

対人支援ボランティアにおける ボランティア満足とバーンアウトの関係

吉 田 渉 人
徳 田 智 代

要 約

本研究の目的は、対人支援ボランティアにおけるボランティア満足とバーンアウトとの関連を検討することである。ボランティア満足を測定する尺度として、Galindo-Kuhn & Guzley (2001) が作成した多面的にボランティアの満足について測定できる VSI の日本語版を作成し、信頼性・妥当性の検討を行った上で、バーンアウトとの関連について検討した。日本語版 VSI は「組織との関係」「自己有用感」「仲間との関係」の 3 因子構造が見出され、一定の信頼性・妥当性を示した。またバーンアウト尺度との関連についても弱いもしくは中程度の相関が見られ、ボランティア活動歴が短い者は特にその関係が強くなることが示された。さらにバーンアウト総合得点を目的変数とし、日本語版 VSI の各因子を説明変数としてパーティションを行った結果、バーンアウト得点に大きく左右する因子は「自己有用感」で、次に「自己有用感」が高い者は「仲間との関係」が、低い者は「組織との関係」が関係していることが示され、ボランティアを効果的に活用するためには、ボランティア団体の人的管理が重要であることを示唆する結果となった。今後の課題として、様々なボランティア活動を行っているボランティアを調査協力者とし、日本語版 VSI の信頼性・妥当性を高めること及びボランティアのバーンアウトに関係する他の要因について検討することが挙げられた。

キーワード：対人支援ボランティア ボランティア満足 バーンアウト

問題・目的

ボランティアとは、安島 (2003) によると「営利を目的とせず、社会の福利向上のために自発的に貢献しようとする人々」と定義される。日本においては 1995 年の阪神淡路大震災以降、人的資源の一つとして注目されている。さらに近年の経済的な不況によって、公的サービスが十分に供給できていない状況から、国民の自助努力やボランティアに期待が高まっており (板井, 2008), また吉田 (1996) は「豊かな社会における高度・多様なニーズに対応するために NPO (Nonprofit Organization : 非営利団体) の活動に期待が高まっている」とも述べていることから、ボランティアは福祉、災害救援、街づくり、などあらゆる分野における重要なマンパワーの一翼を担う存在になっていると言

える。その中でも主に福祉、医療、教育などの分野で対人支援を目的として活動している対人支援ボランティアは先に述べた経済不況による予算不足からなる行政施策の不十分さや、行政では対応できない多様なニーズを補う存在として大きな役割を果たしている。

吉田・桜井 (2004) によると、ボランティアという人的資源は自由性を強く持った存在であり、NPO 自体に公益性 (非営利性) を与え、NPO のサービスに柔軟性や先駆性という特徴を与えている。しかしながらその反面、ボランティアはその自由性から「不安定で十分に期待できない存在」という負の特徴も持ち合わせることも指摘している。特に NPO 団体の中でもヒューマン・サービス提供組織はサービスの質の維持、向上のためにボランティアの継続が望まれるため、ボランティアの「不安定で十分に期待できない存在」と

いう特徴が団体の問題になりやすいと考えられる。また安島(2002)は、多くの非営利組織がボランティアという人的資源のマネジメントに関して共通の悩みを抱えている、とも述べており、その共通の悩みの1つとしてボランティアのバーンアウトを挙げている。

バーンアウトに関する研究はこれまでも看護師や介護職員、教師などヒューマン・サービスを対象にしたものが多くあり(例えば小野寺・畦地・志村, 2007; 井村, 2005など)、仕事における職務満足の高さがバーンアウト傾向と負の相関にあるという結果が示されている(古川, 2009; 片岡, 2008など)。一方、ボランティアは自発性という特性ゆえ「活動をするも辞めるのも自由」という発想から、ボランティアを対象にしたバーンアウト研究はこれまでなされてこなかった。しかしながら、前述したように、ボランティアの社会的重要性が増している昨今において、ボランティア活動を安定的にクライアントに届けるためにも、ボランティアのバーンアウトに関する研究は急務であると考えられる。

バーンアウトに関する先行研究から、ボランティアにおいても、ボランティア満足が、バーンアウトに関連していることが推察され、ボランティア満足を測定する尺度を開発することは、ボランティアにおけるバーンアウト研究を行うにあたって重要である。

ボランティアの満足を測定する尺度として、Galindo-Kuhn & Guzley (2001)が作成した VSI (Volunteer Satisfaction Index) がある。これは文献研究により、ボランティア満足を「組織からのサポート」「適材適所」「集団一体感」「参加による自尊感情の獲得」という4因子から多面的に捉える尺度で、Lok Ping Wongら(2011)によって中国の文化背景における信頼性・妥当性も検討されている。しかしながら、日本におけるボランティア研究では、ボランティア満足を測定する方法はボランティアの満足度について主観的に評定する1項目である場合が多く、多面的にボランティア満足を捉える尺度は見当たらない。

そこで本研究では、ボランティアの中でも、バーンアウトが問題になりやすいと考えられる対人支援ボランティアを対象に、ボランティアの満足について多面的に測定する VSI の日本語版を作成し、対人支援ボランティアのボランティア満足感とバーンアウトの関連を検討することを目的とする。

本研究を通して、今まで明らかにされてこなかった、対人支援ボランティアのバーンアウトについての基礎的な知見を得ることで、今後の福祉・教育・医療をは

じめとする対人支援ボランティアの継続的な活動を支援することに寄与できると考える。

研究1「日本語版 VSI 作成と信頼性・妥当性の検討」

目 的

研究1では、Galindo-Kuhn & Guzley (2001)が作成した VSI 日本語版を作成し、信頼性と妥当性を検討することが目的である。

方 法

調査協力者

対人支援ボランティアに従事する男女118名(うち有効回答106名:男性25名,女性81名:平均年齢29.0歳, max=68歳, min=18歳)。

調査時期

平成23年8月~10月に行った。

手続き

日本語版 VSI 尺度を作成するために、Galindo(2001)によって作成された VSI を大学院生数名で日本語訳した。その後、母語が英語かつ日本語に堪能な大学教授によってバックトランスレーションを実施し、日本語訳が適切に行われているかを検討した。その結果を元に再度日本語訳の見直し、最終的な質問項目を決定した。さらに質問項目を、現在ボランティアを行っているボランティアと福祉施設職員の2名によって検討した。日本語版 VSI (暫定)に加え、併存的妥当性を確認する目的で先行研究より安達(1998)による職務満足尺度、及び職務満足との関係があることが示されている中村ら(2000)による楽観主義尺度、岩淵・水上(1996)によるセルフ・モニタリング尺度を加えた4尺度によって質問紙を作成した。対人支援を主な活動とするボランティア団体の責任者に調査の主旨を説明し、調査協力を依頼した。質問紙調査は郵送法で実施され、倫理的配慮として、①調査協力者の匿名性は厳守されること②質問紙への回答は任意であること③研究への協力の可否によって調査協力者にとって不利益となる事態は起こらないことなどを文書にて説明した。また、個人が特定されないよう、質問紙は封筒に入れて配布し、記入後は封をした上で回収した。

調査項目

- (1) フェイスシート(年齢, 職業, 活動歴, 活動頻度, 活動内容)
- (2) 日本語版 VSI (暫定)

日本語版 VSI (暫定)は Galindo-Kuhn & Guzley

(2001)の作成した「Volunteer Satisfaction Index: VSI」の日本語版である。VSIで採用された26項目を日本語訳し、所属しているボランティア団体やボランティア活動について7段階（「全く満足していない」:1, 「満足していない」:2, 「やや満足していない」:3, 「どちらでもない」:4, 「やや満足している」:5, 「満足している」:6, 「とても満足している」:7）で回答する。

(3) 職場環境, 職務内容, 給与に関する満足感測定尺度 (安達, 1998)

職場環境, 職務内容, 給与に関する満足感測定尺度は「職務内容」「職場環境」「給与」の3要因から職務に関する満足感を測定する尺度である。原論文ではセールス職を対象として作成された尺度であるが、項目内容は他の職業においても利用可能だと言われている。今回は、ボランティアを対象としても使用可能だと考えられる「職務内容」と「人間関係」に関する19項目を採用した。各項目について4段階（「全然あてはまらない」:1, 「どちらかといえばあてはまらない」:2, 「あてはまる」:3, 「とてもあてはまる」:4）で回答する。また、ボランティアを対象としたため、項目の表現について意味を変えないよう変更を加えた。

(4) 楽観主義尺度 (中村ら, 2000)

楽観主義尺度は「楽観」と「悲観」の2因子12項目からなる尺度である。項目として挙げた考え方や行動に対して、普段の生活でどの程度あてはまるかを5段階（「まったくあてはまらない」:1, 「ややあてはまらない」:2, 「どちらでもない」:3, 「ややあてはまる」:4, 「とてもあてはまる」:5）で回答する。

(5) セルフ・モニタリング尺度 (岩淵・水上, 1996)

セルフ・モニタリング尺度は「他者行動への感受性」と「自己呈示変容能力」の2因子13項目からなる尺度である。自分の普段の生活について項目にどの程度あてはまるかを5段階（「まったくあてはまらない」:1, 「ややあてはまらない」:2, 「どちらでもない」:3, 「ややあてはまる」:4, 「とてもあてはまる」:5）で回答する。

結 果

分析1: 日本語版 VSI の因子分析

収集したデータを用いて、最尤解による探索的因子分析を行った。固有値の変化やスクリー基準、また先行研究から3因子構造を採用した。次に因子数を3に指定し、最尤解・バリマックス回転による因子分析を行った。複数の因子に負荷が高いものや、負荷量の低い不適切な項目を除き、再度最尤解・バリマックス回

転による因子分析を行ったところ、3因子による累積説明率は58.81%であった。第1因子は「必要としたときに団体から得られる援助」や「活動について、団体が認めてくれる程度」など、組織と個人との関係性についての項目だったため「組織との関係」、第2因子は「他の人と同じくらいにボランティア活動が行える私の能力」や「私が貢献したものの価値」など、ボランティアがボランティア活動を通して得た満足感や自信についての項目だったため「自己有用感」、第3因子は「ボランティアを通して得た友情」や「団体内の他のボランティアとの関係」など、ボランティア同士の関係性についての項目だったため「仲間との関係」とそれぞれ名付けた（表1）。

分析2: 日本語版 VSI の信頼性の検討

日本語版 VSI の全尺度と因子ごとに Cronbach の α 係数を算出したところ、第1因子「組織との関係」で0.914, 第2因子「自己有用感」で0.896, 第3因子「仲間との関係」で0.845, 全尺度で0.949と高い数値を示した。

分析3: 日本語版 VSI の併存的妥当性の検討

日本語版 VSI の併存的妥当性を検討した。日本語版 VSI と職務満足尺度, 楽観主義尺度, セルフ・モニタリング尺度を用いた Pearson の積率相関係数を以下の表に示す（表2）。その結果、「組織との関係」「自己有用感」「仲間との関係」において職務満足尺度と $r=0.638$, $r=0.533$, $r=0.553$ と中程度の相関を有しており、また「自己有用感」において楽観主義尺度の「楽観」因子 ($r=0.311$) とセルフ・モニタリング尺度の「自己呈示変容能力」因子 ($r=0.356$) に弱い相関を有していた。

考 察

研究1の目的は日本語版 VSI を作成し、信頼性と妥当性を確認することであった。因子分析の結果、日本語版 VSI は「組織との関係」「自己有用感」「仲間との関係」の3因子構造であることが確認された。同じく VSI の中国語版を作成した Lok ら (2011) の研究でも Galindo-Kuhn & Guzley (2001) が作成した VSI の4因子構造とは違う3因子構造（「personal gain」「relationship within organization」「relationship with peer」）が見出されており、また本研究によって見出された因子名と同じであることから、今回の結果は十分 VSI の日本語版として機能を果たしていると考えられ

表1 日本語版 VSI 因子分析結果

| No | 項目 | 因子 | | | |
|-----|--|--------|-------|--------|-------|
| | | 組織との関係 | 自己有用感 | 仲間との関係 | |
| V1 | 必要としたときに、団体から得られる援助 | .672 | .299 | .235 | |
| V10 | ボランティア活動を行う上で、私が出持っている権限 | .481 | .265 | .214 | |
| V11 | 団体の結末の程度 | .774 | .109 | .199 | |
| V16 | 新しいことを学べる機会 | .570 | .362 | .220 | |
| V2 | 団体が前もって提供してくれた情報がボランティア活動に活かせること | .704 | .207 | -.006 | |
| V21 | 団体に関する情報を得ることができる権限 | .574 | .273 | .298 | |
| V22 | ボランティア活動のやり方を自分で決められる自由 | .478 | .282 | .220 | |
| V3 | 有給スタッフとの関係 | .645 | .185 | .112 | |
| V4 | 私がボランティア関係で問題を抱えた時には所属する団体にサポートしてくれる繋がりがあること | .750 | .095 | .179 | |
| V6 | 有給スタッフやリーダーからボランティアへの情報伝達 | .633 | .021 | .357 | |
| V7 | 団体の人々から受けるサポート | .701 | .101 | .142 | |
| V8 | 団体全体の活動について提供される情報量 | .675 | .145 | .177 | |
| V9 | 活動について、団体が認めてくれる程度 | .725 | .275 | .056 | |
| V15 | 他の人と同じくらいにボランティア活動が行える私の能力 | .051 | .881 | .151 | |
| V18 | 私が貢献したものの価値 | .142 | .775 | .326 | |
| V17 | 私が習得している知識やスキルとボランティア活動の一致具合 | .290 | .742 | .233 | |
| V20 | ボランティア活動において、私の知識とスキルを活用する機会 | .313 | .709 | .288 | |
| V14 | 私のボランティア活動によって起きた変化 | .236 | .702 | .237 | |
| V26 | 他のボランティアと一緒に過ごした時間の長さ | .207 | .162 | .825 | |
| V25 | 団体内の他のボランティアとの交流の量 | .159 | .290 | .749 | |
| V24 | ボランティアを通して得た友情 | .290 | .228 | .697 | |
| V23 | 団体内の他のボランティアとの関係性 | .251 | .386 | .683 | |
| | | 固有値 | 5.986 | 3.883 | 3.068 |
| | | 説明率 | 27.21 | 17.65 | 13.95 |
| | | 累積説明率 | | | 58.81 |

表2 日本語版 VSI との相関行列

| | 職務満足 | 楽観主義尺度 | | セルフモニタリング尺度 | |
|--------|----------|----------|--------|-------------|----------|
| | 職務満足 | 楽観 | 悲観 | 他者行動への感受性 | 自己呈示変容能力 |
| 組織との関係 | 0.638 ** | 0.288 | -0.135 | 0.073 | 0.220 |
| 自己有用感 | 0.533 ** | 0.311 ** | 0.021 | 0.269 | 0.356 ** |
| 仲間との関係 | 0.553 ** | 0.286 | -0.072 | 0.097 | 0.243 |

** $p < .01$

る。また Cronbach の α 係数では十分に高い数値が示されたこと、また併存的妥当性を検討するための各尺度とも相関が示されたことで、日本語版 VSI は一定の信頼性・妥当性のある尺度であると言える。

しかしながら、調査協力者の少なさ、ボランティア歴の偏りなど標本に関して不十分な点もあった。また現在ボランティアとして活動している人に限定した調査を行ったために、天井効果は見られなかったものの、高い得点域での回答が多かった。今後は調査対象者を増やし、以上に挙げた問題を改善することによって、より信頼性・妥当性の高い尺度に改善していく必要がある。

研究2 「ボランティア満足とバーンアウトの関係」

目 的

研究2では、対人支援ボランティアを対象に、ボランティア満足とバーンアウトの関係について検討する。先行研究では職業満足とバーンアウトには負の相関関係があることが示されている(例えば井村, 2005)。また皆川(2000)は活動年数の変化によって、活動による満足や悩みが変化することを示している。よって経験年数を元に調査対象者を群分けし、ボランティア満足とバーンアウトとの関係がどのように異なるかについても検討する。

方 法

調査協力者

対人支援ボランティアに従事する男女 76 名（うち有効回答 69 名：男性 25 名，女性 44 名，平均年齢 25.4 歳 max=68 歳 min=18 歳）。

調査時期

平成 23 年 10 月～12 月に行った

手続き

研究 1 と同様に対人支援を主な活動とするボランティア団体の責任者に調査の主旨を説明し，調査協力を依頼した。質問紙調査は郵送法で実施され，倫理的配慮については研究 1 と同様の内容について，文書にて説明した。また，個人が特定されないよう，質問紙は封筒に入れて配布し，記入後は封をした上で回収した。

調査項目

(1) フェイスシート（年齢，職業，活動歴，活動頻度，活動内容）

(2) 日本語版 VSI

研究 1 によって信頼性・妥当性が確認された日本語版 VSI である。「組織との関係」「自己有用感」「仲間との関係」の 3 因子 22 項目によって構成されている。所属しているボランティア団体やボランティア活動について 7 段階（「全く満足していない」：1，「満足していない」：2，「やや満足していない」：3，「どちらでもない」：4，「やや満足している」：5，「満足している」：6，「とても満足している」：7）で回答する。

(3) MBI (Maslach Burnout Inventory) (Maslach&Jackson, 1981)

Maslach & Jackson によって作成されたバーンアウト尺度である。「情緒的消耗感」「個人的達成感」「脱人格化」の 3 因子 22 項目によって構成されている。ボランティア活動について，各項目に挙げられている気持ちを 5 段階（「まったくあてはまらない」：1，「ややあてはまらない」：2，「どちらでもない」：3，「ややあ

てはまる」：4，「とてもあてはまる」：5）で回答する。

結 果

分析 4：相関分析

日本語版 VSI と MBI の Pearson の積率相関係数を以下に示す（表 3）。その結果，日本語版 VSI 「組織との関係」因子は MBI の「脱人格化」（ $r=-0.398$ ）と，「自己有用感」因子は「個人的達成感」（ $r=-0.372$ ）「脱人格化」（ $r=-0.361$ ）と，「仲間との関係」因子は「脱人格化」（ $r=-0.359$ ）との弱い相関が示された。

分析 5：活動歴によって群分けされた群ごとの相関分析

活動歴によって VSI と MBI との関係がどのように違うかを検討するために，活動歴によって調査協力者を 3 群に分け，群ごとに日本語版 VSI と MBI の Pearson の積率相関係数を算出した。活動歴を平均値と標準偏差を元に高群（N=9 人），中群（N=40 人），低群（N=20 人）の 3 群に群分けした。相関分析の結果を表 4～表 6 に示す。

活動歴高群においては VSI と MBI に有意な相関は見られなかった。活動歴中群においては VSI の「仲間との関係」因子と「個人的達成感」に弱い相関が見られた（ $r=-0.414$ ）。活動歴低群においては VSI の「組織との関係」因子と「情緒的消耗感」との間に中程度の（ $r=-0.650$ ），「脱人格化」との間に高い相関（ $r=-0.823$ ）が見られた。また「自己有用感」因子と「脱人格化」との間に中程度の相関（ $r=-0.587$ ）が，「仲間との関係」因子において「脱人格化」に中程度の相関が見られた（ $r=-0.640$ ）。

分析 6：バーンアウト得点のパーティション

バーンアウト総得点が日本語版 VSI の得点によって最も高くなる，もしくは最も低くなるのはどういう場合かを検討するために JMP8 による決定木分析（パーティション）を行った。結果を図 1 に示す。

表 3 日本語版 VSI と MBI の相関行列

| | 組織との関係 | 自己有用感 | 仲間との関係 |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| 情緒的消耗感 | -0.325 | -0.26 | -0.230 |
| 個人的達成感 | -0.215 | -0.372 ** | -0.308 |
| 脱人格化 | -0.398 ** | -0.361 ** | -0.359 ** |

** $p<.01$

表4 活動歴高群における日本語版 VSI と MBI の相関行列

| | 組織との関係 | 自己有用感 | 仲間との関係 |
|--------|--------|--------|--------|
| 情緒的消耗感 | -0.158 | -0.27 | -0.239 |
| 個人的達成感 | -0.240 | -0.362 | -0.202 |
| 脱人格化 | -0.548 | -0.57 | -0.205 |

** $p < .01$

表5 活動歴中群における日本語版 VSI と MBI の相関行列

| | 組織との関係 | 自己有用感 | 仲間との関係 |
|--------|--------|--------|-----------|
| 情緒的消耗感 | -0.153 | -0.182 | -0.017 |
| 個人的達成感 | -0.281 | -0.379 | -0.414 ** |
| 脱人格化 | -0.116 | -0.085 | -0.183 |

** $p < .01$

表6 活動歴低群における日本語版 VSI と MBI の相関行列

| | 組織との関係 | 自己有用感 | 仲間との関係 |
|--------|-----------|-----------|-----------|
| 情緒的消耗感 | -0.650 ** | -0.425 | -0.526 |
| 個人的達成感 | -0.007 | -0.331 | -0.197 |
| 脱人格化 | -0.823 ** | -0.587 ** | -0.640 ** |

** $p < .01$

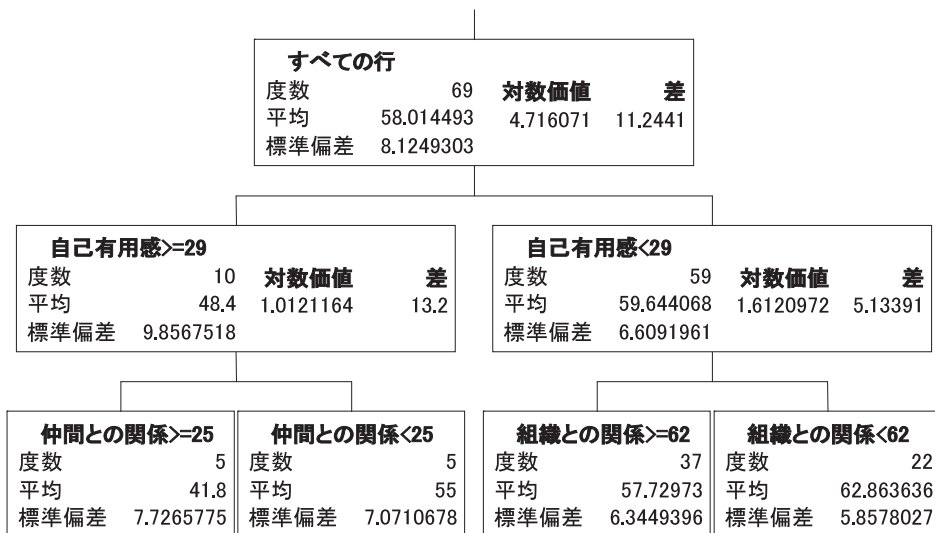


図1 バーンアウト得点総合のパーティション

まずバーンアウト得点に大きく左右するのは「自己有用感」得点が29点以上であるか否かということであった。「自己有用感」得点が29点以上である者の中では「仲間との関係」得点が25点以上であるか否かが、「自己有用感」得点が29点未満である者は「組織との関係」得点が62点以上か否かが分岐点となっていることが分かった。結果をまとめると、①「自己有用感」得点が29点以上で「仲間との関係」得点が25点以上の者、②「自己有用感」得点が29点以上で「仲間との関係」得点が25点未満の者、③「自己有用感」得点が29点未満で「組織との関係」因子が62点以上の者、④「自己有用感」得点が29点未満で「組織との関係」因子が62点未満の者の順でバーンアウト得点が低いことが明らかになった。

考 察

研究2の目的は対人ボランティアにおけるボランティア満足とバーンアウトの関係について検討することであった。ボランティア満足得点とバーンアウト得点の相関分析を行った結果、ボランティア満足とバーンアウトの間に弱い相関が確認できた。特にMBIの「脱人格化」因子においては、日本語版VISの全因子との関連が示された。脱人格化とは「クライアントに対する無感情で冷淡な対応」とされており、活動による有用感を測る「自己有用感」因子と負の相関があったのであろう。また井村(2005)は介護職員における職場環境とバーンアウトの関係について検討しており、その中で脱人格化は同僚葛藤と最も関係が強いことを示している。今回の結果において、日本語版VSIの「仲間との関係」においても有意な負の相関が見出されたことは、井村(2005)の先行研究と一致する。今回の対人支援ボランティアを対象にしたバーンアウト研究において、対人支援職である介護職員のバーンアウト研究と同様の結果が得られたことはボランティアにおけるバーンアウト研究の有用性を示唆していると考えられる。また、バーンアウト傾向と組織からのサポートを検討した研究(山崎, 2000)において、職場内のサポートによって脱人格化が低下したことが明らかにされており、組織からのサポートや関係性に関する因子である「組織との関係」因子と脱人格化の間に有意な負の相関があったことも本研究結果ともつながらる。

また活動歴によって群分けし、相関分析を行った結果では、低群ではVSIとMBIの因子間で強い相関が認められ、高群ではVSIとMBIが無相関という結果

であった。このことによりボランティア満足とバーンアウトとの関連はボランティア活動初期の方がより関係があることが示された。皆川(2000)は学生ボランティアを対象に学生ボランティアの悩みについて研究し、1年生は2年生以上に比べ、当事者(活動対象者)に対する接し方についての悩みを抱えていることを明らかにした。またFimian & Blanton(1987)の研究によると、経験の乏しい教師は役割問題に直面し、過度なストレスを感じることによってバーンアウトしてしまいがちであると述べている。これらのことから、経験の乏しい対人支援ボランティアが活動において活動対象者との接し方について悩み、また自分のボランティアとしての役割に悩むことでボランティア活動にストレスを感じ、バーンアウトしやすくなるということが考えられる。つまり、活動の中でトラブルが起きやすく、人間関係での問題も起きやすい活動開始初期にボランティアを様々な形でサポートすることが、バーンアウトを予防するというを示唆している。

バーンアウト総合得点を目的変数にしたパーティションの結果では、バーンアウト総合得点を大きく分ける第一の要因は「自己有用感」であった。そして第二の要因は「自己有用感」が高い人では「仲間との関係」、自己有用感が低い人では「組織との関係」であった。バーンアウトを予防する要因として「職場からのサポート」「上司仲間からの支援」「良好な人間関係」が挙げられている(例えば工藤(2006)など)。また加藤ら(2004)は青年海外協力隊のストレス緩衝要因として「上司・同僚からの支援」と「仕事の満足度」を挙げている。本調査において「自己有用感」がバーンアウト総合得点を大きく分ける要因であったことは、ボランティアが自由意思に基づく自発的な行動であり、その行動の結果、自己有用感を得ることができるかが特に重要であることを示しており、先行研究の結果とも一致する。活動の結果、「自己有用感」を得たボランティアは良好な仲間との関係によって、さらにボランティア活動に意味を見出し、自己有用感が高まると考えられる。一方、活動の結果、クライアントとの対人関係や組織内での人間関係によって自己有用感が得られなかったボランティアにとっては、ボランティア団体から活動に関するサポートを得られることや団体スタッフと良好な関係が築けることがバーンアウトに対する緩衝要因となるのであろう。

今後の課題として、活動歴高群はバーンアウトにボランティア満足は関係していないことが明らかになった。そのため、今後はボランティア満足以外にバーン

アウトを説明する変数が何であるのかについて検討する必要があると考える。

総合考察

本研究の目的は、対人支援ボランティアにおけるボランティア満足とバーンアウトの関係について検討することであった。調査の結果、対人支援ボランティアにおいても対人支援職とほぼ同様の結果を得ることができた。これまでバーンアウトについては専門職として対人支援を行っているものが主であったが、本研究により営利・非営利、専門職・非専門職に関わらず、対人支援を行うものにとってバーンアウトは共通の問題であることが示された。また自主的な活動かつ非営利が目的であり、金銭の見返りもないボランティアにとって自己有用感を得られるかが大きな要因である可能性が示されたこと、そして例え自己有用感を得ることができなくても、組織からのサポートがバーンアウトの緩衝要因であることが示されたことは大変大きな意味がある。ボランティアという人的資源を活用するにあたり、団体がボランティアをどのように管理するのかというマネジメントの視点が有用であるということが量的研究からも示唆された。

文献

- 岩淵千明・水上喜美子 (2003). 日本語改訂版セルフ・モニタリング尺度の検討 日本社会心理学会第44回大会論文集 742-743
- 古川和稔 (2009). 経営・管理情報介護職の離職防止に向けた支援と方策—離職原因を分析し、効果的に介入する方法 介護人材 Q&A 6 6-11.
- 片岡三佳・小澤和弘・市江和子・岩満優美 (2008). 看護系大学に勤務する助手の個人属性、教員特性および職務満足感からみたバーンアウトに関する研究 日本看護研究学会雑誌 31 67-74.
- 加藤章子・土井由利子・筒井末春・牧野真理子 (2004). 青年海外協力隊員の職業性ストレス—職業性ストレス簡易調査票を用いて— 産業衛生学雑誌 46 191-200.
- 工藤安史・佐藤敏彦・三木猛生・細井香・渡辺光康・和田耕治・相澤好治 (2006). 我が国の看護従事者の離職意思に関連する要因について 産業衛生学雑誌 48 (臨時増刊) 516.
- Lok Ping Wong・Wing Hong Chui・Yan Yuen Kwok (2010). The Volunteer Satisfaction Index: A Validation Study in the Chinese Cultural Context 104 19-32.
- 皆川州正 (2000). ボランティアの悩みに関する研究—学生ボランティアを対象とした悩みとその解決の調査— 社会福祉研究室報 10 38-47.
- 中村陽吉 (2000). 対面場面における心理的個人差—測定の対象についての分類を中心にして— プレーン出版
- 小野寺敦志・畦地良平・志村ゆず (2007). 高齢者介護職員のスレッサーとバーンアウトの関連 老年社会学 28 464-475.
- Roseanna Galindo-Kuhn・Roth M. Guzley (2001). The volunteer Satisfaction Index: Construct Definition, Measurement, Development, and Validation
- 山崎登志子 (2000). バーンアウト傾向と性格特性、ソーシャル・サポートとの関係：病院規模による比較 日本看護研究学会雑誌 23 29-41.
- 吉田忠彦・桜井政成 (2004). 戦略的人的資源管理論アプローチによる NPO のボランティアマネジメント 生駒経済論叢 1 313-325.
- 吉田準三 (1996). 公共機関と非営利組織の組織と管理 流通経済大学論集 31 1-12.
- 安達智子 (1998). セールス職者の職務満足感—共分散構造分析を用いた因果モデルの検討— 心理学研究 69 223-228.
- 安島進市郎 (2003). NPOにおけるボランティア満足—プログラム利用者としてのボランティア— 社会・経済システム 24 73-79.
- 安島進市郎 (2002). ヒューマン・サービス提供組織のボランティア・マネジメント 経営学論集 72 268-269.
- Fimian, M. J.・Blanton, L. P (1987) Stress, burnout, and role problems among teacher trainees and first-year teachers Journal of Occupational Behaviour 8 157-165
- 井村弘子 (2005). 介護職員のメンタルヘルス—職場環境とバーンアウトの関連— 沖縄大学人文学部紀要 6 79-89.
- 板井正斉 (2008). ボランティア活動動機から見る地域文化の価値—バリアフリーお木曳きを事例として 神道宗教 210 160-162.

Relationship between satisfaction and burnout on interpersonal support volunteers

TADAHIKO YOSHIDA (*Graduate School of Psychology, Kurume University*)

TOMOYO TOKUDA (*Department of Psychology, Kurume University*)

The purpose of this research is to consider the relationship between satisfaction and burnout on interpersonal support volunteers. First, as a scale to measure satisfaction we made the Japanese version of VSI, created by Galindo-Kuhn & Guzley, that is able to measure volunteers' multifaceted satisfaction, and then after examining its reliability and validity, considered its relationship to burnout. In the Japanese version of VSI, the structure of three factors, "relationship to organization", "sense of self-usefulness", and 'relationship to fellows' was found, which showed its reliability and validity. Also in relationship to the burnout scale, a weak or moderate correlation was found, and it shows that the relationship is especially strengthened with those who have short history as a volunteer. Moreover as a result of partition with burnout total score as a purpose variable and each factor of the Japanese version of VSI as an explanation variable, a factor that largely influenced the burnout score is "sense of self-usefulness." It is shown that a high score on the "sense of self-usefulness" relates to "relationship to fellows", and a low score on it related to "relationship to organization". It is suggested that human management by volunteer groups should be important in order to make good use of volunteers. For future subject, it indicates that reliability and validity of the Japanese version of VSI should be improved by volunteers who work various volunteer activities as research cooperators, and that other factors related to burnout should be considered.

Key words : interpersonal support volunteers, volunteers' satisfaction, burnout