

生活の「ささくれ」お取りします！

石井 里歩

「こんにちはー！御用聞きです！」ちょっと古びたインターフォンを、眼鏡をかけリュックを背負った青年が押す。十秒くらい経ってドアが開かれる。

「どうも」と足を引きずりながら出てきたのは白髪の老人。手に持っている二つのゴミ袋を青年に渡して、外に出ようとする。

「河野さん、杖は大丈夫ですか」

「ああ、忘れるってことは調子いいのかな」

老人は杖を手にし、外に出る。

「調子いいんだと思いますよ」

青年は微笑む。

「いや、でも、この前もほら・・・」

おじいさんのまだまだだ止みそうにない話を聞きながら、青年がドアを閉め、

二人は団地の廊下を歩き出す。

青年の名前は松岡健太さん。みんなから「マツケン」の愛称で呼ばれている。彼は株式会社「御用聞き」で働く。御用聞きは何でも屋さん。五分百円で

電球交換を行うなど、高齢者に向けた家事代行サービスを行っている。活動

の拠点は板橋区の高島平団地。まさに二人はこの団地の廊下を歩いている。そして、老人の名は河野浩一さん（仮名）。御用聞きの常連だ。依頼は買い物の付き添い。週に1回は必ず頼む。

「カッーン、カッーン。」河野老人の杖の音が響く。買い物の目的地は団地から徒歩二分のコンビニ。マツケンさんは右足を引きずって歩く河野老人の腕をとり、支えながらゆっくりと歩く。途中のゴミ捨て場で、さっき預かったゴミを捨て、また河野老人のマシガントークに相槌を打ちながら歩き始める。

「年末はなんか見るんですか、テレビとか」

「いや、あの、北島三郎が紅白、やめちゃったから、紅白見ねえ」

「あっ本当ですか」

「うん、俺北島三郎には随分金使ったよ・・・」

今度の話題は北島三郎についてのようだ。団地を出てすぐ、コンビニが見えた。コンビニの前の横断歩道を青になったと同時に歩き始める。信号が赤になる直前によくやく渡り終え、無事コンビニへ到着した。

コンビニに入ると、

「河野さん、お茶買いますか」

「うん、二本」

「河野さん、じゃがりこは」

「一つ」

「たらこバター味ですね」

と確認しながら、マツケンさんが持つカゴに、ゆっくりと河野老人が商品を入れていく。そうして約一週間分の食料をカゴに詰め、レジでフライドチキンを注文し、会計を済ませる。帰り道も河野老人の話は尽きることはない。

「北島三郎もすごかったけど、美空ひばり、あの人もすごかった。紅白の会場にいる全員が美空ひばりの方に釘付けっていうか・・・」

話題は北島三郎から美空ひばりに移ったようだ。話がひと段落すると同時に家に着いた。河野老人の定位置である奥の畳の部屋に、マツケンさんが買っ
い物袋を置いたところで依頼完了だ。

御用聞きの基本料金は五分百円。今回は三十分の買い物分が六百円と出張

料が二百円。

「今日は八百円のお会計になります」

「次はいつ来てくれるの」

「次はですねえ、来週の金曜日はいかがでしょうか」

と次の予定を決め、壁のカレンダーにマツケンさん自ら予定を書き込む。

「去年より今年の方が景気いいね、カレンダーくれるんだから。去年はくれなかった」

と嘆く河野老人に、マツケンさんも笑いながら相槌を打つ。

「じゃあまた次回宜しくお願いします。ありがとうございました。」

と挨拶をして、マツケンさんは河野老人の家を後にした。

このような依頼を三、四件こなしてマツケンさんの一日は終了だ。御用聞きに来る依頼は本当に様々。電球交換という五分で終わる小さなお願いから、五日間かけて大量のゴミを捨てた、片付けられない部屋の片付けまで、何でも行う。御用聞きは社員は三人。そこに、学生の有償ボランティアも加わって活動している。高島平団地以外にも、多摩地区の清瀬や北区の赤羽、千葉、埼玉、神奈川、依頼があればどこにでも駆けつける。商売として成り立って

いるのかマツケンさんに尋ねてみると

「ギリギリやっていけてるかな」

との返答が。ここ最近メディアに多く掲載され、依頼も増えてるといいう。

御用聞きは何でも屋であるが、ただの「何でも屋」とは異なる。作業を淡々とするのではなく、お客さんとの会話を交えながら作業を進めていく。御用聞きのコットーは「作業が四割、会話が六割」。お客さんと接することを大事にするのが御用聞き流。「会話をすることで、見えてくるものがある」とマツケンさんは語る。

例えば、常連の河野老人。彼は、コンビニに向かう途中の横断歩道で転倒してしまっただけで、買い物に一人で行くことが怖くなってしまった。そのことをきっかけに「御用聞き」に依頼した。この背景も会話なしには分からない。さらにマツケンさんは会話を重ねるうちに、河野老人が介護保険を受けられるはずなのに、介護保険の存在を知らないことに気づいた。そこで河野老人に介護保険の紹介をし、無事申請することができた。介護保険が適用されヘルパーさんが来るまでの間は、引き続きマツケンさんが買い物付き添

いをする。

このように会話が、高齢者が置かれる状況や困りごとをあぶり出してくれる。またお客さんに独身の高齢者が多いため、会話が孤独を癒すことも多い。

御用聞きの出発点である高島平団地は、昭和四十年代に作られたマンモス団地の一つだ。高度経済成長期の真っ只中、コンパクトなコンクリートの団地アパートはサラリーマンにとっては憧れの的。テレビに冷蔵庫と洗濯機。家電製品を購入して豊かさの象徴だった。でも、今残っているのはほとんどが一人暮らしの高齢者ばかり。孤独を抱える人も少なくない。

ただの「何でも屋」と違って、時には利益が発生しなくても「地域のために」やるのが御用聞き。

東京に大雪が降った次の日のある昼。高島平団地も一面真っ白であった。

団地内の公園には大きななまくらや雪だるまが。道を通る人々はみんな恐る恐る長靴で雪の上を歩いていく。そんな中、マツケンさんを始めとする御用聞きメンバー三人が雪かきをはじめた。「ここめっちゃ滑る」「気をつけてく

「ださいよ」「よいしょっ」「こうすればいいんだ」など試行錯誤しつつ、楽しみながらも、三人の手によって、だんだんと雪のない一本道が出来上がりかけていた。通りがかる人々は口々に、「ありがとうございます」「お疲れ様です」と感謝の言葉をかけていく。三人は「気をつけてくださいね」と言葉を返す。三十分も経つと、団地のメインストリートには雪のない細い道が出来上がっていた。人々も安心した様子でその道の上を歩いていく。

「雪かきは、ちゃっかり宣伝も兼ねてるけどね」と社長の古市盛久さん。

「ネットで宣伝するより、高島平で雪かきした方が何倍もいい宣伝でしょ！」と笑いながら語る。

御用聞きは地域に密着したサービスだ。マツケンさんが団地を歩けば、「あら、こんにちは」と声がかかることも珍しくない。だからこそ、河野老人のように、地元の行政との橋渡しも行うことができる。

「会話」を重ねた結果、お客さんとの温かい交流も生まれる。御用聞きのお礼として、マツケンさんが代金以外のものを貰うことも。みかんやココア、

缶コーヒーから、手作りのかぼちゃスープを用意して待っていてくれたり、餃子パーティーに招待してくれたりとお客さんからの感謝の形はそれぞれだ。

そんなにもお客さんが感謝してくれることにはもう一つ理由がある。それは、御用聞きが生活の「ささくれ」を取ってくれるから。「電球が交換できない」「インターフォンの電池が切れちゃった」「瓶の蓋が開けられない」などのちょっとした困りごと。誰かに頼むには小さすぎて申し訳ないけど、生活する上での「ささくれ」。独身の高齢者にはそんな「ささくれ」がある。「御用聞き」が有料でやることで、「ささくれ」が取り除かれる。有料であることが、やってもらふことへの申し訳なさを解消する。

マツケンさんには一番心に残っている御用聞きがある。お風呂の天井のカビ取りの依頼。依頼したおばあさんにとって、そのカビが天敵であった。その掃除をやってあげた時に泣いて喜んでくれた。手を握って「あんた頑張つてね、ずっと続けてね」って言われたのは今でもすごく印象に残っていると
いう。

地域に密着し、「会話」でお客さんに寄り添う御用聞き。高齢化社会の今、「会話」で心豊かな交流を生む、もっとそんなサービスが増えていい。「今年」の目標は『ささくれ』をなくすために、東京各地に拠点を作って同じようなサービスを展開することです」。マツケンさんは今日も御用聞きに出かけていく。「こんにちは！御用聞きです！」