

したいという願望をもっている。それを学生時代のボランティア体験の楽しい思い出が支えている人もいた。強い期待を抱えている一方で、もっと気軽に参加している側面を「⑦介護の息抜き」にみることができる。妻がうつを抱えていて少しずつよくなってきたので、少し外へでる時間をつくるために参加した人、父親の介護のために早期退職したが、介護が軌道に乗ってきたために、気分転換に参加した人もいる。そこには《条件》にみられるように、1回2時間程度の短時間の参加しやすさが、応募を後押ししている。一方、健康状態が思わしくない人にとっても、短時間の参加であれば、無理なくできる範囲になっている。

(2) エンパワーメントを可能にする三要素

なぜ「自分のためになる活動」なのであろうか。そこには【緊張した時間、生活リズムの回復】【待っていてくれる相手・配達先の利用者】【仲間とのつながり、地域の居場所・組織】という3つのカテゴリーが存在した。これらが、エンパワーメントを可能にする三要素である。

1) 生活リズムの回復

「定年して何もやることがない状況の中で、きょうはこういう予定があるというのが週に何日かあると、それだけで自分の生活がちょっと緊張感のある生活に変わる」「週2回なんだけど、ここに来ることが一つの生活のリズムになっている」「やっぱり精神的なリズムは非常にできるのでね」とく予定が生活リズムを回復させる>では、週に定期的に活動という「予定」が入ることが、生活のリズムを回復されていることが語られている。

さらに、予定がただだけでなく、その時間が、どのような質の時間なのか、「楽しみに思える」時間なのか、「生活のハリ」や「やりがい」に貢献できるかどうかを左右する。

「一生懸命運転もしなきゃいけないし、届け先を間違っちゃいけないし、1時間半真っ白で、終わった後、非常に爽快なんですよ。体を動かしたただけではなくて、やっぱり気持ちもいいんです」「きょうは絶対にやるんだというものがあることが必要なんです。何を割いてもこれはやるんだと、私の場合はね。それにはちょうどいい」と、自分にとって充実感のあるよい時間を過ごしていることが伝わる。

なぜ、充実感のあるよい時間なのか。そこには配達先で待っている「相手」がいるからである。

2) 配達での利用者との交流

【配達での利用者との交流】では、《喜ばれる工夫》と《返される喜び》というサブカテゴリーから構成される。ここでは、配達者は配達先の相手に対して《喜ばれる工夫》をし、相手の言葉や態度から《喜び》を得るという授受関係がなりたっている。お互いのやり取りを通して、その時間は、配達者にとって、やりがいのある「大切な」「気持ちのよい」時間となる。

《喜ばれる工夫》では、<定刻配達の努力><言葉がけ重視><安心感を届ける><頼まれごと対応>があげられる。

<定刻配達の努力>では、「たまたま玄関のかぎが開いていないと、歩いてくるまでえらい時間かかって」「耳の遠い人だったら、なかなかピンポンなんか押してもすぐ出てこない場合もあるしね、中には、ぐあいが悪くて、なかなか起き上がれない人もいたわけす

よね。あるいはテーブルセットして、中まで入って行ってセットする場合がありますよね」というように具合の悪い高齢者に届けるには、何かと時間がかかる様子が示されている。その一方で「やっぱり、待ってくださっているんですよ。もう、ほとんどの方が、もうピンポンと鳴らしたら、ぱっと、こう」「やっぱり決まった時間に来るという認識があるんですよ。ちょっとおくれたり何かすると、非常に不安になるんですよ」と、利用者は定刻に届けられることを心待ちにしている。1時間半の時間内に届けられることが配達約の約束事になっており、待っている利用者の顔も浮かぶので、交通違反ぎりぎりのスピードをだすなど、配達ボランティアは、多少の無理をしても時間内に、しかも定時に届ける努力をする。

<言葉がけ重視>では、「外部の人と話すのが我々だけという人が結構多いんですよ。だから持っていくと、もう話したくてしょうがないという感じよね」というように配達ボランティアは、「話をしたがっている高齢者」の様子を理解している。さらに、家族がいても疎外感を抱えている高齢者の心情を読み取り「一瞬でもにこやかな話ができれば」「何かお話があればして、少し気分を和らげたい」「相手が少しでも安心できるような会話というのは、ある程度必要じゃないですか。すっとちょっとでもね。それは大きいですよ」と、気分を和らげる配慮として限られた時間の中での会話を大切にしている。

<安心感を届ける>では、「テーブルセットのところなんかは家の中へ黙って入って行ってテーブルの上にお弁当を置くわけですから、それなりの信頼はしているわけですからね、こちらもそれなりの対応でいかなないと失礼にな

りますよね。恐怖感なんか与えないように」と、打ち解けてもらえるように、相手の状況を読みながら対応し、お弁当と共に安心感を届けようとしている。

「配達以外のことをしない、お願いごとでも聞いてはいけない」というのが組織のルールであるが、ビンの蓋開けや洗濯物の片付けなど、短時間でできる<⑮頼まれごと>に応じているのが、実際である。なにかと不自由な利用者は、「頼みごと」を聞いてもらえる相手として配達者の訪問を待っている場合も少なくない。「自分が逆の立場になったらということを考えるんですよ。それは、非常に助かるんじゃないか」と、お弁当を手渡す際に、新聞や回覧板も併せて渡す、という心遣いをしてる人もいる。

これらの<喜ばれる工夫>は、決して一方通行の行為ではない。そこには相手から<返される喜び>がある。「おいしかったです、ありがとうございますとか、きょうは寒いのに大変ですねとか、そういう感じで、非常に温かい言葉をかけていただいています」「『ほんといつも元気だね。ほっとするよ。あんたの顔見ると』なんて言われるとね、これはやりがいがあると思いますよね」と暖かい<感謝の言葉>をかけられる。また、「瓶詰めを、びゅっとあけてやったらね、ほんとどうもありがとう、助かったわなんて、にこっなんて笑って。やっぱりそういうのは気持ちいいですね。今まで、笑顔も見せなかった人がね、やっぱりこういう仕事の一つのあれ(喜び)かなと思ってね」と、喜ぶ利用者の姿を見て嬉しさとやりがいを実感している(<喜ぶ姿を見る喜び>)。

このようなやりとりから、「打ち解けて信用してくれるというんですかね。

私の顔で、要するに、一安心するみたいだね」と語るように利用者と信頼関係を構築し、〈⑩馴染みの関係〉を築いている。「あのおばあさんの顔見られるかな」と配達者自身が馴染みの利用者に会えることを楽しみにしている。このようなく馴染みの関係〉が築かれているので、「ある日突然とらなくなっちゃう人いるじゃないですか。入院しちゃったとか、老人ホーム入っちゃったとか、中には亡くなったなんて聞くとね、これはやっぱり寂しいですもんね」と突然の利用中止に寂しさを覚え、中止になってもその理由を伝えてほしいと願っている。

3) 〈地域の居場所〉

〈配達での利用者との交流〉で、やりがいを感じることができることは、活動の魅力であるが、男性の配達ボランティアが心から望んでいたのは、〈地域の居場所〉を得ることである。「会社をやめてしまうサラリーマンというのは哀れなもので、やっぱり居場所がないんですよね」「会社の友達はもう定年したら終わって、次の新たな世界をちゃんとつくっていけるような場であつたらいいなと思います」と、「居場所」の必要性を語っている。

この「居場所」とは、「人とのつきあい」であり、定年退職後の男性が求めていたのは、新しい世界の仲間であった。「年とってきたら、やっぱりそういう仲間というか、そういう人たちとたくさんつき合いたいと思ひましてね」「もっと突っ込んでおつき合いできるような場になればいいと思いますね。それが一番の目的ですから」「いい仲間」に恵まれた。何人か同じ曜日に配達している人とは非常に親しい仲間になりましたから、そういうのも一つの財産ですよ、利用者ばかりじゃなくてね」

と、仲間と出会うことが真の目的であったことが、語られている。活動の仲間とのつきあいは、活動前のおしゃべりにとどまらず、グループで食事に行ったりとプライベートにも発展している。「今は年に何遍か食事したり。グループで、ですよ。会社と違うのは、女性の方もいますから、そういうところが違いますよね。会社なら職場の人間は女性が割りと少なかったですし」と大学時代のサークル活動のような楽しさが伝わってくる。

さらに、「公社の事業に協力をさせていただいているわけですが、それは一つの手段ですからね、住民にとっては。住民同士で交流したいわけですから」と、公社の配達ボランティアの活動自体を「住民同士が交流する機会の提供である」とさえ捉えている。

このようなく地域の居場所〉は、単に与えられたものではなく、参加者自身が組織や仲間に関わりかけ、〈人の輪を深める工夫〉をして創り出してきたものである。この組織では、「お仲釜ランナー」という名前でボランティアの自主組織が設置されている。組織として、3カ月に1回程度のハイキングなどのレクリエーションや、年2回程度の暑気払いや新年会といった飲み会を企画し、昨年からはメンバーの作品展も行い、日ごろの趣味活動の成果を展示する機会を設けている。そして何と云っても大きかったのは「ボランティア室」の確保である。配達の前に、ここでおしゃべりの花を咲かせることができるようになった。

このような活動を企画し「旗振り役」になるのが、「運営委員」といわれる「役員」である。組織の規約の上では、「運営委員」は、月に1回開かれる「運営委員会」に参加し、組織の職員と共に、

活動の運営方法や現在の課題について話し合う役割を担っている。この「運営委員」が、最も力を入れているの「自主的に楽しく活動できるように運営できないかな」と思っているいろいろ考えてきました」という「会員の交流」であり、前述したような企画をたてている。また、「運営委員」になることで、一個人として参加している立場から、組織全体をみる立場にかわり、責任感が増す。先日の「東北大震災」の停電対応として配達が二人体制になった際には、「今までだったらおれの日だけでいいやという気だったのを、割かし毎日電話したりしていますよ。「きょうはどう」とか、「ヘルプいらない」とかね」と活動全体を心配し支援している様子が見える。

もう一つ、定年退職された男性が願っているのは「これまで仕事等で培ってきた能力を活動に活かしたい」という＜能力発揮の場の探索＞である。逆にみれば、その道のプロの集まりともいえる。民間企業での経験を生かし、実際に、第三セクターである公社にシステムの改革を促してきた。事故統計をとるよう促した海外の建築法規のプロ、議題に沿った会議運営を進言した元営業マン、ISOの9001の品質管理を担当していたボランティアは、「活動の中で、常にサービスの品質を上げるような組織づくり」がこの組織でもできないかを検討している。配達のプロからは、「公社と組織の夢を共有し、そこに貢献したい」という願いが込められている。「こういうふうになりたいんだ」という設計図だけは、ゆうあいさんとかが持っていて何か絵みたいなものがあると、僕らも、それに貢献できる、ああ、よかったなというように喜び合える。金銭面だけだと、配達して損す

ることだってありますからね。やる人は本当に少ない」。夢を共有することで、やりがい感が上がる、というアイデアを出している。このような夢の共有に象徴されるように、調理と配達、ボランティアと職員、組織とのコミュニケーションは十分に取られていない。夢の共有をはじめ、組織の一体感を構築することは、組織全体の課題であるといえる。

＜地域の居場所＞とは、本質的には＜仲間とのつながり＞であるが、「公社」というきちんとした組織があるから、それは非常に私たちにとっては活動しやすいこと」と語られているように、それを築くために、集まる拠点や自主組織、役職が「人の輪」を広げるために有効に機能していたことも押さえておくべき点である。

2. 地域貢献への認識形成

【地域貢献への認識形成】では、ボランティア活動における高齢者や個人的な体験によって＜高齢者理解の深化＞が、配達体験と仲間との交流によって＜コミュニティ意識の醸成＞が図られている。

＜配達からみえる高齢者の暮らし＞
＜高齢者にける食の重要性を認識＞
＜認知症対応の難しさ＞
＜本人の闘病・家族の介護体験＞によって＜高齢者理解の深化＞が図られていた。

配食サービスの魅力の一つは、配達によって、利用者である高齢者の暮らしに直にふれることである。訪問先の高齢者は、ひとり暮らしや、外へ出歩けなくなった人が多い。見えるものだけでなく、疎外感を抱えていることや、弁当をとっている負い目といった、心の中も読み取っている。さらに、老いの急激な変化を目の当たりにする驚き

も語られている。「ただか1年半ですけど、お年寄りの方はやっぱり動けなくなったりとか、健康面でがらっと変わってきますよね」「1人の方は、もうほとんど動けない状況なんです。ひとり住まいなんですけれどね。昔はちゃんと空箱が玄関に置いてあって、じゃあ、置いていきますよ、大丈夫ですね」と言うと、はい、わかりましたという感じだったんですけど、最近、2回に一遍ぐらい置いてない。それともう腰が曲がっていて、移動するのが大変な方なんですよね。それがどんどん進んできて、ああいうのを見ると、ほんとかわいそうになってきます」

<高齢者における食の重要性>は、配達先の利用者を通して理解が深まる。「私も何年かやってわかったんですけどね、やっぱりお年寄りっていうのは、食事を非常に楽しみにしていますね。外なんか出られなくなると、食べるっていうのが一つの大事な楽しみだと思うんですよね」食が健康に効果を与える点についても、「医者に感心されたって言うんですよ」と検査数値がよく、老化予防になっていることを利用者から聞かされる。

「私、おやじを見ていてね、おやじが食事をひとりで何か即席ラーメンに御飯ぶっ込んで食ったりなんか、こんな食事あるのかって。それでも、人間そこまで…まあ生きてきた、91歳まで生きた」と親の介護体験から、<食の重要性>を認識している人もいる。

<認知症>を抱える利用者は、今後もっと多くなり、その対応は大きな課題である。ボランティアは、認知症の人を「最初に会ったときには、普通にお話ししていても、普通の人だと思っても、違ったりするわけです」「一日、一日じゃなくて、時間、時間によって

感情が違うんですよ」と、時々で変わる感情をしっかりと捉えている。「ちょっとすぐ物忘れする人なんかは、入り口で受け取って、そこへ置いてしまって、忘れてしまうんですよ。置いたことを忘れてしまう。本人は弁当が来ないとか、思い出して言ったり、家族の者が来て、こんな言ったとおりにやらないじゃないかと怒られたりするわけですよ」と、認知症の人に弁当箱を直接私で問題になったり、「やっぱり年寄りはおっかないですよ。机に食事を置くでしょう。置くときに、片づけようがないわけですよ。ちょっとどけただけで、動かすなみたいに怒られたりね。ちょっとでも動かすと、自分がわからなくなるんですね、物が」と忘れやすくなっている高齢者への対応の難しさが語られている。

本人の闘病体験、妻の看病、父の介護など<本人の闘病・家族の介護体験>も相手の痛みを理解できる素地となっている。

<コミュニティ意識の醸成>では、配達体験とそこに集う人々による<地域情報の蓄積>が、ベースになっている。自動車の配達をとおして、調布市の地図を体感し、地域への親近感を高めている様子が語られている。「私自身は物すごく変わったですね。調布の一番北に住んでいるので、調布なんて、全く知らなかったんですよ。まず調布の地図を知ったということは、これはすごく大きいですね。抜け道がわかってきたし、町名も言えるというのは、これはもうすごい進歩ですよ。市報を見る目が変わってくるんですね。これもまたおもしろいですよ」地理的情報の理解が、市報への関心へと広がっていく様子が語られている。さらに、ボランティア活動は、そこに集う人々か

ら寄せられる「地域活動情報」のルツボでもある。「近所の人が集まってお茶のみするような場をつくりたい」といったら、「〇さん、あるよ」と仲間からいわれ、「ふれあいサロン」というしくみが市内にあることを教えられる。

自分の住んでいる地域の新たな情報に接するだけでなく、活動で出会った仲間や利用者が、これまで出会ったことのない人々という場合もある。「協力員の方、本当に千差万別。多分、僕はここに入らない限り全くそういう社会を知らなかったと思うんですよ。私にとってはおもしろいですよね。いろんな方がいらっしゃる…こういう社会だということは、今までは頭ではわかっているけど感覚的にわからないというのがありますよね。人間、知らないフィールドに首突っ込んだときって、やっぱり興奮しますよね」と、<新世界を知る喜び>を伝えている。高齢者に接する活動に始めてかかわったボランティアは、「非常に自分がありがたいと思っているから、やっていない連中がいっぱいいるわけですよ。そういう連中は、なかなか自分ではやり始められないから、そういう半強制的にそういうことをやらせればいいんじゃないか」と、自分の体験があまりによかったために、まだ参加していない人々に、「半強制的な高齢者支援への参加」を提案している。このような、新たな世界の刺激が大きかった人ほど、<コミュニティ意識の醸成>が強く行われているようである。

「ご近所さんを見る目というのかな。それは変わりましたね。西洋社会では、よくコミュニティという言葉が今はやりで、皆さん使っている。要するに助け合う一つの共同体みたいなものがコ

ミュニティだろうと思うんですよ。だから、そういう意味でのコミュニティという感覚が、私に芽生えてきているからじゃないですかね」「今までの僕のつき合いというのは会社しかなかったわけでしょう。それがここに来て、地域というものに自分が入り込んでいったと。そこにはいろんな人が住んでいるという見聞ができた。もともとちよっとおせっかいなところがあるから、それがもう一歩前に進ませた。地域により根をおろすことができた」と、自分の中に、コミュニティ意識が芽生え、以前に比べて、格段と地域に根をおろした存在になっていることを楽しそうに語っている。

「防災委員というのはやってたんですけどね、それだけで、月1回会うだけでも結構いろんな棟の人と会うでしょう。何かイベントあったときでも、お祭りとか、そういうときでも、手伝いすればね、やっぱりそういういろいろ輪ができるしね。やっぱりこれからひとり暮らしだったら、そうやって、横のつながり持って、それは必要ですよ」と、コミュニティとのつながりが、ひとり暮らしの安全装置になることも心得ている。

3. 地域資源化した定年男性

【地域資源化した定年男性】の次元では、これまでの【ボランティアでエンパワーメント】した体験と【地域貢献への認識形成】によって導かれた地域貢献を主体的に実行する行動様式を備えた人物像のプロセスとその状態が説明され、<振り返りによる活動効果の自己認識>と<止められない地域活動>の2つのカテゴリーで構成される。

この組織は、「73歳定年制」を敷いているので、参加者は、次の定年後の

活動を模索している。〈振り返りによる活動効果の自己認識〉では、「やらなかった10年と、実際に今やってきた10年を比べると、やはりその果実は随分大きさが違うだろうなという気はしています。やっていた果実は大きいということですよ」「むだな時間は過ごしていないような気がしますね、活動していることは」「個人的には有意義だったですよ、私は。もうやっぱり2年半で少しやる気が出たというか、感覚が少し戻ってきたかなというような」と口々に、「参加した時間は、自分にとって有意義であったこと」を自分自身で確認している。一方で、活動に参加しなかった時期の〈健康悪化体験による恐怖心〉の苦い体験が甦る。「このリズムを途切らせたら、また違うリズムを自分の体でつくらなきゃならないので、本当に年寄りのようになってしまいうんじゃないか」と、生活リズムが途切れ老化が加速することに恐れを抱いている。このような活動による充実した時間と、活動をしなかった時の健康悪化体験は対照的である。この二つの生活を振り返り、今後も〈地域活動の継続・発展〉が、自分にとって「元気に生きていくためには必要な道」であることを理解し選びとっていく。そのため、次の活動先も「地域の相互扶助活動」である場合が多く、〈新たな地域貢献の模索〉が続けられていく。

このようにして、配食サービスボランティアに参加した定年退職男性は、本人の体験と周囲からの働きかけによって、地域の助け合い活動に主体的・積極的に参加したり、活動を創造する「地域資源」へと変身していく。

「地域資源化した男性」の具体例がいくつもあげられる。「この間も地震がありましたでしょう、女房と2人で全

部回りましたもの、周りの家を。おばあちゃんとかしか住んでいないでしょう」「こっち（コーラスグループ）の役員とね、それから今、団地のほうの役員も一応引き受けたんですよ」将来における地域貢献活動の夢も語られている。「大学のOB会というのは、どっちかという遊びの会が主体なんですよ。だから、その中でも地域で貢献できるようなことが、活動としてできないかなということは考えています」「何とかサロンというのをやっていて、みんなが集まるような場所を提供したらというような活動があるみたいですけど、私はそれをやりたいんですね。近所の人が集まってお茶飲みするようなね」

D. 考察

このように、「定年退職男性が食事サービスボランティアをとおして地域資源化するプロセス」をみていくと、糸車を回し続けるラットの姿が想起される。男性にとって地域の居場所を探し出していく事、その中で、やりがいを獲得し、仲間と出会っていくことは、生きがいの面でも健康維持にとっても、切実な課題であることが推察される。さらに、配達者を「待っていてくれる人」の存在は、やりがい感を向上させるために重要な要素であった。配達者は、定刻配達を心がけるだけでなく、利用者の心情をよみとり安心できるような態度や言葉がけをするなどの「喜んでもらえる工夫」をし、相手からの感謝の言葉や喜ぶ姿から配達者自身が「喜び」をえていた。このように、住民参加による食事サービス活動は、男性の地域の居場所づくりの貴重な場になることが明らかにされた。

本事例から、定年退職男性の地域資

源化を促進する方法として次の内容が提案できる。

- ①生活リズムの回復に向けた定期的な活動や、週単位での参加する曜日の固定化。
- ②地域の居場所づくりを支援するために、ボランティア室や仲間が集まれるスペースを確保するだけでなく、自らの考えを組織に反映できる運営のしくみを確保する。当事例では、公社組織と住民組織が話し合い、活動の方針を決定していく「運営協議会」という協議の場や、運営委員といったポジションがあることで「居場所」意識を高めていた。
- ③次の地域活動への展開を志向させる試みとして、活動期間を限定する「定年制の導入」が効果をもたらしていた。
- ④地域を対象とする活動
- ⑤配食サービスの利用者のように、待っている人がいる活動

E. 結論

「定年退職男性が食事サービスボランティアをとおして地域資源化するプロセス」の研究における質的研究から、明らかになったことは次のような点である。

まず、ボランティア活動を通して、参加者自身が元気にエンパワーメントされていたということである。エンパワーされる要素としては、＜生活リズムの回復＞＜配達での利用者との交流＞＜地域の居場所＞の三要素で構成される。

①定期的な参加によって「生活リズム」が回復するだけでなく、②配達先で利用者にく喜ばれる工夫>をし、その一方でく喜びが返される>という授受関係が行われることで、「充実感」を

感じていた。さらに、彼らの最大の願いは、③活動をとおして＜地域の居場所>を築くことであることも明らかにされた。＜地域の居場所>とはく仲間とのつながり>であるが、ボランティアの集団が組織化され、集まれる拠点や役職が備わっていることが、「居場所」の力を強める役割を果たしていた。

一方で、配達経験とボランティア仲間との交流は、【地域貢献への認識】形成を促す。

ここには、配達で出会った利用者個人との介護体験等による＜高齢者理解の深化＞と配達体験とボランティア仲間からの地域情報によって、＜コミュニティ意識＞が醸成される。【ボランティアでエンパワーメント】し、【地域貢献への認識形成】がなされた、定年男性は、＜退職後の生活の振り返り＞により、ボランティア活動がいかにか充実していたか、参加しなかった日々は健康悪化を招いたかを反省し、地域貢献活動にさらに、積極的に取り組むようになる。このようなプロセスをたどり、定年退職した男性は、地域側からみると、貴重な【地域資源】となる。

定年退職男性は、自分自身の健康維持のためにも地域活動への参加を求めている。一旦活動に参加し、自分の居場所を見つけられると、地域貢献活動を継続しやすい。地域からみると頼りになる地域資源へと変身する可能性が高い。

F. 参考文献

- 1) 木下康仁 (2003)「グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践；質的研究への誘い」弘文堂
- 2) 木下康仁 (2007)「ライブ講義 M

- GTA ; 実践的質的研究法修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチのすべて」弘文堂

3)石田祐「第2章 ボランティア活動とソーシャル・キャピタル」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.19～25

4)坂東輝昭「第5章 少子高齢化社会とソーシャル・キャピタルの果たす役割」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.41～47

5)河上牧子「第10章 環境・まちづくりとソーシャル・キャピタル・地域力」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.79～89

6)山内直人「序章 ソーシャル・キャピタル考」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.1～4

7)吉岡喜吉「第6章 人口・世帯・居住の形態から計量される内部結束型ソーシャル・キャピタル」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.49～56

8)富田雄二「第3章 ソーシャル・キャピタルと地域文化力—社会教育調査報告書などにみる市民の府県別文化行動—」山内直人・伊吹栄子編「日本のソーシャル・キャピタル」NPO 研究情報センター,pp.27～34

9) 富澤公子 (2009)「奄美群島超高齢者の日常からみる『老年的超越』形成意識—超高齢者のサクセスフル・エイジングの付加要因」老年社会科学 30 (4), pp.477～488

10) 野村知子 (2009)「食事サービスからみた高齢者のこころの健康と地域

社会の創造」老年精神医学雑誌, 20 : pp.520～528

G. 研究発表

1. 論文発表 今後検討していきたい。
2. 学会発表 日本社会福祉学会第59回秋季大会 (2011年10月8日～10月9日) にて発表予定

H. 知的所有権の取得状況

なし

Ⅱ 分担研究報告

第2章 女性ボランティアによる活動評価と課題

第2章 女性ボランティアによる活動評価と課題

研究分担者 友永 美帆

桜美林大学健康福祉学群 助手

【要旨】住民参加型食事サービスにおける調理協力員に対するグループインタビューによる質的研究から、明らかになったことは次のような点である。

まず、調理協力員がボランティア活動を行う意味として、「地域における仲間作り・多世代交流の場」「社会参加としての場」「趣味活動を実践できる場」「仲間を乗り越えることの達成感を味わえる場」「利用者の反応を知り、やりがいを感じる活動の場」が挙げられる。

ボランティア活動を通して、人との交わりが生まれ、多世代との交流により新しい世界を知り、地域における様々なことを学び、地域を再発見する。ともに活動する仲間と苦勞を乗り越え、そこで生じる緊張感、達成感を味わう。利用者の喜ぶ姿を知り、自分自身のやりがい、楽しみへとつながっていく。活動を続けている協力員は「行くってことで自分が健康でいないといけない。だからよく考えたら20年病氣してないんです」と、待っていてくれる利用者のために、活動が続けられるよう、自分自身の健康にも気を遣うようになることが示された。

活動を通して感じる課題について、「循環できる組織」の構築が挙げられる。配食サービスの利用者を中心とした連携の必要性について、調理協力員は、配達者、食事担当職員、相談員、栄養士、ヘルパー、デイサービスなどそれぞれの役割を明確にし、伝えていくことが重要であることを示している。調理協力員は「おいしい食事」をおいしく、安全に食べていただくために、調理場で365日作り続けている「誇り」がある。今後もこの活動が継続できるよう、その思いは強く、だからこそその課題を示し、引き継いでいく理念を挙げている。

研究代表者 野村知子 桜美林大学総合科学系 教授

研究分担者 杉澤秀博 桜美林大学大学院自然科学系 教授

A. 研究目的

本研究は、住民参加型食事サービスにおける配食サービスを提供している調理協力員に対するグループインタビューを実施し、日頃の活動を通して感じている活動の意味、課題を明らかにし、今後の住民参加型の福祉活動の推

進への一助とすることを目的とする。

B. 研究方法

住民参加型食事サービスを20年以上行ってきているA福祉公社において、配食サービスを行っている調理協力員12名に、グループインタビューによる

聞き取り調査を行った。対象者は、新人（活動歴2年未満）3名、中堅（活動歴2年以上10年未満）4名、ベテラン（活動歴10年以上）5名である。分析方法は、安梅勅江によるグループインタビュー法による質的分析手法を用いた。

なお、質問項目の構成は、以下のとおりである。

1. ご自身の福祉公社での活動状況とご自身にとっての活動の意味
2. お仲間ランナーで大切にされている考え方と、活動への誇り
3. 活動をされている「課題」（情報の伝達方法、運営協議会方式、提供する食事の値段、仕入れ、時給、新人育成等）
4. ご利用される方にとっての公社の食事サービスの意味
5. 調布市にとっての公社の存在および公社食事サービスの意味
6. 今後の「お仲間ランナー」の展望についての企画やアイデア

（倫理面での配慮）

桜美林大学の倫理委員会での承認を得た方法と調査票を用いて、調査を行った。

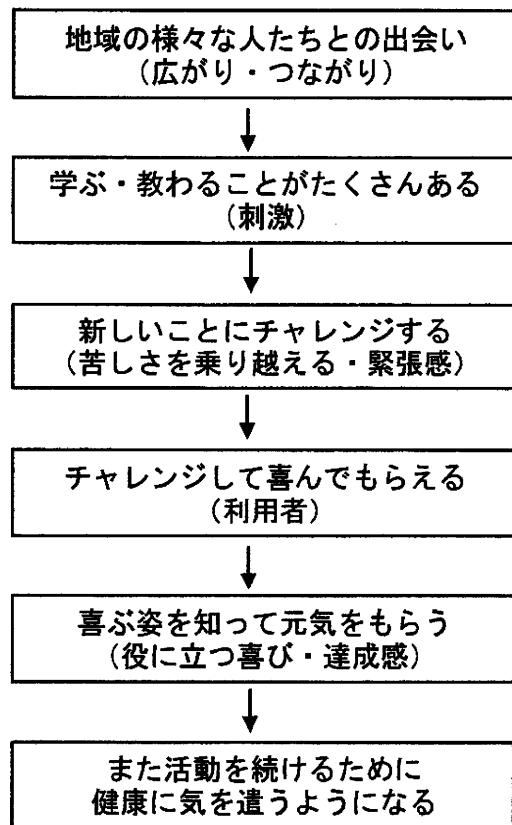
C. 結果

1. 活動の意味

福祉公社の活動を通して感じる楽しさとは、人との交わりから生まれ、今まで知らなかった新しいことを知り、様々なことを学び、ともに苦勞を乗り越え、そこで生じる緊張感、達成感を味わうことであるということが示され

た。利用者のことを知り、喜ぶ姿を見て自分自身のやりがい、活動の意味を実感する。さらには、待っていてくれる利用者のために、活動を続けていくために、自分の健康にも気を遣うようになるということが述べられた（図1参照）。

図1) 福祉公社における健康のサイクル



(1) 地域における仲間づくり・多世代交流の場

同じ地域で共に活動する仲間との交流、多世代との関わり、人との巡り合いが福祉公社にあり、そのつながりから新しい発見があり、冒頭で述べた「楽しみ」「喜び」につながっていることが述べられた。ベテランは、最初は覚えることに苦勞し大変なこともあったが、

それを乗り越え、人との関わりによって今でも教わること・学べることがたくさんあり、「公社は今一番楽しいところ」と発言している。また、待っている利用者のために自分自身も健康でいなければならないと、自らの健康にも気を配るようになり、「逆に健康をもらった」と述べている。利用する側、提供する側（協力員）ともに健康になることが伝えられる。

仲間とのコミュニケーションの場として、農園での収穫祭や芋ほり、夏祭りなど、行事を通してお互いに仲良くなってきた体験もあり、ベテランは今でも楽しい思い出となっていることも述べられた。

・午前中って子どもがもう学校行って、いないし主人も会社行ってるんで暇なんですよね。でお茶飲みばかりしててもなって、何かその役に立てるんだったらその2時間でも3時間でもいいですよっていうので、それから入ったらもう今はあのさっきのカレンダーじゃないですけど、スケジュールがびっしり。今まで空白だったカレンダーがどんどん増えていくねって。行くっていうことで自分が健康でいらないといけないっていう。だからすごいあのうがいしたり手洗いたり。だからよく考えたらこの20年で調布に来て病気してないんです。あの、やっぱりそこに行くってことは病気を持って行けないし、行かなくちゃいけないそのためには健康でいらないといけないので、何か逆に健康をもらったっていう。やっぱり楽しみにしてるか

ら、行ってる方もとにかく長生きしますね。あの今日来てくれるんだって。障害者のお家に行ってるんだけど、すごい楽しくて、今度来たら何作ってとか言うんですよ。だから、ああじゃあ一つもうメニュー考えなくちゃいけないかなとかね。だから元気もらいます。何かゆうあいつっていうのが本当ここにきて私も人生の中でこういう期間が出来るんだっていうのが、あの20年前には思ってもいないことです。何か自分の人生、ああだから人生って死ぬまでいろんなことが起きるんだなって。交わりが出来るとも思ってなかったし。ですからその、やっぱり公社入っていろんなもう辞めた先輩方とかそういう方にいろんなこと教わってあの、まだいろんな教わるのっていっぱいあるんだなってというのが勉強になりました。公社はもうすごい今一番楽しいところですよ。楽しいってことに変えないと何かね。まあ最初は本当に覚えるのにすごい大変でやっぱり疲れましたが、それ乗り越えたらすごい楽しいっていうか、人と何か、人と巡り合うってことですね、やっぱり、会えるっていうね。

・いろんなことがありますけども、まず楽しいです。いろんな年代の方との関わり方、やっぱり普通にいけば横にこう並んできていくじゃないですか、それが縦でありお母さんまで言わないまでも上の方であり、娘とは言わないまでもかなり下の方であり、そのかわりに私も結構楽しんでます

・色んな方がいらっしゃるので、そういう付き合いもあって緊張するが楽し

い

- ・楽しい思い出ですよ、やっぱり、あの農園があつて収穫祭やったりね、それがあの配達のおじさん達がさつま芋掘ってきて、それでね、なんかお菓子作って、それで持ち寄ってなんか作ったり、こうお食事会作ったりしまして、入間の地域センターの場合はね、地域センターごとでやってたんですね。
- ・前はね、夏祭りっていうのもあったんですよ。だから、いつごろからやなくなつたのよね。お庭を開放して、たこ焼き作ったりね、盆踊りしたり、夜。
- ・どこ行っても楽しいです。人と交わることが好きですので、まあ嫌なこともそれはありますけども、それは私自身のわがままだと思つてますので。

(2) 社会参加としての場

「社会に参加したい」思いを持ち、子育ての合間に活動できる場として参加でき、また社会の役に立つだけでなく、自分自身の生活、将来に役立つ活動の場であることが示された。配達を担当し、お弁当を見て自分でも作りたくなつたことから調理を担当するようになったことや、「いつか両親の介護をするための」と活動に関わることで現在両親が利用し、役に立っていることなどが述べられた。

- ・子どもが幼稚園に入った時に、あの、何かちょっと社会に参加出来たらいいなって。
配達しててそのお弁当を見て、こんな

の作れたらいいなっていうのがありましたので、いわば実際におじいちゃん、おばあちゃんがあのーとっている。ひとつ。社会に参加したい思いがありまして、すごくいいかなって感じで、あと年寄りを抱えているのでいつかは介護をするという思いがありましたのでそういうところに接しておきたいという気持ちもあったので、今すごく役に立たせて頂いています。細く長く続けていきたいなって思いましたので、無理なく、配達も週1ですけども、あのそれで、この先も細く長くやっていければいいかなっていう思いです。

- ・子どもが高校入ったときに考えて、ボランティア何かしたいって思って、それがちょうど私は調理が好きだったので、老人給食なんですけど、それを調布市がやっていた、それに関わらずずっと今も現在もやっているんですけど、月1回というのが何か足りなくてもっとやりたいなって思ったところにあの福祉関係の齋藤じゅんこさんっていう方がその調理の方からかわられて、一緒にくっついて行った1年後ですけど、平成4年にゆうあい福祉公社へ誘われて入ってあの、やっぱり調理が好きなので調理をしましたけれども、しばらくしてからあのハッピーゆうゆうさんというデイサービスの方のボランティアをさせて頂いています
- ・料理そのものに意味はなく、ここへ来て仕事をすることに意味がある

(3) 趣味活動を実践できる場・調理好きな人の集まり

「食事作りが大好き」な方の集まりであり、新たな料理方法を教わり、チャレンジできることがさらなる楽しさにつながっていることが示された。

- ・食事作ることが大好きです。もうね、ほんとにあの一お菓子作りが好きなんです、あの和菓子ね。
- ・凄く大量に作るから、やっぱり家庭のとはちょっと違いますでしょ、量的にもね、だけど一あっ、こういうふうにするのか、ああいうふうにするのかって、あ一なるほどとか思うことがたくさん毎日、そういう繰り返しだから、あの一、それが楽しいですよ。
- ・作ることには興味があるし、好きなんです
- ・子どもが高校入ったときに考えて、ボランティア何かしたいって思って、それがちょうど私は調理が好きだった
- ・地域での食事の準備、配達は役にたっている実感している

(4) 仲間を乗り越えることの達成感

目の前の問題や苦しいと感じる体験に対して、みんなで乗り越えてきたことが自信や達成感につながっていることが述べられた。大切なことは「安心して安全な物をお届けする」ということ、仲間とともに緊張感を味わいながら協力し、少人数でたくさんの食事を作り上げることが誇りであると発言している。

- ・0-157 あったんですよ、一回、ノロウイルスもありましたし、それから、あの一、タイ米の輸入のときもあったんですよ。みんなでもう一、乗り越えましたので、全然そういうあの一、営業停止とかも全然なかったでしたし、衛生面には凄く注意しまして、更に衛生面にはもう、これからも注意して頂きたいと思いますけど、そういうの起こしちゃうと、一発ですもんね、信用落とすと、その回復までが凄いでしょ。
- ・最初は苦しいことがありましたけども、それ乗り越えて何かこう明るい光が見えてきた気がします。各先輩からもそういうお話を伺ってましたけど、あっこれかって。あっこれだっという感じで乗り越えてきました。何回聞いてもこう親切にフォローがあって乗り越えて来れたってところで、今日につながっていると思います。
- ・誇りとして思うのは、やはりあの小人数の中で、5人ですよ。5人の中で100とか90とか作るのよ。(よくやるなあ)全部手でね。あれは本当にすごいなって思いますよね。どこでも出来ない感じですよ。それでおいしくてあんなに気を遣って、髪の毛入らないようにゴミ入らないようにっていう感じ。でもよく皆さんね、ずっと10年も20年もやってきたと思いますね。感謝しちゃいますよね。だから自分が安心してお弁当取れるんじゃないかなと思います。
- ・髪など入らないように気を遣って、10、20年もやってきたこと。
- ・大切にしているってことは「安全で安全な物をお届けする」っていうこと

で、作る時はとても緊張しますね。だけでもそこへ行くまでは、すごく人の輪っていうかみんなで作るって。

(5) 利用者の反応を知り、やりがいを感じる活動

利用者の方の待ちわびている姿や、「おいしかった」と言う声を聴き、喜ばれる姿を見て嬉しいのと同時にやりがいを感じる事があげられた。「あなたが来るのを待っていたのよ」といって車椅子が倒れたままになっていた方を助けた体験や利用者の安否を確認できることが述べられ、お弁当を届けるだけでなく、さまざまなコミュニケーションを通して、それらが協力員自身の誇りとなっていくことが示された。利用者の反応を知ることは、活動の意味を再確認できる重要な働きがあることが理解できる。

また、町で配達の手を見かけたときの喜びから、地域のつながり、自分自身の老後の安心へとつながっていることが述べられた。

・デイケアの活動で午後入っているんですけども、3時のおやつ時に時々一緒にあっという感じなのかなと思ってお茶を頂きながら入るんですけど、皆さん「美味しいね」って言うそのね、顔がねものすごく忙しく作るおやつっていうのはこんなに喜ばれるんだと思ってます。「美味しいね」っていうその顔がね。なんともいえません。

・配達しててやっぱりあの一、この前の

ちらしずしおいしかったよーとか、あの一言ってくれると、あーよかったなって思う、各個人で、そんなあの一、一人暮らし方とかちらしずしとか作られるわけでもないと思うんですね、それをこうちょっと200何十グラムのちらしずしを食べて、本当おいしかったよーって、んじゃまた今度、次、七夕のときとかありますよーって言う会話も出来て、でやっぱり、一人で日中いらっしゃる方とかは、あの一お弁当もそうですけども、あの一、人間が入るっていうことで、こう会話をしたいという思いがおありで、こちらはやっぱりね、配達しているので、まあそこそこにして先に進みたいところなんですけども、やっぱり時間が余裕あれば、お話したりするのも、あの一、こちら楽しいし、利用者さんもお待ちかねのようなどころもありますし、今までも何か車いすの方が鍵を開けておこうと思って、あの一、そのまま倒れちゃったみたいで、あなた来るのを待ってたのよって、起こしてって、言うこともありましたし、まあ、その他にも一、箸洗ってってなんて言う方もいらっしゃいますけど一、まあ色々な方、今までいらして、それなりに楽しいことが。

・ここが3ヶ月間工事をする時に、ちょっとの間ヘルパー、あの介護を認定される前で、介護認定が受けられるかどうかっていうところでちょっと行ってみて下さいますかって言われてまして、ちょっと躊躇したんですけどまあ行ってみましたら、ちょうどお弁当取ってる方だったんですよ、そのご夫婦

が。それでとってもそのゆうあいのお出汁からとったお弁当が良くて、「もういつ始まるのいつ始まるのっ」という私もお休み期間ずっと行ってる間、もうゆうあいさんを他に代えては取りたくないっていうような気持ちを凄すごく聞きまして、そこでまた誇りが。やはり利用者さんの声を聞いているのはすごいものだなって思いました。体験ですね、それは。お待ちになってる姿を見て、「あっ、これはいい体験が出来たな」って思いますね。待ちわびている姿を見れた。「緊張感も走りましたよ」そういう話を聞くと。

- ・誇りに思うことは食数が増えると取って下さる方が多くなってきたのかなとか思ったり。それが嬉しいのとやはりあの町走ってても、お仲間ランナーさんの車を見かけると「あっ、ここにも走ってるんだなあ、私たちの作ってたものが」とかそういうのすごく思いますね。私たちも安心して老後を送れるなって。

2. 利用者にとっての意味

(1) 安否確認

「私はこれで命を頂いています」という利用者の言葉が忘れられないとの発言があり、配達経験のあるベテランは、利用者が外出できずお弁当で生活をつなげていることや、公社のお弁当は冷凍食品を使用せず、すべて手作りで安心して食べられる食事（バランスのとれた栄養のある食事）をいただける重要性があげられた。この発言には利用者にとっての総合的な意味として、

安否確認とともに「安心して食べられるもの」を食べられることが健康な在宅生活を支え、利用者が「命を頂く」と同時に、協力員自身は「人に命を与えている」という意識で活動していることが理解できる。

お弁当の配達とともに重要なことは安否確認であるということ、そして公社の安否確認は対応がきちんとしているということが述べられた。

- ・以前配達してる時に、あの一ご夫婦の方で、あの毎回あの行くたんびにね、「私はこれで命を頂いています」っていう、その言葉が忘れられないんですね。あの一本当に動けないっていうか、あの動けないご夫婦とかもう寝たきりのあれを、あのご主人を支えてるとかっていう人は、本当にもう、あの一これで命を頂いていますっていうのがもう、あ、そうもう、頑張ってるって、みたいなね。うんだからこれは、公社のこの食事サービスの意味っていうのも、安否確認といわれているけれど、本当に人に命を与えているっていうことだと思います。で、あの安心して食べられる。やっぱり工事をやってる間に、あの一お弁当を見ると、冷凍食品を使って冷凍のお野菜を使ってるのがほとんどでしたから、これイモ切って使えるのになって、そういうのすごい思いましたからね。うん、里芋一個でもこれは冷凍だねってもうね、分かるし、だからそれ考えたら、公社ってすごいなってね、みんなね、手作りね。

- ・安否確認とか、公社のあの一ワーカー

さんは、やっぱり何か連絡するとすぐ来てくれる。そうあのお弁当だけじゃないんですよ。食事サービスだけじゃなくて、あのワーカーさんとの密な連絡も取り合えるっていう。

- ・安否確認っていうこともあの一されてるって伺ったので、とてもあの一良いことだなと思います。
- ・自宅まで届けて頂けるってことは、すごい家族としては良いなっていう風には思います。
- ・利用者さんにとっては、なくてはならないじゃないですかね。急に切れても困りますし、やっぱり安否と一緒に必要なものじゃないかな
- ・安全な食事、安否確認
- ・私一人暮しなんです。それであの、安否確認っていうことはすごい大切だと思ってる。何箇所か安否確認に関することをお付き合いしてるんです。例えば、ヤクルトのあの配達とか、ダスキンとか決めてきて、でもあの会社ほど、安否確認はきちっと出来ない。会社の安否確認っていうのは、お弁当を持ってきますね。それであの返答がないと、会社にお電話して、どういう風になってるか全部連絡が入る。それで、置いてくるんで、たまたま、熱射病になりかけた方を救ったこともあるんです。だから会社ほど安否確認は他のものはしっかり出来てない、会社の安否確認はすごい必要。だから私だったらお弁当取りたいなと思うんですけども、30日取ったらばとても経済的にたまらないから。高いからこの辺はどうだろう、ということですね。

・栄養も考えた安心した食事を福祉公社に持ってきてもらい、安否確認もしてくれるというところがあるということ

(2) 安心・安全でおいしい食事

利用者の方の中には「食べること、寝ること、テレビを見ること」が生活の主であり、その中で届くお弁当を楽しむに待ちわびている姿を知り、お弁当の届く意味がとても重要であることを実感したという発言があり、利用者の家族としても、お弁当があることの安心感があることが述べられた。

利用者の方から「おいしい」と言われると、配達も行う調理協力員は胸を張ってなぜおいしいのか、安心な食事なのかを伝える。それは、昆布や煮干からお出汁をとり、冷凍食品を使わずに、ひとつひとつ愛情を込めて作っているからであるという意見があげられた。

- ・うちもその一つ取ってることで、家族としては、あーお弁当があるから、大丈夫だなっていう安心感もありますし、歳をとるにつれて、その食べることと寝ることテレビを見るっていう、なんかあんまりその一、込み入ったことがない、うん、そのお弁当が凄く重要なんだなっていうのがねー、あの一、一緒に住んでてわかる感じなんです。お弁当がちょっとでも遅いと、まだ来ないかなっていう思いで。
- ・家族としては、凄くあれがあるから大丈夫だなってとかって見守ってあげ

られるので、凄くお弁当というただのお弁当ですけども、やっぱり、凄く安心、安心感を持たせるものだ、であるなってことは感じています

- ・ご飯もおいしいって言う、やっぱり家でちょっと3合ぐらい炊くのと、100何十人分のご飯を炊くのでは、大分、違うんだと思うんですね、おいしいから食べてごらんないさなんて、逆に言われちゃったりして。冷めてもおいしいから、食べなさいって言われたりもう何度かあるんですけども、やっぱり色んなものがいっぱい作るっていうことは、やっぱり家とは違う味が出てくるんだなって、ひしひしと感じられます、
- ・格段にゆうあいの方がおいしいわよーなんて言っていましたよ
- ・冷めてもおいしいから、食べなさいって言われる
- ・ただのお弁当ですけども、やっぱり、凄く安心、安心感を持たせるもの
- ・お出汁とか昆布とか煮干しとかで最初から作ってるから、栄養も凄くあれですし、それだけ楽しみにしていらっしゃる
- ・愛情込めて作ってますから、愛情。違いますからね。

(3) 配達時、利用者の方とのコミュニケーションの場

利用者との会話、コミュニケーションを通して楽しさ、やりがいを感じることで、利用者との会話の必要性を述べている。特に一人暮らしの方は家にいると一日中おしゃべりをせずに過ごすため、人と接し、おしゃべりをしたい

利用者は多く、協力員との触れ合いも楽しみにされていることがあげられた。

配達経験のあるベテランは食数が今より少なかったころはのんびりしており、配達時によくおしゃべりできたと話している。地域センターの頃は翌日の人が弁当を洗っていたため、洗いの人が待っているという気兼ねがなく利用者とお話できたとの発言がみられた。

- ・お花が咲いたから見ていって一なんて言う方もいらっしゃいましたし、そういう触れ、お年寄り、ああっていうようなね、触れ合いもあって一、向こうの方も楽しみに待ってていらっしゃるんだと思うんですね、だから、そういうことでコミュニケーションがとれる。
- ・もの凄くね、普通に「ありがとう」ぐらいでさよならする人と、「ちょっと入って」って言う人と、それから「雨戸閉めてって」って言う人とかね。「ちょっとハガキだしてくれない」って言われたこともありますし、あの一わりと、しゃべることが好きなもんですからね、あの一お世話になりましたけども一つ、よくおしゃべりして帰りましたけど。えー「今ね、かりんがなってるからとるから持って帰る」なんて言ったりね、「ありがとう」ってそういうことがあったりしてまして、あの一やっぱりね、あの一お家にいらっしゃるっていうと、しゃべらないですよ。一人住まい、一人暮らしっていうのは。あの一、一言でも二言でもしゃべりたいんですよ。まーそのころは、のんびり食数がそんなに多くなか

ったですからね。のんびりしてましたけど。

- ・調理室に運んで翌日の人が洗うっていうことで、あの洗いの人が待ってるっていう、そういう気がねはなかったですよ。地域センターのころは。はい、まーゆっくりようしゃべりましたね。昔はね。
- ・配達しててやっぱりあの一、この前のちらしずしおいしかったよーとか、あの一言ってくれると、あーよかったなって思う、各個人で、そんなあの一、一人暮らし方とかちらしずしとか作られるわけでもないと思うんですね、それをこうちょっと200何十グラムのちらしずしを食べて、本当おいしかったよーって、んじゃまた今度、次、七夕のときとかありますよーって言う会話も出来て、でやっぱり、一人で日中いらっしゃる方とかは、あの一お弁当もそうですけども、あの一、人間が入るっていうことで、こう会話をしたいという思いがあまりで、こちらはやっぱりね、配達しているんで、まあそこそこにして先に進みたいところなんですけども、やっぱり時間が余裕あれば、お話したりするのも、あの一、こちらも楽しいし、利用者さんもお待ちかねのようなところもありますし、今までも何か車いすの方が鍵を開けておこうと思って、あの一、そのまま倒れちゃったみたいで、あなた来るの待ってたのよって、起こしてって、言うこともありましたし、まあ、その他にも一、箸洗ってなんて言う方もいらっしゃいますけど一、まあ色々な方、今までいらして、それなりに楽しいこと

が。

- ・ここが3ヶ月間工事をする時に、ちょっとした間ヘルパー、あの介護を認定される前で、介護認定が受けられるかどうかというところでちょっと行って見て下さいますかって言われて、ちょっと躊躇したんですけどまあ行ってみましたら、ちょうどお弁当取ってる方だったんですよ、そのご夫婦が。それでとってもそのゆうあいのお出汁からとったお弁当が良くて、「もういつ始まるのいつ始まるのっ」という私もお休み期間ずっと行ってる間、もうゆうあいさんを他に替えては取りたくないっていうような気持ちを凄すごく聞きまして、そこでまた誇りが。やはり利用者さんの声を聞くっていうのはすごいものだなって思いました。体験ですね、それは。お待ちになってる姿を見て、「あっ、これはいい体験が出来たな」って思いますね。待ちわびている姿を見れた。「緊張感も走りましたよ」そういう話を聞くと。

3. 自分も利用したいか

栄養的にもバランスのとれた食事がとれ、安否確認のためにも、総合的な価値として利用したいと述べる一方で、金銭的な問題から利用できないという意見が述べられた。現在協力員として働いている者が利用できる価格にしないと循環していかない、意味がないという意見や、総合的な価値として現在の価格は致し方ないなどの意見が述べられ、価格の問題については後述する課題へとつながっていく。