

## 行政サービスか、住民の助け合いか

### ●ゴミ出し問題—3つの話題を提供

ゴミ出し問題が各地で広がっている。ポイントは、これを行政サービスに組み込んで対処してしまおうのか、またはこれを住民の助け合いのテーマと期待するかで、自治体ごとに異なっているようである。この際、私どもではこれをどう考えるか、まとめてみた。

### 行政がゴミ出しサービスを開始、住民はお役御免

#### ①東京・江東区

東京・江東区の団地でマップを作っていた時に、参加者の1人からこんな話が出た。隣室の一人暮らし高齢者のゴミ出しを今まで続けてきたのだが、突然、「もう結構です」と言われてしまったというのだ。すると、同席していた1人が、「私も同じ体験をした」と言い出した。「何だろうねえ」と2人で首をかしげていたら、その場にいた1人が、「なんだ、知らなかったの。江東区では、そういう人たちのゴミ出しサービスを始めたんだよ」。そこで皆、「なあんだ」ということになった。

2人は、もうやらなくていいのかと安心したのか、気が抜けたのかは聞き洩らしたが、この話のもたらす影響を考えて、空恐ろしくなった。

ゴミ出しはおそらく、安否確認だけでなく相手の生活上の様々な情報を得る格好の機会になるし、より大きな助け合いに発展する機会ともなる。そう考えたら、ゴミ出しサービスを区が始めたことによって失われたふれあい・助け合いは、大変なものになるはずである。空恐ろしくなる所以だ。

### ヘルパーが引き取ったゴミ。ご近所に返そう

#### ②長野県須坂市社会福祉協議会の場合

長野県須坂市社会福祉協議会を訪れたら、建物脇にゴミステーションがあった。社協はそんなにたくさんのゴミが出るのかと聞いたら、そうではなく、ヘルパーが客からゴミを預かって来るのだ

という。しかし、それはまずいのではないかと私は言った。ゴミ出しまでやらなくなったら、住民はまったく助け合いをしなくなるのではないか。

そこで、もう一度ゴミ出し作業を住民に返しましょうよ、と提案した。以降、私はこのことをすっかり忘れていたが、1年ほどして、あれはどうなったかと職員に聞いたら、40件中、37、8件は隣人に返したというから、驚いた。

そのために彼らはどうしたか。個々の当事者の支え合いマップをつくり、本人と相性の合う人、当事者とたまたま接点のある人、通勤等の途中でゴミステーションのある人、当事者の近くで人の面倒をみるのが好きな世話焼きさんなどを探して、その人に依頼したのだという。このやり方で、ほとんどのケースを再度、隣人に返せたというのだから、まだまだ隣人の助け合いも死んではいないのだ。

## 他のニーズを掘り起こすきっかけに

### ③岩手県釜石市・ご近所内でワンコイン・ゴミ出しサービス

ゴミ出しサービスを有償ボランティアがしている事例を紹介しよう。釜石市のあるご近所（50世帯程度）で、その中に住んでいる住民数名が「ワン・コイン・サービス」グループを作った。1回百円でゴミ出しをしますという単純な活動だ。相手は同じご近所の人たち。彼らに取材した結果を整理してみた。

#### ◇「お返し」も受け取る

この取り組みでは1回百円という低額だから、支払ったという気があまりしない。もともと利益を得るためではなく、相手が気づまりだろうから「いただいてあげよう」といったお金である。そのため、ゴミ出しを頼む側の人に、「何らかのお返しをしなければ」という心理も働く。メンバーはそれをきちんと受け止めていた。

たとえば、このサービスを受けている本人の娘さんが、おもちゃメーカーで働いていて、職場で出た「わけあり商品」を、どうか使ってくださいと持ってきた。チームはこれを有効に生かそうと考えている。

また、サービスを受けている本人が、チームが主催する集会に参加するようになったというケースもある。今までは参加していなかったので、おそらくこれも一種のお返しのつもりだろうと判断した。

このように、このサービスグループでは、対象者の多岐にわたるお返しを価値として認め、積極的に受け入れているのだ。実際に、サービスの対象者の1人が裁縫が得意だと知って、みんなで裁

縫の作業をお願いに行ったこともあるという。「お返し」の依頼である。

こうして本格的なお返しがなされるようになり、それをチームとして評価するようになると、双方の関係が生まれ、単純に一方がサービスの担い手でもう一方が受け手だという区分けが不自然になる。両者が共に福祉の担い手なのだという考え方にまで発展させられる可能性もある。

### ◇チーム以外の活動も認める

チームの活動はゴミ出しの手伝いであるが、チーム以外にも隣家のゴミ出しを手伝っている人を見つけた。共同購入の仲間がゴミ出しの手伝いをしていることも分かった。

ならば、サービスを担うだけではなく、ご近所内のゴミ出しによる助け合いを広げていく活動に発展させてもいいのではないかと私は提案した。

### ◇「ほかには？」

ゴミ出しのサービスに赴いた際、「他にやってほしいことはありませんか？」と声をかけている。視力障害のある一人暮らしの女性は、「ガラス拭きをしても、自分ではどこまで汚れが取れたか分からないのでお願いしたい」と言ってきた。こうやって機会をとらえては新しいサービスニーズを掘り起こしていくということも、一般の有償活動ではあまり行われていない。ご近所圏域での有償サービスの特徴の一つなのだ。

### ◇押しかけサービス

通常のサービスでは、ニーズが来るのをただ待つのみだが、同じご近所の住人同士だから、もっと柔軟な対応ができる。メンバーが地区を巡回していたら、ゴミ出しがうまくできていない人が見つかる。すると「私たちがやってあげます」とサービスの押しかけもする。

他の押しかけサービスもしてしまう。庭木の剪定をしている女性がいた。よく見ると、背が低いので樹の上の方まで手が届かずにいる。そこで庭に入って、「上の方は私がやってあげます」。本人から依頼されたわけではないこと、またはサービスメニューにはないことにも手を出してしまうのもご近所での活動の特徴の1つだ。

このように、ゴミ出しサービスをきっかけにして、ご近所の人たちの全般的な福祉ニーズに応えていっている。ゴミ出しサービスはそのための良いきっかけとなっているのだ。

### ◇相性も大切に

一般の有償サービスでは、システムに沿って活動することが重要で、本人の細かい希望や相性などまでは考慮できないということがあるが、住民の日常生活の場であるご近所では、相性を尊重するのは不可欠の要件だ。このチームも、それを大事にしていた。担い手と受け手の距離も考慮に入れられている。これもご近所型サービスの特徴だろう。サービスの対象者と担い手の関係の線を見

ていくと、その辺りが見えてくる。市域全域で実施されているサービスの場合、距離の問題は始めから考慮に入れていない。入れようがないのだが、ご近所圏での有償ならば、逆に距離が問題になるのだ。

### ◇エプロンを着て活動のデモ

活動のPRも怠らない。ゴミ出しを住民が始める時間帯に皆でエプロンを着て、ご近所内の道を練り歩くのだ。こういうことができるのもご近所内での活動だからだろう。エプロンを着て地域を歩いていると「何かやってくれるの？」と住民が聞いてくることも。

### ◇両者でお茶飲み会

これから担い手と受け手の合同のお茶飲み会を開くという。前述のように、この活動では、受給会員と協力会員の区分けが、見た目よりはあいまいになっている。お茶飲み会にもそういうあり方が取られているはずである。

### ◇世話焼きさんによる有償活動の特徴

このチームの特徴は、メンバーの多くが世話焼きさんであることだ。ご近所の世話焼きさんたちが有償サービスグループを作ると、どういうことが始まるのか、これが最大のポイントになる。

彼女らは普段から、足元の一人暮らし高齢者などに声掛けを続けている。しかしそれだけでは満足していない。まだまだ足元に福祉ニーズがあるのだろうが、なかなか表面に出てこない。そこで「ゴミ出し手伝います」をきっかけに、他の様々なニーズが表面化するのを待ち構えている。活動が、特定のテーマに限定されず、さらに拡大発展していくのを助けるツールが有償サービスということになる。

世話焼きさんは、制度の決まりに忠実に従ってはいない。規定以外のニーズにも対応するし、押しかけ的にニーズと、新たな世話焼きさん（担い手候補者）も見つけてくる。相手がお返しをしたいというのなら、積極的に受け取ってあげる。場合によっては対象者にしてほしいことを依頼することも。

## ④整理すると…

これまでの例示に、いろいろな知恵が隠されていることがわかるだろう。いくつか並べてみる。  
(1)ゴミ出しが不便な人に対して、近隣で自発的にやってくれる人はいるか、その人を探そう（須坂方式）。条件は相性の合う人、世話焼きさん、ゴミ出しに有利な所やルートに住んでいるなど。特に世話焼きさんがよい。こういう人材を掘り越す活動があってもいい。後述するように、ゴミ出しサービスのグループがこの役を担うという方法もある。

(2)こういう場合に、半ば強引に押しかけてゴミ出しをやってしまう人（お節介さん）がいれば、それも活用しよう。

(3)お返しができないと、頼みにくい。何がお返しになるかを周りが一緒に考えてあげる。釜石市の事例で、本人の裁縫の特技を生かせるよう、裁縫の作業をこちらからお願いしたというのがあったが、こういうことを本気でやってあげないといけない。

(4)本人が持っている資質で、既にお返しになっている部分も探す。「あなたの笑顔が見たくて、ゴミ出しに来ているのよ」などと言えるといい。要介護度の重い人ほど、そういう小さな「特技」をまわりが発見してあげる必要がある。

(5)本人にも、ゴミ出し運動の一端を担ってもらうという方法もある。要援護でもできる仕事をさがす。近所で誰がゴミ出しで困っているか、誰がゴミ出しをしてあげているか等の情報を提供してもらえれば、それもまた「お返し」の1つになる。

(6)家族が親のゴミを定期的に取りにくる場合が多いが、できれば親のご近所さんにお問い合わせができればいい。それを仲介する人がいればもっといい。仲介を主とした活動グループが生まれないか。

(7)まずワンコインサービスを立ち上げ、その活動の中に、個別の仲介や、家族が抱える負担の一部を隣人が担ってあげるよう促す運動を加えるのもいい。今まで自分たちのサービスを受けていた相手についても、できれば隣人が肩代わりしてくれるように働きかける。自分たちはまた別の新しい活動に踏み入っていけばいい。

(8)隣人にゴミ出しなどをしてもらうのは気が引けるので遠慮したいという人もいるだろうが、人に負担をかけるということは必ずしも悪いことではない。絆というものは、「迷惑をかけない」ことで生まれるのではない。あえて困り事を打ち明け、面倒をかけることで絆は強まるものであり、それがご近所の助け合いのきっかけになり得る。そうすることで相手もまた、「自分が困った時には人に支援を求めてもいいのだ」と分かるようになる。

とは言え、何かしらのお返しができなければ、やはり頼みにくい。そこで前述のように、要介護などでお返しがしにくい人が、どうやって善意を受け続けることができるのか、ここに知恵を働かせる余地がある。

(9)ゴミ出しを頼むためにあれこれ心を砕き、知恵を使い、時には頭を下げなければならないのなら、行政サービスにしてしまった方がすっきりするという言い分があるが、これは助け合いというものの意義に気づいていないか、軽視していると言わざるを得ない。そのように何でもサービスに代えてしまうことで、助け合いの習慣が失われていくこと、そしてそれがこれからの超高齢化社会にどんなマイナス効果を生むのかも、議論の対象になる。それに、そういうことに心を砕くのをマイナ

スと捉えているが、そうすることで人間同士の絆が強まっていくのだ。今は無縁社会と言われる。なぜこういう社会が生まれたのか、それが今述べた「すっきりする」という言い分と繋がっている。面倒事は嫌だと思っていると、助け合いのためにあれこれ心を砕くのも面倒になる。つまりは助け合いができなくなるのだ。

(10)行政は、ご近所さんによるゴミ出し支援を助け合いの運動と位置づけ、ゴミ出しをきっかけにさまざまな助け合いに膨らんでいくように、啓発活動を強化するという役割もある。ゴミ出しに協力するのは当たり前なのだという空気をまち全体に作ってしまうのだ。「助け合いはゴミ出しから」を合言葉に、そのための推進運動体を作ってもいいのではないか。釜石の事例はまさにその通りで、ゴミ出しからさまざまな活動に発展している。

(11)または、これを純粋にボランティアな運動にするという方法もある。世話焼きさんたちがリードするグループなら非常にうまく進むし、いろいろな知恵も出てくることは、釜石市の事例を見ればわかる。

## ニーズが見えない、取り組み方もわからない

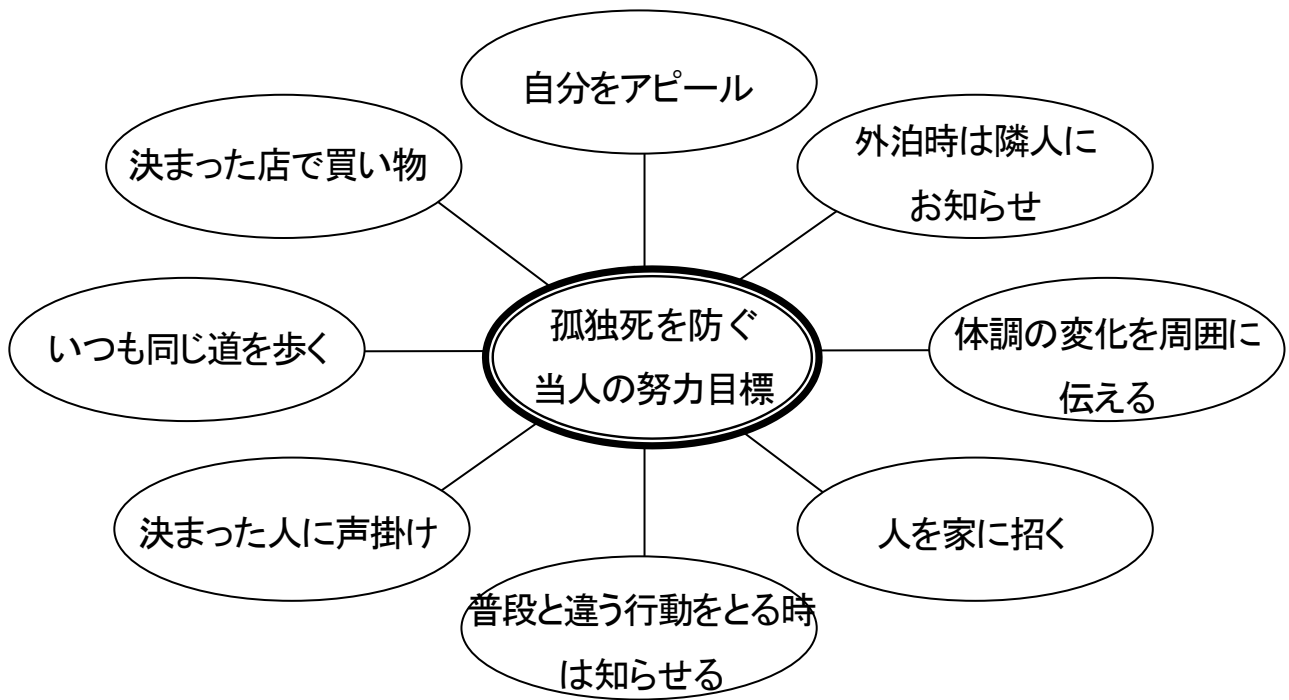
### ●福祉活動を難しくしているのは誰なのか？

本研究所は、一貫して当事者の役割について考えている。福祉というものは、担い手が地域ニーズについてあれこれ推測し、見つかったニーズに住民の参加を得て関わっていくものだと、誰もが考えている。そのときに問題なのは、ニーズが何なのか、それを抱えている人はどこにいるのかが分からない。それにどう関わったらいいのかもわからない。というわけで、福祉活動というものは難しいものだとだれもが考えるわけだ。

### ■孤独死を防ぐのは専ら本人の努力だ

孤独死がなくなる。最近ではもうあきらめの気分が社会に広がっている。どう努力しても孤独死は防げないと思いはじめた。

一つの資料がある。高知県中央西保健所が、孤独死した数名と、かろうじて免れた数名の高齢者について、徹底的に分析の手を加え、そこから孤独死を防ぐための高齢者本人がやるべきことをまとめた。

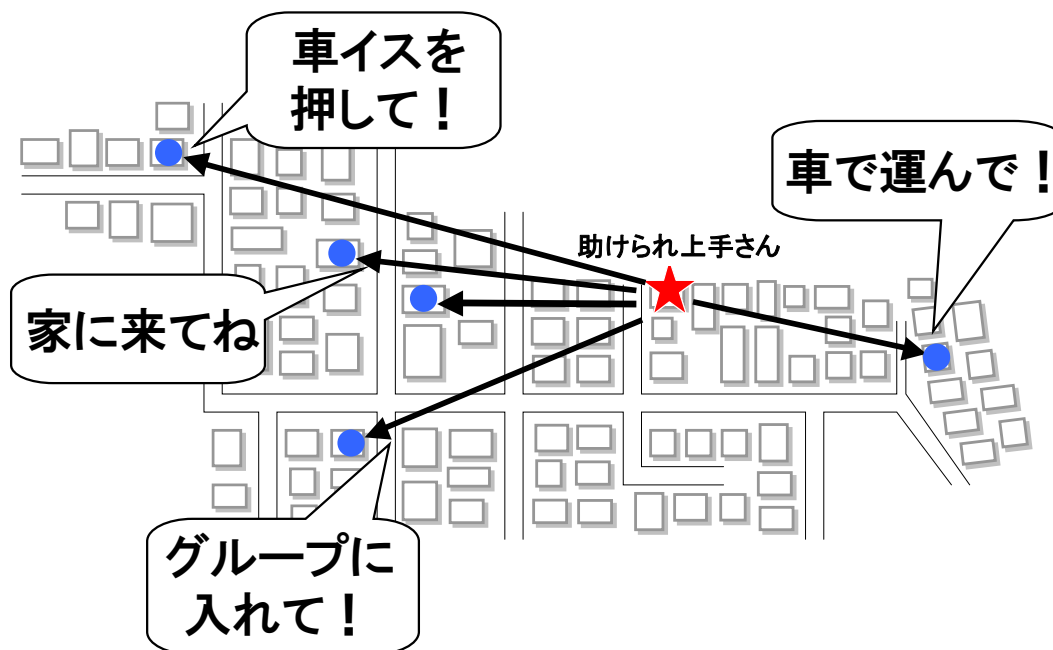


むろん、これらを実行すれば必ず孤独死を防げると言い切れるわけではなく、当人と周りの人の間に1つでも行き違いがあれば、その空白から孤独死が生まれる可能性はある。このことを考えていて気がついたことだが、孤独死を防げるどうかは、専ら当人の努力次第だということである。周りの人は毎日、その人を観察しているわけではない。それぞれがたまたま思い出した時に、チラッとその人のことを考えるだけだ。それは仕方がないことである。要は、本人が自分のいのちを守るために、これらのことを日々実行するより仕方がないのだ。

問題は、その努力がほとんど行われていないという点である。自分のいのちを孤独死から守るために、少なくともこれだけの努力をしなければならないのに、その1つか2つさえ、やっている人は少ない。一方で、見守りネットワークを作って、もっと丁寧に一人暮らし高齢者を見守らねばという圧力が、社会にかかっている。これはおかしい。順序が逆なのだ。

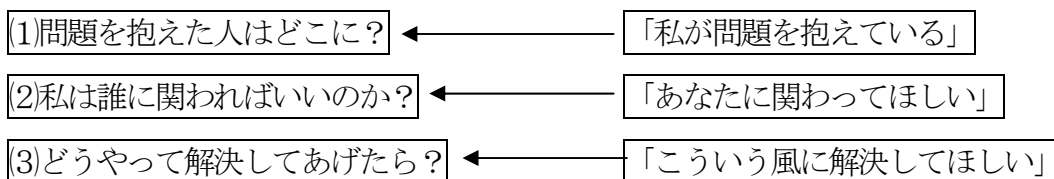
## ■ 「あなたは〇〇をしてね」と指示されれば、やり易い

次に紹介するマップでは、車いすの夫を介護している女性が、周りの人に「あなたは夫を病院に連れて行って」「あなたは家に来て」「あなたは夫の車いすを押して」などと具体的にお願いしている。



じつはマップづくりをしていて、その参加者5人が、そろって彼女に「活用されていた」ことが分かったのである。

そこでその5人に、率直な感想を聞いてみた。当事者からこのように頼まれるのは不愉快かどうか。すると5人とも、不愉快どころか、むしろ何をしたらいいのかを指示してもらえば、こちらもやりやすく有難いと言っていた。夫婦の困り事は、他人にはわからない。介護をしている妻に手を貸したくても、何をしてあげたらいいのかもわからないから、手を出せない。しかし、当たり前のことだが、当事者は自分たちのニーズを知っている。ならば、当事者が何をしてほしいのか指示してくれるのが最も効率的ではないか、ということがわかる。



現実を見ると、上記の(1)(2)(3)について、担い手の方は分からずに悩んでいる。しかし、当事者の方は黙している。というのも、これまで福祉とは、担い手が考えるものであって、当事者はサービスの受け手としてただそこにいればいいという考え方で進められてきたからである。福祉活動が難しい理由は、ここにあったのだ。もし上記のように、どのような支援を求めているのかを当事者が主体的に考え、発信すれば、活動は極めてスムーズに運ぶのではないか。



## ■福祉とはやはり、当事者がリードしていくもの

これで見えてきたのは、福祉とはやはり、当事者がリードしていくものではないかということだ。そろそろ当事者主導が正しいあり方で、それを実現すれば、福祉は極めてスムーズに運ぶということに気付くべきではないか。

課題はこれからである。当事者が、自分が主導して福祉を進めていかねばならないと自覚し、そういう行動をとっていくために、どのような教育活動が必要なのか、どういう指導が必要なのかを私たちは考えなければならないのだ。

## ■厚労省の高官が「当事者主導はキライ」と

とある福祉関係の会合の席で私が「当事者主導」という言葉を使ったら、即座に厚労省の高官が「当事者主導はキライ」と言った。すると、脇にいた福祉系大学の教授がこれに反応して「私もキライ」と言った。あまりの反応の速さに、私はあつけにとられたものである。当事者主導というのが理屈ではいいと分かっているけど、これに拒否反応をする。これが現代の福祉関係者なのだ。担い手が担い手の都合の良いように当事者を扱う。福祉は担い手の天下なのだと思います。

それで福祉が難しくなるのが構わない。ニーズが見えなければ作ってしまえばいい。困ったらこちらへ来なさいと言えばいいことだし、来なければそれでおしまい、と割り切っている。それでも一定の当事者はやって来るのだから、それでいいではないかと。こうして福祉は、なかなか前進しない。困ったものである。