

傾聴ボランティアによる見守り活動の継続に関する研究

－対面活動制限下での試み－

小松尾京子¹⁾*

1) 新見公立大学健康科学部地域福祉学科

(2021年12月1日受付、12月22日受理)

本研究の目的は、傾聴ボランティアを活用した見守り活動を継続するための方策を検討することである。2020年以降コロナ禍により、対面活動が制限される状況が継続していることから、それらの影響も加味して、活動継続の方策について検討した。

A県B町の傾聴ボランティアを活用した見守り活動に従事するボランティア3名を対象にフォーカスグループインタビューを実施し、さらに事務局の職員にヒアリング調査を実施した。その結果、【状況に応じた柔軟な対応】、【メンバーの反応】、【メンバーの想い】、【活動の後押し】の4つのカテゴリと9つのコードを抽出した。【状況に応じた柔軟な対応】と【メンバーの反応】、【メンバーの想い】は相互に関連しながら、見守り活動の継続に影響している。それらの背景として、＜事務局からの後方支援＞と＜報告会＞による【活動の後押し】があり、これらがシステムとして機能することで、見守り活動の継続をもたらしていることが示唆された。

(キーワード) 傾聴ボランティア、見守り活動、活動継続、事務局、報告会

I. はじめに

少子高齢化が進行し、生活課題や地域課題が複雑化・多様化の様相を呈する現代社会においては、地域住民が専門職と連携・協働し、地域課題の解決に積極的にかかわることが期待されている。2012年の介護保険法改正において、高齢者が地域で自立した生活を営むことを可能とする地域包括ケアシステムの構築が、国及び地方公共団体の責務として規定された。この地域包括ケアシステムでは、医療、介護、予防、住まいと並んで、「見守り」等の生活支援が、高齢者の生活を支える取り組みとして示されている。

見守り活動は、支援を要する高齢者等に対し、地域住民やNPO、民間企業等の多様な主体による生活支援やサービス提供の一形態である。見守りの方法として、「緩やかな見守り」「担当による見守り」「専門的な見守り」が示されており(東京都保健福祉局2016:3-4)、それぞれを重層的に展開することが示されている。高齢者等の生活支援に効果的な活動である一方、見守りそのものは、特定の対象者を監視する装置として機能することもある(原田2006)。そのため、近年は傾聴ボランティアを活用し、対象者を主体とした活動が浸透しつつある(保科ら2008、中西ら2009、小松尾2017)。傾聴ボランティアとは、相手(語り手)の話を聴くボランティアである。傾聴の効果には、①気持ち落ち着く、②考えがまとまる、③生きる意欲が湧

く、の3点がある(村田1999)。換言すれば、「聴く」ことには、語り手の気がかりや不安、苦しみなどを和らげる効果があるといえる。傾聴ボランティアは聴き手として、相手が語る苦しみや悩みを否定せずじっくり聴くことをとおして、語り手の存在そのものを受けとめていく。

2020年以降、コロナ禍により対面による活動が制限されるなかで、多様な活動の継続が困難な状況が生じている。地域の支えあい活動や見守り活動についても、支障を来している現状がある。見守りそのものは、必ずしも対面が求められるものではないが、傾聴に関しては、基本的に対面での活動になる。傾聴ボランティアを活用した見守り活動の場合、対面が制限されることは、活動そのもののあり方が問われることになる。

たとえ、社会の状況が変化したとしても、見守り活動をはじめとする地域住民による生活支援や支えあい活動はこれからも求められるであろう。これらの活動を継続していくための方策を検討することは、地域包括ケアシステムを構築し、地域共生社会を推進するために重要である。

II. 研究目的

本研究の目的は、傾聴ボランティアを活用した見守り活動を継続するための方策を検討することである。2020年以降、コロナ禍において対面活動が制限される状況が継続し

*連絡先: 小松尾京子 新見公立大学健康科学部地域福祉学科 718-8585 新見市西方1263-2

ていることから、それらの影響を強く受ける傾聴ボランティアに着目して、見守り活動の継続に資する要因を探る。

III. 研究方法

A県B町では、地域活動の一環として、2014年7月から傾聴ボランティアを活用した見守り活動を継続している。その活動を実践しているメンバーに、これまでの活動と対面活動が制限されるなかでの見守り活動を含めて、インタビュー調査を実施した。さらに、メンバーの活動内容を共有するために2か月に1回開催している活動報告会(以下、「報告会」)の資料と、事務局を担っている社会福祉協議会の職員へのヒアリング調査を実施し、それらをあわせて分析した。

インタビュー調査の対象者は、2014年7月に見守り活動を開始した当初からかかわっているメンバー3人である。毎月の活動内容を共有する報告会で調査への協力を要請し、了解を得られたメンバーに依頼した。男性1名、女性2名で、年齢は全員70代である。2021年8月にフォーカスグループインタビューを実施した。インタビュー時間は90分である。本研究でフォーカスグループインタビューを採用した理由は、メンバー同士の交互作用をとおしたインタビューの自由な語りから、より広範で潜在的・顕在的なデータが効果的に得られることをねらいとしている。①見守り活動の具体的内容、②見守り活動における困りごと、③コロナ禍における見守り活動で配慮や工夫していること、④報告会や事務局との連携、⑤その他活動に関する意見、の5点をインタビューガイドとして示した。メンバー間の交互作用を重視し、自由な雰囲気なかで語れるよう、進行に関する介入はできるだけ控えた。

社会福祉協議会の職員に対しては、メンバーとは別の時間帯に、事務局の対応についてヒアリング調査を実施した。さらに分析のプロセスで確認したい点が生じた場合は、メールで確認した。

分析方法は、質的データ分析法(佐藤2008)による分析手順を参考にした。インタビューデータとヒアリングのデータは、すべて逐語録にしたうえで、意味が損なわれない程度に記述を区切って抜き出し、抜き出したものにそれぞれ内容を説明したコードをつけた。いくつかのコードを言い表す抽象度の高いカテゴリを生成した。生成されたコードやカテゴリを繰り返し見直し、地域福祉に関する研究者に継続的に確認することで、分析結果の妥当性を確保している。

IV. 倫理的配慮

1. 観察対象

倫理的配慮として、調査対象者に研究の目的、方法、意

義、匿名性の確保、結果の公表の方法等について説明し、研究協力への同意を得た。データに関しては、研究倫理に則り、個人が特定できないよう保管しプライバシーの保護には十分配慮している。なお、本研究は新見公立大学研究倫理委員会(承認番号:225)の承認を得ている。

V. 研究結果

1. 見守り活動の取り組みの実際

B町の見守り活動は、サロンボランティアとして活動していたメンバーに声かけをして始まった。「日常生活の中で外出や他者と話す機会が少ない高齢者等を訪問し、話を傾聴するなどして、安心して在宅生活を送り、社会参加をすることができるよう支援する」ことを目的としている。つまり、地域の独居高齢者等への安否確認の際に傾聴活動を伴うことで、「監視する・される」関係性を和らげ、「聴く」ことをとおして、関係づくりを寄与することを基盤としている。見守り活動を開始するに際して、事前準備として見守り活動への参加を希望するボランティア全員が傾聴講座を受講した。その後、対象者¹⁾とのマッチングを行い、二人一組となって活動を開始した。活動開始当時から、B町社会福祉協議会の職員が事務局を担い、社会福祉協議会が受託しているB町地域包括支援センター職員と協力、連携しながら、サポートをしている。

活動開始後は、事務局と見守り活動の代表者とメンバー、見守り活動のアドバイザーによる報告会を毎月1回開催した。この報告会は、それぞれのメンバーの活動内容を共有する場であり、見守り活動を実施するうえで生じる疑問や課題について協議する場である。活動が軌道に乗ってからは2か月に1回の開催とし、それぞれのメンバーの活動内容を共有している。傾聴講座を担当した講師がアドバイザーとして報告会に参加し、活動をサポートしている。さらに、年に1回以上フォローアップ研修を開催し、傾聴スキルの向上に努めている。

コロナの感染が拡大するまでは見守り活動を継続していたが、緊急事態宣言が発出されたことから、2020年3月～10月は活動を休止した。活動休止中の2020年4月と6月は活動報告会も中止したが、感染状況を見ながら、8月から報告会を再開し、今後の活動のあり方について検討をした。そこで、ビデオレター作成を事務局から提案し、ボランティアから対象者へのビデオレターを作成、社会福祉協議会職員が対象者宅を訪問して視聴してもらった。また、対象者が希望した場合は、その場で対象者からのお返しのビデオレターを作成した。それらのビデオレターは10月の活動報告会で上映した。その後、感染状況をみながら11月から活動を再開している。訪問は15分程度、玄関先で傾聴活動を実施すること、マスク着用や消毒など、感染対策を十分にとること、メンバーと対象者のいずれかに体調不良がある

場合は、活動を中止することなどのルールが検討された。

その後、報告会で活動状況を再確認し、メンバーの不安に対応できるよう、社会福祉協議会がガイドラインを作成した。対象者によっては、マスク購入が困難な場合があることから、対象者用のマスクの配付等を行い、安心して見守り活動ができる体制を整えていった。また、マスク着用

の拒否やガイドラインから外れた対象者には、事務局から再度の説明を行い、協力を求めた。その後、2021年5月末から6月末にかけて、緊急事態宣言により再び活動を中止し、同年7月から再開している。

2. インタビュー調査の分析結果

表 1. カテゴリ表

カテゴリ	コード	発話内容 (一部)
状況に応じた柔軟な対応	コロナ禍の状況	・緊急事態宣言中は活動が中止になった。・訪問中止になった頃は、(利用者の人は) どうしているだろうねと、訪問の相棒と電話で話をしていた。・見守り活動は勝手にできないし、安否確認もしたいけど、それもできなかった。・今は見守り活動やサロンとかでも、利用者よりボランティアの数の人が多い。・コロナになって、どれくらいの時間、対面で話をしているものかわからない。・ <u>訪問中止になり報告会も中止したが、感染状況を見て報告会は早めに再開した。</u>
	新たな取り組み	・ <u>ガイドラインの作成</u> 。事務局の社会福祉協議会から利用者用のマスクの配付があった。・再開時は、玄関先の訪問で、時間は15分からスタートした。・マスク着用や三密を避けるなどのルールは(メンバーからは言いにくいので)社会福祉協議会の職員から説明してもらった。・コロナ禍の活動については、新たに事務局でルールを決めた。・ <u>訪問できない時期は、メンバーが報告会で集まった時に、ビデオレターを作成して、それを社協職員が利用者へ届けて、その時の様子をまたビデオレターにして、メンバーの報告会で上映した。</u> ・訪問前は必ず熱を測るなど準備していった。・感染状況に合わせて、訪問時間をだんだん延長していった。・メンバーは、マスク着用や消毒などしている。
メンバーの反応	対象者の状況	・コロナ対応については、こちらの言うことをきいてもらえる。・緊急事態宣言が解けている時期は、家が上がって話をすることができて、相手の方も非常に喜んでいる。・相手の方に認知症があると、コロナのことがあまり理解してもらえない。・コロナのことがだんだんわかってきて、マスク着用を拒否する人はいなくなった。・マスクをして私たちが訪問すると、利用者の方も、「あっ、マスク」と言って慌ててマスクをつけてくれる。
	メンバーの変化	・再開直後は、訪問先でもドアノブにウイルスがついているようで神経質になった。・今は必要以上にびくびくしなくなった。・コロナ対策がわかかってきて、基本的なこと(マスク着用や消毒など)が身につけてきた。・コロナに負けたくない。・コロナには付き合っていくしかない。・こういうふうには傾聴で訪問しても大丈夫というのがわかってきた。・ワクチン接種が進んできて、少し気が楽になった。・怖がるだけでなく、コロナと付き合っていくよう気持ちが変わってきた。
メンバーの想い	対象者への想い	・訪問中止の時期は長かった。訪問中止の頃は、訪問できないさみしさがあった。・これまでずっとかかわってきたのに、訪問できなくなってどうしたらいいんだろうと思った。・「どうしているんだろう」と心配しかできなかった。・心配するだけでそれ以上のことができないので、もやもやした気持ちだった。・どんな状況でも訪問したい気持ちがある。
	見守り活動への想い	・コロナになっても、見守り活動は続けていく。・コロナ禍でもボランティアを辞めたいという人はいない。ボランティア同士の横のつながりがある。・ずっと長いことボランティアをやっているとコロナで分断されたくない。・コロナに負けたくない。これから先のことが読めないことが心配。・喜んでもらえる人のところに行くと、私もよかったと思える。・利用者にかえて教えられることが多い。・訪問は楽しいことが多い。・見守り活動は自分の居場所でもある。見守り活動をすると自分が元気をもらえるから、だから辞められない。・せっかく見守り活動を始めたから、継続は力なりで続けていかなければと思う。・訪問する人の状況によっては、メンバーがすごく苦勞する。
	ルールとジレンマ	・最初は、玄関先で5分くらいの訪問の時もあった。・15分くらいの短い時間で訪問するように言われているが、実際は長くなっている。・相手の方が体温測定やマスク着用などしていても、私たち(メンバー)からは言いにくい一面がある。・再開後少し慣れてくると、「(家に)上がって」と言われて困った。
活動の後押し	事務局からの後方支援	・利用者が不在の時は、地域包括支援センターに電話したら、その後の確認など対応してもらえた。包括で対応してもらえるとわかっていても、そのとき(不在時)はドキッとすること。・訪問した際に不在の場合、いろいろ心配なことから、「不在時の連絡票」を社協が作成し、置いてくれるようになった。・ビデオレター作成の提案と実施。・訪問した際、留守の時間があって、中で倒れているんじゃないかって心配してうろろしていたことがある。・不在時の連絡票の作成・次回の訪問予定表の作成・ガイドラインの作成・マスクの支給・年に1回以上フォローアップ研修会の開催・社会資源リストを作成し、メンバーに配付する。
	報告会	・ <u>訪問後は報告書を書いて、事務局に提出する。</u> ・報告書の書き方についていつも同じ人が書いていいのか迷う。・報告書に書けないような内容の場合は、すぐに社協に行って口頭で報告する。・口頭の報告は個人の判断なので、良いか悪いかわからない。・2か月に1回報告会を実施し情報を共有し、訪問時の疑問や不安などの解決を図る。・ <u>報告書を受け取る</u> ときに、メンバーの話を聞く。・気になる対象者については、状況を確認したうえで、報告会で情報を共有する。・コロナ禍の対応など、報告会の場でメンバーと対処方法を検討する。・ <u>アドバイザーはZoomを使って報告会に参加した。</u>

*下線とイタリック体は、社会福祉協議会のヒアリングによる

メンバーへのインタビューによって得られたデータのうち、分析対象となった発話内容は123である。4つのカテゴリと9つのコードを抽出した。以下、それぞれのカテゴリについて述べる。カテゴリは【 】で、コードは< >で、発話内容は「 」で表記している。

1) 状況に応じた柔軟な対応

【状況に応じた柔軟な対応】は、コロナの感染状況に応じて、訪問の中止や再開の判断をし、その時々に応じた柔軟な対応を示すカテゴリである。<コロナ禍の状況><新たな取り組み>の2つのコードからなる。

<コロナ禍の状況>は、コロナの感染が拡大し、さまざまな社会生活上の制限がなされることによる見守り活動への影響を示している。2020年4月、コロナの感染拡大により、緊急事態宣言が全国に出された。それに伴い、見守り活動も中止されることになった。メンバーは、「見守り活動は勝手にできないし、安否確認もしたいけど、それもできなかった」状況が続くことで、「(利用者の人は)どうしているだろうね」と、一緒に訪問をする「相棒と電話で話」をして、気をまぎらすなどしていた。

<新たな取り組み>は、社会状況の変化に対応した新たな取り組みを示している。一時期、マスクや消毒薬の不足が深刻で、それぞれの価格が高騰し、さらに購入しようにも商品が店頭になくという状況に陥った。見守り活動を再開するには、感染予防のためのマスクや消毒薬が欠かせない。マスク不足は次第に解消したものの、対象者によっては、マスクをつけない、あるいはマスクを購入できない場合があることから、「社会福祉協議会から利用者用のマスクの配付」があり、訪問時に対象者がマスクをしていない場合は、持参したマスクを着用してもらおうなどの対応をした。さらに、社会福祉協議会がガイドラインを作成し、訪問時間の目安や訪問時のルール等を示した。「マスク着用や三密を避けるなどのルールは(メンバーからは言いにくいので)社会福祉協議会の職員から説明してもらった」り、訪問時は、「玄関先の訪問で、時間は15分からスタート」し、「感染状況に合わせて、訪問時間をだんだん延長」するなど、社会状況に対応して、コロナ禍の<新たな取り組み>がスタートすることになった。また、訪問ができない時期の対応策として、「ビデオレターを作成して、それを社協職員が利用者へ届けて、その時の様子をまたビデオレターにして、メンバーの報告会で上映」するなど、見守り活動を補完する取り組みも実施した。

2) メンバーの反応

【メンバーの反応】は、対面活動が制限されるなかで、活動継続に向けた取り組みによってメンバーに生じた反応を示すカテゴリである。<対象者の状況>と<メンバーの変化>の2つのコードからなる。

<対象者の状況>は、コロナ禍における対象者の反応や

状況を示すコードである。活動再開は対象者の方も待ち望んでおり、「相手の方も非常に喜んで」状況であった。「マスクをして私たちが訪問すると、利用者の方も「あっ、マスク」と言って慌ててマスクをつけてくれる」場面が増えてきた。「コロナのことがだんだんわかってきて、マスク着用を拒否する人はいなくなった」こともあり、メンバーも安心して訪問できるようになった。「コロナ対応については、こちらの言うことをきいてもらえる」対象者が多いものの、「相手の方に認知症があると、コロナのことがあまり理解してもらえない」ということも見られた。

活動を再開するなかで、<メンバーの変化>も見られるようになった。見守り活動のメンバーも対象者も高齢者が多いことから、感染が収まらない時期は、感染状況や感染対策に神経質になり、例えば、「ドアノブにウイルスがついているようで神経質になった」こともあったが、「コロナ対策がわかってきて、基本的なこと(マスク着用や消毒など)が身についてきた」後は、「こういうふうになれば傾聴で訪問しても大丈夫というのがわかって」、「必要以上にびくびくしなく」なっていた。高齢者の「ワクチン接種が進んで」きたことも安心材料の一つになった。「怖がるだけでなく、コロナと付き合っていくよう気持ちが変わってきた」ことにより、活動そのものに対する不安も軽減されていった。

3) メンバーの想い

【メンバーの想い】は、見守り活動に対するメンバーの想いを示すカテゴリである。<対象者への想い><見守り活動への想い><ルールとジレンマ>の3つのコードからなる。

コロナの感染状況が改善せず、なかなか活動が再開できないことから、「訪問中止の時期は長かった」とメンバーは感じていた。「訪問中止の頃は、訪問できないさみしさ」があり、「訪問できなくなってどうしたらいいんだろう」と考えるメンバーもいた。「心配するだけでそれ以上のことができないので、もやもやした気持ち」をかかえるメンバーもいた。訪問を心待ちにする対象者の方に対し、「どんな状況でも訪問したい」と<対象者への想い>を語るメンバーもいた。

コロナ禍という状況は、メンバーにとっても初めての体験で、当初はコロナに対する恐れや不安などがあったものの、「ずっと長いことボランティアをやっているとコロナで分断されたくない」という想いや「コロナに負けたくない」など、<見守り活動への想い>が、メンバーに湧いてきていた。「これから先のことが読めない」ことを心配しつつも、「見守り活動をすると自分が元気をもらえ」たり、「見守り活動が自分の居場所でもある」と話すメンバーもいた。「喜んでもらえる人のところに行くと、私もよかったと思える」ことから、「コロナになっても、見守り活動

は続けていく」というメンバーの想い>があった。

その一方で、活動が再開してからは、「15分くらいの短い時間で訪問するように言われているが、実際は長く」なり、ルールとの間でジレンマを感じるメンバーもいた。また、「相手の方が体温測定やマスク着用などしていなくても、私たち（メンバー）からは言いにくい一面」があったり、「少し慣れてくると、‘（家に）上がって’と言われて困った」場面も出てきた。新たな取り組みに向けたガイドラインを作成したことによる<ルールとジレンマ>という課題もメンバーの想い>があるゆえに見られた。

4) 活動の後押し

【活動の後押し】は、見守り活動を後押ししているものを示すカテゴリである。<事務局からの後方支援><報告会>の2つのコードからなる。

見守り活動で訪問した際、対象者との間でさまざまなことが生じる。メンバーが最も困るのは、対象者宅を訪問した際に、不在にしていることである。「中で倒れているんじゃないかって心配して」、帰るに帰れない状況が生じることがある。勝手に家の中に入ることもできないため、「そのとき（不在時）はドキッと」して、対応に苦慮する場合もある。そのようなときは、地域包括支援センターに連絡する体制を整えたことで、「その後の確認など対応してもらえ」て、安心できるようになった。さらに、「不在時の連絡票」を社会福祉協議会が作成し、不在時に置いてくるようになった。また、「次回の訪問予定表」も併せて作成し、訪問時に対象者に渡すことで、訪問日に不在にすることも少なくなった。

そのほか、「マスクの支給」やコロナによる対面活動が制限されるようになって以降は、ビデオレターを作成し対象者に届け、その返事をまたビデオレターで見ることで、メンバーと対象者双方が活動に対する思いを強くすることとなった。メンバーにとっては、活動継続へのモチベーションの維持につながった。

このように、見守り活動中のさまざまな対応や、対面活動が制限される状況下においても活動ができるよう、事務局が後方支援をしたことで、活動を後押しすることになった。また、年に1回以上の「フォローアップ研修会の開催」により、傾聴のスキルアップを図ることで、傾聴の基本に立ち返り、活動を後押しすることにつながっている。

さらに<報告会>の実施も、【活動の後押し】をしていた。見守り活動の実施に際しては、活動開始当初から、毎月1回、活動が軌道に乗ったのちは、「2か月に1回報告会を実施し情報を共有し、訪問時の疑問や不安などの解決を図る」場を設けていた。事務局である社会福祉協議会の職員やアドバイザーも同席し、定期的に活動をふりかえっている。メンバーからの質問や、報告を通して新たな課題が明らかになった場合は、「報告会の場でメンバーと対処方法

を検討する」ことで、その場で解決できている。この<報告会>の定期開催は、安心して活動を継続することをもたらしていた。

5) カテゴリ間の関係性

調査結果から抽出したカテゴリ間の関係性を示したものが図1である。

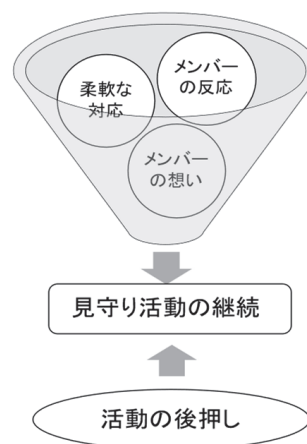


図1. カテゴリ間の関係

B町の見守り活動は、社会の変化に合わせて、【状況に応じた柔軟な対応】をしていた。柔軟な対応は、<対象者の状況>によりメンバーも変化することで、【メンバーの反応】が生じることに合わせて対応したものである。その【メンバーの反応】の背景には、<対象者への想い>や<見守り活動への想い>があり、ルールとの間でジレンマを抱えながらも、活動を継続したいという【メンバーの想い】があった。これらのカテゴリは、相互に影響を与えつつ、見守り活動の継続の原動力となっていた。

さらに、<事務局からの後方支援>と<報告会>という【活動の後押し】をするシステムが存在することが、見守り活動を下支えし、活動継続を促進していることが示された。

VI. 考察

社会の変化に対応しつつ、見守り活動を継続するための方途として、報告会と事務局の2点から考察する。

1. 報告会

ボランティア活動は、自発的、自主的な意思に基づき、他者や社会に貢献する行為であり、自主性、社会性、無償性がその特質である（小松尾2017）。対人援助活動としてボランティア活動を実践する場合は、一定の継続性が必要であり、その継続性があることで、利用者とボランティアの

関係性が構築されていく（岡本1981）。傾聴ボランティアを活用した見守り活動は、まさに利用者とボランティアの関係性が重要になる。しかし、ボランティア活動は、その特質ゆえに継続することが難しい一面がある。高齢者にとって、ボランティアは社会参加の機会の一つであり、主観的健康観の保持向上や介護予防にもつながることが示されているが、その実情は民生委員など少数の住民によって担われており、担い手の量的拡大を図る方策を探ることが課題として指摘されている（伊藤他2020）。

B町の見守り活動には、実施要項が定められている。さらに、コロナ禍においては、新たに訪問のルールが加わり、ガイドラインが作成された。しかしながら、実際の訪問場面では、ルールと異なる状況も発生する。メンバーはそれらのルールの間でジレンマを感じることもある。報告会の場は、「情報を共有し、訪問時の疑問や不安などの解決を図る」ことを行い、そのジレンマを解消する場として機能している一面がある。

さらに、活動に対するメンバーの想いを受け止める場であることから、【状況に応じた柔軟な対応】を報告会の場で、メンバーと事務局とで検討することも可能になる。コロナが感染拡大し、高齢者が感染しやすいことが明らかになったことにより、見守り活動の担い手であるメンバーが活動に対する不安を覚えることがあった。「訪問先でもドアノブにウイルスがついている」ように感じるなど、メンバーが神経質になっていた時期もあった。マスク不足などが騒がれた時期は、不安も大きかった。報告会のなかで、訪問や感染にかかわる不安を率直に語ることで、その不安を受け止められ、全体で共有することができた。これは、報告会が他のメンバーの活動を知り、活動の喜びや不安を共有する場として機能する（小松尾2018）ことを支持している。

さらに、【メンバーの想い】を受け止め、【メンバーの反応】に留意することで、コロナの状況が日々変化するなかで、「コロナ禍の対応など、報告会の場でメンバーとともに検討する」ことができた。その結果、「マスクの支給」や「ビデオレターの作成」、「ガイドラインの作成」など、具体的な対応につながった。見守り活動の普及には、見守り協力者へのケアや会議の定期開催が有効である（萩沢2021）ことが示されている。本研究においても、報告会を定期的に開催し、その場でメンバーの不安を受け止め、それらに対応していることが示された。

ボランティアの継続は、無理のない姿勢や活動への没頭、意欲的な試みなどの推進と維持の2つの機能が相互に関連することが指摘されている（村社2018）。また、就業していない高齢者にとって、地域活動は介護予防や人々との交流の場となり、活動に対して肯定的な認識を持つ可能性が高いことが示されている（橋口ら2021：21-26）。本調査結果からも、「見守り活動は自分の居場所でもある」な

どの発言があり、これらを支持する結果となった。

2. 事務局

B町の見守り活動の事務局を担っているのは、社会福祉協議会と町から受託している地域包括支援センターの職員である。2か月に1回開催される報告会では、事務局が裏方として協力、活動をサポートしている。さらに、日々の見守り活動で生じる問題については、事務局が連絡・相談の窓口となり、細やかな対応をしていた。「不在時の連絡票の作成」、「次回の訪問予定表の作成」など、事務局体制があることで、事務的なことが整えられた。また、対象者の不在時の対応など、事務局がその後の対応を担うことで、安心して活動に携わる体制が次第に整っていった。これらの活動場面で生じるさまざまな課題に対して、適宜対応できたのは、事務局が機能していたからといえる。

傾聴ボランティアによる見守り活動を展開するには、ボランティアのモチベーションの維持とサポートシステムが必要であることが指摘されている（小松尾2018）。本研究においても、事務局のかかわりが【状況に応じた柔軟な対応】をもたらしていた。特にコロナ禍の状況にあっては、普段の活動とは異なる対応が求められる場面が生じる。感染拡大に伴う緊急事態の宣言やマスクや消毒薬等の不足、対面活動の制限など、見守り活動に直接関わる課題が次から次へと明らかになっていった。誰もが戸惑うなか、事務局として適宜の判断と対応が期待されていた。メンバーだけでは対応が難しい問題についても、事務局を交えて、課題を集約し、検討することをした結果、＜新たな取り組み＞が可能となった。活動休止が継続するなかで、メンバーのモチベーションが下がり、活動そのものが停滞、あるいは衰退していくことを危惧した事務局は、ビデオレターというアイデアをメンバーに紹介し、撮影や上映に協力した。この新たな取り組みは、メンバーと対象者の双方が見守り活動が必要であることを改めて認識することになった。直接の対面はできなくても、互いの顔を見て、声を聴くことで、＜対象者への想い＞と＜見守り活動への想い＞を、明確にするきっかけになったといえる。「ガイドラインの作成」や各種書類の整備、訪問に必要な物品の確保などは、事務局あつての成果といえる。

見守り活動を行うボランティアに関して、活動経験年数が長くなるほどボランティア自身の自尊感情や自己効力感が向上すること、積極性や協働志向が高くなること、地域への愛着感や関心度が向上することや活動負担感が軽減することが指摘されている（西ら2021）。このような効果をもたらすには、見守り活動を担うボランティアへのケア（萩沢2021）や情報提供や活動の支援、コーディネーターの配置（大橋2010）など、サポートシステムが必要となる。B町の社会福祉協議会では、見守り活動中のさまざまな対応や、対面活動が制限される状況下においても活動がで

きるよう、事務局を置き、後方支援をしたことで、活動を後押しすることになった。また、年に1回以上傾聴のスキルアップのためのフォローアップ研修を開催することで、メンバーの傾聴スキルの向上をもたらし、活動を後押しすることにつながっていた。

見守り活動を推進する際、対象者の持つ問題が複雑で対応困難な場合には、過度の負担とならないよう行政専門職と連携することが必要（舛田他：1040-1047）である。B町においては、事務局である社会福祉協議会が見守り活動のサポート体制として機能することで、メンバーの活動上の課題の抽出と対応策の検討ができていた。事務局の存在が、活動継続を促進するシステムとして機能しているといえる。

VII. まとめ

見守り活動は、これまで全国各地で展開されてきた。しかしながら、コロナの感染拡大という状況により、多くの地域で見守り活動そのものが活動休止に追い込まれた。地域住民による見守り活動は、地域共生社会や地域づくりの基盤となるものである。今後も社会状況は変化し続けると考える。

見守り活動など、地域住民による活動を長期的にかつ継続して展開するには、メンバーの確保など、多くの課題がある。コロナの影響もあり、地域住民による生活支援や支え合い活動の推進は、新たな局面を迎えている状況にある。

対面活動の制限など、これまでの取り組みに支障をきたす状況があるなかで、地域活動そのものを衰退させないように、多くの地域で新たな取り組みが展開されている。B町の傾聴ボランティアを活用した見守り活動も、コロナ禍において活動を休止せざるを得ない状況になり、活動そのものに大きな影響があった。活動休止の期間も、事務局を中心に活動再開に向けた取り組みの検討がなされ、ビデオレターの作成をはじめとして、メンバーのモチベーションを維持し、活動継続の取り組みが実践された。活動を支えるシステムとして報告会と事務局が機能することで、活動継続が可能になる可能性が示された。

最後に本研究の限界について述べておく。本研究は、B町の傾聴ボランティア3名によるインタビュー調査と社会福祉協議会職員へのヒアリング調査結果から導き出したものである。そのため、地域や対象者が限定されることから、一般化はできない。しかしながら、これらの限界や課題はあるものの、活動継続のためのシステムの一部が示されたことは、今後の活動継続に向けた方策を検討する端緒になると考える。今回の研究結果を踏まえ、事務局や報告会の機能の明確化など、さらに研究の蓄積が必要であると考え

【謝辞】

本調査にご協力いただいた武豊町の見守り活動（傾聴ボランティア）の皆様、武豊町社会福祉協議会の職員の皆様には、この場を借りて深く感謝申し上げます。

【注】

1) 傾聴ボランティアや見守り活動の対象者については、さまざまな呼び方があるが、本研究では、「対象者」とする。なお、インタビュー場面で、インタビューが対象者のことを「利用者」と発言した場合は、発言どおり「利用者」を用いた。

文献

- 1) 萩沢友一：人口密集地における見守り活動の住民による普及方法に関する研究. 日本の地域福祉, 34, 75-88, 2021.
- 2) 原田正樹：福祉教育が当事者性を視座にする意味—いのち・私・社会を問うための福祉教育であるために—, 日本福祉教育・ボランティア学習学会研究紀要, 11, 34-55, 2006.
- 3) 橋口綾香・池田直隆・岡本双美子他：年齢層別住民ボランティアの地域活動への認識の特徴. 厚生指標, 68(2), 21-26, 2021.
- 4) 保科寧子・奥野英子：在宅高齢者を対象として対話や交流を行うボランティアの機能分析—話し相手ボランティアの事例分析から—, 社会福祉学, 49(2) 111-122, 2008.
- 5) 伊藤海・村山洋史・田口敦子他：豪雪地帯農村部において生活支援の担い手となる意向を持つ高齢者の特性. 日本公衆衛生誌, (12) 860-870, 2020.
- 6) 小松尾京子：見守り活動としての傾聴ボランティアに関する一考察—聴き手の役割と機能に焦点をあてて—, 日本福祉大学社会福祉論集, (136), 153-165, 2017.
- 7) 小松尾京子：傾聴ボランティアによる見守り活動の展開に関する研究. 日本の地域福祉, 31, 63-73, 2018.
- 8) 舛田ゆづり・田高悦子・臺有桂他：住民組織からみた都市部の孤立死予防に向けた見守り活動におけるジレンマと方略に関する記述的研究. 日本公衆衛生雑誌, 58(12), 1040-1047, 2011.
- 9) 村社卓：高齢者の孤立予防を目的としたコミュニティカフェに参加する住民ボランティアの継続特性. 社会福祉学, 58(4), 32-45, 2018.
- 10) 村田久行：改訂増補ケアの思想と対人援助. 川島書店, 1999.
- 11) 中西泰子・杉澤秀博・石川久展他：閉じこもり高齢者への傾聴ボランティア活動に対する利用者評価—聞き

- 取り調査に基づいた検討－. 明治学院大学社会学部研究所年報, 39, 85-96, 2009.
- 12) 西結香・池田直隆・河野あゆみ他：住民ボランティアの見守り対象高齢者数と見守り活動・見守り関連活動や活動満足感・負担感との関連. 日本地域看護学会誌, 24 (1) , 23-31, 2021.
- 13) 大橋誠：傾聴ボランティア活動の推進に関する研究－傾聴ボランティア養成講座主催団体の事例研究－. 日本の地域福祉, 23, 167-177, 2010.
- 14) 岡本榮一：ボランティア活動をどうとらえるか. 大阪ボランティア協会編『ボランティア:参加する福祉』, ミネルヴァ書房, 2-54, 1981.
- 15) 佐藤郁哉：質的データ分析法－原理・方法・実践., 新曜社, 2008.
- 16) 東京都福祉保健局：高齢者等の見守りガイドブック第2版, 東京都福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課, 2016.