

<レポート>

## 地域における傾聴ボランティア養成の意義



三瓶 千香子 (桜の聖母短期大学准教授・  
生涯学習センター長兼地域連携センター長)

### 1. はじめに

2017 年 7 月上旬、九州北部は中心に記録的な豪雨に見舞われ、最大級の警戒が必要な大雨の特別警報が福岡県・大分県に出された。濁流の冠水、土砂災害が起き、数百名規模の人々が孤立し、数十名の死者、安否不明者も数多く出してしまったというニュースは記憶に新しい。

このようなニュースの映像を見ると、2014 年 8 月に起きた広島市北部の安佐北区・安佐南区の住宅地を襲った大規模な豪雨による土砂災害を想起される人も少なくないだろう。局地的な短時間の豪雨によって、住宅地後背の山が崩れ大規模な土石流が発生し、死者 74 人、家屋被害 全壊 133 戸という人的被害を出した自然災害である<sup>1</sup>。この災害をきっかけに、2015 年 4 月から広島県は「みんなで減災」県民総ぐるみ運動を開始させている<sup>2</sup>。その第一ステップとして挙げたのは、「知る」運動であった。学校・企業・地域において防災教室を行い、災害危険場所、避難場所と経路をまず知ってもらう機会を多くしたという<sup>3</sup>。広島大学大学院の海堀正博は、広島市の土砂災害を分析し、「今回の広島在外のように突発的に自体が悪化する状況下にあっても、地域住民自身が自発的に防災行動をとれるくらいであったところは、より多くの命を守れることにつながっていたことを教訓」にすべきだとして、今後の防災対策についてまとめている<sup>4</sup>。「防災とは、いのちを守ることである。災害を未然に防止し、災害が発生した場合における被害の拡大を防ぎ、災害の復旧を図ることであり、「身のまわりの災害発生危険度やいざという時のとるべき行動等について、地域住民にしっかりと認識してもらい、危険な状況に至る前に自主的な防災行動につなげてもらえるようにふだんから働きかけること」も非常に重要と述べている<sup>5</sup>。広島県の「みんなで減災」運動は、まさに海堀が指摘をしている部分、つまり地域住民にいざという時にとるべき自主的な防災行動を促す役割を担っているといえる。

しかし、いのちを守るとは、災害時や物理的な危険な状況の際とは限らない。災害後、いかに心身の健康を維持できるかという視点も重要である。特に、メンタルヘルス部分に関しては、身体的な負傷と異なり、被災者がどれくらいの精神的苦痛を負ってしまったか、目に見えにくく他者にも分かりにくい。また被災者本人も気づきにくく、無意識のうちに精神を蝕まれる場合も少なくない。その代表例が東日本大震災後の福島県の関連死数であろう。3.11 以降、福島県の関連死数は 2147 人で<sup>6</sup>、関連死合計数 3591 人の約 60%を占めている。関連死の原因としては、「避難所等における生活の肉体・精神的疲労」が約 3 割「避難所等への移動中の肉体・精神的疲労」が約 3 割、「病院の機能停止による初期治療の遅れ等」が約 2 割と分析されているが、福島県は他県に比べ、「避難所等への移動中の肉体・精神的疲労」が圧倒的に多いとされている<sup>7</sup>。3.11 から 6 年を迎えた今、福島県が抱える課題は、中間貯蔵施設の用地確保、子どもの数の減少、仮設住宅から災害公営住宅への移住とコミュニティの希薄化、進まぬ津波対策工事などいまだに山積しているが、九州北部にしても、広島にしても福島にしても、災害後の二次災害つまり関連死が起きぬよう、看過すべきではない防災対策の一つは、「心のケア」ではないだろうか。

## 2. 「傾聴ボランティア養成の意義」

### ① 傾聴とは

まず、アイスブレイクとして、自己紹介の後、受講動機そして自分の好きな歌を互いに共有してもらった。その後、背中合わせになり、自分の周りに起きたグッドニュースを話してもらった。これは、対面つまり相手の表情を見て話すことが、いかに安心感を持てるかを実感してもらう体験である。相手の表情、しぐさ、話す姿勢などノンバーバルの情報も対話では重要であり、この理解は傾聴スキルの基本となる。ハーバード大学の社会的認知・情動神経科学研究所 (Social Cognitive and Affective Neuroscience Lab) のジェーン・ミッチェル (Jason Mitchell) とダイアナ・タミル (Diana Tamir) は、自分の感情や考えなどを他者に伝え、自己開示を行うことによって、脳内では快楽物質ドーパミンに関連する領域が反応することをアメリカ科学アカデミー紀要において発表した<sup>8</sup>。人は、自分のことを話すことによって満足感を得るといふ。それは換言すれば、話を聞いてくれる人を必要とし、話を聞いてくれる人が好きであることと解釈できる。

筆者は、この論を説明した上で、傾聴の原則である「共感」と「受容」とは何かを解説しながら、傾聴する際に行ってはいけないレッテル貼りや評価についても加えて解説した。

### ② 傾聴ボランティアとは

福祉社会学者の佐野真紀は、傾聴と「聴くこと」の意味を吟味し、ボランティアとして

傾聴することの底流にある諸課題を整理しながら、傾聴ボランティアのあり方を示している。そこでは、ボランティア活動というのは、対等な立場で互酬的な関係で行われる部分にボランティアの価値があり、「専門家が持っている知識と権力がないからこそ担える役割がある」と述べている<sup>9</sup>。傾聴と「聴くこと」に関して、人は語ることによって自分を相手に投げ出し、受け止められてはじめて自己を存在せしめることができるという村田久行 (1996) の傾聴の援助的意味と鷺田清一 (1999) の聴くことが、ことばを受け止めることが他者の自己理解の場を劈く<sup>ひら</sup>という論考を引用し、傾聴の先に変化することを予期されていることが多く、その点でいかに援助性を志向しているものかを明らかにしている<sup>10</sup>。そのうえで、クライアントに向けて適切なアドバイスを行う専門職が傾聴することとボランティアが傾聴することの相違点は、「傾聴することの先に問題解決のプロセスがあるか、傾聴することで存在を受け止めることがゴールなのか」という点であるとし、「傾聴ボランティアが傾聴するということは、そのいとなみ自体が目的でありゴールである」と述べているのである<sup>11</sup>。

筆者は、この論を引用しながら、本セミナーでは、傾聴ボランティアは相手の話を受け止めて、さらに安心して話せるように聴く活動であり、家族、職場、組織ひいては地域全体に必要な活動であり、かつ重要な人的存在であると説明した。

### ③ 学びの循環づくり

桜の聖母生涯学習センターは、2017 年度から 2019 年度の中期計画に「エンゲージド・カレッジとしての挑戦」を中軸に置いた。高等教育を研究している五島敦子によれば、「エンゲージド・ユニバーシティ (engaged university)」とは、大学から社会へという一方通行ではなく、地域社会との方向的・互恵的関係であるエンゲージメントを機軸にした 21 世紀の大学像であり、大学と地域が課題を共有し、互恵的につながり、互いに尊重し、話し合いの場を持つ大学だという<sup>12</sup>。センターは短大に附設しているゆえ「カレッジ」としたが、目指す機能はこのエンゲージド・ユニバーシティと同一である。大学が持つ知的資本つまり教育力、研究の蓄積、研究者という人的資本、建物という空間的資本そして社会貢献機能を有機的に統合し、地域の課題を地域とともに発見し、解決への方策をともに考え、新しい価値を創出していくことを目指していくことを、中期計画の中心に置いている。

ところで、有機的に多様なニーズと多様な知的資本を結びつけるために、看過できない点がある。それは、学びの循環づくりである。中教審も“知の循環社会”を目指す答申を 2008 年に出しているが<sup>13</sup>、筆者が考える学びの循環とは、学んだ人が今度は教える側に立ち、学びを拡張しつつ、深化させ、また新しいニーズを発見していくというスパイラルである。傾聴ボランティア養成でいえば、傾聴ボランティア養成講座の受講生が、地域にお

けるボランティアの意義と傾聴スキルを学び、実際に、高齢者施設や仮設住宅あるいは医療施設などで実際のボランティアを行う。その実践の過程で、実際に実践した者しか分からない多くの喜びや壁、エピソードや失敗などを蓄積していく。その経験（経験値）を次は、新しい受講生へ伝え、共有していくのである。こうすることによって、傾聴ボランティアの人々の実践そのものが傾聴ボランティア養成講座の教材となり充実化が期待できると同時に、実践者本人の振り返り（内省）と深化につながることも期待できるのである。

実際に、センターの傾聴ボランティア養成講座の修了者の中から自然発生的に「傾聴ボランティアさくら」という組織が誕生し、そのメンバーは地域における傾聴ボランティア活動のほかに、福島市や会津若松市の傾聴ボランティア養成講座の“先輩としての講師”として活動している。地域社会と大学におけるエンゲージメントには、このような学び循環づくりの構築が必要であり、この仕組みが出来れば、学びの継続性が期待できると筆者は考える。

#### ④ AI 時代と人間

筆者の講座の最後は、“第四次産業革命”と称されている AI（人工知能）時代から今後の地域社会について言及した。オックスフォード大学のマイケル・A・オズボーン(Michael A. Osborne)とカール・ベネディクト・フライ(Carl Benedikt Frey)は、『雇用の未来』(“The Future of Employment: How Susceptible are Jobs to Computerisation?”)を 2013 年に発表し、10 年～20 年後には、47%の仕事がコンピューターに代わられるリスクが高いと結論づけ、世界的に衝撃を与えたのは有名である。また当時デューク大学教授だったキャシー・N・ダビッドソン(Cathy N. Davidson)も、2011 年にアメリカの小学校に入学した子どもたちの 65%は、大学卒業後、今は存在しない職業に就くと発表し<sup>14</sup>、産業と教育の分野に波紋を呼んだ。我が国の文部科学省も、アクティブラーニングなどを教育政策の主軸とし、子どもたちや学生たちに主体性をいかに身につけられるかを模索している。

一般的に「人間 vs AI」といった構図で議論されがちであるが、大切なことは、人間と AI がいかに協働できるかということである。今回のテーマである「地域社会と傾聴ボランティア」に焦点を当てると、まずは地域づくりにおいて人間しかできないことは何かを一度立ち止まって考えてみるのが重要であろう。

では、地域づくりにおいて、人間がまず出来ることは何か。あるいは、現在、早急に行うべきことは何か。それは、コーディネーターという存在の育成であると筆者は考えている。コーディネーターとは、人と人、人と知、知と地域、知と課題などさまざまなことを糊付けする「のり役」であり、さらに言えば「糊しろ部分を見出し、糊づけできる人材」

である。どんなに AI などテクノロジーが発達しようとも、個人や地域など個別状況に臨機応変力を求められる知的・創造的活動には限界があろう。個別状況や個別的なニーズを理解し、それに適した人・知を見つけ、つなげるという人材は、今後の地域づくりではさらに必要とされるはずである。ソーシャルデザイナーとして多くの地域に入り、多様なプロジェクトを展開している寛裕介は、ソーシャルデザインとは「人間の持つ『創造』の力で、社会が抱える複雑な課題の解決に挑む活動」と定義した上で<sup>15</sup>、ソーシャルデザインは、「人」に始まり「人」に終わるとし、「プロジェクトの起点には必ず『人』がいます。そして、そのときのテーゼに対する気づきや発想のヒントを与えてくれるのが『人』であり、つくり上げた社会課題に対する『解』を行動に移して社会で共有してくれるのも『人』である」という<sup>16</sup>。

また、鷲田清一は、寄り添うことを「コプレゼンス (co-presence)」(「共に (co-)」「在る (presence)」: 補足説明は筆者) という言葉を挙げ、ひたすら聴くというのは、その場で相づちを打つことではなく、話しているうちに一つの言葉に込められたものの意味や感触がそれぞれ異なること、相手との差異・隔たりが細かく見えて「分かたれる」ということが、互いに「分かる」という意味という<sup>17</sup>。

これからの観点からすれば、傾聴ボランティアを養成するということは、他者に寄り添い、その人の愛を求める衝動・表現を求める衝動を満たしながら、他者との違いを感じると同時に、その人やその地域のニーズやテーゼ、それらを解決するヒントをも拾える人材育成であり、草の根的ではあるが、しかし確実な地域におけるコーディネーター育成プロジェクトとは言えないだろうか。

### 3.まとめにかえて

復興には自立が欠かせない。そして、自立には地域住民による互助的関係の構築が必須でと言われているが、今や傾聴ボランティア養成講座そのものが、その構築のきっかけを創出するプラットフォーム機能を果たしている。すでに述べたように、地域住民は傾聴スキルを学び、地域へ飛び出し実践をし、多くの人のお話を傾ける。そこで得た多くの学びや情動を、今度は新たな受講生へつなげ、またスキルを深めていくのである。この学びが、今回、福島県から広島という地に拡張している。

生涯学習社会における講座プログラムの企画というのは、かつては地域住民の知的欲求に応え、新たな知と喜びと変化を提供することが第一であった。しかし、今日、それ以上に、地域課題を地域住民と共に考え、解を探し求め、行動へ誘い、その一連のプロセス

モデルを他地域の状況や事情に合わせたアレンジ版を届けられるような、そんなソーシャルデザインの視点が必要になっているのではないかと考える。

災害大国日本であり、精神的疲労大国日本である。多くの人が、心のケアを必要としている。それは治療的ではなく、人と人とのコミュニティにおける対話、コミュニケーションではないか。傾聴スキルを持つ人材を養成するのは、被災地に限らず、全国的に取り組むべきプログラムではないだろうか。

(本稿は、JR 西日本あんしん社会財団助成事業として、NPO 法人全日本大学開放推進機構が開催した「あんしん社会づくりのための危機対応、『傾聴ボランティア』の養成」講座の記念講演 (2017 年 5 月 20 日開催) の内容をもとに作成。)

---

<sup>1</sup>国土交通省砂防部「平成 26 年 8 月豪雨による 広島県で発生した土砂災害への対応状況」(平成 26 年 10 月 31 日時点)

[http://www.mlit.go.jp/river/sabo/H26\\_hiroshima/141031\\_hiroshimadosekiryu.pdf](http://www.mlit.go.jp/river/sabo/H26_hiroshima/141031_hiroshimadosekiryu.pdf) (最終閲覧日 2017 年 7 月 6 日)

<sup>2</sup> 広島県ホームページ「広島県『みんなで減災』県民総ぐるみ運動とは」  
<https://www.pref.hiroshima.lg.jp/soshiki/249/minnadegennsai.html> (最終閲覧日 2017 年 7 月 6 日)

<sup>3</sup> 「広島県『みんなで減災』はじめの一步」<https://www.gensai.pref.hiroshima.jp/about/> (最終閲覧日 2017 年 7 月 6 日)

<sup>4</sup>海堀正博「広島市の土砂災害を踏まえて今後の防災対策に生かすこと」(本稿そのものは、一般財団法人消防科学総合センター『季刊 消防科学と情報』No.120、2015 春季号、103-107 頁に記載) [http://www.bousaihaku.com/bousai\\_img/data/H27\\_sankouhoukoku6.pdf](http://www.bousaihaku.com/bousai_img/data/H27_sankouhoukoku6.pdf) (最終閲覧日 2017 年 7 月 9 日)

<sup>5</sup> 同上。

<sup>6</sup>復興庁「東日本大震災における震災関連死の死者数 (平成 29 年 3 月 31 日現在調査結果)」2017 (平成 29) 年 6 月 30 日発表。

[http://www.reconstruction.go.jp/topics/main-cat2/sub-cat2-6/20170630\\_kanrenshi.pdf](http://www.reconstruction.go.jp/topics/main-cat2/sub-cat2-6/20170630_kanrenshi.pdf) (最終閲覧日 2017 年 6 月 6 日)

<sup>7</sup>「東日本大震災における震災関連死に関する報告」復興庁震災関連死に関する検討会、2012 年。

[http://www.reconstruction.go.jp/topics/240821\\_higashinihondaishinsainiokerushinsaika\\_nrenshinikansuruhoukoku.pdf](http://www.reconstruction.go.jp/topics/240821_higashinihondaishinsainiokerushinsaika_nrenshinikansuruhoukoku.pdf) (最終閲覧日 2017 年 7 月 8 日)。また、2015 年 12 月に策定された『福島県復興計画 (第 3 次)』では、主要施策の「復興へ向けた重点プロジェクト」の一つに、「心身の健康を守るプロジェクト」が盛り込まれている。「(「ふくしま復興ステーション」<http://www.pref.fukushima.lg.jp/uploaded/attachment/152267.pdf> 最終閲覧日 2017 年 7 月 6 日)

<sup>8</sup> 「SNS への投稿、脳には食事やセックスと似た『ご褒美に』 米研究」

<http://www.afpbb.com/articles/-/2877818?pid=8941706> (最終閲覧日 2017 年 5 月 15 日)原

---

文は、Diana I. Tamir and Jason P. Mitchell “Disclosing information about the self is intrinsically rewarding”, *Proceeding of the National Academy of Sciences (PNAS)*, 2012. <http://www.pnas.org/content/109/21/8038.full>(最終閲覧日 2017 年 5 月 15 日)

<sup>9</sup> 佐野真紀「傾聴するボランティアが持つ課題についての一考察—『聴くこと』の意味をめぐって—」『障害者教育・福祉学研究』第 11 巻、愛知教育大学障害児教育講座、2015 年、40 頁。

<sup>10</sup> 同上書、41 頁。佐野が引用している部分は、村田久行「傾聴の援助的意味—存在論的基礎分析」(東海大学健康科学部紀要第 2 号、1996 年、36 頁)、鷺田清一『「聴く」ことの中から—臨床哲学試論』(阪急コミュニケーションズ、11 頁)。

<sup>11</sup> 同上。

<sup>12</sup> 上杉・香川・河村編、前掲書、36 頁。

<sup>13</sup> 中央教育審議会答申「新しい時代を切り拓く生涯学習の振興方策について～知の循環型社会の構築を目指して～」(2008 年 2 月 19 日)

<sup>14</sup> “Education Needs a Digital-Age Upgrade”, *The New York Times*, August 7, 2011. [https://opinionator.blogs.nytimes.com/2011/08/07/education-needs-a-digital-age-upgrade/?\\_php=true&\\_type=blogs&\\_r=1](https://opinionator.blogs.nytimes.com/2011/08/07/education-needs-a-digital-age-upgrade/?_php=true&_type=blogs&_r=1)(最終閲覧日 2017 年 7 月 8 日)

<sup>15</sup> 筧裕介『ソーシャルデザイン実践ガイドー地域の課題を解決する 7 つのステップ』英治出版、2013 年、12 頁。

<sup>16</sup> 同上書、332 頁。

<sup>17</sup> 鷺田清一『語りきれないこと—危機と痛みの哲学—』角川学芸出版、2012 年、36-37 頁。

## 参考文献

三瓶千香子「傾聴ボランティアを福島『福幸』につなぐ」『UEJ ジャーナル第 8 号』2012 年。 <http://uejp.jp/journal/j08.html>

出相泰裕編『大学開放論—センター・オブ・コミュニティ(COC)としての大学—』大学教育出版、2014 年。

ホールファミリーケア協会編『新傾聴ボランティアのすすめ』三省堂、2014 年。

齋藤環『「社会的うつ病」の治し方 人間関係をどう見直すか』新潮選書、2016 年。

三瓶千香子「地域創生のコアとしての『傾聴ボランティア養成講座』～福島の課題ニーズに応える取り組みの事例として～」『UEJ ジャーナル第 18 号』2016 年。

<http://uejp.jp/journal/j18.html>

---

## 三瓶 千香子 (さんぺい・ちかこ)

1974 年、福島県(郡山市)生まれ。2000 年、上智大学大学院文学研究科教育学専攻博士課程前期修了。専門は教育学(生涯教育学)。2006 年より、桜の聖母短期大学生涯学習センター研究員として、開放講座の企画・運営を担当。現在、同短大キャリア教養学科准教授、生涯学習センター長・地域連携センター長として「傾聴ボランティア養成講座」を企画指導。論文「傾聴ボランティアを福島「福幸」につなぐ」『UEJ ジャーナル』2 (2012.10)、6—13 頁。福島県生涯学習審議会委員、文部科学省中央教育審議会生涯学習分科会学習成果活用部 会専門委員(第 8 期)を歴任、特定非営利活動法人全日本大学開放推進機構理事。