

# 地域高齢者の「情報不達」問題の解決に向けたボランティア活動

至誠学舎東京・地域福祉研究会

代表 阿 亜紀良

方法 (1) 「情報不達」を把握するための高齢者への聴き取り調査(事前調査)

(2) 地域ボランティアによる高齢者宅訪問(同行訪問、モニタリング)

結果 (1) 「情報不達」の諸形態(個人的要因、生活条件)、社会的背景が整理された。

(2) ボランティアによる高齢者訪問、モニタリング活動、活動の事前・事後の意見協議によって、「情報不達」問題を解決する具体的手がかりが獲得された。

## 1. 「情報不達」問題

地域高齢者の「情報不達」の実態をとらえるために、西東京市高齢者支援課の承諾を得た上で、2か所の地域包括支援センター(「新町包括」、「田無町包括」)より情報提供(在宅生活者、11ケース)の協力を得た。訪問による聴き取り調査(事前調査)から得られた「情報不達(介護サービス、生活サービス等の必要な情報が届かない)」に至る条件・状況には、次のような傾向が認められた。

(i) 視聴覚等に障害があり、言葉によるやり取りが不自由であること

(ii) 歩行に障害があり、外出行動に制限ないし困難があり、閉じこもりがちであること

(iii) 高齢単身者(未婚者、別居子無し又は疎遠)

(iv) 高齢者夫婦(どちらか又は双方が要介護状態、別居子との交流少ない)

(v) 最終的なセーフティネットとしての家族関係に強い葛藤があり、孤立・孤独を深めていること

(vi) 転居等で居住歴が短く近隣関係が希薄なこと(本人の居住歴が長くても、近隣者の転出入が多いことで、関係が希薄になっている場合もあった)

(vii) 自治会活動が停滞していること

(viii) 不特定の者に向けて発信される情報しか入ってこないこと・個人的に情報を提供してくれるような関係をもっていないこと

これらの傾向は相互に関連し合い、個々の「情報不達」の状況を形成していた。地域でのボランティア活動を促進することを考慮した場合、とくに留意すべき点はボランティア活動をする際の地域条件となる、上記の(vi)、(vii)、(viii)である。

聴き取りを進める中で、近隣、地域との「繋がり」が脆弱化していることが、高齢者の方々から何度も語られた。「親しい」と呼べるほどの関係を形成しているケースは少なく、「道で会った際に挨拶をする程度」がほとんどで、「家の中に入ったり、行ったり来たりしたり、相談事をする」といった関係はなく、相互に距離をおいた状態で地域生活を送っている。かつて存在した「互いに助け合う地域共同性」は解体し、地域でのボランティア活動は、この現状を十分に踏まえなければならない事が実感された。

また「情報不達」問題の解決については重要な手がかりが得られた。それは「情報は言葉として耳にしているだけではほとんど役に立たず、自分のものとして取り込むというステップを踏むことで有効化する」ということであった。そして、「自分のものとして取り込む」というステップまで進むには、そこに「個人的な繋がり」が果たす役割があった。「情報を自分のものとして取り込むことを促す個人的な繋がりをもつ最終伝達者の存在が情報不達の問題解決の鍵を握る」ということが、明らかになった。

## 2. 地域ボランティアの募集とカップリング

「情報不達」問題の解決に向けたボランティア活動をするために、ボランティアの募集を行った。募集方法は、地域包括支援センター（西東京市内の2か所）及び高齢福祉施設（西東京市内の2施設）を通じたボランティア募集説明会の開催、また、「情報不達」問題とその解決をめざす活動を伝える「地域住民交流イベント」の開催（西東京市後援）とボランティア募集、3つの大学（国際医療福祉大学、武蔵野大学、文京学院大学）への募集である。

『「情報不達」問題の解決に向けた活動』の趣旨を了解し、ボランティア登録をした者は16名、うち今回の高齢者訪問活動の参加者は12名となった。ボランティア登録者の半数以上は何らかのボランティア活動の経験があった。「高齢施設・医療施設での傾聴」、「独居高齢者の見守り」、「ミニデイサービス・スタッフ」、「デイサービスでの歌と伴奏」、「片付けサービス（モノの整理に伴う心の相談サービス）」、「いのちの電話相談」等、様々なボランティア経験があった。

ボランティア登録に至った方は、友人と連れ立って説明会に参加した方が多かった。未知の経験領域に入る場合には、単独行動よりも、信頼する友人・知人と一緒の方が行動しやすいということが観察できた。また一人で説明会に参加して、ボランティア登録した方は、それまでのボランティア経験が豊かな方々だった。

地域高齢者に対する事前調査からは、先にふれたように「不特定に提供される情報は届きにくく、個人に向けて提供される情報は届きやすい」ということが把握された。「情報不達」の状況にあると考えられる地域高齢者に対しては、可能な限り信頼のおける個人的な関係の下で情報を提供する必要があることが明らかになった。

そのため、高齢者の「誰」とボランティアの「誰」が個人的な繋がりを形成しやすいか、また実際に訪問活動をするかについてのカップリング(繋がりやすい組み合わせをつくる)の検討作業を行った。かつてのように、同じ地域に住んでいることが、それだけで繋がる条件であるという状況ではなくなっており、あらためて繋がりを形成するための条件を探っていく必要があった。

カップリングを検討する際に考慮されたのは、「性別・年齢」、「職業歴・居住歴」、「趣味活動等の関心事項」、「価値志向・生活スタイル」等である。

事前の調査訪問を終えた後、地域ボランティアによる情報提供のための訪問を申し入れた際、その訪問を断ってきた事例が1件あった。その訪問先対象者は高齢夫婦であったが、「私たちには、居住地は離れているけれども、友人・知人が多くあり、情報収集に困ってはいない。近くに住んでいる方であっても、自分たちと考え方が同じでなく、話が合わないかもしれない。近隣の方と無理に関係をつくって、負担感を持ちたくない。」というのが断りの理由だった。

「地域の共同性(同じ地域に住む者が同じ関心を持ち、同じように行動する)」が解体していることを意識せざるを得ないということ、訪問先の高齢者と、そこに「情報不達」解消のために訪問する地域ボランティアの組み合わせは、慎重に行っていかなければならないということを実感させられた事例であった。

### 3. 地域ボランティア訪問の方法

カップリングの後、ボランティアが訪問して、高齢者との「繋がり」を形成する活動を開始したが、そこにはいくつかの課題があった。

まず、「情報不達」問題と「その問題解消のための活動」について、訪問先の高齢者に理解してもらう必要があったが、できるだけわかりやすい説明をしなければならなかった。

「情報不達」、「情報不達の解決」についての理解を得た後でも、それがボランティアの訪問とどのように結び付くのかについて理解してもらう際にも、できるだけわかりやすい説明をしなければならなかった。さらにまた、当該高齢者の方が必要としている情報がどのようなものであるかを把握する必要があったが、それは一定の時間を必要とするものだった。個々の高齢者のそれぞれの事情をふまえて、ボランティアが個別の対応をしていく必要があった。

ボランティアが高齢者宅を訪問する意図をわかりやすく伝えることがまず必要であり、「情報不達」問題の解消のための活動について説明したうえで、一定の期間の中で関係を形成しながら、当該高齢者の情報ニーズを把握していくことが課題となった。

上記のボランティア訪問の方法的な課題について、ボランティアの方々の意見をもとに検討を重ねたが、とくに意見として強くあったのは、「情報不達」の問題認識を共有するだけの目的で訪問するのでは意味が曖昧になる。ボランティアが訪問する際には、「情報不達」の問題を解決しようとする姿勢をもっと鮮明に示すことはできないかといったことだった。そして訪問対象となる高齢者とボランティアの方々との「繋がり」を形成していくことについても、より分かりやすい、具体的な方法が求められた。

以上のような、ボランティア・ミーティングの中で、高齢者の方々にボランティアとの「関係づくり」を了解してもらうための道具として、また「情報不達」を解決する意図を了解してもらう道具として、「ゆっくり通信箱」が発案された。

#### 4. 「ゆっくり通信箱」

訪問対象となる高齢者と訪問する側のボランティアの双方を繋ぐものとして、わかりやすい形にしたものが「ゆっくり通信箱」である。ボランティアは、高齢者宅を訪れる際に、「ゆっくり通信箱を置かせてもらう」という趣旨で訪問し、実物の「ゆっくり通信箱」を前に活動内容を説明する。その後、「ゆっくり通信箱」を活用して、「はがき」、「手紙」でやりとりしながら、「地域での個人的な繋がり」を形成していくことになる。

「ゆっくり通信箱」には、次のようなものを入れた。

・「説明書（ゆっくり通信箱の趣旨、使い方案内）」、「通信ノート」、「はがき」、「往復はがき」、「切手添付の封筒」、「便箋」、「宛名ラベル（研究会宛て、ボランティア宛て）」、「ボールペン」、「西東京市民マップ・おでかけ図鑑（市発行）」。箱は「ドキュメント・ボックス(A4サイズ)」を用いた。

「ゆっくり通信箱」の趣旨は次のようなことである。「ゆっくり通信箱は、『家庭の置き薬箱』のような、いつでもすぐに使える『はがき・手紙の通信箱』であり、高齢者とボランティアを繋ぐ道具である。グローバル化した情報通信の時代、情報は速さが命である現代において、その真逆をいくような『スローな通信手段であるはがき、手紙』を用いて、高齢者とボランティアの方々に、負担感のないやりとりをしてもらう道具である。速くて広く浅い不特定者を対象にした情報提供ではなく、個人的で限定された情報提供をすることによって、相互理解と信頼関係の基礎を形成し、必要な情報が届かないという問題状況の解消をはかる。」

## 5. 地域情報の活性化

地域高齢者の「情報不達」問題の解決に向けたボランティア活動は、「ゆっくり通信箱」の活動として継続されている。現在は地域の単身高齢者の「情報不達」の問題の解決に向けて、地域包括支援センターとの連携をはかりつつ、その支援的活動の形を明確化する方向を模索している。

また、ボランティアの方々が地域の高齢者の方々と実際にやりとりする際、一定のスキル・知識が必要であり、ボランティア間でスキル・知識を共有することを目的とした勉強会が企画、開催されている。通信のやりとりは、高齢者、ボランティアの方々の個々の事情に合わせているが、それぞれの経験を持ち寄って、基本的なマニュアルを作成することも課題としてあがっている。

ボランティア勉強会では「地域」、「ボランティア活動」をテーマにした講義等が企画されている。（「第1回；西東京市とボランティア活動」、「第2回ボランティア活動の輪を広げるために」 講師；武蔵野大学 熊田博喜教授）

勉強会では「自分たちの地域について、あまり知らない」ということがあらためて認識され、新たに獲得された「知」が興味関心を刺激し、活動の力になっている。地域の高齢者の「情報不達」の問題を解消することを目的として始まったボランティア活動は前進しており、地域生活に関する情報を意識的に求めて獲得していくことは、高齢者に限らず、ボランティアの方々自身を含めたすべての地域生活者にとって大切だということが活動の基礎認識になってきている。

至誠学舎東京・地域福祉研究会は、「ゆっくり通信箱」の活動とともに、地域情報をより豊かに収集し、また地域情報を発信していくために、ボランティアの方々を中心にして、地域の勉強会（まちゼミ）の活動を計画的に進めることにしている。

(付属資料)

「ゆっくり通信箱」

