

同志社大学

2020 年度 卒業論文

若者と年配者の関わりの実態に関するインタビュー調査を用いた実証研究

社会学部社会学科

学籍番号 1109171101

氏名 余語 優志

指導教員 立木 茂雄教授

本文の総字数 20060

要旨

若者と年配者の関わりの実態に関するインタビュー調査を用いた実証研究

学籍番号：1109171101

氏名：余語 優志

本研究は、若者と年配の人との関わりの実態についてインタビュー調査を用いて、実証的に明らかにしようと試みるものである。社会構造の急速な変化に伴って、世代によってものの考え方や捉え方は大きく異なっている。10年、20年前は正しいと考えられてきたことが現在では間違っているとされることもある。さらに、日本社会は人口の4分の1以上が65歳以上の高齢者が占める超高齢社会に突入したとされ、年代別で見たときに世代人口は大きく偏りがみられる。このような社会背景の中で異なる世代同士がどのように関わりを持っているかをインタビューを用いて明らかにし、軋轢が生まれている場合にはその原因を探った。本研究では非構造化インタビューによる質的調査を行った。そしてインタビューのなかで得られたエピソードを記録し、そのデータに基づいてコレスポネンス分析を行った。コレスポネンス分析の結果、年配者と若者の間で発生するトラブルの傾向とその要因について明らかになった。年配者が若者に対して激怒する事例に関しては、若者の非に対して年配者が腹を立て、感情を抑えられなくなるという傾向が見られた。またコミュニケーションに関しては、若者は相互的なコミュニケーションを求めているのに対し、年配者は会話の意図や目的が意識されず、会話という行為自体が目的化しているといえる傾向がみられた。

キーワード：若者と年配者 激怒 会話の自己目的化

目次

1. はじめに
2. 研究方法
 - 2.1 調査内容
 - 2.2 調査方法
3. 分析結果と考察
 - 3.1 分析結果
 - 3.2 分析結果の考察
4. まとめ
 - 4.1 結論
 - 4.2 今後の課題

参考文献

1 はじめに

現代日本は超高齢社会と言われている。内閣府の令和 2 年版高齢社会白書によると、令和元(2019)年10月1日時点で、日本の65歳以上人口は3589万人となり、総人口に占める割合(高齢化率)は28.4%である。年齢調整死亡率の低下による65歳以上人口の増加や、少子化の進行による若年人口の減少によって、高齢化率は年々上昇を続けており、このままの推移を続ければ2050年には高齢化率は38%に上ると予想されており、先進諸国と比較した場合にも日本の高齢化率は世界で最も高い高齢化率である。世帯においても、65歳以上の者がいる世帯は全世帯の48.9%を占めている。特に65歳以上の一人暮らしは増加傾向にあり、平成27年(2015)年には、65歳人口に占める一人暮らしの者の割合は男性13.3%、女性21.1%となっている。

さらにはインターネットの拡大に伴って、グローバル化が進んだ。人やモノの流通が世界規模で盛んになった。また労働力としての移民や訪日観光客の増加も日本社会に大きな影響を与えている。新しい考えやモノがどんどん日本に流入してくるようになった。特に価値観の多様化はグローバル化によって大きく進んだ。10年、20年前はそれが当たり前で正解とされていたことが現在では間違っているとされることも多い。テレビでは数年前までは笑いの対象だったことが、現在ではタブーとされる。その一方で、反動として保守的な動きも拡大しており、まさに現代は変化の途中にあると感じる。そして2020年に入ってから新型コロナウイルスの感染拡大のために、社会情勢は不安定になり、社会不安も増大している。

このような社会的背景があっただけでなく、高齢者が引き起こした交通事故やトラブルなどがテレビやSNSなどで話題になることが増えているように感じる。高齢者のペダルの踏み間違えや逆走による凄惨な事故があれば、テレビで大きく報道される。また公共の場で高齢者が怒鳴る様子を捉えた映像がSNSでアップされ、拡散されている様子を目にすることも多いと感じている。しかし、このような時代であるからこそ、他人の価値観やそこで生まれる軋轢に対して、視線を向けることは大きな意義があるのではないかと考える。

筆者は酒販店でアルバイトとして勤務しており、接客の際に高圧的な態度を取る、理不尽な怒りをぶつけてくる、自分本位の行動でスタッフを振り回す人を対応する機会が多かった。さらにそのような態度・行動を取る人物を年齢別に見たときに高齢者の割合が高いと感じており、経験則として高齢者の対応をする際にはそれ以外の人を対応する際よりも対応の仕方や言葉遣いなどに注意を払うようにしている。また、先輩や社員からの指導の中にも高齢者の対応のときには特別な対応をするように指導されることもあった。

このような接客の際に高圧的な態度を取る、理不尽な怒りをぶつけてくる、自分本位の行動でスタッフを振り回すなどの態度・行動を取る高齢者はどのような人物が多いのか、またその人物の態度や行動を引き起こしている意識や価値観、トラブルとなった時の要因について明らかにしたいと考えたのが本研究を始まりである。

当初のリサーチデザインは若者へのインタビューを用いて実証的に進めていくというものだった。インタビューの中で高齢者と関わって理不尽な思いをした経験について尋ね、可能な限りエピソードを集積した上で分類し、分析を行う。しかし、インタビューを進めていくと理不尽な思いをした経験以外にも、突然話しかけられて当惑した、なんて返事したいい

かわからなくて当惑したなどの否定的な感情を抱いたという経験談も収集することができると判明した。また逆に高齢者と関わって嬉しかった経験や、好意的に関わった経験が印象に残っていると語ってくれる人もいた。さらには年齢の面でも、理不尽に怒られるという経験は高齢者よりもむしろ50代の中高年と間に起こるケースが多く見受けられた。したがってこれらの経験談も分析の対象に加える必要があると考え、当初のリサーチデザインを変更し、分析の対象範囲を若者と高齢者の間で起こったものから、若者と彼らよりも上の世代の人（年配者）と関わった経験に拡大することにした。インタビューで尋ねる際には、年配者と関わった経験の中で印象的に覚えていることについて聞き、その印象が肯定的か否定的かは分析の際に分類していくことにした。

2 研究方法

2.1 調査内容

複数の主に20代前半の男女に対して、これまでに年配の人と関わった経験の中で印象に残っているエピソードについて尋ねた。若い世代（20代前半）の人が年配の人とどのような場面でどのような関係の中で接しており、その時にどのような感情を抱いていたのか、実証的に類型化していくことを目的とした。

2.2 調査方法

本調査では、2020年5月14日から2020年12月6日の期間に、1対1のインタビュー形式を採用し、インタビュー協力者に30分から1時間の非構造化インタビューをさせていただいた。そのインタビュー内容を文章に書き起こした。

(1) インタビューの質問内容

インタビュー対象者に、これまでの経験の中で年配の人と関わり、印象に残っていることをエピソードとして話してもらった。その際に、相手の見た目年齢、相手との関係、そのときの状況、相手の行動を受けてどのような感情を抱いたかに留意して質問した。まずはネガティブな印象を持ったエピソードについて尋ね、その後ポジティブな印象を抱いたエピソードについて尋ねた。年配の人に対して、あまりネガティブな印象を抱いた経験がないという人には普段どのような態度や意識で年配の人と接しているかについて尋ねた。

(2) インタビュー対象者

インタビューに協力していただけたのは、計12名の22歳～24歳の男女である。以下にインタビュー対象者のプロフィールは以下のようになっている。

表1

	性別	年齢	居住地	属性
A	女性	22	兵庫県	大学生
B	男性	22	京都府	大学生
C	男性	24	京都府	大学生
D	女性	22	京都府	大学生
E	男性	22	京都府	大学生
F	男性	24	愛知県	会社員
G	男性	24	愛知県	会社員
H	女性	22	京都府	大学生
I	女性	22	京都府	大学生
J	男性	24	大阪府	大学生
K	女性	22	大阪府	大学生
L	女性	22	大阪府	大学生

(3) キーワードのタグ付け

インタビュー内容を文字に起こし、ログとしてエクセルファイルにまとめた。インタビューで得られたエピソードを文脈ごとに分類し、一つのセルに一つのエピソードが入るようにした。また、一人の人物に関するエピソードが複数の細かいエピソードで構成されるような場合にはそれらを要約し、できるだけ簡潔な文章でまとめた。その結果、12名のインタビュー対象者から、60個のエピソードを採取することができた。これらの各インタビューで得られたエピソードと要約をもとに、ログで繰り返されているキーワードや、文脈の中で重要なフレーズをタグ付けした。タグ付けの方法について、一つのエピソードを例にとって簡単に説明したい。『この間喫茶店で彼女とお茶飲んでたとき、近くの席に常連っぽい70歳は越えてそうなおばあちゃんがいて、見るからに寂しくて人としゃべりたそんな感じだったんだよ。そしたら彼女がなんかガクさいてって言って、俺はわかんなかったんだけど、おばあちゃんがその言葉に反応してたから、話しかけてみたんだけど、そしたら堰が崩れたみたいにしゃべり始めて、ずっと関係のない自分の話をされて。15分くらい話続けていたかな？娘がいてどうこうって話。でも、話しながら時々ぐずってた。言葉がうまく出てこないみたいな。ちょっと認知症入ってたのかな。思い出したいけど、思い出せなくてイライラするみたいな様子だったから。結局ずっと話に相槌打ちながら、適当なところで話切ってお店出たんだけど、すごい勢いでしゃべりだしたから驚いたね。』というように、重要だと思われる下線部で示された単語やフレーズを抜き出すという方法で取り組んだ。この際、文脈的な意味が損なわれないような形で必要な場合には補足も加えながら抜き出した。

(4) タグのカテゴリー化

エピソードごとに取り出したタグを、KJ法（川喜多、2017）を参考にカテゴリー化した。すべてのタグをそれぞれ一枚のポストイットに記述し、類似するキーワード同士を

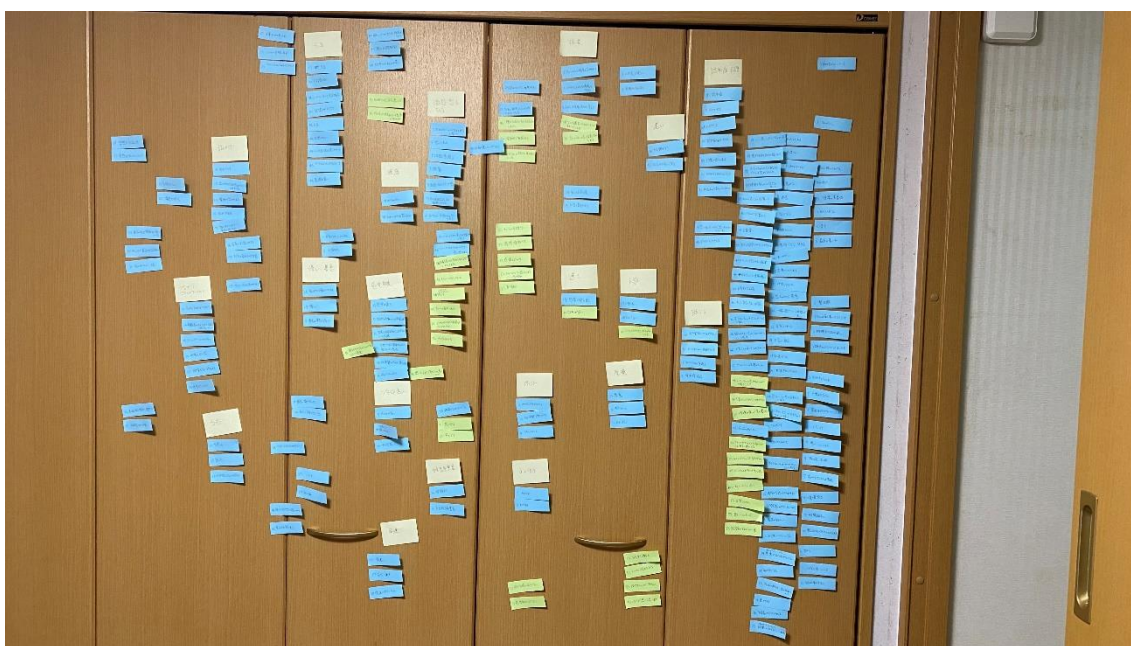
グループ化した。そうして作ったグループに見出しを付け、25 個のカテゴリーができた。以下にカテゴリーの名前とどのようなキーワードが含まれているかを示す。

表 2

悪意	当たりが強い、苦言、見卜す態度
----	-----------------

これらのカテゴリーを、エピソードのログを記述したエクセルに入力し、エピソードごとにどのカテゴリー出現しているかカウントした。一つのキーワードが複数のカテゴリーに該当すると考えられる場合にはどちらのカテゴリーにも 1 としてカウントした。またカテゴリーごとに全体で合計何回出現したかをカウントした。有力な分析を行うために、合計出現回数が 3 までのカテゴリーをクロス表分析、コレスポネンス分析の対象とした。

図 1



(5) 分析手法

本論での分析は、カテゴライズしたカテゴリーの繰り返し回数を記録したデータを用いて、SPSS でクロス分析とコレスポネンス分析を行った。コレスポネンス分析とは、集計したクロス集計結果を使って、行の要素と列の要素を利用し、それらの相関関係が最大になるように数量化して、その行の要素と列の要素を散布図に表したものである。その結果、カテゴリー同士の出現回数の相関関係を表す散布図を得ることができた。

2.3 分析結果

以下の表 1 と図 1 はクロス表分析とコレスポネンス分析によって得られた分析結果を

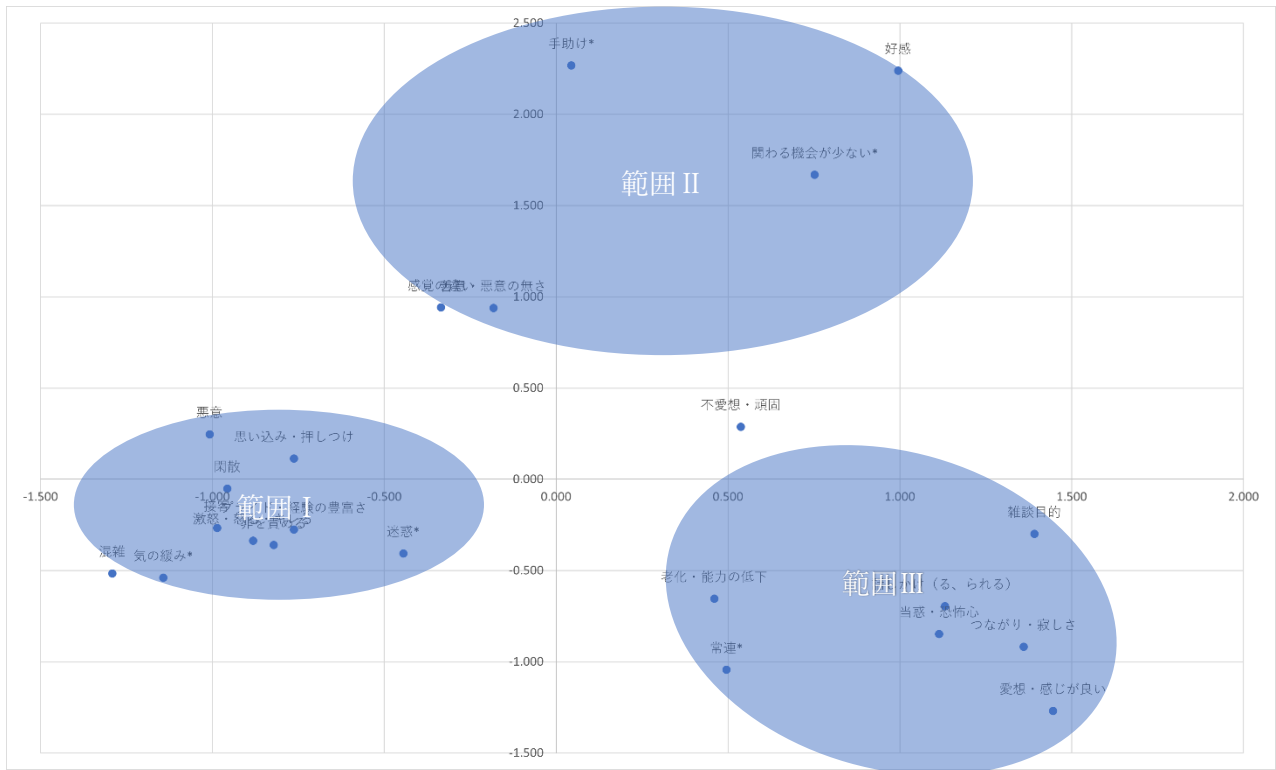
表と散布図に表したものである。

図1の散布図では、図の左側の領域には「怒る・激怒・キレル」、「プライド・経験の豊富さ」、「接客」、「非を責める」などの項目が集中し、その周囲に「迷惑」、「気の緩み」、「混雑」、「思い込み・押しつけ」などの項目が並んだ。これらのカテゴリーは主にアルバイト中に年配者から怒られたエピソードから抽出されたキーワードが含まれていた。またこれら図左側部の領域を範囲Ⅰとした。図1の上側の領域では、「関わる機会の少なさ」、「好感」、「手助け」、「感覚の違い」などの項目が並んだ。これらの項目には一見して共通するエピソードは見受けられなかった。またこれらの項目が含まれる図上側部の領域を範囲Ⅱとした。図の右下側の領域には「話しかけ（る、られる）」、「つながり、寂しさ」、「当惑・恐怖心」などの項目が集中した。その周囲には「雑談目的」、「愛想・感じが良い」、「老化・能力の低下」、「常連」などの項目が並んだ。これらの項目には年配者から話しかけられて困惑したという趣旨のエピソードから抽出されたキーワードが多く含まれていた。またこれらの項目が含まれる図右下側の領域を範囲Ⅲとした。

表 2

	1	2
話しかけ (る、られる)	1.131	-0.695
雑談目的	1.392	-0.299
つながり・ 寂しさ	1.360	-0.918
愛想・感じ が良い	1.446	-1.269
不愛想・頑 固	0.538	0.288
好感	0.995	2.239
当惑・恐怖 心	1.114	-0.847
善意・悪意 の無さ	-0.182	0.939
悪意	-1.008	0.247
激怒・怒 る・キレる 非を責める	-0.882	-0.337
	-0.822	-0.361
接客	-0.986	-0.266
混雑	-1.291	-0.515
閑散	-0.957	-0.051
気の緩み*	-1.142	-0.540
常連*	0.496	-1.044
思い込み・ 押しつけ	-0.762	0.114
迷惑*	-0.445	-0.406
感覚の違い	-0.335	0.942
プライド・ 経験の豊富 さ	-0.763	-0.276
老化・能力 の低下	0.460	-0.655
手助け*	0.044	2.268
関わる機会 が少ない*	0.752	1.668

図2 コレスポンド分析結果



3 分析結果の考察

(1) 範囲 I について

範囲 I では、「接客」、「激怒・怒る・キレル」、「非を責める」、「プライド・経験の豊富さ」の項目を中心に集中しており、その周囲にいくつかの項目が並んでいる。まずは「接客」、「激怒・怒る・キレル」、「非を責める」、「プライド・経験の豊富さ」の項目間の相関関係について考察していく。「激怒・怒る・キレル」の項目には「怒られた」、「キレられた」、「怒鳴られた」などのフレーズが含まれており、特に「接客」、「非を責める」の項目との距離が短い。「接客」の項目は接客の際の対応や接客に対する意識に関するフレーズが含まれている。「非を責める」の項目では、主に若い世代の人が怒られるきっかけとなった行動などが含まれている。したがって、接客の際の対応や接客に対する意識と、若者の行動に対する指摘が怒りと関連があるといえる。

接客に関する項目では、高いレベルの接客を求めるというフレーズが目立った。Aのエピソードでは、高級クラブでアルバイトしているときに怒る高齢者を目撃したという話がある。

「会員制の高級クラブでボーイのバイトしてた時のことなんだけど、やっぱり値段も高いから高いレベルの接客を求められるわけね。70歳くらいのおじいちゃんて常連とまで

は言わないけどよく来るってくらいの感じの人で、5回目くらいなんだけど間は結構空いてた。その人最初はいつもお湯割りセットを頼むんだけど、そのときのホステスが新人で、まだ慣れてなくて、その人がいつも何頼むか知らなかったんだよ。それで何にしますか？ってその人に尋ねたら、「いつもお湯割りじゃ、なんで覚えてないねん！」ってすごい怒って帰っちゃった。そんな頻繁に来るわけじゃないんだから、覚えてなくても仕方ない？そんな怒んなくてもいいのにな。そのホステスの子がかわいそうだった。」

高級店である以上、値段に見合った接客を求めることは権利といえるかもしれないが、お店との関係性が十分に形成されていない段階で要求が通らなかったことに怒るのは過剰だといえる。一方でコンビニエンスストアでも高い接客を求められることがあるという。コンビニでアルバイトしているHはレジでの対応の際に理不尽な怒られ方をしたと述べている。

「レジに結構な量の者を持ってきたおじいちゃんがいる、カゴにいっぱいって感じ。60代後半くらいの人だったかな。マイバックらしきものを持って、一応袋入れますか？って聞いたんだけど、そしたら見ればわかるだろうってキレられた。そっからレジ売ってる間「なんで顧客の求めるサービスがわからないんだ」とか、「なんでマニュアル通りのことしか言えないんだ！」って小言を言われ続けて、お会計後も何も言わずマイバックをレジ台上に置かれて、入れろって空気出されて、なんというか閉口した。こっちは聞かないよりは聞いた方が丁寧だろうと思っているのに。何も聞かずにお客さんが何を求めているかなんて正確に判断しきれない。何をしてほしいのか言葉にしてもらわないとわからないよ。」

こちらでも十分なコミュニケーションが形成されていない段階で、相手に要求するのは理不尽だといえる。

次に、「非を責める」の項目に関するエピソードでは若者の行動やミスに対して、必要以上に感情的になって怒る様子が目立った。まずはHのコンビニエンスストアでの事例を挙げる。

「おじいちゃんがワンカップ酒を買ったときに、熱燗にしてくれって頼まれたんだけど、どうやってやるのかわからなくて戸惑ってた、キレられた。自分でやるからって商品ぶんどられて。ふつうに教えてくれたらいいのに。何を言っても平気みたいな意識があるんじゃないかな。たかがコンビニ店員みたいな。おなじことをデパートの店員に言うかな？」

この例でいえばコンビニエンスストアは多くの人が手軽さ、利便性を求めて利用すると考えられる。そのため、手際が悪いことに不満を感じることはあるかもしれないが、そこに感情的になって怒ったという事例であった。Iのエピソードでは接客の際のミスがきっかけとなった。

「お好み焼き屋のアルバイトしてたときのことなんですけど、ちょうど忙しい時間の過ぎた 15 時くらいの時間帯で、スタッフも休憩に行っていてホールの私とキッチンに一人の二人体制でした。店内にはお客様は二組だけでした。私はテーブルの食べ終わった食器の片づけをしてたんですけど、そのタイミングで一組がお会計でレジに向かわれて、対応に行こうとしたら、もう一組の方に声をかけられたので、そちらにはお待ちくださいって待ってもらって。レジの対応して、一組をお見送りしたあとに先にやってた片づけ作業を先にやらなきゃいけないって、そっちを優先してたらさっきお客さんに声をかけられたことが頭から抜けてしまって、相手の方を怒らせてしまったんです。70 代くらいの母親と 50 代くらいの息子って感じの親子で、息子さんの方はすごい怒ってました。高圧的な感じでした。ずっと怒られていたんで、声の騒がしさに休憩に行っていた店長が戻ってきてくれて、代わりに対応してくれました。癩癩起こしたみたいに怒り続けてました。」

この例でも、お客さんに呼ばれていたことを忘れてしまったスタッフの側に責任はある。その男性は癩癩を起したように怒りが収まらなくなったという。これらのエピソードでは相手が怒るきっかけを作ったのはスタッフの側であるが、年配の方ほど一度腹を立てたことに対し、怒りが抑えられなくなる傾向がある。

「接客」、「激怒・怒る・キレル」、「非を責める」、「プライド・経験の豊富さ」の項目の周囲には「閑散」、「混雑」、「気の緩み」が並んだ。注目したのは「混雑」の項目よりも「閑散」の項目の方が、「激怒・怒る・キレル」といった項目との距離が近いことだ。「閑散」の項目に該当したエピソードを具体的に見ていく。

A が繁忙期のレストランのアルバイトで一番イライラしたと語ったエピソードだ。

「今までで一番イライラしたのは年明けの高級レストランのホールのバイトで怒られたときのこと。年明けだからスタッフも少なく、それもちょっとイライラしたんだけど、それでもお客さんはめっちゃくるから、頑張って対応してた。ランチタイムが終わってちょっと落ち着いたくらいのタイミングで、料理がでてくるの待ってる間他のスタッフと世間話してたんよね。そしたらおじいちゃんとおばあちゃんの夫婦のお客さんに呼ばれて、そのおじいちゃんにさっきペペロンチーノ頼んだんだけどまだ？って聞かれたから、キッチンに確認しに行った。そしたらちょうど出てきて、お客さんのところ持っていったら、お前らがしゃべってるから遅いんやろ！って怒られて。サボってたわけじゃなくて、ほんとにちょうどできたから持って行ったのにそれで怒られてもう最悪だった。その人もそっからずっと怒ってて、大声で叫ぶくらいになって、マネージャーに代わってもらった。結局マネージャーが謝ってその人のお会計チャラにした。（世間話してたってのは結構声大きかった？）いや、ふつうに落ち着いて話してるってくらいだったけどな」

忙しい時間帯を抜けて、店内のお客さんも少なくなったタイミングだったという。ホールの方は落ち着いて余裕ができたために、世間話をしていたのが、料理の出が遅いことに

苛立っていた男性の癪に障ったのだろう。アルバイトが仕事をしないせいで待たされたと思った男性は怒りが抑えられなくなった。このような客足が引いたタイミングで起こったトラブルに関するエピソードがもう一つある。Iが映画館のアルバイト中に営業終了間際に対応した男性から間接的にクレームを言われたという話だ。

「映画館のアルバイトのときで、私はポップコーン売り場の担当でした。その日の最後の上映が始まって、ポップコーン売り場は締め作業に入ってたタイミングで、おじいさんに声をかけられたんですよ。たしか映画のチケットがどうのこうのって話だったと思うんですけど、チケット売り場の窓口も閉まってて、今日はもう対応できないって伝えたんです。そしたらそれが癪に障ったのか、上のやつ呼べて言われて、マネージャーに対応代わってもらいました。あとからマネージャーから話が合って、私の態度が悪いとか、丁寧じゃないみたいなクレームを言っていたとのことでした。ただマネージャーは私のやりとりの一部始終聞いてたけど、そんなおかしい対応はしてなかったって言うてくれました。チケットの担当じゃないので、チケット関連の話をされても知識がなくて。ちょっと突き放すような言い方になってしまっていたのかもしれないです。」

このエピソードも、営業終了直前のほとんどお客さんがいないタイミングで起きたという。最後の上映が始まって、締め作業が終わればその分早く上がれるため、無意識に急いでる気持ちが出ていて、対応が冷たく感じられるものになっていたのかもしれないとIは振り返った。混雑しているときはスタッフも気を張っているため、ミスを起こさないように注意するが、客足が落ちついたタイミングで気が抜けて対応が雑になってしまい、トラブルの原因となる。逆にお客さんの側から見れば、忙しいときに対応が悪いのは、理由が明確なため納得できることもあるだろうが、忙しくなさそうに見えるが対応が悪い場合にはそのスタッフに悪い印象を抱くのは当然のように思える。そうして一度腹を立てる出来事があると、そこに対する怒りが抑えられなくなるという傾向が見られた。

また、「悪意」、「思い込み・経験の豊富さ」の項目も、「激怒・怒る・キレる」の項目と相関関係が見られた。「悪意」、「思い込み・経験の豊富さ」の項目には、「見下すような態度」や「思い込み」、「知っている前提」などのフレーズが含まれている。特に理不尽だと感じられたのは、Iが100円ショップで男性の問い合わせに対応しようとしたら、アルバイトが対応したことに怒った事例である。

「100円ショップでバイトしてるんだけど、名札にアルバイトって書いてある。それで問い合わせのあったお客さんに対応しようとしたら、お前アルバイトやないか！お前には用ないねん！って怒鳴られた。その人はパートの人が対応したんだけど、あれなんだったんだろうって感じ。在庫の問い合わせだったから、スムーズに対応できる商品知識の多いスタッフに対応してほしかったのかな。」

アルバイトは仕事できないという身分に対する偏見をもった男性だったようだ。Iも上述のエピソードの中で、コンビニエンスストアのスタッフに対して見下すような態度を取られることがあったと述べている。このようなお店のスタッフに対する差別意識が要因となって、トラブルに発展するケースも見られる。従業員と客という関係性のほかに、お店の

スタッフの上下関係のなかでも理不尽な怒りをぶつけるケースも存在した。Gが務めていた個人焼肉店ではホールのスタッフにベテランの女性がおり、その人は新人に対してきつく当たっていたという。

「50代くらいの副店長的な立場のおばちゃん、その人がすごい自分に当たり強かった。新人が入るたびに強く当たって、新人がすぐ辞めるってことで有名だったらしい。結局おれもそこは3か月で辞めたけど、辞めるってことを言った途端に優しくなった。プライドが高い人ではあったな。店長はその人よりも年下で、上下関係があるのは理解してたけど、年下の指示で働くのがストレスだったんじゃないかな。そのストレスを新人とかにぶつけてたんだと思う。言葉遣いとかすごいさかたし、仕事が遅いといびられた。」

この女性は新人に対して、必要以上に強い態度で接しており、何か別のストレスをそこで解消しているようだったとGは感じた。

ここまで挙げたことについてまとめると、年配の人が若い世代の人に対して激怒する場面では、接客などの状況で起こることが多く、若い世代の人がミスや手際の悪さに腹を立てたことがきっかけとなっている傾向が強い。加えて一度腹を立ててしまうとその後感情を抑えるのが難しくなる傾向が見られた。また、従業員に対する差別的な意識によって、腹を立てるというケースも見られた。

(2)範囲Ⅱについて

注目したのは「関わる機会が少ない」と「好感」の項目の距離が近いことだ。接触機会の少ない人にとって、年配の人と接触することは珍しい体験、好奇の対象として肯定的にとらえられているのかもしれない。

Kの話の中に以下のようなものがあった。

「私の家はマンションなんだけど、同じマンションに住んでるおじいさんとおばあさんがおって、ロビーとかですれ違ふと挨拶してくれる。たまに顔見知りだし、お隣さんだから私のことも知ってくれて、「最近大学どう？」とか話しかけてくれるんよな。顔覚えてくれてるだっと思いと嬉しかったな。」

Kにとって、マンションの同居人から話しかけてもらったり、Kに関心を持っているという経験が珍しく、印象的だったそう。ほかの同じマンションの住人とすれ違っても、挨拶はするが気さくに会話をするという経験はあまりなかったらしい。確かに世代が若くなるにつれて、隣人との関係性の形成には消極的になるように感じる。その点で隣人が自分に興味を持ってきているということがわかったことには心地よさを感じるだろう。またCは、自分の祖父が自分を可愛がってくれるが、おせっかいと感じてしまうことが多かったと否定的に語ったが、普段できない経験をさせてくれたことには感謝していると述べた。

「(Cの祖父について) 経験則から来る自分の正解をほかの人にも当てはめてしまうから、おせっかいに思われちゃうよね。迷惑か迷惑じゃないかは半々ぐらいだったかな。迷惑じゃなかったのは、野球観戦に遠くの福岡まで連れていってくれたりとか、高級なお店に連れて行ってくれたりとか、普段できない経験をさせてくれたのは良かったな。そういうのはありがたいって思う。」

Cの話からは、高齢者と関わる機会というのは、迷惑に感じてしまうような否定的な面も多いが、普段できないことをさせてくれる、知らない世界を知るきっかけになるなど、肯定的な側面もあるようだ。この肯定的な側面に関しては、Fが亡くなった祖父の意外な一面を見ることができたときの思い出について語ってくれた。

「おじいちゃんが亡くなる前に最後の話をすごい覚えてるんだけど、毎年元日はおじいちゃんの家に過ごすようにしてて、大学3年生のときだったかな？おじいちゃんと大学の話になって、大学楽しいか？とか何やってるんだ？とか聞かれた。そのときにストリートダンスを始めたこと言ったら、おれも若いころダンスやってたんだよって話になって。おじいちゃんから若いころの話初めて聞いて、すごく意外だった。それまで頑固で自分のことあまり話さないイメージだったから。しかも、社交ダンスだからペアでやるんだけど、女の人が多くて勃起したみたいなの、すごい下世話な話になって。意外な面を知れて、嬉しかったな。いい思い出になってる。」

ジャンルは違えど祖父とダンスの話題で盛り上がり、知らなかった祖父の一面を知ることができたというこの経験は、Fにとって非常に衝撃的で強く印象に残っていると語ってくれた。関わる機会が少ないからこそ、新たな発見や未知の体験があり、それによって相手との心理的距離が近くなったと感じられるため、好感を抱く人が多いのではないかと考える。その一方で、高齢者と関わる機会が少なく、悪い印象を抱いたことがないと述べたEは初対面の高齢者に見た目をすごく褒められるため良好な関係を築くことが多いという話をしてくれたが、ほかにも話を聞いていると民宿の住み込みバイトをしたときに80代くらいのおじいさんに毎日同じ話されてつらかったというエピソードを語ってくれた。

「バイトとかでも高齢者の人と関わることはあまりないし、すごい悪い印象を持ったことってないかな。自分の祖父母も俺が生まれてきたときには一人しか生きていなかったし。ただ話しかけられたり、しゃべったりしたときは初対面の人でもすごい好意的に話しかけてもらえたりすることが多いな。たぶん身長が高いのがプラス印象になってるんだと思うけど、昔の人って身長高い=かっこいいみたいなイメージ持ってる人多い気がする。あとは話のペースが一緒かな。おれも結構ゆっくり話す方だし、話きいてあげようと思って会話してるしね。(中略)。スキーサークルだったから、民宿というかペンションみたいなところで住み込みで働いたことあるんだけど、その民宿を運営してるご夫婦のお父さんかな？80歳くらいのおじいちゃんがいて、半分くらいボケてるから毎日お

んなじ話をするんだよ。正直めんどくさいなと思ってたけど、まあ悪意があるわけではなかったからね。適当に付き合っただけあげたらやんわり断って、話終わらせた。」

同じ話を繰り返しされるため、次第に会話が面倒になっていったというこのエピソードは年配の人に対して否定的な印象を抱くきっかけが示唆されていると考える。高齢者とコミュニケーション取ることには悪い印象は持っていないが、話が合わない、会話がうまく通じないことが重なると次第にわずらわしさを覚えるということだった。同様のことがLのインタビューの中でもあった。

「〈カフェで勉強中に女性に話しかけられたときのことについて〉(知らない年配の人に話しかけられたときどう思った?) 正直うわーって思った。つかまったら嫌だなーって感じ。でも話しかけてもらえたこと自体は普通に嬉しかった。おんなじ話を3回されたから、適当なところで話切り上げて帰った。」

Lのエピソードからは赤の他人であっても、話しかけられることには少なからず期待感があるということがうかがえる。この点は人との心理的距離が縮まることに対する喜びと考えられる。しかし、会話が一方的であったり、こちらの事情を考慮せず話し続けられると拘束されているような感覚になり、わずらわしく感じてしまうということだった。この会話の成立という点について、Gは具体的に考えを述べてくれた。Gによると相手がこちらに配慮していることを感じる事ができ、会話のキャッチボールができていているという実感があると楽しく会話ができるという。

「名古屋駅でおばあちゃんにどこの駅で降りたらいいか聞かれたときのことなんだけど、そのおばあちゃんの話し方がすごいしっかりしてて、気を遣わず話せた。目的地までの駅の順番まで覚えてて、自分よりも記憶力いいのではって思うくらい。ただ久しぶりに名古屋駅から乗るから電車があってるか不安だったから尋ねてきたみたいで案内してあげた。気を遣うとか、嫌な気持ちになることはなかったな。高齢者の人と話す、聞いてあげなきゃいけないとか、いろいろ意識することがあるけど、その人は助けてあげているのに気持ち良かった。会話のキャッチボールが成立してる感じ。こちらにも気を遣っているって感覚で、相手にも会話のパスを投げる事ができていたというのが心地よかったな。」

相手がこちらを意識しており、会話が双方向的に行える場合には好感を抱くようだ。逆に言えば、高齢者と話す際には聞いてあげなければいけない、相手に伝わるように言葉を選ばないといけないなど、普段よりも会話に対して意識的になる必要があることにわずらわしさや否定的な感情を抱いてしまう要因となっているといえる。

(3)範囲Ⅲについて

次に範囲Ⅲについて考察していく。まず注目したのは「話しかけ(る、られる)」、「当惑・恐怖心」、「つながり・寂しさ」が非常に近い距離に並んでいる点である。「話しかけ

(る、られる)」、「つながり・寂しさ」項目に含まれているキーワードは主に年配の人が主語である。対して、「当惑・恐怖心」項目に含まれているキーワードの主語は主に若者である。これらのことから、年配の人はつながりを求めたり、寂しさを埋めるために若者に対して話しかけることが多く、若者は年配の人に話しかけられたことに対して当惑したり、恐怖心を抱いたりすることが多いと考えられる。これらの項目に該当するエピソードには年配の人に突然話しかけられて、困ったという趣旨のものが多かった。このような趣旨のエピソードは60個のエピソードのうち10個含まれていた。そのひとつにDが語ったエピソードがある。

「高校生のとき、学校からの帰り道の電車の中で友達としゃべってたら、50代か60代のおじさんに突然話しかけられて。たぶん吹奏楽部で大きな楽器の入ったカバンを持っていたのが目立ったんだらうけど、「なんの部活なん？」って。感じ悪くならないように答えてただけど、電車に乗ってすぐだったから降りる駅はまだまだ先だし、おじさんも降りる気配なくて、いつまで話したらいいんだらうって。女の子だけだったから危ないことに巻き込まれたら困るなって。当たり障りない話だけで済ませられたらいいなって、ちょっと怖かった。今の若い人は小学生のころから知らない人にはついていけないって教えられてるから、自分からも知らない人に話しかけらりはあんまりしない。高齢者のおじいちゃん、おばあちゃんなんかは道わからないとすぐ人に尋ねてる印象あるけど、私たちはスマホとか地図で調べたらわかるから人に聞かなくても済むよね。どうしても調べてもわからないときなんかは、お店の人とか交番とか情報を持ってそうな人に聞くかな。すれ違った人に突然話しかけたりなんかはあんまりしないと思う。」

このエピソードからは多くの重要と考えられる考えや意識が見られた。まず知らない人に話しかけられることは怖いという意識である。Dが語ったように現在の若い世代の人々は学校や家庭などで、知らない人にはついていけない、怖いと思ったらすぐに逃げたり、お店の人や警察官に頼るよう、小さいころから教えられていることが多い。このような教育が知らない人、つまり他者に対する疑いの目線や恐怖心の要因となっている。また、この例でいえば未成年の女性の集団に大人の男性が話しかける様子は犯罪や事件を想起させ、一般的には好ましくないと考えられている。このように他者に対する潜在的な恐怖心があるため、若い世代の人は知らない人に話しかけるという行動をせず、またスマートフォンなどを使えばインターネットで調べて必要な情報を得ることができる。言い換えれば人に尋ねる必要性があまりない。また、自分で調べることができない、調べてもわからないときには情報をもっていそうな人に尋ねるが、高齢者の人はすぐに人に尋ねている印象があるという点については、年配の人に比べて若い世代の方がスマートフォンやインターネットを扱う能力が長けているということに加えて、必要な情報を探し出す能力に長けているといえる。反対に、若い世代の人が年配の人に話しかけられたというエピソードが多いことについては、年配の人は若い世代の方が情報を収集する能力に長けていることを理解しており、若い世代の人に尋ねれば必要な情報を得られるという意識があるのではないだろうか。

一方で会話をすることその行為自体が目的化していると考えられるエピソードも多く見受けられた。それらのエピソードに含まれている項目には、「つながり・寂しさ」、「雑談目的」の項目が同時に見受けられ、図のコレスポネンス分析の結果にもこの二つの項目の距離は比較的短い。例えばBが教育実習の一環でデイサービス施設に介護等体験にいったときのエピソードに以下のようなものがあった。高齢者の人は何を目的にデイサービス施設を利用しているのかという質問に対して、

「高齢者が求めているのはつながり。家にいてもだれかに手伝ってもらわないとできないこと多くて、邪魔者扱いされる。ここに入ればお友達と話もできるし、ごはんも出てくる。黙ってても身の回りのいろんなことしてくれる。お年寄りなりのつながりを求めてやってくる。」

つながりを求めてデイサービス施設を利用する高齢者が多いという。身の回りの世話をしてもらえることはもちろんのこと、家庭で肩身の狭い思いをしている人はほかの利用者や施設の職員とのコミュニケーションの機会を目的に施設を利用している。このように高齢になるほど、つながりやコミュニケーションを求める傾向が強くなる可能性は高い。その要因の一つには寂しさや会話の機会の減少があると考えられる。Bの別のエピソードで語った男性の事例では話をきいてもらいたいという欲求を満たすことができ満足していた様子が述べられている。

「喫茶店のバイトの時のことなんだけど、店長の知り合いでよくお店にもくるおっちゃんに来て、その人紫綬褒章をもらったことがあるってことで話聞いてたんよ。ただあんまり呂律が回ってなくて、何をしゃべってるのかほとんど聞き取れなくて、適当に相槌打って聞き流してたんよ。そしたらその人、話したい事話せて気持ちよくなったみたいで、しゃべり倒して帰っていったってことがあったな。」

このBが喫茶店で会話した男性はBが話の内容を理解しているかどうかは問題にしておらず、自分の話を聞いてもらえること自体を目的としていると考えられる。この会話すること自体を目的化しているような行動をとる高齢者の例は別のエピソードにも表れている。Dは普段から年配の人に話しかけられることが多いといい、サークル活動中に話しかけられたときのことを語ってくれた。

「私普段から結構おじいちゃんとかおばあちゃんに話しかけられやすいんだけど、大学の吹奏楽サークルで、外で楽器の練習してるときに60歳くらいのおばちゃんに話しかけられて。「久々にこのあたり来てー」って感じで、大学の周りの観光地の話とかされたんだけど、私よく知らなかったから困った。会話のうちにそれを悟ったのか、今度は別の人に話しかけてて、その人は愛想よく話聞いてあげてて、自分の話が終わると帰っていった。とても満足そうだったから、しゃべりたかったんやろうなあって印象。会話の内容はただの世間話って感じだった。」

この女性の場合もBが喫茶店で会話した男性と同じように、会話の内容自体に大きな意味はなく、話を聞いてもらえたことに満足しているような様子だったという。Dはこのような傾向が高齢者にあることについて、以下のように述べている。

「おばあちゃんの話って長いよね。親戚のおばちゃんもよく店員に話しかけてるの見る。ほんとにただの世間話で、店員はどうしたらいいんだろうってなってるんだろうなあ。なんというか、話の内容というよりはコミュニケーションを取りたいんだろうなって感じる。年齢が上がるほどその傾向が強いイメージではあるかな。」

年齢が上がるほど、お店の従業員など他者に対してコミュニケーションを求める意識の強い人が増えていくイメージだという。同様のエピソードをKは店員の側から経験している。

「家具販売のお店でアルバイトしてたときのことなんだけど、重いもの扱ってるから基本的にお客さんが買ったものはスタッフが駐車場まで積み込みに行くように言われて、こないだおばあちゃんのお客さんの荷物を積み込みに行ったらつかまってずっと話聞かされたこととかある。息子がどうこうとか、自分の話をひたすら聞かされたって感じだった。話しかけられたことは大丈夫なんだけど、話してる時の圧が強くて離れにくくなるのは怖かったな」

こちらのエピソードでは関係のない世間話の勢いが止まらず、その場から離れにくく感じたという。その圧の強さには恐怖心すら覚えたそう。Dの親戚の女性の話と同じように話しかけられた側の従業員は困惑している様子がうかがえる。このように、年配の人になるほど、他者に対してコミュニケーションを求める傾向があると考えられる。このような傾向にはどんな意識が要因となっているのだろうか。Gが喫茶店で出会ったという女性の話から、その要因の一つを思われるキーワードが出てきた。

「この間喫茶店で彼女とお茶飲んでたとき、近くの席に常連っぽい70歳は越えてそうなおばあちゃんがいて、見るからに寂しくて人としゃべりたそうな感じだったんだよ。そしたら彼女がなんかガスくさいって言って、俺はわかんなかったんだけど、おばあちゃんがその言葉に反応してたから、話しかけてみたんだけど、そしたら堰が崩れたみたいにしゃべり始めて、ずっと関係のない自分の話をされて。15分くらい話続けていたかな？娘がいてどうこうって話。でも、話しながら時々ぐずってた。言葉がうまく出てこないみたいな。ちょっと認知症入ってたのかな。思い出したいけど、思い出せなくてイライラするみたいな様子だったから。結局ずっと話に相槌打ちながら、適当なところで話切ってお店出たんだけど、すごい勢いでしゃべりだしたから驚いた。」

Gがこの女性に話しかけると、堰が崩れたような勢いで自分の話を始めたという。また、Gが話しかける前からこの女性は寂しそうな雰囲気であり、だれかとしゃべりたそうにしていたそう。この女性の場合は言葉に詰まるような様子が見られたため、認知症の

症状に感じられたと G は述べている。このエピソードからは、寂しさや孤独感を埋めるために誰かとコミュニケーションを求める様子が見える。また F が学生時代のアルバイト先で出会った男性の行動にも、寂しさや孤独が要因となっている傾向がみられた。

「ネカフェで2年ぐらいほぼ毎日泊っていく常連のおじいちゃんがいたな。たぶん当方で75歳くらいだったと思うんだけど、かなり元気な人で足腰もしっかりしてて、お店に入るのに結構急な階段を降りなきゃいけないんだけど、問題なく上り下りできてるみたいだった。身だしなみもしっかりされてるし、会員データには一軒家の住所っぽいの載ってたから、家がないってわけでもないみたい。独り身なんだと思う。一人が寂しいから、しゃべる人探しに来てるのかなって感じだった。アルバイトのスタッフもほとんどその人と顔見知りで孫に接するみたいな感じで話しかけてきたりしてた。でもタイミング見て話しかけてくれて、忙しいときとかは避けてくれてたし、時々お菓子とか差し入れしてくれることもあった。パソコンとかは時々使ってたけど、漫画とか読むわけでもないし、シャワー浴びて寝てたのかな。それならホテルでもいいんじゃないと思う。年間で70万くらい使ってたからね。高齢の方の考えることはわからないことが多いな。」

この男性の場合は金銭的に余裕があり、あえてネットカフェを利用しているという印象を受ける。ネットカフェの利用の仕方やスタッフへの接し方などに注目すると、つながりやコミュニケーションを求めてお店にやってきている様子が見える。この男性の行動から見える意識にはデイサービスの利用者と同様の意識が存在していることが考えられる。それはつながりを求めるという意識である。そのための手段として、多くの人は会話を選擇するが、この時会話の内容や話しかけた意図はあまり意識されないようである。会話をするという行為自体が目的となっている。しかし若い世代の人にとって、会話が一方的で、その内容や意図が不明瞭な場合には当惑や恐怖など否定的な感情を抱く要因となる。この点は(2)で考察した、相手がこちらを意識しており、会話が双方向的に行える場合には好感を抱き、普段よりも会話対して意識的になる必要がある場合には否定的な感情を抱いてしまう要因となっているという指摘と一致する。

4 結論

5.1 まとめ

本研究では当初、接客の際に従業員などに対して高圧的な態度を取る、理不尽な怒りをぶつけてくる、自分本位な行動でスタッフを振り回すなどの態度・行動を取る高齢者はどのような人物が多いのか、またその人物の態度や行動を引き起こしている意識や価値観、トラブルとなった時の要因について明らかにしたいと考えていた。そこで、複数の若者へインタビューを行い、普段の生活の中で高齢者に怒られて理不尽な思いをしたエピソードについて尋ねた。その結果、高齢者に怒られて理不尽な思いをしたエピソードの他にも、突然話しかけられて困惑した、会話の終わりが見えずに困惑したなどのエピソードも収集することができた。また、エピソードに登場する人物の年齢にも、大きく差が見られ、主に50代から70代まで幅広く登場していた。したがって、リサーチデザインを一部変更

し、若者と年配者の関わり方について、インタビューで得られたエピソードを元に明らかにしようと試みた。

分析方法として、インタビューで得られたエピソードから重要と思われるフレーズやワードにタグ付けを行い、カテゴリー化した。エピソード全体から抽出されたカテゴリーを用いて、そのカテゴリーに含まれるフレーズやワードがエピソードの中で何回登場しているかをカウントし、クロス分析表に表した。そのクロス分析表について、コレスポネンス分析を行い、その結果を散布図に表し、各フレーズやワードがどのような相関関係を持っているかを分析した。

コレスポネンス分析の結果から得られた散布図より、それぞれの項目は主に3つの領域に集中していることがわかった。まず散布図の左側部分の領域である範囲Ⅰでは、若い世代の人が年配の人に怒られた経験に関する項目が集中していることがわかった。年配の人に怒られるという経験は接客の場面で起こっていることが多く、その場合十分なコミュニケーションが行われていた傾向がある、また激怒をするきっかけとなっているのは若い世代の人がミスや手際の悪さであり、年配の人は一度腹を立てると感情を抑えられなくなり、怒り続ける傾向があることがわかった。また、忙しい時間帯を抜けて、落ち着き始めたころに気の緩みからくるミスが高齢者を怒らせる結果につながっていることがあった。そして従業員に対して差別的な意識が高圧的な態度を引き起こしていると考えられる。

次に散布図の右上側の領域である範囲Ⅱでは、年配の人に対して好感を抱いたエピソードに関する項目が並んだ。この領域からは主に若者の意識に関して考察することができた。普段年配の人と接触する機会の少ない人にとって、年配の人と接触することは珍しい体験、好奇の対象として肯定的にとらえられている傾向があることがわかった。一方で、年配の人と関わった経験を肯定的にとらえるか、否定的にとらえるかについては、コミュニケーションの方向性が大きな影響を及ぼしている。年配の人と関わった際にコミュニケーションがうまく取れると、スムーズに会話が成立した場面ではその経験を肯定的にとらえる傾向があった。このスムーズなコミュニケーションとは相手の話の内容が理解でき、相手もこちらの話を理解しているという感覚である。一方でコミュニケーションがうまく成立しない、会話が一方的になった場合には当惑や恐怖など否定的に取られる傾向が見られた。

最後に散布図の左下側の領域である範囲Ⅲでは、両者のコミュニケーションに関する項目が並んだ。この領域からは、年配の人と若い世代の人がコミュニケーションをどのようにとらえているか考察することができた。多くの場合、若者が年配者に話しかけられることには困惑や恐怖心、わずらわしさなどの否定的な感情を抱いていることがわかった。またエピソードの分析を進めていく中で明らかになったのは、年配者は会話をするとき、会話の自己目的化とでも呼べるような行動を取っているということだ。会話の自己目的化とは、会話の内容や話しかけた意図よりも会話をするその行為自体を重視する傾向である。年配の人が会話を自己目的化しようになる要因の一つには寂しさや会話の機会の減少があることがわかった。普段の生活の中で寂しさを感じている、人と話す機会が少ない人は会話が自己目的化しやすい傾向にある。一方で会話の自己目的化は若い世代の人にとっては否定的にとらえられることが多く、意図や目的のわからない会話に対して当惑や恐怖心を抱く傾向があることがわかった。この傾向は上述の範囲Ⅱの考察の内容とも合致し

ている。

5.2 今後の課題

本研究では、インタビュー調査によって得られたエピソードを実証的に分析していくことを目的としていた。しかし、研究テーマの拡大に対してサンプル数が少なく、類似データが足りないために分析の際に切り捨てなければならなかったデータが多く存在した。インタビューの過程においても、人によって採取できたエピソードのボリュームが異なり、公平にデータを採取できたとは言えない。そのためデータの解釈の際に、特に年配の人に怒られた経験についてのエピソードは一部の状況においておける相関関係しか見出すことができず、理論的に解釈するには至らなかった。したがって、より多くのサンプルを集めることができた場合、より有機的な相関関係を見出すことができる可能性を否定できない。またインタビュー対象者の特徴も類似しているため、傾向に偏りがあった可能性を否定できない。今後、より多くの異なる特徴を持つ人からインタビューを行うことができた場合、条件を絞った比較検討なども行ってみたいと思う。

参考文献

- ・川喜多二郎, 2017, 『発想法 改版』, 中公新書.
- ・内閣府, 2020, 「令和2年版高齢社会白書(全体版)」, 内閣府ホームページ, (2020年12月14日取得, https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2020/zenbun/02pdf_index.html).

