

さあ! ごみ屋敷を片づけよう

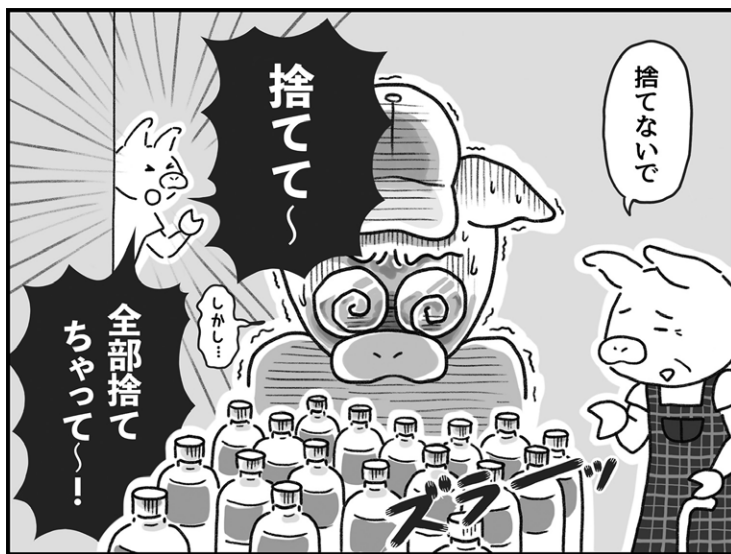
(株) 中西 代表取締役 **笠原 尚志**

(株) 中西は、主にびん・缶・ペットボトルなど資源リサイクルの仕事をしています。同時に、子会社である片付けトントン (株) と協力して生前整理・遺品整理・ごみ屋敷の片づけなども行っています。今日は、片付けトントンスタッフのお客様との会話、作業の苦労話やスタッフの気持ちの動きを通して、現場の雰囲気味わっていただきたいと思います。さあ、一緒に片づけに出かけましょう。

1 捨てないで! 捨てちゃって~! にドキドキが止まらない

70代のご夫婦がお住まいの一戸建てを片づけたときのことです。ご依頼は別居のお嬢様から。お母様が転んで腰を痛めたため生活動線を良くしたい、キッチンも片づけてほしい、とのことでした。お嬢様が「要る要らない」を分け、私たちが運び出しとごみ分別を行うという分担で作業しました。お嬢様の判断はすごいスピードです。作業に慣れている私たちが追いつけないくらいでした。しかし、キッチンの片づけに入ると、突然、「ここはお願いね」とおっしゃって離脱。業者立ち合いはお

母様と交代です。ご年配の方は捨てたがらないので一瞬不安を感じました。しかし、作業も2日目でお母様にも仕事ぶりをほめていただき、「定期的に掃除に来てね」とおっしゃっていただいていたので、元気よくキッチンの片づけに突入しました。始めてみると、賞味期限・消費期限が何年も前に過ぎ去った食品がいっぱい。テキパキと廃棄しました。ここまではよかつ



捨てないで! versus 捨てちゃって!

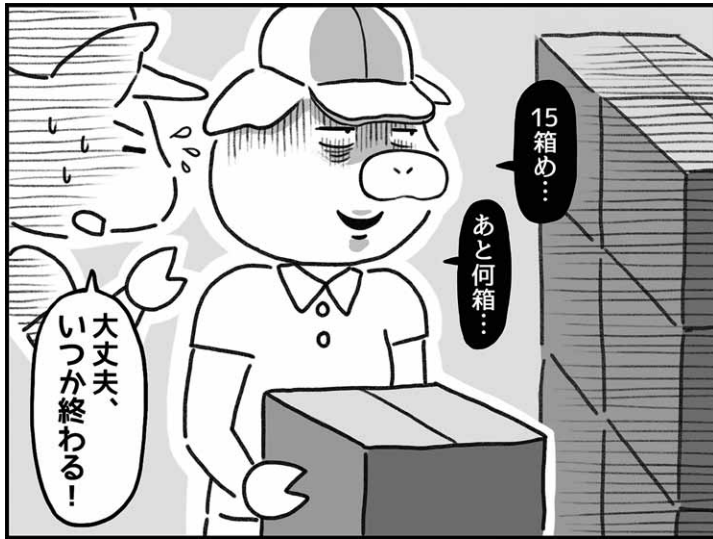
たのです、ここまでは…。2Lのペットボトルに入った水が何十本も出てきました。500mLの空のペットボトルやキャップも大量にあります。「ペットボトルがいっぱいありますが、捨てていいですか?」とお伺いすると、お母様は「捨てないで。全部取っておいて」とおっしゃいます。…すると遠くから「全部捨てて。捨てちゃって~!」とお嬢様の叫び声。こちらに来て、ご自分でお母様に言ってほしいです。

結局、水の入ったペットボトルを少し残し、あとは全部リサイクルに回しました。お母様の表情が険しくなってきました。さらに片づけを進めると、小袋入りのソースや醤油が、信じられないほど大量に出てきました。お弁当についてきたものに違いありません。お母様は、「捨てないで」とのこと。また、遠くから「捨てて~、全部捨てちゃって~」とお嬢様の声もう、スタッフのドキドキは最高潮です。

(こっちに来てお母様にお話してください!) 衛生上良くないことをしっかりご説明し、全部捨てました。そんなことが何度か繰り返され、つつがなくキッチンの片づけも終わりました。ただ、お母様の優しい雰囲気が徐々に失われていくことに気づかないスタッフはいませんでした。お母様にとってキッチンは特別な場所だったので。お嬢様はそれを嫌というほどご存じだったので、お逃げになったのではないかと疑っています。捨てすぎて、せつなく片づけようと思われたお母様のお気持ちに水を差してしまったのかもしれませんが。いまだに定期掃除のご依頼はごさいません。残念。

2 持たない暮らしに憧れるお客様と、捨てない片づけに挑戦

ホームページとYouTubeをご覧になった60歳前後の女性からご依頼いただきました。嬉しいことに片付けトントンのファンだそうです。営業の話によると、「ごみ屋敷だけど、持たない暮らしに憧れていらっやあって、かなり捨てられるはず」とのことでした。お客さまのお宅が綺麗になると、私たちも本当に嬉しい気持ちになります。今日はどのくらいまで片づけられるのか期待に胸を弾ませ、作業前のミーティングをしました。まずは、玄関左手すぐの和室です。入口に服が積み上げられ、中には入れません。玄関先で着替えていらっやったようです。中を覗き込むと、服が大量に床に散乱し、壁際・窓際には積み上げられた大量の物、物…。「この部屋は、ほとんど捨てるものはない。ここで寝起きしたいからうまく片づけて」とお客様。え? 「かなり捨てられるはず」では? 「わ、わかりました。ふ、服は、どこにしまいますか?」とお聞きすると、収納場所はないそうです。私たちが持参したダンボールに入れておくことになりました。次はリビングの打合わせです。床一面に化粧品、通販カタログ、本、CD、かばん、服、ごみなど、あらゆるものが膝から腰の高さまで散乱しています。「はつきりごみとわかるものと通販カタログは捨てて。あとはとっておく」とおっしゃいました。…マジですか。とっておくものがあまりにも多すぎます。スタッフ一同ビビりながら「ダ、ダンボールに入れておけばいいですか?」とお聞きすると「よい」ということでした。



同僚に励まされる女性スタッフ

さあ、元気よく?作業開始です。和室は、ほぼダンボール詰め作業でした。次々とダンボールが一杯になり、置き場所に困ったため、2Fへの階段に仮置きしました。お客様と一緒に作業している女性スタッフの目つきがおかしくなっています。「大丈夫、いつか終わるから」と、こっそり耳打ちして励まします。

リビングの大量すぎる通販カタログもやっかいです。送られてきたときのままビニール袋に入っていましたので、一つひとつ開封して分別しました。また、あちこちに散乱しているものを、種類ごとにダンボールに詰める作業も難航しました。全体で、ごみは40~50袋、資源は300kgほど、ダンボール詰めしたものは40箱くらいあったと思います。作業途中に「電話機のアダプターがなかった?」とご質問があり、電化製品類を詰めたダンボールを開封してアダプターを探したり、「電気

が点かないから見て欲しい」などにも対応させていただきました。特に、「ご近所に知られたくないから、ごみは家の外に出さないで。自分で捨てに行くから」ということで、ダンボールとごみ袋をあちこち移動しながらの作業はひどく効率が悪く、予定

よりもずいぶん時間がかかってしまいました。終盤にお客さまとお話するとき、スタッフは笑顔を見せているものの、少し目が据わっていました。これは、サービス業に携わる者として反省しなければいけません。

お客様には大変喜んでいただき「実家も頼むかも」と嬉しいお言葉をいただきました。しかし、あんなに大量のダンボールに囲まれて、あとで片づけられるのだろうか?さらにため込むスペースを作っただけではないだろうか?本当にお客様のためになったのだろうか?そんなやるせない気持ちを頭から振り払い、お客様宅を後にしました。

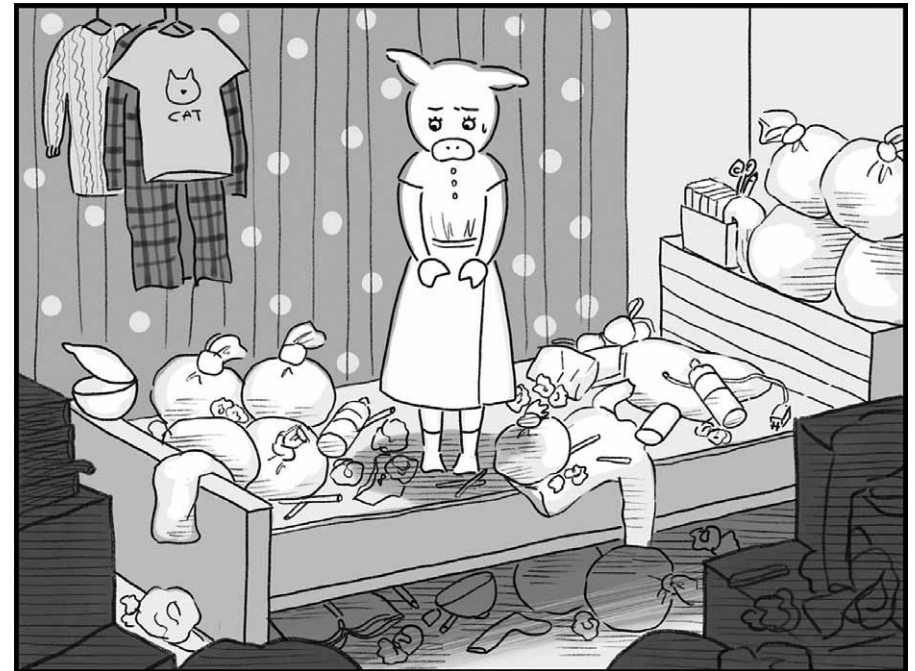
3 ほのぼの。ベッドの上のお客様にサービスしすぎちゃいました

玄関先で出迎えてくださったのは、20代の若い女性。オシャレで清潔な服装を

していらっしゃいます。部屋に入ると、まずキッチンがありました。カチカチに固まった謎の物が入っている鍋、ギトギトになったコンロ、あちこちに未開封のレトルト食品、ごみなどが放置されています。奥に進むとベッド、引越してきたときのままのダンボール、床にはコンビニ弁当や箸、チキンの骨、割りばし、ペットボトル、ティッシュなどがベッドの高さくらいまで積み上がっています。作業を始めると、「あの、私はどこにいればよいでしょうか?」とお客様。何とかスペースがあるのはベッドの上くらいです。それも半分はごみに埋まっていますが…。ベッドの上で待機していただくことにしました。片づけを頼むのには、かなり勇気が必要だったに

違いありません。ベッドの上で緊張した面持ちで立っていらっしゃいます。「おかけになったらいかがですか?」と言うのも変だし、ベッドの上にもごみがあるので、あえて何も言わないことにしました。失礼ながら、あまりの可愛さに可笑しくなってきました。実にほのぼのとした現場です。

お客様の立会いのもとでの片づけは、その都度とっておくものを確認できるので気が楽です。迷うものがあれば、ベッドの上で立っているお客様に「これは、とっておきますか?」と聞けます。そして、その度に私たちの気持ちも和みます。玄関からキッチン周りと床に散乱しているものの片づけが当初のご依頼内容でしたが、なんとなく可哀想になってしまい、引越しし



ベッドの上に立つ緊張したお客様

てきたときのダンボールも開封して片づけることにしました。ベッドの上のお客様にダンボールをお渡しし、要るもの要らないものに分けていただき、私たちが収納するという分担で進めました。半分以上のものを捨てることができたので、お部屋の中がみごとにスッキリしました。お客様も、無事ベッドの上から生還され、ほっとした表情を見せてくださいました。あとで営業から「あそこまでやるつもりはなかった。サービスしすぎ」と苦情を言われましたが…。

いざ片づけようと思うと、若い方のほうが思い切りが良い傾向があります。まだ十分に使えるものなのに、「あれも、これも捨ててください」とおっしゃる確率が高い。リセットしたいというお気持ちが強いのでしょうか？もったいないので、文房具は文房具でまとめて「これは、とっておきましょう」とおススメすることも多いです。捨てることも大切ですね。

4 思わずホロリ。実家の片づけ

お母様のグループホーム入所に伴い、不用品回収、お仏壇の魂抜き手配・処分を承りました。賃貸住宅を退去するそうです。仲の良さそうな60歳前後のご夫婦からのご依頼です。照明器具やエアコンなど、残すものの再確認をして作業を開始しました。予定外でしたが、ベランダの物干し竿3本をお近くのご夫婦のマンションへ持っていき、古い物干し竿と交換して欲しいとのご要望もいただきました。私と同年代のお客様でしたので、親の介護や自分達の老後のことで話が花が咲き、マ

ンションへの楽しい道中でした。お母様もご夫婦も、とても綺麗好きな方なのでしょう。ほこりも少ないし、実に整然としていました。家具もお気に入りのものを購入されて、大事に使っていらっしゃったことがうかがえました。可愛くて綺麗な家具はリユースにします。血圧計などは、会社で使わせていただきます。普段から綺麗にされているお宅は、リユースできるものも多いように思います。お仏壇を残して搬出が完了したところで、魂抜きの時間が迫ってきました。大急ぎで簡易清掃をし、ご夫婦とお坊さんをお迎えしました。その間、私たちは休憩します。魂抜きが終わりお部屋に入ると、奥様が涙ぐんでいらっしゃいました。同年代の私も思わずホロリ…。私たちがすでに運び出したものの中には、思い出の品もあったのではないかと思います。運び出し一つをとっても粗末に扱ってはいけなくと再認識する出来事でした。奥様のお気持ちを考え、ご夫婦が外出されてからお仏壇の中をチェックしました。すると遺影や第二次大戦中の勲章、レプリカの慶長大判などが見つかりましたので、作業終了後にご夫婦にお渡ししました。清掃は、賃貸退去時に必要十分なレベルで行いました。奥様から「作業が済んでから掃除しなければと思うと気が重かった。ここまでやってくれるとは思わなかった。誰か知り合いが片づけることがあったら紹介するね」と嬉しいお言葉をいただきました。

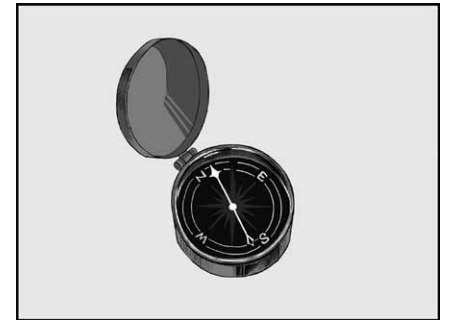
実家の片づけは隠れた社会問題になりつつあります。遠方にお住まいだったり、お休みが取れなかったりして、ご家族だけでは難しいこともあるでしょう。そんな

ときは、信頼できそうな業者に相談してみてもいいかもしれません。

5 遺品整理で故人様の人生に触れる

一人暮らしのお年寄りをご自宅で亡くなったため、遠方にお住いのご遺族様から遺品整理のご依頼をいただきました。間取りは2Kの賃貸で、ごみ屋敷状態でした。お亡くなりになった場所は、少しだけごみの少ない布団の上。布団は黒く湿っていましたが不思議と臭いは少なく、虫の発生もほとんどありませんでした。床には新聞紙やチラシ、郵便物、ペットボトルやごみなどが大量に堆積しています。このお宅の特徴は、通販で買った電化製品や調理器具などがダンボールに入ったまま開封されず、一部屋を埋め尽くしてのことです。物が多すぎるお宅は、通販の利用頻度も高いような気がします。また、SFがお好きだったようで、スタートレックシリーズなどのDVDが大量にありました。他にも、科学雑誌Newton、1970～75（昭和45～50）年頃の新聞の切り抜き、1975（昭和50）年頃に発行された万葉集の小冊子、真鍮製のおしゃれなコンパスなど、知的好奇心をくすぐるものがたくさん出てきました。故人様がどんな思いで万葉集を読み、スタートレックを見たのか、おしゃれなコンパスを買ったとき、どんなお気持ちだったろうと、つい想像してしまいました。

遺品整理は、物を通して故人様の人生の一端に触れます。私たちは一業者にすぎませんが、切ない気持ちになってしまうこともたくさんあります。コンパスや腕時



遺品整理で見つけたオシャレなコンパス

計、重要書類などは、ご遺族様にお渡ししました。未使用の電化製品や調理器具、大量のDVDは、本来ならばリユースにしたいところでしたが、お部屋で亡くなったということを考慮し、残念ながらリサイクルまたは廃棄にしました。

6 リユースの難しさ

ストックごみが多いお宅はリユースできるものが少ない傾向にあります。原因は、家具などの傷み、服や本などの保管状態が悪く、汚れている、比較的安価なものが多く買い取りが難しい、などです。また、大量のごみを短時間で片づける必要があるため、リユース品のピックアップ作業が中途半端になってしまうという事情もあります。これは改善しなければいけません。リユースに関する行政のバックアップや法整備も望まれるところでしょう。

家の中は完全にプライベートな空間ですから、お客様との信頼関係がないとおまかせいただけられない仕事です。それと、お悩みになった末のご依頼ですから、絶対にご満足いただける結果を残さなければいけないと思っています。