

□原著論文□

## 軽費老人ホーム居住者が直面する人間関係の困難さとその対処 —人間関係再構築の支援について考える—

堀井 真美子\* 岩下 清子\*\*

### 抄 録

生活支援サービス付きの集住の場に移り住んだ高齢者に対する支援について示唆を得ることを目的に、軽費老人ホーム居住者が直面する人間関係の困難さとその対処方法、及び居住者の人間関係再構築の支援に係る職員の認識と対応を、居住者16名と職員5名に対する半構造化インタビューと参与観察で明らかにした。居住者は、「自分なりに対処する」一方、「職員を緩衝機能として活用する」ことで居住者間の関係を維持しようとしていた。また、ホームが催す会への参加を通じ相互理解を深めていた。そこは相互に「喜びを分かち合う」「認めあう」場として機能しており、そのための職員の配慮があった。しかし職員は、居住者間の関係維持のために緩衝機能を果たすことや居住者間の交流の場において良好な人間関係を醸成するための介入を職責とは認識しておらず職員間で話し合うことがないまま、各々が対応に戸惑い、時にストレスにさえなっていた。

施設は、居住者間の良好な人間関係の維持や改善の手助けも生活支援と位置付け、「施設の基本ポリシー」を明確にする必要があることが示唆された。

キーワード：軽費老人ホーム、生活支援、人間関係の再構築、交流の場

## The complexity of interpersonal relationships and coping strategy of elderly home residents -Focus on support for rebuilding human relationships-

HORII Mamiko and IWASHITA Kiyoko

### Abstract

This study examines the support offered to senior citizens who stay in elderly homes that provide assisted living services, the relationship problems they face, the way they cope with such problems, and the recognition and support of care givers in reconstructing relationships. For the investigation, semi-structured interviews were conducted and the participants, 16 elderly home residents and five staff members, were observed. The study reveals that residents maintain relationships among themselves by adopting personalized strategies, simultaneously using staff members as buffers. In addition, the study shows that residents deepen their mutual understanding by participating in meetings held at the home. These meetings serve as a medium for sharing happiness and reciprocal acceptance, and particular staff attention was provided to encourage these functions. However, staff was not aware of their responsibilities in acting as buffers to maintain relationships among residents or their intervention in fostering amicable relationships in situations where resident interaction occurred. Because of the lack of communication among staff in this regard, the resulting confusion on both sides about how to handle such situations would often cause stress.

The study shows that it is necessary for facilities to provide assistance in maintaining and improving favorable

---

受付日：2011年8月29日 受理日：2011年12月16日

\*国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究所 保健医療学専攻 先進的ケア・ネットワーク開発研究分野 博士課程

Division of Development of Care Network, Doctoral Program in Health Sciences, Graduate School of Health and Welfare Sciences, International University of Health and Welfare Graduate School

E-mail : m.horii@mopera.net

\*\*国際医療福祉大学大学院 医療福祉学研究所 保健医療学専攻 先進的ケア・ネットワーク開発研究分野

Division of Development of Care Network, Graduate School of Health and Welfare Sciences, International University of Health and Welfare Graduate School

relationships along with offering life support services for residents. It also clarifies fundamental facility policies that would aid in this pursuit.

**Keywords:** elderly home, life support, rebuilding interpersonal relationships, forums for interaction

## I. はじめに

都市部においても、一人暮らしの高齢者が増えつづけている<sup>1)</sup>。一人になると在宅で住み続けることに不安が募り、生活支援サービスを受ける事が出来る軽費老人ホームなどに転居する可能性がある<sup>2)注1)</sup>。軽費老人ホームなどにおける居住者の相互交流を調査した澤岡<sup>3)</sup>、西川ら<sup>4)</sup>、池田ら<sup>5)</sup>は、多様な生活歴を持つ高齢者が集まって住まう軽費老人ホームなどでは、人間関係の摩擦が起きやすいと述べている。また池田ら<sup>5)</sup>は、軽費老人ホームの居住者は、養護老人ホームや特別養護老人ホーム(以下「施設」という。)の利用者と比較すると、テレビ観賞などで部屋にこもりがちになるといふ。さらに神部ら<sup>6)</sup>によると、他の居住者と意欲的に接触していない傾向にあると述べている。そのため、西川ら<sup>4)</sup>、小倉<sup>7)</sup>、絹川ら<sup>8)</sup>は、居住者同士の良好な関係を保てるように支援することが生活支援の重要な柱になることを明らかにしている。

しかし、これまでの研究では、良好な人間関係を保つためには具体的にどのような専門支援が必要なのかが明らかにされてない。特に軽費老人ホームのような自立高齢者が住まう施設における人間関係については、専門職主導で行うことの難しさがある<sup>9)</sup>。そこで、本研究は、支援のあり方について示唆を得るために、移り住んだ高齢者がどのような困難に直面しつつ人間関係の再構築をしているのか、また、支援者側が居住者の人間関係再構築についての思いをどのように認識し自覚して支援を行っているのかを明らかにすることとした。なぜならば、支援の視点として、人間関係の再構築に向けた居住者の主体性・意欲・問題解決能力を活かすことが重要であると考えからである。

## II. 調査方法

### 1. 対象施設・居住者・職員

#### 1) 調査対象施設の概要

調査対象施設の制度上の位置づけは、軽費老人ホーム(A型)(以下「ホーム」という。)である。1960年代に開設し、設置母体は社会福祉法人、定員50名である。都心から約30kmの郊外に位置する。全室個室で、夫婦部屋が3室、それ以外は全て単身居室である。1室は6畳、約18m<sup>2</sup>。外出や外泊は自由である。

#### 2) 居住者の共同生活

共用部は、男女風呂場、食堂、サークル室、デイルームが各1箇所。居住者が、日常的に交わるのは、食事と入浴である。食事は毎3食提供される。

居住者の交流の場としてホームが運営しているのは、歩く会、映画鑑賞会、季節行事や家族会、施設の運営に関する生活向上委員会などがある。また、居住者主催の音楽会や読書会がある。

#### 3) 入居の条件

家族関係や住環境が理由で、居宅において生活が困難になった60歳以上の人で、利用料が支払え、身の回りの事が自分でできる人である。入居に当たっては、居住者本人が施設と入居契約を締結している。

#### 4) 居住者の概要、居住の状況(平成20年10月1日現在)

表1に示す。

平均年齢は82歳(66~101歳)。ホームの入居条件が自立であるにもかかわらず、要支援8名、要介護6名、認知症状が4名に出ている。

#### 5) 退所年齢・理由(平成17年11月1日~平成20年10月1日現在)

3年間の退去者は、利用料の値上げにより退去した人を除けば17名。そのうち12名は90歳前後までホームで暮らし、15年間以上ホームで暮らした人が6名いる。

#### 6) 職員配置と役割(平成20年10月1日現在)

職員は、施設長、生活相談員、看護師各1名と介護員4名などである。

施設長のもと、生活相談員は入退去の相談など、看護師は病院との連絡や健康相談など、介護職員は交流

の会の企画運営や生活相談などを担当している。

2. データ収集の対象者と分析方法

1) 居住者に対するインタビューと分析方法

インタビューの対象者は入居して1年以上経過し、過去を振り返ることができ、ホームの生活が明瞭に語れるであろうと職員が判断し、本人から了解が得られた人たちであり、16名、男性4名・女性12名。平均年齢は82歳、平均居住年数は6.5年であった。対象者は、性別比、平均年齢、平均居住年数、自立度に関し、居住者の全体像とほぼ一致している(表1)。平成19年12月から平成20年9月の間、筆者と対象者は何度も顔を合わせた後、対象者がリラックスして話せる場所を選び、1回ないし何回かに分け、一人50~100分間程度の半構造化インタビューを実施した。

質問は、①ホームの暮らしで気に入っているところと気に入らないところ、②他者との付き合いで気を付けていること、③職員にどのようなことを望んでいるか、の3項目である。

インタビューは録音し、ホームにおける人間関係上で体験した困難な事柄及び現在感じていること、並びにそれらの解決方法に係るところを全て抽出し逐語録にした。逐語録を何度も読み返した上でひとまとまりの語り毎にその意味するところを短い言葉で表現し、次いで似通った語りを集約し、それらを包括する表現に修正して、これをサブテーマとした。さらにサブテーマを研究テーマに照らして分類しテーマと名付けた。作業の過程においては、職員や居住者に正しく分析ができていないかを確認しながらその妥当性を確認した。その後、生データに立ち戻り、生データと分析結果に違和感があれば修正を繰り返し完成させた。

2) 居住者の交流に関する参与観察と分析方法

参与観察を行うにあたっては、施設長、職員、居住者に研究目的を説明し、許可を得た。平成19年12月から平成20年9月の間、月1回8時間の頻度でホームを訪問し、筆者は居住者と職員に関わりを持ちながら観察記録を作成した。参与観察を選んだ理由は、筆者がホームに足繁く通い、居住者や職員と同じ時間を共

表1 居住者の概要、状況とインタビュー対象者比較表

	区分	居住者全体 (人)	インタビュー対象者 (人)
性別	男性	17	4
	女性	33	12
年齢	60歳代	1	1
	70歳代	15	4
	80歳代	29	9
	90歳代	4	2
	100歳代	1	0
居住年数 (年)	1年未満	7	0
	1年~5年	17	9
	6年~10年	15	4
	11年~15年	6	1
	16年~20年	4	1
	21年~25年	1	1
自立度	自立	36	11
	要支援Ⅰ	3	1
	要支援Ⅱ	5	2
	要介護Ⅰ	4	2
	要介護Ⅱ	2	0

有し、ホームの歴史や文化を知り、居住者の感情を分かち合うことで、居住者間及び居住者と職員の関係とその関係の持つ意味を理解できると考えたからである。

分析方法としては、①観察記録を作成、②居住者の人間関係の維持・改善に関連するエピソードを記述。その際に、鯨岡<sup>10)</sup>のエピソード記述を参考に、居住者間及び居住者と職員間で生じているものを表すために、「生き生き感」や「息づかい」を捉えて追加記述した。③エピソード記述に際しては、居住者及び職員に筆者が正しく理解しているか確認し、その妥当性に努めた。④エピソード記述を何度も読み返し、浮かび上がってくる「中心的意味」を抽出した。

### 3) 職員に対するインタビューと分析方法

インタビューの対象者は、施設長、介護員3名、看護師の計5名で、施設長及び本人の了解が得られた人たちである。生活相談員1名は、「入退去に係る事務が業務の中心になっており生活相談はしておらず居住者の様子がわからない」、また介護員1名は、「着任して日が浅く生活相談に応じるまでに至っていない」との理由で、了解が得られなかった。

調査期間は、平成19年12月から平成20年9月の間、参与観察をしながら半構造化インタビューを行った。業務をしながらインタビューを受ける人が多く、中断しながらも一人当たり計120～150分間程度実施した。

質問は、①居住者からどのような支援を望まれているのか、②居住者の要望についてどのような対応をしているのか、③居住者支援に係るホームの方針についての3項目である。インタビューデータに参与観察をしながら尋ねたことや、確認した直後に記録したものも含め、居住者の人間関係再構築に係る支援に関する思いや考え、具体的な対応、ホームの方針に係るところをすべて抽出し、居住者インタビューと同様に分析した。

## III. 倫理的配慮

この研究はフィールドワークという手法による探索型の研究であるため、話を聞く対象者や観察場面等はその都度決まるものであり、あらかじめデータ収集等

の研究計画について倫理審査委員会の承認を得てからデータ収集を始めることは不可能である。しかしこの種の研究手法を取る場合、研究者がフィールドにいる人々から信頼され、受け入れられなければデータ収集を進めることは不可能である。それ故に研究の全プロセスにおいて、研究指導教員の指導により倫理的な配慮をした。実際に行った倫理的配慮は、以下のとおりである。施設長に研究の趣旨、研究の公表に際し施設及び個人が特定されないようプライバシーの保護に努めること、結果は必ずフィードバックすること、調査協力は強制ではなく拒否しても不利益にならないこと、得られたデータを研究目的外に使用しないことを、口頭と文書で十分説明し、文書で同意を得た。加えて、対象者に同様に説明し、文書で同意を得た。説明文書には筆者の問い合わせ先を明記した。さらにインタビューの同意を得られた居住者においては、インタビューを録音すること、途中で質問しても、中断しても構わないこと、インタビューの音源は研究終了時に直ちに消去することを付け加え、文書で同意を得た。インタビューの場所と時間は、安心して話すことができるように、その都度、対象者に決めてもらった。

## IV. 結果

### 1. 居住者インタビュー

テーマを【 】, サブテーマを< >, 語りを「 」で表現した。居住者が人間関係で困難な状況になった時の対処方法を、表2に示す。

インタビューに答えた全ての居住者は、【ホームの良好な人間関係を渴望】している。居住者が、人間関係の困難に遭遇した時の対処方法として、【自分なりに対処する】と【職員を活用して対処する】の2つに分類できた。

以下に、人間関係の困難に遭遇した時の対処方法を、代表的な事例を挙げて説明する。

#### 1) 【自分なりに対処する】

##### (1) <他の居住者と距離をとる>

「私は、自分とは同じ人間はいないんだから、(ホームで)同じ考え方とか意気投合する人を求めることは、

違うだろうし、むしろ、(私の考え方と)違って当たり前、そういう考え方の人もいるという見方をしています。おしゃべりしたり、仲良くしたりはするけど、それ以上親しくすることは無いと思っています」(代表例)

居住者間の古くからの慣わしで、古い居住者と新しい居住者が、風呂場で居合わせた際には、新しい居住

者は、排水口付近で体を洗っているという。古くからいる人に風呂場で出会うと「あっち(排水口の近く)で身体を洗いなさい」と大きな声で怒鳴られ、威圧的な態度を取られたと感じる。ホームの規則やマナーを守らない人、自分の我を押し通そうとする人に遭遇し、やるせない気持ちになる。仲良くなろうとして、ホー

表2 居住者が人間関係で困難な状況になった時の対処

テーマ	サブテーマ	代表例
ホームの良好な人間関係を渴望する	みなさんと仲良くしたい	「この人で良い方だと思って、もっと近づきたいなと思ってても、相手の考えが分からないので、腹を割って話せない。挨拶だけの関係じゃなくて自分の事を話せるようなもっと近い関係だったらなあって、随分違いますよね」
	分からないことは教えて貰う	「ここに(移り住んで)来て、何もわからないところに来たんですから。早くから居る人も新しく入った人もここで生活するには関係ないんですけどね。皆にいろんなこと教えて貰ってね、穏やかにやっていければいいと思っているんですけどもね、容易なことではないなと思ってます」
	助け合ってやっていきたい	「ここでは皆、お互い様ですからね。色々言う人いるけど何れ自分もそうなるんだから、色んなこと助け合って、皆と一緒に暮らしていければいいと思っているんです」
	揶揄・侮蔑・中傷を受ける	「わたしね、耳を塞ぎたくないようなひどい悪口(噂話)が(耳に)入ってくると『なんでそんなひどいこと言うの。やめて、そんなこと言わないで』って思うの。耳をこうして押さえているの」
	葛藤と悩みとホームの居心地の悪さ	「お部屋に誘われたから嬉しかったんで行ったんですよ。でも違ったんです。旦那は何やってた人だとか前何処に住んでた、子供は何人だとか、色々聞かれて。あとで、私が自慢話ばかりすると、あの人はああだったとかこうだったとか噂になっていたんです。こんなところ嫌だって、どこでもいいから逃げ出したいって思った」
	人間関係の困難さからホームに不満	「1年くらいすると接触が多くなるにつれ、人となりが分かってくるでしょう。その人の人間性や行いを見ていると我慢できないこともあるんです、その人も嫌いになるけど、ホームの良さも半減するんです」
自分なりに対処する	他の居住者と距離をとる	本文に掲載
	苦手な人を避ける	
	面と向かって反論する	
職員を活用して対処する	気の合う人・好きな人との関係維持のために職員を活用する	本文に掲載
	気の合わない人・嫌いな人との関係維持のために職員を活用する	
	悩みを抱えた人との関係維持のために職員を活用する	
	居住者間の交わりの場をつくらせて欲しい	

ムに来る前の自分の暮らしや家族のことを居住者に話したら、翌日には「あの人は自慢話ばかりする」と陰口を言われ、裏切られた思いをする。そのような経験をした時には、「とんでもないところに来てしまった」、「ホームの誰とも関わりたくない」、「ホームから逃げ出したい」と語っていた。中には、居住者間の人間関係のいざこざから、思い悩み食事が喉を通らず点滴治療を受けた人や、重い便秘になって病院に運ばれた人もいた。

揶揄・侮蔑・中傷をする人、自分の考えを押し付ける人に対して<他の居住者と距離をとって>トラブルを避けるようにする人もいる。その背景には、「ここを出ても行く先がない」、「子供の所に転がり込んで迷惑を掛けたくない」という思いがある。「相手は変わらないので仕方ない」といったなかば諦めの気持ちもあった。「近所の喫茶店に行って、そこのママとね、おしゃべりをしたり、ママが忙しいときはね、ただ眺めていたりね。そういうことでここでのストレスを発散します」(代表例)

居住者間の人間関係に難しさを感じると、地域の人たちとの新しい付き合いを始めたり、これ以外にも、入居する前からの友人を誘ったりしていた。居住者間で交流を持ちたいが、自分が相手に理想の人間関係を求め過ぎてトラブルになることを避けるために居住者間の交流を消極的にしようとする。そのことによる満たされない気持ちを地域の人たちなどとの交流で補うことで、心理的バランスを保ち、他の居住者と近づきすぎる事によって起こるトラブルを回避しようとしていた。

(2) <苦手な人を避ける>

「50人居れば色々な人が居ますよ。嫌な人はいるけど、なるべく一緒にならないように避けて、自分で我慢すればいいことだから。その人が睨んで見ていると、隣の人が話しかけてきても早く食事を済ませて出てきちゃうんだ。風呂に入るときもその人のスリッパがあったら時間をずらせばいいんだし。その人以外は誰でもしゃべるし、付き合っています。他にも口うるさい人はいるけど聞き流していればいいし、我慢できな

いようなことはないね」(代表例)

合わない人・嫌いな人とは、入浴の時間をずらす、その人が参加する行事には参加しないなど、自分の行動を制限し、やりたい事を我慢してまでも、接触を避けて暮らしていた。しかし、どうしても接触せざるを得ない場合には、挨拶だけにとどめる・聞き流すなど、最小限の接触にとどめていた。

居住者は、ホームの暗黙のルールに従い、自分とは考え方の異なる相手のやり方に合わせることを最良だとも思っている。しかし、実際には、それは非常に困難だと感じている。この歳までちゃんと生きてきた自尊心を挫かれたくないと思う。協調性を重んじる文化の中で暮らしてきた日本の高齢者ということもある。揶揄・侮蔑・中傷をする人、自分の考えを押し付ける人に対して、<他の居住者と距離をとって>付き合うが、それでもトラブルになってしまう相手には<苦手な人を避ける>ことでトラブルを回避する傾向にあった。

(3) <面と向かって反論する>

「浴槽に入る時はちゃんとしもを洗いなさいって怒鳴られたんですよ、そんなの当たり前でしょう。もう、悔しくて悔しくて、『長年ちゃんと主婦やってきたんだからそんなこと言われなくて分かってるわよ』って言い返したらもう言わなくなったわね」(代表例)

脱衣場から風呂場に入った途端、大きな声で怒鳴られたのである。分かりきった事を言われ、誹謗中傷を受けた事が悔しかった。洗い場に居合わせた人たちの前で恥をかかされたと感じた。何度かこのような経験をしたのち面と向かって反論した。「こんな理不尽な対応を受け続けてもう我慢ができない今日こそはっきり言ってやろうと毎日思っていた」と語った。代表事例は相手がもう言わなくなり相手から理解が得られたが、中には反論して言い返された人もいる。

2) 【職員を活用して対処する】

(1) <気の合う人・好きな人との関係維持のために職員を活用する>

「お友達が食事に来ないとどうしたのかなって、もしかして具合が悪いのかなって心配になります。そんな時は職員さんに聞いてみることもありますよ。私か

ら頼まれたって言わないでねって言って様子を見に行  
って貰うこともあるんです。だって、私が訪ねて行っ  
て迷惑だったらいけないでしょう」(代表例)

居住者は、気の合う人・好きな人を心配している。  
そのような思いを、相手によってはおせっかいな人と  
嫌がるかもしれないと逡巡する。嫌われたくはないが、  
そうはいつでも放っておくことが出来ない。その人の  
ことばかり考えてしまうとのことであった。そこで、  
職員にその人の様子を窺いに行くように頼んでいる。  
職員が自分の代行をすることによって相手との関係が  
悪くなるのを回避していた。このように気の合う人や  
好きな人との関係維持のために職員を緩衝機能として  
活用していた。

(2) <気の合わない人・嫌いな人との関係維持のため  
に職員を活用する>

「洗濯機やシャワーを出しっぱなしにしてすごくも  
ったいないと思うんです。そのような行いを見るとそ  
の人も嫌いになるしここ(ホーム)も嫌になる。規則を  
守らない人やマナーの悪い人は職員さんに報告します。  
私が直接注意すると止めないどころか私がうるさい人  
だということになるんです」(代表例)

規則やマナーが守れない人に自分が直接注意をした  
のでは、相手から自分が疎ましく思われる、もしくは、  
言い返されてその場で喧嘩になる可能性もある。その  
ような事態は是非とも回避したいと思う。しかし、そ  
の人の行いにはどうしても我慢ができない。そのよう  
な時には、職員からその人に注意をするように職員に  
頼んでいた。

気の合わない相手、嫌いな相手、深入りすると自分  
の手に負えなくなると予測できる人がいる。そのよう  
な人に近付くとトラブルになる可能性がある。しかし、  
集住しているとそういう人は必ずいて相手を避けてば  
かりいたら、行きたい所へ行って好きな人とおしゃべ  
りを楽しむといった自分の生活が脅かされる。ストレ  
スを溜めていると心身にも悪い影響をもたらす。そこ  
で、そのような人とも良好な関係を保つ必要があると  
考えるのである。このように、職員を活用して気の合  
わない人や嫌いな人との関係を維持していた。

(3) <悩みを抱えた人との関係維持のために職員を活  
用する>

『そんなに先の事を心配しなくても大丈夫よ、職員  
さんに相談したら、ちゃんといいようにしてくれるわ  
よ』って答えるんです。職員さんに、『内緒にしてね』  
って頼んでその方の悩みを伝えて、暫くしたら、職員  
さんにその方のことを聞いてみるんです」(代表例)

居住者は悩みを抱えた他の居住者から相談を受ける  
こともある。そのような時には、その人の話を聴く。  
それが数時間かかることもあるという。相談された居  
住者は、相手に、職員の存在を気付かせて、職員は信  
頼できる人たちなので職員に相談してみるように勧め  
ていた。一方、職員には、その人の様子を報告するの  
である。その際に、職員と協力して自分ができること  
は買って出て、その人の見守りを日常的に行っている  
人もいる。代表例以外にも、居住者は、日常的な居住  
者間の関わりにおいて、相手からちょっとした生活上  
の困りごとの相談も受ける事が多い。自分出来るこ  
とと職員を活用することを篩いにかけてながら話を聴い  
ている。このように、悩みを抱えた人との関係維持の  
ために職員を活用していた。

(4) <居住者間の交わり場をつくって欲しい>

「ホームの人と一緒にしゃべりしたり、お茶飲み  
したり、出掛けたりするのは楽しいですよ。色んな人  
がいるでしょう、色んな事聞けるんですよ。実に面白  
いですよ。ここでの毎日のお茶の時間は本当に楽しみ  
だなあ。前にいたところ(類似の施設)では、そんなの  
一切なかったからね。本当に孤独って言うのかなあ、  
退屈でつまらないと思うこと多かったですよ。ここ  
ではそんなこと思う暇ないですよ」(代表例)

代表例の居住者は、1年前に家族の事情で地方にあ  
る類似施設から移り住んできた男性である。居住者間  
で交流がしたいが、そのきっかけがなかなか見つから  
ない。顔は知っていても話しかけるタイミングがつか  
めない。サークルなど交流の場は女性が多いこともあ  
り仲間に入りたくても男性が女性に声を掛けるのは難  
しい。ホームが企画する茶話会や季節の行事に参加す  
ると、そこでは構えることなく自然に相手とおしゃべ

りができる。相手の事がわかって自分の事も理解して貰えるようになった。最近ではホームが催す会や行事だけでは飽き足らず、女性ばかりのサークルにも参加するようになってきている。居住者間で相互理解ができるきっかけを職員が提供した事が功を奏したのである。

## 2. 居住者の交流に関する参与観察

ホームで効果的な場づくりを行っている事例があった。ホームの職員が企画している「歩く会」である。筆者も参加しながら観察をした。「歩く会」は、集合時間と場所が決まっているが、その時に集まった人々と職員で何処を歩くのか決めている。この日は、外が暑いので館内を歩いた後、サークル室で運動をすることに決めた。

人間関係の維持・改善にかかわる中心的意味を<>で表す。

### (1) <できる喜びを分かち合う>

職員が、「つま先立ちで歩きましょう」と言った。職員は「aさんの背筋を見て下さい」とaのしゃんと伸ばした背筋を褒めた。皆がaを注目すると、aは背筋をいっそうしゃんと伸ばしてしずしずと歩いた。皆が「きれいね」と褒める。一方、bは誰よりも片足立ちを長く続けている。職員が「bさんは、一番年上で一す」と言って拍手をする場面がある。他の参加者が全員「すごいね」と自然に拍手を送り、称賛しあう雰囲気職員が作り出している。

次に「スキップをしましょう」職員が声を掛けた。cは認知能力が衰え始めていることを自覚している。他人と自分との差を常に意識しているため、出来ないことを人から揶揄されるのではないかと不安に思っている。cは歯を食いしばってでもやろうとしていた。しかし、自分より年上のdが出来ているのを見たcは「私遅いのよね」「私ここが(頭を指して)だめなのよね」と言って、頑張るのを止めようとした。すかさず職員が「遅くてもちゃんと出来ていますよ」と皆の前で褒めた。cは「本当？皆でやると面白いね。知らず知らずのうちに出来るね」と嬉しそうにしていた。

### (2) <お互いを認め合う>

皆で輪になって片足立ちをして10数えることを、一人ずつ全員が行う事になった。cはふらふらして片足立ちが思うように出来ない。「何かつかまるものがあると出来るかなあ」と独り言のように呟いている。職員はcが出来ないかもしれないと思っていたようだが他の参加者が助けてくれるのを待っていた。隣にいたaが「(自分の肩を突き出して)いいよ」と言った。cはaの肩にしっかりつかまった。ゆっくりだが皆と同じように数えた。皆は優しいまなざしで待っていた。この「歩く会」の参加者たちは能力が低い者を排除するのではなく、皆で一緒にやる場なのだ気付いたのである。cは、「私ここが(頭を指して)だめなのよね」と自分自身を否定・卑下していた。しかし、「歩く会」に参加することで、出来ることを褒められ、他の参加者から手を差し述べられ、その優しいまなざしに、自分が受け入れられたと感じたであろう。また、他の参加者においても、他人を排除することなく、優しく接する事が出来たことで自らの成長を実感し、誇りに思ったことであろう。

## 3. 職員インタビュー

居住者の人間関係維持についての考えに対し、職員はどのような考え方や対応をしているのかを以下に記述する。

### 1) <気の合う人・好きな人との関係維持のために職員を活用する>に関して

参与観察において、筆者は次のような場面に遭遇した。居住者gさんが職員に質問をした。「今日はこんなに風が強くて寒いのに、fさんが出掛けるっておっしゃるんです。私が止めても聞いて下さらないの。風邪気味だっておっしゃっているのに、大丈夫かしら？」

職員は、それとなくfさんの居室を訪ね、fさんが外出を考えていることを聞き出し、外出を延期するように説得をした。fさんは素直に応じ外出を取り止めた。そのことを職員がgさんに伝えると、gさんは大変喜んで感謝の意を表した。この職員に、このことをどのように考えているのかを問うた。

職員は、「仲のいい人たち同士が、心配し過ぎでお節

介し過ぎて喧嘩になることもよくあるんです。このような対応をすると安心すると思っています」と話した。また、その職員は「gさんとfさんの双方の性格や関係を把握しているんです。誰に対してもこのようにできるわけではないんです」とも話した。たまたまよく知っている居住者から相談を受けたので、業務というよりは親切心で対応した、というような口ぶりであった。このような考えで対応しているのは他の職員も同様であった。

2) <気の合わない人、嫌いな人との関係維持のために職員を活用する>に関して

「喧嘩になるのが嫌だからこっちに言ってくるんだろうけど、後から私に言われても困るんです。自分で相手に直接言ってくれば良いのに」(代表例)

インタビューに答えた全ての職員は、<気の合わない人、嫌いな人との関係維持のために職員を活用>しようとする複数の居住者から、何度も相談を受けていると言う。このことを、全てが、他の居住者への苦情ととらえ、「仲良く楽しく暮らして欲しいが、居住者間の人間関係には口出しや手出しはしない」と考えていた。対応した方が良いと思っても、居住者から誹謗されることや、居住者間の問題を却ってこじらせる結果になることから積極的な介入は躊躇してしまうと言う。居住者間の人間関係への対応について施設の基本方針も明確でないため、職員間での話し合いや協力体制がなく、居住者から持ちこまれた問題を一人で抱え込むことになり、そのことが職員のストレスになっていた。

3) <悩みを抱えた人との人間関係維持のための職員を活用する>に関して

他の居住者がホームでの生活に困っていることに気付いた居住者が、職員に手助けをしてあげてほしいと言ってくることもある。その際「相談してきた居住者を安心させてあげたいので手助けする」、「他の居住者に迷惑がかからないようにするために手助けする」、「ここは自立した人の住むところだから、自分のことは自分でやるのが当たり前、手助けする必要はない」など、職員の支援に対する考え方は様々であった。

個別のケースにおいて職員間で話し合っても、方針

が決まらず、支援をするか否かは個々の職員の判断によって決まってしまうという結果になっていた。そしてそのことについて、「やってくれる職員とやってくれない職員」という具合に、居住者から職員が比較されることを懸念していた。こうした事態になるのは、「ホームの方針が不明瞭であるから」とインタビューに答えた全ての職員が答えた。

4) <居住者の交わり場をつくって欲しい>に関して

居住者の交流の場において、職員が介入することにより、居住者の関係維持・改善がみられたことについては、「歩く会」の参与観察の結果として述べたとおりである。しかし、職員は、関係維持・改善を意図して意識的に介入していた訳ではないということが、職員インタビューから分かった。

「歩く会」以外にも、ホームでは様々な居住者の交流の場を設けているが、その目的については、「一人でも多くの人と交流した方が生活に潤いができるから」、「安否確認のよい機会だと思う」、「介護予防のためにやっている」、「閉じこもりにならないように」、「水分補給のため」など、職員の認識はまちまちであった。

また、居住者の交流の場を居住者自身はどのように捉えているかについては、「寂しいと思っている人が多いので、他の居住者といると安心するのも知れない」、「外出できない人にとっては、唯一の楽しみだと思う」、「居住者は、あまりサークルや行事を楽しみにしている人はいないんです。職員がやっているから義理で参加しているようなんです」など、職員の認識はまちまちであった。

V. 考察

調査結果から居住者は、様々な人間関係に直面しつつも、自分なりに、また職員の力を借りて対処し、居住者間の良好な関係を維持したいという意欲を持っていることが明らかになった。そして、良好な関係を築き、維持しようとする努力を通して、自他を受入れホームに自分の居場所を見つけていた。このように居住者は、主体性、意欲、対処能力を持っていることを踏まえ、以下に人間関係の再構築を促す職員の支援のあ

り方について考察する。

### 1. 職員に求められる関係維持の緩衝機能

西川ら<sup>4)</sup>は、軽費老人ホームの居住者は、特別養護老人ホームの入所者に比べ経済的にも身体的にもプライドを持っていると言っており、これは本調査においても同様であった。加えて、インタビューに答えた居住者全てが、主体的に行動し自信に満ちているという印象を筆者は持った。小倉<sup>11)</sup>が特別養護老人ホーム入所者を調査し、入所者は、入所当初は職員との関係に最も関心があるという結果とは異なり、ホーム居住者は、居住者間の良好な人間関係の維持を常に最優先に考えていた。

居住者の中には、様々な人間関係に直面したときに【自分なりに対処】しようと<苦手な人を避けて>暮らしている人たちもいた。そのような人たちは他の人たちに較べると一人で部屋にいることが多く、孤独化へと進むものではないかと考えられる。過剰な孤独に陥らないような支援が必要になることも視野に入れ、居住者間の関係性をつぶさに観察する必要があると思われる。

さらに、居住者は、居住者間の困難な人間関係を解決するために、自分と相手の間に職員を介在させて人間関係の改善に努めていることがわかった。すなわち、居住者は居住者間の人間関係の構築を望んでおり、それを円滑に行うための一手段として居住者が職員を緩衝機能として活用するという構造が本研究で明らかになった。

この構造は生活支援を行う職員の実務に新たな側面を与えるかもしれない。すなわち、これを職員の実務に落としこむなら、高齢者が集住するところにおいて、そこで生活支援を行う職員は居住者からこのように緩衝機能として活用されることを想定して職務に当たるべきであるということである。

本研究でフィールドとした施設においては、職員は居住者間の関係改善・維持に関与することを「職責」として考えていなかった。この事に関する施設の方針も不明瞭であることから、相談を受けた職員は、居住

者の求めに応じるため、職員の個々のスキルや知識、経験に基づいた、個別の判断で対応していた。そして、その対応を居住者から非難された職員にはストレスや苦手意識が生じ、ますます居住者間の関係改善や維持に関与したとらないという事実が明らかになった。このような悪循環は、早い段階で断ち切る必要があると考える。

居住者は職員を緩衝機能として活用しようとする。職員はその要求に対してどのように行動するのが効果的であるかを判断しなければならない。一居住者からの要求どおりに行動すれば必ずしもよい成果を生むという保障はどこにもない。むしろ逆効果になって居住者間の人間関係がさらに悪化してしまうかもしれない。職員が最善の判断をするためには、日ごろから居住者の人間関係を把握していることが重要であるといえよう。

### 2. 居住者間の交流の場の提供

居住者は年齢の幅が大きく、暮らしてきた環境も異なり、身体機能、認知機能、経済状況の差も大きく、これまでの経験や価値観も異なる。そのような人たちがホームに入居し、新たに人間関係を再構築するのは容易なことではないと考えられた。

そこで職員に求められる支援のもう一つは、居住者間の交流の場を設け、人間関係の維持・改善を促すことである。天田<sup>12)</sup>は、交流の場は人間関係を醸成する力を持っており、さらに交流の場を維持・継続させることによってその力は一層発揮されると言っている。

結果に記した「歩く会」の場面は、居住者がお互いにくできる喜びを分かち合う<>お互いを認め合う<>ことを促す場であった。そこでの職員の思いやりに満ちた配慮は、今後とも交流の場を維持・継続するための重要な支援技術ではないかと考えられる。

E. H. Erikson ら<sup>13)</sup>は、心理社会的要求が満たされることは自分の老いを受け入れ、生き抜くために必要だと述べている。その要求とは、生命の安全と心の安定、愛されること、個人として独立することであると述べている。そして、森本<sup>14)</sup>は、それらは、まわりの人々との人間関係で充足されるものであると述べている。

黒木<sup>15)</sup>は、それらを満たすためには、適切なグループ経験が必要だと述べている。居住者で構成されるグループにおいて、まわりの人から優しいまなざしで受け入れられ、大切にされ、そして困難な局面を切り抜けた時、自分に自信を持つことができるであろうし、自分は価値ある存在であると認識するだろう。場の維持は居住者間の良好な人間関係を醸成する装置として重要であり、それを維持する生活支援を行う職員の責務は大きい。

今回の研究フィールドとした施設においては、居住者間の交流の場が良好な人間関係を醸成する場として機能していたが、その意義については職員間の共通認識となっていなかった。前述した居住者間の関係維持のための緩衝機能を果たすことに加え、居住者間の交流の場において良好な人間関係を醸成するための介入は、生活支援を行う職員の職責であることを、施設として明示し、そのスキルを職員間で共有する努力が必要であると考えられる。

## VI. おわりに—研究の意義と実践への応用—

本研究で浮き彫りにできたことは、高齢者が集住するところに暮らす高齢者はそこで生活支援を行っている職員を自分達の人間関係を良好に保つために上手に活用している姿であった。生活支援を行う職員は、居住者間の緩衝機能として居住者に活用され、また居住者の交流の場を支えている。本調査におけるホームの職員同様、様々な高齢者の福祉施設や集合住宅において高齢者の生活支援をしている職員の多くは、日常的に、居住者間の人間関係の維持・改善のための努力をしていると思われる。筆者も過去に生活支援をしていた時はそうであった。しかし、その様な日常があるにも係らず、居住者の視点から職員の活用について論じた報告はこれまでなかった。居住者の視点に立った本研究の成果を今後の職員教育に活かすことが出来ればよいと思う。

高齢者が集まって暮らす場の供給がこれからも増加し続ける限り、居住者の人間関係の改善を手助けし、より良い暮らしやすい生活環境を提供する事は、施設

運営上も重要である。従って、居住者間の人間関係を良好に保つための支援については、個々の職員の判断に任せるのではなく、施設としての指針を「施設の基本ポリシー」として明確にする必要がある。その際、職員が緩衝機能を果たすことも生活支援と位置付けることを本研究の結果から提案したい。

2011年4月高齢者の居住の安定確保に関する法律の一部が改正され、生活相談と見守りを業務とする相談員の常駐が義務付けられた<sup>16)</sup>。今後、具体的な生活支援の整備が急務となる。本研究結果が高齢者の生活支援を行う上で一助となることを願う。

## VII. 本研究の限界と課題

高齢者が集住する場に移り住んだ高齢者の人間関係の再構築の支援について検討するにあたっては、今回の研究では軽費老人ホームを取り上げ、その居住者に共通して観察された意識に着目した。今後は、居住者の多様性に目を向けた検討も必要であり、入居期間別の比較等の調査の追加等、今後さらに研究を重ねていきたい。また、他の集団生活を伴う高齢者集合住宅や施設においても調査・分析を進めながら、サービス付き高齢者向け住宅の生活支援の在り方に係る課題を明らかにしていきたい。

## 謝辞

本研究にご協力頂いた居住者及び職員の皆様にお礼を申し上げます。報告すべき利益相反はありません。

## 文献

- 1)厚生省人口問題研究所(編). 日本の世帯数の将来推計全五九統計/(都道府県別推計). 東京: 厚生省人口問題研究所 2010
- 2)厚生労働省軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準(平成二十年五月九日厚生労働省令第百七号) 最終改正:平成二十二年三月三十一日厚生労働省令第四十六号
- 3)澤岡詩野. シニア住宅と軽費老人ホームにおける自立高齢者の欲求と入居後の適応状況に関する研究. 日本建築学会計画系論文集 2003; (564): 251-255
- 4)西川淑子, 高松智画. 軽費老人ホームの現状と課題研究 実態調査に向けて. 国際社会文化研究所紀要 2005; (7): 205-221
- 5)池田敏史子, 嶺学. 高齢者の住まいとケア-自立した生活, その支援と住環境- 東京: 御茶の水書房 2008: 191-199

- 6) 神部智司, 岡田進一. ケアハウス入居高齢者の生活満足度尺度の有用性に関する研究-信頼性と妥当性の検証-. 生活科学研究誌 2005; 4: 223-230
- 7) 小倉啓子. ケア現場における心理臨床の質的研究 第1版. 東京: 弘文堂, 2007: 241-251
- 8) 絹川麻理, 加藤悠介, 三浦研ら. 高齢者の共同居住における生活行為と支援環境-ケアハウス入居者の生活を事例として-. 生活科学研究誌 2006; 5: 115-127
- 9) 堀井真美子. 居住福祉の視点から軽費老人ホームを考える-居住高齢者の気持ちに着目した施設管理のあり方-. 東亜細亜居住学会 学術論文集「安居楽業」 2010: 181-185
- 10) 鯨岡峻. エピソード記述入門. 東京: 東京大学出版会 2005: 25-164
- 11) 小倉啓子. ケア現場における心理臨床の質的研究 第1版. 東京: 弘文堂, 2007: 39-72
- 12) 天田城介. 老い衰えゆく自己の／と自由 高齢者ケアの社会的実践・当事者論. 東京: ハーベスト社, 2004: 212-217
- 13) E. H. Erikson, J. M. Erikson, H. Q. KIVNICK (朝長正徳他訳). VITAL INVOLVEMENT IN OLD AGE. 老年期 第1版. 東京: みすず書房, 1986: 111-155
- 14) 森本兼曩. 高齢者のライフスタイルと QOL. 日医雑誌 1998; 119(7): 961-965
- 15) 黒木保博. 対人援助. 第1版. 東京: ミネルヴァ書房, 1988: 112-131
- 16) 国土交通省. 高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部を改正する法律. 平成23年4月28日施行. 平成23年法律第32号

注1 軽費老人ホームは、1963年特別養護老人ホーム、養護老人ホームとともに老人福祉法に制定され、自立高齢者を対象とした、給食付きで個室居住の老人ホームとして誕生した。介護保険制度では、有料老人ホームとともに在宅の位置づけである。

軽費老人ホームの設備及び運営に関する基準によると、「軽費老人ホームA型は、(中略)、食事の提供、入浴等の準備、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活に必要な便宜を提供することにより入所者が安心して生き生きと明るく生活できるようにすることを旨とするものでなければならない」と定められている。