住民はどう思っているのか？
住民はどう行動しているのか？

■支え合いマップで住民の思いを読む

大阪府太子町社会福祉協議会でマップ
作りの指揮をとる貝長誉之さん（中央）

住民流福祉総合研究所

木原　孝久

＜目次＞

1.まず事実関係の確認から／３

2.支え合いマップづくりでの聴取と「読み」／５

3.実際のマップづくりでの聴取と「読み」／９

　支え合いマップづくりの事例〈パート①〉／９

　支え合いマップづくりの事例〈パート②〉／１４

　支え合いマップづくりの事例〈パート③〉／１８

支え合いマップで、住民を「読む」

本稿では、支え合いマップを作るのに「住民を読む」ことがいかに重要かを述べている。住民は、どう考え、どう行動しているのかを、彼らの言動を通して理解する。助け合いの町をつくるには、住民の助け合いの流儀を知らねばならない。その流儀に従って課題を拾い出し、解決策を導き出す。**そのために、１つ１つのマップを通して、住民に尋ねながら歩みを進めるのだ。**そうすることで、本当の住民主体の町づくりへの道が開ける。

1.まず事実関係の確認から

読むと言っても、何を読むのか、それが提示されていなければならない。そこでマップ作りでは、福祉に関する一般的な事実を明らかにすることからはじめる。

①その地区の世帯数。高齢化率

②一人暮らし高齢者。その男女別。その後に、要介護者

③高齢者のみの世帯

④ヘルパー利用者

⑤デイサービス利用者

⑥施設入所者

⑦障害者。施設の存在

⑧小中高校生

⑨外国人

⑩迷惑かけ屋さん

⑪サロン参加者

⑫その他

2.支え合いマップづくりでの聴取と「読み」

ここからは、実際の聴取と読みの段取りを説明する。

⑴目的は、住民主体の助け合いの町をつくること

意外と忘れられがちだが、支え合いマップを作る以上、マップ作りは住民が主体的に助け合う町をつくるのが目的である。公私のサービスで充実した町をつくるのではない。当面の内容的には公私の機関によるサービスの行き届いた町をつくるよりも劣るように見えるかもしれないが、何よりも住民が主体者となって進めていくことを重視している。

⑵そのために住民の助け合いの実態を調べる

支え合いマップとは、広く言えば地域の実態把握の一環であるが、マップ作りによって、地域のどのような実態を知りたいのか。

住民による助け合いのまちづくりをめざして、彼らがどのようにふれあっているのか、どのように助け合っているのかを把握し、それを最大限、町づくりに生かすことである。そのふれあいや助け合いがうまく機能していないとしたら、その原因は何か、どうしたらいいのか。

そして対策行動の最も重要な点は、住民の主体的な助け合いでまちづくりをすることである。ただ福祉サービスを充実さ

せればいいのではなく、できるかぎり住民の助け合いによって問題を解決することである。おそらく住民自身もそう望んでいるのではないか。

⑶根本問題は、住民は人間らしく生きているか

住民の助け合いで解決すべき問題とは何か。ごく一般的に言えば、住民がその土地で人間らしく生きているかということである。そういう環境条件が整っているのか、または何か問題があるのか、そしてそれを解決するために、住民はどういう努力をすべきか、またはそれに関係した人や機関は何をすべきかも同時に明らかにする。

ただ、「人間らしく生きる」と言っても、人によって意味する内容が異なる。困り事を解決するというのは分かり易いが、ただそれだけでは心許ない。社会福祉関連の法律にはすべて、冒頭に「尊厳の保持」という言葉が入っている。福祉関係者でさえ使わない言葉であるが、福祉関連法にはすべてこの言葉が使われているということは、私たちの目的が、ただの困りごとの解決だけではなく、その人の尊厳を守ることまでを求めていると理解しなければならない。

⑷問題解決に際して、住民はどういう方法がいいと言っているのかを読む

これらの課題の解決策を考える場合、住民はどういうあり方を求めているのかを探ること、これが特に求められるのだ。住民の本当の意図や願いを読みとる能力がマップづくりには求められるのだ。そしてその住民の意図や願いに沿った具体策を構築していく。

例えば、デイサービスの利用者が多い地区の場合、利用者は本当に利用したがっているのか、それを「読む」ことから始める。そして利用者本人は本音ではデイサービスを利用したがっていないという結論に達したら、では利用者に何をしてあげたらいいのか。例えばデイを利用しない日に彼らは何をしているのかを探ってみる。特に人気の活動があって、その人の活動に皆が集まってきているといった事実が明らかになれば、まずデイのない日の自由な活動の１つとして奨励してみる、といったことをしながら、場合によってはその活動をデイのメニューに入れていくこともできる。マップ作りの場で、こういう案を出していくのだ。

⑸住民の本当の意図や願いについてさらなる深読みが求められる場合も

住民の心の奥底に入れば入るほど、もっと深読みをしなければならないことが、次々と出てくる。サロンをつくる活動が流行しているが、住民は本当はサロンにはあまり関心がないのかもしれない。その証拠に、マップで井戸端会議の現場を探せば、いくらでも掘り起こせる。その井戸端会議の実態を見ていくと、いわゆる「集まる」という行為はなるべく表面に出さず、生活の中で自然に行われている。時間とともに顔ぶれは変わっていくし、立ち話や歩きながらのおしゃべりなど、サロンという形を極力消すように努力しているのがわかる。

⑹読みを深めるためのキーワード

これから出てくる以下の３つのキーワードは、次のような意味と理解していただきたい。**あらゆる局面で、住民はどう考**

えているのか、住民はどう行動しているのかを読む必要がある。こちらで勝手に考えて決めてしまっては困るのだ。関係者にしても住民にしても、マップ作りの際にこうした読みをしている人は少ない。マップ作りの場ではとにかく、「住民はどう考えているのか、どのように行動しているのか」を推量する癖をつけるべきである。

①疑問

住民の心の中を推し量る。住民はどう思っているのか…

②調査

住民はどのように行動しているか調べる。

③提案

その結果から、「こういうことはできないだろうか？」

3.実際のマップづくりでの聴取と「読み」

ここからは、実際のマップ作りの場で、どういう場合にどういう読みをするのかを紹介してみよう。先日、大阪府太子町社会福祉協議会でマップ作り（３カ所）を行った。

支え合いマップづくりの事例<パート①>

デイサービス利用者が妙に多いけど、どういうことなの？

■マップに一通りの事実を記入した後、その全体を見渡してみたら、すぐに気づくその土地の特徴がある。ここは明らかに、デイサービスの利用者が多い（１１頁のマップ）。１０数名もいるが、なぜなのか。この疑問から入ってみよう。

■デイがそんなにいいのだろうか？

■本人は行きたいとは思っていないけど、家族の意向なのか。（疑問）

■そういうケースについては、何とかする必要がある。そういえば、ある利用者が言っていた。「私はね、嫁のためにデイを利用してあげボランティアなの。」

■その人は、本当は何をしたいのだろう（疑問）。そのヒントになるのが、デイを利用しない日に何をしているかを調べるこ

となのだ。北海道のある地区でこれを調べたら、多くの人が畑に行っていた。面白いのは、その人が畑をやるのをご近所の人がサポートしている。要するにこれが、彼らにとっての実質上のデイなんじゃないか。

■**これを利用者全員について調べてみよう。その上で、どんなデイなら喜んで利用しようと思うのかを考えよう**。

■ところで、デイ利用者の利用度は大体週に２回程度だとして、その他の日は何をしていいかわからず退屈してしまう人も多い。ではどうするか。

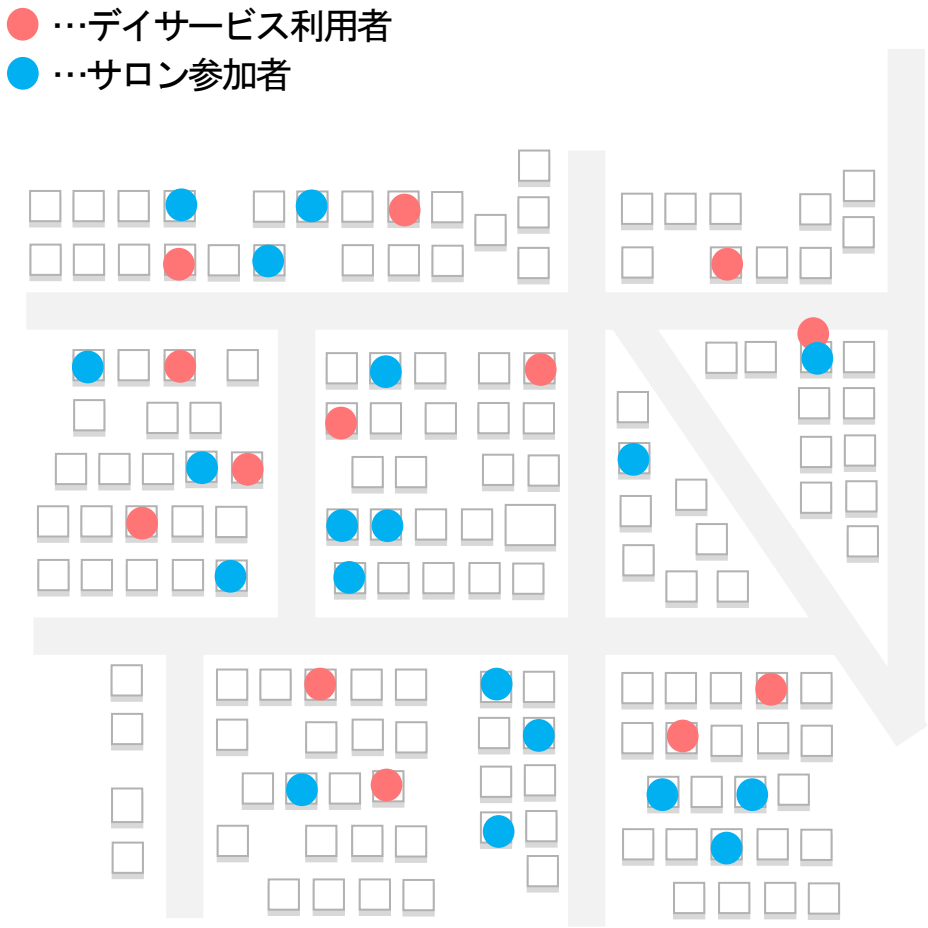
各自が利用しない日にやっていることを調べた結果を共有したらどうか。他の人が**「私もそれに参加したい」というのがあれば、受け入れてあげればいい。これをコーディネートする人がいてもいいのではないか**（提案）

デイ利用者でサロンにも参加している人は何人？

■もう１つ、**この地区はサロンが盛んだが、デイ利用者も受け入れることはできないのか**（提案）。現状を調べるために、いわゆるクロス集計をする。要するに、デイ利用者でサロンにも参加している人がどのくらいいるかということだが、ほとんどいないようだ（次頁のマップ）。全国の状況を調べると、地域にもよるが、デイ利用者はサロンなどのお楽しみ活動に参加できていないところが多い。

■デイを利用している人はハンディキャップを抱えているから、バリアフリーではないサロン会場では無理とか、介護のワーカーがいないと素人では関われないという声も出る。しかし、**国はしきりに共生社会と言っているのに、社会はふれあいの輪から要援護者をはじき出している。これはおかしい**（疑問）。

■地域には、ヘルパーや看護師、保健師、介護士（現役ではないがその経験のある人も含めて）、それに家庭介護の経験者もいる。調べてみよう。この地区の中で、そういう人は何人いるか。随分いるではないか。こういう人にサロンに関わってもらえないか。それなら要介護者も安心して受け入れられる（提案）。



文化関係グループが要介護者を受け入れたら補助金を支給するというのはどうか？

■そういえばこの地区は一人暮らし高齢者もたくさんいる。その人たちがサロンにも受け入れられているのか、調べてみよう。ほとんどいないではないか。要するにこの地区のサロンは、元気な人たちのお楽しみの場になっている。

■一人暮らし高齢者を受け入れれば、彼らの健康状態や生活の全体を把握できる。こんないい機会はない。そのためにも、先ほどの人材をサポーターとして配置できないか（提案）。

■私たちはサロンを福祉活動としてやっているのではなく、単なる自分たちのお楽しみでやっているのだと主張する人も少なくない。そのように、福祉とお楽しみをはっきり区分けするのが、今の日本の文化、ライフスタイルになってしまっている。だから私たちは要援護になると、福祉に限定した場だけで、要援護者同士で付き合わざるを得ない（疑問）。このあり方を変えていく必要があるのではないか？ そこで文化活動をする人たちが要援護者を受け入れた場合に、１人当たりいくらの補助金を支給するという発想もある（提案）。

デイサービスのあり方を利用者と推進者で共同開発したら？

■デイ利用がじつは家族のためだったとなると、それもおかしい。たしかに介護保険には、家族の救済という意図もある。しかしそれにしても、本人が諦めてサービスを受けるというのも変ではないか（疑問）。

　そういえば先日、ある有名な大学教授が認知症になってデイサービスを受けに行ったら、子どもの唱歌を歌わせられたりしてプライドを潰され、憮然として帰って行ったという。それはそうではないか。

■これからの時代、団塊の人がデイを利用するようになると、このような不満を持つ人がますます増えるのではないか。ではどんなメニューを提供すればいいのか。ヒントは彼らがデイを利用しない日に何をしているかだ。これをヒントに、利用者たちの手で利用者向けのメニューを考えていく、それをサービス項目にするのだ。**サービスのあり方を利用者と推進者で共同で開発していく。それが、これからの時代のデイ利用者に合った対応策になるのではないか。**（提案）

デイサービスの利用者が多くなるその地区の特殊事情

■最後に、また初めの話に戻るのだが、**なぜデイサービスの利用者がこんなに多いのか**（疑問）。５０世帯のご近所でデイサービスを利用する人や施設に入所する人の数は、だいたい５人前後だ。ここはその２倍以上もいる。理由はいろいろ考えられる。１つには、地元のデイを持っている法人のビジネスパワーと言うか、そういう所があると、その地区だけ傑出して多くなることがある。

２番目に、その地域の流行。住民はサービスを受けるかどうかは周りの状況を見て判断している。周りが皆デイを利用しているなとわかると、では私もと気軽に追随してしまう。

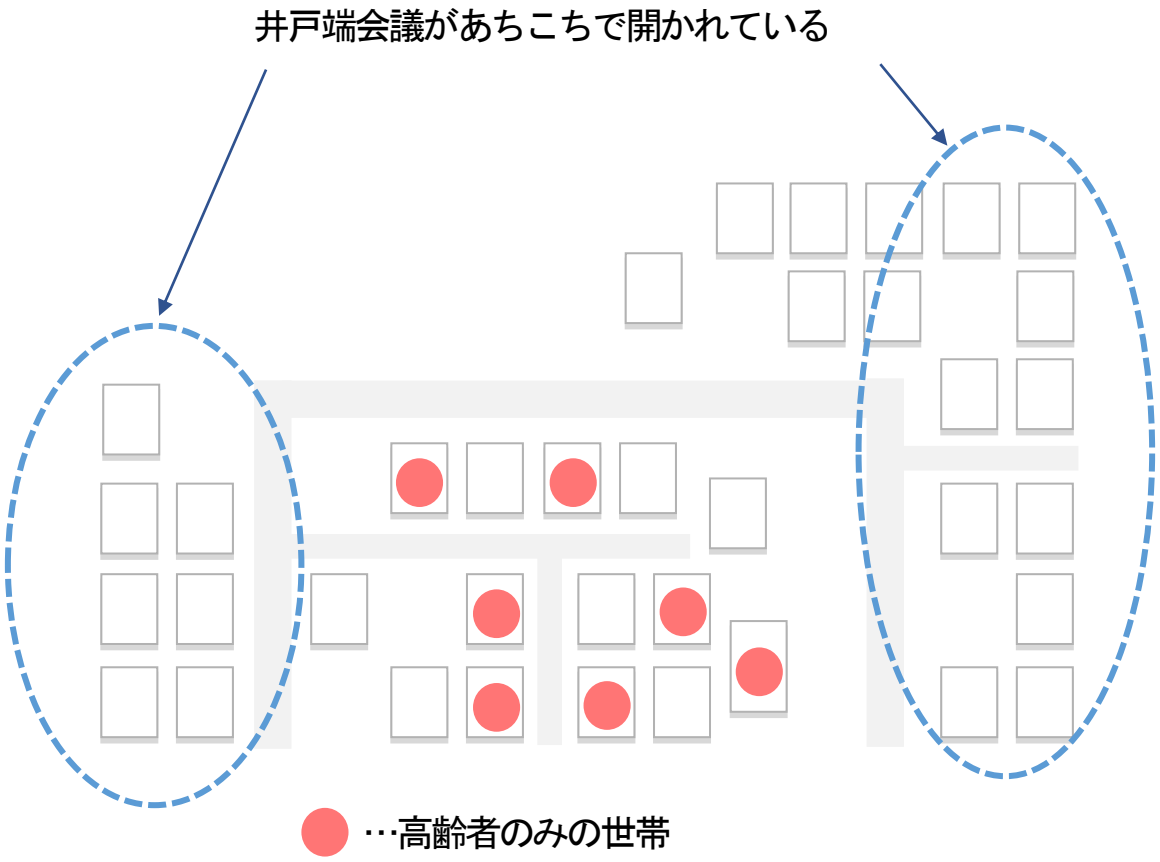
３番目に、そのデイに地元の人が気に入っているメニューがある場合。

４番目に、デイが地域のサロンのような位置づけになっている場合。サロンに入るのと同じ気持ちでデイを利用するのだ。

５番目に、その土地に趣味活動などのお楽しみの場がない場合に、仕方なくデイへ来る。

さて、あなたの地元のデイ利用の特殊事情はこの中のいずれか、または他の事情があるのか、調べてみたらいかがか。（調査）

支え合いマップづくりの事例<パート②>



高齢者のみの世帯は、今は何をすべきだろうか

■下の中央部、高齢者のみの世帯が多いが、ここが井戸端会議の空白になっているようだ。**高齢者のみの世帯は、今は何をすべきだろうか。**（疑問）今は夫婦とも元気だからいいが、どちらかが要介護になったりすると大変だ。特に、**妻が要介護になって、夫が介護することになった場合、介護はきちんとしてくれるが、他の人の関わりを拒み、孤立してしまう場合が多いのが問題だ**。妻の知り合いが会いに来ても会わせないなど。

■**だから、２人とも元気な時に、夫婦一緒にふれあいに参加しておくことが必要だ。**今のところ女性だけのおしゃべりも行われていない。（提案）

一人暮らし高齢者の（離れて住む）子どもの役割は何か？

■気になる人と言えば、一人暮らしの人はどれぐらいいるか？ 周りの人は、ちゃんと見守りをしているだろうか。（疑問）そういえば、ここにはサロンはあるか？（疑問）

■**サロンはないけど、あちこちでおしゃべりしている**。１班では、その中央部でおしゃべり。たまには外でランチを食べたりしている。

■メダカを飼っている男性がいて、皆が見に来ている。この活動を何かに生かせないか。（提案）

■この**一人暮らしの人たちのところに娘や息子が訪ねて来ているか。**（疑問）

■ほぼ全員、息子か娘が来ている。これはいい。**その息子や娘は、親元を尋ねた時に、ご近所さんに一言挨拶しているだろ**

うか？（疑問）

■１人もいない…。これについては、全国各地でマップを作っていても、ほとんど同じ状況だ。私たちは心得違いをしているのではないか。親を見守ってくれている隣人に一言挨拶をするのが、見守ってもらっている側のいちばん基本的な役割になる。担い手と受け手はじつは、福祉の共同作業をしているのであって、ここでの受け手（家族）の役割は、見守りをしてくれる人にお礼の挨拶することなのだ。（提案）「こういうことに気を付けて見守ってほしい」と具体的な注意点まで伝えられれば、もっといい。

引きこもりの人をどうこじあけるか？

■引きこもりの人はいる？

■うちの隣の人、母が８０代で息子が５０代。典型的な８０５０問題の当事者。どういう生活をしているかわからない。

■誰か様子を見ている人はいる？

■お母さんが、隣の私に「何かあったらお願い」と言うけど、息子のことは隠している。

■隠そうとしながら、しかし何かあったらお願い、とは言うわけだ。複雑な心境ですよね。はっきりしていることは、隣人であるあなたは見込まれたということ。だから、細心の注意を払って、息子さんの様子を見てほしい。特に彼は、それでも何かをしたがっているはずですよ。それが何かを突き止めなければ。（提案）さっきのメダカを飼育している家、どこかに彼との接点はないだろうか。井戸端会議が１つのチャンスにならないだろうか。

■昼間は引きこもっていて、夜になると動き出す。コンビニにも行っている。

■きちんと調べれば、引きこもりの人も必ず誰かと交流していることがわかる。たとえばコンビニの人とは話をするとか。調べてみたらどうか。**（提案・調査）**

支え合いマップづくりの事例<パート③>

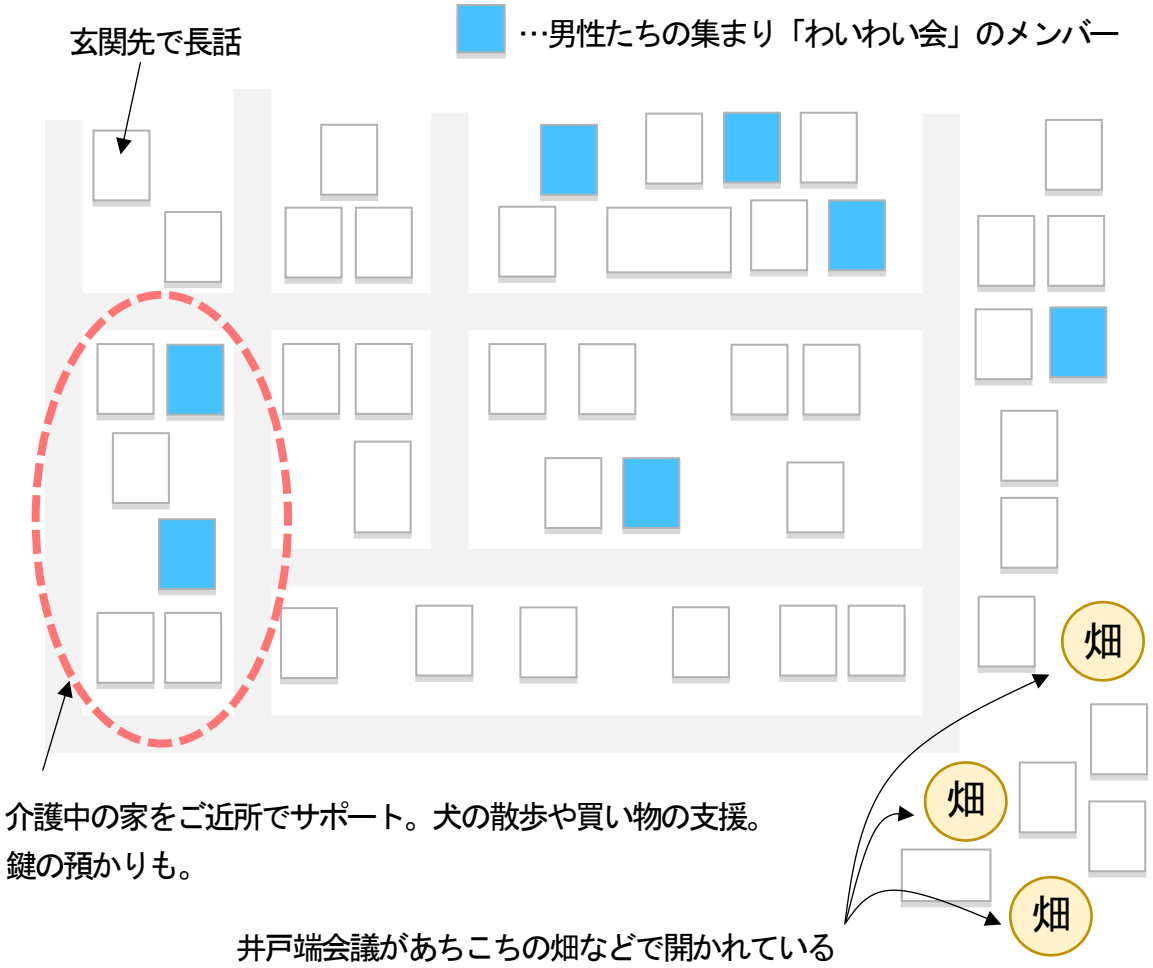
サロンを開くのもいいが、彼らなりにやっているのでは？井戸端会議とか…

■コロナが落ち着いてきたので、前から開こうと思っていたサロンを開こうということで、それもいいのだが、彼らは既に何かしているのではないか。例えば井戸端会議とか。調べてみたらどうか。

■言われてみると、あちこちで開かれていた（次頁のマップ）。左の方では、玄関先での長話。右の方では、あちこちで畑をやりながらおしゃべりをしている。一方で男性たちが「わいわい会」を開いている。

■サロンには２種類ある。１つはハレ型サロン。もう１つはケ型サロン。前者は特定の目的で組織をつくり、会場や役割を決め、開催日を決めて開くもの。もう１つがいわゆる井戸端会議のことを言う。前者とはすべてが正反対。住民はこちらの方を好んでいる。

■住民は必要だと思えば、もう開いているはずだ。だから、まず住民はどこでどのように開いているのかをマップで探してみたらどうか。（提案）サロンを開く前に、すでに開かれているサロンがないか探してみよう。


玄関先で長話
…男性たちの集まり「わいわい会」のメンバー
畑
畑
畑
介護中の家をご近所でサポート。犬の散歩や買い物の支援。
鍵の預かりも。
井戸端会議があちこちの畑などで開かれている

町民の困りごとに応えるための町会なら？

■町会をやめていく人が多いという。役員が回ってくる前年にその班からごそっと抜けていく。

■やめる理由は、入っていても困る事がないということらしい。それなら抜けていくのも道理だ。

■埼玉のあるマンションでも脱会者が多くて困っていた。そこで彼らが考え出したのが、有償の福祉サービスだ。これができたら入会者が出てきたという。マップ作りの場にいた１人の女性が言っていた。「私は男性と同じで、働くだけの人生を送ってきたから、今は知り合いもいないし、老後が心配だから、このサービスに入った」と。

■町会がこういうことをすれば、入りたくなる。**町民の困りごとに応えるという町会の新しいあり方が注目されてきた**。今まで町会というのは、困り事の解決支援ではなく、祭りとか、町としての決まり事をこなしていくためにあった。しかし住民はそういうことに興味はない。この流れに乗って、**この町で人々が困っていることは何か、だから何をしたらいいのかを調べればいい。助け合い型の町会に変わっていくのはどうか。（提案）**

困り事の助け合いはやっていた！　それを丁寧に拾い出そう

■そういうことなら、住民も日常的にやっていた。例えば、夫の介護で忙しくなった家の犬の散歩を代わりにやってあげるとか、代わりに必要なものを買ってきてあげるとか、カギの預かりなど（前頁のマップ）。

■それこそが助け合いではないか。すばらしい。本来、支え合いマップはそういう事実を拾い出すために作るものなのだ。そういう事例を、誰が誰に対してどんなことをやっているかを丁寧に拾い出すといい。**それらをマップ上にのせていこう。**

（提案）

■いま出てきた犬の散歩とかカギの預け合いなど、地域に共通している問題なら、それを意図的に広げていくのもいい。（提案）

世話焼きさんの「出向」という手法も

■そういう助け合いが行われているのは、おそらくはここに世話焼きさんがいるからだと思われる。その人を見つけよう（調査）。

■世話焼きさんがある地区に偏って存在しているということもある。場合によっては世話焼きさんに出向してもらうということも考えられる。（提案）出向といっても、住まいを替えるということではなく、その人が担当の地区にしょっちゅうお出かけするということだ。

■世話焼きさんが困っている人を気にかけ、上手に関わるのは天性の資質で、教えられてできるものではない。それはともかくとして、よく知られている世話焼きさんがいない地区にも隠れた世話焼きさんがいるかもしれないから、探す努力は必要だ（提案・調査）。世話焼きさんと言っても、スケールの違いがあって、１０人程度のお世話をしている大型の世話焼きさんもいれば、中型（４～５人）と小型（２～３人）の世話焼きさんもいる。大型はいなくても、小型の人ならいるかもしれない。

住民流福祉総合研究所

木原孝久

〒350-0451

埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷１４７６－１

TEL049-294-8284

kiharas@msh.biglobe.ne.jp

http://juminryu.web.fc2.com/