

新大人研レポート いま高齢社会は“新しい大人社会”へと大きく変化
—博報堂と富士通、コクヨS&T共同レポート—

介護家族の負担軽減には コミュニケーションが力になる

- 介護で最も重いのは「精神的負担」。介護従事者では77.0%に。
- ふだん(事前)の情報整理とその共有が負担軽減のひとつの力ギ。

いま40～60代生活者が「日本の高齢社会を大きく転換」しようとしています。会社は退職しても社会はリタイアしない人たちが増えています。「博報堂 新しい大人文化研究所」は、これらの世代を総称して“新しい大人世代”と名付け、調査研究を行っています。2013年度には『いま高齢社会は“新しい大人社会”へと大きく変化』と題して連続レポートを発表してきました。

これまでの新大人研調査から、介護に関して以下の調査結果が得られています。

介護には五大負担があり、そのなかで「精神的負担」が最も大きく、介護従事者の負担にいたっては77.0%と高いことがわかりました。なかでも女性は81.0%、男性も71.7%あり、介護離職の背景がうかがわれます。また、その軽減策として、「コミュニケーション」と「分担」が必要だということがわかりました。（資料①）

これらの結果を踏まえ、2013年11月に、富士通株式会社、コクヨS&T株式会社との3社で「介護」をテーマに研究会を立ち上げました。上記調査から導き出された結果を元に、富士通の保有するコミュニティサービス「らくらくコミュニティ」（累計登録者数 15万人以上）を活用し、4週間に渡って、掲示板上で「介護」に関する様々な質問を投げかけてみました。そこで集まった多くの声を、介護の実態と改善策はどこにあるのか、という視点で掲示板上の声を分析しました。

（資料②）

＜介護の実態と改善策に関する分析結果サマリー＞

- 介護は一人で抱え込まない。家族・専門家と分かち合うこと
- 話し合いの方法のひとつは手帳等で事前に整理すること
- 本人とは輝いていた時のことを話すと思わぬ広がりが得られること

今回の調査分析は、富士通、コクヨS&Tの連携による活動の成果をもとにすすめることができました。今後各々で今回の成果を基に、その取組みをより具体化させて行きたいと思います。各社の取り組みと今後については次の通りです。

富士通 現状：「らくらくコミュニティ」は、利用者同士で介護の知恵や経験を共有し、課題を話しあう場
今後：「らくらくコミュニティ」を、介護に関わる人同士（家族や施設・医療従事者等）が、みんなで支え合うことのできる場にしたい

コクヨS&T 現状：日常を整理したり、自分の意見を書き留めるシリーズ（ライフイベントサポートシリーズ）
を商品化

今後：文具でふだん(事前)の情報整理ができるようにし、商品化をめざしたい

＜介護の実態に関する調査分析結果＞ 博報堂新しい大人文化研究所調査より

＜調査概要＞

■表1、表2、表3、表4

調査主体：博報堂 エルダーナレッジ開発 新しい大人文化研究所

調査対象：40～60代男女

調査主要：インターネット調査

調査エリア：首都圏（1都3県）+中小都市（首都圏および政令指定都市、岩手県・福島県を除く）

※首都圏以外の政令指定都市、札幌市、仙台市、新潟市、静岡市、浜松市、名古屋市、京都市、大阪市、堺市、神戸市、広島市、北九州市、福岡市

調査：サンプル数：2700名、実査：2012年12月

※上記の条件のもと、調査を実施しています。

■介護の五大負担（肉体的負担・精神的負担・時間的拘束・金銭的負担・情報の不足）のなかで最も重いのは「精神的負担」であり、とくに「介護従事者」で高い。

これは家族に要介護者のいる人（表1）と、介護従事者（表2）を比べたものだが、「精神的負担」は、要介護者有で67.4%に対して、介護従事者では77.0%と10%近く上昇する。実際に介護従事者になることが多い女性では、81.0%ときわめて高くなる。

【表1】介護の負担感（要介護者有ベース）

	サンプル数	肉体的負担	精神的負担	時間的負担	金銭的負担	情報の不足
全体	533	47.1	67.4	58.5	41.7	38.3
男性	252	47.2	67.9	58.7	47.6	37.7
女性	281	47.0	66.9	58.4	36.3	38.8
40代	102	57.8	69.6	61.8	54.9	47.1
50代	200	45.5	65.0	55.0	34.5	37.0
60代	231	43.7	68.4	60.2	42.0	35.5
男性40代	38	52.6	65.8	63.2	55.3	47.4
男性50代	97	47.4	67.0	56.7	41.2	37.1
男性60代	117	45.3	69.2	59.0	50.4	35.0
女性40代	64	60.9	71.9	60.9	54.7	46.9
女性50代	103	43.7	63.1	53.4	28.2	36.9
女性60代	114	42.1	67.5	61.4	33.3	36.0

【表2】介護の負担感（精神的負担・介護従事者ベース）

	サンプル数	大変	やや大変	どちらともいえ	あまり大変ではない	大変ではない	大変計	大変ではない計
全体	213	33.8	43.2	12.2	8.9	1.9	77.0	10.8
男性	92	27.2	44.6	13.0	12.0	3.3	71.7	15.2
女性	121	38.8	42.1	11.6	6.6	0.8	81.0	7.4
40代	30	56.7	23.3	16.7	3.3	-	80.0	3.3
50代	87	32.2	43.7	9.2	11.5	3.4	75.9	14.9
60代	96	28.1	49.0	13.5	8.3	1.0	77.1	9.4
男性40代	13	46.2	15.4	30.8	7.7	-	61.5	7.7
男性50代	41	19.5	51.2	7.3	17.1	4.9	70.7	22.0
男性60代	38	28.9	47.4	13.2	7.9	2.6	76.3	10.5
女性40代	17	64.7	29.4	5.9	-	-	94.1	-
女性50代	46	43.5	37.0	10.9	6.5	2.2	80.4	8.7
女性60代	58	27.6	50.0	13.8	8.6	-	77.6	8.6

■介護負担軽減策で高スコアを総合すると「コミュニケーションと分担」といえる。

- ①ケアマネ・ヘルパーさんとのコミュニケーションをよくする
- ②ショートステイやデイサービスを利用する
- ③兄弟や家族・親戚で分担する
- ④特別養護老人ホームなどを活用する
- ⑤介護付き有料老人ホームを活用する
- ⑥介護される人とのコミュニケーションをよくする

このなかで①～③と⑥は、介護従事者のほうが高く、③④の施設利用は逆に低い。自らが当事者であるだけに、施設に頼らざるという気持ちが強いとみられる。

「何もできていない」という項目に関しては、要介護者が17.4%に対して、介護従事者は7.5%と大きな開きがある。当然のことながら、介護従事者はそれなりに努力しているという気持ちがある。

【表3】介護の負担軽減策（要介護者有ベース）

	サンプル数	兄弟や家族・親戚で分担する	気晴らしをする	介護の手を少し抜く	ショートステイやデイケア	アなどを利用する	イサーービスステイデイケ	ーーションをよくする	さんとのコミュニケーションをよくする	ケアンマネやヘルパー	ーーションをよくする	多くなるようにする	介護される人とのコミュニケーションを	護をする者同士で声	自分と同じように介	知人や友人と情報交	換をおこなう	介護に関する情報収	マスコミやネットで声	介護付有料老人ホームを活用する	特別養護老人ホームなどを活用する	何もしていない
全体	533	21.0	3.0	6.0	24.6	28.5	14.8	3.4	8.3	9.0	14.8	15.4	17.4									
男性	252	16.7	1.6	2.8	27.4	28.6	14.3	1.2	2.8	11.5	14.7	19.8	19.4									
女性	281	24.9	4.3	8.9	22.1	28.5	15.3	5.3	13.2	6.8	14.9	11.4	15.7									
40代	102	8.8	1.0	5.9	22.5	31.4	6.9	4.9	6.9	9.8	11.8	12.7	29.4									
50代	200	21.0	3.0	7.5	24.0	23.5	13.5	2.5	7.5	6.5	13.0	14.5	15.5									
60代	231	26.4	3.9	4.8	26.0	31.6	19.5	3.5	9.5	10.8	17.7	17.3	13.9									
男性40代	38	7.9	-	7.9	23.7	36.8	5.3	5.3	7.9	15.8	18.4	15.8	21.1									
男性50代	97	17.5	1.0	1.0	26.8	21.6	13.4	1.0	2.1	6.2	13.4	19.6	18.6									
男性60代	117	18.8	2.6	2.6	29.1	31.6	17.9	-	1.7	14.5	14.5	21.4	19.7									
女性40代	64	9.4	1.6	4.7	21.9	28.1	7.8	4.7	6.3	6.3	7.8	10.9	34.4									
女性50代	103	24.3	4.9	13.6	21.4	25.2	13.6	3.9	12.6	6.8	12.6	9.7	12.6									
女性60代	114	34.2	5.3	7.0	22.8	31.6	21.1	7.0	17.5	7.0	21.1	13.2	7.9									

【表4】介護の負担軽減策（介護従事者ベース）

	サンプル数	兄弟や家族・親戚で分担する	気晴らしをする	介護の手を少し抜く	ショートステイやデイケア	アなどを利用する	イサーービスステイデイケ	ーーションをよくする	さんとのコミュニケーションをよくする	ケアンマネやヘルパー	ーーションをよくする	多くなるようにする	介護される人とのコミュニケーションを	護をする者同士で声	自分と同じように介	知人や友人と情報交	換をおこなう	介護に関する情報収	マスコミやネットで声	介護付有料老人ホームを活用する	特別養護老人ホームなどを活用する	何もしていない
全体	213	28.2	6.1	12.7	32.9	36.6	19.2	4.2	12.2	12.7	10.3	10.3	7.5									
男性	92	16.3	3.3	4.3	34.8	31.5	17.4	1.1	4.3	15.2	10.9	17.4	9.8									
女性	121	37.2	8.3	19.0	31.4	40.5	20.7	6.6	18.2	10.7	9.9	5.0	5.8									
40代	30	20.0	3.3	10.0	36.7	56.7	6.7	10.0	13.3	10.0	16.7	10.0	13.3									
50代	87	28.7	4.6	16.1	27.6	20.7	13.8	3.4	10.3	12.6	5.7	11.5	5.7									
60代	96	30.2	8.3	10.4	36.5	44.8	28.1	3.1	13.5	13.5	12.5	9.4	7.3									
男性40代	13	15.4	-	7.7	30.8	46.2	-	7.7	15.4	15.4	30.8	23.1	7.7									
男性50代	41	17.1	-	2.4	24.4	14.6	14.6	-	2.4	14.6	7.3	22.0	9.8									
男性60代	38	15.8	7.9	5.3	47.4	44.7	26.3	-	2.6	15.8	7.9	10.5	10.5									
女性40代	17	23.5	5.9	11.8	41.2	64.7	11.8	11.8	11.8	5.9	5.9	-	17.6									
女性50代	46	39.1	8.7	28.3	30.4	26.1	13.0	6.5	17.4	10.9	4.3	2.2	2.2									
女性60代	58	39.7	8.6	13.8	29.3	44.8	29.3	5.2	20.7	12.1	15.5	8.6	5.2									

＜介護の実態と改善策に関する調査分析結果＞らくらくコミュニティ【介護掲示板】より

＜調査概要＞

調査方法：「らくらくコミュニティ」掲示板を活用した
インターネット調査

調査対象：「らくらくコミュニティ」利用登録者
(平均年齢64歳男女)

調査サンプル数：300名

調査時期：2014年5月19日～6月22日

調査協力：KANDO株式会社

※上記の条件のもと、調査を実施しています。



■介護は一人で抱え込まない。家族・専門家と分かち合う。

一人で抱え込まず、みんなで介護、配偶者をはじめ、家族と辛さは分かち合う。

専門家に相談したり、介護施設を利用することも大事。

＜第1週；私の介護経験 投稿＞から

【介護との向き合い方】

- ・一人で抱え込まず、介護施設も活用
- ・みんなで介護、辛さは分かち合って
- ・施設、デイサービスを利用して、自分だけの時間を持つ事も大事
- ・介護は無理をしない。情報を知っておく。相談出来る人がいる

【介護で支えられたこと】

- ・ケアマネさん、ヘルパーさん、民生委員さん、介護士さん、介護職員さん、病院の先生、看護士さん、相談室支援センターさん、ご近所、大勢の方に支えて頂いた
- ・旦那様が戦友、よく手伝ってくれたことに感謝

【介護で起こりがちな問題】

- ・介護疲れ：介護に追われ、昼夜無く、心身共に崩れてしまう。在宅介護や周囲のサポートや理解が無い人に起こりがち

【介護ノウハウについて】

- ・手帳と付箋の活用で上手な段取り
- ・日記をつけて、自分の気持ちを落ち着ける
- ・徘徊に役立つ名札、本人の名前・住所・連絡先・家族の名前を記載し、ショルダーバックにつける

【コミュニケーションについて】

- ・わからないことは専門家に相談
- ・介護をする家族には「ありがとう」の言葉と理解してあげること
- ・お姉様の急な介護、色々聞いておけば良かった…

(らくらくコミュニティ【介護掲示板】より)

■分かち合いの方法のひとつは手帳等で事前に整理して共有する。

親子で話しておくことは沢山ある。財産や亡くなった後のことなど、介護やいざとなって慌てるより普段から手帳などで整理。上記のように介護の上手な段取りも手帳に。

＜第2週；親子で話しておくこと 投稿＞より

【財産・持ち物のこと】

- ・財産（金銭、土地・建物等）や遺品の管理・処分
- ・通帳、印鑑、書類等の管理

【亡くなるときのこと】

- ・葬儀計画（家族葬や知人親戚どこまで呼ぶか/故人の想いを叶える葬儀など）
- ・遺影の写真手配
- ・お布施のお金の用意

【亡くなった後のこと】

- ・位牌の管理や埋葬（宗派やどの家の墓に入るかなど）
- ・献体の有無

【入院・介護のこと】

- ・入所施設
- ・延命の有無、延命対応（胃ろう、生命維持装置など）
- ・治療・介護方針（在宅 or 病院、進んで治療をしない、点滴など）
- ・方針を事前に医師へ伝える
- ・ご両親のしたい事、してほしい事とご自身の予定を1週間のスケジュールで管理
- ・ぐずりを緩和する「好きなもの」「喜ぶこと」を理解しておく

【自分にもしものことがあったときのこと】

- ・エンディングノートを書き溜めておく
- ・手紙を残しておく
- ・ノートに葬儀屋、お寺、石材屋、親戚・友人の住所、電話番号をまとめる

(らくらくコミュニティ【介護掲示板】より)

■本人とは輝いていた時のこと話をして共有すると思わぬ広がり。

もっとも輝いていた頃の話やそのときに関わっていた人と会うのは、何より嬉しそうで、本人の心にも体にもいい影響を与え、楽しい思い出を周囲と共有すると思わぬ広がりもありそう。

<第3週；家族や関係者と話しておくこと 投稿>より

【話す準備】

- ・エンディングノートや手帳に少しずつ書きとめ、頭を整理する
- ・一番輝いていた頃の思い出や、記念品などをまとめておく
- ・何を話してよいか分からなければ、ケアワーカーさんに相談するのも一手

【話せる関係作り】

- ・医療・介護関係者に色々聞かれる場合、「何を行うために何を聞くのか？」を事前にお互い確認・合意しておく（一方的にあれこれ聞かれると疲弊する）
- ・介護者への質問は、自分目線ではなく、介護を受ける立場に立って行う
- ・最も輝いていた時代の話や、関わっていた人に会うのは、心にも体にも良い影響。食欲も出て、何より嬉しそう。それを見ている自分たちも嬉しくなる
- ・親の輝いていた時のこと、楽しい思い出を周囲と共有すると、思わぬ広がりが…

【話し方・ツール】

- ・遠距離介護、電話とモバイルカメラを活用。テレビ電話も使えれば…

（らくらくコミュニティ【介護掲示板】より）

■介護は一人で背負わず休みつつ家族や兄弟姉妹と分かち合う。自分自身は介護予防したい。

一人で背負わないことが大事。休みながら、家族や兄弟姉妹も一緒に介護をする仲間。施設も効果的に活用し、気持ちを尊重しながら利用すれば住めば都にもなる。自分自身は介護予防したい。

<第4週；介護との上手な付き合い方 投稿>から

【気持ちの切り替え・心の持ち方】

- ・認知症、毎日同じことの繰り返しでイライラ。デイサービス等、愚痴や息抜きできる機会を作る。
- ・一人で全部背負わない、頑張らない
- ・介護は何が正しい、はない。してもらった人がわかつてくれたら嬉しい
- ・何気なくかけられた言葉が、一生忘れられない心の傷に。介護中の人々にかける言葉は、考え、選んで、大切に
- ・疲れたら、しんどくなったら休んで下さい。だって、あなたしか最後まで見られる人は居ないから
- ・「ここはやってあげたい」「この時間は休みたい」「ここは、子育てや仕事に専念したい」等、自分が頑張る部分と、外部の支援を活用する部分と、メリハリをつけて考える

【家族や周囲の協力の取り方】

- ・自分で出来ることは、時間がかかるともしてもらう。出来たら、ありがとう。褒めることを忘れない
- ・お母さんの気持ちを尊重しながらも、体調変化に気をつかう。在宅介護を望む母を姉妹3人でしっかり介護
- ・在宅介護が難しくなった家族にとって、介護施設は抛り所
- ・入所者 はじめ「わけがわからん、何故ここにいるの？」。いまは「住めば都」に
- 【もし自分が介護されることになったら…】（編集部からの問いかけ）
- ・子供達には迷惑かけたくない。予防しか無い。ひたすら良いと思えることに取組む。スポーツクラブで体を鍛え、頭はらくコムでフル回転
- ・断捨離してエンディングノートに、遺言状作成し最後はピンピンころり。元気なうちに手際と段取りで準備万端
- ・常に「好奇心」を持って初めてのことにチャレンジ

（らくらくコミュニティ【介護掲示板】より）