

# 高齢者の社会的支援介入に関する研究ノート<sup>1</sup>

— 高齢者給食サービスの予備調査 —

## A Note of Study on Social Support Intervention of Elderly: The preliminary research on meal service for elderly

田中宏二・兵藤好美<sup>2</sup>・田中共子<sup>3</sup>・野邊政雄

### はじめに

わずか40年ほどの間に、世界のどの国よりも速いスピードで高齢化を迎えたわが国では、高齢人口が総人口の約13%を占めるに至っている。この急速な高齢化の波に対し、敏速に対応した施策や整備が望まれるが、実際には追いつかず、多くの問題が発生してきている(松下・田所・海保, 1994)。特に老齡期という特性を考えると、その身体・精神・経済的変化に伴って、次第に周囲からのサポートが必要になってくる。しかしながら、近年の家族形態の変化の中で老親子の居住形態も大きく変化し、従来の同居から隣居・別居といった居住形態をとる家族も増加しつつあり、特に高齢の一人暮らしあるいは夫婦のみの世帯では、子供達等からのサポートの得難さが問題となってきている(中村・奥村, 1989)。そこで、このような高齢者に対しどのようにケア・サービスを提供するかが課題となってくる。

岡山市では、平成6年の10月から65歳以上の虚弱な高齢者で、かつ自力で調理が困難な場合又は援助が得られない場合を対象とし、給食サービスが始められている。そこで筆者らは、事業開始から1年を迎えた「一人暮らし老人等給食サービス」が高齢者の心理面にどのような影響をもたらしているか、またボランティア配食協力員は、高齢者とどのような関わりをもっているか等を知り、今後の社会的支援介入計画(social support intervention)への参考資料を得るために、予備調査を行った。その内容を記すと共に、KJ法による分類と考察を行ったので報告する。

### 方 法

#### 1. 調査対象

##### 1) 給食サービス受給者

高島地区に居住する65歳以上の虚弱な高齢者で次の各号に該当し、かつ自力で調理が困難な場合又は援助が得られない対象者の内、給食サービス受給希望者は現在47名である。この内から5名を、実際に給食を配達しているボランティア配食協力員によって推薦して貰った。

---

1 本稿は、文部省科学研究費補助金 総合研究(A)「健康防御への社会的支援介入法の適応に関する総合研究」(研究代表者 田中宏二 課題番号 07301012)の研究成果の一部である。  
2 岡山大学大学院教育学研究科  
3 広島大学留学生センター

- (① 一人暮らしの者 ; ② 高齢者のみの世帯に属する者 )  
(③ 高齢者と重度身体障害者の世帯に属する者 ④ 上記各号に準じ特に市長が認めた者)

## 2) ボランティア配食協力員

サービスは週5日(月～金曜日、祝祭日を除く)行われており、上記の給食サービス受給者に昼食を配食しているボランティア配食協力員は現在56名である。これらの協力員の内、こちらの調査要請に対し快く応じてくれた人達の中から、5名を選定した。

## 2. 調査方法

### 1) 給食サービス受給者

平成7年10月11日・12日の2日間。予めボランティア配食協力員から調査の主旨について説明を受け、了解を得た給食サービス受給者宅へ、ボランティア配食協力員の案内で訪問し、聞き取り調査を行った。面接時間は1人当たり10分～15分であった。

### 2) ボランティア配食協力員

平成7年10月6日13:30～15:00 高島公民館で行われたボランティア協力員懇談会の終了後、聞き取り調査を行った。面接時間は1人当たり15分～30分であった。

## 結 果

### 1. 単純集計

聞き取り調査の結果を、まず単純集計の形で下記に示した。なお、表中のa.～e.は、各調査対象者であり、給食サービス対象者とボランティア配食協力員は、それぞれ対応した記号である。

#### 《給食サービス受給者》

\* お弁当が配られていることについて、ご意見ご感想をお聞かせ下さい。

問1 お弁当が配られているサービスについて、どう思われますか？（事業への評価）  
良いと思う点と、良くないと思う点、それぞれについてお聞かせ下さい。

【良い点】

内 容	理 由
a: 毎日、雨の日も風の日も来てくれるので、ありがたい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・買い物の手間が省ける</li> <li>・忙しい時に助かる（飾りの出荷時期、農繁期）</li> <li>・農作業の姿（特に足下）のまま、食事可能</li> </ul>
b: ありがたく思っている 人が来て話をする	<ul style="list-style-type: none"> <li>・値段も適当で、いいサービスである（夕食もできればお願いしたい）</li> <li>・他の人と話す機会が少ない</li> </ul>
c: 同居しているが、2人だけの時昼食が貰える	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夫（車椅子使用）の手が離せないので、買い物に行けない</li> </ul>
d: 給食自体は、いいことだと思う	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病気がちなので助かる</li> </ul>
e: 非常に親切にしてくれる 非常に味がいい	<ul style="list-style-type: none"> <li>・皆、親切にしてくれるので、非常に満足している</li> <li>・体のことを考えて、薄味にしてくれている（400円は安い）</li> </ul>

【良くない点】

内 容	理 由
a: 値段が高くなってもよいから、もっと御馳走を入れて欲しい（弁当ランク選択の幅があってもよい）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・肉・魚がもっと欲しい</li> </ul>
b: 自由が束縛される	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決められた時間になければいけない</li> </ul>
c: 急に、いらなくなった日の連絡がしにくい	
d: 弁当の内容が時々悪い所がある（魚やおかず等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・体の調子が悪いので、食べられない物がある・もう少し、見た目をよくして欲しい・一応400円払っているのに、もう少し考えて欲しい</li> </ul>

問2 お弁当を配りながら、他にも何かして欲しいことはありますか？  
(例：もっと話すゆとりが欲しい、他の用も頼みたい等)

- (1) あ り →  
(2) 特 に な し → a, b, c, d, e, (5件)

【1】具体的内容

- a：弁当代の集金も一緒にしてくれるから助かっている  
e：強いていえば、できれば夕食も配って欲しい

\* お弁当を配って来られる人達について、ご意見ご感想をお聞かせ下さい。

問3 お弁当を配って来られる人達について、どう思われますか。  
(期待していたことと異なる、対応方法が気になる等)

- (1) 不満に思うことがある →  
(2) 満足している → a, b, c, d, e (5件)

【2】よいところ

- a：気易く、気楽に話をしてくれる。話題(野菜、暮らしについて)が身近である  
c：色々気を配ってくださる(体のこと、介護のこと)  
d：明るい人なので、何でも話せるから良い  
尾道出身なので近所づきあいもなく、配って来る人と話すのが楽しみ  
e：みんな親切にしてくれて、この上ない

問4 お弁当を配って来られる人達の中で、どのような人が話しやすい、もっと話したいと感じられますか。(人柄、話し方、話題等)

【具体的内容】

- a：親しみ易く、話をしてくれる人  
b：気楽に、軽い気持ちで話して貰える人  
話題の多い方が話し易い  
c：年齢の高い人(同年代がよい)  
話し易い、世間話をよくする  
d：真面目で明るい人、気兼ねがない  
弁当の内容の話  
e：みなさん、いい方なのでみんな話し易い  
例えば、「今日は暑いですね。気をつけて下さい。」と気を遣ってくれる  
充分に満足している

《ボランティア配食協力員》

\* お弁当を配っておられる中で、気づいたこと、ご感想等をお聞かせ下さい。

問1 お弁当を配っておられる中で、どのくらいの時間、どんな会話をしておられますか。  
また、会話以外には、どんなことを、どのくらいなさっておられますか。

時 間	お弁当に関する話			お弁当のこと以外の話			会話以外にしている事		
	<sup>a</sup> 0分	<sup>b</sup> 1分	<sup>c</sup> 5分	<sup>a</sup> 30分	<sup>b</sup> 3分	<sup>c</sup> 0~60	<sup>a</sup> 0	<sup>b</sup> 60	<sup>c</sup> 0
	<sup>d</sup> 5分	<sup>e</sup> 5分		<sup>d</sup> 2~30	<sup>e</sup> 10分		<sup>d</sup> 0	<sup>e</sup> 0	
内 容	a：特にしない b：今日は何よ、おいしいね好き？ c：前の日のメニューは、良かったですか？ d：時々、おかず、味、量の話を少し e：弁当の内容、好み			a：世間話 (健康、家族：息子、娘若い時の話、野菜の話)こちらが聞き手になる場合が多い 生活に困っていないので生活の話はしない b：困っているか、体の調子興味のあること c：話相手、夫(体不自由)のことを話す。 d：4件廻るので、時間的に余裕なし。世間話、天気や行事の話 e：体の具合、夫、畑のこと			a：元気な方なので特にすることなし b：互いに遠慮・困った相談を受けに行ったことがある (訪問時玄関の掃除) c：物を動かす		

問2 会話をする時に、何か話し易くなるように工夫をしておられますか  
また、どんなふうに話すと、話しがはずみますか。

(1) 工夫を行っている → b, c, d, e (4件)

(2) 工夫は行っていない → a, (1件)

【1】具体的内容(工夫点、話しがはずむ話し方・方法等)

- a：別に工夫する必要がない。明るい方なので、別に話に困ることはない。
- b：賛美、安心して話せるようカウンセリングの技法で(受け入れ、積極的傾聴、相槌)相手の気持ちを和らげるように
- c：元気ですか等の声かけをする
- d：個人的な話には、あまり触れないようにしている。
- e：相槌(相手が話し好きなので)、天気のこと等で話し易い雰囲気作り

問3 お弁当を配り始めて、配られている方について何らかの変化が見られていますか。

- (1) 変化が見られている → b, c, d, e (4件)  
 (2) 変化は見られていない → a, (1件)

【1】具体的内容

- a : 元々が明るく元気な方なので、特に変化は見られないが、弁当が来ることを楽しみにしていることは、確か
- b : 信頼関係が生まれる。体の不調の相談をするようになった (サポーター：元保健婦)  
 本音で話ができるようになった。  
 ヘルパーさんの派遣要請をするようになった。
- c : つながりが出来てきている。→向こうから気遣ってくれるようになった
- d : 栄養的にきちんとしているので、元気になった。  
 濃い味の物より、薄味の方が、体にいいことを知ってもらえた。  
 弁当が来るのを、心待ちにして貰えるようになった。  
 世間話の時間が徐々に長くなった。
- e : 借家なので、近所との会話少ない。ぬいぐるみを抱えている (寂しさの表れ)  
 →訪問を楽しみにしている。 表情が豊かになった  
 体が病弱であったが、お弁当を食べるようになって体の具合が良くなった。  
 (かかりつけの医師からも言われている)

問4 どういう人達が対象になっておられますか。

番号	対 象		特 徴 等
1	一人暮らしの者 【3件】	a, ♀	88歳, 弁当：2回/週 (正月のお飾り作り, 畑仕事をしている。健康, 裕福)娘, 息子も近くに居住し訪問
		b, ♂	87歳, 弁当：5回/週 (元国鉄職員, 20年前に妻他界, 料理不得手) 近日中にヘルパーへ夕食作り依頼
		d, ♀	79歳, 弁当：5回/週, 足が悪い為, 外に出られない ヘルパーを依頼している。1 年前前転居(九州なまり) 弁当楽しみにしている
2	高齢者のみの世帯に属する者 【1件】	e, ♀-♂	妻：71歳(夫婦2人暮らし弁当：3回/週, 後は自炊, 1食/日)家族近所に居住, 妻の方は体が悪く, 弁当希望

3	高齢者と重度身体障害の世帯に属する者	c, 男-♀	夫：70歳，夫婦(子供と同居しているが，昼間2人だけの時，弁当配達希望 夫：車椅子使用で手が離せない→買い物に行けず)
4	上記各号に準じ特に市長が認めた者		弁当：2人とも毎日(以前，神戸に居住)

2. KJ法による分類

次に、単純集計表を基にしてKJ法による情報の分類を、田中(1992,1993)を参照して試みた(給食サービス受給者：Fig.1~5, ボランティア配食協力員：Fig.6~10)。さらに分類の結果について、各質問項目ごとに記した。

《給食サービス受給者》

問1. お弁当が配られているサービスについて、どう思われますか(事業への評価)

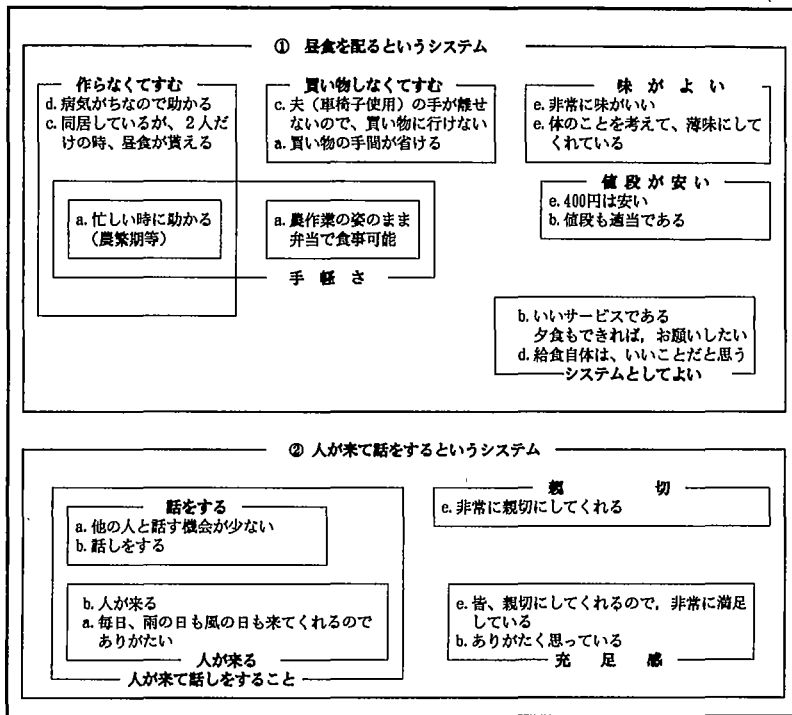


Fig.1 お弁当サービスの評価：良い点

大きく分けて、昼御飯としてのお弁当の便利さが評価されている様子と、人が来て話すことへの喜びが見て取れ、具体的な「道具的サポート」として充分評価できる。

まず、昼御飯を配るといシステムについて、内容を見てゆくことにする。「昼食が与えられる」ということは、「作らなくてすむ」、「買い物しなくてすむ」という利便性を生んでいる。またお弁当という「形」であることは、「食べる際の手軽さ」につながっており、お弁当の「中身」自体がいいことは、「味がよい」、「値段が安い」という印象を給食サービス

受給者に与えている。そして全体的印象としては、「給食は良い」と評価が下されていると言えよう。

次に、人と接するというシステムについて見てゆく。他の人と話す機会が少ない人にとって「人が来て話し」をすることは、「話しをする」、「人が来る」といった精神面での活性化を生むものであり、更に「いい人」が来ていることは、「親切」にしてくれるので満足している、といった充足感をもたらしていることが伺える。

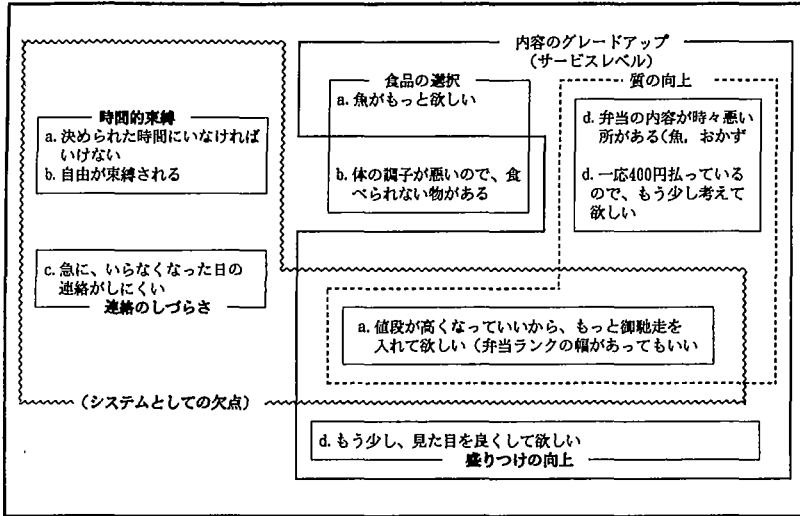


Fig.2 お弁当サービスの評価：良くない点

システムとして行われている事業なので、「制度」として運用される形態ならではの欠点が見られる。安定供給で一定の水準が保証されるであろう反面、その一律さ、つまり柔軟のなさが、個々のニーズに対応できないという不満となって現れている。一律さについてその内容を見ていくと、「時間的束縛」、「連絡のしづらさ」、「食品の選択」が挙げられており、運営面での課題も出てきている。また予算の関係もあろうが、中身が良くないこととして「質」、「盛りつけ」の要望が挙がってきており、給食サービス受給者の品質に対する様々なニーズと解せる。

問2. お弁当を配りながら、他にも何かして欲しいことはありますか？

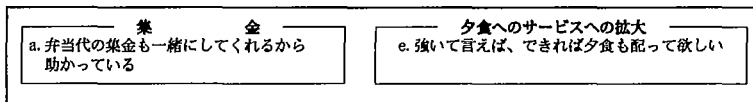


Fig.3 お弁当サービス外の希望

お弁当サービス外の希望としては、「夕食の配食希望」にみられるようなシステムとしての拡充や、「集金への希望」といったような便利の完成度（より簡単で手間のない方法）を求めていることが伺える。



問3. お弁当を配って来られる人達について、どう思われますか。

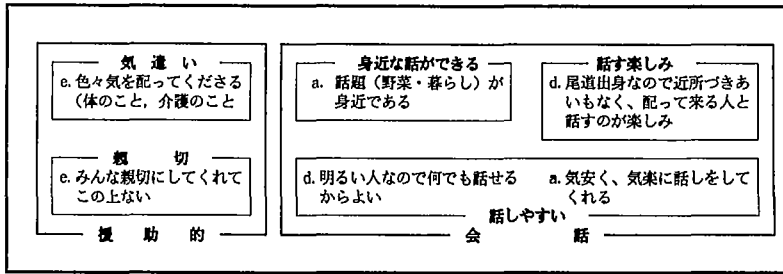


Fig.4 ボランティア配食協力員の印象

ボランティア配食協力員の感想としては、「援助」の供給者として「気遣いがある」、「親切である」ことと、「会話」の相手として「身近な話ができる」、「話す楽しみがある」、「話しやすい」といった内容が挙げられている。これらのことから給食サービス受給者は、ボランティア配食協力員に対して「援助してくれる人」という側面と、「話し相手」という側面との両方を認識していると言えよう。具体的に手助けするという役わりだけではない。特に具体的に何かして貰わなくても、話しをするだけで「情緒的サポート」になっている、と言ってよさそうである。

問4. お弁当を配って来られる人達の中で、どのような人が話しやすい、もっと話したいと感じられますか。

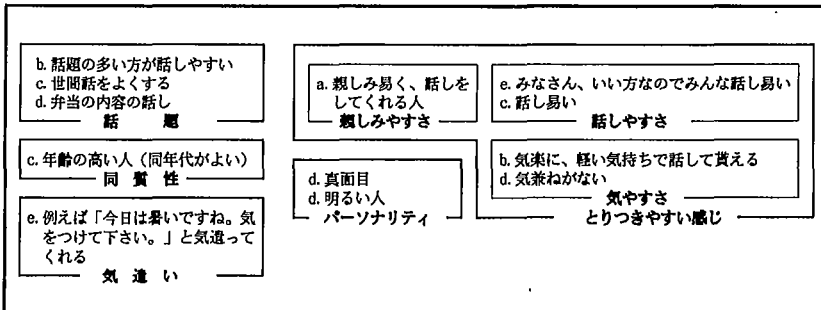


Fig.5 話しやすいボランティア配食協力員

話しやすいボランティア配食協力員として、同年代であるといった「同質性」による共通性、親しみやすさ、話し易さ、気安さといった「とりつきやすい感じ」、またお弁当のこと、世間話、その他豊富な話題といった話す「話題」があることが挙げられており、話しやすさの条件として「親和性」、「近接性」が挙げられる。また加えて、本人の特性として、まじめ、明るいといった「パーソナリティ」や気遣いの「配慮」が挙げられている。

まずは共通性と、とりつきやすい雰囲気や挙げている点は、普通の会話でも挙がりそうな要素と思われる。話題の共通性、あるいは話すことが「ある」ことを挙げるのも、会話を中心とした関係なので、重要であろう。親しくなりやすい、近づきやすい条件を考え

ばよさそうである。他には、本人の側の性質や要因が挙がるが、パーソナリティや配偶者の有無等である。結局、重要なのは「共感性の表出」であること、そのための「導入（の言葉）」が必要なことが分かる。そして「話しやすさの要因」は、老人だからというよりは、案外一般的なことのようである。

《ボランティア配食協力員》

問1. お弁当を配っておられる中で、どのくらいの時間、どんな会話をしておられますか。また会話以外には、どんなことを、どのくらいなさっておられますか。

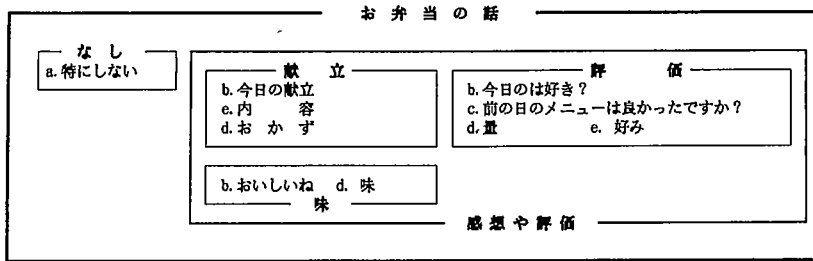


Fig.6 お弁当配達中の会話（お弁当の話）

お弁当配達時にする会話の中で、お弁当については「献立」、「味」、「評価」といった感想や評価が挙げられている。お弁当がどんなものかという「客観的な」話題、そしてそれらが好みやニーズにあったかどうかという「主観的」な話題の展開が、話しの中心となっている。

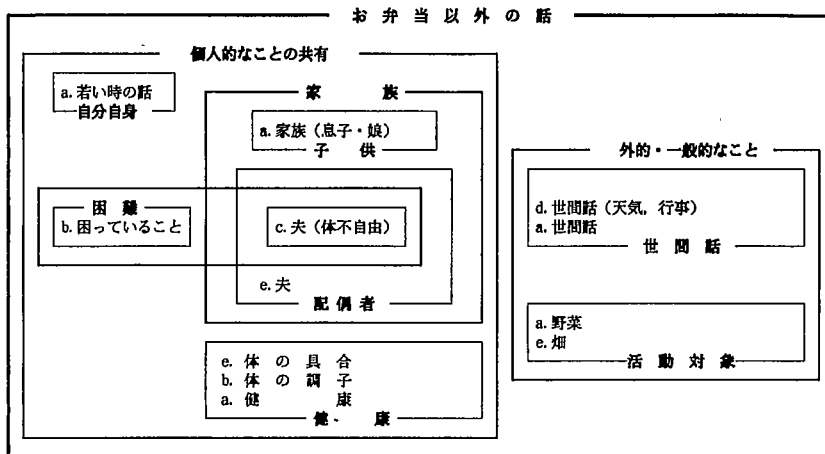


Fig.7 お弁当配達時の会話

お弁当配達時にする会話で、お弁当以外については「自分自身」、「家族」、「困っていること」、といった個人的なことで、「健康」、そして「世間話」、「活動対象」といった一般的なことの3種類が挙げられている。

自分の事情を共有する話と困難を共有する場合と、一般的な話をする場合があることから、内容によって、サポートの種類が変わりそうである。

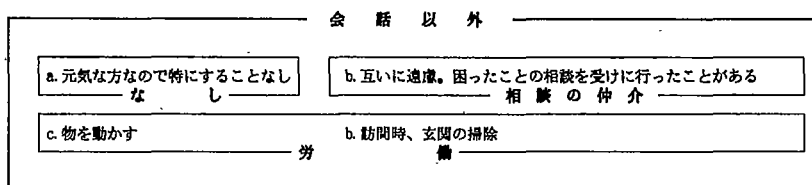


Fig. 8 お弁当配達時にする会話以外のこと

お弁当配達時にする会話で、お弁当以外については、「掃除」、「労務」といった実際の労働、また「相談の仲介」等の相談が挙げられている。これらより、老人の体力のなさ、出かける等の活動のしづらさを補うことが求められていると言えよう。具体的な作業としての「代行する」タイプのサポートが必要である。

問2. 会話をする時に、何か話し易くなるように工夫をしておられますか。  
また、どんなふうに話すと、話がはずみますか。

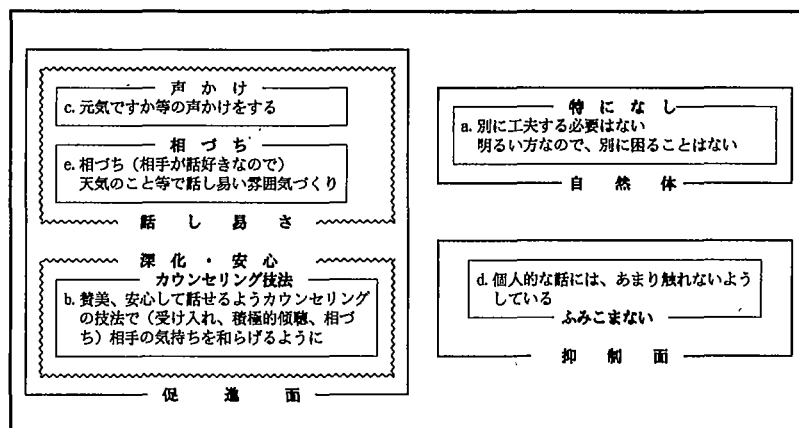


Fig. 9 会話の工夫

会話中の工夫として、「声かけ」、「あいづち」をし、相手が話し易いような話のきっかけ、引き出し、導入を行って話の促進を図ったり、「カウンセリング技法」で深化を図っていることが挙げられている。また「プライバシーを尊重」して敢えて会話を抑制したり、特に工夫を必要としない場合も挙げられている。

これらのことより、話がなめらかに先へと進む為に、いくつかの会話の技法が用いられていることが分かる。その反面、やりすぎないようにという抑制の面があるのは、会話場面のバランスを表している。何もしないままというという放置も、何も意図しないでやっている人もあるということは、関わり方として、「プロ」と「ありのままのボランティア」との、中間の姿勢を象徴している。

問3. お弁当を配り始めて、配られている方について何らかの変化が見られていますか。

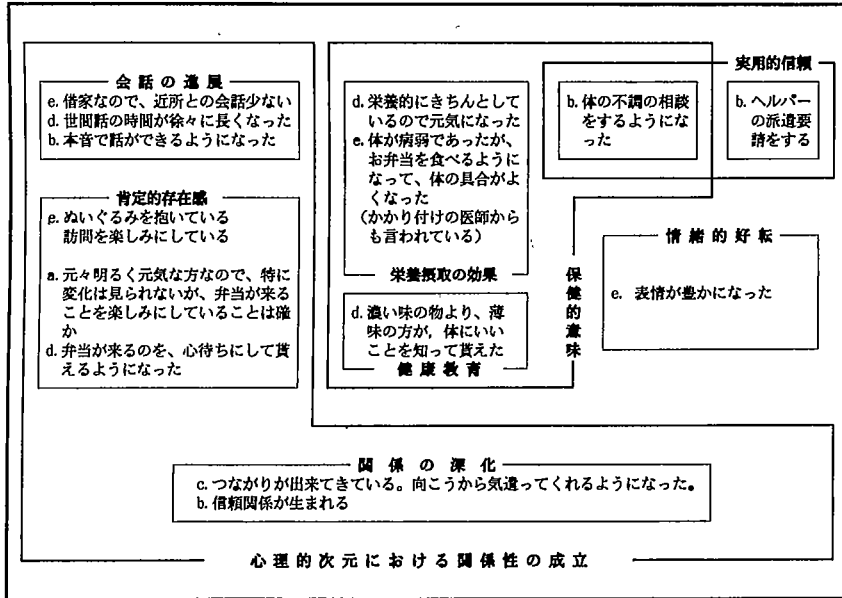


Fig. 10 お弁当配達開始後における給食サービス受給者の変化

お弁当配達開始後の給食サービス受給者の変化として、「栄養摂取」、「健康教育」の効果が見られるようになり、「保健」的意味や、「相談」、「仲介」をするようになってきた「実用」的意味がもたらされてきている。また肯定的な「存在感」、「関係性の変化」にみられるような「関係性」の成立や「会話の進展」がみられてきている。

これらのことから、お弁当という健康維持の栄養摂取にアプローチしていることが、身体への好影響をもたらしていること。また公の仕事として訪問していることが援助システムの活用につながっており、関係性の成立が最も注目される場所であろう。心理的次元での実態を伴う「ソーシャル・ネットワークの成立」をみてとれる。

### 考 察

これまでの結果を社会的支援介入の基礎資料という観点からまとめると、次の二つに要約される。

- 1) 心理的実態を伴ったソーシャル・サポート・ネットワークが成立しているという事実が確認された。
  - ・単に機械的に訪問して郵便配達のようにお弁当を置いてくるのではなく、お弁当をもって「人」が来てくれているのであり、対人的な交流が発生している。
- 2) どのようなサポートを受けていることになるのか。
  - ・必要な手間を代わってやってくれるという実用面、健康や栄養の補給、用事の代行、福祉システムの取次、他の援助活動への導入、及び経済面での効用等は、道具的サポートの側面を持っている。他方、信頼ができていて、困難について聞いてくれるとか相談をされる等の情緒面の支え、また活動、趣味、家族のことを聞いてく

れて気晴らしにもなる話し相手としての楽しい側面などは、情緒的、ないしはレクリエーション的な次元を示唆している。

- ・話のみを行うことは、サポートとしてあまり現実的でない。総体として、または、何かのシステムとしてアプローチするのが現実的であろう。つまり弁当は栄養的実態としても、道具的な援助としても意味があり、話題にもなる。それらに心理的次元のサポートが自然に伴うようになっているのが、システム的なアプローチを裏付ける興味深い事実と言えよう。

次に、高齢者給食サービスにおけるソーシャルサポートの影響、及びサポート介入法の研究を行うに当たり、次のような検討すべき課題が挙げられる。

- 1) サポートの種類と量の特定、変化の把握、ニーズとのマッチング、多重性の発生についての検討が考えられる。これは質問紙による記録形式で把握可能であろう。
- 2) 本人の全体として持っているソーシャル・サポート・ネットワークの中での、このシステムとサポーターの意味づけ、重みも把握する必要がある。
- 3) 面接では内省を引き出し、またネガティブ効果、阻害要因、促進要因、受け手と送り手の認知の対応を見いだせたら理想的である。またこれらについて、更に関係性を探求していくことによって「心理的效果」を特定できるだろう。
- 4) 毎日来てくれることで、信頼感が成立したという内省は、「話し相手が欲しいようだ」と思われた先の調査の感触が、実はどういう「話がしたい」というより、氣遣って訪ねて来てくれる「人の存在」というニーズを意味していたように思われる。そういう人が出現したことの心理効果を測る必要がある。
- 5) さらにネットワークの拡大に焦点化し、その為の介入を行うことで、ネットワークの変化が期待できるのだろうか。それは「ネットサイズやサポート量の拡大が大きな意味をもつかどうか」、あるいは「一人でも信頼できるネット構成員がいればいい」等のミニマム要件の充実が大きな分かれ目なのかを、縦断的調査から見いだす必要がある。

#### 引用文献

- 松下和子・田所 靖代・海保理子 1994 高齢者の在宅ケア 有斐閣  
中村利昌・奥村正司 1989 老年期における女性のソーシャル・ネットワーク 社会学論叢, 107, 1-29.  
田中共子 1992 在日留学生の対人行動上の困難 社会心理学研究, 7 (12), 92-101.  
田中共子 1993 留学生相談の領域 学生相談研究, 14 (2), 34-42.

(平成7年11月14日受理)