The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	援助的な電子コミュニティの形成と崩壊過程 : “ひだまり”を事例とする検討
Author(s)	小川, 晃子
Citation	対人社会心理学研究. 2004, 4, p. 21-30
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/3904
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

援助的な電子コミュニティの形成と崩壊過程
―“ひだまり”を事例とする検討―

小川　晃子（岩手県立大学社会福祉学部）

本研究は、電子コミュニティの援助的な機能に着目し、自助グループにおける援助的な機能の成立状況を明らかにすることを目的としている。高齢者の家族介護者に対する支援を意図して開設された WWW 掲示板を事例とし、44 ヶ月に及ぶ 7,162 件の書き込み記録を分析した。その結果、電子コミュニティにおいては、構成員の同質性に基づく共感的な書き込みにより、帰属意識の強いコミュニティが形成されることが明らかになった。電子コミュニティにおける援助行動は、仮想チームともいえる協働関係で提供されることが多く、情緒的援助にとどまらず対面的な関係を伴う手段的援助に及ぶ場合もあり、自助グループを電子コミュニティで形成することの効果が明らかになった。しかし、オフ会という対面的なコミュニケーション機会が、CMC で成立している電子コミュニティの異質性を高め、このコミュニティの崩壊をもたらす危険性をもっていることも、電子コミュニティの崩壊過程の分析により示唆された。

キーワード：電子コミュニティ、WWW 掲示板、援助行動、自助グループ、CMC

問　題

インターネットの利用率は増加を続けており、情報通信白書（総務省, 2003）によれば、平成 14 年度末には人口普及率が54.5%に達したと報告されている。これに伴い、さまざまな社会的属性をもった利用者間でCMC(Computer-Mediated Communication)が可能となり、その結果電子ネットワーク上にはさまざまな形の新たな電子コミュニティが構成されることとなった（三浦・篠原, 2002）。情報通信白書（総務省, 2003）によると、インターネット上にあるメーリングリストや電子掲示板など参加者の意志表示が可能なオンラインコミュニティには、インターネット利用者の 47.3%が参加していると報告されている。

「電子コミュニティ」「オンラインコミュニティ」いずれの用語も CMC により形成されるコミュニティを指している。「コミュニティ」は多義的な用語であるが、従来の社会学的含意では、地域性(area)と共同性(common ties and social interaction)が最低限の要件である。「電子コミュニティ」は「コミュニティ」と異なり、地域性の要件は満たさないが、共同性の要件は満たすものである。

電子コミュニティのこの特徴は、対面的なコミュニケーションによる理解者や共感を示す者が少ない者にとっても理解者や共感者が得られる可能性を示している。生活上で何らかの問題・課題を抱え、対面的なコミュニケーションをつくりにくい本人や家族にとっては、電子コミュニティは同質な人々との出会いと、それによる援助的な効果をもたらす機能をもっているといえる。大坊(2002)によれば、社会的承認欲求は誰にも認められるものであるが、似た者同士の場合にはそれをお互いに与え合い満足できるので、互酬性は高く親密な関係を形成しやすいとされている。社会福祉分野における互酬的な関係形成である自助グループ(self-help group)を電子コミュニティで形成することは、援助効果を期待できるものと考えられる。

本研究は、電子コミュニティの援助的な機能に着目し、社会福祉的な生活課題をもつ自助グループにおける援助的な機能の成立状況とこうした関係の崩壊過程とを明らかにすることを目的としている。

電子コミュニティの形成と崩壊の過程においては、同質性と異質性が生活場面のコミュニティに比較し、より一層重要な要因になるものと考えられる。CMC では過剰な自己開示が行われやすい（大坊, 2002）ため、これを同じ生活課題を抱える同質な構成員が共感をもって受け入れることの効果は高い。しかし、いったん異質性が際立った場合には、電子コミュニティには地域性がなく、CMC 以外のコミュニケーションがとり難いため、関係回復の工夫が難しい（大坊, 2002）からである。

電子コミュニティの形成過程に関する先行研究は、ネットニュースやパソコン通信利用者について行われているものが多く、比較的新しいメディアである WWW 掲示板の形成過程の研究は少ない。WWW 掲示板の形成過程研究を行った篠原・三浦(1999)は、掲示板の発言数はコミュニケーションスキルが高いほど多いことを明らかにしている。しかし、これは実験的に設置した掲示板の参加者の発言を観察した結果であり、この場合の実験の参加者は共通の関心事などの共同性をもっていないため、掲示板書き込み者ではあるがコミュニティ成員であったか否かには疑問が残る。また、実験期間中の参加者が固定されているが、実際の電子コミュニティの形成過程では、検索エンジンの利用やネット・サーフィンによって同質性の高い成員が存在するコミュニティを探しあてた者が随時加わることが多い。掲示板を読むだけで書き込みを入れない ROM(Read Only Member)という存在が示すように、コミュニティ成員に境界がなく、コミュニティそのものの境界がはっきりしないことも電子コミュニティの特徴の1つである。

このことから、WWW 掲示板における電子コミュニティの形成過程を分析するためには、実験などの操作を加えず実際に形成された電子コミュニティ

を事例として、その書き込み記録を分析する方法をとることにも意義があると考える。

方 法

事例の選定方法

1998 年 5 月 1 日に開設されたインターネットにある掲示板“ひだまり”(仮名)を、事例として選定した。

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

2 つめは、掲示板への書き込みを入れる家族介護者が帰属意識をもち、相互作用をもつようになったこと、すなわち電子コミュニティの形成がみられ、かつ、その崩壊過程もとらえられることである。

こうした理由に該当する複数事例を検討した結果、その中から本事例を検証事例として選定した理由は、上の他に次のことが挙げられる。

1 つめは、この事例がマスコミにも取り上げられ、社会的にある程度認知された掲示板であったことである。社会的に認知されていれば代表性があるということではないが、時代の動きの 1 つとして一定の認知は得られているといえよう。

2 つめは、掲示板の書き込みが多く、コミュニティが崩壊した後も公開されているという、データとしての扱いやすさである。

3 つめは、筆者がこの掲示板を参与観察していたことである。そのことは、掲示板に残された記録の背景にある対人関係などを、電子メールなど別手段により知り得る立場にいたことが、分析を深めることを可能にした。

この掲示板は、2001 年 1 月 13 日に閉鎖されるまでの 2 年 9 ヶ月の間に、7,162 件の書き込みがあり、コミュニティが崩壊した後も同じURLで過去の全ての書き込みが公開されている。

掲示板では実名を明かして書き込みをする者もいるが、倫理的観点から書き込み者のハンドルネームはすべてアルファベットに置き換え、匿名とする。

分析手続き

掲示板に書き込まれた発言記録を今回の分析の主な対象とした。掲示板の書き込みには、1 番から順に番号が付されており、書き込み者のハンドルネームが記されている。これをもとに、書き込み数の時系列分析を行った。掲示板に書き込みを入れた時点を正確に示すデータはないが、一部の書き込みには日時が記されていることから、これをもとに前後の書き込み時点を推定した。電子コミュニティでは複数のハンドルネームを使い分けている者もいるため、書き込み内容により同一人物とみなせる場合は 1 名の扱いとした。

書き込みの内容については、書き込み者の職業・介護に関する立場、援助的な書き込みか否か等をコーディングした。

オフ会、すなわち複数の成員で直接顔をあわせる機会の設定と電子コミュニティの崩壊に関する過程の分析には、掲示板の常連からの個別聴取と参与観察を加えた。

結果と考察

書き込みをめぐる資料

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

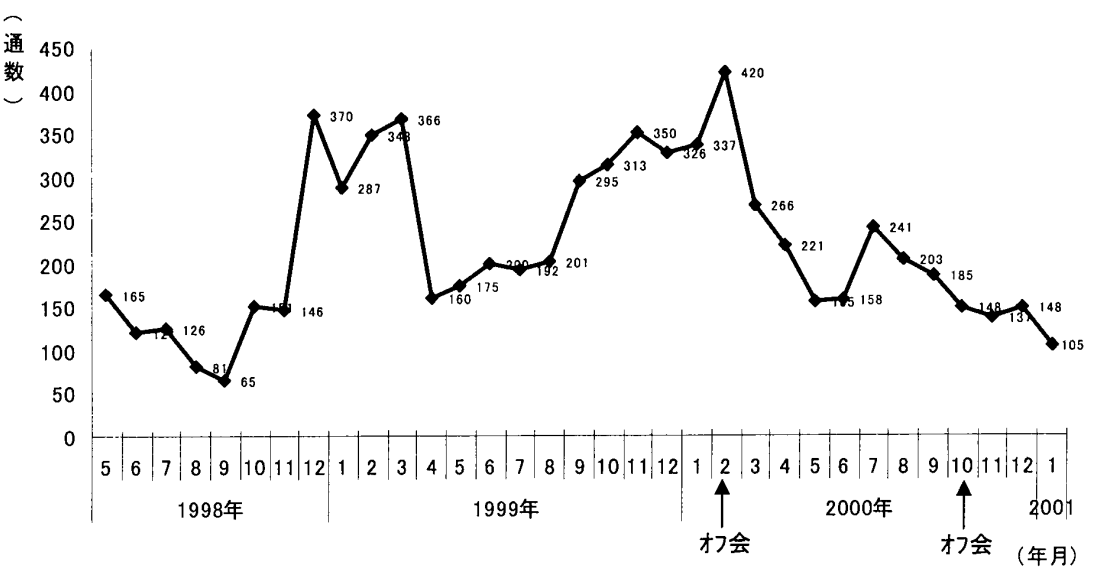

Figure 1 書き込みの月次変動

小月は65件である。

書き込み数の分布 ハンドルネームの記載がない書き込みが209件あるが、総計313名の書き込み者が確認された。

書き込み数の分布は、Table1 に示す通りである。100件以上の書き込み者が22名いる反面、1～2 回のみの者もいる。常連とほんのひと時姿をみせた人達、この双方によって構成される電子コミュニティである。

Table 1　書き込み数の分布

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

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

ROM という掲示板を読むだけの人も一定数あるものと推測される。書き込みの中にはそれまでROM であったことを明かす発言もみられるからである。ROM の存在は、電子コミュニティには境界がないことを示しており、その点で集団とは異なるといえよう。

ROM からはじまる電子コミュニティへの参加の際に、掲示板の過去の書き込みがすべて公開されていることが、コミュニティの構成員の性格を知る上で貴重な手がかりになっている。例えば、書き込み数第4位の常連Kは、2回目の書き込みで次のように記している。

> 過去の書き込み読んであらためて、このひろばのすごさわかりました。感激です(仲間にいれていただいて)。あまり頻繁に書き込みにこれませんが、毎日きていますのでよろしく！！

“ひだまり”の閉鎖後も、同じ URL に過去の書き込みが掲載されているため、そこに記されている書き込み者個々の電子メールアドレスにはいまだに介護相談などの電子メールが届くことがある。過去の構成員相互の交流が、現在の構成員との相互交流を形づくるという意味で、時間を超えた電子コミュニティが形成されている。書き込み内容からみると、書き込み者には海外在住の日本人も含まれており、居住地は広範な地域に広がっている。まさに、時間と空間を越えた電子コミュニティとなっている。

常連の書き込み者 1人で100件以上の書き込みをしている 22 名ののべ書き込み件数は 5,115件で、全書き込み件数の 71.4%を占める。この電子コミュニティの「常連」とみなしうるであろう22名の発言数とプロフィールは、Table 2 の通りである。

掲示板は文字情報であるため、書き込み者の交流では相互の顔や性別がみえず、社会的な手がかりが少ないコミュニケーションである。しかし、関係が長期化してくると、現実社会での属性が次第に明らかになってくる。この掲示板においては、運営者が実名を明かしていたことや、運営者とその知人の福祉・医療分野の専門職が多数書き込みをしていたこともあり、社会的属性を明かす傾向がみられる。常連は、家族の介護に同質な関心を持つ人々であるが、社会的所属は医療・保健・福祉関連の専門職がいる一方で家族介護者といういわば素人もいて、年代的にも居住地域も幅がある。同質な関心をもつ異質な人々で構成されているといえよう。

Table 2　常連の属性

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

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

介護への関わり方 書き込み 7,162 件の書き込み内容は、多岐にわたっている。Table 3 に示す通り、書き込み全件数7,162件を母数として比率をみると、介護に関わる立場は同居家族の主介護者としての立場からの書き込みが 28.4%で最も多く、別居している高齢者の親族としての立場からの書き込みが 22.5%、過去の介護経験を記したものが20.1%である。これに対して、専門職の立場からの発言をみると、医師以外の医療分野専門職としての発言が 12.2%、医師が 3.0%、福祉施設職員が12.2%、在宅福祉の専門職が 5.0%となっている。

Table 4 に示す通り、書き込み者からみた要介護者の続柄は、母親の比率が高い。この背景には、親夫婦の年齢差と女性の方が長命であることが影響していると推測される。

Table 3　介護に関わる立場

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

注) 書き込み1件ごとに、書き込み者の介護へのかかわり方をカウント(以下同様)。立場に重複があるため、合計は100%を超える。

Table 4　書き込み者からみた要介護者の続柄

続柄	書き込み件数	構成比(%)
配偶者	75	1.0
自分の父	861	12.0
自分の母	2,118	29.6
配偶者の父	242	3.4
配偶者の母	373	5.2
自分の祖父母	267	3.7
配偶者の祖父母	110	1.5
その他・不明	3,513	49.1
書き込み総数	7,162	100.0

注) 複数の要介護者に関する書き込みもあるため、合計は100%を超える。

書き込みの内容　書き込みの内容は、Table 5に示すように、家族関連が13.2%で、うち親子関係が6.4%ある。

Table 5　書き込み内容
—家族・介護・他書き込みとの関係

内容	書き込み件数	構成比(%)
家族に関連すること	948	13.2
うち親子関係	459	6.4
介護に関連すること	3,220	45.0
うち介護の近況	625	8.7
死に関連すること	306	4.3
健康(身体)管理	269	3.8
痴呆	172	2.4
他の書き込みへの連鎖	3,625	50.6
書き込みの呼びかけ	1,071	15.0
挨拶・自己紹介	570	8.0
自己表現	837	11.7
オフ会に関連すること	166	2.3
書き込み総数	7,162	100.0

注) 書き込み内容に重複があるため、合計は100%を超える。

45.0%が介護の内容についての書き込みで、そのうち介護の近状を報告や日記のように綴ったものが8.7%と多く、死について4.3%、健康管理が3.8%と続く。

コミュニティの構成員相互の交流があるため、書き込みは連鎖している場合が多く、ほぼ半数の書き込みが以前の書き込みに対応する反応(いわゆる"レス")である。また、相談や情報提供・承認などを書き込むことを促すものが15.0%を占めており、掲示板の運営者や常連が電子コミュニティを維持する姿勢が明確である。

電子コミュニティのメンバーは、書き込み者の置かれた立場や書き込み内容からみると、介護に関心をもつという意味では同質の人々であるが、社会的な属性をみると異質な人々である。この電子コミュニティは共感に基づく承認が多く得られる場であり、介護の専門職からの自発的な援助と、介護の素人からの共感的な援助が入り混じる場でもあるといえるだろう。

電子コミュニティの形成

共感・承認による形成　"ひだまり"の開設趣旨は、孤立しがちな高齢者の家族である介護者への情報提供と介護ストレスの軽減である。掲示板トップに記された運営者Dによる設立趣旨は、次の通りである。

> 掲示板に皆さんのSOSや悩みの相談また日常の暮らし等なんでもお書き下さいませ。また、一つの介護を終えられた方の経験談や思いでや、今介護真っ最中の方への応援歌などをお書き下さいませ。

掲示板の正式名称には、「つかの間の休息をとる場」と「あたたかく見守り支援する陽光」の意味がこめられていることが、読み取れる。

電子コミュニティが形成されるに従い、掲示板は「ひだまり」と呼ばれるよりも、「ひろば」と呼ばれる方が多くなっている。常連が「ひろば」と言いはじめ、書き込み番号700番台後半からそれが定着している。この呼称にも、多くの仲間が集う場所という愛着がでている。"ひだまり"もひろばも、「所」「場」という、一定の空間性を表現する言葉である。書き込みのなかでも、「ここにくると」とか「ここでは」と場を指している表現が多い。地図上の一定の場所を示す地域性はないが、成員の意識上には一定の「場」への愛着があることは確かであり、コミュニティの要件である「地域性」を示しているとも考えられる。しかし、この電子コミュニティは、地球上のいずれの地域にいても通信回線があれば接続が可能であるが、逆にいえば通信回線を接続しなければたどり着けない場でもあり、選択的に接続する場である。このため、対面的なコミュニケーションでつくられるコミュニティに比べて、交流はより選択的であり、人格の一部による交流が可能なコミュニティである。

高齢者を介護する家族は高齢化の進展に伴い増加しており、かならずしも少数派ではない。しかし、

介護に拘束されて外出困難な場合が多く、孤立しがちである。そうした介護者が、電子コミュニティで理解者や共感を示す他者に見守られ、休息をとることができるようにすることが、掲示板開設時からの運営意図である。コミュニティ形成の「共通の目標・関心事」は「介護ストレスの軽減」であり、開設者による「休息の場」の意図的提供が、共同性を高めていく。

この掲示板の運営者 運営者 D の掲示板設立の契機となった実母の介護 20 年という体験は、他者への共感の基盤となっている。掲示板に初めて書き込みをした人に対して、運営者 D と常連から、歓迎のコメントが意図的に書き込まれる。運営者 D は介護に悩む者への援助を目的として掲示板を開設したが、偽善的であるという批判や、掲示板書き込みとは別に介護相談の電子メールが直接送付されるようになり対応に限界があることなどから、運営の意義について悩みを抱えるようになる。

> 舅を姑を、父を母を介護している人は、現実から逃げたくても逃げれない。入居者のお年寄りは施設から逃げ出したくても逃げ出せない。数多くの辛いメールをいただくたびに(戴く哀しいメールは"ひだまり"の比では有りません)私にいったい何が出来るのか？長い間、悩みました(今も)。でも一つの結論めいた答えが出かけています。
> 一期一会 を大切に、私の役目は***次の電車に乗り換えるつかの間のひとときを、ご縁のあるお年寄りがあったか～いお茶をいただきながら、美味しいお菓子をいただきながら、の～んびりと楽しい昔話をして旅立つ為のお手伝いをなさっている介護者のつかの間の休憩所****この"ひだまり""を私なりに逃げずに続けよう・・・・・・と。

運営者 D は悩んだ結果として、歓迎コメントの発信が、孤立する介護者にサポートの場を与える契機になることに、大きな意義を見出している。

> 介護のページとしての、存在の意義はないのではないか、と迷っていました。 けれど やっと、ひとつの「気づき」をもらいました。初めて広場に書きこんだ時、おそるおそる ドアをノックした時、見知らぬ方から沢山の歓迎レスをいただけた時の、うれしさ、よろこび、驚き。 私は、何も出来なくても 歓迎レスだけでも続けよう、と改めて思いました。

運営者 D が歓迎コメントなどで共感の表出をすることから、書き込み者は承認欲求を満たされ、掲示板への書き込みを継続的に行うようになる。

> 私、すっかりここが好きになって、毎日のようにこの掲示板に書いていますね。毎日、仕事で原稿ばかり書いて、書くのにすごく疲れているのに、なぜなんだろうと、しみじみ考えちゃいました。自分のHPもあるのにね。 たぶん、ここの家主の D さんの持っている「あたたかさ」(お会いした事がないけれど)、目に見えない「優しさ」がここに書き込む人の心をほんわりと包んでいるのだろうなあ、と思います。

強い帰属意識 現実空間において孤立しがちな介護者にとって、電子コミュニティに見いだした同質な関心をもつ人々の存在は、心強いよりどころとなる。特に、開設者の意思が基盤になり、共感に基づいた援助行動としての書き込みが多いこの掲示板では、強い帰属意識をもつ常連が多くなっている。

その過程は、常連の M(書き込み順 10 位)の記述に表現されている。

> それぞれが、ふとしたきっかけで この掲示板に出会ったのよね。顔も名前も知らない。年齢も知らない。書き込まれたことでしか情報はない。全員そんな関係ですよね。最初は、おそるおそる書く。だんだん馴れて、少しづつ愚痴言ったりできる。だんだん、皆から受入れられてるなあ、と思えて、書く勇気が出てくる。 レスのやりとりしているうちに、気持ちの合う人が掲示板上に出て、その人 のカキコミがあると嬉しくなったりする。ないと、どうしたんだろうと心配する。新人がまた、おそるおそる入ってくる。その人の問題に、支援の言葉を贈る。だんだん、常連の気分になる。いつのまにかすっかり仲間の一員になっている。そして、誰かの言葉や、生き方から自然と学んでいたり、支えられていたりする。 それが確信できる日がくる。(中略) そうやって相互の関係を少しづつ深く、豊かにしていくのよね。そして、なにかのきっかけで、生身で会う！！(中略) 素晴らしいよね。おまけに全国展開。オープンだよ。ここは。

電子コミュニティにおいてもコミュニティを定義づける「共同性」はあるが、そこには対面的なコミュニケーションによる関係に比較し安定性・継続性が欠けることは、常連の書き込みでも表現されている。

> 私も、通信てなんだろうと悩んで HP を更新できない時期がありました。 そんな時、入ってくるメールに励まされて未だに続けています。 通信での繋がりってとてもきうすです。そんな中でも強い繋がりができます。こんな繋がりを大事にしたいですね。

帰属意識や連帯感をもつようになった常連は、電子コミュニティでの相互的な関係を初体験し、対人的な景観が変わる驚きを実感している。電子コミュニティは通信回線の接続によって選択的に交流できる場であり、自己の生活時間の一部や人格の望ましい面だけを提示し交流することが可能であるため、対面的なコミュニケーションでは経験できない強い共感が成立することがあり、これが驚きを伴うものと推測される。

> みんな優秀で、ヤサシスト！ 疲れた時、いやな時、ここをのぞくと、思わず顔がゆるみ、声を出して笑ってしまう。(中略)みんな、会ったこともない、話したこともない人たちなのに。これって、なんだろう。

"ひだまり"の場合は、コミュニティにあるつながりは、家族に擬して語られる場合が多い。

この掲示板って誰にでも開かれた本音が言える「家族」のような感じかな。それで、ねえ、聞いて、聞いて、とすぐ書きたくなっちゃうのかな。D さんは、きっとここの掲示板の「おかあさん」役ですね。この役には年齢は関係ないところが面白い。H さんは、おとうさん風じゃないから頼りになる長男かな。(中略)なんか、全員、役割持っていて、そのハーモニーがいいよねえ。

このように、電子コミュニティは対面的なコミュニティに比較し、交流はより選択的であり人格の一部による交流が可能である。この特徴が、次に挙げる援助行動にも影響してくるものと考えられる。

電子コミュニティにおける援助行動

援助的な書き込み “ひだまり”の書き込みを、他の書き込みに対する援助行動の観点から集計(重複選択あり)すると、Table 6 に示す通り、半数近く(46.4%)が援助的な側面をもっている。そのうち介護者という同じ立場・経験を通じての支援は 9.0%で、医療・福祉の専門職としての支援(プロとしてのサポート)は 4.2%である。その他の援助的書き込みは、上記したいずれの立場かは判別できないが何らかの共感を示すものであり、内容は多岐にわたっている。

Table 6　書き込み内容—援助的か否か

書き込み内容	書き込み数	構成比(%)
同じ立場経験からのコメント	643	9.0
専門性を活かした援助	304	4.2
(上記以外の)共感	1,999	27.9
その他の援助的書き込み	993	13.9
正の援助(上記を含む)	3,324	46.4
負の援助	39	0.5
援助とは異なる書き込み	3,437	48.0
判別不能	362	5.1
書き込み総数	7.162	100.0

注)書き込み内容に重複がある。

これに対し、「負の援助」はわずか 0.5%である。援助という用語にはポジティブな含意があるため、負の援助は一種の形容矛盾ではあるが、提供する側の意図と受領する側からみた結果は一致しないことに着目した概念的拡張である。例えば、下着の通販サイトを探す途中で“ひだまり”をみつけたという初登場の書き込みに対して、運営者の歓迎コメントを擬して書かれた次のような書き込みを「負の援助」としてカウントしている。

まさか、M さんが、下着でご挨拶なさるなんて、それもね、ここは「介護のひろば」だと言う事ご存知ないようですね。
介護も下着は必要ですけど、オークションで買う下着はなさそうです。(*^-^*)

誹謗・中傷であることが明白な書き込みは、運営者運営者 D が削除していることが推測されるため、その一歩手前の表現が 0.5%の負の援助として残ったとみるのが妥当であろう。D が削除できる範囲であったことも含めて、この掲示板でのいわゆるフレーミング(批判攻撃などの感情的な表現)はごく僅かであったと判断できる。一般的に電子コミュニティにおいては、互いの匿名性が責任感を希薄にすることからフレーミングが多くなりやすい(Kiesler, Siegel, & McGuire, 1984; 松尾, 2001)といわれているが、この掲示板の成員の匿名性が低いことがフレーミングを抑制していたものと推定される。

自己開示と他者からの承認 大坊(2002)によれば、CMC では、自己開示の向き方、程度がリアリティのある生活場面とは異なる。具体的には、相互に理解した親密な関係でなければ示されないような自己開示がインターネット上では互いの属性もよく把握していない相手に対して行われることがあり、ウェブ上で公開されている日記(誌)にその例を見ることができるといわれている。

“ひだまり”においても日記や近況報告的な表現は多く、掲示板書き込み件数の 8.7%を占めている。最も多く書き込みをしている常連は、「山村日記」・「介護嘆歌」・「介護川柳」を連載している。

こうした自己開示について大坊(2002)は、他者の存在感が乏しいことから閉じた世界の個人行動と混同されやすく、えてして過大な自己開示をおこないがちになるとしている。しかし、“ひだまり”においては、日記公開者は読者の存在感を強く感じており、日記を通じて相互的なコミュニケーションが生まれている。その背景には、運営者 D が自己開示を共感をもって受け止め、承認を与えていることが大きく影響している。

書く。文章にする。これって　すごい！　つくづくそう思います。(中略) 私も人生最大のどん底、絶望の淵に立たされた時の事を思い出しました。その時、なんと三十一文字を数十も詠んだのですよ。ぜんぜん俳句も和歌も知らない私が、泣きながら自分でも考えられないほど、次からつぎとスラスラ浮かんできて文字になりました。今も大切に取ってあります。 そう言えば、日記でも書き込みでも、悲しいときや辛いときは幾らでも書けるから不思議？　そして癒されるからまた不思議。 ほんとうに言霊ですねぇ。
(中略)　皆さんもいかがですか。

在宅での高齢者介護は長期間継続することが多く、介護を主に分担する者は、高齢者自身や家族の他メンバーとその悩みを共有できず、家族の中で葛藤を抱えて孤立する場合がある。こうしたストレスを癒すのは、同じ悩みをもつ介護者同士の交流の場であるが、現実の生活場面で大勢の介護者と語り合う場を得ることには時間的・空間的な制約が大きい。CMC により介護という共通の話題をもつコミュニティが形成されると、介護の悩みや本音を掲示板に書く行為がストレス解消につながっていく。介護に関わる家族員間のストレスが、掲示板書き込みという行為に向かわせることを、常連の M は次のように書き込んでいる。

思えば私、もう十数年も母と話していないのですよね。(中略)ずっと側にはいて介護してたけれど、立派な介護者ではなかったし、愚痴とか言えないし、なにも言ってもらえないし。自分の子どもには、まともな母でいることが大変だったし、父とは資質が違うから気持ちわかってもらえないし(中略)というわけで、私、思うんですけれど、この掲示板って誰にでも開かれた本音が言える「家族」のような感じかな。それで、ねえ、聞いて、聞いて、とすぐ書きたくなっちゃうのかな。

介護ストレスの率直な表現が、承認欲求を満たすことにつながることは、その他の書き込みでも記されている。

広場を作ってくれたDさんのもとに癒しを求めて多くの方が訪れてくださいます。癒しは、自分の気持ちを吐露することで大部分が達成されるように思います。

ここでは癒しという言葉で抽象化されているが、高齢者介護の現場ではストレスがたまると、家族内での暴力・虐待も起きる。そのような場合に、電子コミュニティにおける同調者や理解者の存在は、介護者の暴発の歯止めにもなる。

自分でも、ほんの一瞬で「かあぁーっ」と激昂するのがわかります。(中略)翌日、オヤジの頬や手の甲に赤いアザがあります。(中略) そして、こんな燃えないゴミをしっかり受け入れてくださるひろばのようなインターネット環境が沸騰しそうなわたしの血を冷却してくれるのです。でなければわたしは女房に刃を向けてしまったかも知れません。

このように、高齢者虐待を表明する行為の吐露、いわゆるカミングアウト(coming-out)も、“ひだまり”の書き込みには 20 件(0.3%)含まれている。例えば、2000年7月16日にHが「山村日記／自分がこわい」と題し、実母の着替えの際に抵抗を受けたことから、たたき、耳をつねったことを、強い自己嫌悪とともに記している。これに対しては、即座に多数の常連の反応があり、20件程度の書き込みが直後に連鎖している。Figure 1 で 2000 年 7 月の書き込み数が 241 件とその前後の月に比較して多いことは、この虐待発言の連鎖によるところが大きい。運営者 D も母の介護経験をふりかえり、次のように記している。

無理を言ってすがる母をド～～ンとじゃけんに突き飛ばし、布団になげたことが今も涙と共に思い出します。

運営者 D は、掲示板を開設した時点から、母親の介護に対して、後に四国遍路にでるほどまでに懺悔の念が強く残っていることを明らかにしていた。しかし、この書き込みをいれる時点までは、虐待行為の具体的な内容を記述したことはなかった。Hの虐待のカミングアウトに触発されて、運営者 D のカミングアウトが連鎖した形となっている。

また、常連の作家Mは「Hさんに文句、言いたくなったゾ。でも、怒らないでね。介護は私の来た道ですし、Hさんは、自分のことをさらして問題提起してくれている」、「H さんは、なぜキレたか？乗り越えるには、言葉化し自己分析するのは重要だと思う」と前置きした上で、虐待に及んだ心理状態の分析を記している。「人って、支配されること、コントロールされること、指示されること、命令されること、ものすごくいやです」と介護される側への共感が示される。しかし一方では、「表現型の人間は、自分の時間が他人に侵食されるのが人一倍きつい。で、疲れるんだよね」と虐待をした介護する側Hへの共感もみられ、アンビバレントな気持ちが示されている。そして、最後に「夏休みがとれるといいね。私、介護中、姉やお嫁さんがきてくれた時まっかな嘘ついて都心のホテルに泊まって、ひたすらベッドで猫みたいに丸まって、一人でこんこんと眠り続けたものです。すべてを忘れて。その時だけ解放されて」と経験からくる現実的な対処方法を記している。

この書き込みは長文であるが、同じ日の夕食後さらに追加の書き込みがされている。「親子って、愛憎深し、よ。葛藤も激しい。葛藤も含めて、関係が激しい」とし、「なにが言いたいかって、H さん、自己嫌悪にあまり落ちないでね、ということ。修復可能な関係なんだから、あまり自分のことを悲しまないでってことです」と締めくくっている。プロの文筆業とはいえ、長文の文章を同じ日に 2 回連続で書き込むことは、かなりの時間と相手への共感を必要とする。M はこの時点で H と会った経験はないが、掲示板仲間への強い思いが読み取れる。当事者の H は、同日、「H 勉強しました」と題して、「母に自分の考え方を押しつけ過ぎていたんですかね。(中略)とやかく言わないことにします」と母親の行動をコントロールしないようにするという行動変容を宣言している。また、「いずれにしろ、私も少しボーッとして過ごします。みなさん、どうもありがとう」と現実的な対処方法と感謝を記している。この書き込みに対しても、他の構成員から共感と受容の書き込みが続いている。

社会的にタブーとされることを可視化することによって、解決策を発見するための支援を仲間から受けられると同時に、その勇気に賛同する仲間や、同じ問題をもつ仲間との交流が深まる効果がみられる。川浦(2001)が指摘する「社会的マイノリティの可視化による効果」であろう。

仮想チームによる援助 “ひだまり”という文字情報による掲示板で展開される人間関係の中で、共同性に根ざした電子コミュニティが成立し、その中で相互の対人関係が実感をもって形成されていることを記してきた。“ひだまり”の援助的行動の特徴として、電子コミュニティの成員が役割を分担し、あたかもチームがあるような行動をとることがある。常連は一定の成員で固定化しており集団を形成している。この常連を中心として、役割分担と役割交代を行いながら、援助を目的とした能動的な動きがみ

られるのである。一定の成員で構成され、役割分担と交代制がみられ、目的をもった能動的な行動であることから、これを仮想チームと呼ぶことにする。

ここで「仮想」チームというのは、チームが活動場所や活動資金などチームの存在を示す固有の物質的な裏づけを欠いているからである。チームとしての実在性を欠いており、援助行動の送り手の自己表現と受け手の理解は、双方の思考に委ねられている。

“ひだまり”の運営者Dが、介護ストレスに悩む人への援助として、新たな書き込みに歓迎の書き込みを行うことに価値を見いだし、それを積極的に行っていることは前記した通りである。この歓迎の書き込みは、D単独の行為ではなく、複数の成員が役割を交代してチームとして行っている。

また歓迎コメントをだすチームとは別に、専門職の協働チームがみられる。運営者Dは、在宅での家族介護者としての体験をもとに電子コミュニティ“ひだまり”を運営しているが、現実生活では介護支援専門員の資格をもつ福祉分野の事業者でもある。このような背景から、運営者Dの医療・福祉分野の人間関係が、電子コミュニティにおける援助行動に持ち込まれている。掲示板の書き込みは文字情報だけであり、性別・年齢など社会的な手がかりは少ないが、掲示板の書き込みに記された内容からみて、少なくとも9名の専門職が運営者Dの知人であり、その職種は医師、薬剤師、理学療法士、歯科衛生士、看護師、介護福祉士など、多岐にわたっている。“ひだまり”という電子コミュニティでは多くが社会的地位を明らかにした上で書き込みをしており、現実生活における社会的責任を電子コミュニティに持ち込んでいる。この人達は、職業に関連する自分の悩みに対して援助を受ける側になることもあるが、介護者への情報提供や介護ストレスへの対応、すなわち援助を行う側になる場合が多い。Dや常連が、相談や悩みなど書き込みの内容に応じて、専門性のある人々の書き込みを電子メールなどで促していることがうかがえる。また、掲示板での交流が深まってくると、それぞれの社会的手がかりが相互にわかるために、役割分担をそれとなく探りながら書き込みをいれている。“ひだまり”は、インフォーマルではあるが専門性に裏づけられた援助と、家族介護者の援助が入り混じる場である。

現実生活につながる援助　仮想チームによる援助の具体的な内容の分析は別稿(小川, 2004)に記したが、援助を受ける側にとっては現実性を伴った援助となっている。専門的知識や経験をもった成員の意図的な動員や、在宅介護経験者の自発的連携行為、掲示板という情報公開性の高い媒体と、電子メールという非公開性の高い媒体の組み合わせにより、援助の効果は高くなっている。そうした援助の結果として、電子コミュニティで援助を受けた側は、福祉サービスに対する抵抗感の低減や、自立性の高まりといった意識の変容と、福祉サービスの利用や要介護者への対応の変化といった行動の変容が起きている。情緒的な援助にとどまらず、実際のサービス機関や専門職の紹介など、対面的な関係を伴う手段的援助に及ぶ場合もある。

このように電子コミュニティで提供される援助が現実生活での援助につながる効果も認められるが、電子コミュニティであるがゆえの危険性も考えられる。“ひだまり”は運営者Dが実名を明かしていることもあり、援助を提供する側の社会的地位や責任と書き込みが連動している掲示板である。また、運営者Dの運営姿勢とそれに共感をする仲間によるチームであるため、共通の価値観や規範といってよいものが形成されている。しかし、規定や規則によって運営されている組織ではないため、いったん危機的状況に陥った場合の存在基盤は薄いといえよう。こうした面が、次に記す電子コミュニティの崩壊に至る過程とも関連があると考えられる。

電子コミュニティの崩壊

掲示板閉鎖に至る経緯　“ひだまり”は、2001年1月13日に突如閉鎖された。44ヶ月と13日の間インターネット上に形成されていた電子コミュニティは崩壊した。閉鎖の決定は、ホームページ運営者である運営者Dの意思によるものである。運営者Dは、閉鎖する理由は記さず、「今までの書き込みが何かの参考になれば幸甚に存じます」と記し、過去の記録は残す意思を表明している。2001年1月8日に運営者D個人が全国紙(小国, 2001)に取り上げられ、掲示板でも話題が盛り上がったばかりであったため、理由を知らない人からみると「突如」としか感じられない閉鎖であった。

掲示板の書き込みからだけでは、この突然の閉鎖の理由を読み取ることができない。しかし、僅かに常連が2001年の年始から閉鎖にかけて記した言葉にその予兆が示されている。「ひろばも、凍り付いちゃ、だめだめ！」、「折角、暖かったのに、とんだつむじ風、突風が吹いて、周りをメチャクチャにしてしまった。みんな、どこかへ避難しているのかな？」「今夜は風が強いです。(中略)みなさまが、やすらかに眠りにつけますように。 良い夢がおとずれますように。せめて、夢のなかだけでも……」等である。常連は凍りついた原因を相互の電子メールのやりとりなどで知っており、別の場所、すなわち常連が作成している別の掲示板に避難していたのである。

筆者がこの閉鎖の原因となった事態を知りえたのは、閉鎖2日前にDから“ひだまり”の複数成員に向けて発信された電子メールによる。それによれば、「断腸の思いで真実を記す」として、「オフ会前後より、Lさんの奇妙な行動が目に付くようになり」、Dへの誹謗中傷ととれるメールを次々と発信したり、常連が別途作成している掲示板でも誹謗中傷を展開した事実と、「誠心誠意答えるのですが、皮肉ったり、茶化したり、話を変えたり、これでもかと挑発をしてきた」ことを記している。さらに、常連の医師からは「痴呆の攻撃的な面がでている。被害妄想

の一種ですからご本人には自分のしていることが正しいとしか判断できていないので、うまく行かなければすべてが攻撃対象になる」との注意を受け、Dは迷いつつも電子コミュニティの主な成員宛てに真実を配信したものである。

上記の医師が指摘しているようにLが正しいことをしていると思っているとすれば、Dにより明らかにされたLの攻撃的な行為は、「負の援助」とみなすことができる。Lの行為が続くことにより、Dは「私はもうドクターストップがでるほどに疲れました」と複数成員への電子メールに記している。この時点では掲示板閉鎖の結論はでておらず意見を求めるものであったが、攻防が続いたと推測されるそれからの2日を経て、Dは“ひだまり”閉鎖の結論をだしている。

異質性とコミュニティ崩壊　上記したようなLの負の援助行動や、それを超えた誹謗・中傷など攻撃的な行動が、痴呆という理由に基づくものであるか否かは、対面接触のないCMCでのやりとりであるだけに、検証することは不可能である。また、たとえ痴呆にその原因があったにしても、電子コミュニティを破壊するほどの負のエネルギーを引き起こした背景は、CMCによって成立している電子コミュニティそのもの特性にもあるのではなかろうか。筆者の手元にある掲示板の書き込みと上記のメール、及び常連からの聴取によって、この点を考察する。

手がかりは、Dがメールに記した「オフ会の前後より奇妙な行動が目に付くようになった」ことであろう。“ひだまり”という電子コミュニティは、CMCが主であり、対面でのコミュニケーションがある人はごく一部に限られていた。しかし、オフ会、すなわち複数の成員で顔をあわせる機会の設定は44ヶ月の間に2回あり、第1回めは2000年2月23日に運営者Dの居住する奈良で、第2回めは2000年10月8日に東京の常連である作家Mの自宅で開催されている。

書き込み数の増減をみると、このオフ会の影響が如実に出ている。Figure 1に示したように、第1回オフ会の時は、書き込み数が頂点に達している。それ以後、減少傾向が顕著になり、第2回オフ会を前にして2000年7月にいったん上昇しているが、その後は減少している。この電子コミュニティは同質な関心をもつ異質な人々で構成されていることは前に述べた。杉森(2001)によると、こうした集団の場合、共通の関心事以外での同質性が必要になるといわれている。“ひだまり”という掲示板の場合、介護ストレスの軽減を援助するという点が共通の関心事であり、それに基づきコミュニティの共同性が形成されていた。しかし、オフ会の開催に関わる話題は共通関心事以外の事柄であり、同質性が高まるどころか成員間の誤解や葛藤が増加したことが書き込みから読み取れる。

第1回オフ会は、掲示板開設以来1年半以上の間、電子コミュニティで毎日のように出会ってきた仲間と対面で会いたいという思いが、常連を中心としてでてきたことによる。しかし、在宅介護者はもともと外出もままならない人であるために、電子コミュニティで集いやすいという特質がある。このため、既に看取りを終えた介護経験者や有職者など、日常的に外出に抵抗感のない成員と、その時点で在宅介護の制約が大きい人や障害をもつなど外出に抵抗感のある成員との間で、異質性が際立つ結果となってしまった。また、第1回オフ会の通称が、「たんぽぽ(Dのこと)巡拝団」となることからもわかるように、常連はDへの信望感が強い人々である。このため、Dに会う・会わないによって新たな異質性が生じることを、許容できない常連がでてきたのであろう。

そうした苦情は、掲示板への書き込みではなく、電子メールや電話などで直接Dに伝えられていたことが、次に記すDの書き込みから読みとれる。

> 皆さん、ここ数日の書き込みが出来なかった私の為に、(オフ会が有るような表現になり) 悲しい思いや、にがにがしい思い、寂しい思い、怒りを感じられた方に心からお詫びいたします。
> 23日は　決してオフ会ではありませんので、呉々も誤解の無いようにお願いいたします。(中略)
> メール、お電話などで「？？」とお思いの方が居られるとしり悲しく思います。
> 介護まっただ中の大変なかたがおいでなのに、はしゃぐな〜〜！　はい　すみません(^^;)　。

オフ会開催が成員間の異質性を高めたために、成員相互が対面で出会うことに関する話題は、成員が個人的に開いている掲示板という別の場所で展開されるようになった。“ひだまり”の書き込みから10名の個人ホームページのURLが確認できる。そのホームページが相互に接続している場合が多く、個人ホームページの掲示板には“ひだまり”の多くの常連が重なって書き込みを入れている。このように重層的な関係にあることが、電子コミュニティの特徴である。異質性をもつ複数の成員によって独自の電子コミュニティが築かれやすいという面があるとともに、異質性を感じた成員は複数の電子コミュニティで孤立感を繰り返し感じる結果ともなる。

また、人格の一部だけで交流している電子コミュニティは、それゆえ強い共同性を感じやすいことは前に述べた通りであるが、オフ会などで対人関係が形成されると、人格的により多面的な交流になるため、異質性も際立ちやすくなるのではないだろうか。

電子コミュニティではインフォーマルな規範は形成されていても、規定や規則があるわけではない。また、匿名の成員が多くいるため、責任の所在も明確ではない。こうした危機的状況に陥った際に電子コミュニティにおけるサポート・ネットワーキングには、対面的な関係で形成されるサポート・ネットワーク以上に、成員を統制する基盤の脆弱性があるといえよう。

“ひだまり”という電子コミュニティは、介護ストレスの軽減という同質性の高い話題で強い共同性を

保っていたが、オフ会という対面的なコミュニケーションの機会を契機として誤解や葛藤が増幅し、同質な関心をもつ異質な人々の間での異質性があらわになった。その結果として、一人の孤立者の、負の援助行動によって崩壊に至ったのである。

おわりに

"ひだまり"という掲示板の事例分析から、電子コミュニティの形成と崩壊の過程を分析することにより、いったん構成員の同質性により共同性が高められたコミュニティであっても、異質性が際立つ事態が生じると崩壊に至るケースもあることが明らかになった。また、電子コミュニティにおける援助行動は、仮想チームともいえる協働関係で提供されることが多く、情緒的援助にとどまらず対面的な関係を伴う手段的援助に及ぶ場合もあることから、自助グループを電子コミュニティで形成することの効果は認められた。

しかし、こうした結果は必ずしも一般化できるものではなく"ひだまり"という電子コミュニティに固有な面も含まれていると考えられる。インターネット利用者の急速な増加は近年のことであるが、自助グループを電子コミュニティで形成した他事例の検証を試みる必要がある。

また、情報が媒体となっているとはいえ、ここには医療・福祉サービスに関する相談など、手段的な援助も含まれている。こうした場合に、有資格者として実名も明かしている人からの書き込みであったとしても、援助を受ける側がその真偽を確認しにくい。こうした電子コミュニティにおける危険性については、本稿では分析に及んでおらず、次段階の課題である。

引用文献

大坊郁夫 2002 ネットワーク・コミュニケーションにおける対人関係の特徴 対人社会心理学研究, 2, 1-14.

川浦康至 2001 メディアと自己表現 川上善郎(編) 情報行動の社会心理学 21 世紀の社会心理学シリーズ 5, pp.30-38. 北大路書房

Kiesler, S., Siegel, J., & McGuire, T. W. 1984 Social psychological aspects of computer-mediate communication. American Psychologist, 39, 1123-1134.

松尾太加志 2001 コンピュータによるコミュニケーション 教育と医学, 49, 584-591.

三浦麻子・篠原一光 2002 チャット・コミュニケーションに関する心理学的研究—ログ記録の解析にもとづく探索的検討, 対人社会心理学研究, 2, 25-34.

小川晃子 2004 電子コミュニティにおける援助行動に関する一資料, 岩手県立大学社会福祉学部紀要, 6, 印刷中.

小国綾子 2003 母新しい世紀を生きるために⑥毎日新聞(1月8日朝刊、東京本社版), p.28.

篠原一光・三浦麻子 1999 WWW 掲示板を用いた電子コミュニティ形成過程に関する研究 社会心理学研究, 13, 144-154.

総務省 2003 情報通信白書(平成 15 年版) http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/cover/index.htm

杉森伸吉 2001 情報行動と意思決定—異質化と共同・共生のモラル・ジレンマー 川上善郎(編) 情報行動の社会心理学 21 世紀の社会心理学シリーズ 5, pp.18-29. 北大路書房

Formation of a supportive electronic community and process of its collapse:

Examination based on the case of the "Hidamari"

Akiko OGAWA(*Faculty of Social Welfare, Iwate Prefectural University*)

The purpose of this study is to clarify the process of forming supportive functions in a self-help group, with a focus on electronic communities. The case of a WWW bulletin board for people who needed to take care of their elder family members were the object of study, and there were a total of 7,162 messages posted over 44 months on the board. As a result, it was clarified that in the electronic community, empathetic messages based on homogeneity of the community members formed a community of having a strong sense of belonging. Supportive activities in the electronic communities were often provided by a cooperative relationship -- a so-called virtual team --, and it sometimes produced not only emotional supports but also instrumental supports requiring a face-to-face relationship. Overall, the effectiveness of forming a self-help group in the electronic community was revealed. However, it was also suggested that an opportunity of face-to-face communication among the community members, called an "Off meeting," enhanced the heterogeneity and brought the risk of collapse of the community.

Keywords: electronic community, WWW bulletin board, support activities, self-help group, CMC