高齢者向け PC 教室における
学生ボランティアのベネフィット分析に関する研究

後藤　正幸　研究室
0432230 渡部 大樹

1.研究背景と目的

近年、様々な分野においてボランティア活動が活発化しており、年齢を問わず様々な人が活動に携わっている。安藤[1]によれば、本来人間は、自己利益、ベネフィットの最大化を目的とする「合理的」人間観に基づいて行動するとされ、ボランティア参加にも、何らかのベネフィットを目的としている側面があることが指摘されている。

一方、武蔵工業大学環境情報学部で実施 3 年目となる高齢者向け PC 教室は、地域貢献の一環としてその成果を上げてきた。高齢者向け PC 教室は、地域の高齢者にパソコンを使う機会や学生と交流する機会を提供することを目的とするボランティア活動で、大学生のボランティア（以下、学生ボランティア）が有志で参加する。これら学生ボランティアも活動に対して何らかのベネフィットを期待して参加していると考えられる。そのため運営者は、学生ボランティアが期待するベネフィットを考慮した仕事・役割の分担を行うことで、活動に対する満足を提供する必要がある。活動を通じて学生ボランティアの総合的な満足を高めるには、「学生ボランティアが活動に対してどのようなベネフィットを期待し、それらが実際にどの程度得られたか」、及び「ベネフィットが得られた度合いと総合な満足の関係」を考慮する必要がある。そこで本研究では、これらの点に注目し、以下 2 つを目的とする。

⑴ 学生ボランティアが期待しているベネフィット及び得られたベネフィットを定量的に評価する
⑵ 得られたベネフィットが活動参加に対する総合的な満足に与える影響を明らかにする

また、これら(1),(2)の結果に基づき、来年度以降の運営に対する提言を行う。

2.研究方法

本研究では武蔵工業大学環境情報学部、東山田地域ケアプラザ、パソコンボランティア団体 PC プラネットの共催で実施されるボランティア活動である高齢者向け PC 教室を対象とする。著者は運営を行う有志の学生(以下、コアメンバー)として企画段階から関与した。研究には学生ボランティアが期待しているベネフィット及び達成を定量的に測るため、アンケート調査を用いる。以下に研究プロセスを示す。

2-1.高齢者向け PC 教室概要

高齢者向け PC 教室はコアメンバーが主体的に企画・運営を行い、アドバイザーとして東山田地域ケアプラザ、PC プラネットが関与するという運営体制が取られた。コアメンバー6 名を含む学生ボランティア 45 名が活動に携わり、受講生である高齢者 27 名に対して、パソコンを学び、学生と交流する環境を提供する。教室は全 7 回構成で、2007 年 10 月 3 日(水)から 10 月 24 日(水)の期間の内、毎週水・土曜に開催された。授業は、武蔵工業大学横浜キャンパス情報メディアセンター中演習室を教室とし、コアメンバーの内 2 名が講師及び講師アシスタントとして授業を進める方式で行った。13 時半から 16 時の 2 時間半の授業時間は、高齢者の疲労や集中力の低下等を考慮し、40 分に 1 回程度の頻度で休憩を挟む 3 ターム制を採用した。高齢者向け PC 教室における学生ボランティアの役割は、第 1 に授業中に 1,2 名の高齢者に付き、質問対応やパソコンの操作の誘導を行うアシスタント役を担うことであり, 第 2 に授業時間外に、学校に不慣れな高齢者の案内やフォローアップ等、授業の内外を通じて高齢者と密接に関わり合うことである。

2-2.アンケート実施概要

アンケートは高齢者向け PC 教室全 7 回の内、学生ボランティアが参加した回に毎回記入してもらう形式を取った。学生ボランティアには、当日の配置や仕事の流れを把握しやすくするための資料を配布している。アンケートはそれら配布資料と共に配布し、時間の空いた時に記入してもらった。しかし授業中だけでは記入時間が不足するため、アンケート記入時間を各授業後の反省会の際に設けた。

2-3.ベネフィット調査アンケートの作成

学生ボランティアに実施したアンケートは、①“ボランティア活動への意識調査”、②“期待・達成度調査”、③“モティベーション・全体満足度調査”の 3 つのカテゴリーから構成される。①から③の調査内容は安藤[1]のアンケート調査を参考に、コアメンバー間で高齢者向け PC 教室に即した形で項目を作成した。

①“ボランティア活動への意識調査”は、学生ボランティアのボランティア活動全般に対する考え方を調査し、取り組む姿勢や意識の調査を目的とする。「高齢者向け PC 教室に参加したきっかけ」、一般的なボラ

ンティア活動に対する「参加するきっかけ」、「ボランティア活動に対する印象」、「ボランティア活動から得られるもの」の4項目から構成され、各項目3つから5つの選択肢の中から複数回答可で回答してもらう。

②“期待・達成度調査”では、学生ボランティアが活動に対して期待するベネフィットと、その達成度合いを調査する。項目は「コミュニケーション」、「満足感」、「技能・スキル」、「自己実現・成長」の4項目26問で構成される。これらの項目は、安藤[1]のアンケートを参考に、コアメンバー間で活動を通じて提供出来ると考えられるベネフィットを抽出し作成した。この調査項目各々に対し、「ボランティア活動で重視・期待する度合い」(以下、期待度)、「活動参加によって感じた達成・満足度」(以下、達成度)での2つ観点から評価してもらう。評価は-2〜+2の5段階SD法で回答する質問形式を取った。

③“モティベーション・全体満足度調査”では、学生ボランティアが高齢者向けPC教室に対して、意欲と総合な満足をどの程度感じているかを測り、ベネフィットに関する項目との関連を見る。評価は10点満点で回答する質問形式を取った。

3.分析結果

高齢者向けPC教室期間を通じて実施したアンケートにより、1人の学生ボランティアが1回アンケートに回答したデータを1件とし、学生ボランティア31人から108件の有効サンプルを得た。これらのデータを用いて分析を行う。

3-1.主成分分析による学生のベネフィット分析

学生ボランティアのベネフィットを分析するため“期待、達成度調査”の調査項目26問を変数とし、期待度・達成度で別々に主成分分析を行ったところ、期待度・達成度共に主成分6までで全体の80%が説明出来る事が分かった。これらの主成分に対し、固有ベクトルに基づく解釈を行ったところ、期待度・達成度共に類似性のある主成分解釈が出来た。解釈を行った主成分2つを軸に取り散布図を描き、学生ボランティアの「学年」で層別を行った結果について、期待度の散布図を図1、達成度の散布図を図2に示す。図1、図2から学生ボランティアは学年毎にベネフィットの捉え方に差異があることが分かる。

3-2.学生ボランティアの全体満足度分析

期待度・達成度の差分を新たに主成分分析の変数として加え、全78変数を用いて主成分分析を行った。その中で特徴を見出せた主成分1,2までに注目して分析を行った。主成分は、「総合的期待度」、「期待以上の達成感(達成度と期待度の差分)」と解釈を行った。解釈を行った主成分2つを軸に取り散布図を描き、全体満足度の高低を5段階に分類し層別を行った散布図を図3に示す。図3から①総合的期待度の高い学生は活動に対する全体満足度も高い，②期待以上の達成度が得られたときに全体満足度も高まる，といった傾向が明らかになった。

4.考察

学生ボランティアを一括りに考えては、期待するベネフィットを達成させる事は出来ず、満足を提供することは出来ない。学年毎に期待するベネフィットを考慮し、運営に反映させることで、学生ボランティアに充実したボランティア活動を提供出来ると考えられる。この事から、来年度以降の高齢者向けPC教室の運営に対して、「学生ボランティアの期待するベネフィットを調査する」、「期待するベネフィットを考慮した上で、学生ボランティアの仕事・役割分担を行う」という手順を踏んだ学生ボランティアマネジメントを行うことを提言する。

5.結論と今後の課題

本研究によって、学生ボランティアの期待するベネフィットは違いが見られること、及び各ベネフィット達成度は全体満足度の向上に繋がることが明らかになった。今後の課題として、アンケートでは捉え切れなかったベネフィットが存在することが懸念されるため、インタビュー調査や自由記述アンケートなどを用いて学生ボランティアのベネフィットを網羅的に把握し、それらを加味した上で研究を行うことが必要である。

参考文献

[1]安藤香織,“環境ボランティアは自己犠牲的か－活動参加への動機付け”,質的心理学研究,1号,pp.129-142,(2001)

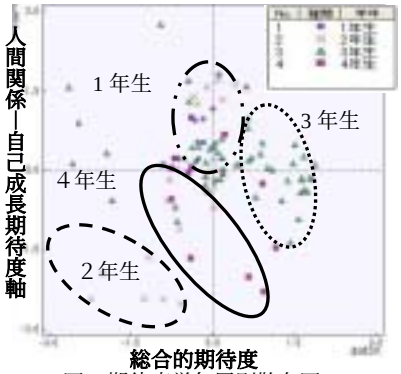

図1.期待度学年層別散布図

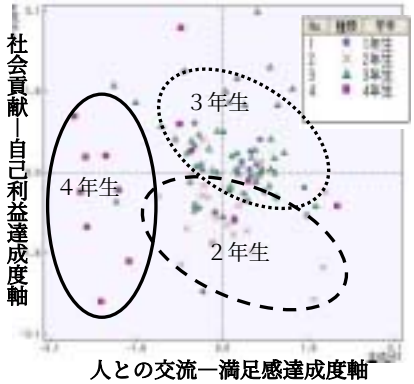

図2.達成度学年層別散布図

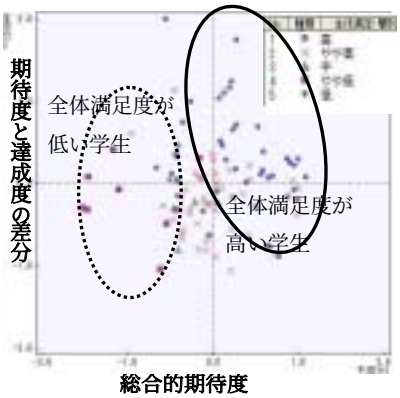

図3.全体満足度層別散布図