高齢者施設居住における接客空間のしつらえ方に関する研究

A STUDY ON THE SETTING OF RECEPTION IN NURSING HOMES

藤枝秀樹***, 木下誠一**, 今井正次*

Hideki FUJIEDA, Seiichi KINOSHITA and Shoji IMAI

This paper aims the planning suggestions of the reception space from residents' and visitors' requirements and claims in nursing homes. They require the environment as their "house"s one through reception. So we investigated the actual situation of reception in nursing homes .

We questioned visitors and observed to nursing homes, on the reception places, reception behavior .

(1)The staffs help of reception is important.The supportive settings must be near for reception spaces.

(2)The table space for reception is necessary in the residential room.

(3)The table layout of the dining room must match all residents' dining and one family's one.

(4)The living room must have setting differnt from residential room.

Keywords: Visitor, Residents, Receptions, Setting, Nursing home

訪問客、入居者、接客環境、しつらえ、高齢者居住施設

1. はじめに

1-1. 研究の背景

家庭的環境の中で、住居と社会とを結びつける大切な行為として接客があげられ、古くから、さまざまな接客空間が住居の中で創られてきた。石毛¹⁾は、「人間の住居と動物の住居の違いのひとつは、人間の住居は客を招じ入れる設備でもある」と述べ、人間にとっての接客空間の大切さを示している。現在、国の高齢者施設整備^{注1)}は入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続した家庭的環境の実現を目指して進められている。つまり、高齢者施設を住居として捉えれば、高齢者施設居住において接客空間は重要な空間となると位置づけることが出来る。

高齢者居住施設での接客空間について言及している研究として、林・小滝・林²⁾は、特別養護老人ホームの個室において、接客が多い入居者の家具配置に特徴があることを捉えている。橘・外山・高橋・古賀³⁾は、個室型特別養護老人ホームにおける個室内の家具レイアウト、持ち込み家具のセッティング・使われ方状況から居室における訪問客に対応した個人的領域形成^{注2)}の特性を明らかにした。いずれも、高齢者自身の生活の場における居住環境整備要件のひとつとして接客を捉えたもので、訪問客との接客行為の状況を捉えて高齢者居住施設環境を考察した研究はみられない。

1-2. 高齢者居住施設における接客

既論文⁴⁾で述べたとおり、接客の意義の一つに、家の中で「快適な時間を共有すること」^{注3)}が挙げられる。つまり、本稿では接

客を、高齢者施設に住むホスト＝入居者^{注4)}の対応、あるいはスタッフの支援、訪問客の協力によって「入居者と訪問客がひと時を共に快適に過ごすことができる場面」が施設の中でつくられることと定義する。また、訪問客が介護をしながら会話が行われている場合も同様である。尚、本稿における「しつらえ」は接客時に関わる家具・敷物・浴槽などの設備、畳・障子・窓等の内装^{注5)}をいう。

1-3. 研究の目的

本稿は、高齢者居住施設における入居者と訪問客の接客を対象とし、施設における接客場所選択要因、接客場所^{注6)}の「しつらえ」と接客行為内容の関係性・特性を明らかにすることによって、接客空間の「しつらえ」整備の要件抽出を目的とした。

1-4. 研究の方法

接客空間の「しつらえ」整備の要件抽出を目的として、以下の課題を設定した。

(1) 施設が個人空間から共用空間まで多様な空間があること、複数の入居者とスタッフが共同で生活していることから、「接客場所の把握とその選択要因」、「接客場所と他入居者との関係性とその空間的特性」、「スタッフの対応状況の把握とスタッフが対応しやすい接客空間の特性」を明らかにする。

(2) 既論文の施設居住に伴う変容⁴⁾をみると、3 時間以上の長時間滞在で接客が行われた事例は、旧自宅 2 割弱 (12/69 事例)、施設は 4 % (5/126 事例) と施設は旧自宅より大幅に割合が少ない^{注7)}。このことは、施設が長時間滞在に対応した接客空間整備が不

* 三重短期大学 教授・工博

** 三重大学大学院工学研究科 助教・工修

*** (株)内藤建築事務所 博士(工学)

Prof., Tsu City College, Dr. Eng.

Research Assoc., Graduate School of Eng., Mie University, M. Eng.

NAITO Architects Co., Ltd., Dr. Eng.

十分であると推察され、必要な整備要件が求められる。本稿では、事例毎に滞在中の移動場所、接客行為、使った「しつらえ」を抽出し、全般的な傾向とその要因を整理する。

(3) 接客場所での接客行為に対し、「しつらえ」の状況把握とその特性を明らかにし、高齢者居住施設の接客場所に求められる「しつらえ」の要件を抽出する。

1-5. 調査施設

調査施設は、多様な高齢者居住施設での接客空間を把握するため、厚生労働省が示す「介護保険で受けられる施設サービス」^{注8)} 全般及び施設で共同生活する在宅サービスの施設種を対象とし、特別養護老人ホーム（小規模単位型^{注9)} 3施設、療養型病院1施設、老人保健施設1施設、グループホーム1施設、ケアハウス1施設の計7施設で調査を行った（表1）。

表1 施設の概要

O施設	所在地	三重県大台町	種 別	特別養護老人ホーム	タイプ	ユニット型(個室)	床面積	2,452 m ²	定 員	50 名	居室面積	17.5 m ²	開 設	2004年4月	E施設	所在地	三重県四日市市	種 別	ケアハウス	タイプ	一般型(個室)	床面積	3,224 m ²	定 員	50 室	居室面積	22.5 m ²	開 設	1999年9月	
	子供おもちやコーナー	居住ユニット	ラウンジ	居住ユニット	居間	和室	台所	居室	廊下	居室	大浴場	居住ユニット	2階	居住ユニット		廊下	談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	多目的室	居住ユニット	1階	居住ユニット	1階	居住ユニット	1階	居住ユニット	1階	居住ユニット	1階	居住ユニット	1階	居住ユニット		廊下	談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	作業訓練室	地域交流	1階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット		廊下	談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	作業訓練室	地域交流	1階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット		廊下	談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
N T施設	所在地	岐阜県岐阜市	種 別	特別養護老人ホーム	タイプ	ユニット型(個室)	床面積	6,151 m ²	定 員	100名+ショート10名	居室面積	12.47 m ²	開 設	2002年4月	Y施設	所在地	静岡県浜松市	種 別	特別養護老人ホーム	タイプ	ユニット型(個室+4人室)	床面積	3,677 m ²	定 員	50 室	居室面積	4床45m ² 、個室15m ²	開 設	2001年9月	
	玄関ホール	和室	居住ユニット	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	中庭	作業訓練室	地域交流	1階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	2～5階	居住ユニット	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	17階：1クラスター	和室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	喫茶コーナー	談話コーナー	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
T G施設	所在地	岐阜県岐阜市	種 別	老人保健施設	タイプ	従来型(4人+2人室)	床面積	4,285 m ²	定 員	100名+ショート10名	居室面積	35.4m ² (4人室)	開 設	1995年4月	K T施設	所在地	岐阜県飛騨市	種 別	療養型病院	タイプ	従来型(4+2+個室)	床面積	3,254 m ²	定 員	76 室	居室面積	4床33.2(8.3/人)m ² 、1床14.5、2床16.8m ²	開 設	2002年12月	
	喫茶コーナー	談話コーナー	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	玄関ホール	ラウンジ	1階	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	西ユニット	東ユニット	2階	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	西ユニット	東ユニット	2階	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
N施設	所在地	奈良県奈良市	種 別	グループホーム	タイプ	ユニット型(個室)	床面積	1,594 m ²	定 員	9名×2ユニット	居室面積	12.9 m ²	開 設	2000年	K T施設	所在地	岐阜県飛騨市	種 別	療養型病院	タイプ	従来型(4+2+個室)	床面積	3,254 m ²	定 員	76 室	居室面積	4床33.2(8.3/人)m ² 、1床14.5、2床16.8m ²	開 設	2002年12月	
	居間(小上がり)	食堂	台所コーナー	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	西ユニット	東ユニット	2階	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	廊下(コーナベンチ)	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室
	廊下(コーナベンチ)	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	廊下		談話・居間	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室	居室

表2 調査概要

調査番号・設問項目・調査項目	設問・調査内容
① 訪問客アンケート調査	施設を訪れた訪問客に調査票を配布し、後日返送してもらう。
	今回の訪問について(記述)
	今回の訪問について(図面記入)
	訪問客の要望(記述)
② ユニット・クラスター入居者定時間隔観察調査	15分毎に図面に記述する。
	入居者について(図面記入)
	スタッフについて(図面記入)
	訪問客について(図面記入)
③ 訪問客追跡調査	訪問客について(図面記入)
	訪問客について(図面記入)
④ 入居者ヒアリング調査	入居者への聞き取り調査
	建物種別・室数・接客場所・接客行為内容・訪問客との関係・関係したしつらえ・室数・日中居場所・接客場所・行為・しつらえ・訪問客との関係・接客場所の要望

表3 調査対象入居者及び訪問客の基本属性

ユニット・クラスター入居者定時間隔観察調査													
施設名	O	O	NT	NT	NT	NT	NT	NT	NT	NT	NT	NT	TG
階・ユニット・クラスター	2F北ユニット	2F南ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	4F北ユニット	3Fクラスター
時間(開始時間分・終了時間分)	0830.2000	0830.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0800.2000	0830.2000	0830.2000
調査日(西暦年月日曜日)	051129火	051213火	051023日	051027木	051023日	051027木	051023日	051027木	051023日	051027木	051023日	051215木	051215木
ユニット・クラスター入居者数	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	44
調査対象入居者数(人)	8	8	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	17
入居者平均年齢(歳)	86	84	81	81	82	82	82	82	82	82	82	86	86
入居者平均寝たきり度	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	7
接客事例数	0	0	0	1	3	1	3	1	3	1	3	1	7
接客事例入居者平均年齢(歳)	—	—	—	78	82	86	80	80	80	80	80	80	80
接客事例入居者平均寝たきり度	—	—	—	B2	B1	A1	B1	B1	B1	B1	B1	B1	B1
接客率	0%	0%	0%	14%	38%	13%	16%	16%	16%	16%	16%	16%	16%
訪問客アンケート調査:O(1)は1F西ユニット入居者15分間隔観察調査を同時に行う、O(1)(2)は訪問客直接ヒアリング													
施設名	O(1)	O(2)	O	NT	TG	N	E	N	E	N	E	N	E
配布・ヒアリング日(西暦年月日曜日)	050618土	051129土	051128土	051023日	051215木	051227火	050123日	051227火	050123日	051227火	050123日	051227火	050123日
回答数(人)	5	1	11	24	23	4	5	24	23	4	5	24	23
接客事例数	5	1	21	60	51	14	6	60	51	14	6	60	51
接客事例入居者平均年齢(歳)	83	70	81	83	88	83	85	83	88	83	85	83	85
接客事例入居者平均寝たきり度	C1	A1	B1	B1	B2	A2	A1	B1	B2	A2	A1	B1	B2
訪問客の平均年齢(歳)	42	53	54	58	55	55	55	58	55	55	55	58	55
訪問客追跡調査:Yユニット2・3は入居者30分間隔観察調査を同時に行う													
施設名	Y	Y	Y	KT	N	N	N	N	N	N	N	N	N
階・ユニット・クラスター	2Fユニット1	2Fユニット2	2Fユニット3	2Fクラスター	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット	2F東ユニット
時間(開始時間分・終了時間分)	1000.2000	1000.2000	1000.2000	0800.2000	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500	1100.1500
調査日(西暦年月日曜日)	011201土	031025土	031025土	030412土	041007木	041007木	041007木	041007木	041007木	041007木	041007木	041007木	041007木
ユニット・クラスター入居者数	11	14	11	74	9	9	9	9	9	9	9	9	9
接客事例数	2	4	4	41	1	1	1	1	1	1	1	1	1
接客率	18%	29%	36%	55%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%	11%
接客率=接客事例数/ユニット・クラスター入居者数・%、接客事例数中の%:各項目事例数/接客事例計													

2. 訪問受入居者の居場所と接客場所

施設特有の接客の特性をみるため接客場所をどのように展開しているかその実態を把握する。接客前後に訪問受入居者が居た場所がわかる事例は、対象の222事例の内37事例（2割弱）あった（表3）。

2-1. 訪問受入居者が居た場所で接客が行われた事例

接客時の様子がわかる37事例（表4）のうち、訪問受入居者が移動せずに居た場所で接客が行われた事例は、16事例（4割強）あった。接客場所をみると居室が10事例（7割弱）、食堂4事例（2割強）である。居室では、個室が10事例中7事例（7割）と多くを占め、その全ての事例で扉を閉めて訪問受入居者と訪問客だけの接客空間となっている。

次に、食堂の事例をみると、全てユニット型施設の事例である。

また、食堂の事例の全ての訪問受入居者について日中の過ごしている場所をみると1日の8割以上（表4、居室での睡眠除く）を食堂で過ごしている。接客時の様子は訪問客は訪問受入居者の横に座って会話やレクリエーションを楽しんでいる。つまり、訪問受入居者が訪問客と水入らずで会話することが出来る場所に居た事、訪問受入居者が多くの時間を過ごす場所であるとともに訪問客が横に座って会話することが出来る場所である事が訪問受入居者が移動せずに居た場所で接客が行われる要因となっている。

2-2. 訪問受入居者の居場所から移動して接客が行われた事例

訪問受入居者の居場所から移動して接客が行われた事例をみると（表4）。37事例の内、21事例（6割弱）と入居者が居た場所で行う事例より多い。居室からの移動は21事例中、6事例（3割弱）ある

表4 接客時の様子

番号	施設名	居室タイプ	入居者			訪問客	接客前入居者の居場所	接客前入居者の行為	接客場所	接客時の行為	場所移動の様子、行為内容、入居者・訪問客の特徴	移動なし				移動				ユニット型(移動なし事例中)	調査方法				
			性別	年齢	容態							個室	個多	4居	食堂	ユ内	居室→食堂	居室→居間	ユ外			ユ外→居室	ユ内→個室		
1	O施設	個室	女	96	B1	68 75	次女夫婦	居間	TV鑑賞	廊下	お茶	訪問客が来て、陽が当たる廊下でひなたぼっこ。廊下にスタッフが用意してくれた椅子とお茶でおしゃべりをしていた。													
2		個室	男	78	C2	76 28	妻 娘	食堂	睡眠	居室	おやつ	訪問客によって居室に移動。果物・お菓子等を食べておしゃべりをする。旧自宅では夫婦2人暮らしであった。													
3		個室	女	70	A1	42	娘	食堂	徘徊	他ユニット食堂	食事	他ユニット誕生会に参加し食事する。訪問客は県外に住み毎日来れないが訪問時は出来る限り側に居ようとしている。						○							
4		個室	男	83	C1	不明	娘 孫	居室	睡眠	居室	会話	入居者は個室でうとうとし訪問客が来て会話。スタッフが椅子とテーブル、お茶を運ぶ。その後帰るまで個室の戸を閉める。	○	閉							○	①			
5		個室	男	74	B2	不明	妻 息子	居室	睡眠	居室	会話	訪問客が来て、居室にはいると扉を閉めて、椅子に座って会話。奥さんが訪ねてくるのを心待ちにしている。	○	閉								○			
6		個室	男	73	A2	47	息子	居室	不明	居間	会話	最近動くのが辛いみたいで居室に居れば、極力居室の外へ出す。入居者は話し好き。なるべく話すようにしている。						○							
7		個室	女	62	C2	66	夫	食堂	不明	居室	リハビリ おやつ	車椅子で食堂にいたが訪問客が居室へ移す。果物を食べ、手を動かしたり足のマッサージを行う。最近徐々に動けなくなってきた。							○			①			
8		個室	女	74	C1	41 10	長男 孫	食堂	飲食	ユ外廊下	散歩	一緒に車椅子で食後の散歩。窓から見える岐阜城の景色と一緒に見る。その後個室に戻りおしゃべり										①			
9		個室	男	80	A1	55 54	娘夫婦	居室	音楽鑑賞	ユ内廊下	散歩	訪問客は気候の良いときは訪問受入居者と一緒に外へ散歩するよう心がける。ベッドに腰掛けて会話。その後、ユニットの廻りを2回往復する。										①			
10		個室	女	97	B2	74 80	娘夫婦	食堂	飲み物	居室	おやつ	食堂で他入居者とお茶を飲んでいたが訪問客が来て居室へ移動。入居者はベッドに座り訪問客は椅子に座り菓子を食べる。昔話。										①			
11	NT施設	個室	男	82	J	71 48	妻 娘	居間	睡眠	居室	おやつ	居間のソファで睡眠。訪問客と居室に移動。スタッフが用意したテーブルと椅子でおやつ食す。施設になじめるか訪問客は心配している。									○	①			
12		個室	男	86	B1	不明	娘	食堂	無為	食堂	会話	入居者の隣でスタッフ・入居者と会話。同居他入居者が会話に参加入居者の1日の居場所：食堂86%（15分毎の場所定点点数29）						○			②				
13		個室	女	89	B2	59 56	息子夫婦	食堂	食事	居室	会話・リハビリ	食堂、居室に移動。話をしたり体験をさせる。訪問客は入居者の体の心配をしている。							○			①			
14		個室	女	85	A1	88 73	夫 親戚	食堂	TV鑑賞	居室	おやつ	長夫婦暮らしで別々の生活は悲しい。訪問客が訪れ自室へ戻り入居者は車椅子。訪問客は椅子に腰掛けベッドに食物広げ飲食。								○		①			
15		個室	女	88	A1	57 29 41	長女夫婦 孫夫婦 孫	食堂	会話	TG玄関ホール	おやつ	訪問客が来て外のTG施設玄関ホールでお茶とケーキを食べる。訪問客は見慣れない人々の中で暮らせるか心配している。								○			①		
16		個室	男	81	A2	不明	不明	居間	無為	居間	おやつ	訪問客がおやつのバナナを食べさせる。							○				②		
17		個室	女	62	C2	不明	不明	居室	睡眠	居室	会話	訪問客3人来て椅子に座って居室の扉締めて中で会話	○	閉									②		
18		個室	女	86	A2	不明	不明	居室	睡眠	居室	会話	個室で訪問客は椅子に座って会話。扉を閉める。訪問客が帰る時椅子を元の位置に戻し、入居者は見送りに行く	○	閉									②		
19		TG施設	4人居室	女	87	B2	63 63	長女夫婦 孫	居室	不明	玄関ホール	食事・散歩	訪問客が車椅子を押し1階ホール喫茶へ昼食食べる。その後、廻りの歩道を散歩							○					
20			4人居室	女	95	B1	不明	子供	食堂	不明	玄関ホール	おやつ・散歩	いつも食堂に居る。気分転換に訪問客が車椅子を押して移動、1階ホール喫茶でケーキとお茶。外の建物廻りを一緒に散歩							○					
21	4人居室		不明	不明	B1	37 5	長男 孫	食堂	徘徊	玄関ホール	散歩	訪問客が散歩に連れだし、1階ホールへ移動し会話する								○			①		
22	4人居室		女	83	不明	51 57	娘夫婦	食堂	不明	玄関ホール	お茶	訪問客は入所者の環境変化への対応心配して訪問時は水入らずで過ごす。1階ホール喫茶コーナーでコーヒーを飲みながらおしゃべり								○					
23	4人居室		女	85	B2	55 53	息子夫婦	居室	不明	玄関ホール	おやつ	訪問客は、入所者を車椅子に乗せ1階ホールへ移動。本人の様子を確認する。1階ホールで持ってきたジュース、菓子を食べさせる。								○					
24	N施設		個室	女	80	A1	47	長男嫁	ユニット内廊下	徘徊	ユニット内廊下	会話	訪問客一人だけで徘徊していた。訪問客が来て一緒に歩く。歩くのに満足して廊下のベンチに座り世間話							○				○	
25		個室	男	89	A1	84	長女	食堂	趣味(将棋)	食堂	会話	夫婦の将棋をしばらく観戦。その後お茶を飲みながら会話 入居者の1日の居場所：食堂85%（30分毎の場所定点点数7）							○				○		
26		4人居室	女性	70代	J2	30代	娘	食堂	無為	食堂	会話	入居者の隣に訪問客が座り同居他入居者が会話へ参加 入居者の1日の居場所：食堂100%（30分毎の場所定点点数16）							○				○		
27		4人居室	女	不明	A2	70代	他入居者	食堂	無為	食堂	レクリエーション	他ユニット入所者が来て同居他入居者2人も参加して歌う 入居者の1日の居場所：食堂81%（30分毎の場所定点点数16）								○			○		
28		4人居室	男	不明	A2	50代	息子	食堂	TV鑑賞	居室	おやつ	居室に移動、部屋にて、話し込む、お菓子着替え持参								○					
29		Y施設	4人居室	女	不明	B2	50代	娘	居室	睡眠	居室外部	会話・散歩	部屋で静かに会話。その後、建物周りの散策道を車椅子を押して散歩							○					
30			4人居室	女	不明	B2	50代	息子	居室	睡眠	居室	会話	部屋の窓側のイスに座って会話			○								③	
31			4人居室	女	不明	C2	60代	息子	居室	睡眠	居室	会話	窓側に立って会話。体をさすり、身の回りの世話、食事介助 入居者の1日の居場所：居室100%（30分毎の場所定点点数21）			○							○		
32			個室	男	不明	B1	60代	妻	ユニット内廊下	徘徊	居室	会話	奥さんが来て穏やかに居室にてドアを開けて会話していた										○		
33			個室	男	不明	B1	60代	妻	居室	会話	食堂	食事	食事の時間に居室から入居者を食堂へ移動、他入居者と一緒に訪問客は持参サンドイッチで食事、食事介助、他入居者と会話						○						
34	K T		多床	女	不明	10代	孫とその友人	居室	無為	居室	会話	孫が友達と3人で訪れるとベッドサイドで一生涯命話をしていた。			○									③	
35		個室	女性	78	B1	不明	友人	居室	ラジオ聴く	居室	会話	1日の大半を部屋でラジオを聴いて過ごす。友達が出来たら入居者はベッド、友人はカーベッドに座る。親しければベッドに座ってもらう。	○	閉											
36	E	個室	男性	87	A2	不明	友人	居室	TV鑑賞	居室	会話	1日の大半を部屋で過ごす。友達は近所だからたまに遊びに来る。来たら居室で床に座ってコタツに入って話す	○	閉											
37		個室	女性	不明	不明	不明	息子・娘	居室	睡眠	居室	おやつ	1日の大半を部屋で過ごす。寝ている事が多い。息子・娘が来たらコタツに入っておやつを食べながらおしゃべり。	○	閉											
NT施設とTG施設は隣接して建物が配置されている ユ個：ユニット型個室、Y施設4人居室：個室の多床居室、多床：多床居室 1日の場所定点点数：居室の睡眠時の定点点数を除く ユ外：ユニット外、ユ内：ユニット内、個多：個室の多床居室、4居：4人居室 移動なし・移動・状況C欄「○」：該当事例を示す、閉：個室の扉を閉めている事例												計	7	2	1	4	2	1	1	4	6	6	1	2	12
												%	44	13	6	25	13	5	5	19	29	29	5	10	75%
												移動の有無計			16					21					移動なし
												%			43%					57%					移動なし
												合計								37					16事例中

が、その内4事例（表4の番号9・19・23・29）がユニット外の廊下・玄関ホール・建物周り散策道へ移動している。ユニット内の食堂から居室へ移動した事例は21事例中6事例（約3割）あるが、その内個室は5事例、個室的多床居室^{注11)}は1事例、多床居室は無い。具体的な事例をみると表4の番号2・7・10の個室へ移動した3事例では水入らずでおやつ・お茶・会話を楽しんでいる状況が窺える。食堂からユニット外へ移動した事例は21事例中6事例（約3割）ある。表4の番号8では景色を見に移動し、表4の番号15・20・21・22の4事例ではユニット外の玄関ホールで訪問受入居者と訪問客だけでおやつ・お茶・散歩を楽しんでいる様子が窺える。つまり、接客により訪問受入居者が居た場所から移動する事例では、訪問受入居者と訪問客だけで過ごすため、ユニット内の個室とともに、ユニット外のおやつ・お茶・散歩などができる場所が接客場所の選択要因となっている。

3. 接客時の他入居者への関わり

入居者一人ひとりとは訪問客が多くは訪れていない^{注10)}中、多くの入居者が社会との関わり^{注12)}を持つために接客に他入居者が参加できる環境も大切であると考え。そこで、接客時に他入居者がいかに関わりを持っているかその特徴と関わりやすい空間の「しつらえ」について考察する。

3-1. 他入居者の関わり内容

接客時に他入居者が同じテーブルに居合わせた事例は、調査で得られた「しつらえ」がわかる全事例144事例中7事例（5%）と少ない（表5^{注13)}）。接客場所をみると7事例全て食堂である。接客行為は食事が4事例、お茶・おやつ^{注14)}が1事例で飲食が8割弱を占め、他入居者同席の多くが飲食時である。

3-2. 他入居者が関わりやすい「しつらえ」

7事例中で接客時の状況がわかる5事例をみると、図1の番号1（表4の番号3）「訪問受入居者・訪問客はスタッフが用意したテーブル席にすわり参加者の会話に笑顔で答える」、図1の番号2（図4の番号1）・番号4（表4の番号33）「訪問客は食堂テーブル席の訪問受入居者の隣に座り、食事を一緒に食し、他入居者に話しかける」、図1の番号3（表4の番号12）・番号5（表4の番号26）「スタッフの話し掛けによってテーブル席に訪問客は座り、他入居者と共に会話する」であった。5事例中、図1の番号2を除く4事例では食堂テーブルで訪問受入居者の隣に訪問客の席を確保するスペースがあった。また、3事例ではスタッフの話しかけ・席の用意などスタッフの働きかけから訪問客が食堂テーブル席に着座していた。

つまり、接客が少ない入居者にとって訪問客と接する機会として、複数の入居者が同席する食堂テーブルは大切な「しつらえ」であり、食事時に入居者が座る席数に対し若干のゆとりをもたせた席数のテーブル設置とスタッフの働きかけによって他入居者が接客に参加する環境が生まれることがわかる。

4. 接客時のスタッフの関わり

調査対象入居者の寝たきり度^{注15)}がわかる5施設の中で3施設が平均寝たきり度Bランク以上（表3）と自立歩行する入居者は少なく、訪問客に対し、入居者に代わってもてなす手助けをする存在としてスタッフの関わりが大切と考える。そこで、接客時にスタッフ

表5 他入居者参加状況

接客場所	廊下・共用・外部	居間	食堂	居室	計	食堂における接客行為				
						会話	食事	おやつ・お茶	レクリエーション	計
同席他入居者参加			7		7	2	4	1		7
%			30%		5%	25%	40%	33%		30%
接客事例	43	15	23	63	144	8	10	3	2	23

○施設 調査方法①		NT施設 調査方法②		Y施設 調査方法③	
1 1F南エント <3>	2 2F北エント 図4-1	3 4F西エント <12>	4 エント3 <33>	5 エント1 <26>	
誕生会参加の訪問受入居者・訪問客はスタッフ用意のテーブル席に座り、食事を一緒に食し、他入居者の会話を笑顔で応える	訪問客は食事時に訪問受入居者の隣に座り、訪問受入居者の介助しながら一緒に食事、他入居者に話しかける	食堂テーブルに居た訪問受入居者の所に訪問客が訪れた時にスタッフが話しかけ、そのままテーブル席に訪問客が座って会話すると他の入居者が会話に加わる。	訪問客は食事時に訪問受入居者の隣に座り、持参のサンドイッチと一緒に食事し、他入居者に話しかける	食堂テーブル席に他入居者と一緒に座って居た訪問受入居者の所に訪問客が訪れ、スタッフの訪問客への話しかけによって訪問受入居者の隣に着座して他入居者と一緒に会話	
凡例 ○ 入居者 ☆ 訪問客 ● 訪問受入居者	☞ 視線方向		■ 椅子に着座 □ 椅子に着座		<数字>: 表4の事例番号
◎ スタッフ	T (数字): (数字) 掛けテーブル		車椅子に着座		

図1 ユニット内食堂机配置と他入居者参加接客事例

表6 スタッフの接客支援場所と「しつらえ」

接客場所	スタッフが支援した「しつらえ」			スタッフ支援があった事例		支援/各場所事例	各場所事例
	椅子	テーブル	お茶出し				
ユニット個室	4	3	2	5	28%	18%	28
ユニット食堂			5	5	28%	22%	23
ユニット居間			6	6	33%	40%	15
ユニット廊下	1		2	2	11%	100%	2
その他の場所							76
計	5	3	15	18	100%	13%	144
	28%	17%	83%	100%			

表7 個室に整備されている着座して利用する「しつらえ」

しつらえ	テーブル	椅子	畳	こたつ	絨毯	ソファ	窓カソー	しつらえ把握室数
○施設(ユニット個室)	5	7	4		1	4		20
NT・N・E(ユニット個室)		5		4	5	1	14	23
E施設(夫婦室)	1	1						1
計	6	13	4	4	6	5	14	44
%	14%	30%	9%	9%	14%	11%	32%	100%

が訪問客にどのような手助けをしているか事例で示し考察する。

4-1. スタッフの対応内容と「しつらえ」

「しつらえ」のわかる144事例の中で接客時にスタッフの支援があった事例は18事例（1割強）と、支援が少ない。また、その全てがユニット型施設であった（表6）。支援が行われた室をみると、ユニット内の居間、個室、食堂が共に3割前後を占める。支援内容は、「椅子」「テーブル」を運ぶ、「お茶を出す」の3つの行為が行われた。中でも「お茶を出す」は支援事例の8割強の例で行われている。

つまり、ユニット内では、スタッフが入居者に代わって「お茶を出す」支援がしやすい環境であると推察できる。

次に個室をみると「椅子」「テーブル」支援は個室と廊下のみであること及び、ユニット型施設個室（着座に利用する「しつらえ」のわかる44室）で椅子3割、テーブル1割強と整備十分でない（表7）ことから、個室では「しつらえ」の整備不足からスタッフが「テー

4-2. スタッフの滞在場所と接客場所

図3に具体的事例を示す。スタッフの手助けの流れは「スタッフは訪問客が訪れたことに気づき居室に行き訪問受入居者を起こす。次にリネン室に椅子、テーブルを取りに行き居室へ運ぶ。その後、台所でお茶を準備し居室へ運び食堂に戻る。訪問受入居者と訪問客は居室で「水入らず」でお茶を飲みながら会話。」である。つまり、これは、スタッフの手助けによって水入らずの接客が実現することを示している。また、スタッフの手助けがしやすい接客場所は、スタッフの中心的な活動場所に近く、スタッフが訪問客の訪れる状況を把握しやすい場所となっている。

訪問客が3時間以上滞在した長時間滞在事例は10事例である(表9)。これは、滞在時間がわかる201事例の5%と施設では長時間滞在は少ないことがわかる。しかし、少ない事例ではあるが共通する傾向を持ち、さらに、宿泊への可能性を持つ事例も含まれていることから、施設における長時間滞在事例についてその特性と対応する「しつらえ」の要件について考察する。

長時間滞在 10 事例の中で滞在中の状況のわかる 8 事例（表 10）についてみると、宿泊滞在事例を除く 7 事例を合わせた延滞在時間は 2058 分あるが、その中で滞在中に訪問客が一時的に訪問受入居者から離れた時間は、630 分と延滞在時間の約 3 割で、その内訳は食事・処置等施設プログラムによる止むを得ない事例 150 分（2 割強）、訪問客の休憩によるもの 480 分（8 割弱）であった。

5-2. 訪問客の宿泊場所

5-3. 長時間滞在時の訪問客の滞在場所選択要因

○施設2階北ユニット

この図は、施設2階北ユニットのフロアプランを示しています。黒い線が人の移動経路を示しており、廊下や居間、食堂などへの集中が確認できます。各部屋の面積割合が記載されています。

場所	割合
居間	16.2%
台所	11.3%
居間	11.1%
食堂	22.4%
居室	16.2%
ユニット外	9.3%
更衣室	2.0%
廊下	1.6%
汚物処理室	1.6%
脱衣室	20.9%
スタッフ室	2.4%
洗濯	2.4%

○施設2階南ユニット

この図は、施設2階南ユニットのフロアプランを示しています。移動経路は主に居室と廊下を循環しています。各部屋の面積割合が記載されています。

場所	割合
居室	42.0%
居室	16.7%
台所	12.9%
洗濯・脱衣室	2.7%
WC	7.6%
廊下	3.3%
職員デスク	4.0%
居間	6.7%
ユニット外	6.0%

○施設4階西ユニット

この図は、施設4階西ユニットのフロアプランを示しています。移動経路は主に居室と廊下を循環しています。各部屋の面積割合が記載されています。

場所	割合
居室	16.2%
居室	11.1%
食堂	22.4%
居室	16.2%
ユニット外	9.3%
更衣室	2.0%
廊下	1.6%
汚物処理室	1.6%
脱衣室	20.9%
スタッフ室	2.4%
洗濯	2.4%

○施設4階東ユニット

この図は、施設4階東ユニットのフロアプランを示しています。移動経路は主に居室と廊下を循環しています。各部屋の面積割合が記載されています。

場所	割合
居室	42.0%
居室	16.7%
台所	12.9%
洗濯・脱衣室	2.7%
WC	7.6%
廊下	3.3%
職員デスク	4.0%
居間	6.7%
ユニット外	6.0%

滞在率：各場所滞在定点数 / 1日の全定点数 (15分毎)

表 8 接客場所

接客場所	エント		エント			共用				計
	個室	多床居室	食堂	居間	廊下	廊下	玄関等	浴室	外部	
接客事例数	28	35	23	15	2	2	17	3	19	144
	19%	25%	16%	10%	1%	1%	12%	2%	13%	100%
	44%		30%							
事例数・しづめのわかる事例数										

○施設1階西ユニット表4

12:40 スタッフ、居室へ茶を運び食堂へ戻る
 12:25 テーブル・椅子2脚スタッフが倉庫より居室へ持っていく
 12:25~12:45 娘・孫
 部屋を出るとき会話
 孫:「おじいちゃんうけわ」「バイバイ」「またくるわ」
 おじいちゃん:「ありがとう」
 帰る際スタッフに挨拶:「ごちそうさま」
 居室
 スタッフ
 スタッフ
 居間
 TV
 種室
 湯飲み
 テーブル
 椅子
 孫
 娘
 会話
 娘
 「おむたいの」
 「外へ歩きに行く」
 おじいちゃん
 「おむたい」

表9 訪問客の滞在時間

施設名	0施設	NT施設	TG施設	N施設	E施設	Y施設	KT施設	計	%
～3時間未満	20	55	44	12	1	10	49	191	95%
3時間以上	1	1	2			2	3	9	5%
宿泊	1							1	
計	2	1	2			2	3	10	
合計	22	56	46	12	1	12	52	201	100%

事例数：接客時間がわかる事例数

番号	施設名	居住場所	入居者			訪問客		延滞時間(分)	訪問客・入居者一緒(分)	入居者と訪問客別の居場所					プログラム	訪問客休憩	①
			性別	年齢	容態	年齢	間柄			入居者の延滞時間(分)	訪問客の延滞時間(分)	入居者と訪問客の位置関係					
図4-1*1	O	2階北エント7	女	70	A1	42 50 7	娘夫孫			1200	居室	1200	和室	同じエント内で就寝			1200
										60	不明	60	不明	不明			120
										180	不明	120	居室	同じエント内			120
										11%	廊下	60	居間	同じエント内			60
										240		60	居間	同じエント内			60
		14%	食堂	180	多目的室	入所者はエント、訪問客は多目的で昼食											
			計				3240	1560		1680							
							100%	48%		52%							
2	O	1階南エント15	男	不明	A1	40歳代	息子	240	210	30	居間	30	ラウンジ	個室に居たが入居者の食事が為	30		
1-3	N	2階北エント4	女	74	C1	41	長男孫	180	180	-	-	-	-	居室で食事の世話、廊下を食後の散歩			
4-4	T	2階ガラス15	女	87	B2	不明	次女	180	180	-	-	-	-	居室、食堂、1階ホール、外部散歩			
5	Y	2階コナック36	女	不明	C2	60代	息子	225	225	-	-	-	-	居室で立つて介護、会話、マッサージ			
6	K	2階西ガラス11	不明	不明	不明	老人	不明	590	200	390	病室	330	デーム	居室で会話、ガラス内で休憩		330	
												60	外部	患者は病室で昼食	60		
7	K	2階東ガラス7	不明	不明	不明	中年	不明(女)	438	378	60	病室	60	デーム	居室で会話、処置の為ガラス内で休憩	60	60	
8	K	2階西ガラス7	不明	不明	不明	中年	不明(女)	205	55	150	病室	150	デーム	居室で会話、ガラス内で休憩		150	
計(宿泊除く)									2058	1428		630			150	480	
									100%	69%		31%		(630分の内)	24%	76%	
合計									5298	2988		2310					1980
									100%	56%		44%		(2310分の内)		86%	

①:離れていても同じエント・ガラス内に居る時間(分)。番号6・7・8の訪問客・入居者一緒時の接交行為は立つて会話
表中の分:番号1は60分単位・番号2・3・4は15分単位時間数、番号5・6・7・8は1分単位訪問客追跡時間数
*1:滞在時間は29日17時～31日23時まで、54時間。入居者と訪問客別の居場所は入居者と姉の場所を示す

①:離れていても同じエント・クラス内に居る時間(分)、番号6・7・8の訪問客・入居者一緒時の接客行為は立って会話
表中の分:番号1は60分単位・番号2・3・4は15分単位時間数、番号5・6・7・8は1分単位訪問客追跡時間数
※1:滞在時間は29日17時～31日23時までの54時間、入居者と訪問客別の居場所は入居者と娘の場所を示す

者と訪問客と一緒に居ることが多いが、訪問客は訪問受入居者から離れる場合においても出来る限り近くに居る。その場合の訪問客の滞在場所は、クラスタ・ユニット内で入居者の多くが日中過ごす居室・食堂（表11）を避けた、他入居者の利用が少ないスペースが挙げられる。

5-4. 長時間滞在時に接客場所を移動する要因

8事例の接客行為をみると、接客場所を移動して行為を変えている事例は3事例（3/8）ある。表10の番号図4-3は、食後の散歩で回廊にある窓から外の景色を見て、その後居室に戻りベッドと椅子に座り会話をしている（表4-8、図4-3）。表10の番号図4-4はクラスタ外の喫茶コーナーでテーブルに着いて飲食している（表4の番号19、図4の番号4）。宿泊滞在事例（表10の番号図4-1）では、ユニット外の大浴場で一緒に入浴、他ユニット食事に招かれ食堂テーブルに着いて食事、ラウンジのテーブルに着いて会話、屋外のボランティアハウス^{注18)}和室のコタツテーブルを囲み食事と、施設に設けられた多様な空間と一緒に利用している（表4の番号3、図4の番号1）。つまり、これら長時間居る間に一緒に移動する事例では、複数の接客行為を場所を移動して行い、その場所は訪問客と一緒に利用できる「しつらえ」を有していることが接客場所選択の要因となっている。

6. 接客場所における接客行為と「しつらえ」

高齢者居住施設における主な接客場所は居室、食堂、居間、廊下、玄関ホールであった（表8）。これら各室において、接客行為と関係した「しつらえ」の全体的な傾向を把握する。

次に、具体的に「しつらえ」の配置と接客の状況を確認することによって、各空間の特徴と要件について考察する。

尚、接客はプライベート性が高く、具体的な状況を把握することは難しく、少ない事例数となったが、出来る限り整理、分類を試みた。

6-1. 居室における接客行為と「しつらえ」

居室で行われた行為63事例のうち、会話が8割弱、おやつ・お茶が2割弱でこの2つの行為で大半を占める（表12）。室種別にみると、おやつ・お茶の行為10事例の9割が個室^{注19)}で行われた事例であった。会話49事例の約7割が4床室^{注19)}であった。

おやつ・お茶の行為10事例をみると（表12）、訪問客は全て椅子またはベッドに着座し、7割がテーブルを利用している。テーブル利用のない3事例においても、ベッドにおやつを広げてベッドをテーブル代わりに利用し、入居者は椅子あるいは車椅子に腰掛けていた。次に、テーブルの種類をみると、小テーブル（2人掛け）の利用が9割弱、4人掛け以上のテーブルの利用は1事例しかなかった。

一方、会話の行為49事例をみると、訪問客は4床室35事例中8割弱、個室14事例中4割弱が立位でテーブルの利用はみられない。

つまり、会話では接客時に「しつらえ」の利用が少なく訪問客は立位が多いが、おやつ・お茶の接客行為は訪問客の着座と湯飲み・おかしを置く椅子と小テーブルの利用が多い。

次に具体的事例（図5）では、実床面積^{注20)}でみると、8.5㎡以上の個室（図5の番号Ⅳ）でおやつ・お茶を可能にする「しつらえ」配置がみられる一方、同じ8.5㎡以上ある個室O施設事例（図

表11 NT・O施設ユニット入居者の1日の居場所

居場所	外部	ユニット外	居間	居室	食堂	浴室	洗面	便所	廊下	和室	計
NT施設		12	54	101	174		4	34	6		385
		3%	14%	26%	45%		1%	9%	2%		100%
O施設	17		55	94	155	7			29	13	370
	5%		15%	25%	42%	2%			8%	4%	100%
NT施設:4階西ユニット2005年10月23日8時～20時:ユニット入居者8名:15分毎定点観察:385回+不明7											
O施設:2階北ユニット2005年11月29日8時30分～20時ユニット入居者8名:15分毎定点観察:370回+不明6

図4 長時間滞在型の訪問客滞在所事例

表12 居室の接客行為と「しつらえ」

接客行為	個室・夫婦室 (%)	室別行為割合	4床室・個室の4床室	室別行為割合	計
おやつ・お茶	9 (33%)	90%	1 (3%)	10%	10 (16%)
会話	14 (52%)	29%	35 (97%)	71%	49 (78%)
その他	4 (15%)	100%	(0%)	0%	4 (6%)
計	27 (100%)	43%	36 (100%)	57%	63 (100%)

接客行為	総行為数	テーブル利用		%	ベッド利用	%	個室:注19)		4床室:注19)	
		7	2人掛け:7/8=88%	70%	3	30%	事例	(立位 %)	事例	(立位 %)
おやつ・お茶	10	7	(4人掛け:1/8)	2%	0	0%	9	(0%)	1	(0%)
会話	49	1		0%	0	0%	14	5 (36%)	35	26 (74%)
その他	4			0%	0	0%	4	2 (50%)		(0%)
計	63	8		13%	3	5%	27	7 (26%)	36	26 (72%)

5の番号Ⅰ-2)及び個室的多床室Y施設事例(図5の番号Ⅱ-2、Ⅲ-6)で「しつらえ」が設けられていない事例があることから居室タイプ・実床面積規模だけが要因でないと考えられる。

そこで、入居者のベッドへの動線と「しつらえ」整備状況を見ると、居室の出入り口側で接客が行われる事例(図5の番号Ⅰ)は、ベッドに腰掛ける(Ⅰ-1)、立って会話する(Ⅰ-2)と小テーブル・椅子の利用がみられない。これは、入居者のベッドへの動線が接客場所を横断する為、接客に利用する「しつらえ」設置が難しい為であると考えられる。ベッドサイド間口^{注21)}の片側が広い事例(図5の番号Ⅱ)及びほぼ同じ間隔である事例(図5の番号Ⅲ)は、入居者のベッドへの動線と接客場所が重なり、接客に利用するテーブル設置がみられないが、図5の番号Ⅱではベッドサイド間口が1.5m・1.2mで椅子の利用(Ⅱ-1・Ⅱ-3)が見られる。Ⅱ-3をみると訪問受入居者が車椅子に、訪問客が折りたたみ椅子に座り会話しているが、車椅子の幅^{注22)}を考えるとベッドサイドに57cmの間口が残る椅子を置くことを可能にしていると推察する。

一方、図5の番号Ⅲではいずれもベッドサイド間口が95cm以下で椅子の設置もみられない。Ⅲ-2ではベッドサイドに置かれた訪問受入居者の車椅子に訪問客が座って会話しているが、車椅子の

幅を除くとベッドサイドの空き間口は22cmで椅子を置くことができていない。

ベッドを壁際に寄せた事例(図5の番号Ⅳ)は、ベッドと「しつらえ」間に車椅子幅程度の空きがあり、「しつらえ」に影響なく入居者はベッドへアプローチできる。また、ベッドサイド間口がいずれも1.8m以上あり、車椅子幅を除いても1m以上の間口が残る。その場所では、こたつでおやつを食べる(Ⅳ-1)、ソファ・椅子に座ってテーブルの茶を飲む(Ⅳ-2)、テーブルを囲んで椅子・車椅子に座って会話(Ⅳ-3)が行われていた。

つまり、入居者のベッドへの動線とベッドサイド間口が、接客に利用する小テーブルと椅子の設置に影響し、ベッドへの動線を除くベッドサイド間口が1m以上ある事例では飲食物が置ける小テーブルと椅子・こたつあるいはソファの「しつらえ」が設置され、接客に利用されている。

6-2. 食堂における接客行為と「しつらえ」

食堂で行われた「しつらえ」のわかる接客行為は23例あった(表13)。その中で、会話は8事例(4割弱)である。

食事は10事例(4割強)で全て食事の施設プログラム中に訪問客が同席しておこなわれている。おやつ・お茶は3事例(約1割)、レクリエーションは2事例(1割弱)と少ない。関係した「しつらえ」をみると、会話・食事では、全ての事例で6人掛け以上の大きなテーブルを利用している。一方、おやつ・お茶・レクリエーションの行為では、4人掛け以下のテーブルの利用があった。

食堂の具体的な接客状況を見る(図6)。Y施設図6の番号d型では、訪問受入居者と訪問客は居室でドアを開けて水入らずで過ごしていた(表4の番号32)が食事のため居室から出て食堂の4人掛けと2人掛けを繋いだテーブルで他の入居者と囲み共に食事をしている。

一方、N施設東ユニットでは、普段から、食事時には、スタッフによってテーブルをつなげられ入居者が一緒に大きなテーブルで食事をし、食事以外の時間はテーブルを分割して、入居者が個々に別れて、テーブルを利用している。食堂においてテーブルレイアウトを1日の中で変える施設はN施設のみである。図6の番号b型1(N施設)では一つのテーブルで二人きりで趣味の将棋を楽しんでいる入居者夫婦の所へ訪問客が来て横で観戦して一時を過ごしている。

つまり、食堂は他入居者が同席の中で接客が行われる特徴(図1、図6の番号d型)をもつ場所であるが、N施設の「4人掛けテーブルを連結あるいは離すといた可変配置」では他のテーブルと離して配置された4人掛けテーブルで水入らずの接客が生まれていた。

このことは、食堂ではテーブルの大きさ・配置方法によって接客の容態が変わることを示している。

6-3. 居間における接客行為と「しつらえ」

居間での接客は、接客事例の1割と少ない(表8)が、具体事例をみると(図6)、暖炉を囲んだ事例(図6のb2)、一緒にソファに並んで座って、前のテーブルにみかんとお茶を置いて大型テレビで観戦し会話した事例(図6のa型1)がある。これら事例は、い

図5 居室における接客事例

表13 食堂の接客行為と「しつらえ」

行為	関係したしつらえ		食堂における接客事例数
	4人掛け以下テーブル	6人掛け以上テーブル	
会話	8	8	35%
食事(食事プログラム時)	10	10	43%
おやつ・お茶	1	2	13%
レクリエーション(将棋・歌)	2	2	9%
計	3	20	100%

表14 居間の接客行為と「しつらえ」

利用した「しつらえ」	入居者・訪問客			入居者			訪問客		居間における接客事例数
	テーブル(4)	テーブル(L)	TV	暖炉	車椅子	椅子	ソファ	椅子	
	7	6	7	4	4	11	4	13	15
	47%	40%	47%	27%	4%	73%	27%	87%	100%

テーブル(4):4人掛け以下、テーブル(L):ローテーブル、TV:大型、ソファ:大型

ずれも他入居者は居間には居ず、入居者と訪問客だけの領域として利用されている点では個室と同じである。しかし、「しつらえ」は居室では設置が難しい暖炉・大型テレビ・ソファ(大型)が整備され(表14)、居室の「しつらえ」の整備不足を補うことができる接客空間であることを示している。

次に、居間の配置（図6）をみると、a型1、b型1・2は、接客スペースとして利用されているがc型1は接客事例が無い。c型1居間は食堂テーブルに囲まれ、さらに、着座するソファがテレビと食堂テーブルの間に位置することから、日中食堂に居る入居者から常にTVへの視線を受ける場所となっている為、訪問客が寄り付き難いと推察できる。又、a型1、b型1の事例があるユニットでスタッフの1日の滞在場所をみると、定時間隔の観察^{注23)}中1回しか居間に滞在していない。

つまり、居間は居室には無い「しつらえ」とスタッフの行き来が少ない配置及び訪問客が廊下から容易に入れる配置によって接客を可能にしているといえる。

6-4. 廊下・ユニット外における接客行為と「しつらえ」

ユニット内廊下・ユニット外廊下の接客事例はしつらえのわかる事例144事例中4事例（2%）と少ない（表8）。

具体的な接客事例をみると図7の番号1では、ユニット近接の人通りの少ない廊下の窓から外の景色を訪問客と一緒に見ている。図7の番号2では、入居者が人通りの少ないユニット内回廊を訪問客と周回し、途中ベンチで休息して外の景色をみながら会話していた。図7の番号3では、ユニット内の日差しが入る廊下端部で外の景色を見ながら一緒にお茶を飲んでいた。図7の番号4では、ユニット近接の人通りの少ない廊下のベンチで椅子に腰掛けおやつを食べていた。

つまり、その全ての事例が人通りの少ない廊下であった。また、景色が見える窓、椅子、ベンチが置かれ水入らずで滞在することが出来る場所であった。

次に、玄関ホールでの17事例をみると、接客行為は飲食が9割強と大半を占めている（表15）。飲食時の「しつらえ」は全て4人掛けのテーブルを利用している。具体的な事例をみると図7の番号5では多床居室を離れ玄関ホールにて訪問受入居者と訪問客が4人掛けのテーブルに着いて施設のボランティアによる食事・お茶・おやつのサービスを利用している。

つまり、玄関ホールではテーブルの分散配置によって入居者と訪問客だけの接客を可能にし、飲食のサービスによって多床室の接客スペースの不足を補っていた。

7. まとめ

本研究により明らかとなった点は、以下ようになる。

（1）接客場所と選択要因

高齢者居住施設では入居者と訪問客が水入らずで過ごすことができる場所へ移動する事例が多く、その場所として、調査施設では、ユニット内は個室、ユニット・クラスタ外では、おやつ・お茶・散歩などができる廊下・玄関ホール・建物周りであった。

（2）接客時に他入居者の参加を促す空間

食堂では食事時に入居者が座る席数に対し若干のゆとりをもたせた席数のテーブル設置とスタッフの働きかけが出来る環境によって他入居者が接客に参加する環境が生まれていた。これは、普段から訪問客が少ない施設にとって多くの入居者が外部の人と触れ合える大切な空間であると考えられる。

図6 食堂・居間における接客事例

図7 廊下・ユニット外における接客事例

表15 玄関ホールの接客行為と「しつらえ」

行為	関係したしつらえ:4人掛けテーブル	ボランティア支援	玄関ホールでの接客事例数
会話	1	6	1 (6%)
食事	4	4	4 (24%)
おやつ・お茶	12	7	12 (71%)
計	17 (全て他人居者同席なし)	11	17 (100%)

（3）接客時にスタッフが手助けしやすい空間

スタッフの手助けが訪問受入居者と訪問客の水入らずの接客を実現することに役立つことが明らかになった。また、スタッフが接客を手助けしやすい環境はスタッフの中心的な活動場所に近く、ス

スタッフが訪問客が訪れる状況を把握しやすい空間であると考え。

(4) 訪問客が長時間滞在しやすい空間

長時間滞事例の内、多くの事例が訪問客は常に入居者の側にいる。訪問客が長時間入居者と共に過ごすためには、入居者と訪問客が一緒に利用できる「しつらえ」を備えた接客場所を施設の中で複数有する事が大切であると考えられる。

(5) 接客場所に必要「しつらえ」とその配置の特性

居室は、ベッドへの動線を除くベッドサイド間口が1 m以上ある事例では飲食物が置ける小テーブルと椅子・こたつあるいはソファの「しつらえ」が設置され接客に利用されている状況が窺える。食堂は他入居者が同席の中で接客が行われる特徴をもつ場所であるが、テーブルの可変配置によって、水入らずの接客を生み、テーブルの大きさ・配置方法によって接客の容態が変わることを示している。居間は、居室には無い「しつらえ」設置とスタッフの行き来が少ない配置及び訪問客が廊下から容易に入れる配置によって訪問受入居者と訪問客だけで過ごせる場所をつくり出していた。廊下は、人通りが少なく、外の景色が見れる窓と一緒に座れる椅子・ベンチの設置されている場所で接客が行われていた。つまり、施設において接客空間は物理的に「しつらえ」が設置されているだけでなく、「しつらえ」の配置と他入居者・人の動線との関係性が接客に影響していることがわかる。

(6) 今後の課題

本稿では接客事例を収集し、いままで捉えられていなかった接客状況を捉えることによって接客空間の整備要件を一つ一つ明確に出来たと考える。しかしながら、本稿で得られた知見は、十分に全容を捉えられておらず、さらに多くの事例収集により各要素を構造的にまとめることが課題である。

謝辞 調査にご協力いただきました入居者及び訪問客、施設関係者の方々に深く感謝いたします。

注

- 注1) 平成18年度介護報酬等の改定について(第39回介護給付費分科会)介護保険制度改革の概要、厚生労働省老健局総務課、2006年
- 注2) 個人的領域：橋は、居住者がその空間に家具や物を持ち込んだ独自の環境と述べている(参考文献3)。
- 注3) 接客は「客をもてなすこと」(大辞泉：小学館)の意味を持つが、服部は、もてなしについて、「ゲストとホストの間に心温まるもてなしが両者に存在し、その背景には互いに認め合い、互いに理解し合い、互いに助け合い、互いに依存し合い、互いに共存共栄していくの六つの相互関係を基盤とした共生関係という考えが存在するものである。」と示し、ホストとゲストが一時を共に過ごし、感動・感激を共有することも該当するとしている。つまり、もてなすは「快適に過ごす時間」を共有することを意味すると考えることができる(参考文献5)。
- 注4) 入居者：本稿では各施設の生活の場として接客空間を捉えているので入居者・入所者・入院者を示す。又、訪問受入居者は訪問を受けた入居者を示す。
- 注5) 「しつらえ」は「ある目的のための設備をある場所に設ける」「部屋の内装や設備などを飾り付ける」(大辞林第三版松村明編：三省堂)の意味をもつが、本論では接客時に関わりがあった家具・敷物・浴槽などの設備、畳・小上がり・襖・窓等の内装をいう。
- 注6) 接客場所と接客空間：接客場所は接客が行われるところ、位置。接客空間は接客の場所や「しつらえ」の相対的な位置関係を表す。
- 注7) 日本建築学会計画系論文集、No. 616、2007. 6、P 42「表8 接客時間と接客行為数」の変化による(参考文献4)。
- 注8) 介護保険で受けられる施設サービス：社団法人日本医療福祉建築協

会編集：医療・高齢者施設の計画法規ハンドブック、中央法規、2005年1月、P 11 表1：4による。

- 注9) 小規模単位型(ユニット、ユニット型)：「特別養護老人ホームの設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日厚生省令第46号)では、「施設の全部において少数の居室及び当該居室に近接して設けられる共同生活室により一体的に構成される場所(ユニット)ごとに入居者の日常生活が営まれ、これに対する支援が行われる特別養護老人ホーム」と規定。従来型：ユニット型に対照するタイプ、一般型：ユニット型ケアハウスに対照するタイプ：三訂版医療・高齢者施設の計画法規ハンドブック(社団法人日本医療福祉建築協会：編集、中央法規出版、2005. 1. 20発行)
- 注10) 既往論文(参考文献6：図3)で、平日入居者1人あたりの1日訪問客割合は住居系(ケアハウス等)老人施設12%・福祉系(特別養護老人ホーム)老人施設13%と少ないこと、また、全般的には平日に比べ土日祝日が多い傾向にあることを示している。本稿の調査施設についても曜日と接客数の関係は概ね同じ傾向である。
- 注11) 個室的多床居室：4人居室であるが、各ベッドに窓を設け居室条件が違いため多床居室と居室タイプを区別した。
- 注12) 参考文献7では「高齢期にみられる社会関係の減少は他物との情緒的な親密さとは無関係に高齢者にとって望ましくない」と述べている
- 注13) 表5～表15：表中「空欄」は「0」を示す。
- 注14) 「会話」は単独で行われている場合を示す。「お茶」には、会話を含む、「おやつ」には、会話、お茶を含む。
- 注15) 「障害老人の日常生活自立度(寝たきり度)判定基準」(平成3年10月厚生省)
- J：何らかの障害を有するが日常生活はほぼ自立しており独力で外出。
1. 交通機関等を利用して外出する 2. 隣近所へなら外出する
- A：屋内での生活は概ね自立しているが、介助なしには外出しない
1. 介助により外出し日中はほとんどベッドから離れて生活する
2. 外出の頻度が少なく日中も寝たり起きたりの生活をしている
- B：屋内での生活は何らかの介助を要し日中もベッド上での生活が主体であるが座位を保つ
1. 車椅子に移乗し、食事、排泄はベッドから離れて行う
2. 介助により車椅子に移乗する
- C：1日中ベッド上で過ごし排泄、食事、着替において介助を要する
1. 自力で寝返りをうつ 2. 自力では寝返りもうたない
- 注16) 2005年10月23日NT4階西ユニット、2005年11月29日O施設2階北ユニットで施設観察調査時に同時に行った介護・看護者追跡調査による。
- 注17) クラスタ：病室のまとまり(看護単位)と定義する。
- 注18) ボランティアハウス：施設が運営する近くの民家を改造した家、職員とボランティア2名で運営する。和室には、コタツとソファをしつらえている。
- 注19) 個室には、夫婦室を含む。4床室には、個室的多床室を含む。
- 注20) 実床面積：居室内の廊下の部分、カウンター、便所、手洗いを除いたスペース
- 注21) ベッドサイド間口：ベッドの縁からベッド脇のカテン又は壁(廊下の部分・手洗い部分を除く)までの長さ
- 注22) 車椅子幅630：JIS T 9201 手動車いす(大型)の寸法
- 注23) 2005年6月18日O施設15分毎、2004年10月7日N施設30分毎のユニット内定時間隔観察調査では、両施設ともスタッフが居間に居た定時間隔数(各時間毎にスタッフが居た場所のカウント数)は1回であった。

参考文献

- 1) 石毛直道：住居空間の人類学、鹿島出版会、1971
- 2) 林悦子・小滝一正・林玉子：個室空間の住まい方特性、日本建築学会計画系論文集、No. 517、pp. 131～138、1999. 3
- 3) 橋弘志・外山義・高橋鷹志・古賀紀江：個室型特別養護老人ホームにおける個室内の個人的領域形成に関する研究、日本建築学会計画系論文集、No. 500、pp. 133～138、1997. 10
- 4) 藤枝秀樹・今井正次・木下誠一：施設居住に伴う接客の変容に関する考察、日本建築学会計画系論文集、No. 616、pp. 39～46、2007. 6
- 5) 服部勝人：ホスピタリティ・マネジメント ポスト・サービス社会の経営、丸善ライブラリー、1996
- 6) 藤枝秀樹・今井正次・木下誠一・越智直樹：接客の受け入れ方と接客場面 高齢者療養施設の接客空間計画に関する研究、地域施設計画研究23(第23回地域施設設計研究シンポジウム)、pp. 251～258、2005. 7
- 7) 古谷野亘・安藤孝敏：新社会老年学、ワールドプランニング、2003. 4

(2008年2月10日原稿受理、2008年7月10日採用決定)