

満足志向のボランティア・マネジメント

安島進市郎

1 はじめに

今日、わが国では、ボランティア活動が広く行われるようになり、とくに、福祉分野において多くの団体が活動している¹⁾。高齢者、障害児・者、児童を対象とした福祉活動には、対人的なサービスを提供するものが多く、他の活動に比べ多くのボランティアを必要とする。ところが、実際は、ボランティア不足に悩むNPOが少なくない²⁾。さらに、NPO全体数の増加が、個々のNPOにおけるボランティア不足に拍車をかけている。

そのようなボランティアが対象者に直接関わるNPOにとって、ボランティア不足は即活動の縮小につながる。それゆえ、より多くのボランティアを惹きつけ、維持していくことができるよう、ボランティア・マネジメントのあり方を見直し、必要があると考えられる。

こうした問題意識から、本稿では、ボランティア・マネジメントの領域において従来一般的であった、ボランティアをNPOの人的資源と捉える視点に加え、ボランティアをNPOが提供するボランティア・プログラムの利用者と捉える視点を提示する。つまり、ボランティアを、NPOに成果もしくは欲求の充足を求めて自らの時間と能力を提供する独立した利用主体³⁾としても捉えていくという視点である。このような視点からボランティア・マネジメント理論の枠組みを見直し、その意義と方向性について議論を展開したいと思う。

以下では、まず、ボランティアに関する先行研究を概観し、これまでのボランティア・マネジメント研究が、主に組織によるボランティアのコントロールを意

識してきたことを指摘する。次に、とくに福祉活動を行う NPO におけるボランティア概念を検討することにより、ボランティアには必ずしも組織に縛られない利用者としての側面があることを指摘する。最後に、ボランティアをこうした視点から捉えることによってボランティア・マネジメント理論はどのような意義と方向性を持ちうるかについて考察する。

こうしたアプローチをとるのは、従来、ボランティア・マネジメントの領域で行われてきた研究は、ボランティアを人的資源と捉えるものが主流であったために、議論の前提となる枠組みに乏しいからである。ボランティアを利用者と捉える視点を併せ持った研究枠組みを提示するため、ここでは、ボランティア満足の追求という観点からその構築を試みる。

2 ボランティア・マネジメントに関する先行研究

ボランティアに関する研究は、主に、人々はなぜボランティア活動に参加するのか、という問いに答えようとしてきた。そのような研究では、大きく分けて二つのアプローチがとられてきた。一つは、ボランティア活動への参加と人々の属性や環境といった諸要因との相関を見出そうとするものであり、今一つは、人々をボランティア活動に動機づける要因を見出そうとするものであった。

前者の研究として、たとえば、Smith (1994) は、1975年から1992年にかけてのアメリカの文献を渉猟することにより、文脈要因 (contextual variables)、社会的背景要因 (social background variables)、パーソナリティ要因 (personality variables)、態度要因 (attitudinal variables)、状況要因 (situational variables)、社会参加要因 (social participation variables) の六種の要因⁴⁾がボランティア活動への参加を促進するとまとめている。

一方、後者の研究では、ボランティアの動機として利他的な動機と利己的な動機の双方が考えられることが指摘されてきた。たとえば、Story (1992) は、ボランティアリズムは、人間の利己的 (self-regarding) 性質と利他的 (other-regarding) 性質の双方から派生するとしている。こうした流れの中で、ボランティアの動機づけ要因に着目した研究の代表的なものとして Clary *et al.* (1992)、Clary

et al. (1996), Clary *et al.* (1998) の研究がある。そこでは、ボランティア活動に参加することによって満たされる欲求を機能別にまとめた、価値表出機能 (values), 知識習得機能 (understanding), 社会適応機能 (social), 経歴付加機能 (career), 自己防衛機能 (protective), 自己強化機能 (enhancement, esteem) の六つから成る VFI (Volunteer Function Inventory) 尺度が提示されている。Clary らは、これらの機能要因の相互作用によって人はボランティア活動に動機づけられること、そして、このうちもっとも大きな影響力をもつものは利他的動機を含む価値表出機能であることを指摘している。

こうしたボランティアの参加要因や心性に関する研究と並行して、ボランティア・マネジメントの研究領域では、ボランティアを組織の人的資源と捉え、動機づけ要因を把握し、そのニーズを満たすことによって組織目的に適合する活動を行うようコントロールすることが目指されてきた。

典型的な例として Heidrich (1990) の研究があげられる。Heidrich は、ボランティアの組織における役割を、直接的サービス (direct service), リーダーシップ (leadership), 一般的サポート (general support), 一般のメンバー (member-at-large) の4つに区分し、これらの役割が、それぞれ異なるライフスタイルをもつ人々によって選好されることを指摘している。その上で、その異なる動機づけ要因に基づいてボランティアの選別的募集・維持を行うべきことを主張している。このようにボランティアの属性や動機づけ要因に関する研究は、多くの場合、ボランティアを組織に取り込むことを前提として人的資源とみなすマネジメント論に結びつけて考えられてきたのである。

3 NPO から見たボランティア概念

3-1 ボランティアの定義

ボランティアを、一般的に定義することは難しい。本稿では、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のことを指すものとする。必要経費や謝礼といったかたちで金品を受け取る、いわゆる有償ボランティアも、それが主目的ではない以上、ボランティアに含めるものとする。その

ような金品等の受け取りは、とくに対人的な活動において人間関係上合理的である場合も多い。それゆえ、本稿では、金品等の受け取りをボランティア・プログラムの一要素として捉えることとしたい。ただし、組織運営に責任を持ち、継続的勤務を前提とする有給スタッフは、組織運営の対価として給金を受け取ることからボランティアの範疇からは除外するものとする。

また、本稿において、NPOとは、ボランティアを主たる活動の担い手として社会の福利向上のために活動を行う非営利組織のこととし、具体的には法制上のNPO、ボランティア団体および市民活動団体を指すものとする。

3-2 様々なボランティア

一口にボランティアといっても、その活動時間⁵⁾、活動内容は様々である。とくに、福祉分野の活動を行うNPOにおいては、組織の運営に携わるボランティアとサービス提供活動に携わるボランティアとでは、組織との関わり方の点において大きな違いがあるように思われる。そこで、ここでは、主に組織の運営に関心があり組織へのコミットメントが大きいボランティアを運営ボランティア、主に組織の目的とする活動や専門的技術を活かした活動そのものに関心があり組織へのコミットメントがそれほど大きくないボランティアを活動ボランティアと定義し、その差異に注目して議論を進めたいと思う。前述のHeidrichの議論もこうした差異があることを前提としている。

ボランティアは、人的資源と捉えられてきたと述べたが、そうしたスタンスは、運営ボランティアに対しては、たしかに合理的なものであるといえるかもしれない。運営ボランティアにとっては、運営を通じた組織目的の達成と組織の維持が活動の目的であり、そのために一定期間の活動の継続が前提となるからである。そうした意味では、組織の人的資源として捉えられることはそれほど不自然ではない。

しかし、活動ボランティア、すなわち高齢者介護など対象者に直接関わるボランティアや、コンピュータなどの専門的技術を活かすことを目的として他の組織から派遣されるボランティアは、組織的活動を行うとはいっても、必ずしもその

組織のために貢献することを意図しているわけではなく、組織と関わることをとくに求めているわけでもない。そうした活動ボランティアにとって、組織との関わりは、行動の一部には違いないが、そのみで活動ボランティアの行動原理を説明することは難しい。

したがって、活動ボランティアに関しては、組織の人的資源としての捉え方のみでは十分とはいえない。活動ボランティアは、また、活動をすることができれば、組織を選ばないボランティアであるともいえる。そこで、このようなボランティアのマネジメントを考えるためには、ボランティアを人的資源として捉える視点とは別の視点からボランティアとNPOの関係を捉え直す必要がある。

3—3 ボランティアの利用者の側面

Stebbins (1996) は、すべてのボランティア活動に当てはまるわけではないと断った上で、ボランティア活動を、利他主義という価値を表出することによって報いられる敬虔なレジャー (serious leisure) と捉えている。ボランティア活動をこのように捉えてボランティアとNPOの関係を考えるとき、それらの間に、ボランティアはNPOに活動を提供し、NPOはボランティアにレジャーの機会を提供するという交換関係を考えることができる。つまり、ボランティアは、活動という対価を支払って、組織の提供するレジャーの機会、すなわちボランティア・プログラムを利用するものと捉えることができる。そうした意味で、ボランティアは、ボランティア・プログラムという職務を利用する、いわば顧客と捉えることができるのではないだろうか。こうした視点からすれば、ボランティアは、NPOにとって、コントロールすべき人的資源という構成要素ではなく、対等の関係に立って取引を行う主体として捉えられる。ボランティアは、NPOにとって流動的な性質を持つ、組織から独立した主体として捉えられることになるのである。

多様なボランティア像を考えると、ボランティアを人的資源として捉える視点に加えて、利用者として捉える視点を導入することによって、複雑なNPOとボランティアの関係を、よりの確に把握することができるのではないだろうか。

つまり、人的資源として捉える視点からは、ボランティアの主体性は、組織にとっての不確定要素であり、企業における従業員との比較で、コントロール上の制約であったのが、利用者と捉えることによって、プログラム次第でいくらかでもボランティアを創造することのできる源泉と考えることができるのである。そして、こうした捉え方は、ボランティア不足に悩む多くのNPOが問題を克服し、存続していくために、必要な視点であると考えられる。

4 ボランティア満足

4-1 ボランティア満足追求の必要性

ボランティアは、その主体性ゆえにNPOにとって流動的な存在である。その関係は、商品を提供する企業と顧客との関係に近いといえることができる。これは、ボランティアの利用者としての一側面である。ボランティアを利用者として捉えた場合、NPOが、ただボランティアのニーズに応えるだけでは、それが満たされなかった場合はもちろん、いずれ満たされた場合もボランティアはNPOから離れていくことになる。

このように捉えた場合、NPOは、ボランティア・マネジメントに関してどのようなことに留意する必要があるのだろうか。

顧客にも似た、と述べたが、マーケティングの領域においては、1950年代以降、顧客満足論が活発に議論されてきた⁶⁾。持続性を前提とする事業運営のために、企業は顧客創造と維持を目的としなければならない。その出発点の理念として顧客満足が志向されたのである。

今日、高齢者を対象とする活動分野を中心に、事業活動を行うNPOが増えてきているが、利用者としてのボランティアを顧客と捉えるならば、継続的なボランティア創造と維持という視点が必要ということになる。そして、そのために、NPOはボランティア満足を追求する必要がある。NPOがボランティアに提供するものは、ボランティア・プログラムであるから、NPOは、ボランティア自体のマネジメントを行うのではなく、より多くのボランティアに、より高い満足をもたらすことができるようなプログラムのマネジメントを行うということになる。

これまでにボランティア活動をしたことはないが活動への参加意欲を持っているという人は国民の37%であり、3人に1人が潜在的参加希望者であるといわれる⁷⁾一方で、多くのNPOでは、前述したようにボランティア不足が深刻な問題となっている。こうした点からも、ボランティア創造の余地は十分にあると考えることができる。

4-2 ボランティア満足度の複雑性

それでは、ボランティアの得る満足とは、どのようなものだろうか。製品を使用したり、サービスを消費したりするだけの顧客とは異なり、ボランティアは、職務を利用するわけであるから、プログラムの利用者としての満足のみならず、職務満足をも同時に要求する。そして、そこで要求される満足は、重複することもあるれば、矛盾することもありうる。こうしたことが、ボランティア満足を複雑で、把握困難なものにする。

職務満足の観点からボランティア満足の測定を試みた研究に、Gidron (1983)がある。Gidronの研究では、サービス提供ボランティアに関して、ボランティアには、その活動に達成感があって面白い場合、自身の技術や知識を活かすことができる場合、独立性が確保される場合、責任感を要求される場合、担当したクライアントが進歩を見せる場合、そして活動を妨げる組織的その他の障害がない場合に、満足が見出されている。一方で、そこには、それまでの研究において、ボランティア活動から得られる満足要因としてあげられていた、監督者や専門家のサポートや、同僚との接触や認知的要素は含まれていなかったとされている。Gidronは、ボランティアが満たされるためには、何よりも自己表現が可能な仕事が必要であり、その仕事というのはボランティアに能力ない技能を磨く機会を提供するものであり、達成感がありそうに見えるものであり、成果の見えるものであると結論づけている。

したがって、ボランティアの満足要因を考える上では、企業における従業員の場合とは若干異なったパターンを想定する必要がある。Gidronは、ボランティア特有の満足要因として、利便さとストレッサーの不在といった要因を抽出して

いる。この結果に対して、Gidron は、ボランティアは時間を浪費することを好まず、指図を受けることを嫌うからであると解釈している。

以上のように、ボランティア満足は、単純に職務満足を追求すればそれだけ高まるものではなく、かといって追求する必要がないというものでもない。以下では、このように複雑なボランティア満足を追求するための方向性を模索する。

4-3 ボランティア満足追求の方向性

職務満足を考える上では、Herzberg *et al.* (1992) の動機づけ-衛生要因理論を援用することが考えられる。Herzberg らによれば、満足と不満足は別々の感情であり、「満足」の反対は「満足でない (unsatisfaction)」であり、「不満 (dissatisfaction)」の反対は「不満でない」であるとした。そして、満足感を左右するものを動機づけ要因、不満足感を左右するものを衛生要因と名付けた。Herzberg らの実験においては、動機づけ要因として、仕事の達成、承認、仕事そのもの、責任、昇進があげられている。また、衛生要因としては、会社の政策と経営、監督技術、給与、対人関係、作業条件があげられている。

一方、顧客満足の領域で用いられている理論においても、満足という概念を満足要因（動機づけ要因）と不満足要因（衛生要因）とに区別する捉え方は、一般的に取り入れられている。ボランティアを顧客に当てはめるとするならば、不満を抑えることが、ボランティアを維持することにつながり、満足をプラスにすることが、ボランティアを創造することにつながると考えることができるであろう。このように考えるならば、職務満足と顧客満足は、その個別の要因こそボランティアに関して再検討する必要があるものの、満足・不満足といった同一の基準で把握することは可能である。（以下、動機づけ要因は満足要因、衛生要因は不満足要因として扱うものとする。）これらの要因を、ボランティアに関して考えるとすれば、以下のようにまとめることができるであろう。（表1）

ボランティアにとって不満足要因が強く認識された場合、ボランティアは感情的にマイナスの満足を覚える。そして、同様の活動への潜在的参加者に対して、当該 NPO に対する悪評を立てたり、活動自体からの撤退や他組織への移籍を考

表1 ボランティアの不満足要因・満足要因

	不満足要因	満足要因
性格	不満・怒り マイナスの満足	満足でない ゼロの満足
ボランティア行動	悪評判 活動自体からの撤退・他組織への移籍	他になければ参加 消極的活動
NPO組織の対応	ボランティア相談窓口 ボランティア交流会	戦略的満足創造
対ボランティア効果	マイナスをゼロに	ゼロをプラスに
対NPO効果	ボランティアの維持(組織存続)	ボランティアの創造(組織成長)

(出所：嶋口(1994) p.50を参考に筆者作成)

えたりするであろう。これに対して、NPOは、ボランティアのマイナスの感情を打ち消すべく、不満足要因の解明と改善を行い、ボランティアを引き留めようとする。具体的には、ボランティアの相談窓口を設け、ボランティア同士の交流会を設定し、合理的解決を模索することとなる。

一方、満足要因に関しては、これが満たされなかったからといって、ボランティアは不満を覚えるわけではないが、あればあっただけボランティアの満足度は向上する。それゆえ、これが満たされなくとも、当該NPO以外に同種のボランティア・プログラムを提供するNPOがなければ、ボランティアを維持することができるかもしれない。しかし、不満足要因をクリアしているNPOが複数存在する場合には、ボランティアは、これを基準に活動の場を選択することになる。そこで、NPOは、ボランティア市場の中で、ボランティアを獲得するために、満足創造を行い、ボランティアの創造、そしてボランティア市場の拡大を図ることになるのである。

それでは、このような観点から、わが国のボランティア満足に関する調査結果を見るとどのようなことがいえるだろうか。

経済企画庁国民生活局編『平成12年度国民生活選好度調査』⁸⁾によれば、ボランティア活動に参加したことのある人で、今後活動に参加したいと回答した人の

満足度および不満度と今後活動に参加したくないと回答した人の満足度および不満度は、以下のとおりである。(表2)

表2 ボランティア活動経験者の満足度・不満度

	参加を希望		参加を希望しない	
	満足	不満	満足	不満
多くの人と知り合いになれたこと	66.7%	2.6%	44.3%	8.6%
活動をして楽しかったこと	66.2%	2.6%	33.6%	13.6%
困っている人の役に立てたこと	61.2%	2.0%	38.6%	6.4%
時間を有意義に過ごせたこと	60.4%	4.1%	29.3%	20.7%
自分が人間として成長できたこと	56.9%	2.0%	31.4%	9.3%
社会のために役立てたこと	56.4%	2.4%	31.4%	7.1%
自分の知識・技術、能力、経験を活かしたこと	46.2%	5.4%	25.0%	12.1%
生きがいを見つけられたこと	30.8%	5.7%	12.1%	22.1%
社会的な評価を得られたこと	24.2%	3.4%	13.6%	9.3%

(備考) 回答者は、ボランティア活動を「現在している」、「過去にしたことがある」1,238人。満足は「満足」、「どちらかといえば満足」と回答した人の割合の合計。不満は「不満」、「どちらかといえば不満」と回答した人の割合の合計。

(出所：経済企画庁国民生活局編『平成12年度国民選好度調査』p.35より筆者作成)

前述した満足要因と不満足要因の理論に照らせば、これら不満を訴えられる項目には、不満足要因としての性質を強く持っている要因が含まれていると考えることができる。ここでは、「時間を有意義に過ごせなかったこと」、「生きがいを見つけられなかったこと」がそれにあたる。これらの要因をより細かく分析することにより、ボランティアの不満足要因を抽出することができるかもしれない。ここでのデータは、ボランティア活動全般に関するものであるが、活動内容ごとに、より詳細な項目分析が可能であると考えられる。

さらに、『全国ボランティア活動者実態調査報告書⁹⁾』によれば、団体に所属して活動を行っているボランティアが表明している満足度(複数回答)は、以下のとおりである。(表3)

表3. ボランティア活動継続者の満足度

新たな友人や仲間ができた	70.1%
自分自身の生きがいを見つけることができた	53.4%
活動自体が楽しかった	49.7%
活動対象者や活動先から感謝された	45.3%
自分自身の啓発につながった	43.8%
新しい知識・技術を習得することができた	42.0%
援助を必要としている人を助けることができた	39.1%
社会のために役立つことができた	38.1%
行政や社会福祉協議会等から評価された	25.1%
自分自身の健康や体力が増進した	12.5%
所属する学校や職場で評価された	3.9%
無回答	1.6%
その他	1.2%
とくにない	0.8%

(出所：全国社会福祉協議会編『全国ボランティア活動者実態調査報告書』p.Ⅱ-32より筆者作成)

同様に、満足が表明される項目は、満足要因としての性質を強く持っていると考えられる。とりわけ、表2、表3において共通してもっとも多く表明されている「多くの人と知り合いになれたこと」、「新たな友人や仲間ができたこと」といった項目は、注目に値する。なぜならば、ボランティアの動機づけに関する先行研究では、明示的に扱われていなかった項目だからである。こうした項目の中に、ボランティアの利用者としての側面に起因する満足要因を見出すことができるかもしれない。少なくとも、このことは、人的資源とは別の側面からボランティアの満足要因を考える余地があることを示唆しているといえる。

5 ボランティア・マネジメントの方向性

先行研究で見たように、従来、ボランティア・マネジメントの研究は、人的資源としてのボランティアをいかに効率的に組織目的に適合させるかという議論が

中心であった。これに対して、本稿では、NPO と対等の立場に立って、人力を提供することによって便益を得る利用者としてボランティアを捉える視点を示した。ボランティアには、人的資源としての側面と利用者としての側面を併せもっており、どちらの側面が強いかはそのボランティアの組織との関わり方によって異なる。いずれにしても、ボランティアは利用者としての満足と職務満足を同時に要求することから、ボランティア創造・維持のためには、人的資源としての側面と利用者としての側面の両方からボランティア満足を追求していくことが、今後のボランティア・マネジメントにとって重要な課題となるであろう。ボランティアの満足は、利用者としての満足と職務満足との総合的な満足であると考えられるから、片方を追求することでもう片方が犠牲になることがあっては、結局満足が高まるとは限らない。両側面からの満足要因・不満足要因を未整理のまま、場当たり的にボランティアの満足を追求することは、場合によってはかえって無駄な努力となり、本来できたはずの改善努力の機会を失うことになりかねない。

それゆえ、ボランティア・マネジメントを行うにあたっては、各NPOにおけるボランティアの満足要因と不満足要因を明確に把握する必要がある。不満足要因を把握することができれば、対象となるボランティアに関して少なくとも満たすべき条件を整えることができ、そうした上で、満足要因を把握できれば、それぞれのNPOの特性を活かした、ボランティアに対していっそう魅力的なプログラムを組むことができると考えられる。さらに、NPOをとりまく環境に応じて、プログラムの見直しを行うことによって、ボランティアにさらに高い満足を提供できるようにしておくことが、結果として多くのボランティアを創造・維持し、より大規模な活動の基盤を作ることに役立つであろう。

そのため、ボランティア・マネジメント研究の今後の方向性の一つとして、利用者としての側面と人的資源としての側面の両方から満足要因・不満足要因の構造を明らかにし、その両側面を視野に入れて、ボランティアの参加要因や心性に関する先行研究の成果を応用していくことが考えられる。

6 まとめ

今後、NPOは、ますます増加し、同種の活動を行う基盤が数多くボランティアに提供されるようになっていくと考えられる。一方で、NPOには、組織としての継続性がより強く望まれるようになっていく。NPOは、ボランティアがなくては、十分な活動を行うことも存続することもできない。ボランティア不足に悩む多くのNPOにとって、ボランティアの確保は、最重要課題といっても過言ではないであろう。

近年、わが国においては、NPOの事業性を強化すべきことが強調されることも多くなってきている。しかし、そのために効率を追求する場合、ボランティア満足は犠牲にすることがあってはかえって悪影響を及ぼすこともありうる。ボランティア満足は、ボランティア活動そのものに影響を与える。これを犠牲にすることは、効果を犠牲にすることになるだけでなく、ボランティア創造・維持を妨げ、NPOの長期的な発展を脅かすことになる。

このような観点からすれば、ボランティア・マネジメントは、人的資源としてのボランティアを組織目的に動機づけるだけでは十分とはいえない。利用主体としてのボランティアに価値を表出しようとするボランティア・プログラムを提供することによって、ボランティアを創造・維持し、NPOの活動に結実させていくことも同時に求められているのである。

こうした理由から、ボランティア・マネジメントの研究には、ボランティアの人的資源としての側面だけでなく利用者としての側面をも視野に入れて、満足要因・不満足要因を把握し、そうした枠組みの中で、これまで人的資源としてのボランティア・マネジメントに応用されてきたボランティアの参加要因や心性に関する理論を再検討することによって、ボランティア創造を念頭に置いたボランティア・マネジメントの手法を開発していくことが期待される。

以上、本稿で行った作業は、新たな研究枠組みの提示を試みたものであり、概念上の考察にとどまる。それゆえ、実証的な観点からは問題を残している。しかしながら、このような研究枠組みは、ボランティア創造のために、いっそう広い

視野からボランティア満足を追求する上で必要不可欠なものであり、今後の研究に十分な示唆を与えるものとする。

- 1) (社福) 全国社会福祉協議会が1996年3月に、1995年4月1日現在市区町村社会福祉協議会が把握している4,000(うち回答2,425)のグループを対象に行った調査によれば、主な活動内容は、高齢者を対象とした活動が57.9%、障害児・者を対象とした活動が45.9%、児童を対象とした活動が15.2%と福祉活動の回答が多かった。他の回答は、一般を対象としたスポーツ・レクリエーション指導が1.1%、文化・伝承活動が2.5%、環境に関する活動が11.8%、国際交流・国際協力活動が1.7%、地域活動が4.5%、その他の活動が16.2%、無回答が2.1%であった。(三つ以内複数回答)
- 2) 同調査によれば、高齢者を対象とした活動を主たる目的としている団体1,028グループが活動上の問題としてあげたのは、団体・グループメンバーが高齢化している…48.1%、新しい参加者が加入してこない…31.2%、活動の中心となる指導者が不足している…18.6%、資金が不足している…18.2%、今後の活動展開がわからない…18.1%となっている。障害児・者を対象とした活動を主たる目的としている団体867グループは、団体・グループメンバーが高齢化している…32.4%、新しい参加者が加入してこない…30.3%、活動の中心となる指導者が不足している…24.3%、資金が不足している…21.6%、今後の活動展開がわからない…19.5%となっている。児童を対象とした活動を主たる目的としている団体242グループは、新しい参加者が加入してこない…34.7%、団体・グループメンバーが高齢化している…32.2%、今後の活動展開がわからない…23.1%、資金が不足している…22.7%、活動の中心となる指導者が不足している…16.9%となっている。(複数回答)他の活動を行う団体にも同様の傾向が見られ、人手不足の問題が深刻であることをうかがわせる。
- 3) 資金の提供者であるドナーやスポンサーは、NPOの利害関係者として認識されるようになってきているが、ボランティアに関しては、人的資源としての面が強調される反面、その提供者としての面はあまり認識されていない。
- 4) 文脈要因とは、個人の環境に関するものであり、他の個人に関する要因から独立した要因である。社会的背景要因は、個人の社会的役割に関する要因のことを指す。パーソナリティ要因に関しては要因としてあげながらもほとんど研究されてこなかったとされている。態度要因は、影響力認知、コストに対する便益認知、利他的態度、市民義務、政治的効能といった個人の態度に関する要因である。状況要因は、交友関係や地域風土など個人のおかれる社会的状況に関する要因である。社会参加要因は、社会参加要因は、個人がどのように社会参加をしているかということに関する要因であり、文脈要因の従属変数として捉えられている。

- 5) 厚生省(社福)全国社会福祉協議会に調査委託)が1996年3月に、1995年4月1日現在市区町村社会福祉協議会が把握している8,000人、うち団体・グループに所属している個人4,000人(うち回答3,193人)／所属していない個人4,000人(うち回答848人)を対象に行った調査によれば、個人の年間の総活動時間は、高齢者を対象とした活動を行う団体に所属している個人(2,057人)で、10時間以下…18.2%、30時間以下…30.7%、50時間以下…19.3%、70時間以下…7.3%、100時間以下…9.6%、100時間超…14.8%であった。障害児・者を対象とした活動を行う団体に所属している個人(1,525人)では、10時間以下…23.0%、30時間以下…26.2%、50時間以下…14.3%、70時間以下…5.9%、100時間以下…9.8%、100時間超…20.9%であった。児童を対象とした活動を行う団体に所属している個人(779人)では、10時間以下…40.9%、30時間以下…32.0%、50時間以下…10.8%、70時間以下…3.2%、100時間以下…5.5%、100時間超…7.6%であった。
- 6) 嶋口(1994) pp.32-44参照。
- 7) 経済企画庁国民生活局(社)中央調査社に調査委託)が、2000年5月11日から6月4日にかけて、層化二段無作為抽出法によって選ばれた全国に居住する15歳以上70歳未満の男女5,000人(回答3,972人)を対象に行った『平成12年度国民生活選好度調査』の結果をもとに、経済企画庁が『平成12年版国民生活白書』で算出。
- 8) 同上調査による。
- 9) 脚注5と同調査による。

参考文献

- Clary, E.G., Snyder, M., and Ridge, R.D. (1992) "Volunteers' Motivations: A Functional Strategy for the Recruitment, Placement, and Retention of Volunteers" *Nonprofit Management and Leadership*, 2, pp.333-350.
- Clary, E.G., Snyder, M., and Stukas, A.A. (1996) "Volunteers' Motivations: Findings From a National Survey" *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25 pp.485-505.
- Clary, E.G., Snyder, M., Ridge, R.D., Copeland, J., Stukas, A.A., Haugen, J., and Mienie, P. (1998) "Understanding and Assessing the Motivations of Volunteers: A Functional Approach" *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), pp.1516-1530.
- Gidron, B. (1983) "Sources of Job Satisfaction among Service Volunteers" *Journal of Voluntary Action Research*, 12, pp.20-35.
- Heidrich, K. W. (1990) "Volunteers' Life-Styles: Market Segmentation Based on

Volunteers' Role Choices" *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 19, pp.21-31.

Herzberg, F., B. Mausner and B. B. Snyderman (1992) *The Motivation to Work*, Transaction Publishers. (Originally published in 1959 by John Wiley & Sons, Inc.)

経済企画庁編 (2001年)『国民生活白書』大蔵省印刷局.

経済企画庁国民生活局編 (2001年)『平成12年度 国民生活選好度調査』財務省印刷局.

嶋口充輝 (1994年)『顧客満足型マーケティングの構図』有斐閣.

Smith, D. H. (1994) "Determinants of Voluntary Association Participation and Volunteering: A Literature Review" *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 23, pp.243-263.

Stebbins, R. A. (1996) "Volunteering: A Serious Leisure Perspective" *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 25, pp.211-224.

Story, D. C. (1992) "Volunteerism: The "Self-Regarding" and "Other-Regarding" Aspects of the Human Spirit" *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 21, pp.3-18.

田尾雅夫 (1999年)『ボランティア組織の経営管理』有斐閣.

全国社会福祉協議会編 (1996年)『全国ボランティア活動者実態調査報告書』

2002年6月13日受稿
2002年8月1日レフェリーの審査をへて掲載決定

(一橋大学大学院博士課程)