

提案事業名	傾聴ボランティア養成研修
提案者	傾聴ボランティアやまぶき
担当部署	高齢者福祉課

## 1 事業の必要性

公共的な課題の解決や地域の活性化等について、現状を把握し、市民に必要とされている事業である。

- 意見 ● 高齢者の孤立化問題を解決する手段のひとつとして必要とされる事業と考えます
- コロナ禍以降地域のつながりの希薄化がより一層深刻なものとなっています。傾聴は対人関係を築くコミュニケーションツールとして必要と感じています。
  - 富士見市は年寄りの方が多いから、この事業がうまくいけば、地域活性化につながると思う。
  - ○
  - 高齢者福祉の観点から地域の活性化につながると思います。
  - 単身高齢者の割合が増えていることもそうだが、広く傾聴について知ることで幅広い世代で問題解決の糸口になるものと考えられる。
    - ・ 市民にと言うよりは、高齢者よりだったのもう少し全体を捉えても良いのかと思った。
    - ・ 研修については妥当であるので、目的を果たすための対応が具体的に欲しい。

## 2 公益性及び市民サービスの向上

成果が不特定多数の市民に波及する。

市民サービスの向上につながる。

- 意見 ● 高齢者が当面の対象者になると思うが若い方にも対応できると思います。
- 傾聴スキルを持つ市民が増えれば、その市民を起点にサービスという視点ではなく、住みやすい地域の向上につながると思います。
  - チランなどでも幅広く配られるから、不特定多数の市民に行き渡る。市民サービスの向上につながる。
  - 波及する事を願っています。(市民サービス向上に)つながると思います。
  - 傾聴ボランティア養成研修を通じて、不特定数の市民に傾聴の方法を学ぶ機会を提供することは、市民への有益なサービスであると考えます。
  - 高齢者の市民には少し波及してほしい。
  - 高齢者の市民サービスのひとつにはなりそうである。
    - ・ 傾聴について知ることで幅広い世代で問題解決の糸口になるものと考えられる。一方で2回目に行く予定の中級向けの講座は対象となる人が限られるのではないかと思う。
    - ・ 研修に参加する者を増やすことは当然大事だが、高齢者個人宅訪問傾聴ボランティアへのフォローがあると良い。(会に入会しない新受講者の場合。)

### 3 具体性継続発展性

事業計画が具体的で実現可能である。

予算が適切に積算されている。

実施までのスケジュールが適切である。

意見 ● 既に事業の継続がなされており今後も実現可能と考えます。

- ・ 研修について妥当である。傾聴ボランティアを実際に増やす具体策や多様なニーズに対応するため男性を巻き込むことも必要か。
- これまでの実績を鑑みても現実的かつ継続性は期待できると思います。
- 提案書にも事業計画、予算、スケジュールが記載されていて問題ないと思う。
- ○
- ・ 会議の中でも質問がありましたが、支出の「摘要」には具体性に欠ける部分(チラシデザイン・印刷費)がありました。修正したほうが良いと感じました。
- スケジュールに関しては適切であると思う。すでに何回か実施した経験があるなら実現も十分に可能だと思う。講師代も3時間の講義であるなら妥当だと思う。
- (事業計画) 実現可能だと思う。
- (予算・スケジュール) おおむね適切。

### 4 協働の必要性

事業提案者と市との役割分担が明確で、相互の特性を活かしている。

事業目的のための、事業提案者と市の協働の必要性が明確である。

意見 ● 高齢者福祉課との役割分担は明確であると考えます。

- 孤立した高齢者のニーズが市に伝わりやすくすることが必要で、団体と市との連携は必要である。
- 会場の確保や周知などこれまでの協働事業でも同じ役割分担と感じます。高齢者福祉課ならではの視点で役割を見出し協働いただけたら幸いです。
- 今回の協働を機に高齢者福祉の一つの社会資源として連携していければ良いと思います。
- 担当部署に役割を分けていて特性を活かしている。
- 市民に広く理解してもらうことと記載されていて、明確である。
  - ・ 役割分担が明確で、相互の特性を活かしていると思う。市には研修の際などに具体的な相談先などを参加者に提示できたらいいと思う。
- 地域包括の枠組みを考えると、連携の必要性が認められるので特性を活かしていると思う。
  - ・ 市の役割分担がいまいち明確でなかった。市民のためになるとしか意見していなかった。
  - ・ 個人的には事業提案者の方の負担が大きいのかなと感じる。

## 5 発展性

地域課題の解決や地域の活性化の創出が期待できる。

意見 ● 地域課題の解決は期待できると考えます。

- ・ 傾聴ボランティアの方々の交流が今後の鍵となる。
- 孤立を起因とする生活課題が多く、課題解決や活性化に期待ができています。
- 事業がうまくいけば、課題解決や地域活性化になる。
- ○
- 期待できると考えます。
- ・ 養成研修だけでは、期待できない。
- 地域課題の解決や地域の活性化の創出が期待できると思う。

## 6 事業実施能力

事業提案者には、事業実施のために必要な体制等がある。

事業提案者には、事業の実施に対する熱意があると認められる

意見 ● 既に10年以上の活動から体制・熱意があると考えます。

- 傾聴ボランティアの方に対し、情報交換や会員交流を行う体制があるから、すべてのボランティアの方に同じ条件で行われることを期待する。
- 熱意を感じる。
- 推進力や活動歴も長い団体であるため体制は整っているように感じます。
- 普段から関わりのある団体で、傾聴に対してとても熱量のある団体と感じています。
- (事業提案者には、事業実施のために必要な体制等がある)。
- 話している際に熱意が感じられた。
- ○(事業提案者には、事業の実施に対する熱意があると認められる)
  - ・ 体制には疑問が残りました。ただ、市との協働により補完できる部分でもあるかと思っています。
- 熱意があると感じました。
  - ・ 体制はあると思うが、研修を受けた方をどこまで管理できるのか(研修のその後)
- 熱意は感じられた
- 研修会の実施経験があるので問題はないと思う。
- 10年以上の活動実績があるので問題ないと思う。

## 意見・評価

これまでの活動を見ても、傾聴ボランティアの養成は必要であると思います。課題としては、研修を受けた後に、実際に個人の家庭に訪問するまでの過程を明確にする必要があると思います。(世間話を聞いてくるだけであれば問題ないが、プライベートの問題、センシティブな問題に接することはかなり慎重になった方が良いでしょうし、対応可能か判断する基準の必要性を感じます。)

「傾聴ボランティアの講座」を研修することでレベルを上げ、新たな人材を増やすためには良いことです。研修を受けた人が会(やまぶき)に加入すれば、個人情報などを会が管理し、会員とのコミュニケーションで情報を共有することができます。そして孤立した個人宅高齢者の困りごとを市が知りえることは連携するという意義もあります。今後の課題につなげることになるでしょう。ただし、プレゼンによれば、会に入会せず、高齢者個人宅を訪問し話を聞くという傾聴ボランティアが可能とありました。であるなら、配慮が必要でしょう。市との連携で行う事業なので責任の所在が大事となるでしょう。例えば個人情報管理の問題、訪問先でのセクハラや同居していない家族から受けたクレームなどの問題等対処法のことです。

広く市民への啓発を目的とされるのであれば、「中級者向け研修」を入れるのではなく、「初級者向け研修」の開催を2回行うなど、広く浅く傾聴活動に興味を持つきっかけづくりをしていただくのもよいかと思いました。

「初級者向け研修」受講後、引いてしまう市民がいらっしゃるのであれば、「傾聴ボランティア」ではなく、「お話し相手ボランティア」として、もう少しハードルを下げた活動の紹介もできたら、なお良いと感じました。

このような事業は新しい挑戦であり、前例がないから上手くいく保証はないが、上手くいけば、課題解決や地域活性化に繋がると思う。懸念点を挙げるとしたら、傾聴ボランティア養成研修を受け、傾聴に行く基準が熱意という話であったが、素人にはできないと言っていた傾聴が1度や2度の研修で上手くいくとは思えなかった。上手くいくことがこの事業の目的ではないが、悪い方向に行ってしまうかもしれないから、熱意のみで傾聴に行くことが許されることが少し気になった。

正直傾聴という言葉は初めて聴きました。私も認知症の母を見送りましたので、傾聴の大切さを良く解ります。ぜひ頑張ってください。

傾聴ボランティア養成研修を通じて、不特定数の市民に傾聴の方法を学ぶ機会を提供することができれば、当ボランティア活動の拡充につながるだけでなく、様々な場面で傾聴を通じてのコミュニケーション向上が期待できます。高齢者福祉は、多方面のネットワークを構築・連携することで、丁寧な支援体制を作ることができるのではと思います。「やまぶき」様の現状には、大変さが多くあると感じました。今回の協働事業による研修制度の充実は、今後のボランティア活動を継続・発展させるために必要で、将来的には地域社会へ貢献できるものと評価します。

事業計画、予算、スケジュール、熱意は十分実現出来ると思われるが、市としての役割がそこまで見えてこなかったのと、研修だけでは市民サービスの向上に直接つながらないと感じた。研修後にあらゆる市との協働の事業に携わる傾聴ボランティアを活かしていけばよいと思う。もう少し肉付けしてみても良いと感じた。

傾聴のスキルは傾聴ボランティアだけでなく、人と接する際に有効な技術であり、つまり学ぶことによって市民にとって有益なことになるのは間違いないと思う。また、傾聴により得られた問題を適切に対処することで、市民生活の向上に役立てられることは明白であると考えられる。一方でただでさえ奥が深い「傾聴」であるにもかかわらず2回目の研修で中級が予定されているのは個人的には懸念がある(参加できる人が限られてしまう、2回目から参加する人の前提となるスキルの差がバラバラで講義を十分に享受できない可能性があるのではないかと思う)ただし、コロナ以前にも研修会が多数開かれているので、その参加者もかなりの数いらっしゃると思うので、ニーズがあることは理解できる。