

# 基礎研 レポート

## 暮らしの保健室

—高齢者の困りごとをサロンの雰囲気ですくい上げる

生活研究部 准主任研究員 山梨 恵子

(03)3512-1818 yamanasi@nli-research.co.jp

### 1—はじめに

高齢者の暮らしを支えるさまざまな社会資源。それは、提供者主体の支援にとどまらず、高齢者の暮らしに生きがいを見出したり、人と人とを繋いだりしながら、個別の人を支える本人主体のアプローチであったりもする。地域包括ケアが目指される今日、これらの社会資源に共通して求められることは、加齢とともに生じてくる生活上の課題や心身の変化にいち早く気づき、個別のニーズをすくい上げていくことだ。そして、それらが網の目のようにつながりながら、本人が真に必要なとする支援への道筋を確保することも大切な取組みになるだろう。たとえ、一人の人が繋がっている場所が1つであっても、そこが地域ネットワークへの入り口でありさえすれば、それぞれの強みを生かしたトータルサポートを実現することは、それほど難しいことではないのかもしれない。本稿は、このような視点から、従来にない新たな発想で地域住民の保健・福祉に取り組む実践現場を紹介したい。

### 2—学校の保健室のように

東京都新宿区にある巨大な団地の一面に「暮らしの保健室」はある。木目の美しい扉と窓枠、ブラインドのあるそのたたずまいは、ちょっと見るとおしゃべりなレストランかカフェにも見える。医療や介護、がん療養に関することをはじめ、暮らしの中でのちょっとした困りごとなどの相談を、看護師や保健師、薬剤師、栄養士などの専門職が無償で受け付ける、相談支援の場である。

平日の9時から17時まで、扉はいつも地域に向かって開かれている。中では近隣の人や遠くから相談に訪れる人、通りがかりの人などが、専門職に相談したり、出迎えたボランティアと一緒におしゃべりをし



たり、整膚<sup>1</sup>の施術を受けたりと、思い思いに時を過ごしている。中には、お茶を飲んでゆっくりと過ごしているうちに、思い出したように相談ごとを口にして、安心した面持ちで帰る人も見受けられる。

そんな一風変わった相談支援の場が、どのような経緯で生まれたのか、またその多岐にわたる活動とはどのようなものなのか。

## ■経緯

「暮らしの保健室」を立ち上げたのは、新宿区市ヶ谷を拠点に20年以上訪問看護を続けている、白十字訪問看護ステーション統括所長の秋山正子さんだ。

長年の訪問看護の経験の中で、「病院に行くほどでもないけれどちょっと気になる」、「病院やクリニックの先生に言われたことが分からない」、「病気についてもっと知りたいのに病院では聞けない」、「がんの家族や友人にどう接すればいいのか分からない」など、従来の医療や介護の枠だけでは受け止めていないさまざまな悩みがあることを、常々感じてきたという。「学校の保健室のように、ちょっと具合が悪い時、悩みや心配ごとがある時、何もなくても誰かと話したい時に、気軽に立ち寄れる場があれば」。そんな思いを抱き続けていた2010年のある日、「空き店舗を安く貸してもいい」という朗報が秋山さんのもとへ舞い込んだ。

その空き店舗は、新宿区にある高齢化率48.3%（H25年2月1日）という都営戸山ハイツにあった。都営戸山ハイツとは、1960年代から70年代にかけ、軍の練兵場跡地に次々と建てられた、全35棟・約3000戸にもおよぶ広大な団地である。かつては子供たちの声でにぎやかだったであろう商店街も、その頃はシャッターが下りたままになっている店舗がぼつぼつと見られる状況であった。当時、戸山ハイツに住む高齢者を訪ねるたびに、このような団地にこそ学校の保健室のような場が必要だと感じていた秋山さんは、店舗の活用を即決した。

## ■暮らしの保健室のモデル

「暮らしの保健室」をつくるにあたって秋山さんがモデルにしたのは、現在英国に9つの拠点を持つ、がん専門の相談支援機関「マギーズ・キャンサー・ケアリング・センター」（以下「マギーズ・センター」）である。これは、1988年に乳がんの宣告を受け、その後95年に他界した、マギー・ケズウィック・ジェンクス氏の遺志により、96年にエジンバラに設立され、その後少しずつ拠点を増やしてきた、がん専門の無料相談支援機関だ。

「マギーズ・センター」では、がんに関することなら誰でも、がん専門の看護師など専門のスタッフに相談ができ、情報提供やさまざまな心理的サポートを無料で受けることができる。お茶が飲める、ゆったりとしたサロンの空間が特徴で、自分で調べることのできる資料なども用意されている。

「マギーズ・センター」の存在を知って現地を訪れた秋山さんは、日本にもこのような場が必要だと強く感じたようだ。がんを抱えながら生活する人にとって、日常の困りごとに対する支援や心理的サポートは欠かせない。しかし、日本ではこれらのサポートが行き届いているとは言い難い状況なのだ。秋山さんは、相談支援の場が病院の外に必要であることを知ってもらうため、「マギーズ・センタ

<sup>1</sup> 皮膚を軽くつまむことにより、皮膚をほぐし血行促進やリラックスに役立つ施術のこと。

一」の最高責任者らを招いたシンポジウムを開催するなどの活動をしてきた。

後に「暮らしの保健室」となる空き店舗を「使ってほしい」と申し出たオーナーは、訪問看護の利用者家族の知人であり、地域の民生委員を努めている方でもある。秋山さんが企画したシンポジウムを聞きに来た、その会場での申し出だったという。がんとともに生きる本人と、周りの人への相談支援、そして、高齢者の増え続ける団地でのちょっとした困りごとや医療・介護の相談支援という、大きな二つの目標に向かって、「暮らしの保健室」の構想は立ち上げられたのである。

### 3—相談支援+つなぐ機能

厚生労働省のモデル事業である「在宅医療連携拠点事業」を、白十字訪問看護ステーションが受託したことを機に、構想は勢いを増して動き始めた。急ピッチでの改装工事を終え、2011年7月1日、「暮らしの保健室」はオープンに至った。

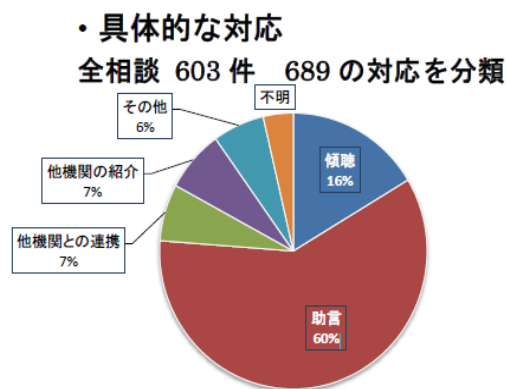
英国の「マギーズ・センター」の雰囲気を手本に造られたスペースは、自然の素材をふんだんに使った明るい室内、お茶を入れるための小さなキッチンのあるカウンターや、訪れた人がそこでお茶を飲んだりおしゃべりしたりできる大きなセンターテーブル、畳の小上がりや間接照明などが配置されている。まさに、コミュニティーに溶け込んだ、くつろぎのサロンのような場所である。

「部屋があってテーブルと椅子があれば相談はできる」という従来の考え方を打ち破り、さらに、医療機関の外につくられたスペースであるため、独特の緊張感のないリラックスした場での相談支援が可能となっている。「病院で聞いた説明がよく分からない」、「どの薬が何だったか分からなくなってしまった」、「家族が退院してくるが、訪問診療してくれるクリニックが分からない」、「体調で気になることがあるが病院に行った方がいいだろうか」などなど、オープン当初からさまざまな相談が寄せられている。

その中には、医療と介護、福祉にまたがる複雑な背景を持つ事例も多い。たとえば、重度障害を持つきょうだいと、脳梗塞の後遺症のある父親を持つ男性が、母親が亡くなった後、自身の病気やさまざまな苦勞を抱えながらもうまく公的支援につながっていなかったケース。また、本来難病指定を受けられるはずの人が、未申請で支援を受けられずにいたのは、役所の窓口担当者も知らないような、生活保護と医療保険の複雑な手続きを要するケースであったためなど、これまで医療と介護、福祉のはざまで、どこに相談しても十分な支援を受けられずにいた事例が、多数すくい上げられてきた。

問題が広範囲にまたがる事例は、ともすると困っている本人がどこに相談すればよいのかも分からないまま、事態が深刻化していく危険性がある。そこを医療・介護、生活の困りごとを何でも相談できる場としてワンストップで受け止め、話に耳を傾けつつ背後に

### 「暮らしの保健室」活動実績・具体的な対応



(資料) 平成24年度「在宅医療連携拠点事業成果報告」  
株式会社ケアーズ 白十字訪問看護ステーション)

ある問題を把握し、複数の適切な窓口へとつなぐ支援をすることは、「暮らしの保健室」の大きな機能の一つである。

秋山さんやスタッフの相談員たちは、20年来の訪問看護で築いてきた地域のネットワークを利用して、病院やクリニック、在宅医、訪問看護や介護事業所、保健センターや区の福祉課、地域包括支援センター、社会福祉協議会、その他多くの機関との情報連携を行いながら、相談者たちを支えている。暮らしの保健室の統計によると、2012年4月～2013年1月までの10か月の相談件数は603件。癌患者相談延べ件数は164件、癌患者疑い相談延べ件数10件、癌以外の疾患429件となっている。また、603件のうち他機関に連携されたケースは、医療機関81件、公的窓口21件、民間支援者10件、介護事業者6件となっている。



「暮らしの保健室」室内



## ■がん相談の場として

立ち上げの背景に、「日本にも『マギーズ・センター』のような場を」との思いがあったことから、秋山さんはがん相談の経験のある看護師を相談員として配置している。現在、全相談の25%強が、がんに関する相談である。秋山さんは「治療のことは病院で教えてもらっても、がんを抱えながら生活する中での日常の困りごとや疑問に対する支援は行き届いているとは言い難い状況が、今でもありません」と話す。

乳がんの手術で入院していた女性が、退院翌日に駆け込むように来室し、入院中に受けた対応について涙ながらに話し、気持ちが落ち着くと、ウィッグのことを相談して帰ったこともある。また、「積極的治療はせずになじみの診療所で訪問診療を受けたい」と相談に来た咽頭がんの男性は、発病以来数年間、病院にかかっていたにもかかわらず、ずっと「飲み込みづらい」という日常的な悩みに対応してもらえないままだったケースもあった。治療以外の“ちょっとしたこと”も、その人が人として日々を生きていく中では重大な問題である。秋山さんらは、そんな一つひとつの相談にこたえることで、病気で一時的に「何もできない人」のようになってしまった本人が、自分でできることを見つけ、自分で選び、決めていく力を取り戻すことを目指している。

## ■認知症の人を支える

相談者を「暮らしの保健室」から、他の地域資源へとつなぐ場合もあれば、その逆の場合もある。病院や地域包括支援センター、社会福祉協議会などから、専門職にゆっくり話を聞いてもらった方がよいのではと思われる人が紹介されてくるケースである。

区の担当者と一緒に来室した、ある80代の独居の女性は、震災以降、不安が大きく落ち着かなく、気分が落ち込むようになった。何かあると自分で救急車を呼び病院へ行くようになっており、親戚のいる地方の施設に入りたいと希望していた。

一緒に施設の情報収集等をする間、その女性の日々の困りごとなどを聞き、必要なサービスにつなぐところ、落ち着きを取り戻したが、徐々に認知症の症状が出始めた。忘れてしまうことに大きな不安を抱く女性は、たびたび「暮らしの保健室」へ訪れ、しばらく横になったり、ボランティアや看護師と話をしたりして落ち着くと、自分の家に帰るといふこともしばしばであるという。地域包括支援センターの担当者とも連携した見守りが続いている。

高齢化の進む団地には、認知症の心配を抱えながら生活する高齢者もいる。認知症の人の家族からの相談が寄せられることもある。そんな時、医療的な視点も持ちながら生活全体に目を向ける、訪問看護の視点は非常に有効であると、秋山さんは考えている。地域の社会資源と情報共有しながら、必要であればなるべく早い時期から適切な医療や介護のサービスにつないでいく体制は、認知症の人を支えるにあたって力を発揮している。

## ■ボランティアの役割

「暮らしの保健室」で来訪者を迎えるのは、専門職だけではない。登録している30数名のボランティアの果たす役割は大きい。シフトを組み、常に2〜3名が待機するが、ほとんどのメンバーが在宅介護の経験者である。「専門職ではなく近所のおばさ的な感覚で話を聞き、その人のことを気にかける人がいるのは大事なことです」と秋山さんは言う。

実際、「相談というほどでもないんだけど」と、ためらいつつやってきた人が、ボランティアに話を聞いてもらううちに気持ちの整理ができ、笑顔で帰って行くことも多いという。もちろん、対応に専門知識が必要なことであれば、来訪者の気持ちがほぐれた頃合いを見計らってさりげなく、「看護師さんに聞いてみたら？」とつなぐ体制もとっていてこそのことだ。

「主人のお見舞い返しをどうしたらいいか」と相談に来たある女性の話をよくよく聞いてみると、実は、入退院を繰り返している夫の在宅療養に関する情報が必要だということが分かり、看護師から情報提供を行ったなどの事例もある。誰でも迎え入れ、世間話のように話したいことを話せるスタイルは、本人も無意識に抱え込んでいた悩みや困りごと、その背景にある重大な問題をすくいあげることにつながっているといえる。かつて相談者として来室した人が、その後ボランティアとして支える側にまわったり、近所の人に加わるなどして、少しずつ地域の一般の協力者も増えている状況だ。

## ■住民への教育・啓発的役割

毎年7月から9月半ばにかけ、「暮らしの保健室」では、一般向けに「熱中症・脱水予防講座」を開催している。戸山ハイツには、独居や日中独居の高齢者も多く、近隣の医療機関から、熱中症や脱水予防の啓発を行ってほしいという求めを受けて始まったものである。このほか、数回シリーズで、循

環器や緩和ケアの専門医によるミニ講座も開催し、情報提供や教育啓発を行っている。

地域の医療・介護関係者等の専門職向けには、月1回、地域医療介護連携のためのケース勉強会を開くなど、医療介護連携のハブのような役割も果たす。「暮らしの保健室」に寄せられた相談事例のうち、地域で共有したり話し合いが必要だと思われることをテーマとして挙げるなどし、意見交換が行われる。さらに頻繁に情報共有と話し合いが必要な事例については、地域ケア会議も開催する。

一つひとつの相談に直接対応したり、社会資源とつないだりする活動に加え、啓発的活動を行っているには理由がある。それは、「地域全体でレベルアップしていきたい」との思いがあるからだ。「地域力を伸ばしたい」と、秋山さんは言う。

#### 4——今後への期待

筆者はこれまで、主に介護サービスの側面から、高齢者の地域生活を支えるしくみやサービスのあり方を考える機会が多かった。その中で課題視してきたことの1つには、いかに要介護状態の軽度のうちから本人との関わりを持ち、悪循環が生じる前のサポート体制につなげていくかという点が挙げられる。この視点は、今回の取材先である「暮らしの保健室」の取り組みにも共通する。つまり、早期のうちから“ちょっとしたこと”に関わり続け、より良い状態に「引き上げる」、「寄り添い続ける」というアプローチ方法は、医療や介護といった専門領域に関わらず、高齢者に求められていることであり、かつ、非常に大切な取り組みだということだ。また、各々の取り組みは、医療、介護、それぞれの専門性（強み）が活かされながら、「エイジング・イン・プレイス」（住み慣れた地域でその人らしく最期まで）という同じ目的に向けられていることも間違いない。



生活者である高齢者のニーズは多様である。その多様なニーズに対応する専門サービス・社会資源は、フォーマル、インフォーマルサービスを含めて、地域の中にさまざま整えられてきた。その時、考えなければならないことは、サービス機能や組織を超えて資源同士が繋がるためのネットワークづくりなのではないか。また、個別の人のニーズをすくい上げて、交通整理を行う場所も必要になる。

「暮らしの保健室」は、これらの役割を担う、地域に根差した‘サロン’の役割を果たしている。見学に訪れた訪問看護ステーションや病院、クリニックのスタッフらにより、「暮らしの保健室」をわが町につくる活動も広がってきている。運営母体の異なるそれぞれの保健室が、今後どのように発展していくのかにも注目したい。

#### 【取材協力】

株式会社ケアーズ白十字訪問看護ステーション統括所長、「暮らしの保健室」室長 秋山正子氏

#### 【参考文献】

平成24年度「在宅医療連携拠点事業成果報告」(株式会社ケアーズ 白十字訪問看護ステーション)