

## じぶんできめる応援団 第3回

### 地域で暮らす人たちと長く関わっていく仕事です



竹内靖男さん／あおば福祉タクシー

田所愛莉さん／NPO 法人知多地域権利擁護支援センター

福祉や介護というと、食事や排せつ、入浴のお手伝いをする仕事をイメージされる方が多いのではないのでしょうか。加えて、高齢者や障害のある方にとって生活のしづらさを感じるのが「移動」です。体が思うように動かなかったり、自分で車を運転できなかつたりする人たちにとって、通院や買い物、引っ越しをどうするかは悩みの種でもあります。

今回は大府市の「あおば福祉タクシー」の竹内靖武さんと、知多地域利権擁護支援センターの田所愛莉さんにお話をうかがいました。

#### 知らなかった地域の姿を目の当たりに

竹内：この仕事を始める前は、父から受け継いだ自動車部品の金型製造の工場を経営していました。けれどリーマンショックの際に仕事がなくなってしまったことをきっかけに会社をたたきました。

まだ50代でしたから、次はどんな仕事をしようと考えた時に偶然、介護タクシーを見たんです。車の運転は好きでしたし、自分の母親が施設に入っていたことも、興味を持つきっかけになったのかもしれませんが。

調べてみると「介護タクシー協会」という団体があり、話を聞きに行きました。当時、すでに半田市だけで10社の介護タクシー事業者がありました。小さな町にたくさんの会社があるなんて、競争が厳しいのかと思ったら決してそんなことはない。「まだまだ仕事はたくさんあります。」と言われたことが印象に残っています。

私の地元の大府市は「国立長寿医療研究センター」をはじめ病院も多いですし、介護タクシーを必要とされている高齢者の方も多いと考えると、ヘルパーの資格を取り事業をスター

トさせました。

—製造業から全く違う業界への転身で、戸惑うことも多かったのではないですか。

竹内：以前は工場で黙々と作業をしていたので、いろんな人と会ったり、病院にお客様をお送りしてストレッチャーを押していると人に見られたり…知り合いに会って「こんな仕事始めたの」と言われたり。人目につく仕事が初めてで、最初は緊張しました。(笑)

けれど何より驚いたのは、人のプライバシーを見てしまう仕事だということ。お客様をお迎えに行くと、ベットから落ちたまま戻れなくて床の上で寝ていたり、トイレまでたどり着けなくて垂れ流しになってしまっていたり…。外から見たら普通の家なのに、こんな風に暮らしている方がいるのだと驚きました。

田所：私は知多地域権利擁護支援センターに入社して3年目になります。

中学生のころからソフトボールをやっていて、日本福祉大学に入学したのもソフトが続けたくて、スポーツ推薦がもらえたから。すごく福祉に興味があったわけではありませんでした。(笑)

ゼミでは精神障害について学びました。先生が「精神障害の人は怖いと思われるけれど、そんなことはない。」と話されるのを、私は「そうかなあ？ニュースになるような事件もたくさん起こっているのに。」と聞いていました。それで、相変わらずソフトボールばかりやっていたのですが、4年生になって周りの友達も就職が決まりだして、私もそろそろ考えなくちゃと思っていた時に、ゼミの先生から権利擁護支援センターが求人していると聞いて見学に来ました。

職員の板野さんに同行させてもらったのですが、先ほどの竹内さんのお話のように大変な状態で暮らしている方を目の当たりにして衝撃を受けました。センターが関わっている人たちは、地域で暮らしているのに「地域から外れてしまった」人たちが多いと感じます。私が普段当たり前に暮らしている場には来られなかったんだ、だから私はこういう人たちに会ったことがなかったんだ。自分の見ていた世界は狭かったと思いました。そこで地域での生活を支援する仕事は面白そうだと感じて、就職しました。



## 一人一人に合わせて「移動」を支える

—権利擁護支援センターからおおば福祉タクシーさんへは、どんなお仕事をお願いされているのですか。

田所：利用者さんの通院時の送り迎えですとか、病院から退院するときとか、入所している施設からの引っ越しとかいろいろですね。

竹内：車いすを使われていたり、寝たきりの状態でストレッチャーで移動しなければならぬ方もいらっしゃいますから、普通の車やタクシーでは移動が難しいこともありますよね。

田所：施設の退所時には竹内さんにテレビを一緒に積んで家まで行っていただいたり…。タンスとかポータブルトイレを運んでいただいたこともありました。引越し屋さんのように。  
(笑)

入院するときは救急車に乗れたけれど、退院する時には迎えに来る家族がいないという方もいらっしゃいます。施設からもさまざまな理由で「送迎はできない。」と言われてしまうことも多いのです。そんなときに、福祉タクシーを利用することが多いです。中でも竹内さんは利用される方に合わせた対応をしていただけるのが本当にありがたいです。

竹内：もともと私は人と話すのが好きですから。苦にならないですよ。

田所：関わっている方の中には、病気や生活状況の厳しさから精神的に不安定になっている方もいらっしゃいます。先ほどのお話にもあったような、家の中がすごい状態になってしまっている方も…。竹内さんはすごく感情的になってしまっている方でもきちんとお話を聞いていただけるし、嫌な顔ひとつせず引き受けていただけるんです。

竹内：センターさんが事前に利用者さんの状態を教えてくれるから、私も心づもりをして自宅にうかがうことができるんですよ。誰にだって不機嫌になるときはありますし、話しかけられたくない時だってあるでしょう。そういう時は私もあえて少し距離をとって接することもありますね。

### 長く付き合うからこそできること

竹内：だけど、権利擁護支援センターの皆さんのほうがずっと大変でしょう。夜遅くまで働いたり、お昼ご飯も食べられないほど忙しい時もあるようですし。

田所：一年目は大変でしたね。いつもすごく怒っていて、私にもすごくきつい言葉で話される利用者さんがいらっしゃいました。でも私、そこはソフトで鍛えられたのか、いろいろ言われても「**負けんぞ**」って思うタイプ。(笑) 一生懸命にこれはこうだから、あなたの意見はわかるけどそれは無理だよ、って伝え続けていたら、少しずつご本人も柔らかくなっていきました。会ったときに「久しぶりだね。」なんて優しく言ってもらえるようになって、こうして心を開いてくださるようにもなるんだ、って思いました。

竹内：高齢者の方だと「こんな若造に言われたくない。」って思われていることもあるかもしれないですよ。

田所：3年目になって、新人の時よりも知識もできることも増えて、任せてもらえる仕事も増えました。けれど、1年目の頃みたいにその人だけのことをじっくり考えて、どんな支援が必要だろうってとことん検討する時間が取れなくなっているとも感じています。もっとゆっくりお話を聞いたほうがいいと思っても、なかなか電話も取れなかったり。時間配分がうまくいっていないなと感じることが、今、きついなと感じることですね。

以前はセンターで受任している方は 300 名くらいと聞いていたのですが、どんどん増え

て今では知多半島の4市5町で550名ほどとなっています。センター全体としても、職員の数に限られている中で、たくさんの方をどう支えていくかが課題だと思います。

—大変ことが多い中でも、お二人は今の仕事の力は何だと考えておられますか。

竹内：色々な人と出会えるのが楽しいですね。お客様でも、センターさんのような支援のお仕事の方でも。「来てくれて助かった。」と言われるとうれしいですね。

田所：一人の方の人生に長く関われることでしょうか。センターが関わっている方には10代の方も80代の方もいらっしゃいますが、後見の仕事はその方がお亡くなりになるまで続くので、その方の変化を長い目で見られるというのは他の福祉の仕事と違う点だと思います。

私たちは後見人だけれど「あれはダメ、これもダメ」生活を管理することはできるだけしません。ご本人の思うままにお金を使っていたらガス代が払えなくなってしまった、という事態にも「どうしたらいいだろう。」と一緒に考えます。その方の生活を長く見ているからこそ、その人らしい選択を応援できるし、一生付き合っていくからこそ思い通りにならない事態にも粘り強く対応していけるのだと思います。