

# 特集

〈事例〉

## 傾聴ボランティアを継続し 支え合う喜びを地域に広める

公益社団法人

さいたま市シルバー人材センター

(埼玉県)

傾聴を通して、話した人も、聴かせてもらった人も元気になる。そうした触れ合いの輪を広げようと、さいたま市SCでは平成18年に、会員有志で「傾聴ボランティアあゆみ」を発足。傾聴の技術を習得した会員が聴き手となり、話す機会の少ない高齢者などの話を聴くボランティア活動を続けている。この取り組みが認められ、令和元年度の「社会参加活動事例」(内閣府)に選定された。

さいたま市は、平成十三年に浦和、大宮、与野の旧三市の合併により誕生した。埼玉県の県庁所在地であり、平成十五年には政令指定都市へ移行。平成十七年には岩槻市とも合併した。面積は約二二七km<sup>2</sup>。人口は、さいたま市誕生以来増加し続けており、約百三十一万人(令和元年十月一日現在)となっている。

### センターの概況

さいたま市SCは、行政合併に伴い旧四市のセンターが統合し、現在の組織となった。

平成三十年年度の会員数は五千四百一十一人で、前年度より五十五人増加。男性会員はわずかに減少し

たが、女性会員が六十人増加した。これは、女性向け入会説明会の開催を増やしたことや、女性会員の交流の場として女子会を開催したことなどの成果だと考えている。

平成三十年年度の契約金額は約十八億九百七十四万円(前年度比約二千七百三十万円増)。このうち労働者派遣事業が約一億二百六十六万円(前年度比約二千五百六十万円増)となっている。

### 傾聴ボランティアあゆみ

同センターの傾聴ボランティアあゆみ(以下、「あゆみ」)は、令和元年度の「社会参加活動事例」(内閣府)に選定された。

「あゆみ」は、傾聴ボランティ

アの聴き手となるための養成講座を修了した会員がメンバーとなり、市内の高齢者施設および高齢者や障がいを持つ人の住まいへの傾聴ボランティア訪問活動をしている。また、市民対象の傾聴ボランティア養成講座を開講し、傾聴ボランティアの活動者の養成に努め、中間の輪を広げている。

傾聴ボランティアとは、傾聴について学んだ人たちが、さまざまな事情から話す機会が少ない高齢者などの話を聴く活動。相手の話している内容を批判せず、そのまま受け止めて、相手の気持ちをしつかり聴く。話す相手の心の負担が軽減されたり、安心感が持てたりするようにつなげていく。



さいたま市内の高齢者施設で、利用者の話に耳を傾けるさいたま市SCの「傾聴ボランティアあゆみ」



傾聴活動の始まりは、アメリカで一九七〇年代から行われているシニア・ピア・カウンセリングが原点といわれる。

その理念などを基にして、日本でも二十年ほど前から特定非営利活動法人ホールファミリーケア協会（現・特定非営利活動法人日本

傾聴ボランティア協会）が中心となって聴き手の養成講座を開いており、活動が広がっている。

「あゆみ」では傾聴ボランティアにより、『話し相手を求める高齢者や障がい者らのお相手をし、話をするによりその方に元気になっただけ、心のケアや介護

予防支援の一助となること』を期待している。また、『話を聴かせていただいた会員も、いろいろな人生経験や人生観を知ること、元氣や勇気をいただける。同じ地域に住む、会員とご利用者である高齢者や障がい者らとが寄り添い、住民同士で支え合う地域ボランティア活動であり、「あゆみ」の会員の生きがい活動でもある』と考え、活動の輪を広げている。

### 発足から現在までの経緯

「あゆみ」が発足したのは平成十八年。きっかけは、家事援助サービスの就業会員から「高齢者は家事の仕事もお願いしたいが、本当は話し相手を求めているのではない。話し相手となってもっと役立ちたい」という声が上がったこと。家事援助担当の職員が対応を模索する中で出合ったのが、傾聴ボランティアだった。そして、家事援助サービスの就業会員の有志が、外部の専門講師による傾聴ボ

ランティアの講座を受講し、具体的な活動に向けた検討を開始。同年三月にグループ名称を「あゆみ」に決定し、八月に傾聴ボランティアの講座を受けた五十五人で始動した。

まず、家事援助担当の職員が、地域包括支援センターやケアマネジャーなどに活動内容を説明し、傾聴ボランティアの訪問先の紹介を依頼。また、高齢者施設を訪ねて説明を行い、活動の場を広げていった。

平成二十年度には、さいたま市から受託していた市民向け講習会の一つとして、傾聴ボランティア養成講座を開始した。その後、市と連携して企画提案方式事業により、六十歳以上の市民を対象にした養成講座とスキルアップ講座を開催。養成講座修了者にはシルバー人材センターへの入会を働き掛けて、センターの会員も、「あゆみ」の登録会員も増えていった。

本誌では、平成二十一年十二月

号の「誌上パーティー」でもこの活動を紹介。同年九月の「あゆみ」の登録会員数は百二十五人。訪問

活動は、個人宅約四十件、施設五か所であった。当時はセンター事務局で活動を支えていたが、「あゆみ」で自主的な運営ができるように、この頃から代表やリーダーを配置するなどして、組織づくりに注力していった。その後、「あゆみ」の専任担当者（事務局）を置いて、現在に至っている。

## 現在の活動状況

令和元年八月三十日現在、「あゆみ」の登録会員は、開始当初の約三倍に当たる三百四十一人にまで増加。その約八割が女性である。活動は一件につき月二回、一回一時間程度で、個人宅へは約七十軒高齡者施設へは四十六か所を訪問。毎月の延べ訪問人数は七百人を超える。ほぼ毎日、個人宅や施設を訪問している状況だ。このほか、行政や社会福祉協議会、福祉団体

等への協力活動として、傾聴に関するセミナーなどの講師を担うこともある。

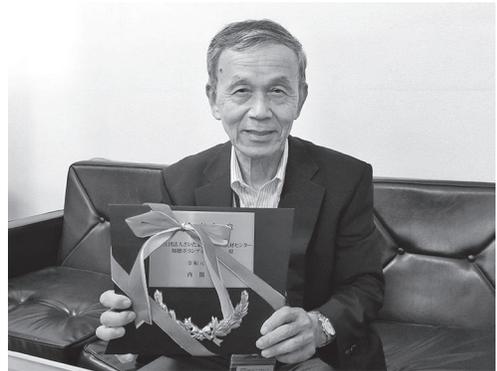
「あゆみ」事務局では、会員の太田順治さんが専任担当者としてコーディネーターを務め、社会福祉協議会や地域包括支援センター、ケアマネジャーと連携して、傾聴を希望する高齡者や施設とボランティア会員を結んでいる。

個人宅への訪問を始める際は、太田さんがボランティア会員をコーディネートして、紹介者のケアマネジャーも含めた四者で面談し、活動内容や守秘義務の確認などを行い、開始する。

施設訪問は、一対一で話を聴く傾聴のほか、施設の要望によりグループで傾聴を行うこともある。施設訪問については、約八十人の施設リーダーが訪問施設での円滑な活動の役目を担っている。

さいたま市S・Cで開催している傾聴ボランティア養成講座は、八日間（全四十時間）の日程で年一

「傾聴ボランティアあゆみ」のコーディネーターを務める太田順治さん



回実施し、「あゆみ」が運営を担当。日本傾聴ボランティア協会から講師を招いて、傾聴の基本知識や技術を学び、話し手・聴き手の役を決めて多様な事例のロールプレイングを行う。

令和元年六月に開催した講座には、四十五人の定員に対し七十人以上が応募、四十六人の市民が受講して四十四人が修了した。このうち三十九人がさいたま市S・Cに入会して、「あゆみ」で活動を開始

入会時には、ボランティア活動だけでなく、就業することも了承を得ている。

## 研鑽と交流を重ねて

相手の話をしっかり聴くことは意外と難しい。そこで「あゆみ」では、自己流にならないように技術向上、あるいは基本に立ち返る機会として、ボランティア会員を対象にスキルアップ講座を年二回実施し、三年に一度は受講することを促している。

年二回の実施のうち、一回は日本傾聴ボランティア協会に依頼して、もう一回はベテラン会員を中心に自主運営している。

「楽しむ気持ちがないと続けられません。私たちは無理のない範囲で参加する『ゆるボラ』を提唱しています」と太田さんは話す。学びを大切にすると同時に「緩く、楽しく続けていこう」と呼び掛けている。

活動をしていると、傾聴対応で



傾聴ボランティアあゆみの活動仲間と結成した「傾聴あゆみアイリス」の手話ダンス

の悩みや力不足を感じることもあるため、仲間と交流して互いに学び、気持ちを通わせることも「あゆみ」では大事にしている。

施設での傾聴対応後は反省会を開き、ボランティア会員同士で対応が難しかったことや気になったことなどを話し合う。個人宅への訪問は一人で行うため、個人宅関係者会議(年一回)を開いて話し合う場を設けている。ほかに、全体会議(年二回)、役員会議(年

一回)、地区会議(四地区、各年四回)などを実施。会員への連絡や情報共有として四半期ごとに「あゆみ通信」の発行、親睦バス旅行や新年交流会、近隣市の傾聴ボランティア団体との交歓会なども随時行っている。

こうした交流を続ける中、「あゆみ」の有志が二年前、「傾聴あゆみアイリス」を結成し、地域の催しや施設などで手話ダンスを披露する、新たなボランティア活動も始まった。

### 地域に根付かせ、広めたい

「あゆみ」の事務局には、「聴いてくれてありがとう」「気持ちがつきりした」などの感謝の言葉が利用者や家族、施設の職員から多数寄せられている。

太田さんは「傾聴を重ねるうちに、お相手の表情がだんだん明るくなった、身の上話などもしてくるようになったという経験から、自分が役に立っていると実感しま

す。それが、私たちのやりがいになっていくのです。活動する会員も元気をもらえますよ」と話す。今回受賞した社会参加章は、平成二十八年のさいたま市社会福祉大会「市長表彰」、平成二十九年の全国社会福祉大会「ボランティア功労賞(厚生労働大臣賞)」に続いての栄誉だ。

「活動実績が認められたことは光栄で、身が引き締まる思いです」と太田さん。

太田さんは「あゆみ」の事務方や活動のまとめ役として活躍しながら、自らも傾聴ボランティアの訪問を行っている。家具の組み立てや草取りなど、センターの就業もしている。また、埼玉県が取り組む「地域デビュー楽しみ隊」の隊員としても活動するなど毎日多忙だが、「同じ志を持つているからか、気の合う人が多いです」と、「あゆみ」の仲間と過ごす時間を楽しげに話した。そして、「傾聴ボランティアを地

域に根付かせ、もつと広めたい。人と話すことで多少なりとも元気になる人が増えるとうれしいです」と笑顔を見せ、「あゆみ」の仲間もさらに増やしていきたいと明るく希望を語った。  
(増山美智子)

事業運営状況 (平成26年度～平成30年度)

年度	会員数			粗入会率	就業実人員 (延人員)	就業率	受注件数	契約金額	公民比
	男	女	計						
平26	3,581	1,424	5,005	1.4	3,947 (442,562)	78.9	18,421	1,681,130	11.4/88.6
27	3,508	1,406	4,914	1.4	4,017 (445,344)	81.7	18,650	1,732,044	11.5/88.5
28	3,681	1,542	5,223	1.5	4,019 (449,689)	76.9	18,740	1,753,215	10.7/89.3
29	3,551	1,535	5,086	1.4	3,978 (452,870)	78.2	19,033	1,782,434	11.0/89.0
30	3,546	1,595	5,141	1.4	3,916 (446,710)	76.2	18,931	1,809,737	10.9/89.1

※受注件数、就業実人員、契約金額は請負・委任と労働者派遣事業を合計した数値  
※就業実人員は平成29年度まで請負・委任、30年度は請負・委任と労働者派遣事業が対象