



ボランティアコーディネーション

第6回

ボランティア受け入れと リスクマネジメント……………その1

特定非営利活動法人 日本ボランティアコーディネーター協会 事務局長

ごとう まりこ
後藤麻理子

ある社会福祉施設におけるボランティア受け入れの失敗事例を紹介し、なぜうまく行かなかったのかを考えてみましょう。

■利用者のAさんがいなくなった!!

知的障害者の入所更生施設利用者4人と職員(男性)1人、そしてボランティア(女性)1人が、近くの公園に散歩に出かけた時のことです。職員が利用者2人をトイレに連れて行った間に、集合場所に待っていたはずの利用者Aさんの姿が見えなくなりました。職員はボランティアに尋ねましたが、もう1人の利用者と話をしていて気づかなかったとのこと。それから施設と連絡を取り合っただけで大捜索が始まりました。そして数十分後、Aさんはひとりで施設に戻ってきたのです。

受け入れ担当者は「無事だったんだからあまり気にしないで、初めての活動だったんだから仕方ないですよ」とボランティアを励ましましたが、結局、彼女は責任を感じて活動をやめました。

■何がいけなかったのか?(原因をさぐる)

一見、慣れないボランティアの不注意から起きたことのようなこの事例ですが、詳しく原因を掘り起こしてみると、右表のようなことがわかりました。施設としてのボランティア受け入れ体制や手順の不備はもちろんのこと、日常の利用者支援の面でもマニュアルの未整備や不徹底などが見つかりました。

■失敗を「人」のせいだけにしない

ボランティアに任せて「失敗」した事例の裏には、施設側のリスク把握の甘さと対策の不備がたくさん潜んでいることがあります。原因をていねいに洗い出し、分析し、そして対策を立てる。ボランティア受け入れに際して、しっかりとリスク対策を図ることが、利用者や施設側の安心・安全のみならず、ボランティアの側の安心・安全にもつながることになるのです。施設内にボランティアに対するネガティブな空気

原因と思われること	
ソフト	<ul style="list-style-type: none"> 外出プログラムに関するマニュアルが整備されていなかった。 利用者が行方不明になった時の緊急連絡網や対応マニュアルが徹底されていなかった。 ボランティアへの事前伝達事項やオリエンテーションの内容が担当任せで、とくに決まっていなかった。 ボランティアコーディネーターを決めていなかった。
ハード	<ul style="list-style-type: none"> 待機していた集合場所には、周辺に太い柱が数本あり、死角になる部分が多かった。 待機していた集合場所とトイレの場所が離れていた。
環境	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の中で風邪がはやっていて、当日散歩に行く利用者が増え変わった。 体調を崩す職員が出て、全体の動きに余裕がなくなっていた。 職員の手が足りない時はボランティアを頼めばという安易な雰囲気があった。
担当職員	<ul style="list-style-type: none"> 急な職員の退職があり、アルバイトの手配や指導で残業が続いていた。 その利用者の特性を把握していながら、注意事項を十分に伝えないうまま初めてのボランティアに任せてしまった。
ボランティア	<ul style="list-style-type: none"> 知的障害者の支援は初めてだったが、高齢者介護の経験があるので気安く引き受けた。 2人の利用者を見ていなければならなかったのに、1人の方のおしゃべりに熱中していた。
利用者	<ul style="list-style-type: none"> 水が好きで以前も同じ公園で噴水のところまでひとりに戻ってしまったことがあった。 仲のいい利用者が風邪で散歩を休み、あまり付き合いのない利用者とは出かけたことで不満を訴えていた。

ができないように、問題を「人」から離して多角的に検討し、対策を考えてみてください。

ボランティアコーディネーターはこのようなボランティア受け入れに際してのリスクマネジメントを進める役割を担います。さらに、何かトラブルや事故が起きてしまった場合には、事故後の応急策と恒久的な改善策づくりが求められます。

◆◆◆ 会議・イベント・助成関連情報 ◆◆◆

平成22年度 キリン福祉財団 公募助成 「地域における子育てに関わるボランティア活動」

財団法人 キリン福祉財団

キリン福祉財団では、「地域に根付く小さな福祉活動」を支援するため、平成7年度より公募形式による助成を実施しています。募集テーマは昨年度と同様の「地域における子育てに関わるボランティア活動」です。

1. 助成対象事業：「地域における子育てに関わるボランティア活動」
 - ・“地域”“子育て”“ボランティア”をキーワードとする、地域における、子どもに関わる幅広い活動
 - ※「子育て」については、「子育て」だけでなく、「子育て」「子育て」「子育て」を含む広い意味での活動

2. 助成対象団体：・地域での子どもに関わる福祉活動を目的とする民間団体で、4名以上のメンバーが中心となって活動する団体・グループ(法人格の有無は問わない)
 - ・現在活動中の団体・グループ(活動年数は問わない)

3. 事業実施期間：平成22年4月～平成23年3月

4. 助成金額：総額 4,000万円 1件(1団体)あたりの上限額 30万円

5. 申請締切：平成21年11月9日(月) ※当日消印有効

6. 募集要項等：募集要項等はホームページよりダウンロードできます。
<http://www.kirin.co.jp/foundation/>

お問い合わせ先：財団法人 キリン福祉財団 事務局
 〒104-8288 東京都中央区新川2-10-1
 TEL. 03-5540-3522