

電子コミュニティにおける援助行動に関する一資料

小川 晃子

An Analysis of the Support Activities in an Electronic Community

Akiko OGAWA

The purpose of this paper is to prove that the effectiveness of the support provided by an invisible "virtual team" through a case analysis of the support functions of an electronic community based on the case of a self-help group of caregivers utilizing a WWW bulletin board. This type of "virtual team" has an effect on the life of receivers of such support. The process of formation of a future electronic community and its support functions were discussed.

1 問題

情報通信白書(2003)によれば、インターネットの人口普及率は平成14年末には54.5%に達したと報告されている。これに伴い、CMC(Computer-Mediated Communication)により様々な形の新たな電子コミュニティが構成されることとなった。

「コミュニティ」は多義的な用語であるが、従来の社会学的含意では、地域性(area)と共同性(common ties and social interaction)が最低限の要件である。「電子コミュニティ」は「コミュニティ」と異なり、地域性の要件は満たさないが、共同性の要件は満たすものである。電子コミュニティのこの特徴は、対面的な生活場面で理解者や共感者が少ない人にとっても、CMCによる理解者や共感者が得られる可能性があることを示している。

社会的承認欲求は誰にも認められるものであるが、それが似た者同士の場合にはお互いに与え合い満足できるので、互酬性は高く親密な関係を形成しやすいといわれている(大坊 2002)。互酬的な関係形成である自助グループ(self-help group)を電子コミュニティで形成することは、同じ問題・課題が共同性の要件となり、コミュニティの成員同士は承認欲求が満たされ

ることによる援助効果を期待できるものと考えられる。

本稿では、WWW掲示板を活用した介護者の自助グループを事例として取り上げ、電子コミュニティの援助機能を事例分析し、知覚不可能ないわば仮想のチームにより提供された援助が、援助を受領する側にとって実際の生活場面にも効果があることを実証し、今後の電子コミュニティの形成過程と援助機能を明らかにすることに資することを目的とする。

2 方法

(1) 事例の選定

事例分析の対象とするのは、ハンドルネーム"どれみ"のホームページに設置・運営されているWWW掲示板ひだまり(仮称)以下、"ひだまり"という)である。"ひだまり"は、1998年5月1日に開設され2001年1月13日に閉鎖される2年9ヶ月の間に、7,162件の書き込みを記録している。

事例として取り上げる理由は、次の2点である。

1つは、孤立しがちな高齢者の家族である介護者への情報提供と介護ストレスの軽減を意図して開設・運営されていること、すなわち自助的な電子コミュニティの形成を意図していることである。

2つめは、掲示板への書き込みを入れる家族介護者

が帰属意識をもち、相互作用を及ぼすようになったこと、すなわち電子コミュニティの形成がみられることである。

(2) 電子コミュニティの概要

書き込みの月次変動 44ヶ月と13日にわたる掲示板開設期間の書き込みは7,162件で、1ヶ月平均約161件、最多月は420件、最小月は65件である。月次変動はFigure1に示す通りである。

書き込み数の分布 掲示板は文字情報であるため、書き込み者の交流では相互の顔や性別がみえず、社会的な手がかかりが少ないコミュニケーションである。しかし、関係が長期化してくると、現実社会での属性が次第に明らかになってくる。この掲示板においては、運営者が実名を明かしていたことや、運営者とその知人の福祉・医療分野の専門職が多数書き込みをしていたこともあり、社会的属性を明かす傾向がみられる。ハンドルネームの記載がない書き込みが209件あるが、総計313名の書き込み者が確認された。書き込み数の分布は、Table1に示す通りである。100件以上の書き込み者が22名いる反面、1～2回のみのも者も半数以上いる。1人で100件以上の書き込みをしているいわゆる常連22名ののべ書き込み件数は5,115件で、全書き込み件数の71.4%を占める。この22名の発言数とプロ

フィールは、Table2の通りである。また、書き込み数を母数とした構成員の介護に関わる立場は、Table3の通りである。常連は、家族の介護に同質な関心を持つ人々であるが、社会的所属は医療・保健・福祉関連の専門職がいる一方で家族介護者という素人もあり、年代的にも居住地域も幅がある。同質な関心をもつ異質な人々で構成されているといえよう。

Table1 書き込み数の分布

一人あたり書き込み件数	人数	%
100件以上	22	7.0
20件以上	23	7.3
10件以上	29	9.3
5件以上	23	7.3
2件以上	74	23.6
1件	142	45.4
発言者合計	313	100.0

注) 1. 1回の書き込みを1件とした。
2. 発言者不明の書き込みを除き算出。

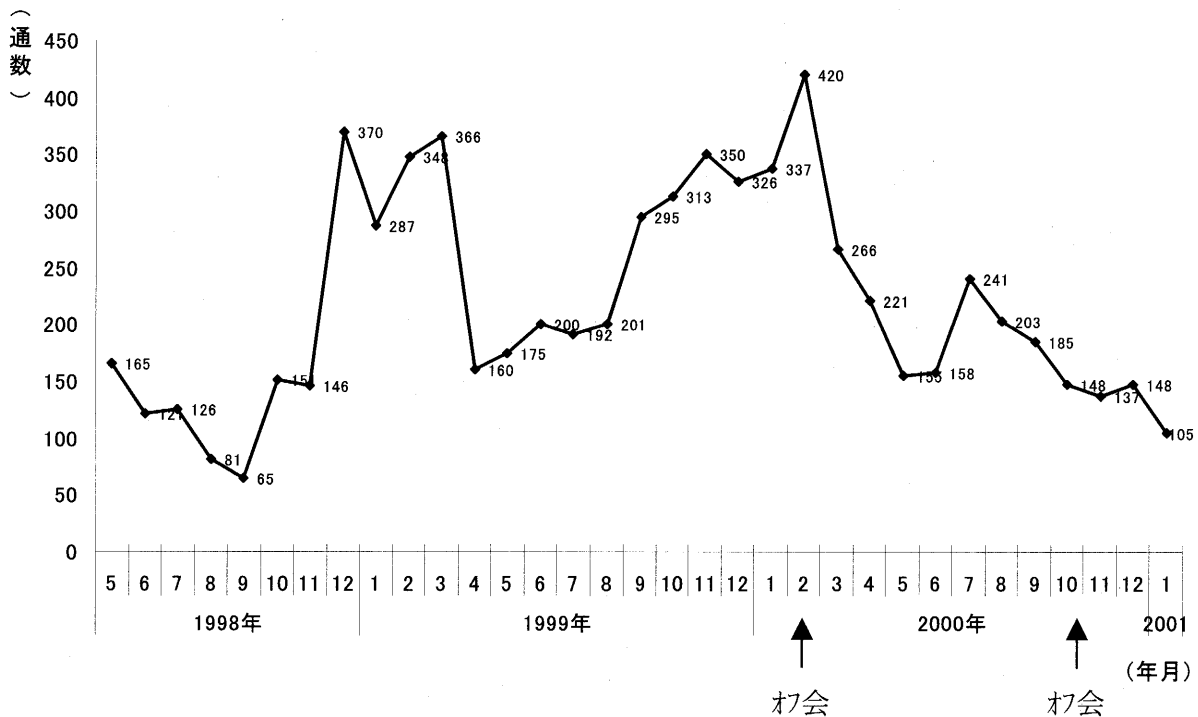


Figure1 発言件数の推移

Table2 常連の属性

順位	書込数	職業	介護者	性別	年齢	属社会的
1	670		○	男	67	介護のため退職
2	639	○	○	女	57	掲示板運営者・
3	449	○		男	37	介護事業経営
4	393	△	○	男	30代	理学療法士
5	300	○		女	40	病院事務職
6	290	○		男		介護職
7	201	△		男		米国在住・僧侶
8	198	○		女		医師・順位2の知人
9	177	○	○	女	50代	父親を介護
10	175	△	○	女	48	父親を介護
11	169	○		女	50代	作家・母親を介護
12	168	○	○	女	30代	介護福祉士
13	163	○		女	40代	介護経験者
14	158	○		女	40代	福祉施設職員
15	152	△		女	20代	夫の両親を介護
16	144		○	女		講師
17	126	○		男	34	介護経験者
18	115	○	○	女	51	店経営・順位3.の知人
19	112	○	○	女	49	母親を介護
20	110	○	○	女	27	姑を介護
21	104	○		男	20	夫の祖母を介護
22	101	○		男	30代	福祉施設職員
						順位2.経営する事業所の職員

注) 職業の○は福祉・医療分野の専門職、
△はそれ以外の職業で介護に関連がある者

Table3 介護に関わる立場

介護にかかわる立場	書き込み 件数	構成比(%)
同居家族の主介護者	2,037	28.4
同居家族の副介護者	194	2.7
介護経験者(上記以外)	1,438	20.1
要介護者と別居している家族・ 親族(上記以外)	1,613	22.5
医師	217	3.0
医療分野専門家(医師以外)	876	12.2
福祉施設職員	716	10.0
在宅支援の福祉専門職	357	5.0
その他	547	7.6
不明	374	5.2
総数	7,162	100.0

注) 書き込み1件ごとに、書き込み者の介護へのかかわり方をカウント(以下同様)。立場に重複がある。

(3) 分析の手続き

掲示板に書き込まれた発言記録を今回の分析の主な対象とした。書き込みには順に番号が付されており、書き込み者のハンドルネームが記されている。電子コ

ミュニティでは複数のハンドルネームを使い分けている者もいるため、書き込み内容により同一人物とみなせる場合は1名の扱いとした。この掲示板では一時的な書き込み等で属性が判別不可能なハンドルネームについては本稿ではそのまま記載したが、他は倫理的観点からハンドルネームを仮名に置き換える。

書き込みの内容については、職業・介護に関する立場・援助的な書き込みか否か等をコーディングした。また、掲示板の常連からの個別聴取と参与観察を加えた。

3 結果と考察

ここでは書き込み者に対する3つの援助事例を、詳細に分析する。最初の事例は、家族介護経験者による援助が主となり、専門性のある援助が従となって援助チームが機能している事例である。次の2事例は、専門性のある援助が主となり、家族介護者の援助が従となって援助チームが機能している事例である。

(1) 介護経験者を主たる援助者とする援助事例

ここで取り上げる事例は、単身赴任の夫と不仲で、3人の子どもと同居しているがきょうだい仲が険悪という家族関係のなかで、痴呆の実父を介護している中年女性への対応である。この女性は、インターネット上の他の介護に関連するホームページをみて失望した後で"ひだまり"を読み、「心も雨」というハンドルネームで2000年6月29日に最初の書き込みをいれている。その後、同年8月14日に「心は雨」というハンドルネームに変えて再度登場し、ほぼ1週間に合計3回の書き込みを入れて解決に至っている。しかし、同年11月2日頃に「もうすぐ氷雨だろうか」というハンドルネームで再度書き込みがあり、「ひだまり」での書き込みは終わっている。

この事例を取り上げる理由は、以下の2点である。まず1つは、書き込み者の悩みが、介護を受ける高齢者との対人関係だけではなく夫・子どもとの家族関係にあり、孤立感が高いことである。これは、「ひだまり」に書き込みを入れる中年女性の多くに共通する苦しみであったことから、介護者の孤独感の典型的な例の1つととらえられる。2点めは、ハンドルネームを変えながらおよそ5ヶ月の間に、3つのハンドルネームで合計5回の書き込みがあり、コミュニティ成員からの援助とそれに呼応する当事者の心理的な変化が把握できることである。

事例の内容は、3回の時期それぞれに附属資料1から3に分けて示した。資料1に示すように、最初の書き込みに対しては、常連を中心とする6名のべ8回の書き込みが連鎖している。Megu、Rin、Soraの3氏の書き込みは、長期の介護経験をもつ中高年女性が自己の介護体験と照らし合わせて示す共感である。そのうち2名は夫と離・死別者であり、単身赴任の夫をもつ当事者に対して説得力をもっている。また、Hisaも「疲れ仲間」と題して介護者のストレスに共感を示すとともに、変化する介護者の気持ちを掲示板で吐露することを促す文面となっている。また、雨女、及び掲示板運営者のDとPTOoの3氏は、掲示板で同じ立場の人々と交流できる意義を記している。

最初の書き込みに対して、一連の援助的反応を得られたにもかかわらず、当事者（心も雨）からの反応は書き込まれていない。しかし、当事者が、掲示板をその後も続けて読んでいたことは、2000年8月14日の2回めの書き込み内容から明らかになる。そこには「Kahoさんの書き込みはお守りにしています」という一文が含まれているが、Kahoの最初の書き込みは2000年7月中旬のNo6119で、当事者の1回めと2回目の書き込みのおおよそ中間時期である。Kahoは、団塊の世代の女性で、要介護度3の92歳の実母の介護をしているが、母親への疎ましさや苛立ちを素直に表明している。自身の更年期障害もあるので、世間体を気にし介護で無理をするのではなく、自分が満足できるようなやり方を優先するという姿勢を明確に示している。当事者はこれを読み、自分を大切にしながら介護も行うという姿勢に自分に欠けていたものをみて、共感したものと推測される。いわゆるROM（Read Only Member：掲示板を読むだけで書き込まない人）の存在でありながら、掲示板を読むという行為が情緒的な援助を得るといった結果につながっていることが実証されている。

資料2に示すように、当事者の2回目の書き込み内容は、1回目の書き込みとほぼ同じである。Kahoの自己表現に触発され、自分の状況を素直に表現したものであろう。これに対しては、7名7件の書き込みが連鎖している。強い共感を示されたKahoは、電子メールアドレスを記し「メールで悩みをきく」という援助姿勢をみせている。また、Megu、Rin、Dは、前回に引き続き受容的な内容である。前回は書き込みのなかったYama、saraともに在宅での介護経験者であり、合計

6名の介護経験のある中高年女性による共感が記されている。森の子ヤギは、高齢者施設職員を退職し現在は在宅支援のホームヘルパーであり、専門職としての体験から書き込みをいれている。

2回めの書き込みに対して合計7名によって共感と受容が行われたが、当事者の3回めの書き込み（No6348）はさらなる苦悩の心情吐露の繰り返しである。しかし、「なにを求めてまたここに来たのだろうか」、あるいは「誰とも繋がりにたくない。それなのに」という自問表現は、掲示板での読者を意識した反応であり、相互性への芽生えといえよう。この直後にも、Megu、Kahoから重ねて書き込みがあるとともに、なほ、Aという女性2人からの共感が示される。しかし、しばらくの間、当事者の反応がないため、Kahoが引きこもりを案じ「羽化する力を蓄えるために必要な時期」と表現し、掲示板を読むよう呼びかけをしている。この呼びかけに対する効果は、4回めの書き込み（No6382）という行為に結実している。ここでは、援助者への感謝と立ち直りの姿勢が記されている。その記述において、これまで掲示板の書き込みからだけでは読み取れなかった援助が存在したことが判明する。それは、掲示板運営者DのNo.6359の書き込みは、一般論としての宗教的勧誘に対する警告のようにみえるが、実際は当事者に対する警告であったという事実である。No. 6832で当事者は、「宗教的勧誘に5万円を支払った」事実の開示と、「私を諭してくださったDさんのこと、一生忘れません」と謝辞が記されている。この背景には、Kahoが個人間での電子メールのやり取りから当事者に対する宗教的勧誘の危険性を察知し、Dにメールで伝えた流れがあるものと推測される。この段階で当事者は、子どもや夫から自立し一歩踏み出す結論をだしている。直後には、応援の書き込みが4件続いている。

いったん解決に至ったようにみえた当事者だが、約3ヶ月後に「もうすぐ氷雨だろうか」にハンドルネームを変え、極めて疲れていることを書き込んでいる。これに対しては、4人6件の書き込み連鎖がある。また、Dからは、当事者宛での電子メール2件がアドレスが不明なためにどれみ宛に届いていることが記されている。掲示板の書き込みと電子メールのいずれも、共感と、公的サービスの受給のすすめ、及び自分を大切に自立することへの応援メッセージである。しかし、これに対する当事者からの書き込みはない。

Kahoが当事者と電子メールを交わしたことが読み取れるため、これ以後の対人関係は、個人間の電子メールという手段で継続された可能性もある。

この一連の流れからわかることは、次の通りである。

1つは、援助する側が、同質な関心をもつ異質な人々の集団であることの利点が活かされていることである。当事者と同質な人々、すなわち中高年女性で、配偶者や他の家族からの介護に対する協力が少なく、介護を受ける高齢者に対して否定的な感情をもち、介護疲れと孤立感を味わった体験をもつ9名を中心として援助が行われている。同時に、同質性の高い人々の援助を尊重しながら、男性介護者や専門職という異質性が高い人が、別の角度からの共感を補完的に提示している。また同質性の高い9名は、強い共感と受容の表明が中心であるが、ひとつの考え方にまとまることなく、「笑ってしまった。そこまでいけば上等」とか、「今の介護はあなたの底力になっている」とか異なる意見も表出している。

こうした集団の利点が活かされる背景には、複数の集団成員による援助行動の連携と、電子メールという個人間の伝達媒体の活用が併存している。具体的にいえば、Kahoと当事者の間と、Kahoと掲示板運営者Dの間が、電子メールで結ばれており情報交流が行われていることである。

次に、援助される側からみると、掲示板書き込みや電子メールという文字情報のみによる援助であるにもかかわらず、援助を受けた結果として「あたまをハンマーでたたかれたようなショック」と表現されるほど考え方の変化がもたらされている。しかも、「県の何でも相談室を訪ねてみよう。まず行動にうつそう」という表現からもわかるように、具体的な行動変容につながっている。いずれも、当事者が援助的な対人交流から実感を得ているための変化である。

(2) 医療・福祉の専門職を主たる援助者とする援助事例

ケアマネジメントはニーズに対する社会的資源の調整であるが、“ひだまり”においては援助が必要な書き込みに対して、掲示板運営者のDが医療・福祉の専門職と常連の在宅介護経験者に対して対応を調整することにより、仮想チームが稼働している。どれみは電子コミュニティでのケアマネジャー役割を果たしているといえる。ここで仮想チームというのは、チームが活

動場所や活動資金などチームの存在を示す固有の物質的な裏づけ、別な言い方をすれば知覚可能性を欠いているからである。

2つめの事例は、掲示板運営者のDからの依頼に基づく連携チームの稼働がよくわかる事例である。会社で昼休みに“ひだまり”をみているサラリーマンから「介護についての話をしている時おふくろが『私はお父さんを看取ってから養老院へ行く』』と言い出しました。(中略) 養老院で母親を最後まで面倒見てくれるのでしょうか。快適さはどうなのでしょう。その費用はどの位のものなのでしょう。」との相談が発信された。

これに対して、Dからまず歓迎メッセージと、「日頃からここは良さそうという数カ所の施設に内緒さん(相談者のハンドルネーム)の質問の問い合わせをしています、お答えを頂き次第掲載させていただきます。」と書き込まれた。

これに引き続き、4名の現場の専門職から各自の勤務先の状況説明が書き込まれている。特別養護老人ホームの寮母、在宅で介護をしている薬剤師、介護力強化病院のケアワーカー、特別養護老人ホーム勤務経験があり現在は在宅サービスセンターに勤務する介護福祉士である。4名ともDからの電子メールによる依頼に応じた書き込みであるが、属性の幅があり、多様な回答を相談者が得られるようにとのDの配慮がうかがえる。また、4名とも長文で誠実に書き込みをいれており、自分のメールアドレスも記載している。補足説明は、掲示板とは別に電子メールで行う姿勢を自発的に示しているといえよう。

このように、1つの投げかけに対し、掲示板書き込み者が自分の持つ小さな情報の断片を自発的に提供しあうことで多様な情報がよせられ、解決につながっていく事例が多くみられるのが“ひだまり”の特徴である。

上記の一連の対応に対し、相談者は、課題解決にいたったことへの謝辞を書き込んでいるが、そこでは「今まで私の中にあった養老院のイメージとはだいぶ違っているの分かりました」という意識変容だけではなく、「福祉課に行って相談したり、施設のパンフレットを見たり、実際に見学したりと、ここの書き込みを参考にしておフクロともう一度ゆっくりと、話し合ってみます」と行動変容も記している。この事例は、掲示板に記される様々な相談の中では、比較的深刻さや緊急性が低い相談である。それにもかかわらず電子

コミュニティにおける専門職5名が連携した援助により、相談者の意識・行動ともに、現実性をもって変容していることがわかる。

3つめの事例は、介護の深刻なストレスや問題を投げかけている書き込みに対する援助である。実父の痴呆とアルコール依存の症状を記し、「家族の状態は毎日陰鬱であり、夫婦喧嘩や親子喧嘩（最近、「虐待行為」をしてしまいました、自責の念にかられています）をすることも多々です」と家族問題にふれ、「我が家のような中途半端な部類を支援したり、話をする場を提供しているところがあれば、紹介していただきたい」と結ばれている。これに対し、まず、Dから成員に対するアドバイスの呼びかけがあり、「直接メールをなさりたい方がおありでしたらお手数ですが私にDに経由で転送させていただきます」と記されている。

援助の書き込みは常連である医師からはじまり、痴呆とアルコール依存に対して精神科か神経内科の受診をすすめている。その上で、「おおまかな住所をDさんにメールして頂ければ」と医療機関受診の個別相談にメールで応じることが記されている。専門職の支援に加えて、元患者からの自助グループについての書き込みが続く。常連で米国在住の僧侶兼運転手Tayuから、自分が通った断酒会とアルコール依存の説明をし、最後に「いつでもメールをお送りください」と記されている。

DからTayuへの謝辞が述べられた後に、相談者から再度書き込みがされている。相談者は、「（父親は通院できないので自分が）アルコール依存の相談に精神科に通院している」事実を記し、自分がアダルトチルドレンであるとの別の悩みを記している。2回めの相談後、Tayuが「断酒会では『アル中』の宣言から出発し」、「この瞬間に一点の明かりが見えなくても、その真っ暗闇をじっと見続ける」ことが前進であると記し、「(様々なことに気づいた) Oさん（相談者のハンドルネーム）は立派なアダルト」と記している。また、在宅介護者Yから、痴呆でアルコール中毒の父親に対する母親の受容的介護の紹介が、高齢者と同居しているSからの励ましが、それぞれ書き込まれている。こうした一連の書き込みの最後に、Dが相談者からのメールを紹介し、相談者Oがアドバイスを受けたお礼として「パソコン先生ボランティアを行う」ことを紹介している。

この事例からは、専門職と家族介護者の連携及び掲

示板という公開媒体と電子メールという非公開媒体の使い分けが、掲示板運営者のDによって調整されていることがわかる。また、相談者は、相談内容である痴呆・アルコール中毒・アダルトチルドレンについてのアドバイスに対して援助を受け、意識が変わるという変化だけではなく、居住地近くの適切な医療機関の紹介を受けるといった現実空間での援助資源を得ている。また、援助を受ける側から援助を提供する側への行動変容もある。

4 まとめ

3においては、事例における電子コミュニティの形成と、そこで展開される援助行動を考察した。事例として取り上げた"ひだまり"というWWW掲示板では、従来のコミュニティ概念に含まれる地域性はない。しかし、介護ストレスの軽減という共通の目標・関心事があり、成員間の絆につながっている。また構成員相互の交流があり、共同性において電子コミュニティが形成されている。この電子コミュニティ形成の背景には、掲示板運営者Dの体験に根ざす介護者に対する強い共感がある。"ひだまり"を介して成立する電子コミュニティは、在宅での介護という同質性をもった集団ではあるが、地域や社会的属性などの点では多様で異質な人々の集団でもある。共通関心事である介護ストレスの軽減に対する援助が展開されているため、強い帰属意識をもつ常連が多くいる。

仮想チームによる援助は、チームの存在を示す知覚可能性を欠いているが、援助は現実性を伴っている。専門的知識や経験をもった成員の意図的な動員や、在宅介護経験者の自発的連携行為、掲示板という情報公開性の高い媒体と、電子メールという非公開性の高い媒体の組み合わせにより、援助の効果は高くなっている。そうした援助の結果として、援助を受けた側には、福祉サービスに対する抵抗感の低減や、自立性の高まりといった意識の変容、および福祉サービスの利用や要介護者への対応の変化といった行動の変容が起きている。さらに、現実空間におけるサービス調整などの、手段的サポートが得られる場合もある。

上記したように電子コミュニティで提供される援助が現実空間での援助につながる効果もあることが明らかになった。しかし、これは、Dという開設者が体験に根ざして介護者に対する強い共感をもって運営している"ひだまり"という電子コミュニティに固有な面も

含まれていると考えられる。インターネット利用者の急速な増加は近年のことであり、自助グループを電子コミュニティで形成した事例は少なく、その意味で先進的ではあるが詳細な分析には他事例の検証を加える必要がある。

また、電子コミュニティにおける援助であるがゆえの危険性も考えられる。電子コミュニティは、自己の人格の一部による選択的な交流であるため、このような自己表現には自己演出が含まれているであろうことは、十分に想定される。さらに、情報が媒体となっているとはいえ、医療・福祉サービスに関する相談など、手段的なサポートを含んでいる。こうした援助の場合に、実社会においては医師や介護支援専門員の資格もっているとき、実名も明かしている人からの書き込みであったとしても、その真偽は定かではない面が

ある。こうした電子コミュニティにおける危険性については、電子コミュニティとしてその形成に成功していると考えられる事例を取り上げたこともあり、本稿では分析に及んでいない。援助には提供する側の意図と受領する側からみた結果は一致しないこともあり、こうしたマイナス面に関する分析は、次段階の課題である。

引用文献

大坊郁夫 2002 ネットワーク・コミュニケーションにおける対人関係の特徴 対人社会心理学研究,2, 1-14.
 総務省 2003 情報通信白書（平成15年版）
<http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/cove r/index.htm>

資料1 介護ストレスへの援助事例（「心も雨」2000年6月29日への対応）

書き込みNo.	ハンドルネーム	プロフィール	書き込み内容
5882	心も雨		<p>「私は実の父親を介護しています。もうほとんど疲れしました。主人は単身赴任です。月に一度帰ってきます。娘と長男は大学。次男は高校生です。次男が先日、長男とすさまじい喧嘩をしました。恐ろしかった。最後には最悪の状態になるところまで行きかけました。子供のこと父の事。もう疲れ切ってしまいました。幸いパソコンが出来るので、気晴らしに介護のほむページを訪ねます。でも気晴らしどころかそれが落ち込みの因になるのです。</p> <p>お義父母さまは、私の宝です。神様仏様です。だからどんなときも嫌な顔をせずに笑顔で接するようにしています。そして下の世話の様子や痴呆のかわゆさを延々と書いてあるのです。痴呆のご両親の写真もそえて。</p> <p>私も途中でやめれば良いものを、もうそろそろ、爆発した。なんて言葉が出てくるのを予想して、延々と読みます。最後まで呼んでも、これがホントにほんとうかと信じられません。少しの努力なら私も出来ますが、このひとこそ神様仏様のような人です。</p> <p>私ときたら、実の親ながら、いったいつまで生きて困らせてくれるのやらとイライラしてしまい、なんて罰当たりな娘だろうと泣きたくなります。父に家計を助けてもらわなければ生計はなりたちません。いっそ、一緒に死にたい。でも勇気がありません。家で介護をするくらいの人、私と違って賢明で優しい人ばかりなのですね。私は つらいです。」</p>
5983	雨女	常連がこの場限りの名前を使用	「ここは神様仏様になれない人のために、♪D♪さんが作って下さったホームページなんですよ。」
5985	D	掲示板運営者	「心も雨さん 貴女の事をおもうと胸がふさがれる思いです。」 掲示板への勧誘「素晴らしい仲間が沢山います。心を開いて癒されて下さい。」

5987	Rin	東京と長野。舅、両親をみとり、自分はリュウマチ。50代・女	「私は 今あなたが歩いている 道は とうり過ぎました」
5988	Hisa	岩手。実母の介護。60代・男	「こちら『疲れ仲間』と題し、母の痴呆などを記す。「天気のように、介護者の心は変わります。晴れがあったと思うと、曇天も 雨もある。」
5989	Sora	千葉。夫が10年前くも膜下出血。在宅介護の後死亡。女	「心も雨さん あなたの 書きこみを読んでほつとしてます 人様の嘆きを心の糧とするなど・・・イヤな性格ですね でも安心するんです」
5990	Rin	(上記)	「心も雨さん 何処の家でも 親子の係わりは そんなにかっこいいものではないと思うのです」
5992	P T Oo	理学療法士。30代・男	「在宅介護の辛さもよくよくご存知の方ばかりがいらっしゃいます。辛さは溜めこんでしまうことが一番よくないこと、さいわい?にも心も 雨さんはインターネットを使えるお立場ですから、精一杯ご活用くださいね。」
6001	D	(上記)	「 *Hisaさん 心も雨さん にレスをありがとうm(_)m (中略) Hisaさんでさえ、こんな事を考えることもあるのだ!ととっても驚くと共に、心も雨さんにとって、なによりの励まし。応援歌になったと思うと感謝です。」

資料3-2 介護ストレスへの援助事例 (「心は雨」2000年8月14日～8月22日への対応)

書き込みNo.	ハンドルネーム	プロフィール	書き込み内容
6321	心は雨		「(略) 心は豪雨と言ったところです。お盆休みにも主人は帰ってきませんでした。娘はアルバイト。二人の息子は互いに口も聞かず目も合わさない状態、一触即発の様子でハラハラしどろしの毎日です。私と言えば父の介護に明け暮れ、パソコンを開く元気もないまま今日です。 どなたかが、介護をすることに感謝します。と書かれていましたが。私にはやはり思いも及ばないことです。私は最低の人間のようで辛いです。 父に当たらないように当たらないようにと思いつつ当たっていました、いまは朝起きるのもおっくう。なにをする気にもなれず、息をするのも面倒です。ただお日様がまぶしいだけです。 Kahoさんの書き込みを財布の中に入れてお守りにしています。」
6322	Yama	長野。主婦・老親同居。40代・女	自分自身も老親との精神的関りで、重い曇天と共感を示す。
6323	Kaho	90代の母介護・女	「(アドレスを提示し) メールください。相談あいてにはなれないけれど、愚痴やだれにも言えない腹のうちの聞き手にくらはなれるでしょう。」
6325	Megu さん	東京。10年間母介護。80代の父と同居。作家。50代・女	「自立期の子供と介護、これはもう大変」と共感。「(略) (私も) この困難時期に出会って、ほんとと人生観変わったの。人生は困難に満ち、家族は葛藤の場なんだと心底思いました。生きるということは、そこをサバイバルすることなんだなあ。」「手抜きしつつ、なんとかサバイバルしてね。私、思うんだけど、というより経験して分かったんだけど女は、ここを絶対、勝たなきゃ駄目なんじゃないかと思う。」と励ます。
6326	D	運営者	「まだ、どしゃ降りが続いているのですね。でも、必ず晴れる日が来るからね、一日も早くせめて曇りの穏やかな日が来ますように祈っています。また気が向いたときに遊びに来て下さい。」
6328	Rin	東京と長野。舅、両親をみとり、自分はリュウマチ。50代・女	夫との葛藤に対し、「私が介護に通っているのは 夫の父親なのですけど夫は本当に頼りに成りません」と共感を示す。

電子コミュニティにおける援助行動に関する一資料

6331	森の子ヤギ	ホームヘルパー	「心は雨さん みんな何らかの苦しみを抱えて生きているよ、笑って幸せに暮らしていると思える方でも、家に入ればよく分かる。」
6335	sara	初登場。夫を亡くし子育てで苦勞。	「『私は子供たちの犠牲にはならない。子供たちを私の犠牲にもしない』と。どうか、心は雨さんご自分を大切になさってください。多くの介護サービスがあります。状況が許すなら、ご利用してください。そして、自分のために時間をお使いください。」
6348	心は雨		わあああああああああ~~~~~!! 私はいったいなにを求めてまた、ここに来たのだろう、発狂しそうだ。 虚しい、苦しい、くやしい。親も主人も子供たちも友達も、みんな嫌い。誰の顔も見たくないつきあいたくない、それなのに又来てしまった。ここはいい、誰も私のことをとがめない、詮索しない。 昨日も前の奥様が言ったのよ。 「ご主人様お忙しいの大変ね、お帰りにならなかったわね」心配そうに覗き込んだ 目が笑っている、さげすんでいる、面白がっている。 隣の奥さんもまた言ったよ。「子供さん大変ね、お金も手もかかる年頃で、その上お父さんまで」顔が笑っていた。 友達が電話をかけてきた「なんでも相談してね、可哀想に」同情した声が笑っている。ひがんでいるのじゃない、分かるんだ。分かるんだ。 誰とも会いたくない、はなしたくない、繋がりにたくない。それなのにまた来てしまった。鏡に向かって、よしよし、いい子いい子と頭をなでる。ニッと笑ってみる。涙がこぼれ落ちた。私の友達は鏡の中のおまえだけ。兄さん死んでくれてありがとう。こんな題名の本が頭をよぎる。おとうさん死んでくれて有り難う。声に出してみる。
6349	Megu さん	(上記)	「人の不幸は蜜の味というものねえ。」「そうそう、鏡の前でニッと笑って自分をいいこ、いいこして頭をなでる、私もまったく同じことをしました。」
6350	Nao	琵琶湖近く。義母同居。30代女	「2年くらい前の自分を見ているようです。何より自分を大事にして。きつと晴れ間はやってくるから。」
6353	A@言葉の花束	講師。母親を介護する同僚と交際中。女	「>心は雨さま。毎朝、鏡に向かって両頬をパパンッ!とはたいて、"う〜ん、今日もいい女!!" 自己愛、ナルシズム、…生きていくためには大事です。」
6354	Kaho	(上記)	「戸主でもなくて、ただの主婦ともちがって、やっぱりカシユね。 ばらばらになりそうな家族をまとめるノリの役目。自転車のスポークの中心。家族の調整役。ひとりひとりの家族がかかえている問題、在宅介護…それぞれひとつつつなら、なんとか面倒もみれるけれど、全部が、一度におしよせてきたら…積みすぎたロバですね。おんなひとりでやろうとなると、ストレスもきますよ。」
6359	D	(上記)	「今、心を病んでいるアナタ（そうねえ、つい数年前までの私、また明日にでもそうなるかもしれない私）に真剣に書き込みをします。」と呼びかけ、葉は専門家の指示に従うことと、新興宗教の勧誘への注意を書き込む。
6366	Kaho	(上記)	心は雨からの書き込みがないことへの反応。 「心は雨さん あなたも、ひとりじゃないですよ。だれとも付き合いたくない気持ち、わかります。〈巣ごもり、繭ごもり〉と、わたしは名付けているけれど。 こもるのは、羽化する力を蓄えるために必要なこと。(中略) いつか、このひろばを覗きにきて、みんなの書き込みを読んでくださることを祈ります。」

6382	心は小雨		<p>「皆さんが私のことを気にかけてくださっていることを知り有り難く。優しい雨が心にひたひたと暖かく慈雨となって降っています。自分自身ではひがんでないと思いながら、考えが小さく心がカチカチに縮んでいたのですね。</p> <p>なにより驚き、あたまをハンマーでたたかれたようなショックはどれみさんの書き込みです。じつは先日、友達から「つぎつぎと訳の分からない不幸が襲うのは先祖の因縁だからお払いを受けるように」と電話をもらいました。</p> <p>その友達は唯一信用のおける30年来の友ですので、心の迷いは有りながらも救われたい一心で、私にとっては大金の5万円を振り込みました。でもどれみさんの書き込みで、私に都合のよい仏様がたったの5万円。私には大金ですが。で災難から身を守ってくださるなんてあり得ないことに気づきました。すぐに電話で友達に話をしましたら「罰が当たる、必ず天罰が当たる」と言われました。これではっきりと目が覚めました。</p> <p>危ないところでした。なにを私は血迷っていたのでしょうか。私だけじゃない、みんな、みんな苦しんでいるのに。落ち着いてもう一度、気持ちを整理してみよう。県の何でも相談室を訪ねてみよう。まず行動に移そう。そう思いました。信じられません。こんなになにかをしなくてはと積極的にもらったことは近年にないことです。</p> <p>私の為に、身の危険「友達は必ずいましめがある」といいました。もかえりみず、私を論してくださったどれみさんのこと、一生忘れません。一緒に歩こうと言ってくださったこと、一生忘れません。涙が流れて止まりません。でもいつもの涙とは違うのです。</p> <p>きっと一歩前に踏み出して見せます。 主人も子供もたよらない、私は一人。 そう決心したら心が軽くなりました。 寂しくないと言ったら嘘になりますが、みょうなさばさばとした心地よさです。</p> <p>また必ずご報告にきます。 待っていてください。ありがとうでいっぱいです。</p> <p style="text-align: right;">心は小雨</p>
6383	Kaho	(上記)	「心は小雨さん よかった……ほっとしました。」
6386	D	(上記)	<p>「心は小雨さん 小雨になってなによりです(*^▽^*)。</p> <p>きっと笑い話になる日が来るからね。思い出に繋がる日が必ず来るから。</p> <p>心は小雨さん>私の為に、身の危険もかえりみず・・・・</p> <p>♪D♪>そんなに大したことはないですよ(*^▽^*)。</p> <p>モウめっちゃめっちゃ、これでもかと言うほどの、不思議や恐ろしいことは体験済み(;;) どうぞ安心してなんなりとお申し付け下さい(*^▽^*)</p> <p>この世で一番恐ろしいのは生きた人間ダ〜イ(;;)大丈夫、大丈夫。」</p>
6388	Nao	(上記)	<p>「>心は小雨さん</p> <p>大きな、心の一歩前進ですね。嬉しいです。よかった。」</p>
6389	雨女	常連がこの場限りの名前を使用	<p>「そう信じるものしか救わない せこい神様 拜むよりは 僕とずっと一緒にいる方が 気持ちよくなれるから」 B'z 歌詞紹介</p>

資料3-3 介護ストレスへの援助事例（「もうすぐ氷雨だろうか」2000年11月2日への対応）

6768	もうすぐ氷雨だろうか		<p>「寝付かれぬままに父が寝静まるのをまってフラフラと外に出た。明かりにひかれていった所にお地蔵様がいらした。さめざめと泣いたら心が少し落ち着いた、あれから幾日たったろう。ふらりと又こちらにやってきた。</p> <p>私の人生はなんだったのだろう。夫婦なんて所詮他人と、親の介護をとおして再確認した。それなら子供は分身か？我が子でありながらどうにもならない遠い所にいるようなたよりなさ。もはや私を必要とすることはない。私は主人にも子供にも無言で耐えるようにいつからなったのだろうか。そうよ、父を介護するようになってからのような気がする。波風をたてないようにいつも息をひそめて耐えてきた。</p> <p>お母さん、なぜにあなたはお父さんを連れて行ってくれなかったの、私に悲しみと苦しみだけを押しつけて。どうして世間の人々は皆、明るい、ほがらかなの、どうして子供は私の言うことを聞かないの、どうして主人は帰ってこないの。私だってこんなに暗い人間だったわけじゃない。笑いさざめく繁華街を颯爽と歩いたのは昨日のここのよう、あれは幻だったのかしら。</p> <p>お父さんどうして、何回もおしっこをもらすの、どうしてお箸が持てないの、どうしてすぐに裸になるの、どうして、どうして、どうして分かってくれないの。疲れたよ、面倒だよ、もういいよ。みんな自分の事ばかりに夢中。</p> <p>誰も私のことなんか分かつちゃくれない。お父さん、疲れたよ。もう勘弁してよ。なんにも、なんにも良いことなんかありゃしない。今も、たぶんこれから先も。」</p>
6770	傘にはなれないけれど	常連がこの場限りの名前を使用	<p>「氷雨さん、悪いけど、笑ってしまった。そこまでいけば上等よ。」と受け止め、「ヘルプのサインだして、助けを求めることは、恥ずかしいことじゃないよ。（中略）公的援助をうけようよ。」個人メールアドレス記入あり。</p>
6771	Megu さん	東京。10年間母介護。80代の父と同居。作家。50代・女	<p>「>氷雨さん あなただけじゃないよ。一人じゃないよ。」 「介護以外のことを自分の人生の主演にしないとね。」</p>
6772	D	運営者	<p>「氷雨さん 自分なりの方法がきつと見つかるはず、見つけなければ。手助けはしてくれても歩くのは貴女だよ。一人では辛い道でも、杖があれば歩けるよ。杖は貴女が見つけなければ。」</p>
6775	あさひ	大阪。父の介護。女	<p>「悲しむのもいいでしょう でも今の介護はあなたの底力になっているのです」</p>
6783	D	(上記)	<p>「(略) もうすぐ氷雨だろうかさんにへのメールも2通入っていました (アドレスが分からなくて出せないそうで)</p> <p>読んでいてあまりにも辛くてレスが出来ずごめんなさい・・・という内容です。氷雨さん、貴女は一人じゃないことだけでもお伝えしたくて。</p> <p>それから、またも心に残るメールがありました。</p> <p>色々いろいろな事が重なり、悲しくて辛くて、思いあまってとうとう家を出たものの「どこにも行くところが無いことに気がついて改めて愕然とした。これからどうして生きていけばいいのだろうか？私の今まではなんだったのだろうか！心を閉ざし、バリアを張ってせめてもうこれ以上傷つかないようにしたい・・・」 暗い夜道を逆戻り・・・。こうして心の瘡蓋（かさぶた）が増えていく(; ;)</p> <p>幸せそうな家庭もガラスの城。砂上の楼閣。 氷雨さん。みんなみんな同じなんですよ。その中から、なにか見つけよう。見つける努力をしようよね。」</p>
6785	D	(上記)	<p>「氷雨さんの書き込みを読んで直ぐに思い浮かんだ言葉があったのです。☆積みすぎたロバのはなし☆です。Kahoさんが確かお書きになっていた？とメールでお尋ねしました。そして送っていただきました。ひろばの【6354】です。前後をはぶいて、その部分だけですが、引用しますね。</p> <p>~~~~~ひとつひとつは、ささいなことでも、積み重なると…。ぎりぎり、荷物を背負うだけ背負ったロバは、そこへ雪の一ひら、羽毛一枚乗っただけで背骨がおれるといます。~~~~~</p>