電話相談ボランティア・ストレッサー尺度作成の試み

○横澤希美¹・古賀幹章²・井上果子¹

(¹横浜国立大学大学院教育学研究科・²社会福祉法人横浜いのちの電話)

キーワード：電話相談、ボランティア、ストレッサー

Telephone counsellor volunteer stressor scale

Nozomi YOKOSAWA¹, Yoshiyuki KOGA² and Kako INOUE¹

(¹Yokohama National University Graduate School of Education, ²Social welfare corporation Yokohama Life Line)

Key Words: Telephone counseling, volunteer, stressor

目 的

電話相談は、電話が個人的・情緒的コミュニケーション手段として日常化する過程で成立し、普及してきた(林, 2009)。匿名性やかけ手主導性、研修の特殊性等、電話相談ならではの特性、それに伴うメリット・デメリットが明らかにされている(長谷川, 1990; 日高, 2001)。対人援助サービス従事者が体験する職場ストレッサーに関する研究(森本, 2006)、電話相談員の精神健康面を規定する要因に関する研究が行われている(平井, 2008)が、電話相談の特性を考慮したものはほとんど見られない。そこで本研究では、電話相談員に特異的なストレス要因を測定する尺度を作成する。

方 法

【予備調査】電話相談ボランティア活動阻害要因を探索的に明らかにするために、10年以上継続活動を行う電話相談員15名を対象に半構造化面接を行い、現在までの活動で辞めたいと思ったか否か、その原因、現在ストレスや不満に感じている事等を尋ねた。回答内容は、心理学を専攻する大学院生及び電話相談員、計3名がKJ法に基づき、「人間関係」「組織の問題」「当番の重責」「匿名性」「研修問題」「かけ手からの被害」「自分の対応力不足への罪悪感」「自分の区切り・年齢」の8カテゴリーに分類し、各カテゴリーから質問項目を作成した。

【本調査】1.調査対象者：関東地区5市・九州地区1市の6社会法人電話相談ボランティア組織に所属する電話相談員454名。有効回答者401名。

2.調査方法・倫理的配慮：各組織の責任者に調査用紙を渡し、所属電話相談員への配布と回収を依頼し、後日直接回収5市、郵送回収1市。研究目的等、個人情報取り扱い及び実施については質問紙に明記し、無記名での回答を求めた。

3.質問紙の構成：(1)電話相談ボランティア・ストレッサー尺度候補項目25項目(2)職場ストレッサー尺度(福田・井田, 2005)20項目：一部ワーディングの修正を行い医療現場特有の2項目を除外。

結 果

電話相談ボランティア・ストレッサー尺度候補項目25項目について、探索的因子分析(主因子法・Promax回転)を行った。解釈可能性から3因子14項目を抽出し、「電話相談ボランティア・ストレッサー尺度」と命名した(表1)。第1因子は組織内の人間関係に関する項目が高い負荷量を示したため、「組織内人間関係に関する葛藤」因子、第2因子は相談者への対応に関する項目が高い負荷量を示したため「様々な相談者対応に伴う葛藤」因子、第3因子は活動遂行に関する項目

が高い負荷量を示したため「活動遂行に伴う重責」因子とそれぞれ命名した。職場ストレッサー尺度の各下位尺度得点との相関係数を算出したところ「組織内人間関係に関する葛藤」、「活動遂行に伴う重責」と「電話相談者ケアに関する葛藤」との間以外の全項目間に.2~.6の範囲における有意な正の相関がみられた(表2)。

考 察

電話相談員が抱えるストレス要因は、3因子から構成されていた。相関分析結果から、相談員が抱える3つのストレス要因は、上司同僚との葛藤、業務遂行に伴う重責や業務量の多さ、電話相談活動に対する無力感という、相談員を取り巻く環境、電話相談に対する相談員自身の想いと関連していた。一方、組織内人間関係の葛藤や活動遂行に伴う重責は、相談員が相談者と関わる中で抱える事となる「電話相談者ケアに関する葛藤」とは異なる事が明らかになった。

表1. 電話相談ボランティア・ストレッサー尺度

項目内容	I	II	III	M
組織内人間関係に関する葛藤($\alpha=.72$)				
23.組織や研修の関係者と相談員の間に、あつれきがある	.796	-.050	-.062	2.65
17.同じ志を持つ人同士が、なぜ攻撃し合うのかと思う	.621	.103	-.111	2.60
10.組織で話し合っても何も決まらない	.571	-.163	.150	2.67
9.一緒に活動したくない様な人がある	.488	.004	-.062	2.32
18.組織活動を強いられる感じがある	.449	.116	.190	2.69
様々な相談者対応に伴う葛藤($\alpha=.70$)				
15.自分が向いていないのではと悩む	-.029	.714	-.076	2.74
22.性的な電話でイヤな思いをする	-.091	.550	-.075	3.65
7.自分の対応で、かけ手に申し訳ないという気持ちになる	-.044	.478	.055	3.36
14.頻回通話者への対応にウンザリする	.151	.476	-.013	3.23
16.10年とか20年とかの節目や区切りで、辞めることを考えている	.077	.436	.134	2.61
6.かけ手の攻撃や罵倒がストレスになる	-.009	.416	.190	3.26
活動遂行に伴う重責($\alpha=.71$)				
11.数ヵ月先の当番予定にしばられる	-.010	-.152	.863	2.47
19.当番予定は何があるんでも行かなきゃならぬというストレスがある	-.056	.162	.665	2.81
3.仕事や家庭が忙しくなり両立が困難になる	-.004	.141	.453	2.76
因子相関	II	.359	—	—
	III	.452	.566	—

表2. 電話相談ボランティア・ストレッサー尺度と職場ストレッサー尺度の相関係数

	業務遂行に伴う重責	上司同僚との葛藤	多忙業務過多	電話相談者ケアに関する葛藤	電話相談活動に対する無力感
組織内人間関係に関する葛藤	.197 **	.642 **	.334 **	.065	.243 **
様々な相談者対応に伴う葛藤	.575 **	.165 **	.439 **	.234 **	.441 **
活動遂行に伴う重責	.334 **	.173 **	.351 **	.061	.223 **

** $p<.01$