

住民と専門機関をつなぐ場の構築

——近隣ボランティア団体 H の事例から——

堀江和正（人文社会系研究科修士課程）

1 本稿の目的

生活のなかで困難を抱える人は、自分では制度やサービスへのアクセスが出来ない場合が多い。専門機関の提供する制度やサービスは、往々にして馴染みの薄さや複雑さといった問題を抱えている。

本稿では、近隣によって組織されたボランティア団体である H の活動を、こうした状況に対処するグッドプラクティスとして検討する。川崎市北部にあるこの団体の日常的な活動は、週 3 日間の午前中におこなう歌唱や手芸などの会である。女性の高齢者を中心に、活動には 10 名前後から最大 30 名が参加するという。活動は代表の A さんを中心とした 8 名のスタッフによって主に担われ、すでに 14 年間にわたって継続している。

H の活動は、住民の居場所づくりにつながっているだけでなく、住民と専門機関とをつなげる場としても機能している。以下、H の役割を描写したのち、H がそうした場として成り立っている基盤について検討する。そのうえで、H のような役割を持つ場を増やしていくとすればどのような施策がありうるかについて提言をおこなう。

2 住民と専門機関をつなげる場

H は、地域包括支援センターをはじめとする専門機関と、支援を必要とする人びととを結びつける場となっている。

腰を曲げて困って歩いているときも、歩行用カートがあるともっといいのにつなげ、また、心臓でひどく腰が曲がったので、包括（筆者注：地域包括支援センター）の人に行ってもらったり、いろいろそうやってつなげる。その人とつなげて包括のケアマネを見つけてもらって、暮らしやすい生活になるように包括に動いてもらう。（A さん）

A さんは、個々の困りごとを抱えた人と専門機関とをつなげる役割を果たしている。これは、H での日常の活動のなかでの関係性の構築があって可能になる。

聞き手：ケアや介護を必要としている人が、自分ではどこに言ってもいいか分からないことがありますからね。

A さん：言ってもいいか分からない人をつなげているんです。そのような話ができる関係をここで作っています。

生活のなかでの困りごとについて話をできるような関係性が、H の活動のなかで築かれる。H

の活動によって、支援が必要な人びとと専門機関とが結びつくような仕組みが成立している。

このように、生活上の困りごとを抱える個々を専門機関へと接続するという点で、Hは重要な場となっているのだが、Hの役割はそれにとどまらない。Hは時に専門家を交えた学びの場としても機能し、スタッフを含めた参加者が自他の困りごとに対処する力を高めることにつながっている。

Hでは、日常の活動に加えて、食事会を開催している。これは参加者同士の親睦を深める機会であると同時に、地域包括支援センターとの接点となっている。

地域包括支援センターの人には、こちらから強引に食事会に来てもらっています。「つながってください」ってね。(Aさん)

「つながる」というのは、ただ交流をおこなうことにとどまらない。介護保険制度などについて理解を深める機会にもなっている。スタッフのBさんは、その意義を強調する。

うちなんて包括の方に来てもらって、何かお聞きになりたいことはありますかとか言ってくくださるから。介護保険がどう変わったとか、そういったことも全部説明してくくださるのよね。つなげてくれてるから、それはほんとに役に立ってると思いますよ、皆さん。(中略) そういう勉強会もたまにじゃなくて、ここはけっこういっぱいあるからね。介護保険制度なんか、変わったら分からないじゃないですか。そういったことも全部、折々にやってくくださるから、ほんとにそれは助かりますよ。(Bさん)

こうした場がスタッフも含めた参加者にとっていかなる意味をもつのか、二点に整理することができる。

第一に、本人や他者がすでに抱えている困りごとについて相談することができる。食事会に地域包括支援センターの職員が参加するという形を取ることで、地域包括支援センターにみずから出向いて相談するよりも、より気軽に、些細なことでも話しやすい場となりうる。

第二に、本人や他者に困りごとができた際の対応力を高めることができる。どういった困りごとに対して、どのような制度が誰に相談すれば利用可能なのか。そうした知識をもつことで、自身の困りごとはもちろん、家族や他の地域住民の困りごとに対しても、より適切に対応することが可能になる。

Hは住民と専門機関との結節点として、個々の困りごとを専門機関による支援に結びつける場となっている。同時に、専門家を交えた学びにより、住民が自他の困りごとへの対応力を高める場となっている。

3 つなげる活動を支えるもの

では、Hはいかにして住民と専門機関との結節点たり得ているのだろうか。すでに生じている個別的な問題の解決にしても、学びを通じた問題対応力の醸成にしても、その基盤となっている

のは A さんの長年にわたるボランティア経験である。

A さんは 30 年あまりのボランティア歴をもち、それがさまざまな制度や専門機関についての知識やパイプにつながっている。

私は、いろんなところで（ボランティアを）やってきましたから、いろんなところにつなげるっていうのはできます。これまでいろんなことをやってきて、子どものことから、医療のことから、介護のことから、いまも介護相談員をやっているから施設のことも分かります。一つのことだけではなかったのです。（A さん）

A さんが、困りごとを抱える人を適切な専門機関へとつなぐことができるのは、長年さまざまな領域でボランティア活動をおこなうなかで蓄積してきた知識やパイプによるところが大きい。そして、この知識やパイプが、H を学びの場とすることにも役立っている。H では、前述のように食事会に地域包括支援センターの職員を招いているほか、認知症についての勉強会などもおこなっている。そうした際に講師を招く場合でも、知識やパイプが生かされることになる。

A さん：私がそのこと全部を知ってるわけじゃないから、専門の K さん（講師）に来てもらってお話を聞いてもらうというふうにしています。（中略）

B さん：いろんな経験を経て、知識を持っているからこういうことができるんですよ。やたらめったらではできない。これは結果なんですよ。いままでの集大成みたいなものだと思います。

もちろん、H が 14 年間にわたり活発に活動を続けていることも、住民と専門機関との結節点として機能するうえで忘れてはならない条件である。場が存続し、困りごとについて相談できる関係性が構築されていることが、住民と専門機関とをつなげる前提となっている。近隣に住む 8 名からなるスタッフが、きわめて緊密に情報共有・話し合いを行いつつ運営し、活動を積み重ねてきた。その原点にあるのは、A さんの「最後、ここのまちで、みんなと一緒に終わりたい」、「このまちが少しでも住みやすく、助け合える、そういう近所だったらいい」という思いであった。近隣住民をスタッフとして巻き込み、目標を定めて活動を重ねていくなかで、H はきわめて強固なまとまりをもっている。

これまで続けてきたことで、利用者もボランティアもつながりが強くなったから、お互いが心配だし、具合が悪くなったり、ご主人が亡くなられた人もいたり、あの人どうしてるかなとか、助けたり、支え合ったり、声を掛けたり、気に掛けたり、見守ったりすることができたんだって、自分では思っています。ただおしゃべりだけで来ていたら、そうはいかなかったらと思うと思います。一つ一つのことを成功させてきたことの自負が、みんなそれぞれにあると思うんですね。

私自身、具合が悪くて腰の手術のために入院したんですよ。（中略）私は、この 1 カ月は（H の活動は）休もうという思いで提案したんですけど、みんなに「休まなくていい」って言わ

れたんですよ。「私たちやれるわよ」って。そのときぐらいうれしいことはなかったです。(Aさん)

一方で、この結束の強さは新たな担い手の参加を困難にしている。

ほんとうは、私たち、今度は見てもらうほうの立場になりたい。みんなそう思ってるんだけど、例えばもし専門家が来て、ここが介護支援センターとかになれば別ですけども、次の誰かが私たちと一緒にやってあげましょうっていうふうに作れるかといえば、入りづらいたらうなって。私も自分がほかから来るとしたら、はいれないだらうなって思うぐらい。(Aさん)

Aさんという熱意と知識・経験を備えた住民と、強く結束したスタッフによって、Hという場は成り立っている。もしHのような場を他の地域にも構築しようとするならば、こうした偶発的な条件を必ずしも備えない地域でも成立しうるモデルを検討する必要がある。

4 まとめと提言

Hは、住民と専門機関とをつなぐ役割を果たしている。「つなぐ」とは、第一に困りごとを抱えている人と専門機関とを結びつけることであり、第二に専門機関の提供する制度やサービスについての知識を共有することである。こうした役割をHが果たせるのは、代表であるAさんの長年のボランティア経験と、スタッフの緊密な協力のためである。こうした場が、専門機関との関係のうえでも重要な意味を持つことを、まずは強調したい。

そのうえで行政への提言として、とくに第二の点、制度やサービスについての知識の共有に着目したい。制度を活用するためには、知識が必要になる。そうした知識を得るためには専門家の助けを借りることが有効だが、それも容易にできることではない。Hにおいてそれを可能にしているのは、Aさんの持つ、専門機関の存在についての知識や専門機関とのパイプだった。

Hのような場の存在は、制度やサービスの利用を必要とする人々を、実際の利用へと結びつけるうえで、重要な役割を担っている。しかし、こうした場の成立が、Aさんのような稀有な住民の存在という偶発的な条件にまったく左右されるとすれば、拡大は望みにくい。

こうした場を増やそうと考えるならば、ある問題について詳しく知りたい場合にどういった専門機関が頼りになるのか、いわば「知識を得るための知識」をまとめ、地域で活動する諸団体に提供するのが良いのではないか。また、行政が講師派遣の窓口となることも有効だろう。

もう一つの打開策となりうるのが、引退した専門職の活用である。川崎市北部にあるK町内会福祉部長のCさんは、福祉に関するさまざまな制度などを理解し気軽に質問できるような人が町内に多く必要だという。Cさんがそこで期待を寄せるのは、今後退職する保健師などの専門職である。こうした人びとが、その知識やパイプを生かし、地域のなかでAさんのような役割を担うことができれば、Hのような場を増やすことも可能だろう。

(注記) 本論文は「JST/RISTEX 都市における援助希求の多様性に対応する公私連携ケアモデルの研究開発 (研究代表者・島菌進)」による研究成果の一部である。