

■□ 研究者コメント I

生協と地域包括ケア ～ご近所の気配り・知り合い・支え合い

川口 啓子 (大阪健康福祉短期大学教授)



<はじめに>

生協と地域包括ケアについて、私は「ご近所どうしの気配り・知り合い・支え合い」というイメージで捉えながら、先ほどの報告を聞きました。みなさんも、「どのような」ことをするのか・できるのか、ということでは似たようなイメージを持ち、共感されたであろうと思います。

それでは、自分が所属する単協や地域では、「どのように」すればいいのでしょうか。その方法を考えると、それぞれの単協の歴史、組織率、地域資源、組合員・職員の意識や力量などの違いによって、さまざまな展開が予想されます。そこで、今回のコメントでは、生協が依拠すべき二つの共通項—組合員と職員に注目して考えてみました。

<組合員のつながり>

シンポジウムの報告では、組合員の暮らしに密着しつつ、組合員どうしのつながりにも言及されていました。組合員は、そもそもは目的意識的に協同する人たちであり、暮らしの当事者です。いま、高齢社会を背景に新たな協同が必要な時代を迎えつつあると思います。

今日、生協は「食」のみならず、赤ちゃんグッズからお葬式まで、暮らしをまるごと支える事業体になりました。その年月に伴い、組合員—とりわけ生協第一世代の方々が高齢化し、小さな「困りごと」に直

面しています。そのようなとき、「お互いに助け合えばいいね」「助かったね」という経験を、「生協さんに入ったら助かるよ」という実態にして地域に広げられればと思います。

組合員は（個配利用であっても）、「ほかにも組合員がいるから生協を利用できる」ことをわかっています。ご近所にも組合員がいて、班があるところでは、毎週、顔を合わせます。互いに似たようなコープ商品を買って、「うちは木綿豆腐だけど、お隣は硬めの絹ごしね」という大差ない暮らしを垣間見ながら、無意識の安心感・連帯感でつながっています。

ここが、民間営利企業の会員とは異なるところです。私もいくつかポイントカードを持っていますが、「いまならポイント2倍」と言われると、損得勘定で判断します。同じポイントカードを持っている他の会員と、なんらかの協同、つながりができるわけではありません。

<損得勘定を超えて>

一方、生協の組合員は、お金儲けになるわけでもないのに出資して積み立てもします。そこには「商売優先とは違う」と感じさせる生協への信頼が生まれ、つながりを育むのではないかと思います。それが転じて「生協には悪い人はいない」という性善説も成り立つのではないのでしょうか。こうした損得勘定を超えたつながりは、いまと

でも大切になっていますし、それが地域包括ケアの基盤になると思います。

さらに、組合員は地域住民の方々と暮らしの中で接点を持ち、生協に働く職員とも接点をもちます。そういうつながりを土台に生協の事業もあるわけですから、高齢社会になればなるほど、生協は地域から撤退はできない、地域に密着する、ということになるのだらうと思います。医療生協ともなれば、まさに暮らしの現場に踏み込んでの医療や介護ですから、なおさらです。

大企業の工場は生産を中止して地域から撤退することがありますが、暮らしに関わる生協は、いよいよ地域から撤退できないのです。その意味でも、「地域に組合員が暮らしている」ということにもっと注目したいと思います。

<職員の福祉マインド>

次に、職員に依拠して考えてみたいと思います。職員のふだんの接客に、福祉マインドを「チョイ足し」すれば、組合員の基本的人権を守る力になり、地域包括ケアの強力な推進力にもなっていくだろうということです。

先ほどの報告でも、すでに現場の職員が「困りごと」に直面していました。おそらく間違い注文や「これはちょっとどうなのかな…」と気になる言動にも遭遇しているのではないかと思います。

<高齢の組合員>

私事ながら、独居の叔母（87歳・軽度認知症）の冷蔵庫をのぞきますと、コープ商品であふれています。冷凍室には3年前のマグロの漬け丼が入っていました。2年前のも、1年前のも（笑）。「もったいない」と言うので、1年前のだけは残しましたが、いつどのように食べるか、少々不安です。そういう高齢の組合員は、それでも生協に頼みます。長年の習慣ですから。配達のお

兄さん（委託先の職員であっても）と話をするのも楽しみです。一生懸命に商品の説明をしてくれます。でも、便利な商品を勧めたつもりがかえって混乱を招いたり、結局、使えなかったり…。

<基本的人権の第一歩>

こういう時、職員の福祉マインドに、ほんの少し、高齢者の身体機能や介護についての知識があれば、より適切な言葉かけや対応が生まれるのではないのでしょうか。それは、介護予防になります。ひいては、組合員の基本的人権を守る行動の第一歩になるのです。

生協に対する安心や信頼の継続は、こんなところに根を張るのだと思います。ですから、高齢組合員は親しみを込めて「生協さん」と呼ぶのです。

<気づきの受け止め>

各単協にも、職員の小さな気づきを受けとめる体制があると思います。どのような体制をどのように築くか、そして、どのように地域に還元するか…は、各単協によって異なりますが、その継続を担保できる仕組みづくりが重要です。いくら良い気づきがあっても、組合員の暮らしや気持ちとかけ離れた対応だったり、受け止める仕組みが不十分だったり、助け合いの意義ばかりを主張され職員が「しんどいな」と感じるようでは、あとに続きません。そこに継続のための課題があると思います。

また、福祉事業部が受けとめる体制においても、受けとめた気づきを福祉事業部だけが知っているのでは宝の持ち腐れです。受けとめた気づきを多くの組合員や職員に形を変えて返していく—それが活用への第一歩になります。たとえば、店舗の手すりやスロープなどのハード面も、ちょっとした気づきでより適切な仕様に変えることができます。

そうして、「ご近所どうしの気配り・知り合い・支え合い」の土台も少しずつしっかりしてくるのだと思います。

＜知っておきたい介護保険＞

さて、介護というと介護保険を思い浮かべますが、介護保険だけが介護ではありません。それに、介護保険は簡単に使えないのです。私たちは、けがや病気のとき、保険証ひとつで近所の診療所や病院で受診することができますが、介護保険の場合は、近所の介護事業所に保険証を持っていても介護サービスを受けられるわけではありません。介護認定が必要だからです（認定を遡ることも可能）。

認定までには、医療機関、地域包括支援センター、役所、ケアマネジャー、訪問看護や介護事業所など、多くの人と入れ替わり立ち代わり相談しなければなりません。それぞれに、説明書、事業案内、申請書や契約書類が出てきます。いろいろと連絡を取り合いながら、ようやく認定審査を受け、介護認定をもらい、やっと介護サービスを受けられます。

このプロセスに、高齢者は（健常者でも）混乱します。ですから、こうしたプロセスを生協の職員や組合員が少し知っているだけでも、介護の相談にどのように応じればいいのか、生協はどのような地域連携をつくれればよいか、見えてきます。その上で、地域包括支援センターや介護事業所などを紹介するなら、組合員にとってこれほど心強いことはありません。電話をするときに、「〇〇生協さんから紹介されたんですけど」と言うだけで、話しやすくなるのです。

＜介護は暮らしの延長＞

介護は、病気や老いの結果として「お世話になる」と捉えがちですが、ぜひ、「暮らしの延長に介護がある」という捉え方をしてください。人間である以上、年をとら

ない人はいません。だからこそ、誰もが自分の問題として考えることができます。

そこで、組合員も職員も、「こんなことがありました」という事例をたくさん集めてください。「認知症って、どんなの？」とか「高齢になると、どうなるの？」ということを経験的な知識としてではなく、暮らしのなかでどんなふうに見え隠れするのかということを、職員で、組合員で、地域の人々で共有することが大切です。

そうして得た知識や経験が、自分の身体をいたわることにつながり、ご近所で互いにケアし合い……。それが老老介護であってもかまわないと思うのです。高齢者どうしが支え合い、助け合う姿がそこにあれば、若者や健常者にとっても安心できる社会の姿として映るのではないのでしょうか。若者たちの、ひとつキレたら相手を殺してしまうような衝動の抑止にもなるのではないかと思います。

＜信頼を確かに＞

組合員・職員が経験した「高齢者あるある」を集めれば、1冊の本になるでしょう。そうした事例を全国で共有したり、医療生協も購買生協も地元と一緒に、「ああ、こういうことがあるんだ」と知り合うだけでも、「じゃ、次はこうすればいいね」というような、その地域、その人ならではの、暮らしに密着した実践が出てくるのではないのでしょうか。

いずれにしても、高齢の組合員は無防備なほどの信頼を生協に寄せています。その信頼を決してフェイドアウトさせない—そう思いながら、実践報告を聴き、何より組合員・職員に依拠すべきであると再認識した次第です。