

平成30年6月18日現在

機関番号：13801

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2013～2017

課題番号：25350440

研究課題名(和文) ボランティア参加の機構解明とそれを活用したボランティア獲得の為の情報システム開発

研究課題名(英文) Elucidation of the mechanism of volunteer participation and development of information system for volunteer acquisition

研究代表者

前田 恭伸 (MAEDA, Yasunobu)

静岡大学・工学部・教授

研究者番号：60270980

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 4,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、環境ボランティア参加の機構とボランティアを受容するNPO等の受け入れ方を理解し、その知見を基にボランティア獲得のための情報システムを開発することであった。まず従来型の環境団体ではボランティアの主な層が50～60歳台であること、主なICT活用はウェブサイトと電子メールでSNSの利用は少ないことなどがわかった。第二に、新たに環境活動に参加する若い世代は新たな団体を作り、ICTを使って独自にコミュニケーションする傾向があることがわかった。第三に、ボランティア参加は費用便益感と関係がないことがわかった。これらの結果を踏まえてボランティア獲得のための情報システム「ボらいち」を開発した。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this research was to understand the mechanism of participation of environmental volunteers and acceptance of volunteers by NPOs and to develop an information system for volunteer acquisition based on the understanding. Firstly, it is found that the main layers of volunteers in conventional environmental groups are in 50-60 age groups, and their use of ICT is mainly websites and e-mail, while SNS is not popular in them. Secondly, young generation in environmental activities tends to make new groups and to communicate using ICT in different ways with conventional groups. Thirdly, it is shown that volunteer participation is irrelevant to cost-benefit relationship. Based on these results, "Boraishi" the information system for volunteer acquisition is developed.

研究分野：環境情報システム

キーワード：ボランティア 情報システム ボランティア機会理論 コストベネフィット 環境活動 NPO SNS

1. 研究開始当初の背景

東日本大震災の復旧・復興の支援において、ボランティアの果たした役割は極めて大きく、今もその必要性は続いており、ボランティアの社会的重要性について注目が集まっている。しかし全体の状況としては、従来よりボランティアの不足が指摘されており、地球環境問題および地域の環境問題の解決をめざす活動など震災支援以外にもボランティアを必要としている事業や活動は多いが、十分なボランティアの獲得ができていないのが現状である。ボランティアの希望者は決して少ないわけではなく、自治体の実施した意識調査によれば、9割近い人がボランティア活動に参加の意向を示している例がある(福岡県飯塚市 2001)。一方、9割以上の人がボランティアの経験がないとされている(内閣府 2005)。では、人々がボランティア活動に関心を持っているにもかかわらず実際の参加が少ないのは何故なのだろうか？

従来、ボランティア参加の動機は、合理的選択理論によるコスト・ベネフィットの観点により解釈されてきた(Clark and Wilson 1961; Andreoni 1990; Chinman 1999; Clary, et al. 1992, Tschirhart, et al. 2001; 山内 1997, 2002)。それゆえこれまでは、ボランティア募集のために、楽しいプログラムの作成や社会的意義の宣伝などの戦略がとられてきたが、現実にはボランティア参加は極めて少数である。また、実証研究においても、ボランティアの合理的選択は必ずしも支持されていない(Freeman 1997; Menchik and Weisbrod 1987; 跡田・福重 2000)。

このような状況を踏まえて、研究代表者のグループは、特に環境ボランティアに焦点をあて、その参加を増やすための方策を検討してきた。すなわち従来の理論によらないボランティア参加の理論を確立し、それに基づくボランティア獲得戦略を立てるべきではないかと考えた。まず予備研究として、平成19～21年度の三年間、挑戦的萌芽研究「機会論に基づくマーケティングを応用した環境ボランティア獲得の為に情報システム開発」等において、いくつかのタイプの異なる環境ボランティア(湖のヨシ刈り、市街地美化活動、野鳥保護のためのエコツアー、プロスポーツチームによる環境活動の呼びかけ)を対象として、ボランティア参加の要因についての分析と、その分析に基づくボランティア募集のための情報システムの社会実験を行った。その結果、以下のようなことがわかった。

第一に、ボランティアの参加要因については、人は環境ボランティアへの参加をコストとベネフィットで判断しているのではなく、むしろ参加機会を提供されることによって決断している、ということが明らかとなった(Mori et al. 2008; 森ほか 2008)。第二に、多趣味な人ほど環境ボランティアに参加する傾向があり、かつ人々の趣味・興味および

動機によって、参加したい活動は異なるので、活動の種類ごとに異なる趣味などを通じた参加呼びかけが有効であることが示唆された(前田ほか 2009; 浅野ほか 2010; 杉浦ほか 2010; 森ほか 2011)。第三に、CMC(Computer-Mediated Communication)の利用に関して、単に情報を掲示するだけのプル型のメディアより、電子メールのようなプッシュ型のメディアが有効に機能することが確認された(前田ほか 2009)。

2. 研究の目的

5年間の研究期間内に、次のようなことを明らかにする。

- ボランティア参加要因の探索と精緻化
ボランティア参加と可処分所得および余暇時間などの関係を明らかにして、参加理論を補強すると同時に、趣味、環境意識および性格などボランティア参加を呼びかける際に有効な要因の探索と応用に向けた選別を実施する。
- ボランティア受け入れ団体の現状把握と情報システムへの適合
現状のボランティアの募集や活用の状況を調査し、その現状と問題点を明らかにすると同時に、ボランティア獲得の情報システムに対する要望やその活用方法について把握する。
- 情報システム開発
ボランティア参加要因およびボランティア受け入れ団体の状況を反映してボランティアを募集するシステムの要件を整理し、一般タイプのシステムを構築する。これを基に実際の活動に応じてシステムの開発を実施する。
- 情報システムの試行と評価
情報システムを活用してのボランティア参加者による事業を実施し、その募集上の効果や、参加者の意識、受け入れ団体の成果を検証し、システムの改良につなげる。

3. 研究の方法

この研究の目的は、環境ボランティアの参加のメカニズムとボランティアを受容する側のNPO、環境団体の受け入れ傾向を理解し、それら知見を活用してボランティア獲得のための情報システムを開発することである。この目的を実現するために、次のような計画で研究を進める。

1年目(25年度)は、主にボランティア参加者、NPO・環境団体および既存の情報システムについて調査を行う。2年目(26年度)は、調査結果をもとにボランティアNPOの関係についての一般モデルを構築し、その一般モデルをもとにボランティア獲得情報システムの規範モデルを構築する。3年目(27年度)は情報システムを適用するための具体的フィールドを調査する。4年目(28年度)は選定した具体的フィールドに情報システムを実装し、社会実験を行う。5年目(29

年度)は、社会実験の結果を検証し、一般モデルの精緻化を行う。

4. 研究成果

本研究の目的は、環境ボランティア参加の機構とボランティアを受容する側のNPO、環境団体の受け入れ傾向を理解し、それら知見を活用してボランティア獲得のための情報システムを開発し、その情報システムを用いてボランティア獲得を試行することであった。これら4項目について、次のようなことがわかった。

環境ボランティアへの参加の機構について

ボランティア参加者の参加理由や参加要因の探索のため、全国の潜在的ボランティア参加者を対象に、情報とボランティア活動への参加の関係について、ウェブベースのアンケート調査を行った。調査会社に登録されている全国レベルのモニタから最近ボランティア活動への参加を始めた者約1,600人、まだ参加していないが参加の意思のある約800人を抽出し、ボランティア参加の意向、動機及び普段の環境行動などについてのデータを収集し分析した。その結果、ボランティアへの実際の参加回数や参加時間は費用便益感と関係がないこと、最近新たに参加した人と従来から参加している人に違いがあること、スポーツ要素を取り入れることが参加を促進すること、ボランティア活動への参加に関係する情報源としては、地域発の情報や個人的な関係から得られる情報の率が高く、それらの情報は、自分から積極的に探して得られたものではなく、偶然に得たものがほとんどであったことなどがわかった。

ボランティアを受容するNPO、環境団体の調査

環境ボランティアの獲得手法を検討する参考として、既存の市民団体や関連企業における情報発信や人材確保の方法、ボランティア獲得に対するニーズなどについて聞き取り調査を行った。対象としては、東京では、自然保護団体である日本自然保護協会など4団体とボランティア・ツーリズムを推進している旅行会社のH.I.S.を取り上げた。岡山県、香川県地域では4つの団体にインタビュー調査を行った。その結果として、古い団体ではメンバーの固定化、高齢化という問題が起きつつあることが示された。若いメンバーは古い団体に入るのではなく新たな団体を作り、SNSなどICTを使って独自にコミュニケーションする傾向があることなどが報告された。

また森林を対象として活動する全国のボランティア団体約500団体にアンケート調査した。その結果、ボランティアの主たる層が50~60歳代であること、主たるICT活用はウェブサイトと電子メールでSNSの利用は

少ないこと、ICTとともにチラシがボランティア獲得の有効な媒体であることなどがわかった。更に後述する情報システムの試用地域として千葉県柏市を想定し、柏市で環境ボランティアを活用している市民団体188団体にもアンケート調査を実施した。その結果、小規模な団体が多いこと、情報システム利用は前述の森林ボランティア団体の調査結果と整合していること、柏市役所の支援が助けになっていることなどがわかった。

併せて、SNS活用型の3団体にインタビューし、SNSの活用について調査した。その結果、団体のSNS利用は、情報の拡散、ボランティア相互の連絡、キャンペーンへの市民の呼び込み等団体によって用途が異なること、SNSとウェブサイトの役割が補完的になっていること、SNSは新規会員の獲得よりも会員間の連絡や特定のプロジェクトの連絡に利用されていることがわかった。3.SNS活用型の団体の活動への参加者にアンケート調査をした。その結果、主たる参加理由が口コミであること、口コミの連鎖が等比級数的に参加者を広げていることが示唆された。

ボランティア獲得のための情報システムの開発

前述の結果を踏まえて、ボランティア獲得のための情報システムを開発した。具体的には、クラウドサーバ上にコンテンツ管理システムWordpressを土台とするシステム「ボラいち」を開発した。そのうえでボランティアを募集したい団体と、活動に参加したい潜在ボランティアの情報を交換する基盤を作成した。

ボランティア獲得試行の社会実験

平成28年度は情報システム「ボラいち」を用いて埼玉県入間市、千葉県柏市の2箇所で社会実験を行った。入間市では、まず講習会を実施して、その結果からシステムの改良を実施した。次に10月の入間万燈まつり、11月の加治丘陵里山祭りにて、ボラいちによる参加者募集を試みた。その結果、万燈まつりでは本システムを通じてボランティア募集を知ったものが一人いたが、参加申し込みは別の経路で行った。里山祭りでは本システムから参加したものはいなかった。柏市では、2月から3月にかけて実施された葦舟プロジェクトへの参加についてボラいちによる募集を試みた。その結果、募集開示から実施までの間に72件のページビューが観測されたが、そのうち実際に登録したのは2組であった。これらの結果から、次のような知見が得られた。まず入間、柏とも、ボランティアを募集する団体からのシステムに対する評価は使いやすいと良好であった。ただ、ボラいちというシステムを単にインターネット上に公開するだけでなく、この存在を潜在ボランティア参加者に知らしめること、つまり機会を提供することがやはり必要であること

が示唆された。多くの人々の関心を引くために、多くのイベント情報を掲載することが必要ではないかと考えられる。

平成 29 年度は、前年度の結果を踏まえて、ボラいちの潜在的利用者となりうる団体に対して、ボランティア募集と ICT 利用の現状について、アンケート調査ならびにヒアリング調査を行った。埼玉県入間市の入間市市民活動センターを利用している 91 団体を対象として調査を行った。まずアンケート調査からは以下のようなことがわかった。第一に会員募集やボランティア募集で使われているのは、主に知り合いからの紹介などで、ICT は利用されてはいるが、主流ではなかった。第二にインターネット利用の目的を聞いたところ、自団体の紹介、活動やサービスの紹介、行事の案内に次いで会員・ボランティアの募集という回答が多かった。ヒアリング調査では、アンケートで回答した団体のうち 6 団体に調査を行った。その結果、ICT の利用に関しては団体によってかなり違いが見られたが、地域でボランティア希望者をプールして活動への参加を促すボランティアバンクの考えには肯定的な評価が多かった。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計 12 件)

森保文, 前田恭伸, 浅野敏久, 清掃活動とスポーツの組み合わせがボランティア募集に与える影響, 環境科学会誌, 査読有, Vol.28, No.3, 2015, pp.230-240,
<https://doi.org/10.11353/sesj.28.230>

森保文, 根本和宜, 前田恭伸, 浅野敏久, 伊藝直哉, 環境配慮公道に与えた東日本大震災の影響とその機構, 環境共生, 査読有, Vol.24, 2014, pp.43-53.

他 10 件

[学会発表](計 37 件)

森保文, 根本和宜, 浅野敏久, 犬塚裕雅, 前田恭伸, ボランティア募集における SNS への期待と現状 - 環境活動団体の認識 -, 環境科学会 2017 年会, 2017.

Yasuhumi Mori, Are Social Network Services Effective for Recruiting Volunteers? Perception of Organizations that Need Volunteers, ISTR 10th Asia-Pacific Regional Conference, 2017.

前田恭伸, 市川怜, 浅野敏久, 犬塚裕雅, 根本和宜, 森保文, 環境ボランティア獲得における SNS 利用に関する調査, 環境科学会 2016 年会, 2016.

白木佑典, 前田恭伸, 犬塚裕雅, 森保文, 杉浦正吾, 浅野敏久, 柏市内の市民活動団体のボランティアのニーズと情報システム利用状況調査, 環境科学会 2015 年会, 2015.

Yasuhumi Mori, Which does induce volunteering, intention or opportunity? Effects of information sources and cost benefit impression on participation of activities, 9th ISTR Asia Pacific Regional Conference, 2015.

前田恭伸, 浅野敏久, 森保文, 犬塚裕雅, 藤原主佑, 環境ボランティア獲得のための ICT 活用についての研究, 環境科学会 2014 年会, 2014.

森保文, 前田恭伸, 浅野敏久, ボランティア活動参加とコスト・ベネフィットおよび経済的・時間的余裕の関係, 環境科学会 2013 年会, 2013.

他 30 件

[図書](計 0 件)

[産業財産権]

○出願状況(計 0 件)

○取得状況(計 0 件)

[その他]

ホームページ等

<http://elfm.jp/>

ボラいち ~ ボランティアの一番情報 ~

6. 研究組織

(1)研究代表者

前田 恭伸 (MAEDA, Yasunobu)

静岡大学・工学部・教授

研究者番号: 6 0 2 7 0 9 8 0

(2)研究分担者

森 保文 (MORI, Yasuhumi)

国立環境研究所・社会環境システム研究センター・主席研究員

研究者番号: 3 0 1 7 4 3 8 7

浅野 敏久 (ASANO, Toshihisa)

広島大学・総合科学研究科・教授

研究者番号: 0 0 2 8 4 1 2 5

(3)連携研究者

なし

(4)研究協力者

犬塚 裕雅 (INUDUKA, Hiromasa)

杉浦 正吾 (SUGIURA, Shogo)

伊藝 直哉 (IGEI, Naoya)

根本 和宜 (NEMOTO, Kazuyoshi)