

## 視覚障害者に対する援助行動 : 援助行動の質と認知の差異

その他のタイトル	Helping Behavior Toward the Visually Impaired : The Quality of Helping Behavior and the Difference in Helping Evaluation Between Helper and Recipient.
著者	高木 修, 玉木 和歌子
雑誌名	関西大学社会学部紀要
巻	30
号	1
発行年	1998-09-25
URL	<a href="http://hdl.handle.net/10112/00022411">http://hdl.handle.net/10112/00022411</a>

## 視覚障害者に対する援助行動 —援助行動の質と認知の差異—

高木 修・玉木 和歌子

Helping Behavior Toward the Visually Impaired :  
The Quality of Helping Behavior and the Difference in  
Helping Evaluation Between Helper and Recipient.

Osamu TAKAGI・Wakako TAMAKI

### Abstract

The purpose of this study is to examine the quality of helping behaviors toward people with visual impairments, and the difference in helping evaluation between the helper and the recipient. First, interviews of 10 people with visual impairments were used to develop a pool of high and poor quality helping behaviors. 246 college students (none with visual impairments) then rated the helping behaviors in terms of their desirability from the point of view of people with visual impairments. Measures of contact with disabled persons, empathy and tendency to help were also obtained. According to the interviews, high quality helping behaviors included showing concern and consideration, and notification or warning to the visually impaired person of a potential occurrence of difficulty. Low quality helping behaviors included unwanted help, and passive, halfhearted assistance. The degree to which the college students' evaluations differed from those of the visually impaired concerning the desirability of helping behaviors was predicted by the amount of previous contact with disabled persons, and empathy.

Key words : helping behavior, visual impairment, disability, empathy

### 抄 録

本研究の目的は、どのような援助が視覚障害者の望む質の高い援助なのか、また、視覚障害者と晴眼者との質認知がいかに異なるかを検討することである。第1調査においては、面接によって、10人の視覚障害者から質の高い援助行動と質の低い援助行動を収集した。第2調査においては、246名の大学生（晴眼者）を対象に、質問紙によって、視覚障害者に対する援助行動の望ましき認知、障害者との接触頻度、共感性、援助行動傾向を調査した。その結果、質の高い援助として、潜在的、あるいは、顕在的困窮状態での情報提供行動、気遣い・配慮行動が、質の低い援助行動として、望まれない援助行動と消極的援助行動が明らかになった。また、援助の質認知の不一致の大きさは、障害者との接触頻度、そして共感性の特性により規定されることが明らかになった。

キーワード：援助行動 視覚障害 能力障害 共感性

## 1. 背景と目的

### 1) 障害者との接触

Scott (1969) は、視覚障害者自身や彼らのために活動を行っている人々の面接調査、視覚障害者の観察調査、そして、視覚障害者を対象とする質問紙調査などの知見から「視覚障害者は社会的役割を果たしている」という理論を打ち立てている。すなわち、視覚障害者は、晴眼者との対人関係において、晴眼者が視覚障害者について信じ込んでいるステレオタイプの信念・規範と合致するような行動を採るようになるとしている。

Scott は、また、晴眼者と視覚障害者との関係開始が晴眼者同志のそれとは違う特異なものであるとし、対人関係上の問題点を次のように3点挙げている。

①晴眼者は、視覚障害者についてのステレオタイプの信念に基づき彼らを認知し、彼らに対して行動する。

②晴眼者は、視覚障害者といかに交わるべきかについて、不確かである。

③視覚障害者特有の行動があり、それがコミュニケーション上の誤解を招きやすい。

このような対人関係上の問題は、視覚障害者との関係開始において特有なものではなく、他の障害を持つ人々、または、社会的弱者と定義づけられている人々との関係開始においても起こりうるであろう。

Scott は、このような問題が生じるのは、日常的に視覚障害者と接触していない晴眼者の場合であるとしている。しかし、現実には、晴眼者のほとんどが視覚障害者と接触することがまれである。例えば、内閣総理大臣官房広報室 (1987; 1992) による「障害者に関する世論調査」と「社会福祉に関する世論調査」において、「あなたは障害を持つ方と気軽に話をしたり、手助けをすることがありましたか」という質問に対して、被調査者の約半数が「なかった」と答え、そして、その理由の約80%は「機会がない」であった。

視覚障害者との接触経験の無い晴眼者は、彼らとのコミュニケーションにおいて明確な規範を持たず、不確かで曖昧な基準でもって意思決定をし、行動する。このことゆえの緊張状態が不快な感情を双方にもたらす。晴眼者は、この不快な状態を解消するために、ステレオタイプの認知に則したコミュニケーション規範を使用して、視覚障害者に働きかける。「自己成就的予言」(self-fulfilling prophecy) の効果で視覚障害者は、晴眼者の期待通りのステレオタイプの行動をとるようになり、「視覚障害者」という社会的アイデンティティを形成し、社会的役割を担うようになる、というのである。

われわれは、一般に、他者との相互作用を通して、自己概念を修正・補強し、とるべき行動の基準(社会的役割)を取得する(梶田, 1988; 仲村, 1983)。また、障害者にとって健常者は、影響力の強い無視できないそのような他者として存在している(山口, 1997)。これらの研究知

見からしても、Scott の提唱する視覚障害者のあり方が理解できる。

ところで、山内（1992）は、健常者の障害者に対する態度が一般に非好意的方向に傾いていること、また、障害者との接触（特に協同作業）が彼らの態度を好意的な方向に変容させることを明らかにしている（山内，1984；Desforges et al., 1991）。しかし、その接触において視覚障害者についてのステレオタイプの認知と一貫し、それを強化するような情報が収集される場合には、好意的な態度変容が起こらないことも明らかにしている（山内，1992；Langer et al., 1985）。したがって、視覚障害者がステレオタイプの社会的役割を担って行動するのであれば、晴眼者の視覚障害者への好意的な方向への態度変容は起こらないと推測される。

ところで、日常的に晴眼者と視覚障害者が接触する可能性のある一つの場面として想定されるのが援助場面であろう。未知の者同士の1回きりの接触であることの多いこのような場面では、Scott の提唱する問題が浮上し、晴眼者はたとえ接触を経験しても、視覚障害者についての彼らの認知や態度を好意的な方向に変容しないだろう。また、彼らのコミュニケーションは、双方に不快な感情を喚起するだろう。

以上のことをふまえると、晴眼者と視覚障害者とのコミュニケーションの質を向上するのにも役立つと期待できる「視覚障害者といかに交わるべきか」（行動規範）を、晴眼者が視覚障害者と接触する可能性の高い一つの場面である援助場面で、明らかにする必要があると考える。

## 2) 援助行動の質

近年の社会心理学における援助行動研究には、援助行動の促進あるいは抑制の要因の解明の他に、援助者が考えるように援助行動が常に肯定的効果を生むとは限らないという視点のもと、援助を評価する側である被援助者に焦点を当てた研究が認められる（相川，1984；西川・高木，1990，など）。被援助者側の観点から援助行動を捉えた場合、どの程度援助行動を行うかという量的側面に加えて、どのような内容の援助行動を行うかという質的側面が問題となるだろう（原田，1994；伊東，1996，など）。

伊東（1996）は、援助行動の質を、(1)援助の有効性、(2)被援助者から見た援助の望ましき、(3)被援助者の自尊心への影響、の3側面から捉えている。つまり、「有効性が高く、被援助者の満足度が高く、かつ、被援助者の自尊心を支える援助」が質の高い援助であると仮説した。そして、援助の望ましきと被援助者の自尊心への影響の間に強い正の関連性 ( $r = .832, p < .01$ ) を発見し、自分にとって「望ましい」と捉えている援助は「自尊心への脅威とならない」ものであることを示唆している。

ところで、高木（1997）は、援助要請および援助授与の生起過程モデルを提案し、加えて援助者と被援助者における援助および被援助の影響出現過程を述べている。それによると、援助の有効性が低く、被援助者の自尊心を傷つけるような援助は失敗と評価され、その結果、被援助者は被援助に対し否定的な態度と消極的な動機づけを抱き、他方、援助者は援助に対し否定

的な態度と消極的な動機づけを抱く。逆に、援助の有効性が高く、被援助者の自尊心を支持するような援助は成功と評価され、被援助者は被援助に対し肯定的な態度と積極的な動機づけを、援助者は援助に対し肯定的な態度と積極的な動機づけを抱くようになる、という影響の出現を仮説している。

これらのことに基づけば、援助の質は、援助場面での成功・失敗の評価と密接に関連し、さらに、その評価が援助場面で援助者と被援助者の双方が抱く快あるいは不快の感情とも関連することが考えられる。

もちろん、援助の評価が援助者と被援助者で異なる場合もありうるが、概して被援助者が成功と認知した援助は、援助者も同様に認知しやすいであろう。伊東（1996）は、援助の質は援助者と被援助者の双方からの認知を考慮すべきであるとし、「ありがた迷惑」と感じられる援助は両者の認知の不一致を端的に示す現象としている。

以上のことをふまえ、どのような援助行動が質が高く、あるいは低いのかを明らかにすると共に、どのような援助行動において援助者と被援助者の間に質認知の不一致がみられるのかを明らかにする必要があると考える。

### 3) 援助行動の質認知と個人的特性との関係

視覚障害者への援助場面において、どのような個人的特性が援助行動の内容を見極め、提供することに影響するのであろうか。Scottの盲人社会化理論によると、視覚障害者との接触頻度と彼らへの日常的関心の高さは、視覚障害者とのコミュニケーションの基盤を形成する要因となりうる。そのために、接触頻度および関心度が援助行動の質認知に関係すると考えられる。

伊東（1996）は、男性よりも女性の方がより質の高い援助行動を行う傾向にあり、また、共感性の高い人は、援助行動を行いやすいが、質の高い援助と低い援助の双方を行うことを明らかにしている。このことから、ジェンダーと共感性とが援助行動の質認知に関連すると考えられる。

### 4) 本研究の目的

以上の観点から、本研究では、晴眼者が視覚障害者を援助する場面において、質の高い援助が援助成功を双方にもたらし、その高い評価および好ましい相互作用が双方に快感情を経験させる。そして、そのような接触が、視覚障害者を援助することに対する晴眼者の態度および視覚障害者自身に対する晴眼者の態度を好意的な方向に変容させるだろうと仮説した。なお、本研究では、援助の質を「被援助者にとっての望ましき」として捉える。これは、方法論上の問題から、援助の質をあらゆる側面から捉えるのが難しいためである。すなわち、援助の有効性は、日常の援助場面では客観的に測ることが難しいために、また、自尊心への影響は、先行研究で望ましきと相関が高いので手続きを簡潔にするために本研究では取り扱わないことにし

た。

本報告では、上記仮説を検証する第1段階として、以下の3点を目的とする。

晴眼者が視覚障害者を援助する場面において、

- (1)視覚障害者にとって、質の高い援助とはどのような行動かを明らかにし、援助場面での行動規範を明らかにする。
- (2)援助行動の質の捉え方は、援助者である晴眼者と被援助者である視覚障害者とでどのように異なるか、また、そのような認知の不一致がみられるのは、どのような様式の援助行動においてであるかを明らかにする。
- (3)両者の認知の違いをもたらす要因を明らかにする。

なお、上記の目的(1)は本調査1で、目的(2)および(3)は本調査2で扱う。

## 予備調査

### 1. 目的

視覚障害者に対する援助行動は、日常的に、どのような場面で行われているのかを明らかにすることが予備調査の目的である。

### 2. 方法

- 1) 対象者：大阪府在住の視覚障害者 1名
- 2) 質問項目：援助が必要な外出場面
- 3) 手続き：大阪市の障害者センターにおいて、半構造化面接法によって、上記の質問について、自分自身のみならず一般的に視覚障害者のことも想像して、回答を求めた。
- 4) 調査期日：1996年11月11日

### 3. 結果と考察

視覚障害者に援助を必要とする場面について回答を求め、それらを整理したところ、以下の8場面において視覚障害者が援助を要していることが推定された。

- ①道路：点字ブロックや音響信号機の未だ設置されていないところが多く、設置されていても、障害物などにより十分に利用できないところの多いのが現状である。このように、環境面の不具合や安全性の面などから、誰かに助けてもらいたい。
- ②商店街：店舗から商品が道路にはみ出していたり、店先に駐輪が多いと、歩きづらいだけでなく危険でもあるので、誰かにそのことを注意し、誘導してほしい。
- ③スーパー・マーケット、コンビニエンスストア：普段はめったに行かないが、夜中や急を要するときには行くことがある。そこでは基本的にセルフサービスなので、1人で買い物をするのは困難である。通常、店員が援助してくれるが、他のお客への対応で忙しいときには、誰かに助けてもらいたい。

- ④大型スーパー・マーケット，デパート：③の『スーパー・マーケット，コンビニエンスストア』と同様に，基本的にセルフサービスであり，手引きのサービスのある店舗もあるが，まだ少数である。したがって，店内を一緒に歩き，手引きしてほしい。
- ⑤電車，駅：慣れていない券売機を利用するときや混雑時のホームを移動するとき，また，電車を乗り換える際に，援助してほしい。
- ⑥バス，バス停：バス停の位置が分かりにくい時や，複数の行き先のバスが停車するバス停では，目的のバスが来たのかどうか分からず，それらを教えてほしい。
- ⑦タクシー，タクシー乗り場：雨天にはタクシーを利用することが多いが，タクシーを降りるとき，いつもと違う場所で降ろされると，困ってしまう。また，タクシー乗り場のないところでタクシーを拾うことも難しく，誰かに助けてもらいたい。
- ⑧病院：慣れない病院では，受付の場所が分からないときがあり，誰かに教えてもらいたい。

以上の場面をさらにまとめると，目的地までの移動の場面，買い物や病院といった出先の場面で，視覚障害者が援助の必要性を認識していることが推定される。

さて，日本点字図書館（1993）は，視覚障害者279名を対象にした調査において「家の外の生活で不便に感じている点」について質問したところ，231名から774件の回答を得た。それによると，「道路，歩道（165件）」「電車，バス，タクシー（116件）」「駅（77件）」「バス停，タクシー乗り場（66件）」の4つの場所が不便を感じる場所として上位を占め，全体の54.8%（424件）であった。これらの場所では，それらの不便さを解消するために，援助の必要性が高いことが示唆された。

予備調査の結果と日本点字図書館の知見から，本調査で設定する援助場面として，「①道路，歩道」「②駅，バス停，タクシー乗り場（電車，バス，タクシーを含む）」「③買い物先（コンビニエンスストア，スーパー・マーケット，デパート，商店街を含む）」の3つが適当と判断した。

## 本調査 1

### 1. 目的

日常生活場面における視覚障害者に対する援助行動にはどのような種類のものがあるか。さらに，それらの中で，質の高い援助，あるいは，低い援助は何かを明らかにすることが本調査1の目的である。

### 2. 方法

- 1) 対象者：大阪府在住の視覚障害者10名（男性5名，女性5名，平均年齢51.2歳）
- 2) 手続きと質問項目：大阪府下にある対象視覚障害者の各家庭で半構造化面接法によって実施した。

## 視覚障害者に対する援助行動（高木・玉木）

日常的な援助必要場面として、「a. 道路，歩道」「b. 駅，バス停，タクシー乗り場」「c. 買い物先」の3つを設定し、それぞれにおいて以下の2つの質問に対する回答を求めた。

①援助として、してほしいこと（質の高い援助）

②援助として、してほしくないこと（質の低い援助）

次いで、3場面に関係なく、以下の2つの質問に対する回答を求めた。

③快感情を喚起した被援助経験

④不快感情を喚起した被援助経験

最後に、対象者の属性として、以下の質問に対する回答を求めた。

⑤年齢および職業

全ての質問に対する回答を録音したが、平均録音時間は、1人につき34分であった。

3) 調査期日：1996年11月18日～12月6日

### 3. 結果と考察

#### 1) 援助内容の分類

##### ■質の高い援助

10人から3場面で合計77個の回答が得られた。場面を込みにして、得られた援助行動を内容別に整理すると、表1のとおりとなった。なお、1個の回答を複数の行動に分類することもあるため、回答数と件数は一致していない。

表1 質の高い援助の分類

#### ①道案内 (19件)

- 障害物のためにうろろしているとき、声をかける。(6件)
- 道に迷っている感じのするとき、こちらから行き先を尋ねる。(5件)
- 道を知っていそうに思っても、念のために行き先を尋ねる。(2件)
- 場所を尋ねられたときは、丁寧に教える。(2件)
- 店の入り口でうろろしているとき、何がしたいのかを尋ねる。(2件)
- 道を尋ねられたとき、教えたり、わかりやすいところまで手引きしたり、自分と行く方向が同じ場合、一緒に行く。(2件)

#### ②道案内の情報提供 (19件)

- バス停でどのバスに乗ればよいのかを尋ねられたら、教える。(6件)
- タクシー乗り場で並ぶ位置まで手引きし、順番がきたら手引きして乗せる。(4件)
- タクシー乗り場の場所を尋ねられたら、教える。(3件)
- 改札の前で声をかけ、行きたい路線の改札を教える。(2件)
- 公衆電話の場所を尋ねられたら、教える。(1件)
- 駅の券売機の場所を尋ねられたら、教える。(1件)
- バス・ターミナルでバス停の場所を教えたり、そこまで手引きする。(1件)
- 駅のエスカレーターの位置を尋ねられたら、教える。(1件)

#### ③情報提供 (31件)

- 券売機で使い方が分からないようなので、操作方法を教える。(6件)



- 電車で席が空いていたら、声をかけてその場所を教えたり、手引きする。(5件)
  - バス停の手前や後ろにバスが停まったら、そのことを教える。(4件)
  - 駅のホームで乗車位置と違うところで電車を待っているのを、間違いを教える。(2件)
  - タクシー乗り場で、列の進退を教える。(2件)
  - 横断歩道で、信号が赤か青かを教える。(2件)
  - 券売機で、値段を尋ねられたので、教える。(2件)
  - 買い物をする時、商品の説明をしたり、触れさせたりする。(2件)
  - バスが来ても気づいていないと、それを教える。(1件)
  - 券売機の前の列の進退を教える。(1件)
  - バスに乗っているとき席が空いていないので、手すりの場所を教える。(1件)
  - バスの停車ボタンの場所を教えたり、代わりに押す。(1件)
  - 買い物の時、新鮮な食品を教える。(1件)
  - 生協で袋の中身を説明し、どの袋が誰のものかを教える。(1件)
- ④安全への気遣い(13件)
- 危険が察知されたので、駅のホームで声をかけ、手助けする。(6件)
  - 電車の乗り降りの時、声をかけて手引きする。(2件)
  - 階段で声をかけ、手引きする。(1件)
  - 駅が混雑しているときに、手引きする。(1件)
  - 深い側溝のある道は危険なので、手引きする。(1件)
  - ホームの端と階段を間違えていそうだったので、声をかけて教える。(1件)
  - ホームと電車の間があいて危険なとき、電車に乗るのを手助けする。(1件)
- ⑤手引きの仕方(3件)
- 手引きの時、肘を持ってもらい、半歩前を歩いて手引きする。(3件)
- ⑥障害者への対応の仕方(6件)
- 視覚障害者に、どういうことをしてほしいのかを尋ねる。(2件)
  - 人の多い場所で声をかけられて、立ち止まって手助けする。(1件)
  - 援助を頼まれたが、急いでいたのでその理由をきっちり述べて断る。(1件)
  - 自転車に乗っているとき、一声かけてから追い越す。(1件)
  - 道で軽い挨拶をする際、名前を名乗ってからする。(1件)
- ⑦その他(8件)
- 買い物の時、売場を教えたり、一緒に買い物をする。(4件)
  - ものを置き忘れていたときに、一緒に探したり、忘れ物の確認をする。(2件)
  - お店で荷降ろしの時、荷物を下ろす。(1件)
  - タクシーを止めて欲しいと頼まれたので、タクシーを止める。(1件)
- 

## ■質の低い援助

10人から3場面面で合計45個の回答が得られた。援助行動を内容別に整理すると、表2のようになった。

表2 質の低い援助の分類

- 
- ①道案内（5件）  
道を知っていそうに思っても、念のために行き先を尋ねる。（4件）  
自分と行く方向が逆なのに一緒に行く。（1件）
- ②道案内的情報提供（5件）  
道を教えるとき、「あっち」などの指示語を用いる。（2件）  
道を教えるとき、指さして教える。（2件）  
道を教えるとき、自分から見た左右で教える。（1件）
- ③情報提供（2件）  
買い物の時、商品の説明をしながら積極的に勧める。（1件）  
席が空いているか尋ねられたので、席を譲る。（1件）
- ④安全への気遣い（9件）  
道の穴や溝などちょっとしたことでも、声をかけて教える。（2件）  
危険を感じたので、「危ない」と声をかける。（2件）  
後ろから方向や危険性を声をかけて教える。（2件）  
細い道で車に乗っている時、視覚障害者が端を歩いている時、停止せず徐行する。（1件）  
車に乗っているとき、すぐ近くに来てからクラクションを鳴らす。（1件）  
ホームや電車内で歩いているので、列に並ばせたり、席を譲る。（1件）
- ⑤手引きの仕方（23件）  
手引きの時、白杖や白杖を持つ手を持って手引きする。（6件）  
手引きの時、後ろから肩や背中を押して手引きする。（5件）  
手引きの時、腕を組んだり、手をつないだりして歩く。（3件）  
手引きの時、手首や袖を持って歩く。（2件）  
手引きの時、後ろから抱くような形で手引きする。（2件）  
手引きの時、以前習った通りに手引きする。（1件）  
手引きの時、自分のバッグのベルトを持たせて手引きする。（1件）  
階段で手引きし、ホームに着いたので手引きをやめる。（1件）  
電車のドアが開いたので、引っ張って電車に乗せる。（1件）  
電車に乗るとき、白杖を持って引っ張って乗せる。（1件）
- ⑥障害者への対応の仕方（15件）  
声をかけられたが、用件を聞かずに断る。（2件）  
道を尋ねられたので、黙って立ち止まる。（1件）  
席が空いているか尋ねられたので、席を譲る。（3件）  
自転車に乗っているとき、そのまま減速も合図もせず側に通る。（1件）  
助言として偏見ととれるようなことを言う。（3件）  
援助してあげているという態度で援助する。（3件）  
スキルがないことも無理にしようとする。（1件）  
いやいや援助する（1件）
- ⑦その他（5件）  
列に割り込ます。（2件）  
宗教的な勧めに障害を絡める。（1件）  
好奇心旺盛で、初対面にも拘わらずいろいろと尋ねる。（1件）  
案内放送が聞こえないくらい大きな声で話す。（1件）
-

表1および表2より、質の高い援助と低い援助とにおいて同じ6つの援助行動分類カテゴリーが得られた。これらのカテゴリーについて、以下に説明してゆく。

#### ①道案内

この援助行動は、ある目的地に至るまでの情報を視覚障害者に提供するという行動である。それは、情報のみの提供と、目的地まで同伴するか、手引きするという行動を含んでいる。なお、この行動は、特に目的地が比較的遠距離にあり、屋外での援助場面に適用される。

この場合の質の高い援助とは、「道で迷っている感じのするとき、こちらから行き先を尋ねる」「うろうろしているのでどこへ行きたいのかを尋ねる」などである。援助者は、被援助者の困窮状態にいち早く気づき、自ら進んで援助の手を差し伸べることが求められている。なお、「道を知っていそうに思っても、念のために行き先を尋ねる」という行動が質の高い援助と低い援助の両方に挙げられているが、これは、困窮状態にない被援助者がこの行動をお節なもので、望ましくない援助と受け取ることもあるが、逆に、たとえ困っていそうになくても、被援助者の状態を積極的に気遣うことは望ましいことだとする考え方もあることを示唆している。

#### ②道案内的情報提供

この援助行動は、ある目的地に至るまでの情報を提供するという行動である。「①道案内」との違いは、目的地が比較的近距离あるいは目前にあり、援助場面が屋内あるいは何らかの敷地内である場合に起こる。

この場合の質の高い援助とは、「公衆電話の場所を尋ねられたので教える」「エスカレーターの位置を尋ねられたので教える」などの行動である。他方、質の低い援助とは、「道を教えるとき、指さして教える」「道を教えるとき、指示語を用いる」といった行動であり、質の低さを決定しているのは提供情報の内容ではなく、提供の仕方（援助方法）である。

#### ③情報提供

この援助行動は、視覚的な情報を提供する行動であり、その視覚的情報が行動開始・行動修正・行動決定の手がかりとして重要である場合に起こる。被援助者は、その情報を知る術をあまり持たず、援助者側の気づきが重要である。質の高い援助には、「バスが来ても気づいていないので、そのことを教える」「列の進退を教える」などがある。他方、質の低い援助には、『道案内的情報提供』と同じように、援助内容ではなく援助方法あるいは対応の仕方に関係のある行動が含まれる。

#### ④安全への気遣い

この援助行動は、視覚的情報を処理することが困難な被援助者に障害物への注意を促したり、複雑な道程を手引きしたりする行動である。

質の高い援助には、「階段で声をかけ手引きする」「駅が混雑しているときに手引きする」などがあり、被援助者のおかれている事態が労を要すると判断されるときでも行われる援助である。他方、質の低い援助には、「階段で手引きし、ホームに着いたので手引きをやめる」という

行動がある。階段よりもホームの方がより一層危険なため、被援助者は引き続き手引きを必要としているが、援助者側と被援助者側で場面認知が不一致を起こしていて、それが低い評価の原因になっている。また、「危険を感じたので危ないと声をかける」も質の低い援助として捉えられている。これは、このような声かけよりも、具体的に危険を避ける行動、例えば、手引きするという援助方法を望んでいることを示唆している。

#### ⑤手引きの仕方

このカテゴリーは、援助行動の内容というよりも援助方法に関するものである。障害物がある場合や、複雑な道程を歩くときなどに望まれる「手引き」が含まれるが、一般に指示されている適切な仕方で行われるか否かで行動の質が決定される。

#### ⑥障害者への対応の仕方

このカテゴリーも援助内容自体による分類というよりは援助方法によると考えられる。どの援助行動にも援用される付加価値的な行動である。援助内容の質の高低は、この付加価値的な援助方法と密接に関係する。

質の高い援助には、「挨拶をする際、名前を名乗る」「視覚障害者に逢ったので、どういふことをしたらよいか尋ねる」といった行動がある。この援助行動は、直接的には彼らの困窮状態を解消しないが、援助内容と結びついて援助の質を高める。他方、質の低い援助には、「してあげているという態度で援助する」という行動がある。これは、援助自体あるいは障害者に対する態度と密接に関わる行動であろう。援助行動が対等な関係の相互作用としてではなく上下関係の相互作用として行われると、被援助者の自尊心は脅かされ、その援助は質の低い援助行動と認知される。また、援助の「スキルがないことを無理にしようとする」ことよりも「スキルがない旨伝えて断る」ことが援助の質を高めている。援助者は、援助成功のために自分の援助スキルを見極めることが大切である（高木，1997）。

以上の論究より、視覚障害者が援助行動の質を評価するのは、「道案内」「道案内的情報提供」「情報提供」「手引きの仕方」「安全への気遣い」「障害者への対応の仕方」といった援助行動に関してであることが推察される。彼らはこのようなタイプの援助行動について要望が強く、そのためにその援助方法、あるいは対応の仕方によって援助の質の高低が評価し分けられることが示唆された。

#### 2) 質の高低に影響する要因

援助の質と援助カテゴリーとの回答頻度の連関性をみるために $\chi^2$ 検定を行った。その結果、援助の質の高低において各カテゴリー回答数比率に有意な差のあることが示された ( $\chi^2(5) = 57.571, p < .01$ )。そこで、残差分析を行ったところ (表3), 「道案内」「道案内的情報提供」「情報提供」のカテゴリーは、質の高い援助の残差がプラスに有意であり、質の低い援助はマイナスに有意である。「手引きの仕方」「障害者への対応の仕方」のカテゴリーでは逆に、質の

低い援助がプラスに有意であり、質の高い援助ではマイナスに有意であった。

表3 援助の質の高低における援助分類カテゴリーの残差分析結果

援助の質	評点	道案内	案内情報	情報提供	安全懸念	手引き	対応法
高	実度数	19	19	31	13	3	6
	期待度数	14.56	14.56	20.02	13.35	15.77	12.74
	残差	2.024*	2.024*	4.430**	-0.164	-5.640**	-3.247**
低	実度数	5	5	2	9	23	15
	期待度数	9.44	9.44	12.98	8.65	10.23	8.26
	残差	-2.024*	-2.024*	-4.430**	0.164	5.640**	3.247**

注) 有意水準 \* p<.05 \*\* p<.01

質の高い援助では、「道案内」「道案内の情報提供」「情報提供」という援助内容のカテゴリーにおいて高頻度の回答が得られ、質の低い援助においては、「手引きの仕方」「障害者への対応の仕方」といった援助方法や対応の仕方のカテゴリーにおいて高頻度の回答が得られた。このことは、授与された援助内容自体においては援助の質は高いと認知されやすいが、その授与方法

表4 援助の内容と方法による援助の質の認知分類

援助内容	質を決定する行動	援助の質
道案内		
・行き先を尋ねる	困っているようである (被援助者の状況)	高い
	困っていないさそうである	低い
・目的地へ一緒に行く	行く方向が同じ (援助者の状況)	高い
	行く方向が異なる	低い
道案内の情報提供		
・目的地を教える	被援助者から見た左右 (援助方法)	高い
	指示語や自分から見た左右	低い
情報提供 (視覚的)		
・電車で空席を尋ねられる	空席がないので手すりを教える (対応の仕方)	高い
	空席がないので席を譲る	低い
手引きの仕方		
・手引きする	肘を持ってもらい半歩前を歩く (援助方法)	高い
	適切な方法で行わない	低い
安全への気遣い		
・注意の促し	危険を感じ声をかけ手引きする (援助方法)	高い
	危険を感じ背後から「危ない」という	低い
障害者への対応の仕方		
・援助要請される	用件を聞きスキルがない旨を伝え断る (仕方)	高い
	スキルがないのに無理して行う	低い
	用件を聞かずに断る	低い
・援助要請される	援助受諾を伝え行動する (対応の仕方)	高い
	何も言わず行動する	低い

法あるいは対応の仕方という、いわゆる「相互関係のあり方」の適切性が援助の質に影響することを示唆している。

表4は、質の高い援助と低い援助を込みにし、その援助を援助内容と援助方法（あるいは、対応の仕方）の2つの次元で捉え直したものである。

表4より、視覚障害者への援助行動の質は、援助者および被援助者の状況、援助方法、対応の仕方によって異なることが示唆された。つまり、被援助者にどのようなやり方で援助を行うかが援助の質を決定するのである。

高木（1997）の援助授与の生起過程モデルにおいては、援助実行までに7つの判断決定段階がある。それは、被援助者の抱える「問題の重大性の評価」、被援助者の「問題解決能力の査定」、援助者の「援助責任の所在（責任の受容）」、「援助授与の意思決定」、「有効な援助様式の検討」、援助者の「実行能力の評価」である。これらの段階1つ1つが援助の質の高低と関連しており、適切に判断決定されると、質の高い援助を行い、援助成功に帰結するが、逆に、判断決定を誤ると、低い質の援助を行い、援助失敗に帰結することが考えられる。例えば、「問題の重大性の評価」の段階において、重大性を把握できないときには、援助要請内容を聞かずに断わってしまうという行動を採るだろう。「問題解決能力の査定」の段階において、被援助者の能力判断を誤ったときには、知っている道を歩く視覚障害者に声をかけるという無用な事態が生じるだろう。「援助責任の所在」の段階において、援助者の内部に責任があると判断したときには、援助をしてあげているという態度で援助することを導くだろう。求めているのに援助を与えることは、「援助授与の意思決定」の段階における判断の誤りであろう。そして、「有効な援助様式の検討」の段階において、援助様式の判断に失敗すると、適切でない手引きを行い、「実行能力の評価」の段階において、援助者自身の能力評価を誤ると、スキルのない援助を授与する事態に陥る。これらのように、各段階において不適切な判断を下した場合には、援助は失敗し、後の両者の援助行動と被援助行動に好ましくない影響が出現するのである。

障害者への援助授与の生起過程においては、被援助者自身についての経験的情報が乏しい、あるいは障害者についてのステレオタイプの認知が働くことが考えられ（Scott, 1969）、特に「問題の重大性の評価」「問題解決能力の査定」「有効な援助様式の検討」の3過程で判断決定を間違え、援助の失敗が導かれやすいことが示唆される。したがって、援助の成功を導くには、視覚障害者の生活環境、視覚障害者の問題解決能力、有効な援助様式の理解が重要となる。

### 3) 快・不快感情を喚起する援助

今までにどのような援助で快感情あるいは不快感情を経験したかを尋ねた。その結果、10人から快感情に関しては11件、不快感情に関しては7件の回答が得られた（表5参照）。それによると、快感情を伴った援助は、質の高い援助と重複するものであり、逆に、不快感情を伴った援助は、質の低い援助で挙げられたものであった。その内容から見ると、快感情を喚起させた

援助は、「ボランティアを越えた」、または「家族以上に親身」な関係の中でなされた援助が挙げられており、逆に、不快感情を喚起させた援助は、「援助してあげるという態度」でなされた援助が挙げられている。このことは、視覚障害者が、「晴眼者（援助者）」と「視覚障害者（被援助者）」という社会的アイデンティティに縛られないつきあいを望んでいることを示唆している。

金子（1992）は、ボランティア活動の経験やボランティア活動に携わる人々との接触から、ボランティアとしての関わり方で重要なことの1つが、ボランティア活動の対象者と尊敬ある対等な関係を築くことであるとしている。つまり、ボランティア活動は、弱者への奉仕行動ではなく、対等な自立した一個人との相互作用であるべきであり、その相互作用こそがボランティア活動を強化する報酬として働くとしている。

以上のことから、援助における「尊厳のある対等な」関係が、援助者・被援助者双方に快感情を喚起し、援助行動に対する援助者の態度に positive な影響を与えると考えられる。また、そのような関係においては、援助者の視覚障害者への対応がステレオタイプの信じ込みに支配されないであろうから、Scott の提起した対人関係上の問題が浮上せず、その相互作用に快感情が伴うと予想される。

表5 快・不快感情を喚起した援助の内容

<p>■快感情</p> <p>ボランティアを越えた付き合いができた。(3件)</p> <p>家族以上に親身になってくれた。(2件)</p> <p>分からない情報を丁寧に説明してもらった。(2件)</p> <p>分からないことを点字になおしてもらった。(1件)</p> <p>置き忘れたものを見つけてもらった。(1件)</p> <p>何にしても援助してもらうことは嬉しい(1件)</p>
<p>■不快感情</p> <p>「援助してあげる」という態度で援助された。(1件)</p> <p>いやいやしているのが態度で分かる。(1件)</p> <p>障害者だからといって、無理解なことを言われた。(1件)</p> <p>分からないことを無理にしようとする。(1件)</p>

## 本調査2

### 1. 目的

被援助者としての視覚障害者と援助者としての晴眼者との間では、援助行動の質の認知に関して、どのような食い違いがあるのか、また、それを規定する要因は何か、を明らかにすることが本調査2の目的である。

## 2. 方法

1) 被調査者：晴眼者（大学生及び社会人）264名（男性125名，女性139名）と視覚障害者10名（本調査1と同一被験者）

2) 尺度：

### ■晴眼者が調査対象の場合

- ①視覚障害者に対する援助行動尺度：第1執筆者ら3名が本調査1の結果から選定した25種の援助行動から成る（5件法）。
- ②向社会的行動尺度：菊池（1988）の大学生用向社会的行動尺度（20項目，5件法）
- ③情動的共感性尺度：加藤・高木（1980）の情動的共感尺度（25項目，5件法）
- ④障害者との接触頻度（4件法）
- ⑤障害者への関心度（4件法）
- ⑥ボランティア経験の有無（2件法）

### ■視覚障害者が調査対象の場合

①上記の視覚障害者に対する援助行動尺度（25項目，5件法）

3) 手続き：尺度①では，晴眼者に対しては，視覚障害者がそれぞれの行動をどの程度望んでいるかについて，「非常に望んでいると思う」から「全く望んでいないと思う」までの5件法で回答することを求めた。他方，視覚障害者に対しては，それぞれの援助行動を自分がどの程度望んでいるかについて，「非常に望んでいる」から「全く望んでいない」までの5件法で回答することを求めた。

4) 調査期日：1996年12月15日～12月30日

## 3. 結果と考察

1) 被調査者となった晴眼者の特徴

### ①障害者との接触頻度

「障害者と接する機会がどの程度ありますか」の質問に対する回答結果を表6に示す。接触頻度の多い順に4点から1点まで得点化したところ，平均値2.21，標準偏差0.99であった。これより，本調査の対象となった晴眼者では，障害者との接触が「あまりない」あるいは「まったくない」人が60%以上を占めていた。なお，これは，内閣総理大臣官房広報室（1992）の結果とほぼ同じ傾向にある。

表6 障害者との接触頻度の度数分布（人数，%）

	よくある	ときどきある	あまりない	まったくない	計
晴眼者	32	65	93	74	264
%	12.12	24.62	35.23	28.03	100.00



②障害者への関心度

「日頃、障害者に関する情報を見るほうですか」という質問に対する回答結果を表7に示す。関心度の高い順に4点から1点まで得点化したところ、平均値2.43、標準偏差0.76であった。これより、障害者の情報に関心を示す者は約40%であり、あまり高い関心を本調査の対象者が抱いていないことが分かった。

表7 障害者に関する情報への関心度の度数分布 (人数, %)

	積極的に見る	なるべく見る	あまり見ない	見ない	NA	計
晴眼者	18	90	135	19	2	264
%	6.82	34.09	51.14	7.20	0.75	100.00

③ボランティア経験の有無

ボランティア活動の経験の有る人は81人 (30.68%)、無い人は183人 (69.32%) であった。この結果も、種々の調査に基づいて指摘されている割合にほぼ一致している。

2) 行動の望ましきから見た視覚障害者に対する援助行動の種類

調査対象者は、視覚障害者に対する種々の援助行動の望ましきをどのように認知しているであろうか。行動質認知の得点化に先立って、望ましきの観点から視覚障害者に対する援助行動の構造を検討するために、望ましき評定に対して因子分析 (主因子法・バリマックス回転) を適用した。なお、因子数の決定は、寄与率及び固有値の推移を参考に行った。その結果、5因子構造が適当と判断した。表8は、主因子解の固有値と寄与率、回転後の因子負荷量、共通性を示している。以下では、因子の解釈と命名を行う。

第1因子は、「バス停にバスが停まっているのに気づかないのを見て、教える」「駅のホームで乗車位置を間違えているのを見たとき、正しい位置を教える」などの9行動で構成されており、視覚障害者がその困窮状態に気づいていないときに適切な情報を提供する行動であることから、この因子を『気づいてない困窮状態に関する情報の提供行動 (以後、潜在的困窮状態での情報提供行動、と記す)』(固有値6.70, 寄与率27%)と命名した。第2因子は、「買い物しようとしているのを見たとき、商品の説明をする」「複数の路線のあるバス停で、乗りたいバスを教える」などの7行動で構成されており、明らかに困っている状態で直接役立つ情報を提供する行動であることから、この因子を『直接的援助情報の提供行動 (以後、顕在的困窮状態での情報提供行動、と記す)』(固有値3.28, 寄与率13%)と命名した。第3因子は、「道で迷っているとき、何も言わずに、後ろから肩や背中を押し、手引きする」「電車やバスのドアが開いたとき、声をかけずに引っ張ってバスに乗せる」などの5行動で構成されており、援助方法や対応の仕方が不適切で視覚障害者に望まれない援助行動であることから、この因子を『望まれない援助行動』(固有値1.40, 寄与率6%)と命名した。第4因子は、「困っている視覚障害者を

表 8 視覚障害者に対する援助行動の因子分析結果 (因子負荷行列)

	Factor1	Factor2	Factor3	Factor4	Factor5	h <sup>2</sup>
04 バス停にバスが停まっているのに気づかないのを見て、教える。	S 04 0.77567	0.14313	-0.07498	0.12620	0.06149	0.647
18 駅のホームで乗車位置を間違えているのを見たとき、正しい位置を教える。	S 18 0.72300	0.18250	-0.05805	-0.03135	-0.10405	0.571
07 バスの乗り降りの時やホームで危険を感じたとき、声をかけ手引きする。	S 07 0.71086	0.15495	-0.02653	-0.00698	0.08323	0.537
20 歩道で、障害物のために歩みにくくて困っているとき、手引きする。	S 20 0.67328	0.34812	-0.04779	0.00251	-0.07745	0.582
06 横断歩道で信号がどの色か教える。	S 06 0.61453	0.25673	-0.06112	0.13048	0.24318	0.523
01 道や店の入り口で迷っているのを見たとき、どこへ行きたいかを尋ねる。	S 01 0.54164	0.41063	0.01805	-0.17204	-0.04277	0.494
24 バス停の前に乗用車が停まっている、バスが停まる場所が変わったとき、教える。	S 24 0.47930	0.39186	-0.22690	-0.28622	0.05985	0.520
22 切符売り場で迷っているのを見たとき、切符を買ったり操作方法を教える。	S 22 0.47513	0.43640	-0.00474	-0.26772	-0.06647	0.492
02 道や駅で迷っているのを見たとき、腕を組んだり手をつないで手引きする。	S 02 0.43098	0.30622	0.24519	-0.36309	0.12733	0.487
09 買い物しようとしているのを見たととき、商品の説明をする。	S 09 0.08279	0.68829	0.05815	0.17675	-0.10214	0.526
16 複数の路線のあるバス停で、乗りたいバスを教える。	S 16 0.42177	0.65614	-0.03165	-0.04456	0.05476	0.614
15 駅の券売機の前で、行きたい駅を尋ねて切符の値段を教える。	S 15 0.29587	0.65319	0.06112	-0.02296	0.21544	0.565
11 道や駅で迷っているとき、肘を持ってもらい、半歩前を歩いて手引きする。	S 11 0.27104	0.53661	-0.21834	-0.16700	0.26465	0.507
21 タクシー乗り場で、列の動きを教える。	S 21 0.46809	0.52821	0.09887	-0.13209	-0.08703	0.533
25 もし、視覚障害者に行きたい方向を尋ねて、自分と同じなら一緒に行く。	S 25 0.24521	0.51501	0.18128	-0.17420	0.05951	0.392
14 電車やバスで、空席を教えたり、空席が無いときは、自分の席を譲る。	S 14 0.25239	0.35136	0.24150	0.15404	0.31484	0.368
08 道で迷っているとき、何も言わずに、後ろから肩や背中を押し手引きする。	S 08 -0.01379	0.05307	0.79600	-0.00414	0.10861	0.648
13 電車やバスのドアが開いたとき、声をかけずに引っぱってバスに乗る。	S 13 -0.19742	0.16710	0.74553	0.20718	0.10842	0.677
19 道で迷っているのを見たととき、白杖や白杖を持つ手を握って手引きする。	S 19 0.15387	0.01140	0.72114	-0.16294	-0.15181	0.593
17 視覚障害者に声をかけられたとき、何も言わずに立ち止まり、用件を聞く。	S 17 0.03314	-0.09886	0.69411	0.17210	0.08052	0.529
23 視覚障害者に道を教えるとき、「あっちの方に」と言って指をさす。	S 23 -0.24296	0.04904	0.68116	0.19745	0.05455	0.567
12 困っている視覚障害者を見て何をすれば良いか解らないので何もしない。	S 12 -0.14834	0.04428	0.17664	0.69226	-0.03572	0.536
05 道や駅で、手引きはしないで、声をかけて進むべき方向を教える。	S 05 0.32277	-0.14888	0.19047	0.62520	0.10780	0.565
10 細い道で車や自転車に乗っている時、視覚障害者が歩いていたら徐行する。	S 10 0.10139	0.23183	0.10548	0.09500	0.69788	0.571
03 道で出逢ったときは、まず自分の名前を名乗ってから挨拶する。	S 03 0.22013	0.38760	-0.05900	0.21316	-0.57574	0.579
固有値	6.696359	3.275759	1.398450	1.160129	1.097039	
寄与率	0.2679	0.1310	0.0559	0.0464	0.0439	

見ても何をすればよいかわからないので何もしない」「道や駅で、手引きはしないで、声をかけて進むべき方向を教える」の2行動で構成されており、努力して適切な行動を探すことを怠ったり、消極的に援助することから、この因子を『消極的援助行動』（固有値1.16, 寄与率5%）と命名した。最後に、第5因子は、「細い道で車や自転車に乗っているとき、視覚障害者が歩いていたら、徐行する」「道で出逢ったときは、まず自分の名前を名乗ってから挨拶する」の2行動から構成されており、視覚障害者への気遣いや配慮行動であることから、この因子を『気遣い、配慮行動』（固有値1.10, 寄与率4%）と命名した。

援助の質という観点から、以上の因子を見ると、「潜在的困窮状態における情報提供行動」「顕在的困窮状態における情報提供行動」「気遣い、配慮行動」が質の高い援助行動として捉えることができ、「望まれない援助行動」と「消極的援助行動」が質の低い援助行動とみなすことができるだろう。

調査対象者の晴眼者と視覚障害者には、彼らの尺度評定に基づいて、以上の5種の援助行動の質認知に関する因子得点を与えて、以後の分析を行った。

### 3) 向社会的行動の構造

調査の対象者である晴眼者がどの程度向社会的行動を行う傾向にあるかを、菊池（1988）の向社会的行動尺度によって測定したが、得点化に先立ち、この尺度に含まれる向社会的行動群がどのような構造を成しているかを見る。そのために、行動経験の評定に対して因子分析（主因子法・バリマックス回転）を適用した。なお、因子数の決定は、寄与率及び固有値の推移を参考に行った。その結果、3因子構造が適当と判断した。最終推定共通性および因子負荷量が低い5項目を除き、残りの20項目について再度因子分析（主因子法・バリマックス回転）を行った。その結果を表9に示す。以下では、因子の解釈と命名を行う。

第1因子は、「荷物を網棚に乗せる」「落としたりした荷物を一緒に集める」などの行動に高い負荷が示されている。これらの行動は、公共の場での援助行動であることから、この因子を『公共空間における援助行動』（固有値4.68, 寄与率31%）と命名した。第2因子は、学校で「友人のためにプリントをもらう」「ノートを貸す」などの行動に高い負荷が示されていることから、この因子を『学業における援助行動』（固有値1.67, 寄与率11%）と命名した。第3因子は、「誕生日にプレゼントを贈る」「落ち込んでいる友人に電話する」「老人の話し相手になる」などの行動に高い負荷が示されており、精神的に支援することを目的とした援助であることから、この因子を『精神的援助』（固有値1.36, 寄与率9%）と命名した。3因子の累積寄与率は51%である。

調査対象者の晴眼者には、彼らの尺度評定に基づいて、以上の3種の行動に関する因子得点を与えて、以後の分析を行った。

視覚障害者に対する援助行動（高木・玉木）

表9 向社会的行動の構造（因子分析結果）

	Factor1	Factor2	Factor3	h <sup>2</sup>
17. バスや列車で荷物を網棚に乗せる	0.76082	-0.07324	-0.01400	0.584
20. 自動販売機などの使い方を教える	0.68229	0.03739	0.19655	0.506
18. 人が落とした物を一緒に集める	0.67734	0.30158	0.03308	0.551
19. けが人を介抱したり救急車を呼ぶ	0.60443	0.22529	-0.04131	0.418
09. 捜し物をしている人に声をかける	0.54848	0.01520	0.32934	0.410
03. 転んだ子どもを起こしてやる	0.54110	0.29788	0.09724	0.391
15. 未知の人の落とし物を教える	0.53547	0.27932	0.42944	0.549
02. 店でおつりが多いとき注意する	0.48549	0.16372	0.10967	0.275
04. あまり親しくない人にノートを貸す	0.04295	0.78211	0.05158	0.616
13. 欠席した友人のためプリントを貰う	0.21191	0.73095	0.12055	0.594
05. 友人を保健室に連れていく	0.25320	0.67402	0.21251	0.564
06. 友人の宿題を手伝う	0.10820	0.66619	0.12099	0.470
14. 家族の誕生日にプレゼントを贈る	-0.03027	0.11728	0.83248	0.708
08. 落ち込んでいる友人に電話する	0.06795	0.30264	0.68089	0.560
07. 相席になった老人の話し相手になる	0.31337	0.01882	0.65122	0.523
固有値	4.678954	1.673519	1.364118	
寄与率	0.3119	0.1116	0.0909	

4) 情動的共感性の構造

共感性の高さが援助行動の授与に影響を与える要因であるらしいことは、先行研究で認められている。例えば、伊東（1996）は、共感性の高い人が、援助行動の質に拘わらず、援助をよく行うことを明らかにしている。本調査では、加藤・高木（1980）の情動的共感性尺度を用いて、調査対象者である晴眼者の共感性を測定した。得点化に先立ち、共感性がどのような構造を成しているかをみるために、評定に対して因子分析（主因子法・バリマックス回転）を適用した。その結果、寄与率及び固有値から3因子が妥当であるとした。最終共通性推定値から共通性が0.20以下の4項目を除外し、再分析した。その結果を表10に示す。以下では、因子の解釈と命名を行う。

第1因子は、「嬉しくて泣いているのを見るとしらける」「人が動揺することが理解できない」「他人の涙を見るといらだってくる」などの項目に高く負荷し、他人と自分とは関係ないという冷淡な感情が示されていることから、この因子を『感情的冷淡さ』（固有値4.68、寄与率31%）と命名した。第2因子は、「他人の感情に左右されずに決断できる」「友人が動揺していても動揺しない」などの項目に高い負荷が示されていることから、この因子を『感情的独立性』（固有値1.67、寄与率11%）と命名した。第3因子は、「愛の歌や詩に感動する」「動物の苦しむ姿を見るとかわいそうになる」などの項目に高い負荷が示され、周囲に対して気遣う暖かい感情であることから、この因子を『感情的暖かさ』（固有値1.36、寄与率9%）と命名した。これらは、加藤・高木（1980）の3因子によく対応している。なお、3因子の累積寄与率は51%である。

調査対象者の晴眼者には、彼らの尺度評定に基づいて、以上の3種の共感性に関する因子得

点を与えて、以後の分析を行った。

表10 情動的共感性の構造（因子分析結果）

	Factor1	Factor2	Factor3	h <sup>2</sup>
03. 嬉し泣きを見ると白けた気持になる	0.72188	0.01394	-0.16297	0.548
05. 人が動揺するのが理解できない	0.69596	-0.15454	0.15760	0.533
15. 映画で泣く人を見るとおかしくなる	0.60715	0.05950	-0.23882	0.429
25. 人の涙を見ると苛立つ	0.58519	-0.28688	-0.28345	0.505
09. 悩み事を話されると話を逸らす	0.54229	-0.22965	-0.31692	0.447
12. 人が笑っていても関心を持たない	0.51968	-0.25110	-0.04437	0.335
19. 不幸な人が同情を求めると嫌になる	0.46079	-0.32024	-0.27774	0.392
13. 周りの人が悩んでいても平気である	0.44387	-0.40686	-0.22105	0.411
10. 他人の感情に左右されず決断できる	-0.16099	0.66894	-0.20011	0.513
23. 友人が動揺していても動揺しない	-0.34833	0.61463	-0.08963	0.507
20. 周りが興奮しても平静でいられる	0.38020	0.52278	0.03163	0.419
17. 悪い報せを人に告げる時は動揺する	-0.18560	-0.43798	0.29325	0.312
02. 周りが神経質になると私もそうなる	0.11832	-0.68157	0.15323	0.502
07. 感情的に周りの人に影響されやすい	-0.07276	-0.70956	0.21991	0.557
18. 愛の歌や詩に感動しやすい	0.11228	0.09493	0.64946	0.443
24. 動物が苦しむ姿は可哀想である	-0.08238	0.20883	0.63043	0.448
11. 小さい子供はよく泣くが可愛い	-0.19870	-0.06443	0.49942	0.293
16. 人が冷遇されるのを見ると腹が立つ	-0.10016	0.11787	0.49410	0.268
08. 大勢の中で一人きりの人は可哀想だ	-0.40899	0.02997	0.48678	0.405
14. 事務より社会福祉の仕事をしたい	-0.11661	-0.16298	0.44497	0.238
06. 身寄りのない老人は可哀想だ	-0.24491	0.31584	0.43804	0.352
固有値	4.678954	1.673519	1.364118	
寄与率	0.3119	0.1116	0.0909	

### 5) 視覚障害者に対する援助行動の質に関する認知の不一致

視覚障害者と晴眼者の間に援助行動の質（望ましき）に関する認知に違いがあるだろうか。その検討のために、視覚障害者に対する援助行動の5因子にそれぞれ高く負荷する行動項目に関して、その評定点の平均値を因子別、視覚障害者と晴眼者別に算出し、各因子において両群間に行動質の認知差があるかどうかをt検定によって確かめた。その結果、全ての因子において、5%水準で有意差のあることが認められた。その結果は、表11に示した。

表11は、視覚障害者に対する質の高い援助行動と捉えることができる『潜在的困窮状態での情報提供行動』『顕在的困窮状態での情報提供行動』『気遣い、配慮行動』では、それらの行動の質を視覚障害者が晴眼者よりも一層高く評価することを、他方、視覚障害者に対する質の低い援助行動と捉えることができる『望まれない援助行動』と『消極的援助行動』では、この行動の質を視覚障害者が晴眼者よりも一層低く評価することを示している。これらの結果は、視覚障害者に対する援助行動の質評価の方向が視覚障害者と晴眼者で大きく異なるが、視覚障害者が望むほどに当該の援助行動を晴眼者が望ましいと評価しておらず、逆に、視覚障害者が望んでいないほどに当該の援助行動を望ましくないと評定していないという認知差が存在す

ることを示唆している。

表11 視覚障害者と晴眼者との援助行動質認知差（t検定結果）

援助行動	視覚障害者(SD)	晴眼者(SD)	df	t 値
潜在的困窮情報提供	4.74(.08)	4.14(.64)	13.3	-6.44***
顕在的困窮情報提供	4.66(.31)	3.77(.66)	12.3	-8.36***
望まれない援助行動	1.16(.32)	2.00(.05)	13.4	7.46***
消極的援助行動	1.85(.94)	3.03(.82)	272.0	4.45***
気遣い, 配慮行動	3.85(.71)	3.21(.87)	272.0	-2.29*

注) 有意水準 \* p<.05, \*\*\* p<.001

#### 6) 援助行動質認知の不一致を規定する要因（重回帰分析結果）

調査対象者である晴眼者の援助行動質認知が視覚障害者のそれと異なるのであれば、その不一致を規定するものはなにかを明らかにするために、ジェンダー、視覚障害者接触頻度、視覚障害者関心度、ボランティア経験の有無、3種の向社会的行動の傾向度、情動的共感性の3特性の10変数を説明変数にし、視覚障害者の援助行動質認知と晴眼者のそれとの差を算出して晴眼者の援助行動質認知不一致得点（以降不一致得点とする）とし、これを目的変数とした重回帰分析を、視覚障害者に対する援助行動因子別に行った。重回帰分析における説明変数は表12に、重回帰分析の結果は表13に示した。

表12 重回帰分析の説明変数一覧

ジェンダー(ダミー変数, 男=1/女=0)
視覚障害者との接触頻度
視覚障害者に関する情報への関心度
ボランティア経験の有無(ダミー変数, 有=1/無=0)
援助行動
第1因子得点: 公共空間における援助
第2因子得点: 学業における援助
第3因子得点: 精神的援助
情動的共感性
第1因子得点: 感情的冷淡さ
第2因子得点: 感情的独立性
第3因子得点: 感情的暖かさ

表13より、『潜在的困窮状態での情報提供行動』の質認知の不一致は、感情的に冷淡な人 ( $\beta = .20, p < .001$ ) や周りの人の感情にあまり影響されない人 ( $\beta = .13, p < .05$ ) の場合に大きく、暖かい感情で共感をよく行う人 ( $\beta = -.25, p < .001$ ) の場合に小さいことが認められた ( $R^2 = .118, p < .001$ )。また、『顕在的困窮状態での情報提供行動』の質認知の不一致は、周りの人の感情にあまり影響されない人 ( $\beta = .11, p < .10$ ) の場合にどちらかといえば大きく、暖かい感情で共感をよく行う人 ( $\beta = -.23, p < .001$ ) の場合に小さいことが認められた ( $R^2 = .066, p < .001$ )。さらに、『望まれない援助行動』の質認知の不一致は、男性 ( $\beta = .12,$

p<.05) や感情的に冷淡な人 ( $\beta = .28, p < .001$ ) の場合に大きく、周りの人の感情にあまり影響されない人 ( $\beta = -.11, p < .10$ ) の場合にどちらかといえば小さいことが認められた ( $R^2 = .098, p < .001$ )。さらにまた、『消極的援助行動』の質認知の不一致は、障害者との接触頻度が高い人 ( $\beta = .16, p < .05$ ) の場合に大きく、公共空間で援助をよく行う人 ( $\beta = -.12, p < .10$ ) の場合にどちらかといえば小さいことが認められた ( $R^2 = .032, p < .05$ )。最後に、『気遣い・配慮行動』の質認知の不一致は、感情的に暖かい人 ( $\beta = -.16, p < .01$ ) の場合に小さいことが認められた ( $R^2 = .026, p < .01$ )。

これらの結果から、一般に、質認知の不一致は、感情的暖かさが抑制し、感情的冷淡さが促進すると言えよう。感情的に暖かい人は、相手の立場に立って考えることが可能であり、困窮者の状態を見極めることに優れているのであろう。しかしながら、感情的暖かさが質認知の不一致に影響するのは、質の高い援助行動においてであり、質の低い援助行動では影響していない。伊東 (1996) は、共感性の高い人が質の高い援助も低い援助もよく行うことを見出しているが、この研究の知見は、共感性が質の高い援助行動の認知には影響するが、低い援助にはあまり影響しないことを示唆している。日本人は、一般に、情動的理解のスキルが発達しており、理性的に状況を理解するよりも情動的に状況を理解しやすく、そのような理解が行動を喚起しやすいと指摘されている (東, 1994; 松井・中里・石井, 1998)。共感性のスキルの高い人は、理性的判断を用いずに行動を行い、質の低い援助まで行ってしまふのかもしれない。他方、感情的に冷淡な人は、相手の立場に立って考えることがうまくできずに、困窮者の状態を見極めることに劣っているため、質の高い援助を高く認知できず、質の低い援助の認知も甘いので、質認知の不一致が大きくなるのであろう。

表13 援助行動の質認知における不一致に関する重回帰分析結果

説明	行動 情報提供	潜在的困窮 情報情報	顕在的困窮 援助	望まれない 援助	消極的 援助	気遣い 配慮
ジェンダー			.122*			
障害者接触頻度					.163*	
障害者関心度						
ボランティア経験						
公共空間の援助					-.120 †	
学業での援助						
精神的援助						
感情的冷淡さ	.201***			.256***		
感情的独立性	.134*	.107 †	-.108 †			
感情的暖かさ	-.245***	-.234***				-.162**
R <sup>2</sup>	.118***	.066***	.098***	.032*	.026**	

注) 有意水準 † p<.10, \* p<.05, \*\* p<.01, \*\*\* p<.001

ところで、感情的独立性は、情報提供行動の場面、視覚障害者との援助行動の質認知の不一致を促進するが、視覚障害者が望まない援助行動の場合、質認知の不一致を抑制することが明

らかにされた。このタイプの情動的特性は、潜在的にしる顕在的にしろ、他者の困窮状態を見極めることにあまり機能しないが、逆に、その特性ゆえに、援助の質の低さを見極めることによく機能することが考えられる。

さらに、男性は、視覚障害者が望まない援助行動の質認知において、視覚障害者と一致しないことも明らかにされた。伊東（1996）は、女性が質の低い援助よりも質の高い援助を一層行う傾向があるとしている。ジェンダーによる援助行動生起の違いに関する様々な先行研究は、一貫した結果を示しておらず、場面ごとに異なることが示されている（Eagly & Clowly, 1986）。援助行動の質認知、あるいは質の高い援助行動の授与がジェンダーで異なるかどうかは、今後の研究の課題になるであろう。

「消極的援助行動」の質認知では、障害者との関与度の高い人が、視覚障害者と不一致を起しやすいたことが明らかにされた。これは、彼らとその関与度の高さから Scott の提唱するステレオタイプの規範を強めていることを示唆している。Scott は、視覚障害者が障害者の施設でその社会的役割を強く担うようになるとしている。それは、マニュアル化された障害者の扱い方、あるいは障害者を手厚く助けることが彼らを何もできない障害者に近づけるといのである。つまり、障害者に関わるほど、また、障害者に関心を持つほど、彼らについてのステレオタイプの認知を強化してしまうといのである。この研究では「消極的援助行動」のみでそれによると思われる認知の不一致が現れたが、この影響を確認するためには、晴眼者のステレオタイプの規範を測る尺度の検討がまず必要になるであろう。

また、公共空間で援助をよく行う人は、「消極的援助行動」の質認知において、視覚障害者と一致する質認知を行う傾向のあることが認められた。つまり、公の場で援助した経験の豊富な人は、何をしたらよいかよく分からないから何もしないと、消極的な姿勢で援助することが視覚障害者には望まれていないことを正確に認知しているのである。なお、上述のように、視覚障害者との関与度は、質認知の不一致を促進し、公共空間での援助経験度がそれを抑制するという結果は、Scott の提唱する理論からすると相容れないものようであるが、そのステレオタイプの認知の影響も、公の場での種々のタイプの援助経験によって障害者に対する認識・態度が変容するにつれて、改善されていくのかもしれない。この問題の解明についても、今後の研究に待たねばならない。

なお、障害者関心度とボランティア経験の有無、学業での援助経験、そして精神的援助経験は、援助行動の質認知の不一致に対して有意な影響を与えないようである。

#### 4. 結語

本研究は、「晴眼者が視覚障害者を援助する場合、援助の質が高いと援助は成功し、その高い評価が双方に快感情を喚起する。そして、そのような行動経験が、視覚障害者に対する援助に



関する晴眼者の態度、および視覚障害者自身に対する態度を好意的な方向に変容させる」という仮説を検証する第1段階として、予備調査と2つの本調査を行い、①質の高い、あるいは低い援助行動とは、②認知に不一致のある援助行動は、そして、③不一致に影響する要因は何か、を検討した。その結果、ほぼ仮説を支持する結果が得られたと考える。

本調査1では、援助行動の質評価が、授与される援助の内容だけでなく、援助の仕方や姿勢によっても規定されることが明らかにされた。また、質の高い援助が被援助者である視覚障害者に快感情を経験させる傾向のあることも明らかにされた。

本調査2では、援助行動の質認知が、晴眼者と視覚障害者との間で違うことが明らかにされた。援助行動の質が高いか、あるいは低いかという方向においては両者の認知はほぼ一致していたものの、その程度で不一致が認められた。この不一致が、晴眼者と視覚障害者の双方に不快感情を抱かせるのであり、その解消を積極的に図る必要があるだろう。

「消極的援助行動」の質認知においては、晴眼者と視覚障害者の間で望ましさの方向がわずかではあるが異なっていた。すなわち、晴眼者は、適切な方法が分からないときや援助意欲が沸かないときでも何とか援助してほしいと視覚障害者が望んでいるのに、無理して援助を授与するよりは援助を差し控える方が望ましいと考えるようである。なお、この質認知の不一致は、障害者に接触している人ほど認められ、接触経験からこのような認知を導き出していることが示唆された。この結果は、障害者とのコミュニケーションの基準を持たずに接触した経験が障害者とのコミュニケーションに支障を来すという仮説を支持するものと解される。

また、援助行動の質認知の不一致を、感情の冷淡さが規定していることも明らかにされた。この結果は、冷淡な感情の持ち主が被援助者の状況を理解し難いだけでなく、被援助者自身の理解にも困難を来していることを示唆している。そのため、Scottの説をある程度支持すると言えよう。感情が冷淡な人に望ましい行動基準を提示することによって、視覚障害者をステレオタイプの社会的アイデンティティで捉えずに、対峙する一個の人間として理解することが可能になり、視覚障害者とのコミュニケーションを円滑にし、そして、視覚障害者と晴眼者というカテゴリーを越えた双方に快の感情をもたらす関係を築くことができるであろう。少数者集団に対する態度の変容には、対人接触が効果を上げやすいが(山内, 1992など)、援助行動という対人接触による快感情生起は、障害者と健常者の双方に対しての認知の変容を誘うであろう。

最後に、本研究の方法論的な問題と今後の研究の展望について触れておきたい。本研究では、視覚障害者としての被調査者の数が少なかったために、この結果を一般化することには注意が必要であろう。複雑な統計的处理には耐えられないと判断し、視覚障害者に対する援助行動の構造が晴眼者と視覚障害者とで異ならないと仮定し、敢えてその質認知の違いに力点を置いた。今後は、視覚障害者の平均的なサンプルを確保し、視覚障害者に対する援助行動の構造の確認が望まれる。また、質の高い援助行動を探索するために本研究においては面接調査法と質問紙調査法を用いたが、援助行動授与の内的過程を探るためには、認知心理学の手法であるプロト

コル法などを用いる必要もあろう。さらに、今後の研究においては、援助行動の成功・失敗評価と質認知との関係、質認知と援助授与との関係、援助評価とその影響との関係についても検討していくことが望まれる。

【引用・参考文献】

- 相川充 1984 援助者に対する被援助者の評価に及ぼす返報の効果 心理学研究, 55, 8-14.
- 東洋 1995 日本人のしつけと教育 東京大学出版会
- Desforger, D. M., Lord, C. G., Ramsey, S. L., Mason, J. A., Van Leeuwen, M. D., West, S. C. & Leeper M, R. 1991 Effects of structured cooperative contact on hanging negative attitudes toward stigmatized social groups. *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 531-544.
- Eisenberg, N., & Fabes, R. A. 1991 Prosocial Behavior and Empathy : A multimethod developmental perspective. *Review of Personality and Social Psychology*, 12, 34-61.
- 原田純治 1994 非援助の援助に関する研究 日本グループ・ダイナミックス学会第42回大会発表論文集, 60-61.
- 伊東秀章 1996 援助行動の質—援助の質の高さと関連する性格特性とジェンダー— 実験社会心理学研究, 36, 261-272.
- 梶田叡一 1988 自己意識の心理学（第2版） 東京大学出版会
- 金子郁容 1992 ボランティア—もうひとつの情報社会— 岩波書店
- 加藤隆勝・高木秀明 1980 青年期における情動的共感性の特質 筑波大学心理学研究, 2, 33-42.
- 菊池章夫 1988 思いやりを科学する 川島書店
- Langer, E. J., Bashner, R. S. & Chanowitz, B. 1985 Decreasing prejudice by increasing discrimination. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49, 113-120.
- 松井洋・中里至正・石井隆之 1998 愛他性の構造に関する国際比較研究—米国, 中国, 韓国, トルコ, 日本の中学・高校生を対象として— 社会心理学研究, 13, 133-142.
- 内閣総理大臣官房広報室 1988 障害者に関する世論調査 世論調査年鑑, 大蔵省印刷局, 96-97.
- 内閣総理大臣官房広報室 1993 障害者に関する世論調査 世論調査年鑑, 大蔵省印刷局, 96-98.
- 中村陽吉 1983 対人場面の心理 東京大学出版会
- 日本点字図書館 1993 朝起きてから夜寝るまでの不便さ調査
- 西川正之・高木修 1990 援助がもたらす自尊心への脅威が被援助者の反応に及ぼす効果 実験社会心理学研究, 30, 123-132.
- Scott, R. A. 1969 *The making of blind men : A study of adult socialization*, Russell Sage Foundation (ロバート・A・スコット 1992 盲人はつくられる—大人の社会化の一研究 東信堂)
- 鈴木隆子 1992 向社会的行動に影響する諸要因—共感性・社会的スキル・外向性— 実験社会心理学研究, 32, 71-84.
- 高木修 1982 順社会的行動のクラスターと行動特性 年報社会心理学, 23, 137-156.
- 高木修 1997 援助行動の生起過程に関するモデルの提案 関西大学社会学部紀要, 29, 1, 1-21.
- 高木修・玉木和歌子 1995 阪神・淡路大震災におけるボランティア避難所で活動したボランティアの特徴— 関西大学社会学部紀要, 27, 2, 29-60.
- 山口裕幸 1988 成功・失敗経験による注意の方向性の違いが援助行動生起に及ぼす効果 実験社会心理学研究, 27, 113-120.
- 山口利勝 1997 聴覚障害生における健聴者の世界との葛藤とデフ・アイデンティティに関する研究 教育心理学研究, 45, 284-294.
- 山内隆久 1984 視覚障害児に対する態度の変容におよぼす対人的接触の効果 教育心理学研究, 32, 233-237.
- 山内隆久 1992 障害者に対する態度変容の研究の展望—対人接触の効果を中心として— 北九州大学文学部紀要 (B系列), 24, 63-84.
- 山内隆久 1996 偏見解消の心理—対人接触による障害者の理解— ナカニシヤ出版

附記：この論文は、第1筆者が日指良子氏（関西大学社会学部平成8年度卒業生）を指導して行った研究の資料を筆者らが再分析して、まとめたものである。我々は、努力して集めた資料の使用を快く認めてくれた日指良子氏に感謝する。

—— 1998.6.10受稿 ——