

「人間関係」 古くなった言葉ですが、忘れられない言葉です

利用者様の声 石川さん

一昔前は十年と言いますが、二昔前の事です。私は役所に勤めて福祉関係のケースワーカーをしていました。突然、ケースワーカーなど古い言葉を使って申し訳ありませんが、次のように思ってください。

ケースワーカーとは、社会福祉事業の専門職です。

ケースとは、福祉の対象となる人など。

ワーカーとは、相談、支援をする人。

人間関係とは、感情的な対応を含む個人と個人の人間的な好ましい関係。

私は、役所でケースワーカーを長らくやってきました。そして毎年、県からの監査を受けるのですが、その度に、監査員が「ケースとの人間関係ができていますか？」としつこく尋ねるのです。私はいつも同じ問いかけにうんざりして、人間だから人間関係があるのは当たり前だ、とすねた時代もありました。

しかし、今、私が介護保険での介護を受ける立場になってみると、その『人間関係』の持つ意味の深さをずっしりと感じます。そして、新聞にも出なくなった言葉ですが、未来永劫、辞書から抹殺されることは無いだろうと思うのです。

平成2年当時の事です。その頃は、人と人との信頼関係は今のよう荒れ果てていませんでした。ある日、私が小学校の近くを歩いていると、突然「こんにちは」と見知らぬ子供達から声を掛けられました。突然の事なので、私は自分を指して「私のこと」と聞き返しました。子供たちは、ニコッと微笑んでいました。私も「いい子だね」と言いました。そういえば、数日前から小学校のマイクで、挨拶するように呼びかけていました。それから間もなく、子供の誘拐や殺傷事件が次々と起こって、いつの間にかパタッと挨拶運動の放送は途絶えてしまいました。マンションのエレベーターの中で、子供に今、何年生と聞いても、横を向いて黙ってしまうのが当たり前になってしまいました。時代がそうなっているとはいえ、寂しい事ではありませんか。

子供の事について一例を取り上げましたが、それにとどまらず、今の社会では、家庭の内外を問わず、また老若男女、人間のいる所、すべて人間関係が悪くなっているのです。けれど、全部が全部、人間関係が悪いと言ってしまうえば後の言葉が出ません。

そこで、現在の介護保険制度を活用している老人と、これを支援していただける支援員(ヘルパー等)との良好な人間関係について考える事にしました。

人間関係を結ぶということは、老人だけ、また支援員だけの単独的な形では結ばれません。老人と支援員の二人が一つになってこそ、人間関係が育つと思うのです。しかし、老人と支援員の間には、必ず制度という法律があります。これを破っては、人間関係も成り立ちません。これは守らなければならない重要な事です。ですが、この制度とて確かなものではなく、いや、もっとも過酷な、あやふやな制度であるともいえるのです。今この反省に、政府は模索の状態なのです。この模索の状態が、人間関係の育成を妨げる大きな一因になっていると思うのです。言い方が悪いかもしれませんが

が、老人にとっては、優れた技術でレジを打つ人より、心を込めて介護に従事する支援員が必要なのです。

過日、私はスーパーに行きました。そこへ車椅子に老人を乗せたヘルパーさんが私の側に来ました。こんな光景はいつもの事なので、そのあとに私がついていくような事になりました。老人は、棚の上の物を次々と取り上げ、ヘルパーに渡します。ヘルパーは黙ってそれを受け取りかごに入れます。この間、二人の会話は全くありませんでした。終始無言でした。

あとになって、私は「もっと何か話せばいいのに」そう思って、連れの者に私が感じた事を言うと、連れも「私もそう思いました」と言いました。この光景は、この二人にとって極自然な姿であって、しかし、何か物足りない思いがしたのは事実です。

また、元に戻りますが、たとえ制度が整ってなくても老人と支援員の人間関係を良好に保つ事が優先されます。そして、どうしたら老人と支援員の心がうまく交わり合えるのかということを考えなくてはならないのです。

そこで、支援者側に望む事は、ヘルパーさんが、ただ働いていたらいいという事だけでは、人間関係はうまく結ばれません。老人からヘルパーさんに何でも話し掛けるようになれば、しめたもの。こうした良い人間関係によって、ヘルパーさんもやりがいが出てくると思うのです。

将来、介護ロボットができると聞いていますが、単に動くのと、心を込めて動くのとでは大変な違いです。こんなロボットの目の前で死ぬなんて、ほんとに恐ろしい。つまり、ヘルパーさんはロボットではない、ということです。これは、制度がどうのこうのと言う以前の問題なのです。

次に介護をうける私達老人がヘルパーさんと、どう付き合っていけばいいのか、という事になりますと、これは、老人が強者ではなく弱者ですし、それぞれの環境も違ってしますので、私にはそんな難しい事は分かりません。ただ、ヘルパーさんには、親と子の気持ちで接したらいいのでは、と思います。たとえば、他人だから・・・、お金を支払っているのだから・・・、プライバシーを覗かれるから・・・、などと言うのではなく、気持ちだけは親と子と思って、たしなめられたり、たしなめる事もあっていいのではないのでしょうか。

また、制度が不備であっても、支援者と老人がお互いに信じ合うという人間関係が結ばれていれば、その場で解決できなくても、多少の不備、不満もお互いに納得できるのではないのでしょうか。

介護技術も大切ですが、その根幹は人間関係だと思います。

書き終わって、私は一体なんだろう。私こそ最低の線上を這いずり回っている一老人に過ぎない、こう思うと、自分自身が嫌になる。しかし、老に老を重ねた老人達は、表現の能力も低下しています。これを誰かが代弁しなくては。こう思って書きました。