

傾聴ボランティア活動支援システムの開発

田村佳菜子[†] 高木正則[†] 山田敬三[†] 佐々木淳[†]

岩手県立大学 ソフトウェア情報学部[†]

1. はじめに

我が国では、一人暮らしの高齢者が増加し¹⁾、身体的ケアだけでなく精神的なケアを含むサービスが求められるようになってきている²⁾。そこで現在注目が高まってきているのが傾聴ボランティアである。傾聴ボランティアは一般のボランティアとは異なり、聴き手・話し手双方向に価値を生み出すボランティアともいわれている。本研究は、現在ニーズが高まりつつある傾聴ボランティアに着目し、この分野に情報通信技術 (ICT) を活用して運営負担を軽減し、さらなる活動の拡大に貢献することを目的としている。

本稿では、その第一歩として盛岡市で活動している「傾聴ボランティアもりおか」を研究フィールドとし、その環境での利用を前提とした傾聴ボランティア活動支援システムを提案し、その概要について紹介する。

2. 傾聴ボランティアについて

2.1. 傾聴ボランティアの定義

傾聴ボランティアについては様々に理解されているが、NPO 法人ホールファミリーケア協会では「誰かの役に立ちたいと願う人たちが、傾聴的に聴くことについて、すなわち、受容的、共感的に聴くことについて、一定の技法を学び、その技法を活かしながら、悩みや寂しさを抱える人たちの話し相手や相談相手をする」と定義されている³⁾。日本の傾聴ボランティアはアメリカのシニア・ピアカウンセリングが源となっているが、その活動は、アメリカのように、問題を持った人へのカウンセリングではなく、広く社会的な運動としてのボランティア活動として展開されている。傾聴ボランティアが通常のボランティアと異なる点は、傾聴的に聴く聴き方についてトレーニングを受けてから実施する点にある。

2.2. 傾聴ボランティアもりおかの活動⁴⁾

著者らは、研究対象の現状を具体的に把握するために「傾聴ボランティアもりおか」の協力を得て、以下の実態を把握した。

- (1) 会員数：約 150 名。会員の多くは盛岡市在住。今後北上市に展開予定。会員の多くは 60 歳代の主婦層。

- (2) 傾聴活動：個人宅、福祉施設、被災地への訪問。「ほっとサロン」の開催など独自の活動も実施。傾聴活動の他にも養成講座を開催 (過去 5 回)。
- (3) 傾聴活動の動向：表 1 の通り、増加傾向にある。
- (4) 傾聴ボランティア活動の方法：傾聴ボランティアの活動は、代表、役員、班長、会員からなり、相互の連絡はすべて電話と FAX である。代表と役員は講習会の開催、傾聴ボランティア依頼の受付、活動記録の管理、ブログの更新、班長はボランティア担当者への依頼、調整を実施している。

表 1：傾聴ボランティアのニーズ動向

時期	傾聴ボランティア (施設)	被傾聴者 (話し手)
2012 年 1 月	69 名	113 名
2012 年 10 月	101 名	178 名

3. 情報システム構築の目的

前述した活動の実態から会運営組織の負担が大きかった。そこで著者らは、今後の会員数増加や活動範囲の拡大に備え、運営負担軽減のための情報システムを構築することとした。具体的には、ICT を活用した傾聴ボランティアの学習、養成講座の開催と受付、活動情報の蓄積と共有、マッチングの支援を目指す。ただし、現状の会員の IT リテラシーを考慮し、当面は電話や FAX での連絡手段を前提とするが、将来的に PC や携帯端末の利用も視野に入れる。

4. 提案システムの概要

本システムの概要を図 1 に示す。本システムのステークホルダは、会運営者 (代表、役員)、会員、ボランティア依頼者、一般ユーザ、システム管理者 (開発者：岩手県立大学) である。

4.1. 主な機能

4.1.1. 学習機能

一般の人向けに傾聴ボランティアについて理解を深めるための機能である。動画を活用して実際の傾聴の仕方やコミュニケーションの基本姿勢を学ぶことができる。また、メールや電話、Skype 等で会運営者に問い合わせや相談ができるようになっている。

4.1.2. 養成講座開催機能

上記の学習機能やブログ等を通して興味を持った

Development of a supporting system for active listening volunteer, Kanako Tamura[†], Masanori Takagi[†], Keizo Yamada[†], Jun Sasaki[†], Faculty of Software and Information Science, Iwate Prefectural University[†]

ブログ閲覧者は申込フォームから養成講座へ参加応募可能とする。応募状況は本システムの会運営者向けページから確認が可能である。また、新規の養成講座開催情報もボランティア管理者向けページから投稿することが可能である。

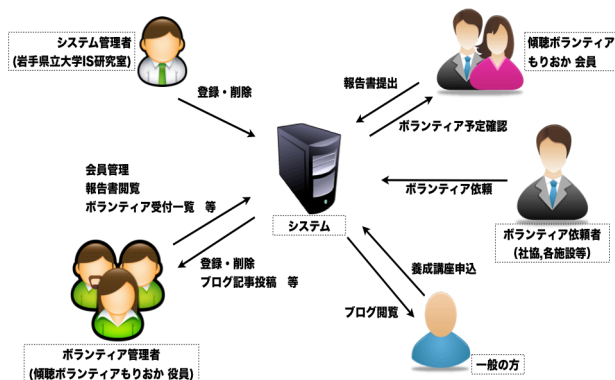


図 1：提案システムの概要

4.1.3. 活動履歴管理機能

傾聴ボランティア依頼受付フォームから送信された依頼は会運営者側のボランティア活動一覧で閲覧できる。依頼された案件は「受付中」、「活動中」、「過去の活動」に分類される。ボランティア依頼登録を会運営者が行う。その画面設計を図 2 に示す。

依頼は「受付中」タブから 4.1.3.で述べるマッチング機能により担当者を決定すると、「活動中」タブに移行する。「活動中」では依頼内容や担当者の情報を確認できる。会運営者は提出された報告書を確認し、移動ボタンを押すとその案件は「過去の活動」へ移動する。「過去の活動」では依頼の詳細、担当者、報告書の閲覧や検索を行うことができる。

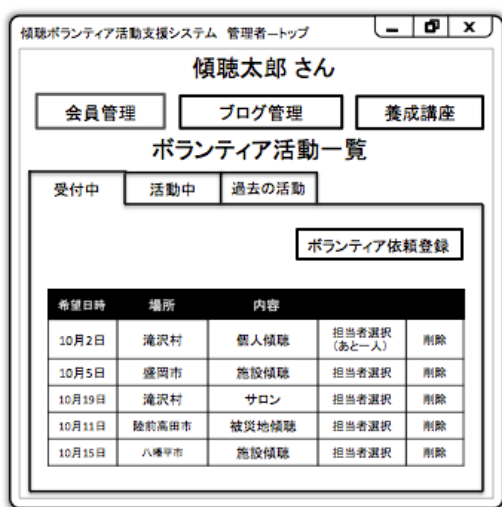


図 2：ボランティア活動一覧

4.1.4. マッチング機能

依頼されたボランティア案件に対して担当する会

員のマッチングを行うことができる。図 2 の「受付中」画面の担当者選択リンクから担当者選択に移行する。ここでは傾聴依頼地域に該当する会員とその連絡先などを表示する。画面例を図 3 に示す。名前リンクから会員のプロフィール画面に移行し、会員の詳細やスケジュールを参照することができる。



図 3：担当者選択

現在、以上の機能を有し、既存のブログや SNS とも連携可能な Web アプリケーションの外部設計をほぼ完了し、実装を行っている段階である。

5. おわりに

本研究では、傾聴活動の利用に伴う運營業務負担軽減のための傾聴ボランティア活動支援システムを提案し、システム概要、主な機能について述べた。

今後は本システムのプロトタイプの開発を完了し、「傾聴ボランティアもりおか」から評価をいただくと共に、より効果的なマッチング手法、養成講座開催の支援方法についての研究を深めていく。

終わりに、本研究にご協力と助言をいただきました「傾聴ボランティアもりおか」関係各位に感謝申し上げます。

参考文献

- 1) 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2008年3月推計) <http://www.ipss.go.jp/pp-ajsetai/j/HPRJ2008/t-page.asp>
- 2) 中西泰子, 杉澤秀博, 杉原陽子: 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 聞き取り調査にも基づいた検討, 明治学院大学社会学部附属研究年報 (39), 85-96, 2009-03
- 3) NPO 法人ホールファミリーケア協会 <http://www5d.biglobe.ne.jp/~AWFC/>
- 4) 鈴木絹英著「傾聴～「聴き方」しだいで人間関係が決まる」NPO 法人ホールファミリーケア協会 (2011)
- 5) 傾聴ボランティアもりおか <http://blog.goo.ne.jp/keichoumorioka>