ボランティア活動者のコンピテンシーの作成

川 市 幸 代*・木 村 早 希**・大 木 桃 代***

An assessment of competency requirements by volunteers

Sachiyo KAWAICHI, Saki KIMURA, Momoyo OHKI

1. 背景

我が国において、ボランティア活動は社会参画していく手段の1つとして位置付けられ、市民、住民の立場から実現される活動として改めて注目されている。今日のボランティア活動は福祉の領域だけでなく、教育、保健、医療、生活・文化、環境、国際等々、幅広く展開されている。その中でボランティア活動は大衆化され、われわれの生活の一部をなすものへと変化している。とりわけ、1995年の阪神・淡路大震災を契機にボランティア活動への関心が高まり、最近ではNPO（Nonprofit Organization；民間非営利団体）が活発に活動して、多くの市民、住民がボランティア活動に参加している。

ボランティア活動の動向をみると、全国の社会福祉推進委員会地域社会福祉ネットワーク(2007）において把握されているボランティア活動者の人数は7,385,628人となっており、ボランティア団体数、およびボランティア活動者の人数の推移は、1980年から2005年までの25年間で、約4.6倍に増加している。また、ボランティア活動者の人数が増加するにつれて、ボランティア・リーダー、ボランティア・アドバイザー、ボランティア・コーディネーターの養成研修会が各都道府県で開催されるようになり、ボランティア活動の推進プログラム等の取り組みがなされている。このように今日において、ボランティア活動の拡大化、多様化傾向が顕著に見受けられる。

ボランティア活動を互助関係として捉えると、その活動は人が集団生活し始めたと同時に誕生したものである。内海・入江・水野（1999）によると、律令によって、老人や病人の介護は近親者が行い、身寄りのない人や障害者の世話は近隣で行うことが義務づけられたとされる。しかし、1951年に社会福祉事業法が制定され、民間組織として社会福祉協議会が法制化されることで、

* かわいち さちよ 文教大学大学院人間科学研究科臨床心理学専攻
** きむら さき 文教大学大学院人間科学研究科人間科学専攻
*** おおき ももよ 文教大学人間科学部心理学科

福祉問題について幅広く捉えられるようになり、市民活動型のボランティアが誕生するに至る。そして、1960年代後半にはボランティア活動の啓発を活発に展開させようとする政策的な動きが出てきた。このような社会の変化とともに、近隣との協力という組織的な互助の関係に縛られなくなることで、ボランティア活動を行う決定権は個人へと移行していくことになったといえる。

ボランティアの決定権が個人に移行している社会において、個々のボランティア活動者は、状況に応じて自分の有する多様な能力・資源を駆使して活動することが求められる。そのような能力をコンピテンシー（competency）と呼ぶことができ、特定の領域で知識・スキルを用いる際の媒介要因として機能するものとして注目されている。平田（2000）によると、このコンピテンシーの定義に表される特徴として、①コンピテンシーの性質は人の基底にある特性もしくは、可能性（素質）として表現されていること、②職務や機能において優れた遂行及び成果に関連するもの、③ある固有領域の状況下だけでなく、広い範囲で安定的に発揮されるもの、という3点を挙げている。コンピテンシーは、一個人の中に複数存在するものであるため、その意味として「幅広く職務や機能の遂行において発揮されるもので、すぐれた行為や成果をもたらす人の基底にある特性もしくは可能性」と捉えることができる。具体的には、個人の基底をなす「態度」、状況とともに経験的に身につけた学習性の「技能」、かつ個人を特徴づける複数の「属性」に分類できるといえる。ボランティア活動者が「その活動において、何かを成しえる」ときに、状況に応じて自分の有する多様な資質を駆使して活動することができれば、ボランティア利用者だけでなくボランティア活動者にとってもより良い、充実した活動につながると考えられる。

歴史的変換や社会変化に伴い、ボランティアの各機能や捉え方が変化してきており、ボランティアの定義が転換期を迎えている。この背景を受けて、ボランティア活動の実態調査として、ボランティア活動の動機や形態の変化を把握した研究が多く見受けられるようになった。しかし、ボランティア活動者は、ボランティア活動の変容に沿って、自身の在り方をも変化させることが望まれる。つまり、ボランティア活動の多様化や変化を検討するだけでなく、ボランティア活動者自身の考えるボランティアの意義や必要とされる能力の変化を把握する必要性がある。さらに、ボランティア活動者自身の考えるコンピテンシーを明確にして提示することにより、ボランティア活動者に必要な内容が明らかになると同時に、ボランティア活動者の自己点検、そして自己研鑽が可能になり、ボランティア活動の質の向上につながることができると考えられる。

2. 目的

本研究では、ボランティア活動者自身が考える、ボランティア活動に必要な能力やボランティア活動の意義を検討し、ボランティア活動に必要なコンピテンシーを明示、検証することを目的とする。具体的には、ボランティア活動に必要だと考える能力の自由記述から、ボランティア活動者のコンピテンシーの作成を試みる。それを基に、ボランティア活動における課題も含めて把握し、総括的な視点から個々のボランティア活動者の有するコンピテンシーの向上につなげていくための基礎的な資料とする。

3. 方法

(1) 調査時期

平成20年10月から12月であった。

(2) 調査協力者

関東地方のボランティア団体（9団体）に登録しているボランティア活動者89名（男性37名、女性52名）であった。

(3) 手続き

本調査に先立ち、関東地方のボランティア団体の代表者に調査目的、方法、意義、守秘義務について説明する文書を送付し、調査用紙配布を依頼して、調査協力への承諾を得た。そして、団体を通じて同内容の説明文書が添付された質問紙をボランティア活動者285名に配布し、89部回収した（回収率31.2％）。回収は、回答後にあらかじめ用意した封筒に調査協力者自身で厳封をしてもらい、調査者へ返送する形をとった。また、調査は匿名で行われることから、通常の同意文書の作成は不可能であり、回答することで調査への同意表明とみなされるものとした。

(4) 調査用紙

ボランティア活動者の属性（性別）と、①ボランティアに必要だと考える能力、②良かったエピソード内容、③困ったエピソード内容の項目から構成された。それぞれの質問項目は、自由記述で回答を求めた。

(5) 分析方法

研究者2名がKJ法（川喜田，1967）によって、回収されたすべての記述を分析した。その際、1人のボランティア活動者が複数の内容を記載している場合は、それぞれ別の内容として1件数とした。

4. 結果

(1) ボランティアに必要な能力の検討

ボランティアに必要な能力に対する有効回答数は、白紙を除き、全体で234件であった。これらの記述を「態度」、「属性」、「技能」の3側面に分類すると、「態度」に関する記述が最も多く161件（69％）であった。以下、「属性」に関する記述が35件（14％）、「技能」に関する記述が22件（9％）。その他が16件（7％）であった。

「態度」については、「奉仕精神」、「温かさ」、「発展性」、「意欲」、「社交性」、「洞察力」、「連帯性」、「主体性・自主性」、「尊敬心」、「精神的安定」、「自己理解」、「社会性」、「責任感」の13の内容に大きく分類された。さらに内容をみると、「奉仕精神」は「無償性・無給性」、「利他性」、「忍耐力」といった内容が列挙された。「温かさ」は「友愛心」、「思いやり」に分けられた。「発展性」には「向上心」、「前向き」が包含されていた。「主体性・自主性」には「行動力」、「勇気」が示された（表1）。特に「態度」の側面においては、「奉仕精神」と「温かさ」に関する記述が多く挙げられていた。

「属性」については、「生活の安定」、「経験」の2つの内容に大きく分類された。さらに内容をみると、「経験」には「特技」という意味が含まれていた（表2）。この側面では、「生活の安定」に関する記述が多く挙げられていた。

表1　ボランティアに必要な能力としての「態度」

分類	内容
「奉仕精神」 (40件—25％)	＜無償性・無給性10件＞やってあげているのではなく、一緒にやっていくという気持ちを持てる、損得勘定や利害関係抜きで動ける ＜利他性28件＞人のために動ける、社会への奉仕の気持ちがある、自分の価値観で判断しない、すぐに批判しない、威張らない、自己主張が強くない、自分を出さない ＜忍耐力2件＞我慢できる
「温かさ」 (21件—13％)	＜友愛心8件＞人が好き、人と関わりたいと思える、命を大切に考える ＜思いやり13件＞気配りができる、親切な人、人に対する思いやりがある人、相手の気持ちに寄り添える、裏表がない
「発展性」 (18件—11％)	＜向上心9件＞自分を成長させたい人、明確な目的がある（生きがいとできる）、努力できる、時間を作れる、学ぶ意識を持てる ＜前向き9件＞前向きな人、失敗をくよくよ考えない、神経質すぎない
「意欲」 (15件—9％)	意志のある人、自発的にする人、継続力がある人、活動に興味が持てる人、好奇心の強い人、情熱がある
「社交性」 (15件—9％)	明るい、陽気な人、穏やか、社交的な人、外交的な人
「洞察力」 (11件—7％)	相手の立場に立って気持ちを想像できる、言葉や雰囲気から相手の気持ちを察することができる、他人の心の痛みに気づいてあげることができる
「連帯性」 (9件—6％)	協調性、周りとの交流ができる、仲間の和を作り協力できる、周りを信頼できる、友人や仲間を増やせる人
「主体性・自主性」 (8件—5％)	＜行動力4件＞確かな考えがあって行動できる、人から言われる前に動ける、企画力がある、積極的な姿勢 ＜勇気4件＞チャレンジ精神がある、参加する勇気がある
「尊敬心」 (6件—4％)	他者（年配者）を尊敬できる、公平である、感謝できる、人の考えを尊重する、その人が生活していくために必要とされた時にお手伝いできたらと思っている人
「精神的安定」 (6件—4％)	心の豊かな人、精神的に安定している
「自己理解」 (5件—3％)	自己も楽しめる人、自分自身に適った活動ができる人、自分の長所・短所を把握している人、できることをできる範囲で行える人
「社会性」 (4件—2％)	あいさつのできる人、返事のできる人、整理整頓ができる人
「責任感」 (3件—2％)	責任感がある、正義感がある、まじめな人

表2　ボランティアに必要な能力としての「属性」

分類	内容
「生活の安定」 (23件—66％)	経済的にゆとりがある、時間にゆとりがある（男性は定年後／女性は子供の世話がなくなったとき）、健康な人（体力的に余裕のある人）、距離に無理がない、家族の協力が得られる、自分の家庭が幸福である
「経験」 (12件—34％)	＜経験7件＞自分自身が障害を持っている、体験を重ねて自分を育てられる、資格（看護、保育、介護）取得者、学校や会社で人のリーダーを経験した人 ＜特技5件＞自分の特技を持っている、仕事や趣味を活かせる

表3　ボランティアに必要な能力としての「技能」

分類	内容
「コミュニケーション能力」 (12件—55％)	＜受容・理解9件＞傾聴・他人の意見を受け入れることができる ＜伝達3件＞適切な表現で伝えられる、分かりやすい表現
「判断力」 (5件—23％)	判断ができる、自分の役割を感じられる、理解力のある、自分の言いたいことを適切に助言ができる 冷静さ、客観性
「柔軟性」 (4件—18％)	臨機応変に対応できる、現場でそれぞれに応じた力を発揮できる、広い心を持つ
「組織との連携」 (1件—4％)	職員との連絡・意思疎通ができる

「技能」については、「コミュニケーション能力」、「判断力」、「柔軟性」、「組織との連携」の4つの内容に大きく分類された。さらに内容をみると、「コミュニケーション能力」は「受容・理解」、「伝達」に分けられた（表3)。とくに、「コミュニケーション能力」に関する記述が多く挙げられていた。

(2) ボランティア活動での良かったエピソード内容の検討

ボランティア活動の中で、良かったエピソード内容に対する有効回答数は、白紙を除き、全体で79件であった。全記述を総合的に検討すると、ボランティア利用者の肯定的な発言や行動に関する記述が最も多く29件（37％）であった。以下、調査協力者の主観的側面から捉えられるボランティア利用者の肯定的な側面や行動に関する記述17件（22％)、満足感や有益感に関する記述15件（19％)、ボランティア利用者の成長や関係性の変化に関する記述13件（16％)、知識に関する記述4件（5％)、その他1件（1％）であった。

具体的内容を示すと、ボランティア利用者の肯定的な発言や行動に関して、「すでに仕事の第一線を退き、社会的な影響力もなくなったが、たとえ一人であっても心から感謝してもらえるということは本当にうれしいことだ。」や、傾聴ボランティアをしている方の、「ホスピスで過ごした患者さんが危篤の夜1人で付き添った。それまで昏睡を続けていたが、私を見たとたん嬉しそうな顔をして、1時間以上私を見続けて亡くなられた。私もなぜか悲しみの中に喜びを感じた。」等の内容が挙げられた。

次に、ボランティア活動者の主観的側面から捉えられる利用者の肯定的な側面や行動に関して、デイサービスを行っている方は、「入浴サービスの際に、髪を洗ったご婦人の髪にドライヤーをかけながら話をしていると、20数年前に亡くなった母親のことを思い出した。その婦人を通して母親への恩返しの一部にでもなればと思った。」、「障害を持つ子どものお母さまとのお話の中で、本音をおっしゃっていただいた時、家族にはなかなか言えないことでも、ボランティアという立場の人には言えることもあるのだと感じた。」等の内容が示された。

ボランティア利用者の成長や関係性の変化に関しては、「知り合ってから挨拶をしてくれなかった人が、年月を重ねた後に挨拶をしてくれるなったこと。単純で当たり前のことであるが、うれしかった。」、「視覚障害の人がプールで泳げるようになったことや、寝たきりの老人がふっと

手を動かしたり、口を動かしたりしたときほどうれしいと思ったことはない。」等の内容が得られた。

次に、満足感や有益感に関して、「患者さんの人生やモノの見方、考え方に触れられ、とても貴重な時間を共有できたのだと思う。」、「子育てで悩んだとき色々相談できて、ボランティアを続けていて良かった。」そして、「人との関わりにより、視野も情報も増えたこと。」等の内容が記載された。

最後に、知識に関して、「私の普通にしている日常の動作が、その人にとっては不自由であることをボランティアを体験して勉強になった。」等の内容が挙げられた。

(3) ボランティア活動での困ったエピソード内容の検討

上記と同様に、ボランティア活動の中で、困ったエピソード内容に対する有効回答数は、白紙を除き、全体で52件であった。全記述を総合的に検討すると、トラブルや対応の仕方に関する記述が最も多く20件（38％）であった。以下、知識不足に関する記述8件（15％）、ボランティアメンバーの人間関係に関する記述7件（13％）、生活の変化に関する記述5件（10％）、活動内容に関する記述4件（8％）、システムの体制に関する記述4件（8％）、対応に対する反省に関する記述3件（6％）、その他1件（2％）であった。

まず、トラブルや対応の仕方に関して、例えば、「高齢者とその家族の両方のお気持ちを受容するためには、言葉をよく考えて選ばなければならない時が大変。」、障害者の方を対象としてボランティアを行っている方は、「障害者が発作を起こした時、その発作が直接自分に向けられ、かまれる・殴られるということへの対処の仕方に困った。」等の内容が挙げられた。

次に、知識不足に関しては、朗読活動を行っている方は、「方言が直らず、表現が難しい。日々勉強だと思いながら続けている。」、自閉症を対象としている方は、「自閉症の人と話もできず、近くにも寄れない状態があった。障害についての理解ができていなかった。」、そして、「知的障害児の異食に戸惑った。」等の内容が得られた。

ボランティアメンバーの人間関係に関しては、「施設の利用者と打ち解けたり、仲良くするのは比較的簡単であるが、施設職員と打ち解けていくほうが時間がかかる。」、「活動する仲間が一人一人考えることの違いがあって、少しずつ目的にずれが出てきたとき、理解してもらえたらと思う。」等の内容が示された。

そして、生活の変化に関して、「毎月の次回の訪問日を決められてしまい、負担が重くなり、ボランティアの楽しさが無くなって辛かった。」、「家族や周りの人々から完全に理解が得られているわけではない。」等の内容が得られた。

活動内容に関しては、「仕事量が多くてハードだった。」、「行事の準備で、やることが多すぎる。」等の内容が記載された。

さらに、システムの体制に関して、「ボランティア活動をされる会員や運営委員・役員になられる方がいなくなったこと。利用者さんのためになんとか続けなくてはと思った。」、「福祉施設の公的な、配慮の不足を痛感している（人手不足、予算不足、施設の老朽化）。」等の内容が挙げられた。

最後に、対応に対する反省に関して、「利用者さんのこれまでの歩み、背負っている事柄、状況（病の不安や痛み、生活苦、家族問題、帰宅希望等）を理解せずに一方的なやり方、自己満足的な活動をしてしまっていた。」等の内容が得られた。

5. 考察

(1) ボランティアに必要な能力の分析

ボランティア活動者自身が考えるボランティア活動に必要な能力は、「奉仕精神」、「生活の安定」が多く、次いで「温かさ」、「発展性」、「意欲」、「社交性」、「経験」、「コミュニケーション能力」、「洞察力」、「連帯性」、「主体性・自主性」、「尊敬心」、「精神的安定」、「自己理解」、「判断力」、「社会性」、「柔軟性」、「責任感」、「組織との連携」の順に多くみられた。

本研究において、ボランティア活動者として最低限必要とされる能力を「必要条件」として表し、必要条件が満たされた上で、獲得することが望まれる能力を「十分条件」と示すことができる。このことを念頭に置いて上記のボランティアに必要な能力を分類すると、必要条件として、いくつかの能力が挙げられる。まず、「奉仕精神」では、「損得勘定や利害関係抜きで動ける」という記述のような「無償性・無給性」、「人のために動ける、自己主張が強くない」という記述のような「利他性」、そして「忍耐力」が挙げられる。藤野（2000）は、無償の内容は、所要経費の全額をボランティア活動者が自己負担する場合から、交通費のみを受け取るような部分的無償に至るまで多様であるが、実費代償を超えるような場合はボランティアの埒外であるとしている。本研究の調査協力者においても、その活動において何らかの経済的見返り（金銭、物品、サービス等）を本来の目的や動機とはしない、という意味において無償性を求めている。さらに相互扶助のように閉じられた関係ではなく、互いに新たな関わりを大切にして手と心を差し伸べる点で利益を受ける対象が開かれている、という意味での利他性を主眼に置くことを重要視していると考えられる。

「生活の安定」では、「自分の家庭が幸福である」等の記述に示されるように、ボランティア活動には、ボランティア活動者の生活が安定していることが必要条件であると考えられる。調査協力者は、時間的・経済的にゆとりがあり、健康であるという土台のもとに、初めてより良いボランティア活動を行うことができると考えていることが示された。

また、「主体性・自主性」では、「人から言われる前に動ける行動力」等の記述のような「行動力」と「ボランティア活動に参加する勇気がある」等の記述に示される「勇気」が挙げられた。内海他（1999）や藤野（2000）は、ボランティア活動と解されるためには、自発性を基本的に充たすことが必要であり、また望まれている条件の1つとしている。ボランティア活動をするきっかけとして他者から参加を誘われたとしても、当人の参加意思が主体的に自覚されていくことになれば、それは立派に自発的参加として捉えられる。調査協力者は、何らかに強制されて従事対処するのではなく、主体として誇りを持って期待された役割を誠実に遂行していくことが必要であると考えているといえる。

これらの他に、ボランティア活動者が必要だと考える態度として、「友愛心」と「思いやり」を含む「温かさ」、「尊敬心」、そして「連帯性」が示され、技能としては、「組織との連携」、「冷静さ」等の記述に示される「判断力」、「柔軟性」が挙げられた。これらの能力もボランティア活動者として最低限必要とされる能力として捉えることができる。藤野（2000）は、ボランティアに必要な条件として、温かい心、冷静な判断力、優れた技能、さらに人間関係、健康を挙げている。優しさや思いやりを持ち、相手の立場で考え対応できることを意味する温かい心や尊敬心は、ボランティア活動者にとって核となる能力であるといえる。また、冷静な判断力は、ボランティ

ア活動者にとって重要であるとされる。その理由として、いかなる事態が起きてもあわてずに沈着冷静な行動をとることが、ボランティア活動者には常に要求されているためである。また、調査協力者は、ボランティア利用者・家族・職場の同僚・関係機関など、ボランティア利用者を軸に多くの人たちと関わりを持っており、円滑な人間関係がより良いボランティア活動につながると考えていることが示された。

さらに、上記の必要条件を支える能力として、十分条件としての能力も多数挙げられた。まず、ボランティア活動者が必要だと考える態度としては、奉仕精神を支える能力として、「洞察力」が挙げられる。ボランティア利用者は、老人や子供、障害者が多く、ボランティア利用者の身体的健康には十分な配慮が必要であり、合わせて心の健康への配慮も重要になる。ボランティア活動においては、ちょっとした行き違いや誤解がストレスを引き起こし、いざこざの原因になる可能性があるため、きめ細やかな活動を行えるよう「洞察力」を活用していくことが重要であると考えられる。また、「自分を成長させたい人」等の記述といった「向上心」と、「前向き」等の記述に示される「発展性」、「継続力がある人」等の記述のような「意欲」が挙げられた。これらの能力は、ボランティア活動を継続させる直接要因であるといえる。桜井（2005）は、ボランティア活動者自身の成長が促されている実感が持てるボランティア活動ほど、その活動が継続されているという結果を示している。すなわち調査協力者は、ボランティア活動は一度きりのものと考えずに、その活動を続けること、さらにそこから何かを学び取ることをボランティア活動における本来の意味として考えていることが明らかになった。さらに、「明るい、穏やか」等の「社交性」や「あいさつのできる人」などの記述で示される「社会性」は、尊敬心を支える能力として挙げられる。対人の活動であるボランティア活動を行っていく上で当然必要であるとされる能力であるが、質の高いボランティア活動を行うために、常に改善することが求められる能力と思われることから、「社会性」は必要条件ではなく十分条件として分類することができると考えられる。

次に、判断力、連帯性を支える能力として、ボランティア活動者が必要だと考える技能に「コミュニケーション能力」が挙げられる。傾聴や他人の意見を受け入れることができるといった能力は、対処能率を上げるだけでなく、ボランティア活動者と利用者間のより親密な対人関係につながるといえる。

また、ボランティア活動を行う上で、特定の問題状況の認識に始まり、それにどう取り組むかの判断価値、そして行動による具体的取り組み全てをボランティア活動者自身の全責任において決然と遂行することが必要であるため、自主性とともに、「責任感」も重要な能力として位置付けられる。ボランティア活動が無償であることは責任の重さを軽くはせず、むしろボランティア活動者個人にかかる責任は重いため、主体性・自主性の支えになる重要な能力といえる。

最後に、ボランティア活動者が必要だと考える属性として、ボランティア活動者の生活が安定しているという土台のもとにボランティア活動を行うとき、そこにはボランティア活動者の「自己理解」能力と「精神的安定」を保つという能力が必要である。ボランティア活動者自身に適った活動を見つけられることで、活動者に過剰な負担がかかることを避け、無理のない範囲で活動を行えるということは、ボランティア活動本来の楽しさや充実感を実感することができると考えられる。

さらに、「資格（看護、保育、介護）を取得している」等の記述で示される「経験」が挙げられた。藤野（2000）は、望ましい理想条件の中の1つに専門性を挙げており、ボランティア活動

は非専門的分野から着手されることが多いが、活動の中で専門的対応が求められるような場面が生じることを指摘している。阪神淡路大震災の折にも、たとえば精神科医のボランティア集団が活躍し、その活躍の重要さは記録からも十分推測し得る。このことからボランティア活動における専門性は必要条件としても捉えられるが、本研究における調査協力者は、ボランティア利用者と触れ合いながら、専門職にはできない何かを具体的に提供する役割を担うことにより一層のやりがいを感じていることが窺えることから、「経験」は必要条件ではなく十分条件として分類することができると考えられる。また、小笠原（2004）によると、ボランティア活躍が専門的に高度化し、ボランティア活動に専門性が求められているため、地域社会のボランティアニーズとボランティア活動者自身の欲求をつなぐ役としてボランティア・コーディネーターが必要であるという。さらに桜井（2005）は、ボランティア活動において、ボランティア活動者の役割が明確に提示されていることが、活動の継続に際して重要視されていることを指摘している。このことから、今後、調査協力者がボランティア活動を行う中で、ボランティア活動者でなければできないことを明確にし、地域社会のボランティアニーズに応えるために必要な知識や技術を高めてくれるボランティア・コーディネーターといった人材の需要が高まることが示唆される。

そして、上記の各能力から、調査協力者が捉えるボランティア活動を支える人間観が浮かび上がってくる。それは、奉仕精神、温かさ、精神的安定、主体性・自主性、連帯性であり、これらは、ボランティア活動に不可欠の人間観であるといえる。三好（2004）は、生きがいを追求しつつ進められるボランティア活動には生き方に関する強靭な哲学が必要である、と述べている。調査協力者は、ボランティア活動の実践により、上記の人格性や連帯性を深めることを望み、またボランティア利用者との間に対等の人格としての互いの尊厳を守りあうことを第一義的に目指しているといえる。

以上から、ボランティアに必要だと考えられる能力を、必要条件だけでなく、それを支える十分条件として把握することができる。各能力をボランティア個人で見直し、不足部分を補い、充足部分は維持・向上させていくことで、ボランティア活動の質を向上させることができると考えられる。

(2) ボランティア活動の良かったエピソード内容の分析

「名前を呼ばれたことや感動を言葉や態度で表わしてくれること」等の記述のように、何気ない言葉かけややり取りの中でも調査協力者にとって大きな喜びの経験となっている。また、「ボランティア利用者に活動を喜んでもらえた時には、ボランティア活動の大切さや意義を感じられる。」という記述のような気づきや感動、活動を通して得た自信はボランティア活動の促進要因になっていると考えられる。

また、利用者の喜びをボランティア活動者自身のことのように嬉しいと感じられるようになる、といった共感性や、技術を生かして社会貢献しているという充実感は、ボランティア活動者の自己効力感につながり、生きがいとしてのボランティア活動の促進・継続要因になっているといえる。

さらに、ボランティア活動の中で友人、人との出会い、ボランティアメンバーとしての仲間意識の強まりは、ボランティア活動だけでなく、生活全般の張り合いを生みだすものであると考えられる。経済企画庁（2000）の調査において、ボランティア活動の中で「多くの人と知り合いになれたこと」、「活動をして楽しかったこと」に対して満足した人の割合はそれぞれ6割以上と高

い。以上から、ボランティア活動を通して、ボランティア利用者との交流だけでなく、ボランティアメンバーとの関係性の広がりが、自分自身の考え方や価値観に影響を与え、ボランティア活動者に対してプラスの効果をもたらす可能性が示された。

最後に、ボランティア活動を通して知識を得られることに喜びを感じられるといった内容が得られたことから、調査協力者はボランティア活動から様々な知識を得ることにも意義を見出している、あるいはボランティア活動や利用者から何かを学ぶという姿勢が示された。ボランティア活動は社会の中で学ぶという側面を持っており、例えば福祉ボランティアをすれば、福祉の現場を学び、障害者や高齢者の抱える問題を知り、その解決のための方策について学習する。環境ボランティアであれば、身近な生活にかかわる公害問題から地球規模の環境問題への認識を深める。調査協力者は、座学という学習スタイルだけでなく、主に体験的学習という中で、学習の成果を実践し振り返りながら、ボランティア活動を行っていると考えられる。

全体的に見ると、調査協力者は自主的、前向き、そして周りとの連帯感を持ちながらボランティア活動に取り組んでいることが明らかになった。渡辺（2005）によると、ボランティア活動で得たものは、①自分への自信、②出会いと喜び、③生きがい、④活動分野での知識・経験・技術の学習、⑤体力・精神力・忍耐力・協調性・責任感・自発性などの向上、⑥身だしなみ（メーキャップ、服装、清潔さ）への配慮、⑦健康への自覚、であるとされる。これらから、本研究においてもボランティア活動を行うことで、先に述べたボランティア活動に必要な能力としての「自発性」「体力」「経験・技術」「忍耐力」「協調性」「責任感」「社会性」の向上につながっていることが示唆された。

(3) ボランティア活動の困ったエピソード内容の分析

ボランティア活動者は、活動中に求められる対応や判断に困った経験や、対応はこれでよかったのかなどと反省することにより、自信を失う可能性が示された。このことから、ボランティアを行う決定権が個人へと移行したために、活動を失敗と捉えるのもボランティア活動者自身の判断によるところになり、適切な評価ができずに追い詰められてしまうといった危険性をはらんでいるといえる。

また、障害に対する知識不足から対応に苦慮したという内容が多々見られ、ボランティア活動を行う上で、より多くの知識を得る機会を求めていることが示唆された。しかし、ボランティア活動者個人で学習する場や時間を確保することは難しいため、ボランティアの受け入れを支援し、ボランティア活動の目的や内容にそったオリエンテーションや研修を行う役割を持つボランティア・コーディネーターの存在が求められると考えられる。さらに、システムの体制（人手不足、予算不足、施設の老朽化）の課題に対しては、活動希望者と社会の様々なニーズをつなぐことも役割とするボランティア・コーディネーターの存在が大きいといえる。本研究においても、「ボランティア・コーディネーターに相談でき、良かった。」という記述が得られ、トータルにボランティア活動者の活動を支援する役割を担うボランティア・コーディネーターは、市民社会の構築あるいは成熟に欠かせないと考えられる。

さらに、ボランティアメンバー同士の人間関係における困難も述べられていた。桜井（2005）は、ボランティア同士のコミュニケーションやボランティア団体への所属意識への満足感、つまり、「ボランティアが作る好縁」の魅力による活動継続が存在することを示している。したがって、調査協力者は、「好きなことが同じ人が集まって作る縁＝ボランティア活動が作る縁」の中

にボランティア活動の意義を捉え、質の高い人間関係やネットワークを形成したいニーズがあることが示唆される。

そして、「ボランティア活動に伴い、趣味や今までやってきたものに専念しないでボランティアの活動の日に充てる。」等の記述のように、ボランティア活動者自身の生活の変化に対する困難が述べられている。先述したように、ボランティア活動者の生活の安定がボランティア活動の土台であり、基盤であるとされる。したがって、ボランティア活動を通じて個人的・組織的な理念を実現させるためにも、活動者自身の生活を安定させ、無理なく活動していくことが何よりも重要であることを強調する必要性が明示されたといえよう。

最後に、活動内容に関しては、ボランティア活動での業務内容に関する諸側面が、活動継続に影響を与えている（入江・佐藤・菅原，2007）ことからも、本研究における調査協力者は、ボランティア活動の達成による充実感、活動自体の魅力、活動の特徴（挑戦的、魅力的、責任性）を高められるようなボランティア活動を求めていることが示唆された。

全体的に見ると、ボランティア活動での困難なことは場面によって異なる場合もあるが、共通することも多々あることが明らかになった。渡辺（2005）によると、ボランティア活動によって失ったものとして、自分への自信、お金などを挙げている。しかし同時に、活動の中から多くを学ぶことができ、今の人生にとってなくてはならない存在となっていることを強調している。本研究においても、「利用者との触れ合いを続けるために、自分の時間の都合がつくときだけ活動する。」、「いろいろな活動の企画・実行、会員拡大のためホームページ開設やイベント時にPRを行う。」等の記述のように、調査協力者は、時にはボランティア活動に参加していて手放しでよかったとは言えないことがあっても、それでもなおアイデアを出し合い、工夫を凝らしてボランティア活動を行っていることが明らかになった。

6. 総合考察

本研究において、ボランティア活動者のコンピテンシーとして、ボランティア活動者自身の生活の安定、奉仕精神といった必要条件だけでなく、それらを支える能力として自己理解、経験などの十分条件を提示した。また、ボランティア活動者に必要な内容が明らかになると同時に、エピソード内容を検討する中でボランティア活動における不足部分の内容も明示することができた。

本研究において明らかになったボランティア活動者の考えるコンピテンシーは、十分条件としての能力を向上させることで、さらに必要条件としての能力を満たすことも可能になるといえる。つまり、それぞれのコンピテンシーに対し、より包括的に働きかけることで、ボランティア活動全体の質を向上させることが可能になると考えられる。

さらに、本研究の調査協力者は、ボランティア活動を一方的に行うのではなく、社会的役割が得られる満足感や、自身の成長が促されるという実感を持ちながら行うものとして捉えていることが明らかになった。三好（2004）は、ボランティア活動が大衆化することで、自己形成、自己成長のツールとしてボランティア活動が捉えられていると述べている。さらに、入江他（2007）は、ボランティアの捉え方や意義が変化してきた背景には、豊かさに対する価値観の変化、「物質的・経済的な豊かさ」よりも「心の豊かさ」、「人間的な結びつき」が重視されるようになったことを挙げている。調査協力者においても、ボランティア活動に対する捉え方は、従来の自己犠牲的あるいは献身的なもののみから、自身の充実感とそれに付随した楽しみや喜びをも含めた相

互作用的な観点が主流になってきているといえる。つまり、ボランティアの捉え方が変化し、恵まれない人々への慈恵愛的な奉仕として、一方的に労力的または何かを提供するという一種の自己犠牲的な善意や奉仕、医療や社会的な事業といった限定された活動としてのボランティアから、活動を行う人のためでもあるという捉え方に転換してきているといえる。本研究における調査協力者は、「する側—される側」という関係性ではなく、ボランティアを通して自らの向上を図り、「させてもらう側—してもらう側」という両者間に新たな相互扶助関係のもとにボランティア活動を成り立たせていると考えられる。

全体的に、歴史的変換や社会変化に合わせて、ボランティア活動者とボランティア利用者間の共通の認識の下でボランティアの形を創り上げる必要性が示された。このように、ボランティア活動における新たな関係性の構築に取り組むことで、ボランティア活動の多様化に伴うボランティア活動に求められる能力や活動に対する意義の変化をみることができるといえる。さらに、ボランティア活動者と利用者との関係にとどまらず、ボランティア活動における身近な問題を検討することで、ボランティア・コーディネーターの必要性が改めて強調された。ひとつのより良いボランティア活動を構築するためには、一定の期間ごとに、個人レベルだけではなく、地域社会とボランティア活動者自身との共同の目的具体化・明確化、関係性の見直しを行う機会の提案、ならびに人材の育成が必要であると考えられる。

謝辞：本研究にご協力頂きました各ボランティア団体及びボランティア活動者の皆様に心から御礼申し上げます。

引用文献

原田隆司（2000）．ボランティアという人間関係　世界思想社

平田謙治（2000）．人的資源におけるオントロジカル・アプローチ；コンピテンシー研究の課題と展望　産業・組織心理学会大会発表論文集，16, 160-163

藤野信行（2000）．ボランティアのための福祉心理学　日本放送出版協会

入江詩子・佐藤快信・菅原良子（2007）．ボランティアと生涯学習との接点　現代社会学部紀要，5, 51-62

川喜田二郎（1967）．発想法—創造性開発のために—　中公新書

経済企画庁（2000）．平成17年度国民生活選好度調査—ボランティアと国民生活—　経済企画庁

三好達也（2004）．ボランティアの実態に関する一考察　仏教大学教育学部学会紀要，3, 267-278

小笠原慶彰（2004）．社会福祉　ボランティア協会(編)　ボランティア・NPO用語辞典　中央法規 pp.12-13

桜井政成（2005）．ライフサイクルからみたボランティア活動継続要因の差異　ノンプロフィット・レビュー，5, 103-113

社会福祉推進委員会 地域社会福祉ネットワーク（2007）．ボランティア活動年報 2005　社会福祉法人全国社会福祉協議会

内海成治・入江幸男・水野義之（1999）．ボランティアを学ぶ人のために　世界思想社

渡辺良子（2005）．病院ボランティアの役割—浜田医療センターにおける4年間の経験から—　国立病院総合医学会誌，61, 263-267