

社会福祉施設における運営主体とボランティア受け入れに関する一考察

石井 祐理子

I 本研究の背景と問題意識

平成 25 年 5 月 20 日、横浜市の林文子市長は市長臨時記者会見を行い、同年 4 月 1 日現在の保育所待機児童数がゼロになったことを発表した。3 年前（平成 22 年 4 月時点）の横浜市は待機児童数 1,552 人¹の全国ワースト 1 位であったため、この発表は全国に驚きを与え各メディアも大きく取り上げた。そして世間の関心は、「一体なぜ待機児童数をゼロにすることができたのか？」というその手法に集まった。会見によると、その手法とは保育施設の増設、定員の拡大、保育士確保の取り組みだけではなく、設置主体における株式会社の参入促進によるところが大きいとのことであった。首相はこの実績をふまえ、横浜方式を全国的に取り入れ待機児童解消を加速させると発言した。

ところで、現在社会福祉施設において企業参入が目覚ましいのは、高齢者を対象とした介護サービス施設・事業所である。厚生労働省の調査²によれば、居宅介護支援事業所の開設（経営）主体は、営利法人（会社）が 40.6%と最も多く、平成 17 年度の 36.8%から年々増加傾向にある。福祉用具貸与や特定福祉用具販売ではどちらも 90%以上となっている。

また特定施設入居者生活介護³の指定を受けた有料老人ホーム等の場合は、営利法人（会社）を含む「その他の法人」が、87.6%⁴となっている。

こうした背景には、わが国の高齢化率の上昇傾向が続き、また高齢者単身・夫婦世帯の増加も伴って、高齢者の日常生活や介護を支援する形態も画一的なものから多様化している傾向があげられる。そうした多様化したニーズに応えるには、株式会社をはじめとする運営主体による多様化した福祉サービスの提供が不可欠となっているのである。言うまでもなく、前述した保育所事情を含む児童福祉や障害者福祉の現状も、高齢者に倣うものとなっている。

さて、これまでわが国の多くのボランティアは、さまざまな社会福祉施設で活動してきた。現在もその状況は変わらない⁵。それらの社会福祉施設は地方公共

団体または社会福祉法人の運営によるもので、そうした非営利的要素の強い施設であるからこそ、これまでボランティア自身が高い公共的意識と奉仕の精神に基づいて活動に取り組んできた。時には私財を投じて先駆的な取り組みに挑む施設長への尊敬の念を抱き、時には施設職員の自分への利益を度外視した熱意ある仕事ぶりに共感しながら、ボランティアたちは活動へのモチベーションを保持していたのである。

そうであれば、企業が運営主体である社会福祉施設でのボランティア活動の場合は、ボランティアにとってはどのような活動理念に共感し、高いモチベーションを保持するのか。あるいはどのような運営主体であれば、社会福祉施設でのボランティア活動は普遍的なものなのか。そうであるならば、ボランティアが納得し、ボランティアの能力を最大限に活かす受け入れを実施するためのボランティアコーディネーションは、いずれの社会福祉施設であっても必要であり、実践していかなければならない。しかしながら、現状では企業による社会福祉施設のボランティアコーディネーションについては未整備な状況である。そこで、まずは社会福祉施設の運営主体別で実践されるボランティアの受け入れの実態を把握することが必要であると考えたのである。

II 本研究の意義と目的

営利を目的とする法人では、無報酬のボランティアは有給のアルバイトより都合のいいマンパワーとみなされる危険性が拭えない。仮にアルバイトとボランティアが同じ活動をしているにもかかわらず、アルバイトには給与が支払われるがボランティアには支払われないという差が生じたら、ボランティアから「なぜ、同じ活動をしているのに待遇が違うのか？」という疑問や不満が出ることも自然なことである。しかし、それは支出を抑え赤字を出さないための営利法人の算段としては当然のことといえる。

また、ボランティアとしては活動先が企業と知った

際に、「企業の利益のために自分はボランティアとして無報酬で活動している」ことに対して自己の中での整合性が保てるのか、また、ボランティア自身が活動に対する矛盾に陥ってしまうのではないかと懸念する。

そこで本稿では、2012年度に実施した大阪府吹田市内の社会福祉施設を対象としたアンケート調査を取り上げ、社会福祉施設におけるボランティア受け入れの実態から、運営法人とボランティアの受け入れの状況との関連性を探ることを目的とする。とくに、社会福祉法人と株式会社とに着目し、ボランティアを受け入れるねらいや現状の比較研究を試みる。そして、運営主体によってボランティアコーディネーションは差異があるのか、あるいはどの運営主体にも共通するボランティアコーディネーションはあるのか、あるとすればどのようなものなのか。それらを明確にすることは、どのような運営主体であろうとも、ボランティアとの協働によって豊かな施設運営を実践していくための、ボランティアコーディネーションの確立に向けた一助となると考えている。

Ⅲ 吹田市内の社会福祉施設におけるボランティア受け入れの実態

1. アンケート調査の実施の背景

今回のアンケート調査を実施する契機は、吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターに入るボランティア依頼内容が、近年社会福祉施設をはじめとする団体からのケースが増加⁶し、それに伴って同センターによるボランティアを受け入れる社会福祉施設・団体への支援の強化の必要性が明白になったことにある。これまで吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターは、年々増加する社会福祉施設・団体からのボランティア依頼に対応する中で、活動したボランティアから活動先の施設・団体に対する不満や疑問の声が途絶えないことや、一方でボランティアに対しての理解が不十分、あるいは勘違いしたままの施設・団体が後を絶たない状況に苦慮していた。そこで、社会福祉施設・団体が実施しているボランティアの受け入れの実態を把握し、どこにどのような課題があるのかを精査し、そしてそれらの解決策を検討することで、吹田市社会福祉協議会ボランティアセンターによる社会福祉施設・団体への効果的なボランティア支援のあり方を明らか

にしたいとして、今回のアンケート調査の実施に至ったのである。

2. アンケート調査の概要と結果

(1) 調査概要

アンケート調査「吹田市内社会福祉施設のボランティア受け入れ実態調査」の概要は次のとおりである。

①調査対象

吹田市内にある社会福祉施設のうち、高齢者施設155カ所、障害者施設50カ所、児童施設（保育施設除く）39カ所、救護施設1カ所の合計245カ所

②調査期間

2013年2月28日～3月16日

③調査方法

記述式の調査票の配布・回収を郵送で行った。

回答数 105施設（うち1件は無記入） 回答率42.9%（有効回答率42.4%）

④調査主体

社会福祉法人吹田市社会福祉協議会（筆者は調査実施協力者として参加）

なお、倫理的配慮として、調査対象者には調査の目的と方法、データの処理方法、結果の扱いについて依頼文書に明記し、同意を得たうえで本調査を実施した。

(2) 調査結果

①回答いただいた社会福祉施設の概要

回答いただいた吹田市内の社会福祉施設の運営主体の割合は、社会福祉法人は42%、次いで株式会社が28%を占め、特定非営利活動法人は11%と続いていた。また公立の施設は4%であった。（図1）

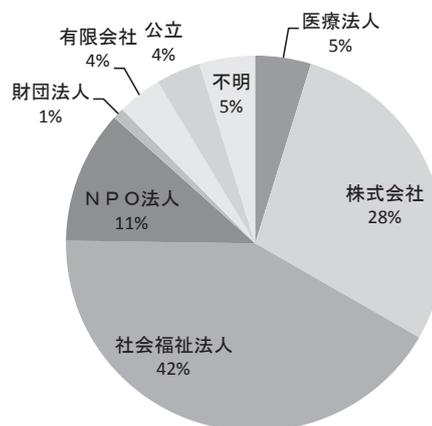


図1 運営主体別構成割合（単位：%）

施設種別でみると、社会福祉法人には高齢者施設をはじめ障害者施設、児童施設が含まれていたが、株式会社は高齢者施設だけであった。(図2)

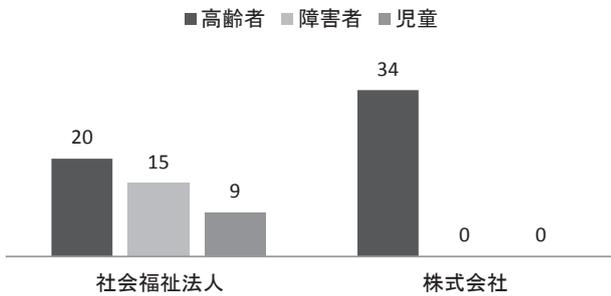


図2 運営主体別施設種別の施設数

次に高齢者施設に着目して運営主体をみると、社会福祉法人は28%であるが、株式会社は42%と社会福祉法人の1.5倍であった。(図3)

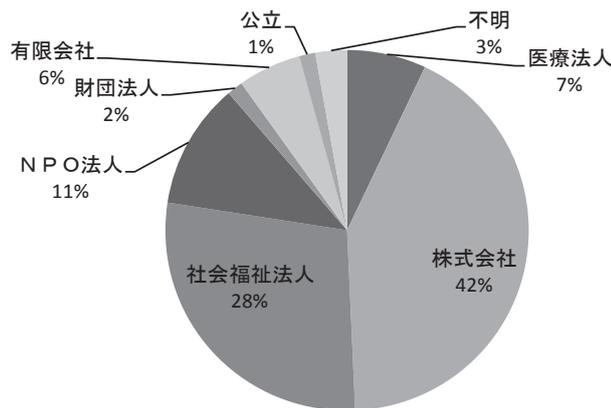


図3 高齢者施設の運営主体別構成割合 (単位：%)

社会福祉施設の事業形態をみると、社会福祉法人では通所が33施設、入所が14施設、短期入所が8施設であり、株式会社による社会福祉施設では、通所が28施設、入所が6施設であった。(図4)

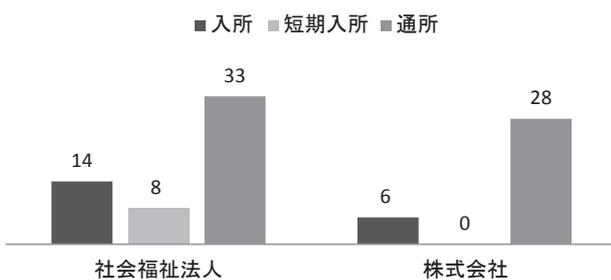


図4 運営主体別事業形態 (複数回答あり)

運営主体別で設立年をみると、社会福祉法人は、1999年までに設立したのは19施設、2000年以降に設立したのが24施設(不明1施設)である。株式会社では1999年までに設立したのは2施設、2000年以降に設立したのは30施設であった。(図5)

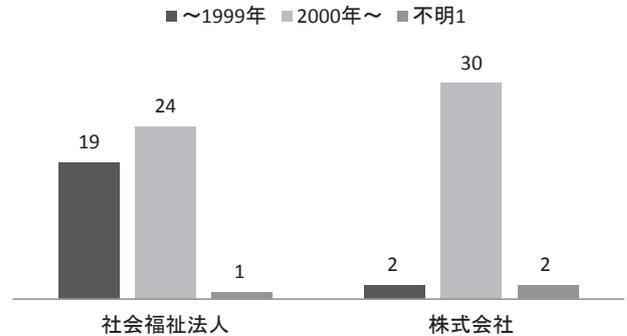


図5 運営主体別設立年

②運営主体別にみるボランティアの受け入れの実態

社会福祉法人ではボランティアを受け入れている施設が35施設、受け入っていない施設が9施設であり、約8割の社会福祉法人がボランティアを受け入れている。一方株式会社では、ボランティアを受け入れているのは18施設、受け入っていないのは14施設であり、ボランティアを受け入れている施設は5割強であった。(図6)

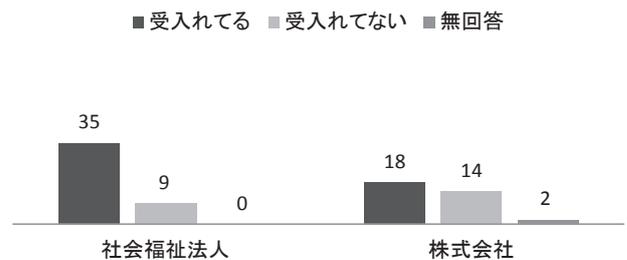


図6 ボランティアを受け入れている施設数

③ボランティアに対するマネジメント

ボランティアに対する交通費や食費、ボランティア保険代等の費用負担について、社会福祉法人では21施設が負担していた。株式会社では13施設が負担していた。(図7)

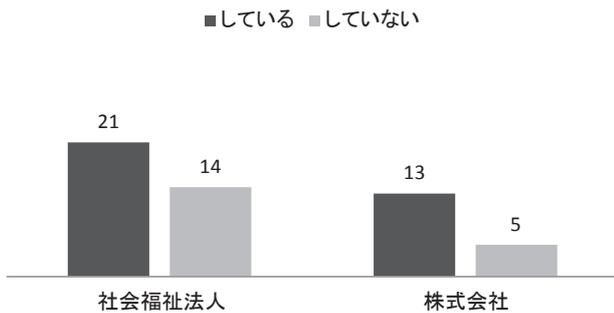


図7 ボランティアへの費用負担について（施設数）

ボランティアに謝意を伝える、活動に関する情報を共有する等ボランティアとの交流の機会について、社会福祉法人では26施設が実施しており、株式会社では15施設が実施していた。（図8）

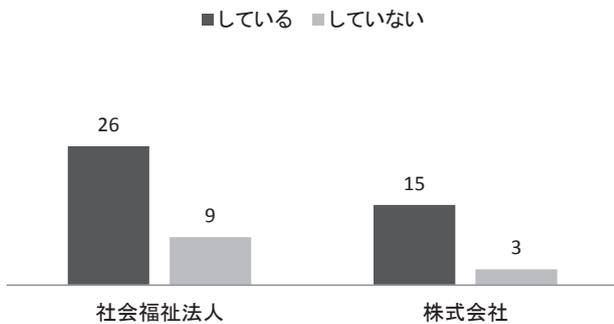


図8 ボランティアとの交流について（施設数）

ボランティアの名札や専用の部屋を用意する等活動の環境整備の実施について、社会福祉法人では18施設が実施しており、株式会社では4施設が実施していた。社会福祉法人では半数以上の施設が何らかの環境整備を行っているが、株式会社では2割程度しか実施していなかった。（図9）

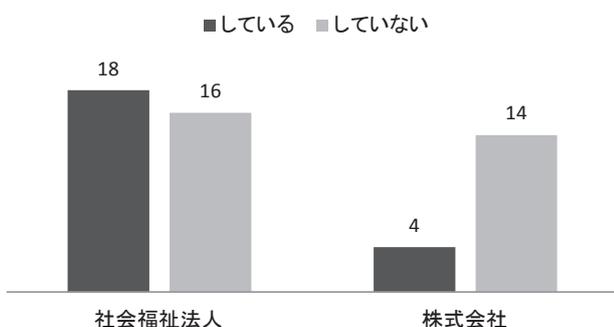


図9 ボランティアの環境整備について（施設数）

ボランティアを受け入れる理由については、社会福祉法人は「施設に対する理解が広がる」と「近隣地域との関係を深めたい」がもっとも多く同じ26施設であり、次いで「職員ではできない活動がボランティアではできる」が21施設であった。一方株式会社では、「職員ではできない活動がボランティアではできる」が16施設あり、次いで「近隣地域との関係を深めたい」が11施設であった。（図10）

ボランティアを受け入れる際に留意している点について、社会福祉法人では「ボランティア活動の内容や役割を明確にすること」が30施設と最も多く、次いで「ボランティア活動希望者の意向を理解する」が24施設であった。一方株式会社でも、「ボランティア活動の内容や役割を明確にすること」が13施設と最も多く、次いで「受け入れ条件を明確にする」が11施設であった。（図11）

ボランティアを受け入れて良かったことについて、社会福祉法人については「施設利用者にとって良い刺激となった」と「施設のことをボランティアや地域に理解してもらうきっかけになった」が同じ25施設と最も多く、次に「職員にとって良い刺激となった（23施設）」、「ボランティアにやりがいや生きがいを感じてもらえた（22施設）」との意見が多かった。一方株式会社では、「施設利用者にとって良い刺激となった」が17施設と最も多く、次いで「職員にとって良い刺激となった」が10施設であった。（図12）

ボランティアを受け入れて困ったことについては、社会福祉法人も株式会社も「特になし」という回答が最も多かった。また双方ともに「ボランティアの調整など事務作業が増える」、「ボランティアの育成、指導に手間がかかる」という意見が多かった。（図13）

また、ボランティアを受け入れない理由について、社会福祉法人も株式会社も「受け入れる体制が整っていない」という意見が最も多かった。（図14）

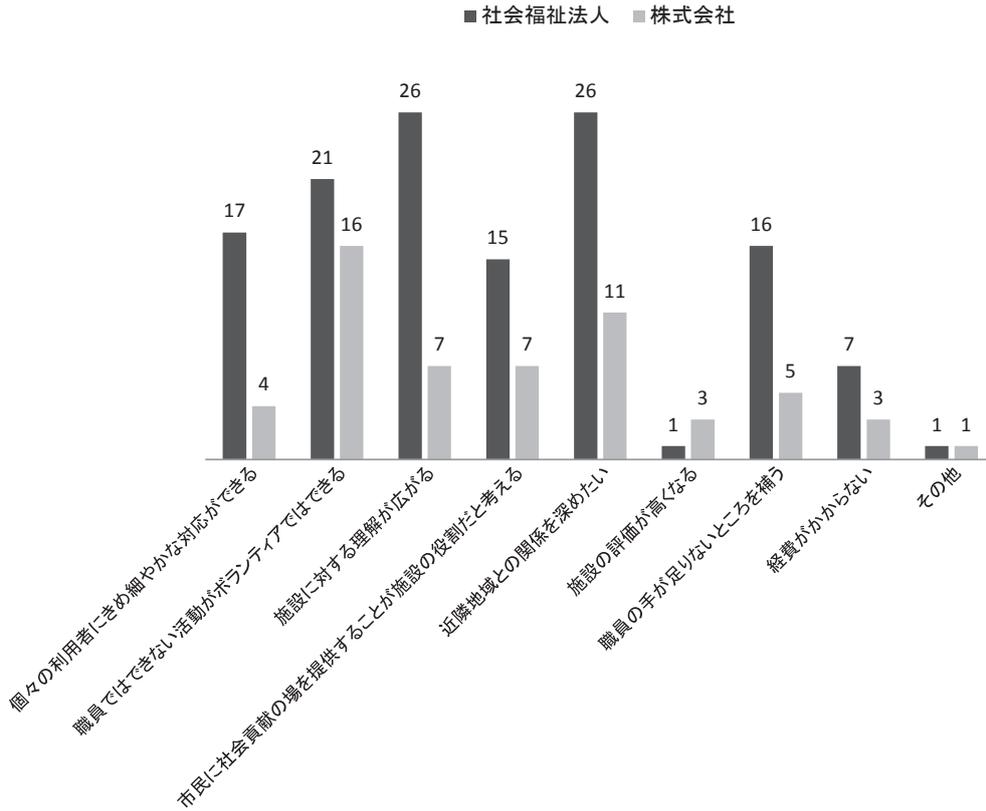


図 10 ボランティアを受け入れる理由について（複数回答）

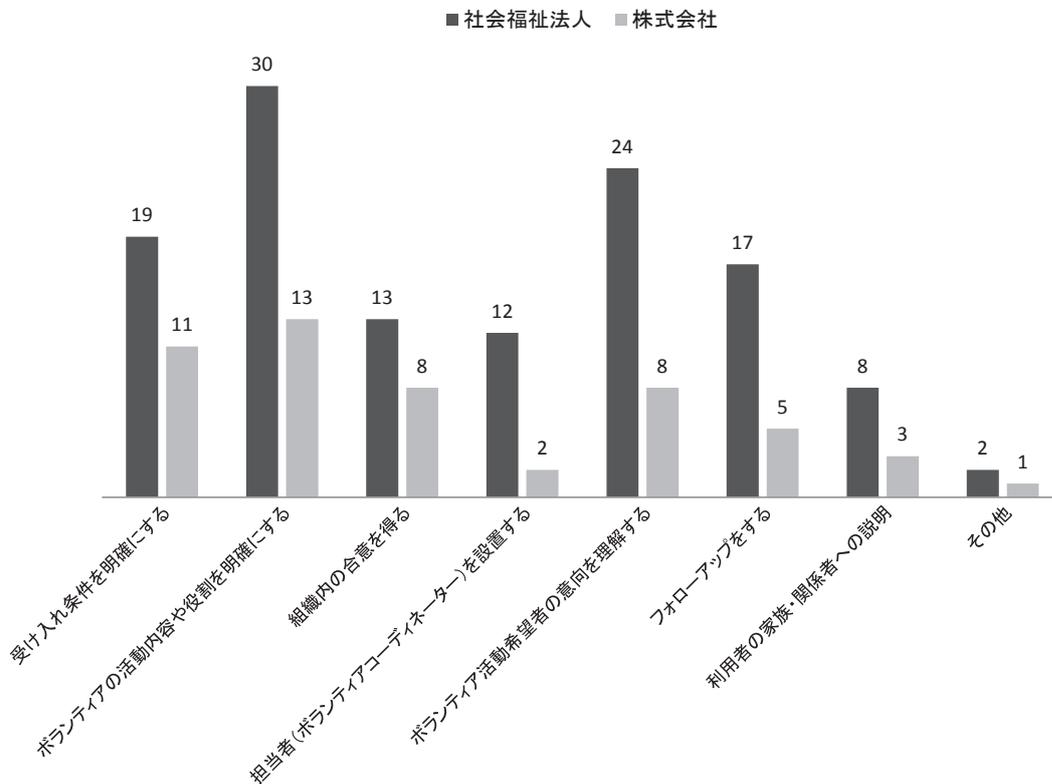


図 11 ボランティアを受け入れる際の留意点（複数回答）

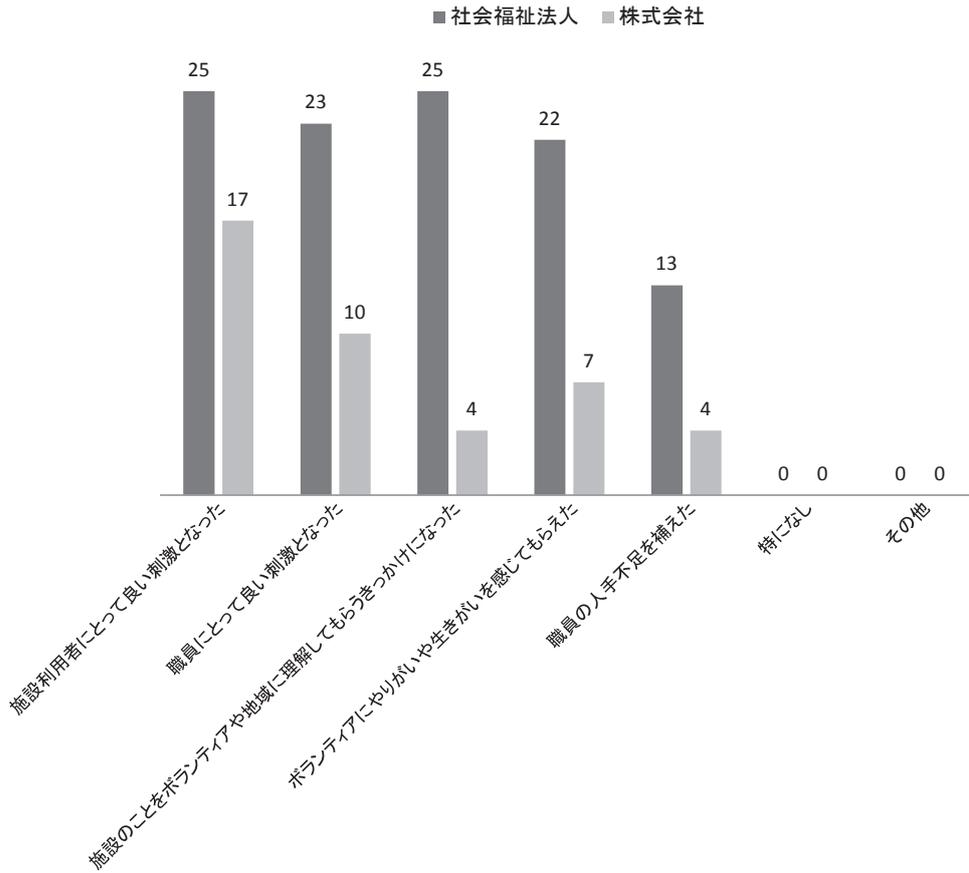


図 12 ボランティアを受け入れて良かったこと（複数回答）

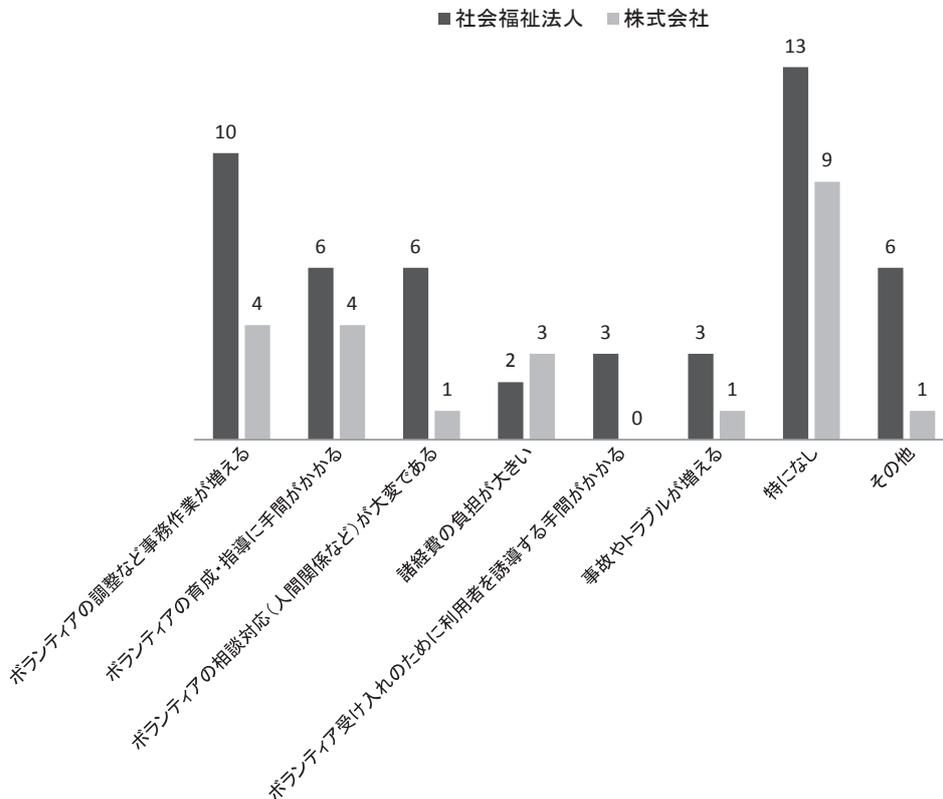


図 13 ボランティアを受け入れて困ったこと（複数回答）

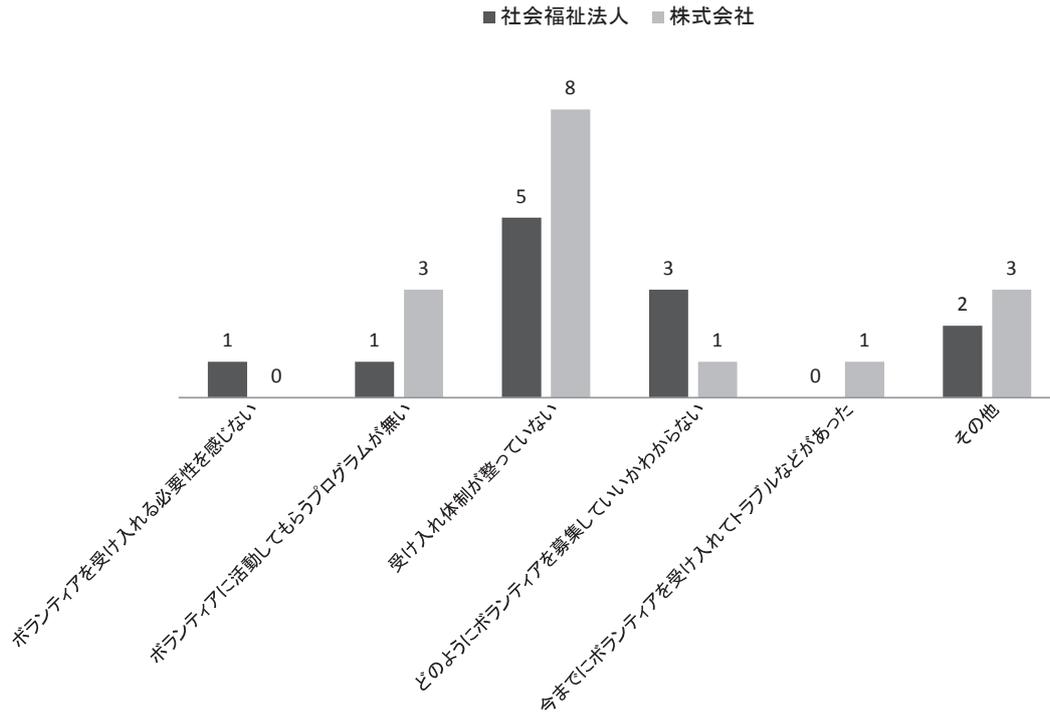


図 14 ボランティアを受け入れない理由

3 アンケート調査の考察および結果

(1) 社会福祉施設の運営主体について

今回の調査結果では、株式会社が運営する施設は高齢者を対象としている施設のみであった。そのうちほとんどの施設が2000年以降に設立されていた。これは介護保険法が施行され、運営主体に規制が緩和され株式会社による介護サービス事業所が一気に増加したためと考えられる。

また1995年から2000年にかけての高齢化率は3%近くあがっており⁷、これまでの5年毎の伸び率より大きくなっている。さらに将来の高齢化率の推移も右肩上がりになっており、営利を目的とする株式会社としては、これから一層高齢化するわが国の介護需要を見込んだうえで、民間のノウハウを活かした事業展開を考えているであろう。

高齢者施設の事業形態をみると、株式会社が運営している高齢者施設は8割以上が通所施設である。入所施設を運営するには、通所施設に比べて設備投資や人材確保等の基準を満たすための準備や経費負担が大きい。費用対効果を考慮したシルバービジネスを展開するのであれば、通所施設の運営は敷居が低いと考えられる。

一方、社会福祉法人でも、高齢者施設が68%、障害者施設が18%、児童施設が13%という結果であり、やはり高齢者施設の割合が大きい。また社会福祉法人の多くで通所施設を運営しており、施設入所による生活支援から在宅生活を継続しながらの生活支援に注力していることがうかがえる。また、2000年以降に設立した施設も半数を超えており、近年の社会的介護や日常生活支援に対する専門的対応への期待の高まりが感じられる。

(2) 運営主体別にみるボランティアの受け入れの実態について

ボランティアを受け入れている状況としては、社会福祉法人では8割近い施設が受け入れをしていた。これは、ボランティアを受け入れている理由として「施設に対する理解が広がる」と「近隣地域との関係を深めたい」がもっとも多いことをみると、地域に対する社会福祉法人としての存在意義や役割意識を、ボランティアを受け入れることを通じて発揮したいという意図が感じられる。最近では、地域福祉推進に向けた社会福祉法人の役割に期待する声も多く⁸、施設利用者限定したサービス提供にとどまらず、地域住民の相

談やニーズに対応していく機能が求められている。

一方株式会社では、半数程度の施設がボランティアを受け入れており、その理由として「職員ではできない活動がボランティアではできる」という意見がもっとも多かった。福祉現場経験の浅い職員だけでは十分な福祉サービスの提供が難しく、活動経験の豊富なボランティアに期待を寄せていると考えられる。ただし、社会福祉法人も株式会社も「職員の手が足りないところを補う」、「経費がかからない」という意見も少なからずあがっており、こうした安価なマンパワー（労働力）としてボランティアを「使う」ことへの懸念は払拭できない。

次に、ボランティアを受け入れる際の留意点をみると、社会福祉法人も株式会社もボランティアの活動に関する条件や活動上の役割を明確にすることに対する意識の高さがうかがえる。これは、ボランティアにとって活動しやすい環境を提供することにつながる。また、施設側がボランティアの意向を理解しようとする姿勢は、ボランティアの活動に対する満足感や達成感にもつながるため、ボランティアの継続的な活動を促すことになる。

ところが、社会福祉法人も株式会社も「組織内の合意を得る」や「担当者（ボランティアコーディネーター）を設置する」という意見は少数となっている。株式会社では担当者の設置に対しては、ほとんどの施設が留意していない。

この結果から、其々の施設においてボランティアを受け入れる意義は、組織決定として徹底されているのか、という点が懸念される。例えば、施設長の一声でボランティアの受け入れが決定したものの、ボランティアと接する現場職員にとっては「なぜ、素人が現場に入ってくるのか」、「忙しいうえにボランティアに関わる手間が増える」という愚痴や不満が出てくることもある。また反対に、ボランティアと日々接する職員は、ボランティアの存在が利用者や施設にとってありがたく感じていても、施設長はじめ他の職員からは「職員が楽をしたい為にボランティアがいる」という批判を受けることもある。

こうした施設内でのボランティア受け入れに関する意見の食い違いを調整するのは、ボランティア受入れ担当者であるボランティアコーディネーターなのだが⁹、その肝心のボランティアコーディネーターがい

ないとなれば、施設内の調整は不十分なままとなり、そのしわ寄せがボランティアに向かうことも十分考えられる。

そうした中で、ボランティアに対するマネジメントでは、ボランティア活動にかかる費用の負担は、社会福祉法人も株式会社も共に多くの施設が担っていた。またボランティアとの交流の機会も多く施設が作っていることが分かった。しかし、ボランティアが活動しやすい環境を整備することについては、社会福祉法人では半数近くの施設が、また株式会社では8割近い施設が取り組めていないという結果であった。それぞれの施設ではボランティアを受け入れることで自然と発生する活動の経費に対応したり、ボランティアへの謝意を伝えてはいるものの、ボランティアが施設で活動しやすい物的及び心的な環境整備まで取り組んでいる施設は少ないのが現状である。そうしたボランティアへの細やかな配慮に取り組むことは、ボランティア支援に業務としてしっかり集中できる、専任の担当者が存在しなければかなり困難なことと思われる。

さて、ボランティアを受け入れて良かった点に着目すると、社会福祉法人と株式会社のミッションの違いが浮き彫りになっている。社会福祉法人は「施設利用者にとって良い刺激となった」と並び「施設のことをボランティアや地域に理解してもらおうきっかけとなった」という意見がもっとも多かった。これは、社会福祉法人として地域の中での存在意義を高め、地域福祉に貢献する積極的な姿勢が表れている。ボランティアを受け入れることを通して、地域住民に施設の存在や事業内容を理解してもらい、同時に社会福祉法人として「ボランティアしたい」という地域住民のニーズに対応しているということアピールしていることになる。

また、株式会社では「施設利用者にとって良い刺激となった」という意見が、他の意見に大きな差をあげて最多となっている。これは、株式会社として顧客満足度を第一に考えるミッションに応じて、ボランティアの受け入れを行っていることがうかがえる。施設利用者の満足度を高め、そうした評判がボランティアを通じて地域に広がることによって、さらに顧客（施設利用者）の確保に繋がるということが考えられる。

一方、ボランティアを受け入れて困った点については、社会福祉法人も株式会社も「特になし」がもっと

も多い意見であった。しかしながら社会福祉法人においては、ボランティアを受け入れることで発生する様々な「手間」に対してストレスを感じている施設も少なくない。これらの「手間」を、ボランティア受け入れの際の「リスク」ととらえ、これらのリスクを未然に防ぐ、あるいは最小限に防ぐためのマネジメントを実施していくことが、よりよいボランティアの受け入れ体制を築く上で必要となるであろう。

ところで、ボランティアを受け入れない理由については、「受入れる体制が整っていない」という意見が社会福祉法人も株式会社ももっとも多かった。そこで、「では、どこまでの受け入れ体制を整えばボランティアを受け入れるのか」と逆に尋ねたとしても、その回答は施設ごとに様々であろう。おそらくボランティアを受け入れていない施設にとっては、他の施設がどのように受け入れているかという情報も希薄なため、ボランティアの受入体制の基本形を理解することが困難だと思われる。それゆえに、このような情報を含めた施設間でのボランティアの受け入れに関する情報共有が、ボランティアを受入れる契機に繋がるのではないだろうか。

今回の調査は、社会福祉法人と株式会社のボランティアの受け入れの実態の一端を垣間見た程度である。その中で双方のボランティアの受け入れの実態には、極端な相違点は見られなかった。ただ、社会福祉法人において、地域社会と繋がりや関係を重視したボランティアの受け入れに力を入れていることが明らかになった。次章ではその点に着目して、社会福祉施設におけるボランティアの受け入れの課題について整理していきたい。

IV 社会福祉法人におけるボランティア受け入れに関する課題

(1) 地域福祉推進の中での社会福祉法人の役割

社会福祉基礎構造改革以降、福祉サービスの提供主体は多様化され、多彩な福祉サービスが実施されるに伴い、それまで社会福祉施設の運営主体の代名詞的存在であった社会福祉法人に対して、厳しい意見が投げかけられるようになってきた。

たとえば、社会福祉法人の特徴として挙げている「公共性(地域社会のために活動している)」、「非営利性(利

益を目的としていない)」、「安定性(事業の継続性が確保されている)」¹⁰に関しては、株式会社や特定非営利活動法人にも少なからず当てはまる。また、民間組織の特徴とされる「先駆性」や「開拓性」は、社会福祉法人より特定非営利活動法人に対して社会的期待が寄せられており、「効率性」や「マネジメント力」では、社会福祉法人は株式会社の努力に追いついていない。さらに事業範囲でいえば、これまで社会福祉法にて社会福祉法人が経営することを原則とされていた第一種社会福祉事業である入所施設サービスも、特定施設入居者生活介護を実施する施設基準を満たしていれば、社会福祉法人以外の運営主体が参入できる。それゆえ、社会福祉法人としての特権的地位はもはや揺らいでいると言わざるをえない。

こうした状況では、社会福祉法人にのみ税制優遇や公的援助が行われていることへの反発や批判が起こることは自然なことであろう。

それでは、社会福祉法人の存在意義とは何であるのか。

それは、「公共性」、「非営利性」、「安定性」は言うまでもなく、さらに「専門性」や「地域性」にも自らが自覚を持って取り組むことと考えている。これまでの社会福祉法人の事業実績に裏打ちされる専門性は、利用者やその家族に信頼感と安心感を与え、地域に根付いた事業展開や他の専門機関との連携にもとづく地域性は、生活課題をかかえる地域住民に対して親近感を与えてるものである。そうした周囲からの期待に対し、社会福祉法人はしっかり応えていくことこそが、社会福祉法人の存在意義を全うすることと考える。

したがって、現在の地域福祉推進の潮流の中で、社会福祉法人は社会福祉施設利用者のみを念頭に置いた事業展開に終始するのではなく、その所在地となる地域に対して、「公共性」「非営利性」「安定性」さらに「専門性」「地域性」をふまえた上で、具体的で独自性のある事業を積極的に展開していくことが責務とも言えるであろう。

(2) 社会福祉法人におけるボランティア受け入れに関する課題

社会福祉法人にとって社会福祉施設でボランティアを受け入れる意義は、地域福祉への貢献の要素が大きい。それは調査結果からみても明らかである。つまり、

ボランティアを受け入れることは、地域住民の「ボランティア活動へ参加したい」というニーズを満たし、また地域住民を地域福祉の担い手として育成する機会を提供していることに繋がっており、地域福祉の推進に寄与することになる。

しかし、今回の調査結果を見る限りでは、ボランティアの受け入れについての実態は、活動先の社会福祉施設の運営主体が社会福祉法人であろうが株式会社であろうが、大差ないのが現状である。株式会社が運営する社会福祉施設だからと言って、あからさまな営利活動にボランティアが駆り出されることはなく、あくまでもボランティアには施設利用者の自立生活の支援に携わる活動に参加してもらっている状況である。そのため、ボランティアは、株式会社が運営する社会福祉施設で活動していても、自分が営利活動の一端を担っているのでは、という疑念に戸惑うことなく活動していると考えられる。そうであれば、社会福祉施設を運営する主体が社会福祉法人であれ株式会社であれ、活動するボランティアには同等なものとして理解され、ボランティアにとっての社会福祉法人の存在意義は曖昧なものとなっていく。そうなれば、地域社会における社会福祉法人の存在意義も希薄化し、その特権や事業内容に対する厳しい意見が止むことはない。

そこで、社会福祉法人がその存在意義を発揮し、他の運営主体との格差を顕著にしたボランティアの受け入れを検討するうえで、考えられる現状の課題を3点あげていきたい。

1点目は、社会福祉施設内でボランティアを受け入れる意義について合意を得て、組織としてボランティアを受け入れる意識と体制を強化することである。職員不足が恒常化し、ボランティア担当者も不明確なまままでのボランティアの受け入れは、現場で直接ボランティアとかかわる職員にとって、余計な業務や面倒くさいことを押し付けられるという負に偏った理解になる恐れがある。この点については今回の調査結果（図13）にも少なからず表れている。ましてや、ボランティアはそうした施設の雰囲気や空気感を敏感に感じとる。たとえボランティア担当者が孤軍奮闘してボランティアの活動環境を整備しようとしても、他の職員のボランティアに対する否定的な態度や偏見は、彼らの日常の言動に表れてしまうものである。ボランティアを受け入れるということは、社会福祉施設で活動する

「ボランティアの育成」という種をまき、そののちに「地域の福祉課題の担い手となって活躍する」といった花を咲かせる、という福祉教育的視点に立った人材育成に関与するものであると、職員間の意識の合意と熟成が求められている。

2点目は、ボランティア担当者を設置することである。ボランティアコーディネーターとしての専任職員の設置を期待するが、多くの社会福祉施設ではそうした職員配置が困難な現状であることも理解できる。したがって介護職や事務職等専任業務を持ちながらであれ、この存在は明確化することが重要である。そうした中で、その業務を全うすることに対する他の職員からの理解と協力を得やすい職場環境が、ようやく構築できてくるのである。ともすればボランティア担当者の外部研修への参加やボランティアに対するフォローアップ、施設を出ての地域活動へ働きかけなどは、ボランティア担当者の業務に支障をきたすこともあり得ることである。その際に、担当者が不在の際にもボランティアが安心して活動に参加できるよう、施設全体としてのバックアップ体制を整えることが必要となる。ボランティア担当者が自己研鑽を積み自信を持ってボランティアに向き合えるよう、また、社会福祉施設として地域社会との窓口となるボランティア担当者を常時明確にしておくことは重要なことである。

3点目は、社会福祉施設の職員による、専門職としての対人援助スキルを活かしたボランティアへの支援である。これまでの社会福祉施設職員は、特定の施設利用者への個別支援を中心とした訓練や研修を積んで、その専門性を高めてきた。職員研修を積極的に導入している社会福祉施設も多く、多様化し困難化する施設利用者のニーズへの対応には真摯に向き合っている。しかしながら、ボランティアという不特定な個々の地域住民やボランティアグループという集団への支援について、訓練や研修を積んできた職員となればそれほど多くはないであろう。職員自身にボランティア活動の経験があれば、ボランティア活動自体の想像は易いが、支援側に立つとなれば勝手は違ってくる。最近では地域における福祉教育も加担して、小、中学生も施設での活動機会が増え、さらには社会福祉施設での活動を通じて、社会経験を積み人と関わることに對する不安を払拭したい活動希望者も増加傾向にある。そのためボランティアへの支援やボランティアプログ

ラムは画一的なものでは不十分であり、ボランティアの状況や意向に順応できる細やかな配慮が求められているのである。

V 今後に向けて

本稿は、社会福祉施設の運営主体によってボランティアの受け入れに差異があるのか、という問題意識を持ってその実態について一定の整理をおこない検討してきた。その結果としては、運営主体によるボランティアコーディネーションに差異はほとんどみられず、したがって現状では、いずれの運営主体であれ活動するボランティアに対して、「社会福祉施設で活動する」と理解できる活動現場を提供している、という状況が明らかになった。

ところが、この実態は、社会福祉法人がその存在意義を地域社会に明確に打ち出すための、具体的な取り組みとなるべきボランティアの受け入れのはずが、現状では社会福祉法人の存在意義を発揮するどころか、他の運営主体と同様で社会福祉法人の独自性を十分に活用できていないことを露呈する結果となった。

そこで、社会福祉法人の存在意義を改めて確認し、その独自性を活かしたボランティアの受け入れに向けた3点の課題を整理したが、いずれの課題も1施設が単独で解決するには困難なものであり、職場環境や職員確保に関する法制度の整備や、専門職養成の内容など教育課程にも言及しなければ、効果的な解決策は提示できないものであった。

しかし、現場レベルによる課題解決に向けた取り組みが皆無という訳ではなく、これらの課題を解決していくための日々の努力の道筋として、次の2点を挙げたい。

まず1点目は、社会福祉法人内の職員間のコミュニケーションを確保する時間をつくり、ボランティアに関する情報やボランティアに対する職員の意見などを全体で共有することである。それにより、ボランティア担当者が施設内で孤立することもなくなり、ボランティアに対する合意も時間の経過とともに得られやすくなる。とはいえ、特に入所施設であれば交代勤務を余儀なくされるため、職員全員が一斉に集合する機会はほとんどつづれない。しかし、対面してのコミュニケーションだけではなく、インターネットをはじめ

様々なツールを工夫するなど検討する余地は大いにあると思われる。なにより職員ひとり一人が職員間の積極的なコミュニケーションを心掛けることが重要なのである。

そして2点目は、他の社会福祉法人との連携や、地域にある他の専門機関、関係機関とのネットワークを活用して、各々の社会福祉法人の独自性のあるボランティアの受け入れ体制を構築することである。現在ボランティアを受け入れる際の条件整備、プログラムづくり、フォローアップの方法、ボランティアとの面談の進め方など、社会福祉法人向けの統一された確固たるマニュアルは存在しない。社会福祉施設におけるボランティアの受け入れに関するガイドラインはあるにせよ、結局は各々の状況に応じた創意工夫をしなければ通用しない。そのため、いずれの社会福祉法人も、ボランティア受け入れに関する成功例や失敗例などの情報や助言を求めており、それらを参考にしながら独自の取り組みを模索しているのである。また、困ったボランティアに対する対応やボランティアグループへの支援、そしてボランティアが継続しない悩み等でボランティア担当者の頭を悩ませている場合、地域にあるボランティアセンターのボランティアコーディネーターに相談し、的確な助言をもらうことで解決することもある。社会福祉法人全ての事業の方向性が決して内向的なものとならず、いずれの場合も外向的で外部と接する機会を多く持つという姿勢が重要であり、ことのほかボランティアを受け入れることに関しては、そうした姿勢が求められるのである。

これまでの議論を通して、社会福祉法人は、「専門性」、「地域性」をより一層活かしたボランティアの受け入れを目指していくことが、社会福祉法人の存在意義を高めることの一助となることを改めて確認した。しかしそれは、他の運営主体の社会福祉施設によるボランティアの受け入れの目指す姿を指南していることにもなっている。したがって社会福祉法人にはあらゆる運営法人が展開する社会福祉施設の事業の旗手としての役割を求めるとともに、社会福祉施設の先駆者としての自負をもって、これからのボランティアの受け入れに対する取り組みの一層の向上を期待したい。

注

- 1 「横浜市記者会見発表資料」こども青少年局保育対策課、平成 25 年 5 月 20 日付け
- 2 「平成 23 年度介護サービス施設・事業所調査」厚生労働省より
- 3 介護保険法第 7 条第 16 項
- 4 「平成 23 年度社会福祉施設調査」厚生労働省より
- 5 「全国ボランティア活動実態調査報告書」全国社会福祉協議会発行によると、「社会福祉協議会が主催するボランティアプログラムへの参加」に次いで、「高齢者や障害児・者の福祉施設での参加」が高い。
- 6 「ボランティアセンターの地域福祉活動の支援に関する現状と課題」、石井祐理子、京都光華女子大学紀要 50 号 p58、2012 年 12 月 1 日発行
- 7 「平成 24 年度高齢者白書」p5、図 1-1-4-(1)「高齢化の推移と将来推計」
- 8 大阪府社会福祉協議会と大阪府老人施設部会では、平成 16 年より「社会貢献事業」を実施している。(大阪府社会福祉協議会ホームページ <http://www.osakafusyakyo.or.jp/>)
- 9 特定非営利活動法人日本ボランティアコーディネーター協会では、ボランティアコーディネーターを「市民社会の実現をめざして、市民のボランティア活動を支援し、その実際の活動においてボランティアならではの力が発揮できるよう組織内の環境整備や調整をしたり、市民と市民または組織・団体をつなぐ働きをするスタッフ」ととらえている。
- 10 「ここが知りたい!! 社会福祉法人・なんでも質問箱なるほど、納得 Q&A」全国社会福祉施設経営者協議会研修・広報委員会制作 (<http://www.keieikyo.gr.jp/>)

<参考文献>

- 福祉労働・福祉経営共同研究会編集、「民間社会福祉事業と公的責任」、かもがわ出版、2003 年
- 「月刊福祉 2010 年 4 月号（第 93 巻第 6 号）特集地域における社会福祉法人の役割」、全国社会福祉協議会発行、2010 年 4 月
- 「月刊福祉 2010 年 5 月号（第 93 巻第 7 号）特集新時代の施設長像」、全国社会福祉協議会発行、2010 年 5 月

「月刊福祉 2012 年 10 月号（第 95 巻第 12 号）特集社会福祉法人の存在意義」、全国社会福祉協議会発行、2012 年 10 月

「月刊福祉 2013 年 10 月号（第 96 巻第 11 号）特集地域で活躍する社会福祉法人」、全国社会福祉協議会発行、2013 年 10 月