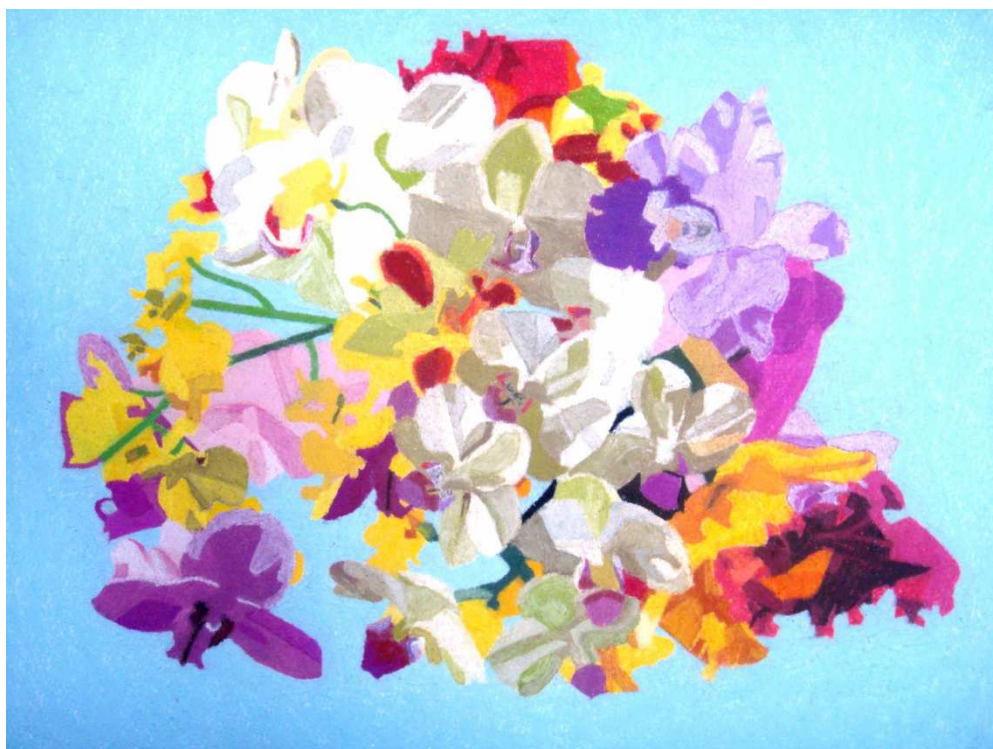


ライフスタイル

としての福祉

住民の日常生活がそのまま活動に



住民流福祉総合研究所 (木原孝久)

埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷 1 4 7 6 - 1

<http://juminryu.web.fc2.com/>

本書のねらい

■いまだに福祉活動が住民の意識に定着していない。なぜか？

超高齢社会がやって来た。ところが住民は介護保険制度で要介護者への対処は十分とみて、助け合いの手を休めてしまった。ふれあいサロンや老人クラブなどは、要介護者を仲間から外したままだ。健常者と要介護者が棲み分けられた異常な社会になっている。

関係者は協議会を立ち上げ、サービスを作り、住民の参加を呼び掛けているが、期待した程にはうまくいっていない。そのような付け焼刃的なやり方には限界が来ている。

問題は、活動が住民の意識の中に定着していない点だ。超高齢化の時代に対処するには、住民の伝統的な生活文化にまで分け入って、その中の福祉的な部分を強化するというように、活動を「体質化」していくような大手術が必要だ。

■文明的手法では限界。文化的手法に改めなければ

そこで本書では、新しい発想を提示することにした。福祉の文化的手法である。これを文明的手法と対比させて、これからは文化的手法を取り入れなければ、いつまでたっても福祉を住民の意識に定着させることはできないということを示そうとした。

文化的手法とは、住民の生活文化の中に福祉をインプットすること、生活即福祉にすることである。これにより、多様で、膨大な量の福祉資源が生まれる。しかもそれらの資源は大抵、当事者が自分の生活の中で発掘し、その当事者の要望に即応する形で働くから、無駄がない。

■日本の福祉文化と生活文化をフル活用

そのために改めて、日本の福祉文化を探ってみることにした。福祉文化と言っていいものを、そのまま文化的手法として活用する。また、福祉文化とは言えないが、日本人の生活文化と言えるものを抽出し、これで文化的手法を補強する材料とした。例えば日本人の「(個人は) 組織と一体」という精神風土を生かして、地域のあらゆる組織をまるごと福祉資源化するとか。

■住民流福祉とはこのことだった

私共が長い間、「住民流福祉」と言ってきたのは、この中の文化的手法だったのだ。そして「業界流福祉」と言っていたのが、文明的手法だった。

目次

第1章 ライフスタイルとしての福祉／4

- 1.福祉の文明的手法と文化的手法／5
- 2.文明的手法の限界／6
- 3.「文化的」手法とは？／11

第2章 文化的手法の成否のカギを握るのは？／24

- 1.迷惑かけ合い社会をつくる／25
- 2.担い手と受け手が協力して作る福祉／30

第3章 改革にそのまま使える日本の福祉文化／35

- 1.世話焼き文化／36
- 2.セルフヘルプ文化の芽生え／42
- 3.ご近所福祉も既に「文化」／45

第4章 福祉改革に活かすべき日本の生活文化／48

- 1.「身内が大切」文化／49
- 2.「個人と組織は一体」文化／53
- 3.「横並び」文化／55
- 4.「お上の威光」文化／57
- 5.「強制に弱い」文化／58
- 6.「一緒にいれば安心」文化／59

第1章

ライフスタイルとしての福祉 ー福祉の文化的手法とその効用

まず始めに、福祉の文明的手法と文化的手法を比較対照させる。今の福祉が文明的手法であることは、全くと言っていいほど意識されていないのではないか。この手法の欠陥を図解してあるが、それを理解していただくことが、文化的手法について考える前提となる。

1.福祉の文明的手法と文化的手法

(1)「文明的手法」とは？

本書では、福祉に関わる文明的な手法と文化的な手法を対比させながら述べている。文明的な手法とは、全体社会からいわゆる「福祉」に分類される部分を抽出し、要援護者と担い手を特定し、後者が前者に効率的に関わるシステムや技術を構築するものだ。人材を養成し、要援護者に差し向ける。要援護者は、要援護の種類や要介護度に応じて分けられ、それぞれ指定されたサービスの現場に集められる。そのための場所や資材も確保しなければならず、すべてが人工的なやり方である。

このようなやり方は確かに効率的で見た目も立派なのだが、それだけ実際の福祉効果が期待されるかと言えば、ちょっと違う。また、経済面などから、この福祉を維持していくのは社会にとって大きな負担となる。

(2)「文化的手法」とは？

一方の文化的な手法とは、全体社会から福祉の営みだけを抜き出すことはせず、あくまで全体社会での普段の生活の中で当事者と担い手が出会い、人々の自然な営みの中で問題が解決していくように仕向けるものである。つまり、住民の日常生活そのものの中に福祉という営みが紛れ込み、他の営みと明確に区別ができない。福祉が行われていることさえも、周りからはよく見えない。しかし規模は小さくても、一人ひとりの当事者から活動が生まれるので、実際は当事者にとって満足のいく問題解決がなされている。住民から見たら、まさにライフスタイルとしての福祉である。

福祉がなされているように見えないのは、当事者がまとめられ、集められていないからであり、活動に関わっている両者が、いかにも「福祉」と見えるようには動いていないからでもある。

(3)文化的な手法を後押しする日本の生活文化

このうち文化的な手法は、当然ながら日本の風土として社会に根づいている精神文化と密接につながっており、それを生かしていけば、福祉の文化的な手法を後押ししてくれるはずである。例えば日本人は「横並び」志向と言われるが、それを生かすなら、福祉活動は福祉センターなどで行う特別な活動とするのではなく、「ちょっとした福祉活動ならみんなやっている」という状況をつくった方が、参加を促しやすくなる。

既に福祉文化になっているとみなされる文化、例えば「世話焼き」文化は、そのままいただくことができる。

2. 文明的手法の限界

(1) 文明とは、効率的で、快適で、面倒がないこと

私たちは文明社会に生きている。文明の利器が次々と開発され、その恩恵で豊かな生活を享受している。文明への信奉はもう自明の理だ。文明がめざしているのは、効率的、アメニティ（心地よさ）、シンプル（単純）、面倒がない、手軽、やり易い（扱い易い）、即効（すぐに効く）、わかりやすいといったところか。これらが実現すると、たしかに私たちは「心地よさ」を感じるはずで、それに文句を言う人はいないだろう。

しかしこの「心地よさ」が曲者だ。そういう心地よさを享受しながら、一方で自分の行動でもこれらを追求する。私たちは何かをする時、当然のこととして、心地よさ、シンプル、面倒がない、手軽、やり易い、効率的、即効を追い求める。そういう癖ができてしまっている。これぞ文明からの圧力である。この地球を覆っている目には見えない文明という存在から、日々圧力を受けている。

これらの価値観は、疑いを差し挟む余地がないように思える。その反対を考えてみればわかる。いわく、心地よくない、複雑、面倒、手軽ではない、やりにくい、効率的でない、すぐには効かない、となる。これらは文明人である私たちの価値観にそぐわないと思うだろう。

(2) 福祉関係者の7つの「たがる」癖も文明の圧力

私たちがこれから議論しようとする「福祉」についても、文明からの「やり易さを追求する」圧力は日々かかっている。その結果、行政の人や民間の福祉関係者は、福祉をどういうものにしようとするだろうか。福祉に関わる人が、知らず知らずのうちに身に付けてしまっている「癖」というものがある。以下に並べてみたが、それらはまさに文明からの圧力の結果なのだ。

- ① 担い手と受け手に峻別したがる。(私は担い手、あなたは対象者)
- ② 対象者を分けたがる。(障害の種類別で分け、要介護度で分ける)
- ③ 一方的なサービスにしたがる。(お返しは受け付けない)
- ④ 引き寄せたがる。(福祉サービス(相談)センターやボランティアセンターへ)
- ⑤ 集めたがる。(会食会に集まれ。〇〇教室に集まれ)
- ⑥ 作りたがる。(サービスや活動をつくり、イベントをつくる)
- ⑦ 指導したがる。(募集し、養成・研修し、組織化し、グループを作らせる)

(3)文明は推進者主導・担い手主導を加速させた？

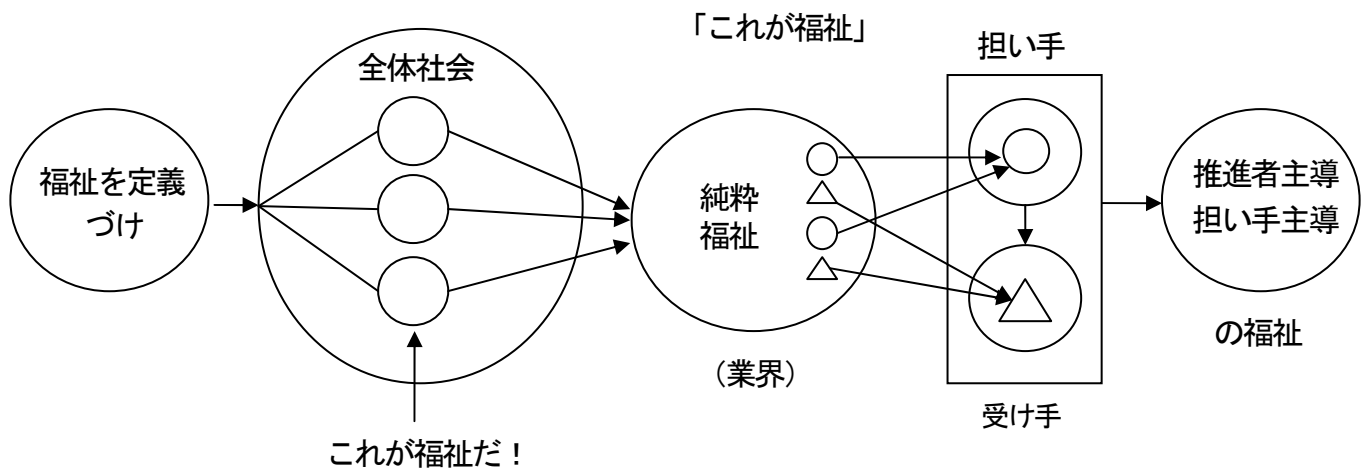
たしかにこういうやり方だと、効率的で、やり易い。問題は、誰にとって「やり易い」のかという点である。それは当然、福祉の推進者や担い手にとって「やり易い」のである。

一方で、福祉の対象者の位置に置かれた当事者や、推進者の指導を受ける住民にとってはどうなのか。推進者や担い手の指導するがままに、分けられ、集められ、どこかに引き寄せられることになる。文明的なやり方は、推進者主導・担い手主導の福祉を作り出すのだ。今の福祉の利点も欠点もすべてこの推進者主導・担い手主導の利点であり欠点なのである。

(4)全体社会から「福祉」の部分抜き出す

福祉における文明的手法とは、以下のようなものだ。まず「福祉」という営みを（他の営みと区分けして）定義し、全体社会の中から、その定義に合致する営みだけを取り出し、そこに純粋な福祉の営みだけの世界を作り出す（これが「業界」だ）。その上で、さらに福祉の対象者と担い手を峻別し、特定の場所に集める。そして担い手が対象者にサービスを提供するという関係を作り上げる。

福祉を「効率的に」進めるために（これが文明がめざすこと）は、たしかにこの手法だと「やり易い」。福祉というあいまいな概念をあいまいなままに放置せず、明確に定義する（単純化）。そうした純粋福祉の世界をつくった上で、担い手が受け手にサービスをするという形にする。



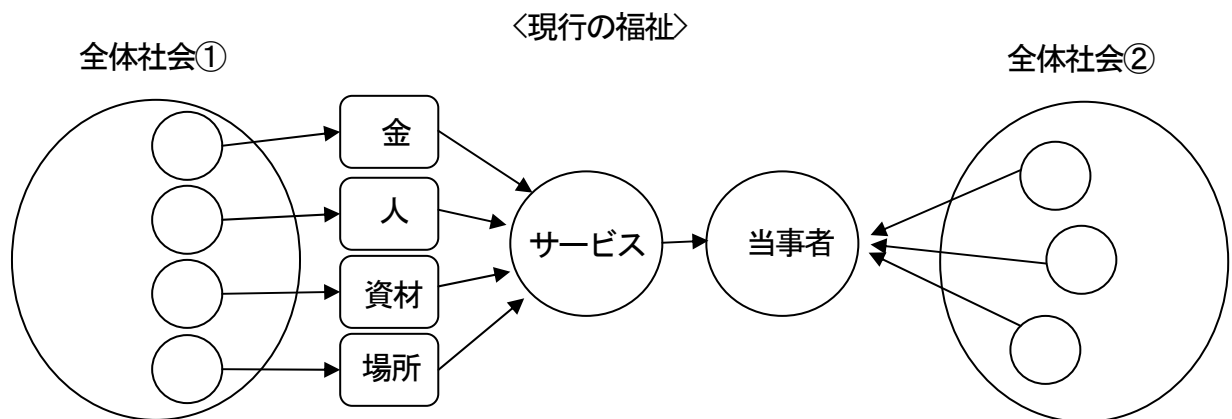
実際に、このやり方でたくさんの要援護者が救われている。だが、その定義づけから外れた人たちは救いの対象にはならない。純粋福祉の世界の中だけに、どの程度の福祉資源がある（いる）だろうか。国民全体のうちの、極めて限られた、特定の人々しか参加していない。人材の種類も数も限られているから、それだけ救われる対象や人数も限られてくる。

しかし、こういう仕組みに既に参加している人は、それをつくり、動かすことに関心を集中させていて、そこからどういう人のどういうニーズが外れているかにはあまり目が向けられていない。

介護保険制度が行き詰まり、要支援の人たちを地域に戻すことになったため、その埋め合わせとして、生活支援コーディネーターを配置し、住民の助け合いによってそれらの人たちを救おうとした。ところが、そのための助け合いの仕組みづくりでも、やはり文明的な手法が取られているから、残念ながらあまりうまくいっているとは言えない。現にこれを推進している人の共通の悩みは、集まって来る住民は「いつも同じ顔ぶれ」で、その人たちにも「やらされ感がある」ということらしい。

(5) 相手をまとめようとするから、たくさんの資源が必要になる

もう一つの図を見ていただきたい。サービスの作り方だが、このように全体社会の中から、資金と人材、資材や場所などを確保し、これを組み合わせてサービスをつくり出し、これを対象者に振り向ける。と言うと、いかにも「効率的」に見えるが、じつは違う。



文明の手法というのは、効率を求めてこういう方法を取るのだが、現実には少しも効率的ではない。サービスのための諸要素を集めるために膨大なエネルギーを必要とするのだ。ではどうしてこれだけの要素を集めなければならないのかと言えば、対象者を障害の種類や要介護度などで分けて集めた上で、それぞれの人たちに恒常的にサービスを提供しようとするからなのだ。

これが文化的な手法だと、大抵は一人一人の関係でサービスは行われるから、資源をたくさん集める必要はない。相手は一人なのだから、その人に提供できる資源が一人分だけあれば、サービスは成り立ってしまう。そしてその資源は、そのためにわざわざ社会の中から福祉に特化した資源を探し求める必要はない。社会の中で自分のニーズに応じられる資源があるところに、要援護者が近づいてくるという場合が多いのだ。

まとめると効率的なのは、相手が人間ではなく、モノの場合ではないか。人間の場合は、一人ひとりのニーズが異なっているから、特定のサービスのための資源ばかりたくさん集めても、当事者の望みには沿いきれない。むしろ社会の中に無数にある多種多様な資源の中から、必要な要素が揃っている所を当事者の側から選んでいく方が効率的だ。しかもその場合は、お金や場所、資材などの多くは、わざわざそのために用意する必要はないはずである。

知り合いからこんな話を聞いた。認知症の女性が毎日、銭湯にやって来て、客の衣類を畳んでいる。畳むと気が休まるらしいので、番台のおばさんも常連客も容認している。番台のおばさんは、初めての客が驚いて女性を止めようとする、「畳ませてあげなさいよ」と説得してあげている。

この認知症の女性が必要としているのは、「畳むものがたくさんある」ことで、そういう意味で銭湯はぴったりの場所だ。ここにある「人材」は、女性を受け入れてくれる番台のおばさんであり、毎日来る客だ。「場所」は銭湯そのもの。服を畳ませてあげること自体が「サービス」になる。「資金」は要らない。番台のおばさんが、巧まざる「コーディネーター」だ。

要するに、このサービスを女性に提供するのに、新たに整備しなければならないものは一つもない。というより、それらが全部そろった場所に当事者がやって来て、そこで自らのニーズを自分で充足させる。何もしないのに、当事者から見たら最高のサービスが行われている。

大事なのは、いかにも「福祉」サービスが行われているという形があることではなく、本人がそこで充足しているということではないか。地域社会の中で、当事者がそれぞれのニーズの充足を求めて、あちこちに出かけている。そこでニーズの充足がなされているなら、そこが福祉の現場なのだ。評価の基準を当事者の側に持ってくれば、それをそのまま認めるべきだ。

地域全体を眺めれば、当事者は無数に存在する。だが、そのことに思い悩むことはない。よく見れば、それぞれが自分のニーズの充足を求めて行動している。それが福祉資源かどうかは、本人が決めることである。少なくとも、地域社会には無数の資源があるから、無数の当事者の要望に応じきれない心配はない。地域社会の懐の深さは、私たちが考える以上のものである。

超高齢社会を迎え、福祉業界の限られた資源だけですべての要援護者のニーズに対応することなど、とても不可能だ。今こそ、地域社会の多種多様な資源を福祉に取り込んでいく必要がある。

(6) 「ボランティア」を定義したことの損失

社会（福祉）への市民の参加を促すための、「ボランティア」という言葉。たしかにその目的は達せられたが、一方で、市民参加の枠を狭めてしまった。総務省が実施する市民の社会参加調査では、いつも同じ結果が出てくる。参加しているという人はわずか十数パーセントで、6割ぐらいが「機会があったら参加したい」「条件が整えば参加したい」と答える。

「ボランティア」の定義として、余暇活動だとか、自発性が必要だとか、無償の奉仕でなければならぬなどと、厳しい要件が並ぶ。その結果、参加者がこんなに少ないのは、当然の帰結なのだ。

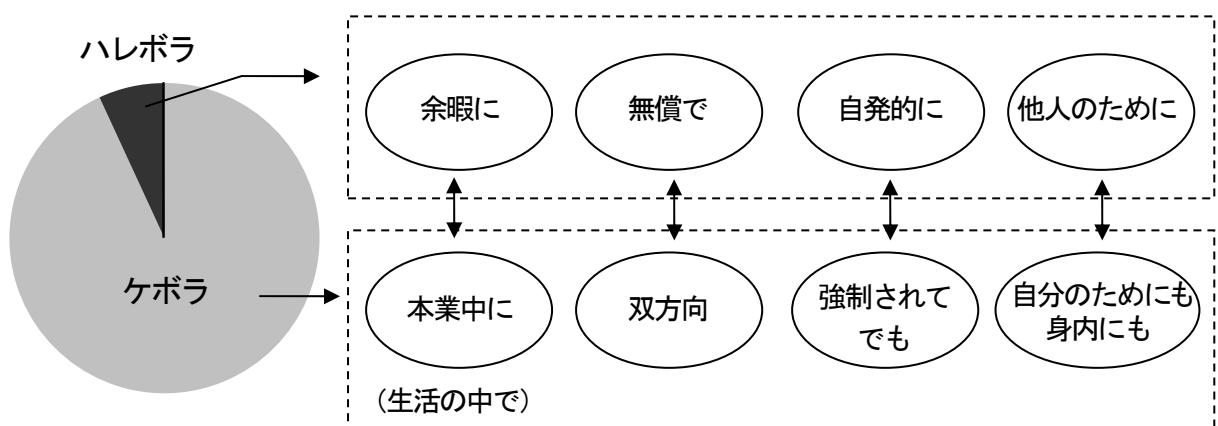
グラフを見ていただきたい。いわゆるボランティア活動に参加しているという人たちの活動を、私は「ハレ・ボラ」と呼んでいる。「ハレ」とは、非日常的な営み。普段は特に何もしないが、日曜日になると「さあ、やるぞ」と家を飛び出す。ボランティアとはハレの営みだと思われる。

一方で「機会があれば」「条件が整えば」活動するという人たちは、本当に何もしていないのか。よくよく聞いてみると、そんなことはない。本人もほとんど意識せずにやっている活動を、私は「ケ・ボラ」といつている。非日常の「ハレ」に対し、「ケ」は、日常的な営みのこと。日常生活の中で、何気なく、場合によっては本人も意識しないうちにやっていることがあるのだ。

あるボランティア講座でその話をしたら、講演の後、「私のやっていることは何でしょうか」と女性が近づいてきた。女性は最近、家を建てたのだが、庭をどうするか考えた時、どうせならと、その周辺に咲いていない花を買い求めて植えた。それを地域の人にも楽しんでもらえばいいと思ったのだ。初夏に、アジサイが咲き揃った。花屋には切り花で売っていないので、何本か切ってバケツに差して、玄関の前に置いた。「欲しい方はどうぞ」と。また、近所の子供たちは、実のなる木を知らないというので、実のなる木を植えて、子どもたちがもぎることができるように、垣根の外に植えたという。「それも立派な活動ですよ」と言ったら、女性は喜んで帰って行った。

このように、普段の生活の中でも、人に尽くせる機会はいろいろあるもので、それを実行するのも立派なボランティアと言える。「ケ・ボラ」である。

ところがいわゆる「ボランティア」の狭義の定義付けがされたおかげで、数字上は、社会活動をしている人の数が極端に制限されることになった。しかしケ・ボラも含めれば、ほとんどの人はすでに何らかの活動をしているのであり、「あなたもやっているのですよ」とそれを認知してあげれば、活動意欲も上がっていくはずなのだ。

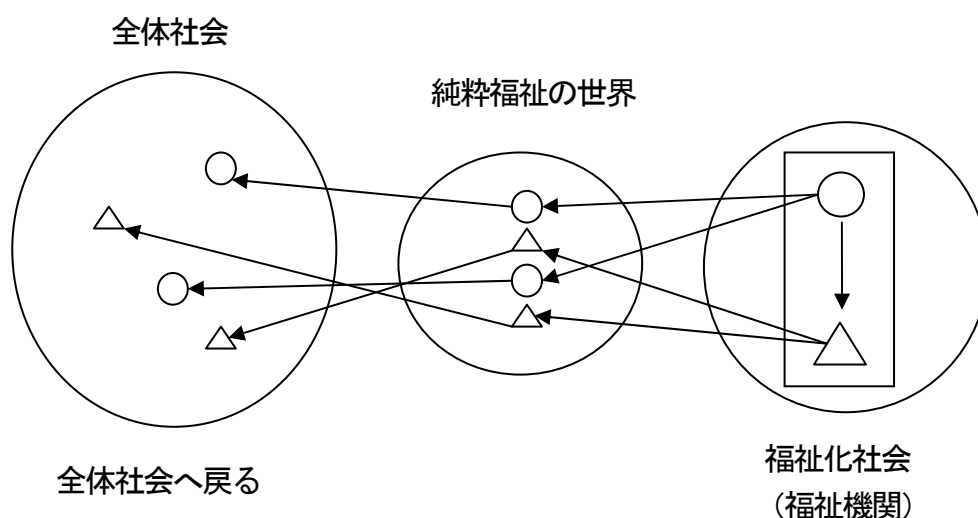


3. 「文化的」手法とは？

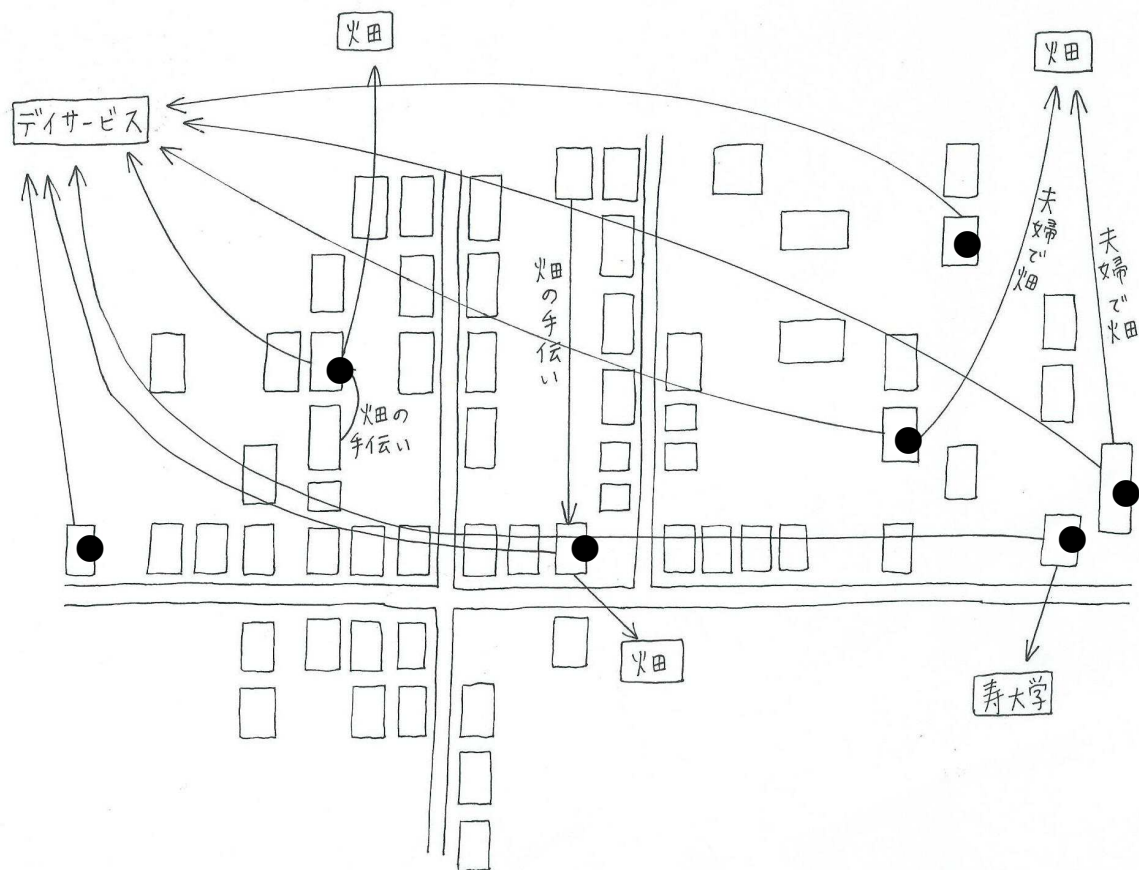
(1)福祉の世界から、再び全体社会に戻る

先ほどの7ページの図のフローを「逆流」させてみたらどうか。図を見ていただきたい。当事者は福祉の世界に集められて、福祉機関から福祉サービスを受けるが、そこでニーズを十分に満たされているとは言い難い。そこで、福祉だけの世界を離れ(またはそこでのサービスも継続しながら)、再び全体社会に戻る。その中で、当事者は自分のニーズを充足させてくれる場と人と資材を求めていく。これが文化的手法だ。

お気づきの通り、だから文化的手法は、当事者主導で進めるものなのだ。大抵は福祉サービスの選択はケアマネジャーや家族などが主導して行われるが、文化的手法では、当事者自身が、自分が本当に欲しい資源を地域から探し出し、それを自分なりに使いこなす、というのが基本パターンになるのだ。



北海道のある町で作られたのが次のマップである。わずか50世帯足らずのご近所で、6人がデイサービスを利用している。そのうち4人が、デイを利用しない日に畑に行っていた。その中の2人には、近所から手伝いが来ている。2人は夫婦で行っている。他の1人は寿大学へ行っていた。つまり、デイで充足できないものを各自、地域から探し出している。もしかしたらデイサービス利用自体、ケアマネや家族が勧めているもので、彼等自身からすれば必要でないのかもしれない。

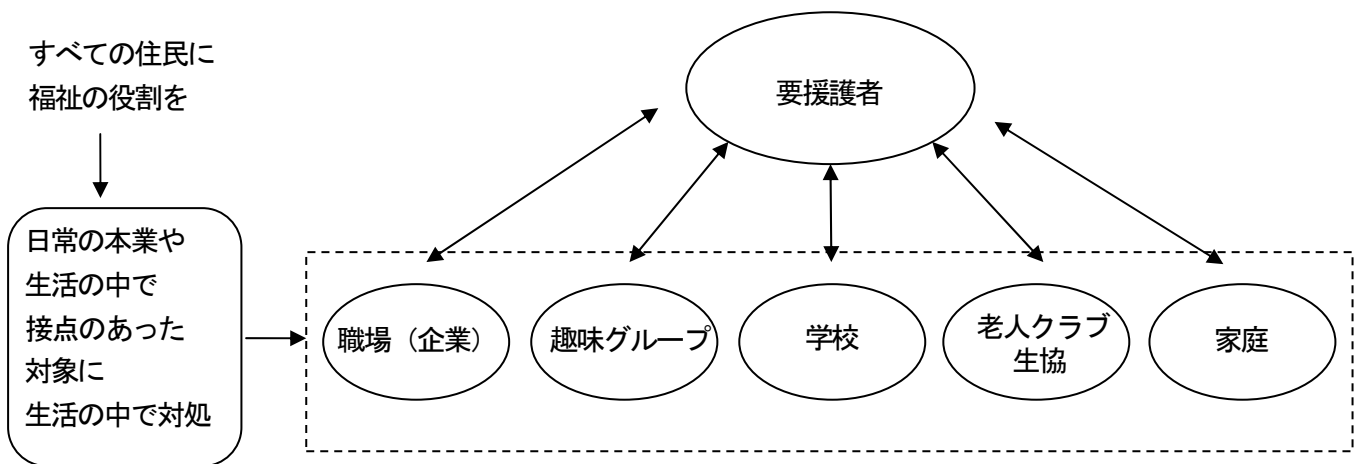


デイ利用者が家に戻ってくるのを待ち構えて、サロンを開いている事例もある。ちょうどデイから帰る時間が、サロンの開始時間だ。

「私は畑がいい」と言って、家族がデイを勧めるのを本人が断っているという事例は、全国各地で見受けられる。「デイの代わりに畑をしている」というケースは、想像される以上に多いのだ。

(2)地域の多様な組織に、問題の解決を求めて当事者が近づいてくる

ところで当事者は、自分のニーズを充足させたいと願って、特にどういう所に行っているのか。次の図を見ていただきたい。地域にはたくさんの方がいて、次のような所に行っている、または「いる」。そしてそれらのいずれかに、自分のニーズの解決を求めて、当事者が近づいてきている。(またはそれらの人材が当事者の所に行っている。)



お父さんは会社や役所などに働きに行っている。お母さんは、PTAや生協、JA、趣味グループなどに行っている。おじいさんは老人クラブやシルバー人材センターへ、おばあさんは婦人会へ、子どもは学校へ。こうした勤務先や活動先に、福祉ニーズが近づいてくる。そこでそれぞれの人たちが対応すれば、こんなに効率的なことはない。これこそが「効率的」というのではないか。人々が日常生活（業務）をしている場が、ボランティアセンターの窓口にもなり、しかもその場で即対応してしまう。

例えば、レストランでお子様ランチを注文した高齢客がいたときに、レストランの側が「ああ、高齢者は少量のメニューを求めているのだ」と察知すれば、次からは、大人向けだが量と価格を抑えたシルバーメニューを用意するかもしれない。これでもう、一つのニーズに応じた、つまり福祉をしたことになる。しかも、初めは特定の1人への対応だったが、メニューができれば、これ以降はこのニーズを抱えた沢山の当事者に対応できる。

老人クラブに認知症の人が「入れてくれ」と来た。リーダーは大歓迎したが、仲間は複雑な思いだ。旅行へ行けば、気をつけていないとその人だけどこかへ行ってしまう。グラウンドゴルフをする時も、その人に配慮をしなければならない。元気な人だけの活動に比べれば、面倒だ。しかし、その手間を受け入れるだけで、「活動をした」ことになるのである。そして当事者も、いわゆる福祉サービスの場に行くよりも、こちらの方がありがたいはずだ。

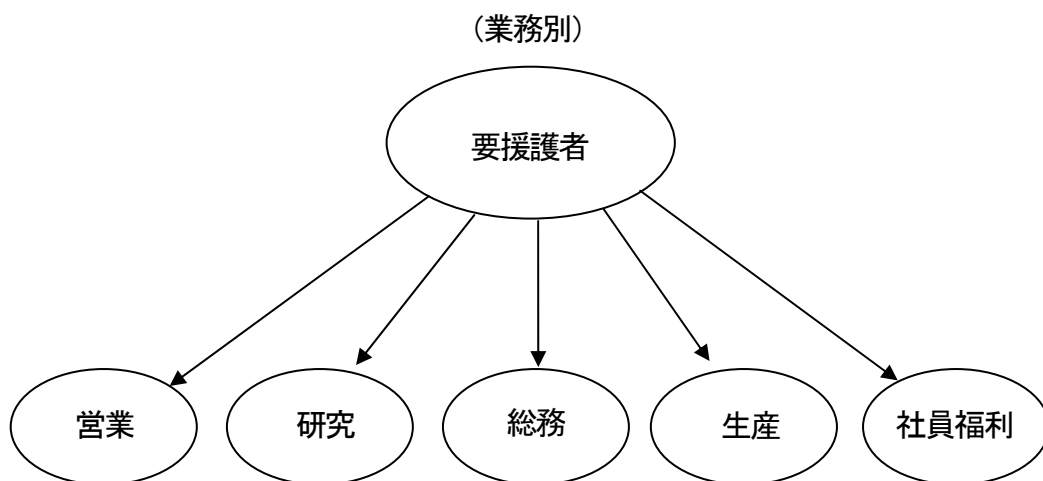
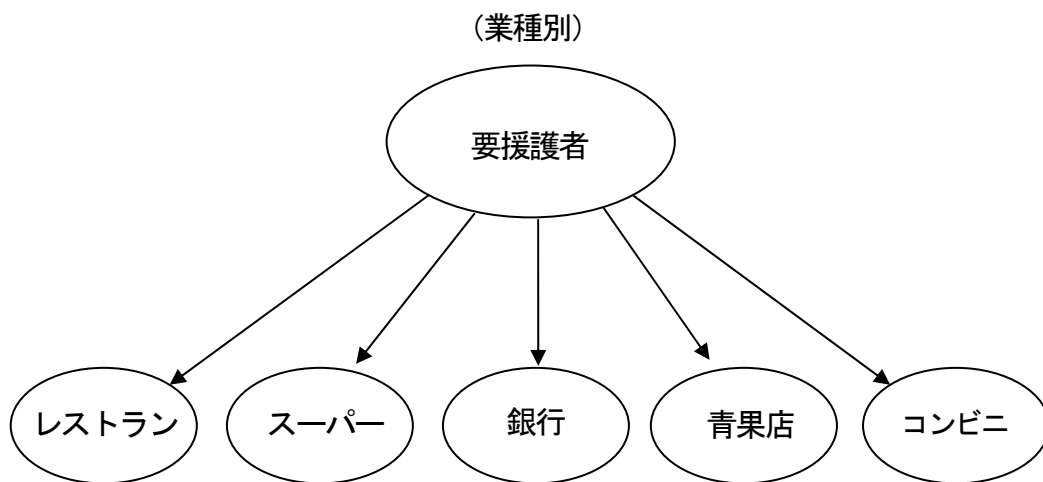
(3)本業の受け皿はこんなにもある

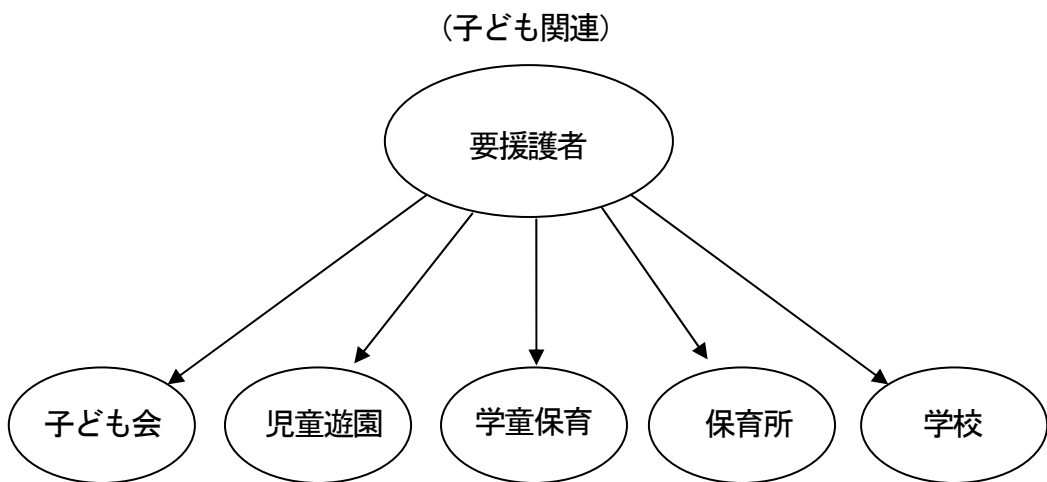
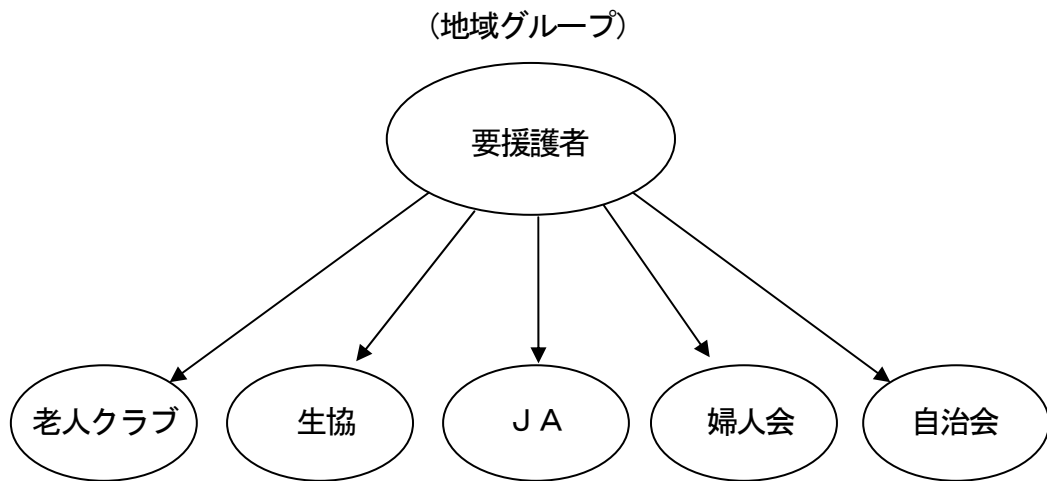
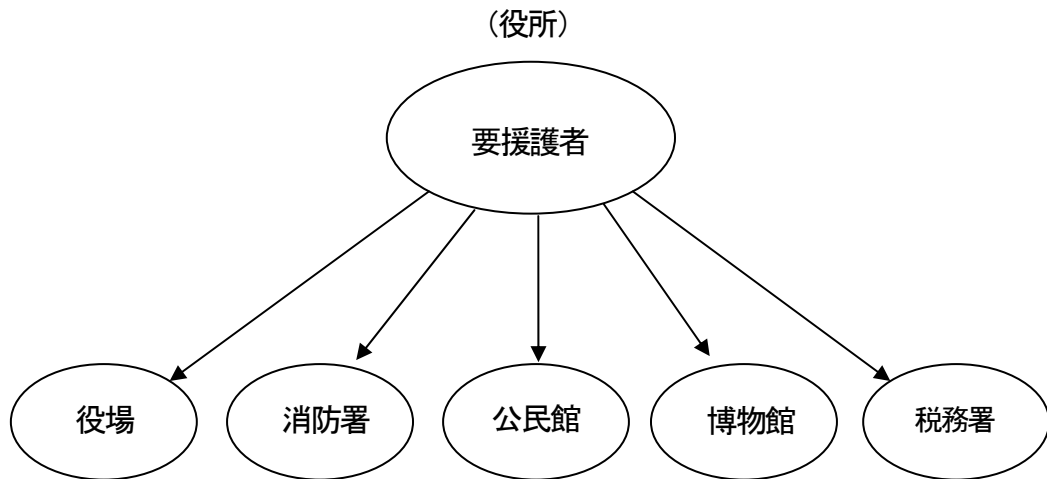
一口に「本業」と言っても、それこそ無数の本業がある。企業なら、例えば企業活動のさまざま

な側面がある。総務や営業、研究部門や生産、社員研修部門もある。そのそれぞれに当事者が近づいている。またスーパーや映画館、レストランなどの業種別のリストを並べただけでも、相当数ある。公務員も、消防署や役場など多数ある。趣味グループ一つとっても、たくさんのグループがあり、それぞれの持ち前の腕で貢献できることがある。そこに、当事者が近づいて来ている。

こう考えてみると、地域には文字通り、無数の資源があって、そこに当事者が支援を求めてきている。それを地域に1カ所しかないボランティアセンターがコーディネートするのは無理だから、それぞれの部署や組織が窓口らしきものを作って対応すればいいのだ。

<様々な本業>





(3)日常生活の接点での対応の利点

このような日常生活の接点での対応には、多くの利点がある。

- ①各自の生活や本業の場でできるから、日常生活の中で、いつでも活動できることになる。
- ②本業の腕をそのまま使うから、大きな力が発揮される。
- ③すべての人が何らかの営みをしているから、その現場でやれば、すべての人が福祉に参加することができる。
- ④当事者と出会った時に、出会った場で関わればいい。福祉センター等へ行く必要はない。
- ⑤当事者がそこへ来たということは、そこにすでに必要な資源がかなり揃っているということだから、あらためて資源を取りそろえる必要はない。
- ⑥その活動の効果は当事者が判断するから、担い手が心配する必要はない。
- ⑦自分でも気付かぬうちに活動しているかもしれない。当事者もまた、活動されていることを自覚していない場合もある。それでいい。

(4)文化的手法はか弱い力？

誤解されやすい点は、上記の利点の中の②である。文化的な手法は、福祉を専門としない地域のさまざまな組織が、当事者との接点で関わるというものだが、それでは力不足ではないかと思われがちだが、これは大いなる誤解だ。

例えば企業が持っている力は、本書の53ページで紹介しているが、その事例部分だけをここに並べてみよう。これが企業という存在の文化的手法なのである。それで収益を得ているその力を、ちょっとだけ福祉に振り向ければ、かくのごとく大きな力を発揮するのだ。

- ①ゲームソフト会社が「思いやりを育てるゲーム」の開発
- ②商店街が定期的の特養ホームなどで「出前商店街」
- ③映画館が自閉症の子供向けに「刺激の少ない上映会」
- ④化粧品会社が美容と健康のライフデザインセミナー
- ⑤喫茶店が店内でふれあいイベントの開催
- ⑥訪問販売のついでに一人暮らし高齢者の見守り、買い物
- ⑦自社広報にNPOの広報を相乗りさせる
- ⑧公民館の出前講座を企業として受け入れ。一般公開
- ⑨会社内に元社員が利用できるサロン
- ⑩研修センターを生涯学習センターとして開放

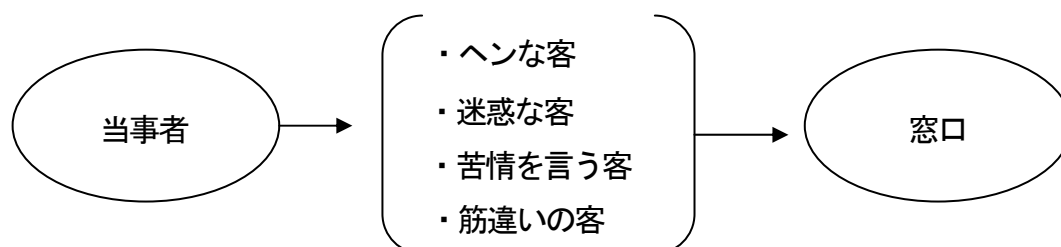
- ⑪障害者と共同の子会社づくり。ホームレスの人や犯罪少年を試験採用
- ⑫製造業（工場）が高齢者の力を生かせるラインを開発
- ⑬訪問販売・宅配を生かして、福祉サービス情報の提供
- ⑭会員向けボランティア講座。これを一般公開
- ⑮「苦情は宝」と積極的に対応
- ⑯靴屋が障害や病気で左右の足の大きさが異なる人に「左右バラバラでも売ります」
- ⑰化粧品会社が、やけどやあざで悩む人向けのメイク法を開発・指導

社会の力を本格的に福祉に取り込んでいくためには、福祉機関も、認識を大きく変える必要がある。福祉機関自体が福祉を行うというよりも（もちろんその部分もないことはないが）、福祉機関には、社会が持っている力（例えば企業力）を福祉のために効果的に活用するコーディネーターとしての役割が期待されているのだ。

リハビリテーションは、必要なのは分かっているけど続けるのは大変だ。できれば楽しみながらリハビリをしたい。その願いにこたえて、国が興味深いことを始めた。スポーツジムや健康関連企業などでリハビリをしたいという人に、医者からカルテを提供できるように取り計らったというのである。力を持っているのは、企業なのだ。それを活かせるようにすればいい。

(5) 「ヘンな客」「苦情」「筋違いの客」に福祉ニーズがある

各職場やグループなどで福祉ニーズに対応する人が心得るべきことの1つが、当事者の多くは、いかにもそれらしい姿ではやって来ないということである。一見、「ヘンな客」「苦情を持って来た客」「筋違いの客」と見えるところに、福祉ニーズがあるのだ。それをきちんと見分けて、ニーズを解決してあげる力量が求められる。



企業の場合、こういう客にきちんと応じれば、新しい顧客サービスのヒントが得られるかもしれないし、新しい商品のヒントにもなるから、自社の利益にもなる。別欄を見ていただきたい。左に示したような客が来たら、それを右のように解釈することができるか。

「迷惑な客」への積極的対応の事例

- | | | | |
|--------|-------------------------------|---|----------------------------------|
| ★八百屋 | 一人暮らし高齢者や若者が「卵を1個売ってほしい」 | → | 「小口買い協力店」宣言 |
| ★家具屋 | 障害児の親が「子どものために特別な椅子を作ってほしい」 | → | 「障害者用家具・リハビリ機器」開発・製作の専門班を編成 |
| ★病院 | 待合室を高齢者たちが「占拠」してサロン代りに使っている | → | 待合室の一部を「高齢者サロン」として整備。ついでに子供コーナーも |
| ★レストラン | 高齢者が「お子様ランチ」を注文し、自ら食べている | → | 「シルバーメニュー」を開発。特別な心遣いをする高齢客専門店員も |
| ★酒屋 | 客が酒を買い、店内で飲んでいく | → | 店内に彼らが憩える場を設ける |
| ★喫茶店 | 若者や主婦グループが会議場や活動拠点代わりに店を使っている | → | 市民活動の活動拠点や交流の場開放し、店の発展につなげる |
| ★不動産屋 | 外国人労働者や学生が「入居できるアパートを探して」 | → | 自分の持つ情報を生かして、彼らに有利な条件のアパートを探す |

(6)職場の意向ならやるという気風をうまく生かす

もう一つ、資源としてその組織が機能するための要件として、職場のトップがそういう活動を社員に促すどうか、ということもある。職場にそういう空気ができれば、活動する（みんなが参加するなら、する）—これが日本人の気風である。あとでも述べるが、日本という国では、「社会参加」という言葉は理解されない、というよりは、日本人のセンスに合わない。日本人にとって社会参加をするということは、特定の組織に加入するということなのだ。そしてその組織で促された活動ならやるという気風をうまく生かせば、職場がそのままそっくり活動体になり得るのである。

それだけではない。富士ゼロックスが、自社営業所のカラー複写機を、拡大写本作りのボランティアには無償で使わせてあげるといって社会貢献活動をしている。それがどういう経緯で始まったのかを聞いてみたら、一人の営業マンに行き着いた。

彼は、奥さんが弱視児の教科書の拡大写本ボランティアをされていて、何が大変かと聞いたら、写真やイラストを手描きで写すのが難しいという。「それなら、わが社のカラー複写機を使えば簡単だよ」と言ったものの、これは商品だから、みだりに貸すことはできない。営業所長に聞いたら、奥さんのグループに限定して特別に貸し出そうということになった。ところができあがった写本を、奥さんが全国拡大写本大会で発表してしまった。それを見た参加者は、それぞれ地元の富士ゼロックスに押しかけた。そこで、これほど求められているなら、これをわが社の社会貢献活動にしようということになったのである。

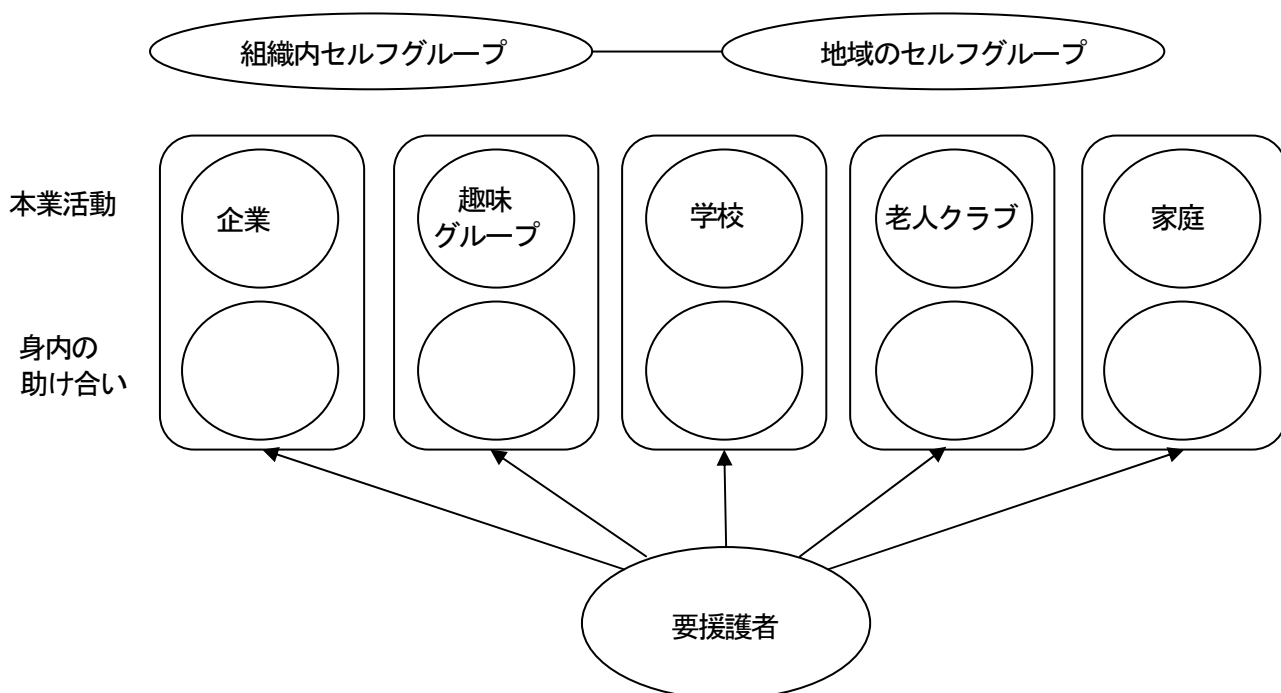
このように、企業の社会貢献と社員の活動がつながっている場合が、以外に多い。要するに、ボランティア活動は必ずしも社員が余暇で個人的に参加する必要はなく、社員個人のボランティアと会社としての社会貢献は一体でいいのだ。それによって企業の本業の力が活かされ、社会貢献の意義は極めて大きなものになるし、福祉力も大変なものなるのである。

(7)当事者の身近にいる様々な人材が動けば

ところで、当事者は地域のさまざまな職場やグループにニーズを持ってくるが、一方でそれらの組織の中にも当事者がいる。その当事者を、仲間が助けているだろうか。先ほど挙げた組織のいずれにも、当事者を受け入れる機会があって、それを受け入れれば素晴らしい活動になる。

このように地域のさまざまな組織は、一つには、接点で地域住民からの福祉的な要望に対応する、もう一つは①その組織に当事者を受け入れる、または②仲間の当事者の要望に応じる、または③組織の中で同じ当事者同士が助け合うという、二つの活動の機会を持っているのだ。

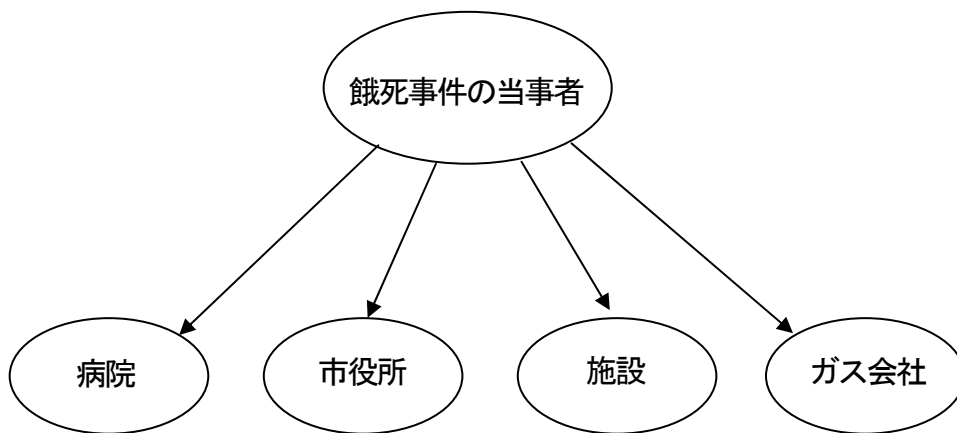
①例えば老人クラブが認知症の人を仲間に加えるとか、②子育て中の社員のために社内保育所を



つくとか、③同じ職場の女性たちが同僚同士で子どもの預け合いをするとか。この二つの活動を地域のあらゆる組織が実践した時、膨大な活動が生まれることになる。

あとは、これをどこまで実践できるかである。接点活動の効果は確かにすごいものがあるが、それには接点の人が対応しなければ駄目である。

北海道札幌市の白石区で餓死・凍死事件が起きた。二人姉妹、姉は脳に持病を抱え、妹は知的障害。姉は妹に言っていた。「お姉ちゃんがいいというまでは外へ出ては駄目よ」。ある日、姉は脳梗塞で倒れた。外へ出ては駄目と言われていた妹は、姉の脇で凍死・餓死していた。



誰かが気づかなかったのか。姉は外科医院に行っていて、「もう一度来るように」言われていた。妹のことで、施設に相談もしていた。市役所には生活保護のことで出向いていた。ガス会社は二人の家のガスを止めていたので、ガスを止めれば二人はどうなるかは知っていたはずだ。このように、少なくとも四者が「気になる」と思っていた。そして「まあ、またやって来るだろう」と、何となく考え、放置していた。

こういう話もある。東京・秋葉原で凄惨な事件を起こした加害者は、何人かの人に悩みを打ち明けていた。訪問した相手は、元学校の教師などであった。既に卒業してしまった人にまで、教師は心を配れない。しかし同じように、問題を起こした子が母校を訪れたという話はよくある。コメントを求められた学校側は、いつも同じことを言う。「あの子はもう、うちの生徒ではありませんから」。

つまり当事者は、「筋違い」の相手の所へ行っているのだが、それでもその相手が当事者を受け入れてきちんと対応できるようになれば、社会問題はもっと減るに違いない。これも「接点」での、当事者に見込まれた人にしかできない、重要な活動なのだ。

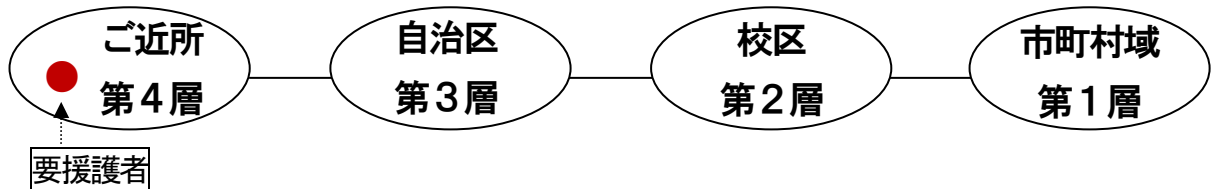
(8) 「ご近所」は助け合いに有利な圏域

ご近所というところが福祉を進めるのに極めて都合がいいということは、後の福祉文化のところ

で詳しく説明するので、ここでは簡単に触れておこう。

私たちは気軽に「ご近所」というが、その範囲がどれくらいなのかは意識していない。

私が長年、全国で「支え合いマップ」を作ってきて分かったのは、人々が助け合うのに最適な圏域はおよそ50世帯であるということだ。



人間が「顔が見える」範囲と感じるのが、50世帯なのだ。顔が見えるから、助け合いがしやすい。そこにどういう人がいて、誰と誰が交流しているといったことがお互いに分かっているからこそ、当事者は、誰に何を頼んだらいいのかが分かる。身近な範囲だから、その人に頼みに行くこともできるし、おすそ分けなどでお返しをすることも可能だ。これは助け合いをするのに極めて都合がいい。

また、世話焼きさんにとっても、自治区は広すぎて、要援護者やそのニーズが見えない。だから世話焼きさんは、ご近所で活躍している。これもまた助け合いに好都合である。

(9)ご近所に「文明」は入ってこない。文化的手法の天下

つまりご近所は、地域全体の中で、唯一助け合いが可能な圏域なのである。お互いに顔が見えて、当事者と担い手（主に世話焼きさん）が、相思相愛の関係でやり取りしている。当事者も一方的に助けてもらうのではなく、何らかのお返しもしている。

ご近所には、助け合いのルールがある。①一対一の関係。②双方向。③相性の合う関係での助け合い。④天性主義。困っている人を助ける資質のある人が関わる。⑤生活の中で（意図的な活動にしない）。⑥どちらかと言えば当事者が主導する。⑦水面下で助け合う。⑧あくまで私的な行為であること、など。このルールは当事者にとっても好都合である。当事者が誇りを失わずに助けてもらえるための要件がこの中に入っている。

このように、助け合いをするための好条件がそろっているから、どのご近所でもある程度の助け合いは行われている。しかしそれは見えない。見えないように行動しているからである。

そこで私共は支え合いマップというものを開発した。住宅地図を広げて、ご近所内の人たちのふれあいや助け合いの関係を、線で結んでいくのだ。そうすると、誰は誰に見守られているとか、誰が世話焼きさんといったことが見えてくる。そこで関わりの欠けている人を発見し、皆で関わって

いく方法を考える。

これらのふれあい、助け合いは、前述のように私的な営みであり、システムに則ってやっているわけではない。福祉関係者も、ご近所にはあまりやって来ない。今の地域福祉は、ご近所という圏域をそもそも認識していないからだ。つまり文明的手法はほとんど行われていない。文化的手法の天下なのだ。助け合いは天然自然のやり方そのもの。この中で、当事者は（上手な人は）足元から巧みに資源を引き寄せている。

(10)ご近所を誰もが豊かに生きられる理想郷に

先ほど紹介したご近所での助け合いのルールというのは、文化的手法そのものだと言うこともできる。ご近所を理想の地域にすることで、当事者にとっては、極めて生きやすくなる。そこで、①有力な資源をここに集めること、そして②ここを誰もが豊かに生きられる理想の地域にすることをめざしていくべきである。

①については、まずご近所内に潜在している保健福祉資源を掘り起こして有効活用する。保健師や看護師のOBがいるはずだし、介護経験のある主婦もいる。大介護の時代に適応するには、そういう人材を確保しなければならない。その他にも、ご近所には誰も想像していないような優れた資源が隠れている。その人たちを有効に生かさねばならない。また、市域などで活動しているボランティアなどの人材にも、足元のご近所で活動してもらおう。

②は、ご近所を豊かな生活ができる場にしようということだ。これから超高齢社会になれば、誰もが要援護状態になりうるという時代になり、特定の要援護者のための福祉では間に合わなくなる。それでも私たちは、死ぬまで地元で豊かに生きていきたいと思う。それをご近所で実現しようというわけである。

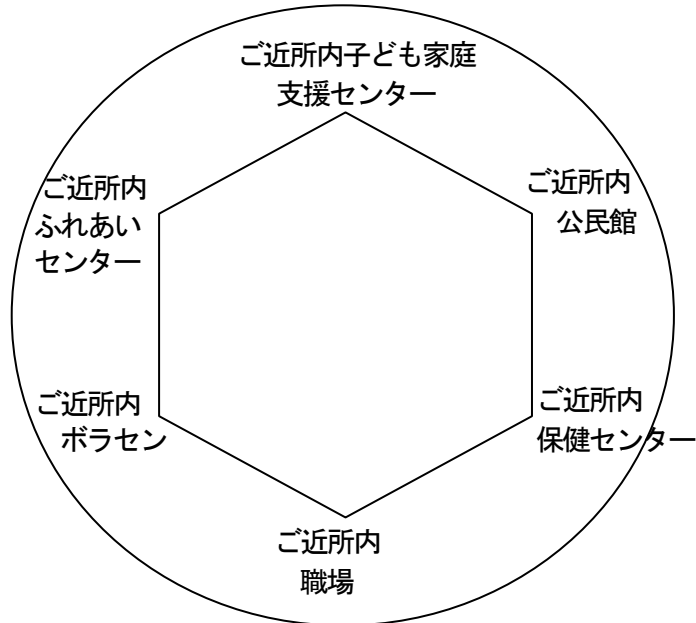
次の図を見ていただきたい。ご近所の中に描かれているのは、「豊かさのダイヤグラム」である。人が豊かに生きるために必要なこれら6つの要件を、すべてご近所内で充足できるようにするのだ。今述べたように誰もが要援護状態になり得るのだから、このダイヤグラムを、健常者も要援護者も平等に充足できるようにするために、やるべきことを考えなければならない。

図にある通り、たとえば健康を維持するためのセンターをご近所内に設置する。と言っても、新たに建物を建てるのではなく、誰かさん宅で健康体操をしたり、健康の問題を考え合うということでもいい。同じ様にして、ご近所内で、趣味や家庭問題、ふれあい、ボランティアを何らかの形で充足できるようにするのだ。そのためにどういう資源を発掘したり、引き込む必要があるかを考える。

それとともに、このご近所で住民が一体感を持てるように、ご近所起こしをしていくことも必要だ。ご近所で祭りを起こしたり、イベントを催す。神社があってもいい。ご近所規模の美術館や公

民館があってもいい。

ご近所で共に豊かに



<

注> 文化的手法の具体的な内容について、本書では概要しか述べていないので、もっと詳しい内容を知りたい方は、下記の冊子をお読みください。すべて本研究所のホームページからダウンロードできます。

- ① 町内会の新しい役割
- ② 老人クラブのためのお楽しみ手帖
- ③ 銭形平次はボランティアだった
- ④ 貢献から共生へー企業と地域の新しい関係づくり
- ⑤ わが社にピッタリの活動さがし
- ⑥ 粋な計らいー公務員の本業ボランティア
- ⑦ ボランティア仕掛け人ハンドブック
- ⑧ 住民流福祉教育入門

第2章

文化的手法の成否の カギを握るのは？

日本の社会には、「迷惑をかけてはならない」というおつき合いのルールがある。お節介を嫌う風土もある。このままでは接点で当事者と担い手が出会っても、助け合いは始まらない。また、この手法は当事者主導が基本だから、当事者が担い手と協働するぐらいの積極姿勢が必要だ。両者で協力して作る新しい福祉をめざそう。

1. 迷惑かけ合い社会をつくる

日本の風土の中には、文化的手法を阻んでいるものもある。これを何とかしない限り、接点对応は画餅に終わる可能性もある。

特に助け合いを阻んでいるのが、「お互いに迷惑をかけてはならない」というおつき合いのルールである。担い手は詮索やお節介を慎むこと。受け手も、面倒な頼みごとをして相手を困らせないこと。そうすることで、おつき合いに波風を立てないこと。

しかしこれでは、困った人は、その問題を助け合いで解決できない。思い切って、お互いが相手のフトコロにまで入り込まねばならない。しかしそうすれば相手に迷惑がかかる。これをどう考えればいいのか。

(1) 迷惑をかけ合えない日本人の「おつき合い」

まず自分のおつき合いの流儀を確認するテストをやってみていただきたい。以下の項目で、「私もそう思う」というものに○印を、「そうは思わない」に×印をつける。あなたは○がいくつになるか？

- | | |
|---|--------------------------|
| ①自分や自分の家族のことは隠しておきたい | <input type="checkbox"/> |
| ②自分のことがご近所で噂されるのはイヤ | <input type="checkbox"/> |
| ③人に助けを求めるのは苦手だ | <input type="checkbox"/> |
| ④人に迷惑をかけることだけは絶対にしたくない | <input type="checkbox"/> |
| ⑤人のことはなるべく詮索 <small>せんさく</small> しないようにしている | <input type="checkbox"/> |
| ⑥誰かが認知症だと気づいても、誰にも言わないようにしている | <input type="checkbox"/> |
| ⑦困っている人にはお節介と言われぬ程度に関わる | <input type="checkbox"/> |
| ⑧引きこもるのにも事情があるから無理にこじあけるべきでない | <input type="checkbox"/> |
| ⑨お互いのプライバシーは十分に尊重し合うべきだと思う | <input type="checkbox"/> |
| ⑩隣人とはあまり深入りせずほどほどのおつき合いを心がけている | <input type="checkbox"/> |

各地の講演会で参加者に手を上げてもらおうと、多くの人は10個のうち7つから9つに○が付く。それもそのはずで、これらは日本人のおつき合いの常識なのだ。○が多い人は、日本人としては常識人。○が少ない人は非常識な人ということになる。

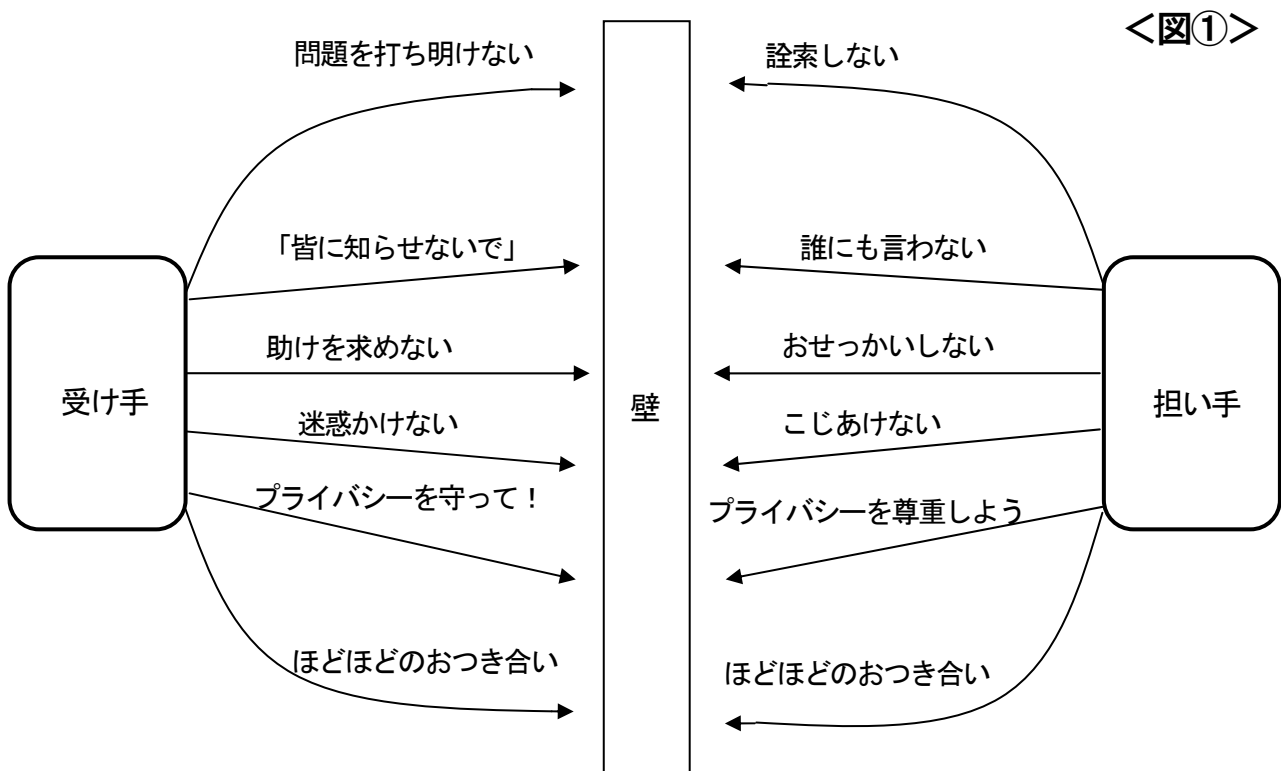
ただし常識人、つまり○印が多い人は、「助け合いはしたくない」と言っているのと同じなのだ。なぜそうなるのかを解説していこう。

じつは私たちのおつき合いは、双方に困り事が生じないという前提で成り立っているのである。たしかに何事も起こらなければ、「ほどほどのおつき合い」でも問題はない。しかし、ひとたび困り事が生じたらアウトだ。

そこで新しい図を作ってみた。まず図①。これは、日本人のおつき合いの常識に従った時にどうなるかを示したものだ。左側が受け手の行為。①問題を打ち明けない。②「わが家のことを人に話さないで！」③助けを求めない。④迷惑をかけたくない。⑤「プライバシーを尊重して！」⑥深入りさせない、距離を置いたおつき合い。

一方、右側は、①詮索しない。②誰にも言わない。③お節介はしない。④こじあけない。⑤プライバシーを尊重する。⑥距離を置いたおつき合い。

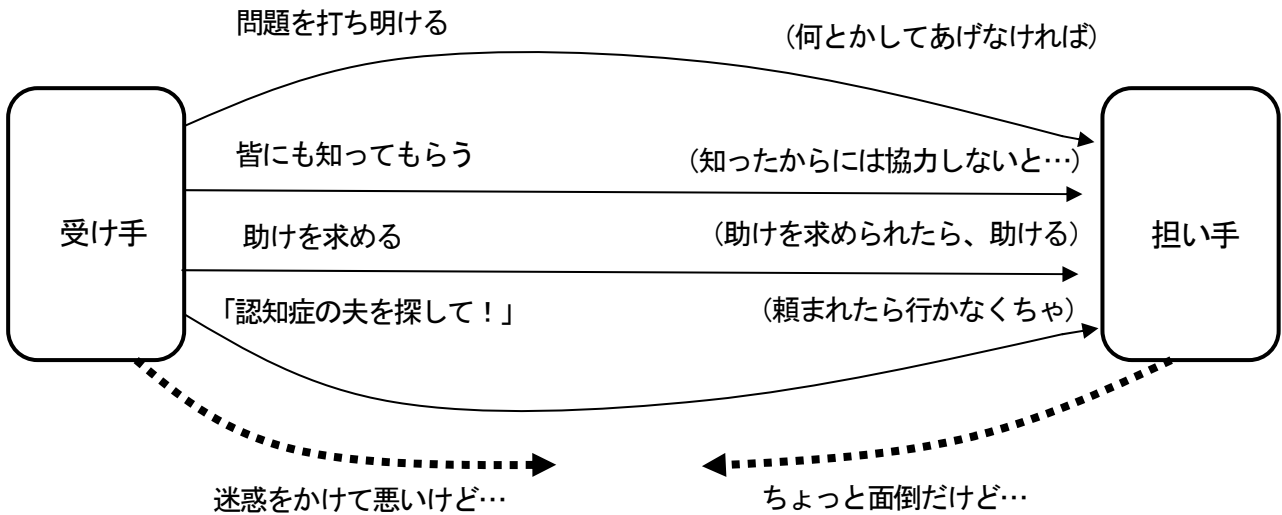
こう見て分かるのは、担い手と受け手の双方が、助け合いのきっかけになるような行動を全くとっていないということである。両者の間には、見えない壁が築かれていると考えたらどうか。これでは助け合いは始まりようがない。



逆に、これらをすべて引っくり返し、この後の図で示したように日本人のおつき合いの常識に逆らうとすれば、双方が互いに手を伸ばし合い、助け合いが始まることになる。しかしこれは、言い

換えれば、いろいろな面で相手に「迷惑をかける」ことになるのである。

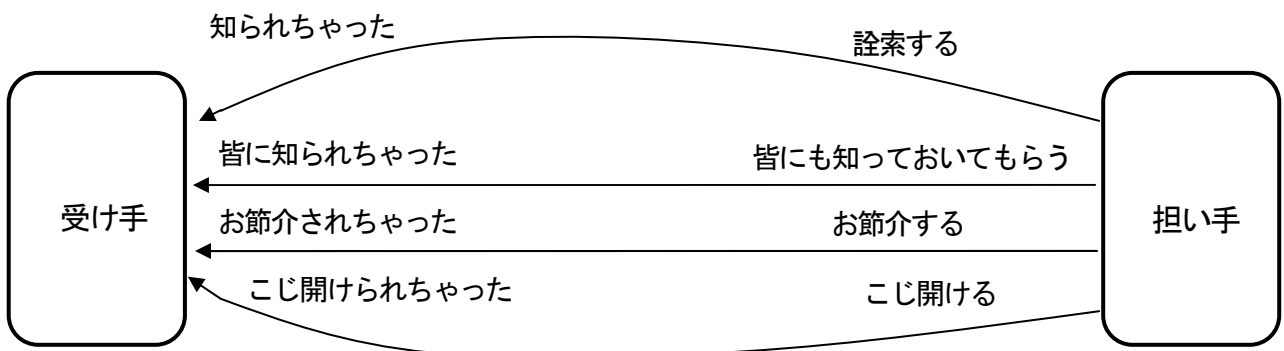
まず受け手が担い手に助けを求めていく場合。①問題を打ち明ければ、相手は動かざるを得ない。②「皆にも知ってもらおう」となれば、他の人にも困り事の情報が行きわたるので、その人たちも協力することに。③当事者が「助けて！」と言え、助けるのが日本人だ。④頼みごとをすれば、当然、手間をかける。



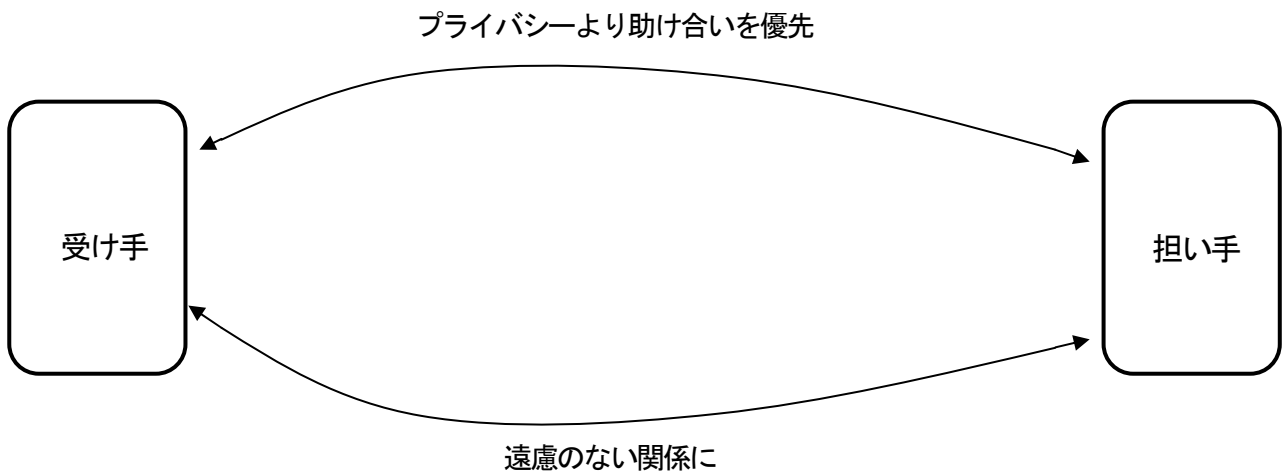
次いで、担い手の方から受け手に関わっていく場合。

①隠してたのに、知られちゃった。②皆に知られちゃった。③お節介をされちゃった。頼んでないのに、助けられてしまった。④引きこもってたのに、こじ開けられちゃった。

いずれも、受け手からすれば「迷惑」な話であっても、相手が自分を助けようとして手を伸ばしてくるから、結局は助けられてしまう。要援護などで引きこもっている人でも、本当は助けの手を求めているので、困り事を解決してくれる人には、心を開きやすい。



つまり、おつき合いの深さはどうなるか。①プライバシーよりも助け合いを優先し、②遠慮のない関係になっていく、ということになる。



(2) 迷惑をかけ合った結果、絆が強まった

このように、助け合いが始まるということは、迷惑をかけ合った結果なのだ。

しかしそうすると、私たちの多くは、「困った時に助けてもらえるのはいいが、日常的に迷惑をかけ合うのはちょっと…」 「人を助けるのはいいが、やはり相手に迷惑をかけるのは気が進まない」というふうに考えてしまうのではないか。そこをどう考えるか。

では、実際に助け合いを体験した人たちは、どう感じているのか。ただ「迷惑」だと感じたのか、あるいは、それを超えた何かがあるのか。

私は全国で「助けられ上手講座」の講師も務めているが、その中で受講者に「私の助けられ体験」を記入してもらい、それをもとに全体討議を行っている。そういう体験談を知るほどに、「人に迷惑をかける」ことにひどく厳しい今の日本社会は、「迷惑をかける」ことを敢えてやってみれば、その後素晴らしい絆が生まれ得るということが閑却されているのではないかと感じるのである。

たとえば、同じ企業に勤める2人の女性が、同じ保育園に子どもを預けていた。そしてどちらか早く退社した方が相手の子どもも引き取って帰る、ということにしていた。ある時、1人の残業が長引き、10時過ぎになってしまった。それこそ「相手に迷惑をかけた」と、ひどく申し訳ない気持ちで相手の家に辿り着いた。

すると、「もう子どもはお風呂に入れて、ご飯を食べさせて、寝かせてあるから、このまま、うちに泊めましょ。あなたもお腹がすいたでしょうから、食べていきなさいよ」と言われて、涙が出そうになったという。彼女はこう言っていた。「あのことがあってから、彼女は、ただの同僚から友達

になりました」。迷惑をかけたからこそ、強まった絆。

(3)こじあけ屋さんのおかげで引きこもりの人が開き始めた

多治見市に住むAさん。90歳の義母の様子がおかしいので医者に見てもらったら、認知症と診断された。まだ初期症状ということだったが、彼は、「その足でご近所周りをした」。母が認知症になったので、いろいろ面倒をかけますがよろしくお願ひしますと。その後ご近所さんは義母に合うと「大丈夫？」と声をかけてくれるようになった。面倒と思うどころか、頼まれたと思った分、積極的に関わってくれるようになったという。

東京・江東区の団地に住む新藤さん。根っからの世話焼きさんで、周りの気になる人にいつも心配りをしている。ただそれを嫌う人には声をかけられないでいた。私が「思い切ってこじ開けちゃったら？」と背中を押したら、以後、こじ開けを励行するようになった。その後こじ開けの「成果」を聞いてみたら、意外なことを言っていた。初めは「放つといて！」と、けんもほろろに追い返されたが、それでもめげずに訪問し続けたら、今度は向うから「助けに来て！」と声がかかるようになったという。全国でたくさんのかじ開け屋さんに出会ったけれど、ほとんどの人が、(こじ開けは)大して難しくないと言っていた。

引きこもりの人ほど、困り事が山積しているものである(普段誰にも助けてもらっていないから)。こじ開けた結果、相手も今までよりも積極的にSOSを出すようになったというわけだ。

2.担い手と受け手が協力して作る福祉

日本人は、自発的に人を助けることは苦手だが、助けを求められれば、ほとんどの人が応じる。ということは、要は、当事者が積極的に助けを求めていけば、助け合いは容易に始まるのだ。

実際に地域では、福祉の主体者として、周りの人を上手に活用しながら安全を確保している当事者がいる。これからは当事者もまた福祉の担い手の一方として、両者で福祉を作っていくというあり方を広げていく必要がある。

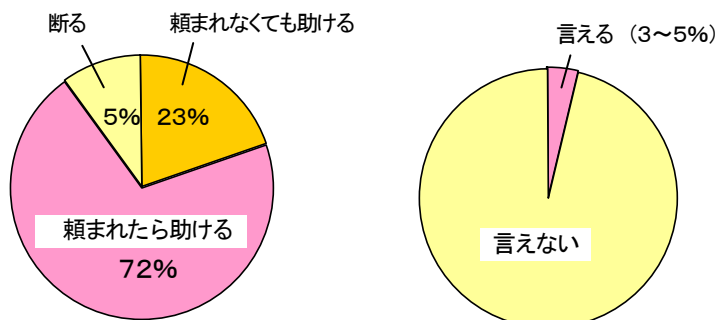
すでに述べたが、地域社会の様々な場所に当事者がやって来て、自分のニーズをさりげなく発信している。そして、それに気づいた店員なりグループのメンバーが、それに応えている。当事者はすでにそういう行動を取っているのだから、これをもっと強く発信できるように働きかけるとともに、店やグループの側が、当事者の声にきちんと対応するようにすれば、接点活動はうまくいくはずだ。

(1)当事者が助けられ上手になれば…

一番の問題は、日本人が「助けて！」と言えないことである。講演会場で「困った時に『助けて！』と言える人は？」と聞くと、「言える」と答えるのは、わずかに3%から5%。

一方、長野県須坂市が住民アンケートで「足元に困った人がいたらどうしますか？」と聞いてみたら、①「頼まれなくても助ける」が23%。②「頼まれたら助ける」が72%。「断る」が5%。

足元で困った人がいたら？



困ったとき「助けて！」と言えるか？

カギは「頼まれたら助ける」の72%にある。日本人の善意は受け身型なのだ。ところが、困った時に「助けて！」と言える人が3~5%では、「頼まれたら助ける」の72%は手の出しようがな

い。日本人が助け合いができない最大の理由は、やさしさの欠如ではなく、多くの人が助けを求めることができない点にあったのだ。

自分が当事者になった時に「助けて！」と言える人が、わずかに3～7パーセント。これを何とかしないことには、始まらない。今の日本の福祉で、最も取り組みが遅れているのは「当事者教育」だろう。当事者はただそこにいて、支援の手が伸びるのを待っていればいい、という考え方がまかり通っている。

まず当事者が、福祉の主体者として動かねばならない。本来の福祉は、担い手と受け手が協力して作るものではないのか。ところが今の福祉社会では、「見守り講座」はあっても「見守られ講座」はないのである。

(2) 助けた側も助けられた側も同じ表彰状！

「見守られ講座」と聞くとおかしな感じがするかもしれないが、見守りの必要な要援護者が、自分の命を守るために当事者としてどのように行動する必要があるのかを学ぶのは重要なことだ。見守る側と見守られる側が平等に学んで、知恵を出し合い、初めて最高の見守りができるのではないか。

今の福祉は、担い手だけが福祉教育を受けて、一方的に活動をする。受け手である当事者は、何の役割も期待されていない。これは飛行機で言えば、片肺飛行の状態だ。翼の一方のエンジンが止まったままなのだ。これからは、助けられる側の人にも飛行に参加してもらおう。

長野県須坂市社会福祉協議会では、助け合い推進大会で、担い手として福祉活動をした人だけでなく、助けられ上手な当事者も表彰していた(写真)。表彰状には、「助け合い推進貢献賞」とある。担い手の側も、同様の表彰理由になっている。



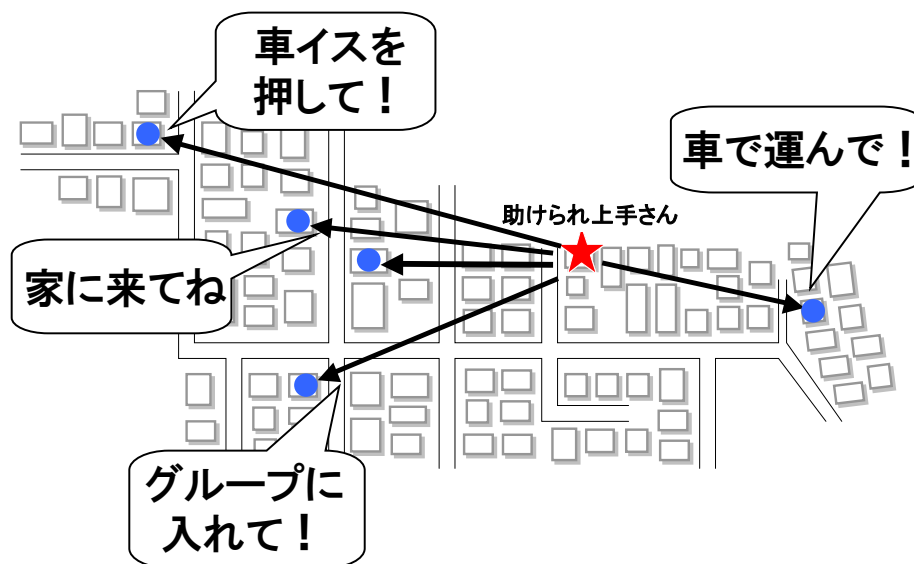
つまり、両者ともが福祉活動というわけだ。助ける側と助けられる側が息を合わせることで、良き活動が生まれる。「助ける」と「助けられる」の二つの福祉活動があるというよりは、助ける側と

助けられる側で、一つの「活動」になるのだ。

(3)どっちが主役？

当事者が助けられ上手だと、福祉はどう変わるのか。

次のマップでは、車いすの夫を介護する女性が、周りの人にいろいろお願いしていました。



「あなたは夫を病院まで運んでね」「あなたは私をグループに入れてね」(ストレス対策)「(私は介護で外出できないので) うちにお喋りに来てね」「夫の車いすを押して」。

彼女にお願いされている人たちに感想を聞いてみたら、全員、「これなら助けやすい」。それはそうだろう。頼まれなければ手を出しにくいし、何をすればいいのかも分からないが、この女性の場合、本人がしてほしいことを指示してくれるから、各自、自分が見込まれたことをしてあげればいいのか。これなら容易に活動できる。

彼女がやっていることはケアマネジメントであり、要介護の夫と介護者である自分のケアマネジメントを一体で行っていることから、一種のセルフケア・マネジメントと言える。

このケースでは、受け手と担い手の活動を比べると、受け手である女性がやっているケアマネジメント行為が、一番手間のかかる作業であることが分かる。まず自分の家の福祉課題を出し、それを解決するのにどんな人材を使ったらいいのかを考え、その人材を周囲から探し、「お願い」と声をかける。一方で担い手の方は、頼まれたら応じればいだけだ。ここでは、福祉活動の主役は明らかに主婦の方である。

先程述べたように、これはまさしく「セルフケア・マネジメント」と表現していいはずだし、となるとこれは一つの「業務」と見るべきなのだ。場合によっては、報酬が与えられるべきではない

か。「助けられ」という行為は、かなり能動的な営みになり得るのだ。

(4)助けられる側ができること

次頁の図を見ていただきたい。助けられるという営みには、どのようなことができる可能性があるのか、実際に行われていること(※)も含めて、以下に並べてみた。

※たとえば(1)②の事例では、若年性認知症になったイギリスの女性医師が、「認知症の私への上手な関わり方」のガイドを作成して、配布している。

(1) まず担い手との関係の部分を見てみましょう。

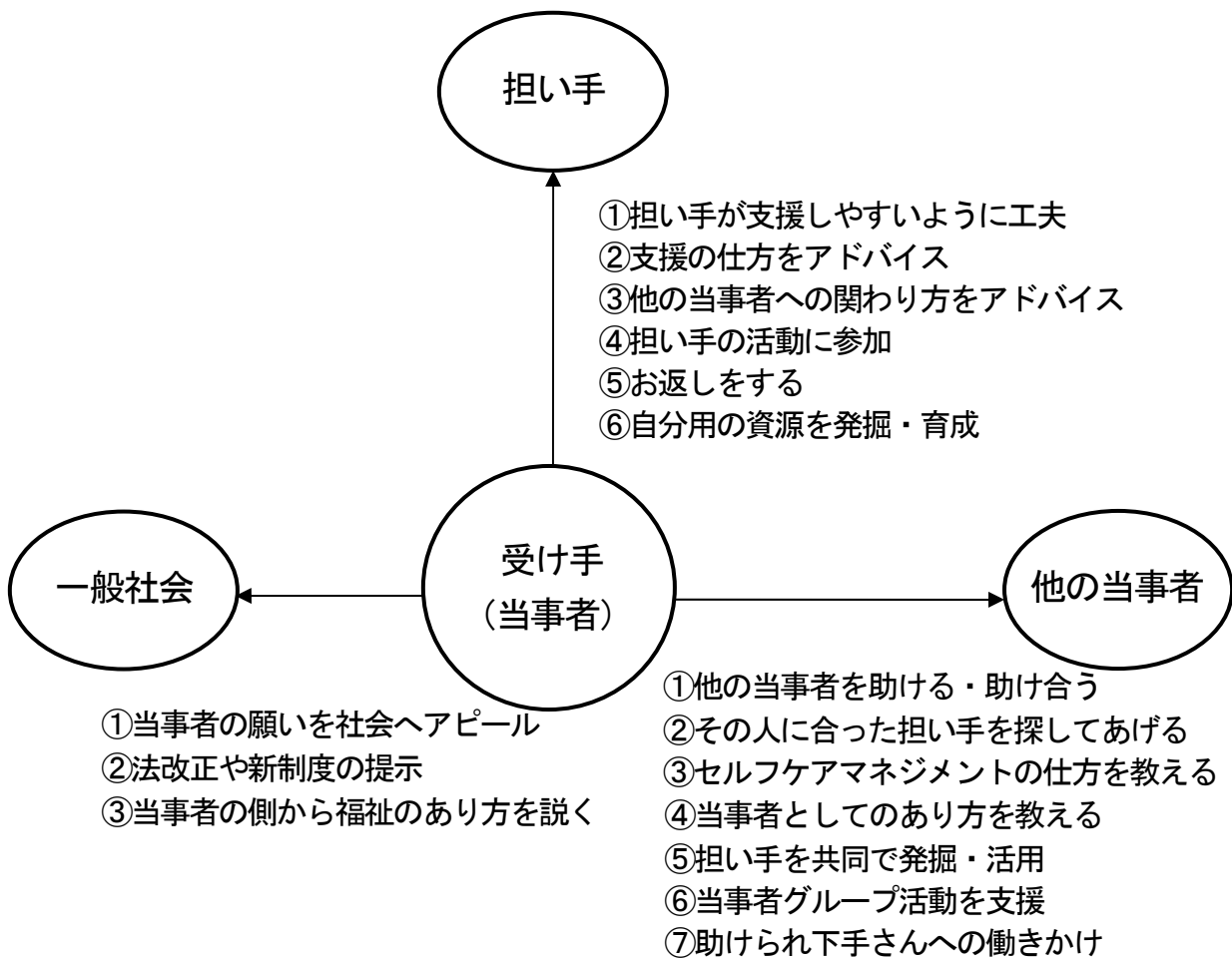
- ①担い手が支援しやすいように工夫する。
- ②担い手に支援の仕方をアドバイスする。こういうふうに関わってもらえると助かる、など。
- ③他の当事者への関わり方をアドバイス。「こういう角度からアプローチするといいですよ」と。
- ④担い手の活動に「私も参加させてください」。
- ⑤担い手に対して何らかの「お返し」をする。双方向の活動にする。
- ⑥自分用の資源を発掘・育成

(2) 他の当事者に対しては、

- ①その当事者に関わる(助ける)。または助け合う。
- ②その人に合った担い手を探してあげる。
- ③助けられ方(セルフケアマネジメントの仕方)を指導する。
- ④当事者としてのあり方を教える。
- ⑤担い手を共同で発掘し、活用する。
- ⑥同じ当事者同士がグループを作ったりして助け合うのを支援する。
- ⑦助けられ下手さん(引きこもりの人など)に「ひらく」よう働きかける。

(3) また一般社会に向かって、

- ①当事者の気持ちや願いをアピールする。
- ②法改正や新制度の提示。
- ③当事者の側から福祉のあり方を説く。



第3章

文化的手法として そのまま活用できる 日本の「福祉文化」

日本にも福祉文化と言えるものがある。私たちの生活習慣やふれあいのあり方等で、福祉的な意義のあるものだ。それを育てるだけでも、日本の福祉が進展する可能性はある。例えば「世話焼きさん」の存在は、地域の福祉化に絶対的な影響を持っており、その存在を除いて、福祉のまちづくりはできない。

1.世話焼き文化

■「困っている人を見つけたら、関わるまで食べ物が喉を通らない」

地域には、「世話焼きさん」と言われる人が必ずいる。私は20年以上、全国で支え合いマップ作りをしているが、どのご近所にも世話焼きさんがいる。この場合の「ご近所」とはおよそ50世帯の小さな圏域である。マップを作ると、その人から周囲の要援護者へ関わりの線が数本引ける。

活動の動機を聞くと、「困っている人を見つけたら、その人に関わるまでは、気になって食べ物が喉を通らない」などという。どこかで習得した資質ではなく、親からの遺伝らしいのだ。

■大中小の世話焼きさんでご近所の問題に対処している

その中でも、大型世話焼きさんと私が呼んでいる人は、大体10人程度の人面倒を見ている。中型が5名程度、小型が1人か2人のお世話をしている。世話焼きさんは、50世帯程度のご近所に数名はいる。その人たちの活躍で、ご近所の問題はかなりのところまで対処できている場合もある。

大部分の福祉関係者はマップを作っていないので、世話焼きさんの存在を知らないが、支え合いマップを作って分かるのは、その存在によって、地域福祉が容易とまで言わないが、かなりの援軍にはなっているということだ。「世話焼きさん」は、まさに日本の福祉文化と言えるのである。

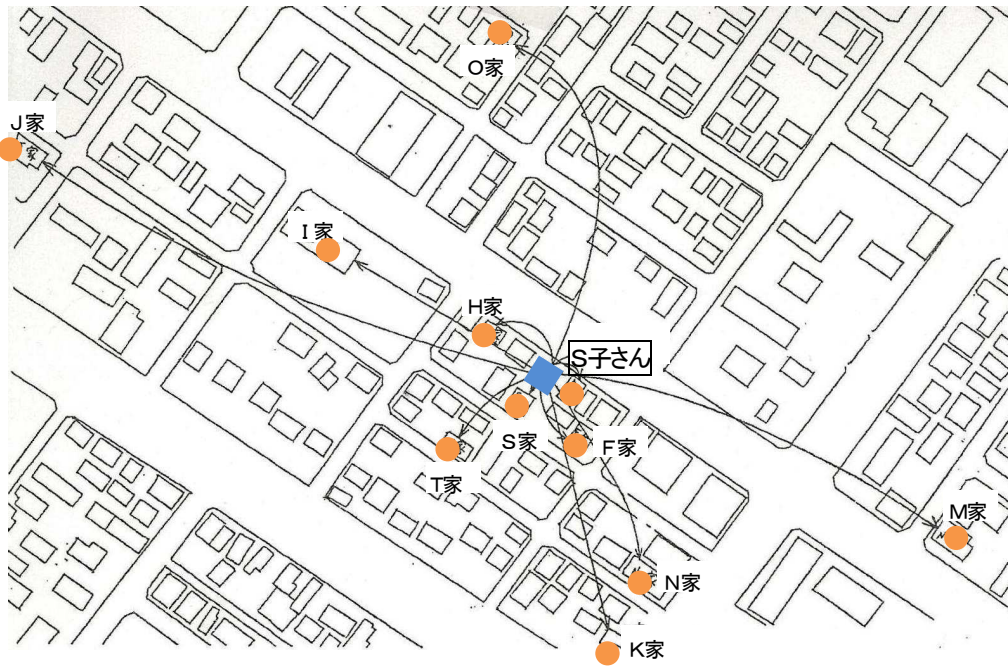
■介護保険以前には、おむつ替えの名人がいた！

介護保険が始まる前は、全国各地に「おむつ替えの名人」がいた。釧路の女性（次頁のS子さん）は毎日、近所の数名の寝たきり高齢者等のおむつ替えや障害者の介護等をしており、Sさんでなければオムツを触らせないという人もいた。

柏崎市にも同じような名人がいて、彼女が老人ホームを訪れると、入所者がそろって「私も彼女におむつ替えをしてほしい」と言うのが常だった。地域に「介護文化」というものがあつたのだ。あるご近所では、ご近所中の人の健康から介護の相談を一手に引き受ける元看護師がいる。世話焼きさんに介護力があれば、凄い力を発揮するのだ。

■町内圏域で活躍の超大型世話焼きさん

一般的に世話焼きさんはご近所で活躍しているが、一部、それ以上の大きな圏域で活躍している人もいる。私は超大型世話焼きさんと呼んでいる。活動のあり方が、ご近所での世話焼きさんのそ



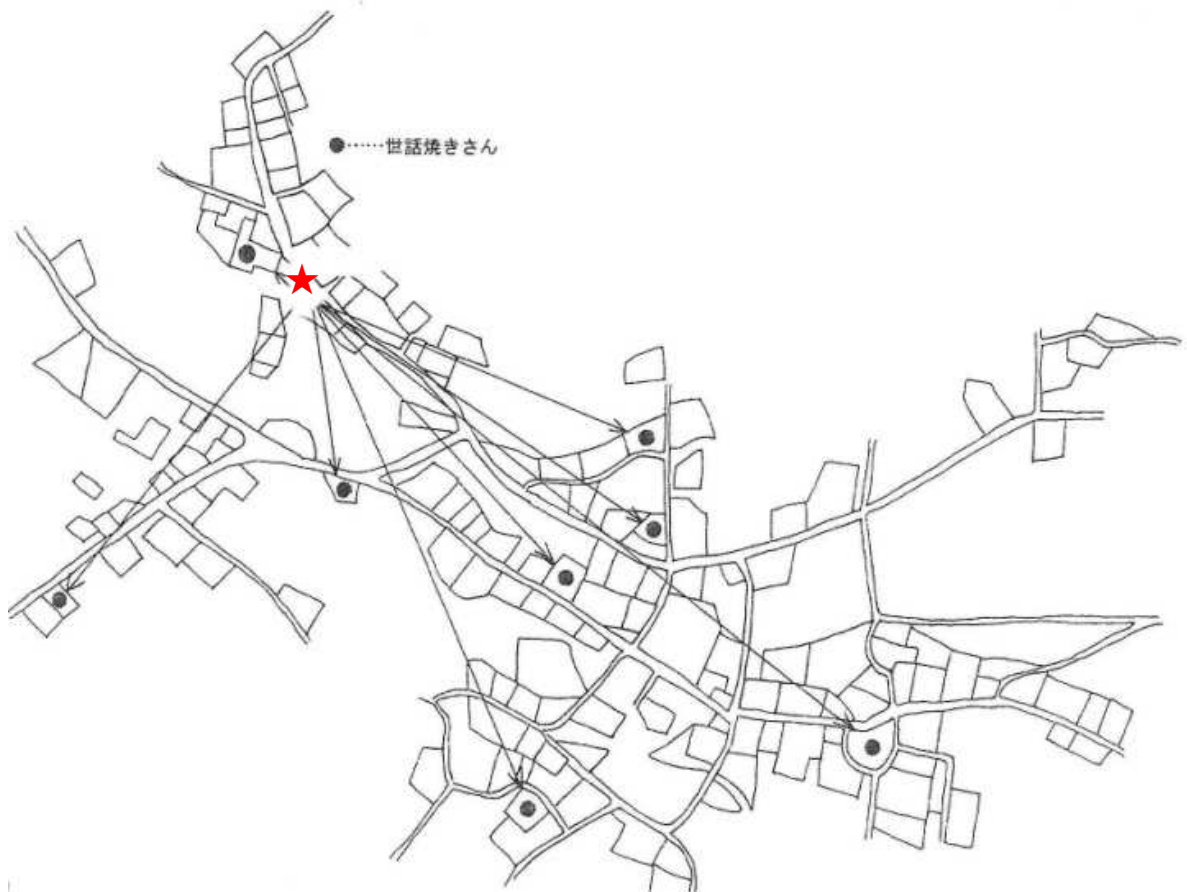
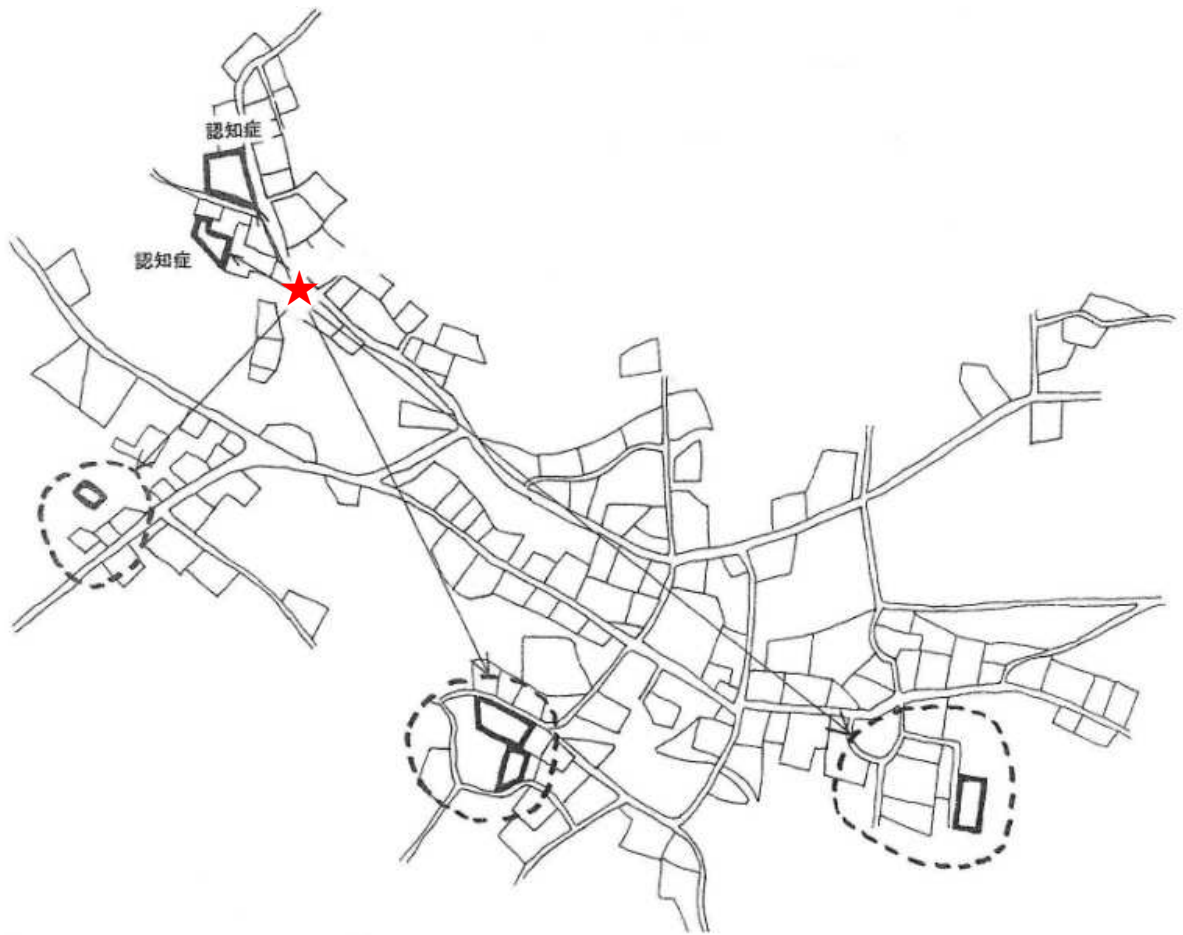
れとは根本的に異なっている。

超大型世話焼きさんの活躍の舞台は、町内圏域、つまり数百世帯という広さの所である。この広さだと、どんな凄い世話焼きさんでも、福祉問題は見えない。見えるのは自分の生活しているご近所のみ。では、その他のご近所はどうするのか。それぞれのご近所の世話焼きさんに頼らねばならない。つまり他の人を活用する、お願いするという仕事加わるのだ。それができる人、つまり他の人を活用できる力も持っているのが、超大型世話焼きさんである。

福井県の越前市で発見した女性は、こういう動き方をしている(次ページのマップ)。まず一つ目のマップでは、町内を歩き回って、気になる人を見つけると、その人のご近所さんに事情を話して、見守り等をお願いしている。

もう一つのマップでは、各ご近所から世話焼きさんを掘り起こして、周辺の人たちのお世話をお願いしている。ここでは8名いる。

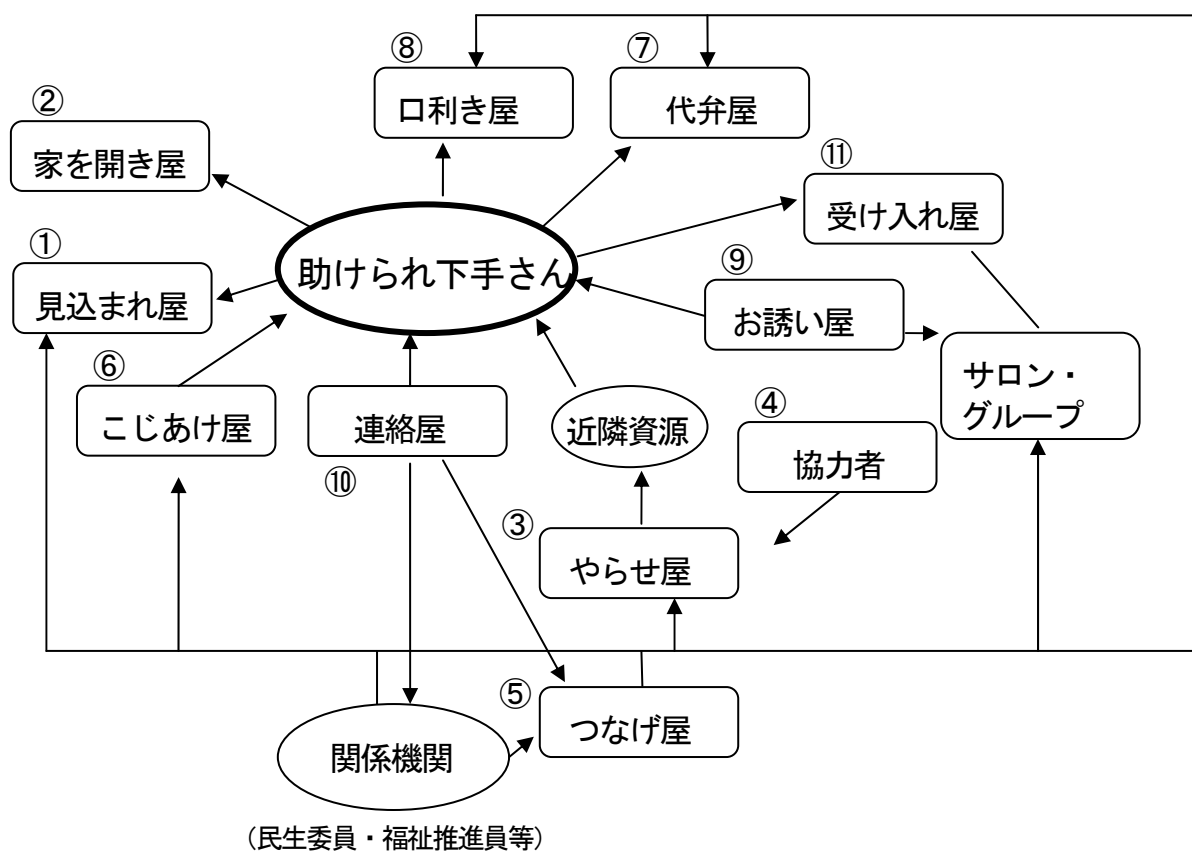
こういう活動の仕方を、関係機関に教えられたわけではないし、だれに頼まれたわけでもない。これはもう天性の資質と言うしかない。



■資質の違いでこれだけの種類の世話焼きさんが

世話焼きさんという人材に天性の資質が関わっているとすれば、その資質には個人差があるはずだし、資質の種類によって異なる世話焼きさんがいておかしくない。実際、世話焼きさんを一人ひとり分析すると、微妙に行動パターンが異なっている。むろんAさんは○型、Bさんは△型と綺麗に分けられるわけではなく、それぞれが複数の資質を併せ持っている。

これまでにわかっただけでも、世話焼きさんにはこれだけの種類があり、そのほとんどが「助けられ下手さん」の周辺に分布している。助けられ下手さんの心を開くには、特別な資源が必要なのだ。福祉のまちづくりをするためには、それぞれの人の資質をうまく生かしていくことだ。



❶「見込まれ屋」という人がいる。住民の流儀では当事者が主役だから、その当事者に見込まれなければ、いくら「ボランティアをしたい」と言ってもダメである。その「見込まれ屋」にも、2種類あることがわかってきた。1つが「特定層に見込まれた人」。たとえば、男性が深刻な悩みを抱えてやって来る。一家の主の悩みと言えば、会社が倒産しそうだとか、借金苦で心中寸前という、まさに「死活の問題」が少なくない。それに、本業そっちのけで対応している。

一方で「多様な層に見込まれる人」もいる。ある夫婦の家には、下は高校生から上は超高齢者まで、しかも男女を問わず、毎日やって来る。単なるふれあいを求めている人と、特定の悩み事を抱

えている人の双方だ。夫婦だけでは対応しきれない問題だとわかると、ふさわしい助け手を地域から探し出して、即座に電話で呼び出しをかける。

②**地域住民の寄り集まる家**が地域に散在している。誰でも自宅をオープンにできるというわけではないのだ。この中に「セルフヘルプ型」もある。例えば、高齢者ばかりが集まって互いの悩みを出し合い、それを解決するといった、一種のセルフヘルプグループの集会みたいな機能を果たしている。

③**「やらせ屋」**は、住民に指示をして動かすことができる人。「あなた、あの人を助けてあげなさいよ」と指示をして、相手が快く従う—そういう人物である。地域で助け合いがうまく進行するには、こういう大物の存在が必要だ。

④この人が活動しやすいように、脇から手助けをするのが**「協力者」**。「やらせ屋」の周囲には数名の「協力者」がいる。

⑤**「つなげ屋」**は、「やらせ屋」を含めた総合プロデューサー的な役割を果たしている。近隣助け合いの仕掛け人とでも言ったらいいか。

⑥**「こじあけ屋」**は、閉じこもりの高齢者宅などを上手にこじ開けて入ってしまう人。普通の人がこのをすると大変なことになるケースでも、この人ならそうはならないのがミソだ。かなりストレートに押しかける型の人と、時間をかけて、相手の心を開かせてしまう人がいる。

⑦**「代弁者」**とは、「助けて」と言えない当事者に代わり、まわりに助けを求めてあげるという人材である。

⑧**「口利き屋」**は当事者を関係者に紹介したり、連れて行ってあげる人。いわゆる口利きをする人。

⑨**「お誘い屋」**はサロンなどに人を誘い出す人。サロンの参加者に聞いていくと、多くが特定のお誘い屋の働きかけで入会していたということがよくある。

⑩**「連絡屋」**という人材もいる。引きこもりの要援護者の生活状況をよく把握している隣人の中で、それを民生委員などに逐一知らせたりしている人だ。

⑪最後に**「受け入れ屋」**。地域には、嫌われ者と言われる人がいる。特異な性格や言動で、周りの人に敬遠され、受け入れられていない人だ。だがこういう人だって救われねば、本当の福祉のまちができたとは言えない。こういう人も好き嫌いせずに受け入れてあげる人材が「受け入れ屋」である。

■接点での対処でカギを握るのも世話焼きさん

文化的手法の一つのポイントは、社会の中で当事者と接点を持ち、ニーズの解決を求められた相手が、それに応じることに**大きな意味**があるということだが、これには課題もある。たとえば、当事者と接点を持った人が、誰でも当事者の要望に快く対応することは期待できないという点だ。

その場合に人材として期待されるのが、やはり各職場やグループの中にいる「世話焼きさん」だ。

社会のどこへ行っても、必ず一定数、世話焼きの資質を持った人、つまり困っている人がいると放っておけないという人がいる。一つの職場で10人働いているとしたら、その中に世話焼きさんが2, 3人はいる。職場等で、そういう資質のある人を窓口に配置すれば、必ず活動が始まる。

世話焼きさんは、大抵は女性であり、そして年配の人が多い。むろん若者にもいるが、活動に目覚め、本領を発揮するのは、人生経験を経た高齢になってからになるのだろうか。

世話焼きさんの話をすると、福祉関係者からはすぐに「養成」「研修」という言葉が出される。これが文明的な手法というのだろうが、困っている人を見つけたら、その人に関わるまで「食べ物に喉を通らない」という人を、どうやって「養成」するのか。前述のようにこれは天性の資質であって、地域から発掘して活用するしかないのだ。

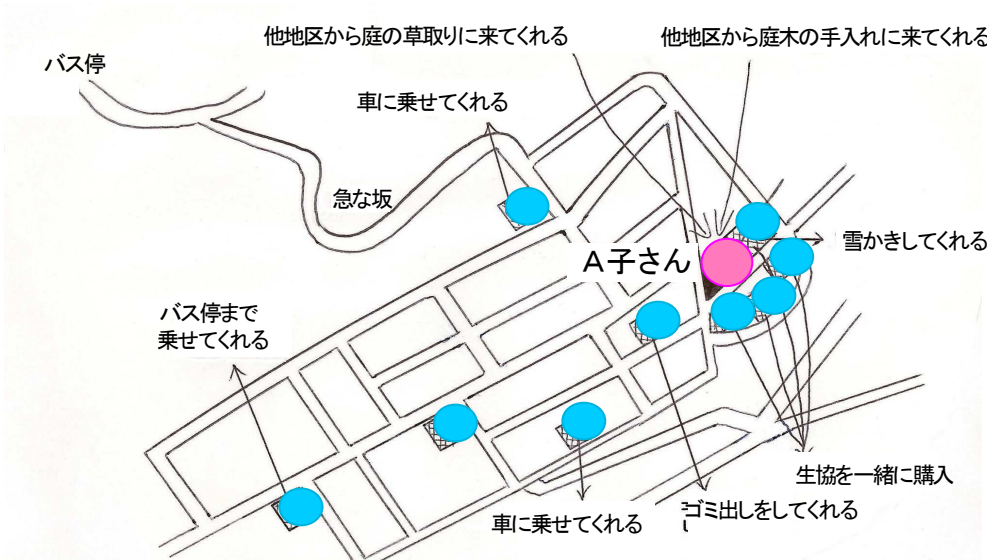
職場や趣味活動の場など、地域の様々な場に、様々な人が訪れる。抱えているニーズも様々だ。これに応えるには、メンバーそれぞれの資質を把握しておいて、うまく生かしていくことが大事になる。たとえば、ある役所の窓口には毎日、「〇〇首相はけしからん」と大声で叫ぶ人がやってくる。とにかく自分の言うことを聞いてほしいのだ。その人には、上手になだめながら、親身に聞いてあげられる人が必要なのだ。

2.セルフヘルプ文化の芽生え

■日本人は助けを求めることができない、はずだったのに…

担い手が作る福祉文化の柱として世話焼き文化を取り上げたが、ではもう一方の受け手が作る福祉文化は何か。支え合いマップを作っていると、興味深い住民の営みが見つかる。

概して日本人は自分の問題をオープンにすることを好まないし、ましてや助けを求めて声を上げることはほとんどの人が苦手としている。確かにそうなのだが、しかしマップを作ると、その見方と相反する事実も見つかるのだ。たとえば以下のマップでは、A子さん(夫婦共に要介護)が周囲の人たちに、見守ってほしい、庭木の剪定をしてほしい、車で運んでほしいなどとお願している。



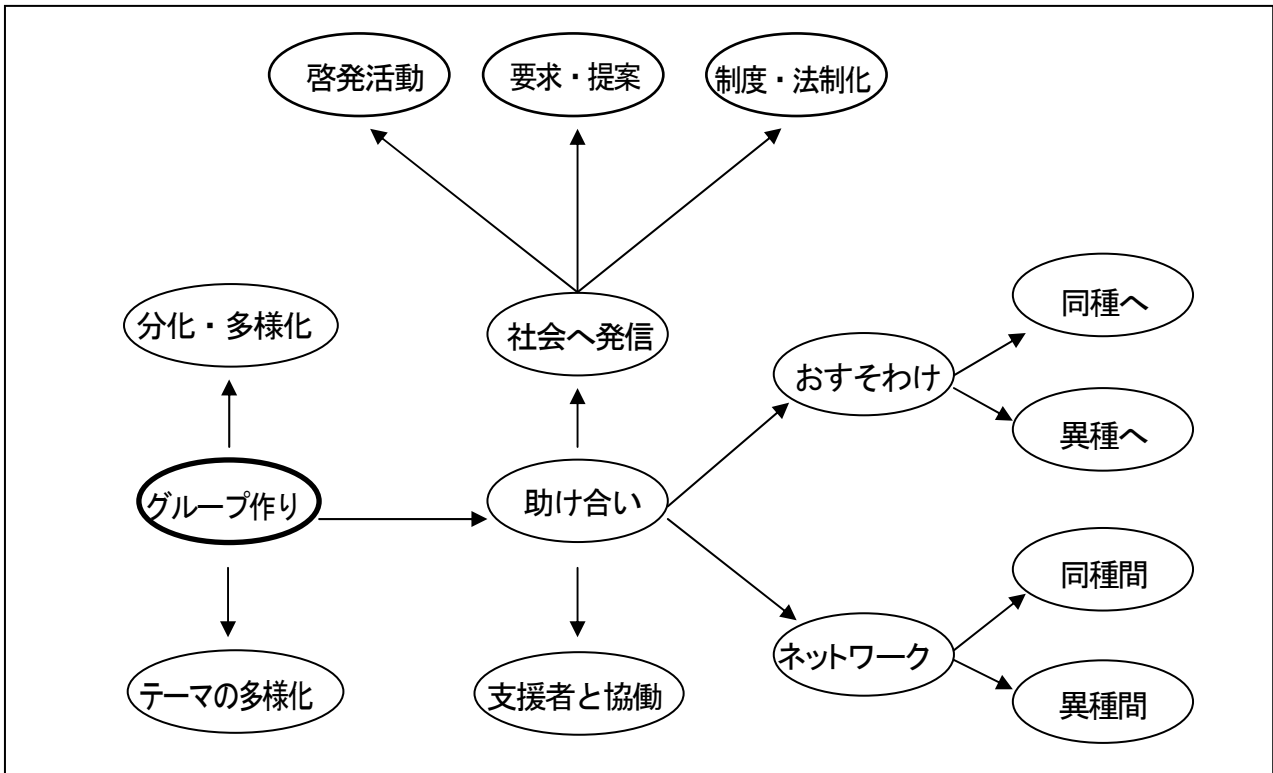
そういうことができる人の背景に目を向けると、「福祉の主役は私なのだ」という意識を持っているようなのだ。だから、何が困っているのかは私が考えるし、誰に解決してほしいのかも私が考えるという姿勢がある。つまり福祉の主役は当事者であるこの私であると、彼らは思っている。だからこそ、助けを求めることを躊躇せず、周囲の人に堂々とお願しているのだ。

■当事者グループが爆発的に広がっている

この見方を裏付ける事実がある。当事者グループが今、爆発的に広がっている。先ほど、日本人は自分の問題をオープンにするのを嫌うと言ったが、当事者同士なら、同じ問題で悩む仲間だから打ち明けやすい。そして一度自分の問題をオープンにしてしまえば、その後の活動はどんどん進む。これもまた、福祉の主役はこの私であるという意識から出発している。

この当事者グループの爆発が、その後どういう方向へ向かうのか。福祉の主役は当事者だという考え方が社会に定着するのに資するとすれば、大きな変化を生む。福祉が革命的に進歩するのだ。

彼らの活動の中で特に目立つのが「社会へ発信」である。その最大の貢献は、自分たちが抱えている問題を解決するために、またはそういう問題を生み出さないように、社会の仕組みを変えたり、法律を制定するように促す、極めて高度な活動が生まれてきたことであろう。殺人事件の時効を廃止させたり、裁判で意見陳述ができるようにしたのも犯罪被害者や遺族が成し遂げたことである。彼らは大きな成果を達成した後、当面の役割は果たしたとして、最近解散した。



■自助能力の育成に全力を

もともと福祉は当事者がリードするものなのだが、実際は担い手が押し進めるのが戦後の日本の福祉の大勢だった。これを押しとどめて、これからは当事者がリードする。これができれば、福祉の進展は目覚ましいものになる可能性がある。

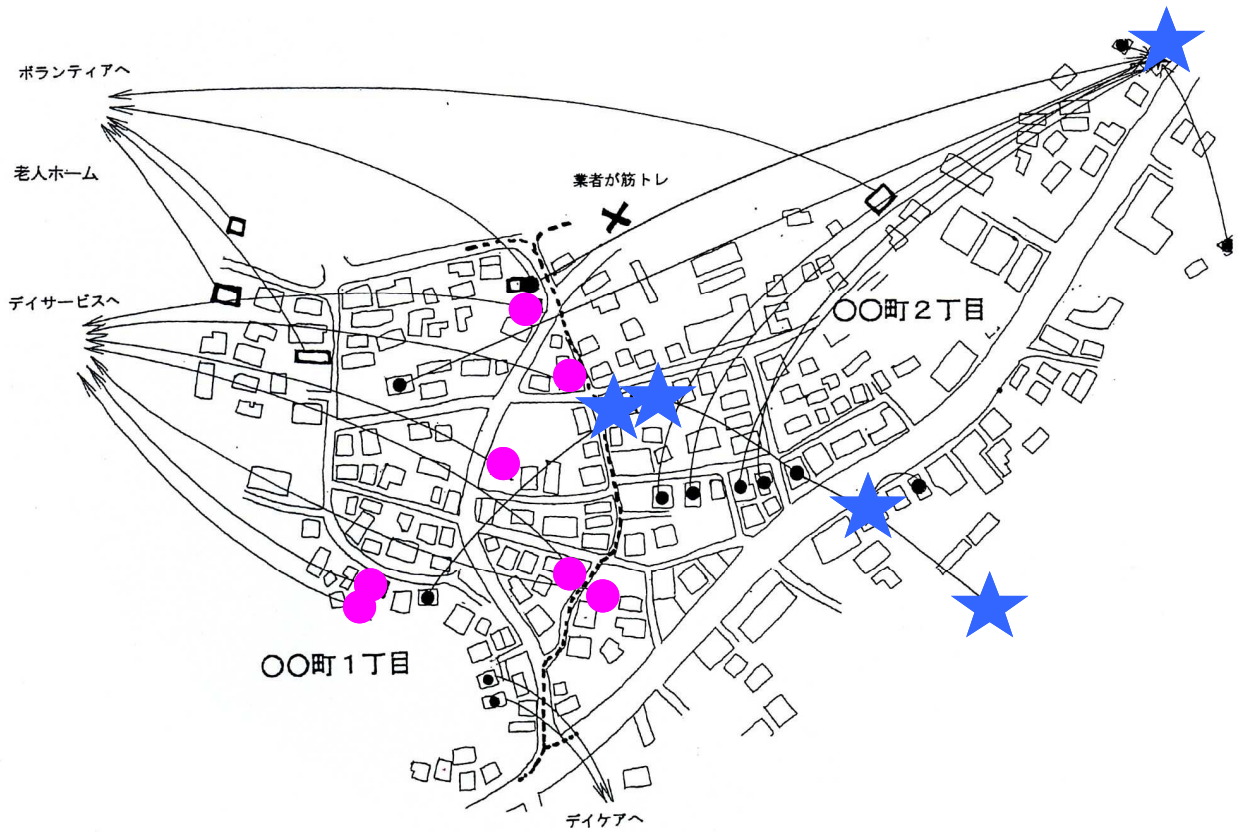
これを応援するために求められるのは、自助力を育てることだろう。今は前述のように担い手主導で進んでいるから、当事者の自助能力の育成には全く力が入っていない。これを変えていくのだ。

■隠し味としての福祉

もう一つ付け加えるならば、主として福祉の当事者が、ほとんど無意識に追求してきた文化もある。福祉は、それを受ける立場からすれば、人間としてのプライドの危機である。だから福祉の営

みは、水面下で実践されることが望まれている。それを当事者が、自ら実践してくれている。

例えば沖縄では、デイサービスを利用するよりも、「ゆんたく」という井戸端会議を各所で開いている。マージャン店では「賭けない麻雀」が盛んで、事実上のデイサービスと言える。退院後のリハビリを公民館の趣味グループで実践している人たちもいる。

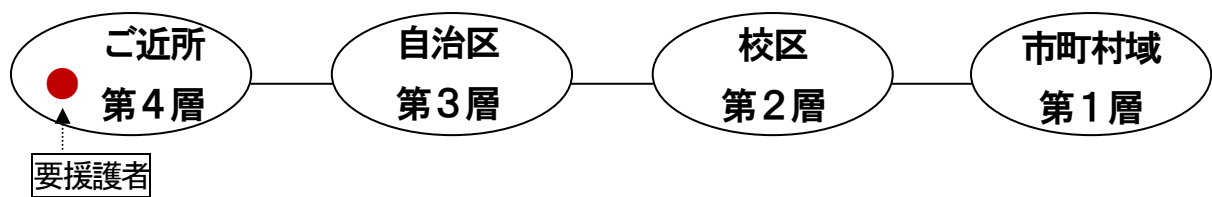


人々は、福祉がいかにも福祉らしく存在するよりも、一見そうとは見えないが、よく考えれば福祉ではないか、というあり方を求めている。「隠し味としての福祉」である。当事者がリードしている福祉の形が、ここにもあった。

3. ご近所福祉も既に「文化」

■地域には第4層「ご近所」があった

関係者から見て、住民の活動意欲がそう高く見えないのは、見る場所が異なるからかもしれない。地域には「ご近所」という圏域があることを20ページで簡単にご紹介したが、ここから詳しく説明していこう。地域はこのように4つの圏域からできている。



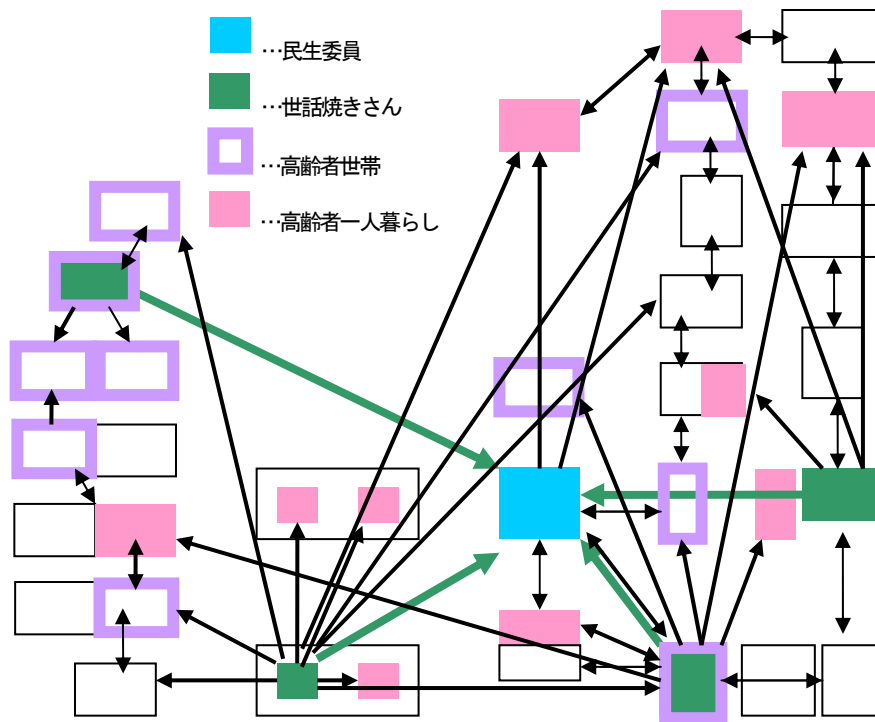
現在、福祉関係者はこのうちの1～3層しか認知していないが、数十年、全国で支え合いマップ作りをしてきて分かったのは、実際には第4層があるということだ。だが福祉機関は、そこから遠く離れた第1層か2層に拠点を置き、そこからニーズを推測し、サービスを作り、人材を募集し、組織作りをして、活動を実践させている。そして「困った人はこちらへ」と呼びかける。その呼びかけに応じて1～2層まで足を運ぶのは、この中の第3層までの、ごく一部の住民なのだ。

■ご近所は「人材の宝庫」だった

では住民の中の人材はどこにいるのかといえば、第4層だ。この圏域を私共は「ご近所」と称しているが、世話焼きさんもこの中にある。住民はこの「ご近所」の中で生活をしながら、足元の人に関わっている。支え合いマップでそれが見えてくると、じつはそれなりに助け合いが行われているものなのだと希望が出てくる。

次のマップは、釧路市の民生委員が足元の40世帯程度の人たちの助け合いをマップで調べてみたものだ。ご覧の通り、大型と中型の世話焼きさんがそれぞれ2人ずついて、民生委員に「私たちがやりますから」と言ってくれている。

その他の小型世話焼きさんがやっていることを見ると、このご近所のすべての一人暮らし高齢者と高齢者夫婦宅の見守り等をやっていた。民生委員は、このマップをつくるまでは、足元の住民たちがこんなにも助け合いをしているのに全く気が付かなかったと驚いていた。



■古代から「ご近所」は存在していた

このように、一見地域を眺めただけでは、日本人はたいしたことをやっていないように見えるのだが、ご近所という場ではそうではなかった。ご近所福祉というのがわが国の福祉文化の一角を占めていると見ていい。

ご近所の歴史は古い。古代の日本に国郡里という地方行政制度があったが、その中の「里」は50世帯だった。わが国の集落の原点は50世帯だったのだ。今でも町内会が50世帯という地域がたくさんあるのは、その名残なのかもしれない。

■ご近所の助け合いには一定のルールが

前述の通り、ご近所の福祉の営みには一定のルールがある。正確には慣習ということだろうが、①当事者が主役、②一対一の関係、③双方向、④天性の資質のある人が関与、⑤生活の中で（意図的な活動にしない）、⑥どちらかと言えば当事者が主導、⑦水面下で助け合う、⑧私的な行為、など。

だからこそ、ご近所に行って、ぼんやりとそこを眺めても、住民は何もしていないように見える。何もしていないように見せているのだ。ご近所では、福祉は表面に出してはならない。しかし実質的には日々助け合っている。これがわが国の福祉文化なのだ。

その助け合いの実態を「見える化」するために私共が考えだしたのが、「支え合いマップ」である。人々の関わり合いを線で結ぶと、どんな助け合いが行われているのかが見えてくる。線の多さで大型の世話焼きさんか中型の世話焼きさんかも分かる。

③相性の合う同士で、おすそ分けとお返し

③送迎サービスまでやっている



②大型世話焼きさん2人が助け合いを仕切っている

①要援護者も見守られ努力をしている

①当事者が助け手を指名

第4章

福祉改革に活かすべき 日本の生活文化

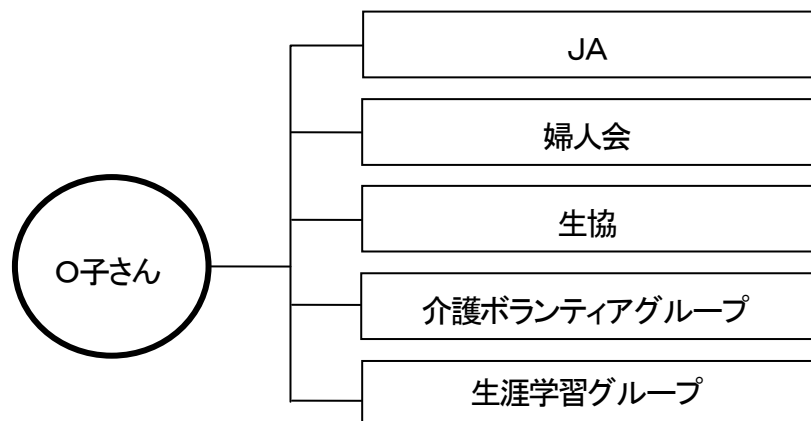
人間が作り出した福祉的な生活習慣を福祉文化とすると、これに対して、そういう文化を生み出す可能性のある、または影響を与える精神風土もある。それを国民の福祉活動の推進にどう生かすか。

1. 「身内が大切」文化

■理念に関係なく、身内かよそ者かで区別

以前から、なぜ日本人はネットワークが苦手なのか不思議に思っていたが、ある時、これも日本の文化に関わっていることが分かった。欧米人は理念が共有できれば、いくらでもつながることができるが、日本人にとって理念はそれほど重要ではない。身内かよそ者かで区別し、身内と分かれば連帯できるが、よそ者は、理念が同じであっても難しいのだ。

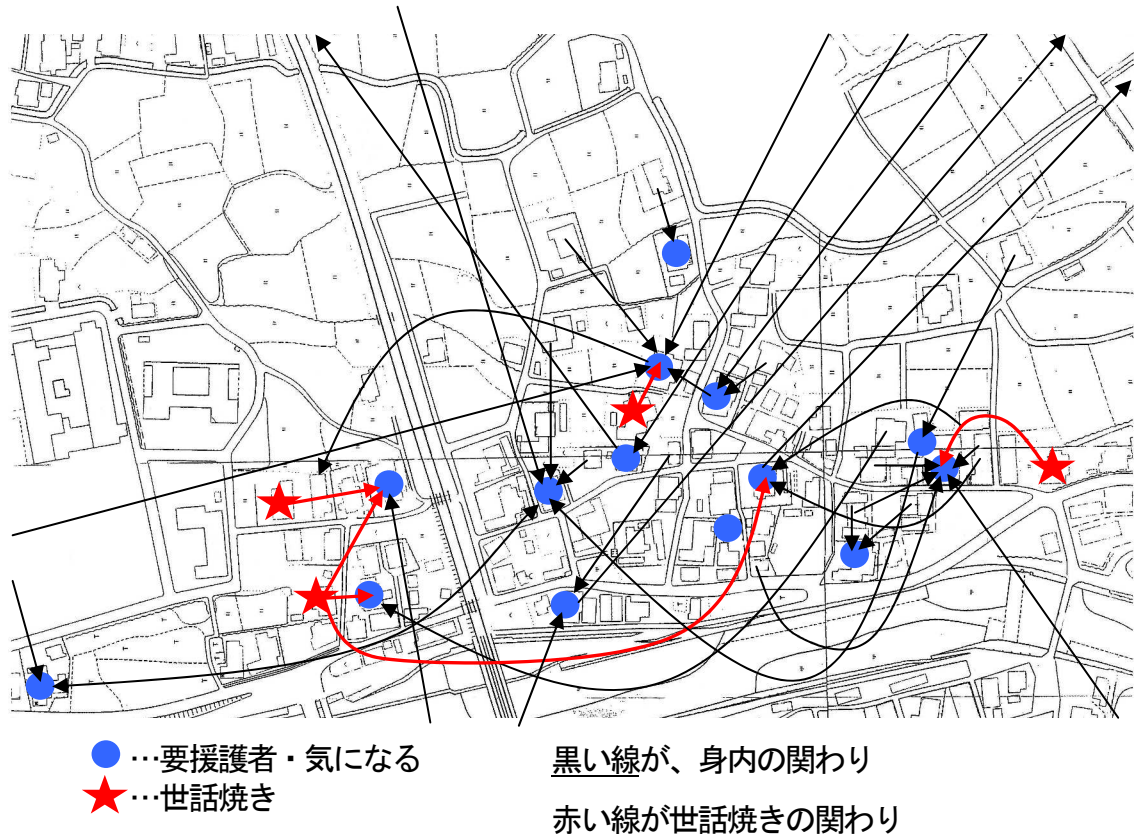
そこで、この文化を生かして「身内作戦」を実行している人がいる。茨城県の活動家のO子さんは、地域の女性関連のすべての組織に加入し、自分を介して組織同士を身内化してつなげるという作戦に出た。そして、例えば婦人会で一人暮らし高齢者への配食サービスをする時は、JAの仲間に依頼してコメを確保するというように、グループ同士で協力し合えるようにした。だから、あなたが民生委員だとして、地域のさまざまな組織と協力し合う関係になりたいとするなら、まずは自分がそれらの組織に所属することだ。



■親族関係の絆の強さはまだ健在

身内とよそ者を区別するのは、こういう組織に限ったことではない。いわゆる親戚関係の絆の強さはまだ健在だ。

次のマップを見ていただきたい。要援護者に対し、見守り等に関わっている人の線を引いてみたら、大部分が親戚関係の線で、わずかに5本がかろうじて他人からの線であった。その「他人」は全員が世話焼きさんだったというのも面白い。身内意識で固めた地域で、それをこじ開けることができるのは世話焼きさんのみなのだ。



■同じ組織に所属している者同士の連帯

日本の場合、実際の身内関係に限らず、同じ組織に所属している人同士も、一種の身内意識でつながっている。老人クラブなどの団体も、一見開かれた組織のように見えるが、実際はグループ内の身内意識で連帯している。

ある定年退職者が、とりあえず老人クラブに入ろうとしたが、実際は「仲良しグループ」になっていて、私が入れる余地はなかったと落胆していた。身内意識が排他性につながっているのだが、逆に考えれば、同じ組織内の仲間同士なら、身内として、助け合いは可能だということになる。

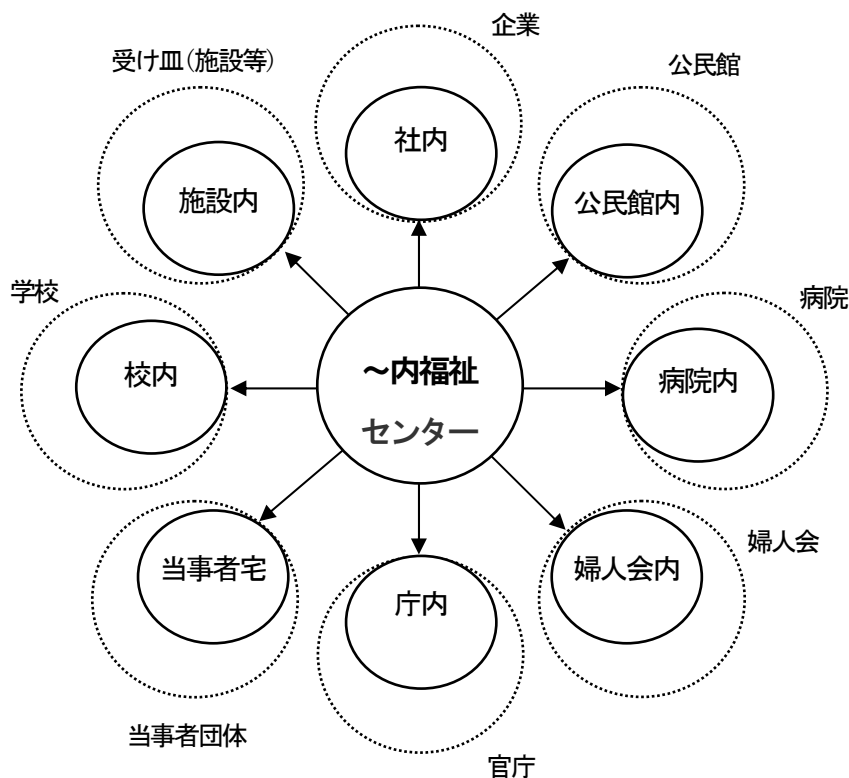
■組織内にボランティアセンターを作ったら…

それぞれの組織の連帯が強いのなら、それを生かすという手もある。助け合いをそれぞれの組織内で強めるように、外部から働きかけるのだ。

住民に、町に1ヶ所しかないボランティアセンターに来てもらうというやり方では、ボランティアは広がらない。彼らの足元にボラセンのようなものがあれば、住民はもっと反応するのだ。

ある電機メーカーが社内にボラセンを設け、ネットで活動を呼びかけたら、わずかな期間に数百ものアクセスがあったという。「内ボラセン」はどこにあってもかまわない。図で挙げた以外にも、もっとたくさんの「内ボラセン」が考えられる。

そして、ここを「ボランティア」センターだけにするのではなく、組織内の福祉問題にも対応できるようにする。例えば学校内に設置した場合、校内の問題には校内のメンバーが取り組むようにする。あるいは地域から資源を導入してもいい。逆に、地域の問題に、校内のメンバーに取り組んでもらうこともありうる。このように、どちらかといえば「組織内福祉センター」と考えた方がよさそうである。



■学校内にボランティアセンターができれば

ボランティアセンターを設置することによって、地域から教育ボランティアを導入しやすくなる。先生の授業を補佐する人、各種行事の手伝い、部活の手伝い、生徒の悩みごと解決など。お父さんの社会参加を仕掛けることもできるし、生徒の悩みに対して校内の生徒が関わることもできる。

一方で、地域の大人の活動グループに生徒を参加させたり、校内の委員会や部活などに様々な地域活動の機会を提供したり、地域の子ども会などの指導を生徒に任せるなど、地域と学校の双方を豊かにするための仲介ができる。

校内福祉センター
でできること

部活・委員会・生徒会の
ボランティア活動のメニュー開発

①

上級生による子ども会指導など
地域活動の推進

②

地域の大人の活動グループに
生徒の参加を推進

③

養護学校・学童保育に生徒の
ボランティアを受け入れ

④

クラス内、生徒どうしの
助け合いを推進

⑤

授業の補佐役の開拓・
部活の外部指導員の開拓

⑥

校内イベントへの
ボランティア受け入れ

⑦

P T Aのボランティア活動の支援

⑧

体験学習の受け皿開拓

⑨

2. 「個人と組織は一体」文化

■個人の活動と組織の活動は一体

日本の組織には、日本的な特徴がある。私たちが「参加」という時、それは特定の活動に自分も加わっていくという、動的な概念であるよりは、むしろある特定の組織に「所属している」という静的な概念に近い。日本人にとっては、「自分自身がどういう活動をするか」というよりは、「どういう組織に所属するか」という点に関心があるのだ。

日本人の活動は、組織の中に埋没する傾向がある。特定の個人の活動というよりも、組織の活動なのだ。それでは個々の日本人に参加を呼び掛けても無駄かといえば、そうでもない。個人に参加を呼び掛けるのではなく、それらの個人が所属している組織に直接働きかけることによって、それらの個人を事実上参加させることができるのだ。

■社員と会社の「相乗り」活動と考える

実際に社会貢献が行われている企業の実態をよく調べると、そこにボランティア精神を持った社員がいたからこそできたというケースが多い。

会社の社会貢献と社員のボランティア活動が「相乗り」したと考えればいい。企業の社会貢献と社員のボランティアを分けなければならない理由はないのだ。両者は一体だった。

■本業に直接、活動を働きかける

となると、外部から企業に福祉活動を仕掛ける場合、組織に働きかければ、それは個人にも働きかけたのと同じことになる。

そこでまず企業が本業の中で、または本業の腕を生かしてできることを並べてみよう。(事例部分は、16ページでも紹介したものだ)。社会貢献をするために、わざわざ仕事を中断する必要はない。仕事の中に活動を「ふりかける」だけでいい。

①企業の営み自体、活動の一つだ(人々が必要とするサービスを作り提供する)。

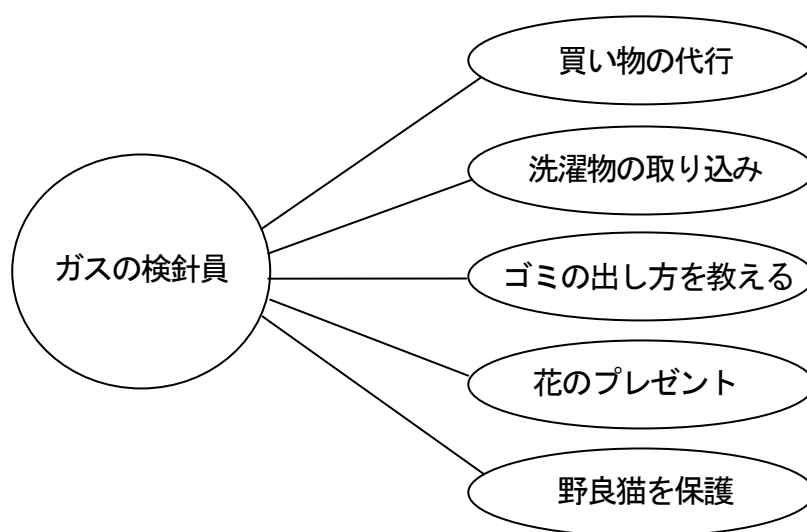
- ①新しいニーズを先取りして商品化。(ゲームソフト会社が「思いやりを育てるゲーム」の開発)
- ②サービスを市民に得られ易くする。(商店街が定期的に特養などで「出前商店街」)
- ③サービスを得にくい人たちに便宜を図る。(映画館が自閉症の子供向けに「刺激の少ない上映会」)
- ④商品に付随したサービス。(化粧品会社が美容と健康のライフデザインセミナー)

- ⑤ 周辺のサービス（喫茶店が店内でふれあいイベントの開催）
- ⑥ ついでのサービス（訪問販売のついでに一人暮らし高齢者の見守り、買い物）

② 企業活動のついでにできることを

- ① 企業広報（自社広報にNPOの広報を相乗りさせる）
- ② 福利厚生（公民館の出前講座を企業として受け入れ。一般公開）
- ③ 退職者福祉（会社内に元社員が利用できるサロン）
- ④ 社員教育（研修センターを生涯学習センターとして開放）
- ⑤ 雇用（障害者と共同の子会社づくり。ホームレスの人や犯罪少年を試験採用）
- ⑥ 生産（高齢者の力を生かせるラインを開発）
- ⑦ 営業活動（訪問販売・宅配を生かして、福祉サービス情報の提供）
- ⑧ 顧客管理（会員向けボランティア講座。これを一般公開）
- ⑨ 苦情処理（「苦情は宝」と積極的に対応）
- ⑩ 特注対応（靴屋が障害や病気で左右の足の大きさが異なる人に「左右バラバラでも売ります」）
- ⑪ 研究開発（化粧品会社が、やけどやあざで悩む人向けのメイク法を開発・指導）

東京・杉並区で見守りに関するフォーラムが開かれた。そこで東京ガスの課長が、利用者宅を回ってメーターの検針をする女性たちが、その際に「ついでに」行っている活動事例を発表していた。フォーラムが終わった後、課長に直接聞いてみた。こういう活動をしている人は、全体の何パーセントなのかと。課長が答えたのは、驚くべきことだった。「この程度の活動でいいのなら、みんなやっている」のだと。



3. 「横並び」文化

■安心して従える「権威」や「流れ」を求めている

私たち日本人は、どんな環境に置かれたら福祉に参加しやすいのか。これには日本人の文化の特色をよく理解することが必要だ。そのうえで仕掛け方を考える。

一つの効果的な方法は、日本人に特徴的な横並び志向を生かすことだ。つまり、自分の好きなように行動するよりも、まず周りはこちらの方向に流れていくかを見定め、その流れに合わせることを重視するという行動様式を生かすのだ。

■JRの呼びかけは成功した

最近、JRが声掛け・サポート運動キャンペーンを展開している。ポスターや構内放送で、高齢者や体の不自由な人を見かけたら、「何かお困りですか」と声かけをお願いします、といった呼びかけをしている。私も何度かこの放送を聞いた。おそらくはその影響だと思うが、私の地元の駅前で、ちょうど視力障害のある女性がタクシーを拾う所に出くわした。その様子をじっと見ていた大学生が、女性に近寄り、声をかけつつ車に乗り込む手伝いをしていた。普通では見られない「丁寧さ」である。JRの呼びかけは、効果をあげているようだ。

権威のある機関が何度も何度も協力を呼び掛ける。それに呼応して、市民の行動が始まる。それを見かけた人がまた、「そうか、自分もやっていいのだな」と思うのである。

■「いつも周りを見る」習慣を利用する

今取り上げているのが、日本人の「周りを見る」気質である。自分だけの価値観を持ち、それにこだわるよりも、周りを見る。そこである価値観が大勢を占めていれば、それに傾く。主体性に欠けているようにも見えるが、良い悪いではなく、それもまた文化の特質であり、良い面もある。

私が赤い羽根の中央共同募金会にいた頃、封筒募金というものを開発した。初めから金額が書かれてある領収書を渡されるのは心外だという苦情が来たので、ならば封筒を手渡し、そこに各自、自分が納得できる額のお金を入れていただくことにした。これなら文句なからうと思ったのだが、実際に運動が始まってみると、「封筒にいくら入れたらいいのかわからない。みんないくら入れているのですか」という質問が殺到した。結局、「相場」を提示することになり、それで納得したというわけだ。

全国でも世帯当たりの募金額が群を抜いていた地区に行ってみると、こんな方法が使われていた。

募金に回る時、いちばん高額を出す人のところに行って、その人が例えば1500円と書く。そうするとその辺りの集落の人たちは、みんな「右へならえ」で1500円と書くのだ。あくどいと非難するよりも、そういうあり方を住民が求めていることに目を向けるべきではないか。

■「みんなやっている」という大勢をつくる

そこで、ある活動を広めたい時は、「みんなやっている」という雰囲気をつくっていく。たとえばサロンに要介護者も仲間入りさせる活動を広げる場合も、それが今の流れだという雰囲気をつくる。そのために、要介護者を受け入れているサロンがいくつかできたら、マスコミ等が好意的に取り上げるなどして、それがこれからのサロンのあるべき姿だという認識を広げる。そして自分たちの周りにもそういうサロンができてくれば、それなら自分たちも、となるのだ。

■前例には従う

または、その組織の行動指針や引き継ぎ事項などに、要介護者も仲間に入れるという規定が載ってしまえば、後の人たちはそれに従う。企業なら、通常の業務の中に福祉的な行動を盛り込んでしまえば、当然、従業員はそのように行動するし、行政機関の人なら、「業務規程」にあるとなれば、当然これに従うことになる。

ある機関に在籍していた時、企画を事務局長（元行政マン）に提示すると、必ず「前例は？」と聞かれるのに気づいた。その後は、似たような企画を一度強引に通してしまえば、以降は楽に「通過」するようになった。「前例」の効能はかくのごとしである。

4. 「お上の威光」文化

■国や行政が積極的に進めれば参加する

権威に弱いところも、日本人の特性と言える。国や行政が積極的に進めれば、多くの人が従う。「お上の威光」である。なんだかんだ言いながらも、国が「やってほしい」といえば、結局は従う。だから先程の例なら、国の方から「要介護者も仲間に」と呼びかければいいのだ。

赤い羽根の運動に携わっていた頃、この運動が民間の運動であることが国民に理解されていないと分かり、それを広報することも考えたが、結果的にそれは中止した。運動期間が近づくと、役場の住民課長あたりが自治会長宅などを訪れて協力を呼びかける。だから国民は当然、これはお上がやっている運動だと思う。だから協力するのだ。もしこれが純然たる民間運動で、これに協力するかどうかは個人の自由となれば、「それなら俺は協力しない」と言う人が出てくるかもしれない。お上の威光を利用した方が得策だというわけだ。

■リーダーが強引に突っ走る

国だけでなく、組織のリーダーが半ば強引にある方向に突っ走れば、結局は皆がそれについていく。いま実際に要介護者を仲間に入れている老人クラブを見ると、このパターンが当てはまる。メンバーは内心では要介護者の受け入れに乗り気ではなくても、リーダーがまるでこれが皆の考えだと言わんばかりに受け入れを進め、それを公言してしまえば、メンバーもそれに従い、協力するのである。

5. 「強制に弱い」文化

■日本人の善意は受け身的

日本人の善意は、受け身的である。前述の通り、「あなたは足元で困った人がいたらどうしますか？」というアンケート調査に対して、①「頼まれなくても関わる」という人は23%と少数で、②「頼まれたら関わる」という人が72%と、多数を占めていた。この差は何を意味するのか。頼まれてもいないのに他人に関わっていくと、日本では「お節介」と言われる。だから、頼まれるまで待つのが日本人なのだ。

そう考えると、ボランティアの推進で「自発性」を条件にしてしまうと、日本人は参加しにくいということになる。

■自発性を待つだけでなく、穏やかな強制も

といっても、風土はなかなか変えられない。自発的な善意を促すだけでなく、受け身的な善意が発揮されるような環境づくりもしていくべきではないか。たとえば、日本的な「穏やかな強制」である。

6. 「一緒にいれば安心」文化

■日本人は場を共有することに大きな意味

日本人は場を共有することに大きな意味を見出している。一緒にいる。同じ家で同居する。サロン等で一緒に過ごす。そうしないと気持ちが離れる、という心配があるのだ。

また人間の距離関係が重要だ。「去る者は日々に疎し」とは、人間同士が離ればその分関係も薄まるということだ。デイサービスに勤めている職員2人から同じ話を聞かされた。「利用者がデイを利用してから3か月たつと、地域との関係が切れてしまう」というのである。しかしこれは逆に考えれば、共生ということに大きな意味があるということだ。

最近、ホームシェアというあり方が広がっている。若者同士、あるいは高齢者と若者といった関係で、共同生活を始めている。そうすれば善意の通行が自動的に始まるということである。



欧米では子どもは成人すると家を出るが、その後も定期的に実家を訪問する。しかし日本の若者は、一旦家を出ると遠ざかりがちだ。だからなるべく親と一緒にいようということもあって、近居が流行っている。マップを見ていただきたい。ご近所内でこれだけの家族が近居していた。

■居場所づくりやサロンの流行も同じ流れか

最近、居場所づくりが盛んである。生活支援の関係で国が推進していることもあるが、それにしても居場所づくりがそれほど大事な福祉なのかと不思議にも思うが、「一緒にいること」の福祉効果をめざしているのかもしれない。サロン作りが盛んなのも同じ現象なのだろう。