

森林ボランティア参加者の満足度を高める運営手法とは

ー森林ボランティア参加者へのアンケート調査からー

青柳 かつら

盛んになる森林ボランティア活動

近年、市民活動として森林整備作業を行う「森林ボランティア（以下、ボランティア）」が盛んになっています。全国のボランティア団体数は1997～2006年度の10年間に277から1,863へと6.7倍に急増しています。現在、北海道の施策においても「協働の森づくり」がキーワードになり、道民のボランティア活動への技術・運営支援等が行われています。一方で、ボランティア団体は、「参加者の確保」等を活動上の主要課題と認識しています。

ボランティア活動の発展のためには、参加者の活動に対する満足度を高めることが重要です。参加者の満足度に影響する事柄を明らかにして、満足度を高める条件を整えれば、参加者を確保でき、こうした活動の継続に役立てることができます。以上より、本報告ではボランティア参加者へのアンケート調査をもとに、参加者の満足度を高める活動運営の手法を検討しました。

活動参加者へのアンケート調査の概要

石狩森づくりセンターが2004年度に活動を支援、開催したボランティア活動（4団体2講座、活動全42回）の参加者609人に、活動終了時に当日の活動を振り返ってもらい、その場で回収するアンケート（図-1）を行いました。また、あわせて各活動日の参加人数や時間数について観察調査しました。活動内容は下刈り（夏期）、間伐（春・秋期）などの人工林の整備です。

アンケートを集計した結果、参加目的は「学習」と「レク」がほぼ同値で多く、各5割強を占めました（図-2）。当日の活動によってこの目的が達成された割合については、「学習」では最多が達成度4で46.6%、「レク」では達成度5で44.7%を占めました（図-3）。また、活動に対する総合評価は、「満足度5」が49.6%を占めました。運営評価における「満足度5」の比率は最少が「自宅からのアクセス」で27.6%、最多が「指導のわかりやすさ」で46.1%でした（図-4）。

- 1.回答者の属性
所属（団体名など）、活動参加頻度、森林ボランティア参加頻度
- 2.参加目的
内容（図-2参照）、目的達成度（5段階評価）
- 3.運営評価（5段階評価）
山林の雰囲気、自宅からのアクセス、作業内容のよさ、作業のボリューム、指導のわかりやすさ、日程の流れ
- 4.活動の総合評価（5段階評価）

図-1 アンケート調査項目

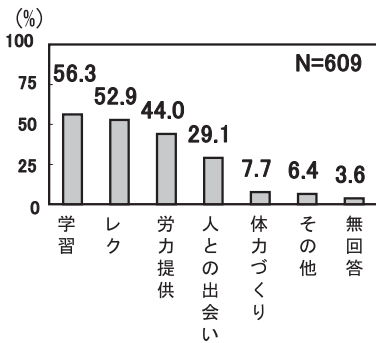


図-2 参加者の参加目的 [1人2つ回答]

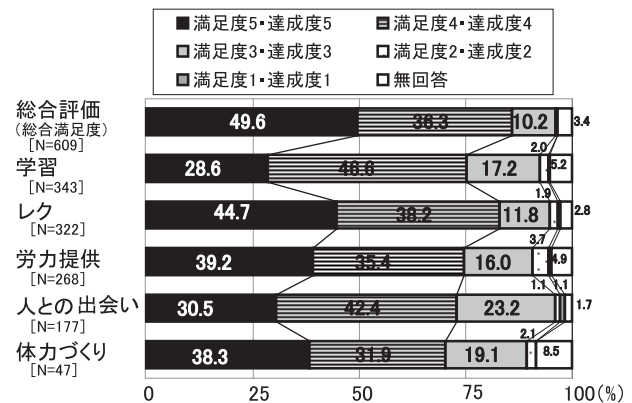


図-3 参加者の総合評価および参加目的の達成度

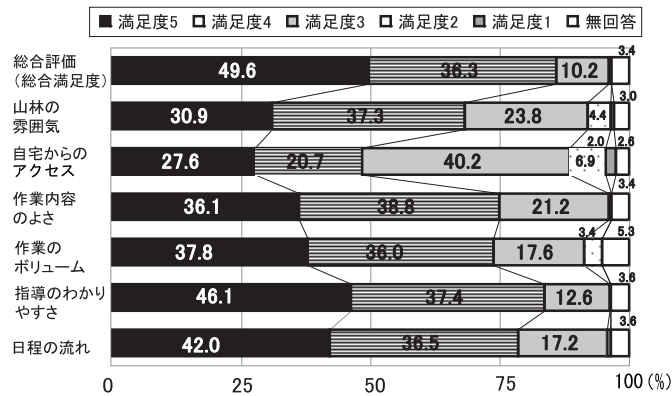


図-4 参加者の総合評価および運営評価結果

総合評価に影響を与える参加者の属性や参加目的達成度

回答者の属性や参加目的達成度のうち、参加者の総合評価（総合満足度）に特に影響を与えるものを数量化Ⅱ類によって調べました。

全項目に回答した383人を対象として分析した結果、総合評価に最も影響を与えていた項目は、「『人との出会い』達成度」でした（図-5）。「総合満足度5」の回答者の特徴は、「人との出会い」、「体力づくり」、「労力提供」といった目的が「達成度5」であること、その人が「A」、「B」という特定の団体に所属することでした。なお団体の特色として、Aは森林整備開始以前にも別種の環境保全活動の経験があり、活動歴の長さから団体の雰囲気が非常に親和的であること、一方Bは結成されたばかりで、活動に新鮮さを強く感じる参加者が多いことが挙げられます。同様に「総合満足度4」の特徴は、「人との出会い」、「レク」が「達成度4」で、「ボランティアに月5回以上参加」していること。「総合満足度3」の特徴は、「人との出会い」、「レク」が「達成度3以下」であることでした。

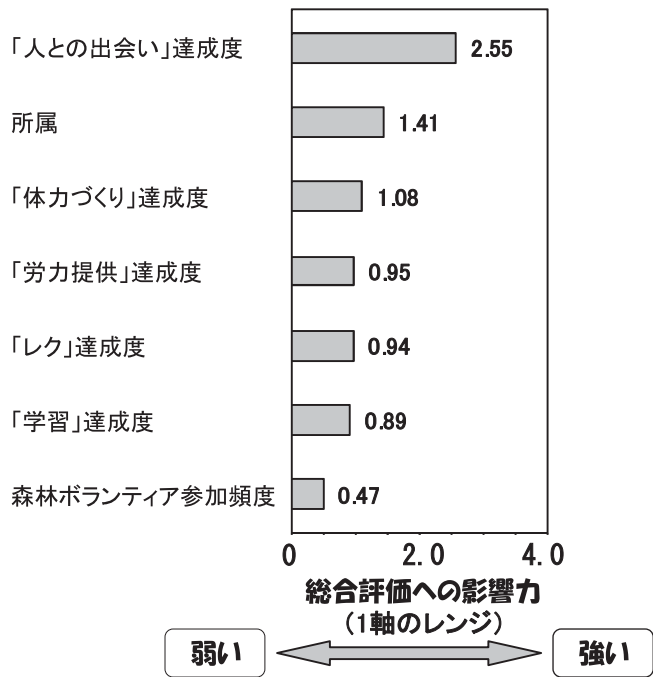


図-5 参加者属性や参加目的達成度の総合評価への影響

特に影響力の高かった「『人との出会い』達成度」を詳しく検討するため、各回の参加人数、そして「交流機会」という観点から休憩や昼食などの時間数、山菜採りやクラフトなどのレク・プログラムの有無と総合評価との関係を調べましたが、いずれも相関や有意な差はみられませんでした。

総合評価に影響を与える運営事項

運営評価の6項目のうち参加者の総合評価に特に影響を与えるものを明らかにするため、総合評価と運営評価の全項目に回答した554名を対象としてロジスティック回帰分析を行ったところ、総合評価に

最も影響を与えていたのは「指導のわかりやすさ」でした(表-1)。調査当時、活動では当センターの職員ら林業技術者による指導が常に行われていましたが、この「指導のわかりやすさ」について、特に学習会があった活動の評価が高く現れました(図-6)。

表-1 運営評価項目の総合評価への影響

運営評価項目	指導のわかりやすさ	作業内容のよさ	日程の流れ	作業のボリューム	山林の雰囲気	自宅からのアクセス
標準偏帰係数	0.42	0.24	0.13	0.12	-	-

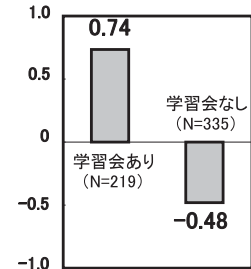


図-6 「指導のわかりやすさ」評価

活動参加頻度と総合評価の関係

活動参加頻度別の総合評価を集計し、実際に総合評価が参加頻度に関係しているかを調べました。手順としてはまず、所属する組織・講座の年間活動回数から回答者を「1回」、「4~5回」、「20回程度」の3グループに分けました。そのうえで参加頻度別の総合評価を見たところ、年間活動回数が「1回」と「4~5回」のグループではグループ内に差がありませんでしたが、「20回程度」のグループでは、「ほぼ毎回参加」の回答者の総合評価は、「2回に1回参加」、「初めて参加」よりも有意に高くなっていました(図-7)。

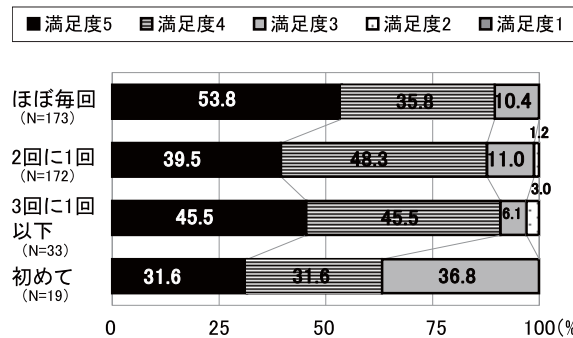


図-7 参加頻度別総合評価：「年20回程度」開催グループ

参加者の活動への満足度を高めるためには

参加者の活動への満足度を高めるためには、アンケート調査によって明らかになった参加者の多様な参加目的(図-2)を満たす活動を工夫することが大切でしょう。参加目的のうち、特に総合評価への影響が高かった「人との出会い」(図-5)を満たす方法は、例えば参加者の親睦を深めるほか、新会員の積極的な募集や、森林所有者や他団体との交流など様々です。今回使用した参加人数等の観察データからは具体的な手がかりが得られませんでした。最善の方法は、参加者自らが活動へのニーズを明らかにして企画を検討することでしょう。

企画の検討の際は、総合満足度5の評価には特定の所属が影響していたことを加味し、まずは自組織の個性を大切にすること、そして参加者の持つ関心や能力、ネットワークなどを活かすことを心がけ、活動に対する参加者の興味や探求心を喚起することが有効と思われます。

加えて参加者は、活動運営の基本要素のうち「指導のわかりやすさ」を主な観点に活動の総合評価を

判断していたことから(表-1)、満足度を高めるためには組織内部の指導力の質を継続して確保することも重要でしょう。支援期間の終了を見据え、学習会(図-6)などにより技術や知識を着実に獲得し、各団体(講座修了生による新団体を含む)が自組織内に指導者を育成することが大切です。

なお、活動に「ほぼ毎回参加」する参加者の総合評価は「2回に1回位参加」等の参加者よりも高く(図-7)、リピーターを確保するために参加者の満足度を高める重要性を確認できました。

行政によるボランティア支援のあり方

活動の参加目的として「学習」、「レク」が多数であった結果(図-2)は、森林整備作業を通じて自分の生活を豊かにするような効用を得たいという参加者の意識を示しています。参加者が、「楽しみながら活動を続けること」に加え、森林所有者が期待する「技術や責任能力の向上」や「情報発信」といった公共的な活動展開への意欲を形成していくには、リーダーの方向づけが重要でしょう。

参加者は学習会のある活動を高く評価する(図-6、表-1)など学習意欲が高く、また、「『人との出会い』達成度」が総合評価に特に影響する(図-5)など、社会と関わる志向を持っています。さらに森林整備作業にレク的な要素を求める回答(「レク目的」)が多いものの、山菜採りなどレク・プログラムの有無は総合評価に影響していないことから、参加者は必ずしも活動に娯楽的な楽しさを求めているわけではありません。これらの結果は、リーダーの方向づけを受け止め、今後、ボランティアが地域の森林整備や利用を進める新たな担い手として、役割を果たす可能性を期待させます。

以上から、行政によるボランティアへの技術・運営支援は、活動の段階的な発展を視野に入れて行うことが望ましいでしょう。すなわち、まずは、魅力ある活動の自主企画を支援したり学習会を提供すること、そして、参加者が公共的な取り組みによって、より高次の満足感を得られる価値観の形成や、そうした意欲あるリーダーの育成を促すことが重要と考えられます。

謝 辞

本報告をまとめるにあたり、石狩森づくりセンター普及課、ボランティア活動参加者の皆さまに大変お世話になりました。ここに厚くお礼申し上げます。

(保健機能科)