

## ボランティアの力で住み慣れた地域に暮らし続けられる

### ～クロウズ・ネスト・センターを訪ねて～

- 訪問日 2016年10月26日(水)
- 説明者 Denise Wardさん(事務局長)・Junko Przeloznyさん(コーディネーター)
- 視察先 Crows Nest Centre
- 担当 石元、大嶋、寺木、増淵  
(クロウズ・ネスト・センター)

#### 1 視察の目的

日本では超高齢社会の進行により、仕事と介護の両立に悩む人々が増加している。介護の社会化を掲げて誕生した介護保険制度や様々な福祉制度も社会保障費が増大するにつれ、持続可能な制度へと転換が余儀なくされてきている。それに伴い、地域の助け合い活動やボランティアによるインフォーマルサービスへの期待が高まる状況がある。

今回のオーストラリア視察では、ボランティアの協力により地域の福祉課題を抱える人々に様々なサービスを提供するノースシドニー市(カウンシル)のコミュニティセンターを訪ね、今後、地域の助け合い活動やボランティアを活性化する方法を探ることを目的とした。

#### 2 クロウズ・ネスト・センターの概要

クロウズ・ネスト・センターは1987年にノースシドニー市に開設されたコミュニティセンターである。「ノースシドニー・コミュニティ・サービス」という非営利組織が市より年間1ドルで借り受け、その管理運営を任されている。建物管理からサービスの企画・実施までを非営利組織で担い、その経費は連邦政府・州政府からの補助金ほか、サービス料、施設貸出料、寄付金等で運営されている。



#### 3 クロウズ・ネスト・センターのサービス

センターでは、高齢者や障害者、移民、子どもやその家族、移民、ホームレスなど、低所得や福祉的課題を抱える地域住民に対して多様なサービスが提供されている。誰もが社会的に孤立するこ



となく、地域で快適に暮らし続けられることを目指している。施設管理やボランティアのコーディネート業務をセンター職員が担い、サービス提供を無報酬のボランティアが行っている。

##### (1) 在宅ケアサービス

地域で暮らす高齢者や障害者は、何か困ったことが出てきても、ちょっとした手助けや家事援助があれば、住み慣れた家で暮らし続けることができる。その手助けや家事援助を提供しているのが在宅ケアサービスである。そのサービスは内容ごとに細かく分かれており、食事宅配サービスやリネンサービス(ベッドメイキング)ほか、買物サービス、外出支援サービス、住宅修繕サービス、家庭訪問(話し相手)、相談サービスなどがあり、サービスごとのチラシで利用を呼びかけている。

今回の視察では、特に食事宅配サービスの出発の様子を見学するとともに、リネンサービスのコーディネートの状況を詳しく説明してもらった。

##### ■ 食事宅配サービス

視察当日の食事メニューは、鮭パスタとスープ、デザート。冷凍品で配食されるが、温めてもらうこともできる。以前はセンターで調理していたが、現在は安全基準が厳しくなり専門業者で調理されている。料金は、メイン・スープ・デザートで1食8.5豪ドル。別料金でサラダやサンドイッチ、朝食セットを頼むこともできる。ボランティアが2人1組で、自家用車に3～6件分を保冷バックに詰めて配達している。

■リネンサービス

リネンサービスはシーツやバスタオルを配達・交換するサービスである。サービス提供は原則2週間に1回であるが、寝たきりの者は週1回にできる。利用料はシーツ・枕カバー・バスタオル各2枚で年金受給者7豪ドル、他は10豪ドルである。

サービス利用者は約150名。コーディネーターは登録者約40名から活動日のボランティアを調整する。ボランティアは2人1組で1日8～10件のベッドメイキングを行う。かなりの重労働であるためボランティアが見つからないこともあるが、その場合は職員が補う。シーツ等の洗濯は専門業者に依頼しているが、自宅の物を使う場合には自宅で洗濯してもらう。自家用車を提供するボランティアには1日8豪ドルの燃料費が支払われるが、大半は寄付され、シーツ等の購入費となっている。



(2)センターで提供されるサービス

センターでは研修室やホールを利用して、高齢者のための健康講座としてヨガや太極拳などの教室を開催している。編み物やゲーム、音楽、コンピューターなどのクラブ活動も盛んでその活動を支援している。また、食堂を利用して平日のランチ時にはコミュニティレストランが開かれ、地域住民の交流が深められる。厨房を利用して料理教室が開催されることもある。

海外から移り住んできた多民族の人々のためには、英語レッスンや子どもの宿題支援教室などが開催されていて、多くの日本人も助けられてきた。また、ホームレスや低所得の方々のためには食事やシャワーが無料で提供されている。

(3)外出企画や特別イベントの開催

地域住民が交流を深めたり、ハレの日を楽しんだりできるように、センターでは外出企画や特別イベントの週間などが設けられている。外出企画としてはバス旅行や映画鑑賞会、観劇会などが実

施され、センター所有のマイクロバスで移動支援もされる。センターまで来られない人々には個別の送迎も行われる。地域の特別イベントとして高齢者週間、子ども週間、アボリジニー週間などが設けられ、各週間にはテーマに合わせた様々な催し物が開催されている。



4地域で活躍するボランティア

クロウズ・ネスト・センターには約200名のボランティア登録者があり、センターからの依頼に応じて活動をしている。その内訳は女性8割、男性2割で、年齢層は退職後の60歳～65歳が多い状況である。高校生や大学生などの仕事が休みの日に活動するフルタイム職の者もいる。

参加する動機は、退職後の生きがい探しで参加し始めた者から、親が他地域で助けられているのにお返しをしたいという者、地域や社会の事を学びたいという学生など様々である。センターで紹介されたピーターというボランティアは、社会や他者に役立つ自分の活動に誇りを持ち、それが自分の健康づくりにも役だっていると語っていた。

5ボランティア調整の仕組み

センターでは各種サービスごとにボランティアコーディネーターが設置され、調整を行っている。在宅ケアサービスのボランティアは2名1組で活動することになっており、そのうち1名が自家用車を運転して活動にあたる。2名で行う理由は活動時のリスク回避にあるが、利用者とボランティアの間に無用な誤解が生じるのを防ぐ目的もある。

ボランティアでサービス提供に取り組む意義を、センターではボランティアと利用者の交流にあると説明している。ボランティアは利用者との会話で共通のものを見出し、関係性を築いていく。そこから生まれる心の交流が利用者を孤独や閉じこもりから救うと考えられている。ボランティアもその交流から活動の意義ややり甲斐を感じている。

ボランティアには活動後に報告が求められ、利用者支援に役立てられる。コーディネーターはボランティアが健康で生きがいをもって活動できるような支援も進める。ボランティアには常に感謝の気持ちを持って接し、一方的指示はしない。課題が生じた場合には相談に応じ必要な調整を行う。



### 6 センターが抱える課題

近年、オーストラリアでは在宅ケア制度の大改革が行われるとともに、市町村合併の推進が進められている。それに伴い、公的補助金が他の広域の大きな組織に流れて打ち切られたり、サービス提供範囲の拡大を求められたりして、様々な経営上の課題に直面している。このような変化にどう合わせて、今後の方針や戦略をどう決めていくかの判断が難しいようである。

### 7 茨城の助け合い活動を性化するには

今後の超高齢社会を支えるために、各地で地域包括ケアシステムの構築が進められ、地域住民の助け合い活動の推進が図られている。今回の視察先ではボランティアによる各種サービスが実現されていた。その成功の要因として「ボランティアの活動拠点が公的に提供されている」「活動財源が公的補助金や寄付金等で確保できている」「各種サービスごとにコーディネーターが配置され、ボランティアの活動支援が十分になされている」ことなどが考えられる。

県内での活性化を図ろうとするならば、公民館や空き教室の貸し出しや空き家の活用等で活動拠点の確保を容易にするとともに、財源確保については住民の助け合い活動への公的補助や寄付文化醸成の支援を検討していく必要がある。また、ボランティアの価値や意義を理解し、ボランティアの気持ちに寄り添い、バックアップできる人材（コーディネーター）を育成する必要があると考える。

### 8 研修を終えて

今回の研修でオーストラリア事情を学んで特に印象に残ったのは、オーストラリアが「移民や留学生を積極的に受け入れる多民族社会であること」「子どもの時から自立性を尊重した教育がなされていること」「残業が殆どない社会で、日本ほど完璧を求め過ぎず、ある程度で良しとするような割り切りの文化があること」などであった。

この状況はセンターで視察した各種サービスやボランティアの状況にも反映されているように思われる。家族や親族が近隣にいない人々は民族を超えて地域で助け合う文化を生み出す必要があり、多様性を受け入れる懐の深さを感じた。また、自立性を重視する教育がボランティアや寄付への意欲、福祉サービスを自分で選択・利用できる力を育成しているように思われる。割り切りの文化は、2人1組のボランティアや細かく分かれた活動メニューなど無理のない仕組みを作り出していると感じた。これらの考え方を取り入れ、今後の地域活動の発展に貢献していきたいと思った。



東日本大震災の津波を忘れないための折鶴による作品づくり

最後に、最近の介護離職や孤立死、孤独死などが社会問題化している我が国の状況を考えると、介護や高齢者支援を家族だけの責任と考えず、介護サービスを利用しながら、地域みんなで協力して支えようという発想の転換が重要である。

ただ、こんなに活動しているセンターでもボランティア不足や公的補助金打ち切りでの財源不足に悩んでいることは印象的であった。我が国でも持続可能な社会保障制度のために地域活動やボランティアへの期待が高まっているが、ボランティアや財源基盤が脆弱な非営利組織の活動には限界がありそうである。地域の助け合い活動では今後どの領域を支え、それをどう公的に支援していくかをよく検討して進める必要があるように思う。

写真は<http://www.crownsnestcentre.org.au/>を一部活用