

同志社大学

2016年度 卒業論文

議題：大学生ボランティアの満足度要因

—筆者自身のボランティア経験と、15人の大学生へのインタビューからの考察—

社会学部社会学科
学籍番号 19131045 西山咲良
指導教官 立木茂雄
2016年12月21日

(本文の総字数：30,786字)

要旨

阪神淡路大震災、東日本大震災を経て、日本において「ボランティア」はブームと言えるまでになり、誰でも簡単に取り組むことができるようになった。大学生の間でもその傾向は顕著であるが、果たしてボランティアに参加した大学生はどれほどの満足を得ているのだろうか。本稿では、まず筆者自身が留学中に行っていたボランティアについての日記を分析し、どのような要因がボランティア活動の満足度に影響を与えているのか仮説を立てた。その後、それが他の学生でも当てはまるのかインタビュー調査を行い、参加動機、組織マネジメントの観点を中心に比較、考察をした。その結果、①満足度に影響を与える要因で一番大きいのは「理想と現実のギャップ」である②参加動機では「利他主義」が最も悪く満足度に影響しており、逆に高い満足を得ているのはそもそもボランティア活動に対して何も求めておらず、参加すること自体に意味を見出している「レクリエーション」型の学生である③組織マネジメントはそこまで強い影響を与えておらず、学生ボランティアにとっては、目の前の仕事内容の楽しさや人とのつながりが満足度につながりやすいということが明らかになった。

目次

1. はじめに	1
2. 先行研究	1
2.1 ボランティアの定義	1
(1) 自発性	
(2) 公益性	
(3) 無償性	
2.2 ボランティア満足度の重要性	2
2.3 参加動機と満足度	3
(1) ボランティアモチベーションの分類	
(2) 利己的アプローチに対する緒論	
(3) ボランティアモチベーションと個人属性	
2.4 組織マネジメントと満足度	5
(1) 組織の存在意義	
(2) 満足度を上げる組織体制	
(3) 組織構成と最適課題	
2.5 リサーチクエスションの設定	8
3. 研究方法	8
3.1 調査対象① (自身の日記分析)	8
3.2 調査方法①	8
3.3 調査対象② (大学生ボランティアへのインタビュー調査)	9
3.4 調査方法②	9
3.5 調査項目②	9
4. 結果	10
4.1 日記分析の結果	10
4.2 考察と仮説	19
(1) 理想と現実のギャップ	
(2) 組織体制、人間関係がモチベーションに与える影響	
(3) インタビュー調査に向けての仮説	
4.3 インタビュー調査の結果	21
4.4 分析と考察	32
5. まとめ	38
6. おわりに	39

参考文献

1. はじめに

大学生によるボランティア活動は近年非常に「流行」しており、大学内外でボランティアに参加するハードルは非常に低い。大学生活や就職活動などで、「ボランティアをしてみました」という学生に多々出会った方も多いのではないだろうか。実際、総務省が2012年に発表した調査によると2011年のボランティア数は2995万1000人で、10歳以上の人口に占める割合の26.3%にあたった。そのうち20～24歳のボランティア参加数は21.2%で、5年間で2.5ポイント増加している。東北での震災もあいまって、時間や体力に余裕のある大学生のボランティアがさらに増加してきていることがデータからもわかる。

筆者自身も大学4年間で二つのボランティア団体に身をおき、カナダに留学中も様々なボランティアを行う中で多くの団体や大学生と関わってきた。しかしその中には、筆者自身が不満に感じたり、参加者から不満の声が多く上がったりするボランティア活動も多くあった。

田尾雅夫・川野裕二（2004）が提唱した組織均衡理論では、組織が人々に対して提供する「誘因」が、人々が組織へ「貢献」する量と同じかそれ以上である場合、個人は期待や目標が満たされ、組織への参加を続けると考えられている。逆に、もし個人の貢献に対して組織の誘因が足りなければ、人々は組織への参加を中止し、その組織は衰退、死滅する。企業と違い、所属し続ける義務も、労働に見合う金銭的報酬もないボランティアを組織に引き付けておくためには、組織にとどまっておきたいと思うだけの魅力的な誘因を、組織が提供し続ける必要がある。このためボランティアの満足度を挙げる要因を知るとは非常に重要なのである。

特に、筆者は自身のボランティア活動を通して、満足度は参加者の参加動機、つまり活動自体に何を求めているかということと、ボランティア団体の組織体質や組織体制といったマネジメントが大きく影響しているのではないかと感じた。

そこで今回は先行研究を参考に、まずボランティアという言葉を定義し、満足度を調査することの意義、参加動機と組織マネジメントが満足度に与える影響をまとめたあと、その理論が筆者のボランティア日記やボランティア参加者へのインタビューでもあてはまるか、またそれ以外にボランティアの満足度に影響を与える要因はないかを分析していきたいと思う。

社会をよりよくする目的で活動しているボランティアが、その構成要因であるボランティアの支持を得られず廃れてしまうのは非常にもったいないことである。今回の調査で満足度に与えていた要因を分析することで、少しでもボランティア組織をより良いものにし、飽和状態にある大学生ボランティア一つ一つの質をあげ、社会や参加者にとって有用なものにできる一助になればと思う。

2. 先行研究

2.1 ボランティアの定義

海野和之（2014）はじめ多くの著書によると、ボランティアという言葉の定義には以下の3つが大原則として含まれる。

(1) 自発性

自発性とは、被強制性の反対概念と考えることができる。強制には、制度化された義務や役割といったフォーマルで明示的なプレッシャーだけではなく、インフォーマルなプレッシャーとしての義理やしがらみなども含まれる。また、最終的な意思決定が本人の決断に委ねられていたとしても、勧誘、説得、脅迫などという名の強制力が働いている場合もあり、完全な自発性を定めるのは困難である。そこで、人間の自発性を考察するにあたり、〈動機づけ〉と〈意味づけ〉という二つの次元を想定する。〈動機づけ〉の次元は、どういう理由から活動を始めるかという問いに関連し、〈意味づけ〉の次元は、どういう意義から活動を続けるのかという問いに関連する。たとえ活動に踏み切る意思決定の背景が外部からの強制であったとしても、実際に活動に従事する中で活動することの意味が自覚できたなら、その活動は〈意味づけ〉の次元において、自発的なものと考えることができる。

人間は、自分が行う活動の意味を自ら自覚しうる限りにおいて、それを自分事として引き受けることができる。したがって、〈意味づけ〉の次元で自発性が発揮されてこそ、人間は嬉々とした気分で活動に取り組みながら、活動それ自体を享受することができる。

(2) 公益性

公益性は、他者や社会一般の利益を指し、私益性の反対概念ととらえることができる。ただし、利益には自分にとって特別な関係を有する特定の個人・集団の利益も含まれると理解すべきだろう。たとえば、高齢者一般に対する奉仕活動は公益の追求とみなしうるが、自分の祖父母や恩人のみを対象にした奉仕活動は、利益の追求と判断すべきである。

(3) 無償性

無償性とは、活動が金銭、物質、権力などの実利的な報酬を目的とすることなく、職業以外の形で行われることを意味する。しかし、無償性の極端な強調は、結果的に、経済的な余裕に乏しい者をボランティア活動から排除するような事態を生じさせる恐れがある。

また、近年の傾向としても、①活動を責任ある形で維持・発展させるためには財政的基盤を整えることが不可欠であり、②金銭を介在させることは活動の円滑化にとってもメリットが少なくない、という認識の普及が指摘される。このため最近では、ボランティアを巡る議論において、必ずしも厳格な意味での無償性には拘泥しない考え方が支配的となりつつある。

2.2 ボランティア満足度の重要性

個人と組織との関係を説明する古典的な理論として、組織均衡理論というものがある(田尾・川野 2004)。組織均衡理論とは、組織が人々に対して提供する「誘因」が人々が組織へ「貢献」する量と同じか、それ以上である場合、個人は期待や目標が満たされ、組織への参加を続ける。その結果、組織は存続し、成長するという理論である。組織均衡理論では、もし、個人の貢献に対して組織の誘因がたりないものであれば、人々は組織への参加を中止し、その組織は衰退し、死滅することになるとされる。気まぐれなボランティアを組織に引き付けておくためには、その人々が組織にとどまっておきたいと思うだけの魅力的な誘因を、組織が提供し続ける必要があると考えられている。つまり、ボランテ

ィアが熱心に活動するのは、何らかの満足感をその組織に所属することによって得ているからであるという側面が強い。このためボランティアの満足度を知ることが非常に重要なのである。

また、勧誘の際にもボランティアの満足に影響を与えている要因が何か知ることが重要である。たとえその団体が社会的に意義のある活動をしていたとしても、勝手にボランティアが集まってきて熱心に活動に取り組むということは、現実的にはほとんどありえない。「仲良しグループ」で行っている活動には必要ないかもしれないが、NPO やボランティアグループがその活動を有効なものにしたいと考えたとき、ボランティアという人的資源を、組織目標のために有効活用する必要がある。その際に、ボランティアの組織行動の特性を理解しているのといないのでは、その実践の効果に歴然たる差が出てくるのである。

2.3 参加動機と満足度

桜井政成（2007）によると、ボランティア団体においては、組織を円滑に運営していくために、組織の長期的な目的の達成と、各メンバーが活動に期待する動機やニーズを満たすこととの、2つの目標のバランスをとる必要がある。しかし、ボランティア団体のメンバーは、全員がボランティアであるため、無理をしてまで組織のために活動をしようとするメンバーは少なく、ほとんどの場合においてはメンバーのニーズを満たすことが優先される。ボランティアは企業と違い、金銭的な報酬があるわけではない。そのため、組織としての目標を達成することと同じくらい、またそれ以上に、ボランティアの参加動機やニーズを知り、その期待にこたえることがボランティアの満足度を上げるには必須となるのである。

（1）ボランティアモチベーションの分類

桜井（2007）が提唱するボランティアモチベーションの分類には以下の3つがある。

①利他主義動機アプローチ

・ ・自分の利益にならない他人事を進んで行う姿勢である「利他主義」の精神が表出した行動であるという見方。

最も伝統的なボランティアのモチベーション観であり、ボランティア活動が宗教上の教義や精神に基づくとする立場についてもこのアプローチに含む。

②利己主義動機アプローチ

・ ・この立場によれば、ボランティア活動への参加は、何らかの見返りを期待してなされる行為であり、コスト（負担）とベネフィット（利益）を天秤にかけることによって判断されるという見方。

「一般交換理論」

・ ・ボランティア活動はその時には自分に直接の利益は生まないが、めぐり巡って結局は自分に利益があるという考え。（EX. 環境保護は次世代に今の自然環境を残したいと考えて行われる）

「投資理論」

・ ・ ボランティア活動への積極性は、満足（コストを差し引いた利益の大きさ）、投資サイズ（仕事の規模とそれに必要な労力や時間）の大きさ、オルタナティブな価値（ほかに何か別の仕事をした際に生まれる価値）の小ささによって決まるという考え。

つまり、限られた自分の労力や時間をボランティア活動に傾けることが、どれだけ自分の将来にとってプラスになるかを考えて行い、最終的に得るものは何かが大事になる。（EX 福祉を学ぶ学生が福祉施設でボランティアを行うなどキャリア形成のためのボランティア）

「レジャー理論」

・ ・ 活動自体がボランティアにとってどれだけ有意義であったか、どれだけ満足があったかが重要であるという考え。

③複数動機アプローチ

・ ・ 人々は複数の動機によってボランティア活動に参加し、さらにその動機構造を構成する種類や強弱は人それぞれであるという見方。そのモチベーションを構成する次元の数がいくつであるかについては論者によって様々であるが、桜井（2007）は信頼性の高さが追認されている VFI モデルを軸に参加動機の因子を7つに分類している。

表 1 参加動機の 7 因子

参加動機因子の名称	解釈
「自分探し」動機	自分に自信が持てないといったネガティブな意識と、自己成長の意識が結びついている
「利他心」動機	利他主義的な動機
「理念の実現」動機	個人的・組織的な理念を実現したい
「自己成長と技術習得・発揮」動機	知識や技術を身に着けたい、またはそれらを発揮したい
「レクリエーション」動機	仲間づくりや活動自体を楽しみたい
「社会適応」動機	人から誘われたりすすめられた
「テーマや対象への共感」動機	以前、自分も対象者と同じ境遇だった

出展：桜井政成（2007）

これは本論文での分析項目でも使用する。

（2）利己的アプローチに対する緒論

以上みてきたように、ボランティアに対する動機として、少なからず利己的な要因は含まれている。それに関しての各著者の考察を見ていく。

柴田謙治・原田正樹・名賀亨（2011）や内海成治・中村安秀（2014）は、ボランティア活動は人のために役に立つことをする（＝利他主義）という考えにとらわれていると、長続きしないと述べる。実際には「人のため」だけに活動することは非常にエネルギーのいることであり、そのエネルギーが燃え尽きた時は、活動の終わりを意味する。また受け手の側は「あなたのため」という信号を送られ続けると次第に負担感が増し、自分の尊厳を奪われる危機感が募るかもしれない。動機よりもお金と異なる働き甲斐や、「必要とされる自分」や「かけがえのない自分」という実感が、ボランティアの背中を押し、ボランティア活動の目的となる場合もあるのである。

また、海野（2014）は、ボランティアは自己肯定観を高めるという意味でも自分にも利益があると述べる。ボランティアをした人は不安に思いながら、相手に何かをした。その何かしたことが、「ありがとう」という言説を生み出したのならば、その二人にとっては何らかの価値があったということの意味している。そして、その言説を「嬉しい」と感じることで、自分の行為が、価値があったのだと認められたこと自体にも価値を見出している。他者に奉仕することは、自分が他者にとって役立つ存在であることの実感を通じ、自分が無力な存在でないことを認識し、価値のある存在として自己を肯定する機会になるのである。

しかし利己主義的動機や目的に、警告する意見もある。

古市憲寿（2015）は「共同性」は「目的性」を「冷却」させるとしている。参加動機が利己的な動機である「仲間づくり」や「レクリエーション」の場合、集団としてある目的のために頑張っているように見える人々も、結局はそこが居場所化してしまい、当初の目的を諦めてしまうことがあるというのである。

また、柴田・原田・名賀（2011）は、ボランティアは自分のため、という動機は、ボランティア活動をする人の拡大ではプラスになっているが、自己のニーズを満足させることに専念して、他者の立場からものを考えたり、自己の活動を振り返り検証してみるとという客観的な視点が弱くなる傾向があるとも指摘している。「自己成長はボランティアの動機だが、目的ではない」のである。

（3）ボランティアモチベーションと個人属性

桜井（2007）の統計調査によると、年齢層別にみた場合、若年層（30歳未満）においては「自分探し」動機、「自己成長と技術習得・発揮」動機、「レクリエーション」動機といった利己的な動機のタイプが多く見られた。

また、活動継続の観点から見てみると、若年層においては、「業務内容」が、唯一の活動継続に関係する要因として認められた。この要因を構成する質問項目が、「自分の役割がはっきりしていること」「活動の方法や内容が効果的であること」「ボランティア活動自体のやりがい」の3項目であることから、活動を通じてのやりがいや適材適所であることが、若年層ボランティアの活動継続を促進していると考えられる。

ライフサイクルの観点からすれば、この年齢層は多くの人にとっては、教育を受け、そしてキャリア形成に向けて社会へ第一歩を踏み出す時期であり、プライベートでも、結婚し、親となるものもあらわれる年齢層である。社会人としても、家庭人としても、責任ある社会的役割を獲得する時期、またはその準備期にあたる。このため、ボランティアの活動についても、社会的役割が得られる実感や、自身の成長が促されている実感が持てる活動の場合において、継続されていると考えることができる。

2.3 組織マネジメントと満足度

「全国ボランティア活動実態調査報告書」によれば、「全くの個人として自分で活動の機会をみつけて活動している」者は8.6%に過ぎず、その他の者は何らかの組織と関係してボランティア活動を行っている（全国社会福祉協議会 2002）。つまり、9割以上のボランティア参加者が組織に所属してボランティアを行っているため、組織マネジメントが一ボランティアに与える影響を知ることは重要であるといえる。

(1) 組織の存在意義

田尾・川野 (2004) は、ボランティアにはそれぞれの個人の価値観が反映され、他人が干渉することはできないと考える。しかし、障害者に席を譲る、街路のゴミを拾って箱に捨てるなどといった行為は、その場だけの、その人のボランタリー的な行為としてあるだけであり、社会的影響力は限られる。その理念を生かすためには、組織として簡単に消えないような制度的なしかけがあるのである。また、組織の利点として、知識や経験の集積ができることがある。必要に応じて利用したり互いに教えあうこともでき、教育訓練の期間が作られることもある。組織があってこそ、個人の力を最大限引き出すために必要なものなのであり、人類は知識を後世に残すことが可能になる。

(2) 満足度を上げる組織体制

桜井 (2007) は『ボランティアマネジメント』の中で、〈ボランティアに友好的〉な組織の概念モデル (表2) を紹介している。同モデルにおいては、主要な構成要素は次の4段階で考えられており、ボランティアの人的資源管理のプロセスを評価するポイントとして、活用することが可能であり、本稿の分析でも使用したいと思う。

表2 ボランティアに友好的な組織の概念モデル

1、ボランティアの誘因と募集					
・課題に対する前向きな効果はなんであるか明らかか					
・得られる内的な報酬はなんであるか明らかか					
・ボランティアになるのが簡易かつ単純か					
・個々人の予定に合わせた柔軟で短期的な職務の分担になっているか					
2、組織スタッフとの最初の接触					
・参加者を歓迎し感謝の意を表しているか					
・ボランティアに対する基本的な情報を収集できているか					
・組織に関する基本的な情報を提供できているか					
・ボランティア活動への意思を固めさせているか					
3、ボランティア活用と配置					
・チームワークの重要性を理解させられているか					
・有意義で有効な活動に配置できているか					
・活動を個々人の関心・スキルに一致させられているか					
・クライアントへの直接的なサービス提供を補助する機会を与えられているか					
・学習の機会が提供できているか					
・前向きなフィードバックを頻繁に提供できているか					
4、活動後のフォローアップ					
・公式に感謝の場を設定できているか					
・他にボランティアに関心がある人を紹介してもらっているか					
・ニュースレターや手紙を通じ、関係を保つことができているか					
・将来的なボランティア・プロジェクトを通知できているか					

桜井政成 (2007) をもとに作成

(3) 組織構成と最適課題

立木 (2016) によれば、行政組織は上からの決定で、下に物事を落とし込んでいくという、ピラミッド型の構造をしているのに対して、ボランティアのような組織はネットワーク型の、平らな構造をしている。また、行政やNPOはフォーマルな組織であるのに対して草の根ボランティア団体や自治会・町内会のような地縁型組織は基本的にインフォーマルな

組織である。

表 3 組織構造

	フォーマル組織	インフォーマル組織
ピラミッド型構造	行政機関・外郭団体	地縁型組織
ネットワーク型構造	テーマ型組織	草の根ボランティア団体

こうしたフォーマルな組織とインフォーマルな組織の違いは、次の5点で説明ができる。1つ目は感情の取り扱いである。フォーマル組織は感情に中立的に業務をこなす。それに対して、ボランティアが被災者に手を差し伸べる理由は、心が動かされるからであり、感情性がインフォーマル組織の中では重要になる。2つ目に、フォーマル組織においては機能が限定的であり、担当の業務だけをしなければならない点がある。3つ目はサービスの普遍性である。フォーマルな組織のサービスは全ての人に等しく普遍的に提供される。インフォーマル組織では、目の前の人困っていたらその人を支援するというように、サービスの特殊性がある。4つ目は組織への所属についてだが、フォーマル組織では機能や資格によって所属が決まるのに対して、インフォーマルな組織では地縁や血縁、あるいは趣味・関心・嗜好などの個人的な要因により帰属がきまる。最後に、何らかの活動に対する根拠を組織の決定にするのがフォーマルな組織であり（集団志向）、自分の意志で働く自己志向なのがインフォーマル組織である。

表 4 組織構造と特徴

フォーマルな組織	インフォーマル組織
感情中立性	感情性
機能限定性	機能の非限定性
サービスの普遍性	サービスの特殊性
機能・資格による所属	出自による帰属(地縁・血縁)
集団志向	自己志向

規格化されたサービスの提供や、分業制が敷ける業務、専門知識や技術が活用できるような業務は、フォーマルな組織の方が効果的・効率的に遂行できる。それに対してインフォーマルな組織は、規格化できない業務の遂行に秀でている。また、専門知に対して日常知、すなわち常識が活用できるような業務もインフォーマル組織向きである。

表 5 組織構造と最適課題

フォーマル組織	インフォーマル組織
同一の規格化されたサービスの提供	同一化・規格化されないサービスの提供
分業制	非分業制
専門技術知識・技能の活用	日常知・常識の活用
ローテーション・ジェネラリスト人事	地域定住

2.5 リサーチクエスチョンの設定

以上、ボランティアの満足度の要因に関わる先行研究を見てきた。先行研究では、ボランティア参加者のモチベーションは多様であり、複雑な要素が絡み合っていること、ボランティアの満足度を上げるにはどのような組織であるべきかといったことはいくつも提唱されていた。特に参加動機の 7 要素やボランティアに友好的な組織の概念モデルなどは本稿の分析でも使用したい。しかし述べられているものは一般的な理論が多く、一人一人を詳細にみたデータや、実際どのような参加動機が満足度にどれくらい影響を与えているのかといった論文はあまり見られなかった。

また、桜井 (2007) が述べているように、参加者の年齢によってもボランティアに求めているものは変わってくるため、人生の中で一番時間も体力もありボランティアに取り組みやすい大学生に特化した調査は、今後も盛んになってくるであろう大学生ボランティアの質を高めるのにも有効であろう。

そこで、本稿のリサーチクエスチョンを以下のように定めたいと思う。

- ・大学生ボランティアの満足度に影響を与える要因は何が一番大きいのか
- ・参加動機の 7 因子ではどれが一番満足度に影響を与えるのか
- ・組織マネジメントはどれほどボランティアの満足度に影響を与えているのか

3. 研究方法

今回学生ボランティアの満足度要因を調査するにあたり、2つの調査を実施した。1つは著者自身が留学中取り組んだインターンシップ（実質ボランティア）について記していた日記の分析、もう一つはボランティアに取り組んだことのある大学生 15 人へのインタビュー調査である。ここではその概要を説明する。

3.1 調査対象①（自身の日記分析）

著者がカナダのバンクーバー滞在中に、2015年10月15日～11月17日の約1カ月間、週4日午前中に取り組んだインターンシップについて、出来事や心情、他のスタッフとの交流などを記した日記を対象にしている。

著者は活動時大学3年生で、8月末から現地の大学付属の英語学校へ留学していた。インターン先は全世界に拠点を構える赤十字社で、医療器具の貸し出し・整理・寄付の受付・書類作成などをおこなっていた。

ボランティアの総数は15人ほどで、日本人ボランティアは午後のシフトに1人、同じシフト時間には2、3人のボランティアがいた。また、無償ボランティアであり逆に参加費として一か月6万円払っており、「経験させてもらう」という扱いであった。

3.2 調査方法①

- 1) 日記を一日の中で状況や心情ごとに区切りログを作成する(縦軸)
- 2) 日記の中で繰り返し出てきたキーワードをカテゴリー化して82個の変数とする。(横軸)
- 3) 調査を行った26日間の記録の中で何回出てきたのかをカウントする
- 4) その結果についてSPSSソフトで相関分析を行う

コレスポネンス分析とは、集計済みのクロス集計結果を使って、行の要素（クロス集計でいう表頭にある項目）と列の要素（表側）を使い、それらの相関関係が最大になるように数量化して、その行の要素と、列の要素を多次元空間（散布図）に表現するものである。各要素の距離が近いほど、関係性が近いといえることができる。

作業例)

10.15(Sun)	Key Words	ボランティア	NPO	volunteer	internship, intern	Red Cross
I stayed home all the day and have wrote this diary in ten days. From tomorrow, the internship starts .	internship, starts		1	0		1 0
Now I am really nervous and worried how my English is understood . Deferent from the school, I had to take an active part in the job . To help staffs and customers , I want to do my best . Maybe I will almost lose heart by many mistakes . I have to keep on my mind that I went Vancouver to learn NPO and volunteer . I try to observe how they work and what they think in the job. And I try to open my mind as possible. I remember having a smile on my face.	really, nervous, worry, english, understand, have to, active, job, help, staff, customer, do my best, lose heart, mistake, keep on mind, learn, NPO, volunteer, try, open my mind, remember, smile		2	1	1	0 0
To be honest, I have thought Red Cross Company was not suitable what I want to learn . These days I have thought I want to learn travel business . In the job, I wish I am involved in like a volunteer . But to experience the office work involving in NPO will also important when I decide my job . Having considered such a thing, I want to spend my limited time .	Red Cross, not suitable, learn, travel business, involve, NPO, volunteer, important, decide, job, limited time		3	1	1	0 1

3.3 調査対象②（大学生ボランティアへのインタビュー調査）

調査①で出てきた仮説を実証するために、15名の大学生の男女にインタビューを行った。対象者は、大学生活でボランティア団体に所属し実際にボランティアに取り組んだことのある大学生で、著者の友人や、知り合いからの紹介で、国際協力、災害復興、地域活性、環境保護、児童教育の5つの分野の各3人に話を聞いた。ほとんどが大学4回生であるが、1回生2人にも協力してもらった

3.4 調査方法②

先行研究から、ボランティアの満足度に関わると考えられる項目を設定し、一問一答形式で40分～1時間ほど時間を設け答えてもらった。

3.5 調査項目と分析手法②

質問項目は以下のとおりである。

〈インタビュープロフィール〉 名前・性別・学年・組織での役割

〈ボランティア組織プロフィール〉 主催者・活動内容・活動歴史・活動目的

〈参加ボランティア情報〉 場所・日程・人数・参加費・金銭報酬・組織体制・関連団体・事前学習・目標・成果・活動後のリフレクション

〈インタビュー項目〉 参加動機・活動に求めるもの・メンバーの参加動機・活動にあたっての目標・活動から得たもの・一番うれしかったこと・不満だったこと・印象に残っているエピソード・個人の満足度・メンバーの満足度・活動後のボランティアとの関わり

これらの項目を15人の答えから比較し、どの要因がもっとも満足度に影響を与えているか、7つの観点から、先行研究を参考に分析する。

4. 結果

4.1 日記分析の結果

表 6 日記の頻出語 (10 回以上)

否定	can't, not, don't, anything, nothing, anymore	69
仕事	work, job, business	59
ボランティア	NPO, volunteer, internship, intern, Red Cross	53
会話	speak, tell, talk, say, communicate. Pleasantly, use	46
しなければならない	have to, should, must	35
多い	a lot of, many, much	23
理解	know, knowledge, understand, hear, sure	32
助ける	help, support, useful	22
悲しみ	cry, tear, shock, sentimental, sad, pity	20
言葉	language, English	20
学び	learn, study, practice, read, get used to, experience	20
上司・エージェント	agent, boss	18
強調	very, really, at all, still, definitely	16
挑戦	do my best, try, change	16
したい	want	15
困難	harder, hard, difficult, suffer, tough, impossible	14
落ち込み	lose heart, despaired, loneliness, sigh, depress, disappointment	14
前向き	active, try, find, open my mind, possibility, involve	13
目新しい	new, special	13
少ない	few, just, only	13
はじめる	first, first time, at first, start	11
不安	nervous, worry	10
スタッフ	another, other, foreigner, stuff, co-worker, technician, Derek	10

①コンプレックス

表 6 は、ログの頻出語の中から 10 回以上出てきたものを上から順に並べたものであるが、まず特筆すべき点として、「否定」語 (can't, not, don't, anything, nothing, anymore) (69 回) が極端に多いことがあげられる。

これをクロス表に照らし合わせてみると、否定語と共に出てくるワードとして、「会話」 (speak, tell, talk, say, communicate, pleasantly, use) (46 回)、「理解」 (know, knowledge, understand, hear, sure) (32 回)、「落ち込み」 (lose heart, despaired, loneliness, sigh, depress, disappointment) (14 回)、「不安」 (nervous, worry) (10 回) があげられる。

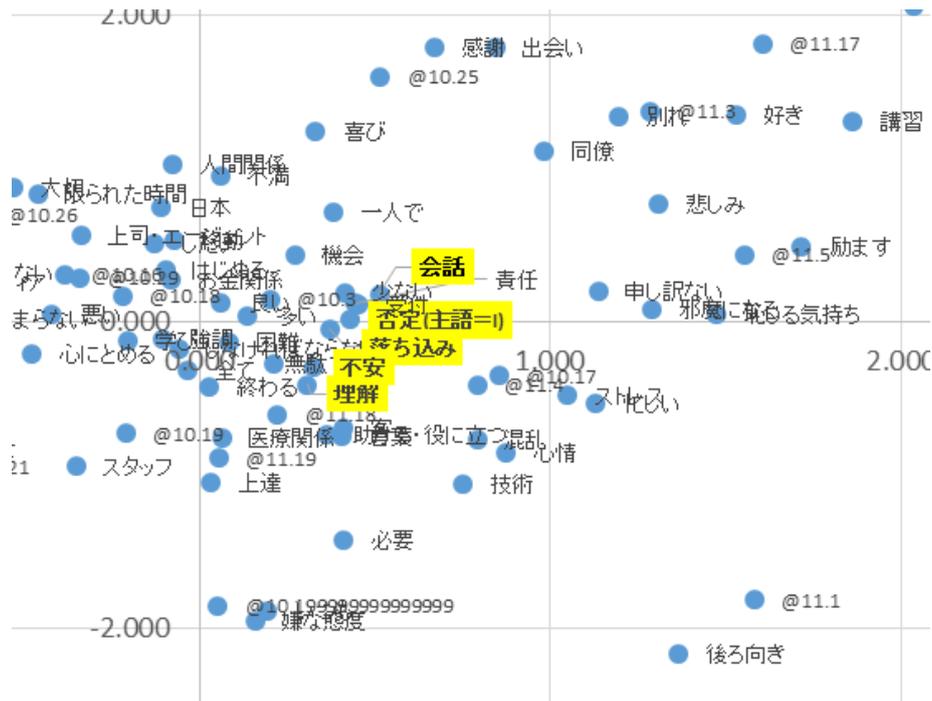


図1 「否定」語を中心としたコレスポネンス分析

これは、英語が話せない、しゃべれない、患者やスタッフとうまく会話ができない、相手の言っていることや仕事内容が理解できないといったコミュニケーションに対するコンプレックスや後ろ向きな気持ちの表れである。

また、当然のことではあるが、それに対する心情として、不安や落ち込みといった負の感情が日記では同じログの中にセットで表れている。

また、26日間の日記の中で否定語はどこかの期間に固まっているわけではなく、最初から最後までまんべんなくみられ、自分が「できない」というコンプレックスや申し訳なさは常に持っていたと読み取れる。以下は否定語が最初に出てきた際の日記の文章と、最後に出てきた際のものである。

10.16 (Mon)

When I arrived at the office, I was given a lot of date according to the medical equipment. I had to read everything and maybe I have to remember some date. And my boss told me that my job was reception clerk. I became very **nervous** because I **didn't understand** even what she **said** to me. During I read the date, I **despaired**. The date was too difficult for me. There were many new word in those paper. I **couldn't finish** them at all.

インターン初日に、上司から大量の資料を渡されるも、書いていることはおろか、上司が話している内容すら理解できず、かなり落ち込んでいる。

11.19(Fri)

For me, this internship makes me grown up a lot, but for clients, **I don't know I was useful**. I'm **not sure** I can give some things to the clients and staff. At the point of growing me up, this volunteer is success, but having thought this is a volunteer, it means to help someone, **I can't call this volunteer is successful**.

これはインターン最終日に書かれたものであるが、インターン全体を回顧した内容になっており、このインターンを通して自分自身が役に立ったのか定かではない、という内容になっている。初日と最終日の日記を見比べてもわかるように、1か月間日々心情の変化はあったが、結果として自信をもつことなく終えてしまったことがわかる。

②目的意識

次に注目したいのが頻出後として二番目、三番目に多かった、「仕事」(work, job, business)(59回)、「ボランティア」(NPO, volunteer, internship, intern, Red Cross) (53回)、そして「助ける」(help, support, useful) (22回)である。筆者はこのインターンシップに対し、かなり仕事やボランティアという意識をもって、誰かを助けたいと思って臨んでいた。以下、そのような記述がみられる部分である。

10.15(Sun)

Now I am really nervous and worried how my English is understood. Deferent from the school, I had to take an active part in the job. To help staffs and customers, I want to do my best. Maybe I will almost lose heart by many mistakes. I have to keep on my mind that I went Vancouver to learn NPO and volunteer. I try to observe how they work and what they think in the job. And I try to open my mind as possible. I remember having a smile on my face.

インターン前日に、翌日からのインターンに向けて、これは遊びではなく仕事であるため、自分のベストを尽くすこと、自分がなぜインターンをしにきたのか常に心に留めておくことを誓っている。

10.21 (Fri)

I'm not sure the work really help something or someone. I hope the time I spent wasn't worthless. And the today's volunteer looks so busy because there was only her in the front disk today. She had to deal with many customers continuously. And she had one call after another. Having compared to her hard work, my work was very easy. I wanted to help her, but I had recognized I couldn't do at all. Without enough English skill, I can help no one no matter how I desire to do.

インターン初日の一週間が経過し、自分の仕事が本当に誰かの役に立っているのか悩んでいる。この頃の筆者の仕事内容は受付で患者と接する仕事ではなくパソコンにひたすらデータを打ち込む仕事であったため、ずっとこんなことをして時間無駄にしたいくな

い、自分はこんなことをするためにここに来たのではないという思いや、忙しそうな受付のスタッフを見て、英語力不足で助けることができなくて申し訳ないという思いが去来している。つまり、理想の自分と現実の仕事のギャップに苦しんでいることが読み取れる。

11.5 (Tur)

Far from helping him, I interrupted his job. I have thought for long time I wanted to work as a receptionist, but I felt keenly it was impossible. My exit is just obstacle for other volunteer. The office is not language school. It's no matter that I can say "I don't know". This is a work even though I have paid money. And although I paid money, no volunteer gave this, of course. So I mustn't give trouble them. I wanted to help them from the bottom of my heart because I like all volunteers. But I couldn't do at all. I was very irritated with me. I felt miserable, shameful, and sad.

この日は留学にきて初めて泣いた日である。大好きなスタッフがとても忙しかったにも関わらず、全く助けることができないどころか逆にいくつも迷惑をかけてしまい、自分の存在価値が全く分からなくなっている。「このオフィスは語学学校ではない。お金を払っているといえ、これは仕事なのだし、払ったお金がほかのスタッフに払われているわけでもない。だから私は絶対彼らに迷惑をかけてはいけない」という記述どおり、自分の仕事がまっとうできていない悔しさに苛まれている。

11.19 (Fri)

The most things I have learned is that I can't help someone with only feeling. Actually, although it is just a volunteer, I am needed language skill first of all. Then, the knowledge of medical things is also important.

これは最終日に書かれた日記である。「このインターンで一番学んだことは、感情だけで人は助けられないということだ」という言葉どおり、一か月間常に、助けたい、でもスキル不足で助けられない、というジレンマに苦しんでおり、目的を達成できず不完全燃焼でインターンを終えた。

③人間関係・組織体制

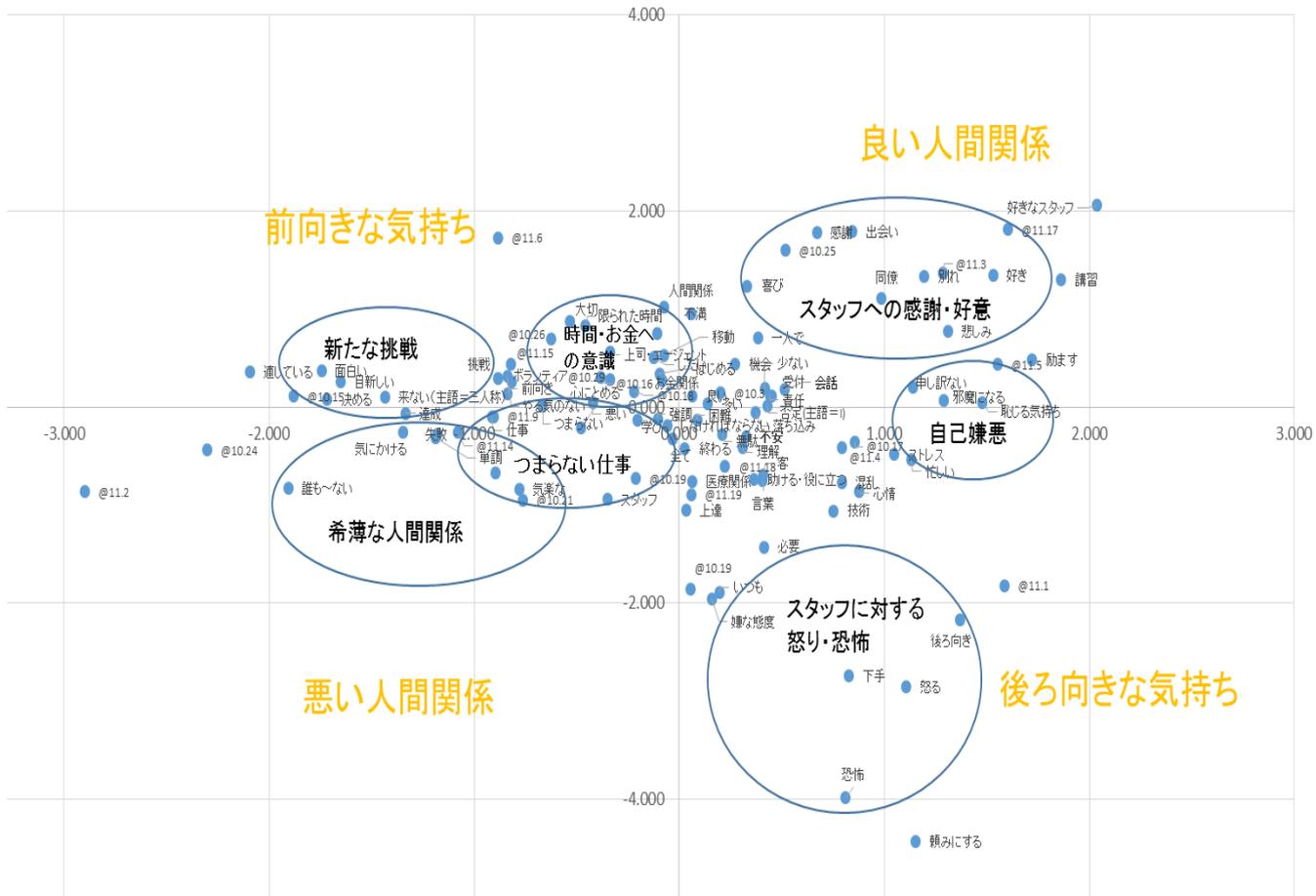


図2 コレスポネンス結果のグルーピング

コレスポネンス分析を見てみると、大きく分けて X 軸、Y 軸を対角線に人間関係が良好な時と不調な時にわけることができる。

悪い人間関係は比較的インターン初期(10月21日、10月24日、11月2日)に見られ、その後日を追うごとに良好になっていっているのがわかる。(10月25日、11月3日、11月5日、11月17日)

キーワードとしてしてみると、「誰も～ない」「気に掛ける」「失敗」「頼む」「来ない」「気楽な」などが目に付く。また、表を見てみると、「希薄な人間関係」は「つまらない仕事」のすぐ近くに位置し、お互い作用していることがわかる。この頃筆者の行っていた業務はパソコンに必要な情報を打ち込んでいくだけという単純作業であり、同じことの繰り返しであった。

例えば、10月24日の日記を見てみると、

The internship is actually terrible. My boss hasn't come every day. And nobody knows when she come. So, yesterday and today I didn't know what should I did. Yesterday I repeated to do same work as last week. But I don't want to do that anymore today.

(上司が来ないが、いつ来るのかどのボランティアも把握していないため、昨日も今日も

何をしていいのかわからなかった。これ以上同じ仕事を繰り返したくない。)

インターン先には社員が一人おり、彼女が毎回指示を出してくれることになっていたが、彼女がオフィスに来るのは不定期であった。また、他のスタッフも日替わりで来るため筆者にどんな仕事を与えていいのかわかっておらず、手持ち無沙汰になることが多々あった。組織体制が整っていない上人間関係が希薄な故仕事も何をしていいかわからず単調な「つまらない仕事」になってしまい、さらにその仕事を続けているとほかのスタッフと話す機会が減り、ますますコミュニケーションの機会が減るという悪循環であった。筆者はそのことに毎回憤っており、そんな日が続いたときは仕事を途中で切り上げホームステイ先に帰ったこともあった。

以下は、そのような状況の中で、インターンをさぼった日の日記である。

11.2 (Fri)

Although I worried about that I skipped my job, nobody called me. I thought keenly that nobody cared about me. It was so sad.

(仕事をさぼったにも関わらず、誰も電話してこない。誰も私のことを気にしていないということを感じた。とても悲しい。)

人間関係の希薄さに悲しんでいることがうかがえる。「気楽な」などのワードも一見良いワードに見えるが、誰も自分のことを気にしないのは気楽でもあるがさみしくもある、という裏返しである。

次に良い人間関係を見てみると、キーワードとしては「好きなスタッフ」「同僚」「感謝」「出会い」「喜び」「別れ」「悲しみ」など「スタッフへの感謝・好意」が見て取れる。スタッフが好きだったからこそ、出会えたことの感謝や、喜び、別れの悲しみなどがあったのである。例えば、11.3 (Mon)の日記は以下のとおりである。

I went there just to talk with Kosuke.

こうすけというのはもう一人の日本人スタッフであり、筆者が午前のスタッフ、彼が午後のスタッフであったため、昼休みだけ一緒にお弁当を食べながら話すことができ、筆者はその時間を非常に楽しみにしていた。

「ただこうすけと話すためだけにここに来た」といっているくらいである。

11.15(Tue)

However, even so, I liked most of staff at Red Cross. They are very kind and they always work like a professional. I sometime wonder why they work so hard although they don't get any money.

赤十字と一緒に働いている仲間に対する尊敬の念がうかがえる。

11.17(Tur)

I experience the sorrow of parting every day on this week. I sometimes think I didn't want to meet them when the parting is so hard for me... The more people I meet, the more farewell I have to experience. How sad it is! I meet more than 100 people here. I

can't believe they were totally stranger if I didn't come here. Now, they were essential extinct for me. All of them made my life. I just wish I could meet them earlier and I could stay much more. I am jealous of people who can stay here 1 year.

インターンや留学自体が終わりに近づいてきて、「別れがこんなに悲しければ出会わなければよかった」といっているくらい仲間が好きになっていることが読み取れる。始めは希薄であった人間関係も、日を追うごとに会う回数、プライベートなことを話す回数も増え、良好になっていったのだ。

しかし、「スタッフへの感謝、好意」のカテゴリーのすぐ近くに「邪魔になる」「恥じる気持ち」「申し訳ない」といった「自己嫌悪」のカテゴリーがあることも見落としてはならない。一緒に働いているスタッフが好きで役に立ちたいと思っているからこそ、逆に邪魔になっていることに対して恥じる気持ちや、申し訳ないと思う「自己嫌悪」が現れているのである。以下の文が顕著である。

11.5 (Tur)

He is really good boy and I like him very much, so I didn't really want to be nuisance to him. I just said "don't worry, don't mind". I didn't know what I could tell my feeling in English.

(彼は本当に良い男の子で、私は彼が大好きである。だから私は本当に彼に迷惑をかけたくなかったのだ。私は自分の気持ちを英語でなんとはいえいいのか分からなかった。)

大好きな気持ちがかえって後ろ向きな気持ちを引き起こしており、コンプレックスの分析で見た、語学の障害でお礼や謝罪も伝えられないという悔しさにもつながっている。

④感情の変遷

図 2 でも示したコレスポネンス分析の結果の変遷を、時間に沿って記したものが以下の図 3 である。筆者の日記は 26 日分をさらに心情や状況ごとに区切り、全部で 84 のログができており、1~84 までの感情の動きが感覚的にわかるようになっている。

矢印の色の薄いものから濃い色へと日付は進んでいく。

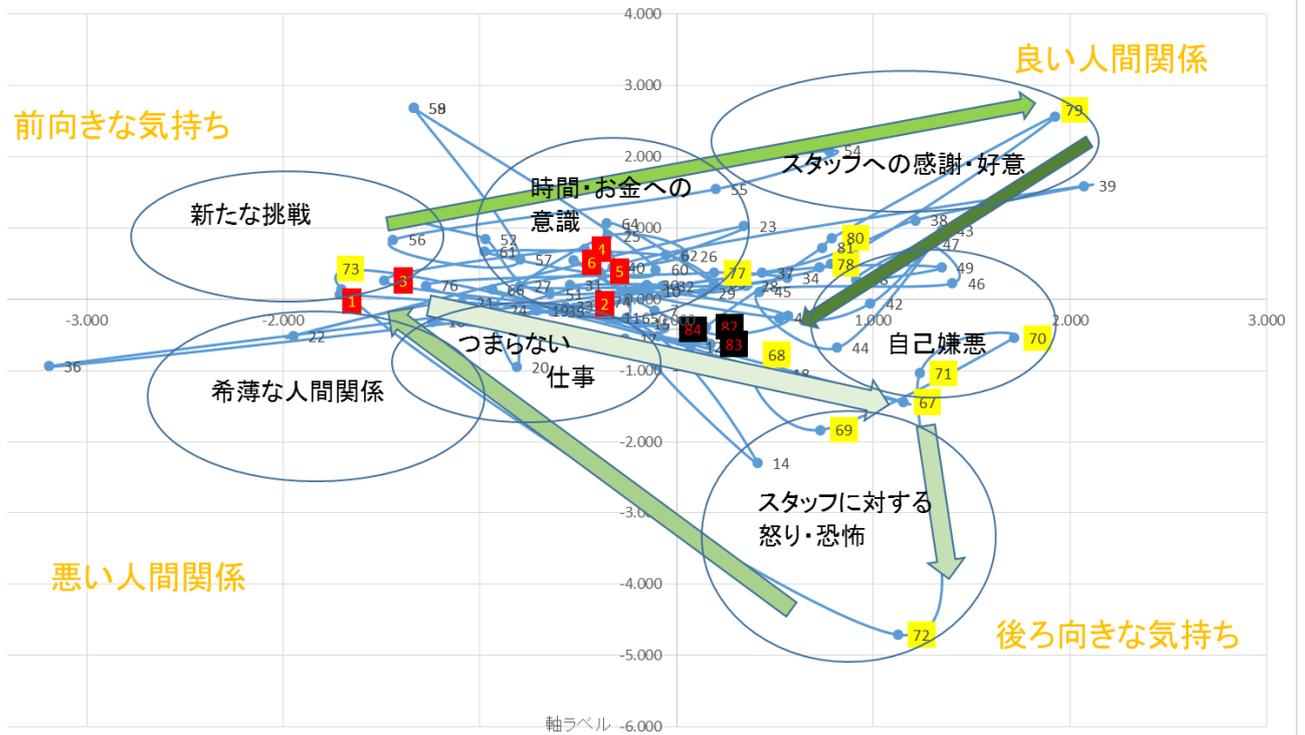


図3 日付の変遷によるコレスポネンス分析

インターン初期

赤で示した番号がインターン初期（1～7）である。インターンに対しての積極的な気持ち、新たな挑戦を頑張ろうという前向きな気持ちのカテゴリーに位置する。また、時間やお金への意識も高い。筆者は留学中ずっと「あと何日しかない」「時間を無駄にしてはいけない」という意識を抱えていたが、特にこのインターンは一か月間という短さや、かなり高額な参加費をのこともあり、「目的意識」の項でも見たように、短い時間にできるだけ多くのことを得よう、という意識を常に持っていた。

インターン中期

中期は、表の真ん中部分に位置し、非常に入り組んだ複雑な動きを見せる。「コンプレックス」や「人間関係・組織体制」の項で見てきたように、様々な出来事があり、「新たな挑戦」はしたい、と常に思いつつも「つまらない仕事」に嫌気がさしたり、「自己嫌悪」に陥ったり、素敵なスタッフと出会いやる気がでたりと自分の立ち位置やモチベーションが定まらない時期であった。

インターン後期

黄色で示した番号（68～71）がインターン後期である。この頃はインターン後期にも関わらずできないことが多く、自己嫌悪に陥っていることが多いが、さらにその後向きな気持ちは72のログで加速する。そしてさらに、72のあと、カテゴリーは突如「後ろ向きな気持ち」から「前向きな気持ち」へと大きく移動する。

以下、この頃の日記である。

11.13 (Fri) (ログ 72)

Today when yesterday's my partner appeared, I ran out to the other room. It was kind of trauma, and I consult with Derek who is technician and always care about me. He told me she had kind of mental disability, so she sometimes doesn't know how to teach and how to control her feeling. I understood her condition, but it doesn't mean I can accept her. But to know her disability eased me a little.

「今日、昨日の私のパートナーが現れたとき、私はほかの部屋に逃げてしまった。トラウマのようなものである」とある。

この日記の前日、筆者はその日のボランティアパートナーと非常にもめた。彼女が筆者に求める仕事内容が筆者のスキルを超えており、そのことを伝えたが聞き入れられずきつい言葉を浴びせられたこと、いろいろな質問に無視されたことなどが重なり、かなり傷心していた。そのため彼女の姿を見るなり逃げてしまったのである。

この出来事は一か月のインターンの経験の中でも1, 2を争う辛い出来事として記憶に鮮明に残っている。

11.14 (Mon) (ログ 73)

I decided to change my internship after considering a lot.

(熟考の末、インターン先を変えることに決めた)

前日の出来事だけが原因ではなく、この頃の筆者は毎日続く同じ仕事や、教育がきちんとされなないこと、自分のスキル不足で誰の役にもたてないことなどあらゆることに嫌気がさし、エージェントや両親にインターン先の変更について相談していた。

そしてスタッフとのいざこざがきっかけとなり、ついにインターン先を赤十字オフィスから幼稚園に変更することに決めたのである。

インターン終盤期

この決断をしてからの残りの日々は、「良い人間関係」のカテゴリーにキーワードが位置している。残りの日々をできるだけ役に立てるよう過ごそう、といった終わりがあるからこそその前向きな気持ちや、今日で会うのは最後かもしれないといった感傷的な気持ちから、良い人間関係が築けたのだと考えられる。

そして黒で示した番号が最後の日のログである。インターン終盤期は人間関係も良好で前向きな気持ちになっていた筆者だが、最終日に今までのインターンを振り返ると、やはり前向きな気持ちだけではなく、様々な思いが去来している。「否定語」の項目でも既述したように、本当に役に立てたのか、という不安や自分のいたらなさに対するいら立ちなどもあり、完全に後ろ向きというわけではないが若干後ろ向きに近い気持ちでインターンを終えていることがわかる。

4.2 考察と仮説

(1) 理想と現実のギャップ

まずインターン中の心情に大きく影響を与えていた出来事として、自分が目標としていたこと、インターンを通して得たいと思っていたことが、自分のスキルであったり組織的な原因で叶えられない時、挫折を味わい、やる気が低下していることが分かった。頻出語の分析から、筆者は「誰かの役に立つ」ということをかなり意識して取り組んでいたが、これは表1（参加動機の7因子）の「利他心モデル」にあてはまる。若年層で見られる参加動機としては比較的稀有ではあるが、これは筆者がもともと日本でもボランティアに長く取り組んでおり、海外でも同じように人の役に立ちたい、と思って留学したことが要因である。

この「利他心」からくる参加は、柴田・原田・名賀（2011）が「ボランティア活動は人のために役に立つことをするという考えにとらわれていると、長続きしない」と述べているように、「助けたい」という奉仕精神は相手あってこそ叶えられるものである。自分自身でコントロールできないものによるところが大きく、不満が募りやすいのではないかと考えられる。また、海野（2014）は、ボランティアは「ありがとう」といわれることで自分の行為に価値があったと認めることができ、自己肯定観を高めると述べているが、筆者のボランティア体験では、「ありがとう」といわれるレベルにまで達していなかったこと、また患者と接する機会よりパソコンに向き合うデスクワークが主で感謝を受け取るそもそもの機会が少なかったことから、自己肯定感を見出すことができず、コンプレックスや挫折感が徐々にたまっていったのではないと思われる。

(2) 組織体制、人間関係がモチベーションに与える影響

次に人間関係や組織体制に対する不満が、ボランティアに対するモチベーションにかなりの影響を与えていたことが分かった。良い影響としては、好きなスタッフに会うのが楽しみで参加する、この人の役に立ちたいから頑張る、というものである。悪い影響としては好きな気持ちが行き過ぎて迷惑をかけている自分自身に極端に失望したり、希薄な人間関係にさみしさを覚えたり、組織の全体像が見えず、誰に質問すればいいのかわからない、トレーニングがしっかり受けられず、何をどうすべきかわからない、といった組織体制への不満である。

桜井（2007）は、著書の中で「組織要因」に含まれる項目を4つ挙げている。「組織要因」とは、ボランティア自身が、ボランティア活動における様々な状況に対して、どのような認知態度（特に満足感）をとっているかを推測し、唯一ボランティアを受け入れる組織側が操作できる要因である。これらに照らし合わせて筆者のインターン先を分析していく。

第一に「組織サポート」である。オリエンテーションやトレーニングや有給スタッフからのサポート、および感謝状や昼食会といった象徴的報酬であるが、こういったものはほぼ見られなかった。有給で働く専門職員は2人いて、彼らは全くオフィスにこない社員に代わり筆者に仕事を与えたり教えたりしてくれ、それは非常に助かった。やはり仕事を与えてもらえる、教えてもらえるというのは自分がここにいてよい、何かしらの役割を期待されているという意味であり、そういった意味でも存在を肯定するオリエンテーションやパーティーといった歓迎会、講習は重要なのでないだろうか。

第二に「業務内容」である。業務達成による充実感、仕事自体の魅力、仕事の特徴（挑戦的、魅力的、責任性）といったものがあるが、これも筆者はほとんど感じる事ができていない。「つまらない仕事」というカテゴリーが作られたことからわかるように、実際与えられた仕事はほとんど毎日同じであり、業務内容自体を楽しむ、達成感を味わうといったことは全くなかった。

第三に「集団性」である。活動を通じての人間関係への満足や、集団一体感が、ボランティアの活動継続に影響を与えているとされるが、これも全くなかった。そもそも何かをチームでやりとげるといふ業務内容ではなかったし、スタッフの年齢層や国籍、性別、ボランティアに対する意識も多様であったため、一体感というものは生まれにくく、プライベートでも仲良く、という筆者が求めていたものはできにくい状況であった。

次に立木（2016）が提唱している組織構造と最適課題の点から見ていきたいと思う。

筆者の所属していた赤十字社は、フォーマルなピラミッド型構造にあたり、最適課題としては規格化されたサービスの提供、分業制、専門技術、ジェネラルな活動である。この中で果たしていた課題は規格化されたサービスの提供だけである。自分が今何をすべきか、というのが明確でなかったため分業がしっかりできていたとは言えず、専門技術や知識も筆者自身はほとんどなかった。インターン初日に数十枚の医療器具の使用説明マニュアルをわたされただけである。これを完璧に理解していれば専門性も多少は身についたかもしれないが、語学力や理解力という筆者自身の問題や、十分な研修の時間がないといった組織の問題で身につけなかった。

以上、過去の研究で強調されている「集団性」や「知識・技術の継承」といった組織であることのメリットがほとんど生かされていなかったため、不満が生まれたといえる。

（3）インタビュー調査に向けての仮説

今回の筆者の日記の分析から、「理想と現実のギャップ」が一番不満を感じ、「人間関係」や「組織体制」も満足度に大きく影響を与えるという考察が得られた。しかしこれは1ケースに過ぎず、どのようなボランティアに取り組んだか、どのような意識をもって取り組んだかなど、様々な状況や個人属性で、満足度に影響を与える要因は変わってくると考えられる。

そこで引き続き

- ・大学生ボランティアの満足度に影響を与える要因は何かが一番大きいのか
 - ・参加動機の7因子ではどれが一番満足度に影響を与えるか
 - ・組織マネジメントはどれほどボランティアの満足度に影響を与えているのか
- というリサーチクエスチョンを軸に、さらに
- ・満足度に影響を与える要因で一番大きいのは「理想と現実のギャップ」である
 - ・7因子では「利他主義」が最も悪く満足度に影響する
 - ・組織マネジメントは満足度に関わり強い影響を与える

という仮説をもって、大学生を対象に行ったインタビュー結果を分析していきたい。

4.3 インタビュー調査の結果

児童教育

表7 インタビュー調査結果

	少年少女宿泊研修	養護施設児童向けキャンプ	障害児童向けキャンプ
〈インタビュープロフィール〉			
名前・性別・学年	A(4回生・女)(活動時2・3年)	B(1回生・男)(活動時1回生)	C(4回生・男)(活動時3回生)
組織での役割	班付きカウンセラー	班付きカウンセラー	班カウンセラー
〈ボランティア組織プロフィール〉			
主催者	永観堂	茨木市	キャンプ企画・運営
活動内容	寺の暮らし、修行の様子を学ぶ、数珠づくり、工場見学、結物キーホルダー	二日間	京都市中学校教育研究会発達障害教育部会
活動歴史	不明	6年	不明
活動目的	住職の子供たちに普段の住職の暮らしを伝える、団体行動の訓練	奉仕・協力・友愛の精神を伝える。ライオンズクラブから施設の子供・スタッフへのご褒美キャンプ	青少年の健全育成・サークル員の全人格的人間形成
〈参加ボランティア情報〉			
場所	京都府京都市永観堂	茨木市銭原キャンプ場	京都府京都市静原キャンプ場
日程	2015年3月 1泊2日	2016年8月 2日間	2015年8月 2日間
人数	住職10人、大学生10人、子供40人	市の職員 1人 大学生10人 小学生50人(1班8~9人)	大学生60人、中学生30人、教師各学校2人、保健教諭1人
参加費	なし	なし	なし。交通費は自己負担
金銭報酬	1万円前後(事前準備の参加の有無によって金額の差あり)	時給920円(6:00~22:00)拘束時間が長いのでバイトができないため、報奨金という形で支給。バイトにすると割は悪く、ボランティアという意識が強い	なし。
組織体制	住職司会、カウンセラー、班員(子供)	職員(大元のプログラム作成、団体との調整)、リーダー(細かいプログラムの作成、司会) サブリーダー(スタッフのまとめ役、予算・物資の管理)	リーダー(プログラム責任者・当日司会者)、スタッフリーダー、予算管理者、調理リーダー、
関連団体	永観堂の同じ宗派の人たち	ライオンズクラブ(キャンプ費用出資)、北摂福祉団体(ライオンズと茨木市の仲介)、養護施設3団体	ボーイスカウト(キャンプ場管理者)、各学校の障害学級の教員、保健教諭
事前学習	3回(数珠の作り方研修、ゲームの披露、当日の流れの関係)	キャンプ直前に20分ほど、児童と関わる上での会話や言葉遣いの注意、各子どもの特徴の説明などがある。	会議2回(当日のプログラムの確認、諸注意など)、事前交流2回(自己紹介、アイスブレイク、当日行うクラフトの下準備など)
目標	ありがとうの心を伝える	思い出に残るキャンプにする。子供の名前を覚え、覚えられる	子どもたちに記憶に残る夏をみせる
成果	活動中に何度もありがとうという機会を作ったことで、若干癖づいた子も見られた	子どももスタッフもボランティアも楽しめていた。名前も8割がた覚えられていた	計りづらい、こどもたちがどう感じた課は人それぞれだが、後日各学校からお礼の手紙が送られ来た。
活動後のレフレクション	打ち上げで感想や文句、不満を主催者に伝える機会あり	先生同士、学生の代表者同士、子供も含めた班内で反省会を行う。キャンプの夜は、代表者が各テントに行き、カウンセラーに意見を聞いて回り、それを代表者で会議。言い足りないときは、意見を専用の紙に書きテントの前においておくとか回収してくれる	毎日反省会があり、それらの意見をもとに役職が翌日のプログラムを組み立てたり、次回への引き継ぎにしたりする

〈インタビュー項目〉	A	B	C
参加動機・活動に求めるもの	一回目は人数を補うため。二回目は一回目が楽しかったし、貴重な経験なので。金銭報酬がなくても行っていた。	なし。選ばれたから行った。(選考方法として、夏の日程を職員に提出し、職員が日程や性格を照らし合わせて決定するため、自ら選ぶことができない)	深い理由はない。単純に子供たちと関わりたかったから。活動に求めるものも特になし
メンバーの参加動機	子どもと多く関わりたい。 普段できない経験ができるしおもしろそう、人不足で誘われた	去年の子供たちに会いたい、と希望を出す人も。	毎年参加していて去年の子供たちに会いたいから。小学校教諭・幼稚園教諭になるための経験として。 このキャンプは協力して何かを進める経験が無い子供が多いので、キャンプを通して協力の大切さや自分たちで何かを考えるということを伝える。
活動にあたっての目標	行事が円滑に進むように一翼を担う	自分から動く。単純に楽しむ。特に求めているものはない	純粋な子どもたちとの触れ合い
活動から得たもの	お坊さんのありがたい話を聞いたり、暮らしを知るなど貴重な経験	いただきますやおはようの挨拶など、当たり前のことの大切さ	事前交流では子ども同士も子供とカウンセラーも仲が悪かったが、二日間という短い時間で子供たちは打ち解けて、成長を実感できた。
一番うれしかったこと	去年参加していた子供に覚えてもらっていたこと	普段愛情をもらう機会が少ない分、こちらが愛を注いだら素直に答えてくれるように感じたこと	普段のキャンプとは違い、各班に先生が入り、「怒らないでください」と言われたり、先生が見守る中でどう接しているのかという難しさもあった。
不満だったこと	一回目の方が豪華でおみやげもいろいろあり楽しかった。メンバー間の参加意識の差、単独行動に走るメンバーの存在 元キャンパーで現カウンセラーの子が他の現役キャンパーと夜しゃべっており、どこまで注意していいのかわからなかった	常にNGワードを気にしないといけないこと、普段のキャンプではない小1がいるから包丁や火などの使い方などプレッシャーもあった ライオンズクラブが、お金だけ出してキャンプに対する文句を言っていて、偉そうで腹が立った	
印象に残っているエピソード	体調が悪くなった子に対する対応が迅速で、普段のキャンプと違い大人が運営している良さを感じた	包丁を使うときに、6年生が1年生をサポートするなど、子供たち同士が支えあっていたのが嬉しかった	始めは少し先入観もあったが、みんな純粋な子供たちで、協力して何かをやることも意外とできるのか、と発見があった。
個人の満足度	80%。 子どもたちと関わる機会も多かったし、普段できない経験が多くできたから。	95%満足	満足。 事前交流では子ども同士も子供とカウンセラーも仲が悪かったが、二日間という短い時間で子供たちは打ち解けて、成長を実感できた。
メンバーの満足度	大体満足。お金もかなりもらえたとし、お堂で二日間過ごし修行の様子を見学するという貴重な経験もできたので。	他のキャンプの子供に比べて自己主張が少ないが自分の声掛けによって変わってくれ、やりがいがあった。	おおむね満足。特に子供たちと関わるカウンセラーは、事前交流から子供と何回も会っているため、思い入れも強く、別れるときは号泣する大学生も子供も多かった。
活動後のボランティアとの関わり	特になし。一回限りのイベントって感じ。もう引退したので参加できないが、またいけるのなら行きたい。	来年度にまた参加する予定	3回生で引退のためなし。
〈DTRA分析〉			
Domain(領域)	明確。大人は多くいるが、介入してこない。	施設の先生が班に入るので普段のキャンプと違いどこまで声をかけていいかという問題はあったが、先生も長年して慣れているし、まだ一年生ということもあって特にこだわりなくできた	学校の先生と大学生カウンセラーとの領域があいまい。
Tasks(分業)	明確。ゲームなどの役割もあらかじめ決めている	明確。裏方スタッフは人数が少ないのでなんでもやるが、班付カウンセラーは他のキャンプでも多くの人が経験しておりスムーズにできた。	事前には非常に明確に分けられているが、その場に合わせて臨機応変に動くことも求められる。
Resources(資源)	人員は有償ボランティア。必要経費は永観堂から。	人員は有給ボランティア。備品などは市、食費やシーツ代はライオンズクラブ出資	人員はボランティア。サークル・団体からそれぞれ予算が下りる。
Activities(活動)	研修キャンプのカウンセラー	キャンプカウンセラー	キャンプの運営。
〈組織構造からみた分析〉	フォーマルなピラミッド型	フォーマルなピラミッド型	フォーマルなネットワーク型
特徴	感情中立性→あり	感情中立性→あまりない。特殊な事情もあるので、一回生から関わってきた上級生は特に強い。	感情性→初参加は特に感情的ではないが、徐々に思い入れが強くなっていく
	機能限定性→あり	機能限定性→あり。基本的に職員・市の指示に従うのみ	機能の非限定性→カウンセラーはやる事が決まっている。裏方スタッフは非限定
	サービスの普遍性→あり	サービスの普遍性→あり	サービスの特殊性→なし
	職縁→あり	職縁→あり。いろんな大学から集まっているので特に仕事を通しての結びつきは強い。	地縁・血縁→なし
	集合志向→あり	集合志向→あり。みんなで作り上げるといった意識が強い。	自己志向→集団行動の方が多く
最適課題	規格化されたサービスの提供→あり	規格化されたサービスの提供→あり	規格化されないサービスの提供→適度にあり
	分業制→あり	分業制→あり	常識の活用→あり
	専門技術→あり	専門技術→キャンプゲームや火つけなどあり	地域在住→なし
	ローテーション・ジェネラリスト人事→特になし	ローテーション・ジェネラリスト→あり	非分業制→あり

環境保護

	鴨川清掃	オオパナミズキンバイ清掃活動	阿蘇海清掃活動
〈インタビュープロフィール〉			
名前・性別・学年	D(4回生・男)(活動時3回)	E(4回生・女)(活動時2、3回生)	F(4回生・男)(活動時2、3、4回生)
組織での役割	一般参加者	班長。中隊長の指示を班員に伝令。現場で感じたことを上に進言。	班長
〈ボランティア組織プロフィール〉			
主催者	IVUSA今出川クラブ	IVUSA	京都府
活動内容	鴨川のゴミを拾う	オオパナミズキンバイの除去	カキの除去
活動歴史	四年	4年	一年半
活動目的	鴨川の環境整備	琵琶湖の生態系を守る	増えすぎたカキが景観の阻害、悪臭、航路の妨害、漁業の妨げになるため取り除く 主に被害を被っている川下の人が川上の人にもこの現実を知ってもらうため、一緒に活動する
〈参加ボランティア情報〉			
場所	京都府京都市	滋賀県琵琶湖付近	京都府天橋立
日程	2015年6月 日帰り	2014年9月 3日間	2016年8月 3泊4日
人数	30人	600人	100人
参加費	無料	27000円	25000円
金銭報酬	なし	なし	なし
組織体制	リーダー、班長、班員、調理	リーダー(全体統括)、ロジスティックマネージャー(ドライバー、装備、調理などの統括)アドマネージャー(勉強会、渉外の統括)、スタッフマネージャー(会員管理)、安全管理。以上本部。現場では、総隊長、大隊長3人、中隊長18人、班長90人 ただ、インタビューは細かい組織体制はわかっていない、知らなくてもやっていける	リーダー、サブリーダー3人(流れや備品の企画を立てるロジスティクスマネージャー、会員のモチベーションを上げるスタッフマネージャー、広報や会計を行うアドマネ)
関連団体	京都市環境課(ゴミを出す許可を得る。指定の場所に置いておいたら回収してもらえる)	地元のマスコミなどにとりあげられる。イナズマロックフェスにも出演。県知事挨拶。	阿蘇海環境づくり協同会議(メンバーは海洋高校、漁師、農家など)、地方新聞に掲載
事前学習	1回。鴨川の歴史や環境問題について学び考える	2回。オオパナミズキンバイが発生する要因や富栄養化など生態系について学ぶ	1回。カキが巻き起こしている問題について考える
目標	30袋分のゴミを回収する	大人数で大々的に行うことでオオパナミズキンバイの事実を多くの人に認知してもらう。5000平方メートル範囲のオオパナミズキンバイの完全除去。	25トン
成果	クリアしている	数値目標達成。200トンに達した。人数は当初の目標の1000人には達しなかったが、マスコミが取材にくるくらいには集まった	達成せず。22トン
活動後のリフレクション	専用の掲示板にリフレクションを書きたい人は書くが、あまり書いている人はいない。	リフレクションを書いて掲示板で提出。リーダーや班長にコメントをもらえる。だが活動に対する意見を言っても、人数が多すぎるためほとんど隊全体には影響がない	書く場はあるが、書いていない

〈インタビュー項目〉	D	E	F
参加動機・活動に求めるもの	クラブイベントの一つとして参加。クラブ役員だったので、会員の様子を見ておきたかった。	家から近かった。女友達に誘われた。環境保護が好き。夏に何か思い出に残ることをしたかった。	今まで行っていたので、行き続けなければという義務感。地元の人々がとても良くしてくれるからそれに応えたい。
メンバーの参加動機	よく通る鴨川が汚いことに問題を感じていた。イベント感覚。	強い目的は特になく、人数集めのために召集された人も多い。班員は、2人は熱心で2人は冷めている。一人はふらふらしていつかみどころがない。	リピータが多い。今までこの問題に関心が高かった地元の人が出る気を出し変わってくれるのが目に見えるから。地元が近いから(関西出身者が多い)。他のボランティアに比べて交流会など地元の人との交流が単純に楽しい。環境問題に興味を持っている人はあまりいない
活動にあたっての目標	みんなが円滑に動けるようサポートする、楽しむ	現場ごとに与えられた数値目標を達成すること。班長として、考えて動く。手持無沙汰な時間がないように、常に次のことを考えて動く。	15班あるうちの一番最後の班だから埋もれがちだけど、一番目立ち、隊全体を盛り上げる。
活動から得たもの	地域の人と声を掛け合いながら活動し、鴨川に対する愛着が深くなった。	目に見えた成果。達成感。	既に地元の人達と顔見知りだったが、さらに中心メンバーと話す機会を得て、深い話ができたと。
一番うれしかったこと	この間まで新入生で頼りないと思っていた子たちが、年を経て、班長として活躍しているのを見て感慨深かった	オオバナであふれかえていた湖面が、きれいになり、写真撮影の際にみんなの姿が綺麗に映っていたこと	名前を覚えてもらっていたこと。
不満だったこと	特になし	現在オオバナがどうなっているのかというその後の報告がほしい。携わったものとして気になる。	一番カキがとれる場所であるとメディアなどでも言われていたのに、目標が達成できなかったこと。
		打ちげや宴会ではもともと仲の良かった人とずっといた。あまり新しい人間関係とかは求めてないし、こういう場合は苦手である。	リーダーたちがあまり前に出て自分の思いを話すタイプではなく、全体的に静かで盛り上がり欠けたこと。
			挨拶など地元の人達に失礼な態度をとっている人が多かったこと。観光客への配慮も足らなかったこと。
印象に残っているエピソード	活動時の自分の班の班長は今まであまり知らなかったが、この活動を通して新たな一面を知ることができ、役員としてクラブで自分が担当している班にいれて成長を見たいと思った。	県有地でオオバナを袋に詰めていく作業が恐ろしくしんどかったこと	5回行った中で、カウンターパートのNPO理事長の方に感動した、と言われた時のことが一番印象に残っている。
			実際学生たちが活動をしているのを見て、川上の方のボランティアへの参加が増えたこと。
個人の満足度	90%満足。不満は特になし。楽しかったし、この間まで新入生で頼りないと思っていた子たちが、年を経て、班長として活躍しているのを見て感慨深かった	割と満足。組織が大きすぎて班長という立場では全体が見えないため、組織に対して不満を感じるレベルまでいかなかった。環境保護がしたいと思っていたので、それができたという面ではよかったと思う。	不満。やはり目標を達成できなかったことが大きい。無報酬でやっているのに、達成感というのが一番大きな報酬になる中で、できなかった。
		むしろこの次に参加した活動では調理を担当したが、事務局の勝手な行動で調理の企画がつぶされるなど横暴が目につき、一般参加者として参加している時はわからなかった裏方の苦労が分かった分、腹が立った	原因としては雨もあるが、作業効率の悪さだったりリーダー陣の目標への意識の低さ、目標共有の薄さがあげられると思う。
メンバーの満足度	満足。	三日間キャンプ地でお風呂に入れなかったのも、それに対する不平がある人や、素直で一生懸命活動している子など、同じ班のメンバー間でも温度差があった。	特に初めて参加した一年生などは、目標達成もできず隊全体も盛り上がり欠けたので、不満が残る内容だったと思う。
活動後のボランティアとの関わり	よく鴨川に行くようになった。その後も何度も鴨川清掃には参加している	この後もオオバナミズキンバイのボランティアに一度参加した。	この活動自体、IVUSAが関わるのは3年をめぐりにし、あとは地元の人達に引き継ぐ。
			個人的には毎回活動に参加しており、個人でメールのやりとりや訪問もしており、来年3月も行く予定である。
〈DTRA分析〉			
Domain(領域)	不明確。依頼されて行っているわけではないので、どこまでやるのか定かではない	明確。毎回の作業ごとにも、班ごとにも割り当てられている	明確
Tasks(分業)	明確。班ごとに範囲を決めて時間内に清掃する	明確。交代で様々なポジションにつく。	明確
Resources(資源)	ボランティアのみ	人材はボランティア。資金は参加費。物資は企業からの協賛品など。	人員はボランティア、京都府からも協賛
Activities(活動)	鴨川清掃	オオバナミズキンバイの撤去	カキの撤去
〈組織構造からみた分析〉	インフォーマルなネットワーク型	フォーマルなピラミッド型	フォーマルなピラミッド型
特徴	感情性→あり	感情中立性→あり。琵琶湖に思い入れのある学生の想いから始まったが、参加者はほとんど強い思い入れなし。	感情中立性→あり
	機能の非限定性→あり	機能限定性→あり	機能限定性→あり
	サービスの特殊性→なし。毎回同じ	サービスの普遍性→あり。毎回やるべきことは明確で似たような作業をしている。	サービスの普遍性→あり
	地縁・血縁→あり。鴨川付近に住んでいる、通っている大学生が行う	職縁→あり。全国から学生が集まる。	職縁→あり
	自己志向→あり	集合志向→あり	集合志向→あり
最適課題	規格化されないサービスの提供→なし	規格化されたサービスの提供→あり	規格化されたサービスの提供→あり
	常識の活用→あり	分業制→あり	分業制→あり
	地域在住→あり	専門技術→なし	専門技術→現地の人はあり、学生はなし
	非分業制→あり	ローテーション・ジェネラリスト→あり	ローテーション・ジェネラリスト→あり

国際協力

〈インタビュープロフィール〉	インド住宅建設活動	カンボジアスタディーツアー	ラオス支援活動
名前・性別・学年	G(4回生・女)(活動時2回生)	H(4回生・女)(活動時2回生)	I(4回生・女)(活動時2回生)
組織での役割	保健係。毎日班員の体調チェックを行い、保健リーダーに報告する。	一般参加者	広報
〈ボランティア組織プロフィール〉			Infinite Connection
主催者	IVUSA	国際青少年研修協会	ラオスでの学校建設、医療支援や教育支援、日本でのイベント企画
活動内容	家を作るためのセメントづくり、柱・鉄骨づくり	集めた本や衣服をもっていく。孤児院の子供との交流。ゴミ焼却炉、本棚づくり。地雷処理場の見学など、スタディーツアー	五年
活動歴史	7年	9年	ラオスの子供たちを教育で支援する、日本人のボランティア意識の向上
活動目的	津波で流された家を再建する一助を担う。日本との文化交流などで元気づける	今まで交流してこなかった国の人々との交流の場を大学生に提供する	
〈参加ボランティア情報〉			
場所	インドウッタラカンドバトワリ村	カンボジア	ラオス
日程	2014年2月 9日間(活動期間は4日。あとは移動や交流)	2015年3月 10日間(うち活動日数は5日間、残りは移動や観光)	2016年 9月2週間弱
人数	77人	25人(一人事務員)	30~50人
参加費	18万(航空券・滞在費込)、別途ビザ取得代、対狂犬病注射(3万円程度)	7万	15万
金銭報酬	なし	なし	なし
組織体制	リーダー(プロジェクト責任者)、サブリーダー(人員管理)(金銭管理)、現場長、班長、班員	3校合同(慶応、同志社、獨協)リーダー、全体のリーダーサブリーダー1人	インカレで関西圏の学生が集まる。代表、副代表1人、広報、スタディーツアー、運営、営業、企画部のどれかに属する
	広報・保健・交流・勉強会係など 全員が何らかの職につく	ツアーに参加したという感じ	ソロプロチミストなどNPOの助成金や企業の協賛金をもらっている。JAPANハードやJICAなど、現地のNPOとの結びつきも強い
関連団体	州知事からの出迎えや地元メディアのインタビューなど大々的に取り上げられる。 世界的な宗教指導団体アンマ、そこに所属しており現地とIVUSAをつないでくれるヴィヴェーカ	よにゆむ(ツアーのプログラム名)	ISCC(学校建支援協会)がラオスの政府との架け橋を担う 読売新聞やラジオなどによくとりあげられる
事前学習	3回。インドの文化・宗教的背景・不可触民などのカースト制度についてみんなで学び意見交換をする	カンボジアの歴史と語学を学習(東京だったため行っていない)、フリーマーケットで資金集め	どこの地域に訪問に行くか、どんな団体にどんなことを聞くかなど事前に相談していく。 各自医療、インフラ、教育など興味のある分野をしらべミーティングで発表する
目標	隊のコンセプトは「道しるべ」。インドの人にとって未来の、一筋の光となるような存在になる	観光では知れない現地の人の生活の様子を知る、お互いに教えあう	現地調査。一年を通じたプロジェクトなので、今回は現地にどんなニーズがあるのか、前回建てた学校がどう使われているか把握することが目的
成果	家の完成まではいかず、石や砂を集めて終わった。交流、という面では多くの人と交流でき、最後は涙を流しお別れ。	本棚、ゴミ焼却炉も完成。	クラウドファンディングで100万円資金集め。
活動後のリフレクション	打ち上げ、リフレクションを書き、リーダーや先輩がコメントをくれる	アンケート調査(Hはめんどくさくて答えず)	次につなげるプロジェクトと没にするプロジェクトの選別、クラウドファンディングの達成

〈インタビュー項目〉	G	H	I
参加動機・活動に求めるもの	途上国に行ったことがなかったので、自分の目で現状を確かめたい。日本よりはるかに苦しい状況にいる人の役に立ちたい。	途上国に行ってみたかった。テレビでは分からない現実を自分の目で見て知る	一年間サークルに入っておらず、何もしていない無気力な自分が嫌だった。人のために自分の人生を使いたいと思うようになり、もともと国際協力にも興味があり活動理念にも共感したため加入。 集団行動が苦手なので、集団の中で自分の立ち振る舞い、プロジェクトの進め方を学びたい
メンバーの参加動機	現地の人との交流。自己満ではなく、実際に目に見える形で役に立つこと。	とりにあらず行ってみたい人が多い。役に立ちたい、と思いついて行っているけど、教えられることが多い	国際ボランティアがやりたい。一度ラオスの村に足を運ぶと家族のように受け入れてくれるため、その人たちの役に立ちたい、という願いから。イベント感覚でやっている人はほとんどいないしいつもついていけなくなる
活動にあたっての目標	隊の人全員と話せるようになる。何かしらの役に立ち、何かを得て帰ってくる。	現実を知ること	自分がかかわっている人たちを大切にすること。広報として活動を広めること。
活動から得たもの	ボランティアとはなにか、と真剣に深く考え語り合う時間。学生という立場でできること、できないことへの理解	日本にはない、物ではない豊かな時間の流れ	サークル員としてではなく、個人としてこれからの人生で大切なこと。就活にも大きく影響した。計算や小細工ではなく、人の本気の思いは人や社会を動かすということを学んだ
一番うれしかったこと	現地の子供たちとの交流。一緒につないだ英語を通してコミュニケーションをとったり、無言でも笑顔で石を運んだり楽しかった	活動中お世話になったホームステイの家族に最終日に日本のカレーをふるまい、また来年も絶対来てと言われたこと	募金活動の際に、あなたたちを探していた、と来てくれたおじいさんがいたこと
不満だったこと	村に着いたらムラの人たちがウェルカムボードや日本の国旗を持って大勢で歓迎してくれたこと	本を孤児院に寄付したが、どんな本でどんな孤児院だったかという詳細が分らなかつたこと	広報としてかかわっていたフリーペーパーが完成し、それを見た人の反響が返ってきたこと。自分が携わったことが目に見えた結果で返ってくるのは嬉しかった。一人一人のモチベーションの差。ただのサークル活動ではなく、他の人の人生がかかわっているという自覚をもっと持ってほしい
印象に残っているエピソード	関西から行く人は成田空港で一泊しないといけなかつたこと。すぐしんどかつた 自分からはなかなか話しかけられず、活動中疎外感を感じることも多かつた。人間関係・活動内容などは総じて不満が残っている。 事前に知らされている情報の不透明さ、不確かさ 現地の医療体制について知らされておらず、病院のことについて聞くと、専属の医者がいるけれどそれを言うともみんな頼ってすぐ体調崩すから隊員には言わないと言われたこと。一気に信頼できなくなつた	牛プロジェクトの詳細も自分で調べるまであまりわからなかつたこと	シャワートイレの方法が日本と違いすぎたこと。3家に一個しかテレビがないのでみんなで夜集まってみていたこと。
個人の満足度	リーダーから一人一人電話がかかってくる。顔も知らないのにいきなりかかってくる。嬉しかったこと	子どもたちが死ぬほど元気なこと	言葉や国籍は関係なく自分がその子にとってかけがえない存在になれたことがうれしかったし、女の子の心の成長にも感動した
メンバーの満足度	初日に州知事からものすごく豪華なパーティーを開いてもらったこと。インドでもやろうと思ったらこんなに贅沢な暮らしもできるのか、と格差を感じた ツアーに参加しているわけじゃないからと作り手の意識を持つように言われたこと 物乞いの子を見た時に、あげるのがいいのかあげないのがいいのかメンバーで話し合ったこと	みんな大満足。不満と言っている人はあまりない。	自分の居場所や役割を見つけて動けた子はみな満足している
活動後のボランティアとの関わり	満足度は日によって波があつた。自分の中で、ただの自己満足になっていないか、本当に役に立っているかという思いが常にあり、その意味が自分の中で咀嚼できた日はいいが、ほかのメンバーとの意識の差に活動中に不満が募ることも多かつた 価値観が変わつた、日本のありがたみが分かつた、など行つてよかつたという意見が大半	大満足。色んな経験ができたし、子どもたちとも触れ合えたし、目に見えた支援の形も残せた	OB・OG団体に入会し、学生団体だけでは難しい信頼性や財政面での責任などを担っていきたい
〈DTRA分析〉			
Domain(領域)	地元の人を手伝ってくれることも多く、領域は不透明気味	明確。まず村に何が必要かニーズを調査してから行っている、やることははっきりしている	明確
Tasks(分業)	明確。活動時間外の血洗いや掃除などは気づいた人がやる	あいまい。常にみんなでやるという感じ	スタディーツアーという面が大きいので、分かれてというよりはみんなで行動する
Resources(資源)	企業からの寄付金や物資。ボランティアの参加費、地元民の手伝い。	無償ボランティア、ボランティアの参加費用、ムラの人の家賃出しなどの協力	資金は募金やクラウドファンディング、人員は無償ボランティア、物品は協賛企業から
Activities(活動)	住宅建設、現地との交流	スタディーツアー	住宅建設、現地視察
〈組織構造からみた分析〉			
特徴	インフォーマルなネットワーク型(草の根ボランティア団体) 感情性→あり 機能の非限定性→あり サービスの特殊性→あり。その年ごと、場所ごとによってニーズが違う 地縁・血縁→ボランティアは職縁。地元民は地縁。 自己志向→むしろ集合志向。集団の規律を大事にしている	インフォーマルなネットワーク型 感情性→あり 機能の非限定性→あり サービスの特殊性→あり	インフォーマルなネットワーク型 感情性→あり 機能の非限定性→あり サービスの特殊性→あり
最適課題	同一・規格化されないサービス→あり 常識の活用→あり 地域在住→なし 非分業制→なし	同一・規格化されないサービス→あり 常識の活用→あり 地域在住→なし 非分業制→あり	同一・規格化されないサービス→あり 常識の活用→あり 地域在住→あり 非分業制→あり

災害救援

〈インタビュープロフィール〉	東日本大震災支援活動	台風災害救援	熊本震災復興活動
名前・性別・学年	J(4回生・男)(参加時2回生)	K(4回生・男)(活動時1回生)	L(1回生・男)(活動時1年)
組織での役割	勉強会担当	一般参加者	一般参加者
〈ボランティア組織プロフィール〉			
主催者	IVUSA	IVUSA	持続的災害支援PJ Konti
活動内容	骨塚の作成 フィールドワーク (カナダに漂着した山本町の) 杭返還セレモニー	家の中に入り、家具類を全部持ち運び、床をはがし、その下のへどろをスコップではがす。防腐剤を機械でまく	熊本の災害支援(ハード面、ソフト面) 神戸での防災啓発活動
活動歴史	5日間	初回	7か月
活動目的	骨塚の完成と供養 境界杭の返還	台風で琵琶湖の水が氾濫、その家がぐちゃぐちゃに、それをなおしていく	熊本の復興支援 他者貢献の気持ちを行動に移したい人への機会提供
〈参加ボランティア情報〉			
場所	宮城県山本町	滋賀県高島市	熊本県(西原村、南阿曾村、阿曾市)
日程	2014年9月	2013年9月 災害が起きた次の日。	2016年12月 5日間
人数	207人(事務局2人)	50人(関西出身者)	30人
参加費	25000円	なし(交通費のみ)	5000円
金銭報酬	なし	なし(ボラセンからお弁当支給)	なし
組織体制	リーダー(全体統括) サブリーダー(現場統括、人員管理)、現場長、班長、班員	一軒につき6人 リーダーもいたと思うが、すぐに各現場に分かれたため、一緒に作業した人しか覚えていない	代表1名 会計2名 その他運営メンバー6名
	勉強会、広報、会員管理、装備、当日作戦 など個別の役割		
関連団体	普門寺(IVUSAと山本町のニーズをマッチング)	ボラセン。各家では高齢の方がいて、指示を出される	NHK、サンテレビ、神戸新聞の取材あり。ひょうごボランティアプラザからの助成金。
	町長、市長などが挨拶にきたり、マスコミが取材にきたりなど大きく注目されている		神戸大学広報課、神戸大学学生団体の取材
事前学習	2回 顔合わせや目標の共有。骨を扱うということについての注意。	バスの中で自己紹介。事前準備は特になし	人と防災未来センターの訪問、熊本の被害・復興経緯・現状のインプット
目標	骨塚の完成、杭の返還。隊のコンセプトは「情熱のその先へ」ただ熱意だけで活動するのではなく、自分たちなりにその先を考えてほしい、という意味。	一日でできるとこまでがんばる。それぞれの家のニーズにこたえる。明確な目標はなし	明確な数値目標はなし。
成果	前回の東北支援活動から引き継がれていた骨塚が完成。目標達成。	素人ができるところまでは全部終わらせた	目に見える成果はなし。被災された方に対する成果というよりは、参加メンバーの震災やボランティアに対するマインド醸成といった成果の方が大きい。
活動後のレフレクション	リフレクションを書くリーダーや班長からコメントがもらえる	覚えていない。反省会やミーティングはなし	報告会等
	活動中も毎日反省会、班ミーティングがあり、不満や感じたことを共有する場がある		

〈インタビュー項目〉	J	K	L
参加動機・活動に求めるもの	深い理由や大義名分はない。特に何を得たいとかもない。	人が足りないと感じたから	地元が大分県佐伯市で、南海トラフが起きたら大津波が来てしまう地域であった。それに対し今のままでは何もできないと思っていた時に地震が起こり、復興中の熊本と関わり続けることで、防災や復興における問題点を生じて感じ、他の被災地域に役立てられると思ったから。
メンバーの参加動機	夏のイベントの一つという感覚。リーダーに誘われ、参加するメンバーもよかったため。	特に1回生は強い意志があったわけではなく、人手を補うために召集されている	純粋に同じ九州民として役に立ちたいと思ったし、時が経つにつれ、熊本への関心や支援が減っていることに問題を感じたから。
活動にあたっての目標	隊の駒として、足を引っ張らないように、与えられた仕事を忠実にこなす。	与えられた仕事をやりきる	被災地を自分の目で見てみたかったから。純粋に熊本の力になりたいから。出身地域だから。行動に移すチャンスがなかったから。
活動から得たもの	ひと夏の思い出。	自然災害の怖さを身をもって知った	被災者対支援者ではなく、人対人としてのコミュニケーションを心がける。聞くことに徹し、相手に自由に話してもらおうと案になってもらう。
一番うれしかったこと	骨塚が完成したこと	ありがとうと言ってもらったこと	派遣の参加者(特に初めて参加する人)に対して、震災やボランティアについて深く向き合ってもらえるようにコミュニケーションをとる。(例 ボランティアの負の面を伝えたり、思いを深掘りしたりする)
不満だったこと	特に何も求めていなかったため、不満も満足もない。	体力的にはそんなにしんどくなかったが、暑さにおいがきつかった	震災を他人事から自分事に引き寄せられた。ボランティアが必ずしも正しくないなど、ボランティアに対する志向も深まった。
印象に残っているエピソード	情熱的に動くメンバーを見て、心動かされたり情熱を持つこともいいなと価値観が変わる瞬間があった。	こんなに家の中に水が入ってくるのかという恐怖、壁について水の染みを見てびっくり	9月の熊本派遣で戸別訪問した家のおばあちゃんと再会した時、覚えていなくて、「孫のようだ」と言ってくれたこと
個人の満足度	どのボランティアに行ってもそうだが、何かを得たいとか与えたいとかではなく、参加すること自体に価値があると考えているので組織的にも活動的にも困難があっても受け入れられる。もともと自分一人や大学生ができることには限界があると思っている。	85% (目に見えて人の力になれたから、他の地域活性化のボランティアと比べても充実していた)	90% 問題解決能力や熱い仲間を得たし、熊本に対する「好き」という気持ちが高まり、志が明確になった。
メンバーの満足度	比較的な満足していたと思う。終わりが明確なので達成感が目に見える形で得やすかったのもよかったと思う。	愚痴っている人はいなかった。晴れやかな表情。	85%
活動後のボランティアとの関わり	現地の人と関わっている人もいるがJは特に関わりなし。	社会問題に大きく興味をもつようになり、公務員を目指すようになった	くまもと若者会議に参加した。地元の友人と3人で、地元の防災や南海トラフが起きた時に復興に取り組む団体を立ち上げた。
〈DTRA分析〉			継続的に熊本に足を運んでいる。本を通して学術的に震災学を学んでいる。地元の自治体の防災計画を読み込んでいる。防災に取り組んでいる社会人や学生と語り合っている。
Domain(領域)	マンパワーを求められる仕事と与えられており、明確。	明確。一人一人が与えられているし、常に目の前に積まれた仕事があるので忙しい。ゴールが明確だったのでそれに準じた仕事をやればよかった	まだ設立して日が浅いため明確ではない。
Tasks(分業)	できていた。交代制で公平に様々な仕事を体験することもできた。	班での分業はなし。みな同じことをやっている	それぞれの活動ごとに役割はあるが、めいかに固定されているわけではなく、自分から探していくイメージ
Resources(資源)	メンバーの参加費や、企業からの協賛品	ボランティアセンターからバスやお弁当代は出してもらっている	助成金やメンバーの参加費
Activities(活動)	骨塚の完成	がれき撤去	家屋の片づけ、在宅訪問
〈組織構造からみた分析〉	フォーマルなピラミッド型	インフォーマルなネットワーク型	インフォーマルなネットワーク型
特徴	感情中立性→作り手は感情のぶつかり合いも多いが、参加者はフラットなモチベーションの人が多い。	感情性→あり	感情性→あり
	機限定性→限定的。明確。	機能の非限定性→あり	機能の非限定性→あり
	サービスの普遍性	サービスの特殊性→あり	サービスの特殊性→あり
	職縁→なし。その時々によって変わる	地縁・血縁→なし	地縁・血縁→あり
	集合志向→あり。集団行動を大切にしており、集団の一員としての自分。	自己志向→あり	自己志向→あり
最適課題	規格化されたサービスの提供→あり 分業制→あり 専門技術→あり ジェネラリスト・ローテーション人事→あり	同一・規格化されないサービス→あり 常識の活用→あり 地域在住→なし 非分業制→あり	同一・規格化されないサービス→あり 常識の活用→あり 地域在住→あり(現在はなし) 非分業制→あり

地域活性

	京都観光案内	利島活性化活動	都ライト実行委員
〈インタビュープロフィール〉			
名前・性別・学年	M(4回生・女)(活動時1・2・3回生)	N(4回生・女)(活動時2, 3回生)	O(男・4回生)(活動時4回生)
組織での役割	一般参加者	副班長・現場長	広報部・1地区のリーダー
〈ボランティア組織プロフィール〉			
主催者	京都古文化保存協会	IVUSA	都ライト実行委員会(京都の8大学の学生30名で構成)
活動内容	特別公開寺院の案内、警備	「きりっぱらい」(樅の落ち葉を集め、燃やすこと)、交流会、ビジネスコンテストなど	京町屋のライトアップ、併設イベントの設置
活動歴史	28年	不明	11年
活動目的	普段非公開になっているものをお金をもたらして見られることで部員の京都への関心が深まる。	高齢化によって椿油生産の存続が危ぶまれているので、存続の手助けをする	町屋を照らすイベントを通じ、町屋に住んでる人から町家を知らない若者までみなに町屋の持つ魅力を発見・再確認してもらおう
		素晴らしい自然に囲まれた利島の文化・伝統、島の人々の豊かな暮らしを体感し、その感動をそれぞれが日常生活に持ち帰ることで全国に情報を発信する	その中にある人と人とのつながりの大切さを知ってもらおう。それらを通して町屋や古都の、街並みや地域のコミュニティに対して目を向けるきっかけにする
〈参加ボランティア情報〉			
場所	京都市内のお寺(大徳寺・東寺・仁和寺)	東京都利島区	浄福寺通り大國町、上七軒通り、上京区の町と町屋
日程	2015年 10日間中シフト制で3日間	2014年8月 3泊4日	2016年11月 3日間
人数	延べ20人(一日5~6人)	大学生58人、事務局一人	メンバー30人ほど、当日スタッフ84人、カメラスタッフ12人
参加費	なし	25000円(夜行バス、打ち上げなど含め総額50000円ほど)	無料だが、一部有料のワークショップなども含まれる
金銭報酬	一日5000円(あくまでボランティアという体裁。報酬のことは秘密。)	なし	なし
組織体制	部活の代表者と部員	リーダー、サブリーダー3人(流れや備品の企画を立てるロジスティクスマネージャー、会員のモチベーションを上げるスタッフマネージャー、広報や会計を行うマネージャー)	リーダー(実行委員長)、サブリーダー(会場担当)、照明班リーダー、企画リーダー、営業班リーダー、その他はどこかに所属
関連団体	各寺院・京都古文化保存協会・古美術連合。その時期になると協会から各部活に交付、部活の代表者から部員へ案内。	清水雄太さん 利島の魅力に惹かれて、有志で役所の人とIVUSAを島をつなげている	ANEWAL Gallery(全体的なサポート。普段は芸大生、アーティストに町屋をギャラリーとして貸している)、
			スポンサー企業、併設イベント協力者、京まちやライトみゆ〜じあむ(カフェを出す際のパートナー)ラジオカフェ、KBS京都新聞、阪急電鉄など関西系のメディアに取り上げられる。マスコミ系学生団体も来る
事前学習	代表者が寺の担当者と打ち合わせ。代表者から各案内の説明受け、実際に部員も二回ほど下見に行く。案内文を考え、覚えておく。	1回。利島の抱える問題。活動中の注意事項。山での安全管理、お酒のつぎかた	活動前に、町屋の歴史、建築建造、文化、都ライトの目的、趣旨を一通りおしえてもらう
目標	共有する目標は特になし。事前ミーティングも事務的なもの	活動場所の地域を農家さんが指定してくれる。農家さんのニーズに応えることが最優先	より多くの開催地域外の企業に都ライトの活動を知ってもらい、協力してもらおう。町屋の魅力を伝えるための照明企画、テーマ設定を行う、点灯件数を増やす。町をまたいだイベントを通して人の流れをつなぐことで一体感をつくる。
成果	滞りなく案内できた。	100%達成	協賛企業は3件増加、町屋の数も34件から42件に増加。イベントの場所を点在させたことで人の流れをつなぐことができた
			地域の方と実行委員が議論を交わしイベントを作ることができたため、前年度より来場者が多く見られるイベントもあった
活動後のレフレクション	特になし	あり。各自書いて、リーダーにコメントをもらう	週に1度あるミーティングで活動の反省会、報告書を作成し、共有。当日スタッフにもアンケートをとり、次回に生かす

〈インタビュー項目〉	M	N	O
参加動機・活動に求めるもの	せつかく京都にいるし、貴重な経験であるから。	一回目は普段行かない場所を自分の目で見てみたいという気持ちからだったが、活動中にいかに周りをみて行動できていなかったかということに気づかされた。今回はその反省も踏まえ、原点に立ち返って去年とは違う自分として行きたかったから。	懸命になれるものを見つけたかった。大学外で活動してみたかった
メンバーの参加動機	お金がもらえる。観光や仏像が好き。貴重な経験。	地域活性化に興味がある人が多い。先輩や友人からの評判がよくて参加し、自身も利島に着かれたりピーターが多い	京都府立環境デザイン学科の人が圧倒的に多く、建築などを学ぶ中で町屋やインテリアに興味を持った人が多い。地域社会学に興味を持つ同志社社会学科の鎌坂ゼミの人も多い 自分の社会的成長、人脈の拡大。イベントやわいわいするのが好き、という人は予想外の仕事の多さに疲弊してやめる人が多い
活動にあたっての目標	初めて来た人に、分かりやすい案内だったといってもらえるようにする。	周りを見て行動する、農家さんと今後もお付き合いできる関係になる	できることは全部やる
活動から得たもの	愛想がいい方ではなかったが、この活動を通して変わったと思う。初対面の人に話しかけられにくい雰囲気を出さないように心がけていた。	一回目の時より、どうすれば隊が円滑に回るのかなど周りを見て動く力がついた、現在も続く農家さんとの付き合い	大学を超えたつながり、一生の思い出
一番うれしかったこと	観光客の方から感謝されたり、学生なのに詳しいねと褒めてもらえる事は嬉しく、大学のイメージアップにもつながっている。	お世話になった農家のお母さんに、自分の子だと思ってくれてくれたこと。班員の成長を実感できたこと	イベント後仲間からもらった労いの言葉、感謝の言葉
不満だったこと	最低限の人数でやっているため一人一人の負担が大きく、また忙しい時期であっても人が足りていないので断りづらい。 下準備が大変で、バイトにしてはバイトの量を明らかに超えており割が悪い。	現場が10以上分かれており、一緒に作業している実感がもちにくいこと	モチベーションを保てない人やイベントに対して優先順位が下がっている人に対して、自分が何もしてあげられなかったこと 自分の力不足
印象に残っているエピソード	説明がわかりやすいと褒めていただいたこと。案内文を暗記するだけだが、聞く人にわかりやすいようにゆっくりはつきりお伝えするように心がけていたからだと思う。	初めての時は自分がどう成長できるかという悩みだったが、今回は現場全体としての自分の役割についてなど、悩む種類が違ったこと	1年目のとき、あまりにうまくいかず半泣きで夜の街を自転車で走り回ったことがある。こんなに気持ち大きき揺れ動くほど本気でやっていたのだと思うといい思い出。
個人の満足度	70%。下準備が大変で、バイトにしてはバイトの量を明らかに超えており割が悪い。冬場は特に寺の中は寒く体調を崩しやすいという問題はあるが、おおむね満足している。	満足しており、毎年行くようになった	とても満足。この環境と活動を通して色々な人に出会えたこととても満足している
メンバーの満足度	みんなそんなに高い意識でやっていないので、満足も不満もない	利島の伝統産業である椿油の精油工程の一部に関われたことで、大きな達成感と満足感があり、笑顔があふれていた。	仕事を受け持った量やその人のスペックでも変わるが、最後まで参加した人は達成感や人への奉仕がすぐ満足感につながっている。 仕事を押し付けられたり周りのサポートが足りず自分一人で仕事をしていると感じて「なんでこんな金にもならないことに体力と時間を費やしているんだ」と辛くなる人も少なくない。 大学の講義で地域政策や町屋の問題について取り組んだ。 関わった地域が好きになり、個人的にご食事に行ったりもしている
活動後のボランティアとの関わり	なし	個人的にも農家さんとやり取りしており、毎年夏に訪れている	
〈DTRA分析〉			
Domain(領域)	明確。	明確。それぞれの農家が割り当てられる	都ライクの行事を行う地域的な範囲は年々広がっており、領域が限られているわけではない
Tasks(分業)	明確。	明確。	あり。分担しすぎて情報共有ができていないという問題も起こりがち
Resources(資源)	有給ボランティアのみ。道具等必要なし。	人員はボランティア、道具は農家の私物、ご飯などもごちそうになる	運営資金は会場内にある企業やお店の協賛と北野天満宮紅葉苑のバイト
Activities(活動)	寺の案内	きりっぱらい	都ライクの運営
〈組織構造からみた分析〉	フォーマルなネットワーク型	インフォーマルなピラミッド型	フォーマルなネットワーク型
特徴	感情中立性→あり。思い入れがある人は少ない	感情性→はじめはない人が多いが、通っていくうちに思い入れが強くなっていく	感情性→希薄
	機能限定性→あり	機能の非限定性→あり	機能の非限定性→今年度からライトアップに加えコミュニティベースづくりを行うなど、毎年活動範囲を広げている
	サービスの普遍性→あり	サービスの特殊性→あり	サービスの特殊性→なし。毎年基本的に同じことをしている
	職縁→職縁というよりは、もともと同じ組織に属するメンバーと一緒に活動している	地縁・血縁→なし	地縁・血縁→あり。その地域に住まう、または通う学生が中心メンバー
	集合志向→なし	自己志向→集団ではあるが、それぞれ学生と農家一対一の結びつきもある	自己志向→あり
最適課題	規格化されたサービスの提供→あり 分業制→あり。それぞれの持ち場は交代制でやっている	規格化されないサービスの提供→あり 常識の活用→あり	規格化されないサービスの提供→あり 常識の活用→あり
	専門技術→あり。事前に専門的な知識を仕入れる必要あり。	地域在住→なし	地域在住→あり
	ジェネラリスト・ローテーション→あり	非分業制→なし	非分業制→あり

4.4 分析と考察

以上の結果から、ボランティアの満足度に影響を与えているものを大きく7つに分けて考えていきたい。

① 金銭報酬・参加費

まず、金銭面である。筆者のカナダ赤十字でのインターンでは金銭報酬はなく、むしろ1月6万円という参加費を払っていた。そのため、日記でも「Although I had paid expensive money, the details of job is very different from one I have heard. I complained such a terrible situation.」（高いお金を払っているにもかかわらず聞いていた仕事とかなり違う）という内容など、金銭関係を表すキーワード（pay, money, Doll, expensive）などは9回も出てきており、高い参加費を払っているという事実が仕事内容の不足への不満をさらに高めていることがわかる。

15人のインタビューの中で金銭報酬があったのは児童教育ボランティアを行ったAとB、地域活性ボランティアのHの3人であり、それぞれ2回の事前準備含め1万3000円、時給920円（6:00~22:00）、1日5000円という相場になっている。

これに対して3人は、「金銭報酬があることは分かっていたが、1度目の活動が楽しかったから参加したのであってお金は関係ない」「バイトにすると割が合わないので給料目的ではない」など、あくまでバイトではなくボランティアとして参加していた。

しかし、B「金銭報酬が発生しない事前ミーティングはメンバーの集まりも悪いし俺もあんまりやる気が出ない」H「不満に思ったことは、下準備が大変で、バイトにしてはバイトの量を明らかに超えていて割が悪かったことかな」と述べているように、当初の目的は金銭ではなくとも、金銭が発生することで逆にアルバイトと比べてしまい、参加しない理由や、不満の原因になってしまっていることがわかる。

先行研究によると、1980年代以降、有償性を採用するボランティア団体が全国で急増してきた。この背景について、海野（2014）は二つの重要な社会的要請を指摘している。一つは、活動を円滑化する上からの要請である。援助される側が一定の経済力を備えている場合、自然な感情として、ボランティアに何らかの謝礼をしたいという気持ちが芽生える。金銭を媒介することによって非援助者の負い目が軽減され、援助する側とされる側が対等な関係を保つことができるのである。もう一つは、ボランティア団体が責任ある事業主体へなっていく上からの要請である。ボランティアの担おうとする援助活動が生活する上で欠かせない領域にまで拡大し、継続性や安定性などが期待されるようになれば、責任ある事業主体として自らを組織化することが急務の課題となるのである。

今回金銭的な報酬が発生したケースは、全て1つ目の社会的要請にあてはまる。しかしボランティアサービスの受け手が直接支払いをしているのではなく組織を介しているため、組織がボランティアに金銭という形で謝礼をしなくとも、ボランティアの受け手が気遅れを感じることはない。であるので、結果的に謝礼があるからこそその不満を与えてしまっていることを考慮すると、直接的な金銭の授受ではなく、交通費や昼食代の支給としたほうが、アルバイトと比べることなく純粋にボランティアに取り組めるのではないだろうか。

次に参加費の面からみていくと、参加費が発生しているのは地域活性のN（夜行バス、打

ち上げなど含め総額 50000 円ほど)、環境保護の E (27000 円) F(25000 円)、国際協力の G (18 万、別途ビザ取得代、対狂犬病注射 (3 万円程度) H (7 万)、I(15 万)、災害支援の J(25000 円)である。

これらを見てわかるように、ボランティアをするにはかなりのお金がかかる。しかし、今回のインタビューで、参加費の問題で不満を挙げていた学生は 0 であった。ではなぜ筆者は参加費のことで不満を感じたのであろうか。筆者の赤十字ボランティアでの心理状態と比較してみると、11.1 (Tur) If I am a just volunteer or part time worker, I would never complain. But I have paid more than \$1000 dollar! So I think I have right that accept job training and experience some kind of job. (もし私がただのボランティアやアルバイトだったら決して文句は言っていないが、私は 1000 ドル以上も払っているから、職業訓練を受ける権利があるはずだ) という文面からもわかるように、筆者はボランティアではなくインターンとして来ているという意識がかなりあったことがわかる。そのため、同じ金銭的な負担をしていても、塾や習い事のように、何かしらの経験や成果を求めており、他の学生はあくまでボランティアにかかる必要経費として捉えているため、不満につながらなかったのである。

② 関連団体

インタビュー調査では、関連団体の項目で、マスコミの取材の有無や行政や地元との関わりについて聞いた。桜井 (2007) は、『金銭的報酬を本質的に第一の動員としないボランティアにおいては有形、無形の誘因を用いて公式的、非公式的なインセンティブを組織内に構築し、組織にひきつけ続けることが重要になり、このうち有形のインセンティブシステムとして「象徴的報酬」が欧米では多用されている』と述べている。特に「表彰」や「マスコミへの露出」はボランティアのやる気を高めるとされているが、インタビューの中でマスコミの取材があったボランティアは多かったものの、それゆえモチベーションが上がった、誇らしく感じたという意見は全く聞かれなかった。

マスコミの取材に注力しているのは広報部や、作り手側であり、一般参加者として参加している分には取り立ててモチベーションに影響するわけではないことが分かった。

また、地元や行政との関わりについては、良い影響として、地元の人との交流や感謝の言葉がやる気につながるという例が多く見られた。環境保護 D「地域の人と声を掛け合いながら活動し、鴨川に対する愛着が深くなった」地域活性 N「お世話になった農家のお母さんに、自分の子だと思って作業していたよと言われ嬉しかった」国際協力 G「印象に残っているのは現地の子供たちとの交流。一緒につたない英語を通してコミュニケーションをとったり、無言でも笑顔で石を運んだり楽しかった。村に着いたらウェルカムボードや日本の国旗を持って大勢で歓迎してくれたのもすごく嬉しかった」というように、地元の人との交流がかなり最終的な満足度に影響を与えていることが分かった。

一方、悪い影響を与えていた例としては、特に児童教育の分野で顕著にみられた。児童教育 A「元キャンパーで現カウンセラーの子が他の現役キャンパーと夜しゃべっており、どこまで注意していいのかわからなかった」児童教育 B「施設の先生が班に入るのでどこまで声をかけていいかという問題があった」児童教育 C『普段のキャンプとは違い、各班に先生が入り、「怒らないでください」と言われたり、先生が見守る中でどう接していいのかという難しさもあった。』というように、「先生」という絶対的な存在が介入すること

で、自分の立場でどこまで動いていいのか、自分の言動はどんなふうにみられているのか、という「領域」があいまいになり、そのことに対するプレッシャーやストレスが現れたのである。

先行研究によると、組織の成立段階に DTRA というものがある（立木 2016）。活動領域（domain）、分業体制（tasks）、人的・物的資源（resources）活動（activities）であるが、このうち「領域」の分野は行政とボランティアがあいまいになり、ボランティアの活動領域が失われてしまいやすい。児童教育のボランティアの場でも同じことが起きていたと考えられる。ボランティア活動の醍醐味として、様々な立場の人と交流できることがあげられるが、その中でも組織としてどこまで関わる、その中で自分の仕事はこれ、といったように領域が明確になっている方が、特にそのボランティアに初めて参加する人にとっては業務を行いやすいのであろう。

③目標と成果

ボランティア組織には、どの団体にも目的や目標がある。

P.F ドラッカー（2007）は、「非営利組織の強みは、報酬のためでなく大義のために働くことにある。それだけに、組織の側に、情熱の火を燃え続けさせる責任がある。仕事を労働にさせてはならない。ミッションを感じるこそが非営利組織の活力の源泉である。」と述べており、ミッションは非常に重要なモチベーションへのエンパワーメントになるとしている。しかしインタビューで調査では、意外なことに、目標自体を認識していない例も多く見られた。活動から数年たっているため忘れてしまっているというケースもあるが、目標を共有される場面があまりなかったり、そもそも組織に目標というものが存在していなかったりすることもあった。

ミッションの存在は組織マネジメントをするうえで非常に重要なものであるが、大学生ボランティアの場合には、壮大な大義名分よりも、今自分が何をすべきか、自分に与えられた役割はなんであるのかという目の前のことのほうが重要であり、ミッションに共感してボランティアに参加する、活動を継続するという方が少ないのである。

目標に対して成果があるが、特に地域活性や国際協力などはすぐに数値的な成果が表れるものではないので、インタビューの中でも成果にこだわっていた人はあまりいなかった。逆に環境保護など「何トンのゴミを集める」というように目標の数値がしっかりしているほど、E「目標が達成されているのか、現在オオバナがどうなっているのかよくわからない。携わったものとして成果をしっかりとらせてほしい」F「一番カキがとれる場所であるとメディアでも言われていたのに、数値目標が達成できなかったことが一番の不満点」などの意見がみられた。目に見えた目標があることで現場では指標になりやる気も鼓舞しやすくあるが、結果が伴っていないと逆に不満を生みやすいことが考察できる。筆者は地域活性など、自分の活動がどれくらい役にたっているのか目に見えてわからないほど不満に感じるのではないかと思っていたが、そういった活動では「感謝」や「人とのつながり」などに成果ややりがいを感じている人が多く、質的な成果を重視していたことは驚きであった。

③ 他のメンバーとの関わり

筆者のインターンでは、他者との関係は満足度にも非常に影響を与えていたことがわかったが、他の学生ではどうであろうか。

ドラッカー（2007）は、非営利組織の一つの形として、チーム型組織というものをあげている。チームとは、「異なる技能、知識、背景を持つ人、しかも本来異なる分野に属しながら、特定の仕事を果たすためにともに働く人の集まり」であり、大学生の行うボランティアはほとんどがこのチーム型組織である。そしてこの形の組織での一番のポイントは人との関わりであるが、価値観の違う人同士の集まり、特に大学生という若い世代では、意見のぶつかり合い、活動に対する温度差によるストレスも多いのではないだろうかと予想し、「メンバーの参加動機」「メンバーの満足度」など他のメンバーとの関わりを尋ねる質問をした。また、印象に残ったことや嬉しかったこと、不満だったことでは、9人の学生が、他のメンバーの話を立てていた。

そういった話の中でのプラスの感想としては、環境保護 D「印象に残っていることは、今まであまり知らなかった後輩の新たな一面を知ったこと」災害支援 J「普段冷めていることが多かったが、情熱的に動くメンバーを見ていて、情熱を持つこともいいなと価値観が変わる瞬間があった」などの感想があげられる。しかしプラスな感想は非常に少なく、人間関係でのストレスとして、地域活性 Nは「モチベーションを保てない人やイベントに対して優先順位が下がっている人に対して、自分が何もしてあげられなかったこと」をあげている。Nの参加した、都ライトという町屋をライトアップするイベントでは、建築に興味のあるデザイン学科の人や、地域社会学系のゼミ出身の人が圧倒的に多かった。そんな中で、「単にイベントが好き、みんなでのわいわいするのが好き、という人は予想外の仕事の多さに疲弊してやめる人が多かった」とNは語っていた。逆に同じ地域活性のボランティアでもLは「みんなそんなに高い意識でやっていないので、満足も不満もない」と話しており、メンバーがそれぞれ本気であるほど、食い違いも生じてしまうことがわかる。本気度は、自分が組織やそのイベントの作り手であるか一参加者であるかによっても左右されるだろう。

また、マイナスな影響として他には国際協力 G「自分からはなかなか話しかけられず、活動中疎外感を感じることも多かった」などの意見も多く見られた。特に他の大学との交流もあるインカレのボランティアで多く見られ、その活動で初めて会う人が多いと、人間関係だけで疲れてしまうこともあるようだ。

先行研究で古市（2015）は、若者がいかに社会的な運動の中に「居場所」を求めているかを描いていた。組織でも、自分の役割、居場所があることは自己肯定感を高める意味や、同じ役割を通じて仲間意識を高める意味でも非常に重要である。どうしても幹部や主要メンバーに仕事が偏りがちであるが、ボランティア組織はできるだけ個々に役割を与え、メンバー間のつながりを促進できる体制を作るべきなのではないだろうか。

⑤組織体制

各ボランティア団体の組織体制を把握するために、先行研究でも取り上げた桜井（2007）の紹介する〈ボランティアに友好的〉な組織の概念モデルの4つの条件に、15団体を当てはめて比較してみた。その結果、最も〈ボランティアに友好的〉な組織は児童教育ボランティアの「養護施設児

童向けキャンプ」と災害支援の「東日本大震災支援活動」であり、逆にあまり友好的ではなかったのは環境保護の「オオバナミズキンバイ除去活動」と地域活性化の「京都観光案内」であった。指標は以下のとおりである。

表 8 ボランティアに友好的な組織のモデルと各ボランティア

	養護施設 児童向け キャンプ	東日本大 震災支援 活動	オオバナ ミズキン バイ除去 活動	京都観光 案内
1、ボランティアの誘因と募集				
・課題に対する前向きな効果はなんであるか明らかか	○	○	○	○
・得られる内的な報酬はなんであるか明らかか	○	○	○	×
・ボランティアになるのが簡易かつ単純か	×	○	○	○
・個々人の予定に合わせた柔軟で短期的な職務の分担になっているか	×	○	×	×
2、組織スタッフとの最初の接触				
・参加者を歓迎し感謝の意を表しているか	○	○	×	○
・ボランティアに対する基本的な情報を収集できているか	○	○	×	○
・組織に関する基本的な情報を提供できているか	○	○	×	×
・ボランティア活動への意思を固めさせているか	○	○	×	○
3、ボランティア活用と配置				
・チームワークの重要性を理解させられているか	○	○	○	×
・有意義で有効な活動に配置できているか	○	○	○	○
・活動を個々人の関心・スキルに一致させられているか	○	×	×	×
・クライアントへの直接的なサービス提供を補助する機会を与えられているか	○	○	×	○
・学習の機会が提供できているか	○	○	○	○
・前向きなフィードバックを頻繁に提供できているか	○	○	×	×
4、活動後のフォローアップ				
・公式に感謝の場を設定できているか	○	○	○	○
・他にボランティアに関心がある人を紹介してもらっているか	○	○	○	×
・ニュースレターや手紙を通じ、関係を保つことができているか	○	○	×	×
・将来的なボランティア・プロジェクトを通知できているか	○	○	○	○

一見したところ、組織体制への評価にはずいぶん差があるように見える。しかし注目すべきは、今回のインタビューでは、〈ボランティアに友好的ではない〉に分類された二人とも取り立てて不満をこぼしていたわけではないことだ。

確かにオオバナミズキンバイ除去活動に参加した E は、情報不足や組織が大きすぎるが故の不满は口にしてはいたが、それが最終的なボランティア活動全体への満足度につながったわけではなく、「割と満足してる。組織が大きすぎて班長という立場では全体のことが見えなかったから、組織に対して不満を感じるレベルまでいかなかった。環境保護がしたいと思っていたから、それができたという面ではよかったと思う。」と語っており、組織体制より個人的な動機や自分自身の業務が満足度を高めたことがわかる。

京都観光のボランティアを行った M も、組織体制としてみると、極端なインフォーマルなピラミッド型で役所仕事の感じがするが、「満足度は 70% くらい。人数が少なくて日程の融通が利かないのとかは大変だったけど、観光客の方から感謝されたり、学生なのに詳しいねと褒めてもらえる事は嬉しかったし、おおむね満足している」と答えている。

筆者のインターンではかなり組織体制への不満が募っていたが、それはそれを超える業務へのやりがいや達成感、良い人間関係などが得られなかったから起きた感情だったといえる。今回のインタビューでは、組織に対する不満はあっても、それが全体的なボランティア活動への評価にはならず、やはり個人の業務内容の方が重要であることがわかった。

⑥参加動機

最後に、リサーチクエスチョンでもあった、「どのような参加動機がどれほど満足度に影響を与えているのか」という問題をみていく。以下は、15人の参加動機を、桜井(2007)の参加動機の7因子に分け、満足度と照らし合わせるようにした表である。

表9 参加動機の因子分類と満足度

インタビュー	A	B	C	D	E	F
活動分野	少年少女宿泊研修	養護施設児童向けキャンプ	障害児向けキャンプ	鴨川清掃	オオバナミズキンバイ清掃活動	阿蘇海清掃活動
参加動機・活動に求めるもの	一回目は人数を補うためだったが、それが楽しかったし、貴重な経験なので再度参加した。	なし。選ばれたから行った。	深い理由はない。単純に子供たちと関わりたかったから。活動に求めるもの特にならない。	クラブイベントの一つとして参加。クラブ役員だったので、会員の様子を見ておきたかった。	家から近かった。女友達に誘われた。環境保護が好き。夏に何か思い出に残ることをしたかった。	今まで行っていたので、行き続けなければという義務感。地元の人がとても良くてくれるからそれに応えたい。
		(選考方法として、夏の日程を職員に提出し、職員が日程や性格を照らし合わせて決定するため、自ら選ぶことができない)				
7因子の分類	レクリエーション	社会適応	レクリエーション	レクリエーション	社会適応	対象への共感
					レクリエーション	利他主義
個人の満足度	80%。子どもたちと関わる機会も多かったし、普段できない経験が多くできたから。	95%満足	満足。事前交流では子ども同士も子供とカウンセラーも仲が悪かったが、二日間という短い時間でも子供たちは打ち解けて、成長を実感できた。	90%満足。不満は特にならない。楽しかったし、この間まで新入生で頼りないと思っていた子たちが、年を経て、班長として活躍しているのを見て感慨深かった	割と満足。組織が大きすぎて班長という立場では全体のことが見えないため、組織に対して不満を感じるレベルまでいかなかった。環境保護がしたいと思っていたので、それができたという面ではよかったと思う。	不満。やはり目標を達成できなかったことが大きい。無報酬でやっているのが一番大きな報酬になる中で、できなかった。

G	H	I	J	K	L	M	N	O
インド住宅建設活動	カンボジアスタディ	ラオス支援活動	東日本大震災支援活動	台風災害救援	熊本震災復興活動	京都観光案内	利島活性化活動	都ライト実行委員
途上国に行ったことがなかったので、自分の目で現状を確かめたい。日本よりはるかに苦しい状況にいる人の役に立ちたい。	途上国に行ってみたかった。テレビでは分からない現実を自分の目で見て知りたかった。	一年間サークルに入っておらず、何もしていない無気力な自分が嫌だった。人のために自分の人生を使いたいと思うようになり、もともと国際協力にも興味があり活動理念にも共感したため加入。	深い理由や大義名分はない。特に何を得たいとかもない。	人が足りないと感じたから	地元が大分県佐伯市で、南海トラフが起きたら大津波が来てしまう地域であった。それに対し今のままでは何もできないと思っていた時に地震が起こり、復興中の熊本と関わり続けることで、防災や復興における課題点を生粋に同じ九州民として役に立ちたいと思つたし、時が経つにつれ、熊本への関心や支援が減っていることに問題を感じたから。	せつかく京都にいる、貴重な経験であるから。	一回目は普段行かない場所を自分の目で見てみたいという気持ちからだったが、活動中にいかに周りをみて行動できているかという点に気づかされた。今回はその反省も踏まえ、原点に立ち返って去年とは違う自分として行ったから。	懸命になれるものを見つけたかった。大学外で活動してみたいかった。
求めるものは現地の人と交流。自己満ではなく、実際に目に見える形で役に立つこと。		集団行動が苦手なので、集団中での自分の立ち振る舞い、プロジェクトの進め方を学びたい	夏のイベントの一つという感覚。リーダーに誘われ、参加するメンバーもよかったため。					
理念の実現	自己成長と技術習得・発揮	自己成長と技術習得・発揮	社会適応	社会適応	利他主義	自己成長と技術習得・発揮	自己成長と技術習得・発揮	自分探し
利他主義		自分探し	レクリエーション		テーマや対象への共感	レクリエーション	自分探し	レクリエーション
満足度は日によって波があった。自分の中で、ただの自己満足になっていないか、本当に役に立っているかという思いが常にあり、その意味が自分の中で咀嚼できた日はいいが、ほかのメンバーとの意識の差に活動中に不満が募ることも多かった	大満足。色んな経験ができたし、子どもたちとも触れ合えたし、目に見えた支援の形も残せた	とても満足。人生の価値観も変わり、いい人生経験になった。	満足も不満もない。どのボランティアに行ってもそうだが、何かを得たいとか、何をしたいとかではなく、参加すること自体に価値があると考えているので困難があっても受け入れられる。	85% (目に見えて人の力になれたから、他の地域活性化のボランティアと比べても充実していた)	90% 問題解決能力や熱い仲間を得たし、熊本に対する「好き」という気持ちが高まり、志が明確になった。	70%。下準備が大変で、バイトにしてはバイトの量を明らかに超えており割が悪い。冬場は特に寺の中は寒く体調を崩しやすいという問題はありますが、おおむね満足している。	満足しており、毎年行くようになった	とても満足。この環境と活動を通して色んな人に出会えたことでも満足している

まず、圧倒的に多い動機は「レクリエーション」であり、次に「自己成長と技術習得・発揮」「自分探し」と続く。これは桜井が先行研究で述べている、若年者に多い参加動機と合致する。

次に、総合的な満足度は、ほとんどの人が非常に高い。それぞれの項目では不満もあるが、結果的にはみな満足してボランティア活動を終えている。特筆すべき点として、満足度が高い理由として「活動に何も求めている」ことが最近の大学生の特徴としてあげられるのではないだろうか。赤字で示したところは、参加動機や活動に求めるものが「特に深い理由はない」「誘われたから」「人数が足りないから」「近いから」といったものであり、今回インタビューをした3分の1がそういった深い理由なしに参加している。これらは「社会適応」や「レクリエーション」にあたるが、この学生たちは、満足度がみな高い傾向にある。その理由はMの答えに集約されているのではないだろうか。「別に満足とか不満とかないかな。どのボランティアに行ってもそうやけど、何かを得たいとか与えたいとか思っているわけじゃなくて、参加すること自体に価値があるって考えてる。だから活動内容とか組織に不満とか困難があってもそういうものだと思って受け入れられる。」このように、これを目的に参加する、という確固たる信念がないために、逆に目の前の仕事に疑問を持つことなく柔軟に取り組むことができ、前向きな気持ちで終えられるのである。

反対に、今回不満足であったと答えた2人や、筆者の赤十字でのインターンは、目的はすべて「利他主義」である。「今まで行っていたので、行き続けなければという義務感」「地元の人がとても良くしてくれるからそれに応えたい」「自己満ではなく、実際に目に見える形で役に立ちたい」という思いが、それが思うようにできない現実とのギャップにとまどい不満を感じる要因となってしまうていた。これは先行研究でもとりあげたように、柴田・原田・名賀（2011）が著書の中で『ボランティア活動は人のために役に立つことをするという考えにとらわれていると、長続きしない。実際には「人のため」だけに活動することは非常にエネルギーのいることであり、そのエネルギーが燃え尽きた時は、活動の終わりを意味する。』と記していることと合致する。特に今見たように大学生は「社会適応」や「レクリエーション」といった深い理由なく集まっているものが多いため、その中で求めるもの違いは温度差や不満を生むだろう。「利他主義」という強い理念を持つ者こそ、随時目の前の状況に適応する柔軟性が求められる。

⑦活動分野

最後に、ここまでの考察を含めて、満足度に活動分野で差がみられるか検証していきたい。

まず、満足度が高い傾向にあるのは児童教育の分野である。この特徴として対象者が直に見えやすいこと、レクリエーション感覚であることがあげられる。児童教育のボランティアの主な活動内容は子供と遊ぶこと、であり、子供の喜んでいる姿や成長する姿を間近で見ることができ、非常に達成感ややりがいも感じやすい。実際、筆者も赤十字のインターンを終えた後、カナダの幼稚園でボランティアを行ったが、インターンのときよりもかなり充実した毎日を得られた。また、この分野のボランティアは、「子供のために何々をしてあげたい」という強い信念を持つ人はあまり見られず、「子供が好きだから」という単純な理由で参加している学生が多い。そういった人たちにとっては、子どもと関わった

というだけで目標達成であり充分満足感が得られるのである。組織や成果といった問題は二次的なのである。

全体を通して満足度が高かったため特定の分野に偏り満足度が低いというのは見られなかったが、二分するのは国際協力の分野であった。国際協力の分野は、参加動機の中でも唯一「レクリエーション」がみられず、高いお金や時間、リスクを伴うだけあり、みな何らかの強い目的をもって参加している。ゆえに、自分の望んでいたことができた時は人生観が変わるほどの満足を得て活動を終わられるが、そうでなかった時の不満も大きい。内海・中村（2014）は、国際ボランティアを楽しむためのアドバイスとして以下のようなことが大切だと述べている。「自分が絶対ではない。謙虚になって自分の思い込みや先入観を疑う」「寛容さと尊敬」「気長にそして前向きに」「がむしゃら、真面目などの姿勢はマイナスにみられることが多い。自分の体調を整えてこそ、息の長い支援ができる」

このように、国際協力の場では日本の常識と違うことも多々起きるため、自分の心の持ちようも大切になってくる。学生Jや筆者の赤十字でのインターンが不満足で終わったのは、最初の参加目的にとらわれすぎていたことも原因ではないだろうか。日本での活動よりも、何が起きるかといった予測がさらに難しい国際協力の現場では、常に柔軟に動くこと、前向きに活動することが求められるのである。

5. まとめ

これまで、自身の日記のコレスポンド分析と15人へのインタビューの分析を行ってきた。

ここでもう一度リサーチクエスションと仮説に立ち返り、答え合わせをしていく。

まずリサーチクエスションは

- ・大学生ボランティアの満足度に影響を与える要因は何かが一番大きいのか
- ・参加動機の7因子ではどれが一番満足度に影響を与えるのか
- ・組織マネジメントはどれほどボランティアの満足度に影響を与えているのか

であり、その答えとして

- ・満足度に影響を与える要因で一番大きいのは「理想と現実のギャップ」である
- ・7因子では「利他主義」が最も悪く満足度に影響する
- ・組織マネジメントは満足度にかかなり強い影響を与える

という結果がコレスポンド分析からは得られ、これが他の学生にもあてはまるのではないかという仮説をもって分析をすすめてきた。

結果、1つ目の仮説『満足度に影響を与える要因で一番大きいのは「理想と現実のギャップ」である』と、2つ目の『7因子では「利他主義」が最も悪く満足度に影響を与えている』は正しかったといえる。今回一番不満度が高かった学生に共通するのは「利他主義」志向であり、逆に高い満足を得られていたのはそもそもあまり理想を持っていない、ボランティア活動に対して何も求めておらず参加すること自体に意味を見出している「レクリエーション」型の学生であった。つまり、活動に対する理想が高いほどそれに対する現実の活動のギャップも大きくなり、「利他主義」志向を持つ学生が抱く「理想」と「現実のギャップ」が最も満足度に悪い影響を与えていたのである。

3つ目の、『組織マネジメントは満足度にかかなり強い影響を与える』という仮説だが、こ

これは今回の調査では立証できなかった。筆者のインターンのログ分析では、仕事内容と人間関係や組織体制は密接に関わっており、それが筆者の不満を引き起こしていたが、学生でのインタビューでは、先行研究の「ボランティアに友好的な組織のモデル」を使用して分析しても、有意な差は得られなかった。今回は組織の作り手ではなく一参加者の立場の学生を中心に聞いたので、組織体制自体どうなっているのか知らない、関心がないという学生も多かったのであろう。どの立場で参加するかによっても変わってくるが、学生ボランティアにとっては、組織体制がどうなっているか、事前学習やアフターフォローがあるか、ということよりも、自身がボランティアに取り組んでいるその瞬間の仕事内容や楽しさが満足度につながりやすいのである。

6. おわりに

今回の調査では、筆者自身の日記を使ったコレスポネンス分析と、学生へのインタビューからの分析を行ってきたが、筆者自身が強く不満に感じたことも他の学生はそうでなかったり、出てくるエピソードも全く違う観点からのものであったりと、やはり一人一人の状況や価値観によって捉え方が違うことが分かり大変おもしろかった。しかし、このような分析で「一人一人違う」「人によって違うのは当たり前」と言ってしまうのは考えることの放棄であると思う。今回は、わずかではあるが、15人の多様な学生へのインタビューを通じ、学生ボランティアの満足度の要因に関わる共通点を見出すことができた。もちろんこれは一例であり、さらに精査した質問をより多くの学生にすればまた違った結果が得られるだろうしそれは今後の課題でもあるが、これらの結果が少しでも、大学生がボランティアに参加するときに気を付けるべきこと、受け入れ団体が気を付けるべきことを示せたのなら嬉しく思う。

今回インタビューをするにあたり、多くの友人が、インタビュー対象になりそうな人を紹介してくれたり、わざわざ時間を割いてインタビューを受けてくれたり、自分の団体について詳しい資料を送ってくれたりと多大な協力をしてくれた。

改めて心から感謝するとともに、そういった方々たちが客観的に自分たちのボランティア活動を見直すきっかけに本稿がなればよいと願う。

参考文献

- 古市憲寿, 2015, 『絶望の国の幸福な若者たち』 講談社
- Peter Ferdinand Drucker, 1973, Management, (=2002, 上田惇生訳『マネジメント——基本と原則』ダイヤモンド社.)
- , 1990, Management the Nonprofit Organization (=2007, 上田惇生訳『非営利組織の経営』ダイヤモンド社.)
- 桜井政成, 2007, 『ボランティアマネジメント 自発的行為の組織化戦略』 ミネルヴァ書房
- 柴田謙治・原田正樹・名賀亨, 2011『ボランティア論——「広がり」から「深まり」へ』 未来
- 鈴木眞理, 2004, 『ボランティア活動と集団——生涯学習・社会教育論的探究』 学文社

立木茂雄, 2016, 『災害と復興の社会学』 萌書房
田尾雅夫・川野裕二, 2004, 『ボランティア・NPOの組織論』 学陽書房
海野和之, 2014, 『社会参加とボランティア』 八千代出版株式会社
内海成治・中村安秀, 2014, 『新ボランティア学の勧め』 昭和堂

参考 URL

総務省, 2012, 「社会生活基本調査」, 総務省ホームページ, (2016年12月18日取得,
https://www.nier.go.jp/jissen/book/h24/pdf/v_05.pdf)
全国社会福祉協議会, 2001年, 「全国ボランティア活動者実態調査」, 全国社会福祉協議会
ホームページ, (2016年12月9日取得,
http://www.shakyo.or.jp/research/20140808_09volunteer.pdf)