

高齢者の相談行動と「心配ごと」についての一考察

— T市社会福祉協議会の相談事業に関する資料から—

木村 泰子

はじめに

地域での人間関係が薄れ、孤立する高齢者やその孤独死が社会問題となっている今、ひとはどうして孤立してゆくのかに強い関心をもつ。筆者自身も高齢者の施設で15年近く悩みごと相談を担当し、きめられた空間の中での相談であっても、高齢者の悩みは、その人の人間性に係る悩みに加え、心身や経済状況、家族の状況変化などが絡みあい、実に複雑なものであることを学んだ。そして、自立して暮らしていると思われていたひとが、気がつけば孤立していたということも少なくはなかった。

いったい、ひとはいつからが孤立で、いつまでが自立なのか、何をもって孤立しているといわれるようになるのだろうか。その時、高齢者本人のなかに何か自覚できる変化があるのだろうか。そしてこの時、本人が自覚していなくとも、何かの訴えやSOS、つまりサインが外に出ているのだろうか。はたして私たちは、このサインをキャッチしているといえるのだろうか。過去の相談場面においても、目の前の高齢者の話を傾聴し受容しながらも、その訴えが苦情（クレーム）であると判断した場合は迅速な対応を心掛けていた。そして今、孤立について考えを及ぼすとき、あの訴えを苦情と受け止めてよかったのだろうか、もっと他に聞いてほしいことがあったのではないか、苦情相談という行為の裏側に何らかの助けを求めるサインがあったのではないか、苦情についてもっと違う受け止め方をしていれば孤立することはなかったのではないか、そんな過去への反省もこめて、高齢者の相談にもちこまれる高齢者の「心配ごと」の中身について今一度整理する必要があると考えた。

そこで本稿では、長年地域住民に向け身近な相談者の役割を担ってきた、社会福祉協議会（以下、社協）の相談事業¹⁾に着目し、社協の相談事業の経緯と相談内容の変遷について整理・検討し、高齢者と高齢者以外の相談内容を比較することを通して、高齢者の相談行動と「心配ごと」がどのように関係しているのかについての考察をすることを目的とした。そして、地域のかなで、老いても自分の家で自分らしく、孤立ではなく自立した生活を続けられるための、相談を通じた支援に繋げてゆくことを課題としたい。

1. 相談事業の経緯

1) 方法

1943（昭和18）年1月に府下9番目の市としてT市が誕生、その8年後である1951（昭和26）年4月にT市社協が創設された。2001年11月には記念誌「T市社会福祉協議会50年のあゆみ」²⁾が出版され、その発展の歴史や相談事業の経緯等が5つの時代のくくりでタイトルをつけてまとめられている。同時に、1973（昭和48）年創刊の社協広報誌が、2002年（第1～74号）³⁾と2007年（第75～95号）⁴⁾に縮小版として各1巻出版されている。

これらは、当時の社協の動きや高齢者相談事業の経緯を理解する上で有用な記事になると考え、閲覧によって資料を得、参照・引用した。本論では、主に高齢者の相談業務に関する事柄を中心に、西暦になおして整理した。また、(1)から(5)のタイトル横の括弧内には、原文⁵⁾で使用されているタイトルをそのまま引用した。

2) 結果と考察

(1) 社協創設～1965年（生活の安定策と社協の創設期⁶⁾）

戦後の混乱の時代、国民生活を安定させるため次々と社会福祉関係諸法が制定された。1947（昭和22）年には「国民助け合い共同運動」が始まり、1951（昭和26）年1月には中央社会福祉協議会（現、全国社会福祉協議会）が誕生、並行して全国都道府県にも組織化が行われ、同年末には全国都道府県に地方社会福祉協議会が結成され、同年4月には、地域内の社会福祉事業関係者や社会福祉に関心をもつ人々が集まり、T市社協が発会した。

社協の相談事業が最初に開設されたのは、1960（昭和35）年の「心配ごと相談所」である。「家庭や身の回りの心配ごとやなやみごとを相談する人もなく、一人で苦しんでいる方のために、少しでも心の負担を軽くしよう」という目的が記念誌⁷⁾に掲げられている。当初、中央相談所（市役所内）で、毎週木曜日に民生委員（14名）が交代で担当、市内11地区で民生委員が、生活・児童福祉・身体障害者更生・母子医療・その他社会福祉に関するあらゆる相談について対応していた。翌年には相談員は12名になり、専門相談員として弁護士の協力も得るようになる。

(2) 1966～1975年（人口急増期の福祉活動⁸⁾）

1960年代後半からの人口急増期には、低所得世帯の問題、青少年非行化の問題、高齢者福祉、母子福祉、障がい者福祉などの福祉問題が山積した。1966（昭和41）年「結婚あっせん室」が開設、翌年には新生活運動推進の一環として生活学校が開校、各地区社協でも、寝たきり高齢者や障がい者への見舞いなど「みんなの町をみんなの手で」の取り組みが始まる。

1971（昭和46）年には「老人無料職業相談所」が開設し、高齢者専門の職業相談がスタートする。1972（昭和47）年2月7日には社協も念願の社会福祉法人格を取得、それに併せ1口

100円の会費を定め、会員募集が開始される。1973（昭和48）年にはT市結婚相談所設置規定、T市心配ごと相談所設置規定が制定され、徐々に相談事業としての体制が整っていくことになる。

(3) 1976～1985年（高齢者福祉への第一歩⁹⁾）

経済不況が国民生活に大きな影響を及ぼす中、社協の法制化が衆参両議院で可決され、1985（昭和60）年には社会保障審議会が「老人福祉のあり方」について建議を行い、翌年「長寿社会対策大綱」が閣議決定され、高齢化社会に向けての対応が急がれた時期である。

T市においても、1978（昭和53）年11月には、第1回社会福祉大会が開始され、会費も150円に改定、会員総額が1,000万円を突破する。翌年には、市の委託事業として「盲人ガイドヘルパー派遣事業」を開始、1980（昭和55）年にはそれまで市役所内で行っていた社協の相談室が駅前の百貨店4階の1室に移動し、翌1981（昭和56）年には、「老人なやみごと相談室」と「育児栄養健康相談室」がスタート、1983（昭和58）年には「地域家庭奉仕員派遣事業」「父子家庭介護人材派遣業」が市の委託のもと開始された。

また、創刊から3年後の1976年1月の社協広報誌（号の記載なし）¹⁰⁾に社協事業案内として、初めて「心配ごと相談事業」という記事が登場する。「日常生活で悩みや心配ごとのある人のために、あらゆる相談に応じ、関係機関との連絡を密にして、その機能を高め、複雑多岐にわたる相談に適切な助言と対策…」とある。相談の種類は、「心配ごと相談」（毎木曜日、午後2時間）、「法律相談」（毎木曜日、午後2時間）、「結婚相談」（毎火曜日と第2日曜、午後2時間）の3種で、どれも週1回、午後の2時間である。

この記事の5年後、1981年に設置された「老人なやみごと相談室」については、その年の7月1日発行広報誌第13号¹¹⁾で紹介されている。「特に、老人自身の自由意思を尊重して、老人の心配ごとと悩みごとの特殊性、すなわち、単独の老人世帯、家族同居の老人と、それぞれの相違、またご本人の老化現象の度合いや健康状態、社会的経験や地位や役割、経済的な相違などによって問題は複雑かつ個別的に違ってくることの理解の下に、それぞれ違っている相談の内容を正確に把握し、対応できる人生経験豊かな専門的の老人悩みごと相談員を配置しています。相談に対しては、無料で極秘扱いとなっていますから、気楽に、気兼ねなく、ご利用していただけます」（第1、3金曜、午後2時間）と記載されている。初めての高齢者専門の相談所であるためか、文言が丁重で遠まわしなところは高齢者への気遣いを感じるものの、広く市民に呼びかけようとしている担当者の姿勢が現れているようでもある。相談日は月2回、他の相談事業が月4回設定されているのに比べ半分であったことから、まだ、その必要性が迫っているわけではなかったのだろう。

(4) 1986～1995年（市民ぐるみの地域福祉¹²⁾）

1986（昭和61）年に入ると「家庭介護相談室」が開設され、広報誌の点字版発行、ボランティ

アセンター開設、1987（昭和62）年には、「ひとり暮らし高齢者に温かい食事と地域でのふれあい」を目的とした会食会が市内32地区25か所に広がるようになる。社協の会費も150円から300円に改定、1993（平成5）年には「老人介護者（家族）の会」が結成された。

「家庭介護相談室」が開設された年の7月に発行された広報誌第23号¹³⁾には「新設しましたー介護相談」、「高齢化社会を迎える中で、ねたきり老人または障害者の介護の仕方などでお困りの方は、お気軽に相談ください。ベテランの赤十字病院の前婦長が専門的な相談に応じてくれます」とある。高齢者専門のなやみごと相談、家庭での介護の相談等々、高齢化社会の到来を実感する記事の数々である。

1989年1月発行第27号¹⁴⁾ではベテラン相談員が写真入りで紹介され、同年6月発行第29号¹⁵⁾では、社協事業活動の問題点と活動の強化についても述べられている。相談事業の問題点として「老人なやみごと相談や育児栄養健康相談及び家庭介護相談の件数が少なく十分な機能を果たしているとはいえない」とし、その強化の必要性が述べられている。

この時期、国の方でも、1989（平成元）年には、厚生省（現厚生労働省）が「高齢者保健福祉推進10か年戦略」いわゆるゴールドプランを打ち出し、地方自治体は具体的な整備目標とその実施に追われることとなる。社協の事業も、1992（平成4）年には市が総合的な在宅福祉サービスの提供を目的に「財団法人T市保健福祉振興協会」を設立したため、「視覚障がい者ガイドヘルパー派遣制度」、「地域家庭奉仕員派遣事業」、「父子家庭介護人材派遣業」を市に返還することとなった。

(5) 1996～現在（市民の期待に応える福祉活動¹⁶⁾）

1996（平成8）年に入ると、会費が300円から500円に改定され、1997（平成9）年5月には「こどもの育成相談」が、1998（平成10）年には、高齢者・障がい者をボランティアが移送車で送迎する「移送サービス事業」、「小地域ネットワーク活動推進事業」がそれぞれスタートした。

2000（平成12）年4月には「介護保険制度」が施行され、6月の「社会福祉事業法」から「社会福祉法」への改正に伴い、措置制度から利用者がサービスを選択する契約制に変わるとともに、社協が地域福祉の推進役として明確に位置づけられるようになる。介護保険制度の導入に併せ「介護保険相談」が設置され、2004（平成15）年10月には、「高齢者暮らしの相談センター」が開設された。

これについては、2003年10月発行第82号¹⁷⁾で、「高齢者が安心して暮らせるまちづくりを目指して、高齢者の日常生活の悩みや心配ごとなど、高齢者に関するあらゆる相談を本人及び家族らから、専門の相談員がうける」として、「T市高齢者暮らしの相談センター」が開設され、「高齢者なやみごと相談」を含む高齢者に関する相談が独立したことが紹介されている。相談日は月・水・木・金・土の週5日で、午前10時から午後5時の6時間、市の受託事業として始めたと記載されている。それまでの「老人なやみごと相談」に比べ、相談日数は10倍、1日の

相談時間も3倍になっている。

この時点で「ふくし相談」は、「育児栄養・健康相談」（毎月曜日、午後1時間）、「心配ごと・法律相談」（毎水曜日、午後2時間）、「こどもの育成相談」（第2金曜日、午後2時間）の高齢者を除く3種になった。また、1966（昭和41）年に開設された「結婚あっせん室」は2002年に、1981（昭和56）年に開設された「育児栄養健康相談室」は2006年に、それぞれ終了した。

このように創設期から現在までの社協の相談事業をみていると、戦後の混乱期から人口の急増期にあって、1960年に開設された「心配ごと相談所」は児童や障がい者、母子等の生活問題を中心とした福祉に関する相談に対応していたといえる。しかし、1980年代には人口の高齢化率が10%を超え、平均寿命も20年前に比べ20歳以上延び¹⁸⁾、老人保健法の公布、老人医療費支給制度の終了といった時代を背景に、1981年には高齢者専門の相談事業「老人なやみごと相談室」が、その5年後には「家庭介護相談室」が開設された。この後高齢化は一気に進み、2000年の介護保険制度に併せて「介護保険相談」が、その4年後には「高齢者暮らしの相談センター」が開設され、高齢者相談への取り組みは、日数、時間ともに大きく膨らむことになる。

2. 相談内容の変遷

1) 方法

社協広報誌創刊の翌年1973（昭和48）年からの事業報告が資料として残されているが、実際の相談事業の件数等実績報告がされているのは1975（昭和50）年の年次報告¹⁹⁾からである。それらをもとに1975年から2009年までの相談の内容別件数を整理し表1「相談内容別集計表（1975～2009年）」を作成した。その内、2003～2005年の件数については、年次報告の中では高齢者相談の件数について、それまでの相談集計には入れず別記されていたため、表1では全体の相談件数の傾向を把握するため、それまでの年にならい、高齢者の相談を含めた合計件数を記載した。以下、表1の結果に添って考察する。

2) 結果と考察

(1) 1951～1965年（生活の安定策と社協の創設期）

資料なし

(2) 1966～1975年（人口急増期の福祉活動）

1975年度分の報告のみであるが、この年の相談件数は合計641件、その内1番件数の多い相談内容が「人権・法律相談」²⁰⁾の296件である。次に、「その他」137件、3番目に「財産関係」の72件、4番目に「離婚相談」の58件、「家族関係」の44件となる。相談業務の創設期ともいえるこの時期は、「生計問題」、「住宅問題」、「家族関係」、「結婚相談」、「離婚相談」、「精神衛

高齢者の相談行動と「心配ごと」についての一考察

表 1 相談内容別集計表 (1975～2009年)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		
	生計問題	年金問題	職業・生業問題	住宅問題	家族関係	結婚相談	離婚相談	健康・医療問題 (昭和62年) → 健康・衛生	医療問題	精神衛生	法律相談 (昭和63年) → 人権・法律相談	人権相談	財産関係	事故関係 (昭和63年) → 事故問題 (昭和66年)	児童福祉問題 (昭和66年) → 母子保護 (昭和67年)	教育青少年問題	心身障害者 (児)福祉	母子福祉 (昭和62年) → 父子福祉 (昭和63年)	老人福祉 (昭和62年) → 老人福祉 (昭和63年) → 老人福祉 (昭和66年) → 介護	苦情相談	出稼相談	その他	計	
西暦																								
50	1975	2		20	44	5	58			6	206		72	1										
51	1976	2		27	41	0	49			3	306		45	1										
52	1977	2		12	38	3	53			3	336		77	6										
53	1978	6		16	49	1	61	1		0	404		93	6				1	1	1				
54	1979	5		21	40	7	45	0		3	345		73	4						2	0			
55	1980	4		25	45	3	62	2		4	349		130	3				3	3	0				
56	1981	3		22	49	6	73	7		1	389		162	4				14	1	1				
57	1982	0		1	18	33	15	4		0	370		2	1				17	0	0				
58	1983	25		1	12	54	5	13		4	345		0	87	2			17	1	1				
59	1984	25		0	15	71	4	4		3	312		0	74	1			16	3	0				
60	1985	8		3	11	53	9	40		3	322		0	92	0			10	3	0				
61	1986	21		3	5	53	9	54		3	295		0	72	1			0	23	4	0			
62	1987	11		1	15	40	6	64		9	312		0	103	2			0	18	2	0			
63	1988	9		3	2	9	52	6		4	308		74	1				0	30	6				
1	1989	4		4	0	10	61	11		0	4		74	3				0	16	4				
2	1990	7		0	1	21	25	0		7	349		43	4				0	17	12				
3	1991	5		2	1	22	22	2		5	330		62	3				0	18	6				
4	1992	9		3	4	26	40	3		3	361		58	3				0	20	7				
5	1993	3		0	2	18	22	2		4	319		40	2				0	23	8				
6	1994	8		2	6	21	32	9		1	4		22	2				0	22	6				
7	1995	8		1	2	17	22	0		5	353		24	1				1	31	10				
8	1996	12		0	2	6	38	5		6	334		26	1				0	30	8				
9	1997	5		2	4	30	5	28		1	2		9	0				13	10	4				
10	1998	6		2	3	6	38	3		8	389		25	1				0	10	9				
11	1999	9		0	1	11	28	1		1	359		22	9				0	15	8				
12	2000	5		1	2	9	24	4		2	332		21	0				0	14	5				
13	2001	6		0	1	7	31	5		2	265		19	1				0	12	6				
14	2002	14		0	3	6	36	2		4	361		26	3				5	9	5				
15	2003	19		1	5	31	67	3		12	413		14	1				0	44	21				
16	2004	27		2	3	43	72	0		7	239		21	0				2	74	40				
17	2005	28		11	3	44	70	1		5	311		38	4				1	79	45				
18	2006	29		4	2	30	110	5		16	290		40	1				1	84	22				
19	2007	21		6	5	14	53	2		5	256		31	1				10	0	88	7			
20	2008	19		3	6	21	60	2		12	301		57	2				4	2	10				
21	2009	32		1	4	12	42	1		13	290		12	1				9	1	100				

出典：社会福祉法人JTB市社会福祉協議会事業報告ならびに決算書 (昭和50年度から平成21年度) の資料をもとに表を作成。影の欄はその項目内容の設定がなかった年度を表す。

生」²¹⁾、「人権・法律相談」、「財産関係」、「事故関係」、「その他」といった10の項目（相談内容）からスタートした。

(3) 1976～1985年（高齢者福祉への第一歩）

この10年の相談件数を年平均（四捨五入で少数切り捨て）で表すと、年間の合計相談件数は約700件、1番多い相談内容は「法律相談」で約350件、次が「その他」の約96件、3番目に多いのが「財産関係」の約93件である。4番目が「離婚相談」53件、5番目が「家族関係」の約47件となる。また、この10年の間には、「職業・生業問題」²²⁾「健康・衛生問題」²³⁾、「人権問題」²⁴⁾、「母子保健・児童福祉問題」²⁵⁾、「教育青少年問題」²⁶⁾、「心身障がい者（児）福祉」²⁷⁾、「父子福祉母子福祉問題」²⁸⁾、「老人福祉問題」²⁹⁾、「苦情相談」³⁰⁾「出稼ぎ相談」³¹⁾という10項目が追加された。

この年代の特徴としては、相談内容が10項目増えて20項目となったことであり、相談窓口には、さまざまなひとがさまざまな生活問題を抱えて訪れていたであろうことがうかがえる。とくに1978年に「老人福祉問題」の項目が追加され、1981年からの相談件数が増えているということは、同年開設の「老人なやみごと相談室」が関係しているといえるだろう。

(4) 1986～1995年（市民ぐるみの地域福祉）

この10年の相談件数の年平均は、相談合計が約630件、1番件数の多い相談内容は「人権・法律相談」で約343件、次が「財産関係」の約57件、3番目に多いのが「離婚相談」の約45件、4番目が「健康・衛生問題」の約45件、5番目が「家族関係」の約37件である。

この10年の特徴としては、前半にあたる1980年代後半は「健康・衛生問題」が、後半にあたる1990年代前半は「母子保健・児童福祉問題」が急増していることである。また、「老人福祉問題」の相談がこの10年で毎年20～30件となったことである。

(5) 1996～2005年（市民の期待に応える福祉活動）

この10年の相談件数の年平均は、相談合計が約714件、1番件数の多い相談内容は「人権・法律相談」で約335件、次が「母子保健・児童福祉問題」の約132件、3番目に多いのが「その他」の45件、4番目が「家族関係」の約43件、5番目が「老人福祉問題」の30件となる。

この10年の特徴としては、「母子保健・児童福祉問題」が100件を超えていること、「財産関係」の相談件数が前の10年に比べ急減したことである。また、「老人福祉問題」の相談件数が、2003年から急増しており、介護保険制度や2003年開設の高齢者専門の相談機関の設立等々との関連が考えられる。

(6) 2006～2009年

この4年の相談件数の年平均は、相談合計が約673件、1番件数の多い相談内容は「人権・

法律相談」で約284件、次が「老人福祉問題」の約92件、3番目に多いのが「その他」の84件、4番目が「家族関係」の約66件、5番目が「財産関係」の35件となる。この4年の相談内容の特徴は、「老人福祉問題」が前の10年に比べ急増し、「家族関係」から「老人福祉問題」へと相談内容の傾向が大きく変わったことである。

このように創設期から現在までの社協の相談事業の相談内容の変遷をみてくると、今日まで、法律関係の相談内容が一番多いことは共通している。しかし当初は「その他」に分類される相談内容が2番目に多く、まだまだ相談内容についての明確な分類がなかったことがうかがえる。やがて相談内容の分類も増え、老人福祉に関する項目も入り、1981年には「老人なやみごと相談室」が開設される。しかし、高齢者問題についての相談内容の増加が顕著になってくるのは2003年「高齢者暮らしの相談センター」が開設された頃であり、2006年以降は、法律関係の相談内容につづく2番目に件数の多い相談内容となっていく。

3. 高齢者の相談内容（一般との比較から）

1) 方法

社協の年次報告³²⁾の中で、2003年から2005年の3年間の相談事業の報告については、高齢者相談の件数を別建てで記載されている³³⁾。本章では、これらの資料を用いて高齢者の相談内容と高齢者以外（以下、一般という）の相談内容を比較し、その特徴を明らかにすることとした。そのため、3年間の高齢者の相談件数と、一般の相談件数を表したのが表2。「高齢者と一般の相談内容比較（2003～2005年）」であり、それらをより比較しやすくするためグラフにしたものが図1。「高齢者の相談内容内訳（2003～2005年）」、図2。「一般の相談内容内訳（2003～2005年）」である。

2) 結果と考察

(1) 高齢者の相談内容

表2と図1をみると、高齢者の相談内容で1番多い項目は「その他」（25%）で、次に多いのが「老人福祉問題」（17%）、3番目に多いのが「家族関係」（16%）、4番目が「住宅問題」（10%）、5番目が「苦情相談」（9%）となっている。高齢者の相談内容の特徴は、「その他」の割合が高いことから、21の項目のどれかに分類することが難しい内容の相談が多いことが推察される。また、顕著に高い割合を示す特定の項目がないことも、高齢者の相談内容の特徴である。

表2 高齢者と一般の相談内容比較 (2003~2005年)

平成	西暦	相談者	相談内容																			単位；件			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20	21	22
15	2003	高齢者	10	1	4	25	48	1	6	6	8	6	10	1	0	0	0	0	4	0	31	16			
		一般	9	0	1	6	19	2	27	1	4	4	407	4	0	162	8	3	0	13	5	5	8	75	679
16	2004	高齢者	25	2	3	41	60	0	7	4	11	3	20	0	0	1	6	2	74	2	74	36			
		一般	2	0	2	12	0	8	2	1	236	1	0	99	1	0	0	0	0	0	0	4	7	375	7
17	2005	高齢者	24	9	3	40	62	1	16	5	8	4	37	4	0	0	5	1	79	44	0	1	44	154	496
		一般	4	2	0	4	8	0	15	0	1	307	1	0	103	5	0	0	0	0	0	1	7	458	7
3年間合計		高齢者	59	12	10	106	170	2	29	15	27	13	67	5	0	1	15	3	184	96	0	1	266	1080	
		一般	15	2	1	12	39	2	50	3	6	950	6	0	364	14	3	0	13	10	0	0	22	1512	

出典：社会福祉法人T市社会福祉協議会事業報告ならびに決算書（昭和三十九年度から平成二十一年度）の資料をもとに表を作成。

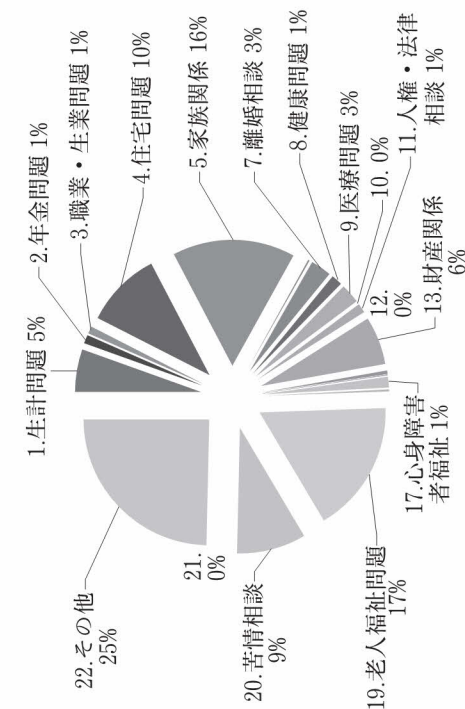


図1 高齢者の相談内容内訳 (n=1080)

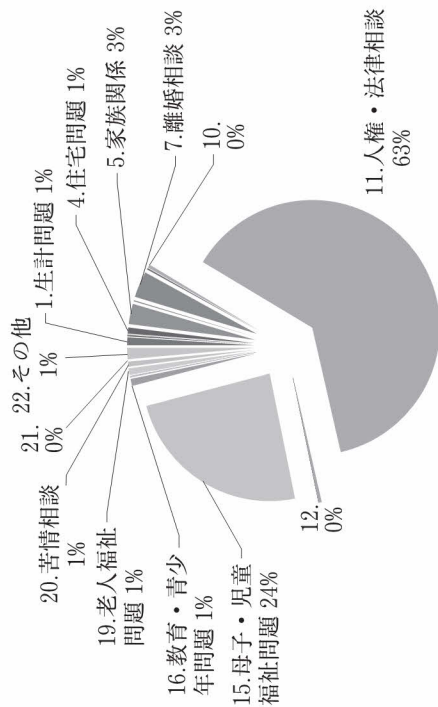


図2 一般の相談内容内訳 (n=1512)

(2) 一般の相談内容

表2と図2から一般の相談内容とその件数をみると、「人権・法律相談」(63%)の割合が圧倒的に高く、次に「母子保健・児童福祉問題」(24%)、3番目は「離婚相談」(3%)と「家族関係」(3%)である。一般の相談内容の特徴は、その9割近くが法律や母子・児童の福祉に関することである。

(3) 高齢者と一般の相談内容比較

以上のようなことから、高齢者と一般についてのその相談内容の結果を比較・検討すると、第1に、一般の相談内容は、法律や女性や子どもの福祉の問題を扱う相談がほとんどを占めているのに対し、高齢者の相談内容は、多くの項目に分散していること、第2に、高齢者の相談には「その他」の項目の占める割合が高いということ、第3に、高齢者の相談には「苦情相談」の占める割合が一般に比べて高いということがわかった。

4. 高齢者の相談行動と「心配ごと」

1981年高齢者専門の相談事業「老人なやみごと相談室」が、その5年後には「家庭介護相談室」が、2004年には「高齢者暮らしの相談センター」が開設され、高齢者相談への取り組みは、日数、時間ともに大きく膨らんだ。それに呼応するかのように、2003年以降の老人福祉関係の相談件数は、法律関係の相談につづく2番目に多い相談内容となっていく。社協の相談事業は、まさにこのような変動の時代のニーズに対応するがごとく取り組まれてきたといえる。

そして、これらの相談に来ていた高齢者について考えたとき、高齢者は相談に来る人それぞれに抱える問題(相談内容)が微妙に異なり、一般化するのが難しいということ、ときに相談という行動は苦情という形になって表現されることもあるということが明らかになった。

このようなことから、高齢者は相談という行動をとおして、その心配ごとについての解決をはかろうとしていると考えられるが、その心配ごとの中味は不明確なことも多く、はっきりしない問題を抱え困っている自分自身の不安への対処行動ではないかということが示唆される。そして、そのことが理解されないと感じた時、不安は苦情になり、やがて孤立へと進むのかもしれない。このような高齢者の心配ごとの特性を理解した上での対応が求められるだろう。つまり、高齢者の相談場面において、高齢者が何(どのような内容)を相談に来たということよりも、今ここに相談に来たという行動こそが不安のサインの発信であると受け止め、相談を通して、さらなる支援の広がりへと繋げることが重要であると考えられる。

おわりに

高齢者の「心配ごと」はどのようなことであろうか。それがわかれば高齢者の不安を小さくすることができるのではないか。ならば、孤立を防ぐことも。そんな思いが発端となった本研究であるが、やはり、高齢者の「心配ごと」は思うほど単純なものではなく、相談担当者が分類に困るほど、その相談内容は複雑で多岐にわたるものであった。

しかしながら、本研究において、市社協が30年以上も前から住民に向け身近な相談事業を行っていたこと、そして、多くの住民がさまざまな相談をしていたことがわかり、将来への希望となった。地域福祉の担い手である社協のネットワークを活かせば、はっきりしない問題を抱え不安な高齢者が相談というステップを一步踏み出した時、傾聴のみに終わらない支援ができるにちがいない。そして、いわゆる孤立化を防ぐ手立てのひとつとなりうるだろうが、本論ではそれらについての検証には至っていない。

そこで今後の研究課題は、本調査の結果や考察を検証するために、本資料作成時の相談員であった人たちへの聞き取り調査を実施し、高齢者の相談内容と苦情内容についてさらに理解することである。さらには、高齢者心理の視点から高齢者の相談行動と苦情行動の関係についての考察を深めるため、高齢期うつや、世代性についての検討も必要と考える。そして、最終的には、高齢者の不安を孤立にもっていかないために、相談という点と線の場面に面をひろげるジェネリック・ソーシャルワークの展開とコミュニティ・ソーシャルワーカーのありかたについて検討したい。

注)

- 1) 高齢者福祉の相談窓口は、福祉事務所、老人介護支援センター、高齢者総合福祉センター、老人福祉センター、その他デイサービスセンターや地域の民生委員、社会福祉協議会での相談、保健所などがあるが、今回は、もっとも身近な相談機関であること、資料が残っており、その情報を入手することができるという点で社会福祉協議会とした。
- 2) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2001 (平成13) 年11月). 「響」. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会創設50周年記念誌. (「社協たかつき」編集委員会, 編).
- 3) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2002 (平成14) 年2月). 高槻市社会福祉協議会創設50周年記念社協たかつき縮刷版第1巻. 高槻市社会福祉協議会
- 4) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2007 (平成19) 年2月). 「響」. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会「設立55周年記念誌」. (編集委員会, 編者).
- 5) 前掲 高槻市社会福祉協議会創設50周年記念誌. (「社協たかつき」編集委員会, 編).
- 6) 同 16、48頁
- 7) 同 16頁
- 8) 同 16、50頁
- 9) 同 16、52頁
- 10) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2002 (平成14) 年2月). 高槻市社会福祉協議会創設50周年記念社協

高齢者の相談行動と「心配ごと」についての一考察

- たかつき縮刷版第1巻. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. 23頁
- 11) 同 80頁
 - 12) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2001(平成13)年11月).「響」. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会創設50周年記念誌. (「社協たかつき」編集委員会, 編). 16、54頁
 - 13) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2002(平成14)年2月). 高槻市社会福祉協議会創設50周年記念社協たかつき縮刷版第1巻. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. 122頁
 - 14) 同 143頁
 - 15) 同 146頁
 - 16) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2001(平成13)年11月).「響」. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会創設50周年記念誌. (「社協たかつき」編集委員会, 編). 16、56頁
 - 17) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. (2007(平成19)年2月).「響」. 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会設立55周年記念誌. (編集委員会, 編者) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. 56頁
 - 18) 「厚生白書厚生労働省大臣官房統計情報部人口動態・保健統計課「生命表」「簡易生命表」によると、1947(昭和22)年の平均寿命は女性53.96歳、男性50.06歳、1980(昭和55)年の平均寿命は女性78.76歳、男性73.35歳、人口の高齢化率は10%であった。
 - 19) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. 昭和50年事業報告ならびに決算書. 高槻市：社会福祉法人高槻市社会福祉協議会.
 - 20) 当初「法律相談」であったが、1988年から「人権・法律相談」となった。
 - 21) 「精神衛生」は、1975年からあったものだが、1997年で最後となった。
 - 22) 「職業・生業問題」の項目は、1982年に追加された。
 - 23) 1978年「健康・医療問題」という項目で追加されたが、1988年に「医療問題」という項目が追加され、同年「健康・医療問題」は「健康・衛生問題」となった。
 - 24) 「人権問題」の項目は1982年に追加されたが、7年後の1988年にはなくなった。
 - 25) 「母子保健・児童福祉問題」は、1984年に「児童福祉母子保健」という項目で追加されたが、1988年に「母子保健・児童福祉問題」に変わった。
 - 26) 「教育青少年問題」の項目は、1976年に追加された。
 - 27) 「心身障がい者(児)福祉」の項目は1980年に追加された。
 - 28) 「1984年「母子福祉」が追加されたが、1988年に「父子福祉母子福祉問題」と変更された。
 - 29) 1978年「老人福祉」という項目で追加されたが、1986年には「老人福祉家庭介護相談」に変更、さらに1988年には現在の「老人福祉問題」となった。
 - 30) 「苦情相談」が開始された経緯はわからないが、「苦情とは、①被害を受けたり、不公平な扱いをされたり、迷惑を受けたりしたことに対する、不満・不快な気持、②それを述べた言葉」(大辞林)とある。
 - 31) 「出稼ぎ相談」の項目は、1984年に追加され、1987年までの4年間続いた。
 - 32) 社会福祉法人高槻市社会福祉協議会. 事業報告ならびに決算書. 高槻市：社会福祉法人高槻市社会福祉協議会、平成15年、16年、17年
 - 33) これについては、2004(平成15)年10月に開設された「高齢者暮らしの相談センター」の担当者の意向が働いたらしいが、3年間で終わっているため、ここではとくに議論することはしない。

謝 辞

この度、地域で暮らす高齢者の「心配ごと」を知るための資料を求め、社協には何度もお伺いしました。その都度、社協の忙しさ、窓口のご苦勞等々を拝見し頭の下がる思いです。そんな中、いつも笑顔で対応して頂いたこと、そして、35年間にも及ぶ貴重な資料を快く見せて頂いたことをここに感謝いたします。

A Study of Consultations with Senior Citizens and Their Worries

: From Data of the Social Welfare Council Consultation Program, T City

Yasuko Kimura

Abstract

In the current age, in which human relations in the community are becoming weaker and isolated senior citizens and their lonely deaths are becoming social problems, we are strongly interested in the question of why people become isolated. Do senior citizens themselves issue appeals for help or signals of such isolation without being aware of it? We considered that it is necessary to reanalyze the worries senior citizens expressed at consultations. In this paper, we focused on the consultation program of the Social Welfare Council, which has served as a familiar partner in consultations with local residents for many years; investigated and examined the history of the consultation program and transition of the consultation contents; and compared the consultations with senior citizens to those with other people to consider how actions of senior citizens during consultation are related to their worries. We found that the number of consultations related to senior citizens increased from 2003. Since the "Consultation Room for Worries of the Aged" opened in 1981, it has been clarified that the content of consultations with senior citizens can be divided into many categories. Of these, the ratio of the category "others" is high, and the ratio of "consultation for complaint" is higher than that found in consultations with average people. It has been suggested that senior citizens seek consultation for solving worries that they cannot express clearly. Therefore, studies to determine a method of helping them through consultation based on an understanding of the characteristics of such worries have become an additional subject for us.

Keywords : senior citizens, consultation, worry