関西大学『社会学部紀要』第33巻第1号，2001，pp.59－86　　ISSN 0287－6817

現実場面における援助効果、援助成果の検証
――パソコン教室を事例としたフィールドワーク――

高木　修・妹尾香織

Investigation of helping effects of recipient and helping effects of helper in the real world:
――Field work in a computer learning class as a case study――

Osamu TAKAGI, Kaori SENOO

Abstract

Takagi (1997) proposed a hypothetical model regarding the effective process of helping experiences on the helpers. He also showed the importance of interaction between helpers and recipients.

This study tried to clarify the psychological effcts of helping behavior, especially on helpers. It focused on interactions between helpers and recipients in daily lives. We chose one type of voluntary work in a computer learning class, opened in a health institution for the elderly, and carried out over a 10 month period. Participant observation and interviews of 13 volunteers were made to see their helping behavior, and how it effected the helpers in real contexts.

The findings of this field work are as follows : volunteer helpers obtained positive effects on the self, interpersonal aspects, and on theirs lives by working voluntarily in the computer learning class. They realized positive effects of their helping behavior on recipients. Those effects were caused by the interactions between volunteers and participants, and also among volunteers themselves. These findings confirmed Takagi's model.

Key words: Helpers, Volunteer, Helping effects of helper, Helping effects of recipient, Field work

抄　録

高木（1997）は、援助経験が援助者に及ぼす影響の出現過程について検討し、援助者自身への効果である援助成果が、被援助者への効果である援助効果の認識によって得られるとして、援助者と被援助者の相互作用の重要性を指摘した。

本研究では、援助者と被援助者の相互作用に着目し、日常生活においてどのような援助授受が行われ、それが被援助者にどのような効果をもたらし、また、援助者にどのように影響を及ぼしているのかを明らかにするために、老人保健施設内で施設利用者に対してボランティアがパソコン操作を指導するパソコン教室をフィールドに選定し、約10ヶ月にわたって参与観察と面接を実施した。

その結果、援助者であるボランティアが被援助者である施設利用者に対してさまざまな援助を行っていること、そして、ボランティアが施設利用者との相互作用を通じてさまざまな援助成果を得ていること、また、教室での彼らの会話がボランティアの援助成果に影響していること、さらに、ボランティア同士の相互作用を通じても、援助成果がもたらされることが明らかにされた。つまり、援助成果が複合的な効果認識によって影響されることが示唆された。これらの結果は、高木（1997）の影響出現過程モデルによく適合していた。

キーワード：援助者　ボランティア　援助成果　援助効果　フィールドワーク

【問題と方法】

1. はじめに

人はなぜ人を助けるのか。また、助けた人は助けたことによってどのような心理的効果を得ているのか。私たちは、日々の暮らしの中で、さまざまな他者とさまざまな相互作用を行っているが、その中に他者に恩恵を与えることを意図して行う自発的な行為、援助行動がある（Piliavin, Dovidio, Gaertner, & Clark, 1981）。これは、日常生活において助ける、助けられるの文脈で頻繁にみられる対人行動である。小さな親切や他者への心遣いからなされる行為をはじめとして、時には自分の命を危険にさらしてまで他者を救助する行動まで、援助行動にはさまざまなものがある。他者の幸福・安寧につながるこれらの行動は、その後援助者自身に対してどのような影響を与えているのだろうか。

援助行動に関する論文の98%以上が1962年以降に発表されており、社会心理学においては比較的新しい研究領域である（Dovidio, 1984）。その主たる研究関心は「いつ助けるのか」「人はなぜ助けるのか」に関するものである（Dovidio, 1996）。本来他者に恩恵をもたらすためにある程度の自己犠牲を覚悟してなされる援助行動においてさえ、人を助けた時の満足感や喜びなどの援助者自身への効果が、近年、注目されはじめている。特に、ボランティア元年と呼ばれた1995年以降、ボランティア活動への関心は高まっており、それとともに助けた人の心理にも関心が寄せられている。

2. 援助後の援助者の心理

2—1　援助授受でみられる2つの心理的効果

高木（1998）は、援助授与において、援助後の援助者に及ぼす心理的効果を「援助成果」として概念化している。他方、提供した援助が成功であったかどうかの被援助者への効果を「援助効果」として概念化している（高木，1997）。従来から問題になっていたのは援助効果であって、これは、自分が与えた援助によって被援助者の問題がどの程度解決されて被援助者の窮状が緩和されたかで評価される、被援助者への援助の効果認識を意味する。つまり、高木は、援助の被援助者への効果である「援助効果」に対して、援助の援助者自身への効果である「援助成果」とを区別し、その両側面からの援助の捉え方が重要であると指摘したのである。

2—2　援助者における援助経験の影響出現過程

援助者が援助を提供した後にどのような内的心理過程を経るかについては、高木（1997）が提案した援助経験の影響生起過程モデルにみることが出来る。高木は、援助行動が被援助者の援助受容で全て終了するわけではないことを指摘し、援助経験と被援助経験の影響がしばらくしてから援助者と被援助者に出現する過程が援助行動に後続するとして、援助経験と被援助の影響出現過程モデルを提案している（1997）。

援助者における援助経験の影響出現過程では、援助経験が、援助、被援助に対する態度に影響を及ぼし、影響を受けて変容した態度が、その後の援助、被援助の動機づけに影響するという過程が仮定されている。このモデルを換言すれば、被援助者の反応が、援助後の援助者の援助に対する態度や動機づけに影響を与えることになる。つまり、援助者と被援助者との認知的、行動的相互作用が、援助後の援助者の内的心理過程の出発点となるといえる。そのために、援助後の援助者の心理を解明するには、どのような援助授受がなされ、その後、援助者と被援助者間でどのような相互作用が随伴したかを明らかにする必要があろう。

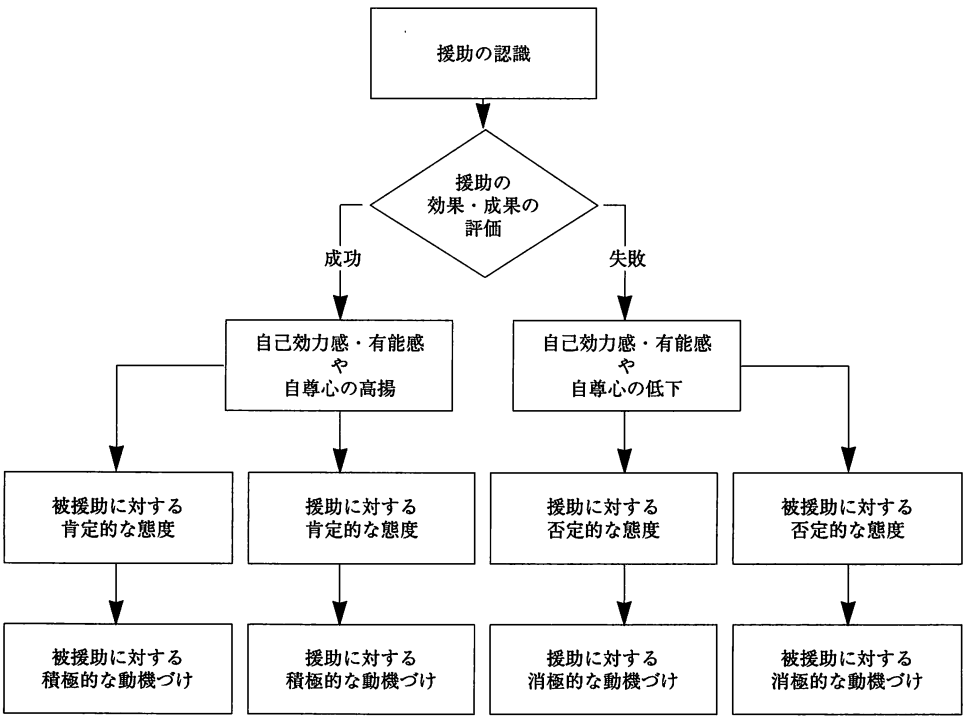


図1　援助者における援助経験の影響出現過程（高木，1997）

3. フィールドワークによるモデルの妥当性検証

3—1　フィールドワークの採用

行動のモデル化においては、モデルの設定に加えて、モデルが現実の行動に適合し、その理解や予測に役立つかどうかという妥当性を検討する必要がある。モデルの妥当性を検討する方法として、モデルで取り上げられている要因のいくつかを選択し、それを組み合わせた要因配置計画に基づいて、実験室またはフィールドにおいての実験、場面想定法を含めた質問紙調査がこれまで多く行われてきた。援助行動に関するモデルの検討について、松井（1985）は、その研究法の問題点を指摘し、初期の心理学で用いられた内観法から認知心理学的手法まで、個人の内的心理過程を把握する方法を今後は積極的に探求する必要があると説いている。すなわち、研究法にはそれぞれ適応範囲も異なり、また利点、欠点もあることから、モデルの妥当性を検討するには、さまざまな方法を相補的に用いることが必要となろう。

ところで、西川（1997）は、「これまで多くの援助行動研究が、一過的な対人場面を実験的に作り出すことによって遂行されてきた。しかし、現実の我々の生活において、他者との関係は決して一過的なものばかりではない」と問題指摘し、継続的な人間関係の中で日常的にやりとりされる援助行動を研究する必要性を主張している。確かに、我々が日頃経験している人間関係の多くは継続的なものである。それらが援助を介してどのように生まれ、どのように維持され、その後どのように発展していくのかを文脈的、時系列的に理解することが重要であり、そのためには、現実場面での長期的観察や細かな聞き取りが必要であろう。

生活の中で生きている人々の日常をフィールドとし、研究者がツールとなってデータを集める研究手法をフィールドワークという（箕浦，1999）。これは、人間の営みを壊さないで研究する手法であり、人が生きている文脈を重視する点において変数間の因果関係をみるために文脈の影響を排除した実験室実験と大きく異なる。このフィールドワークの利点として、量的調査法にはない現実の複雑性に接近したデータ収集ができ、生き生きとした具体性や直接性の伝達が可能で、多くの要因を全体的に関連づけることができるといわれている（古賀，1997）。フィールドワークによれば、現実の生活場面で繰り返される援助者と被援助者の相互作用が一連の流れのなかで捉えられることに加えて、援助場面の雰囲気を研究者が感じることにより、援助者の援助成果を具体的にイメージすることが出来ると期待される。

そこで、本研究では、従来の援助行動研究の問題点を補うことにも配慮し、また、マイクロな次元で展開する人間の諸活動への研究関心から、現実場面での援助行動を理解することの重要性を認識し、フィールドワークを実施することにした。調査の目的は、現実場面で展開される援助行動の記述と整理および高木（1997）の援助者における援助経験影響出現モデルの妥当性の検証である。本稿では、前半で観察データを中心にフィールド風景の概要をまとめ、後半で面接データから調査対象となった援助者の特徴をまとめる。

3—2　フィールドの選定

本研究では、地域住民のボランティアによる援助提供が考えられる老人保健施設[1)]を選定した。具体的には、大阪府内にあるA市老人保健施設内において、施設利用者のリハビリおよびパソコンをツールとしたコミュニケーション実現を目指して、同施設と地元国立大学が共同して運営しているパソコン教室をフィールドとして選定した。そして、同教室で施設利用者にパソコン操作を教えるボランティアと、パソコン教室受講中の施設利用者を研究対象とした（以後、ボランティア、利用者と略記する）。

3—3　データ収集の詳細

第二筆者は、1999年12月末から2000年９月の期間中、パソコン教室が開催される毎週水曜日の13時にフィールドに入り、同教室のボランティアと同様に利用者にパソコン操作を教え、教室終了後の反省会、座談会にも参加した。同期間内で参与観察を行った日数は27回[2)]であった。加えて、同期間中にボランティア13名に対して半構造化面接を行った。面接は、教室開始前に同施設内で行うか、被験者の自宅、職場に出向いて2000年５月下旬から９月上旬にかけて実施した。記録は、調査ノートとテープレコーダーに記録し、録音された発話の内容は書き起こした。また、観察中、参加者全員で行う反省会でボランティアが発表した反省内容についても資料として収集した。観察中の記録は、第二筆者が一ボランティアとして参加していたため、反省会の発表内容のみをメモし、当日もしくは翌日自宅パソコンの観察ファイルに入力するという作業を行った。またその日の特記事項やエピソードなども観察ノートにまとめた。こうして収集した資料の中から、援助後の援助者の心理を特徴づける数々のデータを抽出し、整理し、それらに基づいて継続的に展開されて

1）老人保健施設は、寝たきり等の要介護高齢者に対し、医療ケアと生活サービスをあわせて提供する施設として創設され、1988年度４月より本格運営されている。1999年６月時点で2376施設（20万7331人分）が開設されている（社会福祉の動向編集委員会，1999）。
2）まとめた内容（項目）によって記録日数が異なるものもある。

いる現実場面での援助行動の記述と解釈を行った。なお、結果の公表については同意を得ているが、以下の結果に記載してある調査対象者名、グループ名はすべて仮名にした。

【結果と考察】

1. フィールド風景の概要

13:00　パソコン教室開始　次々と利用者、ボランティアの来場
　　ボランティアは利用者にマンツーマンで指導を行う
15:00　最後の利用者が退場 パソコン教室終了
　　反省会の準備　その日の作業内容、課題、感想等を記録
15:30　記録をもとに反省会開始
16:00　反省会終了、座談会開始
　　お茶やお菓子が出され、日常会話、教室の運営の相談等なされる
16:30　座談会終了後解散

図2　標準的なタイムテーブル

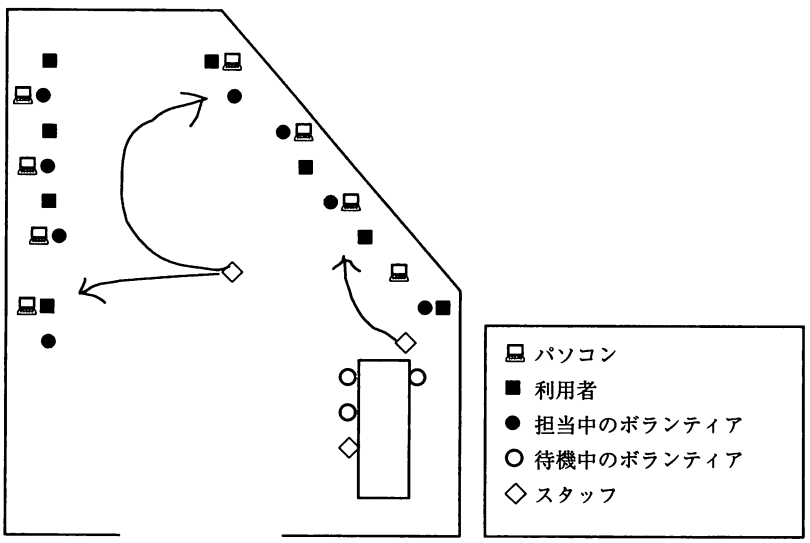
パソコン教室開始時間の13時を過ぎると、利用者、チューター役のボランティアが老人保健施設内ボランティアルームに次々とやって来る。利用者は、老人保健施設入所者、または、デイサービス利用の身体障害のある高齢者で、一人で歩いてやって来る人、車椅子で施設職員に連れられて来る人、家族に連れられて来る人、杖などの歩行器具を使用して歩いて来る人などさまざまである。利用者たちは、前回から引き続いての課題に取り組む。過去の課題は利用者の名前の入ったフロッピーに保存されており、作業内容は利用者によって異なる。課題内容は年賀状や暑中見舞いなどのハガキ作成、好みの歌詞のワープロ入力作業が中心である。なかには、自作の俳句を入力する人、日記を記す人、旅行記をまとめる人もいる。初心者用にはマウスの操作を練習するソフトも用意されている。

利用者とボランティアは、決まった時間に、同時に席に着き、全員で一斉に始めるのではなく、来場した利用者から順次パソコンの前に座り、続いてチューターを務めるボランティアが利用者につき、マンツーマンで自由に作業を開始する。利用者とチューターの組

3）パソコン教室には教室を運営している国立大学の3名の大学院生がスタッフとして参加しており、そのうちの1名が教室開催中や反省会、座談会など教室の運営において指導的立場を担っている。

み合わせは、原則自由で、指導的立場にあるスタッフ[3)]が「○○さんにお願いします。」とボランティアに声をかけ、その日の組み合わせが決まる。組み合わせの中には、同じ利用者とチューターとで毎回作業する組み合わせもある。平均9.1名（記録日数 N=24）の利用者に対して、平均13.5名（記録日数 N=24）のボランティアがおり、その日に利用者との組み合わせのないボランティアも毎回数名存在する。指導的立場のボランティア（2名）もおり、各ペアからの要請に応えて技術の指導、作業の補助を行い、作業中は教室内のテーブルの回りに座り、その日に担当を持たないボランティア、作業の終わったボランティア、順番待ちの利用者と談話している。

利用者とチューターは、それぞれ1時間程作業し、終了時間も各ペアで異なっており、自由に終了できる。しかし、デイサービス利用者などは、入浴時間の都合で職員が呼びに来て作業を中断する人や、体調不良で作業続行が難しく早々に引き上げていく人もみられる。作業が終わった利用者は、施設のレクリエーションルーム、宿舎へ引き上げる。その際、ボランティアが利用者を送っていく場合もある。担当が終了したボランティアは、次の担当の要請がなければ、教室にあるテーブルの回りに座るなどして、手の空いているボランティアと談話する。



注：図中の矢印は移動を示す

図3　フィールドの全景（午後2時頃）

観察された援助行動

パソコン教室内で見られる援助行動は、チューターとして参加しているボランティアがマンツーマンで行うパソコン操作指導であり、利用者の技術向上のための支援である。身体障害のある利用者にとって、パソコン使用はリハビリでもあり、施設利用の高齢者である彼らにとってレクリエーションでもある。つまり、被援助者は、ここでは担当のチューターからさまざまな支援を受けている利用者であり、援助者はチューターを務めるボランティアである。パソコン教室利用者は要介護高齢者であるため、援助内容は、パソコンの立ち上げ、ファイルを開く、または作業内容に合わせたアプリケーションソフトの起動、作業の印刷、保存の知識提供のほか、キー入力の補助や、キーの探索、両手弛緩により作業不可能な利用者に対しては、キー入力全般を引き受け、また症状に合わせて身体的補助の非常に軽度なものからある程度負担を要する身体的援助も行う。教室開始後、利用者の来場の際、歩行が困難な利用者については入り口付近まで出迎え、歩行器具をボランティアが利用者のかわりに所定位置に移動させ、パソコン前の定位置まで誘導することもある。また、車椅子利用者に対しては、教室内での移動の進行確保が入退場の場面でみられる。カバンを持つ、立ち上がる際に椅子を引く、進路をあける等はボランティアにとって援助コストの小さい些細な援助行動でありながら、場面場面で瞬時に起こるボランティアと利用者間の相互作用である。これらの援助行動は、障害を持ち、介護が必要な高齢者に対して行われている援助であり、高木（1982）の分類によると、「社会的弱者に対する援助行動群」に相当する。これらの援助行動は、教室開催中頻繁に観察された。

チューターを務めるボランティアの中には、パソコン教室参加をきっかけにパソコンを始めた人も多く、観察対象のボランティア15名中10名はパソコン初心者であった。つまり、指導的立場で技術支援を行う一部のボランティア以外は、パソコン操作に熟達しているとはいえない。教室中にパソコン操作につまずいた時、技術指導などの援助授受がなされる。これはテクニカルサポーターとして位置づけられているボランティアだけではく、隣に座っていた、後ろにいたなどの理由で技術の未熟なボランティアが援助を提供することもある。このように、援助、被援助が頻繁に繰り返されていた。

パソコン教室の参加状況と利用者の属性

パソコン教室利用者の参加状況を、表1に示す。記録した23回では、23名の参加がみられ、参加来場総数は255名であった。利用者の参加状況の内訳は、継続利用が19名、非継続利用が4名であった。継続利用者のうち、2000年9月時点で確認されている継続利用者

は14名、退所３名、今後の継続不明２名であった。現在継続利用が確認されている14名の参加時期の内訳は、観察以前から９名、観察後の利用５名であり、性別内訳は男性９名、女性5名となっている。1998年５月の活動報告書[4]によると、当時の参加者26名のうち、男女の内訳は、男性16名、女性10名で、男性の参加が多く、この傾向は現在でもみられる。継続利用者の参加率は、19名で算出した場合78.8%であり、現在の継続利用者14名で算出した場合81.8%となっている。

表1　パソコン教室利用者の参加状況（記録期間1999．12～2000．9）

利用者	性別	参加状況	参加開始	参加日数	記録日数	参加率
A	M	継続	1999/12以前	20	23	86.9%
B	F	継続	1999/12以前	14	23	60.8%
C	F	継続	1999/12以前	14	23	60.8%
D	M	継続	1999/12以前	23	23	100%
E	M	継続	1999/12以前	19	23	82.6%
F	M	継続	1999/12以前	18	23	78.2%
G	M	継続	1999/12以前	23	23	100%
H	F	継続	1999/12以前	22	23	95.6%
I	M	継続	1999/12以前	16	23	69.5%
J	M	継続	2000/4/5	16	18	88.8%
K	M	継続	2000/4/12	13	17	76.4%
L	F	継続	2000/5/24	12	13	92.3%
M	M	継続	2000/5/24	7	13	53.8%
N	F	継続	2000/8/9	3	3	100%
O	M	不明	2000/4/5	13	18	72.2%
P	M	不明	2000/6/28	4	8	50%
Q	M	退所	1999/12以前	6	6	100%
R	F	退所	1999/12以前	4	8	50%
S	M	退所	1999/12以前	4	5	80%
T	不明	一回限り	・	1	1	・
U	不明	一回限り	・	1	1	・
V	M	一回限り	・	1	1	・
W	不明	一回限り	・	1	1	・
25名		参加総数	255			

注：利用者のアルファベットは利用者IDを示す
　　参加率は参加日数÷記録日数でそれぞれ算出

4）活動報告書は対象団体の属性が明らかになるため公表を控える。

一方、同期間内で確認された教室のスタッフを含めたボランティアの参加総数は325名にのぼり、一日平均13.5名の参加があった。また、継続的参加のボランティア16名の参加率は42%から100%の範囲で、平均参加率は71%であった。これは、利用者の参加率81.8%より低い。また、ボランティア募集のセミナーが2000年5月下旬に行われ、それ以後はボランティアを志望する見学者があった（表2)。

表2　パソコン教室参加一覧

	ボランティア	見学者	利用者(水)	利用者(火)
総数	325	28	220	49
M	13.5	1.1	9.16	2.72
SD	2.18	1.71	1.99	1.01

注：記録日数　ボランティア，見学者についてはN=24
利用者（水）（火）についてはN=23

反省会

最後の利用者が作業を終え退出した後、ボランティア全員で毎回反省会が開かれる。反省会の司会進行は教室開催中と同様にスタッフの1人が務め、このスタッフが休みの場合は、技術指導をおもに行うボランティアの一人が行う。作業終了後、その日に利用者と組みになったボランティアは、当日の作業内容をパソコンの反省会ファイルに入力し、反省会で発表する。入力された反省内容が利用者ごとに画面に映し出され、発表者以外のボランティアは、発表ボランティアの語る言語および画面の情報からその日の作業内容や反省を知る。発表内容には特別なルールはないが、当日の作業内容に加えて、利用者のパソコン操作時の様子、体調、機嫌などボランティアが捉えた利用者の客観的様子から、反省や感想などボランティアの感情など内面が描写され、他のボランティアへの提言、助言などが発表される。発表された内容を聞いている他のボランティアには、うなずく、微笑むなどの共感する様子が観察される。また、発表者にアドバイスや同調する発言もみられる。発表内容の内訳を、表3に示す。1回の教室開催に対して、平均9.16名の利用者の参加があり、反省文の内容分析の結果から、平均して利用人数の約3分の1の利用者について援助効果がみられ、半数以上の利用者に対して、何らかのポジティブな姿勢をボランティアが認識していることがわかる。パソコン教室参加中に具合が悪くなる利用者も若干みられる。しかし、利用者が虚弱高齢者や障害、痴呆高齢者の施設利用者であることを考えると、利用者の参加率は高く、ボランティアとの触れ合いも

あり、パソコン教室は彼らにポジティブな影響を与えていると思われる。また、そのような利用者の姿が、教室内で彼らを援助するボランティアの内的心理過程にポジティブに作用し、彼らに援助成果をもたらすものと考えられる。

表3　ボランティアの反省文の内容分析（記録日数N=24）

	援助成果	援助効果	ポジティブな姿勢認知	体調・症状の描写	仲間への助言提言
総数	119	75	127	25	12
M	4.95	3.12	5.29	1.04	0.50
SD	2.71	1.22	3.04	0.90	0.72

注：反省会内容の分類の詳細は以下のとおりである。
援助成果：「自分のことのように嬉しい」「教えられる」「胸がつまった」「感動が伝わってきた」「楽しい話を聞けて嬉しい」「頑張って欲しい」「今の状態が続くよう願う」などボランティアの感情など内的な描写がみられたもの
援助効果：「満足して帰った」「笑いが出てきた」「最初に比べて良くなっており」などのボランティアの働きかけによる利用者の効果
ポジティブな姿勢認知：「熱心に勉強されている」「順調に」「意欲的に」など利用者のポジティブな姿勢の認知
体調・症状の描写：「体調悪そう」「疲れを見せた」など利用者の症状や体調
他のボランティアへの助言提言：「次担当の方…お願いします」などのボランティアから他のボランティアへの提案やお願い

反省会時にみられた援助効果と援助成果

パソコン教室でパソコン操作を利用者に教えるボランティアに、被援助者である利用者の反応はどのように影響していたのだろうか。ボランティアは、利用者にとっての援助効果や彼らのポジティブな姿勢を認識し、援助成果を得ていることが明らかであった。

(1) 援助効果と援助成果

援助効果に対応したボランティアのポジティブな感情表出がみられた。ボランティアの働きかけによる援助効果を、ボランティアが利用者の反応から認知し、それをボランティアが受け止めることで、援助者自身にも内的な変化が生じたものと推察される。代表的なものを、表4に示す。

表4　援助効果による援助成果が見られたケース

「プリントが出来上がるとにっこりされほっとした。」(2000.3.8)
「付き添いの奥様からパソコン教室を楽しみにしていて上達は期待してないが刺激になると聞き嬉しい。」(2000.4.12)
「楽しいと言われほっとする。」(2000.6.21)
「中味は濃いからねと帰って頂けた。」(2000.6.21)
「最初に比べて良くなっておりこれからが楽しみ。」(2000.6.21)

注：（ ）内は観察日を示す
「 」内は反省会時のボランティアの発表内容を示す

(2) 利用者のポジティブな姿勢認知と援助成果

被援助者である利用者のポジティブな姿勢は、援助者であるボランティアに刺激を与え、ボランティア自身を活性化させていた。代表的なものを、表5に示す。マンツーマンでパソコン指導を行うとき、ボランティアと利用者はパソコン操作だけでなく、利用者の心情が伝わる会話などを通じて個別の人間関係を発展させるような相互作用をしている様子がうかがわれた。その際に、利用者の生き様やパソコン教室で見せる姿勢からも、ボランティアは援助成果を得ていた。つまり、利用者からそれらを感じ取ることで、援助成果が得られたものと考えられる。

表5　利用者のポジティブな姿勢認知と援助成果がみられたケース

「非常に表情豊かで心に響いた。～中略～入力の速さに感心した。」(2000.2.23)
「意欲的な方なので励まされる。」(2000.3.1)
「明るい方で楽しくさせて頂いた。」(2000.4.12)
「研究熱心で多くを教えられた。」(2000.5.10)
「元気に見えて嬉しくなった。」(2000.5.31)
「いろいろ話して下さるし楽しい。」(2000.6.28)
「元気で嬉しい。」(2000.6.28)
「徹底して学ぶ姿勢に教えられる。」(2000.7.12)
「笑顔が大変良くほっとする。」(2000.7.26)
「(日記入力の作業を手伝って) 前向きな姿勢に見習うところが多い」(2000.8.2)
「元気で楽しみに来られた様子がひしひしと伝わる、～中略～夫婦円満な様子が伝わる。」(2000.8.2)
「(久しぶりに担当して) 進歩していてびっくりした。」(2000.8.2)

注：( ) 内は観察日を示す
「 」内は反省会時のボランティアの発表内容を示す

2. パソコン教室でのボランティアの特徴

ボランティア13名のパソコン教室関与期間は、2000年9月時点で、最も短い4ヵ月から最も長い50ヵ月（4年2ヶ月）の範囲で、平均活動期間は30.3ヵ月（2年9ヶ月）であった。活動期間の内訳は、1年未満が1名、1年以上2年未満が3名、2年以上3年未満が6名、3年以上が3名で、この3名は発足当初から参加しているメンバーである。1999年12月から2000年9月の期間の24回の記録によると、参加率は、最も低い42%から100%の範囲で、平均参加率は76%であった。参加率の分布は、50%未満が1名、50%以上70%未満が4名、70%以上90%未満が6名、90%以上が2名であった。

パソコン教室でチューターを務めているのは、毎週決まった時間に同施設内で開かれるパソコン教室に自発的に参加しているボランティアである。彼らは、全員、同施設利用者

に対してパソコン操作を教える援助行動を、無償で継続的に行っている。これらの援助行動は、高木（1982）の分類によると、他者に対して時間と労力を提供する「寄付・奉仕行動群」に相当する行動と考えられる。この類型の行動は、かなりの援助出費が伴うことが特徴とされている。それでは、なぜ彼らは、継続的に援助出費の高い活動に自ら進んで参加しているのだろうか。この問いに迫るため、パソコン教室でチューターを務めているボランティア13名について半構造化面接法による面接調査を行った。面接は、調査者と被調査者（話者）との相互作用を通じて展開されるため、面接場面で語られる内容は、面接を上手く展開させていくといった調査者の技術的な側面だけでなく、話者と調査者との関係性に少なからず規定されてくるといわれている。石井（1993）は、面接法と参与観察法を併用した事例研究において、参与観察法は、面接の背景となる知識の習得に有効であるとともに話者の会話の理解が進むといった利点があるとしている。今回のパソコン教室での面接調査においても、面接開始までの半年余りの期間、研究者がパソコン教室に参加し同様の活動を経験することで、ボランティアの語った内容について具体的にイメージすることが出来たことと、ボランティアの調査への構えを緩和し、より本音を引き出すことに役立っていると認識して調査を進めた。また、質問項目は、面接フレームに対応させ、ボランティアの語った内容についてその都度、具体的に理解を深めるための質問をした。 聞き手のスタイルとしては、話者と調査者との会話の流れを重んじ、聞き出したい概念について詳しく聞き出すことを念頭において、質問は会話の流れの中で行うよう心がけた。面接は、参与観察から半年余り経過し、十分なラポールが形成された時点で調査協力を依頼し、2000年５月下旬から９月上旬にかけて実施した。面接時間は、ボランティア一人につき平均80分、およそ１時間から２時間半かけて行った。面接で得られたボランティアの基礎データを、表６に、調査手順を、表7に、標準的な質問項目を、表８に、面接フレームを、表９に示す。

パソコン教室ボランティアは、女性11名、男性２名と圧倒的に女性が多かった。年齢は51歳から70歳の範囲で、やや高齢化していた。職業では専業主婦が６名と最も多く、ついで定年退職し現在は無職が５名、現在も仕事を持っているのは２名で、彼らは自営業であった。高木・玉木（1996）は、自営業者がボランティア活動に参加しやすいことを報告している。活動時間が平日13時から16時半頃までであることから、時間に融通のきく社会的属性を持つ人で構成されていたといえよう。一人暮らしの２名は、どちらも夫と死別していた。配偶者との死別は、中高年期に体験するストレスイベントとして下仲･中里・河合・佐藤・石原・権藤（1996）が明らかにしたライフイベントである。また、パソコン教

室以前にボランティア活動経験があるのは7名、ないのは6名で、この6名のうち2名はパソコン教室で初めてボランティアを経験し、その後他のボランティア活動に参加していた。また、彼らが日常生活においてどのような援助経験を持っているかを知る一つの目安として介護経験をたずねたところ、現在介護中を含めて介護経験のあるのは6名、ないものは7名であった。また、彼らは普段の活動の情報として、広報誌、新聞などの媒体や、友人などのパーソナルネットワークから情報を得ていた。なかには、退職後広報誌に目を通すようになり、広報誌の公募がきっかけでパソコン教室に参加しているボランティアもおり、地域の諸活動の情報源として地方版広報誌が効率的に機能している様子がうかがわれた。

表6　パソコン教室ボランティア13名の基礎データ

(1)	性別　女11名　男2名
(2)	年齢　M＝62.0　R＝51～70　　50代3名、60代9名、70代1名
(3)	職業　専業主婦6名　退職者5名　有職者2名
(4)	居住形態　家族と同居10名（配偶者と4名、配偶者と子供と2名、配偶者と子供の家族と3名、配偶者と親と1名、子供と1名）　一人暮らし2名
(5)	パソコン教室以前のボランティア経験　有り7名　無し6名
(6)	パソコン教室以外のボランティア活動　している9名　していない4名
(7)	身近に要介護者がいるか　現在介護中2名　介護経験有り4名　いない7名

表7　調査手順

① 調査目的の提示、プライバシーの厳守を約束し面接許可を得る。
② 対象者一人一人と面接時間と面接場所を相談、設定する。
③ データの使用の許可（公表すること）記録方法（テープに記録）の承諾を得る。
④ 面接フレームにそって面接、会話を記録する。
⑤ お礼を述べる。

表8　標準的な質問項目

Q1．○さんがパソコン教室に参加するようになった経緯を教えて下さい。
Q2．活動に参加しようという気持ち、動機がありましたか？
Q3．現在行っている活動をご自分でどのように感じていらっしゃいますか？
Q4．今後このようなボランティア活動を展開していくお考えはありますか？
Q5．ボランティア活動についてどのようにお考えですか？
Q6．ボランティア活動について活動前後でイメージや考えなど変わった点がありますか？
Q7．日頃ここでの活動以外にボランティア活動をされていますか？
Q8．パソコン教室に参加されるまでボランティア活動をしたことがおありでしたか？
Q9．ボランティア活動で失敗した経験がありますか？
Q10．地域での催しなどの市民活動に参加されますか？
Q11．○さんは普段の活動に関してどこから情報を得ていますか？
Q12．生年月日を教えてください。

表9　面接フレーム

時間軸		聞き出したい概念
Ⅰ 活動前	：態度、行動、動機 環境背景の把握	1．ボランティア活動のイメージ、考え 2．ボランティア活動経験、援助失敗経験の有無 3．パソコン教室参加の動機・きっかけ 4．パソコン教室参加までの環境的背景、生活歴
Ⅱ 活動後 （現在）	：認知、態度、行動の 変化の把握	1．援助後の自己評価（1）利用者に対して （2）自分自身への影響（3）生活への影響 2．ボランティア活動のイメージ、考え
Ⅲ 今後の活動 （将来の展望）	：動機の把握	1．パソコン教室継続意図 2．その他のボランティア活動継続意図 3．新たなボランティア活動展開意図
Ⅳ その他	：行動傾向、特性の理解	1．日常生活での社会的活動 2．情報ネットワーク 3．健康への配慮

つづいて、面接フレームの時間軸に沿って面接内容を整理した。

Ⅰ．活動前

（Ⅰ－3）パソコン教室参加の経緯

パソコン教室参加のボランティアは、参加の経緯によって以下の3つにタイプ分けできる。タイプごとの経緯と人数の内訳、各タイプの特徴を、表10に示す。

表10　パソコン教室ボランティアの参加経緯とグループの構成人数および特徴

グループ	人数	特徴
ささもりの会	4名	発足時に要請を受け、発足当初より参加　参加歴が最も長い
セミナー出身者	7名	パソコン教室のボランティアはセミナー受講が原則とされている
その他	2名	技術指導者として要請された、自ら掛け合って参加を決めた

注：ささもりの会はA市にある介護をしている人たちで作られているグループであり、パソコン教室立ち上げの時から数名が参加し、テキスト作りから携わった。

（Ⅰ－3）パソコン教室参加の動機

Ⅰ－3の参加の経緯タイプ別に参加当初の動機をみたものを、表11に示す。ささもりの会出身者は、要請を受けての参加で、特別高い志を持ち参加を決めたというより、それまで行ってきた会の活動の延長としてパソコン教室での活動を捉えているところが特徴である。セミナー出身者は、パソコンそのものへの興味から参加しており、セミナーとボランティアの関連を知らず（感じることなく）参加した人と、もともと社会貢献への志があり、情報を得ることで機会を得て、社会貢献の実現を目指し参加した人とに分けられる。どち

らの出身でもないその他のきっかけを持つ人は、技術指導の要請を受け2度断った後に参加した人と、退職後社会貢献を考え実践した人の2タイプが存在する。結果から、きっかけは同じでも異なる動機を持つ人、またきっかけは異なっても同種の動機を持つ人がいることが明らかとなった。

表11　きっかけ別活動参加当初の動機

ささもりの会出身者：
「ある日、老人保健施設内に施設利用者を対象にパソコン教室を立ちあげるため、指導にあたる学生と施設利用者との架け橋になって欲しいと協力を要請され、1996年に障害高齢者用パソコン操作テキスト作りにささもりの会のメンバー5人と参加した。」内橋
「1996年夏に教室を立ちあげたB教授の要請をうけたささもりの会代表の内橋さんから要請を受けた。」岸本
「ささもりの会にC大のB教授から要請があって、3ヶ月かかってテキスト作りのため高齢者向けにアドバイスなどした。」横野
セミナー出身者：
「退職してから1年が経過したころ、社会に貢献したいと思い、自宅近くであった老健を直接訪れた。」藤原
「自宅に使えるパソコンがなく、施設のパソコン利用の条件として、施設利用者にパソコンを教えるパソコン教室のチューターになれば使用可能であったため、ボランティアとして参加するようになった。」山本
「勧誘されてどんなものだろうという興味で。」赤穂
「セミナー当日、ボランティアとして活動することを勧誘され人の役に立つならやってみようと思い活動開始。」林
「長年仕事に従事し、60歳という年齢を迎えて人生最後のステージになり一番いい形で自分の死に際の答えを出そう思った。感謝と喜びを踏まえた満足感を得たいと思って。」城
「パソコンにひかれており身近に感じたいと思っていたが機会がなかった。セミナー参加当選のハガキに習いながら教えましょうという文章が来て、いい機会と思い参加した。」今井
「友達が先に活動しておりパソコンが上達したと活躍の話を聞いていたので自分も参加したいと思っていた。」三上
「マックユーザーだったので少しは分ると思ったので。」大石
その他：
「退職してから時間を有効に使う何かしたかった。」高石
「非常に困った様子だったので気の毒になり後任者が来るまでという条件で引き受けた。義務感が強かった。」野々村

つまり、ボランティアのパソコン教室参加は、パソコン教室にチューターとして参加した当初、老人保健施設入所の要介護高齢者に対しての支援であることを認識していたか否か、また、利用者のパソコン利用が円滑に進むよう彼らの技術支援が目的で参加したのか、それとも自分自身のパソコン技術上達のためにはチューターとなる必要があり、そこでチューターとなりパソコン操作の支援をしているのかによって分類される。そして面接結果から、ボランティア活動への参加に、あるパターンの存在することが示唆された。これは援助場面参加パターンとして、援助対象の対象者の軸と、動機づけられた動機の軸によってあらわされると考えられる。すなわち、援助場面関与時に援助の対象者を確定していたか否かの対象者の明確さの次元と、活動に関与しようとした動機が他者の幸福・安寧を志向した愛他的なものか否かの動機づけの動機成分の次元で示される（図4)。

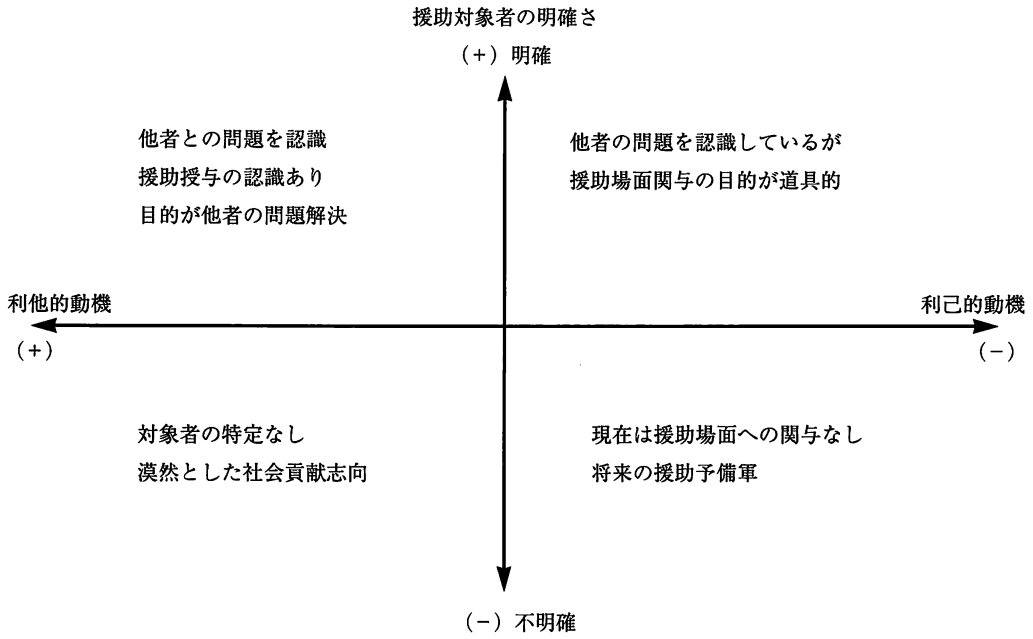
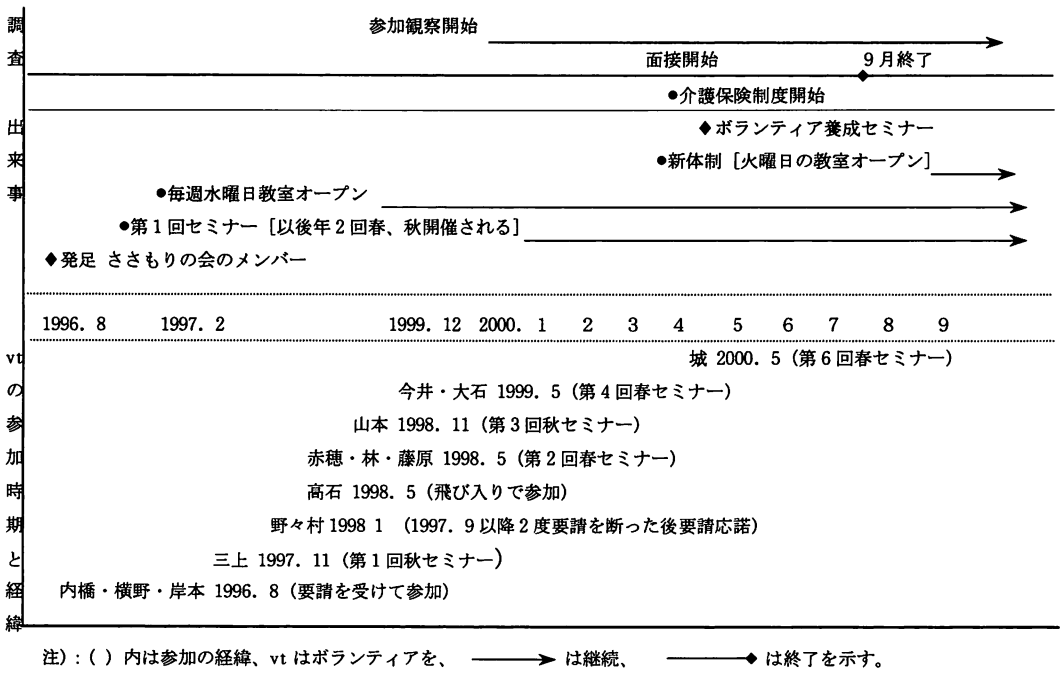


図4　援助場面関与パターン



注）：（ ）内は参加の経緯、vtはボランティアを、 ——→ は継続、 ——◆ は終了を示す。

図5　時系列でみたフィールドの状況

Ⅱ．活動後

（Ⅰ－1，Ⅱ－2）活動前後の態度変容

パソコン教室にボランティアとして参加する人々は、ボランティア活動に対してどのような態度を持っているのであろうか。活動前と活動後のボランティアに対する態度は変容しているであろうか。

面接の結果、ボランティアについての態度変容が明らかな4名、ボランティアへの考え、イメージに特に変化がないとした態度変容のみられない9名に分類された。態度変容がみられた4名は、いずれもボランティア活動への否定的であった態度が肯定的に変化していた(表12)。また、結果から、「パソコン教室の活動が自分のイメージしているボランティア活動と合致していない」との声も聞かれ、ボランティアについての認識は多様であることがうかがわれた。また、「声をあげてボランティアというつもりはない」との声も聞かれた。これは、パソコン教室での活動が他者からの評価を期待し、社会的規範に同調しての参加ではなく、自分自身が正しいと思っている個人的規範で動機づけられ、ボランティア活動のイメージにとらわれることなく、自発的に活動していることのあらわれと推測される。

表12　活動前後でボランティアへの態度変容がみられたケース

ケース① 「ボランティアといえば、介助、介護などの家事労働で女性に向いているものをイメージするが、それらは自分には合わないと感じる。ボランティアへの意識は肯定的だが、活動種類により異なる。参加してみて、ボランティアは広義に仕事のようなものと認識するようになった。仕事とは生活の中で必要なものであるけれど、仕事のない人はかわいそうだと感じる。」山本
ケース② 「ボランティアが盛んに取り上げられた、災害ボランティアを見ていて、偉いと思う反面、自分自身に満足していない人が自分を見つける場で、自分には縁のないもの、暇がある人がやればいいと思っていた。ボランティア活動は経験前では与えるものと思っていたが、されるもの、ボランティアしてもらっていると感じる。ギブアンドテイクのものだと初めて気がついた。」横野
ケース③ 「暇のある人がやることと思っていた。忙しい人が一生懸命になってやってくれる。つまり、暇な人は口だけ出して動かないけれど、求められている人が求められているしそういう人間になっている。ボランティアがしっかり出来る人はどこでもしっかりできると思う。ボランティアを一生懸命やってる人はどこでも一生懸命やっている。」野々村
ケース④ 「他人事で偉い人がいると思っていた。子育てなど生活で精一杯だった。（現在は）大勢の人が熱心に行っている。偉いとかでなく普通に受け止められる世の中にもなったとも思う。」今井

（Ⅱ－1）活動評価

高木（1997）のモデルによると、自らが行った援助が有効であったかどうかを認知する被援助者の反応認知の段階は、援助後の援助者の内的心理過程に大きく影響することが仮定されている。ボランティアたちは、自らの活動をどのように評価しているのであろうか。利用者との相互作用の中で、また他のボランティアとの関わりの中で、どのような心理的

影響を受けているのであろうか。また、彼らの活動は彼ら自身に、彼らの生活にどう影響しているのであろうか。利用者や他のボランティアといった他者について、自分自身、生活への影響について、ボランティアの活動評価をたずねた。なお、各評価についてのカテゴリー設定の基準は、先行研究を参考にしつつも面接結果から新たに設定し、各々分類した。

(1) 他者に対して

援助後、ボランティアが援助の効果、成果を認識する活動評価において、他者についてどのように認識しているかを明らかにする。

1) 利用者について

他者への活動評価のうち、利用者について収集されたコメントは、自己への効果と、対象者への配慮にまとめられた。自己への効果は、「喜びが増す」「嬉しい」「驚いた」「やりがいを感じる」などのポジティブな感情の経験と、「教えられる」「生き生きする」や、「打ち解ける」「急速にわかるようになった」といった認識変化などの自己のポジティブな変化がみられた。対象者への配慮は、「病気が進むと悲しい」や「悔しい思いなどわかる」などの同情・共感、「気持ちを大事にしたい」「プライドを大事に」などの認識変化による心がけにまとめられた。利用者についての活動評価を、表13に示す。このように、ボランティアは、利用者に対してさまざまな感情反応をみせ、認識が活性化し、パソコン教室についても肯定的に認識していた。

2) 他のボランティアについて

教室内ではボランティア間の相互作用も繰り返されていた。ボランティアは利用者に対してだけでなく、ボランティア同士でさまざまな情報や技術を交換しており、反省会において利用者への対応についてアドバイスするなど、援助者、被援助者のどちらにもなった。青山・西川・秋山・中迫（2000）は、介護ボランティアがボランティア仲間に対する被支援願望を持っており、これが活動の継続要因の一つになるとし、これら介護ボランティアの被支援願望に対する動機づけは、介護に関する厳しい状況に対しての積極的な問題解決行動としての支援獲得であるとしている。従って、活動内容は異なるが、パソコン教室ボランティアについても、活動において他のボランティアの存在が活動評価やその後の活動継続の動機づけに影響を及ぼすことも予測される。他のボランティアへの活動評価を、表14に示す。このように、仲間のボランティアについては、感謝の感情を抱いており、「勉強になる」「前向きだと感じる」といった、肯定的な認識を持っていることが明らかとなった。そして、このようなポジティブな感情経験も援助成果の一つであると考えられる。

表13　活動評価　（利用者に対して）

感情の経験：
「最初はどのように接すればいいか構えるが、時間の経過とともに互いに歩みより、喜びが増す。」藤原
「パソコン教室は、自分からやりたいという意欲が伝わってきてお互いに楽しい時間を共有できるのが良い。」藤原
「共に時間を過ごし一緒に楽しむことが出来る。」藤原
「お年寄りが生き生きしていてこちらも生き生きする。」藤原
「上達すると嬉しいし、利用者のことでなんとかしたいと悩む。」山本
「利用者のやる気を見てやりがいを感じる。」山本
「ボランティア開始2回目でのDさんとの出会い、胸を打った。」赤穂
「これまで自分の中であった高齢者像と全く異なる彼女の存在に驚いた。」赤穂
「フィーリングが合い、また一緒して欲しいと言ってもらえた。」赤穂
「体の悪い人が自分が風邪を引いた時に背中をさすってくれたことがあるが、こういう優しさに触れるとものすごく嬉しい。」高石
「施設利用者と話をし、心の中のものを引き出すことが大事と思うので、気持ちをほぐしてあげられると嬉しい。」野々村
「体が不自由な利用者が迷惑をかけると閉じこもっていたのを、連れて外へ出るようになり、結果として生き生きした姿をみると嬉しい。」野々村
「人でも何でも気持ちのつながりが必要だと思うので通じ合うと嬉しい。」野々村
「最初の頃は80歳以上の高齢者が多くて、親しみが湧いてきて」三上
「お年寄りの方が喜んで下さったらやっぱり嬉しい、役に立っている実感がある。」三上

自己のポジティブな変化：
「喜んでもらいたいと思い、自分に何が出来るか考えた。」赤穂
「心の交流が出来、その後Dさんが退所される2年少々までつかせてもらった。」赤穂
「自分の専門性を使って利用者を驚かせたいという気持ちで接しているので、反応が返ってくると自慢につながる。」高石
「現在まで身体障害高齢者と話もしたことがなかったため、対応について戸惑いがおおきかった。どうしていいかわからなかったが、参加回数を重ねる中で対応が慣れてきたと実感し、急速にわかるようになった。」城
「人生の先輩と接するなかで教えてあげるというより、教えられる。」藤原
「利用者に対して自分が役に立っている実感はないが、せつなせつなで反応が返って来たり、同世代であるため趣味の話が通じることが出来る。他の人が手におえないと言っている人と上手く行くと打ち解ける。」林
「施設の利用者に対しては、話をするし仲良くなっていった。」野々村

対象についての認識：
「利用者が前向きでいい教室と感じる。」今井
「先輩が多いからお話聞いてると、ためになること、教えられることが多いしいいことと思う。」野々村
「利用者の方は体が不自由だが前向きで、何でも出来るんだなあと思う。いい教室と思う。」今井
「利用者はパソコンも手伝ってもらいながら何とかできるという喜びを持っている様だ。」内橋

同情・共感：
「病気が進むと悲しい。」林
「夫が99%視力がなくなり、その夫と一緒してきたので、健康な時のことも知っており悔しい思いなどがわかる。」横野
「パソコンそのものより元気かな、どうされてるかなと思う。」三上

心がけ：
「一線で来た人々なので気持ちを傷付けないように気をつけている。」横野
「利用者は好きで障害を持ったわけではないと思うので、健常者と同じようにパソコンの前に座ってちゃんと出来るんだという気持ちを大事にしたい。」内橋
「続ける中で2つのタイプがあることに気がついた。中略。男性と接する時はプライドを大事に気をつけるようにしている。」林
「どこまでやるべきか考える。相手（高齢者）のことを考える必要があると思う。」岸本
「教えるという立場でなくて、お友達として世間話をして、笑いもって作品が出来てくる。それによって、脳も活発になるしそれでレベルで少しずつアップしたらいい。」岸本
「終わられたら次の目標をお聞きするようにしています。」三上

表14　活動評価　（他のボランティアに対して）

「同じ意識、価値観、感性を同じくする者同士のハーモニーを感じる。会社や近隣の人間関係と比べるとパソコン教室のような1つの目的のために集まっている人間関係でこそ生まれる長所だと感じる。」山本
「同じボランティア仲間に親切にしてもらった。」赤穂
「人に対する態度は他のボランティアの利用者への接し方などから勉強になる。」林
「他のボランティアに対しても、今ほどもてたことがなかったので、ちやほやされて自分が必要とされているのを実感しているがこれらは嬉しい。」高石
「当初に比べて、ボランティア達が積極性が出てきてメールを日常に使ったりとものすごくパソコン熱が上がってきたのを大きな成果として実感する。メーリングリストを組んだことも成果と思う。」野々村
「ボランティアの人達は、親切でボランティアしている人は優しいと思うがこれも続いた理由で皆さんに助けられて続けられた。」今井
「一人一人は個性的だがボランティア意識の高い人の生きざまは前向きだと感じる。」今井
「パソコン教室のお仲間は意識が高いと感じる。」今井
「他のボランティアさんとも仲良く出来てすごく良かった。」三上
「私に持っていない、いいところを持っている人と知り合った。」三上
「（ボランティア仲間との）話題が建設的で勉強になる。」三上

(2) 自分自身への影響

活動評価のうち、自分自身への影響認識を、表15に示す。自分自身への影響として対人関係の充実、対人態度のポジティブな変化といった対人場面での効果と、自己発展への寄与、ポジティブな感情の経験、社会貢献の実現認知といった自己への効果がみられ、どれもボランティアにとってポジティブな影響であった。また、活動関与によって自己の問題を解決することが出来たとするセルフヘルプ効果もみられた。セルフヘルプはRiessman (1965) が、ヘルパーセラピー原則という概念を用いて、他者を援助することによって援助者自身も利益を受けるという効果で説明しており、高木・山口 (1998) によって自助グループを対象に生起メカニズムが検討されている。本調査でみられたのは、同じ問題を抱える仲間同士でなくとも、活動参加が生活ストレスを抱えるボランティアの新たな楽しみとなり、活動関与以前から抱えていた生活上の自己の問題への関心が軽減したケースであった。つまり、ボランティア活動によるポジティブな経験が、異なる場面でのストレス軽減に効果的であることが示唆された。

(3) 生活への影響

活動評価のうち、パソコン教室参加による日常生活上の影響認識を、表16に示す。「楽しい」「友達が増えてよかった」「充実している」「幸せを感じる」など、生活の中でもボランティアはポジティブな影響を受けていた。生活がポジティブな方向に変化した、生活の重要部分を占めているほか、家族へのポジティブな影響があったとするケースもみられた。

表15　活動評価　（自分自身への影響）

対人関係の充実：「人の輪を広げることが出来る。」山本
「人の輪が広がり、知り合うことの出来ない人と知り合えた。」赤穂
「パソコンが身近になり、パソコンを通じて新しい分野での人との出会いが生まれた。」赤穂
「仲良くなったボランティアと生活の中でのつながりも生まれた。」野々村
「人間関係の輪が広がった。」野々村
「世間が広くなったというか、視野が広がったと思う。家庭の主婦では味わえなかったと思う。」横野
「人の輪にいれていただくことが出来る。」横野
「いい友達が出来たことは私の今の年齢では大きいこと。」今井
「他のボランティアさんとも仲良く出来てすごく良かった。」三上
「(ボランティア仲間との) 話題が建設的で勉強になる。」三上

対人態度のポジティブな変化：「人に優しく接するテクニックと心得が自分なりに意識づいてきたと感じる。」山本
「すごく地域に貢献しようという気持ちがものすごく芽生えた。」野々村
「パソコン教室へボランティアで行くようになってから、仕事での教室の生徒に対しても優しくなった、気持ちが違ってきた。」野々村
「人への対応に変化が生まれた。」野々村
「商売でもボランティア精神が生まれた。」野々村
「積極的にボランティアもするようになった。」野々村
「たくさんの人の中で少しでも前に進んで若い人のことでも理解出来るようになってるのではないかと思う。」横野
「母親に対しての接し方など変わった。」岸本

自己発展への寄与：「人に対する態度は他のボランティアの利用者への接し方などから勉強になる。」林
「自分の目でお年寄りの環境を知ったことが大きい。」藤原
「人と人との交わりの中でいい勉強をしている。」横野
「いい刺激を受けている。」今井
「自分が活性化される。」今井
「機会が与えられた。」横野
「パソコン教室に参加して子供に刺激をと思っていたが、今では情報が広がって意識しなくても子供に伝えれるようになった。」三上

ポジティブな感情の経験：「気持ちの充足感が生まれた。」野々村
「商売だといくらやっていくらという決まりがあるが、ボランティアは気持ちだけ、気持ちのプラスアルファがある。」野々村
「メカに弱いと思っていたが継続は力なりで今では楽しめている。」横野
「一日が楽しい。」今井
「将来のことを考えてきっかけがあったので活動を始めたが、今はその日その日で行ける間は幸せだと思う。」今井
「気分が発散できる。自分の空いてる時間を使ってちょっとでも活動をするなどよい時間の使い方だと思う。」岸本
「今出て行く機会があるというのは幸せに感じる。」横野
「私のためにはお金とかじゃなくて本当に気持ちの上で充実しているから幸せ。」横野
「パソコンに関わってボランティアをして喜んでくれる人がいて、楽しくて良かった。」三上
「ここへ来てみんなとおしゃべりして帰る、それだけでもなんかものすごく和やかな雰囲気だから、来て楽しい。」三上

社会貢献の実現認知：「自分が必要とされていることを実感している。」高石
「社会に貢献している実感がある。」野々村
「ボランティアをやってみて、人の役にも立て、自分もパソコンを楽しめてラッキーだと感じる。」山本
「結果的にやりがいが生まれた。」高石
「役に立っていると実感する。」三上

セルフヘルプ：「同じ境遇の仲間に愚痴を聞いてもらったり、人の悩みなど聞くなど、気持ち的に楽になる点で介護をしているという現実は変わらないのだが、精神的に良いと思う（実母を介護して)。」岸本
「ほっとするというか、ここへ来たら嫌なこと忘れる、自分自身の癒しになるし（不登校の子供を抱えて)。」三上

表16　活動評価　（生活への影響）

「少しでも活動を通じて社会と関わりたかったので利用者との輪が広がり、情報交換も出来て、生活のめりはりもつく。」山本
「パソコン教室へは週に一度のペースだが、生活の3分の1をパソコン教室が占めている。」赤穂
「ますます忙しくなった。」野々村
「いい友達が増えてよかった。」今井
「楽しいし、パソコンが家族となった。」今井
「生活の中で大事な一部。」今井
「家でもパソコンが出来て楽しい。」今井
「知恵をまわりまわって分らせてくれているのがいいと思う。」岸本
「一人暮らしをしているので他の人と御一緒する事が出来て幸せだと感じる。」横野
「子供も安心してるみたい。」横野
「元気に動いているから（子供が）喜んでいるみたい。」横野
「今充実している。」三上
「パソコン以外の時間でもパソコン教室の仲間で食事に出かけたり、プラスのいい方向に影響している。」三上
「嫌なことを忘れられる。」三上

Ⅲ．今後の活動

（Ⅲ－1）パソコン教室継続意図

ボランティアたちは、ボランティアとしての教室参加への継続意図を持っているのだろうか。またどのような動機でパソコン教室参加継続は動機づけられているのだろうか。活動関与当初の動機と比較した場合、動機づけに違いがみられるだろうか。

面接の結果、13名全員が今後パソコン教室参加継続意図を持っていた。「役に立ちたい」「ボランティアらしくなりたい」「自分を高めたい」「楽しませたい」などの新たな自己志向的、他者志向的動機の喚起や、「必要とされている」「楽しめる」などのポジティブな感情、「人の輪が広がる」「友達が出来た」など対人関係の一層の発展、「必要とされているのを感じる」「喜ばれると嬉しいのでそれを糧に」などの役立ちの実感、「人は支えあうべき」「当たり前のこと」など規範意識の強化、「利用者と関係性が深まった」などの具体的なエピソードが継続動機としてあげられた。また、継続動機はⅡで明らかにされた援助成果と対応したものが多く、援助成果が後の援助の動機づけに大きく影響することが示唆された。

また、一人が複数の継続動機を持つことが明らかとなった。つまり特定の動機によって活動継続が動機づけられているのではなく、さまざまな動機を持ち、それら複数の動機が継続意志に反映することが示唆された。パソコン教室継続動機を、表17に示す。

表17　パソコン教室継続動機

新たな自己志向的目標：「パソコンを上手になりたいだけでなくボランティアらしく（悩みがなくてどんな人についても上手く対処できる）なりたい。」林
「年取ってからの生き方を考えると話を聞いておきたいという気持ちもあり続けていきたい。」野々村
「邪魔にならない程度に、おったほうがいいと思われたい。」岸本
新たな他者志向的目標：「お返しする時という気持ちが芽生え、地域に貢献する気持ちが芽生えた。」野々村
「長いこと商売させてもらったので、もうお返しするときだなという気持ち。」野々村
「少しはまだ不十分なのだけど利用者の人達に役に立ちたい気持ちがある。」今井
「何かで切り替えて何かで役に立ったらと思って。」今井
「今はまだまだ不勉強なので、パソコンに関してよく知って、今と違うことを、もっと楽しくていいことを利用者の人に教えたい。」今井
「将来的にはもっと楽しくなるようなコミュニケーションを取れるようなことをして（相手の）精神的な救いとなればいいと思う。」今井
「精神的なことって大きいし、楽しいことがあるといいから利用者に楽しいことをしたい。そのためにはもっと自分を高めないといけないと感じる。」今井
「喜んでもらいたいと思い、自分に何が出来るか考えた。」赤穂
ポジティブな感情：「社会的に認められた活動で今必要とされていることに参加していることの自己満足と、人の輪の広がりを楽しめること、自分自身の生活にめりはりがついていること。」山本
「参加させてもらって楽しい。」岸本
「メカに弱いと思っていたが継続は力なりで今では楽しめている。」横野
対人関係の一層の発展：「パソコン教室の目的も大事だと思う反面、ボランティアなどの人の集まりが目的、大事だと思っている。」赤穂
「人の輪が広がる。」横野
「友達が出来たため続けている。」野々村
「友達にも恵まれた。」岸本
「友達が増えたので自分が活性化されていると感じる。楽しいので参加している。」今井
「利用者が前向きでいい教室と感じる。ボランティアの人達は、親切でボランティアしている人は優しいと思うがこれも続いた理由で皆さんに助けられて続けられた。」今井
「同じボランティア仲間に親切にしてもらった。」赤穂
役立ちの実感：「必要とされているのを感じるため。」高石
「喜んでもらったりすると嬉しくてそれを糧に参加している。」高石
「自分が喜ばせてもらっているので楽しいところには仲間に入れて欲しいと思う。また来てねと声をかけられるとまたその人に会おうと思って行く。」高石
「パソコン教室では必要とされているならば参加したい。他でも自分が必要とされているところならどこでも出かける気でいる。」高石
「役に立っている気持ちがあり、」野々村
「（利用者に）励まされて頑張る。」今井
規範意識：「パソコン教室もその他の活動も自分が健康である限り、年を重ねているのでいつまで出来るか分らないが自分で出来るボランティアをさせてもらうつもり。」横野
「人生はみんな一人で生きていけない、目の見えないところでたくさん助けをもらってると思うので自分もささやかなことでも出来ることでさせてもらいたい。」横野
「人は支えあうべきと思う。」横野
「自分が正しい、当り前のことをやっているという儒教精神にのっていることが活動継続の決め手だと思う。」高石
「人間は物質的なことでなくある程度ギブアンドテイクで、与えられっぱなしも嫌だし、与えるだけでも人間は欲があるから何か見返りが欲しい。見返りとは自分が行ったことはまわりまわって、やったことの一部でも目に見えない形で帰ってくると思うし、自分はそういうやり方で続けられた。」岸本
具体的なエピソード：「ボランティア開始2回目でのDさんとの出会い。胸を打つ。これまで自分の中であった高齢者像と全く異なる彼女の存在に驚いた。フィーリングが合い、また一緒して欲しいと言ってもらえた。喜んでもらいたいと思い、自分に何が出来るか考えた。心の交流が出来、その後Dさんが退所される2年少々までつかせてもらった。」赤穂

援助効果の認知が援助成果に及ぼす影響

ここまでの結果で、援助者と被援助者との肯定的な相互作用が援助成果にポジティブな影響を与えることが明らかにされた。それでは、ネガティブな援助反応を認知した場合、援助者はどのような反応をみせるのだろうか。高木のモデル（1997）では、援助の効果、成果を評価し、行った援助が失敗であったと判断した場合、援助、被援助に対して否定的な態度が形成され、それに応じて援助、被援助に対する動機づけは消極的なものになると仮定されている。ボランティアに対して援助の失敗経験に関するエピソードをたずねたところ、13名のうち4名が過去にボランティア活動で失敗したことがあると答えた。また、そのうち3名はその活動を停止しており、今後も再開の意図がないと答えた。以下に、該当する2つのケースとその解釈を示す。

ケース①

「（パソコン教室）利用者の顔つきが、以前行ったボランティアの対象者と異なり、意欲的であるところ。人生の先輩と接するなかで教えてあげるというより、教えられる。最初はどのように接すればいいか構えるが、時間の経過とともに互いに歩みより、喜びが増す。パソコン教室は、自分からやりたいという意欲が伝わってきてお互いに楽しい時間を共有できるのが良い。」

解釈：このボランティアは、以前同じ老人保健施設内でデイサービスやショートステイの施設利用者に対しておしゃべりをするなどのボランティア活動をしていたが、この時の対象者に比べてパソコン教室の利用者を意欲的だと捉えており、援助成果も高い。このボランティアは、以前のおしゃべりボランティアの体験で、対象者に「暇つぶし？」と聞かれてショックを受けたとも告白しており、当時援助成果は得ていなかった。おしゃべりボランティアについては以後活動を停止し、その後はパソコン教室でのボランティアに切り替えている。

ケース②

「E県のFは30年の歴史のあるところで設備も十分だし、スタッフも充実していて、自分を必要としていないのを感じるので役に立てていないと感じる。困っている人がいないところには行かない。」

解釈：このボランティアは、パソコン教室での活動を、「自分の専門性を使って利用者を驚かせたいという気持ちで接しているので反応が返ってくると自慢につながる」「ちやほやされて自分が必要とされているのを実感している」として、被援助者の反応から援助効果を実感している。また、これらの反応が「嬉しい」と答え、活動継続動機は「必要とされているのを感じるため」と答えている。また、パソコン教室においても「反応がない人

にはつかない（ペアにならない）」としており、ボランティア自身が自己強化の対象として利用者を捉えている。被援助者の反応は、ポジティブな場合、援助者の継続動機を強化し、ネガティブな場合は、活動停止要因になることが示唆された。

援助成果の影響

面接を行ったボランティア13名のうち、7名がパソコン教室以前からボランティア活動を行っており、過去にボランティア経験を持っていた。このボランティア経験者7名のボランティア活動当初の動機の内訳は、人から誘われた2名（今井、内橋）、きっかけがあった3名（横野、三上、岸本）、社会貢献志望があり自ら行動した2名（藤原、高石）であった。彼らは、活動参加当初の動機によって、活動関与以前にボランティア活動志向があった人（3名）となかった人（4名）に分類することができる。また、自ら援助場面に出向いていた2名は、どちらも退職をきっかけに、社会貢献を志していた。また、人から誘われて活動に参加した1名は、ボランティア活動志向が高まっていたが、機会がなく活動に至らなかったが、今回はたまたま友達に誘われて機会を見つけ活動を開始していた。他の4名は、もともとボランティア活動志向はなかったが、要請を受けて活動に関与し、その後継続していた。また、この4名は、たまたま要請があって参加した最初のボランティア活動をきっかけとして、その後ボランティアでさまざまな援助行動を長期にわたって行っていた（40年来：1名、35年来：1名、20年来：2名）。これらの結果から、当初のきっかけに関わらず、活動によって得る援助成果の高さが後の援助を規定することが推定される。

【まとめと今後の課題】

現実の援助場面において、援助者が被援助者とどのような相互作用をして、どのような影響を受けているのかという問題意識のもとに行ったフィールドワークの結果、次のことが明らかとなった。

ボランティアと利用者の相互作用を観察したところ、ボランティアによる利用者へのさまざまな援助授与が確認された。それらは、本来のパソコン技術の指導だけでなく、身体障害のある利用者の個々の症状に合わせて、移動空間を確保する、カバンを持つ、落とした物を拾う、ティッシュを差し出すなど、ささやかであるが利用者の状況に即座に反応し

た援助もあった。そして、ボランティアは、利用者への直接的な援助効果だけでなく、利用者が障害を持ちながらも強いやる気やしっかりした生きる姿勢を示していること、苦難を乗り越えてきたこれまでの人生の生き様などを教室での会話などを通じて学び取り、自分自身も成長するという援助成果を得ていた。また、ボランティアの71%を上回る利用者の81.8%という高いパソコン教室参加率は、利用者がパソコン技術習得だけでなく、パソコン教室から何らかの心理的効果を得ていることを推察させる。これらのことから、援助者は、被援助者の複合的な効果を認識することで援助成果を得ることが示唆された。

さらに、ボランティアは、他のボランティアとの相互作用を通じても援助成果を得ていた。教室中の、技術や情報の交換、アドバイス、共感、日常生活についての会話といった相互作用は極めてポジティブなものであることが確認された。そして「友達が出来た」「他のボランティアに助けられている」など、パソコン教室をきっかけとした新しい人間関係の進展がみられた。また、パソコン教室での活動は、彼ら自身や彼らの生活、また彼らの家族にもポジティブに影響していた。

ボランティアとの面接の結果、彼らが異なる経緯、動機のもとにパソコン教室に参加しており、これまでの人生経験におけるボランティア活動経験もさまざまであることがわかった。しかしながら、彼らは、パソコン教室において類似した援助成果を得ており、また今後の継続動機としてあげた動機は、彼らが異なる動機のもと活動に参加したにも関わらず、類似した援助成果に対応した類似した動機であることがわかった。これらのことから、当初の活動動機に関わらず援助成果は得られること、また、援助成果がボランティア活動継続の動機づけを規定することが示唆された。

面接から得た彼らの参加経緯と動機に基づいて、ボランティア活動などの偶発的、一過的でない援助場面への4つの関与パターンを提案することが出来る。すなわち、援助場面関与時に対象者（被援助者）を確定していたか否かの対象者の明確さの次元と、活動関与時の動機が利他的なものか利己的なものかの動機づけ成分の次元の2次元の組み合わせで出来る4つのパターンである。この分類の妥当性は、他の集団や他のボランティア活動による研究で検証する必要があるだろう。

以上を総括して、援助者が被援助者との相互作用を通じて援助効果を認識し、それによって援助成果も得るとした高木（1997）のモデルは支持された。また、現実場面での援助を介して形成される人間関係についても貴重な知見が得られた。しかし、今回の調査は一事例研究であり、モデルの妥当性を検証するには、対象者の絶対数が少ないだけでなく、対象集団が調査研究可能な集団という恣意的な選択に基づいていることも否定出来ない。

今後の課題として、今回得られた知見が他の集団においても認められるかどうか、データを蓄積してモデルを検証する必要があるだろう。そのためには、たとえば、経験的に援助成果を測りわける尺度の開発が必須であろう。

【 引用文献 】

青山美智代・西川正之・秋山学・中迫勝（2000） 老人福祉施設における介護ボランティア活動の継続要因に関する研究 大阪教育大学紀要，48，343－358.

Dovidio, J. F. (1984) Helping behavior and altruism : An empirical and conceptual overview. In L. Berkowtiz (Ed.), Advances in experimental social psychology (Vol. 17, pp. 361-427). New York : Academic Press.

Dovidio, J. F. (1996) Helping behavior In Antony S. R. Manstead & Miles Hewestone (Ed.), The Blackwell Encyclopedia of Social Psychology, (pp. 290-295). Blackwell Publishers.

石井宏典（1993） 職業的社会化過程における「故郷」の機能—生活史法による沖縄本島－集落出身者の事例研究— 社会心理学研究，8，9－20.

北澤毅・古賀正義編著（1997） <社会>を読み解く技法：質的調査法への招待 福村出版.

松井豊（1985） 援助行動の生起に関する理論モデルの動向 東横学園女子短期大学紀要，20，104－115.

箕浦康子編著（1999） フィールドワークの技法と実際：マイクロ・エスノグラフィー入門 ミネルヴァ書房.

西川正之（1997） 主婦の日常生活に関する援助行動の研究 社会心理学研究，13，13－22.

Piliavin, J.A., Dovidio, J.F., Gaertner, S. L., & Clark, R. D., Ⅲ (1981) Emergency intervention. New York : Academic Press.

Riessman, F. (1965) The helper-therapy principle. Social Work,10, 27-32.

社会福祉の動向編集委員会（編）（1999） 「社会福祉の動向1999」，中央法規.

下仲順子・中里克治・河合千恵子・佐藤眞一・石原治・権藤恭之（1996） 中高年期に体験するストレスフル・ライフイベントと精神的健康 老年精神医学雑誌，7，1221－1230.

高木修（1982） 順社会的行動のクラスターと行動特性 年報社会心理学，23，137－156.

高木修・玉木和歌子（1996） 阪神・淡路大震災におけるボランティア—災害ボランティアの活動とその経験の影響— 関西大学社会学部紀要，28，1－62.

高木修（1997） 援助行動の生起過程に関するモデルの提案 関西大学社会学部紀要，29，1－21.

高木修（1998） 人を助ける心：援助行動の社会心理学 セレクション社会心理学－7 サイエンス社.

高木修・山口智子（1998） セルフヘルプグループの有効性 アトピー性皮膚炎患者におけるヘルパーセラピー原則 関西大学社会学部紀要，30，1－22.

—— 2001. 5 . 30受稿 ——