

Ⅲ. 結果の考察

1. 全体としての傾向

あえて「全体」の項目を設けたことは、多くの調査個別項目を通じた回答の特徴があるからである。それは調査した感染症影響下における市民生活の質問に対して「変わらない」や「変化がない」、「困ったことはない」などの回答が目立ったということである。こうした傾向が生じた要因としては、2020年4月に初めて緊急事態宣言が出されてから1年以上経過した2021年8月調査というタイミングが作用していると思われる。つまり2020年の初めての緊急事態宣言から2021年9月末までの、のべ500日余りの制約を体験した大阪市民にとって感染症影響下における市民生活へ徐々に対応がなされ、ある意味で日常化した状況になっていった感覚が市民のなかで生じたといえよう。あるいは大阪市民が新型コロナウイルス感染症対策がなされる社会生活に適応している証左とも受け取れる。

そもそも2021年には緊急事態宣言の制約は回をおって緩やかとなった。2020年から2021年にかけては、ソーシャル・ディスタンス、マスク、消毒は厳守され、リモートワーク推奨は続き、大阪の街の人の流れは整然と抑制された。その一方で、公的施設閉鎖や商業施設営業、イベント開催の制約は緊急事態宣言のもとでのオリンピック・パラリンピック開催という状況をこの調査実施時期に迎えていた。

2. 働き方をめぐって

働き方については、生活についての事柄と不可分である。とはいえ、感染症以前と感染症影響下との対比は仕事時間、家事、育児、介護の時間についての変化ありとした回答はおよそ3分の1の人々である（Q4、5）。

家族の働き方は全体考察でも示したように、「変化はない」が74.1%を占める。しかし、男女差がある。男性からみた家族の変化なしは77.5%、女性からみた家族は70.6%が変化なしである。以下の項目でも共通するが、本人非正規の家族にテレワーク増10.4%と配偶者がテレワークとなる非正規雇用従事者が1割となった。非正規雇用の周囲で働き方変化である。

また自営の就業日数減少16.0%、就業時間減少21.0%が目立つ。自営業の場合、就業時間が感染症の影響で減少したことがうかがえる。

なかでも働き方の変化をみるとき特筆すべきは、子育て世帯でのテレワーク増の高さである。未子未就学児以下で16.4%、中学生以下で15.7%となっており、全体の2倍になっている。30代は同時に子育て世帯でもあることは、30代のテレワーク増14.5%としてもあらわれている。テレワークが子育て世帯に一定の影響があることが確認できた。

全体にみると、就業日数や時間の減少は自営に顕著にあらわれ、テレワーク増という変化は、正規職、子育て世帯の家族の変化としてあらわれたといえる。

3. テレワークに関する現状

テレワークは全体で経験していない人が43.8%という結果である。テレワークで項目に関することを「感じたことがない」とする人も35.3%である。今回の調査では過半数の人が本人または家族が経験したという結果であり、それについての感想を持った人は2割程度になる。その感想は、プラス面とマイナス面が示されて興味深い。自由時間や家族の時間が増えるという高評価の一方で、在宅のため食事準備など家事が増える、仕事スペースの確保困難などが生じている。感染症の期間に、テレワークを実際に体験することによって感じたことは功罪相半ばというところである。

それが鮮明に示されたのは子育て世帯である。子育て世帯では「家族の時間が増えてよい」が12%ある一方で、同時に子育て世帯では「仕事スペース確保しにくい」も12%あまりである。さらに未就学児がいる子育て世帯では、「家族、家事・育児で仕事に集中できない」も15.1%となった。いずれも他のカテゴリーでは出てこない高い数値であった。

4. 感染症影響下で仕事・働き方で困ったこと

感染症影響下における市民生活の仕事、働き方で「困ったことはない」が全体で63.3%である。ただ男女別にみると男性より女性が多い。また世代が高くなるほど困っていない（70代以上84.5%）。また、無職77.1%や専業主婦79.9%で困ったことはないとする比率が高い。

ただ、世代別、職種別にみるときに多少の差が現れる。若い世代、そして有職者（正規、非正規、自営）ほど困っている比率は高い。「困ったことはない」とする20代は51.5%と低い。正規では52.3%、自営では55.6%である。そしてやはり子育て世帯（末子未就学児以下）では困ったことが他より多く存在する。およそ半分の人々は感染症影響下における市民生活で困っている。

では、どのようなことで困っているのだろうか。その困ったこととして具体的回答は、①仕事内容10.7%、②テレワーク・雇用形態9.3%、③労働時間8.7%が上位を占める。とくに子育て世帯では、末子未就学児以下で労働時間15.1%、末子中学生以下で仕事内容15%と、仕事の時間をめぐって困ったことがある比率が高まる。

これに対し、自営業ではお金に関連する困りごとの比率が高い。他のカテゴリーと異なり、「給付金・融資」で困った比率が13.6%である。もちろん労働時間で困った比率も低くなく9.9%である。自営業の場合、緊急事態宣言など感染症の影響による営業時間の制約の表れであろう。

困ったことへどのように対処したかについては相談行動をとることが確認できる。2人に1人は相談という行動をしている（Q9）。具体的な対処は、①ネット・SNSで情報収集、②職場の人に相談 ③テレビ・ラジオ・書籍、④友人・知人に相談、⑤家族に相談、⑥自治体に相談など多様な人あるいは組織へ相談をしている。

特に、①ネット・SNSでの情報収集は、全体で30.7%、20代男性では48.3%となる。しかし、インターネット上には事実と虚偽、または、事実のように書かれた個人の意見など、様々な情報が玉石^{ごんこう}混淆にひしめき合っている。インターネットやSNSの利用が増加し、多くの人々が主体性をもって情報を発信したり、拡散したりすることが可能になった。その一方で、不確定な情報が拡散されてしまったり、個人への攻撃へのハードルも低くなったりといった問題も生じている。情報発信側には、信頼性の高い情報をいかにわかりやすく必要な人に届けるかも課題となっている。付け加えれ

ば、インターネットやパソコン等の情報通信技術を利用できる者と利用できない者との間に生じる格差（デジタルディバイド）を生じさせない情報提供のあり方も模索し続けていかなければならない。

そして、身近な家族や職場がまずは相談相手とされとしても、相談に関する情報提供や支援情報などの相談支援は、必要とする市民に正しい内容、かつ、適切なタイミングで提供されるよう配慮する必要がある。

5. 生活の変化は子育て世帯に顕著

仕事と生活は人間の24時間を構成する主要要素である。仕事の課題は同時に生活の課題としてあらわれることは今回の調査でも示された。とりわけ男女共同参画の視点では、生活の男女の役割分担があらわれる家事や育児、そして介護などの状況である。今回調査では、感染症の影響のなかでの①家事育児介護負担、時間増加、負担感、分担変化という行動面と②コミュニケーションという関係性に両面に注目した。

家事、育児、介護の時間については約8割が変化なしと回答している。ただ、8割が変化ないので課題なしとすることは早計である。2割の変化ありがどのようなカテゴリーでの変化ありかに注目する必要がある。まず、配偶者についてみると全体で82.2%は変化なしである。しかし、20代は配偶者の家事育児時間が増加したとするのが18.8%である。特に末子が未就学児以下の子育て世帯の男性では、23.5%が増加したとしており、同じくで増加したとした人は、それほど多くなく、むしろ減少したとした人の割合が高い。

家族間の役割分担の変化は子育て世帯の変化が顕著であった。そして（Q13）変化が生じて継続しているのも子育て世帯である。未就学児以下の子育て世帯では30.1%が感染症影響により変化した役割分担がその後でも継続している。おそらく子育て世帯の占める比率の高い20～30代、また職業では正規での変化と継続が目立っている。こうした変化は感染症の経過と共に元に戻る場合もある。家族間の役割分担に関連する自由記述での、「役割分担をしてもななあになっってしまう」（女性・40代・正規）、家族間で役割分担をしても「家事の役割分担がうまく機能していない」（女性・60代・専業主婦・主夫）という意見にあらわれている。

こうした役割分担についての満足度には男女差があらわれた。男性不満15%、女性不満27.7%。女性の4人に1人は不満を持っている。これは職業年代などカテゴリーの差なく共通している。これは個人差、家庭差であり世代や職業によって役割分担の現状への満足度が左右されていないともいえる。男女の一定比率が家事の役割分担に不満をもっていることが明らかとなった。自由記述にて、「男性側の負担のみが求められるのはおかしい」（男性・40代・正規）や「私がやるのが当たり前という前提な点に不満」（女性・30代・非正規）という声に代表される。これらの不満は、同じ自由記述内にある、「コミュニケーションが取れていないので、役割分担もできておらず、気づいた人がやった結果、負担が増えてきている（一部要約）」（男性・40代・正規）という指摘のとおり、コミュニケーション不足に起因するものもある。ただ、全体として満足が7割を占め不満が4分の1であることは、現在の性別役割分担に対する市民意識の一面を示すといえる。

介護については該当者がいないが7割を占め、不満を感じているのは7%であった。ただし、なだらかではあるが世代が高いほど不満度は上昇する。そして専業主婦・主夫の不満度は相対的に高い。また子育て世帯は相対的に低い。これは介護課題が全世代に共通するというよりむしろ高齢者層へ介

介護課題負担がシフトしている現状を示している。今後、介護課題については、相談、施策が高年齢層を念頭に置いたニーズが主となるであろうことを示している。

6. 感染症影響下における家族の関係性

感染症の影響は仕事、家事・育児・介護など行動変化とともに家族間の関係性にも現れる。感染症の影響は仕事と生活に明瞭に影響する。感染症以前は、職場と家庭として仕事の場と生活の場は分離されていた。当然、それぞれで過ごす時間も仕事時間と生活時間に分かれる。

しかし、感染拡大を避けるためには密を避け、人と人の距離を確保しなくてはならない。空調の効いた密閉空間で仕事をすることや、外食機会の密を避けることが感染防止の対策と判明した結果、社会経済を停滞させないためにテレワークが導入された。その結果、市民生活は時間と空間において仕事と生活の分離から、両者の重なりとしての在宅でのインターネット利用のリモートワークが広範に推進された。

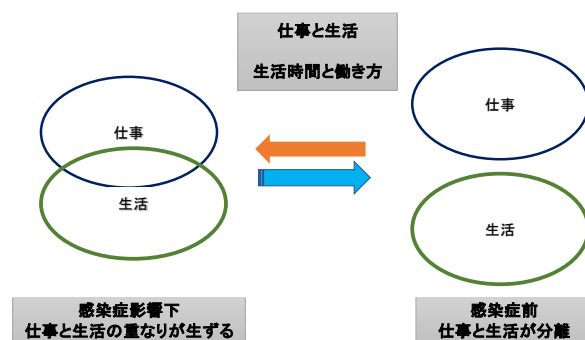
そのとき感染症以前は仕事の場ではなかった家庭が仕事場へと転ずる。その結果、空間と時間の点で仕事と生活の重なりが生じ、その重なりが大きくなった。大人も子どもも男性も女性も感染症以前のそれぞれの役割と感染症影響下における役割に変化が生ずる。そのとき変化にともなうコンフリクト（紛争）への対応としてコミュニケーションが不可欠となる。具体的には、家庭でテレワークを行

うことは、家族である配偶者や子どもの時間と空間の重なりを生じさせる。テレワークによるオンライン会議に思わぬ形で家族の姿や声が出現するエピソードが2020年以降目立つようになった。

こうした仕事と生活、そして家族相互の“重なり”課題こそ、解決あるいは解決への展望が求められているといえる。とりわけ、大人と大人の間課題と、大人と子どもの間課題はタイプが異なる。大人同士であれば話し合い調整の可能性は高い。しかし、大人と子どもの間では話して解決可能な課題はより少なくなる。また、大人同士であったとしても、家計収入に関わる仕事要素は生活時間と空間よりも優先される。そもそも家庭には職場としての機能や空間が十分ではない。

したがって、仕事と生活の重なり問題は課題解決や調整のプロセスで必然的にコミュニケーションや家族内の役割分担意識に関わっている。さらに個人あるいは家族内での課題解決が試みられる。そのとき課題解決のためにコミュニケーションが生ずる。配偶者・パートナーとのコミュニケーションについては10人に1人が不足を感じる事が何度もある。そして「ときどきあった」を含める「あった」のは男性の5人に1人、女性の4人1人である。子育て世帯の末子が未就学児以下の世帯では実に4割がときどきあったと回答している。家族内に相談相手が求められないなら職場や地域、行政で探すより、まずインターネットで調べたり、テレビ・ラジオ・書籍で情報を集めようとする人が多い。

そして困ったことを相談するかどうかの判断で、自分の相談「都合」が基準となっていることがわかる。交通などのアクセス、時間、窓口の情報の有無が相談への行動に影響している。もっとも興味



深いのは「解決に結びつきそうなら相談する」という解決への展望が相談行動に影響する率が最も高い。半分以上の人は解決の展望を期待しながら相談行動へ踏み出していることがわかった。

7. 相談方法とその特性

今回の調査により判明したことは、メールや電話による相談方法は依然として利用しやすいと考えられているということである。SNS の利用実態の調査結果も示す受信と発信では約半数の人がほとんどあるいは全く利用していない。相談方法として SNS の利用を 3 人に 1 人が利用しやすいと考えている。さらに、面談による相談のニーズも確実に存在し、今後も対応が望まれるところである。5 人に 1 人はやはり面談を求め、それは年代が上がるほど高まる。特に自営業での高さは、諸手続きにかかわる相談内容の複雑さを示唆しているといえる。また、自営業者はそれらの手続きや税務や融資の相談など、業務上の必要性から面談での相談をすでに経験していると想定され、慣れがあることから面談での相談への抵抗が低いことも考えられる。

面談に際して、相談者は多様な情報を発信しているものである。言葉には表されていない情報は相談者と面談することで初めて相談員へ伝わる。相談員は、相談者の表情や声のトーン、視線の向け方や姿勢、ジェスチャーなど、いわゆる非言語的なコミュニケーションにも注目し、それらを重要な情報源として織り込みながら面談を進める。その結果、相談員はより多くの情報を得て、信頼関係を築きつつ、相談に関わる複合的な課題を一緒に整理していきながら、課題解決へのより適切な支援を行い、時には他の専門窓口、社会資源の情報提供も行う。一定程度の非言語情報も伝えうることにおいては、テレビ電話をはじめ、ネットの画面を通じての相談も有効である。相談において対面が可能とする情報の双方向の情報のやりとりは SNS の利用や電話をはるかにしのぐといえるであろう。

あわせて場の持つ力も相談者の課題解決に一定の影響を与える。困った状況にあるとき、生活であれ職場であれ、その困っている場から異なる場へ移動することにより、囚われていたり背負っていたりする何かから離れることが一定可能となる。気持ちの転換は課題解決に欠かせない一助となるからである。相談窓口が提供する「場の空気」は課題解決に対してやはり電話や SNS とは異なる有効性があるといえる。

しかし、これは相談方法として面談が最も有効であるということの意味するのではない。先に SNS の利用実態について述べたところだが、本調査において、特に 20 代の 60.5% が使いやすい相談方法として「SNS、チャット」と回答しているのは特筆すべきことである。なお、20 代の「面談」は 4 分の 1 の 15.5% である。

各種相談方法には、それぞれにメリットとデメリットが存在する。簡単にそれぞれのメリットとデメリットを述べるが、「SNS、チャット」のメリットとして、アクセスが簡単であるので相談しやすいこと、心理的な匿名性が高い、ということが挙げられる。デメリットとしては、込み入った状況を説明しがたいことやニュアンスが伝わりにくいことが挙げられる。メールは 30 代の 55.5% の人が使いやすい相談方法としている。メールは SNS、チャットと同じく心理的な匿名性が高いことと、文字として残るためにある程度自分で整理しながら相談することができるというメリットがあるが、デメリットは SNS で挙げたデメリットに加え、即時性ではないことが挙げられる。電話は、主に 60 代、70 代以上のひとりの 6 割前後が使いやすい相談方法として挙げている。今相談したいというニーズに

えることができる一方で、通話料がかかることや同居する人がいる場合は相談しにくいというデメリットもある。

それぞれの人が多様なライフスタイルの中、相談者が相談窓口へのコンタクトのあり様はさまざまである。それぞれの状況によって、メリットやデメリットのとらえ方も異なってくる。したがって、相談方法も相談者に応じて多様であるべきなのは必然であり、相談窓口の目的や想定される相談者に応じた適切な相談方法を設定しなければならないことはいうまでもない。

8. 課題の解決

相談者が抱える課題は複数の要素が絡まっていることも多く、また課題の深刻度合いや緊急度合いも多様なものである。相談者の家庭や職場等の有無や、経済状況、他の社会資源への接点など、相談者がおかれている状況もまた多様である。だからこそ、相談者のエンパワメントの段階に応じた支援が必要であり、それは継続性と専門性を持って行われなければならない。

そして、相談者の困っていること、すなわち課題は必ず解決に至るものばかりではない。相談者が即の解決ではなくても課題に関する見通し、あるいは解決が困難な課題とのつきあい方を会得するという相談のゴールも考えられる。

本調査での女性に対する支援施策として、「同じ悩みを持つ人同士が対面で交流できる場の提供」を挙げた人は、男性で15.0%、女性で11.5%であった。男性に対する支援施策としては、同項目で男性12.2%、女性10.2%となっている。10%以上の人が心情を吐露したり、気持ちを共有したりする場の必要性を認識している。このような場も、解決とはまた異なるゴールに寄与するものである。

困っているとき、他者の意見を聞いたり相談したりすることによって、このような展望が得られることは、とりわけ一昨年以來ソーシャルディスタンスが浸透するにつれ、友人・知人あるいは離れて暮らす家族・親族などとのコミュニケーションが取りにくくなった社会状況にある市民にとって極めて有益であるといえる。

IV. まとめ

感染症のもとでは、これまで経験したことのない新しい働き方や暮らし方などが求められた。感染症影響下において何らか困ったことを経験した人は、仕事等では2.7人に1人、生活においては2.4人に1人であり、働き方の問題や性別役割分担などの家族間の問題など、その一端が本調査でも改めて明らかになった。

感染症により様々な影響がもたらされたものの、そのなかでよりよい方向への兆しも見られた。一例が男性の家事・育児参加である。本調査（Q12）でも若い世代、特に子育て世帯を中心に、感染症拡大を契機に男性の家事・育児時間は増加している人の割合が高くなった。そして、役割分担の変化が現在も概ね継続している（Q13）傾向にあることが明らかになった。末子が未就学児以下の男性では44.1%という割合になっている。

このような、兆しを後戻りさせずに、男女共同参画を一層推進し、誰一人取り残さない多様性と包摂性のあるコロナ後のよりよい社会を実現する機会と捉えていくことが重要である。調査等による実態の把握とそれに基づく施策や取り組み、時代の変化やニーズに応じて従来からの制度や慣行を見直していくことが必要である。困難をもたらす影響を最小限に抑えるための下支えとして、男女共同参画の視点に立った施策や取り組みを様々なレベルで推進していくその一つが相談事業であり、課題解決に向けた行動への支援である。

本調査で困ったことを相談しなかった理由として、「相談相手がいないから」と回答した人は、無職者では18.8%、20代では14.8%となっている。また「誰に相談したらよいかわからなかったから」と回答した人も20代から40代で14%前後となっていることから、相談窓口の周知取組はまだまだ工夫の余地があることを示している。

一方で、困りごとがあるにも関わらず相談しなかった人の中には「相談するほどのことではないと思ったから（男性26.6%、女性33.2%）」という回答があった。この中には、自分の悩み、不安、またはもやもやしたものに対しては、本人の中でも整理できていない、あるいは言語化できていない違和感にとどまっている可能性がある。そのような人に単に相談窓口の情報提供を行ったとしても、利用や解決にはつながりにくい。ニーズを汲み取り、それぞれの状況に応じた切り口で情報提供を行うことができる人の存在が大きな影響を与える。平時でも、トラブル時でも、言い換えれば、相談が必要でない時も必要な時でも、継続的なつながり、いわば居場所として感じるができる場の提供も有効である。

近年、相談方法として取り入れられているのが、SNS・チャットである。SNS利用状況について、男女間での大きな乖離は見られないが、年代による利用の際は大きい。最も利用されているLINE全体で52.0%、20代では78.0%、60代・70代以上でも約4割が利用している。アクセス頻度についても、利用状況と同様の傾向がみられる。

本調査で使いやすい相談方法を聞いたところ、20代では、使いやすい相談方法として6割を超える人がSNS・チャットと回答した。SNS・チャットでの相談の特性は先に述べたとおりであるが、SNS・チャットの相談しやすさをつながりの導入として活用し、面談相談やその他の問題解決行動につなげることも可能であろう。また、SNSの大きな特長の一つにプッシュ通知機能がある。広報周知を含む情報発信と相談機能の組み合わせにより、予防的・啓発的情報を積極的に発信していくことができる

点で、相談や面談での相談とは違った展開が期待できる。今後、どのようなタイミングでどのような形で情報を届けることが効果的なのか、研究していく必要がある。

年代によって、使いやすい相談方法や異なるものの、相談の場が定常的に提供されることは、相談の質的な向上と同時に相談を通じた支援施策の量的効果が広がることにつながっている。今回の調査を通じて、あらためて新型コロナウイルスのもので市民が直面した課題について、課題確認と展望をめぐって男女共同参画の視点から大阪市における課題として確認することができたといえる。