

高齢者向け PC 教室における 学生ボランティアのベネフィット分析に関する研究

渡部 大樹 後藤 正幸 中村 雅子

実施3年目となる高齢者向けパソコン教室(以下、PC教室)は、地域貢献の一環としてその成果を上げてきた。高齢者向けPC教室とは、地域の高齢者にパソコンを使う機会や学生と交流する機会を提供することを目的とするボランティア活動で、大学生のボランティア(以下、学生ボランティア)が有志で参加する。これら学生ボランティアは、活動に対して何らかのベネフィットを期待して参加していると考えられる。活動を通じて学生ボランティアの総合的な満足度を高めるには、「学生ボランティアが活動に対してどのようなベネフィットを期待し、それらが実際にどの程度得られたか」、及び「ベネフィットが得られた度合いと総合的な満足の関係」を考慮することが必要であろう。そこで本研究ではまず、学生ボランティアが期待しているベネフィット及び得られたベネフィットについて定量的な評価を行う。さらに、得られたベネフィットが活動参加に対する総合的な満足に与える影響を明らかにする。以上の分析結果を通じ、ボランティアのベネフィットという視点から、今後の活動に対する提言を行う。

キーワード：高齢者、パソコン教室、ボランティア活動、地域貢献、ベネフィット

1 はじめに

近年、ボランティア活動が活発化しており、環境活動・福祉活動・清掃活動・災害復興支援活動など、その分野は多岐にわたる。これらの活動には、性別・年齢を問わず様々な人が活動に携わっており、その社会的な影響力は大きいと言える。安藤[1]は環境ボランティア活動に参加する人に対して、以下のような問題提示を行った上で研究を進めている：

「環境運動による環境が保全されるなどの利益は、運動を行った人のみが得られるものではなく、地域の全員が得られるという点で非排他的であり、社会的ジレンマとしての側面を持っている。つまり環境ボランティアに参加することはコストがかかる行為であるため、自分に参加せずに他の人が活動してくれる方が個人としては得だということになる。この考えは、人間は自己利益の最大化を目的として行動するという、『合理的』な人間観に

基づいている。もし全員がそのように『合理的』に考えるとすれば環境運動に参加する人は誰もいなくなるはずだが、実際には上述のように環境運動は大きな広がりを見せている。彼らは、何を求めて運動に参加しているのだろうか。自己の利益を度外視した利他的な動機にもとづいて参加しているのか、社会的ジレンマとしての構造が認知されていないのだろうか。」

これは、ボランティア活動参加者が自己犠牲・他者貢献精神の元にボランティア活動に参加している点と、何らかの利益を目的として参加している点の、相反する動機を疑問として挙げている。こうしたことから、ボランティア活動は、単なる「自己犠牲・他者貢献的な活動」ではなく、参加者が何らかの利益を目的としている「合理的活動」であることが示されている。

一方、武蔵工業大学環境情報学部で実施3年目となる高齢者向けPC教室は、地域貢献の一環としてその成果を上げてきた。高齢者向けPC教室は、地域の高齢者にパソコンを使う機会や学生と交流する機会を提供することを目的とするボランティア活動で、大学生のボランティア(以下、学生ボランティア)が有志で参加する。これら学生ボランティアも安藤[1]の知見から、活動に対して何らかのベネフィットを期待して参加していると考えられる。そのため運営者は、学生ボランティアが期待するベネフィットを考慮した仕事・役割の分担を行うことで、活動に対する満足を提供する必要がある。活動を通じ

WATANABE Daiki
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科
2007年度卒業生
GOTO Masayuki
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科准教授
NAKAMURA Masako
武蔵工業大学環境情報学部情報メディア学科准教授

て学生ボランティアの総合的な満足度を高めるには、「学生ボランティアが活動に対してどのようなベネフィットを期待し、それらが実際にどの程度得られたか」、及び「ベネフィットが得られた度合いと総合的な満足の関係」を考慮する必要がある。そこで本研究では、これらの点に注目し、学生ボランティアが期待しているベネフィット及び得られたベネフィットについて、定量的な評価を行う。さらに、得られたベネフィットが活動参加に対する総合的な満足に与える影響を明らかにする。これらの分析結果に基づき 来年度以降の高齢者向け PC 教室運営者に対して、学生ボランティアのベネフィットを考慮した教室運営のための提言を行う。

2 高齢者向け PC 教室の実施概要と研究プロセス

本節では準備として 本論文で扱う高齢者向け PC 教室と参加する学生ボランティアについて、概略を述べる。

2.1 全体概要

高齢者向け PC 教室は、地域貢献の一環として、武蔵工業大学環境情報学部、東山田地域ケアプラザ、パソコンボランティア団体 PC プラネットの共催で実施されている取り組みである。地域の高齢者にパソコンを使う機会や学生との交流機会を提供することを目的としたボランティア活動であり、今年で実施 3 年目を迎える。図 1 に授業風景を示す。



図 1 授業風景

開催場所は、武蔵工業大学横浜キャンパスで、主に情報メディアセンター 1 階にある中演習室で教室を実施し、最終回の成果発表会は 3 号館 5 階の YC ホールで開催した。教室の開催日程は、2007 年 10 月 3 日(水)から 10 月 24 日(水)までの水曜、土曜の計 7 回である。毎回、13:30 ~ 16:00 を教室開催時間とし、休憩 15 ~ 25 分を二度組み

入れた 3 ターン制(1 ターン 40 分間)で教室を実施した。受講生の募集は、月の区役所発行の広報、及びケアプラザ内告知文掲載にて公募した。受講生の定員は 28 名で公募を行ったが、実際には倍以上の応募があり、抽選によって受講者を決めるという盛況ぶりとなっている。実際の受講参加人数は 27 人であった。

2.2 人員配置と学生ボランティア

昨年度は受講者 4 名を 1 グループとしており、本年度のカリキュラムにも適合する形式であったため、今年も昨年度に引き続き 4 名 1 グループ制を採用した。また、今年度は学生ボランティアが多かったことから、1 名の学生ボランティアが比較的少人数の受講生を担当することが可能となった。実際には、学生ボランティアの多い日には受講生とマンツーマン、少ない日には受講生 2 人に対し学生ボランティア 1 人で担当するといった、参加人数によって体制を変化させる形式を取った。

学生ボランティアは基本的に受講生と受講生の間配置し、授業中担当する受講生の隣の席に座ることで、同じ目線で質問対応がしやすいよう配慮した。図 2 にその様子を示す。また、授業進行は昨年同様コアメンバーのうち 2 人が、壇上で講義を行う講師役とパソコンを操作する講師アシスタント役となり、授業を行う形式を採用した。教卓 PC には講師アシスタントが座り、前のスクリーンに映し出されている PC 画面や OHP を操作し、講師は前のスライドに映し出されている映像と指示棒などを使いマイクで解説を行う。



図 2 質問に対応する学生ボランティア

高齢者向け PC 教室は様々なステークホルダーの関与の基に成り立っているボランティア活動であるが、武蔵工業大学在籍学生で構成される学生ボランティアが、高齢者向け PC 教室における中心的役割を果たしている。東山田地域ケアプラザ パソコンボランティア団体 PC プラネ

ットなど、アドバイザーとして高齢者向けPC教室に協力頂いている地域住民の方を「地域ボランティア」と呼び、「学生ボランティア」との混同を避けている。

学生ボランティアへの参加のきっかけは主に2つに大別できる。第1には、武蔵工業大学校内で学生に対しボランティア活動への参加を呼びかけた結果、有志のボランティアとして参加した学生である。第2には、著者の所属する武蔵工業大学環境情報学部後藤研究室及び、同学部中村研究室に所属する3年生で、こちらの学生はゼミの一環として参加しているという側面がある。なお、高齢者向けPC教室に参加した学生ボランティアは、コアメンバー6人を含めて45人であった。

2.3 学生ボランティアの募集方法

学生ボランティアの募集は、学生の高齢者向けPC教室に対する認知度を高めるためにフレッシュマンキャンプでの告知、ポスター掲示、学内プラズマディスプレイに情報の掲載、授業中での告知、学内PCログイン画面での告知、説明会、といった6つの方法を用いた。

また、一般募集のみでは十分な人数の学生ボランティアを短い時間で集めることは難しいため、著者の所属する武蔵工業大学環境情報学部後藤研究室及び、同学部中村研究室それぞれに所属する3年生は、主にゼミの一環というきっかけの元、高齢者向けPC教室に参加している。これらの学生には、説明会のみを実施し、高齢者向けPC教室の内容や従事する仕事などの説明を行った。

3 アンケート調査に基づく学生ボランティアのベネフィット分析

3.1 学生ボランティアのベネフィット

安藤[1]の知見から、高齢者向けPC教室に参加する学生ボランティアも、何らかの自己利益の最大化を目的とする側面があるといえる。そのため運営者は参加者である学生ボランティアに、報酬として充実した活動を提供しなければならない。そのためには、ボランティア参加者が期待するベネフィットを満たす必要がある。

ベネフィットとは、一般的には「利益・便益」を意味する。つまり、ボランティア活動に参加することで報酬として得ることが出来る利益・便益である。アルバイトなどの賃金が明確な報酬として示されている就労活動と異なり、明確な報酬が示されていないボランティア活動では、個々人で認識するベネフィットは千差万別である。

3.2 学生ボランティア向けアンケート調査票の作成

学生ボランティアのベネフィットを調査するため、コアメンバー6人を除く学生ボランティア39人に対して、「ベネフィットに対する期待度」、「ベネフィットが得られた度合い」、「活動への総合的満足度」を、アンケート

調査を用いて定量的に測る。アンケートは、被験者の基本属性を問う設問の他、「ボランティア活動への意識調査」、「ベネフィットの“期待・達成度調査”」、「モチベーション・全体満足度調査」の3つのカテゴリーから構成される。からのそれぞれの調査内容は、安藤[1]のアンケート調査を参考に、コアメンバー間で高齢者向けPC教室に参加することで得られるであろうと予測したベネフィットを盛り込むなど、高齢者向けPC教室に即した形で項目を作成した。

の「ボランティア活動への意識調査」は、一般のボランティア活動に対して持っているイメージを調べる項目で、「参加のきっかけ」、「活動の印象」、「活動から得られること」について質問する。

の「期待・達成度調査」の質問項目は、分析の中心となる設問項目であり、学生ボランティアが、高齢者向けPC教室というボランティア活動に参加することによって得られるであろうと期待しているベネフィット、並びに参加したことによって実際に得られたベネフィットの両方の視点で調査する点がポイントである。ボランティ

表1 期待度・達成度 調査質問項目

コミュニケーション項目	新しい仲間を作ること
	既存の友人と親睦を深めること
	多くの人と集団行動すること
	意見の異なる人と関わること
	高齢者と関わること
	地域の人と関わること
	先生や学校と関わること
満足感項目	達成感を得ること
	思い出作り
	時間を有意義に使っている感覚
	力を尽くし、集団に貢献したい感覚
	他人や社会に役に立っている感覚
	他人や社会に認められること
技能・スキル項目	仲間や友人と連帯感を持つこと
	社交性が高まること
	教える能力が身につくこと
	新しい価値観をもてること
	福祉活動に関わること
	物事への対処能力が身につくこと
成長項目・自己実現	リーダーシップを執ること
	責任を伴う経験をすること
	新しいことに挑戦すること
	目標に向かって打ち込むこと
	困難な仕事をやり遂げること
成長項目・自己実現	新しい自分の一面を発見すること
	自分の力を新しい形で生かすこと

ア参加から得られるベネフィットとして「コミュニケーション」7項目、「満足感」7項目、「技能・スキル」7項目、「自己実現・成長」5項目の計26項目を設問項目として用意した。各項目の詳細は表1に示す。設問はまず、「今回の高齢者向けパソコン教室へのボランティア参加において、各項目を重視する度合い、期待する度合い」をそれぞれ、「全く重視しない」の-2点から「非常に重視する」の+2点までの5段階のSD法で回答する。次に、全く同じ全項目について、「実際に今回の高齢者向けパソコン教室へのボランティア参加によって、得られた度合い、達成度」を同様のSD法で回答する。

の「モチベーション・全体満足度調査」の項目は、モチベーションと全体的な満足度の双方について、最低レベルから最高レベルまでの10段階から選択回答する方式とした。

3.3 アンケート実施方法

アンケート記入には高齢者向けPC教室全7回のうち、学生ボランティアが参加した回に毎回記入してもらう形式を取った。学生ボランティアには、当日の配置や仕事の流れを把握しやすくするための資料を配布しており、アンケートはそれら配布資料と共に配布し、時間の空いた時に記入してもらった。しかし授業中だけでは記入時間が不足するため、アンケート記入時間を各授業後の反省会の際に設けた。実施の結果、39人の学生ボランティアのうち、31人から108件の有効回答を得た。

4 基本統計量による学生ボランティアのベネフィット分析

本節ではまず、前節で作成し、実施したアンケート項目のうち、のベネフィットに関する「期待・達成度調査」について基本統計量による分析を行う。本研究で注目す

表2 期待度・達成度 調査質問項目

		期待度		達成度		平均値 の差分
		平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
コミュニケーション項目	新しい仲間を作ること	0.647	0.978	0.872	0.840	0.225
	既存の友人と親睦を深めること	0.706	0.959	0.991	0.764	0.285
	多くの人と集団行動すること	0.794	0.959	1.046	0.686	0.252
	意見の異なる人と関わること	0.743	0.886	0.743	0.821	0.000
	高齢者と関わること	0.949	0.782	1.303	0.616	0.354
	地域の人と関わること	0.397	1.020	0.495	0.846	0.098
	先生や学校と関わること	0.625	0.910	0.661	0.852	0.036
満足感項目	達成感を得ること	0.882	1.004	1.110	0.797	0.228
	思い出作り	0.728	1.014	0.982	0.816	0.254
	時間を有意義に使っている感覚	0.677	1.025	0.762	0.838	0.085
	力を尽くし、集団に貢献したい感覚	0.654	1.028	0.716	0.851	0.062
	他人や社会に役に立っている感覚	0.533	1.042	0.734	0.868	0.201
	他人や社会に認められること	0.346	1.071	0.440	0.907	0.094
	仲間や友人と連帯感を持つこと	0.684	0.987	0.771	0.835	0.087
技能・スキル項目	社交性が高まること	0.867	0.913	0.826	0.718	-0.041
	教える能力が身につくこと	0.859	0.955	0.890	0.724	0.031
	新しい価値観をもてること	0.667	0.954	0.688	0.889	0.021
	福祉活動に関わること	0.356	0.910	0.697	0.799	0.341
	物事への対処能力が身につくこと	0.756	0.893	0.762	0.815	0.006
	リーダーシップを執ること	0.163	1.073	0.294	0.926	0.131
	責任を伴う経験をすること	0.637	1.019	0.725	0.881	0.088
自己実現・成長項目	新しいことに挑戦すること	0.830	0.806	0.817	0.760	-0.013
	目標に向かって打ち込むこと	0.733	1.001	0.762	0.971	0.029
	困難な仕事をやり遂げること	0.644	0.950	0.688	0.824	0.044
	新しい自分の一面を発見すること	0.526	1.050	0.569	0.985	0.043
	自分の力を新しい形で生かすこと	0.644	0.966	0.734	0.846	0.090

る点の1つである「学生ボランティアが活動に対してどのようなベネフィットを期待し、それらが実際にどの程度得られたか」に着目する事で、高齢者向けPC教室における学生ボランティアの参加目的や動機との関係性について論じる。表2に、「期待するベネフィット」、「達成されたベネフィット」として得られた全回答の平均値と標準偏差、及び達成度と期待度の平均値差分を示す。

この結果、高齢者向けPC教室のボランティア活動に期待する項目として、「高齢者と関わること」、「達成感を得ること」、「社交性が高まること」、「教える能力が身につくこと」、「新しいことに挑戦すること」などの項目が高いことがわかる。一方、参加によって実際に得られたベネフィットとしては、「既存の友人との親睦を深めること」、「多くの人と集団行動すること」、「高齢者と関わること」、「達成感を得ること」、「思い出作り」などの項目で高得点となった。この質問調査は、-2点から+2点までの5段階評価で、平均値は最高でも2点であるため、「高齢者と関わること」に対する結果はかなり高いことが伺える。「期待度」と「達成度」の結果を比較すると、期待度の高い項目は、ほぼ同程度の達成度を得ていることがわかる。26項目に対する期待度平均点と達成度平均点の相関係数は0.841であり、全体的に期待の高い項目で達成度も高く、期待の低い項目で達成度も低いという傾向がある。

達成度と期待度の差分が大きい項目は、期待以上の達成感を得た項目を意味する。これらに該当する項目としては、「新しい仲間を作ること」、「既存の友人との親睦を深めること」、「多くの人と集団行動すること」、「高齢者と関わること」、「達成感を得ること」、「思い出作り」、「他人や社会に役立っている感覚」、「福祉活動に関わること」などが挙げられる。主に、コミュニケーション項目と満足感項目において、期待以上の達成度が得られている傾向がある。

以上のまとめると、高齢者向けPC教室は、参加している学生ボランティアに対して概ね期待以上のベネフィットを提供できていることが伺える。これは、これまでの継続的な取り組みから、リピーターとして繰り返し参加してくれている学生ボランティアや卒業してからも熱心

にフォローに参加してくれるOB・OGの存在を裏付ける結果と考えられる。

5 主成分分析による学生ボランティアのベネフィット分析

本節では、のベネフィットに関する“期待・達成度調査”の回答には項目間で相関があることに着目し、主成分分析によって集約した評価軸による特徴分析を試みる。

5.1 主成分分析による変数の集約

学生ボランティアが「期待しているベネフィット」と「得られたベネフィット」それぞれを明らかにするために“期待・達成度調査”の質問項目26変数に対し、108件の有効サンプルを用いて主成分分析を行う。その際、

表3 期待度の主成分固有値と寄与率

No	固有値	寄与率	累積寄与率
1	14.624	0.562	0.562
2	1.796	0.069	0.632
3	1.354	0.052	0.684
4	1.119	0.043	0.727
5	1.028	0.040	0.766
6	0.737	0.028	0.795
7	0.687	0.026	0.821
8	0.550	0.021	0.842
9	0.513	0.020	0.862
10	0.460	0.018	0.880

表4 達成度の主成分固有値と寄与率

No	固有値	寄与率	累積寄与率
1	14.516	0.558	0.558
2	1.501	0.058	0.616
3	1.315	0.051	0.667
4	1.009	0.039	0.705
5	0.962	0.037	0.742
6	0.805	0.031	0.773
7	0.665	0.026	0.799
8	0.584	0.022	0.821
9	0.486	0.019	0.840
10	0.432	0.017	0.857

表5 期待・達成度主成分解釈

	期待度	達成度
主成分1	総合的期待度	総合充実度
主成分2	人間関係 - 自己成長期待度軸	挑戦・成長 - 人間関係達成度軸
主成分3	集団活動における自己優先期待度	人との交流 - 満足感達成度軸
主成分4	社会貢献期待	社会貢献 - 自己利益達成度軸
主成分5	集団貢献期待度	集団活動時利益達成度
主成分6以下	解釈できず	解釈できず

「期待度」と「達成度」に関する回答結果について、それぞれ個別に主成分分析を行う。以下の表3に「期待度」の回答結果に対する主成分固有値と寄与率を、表4に「達成度」の回答結果に対する固有値と寄与率を示す。

期待度・達成度の両項目に関して、第5主成分までで累積寄与率は75%程度である。また、主成分1～5に解釈付けを行うことが出来た。表5に、これらの主成分解釈をまとめたものを示す。

「期待度」と「達成度」の回答結果に対する主成分分析の双方において、第1主成分は総合的指標が抽出された。以下、回答者それぞれの個人傾向を反映して、特徴的な主成分が抽出されている。

5.2 層別散布図によるベネフィット差異の分析

解釈を行った主成分のうち2つを軸に取り、主成分得点(サンプルスコア)散布図を描いた。それらの散布図に対し、学生ボランティアの「学年」で層別を行った時、いくつかの散布図に特徴が見出せた。

期待度・達成度の両項目に関して、主成分1～6に解釈付けを行うことが出来た。以下表3に、これらの主成分解釈をまとめたものを示す。

5.2.1 期待度に関する主成分得点散布図

期待度に関する第1主成分「総合的期待度」と第2主成分「人間関係 - 自己成長期待度軸」を軸に取り、「学年」で層別を行った主成分得点散布図を図3に示す。

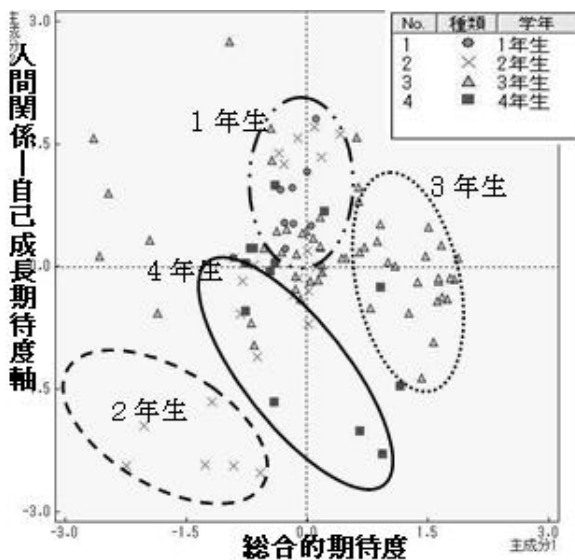


図3 期待度学年層別散布図

図3から、学生ボランティアには、学年ごとに期待するベネフィットの特徴が異なることが分かった。まず1

年生は第2主成分「人間関係 - 自己成長期待度軸」において、「人間関係」側に偏る傾向が見られた。2年生は第1主成分「総合的期待度」が低い傾向にあり、第2主成分「人間関係 - 自己成長期待度軸」では「自己成長」側に偏っている。3年生は第1主成分「総合的期待度」において、総合的期待度が高い傾向が見られる。4年生は第2主成分「人間関係 - 自己成長期待度軸」の「自己成長」側に位置する傾向が見られる。

5.2.2 達成度に関する主成分得点散布図

達成度に関して、第3主成分の「人との交流 - 満足感達成度軸」と第4主成分の「社会貢献 - 自己利益達成度軸」を軸に取り、「学年」で層別を行った主成分得点散布図を図4に示す。

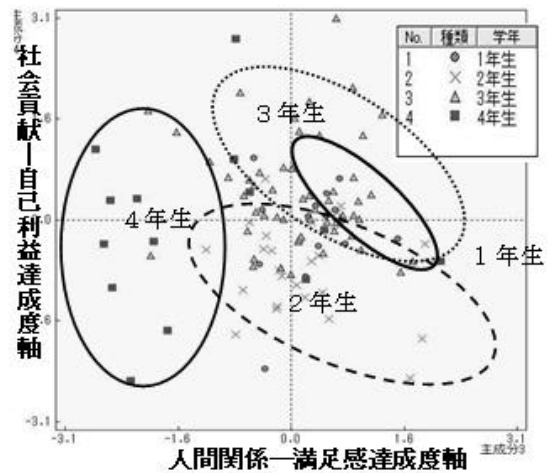


図4 達成度学年層別散布図

図4より、「期待度」に関する結果と同様、得られたベネフィットにも学年ごとに特徴があることが明らかになった。1年生は第3主成分「人間関係 - 満足感達成度軸」において「人間関係」の得点が高い傾向が見られた。2年生は第4主成分「社会貢献 - 自己利益達成度軸」の「自己利益」側に偏っている。3年生は、2年生とは対称的に第4主成分「社会貢献 - 自己利益達成度軸」の「社会貢献」側に位置する傾向が見られる。また1年生～3年生は、第3主成分「人間関係 - 満足感達成度軸」の「人間関係」側に位置している。4年生は第3主成分「人間関係 - 満足感達成度軸」において「満足感」が高い傾向にある。

5.3 考察

前節の層別分析によって読み取れた傾向を表6に示す。これは、各学年の学生ボランティアのサンプルスコア得点が高かったベネフィットである。

表6 学生ボランティアのベネフィット

	期待度	達成度
1年生	人間関係	人間関係
2年生	自己成長	自己利益・人間関係
3年生	総合的期待	社会貢献・人間関係
4年生	自己成長	満足感

主成分分析による特徴分析の結果、学生ボランティアが期待するベネフィット、及び実際に得られたベネフィットには差異が存在し、さらに学年毎に特徴の差異があることも明らかになった。これらの結果から、運営者が学生ボランティアを一括りに考えていては、学生ボランティアが活動に対して期待するベネフィットを提供することは出来ないと考えられる。このようにベネフィットの特徴について学年間で差異が見られた背景には、それぞれの学年の置かれている立場が影響していることが考えられる。1年生では、大学に入学したばかりのため大学内の友人関係が希薄であり、友人関係を期待して参加し、実際に活動を通じてその実感が得られたのではないかと考えられる。同様に他の学年もそれぞれの理由が考えられる。

6 ベネフィットと全体満足度の関連性分析

前節で学生ボランティアの期待しているベネフィットと、得られたベネフィットが明らかになったが、それらがどのように活動への全体満足度に影響を与えているかは不明である。そこで本節では、期待しているベネフィットとその達成度、及びそれらの差分が、活動参加に対する総合的な満足やモチベーションにどのような影響を与えているかについて分析を行う。

6.1 分析に用いる変数の設定

まず、学生ボランティアの各ベネフィットを特徴量で表現するため、本節でも主成分分析を用いる。全体満足度やモチベーションには、単に期待するベネフィットと達成されたベネフィットだけでなく、「期待したベネフィットがきちんと得られたか」、あるいは「期待以上のベネフィットが得られたか」という点も強く影響することも考えられる。そこで、主成分分析に用いる変数には、期待度と達成度の全項目に期待度・達成度の差分を「期待以上の達成」として新たに加えた全78変数を用いる。また、アンケートの「モチベーション・全体満足度調査」によって得られた活動への全体満足度を高～低の5段階に分類し、層別を行う。

6.2 主成分分析による変数の集約

78変数に対し、第4章同様108件の有効サンプルを用

いて主成分分析を行う。以下の表7に得られた主成分固有値と寄与率を示す。

表7 主成分固有値と寄与率

No	固有値	寄与率	累積寄与率
1	26.160	0.335	0.335
2	13.789	0.177	0.512
3	3.484	0.045	0.557
4	2.871	0.037	0.594
5	2.579	0.033	0.627
6	2.198	0.028	0.655
7	1.974	0.025	0.680
8	1.947	0.025	0.705
9	1.681	0.022	0.727
10	1.585	0.020	0.747

6.3 主成分得点散布図による層別分析

得られた主成分を2軸に取り 散布図を描いたところ、主成分1, 2で軸を取った時のみ特徴が得られた。第1主成分, 第2主成分に解釈付けを行ったものを、以下の表8に示す。

表8 主成分解釈

第1主成分	総合的期待度
第2主成分	期待以上の達成

第1主成分「総合的期待度」、第2主成分「期待以上の達成」を軸に取った時のみに特徴を見出すことが出来たため、活動への全体満足度で層別を行った。この散布図を以下の図5に示す。

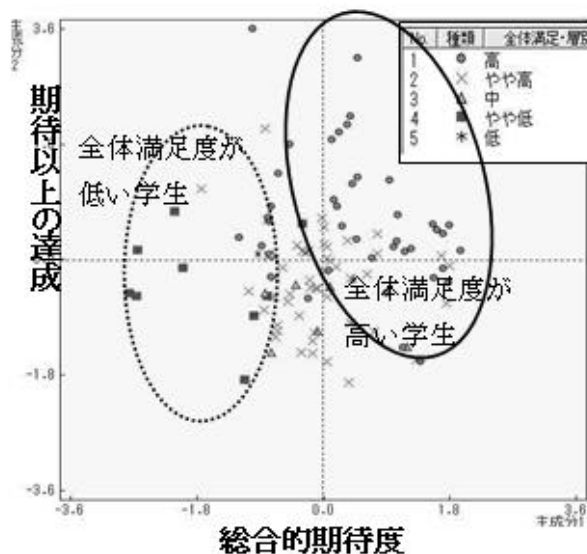


図5 全体満足度層別散布図

図5より、全体満足度が高い学生ボランティアは第1主成分「総合的期待度」が高い傾向があり、全体満足度の低い学生ボランティアは「総合的期待度」が低い傾向にある。その事から、「総合的期待度と活動に対する全体満足度には正の相関がある」ことが明らかになった。また、第2主成分「期待以上の達成」では、全体満足度の高い学生ボランティアは「期待以上の達成」が高い傾向があり、期待以上の達成が得られることは全体満足度を向上させるといえる。

以上のことから、「総合的期待度の増減が全体満足度の増減に影響を与える」、かつ「期待以上の達成度は、全体満足度の向上につながる」という傾向が明らかになった。小数の限られたベネフィットではなく、総合的なベネフィットの期待が全体満足度に影響を与えるのは、ボランティア活動に何らかの明確な報酬が存在しないことが原因であると考えられる。学生ボランティアは特定のベネフィットのみを期待しているのではなく、ある程度集約された形で認識しているのではないか。そのため、満足感を高めるためには、活動で得られる総合的なベネフィットを期待するよう、学生ボランティアが実感出来るように様々な役割を体験させることも考えられる。

7 考察

本研究の全体的な考察として、主成分分析による特徴分析の結果、学生ボランティアの期待するベネフィット及び得られたベネフィットには、学年毎に特徴があることが明らかになった。このことから、学生ボランティアのベネフィットは多種多様ではあるが、学生の属性によってある程度ベネフィットの傾向があることが分かった。前もってこうしたベネフィットの傾向を明確にすることで、期待するベネフィットを得られるような仕事や役割分担を行うことが出来るのではないかと考えられる。

また学生ボランティアが活動に対して期待するベネフィットの度合いが高ければ高いほど、活動に対して全体的な満足感を感じることに、及び学生ボランティアが期待していたベネフィット以上の成果が活動によって得られた時に満足感は上昇する事が明らかになった。このことから、学生ボランティアのベネフィットに対する期待を高めることができれば、学生ボランティアは活動に満足を感じるようになると言える。

これらのことを踏まえ、来年度以降の高齢者向け PC 教室の運営に向けた提言を行う。運営者は学生ボランティアを一括りに考えては、期待するベネフィットを達成させる事は出来ず、満足を提供することは出来ない。学年毎に期待するベネフィットを考慮し、運営に反映させることで、学生ボランティアに充実したボランティア活動を提供出来ると考えられる。高齢者向け PC 教室の運営においては、「学生ボランティアの期待するベネフィット

を調査する」、「期待するベネフィットを考慮した上で、学生ボランティアの仕事・役割分担を行う」という手順を踏んだ学生ボランティアマネジメントを行うことで、さらに参加満足度とモチベーションの高い学生ボランティアが増え、結果として受講生である高齢者の満足度へも好影響があると期待できる。

8 まとめと今後の課題

本研究によって、学生ボランティアのベネフィット、ベネフィットが満たされた度合いが活動への満足度に与える影響が明らかになった。学生ボランティアのベネフィットに関しては、学生ボランティアの期待するベネフィット及び得られたベネフィットには違いが見られ、学生ボランティアの学年ごとに特徴に差異があることが明確になった。また、ベネフィットが満たされた度合いが活動への満足度に与える影響は、ベネフィットを期待する度合いが高いほど活動に満足感を感じる、期待以上の達成度が得られた時に満足感が上昇する、という2点が明らかになった。

本稿で扱った分析は、期待したベネフィットと得られたベネフィットの時間軸での関係性についてはとらえていない。実際には、時間経過による傾向が考えられるため、この点の分析を今後の課題とする。

参考文献

- [1] 安藤香織, “環境ボランティアは自己犠牲的か - 活動参加への動機付け”, 質的心理学研究, 1号, pp.129-142, 2001
- [2] 大場啓司: “大学生のボランティア参加と継続を支援するボランティアマネジメントの提案”, 武蔵工業大学 卒業論文, 2005
- [3] 田中愛子: “高齢者向け PC 教室の設計と評価”, 武蔵工業大学 卒業論文, 2005
- [4] 吉村友祐: “高齢者向けパソコン教室を通じた学習環境デザイン”, 武蔵工業大学 卒業論文, 2006
- [5] 加護野忠雄, 吉村典久: 1からの経営学, 中央経済社, pp.153-168, 2006
- [6] 林伸二: 仕事の価値, 白桃書房, 1985
- [7] 中嶋秀隆: 改訂版 プロジェクトマネジメント, 日本能率協会マネジメントセンター, 1998
- [8] サニー・ペーカー, キム・ペーカー, G・マイケル・キャンベル: 世界一分かりやすいプロジェクト・マネジメント, 総合法令出版, 2005
- [9] 増田博人, 斎藤寛充, 島田さつき, 田中芳郎, 徳永仁志, 不快潤一郎: “「PM7 つ道具」に関する提案”, プロジェクトマネジメント学会 2003 年度秋季研究発表大会予稿集, pp.192-196, 2003

謝辞

本研究を遂行するにあたり、東山田地域ケアプラザ、PC プラネットの皆様には多大なご支援を賜りました。また、高齢者向け PC 教室を運営するコアメンバーとしてご尽力頂いた野田琢海君、清水達也君、富田智恵さん、原田繁幸君、嶋村威臣君、沖田彬君、成澤昌輝君、中塩雅貴君には、膨大な時間を割いて本研究の内容にもご協力頂きました。また、学生ボランティアとしてご協力頂いた武蔵工業大学環境情報学部の後藤研究室、中村研究室の皆様には感謝致します。大学院生である浜 翔太郎氏、渡辺智幸氏、富田大介氏には、多大な時間を割いて論文内容の検討頂きました。本研究にご協力頂いた方々に厚く御礼申し上げます。