、ボランティア活動をしていたが、現在はしていない」と回答した方を対象。

## ②最も注力している（注力していた）ボランティア活動の内容

実施している（実施していた）ボランティア活動の内容のうち、最も注力している（注力していた）ボランティア活動内容をみると、被災地では「高齢者に対する活動」と「災害時支援・防災活動」が最も多かった一方で、被災地以外では「高齢者に対する活動」が最も多かった。

図表 19：最も注力している（注力していた）ボランティア活動の内容（SA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
高齢者に対する活動	25	15.5%	15	15.5%	40	15.5%
障がい者（児）に対する活動	15	9.3%	9	9.3%	24	9.3%
子育てをする親とその子どもを支援する活動	8	5.0%	6	6.2%	14	5.4%
スポーツに関連した活動	15	9.3%	14	14.4%	29	11.2%
芸術に関連した活動	6	3.7%	2	2.1%	8	3.1%
自然保護・環境保全活動	13	8.1%	8	8.2%	21	8.1%
公園管理・地域美化活動	14	8.7%	10	10.3%	24	9.3%
国際交流活動	6	3.7%	5	5.2%	11	4.3%
災害時支援・防災活動	25	15.5%	5	5.2%	30	11.6%
観光案内活動	1	0.6%	0	0.0%	1	0.4%
人権・平和活動	1	0.6%	2	2.1%	3	1.2%
交通安全・防犯活動	9	5.6%	2	2.1%	11	4.3%
その他公民館・学校などでの教育活動	11	6.8%	10	10.3%	21	8.1%
その他	12	7.5%	9	9.3%	21	8.1%
合計	161	100.0%	97	100.0%	258	100.0%

## ③実施している（実施していた）ボランティアのスタイル<sup>4</sup>

実施している（実施していた）ボランティアのスタイルをみると、被災地、被災地以外いずれも「無償ボランティア」が9割以上であった。

図表 20：実施している（実施していた）ボランティアのスタイル（SA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
有償ボランティア	7	4.3%	9	9.3%	16	6.2%
無償ボランティア	154	95.7%	88	90.7%	242	93.8%
合計	161	100.0%	97	100.0%	258	100.0%

<sup>4</sup> 複数ボランティア活動していた場合は最も注力している（注力していた）ボランティア活動を対象としている。

#### ④ボランティア報酬

③実施している（実施していた）ボランティアのスタイルで「有償ボランティア」と回答した方を対象に、ボランティア報酬をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「実費分以下の金額」が最も多かった。

図表 21：ボランティア報酬（MA）

項目	被災地 (N=7)		被災地以外 (N=9)		合計 (N=16)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
実費分以下の金額	4	57.1%	4	44.4%	8	50.0%
実費分と同程度の金額	0	0.0%	2	22.2%	2	12.5%
実費分以上最低賃金未満の金額	1	14.3%	2	22.2%	3	18.8%
最低賃金以上の金額	1	14.3%	1	11.1%	2	12.5%
物品	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
ボランティアポイント	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	14.3%	0	0.0%	1	6.3%

#### ⑤ボランティアの活動頻度

ボランティアの活動頻度についてみると、被災地、被災地以外いずれも「月に1日くらい」が最も多かった。

図表 22：ボランティアの活動頻度（SA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ほとんど毎日	4	2.5%	2	2.1%	6	2.3%
週に2~3日くらい	16	9.9%	13	13.4%	29	11.2%
週に1日くらい	25	15.5%	13	13.4%	38	14.7%
月に2~3日くらい	29	18.0%	19	19.6%	48	18.6%
月に1日くらい	39	24.2%	23	23.7%	62	24.0%
2か月に1日くらい	9	5.6%	8	8.2%	17	6.6%
3か月に1日くらい	15	9.3%	10	10.3%	25	9.7%
6か月に1日くらい	12	7.5%	6	6.2%	18	7.0%
1年に1日くらい	12	7.5%	3	3.1%	15	5.8%
合計	161	100.0%	97	100.0%	258	100.0%

## ⑥ボランティア活動に参加したきっかけ

ボランティア活動に参加したきっかけをみると、被災地、被災地以外いずれも「何か社会の役に立ちたいから」が最も多く、次いで、「自分の技術や能力、経験を活動に生かしたいから」の順となった。

図表 23：ボランティア活動に参加したきっかけ（MA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティア活動に興味を持ったから	27	16.8%	13	13.4%	40	15.5%
何か社会の役に立ちたいから	79	49.1%	40	41.2%	119	46.1%
自分の技術や能力、経験を活動に生かしたいから	45	28.0%	30	30.9%	75	29.1%
身近に放っておけない問題や課題があったから	32	19.9%	18	18.6%	50	19.4%
余暇時間を有意義に過ごしたいから	28	17.4%	17	17.5%	45	17.4%
活動を通して友人や仲間を増やしたいから	19	11.8%	14	14.4%	33	12.8%
職場や学校、地域などの行事の一環として参加したから	31	19.3%	25	25.8%	56	21.7%
所属している組織がボランティアの場を提供しているから	26	16.1%	12	12.4%	38	14.7%
友人や家族に勧められたから	17	10.6%	10	10.3%	27	10.5%
謝金等の収入が欲しかったから	0	0.0%	1	1.0%	1	0.4%
自身の健康を維持させたかったから	7	4.3%	5	5.2%	12	4.7%
その他	7	4.3%	6	6.2%	13	5.0%

### ⑦ボランティア活動に参加するきっかけとなる情報の入手方法

ボランティア活動に参加するきっかけとなる情報の入手方法についてみると、被災地、被災地以外いずれも「学校や地域、職場から聞いて」や「家族や友人から聞いて」といった人的ネットワークによるものが上位を占めた。

それ以外の回答については、被災地では「県や市区町村の広報を見て」、被災地以外では「町内会等の回覧板や掲示板（インターネット以外）を見て」の回答が比較的多くみられた。

図表 24：ボランティア活動に参加するきっかけとなる情報の入手方法（MA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
学校や地域、職場から聞いて	46	28.6%	28	28.9%	74	28.7%
家族や友人から聞いて	46	28.6%	22	22.7%	68	26.4%
テレビ、ラジオ	4	2.5%	2	2.1%	6	2.3%
新聞や雑誌など	10	6.2%	5	5.2%	15	5.8%
インターネットや電子メールを見て	12	7.5%	5	5.2%	17	6.6%
公共機関などに置いてあるチラシやポスターを見て	11	6.8%	7	7.2%	18	7.0%
フリーペーパーやタウン情報誌を見て	2	1.2%	4	4.1%	6	2.3%
県や市区町村の広報を見て	34	21.1%	14	14.4%	48	18.6%
ボランティア団体の説明会を見て	12	7.5%	8	8.2%	20	7.8%
町内会等の回覧板や掲示板（インターネット以外）を見て	20	12.4%	19	19.6%	39	15.1%
活動そのものの様子を見て	22	13.7%	11	11.3%	33	12.8%
その他	11	6.8%	6	6.2%	17	6.6%

### ⑧ボランティア活動を参加する際に重視したポイント

ボランティア活動に参加する際に重視したポイントについてみると、被災地、被災地以外いずれも「ボランティア活動の内容」が最も多く、それぞれ約 6 割、約 7 割であった。次に、「活動する時間帯・日程」の回答が多かった。

両者を比較すると、「ボランティアの活動の内容」や「活動する時間帯・日程」は被災地以外の回答割合が被災地よりも高かった一方で、「地理的条件」は被災地の回答割合が被災地以外の回答割合を上回った。

図表 25：ボランティア活動を参加する際に重視したポイント（MA）

項目	被災地 (N=161)		被災地以外 (N=97)		合計 (N=258)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティア団体の主体の信頼性	40	24.8%	23	23.7%	63	24.4%
ボランティア活動の内容	92	57.1%	69	71.1%	161	62.4%
活動するための費用負担	4	2.5%	6	6.2%	10	3.9%
謝礼（現金やポイント等）の支払い	1	0.6%	2	2.1%	3	1.2%
活動の無償性	16	9.9%	4	4.1%	20	7.8%
ボランティア団体の評判	11	6.8%	4	4.1%	15	5.8%
地理的条件	44	27.3%	18	18.6%	62	24.0%
活動する時間帯・日程	64	39.8%	50	51.5%	114	44.2%
代表（リーダー）の人柄	13	8.1%	10	10.3%	23	8.9%
団体の情報量の豊富さ	9	5.6%	4	4.1%	13	5.0%
その他	3	1.9%	1	1.0%	4	1.6%
特になし	18	11.2%	8	8.2%	26	10.1%

## 5) ボランティア活動参加後の変化<sup>5</sup>

ボランティア活動参加後の変化についてみると、「そう思う」（「とてもそう思う」と「すこしそう思う」の合計、以下同様）の回答割合が「そう思わない」（「あまりそう思わない」と「全くそう思わない」の合計、以下同様）を上回った項目が多くみられた。とりわけ、「交友関係が広がった」や「地域の活動に目を向けるようになった」については、「そう思う」が5割以上、「外出する機会が増えた」や「からだを動かす機会が増えた」「自分にはできることはまだまだたくさんある気がしてきた」については4割以上であった。反対に、「収入（現金、ポイント等）を得ることができた」は「そう思わない」の回答割合が5割以上であった。

図表 26：ボランティア活動参加後の変化（S A、N=258）

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらともい えない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
外出する機会が増えた	11.6%	29.1%	37.6%	14.7%	7.0%
交友関係が広がった	14.0%	38.0%	28.7%	14.3%	5.0%
食欲が増した	2.7%	6.6%	53.1%	20.2%	17.4%
笑顔が増えた	5.4%	21.3%	50.0%	14.0%	9.3%
パソコンでインターネットを使うようになった	8.1%	15.1%	45.7%	15.1%	15.9%
自分の健康に気をつけるようになった	7.4%	24.8%	48.1%	10.1%	9.7%
周りの人の健康に気をつけるようになった	5.0%	26.4%	51.2%	8.5%	8.9%
からだを動かす機会が増えた	8.5%	34.1%	40.3%	10.5%	6.6%
地域の活動に目を向けるようになった	9.7%	46.9%	29.8%	9.7%	3.9%
今まで経験したことがない活動に参加する意欲がでた	8.1%	28.7%	47.7%	11.2%	4.3%
人前に出ることに慣れた	6.2%	25.2%	46.1%	15.1%	7.4%
とてもいきがいをを感じるようになった	5.8%	28.7%	47.7%	12.8%	5.0%
近所の人との交流や会話、挨拶が広がった	4.3%	31.8%	43.8%	14.3%	5.8%
家族や近所の友人に健康づくりの仲間が増えた	3.5%	16.7%	52.3%	19.4%	8.1%
日常生活が充実しているように感じるようになった	7.0%	32.9%	43.4%	10.9%	5.8%
自分にできることはまだまだたくさんある気がしていた	7.0%	41.1%	41.5%	6.6%	3.9%
地域の課題を知ることができた	5.8%	36.8%	43.0%	8.9%	5.4%
自分の住んでいるまちが好きになった	2.3%	21.7%	59.3%	9.7%	7.0%
特定の分野に対する知識や問題意識が高まった	9.3%	34.9%	43.0%	8.5%	4.3%
収入（現金、ポイント等）を得ることができた	0.0%	4.7%	31.0%	20.9%	43.4%

<sup>5</sup> 現在のボランティア活動の状況で「現在、ボランティア活動をしている」または「以前、ボランティア活動をしていたが、現在はしていない」と回答した方を対象。

## 6) ボランティアを活動する際の課題や負担感<sup>6</sup>

ボランティアを活動する際の課題や負担感についてみると、ほとんどの項目で「そう思わない」の回答割合が「そう思う」を上回った。とりわけ、「家族等の理解が得られない」や「一緒にボランティア活動をする仲間との相性が良くない」は「そう思わない」の回答割合が5割以上であった。

図表 27：ボランティアを活動する際の課題や負担感（SA、N=258）

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	全くそう 思わない
家族等の理解が得られない	1.2%	6.2%	23.3%	43.0%	26.4%
仕事等とボランティア活動の時間との調整が難しい	6.6%	23.3%	28.3%	26.7%	15.1%
活動にかかる経費の負担が大きい	3.9%	22.1%	33.3%	27.9%	12.8%
身体的にかかる負担が大きい	3.9%	30.6%	32.9%	24.4%	8.1%
一緒にボランティア活動をする仲間との相性が良くない	0.8%	4.3%	37.6%	38.8%	18.6%
ボランティア活動の情報を得ることが難しい	0.0%	6.6%	46.9%	32.9%	13.6%
ボランティア活動に関する研修が少ない	0.8%	16.3%	49.6%	22.1%	11.2%
ボランティア活動の幅がせまい	0.8%	15.5%	51.2%	22.9%	9.7%
ボランティア活動をする機会が少ない	0.0%	14.0%	49.6%	25.2%	11.2%

<sup>6</sup> 現在のボランティア活動の状況で「現在、ボランティア活動をしている」または「以前、ボランティア活動をしていたが、現在はしていない」と回答した方を対象。

## 7) ボランティア活動を辞めた理由

現在のボランティア活動の状況で「以前、ボランティア活動をしていたが、現在はしていない」と回答した方に対して、ボランティア活動を辞めた理由をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「仕事・学業・家事が忙しくなったから」が最も多く、次いで、「自身の健康が悪化したから」の順となった。なお、「特に理由はない」との回答もそれぞれ2割以上を占めていた。

図表 28：ボランティア活動を辞めた理由（MA）

項目	被災地 (N=98)		被災地以外 (N=66)		合計 (N=164)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
仕事・学業・家事が忙しくなったから	33	33.7%	22	33.3%	55	33.5%
趣味など自分の楽しみに時間を使いたかったから	10	10.2%	10	15.2%	20	12.2%
報酬が得られなかった（安かった）から	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
活動にかかる経費負担が大きかったから	7	7.1%	3	4.5%	10	6.1%
人間関係がうまくいかなかったから	3	3.1%	3	4.5%	6	3.7%
活動内容が想定していたものと異なっていたから	4	4.1%	5	7.6%	9	5.5%
自分の意見や提案が受け入れてもらえなかったから	3	3.1%	1	1.5%	4	2.4%
自身の健康が悪化したから	17	17.3%	14	21.2%	31	18.9%
所属していたボランティア団体が休止したから	7	7.1%	7	10.6%	14	8.5%
仲が良かった人が辞めたから	1	1.0%	1	1.5%	2	1.2%
代表（リーダー）が替わったから	1	1.0%	1	1.5%	2	1.2%
活動中に事故等のトラブルを起こしてしまったから	1	1.0%	0	0.0%	1	0.6%
その他	11	11.2%	6	9.1%	17	10.4%
特に理由はない	27	27.6%	15	22.7%	42	25.6%

## 8) ボランティア活動に参加したことがない理由

現在のボランティア活動の状況で「今までにボランティア活動をしたことがない」と回答した方に対して、ボランティア活動に参加したことがない理由をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「仕事・学業・家事が忙しいから」が最も多かった。次いで、「健康上の理由から」の順となった。

両者を比較すると、「健康上の理由から」は被災地では30.5%と被災地以外（19.2%）に比べて10ポイント以上大きい結果となった。

図表 29：ボランティア活動に参加したことがない理由（MA）

項目	被災地 (N=239)		被災地以外 (N=203)		合計 (N=442)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
仕事・学業・家事が忙しいから	100	41.8%	80	39.4%	180	40.7%
趣味など自分の楽しみに時間を使いたいから	36	15.1%	30	14.8%	66	14.9%
報酬が得られない(安い)から	13	5.4%	10	4.9%	23	5.2%
活動に係る経費の負担が大きいから	31	13.0%	17	8.4%	48	10.9%
家族等周囲の理解が得られないから	7	2.9%	9	4.4%	16	3.6%
参加方法などの情報が得られないから	33	13.8%	34	16.7%	67	15.2%
健康上の理由から	73	30.5%	39	19.2%	112	25.3%
興味のある活動がないから	18	7.5%	25	12.3%	43	9.7%
一緒に活動する仲間がないから	29	12.1%	22	10.8%	51	11.5%
自身の知識や経験を活かせる場所がないから	14	5.9%	14	6.9%	28	6.3%
近くにボランティア団体がないから	11	4.6%	13	6.4%	24	5.4%
信頼できるボランティア団体が近くにないから	9	3.8%	23	11.3%	32	7.2%
人と一緒に何かを行うことが苦手だから	19	7.9%	23	11.3%	42	9.5%
その他	10	4.2%	7	3.4%	17	3.8%
特になし	34	14.2%	26	12.8%	60	13.6%

## 9) 今後のボランティア活動について

### ①今後のボランティア活動に対する参加意向

今後のボランティア活動に対する参加意向についてみると、被災地、被災地以外いずれも「機会があれば、参加してみたい」が最も多かった。また、「是非参加してみたい」と「機会があれば、参加してみたい」を合わせると、被災地では40.5%、被災地以外では34.7%がボランティア活動に前向きである結果となった。

図表 30：今後のボランティア活動に対する参加意向（S A）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
是非参加してみたい	20	5.0%	8	2.7%	28	4.0%
機会があれば、参加してみたい	142	35.5%	96	32.0%	238	34.0%
どちらともいえない	115	28.8%	93	31.0%	208	29.7%
あまり参加したいとは思わない	85	21.3%	66	22.0%	151	21.6%
参加したいと思わない	38	9.5%	37	12.3%	75	10.7%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

## ②今後、ボランティア活動により参加しやすくなるために必要なこと

①今後のボランティア活動に対する参加意向で「是非参加してみたい」「機会があれば、参加してみたい」「どちらでもない」のいずれかを回答した方を対象に、ボランティア活動により参加しやすくなるために必要なことをたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「日常生活の中で無理なくできること」が最も多く、「個人だけで気軽に参加し活動できるようになること」が2番目に多かった。

図表 31：今後、あなたがボランティア活動により参加しやすくなるために必要なこと（MA）

項目	被災地 (N=277)		被災地以外 (N=197)		合計 (N=474)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
個人だけで気軽に参加し活動できるようになること	113	40.8%	74	37.6%	187	39.5%
日常生活の中で無理なくできること	190	68.6%	125	63.5%	315	66.5%
新しい友人や仲間ができる場があること	45	16.2%	26	13.2%	71	15.0%
一人ひとりの提案や考えが活かされること	28	10.1%	16	8.1%	44	9.3%
個人の様々な能力を生かすボランティアの場が開発されること	60	21.7%	46	23.4%	106	22.4%
人間づきあいに煩わされないこと	77	27.8%	66	33.5%	143	30.2%
特別の知識・技能がなくてもできること	87	31.4%	73	37.1%	160	33.8%
とにかく楽しいこと	40	14.4%	30	15.2%	70	14.8%
仕事で実につけた知識・技能が活かせること	55	19.9%	38	19.3%	93	19.6%
多少の謝礼や特典が得られること	17	6.1%	18	9.1%	35	7.4%
ボランティア活動を通じて新しい知識や技能が身につくこと	58	20.9%	46	23.4%	104	21.9%
社会的に尊敬されるようになること	19	6.9%	15	7.6%	34	7.2%
地域とのつながりが持てる活動であること	88	31.8%	66	33.5%	154	32.5%
その他	7	2.5%	13	6.6%	20	4.2%

## 10) アクティブシニア層のボランティアについて

### ①支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度

支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度（回答者が65歳未満の方は、自身の年齢が65歳に達した場合を想定）についてみると、被災地では「やや関心がある」が最も多かった一方で、被災地以外では「どちらともいえない」が最も多かった。また、「非常に関心がある」と「やや関心がある」の合計をみると、被災地のほうが被災地以外よりも回答割合が高いことから、被災地ではボランティア活動への関心がある人が被災地以外よりも多いことからうかがえる。

図表 32：支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度（S A）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
非常に関心がある	20	5.0%	22	7.3%	42	6.0%
やや関心がある	156	39.0%	86	28.7%	242	34.6%
どちらともいえない	132	33.0%	111	37.0%	243	34.7%
あまり関心がない	71	17.8%	54	18.0%	125	17.9%
全く関心がない	21	5.3%	27	9.0%	48	6.9%
合計	400	100.0%	300	100.0%	700	100.0%

## ②支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度

①支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度で「非常に興味がある」あるいは「やや興味がある」と回答した方に対して、希望する高齢者を対象とする活動内容をたずねたところ、被災地では「施設の行事の手伝い」「見守り」が最も多く、被災地以外では「施設の行事の手伝い」が最も多かった。その他の回答としては「買い物支援」「施設や在宅の高齢者の話し相手」といった介護技術が必要でない、ちょっとした困りごとに対する活動を希望する人が多い結果となった。

図表 33：希望する高齢者を対象とする活動内容（MA）

項目	被災地 (N=176)		被災地以外 (N=108)		合計 (N=284)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	53	30.1%	27	25.0%	80	28.2%
施設や在宅の高齢者の話し相手	58	33.0%	39	36.1%	97	34.2%
施設の行事の手伝い	75	42.6%	52	48.1%	127	44.7%
外出・通院の補助	45	25.6%	38	35.2%	83	29.2%
食事介助の補助	18	10.2%	15	13.9%	33	11.6%
整髪、からだ拭きの補助等	4	2.3%	3	2.8%	7	2.5%
上膳・配膳・下膳の補助	19	10.8%	14	13.0%	33	11.6%
洗濯物の整理等	19	10.8%	10	9.3%	29	10.2%
清掃	34	19.3%	20	18.5%	54	19.0%
施設等への送迎の補助等	48	27.3%	35	32.4%	83	29.2%
配食・会食の相手・補助	23	13.1%	13	12.0%	36	12.7%
衣類の整理	21	11.9%	13	12.0%	34	12.0%
買い物支援	64	36.4%	44	40.7%	108	38.0%
見守り	75	42.6%	40	37.0%	115	40.5%
市民後見人としての活動	30	17.0%	17	15.7%	47	16.5%
健康・体力づくりの補助	41	23.3%	24	22.2%	65	22.9%
その他	9	5.1%	4	3.7%	13	4.6%

### ③高齢者を対象とするボランティア活動を行いたい場所

①支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度で「非常に興味がある」あるいは「やや興味がある」と回答した方に対して、高齢者を対象とするボランティア活動を行いたい場所をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「介護施設・通所施設（デイサービスなど）」が最も多かった。

図表 34：高齢者を対象とするボランティア活動を行いたい場所（MA）

項目	被災地 (N=176)		被災地以外 (N=108)		合計 (N=284)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
介護施設・入所施設（特別養護老人ホームなど）	43	24.4%	28	25.9%	71	25.0%
介護施設・通所施設（デイサービスなど）	57	32.4%	41	38.0%	98	34.5%
高齢者向け住宅（有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅）	45	25.6%	32	29.6%	77	27.1%
個人の高齢者宅	49	27.8%	36	33.3%	85	29.9%
病院	22	12.5%	18	16.7%	40	14.1%
その他	7	4.0%	3	2.8%	10	3.5%
分からない	56	31.8%	33	30.6%	89	31.3%

### ④高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に希望する報酬

①支援が必要な高齢者を対象としたボランティア活動への関心度で「非常に興味がある」あるいは「やや興味がある」と回答した方に対して、高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に希望する報酬をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「実費分と同程度の金額程度で良い」が最も多かった。

図表 35：高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に希望する報酬（MA）

項目	被災地 (N=176)		被災地以外 (N=108)		合計 (N=284)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
報酬は不要	50	28.4%	21	19.4%	71	25.0%
実費分以下の金額程度で良い	20	11.4%	17	15.7%	37	13.0%
実費分と同程度の金額程度で良い	71	40.3%	40	37.0%	111	39.1%
実費分以上最低賃金未満の金額程度で良い	17	9.7%	16	14.8%	33	11.6%
最低賃金以上の金額程度で良い	11	6.3%	7	6.5%	18	6.3%
金額ではなく、物品やサービスで良い	10	5.7%	3	2.8%	13	4.6%
ボランティアポイントなどで良い	29	16.5%	10	9.3%	39	13.7%
その他	50	28.4%	21	19.4%	71	25.0%

#### ⑤高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に重視するポイント

高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に重視するポイントを見ると、被災地、被災地以外いずれも「活動の内容」や「地理的条件」「活動の頻度、時間帯」が上位であった。両者を比較すると、被災地では「地理的条件」が最も多かった一方で、被災地以外では「活動の内容」が最も多く、両者ではやや異なる結果となった。

図表 36：高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に重視するポイント（MA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
自身の希望する活動の場が提供されること	133	33.3%	102	34.0%	235	33.6%
収入（現金、ポイント）の額	27	6.8%	23	7.7%	50	7.1%
活動先（施設等）の社会的信用	68	17.0%	66	22.0%	134	19.1%
活動を主催する団体の社会的信用	95	23.8%	82	27.3%	177	25.3%
活動時の事故等のトラブルに対する準備	123	30.8%	106	35.3%	229	32.7%
活動の内容	166	41.5%	144	48.0%	310	44.3%
地理的条件	172	43.0%	143	47.7%	315	45.0%
活動の頻度、時間帯	165	41.3%	140	46.7%	305	43.6%
一緒に活動する仲間	81	20.3%	52	17.3%	133	19.0%
所属する団体の代表（リーダー）	31	7.8%	28	9.3%	59	8.4%
その他	7	1.8%	1	0.3%	8	1.1%
特になし	67	16.8%	41	13.7%	108	15.4%

### ⑥高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に不安と感ずる点

高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に不安と感ずる点を見ると、被災地、被災地以外いずれも「体力的に不安がある」が最も多かった。次いで、「認知症の人に対する接し方が分からない不安がある」や「要介護者に対する接し方が分からない不安がある」といった特定の人への接し方に不安を感ずると回答した方が多い結果となった。

図表 37：高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に不安と感ずる点（MA）

項目	被災地 (N=400)		被災地以外 (N=300)		合計 (N=700)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
相手に怪我をさせてしまう不安がある	127	31.8%	98	32.7%	225	32.1%
事件やトラブルにまきこまれる不安がある	116	29.0%	88	29.3%	204	29.1%
認知症の人に対する接し方が分からない不安がある	159	39.8%	123	41.0%	282	40.3%
要介護者に対する接し方が分からない不安がある	149	37.3%	125	41.7%	274	39.1%
衛生面に対する不安がある	97	24.3%	77	25.7%	174	24.9%
体力的に不安がある	195	48.8%	125	41.7%	320	45.7%
サービスを受ける人との相性が合うか不安がある	123	30.8%	106	35.3%	229	32.7%
自身より年下の人間の指示に従うことが難しい	20	5.0%	9	3.0%	29	4.1%
新しい知識や技術の習得に対する不安がある	50	12.5%	47	15.7%	97	13.9%
その他	6	1.5%	2	0.7%	8	1.1%
特に不安はない	50	12.5%	38	12.7%	88	12.6%

### (3) まとめ

---

本項では、高齢者・高齢者予備群の地域交流活動への参加意向に関するアンケートの結果を踏まえた上で、高齢者および高齢者予備群のボランティアに関する状況や課題等について整理する。

#### 1) 潜在的なボランティア数について

ボランティア活動への関心度については、「非常に関心がある」と「ある程度関心がある」を合わせると半数以上であり、とりわけ被災地については61.0%と6割以上の方がボランティアに関心がある結果となっている。

その一方で、ボランティアへの参加状況をみると、「今までにボランティア活動をしたことがない人」が約6割であった。これらの結果を踏まえれば、ボランティアに対する関心はあるものの、ボランティアに活動したことがない方が多いことが推察され、見方を変えれば潜在的なボランティア数が一定数存在していると考えられることもできる。

#### 2) ボランティアに対するイメージについて

ボランティアに対する印象としては「時間的に余裕がある際に行うもの」という回答が最も多く、また、実際にボランティア活動に参加している頻度をみると「月に2～3日くらい」や「月1日くらい」の回答が多かった。また、活動をする際に重視したポイントとしても「活動する時間帯・日程」の回答が多くみられ、時間に余裕がある時に参加できるという面はボランティア参加者にとって重視されていることがうかがえる。

一方で、高齢者を対象とするボランティア活動を行う際に不安とを感じる点については、「(自身の)体力的に不安がある」といった回答が多くみられた。また、ボランティア活動に参加したことがない理由として、「健康上の理由」といった回答が多い結果だった。これらの点から、高齢者および高齢者予備群に関しては、身体的な負荷・負担が小さい活動を希望する可能性が高いと考えられる。

#### 3) ボランティアに参加することの効果について

実際にボランティア活動をする前とボランティア活動後との変化についてみると、多くの項目で「良くなったと感じている」と回答した方が多い結果となった。特に「交友関係が広がった」や「地域の活動に目を向けるようになった」については半数以上が、また「外出する機会が増えた」や「からだを動かす機会が増えた」「自分にはできることはまだたくさんある気がしてきた」については4割以上が「そう思う(「とてもそう思う」と「すこしそう思う」の合計)」と回答した。このことから、ボランティア活動により、参加者のQOLが改善する効果が期待される結果となった。

### 3. 施設向けおよび地域包括支援センター向けアンケート調査

#### (1) アンケート調査の概要

##### 1) アンケート調査の目的

東日本大震災被災地における高齢者住宅等の管理者を対象に、当該施設における高齢者によるボランティアの受入状況や受入意向、受入時の阻害要因などを把握するためのアンケート調査を行った。また、地域における高齢者ボランティアの活用を通じた見守りや孤立防止の取組みの実態などを把握するため、全国各地の地域包括支援センターを対象にアンケート調査を実施した。

##### 2) 調査対象

本アンケート調査の調査対象は、有料老人ホームおよびサービス付き高齢者住宅、地域包括支援センターの3種類とした。なお、送付先の決定については、以下の通りとした。

まず、「有料老人ホーム」および「地域包括支援センター」については、各都道府県のホームページに掲載されている福祉施設情報を用いた。一方、サービス付き高齢者向け住宅については、「サービス付き高齢者向け住宅 情報提供システム<sup>7</sup>」のデータを用いた上で、母集団名簿を作成した。

その後、作成した母集団名簿をもとに、被災地（岩手、宮城、福島）は悉皆、残りの被災地以外については、無作為抽出を行い、調査対象先を決定した（①施設向けアンケート：1,500件、②地域包括支援センター向けアンケート：500件）。

##### 3) 調査方法

調査票を郵送で配布し、郵送で回収する郵便調査として実施した。

##### 4) 調査実施期間

2013年10月19日（土）～11月18日（月）

##### 5) 調査票

調査票については、まず調査票案を作成した上で、有識者研究委員会からのご指摘等を踏まえた上で、適宜、修正を行い、調査票を確定させた。本調査に使用した調査票については、本報告書の資料編を参照されたい。

<sup>7</sup> <http://www.satsuki-jutaku.jp/index.php>

主な設問項目については、以下のとおりである。

#### ①施設向けアンケート

- ▶ 施設属性
- ▶ 当該施設における入居者の地域との関わり、社会参加の状況について
- ▶ 活動への参加意向（交流希望）、交流に期待すること
- ▶ 交流を目的とする活動の外部からの受入状況、受入意向
- ▶ 外部から交流を目的とする活動を受け入れる際の阻害要因
- ▶ 入居者の交流ニーズの把握状況と交流ニーズ、過去の交流時に評判が良かった内容 など

#### ②地域包括支援センター向けアンケート

- ▶ 地域属性
- ▶ 地域の高齢者が抱える課題・（交流も含めた）制度外サポートのニーズ状況
- ▶ アクティブシニア層の活用を通じた見守りや孤立防止の取組み状況
- ▶ 地域の高齢者交流ニーズの把握状況と交流ニーズ、過去の交流時に評判が良かった内容
- ▶ 交流を行う際の阻害要因 など

#### 6) 回収率

2種類の調査票の調査票配布件数および回収率については、以下のとおりである。

図表 38 本アンケート調査の調査票配布件数および回収率

調査対象	配布数	回収数	有効回答率
①施設向け	1,500件	250件	16.6%
②地域包括支援センター向け	500件	160件	32.0%

## (2) 施設向けアンケート調査の結果

### 1) 回答の属性

#### ①施設の種類

施設の種類についてみると、「住宅型有料老人ホーム」が 37.8%、「介護付有料老人ホーム」が 26.1%と 6 割以上が有料老人ホームであった。

図表 39：施設の種類（SA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
介護付有料老人ホーム	17	17.0%	48	32.2%	65	26.1%
住宅型有料老人ホーム	43	43.0%	51	34.2%	94	37.8%
サービス付き高齢者向け住宅	38	38.0%	47	31.5%	85	34.1%
その他	2	2.0%	3	2.0%	5	2.0%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

#### ②施設の運営主体の法人形態

施設の運営主体の法人形態についてみると、被災地、被災地以外いずれも株式会社等の「営利法人」が最も多かった。

図表 40：施設の運営主体の法人形態（SA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
営利法人	65	65.0%	112	75.2%	177	71.1%
社会福祉法人	9	9.0%	8	5.4%	17	6.8%
医療法人	13	13.0%	17	11.4%	30	12.0%
特定非営利活動法人	9	9.0%	7	4.7%	16	6.4%
その他	3	3.0%	3	2.0%	6	2.4%
無回答	1	1.0%	2	1.3%	3	1.2%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

### ③施設の設立時期

施設の設立時期についてみると、被災地、被災地以外いずれも、「2011年度」「2012年度」の回答が上位であった。

図表 41：施設の設立時期

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
2000年度以前	4	4.0%	9	6.0%	13	5.2%
2001年度	0	0.0%	1	0.7%	1	0.4%
2002年度	1	1.0%	1	0.7%	2	0.8%
2003年度	2	2.0%	5	3.4%	7	2.8%
2004年度	5	5.0%	11	7.4%	16	6.4%
2005年度	4	4.0%	9	6.0%	13	5.2%
2006年度	9	9.0%	9	6.0%	18	7.2%
2007年度	7	7.0%	13	8.7%	20	8.0%
2008年度	8	8.0%	8	5.4%	16	6.4%
2009年度	5	5.0%	4	2.7%	9	3.6%
2010年度	9	9.0%	10	6.7%	19	7.6%
2011年度	16	16.0%	20	13.4%	36	14.5%
2012年度	17	17.0%	28	18.8%	45	18.1%
2013年度	9	9.0%	16	10.7%	25	10.0%
無回答	4	4.0%	5	3.4%	9	3.6%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

## 2) 施設の労働力について

### ①施設における正規職員の過不足感

施設における正規職員の過不足感についてみると、被災地、被災地以外いずれも「適切」が最も多かった。両者を比較すると、被災地よりも被災地以外の方が「不足」と感じている割合が高い結果となった。

図表 42：施設における現在の正規職員の過不足感（S A）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
大いに不足	5	5.0%	8	5.4%	13	5.2%
不足	36	36.0%	58	38.9%	94	37.8%
適切	49	49.0%	78	52.3%	127	51.0%
過大	4	4.0%	0	0.0%	4	1.6%
大いに過大	1	1.0%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	5	5.0%	5	3.4%	10	4.0%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

### ②施設における非正規職員の過不足感

施設における非正規職員の過不足感についてみると、被災地、被災地以外いずれも「適切」が最も多かった。両者を比較すると、被災地の方が被災地以外よりも「不足」と感じている割合が高い結果となった。

図表 43：施設における現在の非正規職員の過不足感（S A）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
大いに不足	8	8.0%	10	6.7%	18	7.2%
不足	35	35.0%	43	28.9%	78	31.3%
適切	42	42.0%	84	56.4%	126	50.6%
過大	1	1.0%	3	2.0%	4	1.6%
大いに過大	1	1.0%	0	0.0%	1	0.4%
無回答	13	13.0%	9	6.0%	22	8.8%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

### 3) 地域との関わりについて

#### ①地域との関わりで実施しているもの

地域との関わりで実施しているものについてみると、被災地、被災地以外いずれも「ボランティアを受け入れている」が最も多く、それぞれ5割以上であった。以下、「学生の職場見学や職場体験、実習を受け入れている」や「介護保険以外の生活支援サービスを提供している」「祭り等の地域のイベントに施設として参加している」の回答が上位を占めた。

図表 44：地域との関わりで実施しているもの（MA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティアを受け入れている	54	54.0%	83	55.7%	137	55.0%
学生の職場見学や職場体験、実習を受け入れている	50	50.0%	70	47.0%	120	48.2%
介護保険以外の生活支援サービスを提供している	47	47.0%	52	34.9%	99	39.8%
祭り等の地域のイベントに施設として参加している	31	31.0%	54	36.2%	85	34.1%
町内会や自治会等にメンバーとして参加し、日常的な関係づくりを行っている	33	33.0%	42	28.2%	75	30.1%
施設の設定や建物等を地域に開放している	30	30.0%	35	23.5%	65	26.1%
他事業所等と連携して、利用者の支援についての手順やマニュアル等を整備している	22	22.0%	29	19.5%	51	20.5%
民生委員や関係機関等とともに地域の見守りネットワークに参加している	13	13.0%	24	16.1%	37	14.9%
地域や学校等で介護や健康づくり等に関するセミナー・教室を開催・支援、あるいは職員を派遣している	10	10.0%	17	11.4%	27	10.8%
介護者の集いを開催、あるいは支援している	5	5.0%	9	6.0%	14	5.6%
介護支援や見守りを行うボランティアの育成あるいは、組織化を行っている	1	1.0%	2	1.3%	3	1.2%
その他	5	5.0%	8	5.4%	13	5.2%
特に実施していない	10	10.0%	9	6.0%	19	7.6%
無回答	0	0.0%	3	2.0%	3	1.2%

## ②地域との関わりにより生じるメリット

地域との関わりにより生じるメリットについてみると、被災地、被災地以外いずれも「施設への地域の理解・認識が高まり、施設運営に対して協力が得られる」が最も多く、それぞれ6割以上が回答した。また、「入居者や利用者の地域参加の促進や地域生活の継続につながる」もそれぞれ半数程度であった。

図表 45：地域との関わりにより生じるメリット（MA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
施設への地域の理解・認識が高まり、施設運営に対して協力が得られる	67	67.0%	103	69.1%	170	68.3%
入居者や利用者の地域参加の促進や地域生活の継続につながる	50	50.0%	81	54.4%	131	52.6%
入居者・利用者が確保しやすくなる	26	26.0%	45	30.2%	71	28.5%
職員の接客技術の改善やホスピタリティの向上が図られる	27	27.0%	42	28.2%	69	27.7%
入居者や利用者の多様なニーズに、制度に関わりなく柔軟に応えられる	35	35.0%	33	22.1%	68	27.3%
その他	2	2.0%	2	1.3%	4	1.6%
特にメリットは感じられない	4	4.0%	5	3.4%	9	3.6%
分からない	7	7.0%	5	3.4%	12	4.8%
無回答	2	2.0%	4	2.7%	6	2.4%

#### 4) 施設における課題について

##### ①施設における課題

施設における課題についてみると、被災地では「アクティビティ・活動プログラムの不足」が最も多い一方で、被災地以外では「スタッフのマンパワー不足」が最も多い結果となっており、両者で傾向が異なる結果となった。

図表 46：施設における課題（MA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
アクティビティ・活動プログラムの不足	47	47.0%	59	39.6%	106	42.6%
スタッフのマンパワー不足	37	37.0%	62	41.6%	99	39.8%
入居者等と地域住民との交流が見られない	37	37.0%	52	34.9%	89	35.7%
地域内における施設の知名度が低い	20	20.0%	33	22.1%	53	21.3%
施設の稼働率が低い	17	17.0%	28	18.8%	45	18.1%
施設のメンテナンス・環境整備が難しい	19	19.0%	23	15.4%	42	16.9%
入居者等の健康状態の維持・改善が難しい	11	11.0%	15	10.1%	26	10.4%
入居者等のサービスニーズの把握が難しい	8	8.0%	14	9.4%	22	8.8%
施設内の雰囲気明るくない	5	5.0%	1	0.7%	6	2.4%
入居者等の生活実態の把握が難しい	3	3.0%	3	2.0%	6	2.4%
その他	2	2.0%	8	5.4%	10	4.0%
無回答	2	2.0%	12	8.1%	19	7.6%

##### ②課題の解決・改善に向けた外部のボランティア等の受け入れの有無

①で回答した施設における課題の解決・改善に向けた外部のボランティア等の受け入れの有無についてみると、被災地、被災地以外いずれも「受け入れたことはない」が「受け入れたことがある」を上回った。両者を比較すると、被災地の方が被災地以外よりも「受け入れたことはない」の回答割合が高い結果となった。

図表 47：課題の解決・改善に向けた外部のボランティア等の受け入れの有無（SA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
受け入れたことがある	34	34.0%	61	40.9%	95	38.2%
受け入れたことはない	64	64.0%	82	55.0%	146	58.6%
無回答	2	2.0%	6	4.0%	8	3.2%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

### ③ これまでに受け入れをしたボランティアによる活動の内容

②外部のボランティア等の受け入れの有無で「受け入れたことがある」と回答した方に、これまでに受け入れをしたボランティアによる活動の内容をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「レクリエーションの指導・補助」が最も多く、次いで、「施設の行事の手伝い」が多かった。

図表 48：これまでに受け入れをしたボランティアによる活動の内容（MA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	24	70.6%	39	63.9%	63	66.3%
施設の行事の手伝い	14	41.2%	36	59.0%	50	52.6%
施設や在宅の高齢者の話し相手	10	29.4%	22	36.1%	32	33.7%
見守り	6	17.6%	4	6.6%	10	10.5%
清掃	6	17.6%	3	4.9%	9	9.5%
健康・体力づくりの補助	3	8.8%	3	4.9%	6	6.3%
上膳・配膳・下膳の補助	3	8.8%	2	3.3%	5	5.3%
配食・会食の相手・補助	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
食事介助の補助	2	5.9%	1	1.6%	3	3.2%
整髪、入浴、からだ拭きの補助等	2	5.9%	1	1.6%	3	3.2%
外出・通院の補助	0	0.0%	2	3.3%	2	2.1%
洗濯や洗濯物の整理等	1	2.9%	0	0.0%	1	1.1%
衣類の整理や身だしなみの手伝い	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
買い物支援	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
施設等への送迎の補助等	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
市民後見人としての活動	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	5	14.7%	11	18.0%	16	16.8%
無回答	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%

#### ④受け入れ時の評価が良かったもの

③これまでに受け入れをしたボランティアによる活動の内容について、受け入れ時の評価が良かったものをみると、被災地、被災地以外いずれも「レクリエーションの指導・補助」が最も多く、次いで、「施設の行事の手伝い」が多かった。

図表 49：受け入れ時の評価が良かったもの（上位3つまでのMA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	15	44.1%	29	47.5%	44	46.3%
施設の行事の手伝い	10	29.4%	23	37.7%	33	34.7%
施設や在宅の高齢者の話し相手	6	17.6%	14	23.0%	20	21.1%
外出・通院の補助	2	5.9%	2	3.3%	4	4.2%
清掃	3	8.8%	1	1.6%	4	4.2%
見守り	2	5.9%	1	1.6%	3	3.2%
健康・体力づくりの補助	1	2.9%	2	3.3%	3	3.2%
整髪、入浴、からだ拭きの補助等	1	2.9%	1	1.6%	2	2.1%
配食・会食の相手・補助	0	0.0%	2	3.3%	2	2.1%
食事介助の補助	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
上膳・配膳・下膳の補助	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
洗濯や洗濯物の整理等	1	2.9%	0	0.0%	1	1.1%
買い物支援	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
その他	6	17.6%	9	14.8%	15	15.8%
無回答	9	26.5%	10	16.4%	19	20.0%

⑤受け入れ時の評価が悪かったもの<sup>8</sup>

③これまでに受け入れをしたボランティアによる活動の内容について、受け入れ時の評価が悪かったものをみると、被災地、被災地以外いずれも「レクリエーションの指導・補助」が「施設や在宅の高齢者の話し相手」が最も多かった。

図表 50：受け入れ時の評価が悪かったもの（上位3つまでのMA）

項目	被災地 (N=2)		被災地以外 (N=6)		合計 (N=8)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	1	50.0%	2	33.3%	3	37.5%
施設や在宅の高齢者の話し相手	1	50.0%	2	33.3%	3	37.5%
見守り	0	0.0%	2	33.3%	2	25.0%
施設の行事の手伝い	0	0.0%	1	16.7%	1	12.5%
整髪、入浴、からだ拭きの補助等	0	0.0%	1	16.7%	1	12.5%
買い物支援	1	50.0%	0	0.0%	1	12.5%
市民後見人としての活動	0	0.0%	1	16.7%	1	12.5%
健康・体力づくりの補助	1	50.0%	0	0.0%	1	12.5%
その他	0	0.0%	1	16.7%	1	12.5%

<sup>8</sup> 本設問の回答件数が非常に少ない点に留意する必要がある。

⑥外部からのボランティア打診が多いもの<sup>9</sup>

外部からのボランティア打診が多いものをみると、被災地、被災地以外いずれも「レクリエーションの指導・補助」が最も多く、次いで、「施設の行事の手伝い」が多かった。

図表 51：外部からのボランティア打診が多いもの（上位3つまでのMA）

項目	被災地 (N=13)		被災地以外 (N=30)		合計 (N=43)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	6	46.2%	18	60.0%	24	55.8%
施設の行事の手伝い	5	38.5%	10	33.3%	15	34.9%
施設や在宅の高齢者の話し相手	4	30.8%	7	23.3%	11	25.6%
清掃	2	15.4%	1	3.3%	3	7.0%
洗濯や洗濯物の整理等	2	15.4%	0	0.0%	2	4.7%
見守り	1	7.7%	1	3.3%	2	4.7%
健康・体力づくりの補助	0	0.0%	2	6.7%	2	4.7%
外出・通院の補助	1	7.7%	0	0.0%	1	2.3%
整髪、入浴、からだ拭きの補助等	1	7.7%	0	0.0%	1	2.3%
上膳・配膳・下膳の補助	0	0.0%	1	3.3%	1	2.3%
配食・会食の相手・補助	0	0.0%	1	3.3%	1	2.3%
衣類の整理や身だしなみの手伝い	1	7.7%	0	0.0%	1	2.3%
買い物支援	0	0.0%	1	3.3%	1	2.3%
その他	1	7.7%	5	16.7%	6	14.0%

<sup>9</sup> 本設問の回答件数が非常に少ない点に留意する必要がある。

⑦初めてボランティアを受け入れた際のきっかけ

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、初めてボランティアを受け入れた際のきっかけをたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「アクティビティの幅を広げなかったため」が最も多く、次いで、「ボランティア団体からの要請があったため」が多かった。

図表 52：初めてボランティアを受け入れた際のきっかけ（MA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
アクティビティの幅を広げなかったため	15	44.1%	29	47.5%	44	46.3%
ボランティア団体からの要請があったため	10	29.4%	22	36.1%	32	33.7%
入居者・利用者に地域との接点を持ってもらいたかったため	9	26.5%	21	34.4%	30	31.6%
地域住民に自施設を知ってもらいたかったため	8	23.5%	11	18.0%	19	20.0%
職員から受け入れを依頼されたため	5	14.7%	9	14.8%	14	14.7%
自施設の労働力不足を解消したかったため	4	11.8%	6	9.8%	10	10.5%
社会福祉協議会から受け入れを依頼されたため	0	0.0%	7	11.5%	7	7.4%
行政から受け入れを依頼されたため	3	8.8%	3	4.9%	6	6.3%
その他	9	26.5%	5	8.2%	14	14.7%

### ⑧ボランティアの確保方法

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、ボランティアの確保方法をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「自施設の職員からの紹介」が最も多かった。以下、被災地では「町内会等の地域団体からの紹介」や「NPO やボランティア団体からの紹介」の回答が多く、被災地以外では「社会福祉協議会からの紹介」や「NPO やボランティア団体からの紹介」が多かった。

図表 53：ボランティアの確保方法（MA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
自施設の職員からの紹介	19	55.9%	33	54.1%	52	54.7%
社会福祉協議会からの紹介	6	17.6%	20	32.8%	26	27.4%
NPO やボランティア団体からの紹介	8	23.5%	18	29.5%	26	27.4%
町内会等の地域団体からの紹介	9	26.5%	14	23.0%	23	24.2%
地元の自治体からの紹介	7	20.6%	11	18.0%	18	18.9%
地域の教育機関（大学等）からの紹介	4	11.8%	2	3.3%	6	6.3%
自社のホームページ等による募集	1	2.9%	4	6.6%	5	5.3%
新聞や雑誌等による募集	2	5.9%	2	3.3%	4	4.2%
フリーペーパーやタウン情報誌による募集	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
行政機関の広報誌による募集	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
職業紹介所からの紹介・派遣	1	2.9%	2	3.3%	3	3.2%
セミナーや説明会の実施による募集	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	8	23.5%	11	18.0%	19	20.0%
無回答	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%

### ⑨定期的に活動しているボランティア数

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、定期的に活動（月1回以上）しているボランティア数をたずねたところ、男性、女性いずれも被災地よりも被災地以外のほうが1施設あたりの平均ボランティア数が多い結果となった。

図表 54：定期的に活動（月に1回以上）しているボランティア数、男性

項目	被災地 (N=9)	被災地以外 (N=18)	合計 (N=27)
平均値	2.2	2.8	2.6
中央値	1	2	2
標準偏差	2.95	3.28	3.13
最小値	1	0	0
最大値	10	15	15

図表 55：定期的に活動（月に1回以上）しているボランティア数、女性

項目	被災地 (N=13)	被災地以外 (N=28)	合計 (N=41)
平均値	3.0	4.9	4.3
中央値	2	2	2
標準偏差	2.71	8.21	6.97
最小値	1	0	0
最大値	10	36	36

### ⑩ボランティアの方を対象に導入時にオリエンテーションや研修の実施の有無

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、ボランティアの方を対象に導入時にオリエンテーションや研修を実施しているか否かをたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「実施していない」が「実施している」を上回った。

図表 56：ボランティアの方を対象に導入時にオリエンテーションや研修の実施の有無（SA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
実施している	10	34.0%	16	40.9%	26	38.2%
実施していない	24	64.0%	44	55.0%	68	58.6%
無回答	0	2.0%	1	4.0%	1	3.2%
合計	34	100.0%	61	100.0%	95	100.0%

### ⑪ボランティアの方への謝礼の支給状況

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、ボランティアの方への謝礼の支給状況をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「謝礼はなし（無償）」が最も多かった。支給していると回答した方をみると、「物品を支給」が上位であった。

図表 57：ボランティアの方への謝礼の支給状況（SA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
実費分以下の金額を支給	2	5.9%	6	9.8%	8	8.4%
実費分と同程度の金額を支給	0	0.0%	1	1.6%	1	1.1%
最低賃金以上の金額を支給	1	2.9%	0	0.0%	1	1.1%
物品を支給	10	29.4%	8	13.1%	18	18.9%
ボランティアポイントを支給	0	0.0%	3	4.9%	3	3.2%
その他	5	14.7%	8	13.1%	13	13.7%
謝礼はなし（無償）	14	41.2%	35	57.4%	49	51.6%
無回答	2	5.9%	0	0.0%	2	2.1%
合計	34	100.0%	61	100.0%	95	100.0%

### ⑫施設におけるボランティア保険の加入状況

②課題の解決・改善に向けて外部のボランティア等を「受け入れたことがある」と回答した方に、ボランティア保険の加入状況をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「ボランティア保険の加入については、施設として関与していない」が最も多かった。

図表 58：ボランティア保険の加入状況（SA）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティア保険に加入して頂き、保険料は自己負担	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
ボランティア保険に加入して頂き、保険料は施設側が負担	2	5.9%	5	8.2%	7	7.4%
ボランティア保険の加入については、施設として関与していない	30	88.2%	50	82.0%	80	84.2%
無回答	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
合計	34	100.0%	61	100.0%	95	100.0%

### 5) ボランティア受入による施設の利点<sup>10</sup>について

ボランティア受入による施設の利点についてみると、「入居者等の笑顔が増えた」や「提供できるアクティビティの幅が広がった」では5割以上が、「入居者等のからだを動かす機会が増えた」や「入居者等がいきがいを感じるようになった」については、4割以上が「そう思う」と回答した。

図表 59：ボランティア受入による施設の利点（S A、N=95）

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	全く 思わない	無回答
入居者等の外出機会が増えた	1.1%	6.3%	32.6%	18.9%	18.9%	22.1%
入居者等の交友関係が広がった	5.3%	26.3%	28.4%	12.6%	9.5%	17.9%
入居者等の食欲が増した	2.1%	9.5%	38.9%	16.8%	12.6%	20.0%
入居者等の笑顔が増えた	26.3%	51.6%	10.5%	3.2%	1.1%	7.4%
入居者等の健康管理意識が高まった	0.0%	7.4%	44.2%	18.9%	9.5%	20.0%
入居者等が周りの人の健康に気をつけるようになった	0.0%	7.4%	42.1%	18.9%	11.6%	20.0%
入居者等のからだを動かす機会が増えた	7.4%	36.8%	27.4%	9.5%	4.2%	14.7%
入居者等が地域の活動に目を向けるようになった	2.1%	9.5%	30.5%	23.2%	12.6%	22.1%
入居者等がいきがいを感じるようになった	5.3%	36.8%	29.5%	4.2%	8.4%	15.8%
職員が専門的なケアに集中できるようになった	2.1%	15.8%	36.8%	14.7%	9.5%	21.1%
職員の全体的な業務負担が軽減された	2.1%	20.0%	27.4%	14.7%	14.7%	21.1%
施設としての人件費負担が軽減された	1.1%	5.3%	30.5%	16.8%	26.3%	20.0%
提供できるアクティビティの幅が広がった	17.9%	32.6%	23.2%	7.4%	3.2%	15.8%
施設の地域内での認知度が高まった	3.2%	30.5%	23.2%	14.7%	8.4%	20.0%
施設として地域の課題に対する問題意識が高まった	3.2%	9.5%	42.9%	14.7%	10.5%	20.0%
入居者等の生活課題の把握ができるようになった	1.1%	7.4%	45.3%	15.8%	9.5%	21.1%

<sup>10</sup> 外部のボランティア等の受け入れの有無で「受け入れたことがある」と回答した方を対象。

## 6) ボランティアの方の貢献や活動に対する評価

外部のボランティア等の受け入れの有無で「受け入れたことがある」と回答した方に、ボランティアの方の貢献や活動に対する評価をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「満足」が最も多く、「やや満足」も含めると、5割以上以上がボランティアの活動に満足しているという結果となった。

図表 60：ボランティアの方の貢献や活動に対する評価（S A）

項目	被災地 (N=34)		被災地以外 (N=61)		合計 (N=95)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
満足	10	29.4%	23	37.7%	33	34.7%
やや満足	10	29.4%	19	31.1%	29	30.5%
どちらともいえない	7	20.6%	16	26.2%	23	24.2%
やや不満	1	2.9%	3	4.9%	4	4.2%
不満	1	2.9%	0	0.0%	1	1.1%
無回答	5	14.7%	0	0.0%	5	5.3%
合計	34	100.0%	61	100.0%	95	100.0%

## 7) 今後のボランティアの受け入れについて

### ①今後のボランティアの受入意向

今後のボランティアの受入意向についてみると、被災地では「受け入れたい」が最も多く、被災地以外では「場合によっては受け入れたい」が最も多い結果となった。「受け入れたい」と「場合によっては受け入れたい」を合わせると、被災地では8割以上、被災地以外では9割以上がボランティアの受け入れに対して前向きな結果となった。

図表 61：施設における今後のボランティアの受入意向（S A）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
受け入れたい	47	47.0%	62	41.6%	109	43.8%
場合によっては受け入れたい	36	36.0%	76	51.0%	112	45.0%
どちらともいえない	10	10.0%	10	6.7%	20	8.0%
あまり受け入れたくない	1	1.0%	0	0.0%	1	0.4%
受け入れたくない	3	3.0%	0	0.0%	3	1.2%
無回答	3	3.0%	1	0.7%	4	1.6%
合計	100	100.0%	149	100.0%	249	100.0%

## ②受け入れたいボランティア活動の内容

①今後のボランティアの受入意向で「受け入れたい」あるいは「場合によっては受け入れたい」と回答した方に対して、受け入れたいボランティア活動の内容をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「レクリエーションの指導・補助」が最も多く、以下、「施設や在宅の高齢者の話し相手」「施設の行事の手伝い」などが上位であった。

図表 62：受け入れたいボランティア活動の内容（MA）

項目	被災地 (N=83)		被災地以外 (N=138)		合計 (N=221)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
レクリエーションの指導・補助	62	74.7%	98	71.0%	160	72.4%
施設や在宅の高齢者の話し相手	56	67.5%	93	67.4%	149	67.4%
施設の行事の手伝い	56	67.5%	78	56.5%	134	60.6%
見守り	25	30.1%	35	25.4%	60	27.1%
清掃	25	30.1%	33	23.9%	58	26.2%
健康・体づくりの補助	27	32.5%	28	20.3%	55	24.9%
外出・通院の補助	9	10.8%	22	15.9%	31	14.0%
洗濯や洗濯物の整理等	11	13.3%	18	13.0%	29	13.1%
買い物支援	9	10.8%	16	11.6%	25	11.3%
上膳・配膳・下膳の補助	8	9.6%	12	8.7%	20	9.0%
衣類の整理や身だしなみの手伝い	10	12.0%	9	6.5%	19	8.6%
食事介助の補助	4	4.8%	10	7.2%	14	6.3%
整髪、入浴、からだ拭きの補助等	4	4.8%	10	7.2%	14	6.3%
配食・会食の相手・補助	6	7.2%	7	5.1%	13	5.9%
施設等への送迎の補助等	4	4.8%	7	5.1%	11	5.0%
市民後見人としての活動	4	4.8%	5	3.6%	9	4.1%
その他	0	0.0%	3	2.2%	3	1.4%

### ③ボランティアの受け入れを行う際の課題

ボランティアの受け入れを行う際の課題をみると、被災地では「ボランティア団体に関する情報がない」が最も多く、以下、「ボランティアの質の確保が難しい」「ボランティアを確保する方法が分からない」と続いた。一方、被災地以外については「ボランティアの質の確保が難しい」が最も多く、次に「ボランティア人数を集めることが難しい」といった、ボランティア人材の量や質について課題と感じる施設が多い結果となった。

図表 63：ボランティアの受け入れを行う際の課題（MA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティアの質の確保が難しい	36	36.0%	56	37.6%	92	36.9%
ボランティア人数を集めることが難しい	31	31.0%	47	31.5%	78	31.3%
プライバシーや個人情報の保護が難しい	28	28.0%	43	28.9%	71	28.5%
ボランティアに任す業務の切り出しが難しい	26	26.0%	44	29.5%	70	28.1%
ボランティア団体に関する情報がない	39	39.0%	28	18.8%	67	26.9%
安全面や衛生面の管理が難しい	27	27.0%	38	25.5%	65	26.1%
ボランティアに支払う報酬の負担が難しい	23	23.0%	40	26.8%	63	25.3%
ボランティアを確保する方法が分からない	35	35.0%	27	18.1%	62	24.9%
労務管理を行うことが難しい	12	12.0%	20	13.4%	32	12.9%
利用者・入居者からの信頼を得ることが難しい	14	14.0%	15	10.1%	29	11.6%
ボランティアに対する入居者のニーズがない	13	13.0%	9	6.0%	22	8.8%
ボランティアに対する職員のニーズがない	9	9.0%	10	6.7%	19	7.6%
職員との人間関係を構築することが難しい	10	10.0%	8	5.4%	18	7.2%
入居者等の家族から理解を得ることが難しい	5	5.0%	3	2.0%	8	3.2%
その他	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
特に課題は無い	5	5.0%	8	5.4%	13	5.2%
無回答	4	4.0%	5	3.4%	9	3.6%

#### ④ボランティアを受け入れやすくするために必要な支援

ボランティアを受け入れやすくするために必要な支援をみると、被災地では「ボランティア団体に関する情報の提供」が最も多く、5割を超える結果となった。一方、被災地以外では「施設側のニーズとのマッチングの仕組みの構築」が最も多く、両者では必要な支援に対するニーズに違いがみられた。

図表 64：ボランティアを受け入れやすくするために必要な支援（MA）

項目	被災地 (N=100)		被災地以外 (N=149)		合計 (N=249)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ボランティア団体に関する情報の提供	53	53.0%	62	41.6%	115	46.2%
施設側のニーズとのマッチングの仕組みの構築	38	38.0%	68	45.6%	106	42.6%
ボランティア受け入れマニュアルの提供	31	31.0%	40	26.8%	71	28.5%
ボランティア受け入れに関する相談窓口の設置	27	27.0%	38	25.5%	65	26.1%
ボランティアにお願いする業務の切り出し	23	23.0%	35	23.5%	58	23.3%
ボランティア受け入れの成功事例の紹介	21	21.0%	27	18.1%	48	19.3%
ボランティア団体に対する公的な認証	11	11.0%	14	9.4%	25	10.0%
その他	0	0.0%	3	2.0%	3	1.2%
特に必要な支援はない	12	12.0%	11	7.4%	23	9.2%
無回答	11	11.0%	7	4.7%	18	7.2%

### (3) 地域包括支援センター向けアンケート調査の結果

#### 1) 回答の属性

##### ①設置主体

設置主体についてみると、「市区町村（直営）」が 37.5%と最も多く、以下、「社会福祉法人（社協除く）」が 28.1%、「社会福祉協議会」が 13.8%と続いた。

図表 65：設置主体（SA）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市区町村（直営）	27	31.8%	33	44.0%	60	37.5%
社会福祉法人（社協除く）	26	30.6%	19	25.3%	45	28.1%
社会福祉協議会	13	15.3%	9	12.0%	22	13.8%
社団法人	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
医療法人	8	9.4%	9	12.0%	17	10.6%
財団法人	4	4.7%	2	2.7%	6	3.8%
営利法人	2	2.4%	0	0.0%	2	1.3%
特定非営利活動法人	3	3.5%	0	0.0%	3	1.9%
その他	2	2.4%	1	1.3%	3	1.9%
無回答	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

## ②設立年月

設立年についてみると、2006年4月が64.4%と最も多く、6割を超える結果だった。

図表 66：設立年月

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
2006年4月	58	68.2%	45	60.0%	103	64.4%
2006年10月	1	1.2%	1	1.3%	2	1.3%
2007年1月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2007年2月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2007年4月	2	2.4%	4	5.3%	6	3.8%
2008年1月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2008年4月	3	3.5%	4	5.3%	7	4.4%
2009年4月	5	5.9%	2	2.7%	7	4.4%
2009年10月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2010年1月	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%
2010年4月	2	2.4%	0	0.0%	2	1.3%
2010年10月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2011年4月	4	4.7%	2	2.7%	6	3.8%
2011年10月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2012年4月	7	8.2%	7	9.3%	14	8.8%
2012年8月	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%
2013年4月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
2013年10月	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
無回答	1	1.0%	2	2.7%	3	1.9%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

### ③日常生活圏域内の65歳以上高齢者人口数および要介護者数

日常生活圏域内の65歳以上高齢者人口数についてみると、被災地では平均5,482.4人、被災地以外では平均11,341.6人であった。一方、日常生活圏域内の要介護者数については、被災地では平均950.8人、被災地以外では平均1,674.6人であった。

図表 67：日常生活圏域内の65歳以上の高齢者人口数

項目	被災地 (N=79)	被災地以外 (N=72)	合計 (N=151)
平均値	5,482.4	11,341.6	8,276.2
中央値	3,623	6,783	5,184
標準偏差	5,719.8	16,966.3	12,723.4
最小値	499	506	499
最大値	33,675	108,154	108,154

図表 68：日常生活圏域内の要介護者数

項目	被災地 (N=68)	被災地以外 (N=62)	合計 (N=130)
平均値	950.8	1,674.6	1,296.0
中央値	611	994	731
標準偏差	1,153.0	2,536.8	1,966.0
最小値	18	43	18
最大値	6,502	16,301	16,301

## 2) センターの活動について

### ①2012 年度の相談件数

2012 年度の相談件数についてみると、被災地では平均 2,816.1 件、被災地以外では平均 2,484.0 件であった。

図表 69 : 2012 年度の相談件数

項目	被災地 (N=80)	被災地以外 (N=74)	合計 (N=154)
平均値	2,816.1	2,484.0	2,656.5
中央値	1,276	1,373	1,295
標準偏差	8,077.0	3,321.4	6,243.1
最小値	38	2	2
最大値	70,922	17,083	70,922

### ②2011 年度と比較しての 2012 年度の相談件数の増減の動向

2011 年度と比較しての 2012 年度の相談件数の増減の動向についてみると、被災地、被災地以外いずれも「少し増えた」が最も多く、「非常に増えた」を合わせると、被災地、被災地以外いずれも 5 割以上であった。

図表 70 : 2011 年度と比較しての 2012 年度の相談件数の増減の動向 (S A)

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
非常に増えた	17	20.0%	12	16.0%	29	18.1%
少し増えた	31	36.5%	30	40.0%	61	38.1%
ほぼ変わらない	25	29.4%	22	29.3%	47	29.4%
少し減った	5	5.9%	6	8.0%	11	6.9%
大きく減った	3	3.5%	0	0.0%	3	1.9%
無回答	4	4.7%	5	6.7%	9	5.6%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

### ③相談内容

相談内容についてみると、被災地、被災地以外いずれも「介護保険制度の利用・申請代行に関する相談」が最も多く、以下、「認知症に関する相談」「日常生活の困りごとに関する相談（掃除など）」が上位であった。

図表 71：相談内容（特に多かったものについて3つまでのMA）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
介護保険制度の利用・申請代行に関する相談	76	89.4%	64	85.3%	140	87.5%
認知症に関する相談	51	60.0%	43	57.3%	94	58.8%
日常生活の困りごとに関する相談（掃除など）	43	50.6%	36	48.0%	79	49.4%
施設入所希望に関する相談	25	29.4%	12	16.0%	37	23.1%
健康に関する相談	14	16.5%	13	17.3%	27	16.9%
医療や薬等に関する相談	11	12.9%	9	12.0%	20	12.5%
虐待に関する相談	3	3.5%	5	6.7%	8	5.0%
精神障害・アルコール依存症に関する相談	1	1.2%	3	4.0%	4	2.5%
緊急時の対応に関する相談	4	4.7%	0	0.0%	4	2.5%
事業所や施設への苦情に関する相談	2	2.4%	1	1.3%	3	1.9%
成年後見に関する相談	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%
多重債務や経済的被害に関する相談	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
その他	8	9.4%	11	14.7%	19	11.9%
無回答	1	1.2%	1	1.3%	2	1.3%

④相談内容の中で住民活動やボランティア団体などによるサービス<sup>11</sup>の活用が解決につながると考えられるケース

③で示した相談内容の中で住民活動やボランティア団体などによるサービスの活用が解決につながると考えられるケースについてみると、被災地、被災地いずれも「少ない」という回答が最も多かった。その一方で、被災地では2割以上が「多い」と回答した。

図表 72：相談内容の中で住民活動やボランティア団体などによるサービスの活用が解決につながると考えられるケース（S A）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
非常に多い	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
多い	20	23.5%	10	13.3%	30	18.8%
どちらともいえない	25	29.4%	23	30.7%	48	30.0%
少ない	31	36.5%	31	41.3%	62	38.8%
ほとんどない	8	9.4%	10	13.3%	18	11.3%
無回答	1	1.2%	1	1.3%	2	1.3%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

<sup>11</sup>「NPO やボランティア団体、町内会、老人クラブ、民間企業などが、高齢者や家族を対象に行うサービスで、有償、または無償で行われる介護保険を利用しないサービス」を指している。

⑤過去 1 年間における、相談者に対して介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースの有無

過去 1 年間における、相談者に対して介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースの有無についてみると、被災地、被災地以外いずれも「ある」が「なし」を大きく上回った。

図表 73：過去 1 年間における、相談者に対して介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースの有無（SA）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
ある	76	89.4%	62	82.7%	138	86.3%
なし	9	10.6%	13	17.3%	22	13.8%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

⑥介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースしなかった理由

⑤で「なし」と回答した方に対して、その理由をたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「近隣地域に該当するサービス提供者がない」が最も多かった。

図表 74：介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースしなかった理由（MA）

項目	被災地 (N=9)		被災地以外 (N=13)		合計 (N=22)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
近隣地域に該当するサービス提供者がない	5	55.6%	11	84.6%	16	72.7%
当該サービスの活用が適切な相談内容がない	1	11.1%	3	23.1%	4	18.2%
相談者からのニーズがない	0	0.0%	3	23.1%	3	13.6%
地域内の当該サービスの提供者を知らない	2	22.2%	1	7.7%	3	13.6%
そもそも当該サービスの活用を考えたことがない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
当該サービスの質に不安がある	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	1	11.1%	0	0.0%	1	4.5%
無回答	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

### ⑦サービス提供団体を紹介する際に重視するポイント

⑤で「ある」と回答した方に対して、サービス提供団体を紹介する際に重視するポイントをたずねたところ、被災地、被災地以外いずれも「サービス利用時の費用」が最も多く、以下、「サービス提供までの迅速さ」や「提供サービスの多様さ」が上位だった。

両者を比較すると、「サービス利用時の費用」や「サービス提供までの迅速さ」「提供サービスの多様さ」といった活動メニューやそれにかかる金額、時間については、被災地のほうが被災地以外よりも回答割合が高い一方で、「提供団体の法人格」や「提供団体の活動規模」「提供団体の活動年数」といったサービス提供団体の信用力等については、被災地以外のほうが被災地よりも回答割合が高い結果となった。

図表 75：サービス提供団体を紹介する際に重視するポイント（MA）

項目	被災地 (N=76)		被災地以外 (N=62)		合計 (N=138)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
サービス利用時の費用	67	88.2%	49	79.0%	116	84.1%
サービス提供までの迅速さ	49	64.5%	31	50.0%	80	58.0%
提供サービスの多様さ	50	65.8%	26	41.9%	76	55.1%
活動リーダーの人柄	22	28.9%	26	41.9%	48	34.8%
提供団体の活動規模	17	22.4%	17	27.4%	34	24.6%
提供団体の法人格	6	7.9%	10	16.1%	16	11.6%
提供団体の抱える専門職の数	9	11.8%	6	9.7%	15	10.9%
提供団体の活動年数	5	6.6%	9	14.5%	14	10.1%
提供団体の財産基盤	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
その他	7	9.2%	11	17.7%	18	13.0%
特になし	2	2.6%	3	4.8%	5	3.6%
無回答	0	0.0%	1	1.6%	1	0.7%

⑧日常生活圏域において今後必要になると考えられる介護保険以外のサービスの内容

日常生活圏域において今後必要になると考えられる介護保険以外のサービスの内容についてみると、被災地では「移動支援（通院支援含む）」が最も多く、被災地以外では「見守り・安否確認」が最も多い結果となった。

図表 76：日常生活圏域において今後必要になると考えられる介護保険以外のサービスの内容（MA）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
見守り・安否確認	72	84.7%	67	89.3%	139	86.9%
移動支援（通院支援含む）	74	87.1%	57	76.0%	131	81.9%
配食・会食	56	65.9%	37	49.3%	93	58.1%
家事代行・家事援助	45	52.9%	38	50.7%	83	51.9%
社会・地域参加支援	40	47.1%	38	50.7%	78	48.8%
緊急時要介護者支援	35	41.2%	32	42.7%	67	41.9%
ピアカウンセリング・傾聴	34	40.0%	29	38.7%	63	39.4%
第三者後見	30	35.3%	21	28.0%	51	31.9%
家族等のレスパイト	29	34.1%	17	22.7%	46	28.8%
レクリエーションの支援や補助	26	30.6%	19	25.3%	45	28.1%
その他	2	2.4%	1	1.3%	3	1.9%
特になし	0	0.0%	1	1.3%	1	0.6%
無回答	1	1.2%	1	1.3%	2	1.3%

### 3) 介護保険以外のサービスに対する考え方

介護保険以外のサービスに対する考え方についてみると、全ての項目で「そう思う」と回答した割合が「そう思わない」の回答割合よりも高い結果となった。

また、「当該サービスの担い手には地域の若年層を活用した方がよい」や「当該サービスの担い手は営利・非営利を問わず多様な方がよい」については、「とてもそう思う」と回答した割合が5割以上を占めた。

図表 77：介護保険以外のサービスに対する考え方（SA、N=160）

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	全く 思わない	無回答
当該サービスの担い手は営利・非営利を問わず多様な方がよい	51.9%	27.5%	19.4%	1.3%	0.0%	0.0%
当該サービスの従事者には、公的な資格の有無を問わず多様な担い手が参画するべきだ	31.3%	33.8%	28.8%	5.6%	0.6%	0.0%
当該サービスの提供主体は、活動の継続に必要な収益を確保するべきだ	33.1%	45.6%	18.1%	2.5%	0.0%	0.6%
当該サービスは、介護保険サービスなどとともにケアプランに一体的に盛り込むべきだ	41.9%	40.6%	16.9%	0.6%	0.0%	0.0%
当該サービスの担い手には地域の元気高齢者を活用した方がよい	18.8%	50.0%	26.3%	4.4%	0.6%	0.0%
当該サービスの担い手には地域の若年層を活用した方がよい	65.0%	28.8%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%
当該サービスの活用は、地域包括ケアシステムの実現に向けて不可欠である	35.0%	57.5%	6.9%	0.0%	0.0%	0.6%

### 4) 介護保険以外のサービスの紹介の有無

介護保険以外のサービスの紹介の有無についてみると、被災地、被災地以外いずれも「機会があれば紹介したい」が最も多く、それぞれ5割以上であった。また、「紹介したい」を合わせると、ほとんどのセンターが介護保険以外のサービスの紹介に対して前向きである結果となった。

図表 78：介護保険以外のサービスの紹介の有無（SA）

項目	被災地 (N=85)		被災地以外 (N=75)		合計 (N=160)	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合
紹介したい	31	36.5%	25	33.3%	56	35.0%
機会があれば紹介したい	50	58.8%	42	56.0%	92	57.5%
どちらともいえない	3	3.5%	8	10.7%	11	6.9%
あまり紹介したいとは思わない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
紹介したいとは思わない	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
無回答	1	1.2%	0	0.0%	1	0.6%
合計	85	100.0%	75	100.0%	160	100.0%

## (4) まとめ

---

本項では、施設向けおよび地域包括支援センター向けへの参加意向に関するアンケートの結果について整理する。

### 1) 施設向けアンケート

#### ①施設のボランティア受入ニーズについて

これまで外部のボランティアを「受け入れたことがない」と回答した施設が、「受け入れたことがある」と回答した施設を大きく下回った。その一方で、施設における課題をみると「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」といった回答が多いことから、これらの課題の解決に向けて、ボランティアを活用するニーズが存在する可能性がある。

#### ②ボランティアへ依頼したい仕事の内容について

施設がボランティアへ依頼したい仕事の内容についてみると、「レクリエーションの指導・補助」や「施設の行事の手伝い」、「施設や在宅の高齢者の話し相手」といった、特別な介護技術を必要としないものが多くなっていた。また、今後、受け入れたいボランティア活動の内容についても、上記の項目が上位を占めていた。

#### ③ボランティア受け入れの効果について

ボランティア受け入れ効果については、入居者に「笑顔が増えた」や「からだを動かす機会が増えた」「いきがいをを感じるようになった」といった精神的な面で効果があったと回答している施設が多い結果となった。

一方、「提供できるアクティビティの幅が広がった」施設は一定割合で見られるが、「職員の全体的な業務負担が軽減された」「施設としての人件費が軽減された」「職員が専門的なケアに集中できるようになった」といったケースはそれほど多くない。

施設にとって、ボランティアの活用は、職員の生産性の向上というよりも入居者等の QOL を高めることに寄与するものと考えられる。

### 2) 地域包括支援センター向けアンケート

地域包括支援センターを取り巻く環境をみると、「日常生活の困りごとに関する相談」が 50.6% を占め、相談件数の中でも 3 番目に多くなっていたが、こうした困りごと相談に対し、ボランティアを活用するケースは現状においてはそれほど活発ではなかった。しかしながら、これから必要になると考えられる介護保険以外のサービスについては「見守り・安否確認」や「移動支援（通院支援を含む）」といった支援項目が挙げられており、こうした支援はボランティアで対応と考えられ、今後、同センターによるボランティアの活用が本格化していく可能性がある。

## 第4章 モデル事業の実施概要

第3章のアンケートおよびヒアリング結果、有識者委員会での議論を踏まえ、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た。本章では、モデル事業の実施概要について記載する。なお、モデル事業を実施する場所は宮城県石巻市、女川町、福島県相馬市の3か所とした。

### 1. 石巻市でのモデル事業

#### (1) モデル事業の内容

石巻市におけるモデル事業の内容は、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した困りごと（電球交換・庭の草取り、買い物同行等）を支援する助け合い・支え合い事業（ボランティアマッチング事業）であった。具体的なイメージは以下の通りである。

図表 79：ボランティアマッチング事業のイメージ



#### (2) モデル事業の周知方法

周知方法については、石巻市内の仮設住宅に入居する高齢者や市民の方に対して、ボランティアマッチングの説明会を10月～12月にかけて合計3回実施し、延べ45の方に参加して頂いた。

説明会以外の方法としては、弊社ホームページにおけるモデル事業に関する情報の公開や、市内にある様々な機関に対して、募集チラシを配布するなどの方法で周知を図った。なお、募集チラシについては資料編を参照されたい。

### (3) ボランティアマッチング事業への事務局の対応方法

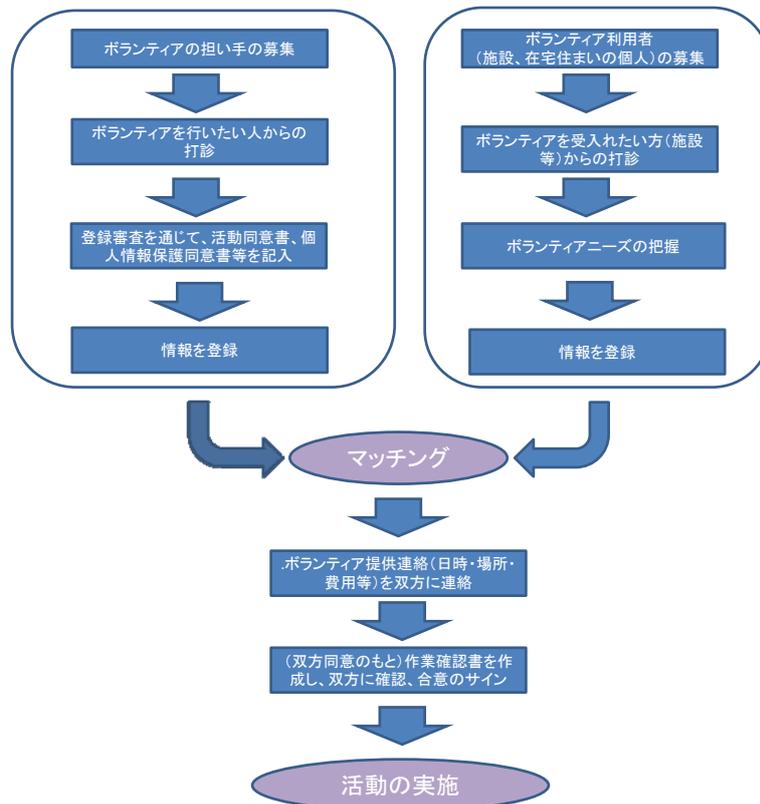
ボランティアマッチング事業への対応方法は以下の通りとした。

まず、ボランティア参加者から事業に関する打診や問い合わせがあった際に、ボランティアとしての心構え、注意事項について説明を行った。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、それ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行った。

一方、ボランティアを活用したい方や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た。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）に連絡した。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とした。

以上のような対応方法について、社内でマニュアルを作成し、対応方法についての情報の共有を図った。なお、マニュアルおよびボランティアマッチングに使用した書類等については資料編を参照されたい。

図表 80：事務局の対応方法のフローチャート



## 2. 女川町でのモデル事業

### (1) モデル事業の内容

---

女川町のモデル事業の内容は 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）と連携した上で、仮設住宅入居者などを対象に「ふまねっと運動<sup>12</sup>教室」を実施した。

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、「ふまねっと運動」の講師役（ふまねっとサポーター）となってもらい、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った。

### (2) モデル事業の周知方法

---

周知方法については、女川町の仮設住宅のサポートセンターの職員を通じて、今回のモデル事業の内容を地域住民に対して説明した。そして、その中でモデル事業に関心がある方を対象にふまねっと運動の講師役（ふまねっとサポーター）の研修を実施した。

---

<sup>12</sup> 「ふまねっと運動」とは、NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリーの理事長北澤一利氏が開発した、網を踏まないように注意深く、ゆっくり慎重に歩く運動のこと。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あり、効果としては、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考えられる。詳細については <http://www.lto3.jp/contents02-1.html> を参照されたい。

### 3. 相馬市でのモデル事業

#### (1) モデル事業の内容

---

相馬市のモデル事業の内容は、女川町と同様に、ワンツースリーと連携した上で、仮設住宅入居者などを対象に「ふまねっと運動教室」を実施した。

#### (2) モデル事業の周知方法

---

周知方法については、弊社が募集チラシを作成した上で、株式会社ジャパンケアサービス東北本部やジャパンケア相馬と連携し、地域住民への周知を図った。なお、募集チラシについては資料編を参照されたい。

## 第5章 モデル事業の実施結果

### 1. 各地域でのモデル事業の結果

#### (1) 石巻市でのモデル事業の結果

第4章で記載した通り、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した困りごとを支援する助け合い・支え合い活動を行った。また、個人宅に対する生活支援のみならず、施設に入所している入所者に対する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った。

実績としては、2014年3月末時点で、ボランティアのニーズ件数は59件あり、そのうち、マッチング実績は44件となっている。

図表 81：石巻市でのボランティアマッチング実績(一部)

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	デイ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

## (2) 女川町でのモデル事業の結果

女川町では、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」を実施した。今回の事業では、地域のアクティブシニアを対象にワンツースリーの研修を実施し、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った。

2014年3月末日現在、女川町では8名のふまねっとサポーターを育成し、延べ350名前後の方が運動教室に参加した。参加者の特徴をみると、半数以上は女性で、65歳以上の高齢者は全体の4割程度を占めた。

図表 82：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(林 <sup>®</sup> -タ <sup>®</sup> -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 <sup>®</sup> 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 <sup>®</sup> -タ <sup>®</sup> -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

### (3) 相馬市でのモデル事業の結果

相馬市でも女川町と同様に、ワンツースリーと連携し、地域住民などを対象に「ふまねっと運動教室」を実施した。2014年3月末日現在、相馬市では10名のふまねっとサポーターを育成し、延べ70名前後の方が運動教室に参加した。

図表 83 : 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

## 2. モデル事業の事後アンケートについて

今回のモデル事業に対する評価を把握するために、一部の方を対象にアンケートを実施した。本節ではアンケートの概要及び結果について記載する。

### (1) アンケート調査の概要

#### 1) アンケート調査の目的

実際にモデル事業に参加した方や、ボランティア受入を行った施設、ボランティアを利用した個人に関して、モデル事業の評価や課題を把握し、今後のモデル事業を進める上で参考資料とすべくアンケートを実施した。

#### 2) 調査対象者

実際にモデル事業に参加された方や受入を実施した施設、ボランティアを利用した個人。

#### 3) 調査方法

留置調査法（調査員が調査対象者へ調査依頼のために訪問して、調査目的や内容を説明し、後日、調査回答を回収するために再訪問）。

#### 4) 回答数

回答数については以下の通りである。

調査対象数	回答数
①ボランティア向け	23 件
②ボランティア受入施設向け	7 件
②ボランティアを利用した個人	6 件

#### 5) 調査実施期間

2014年2月14日（金）～2月25日（火）

#### 6) 調査票

本調査に使用した調査票については、本報告書の資料編を参照されたい。

## (2) アンケート結果

### 1) ボランティア向け

#### ①ボランティア活動の参加の有無

ボランティア活動の参加の有無については、「過去に他の活動に参加したことがある」が60.9%、「今回はじめて参加した」が39.1%であった。

図表 84：ボランティア活動の参加の有無（SA）

項目	件数 (N=23)	割合
今回はじめて参加した	9	39.1%
過去に他の活動に参加したことがある	14	60.9%
合計	23	100.0%

#### ②本事業（ボランティア活動）に参加するきっかけとなった情報の入手方法

本事業（ボランティア活動）に参加するきっかけとなった情報の入手方法については、「主催者からの紹介」が47.8%と最も多く、次に「開催案内チラシを見て」が43.5%であった。

図表 85：本事業（ボランティア活動）に参加するきっかけとなった情報の入手方法（MA）

項目	件数 (N=23)	割合
主催者からの紹介	11	47.8%
開催案内チラシを見て	10	43.5%
主催者のホームページを見て	0	0.0%
社協や行政からの紹介	0	0.0%
友人・知人からの紹介	2	8.7%
その他	0	0.0%

### ③本事業（ボランティア活動）に参加した理由

本事業（ボランティア活動）に参加した理由については、「活動そのものに興味・関心を持ったから」が73.9%と最も多く、以下、「何かの社会の役に立ちたかったから」（65.2%）と続いた。

図表 86：本事業（ボランティア活動）に参加した理由（MA）

項目	件数 (N=23)	割合
何か社会の役に立ちたかったから	15	65.2%
自分の技術や経験等を人のために活かしたかったから	7	30.4%
活動を通じ、仲間や友人を作りたいかったから	12	52.2%
余暇時間を有意義に過ごしたかったから	9	39.1%
活動そのものに興味・関心を持ったから	17	73.9%
友人や知人に勧められたから	5	21.7%
会社や施設で勧められたから	6	26.1%
地域等の行事の一環として参加したかったから	6	26.1%
自分自身の健康を維持したかったから	12	52.2%
その他	1	4.3%

### ④本事業（ボランティア活動）に参加した感想

本事業（ボランティア活動）に参加した感想については、「満足」が87.0%と最も多く、「やや満足」（13.0%）も合わせると、全ての方がボランティアへの評価が良い結果となった。

図表 87：本事業（ボランティア活動）に参加した感想（SA）

項目	件数 (N=23)	割合
満足	20	87.0%
やや満足	3	13.0%
どちらともいえない	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	23	100.0%

#### ⑤今後ボランティア活動へ「参加したい」意向

今後ボランティア活動へ「参加したい」意向については、「そう思う」が91.3%と最も多く、「ややそう思う」(8.7%)も合わせると、全ての方がボランティア活動への参加意欲がある結果となった。

図表 88：今後ボランティア活動へ「参加したい」意向（S A）

項目	件数 (N=23)	割合
そう思う	21	91.3%
ややそう思う	2	8.7%
どちらともいえない	0	0.0%
あまりそう思わない	0	0.0%
そう思わない	0	0.0%
合計	23	100.0%

#### ⑥参加者の性別

参加者の性別については、「男性」が21.7%、「女性」が78.3%であった。

図表 89：参加者の性別（S A）

項目	件数 (N=23)	割合
男性	5	21.7%
女性	18	78.3%
合計	23	100.0%

#### ⑦参加者の年齢

参加者の年齢は、「40歳代以下」「60歳代」「70歳代」がそれぞれ30.4%であった。

図表 90：参加者の年齢（S A）

項目	件数 (N=23)	割合
40歳代以下	7	30.4%
50歳代	1	4.3%
60歳代	7	30.4%
70歳代	7	30.4%
80歳代	1	4.3%
90歳代以上	0	0.0%
合計	23	100.0%

### ⑧参加者の職業

参加者の職業については、「家事専業（主婦、主夫）」が 39.1%と最も多く、以下、「会社員」「パート・アルバイト」がそれぞれ 26.1%であった。

図表 91：参加者の職業（S A）

項目	件数 (N=23)	割合
会社員	6	26.1%
公務員・団体職員	1	4.3%
自営業	0	0.0%
家事専業（主婦、主夫）	9	39.1%
パート・アルバイト	6	26.1%
その他	1	4.3%
合計	23	100.0%

## 2) ボランティア受入施設向け

### ①ボランティア受入の有無

ボランティア活動の参加の有無については、「過去に他のボランティアを受入れたことがある」が 57.1%、「今回はじめて受入れた」が 42.9%であった。

図表 92 : ボランティア受入の有無 (SA)

項目	件数 (N=7)	割合
今回はじめて受入れた	3	42.9%
過去に他のボランティアを受入れたことがある	4	57.1%
合計	7	100.0%

### ②ボランティアを受け入れるきっかけとなった情報の入手方法

ボランティアを受け入れるきっかけとなった情報の入手方法については、「主催者からの紹介」が 71.4%と最も多かった。

図表 93 : ボランティアを受入れるきっかけとなった情報の入手方法 (MA)

項目	件数 (N=7)	割合
主催者からの紹介	5	71.4%
開催案内チラシを見て	0	0.0%
主催者のホームページを見て	0	0.0%
社協や行政からの紹介	0	0.0%
友人・知人からの紹介	1	14.3%
その他	2	28.6%

### ③ボランティアを受入れることを決めた理由

ボランティアを受入れることを決めた理由については、「入居者・利用者に地域との接点を持たせたかったから」が85.7%と最も多く、以下、「アクティビティの幅を広げたかったから」(71.4%)、「地域住民に自施設を知ってもらいたかったから」(42.9%)と続いた。

図表 94：ボランティアを受入れることを決めた理由（MA）

項目	件数 (N=7)	割合
自施設の労働力不足を解消したかったから	1	14.3%
地域住民に自施設を知ってもらいたかったから	3	42.9%
アクティビティの幅を広げたかった	5	71.4%
入居者・利用者に地域との接点を持たせたかったから	6	85.7%
社協や行政等から依頼があったから	0	0.0%
職員から受入の依頼があったから	1	14.3%
他の施設等から勧められたから	0	0.0%
その他	1	14.3%

### ④実際に「ボランティア」に頼んだメニュー

実際に「ボランティア」に頼んだメニューについては、「(レクリエーション)などの慰問」が85.7%と最も多かった。その他のメニューとしては「健康・体力づくりの補助・実施」や「施設や在宅の高齢者の話し相手」がみられた。

図表 95：実際に「ボランティア」に頼んだメニュー（MA）

項目	件数 (N=7)	割合
(レクリエーションなどの)慰問	6	85.7%
健康・体力づくりの補助・実施	3	42.9%
施設の行事の手伝い	2	28.6%
上膳・配膳・下膳の補助	1	14.3%
施設や在宅の高齢者の話し相手	3	42.9%
見守り	1	14.3%

⑤「ボランティア受入」の各項目（募集方法、人材等）についての感想

「ボランティア受入」の各項目（募集方法、人材等）についての感想の各項目についてみると、いずれも「満足」や「やや満足」の回答が多く、とりわけ、「ボランティアのメニュー内容」および「ボランティア人材の質」はすべての施設が満足している結果となった。

図表 96：「ボランティア受入」の各項目（募集方法、人材等）についての感想  
(N=7、SA)

項目	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
ボランティアに関する情報提供の方法	0.0%	57.1%	14.3%	14.3%	0.0%
ボランティア受入れの事前の説明（事務局説明）	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティア受入れの手続き	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティアのメニュー内容	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア人材の質	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア受入れの事前の説明（事務局説明）	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティア受入れの手続き	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティアのメニュー内容	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア人材の質	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア受入れの事前の説明（事務局説明）	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティア受入れの手続き	14.3%	57.1%	28.6%	0.0%	0.0%
ボランティアのメニュー内容	14.3%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア人材の質	28.6%	71.4%	0.0%	0.0%	0.0%
ボランティア人材の数	28.6%	42.9%	28.6%	0.0%	0.0%
総括	14.3%	71.4%	14.3%	0.0%	0.0%

(注) ボランティアに関する情報提供の方法のみ「無回答」が1件。

#### ⑥ボランティアの受入れを行う際に準備したこと

ボランティアの受入れを行う際に準備したことについてみると、「ボランティア相手との事前打ち合わせ」が85.7%と最も多かった。

図表 97：ボランティアの受入れを行う際に準備したこと（MA）

項目	件数 (N=7)	割合
ボランティア相手との事前打ち合わせ	6	85.7%
施設内の掃除	1	14.3%
ボランティア向け備品（制服等）の用意	0	0.0%
ボランティア保険の加入依頼	0	0.0%
ボランティア向け食事（昼食）の提供・負担	1	14.3%
職員内からボランティア対応の担当役を選定	1	14.3%
ボランティア受入れマニュアルの作成・用意	0	0.0%
その他	0	0.0%
特に何も準備していない	2	28.6%

⑦「ボランティア」を受入れる前に懸念した点と「ボランティア」を実際に受入れた後に課題であると感じた点

「ボランティア」を受入れる前に懸念した点についてみると、「ボランティアに実施してもらう業務の切り出し」が42.9%と最も多かった。一方、「受け入れた後に課題であると感じた点」については、「ボランティアに実施してもらう業務の切り出し」「職員とボランティア間の信頼関係の構築」「ボランティアに対する職員のニーズがない」「特にない」がそれぞれ28.6%と最も多かった。

図表 98：「ボランティア」を受入れる前に懸念した点と  
「ボランティア」を実際に受入れた後に課題であると感じた点（MA、N=7）

項目	受入れる前に懸念した点	受入れた後に課題であると感じた点
ボランティアに実施してもらう業務の切り出し	42.9%	28.6%
ボランティア人材の質の確保	14.3%	14.3%
ボランティア人材数の確保	28.6%	14.3%
ボランティアに対する信頼	14.3%	0.0%
利用者や入居者からのボランティアに対する信頼	14.3%	0.0%
ボランティアを実施してもらう場所の確保	14.3%	0.0%
職員とボランティア間の信頼関係の構築	14.3%	28.6%
利用者とボランティア間の信頼関係の構築	14.3%	0.0%
安全面や衛生面の管理	14.3%	14.3%
ボランティアに対する利用者や入居者のニーズがない	0.0%	14.3%
ボランティアに対する職員のニーズがない	14.3%	28.6%
ボランティアに対する利用者や入居者等の家族の理解	0.0%	0.0%
プライバシーや個人情報の保護	14.3%	14.3%
その他	0.0%	0.0%
特にない	14.3%	28.6%
無回答	14.3%	0.0%

⑧「ボランティア」を受入れる前と受け入れた後での、利用者等の変化

「ボランティア」を受入れる前と受け入れた後での、利用者等の変化についてみると、「利用者等の笑顔が増えた」や「提供できるアクティビティの幅が広がった」については、「とてもそう思う」と「すこし思う」の合計が半数以上を超える結果となった。

図表 99：「ボランティア」を受入れる前と受け入れた後での、利用者等の変化

(SA、N=7)

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	全く 思わない	無回答
利用者等の外出する機会が増えた	14.3%	0.0%	42.9%	14.3%	0.0%	28.6%
利用者等の交友関係が広がった	14.3%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%
利用者等の食欲が増した	0.0%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	28.6%
利用者等の笑顔が増えた	14.3%	42.9%	14.3%	14.3%	0.0%	14.3%
利用者等の健康管理意識が高まった	0.0%	28.6%	42.9%	14.3%	0.0%	14.3%
利用者等が周りの人の健康に気をつけるようになった	0.0%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	28.6%
利用者等のからだを動かす機会が増えた	14.3%	14.3%	42.9%	14.3%	0.0%	14.3%
利用者等が地域の活動に目を向けるようになった	14.3%	14.3%	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%
利用者等がいきがいを感じるようになった	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	28.6%
職員が専門的なケアに集中できるようになった	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	0.0%	28.6%
職員の全体的な業務負担が軽減された	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	0.0%	28.6%
職員のモチベーション向上につながった	0.0%	28.6%	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%
提供できるアクティビティの幅が広がった	0.0%	57.1%	14.3%	0.0%	0.0%	28.6%
施設の地域内での認知度が高まった	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	28.6%
施設として地域の課題に対する問題意識が高まった	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	28.6%
利用者等の生活課題の把握ができるようになった	0.0%	0.0%	57.1%	14.3%	0.0%	28.6%

### ⑨今後のボランティア受入意向

今後のボランティア受入意向については、「受け入れたい」が 71.4%と最も多く、「場合によっては受け入れたい」(28.6%)も合わせると、全ての方がボランティアの受入に前向きである結果となった。

図表 100：今後のボランティア受入意向（SA）

項目	件数 (N=7)	割合
受け入れたい	5	71.4%
場合によっては受け入れたい	2	28.6%
どちらともいえない	0	0.0%
あまり受け入れたくない	0	0.0%
受入れたくない	0	0.0%
合計	7	100.0%

### ⑩ボランティアをより受け入れやすくするために必要な支援

ボランティアをより受け入れやすくするために必要な支援については、全ての施設で「施設側とボランティア側のニーズをマッチングさせる仕組みの構築」と回答した。また「ボランティアに関する情報の提供」(71.4%)や「ボランティア受入れの事例の紹介」(57.1%)についても5割以上であった。

図表 101：ボランティアをより受け入れやすくするために必要な支援（MA）

項目	件数 (N=7)	割合
施設側とボランティア側のニーズをマッチングさせる仕組みの構築	7	100.0%
ボランティアに関する情報の提供	5	71.4%
ボランティア受入れマニュアルの提供	3	42.9%
ボランティア受入れの事例の紹介	4	57.1%
ボランティアの信頼性を保証する認証制度の構築	1	14.3%
その他	0	0.0%
特に必要な支援はない	0	0.0%

### 3) ボランティアを利用した個人向け

#### ①ボランティア利用の有無

ボランティア利用の有無については、「今回はじめて利用した」が 66.7%、「過去に他の活動に利用したことがある」が 33.3%であった。

図表 102 : ボランティア利用の有無 (SA)

項目	件数 (N=6)	割合
今回はじめて利用した	4	66.7%
過去に他のボランティアを利用したことがある	2	33.3%
合計	6	100.0%

#### ②ボランティアを利用するきっかけとなった情報の入手方法

ボランティアを利用するきっかけとなった情報の入手方法については、「その他」が 50.0%と最も多かった。なお、その他の内容については、いずれも業界団体からの紹介であった。

図表 103 : ボランティアを利用するきっかけとなった情報の入手方法 (MA)

項目	件数 (N=6)	割合
主催者からの紹介	2	33.3%
開催案内チラシを見て	0	0.0%
主催者のホームページを見て	0	0.0%
社協や行政からの紹介	0	0.0%
友人・知人からの紹介	1	16.7%
その他	3	50.0%

### ③ボランティアを利用した理由

ボランティアを利用した理由についてみると、「自身で行うには難しい困りごとがあったから」が 66.7%と最も多かった。

図表 104：ボランティアを利用した理由（MA）

項目	件数 (N=6)	割合
人との関わりを持ちたかったから	1	16.7%
自身で行うには難しい困りごとがあったから	4	66.7%
社協や行政等から紹介があったから	0	0.0%
友人・知人から勧められたから	1	16.7%
施設等から勧められたから	0	0.0%
ケアマネジャー等相談支援従事者からの紹介	0	0.0%
その他	1	16.7%

### ④ボランティアを利用した感想

ボランティアを利用した感想については、「満足」が 66.7%と最も多く、「やや満足」(33.3%) も合わせると、全ての方がボランティアへの評価が良い結果となった。

図表 105：ボランティアを利用した感想（SA）

項目	件数 (N=6)	割合
満足	4	66.7%
やや満足	2	33.3%
どちらともいえない	0	0.0%
やや不満	0	0.0%
不満	0	0.0%
合計	6	100.0%

#### ⑤今後のボランティア利用意向

今後のボランティア利用意向については、「利用したい」「場合によっては利用したい」がそれぞれ 50.0%と、全ての方がボランティア利用に対して意欲がある結果となった。

図表 106：今後のボランティア利用意向（S A）

項目	件数 (N=6)	割合
利用したい	3	50.0%
場合によっては利用したい	3	50.0%
どちらともいえない	0	0.0%
あまり利用したいとは思わない	0	0.0%
利用したいとは思わない	0	0.0%
合計	6	100.0%

#### ⑥利用者の性別

利用者の性別については、「男性」「女性」いずれも 50.0%であった。

図表 107：利用者の性別（S A）

項目	件数 (N=6)	割合
男性	3	50.0%
女性	3	50.0%
合計	6	100.0%

#### ⑦利用者の年齢

参加者の年齢は、「60歳代」が 16.7%、「70歳代」が 50.0%、次いで、「80歳代」が 33.3%であった。

図表 108：利用者の年齢（S A）

項目	件数 (N=6)	割合
60歳代	1	16.7%
70歳代	3	50.0%
80歳代	2	33.3%
合計	6	100.0%

### ⑧利用者の職業

参加者の職業については、「その他」が 66.7%と最も多く、次に「家事専業（主婦、主夫）」が 33.3%であった。

図表 109：利用者の職業（SA）

項目	件数 (N=23)	割合
会社員	0	0.0%
公務員・団体職員	0	0.0%
自営業	0	0.0%
家事専業（主婦、主夫）	2	33.3%
パート・アルバイト	0	0.0%
その他	4	66.7%
合計	6	100.0%

### 3. モデル事業の事後ヒアリングについて

#### (1) ヒアリング調査の概要

##### 1) ヒアリング調査の目的

モデル事業に参加した団体や施設等に対して、モデル事業の評価や課題について把握するとともに、今後の事業に有効活用するためにヒアリング調査を実施した。

##### 2) 調査対象者

実際にモデル事業に参加された施設や団体。

##### 3) 調査方法

各団体に実際に訪問した上で、半構造化面接の形式でヒアリングを実施した。1回あたりの時間は1時間～1.5時間程度。

##### 4) 実施状況

○実施時期：2014年1月15日（水）～1月16日（木）

○実施件数：6団体

○対象先は以下の通りである。

実施日程	実施団体	団体・施設
1月15日	大橋AKB（明るい仮設のばばちゃんたち）	ボランティア団体
1月15日	ふまちゃんず（ふまねっとサポーターズ）	ボランティア団体
1月15日	石巻市湊地域包括支援センター	ボランティア受入施設
1月15日	ばんぷきん女川ステーション	ボランティア受入施設
1月16日	グループホーム 長寿の郷 広瀬	ボランティア受入施設
1月16日	グループホームねむの木	ボランティア受入施設

##### 5) ヒアリング項目

ヒアリング項目については、以下の通りである。

○モデル事業に参加する前のボランティア参加（受入）の有無

○実際に実施した（受け入れた）ボランティア内容

○ボランティアに参加（ボランティアを受入）して良かった点と課題と感じた点

など

## (2) ヒアリング結果の内容

### 1) ボランティア団体

図表 110：ヒアリング結果整理表(1)

対象団体	大橋AKB（石巻市）
概要	参加人数：6名 実施日時：2014年1月15日 10：30～11：30 実施場所：仮設大橋団地東集会所
ボランティアの参加経験	・ シニアネット（病院）の受付ボランティア、障害児に対する支援
参加前のボランティアイメージ	・ 人に役立つもの。自分、相手双方に楽しんでいただくもの。 ・ やりたいけど、自分ひとりだけでは出来ないもの。時間的に余裕のある人が行うもの。人の目が気になる。
きっかけ	・ 本事業の説明会を聞いた際に、複数人で出来ることならということで参加。新聞に掲載された記事を見て、AKBに入りたいという方もいた。
ボランティアの活動内容	・ 施設等に赴き、歌や踊りを披露。
ボランティアを行った上で良かった点	・ 相手から感謝が述べられたところから、自分自身も元気になり、充実感が得られた。
ボランティアを行った上での課題	・ 大きな課題はなかったが、現在の活動メニューだけで今後も継続すると飽きが来るのではないかという危機感も一種感じた。 ・ 移動手段がない（運転する人がいないので、交通手段を確保することが必要である）。
無償・有償について	・ 有償の場合、その分のサービスを提供しないといけないので、ボランティアの負担が大きくなるので、無償の時よりも気軽に参加できない。
その他意見	・ 個人宅へボランティアを行うのは難しい。聞き取りがすごく上手でないとやはり1対1の状況は困難である。信頼関係がないと厳しい。 ・ ボランティアで出来ること、出来ない事の線引きを行うことが必要。 ・ 時間としては、月に2～3回程度で1～2時間、場所としては、歩いて行ける範囲に限られる。（運転する人がいないので、交通手段を確保することが必要である）。 ・ ボランティアを実施する側のニーズだけでなく、ボランティアを受ける方のニーズも聞き入れて、対応することが、本当のボランティアと言えるのではないか。

図表 111：ヒアリング結果整理表(2)

対象団体	ふまちゃんず（女川町）
概要	参加人数：3名 実施日時：2014年1月15日 16：00～17：00 実施場所：女川町ステーション
ボランティアの参加経験	・ 仮設入居者に対して、お茶っこ会等のイベント時の声かけ
参加前のボランティアイメージ	・ 地域の独居高齢者に対する見守る人。地域行事を運営、手伝い。無償で行うもの。見返りを求めず、縁の下の力持ちという存在。
きっかけ	・ 有償ボランティアと参加していたので、仕事の一環と考え、拒否することが出来ないと感じていた。
ボランティアの活動内容	・ ふまねっと教室（1回あたりの活動参加人数は12人前後、1か月に2～3回程度）。
ボランティアを行った上で良かった点	・ 利用者と交流することにより、自分自身にとって楽しさが芽生え、地域との関わり方が深まった。 ・ 他人と会話の機会が増えて、社会的になった。 ・ 活動を通じて、利用者の効果を見て、さらに様々な人にふまねっと運動を広げたいという気持ちが強まった。
ボランティアを行った上での課題	・ 地域によって利用者の雰囲気異なった。 ・ 利用者から活動内容に対する意見が出てしまい、対応に苦勞した。
無償・有償について	—
その他意見	・ 個人宅への支援については、少しずつ人間関係を構築していかないと、いきなりボランティアで支援することは難しい。 ・ 参加する人の移動手段があれば、たくさんの人に参加して頂けると思うし、その中でボランティアに参加したいと考える人も出てくるかもしれない。

(2) ボランティア受入団体

図表 112：ヒアリング結果整理表(3)

対象団体	石巻市湊地域包括支援センター（石巻市）
概要	実施日時：2014年1月15日 13:00～14:30 実施場所：石巻市湊地域包括支援センター、応接室
ボランティアの受入経験	・地域介護予防教室でダンベル教室を実施（1週おきに3回程度、1か月で数回、曜日で固定する必要がある）。
受入前のボランティアイメージ	・無償で行うものである。いろいろな場所で活動したいという思いがあるもの。 ・ボランティアの人材は身近なほうがよい。すなわち、顔なじみの方がサービスに対する安心感がある。 ・お茶飲み等お互いに楽しめるようなもの（お互い楽しめることにより、ボランティア支援の継続性が担保される）。
きっかけ	・他地区の地域包括支援センターからの紹介（予防運動等の事業については、実施することが義務であるが、当然、コストが多くかかる。それゆえ、事業内容を代わりにやってくれる無償の団体があるとうれしい）【ダンベル教室】。 ・民間事業者からの紹介【本事業】。
事前にボランティアを受入際の懸念	・自分たちが（ボランティアに）どこまで期待してよいのかというレベル感が分からなかった。 ・ボランティアの都合に合わせて、仕事をしながら立ち会う（見守る）負担が出てしまい、それが大きな負担になるか否かが心配だった。 ・状況によって場所や開催時間の確保、告知方法などの面でも懸念していた。
受入準備	・ボランティアとの事前打ち合わせ。
ボランティア受入で良かった点	・他の業務に割ける時間が出来て、業務の負担が解消された。 ・地区を越えて、地域住民が集める機会をつくれた（利用者間での新たな人間関係を構築することができた）。
ボランティア受入れた上での課題	・（利用者の反応等から）事後打合せを行ったほうが良いと感じた。 ・高齢者に対する心配りが不足している箇所が若干見られた。（高齢者にとっては少しメニューが大変だったと感じた）
その他意見	・ボランティア団体自身が募集するよりは地域包括支援センターが募集をかけたほうが、利用者の反応がよい。 ・実績や信用力がないと、ボランティアを受け入れることは困難である。 ・同じメンバーで同じ団体だと、マンネリする可能性が高い。 ・受入施設、個人とボランティア団体をマッチングさせる機能（窓口）は必要である（単なる団体の紹介だけでなく、調整等も行って頂き、結果を報告して頂けたら嬉しい）。 ・ボランティアは今後必要となってくる。地域間が希薄する中、地域力を高めるためには、住民同士のみならず、ボランティアの力も必要と考える。

図表 113：ヒアリング結果整理表(4)

対象団体	ぱんぷきん女川ステーション（女川町）
概要	実施日時：2014年1月15日 16：00～17：00 実施場所：女川ステーション、応接室
ボランティアの受入経験	・震災前はなかったが、震災後はイベント等について、有償ボランティアをお願いした。
受入前のボランティアイメージ	・無償でのボランティアは不安であるもの（ボランティア＝無償という考えだったので、確実性、継続性が担保されるか否かが不安だった）。
きっかけ	・会社からの紹介。
事前にボランティアを受入際の懸念	・単発的に来たものは、素性が分からないので断っていた。それゆえ、町や復興協議会の紹介がないと受入は行わなかった。 ・支援内容によっても受入の有無を判断した。
受入準備	・自施設から用意したものは特にない。 ・ボランティアから事前の要望があったら、必要に応じて用意した（例：場所の提供のみ）。
ボランティア受入で良かった点	・地域との接し方や交流がわからなかったが、ボランティア（地域）が参加してくれることにより、地域と施設の垣根がなくなり、入居者と地域の交流が持たれた。
ボランティア受入れた上での課題	・ボランティア団体と自施設との間での意思疎通がスムーズではなかった。
その他意見	・受入施設とボランティア団体をマッチングさせる機能（窓口）は必要である。

図表 114：ヒアリング結果整理表(5)

対象団体	グループホーム 長寿の郷 広瀬（石巻市）
概要	実施日時：2014年1月16日 10：00～11：00 実施場所：長寿の郷、応接室 利用者：17名、従業員：15名、過不足感はなし。ただ、従業員が欠けた場合は対応が非常に難しい。
ボランティアの受入経験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・震災後で職員が不足した際に、業界団体に現状を伝えたところ、団体側がボランティアを募って、介護員を派遣して頂けた。ボランティアの報酬は全て無償。</li> </ul>
受入前のボランティアイメージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イベント等の協力者。</li> </ul>
きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クリスマス会を開催する際に、外からの交流を積極的に行いたいと考えた際に、新聞で本事業が目にとまったため。</li> </ul>
事前にボランティアを受入際の懸念	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアのもてなし方(お礼等)をどのようにすれば良いか。</li> <li>・ただし、新聞にボランティアの活動内容やボランティアマッチング機関の名前が載っていたため、特段、懸念していなかった。</li> <li>・得体のしれない方としても職員が注意深く行えばよいというスタンス。</li> </ul>
受入準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・移動手段（車）や音響関係の手配。窓口の一本化（担当者の設置）。</li> </ul>
ボランティア受入で良かった点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が本来の業務に専念できるようになった。（負担が減った）。</li> <li>・利用者が明るくなった。利用者の新たな一面を知ることが出来た。利用者が健康になった（例：食事の量が多くなる）。</li> </ul>
ボランティア受入れた上での課題	<p style="text-align: center;">—</p>
その他意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア団体と直接のやりとり等の調整があったら、負担を感じたかもしれない。</li> <li>・今回、ボランティアを受入れたことにより、利用者の新たな一面を見ることが出来た。今後は、ボランティアを話し相手として受け入れても良いと感じた。月1ペースでの話相手のボランティアであれば、入居者も負担を感じないと思うし、定例的になれば、施設の受入負担も減るので良いと思う。</li> <li>・業務の切り出しについては、一連の動作につながる業務（食事の準備、配膳、下膳）はボランティアに手伝ってもらうことは難しい。一方、見守り等については、介護員と完全に別活動のため、ボランティアに任せることも有りではないかと思う。</li> </ul>

図表 115：ヒアリング結果整理表(6)

対象団体	グループホームねむの木（石巻市）
概要	実施日時：2014年1月16日 11：30～12：30 実施場所：グループホームねむの木、応接室 利用者：14名、職員：17名、余裕がない。スタッフのスキルの問題もある。 （スキルがあれば、何かをやることもある）。
ボランティアの受入経験	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行事イベント（フラダンス）、震災前までフットケア（月1回）、歌のボランティア（月2回）、全て無償。</li> </ul>
受入前のボランティアイメージ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・継続性がないもの。イベント等の協力者。無償で行うもの。</li> </ul>
きっかけ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社からの紹介。加えて利用者のニーズに応じてくれるメニュー（民謡）があったため。</li> </ul>
事前にボランティアを受入際の懸念	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会社からの紹介なので、団体に対する心配事は全くなかった。</li> </ul>
受入準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当日の設営。</li> <li>・施設や利用者に関する情報提供や注意点の説明</li> </ul>
ボランティア受入で良かった点	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の喜ぶ姿を見ることが出来た。職員にとっても、外部が来てもらうことにより、スタッフにより緊張を保つことが出来た。また、スタッフ自身のモチベーションの向上にもなった。</li> <li>・職員の負担が減った。</li> <li>・利用者にとっては、外部の人間が入ることにより、活動量が増えた（一緒に歌を歌える等）。</li> </ul>
ボランティア受入れた上での課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・準備なしで行った場合、失敗したことがあったので、やはり準備は必要だと感じた。</li> </ul>
その他意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・アクティビティの活動内容については、スタッフのスキルが向上すれば、現状のスタッフでも可能だと考える。</li> <li>・生活をお手伝いする場なので、どこかを切り出してお願いするということは難しい。あくまでも介護職員の補助としてなら、活用を考える。</li> <li>・ボランティア募集の際に、出来ることを聞き取りしながら行えば、マッチングが進むのではないだろうか。</li> <li>・ボランティア団体の情報や日程調整等の段取りがあればかなり良い。</li> <li>・ある程度の評判や信頼、実績がないと受入することは難しい。</li> <li>・民謡を教えてくれる人がいたら、利用者が習いに行くというスタイルがあっても良いのではないだろうか。</li> </ul>

## 4. まとめ

### (1) モデル事業について

---

石巻市におけるボランティアマッチングは、ボランティアニーズ 59 件のうち、マッチング実績は 44 件であり、半数以上のマッチングが実現した。ただし、ボランティアの提供メニューが漠然としていたため、依頼の仕方が分からないケースなどもみられた。

一方、女川町や相馬市で実施した「ふまねっと運動教室」については、活動の内容が「健康体操」というわかりやすいものであったため、短期間で多数の高齢者が参加者として集まった。

ボランティアマッチングを行う際には、ある程度ボランティア活動のメニューを明確化しておくことが、参加者、利用者双方にとって必要と考えられる。

### (2) ボランティア参加者・受入者向け事後調査

---

実際にモデル事業を活用したボランティアやボランティアを受入れた施設に対して事後に調査を行ったところ、ほとんどの方が本事業の参加、受入について満足しているとの結果を得た。

具体的には、ボランティアを受入れたことにより、利用者の新たな一面を見ることが出来たといった意見が受け入れた施設の管理者から寄せられた。また、ボランティア参加者においても、施設入居者等と交流することにより、なにより自分自身が楽しく、地域との関わり方が深まり、やりがいを感じることもできたとの意見がみられた。

一方、ボランティア団体と自施設との間での意思疎通がスムーズではなかったという声も一部で聞かれ、今後、移動手段がないと活動することが困難であるという声も聞かれた。

## 第6章 政策提言

本報告書では先進事例のヒアリング調査結果やアンケート調査結果、被災地 3 地域におけるモデル事業の実施とその成果について掲載した。本章では、高齢者とアクティブシニア層間の交流のボランティアマッチングが円滑に進めるために必要な提言を掲載する。

### 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る一方で、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る。

その反面、民間の介護事業者においては、高齢者が要介護状態に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、従来は元気な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とみられる。

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、質の高いケアの提供や、それに伴う潜在的な利用者の確保など、様々なメリットが存在するものと考えられる。

今後においては、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るが、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と考えられる。

今回実施した本事業では、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られる。

#### **(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**

本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層は一定数見られるものの、その思いを実際の行動に移している人はあまり多くないことが判明した。

ボランティアへの参加が難しい理由をみると、「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ないから」

といった理由も多く見られた。加えて、本事業のモデル事業において、ボランティアに参画した人の中には、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」であることがボランティアの参加条件と回答した人もみられた。

このような結果を踏まえれば、アクティブシニアによる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る。例えば、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が考えられる。

こうした活動を進めることにより、一緒に動く仲間ができ、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る。

その一方、個人宅へ訪問してボランティア活動を行うことに対しては、「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みられ、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る可能性が高まると考えられる。

### **(3) 活動メニューと活動範囲の明確化を図ることが重要**

---

今回のモデル事業において、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相手にうまく伝わらず、「(困りごとは) 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も一部でみられた。一方で、「ふまねっと運動」に活動メニューを限定した女川町や相馬市ではボランティア参加者の数が多いという結果となった。

すなわち、活動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「ふまねっと運動」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、人が多く集まったと推察される。

本事業を踏まえた上で、今後、他の地域で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と考えられる。

## 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ことが必要

現状において、特に被災地における福祉人材の不足感は危機的な状況下において、地域住民からの福祉ニーズの中には、電球交換や見守りなど日常生活におけるちょっとした困り事なども一定数見られると考えられる。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が行う必要はなく、一定のトレーニングを受けたボランティアであれば、十分に対応することが可能なメニューも多く存在しているものと考えられる。

また、現在、ボランティア活動に対して支援する側も支援を受ける側も十分な理解が進んでいるとは言えない状況にある。そのため、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であると考えられる。

### (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ことが必要

また、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る。その際に、例えば、この活動は「行政がやらなければならない」「地域包括支援センター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ある。

実際、東日本大震災の発生直後では、ボランティアのコーディネートなどを行うことが予め定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たことから「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。

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る。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生じる。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「やれる人間がやる」という意識を醸成していくことが重要であると考えられる。

### 3. 残された課題と新たな調査の必要性

本事業においては、ボランティアマッチング事業について、ボランティアに対する考え方や受入課題等に関するアンケート調査結果やヒアリング調査結果、それを踏まえた上でモデル事業を試行的に実施し、一定の成果を得ることが出来た。しかし、それでもなお残された課題や実際にモデル事業を実施したからこそ見えた課題について、新たな調査の必要性が見出された。その具体的なテーマとして、下記の点が挙げられる。

#### (1) 個人支援に対するボランティアマッチングを浸透させるための調査研究

---

本事業においては、ボランティア参加者が個人宅へ赴き、個人宅内でちょっとした困りごとを行う事に関して、抵抗を感じる方も一部でみられた。また、ボランティアに参加した方に対する事後調査によると、周囲の目等から個人宅へのボランティアは浸透しないのではないかという疑問の声も一部で聞かれた。

今後、独居高齢者の世帯が増えるにつれて、個人宅へのちょっとした困りごとに関するボランティアへのニーズは高まると考えられる。その際、本事業では詳細に把握しきれなかった個人宅に対するボランティアマッチングの課題を把握し、その仕組みを浸透させるための調査研究を行う必要があると考えられる。

#### (2) ボランティアマッチングを継続的に行うことが出来る事業モデル構築に関する調査研究

---

今回、石巻市を対象にボランティアマッチングを行う際、弊社内にて事務局を組成した上で、モデル事業を実施した。モデル事業を通じて発生した支出額はそれほど過大なものではないが、仮に受益者から利用料等を徴収したとしてもボランティアマッチング事業を通じて活動経費をねん出することは難しいと考えられる。

その一方で、行政等からの助成金や補助金がなくなった時点で活動が終了してしまっただけでは意味がないと考えられ、ボランティアマッチング事業を安定的に継続していけるような事業モデルに関する調査研究が必要であると考えられる。

#### (3) 助け合いに関する地域住民の参加意識の醸成に関する調査研究

---

政策提言でも記載した通り、地域の住民や事業者をエンパワーメントし、地域の福祉課題の解決に向けて「やれる人間がやる」という意識を醸成していくことが重要である。

しかし、実際にどのような形で意識を醸成させるかという点については、体系たった調査や研究は数少ない。そこで、地域住民の互助意識の醸成に向けた調査研究を行う必要があると考えられる。

## 4. おわりに

本年度、弊社では、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、有識者や実務家などの調査協力者からの助言を得ながら、被災地における閉じこもり高齢者等とアクティブシニア層のマッチングの仕組みに関する調査研究事業を実施した。

具体的には、既にマッチングを実施している各主体を対象としたヒアリング調査や、高齢者や 50 歳以上の高齢者予備軍に対する WEB によるアンケート調査や、有料老人ホーム等の施設や地域包括支援センターを対象にボランティアの受入意向に関するアンケート調査を実施した。

ヒアリング調査やアンケート調査では、ボランティアマッチングを行う上での課題やボランティアに対する考え方、要望するニーズ等を把握することが出来、これらの調査を踏まえた上で、石巻市、女川町、相馬市の 3 地域でモデル事業を実施した。

事業を通じて、石巻市では、ボランティアの参加度合いや地域住民のちょっとした困りごとの具体的な内容などを詳細に把握することが出来、地域福祉の向上に一翼を担う成果を残したと考えられる。また、女川町や相馬市では健康づくり・介護予防として「ふまねっと運動」のサポーター養成事業を行い、地域住民自身が地域の健康づくりの担い手となり、地域福祉の健康に関する向上の一翼を担ったものだと考えられる。

しかし、その一方で、ボランティアを活用する際の新たな課題や本事業においてボランティアの成り手となる高齢者の方の新たな課題やニーズも明確となり、今後はこれらへの対応策を打つ必要がある。

また、今回のボランティアマッチング事業では、単なるマッチング機能のみならず、ボランティア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となることを目指した。

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あると考えられる。

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る。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、住民自ら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成していきたいと考える。

## 資料編①

### 事前アンケート調査 調査票



# ボランティア受入に関するアンケート調査

～調査票へのご記入にあたってのお願い～

- (1) 調査票は6ページ、問27まであります。
- (2) 質問によって、(1つだけ○) (該当するものすべてに○) 等の指示がありますので、各質問の指示にそってご回答ください。
- (3) 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
- (4) ご回答頂いた調査票は、お手数ですが、同封致しました返信用封筒(切手不要)に入れて、11月5日(火)までにご投函頂きますようお願い致します(消印有効)。

## ■本調査に関するお問い合わせ先

〒220-8616 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-1-1

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 (担当: 田中・加藤(善))

TEL: 045-225-2372 / FAX: 045-225-2197 / 電子メール: [advanced-link@yokohama-ri.co.jp](mailto:advanced-link@yokohama-ri.co.jp)

## I. 貴施設(貴事業所)について

問1. 貴施設の所在地について教えてください。

所在地	
都道 府県	市区 町村

問2. 貴施設における施設の種類について教えてください。(1つだけ○)

- |                  |               |               |
|------------------|---------------|---------------|
| 1. 介護付有料老人ホーム    | 2. 住宅型有料老人ホーム | 3. 健康型有料老人ホーム |
| 4. サービス付き高齢者向け住宅 | 5. サポートセンター   | 6. その他 ( )    |

問3. 貴施設の運営主体の法人形態について教えてください。(1つだけ○)

- |              |            |         |
|--------------|------------|---------|
| 1. 営利法人      | 2. 社会福祉法人  | 3. 医療法人 |
| 4. 特定非営利活動法人 | 5. その他 ( ) |         |

問4. 貴施設の設立年月について教えてください。

年	月
---	---

問5. 貴施設の定員数および現在の入居者数(2013年9月1日現在)について教えてください。

定員数	入居者数(利用者数)
人	人

## II. 貴施設(貴事業所)の労働力について

問6. 貴施設の職員数(2013年9月1日現在)について教えてください。

合計	正規職員	非正規職員
人	人	人

・正規職員: 雇用している労働者で労働時間に関係なく雇用期間の定めのない者

・非正規職員: (正規職員以外の労働者(契約・嘱託・パート等)

をそれぞれ指します。





問16. 貴施設では、ボランティアの方を対象に導入時にオリエンテーションや研修を実施していますか。(1つだけ○)

1. 実施している	2. 実施していない
-----------	------------

問17. 貴施設におけるボランティアの方への謝礼の支給状況について教えてください。(1つだけ○)

1. 実費分以下の金額を支給	2. 実費分と同程度の金額を支給	3. 実費分以上最低賃金未満の金額を支給
4. 最低賃金以上の金額を支給	5. 物品を支給	6. ボランティアポイントを支給
7. その他 ( )		8. 謝礼はなし(無償)

問18. 貴施設におけるボランティア保険の加入状況について教えてください。(1つだけ○)

1. ボランティア保険に加入して頂き、保険料は自己負担
2. ボランティア保険に加入して頂き、保険料は施設側が負担
3. ボランティア保険の加入については、施設として関与していない

問19. 貴施設で実施されているボランティア活動について、貴施設にとっての利点を教えてください。(それぞれ1つだけ○)

項目	とてもそう思う	すこしそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない
1. 入居者等の外出機会が増えた	5	4	3	2	1
2. 入居者等の交友関係が広がった	5	4	3	2	1
3. 入居者等の食欲が増した	5	4	3	2	1
4. 入居者等の笑顔が増えた	5	4	3	2	1
5. 入居者等の健康管理意識が高まった	5	4	3	2	1
6. 入居者等が周りの人の健康に気をつけるようになった	5	4	3	2	1
7. 入居者等がからだを動かす機会が増えた	5	4	3	2	1
8. 入居者等が地域の活動に目を向けるようになった	5	4	3	2	1
9. 入居者等がいきがいを感じるようになった	5	4	3	2	1
10. 職員が専門的なケアに集中できるようになった	5	4	3	2	1
11. 職員の全体的な業務負担が軽減された	5	4	3	2	1
12. 施設としての人件費負担が軽減された	5	4	3	2	1
13. 提供できるアクティビティの幅が広がった	5	4	3	2	1
14. 施設の地域内での認知度が高まった	5	4	3	2	1
15. 施設として地域の課題に対する問題意識が高まった	5	4	3	2	1
16. 入居者等の生活課題の把握ができるようになった	5	4	3	2	1

問20. 問19に記載したもの以外に、ボランティアを受け入れることにより得られたメリットがありましたら教えてください。(自由回答)

問21. 貴施設でボランティアの方の貢献や活動に対する評価を教えてください。(1つだけ○)

1. 満足	2. やや満足	3. どちらとも言えない
4. やや不満	5. 不満	

問22. 問21で「4. やや不満」あるいは「5. 不満」と回答した方について、その理由を記入してください。

**以下、ボランティアの受入実績の有無に関わらず、ご回答ください。**

問23. 貴施設における今後のボランティアの受入意向について教えてください。(該当するものすべてに○)

1. 受け入れたい	2. 場合によっては受け入れたい	3. どちらとも言えない
4. あまり受け入れたくない	5. 受け入れたくない	

問24. 問23で「1. 受け入れたい」「2. 場合によっては受け入れたい」と回答した方にお伺いします。どのような活動を受け入れたいと思いますか。(該当するものすべてに○)

1. レクリエーションの指導・補助	2. 施設や在宅の高齢者の話し相手
3. 施設の行事の手伝い	4. 外出・通院の補助
5. 食事介助の補助	6. 整髪、入浴、からだ拭きの補助等
7. 上膳・配膳・下膳の補助	8. 洗濯や洗濯物の整理等
9. 清掃	10. 施設等への送迎の補助等
11. 配食・会食の相手・補助	12. 衣類の整理や身だしなみの手伝い
13. 買い物支援	14. 見守り
15. 市民後見人としての活動	16. 健康・体力づくりの補助
17. その他 ( )	

問25. 貴施設でボランティアの受け入れを行う際の課題について教えてください。(該当するものすべてに○)

1. ボランティア人数を集めることが難しい	2. ボランティアに任す業務の切り出しが難しい
3. 労務管理を行うことが難しい	4. ボランティアの質の確保が難しい
5. ボランティアに支払う報酬の負担が難しい	6. 利用者・入居者からの信頼を得ることが難しい
7. ボランティアを確保する方法が分からない	8. 職員との人間関係を構築することが難しい
9. ボランティア団体に関する情報がない	10. 安全面や衛生面の管理が難しい
11. ボランティアに対する入居者のニーズがない	12. ボランティアに対する職員のニーズがない
13. 入居者等の家族から理解を得ることが難しい	14. プライバシーや個人情報の保護が難しい
15. その他 ( )	16. 特に課題は無い

問26. 貴施設でボランティアを受け入れやすくするために必要な支援について教えてください。(該当するものすべてに○)

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. 施設側のニーズとのマッチングの仕組みの構築 | 2. ボランティア団体に関する情報の提供     |
| 3. ボランティア受け入れマニュアルの提供    | 4. ボランティア受け入れに関する相談窓口の設置 |
| 5. ボランティアにお願いする業務の切り出し   | 6. ボランティア受け入れの成功事例の紹介    |
| 7. ボランティア団体に対する公的な認証     | 8. その他 ( )               |
| 9. 特に必要な支援はない            |                          |

問27. 今後、ボランティアが社会的に浸透するために必要と考えることについて教えてください。(自由回答)

--

以下、調査結果に関するご連絡をご希望される方は、貴施設名とご住所、ご回答者様のお名前をご記入ください。また、今回の調査結果は、ぱんぷきん株式会社のホームページで来年度の早い段階で公開する予定です。

貴施設名	
ご住所	
ご回答者様のお名前	

※本回答結果につきましては、統計的処理を行った上でモデル事業および報告書作成に活用をいたします。個人が個々の施設名が特定されることはありません。

調査は以上で終了です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

# 地域包括支援センター向けボランティア受入に関する調査

～調査票へのご記入にあたってのお願い～

- (1) 調査票は4ページ、問8まであります。
- (2) 質問によって、(1つだけ○) (該当するものすべてに○) 等の指示がありますので、各質問の指示にそってご回答ください。
- (3) 本アンケートは統計的に処理いたします。ご回答いただいた内容を個別に公表することはありません。
- (4) ご回答頂いた調査票は、お手数ですが、同封致しました返信用封筒(切手不要)に入れて、11月5日(火)までにご投函頂きますようお願い致します(消印有効)。

## ■本調査に関するお問い合わせ先

〒220-8616 神奈川県横浜市西区みなとみらい3-1-1

株式会社浜銀総合研究所 地域戦略研究部 (担当: 田中・加藤 (善))

TEL: 045-225-2372 / FAX: 045-225-2197 / 電子メール: [advanced-link@yokohama-ri.co.jp](mailto:advanced-link@yokohama-ri.co.jp)

## I. 貴センターについて

問1. 貴センターの所在地について教えてください。

所在地	
都道 府県	市区 町村

問2. 貴センターの設置主体を教えてください。(1つだけ○)

- |              |                  |            |              |
|--------------|------------------|------------|--------------|
| 1. 市区町村 (直営) | 2. 社会福祉法人 (社協除く) | 3. 社会福祉協議会 | 4. 社団法人      |
| 5. 医療法人      | 6. 財団法人          | 7. 営利法人    | 8. 特定非営利活動法人 |
| 9. その他 ( )   |                  |            |              |

問3. 貴センターが設立した年月について教えてください。

年	月
---	---

問4. 貴センターが活動を行う日常生活圏域の①65歳以上の高齢者人口数および、②要介護者数(入手可能な直近の値)を教えてください。

①65歳以上の高齢者人口数	②要介護者数
人	人

## II. 貴センター(貴事業所)の活動について

問5. 以下、①～⑧まで、貴センターにおける相談内容および住民活動やボランティア等によるサービスの紹介状況についてお伺いします。

① 2012年度の相談件数 :

件
---

② 昨年度と比較しての動向（1つだけ○）

- |           |           |            |
|-----------|-----------|------------|
| 1. 非常に増えた | 2. 少し増えた  | 3. ほぼ変わらない |
| 4. 少し減った  | 5. 大きく減った |            |

③ 相談内容について（特に多かったものについて3つまで○）

- |                           |                          |
|---------------------------|--------------------------|
| 1. 成年後見に関する相談             | 2. 虐待に関する相談              |
| 3. 多重債務や経済的被害に関する相談       | 4. 精神障害・アルコール依存症に関する相談   |
| 5. 医療や薬等に関する相談            | 6. 健康に関する相談              |
| 7. 認知症に関する相談              | 8. 施設入所希望に関する相談          |
| 9. 事業所や施設への苦情に関する相談       | 10. 介護保険制度の利用・申請代行に関する相談 |
| 11. 日常生活の困りごとに関する相談（掃除など） | 12. 緊急時の対応に関する相談         |
| 13. その他（                  | ）                        |

④ ③で示した相談内容の中で住民活動やボランティア団体などによるサービス（※）の活用が解決につながると考えられるケースはどの程度ありますか。（1つだけ○）

- |          |           |              |
|----------|-----------|--------------|
| 1. 非常に多い | 2. 多い     | 3. どちらともいえない |
| 4. 少ない   | 5. ほとんどない |              |

（※）住民活動やボランティア団体などによるサービスとは、NPO やボランティア団体、町内会、老人クラブ、民間企業などが、高齢者や家族を対象に行うサービスで、有償、または無償で行われる介護保険を利用しないサービスを指します。

例)健康体操などのアクティビティ、見守り、移動支援(通院含む)、傾聴、家事代行、配食など。

⑤ 過去1年間において、相談者に対して住民活動やNPO法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの活用を紹介したケースがありますか。（1つだけ○）

- |              |                |
|--------------|----------------|
| 1. ある（⇒⑦以降へ） | 2. ない（⇒⑥を経て⑧へ） |
|--------------|----------------|

⑥ ⑤で「ない」と回答された方に対して、その理由を教えてください。（該当するものすべてに○）

- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 1. 近隣地域に該当するサービス提供者がない    | 2. 地域内の当該サービスの提供者を知らない  |
| 3. そもそも当該サービスの活用を考えたことがない | 4. 相談者からのニーズがない         |
| 5. 当該サービスの質に不安がある         | 6. 当該サービスの活用が適切な相談内容がない |
| 7. その他（                   | ）                       |

⑦ ⑤で「ある」と回答された方に対して、サービス提供団体を紹介する際に重視するポイントを教えてください。（該当するものすべてに○）

- |              |                  |                 |
|--------------|------------------|-----------------|
| 1. 提供団体の活動年数 | 2. 提供団体の活動規模     | 3. 提供団体の法人格     |
| 4. 提供団体の財産基盤 | 5. 提供団体の抱える専門職の数 | 6. サービス提供までの迅速さ |
| 7. 活動リーダーの人柄 | 8. サービス利用時の費用    | 9. 提供サービスの多様さ   |
| 10. その他（     | ）                |                 |
| 11. 特になし     |                  |                 |

⑧ 貴センターが活動を行う日常生活圏域において今後必要になると考えられる、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの内容を教えてください。(該当するものすべてに○)

1. 見守り・安否確認	2. 配食・会食	3. 移動支援（通院支援含む）
4. 第三者後見	5. ピアカウンセリング・傾聴	6. 家事代行・家事援助
7. 家族等のレスパイト	8. 緊急時要援護者支援	9. 社会・地域参加支援
10. レクリエーションの支援や補助	11. その他（	）
12. 特になし		

2025 年の地域包括ケアシステムの実現に向けて、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスを活用し、高齢者の生活を支えていくことが必要になると言われています。

このことを踏まえて、以下の設問にお答えください。

問 6. 住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスに対するお考えについて、以下の設問にお答えください（それぞれ 1 つだけ○）

項 目	とてもそう思う	すこしそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	全くそう思わない
1. 当該サービスの担い手は営利・非営利を問わず多様な方がよい	5	4	3	2	1
2. 当該サービスの従事者には、公的な資格の有無を問わず多様な担い手が参画するべきだ	5	4	3	2	1
3. 当該サービスの提供主体は、活動の継続に必要な収益を確保するべきだ	5	4	3	2	1
4. 当該サービスは、介護保険サービスなどとともにケアプランに一体的に盛り込むべきだ	5	4	3	2	1
5. 当該サービスの担い手には地域の元気高齢者を活用した方がよい	5	4	3	2	1
6. 当該サービスの担い手には地域の若年層を活用した方がよい	5	4	3	2	1
7. 当該サービスの活用は、地域包括ケアシステムの実現に向けて不可欠である	5	4	3	2	1

問 7. 今後の地域包括ケアシステムの実現に向けて、貴センターの活動地域における住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスの重要性に対する認識、課題等についてご意見をお聞かせください。

問 8. 今後、貴センターに寄せられた相談や問題への対応策として、住民活動や NPO 法人などにより有償、または無償で提供される介護保険以外のサービスを紹介したいと思いますか。（1 つだけ○）

1. 紹介したい	2. 機会があれば紹介したい	3. どちらとも言えない
4. あまり紹介したいとは思わない	5. 紹介したいとは思わない	

以下、調査結果に関するご連絡をご希望される方は、貴施設名とご住所、ご回答者様のお名前をご記入ください。  
また、今回の調査結果は、ぱんぷきん株式会社のホームページで来年度の早い段階で公開する予定です。

貴施設名	
ご住所	
ご回答者様のお名前	

※本回答結果につきましては、統計的処理を行った上でモデル事業および報告書作成に活用をいたします。  
個人が個々の施設名が特定されることはありません。

調査は以上で終了です。お忙しいところ、ご協力ありがとうございました。

## **資料編②**

### **石巻市モデル事業の募集チラシ**



地域で始める「手伝ってほしい」と「何かお手伝いしたい」  
 気持ちをつなげる 支え合い・助け合い運動

# ボランティアさん募集



## 地域に住まう方

生きがい  
やりがいを  
探したい

ボランティアを  
したい



元気な  
シニア

一般地域  
住民

ボランティア  
団体

リソースの提供

ボランティア  
マッチング



ニーズの提供

## お困り事を抱えている方

ボランティアが  
欲しい

ちょっとした  
困りごとを  
解決して欲しい



個人

福祉  
施設

地域  
社会



運動



お茶のみ



掃除



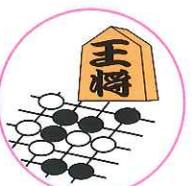
買い物  
(外出支援)



洗濯



草むしり



習い事  
(趣味)

お問合せ TEL.0225-96-7845



ぱんぷきん介護センター 本社事業本部 担当：渡邊、菅野

※同時にボランティアさんを派遣してもらいたい施設や個人の方のお申し込みも受け付けています。

元気なシニアの皆さんの参加を待っています！

# ボランティアさん募集

## 登録のお願い

シニアの皆さんの豊富な知識や経験そして、特技やスキルを活かしボランティアに参加してみませんか？社会参加で毎日の暮らしに充実感がうまれます。

### ■ボランティア活動の一例■

地域・施設入居者の見守り・家事一般・お買い物や用足しの外出支援・お茶飲み会での話相手・歌や踊り楽器演奏・健康体操・草むしり



**対象** 55歳以上の男性・女性

※登録は個人・団体そして気の合う同士のグループ等、登録できますので、お気軽にお問い合わせ・お申し込みください。

## 登録の流れ

ボランティアへのご登録、ご参加までの流れは、以下のとおりです。



申し込み用紙

下記用紙にご記入いただき、直接弊社までご持参いただくか、下記の番号にFAXをいただければ後日、事務局担当者よりご連絡差し上げます。

ぱんぷきん介護センター 宛

# FAX番号 0225-93-4871

お 名 前	
ご 住 所	
ご連絡先電話番号	

お問合せ

## TEL.0225-96-7845

受付時間

## 平日 午前9時～午後5時



ぱんぷきん介護センター 本社事業本部 担当：渡邊、菅野

〒986-0865 宮城県石巻市丸井戸3丁目3番8号

<http://www.care-net.biz/04/pumpkin/>

## **資料編③**

# **ボランティアモデル事業の事務局マニュアル**



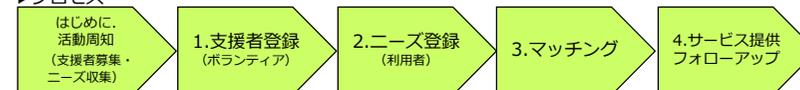
# ぱんぷきんふれあい会 コーディネーター 業務マニュアル ver.1

ぱんぷきん株式会社  
ぱんぷきんふれあい会立ち上げスタッフ  
2013/11/21

## 目次

- ぱんぷきんふれあい会 全体構想
- コーディネーター業務フロー（概念）
- コーディネーター業務の流れ（運用）
  - 活動目的
  - 活動範囲
  - 各プロセスごとの動き方

### ▶プロセス

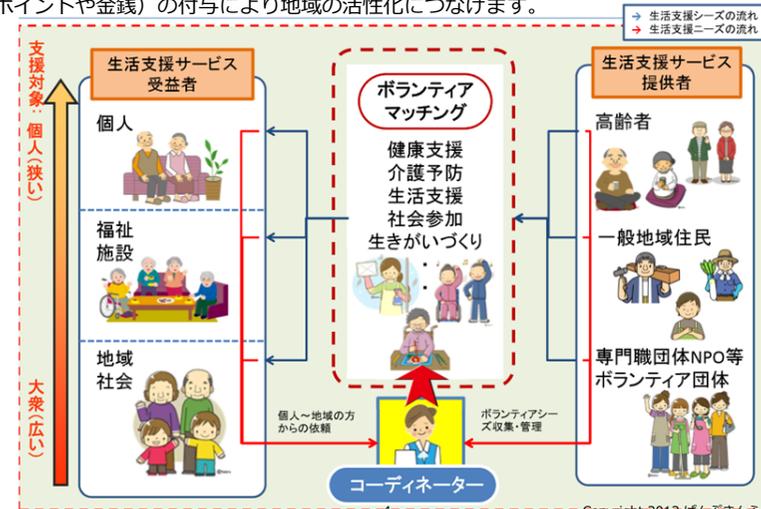


## ぱんぷきんふれあい会 全体構想

## ぱんぷきんふれあい会全体構想

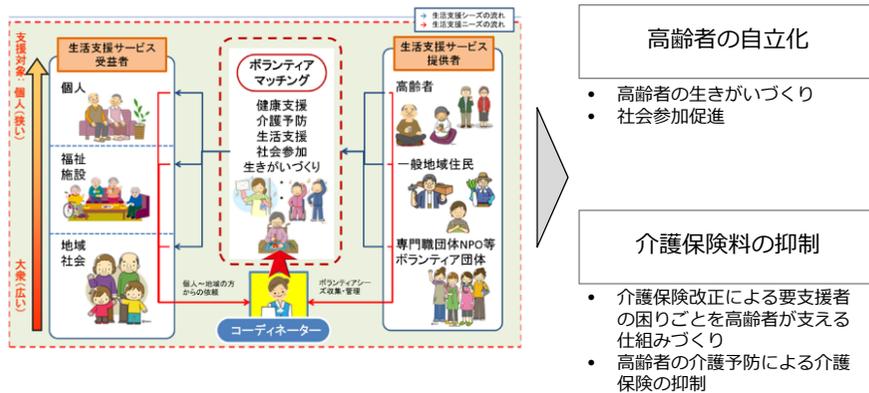
### ■ 全体構想

「個人の知識や技術等のスキルを、必要としている人につなげる」ことを行います。その間にはコーディネーターが介在し中立・公平な立場で仲介します。個人の知識・技術のスキルは善意に基づき提供するボランティアとして提供していただき、善意に基づいた対価（ポイントや金銭）の付与により地域の活性化につなげます。



# ■ ぱんぷきんふれあい会の社会的メリット

- 社会へのインパクト・メリットは高齢者の自立促進、介護保険料の抑制につながると見込んでいます。

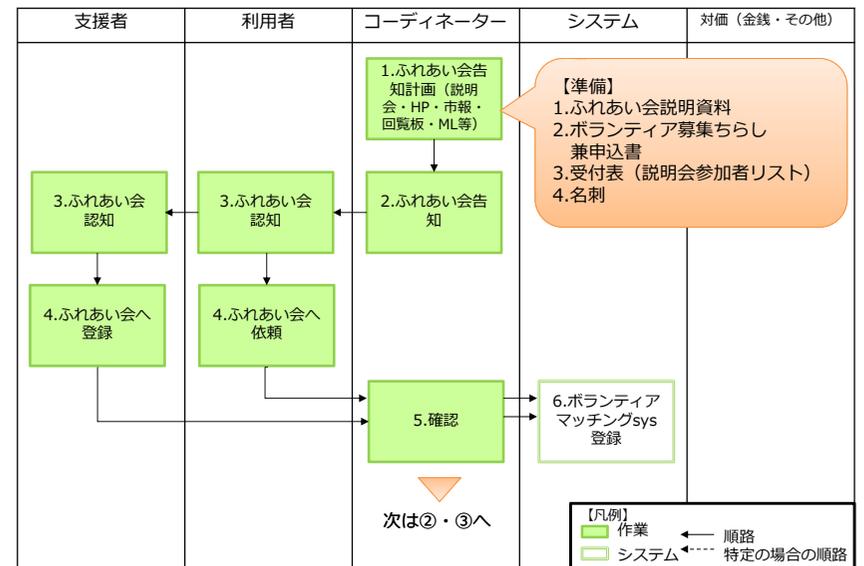


# コーディネーター 業務フロー (概念)

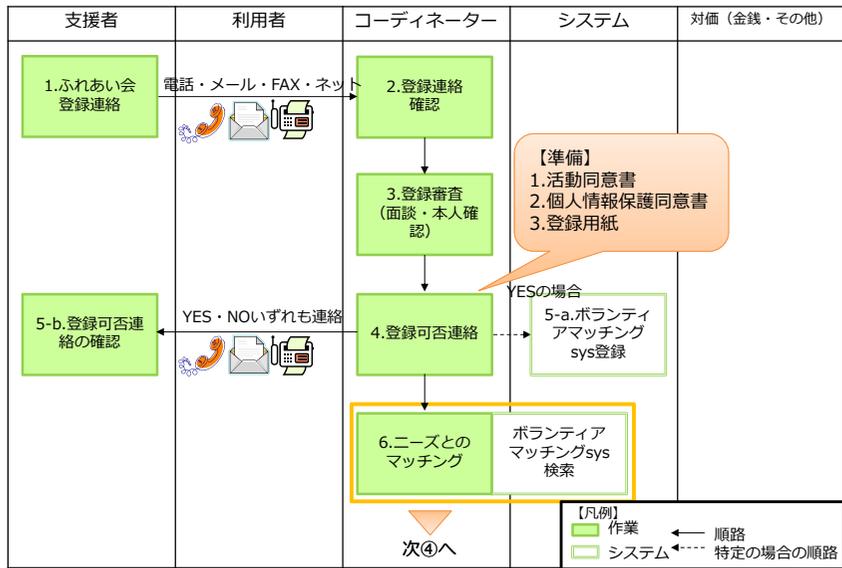
# コーディネーター業務フロー (概念) 目次

1. ぱんぷきんふれあい会 活動告知
2. ボランティア人材登録
3. ニーズ登録
4. マッチング - 該当ありの場合 -
5. マッチング - 該当なしの場合 -
6. サービス提供とフォローアップ

# 1. ふれあい会告知 (人材募集・ニーズ収集)



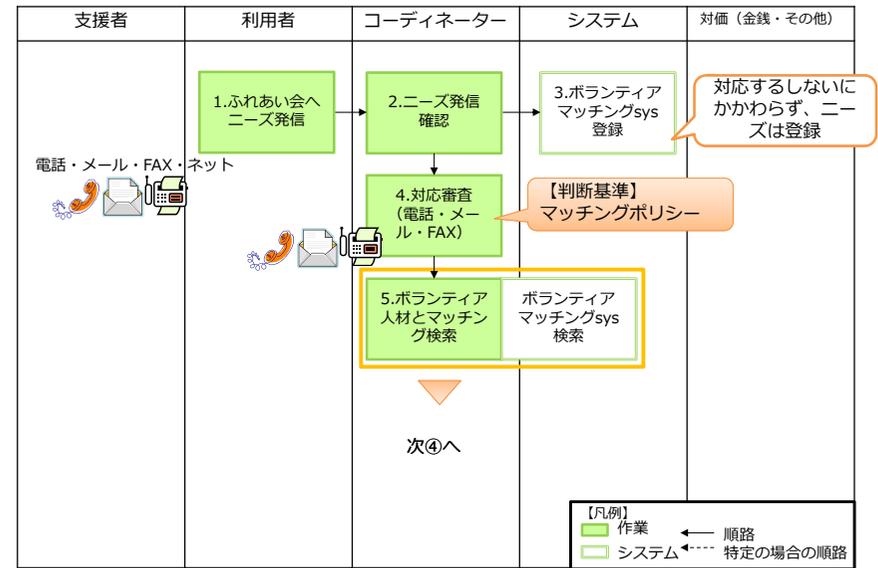
## 2. ボランティア人材登録



9

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

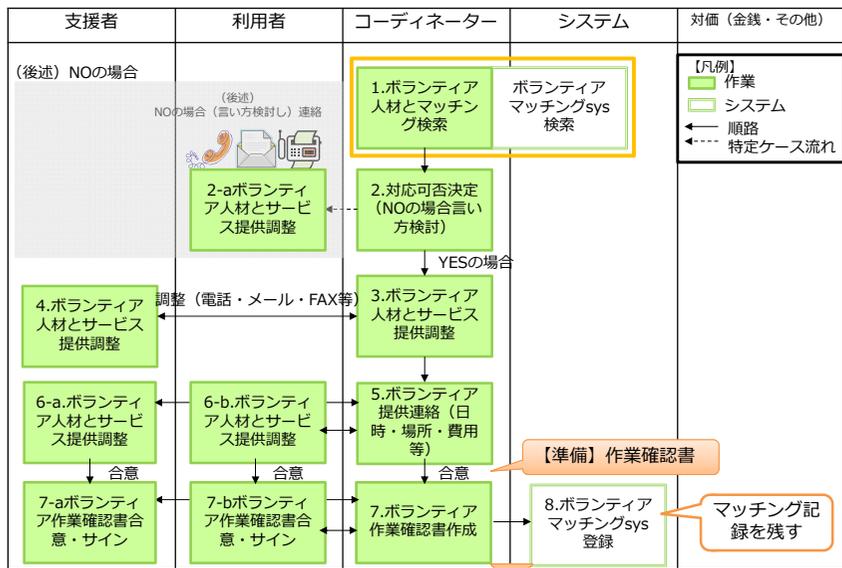
## 3. ニーズ登録



10

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

## 4. マッチング-a (該当ありの場合)

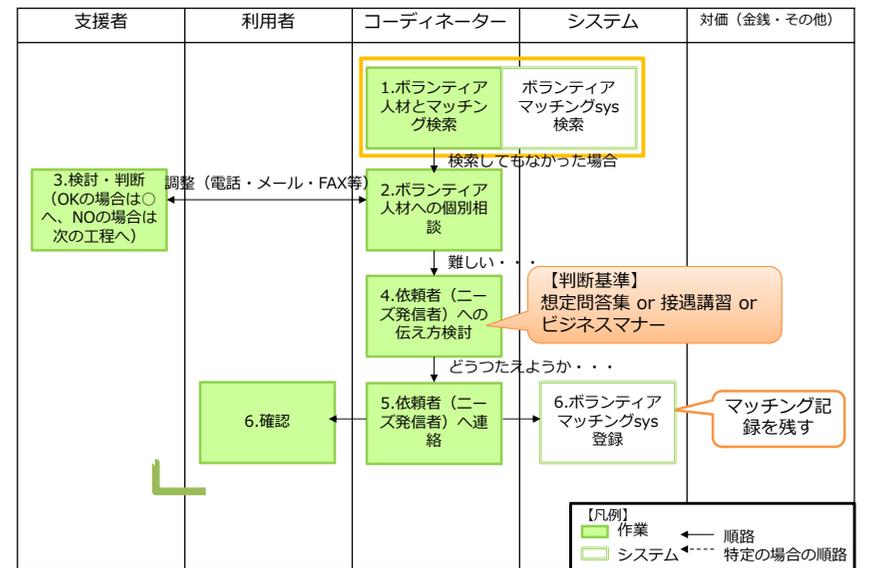


11

次⑥へ

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

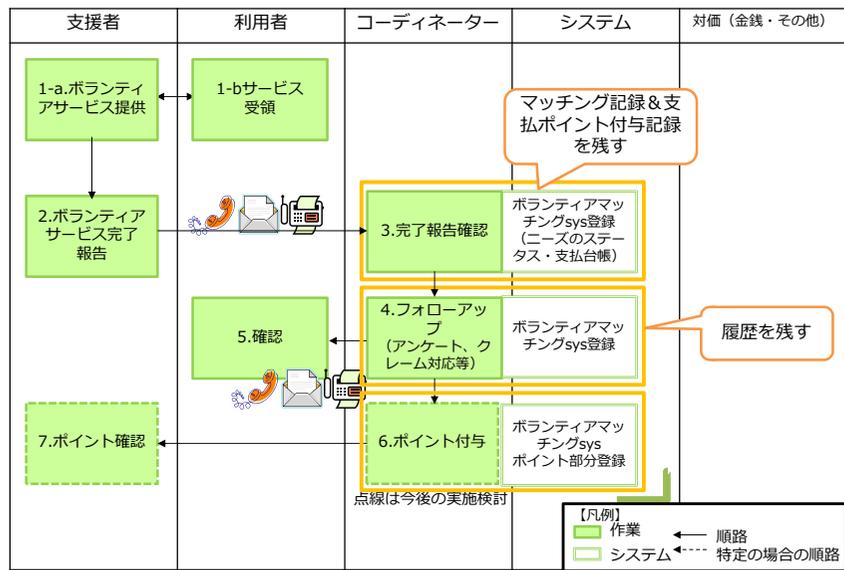
## 5. マッチング (該当なしの場合)



12

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

## 6. サービス提供とフォローアップ



13

Copyright 2013 ばんぷきんふれあい会

## コーディネーター業務の流れ (マニュアル)

## コーディネーター業務の流れ (運用) 目次

1. ばんぷきんふれあい会 活動目的
2. ばんぷきんふれあい会 活動範囲
3. コーディネーター業務の流れ 各プロセス
4. 各プロセスマニュアル
  1. 支援者 (ボランティア) 登録
  2. ニーズ登録
  3. マッチング
  4. サービス提供とフォローアップ

15

Copyright 2013 ばんぷきんふれあい会

## 目的：高齢者等の困りごとを地域で解決できる仕組み作り

- 目的  
個人の知識や技術等のスキルを活かすボランティア活動を活性化させることで、特に地域の高齢者・障がい者のような要支援者の困りごとを地域の人が手助け解決し、支える潮流を作ります。**ゆくゆくは高齢者の自立を促進、介護保険料の抑制につながるように活動**します。それを通して地域住民の生活の質を向上させ、強い地域を作ることを目的としています。

### ■ イメージ

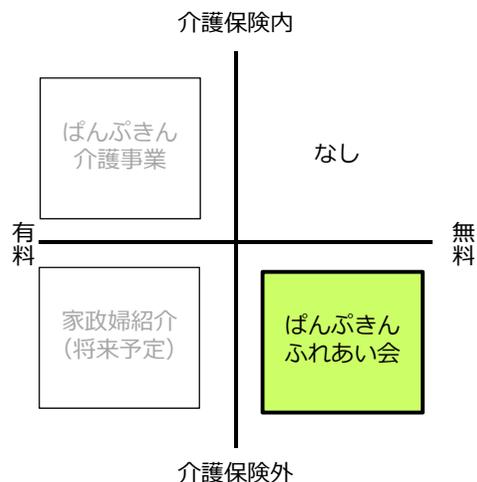


16

Copyright 2013 ばんぷきんふれあい会

## 活動範囲は「介護」「家政婦」でもれた作業をカバー

### ■ばんぶきんふれあい会活動範囲の検討



介護事業と今後予定されている家政婦紹介事業で行えないことを実施します。

電球交換、ごみだし、話し相手、PC相談対応など「人の善意で行うちょっとしたこと」「特別でないスキル」「ボランティア」の3要素の強いちょっとした作業を想定しています。

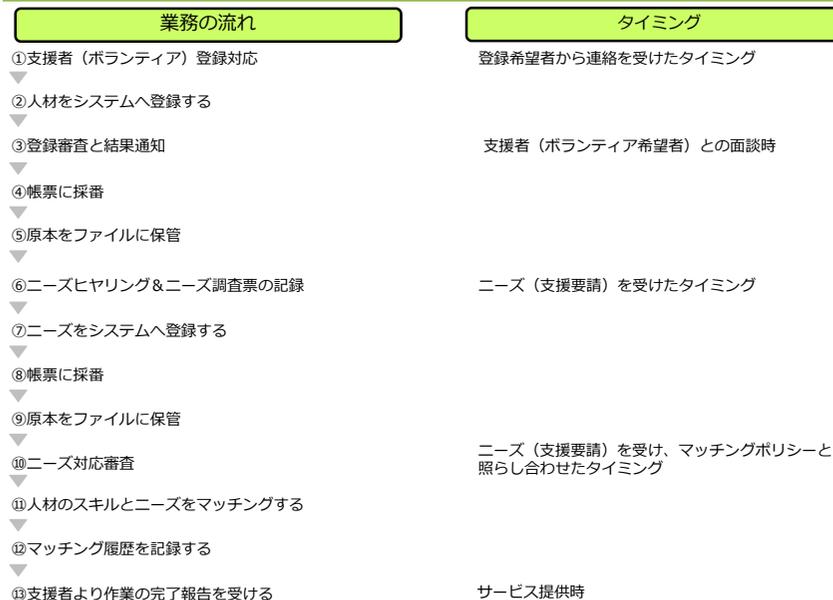
→【○】ばんぶきん他事業の活動を侵食しません。

→【×】事業で利益を得ることは難しい。活動資金を検討する必要があります。

17

Copyright 2013 ばんぶきんふれあい会

## ばんぶきんふれあい会 コーディネーター業務の流れ



18

Copyright 2013 ばんぶきんふれあい会

## 1. ボランティア登録

### ①ボランティア登録対応

ボランティア  
登録

- 電話・メール・FAXでボランティア希望の連絡を受けます。この時、手元に「ボランティア登録用紙」を用意し、ヒヤリングします。

#### 必ずヒヤリングする項目

- ①提供できるスキル
- ②活動不可曜日・時間
- ③緊急連絡先

電話がかかってきたら、できるだけこちらから折り返しましょう。



- ばんぶきんふれあい会会則説明。
- ばんぶきん個人情報取り扱い規定説明。
- ばんぶきんふれあい会活動同意書説明&サインをいただきます。
- ボランティア保険の説明を行います。加入するプランを選んでいただき、地域の社会福祉協議会へ加入の手続きを行います。

#### 【資料】

- ・ボランティア登録用紙
- ・ばんぶきんふれあい会会則
- ・ばんぶきん個人情報取り扱い規定
- ・ばんぶきん活動同意書
- ・ボランティア保険

Copyright 2013 ばんぶきんふれあい会

資

- 5 -

20

Copyright 2013 ばんぶきんふれあい会



#### ④ 帳票に採番

ボランティア・  
ニーズ登録

- 一通り入力し、保存というタイミングで、「支援者台帳NO」/「ニーズ台帳NO」それぞれ確認する。
- 帳票の「支援者台帳NO」/「ニーズ台帳NO」欄に記入する。(番号は自動採番される。)

支援者台帳(個人)登録画面  
1. 支援者情報  
基本情報  
支援者No 53  
支援者氏名  
フリガナ  
郵便番号  
住所  
年齢

支援先台帳(団体)登録画面  
1. 団体情報  
団体No. 68  
団体種別  
団体名  
フリガナ  
所属部署  
窓口担当者

利用者ニーズ台帳登録画面  
1. 基本情報  
ニーズ管理No 203  
ニーズ発生日 本日 クリア  
事務局受付者  
氏名(依頼主)  
フリガナ  
性別  
年齢

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

#### ⑤ 原本をファイルに保管

ボランティア・  
ニーズ登録

- 原本を支援者台帳・利用者ニーズ台帳それぞれ「帳票ファイル」に保管します。
- ファイルは鍵付きロッカーに入れて管理します。情報は取扱いに注意!



26

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

## 2. ニーズ登録

#### ⑥ ニーズのヒヤリング&ニーズ調査票の記録

ニーズ登録

- 電話・メール・FAX等でニーズを受けたら、ニーズ台帳に記録します。
- 対応するorしないにかかわらず、受けたニーズはすべて「ニーズ調査票(事務局記載用)」に記録し、台帳をおこします。



【資料】  
・ニーズ調査票

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

28

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会





⑪-a人材のスキルとニーズをマッチングする (a-該当あり) マッチング-a

- システム上でマッチングした場合、「ニーズがあり、提供してもらいたい」旨をボランティア人材に連絡します。
- ニーズの内容（活動内容、活動日時、場所、その他）をボランティア人材に伝え、日時や場所等を調整します。
- ニーズ発信者である利用者に、提供可能な旨連絡を入れます。（必要に応じて詳細調整）
- （コーディネーターは）支援者ととも利用者を訪問し、作業の量や作業に必要な人数を見積もります。
- ボランティア人材と利用者との間で合意が取れた場合、作業確認書に支援者・利用者両者からサインをいただきます。
- 両者のサインをいただいた作業確認書を持ち帰ります。



【資料】  
・作業確認書

資料C 合意した内容の記録「作業確認書」 マッチング-a

▶作業確認書



<作業確認書>

ご依頼内容	受付日	年	月	日
	担当者			
見積内容	見積日	年	月	日
	見積担当者			
実施担当者 見積確認	確認日	年	月	日
	実施担当者			
ご利用者様 見積確認	確認日	年	月	日
	ご署名			
作業実施	実施日	年	月	日
	担当者			
作業完了 確認	確認日	年	月	日
	ご署名			

⑫-aマッチング履歴を記録する[CR-Mate] マッチング-a/b

- マッチングした場合もそうでない場合も、対応履歴を「CR-Mate内●●」に残します。
- 後日、ボランティア人材、利用者など問い合わせがあった際に答えられるよう記録します。

入力、入力。



⑫-b人材のスキルとニーズをマッチングする (b-該当なし) マッチング-b

- システム上でマッチングしなかった場合、すぐにニーズ発信者である利用者に断りを入れるのではなく、まず「ニーズを満たすスキルを持った人」を支援者の中から探します。
- スキルを持った人がいた場合、ニーズの曜日・場所・内容で提供できないか、ボランティア人材である支援者に相談します。（→相談し、提供可能となった場合はマッチング-aへ）
- スキルを持った人がいない＝その時点でニーズを満たす支援者がいないことになります。その場合は、ふれあい会での支援が難しい旨を利用者に伝えます。

※このように断る場合は、ビジネスマナーや想定問答集を参考にしながらふれあい会、及びばんぶきん株式会社の信頼性や、評判を落とさないよう、対応します。

※組織の顔であることを心掛け、気持ちのよい対応をします。

【資料】  
・ばんぶきん版 ビジネスマナーテキスト  
・想定問答集（実証中に作成）

## ⑫-b マッチング履歴を記録する[CR-Mate]

マッチング  
-a/b

- マッチングした場合もそうでない場合も、対応履歴を「CR-Mate内●●」に残します。
- 後日、ボランティア人材、利用者など問い合わせがあった際に答えられるよう記録します。

入力、入力。



41

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

## 4. サービス提供とフォローアップ

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会

## ⑬ 支援者より作業の完了報告を受ける

サービス提供と  
フォローアップ

- ボランティア活動完了日中に、コーディネーターは支援者（ボランティア）に作業が完了したか電話確認します。この時、手元に「作業確認書」を用意し、チェックしていきます。

### 必ず確認する項目

- ①氏名
- ②作業完了内容、日時、場所
- ③感想



- 必要に応じて、後日フォローアップとして、ニーズ発信者である利用者に、アンケートを行い、満足度を把握します。
- 満足度をCR-Mateの●●に残します。
- 必要に応じて、ボランティアを行った支援者にポイントを付与します。
- ポイント付与履歴を同様にCR-Mateの●●に残します。

### 【資料】

- ・完了報告以外が記録された「作業確認書」

43

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会



44

Copyright 2013 ばんがきんふれあい会



＜事務局記載＞

担当者: \_\_\_\_\_

緊急性 あり なし

＜作業確認書＞

御依頼内容		受付日 年 月 日 施設担当者:
-------	--	------------------------

見積もり内容		見積日 年 月 日 見積担当者:
--------	--	------------------------

ボランティア様 見積もり確認	グループ名 代表者名	確認日 年 月 日
-------------------	---------------	--------------

ご利用者様 見積もり確認	ご利用者様署名	確認日 年 月 日 確認担当者:
-----------------	---------	---------------------

作業実施	内容	実施日: 年 月 日 ボランティア担当者
------	----	-------------------------

作業完了確認	メモ(ご利用の感想など)	確認日: 年 月 日 施設担当者 署名 _____ 事務局担当者
--------	--------------	---

平成 25 年 11 月 30 日作成 ぱんぷきんふれあい会



<事務局記載>

担当者: \_\_\_\_\_

緊急性 あり なし

<作業確認書>

御依頼内容		受付日 年 月 日 受付担当者:
-------	--	------------------------

見積もり内容		見積日 年 月 日 見積担当者:
--------	--	------------------------

ボランティア様 見積もり確認	グループ名 代表者名	確認日 年 月 日
-------------------	---------------	--------------

ご利用者様 見積もり確認	ご利用者様署名	確認日 年 月 日
-----------------	---------	-----------

作業実施	内容	実施日: 年 月 日 ボランティア担当者
------	----	-------------------------

作業完了確認	メモ(ご利用の感想など)	確認日: 年 月 日 御利用者様 署名 _____ 事務局担当者
--------	--------------	---

平成 25 年 11 月 30 日作成 ぱんぷきんふれあい会

## ボランティア活動同意書

ボランティア団体、(団体名) \_\_\_\_\_ は、下記の事項について理解し、自発的な意志にもとづいてぱんぷきんふれあい会（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。
8. 上記1から7の項目に関して、団体会員に周知徹底いたします。

年 月 日

ボランティア団体名 \_\_\_\_\_

代 表 者 名 \_\_\_\_\_ 印

平成26年1月8日作成 ぱんぷきんふれあい会

# 団体会員名簿

年 月現在

番号	氏名	住所	電話番号	備考
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

●備考欄には団体での役職名を御記入ください

ぱんぷきん 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、自発的な意志にもとづいてぱんぷきんふれあい会（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 ぱんぷきんふれあい会

## 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

<b>基本情報</b>	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	
	連絡先		メールアドレス	
<b>支援内容</b>	支援分野 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 施設訪問 <input type="checkbox"/> 見守り <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> 移動支援 <input type="checkbox"/> 外出付き添い <input type="checkbox"/> 施設行事の手伝い <input type="checkbox"/> レクリエーション <input type="checkbox"/> 清掃 <input type="checkbox"/> 洗濯 <input type="checkbox"/> 掃除 <input type="checkbox"/> 料理 <input type="checkbox"/> 買い物 <input type="checkbox"/> ペットの世話 <input type="checkbox"/> 草取り <input type="checkbox"/> 庭木剪定 <input type="checkbox"/> 庭掃除 <input type="checkbox"/> 大工・塗装 <input type="checkbox"/> 電球交換 <input type="checkbox"/> ご近所のお困り事手伝い <input type="checkbox"/> 情報整理 <input type="checkbox"/> 情報発信 <input type="checkbox"/> 子供の見守り・遊び相手 <input type="checkbox"/> 通訳 <input type="checkbox"/> 楽器演奏 <input type="checkbox"/> 演劇 <input type="checkbox"/> ガイド(観光・案内等) <input type="checkbox"/> イベント実施の手伝い <input type="checkbox"/> 演劇 <input type="checkbox"/> 歌唱 <input type="checkbox"/> 民謡 <input type="checkbox"/> 手品 <input type="checkbox"/> 茶道 <input type="checkbox"/> 舞踊・ダンス <input type="checkbox"/> 書道 <input type="checkbox"/> 手芸( ) <input type="checkbox"/> 華道 <input type="checkbox"/> 詩/俳句/短歌 <input type="checkbox"/> 折り紙 <input type="checkbox"/> 絵画 <input type="checkbox"/> 陶芸 <input type="checkbox"/> スポーツ <input type="checkbox"/> その他( )		
	有資格 支援分野 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 介護/介助( ) <input type="checkbox"/> リハビリ支援( ) <input type="checkbox"/> カウンセリング( ) <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 庭木剪定( ) <input type="checkbox"/> 大工・塗装( ) <input type="checkbox"/> その他( )		
	支援対象 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 市民全般 <input type="checkbox"/> 幼児/親 <input type="checkbox"/> 児童/青少年 <input type="checkbox"/> 障害児者 <input type="checkbox"/> 外国人 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 高齢者(介護) <input type="checkbox"/> 高齢者(介護施設入所) <input type="checkbox"/> 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



# 個人ボランティア登録用紙(表面)

支援者NO. \_\_\_\_\_ (事務局記載)

記入日:平成 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

<b>基本情報</b>	フリガナ						所属団体名	団体に所属している場合																							
	支援者氏名																														
	住所	〒 _____																													
	性別	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女	年齢	_____ 歳	職業																									
	電話番号				メールアドレス																										
<b>支援内容</b>	基本スキル (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 簡単なお手伝いをする <input type="checkbox"/> 話を聞く <input type="checkbox"/> 情報収集する <input type="checkbox"/> 代わりに連絡する <input type="checkbox"/> 文章を作成する																													
	特殊スキル (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 施設訪問 <input type="checkbox"/> 見守り <input type="checkbox"/> 話し相手 <input type="checkbox"/> 移動支援 <input type="checkbox"/> 外出付き添い <input type="checkbox"/> 施設行事の手伝い <input type="checkbox"/> レクリエーション <input type="checkbox"/> 清掃 <input type="checkbox"/> 洗濯 <input type="checkbox"/> 掃除 <input type="checkbox"/> 料理 <input type="checkbox"/> 買い物 <input type="checkbox"/> ペットの世話 <input type="checkbox"/> 草取り <input type="checkbox"/> 庭木剪定 <input type="checkbox"/> 庭掃除 <input type="checkbox"/> 大工・塗装 <input type="checkbox"/> 電球交換 <input type="checkbox"/> ご近所のお困り事手伝い <input type="checkbox"/> 運転 <input type="checkbox"/> 情報整理 <input type="checkbox"/> パソコン <input type="checkbox"/> 通訳 <input type="checkbox"/> 楽器演奏 <input type="checkbox"/> 演劇 <input type="checkbox"/> 絵画 <input type="checkbox"/> 陶芸 <input type="checkbox"/> スポーツ <input type="checkbox"/> イベント実施の手伝い <input type="checkbox"/> 演劇 <input type="checkbox"/> 歌唱 <input type="checkbox"/> 民謡 <input type="checkbox"/> 手品 <input type="checkbox"/> 茶道 <input type="checkbox"/> 舞踊・ダンス <input type="checkbox"/> 書道 <input type="checkbox"/> 手芸(    ) <input type="checkbox"/> 華道 <input type="checkbox"/> 詩/俳句/短歌 <input type="checkbox"/> 折り紙 <input type="checkbox"/> その他(    )																													
	有資格スキル (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 介護/介助(    ) <input type="checkbox"/> リハビリ支援(    ) <input type="checkbox"/> カウンセリング(    ) <input type="checkbox"/> アロマセラピー(    ) <input type="checkbox"/> 庭木剪定(    ) <input type="checkbox"/> 大工・塗装(    ) <input type="checkbox"/> その他(    )																													
	支援対象 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 市民全般 <input type="checkbox"/> 幼児/親 <input type="checkbox"/> 児童/青少年 <input type="checkbox"/> 障害児者 <input type="checkbox"/> 外国人 <input type="checkbox"/> 高齢者 <input type="checkbox"/> 高齢者(介護) <input type="checkbox"/> 高齢者(介護施設入所) <input type="checkbox"/> その他(    )																													
	支援内容 (自由記入)																														
<b>活動期間</b>	活動期間	活動期間を記載してください																													
		開始日:    年    月    日    ~    終了日:    年    月    日 <input type="checkbox"/> 定期的    *長期的な参加が可能な場合は、時間帯に○をつけてください																													
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>月</td> <td>火</td> <td>水</td> <td>木</td> <td>金</td> <td>土</td> <td>日</td> </tr> <tr> <td>午前</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>午後</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								月	火	水	木	金	土	日	午前								午後						
	月	火	水	木	金	土	日																								
午前																															
午後																															
		<input type="checkbox"/> 不定期																													

★引き続き裏面も記載してください

## 個人ボランティア登録用紙(裏面)

<b>活 動 地 域</b>	活動地域	<p>活動可能な地域に✓を付けて下さい。詳細な活動地域があれば、地域に○を付けてください。</p> <p><input type="checkbox"/> 石巻市 ( 全域・住吉・湊・渡波・釜/大街道・山下・石巻/門脇・大橋 荻浜・牡鹿・北上・河北・稲井/開北・蛇田 )</p> <p><input type="checkbox"/> 女川町 ( 全域 )</p> <p><input type="checkbox"/> 東松島市 ( 全域 )</p>
	活動地域備考	
<b>備 考</b>		

ぱんぷきん ふれあい会 殿

### ボランティア利用承諾書

ボランティアを利用するにあたり、以下の点についてご留意ください。

1. 「利用の流れ」に沿った、ご利用をお願いいたします。
2. 危険な作業環境は、避けるようお願いいたします。
3. 天候不順や作業環境の変化により、作業活動を会が中止と判断した場合は、これに同意をお願いいたします。
4. 万が一、トラブルが発生した場合は、当事者同士で解決をお願いいたします。

上記、承諾しました。

平成 年 月 日

氏名 \_\_\_\_\_ 印

#### 「利用の流れ」

##### (1) 利用のご依頼、受付

(ご依頼の内容によってはふれあい会で対応できない場合もあり、その際はお断りさせていただく場合もありますのでご了承ください。)

##### (2) 作業見積

##### (3) 見積の確認、ご同意

##### (4) 作業実施

##### (5) 作業完了・署名

平成 25 年 11 月 10 日作成 ぱんぷきんふれあい会

ぱんぷきん ふれあい会 殿

## ボランティア利用承諾書

ボランティアを利用するにあたり、以下の点についてご留意ください。

1. 「利用の流れ」に沿った、ご利用をお願いいたします。
2. 危険な作業環境は、避けるようお願いいたします。
3. 天候不順や作業環境の変化により、作業活動を会が中止と判断した場合は、これに同意をお願いいたします。
4. 万が一、トラブルが発生した場合は、当事者同士で解決をお願いいたします。

上記、承諾しました。

平成 年 月 日

施設名 \_\_\_\_\_

担当者 \_\_\_\_\_

### 「利用の流れ」

#### (1) 利用のご依頼、受付

(ご依頼の内容によってはふれあい会で対応できない場合もあり、その際はお断りさせていただく場合もありますのでご了承ください。)

#### (2) 作業見積

#### (3) 見積の確認、ご同意

#### (4) 作業実施

#### (5) 作業完了・署名

平成 25 年 11 月 10 日作成      ぱんぷきんふれあい会

## **資料編④**

### **相馬市モデル事業の募集チラシ**



いざというときに役立つ体力づくり。自分のために。

# ふまねっと体験会



【日時】平成25年11月14日（木）

13:30~16:00（開場 13:00）

【場所】相馬市総合福祉センター はまなす館 第三会議室

福島県相馬市小泉字高池 357 番地 TEL0244-36-1905

【対象】相馬市及び周辺市町村にお住まいの方  
（年齢は問いません）

【参加費】無料（直接会場へお越しください）

【持ち物】運動靴などすべりにくい履物（サンダル等のご遠慮ください）、  
飲み物、タオル

【注意事項】動きやすい服装でお越しください

【内容】 一部：事業概要説明

二部：ふまねっと体験

ステップ例「どんぐりころころ」

		さあ たいへん		
おいけに はまって				
				どんぶり こ〜お
どんぐり ころころ				



「ふまねっと」とは、  
ゆっくりと網を踏まないように  
歩く、からだに優しい運動です。  
北海道教育大学教授北澤一利先生  
が考案した運動学習プログラムで

す。楽しみながら行うことができ、「歩行機能の改善」  
や「認知機能の低下予防」が期待できます。

【主催・問合せ先】

◎ジャパンケア相馬 相馬市沖ノ内二丁目 10-1 KMSビル貸店舗 TEL0224-35-0671 (担当:須藤)

【協力】

ばんぷきん株式会社

NPO 法人地域活動づくり支援会ワンツースリー

家族や仲間、地域の健康づくりを支えるための

# ふまねっと サポーター 養成講習会

運動が苦手でも大丈夫！ふまねっと運動を安全に楽しく指導するための「ふまねっとサポーター」。全国で2,000人以上の方が活躍しています。

平均年齢62歳！最高齢のサポーターさんは89歳です。相馬市で自分の健康と地域の健康づくりに一緒に参加してみませんか？

相馬初

12月17日（火）10時00分～16時00分

場所 相馬市総合福祉センター はまなす館 多目的ホール

対象者：相馬市及び周辺市町村にお住まいの方、相馬市在勤の方  
（年齢は問いません）

持ち物：筆記用具、飲み物

■主催 株式会社ジャパンケアサービス東北本部

■協力 NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリー  
ぱんぷきん介護センター

定員15名

受講料：7000円 いまだけ無料！！

- ◇ 内容は地域住民を対象とした健康教室（ふまねっと教室）の運営ができるように、ふまねっと運動の指導に必要な知識や技術を習得するものです。
- ◇ 申し込み時に NPO 法人ワンツースリーへの正会員入会が必要となります。平成25年度内の受講に限り、入会金・年会費が免除されます。
- ◇ 正会員として26年度より年会費（2,000円）のご負担をお願い申し上げます。機関誌や研修会により新しい情報をお届けし、スキルアップのお手伝いをさせていただきます。
- ◇ 12月10日（火）までに裏面申込用紙にご記入の上、下記までFAXまたは持参にてお申し込みください。
- ◇ 申込者数が定員になり次第、受付を終了させていただきます。

株式会社ジャパンケアサービス東北本部

〒983-0043 宮城県仙台市宮城野区萩野町3丁目12-1

TEL：022-781-9830 FAX：022-781-9831

（ご持参いただく場合）

ジャパンケア相馬 相馬市沖ノ内二丁目10-1 KMSビル貸店舗

TEL：0224-35-0671 FAX：0244-35-0672

お申し込みは裏面にご記入の上 FAX または持参にてお申し込みください。

ふまねっと体験講習・サポーター養成講習申込書

ジャパンケアサービス東北本部 行 FAX 022-781-9831

- 本講習は、一般の元気な高齢者を対象にふまねっと運動を安全に正しく指導するための養成講習です。要介護認定者・病院の患者対象に指導することを希望される方はインストラクター養成講習の受講をご検討ください。
- 正会員として平成 26 年度より年会費（2,000 円）のご負担をお願い申し上げます。機関誌や研修会の無料参加により、新しい情報をお届けいたします。

※は必ず記入してください

ふりがな※		申込日	平成 年 月 日
氏名※		性別※	男 ・ 女
生年月日※	西暦 年 月 日	年齢	歳
住所※	〒 ( - ) 自宅・所属先		
電話番号※	自宅・所属先・携帯		
FAX番号※	自宅・所属先・携帯		
所属団体名※			
メールアドレス	@		
体験教室受講日※	平成25年11月14日(木) 会場名 <u>相馬市ふまねっと体験講習会</u>	左記体験講習会を受講した方は○をご記入願います。	

(講習受講者用) NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリー正会員入会申込書

ふまねっと運動は、市町村の住民が、国や地方の財政に頼ることなく、自ら主体的に健康づくりに取り組むことができるような運動プログラムとして開発されました。ふまねっと運動の最大の目標は、これらの市町村の高齢者の社会的地位を向上させて、地域の健康づくりやまちづくり活動の「担い手」としてプロモーションすることにあります。私たちは、このふまねっと運動を大切に育て、各地域の住民の健康づくりに役立てるために、平成 17 年 10 月に NPO 法人地域健康づくり支援会ワンツースリーを設立後、活動運営しています。

私は、上記の設立活動趣旨に賛同し、入会を申し込みます。

(署名) \_\_\_\_\_ 年 月 日

事務局欄

受付	返信	確認	受講番号

## 資料編⑤

### モデル事業事後アンケート調査 調査票



## 地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業に関するアンケート（ボランティア向け）

今回は、地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業に参加して頂きまして、誠にありがとうございました。事業へのご意見、ご感想をお聞かせ頂きたく、以下のアンケートにお答えください。

問1. あなたは、これまで「ボランティア活動」に参加したことがありますか。（1つだけ○）

1. 今回はじめて参加した      2. 過去に他の活動に参加したことがある → 今回が（            ）回目

問2. あなたが、今回、本事業（ボランティア活動）に参加するきっかけとなった情報をどこから入手しましたか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 主催者からの紹介                      2. 開催案内チラシを見て                      3. 主催者のホームページを見て  
4. 社協や行政からの紹介                      5. 友人・知人からの紹介                      6. その他（                      ）

問3. あなたが、今回、本事業（ボランティア活動）に参加した理由は何ですか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 何か社会の役に立ちたかったから                      2. 自分の技術や経験等を人のために活かしたかったから  
3. 活動を通じ、仲間や友人を作りたかったから                      4. 余暇時間を有意義に過ごしたかったから  
5. 活動そのものに興味・関心を持ったから                      6. 友人や知人に勧められたから  
7. 会社や施設で勧められたから                      8. 地域等の行事の一環として参加したかったから  
9. 自分自身の健康を維持したかったから                      10. その他（                      ）

問4. 本事業（ボランティア活動）に参加した感想をお聞かせ下さい。（1つだけ○）

1. 満足                      2. やや満足                      3. どちらともいえない                      4. やや不満                      5. 不満

問5. 問4で「4. やや不満」あるいは「5. 不満」と回答した方にお伺いします。不満と回答した理由をご記入ください。また、改善に向けたご意見やご提案がありましたらご記入ください。

問6. あなたは、今後も「ボランティア活動」に参加したいと思いませんか。（1つだけ○）

1. そう思う                      2. ややそう思う                      3. どちらともいえない                      4. あまりそう思わない                      5. そう思わない

問7. 問6で「4. あまりそう思わない」「5. そう思わない」と回答した方にお伺いします。そのように考えた理由についてご記入ください。

問8. あなた自身についてうかがいます。（(1)～(3)については、それぞれ1つ選んで○）

(1) 性別	1. 男性	2. 女性	
(2) 年齢	1. 40歳代以下	2. 50歳代	3. 60歳代
	5. 80歳代	6. 90歳代以上	4. 70歳以上
(3) 職業	1. 会社員	2. 公務員・団体職員	3. 自営業
	5. パート・アルバイト	6. その他（                      ）	4. 家事専業（主婦、主夫）
(4) 御名前			

ご協力ありがとうございました。

## 地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業 に関するアンケート（ボランティア受入施設向け）

今回は、地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業に参加して頂きまして、誠にありがとうございました。本事業に参加された皆様方のご意見、ご感想をお聞かせ頂きたくお願い申し上げます。お聞かせ頂いたご意見等につきましては、今後、事業を進める上での参考とさせていただきます。

問1. 貴施設では、これまで「ボランティア」を受入れたことがありますか。（1つだけ○）

1. 今回はじめて受入れた      2. 過去に他のボランティアを受入れたことがある⇒今回が（      ）回目

問2. 貴施設で、今回「ボランティア」を受入れるきっかけとなった情報はどこから入手しましたか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 主催者からの紹介      2. 開催案内チラシを見て      3. 主催者のホームページを見て  
4. 社協や行政からの紹介      5. 友人・知人からの紹介      6. その他（      ）

問3. 貴施設で、今回「ボランティア」を受入れることを決めた理由は何ですか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 自施設の労働力不足を解消したかったから      2. 地域住民に自施設を知ってもらいたかったから  
3. アクティビティの幅を広げたかった      4. 入居者・利用者に地域との接点を持たせたかったから  
5. 社協や行政等から依頼があったから      6. 職員から受入の依頼があったから  
7. 他の施設等から勧められたから      8. その他（      ）

問4. 今回、貴施設で、実際に「ボランティア」に頼んだメニューについて教えてください。（あてはまるもの全て選んで○）

1. （レクリエーションなどの）慰問      2. 健康・体力づくりの補助・実施  
3. 施設の行事の手伝い      4. 外出・通院の補助  
5. 食事介助の補助      6. 整髪、入浴、からだ拭きの補助等  
7. 上膳・配膳・下膳の補助      8. 洗濯や洗濯物の整理等  
9. 清掃      10. 施設等への送迎の補助等  
11. 配食・会食の相手・補助      12. 衣類の整理や身だしなみの手伝い  
13. 施設や在宅の高齢者の話し相手      14. 買い物支援  
15. 見守り      16. 市民後見人としての活動  
17. その他（      ）

問5. 今回の「ボランティア受入」の各項目（募集方法、人材等）についての感想をお聞かせ下さい。（それぞれあてはまるもの1つだけ○）

項目	満足	やや満足	どちらとも いえない	やや不満	不満
1. ボランティアに関する情報提供の方法	5	4	3	2	1
2. ボランティア受入れの事前の説明（事務局説明）	5	4	3	2	1
3. ボランティア受入れの手続き	5	4	3	2	1
4. ボランティアのメニュー内容	5	4	3	2	1
5. ボランティア人材の質	5	4	3	2	1
6. ボランティア人材の数	5	4	3	2	1
7. ボランティア受入全般（1～6の総括）	5	4	3	2	1



問9. 今回、「ボランティア」を受入れる前と受け入れた後での、利用者等の変化について教えてください。  
(それぞれあてはまるもの1つだけ○)

項目	とても そう思う	すこし そう思う	どちらとも いえない	あまり 思わない	全く 思わない
1. 利用者等の外出する機会が増えた	5	4	3	2	1
2. 利用者等の交友関係が広がった	5	4	3	2	1
3. 利用者等の食欲が増した	5	4	3	2	1
4. 利用者等の笑顔が増えた	5	4	3	2	1
5. 利用者等の健康管理意識が高まった	5	4	3	2	1
6. 利用者等が周りの人の健康に気をつけるようになった	5	4	3	2	1
7. 利用者等のからだを動かす機会が増えた	5	4	3	2	1
8. 利用者等が地域の活動に目を向けるようになった	5	4	3	2	1
9. 利用者等がいきがいを感じるようになった	5	4	3	2	1
10. 職員が専門的なケアに集中できるようになった	5	4	3	2	1
11. 職員の全体的な業務負担が軽減された	5	4	3	2	1
12. 職員のモチベーション向上につながった	5	4	3	2	1
13. 提供できるアクティビティの幅が広がった	5	4	3	2	1
14. 施設の地域内での認知度が高まった	5	4	3	2	1
15. 施設として地域の課題に対する問題意識が高まった	5	4	3	2	1
16. 利用者等の生活課題の把握ができるようになった	5	4	3	2	1
17. その他 ( )	5	4	3	2	1

問10. 貴施設では、今後も「ボランティア」の受け入れたいと思いますか。(1つだけ○)

- |                |                  |              |
|----------------|------------------|--------------|
| 1. 受け入れたい      | 2. 場合によっては受け入れたい | 3. どちらとも言えない |
| 4. あまり受け入れたくない | 5. 受け入れたくない      |              |

問11. 問10で「4. あまり受け入れたくない」「5. 受け入れたくない」と回答した方にお伺いします。そのように考えた理由についてご記入ください。

問12. 今後、貴施設が「ボランティア」をより受け入れやすくするために必要な支援について教えてください。  
(あてはまるもの全て選んで○)

- |   |
|---|
| 1. 施設側とボランティア側のニーズをマッチングさせる仕組みの構築<br>2. ボランティアに関する情報の提供<br>3. ボランティア受入れマニュアルの提供<br>4. ボランティア受入れの事例の紹介<br>5. ボランティアの信頼性を保証する認証制度の構築<br>6. その他 ( )<br>7. 特に必要な支援はない |
|---|

問 13. 問 12 で記載されている項目以外で、今後、貴施設が「ボランティア」を受入やすくするために必要な支援がありましたら、ご記入ください

--

問 14. その他、今回の「ボランティア受入」全般について、ご意見やご感想等がございましたら、ご記入ください。

--

問 15. 貴施設の属性についてご記入にください。

(1) 貴施設名	
(2) ご住所	
(3) ご回答者	

ご協力ありがとうございました。

## 地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業に関するアンケート（ボランティアを利用した個人向け）

今回は、地域のアクティブシニア層と高齢者との交流促進のためのモデル事業に参加して頂きまして、誠にありがとうございました。事業へのご意見、ご感想をお聞かせ頂きたく、以下のアンケートにお答えください。

問1. あなたは、これまで「ボランティア」を利用したことがありますか。（1つだけ○）

1. 今回はじめて利用した    2. 過去に他のボランティアを利用したことがある⇒今回が（            ）回目

問2. あなたが、今回「ボランティア」を利用するきっかけとなった情報をどこから入手しましたか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 主催者からの紹介                      2. 開催案内チラシを見て                      3. 主催者のホームページを見て  
4. 社協や行政からの紹介                  5. 友人・知人からの紹介                      6. その他（                      ）

問3. あなたが、今回、ボランティアを利用した理由は何ですか。（あてはまるもの全て選んで○）

1. 人との関わりを持ちたかったから                      2. 自身で行うには難しい困りごとがあったから  
3. 社協や行政等から紹介があったから                      4. 友人・知人から勧められたから  
5. 施設等から勧められたから                      6. ケアマネジャー等相談支援従事者からの紹介  
7. その他（                      ）

問4. ボランティアを利用した感想をお聞かせ下さい。（1つだけ○）

1. 満足                      2. やや満足                      3. どちらともいえない                      4. やや不満                      5. 不満

問5. 問4で「4. やや不満」あるいは「5. 不満」と回答した方にお伺いします。不満と回答した理由をご記入ください。また、改善に向けたご意見やご提案がありましたらご記入ください。

問6. あなたは、今後も「ボランティア」を利用したいと思いますか。（1つだけ○）

1. 利用したい                      2. 場合によっては利用したい                      3. どちらともいえない  
4. あまり利用したいとは思わない                      5. 利用したいとは思わない

問7. 問6で「4. あまり利用したいとは思わない」「5. 利用したいとは思わない」と回答した方にお伺いします。そのように考えた理由についてご記入ください。

問8. あなた自身についてうかがいます。（(1)～(3)については、それぞれ1つ選んで○）

(1) 性別	1. 男性	2. 女性		
(2) 年齢	1. 20歳代	2. 30歳代	3. 40歳代	4. 50歳代
	5. 60歳代	6. 70歳代	7. 80歳代	8. 90歳以上
(3) 職業	1. 会社員	2. 公務員・団体職員	3. 自営業	4. 家事専業（主婦、主夫）
	5. パート・アルバイト 6. その他（                      ）			
(4) 御名前				

ご協力ありがとうございました。

## 資料編⑥

# 高齢者『ボランティアマッチング』実践ハンドブック



# 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
- Q 10 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々が自宅を流され、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う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ぱんぷきん株式会社（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。

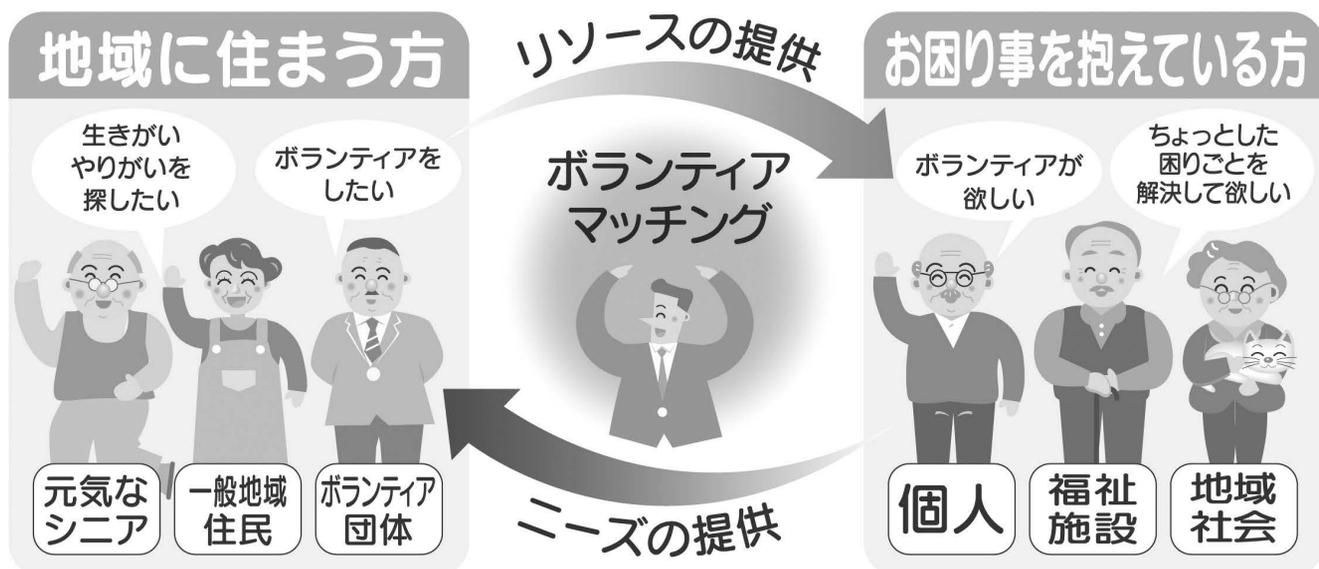
### 3 本年度の活動内容

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CHAPTER 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）

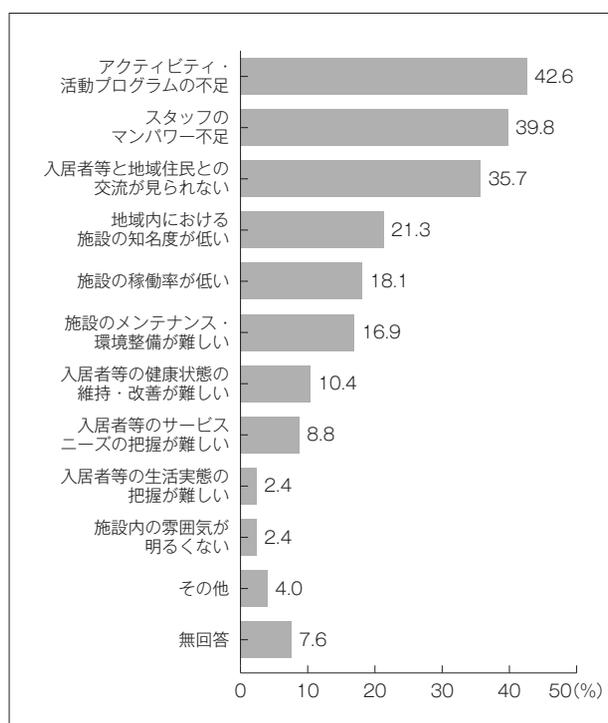
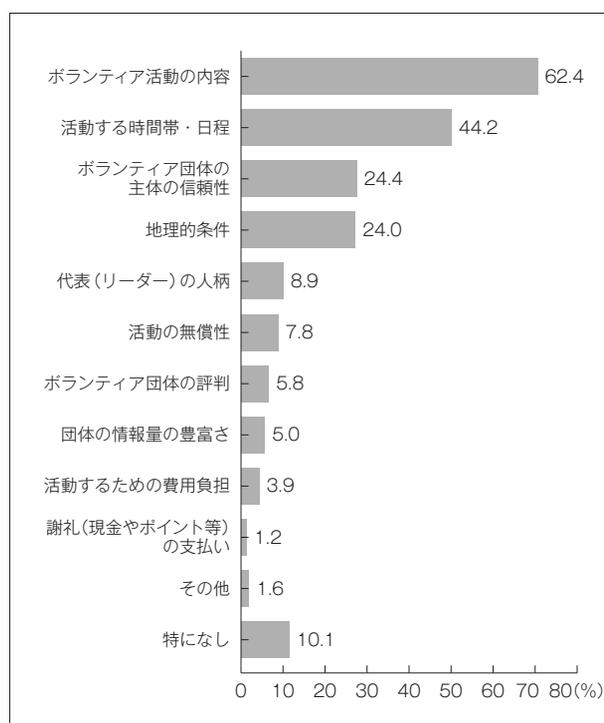


図2 ●ボランティア活動を参加する際に重視したポイント（N = 258、複数回答）



## 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の意見が聞かれました。

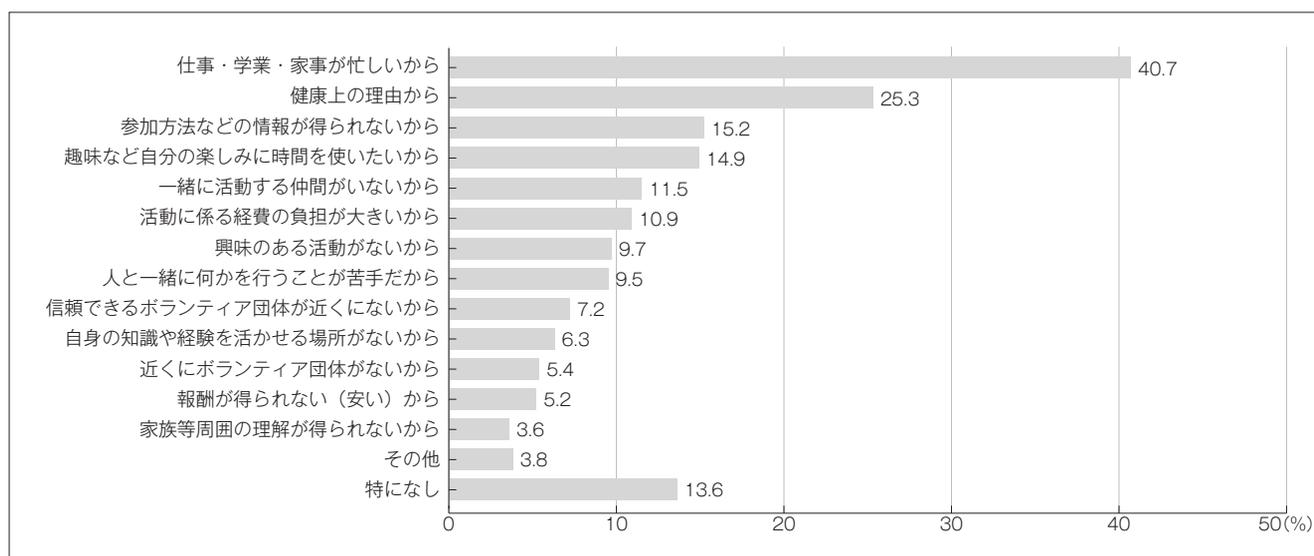
## 阻害要因は地域ごとに異なります。自地域における阻害要因を把握し、より参加者・利用者の拡大に向けた対応を検討することが重要です

ここまで参加者側および受入れ側のボランティア参加、活用時の阻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、大きな阻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阻害要因を把握し、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阻害要因に対応していくことが必要になります。

なお、阻害要因は地域ごとに異なります。自地域における阻害要因を把握し、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。そうなると、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。

# Q4

## どのようにボランティアの参加者を 集めればよいか？

**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

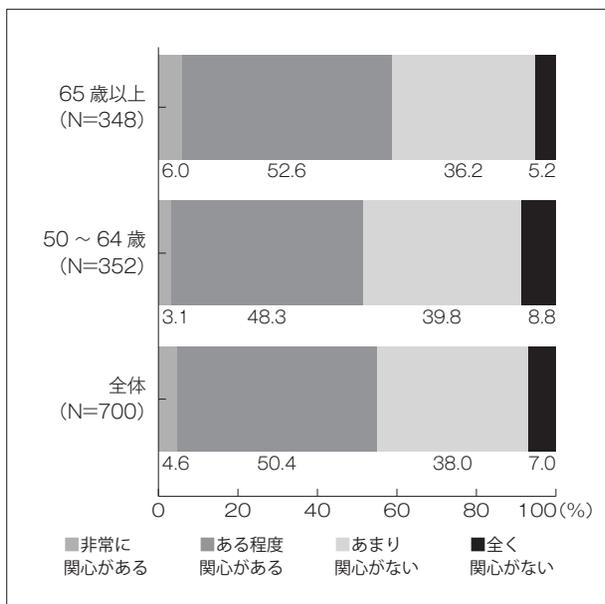
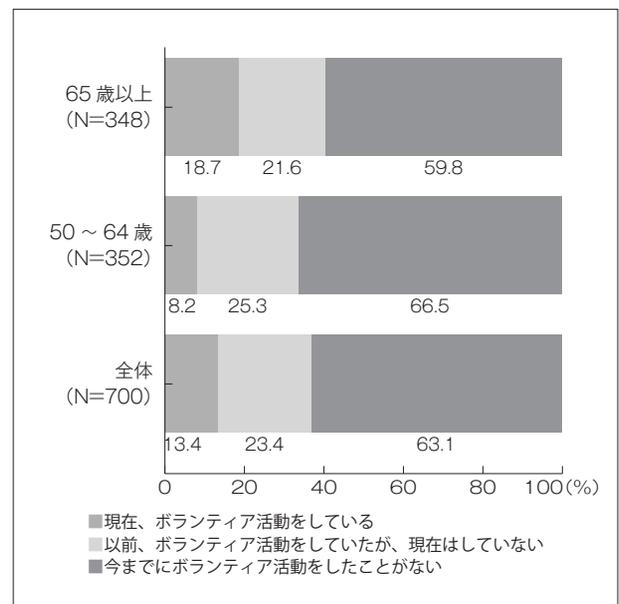


図2 ● 現在のボランティア活動の有無について



### 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点です。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。**

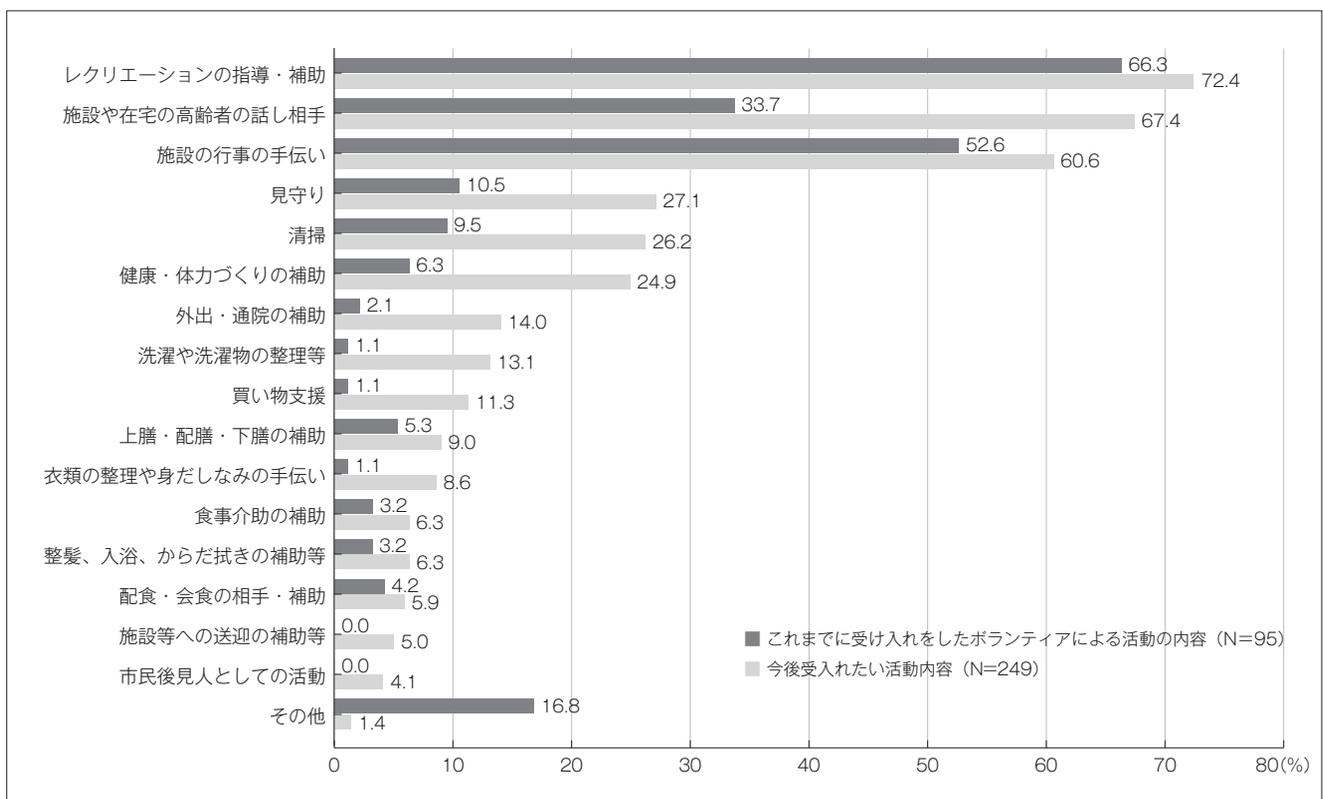
### ボランティアニーズはホームページやチラシなどのほか、 地域包括支援センターや民生委員などを通じて集まるケースが多く見られます

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果的と考えられます。

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

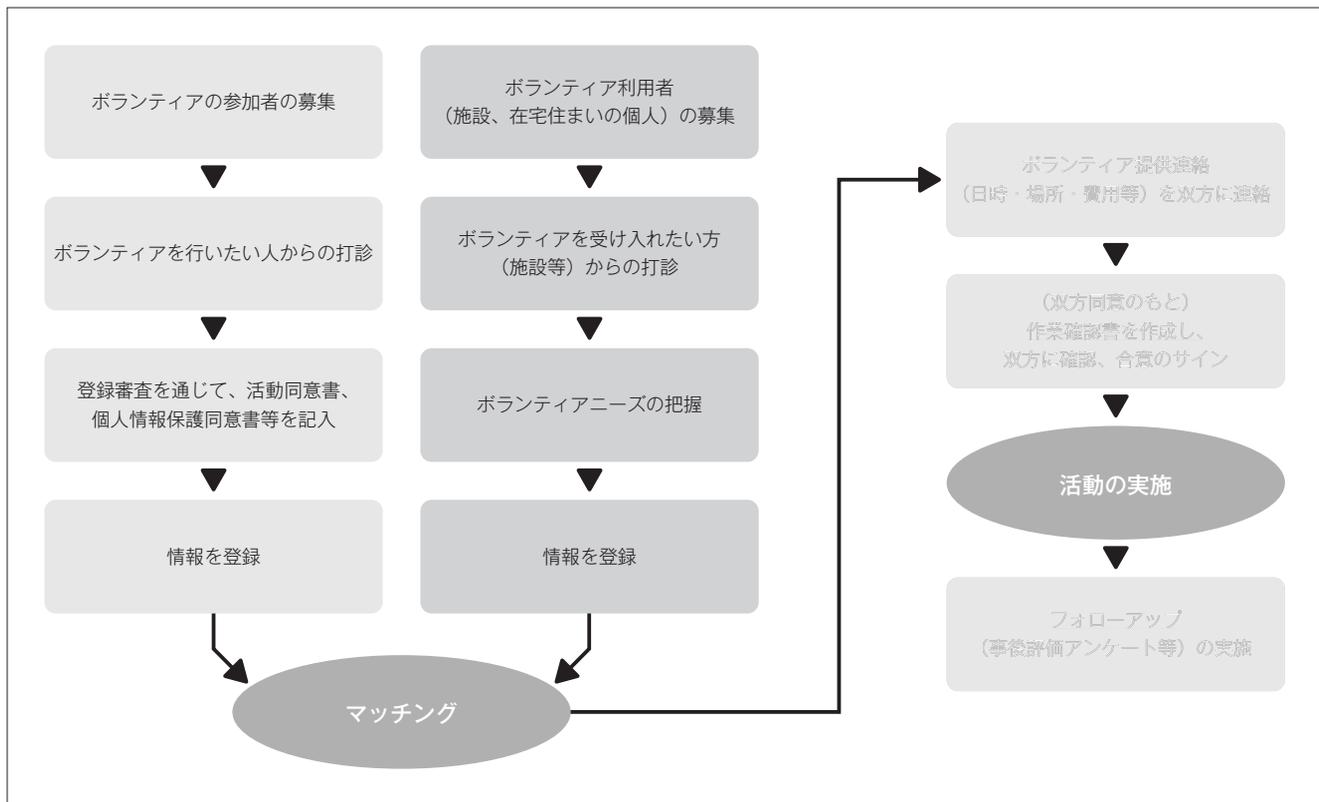


図2 ●本事業で用いた作業確認書の流れ

■ 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、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、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。

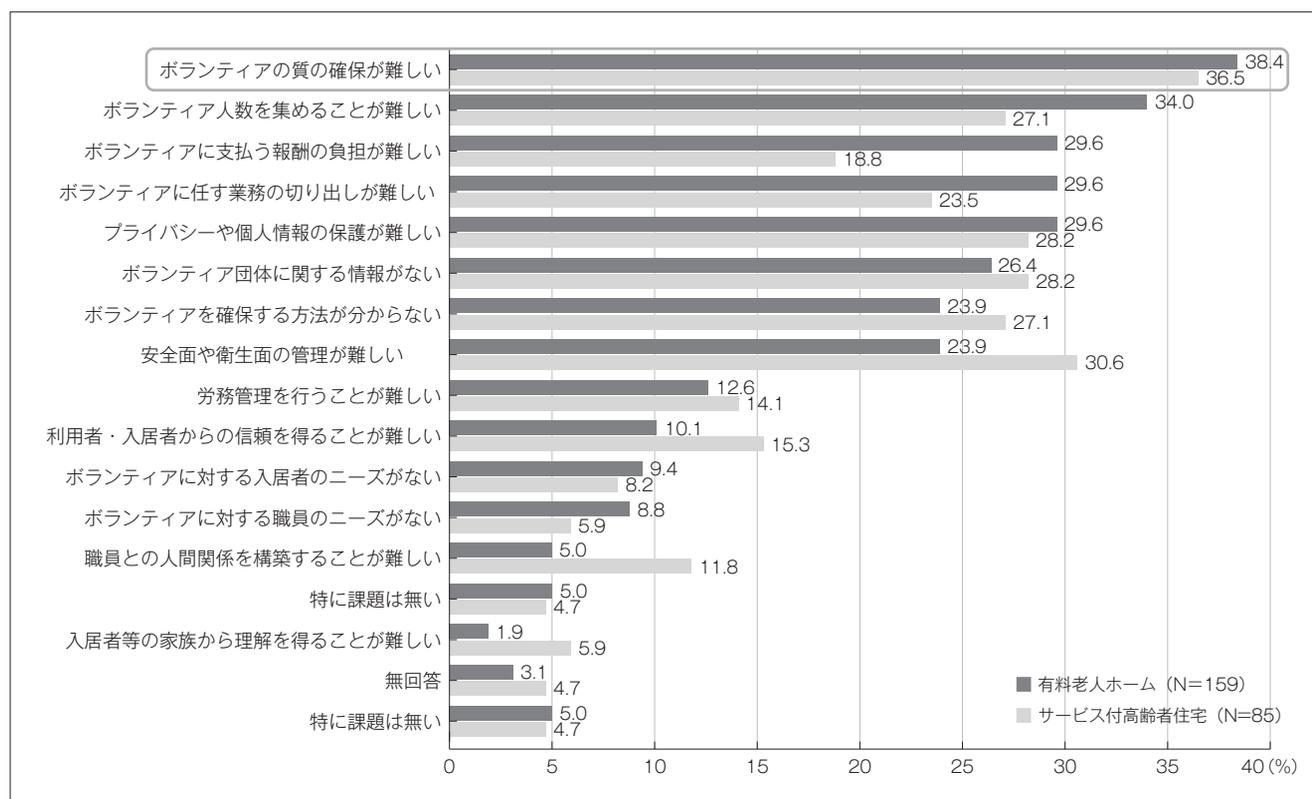
今回ヒアリングを行ったある法人においては、ボランティア参加者を対象として定期的に全体研修を実施するほか、外部講師などを招いた研修などを行い、ボランティアの質を高めているとの話が聞かれました。また、ボランティア参加者に仕事を依頼する際に、研修会への参加回数を考慮している法人も一部で見られました。

## 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りような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となります。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

<b>基本情報</b>	フリガナ							
	団体名							
	所属部署	代表者						
	住所	〒 _____						
<b>支援内容</b>	活動人数	人	ホームページ					
	連絡先		メールアドレス					
<b>支援内容</b>	支援分野 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 施設訪問	<input type="checkbox"/> 長守り	<input type="checkbox"/> 話し相手	<input type="checkbox"/> 移動支援			
		<input type="checkbox"/> 外出付き添い	<input type="checkbox"/> 施設行事の手伝い	<input type="checkbox"/> レクリエーション	<input type="checkbox"/> 清掃			
		<input type="checkbox"/> 洗濯	<input type="checkbox"/> 掃除	<input type="checkbox"/> 料理	<input type="checkbox"/> 買い物			
		<input type="checkbox"/> ペットの世話	<input type="checkbox"/> 草取り	<input type="checkbox"/> 庭木剪定	<input type="checkbox"/> 庭掃除			
<b>支援内容</b>	支援分野 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 大工・塗装	<input type="checkbox"/> 電球交換	<input type="checkbox"/> 情報整理	<input type="checkbox"/> 情報発信			
		<input type="checkbox"/> ご近所のお困り事手伝い	<input type="checkbox"/> 子供の見守り・遊び相手	<input type="checkbox"/> ガイド（観光・案内等）	<input type="checkbox"/> イベント実施の手伝い			
		<input type="checkbox"/> 楽器演奏	<input type="checkbox"/> 演劇	<input type="checkbox"/> 茶道	<input type="checkbox"/> 舞踊・ダンス			
		<input type="checkbox"/> 通訳	<input type="checkbox"/> 歌唱	<input type="checkbox"/> 詩/俳句/短歌	<input type="checkbox"/> その他（ ）			
<b>支援内容</b>	支援対象 (複数選択可)	<input type="checkbox"/> 市民全般	<input type="checkbox"/> 幼児/親	<input type="checkbox"/> 児童/青少年	<input type="checkbox"/> 障害児者	<input type="checkbox"/> 外国人	<input type="checkbox"/> 高齢者	
		<input type="checkbox"/> 高齢者（介護）	<input type="checkbox"/> 高齢者（介護施設入所）	<input type="checkbox"/> その他（ ）				
		<input type="checkbox"/> 有資格	<input type="checkbox"/> 介護/介助（ ）	<input type="checkbox"/> リハビリ支援（ ）				
		<input type="checkbox"/> カウンセリング（ ）	<input type="checkbox"/> 鹿木剪定（ ）	<input type="checkbox"/> 大工・塗装（ ）				
<b>支援内容</b> (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。

- ふれあい会規則の目的および事業を共有し、活動します。
- 社会的通念に適切な行動を取り、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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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	会則
パソコン	個人情報取り扱い規定	活動同意書
プリンター	ニーズ調査票（事務局記載用）	マッチングポリシー
車（必要時）	作業確認書	

## 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ない。

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）

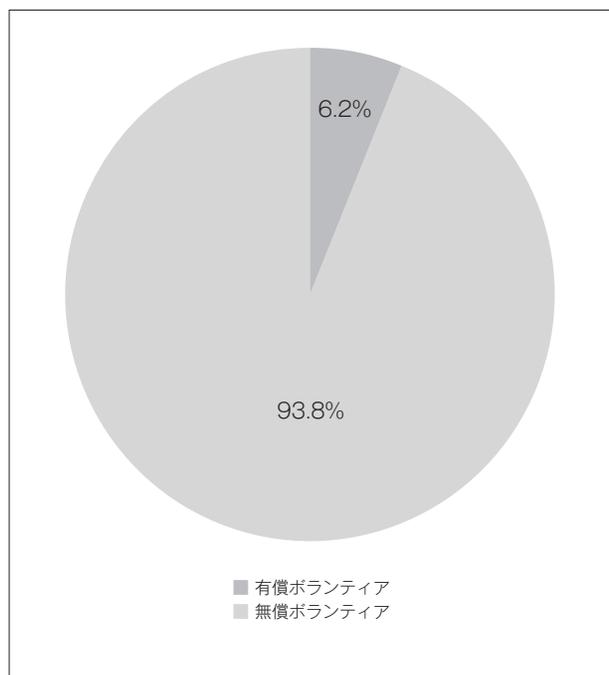
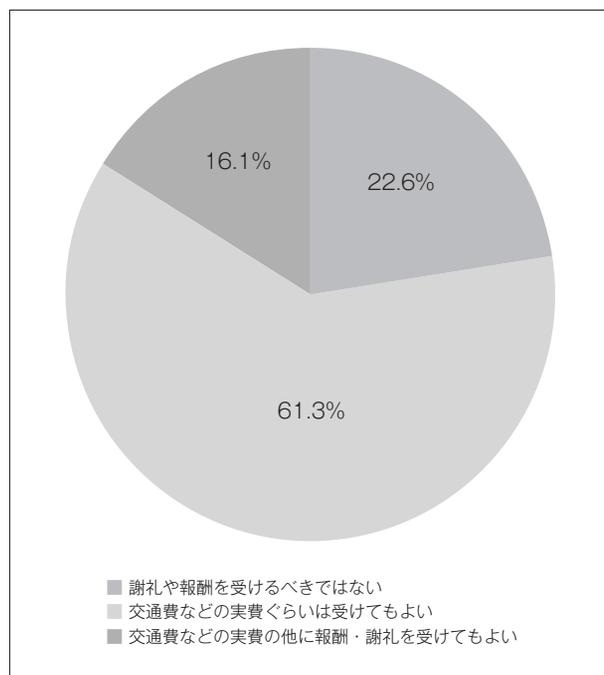


図2 ●ボランティア活動に対する報酬（N = 700）



## 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ことが必要です。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。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。個人宅に何うとなると、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で、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いい。人の役に立っているという高揚感もあいいります。

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、広げて行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の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CHAPTER 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「どどこがやらなければならない」「ど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>



平成 25 年度厚生労働省「老人保健健康増進等事業」

「課題先進地域」としての被災地における  
閉じこもり高齢者等とアクティブシニア層のマッチングの  
仕組みのあり方に関する調査研究  
調査実施報告書

平成 26 年 3 月発行

発行・編集 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

当社 ホームページアドレス

<http://www.care-net.biz/04/pumpkin/index.php>