

Title	高齢者のコミュニティ活動を活性化させる価値共創モデルの研究
Author(s)	藤井, 美樹
Citation	
Issue Date	2018-03
Type	Thesis or Dissertation
Text version	ETD
URL	http://hdl.handle.net/10119/15309
Rights	
Description	Supervisor:小坂 満隆, 知識科学研究科, 博士

博 士 論 文

高齢者のコミュニティ活動を活性化させる
価値共創モデルの研究

藤井 美樹

主指導教員 小坂 満隆

北陸先端科学技術大学院大学
知識科学研究科

平成 30 年 3 月

Abstract

In coming super-aging society, reduction of social care and extension of healthy life are vital issues. It will be often the case that 80s and 90s people will take the leading role and operate the community activity of the elderly. As the social connection becomes rarer, the number of people who willingly participate in the social activity is decreasing.

It is also concerned whether the meaning of social and volunteer activity is prevailing or not. As the ratio of 70s and over age population is becoming larger, the mutual aid solution in local society is weighing more, the operation of community activity should be considered from another viewpoint.

First in this research, through the analysis of amateur orchestra activity, the value co-creation model of motivation and skill has been on assumption. In this model, as the personal motivation and skill of elderly people is improved, under the cooperation help of a leader and a mediator, the participants stimulate each other for the common aim of result presentation, and the whole group is improved in skills and motivation. In the field of community activity, the substantial structure is the interaction of value co-creation and there developed continuously improved and promoted activity itself, rather than critics from other participants, a leader, a mediator or the evaluation by inside and outside of the group.

Next, concerning whether this hypothesis model can be applied to the promotion of various elderly activities, it is validated through common activities such as elderly clubs or day services. As a result, the value co-creation model is effective for continuously promoted activities with QOL improvement. It is also found that these activities are producing service value both for inside and outside of the community.

Furthermore, an action research is conducted in the promotion of elderly salon activities under this model, in order to evaluate the effectiveness of value co-creation. In this free gathering salon activity, many random participants come from wide area, with no need of registration. The question is whether value co-creation model should be applied to the community activity, and that should be providing service value. The expandability of elderly community activity field has been validated through half a year participant observation and over two year continuous and practical observation and evaluation. Through the practice of this activation model, the group motivation and participants' something to live for have appeared and individual motivation has been also improved, where "in the community field" the group ties are generally hard to be formed. Providing service to the outside of the community dramatically increased the QOL of the elderly, and it lead to the motivation to keep their health to continue the activity.

In this research, an activation model for the elderly is proposed in the viewpoint of motivation and skill. And the service value co-creation model is produced based on this model.

Keywords: aging society, community, value co-creation, service science, skill, motivation

要旨

超高齢社会では、介護予防と健康寿命の延伸が重要な課題である。今後は80・90歳が主体的立場となり、高齢者が集まるコミュニティ活動を担っていく場合もある。地域のつながりが希薄になっている今、社会活動・コミュニティ活動に参加しようという人の割合も少ない。社会活動と社会貢献活動の意味も十分に浸透していないことも考えられる。年々70歳以上の人口割合が増加するとともに、ますます地域社会での互助的解決が求められる中、コミュニティ活動のあり方を別の視点で考えてみる必要がある。

本研究では、まず、アマチュアオーケストラ活動の分析からモチベーションとスキルの活性化に着目した仮説モデルを得た。これは、高齢者がアマチュアオーケストラ活動の中で個人モチベーションとスキルを向上させ、リーダーとメディエーターの支えと協力のもと、団員が切磋琢磨し、共通の発表成果を目的として団結して、グループ全体のスキルとモチベーション向上につなげるというモデルである。活動の場において、参加者、リーダー・メディエーター、成果発表での内外の評価が、それぞれ価値共創の交換を行って生きがいの場を築き、個人のQOL向上を伴う、持続・活性化した活動につなげることで構築されている。

次に、種々の高齢者の活動の活性化において、この仮説モデルが適用できるかに関して、老人クラブやデイサービスといった、高齢者の身近なコミュニティ活動により、検証を行った。その結果、モチベーションとスキルの活性化モデルは、高齢者のコミュニティ活動の場においてもQOL向上を伴う持続的な活動にあてはまること、また、コミュニティ活動の内外に向けて、サービス価値を提供していることが見出せた。

さらに、仮説モデルを適用して高齢者のサロン活動を活性化するアクションリサーチを行うことで、仮説モデルの有用性の検証を行った。広範囲から訪れる参加者が、登録制もなく自由参加の形式で開催されるサロン活動において、コミュニティ活動の場に価値共創モデルが適用できるのか、また、サービス提供という活動になるのか、半年間の参与観察と、2年以上にわたる継続した実践と観察・評価を経て、高齢者のコミュニティ活動の場の発展性を検証した。

活性化モデルの実践は、まとまりの難しかった「コミュニティの場」に、グループのモチベーションと、参加者の生きがい形成を築き、個人のモチベーションに寄与した。また、コミュニティ活動の外へサービス提供を行うことで、高齢者の大きなQOL向上につながり、参加者が活動を行うために、まず自身の健康を維持しようというモチベーションとなっていた。

本研究では、モチベーションとスキルに着目した高齢者の活性化モデルを構築し、その仕組みを用いた高齢者のサービス価値共創モデルを提案する。

キーワード

高齢社会，コミュニティ，価値共創，サービスサイエンス，スキル，モチベーション.

目次

第 1 章	はじめに	1
1.1	研究の背景	1
1.1.1	高齢社会の現状と各省の取り組み	1
1.1.2	高齢者の活動	3
1.1.3	価値共創とサービスアプローチ視点	4
1.2	研究の目的	6
1.3	リサーチクエスチョン	6
1.4	研究の方法	7
1.4.1	J管弦楽団の事例分析と仮説モデル構築	7
1.4.2	高齢者の活動が活性化している事例の分析	8
1.4.3	歌声サロンにおけるアクションリサーチ	8
1.5	論文の構成	8
第 2 章	先行研究レビュー	10
2.1	高齢者の QOL と生きがい	10
2.1.1	QOL の定義・意味合い	10
2.1.2	生きがいの定義と使われ方	12
2.2	高齢者の活動の場・興味	15
2.2.1	生涯学習	15
2.2.2	懐かしさと音楽活動	16
2.2.3	ボランティア活動・サロン活動	18

2.3	モチベーション理論.....	20
2.3.1	動機づけと欲求・モチベーション理論.....	20
2.3.2	集団行動とグループモチベーション.....	23
2.4	コミュニティ活動.....	24
2.4.1	コミュニティの定義.....	24
2.4.2	サードプレイス.....	25
2.4.3	コミュニティにおけるリーダー・メディエーター.....	25
2.5	サービス科学.....	28
2.5.1	サービスの定義.....	29
2.5.2	サービスドミナントロジック.....	30
2.5.3	サービス・マーケティング.....	31
2.5.4	価値共創・おもてなし.....	32
2.6	先行研究のまとめ.....	33
第 3 章	アマチュアオーケストラ活動による価値共創モデル.....	35
3.1	本章の目的と研究方法.....	35
3.1.1	本章の目的.....	35
3.1.2	研究方法.....	35
3.2	アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の概要.....	36
3.2.1	J 管弦楽団の活動の概要.....	36
3.2.2	J 管弦楽団の定期演奏会活動の参与観察.....	36
3.2.3	反省会の場.....	38

3.2.4	ウイーン公演への参加とその影響.....	39
3.2.5	定期演奏会・反省会の場から J 管弦楽団の活動を考える	39
3.3	関与者の事前インタビューによる高齢者の活性化に関連する要因の抽出	40
3.3.1	関与者の事前インタビューによるデータ収集	40
3.3.2	事前インタビューの分析結果と団員の活性化要因	44
3.4	第 1 回目のアンケートの実施とデータ分析	46
3.4.1	第 1 回アンケート調査（2014 年 6 月実施） と分析結果.....	46
3.4.2	分析結果の考察.....	53
3.5	仮説モデルの構築.....	54
3.5.1	インタビューとアンケートの分析結果のまとめ	54
3.5.2	アマチュアオーケストラ活動の「モチベーションとスキル共創モデル」提示...55	
3.5.3	サービス価値共創の考え方と J 管弦楽団のサービス価値共創	58
3.6	第 2 回目のアンケートの実施とデータ分析による仮説モデルの妥当性の検証.....	60
3.6.1	第 2 回アンケート調査（2016 年 7 月実施）	60
3.6.2	第 2 回アンケート結果の考察	70
3.7	構築した仮説モデルに関する考察	71
第 4 章	事例分析による仮説モデルの一般化	73
4.1	本章の目的と研究方法.....	73
4.1.1	本章の目的.....	73
4.1.2	研究方法	73
4.2	仮説モデル検証の着眼点	74

4.3	I町老人クラブー自主的なボランティア活動の事例分析.....	75
4.3.1	対象事例の概要.....	75
4.3.2	インタビュー調査によるデータ収集.....	76
4.3.3	データによる事例の検証.....	79
4.4	S町地区交流センターー世代間交流とデイサービス活動の事例分析.....	83
4.4.1	対象事例の概要.....	83
4.4.2	インタビュー調査によるデータ収集.....	84
4.4.3	データによる事例の検証.....	86
4.5	N市シニア合唱団ー女性部福祉活動の事例分析.....	90
4.5.1	対象事例の概要.....	90
4.5.2	インタビュー調査によるデータ収集.....	91
4.5.3	データによる事例の検証.....	94
4.6	事例分析結果の考察.....	97
4.6.1	モチベーションとスキルモデルに代わる自己実現の手段とモチベーションとの関係モデル.....	97
4.6.2	サービス視点からの考察.....	99
4.6.3	リーダー・メディエーターの役割.....	99
第 5 章	歌声サロン活動へのアクションリサーチによる仮説モデルの検証 .	103
5.1	本章の目的と研究方法.....	103
5.1.1	本章の目的.....	103
5.1.2	研究方法.....	103
5.2	アクションリサーチの対象の調査と課題抽出.....	104

5.2.1	アクションリサーチの対象：サロン活動の調査	104
5.2.2	参与観察から得られた課題の抽出.....	107
5.3	アクションリサーチの実施と結果.....	109
5.3.1	課題解決のためのアクションリサーチの計画	109
5.3.2	アクション1（フェーズ1）の取り組みと結果.....	111
5.3.3	実践（フェーズ1）の経過と評価	112
5.3.4	アクション2（フェーズ2）の取り組みと結果.....	114
5.3.5	実践（フェーズ2）の経過と評価	116
5.3.6	アクションリサーチの評価と有効性.....	118
5.4	仮説モデル検証のためのデータ収集	119
5.4.1	アンケート調査(2017年4月実施)と分析結果	120
5.4.2	個別インタビュー	128
5.5	仮説モデルの検証	133
5.5.1	データ分析のまとめ.....	133
5.5.2	歌声サロンの活性化モデルとサービス価値共創モデル	134
5.6	アクションリサーチの考察	136
5.6.1	モチベーションと自己実現能力（スキル）の取得と活性化について.....	136
5.6.2	サービス視点からの考察.....	137
5.6.3	リーダー・メディエーターの役割.....	138
5.6.4	アクションリサーチのまとめ.....	138
5.7	アクションリサーチによる効果.....	140

5.7.1	コミュニティ活動の発展.....	140
5.7.2	社会活動の広がり	140
第 6 章	結論とまとめ.....	143
6.1	研究結果のまとめ.....	143
6.2	リサーチクエスチョンに対する回答	147
6.2.1	サブシディアリー・リサーチ・クエスチョン(SRQ)への回答	147
6.2.2	メジャー・リサーチ・クエスチョン(MRQ)への回答	150
6.3	研究の含意	152
6.3.1	理論的含意.....	152
6.3.2	実務的含意.....	154
6.4	将来研究への示唆	155
参 考 文 献	156
研 究 業 績 リ ス ト	163
付 録	166

図表一覧

- 図 2-1 アサダワタル (2016) 音楽による想起がもたらすコミュニケーションデザインの可能性—歌声スナック「銀杏」における同窓会現場を題材に P40 より引用
- 図 2-2 アサダワタル (2016) 音楽による想起がもたらすコミュニケーションデザインの可能性—歌声スナック「銀杏」における同窓会現場を題材 P41 より引用
- 図 2-3 欲求の階層「マズローの心理学」フランク・ゴープル著,小口忠彦監訳 (1972) 産業能率大学出版部 P83 より引用
- 図 2-4 集団の要件「組織行動研究の展開」上田奏(2003) 白桃書房 P172 より引用
- 図 2-5 サービスの定義 小坂 (2012) 『サービス志向への変革』 p15 より引用
- 図 2-6 サービス行為の本質 クリストファー・ラブロック+ローレンライト 小宮路雅博 (2002) 『サービス・マーケティングの原理』 白桃書房 p40 より引用
- 図 3-1 観客動員数の推移 (2006-2017 年) ※ホームページの動員数記録をもとに作成
- 図 3-2 ロビーコンサートの様子
- 図 3-3 定期演奏会の様子 指揮者も仮面着用
- 図 3-4 ウイーン公演の様子
- 図 3-5 楽器を習得した年齢
- 図 3-6 習得した楽器と現在のパートの関係
- 図 3-7 所属年数
- 図 3-8 オーケストラ活動の優先度
- 図 3-9 生活のハリについて
- 図 3-10 今季演奏会の満足度
- 図 3-11 演奏会の満足度理由(自由記述よりコーディング)
- 図 3-12 重要度：音楽技術の向上
- 図 3-13 重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション
- 図 3-14 重要度：団員・指揮者との一体感
- 図 3-15 重要度：聴衆との一体感
- 図 3-16 個人の優先度が高いもの
- 図 3-17 個人の優先度が低いもの
- 図 3-18 オーケストラ活動において優先度が高いもの
- 図 3-19 個人のモチベーションとスキル
- 図 3-20 グループのモチベーションとスキル
- 図 3-21 J 管弦楽団：モチベーションとスキルに着目した活性化モデル 藤井・小坂(2016)

- 図 3-22 J 管弦楽団：サービス価値共創モデル
- 図 3-23 オーケストラ活動の優先度（2016）
- 図 3-24 生活のハリ（2016）
- 図 3-25 今季演奏会の満足度（2016）
- 図 3-26 重要度：技術向上（2016）
- 図 3-27 重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション（2016）
- 図 3-28 重要度：団員・指揮者との一体感（2016）
- 図 3-29 重要度：聴衆との一体感（2016）
- 図 3-30 個人の優先度が高いもの（2016）
- 図 3-31 個人の優先度が低いもの（2016）
- 図 3-32 ウイーン公演にあたって生活の優先度（2016）
- 図 3-33 ウイーン公演にあたって生活のハリ（2016）
- 図 3-34 ウイーン公演の満足度（2016）
- 図 4-1 I 町老人クラブ：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル
- 図 4-2 I 町老人クラブ：サービス価値共創モデル
- 図 4-3 S 町地区交流センター：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル
- 図 4-4 S 町地区交流センター：サービス価値共創モデル
- 図 4-5 N 市シニア合唱団：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル
- 図 4-6 N 市シニア合唱団：サービス価値共創モデル
- 図 5-1 初回開催の様子 指導者は左前方にあるピアノに向かっている
- 図 5-2 第 1 回コンサートの様子
- 図 5-3 第 1 回コンサート後に聴衆が控室に御礼を述べに訪れた様子
- 図 5-4 歌声サロン開始半年後のモチベーションとスキル活性化モデル
- 図 5-5 スライドの導入後 顔を上げるようになった参加者の様子
- 図 5-6 ゲスト指導の様子 男性の増加
- 図 5-7 第 2 回コンサート 高齢者のアンサンブルと共演
- 図 5-8 第 3 回コンサート

- 図 5-9 参加者年齢
- 図 5-10 音楽経験
- 図 5-11 参加時期
- 図 5-12 参加理由
- 図 5-13 サロンで最も良いと思われるもの
- 図 5-14 音楽に親しむ時間
- 図 5-15 歌声サロンに参加する優先度
- 図 5-16 生活のハリ
- 図 5-17 コンサートの参加回数
- 図 5-18 コンサートの満足度
- 図 5-19 重要度：かつて聞いた歌を懐かしむこと
- 図 5-20 重要度：発声法・声を出すこと
- 図 5-21 重要度：歌の知識を得られること
- 図 5-22 重要度：指導者とのコミュニケーションを得られること
- 図 5-23 重要度：知人とのコミュニケーションが広がること
- 図 5-24 歌声サロン：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル
- 図 5-25 歌声サロン：サービス価値共創モデル
- 図 5-26 歌声サロンが出演を依頼された演芸会の様子 会場からも壇上に加わった
- 図 5-27 J管弦楽団の定期演奏会ロビーで撮影（2016年5月）
- 図 6-1 モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル
- 図 6-2 サービス価値共創モデル

- 表 3-1 弦楽器 I 氏
表 3-2 管楽器 T 氏
表 3-3 団長 M 氏
表 3-4 指揮者 S 氏
表 3-5 聴衆 A
表 3-6 聴衆 B
表 3-7 聴衆 C
表 3-8 聴衆 D
表 3-9 演奏会の満足度理由（2016）自由記述
表 3-10 ウイーン公演の満足度理由（2016）自由記述
表 3-11 ウイーン公演後の音楽活動へ向けた気持ちの変化（2016）自由記述
表 4-1 I 町老人クラブ N 氏
表 4-2 I 町老人クラブ F 氏
表 4-3 I 町老人クラブ S 氏
表 4-4 I 町老人クラブ連合会長 I 氏
表 4-5 I 町老人クラブ女性委員会リーダー T 氏
表 4-6 S 町地区交流センター参加者女性
表 4-7 S 町地区交流センター看護師 M 氏
表 4-8 S 町地区交流センター指導者 U 氏
表 4-9 N 市シニア合唱団 参加者 I 氏
表 4-10 N 市シニア合唱団 参加者 F 氏
表 4-11 N 市シニア合唱団 参加者 O 氏
表 4-12 N 市シニア合唱団 参加者 G 氏
表 4-13 N 市シニア合唱団 参加者 U 氏
表 4-14 N 市シニア合唱団 女性部長 A 氏
表 4-15 4 事例のリーダー・メディエーター
表 5-1 コンサート終了後のヒアリング
表 5-2 フェーズ 1 の経過
表 5-3 フェーズ 2 の経過
表 5-4 コミュニティ活動の広がり

- 表 5-5 アクションリサーチの評価と有効性
- 表 5-6 コンサートの満足度理由
- 表 5-7 コミュニティ活動が長く楽しく続けるために必要と思うこと
- 表 5-8 世話役 A 氏
- 表 5-9 ゲスト指導者 S 氏
- 表 5-10 指導者 F 氏
- 表 5-11 参加者 S 氏
- 表 5-12 参加者 Y 氏
- 表 5-13 参加者 M 氏
- 表 5-14 参加者 Y 氏
- 表 5-15 参加者 F 氏
- 表 5-16 参加者 F 氏
- 表 5-17 参加者 O 氏
- 表 6-1 現役世代と高齢世代の活動の違い

第 1 章

はじめに

1.1 研究の背景

本研究は、進みゆく高齢社会の中、高齢者が趣味や、健康づくりの目的で集まるコミュニティ活動において、生きがいを持つ活動に発展するために、サービス価値共創の視点で、活性化する仕組み作りを捉えようという動機のもとに研究を行うものである。高齢者が地域社会の中で生きがいを持った社会活動を行い、自らの生活を充実させることは、個人のQOL(Quality of Life)を高め、介護予防にもなる。

60歳からが「高齢者」という流れは過去のものとなり、人生は100年時代とも言われるようになった。今後、高齢者が主体となる活動の中では、80歳・90歳がコミュニティ活動の主體的な担い手となることもある。60歳から入会可能な老人クラブなど、既に高齢者コミュニティの参加者どうしにも30歳近く離れた世代の交流がある。高齢者には、それぞれに文化伝統の中で培ってきた経験と歴史があり、コミュニティ活動を通して個人の持つ知識の受け渡しを行うことは、活動の内外に価値を提供し、共創を導く。高齢者が行う知識提供の仕組みをサービス価値共創として捉え、活性化するコミュニティ活動の仕組み作りを明らかにすることは、人生100年時代の高齢社会における重要な課題である。

1.1.1 高齢社会の現状と各省の取り組み

内閣府では高齢社会対策大綱（平成24年9月7日閣議決定）において、以下のように方針を定めている。

—高齢社会対策大綱（平成24年9月7日閣議決定） 第1目的及び基本的考え方 内閣府—
“世界に前例のない速さで高齢化が進み、世界最高水準の高齢化率となり、世界のどの国もこれまで経験したことのない超高齢社会を迎えている。” “戦後生まれの人口規模の大きな

世代が 65 歳となり始めた今、「人生 65 年時代」を前提とした高齢者の捉え方についての意識改革をはじめ、働き方や社会参加、地域におけるコミュニティや生活環境の在り方、高齢期に向けた備え等を「人生 90 年時代」を前提とした仕組みに転換させる必要がある。そして、活躍している人や活躍したいと思っている人たちの誇りや尊厳を高め、意欲と能力のある高齢者には社会の支え手となってもらおうと同時に、支えが必要となった時には、周囲の支えにより自立し、人間らしく生活できる尊厳のある超高齢社会を実現させていく必要がある。”
(内閣府 2012)

現在の総人口は平成 28 (2016) 年 10 月 1 日現在で 1 億 2,693 万人となっており、65 歳以上の高齢者人口は 3,459 万人、総人口に占める割合(高齢化率)は 27.3%である(内閣府 2017)。2017 年公表 (5 年ごとに公表) の完全生命表によると、平成 27 年の人口動態統計を基にした第 22 回生命表において、平均寿命が男性 80.75 年、女性 86.99 年と、ついに男性の平均寿命も 80 歳を超えた。戦前は 50 年を下回っていた平均寿命が 50 歳を超えたのは、昭和 22 年である(男性 50.06 年、女性 53.96 年)(厚生労働省 2017)。この当時を子ども時代または現役時代で過ごし、現在 70 歳以上となった人口は 2519 万人(総人口の 19.9%、約 5 人に 1 人)、80 歳以上人口は 1074 万人(同 8.5%)、90 歳以上人口は 206 万人(同 1.6%)と、前年を上回り初めて 200 万人を超えている(総務省 2017)。

しかし、平均寿命の伸びに比べて健康寿命との差が大きいことも問題となっている。平均寿命と健康寿命の差は、日常生活に制限のある「不健康な期間」であり、2010 年時では男性 9.13 年、女性 12.68 年もの差が生じている。健康寿命との差が拡大すれば、医療費・介護給付費用の増加につながる。疾病予防・介護予防により健康寿命の延伸をはかることで個人の生活の質低下を防ぎ、社会保障負担の軽減とする課題としては、健康日本 21 (第二次) などの取り組みもある(厚生労働省 2014)。

40 歳以上を対象とした調査によると、年を取って生活したい場所は全体で「自宅」が 72.2%であり、老後の不安は「健康上の問題」が 73.6%と最も多く、次いで「経済上の問題」が 60.9%であるが、「生きがいの問題」が 23.1%、「家族や地域とのつながりの問題」も 10.8%となっている。(厚生労働省 2016)。かつて地域社会では「おたがいさま」といった相互扶助によって、暮らしが支えられ、関係性のある地域が身近に存在していた。しかし、地域の助け合い機能は、次第に縮小しており、地域で孤立する世帯もある(厚生労働省 2016)。このため相互扶助や互助といった、地域内で助け合う高齢対策が進められている。高齢対策大綱では、地域コミュニティについて、次のように記されている。

“ 地域とのつながりが希薄化している中で、高齢者の社会的な孤立を防止するためには、地域のコミュニティの再構築を図る必要がある。” “ 地域のコミュニティの再構築に当たっては、地縁を中心とした地域でのつながりや今後の超高齢社会において高齢者の活気ある新しいライフスタイルを創造するために、地縁や血縁にとらわれない新しい形のつながりも含め、地域の人々、友人、世代や性別を超えた人々との間の「顔の見える」助け合いにより行われる「互助」の再構築に向けた取組を推進するものとする。”（内閣府 2012）

このように、高齢社会において、地域コミュニティの必要性が問われている。

1.1.2 高齢者の活動

地域コミュニティの中で、高齢者が過ごす場所としては、老人会・デイサービス・サロン活動に加え、任意の集まりで活動する趣味のサークルやボランティア活動などがある。

これらに参加する高齢者は、決して多いとは言えない。

(1)全国老人クラブ連合会によると、全国の合計クラブ数は平成 28 年 3 月末現在で 103,281 クラブ、会員数は 5,879,616 人とある。また、起源について以下のような記載がある。

—老人クラブとは～あゆみ～ 「老人クラブ前史」「戦後の老人クラブの始まり」—

“ 老人クラブの起源は、長寿を祝う平安時代の「尚齒会」さらには仏教伝来とともに日本に伝わったとされる相互扶助組織「講」にまでさかのぼる。その後、明治・大正にかけて福岡県・京都府・熊本県などで現在の老人クラブの基礎が築かれ、戦後の昭和 21 年千葉県を最初として、老後に不安を感じている老友や、老後の問題に関心を寄せる人々に「老後の幸せは自らの手で開こう」と呼びかけ、全国各地で次々に老人クラブを結成していった ” とされている。（全国老人クラブ連合会 <http://www.zenrouren.com/about/history.html> 2017 年 12 月閲覧）実際の加入率は平均すると約 15%だが、県別では富山県の 47%から神奈川県 の 5% まで、その開きは大きい（齋藤 2016）。老人クラブは、平成 10 年をピークとして、平成 24 年度までに約 2 万クラブ、200 万人の会員が減少しており、会員増強への取り組みも始めている。（全国老人クラブ連合会）。

(2)デイサービスは、介護事業所が拠点となり、介護保険を利用してリハビリを目的にしたレクリエーションなどを行うものであるが、地域へのサテライト展開によって利用者に身近な存在とし、地域包括ケアや自宅や地域で支援を必要とする高齢者や地域のニーズ対応のため、常にその形を変化する、としている（厚生労働省 2017）。このように地域や時代とともに、

デイサービスの利用形態も変化しており、実際に事例検証を行ったデイサービスのコミュニティ活動では、介護保険を使っていない高齢者に対し、毎回有料でデイサービスを提供している場合もある。しかし入浴やリハビリのための運動といったイメージが強く、自発的な社会活動としての活動を行うものは、まだ少ないと言える。

(3)ふれあいいいききサロン活動は、全国社会福祉協議会社協が提唱したもので、地域を拠点として、当事者の住民とボランティアとが協働で企画し、共に運営していく仲間づくりの活動とされており、平成12年度にはすでに26,000を越えるサロンが運営されている（全国社会福祉協議会）。「サロン」がこのように多い理由には、社会福祉協議会・NPO・介護予防活動としての「3つのサロン活動」がある(白瀬ほか2015)ことも一因であろう。

内閣府では、社会参加活動や学習活動を通じて心の豊かさや生きがいを充足すること、絶えず新たな知識や技術を習得する機会が必要とされること、年齢や性別にとらわれず社会の重要な一員として、生きがいを持って活躍したり、学習成果を活かしたりできるよう、社会参加活動を促進することなどが高齢者に必要であるとしている（内閣府2016）。さらに社会参加活動の形態は、ボランティア団体等のほかにも自治会など地域に根付く昔ながらの組織も含めて、新しい「活躍の場」を作ることが高齢者の「居場所」と「出番」も作るとしている（内閣府2012）。内閣府の調査によると、社会貢献の意識がある者は65.3%であり、役に立ちたいと考えている分野は、高齢者などへの社会福祉分野が37.6%と最も高い。さらに活動は自己啓発と自らの成長と考える割合が43.1%と最も高かった(内閣府2014)。高間らは、高齢者の活動が能力の向上になると同時に、世の中の役に立つということになれば、そこで新たな交流も生まれ、元気な生きがいづくりに結びつくとしている（高間2002）。

1.1.3 価値共創とサービスアプローチ視点

文部科学省では、生きがいが生活の質向上につながるために「備え」の必要性が挙げられている。個人の内面の充実と社会での仲間づくりなど、より具体的な高齢化社会の学びと、社会活動のつながりについて検討した部分を取り上げている（文部科学省2012）。

—1 長寿社会の到来と生涯学習 1 新しい時代の到来—

“生きがいは、個人の生活の質を高め、人生に喜びをもたらすものであるが、(1) 何に生きがいを見いだすかは人それぞれ異なり、多種多様である。趣味や教養のほか、就労、起業、社会貢献、さらには、それらにつながる学習活動も含めあらゆる活動が生きがいになりうる。”

“定年後の生きがいは定年に伴ってすぐに見つかるものではないため、(2) 若い時期から高齢期を見越し、学習活動、能力開発、社会貢献など様々な活動に取り組むことを通じて、自ら生きがいを創出していくことが重要である。” “現役世代から異なる分野の人と積極的に交わり、関係やネットワークを維持する努力を継続することによってはじめて成立するものであり、それが高齢期の孤立を防ぐことにもつながる。”

生涯学習の意義・役割としては、期待するものとして次の2点がある。

—2 長寿社会における生涯学習政策の今後の方向性 1 学習内容及び方法の工夫・充実—

“学びの場から生まれる新たな同好の士のネットワークである「地縁」の形成も期待できる。” “生涯学習は生きがいつくりにつながる重要なものであり、生きがいを持つことで、心身ともに健康の保持増進が可能となり、介護予防にもつながることが期待される。”

学習内容及び方法の工夫・充実の項では、(3) 高齢期の活動内容に「これまでの人生での経験と関係性のある学び」が効果的であることと、(4) 「学習成果の社会還元」として学びの循環の構築も必要とされている。 “(3) 高齢者には豊かな人生経験があるなど、他の世代とは異なり、独自の学習者特性を有する。例えば、回想法を取り入れた学習、歴史的視点を組み込んだ学習や自己の人生経験と照応しつつ古典や芸術を理解するといった学習が有効である—中略—学習機会の提供にあたっては、これまでのような(5) 趣味・教養といった自己完結的な学習だけでなく、学習成果を社会に還元することを視野に入れ、次は自らが教える立場に成ることも考慮した、学びの循環を構築することが必要である。”

そこで、まず(2) 社会活動の「備え」が現役時代からできていると思われるコミュニティ活動の事例に学ぶことで、高齢期の生きがいを形成する要素を抽出する。次に、(1) いくつかのコミュニティ活動で、多様な「生きがい」を形成する要素を検証することも必要となる。

(3) 高齢者の経験豊かな知識は、現役時代には得られないものである。そこに「価値」のやり取りが生じた時、コミュニティ活動が活性化し発展する要素が生じる。どのような「学び」の要素に「価値」があり、共創が起こるのか、高齢者の価値共創を今一度検証することが、高齢社会のコミュニティ活動を考える上で重要な視点となる。そして、(5) 「学びの社会還元」は、他者への価値提供となる。循環した学びの構築は、他者へのサービス提供を導く。

最終的に、(4) 学びの循環を導くサービス視点を考察することが、持続的な高齢社会におけるコミュニティ活動のあり方に必要であると考えられる。

1.2 研究の目的

本研究の目的は、高齢者が社会でコミュニティ活動を行う時、その活動が活性化して自己実現に向けた能力を得られる場となり、個人の QOL 向上に貢献できるものとなるような高齢者の活性化モデルを構築し、「サービス価値共創」の仕組みを用いてコミュニティ活動の在り方を提言することである。

1.3 リサーチクエスチョン

本論の目的は、①高齢者がコミュニティ活動に所属し、そこで自己実現に向けた能力取得の手段を得て、モチベーションと能力向上を循環させることにより活性化する、という仕組みが、高齢者の QOL 向上につながること、②その活動において、グループ外にサービス提供を行い、受容者からの評価が、満足・はりあい・自己実現になることを明らかにするものである。高齢者のコミュニティ活動に関わる参加者・指導者・世話役が、共通の目標に向けて活動を行う時に、どのような価値共創があり、サービス提供は何に対して行われるのか、構築した価値共創モデルを用いてアクションリサーチによる実践的なアプローチを加えることにより、サービス提供の仕組みとなる要素と課題を見出すことである。

本研究では以下のようにリサーチクエスチョンを設定した。

メジャー・リサーチ・クエスチョン(MRQ):

MRQ: 高齢者が活性化しているコミュニティ活動は、どのような特徴があり、行動モデルの仕組みはどのようなものか?

サブディアリー・リサーチ・クエスチョン(SRQ)

SRQ1: 高齢者自身の活性化と、モチベーションとスキルの関係はどのようなものか?

SRQ2: 高齢者のコミュニティ活動の目的を達成するためのグループモチベーションと個人のモチベーションとはどのような関係にあるのか?

SRQ3: 高齢者のコミュニティ活動における活性化に対する、リーダーとメディエーターの役割はどのようなものか？

1.4 研究の方法

本研究では、代表的な高齢者活性化事例の事例分析により仮説モデルを構築し、他の事例分析によって仮説を検証し、アクションリサーチによって仮説モデルの有効性を実証する。具体的には、仮説モデルを構築するにあたり、1.1.3 で述べたように「備え」のできている高齢者活動の検証を行い、価値共創モデルの構築にあたり必要であると思われる項目の抽出を行う。次に「備え」との関わりが少ない、一般的な高齢者のコミュニティ活動において事例検証を行い、構築した仮説モデルの仮説検証を行う。また、価値共創モデルの構築では、価値共創のサービス視点を取り入れる。構築した価値共創モデルを用いてアクションリサーチを行う。実際に高齢者の集まるコミュニティ活動において、構築した価値共創モデルに基づいた働きかけを行う。既に長く継続して決まりごとが確立されているコミュニティ活動では、補助的な関わりによる実践が難しい。高齢者自身が運営を担うコミュニティ活動、かつ運営されて間もないコミュニティ活動に着目し、ある程度の長い期間を用いた継続的な働きかけにより、実践的アクションリサーチを試みる。具体的には、以下のような研究を実施した。

1.4.1 J 管弦楽団の事例分析と仮説モデル構築

高齢者が多く所属し、持続的かつ活性化した活動を行うアマチュアオーケストラ J 管弦楽団の演奏活動に同行し、データ収集から事例分析を行う。データ収集・分析の方法として、団員に対して年度を変えた 2 回のアンケート分析を実施し、指揮者と演奏者(団員)へのインタビューも行う。

彼らの活動は、毎年 1 回、一度に多くの聴衆に向けて演奏会を無料で提供している。この演奏会に向けたプロセスは、モチベーションとスキルの形成と、サービス価値提供の仕組み作りに必要な要素を持つ。聴衆についても聞き取りを行い、演奏会におけるサービス提供の要素を抽出する。活動する者の生きがい形成、QOL についても考察を行い、価値共創の仮説モデルを構築する。

1.4.2 高齢者の活動が活性化している事例の分析

高齢者が多く活動する代表的なコミュニティ活動を検証し、仮説モデルの汎用性を検証する。持続・活性化している活動 3 事例において、検証を行う。具体的には、(1) 老人クラブの自主的なボランティア活動、(2) 有料デイサービスでの世代間交流を伴うコミュニティ活動、(3) 市と協力し、福祉活動を目的に結成されたシニア合唱団活動、を対象とする。観察・活動場所での聞き取り・インタビュー調査により、価値共創とサービス視点の 2 面から、仮説モデルの検証を行う。

1.4.3 歌声サロンにおけるアクションリサーチ

高齢者、特に若手ではない高齢者により運営されるコミュニティ活動において、(1) 立ち上げ時から半年間、参与観察を行い、課題を抽出する。(2) その後、補助的に価値共創モデルに沿った働きかけを行い、観察と評価を行う。(3) モチベーションとスキルの循環を確立させる。(4) 高齢者のサービス提供の仕組み作りを理論づける。(5) 持続したコミュニティ活動の発展のために、まだ活躍していない人材の輩出にも言及する。

1.5 論文の構成

本論文の構成は、以下の 6 章により構成される。

第 1 章では、高齢社会の問題点について研究の動機・背景を述べ、アクションリサーチを実践する理由とリサーチクエスションの定義を行った。

第 2 章では、先行研究のレビューを行った。本論文に関係ある分野として「高齢者の QOL と生きがい」「高齢者の活動の場・興味」「モチベーション理論」「コミュニティ活動」「サービス科学」の 5 分野に対して行った。

第 3 章では、アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の事例紹介と、2 回にわたるアンケート調査、インタビューによる分析を行い、検証した。結果からモチベーションとスキルの循環による価値共創の仮説モデルと、サービス提供の可能性を導いた。

第4章では、3事例に対して、仮説モデルの検証を行った。各々の活動において、アマチュアオーケストラでわかった「スキル」にあたるものは何か、活動がうまく循環する仕組みづくりに必要な要素とともにインタビューによる検証から導いた。また、それぞれの事例におけるサービス提供の仕組みを検証した。

第5章では、高齢者のサロン活動に対して、アクションリサーチによるアプローチを行った。半年の参与観察から課題提示を行い、課題を解決する為のアクションを実施して、その後観察と評価を行った。また、アンケート調査とインタビューのデータ分析から、高齢者のモチベーションとスキルが価値共創により、スパイラルに結びつく仕組みを明らかにした。またアンケート調査より、参加者のモチベーションには「懐かしさ」も関係あることが判明し、追加調査のアンケートも行った。この記述から、動機・きっかけとしてのモチベーションに回想法としての「懐かしい曲」が効果を発揮することを見出した。さらに、サロンから次期指導者の人材を輩出したことで、この活動の観察とインタビューを行い、価値共創を伴うコミュニティ活動の発展性を示した。サービス価値共創を伴う活動には、リーダー・メディエーターの尽力が重要であり、優れたリーダー・メディエーターはお手本となって、次に活動を担う者を育てることもわかった。

第6章では、以上の研究から得られた結論、リサーチクエスチョンへの回答を行い、理論的含意・実務的含意と将来研究への示唆を示した。

第 2 章

先行研究レビュー

高齢者がモチベーションを持ち、自己実現のためのスキルとして、技術・能力・知識を磨き、活性化する活動を行う。その中で、活動の内外に向けサービス提供を行うことで、良い評価、反響や満足を得る。

本研究の対象である、モチベーションとスキルの活性化モデル、およびサービス価値共創モデルの構築に必要な研究分野として、「高齢者の QOL と生きがい」「高齢者の活動の場と興味」「モチベーション理論」「コミュニティ活動」「サービス科学」が挙げられる。この 5 つの分野において関連する文献レビューを行う。

2.1 高齢者の QOL と生きがい

2.1.1 QOL の定義・意味合い

Quality of Life (QOL) について藤井(2000)は、病を持つ者のケアから論じている。QOL は、「いかに長く生きるか」ということより、「いかに人間の尊厳を保ち豊かに生きるか」であり、「人間の生き方や命の質 (quality) を問題にする概念」である、としている。また過去 20 年の QOL 研究から、QOL 概念について次の 2 つのコンセンサスが得られた、としている。1) QOL は生活のあらゆる領域を含む概念、全体としての人、生活の全てに関わる概念である。 2) QOL は主観的概念であり、QOL を問題とする本人のみが評価できるものである。

また下妻(2008)は、医療現場から見た QOL の解釈と提案について次のように述べている。QOL という言葉の適切な日本語訳が未だ定まっておらず、「生活・生命の質」あるいはそのまま「クオリティ・オブ・ライフ」で定着している感がある、としている。医療における QOL には①多要素性と②主観性という 2 つの特徴があり、①は、健康関連 QOL が身体面・心理面・役割機能面・社会面など多数の要素を含み、WHO で定義される「健康とは、身体的、心理的、社会的にととも良好で安定した状態であり、単に病気がなかったり病弱でないこと

ではない。」とする健康の定義を具現化する構造となっている。②は、QOLが医師・第三者の客観的評価ではなく、あくまで患者の主観的指標を用いた評価であることを示している。

中西ら(2003)は、QOL概念の変遷について産業革命からの歴史的な流れを次のように示している。

—中西仁美, and 土井健司(2003) QOLに関する概念整理-政策評価やベンチマークシステムとの関連性から『土木計画学研究・講演集 (CD-ROM) 27』P1-3 —

“QOLは個人の期待と現実の生活の差に依存したものと見なされる。19世紀半ばのイギリスは、生活革命の波及によって高い期待や欲求を植え付けられながら、環境汚染と貧困という現実とのギャップに喘いだ。しかし、その結果として公衆衛生法や住居法、および都市・田園計画法などの環境改善のための法制度の急速な整備がもたらされたことも事実である。”

“QOL概念は歴史的には基本的な居住環境をめぐる問題意識から生まれたが、近年ではより包括的な概念として形成されてきている。” “QOLが医療分野において確固たる位置付けを占めるに至った時代背景は、社会資本整備をめぐる近年の状況と酷似している。その一方で、社会資本整備や空間整備に関わるQOLの議論はまだまだ乏しいと言わざるを得ない。”

尾崎ら(2003)は、100歳以上の高齢者に聞き取り調査を行い、「いかに自立して健康に暮らせるか」の研究において、QOLについて次のように分析している。QOLの高い百寿者の特徴について、男性では、①運動習慣がある②身体機能としての視力が保持されている③普通のかたさの食事が食べられること、女性では、①運動習慣がある ②身体機能としての視力が保持されている ③自分から定時に目覚める ④食事を自らすすんで食べる(食欲がある) ⑤同居の家族がいることであり、これらの要因の維持が超高齢者の高いQOLの実現に関与している可能性が示唆された、としている。また、百寿者は西日本に多いものの、生活の質に関して検討するとQOLの高い百寿者の割合に地域差は認められなかった、としている。

QOLは環境や身体健康など何らかの問題意識がある時にこそ、個人の主観にとって、より一層の価値が見出される。高齢世代になると、誰もが次第に若年期と異なる身体や健康の変化に不安を感じるようになってくる。リタイア後もなお元気で生き生きと過ごすためには個人が健康に注意を払い、QOLの向上を自ら主観的に認識できる社会生活を送ることが、高齢期の活性化へとつながる。

2.1.2 生きがいの定義と使われ方

「高齢者の生きがい」という言葉は、近年、高齢者自身も意識してよく使うようになってきている。「生きがい」は「生き甲斐」「生きている甲斐」がルーツであるが、高齢者にとっての「生きがい」とはどのようなものであるか、文献レビューを行った。

神田(2011)は、明治から太平洋戦争までの「生きがい」の用いられ方について国語辞典・新聞・小説などの文芸・その他出版物のそれぞれから、分野別に調査し「生きがい論」のブームとなった1960 - 1970年代に着目している。それによると、第2次世界大戦の敗戦後しばらくはほとんどの国民が生活を維持することに追われ「生きがい」に思い至ることが生じにくかったが、高度経済成長の流れに入ることにより、人々が自身について考えるゆとりが生じたこと、その一方で技術革新によって個々人の人間性がそこなわれ、疎外状況が自覚されて、「生きがい」が問われるようになったことにある、としている。また1960年代と1970年代を境に、「生きがい」をタイトルに含む書籍は大幅に増えており、1960年代に出版された28点のうち25点が1966年以降に出版されたものであり、神谷(1966)の「生きがい論」ブームの始まりとされる時期と重なっている、としている。時代背景とともに「生きがい」の使われ方は変化してきていると言える。

ではどのように「高齢者の生きがい」という言葉が定着したのか。生きがい論のブームともなった神谷(1966)の著書「生きがいについて」から引用する。

—神谷美恵子(2004)「生きがいについて」みすず書房(初版1966同社刊)—

“同じ条件のなかにもあるひとは生きがいが感じられなくて悩み、あるひとは生きるよろこびにあふれている。このちがいはどこから来るのであろうか。” “生きがいということばは、日本語だけにあるらしい。こういうことばがあるということは日本人の心の生活のなかで、生きる目的や意味や価値が問題にされて来たことを示すものであろう。” “もうひとつ生きがいに似たことばに、はりあいというのがある。これも西洋語にないようであるが、これは生きがいの一面をよくあらわしていると思う。” “生きがいということばの使いかたには、ふた通りある。この子は私の生きがいです、などという場合のように生きがいの源泉、または対象となるものを指すときと、生きがいを感じている精神状態を意味するときと、このふたつである。”

神谷は後者の「生きがい」について、生きがいを求める心を次の7つの欲求とした。

[1] 生存充実感への欲求

「生きがい感」のもっとも基本的な要素の一つ

生命を前進させるもの、よろこび、勇気、希望 欲求の強さには個人差がある

審美的鑑賞、趣味的活動、日常生活のささやかなよろこび

毎日の生活の中で、とりたてて生きがいと意識されないものもある

[2] 変化と成長への欲求

人間を内外への冒険と探究にかりたてる原動力

若い生命のなかの変化と成長への楽しみ（人に限らず動植物も含む）

学問、旅行、登山、冒険、所有物をふやすこと、収集など

経験拡張欲、征服欲、闘争欲の満足も含む

[3] 未来性への欲求

現在の幸福より、未来への希望

大きな未来欲求・未来展望が苦難に耐える力となる殉教者など

子孫・民族国家・文化社会・人間の進歩発展に夢を託し、その大きな流れの中に一部としての自己の未来性を感じ、支えにする

種々な生活目標、夢、野心、終末論的な未来

[4] 反響への欲求

他者との共同世界における対人的な反響、はりあいも含む

1. 共感や友情、愛の交流

2. 優越または支配によって他人から尊敬、名誉や服従をうけること

3. 服従と奉仕によって他から必要とされること

[5] 自由への欲求

自律性の感情、外側と内側 選択しないという不自由さへの欲求

自由への欲求との対極が「安定への欲求」

生存充実感と同じ無償性のもも含む

ひとに作用するものごとや人物、偉人、スター的存在

[6] 自己実現への欲求

自我感情、自己の内部に潜む可能性を發揮し自己を伸ばしたい欲求

自己に対して自己を正しく実現しているか

最も個性的な生きがい

ささやかなものでも、その人でなければできないという独自性の創造

[7] 意味と価値への欲求

知覚のような生体験の中にすでに未分化な形で含まれている

感情・思考・学習・記憶など生体験のなかにもある

自己の生を正当化する「生肯定的」なもの

自己実現とも密接にあり、報恩・忠節・孝行・人への帰依・信仰も含む

神谷は「新しい生きがいの発見」で次のように述べている。“いつまでも新しい生きがいが見つからなければ、心の世界はこわれたまま、それなりに虚無とあきらめのなかで、混沌とした世界に低迷しつづけることになる。” “「ケ・セラ・セラ」、「どうにでもなれ」、「食べることと寝ることが最大のたのしみ」とのべ、毎日の生活について、「時間をつぶすのに苦労している」、「ただ娯楽に費やしている」”これは愛生園で療養する生活者の調査用紙から得たものであるが、時間をもてあましている健康者にも、観光地の裕福な旅行者の中にも同じ姿が見られることが珍しくないと述べている。神谷は愛生園での患者たちと関わる経験をもとに著書全編を通し、対象・環境を多様な「ひと」に広げ、それぞれの「生きがい」について分類し述べている。「変化への欲求」「未来性への欲求」「反響への欲求」では、他者の客観的な成長を通して、自己の欲求が得られることを見出している。

山下ら(1989)は、在宅老人とホーム老人を対象にアンケート調査を行い、「生きがい感」を「生きる喜び」「生きる張合い」と定義、比較している。それによると、生きがい感のある人には在宅、ホームでも、共通した生活態度がある。生きがい感のある人とは、打ち込める趣味など楽しみがあり、家庭やホームでの役割に張合いを感じ、過去に比べて現在を幸せに思い、健康状態も比較的良好な人達であり、総じて現在の自分のおかれている立場を楽しみ、幸せに感じて積極的に生きている姿勢がうかがえる人達である、としている。

年金シニアプラン総合研究機構の過去5回(1991・1996・2001・2006・2011・2013)における、50才以上の年金受給者に対する全国アンケート調査報告によると、全ての回で生きがいの意味を「生きる喜びや満足感」ととらえた回答が1位であった。また、1996年から後の4回では生きがいの対象を質問している。この回答は4回を通してトップ2が、「趣味」と「子ども・孫・親」という結果であった。神谷が述べた「他者の客観的な成長を通した生きがい」とともに、生存充実感の欲求(審美的鑑賞・スポーツ・趣味的活動)・自己実現の欲求(個性・独自性)が多くの高齢者に「生きがい」と感じられていることを示している。

長谷川ら（2001）は、「生きがい」と、「幸福感」などの関連要因について文献考察を行っている。「生きがい」は日本独特の意味があるが、これまでのモラールスケールなどは海外で作成されており「生きがい」を狙って開発されたものではないこと、「生きがい」の対象と、伴う関連の感情の関係を明らかにすることができる尺度が少ないことを述べている。

村岡（2014）は日本で開発された生きがい感スケール（近藤・鎌田の開発）を用い、食に関わるボランティア活動が生きがい感に及ぼす影響を検証している。それによると、家族機能が弱体化している現状で、ボランティア団体のようなインフォーマルな社会資源の介入によって個々の高齢者の潜在的な能力を高めつつ自助力が補強される正の循環を生み出している一端を見ることができた、と共助の強化が家族機能の代替となる可能性について述べている。

高間ら（2002）は、高齢者の生きがいづくりとして、チャレンジの仕方を3点あげている。

1. いまままでの一線上で働いていた専門職としてのエキスパートの部分の活用
2. 仕事から離れてまったく異なる行き方を見出す場合、趣味の事始めである。
3. 仕事を離れることを機に従来から継続していた活動をフル稼働する場合

3は、今まで仕事をしつつ時間をみつけてしてきた活動を、心ゆくまで、自分の技術や能力を発揮しながら楽しむこと、としている。

また、高間ら（2003）は、生きがいに「高齢者の社会参加の意義」として、高齢者の教える「力」にも着目している。高齢男女613名へのアンケート調査では、モノづくりなどで、得意なことを教えられる条件に「健康であれば」が26.9%で、最も多い。「教える」「教わる」ということは高齢者が人に教えたり、人が高齢者から教わったりすること、高齢者の指導力でモノ作りが伝授され、その『場』を通して仲間が増えれば、とてもいい交流が生まれると考える、もちろん、高齢者自身も指導者としての高齢者の充足感や満足感にもなる、と述べており、学習の良い循環も交流が築かれ、生きがいにつながることを示唆している。

2.2 高齢者の活動の場・興味

高齢者が社会活動の場に参加するとき、どのような場に興味を持って活動を選ぶのか、先行研究のレビューから考える。

2.2.1 生涯学習

高齢者の学びの場として、生涯学習がある。浅野（2002）は、放送大学の受講者、特に高齢学生に対して面接による検証を行っている。学習を継続する意思を強めるためには「自己向上志向」と「特定課題志向」の学習動機を持つことが効果的である、としている。被験者は、「学習に価値をおく価値観を形成していた」ことが特徴である。また、浅野（2006）は、放送大学の高齢学生の継続検証として、“高齢層においては、多様で複眼的な思考をする楽しさが生涯学習への参加に影響を及ぼしていることが示唆された”、としており、“従来の自分の視点とは異なった視点を獲得し、多様な考え方ができるようになることは自己の能力・個性の伸長を意味し、そこにおのずと喜びを感じるので、ますます積極的に学習し、かつ学習を継続しようとしていると考えられる”、としている。

樋口（2004）は、高齢者の生きがいと学習との関係において、次のように述べている。“高齢者が社会参加のきっかけとなる学習活動へ参加するうえで、消極的な参加でなく、積極的な参加を行うには、自らが参加することに価値を見出し、参加することの意味を実感できるということ、そのためには受講生が学習プログラムを編成し、運営そのものに主体となって参加することが不可欠”、としている。

浅野は、公民館の学習者との学習動機は異なる、としているが、多角的に高齢者の学習を捉えるために先行研究レビューに用いた。

2.2.2 懐かしさと音楽活動

高齢者の多様な経験は、懐かしい記憶を引き起こす。また、音楽療法は高齢者の介護予防としても取り入れられる。アクションの事例で見出した「懐かしさ」と音楽の関わりについてもレビューを行う。心理療法としての回想法とは、異なるために「懐かしさ」とした。

アサダ（2016）は、映像を同窓会会場に取り入れることで、音楽による想起を検証している。それによると、音楽の内容が、想起イメージにつながる。さらに映像を用いて参加者の対話を促し、対話によってさらにイメージが広がり、共有されるというものである。音楽や映像そのものが懐かしいわけではなく、音楽や映像を機に参加者の対話が促され、想起イメージが個々により、多様に変遷しながら新たな想起イメージへ展開していくとしている。

図 2-1、図 2-2 に示す。

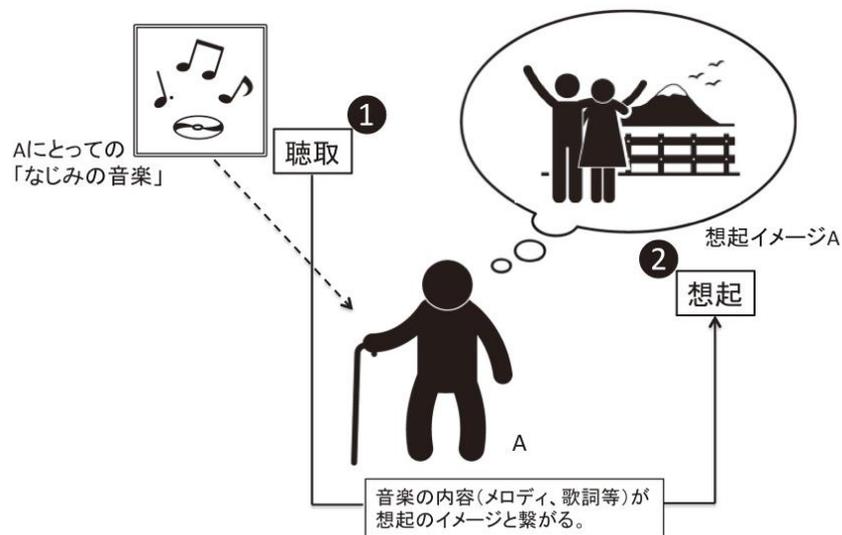


図 2-1 アサダワタル (2016) 音楽による想起がもたらすコミュニケーションデザインの可能性—歌声スナック「銀杏」における同窓会現場を題材に P40 より引用

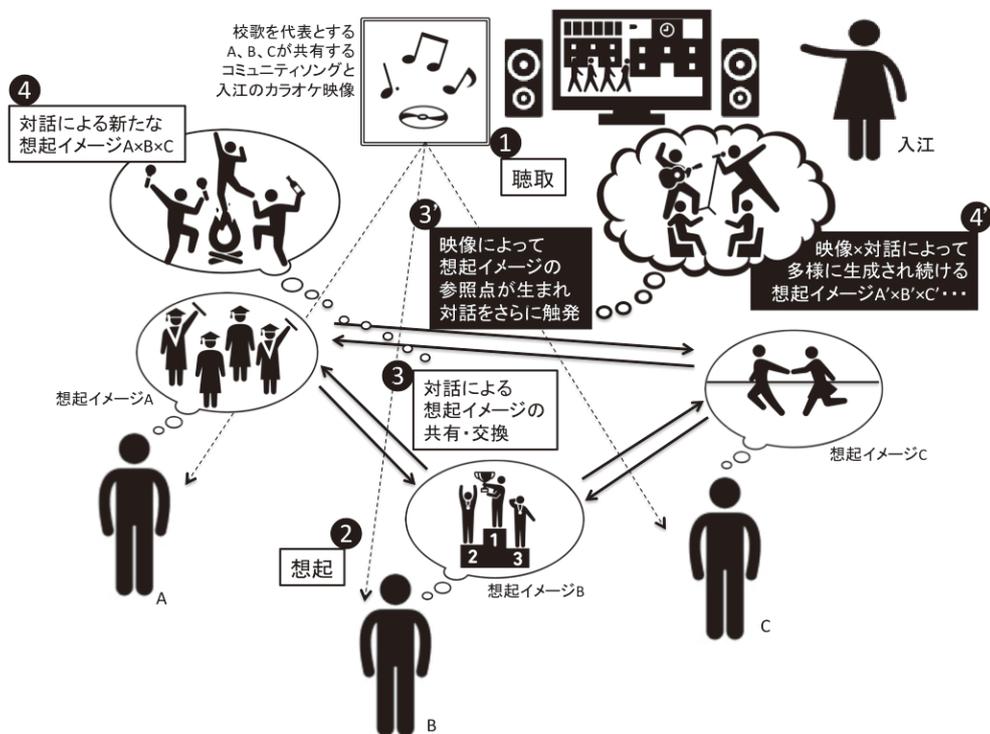


図 2-2 アサダワタル (2016) 音楽による想起がもたらすコミュニケーションデザインの可能性—歌声スナック「銀杏」における同窓会現場を題材 P41 より引用

山下ら（2016）は、高齢者が歌唱時に涙を表出する検証を行い、高齢者は歌唱する際、歌唱曲の歌詞や旋律に喚起されて自身の過去を振り返り、その思い出に涙していることがわかった、としている。

谷口（2006）は現代人、特に学生の音楽聴取生活の実態から、音楽が心に響くという体験からはどんどん遠ざかっているように見える、としており、自分の心身のある状態にしたい願望と聴いた音楽が一致した時、あるいは音楽を聴いて新しい発見があり、肯定的な心的変化が生じた時に、その音楽が心に響いたと言われる、と述べている。

高橋（2004）は「なじみの歌」が非常に有効であることと、補完代替医療としても音楽を生かせると述べている。

Hays（2005）は、音楽が幸福感の維持に必要であり孤独の軽減や健康促進にも役立つことを、述べている。市江（2006）は、音楽の持つ大きな力をもっと有効に活用し、高齢者の健康増進や介護予防に役立てる必要性を述べている。

2.2.3 ボランティア活動・サロン活動

高齢者の孤立防止として、居場所の必要性が問われる。居場所・出番の試みとしてボランティア活動、サロン活動がしばしば例にあげられる。本論文でも3章・4章で取り上げることから、レビューを行う。

江上（2001）は、生涯教育の場で多い形態は学識者の講演やスポーツ・レクリエーション主体になるが、ボランティアの場では知識・技術の伝達を高齢者同士が行うことが可能であり、高齢者自身の満足と自己啓発、さらには地域活性化につながる、としている。

藤原（2005）らは、ボランティア活動の多くは、グループ外にクライアントが存在し、さらに外側に組織や団体も関わることから関係組織が増え、高齢者ボランティアの社会的ネットワーク・社会的役割が広がる、としている。

一方で、高野（1997）は、高齢者は、サービスとしての活動を、ボランティア活動と認識していることがあり、担い手の多くが行っている地域型活動が、ボランティア活動として認知されていない可能性も指摘されると述べている。

老人会とシルバー人材登録者を対象にアンケートを行った長田ら（2010）は、QOL 質問票と中程度以上の相関がみられたことによって、社会的活動での経験や継続が対象者の生活や意識に影響を及ぼしている可能性が示唆された、としている。また、一度始めた社会的活動に対しては、年齢を重ねてもある一定の継続性が見込めることを述べている。

互助活動としての「ふれあい・いきいきサロン」について高野ら(2007) は、次のように述べている。

- ・「サロン」活動は、高齢者の介護予防や仲間づくりを目的として、定期的に高齢者が集う場を、歩いていける身近な地域につくり、担い手と参加する高齢者が「気軽に」・「無理なく」・「楽しく」活動を行うという理念に基づいて展開されている、
- ・「サロン」活動は、地域住民に対して格好の福祉教育の場を提供しているものと思われる。「サロン」活動は、活動の担い手（住民）と参加者（高齢者）とが共同してつくりあげる福祉サービスであるから。
- ・担い手は、活動によって得られる参加者との出会いや深い関わりによって高齢者が抱える生活課題や地域社会の課題について理解を深めていくことになる。それは、結果的に担い手自身、及びそのネットワーク上にある他の住民の福祉意識を高めていくことになる。
- ・「サロン」活動を通じた気づきや発見の繰り返しが住民相互の見守りや声かけ活動へと発展した事例も少なくないことが、これを証明している。

また、高齢者を公的サービスの受け手ではなく、サロンの担い手として社会活動を行うことに着目し、サロンを「受け皿」機能だけでなく、高齢者を「客体」視点から「主体」視点とする支援の在り方も述べている。

中村（2009）は、平成6年から取り組んだ全国社会福祉協議会の「ふれあい・いきいきサロン」に地域コミュニティとして注目、地域組織による連帯や組織力が弱体化した現状で、地域の共同生活は組織よりも場の設定が重要であると考え、としている。

森（2014）は、全国社会福祉協議会のサロン活動を「フリースペース型」と「プログラム型」に分類し、多くのサロンで健康や生涯学習（歌や合唱）などのプログラム型の採択が行われていることをあげている。サロン、高齢者に対して活動や交流の「場」を提供し、その過程の中で「介護予防の推進」、「外出機会の向上」、「地域でのつながりの強化」などを目的に活動しているが、運営はボランティア依存の部分も大きく、担い手・参加者・プログラムの3局面ともにマンネリなどの硬直化に陥りやすい傾向を持つ。またこれらに加え、先行研究では参加者側からの調査が極端に少ないことから、サロンの目的が達成されているかは十分に検討されていない、としている。また、サロンを超えた参加者同士の付き合いを持つ者が約3人に2人の割合でいたことから、サロンで芽生えた他者との出会いが地域社会

での日常生活においても還元される可能性が高く、サロン活動は地域社会での日常生活における人間関係の形成に寄与する可能性がある、としている。

高齢者の社会活動として、多様な趣味・稽古やサークルを除くと、地域密着型の代表的な活動は「老人クラブ」と「サロン」が2つの大きな柱である。本研究でも、アクションリサーチの対象として、「サロン活動」を取り上げていることから、先行研究レビューを行った。

2.3 モチベーション理論

高齢者のモチベーションは、どのように起こるのか、またグループではどうか、先行研究をレビューする。

2.3.1 動機づけと欲求・モチベーション理論

上田(2003)は、目標達成に向かうその人間の努力水準を決める意志ないし心理的プロセスを一般的に motivation (ないし動機づけ) といい、人間の行動の水準に影響する内的要因として、能力とモチベーションの両方があるということになる、としている。

Herzberg(1968)は、「仕事」を豊かにすること、モチベーションを上げることでやる気を出すことは、環境改善より効果的で長続きする。外的要因のほんの数%でも「豊かにすること」に振り向けられれば、その成果はこれまで試された、どの人事政策よりも大きな収穫をもたらす。「モチベーションの向上が、仕事内容を豊かにして持続的な活動につながる」としている。

モチベーション論については、このように主に「仕事に対する」効率性などの面、経営学としての理論が多く示されてきている。多くのモチベーション理論の基には、まず Abraham H.Maslow の研究がある。

三島ら (2009) は Maslow の「自己実現」について、初出 1943 年から 1954 年までの経過を詳細に訳し、研究している。Motivation and Personality の 12 章、Self-Actualizing People、および 1959 年論文 Cognition of Being in the Peak Experiences の「Being Values」が、正しく理解されていないことに、言及している。

Maslow (1943) 初出である「A Theory of Human Motivation」を見ると「motivation theory を強化するよりも、それを批判する方がはるかにたやすい。その主たる理由は、motivation theory には確固たる裏付けデータがないことである。よって、この論文

の目的は、現在どのようなデータがあるかではなく、今後の研究者が、目指すべき方向性、どのようなデータ取りをこれからするべきか、この論文の提起する課題から導き出されること」とある。

まだ、彼自身もモチベーション研究の取りかかりであったことがわかる。

また、「Motivation and personality」Maslow (1970) Unmotivated Behavior の章では、「striving (努力、実行、達成、目的) と、becoming (存在、表現、成長、自己実現) の違いについて科学的に探ってみる。勿論この考え方は多分に東洋的なもので、アメリカではごく一部の領域でしか見られない。西洋文明は、基本的に pragmatic であり、striving に偏っており、科学や心理学もその例外ではない」と述べている。

「Becoming」の中に日本独特の表現「生きがい」や「はりあい」に通じるものの存在が考えられる。

そこで、マズローの欲求階層説から、日本的な行動としての、動機づけ・モチベーションを考えるとともに、階層の高次にある「自己実現」についても考える。

—マズロー、小口訳(1987)人間の動機づけに関する理論「基本的欲求」—

[1] 生理的欲求

あらゆる欲求の中で最も優勢なもの

あらゆる欲求が満たされない場合、生理的欲求は顕著に現れ、他のあらゆる欲求は存在しなくなるか、背後に押しやられてしまう

比較的独立した欲求であるが、完全に孤立するわけではなく、他のあらゆる種類の欲求の「水路」としての役割もはたしている

[2] 安全の欲求

平均的な人が予想できる法則性のある組織された世界

子どもが顕著な例とも言える

より高い欲求から安全の欲求へと逆行もある

[3] 所属と愛の欲求

家族や家に始まり、集団形成

「群れ」として人間の奥底にある動物的な傾向

[4] 承認の欲求

1. 強さ・達成・熟達能力・自信・独立・自由

2. 評判・信望・地位・名声・栄光

他者の正当な尊敬に基づく健全な自尊心

[5] 自己実現の欲求

自分に適している自分自身の「本性」に忠実なこと

人により、大きく異なる

自己充足への願望 潜在的に持っているものを実現しようとする傾向

通常、生理的欲求・安全欲求・愛の欲求・承認の欲求が先だつて満足された場合、これを基礎にして出現する

マズローの欲求理論で解釈の分かれる、「高次の自己実現欲求」については、

- ・高次欲求レベルの生活は有能性が高く、より長寿で健康的であること
- ・高次の欲求を満足すると「いっそう望ましい主観的結果」として真の幸福、平静さ、内的生活の豊かさがもたらされる
- ・大きな価値を認め、社会的にも好ましく自己実現に近い
- ・低次欲求は、それに比べてはるかに部分的で限定
- ・鑑賞・楽しみ・驚き・趣などは、動機づけられたものと言うよりは、動機づけられた活動の結果・目的であり、欲求満足に随伴する現象

としている。

フランク・ゴープル、小口監訳(1972)は、このマズローの「欲求階層」解釈を図示し、高次の欲求の詳細についても体系化している。図 2-3 に示す。

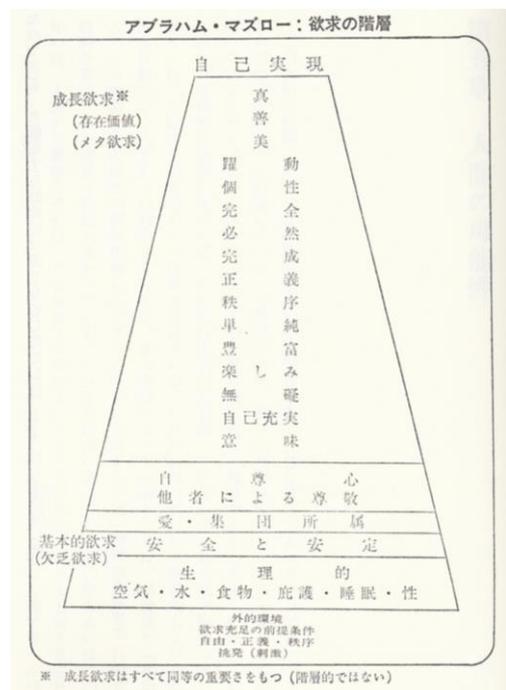


図 2-3 欲求の階層「マズローの心理学」

フランク・ゴープル著、小口忠彦監訳 (1972)産業能率大学出版部 P83 より引用

佐々木(1996) は生涯学習実践とマズローの欲求理論、神谷の「生きがいについて」を合わせ、次のように述べている。

・生涯学習の重要性が語られる際には、現代人が物質的には満たされているにもかかわらず、精神的満足度についてはまだまだ不十分であり、これは高齢者の生きがいづくりという文脈で生涯学習が注目される点に顕著である。

・マズローは、欲求論を展開しながら、「自己実現」という究極の価値を示している。

・日本的な言葉である「生きがい」とは、実存欲求にきわめて近い概念であろう。

・神谷美恵子は、生きがいという言葉について「生きがいの源泉・または対象となるものを指すときと、生きがいを感じている精神状態を意味するとき」との二つの場合を分けている。

この二分法を解釈し直すと、生きがいには、自分がこれまで生きてきた意味および今後生きていこうとする意味を理解させてくれる理性的側面と、生きている実感を感覚的に味わうというような感覚的側面とがあるということになる、としている。

2.3.2 集団行動とグループモチベーション

高齢者が社会活動を行うとき、趣味またはアクティビティなどで何らかの集団に参加する。そこで組織・集団の行動と、そのモチベーションについての文献レビューを行う。

上田(2003)は、組織と集団について、

・組織(organization)とは、複数の人間が共通目的を達成するために集まって行動している社会的システムとして定義できるもの

・集団(group)とは、共通の目的を達成すべく互いに相互作用関係を持って行動する複数の人間全体のこと

としている。集団の関係を 図 2-4 に示す。

集団の要件

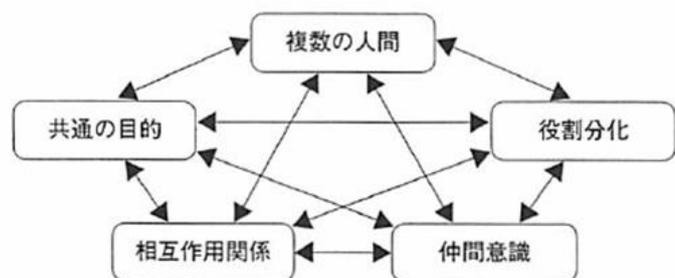


図 2-4 集団の要件「組織行動研究の展開」上田奏(2003) 白桃書房 P172 より引用

また、上田は、観客効果と共行動効果について次のように述べている。

・ 集団の人間同士は相互作用関係にある。他者がまさに存在するということが影響して、集団構成員が単独で行動するのとは異なる心理的作用をもたらして、その行動が変化するということもあり得る。

・ 個人の行動が他者（観客）の眼前で行われることによる効果や、自分と同じ行動を同時に遂行している共行動者の存在が傍にあることによる効果に対する注目も、集団行動の特徴を認識するうえで極めて重要である。

オーケストラの組織論として、山岸（2013）は次のように述べている。

- ・ 組織に属して演奏活動をすることそのものが、演奏者のキャリアのみならずモチベーションを満たすことになる。
- ・ さらに、その組織がよい演奏をできる環境であることが、さらに高次のモチベーションにつながる。

武脇（2011）は、グループモチベーションについて、次のように述べている。

- ・ グループの意義はメンバー相互の助け合い＝援助行動にある。それゆえに、グループの業績を向上させるには、この援助行動を促進させることが必要である。
- ・ 次にグループの場合は、モチベーションの増加が業績へと至るプロセスが個人の場合と異なる点に注意が必要である。それはグループと個人レベルの相互作用が生じることである。
- ・ 個人はグループ効力感の影響を受けるため自己とチーム効力感の二重の影響を受けることとなるので、グループ効力感を高めることが予想以上の大きな業績を生み出す要因となりうることが明らかとなった。

集団の活動においては、他者からの影響が個人へ相互作用となり、個人の行動や業績、さらには個人のモチベーションにもつながる。

2.4 コミュニティ活動

高齢者のコミュニティ活動を考えるとき、既存のコミュニティとは何か？定義とコミュニティの場についてレビューを行う。

2.4.1 コミュニティの定義

高齢者の活動を行う場としてのコミュニティについてレビューする。

三浦（2007）によると、日本の「コミュニティ政策」は、1969年から1970年、国民生活審議会公表後に当時の自治省が政策を展開、コミュニティ対策の推進を市町村の自主性に委ね、住民の主体的な活動を前提とした地域社会の問題を検討したものである、としている。

中田（2002）は、高度経済成長の結果生じた地域崩壊の受け皿作りの性格を持ち始まった政策が当初と異なる意味を帯びつつもかえって必要性を高め継続されてきた、と述べている。

名和田（2006）は、行政主体ではなく、民間でのコミュニティ形成の仕組み作りに課題を見出している。倉田（2000）は、地域組織の空白から自覚を高めた住民が地域社会を再建し、相互交流による信頼性の回復を試みる変化もある、としており、自治会がリーダーシップをとっている活動が活発であり、自治会の果たす役割は大きい、としている。

2.4.2 サードプレイス

Oldenburg（1982）は、サードプレイスに参加することは個人に対して多大な充足感と、他とは違う自分の独自性を与える、としている。種々のサードプレイスは、社交性の有意義な象徴の観点から、多様性、新規性、情緒的な表現性、持ち味、ものごとの捉え方などで、分類できる。

Oldenburg（1997）では、「ファーストプレイスである家庭」と「セカンドプレイスである仕事場」以外の「サードプレイス」が自己表現の場を確保できる場である、としている。しかし、ファースト・セカンド内における交流を否定するものではなく、逆に補完するものであり、それぞれの交流を展開するものであるとしている。

小林ら（2015）は、コミュニティカフェの来訪者が、サードプレイスの経験から地域に愛着と協力意向が生じるか検証を行っている。ここでは、サードプレイスの体験により、市内居住者だけではなく、市外居住者であっても、地域への愛着が高まり、協力意向が形成されることを述べている。

2.4.3 コミュニティにおけるリーダー・メディエーター

上田（2003）は、リーダーシップについて次のように述べている。

・社会や組織の中で誰がリーダーであるかとか、リーダーとなるためにはどのような資質を備えていなければならないかという問題は、時代を越えて普遍的なものとして重視されてきた。リーダーシップ（leadership）という言葉の認知度も一般的には極めて高いが、「リーダーシップ」という用語を正確に定義することはなかなか難しい。

・管理者のリーダーシップは、その公式的権限に伴う強制力に基づくのではなく、彼（女）自身やその仕事の能力などに対して部下が感じる魅力や尊敬の念に基づいたものでなければならない。したがって、公式的権限を持っていながらリーダーシップを行使できない管理者もいれば、公式的権限を持たなくても強いリーダーシップを行使できる人間もいることになる、としている。

オーケストラにおいては、「リーダー」と言えば、指揮者である。山岸（2013）は、

・情報化組織であるオーケストラは、多くのリーダーを必要としない。必要なのはたった一人のリーダーである指揮者だ。指揮者は、オーケストラという組織の芸術上のトップマネジメントである。

・さらに指揮者に求められる、おそらく最大の要素が、演奏家集団を統率する力である。
・演奏家をどう統率するか、そのやり方は百人百様。しかし真にカリスマ性のある指揮者は、強く導くだけでなく、自然と演奏家をその気にさせる。つまり、指揮者の要求する音楽を実現するために、演奏家に自発的に協力しようと思わせる力である。

・成果を上げるには指揮の技術ばかりではなく、指揮者自身の人間性をすべてさらけ出し、熟達したコミュニケーション力によって、目の前の演奏家に自分の望む音楽を奏でさせる力が必要である。

と、自らオーケストラに関わる立場として、このように述べている。

実際には、オーケストラにはコンサートマスターはじめ、パートリーダー、マネージャーなどの役割もある。3章で述べるが、これがアマチュアオーケストラ活動であれば、団長や会計など色々な世話役も必要となるが、しかし指揮者の関わり方により、影響力は、アマチュアオーケストラに大きく作用する。これは、音楽活動に限らず、老人会・サロンなどでも全く同じである。

そこで、技術や経験の長さを必要とするリーダーから、コミュニティ活動の世話役に視点を変えてみる。

小玉ら（2009）は当時、高齢者リーダーの特徴に関する報告が少なく、特に集団内の支え合いを検討した研究がないことから、老人クラブ所属の地域の「世話役」と、「一般参加者」へ質問紙調査を行い、比較している。それによると、

・高齢者の活動状況に変化が生じる契機は80歳代にあると考えられ、その「80歳以上」は、一般参加者である確率が高かった。

・世話役について、参加頻度が高いだけ友人数も多いという関連がみられた。

・サポート受領意識の高い「世話役」達は、自分とつながる他者を多様に把握しており、ネットワークの紐帯の結節点にいる。言い換えれば、メンバーの評価があってこそその世話役だと理解できる。

・一方、一般参加者は世話役の場合と異なり参加頻度が高くても友人数の多いことに必ずしもつながっていなかった。中には、老人クラブ等活動参加に拠らない友人を多くもつ高齢者も少なからず存在した、と述べている。

この質問紙調査では何らかの係の役目を担う世話役の回答がほぼ半数を占めていた。積極的な人は当日活動のための係や当番などを引き受け、何らかの役割分担をしていると推察されるが、活動を提供する側へ関わることにより、社会活動の積極的参加、周囲への声掛けを促すきっかけになっていることが読み取れる。また、80歳の分岐点は、刻々と変化することも考えられる。

リーダーと比べて、日本ではまだあまり馴染みのない「メディエーター」であるが、この日本語訳は「仲裁人」「調停者」であるが、日本語の「まとめ役」も英訳では Mediator と訳される。実際メディエーターはどのような役目であるのか、日本では先行研究レビューもごく少数である。

渡辺 (2013) は、ドイツにおけるメディエーション制度から、メディエーションを「司法外で紛争を解決する方法」とし、メディエーターの役割は司法側ではない「当事者の付き添い」として当事者全体の利益に働く、としている。また、メディエーターについてのヨーロッパの定義は存在しない、と述べている。

・フランスではメディエーターは 500 時間のトレーニングと学位が必要であるが、ポーランドでは 60 時間である。

・ドイツでは「メディエーター」は登録商標のようにではなく、だれでもこの名称を称することができる。と、実例を挙げている。他には「国際家事メディエーション」があり、国際的な家族に関わる連れ去りなど、紛争事件におけるメディエーションの定義を説明している。日本では医療対話の仲介者として、医療現場での呼称に「メディエーター」と使うことが一般的であり、これには資格が必要となる。

安藤 (2011) は、医療者の立場から、医療者が自分の中にメディエーターを持つようにイメージして患者の思いを受け入れて共感し、また自分自身を客観的にみる眼を持って対話する「セルフメディエーション」をすると、協調的な対話がしやすいと述べ、例として救急受診などで患者との信頼関係を築いていない時に患者の不安な心に共感し、寄り添うことで、

「セルフメディエーション」が有効であるとしている。意図的に医療者が自分の中にメディエーターとしての「第三者の眼」を作る、ということである。

池島ら (2013) は、小学校教育の中でピア・メディエーションを取り入れ効果測定を行っている。4年生のクラスで「あいさつスキル」「頼み方スキル」に加えて、「もめごと解決スキル」としてロールプレイングのトレーニングを行い、分析している。最初は担任がメディエーターとして手本を見せるうちに児童が習得し、自ら進んで揉め事の「調停者」となった例を挙げている。

石谷 (2013) は、「アート・メディエーター」としてセラピストやマネジメントのメディエーター役割の可能性にふれつつ、セラピストとアート・コーディネーターの中間的な役割として、「アート・メディエーター」を提案している。アートの教育や美術館などの専門的職業以外に、広くアート全般に関わる人を対象と述べている。

西島 (2013) は、本研究に最も近い形のメディエーター像を述べている。アメリカのセントルイスは「スライド・ダンス」が盛んな地域であり、2000年前後から独自のチームがいくつかある。無料で登録も必要なく、多い時には毎回100人という経験の異なる新メンバーの出入りもある。指導者の他に「ヘルパー」という各チームかけもちの補助的指導者もいる。しかし、その他にこのチームのレギュラーメンバーの中で熟達した面倒見の良いメンバーがおり、西島は便宜上「メディエーター」と呼んでいる。

・新メンバーを手とり足とり面倒を見る役であり、指導者の補助的役割をする。また、指導以外にもレッスンをスムーズにさせる配慮を行う。

・新メンバーをリラックスさせ、励まし、「次回も来たい」と思わせる言葉もかける。

・新メンバーは指導者やヘルパーよりもむしろメディエーターに教えられることが多く、またメディエーターは新たなメディエーターをも育てていると言えるだろう。

と述べている。

2.5 サービス科学

サービス科学に関するものとして、サービスの定義・サービスドミナントロジック、サービス・マーケティング、おもてなし、価値共創について文献レビューを行う。

2.5.1 サービスの定義

サービスの定義として3つを記す（小坂 2012）。

- (1) 人や組織の目的達成を支援すること
- (2) サービス業など対価が発生するもの
- (3) 欧米における捉え方－価値共創－SDL

高齢者の相互扶助は「おたがいさま」の意味合いもあり、かつて関係性の強い地域においては、支え合う地域の結びつきとして必要なものであった（厚生労働省 2016）。現代において活性化する高齢者のコミュニティ活動の仕組みづくりを考えた時、「おたがいさま」の再認識と、「おもてなし」視点も必要である。福祉サービスとの線引きが難しい、高齢者活動の課題である。さらに言えば、専門性の高い指導者であっても、社会貢献活動はボランティア活動となり、インセンティブが確立されていない現状がある。(2) が発生しない高齢者の社会活動をサービス視点で捉えるためには、(1) の目的達成に加えて(3) の価値のやり取り－共創が起こるコミュニティ活動の仕組み作りをとらえなければならない。

そこでサービス定義の図を 2-5 に示す。

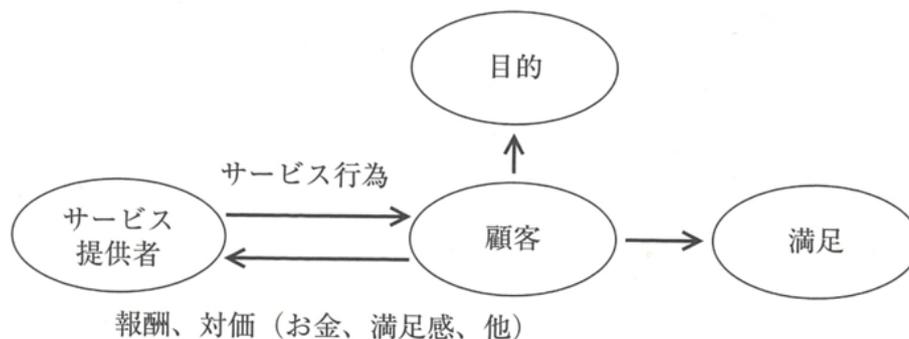


図 1.2 サービスの定義

図 2-5 サービスの定義 小坂（2012）『サービス志向への変革』 p15 より引用

白肌ら（2013）は、サービスは提供者と受容者相互が win-win 関係であることが価値共創プロセスの質を高め、より良い結果を形成するうえで望ましい、としている。また、人間集団が形成するコミュニティも生活に安心・安全あるいは生き甲斐という無形の価値を提供・醸成する資源として考えることもできる、としている（白肌， Fisk 2013）。

2.5.2 サービスドミナントロジック

Vargo (2014) は、GD ロジックを抜け出して「取引」を考えたとき、

1. リソースを集めて高度化する 2. サービスとサービスを交換する 3. 価値を共創する という 3 つの根本的なものを挙げている。さらに、「会社と顧客」ではなく、「actor to actor (A2A)」という Actor に中心を置いた見方へと視点を移す必要性を述べている。

「漁師は、海で魚を取ることに長けており、農家も体力・知恵を強化し、道具を整える — 中略— サービスに視点を置いた解釈は、actor が持っている、市場において価値がある唯一のリソース、すなわち彼らの知識と技術に焦点を当てるのであって、その副産物（魚や穀物）にではない」とし、Actor 自身の価値を述べている。

「“顧客”は常に、価値を共創する一方の主演である。」
「“価値”とは、それが直接のサービスであろうと、グッズを介したものでであろうと、actor 間のやり取りを通じて共創される何らかの“もの”である。つまり、患者に医療行為を提供する医者は、患者と価値を共創しているのであって、決して単独で創造しているのではない。また、もし医者が患者に薬というグッズを提供したのであれば、それはサービス提供を補助するための“装置”とみるべきである。いずれの場合においても、“医療行為”とは、まさに価値共創行為であることがわかる。」

「例として、子どもがおもちゃで遊んでいることを想定してみよう。一人の場合もあれば、友達との場合もあり、grandparents との場合もある。その場所も、友達の家であったり、自分の家であったり、grandparents の家であったりする。さらにはテレビを見ながらであったり、音楽を聴きながらであったりする。それぞれの文脈において、価値の共創は異なってくる。このことはまた、S-D ロジックの原則の中にある、すべての社会的、経済的 actor はリソースインテグレーターであり、価値は受ける側によって常に個別かつ現象的に知覚されることにも呼応している。そのため、価値の創造は、それが創られ、評価される社会システムの文脈の中で、個人特有的に評価される必要がある。」

サービスにグッズが介入する場合にそれは「装置」として機能すると見るべきであり、価値創造は actor 自身の文脈の中にこそある、このことが Vargo のサービス価値であると読み取れる。

2.5.3 サービス・マーケティング

ラブロック（2000）（小宮路雅博監訳）は、サービスを有形・無形、人と物の軸で、大きな4つのカテゴリとしている。図2-6に示す。この「一見すると異なるもののように思える」が、実際に分析すれば、サービス産業はカテゴリ毎に、プロセスについて、「重要な特性」を共有しており、あるサービスに属する者は、同じカテゴリの他の産業から有益な洞察を得て、自身のサービス組織に価値あるイノベーションを生み出すことができるかもしれない、としている。

図表 2-2 サービス行為の本質の理解

サービス行為の本質	サービスの直接の受け手	
	人	所有物
有形の行為	(人を対象とするサービス)	(所有物を対象とするサービス)
	人の身体 に向けられるサービス 旅客輸送 ヘルス・ケア 宿 泊 ビューティ・サロン ボディ・セラピー フィットネス・センター レストラン/バー ヘアカット 葬祭サービス	物理的な所有物 に向けられるサービス 貨物輸送 修理・保全 倉庫・保管 建物・施設管理サービス 小売流通 クリーニング 給 油 植栽/芝の手入れ 廃棄/リサイクル
無形の行為	(メンタルな刺激を与えるサービス)	(情報を対象とするサービス)
	人の心・精神・頭脳 に向けられるサービス 広告/PR 芸術や娯楽 放送・有線放送 経営コンサルティング 教 育 情報サービス コンサート サイコセラピー 宗 教 電 話	無形の財産 に向けられるサービス 会 計 銀 行 データ処理 データ変換 保 険 法務サービス プログラミング 調 査 債券投資 ソフトウェア・ コンサルティング

図 2-6 サービス行為の本質 クリストファー・ラブロック+ローレンライト 小宮路雅博 (2002) 『サービス・マーケティングの原理』 白桃書房 p40 より引用

「リレーションシップ」について、

・マーケティング理論では、顧客と企業間の良好なリレーションシップは、相互に満足行く取引—顧客と企業、両方が価値を得る取引—の上に築かれるとされている。同じことは、サービス従業員とサービス組織にもあてはまり、サービス従業員は、どのサービス組織の下で働くか選ぶことができる。

・ほとんどの職務は、別種のベネフィット—学習の機会、経験を積む機会、好奇心や興味が満たされる満足感、仕事の達成感—などがある。

・仕事仲間との付き合いや人との出会いも、人生にとって価値あるものとなる可能性があり、仕事を通じての尊厳や自尊心を得ることもできる。

・仕事を通じた社会貢献の機会もある。

と述べている。

サービスのフロントステージについては、別の次元が加わる、としている。

・フロントステージでは、頻繁な顧客コンタクトがあり、同一顧客とのリレーションシップの継続がある。これは楽しむべきベネフィットにも、ひたすら耐えるべきコストにもなる。低いサービス提供からは、悪い循環が続くスパイラルが生まれるが、目的が明確であり、従業員・顧客双方へ高い満足度を提供する「サービスリレーションシップ」を行う「成功サイクル」もある。

また、これからのサービス提供には、顧客がさまざまな文化背景を持っていることから、多様性が問われるが、一方で文化毎の多様性の障壁から標準化も必要、としている。

そしてパフォーマンスの高い人材を増やすためには、

- ・サービス従業員が組織の目標を理解し、支持していること
- ・職務遂行に必要な技能を持っていること
- ・従業員どうし、チームとしてうまく働くことができること
- ・顧客満足を得ることの重要性を理解していること
- ・問題解決を自発的に行う権限と自信を持っていること

これらの確保により、マーケティング、オペレーションがうまく行われ、マネジメントも容易になる、と結んでいる。

2.5.4 価値共創・おもてなし

白肌らは、価値共創プロセスを「共創対象」「共創手段」「共創結果」の観点から考察し、①「対象」に関しては、直接サービス受容者とのある種の満足感の交換による共創だけでなく、当人に関係する家族などの潜在的サービス受容者を見極めて、その対象の満足にも配慮する

②「手段」に関しては役者と観客という関係性だけでなく、潜在的な観客を同定したうえで、時には観客も役者にし、共創を行うこと。また観客は人間だけでなく、自然界のものもなり得ること。

③「共創結果」に関しては、単一の共創結果を導くシナリオだけでなく、重層的なシナリオを作る事により、より多様な共創結果を導くことが出来得る、としている(白肌, 小坂 2009)。

小坂は、従来のサービス業としての「おもてなし」比較から、サービス価値創造視点を述べている。

(1) 温泉旅館の客室係のサービスの特徴は、時間の経過とともに、サービスの価値や顧客満足度が向上する傾向にある。

(2) ホテルのコンシェルジュは、いろいろな状況に対応できるように、様々な情報を収集し、関連する人や組織とネットワークを張り、いろいろな勉強を重ねることが求められる。としている(小坂 2012)。

五嶋らは、従来「目上の人」など、私的な人間関係で使われてきた「おもてなし」が、現在では広く使われていることから、伝統的な世界観として、「よそおい」「しつらい」「ふるまい」を用い、客に応じて「型」を変える茶道の世界で「おもてなし」を述べ、「主客一体」が「おもてなし」の世界から見た価値共創であると述べている(五嶋, 中村 2009)。

2.6 先行研究のまとめ

本研究では、高齢者が自らコミュニティ活動に属し、地域などへ向けたサービス提供を行って、得られる反響により高齢者が満足感を得て、これにより高齢者の活動が活性化して、個人の生きがいにつながるという、高齢者の活性化モデルの構築を目指す。

このために、先行研究では、まず高齢者個人の生活の質を問う定義、生きがいの定義を挙げ、本研究の目的と定義の関わりを明らかにした。「QOL」「生きがい」は、ともに「健康」「一見幸福そうに見える」ことだけで、形成されるものではない。高齢者の活性化促進とし

て、「生きがい」の形成が問われている。文献レビューから、健康な高齢者にとって QOL の向上には、自分が必要とされている、という他からの反響である「はりあい」（「生きがい」に含まれる）も必要であるとわかった。

次に、高齢者がコミュニティ活動で活性化するためには、「まずどのような条件が必要なのか」を追究するという研究目的では、モラールスケールや生きがい尺度などは用いず、アンケートでの 5 レベルによる評価と個別のインタビューデータから活性化の要素を抽出する分析を試みた。このために、生きがいとモチベーションに関する先行研究を行った。神谷は、本研究で対象とする高齢者がちょうど現役世代に、生きがい論を出版している。マズローにおいても年代、研究の経緯ともに、同じことが言える。本研究では、元気な高齢者が自らコミュニティ活動に参加し、生きがい・自己実現を目指す研究として、「生きがい」形成には、神谷の生きがい論を、「モチベーション」形成にはマズローの欲求理論を主に用いた。

さらに、「活動の場」と「コミュニティ活動」は、4 章・5 章の事例分析やアクションリサーチに含まれるため、ボランティア活動・サロン活動の観点が必要であった。そこで、ボランティア活動・サロン活動を調査し、社会的活動での経験や継続が対象者の生活や意識に影響を及ぼしている可能性があること、高齢者ボランティアでは、多くの関わりが生じるため、社会的ネットワーク・社会的役割が形成されること、サロンで芽生えた他者との出会いが地域社会での日常生活においても還元される可能性が高く、サロン活動は地域社会での日常生活における人間関係の形成に寄与する可能性があるということが、重要な視点として、先行研究レビューから得られた。

最後に、「サービス科学」について調査し、サービスの定義が仮説モデル形成に有効であると認識した。サービスドミナントロジックは、actor 中心の見方が高齢者コミュニティ形成に必要であることがレビューから明らかになった。サービス・マーケティング論は、顧客・企業両方の価値、という点でサービス価値共創に必要な視点である。本研究での「高齢者のサービス提供」は、常にフロントステージで行われていることから、ベネフィットを得やすいと言える。価値共創は本研究を形成するものである。

以上の先行研究レビューの結果から、QOL は生きがいとつながるとするもの、モチベーション形成にはマズローの欲求理論を、生きがい形成には神谷の生きがいを求める心を、サービス科学ではサービスの定義・サービスドミナントロジック・ラブロックの原理を応用して、本研究を推進することにした。

第 3 章

アマチュアオーケストラ活動による価値共創モデル

3.1 本章の目的と研究方法

3.1.1 本章の目的

高齢者が活性化する社会活動においては、どのような活動が行われているのか？活性化するために必要となる考え方・行動は何かを見出すために、高齢者が多く、持続的に活性化した活動を行っているアマチュアオーケストラ J 管弦楽団の事例を対象にして、高齢者の活性化を促進する仮説モデルの構築を行う。ここで開発する仮説モデルが、本研究の基本的な考え方である。

3.1.2 研究方法

本章は、アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の事例研究である。ここでは、スキルとモチベーションに着目し、アマチュアオーケストラ J 管弦楽団に関連する人々に対するアンケートとインタビューを行った。そして得られたデータを分析することによって、仮説モデルを構築した。本章における仮説モデルの構築フローは、以下のようになる。

ステップ 1：アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の概要の調査

ステップ 2：関与者の事前インタビューによる活性化に関連する要因の抽出

ステップ 3：第 1 回目のアンケートの実施とデータ分析

ステップ 4：仮説モデルの構築

ステップ 5：第 2 回目のアンケートの実施とデータ分析による仮説モデルの妥当性の検証

ステップ 6：構築した仮説モデルに関する考察

以下の節において、各ステップで行った分析とその結果を示すことにより、アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の団員の活性化が、スキルとモチベーションに着目したモデルで説明できることを示す。

3.2 アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の概要

3.2.1 J 管弦楽団の活動の概要

1978年にアンサンブルとして発足したJ管弦楽団は、シュトラウス・ファミリーをはじめとする「ウイーン音楽」のみを演奏する、アマチュアオーケストラである。プロのオーケストラでは取り上げない日本初演曲や、あまり演奏されない曲を積極的に演奏発表する方針のもと、これまでに日本初演曲70曲以上を含む300曲を超える曲目を演奏してきた。1979年7月14日第1回コンサート開催以来、年に1回の定期演奏会を、毎年無料で実施している。

2014年6月時点で団員は40名、内訳は男性20-30代1名、40-50代3名、60代以上24名、女性20-30代3名、40-50代4名、60代以上が5名である。コンサートマスターの男性2名は70代、80歳以上の男女も含まれており、アマチュアオーケストラの中でも高齢者の割合が非常に多い楽団である。メンバーの経歴としては、大学オーケストラOBなどのグループに参加していた経験や、ブランクはあるが音楽経験を持ち、企業の定年後に、このオーケストラに参加しているケースが多い。音楽指導も兼ねる常任指揮者は、元プロオーケストラの指揮出身であり、78歳（2014年時点）で、現在は他のアマチュアオーケストラも4団体受け持っている。

団の運営は会員の会費（年会費24,000円）のみで運営されている。活動場所は、音の出せる東京都内の賃貸ビル1室を使い、月に2回日曜日の午後、指揮者と共に全員で練習を4時間行う。プロ奏者のいない管弦楽団のため、パート練習は行わない。第33回（2011年）の演奏会からは現在の指揮者が常任となり、指導も行っている。練習後に懇親会を毎回行うのが、団員の楽しみとなっている。

3.2.2 J 管弦楽団の定期演奏会活動の参与観察

定期演奏会の会場は毎年、区立の大ホールを使い行われる。演奏会の広報活動は、会場のある自治体へのチラシが主だが、同じ会場で定期演奏会を行い、翌年の開催を告知することでリピーターも増えており、開場前には既に長い列ができている。観客数の推移を見ると、記録のある2006年からは、図3-1のようになっている。リピーターなどにより年々、観客数は増加傾向にあり、一度に600名を超える多くの観客へ、無料で演奏の提供を行っていることがわかる。

定期演奏会の観客動員数

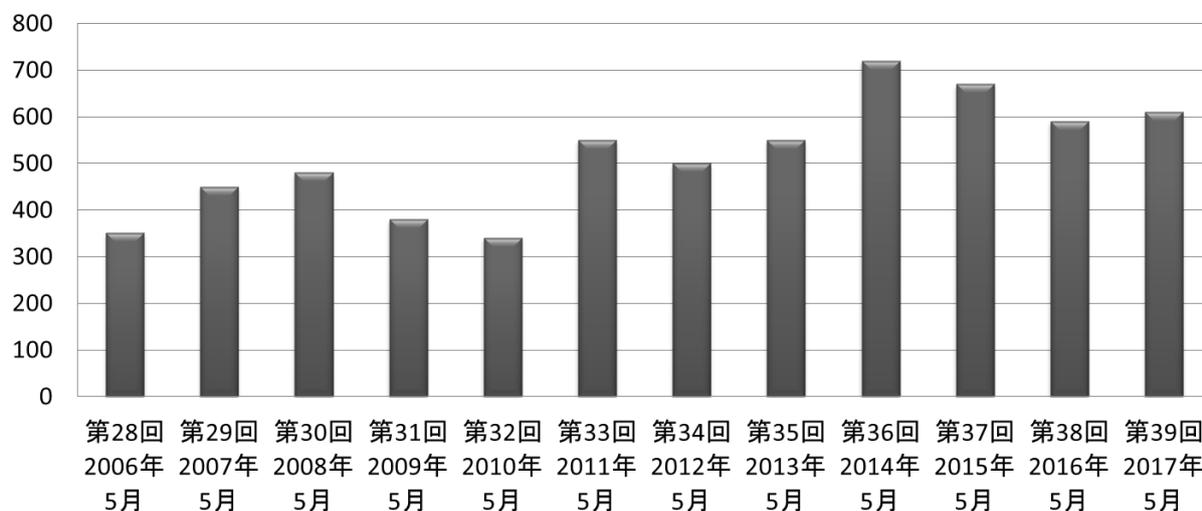


図 3-1 観客動員数の推移（2006-2017年）※ホームページの動員数記録をもとに作成

2014年5月および2016年5月、総合文化センター大ホールで行われた定期演奏会（第36回・第38回）に同行し、参与観察を行った。特に第36回は観客数約720名と史上最高を動員しており、開場の1時間以上前に並ぶ人も多く、開場時には既に100名を超える長い列ができていた。来場していた大半は一見して60代後半以上、男女比で見るとやや男性が多かった。

2014年からは、「聴衆との一体感」を目指し開演前の30分間を使い「ロビーコンサート」を実施している。担当の弦楽四重奏は、全て70歳代の演奏者だった。入口ソファなどを利用して多くの聴衆が演奏を楽しんだ。その様子を図3-2に示す。終了後「コンサート前に演奏を聴いて自分たちは楽しめたが、本番前の演奏は疲れないか？」と演奏者を心配して聴衆から声をかける姿もみられた。演奏中に居眠りしている聴衆も見当たらず、暗い中でも様々に工夫し、プログラムに記載された演奏曲目の解説を真剣に読む高齢者の聴衆が目立った。毎回演奏する曲に合わせて、駅員の帽子や警笛、仮面などで趣向を凝らす。終盤では「ブラボー」の声も多くかかり、アンコールも常に3曲、ラデッキー行進曲で締めくくり、盛況であった。この様子を図3-3に示す。平成30年には第40回記念となる演奏会として、オペレッタの全幕演奏を予定している。



図 3-2 ロビーコンサートの様子



図 3-3 定期演奏会の様子 指揮者も仮面着用

3.2.3 反省会の場

J 管弦楽団では月に 2 回行われる練習の後に毎回、指揮者と共に近隣の決まった飲食店に移動し「反省会」という懇親の場を設けている。これは、指揮者自らが提案した「1 練習につき 1 反省会」という方針に基づき行われているもので、特別な用事が生じた団員以外は、ほぼ参加する。この反省会には 2014 年に 1 回同行し、参与観察と聞き取りを行った。反省会では、その日の練習のふり返りも含めた音楽談義が主な内容であり、個人的な音楽指導も

含めて、プロである指揮者の広い音楽知識の共有も行えることが団員の楽しみとなっている。

毎回行う反省会の場所は決まっており、楽器を置ける広い個室を借り切ることで、メンバーが参加しやすい。また、指揮者との「音楽談義」がより深められることを団員は期待している。その日の練習や演奏についてだけではなく、現在練習している曲についての解釈や、プロオーケストラの奏法などで盛り上がる。会場の予約や費用の交渉、継続して使えるようにスケジュールをあらかじめ店に伝えておくなど、反省会の場作りには全て団長があたっている。

3.2.4 ウイーン公演への参加とその影響

J管弦楽団は2016年6月26日、管弦楽団の創立40周年を迎える記念行事のひとつとしてウィーン公演を行った。団員の大半にあたる34名が参加し、観客数は大使やシュトラウス・ファミリーの来賓含め約300名であった。当日は充実した演奏会であったことが、後日アンケート調査から明らかになった。図3-4に示す。



図 3-4 ウイーン公演の様子

3.2.5 定期演奏会・反省会の場からJ管弦楽団の活動を考える

定期演奏会の熱気からは、団員が同じ目標のもと団結し、指揮者を厚く信頼していることがわかった。J楽団で常任指揮者が携わり始めた最初は、休憩時間に席を立ち、そのまま帰ってしまう人がいたそうである。無料のコンサート提供には、音楽ファン以外の、色々な観客が訪れる。しかし2014年・2016年の演奏会では、客席の減少は全く見られなくなった。

常に同じ公共の会場を利用しているため、会場の管理側からも「帰るお客さんが、いなくなりましたね。」と、感想があったという。リピーターが少しずつ増えていることから、団体として安定していることがわかる。

また、毎回の練習を指揮者で行い、終了後も団員皆が、反省会の場で音楽談義などを交わすことにより、指導を行う指揮者から得られる演奏技術と音楽知識といったスキルの向上を自らのモチベーションにし、活動を通して生きがいやQOL向上へとつなげているとわかった。

集団がまとまるためには、環境を整える「世話役」として団長の存在も大きい。団長自身は弦楽器の奏者として練習に参加しながら、管弦楽団への問い合わせへの対応、練習場の準備、会計や曲目、全団員の楽譜手配、自治体の広報や会場との交渉、反省会に使用する会場のセッティングなど、活動の場を整える重要な役目である。

3.3 関与者の事前インタビューによる高齢者の活性化に関連する要因の抽出

3.3.1 関与者の事前インタビューによるデータ収集

2014年、定期演奏会前後の期間、J管弦楽団の団員2名、団長、指揮者にそれぞれ活動についてのインタビューを行った。インタビューの内容から、高齢者の活性化に影響を及ぼす要素に関連する箇所をそれぞれ聞き取りの文中に示した。表3-1から3-4に示す。

表 3-1 弦楽器I氏

<p>[J管弦楽団団員 弦楽器I氏]</p> <ul style="list-style-type: none">・メンバーのパターンとして、<u>大学オーケストラOB</u>などのグループや、<u>企業定年後の参加</u>（かつて音楽経験）がある。・女性に比べて会社に所属していた男性はどうしてもコミュニケーションにおいて不器用、会社の仲間との付き合いだけ続けるのはもったいない。 <u>色々な趣味に参加していくきっかけや誘いを持つこと、</u> <u>また老後元気であるようにする働きかけを持つべきである。</u> <u>その意味で「シュトラウス作曲のような音楽」はなじみやすい。</u> <u>興味のない曲であるとコンサートに行きづらい。</u>・<u>人の集まるどのような集団にも、採め事がつきものだが、大目に認め合えるのは、指揮者とのコミュニケーションや、指導（教えてもらえる知識）の効果である。</u>・音楽の感動には、<u>WIN×WINの関係がある。</u>・<u>指揮者と演奏者が練習を積み重ね、本番で盛り上がる。</u>
--

表 3-2 管楽器 T 氏

<p>[J管弦楽団 管楽器T氏]</p> <ul style="list-style-type: none">・ <u>定期演奏会で演奏者は、客の雰囲気を感じ取る。</u> 嬉しそうな雰囲気を感じると、リラックスでき、緊張が消える。・ <u>聴衆は「良い演奏により、良い熱気」を感じている。</u> プロよりもアマチュアの方が、このような意味でも楽しいという人は多い。・ <u>優れた指揮者は自分の知らない世界を引き出し、かつ演奏者をリラックスさせる。</u>・ <u>集団の中での練習でも1対1で対話しているのでコミュニケーションがとれている。</u>・ <u>「ついていきたい指揮者」とは、常に新鮮な、新しい発見をさせてくれる人。</u> 良く知り尽くした曲でも、「新しい解釈」をしてくれる人。現在の指揮者は、これに加え、「このような気持ち」という情景が頭に浮かぶ例えが非常に上手い。
--

表 3-3 団長 M 氏

<p>[J管弦楽団 団長M氏]</p> <ul style="list-style-type: none">・ 楽団に入りたい目的は様々、<u>自分は全くの初心者だった。</u> 先輩に誘われたり、知り合いに無理矢理引っ張りだされた人もいる。・ <u>「シュトラウス作曲の音楽」が好きで、ウイーン音楽・舞踏会の再現として踊る為に、ダンスも習っている。</u>・ <u>日常生活よりも、オーケストラ活動に重きをおいていたいと思っている。</u>・ <u>多くの人に見て、聴いてもらいたい。演奏会へは聴衆として誘いつつも、楽器経験者へは入団の声かけもしている。</u>・ <u>活動において、気を配っていることは、人間関係。</u> 演奏会など最大時には60人の大所帯になるので。・ <u>定期演奏会が、多くの聴衆・拍手・アンコールを得て、無事に終了することが最も嬉しい。</u>・ <u>一昨年観客の中に「良かったぞ」というような掛け声をタイミングよく上げた「はちまきをした男性」がいた。</u> 一昨年と同じ会場になる、<u>今年も来ないかと、指揮者も団員も楽しみにしている。</u>
--

表 3-4 指揮者 S 氏

<p>[J管弦楽団 指揮者S氏]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>「人と人とのコミュニケーションが全て」</u> ・ 演奏者の中には、<u>遠方から交通費をかけて通って来る人も</u>いる。 ・ <u>企業では給料があり、同じ目的があるのでまとまる。</u> <u>しかし、アマチュアオーケストラは違う。</u> <u>プロのように入団テストがあるわけではないので技量がバラバラである。</u> <u>その中で何か月という長い時間で「練習は窮屈でなく楽しくあるべき。」</u> <u>これには「皆の意見や接点を大事」にし、リーダーシップも必要。</u> ・ <u>演奏者と指揮者、お互いがキャッチボールのように理解できるようになると</u> <u>「演奏は数段上がる」演奏者からも指揮者に「意見が言える」関係は良い。</u> ・ <u>限られた練習時間の中で、毎回行う反省会という「コミュニケーションの場の</u> <u>役割は重要。指導の注意も「コミュニケーションの場」で行うことで、</u> <u>「つるし上げ」にならずにすむ。「厳しさの中にも楽しさは必要」</u> ・ <u>活動において気を配ることは、組織が常に安定し、ファンの多い団体にすること。</u> <u>人間的なつながりと、各ポジションの機能。</u> ・ 「無料のコンサート」の怖さは好きな時に帰れること。 <u>「無料のチケット」であっても、会場に残るには？演奏が良くなかったり、</u> <u>冷めた演奏をしたら、客に伝わり休憩で帰ってしまうだろう。</u> 休憩が終わり、客がどれだけ残っているか？ <u>「今日の客はどうか」というのは必ずわかる。</u> ・ <u>聴衆とステージが合体し、同じ空間を共有できた時、ミスがあっても</u> <u>＋で、結果盛り上がった時は嬉しい。</u>

また 2014 年定期演奏会の会場では、開場 2 時間前という早くから開演を待っていた高齢の聴衆の姿が数名見受けられた。ここで前方の 4 名ほどにインタビューを行うことができた。表 3-5 から 3-8 に示す。

表 3-5 聴衆 A

<p>[聴衆A 男性65歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ 住まい：近い・ 楽器の経験：なし・ クラシック音楽の趣味：<u>最近、急に聴くようになった。</u>・ この演奏会を知ったのは：大学オーケストラの会場でチラシを見て。・ コンサートに誰と出かけるか：団体行動には制約があるので単独か夫婦。・ チケットの価格について：1000円位までなら。・ クラシック音楽会に行くということ： <u>やはり「生」で聴くこと。</u> 本当は自宅に音響設備が欲しいが、高く無理。 <u>いつか「ショパンのノクターン」を生で聴くことが夢。</u>
--

表 3-6 聴衆 B

<p>[聴衆B 女性65歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ 自分は、俗にいう団塊の世代である。・ 住まい：近く、でも自転車で行けるところなら出かける。・ 楽器の経験：なし・ クラシック音楽の趣味：<u>最近、急に聴くようになった。</u>・ この演奏会を知ったのは：大学オーケストラの会場でチラシを見て。・ コンサートに誰と出かけるか：<u>「自分の努力」で良い席が得られるから単独か夫婦で。</u>・ チケットの価格について：年金生活なので、チケットには1000円位か。 <u>しかし薬などを買うくらいなら、チケットを買う方が良い。</u>・ クラシック音楽会に行くということ： <u>生で聴くとCDを聴いても、演奏会で聴いた時の情景が思い浮かぶ。</u> ヴァイオリニストのCDを聴き感動して泣いたことがある。 <u>気に入った曲はCDを購入する。</u> インターネットやメールは使わない、紙媒体チラシが唯一の情報源。・ 定演終了後の感想：<u>指揮者というと気難しいイメージだが、とても気さくで楽しめた。</u> <u>自分たちを舞台の上に連れて行ってくれるような指揮者だった。</u> <u>舞台との一体感を感じた。</u>
--

表 3-7 聴衆 C

<p>[聴衆C 女性75歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・住まい：近い・楽器の経験：なし・クラシック音楽の趣味：<u>最近、聴くようになった。</u>・この演奏会を知ったのは：文化センターの広報ポスター、近くてよく来るから。・コンサートに誰と出かけるか：だいたい一人。今日は珍しく友人を誘った。・クラシック音楽会に行くということ：座席がなくて座れないのは怖いので、今日は早くから並んでいた。指定席なら安心だが。

表 3-8 聴衆 D

<p>[聴衆D 女性60歳代半ば]</p> <ul style="list-style-type: none">・住まい：近い・楽器の経験：なし、最近、唱歌を習うようになった。・クラシック音楽の趣味：最近、聴くようになった。・この演奏会を知ったのは：シュトラウスの昨年の告知で。 <u>シュトラウス管弦楽団の定演にはリピーターとして4回目。</u>・コンサートに誰と出かけるか：だいたい友人一人くらいと。・チケットの価格：なるべく無料か安く、が良い。 しかし余裕がある時は、有料の良いものも聴きたいと思う。・クラシック音楽会に行くということ： <u>気に入った曲、アンコールの曲も書き留めてCDを購入している。</u> PCで日程なども検索もすることがある。 プロの無料公開練習情報（ゲネプロ）もチェックしている。

3.3.2 事前インタビューの分析結果と団員の活性化要因

練習場・演奏会・反省会の場合への同行と参与観察、インタビューの結果から、高齢者が多く参加するアマチュアオーケストラ「J 管弦楽団」の団員は、個人のスキルとモチベーションを軸として、持続的に活性化するコミュニティ活動を行っていることがわかった。そこで、アマチュアオーケストラの団員の活性化要因を以下の 6 項目と設定し、インタビューのデータ分析から、これら 6 項目が活性化に重要なファクターであることを明らかにする。

【アマチュアオーケストラ J 管弦楽団の活性化要因】

項目 A：個人のモチベーションについて

項目 B：個人のスキルについて

項目 C：QOL 向上、「生きがいの場」について

項目 D：団体の中でのモチベーション（環境）について

項目 E：指揮者・団長との関わりについて

項目 F：演奏会の効果について、聴衆との共創

設定した 6 項目に対して、以下のように、事前調査で行ったインタビューデータにおいて、関連する箇所を対応付けた。

① 団員の意見（表 3-1, 表 3-2）

・ **指揮者の存在の重要性（項目 E）**：I 氏、T 氏とも、指揮者の存在、指揮者とのコミュニケーション、ついていきたい指揮者と指揮者を上げている。この管弦楽団では、指揮者が毎回指導も行い、団員に重要な位置を占めていることがわかる。

・ **前向きな取り組み（項目 A・項目 C）**：練習を積み重ね、本番で盛り上がる、常に新鮮な新しい発見、などの言葉から、高齢になっても、前向きな取り組みを行っている。

・ **観客などとの関係性（項目 F）**：WIN-WIN の関係、良い演奏により良い熱気、など演奏会による観客との関係を意識している。

② 指揮者や団長（リーダ）の意見（表 3-3, 表 3-4）

・ **指揮者と団員との関係や場の重要性（項目 E・項目 C）**：活動において人間関係に気を配る、コミュニケーションの場の重要性、人間的なつながり、などから、「生きがいの場」となる環境の重要性を指摘している。

・ **聴衆との関係の重要性（項目 F）**：聴衆とステージが合体し同じ空間を共有できた時嬉しい、多くの聴衆・拍手・アンコール、などから、聴衆との関係性を重視している。

・ **モチベーションの重要性と生きがいの場（項目 A・項目 D）**：練習は窮屈ではなく楽しくあるべき、厳しさの中にも楽しさ、同じ目的の集まり、といったことから、各人のモチベーションと生きがいの場を意識した運営を行っている。

③ 聴衆の意見（表 3-5, 表 3-6, 表 3-7, 表 3-8）

・ **聴衆との関係の重要性（項目 F）**：聴衆からの意見は、新しい趣味としてクラシック音

楽を楽しみにしているという人が多かった。また、生演奏を楽しみにしており、一定レベルの演奏も期待している。

以上の考察からアマチュアオーケストラの活動では、①指揮者やリーダーの存在の重要性、②団員の前向きな活動と生きがいの場の関係、③良い音楽を期待する聴衆との良い関係の重要性、が活動を支える要素であることが、事前知識として把握できた。また、設定した 6 項目が、こうしたアマチュアオーケストラの活性化に影響を及ぼす要素であることを示すことができた。

3.4 第 1 回目のアンケートの実施とデータ分析

仮説モデルの構築にあたってアンケートによるデータ収集を行い、それらを分析することで、3.3 で述べたアマチュアオーケストラの活動の活性化に影響を与える 6 項目が団員にどうとらえられているのかを明らかにすることにした。

3.4.1 第 1 回アンケート調査（2014 年 6 月実施）と分析結果

2014 年 6 月、定期演奏会後の J 管弦楽団の団員に対し、仮説 ABCD 領域についてアンケートを実施した。アンケートは練習場で開始前に配布、練習後に回収を行った。この日、回収できたサンプル数は 22 名である。アンケート内容は、付録 1 に添付する。

設問 1 は年齢、設問 2 は性別である。結果を以下に示す。

男性 14 名・・・50 代 2 名、60 代 7 名、70 代 5 名

女性 8 名・・・20 代 1 名、30 代 2 名、40 代 1 名、50 代 2 名、60 代 1 名、80 代 1 名

以下、具体的な設問に対するアンケート結果について述べる。

① 設問 3 と 4：【項目 B の個人スキル】

設問 3 で、これまでに習得された楽器（声楽を含む）と習得年数・習得時期をたずねたところ、77%が 10 代までに何らかの楽器を習得していた。図 3-5 に示す。設問 4 で、習得していた楽器が、現在のオーケストラパートの楽器という回答は、86%だった。図 3-6 に示す。

楽器を習得した年齢

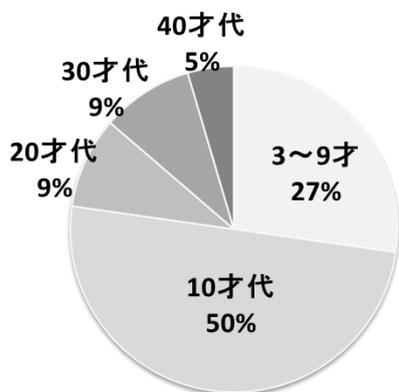


図 3-5 楽器を習得した年齢

習得した楽器が現在のパートか

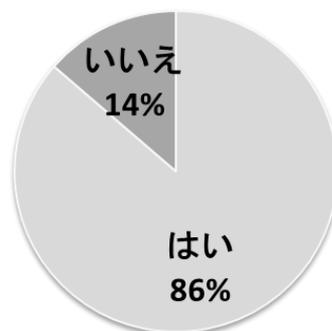


図 3-6 習得した楽器と現在のパートの関係

② 設問 5：【項目 A の個人モチベーション】と【項目 C の QOL・生きがい】

設問 5 では、J 管弦楽団への入団時期をたずねた。入団時期は、1980 年創立時から 2013 年までとなっている。男女に分けて見ると、女性は 1 名を除いて、2008 年以降の入団であったことに対し、男性は創立時の 1980 年から 1999 年までと所属年数が長い団員が 7 名おり、回答サンプルの半数を占めていた。全体の所属年数を図 3-7 に示す。

所属年数

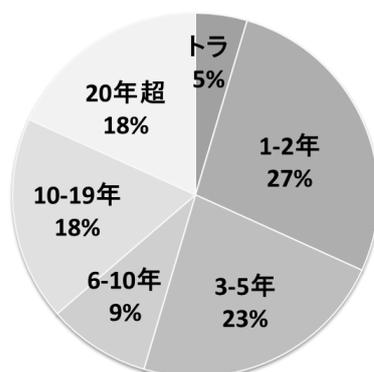


図 3-7 所属年数

③ 設問 6, 7, 8：【項目 A の個人モチベーション】

設問 6 の入団理由では、「知人の紹介」が 68%と多数を占めた。次は「技術向上」が 14%、「所属する管弦楽団が良い」9%、「指揮者が良い」5%、「生活を豊かに」4%となっていた。

設問 7 で、年間に音楽会に出かける頻度に入団前と後で変化があるかたずねたところ、男女合わせた平均値では入団前が年間 6.9 回、入団後が年間 5.2 回と、入団後の方がやや回数が減っていた。元々演奏会に出かける回数が多かった団員が、オーケストラ活動や練習に占める時間の増加で回数が減ったと考えられる。

設問 8 では、他に出かける趣味を自由記述でたずねた。音楽会を含め、活動する音楽に関連するものが 48%と、約半数を占めていた。次は美術館 17%、映画 10%、学習・読書 7%であり、他に出かける趣味も文化的な活動が多い。

設問 9 以降では、自由記述以外、5つのレベルを用いて回答を求めた。

④ 設問 9：【項目 B の個人スキル】

設問 9 として、楽器の練習時間をたずねた。入団後、全体で「とても増えた」7名、「増えた」9名、「変わらない」6名、全体での平均は 4.05となり、入団後に練習時間の増加傾向がみられた。

⑤ 設問 10：【項目 C の QOL・生きがい】

設問 10 について生活の中での優先度（プライオリティ）をたずねたところ、男性の方が高い傾向にあった。全体の平均は 4.14だが、男性のみの平均は、4.36、女性は 3.75であった。図 3-8 に示す。

⑥ 設問 11：【項目 C の QOL・生きがい】 【項目 A の個人モチベーション】

設問 11 は「活動に参加することでの生活のハリ」に関してたずねた。特に男性が高く実感しており、男性の平均は 4.21、女性はあまり実感しておらず、平均が 3.50であった。図 3-9 に示す。

⑦ 設問 12：【項目 A から F】の総合につながる

設問 12 は、今期演奏会の満足度についてたずねた。男女共に「やや満足」が最も多いものの、この設問では「満足度が低い」という回答もみられた。全体の平均は 3.73、男性平均は 3.79、女性平均は 3.63である。図 3-10 に示す。

オーケストラ活動の優先度

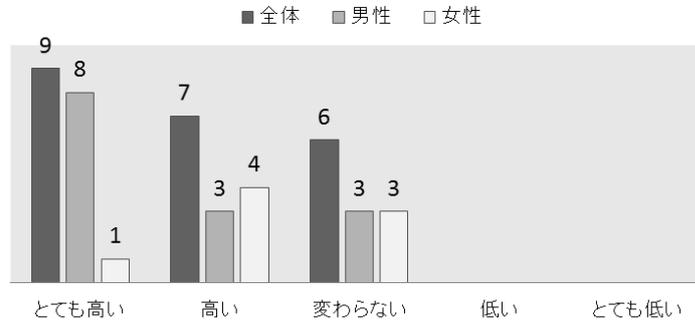


図 3-8 オーケストラ活動の優先度

生活にハリが出たか？

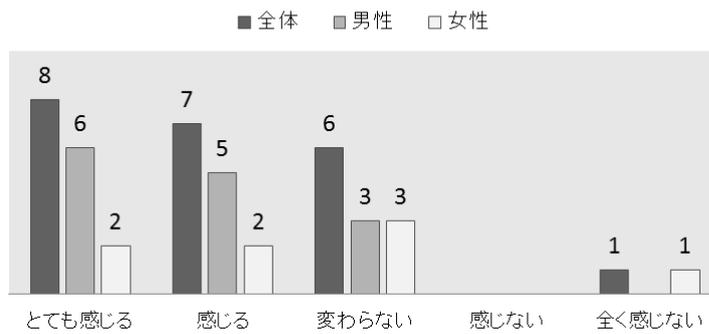


図 3-9 生活のハリについて

今季演奏会の満足度

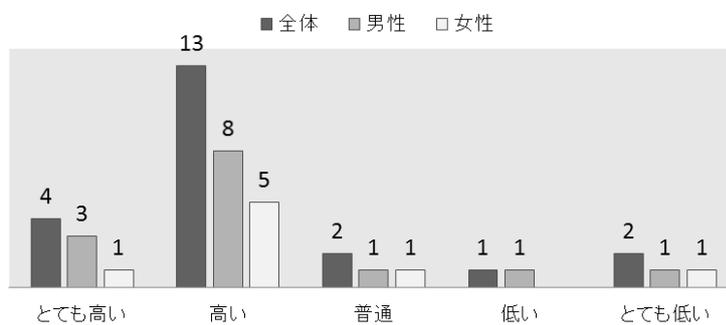


図 3-10 今季演奏会の満足度

⑧ 設問 13：設問 12 の演奏会満足度の理由について「自由記述」

設問 13 では自由記述で満足度の理由を求めたところ、自らの技術と演奏会の出来に不満があったために満足度が低くなったという傾向がみられた。記述をコーディングしてまとめたところ、自分自身とグループの演奏技術への不満、曲目の出来に対しての不満が、合計で 27% となっている。その一方で、聴衆の多さや、団体としての演奏・まとまり・環境としては満足であったために、総合的に考え「やや満足」を選択した団員が多かった。図 3-11 に示す。

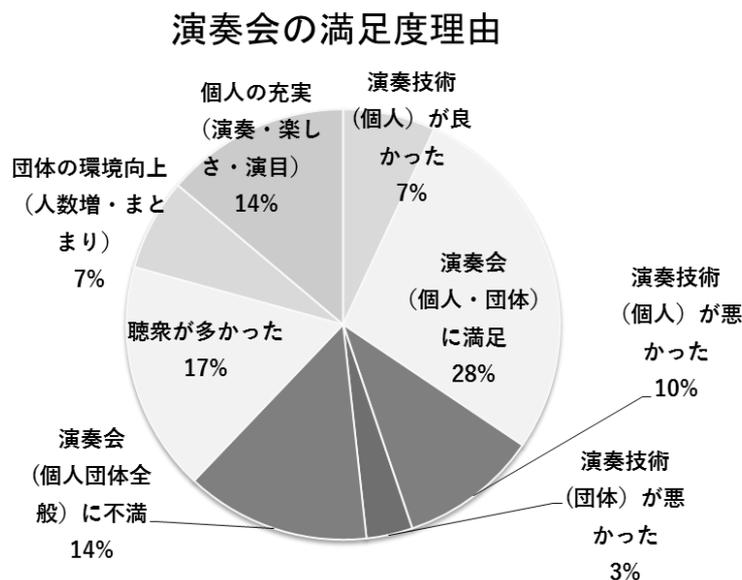


図 3-11 演奏会の満足度理由(自由記述よりコーディング)

⑨ 設問 14：項目を横断する設問

設問 14 では、「自分にとっての、オーケストラ活動の中における重要度」を、次の 4 つの質問項目についてたずねた。【項目 B】「音楽技術」【項目 D・E】「グループ内でのコミュニケーション」【項目 D・E】「グループ内での一体感」【項目 F】「聴衆との共創」を、それぞれ 5 レベルでたずねたところ、音楽の技術向上については、全体で平均 4.23、男性は 4.21、女性が 4.25 と、男女共に重要度が高い傾向がみられた。図 3-12 に示す。団員・指揮者とのコミュニケーションは、共に高いが、平均で男性は 4.00、女性は 4.50 と、女性に重要度が高めと感じる傾向がみられた。図 3-13 に示す。団員・指揮者との「一体感」についても、平均は男性が 4.14、女性は 4.62 と、女性がより高い重要度を示す傾向がみられた。図 3-14 に示す。聴衆との一体感をたずねた項目においては、全体で平均が 3.77 と、他の項目に比べると重要度が低めという傾向がみられた。図 3-15 に示す。

重要度：音楽技術の向上

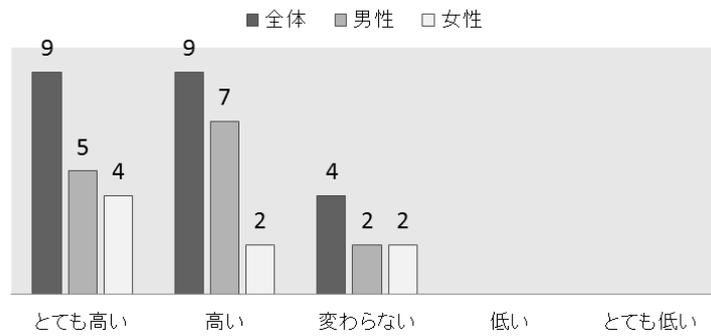


図 3-12 重要度：音楽技術の向上

重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション

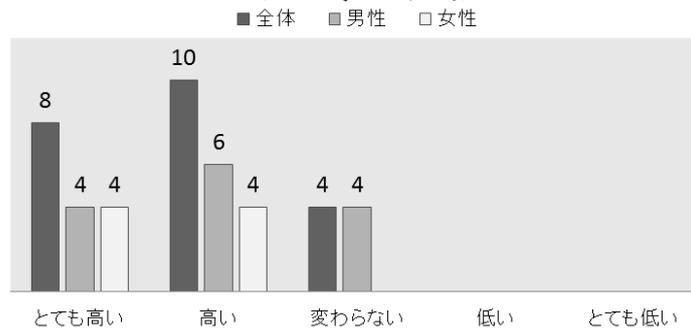


図 3-13 重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション

重要度：団員・指揮者との一体感

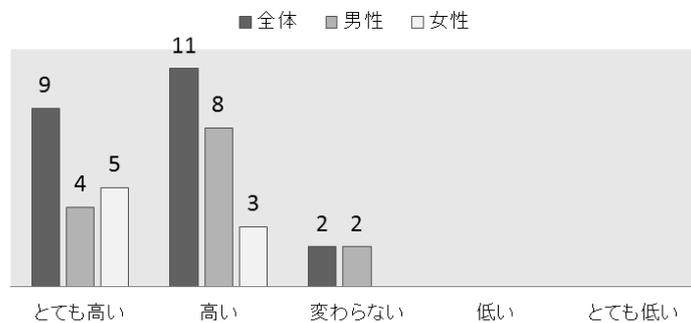


図 3-14 重要度：団員・指揮者との一体感

重要度：聴衆との一体感

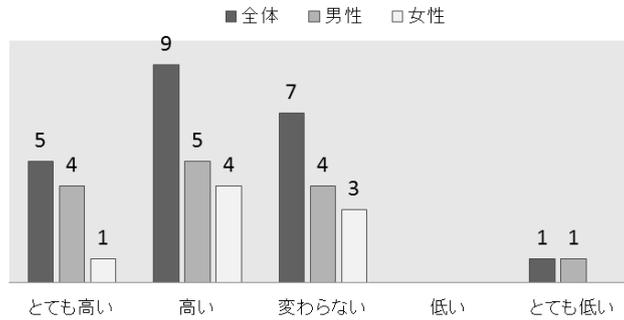


図 3-15 重要度：聴衆との一体感

⑩ 設問 15：上記「重要度の 4 項目」について

設問 15 では、「項目別の重要度」について、その順位づけを求めた。「自身で、より優先度が高い順」に 4 枠で並べるよう、たずねたところ、最も優先度が高い 1 番目の枠では、音楽技術の向上が 57%を占め、最も少なかったのは、聴衆との一体感 5%だった。それに対して最も優先度の低い 4 番目の枠の中では、聴衆との一体感が 71%と、多くを占める。最も優先度が高いもの・低いものそれぞれを、図 3-16、図 3-17 に示す。

オーケストラ活動において 最も優先度が高いもの

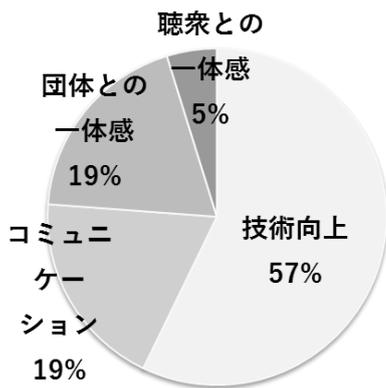


図 3-16 個人の優先度が高いもの

オーケストラ活動において 最も優先度が低いもの

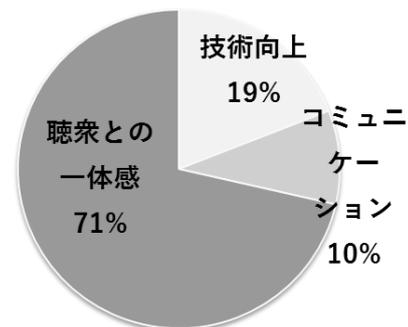


図 3-17 個人の優先度が低いもの

⑪ 設問 16：【領域 A から F】を横断する設問

設問 16 では、活動の場における環境形成に必要と思われる「アマチュアオーケストラの活動が盛んになるため必要と思われること」を自由記述で求めた。アフターコーディングでま

とめた結果、練習場所や発表会場の確保（財政）に自治体やメセナを希望する意見が 33%と最も多く、活動に対する課題がうかがえた。次いで音楽を楽しみ、裾野を広げる場作りが 20%、指導者・リーダーの充実が 17%、団員・練習の充実が 17%、この設問では、音楽的な質（技術）が必要と記述した回答は 6%にとどまっている。

3.4.2 分析結果の考察

2014年のアンケート結果から、オーケストラ活動を活性化させるモチベーション形成の要因を考察した。技術の向上を「最も優先度が高い」と選択した回答が 57%であったこと、次いで指揮者・団員とのコミュニケーション、指揮者・団員との一体感という回答の選択は、ともに 19%となり、聴衆との一体感が 5%と最も低かった。優先度の最も低くなる 4 番目の枠でも、聴衆との一体感が 71%になっている。

アマチュアオーケストラ団員としての個人の技術・モチベーションの維持には、このように発表の場においても、まず自らのスキルが観客との共創よりも重要な役割を占めている。良い演奏を目指して音楽技術を優先し、次いでグループの環境という結果となっていた。この関係を図 3-18 に示す。

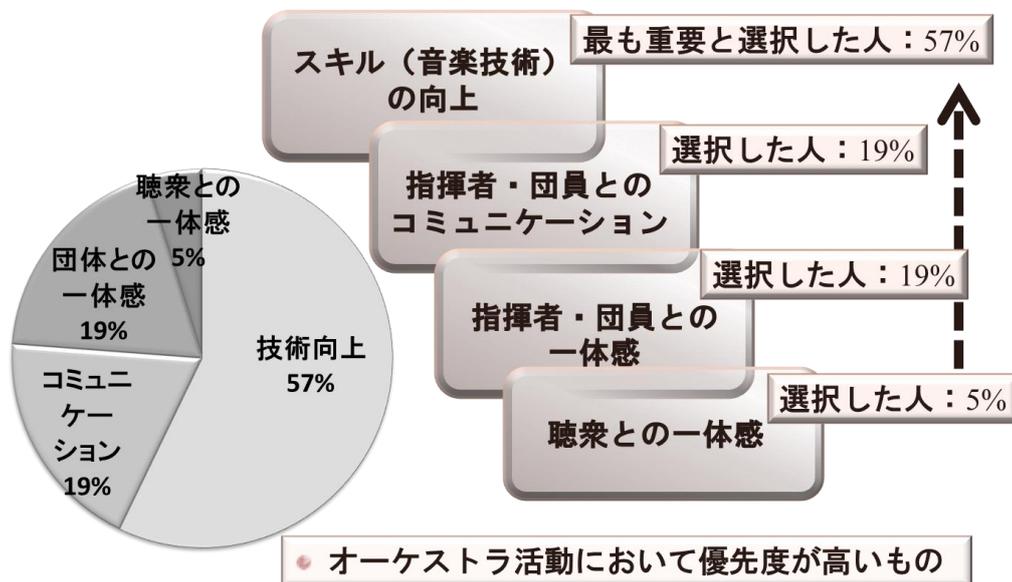


図 3-18 オーケストラ活動において優先度が高いもの

3.5 仮説モデルの構築

3.5.1 インタビューとアンケートの分析結果のまとめ

3.4 での分析結果を、分析対象とした 6 つの項目に関してまとめると、以下の様になる。

【項目 A：個人のモチベーションについて】

入団理由は、楽器経験という特性から、同じ大学オケ出身などが多い。また、得意な楽器をそのままオケのパートとしていることから、社会活動に入りやすい備えができていたことがわかる。所属年数も長いことから、継続に向けた個人のモチベーションは強いことがわかる。

【項目 B：個人のスキルについて】

インタビュー・自由記述からも、J 管弦楽団では、指導者が技術を大きく支えている。しかし楽器は日常生活で個人練習の時間を長く必要とする。定期演奏会の満足度では、自分の技術に対する満足・不満が満足度レベルに結びつく様子がわかる。演奏会では、個人のスキル達成だけではなく、グループとしての技術の調和で満足度を評価するものもあった。個人のスキルはグループ全体に左右されるため、自らの技術が、グループの中でどのように活かされるかということも重要な要因となっている。

【項目 C：QOL 向上、「生きがいの場」について】

活動の優先度、生活のハリのレベルは高い。演奏会の場で自らの技術向上が思うようにできていると、それが楽しさとなって生きがいを支えていることがわかる。逆に、技術の向上が思うようにいかない場合、満足度が低くなっている。個人の QOL 向上をもたらす、大事な「生きがいの場」に、「技術の向上」が大きいことがわかる。

【項目 D：団体の中でのモチベーション（環境）について】

アンケートでは、技術の重要さが目立ったが、次点の団員・指揮者とのコミュニケーションと一体化、どちらもレベルは高い。技術向上と、グループの関係は、活性化する活動にとって大きな要因となっていることがわかる。

【項目 E：指揮者・団長との関わりについて】

団長は、皆の人間関係を調整しつつ、会場の手配・楽器の運搬なども手がけながら、自らも参加者として技術向上に努める。活動の場がスムーズに運営できるように環境を良好に保つメディエーターとして、重要な存在である。指揮者は、オーケストラを指揮棒ひとつで導く「花形」の存在であるが、この J 管弦楽団では、単に「お招きする指揮者」というだけで

はない。指揮者が普段の指導全般を担い、コミュニケーションをはかる「反省会の場」も積極的に提案して共に参加する。J 管弦楽団では、そのような指揮者をリーダーとして全面的に信頼し、共に音楽活動の場を盛り上げていることで、活性化する活動となっている。

【項目 F：演奏会の効果について、聴衆との共創】

聴衆との一体感は、他の項目と比べると、やや低めではあるが、一定の高さはある。演奏会の満足度で「聴衆が多かった」ことが 17%であることから、少ない要因ではないことがわかる。

3.5.2 アマチュアオーケストラ活動の「モチベーションとスキル共創モデル」提示

個人が、高齢者の世代となり、仕事などの面において自らの時間に余裕ができた時、学生時代などに習得したスキルを活用し、(A)「昔とった杵柄」で再び自分で楽器を持ち、音楽活動へ参加しようとするモチベーションを持つ。(B)団体に所属する責任感・緊張感から、意欲的に日々の練習を行い、個人の音楽技術、スキルを向上させる。個人の持ったモチベーションが、(C)音楽スキルの向上を通して「生きがい」の形成となる仕組みを、図 3-19 に示す。

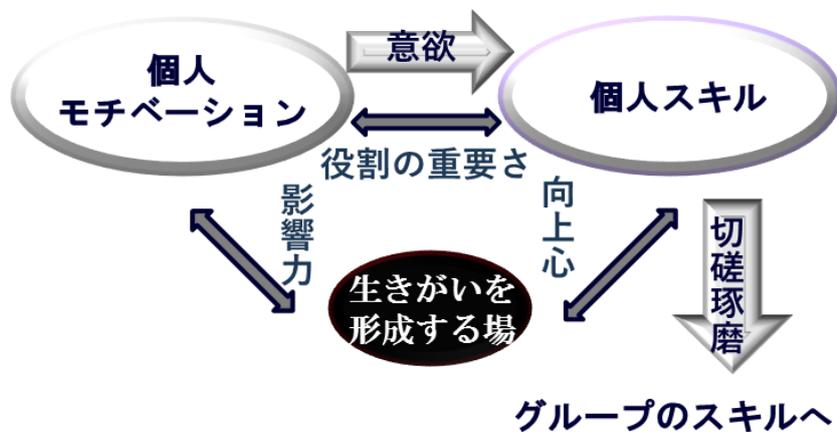


図 3-19 個人のモチベーションとスキル

個人のスキル向上は、管弦楽団というグループの中で(D)他の団員への良い刺激、切磋琢磨となり、その結果、団体としてのスキルも向上していく。団体のスキル向上は、組織の実力を高め、演奏の調和を通じた暗黙知は、団員の一体感として共有される。(F)1 年間練習してきた成果の集大成として定期演奏会があり、そこで良い演奏を聴衆に提供できることは、個人と団体（グループ）の満足に結びつく。演奏会の成功には、個人のスキルだけでなく、(D)

「グループとしてのスキル向上も多く望む」ことが、アンケートの自由記述よりわかった。満足感はグループを団結させ、環境の充実、居心地の良さも生む。(D)具体化した充実は、さらにグループの団結力を強め、グループモチベーションを高める。グループのモチベーションは、(A)再び個人の高揚感・充実感へとつながる。グループのスキルとモチベーションが、「生きがい」の形成となる仕組みを、図 3-20 に示す。

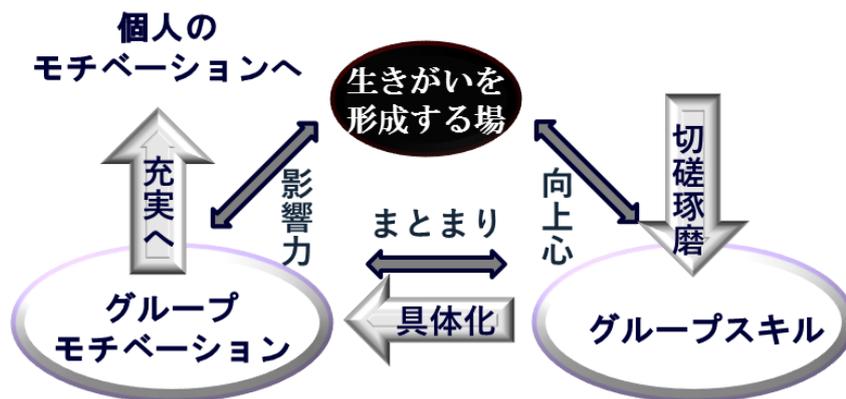


図 3-20 グループのモチベーションとスキル

個人の技術・モチベーション維持には、グループの人間関係をまとめ、良い環境の場を整えることと、良い指導によって、望む技術と知識を得られることが重要である。

個人・グループの音楽スキルを支えているのは、(E)指導を行うリーダーとしての指揮者であり、良い指導は「スキルを高める場」の環境、人間関係にも影響する。

個人・グループのモチベーションを支えるのは、(E)自らも参加者の立場でありながらグループの人間関係に配慮し、「環境としての場」を良好に保つまとめ役・メディエーターとしての団長である。

グループを団結させ、活性化する活動に導くのは、(F)1年間継続してきた練習・努力の集大成として、定期演奏会も重要な要素である。演奏会の成功には良い演奏を行える個人・グループのスキル向上があり、(F)その演奏を聴きに訪れ、拍手や評価により会場を盛り上げる聴衆の存在もあった。

アマチュアオーケストラ活動を持続し、活性化することで形成される(C)「生きがいの場」は個人の QOL を向上させ、(A)再び個人のモチベーションに寄与していた。

アマチュアオーケストラ活動の分析から得られた個人とグループの関係を、「モチベーションとスキルの活性化モデル」として、図 3-21 に示す。

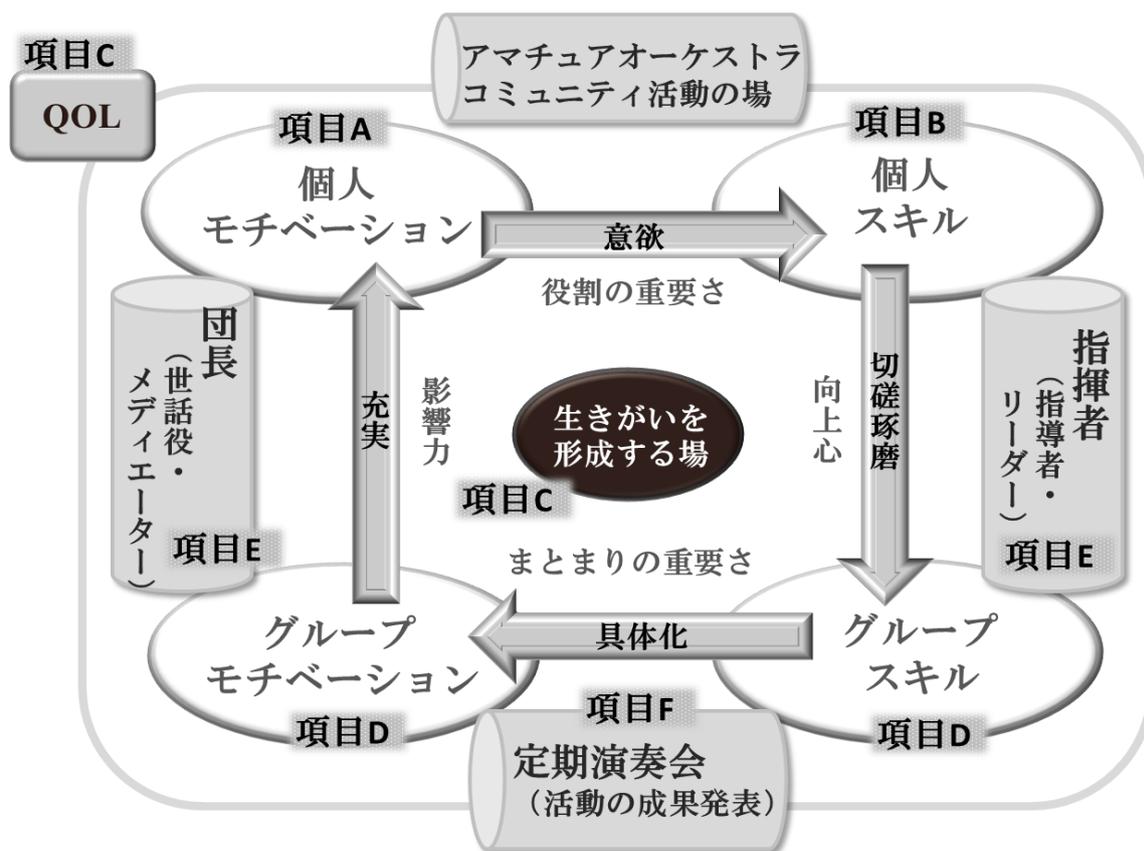


図 3-21 J 管弦楽団：モチベーションとスキルに着目した活性化モデル 藤井・小坂 (2016)

J 管弦楽団の団員は、リーダーである指揮者とまとめ役である団長に支えられながら、演奏会という共通目標を持つ仲間と共に音楽活動を行う。活動を行う中で、個人とグループのモチベーションとスキルを循環させて生きがいの場を築いている。音楽技術の向上は自己実現・達成感も得られることから、更なるスキル向上を目指して努力を続けるモチベーションを維持させている。

オーケストラのメンバーは若年期・現役時代から音楽に携わり、大学オケなどを通して既に社会活動を行っていたことで将来の「技術的・社会的備え」ができています。この自らの能力の活用を高齢期に発揮し、グループ内では団員どうしの協力・コミュニケーションだけでなく、各楽器の音色を合わせるという価値共創も行っている。反省会の場では、指揮者・団長が毎回出席することで、練習の場以外でも音楽知識についても学び、コミュニケーションも深めてグループの場を良好な環境に導く。団員どうしも日頃の練習を通して学び合い、仕

事仲間とは異なる、居住地域を越えた活動の場所で「地縁」を築いている。演奏会の場合は、単に自己完結的な学習ではなく「成果披露の場」でもあり、大勢の聴衆に成果を提供できる演奏会は、「学習成果の社会還元」となる。毎回、無料で演奏会を必ず開催することにより、地域内外の高齢者も多く訪れ、偶然に訪れた一見の聴衆にも、新たな楽しみを見出すきっかけを提供する。これはクラシック音楽界全体の敷居も低くし、新たなクラシック音楽愛好者をプロ演奏家の有料コンサートや CD 購入へとつなげ、文化・芸術としての学びと生きがいを循環させる「社会貢献」ともなっている。

3.5.3 サービス価値共創の考え方と J 管弦楽団のサービス価値共創

2 章の先行文献調査の結果、サービス価値共創の考え方が応用できるのではないかと考えた。アマチュアオーケストラは、観客に対して音楽を提供するというサービスと見なすことができる。アマチュアオーケストラ J 管弦楽団は、演奏を無料提供することで、一般の聴衆に対して広く草の根的な市民活動を行っている。

オーケストラの中では、個人が指揮者であるリーダー、メディエーターと Actor to Actor の関係で価値の提供を行う。グループは一度に大勢の聴衆へ価値提供を行う。

サービス価値創造においては、サービス提供者が良いサービスを提供すれば、サービスを受けた者が満足し、サービス提供者に良い反応や報酬を与える。これが、サービス提供者に対するモチベーションとなって、より良いサービスを提供すべく、自身のサービス提供能力を向上しようというサイクルが回る。仮説モデルの構築にあたり、こうしたサービス価値共創の考え方が、高齢者の活性化する活動の背景にあるのではないかとすることを想定した。

サービス提供者は、アマチュアオーケストラの団員である。目的は個人の音楽技術の向上とグループの音楽技術向上、グループの良好な活動環境、定期演奏会の成功と、リピーターも含めた観客動員数の増加である。そのために、まず参加者のサービス提供は、コミュニティ活動の場に対して行われる。それぞれが自らの演奏技術を努力して磨き、アマチュアオーケストラ活動の場へ、サービス価値として提供することで、グループでの音楽活動を可能にする。グループの活動の場では、定期演奏会に向けて演奏スキルを向上させ、団員が一致団結して良い演奏を行う。年に 1 回、集大成としての演奏会では、多くの聴衆に対して、親しみやすい曲や楽しめるプログラムなどで構成された良い演奏を、価値あるサービスとして提供する。新しい音楽愛好者には新しい趣味へのきっかけともなるサービス価値の提供を行う。聴衆からの拍手やブラボーの掛け声、演奏後の高い評価は、グループの提供したサービスに

満足した証であり、この高い評価はグループへのモチベーションとなる。

このアマチュアオーケストラ J 管弦楽団の活動を、2 章で示したサービスの定義の図 2-5 にあてはめて、サービス関係を表す。そして、J 管弦楽団の活動から得られたモチベーションとスキルのスパイラルによって活性化する活動が、サービス提供を行う仕組みを、あらためて価値共創の視点でとらえ、図 3-22 に示す。

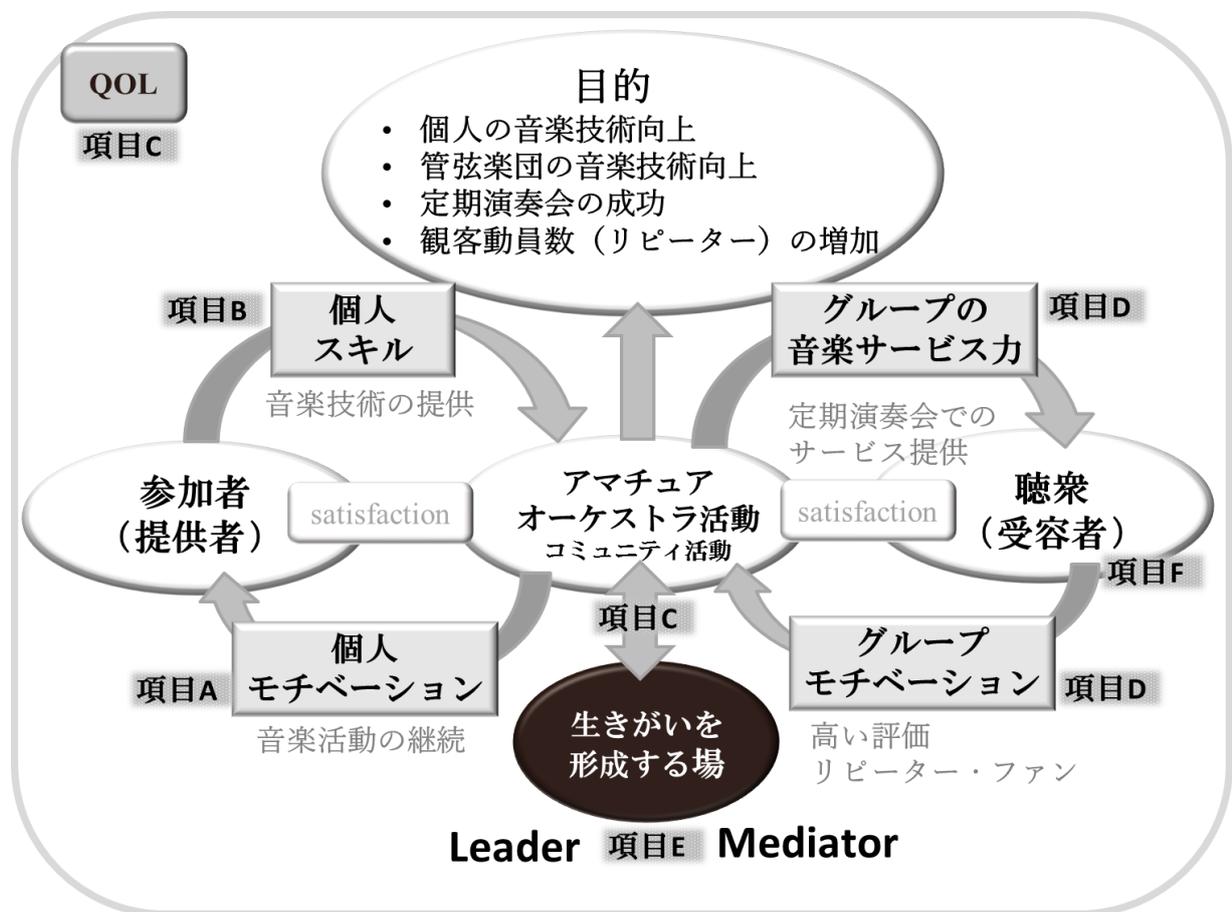


図 3-22 J 管弦楽団：サービス価値共創モデル

3.6 第2回目のアンケートの実施とデータ分析による仮説モデルの妥当性の検証

3.6.1 第2回アンケート調査（2016年7月実施）

2016年7月、この年の定期演奏会とウイーン公演の後に、再度J管弦楽団の団員にアンケートを実施した。2年の期間を経てモチベーションやスキルに変化があったか検証を行うため、あえて設問項目は大きく変更せず、同じ形式としている。

またウイーン公演の参加者には、主に【領域A個人のモチベーション・領域C生きがい・QOL】を見出す項目について5レベルで問い、自由記述も求めた。

この年は配布を団長に依頼し、後日無記名で郵送にて回収という形をとった。それぞれが自宅で記入できたために、自由記述が多く得られた。

所属年数から判断した結果、一部の団員は前回と異なるメンバーのサンプルとなっている。回収できたサンプル数は24名であった。アンケート内容は、付録2に添付する。

男性 14名・・・50代1名、60代3名、70代10名

女性 10名・・・30代2名、40代2名、50代3名、60代2名、70代1名

管弦楽団への入団時期の設問では、創立時近くから2008年までの入団者は7名、2010年以降の入団者が17名であり、前回の調査以降2015年に退団者と入れ替わりに入団した団員も見られた（団長に確認したところ、2016年の所属団員は、2014年と比べて入れ替わりはあるが、全体数・男女比・年代は、ほぼ同じ、実際の増減はないとのことであった）。

(2) アンケート結果

設問は、自由記述以外、前回と同じように5つのレベルを用いて回答を求めた。

①【項目Bの個人スキル】

個人のスキルに関して、入団後の楽器の練習時間をたずねた。入団後、全体で「とても増えた」4名、「増えた」13名、「変わらない」7名と、全体の平均は3.88であり、2014年調査に比べると、やや低い傾向がみられた。

② 【項目 C の QOL・生きがい】

QOL と生きがいについて、生活の中での優先度（プライオリティ）をたずねたところ、全体の平均は 4.04、2014 年と同じ高い傾向にあった。図 3-23 に示す。

③ 【項目 C の QOL・生きがい】 【項目 A の個人モチベーション】

「活動に参加することでの生活のハリ」に関してたずねた。男性の平均は 4.36、女性の平均は 4.20 と、2014 年と同じく、男性の方がやや高く実感している傾向がみられた。図 3-24 に示す。

④ 【項目 A から F】の総合

今期演奏会の満足度についてたずねた。全体での平均は 3.38、男性の平均は 3.86 で、女性平均は 2.70 であった。2016 年の演奏会では、2014 年よりも特に女性に満足度が低い回答がみられたが、最も満足度が低い 1 を選んだ回答者のうち、1 名については理由が「全体の完成度が低いため」であり、もう 1 名は「参加できなかったこと」じたいを、満足度が低い理由としていた。図 3-25 に示す。

⑤ 演奏会満足度の理由についての「自由記述」

演奏会の満足度に関する自由記述を求めたところ、21 名の記述があったことから、コーディングは行わず、年代・性別・満足度のレベルと共に一覧とした。

個人・グループの技術に言及しているものが 16 名と回答の大半を占めていた。聴衆とのインタラクションに触れているものは、3 名であった。

理由の記述の文中に項目(A)~(F)を示した。これを表 3-9 に示す。

オーケストラ活動の優先度(2016)

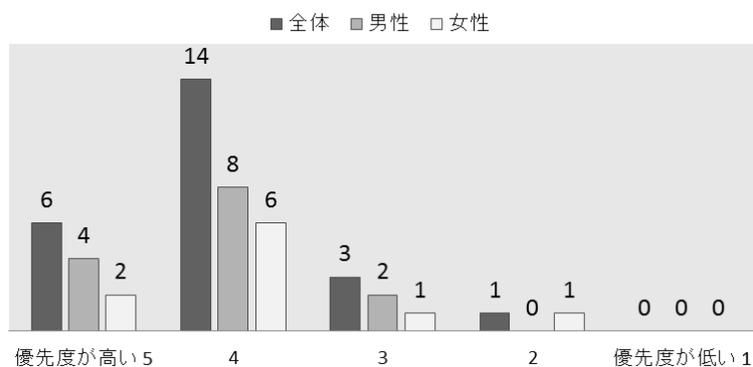


図 3-23 オーケストラ活動の優先度 (2016)

生活のハリ(2016)

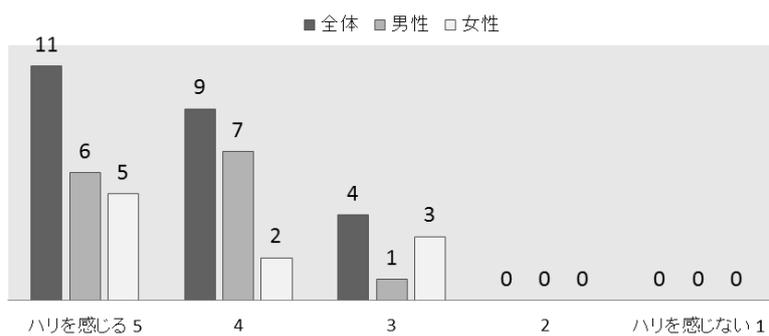


図 3-24 生活のハリ (2016)

今季演奏会の満足度(未回答1名)(2016)

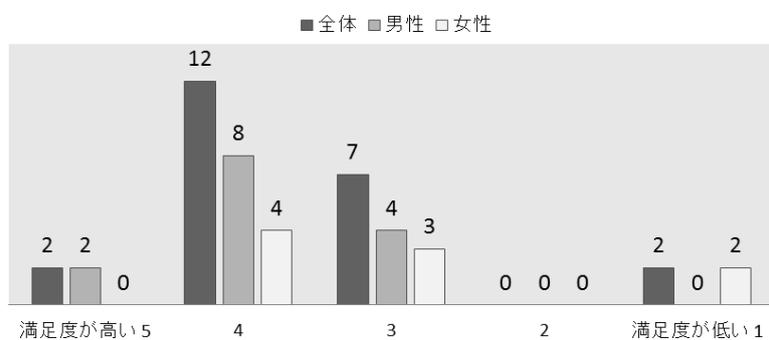


図 3-25 今季演奏会の満足度 (2016)

表 3-9 演奏会の満足度理由 (2016) 自由記述

識別 番号	年代	性別	入団 時期	満足 度	理由1
1	70	男	1997	3	(D)エキストラの人達が足を引っ張った。
2	70	男	2014	3	(D)演奏会直前のエキストラの大量参加と日頃の注意点の不徹底
3	60	男	2015	4	(B)自分の演奏の出来栄え
4	70	男	2010	4	
5	60	男	2011	4	(F)聴衆の様子。喜んでいる方が多く、感動しました。
6	60	女	2003	4	(B)上手に弾けたから。
7	70	男	2012	5	(B)曲がだんだん思うように弾けるようになってきた。
8	50	男	1982	4	(D)メンバー集めが年間を通して低調であった。
9	70	男	2010	3	(B)自分の技量不足で満足できない。ミスがいくつかあった。
10	70	男	1980	4	(D)近年練習の密度が高く、仕上がりも良くなっている。(E)指揮者のお陰が大きい。
11	50	女	2008	4	(F)お客様から拍手をたくさんいただいた。
12	60	男	2014	3	(B)自分の技術力がまだ低い。
13	70	男	1984	4	(A)高校の同期生が聞きに来てくれ、好評でした。 (F)有料5000円くらいで売ってもよいのではないかとまで言ってくれた方がいた。 毎回聴きに来てくれる友人が増えている。
14	70	男	25年	5	(C)演奏の楽しさ、やりがい
15	70	男	2015	4	(F)本番会場での実感
16	70	男	2010	4	(D)他のパートとの掛け合い具合
17	40	女	2012	3	(B)実力相応の出来だったので
18	40	女	2015		出演しませんでした
19	50	女	2015	1	(F)参加出来ませんでした
20	60	女	2005	3	(D)アンサンブルの一体感への不満が残ったので。
21	70	女	2014	4	
22	30	女	2012	3	(B)もう少し演奏の完成度(自分、パート)を高めて、演奏会にのぞみたかったです!!
23	50	女	2014	4	(D)全体的に完成度が低かった。
24	30	女	2011	1	

⑥ 領域を横断する設問：「自分にとっての、オーケストラ活動の中における重要度」

「自分にとっての、オーケストラ活動の中における重要度」を次の4項目でたずねた。

【項目 B】「音楽技術」【項目 D・E】「グループ内でのコミュニケーション」【項目 D・E】「グループ内での一体感」【項目 F】「聴衆との共創」の4つの質問について、再び5レベルでたずねたところ、音楽の技術向上については、男女共に2014年と同じく重要度が高いが、全体平均は4.29、男性平均は4.14、女性平均は4.50と、女性が2014年より高い傾向であった。図3-26に示す。

団員・指揮者とのコミュニケーションは、男性平均が 4.36、女性平均は 4.50 と、2014 年と同じく女性に重要度が高いが、男性も高くなっている傾向がみられた。図 3-27 に示す。

団員・指揮者との「一体感」についても、男性平均は 4.50、女性平均は 4.70 と、2014 年に比べ、特に男性の重要度が高くなっている傾向がみられた。図 3-28 に示す。

聴衆との一体感も、全体で 4.58 と、2014 年調査、全体で 3.77 より非常に重要度が高くなった。図 3-29 に示す。

重要度：技術向上(2016)

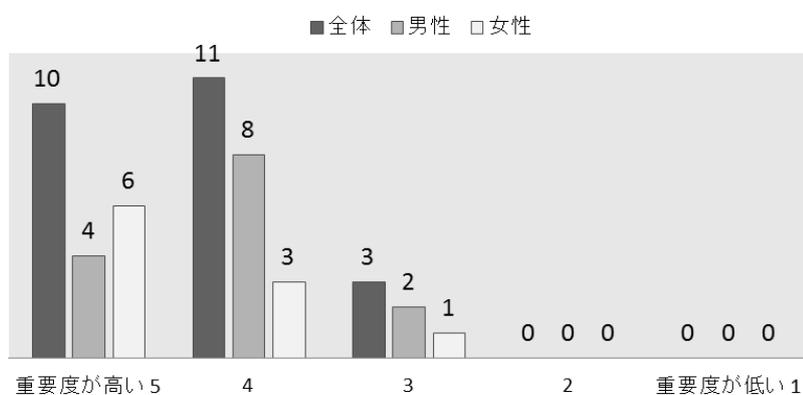


図 3-26 重要度：技術向上（2016）

重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション(2016)

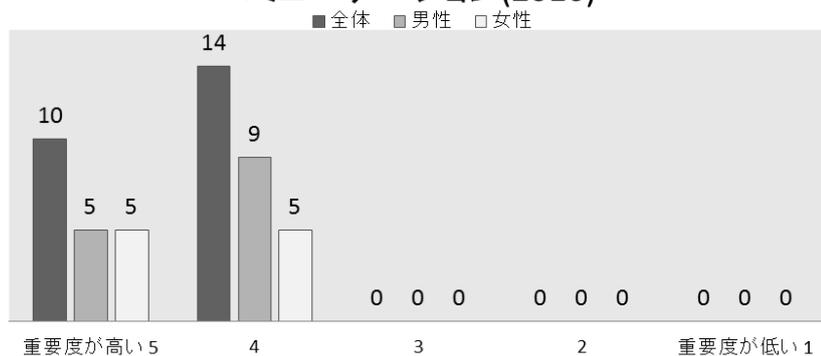


図 3-27 重要度：団員・指揮者とのコミュニケーション（2016）

重要度：団員・指揮者との一体感(2016)

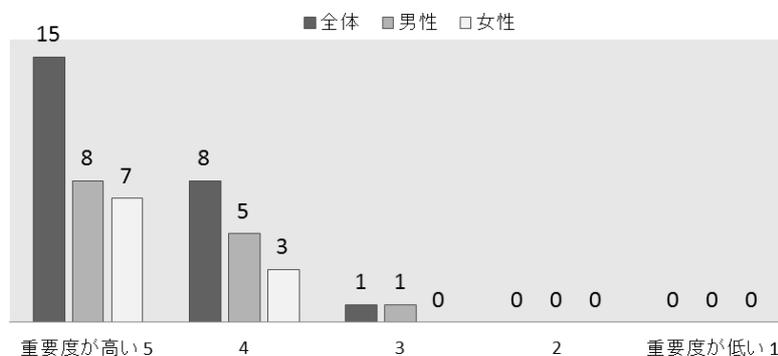


図 3-28 重要度：団員・指揮者との一体感（2016）

重要度：聴衆との一体感(2016)

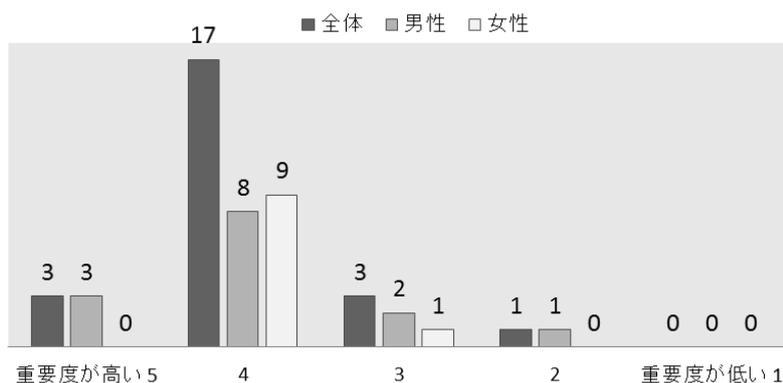


図 3-29 重要度：聴衆との一体感（2016）

⑦設問 15：上記「重要度の4項目」について

「重要度の4項目」について、2016年も「自身で、より優先度が高い順」に4枠で並べるよう、たずねた。最も優先度が高い1番目の枠では、音楽技術の向上が42%で最も高いが、2014年の57%よりは少なくなり、代わりに団員・指揮者とのコミュニケーションが29%、団員・指揮者との一体感が25%と、2014年の19%より増加している。

最も優先度の低い4番目の枠の中では、聴衆との一体感が79%と多い。

最も優先度が高いもの・低いものそれぞれを、図3-30、図3-31に示す。

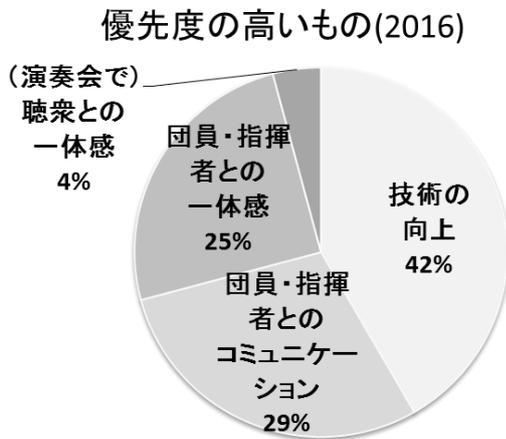


図 3-30 個人の優先度が高いもの(2016)

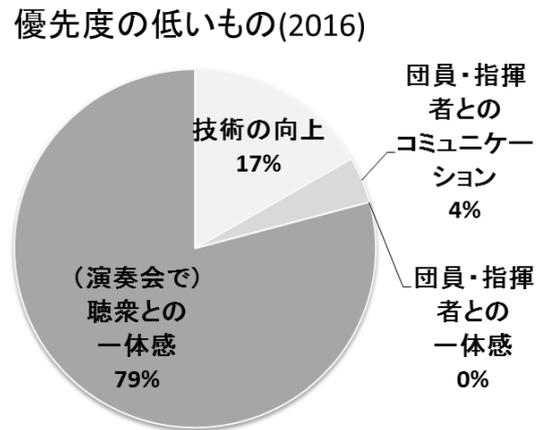


図 3-31 個人の優先度が低いもの(2016)

⑦ ウイーン公演についてのアンケート

ウイーンの設定に関しては、24 サンプル回収の中で男女 1 名ずつが欠席したとあり、22 名から回答を得た。主に【項目 A：個人のモチベーション・項目 B：個人のスキル・項目 C：生きがい・QOL】に関する 4 つの質問項目を 5 レベルでたずねた。

まず、【項目 B の個人スキル】としてたずねた、ウイーン公演にあたっての練習時間増減は、全体で 3.86、男性平均は 3.93、女性平均は 3.78、2016 年定期公演の練習時間と同じく 2014 年よりは低い傾向がある。

また、【項目 C の QOL・生きがい】について、生活の中での優先度（プライオリティ）については、全体平均が 4.19と、通常時と変わらない結果となっていた。図 3-32 に示す。

【項目 C の QOL・生きがい】【項目 A の個人モチベーション】として「活動に参加することでの生活のハリ」は、全体の平均 4.18、男性平均が 4.31、女性平均が 4.00と、定期演奏会と、同じく男性が高い傾向である。図 3-33 に示す。

【項目 A から F】の総合として、ウイーンでの演奏会の満足度についてたずねた。全体の満足度平均は 4.64、男性平均は 4.77、女性平均は 4.44であった。この満足度は、2 回の定期演奏会後のデータと比べて、全体・男女共に非常に高い値を示していた。

図 3-34 に示す。

ウィーン:生活の優先度 (未回答1名)(2016)

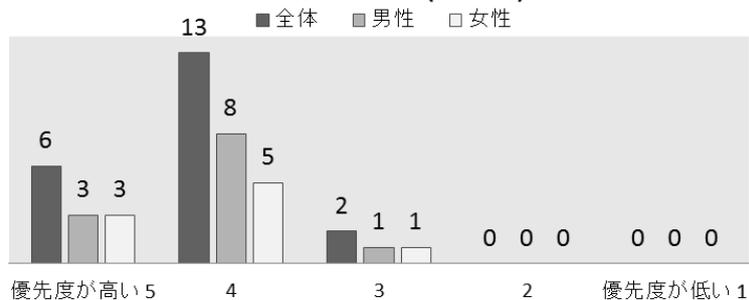


図 3-32 ウィーン公演にあたって生活の優先度 (2016)

ウィーン:生活のハリ(2016)

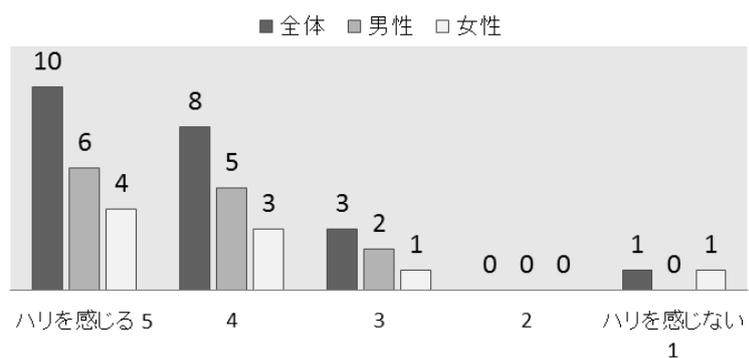


図 3-33 ウィーン公演にあたって生活のハリ (2016)

ウィーン:演奏会の満足度(2016)

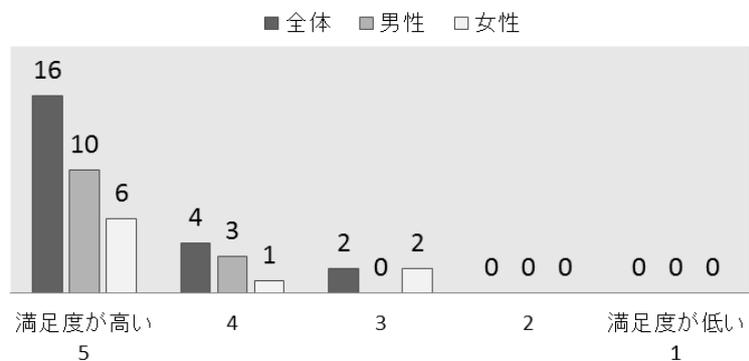


図 3-34 ウィーン公演の満足度 (2016)

⑧ ウィーン演奏会満足度の理由について「自由記述」

自由記述による満足度のレベルと記述の文中に項目(A)~(F)を示した。表 3-10 に示す。

表 3-10 ウィーン公演の満足度理由 (2016) 自由記述

識別 番号	年代	性別	入団 時期	満足 度	自由記述
1	70	男	1997	5	(C)ホールの響きが今まで経験した中で最高でした。会場の雰囲気も違いました。 (F)良い意味で緊張感がありました。(D)メンバー全員熱演した。 (A)自分のコンディションも良かったです。
2	70	男	2014	4	(F)各パートの緊張感のある、(E)指揮者と一体となった演奏
3	60	男	2015		参加していない
4	70	男	2010	5	(C)質的にも今までの音楽生活では最高だった気がした。 (F)直前の練習がうまく行かなかった反動も感じた。
5	60	男	2011	5	(F)ホールの響き。温かい聴衆の拍手。
6	60	女	2003	5	(D)全員と一体になれたから。
7	70	男	2012	5	(B)音楽に集中できたこと。
8	50	男	1982	5	(F)とても響きが良いホール、満員のお客様、エトアルトシュトラウス氏、大使の来場 など
9	70	男	2010	5	(F)会場の音響の良さから自分自身でも満足できる演奏ができた。会場・聴衆も最高。
10	70	男	1980	4	(F)ホールの音響が素晴らしく、周囲の音を良く聴くことが出来た。
11	50	女	2008	5	(C)憧れの地で演奏できた。会場の響きが美しかった。 (D)いつも練習しているメンバーでウィーンでも演奏できた。
12	60	男	2014	5	(F)会場そのものの空間デザインと音響の良さ。(C)海外での演奏ができたこと、 (F)聴衆との一体感。
13	70	男	1984	5	楽友協会のブラームスザールという会場は、音響も素晴らしく、 (D)チェロ、ヴァイオリンの楽器の位置でもよく聞こえ、不安なく演奏できたこと。 (C)今までに経験したことのない素晴らしい会場でした。 ヨーロッパの伝統で会場が日本と違って細長い構造になっているせいだとも思われま す。 日本は古来、河原の土手などでやっていて、音の集中を考えてこなかったけれど、 ヨーロッパは城や城郭の中で演ぜられた伝統なのでしょう。
14	70	男	25年	5	(F)会場の雰囲気、予想以上の観客の入り、音響の心地良さ
15	70	男	2015	4	(F)会場で練習を始めた時に予想外に響きが良いと感じ、意欲が益々高まった。 (C)本番はそれ以上に良かったと感じた。お客様の反応からも実感できました。
16	70	男	2010	5	(F)ホール、聴衆、掛け合い
17	40	女	2012		参加していない
18	40	女	2015	3	(F)聴衆のあたたかさを感じる拍手。ホールの響きの良さ。
19	50	女	2015	5	(F)会場の音響が驚くほど良く、自分または自分達の演奏する音が一音一音聞こえ、 問題点も含め実際に把握出来たことから、(A)今後の練習の目標が明確に判ったこと。 (F)聴衆が本当に私達の演奏で楽しんでくださったこと。
20	60	女	2005	5	ウィーン公演に当たり、(D)様々な困難をメンバー各自の努力により乗り越えていく過 程で、メンバーの思いが強くなり、大きな成功へと繋がった。 (F)先生とも共に乗り越え一体感が持てた。
21	70	女	2014	5	(F)会場の雰囲気と私達を応援して下さい下さった方々への感謝の気持ちが重なって、 (D)演奏への集中力がUpしたのではと感じています。
22	30	女	2012	3	緊張と疲労のため
23	50	女	2014	5	(F)演奏がうまくいった。会場の音響が良かった。皆の心が一つにまとまった。 会場の雰囲気が良かった。
24	30	女	2011	4	(F)すべてが満足のいく演奏ではなかったが、想定外に聴衆も多く、楽しめた

⑨ ウィーン公演を終えた後、音楽活動に向けた気持ちの変化

自由記述の文中に項目(A)~(F)を示した。表 3-11 に示す。

表 3-11 ウィーン公演後の音楽活動に向けた気持ちの変化 (2016) 自由記述

識別 番号	年代	性別	入団 時期	自由記述
1	70	男	1997	(A)音楽は技術が全てではなく、演奏者の気持ち・情熱が重要と再認識。 (D)響きの良いホール・練習場所が良い耳を養い、(B)技術の向上を含めて 技量の向上に繋がると思います。
2	70	男	2014	(B)曲目の背景にある歴史や情報の入手と(A)演奏マインドへの反映
3	60	男	2015	参加していない
4	70	男	2010	(C)元気でいる限り続けたい。
5	60	男	2011	(C)眼の衰えて練習が大変になってきたが、もう少し頑張ろうという気持ちになりました。
6	60	女	2003	(B)楽しく練習し、楽しく弾けるように精進したい。
7	70	男	2012	(A)少し自信がついた。
8	50	男	1982	特にありません。(C)今まで通りの活動を続けます。
9	70	男	2010	(B)今後も演奏技術の向上に活かしたい。 (D)オケ仲間とのコミュニケーションも大切にしたい。
10	70	男	1980	今まで以上にアンサンブル、和音の聞き分けの重要性を感じて精進する所存。
11	50	女	2008	(B)より良い演奏会が出来るように努力していきたいと思います。
12	60	男	2014	(C)ありました。人生の軸足をもっと音楽に傾ける気持ちが湧いてきました。
13	70	男	1984	(C)ウィーン公演は想像をはるかに超えた成功でした。 (B)出発までに楽器や道具の手入れ、練習に打ち込みました。 今までファゴットのリードは自作していたのですが、一抹の不安があり、 プロ作家より分けてもらい演奏したのが功を奏しました。今は自作はやめました。 (A)以前より音も良くなり、練習していてもイライラが減りました。 難しいパッセージも先輩の教え通り、スローでさらうことの意味が分かりました。 (C)ファゴットはマイナーな楽器ですが、日本でフルート、クラリネット、 トランペットなどと肩を並べられるようなメジャーな楽器にしたいと思っています。 ウィーン公演とは別に「旅」がいかに楽しいものであるかも身体で感じました。 (ザルツブルクとウィーンを歩き回ったせいかもしれませんが)
14	70	男	25年	(C)まだまだ演奏活動を続けていきたい
15	70	男	2015	(C)音楽活動に対する意識・意欲は大いに高まったと感じている。 (A)ウィーン公演の後、いろいろと行事・イベント等が重なって練習に欠席してしまい、 実動面では必ずしていないが、個人練習への意欲は大いに高まり、ある程度実践している。
16	70	男	2010	ピークをすぎた
17	40	女	2012	参加していない

18	40	女	2015	(A)ちゃんと練習しようと思いました
19	50	女	2015	いつも限られた時間の中での練習なので、今後も練習時間を増やすことはできないが、 (F)自分を聴衆に納得し、ご満足いただける演奏を目指し、少ない時間の中で効率よく、 効果的な練習をし、より品質の高い聴衆にご満足いただけるようにという思いを更に深めた。
20	60	女	2005	(C)あの時の演奏を胸に更に良いアンサンブル・演奏ができたらと願っております。
21	70	女	2014	(A)結果に満足感があったので、その後の行動にも心のゆとりが生じ、 情報への意欲も増し、旅行そのものへの付加価値が増しました。 (C)輝いた日々でした。 (D)団員の指導とのコミュニケーションにも思い出が沢山。 (D)Jオケを新鮮な気持ちでとらえ始めました。
22	30	女	2012	(B)ウィーン音楽に対する愛着が一層増し、さらに練習に励み、 技術を向上させたいと思うようになった。 (D)J管弦楽団の練習への参加のモチベーションもこれまで以上に高まった。
23	50	女	2014	(B)ヨハン・シュトラウスなどウィーン音楽をもっと極めていきたいと思う。 (D)あと、Jオケの次回定演を頑張りたいと思うようになった。…今まで少しテキトーでした。
24	30	女	2011	特にない。音楽活動はあくまで趣味で、 演奏会の参加によってモチベーションや気持ちに変化することはほとんどなく、 むしろ他の要因(仕事や音楽以外のPrivate)に大きく左右される。

3.6.2 第2回アンケート結果の考察

2016年のアンケート結果は、スキル向上の重視が優勢なもの、2014年と比べて、グループのコミュニケーション・一体化を重要とする割合が上がっていた。また、自由記述部分を3か所でたずね、多くの回答が得られたことから、オーケストラ活動を活性化させるモチベーション形成の要因を考察できた。

ウィーン公演の回答では、毎回の演奏会に加え、遠征による演奏経験が加わったことから、グループの一体感を記述している回答が目立つ。聴衆の反応に触れているものも10名と増えている。今後の音楽活動に向けた自由記述では、個人の技術向上に加えたグループ全体への抱負や、より音楽技術の向上を行い、それを提供する聴衆に向けたものとする回答が見られた。毎年の成果発表の積み重ねによって、個人・グループの技術向上は、グループの一体化・団結を強めるモチベーションとなり、良いグループの環境が個人のモチベーション維持につながっていた。

2016年のデータ分析では、個人・グループスキルの向上により、価値共創はコミュニティ活動の内外へも及び、再び個人のモチベーション形成となっていた。

3.7 構築した仮説モデルに関する考察

高齢者が活性化して活動を行う事例として、J管弦楽団の事例分析を行った。J管弦楽団の団員は、個人とグループのモチベーション・スキルを持続・活性化させる社会活動の中で、参加者自身がグループ内外へも価値の共創を行いながら、生きがいの場を形成し、QOL向上となるモチベーションを持続していた。このスパイラルが回るためには、団員と管弦楽団のスキル向上を支える優れた指導者と、参加者として関わりつつ、環境を良好に保つ働きかけを行うメディエーターの存在が重要であり、成果を披露する場の反響—聴衆の多さや熱気も必要であった。すなわち、

- ①活性化する要素には、まず個人とグループのスキル向上が重要であること、
- ②それが満たされると、グループのコミュニケーション・一体感、
- ③さらには聴衆との共創へとつながる過程

が必要である。これは、高齢者に限らず、一般の組織活動にも当てはまる。逆に考えると、高齢者の活動であっても、一般の活動と同様に、参加者がスキルを向上することで、モチベーションが高まるような組織活動を行う必要があることが、本事例分析の発見事項である。

また、指導者とメディエーターの存在が、高齢者の組織の中でポジティブに働き、スキルとモチベーションのスパイラルに、重要な役割を果たしていたことを発見した。

メディエーターの重要性では、失敗事例としてのA管弦楽団の例を取り上げる。

歴史も長いA管弦楽団が「空中分解」した原因は、メディエーターである団長と、団員の関係修復が行われなかったことにある。団員の中に音大出身者がおり、アマチュアである他者のスキルに対して非常に容赦がなかったこと、また音大出身者含め、J管弦楽団に比べて若いメンバーが多く所属する管弦楽団であったこともある。団長は高齢者であるが、プロ出身ではなく、「参加者の側に立ってリーダーとの橋渡し」という役目が担えない環境になっていた。音楽関係者（プロ）のスキルへの追究は、本来無償提供のものではなく、アマチュアのスキル追求とは違う。「厳しい中にも楽しさ」がなければ、アマチュアの活動は成り立たない。やはり、高齢者の活動のための活性化モデルは、高齢者の特性を捉えた組織運営が必要で、このためのメディエーターの存在が極めて重要である。

また、サービスの視点では、高齢者が社会活動を通して「サービス提供」を行い、「サービス受容者である聴衆」と価値共創を行う中で満足感を得て、また次のサービス提供へつなげる、高齢者とサービスの新しいとらえ方を示した。そして、個人とグループのスキル向上

によって、グループ内の充実が満たされると、より良いサービスの提供につながるが見出せた。

この事例は、オーケストラという音楽活動におけるスキルとモチベーション、サービス提供が活性化する活動につながる事例であったが、他の高齢者の活動ではどうか？「音楽技術」というスキルを、他の一般的な高齢者のコミュニティ活動事例ではどう捉えていくのか？本章の仮説モデルをより上位の概念で捉え、いろいろな高齢者の活動の活性化へ応用することを、次章で行う。

第 4 章

事例分析による仮説モデルの一般化

4.1 本章の目的と研究方法

4.1.1 本章の目的

高齢者が活性化するために必要となる考え方・行動は何かを見出すために、高齢者が多く所属し、持続的に活性化した活動を行っているアマチュアオーケストラ J 管弦楽団の事例によって、モチベーションとスキルの活性化モデル、サービス価値共創モデルの 2 つを見出した。この章では、仮説モデルを一般に適用できるように、一般的な高齢者活動の活性化において、「スキル」に置き換わるものは何か？スキルではない場合、どのように QOL 向上としているのか？これを活性化している 3 つの事例を用いて明らかにし、仮説モデルを、より上位概念で捉えることを狙う。

4.1.2 研究方法

この章は仮説モデルを一般に適用できるかを検証するための事例研究である。3 つの事例のそれぞれの活動について、観察とインタビューを行い、得られたデータを分析することによって、モチベーションとスキルの関係の上位概念で仮説モデルを構築する。本章における仮説モデルの構築は、以下の処理フローに従って行う。

ステップ 1 : I 町老人クラブー自主的なボランティア活動の事例分析

ステップ 2 : S 町地区交流センターー世代間交流とデイサービス活動の事例分析

ステップ 3 : N 市シニア合唱団ー女性部の福祉活動の事例分析

ステップ 4 : 3 つの事例分析結果の考察と一般化した高齢者の活動の活性化モデル

ステップ 5 : 事例分析の考察

4.2 仮説モデル検証の着眼点

アマチュアオーケストラの活動は、現役時代のスキルを活かし、広い範囲から参加者が集まる趣味の活動になる。高齢者が何らかの活動を行う時、多くは地域社会の中に活動拠点を置くコミュニティ活動に所属する。そこで、「老人クラブやデイサービスといった、高齢者に身近な活動においても仮説モデルが成り立つのか?」「また、サービス提供はどのように行われ、高齢者の満足に寄与するのか?」に関して、3章の仮説モデルを構築した時に用いた6つの項目に着目し、以下の4つの観点から検証を行う。

- (1) モチベーションとスキルは、活動の中で参加者にどのように影響するか、またスキルに代わるものは何か(項目 A、項目 B、項目 D)
- (2) リーダー・メディエーターはコミュニティ活動の「生きがい形成」においてどのように関わり、参加者と価値共創を行っているか(項目 E)
- (3) J管弦楽団における定期演奏会のようなサービス提供の場は何か(項目 F)
- (4) 各コミュニティ活動におけるサービス提供の満足感とは何か(項目 C、項目 F)

3章で用いた、AからFの項目の中で、オーケストラとは異なる部分を導くため、上記4項目の検証を行い、仮説モデルの妥当性や有効性について議論する。検証は、事例の参与観察と個別インタビュー、または活動場所における聞き取り調査によるデータに基づいて行った。グループについて、高齢者の活動では、グループ内において皆が「切磋琢磨」してまとまりを得られることが重要であることから、グループの能力とグループモチベーションを分けて、項目Dとして検証を行う。

- 項目 A：個人のモチベーションについて
- 項目 B：個人の自己実現に向けた能力取得の手段
(知識・活動やサービス提供に必要な技能)について
- 項目 C：自己実現(生きがい)を形成する場について
- 項目 D：コミュニティの環境について
- 項目 E：リーダー・メディエーターとの関わりについて
- 項目 F：サービス提供による共創について

以下の節において、各事例分析とその結果を示すことにより、高齢者のコミュニティ活動の活性化が、自己実現に向けたモチベーションの循環であることと、活性化した活動は、サービス提供が行われていることを明らかにする。

4.3 I町老人クラブー自主的なボランティア活動の事例分析

4.3.1 対象事例の概要

(1) I町の概要

I町は人口50万を超える地方都市の中において、その人口が市の11%を占めるという比較的大きな町である。県庁周辺を中心部に通勤圏内ということもあり単身赴任者も多く、高齢化率は全国平均よりも下回っている。平成24年度の「まちづくりアンケート」においても、記入した参加者の半数が60代から80代であり、高齢者が元気な町である。

そこで高齢者には最も身近な存在である「老人クラブ」の事例として、2014年と2017年、実際にI町を数回訪れ見学、インタビューを行った。I町はスポーツ・運動への参加も多いことが特徴的である。地区担当の健康教室指導者（理学療法士）によると健康教室も人数オーバーで午前・午後の2部制に分けなければならないほどの盛況ぶりであるとわかった。また、I町のグラウンドゴルフは公民館ごとのチーム対抗で行い、勝利チームは市の選抜・県の選抜へと進むが、試合が近くなると普段は決して休まない健康教室でも練習のため欠席すると申し出、チームで真剣に練習に取り組むということである。

(2) I町老人クラブの取り組み

I町には18の老人クラブがあり、（2017年には合併により17クラブとなった。）「地区連合」を形成、連合会長と各クラブの会長という組織で成る。県の高齢者支援事業モデル地区に指定された経緯もあり、会員数の増員に向け、日々活動をしている。このための自主的な取り組みとして、連合会長が年に1回、自ら発案・企画した新聞を発行して配布、新たな会員の獲得に努めている。発行費用は全て地元商店や病院などの広告でまかなう。12面の内容は各老人クラブの活動のほかスポーツ大会の結果、ボランティア活動やパトロール活動とその成果、県内の受賞状況などであり、新規参加者だけでなく既会員が目にしてモチベーションアップにつながる取り組みを行っている。新聞がきっかけとなり、これまで地域活動に参加していなかった高齢者が、新たな参加者として活動への動機を持つことが多いという。

また、全会員の6割が女性ということもあり、平成26年からは18クラブそれぞれに1人ずつ女性リーダーを置き、「女性委員会」を新たに結成した。女性リーダーは勉強会や講演会などに参加し、地域との懇親も深める。

4.3.2 インタビュー調査によるデータ収集

18の単位クラブのうち、2クラブのボランティア活動参加者3名に対し、公民館で聞き取りを行い、I町の連合会長と女性委員会のリーダーには個別にインタビューを行った。仮説モデルの構成要素、項目域(A)~(F)を文中に示した。表4-1から4-5に示す。

表4-1 I町老人クラブN氏

<p>[参加者N氏, 単位クラブT 女性66歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブには、夫が60歳になったとき、いっしょに、57歳から（特例として）入っている。 ・クラブTは、団区域のため、ボランティア活動では団地内の花壇の美化を行っている。<u>(A)季節ごとに花を植え替えている。</u> ・グラウンドゴルフや外出を伴う企画には大勢（15・6名）集まるが、<u>(A)ボランティア活動の参加には6・7名くらい。</u> ・<u>(E)クラブTの会長（80歳すぎ）の案で、会員的大幅増につながり、</u> <u>(F)市・県からもクラブが表彰された。</u> ・手芸などが得意でクラブ内で皆に教えることが多いが、<u>(B)年をとられた方が多いと、</u> <u>(66歳の) 私らにできても、できないことも多い。</u> <u>(B)(E)80歳でも、誰でもできることを探し、その人たちも楽しめるように気を配る。</u> ・クラブの(A)(E)会長は、やはり男性中心の楽しみ方を考えがち。お酒を飲むなど。 <u>(D)お金の使い方も全て、男女で違う。</u> <u>(A)(E)女性でも楽しめること、または女性にしかできないことや、</u> <u>(B)ある程度の年齢でもできることを、考えるようにしている。</u>

表 4-2 I町老人クラブ F氏

<p>[参加者F氏, 単位クラブ 女性70歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (A)<u>ボランティア活動（公園の清掃）をして綺麗になったら気持ちが良い。</u> (D)<u>参加した人と話をできる機会にもなる。</u> ・ 表彰状は、（1人暮らしのため）見てくれる人がいないから、棚にしまっている。 (F)<u>（自分の）名前が入っているのが嬉しい。</u> それだけのことをした、という実感は、あまりないが、 (A)<u>表彰をもらったら辞めるわけにはいかない。</u> ・ （人との関わり）(D)<u>言われて腹を立てるだけではない。</u>
--

表 4-3 I町老人クラブ S氏

<p>[参加者S氏, 単位クラブ 女性80歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (E)<u>会長に引っ張ってもらって、朝の掃除をやっている。</u> (A)<u>連合会長がこのような場を作ったことで、朝から挨拶もでき、お話もできる。</u> ・ 掃除は、だんだん(B)<u>やり方を覚え効率がよくなった。</u> ・ 同級生や友人だけでなく、(B)<u>老人クラブで多くの人と会うということは、</u> <u>色々なことがわかって有り難い。</u> ・ 公園の掃除は朝6時半から（夏季は6時）。 (C)<u>終わると「今日の出発点が良かった」と、朝の食事も美味しい。</u> ・ (A)<u>強制ではないので、足や腰が痛いから、と来なくなる人もいる。</u> ・ コスモスの種まきでは（広範囲なコスモス畑の写真を携帯で見せながら） (F)<u>地元の地方銀行からクラブが表彰された。</u> (F)<u>ちゃんと綺麗に育ててくれて良かったと思う。</u> (F)<u>よそからも、子どもたちなども、見に来てくれて嬉しかった。</u> ・ (F)<u>個人でも、表彰をいただいた。「自分はそんなに貢献できていない」と言ったら</u> 「これからも、してもらわにゃいかんから。」と、もしかしたら、 あらかじめ(A)<u>「継続してね」と、釘をさされたような気もするが・・・</u> これまで、表彰などいただいたことなどなかった。 それが、(C)<u>この年になって、表彰をいただくとは。</u> (F)<u>いただいた表彰状は額に入れて飾ってある。飾っていることで、家族にもわかる。</u> 「よく、ちょくちょく出かけていたのは、こういうことだったのか」と。 (C)<u>それで生き生きしていたら、家族も安心するから。</u> ・ (E)<u>知識の豊富な人（女性リーダー）がついてたから有り難い。</u>
--

表 4-4 I町老人クラブ連合会長 I氏

<p>[連合会長 I氏 男性80歳代]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ A町は男性会員も比較的多くスポーツも盛んな地域であるが、 (D)<u>グラウンドゴルフと、カラオケに偏らないようにしている。</u> ・ (B)(D)<u>会員が古紙回収など自主的な経済活動で、年間50万ほどを、 クラブの運営費に回すという工夫も行っている。</u> ・ 老人にかけるお金がもったいないという風潮から、補助などカットの動きもあるが、 (D)<u>老人クラブの発展は、ネットワークづくりとして地域の防災へもつながっている。</u> ・ 要介護者や、グループケアシステムなど、町づくりを形あるものへ。 (E)<u>災害時の対応を強化しないと。現在は絵に描いた餅である。</u> ・ (D)<u>地域の仲間を広げ、(E)会員の健康状態にも気を配っている。</u> ・ (A)<u>転入者など、つながりがないと参加をしにくい。積極的に声掛けを行う。</u> (F) <u>(自主制作の) 新聞配布もきっかけになる。</u> ・ (C)<u>会員から感謝の言葉をもらうと、やっけて良かったと感じる。</u> ・ (C)<u>まずは、自分が地域への恩返しとして奉仕している。</u> ・ (C)<u>地域を知り、人間関係の調整をはかると、自分自身も助けてもらえる。</u> ・ (A)<u>お世話させていただいているという気持ちで常に良い方に解釈をするようになった。</u> ・ (B)(F)<u>地域の清掃などボランティア活動に日々頑張っている人を表彰などし、 その貢献に応えたいと思う。</u> ・ トップが1人だけで長く色々と活躍し潰れたクラブもある。 (D)<u>新しい人がなかなか役員にならない中、クラブを私物化しないよう心掛けている。</u>
--

表 4-5 I町老人クラブ女性委員会リーダーT氏

<p>[女性委員長T氏 女性60歳代後半]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (A)<u>60を過ぎてても老人クラブに入りたくない人は多い。</u> ・ 趣味が同じ知人とはいっしょに行動したいというのが女性。 ・ (D)<u>女性が元気になると男性も元気になる。</u> ・ (B)<u>女性の特性を活かした取り組みとしてグラウンドゴルフ以外も企画をしたい。</u> ・ (A)(E)<u>お金が発生すると参加は少なくなるので、材料費も1000円以下、 活動でのおやつは手作りにしている。</u> ・ (D)<u>皆に同じ方向を向いてもらうことが大事。一人でも他を向いては、できない。 そのための相談事は多く受ける。クラブ内の愚痴や問題点など。 大事なことは、本音で話してくれることを他にもらさないこと。 (E)<u>信頼関係がなかったら、お願いもできない。</u></u> ・ (D)<u>意見も聞く。話し合いの場も持ち、皆にアイデアを出してもらう。</u>

- ・(B)自分でも、常に研修や町づくりの勉強に参加している。
- ・(C)人のことをさせてもらって自分を完成させられる。
ボランティアも自分の勉強となり、自らに還元される。
- ・(E)皆が楽しかった・良かったという言葉が出てくればベスト。
考えたことで喜んでくれる。じゃあ、次は+アップして、などと
考えているとワクワクする。
- ・(C)嬉しかったことは、皆が感謝して喜んでくれること。
(D)リーダーとしての人材が育つこと。
- ・今後、より多くの人を楽しめるもの、拡大できるものを目指したい。
(D)若手（70歳以下）の推進も。結果として、1町の発展につながる。

4.3.3 データによる事例の検証

I町の事例に、モチベーションとスキルの影響、リーダー・メディエーターの関わり、活動の成果発表、サービス視点での価値共創が成り立っているか、観察とインタビューをもとに検証した。

【項目 A：個人のモチベーションについて】

個人が高齢となり、地域社会の活動に参加するモチベーションを持った時、まず老人クラブなどに所属し、その中で自分の得意なスポーツやボランティア活動に参加しようとする。欲求の階層で置き換えると、「集団の所属」から始まることになる。グループ内で自らもボランティア活動を行いながら、引っ張ってくれるリーダーや、熱心に取り組んでいる他者を見ると、触発され自らもできるように頑張ろうと努力する。そして、尊敬すべき他者を見て、自らもその立場に近づく努力をする。

【項目 B：個人の自己実現に向けた能力取得の手段について】

I町では18クラブの中の、それぞれ所属したグループ内において、ボランティア活動を上手く手早く行う知識や、居住地域の美化、地域の安全のためパトロールなどの方法を学ぶ。これは、広く地域に対し、「安全と安定」をはかることにもなる。社会の一員として地域貢献を行っているという自負を持ち、活動を遂行するためには、ボランティア知識を学ぶ。「多くの人と会うと、いろいろなことがわかって有難い。」という発言や、常に研修や町づくりに参加しているということからも、個人の能力向上の姿勢が見られる。

I町では、「地域の美化、安全を自分たちの手で維持するため」に、活動内で多くの情報・能力を得ることが、自己実現に向けた能力取得の手段となっている。

【項目 C：自己実現（生きがい）を形成する場について】

生き生きしていたら家族も安心する、自分が地域への恩返しとして奉仕している、感謝の言葉をもらおうとやっつけてよかったと感じる、というような意見から、グループの所属を通して高齢者の自己実現、生きがいを形成する場が築かれていることがわかる。

【項目 D：コミュニティの環境について】

・若手参加者は、自分よりも高齢である参加者と活動を共にすることで、能力の差異に気づき、ワークショップなどの難易度にも気を配って、皆が楽しめるような活動を行う。個人の技能や知識にも配慮した取り組みは、やがてクラブ全体の良好な環境を築く。

・また地域内にとどまらず市や県、さらに全国老人クラブ連合においても取り組みが評価されるように導き「会員の活動成果による自己実現」を共通の目的としてグループのモチベーションを上げ、男女ともに多くの会員を地域に根付かせる工夫をしている。

【項目 E：リーダー・メディエーターとの関わりについて】

・この良いスパイラルを助け I町老人クラブ全体を活性化させているのは、18クラブを指導者として俯瞰する連合会長である。まず自らが先頭に立ってボランティア活動を行い、地域とも深く連携して新聞の広告費も捻出している。

・女性リーダーの育成に努め、クラブごとに「メディエーター」となる「まとめ役」を輩出する。会員個人と各クラブのグループを皆が楽しめるように「自己実現、生きがいの場」として活性化させているのは、まとめ役としての女性リーダーである。

【項目 F：サービス提供による共創について】

・地域の中で、美化や清掃を行うことは、「地域に対して」サービスを行うことである。毎回清掃などにあたる者には表彰状が用意されるが、地域貢献に尽力したことにより得られた成果であり、継続したサービス共創を行うための会長のアイデアである。コスモス畑などのボランティア活動では、銀行からの表彰だけでなく、遠くからの見物客という成果もあった。サービス提供した者が、想定していなかった他者からも反響を得られる活動になっていたこともわかった。これは、地域の力となり、老人クラブ内での能力・団結力を高め、再び会員個人のモチベーションへつながるという良い循環を生み出す。

・会長は、個人ごとの町への貢献にも応えつつ活動を継続してもらうために 18 のクラブそれぞれが発展するため表彰制度を実施、「見える形」としても印刷物に残している。サービス

提供に価値を意味づけている。

表彰で自分が認められる、表彰状は額に入れに飾ってある、など、提供したサービスが、表彰により目に見える形で認められることも、自己実現と反響の欲求も満たし、モチベーションにつながる。

以上の分析をまとめると、表彰や新聞掲載という、見える形での努力評価は、自分達で地域貢献・地域の安全を担っているという自己実現に向けた能力取得の力とともに、グループ全体のモチベーションとなり、再び個人のモチベーションへとつながる持続・活性化した活動になる。この関係は、第3章でアマチュアオーケストラの活動を分析して構築した仮説モデルである「モチベーションとスキルに着目した活性化モデル」を使って、図4-1のように示すことができる。

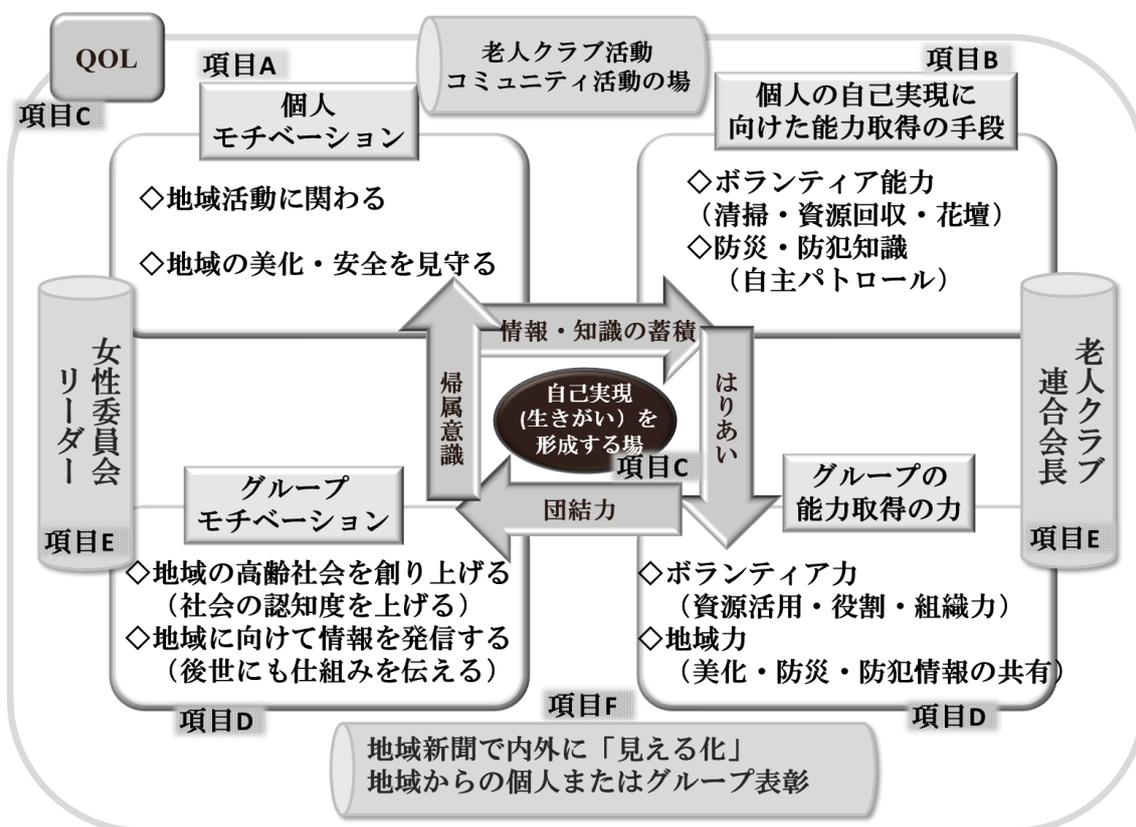


図4-1 I町老人クラブ：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した
高齢者の活性化モデル

地域高齢者が取り組む社会参加活動の大半は自己啓発のみの学習や趣味・娯楽であるが、ボランティア活動はグループ外の組織や団体とも関わり、社会的役割が広がることで活動が

ら得られる心身の効果が大きくなる可能性がある（藤原ら 2005）。

I町のボランティア活動は、多くの居住者が、なかなか参加したがない「清掃」「資源ごみの回収」「花壇などの整備」を主に行う。自分たちの住む地域社会に対し、町の美化と安全を守るサービス提供を行っている。そのような活動を続けるためには、活動を続ける参加者に「表彰状」などで貢献をたたえる仕組みづくりが必要であった。これは、ひとえに連合会長のアイデアによるものが大きい。I町のボランティア活動参加者たちは、「自分たちの暮らす地域の安全・安定をはかるサービス提供を行う」ことで、安心して暮らせるモチベーションを持つ。また、地域からの評価や表彰状は、成果になると同時に他者からの反響として「はりあい」にもなる。評価される活動を遂行することは、自己実現の場を形成する。

地域社会に対して、美化・安全を担うサービス提供を行う、I町の活動をモチベーションと自己実現能力を軸としたサービス価値視点でとらえると、3章でアマチュアオーケストラの活動に基づいて構築したサービス価値共創モデルを使って、図 4-2 に示すことができる。

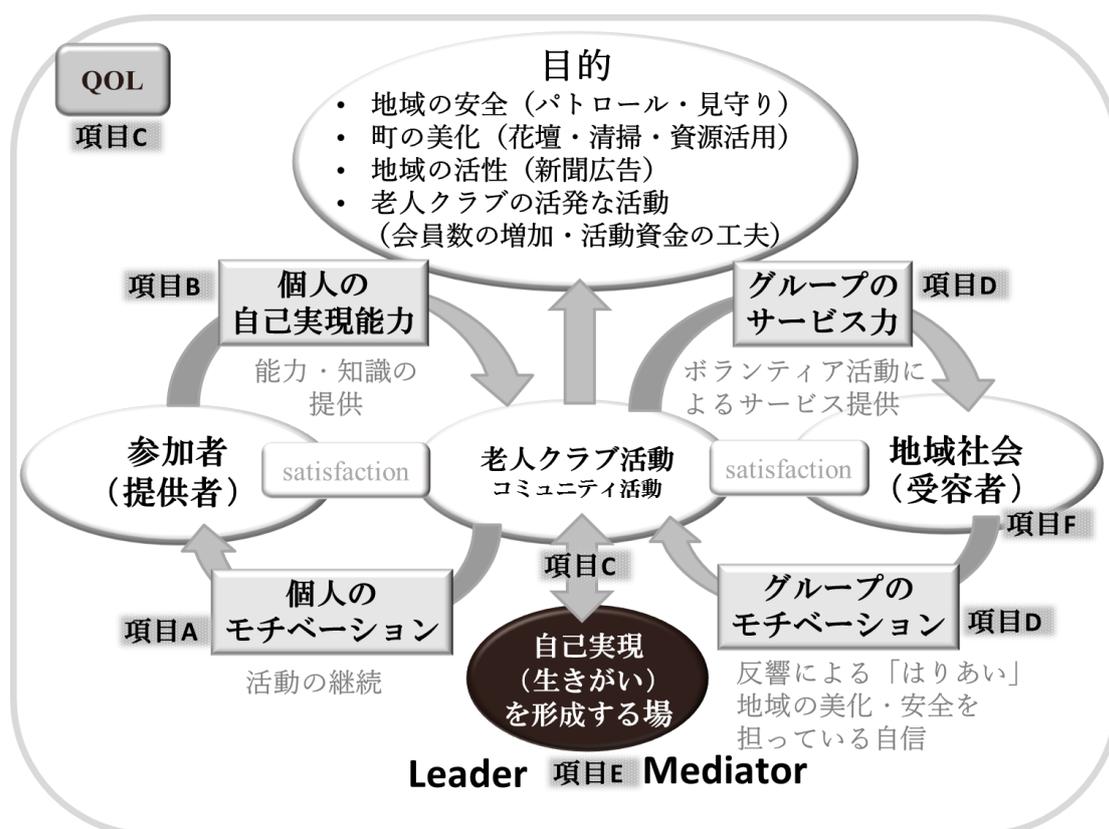


図 4-2 I町老人クラブ：サービス価値共創モデル

I町は、自分たちの町が暮らしやすく安全になるため、地域に行くサービス提供の能力を磨く。また18老人クラブが会員数の増加とともに活性化するよう、自主新聞を作り配布する。地域商店などの広告をタイアップさせ地域内の活性化もはかる。地域の美化や安全見守りは、地域・市・県などの新聞や表彰状という成果と、反響効果により、活動参加者の自己実現、はりあいとなり、活動のモチベーションを持続する力につながる。老人クラブへの参加者が多く、継続して活動するという、組織コミットメントが高いクラブとなっている。これには相談を常に受け、参加者を気遣うメディエーターと、自ら率先してボランティア活動を引っ張りつつ、参加者へ価値提供の配慮を行う会長の貢献がある。連合会長の「地域への恩返しとして奉仕している。」という言葉は、I町に持続したサービス提供を行うきっかけであったことをうかがわせる。I町では、高齢者が地域の美化、安全な暮らしを目的に自己実現に向けた能力向上をはかり、団結して地域の問題解決に向けたサービス提供を行う、というサービス価値共創モデルが成り立つ。

4.4 S町地区交流センター―世代間交流とデイサービス活動の事例分析

4.4.1 対象事例の概要

(1) S町地区交流センターの概要

S町地区交流センターの活動は、介護保険を利用せず自力で通える高齢者に対して、交流やワークショップ・レクリエーションを主体とした登録制の「デイサービス」を行っている取り組みである。交流センターは、少子化で余った小学校内の、一部の空き教室を用い、入浴・送迎を行わないデイサービスの施設へと改修、地域と連携した試みで設立された。

毎回の活動費用は500円、昼食とおやつ、材料費を含む。活動は週に2回、毎回当番制で担当する小学生数名との昼食会をはさんで5時間行う。手芸工作などのワークショップと、レクリエーションとしてゲーム大会、歌や早口言葉、詩や俳句作り、ヨガなどの健康体操が決まった活動である。季節にちなんだ行事は、小学生と共に行い、世代間交流としている。

毎回利用者全員に看護師資格者が検温・血圧測定を行い、健康手帳にバイタルチェックの記録も残す。交流センターの開始後、既に12年を越えたが、はじめからの参加者も多数継続して参加・活動しており、結果として利用者の平均年齢は高く、2014年時点で82歳であり、60代の参加者はいない。活動内容に手芸工作が多いということもあり、参加者は女性が20

数名、男性登録者は1名のみである。週に2回ずつ年間では90回にもなる活動を、高齢者が休まずに1人で通い続けられる秘訣は何か、他地区の自治体からも見学や訪問があるという交流センターを2014年に2回、活動時間帯に訪問し、観察と聞き取りを行った。

(2) S町地区交流センターの取り組み

この取り組みは地区のモデルケースとして開始、当初は30代だった指導者がプランを工夫し、小学生との世代間交流も続けながら毎週2回、12年という多くの回数を重ねて続けてきた活動である。毎回の昼食での交流以外にも、小学生との交流回数が多く、これが社会・道徳の教育も同時に行うことになり、S町全体への良い環境作りへも貢献している。メンバーは、主に他者との交流を目的とし、週2回の活動予定を楽しみに、生き生きと通っている。活動の性質上、個人で製作し、お土産に持ち帰るものが多い。早口言葉などは、メモに書き留めて家に持ち帰り、自主練習をすることもある。また、頻繁に行われるゲーム大会では、優勝者などを壁新聞に貼り出す工夫もしている。最近ではトーンチャイム演奏の指導も行い、小学生と協力して発表の場を設ける試みも始めた。

4.4.2 インタビュー調査によるデータ収集

交流センターの参加者3名に活動中の時間内での、聞き取りを行った。主な意見をまとめて仮説モデルの構成要素、項目(A)~(F)を、それぞれ文中に示した。表4-6に示す。

表4-6 S町地区交流センター参加者女性

<p>[参加者H氏 女性88歳]</p> <p>・大正15年生まれ、(A)(C)<u>90近いが、もう12年継続している。楽しいから。</u></p>
<p>[参加者Y氏 女性80歳代]</p> <p>・(D)(E)<u>ここが長く続く秘訣は、スタッフと皆（利用者）が本当に仲良しだから。</u></p>
<p>[参加者T氏 女性83歳]</p> <p>・健康が日課、朝の散歩と山歩き、夕方からは毎日必ず、37年続けているプールで500メートル泳ぎ、その後にジムや水中ウォーキングもする。 自分の身体のこと自分しかしてくれないので。 でも(A)<u>それだけではコミュニケーションが不足してしまうと</u>考えて、 (C)<u>ここに通いもう10年以上になる。</u> ちょうど未年に交流センターに入り、また未年がきた。 未は自分の干支でもある。(未年の壁かけワークショップ中)</p>

看護師として、利用者の体調管理を行いながら、トーンチャイムと健康講座の時は指導を担当する M 氏と、全般の指導を担当する U 氏にそれぞれインタビューを行った。領域(A)~(F)を文中に示した。それぞれ表 4-7、表 4-8 に示す。

表 4-7 S 町地区交流センター看護師 M 氏

<p>[看護師,メディエーターM氏 女性52歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>利用者の平均年齢が高くなった。(D)介護保険を使わず無理をしないかが心配である。</u> ・ <u>(E)好きな人どうしでテーブルに固まるので気を配る。</u> ・ <u>(D)(E)皆のテンションを「ハイテンション」にすることに気を配る。</u> ・ <u>(A)バイタルチェックの間のおしゃべりでは「人生の深い話」が聞けることもある。</u> ・ <u>(B)(C)健康について皆が指導をよく守ってくれ、そのおかげで</u> <u>(D)一人もインフルエンザなどの流感にかかっていない。</u> ・ <u>(C)健康手帳に「返事」を一筆かいてくれると嬉しい。</u> ・ <u>(E) (高齢者雑誌など) 情報に気を配り、タイムリーなものを取り入れるようになった。</u> ・ <u>(B)(F)小学生との交流演奏会 (トーンチャイム) が夢だったが、これはもう実現した。</u>
--

表 4-8 S 町地区交流センター指導者 U 氏

<p>[指導者U氏 女性47歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>日々、(A)次はどのような内容にしようか考えるのが日課になっている。</u> ・ <u>全員に対し、(A)(E)「帰るまでに1回は笑ったか？」気を配る。</u> <u>(A)(E)一人でいる人には話しかける。話しかけやすい雰囲気。</u> <u>(B)作業レベルにも配慮する。</u> ・ <u>(B)利用者から難しいと言われると、どこが難しかったのか</u> <u>自分も新たな発見があり、工夫を行い改善する。</u> ・ <u>(C)参加者からは、逆に教えられることも多い。</u> ・ <u>(C)楽しい笑顔を見ると達成感がある。</u> ・ <u>(C)手紙をくれる人もいる。自分が辛い時には、その手紙を読み返してみる。</u> ・ <u>(C)一旦辞めると相談されたのに、次も来てくれることもあり、嬉しい。</u> ・ <u>参加者のメンバーと町でバッタリ会うことがあるが、センターとはイメージが異なり</u> <u>見違えてしまう。(D)皆、何を着ていこうか、化粧をしてから出かけようかと、</u> <u>おしゃべりに工夫を凝らして、センターに来ているのだと実感する。</u> ・ <u>(D)(E)今まで全く休めなかった。次のスタッフを育てたい。</u>

4.4.3 データによる事例の検証

この S 町の事例に、モチベーションと自己実現能力の影響、リーダー・メディエーターの関わり、サービス提供による満足感、サービス視点での価値共創が成り立っているか、観察とインタビューをもとに検証した。

【項目 A：個人のモチベーションについて】

- ・個人が健康維持のため、また、このセンターに参加し続けるためにも介護保険を使わないようにモチベーションを持ち、所属をする。健康指導を守り、感染症にも気をつける。
- ・既に長く参加している人は何でも上手い。それが刺激となり「より上手に作品を作ろう」という自己実現に向けた意欲向上のモチベーションにつながる。

【項目 B：個人の自己実現に向けた能力取得の手段について】

- ・見学時の活動では、ちょうど餅つきを企画する時期であり、参加者の中から杵を子どもに教える担当者・捏ね取りの担当などが決められていた。「捏ね手は、餅がひび割れないようにする水分などのコツがあり、案外難しい」「子ども達に教えなければいけないから、できる(腕に自信がある)人を担当にして」「これが本当の“昔取った杵柄”だ」など、季節行事を通じた世代間での交流に対して、より得意な者が、その役目にあたるよう、真剣に参加者で討議する姿が見られた。

- ・作品展では、小学生も作品を目にするため、より良いものを展示することに努めていた。

【項目 C：自己実現（生きがい）を形成する場について】

- ・「あなたにとって S 町地区交流センターはどんな場？という、利用者に行ったアンケートでは 1 位が「生きがいの場」で 88.9%であった。（S 町センター紹介パンフレットより）
- ・利用者は皆、雨の日も雪の日も天気に関係なく自転車や徒歩で通い、風邪で休むことも少ない。うがいや手洗いの徹底と予防接種の呼びかけ、適切な水分補給についての知識、呼吸法・気功など健康講座実践の効果が表れているということだった。そのため活動内での感染症が 1 度も起こっていない。
- ・昼食時には、当番の小学生が交替で給食を持参し、訪れる。毎回異なるメンバーの小学生に「今、流行っている遊び」を聞くことや、自分の体験・昔遊びを伝えることも「はりあい」となっている。

【項目 D：コミュニティの環境について】

- ・12 年もの継続により、個人の技能は、グループ全体の能力へと影響する。毎回の季節行事を通し、昔の知識を思い出し共有する。

・作品作り・鑑賞からは、他者の作品への講評やアドバイスも生じ、それはやがて「全員が上手くできる」ことになる。

・グループとして「小学生に負けないように頑張る」というグループの団結・モチベーションも生まれる。

・季節に合わせた伝統行事では、知識を伝えるサービス提供者として、高齢者の出番となる。世代間交流や季節ごとの行事を通し、活動の様子が地域の新聞や広報ページにも掲載されることで「S 町地区交流センターのおばあちゃん・おじいちゃんチーム」という「顔」になっており、活動・グループが広範囲に認知されている。

【項目 E：リーダー・メディエーターとの関わりについて】

・指導者は、毎回異なるワークショップの計画を立て、1 人ひとりが楽しんで作成できる配慮も行うが、通常はバイタルチェックを主に行うまとめ役も、健康講座とトーンチャイムの指導を担当している。健康講座やトーンチャイム演奏を行う時、指導者は参加者として活動をとともに行い今度は「まとめ役」に回る。

・「手紙」や、健康手帳への「返事」などは、リーダー・メディエーターにとっても価値共創となっていることがわかる。

【項目 F：サービス提供による共創について】

・小学生に「昔の伝統」を教える「知識提供」を行うことは、小学生・保護者・教師にとっても、かつての文化を知り、学ぶ機会となっている。

・共に昔遊びをし、今の流行りを教え合った小学生も卒業し成長する。町で会うと挨拶をする。小学生の保護者も知識提供に感謝をし、高齢者の存在に教えられることも多い。地域に提供したサービスは、当日のみならず、時間を経ても、提供者への満足感となっている。

参加者は週 2 回必ず会う仲間や、指導者・まとめ役とのコミュニケーションを通し、様々な作品作りや早口言葉の自主練習、ゲームの勝敗においても各自で能力を磨いている。壁新聞やゲーム表彰などの成果もまた、個人のモチベーションとなっている。

地域の広報など、成果が見える形での評価も、グループ環境を充実させる。

また、このグループの活動には、年間 90 回、12 年という長期間の活動を支え続けているリーダー・メディエーターの存在が、大きい。リーダー・メディエーター自身も工夫を重ね、デイサービスセンター内に限らず小学校・地域に向けても、充実する活動を通して価値共創を行っていることがわかる。

以上をまとめると、S町の「モチベーションと自己実現の能力取得に着目した活性化モデル」は、図4-3に示すことができる。

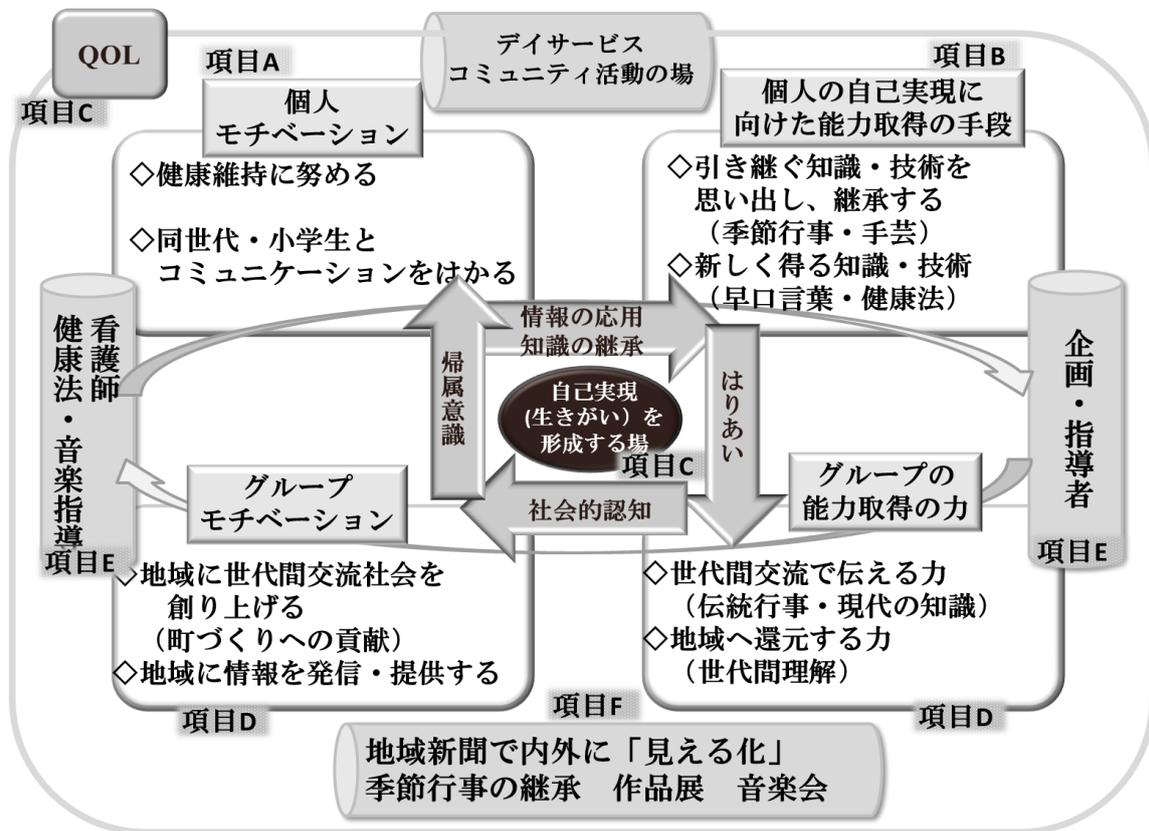


図4-3 S町地区交流センター：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル

日下(2008)は、高齢者の世代間交流の動機には「世代継承意識」「自己充足意識」「地域貢献意識」「世代理解意識」の4次元が存在するとし、世代間のいきいきしたかかわりあいが個人の心理的発達課題の達成に大きな役割を果たす、と述べている。小学生は、卒業して中学・高校に進学しても、センターのおじいちゃん・おばあちゃんと町で出会うと、挨拶をかわす。地域にとっても理想的な交流が行われている。

参加者は、かつて得た行事の知識や、長年培ってきたスキルを、世代間交流を通じ、小学生や、その保護者にも伝えるというサービス提供を行う。元気な姿が地域新聞に載ることで、異世代・同世代に活動が伝わり、「センターの活動者」として認知される満足感は、自らの

生きがいにつながっている。活動に楽器の練習も加わったことで、最近では聴衆へのサービス提供もできつつある。

S 町のセンターで行われる活動をサービス価値共創の視点でとらえると、図 4-4 に示すことができる。

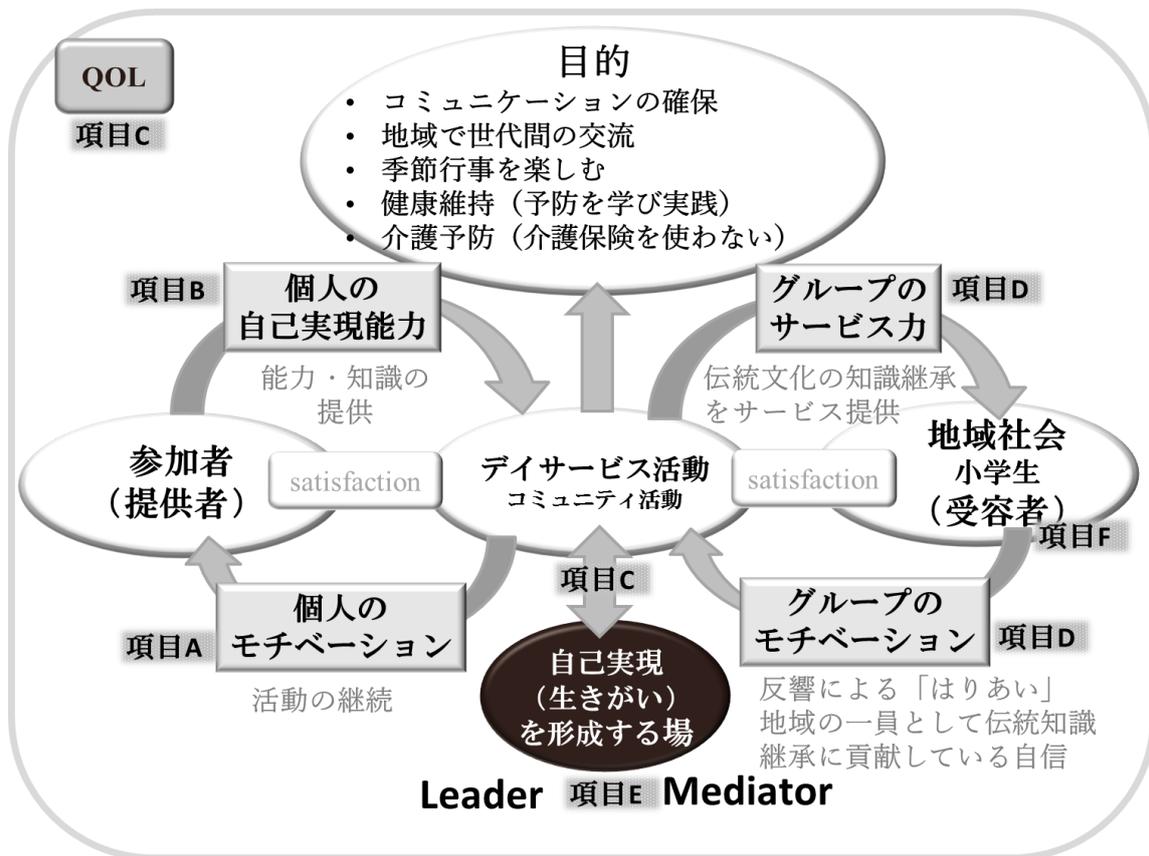


図 4-4 S 町地区交流センター：サービス価値共創モデル

S 町の活動は、色々な地域コミュニティで以前から多く実施されている内容である。しかし、平均年齢 80 を越える同じメンバーが継続して年間 90 回もの集まりを 10 年以上継続させるほど、組織コミットメントが高い活動を行うためには、居心地の良い環境を維持させる、優れたまとめ役が存在が不可欠となる。S 町では、2 人の指導者が交互にまとめ役・メディエーターの役目を果たしており、それぞれの役割を分担させながら連携をはかり、楽しく続く工夫に力を注いでいる。充実した活動は「雨でも雪でも休まずに出かけよう」というモチベーションとなる。介護保険を使わないよう、参加者が健康に対する知識を学び、生き生きと活動している。

S 町の事例は、高齢者が健康で生きがいを持ち、世代間には先生となって知識を伝えるというサービス提供を行っている。このサービス提供は、その場だけに限っていない。小学生の成長後の様子など、サービス提供者にとって時間経過後の満足感も得られている。S 町センターでは、高齢者が地域へのサービス提供活動を自らの自己実現の場として、生きがい、はりあいとする、サービス価値共創が行われていた。

4.5 N 市シニア合唱団－女性部福祉活動の事例分析

4.5.1 対象事例の概要

(1) N市老人クラブ連合の概要

N 市は、2016 年 4 月の時点で人口が 12 万余り、祭りが盛んな市である。高齢化率は 65 歳以上が 30.7%、75 歳以上が 15.3%。独居老人数は 4,295 人、単位老人クラブ数 93 クラブ、老人クラブ会員数 5,716 人、老人会加入率 15.3%である。

N 市の老人クラブ連合会は、“地域社会と健康長寿社会を築く担い手として期待に応え、ふるさとへ貢献すると共に、重要な社会的役割を自覚し、足腰の強い組織体制の確立強化に取り組んでいる。また、長年培ってきた知識や経験を活かし「健康・友愛・奉仕」の三大運動をはじめとする様々な活動を展開し、老人クラブ活性化と実効力のある健康づくり・介護予防の推進を全地域に展開し、積極的に活動をしている。”（N 市老人クラブ連合会 2018 年プレゼン資料より）N 市は介護保険料が全国でも高い順位であったが、市の熱心な取り組みにより、最近はだんだん少なくなってきている気配が見られるということである。2017 年 6 月、シニア合唱団がちょうど発足 3 年目を迎えた時、活動場所に 2 回訪問し、見学と聞き取りを行った。

(2) N 市シニア合唱団の取り組み

2014 年に市が「健康都市づくりワーキンググループ」を開催、市老連が発足 55 周年を迎えたのを機会に、2015 年度から健康都市づくり事業として、3 つの新事業「食生活改善事業、奉仕活動（シニア合唱団）、健康づくり」に力を入れ取り組んでいる。シニア合唱団は、2015 年 6 月 16 日に N 市の老人クラブ連合会、女性部の役員によって結成された合唱団である。福祉施設への慰問、市の行うイベント等に参加するため月に 1 回、講師を迎えて練習している。

この合唱団の特色は、立ち上げ時と、以後毎年、市から活動補助が支給されている点であ

る。どの地域でも老人クラブに支給される活動助成額は少ない。さらにクラブ内の個別の活動に助成が支給されることは、極めて珍しい。通常は参加者から会費を集めないと大きな活動はできないのが実態である。そこで、老人クラブ連合会、女性部長の A 氏が、高齢者と市の協力を持ちかけた。高齢者の介護保険料が全国でも高いほうであったことから、高齢者の健康促進をはかり、介護保険料の減少につながる健康な町づくりに、女性部も協力をする提案をした。そこで市が合唱を「健康推進事業の一環」とすることで、このような活動としては珍しい「活動補助の仕組み」ができた。立ち上げ時はイベントに協力できる期待に応えられるよう、女性役員たちが全員駆り出されスタートした。現在は合唱団メンバーの約半数（25名ほどの半分）は、各単位クラブから出席したい女性メンバーを募って、活動を続けている。年間に数回の慰問と、演芸会や市などのイベント時にも依頼されて発表を行っている。

合唱団の講師には、長年教育現場で活躍し、現在も県の合唱活動と福祉を広く受け持つ 70 歳の男性があたり、指揮と指導、慰問先の決定も行う。

4.5.2 インタビュー調査によるデータ収集

活動の参加者 5 名に対し、後日、個別にインタビューを行った。

仮説モデルの構成要素、項目(A)~(F)を、それぞれ文中に示した。表 4-9-4-13 に示す

表 4-9 N 市シニア合唱団 参加者 I 氏

<p>[I氏 女性76歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>こんな(A)しっかりした人（メディエーター）が引っ張ってくれるなら、と参加した。</u> ・ <u>(E)顔も広くこの人についていったら何とかかなと思った。</u> ・ 県大会にも連れて行ってくれた。 ・ <u>(B)1か月1回お腹から声を出すのは楽しい。</u> ・ <u>(A)先生の関係する音楽会など、前は行かなかったが聴きに行くようになった。</u> ・ <u>(B)先生のお話・説明が良い、知識を得たい。</u> ・ <u>(D)シニアコーラスは充実感・はりあいがある。</u> ・ <u>(F)慰問の歌で泣いてくれると、すごく良かったと思う。</u> ・ <u>(C)喜んでくれると充実感がある。</u>

表 4-10 N市シニア合唱団 参加者 F氏

<p>[F氏 女性81歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (A)<u>元気でいないことには、皆に迷惑がかかる。特に子どもに。</u> 90までは一人で暮らす。 ・ (E)<u>先生が「この世に音痴の人はいない、練習すればできる。」と上手に教えてくれる。</u> ・ <u>昔から音楽は好きだったが、(A)合唱コーラスをよく聴くようにしている。</u> ・ (B)<u>市民合唱団はレベルが高くシニアコーラスに参加した。</u> <u>合唱技術はもっと欲しい。</u> ・ (D)<u>慰問の前には20-30分必ず声を出してから本番に行く。</u> (F)<u>皆が知っている曲をいっしょに歌ってと言うと、手をたたいて</u> <u>いっしょに歌ってくれる。(C)高齢の方が歌うと懐かしい。</u> (B)(F)<u>本職の人のようにレベルが高なくても発表で聴く人が喜んでくれる。</u> (C)(E)(F)<u>聴いてくれるのは有り難い。先生のおかげ。</u> (C)<u>じっと耳をすませて聴いてくれると「来てよかったな」と感じる。</u>
--

表 4-11 N市シニア合唱団 参加者 O氏

<p>[O氏 女性84歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ <u>音楽経験はなかった、音楽は嫌いだった。</u> 昭和8年生まれ、兄弟が7人と多く、音楽じたい楽しんだことはなかった。 (A)<u>先生に会って、「ふるさと」や昔の歌が楽しいものだと思い始めた。</u> ・ (A)<u>懐かしい曲を歌う時、小さい時とか色々ふり返り、何か思い出す。</u> ・ (E)<u>いやいや女性部をやっていたが、(女性部長が)色々していただいて</u> (D)<u>合唱やノルディック・食育も、和気あいあい楽しんでいる。</u> (E)<u>女性部長は気兼ねなく冗談も言いやすい。相談も受けてくれる。</u> ・ (B)<u>先生の話、知識がとてもステキ、作詞者の話などしてから、稽古に入る。</u> <u>お話の根本から始まったら、歌も内容が変わってくる。</u> ・ (A)<u>先生の他でやる講座(地域での生涯学習)もなるべく行くようにしている。</u> ・ <u>合唱の皆はもともと親しいけど、(D)合唱は休みなくいらっしやる。</u> ・ (D)<u>最初はなることかと思っただが、皆さん上手になられて。</u> <u>だんだん(先生の)満点が出るようになった。</u> ・ (C)<u>女性部をやめても合唱団は続けて行きたい。</u> ・ (F)<u>発表時、聴いている方がいっしょに歌ったり、手拍子をしてくれると、</u> (C)<u>自分も涙が出る。</u>

表 4-12 N市シニア合唱団 参加者 G氏

<p>[G氏 女性80代]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (A)合唱に参加するようになってから、その日は用事が入らないようにして休まないようにしている。 ・ (B)歌詞を暗記するようになった。家でも知らない間に歌っている。 (C)唱歌なら季節の歌が自然に出てくる。秋なら紅葉、鶯の声がしたら早春賦。 ・ (F)発表では皆真剣に聴いてくれて気持ちが良い。 ・ (D)皆さんが知っている歌を皆で選曲するので、一体になるようなところはある。 ・ (D)今のグループは、和気あいあいでもとまっています。雰囲気が良い。 (B)歌が上手くなったと思う。(D)練習している時にハーモニーが綺麗になった。 ・ (E)先生は忙しいのに時間割いていただき、気さくにやっけていただいている。
--

表 4-13 N市シニア合唱団 参加者 U氏

<p>[U氏 女性75歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 音楽経験はあったが（ピアノ）合唱参加は、役員だったから強制的に・・・ (A)(B)老人クラブは入るまでは嫌だったが、自分を延ばすためにも、 もっと早く入っておけば良かった。 ・ 合唱に参加してから月に1回の練習だが慰問に行くようになった。 (F)月に1回の練習だけでは、熱が入らないが、発表の場があるから熱心にできる。 それに向けてがんばらないと。3年で10か所以上行っていると思う。 (B)(F)発表の場があるのは良いこと。これが励みになり、練習する。 ・ (B)(E)楽譜は持つだけ、口は歌詞を暗記で、が基本、先生の教えることに応えたい。 (B)慰問は3-4曲、アンコールが入ると5曲、全部覚えないと、大変。 ・ (D)グループの合唱に対する姿勢が変わってきた。ただ入って歌うだけでなく、 歌詞を覚えにやいかん、となった。(B)皆、歌詞を覚えてくるようになった。 ボケ防止にもなる。「私はよう覚えん、口パクでいこう」と言っていた人たちも いっしょうけんめい覚えてくる。 (D)最近、もう「口パク」という言葉は聞かなくなった。これは進歩。 ・ (D)(E)グループのまとまりはある。女性部長の力か。 (D)助け合って車何台かに分かれて乗り、慰問に行くから 人間どうしのコミュニケーションはできてくる。 (F)慰問をやめましょう、などと言う人は誰もいない。 ・ 最初は男性部の反発もあったが、(D)女性部の熱心さに、 男性部もだんだん協力してくれるようになってきた。
--

合唱団の立ち上げとまとめ役、活動補助という市との交渉などにも尽力し、女性部をまとめる A 氏に、聞き取りを行なった。表 4-14 に示す。

表 4-14 N 市シニア合唱団 女性部長 A 氏

<p>[女性部長A氏 80歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ <u>元気な老人は働く。(A)若くから老人クラブに入るべき。</u> <u>「寝たきり老人になる前」が大事。</u> 男性は仕事の続きでそのまま高齢になる。・ (D)(E)<u>各クラブへの市の補助金は最高額（70名以上のクラブ）でも7万しかない。</u> <u>1円玉募金や、そうめんなどを作り、活動費用を捻出している。</u>・ (D)(F)<u>老人クラブが市といっしょになり協力した方が互いのために良い。</u>・ (F)<u>市長と考え方が一致している。慰問で喜んでくれると市長の耳にも入る。</u>・ (A)<u>なるべく昔の歌を歌うように。(D)市長もいっしょに歌を歌うことも。</u>
--

4.5.3 データによる事例の検証

この N 市の事例に、モチベーションとスキルの影響、リーダー・メディエーターの関わり、活動の成果発表、サービス視点での価値共創が成り立っているか、観察とインタビューをもとに検証した。

【項目 A：個人のモチベーションについて】

- ・ 合唱は皆が他に予定を入れず、休まず参加している。
- ・ 発表経験を年に数回ずつ行うことで、最初は女性役員として仕方なく参加した者、歌は苦手であった参加者も、ロパクの他人任せなどにはせず、家で歌詞を覚えてくる。

【項目 B：個人の自己実現に向けた能力（スキル）取得の手段について】

- ・ 80 歳代であっても 「発表する歌詞は、全て覚える」という意気込みがある。参加者は、普段から家でも練習を行わないと、5 曲ほどの歌詞を覚えることはできない。
- ・ テレビでは学生の合唱コンクールなどを見て、歌の参考にする。
- ・ 指導者が解説する歌の背景も楽しみで、他の場所で唱歌をテーマとした生涯学習が開かれる時は、勉強に訪れている。

【項目 C：自己実現（生きがい）を形成する場について】

- ・ インタビューからは 「来てよかったなと思う」「本職のようにレベルが高くなくても喜んで聴いてくれる」「自分も涙が出る」という「発表の場が励み」という声が多くあった。

【項目 D：コミュニティの環境について】

- ・慰問の際には、高齢者どうし助け合って何台かの車に分乗し、協力して出かけている。
- ・選曲は、皆が知るものを、メンバーで話し合い決めるので、一体感を生む。

【項目 E：リーダー・メディエーターとの関わりについて】

- ・先生の説明や話を聞きたい、先生の教えることに応えたい、といったことから、合唱団にとって、リーダーの存在が大きな影響を与えていることがわかる。
- ・A氏は合唱では参加者側の「メディエーター」であるが、「引っ張ってくれる、しっかりした人」でもある。合唱の立ち上げや活動補助費用、グループの良好な環境づくりは、メディエーターの尽力が大きいことがわかる。

【項目 F：サービス提供による共創について】

- ・発表の場があるから熱心にできる、聴いている人がいっしょに歌ったり、手拍子をしてくれると自分も涙が出る、といったことから、発表の場が合唱団の能力向上とモチベーションに大きな影響を与えていることがわかる。
- ・歌詞を全て覚え、「顔をあげて歌う」ことで、より良いサービス提供を行おうとしている。

以上の分析結果から N 市の「モチベーションと自己実現の能力取得に着目した活性化モデル」を図 4-5 に示す。

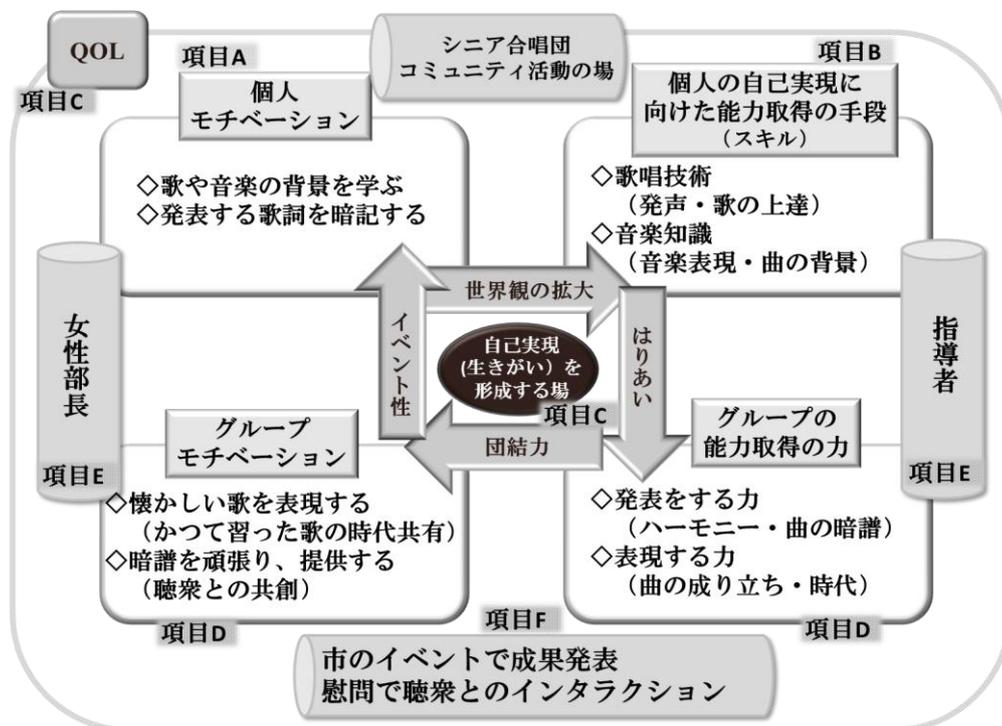


図 4-5 N 市シニア合唱団：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した
高齢者の活性化モデル

N市では、老人クラブ連合会で揃いのユニフォームがある。それ以外に、合唱団独自のユニフォームもあり、発表時には指導者も着用し、指揮を行う。揃いのカンカン帽を全員で被ることもある。これは、参加者の一体感を高めるだけでなく、聴衆に向け、舞台上での一体感を見せるという、サービス提供の工夫をしていることがわかる。歌詞を覚えた参加者は、顔をあげ、聴衆の様子も感じとり、目を合わせることもできる。聴衆は、練習を重ねた発表に拍手や手拍子で応え、感動で涙を流す。参加者は、聴衆から充実感を得て、ますます練習に身が入る。介護保険料を減らす目的で始めた健康の取り組みも、少しずつ効果が表れているということだった。サービス価値共創の視点でとらえると、N市のシニア合唱団のサービスモデルは図4-6のように示される。

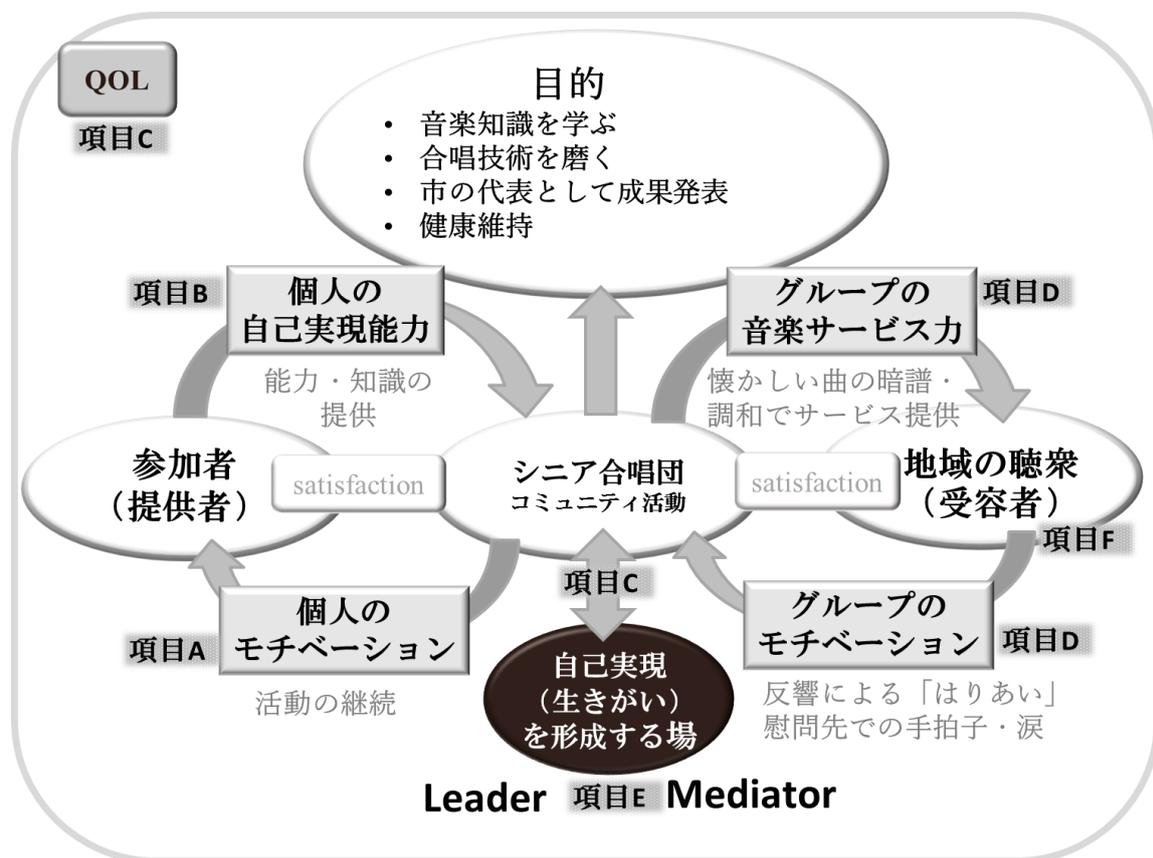


図 4-6 N市シニア合唱団：サービス価値共創モデル

シニア合唱団は聞き取りからも、聴衆と大きな価値共創を行っていることがわかる。N市の大きな特徴は、市も指導者とメディエーターと共に活動を支え、サービス価値共創の

サイクルを回す補助をしている点である。参加者は「役員をやめても合唱は続けたい」というほど、合唱団に対してコミットメントが高いことがうかがえる。グループが、サービス提供の能力を努力して上げ続けていることも、一因であると推察される。

4.6 事例分析結果の考察

事例分析から、3章で構築した、モチベーションとスキルモデル、サービス価値共創モデル、高齢者の活性化に必要な指導者とメディエーターに関して、以下のように考察した。

4.6.1 モチベーションとスキルモデルに代わる自己実現の手段とモチベーションとの関係モデル

3つの比較事例は、日常生活に密着したボランティア活動、世代間交流も目的とした有料のデイサービス活動、市が文化的位置づけを明確にして設立された合唱団である。アマチュアオーケストラの活動と異なり、現役時代から高齢期の活動に向けて技術の備えをしていたわけではない。アマチュアオーケストラの「スキルとモチベーションモデル」に代わるものとして、「自己実現の手段とモチベーションとの関係モデル」が、いずれの事例でも成立した。

[モチベーションと自己実現に向けた能力取得]

I町ではボランティア知識・能力を学び、地域へのサービス提供を行うことで、地域美化や安全につなげ、表彰状や、遠くからの観客という成果を得ながら、自分たちの町を安全で、きれいにしようというモチベーションを維持させている。

S町では、週に2回、年間90回も顔を合わせる仲間とのほりあいだけでなく、毎年進級する小学生と関わり「昔ながらの伝統や知識を教えている」という伝統知識の継承を行っている自負がある。その責任感からも、楽器演奏や、小学校で展示される作品の出来栄えに向けて力が入る。

N市では、市と協力することで、活動は市民に広く知らされる。施設慰問以外でも発表の場が多くなると、より熱心に音楽技術を身につけようとする。合唱の活動時間以外でも、音楽の知識や合唱能力（スキル）を個々に学ぼうとしていた。

いずれの事例でも、高齢者が自らの自己実現に向け、活動や、サービス提供に必要な知識・能力・技能を身につけようと努力している。グループの中でも、他の参加者との切磋琢磨が

「良いはりあい」となっている。自己実現能力を向上させることで、グループの能力も上がり、再び個人モチベーションに働きかけるという活発な活動につながっていた。

【活動成果】

I町では、行政の行うボランティア表彰の他に、連合会長が自ら始めた地域新聞で、自主的に清掃などのボランティア活動貢献者を紹介し、個別に表彰状も渡している。参加者は掲載されることで貢献が明示化され、地域内での誇りとなって、個人、あるいはグループのモチベーションとなる。新聞は広く地域全戸に配布することで、参加していない者へのクラブ参加のきっかけも提供している。

S町でも地域新聞で活動の写真が掲載される他に、センター内においても毎月壁新聞が掲示される。壁新聞は、センターの高齢者活動だけではなく、小学生たちが世代間交流をグループで研究して、発表するものも同じ場所に掲示されるため、中には自分たちの写真もあり、見るものが多い。常に自分たちの活動が更新されて明示化されているため、天気が悪くても休まずに参加することにつながっている。

N市では聞き取りから、聴衆とのインタラクションが非常に大きいことがわかる。この聴衆との共創は、大きなはりあいとなって次に発表する歌詞を真剣に覚えるなど、自己実現に向けた活動の能力に影響していることがわかる。

上田は、集団行動の特徴として、個人の行動が他者（観客）の前で行われる観客効果を述べている（上田 2003）。成果のうち、勝敗や表彰の新聞掲載は、地域において未来の参加者へのモチベーションともなる。発表は、同じ世代の聴衆・観客へも価値を提供する。持続・活性化している活動は、参加者だけではなく、活動の外・地域や社会に向けても価値提供を行う。「より上手に、見てもらう相手に賞賛される」こと、「より上手に、聴いてもらう相手に喜んでもらおう」とするモチベーションが、さらに能力の向上を望む。高齢者が、コミュニティで行われる社会活動や学習の中に「アウトプットできる場」を取り入れることは、他者（観客）の前で世の中の役に立つボランティア活動・社会活動を行うことにつながり、自身が「はりあい」も得られる出番・活躍の場となっている。

今回の事例研究では高齢者の持続・活性化する「成果」として次の2点が挙げられた。

- (1)発表を伴い、グループ内の共創と、聴衆としての他者との共創が成果としてあるもの
- (2)何らかの勝負や貢献などで得る表彰状、新聞掲載などで、見える成果がグループの価値共創につながるもの

グループで共通の目的ができ、成果が明示されることで、活動の努力が価値として評価される。活動の評価は「グループ内外への価値共創」も生み、「次の新しいことへの挑戦」という活動の持続・活性化につながっていた。

4.6.2 サービス視点からの考察

3つの事例の持続・活性化している活動では、グループの共通目標に向け、個人が自己実現のための能力取得に努め、活動の場に提供している。コミュニティ活動のグループは、参加者の力を結集し、地域の環境、または地域の聴衆に向けたサービス提供を行う。提供したことで得られた評価は、グループと個人の大きな満足感となる。社会活動の場でサービス提供を行ったことが、個人の自己実現、生きがいに結びつき、QOLの向上をもたらしていた。

I町は、地域の美化・安全といった「重要であるが、皆がやりたがらない」サービス提供である。ここにクラブ独自の表彰や、自主新聞を取り入れ、参加者に満足感が多くフィードバックされる仕組みを取り入れ、サービス提供を継続させている。

S町は、地域の小学生を中心に、その保護者に対しても、高齢者の持つ昔ながらの伝統知識を継承するという、サービス提供をしている。この成果は中学生になっても朝、センターの参加者に挨拶するなど、地域の信頼関係を築いている。参加者は、自分たちの活動成果を常に地域新聞や壁新聞で確認でき、後に成長した小学生たちからも、はりあいを得ている。これが自己実現を形成し、長く活性化する活動につながっている。

N市は、多くの施設に訪問し、練習して暗記した歌をサービス提供することで、聴衆と共創を得ることで、大きな自己実現に結びついている。ユニフォームの統一は、慰問であっても「特別な舞台」として観客にアピールできる。

このように、誰かに対してサービスを提供して喜んでもらうという点が、アマチュアオーケストラの事例を含めた4事例を通して共通に観察された。これは、サービス価値を共創し、それを通して自己実現を図るという意識がモチベーションの向上につながっていることを示唆している。

4.6.3 リーダー・メディエーターの役割

3事例の活動では、指導を行うリーダーと、参加者側でありながら、グループに気を配るメディエーターが1名ずつ存在していた。高齢者の社会活動は現役時代と違い、参加者の能力や環境、体調に配慮しなければならない。優れたリーダーシップを持つ人物は必要である

が、リーダー1人だけでは、高齢者の持続的な社会活動は難しい。

三隅は、集団の生産性とモラルに対し、どのような監督行動が良いか、課題解決に長けた目標達成指向の監督方式と、人間関係の維持を中心とする監督について4分類し、実証研究を行っている。生産性とモラルの増大に貢献する監督とは、自由放任など弱い関わり方ではなく、双方を兼備し、なおかつ基準以上の強度が見られる場合である（三隅 1965）。吉崎は、同じ分類型を用い、校長のリーダーシップ行動を測定している。これによると、三隅の説が支持されているが、同時に教頭の指導者的存在の影響が大きい可能性も指摘している（吉崎 1979）。

ここで、J管弦楽団も含めたリーダー・メディエーター8名を、表4-15に示す。

表4-15 4事例のリーダー・メディエーター

コミュニティ活動	リーダー 役割と年齢	メディエーター 役割と年齢
J管弦楽団 アマチュア オーケストラ活動	指揮者 プロオケ出身 男性（81歳）2016年時点 指導以外でも反省会で交流に 参加する。観客が楽しめるプ ログラムへ工夫。	団長 現役会社員 男性（60歳）2016年時点 大所帯の楽器搬入や管理、公 演の手配、さらに人間関係の フォローアップに努める。
I町 老人クラブ 自主的な ボランティア活動	老人クラブ連合会長 男性（80歳代）2017年時点 自主制作の新聞や、表彰状と いった試みで会員数の増加と 町全体の美化・安全に努める。	老人クラブ女性委員長 女性（69歳）2017年時点 女性委員会のとりまとめとし て、各クラブの女性役員の相 談を受け、円滑な運営に協力。
S町 地区交流 センター 世代間交流と デイサービス活動	地域役員 女性（47歳）2014年時点 年間90回の集まりを休まず、 参加者に気を配り、代わりに 励ましをもらい運営している。	看護師 女性（52歳）2014年時点 高齢者の感染症を完全に防ぐ べく、健康指導を徹底。音楽 を通じた世代間共創も。
N市 シニア合唱団 女性部の福祉活動	県・市の合唱指導・生涯教育 男性（70歳）2017年時点 広く合唱や生涯教育に関わり 多忙だが、練習以外でも合唱 団の集まりには率先して参加。	老人クラブ連合会女性部長 女性（80歳）2017年時点 尽力し、市と高齢者の協力体 制を作り上げた。指導者のい ない時間は参加者を引っ張る。

各事例では、1名が指導役として活動の場の予定・方向性・練習や企画などのプロセスを組み、参加者の自己実現獲得へと導く。もう1名のまとめ役は、メディエーターとして、指導者がいない間でも、参加者と指導役をつなげる役目を行う。様々な立場の高齢者が集まる

社会活動、特にこのような高齢者の自主的・互助的な集まりにおいては参加者側の要望や意見、気持ちや相談ごとなどを聞きとり、まとめ役がそれを指導者に伝えることも必要となる。

J 管弦楽団と N 市シニア合唱団では、指導技術に専門性があるが、場合によっては指導役がまとめ役の領域へも協力を行う工夫も見られた。

I 町老人クラブと S 町地区交流センターでは、まとめ役が活動のコーチに関わることもあった。指導者の教える技術や知識を参加者にうまく伝える役目として、まとめ役は、ある時は指導者の教えるコーチにもなる。

場のまとめ役としてのメディエーターは、同時に自らも自己実現に向けて学び能力を高める参加者でもある。自らも指導者・リーダーに教わりながら他の参加者へ指導者の意思をわかりやすく伝え、指導者にも参加者の意見や要望を伝える。多様な参加者が集まる集団において、場の良好な環境維持にも努めマネジメントの役割も果たす。その上で参加者に「次回も必ず来よう」というモチベーションを起こさせ、メディエーター自身も参加者からのフィードバックを自分のモチベーションとして次の活動に活かす。

指導者は時として参加者のため技術的に難しいことも指導する。まとめ役が参加者側の立場に立つメディエーターとして、指導者との間で連携し、橋渡しの役目を行い、なおかつ指導者とまとめ役の連携ができていることが、持続・活性化するグループ活動においての重要なポイントとなっている。

いずれの事例においても、リーダーは肩書きとしてその役目をこなすだけでなく、活動に付随するイベントなどにも積極的に足を運んでいる。I 町では、男性リーダーがまず率先して地域のボランティア活動を行っている。S 町では、トーンチャイムの演奏を始めたが、まずリーダーが他のスタッフとともにメディエーターに演奏技術を習い、高齢者に教えるコツを学んでいる。N 市では、指導者はメディエーターが要請されて出演した市民ミュージカルにも足を運んでいる。J 管弦楽団では、指揮者が自ら反省会の場を用いて、参加者と音楽談義を行いながら音楽知識の向上に役立っている。このようなリーダーのふるまいは、参加者のモチベーションに大きく影響する。

また、活動外でも人間関係など環境を良好に保つ工夫をして、細かい配慮を行うのは、メディエーターの役目である。I 市では、単位クラブの女性役員の相談は一手にメディエーターが引き受け、男性会員とも調和をはかる。S 町では、小学校校舎を用いているため、参加者に感染症が出ると、しばらく休みとしなければならない。10 年以上にわたる活動で、健康を管理し続け、感染症を出していないのは、ひとえにメディエーターの尽力である。N 市では、

市との連携にメディエーターが大きな影響力があったが、女性リーダーがほとんどで構成される合唱団であるため、人間関係にも大きな配慮が必要である。参加者を良い方向へ引っ張りながら、環境の良好な維持に尽力している様子がインタビューからもわかった。J 管弦楽団は、大きな楽器と集団が動くため、会場や交通の手配が大変である。また、「トラ」という演奏会のみ助っ人も関わる。この大所帯の人間関係の調整をはかり、ウイーン公演も無事に終了したのは、メディエーターが裏方で尽力したおかげと言える。

高齢者の活動にリーダー・メディエーターの2名が連携して関わることで、三隅、吉崎の述べている良い2面を併せ持つ要素が働く。

メディエーターは、参加者の心身の健康に配慮して、場の良好な環境維持にも努めるマネジメントの役割も果たす。リーダー不在時でも、率先してリーダーの意向を遂行する。メディエーターは、参加者に価値を提供し、指導者とも価値を共有する。活動の中で得られたフィードバックを自らのモチベーションとして自分自身にも価値を共有する。多様な参加者が集まる高齢期の社会活動において、グループがまとまりを見せるためには、ある程度の期間、継続した活動が必要である。この期間を参加者に配慮して支えるのが、リーダー・メディエーターであるが、ひとたび信頼関係が築かれて環境が整うと、次は共通の目標設定に向けて一丸となることで、グループの自己実現能力とモチベーションが高まる。

高齢者が、長く良好な環境を築いている社会活動では、高齢参加者が望む、自己実現に向けた能力を向上し、そのモチベーションを維持させるために、リーダーだけではなく、メディエーターの役割が加わるのが、高齢者のコミュニティ活動で、組織コミットメントを高く保つ工夫であり、また、サービス価値共創を築くための重要な要素となっていた。

第 5 章

歌声サロン活動へのアクションリサーチによる仮説モデルの検証

5.1 本章の目的と研究方法

5.1.1 本章の目的

これまでの 3 章・4 章において、高齢者が活性化する社会活動において、どのような仕組みづくりが必要であるか検証できた。実際にこの仕組みを用いることで、活性化していない活動に変化が見られるか、アクションリサーチを行い検証する。本章の目的は、活性化モデルとサービス価値共創モデルの有用性を実証することである。

5.1.2 研究方法

本章は、歌声サロン活動のアクションリサーチ研究である。まず参与観察を行い、改善すべき課題を抽出、次にアクションの取り組みを行い、評価する。効果測定のために、参加者と関与者にアンケートとインタビューを加える。得られたデータを分析することによって、モデルの有用性を確かめる。本章における仮説モデルの検証フローは、以下のように進めた。

ステップ 1：アクションリサーチの対象の調査と課題抽出

ステップ 2：アクションリサーチの実施と結果

ステップ 3：仮説モデル検証のためのデータ収集

ステップ 4：仮説モデルの検証

ステップ 5：アクションリサーチの考察

以下の節において、各ステップで行った分析とその結果を示すことにより、アクションリサーチの評価と検証の流れを示す。

5.2 アクションリサーチの対象の調査と課題抽出

5.2.1 アクションリサーチの対象：サロン活動の調査

対象としたサロン活動は、地域と連携した活動の少ない、東京都 S 地区の福社会館を使用して行われている。このコミュニティ活動は、通常の「ふれあいいいききサロン活動」形態とは異なり、地域の老人会の 1 つ「H 会」をまとめている世話役の女性（当時 91 歳）が、知人のピアノ指導者（当時 79 歳）を誘い、メンバーで懐かしい唱歌・童謡を歌うために発起人となって立ち上げたものである。これが地域包括ケアの実施開始時期であったことから、会館から広く区民へも提供を求められ、「歌声サロン」を名乗る経緯になった。地区の高齢者に向けた広報は、福社会館の管理者が入口のポスター掲示とチラシ、会館のホームページで行う。参加形態は区内在住の高齢者に限ること、ただし申し込み・登録などは不要とし、誰でも参加自由なスタイルとした。

第 1 回目は、決定時期が急であったことから広報体制もまだ不十分であり、また後期高齢者 2 名が主に運営を担うコミュニティ活動の場で、区内の広範囲から不特定の参加者が募集されることには懸念があった。そこで活動に同行し、持続・活性化する活動に向けた実践的な試みを加えるために、まずは半年間の参与観察を行うこととした。

2014 年 6 月を第 1 回目とし、毎月 1 回、2 時間の活動で、懐かしい唱歌や童謡を中心に皆で歌う。広い範囲での参加が可能となったために、集まる者の大半は、隣に座る参加者の名前も知らない。指導者は、高齢者に対する音楽活動として、先ずは誰でも歌えるように、音程を変えた伴奏譜を自作し、努力した。指導者が歌詞を用意、（楽譜はページ数の都合で却下された）福社会館管理者がコピーしてファイルに綴じ、全員に配った。一部歌詞の存在しない曲は、発声練習代わりに、と指導者が黒板に歌詞を書いた。初回は H 会会員と、ポスター告知により 23 名の出席があった。（内、男性は H 会会長の 1 名）活動には、会館で唯一ピアノがある部屋を使用するが、ピアノは前方の壁に寄せてある。この様子を図 5-1 に示す。

世話役は代々、この地域において書店経営を行っていたため、知人が多い。毎回の開催後に随時参加者から感想を聞き出し、頻繁に指導者と共有を行って改善に繋げた。当初危惧された参加は、老人会外からも予想以上に集まり、20 名から 30 名程度となった。毎回、指導者が季節にあった懐かしい曲を数曲ずつ増やし、福社会館がコピーしてファイルに増やしていった。この時点では毎回訪れる参加者も、入れ替わる参加者も見られ、グループのまとまり、グループスキルやグループモチベーションの形成には程遠いように感じられた。しかし、

開始半年で特養ホームの出張コンサートを要請された。開催前に福社会館がプログラム作成の協力を再三要請したが、協力は得られず、1名が切り絵を提供してくれたのみで、それを表紙に福社会館がプログラムを作成した。演目について希望を求めても、反応も提案もなかったため、指導者が、それまでにサロンで歌ってきた親しみのある曲10曲を選んだ。

コンサート当日は17名と、多くの参加者が出向き、聴衆の15名に対して歌う人数の方が多結果となった。図5-2に示す。コンサート中には、懐かしい曲に感動して涙を流す聴衆や、控室に訪れて御礼を述べる聴衆も2名現れた。図5-3に示す。このコンサートを境として、グループの参加者どうしが親しく話し合う兆しが見えてきた。活動成果というには、わずか6回の練習であったが、1つの目標を達成したこと、同世代との聴衆とのインタラクションを得られたことで、グループ内にまとまりが見られるようになった。この際一部の参加者に聞き取りを得られた。また聴衆の御礼も、要約し書き起こした。表5-1に示す。



図5-1 初回開催の様子 指導者は左前方にあるピアノに向かっている



図 5-2 第1回コンサートの様子



図 5-3 第1回コンサート後に聴衆が控室に御礼を述べに訪れた様子

表 5-1 コンサート終了後のヒアリング

対象者	性別	感想
参加者A	女性	顔が赤くなっていた、血の巡りが良くなったのか。 楽しかった。
参加者B	男性	人の前で歌ったのは中学以来だ、少し緊張した。
参加者C	女性	今日出かける時、娘に『老人が、老人に対して何ができるというのか?』と咎められたが、 皆がこんなに喜んでくれたと、帰宅して堂々と伝える。
聴衆D	女性	本当に懐かしくて嬉しくて涙が出た。 自分はこの町で生まれ育ち、空襲もここで経験した。 (近隣の、皆知る大きな寺に避難した、と話す) これを聴けたから、また頑張って長生きができる。
聴衆E	男性	色々な人がコンサートで来るが、知らない曲ばかり。 <u>今どきの歌はわからない。</u> 今日は懐かしく知っている歌ばかりで本当に楽しかった。 (大きく手を挙げて) ありがとう!

5.2.2 参与観察から得られた課題の抽出

半年間の観察より、コミュニティ活動の場における活性化要素を検討し、モチベーションと自己実現の能力取得（スキル）に着目した課題を抽出する。

(1) 課題の抽出

観察からわかったことと、活動中、世話役が指摘したことから、活動における課題の抽出をはかる。

全体的な問題として大きく次の 2 点が挙げられる。まず、[1] 部屋の構造上、指導者が壁を向いて伴奏しなければいけないことが大きな要因である。指導者は、なるべく後ろを振り返って話すように工夫しているが、大半の時間は、参加者と対面にならないことになる。[2] 高齢参加者の「聴力」の問題がある。参加者に音楽のエピソードなどを話しても、特に後ろに座る者は、会話がほとんど聞こえていない様子が見てとれた。積極的な前方の参加者だけが聞こえるのでは、遠慮して後方に座る者は参加しづらくなってしまう。世話役が参加者から聞き取ったところでも、「聞こえない」という声があり、世話役から「マイクを使って話

したらどうか」という提案があった。

自己実現のための能力取得に関する問題点は、次の 2 点である。[3] 必ず前方でメモや録音を取る参加者もいるが、多くは「たくさんの曲を、ただ歌いたい」と思っている。「ただ、たくさん歌いたい」という要望も、世話役が食事会などの聞き取りで得ている。これは、聞こえないことも一因であるが、能力向上を伴わない「楽しいことだけの追求」であるとも言える。[4] 指導者が皆に背を向けており、歌い出しの合図や指揮ができないことは、何より能力の向上を大きく阻害する。

モチベーションに関して観察でわかった問題点は、[5] 質問などに対して反応が見られないことである。2 択で挙手を求めても、誰一人として、どちらにも手を挙げない。前方に座る者まで、場の雰囲気で行わないほどである。集団での役割分担など、自主的・協力的な活動に変化させる必要が大いにある。[6] 壁向きの弊害は、モチベーション面でも当然生じる。参加者は、手元の文字だけのファイルが向き合う相手となっている。

観察からは、このような改善すべき点が発見された。

この歌声サロン活動において、モチベーションと自己実現に向けた能力を向上させる高齢者の活性化モデルがうまく回るようにし、サービス価値共創を行う活動に向けて、改善すべき点は、まず個人が主体的に自己実現のための能力を磨き、活動の場でのまとまりも強くし、グループ能力・グループモチベーションが個人モチベーションとなるスパイラルを回すことである。早々に発表の機会も得られたことで、これによる満足の傾向は生じている。良い方向に動く可能性は見出せている。

(2) 仮説モデルにおける活性化要素について

【項目 E】指導者とメディエーターの役割・連携は、とれている。

【項目 F】活動成果の披露の場については、コンサートでの緊張・達成感・聴衆とのインタラクションにより、表 5-1 のような変化が生じた。

指導者・メディエーター・発表の場が支えているが、個人のモチベーション・能力取得に対する向上心・自己実現の場【項目 A・B・C】はまだ弱い。特にグループモチベーション・グループ能力の向上【項目 D】には活性化が見られない。

参与観察中、コンサート前に発見された課題は、多くの参加者に主体的な活動を行う反応が見られないことだった。大変なことはやりたくない、1 つのアクティビティが楽しそうであれば参加する、もし、少しでも難しければ「もう、この年だから」できない。もっと簡単

で、楽しそうなものを探そうか、という傾向は、事例検証中にも高齢者によく見られた傾向であった。活性化モデルのスパイラルが回らない箇所を図 5-4 に示す。

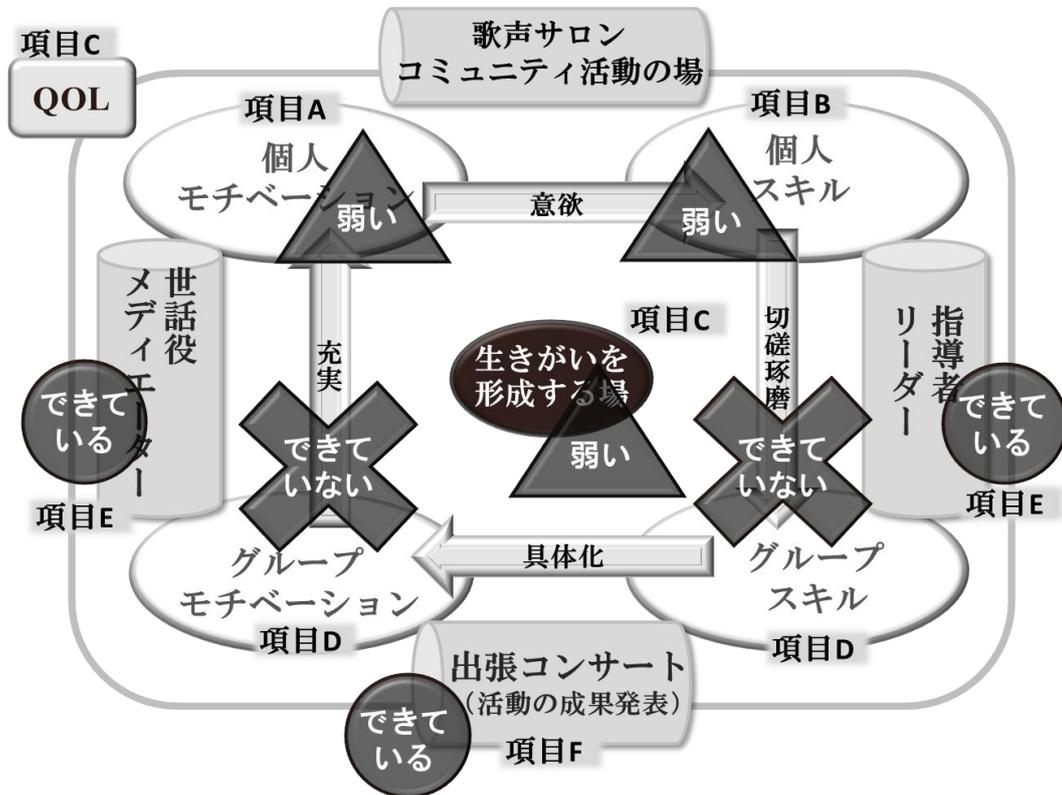


図 5-4 歌声サロン開始半年後のモチベーションとスキル活性化モデル

5.3 アクションリサーチの実施と結果

5.3.1 課題解決のためのアクションリサーチの計画

そこで、能力向上とモチベーションの項目に重点を置いて、以下の改善を行うことを試みることとした。

- (1) 個人が自己実現の能力取得に向け、自主的に能力向上に努め、これがモチベーションの維持につながる工夫を行うこと
- (2) 明確な目的を示し、グループとして能力向上を伴う活動となること、グループモチベーションを促す工夫をすること

聴力による参加しづらさを補うためには、視覚的なアプローチをとることにした。これは、

対面で活動を行うことにもつながる。そこで、福祉会館と交渉を行い、スライドとマイクを用意してもらい、以下のアクションにより、改善の効果をあげようと考えた。

アクション1：（フェーズ1）個人のモチベーションとスキル、QOL向上

- [1] スライドによる進行を行う。活動で歌う曲の作曲者や背景、エピソードなどを写真とイラストを用いて補足する。(項目全体として)
- [2] マイクに加え、パソコン用スピーカーを用意、スライドで流す動画の音を大きく拾えるようにする。(項目全体として)
- [3] 指導者の用意する季節の曲に加え、1年を通して「企画曲」を提案、楽譜も作成する。歌詞カードから「楽譜」を読むことに変化させ、音楽の知識も伝える。(B)
- [4] ゲスト指導者に指揮者の協力を得られることになったことで、歌い出しの問題解決、音楽知識を得られるようにする。(B)
- [5] 早い時期から、次のコンサートプログラムへの協力を仰ぐ。表紙などを飾る素材は、立体作品でも写真でも良いと伝える。(A)(D)(F)
- [6] 参加者の積極的な反応が起きるように働きかける。活動の目的が活性化するように前方を向く工夫として、スライドの内容に季節感など、誰にも共通の話題を盛り込む。(A)(D)

アクション2（フェーズ2）：グループの能力・モチベーションの向上、自己実現を目指す場の形成

フェーズ1の結果を評価しつつ、以下の試みを増やしていく。

- [1] グループモチベーションの向上として、積極的に意見の交換を促す話題を取り上げる。地域内の話題から、全国、広い地域の話題も取り入れ発言の機会を促す。(項目全体)
- [2] 参加者の中でも、20歳以上年齢が異なっている。共創に向け、世代を意識した話題を取り上げる。(項目全体)
- [3] 世代間を連想させる企画曲を取り入れる。日本の歌についても深く追求し、理解を深める。様子を見つつ、音楽能力の向上を目指す曲に取り組む。(B)(D)
- [4] 参加者から歌いたい提案曲を募り、楽譜を作成する。(B)
- [5] コンサートに向けた明確な目的の確認と、参加する意欲を、より高める。アンサンブルなど、他の楽器との共演で、理解を深める。(A)(D)(F)
- [6] パート練習などで役割意識を高める。活動の関わり方について、聞き取りを行う。(A)(D)

5.3.2 アクション1（フェーズ1）の取り組みと結果

発見した問題点、アクション1における改善に向けた取り組みと結果を表5-2に示す。

表5-2 フェーズ1の経過

フェーズ1	問題点	アクション	結果
	<p>参与観察：2014年6月第1回～2014年12月第7回 第1回コンサートまで</p>	<p>2015年1月第8回～2015年12月第18回</p>	<p>第2回コンサートまで</p>
全体	<p>[1]ピアノの位置が壁向き、指導者は常に参加者に背を向けている。指導者・世話役の年齢が高く、新しいスタイルも取り入れ難い。</p> <p>[2]高齢者の聴力には差がある</p>	<p>[1]スライドの進行を取り入れる。曲の背景、エピソードを写真とイラストを用いて補足。</p> <p>[2]マイク・パソコン用のスピーカーを用意しスライドで流す動画の音を大きく出力する。</p>	<p>[1]スライドを取り入れたことで、参加者が皆、常に顔を上げるようになった。指導者の選ぶ曲の説明や背景を写真やイラストで視覚的に補足することにより、より多くの視点で音楽を伝えられるようになった。</p> <p>[2]企画曲などについて、インターネット上の音楽動画を再生した際、動画の「ブラボー」のシーンでは、参加者から思わず拍手が起こった。</p>
スキル(能力取得の手段)	<p>[3]「難しいことは避け、楽しいことだけやりたい」者が多い。聞こえないことで、発声や歌の説明も退屈になり、友人と雑談するなど集中を欠く様子もうかがえる。福祉会館の要望で「大きな字で書かれた、歌詞だけのファイル」を用意している。</p> <p>[4]特に前方にはメモや録音を取っている熱心な参加者もあり、新しいスキル・知識の伝え方に工夫を要する。歌い出しの合図ができないこともスキル向上を阻害する。</p>	<p>[3]指導者の用意する季節の曲に加え、1年を通した「企画曲」として60年以前の洋画のテーマ曲を、日本語歌詞の楽譜で作成し歌う。（難易度の調整）1曲に限り、2声部への挑戦も行う。歌詞カードから「楽譜」を読むことに変化させ、簡単な音楽の知識も伝える。</p> <p>[4]ゲスト指導者に指揮の協力を得られることになり、歌い出しの問題解決と豊富な音楽知識を得られるようにする。</p>	<p>[3]企画曲では、映画音楽をカバーしている日本人歌手の動画も合わせて鑑賞することで、曲とともに、時代背景も懐かしむ機会となった。2声部にして楽譜を作成した曲では、全員が難しいパートに挑戦する様子もあった。</p> <p>[4]実践的試みに賛同した指揮者がたびたび訪問し、指揮と楽しい会話で参加者のモチベーション維持に大きく貢献した。12月の第2回コンサート当日は、飛び入り参加として、高齢者で結成されたアンサンブルが伴奏の一部を担った。参加者・聴衆とも新たな経験を楽しむ様子が見られた。参加者の大半はこれまで音楽に関わりがなかったが、指揮者の指導以来、合唱やクラシック音楽会など他の音楽を学ぶ興味にもつながった。</p>
モチベーション	<p>[5]質問に対しても反応が見られない。2択で挙手を求めても、どちらにも挙手が無い。集団の中での役割設定など、自主的な活動へと変化させる必要がある。</p> <p>[6]参加者が向き合うものは、文字のみの歌詞カードである。（壁向きの弊害）</p>	<p>[5]早い時期から、次のコンサートプログラムへの協力を仰ぐ。表紙などを飾る素材は、立体作品でも写真でも良いと伝える。</p> <p>[6]参加者の積極的な反応が起きるように働きかける。活動の目的が活性化するようにスライドの内容に季節感を盛り込み、共通の話題を投げかける。</p>	<p>[5]編み物や色紙といった作品も全てコンサートプログラムの表紙に取り入れたことで、自分の作品が印刷されたことを楽しみ、「自ら作成に携わった」喜びとなった。互いに楽譜を片付け合ったり、椅子の移動なども皆が積極的に行う姿が見られるようになった。</p> <p>[6]知っている土地の話があると、参加者の中から同意的な発言などが出てくるようになり、良い反応が見られるようになった。社会活動の経験が全くなかった参加者も、サロンの仲間が参加する他活動（老人クラブや福祉会館の企画など）に参加するようになり、初対面であった参加者たちが親しくなっていく様子うかがえた。</p>

5.3.3 実践（フェーズ1）の経過と評価

全体を通して、スライドの効果は特に大きかった。これまで、手元の譜面だけを見ていた参加者が、後方に座る者でも、顔を上げて前を向くようになった。図 5-5 に示す。

また、アマチュアオーケストラ事例研究時に親交ができた管弦楽団の指揮者（当時 79 歳）が自ら見学と協力を申し出てくれたことも、参加者のスキル向上とモチベーションの維持に大きな貢献となった。指揮者はコンサートの直前含め、1 年間で 5 回訪問している。専門的な難しい話は極力避けていたが、それでも「難しい」と言う参加者も、はじめは僅かに存在した。しかし、訪問のない月には「指揮の先生は、今日来ないの？」という質問(A)が出ることもあり、曲の出だしの合図が本格化しただけではなく、これまでとは異なる男性の指導者から、新たな分野のスキル・知識を得た参加者が、生き生きと参加する様子が見てとれた。男性の参加者も増加しつつある。ゲスト指導の様子を図 5-6 に示す。

企画曲では、かつて流行した歌謡曲の歌手が、洋画のテーマ曲をカバーして歌う動画を用意した。参加者が口々に「懐かしい！」と声をあげ、楽しそうに曲に取り組み始めた。(B)この期間では滝廉太郎作曲の「花」1 曲だけを対象に 2 声部の歌にも挑戦した。最初、「難しいことは嫌だ」と、異なるパートにしり込みしていた参加者は、進んで難易度の高い下のパートに挑戦する者が増え、最終的には全員が下のパートに移ってしまったために、上のパート担当がいなくなった(B)こともあった。

挙手を求めても、ほとんど反応がなかった参加者であったが、スライドの説明で作詞者・作曲者の背景・エピソードなどで知っている土地の話が出ると、思わず意見を口にする者が現れるようになった。(A) 参加者の反応が積極的なものに変化した。休憩時間に席を移動して話し込む姿も見られるようになった。これまで大半が少人数か単独参加で、親交のなかった参加者どうしても、継続した参加により顔見知りとなる。サロンの場から、他の社会活動や福祉会館の催し、老人クラブなどへ誘いあう参加者も現れた(D)ようであった。

コンサートのプログラムには、あらかじめ「どのような立体作品でも持ってきてほしい」と促し、折り紙・編み物・舞踊の写真・絵手紙という、多くの作品が集まった。全てをプログラムに表現したことで「自分の作品が掲載されている」喜びにつながった。コンサートが終わり、翌年になっても、ファイルに入れたプログラムを持ち運ぶ参加者も数名いた。(A)(F)

福祉会館側が呼びかけていても全く効果がなかった机や椅子、楽譜の片付けも、福祉スタッフに替わって積極的に手伝う参加者が増えた。(D)



図 5-5 スライドの導入後 顔を上げるようになった参加者の様子



図 5-6 ゲスト指導の様子 男性の増加

2015年12月に行われた第2回コンサートの当日は、アマチュアオーケストラに所属する有志の高齢者アンサンブルがボランティアとして伴奏に駆けつけてくれた。これは、かねてから指導者の希望していた「高齢参加者に、アンサンブルなど他の楽器の生演奏で歌える機会を設けたい」という企画が実現したことになる。参加者はピアノ以外の演奏で歌うという初めての体験で、「プロになったみたい」と喜びを表していた。この日の参加者は17名、聴衆は16名であった。聴衆の中には、楽々フォンで記念に演奏者たちを撮影する者もいた。(F)このような経験により、参加者の中に「また次の12月にコンサートに参加しよう」という共通の目的に基づくグループのまとまり (D) が築かれた。第2回コンサートの様子を図5-7に示す。



図5-7 第2回コンサート 高齢者のアンサンブルと共演

5.3.4 アクション2 (フェーズ2) の取り組みと結果

次の1年間では、主にグループの能力(スキル)向上と、モチベーションに重点を置くこととした。参加者にも20歳から30歳近い世代差がある。親子ほども違うことで、世代間を視野に、テーマを展開する。また、参加者どうしで積極的な意見の交換を促す話題を取り上げた。地域内の話題・季節の話題だけではなく、広い地域を紹介することにより、参加者が

訪れた土地など、体験談を皆に向けて話すきっかけを促し、グループ内の共創につながるアクションを行う。取り組みと結果を表 5-3 に示す。

表 5-3 フェーズ 2 の経過

フェーズ 2	新たな課題	アクション	結果
2016年1月第19回～2016年12月第31回 第3回コンサートまで			
全体	<p>[1]グループスキル(能力) グループモチベーションの強化 参加者どうしの意見交換による共創を促す。</p> <p>[2]世代間を意識した話題を取り上げる。</p>	<p>[1] グループモチベーションの向上として、積極的に意見の交換を促す話題を取り上げる。全国、広い地域・地方の話題を取り上げることで、同意的意見を増やし、発言の機会を作る。</p> <p>[2]参加者の中でも、20歳以上年齢が異なっている。学校で習った曲・習っていない曲に差がある。拳手は皆が行うようになってきていることから、世代間も意識した話題を取り上げ、グループの共創につなげる。</p>	<p>[1] エピソードの問いかけから、質問や意見を述べる参加者が増えてきた。特に男性参加者の一人は鉄道旅行が趣味であり、毎回最前列に座り、曲の背景の土地を旅した体験談を披露したり、活発な質問で他の参加者の興味もひき、サロンを盛り上げるようになった。</p> <p>[2] 世代間の話題が参加者の意見を引き出した。音楽教科書の使用曲も時代ごとに異なる。親しんだ曲や、年代で歌詞が違ふことから、参加者どうしで同意や意見の交換が起り、知識共有が見られた。</p>
スキル(能力取得の手段)	<p>[3]世代間についての理解、参加者の年齢は、20歳以上30歳近くも違うと親子ほどの差となる。 互いの理解を深めながら、グループとしての音楽スキル(能力)向上の意欲も促す。</p> <p>[4]参加者の希望を取り入れる。</p>	<p>[3] 世代間を連想させる企画曲を取り入れる。歌詞の解釈が世代間で違うことを利用し、唱歌・童謡のエピソードを議論する。インターネット上にある日本の歌の謎を提示、真相について議論する中で、童謡の作られた背景や作曲家についても問いかけ、理解を深める。</p> <p>[4] 参加者の歌いたい曲を募り、その中からコンサート曲とすることを提案。楽譜を作成。 徳島ドイツ館の様子と、ベートーヴェン第九のエピソードを伝え、毎回のコンサートが、ちょうど暮れであることから第九への興味と、挑戦機会を作る。</p>	<p>[3] 何らかのエピソードと歌をリンクさせることで、音楽に限らない学びとなった。難しい話にも全員が耳を傾け、再び参加のモチベーションとなっている様子もあった。</p> <p>[4] 翌月、真っ先にCDと楽譜を男性参加者が持参した。以後、参加者から何曲かの提案が見られ、それぞれ「練習したい曲」があることがわかった。 第九「歓喜の歌」は全員が日本語訳を用いるつもりであったが、指導者と一部参加者の要望から、ドイツ語に挑戦したいメンバーが現れた。日本語のみ歌う者との折衷案で、交互に歌うこととなった。</p>
モチベーション	<p>[5]役割意識が、参加者から積極的に起こるよう促す。</p> <p>[6]個人から、グループとしての意欲的な活動へ変化させる</p>	<p>[5] コンサートに向けた明確な目的の確認と、参加する意欲を高める。 アンサンブルが再び加わることを事前に予定し、予め第九を歌うときには生演奏で、と練習時から意欲向上を促す。</p> <p>[6] パート練習などで役割意識を高める。参加者への聞き取りを行い、サロン活動外での関わりや経験も聞く。</p>	<p>[5]練習回数に比べて、やはり第九の難易度は高かったが、参加者は商業施設のBGMやテレビの第九演奏を積極的に聴いていた。アンサンブルが前年より2名も増えて演奏が充実し、聴衆も大歓迎する様子がみられた。参加者が、自分と同じ世代の聴衆を、より意識して、コンサートにのぞむようになった。</p> <p>[6] 参加者が提案する曲は、唱歌・童謡に限らず他参加者の興味も促すものであった。指導者は思いつかないものであったので、活動内容の幅が広がった。</p>

5.3.5 実践（フェーズ2）の経過と評価

歌声サロン参加者の年齢差により、唱歌など学校で習う音楽内容も異なっている。そこでどの世代でもわかる童謡や唱歌曲を選び、世代間で共通する興味に焦点を当てた。若い世代がインターネット上で噂することと、実際の作詞者の言動を比較した。動画や実際の記念碑などの写真を用い、昔話のあらすじを議論する試みも行った。季節ごとの話題から各地の祭りや行事へと拡大し、参加者の体験も自由に発言できるように促すスライドを増やした。その効果として、発言のなかった参加者からも、活発な意見や質問が出るような場へと変化(A)が起きた。特に1名の男性が旅好きであり、各地の様子をよく知ること、前列でスライドの画像に対する自分の経験や作詞者についての説明に質問を述べるようになり、以後、この男性の行動が参加者全員の意識変化へとつながり、互いに離れた席から皆が意見を出し合う場へと変わった。(D)

提案曲では、翌月すぐに男性参加者が翌月にCDと楽譜をコピーして持参した。(B)これは、唱歌・童謡ではなかったが、翌月に楽譜を作成、配布してコンサートに向けた練習にとりかかった。このことで、他の参加者が、各々歌いたい曲を申し出るように(B)なった。

第九「歓喜の歌」への挑戦では、日本語歌詞とドイツ語歌詞のどちらを歌うか協議した。ドイツ語歌詞には尻込みをする参加者もいたが「ドイツ語歌詞自主練チーム」もでき(B)(D)、折衷案として交互に歌詞を取り入れることとした。この練習は、パート別の役割も促すものであったが、指導者が望んだものは、少し難易度が高かった。しかし、よりハイレベルな技術を目指す者は、グループでまとまったようであった。BGMとしても町中で提供される第九、また暮れに演奏される第九に新たな親しみを感じた様子が見てとれた。

3回目のコンサートでは、アンサンブルも8名に増えた。同日は午前中にアンサンブルといっしょに練習する機会があり、午後に本番という構成(D)(F)を企画した。参加者は23名、聴衆も日帰りデイサービス利用者が加わり、32名と増えて、盛り上がった。(F)第3回には聴衆もいっしょに参加できるよう、歌詞を人数分配布した。終了後は聴衆がなかなか帰らずに、アンコールを促す様子もあった。(F)参加者はアンコールを用意していなかったため、咄嗟に指揮者がアンサンブル楽器の説明をし、楽器担当が各1名ずつ前に出て担当する楽器の音色を奏でるといった即興を行った。この日の聴衆は、終了後もなかなか席を立たず、参加者に話しかけたり、帰る時に手をふり、見送る様子があった。参加者・聴衆ともに大きな満足が見てとれた。(F)第3回コンサートの様子を、図5-8に示す。

また、歌声サロンに最初の年から参加している3名に対し、サロン活動の時間以外で、参

加者にどのような関わりがあるか、グループ環境と活動の効果を含めてたずねた。この結果を表 5-4 に示す。



図 5-8 第 3 回コンサート

表 5-4 コミュニティ活動の広がり

<p>[F氏 女性75歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 10年前に越してきたが、(A) <u>買い物と病院以外、全く近所づきあいがなかった。</u> ・ (D) <u>サロンをきっかけに老人クラブにも誘ってもらい入会した。</u> ・ (D) <u>年が近い人がサロンに2名おり、グループもでき、町中でも親しく話すようになった。</u>
<p>[F氏 男性79歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (D) <u>皆とカラオケクラブにも入会してみた。このサロンで老人クラブにも誘ってもらった。</u> ・ (B)(C) <u>最初の食事会で挨拶代わりに習った唱歌を披露した。</u>
<p>[O氏 男性65歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (B)(C) <u>サロンに参加し、それ以来、歌にのめりこみ、区のごospelやホールでの音楽祭などに参加し、歌うことに特化した生活になった。</u>

5.3.6 アクションリサーチの評価と有効性

フェーズ2 期間を終えたアクションリサーチの結果について、参加者を観察することで評価し、アクションが有効であったかどうか考察した。結果を表5-5に示す。

表5-5 アクションリサーチの評価と有効性

フェーズ1・2	評価	有効性
	2015年1月第8回～2016年12月第31回と第3回コンサートまで	
全体	<p>[1] 意欲的な活動につなげるために、スライドやインターネットの動画を取り入れたことで、楽しさを学習意欲につなげられた。</p> <p>[2] 参加者の積極的参加と発言を促す効果では、次第にスライドを用いなくても問いかけただけで意見がかえってくるようになった。実際にプロジェクターが故障しており、スライド使用ができなかった回でも、同じように活発な活動が行えた。</p>	<p>[1] 前を向き顔を上げるだけで、指導者のみならず参加者どうしの意見交換にもつながる。高齢者の活動において、スクリーンを使用した進行は非常に有効であると考ええる。</p> <p>[2] 充実した活動の場は、多少の環境の変化があっても、活性化した社会活動を継続できる。</p>
スキル(能力取得の手段)	<p>[3] 世代間の話題は参加者の意見を引き出し、知識共有が見られた。能力(スキル)向上意欲には、個人差があるが、それぞれに活動で学ぼうとする努力もあった。</p> <p>[4] グループスキルは、難易度が高いと2グループに分かれるが、2声部の挑戦はできていた。また、第九チャレンジをきっかけに、歌唱の得意な参加者が判明したが、同時に指導的役割をする者の割合が多くなり、世話役の声が反映されにくくなった。指導・世話役の人数は偏らず同数が望ましいことがわかった。</p>	<p>[3] エピソードと歌をリンクさせることで、音楽以外にも興味の幅が広がり、学習意欲が高まった。難しい話にも耳を傾け、学ぶ姿勢が再び参加するというモチベーションとなっている。</p> <p>[4] 月に1回の活動であるため「もっと声を出したい」「歌が上手になりたい」というグループは、集まって練習も行うようになっていった。一方で「あまりに難しいことは嫌」という参加者とは二分される。リーダーとメディエーターは、できるだけ同数が望ましい。コミュニティ活動の場が多様になれば、解決する。</p>
モチベーション	<p>[5] サロンで誘い合わせて他の活動に参加したり、区の音楽活動へ参加するなど、社会活動の幅が広がっていく様子がわかった。カラオケの経験しかなかった参加者、カラオケが苦手であった参加者が、「歌」を学ぶことでそれぞれに音楽の幅を広げ、双方の楽しみを見出している様子が見られた。</p> <p>[6] 参加者が、自分と同じ世代の聴衆を、より意識してコンサートにのぞむようになった。</p>	<p>[5] これまでクラシック音楽の敷居は高いと感じていた参加者が、進んで多くの音楽コンサートに出向くようになった。指揮者の訪問と指導が新たな楽しみを見出すきっかけになった。</p> <p>[6] このような自由参加型のサロンにおいても、モチベーションとスキルを向上させようとする意欲は次の活動への発展を導く。発表の機会で聴衆を意識したサービス提供が確立する。</p>

2年間のアクションリサーチを経て、サロンの活動は活性化した。参加者達は、30分以上も前に訪れ、譜面を用意し、着席をしている。(A) 参与観察の半年間では、挙手を求めても意見を聞いても全く反応のなかった参加者たちは、多くの参加者が入れ替わったのか?と思うほど変化した。実際にはコンサートでもサロンでも同じ参加者が写真におさまっている。表5-4の聞き取りでは、活動がきっかけになり、これまで社会活動に関わってこなかった参加者が活動を広げていく様子(D)がうかがえた。実際にS地区は、マンション住まいで独居・

もしくは夫婦 2 人住まいという世帯が多い。企業を退職した男性や、その家族は、何かのきっかけがないと老人クラブなどに入りにくいということがわかった。登録不要・無料・自由参加、区民であれば広範囲から参加可能と、敷居を低くしたサロンは、多くの人が訪れやすい。しかし、敷居が低いだけでは活性化した活動、能力・意欲の向上にはつながらない。

今回のアクションリサーチ観察と評価では、①意欲的な活動につなげるために、まずスライドを取り入れ視覚の効果を取り入れたことで、参加者により異なる聴覚の差異を補った。②曲や作詞者の説明でも「難しい」と考えていた参加者に対し、土地の伝説、名所や旅のエピソードと結びつけることで学習意欲を促した。③はじめに動画などを用いて、参加者の発言を促した。次第に、スライドを用いなくても問いかけただけで活発な意見交換ができる活動になった。（のちに、プロジェクターの不具合が生じる回が数回あったが、スライドを用いなくとも、活発な意見が出る環境は変わらず活動が行えた）④能力の向上には、個人差があるが、それぞれに努力が見られるようになった。⑤モチベーションが高まると自発的な片付け、協力体制につながる。⑥サロンをきっかけにこれまでと異なる知り合いが増え、誘い合わせて他の活動に出向く様子がある。⑦グループ能力は、難易度が高いと二手に分かれるが、2 声部挑戦など、全員の自己実現能力（スキル）向上はできている。⑧毎年 12 月の発表に向け目的を明確にしたことで、グループモチベーションが高まった。

J 管弦楽団は、シュトラウス演奏という目的のもと、地縁ができ団結している。I 町・S 町は地域に密着した活動である。N 市は行政協力のもと、女性役員が集まり活動している。これに比べて歌声サロンのつながりは、地域的に非常に弱いものであった。しかし、活性化モデルの要素である、自己実現に向けた場でのモチベーション・能力取得の向上心・リーダー・メディエーター・目標となる成果発表が満たされれば、活性化した活動となる様子が、アクションリサーチを通してうかがえた。

5.4 仮説モデル検証のためのデータ収集

フェーズ 1・2 の 2 年間を経て、アクションリサーチの結果から、活動の場が活性化した様子がわかったが、「モチベーションと自己実現の能力取得に着目した活性化モデル」の有用性を、より詳しく検証するため、アンケート調査と個別インタビューを実施した。

5.4.1 アンケート調査(2017年4月実施)と分析結果

アンケート調査は、2017年4月に、インタビューは、2017年にかけて10名（男性3名，女性7名）に対して行った。調査項目は4章と同じ項目AからFを用いた。

項目A：個人のモチベーションについて
項目B：自己実現に向けた能力取得の手段
（知識・活動やサービス提供に必要な技能）について
項目C：自己実現（生きがい）を形成する場について
項目D：コミュニティの環境について
項目E：リーダー・メディエーターとの関わりについて
項目F：サービス提供による共創について

(1) アンケート調査（2017年4月）

2017年4月、歌声サロン第35回の参加者19名（男性4名，女性15名）に対して行った。なお35回までのサロン参加者平均人数は24.7名である。アンケートは時間内に記述、その場で回収を行った。また、アンケート項目は自由記述含めて全17、アマチュアオーケストラで行った質問事項にできるだけ近づけた。アンケート内容は、付録3に添付する。設問1は年齢、設問2は性別である。図5-9に示す。

男性4名・・・60代1名、70代1名、80代2名

女性15名・・・70代5名、80代6名、90代4名

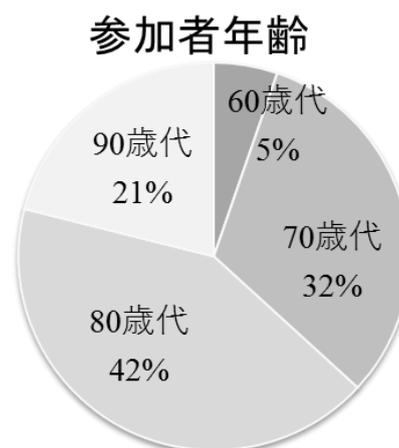


図5-9 参加者年齢

① 設問3：【項目Bの個人の自己実現に向けた能力取得の手段】

設問3は音楽経験と、習った楽器をたずねた。19名中1名が無記入、音楽経験者は、6名（ピアノ・合唱・声楽・琴・民謡）であった。図5-10に示す。

② 設問 4、5、6：【項目 A の個人モチベーション】と【項目 C の自己実現（生きがい）】を形成する場】

設問 4 では、歌声サロンに参加した時期をたずねた。図 5-11 に示す。

設問 5 では、参加した理由を、選択式でたずねた。参加理由に「その他」を選んだ 2 名の回答は、「福社会館で知り合った人から聞いて」「声が出なくなったから」であった。図 5-12 に示す。

設問 6 では、サロンで最も良いものを選択式でたずねた。図 5-13 に示す。

これまでの音楽経験

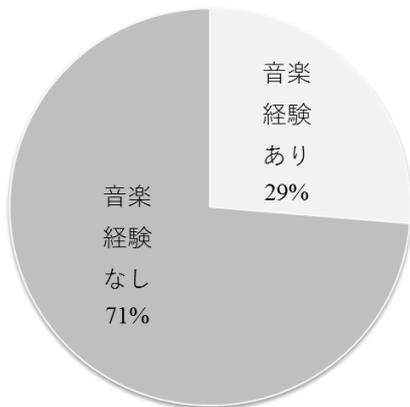


図 5-10 音楽経験

歌声サロンへの参加時期

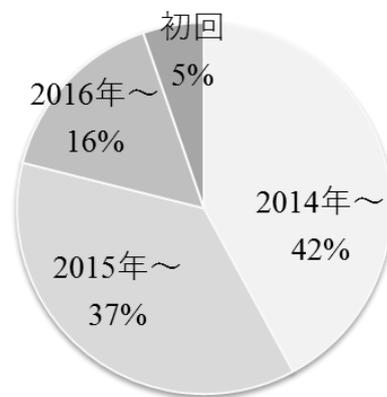


図 5-11 参加時期

歌声サロンへの参加理由

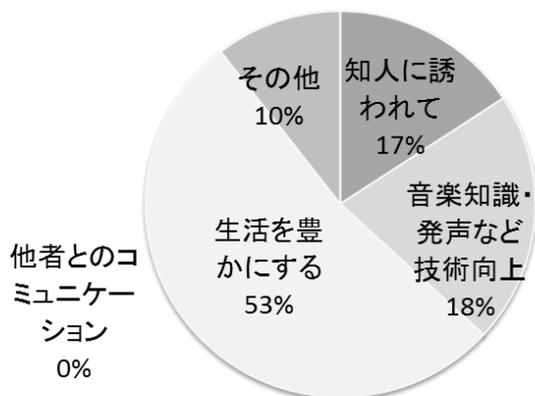


図 5-12 参加理由

歌声サロンで最も良いと思うこと

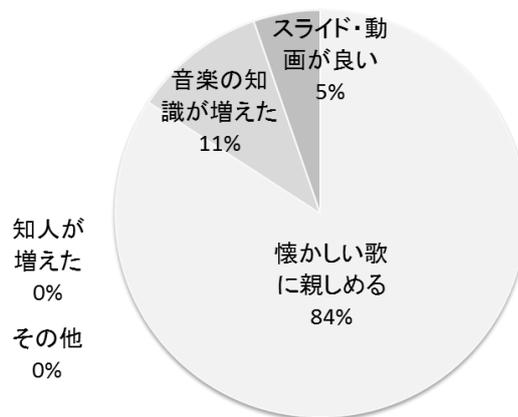


図 5-13 サロンで最も良いと思われるもの

③ 設問 7：【項目 A の個人モチベーション】

設問 7 では、歌声サロン以外で良く出かけるもの（趣味）を音楽以外と音楽に関わるもの（複数回答可）でたずねたところ、女性では音楽以外で（体操・スポーツ）に出かけている者は 10 名・旅行が 1 名、カラオケやコーラスなど音楽に関わるものに出かける者は 13 名であり、大半は、どちらにも参加している傾向が見られた。一方で男性は、川柳・朗読・囲碁・鉄道旅・ゴスペル・カラオケ（複数回答）と活動が多岐にわたるが、女性がほとんど参加する体操やスポーツの参加はなかった。

④ 設問 8：【項目 A の個人モチベーション】

設問 8 は、サロン参加後に音楽に親しむ時間が増加したか、たずねた。15 名に増加傾向が見られた。全体の平均は 4.11である。図 5-14 に示す。

⑤ 設問 9、10：【項目 C の自己実現（生きがい）を形成する場】【項目 A の個人モチベーション】

設問 9 では、生活の中で歌声サロンに参加する優先度（プライオリティ）をたずねた。16 名に高い回答が見られた。全体の平均は 4.11である。図 5-15 に示す。

設問 10 では、サロンに参加したことで「生活のハリ」が感じられるか、をたずねた。回答は 15 名、13 名が高い回答であった。全体の平均は 4.20であった。図 5-16 に示す。

⑥ 設問 11、12、13：【項目 F のサービス提供による共創について】【項目 A の個人モチベーション】

設問 11 は、出張コンサートへの参加回数をたずねた。図 5-17 に示す。

設問 12 では、コンサートの満足度をたずねた。全体の平均は 4.40と高かった。図 5-18 に示す。

設問 13 は満足度の理由を自由記述で求めた。11 名の記述が得られた。後にまとめて表 5-6 に示す。

⑦ 設問 14：A から E の項目を横断する設問

設問 14 では、歌声サロンの活動の中で自分にとって重要と思われる度合いを、次の 5 つの質問項目について、それぞれ 5 レベルでたずねた。【項目 A・C】「かつて聞いた歌を懐か

しむこと」全体の平均は 4.47と高かった。図 5-19 に示す。【項目 B】「発声法・声を出すこと」全体の平均は 4.32である。図 5-20 に示す。「歌にまつわる知識を得られること」この平均も全体の 4.32となっていた。図 5-21 に示す。【項目 E】「指導者とのコミュニケーションを得られること」（※メディエーターについては、回答者となるので、設問に入れていない。）全体の平均が 4.53と高い。図 5-22 に示す。【項目 A・D】「知人とのコミュニケーションが広がること」全体の平均は 4.17と、指導者とのコミュニケーションに比べ低い。図 5-23 に示す。設問 15 では、重要度の高い順番を求めたが、難しかったのか、有効回答数が得られていないので検証を行っていない。

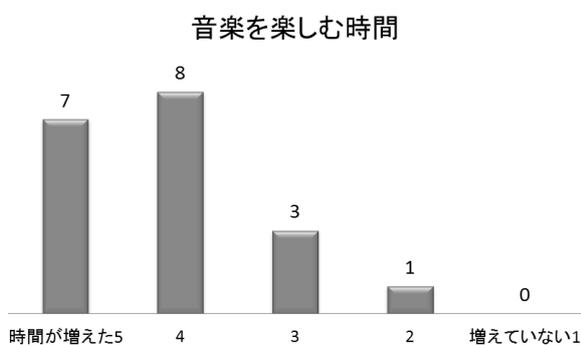


図 5-14 音楽に親しむ時間

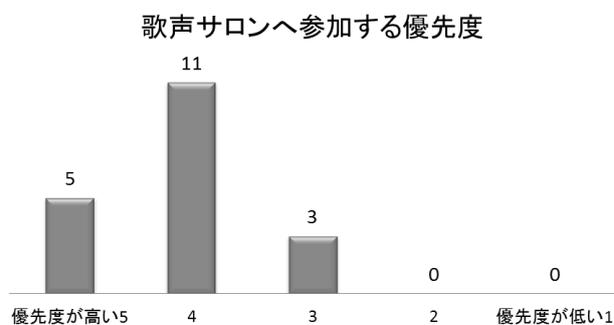


図 5-15 歌声サロンに参加する優先度

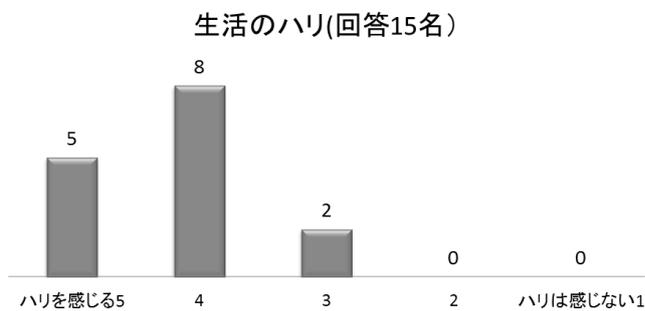


図 5-16 生活のハリ (回答 15 名)

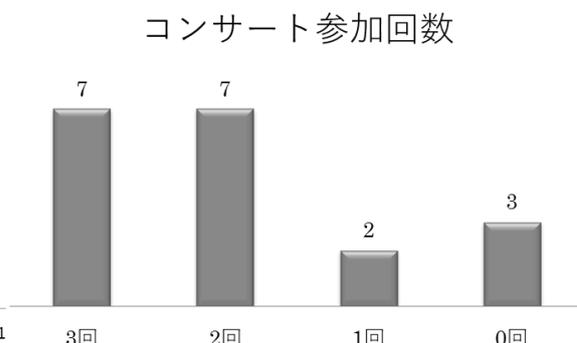


図 5-17 コンサートの参加回数

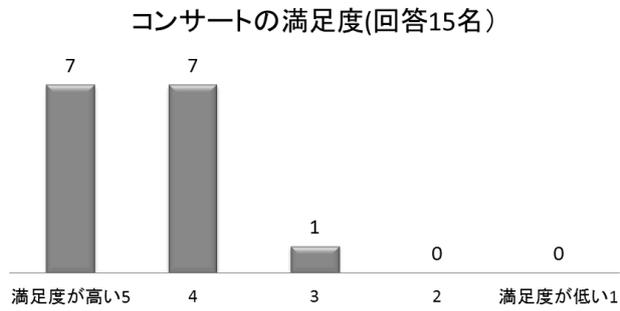


図 5-18 コンサートの満足度

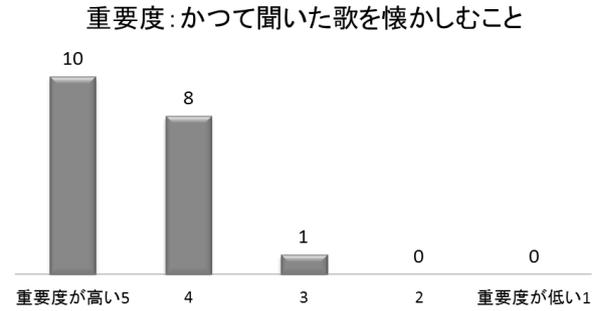


図 5-19 重要度:かつて聞いた歌を懐かしむこと

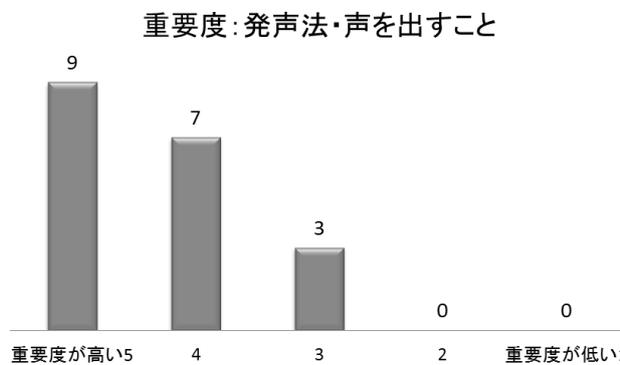


図 5-20 重要度:発声法・声を出すこと

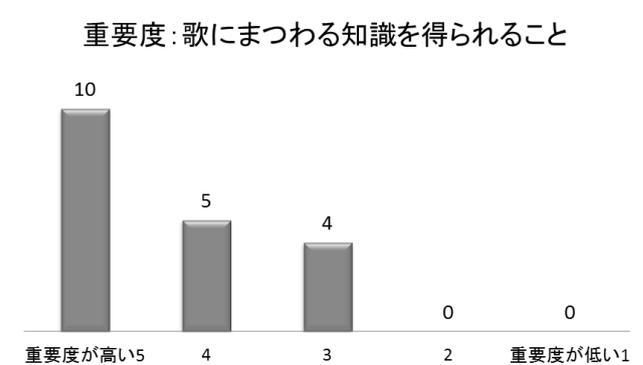


図 5-21 重要度:歌の知識を得られること

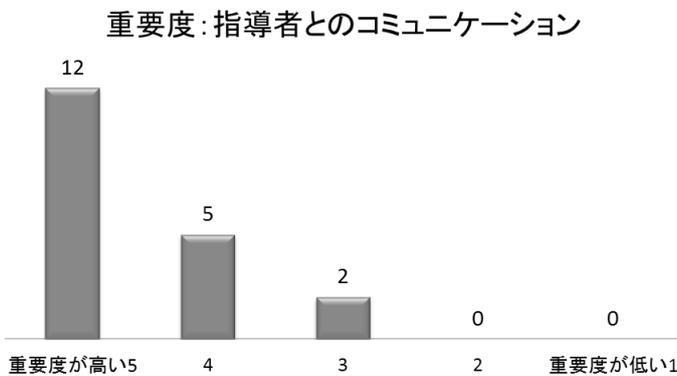


図 5-22 重要度:指導者とのコミュニケーション
を得られること

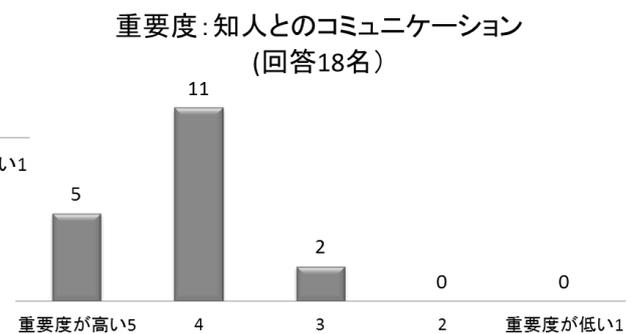


図 5-23 重要度:知人とのコミュニケーションが
広がること (回答 18名)

問 16 では、「コミュニティ活動が長く楽しく続くために必要と思われる意見」を求めた。時間がない中で多くの参加者から回答を得られた。表 5-7 に示す。表 5-6 も含めて項目の(A)~(F)を文中に示した。問 17 では、指導者に対する要望などを、それぞれ自由記述で求めたが、開催日の増加を希望することと、指導者への感謝の気持ちのみが書かれており、検証からは省略する。

表 5-6 コンサートの満足度理由

識別番号	年代	性別	参加時期	自由記述13：コンサート満足度の理由
1	60	男性	2014年10月	(F)(B) <u>人前で歌うことに慣れて、他の場所で歌うことに抵抗感がなくなりました。</u>
2	70	男性	2014年10月	(F) <u>皆さんに喜んでいただいていることがうれしい。</u>
3	80	男性	初回参加	
4	80	男性	2016年1月	
5	70	女性	2014年10月	懐かしい歌に(F)(C) <u>入居者が一緒に口ずさんでくれたりした時。</u>
6	70	女性	2016年1月	歌声サロンに出席していなかったため。
7	70	女性	2015年8月	(C)(F) <u>人前で歌うのは初めてだったのでドキドキでしたね。楽しかったです。</u>
8	80	女性	2016年1月	(C)(F) <u>S森福祉に、私が今健康でいられる事は、S森の方々のお陰ですので感謝の気持ちを伝えたい。</u>
9	80	女性	2014年6月	
10	80	女性	2015年?月	(F) <u>皆さんが喜んで下さったので。</u>
11	80	女性	2015年1月	(C)(F) <u>S森の方々と音楽により1つになり楽しい思いになりました。</u> (D)(E) <u>アンサンブルと共に歌うのは楽しいです。</u>
12	80	女性	2014年?月	
13	80	女性	2014年?月	(F) <u>観客が歌を良くしていた様です。皆様しんげんに聞いていたと思います。</u>
14	90	女性	2015年?月	(A)(C) <u>唄うことは楽しいので参加が楽しみ。</u>
15	90	女性	2015年?月	(F) <u>胸がドキドキしましたが(c) 聞いてくれた人達が喜んでくれたのがうれしかった。</u>
16	90	女性	2015年?月	
17	90	女性	2015年?月	
18	70	女性	2014年?月	125
19	70	女性	2014年6月	

表 5-7 コミュニティ活動が長く楽しく続けるために必要と思うこと

識別 番号	年代	性別	参加時期	自由記述16：コミュニティ持続のために必要なこと
1	60	男性	2014年10月	(E) <u>講師の先生の楽しい語り（笑い・ウイットにとんだ語り）。</u> (E) <u>親しみのある選曲。</u> (F) <u>人前で歌うこと。</u>
2	70	男性	2014年10月	
3	80	男性	初回参加	(A)(B) <u>自分の熱心さ</u>
4	80	男性	2016年1月	
5	70	女性	2014年10月	(A)(B) <u>懐かしい曲（童謡・唱歌等）と共に最近の曲も一緒に教えてくださるのでうれしいです。</u> (C)(D) <u>先生と同年代の方々と世間話?も出来、笑顔になります。</u>
6	70	女性	2016年1月	(A)(B) <u>しゃべる事が少なく、声が出なくなってこのままでは困ると思い出席しました。</u> (C)(D) <u>皆様の邪魔になるのではないかと心配ですがこれからも出席したいと思えます。</u>
7	70	女性	2015年8月	(A)(B) <u>もう少し歌ってみたいです。</u>
8	80	女性	2016年1月	(F) <u>S森の入居者の方々がすごく喜んでいましたので</u>
9	80	女性	2014年6月	(A) <u>健康な時は色々出席したいと思うがだんだん身体の自由がきかなくなりますので残念です。</u>
10	80	女性	2015年?月	
11	80	女性	2015年1月	(D) <u>今のところこのままで良いような気がします。</u>
12	80	女性	2014年?月	
13	80	女性	2014年?月	
14	90	女性	2015年?月	
15	90	女性	2015年?月	(C)(D) <u>家にいる事が多かったので生活にはりが出来てうれしかった。身体に気をつけて長く続ける様に。</u>
16	90	女性	2015年?月	(A)(C)(D) <u>新しいお友達も出来、楽しい老後を。</u>
17	90	女性	2015年?月	
18	70	女性	2014年?月	
19	70	女性	2014年6月	(C)(D) <u>過去他のコーラスでギクシャクしていたコミュニケーションを経験したので、今が楽しく幸せです。</u>

(2) アンケート調査 (2017年4月) の検証

アンケート結果からは、サロン参加者は、90歳代の4名はじめ、年齢が非常に高かったことがわかった。年代が高いことも関係し、音楽経験者も少ない。参加継続者が多いこともわかった。

特に着目したのは、参加理由に「生活を豊かにする」を選択した者が多い(C)ことと、サロンで最も良いことに「懐かしい歌に親しめる」を選んだ者が多かった(A)ことである。

また、女性は他の活動に体操を行う者が多かったが、男性は行っていなかった。

音楽を楽しむ時間は4.11、(A) サロン参加の優先度4.11、(C) 生活のハりは、4.20(A)(C) と、高い傾向にあった。

多くの参加者が複数回コンサートに出席しており、コンサートに参加した者は満足度が高い選択をしていた。(A)(F) 全体の平均は4.40である。

活動における重要度では、かつて聞いた歌を懐かしむことが4.47と高い。(A)(C) 発声などの技術は4.32、音楽知識4.32と、ともに高い傾向にあった。(B)

また、知人とのコミュニケーションは4.17で、(A)(D) 指導者とのコミュニケーション4.53と比べると、指導者が重要である割合が高かった。(E)

自由記述では、限られた時間の中で、多くの回答が得られた。

コンサートの満足理由の記述では、①緊張感、②聴衆の喜びが嬉しいこと、③聴衆との一体感、④感謝の気持ちがあげられていた。

コミュニティ持続に必要なものの記述を求めたが、大半の記入者は、自らが求めていることを書いている。指導者の重要性について書かれている意見、自らが健康で持続的な参加を望む意見もある。【項目 C：自己実現(生きがい)を形成する場】として、大事に考えている記述も5名見られる。

アンケート結果では、サロンの参加理由で「懐かしい歌に親しめること」が多くを占めた。また、発声法・音楽知識を得ることの重要度も高く、このような形式による歌のコミュニティ活動では、歌そのものの技術よりも、まず「発声や声を出すこと」「懐かしい曲にふれること」で「生活を豊かにする」ことが活動に参加するモチベーションを持つきっかけとなっていた。そして、設問では、指導者とのコミュニケーションに重きを置いていることがわかった。自由記述からは、皆で一つになり歌うことは楽しい、聴衆の喜ぶ様子も嬉しい。自分自身が健康で参加できることも、自分の「生きがい」としていることがわかった。

5.4.2 個別インタビュー

インタビューは、2016年コンサート前後から2017年にかけて、メディエーター・ゲスト指導者・指導者の3名（男性1名，女性2名）と、参加者7名（男性2名，女性5名）の、合計10名に対し、活動の時間外において、それぞれ個別に行った。調査項目はAからFを用いて検証した。インタビュー調査の手法は、会話のフルテキスト分から抜き出したものを、まとめている。主な意見を表5-8から表5-17に示す。

(1) インタビュー調査

表 5-8 世話役 A 氏

<p>[世話役A氏 女性93歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ (B) <u>腹式呼吸は立ってやっても良いと思う。</u>・ (B) <u>声が出て歌いやすくなった。</u>・ (D)(E) <u>この頃入っている人は（高齢者の集まりに）若くなっている。</u> 私らの女学校時代の童謡などと違うことも。・ (D) <u>歌声サロンは「仲間意識」ある。</u>・ T地区（隣のブロック）など、(A)(C) <u>遠くから歌声サロンだけに来ている人とも交流ができるようになった。</u>

表 5-9 ゲスト指導者 S 氏

<p>[ゲスト指導者S氏 男性81歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ (B) <u>皆まじめに取り組んでいる。もっと興味を追究していけば良い。</u>・ 私が、私が、というもなく、誰かの声が飛び出すこともない。(D) <u>うまく皆の和ができてきた。</u>
--

表 5-10 指導者 F 氏

<p>[指導者F氏 女性82歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ (A)(E) <u>楽譜の移調や、移調した伴奏など準備には時間がかかる。楽譜もものすごく重い。</u> <u>でも高齢の皆が楽しんで歌いやすいように。(B)(C) 自分自身の勉強にもなっている。</u>・ (G)(F) <u>クラシックの音楽会で（聴衆が）泣いて喜んでくれるなどということはない。</u> (C) <u>これは、やはり嬉しい。</u>・ アンサンブルで合わせて歌うのは、楽器の準備も、皆さんの食事などの場所の確保も大変だが、(A)(G) <u>やはり皆が喜ぶから続けたいと思う。</u>・ 家族で上京して来て、(C) <u>このあたりの人には本当にお世話になった。</u> (F) <u>この地域に御礼という意味もある。</u>
--

表 5-11 参加者 S 氏

<p>[S氏 女性84歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ (C) <u>体が弱く入院も多く経験した、今は、音楽の集まりのおかげで頑張れる。</u>・ <u>聖歌・合唱を続けていて、(A) 老人ホームに慰問など行くことも。</u>・ (F) <u>御恩返しができたら、と思う。</u>・ (F) <u>発表などの目的があることが良い。</u>
--

表 5-12 参加者 Y 氏

<p>[Y氏 女性80歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ ソーシャルダンスは30年やっている。競技会にも。 (A) <u>地域のことは参加していない。</u>・ (B) <u>お話が本当に楽しいから伺っている。(2つ先のブロックから)</u>・ ダンスがあり、毎回は来られないが、(E) <u>同世代である指導者のことが大好きで、参加している。</u>

表 5-13 参加者 M 氏

<p>[M氏 女性84歳]</p> <ul style="list-style-type: none">・ 嫁ぎ先にいる子どもの世話にならないよう、痴呆予防に（会館に）来てここを知った。少し(A) <u>遠くからだが（隣のブロック）ボケ予防に。</u> 人工関節などが800 g 入っており、(A) <u>まず、少しずつ歩く訓練をしていた。</u>・ はじめは、場所違いかもしれないと遠慮していたが、 (C) <u>これを逃したら入れないと思った。声が出なかったから（参加したかった）。</u>・ (C) <u>歌って声が出るようになると元気になる。声が出るということは良いことだ。</u>・ (C) <u>後ろに座った人の声がとても良く響くと「元気をもらった」気持ちになる。</u>・ (B) <u>歌も良いが、お話も良い。勉強の機会は大事。</u>
--

表 5-14 参加者 Y 氏

<p>[Y氏 女性92歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前は踊り（日舞）をしており、70歳までは慰問にも行っていたが、今は膝が悪いので。 ・出身地方にまだ家があり、現在もよく往復するが、(A) <u>サロン開催日に合わせて新幹線で東京に戻ってくる。</u> (C) <u>楽しみでいつも時間より早く来すぎてしまう。</u> ・(F) <u>コンサート2回出ている。楽しかった。アンサンブルは良かった。</u> ・(聴衆の) (F) <u>皆さん、知っている曲は口ずさんでいる。</u> (F) <u>知っている歌の方が良いと感じる。</u> (F) <u>「知っていること」が、やはり楽しいのだと思った。</u> ・(B) <u>声が出なくなった。大勢で声を出すことで健康になる。</u> (C) <u>声は（年齢とともに）出せなくなる。（サロンをやってもらって）有難う。</u> ・(D) <u>70歳・90歳、年代によって皆違う。</u> ・(E)(D) <u>92歳だけど、私はAさん（世話役・1歳上）に比べたら、まだまだ、だわね。</u>
--

表 5-15 参加者 F 氏

<p>[F氏 男性79歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・(A) <u>企業人で10回転勤、同じところには3年もいないから近所の方を覚えることもなく。</u> ・退職直後、目を悪くし、それまで好きだった登山やダイビング、アウトドア全般・スポーツも全てできなくなった。 5・6倍になる拡大鏡で手元の資料は、やっと見える。 ・(A) <u>自分でも参加できるものを探していて、ここに（サロンに）来た。</u> ・(B)(C) <u>夫婦で来ている。話題も共有できる。家で2人で練習して歌を歌える。</u> ・歌はずっと小学校の先生の影響で大嫌いだった。いまだに覚えているくらい。 以来全く歌を歌ったことはなかった。アウトドアのみ。 ・(A) <u>でも、小中学校の歌は懐かしい。</u> ・(B) <u>話があると良い。内容を理解できると楽しくなる。</u> ・(D) <u>（出張コンサート）ああいうところで歌うのは楽しい。</u> (F) <u>聴いてくれる人が喜んでくれるのが楽しい。</u> (C) <u>わざわざ感想を言いに来てくれた。</u> (G) <u>また歌いたい、とはりあいがある。</u> (B) <u>同じ曲に何回も練習を重ねてやるのが良い。</u> ・(C)(F) <u>コンサート2回目も出た。はりあいが出て、また歌いたいと思う。</u>

表 5-16 参加者 F 氏

<p>[F氏 女性75歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (A) <u>曲の背景や風景など、今は旅行していないから、旅行していたころを</u> <u>思い出し懐かしい。昔習ったものも思い出す。</u> ・ <u>最初は、自分含めただ参加してただけ。(B)これまでは(手術のあとから)</u> <u>声が出なかったが、声が出てくるようになり、</u> (C) <u>今は生活の中に歌が入りこみ、サロンの歌を家でも家族と練習し</u> <u>本当に楽しんでる。(A)昔は一切こんなことなかったのに。</u> ・ (C)(D) <u>皆さんも早々いらして。だいたい同じ席に座られて</u> <u>歌詞を見ながら楽しみに待つ様子も見える。</u> ・ <u>これまでほとんど家にいた。(D)今は皆と友達になれた。</u> ・ (D) <u>名前を知らない人でも、道で会ったりすると、「また今度(サロンで)ねー」と</u> <u>手を振るようになった。(歌声サロンが)良い方向になっている。</u> ・ (B)(D) (ゲスト指導の) <u>S先生にも「皆さん、ずいぶんうまくなった」</u> <u>と言われてうれしかった。</u> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ・ (B) <u>コンサート1回目は、まだ皆ぎこちなく、恥ずかしかった。</u> <u>そういう場面がなかったから、間違えたらどうしようかと。</u> <u>でも(聴衆が)(F)ゆったりした感じで聴いてくれたから大丈夫だと思った。</u> ・ (D) <u>コンサート2回目は自信ができた。もう知り合いも多くなって「こっち座ったら」</u> <u>などと言ってくれるように。</u> ・ (C)(F) <u>アンサンブルはプロになったみたいで感激した。</u> <u>(F)見ている人たちも楽しそうだった。</u> ・ (F)(C) <u>手拍子など打って生き生きして聴いてくれていると、私たちにも伝わる。</u> <u>(F)自分もいつか特養にお世話になるかもしれないと考えたら、</u> <u>このような感じになるのかと考えた。(F)その時にこのような</u> <u>音楽会があったら、きっと楽しいと思う。</u>

表 5-17 参加者 O 氏

<p>[O 氏 男性65歳]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在の仕事は訪問介護、介護先で色々家族の愚痴を聞かなければならないが、 守秘義務で自分たちは一切、相談も他言もできない。 (A) <u>このストレスから鬱症状が出て、声を出さないと、ここに来た。</u> ・(A)(C) <u>声を出していたら気持ちが晴れてきた。歌が良いのだと確信した。</u> 以来、(B) <u>ボイストレーニング・合唱もゴスペルも。ジャズにも申し込んでみた。</u> ゴスペルは若い人についていくのは大変。 ・(A) <u>歌を楽しむようになってからは、ストレスもたまらず、血圧も下がった。</u> ・(E) <u>訪問介護先で、介護に疲れていた家族に誘いかけ、それ以来その人は、 ずっとここ（歌声サロン）に通っている。名前で誰だとは言えないが、</u> (D) <u>毎回通っているのを見て、仲間ができたことがうれしい。</u> ・(D)(E) <u>自分の地区の老人クラブ（隣のブロック）でも、歌声サロンの勧誘をはじめ、</u> (C) <u>音楽の楽しさを伝え、(E)周囲の男性にも参加を促している。</u> 80歳の意固地な男性にも声をかけ誘っている。 ・(C) <u>仲間の声を聴くと活力になり、パワーがもらえる。</u> ・(D) <u>サロンで知り合った人からクラシックの音楽会など誘われ、新たな知人も増えた。</u> ・それまでは訪問介護の休日など、家から全く出なかった。 (C)(F) <u>コンサートの1回目は、ちょうど「鬱症状」から解放されたあたりだった。</u> ・(F) <u>聴衆に喜ばれることが何より良い。(B) 舞台度胸もついた。</u> (B) <u>2回目のアンサンブルも良かった。</u> ・(A)(B)(C) <u>歌、1つだけでも持っていれば、90でもできる。誤嚥性肺炎防止にもなる。</u> <u>人とのつながりもできる。</u> ・(C) <u>同僚からも「見違えるほど生き生きしてきた」と言われている。</u> (C) <u>今では、鬱症状が出たことで、</u> <u>歌に出会えるきっかけができたのだと思えるようになった。</u>
--

(2) インタビュー調査の検証

個別のインタビューから、歌を歌うという身体に負担のかからない活動は、多様な参加を可能にしており、健康な参加者の割合が決して多くないこともわかった。また、参加者は区内でも、遠方から出かけてきている。顔の広い世話役が「知人ができて嬉しい」というほど

である。

同じ曲に練習を重ねてやるのが良い、勉強の機会は大事、内容が理解できると楽しくなる(B)など、能力向上の意欲も見られる。また、声が出ないことが参加のきっかけにもなっており、参加して声が出るようになることが重要で、(B) これを自らの健康な生活につなげている(A)こともわかった。ゲスト指導者に、上手くなったとほめられたことも能力(スキル)向上の励みになっている。(B)(E)

新幹線で戻ってきて参加する、これを逃したら入れないと思った、早々訪れ、同じ席に座り、歌詞を見ながら楽しみに待つ、(C) など参加・出入りも自由で登録義務もない活動においても、参加者は月1回の活動を大事に考え、生きがいとしている割合が多いこともわかった。自らの歌だけではなく、後ろの人の声や、仲間の声も元気や活力につながること(C)も新たにわかった。

男性を増やそうと誘うなど、自らメディエーターのような役目を担う者もいる。(E)

コンサートでは、聴いた人が喜んでくれると、はりあいが出てまた歌いたい、恥ずかしかったが、聴衆の様子で大丈夫になった、(F) ことで、適度の緊張感や、はりあいが生じ、良い効果となっている。また、知っている歌の方が口ずさみ、良いと感じる、手拍子による一体感、(F)など、聴衆との共創は大きい。クラシックの音楽会で泣いて喜んでくれることはなく、嬉しい(F)と、指導者もコンサートでは聴衆との共創を感じている。同世代に対してサービス提供を行うことで、自らのはりあいとしている様子もわかった。

5.5 仮説モデルの検証

5.5.1 データ分析のまとめ

この歌声サロンのアクションリサーチと、データ分析により、モチベーションと能力向上の活性化モデルの有用性がわかった。次に示す。

【項目 A：個人のモチベーションについて】

- ・ 声が出なくなった、懐かしい歌にふれたいというきっかけから、参加する意欲を持つ。
- ・ 区内、他ブロックからの参加継続者も少なくない。
- ・ 他の音楽活動にチャレンジする参加者も増えつつある。

【項目 B：個人の自己実現に向けた能力(スキル)取得の手段について】

- ・ 参加者は、家でも、活動で習った歌を歌うことがある。

・活動で声を出していることで、出なかった声が出るようになる。これが継続を促すモチベーションにもなっている。

・歌の背景や、音楽知識の勉強も、活動参加を継続する要因になっている。

【項目 C：自己実現（生きがい）を形成する場について】

・開始時間が待ちきれずに早く訪れ、めいめいに楽譜を見ながら楽しみに待っている。

・新幹線で早めに帰京し参加する者もいる。

・他者の歌う声も、力になっている。

【項目 D：コミュニティの環境について】

・苗字を知らなくても、道でサロンの仲間に会うと手をふる。仲間意識ができてきている。

・歌う時も和が出てきた。

・新たな知人が増える、他の活動に誘い合う、など活動の充実が、他の活動へのモチベーションにもつながっている。

【項目 E：リーダー・メディエーターとの関わりについて】

・同世代の指導者・ゲスト指導者とのコミュニケーションなど、活動における関係性は強い。

・観察において、メディエーターの周囲には、常に皆が集っている。また 92 歳が、93 歳に対し「自分は、まだまだ」というほど、メディエーターの尽力ぶりを、サロンの皆が信頼していることがわかる。

【項目 F：サービス提供による共創について】

・参加者はコンサート提供が励みになり、毎回参加している。

・聴衆が感激してくれる様子は、参加者だけでなく、指導者にとっても大きなはりあいとなっている。

・聴衆の「知っている曲」や、落ち着いて聴く様子などに気を配るようになっている。

・アンサンブルとの共創も効果が大きい。

・発表の場は、自分の地域の特養ということもあり、自分の身に置き換えて考える様子もあった。ただ参加するだけでなく、練習を経て発表するというプロセスも重要であると意識が変わってきている。

5.5.2 歌声サロンの活性化モデルとサービス価値共創モデル

以上の分析結果から歌声サロンの「モチベーションと自己実現の能力取得に着目した活性

化モデル」を、図 5-24 に示す。

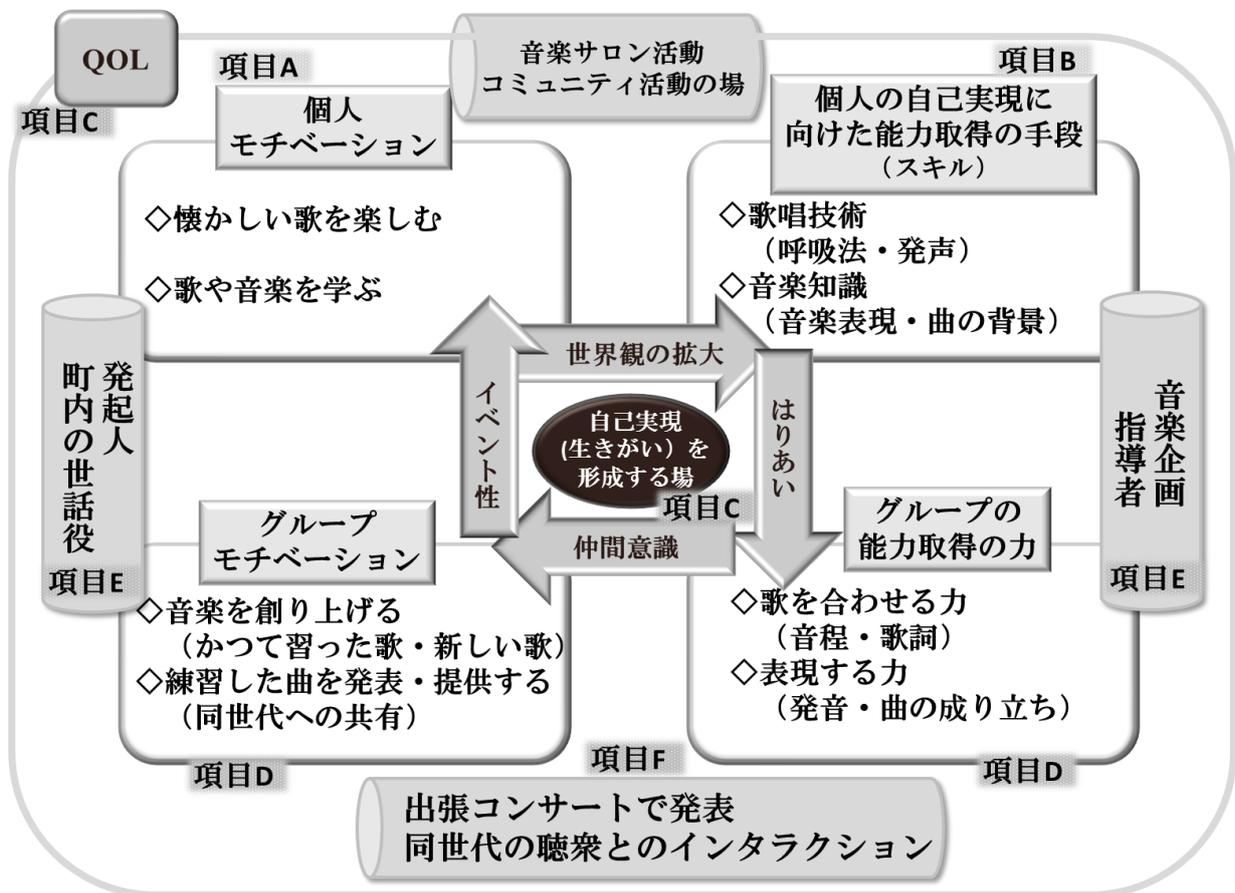


図 5-24 歌声サロン：モチベーションと自己実現の能力取得に着目した
高齢者の活性化モデル

歌声サロンの提供するサービスは、同世代の高齢者に対して行われる。参加者は、聴衆に対して「懐かしい歌を提供して、喜んでもらいたい」という気持ちがある。聴衆が手拍子で応えたり、歌を口ずさんでくれることで、満足感を得る。「喜んでくれることで、はりあいも出る」ことで、また次の発表につながる。発声などに気をつけて活動を続けていこうとする。同世代聴衆と「懐かしい曲をいっしょに楽しむ」という共創が、活動の中で自己実現（生きがい）を形成している。歌声サロンがサービス提供を行うモデルを図 5-25 に示す。

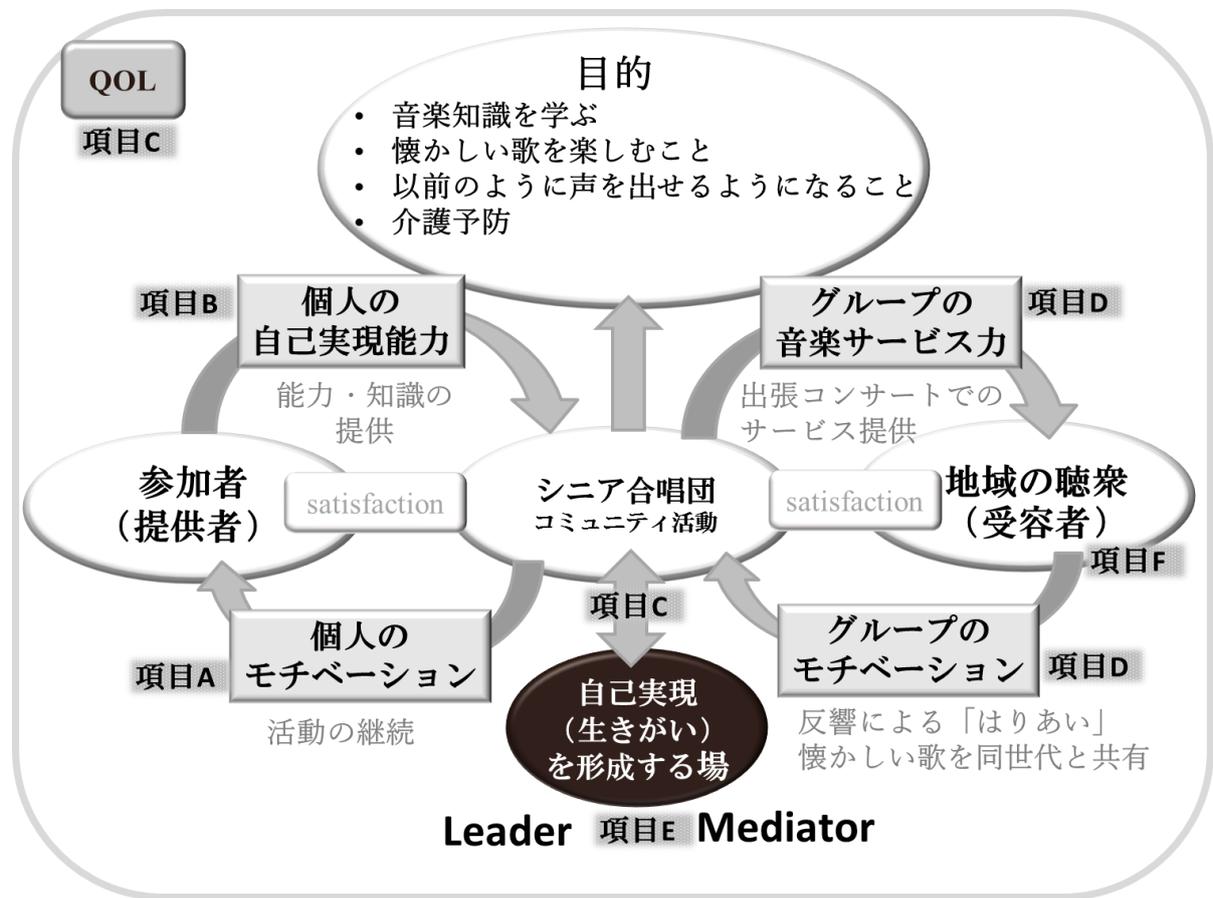


図 5-25 歌声サロン：サービス価値共創モデル

5.6 アクションリサーチの考察

5.6.1 モチベーションと自己実現能力（スキル）の取得と活性化について

[モチベーションと自己実現能力（スキル）]

参加者は、「声が出なくなった」こと、「懐かしい曲にふれ、生活を豊かにしたい」などの理由でコミュニティ活動に参加する。

活動では、「もっと声を出せるようになりたい」「もっと曲の背景を習いたい」という意欲が、能力（スキル）の向上を促す。このような自由参加のサロンにおいても、継続する参加者には、自己実現に向けた能力取得意欲は大きく、「声が出せるようになったこと」「歌

が楽しくなったこと」「歌の知識がわかったこと」などが、参加の継続につながっていた。

歌声サロンでは、まずこのような環境にするため、活動環境の改善が必要であった。

アクションにより、スライドを用いて活動環境の改善を加えたことで、多くの参加者がモチベーション・自己実現能力（スキル）を向上させる活性化スパイラルを回すことにつながられた。「難しい話が苦手」「反応・意見がない」活動であっても、高齢者の「聴力」などの問題を見出し、解決をはかることで、自己実現に向けた能力取得意欲につながるが見出せた。

またスライドによる意見交換が起こったことで、活動の場が活気づき、グループ内の環境、モチベーションにも良い影響があった。

ゲスト指導によって、グループの「音楽の和」もできたことで、グループ能力の向上となった。グループの良いまとまりは、活動の継続と、他の社会活動にも参加意欲を促し、個人の自己実現（生きがい）を築いていた。

【活動成果の発表】

活動には、目的意識が必要である。「同じ曲に練習を重ね」「発表が楽しい」ことで、よほどの用事が入らない限り、参加しようという意欲がある。

「参加した記念として大事にするプログラムの作成に関わる」こと、「2声部や、ドイツ語に挑戦する」こと、少し難しい「アンサンブルとの共創」をゲスト指導と共に行うこと、これらは、アクションの効果であった。

歌を提供する同世代の聴衆からは、手拍子や拍手による反応が得られ「嬉しさ」を感じさせる。前に立って歌う緊張もリラックスさせる効果がある。コンサートの緊張感は、自由記述からも多いことが明らかになったが、それが「楽しさ」につながり、活性化した活動となっていく様子がわかった。

5.6.2 サービス視点からの考察

歌声サロンの提供するサービスは、自分たちの居住する地域包括ケアの拠点である特養ホームに対して行われる。他ブロックからの参加者もいるが、メディエーターのように、地域に長く暮らしている者は、かつて見知っていた顔を、会場の聴衆の中に見つけることもある。

3回のコンサートの観察においては、そのような聴衆に対し、終了後に声を掛け合う様子も見られた。

「自分が健康でいられる事の感謝を伝えたい」「御恩返し」「地域へのお礼」という意見

もあった。これは自分の住む身近な地域へ対する、高齢者ならでは、のサービス視点と言える。

また、活動で良いと思うことに「懐かしい歌に親しめる」ことが多く、「聴衆には知っている歌が良いと感じる」とあったように、参加者は、聴衆に対しても「懐かしい歌を提供して、喜んでもらいたい」という気持ちがある。そして、手拍子を打ったり、生き生きとして聴いてくれる聴衆の様子は、参加者の満足感となる。喜んでくれることが、はりあいとなり、また次の発表に向け、発声などに気をつけて活動を続けるモチベーションとなっていた。

5.6.3 リーダー・メディエーターの役割

歌声サロンは、地域に顔が広いメディエーターが発起人となり、指導者に声をかけて実現した活動である。このため、メディエーターは「参加者の要望」を得ると、すぐに指導者に伝えるという、活性化した活動づくりに向けた理想的な連携がはかられていた。高齢者の活動には、カリスマ性のあるリーダーも必要であるが、連携しつつも参加者側の希望を聞き、参加者としての声も上げるメディエーターの役割が重要である。

しかし、第九を歌う練習では、難易度をさらに上げたい意向を持つグループと、現状維持を望むグループがいた。指導者の数が、ゲスト指導含めて一時的に3名となり、メディエーター1名の声が届きにくく感じた。この際は補助的に間に入り、メディエーターの意見を取り入れることを提案、他の参加者にも、協力を促した。この経緯から、指導者とメディエーターは同数が望ましいことがわかった。

メディエーターは、地域に顔が広く、実際には、活動の場以外でも、参加者に対する配慮を多く行っている。他の事例と同じく、前方で指導し、目立った働きかけとなるリーダーと異なり、地域内での個々人に対する尽力が多い。小玉ら(2009)の述べるように、参加者に対するネットワークの結節点となっている。高齢者のコミュニティ活動においては、こうしたメディエーターの存在が活性化の大きな要因であると言える。

5.6.4 アクションリサーチのまとめ

S 地域は、もともと老人クラブも地域の商店など、自治会経験者が主体であり、きっかけがないと、活動を知ることさえない。マンション住まいが大半を占め、特に企業経験者は定年後の余暇をどう過ごすかが、課題である。

参与観察中、第1回のコンサートを行うまでは、全員が発言もなく、「どちらが良いか、

手を挙げて」と促しても、誰一人として挙手すら行わない中でのスタートであった。数名は熱心な参加者も見られたが、とてもグループモチベーションの形成は難しいと思われ、活動の存続も疑問に思われた。

参加者は、目的がないと、「より簡単なもの」の方に流される。「この年になって難しいことはわからない」「お話が長い、ただたくさん歌いたい」という発言も、サロンの開始時には多く耳にしていた。だんだん聴力も衰える。これには、個人差もある。聞こえなければ、能力の向上や、生きがい形成以前に「つまらない」のだ、ということもわかった。これが、スライド利用を導入するきっかけになった。実際に開始直後に来なくなった参加者もいたが、活性化した活動になってからは、遠ざかった参加者を再び引き寄せることもあった。

観察中に、長期入院していた者が「やっと参加できた」と復帰した例も少なからず見られた。活性化したコミュニティ活動は、このような参加者に「帰れる場所」も築く。

インタビューからわかったように、歌声サロンでは参加者全員が健康というわけではなく、高齢による体の不調や、多様な悩みを抱えながら、「自分でもできること」を探して、サロンに辿り着いている。このような参加者たちが、生きがいを形成し、**QOL**向上となる活性化した活動を行うためには、**(B)**「自己実現に向けた能力（スキル）取得の場」を築き、**(D)**「グループ能力を高め、環境の場を良好に」することで、**(C)**「自己実現（生きがい）の場」が形成されて**(A)**「能力取得に向けた個人のモチベーション」が続くようにすることである。この実現に向けては、アクションが功を奏した。そして、**(E)** リーダー・メディエーターが、この活性化スパイラルを支える。**(F)** 成果発表ともなるコンサートは、同世代・同地域の聴衆に向けたサービス提供となる。良い反応は、参加者の満足と、活動の活性化となっていた。

サービス視点を取り入れたコミュニティ活動は、高齢者に非常に親和性があることもわかった。「今どきの歌はわからない、今日は懐かしく知っている歌ばかりで、楽しかった」という聴衆の意見があったように、ボランティア活動・慰問の提供は、必ずしも望まれているものばかりではない。高齢者は、サービス提供を行いながら、どのような「もてなし」をしたら喜ばれるのか、考える。知人が聴衆にいてもある。「楽しかった、有難う。」と言ってくれることが、大きな満足になる。サロン参加者は、聴衆に「より良い歌を聴いてもらおう」とするが、「知っている曲」が良いことを、聴衆の反応から見出していた。「自分が特養に入った時に、こういう企画があったら嬉しい」と考える参加者もいた。サービスとしての「おもてなし価値」の提供のため、相手のニーズをつかんでいることになる(中村ら 2013)。緊張しても、聴いてくれる聴衆のおかげで、楽しい記憶となる。また、次のコンサートまで

1年、頑張って健康でいようとする。聴衆からも「これが聞けたから頑張って長生きしないと」という感想があった。

これが、アクションリサーチを行ったことで、検証できた、サービス価値共創である。

5.7 アクションリサーチによる効果

5.7.1 コミュニティ活動の発展

歌声サロンは、2017年3月、福社会館主催の演芸会に初めて出場を要請された。高齢者の演芸会にはカラオケ出場者が多く、自らの出番が終わると帰ってしまう。そこでサロンのメンバーが「トリ」をつとめ、会場の皆でラストに歌う先導役となり、会を盛り上げてほしいという依頼であった。演芸会の当日は立ち会えなかったが、「要請ならギャラを頂かなければ。」などと男性が冗談を言いながらも、喜んで依頼に応えた参加者達は、当日率先してステージに上がり、演芸会を大いに盛り上げたということであった。この日はゲスト指揮者もおらず、歌い出しの合図もできない状況であったが、指導者を助けるようにメディエーターと参加者が協力し、舞台の上も下もいっしょになって歌ったということだった。この様子を図5-26に示す。

演芸会では「誰も帰らず、自分たちの歌を待っていてくれた」という感想も得られている。

歌声サロンでは、このように参加者とリーダー・メディエーターの強い信頼関係が結ばれ、良いグループ環境が築かれた。これは、アクションリサーチにより、環境の障壁を取り除いたことで活性化スパイラルを回すことができた効果と言える。

活性化したコミュニティ活動の中では、80歳・90歳が主体となって、年齢にも世代差がある集団をまとめることも、十分に可能であることがわかった。

5.7.2 社会活動の広がり

歌声サロンのメンバーは、音楽に興味が深くなる様子が見える。サロンをきっかけにピアノを始めたメディエーター、習っていたピアノを復活させた男性参加者もいる。音楽経験がなく、かつては歌が苦手であった参加者も、積極的に区のコーラスなどに出向くようになった。これまで苦手としていたカラオケにも、唱歌で乗り切りながら参加を試みる者もいる。

そして、ゲスト指導者（指揮者）の訪問は、クラシック音楽への興味も強くした。S氏の指導するアマチュアオーケストラ公演（都内で無料提供されている公演のみ、情報を提供し

ている)には、全てに出向くという熱心な参加者もいる。

皆が多く出かける音楽会では、東京都のシルバーパスを有効利用できる「完全無料ルート」を、指導者と世話役が毎回考え、早めに近くの駅で待ち合わせて、大勢で出かけるということである。

2016年5月、J管弦楽団の定期演奏会にも、サロン参加者が多く出かけており、終了後、ロビーで指揮者のもとに集まった。この様子を図5-27に示す。



図 5-26 歌声サロンが出演を依頼された演芸会の様子 会場からも壇上に加わった



図 5-27 J管弦楽団の定期演奏会ロビーで撮影 (2016年5月)

今回のアクションリサーチでは、半年間の参与観察から見出した課題に、活性化モデルの視点を加えた取り組みを行い、自由参加形態のサロン活動を活性化させることができた。

歌声サロンは現在も活性化した活動が継続しており、第1回から第42回までの参加人数を得られている。付録4に添付する。

第 6 章

結論とまとめ

高齢者のコミュニティ活動が、長く活発に行われている事例を分析した。分析結果から、活性化の要因にモチベーションと自己実現に向けた能力取得の手段（知識、活動やサービス提供に必要な技能）を個人とグループでスパイラルさせて自己実現の場を築いていることを明らかにし、活性化モデルを構築した。また、この活性化する活動の成果発表がグループの外に向けたサービス提供を行い、提供者と受容者双方の満足につながっていることに着目し、サービス価値共創モデルを構築した。その後、事例分析で得られた活性化モデルにしたがってアクションを試み、高齢者のサロン活動において、有用性を検証した。

この章では本研究で得られた結論を述べる。

6.1 研究結果のまとめ

本研究は、2014年のアマチュアオーケストラ活動の分析から始まり、仮説モデルの有用性を確かめるために、半年の参与観察と2年間のアクションリサーチを行ったものである。

この間にも、長寿社会は進み、「前期高齢者・後期高齢者」という名称はあまり用いられなくなっている。活動の検証中にも、対象者は70歳代から80歳代に、80歳代から90歳代と、誕生日を迎えている。体力を必要としない室内の活動では、その傾向も顕著である。

高齢者のコミュニティ活動として、J管弦楽団のようなアマチュアオーケストラ活動は、楽器経験を持っていても誰もが簡単に挑戦することではない。行動するモチベーションがなければ、「昔とった杵柄」を使う機会も得られない。しかしひとたび行動を起こすと、およそ高齢であるとは思えない底力を見せる。80歳の女性が大きなチェロを抱えながら、エスカレーターのないビルの4階まで階段を歩いて上る。オケの楽譜は、縦に全てのパートが書かれるスコアであるため、細かい音符を見ることも辛くなる。それでも彼らは年に1回の演奏会を目的に、自宅でも常に技術を磨き、一度に多くの聴衆に演奏というサービスを提供する。アマチュアオーケストラ演奏のリピーターとなる聴衆も、大半は高齢者であり、音楽の趣味

を新たに持つ者である。良い演奏を多くの聴衆に提供し、良い評価や多くの拍手・ブラボーという満足感を得るサービス提供は、提供者、受容者に価値共創をもたらすものである。

3章で明らかにしたJ管弦楽団の活動事例から得られたモチベーションとスキルのスパイラルは、高齢者活動を活性化させる仕組み作りの大きなヒントになり、毎年、生の演奏を多くに提供し、双方が大きな満足を得るために、さらに自らのスキルを磨く姿勢は、高齢者のサービス提供に着目する機会となった。

これは、4章で述べた高齢者の活性化したコミュニティ活動でも同じ仕組みが適用できていた。提供する相手や規模はそれぞれ異なる。また、アマチュアオーケストラの「スキル」にあたるものは、高齢者個人が活動の中で自己実現を行うために、それに向けた「能力取得の手段」であった。活性化した活動を長く行っているコミュニティでは、個人とグループのモチベーション、個人とグループの能力取得が、循環することにより活性化するスパイラルが回っている。さらに、その成果を「グループのサービス力」として、コミュニティ活動の外に向けてサービス提供を行っていた。

では、地域の結びつきが弱く、継続するコミュニティ形成が難しいと思われる地域において、活性化モデルを用いれば、高齢者のコミュニティ活動が活性化するのか、また、サービス価値共創が起こるのか、それを確かめたのが5章のアクションリサーチである。このアクションリサーチの検証からは、高齢者が活動に参加する理由は、コミュニケーション目的だけではなく、健康上の不安（声が出なくなる、嘔声）と、懐かしい曲に親しむことも、きっかけとなり、活動に参加することが得られた。また、「聞こえない」ことは、予想以上に自己実現に向けた能力向上を目的とする活動にとり阻害要因になっていることもわかった。アクションを用いて、この改善を行い、活性化モデルが適用できるようにした。さらに、追加のアクション2を行ったことで、グループ共創が強まり、コミュニティ活動の場が、地域に広く発展するという発見も得られた。

活性化モデルは、モチベーションと自己実現に向けた能力（スキル）取得のために、個人・グループが良い環境の中でスパイラルアップさせ、自己実現（生きがい）の場を形成し、活動の活性化につなげるモデルである。サービス価値共創モデルは、活性化によってグループの築いた力を、サービス提供し、受容者・提供者ともに満足感を得て、さらなるサービス力向上の活動につなげるものである。現役時代では活性化スパイラルは、どのような形になるのか。また、ボランティア活動・慰問も、無償でサービス提供を行うものである。現役世代と高齢者の活動の違いについて、5事例で比較する。表6-1に示す。

表 6-1 現役世代と高齢世代の活動の違い

事例	現役世代との類似点	高齢者特有の視点
(J管弦楽団) アマチュア オーケストラ活動	[活性化モデル] ・モチベーションとスキルの循環は同じだが、仕事や学校があり、スキル向上や、活動だけに時間を割けない。モチベーションや生きがいの対象は、仕事やプライベートなど、他にもある。 [サービス価値共創] ・聴衆には同世代の仲間も多く訪れる。(若年・現役では聴衆も若い場合がある)聴衆側が <u>義務・義理があり、聴きに訪れる場合もある。</u> ・提供者・受容者ともに健康であることの意識は少ない。	[活性化モデル] ・これまで仕事にあてていた時間を全て技術向上・生きがい形成の活動にあてられる。技術向上の次に、コミュニケーション、仲間が大切と経過がある。 [サービス価値共創] ・アマチュアオーケストラ活動は、一度に多くのサービス提供ができる。 ・聴衆に同世代の <u>高齢者が多く、新たな音楽愛好者も多い。</u> 聴衆の態度も熱心である。 ・聴衆からも同世代の <u>団員、ロビーコンサートの演奏の疲れなど気遣う様子があった。</u>
(I町老人クラブ) ボランティア活動	[活性化モデル] ・モチベーション形成にボランティア活動はあるが、目的が異なる。 ・地域からの表彰状が個人にあてられることは少ない。表彰をもらう機会は、他にある。 [サービス価値共創] ・ボランティア活動が、何らかのベネフィットになるが、その対象が、受験や職務の当番であったりする。 ・地域社会への興味が、高齢期とは異なる。	[活性化モデル] ・ボランティア活動を行うことで、 <u>高齢期に多様なメンバーと関わりも持てる</u> ことが自己実現形成につながっている。 ・地域の安全・美化に向けて <u>高齢者の豊富な知識を活用</u> することが、高齢者自らの健康づくりと、安全・安心にもつながっている。 [サービス価値共創] ・ <u>地域への恩返しという視点がある。</u> ・高齢期に地域からの表彰は嬉しい。
(S町交流センター) 世代間交流	[活性化モデル] ・世代間の知識を伝える対象が、多くは自分より若年の者に対してであり、双方ともに <u>まだ知識の積み重ねは少ない。</u> [サービス価値共創] ・地域への季節行事などサービスは、自治会や婦人会・青年部などでの機会が多い。多くは自主的な参加ではなく、 <u>当番制</u> などであることから、得られる満足感は少ない。	[活性化モデル] ・長い時間で築かれた豊富な知識、語り継がないと忘れられてしまう知識を、 <u>次世代に伝えなければいけないという責任感</u> が芽生える。 [サービス価値共創] ・地域の一員として、知識継承につとめる中で関わった小学生が成長し、中学・高校になり、挨拶をされる。このような <u>反響による「はりあい」が大きい。</u>
(N市シニア合唱団) 合唱など音楽活動	[活性化モデル] ・暗譜が簡単にできる。合唱活動でも例えば「コンクール」出場など目的が異なっている。曲などの知識は、インターネットなどで調べられるため、必要性を感じない。 [サービス価値共創] ・慰問などで、歌を純粋に披露する場合は、現役時代には少ないと言える。 ・若年世代で高齢者施設などに披露する場はあるが、学生は他にやるべきことが多い。	[活性化モデル] ・ <u>年齢から暗譜に苦勞するが、共通目的のために能力向上につとめる。</u> 音楽背景など、知識を得たい意欲があり、生涯学習講座にも出かける。 [サービス価値共創] ・(本職でなくても) <u>真剣に聴いてくれることが、嬉しく感じている。</u> ・同世代に向けてどのような歌が喜ばれるか、サービス提供に工夫をこらすことで、自らの満足感にもつながる。 ・ <u>高齢者は、交通手段にも工夫がある。</u>
(歌声サロン) 合唱など音楽活動	[活性化モデル] ・N市と同じく、目的が異なる。 ・現役世代では「 <u>声が出ない</u> 」などの苦勞がない。 [サービス価値共創] ・多くの世代に向けた歌のサービス提供では、望まれる曲が世代によって異なる。「 <u>懐かしさ</u> 」の提供より、「 <u>親しみやすさ</u> 」を重視する。 ・慰問の場があまりない点は、N市と同じ。	[活性化モデル] ・能力向上には、歌の技術だけではなく、 <u>囁声などの改善で「声の出し方」も含まれる。</u> [サービス価値共創] ・同世代がどんな歌を好むか、 <u>同世代の反応はどうか、サービス提供に工夫を凝らし、聴衆からの手拍子や拍手が大きな満足感になる。</u> ・ <u>喜んでもらうことが活動を続ける、はりあいになる。</u>

インタビューや自由記述からは、貴重な意見が得られている。

活性化の視点では、表 3-11、J 管弦楽団の自由記述に若手団員からも回答が得られており、モチベーションは、趣味の音楽活動や演奏会よりも、仕事やプライベートに左右される、とある。高齢者は活性化した活動の場に出かけるために、他の用事と重なって欠席をしないように予定を調整し、早くから会場で楽しみに待つ。そして、自らが活動に参加し続けるために健康でいようとする。

サービス視点では、現役世代では「義理・義務」の参加も少なからずある。地域の行事などでも現役世代は当番制であることが多い。高齢者の場合、皆で助け合いながら、慰問やコンサートに出向く。楽器や楽譜などの荷物があると、東京都内であっても、まず交通手段の確保からである。本職とはいかないが、能力を磨き、聴衆の喜ぶ顔を見るために努力する。地域では、思わぬ評価や、はりあいも得られる。

また、I 町と、歌声サロンのインタビュー・自由記述ではサービス提供に、「地域への恩返し」「地域へのお礼」「感謝の気持ち」という意見が複数得られた。この意識は、若年・現役世代ではまだ築かれていない。高齢世代が、地域へサービス提供する場合、「お礼」「恩返し」と感じ、提供して得られた反響・満足感によって、自己実現（生きがい）の場を形成している。地域社会へのサービス提供においては、地域で育てられた恩を、高齢期に還元するというこも、高齢者のサービス提供を行う、1つの要因となることがわかった。

以下に、現役世代と異なる高齢期のコミュニティ活動特性についてまとめる。

- ・現役世代では、自己実現に向けた能力向上に対するモチベーションの対象として、コミュニティ活動の他に、優先順位が高いものがある。仕事をリタイアした高齢者は、社会との接点の1つとして、コミュニティ活動がある。自己実現に向けた能力向上、モチベーションの循環が、コミュニティ活動の中で活性化した自己実現（生きがい）の場を形成すること。
- ・現役世代は、成果などがなくても、一旦所属すると組織コミットメントが高いことから、なかなか辞める状況にない。一方、高齢者は自分自身で活動に参加するが、強制ではないことで、本来、組織コミットメントは低い。しかし、一旦、活性化した活動になり、組織作りができると、その組織コミットメントは非常に高くなること。
- ・現役世代には趣味の活動を行う「場」や、指導者、成果や報酬を得る仕組みは用意されている。高齢者には、それがなく、自主的に集まる活動の場もリーダー・メディエーターの確保も自力であること。身体的な苦勞もあり、サービス提供の交通手段にも工夫が伴うこと。

・地域社会へ向けたサービス提供の中には、現役時代に地域に世話になったという経験から、「地域への御礼」「地域への恩返し」という、高齢期特有の意識が含まれることがある。

高齢者が目的を持ち、健康に社会活動に参加することは、孤立防止、介護予防にもなる。高齢者の生き生きとした活動に、現役時代と同じような組織作り、サービス価値共創の仕組みを用いたコミュニティ活動が効果的であったことが、本研究による発見である。

6.2 リサーチクエスチョンに対する回答

6.2.1 サブシディアリー・リサーチ・クエスチョン(SRQ)への回答

本研究では、以下の3つにサブシディアリー・リサーチ・クエスチョン(SRQ)を設定した。それぞれに回答を行う。

SRQ1: 高齢者個人の活性化と、モチベーションとスキルの関係はどのようなものか？

(回答を導く本研究の結果)

3章のJ管弦楽団では、現役時代に習得した楽器が活動のきっかけ、モチベーションとなっている。その楽器のスキルを向上させること、さらに団員が切磋琢磨して全体のスキル向上を行い、定期演奏会の場で聴衆に良い演奏を提供することによる、内外から得られた満足感が、個人のモチベーションにスパイラルするという充実した活動につながっていた。

4章で比較対象とした3事例において、順に述べる。

I町では、地域に対して貢献していることがモチベーションとなり、ボランティア活動を行っている。I町の参加者たちは、自己実現に向けた能力取得の手段として、ボランティア活動に必要な知識・技能を身につける。これが、オーケストラのスキルに代わるものとなる。活動成果の「明示化」は、地域社会から貢献に報いる個人と老人クラブの表彰状と、地域新聞である。清掃や花壇の手入れなどは、継続して行う者が少なくなる。そのモチベーション継続に、リーダーが行ったことが、新聞や表彰状などで明示化した成果であった。表彰状を受けた者は、家族にも見えるように額に入れ、生き生きと活動を継続していた。

S町では、世代間交流で、伝統知識をふり返り、小学生や地域に伝えることが、自己実現

に向けたモチベーションになっている。健康に関する情報も多く学び、確実に実行している。小学生が見学する作品にも手を抜かず、より良いものへ工夫を行う。このケースのモチベーションは雨でも雪でも休まずに、年間 90 回を超える活動の継続となっている。

N 市では、指導者から得られる知識、福祉施設の慰問で得られる満足感から、自宅でめいめいが歌を 5 曲暗記してくるという自己実現、スキル取得に向けた努力を行うことが、モチベーション維持につながっていた。

5 章の歌声サロンで、半年の観察期間で見られた参加者のモチベーション・自己実現、スキルは、弱かった。この活動にアクションを加え、自己実現のための能力取得としては、「歌唱能力」だけではなく、視覚から得られる「知識」も組み入れたことで、グループ内の共創が生まれた。これが個人とグループのモチベーション向上意欲を促したことで、能力向上に向けて各々が取り組むという、活性化した活動へ変化することができた。

(SRQ1 への回答)

- (1) 各々の多様な自己実現という目的に向け、モチベーションを持った高齢者は、自分の意志で、所属したいコミュニティ活動に参加する。
- (2) その中で、それぞれ異なる自己実現の能力取得に向け、各々の活動に必要な技能・技術や知識を取得するために努力する。
- (3) 所属したグループ内では切磋琢磨、はりあいも生じる。
活動の成果発表、または遂行に向け、一丸となり関わることで、活動の環境が良好になる。
- (4) 良好な活動の環境は、再び、個人のモチベーションに寄与する。

このように、高齢者のモチベーション・スキルの向上には、自己実現に向けた明確な目的での能力取得と、活動の内外に向けて明示化された活動成果が大きく関わり、活性化した活動が行われる。

SRQ2: 高齢者のコミュニティ活動の目的を達成するためのグループモチベーションと個人のモチベーションとはどのような関係にあるのか？

(回答を導く本研究の結果)

3 章、J 管弦楽団の事例では、グループモチベーションは「反省会の場」と、「定期演奏会」で築かれている。技術志向が強かったこの事例でも、2 年経過後、グループに対するモチベ

ーションが強まった。グループモチベーションの充実は、個人のモチベーションに還元され、生きがいを持った活動となる。

4章の比較事例で、I町の事例では、老人クラブ連合の中だけではなく「自分たちの単位クラブ」としてのまとまりも強い。これは、各会長などリーダーとの信頼のもと、クラブ内でのまとまりが個人モチベーションに寄与しているものである。

S町では、「S地区センターの参加者」と、「グループとしての顔」がある。これは、地区をあげての取り組みということで、頻繁に地域紙面に紹介されることもあるが、小学生が卒業して大きくなり、町で挨拶されることは、時間を経て得られる反響であり、世代間の交流がグループモチベーション・個人モチベーションにも寄与している。

N市では、慰問に用いる曲も皆で決め、助け合いながら、出かける。これがグループの一体感を強めている。役員を辞めても合唱は続けたい、など活動による個人のモチベーション、組織への帰属が高い。

5章、歌声サロンでは、発表での明示化は先に行われたが、グループモチベーションの難しい地区である。まず個人が自己実現に向けた能力を目指せるモチベーションが起きるようにアクションを行い、翌年のアクションではグループ共創につなげて、活性化した活動とし、早くから会場で待つ個人モチベーションへ寄与するよう促した。

(SRQ2 への回答)

活動成果の明示化だけが先にあっても、まだグループのまとまりとはならない。

- (1) まず自己実現のために、個人のモチベーションが、能力向上を目指すこと。
- (2) 個人の能力向上がグループ内で切磋琢磨し、グループ全体の能力向上となり、皆で調和ができること。
- (3) まとまりができたグループは、グループモチベーションが向上する。
- (4) 自己実現の場が形成され、再び個人のモチベーションに大きく寄与し、活性化のスパイラルが回るようになる。

SRQ3: 高齢者のコミュニティ活動における活性化に対する、リーダーとメディエーターの役割はどのようなものか？

(回答を導く本研究の結果)

3章のJ管弦楽団では、指揮者の指導・反省会での音楽談義が、団員の音楽技術を支えている。団長は、活動の裏方となるが、参加者として能力も磨きつつ、大所帯の人間関係を良好に保ち、会場の手配、聴衆や団員の誘いかけ、楽譜の用意など環境に尽力する。

4章の3事例で、I町にとって連合会長の行う組織作り、成果提供の仕組みは優れたものであり、これにより地域全体の安全や美化も守られている。単位クラブの女性参加者にネットワークを築き、円滑なクラブ運営に導いているのは、女性委員長の貢献である。

S町センターでは、リーダーとメディエーターが、その役割を交替しながら、長期にわたり活性化する活動につなげていた。それぞれの得意分野で指導をし、指導に回らない活動の時には参加者側、メディエーターに回る、という役割分担が優れていた。

N市では、リーダーである指導者は県の貢献者で多忙であるが、合唱団の活動には必ず共に出かける。活動の多くはメディエーターである女性部長が配慮している。参加者は、指導者から知識・技術を得ることで大きなモチベーションを持ち、「ついでいきたい人」にメディエーターをあげている。

5章の歌声サロンでは、リーダーとメディエーターの連携は優れている。活動の発起人であるメディエーターの、毎回参加者から感想を聞き出して指導者に伝える姿勢は、現在も変わらない。93歳の現在でも、運営の立ち上げを担う責任から、必ず全ての活動に顔を出し、指導者と相談しながら運営にあたっている。

(SRQ3への回答)

高齢者のコミュニティ活動は、指導者だけでは、活性化しない。参加者の希望の相違や、難易度の調整もある。自らも参加者として指導者との間を仲介する「メディエーター」の視点で、グループ内の人間関係を含めた調整をはかることが、活性化の条件であり、高齢者のコミュニティ活動の良い環境、自己実現（生きがい）の場が築かれるために、重要な存在である。

6.2.2 メジャー・リサーチ・クエスチョン(MRQ)への回答

本研究において得られたメジャー・リサーチ・クエスチョン(MRQ)への回答を行う。

MRQ：高齢者が活性化しているコミュニティ活動は、どのような特徴があり、行動モデルの仕組みはどのようなものか？

高齢者は、個人が各々の自己実現に向けた能力取得の手段を見出せるコミュニティ活動に所属する。所属した活動での共通目的に向け、必要な能力・技術を身につけるために、自ら向上しようとする。この仕組みが最初に必要である。

次に、所属するグループの中で、共通の目的に向けて切磋琢磨し、グループ全体の能力とモチベーションが向上することで、自己実現（生きがい）の場が形成され、再び所属する個人のモチベーション、QOLにも寄与する、という活性化のスパイラルが回る。

このスパイラルには、優れたリーダーの存在と、参加者側に立ち、活動の活性化に尽力するメディアーターの存在、さらに活動成果の明示化が重要である。

一旦、活性化した活動は、自由参加のコミュニティ活動であっても、組織コミットメントが高くなり、継続参加を促す。

これが、本研究で得た、「モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル」の仕組みである。

また、活動成果の明示化は、地域や聴衆に向けたサービス提供となっていた。

サービス提供を行うことで、受容者となる地域からは表彰などの成果、観客や聴衆からは、良い評価・反響を得る。これは提供者の大きな満足感となり、サービス価値共創が行われる。

活動の中で、参加者は次のサービスに向けて自己実現に向けた能力をさらに高めるとい、良いスパイラルが生じる。

これが本研究で得られた「高齢者のサービス価値共創」の仕組みである。

6.3 研究の含意

6.3.1 理論的含意

長寿社会におけるコミュニティ活動で、高齢者自身が運営も担い、活動を活性化させる、という仕組み作り、及びサービス価値共創モデルの研究は、これまで行われていなかった。

本研究では、まず高齢者がモチベーション・自己実現の能力（スキル）向上によりグループ能力・グループモチベーションも向上させ、リーダー・メディエーター・成果発表によって、活動が活性化し、自己実現（生きがい）の場を形成して個人のQOLに作用する、という活性化スパイラルのモデルを構築した。図6-1に示す。

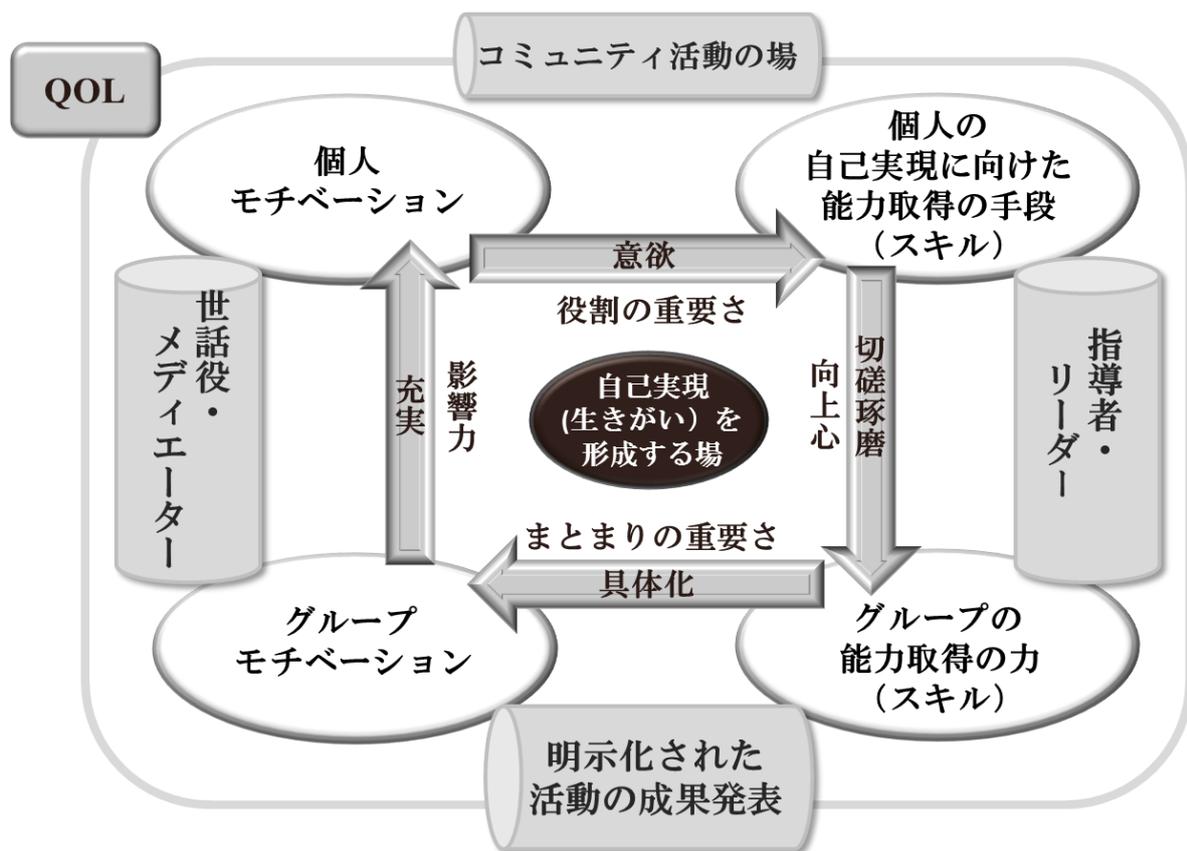


図6-1 モチベーションと自己実現の能力取得に着目した高齢者の活性化モデル

活性化した活動は、成果発表、または活動の遂行としてグループの外に向け「サービス提供」を行う。受容者は、サービス提供を受けて、受けた価値の満足感を提供者に伝える。良い反応、評価、反響は、個人の満足、はりあいという価値となり、自己実現（生きがい）が形成され、再び個人のモチベーションに寄与する。次のより良いサービス提供のために、さらに自己実現の能力を磨く。このサービス価値共創モデルを図 6-2 に示す。

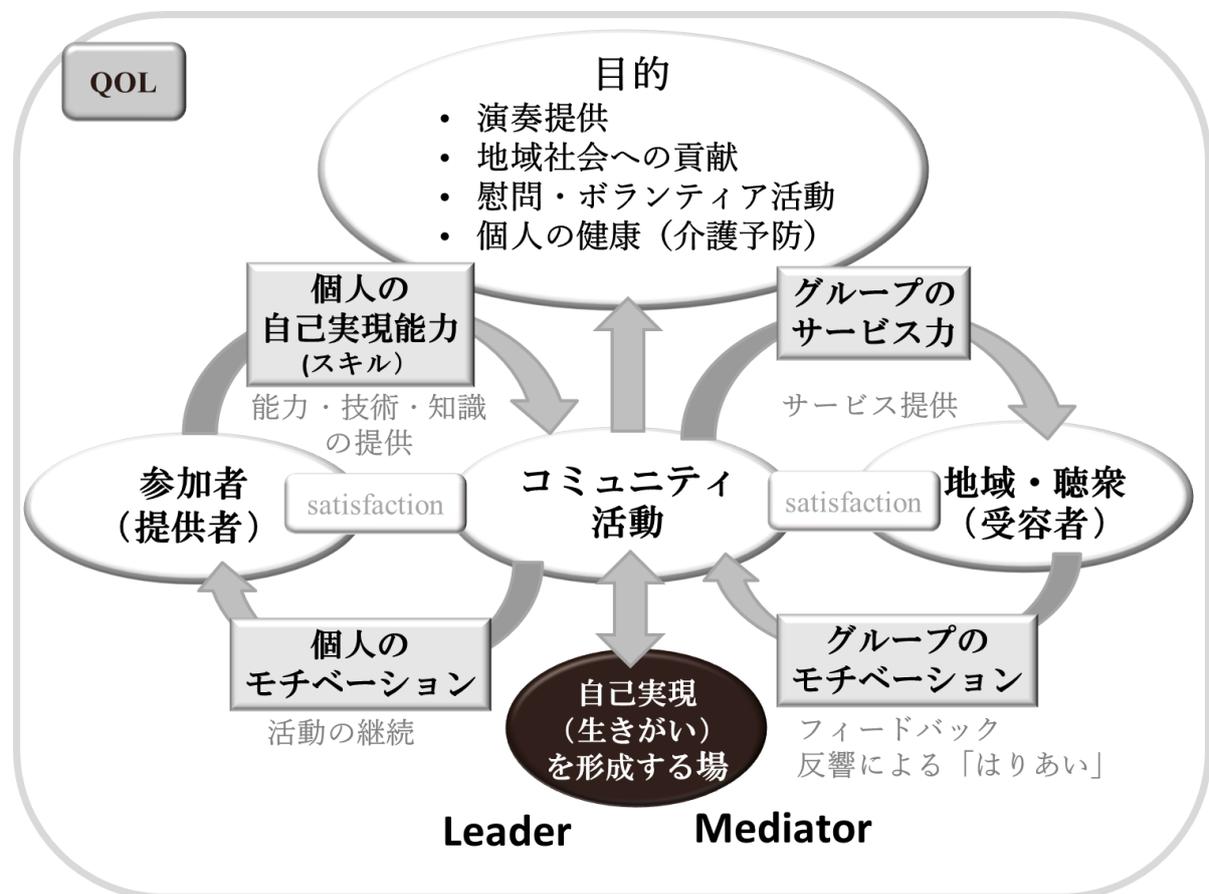


図 6-2 サービス価値共創モデル

6.3.2 実務的含意

長寿社会では、90歳がコミュニティ活動を立ち上げ、運営を担うことも多くなると予想される。過疎化の地域に限らず、都市部でもこのようなケースはある。

本研究では、高齢者が活性化している活動事例をもとに、仮説モデルを構築、他の3活動の事例分析において検証を行った。さらに導き出した活性化モデルの有用性を確認するため、活性化モデルを用いて、グループ団結が難しいサロン活動のケースにおいてアクションを行い、自由参加のコミュニティ活動の活性化をはかった。成果発表としてのサービス提供の仕組みは、参加者の大きな満足感となった。

このモチベーションとスキルを用いた活性化の仕組み、サービス価値共創モデルは、学校や会社組織に属する若年期・現役世代でも成立する。しかし現役時代の活動は高齢者の活動と異なり、活動の目的や人材の確保および活動資金などがそれぞれの組織であらかじめ用意されている。学校や職場、あるいはそれらの関わりがある活動など、組織コミットメントが高い。組織は年齢や能力に何らかの方向性の一致が多く、健康に問題を抱えることも少ない。

一方で高齢者の活動の場合は、地域社会の多様な人材が自らの興味で組織に参加する。気に入らなければいつでも辞められるという組織コミットメントの低さがある。人の集まりには、様々な難しさがある。場所の確保や、人材の確保といった物理的問題と、「気の合う、合わない」など、心理的な問題もある。活動を行う中には、現役時に指導者であっても、あえて指導的立場に立たない者、まだ自らの可能性に気づかず、活躍していない人材もいる。また、高齢者特有の身体的な衰えに配慮し、活動を行う必要もある。このための設備（活動の場所やITを伴うもの・伴奏楽器などを含め）は、各地域に十分あるとは到底言えない。

これらに工夫を重ね、尽力するリーダー・メディエーターを探し、互いの健康を思いやりながら協力してコミュニティ形成にあたるのが、高齢者の自主的な活動における組織作りであり、これが現役時代の活動との大きな差である。この課題を解決して活性化している高齢者のコミュニティ活動では、自己実現（生きがい）の場が形成され、現役時代のように組織コミットメントの高い活動を行うこともある。

自己実現に向けて能力を向上するモチベーションをスパイラルさせ、活性化した活動を行い、なおかつサービス提供者として、受容者とは「フロントステージ」で接し、ともに満足するという仕組み作りは、高齢者が自己実現（生きがい）の場を築き、活性化した社会活動を行うための重要な視点である。

6.4 将来研究への示唆

本研究におけるアクションリサーチでは、コミュニティ活動の発展性が見られた。グループモチベーションの向上から、1つのコミュニティ活動を中心に、個人の社会活動が拡大する様子がわかった。

まだ、高齢者自身がリーダー・メディエーターとなり、活動運営を担う仕組み、高齢者がサービス提供を行う中で自己実現（生きがい）の場を形成する仕組みに言及した研究も少ない。

本研究では、「自主的にコミュニティ活動に参加している、比較的元気な高齢者」を対象としたが、構築した活性化モデル、サービス価値共創モデルが、多様な高齢者の活動に対応できるか、これは今後の課題としたい。また、コミュニティ活動は、すでに立ち上がっていたものについて検証、およびアクションリサーチを行った。コミュニティ活動を1から立ち上げる場合においては、どのようなことが必要か、これも本論では研究対象としておらず、今後の課題である。

多様な高齢者に対応するサービスモデルの構築には、継続してより多くの事例検証を行い、また、さまざまな地域においても、アクションリサーチの機会を持ち、研究を進めることが必要であると考えます。

参考文献

- 安藤哲朗(2011)「教育講演 1 明日から役立つ医療安全 神経内科診療に役立つメディエーションモデル」『臨床神経学』 51.11 : p827-829.
- アサダ,ワタル. (2016)「音楽による想起がもたらすコミュニケーションデザインの可能性: 歌声スナック 「銀杏」 における同窓会現場を題材に」『京都精華大学紀要= Journal of Kyoto Seika University』 (49), p23-47.
- 浅野志津子(2002)「学習動機が生涯学習参加に及ぼす影響とその過程」『教育心理学研究』 50(2), p141-151.
- 浅野志津子(2006)「学習動機と学習の楽しさが生涯学習参加への積極性と持続性に及ぼす影響: 放送大学学生の高齢者を中心に」『発達心理学研究』 17(3), p230-240.
- 江上いすず(2001)「高齢者における要求課題と必要課題について」『名古屋文理短期大学紀要』 26, p35-43,
- 藤井美樹(2015)「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの提案—アマチュアオーケストラ活動の分析から—」『第6回横幹連合コンファレンス予稿集』, 名古屋工業大学
- 藤井美樹, 小坂満隆 (2016)「高齢者の QOL 向上につながるコミュニティ活動を促進する価値共創モデルの提案—高齢者の社会活動の成功事例分析から—」『横幹』10-2:p101-109.
- 藤井美樹 (2017)『第3世代のサービスイノベーション』小坂満隆編 第3世代のサービスイノベーション研究会著 社会評論社 第6章2「高齢者の音楽支援サービスにおける価値共創」 p227-236.
- 藤井美樹, 小坂満隆 (2017)「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの実践—歌声サロン活動とサービス視点—」『第8回横幹連合コンファレンス予稿集』, 立命館大学 朱雀キャンパス
- 藤井美和(2000)「病む人のクオリティーオブライフとスピリチュアリティ—」『関西学院大学社会学部紀要』 85 : p33-42.
- 藤原佳典, 杉原陽子, & 新開省二(2005)「ボランティア活動が高齢者の心身の健康に及ぼす影響 地域保健福祉における高齢者ボランティアの意義」『日本公衆衛生雑誌』 52(4), p293-307.

- フランク・ゴープル,小口忠彦監訳(1972)『マズローの心理学』産業能率大学出版部
- 五嶋正風, 中村孝太郎 (2009)「サービス価値共創と日本の伝統的な『主客一体』:『おもてなし』文化における主客の関係とは」『研究・技術計画学会 年次学術大会講演要旨集』 24: p513-516
- 長谷川明弘, 藤原佳典, and 星旦二 (2001)「高齢者の『生きがい』とその関連要因についての文献的考察--生きがい・幸福感との関連を中心に (特集 安全・安心をめざす防災都市づくり研究)」『総合都市研究』 75: p147-170.
- Hays, Terrence, and Victor Minichiello. (2005) "The meaning of music in the lives of older people: A qualitative study." *Psychology of music* 33.4: 437-451.
- Hays, Terrence. (2005) "Well - being in later life through music." *Australasian Journal on Ageing* 24.1: p28-32.
- Herzberg, Frederick. (1968) "One more time: How do you motivate employees." *Harvard Business Review* : January-February
- 樋口真己(2004)「高齢者の生きがいと学習」『.西南女学院大学紀要』 8,p 65-73.
- 池島徳大, 吉村ふくよ (2013)「あいさつ・頼み方・もめごと解決スキルトレーニングの学級への導入とその効果に関する研究-多層ベースラインデザインを用いて」『奈良教育大学教職大学院研究紀要「学校教育実践研究」』 5: p41-50
- 石谷治寛(2015)「アートの創造性を公共に媒介する: セラピストとメディエーター (2013 年研究会報告 アート× ナラティブ× 災害トラウマ: 記憶の紡ぎ手の役割を考える)」『心の危機と臨床の知』 16: p73-84.
- 神谷美恵子(2004)『生きがいについて』みすず書房 (初版 1966 同社刊)
- 神田信彦(2011)「生きがい考 (1)—明治時代から太平洋戦争終結までの生きがいの扱われ方—」『生活科学研究』 33: p111-122.
- 小玉敏江, 森千鶴, and 佐藤みつ子(2009)「老人クラブの高齢者における世話役の特性」『日本保健福祉学会誌』 15.2: p1-11.
- 厚生労働省(2014)「厚生科学審議会地域保健健康増進栄養部会 第2回健康日本21 (第二次)」推進専門委員会 平成26年10月1日 資料1
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000059796.html>

- 厚生労働省(2016)「平成 28 年版厚生労働白書 ー人口高齢化を乗り越える社会モデルを考
えるー」全体版 第 1 部 人口高齢化を乗り越える社会モデルを考える
第 2 章 高齢期の暮らし、地域の支え合い、健康づくり・介護予防、就労に関する意識 第
1 節 高齢者の意識
第 4 章 人口高齢化を乗り越える視点 第 4 節 暮らしと生きがいとともに創る「地域
共生社会」へのパラダイムシフト <http://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/16/>
- 厚生労働省 (2017) 「第 22 回生命表 (完全生命表) の概況」 2017 年 03 月 01 日発表
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/22th/index.html>
- 厚生労働省 (2017) 「第 147 回社会保障審議会介護給付費分科会資料」
資料 2 全国小規模多機能型居宅介護事業者連絡会提出資料
<http://www.mhlw.go.jp/stf/shingi2/0000177215.html>
- 小坂満隆(2012)『サービス志向への変革 - 顧客価値創造を追求する情報ビジネスの新展開』
社会評論社
- 小林重人, &山田広明(2015)「サードプレイスにおける経験がもたらす地域愛着と協力意向の
形成」『地域活性研究』6 : 1-10
- 倉田和四生(2000)「コミュニティ活動と自治会の役割」『関西学院大学社会学部紀要』86 ,
p63-76,
- クリストファー・ラブロック, ローレン・ライト, 小宮路雅博監訳(2002)『サービス・マー
ケティング原理』白桃書房
- 日下菜穂子(2008)「超高齢時代における世代間交流の意義 関西学研都市高齢者の-世代間交
流に関する調査から」『同志社女子大学学術研究年報』59:p 69-78.
- Lusch, Robert F., and Stephen L. Vargo. (2014) Service-dominant logic: Premises,
perspectives, possibilities. New York: *Cambridge University Press*,
- Maslow, Abraham H.(1943) "A theory of human motivation." *Psychological review* 50.4 :
370.
- Maslow, Abraham Harold.(1970) "Motivation and personality." Third edition.
"Addison-Wesley Educational Publishers Inc."
- A.H.マズロー著,小口忠彦訳(1987)『[改訂新版]人間性の心理学 モチベーションとパーソナ
リティ』産業能率大学出版部

- 三島齊紀, 河野昭三(2009) 「AH Maslow による [自己実現] 概念の探究プロセス-GHB ノートと 1950 年論文を中心に」 『経済貿易研究：研究所年報』 35：p47-66
- 三隅二不二, 田崎敏昭(1965) 「組織体におけるリーダーシップの構造・機能に関する実証的研究」 『教育・社会心理学研究』 5.1: p1-13.
- 三浦哲司(2007) 「日本のコミュニティ政策の萌芽」 『同志社政策科学研究』 9.2, p145-160,
- 文部科学省(2012) 「超高齢社会における生涯学習の在り方に関する検討会」 資料 2, 長寿社会における生涯学習の在り方について (素案)
- http://www.mext.go.jp/a_menu/ikusei/koureisha/1317565.htm
- 森常人(2014) 「『ふれあい・いきいきサロン』の参加者評価の分析に関する一考察」 『関西外国語大学, 研究論集= Journal of Inquiry and Research 』 100, p257-270.
- 村岡則子(2014) 「食に関する地域社会活動が生きがい感に及ぼす影響: 地域高齢者の調査結果を通して」 『地域総研紀要』 12 巻 1 号: P31-37.
- 中田実(2002) 「コミュニティ政策再考: 課題と展望」 『愛知学泉大学コミュニティ政策学部紀要』 5, p1-15,
- 中村孝太郎, 松本加奈子, & 増田央 (2013) 「『もてなし』型価値共創の視点 (第 3 報): 国内外の宿泊サービスにおける文化依存・拡大志向の事例より」 『研究・技術計画学会 年次学術大会講演要旨集』 28: p563-568
- 中村久美(2009) 「地域コミュニティとしての 『ふれあい・いきいきサロン』 の評価」 『日本家政学会誌』 60.1, p25-37,
- 名和田是彦(2006) 「日本型都市内分権の特徴とコミュニティ政策の新たな課題」 『コミュニティ政策』 4, p42-64
- 内閣府 (2012) 「高齢社会対策大綱」 (平成 24 年 9 月 7 日閣議決定)
- 第 1 目的及び基本的考え方 1 大綱策定の目的
- <http://www8.cao.go.jp/kourei/measure/taikou/h24/1.html>
- 内閣府(2016) 「内閣府提出参考資料」 平成 26 年 6 月 2 日 内閣府 市民活動促進担当
- <http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kyojo/dai1/sankou.pdf>
- 内閣府(2016) 「平成 28 年版高齢社会白書」 (全体版) 第 2 章 高齢社会対策の実施の状況 (第 2 節 3) 第 2 節 分野別の施策の実施の状況 (3) 3 社会参加・学習等分野に係る基本的施策
- http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2016/html/zenbun/s2_2_3.html

- 内閣府(2017)「平成 29 年版高齢社会白書」(全体版)第 1 章 高齢化の状況(第 1 節 1)
第 1 節 高齢化の状況(1) 1 高齢化の現状と将来像
http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2017/html/zenbun/sl1_1_1.html
- 中西仁美, and 土井健司(2003)「QOL に関する概念整理- 政策評価やベンチマークシステムとの関連性から-」『土木計画学研究・講演集(CD-ROM)』 27
- 西島千尋(2013)「アメリカにおけるパフォーマンスアーツの習得過程に関する比較研究」『金沢大学文化資源学研究= Kanazawa cultural resource studies』 12 : p106-116.
- 公益財団法人 年金シニアプラン総合研究機構(2013)「サラリーマンの生活と生きがいに関する研究~過去 20 年の変化を追って~」 107,125
- Oldenburg, Ramon, and Dennis Brissett. (1982) "The third place." *Qualitative sociology* 5.4: 265-284.
- Oldenburg, Ray. (1997) "Our vanishing third places." *Planning Commissioners Journal* 25.4: 6-10.
- 長田久雄, et al. (2010)「高齢者の社会的活動と関連要因 シルバー人材センターおよび老人クラブの登録者を対象として」『日本公衆衛生雑誌』 57.4 : p279-290.
- 尾崎章子, et al. (2003)「百寿者の Quality of Life 維持とその関連要因」『日本公衆衛生雑誌』 50.8 : p697-712.
- 斉藤徹 (2016)ヤフーニュース 個人— 浮上する「老人クラブ」の「高齢化問題」
2017 年 12 月 3 日閲覧
<https://news.yahoo.co.jp/byline/torusaito/20160512-00057597/>
- 佐々木英和(1996)「生涯学習実践の学習課題に関する理論的考察: AH マズローの欲求理論の批判的継承を軸として」『生涯学習・社会教育学研究』 20 : p21-30.
- 下妻晃二郎(2008)主催, 脳脊髄腫瘍科, and 臨床腫瘍科「医療における健康アウトカム評価- 意義, 現状と課題」『埼玉医科大学雑誌』 35.1.
- 白肌邦生, 小坂満隆(2009)「サービスイノベーションに向けた価値共創プロセスに関する考察」『研究・技術計画学会 年次学術大会講演要旨集』 24: p501-504
- 白肌邦生(2013)「サービス研究の動向」『開発工学』 33(1), p7-10.
- 白瀬由美香, et al. (2015)「高齢者の居場所作り事業に関する検討- 網走市高齢者ふれあいの家をもとに」『大原社会問題研究所雑誌』 No.680 p54-69.

総務省(2017)統計局 統計トピックス No.103 統計からみた我が国の高齢者(65歳以上) —
「敬老の日」にちなんで—

<http://www.stat.go.jp/data/topics/topi1031.htm>

高間由美子, 杉原利治(2002)「高齢者の社会参加と生きがいに関する研究: 1. 高齢者の社会参加の意義」『東海女子短期大学紀要』 28: p31-38.

高間由美子, 杉原利治(2003)「高齢者の社会参加と生きがいに関する研究: 2. 高齢者の社会参加の現状と問題点」『東海女子短期大学紀要』 29: p35-44.

高橋多喜子(2004)「音楽療法概説」『日本補完代替医療学会誌』 1.1: p77-84.

高野和良 (1997)「高齢者と社会参加活動」『日本都市社会学会年報』 1997.15, p39-52,

高野和良, 坂本俊彦, and 大倉福恵(2007)「高齢者の社会参加と住民組織: ふれあい・いきいきサロン活動に注目して」『山口県立大学大学院論集』 8, p129-137,

武脇誠(2011)「グループ・ベース業績給有効性のメカニズムの研究」『東京経大会誌. 経営学』 270: p51-62.

谷口高士(2006)「音楽を聴くということの心理的意味を考える: 心理学からのアプローチ <小特集> 何故音楽は心に響くのか?: 音楽への科学的アプローチの現状」『日本音響学会誌』 62.9: p682-687

上田奏(2003)『組織行動研究の展開』白桃書房

渡辺惺之(2013)「ドイツにおける子の返還事件に関するメディアエーションの実務並びに裁判との連携」『立命館法学』 2013年1号(347号) p434-466

山岸淳子(2013)『ドラッカーとオーケストラの組織論』PHP新書

山下昭美, et al.(1989)「老人の『生きがい感』について 在宅老人とホーム老人との比較」『生活衛生』 33.3: p126-135.

山下世史佳, & 虫明眞砂子(2016)「高齢者の歌唱時における涙の表出についての一考察: 歌唱活動による日常生活の創造」『教育実践学論集= Journal for the science of schooling』 17: p267-278.

吉崎静夫(1979)「校長のリーダーシップ行動測定尺度の作成とその論理的妥当性の研究」『教育心理学研究』 27.4: p253-261.

全国老人クラブ連合会「都道府県・指定都市老連別老人クラブ数・会員数」

平成28年3月末現在(厚生労働省調べ) 2017年12月3日閲覧

<http://www.zenrouren.com/siryou/member28.html>

全国老人クラブ連合会「老人クラブのあゆみ」 2017年12月3日閲覧

<http://www.zenrouren.com/about/history.html>

全国老人クラブ連合会「100万人会員増強運動」 2017年12月3日閲覧

<http://www.zenrouren.com/100/index.html>

全国社会福祉協議会地域福祉部 地域福祉・ボランティア情報ネットワーク (2000)

2017年12月3日閲覧

<https://www.zcwvc.net/%E7%A4%BE%E5%8D%94%E3%81%AE%E6%8F%90%E6%A1%88%E3%81%99%E3%82%8B%E5%9C%B0%E5%9F%9F%E7%A6%8F%E7%A5%89%E6%B4%BB%E5%8B%95-%E4%BA%8B%E6%A5%AD/>

研究業績リスト

(学術誌掲載論文)

藤井 美樹, 小坂満隆 (2016) 「高齢者の QOL 向上につながるコミュニティ活動を促進する
価値共創モデルの提案－高齢者の社会活動の成功事例分析から－」
『横幹』第 10 巻 2 号 pp101－109. 査読有 原著論文

(図書)

藤井美樹 (2017) 「高齢者の音楽支援サービスにおける価値共創」『第 3 世代のサービス
イノベーション』
(小坂満隆編 第 3 世代のサービスイノベーション研究会著) 社会評論社

(図書の章)

第 6 章 2 pp227-236.

(国際学会口頭発表論文)

Miki Fujii , Michitaka Kosaka (2016) “A Model for Active Elderly Life based on
Motivation of Skill Improvement－A Case Study of an Amateur Orchestra－”
The fifth Asian Conference on Information Systems, ACIS 2016 (2016 年 10 月 27 日
－29 日 Krabi, Thailand, Aonang Villa Resort)
発表論文集 6 ページ および口頭発表 査読有

(国内学会発表論文)

藤井 美樹, 小坂満隆 (2014) 「アマチュアオーケストラにおける高齢演奏家の価値共創に関する一考察」 第5回横幹連合総合シンポジウム(2014年11月29日-30日 東京大学・本郷キャンパス) 発表論文集4ページ および口頭発表

藤井 美樹, 小坂満隆 (2015) 「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの提案」 サービス学会 第3回国内大会(2015年4月8日-9日 石川県金沢市・金沢歌劇場) 発表論文集8ページ および口頭発表 査読有

藤井 美樹 (2015) 「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの提案-アマチュアオーケストラ活動の分析から-」 第6回横幹連合コンファレンス(2015年12月5日-6日 名古屋工業大学) 発表論文集8ページ および口頭発表

藤井 美樹, 小坂満隆 (2016) 「サービスの視点で音楽の価値を考える-高齢者の音楽活動を通して-」 サービス学会 第4回国内大会(2016年3月28日-29日 神戸大学百年記念館 [神大会館], 瀧川記念学術交流会館) 発表論文集6ページ およびポスター発表 査読有

藤井 美樹, 小坂満隆 (2016) 「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの実践-高齢者を活性化する歌声サロンの活動から-」 第7回横幹連合コンファレンス(2016年11月18日-20日 慶應義塾大学 日吉キャンパス) 発表論文集7ページ および口頭発表

藤井 美樹(2017) 「居場所・出番の場を形成する伝統行事の知識継承-喧嘩神輿・荒神輿に見る文化と信仰-」 第7回知識共創フォーラム(2017年3月21日-22日 大阪府立大学「I-site なんば」) 発表論文集10ページ および口頭発表

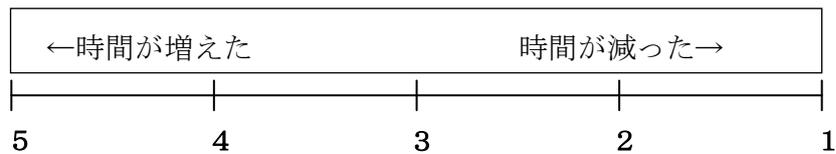
藤井 美樹，小坂満隆（2017）「高齢者の“出番・活躍の場”を考えるー秋祭りにおける文化
伝統の継承と価値共創ー」サービス学会 第5回 国内大会（2017年3月27日ー28日
広島県情報プラザ）発表論文集 8 ページ およびポスター発表 査読有

藤井美樹，小坂満隆（2017）「高齢者の活性化を促進する価値共創モデルの実践ー歌声サロ
ン活動とサービス視点ー」第8回横幹連合コンファレンス（2017年12月2日ー3日
立命館大学 朱雀キャンパス）発表論文集 6 ページ および口頭発表と、ポスター発表

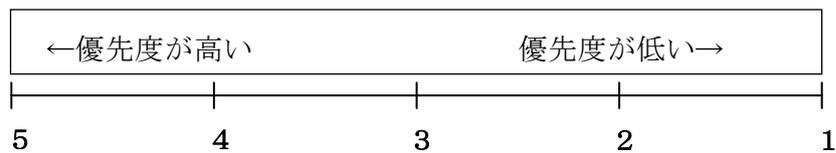
個人のスキル・モチベーション、オーケストラ全体としてのスキル・モチベーションについて、ご自身のお考えを伺います。

※当てはまる数字の上に○をつけて下さい。数字の間は用いず5～1は等間隔です。

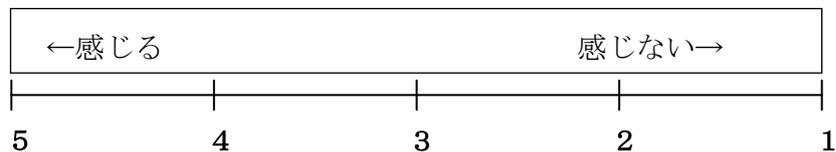
9. J管弦楽団に参加してから、楽器の練習時間は増えましたか？



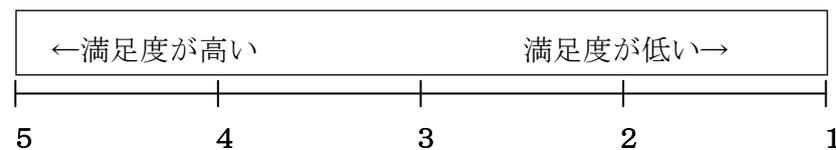
10. 生活の中でオーケストラに参加するプライオリティ（優先度）はどの位ですか？



11. オーケストラに参加して生活にハリが出ましたか？



12. 今シーズンの定期演奏会は、あなたにとって満足いくものでしたか？



13. 問12の理由は何ですか？ご自由にお書きください 例；聴衆の様子
()

14. オーケストラの活動で、ご自身にとって重要と思う度合をお答えください。

←重要度が高い	重要度が低い→
---------	---------

a. 楽器含む音楽の技術向上

5	4	3	2	1

b. 団員・指揮者との
コミュニケーション

5	4	3	2	1

c. 団員・指揮者との一体感
(練習や本番の演奏で)

5	4	3	2	1

d. 聴き手との一体感
(演奏会の会場で)

5	4	3	2	1

15. 問14のaからdの項目を、ご自身の優先度が高い順に記号でお答え下さい。

abcdの記号を枠にご記入下さい

←優先度が高い項目		優先度が低い項目→	
1	2	3	4

16. J管弦楽団のようなアマチュア音楽活動が更に盛んになるためには、どのようなことが必要と思われますか？ ご自由にお書きください。

[2] 2016年8月実施 J管弦楽団調査票

以下についてお伺い致します。該当の箇所に○、またはご記入をお願いします。

問1 年齢 ・20代 ・30代 ・40代 ・50代 ・60代 ・70代 ・80代

問2 性別 ・男性 ・女性

問3 これまで習得された楽器（声楽を含む）と習得年数・習得時期をお書きください。

（ _____ 年頃 _____ 年間）

（ _____ 年頃 _____ 年間）

問4 問3でお答えになった楽器は、現在のオーケストラのパートですか？

・はい ・いいえ

問5 S管弦楽団に入った時期はいつですか？（ _____ 年頃）

問6 S管弦楽団に入った理由で最も近いものを1つ記号で記入して下さい。

a.知人に誘われて b.音楽技術の向上 c.コミュニケーション d.生活を豊かにする

e.ホールで演奏できる f.その他 _____ （ _____ ）

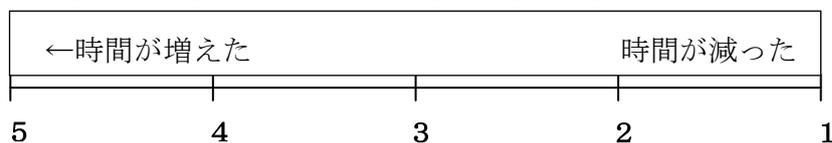
問7 オーケストラ以外で最もよく出かけるものは何ですか？ 例: オペラ・美術館

（ _____ ）

個人のスキル・モチベーション、オーケストラ全体としてのスキル・モチベーションについて、ご自身のお考えをお伺い致します。

※当てはまる数字の上に○をつけて下さい。数字の間は用いず 5～1は等間隔です。

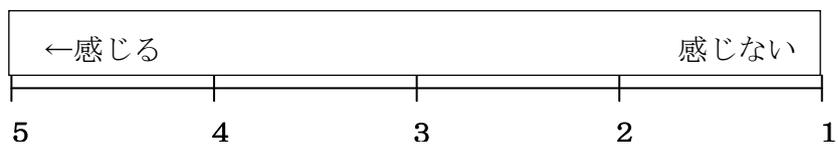
問8 シュトラウス管弦楽団に参加してから、楽器の練習時間は増えましたか？



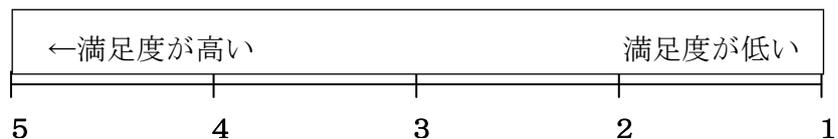
問9 生活の中でオーケストラに参加するプライオリティ（優先度）はどの位ですか？



問 10 オーケストラに参加して生活にハリが出ましたか？



問 11 今シーズンの第 38 回定期演奏会は、あなたにとって満足いくものでしたか？



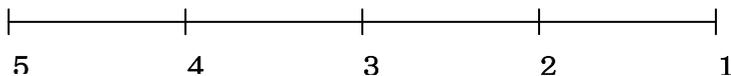
問 12 問 11 の理由は何ですか？ご自由にお書きください 例: 聴衆の様子

()

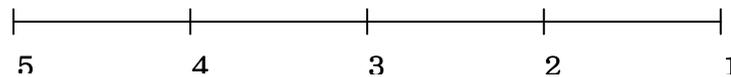
問 13 オーケストラの活動で、ご自身にとって重要と思う度合をお答えください。



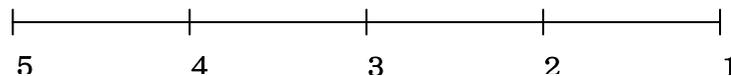
a. 楽器含む音楽の技術向上



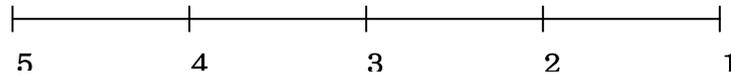
b. 団員・指揮者との
コミュニケーション



c. 団員・指揮者との一体感
(練習や本番の演奏で)



d. 聴き手との一体感
(演奏会の会場で)



問 14 問 13 の a から d の項目を、ご自身の優先度が高い順に記号でお答え下さい。

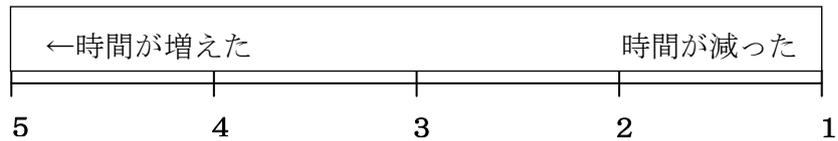
abcd の記号を枠にご記入下さ

←優先度が高い項目		優先度が低い項	
1	2	3	4

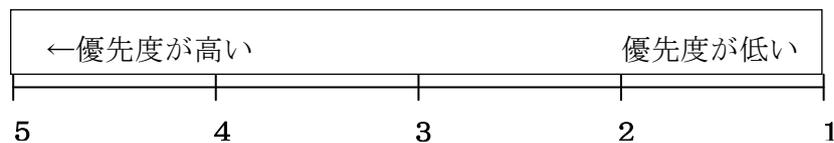
※ここから裏面は、2016年6月に行われたウィーン公演についてお伺い致します。

ウィーン公演に参加された方は、ご記入をお願いします。

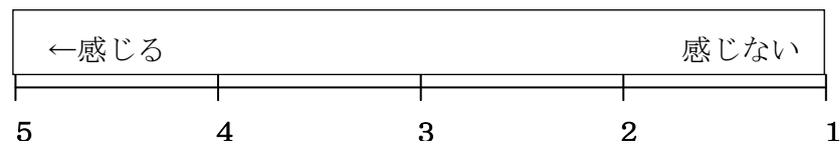
問 15 ウィーン公演にあたり、練習時間は増えましたか？



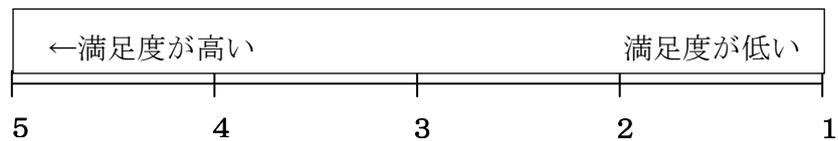
問 16 ウィーン公演にあたり生活の中のプライオリティ（優先度）はどの位でしたか？



問 17 ウィーン公演に参加して生活にハリが出ましたか？



問 18 ウィーン公演における、当日の演奏は、あなたにとって満足いくものでしたか？



問 19 問 18 の主な理由は何ですか？ご自由にお書きください 例: 会場の雰囲気

()

問 20 ウィーン公演を終えたあと、今後の音楽活動に向けた気持ちの変化などはありましたか？ ご自由にお書きください

()

[3] 2017年4月実施 歌声サロン調査票

以下についてお伺い致します。設問について、当てはまる箇所に○を、または選びご記入ください

問1. 年齢 ・ 60才代 ・ 70才代 ・ 80才代 ・ 90才代

問2. ・ 女性 ・ 男性

問3. 学生時代・現役世代に楽器・声楽を含む音楽経験はありましたか？
 ・ はい ・ いいえ

経験のある方はどのような活動ですか？ (_____ 歳頃 年間経験)

問4. 歌声サロンに初めて参加した時期は、大体いつ頃ですか？ (_____ 年 _____ 月頃)

問5. 歌声サロンに参加した理由で、最も近いものを1つだけ選び記号で記入して下さい。

- a) 知人に誘われて b) 音楽の知識・発声などの技術向上
 c) 他者とのコミュニケーション d) 生活を豊かにする e) その他 _____

aからeの1つだけを選ぶ→ (_____)

問6. 歌声サロンで最も良いと思われるものを選び、1つだけ選び記号で記入して下さい。

- a) 懐かしい歌に親しめる b) 音楽の背景など知識が増えた
 c) スライド・動画が良い d) 知人が増えた e) その他 _____

aからeの1つだけを選ぶ→ (_____)

問7. 歌声サロン以外で最もよく出かけるものは何ですか？

a) 音楽「以外」のコミュニティ活動 (例：体操・旅行など)
 (_____)

b) 音楽が関係する活動や区の催し・サークル (例：カラオケ・コーラスなど)
 (_____)

以下は参加された個人のお考えを伺います。数字の真上に○をつけてください。
 ※当てはまる数字の真上に○をつけて下さい。数字の間は用いず5～1は等間隔です。

問8. 歌声サロンに参加してから、音楽に親しむ時間は増えましたか？



問9. 生活の中で歌声サロンに参加する優先度はどの位ですか？



問10. 歌声サロンに参加して生活にハリが出ましたか？



問11. S森出張コンサートに参加しましたか？（2014.12月・2015.12月・2016.12月）
・はい（ 回参加） ・いいえ

問12. S森出張コンサートは、満足いくものでしたか？



問13. 問11の理由は何ですか？ご自由にお書きください 例；観客の様子など

()

問14. 歌声サロンの活動の中でご自身の重要と思われる度合いをお答えください。

a) かつて聞いた歌を懐かしむこと ◀ 重要度が高い 重要度が低い ▶
5 4 3 2 1

b) 発声法・声を出すこと ◀ 重要度が高い 重要度が低い ▶
5 4 3 2 1

c) 歌にまつわる知識を得られること ◀ 重要度が高い 重要度が低い ▶
5 4 3 2 1

d) 指導者(ゲスト指導者含む) とのコミュニケーションを得られること ◀ 重要度が高い 重要度が低い ▶
5 4 3 2 1

e) 知人とのコミュニケーションが広がること ◀ 重要度が高い 重要度が低い ▶
5 4 3 2 1

問15. 問14のaからeで、ご自身が重要と思われる順番をa.b.c.d.eで、枠にご記入ください。

◀ 優先度が高いもの 優先度が低いもの ▶

--	--	--	--	--

問 1 6. このようなコミュニティ活動が、長く楽しく続けるために必要と思われること、ご意見やご要望をご自由にお書きください。



問 1 7. 指導者に対し、ご要望などがあればご自由にお書きください。



たくさんの設問にご協力いただき、ありがとうございました。

[4] 歌声サロン参加人数

歌声サロン	開催日	参加人数		
		男性	女性	合計
第 1回	2014. 6.18	1	22	23
第 2回	2014. 7.30	3	31	34
第 3回	2014. 8.27	4	22	26
第 4回	2014. 9.24	5	23	28
第 5回	2014.10.29	4	23	27
第 6回	2014.11.12	4	26	30
第 7回	2014.12. 3	3	27	30
第1回 コンサート	2014.12.12	参加者17 聴衆15		
第 8回	2015. 1.15	2	12	14
第 9回	2015. 2. 5	2	14	16
第10回	2015. 3.11	4	24	28
第11回	2015. 4.15	5	28	33
第12回	2015. 5.13	2	25	27
第13回	2015. 6.17	3	19	22
第14回	2015. 7.15	3	23	26
第15回	2015. 8.26	3	22	25
第16回	2015. 9.16	4	26	30
第17回	2015.10.14	3	21	24
第18回	2015.11.18	2	19	21
第2回コン サート	2015.12. 4	参加者17 聴衆16 指揮 アンサンブル6		
第19回	2015.12. 9	3	17	20
第20回	2016. 1.27	3	20	23
第21回	2016. 2.17	2	21	23
第22回	2016. 3.12	3	30	33
第23回	2016. 4.13	7	33	40
第24回	2016. 5.21	7	22	29
第25回	2016. 6.18	4	27	31
第26回	2016. 7.23	3	22	25
第27回	2016. 8.20	3	19	22
第28回	2016. 9.28	5	21	26
第29回	2016.10.22	4	16	20
第30回	2016.11.12	3	18	21
第31回	2016.12.10	4	16	20
第3回 コンサート	2016.12.10	参加者17 聴衆16 指揮 アンサンブル6		
第32回	2017. 1. 7	2	12	14
第33回	2017. 2.18	6	22	28
第34回	2017. 3.18	2	18	20
第35回	2017. 4.15	4	13	17
第36回	2017. 5.10	2	19	21
第37回	2017. 6. 3	4	19	23
第38回	2017. 7. 1	5	10	15
第39回	2017. 8.26	4	17	21
第40回	2017. 9.23	8	18	26
第41回	2017.10.12	5	18	23
第42回	2017.11.4	4	20	24