



新型コロナウイルス禍におけるひとり暮らし高齢者 見守り活動への郵便活用の有意性について

— A 町社会福祉協議会における たよりあいプロジェクトの実践検証を通して —

なかしま ゆきこ
中島 有希子 (福岡)

はじめに

日本では、総人口が減少する一方、高齢者人口の割合は増加している。総務省統計局の2021年5月報のデータによると、65歳以上の人口は3,632万人で、総人口の29.0%となる。また、75歳以上の人口は1,869万人で、総人口の14.9%となり、高齢化率は上昇している¹⁾。世帯についても、2015年国勢調査人口動態等基本集計結果によると、65歳以上の人口のうち、ひとり暮らしの人口は、562.6万人、割合は16.8%となっている²⁾。ひとり暮らし高齢者は年々増加しており、それを支える仕組みや社会資源が必要となってくる。

厚生労働省は、2025年を目標に、高齢者が可能な限り住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最期まで続けることができるよう、地域の包括的な支援・サービス提供体制（地域包括ケアシステム）の構築を推進している³⁾。各市町村及び社会福祉協議会等では、様々な取り組みを実施しており、その一つとして、ひとり暮らし高齢者の見守りは、高齢者の認知症予防や孤独死を防ぐ上で重要な活動となっている。

これまで各自治体において見守り活動を行っているが、新型コロナウイルス感染拡大防止のために外出自粛が余儀なくされ、従来通りの見守り活動が実施できなくなった。新型コロナウイルス禍（以下、コロナ禍）において、各自治体や社会福祉協議会は、地域住民との交流やつながりを保持するために、感染防止策を講じながら様々な工夫を凝らして活動している。

本稿では、B県にある社会福祉法人A町社会福祉協議会が行っているコロナ禍における郵便を活用

したひとり暮らし高齢者に対する見守り活動の実践報告とともに、返信ハガキやインタビューをもとにその活動の有意性について述べていく。

I. 先行研究

近藤克則（2021）によると、高齢者は、新型コロナウイルス感染症による一次被害よりも、長期間の自粛生活による間接的な二次被害の方が大きいと推定している。また、高齢者は感染リスクが高いため、対面での交流をもつことに躊躇する当事者も支援者も多い。外出を控えると、人との交流や社会参加の機会が減り、地域の中で孤立状態になれば、転倒や骨折のリスクが高まり、うつ病の発症や認知症の進行等の間接的な健康二次被害が生じる可能性が高まる⁴⁾と述べている。

こうした中、コロナ禍での“つながり”をあきらめない地域福祉・ボランティア活動交流サイト「未来の豊かなつながりアクション」⁵⁾では、地域福祉の実践例が紹介されている。掲載事例は、開設当初の2020年5月30日から2021年6月14日までに、合計175例あった。そのうち「おたより・メッセージ」の категорияにおいては42事例あるが、高齢者に対して郵便を活用した見守りや地域交流、介護予防に関する研究は少ない。

三宅真理他（2012）は、高齢者を対象にして、月に一回、12か月間に手紙付き情報誌「お達者通信」の双方向の郵便によるコミュニケーションの活性化を図った。その結果、高齢者からの返信の状況などから高齢者が返事を書くことが生活リハビリテーションとなり、定期的な情報の提供が社会的にまた家族間の交流を深め、高齢者の認知症予防のための

健康管理に貢献できることが示されている⁶⁾。また、木村美佳他（2019）は、食と運動の介護予防プログラムTAKE10[®]を用いて、郵便を利用した通信型の介入を行い、食習慣の変化が認められるかどうかを検討した。その結果、集客型の教室が開催できない地域の対象者や時期における活用は有効である⁷⁾と結論付けた。両者は、高齢者へ郵便を通じた介入で健康管理の推進や改善ができると述べている。

そこで、本稿では、コロナ禍における郵便を活用したひとり暮らし高齢者への見守り活動の実践報告を行い、その有意性を述べていく。

II. 研究目的

コロナ禍におけるひとり暮らし高齢者への見守り活動について、郵便を活用したことが、ひとり暮らし高齢者にどのような影響を及ぼしたか検証する。

III. 研究期間

2020年10月～2021年5月

IV. 研究対象

本研究の対象者は、社会福祉法人A町社会福祉協議会のひとり暮らし高齢者見守り活動推進事業の基準に則る。対象者について述べる前に、対象者が関わる機関について概要を説明する。

1. A町について

A町は、B県の北西部、B市の東隣に位置し、B市のベッドタウンとして発展してきたまちで充実した交通網を備えており、子どもを産み育てる若い年齢層も増えているが、高齢化も進んでいる。

2. A町社会福祉協議会について

全国社会福祉協議会によると、社会福祉協議会は、民間の社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない民間組織で、社会福祉法に基づき、設置されている。社会福祉法第109条には、市町村社会福祉協議会は、地域福祉の推進を図ることを目的とする団体であると明示されている⁸⁾。地域福祉とは、年齢や性別、経済的支援や特別な支援を必要とする人々のためだけのものではなく、すべての住民に関わるものである。

A町社会福祉協議会では、「みんなで支え合い、

一人ひとりが大切にされる地域福祉 だれもが安心・安全に暮らせる地域社会をめざして」を基本理念とし、障がいのある方が気軽に集えるサロン活動、地域住民や子育て中の方への情報誌の発行、ボランティア団体や各種福祉団体の支援などを行っている。高齢者分野においては、高齢者の生きがい・健康・仲間づくりを目的とした軽運動・趣味の教室の開催、ひとり暮らし高齢者見守り活動推進事業を実施している。

3. ひとり暮らし高齢者見守り活動推進事業 対象者基準

- ・75歳以上のひとり暮らし高齢者
- ・月に一度もゆうゆうサロン⁹⁾に参加できず、安否の確認が取れていない
- ・週に一度も配食サービスを受けておらず、安否の確認が取れていない
- ・同じ敷地内や近隣に親族が住んでいない

以上、入退院や死亡などにより変動がある中で平均して115人を対象とした。

V. 倫理的配慮

本研究の分析対象については、公開されている文献を基にしているが、次の点について倫理的配慮をした。研究対象者の個人情報を保護すること、個人情報の取り扱いは「個人情報保護法」「公益社団法人日本社会福祉士会『正会員及び正会員に所属する社会福祉士が実践研究等において事例を取り扱う際のガイドライン』」の規定に従うこと、文献から本文を引用する場合は著作権等の侵害がないように配慮することである。また、事例として挙げているハガキはA町社会福祉協議会の承諾を得て、個人が特定されないよう掲載している。

VI. ひとり暮らし高齢者見守り活動 推進事業たよりあいプロジェクト

A町社会福祉協議会では、これまでひとり暮らし高齢者見守り活動として、社会から孤立せずつながりをもてるように、また安否確認のために、ひとり暮らし高齢者に対して、A町婦人会及びA町食生活改善推進会（以下、A町食進会）が手作りした弁当を民生委員・児童委員、福祉委員によって配付していた。しかし、新型コロナウイルス感染症が流行したことにより、弁当を調理する場所が三密で、かつ、調理者や配付者も高齢であるため、感染症罹患

及び拡大を防止するため、弁当を配付することを中止した。しかし、外出自粛の日々が継続する中で、ひとり暮らし高齢者の孤立も懸念され、このような情勢だからこそつながりを保持することが重要だと考え、75歳以上のひとり暮らし高齢者に対する見守り活動として「たよりあいプロジェクト」(参照:表①)を考案した。

このプロジェクトでは、配布していた弁当の代わりに心ばかりの市販の贈り物を郵送することにした。贈り物は、ただ単に「物を送る」のではなく、保存性・季節感・重量や厚さ、ニーズなど趣向を凝らし、想いを込め、『A社協通信たよりあい』(参考①)に書き添えて贈っている。『A社協通信たよりあい』には、町に関するクイズやコラムなども掲載し、「語りかける」ように作成している。また、離れていてもコミュニケーションがとれるように、返信用ハガ

キ(参考②)を同封した。返信用ハガキには、健康等の確認欄や近況報告、クイズの答えを記入する欄を設けている。返信用ハガキに対しては、さらにメッセージを書いてフォローをしている。「たよりあい」は、互助・共助の考えに基づく「頼り合い」とつながりを維持するための「便り合い」の意味をもち、コロナ禍においても双方向の関係性を大切にしたいという願いを込めている。

コロナ禍におけるコミュニケーションツールとしては、Zoomなどのオンライン化が飛躍した。高齢者においてもICTの普及は進んでいる。しかし、対象者の中には、定年退職後も趣味や様々な活動を積極的に行い、金銭的な余裕があるアクティブシニアもいれば、障がいや病気などにより介護支援を必要とし、収入が年金だけなど所得が少ないケアシニアもあり、さらに、経済状況はもちろん通信状況に

表①: たよりあいプロジェクト概要

	贈り物の内容	たよりあいプロジェクト 配付人数	返信ハガキ数
2020年10月	たよりあいプロジェクト 開始 えいようかん(長期保存可能な羊かん)1箱	110人	27通
11月	個包装マスク3枚・除菌シート1つ	111人	30通
12月	壁掛けカレンダー1冊	112人	26通
2021年1月	インスタント味噌汁2つ	115人	33通
2月	貼るカイロ2つ	115人	27通
3月	桜さくさくらゼリー1つ	115人	30通
4月	筍ごはんの素1つ	120人	21通
5月	新茶2つ	122人	27通
配付人数合計: 920人 返信ハガキ延べ人数: 229人 返信ハガキ回収率: 24.9%			

参考①: A社協通信たよりあい 第8号 2021年5月分

参考②: 返信ハガキ 2021年5月分・フォローメッセージ

返信ハガキの送付、ありがとうございます。お茶のおともにオカシは本当に合いますよね。また、月に1回、家に訪問して下さる方がいると安心して過ごすことができますね。暑い日も増えておりますので、体調にお気をつけてください。次もハガキをお待ちしております。

返信ハガキの送付、ありがとうございます。お茶は和菓子にも洋菓子にも合ってますごいすよね。暑い日も増してきたのでそろそろ麦茶が登場してきませんか？夏に飲む麦茶は格別ですね。暑い日が続いておりますので、体調にはお気をつけてください。次のハガキも楽しみにお待ちしております。

も差異があるため、対象者へのオンラインの導入は困難と考えた。一方、ICTを活用して他者と繋がっている高齢者は孤立していないと仮定すれば、社会福祉協議会の見守り対象としての緊急度は低い。社会福祉協議会の使命として、ICTも使えず、孤立している高齢者こそ対象となるため、郵便での寄り添いを選択したという背景もある。こうした中、ICTによるコミュニケーションは全世界を鑑みると非常に進んでおり、利便性も高い。しかし、おたよりやハガキを使った郵便によるコミュニケーションにも三点の有意性があることがわかった。

Ⅶ. 考察

たよりあいプロジェクトで同封している高齢者からの返信ハガキには、日常の出来事や昔の思い出、贈り物が話題となる感想文やクイズを通した町への

関心などが記載されており、おたよりでの語りかけに応じた対話ができている。この章では、対象者からの返信ハガキを通じて、たよりあいプロジェクトの成果三点を考察していきたい。

1. 身近な人との交流の増加

一点目は、民生委員・児童委員、近所や町外の家族に頼んでハガキを書いた(投函した)という方がおり、ハガキがきっかけで思わぬ交流が生まれていることである。木村美佳他(2019)においても、「社会的背景から電子メール等の電子媒体を活用した介入も検討されていくものと思われるが、郵便による紙ベースのやり取りは、同一世帯内で目につきやすいというメリットもある」¹⁰⁾と述べている。ひとり暮らし世帯においても、紙ベースの方が近隣住民や友達、遠方の家族と共有がしやすいようで、返信ハガキからも「娘が代筆で書いています。クイズもネッ

トで調べ、A町の新たな色々な事を、母とへ〜っと言いながら楽しんでいる娘です。」、「お茶ありがとうございました。梅雨入りしましたが、頑張ってデイサービスに行っています。手のしびれがあります(代筆、孫)」等、親と子や祖父母と孫の交流のきっかけにもなっているようだ。

また、見守り活動をしている民生委員・児童委員、福祉委員にとっても訪問のきっかけになっているようだ。以前行っていた弁当配付においても同様だが、見守る側にとってもただ単に電話をしたり、訪問したりするよりも、弁当を渡す・贈り物や通信が届いているか確認するなど、きっかけがある方が対象者に声をかけやすく、対話も生まれやすいようだ。ある方は、「クイズの答えが分からなかったので担当の民生委員さんと一緒に考えたが、分からなかった。そこで、民生委員さんの息子さんにも来てもらって、スマートフォンをつかって調べてもらった。」と書いていた。

身近な人との関わりの増加は、自助から共助へのつながり、つまり、自分から「助けて」といえる力を促進している。現在、高齢者との関わりの多くは、例えば、電車の席を譲ってもらう等、「高齢者が助けてもらう」という形になっている。しかし、孤立を救う福祉の課題はまさに自分から「助けて」と言えることであり、ひとり暮らし高齢者にとっては尚更である。日常の中で、自助から互助の関係の構築こそが地域福祉の目標でもある。自らを助ける力は、普段から気楽に話し合えるような体制をつくらなければ身につかない。おたよりやハガキがきっかけで生まれた身近な人との交流は、いざというときに助けを言い出せる手がかりができたともいえる。

2. ADL (日常生活活動動作) と QOL (生活の質) の促進

二点目は、郵便を活用した見守り活動は、ADLを促進する波及効果が生まれていると考える。三宅眞理他(2012)も、「郵便物の投函は、自宅の近隣の郵便ポストにまで出かける行為となる。月に1度の投函状況は高齢者のADL(日常生活活動動作)能力をうかがう事ができる」¹¹⁾と述べているように、ハガキの返信には、多くの動作を必要とする。それは、「通信や返事を読む・考える・調べる・ハガキに書く・伝えたいと思う・投函することを覚える・身支度を整える・家を出る・投函という行動をする」等、数多くの行為が必要となる。これにより、継続したハガキによる交流が対象者のADLの把握及び促進にも役立つと推測している。

また、返信ハガキの文面を見ていくと、おたよりに読んだり返信ハガキを書いたりすることが生活リハビリテーションに繋がっていることがわかった。例えば、たよりあいプロジェクトを始めた10月の返信ハガキには、「ありがとうございます。」という一文だけだった人が、12月には「ありがとうございます。先週夏の千日紅を片づけて・金魚草・葉ボタン・シクラメン・アネモネを植え付けました。」、4月には「毎度プレゼント有難御座います。昨年植えた金魚草が次々に咲き、仏壇に供えています。」というように、一文から二文、三文と増えている。これは、対象者が毎月返信を書くことで書く能力がついてきたと考えている。この見守り活動を継続して行うことにより、ADL向上にも貢献できている。

さらに、返信ハガキにおいて自分を語ることが増えたことは、周りのヒト・モノ・コトと豊かに関わっている自分に気付いていくことにも関連している。例えば、「民生委員のMさんがいつも声かけにきてくれます。」、「月に一回でも家を見て回ってくださること、ありがたいです。」と書いている人がいた。このようにハガキを書くことで、孤独ではないという確認ができ、それによって生きている喜びを感じ、QOLが向上すると考える。ハガキは自分のことを語る手段であり、自分の外と自分が結びつき、自己発見のきっかけになっている。ハガキのやり取りが増すにつれて、自分が孤立しているのではなく、人と関わっていることに気付くきっかけになっている。これは、本事業の目的が達成されているともいえる。

3. 信頼関係の構築

三点目は、信頼関係の構築形成である。返信ハガキに対しては、手書きのメッセージを書いて翌月の贈り物やおたよりと一緒に送付している。これにより、おたよりやハガキを通じて、双方向のコミュニケーションが活性化され、徐々に自分自身のプライベートについて打ち明けられるようになったり、近況報告をしてきたりするようになった。

2021年1月、「お正月早々パソコンが故障し淋しいです。修理屋さん、有料でもちろんいいのでご存知でしたら教えて下さい。」と悩みを打ち明けられるようなハガキが届いた。これは、継続的なやり取りをする中で信頼感や安心感が生まれたのではないかと考えている。後日、本人宅へ電話すると、「パソコンを久しぶりに立ち上げたら直っていました。こちらからも電話しようと思っていました。いつも贈り物を送っていただきありがとうございます。いつも感謝しています。丁寧に電話をいただいてありがと

うございます。」と話された。ハガキの往復は、一人ひとりの他愛のない話が通い合うものであり、個人的なつながりが基本であることから、信頼を紡ぐのに相応しい手段であると確認された。

近藤克則(2021)¹²⁾によると、友人・知人と対面で会わなくても、手紙や電話、メール等で連絡し合う非対面による交流がある人はうつが少なくなることがわかっている。その理由の一つとして考えられるのは、ハガキの場合は、書いたものが残るので、繋がっている、言ったことを受け止めてくれる、分かっている人がいると繰り返し確認できる点にある。非対面でも双方向の交流があれば、自分に余裕が出たり、勇気や安心感がうまれたりして、ひとりでも前向きに生活しやすくなる。

以上、コロナ禍における郵便を活用した見守り活動には三点の有意性があることがわかった。今後も継続して郵便を活用した見守り活動を行い、ひとり暮らし高齢者の孤立を防いでいきたい。

Ⅷ. 実践の検証

本実践報告は、表②の通り、新型コロナウイルス感染症により、これまで実施してきた訪問の見守りができなくなったために実践した代行見守りの活動の報告である。

返信ハガキの投函は、受け取った対象者の判断によるものなので、対象者によっては一方向のコミュニケーションになる問題点もある。また、郵便を活用した見守りには三点の有意性があると述べたが、対象者には手の震えや痺れなどで書くことが困難な人も多く、全対象者に有意性があるとはいえない。

表②：ひとり暮らし高齢者見守り活動推進事業 新旧比較表

新型コロナウイルス感染症流行	前	後
ひとり暮らし高齢者見守り活動推進事業内容	弁当配付	たよりあいプロジェクト
配付者	民生委員・児童委員、福祉委員	A町社会福祉協議会 事務局
配付方法	訪問による手渡し	郵送
見守り・安否確認方法	訪問時	対象者からの返信ハガキ 民生委員・児童委員による確認(主に電話。場合によっては訪問。)
配付物	A町婦人会・A町食進会による手作り弁当	その時期に関連した贈り物(表①参照)
安否確認率	100%	平均24.9% ※民生委員・児童委員による電話確認により100%
安否情報の集約	民生委員・児童委員が所有 未確認時に社会福祉協議会に連絡がある	社会福祉協議会に集約 ※経過観測に活用
		※返信ハガキの内容によっては、民生委員・児童委員や各関係機関に繋ぐ

当を受け取った後は、その足で対象者宅へ配布するという活動があった。たよりあいプロジェクトでは、贈り物の受け取りを電話で確認するだけになったので、各委員や対象者に合わせて自分の都合のよい時間で安否確認ができるようになった。以上より、たよりあいプロジェクトは、単なる安否確認に止まらず、ひとり暮らし高齢者の日常生活の中にまぎれこんださりげない支援になっているだけでなく、その他事業実践の面についても効果を及ぼしたことが分かった。

Ⅸ. 今後の課題

前述したように、対象者には書くことや外出が困難な人、認知症などにより贈り物やおたよりに関心がない人も多く、全対象に有意性があるとはいえない。民生委員・児童委員、福祉委員が対象者に安否確認を行っているものの、社会福祉協議会としても返信ハガキがない人へのフォローは検討すべきであろう。A町社会福祉協議会では、ボランティア団体が電話で安否確認を行っている活動がある。返信ハガキが一度も届いていない人には電話での訪問も合わせて見守りを行うことを考えている。現在も、たよりあいプロジェクトの対象者で電話訪問を利用している人が、7人いる。この中で返信ハガキが届いていない人には、電話をしたときに、贈り物の感想を聞いたり、ハガキに記載している質問を電話で問いかけたりしている。一方、ICTを使える高齢者に対しては、別の方法でつながりをもてるように一考を要する。

たよりあいプロジェクトを実施して以降、返信ハガキからはもちろん、電話や民生委員・児童委員を通じてお礼や毎回楽しみにしていますという声がたくさん届いている。今後は、地域福祉に関わる役員・団体の協力を得ながら、返信ハガキがない方へのアプローチ等も検討し、より良い活動に発展させていきたい。また、新型コロナウイルス感染症が終息した際には、ひとり暮らし高齢者の見守り活動は担い手や方法など本報告の知見を生かしたものに再構築することができると考えている。

注

- 1) 総務省統計局：人口推計（令和3年5月概算値）
(<https://www.stat.go.jp/data/jinsui/pdf/202105.pdf> 2021.6.4)
- 2) 総務省統計局：平成27年国勢調査人口動態人口等基本集計結果
(<https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka/kihon1/pdf/gaiyou1.pdf> 2021.6.4)
- 3) 厚生労働省：地域包括支援システム
(https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-hou_katsu/ 2021.6.7)
- 4) 近藤克則「コロナ禍で求められる高齢者の社会参加と新たなつながりづくり」『NORMA 社協情報』2月号 No.344, 地域福祉推進委員会, 2021, 2～5ページ。
- 5) 未来の豊かなつながりアクション「活動事例」
(<https://tunagari-action.jp/?ns> 2021.6.14)
- 6) 三宅眞理, 田近亜蘭, 前原園代, 三島伸介, 西山利正, 上田照子『郵便を活用した高齢者のメンタルケアの効果と認知症予防についての研究 介護予防情報紙「お達者通信」の活用』日本認知症予防学会誌, Vol.1 No.1, 2012年, 8～15ページ。
- 7) 木村美佳, 守安愛, 牧迫飛雄馬, 井平光, 古名丈人『介護予防を目的とした郵便による食習慣介入の効果：積雪・寒冷・過疎地域在住高齢者における検討』第66巻, 日本公衛誌, 第11号, 681～689ページ。
- 8) 全国社会福祉協議会「社会福祉協議会とは」
(<https://www.shakyo.or.jp/recruit/about/index.html> 2021.6.16)
- 9) 地域に住む高齢者が、寝たきりや認知症を防ぐために生きがい活動と元気に暮らすきっかけをみつけ、地域の人同士のつながりを深める場。『A町地域福祉計画・地域福祉活動計画』A町・A町社会福祉協議会, 2016年, 116ページ。
- 10) 前掲7), 686～687ページ。
- 11) 前掲6), 12ページ。
- 12) 前掲4), 5ページ。

社会福祉士学会の抄録掲載について

本企画のねらい

- ①分科会発表における抄録の紹介とその先の課題をあわせて掲載することで、分科会発表を目指す人の指針となり、また、自らの支援を振り返るきっかけとなること
- ②発表者にとっても、志を同じくする人との接点となることから、多くの人の目に触れる機会を持つことでさらなる研究の広がり期待すること
- ③学会発表から研究誌への投稿につなげていくためのステップを踏むためのヒントを本誌において紹介することで、論文などの執筆イメージをつかむ機会となること

掲載内容

(1) 「抄録」の選考

研究誌で紹介する抄録の選考は学会運営委員会において決定します。抄録は、全国大会において発表に使用したものを、原則としてそのまま掲載します。

選考基準としては、①内容が広く社会福祉士会会員に紹介されることに意義のある内容であること、②記載内容と発表内容に整合性があること、③執筆要領に沿って記載されていること、などです。

(2) 「発表を終えて」

分科会発表者より執筆いただきます。内容は以下の通りです。

【執筆のコンセプト】

- 1) 今後、学会発表を目指す人にとって、有益な情報の提供となるように、執筆段階における気づき、発表や質疑応答、その後の情報交換などから得た知見を紹介していただきます。
- 2) 自身の今後の目標をふまえながら、読者へのメッセージをいただきます。

【執筆要領】 概要

- 1) 全体で800字程度を目安に執筆
- 2) 項目は以下の通りで統一します。
 - ①学会発表前準備での気づき、②発表、質疑応答からの学び、③次の発表に向けて

(3) 「その先にある課題」

学会運営委員会において、研究者や先駆的实践者の中から原稿執筆者を決定します。内容としては、以下の通りです。

【執筆のコンセプト】

- 1) 「紹介抄録」の発表内容を発展させる、新たな視点の提示や、関連する先駆的な実践、制度の動き等を紹介いただきます。
- 2) 筆者やこの分野に関心のある読者に対して、研究の新たな視点の提示を示すことで、学会発表に向けて意欲の向上につながるような内容とします。
- 3) 紹介抄録の内容に関する批評は行いません。

【執筆要領】 概要

全体で800字程度とし、執筆内容や項目の指定はしません。