

電話相談ボランティアのレジリエンスが 長期継続動機に及ぼす影響について

The Influence of Telephone Counseling Volunteers' Resilience on Their Long-term Continuing Motivation

前田 栞奈・伊藤 一美

Kanna Maeda and Kazumi Ito

Abstract : In Japan, telephone counseling organizations run by general volunteers are active for the purpose of suicide prevention. However, as volunteers are aging and there is a shortage of human resources, the training of counselors and their long-term continuity has become an issue. This study focused on the psychological burden of telephone counseling activities, particularly emotional labor and stressors, and aimed to clarify how the resilience of telephone counselors influences their motivation for long-term continuity. A questionnaire survey was administered to 94 telephone counseling volunteers to investigate years of experience, resilience, volunteer orientation, and motivation for long-term continuity. The results showed that there was no difference in resilience factors by years of experience, while “personal growth and activism” increased significantly in the group with more years of experience in terms of motivation for long-term continuance. In particular, “self-growth and activity-oriented motivation” increased significantly from the 10-20 years group to the 20+ years group. Path analysis using multiple regression analysis indicated that the resilience factor positively influenced both “self-growth and activity-oriented motivation” and “altruistic contribution-oriented motivation” of long-term continuation motivation. Thus, the promotion of self-growth orientation through long-term continuity suggests that encouraging young people who intend to become counseling volunteers to participate in activities from a long-term perspective will be useful for future suicide prevention measures.

Key words : Telephone counseling, Volunteers, Resilience, Motivation, Emotional labor, Stressor

I 問題

日本では1998年以降14年連続して年間自殺者数が3万人を超え、自殺死亡率も主要先進7か国で第1位となるなど、自殺防止対策が大きな課題となっている。また、対策の成果もあって、2009年から年々その数が減少傾向だったのだが、コロナ禍の2020年に再び増加に転じている(厚生労働省, 2024)。自殺予防対策の一つとして電話相談機関が設置され、これまでその多くは一般の相談ボランティアの地道な活動によって支えられてきた。コロナ禍によって外出が制

限される状況の中で、以前にも増して非対面での遠隔相談が注目されるようになり、電話相談に加えてSNS相談のニーズも若者を中心に増えてきている。このように電話相談は即時性があり危機介入にはなくてはならない相談形態であるが、相談ボランティアの確保と継続が困難になっている現状がある。

わが国の自殺予防の最後の砦ともいわれる電話相談ボランティアにおいても、スタッフの確保は社会的に喫緊の課題である。古賀・井上(2015)は、「電話相談ボランティアとしてのモチベーション維持の困難さ、危機介入や様々な

かけ手対応に伴う心理的負担等から、社会的ニーズの拡大とは裏腹に、電話相談ボランティアの定着化が困難になっている (p.69)」と指摘している。また近年、ボランティアの減少に加えて、彼らの高齢化も問題になってきている。結果的に現場では、電話がかかってくるのにも関わらず手が足りずに対応できないこともある。また、ベテランから若手のボランティアへの継承を考える上でも、新たなボランティア確保とともに、現在活動している人がどのようにしたら長期的に定着し活動を継続できるのかを検討することは、今後の相談機能を維持する上でも重要である。

勝俣 (1996) は、電話相談と面接相談との違いとして、①お互いに相手の姿を見ることができない、②声を頼りにコミュニケーションをとらなければいけない、③継続的なコミュニケーションが保証されていない、④気に入らなければ切ることができる、など主導権が通話者にあることを挙げている。また、同じ遠隔相談であるメールやチャットとの相違点として、生の自分自身の声を通してのやり取りであり、相談員の個が相談者に伝わりやすい面もあり、少なくとも相談員にとっては心理的な負担がテキストベースの相談よりも大きく、対面の継続的なカウンセリングのように相談者の変化を見届けることが難しいことが考えられる。これらの特徴は、電話相談員の達成感にも影響を与えるかもしれない。これらを克服して相談活動に参加し長期継続するには、相談員の資質が一定必要になってくることが考えられる。

また、ボランティアのもつ資質に加えて、参加後の環境要因によってもその後の継続可能性が変わってくるだろう。例えば、対人援助職は燃え尽き症候群 (またはバーンアウトとも呼ばれる) に陥りやすいといわれ、その職種の特殊

性として、長期にわたる援助活動によって心的エネルギーの消耗や感情の枯渇をきたすことから「感情労働」という言い方がしばしばなされる。加藤 (2022) は、「電話相談は『感情労働』である (p.7)」と指摘し、電話相談ボランティアは様々なニーズや目的のあるコーラーとの関わりからメンタルヘルスの侵害を受けやすいと述べている。また、相談活動にはストレスがつきものであるが、それをどのように認知するのかによっても長くその活動を続ける動機を持てるか、影響を受けるであろう。

Ⅱ 目的

本研究では、電話相談ボランティアがどのような意識や考えならば長期活動を継続しうるのか、すなわち長期継続動機に影響する要因の検討を目的とする。具体的には、電話相談ボランティアの個人要因としてレジリエンス (精神的回復力)、電話相談活動において生じる心理的な負担として感情的な負担 (感情労働) とストレス要因 (ストレッサー) を取り上げ、関連性を検討する。

これまで、電話相談ボランティアを対象にレジリエンスに注目された研究は多くはないため、他の対人援助職を対象に行われた研究を参考に以下の仮説を立て、また個人要因および環境要因となる変数間の関係を探索的に検討することとした。

- ①活動年数が長くなるほど、レジリエンス要因と長期継続動機は高くなる。
- ②レジリエンスの高さは、長期継続動機に正の影響を与える。

また、レジリエンス要因が感情労働やストレッサーの捉え方にどのような影響を与えるのか、検討を加える。

Ⅲ 方法

1. 調査対象者および調査時期

A市・B市の電話相談組織に所属する電話相談ボランティア120名を対象に調査を実施し、95名の回答が得られた。有効回答者は94名であった。調査対象者の内訳を表1-1、1-2に示す。

表1-1 性別と活動年数のクロス集計

	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 20年未満	20年以上	
男性	3	5	7	3	18
女性	14	8	35	19	76
合計	17	13	42	22	94

表1-2 年代と活動年数のクロス集計

	5年未満	5年以上 10年未満	10年以上 20年未満	20年以上	
40歳代	2	0	0	1	3
50歳代	5	4	9	1	19
60歳代	8	6	19	6	39
70歳代	2	3	14	14	33
合計	17	13	42	22	94

2. 調査期間および調査方法

無記名での質問紙調査を実施した。各相談機関の代表者への説明・協力同意のもと、紙媒体の調査用紙を配布いただき、回答者には文書での説明の上、任意回答を求めた。調査期間は2023年9月～10月であり、調査用紙は留置法・返信用封筒による郵送法によって回収した。回答に要する時間は10～20分程度であった。

3. 質問紙の構成

1) フェイスシート

基本属性として、性別、年代、活動年数の回答を求めた。

2) 二次元レジリエンス要因尺度

平野(2010)が作成した二次元レジリエンス要因尺度を使用した。計21項目・5件法である。

3) 電話相談ボランティア感情労働尺度

荻野他(2004)による感情労働尺度をもとに、尺度項目の「患者」といった文言などを電話相談活動に即した表現に一部改変して用いた。質問項目は計21項目、5件法である。

4) 電話相談活動ストレス尺度

電話相談活動におけるストレスを測定するために「職場ストレス尺度」(福田・井田, 2005)と「電話相談ボランティア・ストレス尺度」(古賀他, 2017)の2つの尺度を参考に、電話相談活動に合った内容や表現に一部改変して、電話相談活動ストレス尺度を作成した。計26項目、5件法である。

5) 電話相談ボランティア長期継続動機尺度

古賀他(2017)が作成した「電話相談ボランティア長期継続動機尺度」の尺度項目の「かけ手」の部分のを他の尺度と統一するために「コーラー」と改変して用いた。質問項目は、計14項目からなり、5件法で回答を求めた。

4. 倫理的手続き

回答者が所属する機関経由での依頼となることも考慮し、回答の任意性と個人情報の保護に十分配慮を行い、2023年9月に京都ノートルダム女子大学大学研究倫理審査委員会の承認を受けて実施した(承認番号: 23-007)。

Ⅳ 結果

1. 各尺度の因子分析結果

先行研究から援用した4尺度については、本調査の対象者での構造を確認するため、もとの下位因子とその命名も参考にしながら探索的に因子分析を行った。

21項目からなる二次元レジリエンス要因尺度（平野，2010）については、最尤法・プロマックス回転による因子分析の結果、18項目6因子が妥当と判断した（表2-1）。下位因子は、第1因子として物事に対して努力や意欲をもって自分自身をコントロールすることができるという内容を示す「行動力因子（4項目）」、第2因子として人との関係をうまくとることや、社会集団の中での存在感についての内容を示す「社交性因子（3項目）」。第3因子は、物事がうまく進み、良いことが生じるだろうというポジティブな見通しをもっていることを示す「楽観性因子（3項目）」、第4因子は、ネガティブな出来事に対して、自分の気持ちへの影響や解決するための情報を集める内容を示す「自己解決志向因子（3項目）」、第5因子は、

他者の感情を容易に読み取ることができる内容を示す「他者心理の理解因子（3項目）」、第6因子は、自分自身の性格について考えることや、いやな経験から自分自身が得られるものを探す内容を示す「自己理解因子（2項目）」である。

21項目からなる電話相談ボランティア感情労働尺度については、最尤法・Promax回転による因子分析の結果、19項目4因子が妥当と判断した（表2-2）。下位因子は、第1因子はワーカーの感じている感情と表出している感情の不一致に関する内容を示す「感情の不協和因子（7項目）」、第2因子は、ワーカーがコーラーの感情に共感しようという内容を示す「コーラーへの共感的な感情表出因子（3項目）」、第3因子は、コーラーの感情への敏感さに関する内

表2-1 二次元レジリエンス尺度の因子分析結果（最尤法、プロマックス回転）

資質的レジリエンス要因 ($\alpha=.76$)						
I. 行動力 ($\alpha=.79$)						
20. 自分は粘り強い人間だと思う	.89	-.06	-.07	.01	.08	-.12
12. 決めたことを最後までやりとることができる	.74	.12	.17	.04	-.20	-.04
11. つらいことでも我慢できるほうだ	.68	-.11	-.11	-.04	.04	-.04
9. 努力することを大事にするほうだ	.55	.10	.01	-.07	-.04	.19
II. 社交性 ($\alpha=.80$)						
5. 自分から人と親しくなるのが得意だ	.01	.82	.03	-.06	-.03	-.03
15. 交友関係が広く、社交的である	.04	.79	-.01	.08	.00	-.10
2. 昔から、人との関係をとるのが上手だ	-.06	.64	-.01	.04	.15	-.06
III. 楽観性 ($\alpha=.74$)						
14. 困難な出来事が起きても、どうにか切り抜けることができると思う	.14	-.12	.80	.04	.02	-.03
4. たとえ自信がないことでも、結果的に何とかなると思う	-.12	.06	.74	-.06	.00	.12
1. どんなことでも、たいして何とかなりそうな気がする	-.08	.08	.61	-.04	.07	-.04
獲得的レジリエンス要因 ($\alpha=.63$)						
IV. 自己解決志向 ($\alpha=.51$)						
17. 嫌な出来事が、どんなふうにも自分の気持ちに影響しているか理解している	-.12	-.02	.01	1.03	-.01	-.05
18. 嫌な出来事があった時、その問題を解決するために情報を集める	.14	-.03	.05	.40	-.09	.13
7. 自分の考えや気持ちがよくわからないことが多い (●)	.00	-.17	.18	-.33	.07	-.11
V. 他者心理の理解 ($\alpha=.66$)						
21. 他者の考え方を理解するのが比較的得意だ	-.04	-.02	.12	.06	.76	-.11
10. 人の気持ちや、微妙な表情の変化を読み取るのが上手だ	-.03	.10	-.03	-.17	.68	.02
13. 思いやりを持って人と接している	.30	.10	.00	.18	.30	.15
VI. 自己理解 ($\alpha=.51$)						
6. 嫌な出来事があった時、今の経験から得られるものを探す	-.08	-.02	.06	.06	-.13	.77
3. 自分の性格についてよく考える	.09	-.11	-.06	.03	.29	.42
寄与率 (%)						
	9.09	18.27	9.81	6.11	4.92	4.49
因子間相関						
I		.30	.15	.19	.34	.25
II			.37	.17	.23	.11
III				.17	.26	.00
IV					.37	.29
V						.14

(●)は逆転項目を表している

表2-2 電話相談ボランティア感情労働尺度の因子分析結果（最尤法、プロマックス回転）

I. 感情の不協和 ($\alpha = .79$)				
10. コーラーに温かい対応をしなくてはならないことがある	.70	.27	-.19	.01
3. 本当は違うのに、コーラーと通話中は明るく振る舞うことがある	.59	-.31	.06	.00
7. コーラーが良い気分になるように努めなくてはならないことがある	.59	-.12	.35	-.08
11. 本心とは異なる感情を示すことがある	.57	-.06	-.10	-.06
16. コーラーにとりわけ優しく接しなくてはならないことがある	.55	.23	.17	.00
21. コーラーに喜びの感情を示さなくてはならないことがある	.50	-.04	.25	.07
19. 自分（ワーカー）の気持ちを抑えることがある	.49	.09	-.15	.16
II. コーラーへの共感的な感情表出 ($\alpha = .63$)				
18. コーラーの感情にとりわけ注意を向けていることがある	-.20	.89	.16	.08
14. コーラーの気持ちに共感しようと特に努めていることがある	.36	.48	-.15	.00
2. コーラーの気持ちを察するように心がけている	.09	.40	.23	-.19
III. 感情への敏感さ ($\alpha = .56$)				
6. 自分（ワーカー）をコーラーの立場において理解しようとすることがある	-.16	.10	.69	-.01
8. コーラーに悲しみの感情を示さなくてはならないことがある	.08	.02	.51	.15
4. コーラーの気持ちの変化に特に敏感になることがある	-.12	.35	.39	-.01
15. 長時間の電話（1時間以上）となっても、コーラーの気持ちが収まるまで話を聴くことがある	.23	.14	.33	-.06
IV. コーラーへのネガティブな感情表出 ($\alpha = .63$)				
17. コーラーが話が続いても、さえぎって自分（ワーカー）の要件を伝えることがある	-.01	-.07	.16	.57
13. コーラーと話しているとき、自分から話を切り上げることがある	.05	.04	-.15	.57
5. コーラーの気分によっては、コーラーとうまくかかわれないことがある	.01	.04	-.11	.54
9. コーラーに厳しい態度で接しなくてはならないことがある	-.04	.05	.13	.48
1. コーラーに怒りの感情を示さなくてはならないことがある	.04	-.07	.24	.36
寄与率 (%)				
	20.65	8.09	5.24	4.78
因子間相関				
	I	.41	.43	.23
	II		.17	-.13
	III			.11

容を示す「感情への敏感さ因子（4項目）」、第4因子は、電話相談中にワーカー側に生じるコーラーへのネガティブな感情表出の内容を示す「コーラーへのネガティブな感情表出因子（5項目）」である。

26項目からなる電話相談活動ストレス尺度候補については、最尤法・Promax回転による因子分析の結果、21項目3因子が妥当と判断した（表2-3）。下位因子は、第1因子は電話相談活動を行う際の葛藤や責任に関する内容を示す「活動遂行に伴う重責因子（10項目）」、第2因子は、様々なコーラーとの対応に関する内容を示す「様々なコーラー対応に伴う葛藤因子（4項目）」、第3因子は、電話相談ボランティア組織での活動に関する内容を示す「組織での活動に関する葛藤因子（7項目）」である。

14項目からなる電話相談ボランティア長期継続動機尺度については、最尤法・Promax回転による因子分析の結果、12項目2因子が妥当と

判断した（表2-4）。第1因子は、活動を通して自己の成長や活動へのやりがいに関する内容を示す「自己成長活動志向的動機因子（7項目）」、第2因子は、人や社会への貢献に関する内容を示す「他者貢献志向的動機因子（5項目）」である。

これら4尺度の因子分析結果に基づき、因子負荷量が負となった項目は逆転項目として処理した上で、各下位尺度で点数を単純加算してからすべての項目数で除して下位尺度得点を算出した（表2-5）。これらの尺度得点および下位尺度得点を変数として、関連を検討することとした。

1. 活動年数による差異について

電話相談ボランティアの活動年数による差異を検討するため、調査対象者を活動年数によって「10年未満」「10年以上20年未満」「20年以上」に分け、各尺度の下位尺度得点を3群間で一元

表2-3 電話相談活動ストレス尺度の因子分析結果（最尤法、プロマックス回転）

	I	II	III
I. 活動遂行に伴う重責 ($\alpha = .85$)			
12. 電話相談に関する知識不足により自信を無くす	.77	.10	-.22
2. 自分が向いていないのではと悩む	.76	-.10	.10
15. 電話相談活動でのミスにより自信を無くす	.70	.12	-.13
17. 電話相談に際して、ミスしないかと不安を感じる	.60	.23	-.13
22. 電話相談の手ごたえが感じられないと感じる	.59	-.09	.13
25. コーラーの気持ちを十分に支えられないと感じる	.55	.12	.08
8. 自分の対応で、コーラーに申し訳ないという気持ちになる	.53	.01	-.02
26. 電話相談の無力感を感じる	.51	-.13	.27
24. 電話相談による効果が、コーラーに見られえないと感じる	.47	.06	.22
14. コーラーの攻撃や罵倒がストレスになる	.38	.17	.16
II. 様々なコーラー対応に伴う葛藤 ($\alpha = .82$)			
18. 悲観的な訴えを繰り返すコーラーと話すのがストレスとなる	-.09	1.02	.02
16. 不安の訴えが多いコーラーと話すのがストレスとなる	.00	.85	.03
19. コーラーの生命にかかわることに重圧感を感じる	.25	.51	.00
21. コーラーとの信頼関係が築けないと感じる	.23	.36	-.10
III. 組織での活動に関する葛藤 ($\alpha = .66$)			
1. 組織の間にあつれきがある	-.02	-.06	.62
10. 組織の活動を強いられている感じがある	.08	-.04	.61
23. 自分の組織内に十分な人手がない	.06	-.13	.52
3. 電話相談担当の予定にしばられる	.10	.17	.47
6. 当番予定は何がなんでも行かなきゃならないというストレスがある	.27	.05	.37
7. 一緒に活動したくないような人がいる	-.39	.28	.36
13. 他の相談員の協力が得られず、相談活動の継続がなかなかできない	.01	.03	.32
寄与率 (%)	21.61	10.89	8.61
因子間相関			
I		.54	.10
II			.00

表2-4 電話相談ボランティア長期継続動機尺度の因子分析結果（最尤法、プロマックス回転）

	I	II
I. 自己成長活動志向的動機 ($\alpha = .86$)		
6. 日常生活以外に自分の居場所がもてる	1.01	-.26
10. ライフサイクルの一部になっている	.71	-.07
7. 誰かの為に生きている自分が居る	.59	.28
14. 活動が自分の生きがいになっている	.59	.21
2. 得られているものの方が大きい	.47	.23
12. 自分のやりたい活動と実際の活動があっている	.47	.21
8. 自己と他者との関わり方に役立っている	.39	.19
II. 他者貢献志向的動機 ($\alpha = .82$)		
3. 人に喜んでもらえる	-.19	.85
5. 人の役に立っている満足感がある	.10	.73
13. コーラーに共感出来た喜びを感じる	.02	.65
1. 人や社会の役に立てる	.08	.61
11. コーラーの苦しみが和らいでいくと感じる	.12	.50
寄与率 (%)	41.58	7.49
因子間相関		
I		.64

表 2-5 各下位尺度得点の記述統計量 (n=94)

下位尺度名	最小値	最大値	平均値	標準偏差
二次元レジリエンス尺度				
資質的レジリエンス要因得点	2.40	4.70	3.58	0.49
行動力得点	1.75	5.00	3.74	0.66
社交性得点	1.00	5.00	3.22	0.78
楽観性得点	1.67	5.00	3.74	0.67
獲得的レジリエンス要因得点	2.75	4.75	3.77	0.43
自己解決志向得点	2.33	5.00	3.75	0.58
他者心理の理解得点	2.33	5.00	3.81	0.55
自己理解得点	2.00	5.00	3.74	0.76
レジリエンス得点	2.67	4.50	3.67	0.38
電話相談ボランティア感情労働尺度				
感情の不協和得点	1.00	4.14	2.60	0.70
コーラーへの共感的な感情表出得点	2.00	5.00	3.85	0.74
感情への敏感さ得点	1.25	4.50	2.90	0.70
コーラーへのネガティブな感情表出得点	1.00	3.20	1.79	0.45
電話相談活動ストレス尺度				
活動遂行に伴う重責得点	1.00	4.50	2.58	0.68
様々なコーラー対応に伴う葛藤得点	1.00	4.25	2.63	0.82
組織での活動に関する葛藤得点	1.00	4.29	2.29	0.65
電話相談ボランティア長期継続動機尺度				
自己成長活動志向的動機得点	2.00	5.00	3.83	0.72
他者貢献志向的動機得点	2.00	5.00	3.71	0.64

表 3-1 活動年数の3群間の二次元レジリエンス要因尺度の分散分析結果

	10年未満 (N=30)	10年以上 20年未満 (N=42)	20年以上 (N=22)	F値	p値	多重比較 (Bonferroni法)
資質的レジリエンス 要因得点	3.62 0.55	3.51 0.47	3.67 0.43	0.89	0.41	
行動力得点	3.79 0.66	3.69 0.66	3.76 0.71	0.21	0.81	
社交性得点	3.33 0.89	3.13 0.74	3.21 0.72	0.57	0.57	
楽観性得点	3.68 0.70	3.64 0.70	4.00 0.50	2.30	0.11	
獲得的レジリエンス 要因得点	3.80 0.42	3.69 0.43	3.88 0.41	1.55	0.22	
自己解決志向得点	3.79 0.54	3.66 0.60	3.86 0.58	1.03	0.36	
他者心理の理解得点	3.78 0.65	3.76 0.53	3.95 0.44	0.96	0.39	
自己理解得点	3.85 0.73	3.63 0.77	3.80 0.78	0.80	0.45	

上段：平均値、下段：SD **p<.01, *p<.05, †p<.10

表 3-2 活動年数の3群間の電話相談ボランティア長期継続動機尺度の分散分析結果

	10年未満 (N=30)	10年以上 20年未満 (N=42)	20年以上 (N=22)	F値	p値	多重比較 (Bonferroni法)
自己成長活動志向的動機得点	3.74 0.76	3.69 0.70	4.20 0.59	4.23*	0.02	10年以上20年未満<20年以上†
他者貢献志向的動機得点	3.77 0.73	3.60 0.62	3.85 0.52	1.19	0.31	

上段：平均値、下段：SD **p<.01, *p<.05, †p<.10

表4 レジリエンス得点高群と低群の電話相談ボランティア長期継続動機尺度の下位尺度得点の平均値

	レジリエンス高群 (N=48)	レジリエンス低群 (N=46)	F値	t値	p値
自己成長活動志向的動 機得点	4.12 0.60	3.52 0.71	0.40	4.42***	0.00
他者貢献志向的動機 得点	3.94 0.59	3.47 0.61	0.02	3.80***	0.00

上段：平均値、下段：SD *** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$

配置分散分析を用いて比較検討した。その結果、二次元レジリエンス要因尺度は、すべての下位尺度得点において3群間で有意差が見られなかった(表3-1)。電話相談ボランティア長期継続動機尺度では、「自己成長活動志向的動機得点」に5%水準での有意差がみられ($F(2,91)=4.23$, $p=.02$)、Bonferroni法による多重比較の結果、「10年以上20年未満」と「20年以上」との間に5%水準で有意差がみられた(表3-2)。

2. レジリエンス得点の高低群間での比較

電話相談ボランティアのレジリエンスの程度が各得点にどのように影響しているのかを検討するため、レジリエンス得点の高低群間で比較した。二次元レジリエンス要因尺度は、大きく「資質的レジリエンス」「獲得的レジリエンス」に分かれるが、上野・安達(2017)によれば2つの得点間の相関は中程度に高く($r=.35^{**}$, $p<.01$)、両者をまとめ「レジリエンス得点」として使用することが可能であるため、その合計得点の平均値3.67を基準にレジリエンス高群(48名)とレジリエンス低群(46名)の2群間で対応のないt検定を行った。その結果、電話相談ボランティア長期継続動機尺度では、「自己成長活動志向的動機得点」($t(92)=4.42$, $p<.001$)と「他者貢献志向的動機得点」($t(92)=3.80$, $p<.001$)に0.1%水準で有意差がみられた(表4)。

3. レジリエンスが長期継続動機に与える影響について

レジリエンス要因が長期継続動機に与える影響を明らかにするために、重回帰分析(強制投入法)によるパス解析を行った。長期継続動機尺度の下位尺度得点を従属変数とし、二次元レジリエンス要因尺度・電話相談ボランティア感情労働尺度・電話相談活動ストレス尺度の下位尺度得点を観測変数とした。これらの変数がどのように影響を及ぼしているのかを重回帰分析を繰り返し行い、パス・ダイアグラムを作成した(図1)。矢印は有意なパスを示し、数値は標準偏回帰係数： β を表し、 R^2 は決定係数を示す。いずれの重回帰分析においても、すべての項目でVIF(分散拡大要因：Variance Inflation Factor)が2.0未満となっており、多重共線性の問題はないと考えられる。

その結果、二次元レジリエンス要因尺度の「獲得的レジリエンス」から感情労働の「コーラーへの共感的な感情表出」「感情への敏感さ」に0.1%水準での有意な正のパス、電話相談ボランティア長期継続動機尺度の「自己成長活動志向的動機」・「他者貢献志向的動機」に正のパスが、また資質的レジリエンスからストレス尺度の「活動遂行に伴う重責」「コーラー対応に伴う葛藤」への負のパスが見られ、「活動遂行に伴う重責」から他者貢献志向的動機に0.1%水準の有意な正のパスが見られた。

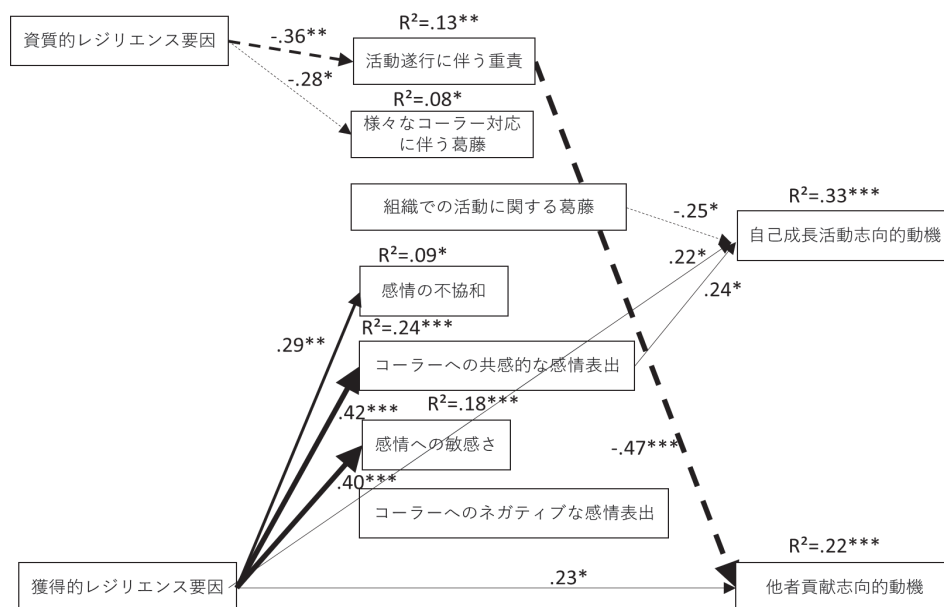


図1 長期継続動機に影響を及ぼすレジリエンス要因・感情労働・ストレスのパス・ダイアグラム

注：実線は正のパス、破線は負のパスを示す。*** $p < .001$ → ** $p < .01$ → * $p < .05$ →

V 考察

1. 活動年数による差異

本研究の目的は、電話相談ボランティアの長期継続動機に影響する要因を探ることである。以下、活動年数、心理的な負担として感情的な負担（感情労働）とストレス要因（ストレス）、個人要因としてレジリエンス（精神的回復力）の影響について、検討を行った。

まず、活動年数ごとに3群に分けて各尺度得点の平均値を比較したところ（表3-1）、各レジリエンス要因に差異は認められず、活動年数の長短によってレジリエンスに違いがないことが示された。よって、仮説①の「活動年数が長くなるほど、レジリエンス要因は高くなる」という点は支持されなかった。また、長期継続動機については、活動年数「20年以上」は「10年以上20年未満」よりも「自己成長活動志向的動

機」が高いことが明らかになり、仮説①の「活動年数が長くなるほど、長期継続動機が高くなる」については一部支持された。古賀他（2017）においても、活動年数が長くなるほど「自己成長活動志向的動機」が高まるという結果を明らかにしており、本研究の結果と一致する。

これは、相談実績の経験値が増すことによって他者貢献の感覚に自己成長の実感が加わることが推測されるが、別の角度で考えれば、他者貢献に伴う動機はそれほど変化がないとも言える。しばしばボランティアは自己満足ではないか、といった言及があるが、自分自身を成長させることを実績や自信を伴って体験できることは、一時的ではなく長期的にボランティアを継続するうえで、重要な要因ともいえる。組織の中でもそういった視点を尊重していくことが、ボランティア定着にとっても重要であることが示唆された。

2. 長期継続動機に影響を与える要因について

電話相談ボランティアの個人要因としてレジリエンスを取り上げ、その高低による2群比較を行ったところ、各尺度得点のうち、長期継続動機の「自己成長活動志向的動機」・「他者貢献志向的動機」は、レジリエンス高群の方が低群よりも高いことが明らかになり、仮説②は支持された(表4)。また、図1のパス図より、特に獲得的レジリエンスが長期継続動機に与える影響が大きいことが見て取れた。

獲得的レジリエンスは、自他の理解や問題解決志向からなる概念である。資質的に備わっている行動力や楽観性・社会性といった側面とは異なり、獲得的レジリエンスは自発的に一歩他者とのかかわりを深め、環境に働きかけ自己調整するレジリエンスは経験の中から得られるものである。その後者が電話相談活動を長期に継続することに正の影響を与えていることになる。電話相談という相手の顔が見えない状況下での相談は、制約のある中で他者理解を試み、またそれを踏まえて相談者自身が自分の能力や限界を理解しながらも現状の解決に向けてできることを提供する営みである。そのプロセスの中で、獲得的レジリエンスが高まることで、結果的に長期継続動機の自己成長志向にも他者貢献志向の双方の側面を促進させるということになる。

さらに、図1のパス図より、ストレスの「活動遂行に伴う重責」が他者貢献志向的動機へと0.1%水準での負の影響が、感情労働の「コーラーへの共感的な感情表出」から自己成長志向動機へと5%水準での正の影響が、ストレスの「組織での活動に関する葛藤」から自己成長志向動機へと5%水準での負の影響が見られた。責任を伴う活動ではあるがそれを強く感じすぎると、自己評価が下がり他者貢献に

向かうエネルギーが下がることが考えられる。また、コーラーに対して共感的に言動を表出することは時に疲弊をもたらすことが考えられるが、一方で電話越しで見えない相手に対してあたたかも目の前にいるかのように対応するという、対面と同様のカウンセリング技術を要する部分でもあり、それが自己成長につながる手掛かりとなっているとも考えられる。また組織内の葛藤は、仮にコーラーには貢献できていたとしても、自分自身の成長を実感するうえでは障壁となっていることが考えられる。

3. 総合考察と今後の課題

本研究を通して、獲得的レジリエンスの高さが電話相談活動における長期継続動機の「自己成長志向的動機」・「他者貢献志向的動機」を高める要因となっていることが明らかとなった。

なかでも特筆すべきは、「獲得的レジリエンス要因」が長期継続動機に正の影響を与えているということが明らかとなった点である。つまり、もともと資質的に持っているレジリエンス以上に、電話相談活動を通じて自己と他者の双方の理解に努め、問題解決に取り組んでいくという姿勢が長期継続の資源となっていくことの重要性が明らかとなったといえ、この「獲得的レジリエンス」の強化を図る必要があるのではないかと考えられる。

また、ボランティアに参加するという時点で他者貢献への意識は高いことが想定されるが、そこに「自己成長志向的動機」が加わることによって、長期継続が促されることが見て取れた。電話相談は遠隔での相談のため相手の反応が見えづらいという特徴もあり、対面以上にコーラーに共感的に応答するためには一工夫が必要となるであろうし、コーラーからの反応をフィードバックとして感じ取るのにもエネル

ギーを要する。感情労働の「コーラーへの共感的感情表出」が自己成長動機につながっていることを考えると、相談ボランティアが自身の相談活動をよりリアルに実感できるような研修なども重要になってくるかもしれない。また、組織内の活動に対する葛藤は、組織の中で働く際には大きな負の環境要因となるわけだが、ボランティアという拘束力が弱い組織だからこそ、それを少しでも取り除く体制を作ることが、自己成長を実感できることにつながることが見て取れた。

これらの解決策のヒントとして、平野（2015）は、個人のレジリエンスの質をアセスメントし、その個人のレジリエンス要因に合った方向性で支援していくモデルを提案している。例えば、「獲得的レジリエンス」の強化を図る有効なサポートとして、「聴いてもらうサポート」、すなわち相談員が自身の相談を振り返ったり、自身の傷つきも含めた感情体験を抱えたり省察するためのスーパーバイズ、先輩や同僚とのやりとりの中で聴いてもらえる体制の提供である。とはいえ、24時間体制であることの多い電話相談機関では、深夜帯などほかのスタッフが誰もいない場合も多く、イベント的な研修にも提供の限度がある。そのための工夫として、「なんでもノート」などで自分の気持ちを吐き出すことや、「こんな電話に困った」など対応に苦労したことを書いて伝えることもできるような環境の整備がとても重要になるだろう。さらにノートに書くという作業は、自分の活動を振り返る機会にもなり、自己理解と他者理解とが有機的に連動するきっかけとなることも期待できると考える。

本研究では、電話相談活動を維持・発展させていくため、電話相談ボランティアの長期継続・定着に向けた相談員への支援として、臨床心理

学的サポートの提案を試みた。しかし、彼らの高齢化への対処については検討が至らなかった。ベテラン相談員の知恵を継承しつつ、新規加入者の増加を図ること、若い相談員が意欲を持続させて活動し続けられることについて、今後も検討を重ねていきたい。

VI 引用文献

- 福田広美・井田政則（2005）. 看護師に対する職場ソーシャルサポートの効果 産業カウンセリング研究, 7, 13-23.
- 平野真理（2010）. レジリエンスの資質的要因・獲得的要因の分類の試み—二次元レジリエンス要因尺度（BRS）の作成— パーソナリティ研究, 19, 94-106.
- 平野真理（2015）. レジリエンスは身につけられるのか 個人差に応じた心のサポートのために 東京大学出版会
- 加藤博仁（2022）. 電話相談員のレジリエンスに関する調査研究 札幌大学女子短期大学部紀要, 70, 7-19.
- 勝俣暎史（1996）. 電話相談の有効性・専門性を考える 電話相談学研究, 9, 1-5.
- 厚生労働省（2024）. 令和6年版 自殺対策白書
<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/seikatsuhogo/jisatsu/jisatsuhakusyo2024.html>（2025年1月5日）
- 古賀幹章・井上果子（2015）. 電話相談ボランティアの動機と活動継続阻害要因について 横浜国立大学教育相談・支援総合センター研究論集, 15, 69-78.
- 古賀幹章・横澤希美・井上果子（2017）. 電話相談ボランティアの長期継続動機とストレスに関する研究 電話相談学研究, 24, 4-16.
- 荻野佳代子・龍ヶ崎隆司・稲木康一郎（2004）. 対

人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響 心理学研究, **75**, 371-377.

上野徳美・安達圭一郎 (2017). 対人援助職の外傷的体験とレジリエンス、及びメンタルヘルス 日本心理学会大会発表論文集, **81**, 237.

謝辞：本研究の調査実施のため、関係機関を紹介くださった電話相談機関の代表者様、協力を承諾くださったA市・B市の電話相談機関様、調査に参加くださった相談員のみなさまに、心より感謝申し上げます。