

## 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 (S A)

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 (M A)

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、障害児に対しての支援
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出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。