連載

遠距離介護から見えてくる子ごころ親ごころ

——パオッコ活動現場より⑮

NPO法人パオッコ　～離れて暮らす親のケアを考える会～　太田差惠子

暑さ厳しいある日の午後、カフェに入ってサンドイッチを食べていたときのこと…。

隣の席に80代半ばと思われるご夫妻が座られました。暑さで一服されているんだろうと思ったら、奥さまのほうがキョロキョロし始められました。

もしかして…、と思った瞬間、反対側の隣に座っておられた会社員風の男性が「カウンターで注文されないと」と優しい表情で声をかけられました。「そうなんですか」と奥さま。奥さまは誰も注文を取りにきてくれないので不思議に思っておられたようです。すると、お連れ合いの方が「ぼくがいくよ」と。でも、少し足がご不自由なようです。奥さまは「だいじょうぶよ」と夫を手で制しカウンターの方へ行かれました。

セルフサービスの店なので、注文したものも自分でテーブルまで運んでこなければなりません。しかも、水はカウンターとは違った場所に紙コップと一緒に置かれています。カウンターまでちょっと距離のある席だったので、だいじょうぶかしら、と少し心配に。かといって、奥さまを追いかけるのも…、と。会社員風の男性もカウンターの方を気にされているのがわかります。

間もなく、カフェの従業員がアイスコーヒー2つと、サンドイッチ2つがのったトレーを席まで運んできてくれました。「親切なお店！」とほっとしていると、奥さまは違う方向から紙コップに入れた水を2つ持って戻ってこられました。

サンドイッチはビニールで包まれています。お連れ合いのほうがうまくビニールをはずせずにおられると、奥さまはさっと手を伸ばして夫のサンドイッチの包みをとって皿にのせてあげました。お2人とも、おいしそうに食事を始められました。

何十年と連れ添っておられるのでしょう。息がぴったり。しかも2人の間に流れる穏やかな空気は心地よいものでした。

考えてみれば、いつ頃からこんなにセルフサービスのカフェが増えたのでしょう。私が20代のころは、お茶とサンドイッチといえば喫茶店で食べるのが定番でした。注文を聞きに来て、運んでくれて、帰りにお代を払って店を出る。もちろん、今でもそういう店はいっぱいあるだけに、慣れていないとセルフサービスのカフェでは注文の方法に戸惑います。

ご年配の方に限りません。私も、たまにメニューの見方に迷うことがあります。そんなとき、後ろに人が並んでいると、もたもたしていることがはばかられ、もういいやっ、と適当に注文してしまうことも。

もしかしたらあのとき出会ったご夫妻は、「カフェ」初体験だったかもしれません。高齢になって、いろんな初体験ができるのは幸せなことだろうと思います。新たな発見で気持ちが新鮮になることもあるでしょう。

あんな風に声をかけてくれる会社員風の親切な人もいるし、ご不自由を察知すれば従業員も席までトレーを運んでくれることもあります。

効率的になったサービスでも、たいていどこかで「人」が介在しています。「誰」に出会うかでそのサービスの質は大きく変わります。どんなサービスも、結局は「人」とその人の「判断」のような気がします。

前号で、役所の高齢福祉や障害福祉の担当窓口にも、いまだつっけんどんな対応をする職員がいると書きましたが、これは役所に限ったことではないでしょう。あのカフェに「ご年配の方が注文された場合は、席までトレーを運ぶ」というマニュアルが存在するかどうかは知りません。が、少なくとも、会社員風の男性の気遣いは突発的なひと言でした。

そんな様子を見ながら、10年以上も前のことを思い出していました。知り合いのご夫妻です。80代で奥さまは比較的お元気。お連れ合いは介助が必要でした。ご自宅の近所に小さな中華料理店がありました。ランチタイムには「ラーメン・半チャーハンセット」というメニューがあり、店頭に陳列されていました。なんともおいしそうなのですが、ボリュームも。奥さまがおっしゃいました。「おいしそうなのよ。でも、分量が多いのよね」。散歩で通りかかったときお連れ合いが「あれを食べたい」とおっしゃったそうで、思い切って奥さまが店内に入り「1人分を2人でいただいていいですか」と尋ねたそうです。すると、店の方に断られてしまったというのです。けんもほろろ。

忙しいランチタイムに、2席で1食だと（しかも、恐らく食べるペースがゆっくり）割に合わないと思われたのでしょうか。食べられないなら、残せばいいと思われたのでしょうか。

でも、みすみす残すことを承知で注文するのをためらう気持ちは当然だと思います。いま思い返すと、差し出がましいことですが、お2人とご一緒して「ラーメン・半チャーハンセット」を2食注文してランチすればよかった、と。私なら図々しいオバサンパワーで、取り皿ももらって2人分を3人で食べることもできたと思うのです。

それから1年もたたないうちに、お連れ合いはお亡くなりになり、奥さまも転居されてお会いすることはなくなりました。

高齢化が進むに従い、外食産業も高齢者の存在を無視することはできなくなっています。冒頭のお年寄り夫妻は、その後もきっとあのカフェのリピーターになられたことでしょう。セルフサービスのお店は、財布にもやさしく分量が多すぎるということもなく、注文時や配膳時に不自由がなければ、使いやすいお店だといえます。セルフサービスの店で、コーヒーを楽しむお年寄りを見る機会も増えてきました。

従業員は、お年寄りのことや介護の勉強をしているわけではない人がほとんどなので、何をサポートすれば快適にそのひとときを過ごせるかを、瞬時の出会いで判断することは難しいと思います。でも、ほんの少しの思いやりがあるかどうかで、来店者の満足感は大きく変わってくるのではないでしょうか。障害のある方や、小さなお子さん連れの方も同様でしょう。

と、思うにつれあのとき「ラーメン・半チャーハンセット」にお付き合いすればよかったと、また後悔する私です。10年以上が経ち、あの店でも同じような高齢の来店者があった場合、「いらっしゃいませ、どうぞ」と笑顔で迎えてくれているといいな、と思います。

NPO法人パオッコ
～離れて暮らす親のケアを考える会～

親世代はできることなら生涯、住み慣れた家で住まい続けたいと望み、子世代も仕事や子どもの教育などを考えると、故郷に戻ることは容易ではありません。そんな状況のなか、親の心身に衰えが生じると子世代はどうしたものかと悩みます。

パオッコは「ひとりの経験はきっとみんなの役に立つ」という理念のもと、情報や体験を共有。ぜひ、ホームページに遊びにきてください！

〒113-0033 東京都文京区本郷 3-37-8
本郷春木町ビル9F インキュベーションハウス内
ホームページ　http://paokko.org