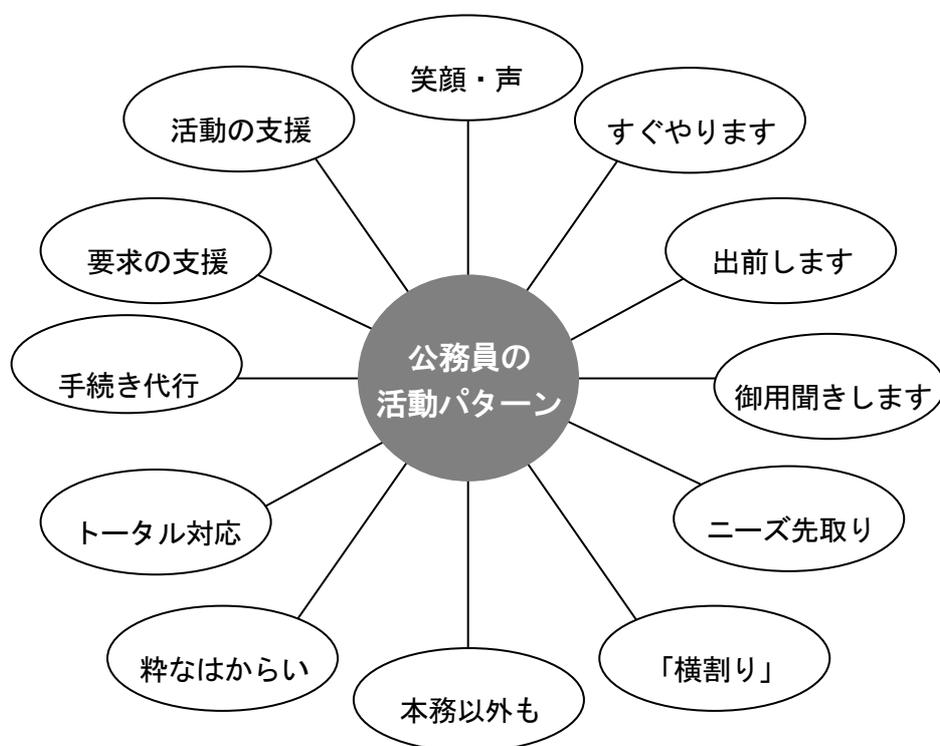


い き は か

粋な計らい

公務員の本業ボランティア



住民流福祉総合研究所（木原孝久）

350-0451 埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷1476-1

電話 049-294-8284

ホームページ <http://juminryu.web.fc2.com/>

はじめに

なぜ「公務員の本業ボランティア」なのか？

本冊子は、公務員（公共機関）ができる社会貢献活動のあり方を、本研究所独特の角度から取り上げたものである。

■なぜ「公務員と公共機関」を一体で扱っているのか？

まず公務員という個人と公共機関という組織をなぜ一緒にしているのか。調べてみればわかるが、有名な企業の社会貢献活動も、その始まりまで遡ってみると、多くが特定の有志社員に辿り着く。その人が職場でたまたま接した地域ニーズに反応し、それに会社が「乗った」からこそ始まったのだ。両者は一体のものと考えなければならない。これを「相乗りボランティア」と称することにした。会社という組織と社員という個人が社会貢献活動で「相乗り」をした格好なのだ。

■公務員、すなわち公共機関がボランティアをするとは？

では、公務員、すなわち公共機関がボランティアをするとはどういうことなのか。公共機関自体、地域サービスのために生まれたものであるから、改めて「ボランティア」と言うまでもなかろう、と思われる。たしかに、その職場に義務付けられた業務をきちんとやっているだけなら、その通りだ。

だが、その義務領域を超えて、本来そこまでやらなくてもいい部分にまで踏み込んだらどうか。その部分に限って「ボランティア」と評価すべきではないのか。ボランティアというのは、本業ときれいに区分けされた部分にだけあるのではなく、本業の中あるいはその延長線上に、本業と重なった形でも存在しているのだ。

■なぜ「ワン・ストップ・サービス」が好評なのか

最近「ワン・ストップ・サービス」が広がっている。市民は一つの窓口に行っただけで、そこで必要なすべてのサービスをしてもらえるというものである。当たり前のサービスと言ってしまうえばそれまでだが、しかし今までのように、役場の

各所をたらいまわしされるよりも、どれだけ助かることか。

当然のサービスではあるが、しかし大変助かる。そこに「ボランティア」の匂いがするのではないか。

■「粹なはからい」に秘められた無限の可能性

「定められた領分をちょっと踏み出た」程度の活動といえ、たいしたことはないだろうと思うかも知れないが、そうとばかりも言えない。公務員の本業ボランティアを象徴する言葉が「粹なはからい」である。杓子定規に規定を適用すればサービスできないところを、規定を拡大解釈するなどしてサービスしてしまったとする。依頼主がどれほど助かるか測り知れない。

■すべての組織に「ボランティア」のチャンスが

これまで述べたことを、別の観点から見てみよう。図をご覧ください。本研究所が「ボランティア」を論じるとき必ず使う図である。人々はここに示した複数の組織に所属している。家庭を持ち、企業あるいは役所に勤務し、地域の趣味グループや自治会にも所属している。これらのいずれの場でも、そこに「ボランティア」のチャンスが待ち構えている。

小さな円と大きな円が重なる部分が、地域からその組織にやってきた福祉ニーズである。企業なら顧客という顔で悩み事や苦情を持ってくる。それを無視しても、責められることはないが、評判を落とすことは否定できない。この部分が、広義の「本業ボランティア」なのだ。本書は「職場」の中の公共機関の部分の「本業ボランティア」を取り上げている。



■ 「事業仕分け」をされないためには

民主党政府による「事業仕分け」に国民の目が集まったことがある。国が補助や事業委託をしている公共機関の事業や予算の使い方に不合理な部分がないか、意味のない事業がないかチェックする。このやり方が自治体にも広がって、都道府県段階でも事業仕分けが行われるようになった。各省も自主的に自分の省内の事業の仕分け作業を始めている。

この仕分けでバッサリ切られてしまった事業とは何か。その事業が開始された当初はそれなりの意味があったのだろうが、その後の社会情勢の変化等で、すでにその役割を終えている、といったものではないか。膨大な数の公益法人のリストを取り寄せて、それらが今という時代にどの程度機能しているのかをチェックしてみるとわかるのではないか。ほとんどの法人の事業が、時代とずれている。

ではそれらの法人は即廃業すべきなのかというと、必ずしもそうとは言えない。再び時代にうまく乗れば、まだまだ生き残れる余地はあるのだ。今は高齢社会、ならばそれに合わせて、いわば「シルバー・シフト」をすればいい。ホテル振興センターが高齢者が利用しやすい宿泊施設の普及をすとか。

この「シルバー・シフト」をした部分もまた、小さな円と大きな円が重なった部分に該当すると言えるのだが、これは「ボランティア」というよりは、「やるべきところがやるべきことをしている」というにすぎない。この場合の「本業ボラン

ティア」はこのように受け止めていただいた方がいい。

■本業ボランティアを考える枠組みのあり方に着目を

本書は、かなり以前に作成・発行したものをリニューアルしたものである。ただ、事例はそのままなので、かなり古いものもある。したがって、本書では事例そのものよりも、公務員の本業ボランティアを考える場合の枠組みのあり方に着目していただきたいと思う。本研究所も今後、新しい事例を収集し、再度改訂版を発行したいと考えている。

<目次>

第1章 日本のボランティアは「本業」型だった<5>

第2章 日常業務に活動の機会が<12>

本業ボランティア・12のチャンス

第3章 業務と私生活の間を行き来<19>

テレビの人気者・役人ボランティアの意外な行動

第4章 銭形平次は生きていた<23>

警察の活動に見る「本務の越境」の効用

第5章 業種ごとの本業ボランティア<29>

市役所（役場）・消防署・公民館・図書館・博物館など

第6章 やるべき所がやるべきことを<36>

これで無尽蔵の資源が動き出す

日本のボランティアは「本業」型だった

■銭形平次はボランティアだった

私は「銭形平次はボランティアだった」という冊子を著した。この中で私が主張したのは、日本人は「本業の中で」ボランティア活動をしていた、という一点である。発端は「銭形平次」という過去に放映されたテレビ番組で、これを何気なく見ていたら、彼は本業の延長線上で「ボランティア」をしているのではと気付いた。

彼は、犯人をただ捕まえるだけでなく、妻子の生活の面倒を見たりする。彼の上司である奉行所の役人は無論、そんなことまで彼に要求していない。というよりは、ときどき平次をこう言ってたしなめる。「お前は どうして、そういう余計なことまでやるのか。悪い奴をオレの所まで連れてくればそれでいいのに」と。

この「余計な部分」が、「ボランティア」に相当する。つまり日本人の場合、ボランティアというのは、名目はともかく、実質的に見れば余暇活動ではなく本業の中に混じっていたのだ。「ボランティア」は本業の中の「一部分」であった。

■儲け仕事かボランティアか見分けがつかないが…

本業型ボランティアなどと言うと、ボランティア関係者の中には憤慨する方もいるかもしれない。ボランティアはあくまで、純粋に無償の奉仕であって、本業の中でやれば、儲け仕事なのかボランティアでやっているのか見分けがつかなくなる。いくら「儲け仕事でやっているのではない」と言っても、心の中では「できれば儲けにつながったら」と願っているかもしれない。だから不純な活動になる。そんなことをするよりも、会社から帰宅した後や、日曜日などに純粋に個人の資格で、余暇活動としてボランティアに活動すればいいではないか—というわ

けだ。

確かにそのとおりなのだが、しかしなぜか日本人はそういう主張に従ってはいない。日曜日にボランティアをするサラリーマンがどれぐらいいるのか。やはり私たちは本業の中での取り組みを好んでいる。

■余暇に、いかにもそれらしく活動をするのは「臭い」

私たち日本人は、余暇活動として、いかにもそれらしく地域活動をするのは「臭い」と思っているのではないか。わざとらしい、と。それよりは、本業に勤しみながら、その中でたまたま接した顧客の要望に答える方が、より自然な感じがするのだ。顧客サービスという中に「ボランティア」的な部分が隠されている。それをわざわざ抜き出して、いかにもボランティアという形でやるのは嫌なのだ。

しかし、本業の中でやれば、企業活動とボランティア活動が渾然一体となってしまう。前述のように、儲け仕事としてやっているつもりなのか、奉仕活動としてやっているつもりなのか、見分けがつかなくなる、という点を日本人はどう考えているのか。

そういうファジーなあり方こそが自分たちに合っている、という感覚ではないか。儲けたいという気持ちと、人のために何かしたいという気持ちが、出たり入ったりしている。「あざなえる縄のごとし」である。そこにこそ活力の源泉があるのだとさえ考えられている。

■趣味活動にボランティアを「ふりかける」方が臭くない

企業の世界だけではない。すべての場面で日本人は本業型を好んでいるし、また趣味やスポーツ活動の中でボランティア的な行為をしてもいる。つまり、ボランティア活動をするのにわざわざ趣味活動をやめて、新たにボランティアグループを作ったり、その種のグループに加わることはあまり好きではない。趣味活動をしながら、その中でボランティア的な行為をするのである。仕掛ける側は、趣味活動にボランティアをふりかければいい。ご飯にパラパラとふりかけをかけるように。

公務員と言えば、その業務自体に社会奉仕の色合いがあるが、その公務員でも、

本業中に業務を「もう一步踏み出た」とき、やはり「ボランティア」の匂いがし始めるのである。

あなたの町のお役所で、あなたが好ましく思っている職員が何人か思い浮かぶのではないか。なぜその人を好ましく思うのかと言えば、あなたの期待以上のことを窓口でやってくれるからだろう。その部分が「ボランティア」に近いのだ。

事例 「鬼平」は本業ボランティアだった



松竹ホームビデオ

「それでは皆さん、いよいよ、今日の『その時』がやってまいります」というセリフでお馴染みのNHKの歴史番組、「その時歴史が動いた」。「江戸時代の危機」シリーズの第2回目として、「天明の飢饉、江戸を脅かす ～鬼平・長谷川平蔵の無宿人対策～」が放送された。

小説やドラマの「鬼平犯科帳」で知られる長谷川平蔵だが、犯罪行為への厳しい態度とは裏腹に、その天性の面倒見の良さから、じつは「仏の平蔵」とも呼ばれていたそうで、その仏ぶりがいかに仕事の中でも発揮されていたかが紹介されていて、興味深かった。

■無宿人のための職業訓練施設を開設

18世紀後半の江戸後期、天明の飢饉が日本を襲い、村を捨てた大量の「無宿人」（失踪などによって人別帳に載らなくなった人）たちが、食糧を求めて江戸の町に流れ込んで来た。しかし当時の江戸では、身元保証人がいなければ職に就けない。道端には食うに困った無宿人があふれ、彼らはやがて窃盗などの犯罪に手を染めていく。江戸の町は、治安が一気に悪化していった。

そこで老中・松平定信率いる幕府は、無宿人を島送りにし、厳しい鉱山労働に従事させて見せしめとしたり、出身地に強制送還するなどの策を講じてみるが、捕えても捕えても無宿人は生まれ続け、その犯罪は一向に減らず社会不安は高まる一方だった。

頭を抱えた定信は、「何か良い方法があればやらせてやるぞ。言ってみよ！」と部下たちを煽ってみたが、そんな大舞台に飛び出して失敗すればお家の存続に関わるという恐怖もあり、誰も名乗りを上げなかった。

やがて一人の男が、意外な対策法を携えて現れる。火付盗賊改の長谷川平蔵だ。「火付盗賊改」というのは、放火や盗賊、博打などの取締りを行う役職のこと。職業柄、日常的に江戸の町中を歩き回っていた平蔵は、本来まじめな農民等であった無宿人たちが、困窮の末に犯罪に走っていく姿を間近に見ていた。「彼らを罰しても解決にはならない」との思いから、彼は「無宿人のための職業訓練施設」を開設し、就職支援をさせてほしい」と幕府に願い出るのである。

■一人ひとりの就職先も見つけてあげる

このような福祉的な措置は前代未聞であり、周囲の反応は冷たかったが、松平定信はこれを認め、平蔵をこのプロジェクトの責任者に任命した。「人足寄場」と名付けられたその訓練所は、20名ほどの“訓練生”たちを集めてスタートする。訓練の内容は、大工、紙すきなどの複数のメニューから、各自が習いたい技術を自由に選ぶことができた。作業着には水玉の模様がつけられ、技術を習得して卒業が近づくたびに水玉の数を減らすことで、訓練生のやる気を引き出すように工夫されていたという。

しかし、長いこと最底辺での生活をしてきた無宿人たちの中には、働く意欲を完全に失っている者もいて、脱走事件が起こることもあった。すると心学者を引っ張ってきて「心の教育」を行い、一生懸命働くことの価値を思い出させてやった。

やがて、無宿人たちは熱心に訓練に取り組むようになり、3ヵ月後には、ついに記念すべき、第一号の卒業生たちが生まれる。平蔵は、「すぐに働けるように」と、大工なら大工道具を一式買い揃えて持たせてやった。さらに、部下を町中走り回らせ、彼らの就職先をすべて見つけてやったというのだから、とてもお役人とは思えない面倒見の良さである。

■「すべて長谷川平蔵の功績である」と松平定信

こうして人足寄場は成功をおさめ、訓練生の数も数百人に増え、このような試みが全国に広がっていった。江戸の町も見事に治安が回復し、松平定信は後に、こう自伝に書き残している。「この人足寄場によって無宿人たちは自然と減り、犯罪も少なくなった。すべて長谷川平蔵の功績である」。

その平蔵は、人足寄場が軌道に乗ると責任者の地位を後任の者に譲り、本来の火付盗賊改の職に専念した。しかし最近発見された資料により、その後も無宿人たちのことを気にかかけ、関わり続けていたことがわかったそうだ。卒業生の受け入れ先をあらかじめ訪ね、きちんと面倒を見てくれる人物であるかどうかを自ら確かめた上で、卒業生を直接引き渡していたのである。

事例 宇宙防衛司令部がサンタの追跡ネット

写真・NORADのホームページから

本業ボランティアは日本型だと言ったが、しかしこれはなにも日本の専売特許ではない。その気になれば、どんな公共機関だって「ボランティア」はできるのだ。その一つの事例を紹介しよう。



●それは「もしもし、サンタさん？」の電話から始まった

NORADの名で知られる北米航空宇宙防衛司令部は、1958年にカナダ・アメリカ両政府によって設立された共同防衛のための空軍施設である。その使命は、「カナダ・アメリカ両国に対して発射されるミサイル攻撃や空襲の危険を警告し、北米の空域の空権を守り、空襲に対する空の防衛戦力を提供すること」となっているが、この空軍司令部には、設立時から続けられている、とても変わった「活動」がある。

空域防衛のための高性能レーダーや衛星を利用した本業ボランティア

—それは、「サンタクロースを追跡し、その情報を世界中の子どもたちに発信すること」である。この活動、NORADの前身である中央防衛航空軍基地（CONAD）時代にかかってきた、とんでもない間違い電話がきっかけとなっていた。

クリスマスが近いある日、指令長官のハリー・シャープ大佐が電話を取ると、子どもの声がこう尋ねてきた。「もしもし、サンタさんですか？今どこですか？」その後も、こんな電話が次々かかってくるので原因を調べてみると、地元のある商店が「サンタさんとお話できるよ！」というファンタジーな企画を立てたのだが、肝心の宣伝広告に間違った電話番号をのせてしまい、あろうことか、それがCONAD司令長官につながるホットラインの番号だったのである。

●警告システムがサンタに照準

さて、サンタさん宛ての初めての電話を受けた先程のシャープ大佐は、果たして何と答えたか？ 彼はとっさに事情を察し、すぐに、「サンタが北極から南へ向かった形跡があるかどうか」を部下に調べさせたというから、じつに粋な人物である。NORADのホームページによると、その後の展開はこうだ。「すると、本当にサンタさんがいた形跡があったのです。電話をした子供たちは、サンタさんの居場所の最新情報を貰いました。このようにして、この伝統が始まったのです」。

この伝統はNORADに受け継がれ、現在も司令部は大忙しのクリスマスを送っている。サンタクロースとトナカイたちの最新の動きについて、何千という子どもたちからの電話を受け、またホームページで情報を伝えるために、周辺基地から集まるボランティアも含め、大勢の職員がクリスマスイブを「サンタ追跡センター」で過ごすのだ。

ホームページによると、ハイテク機器を駆使したサンタの追跡は、以下のように行われる。まず、「北警告システム」と呼ばれる強力なレーダーシステムが、イブに北極を出発しようとするサンタクロースの動きに照準をしばる。

このレーダーがサンタの出発を捉えると、次に、ミサイル発射警告に利用されるサテライトが、サンタの動きを追跡していく。このサテライトは、地球の上空22,300 マイルにある地球静止軌道に設置され、熱が見える赤外線感知器を搭載

しているのだ。ミサイルが発射される時に発する熱を感知するのだが、このサテライトは、「問題なくルドルフ(赤鼻のトナカイ)の真っ赤な鼻を感知できます」。

●ジェット戦闘機まで出動

次に登場するのは、「サンタカム」と呼ばれる映像装置だ。「とっても格好良い、ハイテクで高速度のデジタルカメラ」だそうで、世界中に設置され、年に一度、クリスマスの時にだけ使用される。このサンタカムがサンタクロースの姿をとらえると、世界中の人が見られるように、その映像はすぐにインターネットで公開されるのだ。

そしてカナダ空軍のCF-18やアメリカ空軍のF-15といったジェット戦闘機まで活躍してしまう。彼らはそれぞれ役割を分担し、サンタを出迎えたり、トナカイに伴走して一緒に上空を回ったりする。カナダとアメリカの約12機の戦闘機に、サンタカムが設置されているそうだ。

ホームページでは、サンタの到着を告げる、各国からのニュース映像も見ることができる。もちろんCGだが、本格的だ。ロンドンからのニュースなら、伝える声は、本物の英国の人気キャスターが担当しているのである。

さすが、北米が誇る空軍指令基地。やるとなったら、とことんやる。調子にのるなら、とことんのってしまうのだ。この世界的に人気となった「サンタ追跡」活動には今では、複数の大手企業も協力している。

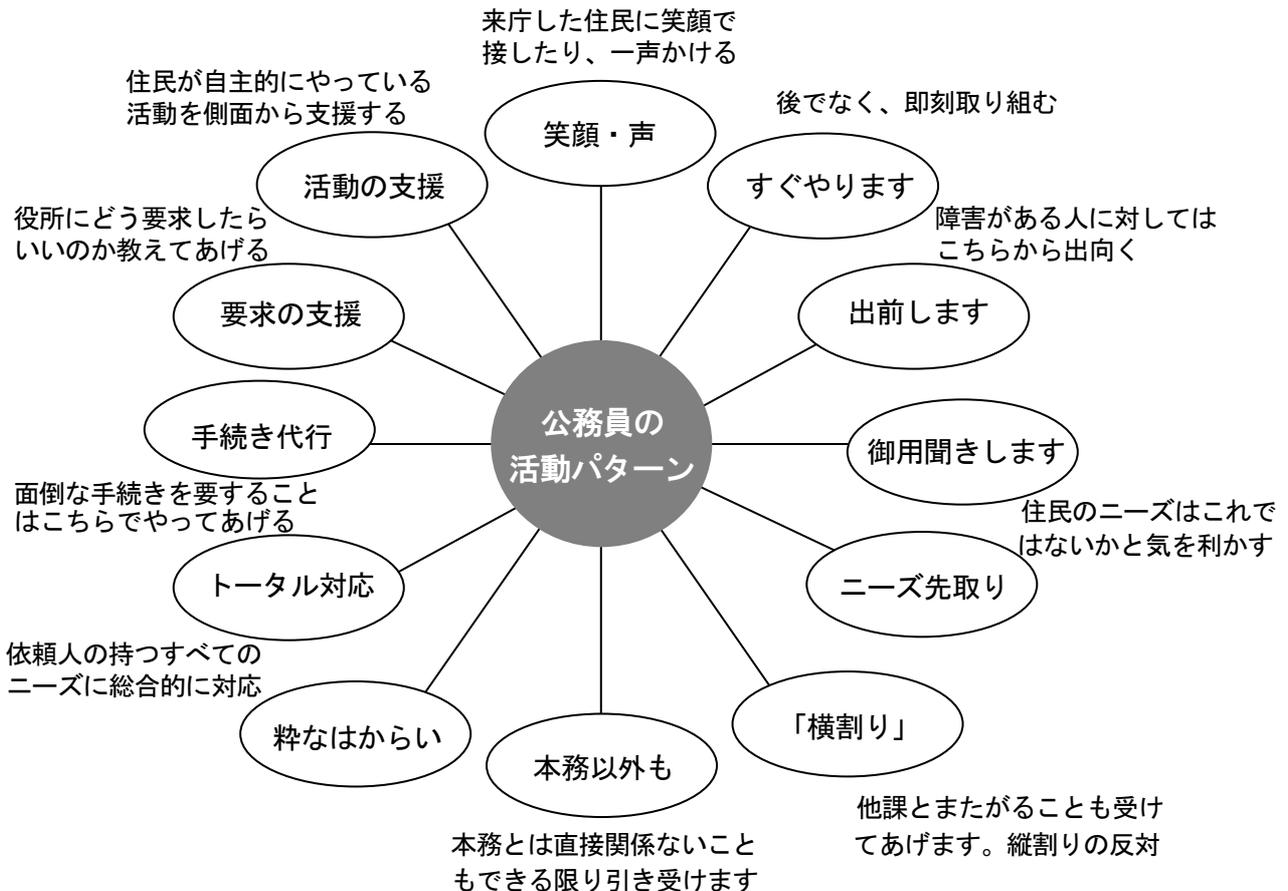
子どもからかかってきた、とんでもなくお門違いな電話から、彼らは自分たちの本業の「カッコいい」部分を子どもたちに開放し、夢を与え、なおかつ自分たちも一緒に楽しめる、最高の活動を見つけたのである。 (木原 理恵)

第2章

日常業務に活動の機会が

本業ボランティア・12のチャンス

公務員の本業のどこが「ボランティア」的なのか、どうしたら日々の業務に「ボランティア」の色合いがついてくるのかを、12の項目に整理してみた。それぞれは一見、ささやかな行為のように見えるが、住民の側からは大変有難い、といった類の「活動」ばかりである。相互に似ているような項目もあるが、微妙に違っている。



「いってらっしゃい」「おかえりなさい」を数十年も

(1)笑顔の対応

某駅で出札を担当しているTさんは、毎朝、改札を通るサラリーマン一人ひとりに「おはようございます。いってらっしゃい」と声をかけることにしていた。夕方になると家路を急ぐサラリーマンに、今度は「おかえりなさい」。これをなんと数十年も続けていたが、当然ながら彼にも異動の命令がきた。

ところが、それを知った地元市民が「彼を異動させるな！」という運動を展開、結局異動は「沙汰済み」となった。彼の朝夕の一声が、いかに市民の大きな支えとなっていたかということだ。

(2)すぐやります

同じサービスをするにしても、頼まれたらすぐに対応すると、そこに価値が生じる。以前、千葉県松戸市が「すぐやる課」を設けたことで有名になった。つまり、「すぐやる」ことがいかに難しいかということだろう。

何をするにも準備作業が必要だ。行政サービスの場合、いい加減な対応はできないから、ますます準備に時間がかかる。職員一人の裁量で動き出すわけにはいかない。何事も稟議に回さねばならない。何人かの判子が押されて、ようやく始動となる。こう考えたら、「すぐやる」という一見当たり前のことが、いかに素晴らしい「活動」になるかがわかるはずだ。

(3)出前します

市民にわざわざ役所まで来させるのではなく、できる限りこちらが市民のところまで出かけると「ボランティア」の匂いがつき始める。ある市が、障害がある人の場合は、役所の駐車場まで来れば、担当者がそこまで出向いてご用をお聞きするという制度を設けたのが話題になった。

最近では、駅の売店、コンビニなどで住民登録などができるように配慮する自治体が増えたが、これも出前に相当する。

住民のフトコロへ入り込み、願いを先読み

(4)御用聞きします

ある町では、職員が毎日町内を巡回して住民の苦情を聞いて回り、それにいちいち対応している。出前どころではない。困ったらお役所へ来なさい、というのでなく、積極的に住民の方へ近づいて、苦情を聞きだそうというのだから、いわゆる「行政サービス」というものの常識を超えている。

ある県では県知事自らすべての市町村を巡って、県への苦情を聞きだしているという。「苦情は宝」とその知事は言っていた。率直に言って「苦情」は聞きたくないのが人情だが、それを敢えて受け止める。そのこと自体にも「ボランティア」の心がうかがえる。

(5)ニーズ先取り

住民のニーズを、まだ住民自身が意識する前に先取りして、それをサービス項目に取り入れること。「かゆいところに手が届く」というあり方も、これにやや該当する。

ある市では、週2回専門家による植樹・園芸相談をしている。一人前百円前後でできる夕食の献立を考える「キッチン・ダイヤル」を設置したという市もある。市民のごく一部にしか知られていない市の条例を多くの人に読んでもらおうと、やさしい解説書を発行した市もある。

普通、行政というのは、まず住民からの具体的な苦情なり要望があって、それにどう対応するかと考えるものであるが、そういう常識を超えて、「みなさんはこういうことを望んでいるんじゃないですか？」と市民の心の内を先読みするのだ。

「ヨコ割り」映画の名作—「生きる」

(6)ヨコ割り

「タテ割り」の反対言葉。行政の弊害というとすぐ思い浮かぶのがこの言葉である。住民のニーズは、特定の課だけでは処理できないものが少なくない。

特に新しく生まれたニーズは当然のことながら、どの課に関わるものなのかがはっきりしない。こういうニーズが来たときに、あなたの課ではどう対応するかが、「ボランティア」ができるかどうかの大きな分かれ目になる。

黒沢明監督の「生きる」という映画があった。主人公は住民課の課長。定時に出勤、定時に退庁する毎日。この課にやってきたニーズを、他の課にまわすのが仕事になっている。

ところがある日、胃の具合が悪いので病院に検査に行ったら、胃がんの末期で、余命はもう何十日しかないとわかる。ショックを受けた彼は、残された日々をどう過ごすかに悩み苦しむ。今まで行ったこともないキャバレーなどにも連れて行かれるのだが、少しも心楽しくない。たまたま知り合った女性のヒントで、あることを思い立つ。早速職場に戻ると今まで「他の課に回していた」件の一つを、ロッカーの書類の山の中から探し出す。

町内の一角にできた広場を子供の公園にしてほしいという住民の要望書だ。しかしこれを実現するには、むろん自分の課だけではできない。彼は翌日から、その関係の課を一つ一つ回り始めた。昔の話を蒸し返された該当の課長はみんな「もう済んだこと」と、この住民課長を説得しようとするが彼は承知しない。じっと課長の脇に座ったままだ。業を煮やした課長がしぶしぶ印を押すと、次の課にまわる。こうやってようやく公園は完成し、彼はブランコの上で「いのち短し、恋せよ乙女」を歌いながら死んでいく。まるで公務員の「ヨコ割り」を描くために製作されたのかと錯覚しそうな映画である。



担当業務とは無関係の要望にも応じるセンス

(7)本務以外も

「ヨコ割り」とは、自分の担当している業務とは直接関係のない（住民の）頼みごとにも、なんとか応じようとする事だ。

庁舎の一角にお年寄りの憩いのコーナーを設けるといったことも、これに相当する。ある公民館の一階フロアに地元の高齢者たちが「住み着いて」しまった。夏の暑い盛り、ここはクーラーが効いている。駅前だから便もいい。格好の憩い

の場所だと認知した。ところが公民館側は「招かざる客」とみる。「困った人たちだ…」。

これに、逆に対応したらどうか。高齢者たちはここがいいと決めた。それならこの一階をお年寄りの憩いのコーナーにしてしまおうと、発想を逆転させれば、そこからすばらしい住民サービスができる。

一見したところ、公民館の通常業務とは関係のないこの新しい業務をこなすには、それなりの障害もあるはずだ。成功するかどうかはその障害をどれだけ克服できるかにかかっている。

「そちが殺したというのは鹿であろう」と大岡裁き

(8) 粋なはからい

「粋なはからい」という言葉は、本業ボランティアの一つの典型的なあり方を指し示した言葉だ。住民の要求は、そのまま応じたら法律や規定に反する。しかしできればその要望に応じてあげたい。ではどうするか。なんとか理屈をつけて、できるようにしてしまうのだ。そのためには法律をひん曲げる(?) 必要も出てくる。拡大解釈したり、盲点を突いたり。それができるかということだ。

落語で「鹿裁判」というのがあった。五代将軍綱吉は無類の犬好き。そこで町民が犬を殺したりしたら死罪、という法律を定めた。ある正直な豆腐屋が、外に出してあった「おから」を食べている犬を追い払うために石ころを投げつけたら、当たり所が悪くて死んでしまった。正直者の豆腐屋は「おそれながら、私がやりました」と奉行所に出頭したが、お奉行は、こんな正直者を、あやまって犬を殺した罪で打ち首にするなど馬鹿げていると、内心では思っている。

そこで彼は一計を案じる。「その豆腐屋、そちが殺したというのは鹿であろう」と切り出す。ところが、お奉行の意図が通じない豆腐屋は「いえ、あれは間違いなく犬でございます」と答える。「黙れ、あんな大きな犬はいない。あれは鹿である、しかと間違いはないな?」と、お奉行も負けていない。そんなやり取りがあった後、豆腐屋の首はかろうじてつながるのだが、このお奉行のとったのが「事実をひん曲げて、相手を救済する」という手法である。

首都圏にあるH市の福祉課窓口のSさんに、隣接したT市の病院のソーシャル

ワーカーから難しいケースが持ち込まれた。乳がん末期の女性（44）で、すでに全介助が必要な状態になっているのに、「(死ぬ前に) 家に帰って、ゆっくり風呂に浸かってみたい。友人にも会っておきたい」と。障害者手帳は持っていないし、この年では当然、老人福祉法も該当しない。「お宅の市の出身者ですし、なんとかなりませんか」と。

普通なら、「どうにもならないものはどうにもなりません」と断るのが窓口の通例であるが、Sさんはちょっと違った。彼はこんな言い方をする。「こういう場合、(そのケースを) 受けとめるのか、断固としてはねつけるのかは、こちら側の気持ち次第なんです。やると決めれば、そのための理由づけはなんとでもできます」ときっぱり。規定に該当しなくても、条文をよく読むと、末尾に「その他、市長が特に認めたもの」とある。この条項を利用するというのだ。

今回のケースでは、「末期ガンで腰椎骨折をしているから、障害者手帳を取ろうと思えば取れるのだが、(この人の場合) もう時間が残されていない」などと理由をつけて、巡回入浴車を手配してしまった。それに「寝たきり同然だから」と電動ベッドを無償貸出し。心身障害者と事実上同じとみなして、ヘルパー派遣も。「居心地がいい」この部署に、いつの間にか8年。高齢者福祉課の同志とネットを組み、一人ひとりへの柔軟な対応を続けている。

もしSさんが、本業の窓口では「杓子定規」の対応をして、困っている人を門前払いし、その代わりに日曜日には老人ホームでボランティア活動をしたとする。または、日曜日はゴロゴロ寝ていて、その代わり業務中の窓口では「粹なはからい」をする。さて、あなたはどちらのSさんを評価するや？

ニーズは単独ではやってこない

(9) トータル対応

トータル対応とは、ファッション用語の「トータル・コーディネート」に相当する概念で、住民の特定のニーズにだけ対応するのではなく、その住民の抱えている様々なニーズに、総合的に対応するという意味である。住民は一つのニーズだけしか抱えていない、ということは、ほとんどあり得ない。大抵の場合、私たちは複数のニーズを持っている。窓口で、その「特定」以外のニーズにどれだけ応

じきれるかが、「ボランティア」になるかならないかの分かれ目になるのだ。

社会の新しいニーズは、それ自体で独立してやって来るのではなく、ほとんどの場合、特定のニーズに「付随して」やって来る。それに気づくかどうか、また気づいた上でそれに応じるかどうか、一人ひとりの公務員に委ねられている。

最近、全国の自治体に広がっている「ワン・ストップ・サービス」がこれに該当する。

(10)手続き代行

本来は住民が自身で手続きをしなければならないところを、窓口で代行してあげることだ。東京都のある区が、老人医療費や年金などで、資格があるのに申請をしていない人をパソコンで探し出し、往復ハガキで知らせるサービスをしている。申請したい人は、返信用ハガキに印鑑を押して返送するだけで、手続きは一切、区で代行してあげる。ここまでしてくれると、やはり通常の業務をやや「超えた」といった感じがしないだろうか。

役所への要求の仕方を、住民にこっそり教えてあげる

(11)要求の支援

住民がいろいろ役所に要望を出そうとするが、どういうふうにと効果的なのかよく分からない。そこで住民の側に立って、役所に要求を出す方法を教えるというサービスがあり得る。

実際にそういうふうに住民に知恵を貸している公務員が意外にいるものである。有力な住民運動の中に（または背後に）、公務員の姿がチラチラ見える場合が少なくない。

(12)活動の支援

役所が何かサービスをするというよりは、住民が活動するのをいろいろ支援するというものだ。住民の必要ごとを何でも役所がやればよいというものではない。中身によっては、住民自身で取り組むべきものがある。

役所のサービスの中に、そういう類のものが少なからず含まれている。それを、

住民が発奮して「私たちが取り組もう」となるように上手に仕掛け、支援していくあたりは、役所の通常業務というよりは、それを一步踏み出た行為になる。

第3章

業務と私生活を往き来

役人ボランティアの意外な行動

■役所で切り捨てた件を救済

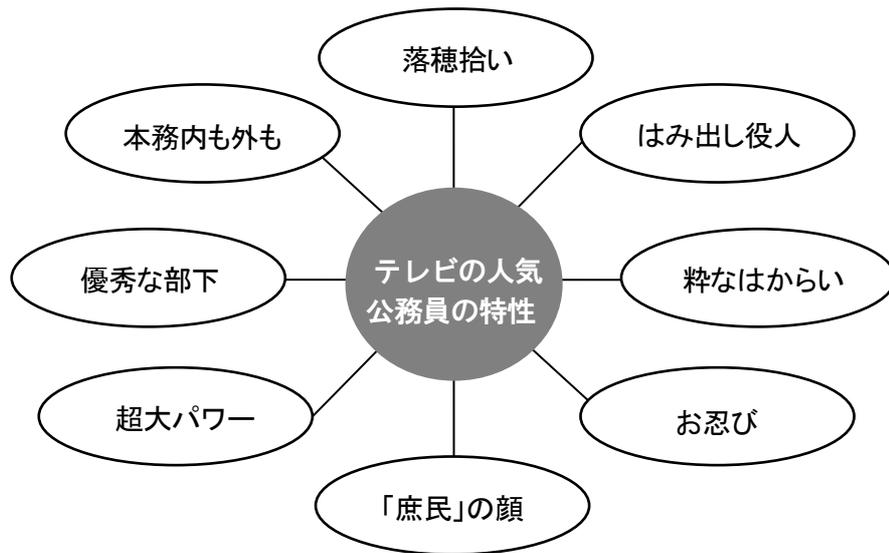
テレビのゴールデンアワーに登場する（または過去に登場した）ヒーロー・ヒロインをリストアップしてみると、意外なことに、そこで「公務員」が大活躍しているではないか！

「暴れん坊将軍」は徳川吉宗で、「遠山の金さん」は北町奉行。「大岡越前」は南町奉行だし、「銭形平次」は今で言う刑事だ。「水戸黄門」は公務員のOBに相当するし、「必殺仕事人」の中村主水も役人だった。

彼らがいわゆる役人ヅラをして「お役所仕事」をしているだけだったら、もともとドラマの主人公にはなり得ない。それが、全国放送のゴールデンアワーのヒーローになれたということは、彼らはその「お役所仕事」の領域を超えたからに違いない。

彼らの共通性を探ってみよう。まず①「お役所仕事」を超えている。彼らがそのお役所仕事をしていて、そこでどうしても切り捨てざるを得なかった住民のニーズがある。普通の役人なら何の痛痒も感じないが、彼らはそうではない。なんとか解決してあげられないものか、と考える。

あるいは、地域に深刻なニーズがあるというのに、お役所の立場では拾い上げられていない。なんとかできないものかと考える。そして「それなら、この部分は個人の資格で取り組んでしまおう」と動き出すわけだ。



■「お忍び」でそれを解決

ということは、②彼らはお役所ではもともと「はみ出て」しまう資質を持っている。いわゆる「はみ出し役人」だ。こんな人物がお役所の中にいるのか、と我々が疑問を感じるような人で、それを本人も自覚しているし、同僚は彼の行動を苦々しく見ている。

③その行動の中身が「粹なはからい」である。法律に合わせようとする、そのニーズは切り捨てざるをえない。なんとかできないものかと思案の末、事実の方をねじ曲げてしまう。前述の奉行たちの人気のもと、その「ねじ曲げ」っぷり(?)にある。

④ただし、同僚のいる中で、堂々と「粹なはからい」をするのは現実的に難しい。しかも役所で拾い上げられない巷のニーズに、同僚の面前で取り組むのはもっと難しい。銭形平次などは、そうやって犯人や被害者の生活全般の面倒までみてしまうから、上司にはいつも文句を言われている。「お前はただ犯人をオレの所へ連れてくればいいのに、すぐ“余計なこと”をやってしまう…」と。

そこで、彼らは水面下に潜り、「お忍び」でそれを解決しようとする。同僚も彼が地域に出てそんなことをやっているとは夢にも考えない。うすうす気付いてはいても、「うすうす」よりも前進することはない。「あいつは一体、何をしてい

るんだ」と、不信の目で見ている。

⑤彼らはまた、水面下で活動するとき、一人の平凡な庶民に「身をやつす」。徳川吉宗も「旗本の三男坊」で、火消しの連中に「シンさん」と呼ばれている。「将軍」の立場ではとても手が出せない社会問題に、「シンさん」として行動していく。彼が庶民に身をやつしていることは、誰にも知られていない。城内で吉宗のやっていることを知っているのは、ごく限られた人たちだ。同じように、庶民の中で彼が将軍であることを知っているのは火消しの親分だけという設定になっている。

⑥彼らは役人としても「ただの人」ではなくて、ある種の強大なパワーを持っている場合もある。武芸の達人だとか、探索・推理の能力に特に秀でていたとか。「シンさん」のように、権力機構のトップにいるというのもパワーの源泉になる。それが、問題を個人的に解決していくのを助けている。

水戸黄門が最後に出す「葵の紋」の印籠は、将軍のご意見番としての「威光」という力だ。これで悪人たちはとりあえず「ハハーッ」と平伏するという段取りになっている。

■本業と余暇の絶妙な使い分け

⑦それでも、たった一人では無理がある。そこで優秀な部下が彼を支援している。

⑧そして、彼の行動は本業の中でやる場合と、本業外、すなわち余暇として取り組む場合が混在している。「職務中」に限定するとできないことを、彼らはやっているわけだから、当然そうなる。

同時に、完全な個人の資格で個人的に物事を解決するのではなく、必要な場合は本業でも関わる。奉行は大事な犯人の目星をつけ、証拠を固めた上で、最後は奉行として「お白洲」の場で解決しようとする。

本業と余暇の絶妙な使い分けが、ドラマを立体的なものに仕上げていくのだ。公務員がその職務を執行しながら、そこに近づいてきたニーズにどのように行動していくのか、それを進めていくためにどのように良好な環境条件を整えていくのか、あたりに「本業ボランティア」のノウハウが潜んでいそうな気がする。

本務に埋没することなく、必要に応じて、それを逸脱する。本務の内と外を自由に行き来しながら、近づいてきたニーズにしっかり対応する。これまで「ボランティア」とは、本業から完全に切り離された、それ自体独立した活動だと見られてきたが、じつは、本業とは別に「個人の自由な立場」を確保した上で、本業の立場と自在に使い分け、両方の立場を必要に応じて行き来しながら、効果的に問題解決に取り組む—その「もう1つの立場」のことなのかもしれない。

事例 職務ではできない対応を個人的に

■大学検定試験担当で「どんな試験が出ますか？」

静岡県に勤務の山本六三さんは、当時、知事部局から静岡県教育委員会へ出向になった。大学入学資格検定の受付や出願に関する相談担当だが、畑違いで戸惑った。制度上の相談を受け付けるだけでは物足りない。現に、相手が知りたいのは勉強方法や出題傾向、合格ライン、予備校の紹介などだが、職務の立場では答えられない。



思案の末、個人用のホームページに「大検だいすけ」という名の大検相談掲示板を設け、匿名で大検の相談や情報交換の書き込みができるようにした。職務では答えられないケースについても、個人の立場で出来る限りの紹介・情報提供をしている。むろん守秘義務上、電話でも答えられる範囲内の情報であるが。

相談窓口に来る受験生は中退生が多い。彼らの悩みは学校には相談できないことだ。ホームページならアクセスしてくるのではないかと。予想は当たった。1年

間の相談件数は400件、アクセス数は2万件にも上った。勉強方法から就職差別の相談まで様々だ。

■予備校や高校の教師がネットに加わってきた

やがて予備校や高校の教師がネットに加わってきた。彼が答えられないことにも、それが本職の予備校の教師たち（10名程）が答えてくれて、彼が何もしないのに相談が完了してしまったというケースもある。その（予備校教師たちの）回答内容を見ていて、彼自身も「なるほど！」と納得。「おかげで大検関連の知識が増えてきて、関連機関の紹介など職務での相談にも幅広く対応できるようになった」と喜んでいる。

第4章

銭形平次は生きていた

警察活動に見る本務の越境の効用

■犯罪・被害者の周辺に社会問題

銭形平次は今で言う「刑事」に相当する（ただし無償奉仕であったらしいが）。日々の新聞記事を切り抜いていると、やはり警察の活動にどうしても目が行く。警察という所は、昔から「ボランティア」に縁の深い職場であるらしいのだ。

理由は簡単。警察の職務が対象としている犯罪者と被害者の周辺に、社会問題が集約されているのだ。そのような人々に接していて、ただ何が何でも「犯罪」の部分だけにしか対応しない、というわけにはいかなくなるのだろう（人情としても）。

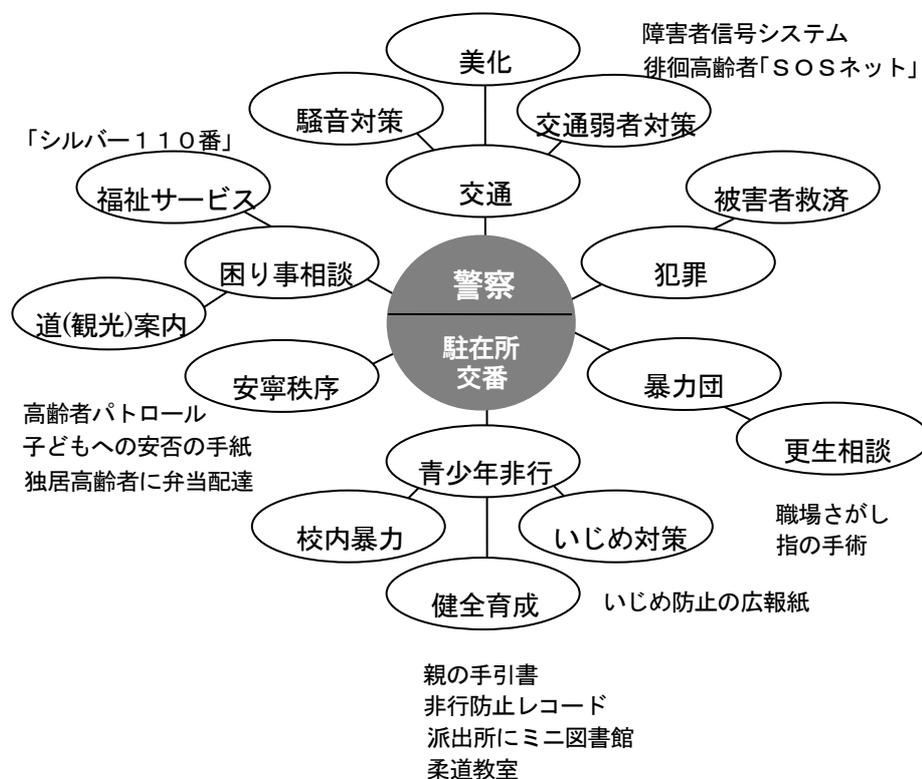
ただ、それだけでは解けない謎は残る。社会問題との接点が多くあるにしても、なぜこんなに（本務を超えてまで）積極的にそれらの問題にまで手を伸ばすのか。

■警察が徘徊高齢者の見守りネット

例えば、認知症などで家を出て町を徘徊する高齢者を、地域ぐるみで支えようという「SOSネットワーク」が釧路市で発足したところ、警察庁はこのシステムを全国に普及させようと対策を指示したというニュースがあった。

このネットワークは、釧路署と管内の保健所などが連携して始めたもので、家族からの通報を消防署、タクシー会社にも連絡して捜索、家族の了解があれば地元ラジオ局も住民に協力を呼びかける。保護した人に適切な処置ができるよう、同市内の病院にベッドを確保し、自宅に戻った後も、保健婦などが定期訪問するというものだ。警察庁は、釧路方式を参考にしてネットワーク作りに取り組むよう、各警察本部に指示した。

警察と認知症の高齢者の取り合わせは一見奇妙だが、考えてみれば認知症高齢者の徘徊への対応は、警察の本務である市民の安全を守るという観点からも、取り組んで悪いことはない。交通安全の問題からも入っていける。



■刑事事件にならない「いじめ」でも

警察庁は、性犯罪等の被害者に対する福祉的な措置を決めた。これまで捜査員は犯人逮捕を重視するあまり、被害者感情を逆撫でするケースも少なくなく、被害者に対するケアは十分とは言えない、という反省に立って、身体に傷を負った身体犯被害者、性犯罪、殺人被害者遺族や少年被害者を重視。

①性犯罪を受けた女性に対し、婦人警察官による事情聴取を増やし、適正な捜査を進めるための性犯罪捜査指導官を置く。②被害者からの問い合わせに応じる「被害者連絡担当係」を置く。③刑事手続きの流れや警察からの連絡事項、相談窓口などを書いた「被害者手引き」を被害者に配る。④必要に応じて被害者のカウンセリングを行う民間団体を紹介する、などの7項目の対策をまとめた。

ここまでくると、かなり福祉的な色合いを帯びてくることがわかるだろう。

また、最近学校で深刻化する「いじめ」に対しても、もっと積極的に関わっていく模様である。従来、いじめで被害届けを受けても、刑事責任を追及するほどの加害行為はないと判断した場合は、学校に対応を任せていたが、これからは刑事事件にならないいじめでも、当事者から事情を聞くなどして調べる方針に切り替えた。

教育現場から反発が予想されるが、警察という領域をその周辺分野まで拡大しようとするれば、当然他領域と重なることになる。その「重なる」ことで、社会資源の力は、場合によっては幾何数的に強くなるのだ。

同様に、警察庁は建設省（当時）と提携して、車が低速でしか走れないように道路に障害物を置くなどした新たな交通規制区域「コミュニティゾーン」を設けることにした。住宅街での交通事故防止と、騒音問題の解決を図ろうというものだ。新たなゾーン標識を出入り口に配置する一方で、従来の速度規制標識を減らして、景観にも配慮するという。交通安全だけでなく、「騒音」や「景観」にも心配りをしている点は注目に値する。

■福祉・教育などの分野へも「越境」

図をご覧ください。今まで述べた事柄を中心にして、警察がその本来の持ち場を延長し、その周辺分野の問題にも関わっていつている事例をマップ化した

ものである。

暴力団に対しても、ただ締付けを強化するだけでなく、「足を洗いたい」者に仕事を世話したり、その際に障害になる「詰めた指」を、足の指を移すことで解決させたりと、まさに「余計な部分」にまで手を出している。青少年の「健全育成」は以前からかなり取り組まれていて、ここに紹介したのはほんの一部である。

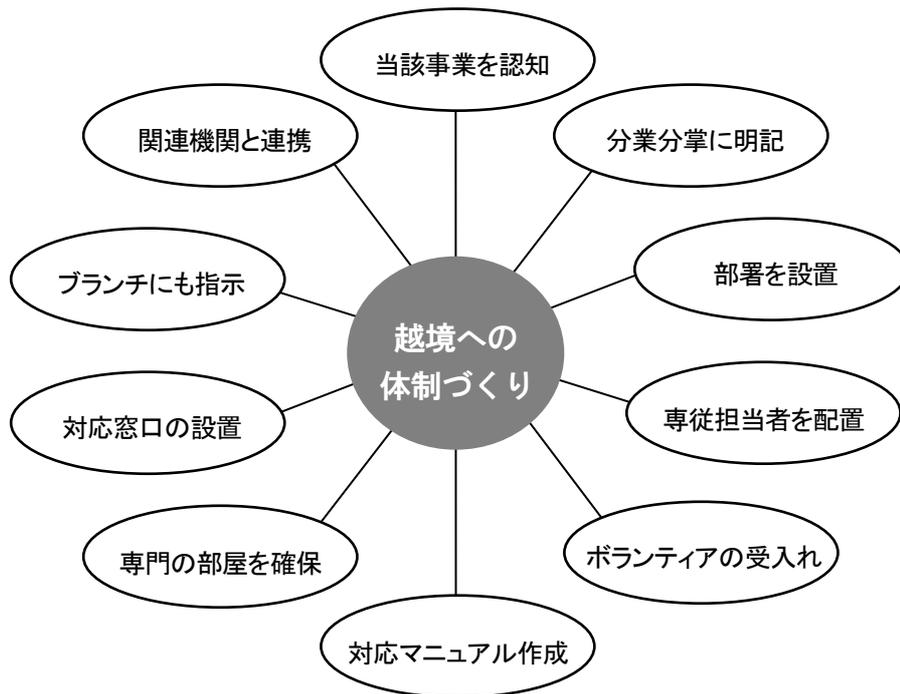
最近特に増えているのが、文字通りの「福祉」活動だ。一人暮らし高齢者宅の周辺をパトロールして悪質な訪問販売の被害から守ったり、安否の確認をしたりしている。鹿児島のある警察署は、都会に出て行った息子や娘たちに、老親の安否を手紙で知らせる活動を、警察官達が本務の傍ら、手分けしてやっている。駐在所の警察官が地域の一人暮らし高齢者に弁当を宅配しているという情報もあった。

■これぞ社会に潜在する「福祉力」だ

1つの公的機関がその本来の役目を超え、時代の要請に応じて柔軟に周辺領域の問題にも関わっていったとき、かなりのことができることがわかるだろう。

だから、社会に無数にある公的な機関、それに半官半民的な機関、加えて、民間機関・団体までが、同じ発想で他領域への越境を開始したら、どれほど多様で素晴らしい活動が生まれるか、ちょっと想像できないくらいである。

それらの「活動」の総量を、もし何らかの方法で測ることが出来れば、大変な数字が出てくるのではないか。これが社会に潜在している恐るべき「福祉力」である。その片鱗を警察署が私たちにこうして、見せてくれている。



■「なわばり」の風土を克服できるか？

日本という社会は、お互いの「領分を守る（守らせる）」ことに、恐ろしく神経を使う。自分の活動が他の領域を侵していないか、いつも心配しているのだ。そしてその危険があると知ると、そこで活動をストップさせる。「なわばり」という発想は、なにもヤクザの世界だけのルールではない。

社会の資源力が強化されないのは、こういう風土が関係している。しかし、これからはその風土に従うばかりでは駄目だ。社会には無数の領域があり、それぞれについての専門機関・団体ができていて、各自が担当領域に専念している。一見、それでいいように見えるが、しかし社会は、その間にも次々と新しい問題を生み出している。それに対して、また新たな専門機関をつくらなければならないとなると、その「社会的な無駄」は計り知れない。

■相互に越境し合うという新しいルール作りを

もし既存の機関が、その延長線上で新しい問題にも関わっていけば、従来のノ

ノウハウを応用すればいいのだから、効率的でもある。それぞれの専門機関が同じようにして、その新しい問題に関わっていけば、相当の機関が「重なる」ことになり、資源力はそれだけ増大する。

各機関が「越境」し合うという、新しい活動（社会問題解決）のあり方をこれからスムーズに普及させていくには、それなりの技術的な研究が必要かも知れない。

例えば、警察という機関が、刑事事件にならない暴力・非行にも関わっていくとして、いじめ事件が起きるたびに学校へ入り込んでいけば、当然そこに混乱が生ずる。すでに学校や教育関係者、父兄などから疑念が生じている。

「なんでも警察に頼めばいいという安易な考えがまかり通りかねない」と懸念を表明する親もいるらしい。特にいじめなどには精神的ないじめもあり、警察には被害が見えにくい分、その解決は難しくなるはずだ。しかし、「だから警察は学校に入ってくるな」と、そっちの方へ結論を持っていくのではなく、そこで学校側の論理と警察の論理を前向きな姿勢でぶつけて議論すれば、もっと正しい解決策が講じられることにはならないか。どちらかが相手に「安易に委ねた」時に、危険な状態が生じるのだ。

また、「越境」する側（今の事例では警察）も、他領域に踏み込んでいくとなれば、それなりの体制を整える必要がある。学校内で警察が行動する場合のルールというものがあるわけだ。これからは「私たちの聖域に入ってくるな！」といった意固地な対応は、もはや時代遅れになる危険があることは間違いない。

■「新しい機能を取り込む」場合の体制作り

各機関・団体が自分の本務を超えた活動（事業）にも手を伸ばしていこうとする場合、どのような体制を整えたらいいのか。ここに図を作ってみた。

段取りとしては、まず①こういう事業を本機関も取り組まなければということ「認識」すると、（そういう事業を本機関も取り組みますということ）組織全体で「認知」しなければならない。次いで、②組織内のいずれかの部署の「業務分掌」に明記する。

そして③それに取り組む「部署を設置」（「係」でもいい）する。④そこに専門

の担当者を置ければもっといい。⑤専従者が得られなければ、ボランティアを導入してもいい。警察は交番の「よろず相談所」的な機能を拡充するためにOBからボランティアを受け入れている。⑥その活動をきちんと遂行できるための「対応マニュアル」も作らねばならない。⑦専用の空間（部屋とかコーナー）作りも必要だ。そして⑧その問題への対応の（外部向け）窓口も設置する。⑨組織の下部機関（支局・市町村組織など）にも趣旨を徹底する。その活動と直接・間接に関係している機関・団体とも連携する。

こういう一連の体制を整えていくことで、「越境」事業が定着していくのだ。

第5章

業種別の本業ボランティア

消防署、公民館、図書館、博物館など

この章では、消防署とか公民館、図書館、博物館といった、業種別の「本業ボランティア」の事例を紹介していく。（いずれも本書発行当時のかなり古い情報なので、考え方や「こういう枠組みで情報収集していけばいい」といった意味合いで参考にしていただければと思う。）

■市役所（役場）でできること

窓口サービスで、高齢者のために手続きを代行してあげたり、障害者のために、市役所の外で手続きができるようにしてあげればありがたいと思うだろう。障害者は市役所の入り口で手続きができるようにすれば、車から出ないでも済むから助かるはず。

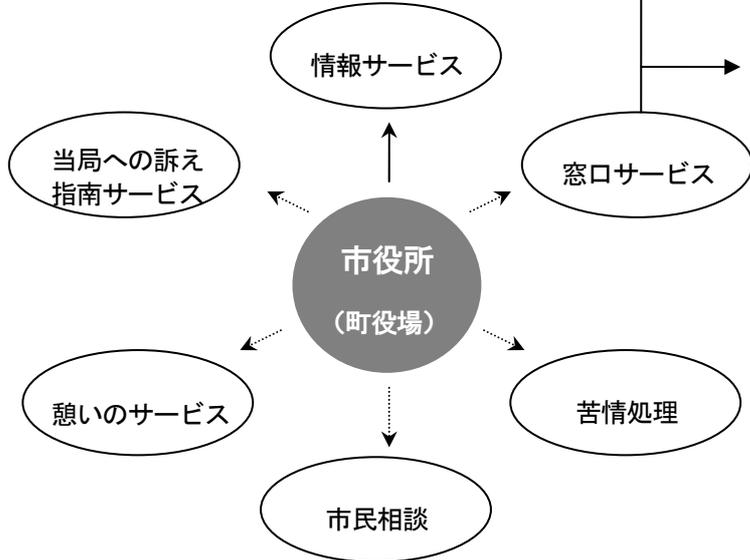
●年金資格者へ連絡、手続き代行

老人医療費や年金等で、受給資格がある

のに申請していない人をコンピューターで探し出し、往復ハガキで知らせるサービス。申請したい人は返信ハガキに印鑑を押して返送するだけで、手続きは役所で代行。

●障害者は市役所入り口で手続き可

守衛の詰め所に身障者ドライバー専用の庁内電話を設置。守衛が電話を社内に運んで来て、用事のある窓口へダイヤルすると、担当者が駆けつけてきて各種手続き、交付一切が車内で済む。

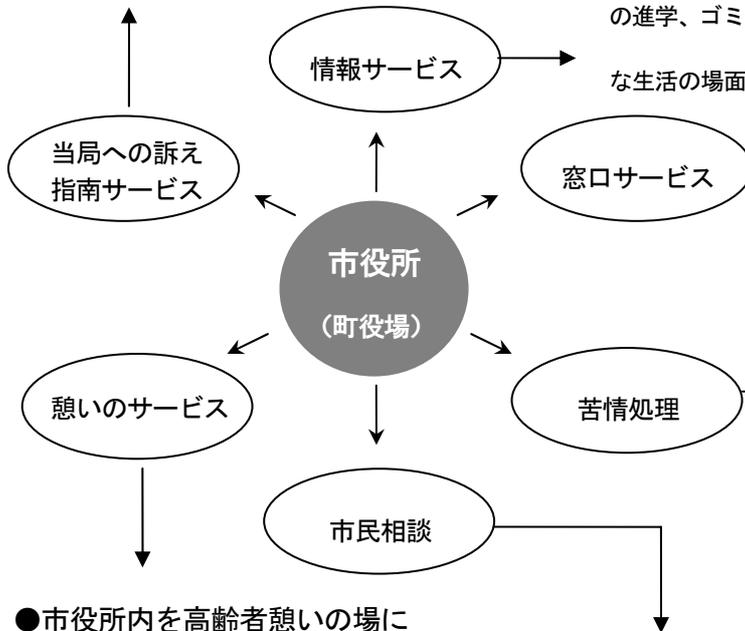


聴覚障害者相手の窓口業務や応対に支障が出ないように、各課職員を募って手話研修を行う。研修を受けた職員が中心になり「手話サークルの会」を結成。

●町当局でのアピール・ミニコミ

ある町の職員は、住民と一緒に、町のいろいろな問題を町当局へアピールしたり提言したりするミニコミ誌を作っている。

自然環境保護運動等のリーダーシップをとりながら当局への問題提起や訴えを指揮している職員もいる。町の情報や当局への効果的なアピール法に通じている職員の立場を生かした活動だ。



●市役所内を高齢者憩いの場に

高齢者にとっては、市役所も一つの憩いの場だ。

そこで、市役所の一角に血圧の自動測定器を置くなどして、高齢者の社交場・憩いの場として庁舎を開放する所が増えてきた。

ある町では、町長室の一角に、町ゆかりの人の著書などを集めた「ふるさと文庫」を創設し、町民に開放している。

●イラスト入りの市民条例集を発行

ごく一部の人にしか知られていない市の条例を多くの人に読んでもらい、市政に協力してもらおうと、「市民条例集」を発行。市民が理解できるように写真やイラスト入りで、子どもの進学、ゴミ処理、税金の確定申告など、様々な生活の場面で関係のある条例を紹介。

●「苦情処理車」が町内を巡回

職員が毎日団地を巡回して、住民の苦情処理をする。寝たきり高齢者や身障者宅をホームヘルパーが巡回する「お世話係」、駅の売店で住民登録などを受け付ける「出前係」などを設置している市もある。

●育児相談、献立相談も受けます

ある教育委員会では、2, 3歳児に関するあらゆる相談を受け付ける「育児電話相談」を社会教育課に設置。週2回、市長が直接市民の要望を聞き、対応する「市長相談室」を開設している市や、一人前 100 円前後でできる夕食の献立を教える「キッチン・ダイヤル」を設置の市も。

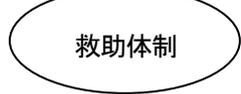
■消防署でできること

消防署でもできることはいろいろあるものだと感心させられる。火災関連でも、ワンタッチでベッドに寝たまま戸外へ避難できる装置の開発とか、消防車に高齢者居住地図を常備、ミニまといを高齢者家庭に寄贈、消防カレンダーを子供向けに作る等。右の記事（毎日新聞）は、猛暑が続く頃、消防署の会議室などを避難場所に開放しようというもの。効果のほどはともかく、その心意気がいい。



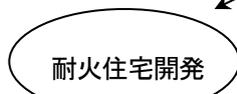
●消防車に高齢者居住地図

火事の際、素早く逃げられない高齢者を早く救うため、管内の全消防車に「一人暮らし高齢者住居一覧地図」を常備、火事の際は救助に駆けつける。その他、常時高齢者宅へ出向いて防火指導も。



●高齢者向け住宅を考

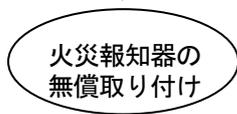
市消防局が、火災時などにワンタッチでベッドに寝たまま戸外へ避難できる装置を考案した。名付けて「緊急脱出装置付き住宅」。



付き住宅」。

●一人暮らし高齢者に報知器

女性消防士が一人暮らし高齢者宅の実態調査をしたのがきっかけで、これらの家庭には火災報知器が不可欠と、署内に募金箱を設置し、集まったお金で購入。無料で高齢者宅に設置。



●消防車に高齢者居住地図

市役所の職員が、一人暮らし高齢者への食事サービス活動に参加。昼休みの時間を利用しての活動で、訪問ついでに各種の情報提供サービスも。参加している消防署職員の場合は、防火予防活動も兼ねている。

●カレンダー配布

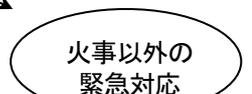
消防局予勤務の女性が子ども向け「しょうぼうカレンダー」を作り、幼稚園や小学校へ配布。

●まといを高齢者に

ある消防士は、毎年「ミニまとい」を作って、管内の高齢者家庭を訪問している。

●高齢者のSOS出動

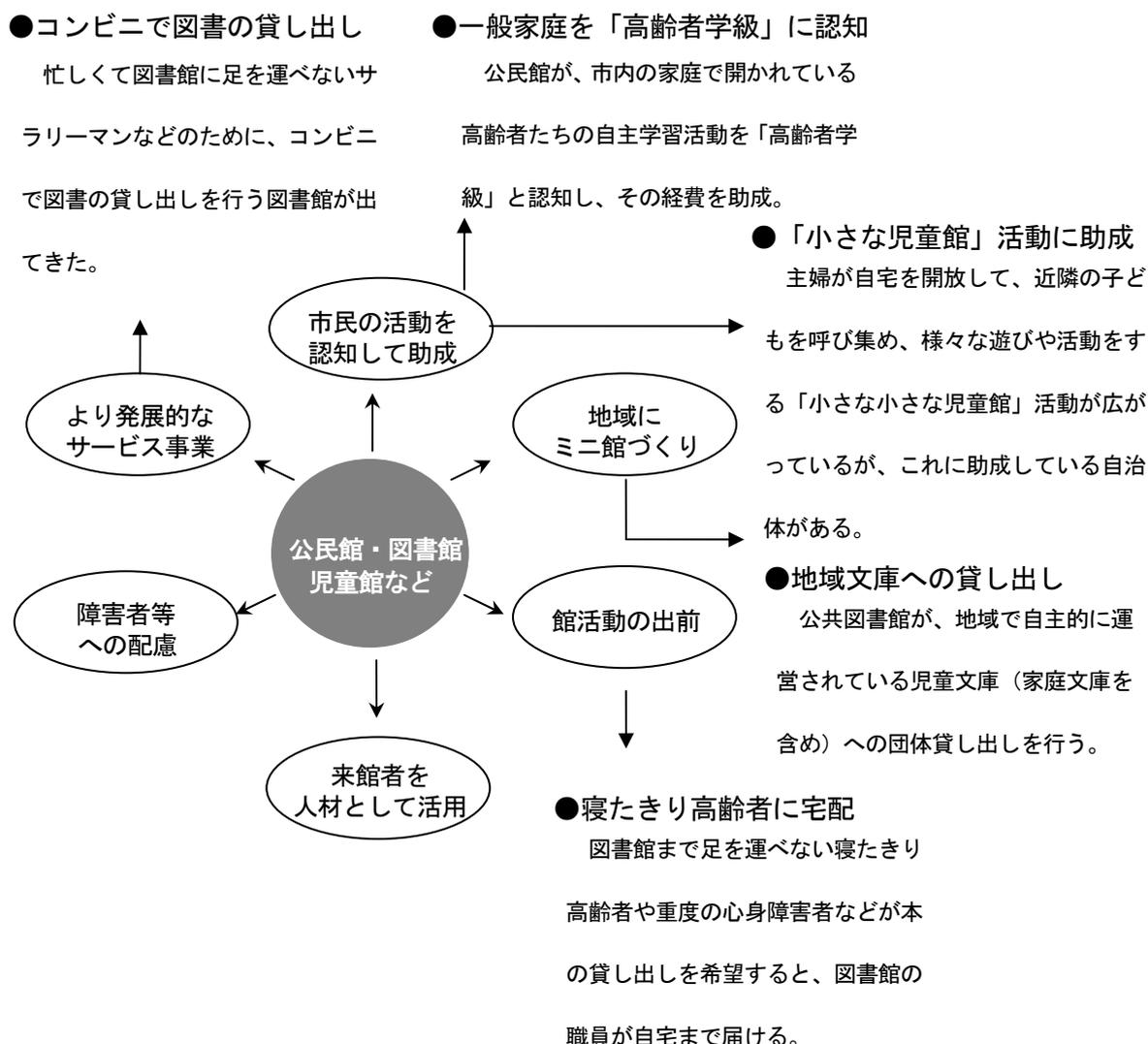
身近に頼る人のいない高齢者がペンダント型発信器などでSOSを発すると、これを消防署で受信し、リアルタイムで救急車が出動態勢に入るようにした。



■公民館や図書館でできること

最近、公民館や図書館が元気になってきた。例えば指定管理者として運営を任された市民がユニークな公民館運営に乗り出している。公民館を市民に思い切って開放し、気軽に立ち寄れる場所にしたり、そこで発掘した人材を活用して、いろいろなイベントを企画する。米原公民館もその一つで、来館者の一人が新幹線の運転手だったことがわかって鉄道講座を企画したり、公民館祭りで小中学生によるお化け屋敷を披露するなど来館者は3割増しだという。(朝日新聞)

図書館も、ただ来館者を待つだけでなく、地域文庫へ貸し出したり、寝たきり高齢者に図書を貸し出したり、コンビニで図書貸し出しをするなど、出前型に転換しつつある。



●親子や障害者に配慮した図書館

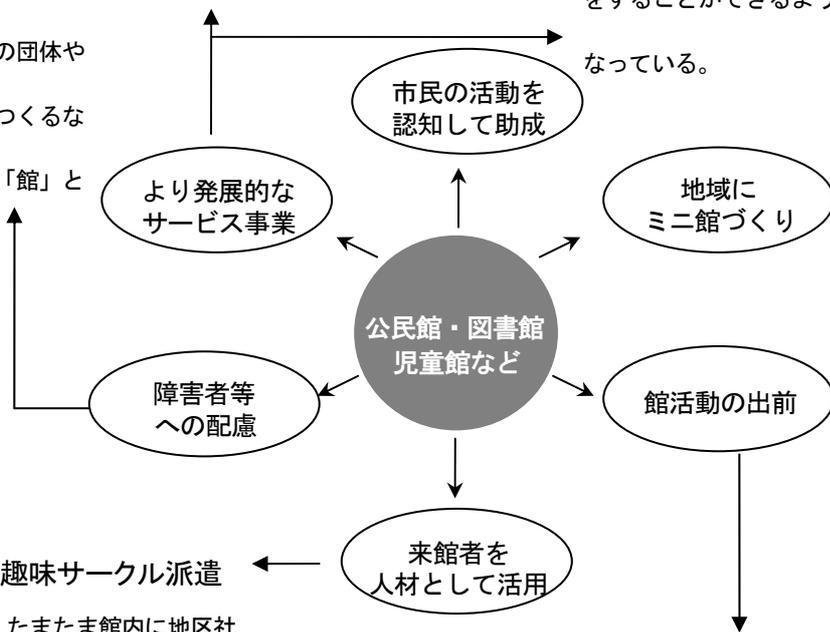
ある市がまとめた、新しく建設する図書館の構想によると、幼児を連れてきても気軽に本を読める防音装置を施した部屋やコーヒーを飲めるような喫茶店があったり、車椅子で入館してそのまま本を選べるように通路のスペースを広く取ったり、身障者用の机も用意。読書会や文庫などの団体やサークルが自由に活動できる場もつくるなど、図書館をコミュニティ推進の「館」として位置付けている。

●セミナーで市民と一緒に考える

公民館の女性職員たちが、自主学习の延長で、毎年「女性問題を考えるフォーラム」を開催。学習の企画から参加者の募集、当日の受付、シンポジウムのコーディネーターまでを分担。

●障害体験コーナー

アメリカ・インディアナ州の子ども博物館には、「障害体験コーナー」があり、そこで子どもたちは車椅子や松葉杖、点字などの体験をすることができるようになっている。



●リハビリ教室に趣味サークル派遣

ある公民館では、たまたま館内に地区社会福祉協議会の事務局があることから、ユニークな活動が始まった。

その協議会がリハビリ教室を開いたものの、「単なるリハビリでは面白くない」と、対象者がだんだん減ってきた。そこで館長に相談したところ「ウチの趣味サークルを活用したら？」。以降、公民館で育ったちぎり絵サークルや踊り、折り紙などのサークルがリハビリに生かされるようになった。

●皆様の近くに「児童館」運びます

地域に児童館はあっても、なかなかそこへ子どもを連れて行くのは大変。そこで、若いママが子どもを遊ばせに集まる場所へ児童館職員が出かけて、そこを即席の児童館にしようという「巡回児童館」を実施。あらかじめ地域の数か所を開催場所と決め、日時を住民に知らせておいて、数名の職員が車で巡回する。

■博物館でできること

博物館も地域へ打って出るようになった。地域の土蔵などに民具などを保管してある家を地域博物館に認知し、当主を学芸員に委嘱したり、地域の生活・自然・文化などを丸ごと博物館として保存しようという動きも出ている。発想を柔らかくすれば、いくらでもおもしろくなることがわかってきた。

●古い道具や玩具で認知症予防

古い生活道具を多く所蔵し、昭和の町並みを再現していることを生かそうと、国立医療センターの医師と協力して、高齢者が館内を歩きながら昔の思い出話をすることで記憶を刺激する「お出かけ回想法」。

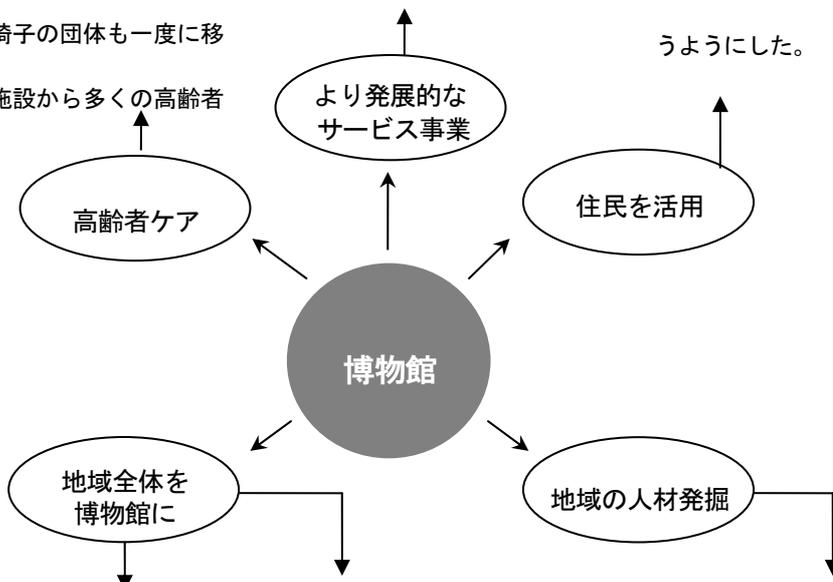
懐かしい玩具の展示会を行う時は、地域の老人ホーム等にチラシを送付。美術品用の大型エレベーターを使えば車椅子の団体も一度に移動できることもあり、施設から多くの高齢者が。

●ただ「見る」だけでなく

ただ「見学する」だけでなく、展示物を見学者に「触らせる」、バーチャルリアリティで擬似「体験」させる、変身コーナーで民族衣装を着せる、ゲームで学ばせる、多様な仕掛けが。遊びやスポーツなどとの融合も。

●名人を学芸員に

百年にわたってリンゴの栽培をしている名人等を「学芸員」に委嘱して、見学に来る人に解説してもらうようにした。



●「エコ・ミュージアム」

地域の生活・自然・文化などを丸ごと博物館として保存しようという試み。ある町では、もともと「空気神社」（空気を敬う神社）が存在し、その下地の上にこの発想を取り込んでいる。

●「街角美術館」

喫茶店内の美術品展示コーナーなどを町がミニ美術館と認知することで、町中が街角美術館に。公園や広場を展示場にしたり、画家が制作活動を披露も。

●住民の営みを「文化」として認知

その地域の歴史、風俗を題材に人形を作り続けてきた「人形作りのおじいさん」を発掘し、正式な作品展示会を開催。

第6章

やるべき所がやるべきことを

これで無尽蔵の資源が動き出す

■大震災で、各省庁が特例措置や超法規的措置を乱発

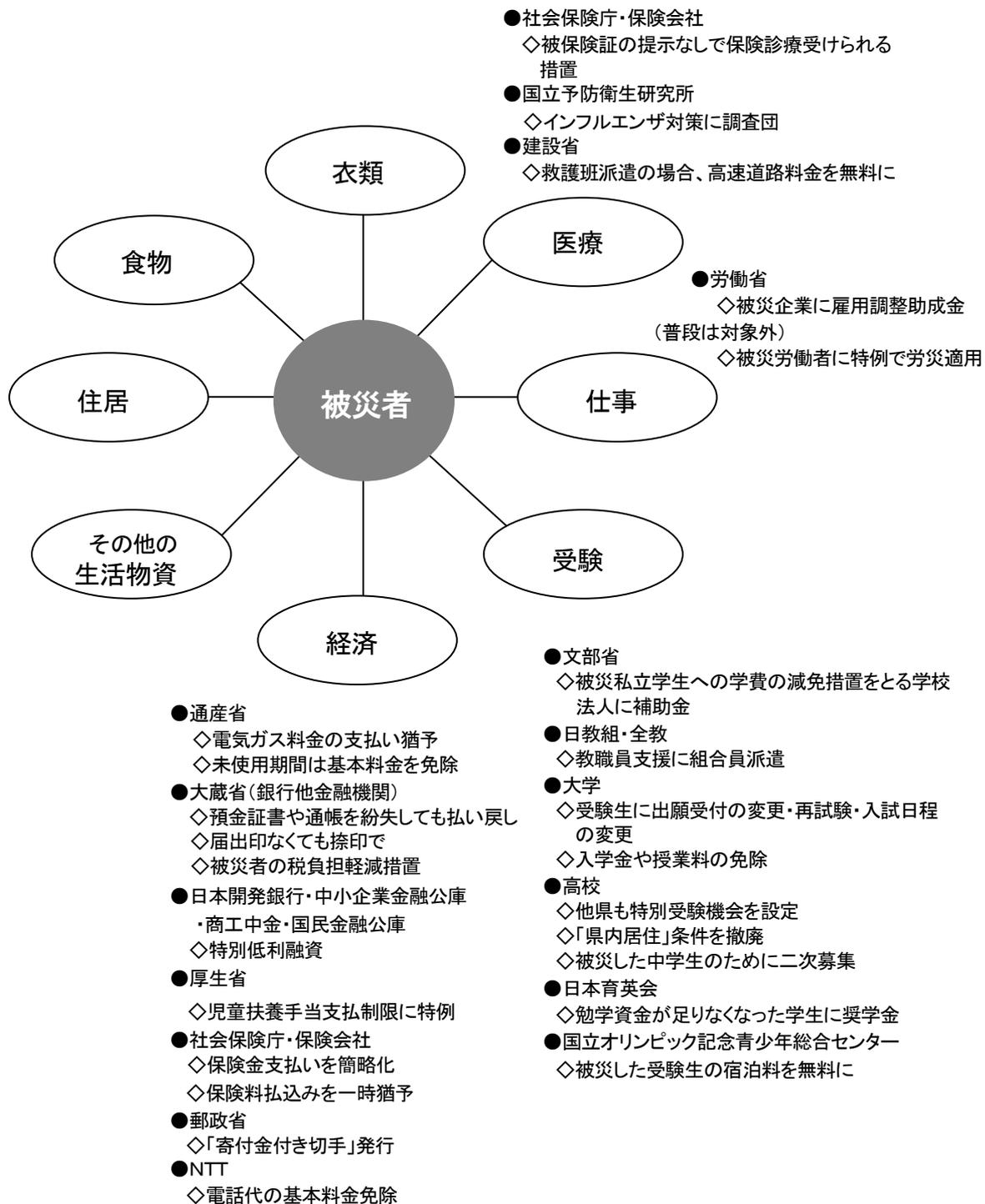
阪神大震災の時に、ある意味で「一億総ボランティア」が実現した。それぞれの立場や、置かれた状況の中で、これに関わったのだ。具体的にはどのようにそれが実現したのか。

図をご覧ください。例えば、国や地方自治体などの公的機関の施策や事業。一見、それぞれ「所管事項を職務として」遂行しているにすぎない。その意味では「当然のこと」なのだが、よく見ると一味違っている。通常の規定どおりの対応から「一步踏み出て」いるのだ。ここに重要なポイントがある。

激甚災害という異常な事態に際し、各省庁は「特例」措置、場合によっては超法規的措置をほどこしている。各省庁の指導監督下にある半官的な団体の措置も一緒に紹介したが、ここも同様。本来は厳密に守られるべき規定を可能な限りねじ曲げてでも、なんとか社会ニーズに対応しようという努力がうかがえる。

社会保険庁（当時・以下同様）は、被保険証の提示なしで保険診療が受けられる措置をとった。建設省は、救援班は県の場合、高速道路の料金を無料にした。文部省は、被災私立学生へ学費の減免措置をとる学校法人に補助金を支給した。

通産省は、電気ガス料金の支払い猶予措置を、大蔵省は同省所管の国有地を開放。運輸省は、観光船を臨時宿泊施設に。簡易保険福祉事業団は、老人ホーム予定地を開放。国鉄清算事業団も、旧国鉄跡地を仮設住宅用に開放。住宅・都市整備公団は、一時入居用に公営住宅を提供。雇用促進センターは、雇用促進住宅の空き家を提供等。



■通常業務を少し踏み出ただけなのだが

一見、当たり前だと思われる措置をあらためて「資源」として見直してみると、どうか。たしかに個人的にあそこへ馳せ参じたボランティアも素晴らしいが、これらの特例措置は、とてつもない大資源であることがわかるだろう。

しかもその措置は、それぞれの組織としては「ちょっとだけ」普段の業務を踏み出しただけである。ここに、重要なポイントがある。

考えてみれば、日本という国にはすでに無数の「関係団体」ができていて、それらが各々、ちょっとだけ災害に向けて本来の業務を一步踏み出て、必要な特別措置や特例措置を講じれば、それだけで強大な力が発揮されるのだ。

災害になると、住居の問題が出てくるが、各県には公務員の職員住宅があるし、住宅供給公社や住宅都市整備公団など数多くの、住宅業務を本来業務とする官ないしは半官組織があったのだ。

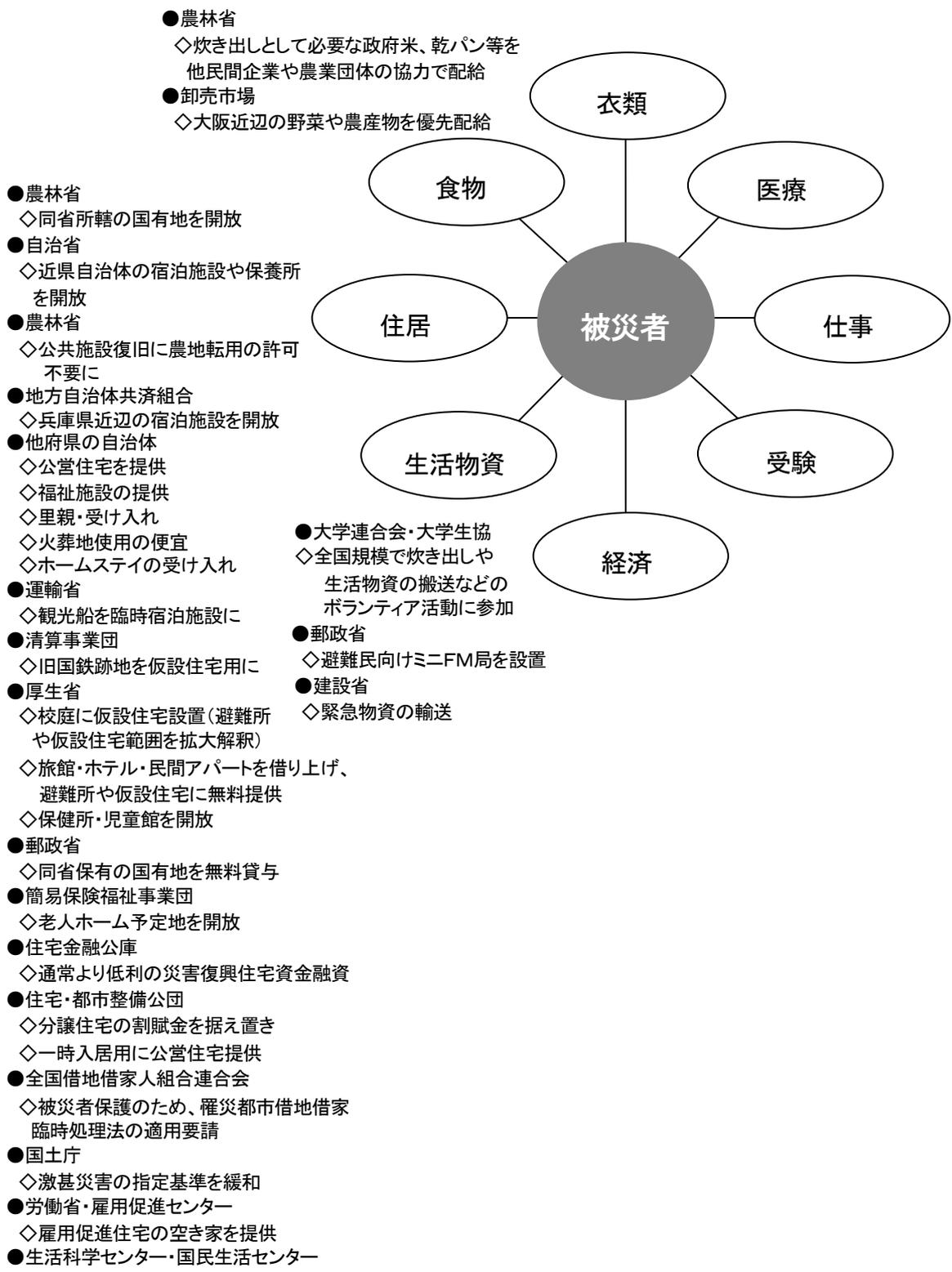
■「その後生じた新たな事態」に対応できていない

もう戦後60年になる。その間に、公的機関のそれぞれの現場で新しい問題が生じているはずだし、そのたびに新しい団体を誕生させてきたであろうから、とにかくこの社会に発生するいかなる事態に対しても、それに対処するのを本来業務とする団体がどこかにできているとみて、間違いないのだ。

ただそれらの団体が、その後生じた新たな事態に対して自分たちが取り組むのが最もふさわしいにも関わらず、そこへ踏み込まないために、またまた新しい団体を作らざるを得なくなっている。

というふうにして、国民に住宅を提供する組織だけでも、各省に一つずつはできているとみられるほどの数が生まれてきてしまった。神戸の震災で、それらの眠れる組織が一斉に目覚めたのである。「やるべき所がやるべきことを」、それぞれがそれぞれの立場で遂行したとき（できれば一步踏み出す必要があるが）、いかに大きな資源となることか…。

もしこれらの特例措置が、高齢者福祉や障害者福祉などにも振り向けられれば、大変な資源になるはずだ。



■各界が「シルバーシフト」

通常で「やるべき所」がどのように動き出しているのか。「高齢化の問題」に対する各界の対応を見てみよう。例えばラジオは、「深夜眠れない高齢者」を対象にした特別番組を放送、山岳連盟は中高年の登山事故が多発しているために、対策に着手。登山技術や遭難対策の指導に乗り出した。動物病院協会でも、「高齢者とペットの深い関係」に着目して、研究を始めた。

やるべき所	やるべきこと（をやっていた！）
■NHKラジオ	深夜眠れない高齢者のための「ラジオ深夜便」を放送。OBアナウンサーの懐かしい声や、名作の朗読、人生訓、懐メロ等を届ける。
■動物病院福祉協会	獣医らの動物病院福祉協会が「老人とペット」をテーマに健康維持・寄生虫の悪影響などを調べ、適切な飼育方法を探る。
■山岳連盟	中高年の登山中の事故が相次いだため、山岳連盟が個人会員を認め、登山技術や遭難対策の指導などを行う。
■高等技術専門学校	高等技術専門学校のビル管理科と女性職業能力開発センターの福祉ヘルパー科が、中高年のための夜間コースを開設。
■語学教育財団	最近多くの中高年が海外へホームステイ。中高年の長期ステイを目的に設立された「ロングステイクラブ」では、現地の子どもに日本語を教えたりといったボランティア活動も推進。

■野外キャンプ施設	野外キャンプ施設が老人ホームと協力して「シルバーキャンプ」
■ホテル振興センター	高齢者が利用しやすい宿泊施設の普及を図るため、ホテル旅館振興センターが「シルバースター登録制度」。70歳以上は10%割引し低層階の部屋を用意、食事や設備面での配慮、近くに医療施設。
■ベビーシッター派遣業	「シルバーシッター」サービスを開始。話し相手、万葉集やピアノ講義付き、遺言状の書き方や遺産相続相談にも応じる。
■人材派遣会社	「60歳以上」の高齢者を専門に扱う窓口を開設。
■カラオケ店	シニア向けカラオケ店がお目見え。スナックを昼間借りて営業し、お茶と菓子、大きな字で印刷した特製タイトル本を用意。

どの組織、団体にも「高齢者」との接点はどこかにあるものだ。語学教育財団では、中高年の海外ホームステイの増加という時代状況に対応、ロングステイする中高年が現地の子どもたちに日本語を教えるという活動を推進している。

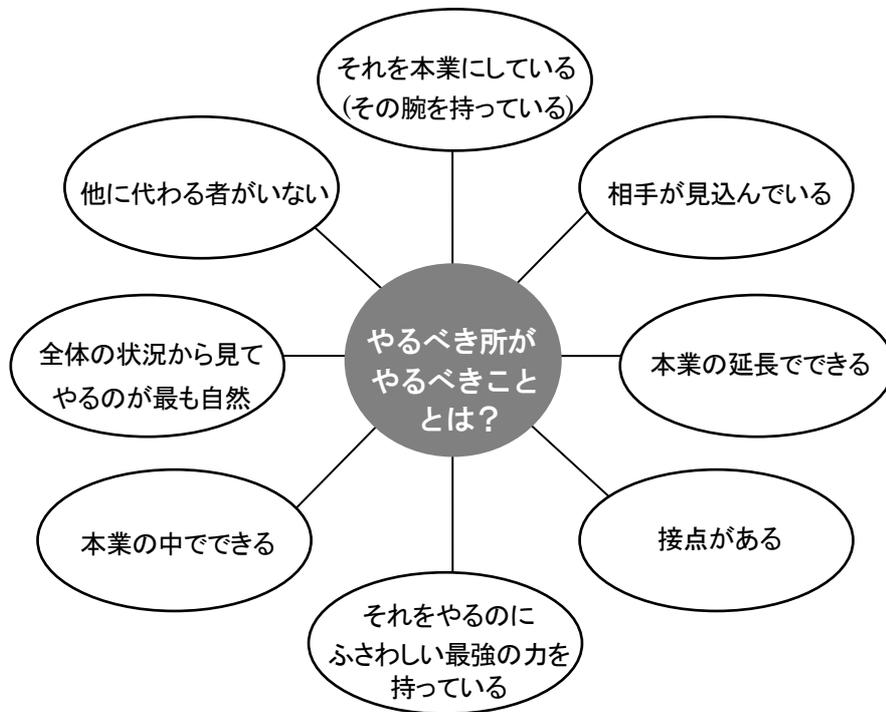
ベビーシッター協会は、従来の事業に加えて「シルバーシッター」のサービスを始めたという。どう考えても高齢者とは関係なさそうな団体だって、高齢社会で生きのびようとすれば、このように事業そのものを高齢者向けにシフトしていかざるを得ない。それが「やるべきこと」をする（よい意味での）動機づけになるわけだ。

全体状況から見てその団体がやるのが最も妥当

■「やるべき所がやるべきことを」とは？

まず「やるべき所がやるべきことを」とは、具体的にはどういうことなのか。なぜその団体がやらねばならないのか。その団体でなければならないのか。

それをやることを本業にしているし(ちょっと脇道へ逸れなければならぬが)、当然それをやる力を持っている。「他に代えがたい力」である。その力を見込んで、相手が来ているはずだ。だから、やりやすい。ということは、ニーズと接点がある。ニーズと接触するために、わざわざどこかへ行く必要がないのだ。これはとても重要な利点である。



また、本業の腕を使って、しかも本業にニーズがやって来ているから、本業の延長でできてしまう。本業をやりながらできてしまうものだってあるのではないか。公共的な事業体ならば「収益事業として」できてしまうわけだから、まことに好都合である。

その他にもこの本業がらみだが、それだけでなく、「他に代わる者がいない」と

か「全体の状況から見て、そこがやるのが最も自然」などといった、曖昧な根拠もある。これはつまり、「この団体がやるのが当然」と言えるほど本業に直結した団体がない、というテーマもあり、しかし全体の状況から見てその団体がやるのが最も妥当だと考えられる、ということである。

例えば、電車の中や駅のホームで「公衆道徳」的に見て好ましくない行為をする人が少なからずいる。たいていの乗客は、内心「けしからん奴だ」とは思いながら、見てみぬフリをしている。いったい誰がこれに関与するのが最も妥当なのか。やはり、車掌や駅員が浮かび上がってくる。駅員にそこまでの仕事を義務事項として強制するわけにはいかないが、しかし他に適当な人がいない。乗客が自主的にやればいいのか、日本の風土では「でしゃばり」と言われてしまう。というわけで、車掌や駅の乗務員の「やるべきこと」というよりは、「やってもいいと考えられる」となるわけだ。

やるべきことは「ヘンな客」という姿でやって来る

■「やるべきこと」の探し方

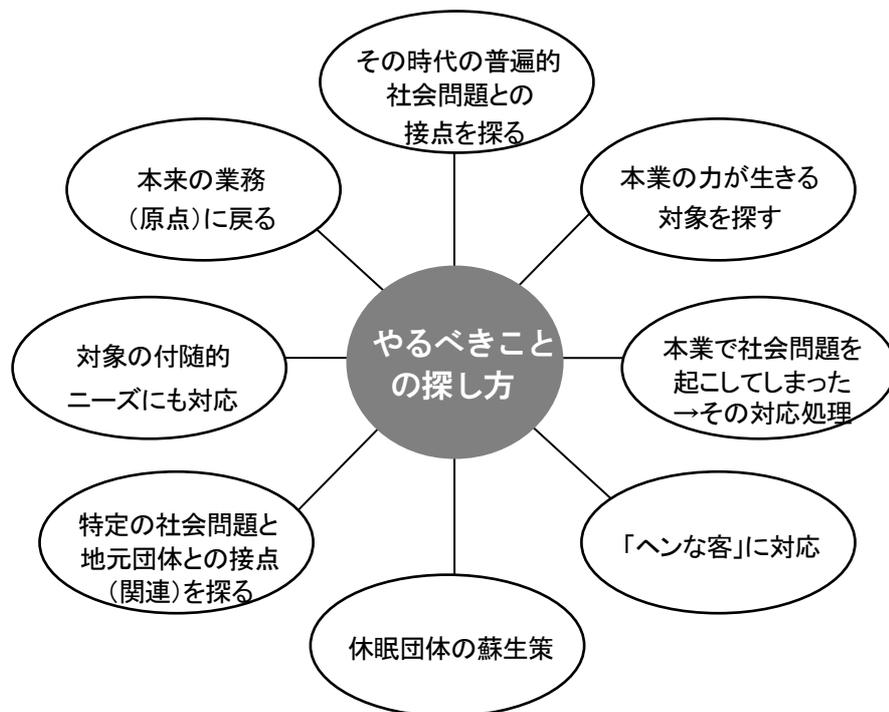
次に最も大切で、最も難しい「やるべきこと」の探し方だが、一番手っ取り早いのは、特定のテーマや課題を設定して、地域のあらゆる団体や人とそのテーマとの関連を徹底的に洗い出してみることだろう。前述の「高齢化社会」との関わりなどは当面必要な課題であるはずだ。

「生涯学習のまちづくり」ということが言われているが、それなら地域の機関・団体・企業とこの「生涯学習」を結びつけ、それぞれの団体がこれにどう寄与できるかを考えるのだ。

逆に、それぞれの団体の本業の力を分析して、その力が生きる対象を洗い出してみるという手法もある。

それから、各団体にやって来た「ヘンな客」。その団体がやるべきことは、たいていはこの「ヘンな客」という姿でやって来る。「ヘンな」ということは、「筋違い」であることには違いないのだが、しかし、その人からすれば「あそこがいい（あそこにやってほしい）」と見込んだから、やって来るわけである。一見筋違いだが、しかしまったく無関係ということでもない。「当たらずとも遠からず」

なのである。そこに気付けば、ここでもまた同じことが言える。すなわち、それぞれの問題はたいてい、「ヘンな客」という姿で地域のいずれかの団体や機関にちゃんと近付いていつている、と。



休眠団体をあらゆる情報源を通じて洗い出し、それらの本来の役割に沿った新しい「やるべきこと」を考え、提示していく方法もある。その団体はある時期に生じた社会問題に対処するために急遽つくられたものであろう。その問題を処理しているだけならよかったが、問題が変質してきた時、それについていけなくなる。そこで休眠化するのだ。社会問題に対して、それに取り組むのが本来の業務と言える組織は、ほとんどできていると見ていい。

または、それぞれの「問題」と地元団体・機関との接点や関連を探っていく。すると当然、いくつかの団体の名前が浮かび上がってくるはずだ。それが「やるべき」団体である。日本海の重油流出事故で、そうした事故に対処する船舶があるということがわかった。ところが、日本海まで出掛けるのが不可能だ、などと

いう理由で、それらは何の役割も果たせなかった。外国から重油を運んできて大儲けしている会社の動きの鈍さも目立った。自分の会社が引き起こす、または引き起こし得る問題に対する「尻拭い」をする気が欠けている。そこをなんとかするのが先決なのに、私たちの関心は「ボランティア」に集中してしまった。

「ヘンな客」に似た考え方だが、やってきた客の付随的なニーズに対応すれば、それが「やるべきこと」になる。地域のニーズは、いずれかの「まともなニーズ」を持ち込んだ相手が、「ついで」として提示した「付随的なニーズ」である場合が少なくないのだ。だから、お客さんの「もう一つの要求」にしっかり耳を傾けてあげれば、それでいいはずなのである。

最後は、それぞれの団体が「本来業務」に戻ろうとすることだ。原点に戻れば、自分たちが本来何をすべきだったのかがわかってくる。その原点から最近生じた問題を見直せば、自分たちも何らかの関与をしなければならないのだとわかってくるのではないか。

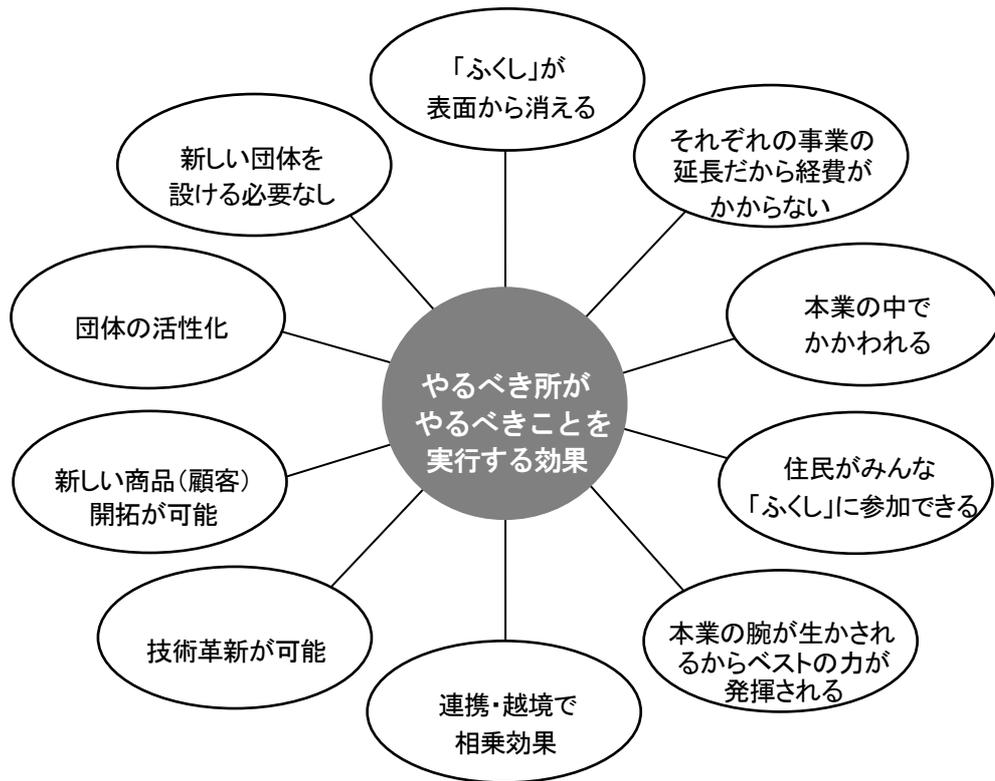
技術革新が果たされ、団体が活性化される

■やるべき所がやるべきことを実行する効果

では、この方式の効果を考えてみよう。最も興味深いのは、これで「福祉活動」というものが社会の表面から消えていくことだろう。各団体や機関・グループが、それぞれ本来やるべきこととして取り組むのだから、それらは言わば「当たり前の活動」ということになり、特別な福祉活動ではなくなってしまう。だから良いわけだ。

また、各自それぞれの事業の延長で取り組むのだから、新しい事業にそれほどの経費はかからないはずだ。本業で関わるから、誰もが福祉活動に参加できることになる。その上、本業の腕を発揮するから、相当の力が出せる。

そのようにして、それぞれの機関・団体が、新しい問題に自分たちの仕事をシフトしていくことによって(その問題に対処するために新たな技術も開発しなければならないから)、結果として技術革新が果たされる場合もある。何よりも、団体が活性化される。新しい団体をつくる必要もなくなるから、社会全体として大変な無駄を省いたことにもなる。



あとがき

「徳政令」という本業ボランティア

かつて政府が中小企業の借金の返済猶予令を言い出した時、室町・江戸時代の徳政令を思い出した方も少なくないはずだ。農家への所得補償もそうだし、障害者の政策づくりの中核に障害者自身を据えるというのもそう。

●アメリカに根付いている「フェアネス」の精神

私がこれに着目するのは、アメリカ人なら常識になっている『フェアネス』という発想に近いのではないかと思うからだ。

ハンディキャップを抱えた人には、ゴルフと同じようにハンデをつけてあげようというものである。ほとんどの大学では黒人学生の優先枠ができていて、企業でも

ニューズウィーク誌より



黒人や女性へのフェアな扱いが制度化されている。ハーバード大学生の一定割合がスラム街の学校でボランティアで勉強を教えているようだが、国民の意識にもフェアネスの精神が定着しているのを羨ましく思っていた。

●江戸幕府にフェアネスの精神が行き渡っていた

じつは江戸時代には障害者に特定の職業の独占権が与えられたり、妊婦なら大名行列を横切っても切り捨て御免にはされないとか、寺院には女性用に歩幅の小さい『女坂』が用意されているとか、フェアネスの事例は意外と見つかるものである。武士用の駕籠が庶民に開放されたとき、まずは病人とかハンディキャップのある人が優先されたという。江戸幕府の要職にある人たちにフェアネスの精神が身につけていたとしか考えられない。このフェアネスを、国家権力をもって国全体に実行させるというのは、まさに究極の「公務員の本業ボランティア」と言うこともできる。