

# コロナ禍と家族間の非対面サポート

## — 第3回新型コロナウイルス調査から —

主任研究員 北村 安樹子

第一生命経済研究所が9月半ばに実施した「第3回新型コロナウイルスによる生活と意識の変化に関する調査」によると、コロナ禍以降、別居する家族・親族がいる人ではその9割で家族・親族との対面機会が減少した一方、女性や県外に家族・親族がいる人を中心に電話やメール、ビデオ通話等の非対面コミュニケーション機会は増える傾向がみられた\*<sup>1</sup>。また、男性や複数の非対面コミュニケーション手段を併用しない人等では、コロナ禍以降、別居する家族・親族とのコミュニケーション機会自体が減る傾向がみられた。

家族・親族間におけるこれらのコミュニケーションの実態や非対面コミュニケーション手段の利用状況は、家族・親族間でおこなわれるさまざまなサポートとの関連もみられる。本稿では、コロナ禍以降におこなわれた、家族・親族間におけるサポートの実態やそれらへの意識に注目する。

### <コロナ禍以降の家族・親族間サポートの実態>

移動・外出や家族を含む他者との対面の自粛が要請されたコロナ禍以降、別居する家族・親族との間では、どのようなサポートが、どのような方法でおこなわれたのか。

今回の調査では感染拡大以降に、別居する家族・親族との間でおこなわれたサポートについて、直接会っておこなわれたサポート（対面サポート）と、電話やメール、インターネット等を通じておこなわれたサポート（非対面サポート）を分けて聴取した。なお、サポートの内容については、「手伝いや世話・手助け（以下「手伝い）」「健康への気づかい（以下「健康面）」「精神面の支え（以下「精神面）」「経済面の支え（以下「経済面）」という4つの側面について\*<sup>2</sup>、サポートの方向性については、自身が提供したサポート（giveの側面）と、自身や同居する家族が提供を受けたサポート（Takeの側面）という2つの側面についてたずねている。

調査の結果、別居の家族・親族がいると答えた人のうち、コロナ禍以降、対面サポートの提供・受領経験がいずれもないと答えた人は63.4%であった一方、非対面サポートでは49.6%にとどまった（図表1）。約半数が電話やメール、インターネット等を通じた非対面サポートを経験したのに対し、対面サポートを経験した人は4割弱でこれを下回ったことになる。家族・親族間の非対面サポートやその受け止め方には個人差もあるが、対面機会に自粛が求められるなか、非対面手段を通じてサポートの提供を試みた人や、対面以外の多様な形でサポートを受けた人も多かったと考えられる。

また、これらのサポートのうち、経験者が最も多かったのは別居する家族・親族への「健康面」の非対面サポートの提供(41.6%)で、対面によるサポートの提供(21.8%)を20ポイント近く上回った。コロナ禍においても対面できざまなサポートをおこなった人がいた一方で、電話やメール、インターネット等を介して非対面サポートを提供・受領した人はそれ以上に多くなっている。

内容別にみると、「健康面」「精神面」「経済面」に関しては、提供・受領とも非対面サポートが対面サポートを上回った一方、「手伝い」に関しては提供・受領とも対面サポートを下回った。「手伝い」に関しては、対面機会が減少すれば家族を直接サポートする機会や、家族にサポートされる機会は必然的に減少することになる。しかしながら、家族のサポートを必要とするケースや、コロナ禍以降にその必要性が高まったケースでも、例えば電話やメールを介して家事や買い物などを外部サービスに依頼したり、通信販売や宅配等を通じてモノやサービスのやりとりをすることでといった形での非対面サポートがおこなわれることはあまりなかったと考えられる。ただし、回答者の1割前後は、家族・親族に非対面サポートを提供した経験、もしくは受領した経験があったと答えている。感染拡大以降、外出・移動の自粛が続き、家族等による支援機会が減少したことが、これらのサポートの必要性を高めたケースもあったのかもしれない。

図表1 別居する家族・親族間のサポート経験(方法別)〈複数回答〉

		(単位:%)		
		①対面	②非対面	②-①
サポートを提供した経験 【Giveの側面】	手伝いや、世話・手助けをすること	19.5	12.1	-7.4
	健康を気づかうこと	21.8	41.6	19.8
	精神面で支えること	12.3	21.7	9.4
	経済面で支えること	6.6	10.0	3.4
		32.5%	47.1%	
サポートを受けた経験 【Takeの側面】	手伝いや、世話・手助けをしてもらうこと	11.0	9.1	-1.9
	健康を気づかってもらうこと	12.7	25.6	12.9
	精神面で支えられること	9.2	15.9	6.7
	経済面で支えられること	7.0	8.8	1.8
		19.0%	29.1%	
このなかにおこなったり、してもらったことはない		63.4	49.6	-13.8

注：②の設問文には、サポートに関し「モノやサービス、お金、情報のやりとり等を含めてお答えください」と注記している。

資料：第一生命経済研究所「第3回 新型コロナウイルスによる生活と意識に関する調査」(2020年9月実施)より作成。調査対象者は、全国の20～69歳の男女計3,000名(男女各年代300名ずつ)。調査方法は、インターネット調査。なお、本稿ではこのうち直接会ったことのある別居の家族・親族がいると答えた2,070名を分析対象とした。

### ＜遠居の家族・親族間で広がった非対面サポート＞

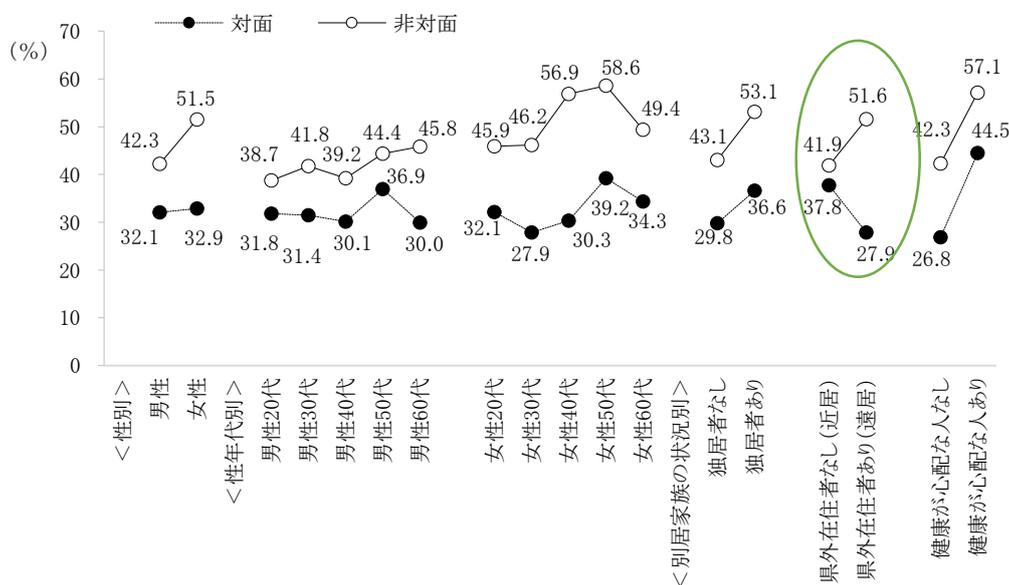
では、これらのサポートは、どのような人でおこなわれたのか。図表2、3は図表1でみたサポート行動を、主な属性別に比較したものである。

これをみると、まず提供面に関しては、対面では男女差がみられず、年代別では男女とも50代の人、別居する家族・親族に1人暮らしの人や同じ都道府県内に住む人、健康が心配な人がいる人で回答割合が高い（図表2）。

一方、非対面では、年代にかかわらず女性が男性の割合を上回っている。非対面サポートの回答割合が特に高いのは40～50代の女性と、別居する家族・親族に1人暮らしの人や県外に住む人、健康が心配な人がいる人で、このような人の回答割合はいずれも対面サポートを上回っている。サポートの必要性やその内容、頻度等にもよるが、離れた場所に住んでいることや、感染拡大前に比べて対面機会が減少したことが、非対面サポートの提供行動につながった可能性がある。

これに対して受領面に関しては、提供経験に比べて経験者の割合が低く、性別や年代による差が小さい（図表3）。しかしながら、提供経験と同じように、家族・親族に県外在住者や健康状態が心配な人がいる人では、非対面サポートを受領した人の割合も高い。また、県外にいる家族・親族から対面サポートを受けた人は少なく、県内にいる家族・親族から受領した人が多かったと考えられる。

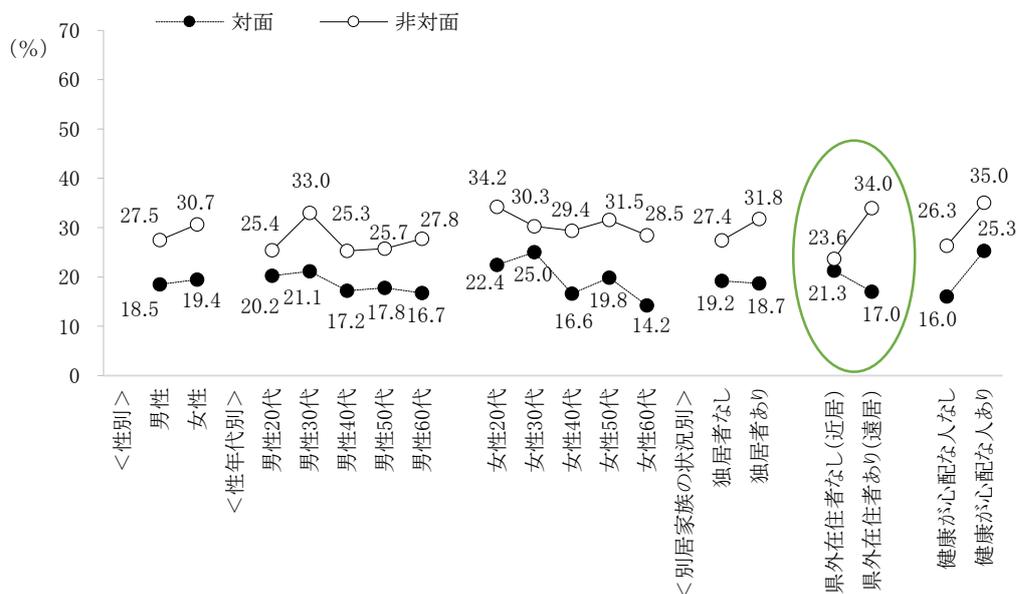
図表2 コロナ禍以降のサポート提供経験（性別、性年代別、別居家族の状況別）



注：対面は、別居する家族・親族に直接会って「手伝いや、世話・手助けをする」「健康を気づかう」「精神面で支える」「経済面で支える」のいずれかを行った人の割合。非対面は、電話やメール、インターネット等を通じてこれらのサポートのいずれかを行った人の割合。非対面サポートについては、「モノやサービス、お金、情報のやりとり等を含めてお答えください」と注記している。

資料：図表1と同じ

図表3 コロナ禍以降のサポート受領経験(性別、性年代別、別居家族の状況別)



注：対面は、別居する家族・親族から自分や同居する家族が「手伝いや、世話・手助けをしてもらおう」「健康を気づかってもらう」「精神面で支えられる」「経済面で支えられる」のいずれかの提供を受けた人の割合。非対面は、電話やメール、インターネット等を通じてこれらのサポート提供を受けた人の割合。非対面サポートについては、「モノやサービス、お金、情報のやりとり等を含めてお答えください」と注記している。

資料：図表1に同じ

### <コミュニケーション機会の増加とサポート経験>

では、対面機会の減少をはじめ、別居する家族・親族とのコミュニケーション機会の変化はこれらのサポートの経験とどのような関連がみられるのだろうか。

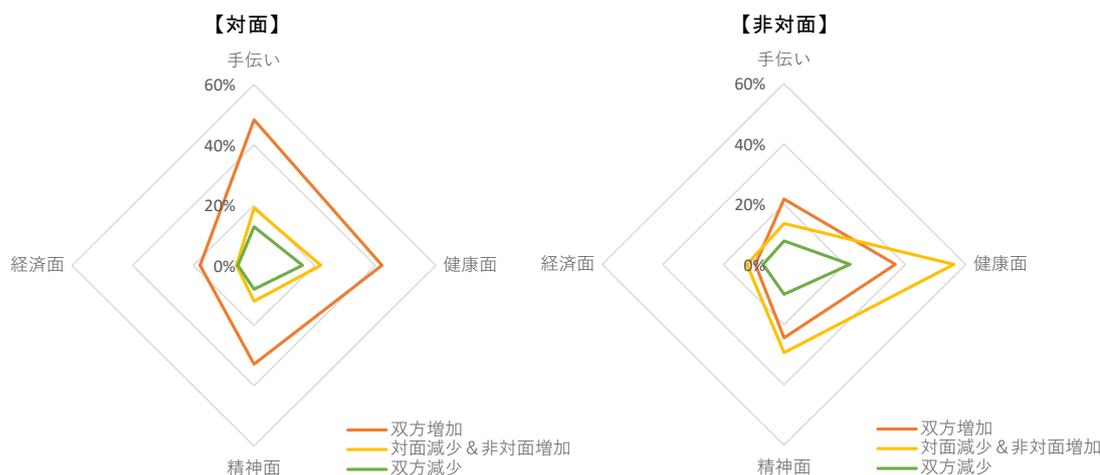
まず、提供面についてみると、対面・非対面によるコミュニケーション機会がいずれも増えた「双方増加」の人では、どの対面サポートについても回答割合が高く、「対面減少&非対面増加」や「双方減少」の人に比べてチャートの四角形の面積が大きい(図表4)。内容別にみると、「手伝い」(48.3%)がもっとも高い割合を占めて他の2グループを大きく上回ったほか、「健康面」(42.2%)や「精神面」(32.8%)、「経済面」(17.8%)でも他のグループを上回っている。

ただし、「健康面」や「精神面」に関する非対面サポートでは、「対面減少&非対面増加」の人が、「双方増加」の人を上回っている。対面機会が減少し、非対面コミュニケーションの機会が増えた人では、非対面でのコミュニケーション手段を通じてこれらのサポート提供をおこなったと考えられる。一方、「手助け」に関しては、非対面サポートにおいても「双方増加」の人の提供割合が「対面減少&非対面増加」の人を上回っている。

非対面コミュニケーション機会が増えた人では、「健康面」や「精神面」の非対面サポートを提供した人は多かった一方、「手伝い」を提供した人はそれより少ないと考え

られる。一方、対面・非対面のコミュニケーション機会がともに増えた人では、自身が直接おこなう「手伝い」に加え、電話やメール、インターネットを介して外部サービス等を依頼した人も多かったのかもしれない。対面での直接のサポートが必要なケースの場合、家族との対面機会の減少により家族間サポートの機会も減ることになる。非対面でそれらを補ったり、代替するのは難しく、限界もあるが、外部サポートを依頼するなどの手段に気づかなかった人もいると思われる。また、「精神面」や「健康面」であれば、気づかうだけでもサポートになる場合や、非対面コミュニケーションで事足りる場合も多い。これに対して「手伝い」の場合、対面機会が減少し、その必要性を家族・親族が直接目にしたり、感じたりする機会が減ったケースに加え、感染拡大前には意識することなくおこなわれていたサポートがおこなわれなくなって、サポートの必要性が高まっているケース等が含まれる可能性もあるだろう。

図表4 コロナ禍以降のサポート提供経験(対面・非対面コミュニケーション機会の変化別)



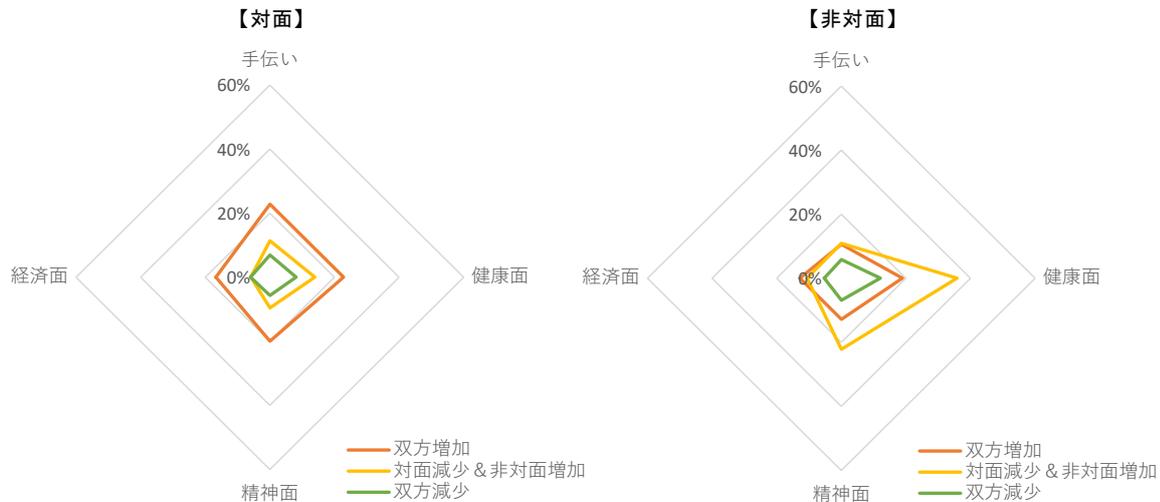
注：「手伝い」は手伝いや、世話・手助けをすること、「健康面」は健康を気づかうこと、「精神面」は精神面で支えること、「経済面」は経済面で支えることの略。また、「双方増加」は直接会う機会（対面）、電話や通信・通話アプリ等の音声通話、メール等（ショートメールやSNS等でのメッセージの送受信を含む）、テレビ電話やビデオ通話のいずれかを利用する機会（非対面）とも増加した人。「対面減少&非対面増加」は前者が減少し、後者が増加した人、「双方減少」は、対面・非対面とも減少した人。「対面増加&非対面減少」は掲載省略。

資料：図表1に同じ

### <コミュニケーション機会の減少とサポート経験>

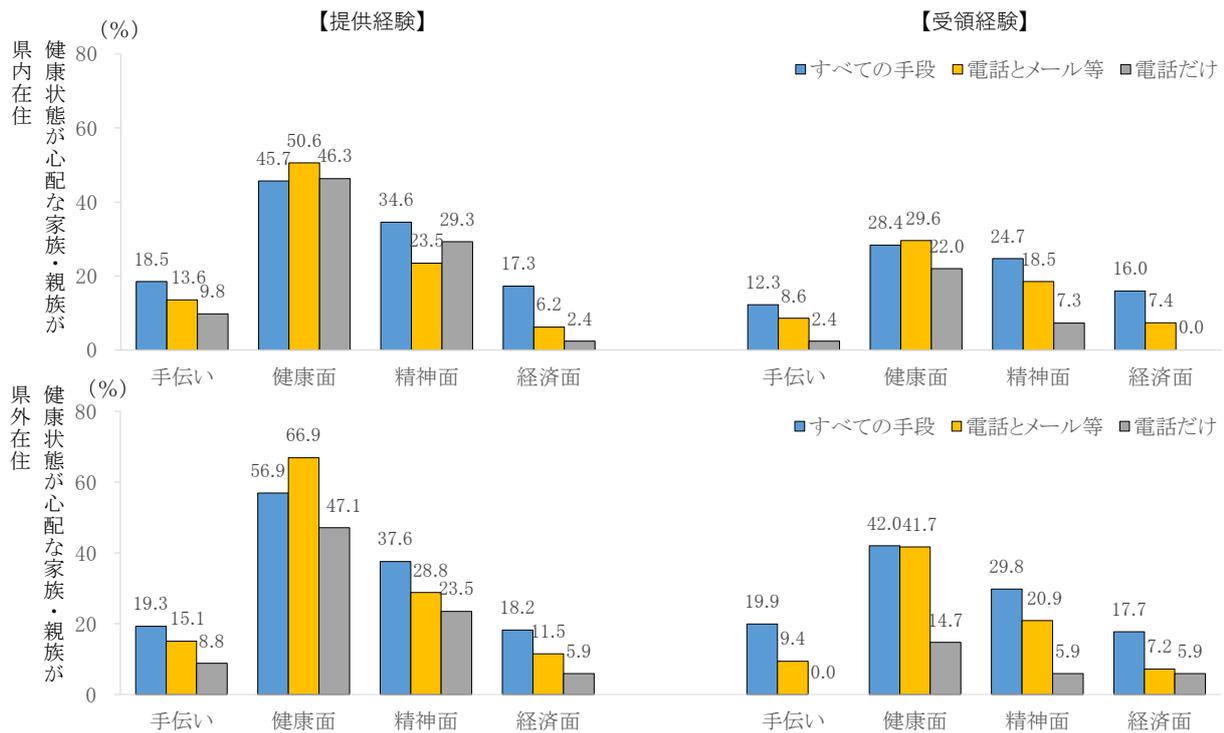
次に、サポートの受領経験についてみると、図表4でみた提供経験と同じように、コミュニケーション機会が対面・非対面とも増えた「双方増加」の人では、対面サポートを受領した経験が他の2グループを上回っている（図表5）。また、非対面サポートの受領に関しては、「健康面」と「精神面」で「対面減少&非対面増加」の人の回答割合が「双方増加」を上回っている。

図表5 コロナ禍以降のサポート受領経験(対面・非対面コミュニケーション機会の変化別)



注・資料：図表4に同じ

図表6 別居する家族・親族に健康状態が心配な人の非対面サポート  
(別居家族の居住地・非対面コミュニケーション手段の利用状況別)



注：「すべての手段」とは別居する家族・親族との連絡に「電話や通信・通話アプリ等の音声通話」「メール等（ショートメールやSNS等でのメッセージの送受信を含む）」「テレビ電話やビデオ通話」のすべてを利用することがあると答えた人。「電話とメール等」は前者2つを利用し、「テレビ電話やビデオ通話」は利用しない人、「電話だけ」は「電話や通信・通話アプリ等の音声通話」のみを利用する人を指す。非対面コミュニケーション手段の利用状況が「通話・動画」「メール等・動画」「メール等だけ」「動画だけ」「どれも使わない」人の回答結果は掲載省略。

資料：図表1に同じ

また、「手伝い」や「経済面」に関する非対面サポートの受領経験は、コミュニケーション機会の変化による回答割合の差が小さく、「双方増加」の人と「対面減少&非対面増加」の人の回答割合に差はみられなかった。非対面コミュニケーション機会の増加は「健康面」と「精神面」における非対面サポートの提供・受領経験には関連する一方、「手助け」や「経済面」の非対面サポートの受領経験には関連していない。これには加齢にともなって、世話や手助けを必要とする人が増える70歳以上の人が、今回の回答者には含まれていないこと等も影響したのかもしれない。

なお、対面・非対面でのコミュニケーション機会がともに減少したり、非対面の機会がない「双方減少」の人では、対面および非対面の両面でサポートをおこなった人や、受領した人の割合が全般に低い。サポートの必要性等がわからないため断定はできないが、コロナ禍以降の家族・親族間のコミュニケーション機会の減少が、家族・親族間のインフォーマルなサポート経験の低さにつながった可能性もある。

また、別稿<sup>\*1</sup>でみたように、電話やメール、ビデオ通話等のコミュニケーション手段の利用状況は、別居する家族・親族とのコミュニケーション機会とも関連し、健康が心配な家族がいる人では、自分が電話しか使わない場合に、他の手段を併用する人に比べコミュニケーション機会自体が減少した人が多い傾向がみられた。非対面サポートに関しても同じように、複数の非対面コミュニケーション手段を利用する人の方が、サポートを提供・受領した割合はおおむね高い傾向にあり、それらの傾向は別居する家族・親族が県外に住む場合に、より顕著にみられる（図表6）。コミュニケーション機会が減少した人のなかには、もともとその必要性自体が低かったケースも含まれるが、対面機会の減少や電話以外の手段を含めた適切な使い分けをおこなえないことが、サポート経験の低さにつながった面もあったのかもしれない。

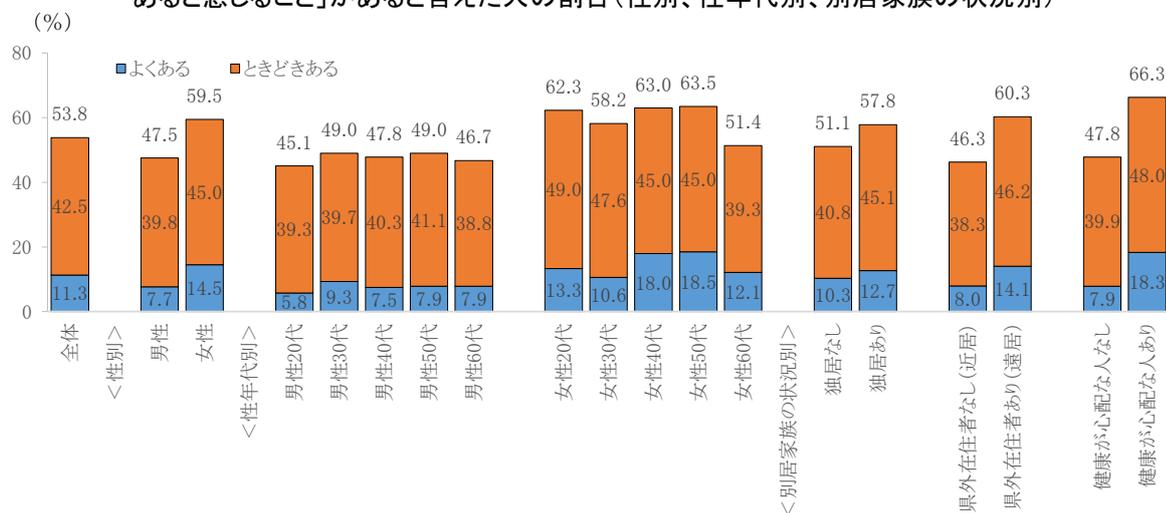
### <コロナ禍とサポート意識の変化>

今回の調査では、家族・親族へのサポートの意識についてもたずねている。その結果、「別居する家族や親族に、直接会えない事態に備える必要があると感じること」があるとした人（「よくある」「ときどきある」の合計）は女性で高く、コロナ禍以降、別居する家族への非対面コミュニケーションが増えた40～50代の女性では6割を超えた（図表7）。また、別居する家族・親族に健康が心配な人がいる人や、県外に住む人がいる人では、このような意識をもつ人の割合が全体に比べて高かった。

コロナ禍は、外出や移動の自粛というライフスタイルの変化を通じて、多くの人に外出・移動の安心感や効率性という視点とともに、それらを自由に行えないライフスタイルを自身や身近な人の問題としてリアルに感じさせる出来事になったと考えられる<sup>\*3</sup>。同様に、今回の出来事がコロナ禍以前は強く意識されることのなかった家族・親族へのサポート提供機会の減少・喪失への危機意識を強めたケースや、サポート受領機会の有難さに気づくことにつながったケースもあったと思われる。

なお、健康が気になりな家族・親族のいる人にとって、複数の非対面コミュニケーション手段が使えることは、安否や健康状態がわかる安心感につながる一方、対面機会の減少が不安や心配を強める場合もあると考えられる。また、非対面サポートの提供・受領には、非対面のコミュニケーション手段に関する自身のスキルや志向性ととも、相手のそれらも強くかかわることになる。近居・遠居にかかわらず、健康面が心配な家族・親族がいる場合には、例えば高齢の親等が多様なコミュニケーション手段をさまざまな理由でうまく使いこなせないことや、それらのコミュニケーション手段を好まないこと等が、家族・親族によるサポートの提供を困難にする場合もあるだろう\*4。いざという場合に、気軽に対面することが難しい遠居の場合、それらの制約がサポートの受領・提供を一層困難にする面がある。

図表7 感染拡大を経験して以降、「別居する家族や親族に、直接会えない事態に備える必要があると感じること」があると答えた人の割合(性別、性年代別、別居家族の状況別)



注：設問文は、新型コロナウイルスの感染拡大を経験して以降、あなたは次のことをどのくらい感じますか。選択肢にはこのほか「あまりない」「まったくない」がある

資料：図表1に同じ

### <コロナ禍が気づかせた、非対面サポートの可能性と限界>

以上の結果から、コロナ禍という今回のできごとをきっかけに、より多くの人々が家族・親族へのサポート提供の必要性が高まる状況や、自身がそれらを必要とする状況を迎えた場合にどう対処したいのかを考えてみるのがまずは求められる。また、現在はサポートの授受をおこなう機会やその必要性がそれほど高くはない人を含めて、自分や家族・親族等が対面でなければ難しいサポートを必要とする場合にどのような手段をとれるのかについての情報を知り、共有しておくことは互いの安心につながるだろう。

例年なら家族・親族が対面する機会をもつ人も多いこの時期に、電話やメール、インターネット等を通じた非対面サポートが、自身や別居する家族・親族にとってどの

ような面で有効でどのような面で限界があるのか、その可能性と限界の両面についての感覚を共有し、話し合っておくことなども有益な備えになるのではないか。

(ライフデザイン研究部 きたむら あきこ)

**【注釈】**

- \*1 北村安樹子「コロナ禍以降の家族・親族とのコミュニケーション機会 — 近居で進んだ二極化と、遠居で進んだ非対面化 —」  
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/wt2011d.pdf>
- \*2 サポート内容に関する調査項目は、第一生命経済研究所が2019年1月におこなった「今後の生活に関するアンケート調査」を参考にした。
- \*3 北村安樹子「コロナがもたらした気づき～外出に制約のある暮らしとライフデザインの重要性 — 新型コロナウイルス意識調査より —」  
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/pdf/ldi/2020/wt2005g.pdf>
- \*4 総務省の『令和元年通信利用動向調査』によると、高齢者のインターネット利用経験は近年急速に伸びているが、利用する機器やその使い方には、年代や家族形態など、ライフスタイル等による違いも依然大きい。また、当研究所が全国の18～69歳の男女を対象におこなった「今後の生活に関するアンケート調査」(2019年1月実施)によると、「メールやSNSのようなインターネットを介した通信コミュニケーションは苦手だ」との設問に「あてはまる」「どちらかといえばあてはまる」と答えた人は男女とも約半数を占める。男性では年代による差が一貫していない一方、女性では「あてはまる」とした人が、若い世代に比べ年配者で高い傾向にある。

\*弊社ホームページの「新型コロナウイルス意識調査特集ページ」にてこれまでに実施した調査データや関連レポートを公開しています。

[http://group.dai-ichi-life.co.jp/cgi-bin/dlri/ldi/total.cgi?key1=v\\_year](http://group.dai-ichi-life.co.jp/cgi-bin/dlri/ldi/total.cgi?key1=v_year)