

# ボランティア活動の研修プログラム開発および 活動評価に関する研究

西垣 千春

## 1. 教育改革計画の概要

神戸学院大学の学生が取り組むボランティア活動は、東日本大震災の活動の経験を経て、大学全体で取り組むサービスラーニングに近付いている。学生の活動に対する動機づけを深め、経験を通して体得したものを学生が表現できるようになることが求められている。

本研究においては、効果的な活動をいざなう研修プログラムの開発と活動の教育効果を明らかにすることが目的である。今回の研究の概要は以下の通りである。

- (1) これまでの経験から得られた知見を活かし、事前の心得、リスク管理、コミュニケーションスキルに重点をおいたボランティア研修プログラムを開発する。
- (2) ボランティア活動により学生が体得した力（教育効果）の評価を行う。

方法としては、これまでの学生の感想やアンケート、および文献から、研修プログラムのマニュアルを作成し、実践に生かす。教育効果の評価には、アンケート及びEQS(情動機能尺度)による調査を行う。休み終了までのボランティア活動経験者への研修の前後に調査を実施する。ボランティア前後の変化を中心に評価を行う。

## 2. 経過

神戸学院大学では2011年3月11日の東日本大震災発災直後から今日に至るまで、東北支援を志す学生の活動実践を全学的にバックアップしてきた。2016年9月末現在まで、被災地支援プログラムに参加したものは、学生1071人、教職員175人である。ボランティアバス、少人数滞在型プログラム等を企画して被災地へ送り出してきた。支援内容は発災直後の泥かき、家屋の片付け、避難所支援を経て、2011年夏からは一貫して仮設住宅での支援活動を行い、5年が経過した。現地活動の前後には、変化する現地の中での確に活動できるよう、参加者のアンケートに基づき研修内容改善を行ってきた。また本学では東北被災地での活動にとどまらず、神戸からの東北支援にも取り組んでおり、具体的には、宮城県の大学生を神戸に招き、阪神・淡路大震災からの復興経験を学び合う招へいプログラムや大学祭等で被災地域の水産加工物等を販売する東北応援物産展などを実施してきた。

以上の東北支援で構築した仕組みを活かして、緊急災害支援も実施した。2014年度は広島市、兵庫県丹波市の土砂災害、2015年度は茨城県常総市、本年4月以降は熊本地震の緊急支援ボランティアである。加えて、今後の神戸、関西地域での災害を想定して、災害ボランティアセンターを常設し、さまざまな備えを先進的に展開している和歌山県社会福祉協議会と連携して、体験学習プログラムも実施した。

### (1) ボランティア研修プログラムの開発

活動前後の研修会の目的は、初心者が多い学生ボランティアに対して、初めての活動に臨む不安を解消し、活動先でしっかりと参加意欲をもって取り組み、現場の要請に応えられる準備を支援することにある。事後には、活動体験の意味を振り返り、次のステップへと学生が自発的に進めるように支援することにある。それぞれの研修機会のねらい、研修項目は表1の通りである。本学の取り組みの特徴としては、学生自身が研修会の企画、運営に携わっていること<自主性の尊重>、震災被災者、子ども等の心情やボランティア自身の心のケアを学ぶこと<心理学の導入>、事前・活動中・事後にわたり継続的、体系的に学生の学びを支援していることがあげられる。

今回、研修プログラムの基本的なツールとしての「ガイドブック」の開発を行った。2014年度まではプログラムごとにガイドブックを作成していたが、内容に連続性がなく、神戸学院大学が主催する活動支援としての一貫性に乏しかった。そこで、研修プログラムの体系化に合わせて事前、活動中、事後の既存のガイドブックを統合及び精査した。具体

表1 研修プログラムの内容

タイトル		内 容	開催日
サマーボランティア・		プログラム概要説明	8.6(水)
スプリングボランティア事前研修		各プログラム活動紹介 交通費補助等の手続き説明	2.5(金)
サマーボランティア・		体験したことの共有	9.11(金)
スプリングボランティア事後研修		活動のふりかえり 体験したことの共有	2.29(月)
タイトル		内 容	開催日
前期	東日本大震災 災害支援プログラム全体説明会 (KAC)	プログラム概要説明	5.13(水)
	" (KPC)	各プログラム活動紹介 申し込み方法等説明	5.14(木)
前期	東日本大震災 災害支援プログラム合同学習会	災害支援活動に必要な基礎知識 被災地の状況 活動体験	7.2 (木) 7.3 (金)
8月	少人数滞在型プログラム事前研修	仮設住宅の状況・心のケア	8.18(火)
	" 現地研修	OJT、モチベーションアップ	8.20(木)・21(金)
	" 事後研修	活動の振り返り/クールダウン	
8月	バス事前研修	現地の状況・心のケア	8.21(金)
	" 事後研修	活動の振り返り/クールダウン	8.24(月)
後期	東日本大震災 災害支援プログラム全体説明会	プログラム概要説明 各プログラム活動紹介 申し込み方法等説明	11.6 (金)
12月	バス事前研修	現地の状況・心のケア	12.18(金)
	" 事後研修	活動の振り返り/クールダウン	12.21(月)
2月	少人数滞在型プログラム事前研修	仮設住宅の状況・心のケア	2.9(火)
	" 現地研修	OJT、モチベーションアップ	2.11(祝)・12(金)
	" 事後研修	活動の振り返り/クールダウン	3.11(金)

表2 ガイドブックの内容

No.	ガイドブック基本編	学習目的
1	知っておいてほしいボランティアの基本	ボランティア活動の基本概念を理解する
2	対人関係の持ちかた・こころのケア	コミュニケーションの取り方、活動中に配慮すべき点など理解を深める
3	実践に向けての具体的な注意点	マナー、安全管理等、注意点を知る
4	思いをかたちに！支援室から学生への問いかけ	活動の理解を深め、意識を高めるワークシート
5	活動体験を学びに！5段階の学習ステップ	活動を学びにつなげるためのワークシート
6	神戸学院大学ボランティア活動支援室の紹介	支援室の周知をし、継続支援につなげるために
7	学生ボランティアのためのQ&A	実際にあったQ&Aで学びを広げる

No.	被災地応援等各プログラム編	学習目的
1	参加者名簿・行程・持ち物リスト	参加のための基本情報として掲載
2	災害支援ボランティア基本事項	現地コーディネーターからのアドバイス
3	参加者の声	先輩の感想など、経験者の声を伝える
4	災害支援ボランティアのこころのケア	被災者の心理及び関係づくりのアドバイス
5	備品についての注意事項	活動備品の扱いへの意識付け
6	もしものときは・・・	緊急連絡先等、安全管理のための基礎情報
7	活動手順 他 資料添付	具体的な活動の段取り、役割分担など

No.	サマー&スプリングボランティア編	学習目的
1	神戸学院大学ボランティア活動支援室の紹介	支援室の周知をし、継続支援につなげるために
2	活動先一覧	参加のための基本情報として掲載
3	もしものときは・・・	緊急連絡先等、安全管理のための基礎情報
4	参加するにあたっての基本事項	活動の注意点、活動後提出書類案内など
5	事後研修会日程案内	学びを深めるために

的には、ボランティア活動共通の基本事項をまとめた「基本編」とプログラム特有の知識・情報とスケジュールなどの事項をまとめた「プログラム編」に分けるという工夫である。紙幅の都合で、全文を掲載できないが、各ガイドブックの概要は、表2の通りである。

## (2) 教育効果の評価

ボランティア活動支援室では学生がより広い経験を積み、学生生活を有意義に送ってもらうため、活動の紹介や研修などを行ってきた。長期休み期間中に、より気軽にボランティア活動を経験する仕組みとして、サマーボランティア、スプリングボランティアの機会を設けている。日常の短時間のボランティアとは異なり、集中して活動を経験する機会を用意し、毎年多くの学生が参加している。ボランティアを経験した学生の多くからは、活動終了後に「経験してよかった」という報告がある。ボランティアを継続するものも多い。

また、2011年の東日本大震災後は、大学の支援により、多くの学生・教職員が支援活動を続け、復興途上にある被災地には、今も定期的に訪れ活動を続けている。

ボランティア活動を通して、学生は何を得て、その後の学生生活を送っているのだろうか。ボランティア活動に参加する学生には、特性があるのだろうか。この点を明らかにし、今後のボランティア活動支援の方向性を考えるために検証を試みた。

### ① 学生へのアンケート調査

二つのアンケート調査を行った。一つはボランティア活動参加者と一般学生の比較調査、もう一つはボランティア活動前後の変化を知るためのアンケート調査である。

1) ボランティア参加者と一般学生の比較

【有意な差が認められた項目】

ボランティアに参加した学生の特性として、

- ・大学のクラブやサークルなど、課外活動に所属するものの割合が高い。
- ・コミュニケーションの頻度が最も高い対象を、「友人」とするものの割合が高い。
- ・友人とのコミュニケーション手段で最も時間をかけるものとして直接の会話をあげる割合が高い。
- ・ニュースや社会の出来事に関する情報を得る手段として「新聞」をあげるものの割合が高い。
- ・過去にボランティアを経験しているものが多い。
- ・将来の希望として公務員を目指すものが多い。

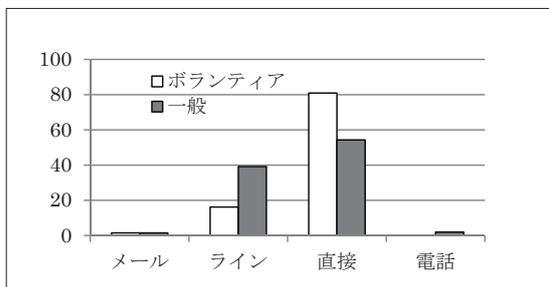


図1 友人との最長コミュニケーション手段別割合

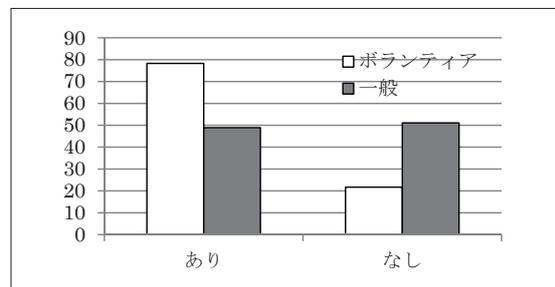


図3 過去のボランティア経験割合

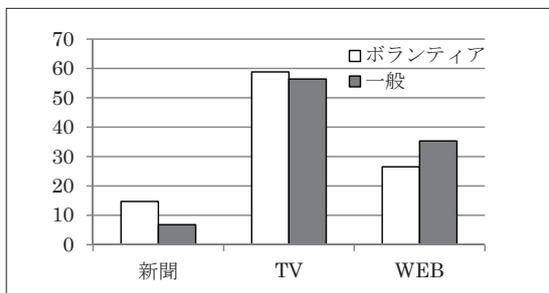


図2 情報入手手段別割合

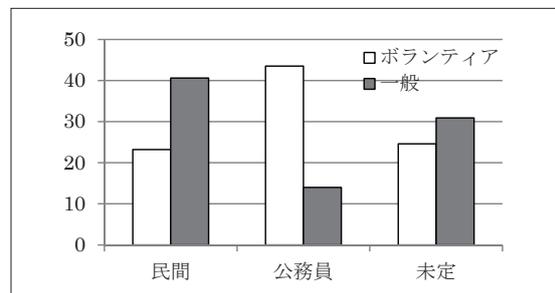


図4 将来の希望別割合

2) 東北ボランティアを経験した学生の変化

「活動後の心境」 回答割合が高かった項目は以下の通りであった。

- ・人間関係を広げたい (92%)
- ・「新しい体験を積みたい」 (79%)
- ・「活動継続したい」 (72%)

「活動の成果」 高得点の項目

- ・「新たな人との出会い」 (90%)
- ・「新たな経験」 (87%)
- ・「人間観・世界観の広がり」 (79%)

「活動で得られたもの」 高得点の項目

- ・「チームワーク力」 (77%)
- ・「コミュニケーション力」 (77%)
- ・「他者や社会の関心広がり」 (72%)

「活動後の将来への考え方の変化」 高得点の項目は以下の通りである。

- ・ 公務員志望者が多く、活動後も変化はみられなかった。
- ・ 民間企業を希望していたもの3名に変化があり、「未定」2名が将来の方向性を見出している。

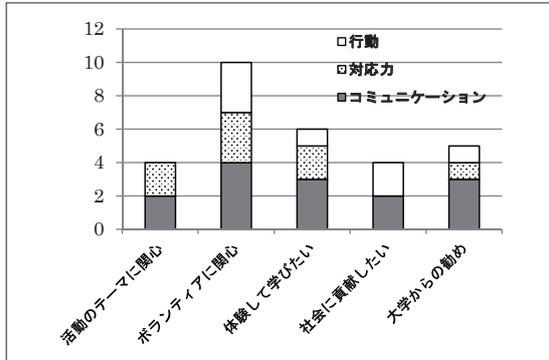


図5 参加動機別にみた困難だったこと

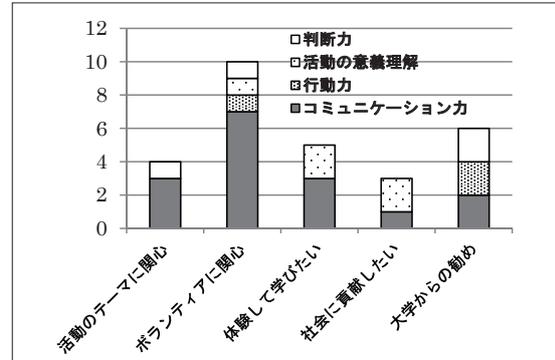


図6 参加動機別にみた成長したと思うこと

② 「情動知能尺度 (EQS)」による教育効果測定

(1) 活動前後の変化

情動知能尺度 (EQS、表1に概念構成を示す) を用いて、活動前後の学生の変化から成長を評価した。

表3 EQSの構成概念表

領域	対応因子	下位因子
自己対応 (intrapersonal)	a. 自己洞察 (self-awareness)	A. 感情察知 (emotional awareness) B. 自己効力 (self-efficacy)
	b. 自己動機づけ (self-motivation)	C. 粘り (perseverance) D. 熱意 (enthusiasm)
	c. 自己コントロール (self-control)	E. 自己決定 (self-decision) F. 自制心 (impulse control) G. 目標追求 (patience)
対人対応 (interpersonal)	d. 共感性 (empathy)	H. 喜びの共感 (sharing positive emotion) I. 悩みの共感 (sharing negative emotion)
	e. 愛他心 (altruism)	J. 配慮 (personal consideration) K. 自発的援助 (voluntary support)
	f. 対人コントロール (interpersonal relationship)	L. 人材活用力 (personal management) M. 人づきあい (sociability) N. 協力 (cooperation)
状況対応 (situational)	g. 状況洞察 (situational awareness)	O. 決断 (decision making) P. 楽天主義 (optimism)
	h. リーダーシップ (leadership)	Q. 気配り (group consideration) R. 集団指導 (influence)
	i. 状況コントロール (flexibility)	S. 危機管理 (risk management) T. 機転性 (tactfulness) U. 適応性 (adaptability)

- ・ 「自己対応領域」、「対人対応領域」、「状況対応領域」のすべてに活動後の得点上がり、特に「状況対応領域」の伸び率が最も大きかった。
- ・ 対応因子全ての項目で、活動後に得点上がり、「状況洞察」、「リーダーシップ」、「状況コントロール」、「自己コントロール」、「対人コントロール」に大きな伸びであった。
- ・ 下位因子においては、21項目中17項目において活動後の得点が伸びていた。有意差が認められなかったのは「自己効力」「粘り」「自制心」「人材活用力」の4項目であった。

(2) EQSの結果をフィードバックした後の学生による自己分析アンケート

自分自身の成長がボランティア活動のどのようなところから生じたものなのかについて

回答の多かったものは次の通りであった。

- ・自分自身の努力や工夫が成長につながった。 / ・新しい環境に飛び込むことにより成長できた。
- ・活動を通し内省することで自身の課題に気づいた。 / ・チームワークや仲間とのやりとりで成長。
- ・これまでに気づいていなかった自分の能力に気がついた。

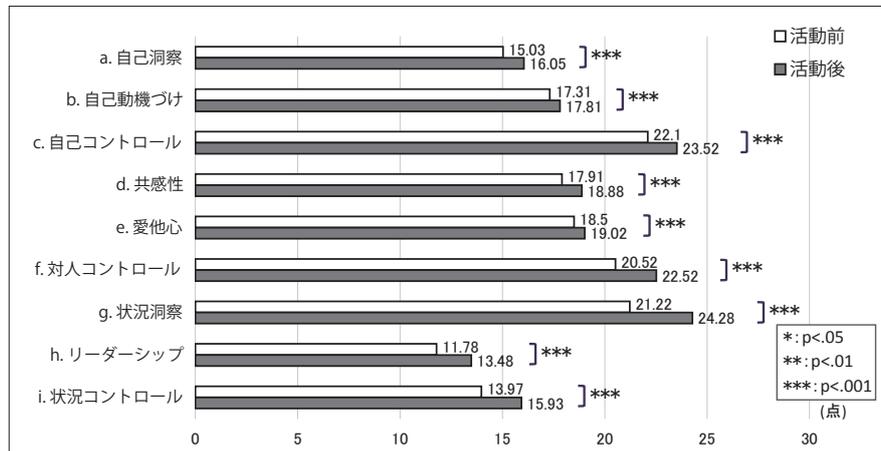


図7 活動前後のEQSの対応因子得点

### 3. 研究の成果と課題

#### (1) 明らかになった効果

今回、教育改革助成金をいただき、事前、事後の研修の際に、学生の心理的変化および学生が自覚する変化についてアンケート調査により明らかにすることを試みた。

学生のほとんどが、チームワーク力、コミュニケーション力、他者への関心の広がり、思いやりが得られたと回答していた。活動を進めて行く際に、十分なコミュニケーションをとって協働すること、その前提には他の人が何を考え、他の人の思いをどう生かすかを考える必要を感じているためと考えられた。情動知能の検証からも明らかなように、状況対応、コントロール機能の変化が大きかったことから、学生が新たに能力を身につけていること理解できた。

被災地での活動では、予測できない課題に直面することも多く、自分の力の不足、またそれを補おうとする学びの機会が多く用意されている。感想の自分の変化について記述には、学びの機会を通して、自己分析や自己表現の力もつけていることが記されていた。

#### (2) 大学におけるボランティア活動の意義の確認

大学は社会に出る前の最後の学生生活を送る場所である。専門教育と同時に社会人基礎力の育成が期待されている。

経済産業省が2006年から提唱する社会人基礎力の要素には、「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで動く力」が記されており、それをどう育てるかは各大学の課題でもある。

今回の調査結果から被災地ボランティア活動は、社会人基礎力の育成につながっていることが明らかになった。特に、課題発見・計画・創造の力を要素に持つ「考える力」、そして、状況把握・規律性・柔軟性・傾聴・発信・ストレスコントロールする力を要素に持つ「チームで動く力」の獲得の機会になっていることが理解できた。

ボランティア活動は他学部の学生と出会う貴重な機会である。多様な関心や意見を有するものと目的をもった活動に臨む。しかも期間が限定されているため、学部での実習やクラブ、サークル等と異なり、初めて出会ったものと短期間で活動遂行する必要がある。まさに、社会人基礎力が要求されるのである。総合大学の多様な学生の学びのなかに、ボランティア活動の経験が機会として用意される意義は大きいといえよう。

### (3) 教育効果可視化の必要性

本学にはボランティア活動支援室があり、2009年以來多くの学生がボランティアを体験できるサマーボランティア、スプリングボランティアの仕組みが作られ、学生には、ボランティア経験を積める環境が用意されてきた。東日本大震災の発災以降は、神戸学院大学では学生ボランティアによる支援活動を行うために多くの予算措置により活動の継続が図られてきた。神戸からの距離があるにも関わらず、学生は交通費の負担がなく参加できる恵まれた条件にある。今回の一連のボランティア活動は、多くの知と経験を結集して、改善を重ねながら実施してきたものである。発災直後から被災地の変化に対応してきた中で、事前事後研修の大切さが学生の声から明らかになり、準備に時間をかけ、参加する学生の意識と活動情報の共有、経験を振り返り課題を放置しない研修を組み立ててきた。被災地のボランティア参加を希望する学生は多く、実際に現地に赴く学生数は限られていることから、学生が企画するプログラムは物産展や招聘プログラムなど大学でできる活動へと広がってきた。さらには、明舞団地やヴィッセル神戸との共同物産展の開催など、体験する活動の幅は多様化し、まさにボランティア活動が学生の手で継続、展開されてきている。

今回の調査から、ボランティア学生のほとんどはコミュニケーション能力の大切さに気づいており、初期段階の研修にコミュニケーション能力を高める内容を盛り込み、教育効果を高める工夫が必要である。さらに、継続して活動を行う学生に向けたリーダーシップや判断力・対応力を高める研修も求められよう。

大学がサポートする取り組みが学生にどのような変化をもたらしているのかを検証することは、大学の教育理念とも関わってくる。教室外での学生の活動が学びを深めていると明らかにできれば、今後のサービ斯拉ーニングや学外実習の成果を導く手法にもなる。本研究による効果検証をきっかけに、より有益な効果測定の実現を願い、さらに研究を継続していきたい。

謝辞：本研究はボランティア活動支援室の川口謙造氏とともに申請した教育改革助成金をいただき、全スタッフの協力を得て遂行できた。また元カウンセリングセンターの守田敦子氏の多大な協力を得ている。ここに謝意を表したい。