

電話相談ボランティアの動機と 活動継続阻害要因について

社会福祉法人横浜いのちの電話 古 賀 幹 章
横浜国立大学 井 上 果 子

**The motives and impeding factors for the continuous activity of telephone
counsellor volunteers at lifeline organizations in Japan**

電話相談ボランティアの動機と 活動継続阻害要因について

The motives and impeding factors for the continuous activity of telephone counsellor volunteers at lifeline organizations in Japan

古賀 幹章*・井上 果子**

I. はじめに

グラハム・ベル (A. G. Bell) が1875年に電話機を発明し、電話がコミュニケーションの有効なメディアとして世の中を一変させてから、既に140年の年月が過ぎた。今や電話は、人間の生活や文化に大きな影響を与えると共に、日常生活に密着したコミュニケーション手段として、必要不可欠なものとなっている。電話は様々な場面で活用されているが、誰かに相談するという際に、ひとときその独自性を発揮する。

わが国では1998年以来年間自殺者が3万人を超える緊急事態が続いている。内閣府 (2014) によると、2012年に27,858人、2013年に27,283人と14年振りに3万人を切ったが、それでもなお自殺者の数は2012年の交通事故死者数4,411人の6倍以上のレベルにある。自殺未遂者数は少なく見積もっても既遂者数の10倍にのぼり、強い絆のあった人の自殺未遂や既遂によって深刻な影響を受ける人は、1件当たり最低5人は存在すると推定される。自殺は単に3万人の自殺者だけの問題に留まらずに、社会を広く巻き込む深刻な問題となっている (高橋, 2011)。このような現状を鑑みて、2006年には自殺対策基本法が成立し、自殺予防は社会全体で取り組むべき課題であるとの認識が示された。この自殺予防を目的として、1971年に東京で産声を上げた社会福祉法人「いのちの電話」を始め、NPO・ボランティア等、官民を問わず各種電話相談活動が

日夜続けられており、今日その社会的ニーズは拡大している。一方で、精神保健領域の援助方法として、重要な機能と役割を持ちながら、電話相談活動は、面接相談と比較して相談活動の位置づけにおいて、ボランティアでも出来るといった低い評価しか与えられていない (結城・平吹, 1993)。その様な社会的低評価による電話相談ボランティアとしてのモチベーション維持の困難さ、危機介入や様々なかけ手対応に伴う心理的負担等から、社会的ニーズの拡大とは裏腹に、電話相談ボランティアの定着化が困難になっている。「いのちの電話」の相談件数が過去10年間で約2.3倍に増加している一方で、相談員数は約10%減少していることが現状の問題点として報告されている (総務省, 2012)。従って、電話相談ボランティアの活動の継続動機や、活動継続阻害要因の解明が急務となっている。

1. 電話相談の特性

電話相談という相談の形態には、電話ならではの特性がある (桂木, 2010)。電話カウンセリングの特性として (1) 即時性、(2) 超地理性、(3) 匿名性とかけ手主導性、(4) 密室性と守秘義務、(5) 一回性、(6) 経済性が挙げられる (長谷川, 1990)。「かけ手主導性」については、クライアントの自発性・主体性が保証され、問題解決にとって望ましい条件であるが、同時にかけ手の無責任さ、気まぐれをもたらし危険を孕み、電話依存的なかけ手や猥褻電話等を生む弊害も、長谷川 (1990) は指摘している。その弊害が具体的な形で現れる代表的な困

*社会福祉法人横浜いのちの電話

**横浜国立大学

難事例として、「頻回利用者」と「セックス・コーラー」があり、前者には、境界性パーソナリティ障害 (DSM-5) や神経症圏 (不安・不登校) やその周辺の人々 (対人恐怖・外出恐怖・醜貌恐怖)、及びうつ病圏の人達も多数含まれる (長岡, 2010)。

2. 援助行動の動機の研究

介護ボランティア活動の継続に影響する要因は、活動歴が長いほど (4年以上)、「自発的動機」が高くなると示されている (青山ら, 2000)。妹尾・高木 (2003) は、ボランティア活動を継続したいという動機につながる内的心理過程として、「自己志向的動機」「他者志向的動機」「活動志向的動機」の3種の活動継続動機の構造を明らかにした。活動継続を阻害する要因としては、組織の「ミッション」や会員の「リクルート」などによる意見の不一致や対立がある (宋, 2009)。電話相談ボランティアの活動意欲に関する心理尺度として、松岡 (2006) が「生きがい尺度」を作成し、「充実感」「共感」「満足感」「自己成長」「対人援助」の5因子が得られている。

3. 対人援助職者や電話相談ボランティアに関するストレス研究

森本 (2006) は、医療福祉分野における対人援助サービス従事者の、職務量の多さ・職務の質的困難さ、クライアントとの関係、職場の人間関係が、彼らの精神的健康を阻害していることを明らかにした。根本 (1993) は、電話相談ボランティアが活動の経験年数3年前後の約4割に高い燃えつき状態が出現し、それ以降は減少するが、8年以上になると再び微増することを明らかにした。平井 (2008) は、「いのちの電話」の相談員のバーンアウトを規定する要因についての調査結果から、教員や看護師などに比べたバーンアウト度の低さを指摘している。

以上のように、ボランティアの継続動機、対人援助職全般のストレスに関する研究や電話相談ボ

ランティアのバーンアウト研究等が行われている。しかし、対人援助者としての電話相談ボランティアの継続動機やストレスを検討した研究はこれ迄あまり行われていない。

本研究では、電話相談ボランティアの属性と電話相談ボランティア集団の特性を明らかにする。更に電話相談ボランティア活動の長期継続可能要因と活動継続阻害要因について明らかにする。

II. 研究 I (属性調査)

1. 目的

電話相談ボランティア組織に所属する構成員の記録データ及び辞任理由を分析し、電話相談ボランティア集団の特性を明らかにする。

2. 方法

1) 分析対象者

関東地区の電話相談ボランティア組織に所属する全相談員。

2) 調査時期

調査期間は2013年7月から8月。

3) 調査方法

電話相談ボランティア組織の責任者の協力を得て、在籍ボランティアに関する人員データを閲覧し、各人員の経験年数別減員状況や、公式辞任届による辞任理由などのデータを集計した。

4) 調査内容

本属性調査の調査内容は以下の通りであった。

- ① 電話相談ボランティア組織に在籍する全相談員のプロフィール・データの内、活動年数、年代、性別、及び職歴。
- ② 電話相談ボランティア組織の人員構成データの内、養成研修修了後電話相談ボランティアへの認定年度、各年度毎の認定者数 (男女別)、各年度毎の在籍者数 (男女別)、各年度毎の活動年数別在籍者数 (男女別)、及び各年

度毎の減員者数（男女別）。

- ③ 電話相談ボランティア組織に所属する電話相談ボランティアが、辞任時に提出することが義務付けられている、本人自著の公式辞任届の内、記述された辞任理由。

3. 結果と考察

1) 集団の人員構成

本調査時の在籍者数は202名で、うち男性31名（15%）、女性171名（85%）であり、女性が男性の5.5倍という女性主体の人員構成となっている（表1）。女性は60代が42%、男性は50代が35%で最多となっている。50～60代では男性21名（14%）、女性124名（86%）で構成され、活動年数10年以上の長期継続者が111名おり、うち男性15名（14%）、女性86名（86%）で55%を占めている。平井（2008）の研究では、電話相談ボランティア190名のうち男性20名（11%）、女性170名（89%）と、女性が大多数を占め、本研究対象者とほぼ同様の男女比率、人員構成であった。年代的にも、

50代（39%）と60代以上（45%）が主体となっており、活動年数10年以上の長期継続者は85名で45%を占めていた。

一方で電話相談ボランティア以外の、老人給食、高齢者介助、病院内ボランティア等を対象とした妹尾・高木（2003）の研究においても、各種ボランティア・グループの合計251名のうち男性が18%（48名）に比べ、女性が82%（207名）と多かった。年齢的にも平均が62.6歳で最頻値が66歳と、本研究対象者と類似した年齢構成である。また、活動年数は平均8年弱であった。

本研究における電話相談ボランティアは、妹尾・高木（2003）の対象者と共通して、女性が男性の4～8倍程度と多数を占め、年齢的には50～60代が主体となり、活動年数も長期にわたり同一活動に携わっている。また有無職比率については、有職者数は合計70名（35%）で、うち男性21名（30%）、女性49名（70%）で構成され、無職者は合計122名（65%）で、うち男性10名（8%）、女性122名（92%）で構成されている（表2）。男女

表1 年代別・性別・活動年数別在籍者分布表

	年齢(代)	在籍者数	活動年数		
			1～9年	10年以上	15年以上
女性	20代	0	0	0	0
	30代	3	2	1	0
	40代	22	14	8	3
	50代	53	35	18	9
	60代	71	22	49	25
	70代	19	1	18	16
	80代	3	1	2	2
	女性計	171	75	96	55
男性	20代	0	0	0	0
	30代	4	4	0	0
	40代	3	2	1	0
	50代	11	6	5	6
	60代	10	4	6	5
	70代	3	0	3	3
	80代	0	0	0	0
	男性計	31	16	15	14
合計	男女合計	202	91	111	69

表2 年代別有無職者分布表

	年齢(代)	実働(在籍)		
		有職	無職	合計
女性	20	0	0	0
	30	3	0	3
	40	12	10	22
	50	22	31	53
	60	10	61	71
	70	1	18	19
	80	1	2	3
	女性計	49	122	171
男性	20	0	0	0
	30	4	0	4
	40	3	0	3
	50	9	2	11
	60	5	5	10
	70	0	3	3
	80	0	0	0
	男性計	21	10	31
合計	合計	70	132	202

表3 活動年数別減員分布表

		活動年数 /人数	1年	2年	3年	4年	5年	6年	7年	8年	9年	10年	11年	12年	13年	14年	15年
	認定年		2012	2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
女性	認定者数	661	15	8	21	8	12	9	12	9	10	9	20	10	11	16	21
	在籍者数	171	15	8	16	8	8	5	7	4	8	9	11	4	3	8	4
	減員数	490	0	0	5	0	4	4	5	5	2	0	9	6	8	8	17
	減員率	74%	0%	0%	24%	0%	33%	44%	42%	56%	20%	0%	45%	60%	73%	50%	81%
男性	認定者数	85	1	5	2	4	2	0	1	2	4	4	2	0	2	2	2
	在籍者数	31	1	5	2	2	1	0	1	2	2	2	0	0	0	1	0
	減員数	54	0	0	0	2	1	0	0	0	2	2	2	0	2	1	2
	減員率	64%	0%	0%	0%	50%	50%	100%	0%	0%	50%	50%	100%	100%	100%	50%	100%
総減員数	合計	544	0	0	5	2	5	4	5	5	4	2	11	6	10	9	19

		活動年数 /人数	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年	26年	27年	28年	29年	30年 以上
	認定年		1997	1996	1995	1994	1993	1992	1991	1990	1989	1988	1987	1986	1985	1984	1983～ 1981
女性	認定者数	661	21	27	20	25	19	17	28	23	12	24	28	19	28	31	148
	在籍者数	171	8	2	7	2	2	4	2	3	2	5	2	2	1	5	6
	減員数	490	13	25	13	23	17	13	26	20	10	19	26	17	27	26	142
	減員率	74%	62%	93%	65%	92%	89%	76%	93%	87%	83%	79%	93%	89%	96%	84%	96%
男性	認定者数	85	4	4	3	6	3	2	1	3	4	5	3	3	3	2	6
	在籍者数	31	1	0	1	4	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	2
	減員数	54	3	4	2	2	3	2	1	2	4	4	2	3	3	1	4
	減員率	64%	75%	100%	67%	33%	100%	100%	100%	67%	100%	80%	67%	100%	100%	50%	67%
総減員数	合計	544	16	29	15	25	20	15	27	22	14	23	28	20	30	27	146

別では、男性は有職者が68%と多数を占め、女性は無職者が71%と多数であった。男性は30～50代で、女性は30～40代で、有職率が高かった。

2) 減員状況

電話相談ボランティアは活動経験年数10年目前後からの減員率の上昇が顕著で50%を越え、その後も高い減員率が継続している。5年目頃の区切りでも、特に男性において、減員傾向が現れる(表3)。活動年数10年以上で減員率50%以上となる現状から、本研究では10年以上の活動継続者を長期継続者と定義する。

3) 辞任理由

現存する辞任者本人自筆の辞任届原紙を閲覧し、辞任理由別に区分した(表4)。公式辞任理由の第1位は「一身上の都合・家庭の事情(介護・子育て)」、第2位は「多忙・仕事の都合・転勤・移転」、及び第3位は「健康上(体調不良)・死去」であった。この3つの理由が全体の80%を占めて

いる。ボランティア活動を停止する理由は、自らの内的理由ではなく、体調不良を含め一身上の都合や多忙等の、外的要因からの辞任が大半であることを示している。ただし、差し障りの有るものは記述されていない可能性があり、真意は別の処に在る場合も推察される。

表4 公式辞任理由分布表

順位	辞任理由	%	件数
1	一身上の都合・家庭の事情(介護・子育て)	37%	65
2	多忙・仕事の都合・転勤・移転	22%	40
3	健康上(体調不良)・死去	21%	38
4	不明	8%	15
5	個人的定年・潮時・高齢のため	7%	12
6	地域活動(他のボランティア活動等)	5%	8
合計		100%	178

Ⅲ. 研究Ⅱ(面接調査)

1. 目的

電話相談ボランティア活動の長期継続可能要因

と活動継続阻害要因について明らかにする。

2. 方法

1) 協力者

関東地区の電話相談ボランティア組織で、電話相談ボランティア活動を10年以上継続している相談員15名（男性2名うち有職者1名、女性13名うち有職者6名、平均年齢61.5歳、活動年数平均18.4年）であった。なお本15名は、同組織に於いて電話相談ボランティア活動を10年以上継続している対象者合計111名（男性15名うち有職者9名、女性96名うち有職者21名）から、男女・年代別構成比率にて無作為に抽出した。

2) 調査時期

2013年9月から2013年11月において実施した。

3) 調査方法

手続き及び倫理的配慮：

半構造化面接を行なった。面接内容は、協力者の許可を得て録音され、同じく許可を得て全逐語記録を作成した。また、面接の時間は特に制限を設けなかったが、所要時間は一人約30分、最短は20分、最長は51分であった。個人が特定出来ないよう、匿名性の保証について伝えた。

協力者への説明：

「研究の目的は、電話相談ボランティアが、途中でお辞めになったり、長期継続が困難になることを、どうやったら少しでも防ぐことが出来るかというヒントを得ることです。『電話相談ボランティアの長期継続可能要因とストレスを引き起こす要因について』教えて下さい。つまり、辞められた方への調査は難しいことから、逆に長期に活動を継続されておられる方から、フランクに色々お話を伺う中で、何か参考になる手がかりやヒントが頂けるのではと考え、10年以上継続されている方の中から選ばせて頂きました。この面接調査の内容を分析して、次のステップである相談

員の方全員を対象とする、アンケート調査の内容や質問項目作成の検討につなげて頂く予定です。こちらでいくつかの質問をさせていただきますので、それに関連して、自由に、思ったことや感じられたことについて、お話を聞かせ頂ければと考えています。」と、面接の目的を伝えた。

4) 調査内容

面接調査の質問は、表5の通りであった。

表5 面接調査質問内容

質問1：電話相談ボランティアを始めようと思われたのは、どの様な動機からでしょうか？ 1) その動機は、始められる前のどんなことと繋がっておられましたか？—（例えば、お仕事、家庭環境その他等） 2) 活動を長くお続けの間に、その動機に何か変化はございましたでしょうか？ また、その動機が、実際活動されて来られて、現在のお仕事や、生活、実際の電話相談ボランティア活動と、どの様に繋がっていらっしゃるでしょうか？—（例えば何かプラスやマイナスになったとか、具体的な影響等）現在は、どんなお気持ちで活動を続けられておられますか？
質問2：活動を今日まで長期にわたりお続けの間に、電話相談ボランティアを辞めたくなられた事はございませんでしたか？ それは何年頃、どんな事が原因でしたか？
質問3：結局、その様な辞めたいという危機を乗り越えて、現在まで活動を継続されていらっしゃいますが、どの様にして或いはどんな事から乗り越えて来られたのでしょうか？
質問4：今迄或いは現在でも、電話相談活動を続ける上で、①ストレスと感じられること ②不満に思われること ③嫌なこと ④やりにくいと思われることは、それぞれどんなことでしょうか？
質問5：他に何でも、電話相談ボランティア活動を続けて行く上で、日頃思っていること、 「こうしたら相談員が減らずにすむのではとか、応募者を増やすには等」の御意見やアイデアなどあれば、教えて下さい。また個別に、匿名性、組織について、どの様にお考えかお聞かせ下さい。

3. 結果と考察

1) 結果の処理

半構造化面接で得られた回答は、心理学を専攻する大学院生1名と心理学の知見と電話相談の専門知識のある電話相談ボランティア2名の合計3

名により、KJ法に基づき区分された。

2) 動機の構造

動機に関するカテゴリーは、妹尾・高木（2003）のボランティア全般の研究で使用されたボランティア活動継続動機測定尺度と同様に、「自己志

向的動機」「活動志向的動機」「他者志向的動機」

の3区分に「環境要因（家族の理解等）」が加わり、合計4区分で構成された（表6）。各カテゴリーの下位区分として「自己志向的動機」には“自分の成長・メリット”、“自分のやりがい感”、“自分の

表6 電話相談ボランティア活動継続動機カテゴリー

動機カテゴリー区分 (回答項目数)	サブカテゴリー (回答項目数)	回答内容 (下線文は質問紙項目。◎は先行研究尺度項目。○は先行研究尺度調整項目。)	
自己志向 (自益)的動機 (42)	自分の成長・ メリット (19)	・得られているものの方が大きい ・自分の他人との関わり方に役立っている ・ライフスタイルの一部になっている ・かけ手の色んな人生から自分が叱咤激励される ・偏見が減り楽に生きられる様になった ・物の見方が変わった ・自己肯定感が強まった ・親への対応に役立っている ・優しく自分と向き合える ・社会と触れ合える	・少しづつでも自分が成長している ・人とのやり取りの参考になっている ・客観視できるようになった ・語るから聴くへ ・ここでの経験で他の仕事を得た ・人生観が変わった ・一人一人の思いを受け止めることを大事にする様になった ・自分の感情表現をコントロール出来る様になった ・自分に起きていることと電話で取る内容に差が無いと思う
		◎活動が自分の生きがいになっている ・愚痴聞きでよければ耳を貸します ・自分がやりたいことが誰かの為になるなら有難い	・自分の中に達成感がある ・今繋がりたかけ手に対応できた役割感 ・相談員を育てると言う使命感 ・話すのが好きだから続けている
	自分のやりがい感 (7)	◎自己を再発見し成長させることができる ○自分の知識、経験、技術を生かし、向上させられる ・心理学に興味があった ・以前カウンセリングを受け興味を持っていた ・自分が困った時の問題解決の仕方を学びたかった	・研修内容に関心が有った ・人間に対する興味があった ・生い立ちを書くことに興味があった ・子どもの教育の為に何かを学ばねばならない
		◎自分のやりたい活動と実際の活動があっている ・不安と気負いから余裕が出て来た ・研修を受けて出来ない自分に気付いた	・ただ聞いているだけで良いのかなと思いはじめた ・研修が辛く後悔した
	自分の興味・ 学び (9)	◎自分のやりたい活動と実際の活動があっている ・不安と気負いから余裕が出て来た ・研修を受けて出来ない自分に気付いた	・ただ聞いているだけで良いのかなと思いはじめた ・研修が辛く後悔した
	適性への実感 と向上心 (5)	◎自分のやりたい活動と実際の活動があっている ・不安と気負いから余裕が出て来た ・研修を受けて出来ない自分に気付いた	・ただ聞いているだけで良いのかなと思いはじめた ・研修が辛く後悔した
活動志向 (共益)的動機 (19)	人の為から自 分の為へ (2)	・人の為じゃなく自分の為をやっている	・かけ手から教えられている
	新しい事への チャレンジ (7)	◎活動を通じて積極的に社会参加できる ○日常生活以外に自分の居場所がもてる ・仕事と家庭以外にもう一つ何かやりたかった ・子育てに代わるものをした	・仕事に呑み込まれる人生じゃつまらないので ・仕事より深い所で自分を生かしてきていない ・このまま死んだら後悔する
		◎仲間が居るから続けられている ・良い仲間を失くすのが惜しいから続けている ・同じ辛酸を舐めた同期の仲間との絆が深まった	・一回性で責任を共有しているので続けられている ・一般社会の理不尽さがここには無いのでリセット出来る
	活動への共感 (4)	・自分が困った時に話を聞いてもらった経験から役に立ちたかった ・自分でも相談の電話をかけたことが有ったので	・身内が活動していたので親しみを感じて ・学生時代に活動の立ち上げを見ていたので
ボランティア 志向 (3)	・身体障害者へのボランティアからつながって	・他のボランティアより自分の時間で出来るものだったから (2)	
他者志向 (他益)的動機 (18)	他人の役に立 ちたい (11) (社会貢献)	・誰かの為に生きている自分が居る ◎人や社会の役に立てる ◎人に喜んでもらえる ◎かけ手の苦しみと和らいでいくと感じる ◎かけ手に共感出来た喜びを感じる ◎人の役に立っている満足感がある	◎人はお互い助け合わねばならず、自分にもその義務がある ・悩んでいる方達へのサポートの方法を知るため ・友人の相談とか聴き出来るかなと思って ・相談員の成り手が不足していると知ったため ・社会とのつながりを求めていた
		・身近な人の死をどうしたら防げるかという思いから ・職場の同僚の自殺からやってみようかと	・肉親の死で自分の人生が虚しかった ・姑を失くした後で「いのち」という言葉に引きつけられた
	他者からの勸 め (3)	・家族の勧めや教えから ・世の中にお返しをしましよと教えられた	・募集記事にやりなさいと言われた気がした
環境要因 (3)	家庭環境への感謝 (3)	・家族の理解や家庭環境に恵まれ、続けられている (2)	・さし当たって辞めざるを得ない障害もないので

興味・学び”、“適性への実感と向上心”、“人の為から自分の為へ”が、「活動志向的動機」には“新しい事へのチャレンジ”、“仲間・家族の存在”、“活動への共感”、“ボランティア志向”が、「他者志向的動機」には“他人の役に立ちたい（社会貢献）”、“身近な人の死”、“他者からの勧め”が、「環境要因」には“家庭環境への感謝”が、含まれている。

3) 動機分布の特徴（各動機別構成者の特性）

年齢・経験年数別に、活動開始時動機と、その後10年以上活動継続後の現在動機に関する「自己志向的動機」「他者志向的動機」「活動志向的動機」（妹尾・高木, 2003）を、表7に示す。活動の動機別では、僅差ながら活動志向的動機（6名）、他者志向的動機（5名）、自己志向的動機（4名）の順で

あった。電話相談ボランティアにおいて、電話相談の実際の活動内容や相談現場の状況は公表されていないことから、現実的なイメージが掴み難いため、よりイメージしやすい活動志向的動機や、「困っている誰かの為に役に立ちたい」という他者志向的動機を優先して抱きやすいものと推察される。また、動機別に、活動の開始時の年齢や経験年数をみると、「活動志向的動機」が平均年齢60.5歳・経験年数16.5年、「他者志向的動機」が平均年齢68歳・経験年数25.4年、「自己志向的動機」が平均年齢54.8歳・経験年数12.5年、であった。つまり、年齢が高く、経験年数が長い人程、「他者志向的動機」で活動を開始する人が多く、年齢が比較的lowく、経験年数が短い人程、「自己志向的動

表7 年齢・経験年数別活動動機推移表

開始時動機	年齢	性別	経験年数	職業	サブカテゴリー (回答内容)	現在動機	サブカテゴリー (回答内容)
活動志向 (6人)	66	女	29	有	新しい事へのチャレンジ (子育てに代わるものをしたい)	自己志向	自分の成長・メリット (ライフスタイルの一部になっている)
	64	男	19	有	新しい事へのチャレンジ (仕事に呑み込まれる人生じゃつまらない)	自己志向	自分の成長・メリット (物の見方が変わった)
	63	女	14	有	新しい事へのチャレンジ (このまま死んだら後悔する)	自己志向	自分の成長・メリット (人生観が変わった)
	62	女	12	有	新しい事へのチャレンジ (仕事と家庭以外にもう一つ何かやりたかった)	自己志向	自分のやりがい感 (今繋がりたいかけ手に対応できた役割感)
	56	女	14	有	活動への共感 (身内が応募しようとしていたので関心をもった)	自己志向	自分の成長・メリット (自分の他人との関わり方に役立っている)
	52	女	11	有	活動への共感 (身内が活動していたので親しみを感じて)	他者志向	他人の役に立ちたい (人や社会の役に立てる)
平均	60.5		16.5				自己への変化率 83%
他者志向 (5人)	72	女	32	無	他人の役に立ちたい (他人様に助けられたお返しをしたい)	他者志向	他人の役に立ちたい (人や社会の役に立てる)
	72	女	29	無	他者からの勧め (世の中にお返しをしようと教えられた)	自己志向	自分の成長・メリット (ライフスタイルの一部になっている)
	68	男	25	無	身近な人の死から (職場の同僚の自殺からやってみようかと)	他者志向	他人の役に立ちたい (人に喜んでもらえる)
	68	女	21	無	他者からの勧め (家族の勧めや教えから)	自己志向	人の為から自分の為へ (人の為じゃなく自分の為をやっている)
	60	女	20	無	身近な人の死から (身近な職場の同僚の自殺からやってみようかと)	自己志向	自分の成長・メリット (少しづつでも自分が成長している)
平均	68		25.4				自己への変化率 60%
自己志向 (4人)	64	女	11	無	自分の興味・学び (心理学に興味があった)	自己志向	自分の成長・メリット (客観視できるようになった)
	61	女	12	無	自分の興味・学び (生い立ちを書くことに興味があった)	自己志向	自分の興味・学び (開始時動機に変化なし)
	50	女	14	無	自分の興味・学び (自分が困った時の問題解決の仕方を学びたかった)	活動志向	仲間の存在 (良い仲間を失くすが惜しいから続けている)
	44	女	13	有	自分の興味・学び (研修内容に関心が有った)	自己志向	自分の成長・メリット (得られているものの方が大きい)
平均	54.8		12.5				

機」から活動を開始しており、「活動志向的動機」での開始者は、丁度その中間的な年齢と経験年数に位置している傾向が見られた。

開始時の動機の選定に影響を与える要因として、年齢と世代性が考えられる。「他者志向的動機」の者は、平均年齢的に1945年（昭和20年）頃の終戦時生まれである。一方で「自己志向的動機」の者は、平均年齢的に戦後13年経過後の1958年（昭和33年）頃の生まれである。世代性や教育観の違いが、他者や社会への奉仕を善とする価値観に結びつく「他者志向的動機」と、戦後民主主義の定着や個人を大切にする価値観に結びつく「自己志向的動機」との主要な動機差に影響を与えていると推測される。

また有職者と無職者ごとの特徴としては、「活動志向的動機」6名全員（100%）が有職者であり、「自己志向的動機」は4名中1名（25%）が有職者、「他者志向的動機」は5名全員（100%）が無職者であるという顕著な違いが見られた。このことは、有職者の方が社会への参加意識が相対的に高いと考えられること、仕事以外にもう一つ、新しい事へチャレンジしたいという意識によると推察される。

年齢、経験年数及び有職・無職の違いによる開始時の動機構成の違いも、活動の長期継続とともに、動機が顕著に変化していく傾向が見られた。結果的に現在の動機は、自己志向的動機が4人から11人へ増加し、他者志向が5人から3人へ減少し、活動志向は6人が1人へ減少していた（表8）。長期継続するボランティアは、自己志向への移行者が圧倒的に多い。活動を継続すればする程、自

表8 変化後の現在動機

	自己志向 (11人)	他者志向 (3人)	活動志向 (1人)
平均年齢	61.8歳	62.7歳	50歳
経験年数	17.6年	22.7年	14年
有職者	6人	1人	0人

分が得ているものが大きいと認識し、活動は自分自身のためになっており、自分のためにやっているのだという自己志向的動機が高まり、長期継続動機の強化となる好循環をもたらしている。これは、青山ら（2000）の、活動歴が長い（4年以上）ほど「自発的動機」が高くなる知見と一致している。

4) 活動継続阻害要因

活動継続阻害要因は、人によって異なる語感やイメージが有るため、面接時には「ストレス」、「不満」、「イヤな事」、「やりにくい事」と、表現を変えて質問を行なった。更に「人間関係」については、ある人はストレスとして、別の人からは不満として表出され、「組織の問題」や「当番の重責」等についても、複数の項目の内容が挙げられた。活動困難要因や自由回答項目中のネガティブ要因も加わった結果、「活動継続阻害要因」として、「人間関係」、「組織の問題」、「当番の重責」、「匿名性」、「研修問題」、「かけ手からの被害」、「自分の対応力不足による罪悪感」及び「自分の区切り・年齢」の8カテゴリーに区分された（表9）。「人間関係」については、全員がふれているが、活動志向の者は特に、回答項目34件中14件（41%）と最も多く問題として挙げた。つまり、電話相談活動を自分とかけ手との2者関係のみに焦点を当てていない、第3者も含めた社会的活動ととらえる活動志向的動機の者に、人間関係の問題が、より敏感に感じられていると考えられる。

なお、15名中8名（53%）が「活動を辞めたいと思ったことは一度も無い」と答え、不満やイヤな事もまったく無いと答えている。活動を長期継続している者は、活動継続阻害要因がみられないか、あるいは、コーピング能力を獲得しており、ストレスを感じにくいと考えられる。

その他の知見として、「自己定年」と人間関係が、辞任の主因と推察された。辞任者（継続困難者）

表9 活動継続阻害要因のカテゴリー区分

回答項目数	カテゴリー区分 (回答項目数)	主要例 (下線文は質問紙項目、*個別質問項目)
活動継続阻害 要因	*人間関係 (34) * (活動志向14、 他者志向10、 自己志向10)	・一緒に活動したくない様な人がある ・苦手な人との関わりがストレスである ・同じ志を持つ人同士がなぜ攻撃し合うのかと思う ・組織や研修の関係者と相談員との間に、あつれきがある ・こだわりや理想論で来る人には疲れる ・癒されていない人がある
	*組織の問題(26)	・組織で話し合っても何も決まらない ・組織活動を強いられる感じがある ・理念やルールにしばられ過ぎない、ゆるやかな組織が良い
	当番の重責 (14)	・仕事や家庭が忙しくなり、両立が困難になる ・数ヵ月先の当番予定にしばられる ・当番予定は何がなんでも行かなきゃならないというストレスがある ・年齢や健康上、当番に入れない時間帯があり、心苦しい ・代わりの人を見つけられないプレッシャーがある
	*匿名性 (11)	・活動を人に言えないので苦労する ・広報・資金活動に匿名性が足かせになる ・匿名性は当事者を守る意味では必要だが、活動については個人の良識の範囲で良いと思う
	研修問題 (11)	・研修で傷つくことがある ・研修がマンネリ化している ・研修は自前主義にこだわらず、もっと外力も活用して良いと思う
	かけ手からの被害 (9)	・かけ手の攻撃や罵倒がストレスになる ・頻回通話者への対応にウンザリする ・性的な電話でイヤな思いをする ・わざわざ何でこんなことを言われに来なきゃいけないのかと思う
	自分の対応力不足 への罪悪感 (9)	・自分の対応で、かけ手に申し訳ないという気持ちになる ・自分が向いていないのではと悩む
	自分の区切り・ 年齢 (8)	・自分の定年は自分で決めたい ・10年とか20年とかの節目で、辞めることを考えている

は、10年、20年等の自分なりの節目や区切りを、「自己定年」として辞めている。それ以外は、組織内の人間関係を非公式な真因として辞めて行くことが、他者証言として得られた。

IV. 総合的考察

本研究での目的は、電話相談ボランティアの長期継続可能要因としての動機の構造と、活動継続阻害要因を明らかにすることであった。

電話相談ボランティアの開始時動機には、妹尾・高木 (2003) のボランティア全般における、「自己志向的動機」「他者志向的動機」「活動志向的動機」の3区分に加え、本研究で得られた「環境要因(家

族の理解等)」の4区分に分類された。長期活動継続を可能にするには、家族の理解や協力は必須なものであることが推察される。更に、自己志向的動機が増加する傾向は、青山ら (2000) の活動歴が長い (4年以上) ほど、「自発的動機」が高くなる知見と一致している。

電話相談ボランティアの活動継続阻害要因として分類区分された8カテゴリー中、「人間関係」がすべての活動動機者に、ストレスや不満として表出された。活動継続を阻害する要因として、組織の「ミッション」や会員の「リクルート」など組織の継続・発展に関わる重要な意見の不一致や対立に関する宋 (2009) の研究を支持している。電

話相談活動を自分とかけ手との2者関係だけでなく、第3者も含めた社会的活動ととらえる活動志向的動機の者には、人間関係の問題がより敏感に感じられていることが明らかになった。

V. 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
- 長谷川浩一(編)(1990). 電話相談の基礎と実際 川島書店
- 平井正三郎(2008). いのちの電話相談ボランティアのバーンアウトを規定する諸要因について 電話相談学研究, 19, 10-19
- 桂木 彩(2010). 電話相談の特徴と非専門家の電話相談ボランティアへのサポートに関する文献研究 九州大学心理学研究, 11, 145-152
- 松岡智恵子(2006). 電話相談ボランティアの活動意欲に関する心理測定的研究 電話相談学研究, 17, 1-9
- 森本寛訓(2006). 医療福祉分野における対人援助サービス従事者の精神的健康の現状と、その維持方策について—職業性ストレス研究の枠組みから— 川崎医療福祉学会誌 Vol. 16 No. 1 31-40
- 長岡利貞(2010). 電話相談—現代のアジール ほんの森出版
- 内閣府(2014). 警察庁の自殺統計に基づく自殺者数の推移等 平成26年5月12日 (<http://www8.cao.go.jp/jisatsutaisaku/toukei/pdf/saishin.pdf>) (2014年5月19日)
- 根本英行(1993). 電話相談ボランティアの精神保健—燃えつき状態とその対策— 電話相談学研究, 5, 26-30
- 妹尾香織・高木 修(2003). 援助行動経験が援助

者自身に与える効果：地域で活動するボランティアに見られる援助成果 社会心理学研究, 18, 106-1180

- 宋 美英(2009). ボランティア活動の継続・発展とボランティア組織の構造—福祉ボランティア活動を事例に— 北海道大学大学院教育学研究 院紀要, 109, 51-80
- 総務省行政評価局(2012). 自殺予防対策に関する行政評価・監視 結果報告書(平成24年6月)
- 高橋祥友(2011). 自殺とその予防 石丸昌彦(監) 今日のメンタルヘルス 財団法人放送大学教育振興会
- 結城俊哉・平吹登代子(1993). 援助方法としての電話相談—援助ツールとしての電話— 東洋大学児童相談研究, 12, 40-60

謝辞

本研究における電話相談ボランティア組織の属性調査並びにそれに続く面接調査に関し、御理解・ご協力頂いた社会福祉法人横浜いのちの電話の原川事務局長(当時)と、面接調査に快く御協力頂いた15名の電話相談ボランティアの皆様、心よりお礼申し上げます。