

また、身体が動く限りは出来る限り自分で作りたいという活動意欲が高く、動けなくなったら利用したいと述べている。

- ・何かあったときは頼んでもいいかと思う。実際には利用したことはないが、自宅まで届けてもらえることがいいと思う。(新人)
- ・自分でも利用したい。(新人)
- ・利用したいかどうかってなると、夫婦二人で計算した時に、とれないなって思ったことがあるんです。二人の夫婦年金暮らして、取っていけるかって言われた時に、私はちょっと、結構きついものがうちではあるなって考えたことがあるんですね。そこが一つの、課題であると思うんですね。循環ってというのが会社のポリシーですから、あの働いていらっしゃる方が利用できる状態に、でないというものでなければ意味もなくなるんですよ。やっぱり時代って変わってくるんですよ。福祉が最初出来た頃と、もう今の福祉は事業所がどこも出来て、どこもお弁当っていうものが一つの商売として成り立ってますよね。となると、価格もやはり、栄養価も大事ですけど、まず私は価格にってしまうんですね。やはり、限られたお金の中で、暮らしていくってことの大変さがすごくある。
- ・全てオールマイティーについていうと、やっぱりお値段も、価格も今のままでないとダメかなって気もするんですね。その安否も、栄養面もってなると、食事の質を落としたりすれば今度まずい

って言われるのと、安否をしなかったら、安否確認の方に手薄になれば今度は、またそっちも大変だとなると、価格ってというのは、やっぱり今の線である程度しょうがないのかなっていう気もするんですね。

- ・今携わっていると、お弁当がすごく気になってよそ行っても似たようなの作ってるの、今私一ヶ所見ているんですけど。そこでもう、680円、700円近いんですよ。そうすると安否確認でまず手もとに届けてくれることを考えると、そのお値段は、妥当なんだなって思うんですよ。買いに行かないで届けてくれる。それで、器も取りに。ゴミもたまに。セットしてきてあげるとね、配達の方のボランティアで。
- ・そういう状態になれば利用したいと思いますが、動かなくなればね。動く間は絶対、自分でやりたいと思っていますけど。
- ・管理栄養士さんがついてるから、カロリーとか栄養的にはあー、問題ないと思いますよね、やっぱり家庭で作ると、管理されてるものが出るからね、身体にはいいと思うんですけども、どうなんでしょう、私、とりたいとは思わないですけども。金銭的なこともありますし、お金がないととれないですよ、それと、家だところありあわせのもので出来るというのがありますよね、昨日、これが残ったから、これを使ってなんかしようとかね、そういうやりくりが出来るからいいんじゃないかなって思います、まー身体が動かなくなるとね、そういった場合はね、いた仕方ないって思うんですけど

ど、まー出来る限り作りたい

- ・私だったらお弁当とりたいと思うが、金額が問題。1日2食で30日とったらとても経済的にたまらない。医療費もかかるし。
- ・私は夫婦の二人ですけどもどっちかがダメになった時は、こういう方法があるのよ、って主人には言ってるんですね。調布市の場合はいちい福祉公社でなくてもいろんな所がたくさんあるから、一人になった時でも大丈夫よっていつている。だから安心して、味付けはそれぞれ好みであなたの味付けじゃないかもしれないけどそこは、自分で何とか、お醤油をたすなり、食べられるように、一人になったからっていつて食事の面で怖いことはないから大丈夫だから調布市の福祉委員の方に相談に行けば道は開けてますでしょ。そういう風にして大丈夫だからって言ってますので、私も出来たら取りたいなとは思いますが。
- でも価格の問題って本当にあると思うんですね、二人で取った場合っていうね。だから二人では、なるべく調整して。お弁当だけの値段じゃないと思うんですね。
- ・将来本当に一人になって何かあった時にとりたくなつてのは、公社のお弁当かな。
- ・できれば頑張って食事を作りたいが、病気になるないように、一生懸命頑張りますよ。
- ・750円でもまだ補助を受けてるような段階だから、安くは出来ませんよ。だから、ある程度、お金がないと、とれないんじゃないかなって思いま

す。

- ・取るかどうかって言ったときには、やっぱりちょっと値段が高いかなと、もう少し数を減らしてもいいから、もうちょっと安くしてしてほしいかなって、食べきれないんですよ、残しておいて、やっぱり翌日に食べるんですよ、それを考えたら、一食一食があんなに量が、数がなくてもいいんじゃないかと、お金がもう少し安い方が助かると、やっぱり年金生活になっていくじゃないですか、だから、それを考えたときには、もう少し数が少なくてもいいから、値段も落としてほしい、ただ安否確認というのは凄く重要なことかなって、私にとって思いますよね

#### 4. 調布市にとっての意味

##### (1) 公社は地域にとってなくてはならない駆け込み寺

困った時にはお世話になるために、最初の駆け込み寺として、次へつなぐ場所として、公社は「駆け込み寺のような存在」という意見が述べられ、孤独死の予防にもつながっている事例もあげられた。

サービスから漏れる方への対応、フォローを考えてほしいこと、今後も孤独死を防げるような仕組みを作っているしてほしいとの意見があり、お年寄りも「公」への安心感をもつことや、公社の食事は外に出られない方に役立っていることなどが述べられた。また、経済的に利用できないという課題についても、公社の食事と他の食事サービスを併用し毎日交互に利用している方の事例をベテラン協力員が紹介し、「今

日は会社の食事だから楽しみ」と言っ  
て待っていてくれることや、そのよう  
な利用方法があるということで、利用  
する立場としての利用方法の検討もあ  
げられた。

会社の存続を願う強い思いから、財  
政的にこのまま続けていけるのかとい  
う不安の声があがり、そのためにはど  
のようにして残していくか、維持する  
ために自分達も頑張っていこうという  
意見が述べられた。

- ・ここの人たちにとって駆け込み寺にな  
っていますよね。やっぱり。あー一人  
暮らしになったらどうするかなって、  
気になるんです。私並びに独居老人が  
増えて、本当に孤独死とかもあるん  
ですよ、ここ。気にしていると、ふっと見  
ると、誰かが「ゆうあい」に連れてき  
てるんですよ。あー誘ってくれたんだ  
みたいな感じ。だから、この地域にと  
っては、やっぱりなくてはならない。  
お世話になるのもあるし、ボランティ  
アさんで入ってる人も結構いるん  
ですよ。だから、いずれわが身という形  
のボランティアで入ってくるんだろ  
うって思うんですけども。だから、  
本当に調布市にとってというよりは、  
私にとってこの、国領、この地域に  
とっては、やっぱり駆け込み寺かな  
って。凄くなくてはならない存在かな  
って思っていますけど。
- ・こういうことで困ってるんだしたら、  
じゃあ、こちらに紹介しましょう。じ  
ゃあ、民生委員さんに紹介、という  
形になって、一人では何もできない  
ですよ。

- ・サロンにも来れない、お弁当も取れな  
い、なんかもうこう一人でも、そうい  
うもれた方のフォローがあの一充実  
しているのか。たとえば、孤独死。そ  
ういう方のフォローを十分に備わっ  
ているところなのかどうか、というこ  
とが一番大事なんだと思うんですね。  
「ゆうあい」さんの場合は、あの一「み  
まもっと」とかいうポスターをよく出  
して、銀行やなにやら、こういうのを  
一人暮らしのお年寄りが銀行に来た  
ときに、ああこんなのがあったって  
わかれば、ちょっとホッとするところ  
があるんじゃないかなってね。
- ・介護サービスって市と、市の公共のと  
会社があるっていうのはその中間な  
んですよ。民間とあの公共の間の中  
間で、お弁当も市のお弁当と会社のお  
弁当取ってるところに行ってるん  
ですけど、そうすると、「今日、会社の  
だから楽しみ」って言う。やっぱりあ  
の、毎日それは取れないから、公共  
の方の市の方のお弁当と、毎日交互に  
取るんですよ。それで、今日は会社の  
だから楽しみだわって言う。うん。そ  
れがあったんで、やっぱりお料理もち  
よっと違うでしょ。そうすると、自分  
の経済を考えた時に、会社のは毎日  
は無理だけど、楽しみを持ちながら  
いうその中間。そこの、それが要する  
に市がその市の財政に問題があるん  
ですよ。なかなかそこにお金が行か  
ないから、他の地域は、廃止してると  
ころもあるっていう。うん。だからそ  
この民間だとまだ高いでしょ。あの一  
利用するときに、色々ねあの安否確認  
とか、利用すると高いから、その中間

で調布市が頑張ってくれてるからって  
いうのを思う

- ・公社のワーカーは連絡するとすぐに来てくれる。ワーカーとの密な連絡も取り合えるから、食事だけではないサービスがある。続けていってほしい。潰さないでほしい。

公社は頑張ってる残ってほしい。

- ・福祉公社、公ってつくのは、イコール安心でも。そういうイメージがすごくあるんですね。やはり市でやるのと繋がり、半民半官とは言わないけども、そういう繋がりを持つてる安心感っていうか、すごく強いような気がするんですね。で私も母が介護になった時に、さてどこに頼もうかと思った時、まだ福祉が走りだったので、やはり公の市の、何か繋がりがあるところは、安心感がちょっととすぐ思いました。今も時々接するところの、お年寄りの方からお話聞くと、やっぱりそういう傾向が、年を取ると、なおさらある感じを受けます。また民間でいろんなことが放送されたりニュースになったりするからだと思っただけです。
- ・公社って、残って欲しいよね。頑張ってるね。そのためにはどうして残すかっていうことが。世の中がこういう時にもうちょっとやっぱり変化に対してみんなが関わってる人達もね、やっぱり努力するっていうね。維持するためには私たちが頑張らないと。

## (2) 住民参加の意味

新人は、調布市にとっての公社の意味について「はっきりとはまだわからない」との発言や、公社と社協が混

同している発言から違いが分からず混乱する様子がみられた。

中堅・ベテラン協力員は、「地域で福祉のためにお手伝いできている」という意識と「自分も将来利用できる」という、「いずれわが身」としてボランティアを行っている意識を持つ発言があり、参加の場、食事の利用など多様なサポートがあることが公社の特徴であり、「住んでいる人が参加でき利用者も調布というのは画期的なこと」という意見が述べられた。

### <新人>

- ・皆さんね、良く分かってあの説明して下さってるので、もう私が思うところはあまり、あの一はっきりとはまだ分からないんですよ。まだ日も浅くて、あれしてますけど。やはり、あの一この一番思うところはこの、安否確認が、一番かなって思うんですよ。
- ・この食事サービスっていうのは、あのお元気な方もいらっしゃるんですね。で私がやってる、高齢者会食っていうのは、あの一元気で、そのセンターに通って来られる方。一人、400円なんですよ、それが調布市から補助が入って、かなりいい食事が出来ちゃいますよねえ。すごく良いと思います。それも、あの一、公社なんですよ。社協。ええ、社協の。だから、何かどこがどこにどうなって・・・

### <中堅・ベテラン> 公社=住民参加

- ・やはりこの良さは、住民、地域の方が参加出来て、先ほど言った利用でき

る場でも、公の場でもあるってところ  
です。

- ・住民参加型作ったのがここですよ。調布市ですよ。これは、本当に、地域の私たち住んでる者たちも参加出来て、利用者さんも調布の人っていうのは、画期的なことだと思うんですけども、それが何かやっぱり財政ってことを考えた時に、続けて行かれるのかわかっていうのが、すごく感じるんですよ。こういう制度っていうのは続けて欲しいですよ。私たちも少しは福祉のために、お手伝いできてるんだって気持ちを持てるのと将来自分も、こういうことが利用できるんだっていうのが。ただ、それがずっと続けられて行けるのかっていうのは、私たちにはちょっと分からないことなんですけども、出来たら、ずっとこういう住民参加型の、それでここは本当食事だけじゃないですよ。あの一ワーカーさんから全部いて、全てのことが、私が今あの朗読のボランティア行った時の人で、あの一利用者さんだったんですよ、その方ちょっと鬱っぽくなったり糖尿になったりして、あの元気がなかったんですけどそこにホームヘルパーさんが行って、その方も一緒にボランティアやって、その方をあの一私たちお仲間と一緒に加わって一緒に活動して頂きましょうってしたんですよ。そうすると元気になるかもしれないからって言って。そしたらあのオカリナをその方吹くもんですから、私たち一緒にやったんですよ。そしたら今は私たち以上に元気になられちゃって、人前に出てこう何かを

するっていうことがよくなられて。今もあの一食事も利用されてるんですよ。でやっぱり、ヘルパーさんも入ってるんですよ。だから、そういうこういう公社のことが、ずーっと続いていければ、ねえ、とってもいいことじゃないかなとずーっとね。

### (3) 会食型の食事の提案

「会食型」の食事サービスは、対面で利用者と接することができ交流の場となり、活動が楽しいと好評のため、公社のさらなるサービスの拡大として、「会食型」の食事の提案があげられた。気軽に触れ合える場所が公社にもほしいという意見の一方で、公社でこれ以上サービスを増やすことは場所的に難しいとの意見も述べられた。

- ・この食事サービスっていうのは、お元気な方もいらっしゃるんですよ。私がやってる、高齢者会食っていうのは、あの一元気で、そのセンターに通って来られる方。そういう方が登録してるみたいで、月に4回あるんですけども、私は1回しか参加していませんが、あの安否確認も出来るんですよ、あの一誰さん今日来ないけど、どうしてんの、どうしたんだじゃあ電話してみましようとかって、そういうのが出来るんですよ。それで、あの一皆さんで、雑談しながらお食事をする。それすっごくいいと思うんですよ。調布市社協の会食型の食事は、皆さんでお手伝いしながらお食事をする。それすっごくいいと思う。一人、400円なん

ですよね、それが調布市から補助が入って、かなりいい食事が出来ちゃいますよね。

- ・こっちの方の地域では、あのえと一何歳から、65歳以上かな。一人暮らしの人には、週に一遍、あの一食事サービスがあるんですね。そこに行ってる人はそれを楽しみにして、地域センターでやってるんですけども。それが、皆さん凄く楽しみにしてるみたいでおいしいって言って評判なんです。自治会があのでふれあい喫茶っていうのを週に1回やってるんですね。それで、月に1回、カレーライスの日っていうのがあって、それがかなり盛況なんですよね。だから、割合、食べることはやっぱり生きることでありますから。
- ・皆さんやっぱり、そういうのがあると、凄くなんていうか、便利って言うか助かっているんじゃないかなと思うので。気軽に触れ合える場所がもっとたくさんあったらいいかなって思ったりしますけど。出ていきたくても出ていかれない人もいますよね、お年寄りで。出ていくのが苦手って方もいらっしゃるじゃないですか。そういう方たちも、また何らかの形で出ていけるような場所が大事なんですよね。
- ・あそこなんかいいんですけどね、場所がね、楠なんかね見えれば。お庭の方のあそこの庭を。
- ・公社もこれで手一杯何じゃないでしょうか。これ以上、何かしてもらおう、して頂こうと思っても、ちょっと無理だと思いますけども。場所的にも、あの一部屋が3つしかないっていうのと、ご利用されている方も、これでこれ以

上は無理だと思いますけども。

## 5. 組織の課題

### (1) 循環できていない現状

「公社と働いている者に見えてこないものがあるときは、利用者にも伝わらない。ボランティア調理・安否確認・ヘルパー派遣・健康チェックという公社としての流れ、そこを明確にしていけないといけない。」と中堅協力員が述べており、これらの流れが戻ってこないこと、配達者、ヘルパー、相談員、栄養士、ケアワーカーとの連携不足、循環できていないことを指摘している。この「循環」が公社の考えであり、その流れの中に調理があるという位置づけについて、明確にしていく必要性を述べている。

また、利用者の立場として考えても、限られたお金の中で暮らしていく大変さから、協力員自身も価格が高くて利用できないことを述べている。いかによいものを提供しているとはいえ、「働いている人が利用できるものを循環できないと意味がない」と述べ、改善すべき様々な課題があがった。

課題については、1) 配食サービス利用者の情報が入ってこないまま作り続けている調理場の現状、2) 配食サービスの利用者像の把握ができていない現状、3) 栄養士との関係、4) 仲間同士のコミュニケーションをとるゆとりがない現状、5) 仲間同士の課題、6) 新人への指導方法の不安、7) 自分自身の課題(新人)の7項目と、公社に求める課題に分けて述べていく。

<中堅協力員の発言>

・やはり福祉公社でやるならば、これだけの事業色々やってる訳ですから、その流れを良くしなければ、やはり公社と働いている者に、見えてこないものがある時には、利用者にも伝わってないことだと思うんですよ。やっぱし働く者が、分かっている中で、まあよく上手く動くようになる時には、利用者さんとか地域にもかなり浸透していく時期、っていうか、出来るんじゃないかなと思うんですね。だからやっぱり、いろんなボランティアさんがいて、お弁当運んで安否を確認、そして安全な食事を作る方がその前にいて、その前に公社の事業所の方たちが、やはりヘルパーを派遣したり、いろんな把握ですね、そのうちの健康状態とか、ありかたとか。それでもう本当に公社がやっているものとして、輪が出来た流れの一つの中に、今私たちの調理があると思うんですね。もう少しそういうところがね、明確にしていけないといけない。公社と調理でちょっと今見えてない部分がある。いろんな、話が出てきますよね。そういうものをもう少し、説明しあうっていうか、分かって頂くように。毎回人が変わる度に、こちらが上で教えるようでは困る。公社の中でもその調理っていう位置づけのその流れのものを、職員のみなさんにもっと浸透させるとか、何か職員の方いっぱい働いていますから、それを今度デイの時にはその方たちが、バトンタッチして、利用者さんと食べる場所に、タッチしている訳ですよ。いろんな方が、食べる間、お

やつ時間。そういう方たちにも、その知って頂くっていうことが大事だと思います。担当者だけじゃなくてね、あの接してる訳だから。そうするといろんな情報がそれが地域に。私たちが作ったものをすぐ隣の部屋で、今度はバトンタッチして、召し上がるっていうか、食べさせてあげてる方もいらっしゃるんですね。そこで食べにくいものがあつたら、ちょっと栄養士の先生に言うとか、そういう流れがなければ、作ってる人達はね、これでいいのかしらって。今もう世間で話題になってるソフト食に変わってる事業所いっぱいありますよね。そうするとそういう話が分からないと、スプーンで運ぶ時に、本当にどういう（食べ方をしているのか）、私そういうところがまだ流れが戻ってこないっていうのは、さっきのことに繋がりますよね。あと価格がすごく、いかによいものを提供しているといっても、価格が・・・20年経っていろんな業者さんが出てくる中で価格が変わってきてますね。そうそう、福祉が変わってきてますよね。そこは全然今公社手付けてないわけでしょ。もうお任せ、業者も決まってるし、調理のいろんなとこにこう見直しを、せざるを得ない。そういう時期に来ている。

そういう時期ではないか。自分の家を取ることを考えて。あらゆる角度でちょっと検討していく。それでもあれだったらこれでね、仕方なくこれになる。仕方なくね、仕方ないってとこまで、いかないとねえー、次に変わっていかないですよ、何でもね、話し合

いがないとね。

1) 配食サービス利用者の情報が入  
ってこないまま作り続けている  
調理場の現状— 食事の形態・内  
容について、どこまで配慮するか  
という課題

配達された食事の情報が調理には入  
ってこないという課題があげられた。  
食事の形態について、プリンもミキサ  
ーにかけていることや、杏仁豆腐の大  
きさについてなど具体的な例があげら  
れ、どこまで手をかけるべきなのか、  
その必要性に対する疑問があがった。  
お弁当に入れるカップ（アルミ、紙）  
は、デイでは誤食するから危ないとの  
指示ではずしているが、配達はそのま  
まということについて、「目のあるとこ  
ろの人たちにはあれだけど（対応する  
けど）、目のないところは放置してい  
る」という発言があがった。食材につ  
いてもデイでは刻み、配達はそのまま  
にしているものなど、配達時には安否  
確認するが、その後食事で喉をつまら  
せたらどうするのかという不安も述べ  
られた。公社のデイの方針がわからな  
い（伝わらない）という意見があり、  
事務局とデイの話し合いはあるが、そ  
の流れが調理にはこないということが  
あげられた。また、デイサービスの場合  
は残食を見ることができ、配食  
は洗ってあるため分からず、対面で調  
査をする必要性が述べられた。

・配達されたものの意見というのが、全  
然あがってこないよね。髪の毛が入っ

ていたというのはあるけれど、だから、  
皆さん元気なのかなって思っている。

- ・調理の方には入ってこないし、どこま  
で刻めばよいのか、がわからない。刻  
み食でもどこまでが、わからない。
- ・私たちが食べてる方の結果を見るのは  
デイケアの場合は残食を見る。でそれ  
と配達の場合は洗ってしまったので分  
からないです、どのくらいのものを皆  
さん好んで食べてるかっていうこと  
が。それとご飯の量も本当にこれで  
いいのかということも分かりません  
し、食事に対する調査っていうのが一  
つも私聞いたことがないので、どん  
な風なのかなっていうのは知りたくて。  
趣向調査を徹底的に、書いてもらう  
ってことは人の言ってることが入っ  
てしまうんで、対面で調査みたいな  
ことが出来たらいいんじゃないかな  
っていうのは考えます。段々食べて  
る方は高齢化していますので、この  
ままでいいのか切り方はこれでいい  
か、食材はこの食材は例えば栄養  
的に考えて、あの例えばしいたけが  
栄養的にいいからって干しいたけ使  
いますけども、本当にお年寄りに  
いろんな方が干しいたけ噛めるか  
っていうのも問題になって、切り方  
とかも。だからその辺の調査って  
いうのが必要じゃないかなって。  
そうするともっと上のものが作  
れてくるんじゃないか、これから  
もっと大切なことが。デイケア  
の方でしたら今日の材料でどう  
ですかというように、何か食べ  
られないものありましたか、お  
いしいですかっていう、そう  
するとコミュニケーションが取



れてくると思うので。

- 入れ歯が合わなくなっただけで食べている方がいるので、基本形から外すのは難しい。勉強会をお仲間だけでもやってほしい。
- ソフト食なんですけど、デイのおやつで杏仁豆腐で大きさが大きいってとかいわれることがある。柔らかいから大きく切っていたけど、大きいからもうちょっと半分にとかいわれた。でもね、あまり、ソフト食はいいんですけど、今バリアフリーじゃなくて、ノンバリアフリーってふえてますでしょ。あまりに手をかけすぎるというので・・・TVでちょっとみたら、介護センターでもバリアフリーじゃなくて、極力、リハビリも兼ねて、バリアフリーにしない、っという施設が増えてきているっていうので・・・。なんでも手をかえればよいものではないな、と思って・・・それで、杏仁豆腐のことなんですけど。小さくしてくださいってきた時に、スプーンでちょっとすればできることを、そこまでしてあげないといけないのかな。何人かわからないけれど。そういうのも考えて。リハビリもかねて。何でも手をかければよいというものではないんじゃないか。
- この前も杏仁豆腐つくって。ひし形に大きくふつうに切ったら、それを半分にしてくださいといわれ、汚くなってしまった。最初から小さく作ろうと思いましたよ。どこまでやるのかな？作る方としては。
- 杏仁豆腐が大きいというのなら、ミカンだって大きいですよ。さくらんぼ

の方が怖いですよね。

- 会社のそのデイの方のあれ（方針）がわからない。「今度、聞いておきます」という事務局とデイの方の話し合いはあるのですけれど。その流れがこないし。
- 見た目のあれは、こんにやくゼリーと一緒にっていう感覚なのかな。寒天きかせていないので、スプーンですくえますよね。オフも半分に切ってますでしょ。配達のは切っていないので、大きいままですよ。配達で喉つめたら、どうするんだろうってね。デイは小さく切ってくださいって言う・・・オフも小さく切ってだしている。配達はそのままなので、その方が心配ですよ。安否確認したけど、その後で喉詰めていたりして。
- ミキサー食みたいの方がいますよね。そこまでしなくてもよいと思いますけど。会社の場合。プリンでもなんでも、全部ミキサーにしている。コップに入れて、スプーンで食べている。あのへんもちょっと考えて。会社の方で。せっかくのプリン、この人は味もわからないのじゃないか、と思う。
- アルミカップ入れて焼いたものも危ないから、カップ外すでしょ。食べちゃうと危ないから。今はやっていないけど。
- 薬味を入れるのも紙カップを入れて、それを誤食するからどうしようかといって、今度きゅうりを境、しきりにして、薬味を置くことにしたおうどんの時。そうしようって話になっただけけれど、どこまで至れりつくせりか、それまでわからない人（利用

者) もいるのかな。

- ・配達はカップだらけ。目のあるところの人たちには、あれだけ、目のないところは放置されている。

## 2) 配食サービスの利用者像の把握ができていない現状

「今は高齢者が対象の食事なのか」

「公社のお弁当は誰を目指してやっているのか」という疑問の声があがり、配食サービスの対象者像が不明という課題があげられた。運営委員会の話し合いにおいて、対象者について公社職員と管理栄養士との認識の違いがあり、両者の話し合いを提案した結果、高齢者が対象となった経緯があったことが述べられたが、対象について協力員には浸透しておらず、公社からの説明がないという意見があがった。また、個別対応(刻みなど)について、新しい利用者にはすすめていないということについて、協力員は「前ほど刻み食がなくなったというのは、健常者の人が多くなったということかと思っていた。お元気になられてきた」と思っており、そこでも説明不足が指摘された。

今後、食事サービスの位置付けをどうしていくか、そういう勉強会をしたい、勉強会の時間がほしいという意見があがり、話し合いの場をもつ必要性が述べられた。

- ・公社の食事は、今高齢者が対象? カロリー的にはお年寄りだけど
- ・献立委員をやらせてもらっていて、去年の夏場あたりから高齢者対象って

ことを考えた方がいいのかしらってことで、600 キロカロリーくらいで立ててると思うんですね。段々高齢者の方へ考えてはいらしてると思うんですけど。子育て支援の方は何人かいらっしやる。その方たちは短いですよ、2か月くらいで終わりで。

- ・成人の方もいましたよね。普通の方も。障害者だったりお年寄りじゃなくて、ただご飯の量が多くほしいとかね。まだ私が入った頃はあの配達言った時に「えっこんな人が取るの」っていう若い方がいたんですよ。身体に障害があつて。老人じゃないんですよ。でもだいたいその今、老人食になってますよね、ほとんど老人。60代後半からずっと続けてるっていうので、段々高齢になっていってるっていう。
- ・もうほとんど80歳以上で、この方このお弁当持って行けるかしらっと思っ方も大分いらっしやる。
- ・お届けしても、ヘルパーさんが出てくるので分からないところもある。
- ・そもそも公社のお弁当は誰を目指してやってたかと思つたら、お年寄りばかりじゃなかったんですね、つい最近まで。それがここに来てお年寄り向けだっという話になって管理栄養士さんと職員さんたちのギャップがあつて、もう一度、話し合ったらどうですか、こちらが提案した。そちらで話し合つてそれをまとめてこちらに持ってきてくださいっていう状態になって、改めて、今後、お年寄り向けだっという。つい最近ですね。
- ・ここはこのスタンスで、病人食は選べるから、そういうところをお願いし

て、我々はどこをやっぱりやるか、というところですよ。あまりにも一つのこと、固定しちゃって、やるっていると……。広い範囲で考える。結局今、健常者、お年寄りでも健常者の方もたくさんいらっしゃるし、歯の丈夫な方もいらっしゃるし、あのあまりにも細かいものばかり入れられたら、やだなっている方もいらっしゃる。どのあたりが……。何かどこをターゲットにするか、話し合う。話し合いを、それは20年前にはなかったから。

- ・私この頃思うんですよ。前ほど刻み食がなくなったっていうのは、健常者の人が多くなったってことなんですか？（←個別対応の方はなるべく外してください。古い人はあれだけ、新しく入った人には外してくださいということになった）なにそれ、それは、受け入れないって、ということなの？だから、そういうことの説明が（公社から）ない。あの一だから（個別対応が減ったから）あの一、お元気になられてきたのかな、と思っていた。
- ・行ってみると、あの一、入れ歯も皆さん合わなくなるから外してるんですよ。肉や何かで、それだからね、いつも残してますよ、おかず。だからそういう方がずいぶんいらっしゃるということなんですね。だから刻み食完全になくすっていうのは、難しいかな一。
- ・だからもう多様化してるんですよ、何しろいろんなところでね、頼む所もあるから。公社の食事サービスとしては

どのあたりに位置づけるのか？

- ・改めて、とにかくみんなでき確認し、作り上げていく時期になってますよね。
- ・そういう勉強会っていうのも、あのお仲間ランナーだけでも欲しいですよ。出来れば時間がないけれども。そういう時間が欲しいですね。新しいお料理もそうだけど、どういう風にしたらいいかなっていう勉強会が欲しいですね。

### 3) 栄養士との関係

#### ①栄養士・運営委員・公社との3者関係、役割を明確にする

仕入れ、在庫管理、調理すべてを協力員が行うことについて「すべてにおいて私たち任せ」であるという意見や、栄養士が現場に入っていないことに問題があるという意見があげられた。協力員からは、栄養士が食材に関わること（仕入れ、在庫管理）、現場に入り指示をだすことが求められ、その方が現場のまとまりがつくのではないかという提案があげられた。献立委員について、当初は献立がない状況から始まったが、今では献立も充実しているため、現在休眠状態としているとのことで、「献立を繰り返して使うこともできる」、「栄養士が実際に調理する方向に向けたほうがいいのではないか」という考えが述べられた。

また、現状から運営委員の負担が大きく、「大変」、「やりたくない」という意見があり、公社の説明とともに運営委員の負担を減らす必要性があげられた。

- ・栄養士の先生との関係、ですよね。栄養士の先生が食材とかそういうことまでタッチしてくれれば、もっと違うんじゃないかなって思う。そういう業者を選ぶにしても何にしてもね・・・
- ・今年これはあまり好まれなかったから来年はこれは落として違うものに入れましょうってやれば、一年の献立だっているのは出来ますよね。
- ・献立は何千ともう相当ありますからね、一年間を繰り返して使うっていう手もありますよね。
- ・あの仕入れじゃ多すぎるんですよ。お米も、一週間一ヶ月どのくらい使うってことで振り分けてお米屋さんに注文すれば、あそこにずっと置いてる必要もないっていう。今データで出していた方が良く思うんですよ。運営委員さんも大変ですよ。あの調味料だって何かがなくなりましたよって、一ヶ月どのくらいって言うてもまとめて注文してれば定期的ようにね。
- ・在庫管理っていうのが私たちに任せられるっていうのがすごい。調理を作るだけじゃなくて、在庫管理までしろっていう。
- ・在庫の管理とか仕入れ、あと何が残ってるからこれしてとかいうの。そういうのが全部運営委員。運営委員をやりたいくないっていう方も出てくるし。その在庫管理をするっていうことはちょっと考えられないっていう方もいましたから。それで辞めた方もいるんですよ。だからそこを公社としてはせつかくの戦力だったのに、そういうので辞めるっていうことで、もうちょっと運営委員の負担を減らすとか。

- ・運営委員の負担を減らすことも、もちろんそうですけど。やっぱり公社としての説明をもっとあつてしかなるべきだと思うんですね。有償ボランティアっていうものの位置づけみたいなね。
- ・私たちが作ったものをすぐ隣の部屋（デイサービス）で食べているのだから、そこで食べにくいものがあれば栄養士に伝える流れが必要。作っている人達はこれでいいのかしらって思う。
- ・栄養士さんが毎日入れる、人がかわっても栄養士さんが1人入ってらっしゃれば、指示を頂けるし、こういう場合はこうだからっていう的確なその場の指示を頂けるんじゃないかって話もあったんですね。職員に近い、そういう方が1人いらっしゃれば、プロですから、私たちは素人ですから。シフトを組んで組める状態にあるぐらいの入り込みにして頂けたら、まともにつくんじゃないか。すべてにおいて、私たち任せじゃなくっていうふうなシステムにならないかなっていう方も今まで何か耳にします。
- ・聞けば、こう「こうしなさい」っていうのは言ってくださいですけど。もうほとんどスーって来てスーっと。
- ・新しい機械があっても、人ごとなんです。こういう場合、「どうしたらいいんですか」っていかななくても、実際、携わってないから、「こうなんじゃないの？」みたいな、「はっきりしてよ」っていう言い方になりたいんですけども、そこは言えない状態。
- ・献立委員会も休眠状態にすることになった。栄養士さんが実際に調理をするってことに向けた方がいいんじゃない

いかってというのは、皆さん、そういう考えもあるみたいなんですけども。昔は献立がない状況から始まった委員会だが、今は（献立も）充実している。

## ②価格の問題—仕入れ方法の課題・提案

現在の仕入れ方法について、値段を考えるのであればやり方を変える、まとめ買いできるものはまとめて買う、安く仕入れるように取引先に仕入れの交渉・協力を求めることの必要性が述べられた。仕入れのやり方を何もしましなままずっとこのままできたことを、協力員は、「長年の伝統が生きている」とし、仕入れ方法に対する疑問、公社の考えが見えないという課題があげられた。調味料などの消費データをだす、食材選びを検討する、地産地消の考え方から地域の食材を使って地域に還元するなどの提案があり、調理の様々な見直しをする時期であると述べられた。

・人力的なこともあるけども、仕入れにだって凄く問題があると思うんですよ。こんな仕入れしてていいのと思うんですよ。そこら辺が仕入れだって、公社は儲けるところでなければ、地域とこの地域との密着が大きいのであれば、もう少し安くしてもらってもいいと思うんですよ。毎日、毎日、大量に仕入れるわけじゃないですか。それなのに、店頭の売値で仕入れるんですよ、うちって。それで、何かを、じゃあかぶの根っこを買ったから、葉っぱあげますって、もし持ってきて

も、返すんですよ、公社って。まー葉っぱ、オーバーだけど、私がびっくりしたのが、鮭をいっぱいって、カマを食べてくださいって、こうやって持ってきてたことがあったんですよ。それで、あー来たんだこれ、どうすんだらうって思ってたら、返しますって。それもその日に返すならいいけど、その日じゃなかったんですって、返したのが。それでも、何て言うのかな。持ってきた方は、まあこれだけの身があつてスライスしたものが、まあ130なら130来るとすれば、それに対してカマって、いくつか出てくるじゃありませんか。それを、向こうはそれ程の意味もなく、じゃあ食べてくださいって持ってきたと思うんですよ。それをガンジ絡めに、いけないって、返す必要があるのかなって思うときがあるんですけども。節約ならば、そんなくればって言っちゃいけないと思いますよね、公社なんだから。

- ・普通のところで仕入れてるからだめなのよ。
- ・交渉しないからいけないのよ、交渉すればいいのよ、協力を求めないと。いい野菜じゃなくていい、ものがよければ曲がってたっていい。
- ・仕入れの計算とかあるんですよ、注文とか。だからそれがまだね、分かんないですよ、一番危ないですよ。とりあえず計算と注文を間違えないように、それが一番気になる。
- ・運営委員が在庫確認してますよね、ちよう、あー、調味料とかそういうのも。だからこっち側が全部仕入れも全部しますから、その仕入れ先が、あの一、

まあ決まって、決まってるけどまだもちよっと安い、その値段を考えればもうちよっと安い所で、あのまとめ買いできるんじゃないかと思うんですよ。でもそれが何もしないままに今ず一っというでしょ。だからそういうあの一、仕入れ先をあの一まとめ買いとか、あ、もし通信あのそういうインターネットで小売、小売ね出来るんだったら安くてもそういうところから仕入れるとか、お弁当の値段を考えるんだったら、そういうやり方とかもあるんじゃないかっていう。安くどこかで仕入れられるんだったらそれが、反映できるんじゃないかなと思います。

- ・地域の食材を使うとか地産地消がそうだったし、地域の八百屋さんなり、肉屋さんなり、そういう方たちのための還元っていうのもあるんですよえ。
- ・データとか出る訳じゃないですか。ひと月に大体調味料の統計取ってれば、1ヶ月にどのくらい使うっていうのが分かれば、そういうデータって今パソコンとかで入力できないのかな
- ・みんな言っていましたね。缶詰類もまとめて買うとか、マヨネーズとかああいうのってやっぱり、ね、安く買えるところあるからね、もう一箱とか箱買い出来るから。
- ・(他では) 栄養士がああ、まとめてひと月にその卸売センターに買い物に行ってたんですよ。それ出来ないのかな。そういうことをすればね、もっと値段が下げられる。
- ・値段について、20年経っている色々な業者さんが出てくる中で、公社は全然手をつけていない。業者も決まっている

し、お任せ。調理のいろんなところに見直しを、目を、せざるを得ない。そういう時期でもある。

- ・本当はね、お野菜なんかでもね、地元のお野菜をね、寄付してもらえればいかなって思うんですけども。地元でも農業を結構やってらっしゃるでしょ？調布で。だから、寄付して頂くとね、私は助かるんじゃないかなーなんて思いますけど。
- ・缶詰とかそういうのならば、本当にまとめ買いすれば、安いところもたくさんあるんですよ。ただそれが、長年のあれですよ、伝統みたいなのが今生きてますよね。そこの業者さんが、一個足らないから持ってきてくれるから、そういう業者さんをずっと続けていかなかったならば、もし何かあった時に困るんじゃないかかっていうことで、続いているところもあると思うんですね。でも今はもう周りにたくさんお店がありますからね、いざとなったら、走って行けば、買えると思うんですよ。ただそういうことが、あの会社がどう考えてるかっていうのが本当に見えないんですよ。
- ・食材の選び方をもうちよっと、献立をたてる面で考えれば、もうちよっと下げられるかなーっていうのがあるんですね。一年中プチトマトを使わないで、あれ一個にしたらすごい高いから他の物を使ってみるとか。これは専門家に申し訳ないですけど。旬のものじゃなくて、走りの物を使ってることもかなりある。今、ウドなんて高いのに、もうウドを使ってるし。その辺下げていけるところあると思うんですね。

#### 4) 仲間同士のコミュニケーションをとるゆとりがない現状

時給を減らさずに人数を減らし、調理時間を短くしたことで、コミュニケーションをとるゆとりがなく、試食もする時間がもてない現状の中、「チームワークが上手くいかない」という弊害がでてきているという課題が述べられた。時給を下げれば、「ゆったりできてコミュニケーションがとれる」、「何が原因で時給を下げられないのか」、「反対する理由は何か」などの意見があり、もう少し人数を増やせば、①ゆったりと、②怪我せずに、③教える余裕がうまれる、との意見があげられた。時給についての検討は今までも行われてきたが、このままでは仲間同士でもギスギスした状態で続けることになり、新人への指導も余裕のない状況での「言い方」による誤解を招いたまま、辞めていかれる方を見るのがつらいなどの発言があり、その日のうちに誤解をとけるようなミーティングなどのコミュニケーションの時間の必要性があげられた。ベテランからは、昔は自分の弁当を持ちより、試食もしながらその日のミーティングができていたとの発言がみられた。他のボランティア活動もしている協力員は、「有償じゃないと楽しい」と発言しており、改めて「有償ボランティア」の意味が問われた。

栄養もあり、利用者が楽しみにしている弁当の質を下げずに、時給を下げ、「値段が高くて利用できない」と話す協力員が利用できる価格の検討の必要性があげられた。

・あの、時給の話が出たと思うんですけども、それもう随分前からの課題なんですね。私も役員やっていたころからそういう話もでていて。人数をもうちょっとゆるやかにできる。人数を増やして、でゆつくりと怪我、怪我、怪我などしないように、あのみんなが覚えられるように、まあ一人が一応どうやってやるのって、こうやってやるのよって教えられる。うん、今だったら「こうやってやるのよ」ってぐらいだと思うんですけども、そういう風に出るとかそういうことを思った時に、あの一公社もあの体制的に大変だっという話を今ちょっと聞いておりましたし、ですからその時に私たちが、50円だろうと100円だろうと全部あの一下げしてみて、それともなかったら能力給にしようかっていう話も出たことがあるんですね。この方はベテランでものすごい出来るからこのぐらいの値段で、入ったばかりの方はまあまあ、ねっまだ出来ないんだからこのぐらいの値段でっていう話があったこともあるんですね。でもその能力を決めるのは誰が決めるかっていうことは問題がありますよね。でそれでちょっとそれが立ち切れになったのと、あと配達との兼ね合いがあって配達の金額を落とすことが出来ないから調理の方も落とすことが出来ないっていう話も出たんですね。・・・そういうことから何となくこうお金を減らさないで、もっと何か上手くできる方法がないかっていうことで時間を短くしたんですね、調理時間を短くしたり人数を減らして小数精鋭でやる

うっていうことになったんですね。でもその弊害っていうのってちょっと出てきてると思うんですね。あの研修の方も入ってこう怒鳴られたり、怒鳴られてはいないんでしょうけども、その怒鳴られたと感じるかもしれないですけど。

そうですね。うん。それでもうその中でやらなくちゃいけないってことから、どうしてももうチームワークが上手くいかなくなるってことも出てきたと思うんですね。だから・・・できたら私たちはみんなで言うてることなんですけど、100円落とすなり何かすれば、もしもう一人人数を増やすことが出来ますよね。そうすればもうちょっとゆったりとすることが出来るし、コミュニケーション取りながら作ることが出来るんじゃないかっていうことはずっと出てる課題なんですけども、なかなかそこに持っていけないってことは何か原因があるのかなっていう風に思うんですね。それが出来たらばちょっと違うんじゃないかなって思うんですね。で、その反対する側が何が反対なのかっていうのがちょっと分かんないんですね、その料金を下げるってことに対しての・・・公社なんですか？ やっぱりちょっとギスギス、ギスギスした状態でやるってことが全ての問題に続くような気がするんですね。で私はすごいあの値段を下げるっていうのはあの良いことであるかなあと思うんですね。私はやっぱり社協の方ね、いきいきクラブ、あれはボランティアですけどね、まあ有償じゃないで

すから、そうすると楽しいんですねものすごく。

一緒にあの利用者さんと食べますので。なんとなくもうちょっとこう、ね、あの和やかに出来たら全てがあの解決するんじゃないかなって思う時があるんですね。

試食する時間もない。その時に「さっき言った言葉、私すごい傷ついちゃったんだ」なんてね。そこで言って終われるもんね。それでこう終わるんですね。それを何か持ち越したまんまになって次のことやらなきゃいけないからね。誤解が誤解を招いたまんまになって、辞めて行かれた、行かれる方を見ると、ああこんなはずじゃなかったのに。

・公社が移転してきてあそこの国領に調理場が出来た時に、あのプラスあの一人がたくさんいるってということで、地域センターでやってた人たちが入ったんですね。それで食数も増えるということで、配達の助手してたけど「週1回ぐらい調理入らない」って言われて入ったんですけど、あの一地域センターでやってた方もベテランさんだから、その付いていくって感じで、そこでもういきなり100食で時間も・・・。だからちょっと余裕があったんですね。それで午前中もお弁当持ちで行ったんですね。終わった後にみんなで自分たちのお弁当食べながら、試食の分も、試食しながら自分たちでお昼ご飯を持って行って、そこで最後のミーティングをしてたんですね。あの一今日はどうだったこう、でそれが今こうお弁当の値段をあの



ちょっと高い、高いから、ね、そういうのでいろいろ事情があつてどんどんどんどんこうあの一時間を短くして、何か色々ずーっと流れがあるんですよ、今の時間帯にしたっていうのも。その時にやっぱり話が出たのが、あの一12時半に終わって午後の人 came その間をね、あの、ごちゃごちゃしてる中でコミュニケーションも取れないじゃないですか。

- それをどうするのっていう課題はそこにもすごいあつたんですよ。でもあの時間を4時間にしましょうっていうもう切っちゃつたんで、どこでコミュニケーションを取るかっていうもう本当にそういう声は反対の声も出たんですけど、お弁当の値段が高いしそれをあれするには、その私たちの時間を削るしかないっていうもうそこに辿り着いたんですよ。だけど、私たちはすごい努力してそれをやっているけど、あのはっきり言って、あの公社一が何かその時にも何か「私たちお仲間ランナーさんにお任せ」っていう感じで、あの時間もこうでって、私たちあの運営委員が色々スケジュールを作って、12時半からその8時半から12時半とか、すごい努力したんでね、何か私その今課題って言われると、お仲間ランナーさんとか食事サービスで、あの食事担当の方がやっぱ2年おきとかよく、変わりますよね、あの担当者が。そうすると、あの一一生懸命何かこうやっとなんかあげたものがまたゼロになっちゃうんですよ。だからそこは何か寂しいっていうか何か、もうちょっとこうあの一上にもちあ

げてくれないかな、っていう課題がある。すごい課題は課題っていうか、あの一調理の方はすごい努力したりこうしてこうしましょうああしましょう、仕入れもこうしましょうってなってるけど、逆に言うと、あの一それを持っていくと職員さんもまた1からですからね。うん。あーそういう風にしてたんですか、こうだったんですかっていう、そこで何かあのもうちょっとこうあの一繋がりっていうか、あの一引き継ぎが欲しいなっていうすごいそれが感じます、感じました。あの一ずーっといて職員さん本当に2年おきとかに変わるでしょう。そうすると、これはこういう時期こうしてたんです。と、私たちが説明しないといけない。うーん、だからそれがすごいちょっと。うーん。何か一緒に作り上げるにはやっぱり、あの一お仲間ランナー食事だけじゃなくて、公社とか事務局その辺が一体化していないとって、というのは思いますね。(公社の考えのところと重複)

- 人数を減らしてやってるから時給を下げたのと同じですよ。だから人件費的には努力してると思って、みんな運営委員で考えて、今ギリギリのところやってますよね。だからそこそういうところはちょっと、何かコミュニケーションっていうかその、公社との関係だと思えます。
- 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ー、で、それだけ楽しみにしていらっしやると、質を下げるより、私は今、ふと思ったんですけど一、73、ご

めんなさい、73歳まで時給800円頂いてもいいものかなーってお弁当の質を下げんじゃなくて、60以上はもうちょっと下げた、皆さんにちょっと下げたあれでいいんじゃないかなって、そうすると、お弁当もちょっと、安くなるんじゃないかなって思ったりするんですけど

- いったとき、凄く頑張ったことがあるんですよ、それで、50円下げた、あの800円だったんですよ、それをね、やっぱり経費節約で50円、それを50円下げることになって、もう750円で定着しちゃいましたけど、700円にしようなんて言ってましたけど、なかなかね、さがらないですね、何かを節約しないと、
- 配達が1200円しかもらってないですよ。その兼ね合いだったの。こっちをさげると、でも配達は残したっていいんじゃないかって私は思ったわけ。
- 400円でもなんでもいいって思いはあるんですよ
- 800円の人と400円の人と、そうしたら800円の人が全部罪をかぶるわけだよ、だって400円の方はなんとかっていうとあの人じゃんってなりますでしょ、誰が800円もらうかっていったらやっぱりもらいたくなくなるでしょ、いろんなものかぶされてきたら、それはでたくないね、そういう問題は・・・。

##### 5) 仲間同士の課題

新人は、失敗することの怖さがあり、早く覚えて、「和」を崩さないように迷惑をかけないようにと努力しているが、

それでも失敗してしまい、逆に失敗の方が多くなってしまふということが述べられた。その時の先輩への申し訳ない思いと、フォローがあることで救われるという意見があげられたが、ベテランを目の前に何も言えない様子も伺えた。また、「辞めたい」と思った時期をどのように乗り越えたかについて、新人は先輩から教えてもらった「乗り越えると明かりが見える」という言葉を胸に乗り越えた経験を述べられた。

中堅協力員は、「ベテランの方ばかりだけがいっぱいいるので立場的にこちらからは何も言えない」と話しており、言いたいことはあるが言えない状況があり、「組織そのものが固まっている」との発言が見られた。また、仕上げるためにミスをしないように気をつけるが、そればかりになってもお互いにぎくしゃくしてしまうということを述べている。

ベテランは、お弁当を時間内に仕上げるための努力、大変さについての考え方の違い、仲間の中での意識の違いについての意見が述べられた。また、「〇〇さんがいるのに、なぜできないの」と仲間（身内）から言われることが悔しいため、やるしかない（仕上げる）という発言が見られた。その他に、公社の職員には厨房に入ってもらいたいという意見もあがった。

いかに効率よく、ミスのないように仕上げていくかが毎日の食事作りの中での課題であり、その中で仲間同士のコミュニケーションは欠かせない。そのひとつが欠けただけで共同作業は崩れていってしまうことが示されている。

<新人>

・会則に従いますと、「和と輪」なんです。けど、その和を崩さないようにしないといけないっていうのがすごくあって、それであの研修で、でも全部でもないんですけど教えて頂きますけど、それが全部覚えてないんですよ。寝る前なんか忘れちゃう。どれだったかしらどれだったかしらっていつも同じこと聞いてて、本当申し訳ないんですけど、そんな状態であの一生懸命、説明して下さった方には本当申し訳ないんですけども、そんな感じで私も本当にね、辞めたいなと思った時期がすごくあったんですよ。それでやはり先輩に色々教えて頂いて、それで何か乗り越えようと、結構明りって見えるんですよ。

「ずっと見えるものよっ」って言われたんですよ。それで「そうかなあ」って思ったんですよ、「見えないなあ」ってやってたんですけど、1年半くらい経って「すーっと何かずっと見えたのね。あっ、これかあ」みたいな。もう怖かったですよね。だから私「やっぱりもういいや」みたいなこと思うのが多くて。でも何かそう言われてみれば、見えてきたってこともあったの。でも今も見えてないですけどね、微かにしか見えてないんですけど、そんな経験でしたね。もう本当に何て言うのかな、突進してきたっていうか。突進っていうか

もう無我夢中で、1日1日が過ぎるのがもう何かもう夢中で。それで覚えなきゃ覚えなきゃ覚えなきゃっていうので、失敗もするんですよそういう時

って。余計になっちゃうのよ（失敗しちゃう）。でもね。

- ・やっぱり覚えたいと思っていても失敗の方が多いですね。その時に気持ち良く皆さんフォローして下さいってところが、やはりとってもあの気が休まる感じです。
- ・始めはただ見て、みなさんに迷惑をかけないようにしなくてはならない、早く覚えなければならぬ。

<中堅>

- ・ベテランの方ばかりだけがいっぱいいらっしゃいますので、とてもとても、あの、こっちからあれします、これします、あーしてください、こうしてくださいということはいえませんが、今のところ、立場的に。だんだん慣れていって出来るかなって思うんですけども。あの、組織そのものがちょっと何かね、固まっているってうかね、そういう感じは私はします。ちょっと、だんだんこれから馴染んでいけばいいかなって思いますけれども・
- ・いかに効率よく、能率よく、ミスのないように時間内に仕上げるか。とりあえず、効率よくですよ。手早く、効率よく、ミスのないようにしないと。結局、そこでミスしちゃうと、時間のロスが出ちゃう。で、そればかりにいても、またぎくしゃくしますしね。ちょっと難しいところがあるかなと思いますけどね。

## <ベテラン>

- ・私たちって、絶対仕上げちゃうんですよ。そうすると、私たちの中でさえも、出来たじゃないっていうふうになっちゃうわけですよ。出来たんじゃなくて、やったんだって意識もってもらいたいですよね。うん。一度ね、それでね、もめはしないけど、凄くつか、凄く動いてくれた人がいて、ちょっと、やっぱきれっちゃったんですね。それで、本当に気の毒で私、ちょっとしたらば、まあ違う人がだあって出来たよね？って、出来たんじゃくって、やったんだわよーとかってなっちゃうわけですよ。だって、まわさなくちゃいけないんですもの、私たちは。うん。だから、そこら辺がもう私たちの中でさえ考え方が違うわけですから、うーん。私は事務局は絶対入ってもらいたいです、一度。うーん。おんなじように。
- ・誰れさんがいるのに、なんで出来ないのって。身内で、身内で言うんです。敵も身内ですから。そうすると、やるしかないんですよ、悔しいから。言われたくないから。それで、うち帰ってご飯作らないって、疲れちゃうから。

### 6) 新人への指導方法の不安

ベテランは、「教えているつもりがきつく言っているようにとられる」ことを感じ、教え方、言葉の使い方、指導方法についての研修など必要なのではないかという意見があげられた。昔は新人研修はなく見て覚えてきたが、今は余裕がないため、「時間的に余裕があればすべて解決できるのではないか」、

「人数が増えれば気持ちの余裕も出来て、優しくなれるのではないか」と述べられた。間にあわなければおいたて、怒鳴り合ってしまうこともあるが、傷つけないわけではないこと、そのような状況は避けたいと思っていること、事務局は現場に入らないがどのように考えているのか、実際の動きをわかっているのだろうか、という意見が述べられた。

中堅協力員は、立場的にベテランよりも新人に近いところがあり、新人としての経験も理解できる立場としての発言が見られた。覚えることと迷惑をかけないこと、最初の苦しい体験から、不安、緊張感の中、先輩から教わり、周りのフォローがあって乗り越えてきたこと、光が差し、自分自身の山を乗り越えた瞬間が訪れること、楽しさが出てきた時期の訪れ、それらは自分が経験してきたことであり、新人に伝える時にはその状況を理解しながら目の前の問題を解決（フォロー）していく必要性が述べられた。以前より新人研修制度は充実しているが、人との接し方、「人の和」が難しいという状況について、「ある程度は覚悟を決めてやること」、「遊びではない」、「相手にもし何かあったらというのが一番の問題であり、緊張してやることが一番大切なこと」と述べている。新人や周りの協力員がその自覚を持ち、ともにひとつの作品を作り上げ、それが終わったらまたゼロの状態になるということが伝えられた。また、先輩たちを見ていて「歴史があつてここがある」ということに気付いた中堅協力員は、後に続く方が