

問いかけ型ボランティアコーディネート支援システムの提案

1U-6

鈴木 博也 佐々木 淳 三石 大 船生 豊
岩手県立大学ソフトウェア情報学部

1. はじめに

少子高齢化社会では、高齢者の生活を社会全体で支援していく必要があり、その一部をボランティアにより提供することに大きな期待がある。現在ボランティアのコーディネートは、地域のボランティアコーディネータによって行われており、ボランティアニーズおよびシーズの問いかけ、人的資源管理、紹介、評価など幅広い業務を行っている[1]。今後はより効率的にボランティアのニーズとシーズの発掘を行い、スムーズな運用を行うことにより、生活支援型のボランティアを一層活性化させる必要がある。

本研究では、問いかけによって地域に潜在するサービスニーズおよびシーズの掘り起こしを可能とするために、問いかけ機能とマッチング機能を有する問いかけ型ボランティアコーディネート支援システムを提案する。

2. コンセプト

本システムは地理的にはコミュニティ規模で、金銭面では無料、人的規模としては個人規模の生活支援ボランティアの提供を目的とする(図 1)。

生活支援ボランティアに関して、受給ニーズがある一方、高齢者の社会参加の手段としての生活支援ボランティア提供意思も多く存在する[2]。そこで我々は、各ユーザがボランティアに対してニーズとシーズの両方を有するモデルを考える。

ボランティア支援に関する既存の研究としては、IC カードを用いた例があるが[3]、これはユーザ情報管理による認証とマッチングに着眼したもので、既に存在するニーズとシーズを対象とするが、その掘り起こしは行わないものである。

本システムでは、ユーザの情報を既存のニーズとシーズとのマッチングに加えて、問いかけ内容にも用いることでニーズとシーズの掘り起こしを可能とする。

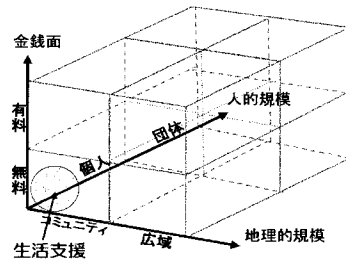


図 1: ボランティア分類

3. システムへの要求条件

3.1. サービス内容

システムの有効性を確認するために、最初にボランティアサービスの絞込みを行い、プロトタイプシステムとしての実装、評価、改良を行った後にサービスの拡大を図る方針とする。

プロトタイプシステムで提供するサービスとしては、①介護保健対象者に限らず、一般の生活者にとっても潜在ニーズがありそうなもの、②特殊技能を必要とせず、気軽に提供できるもの、③個人と個人のつながりが生まれ、継続性がありそうなものという観点から優先して選択した。選定した対象サービスを表 1 に表す

表 1: 対象サービス

サービス	同期性	所要時間	人数	頻度
掃除	同期	1時間内	1人	3日位毎
洗濯	同期	1時間内	1人	3日位毎
食事	同期	1時間内	1人	1日3回
話し相手	同期	1時間内	1人	任意
朗読	同期	1時間内	1人	任意

3.2. 動作条件

本システムはユーザに自主的に問いかけを行うという、いわゆる PUSH 型のサービスを提供するため、地域イントラネットによる常時接続環境上での動作を前提とする。規模は町内会レベルで顔の見える範囲とし、人と人との信頼性の確保を行う。ユーザとしての加入は登録制とし、加入者およびサービスの情報を一元管理する。ユーザは家庭に Web TV など操作性よく、データ交換がで

A proposal of the volunteer coordination support system with asking function
Hiroya SUZUKI, Jun SASAKI, Takashi MITSUSHI,
Yutaka FUNYU
Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University
152-52 Sugo, Takizawa, Iwate, 020-0193 Japan

きる IA(Information Appliance)を所持し、ボランティアに対してニーズとシーズの両方を所有する。

4. ユーザとシステム間のデータの流れ

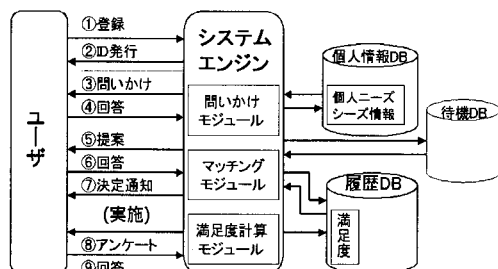


図2: データの流れとシステム構成

本システムのデータの流れとシステム構成を図2に示す。本システムは問い合わせモジュール、マッチングモジュール、満足度計算モジュールを含んでいるシステムエンジンと、個人情報DB、待機DB、履歴DBからなる。ユーザは、まず、①システムに登録をし、②ID発行を受ける。次に、③問い合わせモジュールは個人情報DB上の個人ニーズ・シーズ情報を利用して、ユーザに問い合わせを行う。④ニーズ・シーズ発生の回答が得られた場合、実施を希望するニーズ・シーズ(希望する条件を含む)として待機DBに保持する。また問い合わせに対するユーザの回答に応じて、個人ニーズ・シーズ情報の更新を行う。

マッチングモジュールは待機DBの実施を希望するニーズ・シーズに対して、条件と履歴DBの満足度を用いて順位付けを行い、⑤それをもとにして活動条件をユーザへ提案する。⑥ユーザからの回答が得られた後、⑦決定したボランティア受給者、提供者双方に対して、日程や交通費の有無など、契約条件を含めた通知を行う。

ボランティア実施後、⑧ボランティア提供者および受給者に対し、サービス内容の評価などについてアンケートを行い、⑨回答を得る。その評価から、満足度計算モジュールにより満足度を計算し、履歴DB上の満足度の更新を行う。

5. 特徴的機能

以下に本システムの特徴である問い合わせ機能、マッチング機能、満足度計算機能について概要を説明する。なおマッチング機能、満足度計算機能の詳細は文献[4]で述べている。

(1) 問い合わせ機能

問い合わせ機能は、ユーザに対してそのユーザが持ち得るニーズ・シーズを推測して、提示するこ

とにより、その有無を問いかける機能である。問いかけには問いかけモジュールと個人情報DBを用いる。問いかけに対するユーザの回答により、ニーズ・シーズの存在が確認された場合、実施日時、交通費の有無など詳細な条件について、さらなる問いかけによって確定していく。

(2) マッチング機能

マッチング機能は、収集されたニーズ・シーズより、ボランティアサービスの受給者、提供者をコーディネートする機能である。マッチングには、マッチングモジュールおよび待機DB、履歴DBの満足度を用いる。待機DBの実施を希望するニーズ・シーズを詳細な条件、満足度に応じて順位付けし、一番適していると思われるものをユーザに提案する。

ボランティアマッチングにおいて、ニーズとシーズのバランスが崩れたとき、ボランティアの実提供数が低下する可能性がある。したがって、常時ニーズ量とシーズ量を監視して、一定のバランスを保つように、問いかけを行う必要がある。

(3) 満足度計算機能

満足度計算機能は、サービスに対する満足度を算出するものである。満足度はユーザのアンケート結果を満足度計算モジュールで処理することにより生成され、その値は実施履歴として履歴DBに保存される。

6. 今後の予定

本稿では生活ボランティア支援を目的として、問いかけによりニーズとシーズの掘り起こしを可能とするボランティアコーディネート支援システムを提案した。

今後の課題としては、問いかけ機能について問いかけルールを含めた詳細な検討を行う必要がある。また、今後の予定としては提案システムのプロトタイプを実装し、実用性などについて評価を行う。

参考文献

- [1] 巡静一: 実践ボランティアコーディネータ, 中央法規出版(1996)
- [2] 岩手県長寿社会振興財団, 高齢者のコミュニケーションと情報に関する調査, 2000
- [3] 砂田智, 徳田安史, 岡田謙一, 松下温: 光 IC ハイブリッドカードを用いたボランティアサービス支援システム, 情報処理学会第55回全国大会講演論文集(4), pp.332-333(1997).
- [4] 中村将規, 佐々木淳, 三石大, 船生豊: 問いかけ型ボランティアコーディネート支援システムにおけるサービスマッチング方式の提案, 情報処理学会第63回全国大会 1U-05(2001).