

厚生労働科学研究費補助金

政策科学推進研究事業

福祉契約の意義と課題に関する法社会学的研究

平成15年度 総括・分担・総合研究報告書

主任研究者 秋元 美世

分担研究者 須田木綿子

尾里 育士

平成16(2004)年 3月

目次

I. 総括研究報告

| | |
|---|----|
| 福祉契約の意義と課題に関する法社会学的研究 | 1 |
| 秋元美世（主任研究者）；杉本和弘（研究協力者） | |
| （資料1）論文「福祉契約と人間像」 | 3 |
| （資料2）ボランティアリズムと契約化に伴う関係性の構造 ：ボランティア組織「ドルフィンズ・スイミングクラブ」について | 10 |

II. 分担研究報告

| | |
|---|-----|
| 1. 福祉契約の意義と課題についての法社会学的検討 | 23 |
| 尾里育士（分担研究者） | |
| （資料）論文「福祉契約関係における福祉サービス利用者」 | 25 |
| 2. 契約文化の導入がサービス事業者に及ぼす影響 | 32 |
| 須田木綿子（分担研究者）；藤田美子（研究協力者）；植村由香（研究協力者） 浅川典子（研究協力者） | |
| （添付資料） | |
| ・ Devolution and Privatization Proceeded and Centralized—System Maintained | 36 |
| ・ 「核技術」のジレンマ：サービス提供現場における 介護保険制度の意義と課題 | 73 |
| ・ 介護職はなぜ医療行為を行うのか：その現状と課題 | 87 |
| ・ 介護領域のリスクマネジメントにおける苦情解決の現状と課題 | 112 |
| ・ 介護老人福祉施設を利用している家族がケアについて抱く 要望の提示プロセス | 131 |

III. 総合研究報告

| | |
|-----------------------|-----|
| 福祉契約の意義と課題に関する法社会学的研究 | 144 |
| 秋元美世（主任研究者） | |

| | |
|--------------------|-----|
| IV. 研究成果の刊行に関する一覧表 | 147 |
|--------------------|-----|

I 総括研究報告

厚生科学研究補助金（政策科学推進研究事業）
総括研究報告書
福祉契約の意義と課題に関する法社会学的研究
主任研究者 秋元 美世 東洋大学社会学部教授

研究要旨 契約化という動向を前提として、援助関係において特に留意しなければならないことは、援助者と利用者の信頼関係をいかに築き、また保持するかという点である。しかしながら、今日の議論において前提とされている消費者保護的な観点では、この点が必ずしも十分にとらえられているとは言い難い。信頼関係を踏まえた契約のあり方を検討していくことが求められているのである。本年度はとくに、そうした信頼関係の存在を前提にした福祉契約の実現のための条件という問題について研究を行った。1つは、「支援と自律」をめぐる問題である。支援と自律との適切な関係が形成されることが、信頼関係を確保するためには不可欠となるのである。2つめは、「福祉契約における人間像」の問題である。福祉契約において、サービスの利用者と提供者とをどのような人間像としてとらえるかという問題は、利用者と提供者との関係の在り方を考えるにあたって——したがって利用関係における信頼関係の問題を考えるにあたって——きわめて重要な意味を持っている。

（分担研究者）

須田木綿子（東洋大学教授）、尾里育士（浜松短期大学専任講師）

（研究協力者）

杉本和弘（東洋大学大学院修士課程・福祉社会システム専攻）、植村由香（同）、藤田美子（同）

A 研究目的

財やサービスの取得に関する当事者関係を規律する手法として、「契約」は、説明するまでもなくきわめて大きな意味を有している。このことは福祉サービスの利用に関しても、基本的には妥当することである。しかし本来的に自己責任と自己利益の追求を基軸とする契約関係を、社会福祉の分野にそのままストレートに適用することが適切ではないということも忘れられるべきではない。実際、地域福祉権利擁護事業や成年後見制度のように、福祉の特性を踏まえた仕組みが、この間の福祉改革（介護保険制度や支援費支給制度の導入）の過程の中で用意された。この研究は、こうした福祉サービスの利用にかかわる契約（福祉契約）の意義と課題を明らかにすることを目的とするものである。

B 研究方法

本研究では、福祉の特性を踏まえた契約のあり方を理論的に整理するとともに調査のための仮説を設定し、さらに調査結果を理論的検討にフィードバックさせることを考えている。

まず、昨年度の調査研究で得られた知見（契約という仕組みが前提としている利用者像と、現実の福祉サービスの利用者像との間にある種のギャップがある）について、さらに理論的な検討を加えるという趣旨で、福祉サービスの利用者への支援に関わる問題（具体的には「支援」と「自律」の問題）について、文献研究を中心として理論的検討を行った。それに加えて、本年度は、契約文化の導入がサービス事業者に及ぼす影響について調べることとし、特別養護老人ホームへの訪問調査等を行った。そして、以上のような研究および調査を踏まえて、福祉契約に関する人間像を一般的に論じていくための枠組みに関する考察を加えた。

なお本年度は、公的福祉における福祉契約をめぐ

って本研究により得られた知見が、どの程度の一般性を有するのかを検証するための基礎作業の1つとして、契約という視点から、ボランティア組織における利用関係の問題に関する調査も試みた。

(倫理面への配慮)

調査においては、協力を拒んでも対象者に不利益にならないことを確認のうえで協力依頼を行った。また、得られたデータについては、回答者が特定できるような情報は削除した。なお、本研究では既存資料と言語による情報収集を方法としており、対象者への身体的侵襲はいっさいない。

C 研究結果

福祉サービスの利用者像と現実の利用者像のギャップを埋めるための方策として制度的に用意されているものの1つが「権利擁護事業」である。ただし、契約化したことの意義（法律関係・権利関係の明確化など）を活かすようにしながら、なおかつ福祉的な援助によってこうしたギャップを埋めるのは決してたやすいことではなく、例えば権利擁護事業などでは「支援」と「自律」の調和の問題として現出している。この問題については、本研究を通じて「D 考察・結論」に示すような一応の結果をえることができた。また、サービスの利用者像および提供者像にかかわる一般的な理論枠組みについては、以下に引用する資料1（〈論文〉「福祉契約の人間像」）としてまとめることができた。なお、ボランティア組織の利用関係について契約という視点から行った調査結果については、資料2を参照。また契約文化がサービス事業者に及ぼす影響については、分担研究報告書を参照のこと。

D 考察・結論

ここでは、本年度の理論的研究の中心的な課題となった「支援」と「自律」の問題を中心にまとめておくことにする。「サービスの利用者像・提供者像」の問題については、以下の資料1を、また「ボランティア組織の利用関係」の問題については資料2を参照のこと。さらに、契約文化がサービス事業者に及ぼす影響については、分担研究報告書を参照。

さて、権利擁護における支援と自律の問題については、考察の結果、次のような結論を得ることができた。すなわち支援と自律は、排他的な関係にあるのではない。支援を受けながらの自己決定（＝支援された自律）ということは、規範論の立場からも正当化するものである。ただしその際、留意しなければならないことがある。1つは、ドゥオーキンが言うところの「手続的独立性」ということが侵され、「決定の収奪」が起きないように努めることである。いま1つは、「支援された自律」と「保護」（代行決定）のつながりについてである。状況の変化によっては、支援された自律から保護への転換が必要となる場合もある。そうしたとき重要となるのは、支援と保護を別物として見るのではなく、一連のつながりのあるプロセスとしてそれらの関係を考えていくことである。この点で「道徳的に劣ったものとして扱ってはならない」（ドゥオーキン）という保護的介入の正当化基準や代行決定における「最善の利益基準」などは、支援と保護の問題を一連のプロセスの中でみていくというそのようなアプローチに、きわめて親和的な基準である。なお、こうした支援された自律という考え方を具体化する上で、近年注目されているものとして「支援された決定モデル」呼ばれているものがある。なお、この問題に関する考察と結論の詳細については、論文〈秋元美世「権利擁護における支援と自律」『社会政策研究第4号』所収〉を参照のこと。

E 研究発表

1. 論文発表

秋元美世(2004)「権利擁護における支援と自律」(『社会政策研究第4号』所収)

秋元美世(2004)「福祉契約と人間像：〈騎士〉と〈悪漢〉」(『週刊社会保障』2273号)

2. 学会発表

秋元美世「福祉契約の法的関係と公的責任」(日本社会保障法学会第44回大会・2003年11月)

日本社会保障法学会誌『社会保障法第19号』(有斐閣、2004.5)掲載予定

(資料1)

秋元美世「福祉契約と人間像：〈騎士〉と〈悪漢〉」(『週刊社会保障』2273号)

1 はじめに

福祉サービスにおいて「措置から契約へ」ということが、一般的に言われるようになってから既に10年近くがたとうとしている。この間、介護保険制度の展開に見られるように、福祉サービスを利用する手続として、契約という仕組みはかなり定着してきたといえよう。また、こうした流れの中で、「福祉契約」という語もそれなりに市民権を得つつあるように思われる。ただし、こうした状況があることを承知しつつも、筆者は、福祉制度における契約の仕組みが本来意図されたように定着して行くには、なおいろいろと検討しておかねばならないことがあると考えている。

もともと、契約(少なくとも近代市民法で観念された契約)というのは、自己責任の明確化(そのための形式主義・フォーマリズムの重視)と自己利益の追求を基軸とするものとして観念されてきた。それに対して、福祉においては、個別具体的な状況の中で人と人との情緒的な関係を大切にし(=関係性の重視)、相手の気持ちやニーズをどのようにくみ取り、それにどのように応えていくか(=利他的特質)といったことが重要であると観念されてきた。つまり、契約と福祉との間には、「フォーマリズムと関係性」、「利己主義と利他主義」という、相対立するものが、その重要な特質としてそれぞれに組み込まれているのである。このような特質の違いがある中で、2つのものが結びつくのが本来そう簡単なことではないということは、容易に想像がつくであろう。それぞれの特質の違いにどう折り合いをつけていくのかは、意識的に検討しておくべき事柄であると思われる。ここにあげた問題のうち、前者の「フォーマリズムと関係性」については、簡単にではあるが既に論じたことがある(本誌2214号)。そこでここでは、後者の「利己主義と利他主義」の問題について取り上げてみることにしたい。

2 〈騎士〉と〈悪漢〉

福祉契約という文脈で利己主義と利他主義の問題を考える際に、参考になると思われるのが、福祉における市場メカニズムの導入と絡めて、サービス提供者や利用者の動機の問題を論じているル・グランの「〈騎士(knights)〉と〈悪漢(knaves)〉」という議論である(Le Grand, Knights, Knaves or Pawns? Human Behaviour and Social Policy, Journal of Social Policy 26-2, 1997; Motivation, Agency and Public Policy, Oxford Univ. Press, 2003)。

ル・グランによれば、公共サービスの提供者と利用者が、どのようなモチベーションと行為主体性(agency)を有しているかという問題は、政策立案者がどれだけ自覚しているかは別にして、サービスの制度設計の仕方をかなりの程度規定することのなるという。

例えば、人びとが、第一次的には、自己の利益の最大化という利己的な動機に基づいて

行為するとの想定でデザインされた制度（＜悪漢＞を想定した制度）と、人びとが、おおむね公共心に富み利他主義的であるとの想定でデザインされた制度（＜騎士＞を想定した制度）とでは、その構造はかなり異なるものとなるであろう。

同様に、当事者の行為主体性を、「Pawn（ポーン・将棋の歩にあたるチェスの駒）」のような、状況に左右される受動的な存在として想定するのと、「Queen（クイーン）」のように自律的で能動的な存在として想定するのとでは制度のあり方もかなり変わってくる。

実際問題として、＜騎士＞でない者を＜騎士＞であると見なしてしまうと、裏切られたときの被害は甚大なものとなるであろうし、逆に＜悪漢＞であることを基本的に想定した政策についても、もしそのことで利他主義的な推進力が抑制されたり、質の良い公的サービスを提供しようとする個人の側の動機が壊されるとするならば、望ましい結果はえられないことになる。

ル・グランは、以上のような観点から見ると戦後のイギリスの福祉国家は、基本的には＜騎士＞を前提にした制度であったと論じている。この背景には、総体としての社会の利益や福祉を重視するコレクティビズムが、第2次大戦後の主要な社会思潮となったことがある。つまり、ファシズムに対する戦争の体験（国民の一体感・自己犠牲的な献身）は、利己的なものよりも利他的なものを重視する見方を疑いなく強めたのである。そしてこうしたコレクティビズムの福祉観を体現したのが、「ギフト・リレーションシップ」について論じたティトマスである（Titmuss, The Gift Relationship expanded edition, The New Press 1997）。彼は、人間の行動やモチベーションにおいて、利己主義よりも利他主義に重要性を見だし、その延長線上に平等主義的で結合性の高い社会を構想したのである。

こうした社会思潮の中で、医師やソーシャルワーカーなどの専門家は、自己の利害とは関わりなく公共的な利益のために、そしてサービスを受ける側に立って行為し、また、政治家や官僚なども、社会や個人のニーズを察知し、利用可能な資源を使って、それらのニーズに応じていくために最善を尽くすと想定されていた。その意味で彼らは、明らかに＜悪漢＞ではなく＜騎士＞であると見なされていたのである。

また、納税者としての市民との関わりでは、暮らし向きの良い者が、自己利益から離れて、不利な立場にある者を助けるために、国民保険やソーシャルサービスのようなコレクティビズムの試みに喜んで協力するであろうと想定されていた。したがって、基本的には＜騎士＞的色彩の強い人間像で捉えられていたと見ることができる。ただしその一方で、利用者としての市民（福祉サービスを利用する諸個人）については、提供者側の善意を信じて、提供されたものを従順に受け取る受動的な存在と見なす傾向も見られた。

このように、第2次大戦からしばらくの間は、＜騎士＞的人間像をベースに置いた福祉国家の制度が伸展していくことになるのだが、1970年代初頭の経済的・財政的な危機を契機に、次第にそれまでの福祉制度で前提とされていたモチベーションなどについて疑問が呈されるようになっていったのである。

まずサービス提供者との関わりでは、多くの人びとが、経験から、専門家がクライアントの福祉のみに関心を払い、官僚や公務員が公共心にに基づき行為するという見解に、だん

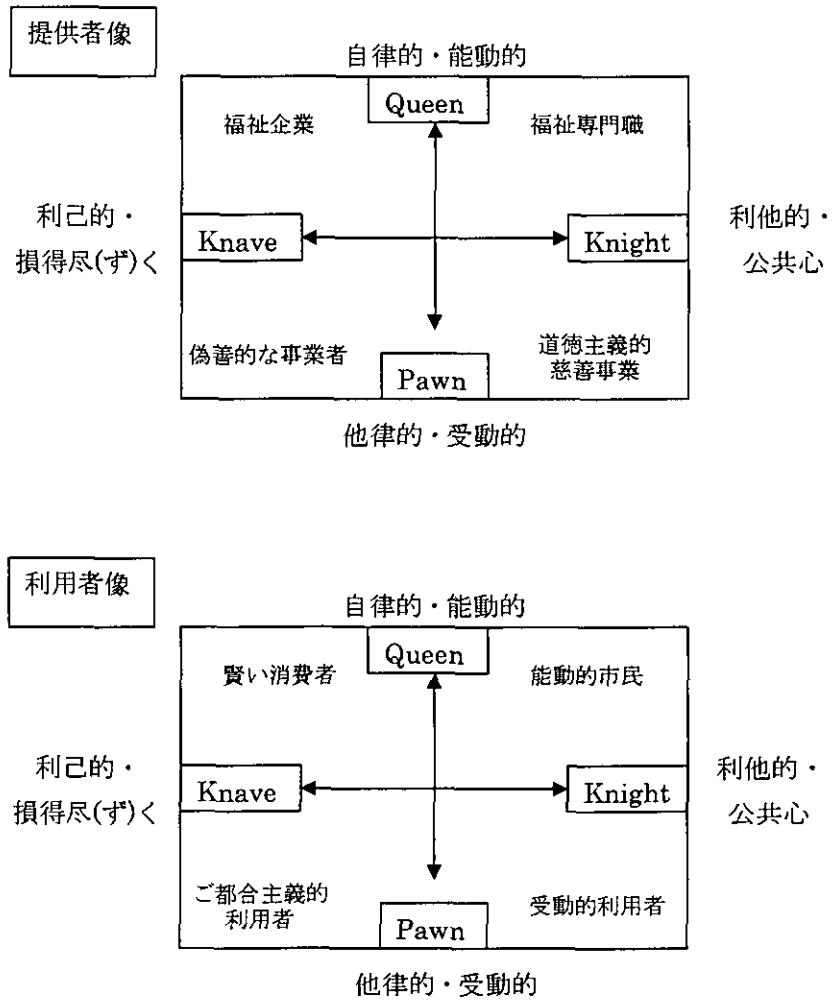
だんと懐疑的になってきた。そしてそれに代わって、公共選択の理論などの影響を受けて、専門家や公務員の行為は、基本的には利己的なものであると想定した方がより良く理解できるとする議論がだんだんと受け容れられていったのである。

また納税者が福祉国家を積極的に支持したという見方についても、疑念が呈された。つまり、福祉国家の所得再分配の想定（全体の利益のために暮らし向きの良い者が自己の利益を離れて所得再分配に賛成する）が、必ずしも、文字通りのものではなかったということが論じられるようになったり、租税や社会保険を通じての福祉国家の成長は、暮らし向きの良い者による利他主義的なジェスチャーの結果ではなく、むしろミドルクラスの自己の利益に直接関係していたからだというのである。

このように福祉の重要な分野で、ミドルクラスの人びとが、貧困者以上には言わないまでも少なくとも同じようにサービスを実は得ているということが示されることで、コレクティビティ（社会全体）のために、すべての者が、標準化された、相対的に低レベルのサービスを従順に受け入れているという従来の利用者像に対しても、疑念が呈されることになった。つまり、福祉サービスに対して、多くの者が（とりわけミドルクラスの人びとが）消費者意識を持って、様々な種類とレベルのサービスを求めるようになってきたのである。

以上紹介したような人間像の変化をとらえるために、ル・グランは、人間のモチベーションについて想定される傾向の変化を横軸（<騎士>から<悪漢>へ）に、人間の行為主体性について想定される傾向の変化を縦軸（<クイーン>から<ポーン>へ）とする図式化を行っている。またル・グランの議論を前提にした他の研究者による類型化も試みられている（H.Dean, *The Third Way and Social Welfare, Social Policy & Administration*,37-1,2003）。そこで次に、これらの議論を参考にしながら筆者なりにまとめた利用者像、提供者像の類型化を示しておくことにする。

(図)



3 サービスの提供者・利用者の類型

類型化の枠組みについては、基本的にル・グランのものを踏襲したが、2つの軸の意味内容をより分かりやすくするために、<騎士>を特徴づけるものとして「利他的」「公共的」を、<悪漢>を特徴づけるものとして「利己的」「損得尽（ず）く」を、<クイーン>を特徴づけるものとして「自律的」「能動的」を、<ポーン>を特徴づけるものとして「他律的」「受動的」という語をそれぞれ付した。

まず、サービス提供者の類型化であるが、2つの軸によって作られる4つの象限を象徴する類型として、「福祉専門職」、「福祉企業」、「偽善的な事業者」、「道徳的慈善事業」の4つを設定した。これらの類型は、ある種の理念型として設定したものであり、例えばここで<騎士>的かつ<クイーン>的と位置づけられている「福祉専門職」が現実の福祉専門職とイコールでないことはもちろんである（現実の福祉専門職が実は利己的（<悪漢>的）であることも当然あり得る）。それぞれについて多少説明を加えておくと、「福祉専門職」は、福祉国家が確立されていく過程で想定された専門家像に該当する。これに対して「福祉企業」は、福祉の市場化・契約化を背景として形成されてきた類型で、そこでは、利益追求という企業のもつモチベーションが、消費者としてのサービス利用者のニーズによりよく応えていくために活用されるということが想定されている。また「道徳主義的慈善事業」では、主観的にはきわめて<騎士>的なモチベーションを有しているが、それが相手の主体性を認めようとしなないパターンリスティックな精神や道徳観に根ざしているような類型が想定されている。最後の「偽善的な事業者」というのは、たまたま結ばれている利用者との関係を自己の利益のために恣意的に利用し、たとえ外見では利用者のためを装っていたとしても、その実、自己の利益を実現しようとするような事業者類型を想定している。

次にサービス利用者の類型として提示したのが、「能動的市民」「賢い消費者」「ご都合主義的利用者」「受動的利用者」の4つである。前述したように福祉国家におけるサービス利用者というのは、提供者側の善意を信じて、提供されたものを従順に受け取る受動的な存在と見なされる傾向があった。こうした利用者像は、ここでいうところの「受動的利用者」の類型に該当しよう。これに対して、近年の福祉の市場化・契約化の中で想定されている利用者像（自ら必要な情報を積極的に集めて自己にとって最善の選択をしようとする）は、自律性と自己利益の追求という特性を合わせ持っており、「賢い消費者」ということになる。さて、コレクティビズムを基調とした伝統的な福祉国家の利用者像に関しては、確かにその受動的な性質が取りざたされることが多いが、実はそればかりではない。前述の福祉国家の確立期の<騎士>的な納税者は、別の場面では、同時にサービスの利用者でもあり得るわけである。すなわち、<騎士>的な納税者でありかつサービス利用者でもある市民が、政治的プロセスや法的プロセスを通じて福祉サービスのあり方を自律的にコントロールするという利用者像も、福祉国家に関する議論の系譜の1つとして存在してきたのである。ここではそうした利用者像を「能動的市民」として類型化した。そして最後に「ご都合主義的利用者」であるが、この類型では、自律的・能動的に状況を切り開いて自己の

利益を追求する「賢い消費者」と異なり、その置かれている状況の中で、サービス提供者の善意を信じるなどということもなく、とにかく自分にとって都合のよい（あるいは有利な）選択をその都度ごとにとろうと待ちかまえているような利用者を想定している。

（４）おわりに――契約制度下の人間像

以上見てきたような人間像にかかわる諸類型からどのようなことが言えるであろうか。まず、「<ポーン>か<クイーン>か」については、<クイーン>が目指されるべき方向であることには異論はなかろう。問題は「<騎士>か<悪漢>か」という点である。わが国においても、現実の制度の動きは、市場化・契約化の流れの中で、全体として<騎士>的な行動様式を前提にしたものから<悪漢>的な行動様式を前提にしたものへとシフトしているといえよう。前述したように<悪漢>を<騎士>と見誤ったときのダメージを考えるならば、確かにこうした選択が妥当なのかも知れない。「措置費制度の下では、何も努力しなくとも一定の金銭が保証されてしまっている」との措置制度批判の背後には、<悪漢>を<騎士>と見誤ることの問題性が意識されていたと見ることもできる。しかし、ここで考えておく必要があるのは、そうした<悪漢>的な想定の正しさが絶対的なものなのかどうかという点である。残念ながらすでに紙数も尽きているので、以下要点のみを指摘しておくだけにとどめる。

<悪漢>的な方策のポイントは、利己心の存在を認め、利己的行為が結果として同時に「公的善」を促進するかたちで作用するように制度を構築するという点にある。例えば、措置費制度ではなく、パフォーマンスに関連づけられた報酬制度を導入すれば、もともと良好なサービスを提供しようとしていた<騎士>的な施設に加えて、<悪漢>的な行動様式を持つ施設も利己の利益を増大させるためにパフォーマンスを上げようとする（良好なサービスを提供しようとする）というのである。しかしこの想定では、<悪漢>的な方策の導入が<騎士>的な行為者に何ら影響を与えないということが前提とされているが果たしてそうであろうか。例えば、ティトマスが献血制度にかかわって、「人びとが、主要には利他的な理由から献血をしているようなシステムが存在する中で、もし、売血の制度が導入されたならば、これまでボランティアに血液を提供していた人びとに、そのポジションを再考させることになり、その献血をしようとする意思を減退させ、場合によっては、献血制度そのものがストップしてしまうかも知れない」(Titmuss, op.cit., p.263)という趣旨のことを述べているように、モチベーションに対して無視できない影響を及ぼすことになるのではなかろうか。また、「援助者－利用者」の信頼関係とか、民主主義のシステムを通じた事業のコントロール（介護保険事業計画策定への住民参加など）の問題など、利他性や公共心といった<騎士>的要素を抜きにしてはそもそも論じられないような事柄もある。

人間の行動というのは本来的に複雑なものであり、<騎士><悪漢><クイーン><ポーン>の要素が複雑に混じり合っているというのが現実の姿なのであろう。したがってル・グランが言うように、われわれには、「動機について<悪漢>だけあるいは<騎士>だけに目を向けた方策ではなく、人びとの現実の行為の動機を理解することの困難さを受け

容れて、その動機についてどのような想定がなされようとも、それに対応できる強靱な（robust）制度や方策を追求するというアプローチ」が必要なのであろう。

付記：紙幅の関係から参考文献等を十分に記すことができなかつたことをご容赦願いたい。なお本稿は、平成 15 年度厚生労働科学研究費補助金政策科学推進研究事業の助成を受けた研究成果の一部である。

(資料2)

事例調査——ボランティアリズムと契約化に伴う関係性の構造

：ボランティア組織「ドルフィンズ・スイミングクラブ」について

研究協力者 杉村和弘（東洋大学大学院）

1 調査のねらい

ボランティア組織においてボランティアにはボランティアリズムが重視される。一方で、組織には活動の安定と継続性が求められる。そして2つは相容れないものである。相容れない2つをマネジメントに代わってつなぎとめる役割として契約概念を取り入れて検討する。

契約概念には関係的契約という概念があり、これは想定されるすべての出来事を契約時に盛り込み、それ以後に起こる問題を契約時に遡って判断されるような古典的契約と違い、例えば情報を提供したり、相手に損害を与えないように配慮をする、といった契約的連帯（信頼関係）を維持する為に、当該契約が置かれている社会関係の中で要求される義務を負うといものである。組織の安定、継続の為に必要なルール、ボランティアリズムを維持するためのルール、この2つのルールを関係的契約なら、当事者間の関係性を重視することでボランティアリズムを重視することにつながり、当事者間の関係性の中で義務が発生することで、組織の安定を図ることが出来るのではないだろうか。

そこで、ボランティア組織においてボランティアな活動を安定的に行うためのルール化を検討していきたい。ボランティア組織が安定して運営を行え、そのことでボランティアやサービス利用者に満足のいく参加の機会を継続して提供するためのルールを関係的契約のフォーマルな部分。ボランティアリズムを重視することで、ボランティアの意思やサービス利用者の思いを受け入れ、そのことによって活動の満足度を上げられるような、関係性を重視した関係的契約のソフトな部分と2つに分ける。そして、調査によって関係的契約という契約概念がボランティア組織のマネジメントを行う一つの方法となるのか、個人の関心よりも組織の安定の為にを行うようなフォーマルなルールと、ルールを最小限に抑え、個人の関心や当事者間の関係性を重視するようなソフトなルールの両方が必要であるか、当事者間に関心の違いがあるような場合にはフォーマルなルールにより、双方の関心をつなぎとめる必要があるかということについて明らかにしていく事を目的とする。

(1) 調査の概要

ドルフィンズは、2002年11月からスタートした、知的障害児を対象にしたスイミングクラブである。活動は、毎週土曜日の10:00～11:00、11:00～12:00の2時間、東京都障害者総合スポーツセンターのプールで活動を行う。利用者は知的障害児15人、ボランティア9人で活動を行っている。活動への参加は子どものみである（小学生未満の子どもは、プールに足がつかなかったり、親と離れることに不安が大きいということもあり、親子参加に同意してもらっている。人手に余裕がある時はボランティアが1：1で付き子どもだけでの参加の機会を作るようにしている）。利用者は会員制で、入会前に体験利用を行い、利用者が活動内容に納得してくれることと、ボランティアが受け入れられると判断することが前提となる。双方の意思の確認の上で、文書化された会則、会計規定について説明、同意を得て、アンケートに子どもの障害や水泳を行う際にボランティアが注意した方がよいことなどを記入の上、参加申込み書を提出してもらう。費用は、入会金はなく、2ヶ月毎の会費と年に1度のスポーツ安全保険の保険料を振込みで支払ってもらう（保険加入手続きは執行部が代行する）。

(2) ドルフィンズのボランティアの概要

ボランティアは、現在9名いるが、そのうち3名が執行部としての役割を持ち、6名が執行部の役割を持たないボランティアである。本論文でボランティアは執行部の役割を持たない方を指す。

ドルフィンズの活動開始当時から参加しているボランティアは1名で残りの5名は2003年2月から2人、6月から2人、7月から1人参加している。ボランティア募集は、知り合いを誘うこともあるが、それ以外にはいくつかの大学に募集の掲示をしたり、大学のボランティア募集を行うメール配信のサービスを行うクラブに依頼している。

参加者は大学生が5名、年配の女性が1名である。興味を示し連絡をくれたボランティアは、事前に見学に来てもらい、ドルフィンズの活動を見てもらう。

活動内容に興味を持てた方で、子どもの理解の為にも、安全確保のためにもある程度の活動への参加ができる方を募集していることを伝え、同意してもらえたらメンバーになってもらう。登録のみというような仕組みはない。参加に関しては、毎週メールリングリストにより出欠席の確認を行い、参加者には事前に関わる子どもが分かるように体制を連絡して伝える。(携帯電話かパソコンを持っていて、メールリングリストに参加登録をしていれば、全員が同じ情報を見ることが出来る。ボランティアはほぼ全員携帯電話を利用したメールリングリストに登録している。)活動に参加したボランティアには交通費と食事代程度としての謝礼を支払い、1ヶ月1度も休まずに参加してくれたボランティアにはボーナスとして1回分の謝礼を上乗せして支払っている。活動場所の予約は、当番制でボランティア9名全員が行い、電話で予約を入れたら、結果をメールリングリストに報告する。会則の変更等のルール作りに関する意思決定は、役員会を持たずにボランティア全員が協議して決定するスタイルをとっている。

(3) ドルフィンズの執行部の概要

9名のボランティアの中でも3名のボランティアが、ボランティアとして活動に参加しつつも、執行部としての役割も兼ねている。

筆者はドルフィンズの代表者でもあり、ドルフィンズの立ち上げを行い、立ち上げ時に会則、会計規則の作成といったルール作りを行い、利用者、ボランティアの募集と事前参加(利用者、ボランティア共)の際に活動の説明や参加の意志の確認を行ったり、入会後の連絡調整役を行う等事務局的な役割を行っている。

もう1人は、立ち上げ時から参加しているボランティアで、なおかつ水泳の選手経験、指導経験を持ちドルフィンズの練習メニュー表を作成したり、練習時の子どもとボランティアの体制をメールで連絡する担当(以下練習担当と呼ぶ)を行う。

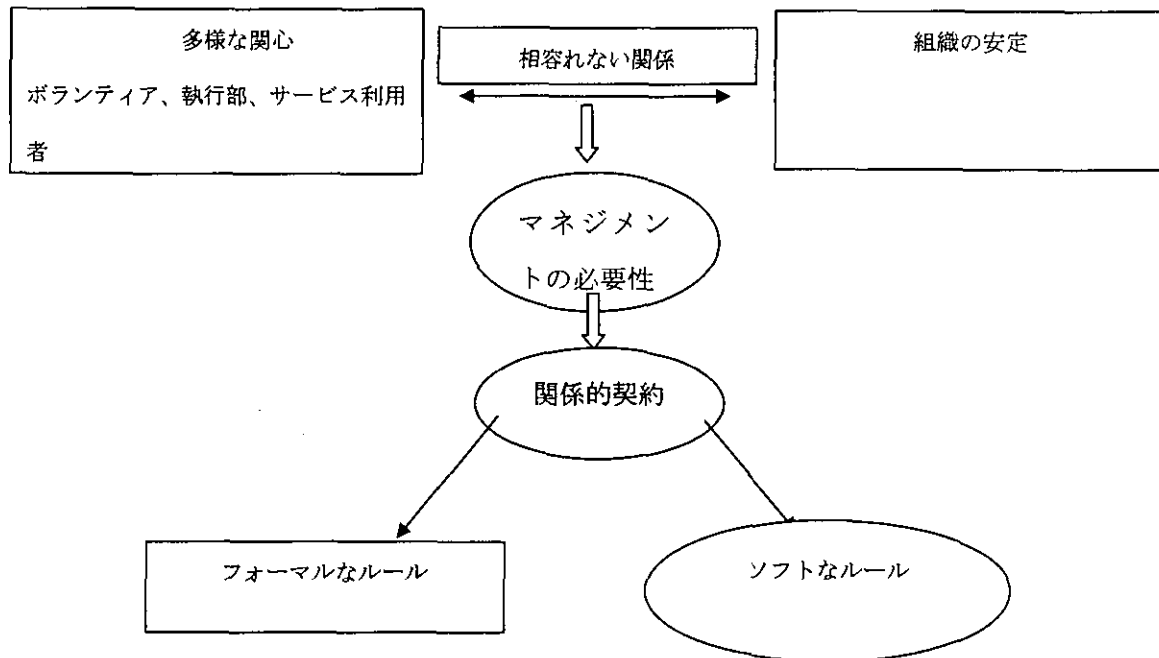
もう1人は、活動前にボランティアに参加確認をメールで行ったり、プールの団体予約を全ボランティアで順番に行っているが、予約の連絡を忘れることがないように当番になっているボランティアをお知らせする担当(以下場所取り担当と呼ぶ)を行う。以上の3名が執行部として練習内容の充実を図ったり、組織の安定を図るような取り組みを行っている。

(4) 調査方法

ドルフィンズの利用者(活動に参加しているのは知的障害児達だが、組織のルール化に関する調査の対象者としては家族)、ボランティア、執行部のメンバーを対象に、参与観察と半構造化された質問票を用いた面接法によるインタビュー調査を行った。

インタビューではボランティア組織においてルールが必要かどうか、どのようなルールが存在しているか、それらのルールにどのような認識を持っているのか、現在の活動に満足しているか、ということについて聞きとりを行った。

仮説ドルフィンズ関係図



2 調査の内容と結果

(1) ルールの必要性に対する認識

インタビュー調査の結果、ボランティア、執行部、利用者のそれぞれから「ルール」の必要性に対する認識が得られた。ボランティアは当初ボランティア組織において「ルール」が必要かとの問いに、イメージがわからなかったようだが、「仕組み」や「守らなければならないこと」はないかと言葉を変えていくと、全員が「ルール」は必要との認識を示した。

(2) 必要性が確認されたルール

インタビュー内容からボランティア組織において必要とされたルールを抽出すると、ボランティア組織側に求められるルールとしては14のカテゴリー、利用者側に求められるルールが6つのカテゴリーに分けることができた。それらのカテゴリーに対し、ドルフィンズの現状でのルールは大きく3つのタイプに分かれていた。1つは、文書によって明文化され、その原則に沿って活動を行っていくルール、2つ目は、文書化はされていないがボランティア、もしくは利用者全員がルールの対象とされていて、内容については口頭で確認され、その原則に沿って活動を行っていくルール、3つ目は、文書でも、口頭でも明確に確認されているわけではなく、必要に応じて、臨機応変にルールを作り役割分担を行って対応していくようなルール。3章で述べたように関係的契約におけるフォーマルな部分とソフトな部分に分けると、3つのタイプのうち1つ目と2つ目はルールの中身が当事者達に確認されており、そのルールを原則として活動に取り組んでいるので関係的契約におけるフォーマルなルール（以下フォーマルなルールとする）、3つ目は、

ある行為を行うということはルールとして認識されているが、関係性を重視し、その関係性の中で活動に取り組んでいるので関係的契約におけるソフトなルール（以下ソフトなルールとする）に分類することができる。ボランティア組織側、利用者側それぞれに対してルール化していると確認されたものと現状のルールの内容について、表―1、表―2の通りまとめた。表―1はボランティアに対してルール化していると確認されたものと現状のルールの内容、表―2は利用者に対してルール化していると確認されたものと現状のルールの内容である。

表―1 ボランティアに対してルール化していると確認された事と現状のルールの内容

| 確認されたルール | ルールの現状 |
|---|--|
| 1、技術の伝達に関するルール ・練習中の指示だし ・記録用紙の記入 ・ミーティングの実施 | 特にルールとして決めてはおらず 気が付いた人が指示を出す 各自が練習後に書くことをルールとしている 必要に応じて行うことは決まっているが、定期的に機会を設けていない |
| 2、活動方針に関するルール | 子どもが楽しんで通ってきてくれる事を第1に考え、楽しめる範囲内で練習を取り入れていく |
| 3、活動への参加を支える為のルール ・事前見学 ・辞めてもらう基準 ・謝礼 ・ボーナス ・出欠確認 ・場所取り | 一度見学をして、概要を説明後、利用者の参加意志とボランティアの受け入れ意志、双方の同意の下入会手続きへ 事前見学で意志を確認する以外特にルールはない 支払金額を決めて、毎月手渡している 一ヶ月休まずに参加した人には1回分の謝礼を上乗せする 場所取り担当がメーリングリストにより、毎週確認をとる。その出席者を参考に練習担当が体制を考える。 場所取り担当が毎週メールにより、プールの予約者の指名を行い、全員が順番に予約を入れる |
| 4、組織の運営に関するルール ・代表者の役割 ・執行部の役割 ・ボランティアの役割 | 家族との連絡調整や、ボランティア管理、金銭管理等、口頭で確認 練習担当、場所取り担当者とその役割について確認されている なるべく休まないで参加することは確認されているが参加回数の指定はない |
| 5、ボランティア間の親睦に関するルール | 担当者や期間を決めては行っていない。必要に応じて行っている。 |

表一 2 利用者に対してルール化していると確認された事と現状のルールの内容

| 確認されたルール | ルールの現状 |
|--|---|
| 1、入会に関するルール ・体験レッスン ・会則 ・会計規則（会費） | 一度入会前に体験をしてもらい、利用者に入会の意思があり、ボランティアが受け入れられると判断したら、入会してもらう 入退会についてや、休会についての取り決め、保健の加入についての事が書かれている。 会費の額、振込み期間、方法等や休会時の会費の減額について書かれている。 |
| 2、参加に関するルール ・出欠管理 ・休会制度 | 休みが事前に分かっている場合は執行部へ連絡をするように、伝えてあり、2ヶ月に一度配布する練習予定表に、連絡先を記入してある。 2003年6月から作ったルール前月中に代表者に了解を得ておけば、会費は半額で良い |
| 3、ボランティア、利用者の親睦に関するルール | 必要に応じて、交流の場を設けている。担当者、期間を明確に決めているわけではない。 |

(3) 必要性が確認されたルールに対する認識

ドルフィンズにおいて、組織（ボランティア）、利用者に対して、必要性が確認されたルールと現状においてのルールの内容を説明した。それらのルールについて、組織（ボランティア）に求められるルールと、利用者求められるルールについて当事者達がどのような認識を持っているのかについて分析した。

表一 3 ボランティアに求められるルールに対する認識

| 確認されたルール | ルールに対する意見 | ルールに対する意見 | ルールに対する意見 |
|-----------------------------|--|--------------------------|-----------|
| | ボランティア | 執行部 | 利用者 |
| 1、技術の伝達に関するルール ・練習中の指示だし | ・自然発生的な上下関係はあって良い ・管理があった方が、安全管理や技術の伝達につながる | ・上下関係は必用も仲間意識や関係性も大事にしたい | 特に関心無し |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・記録用紙の記入 ・ミーティングの実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・子供への関わり方の統一を図りたい ・定期的に行い、練習内容や子どもの様子について話し合う場にしたい | <ul style="list-style-type: none"> ・子供への関わり方を伝える機会としたい ・ルール化して管理したほうが良い | <ul style="list-style-type: none"> ルールとしての意見は無し ルールとしての意見は無し |
| <p>2、活動方針に関するルール</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・方針はしっかりあったほうが良い ・練習内容の充実や技術の向上を図りたい ・技術を伴う練習には不安もある | <ul style="list-style-type: none"> ・安全確保の視点が大事 | <ul style="list-style-type: none"> ・活動方針に賛同している ・沢山泳がしてほしい |
| <p>3、活動への参加を支える為のルール</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事前見学 ・辞めてもらう基準 ・謝礼 ・ボーナス ・出欠確認 | <ul style="list-style-type: none"> ・活動内容が分かり自分の関心に合うか確認する場 ・子どもの安全管理ができない人には辞めてもらう必要がある ・謝礼は責任感を持たせ練習の質を高める ・交通費くらいは欲しいが、あまり多いのはプレッシャー ・謝礼が意欲につながる人はボーナスは参加を促す効果あり ・管理があっても適度な休みはとれている | <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの関心に合うか確認してもらう場 ・子どもの安全管理ができない人には辞めてもらう必要がある ・元々ある意欲を支えるもの ・責任感が出て子どもへの練習の質を高める ・ボランティアを増やすためなら謝礼が減っても良い ・関心なし ・事前に出欠席をメール確認しているため把握しやすい | <ul style="list-style-type: none"> ・代表者が組織の方針とあう人かどうか見極める場 ・子どもの安全管理ができない人には辞めてもらう必要がある ・交通費くらいは出ないと気の毒だがアルバイト感覚で軽い気持ちでは来ないでほしい ・謝礼を支払うことで、責任を持って行って欲しい ・関心なし ・子どもが少ない時は、休めるようにしてあげたい |

| | | | |
|--|---|---|---|
| ・場所取り | ・安全管理上確認は必要 ・管理した方が良い | ・ボランティアの急な休みへの不安に対処 ・管理した方が良い | |
| 4、組織の運営に関するルール ・代表者の役割 ・執行部の役割 ・ボランティアの役割 | ・事務局的な役割と全体把握の役割 ・出欠席の管理や、練習の体制作りなど、活動に参加やすくなるように引張っていく ・役割だけ決めて、ボランティアが順番に担当しても良い ・積極的に参加する | ・事務局的な役割と全体把握の役割 ・組織の安定を図る（練習担当、場所取り担当の重要性） ・適度な参加 ・子どもの安全が保たれるような、活動への参加の仕方 | 全 ・ボランティア管理 ・組織の運営（財政上）の管理、厳しい時には早めによって欲しい ・関心なし ・長く続けること |
| 5、ボランティア間の親睦に関するルール | ・仲間意識の形成につながる ・ミーティングと分けて考える | ・仲間意識の形成につながる ・ミーティングと分けて考える | ・関心なし |

(2) 利用者に求められるルールに対する認識

続いては、利用者に求められるルールに対するボランティア、執行部、利用者の認識がそれぞれどのようなものだったかを表-4のとおりまとめた。

表-4 利用者に求められるルールに対する認識

| ドルフィンズ | ルールに対する意見 ボランティア | ルールに対する意見 執行部 | ルールに対する意見 家族 |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 入会に関するルール ・体験レッスン | ・活動に納得してもらってから入会して欲しい | ・ボランティア、利用者双方の同意の下入会して欲しい | ・双方の同意の下入会したい ・無料の体験はボラン |

| | | | |
|---------------------|---|---|--|
| ・会則 | <ul style="list-style-type: none"> ・活動に関するボランティア組織の責任の範囲を明確にする必要がある ・書いておくべき内容は分からない | <ul style="list-style-type: none"> ・活動に関するボランティア組織の責任の範囲を明確にする必要がある ・書いておくべき内容は分からない | <ul style="list-style-type: none"> ・ティアへの負担にならないか心配 ・トラブル回避のためにも責任の範囲は明確な方がよい ・あまり、きっちりしすぎることで、活動を制限しないか心配 |
| ・会計規則（会費） | <ul style="list-style-type: none"> ・金額、支払い方法などはしっかり決めておいた方がトラブル防止になって良い ・会費から謝礼をもらっていることは分かっているが、どのような仕組みになっているかはよく知らない ・会費が安定しないと、謝礼に影響、質の低下につながる可能性がある ・家族も会費を支払った方が練習に意見を言いやすいのではないか | <ul style="list-style-type: none"> ・金額、支払い方法などはしっかり決めておいた方がトラブル防止になって良い ・謝礼をもらうことで責任が高まる | <ul style="list-style-type: none"> ・運営する側が決めたことに賛同できれば問題無い ・会費をしっかり支払い安定した活動望みたい（責任持って来て欲しい） ・謝礼が安くボランティアが集まらないようであれば会費が上がっても構わない |
| 2、参加に関するルール | <ul style="list-style-type: none"> ・事前に体制を決めるのに有効、練習の質の向上になる ・安全管理上必要 ・休会した子どもが休んでいるというだけで、仕組みとしては興味がない | <ul style="list-style-type: none"> ・事前に体制を決めるのに有効、練習の質の向上になる ・安全管理上必要 ・はっきりしていれば体制組みやすい ・財政面への影響には意識が薄い | <ul style="list-style-type: none"> ・無断で休むのは、集まってくれているボランティアに対して失礼 ・協力は当然 ・制度としてありがたい ・事前申請を守らなければいけない |
| 3、ボランティア、利用者の親睦に関する | <ul style="list-style-type: none"> ・子ども、親との関係性を深める場 | <ul style="list-style-type: none"> ・子ども、親との関係性を深める場として必要 | <ul style="list-style-type: none"> ・親の会を作って支えるのもあり |