【ポスター発表】

民生児童委員が感じる援助成果と役割ストレス

－地域ケアを担うボランティアのマネジメントを考えるために－

○　鎌倉女子大学　　氏名　杉原　陽子（4670）

キーワード：地域福祉、民生児童委員、ボランティアマネジメント

１．研 究 目 的

近年、家族による支援態勢の弱まりに伴い、公共サービスの必要性が量的にも質的にも高まっているが、国や自治体の財源も厳しく、行政だけで公共サービスを担うには限界がある。そこで多くの自治体で、住民ボランティアの活用が重要施策の一つとなっている。地域の中には様々なボランティア活動・団体が存在しているが、中でも対人支援を目的として古くから行われているのが民生委員活動である。民生委員に関しては「制度的ボランティア」「官製ボランティア」等と称され、いわゆる自発性が重視される「ボランティア」とは異なるという考えもあるが、各地域に一定数の民生委員が配置され、自治体と連携・協働しやすい等、地域ケアの担い手として活用する上での利点を多く有している。このように地域ケアの担い手として期待できる一方、なり手不足の問題が生じているので、適任者をリクルートし、継続してもらうための条件や環境を整備していかなければならない。一般的に、ボランティア活動への参加や継続を規定する要因として、「誘因」や「役割特性」が指摘されている。活動への誘因が大きく、役割特性が自分自身に適していると認識することができれば、人々は活動に参加し、継続する可能性が高まると考えられる。そこで本研究は、活動への誘因として民生委員が感じる「援助成果」を、役割特性としてストレスにつながりやすい仕事特性とされる「役割曖昧、役割葛藤、役割加重」の各側面を把握し、民生委員の活動継続意欲とこれらの側面との関連を調べることで、地域ケアを担うボランティアを活用する際のマネジメントに関する示唆を得ることを目的とした。

２．研究の視点および方法

１）調査の対象と方法：東京都の区市部における経験年数 3～9 年程度の民生児童委員のほぼ全数（1,936 人）に対して、2012 年 7～12 月に、郵送法による質問紙調査を実施した。有効回収数は 1,346 票（回収率 69.5%）であった。

２）主な調査項目：①援助成果：妹尾らの援助成果尺度を用いた。この尺度は「愛他精神の高揚」「人間関係の広がり」「人生の意欲喚起」の 3 次元から成る 11 項目の尺度で、各項目 5 件法で回答を得た。②役割特性：職業性ストレスにつながりやすい役割特性は、「役割過重」「役割葛藤」「役割曖昧」の 3 次元に分類される場合が多い。本研究では米国国立職業安全保健研究所や田尾の尺度を参考にしつつ、民生委員からのヒアリングにより民生委員の役割特性を評価できるように改定した尺度（20 項目 5 件法）を用いた。

３．倫理的配慮

調査への協力は強制ではないことを依頼状に明記し、調査票の返送をもって同意とみなした。報告者が所属する機関の倫理委員会の審査を受け、承認を得た上で調査を実施した。

４．研 究 結 果

１）援助成果：「人や地域に貢献しようという気持ちが芽生えた」「新しい出会いがあり、人間関係の輪が広がった」という意見が多く、「非常に/少しあてはまる」という人が８割いた。「やりがい」や「充足感」よりも、「愛他的精神の高揚」に関する項目の該当者が多かった。

２）役割特性：「役割過重」に関する項目の中では、「知識の習得や情報の整理が追いつかない」「行政や関係機関からの依頼事項が多い」「担当する地域の範囲が広い」という意見が多く、各項目とも「そう思う/どちらかといえばそう思う」という人が３割前後いた。「役割葛藤」に関しては、「民生委員活動に対する住民の理解度が低い」と「住民の個人情報保護の意識が強すぎて活動しにくい」について、「そう思う/どちらかといえばそう思う」という人が半数弱いた。「役割曖昧」に関しては、「どこまで支援すればよいのか判断に迷うことがある」に、半数強が「そう思う/どちらかといえばそう思う」と回答していた。全体的に、仕事の多さや担当地域の広さといった役割過重に関する問題よりも、住民の理解・協力の低さや個人情報の制約等による民生委員活動のしにくさ・葛藤、及び「どこまでやればよいのか、わからない」という役割の曖昧さの方を、多くの民生委員が問題に感じていた。

３）継続意欲：「続けたい」9.1%、「どちらかといえば続けたい」25.7%、「どちらかといえば続けたくない」18.5%、「続けたくない」6.6%という状況であった。援助成果の項目では「やりがいが生まれた」「自分自身を高める目標が生まれた」「気持ちの充足感が生まれた」といった「人生の意欲喚起」に類する要素が、継続意欲の高さに関連した。役割特性の中では、「自分に何が期待されているのか、わからない」という役割の曖昧さ、「知識の習得や情報の整理が追いつかない」といった役割加重、「十分な情報や援助がないのに仕事を割り当てられることがある」といった役割葛藤に類する要素が、継続意欲の低さに関連した。全体的に、ストレス要因よりも援助成果要因の方が、活動の継続意欲に対する相関が高かった。

５．考 察

ボランティア活動を活性化する上で「ボランティアマネジメント」が重要であることが指摘されているが、本研究では、民生委員は仕事の量的負担よりも「何をどこまでやればよいのかわからない」という役割の曖昧さを問題に感じている人が多く、マネジメントが上手く行われていない可能性が伺えた。役割の曖昧さは継続意欲の低下につながっていたので、活動を民生委員任せにせずに、自治体や関係機関の職員等との相談・連携が必要であろう。一方、役割の曖昧さ等のストレス要因よりも、活動によって得られる成果の方が継続意欲に強く関係していた。援助成果については「愛他精神の高揚」を感じる人が多いが、継続意欲を高めるのは「やりがい」や「充足感」といった自分自身の生きる意欲を喚起する感情であったので、このような感情を高めるようなマネジメントの方法も検討していく必要がある。