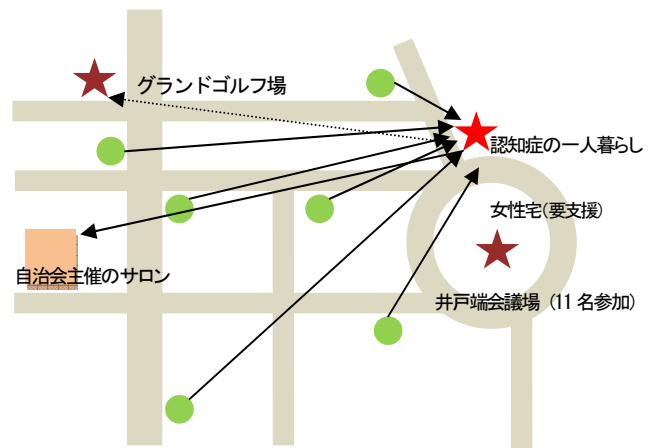


「ボランティア」から 「ソーシャル」へ

認知症（要支援）の一人暮らし女性。自宅に隣人を招いてミニサロン。メンバーは「グランドゴルフに再加入させなくちゃ」。買い物に出かけるときは隣人にアッシー君をお願い。
こんな自助努力も一種の「活動」ではないの？「ボランティア」が変なら「ソーシャル」と呼ぼう。



住民流福祉総合研究所

木原 孝久

〒350-0451 埼玉入間郡毛呂山町毛呂本郷1476-1

Eメール kiharas@msh.biglobe.ne.jp

ホームページ <http://www.5a.biglobe.ne.jp/~wakaru/>

電話・049-294-8284

はじめに

住民の社会（福祉）参加といえば「ボランティア」を思い浮かべる。この言葉は日本人の社会参加意欲を喚起するために大いに役立った。一方で、参加の範囲や活動のあり方を一定の範囲に狭めることになった。

もっと多様な参加の機会を用意した、新しい枠組みを作る必要がある。便宜的に「ソーシャル」と言ってみた。

いじめっ子がいるのに何もできないで悩む生徒、仲間が危険ドラッグに手を出すのが気になる青年に、一步踏み込むのも「活動」だと背中を押してあげる。要援護なのに引きこもる高齢者に、オープンにして助けを求めるのも活動ですよと言ってあげる。グループ内やご近所で助け合うのもそうだと。

それぞれの立場、生活環境によって、その人がやるべきことが違うし、逆にその人にしかできないことがある。それらの活動に優劣はない。これぐらいに幅を広げることで、一億総ボランティアは初めて実現するのだ。

<目次>

1. 「ボランティア」から「ソーシャル」へ／
2. 今、社会が最も求めている活動は？／
3. 企業資源の発掘と活用／
4. お役所資源の発掘と活用／
5. 介護時代に趣味グループの新たな役割／

1. 「ボランティア」から「ソーシャル」へ

住民の社会参加といえば、「ボランティア」である。この言葉で日本人の社会参加を促すのに大いに貢献した。とともに、私たちの社会参加のあり方を極端に狭める役割も果たした。

(1) 分別的発想から統合的発想へ

「社会参加」とはそもそも何なのか。社会になにがしかの貢献をするということだろう。それは何も「ボランティア」ばかりではない。サービスの受け手もまた社会参加という枠組みのどこかに位置づけることはできないのか。

私たちは文明の影響で、何でも分別することに慣れている。担い手と受け手の区分けどころではない。「ボランティア」と「企業の社会貢献」「顧客サービス」も全部、別々の営みと考えられてきた。いくら気の利いた顧客サービスをしても、社会からは評価されない。無償の奉仕をしないと駄目である。

そろそろこの分別的な発想はやめて、統合的な発想に切り替えたらどうか。分別から統合に徹底的に切り替えるのだ。

■健康保持は「社会モラル」の1つ？

各自が健康を保ち、病気や要介護にならないように努めることは「社会的なモラル」だと、ある学者が言っていた。俺がどのような生活をしようが、どんな病気になろうが、それは俺の勝手だ、と言いたいだろうが、要介護になった結果、それにつぎ込まれる社会的な費用は膨大なものになる。その費用を負担している社会の側からは、やはり一言いいたいくなるわけだ。

健康に留意する程度ならだれもが心掛けているかもしれないが、例えば自分が問題を抱えていることを隠し、しかも援助を求めないで、孤立死でもすれば、やはり社会に大変な迷惑をかけることになる。一人暮らしで認知症の人の周囲の人たちは、ボヤでも出されたらどうしようと気が気でない。そうならないように、自分のことを周囲に積極的にアピールし、進んで助けを求めるようにしなければならない—これもまた社会的モラルと言える。

■「ボランティア」より広義の社会参加概念

各自が社会に対して持っている義務を意識し、それを履行することを仮に「ソーシャル」という言葉で表現してみた。本当はもっといい言葉があるのだろうが、ここでは「ソーシャル」で我慢していただきたい。

「ボランティア」という言葉では、その定義があまりに狭すぎて、現実に沿わない。「ボランティア」でなくても、社会に貢献できるチャンスはもっといろいろあるはずなのだ。その範囲を思い切り広げてみたら、どうなるか。

(2)「ソーシャル」を実行する機会はあるにがある

日常生活の中で、「ソーシャル」を実行すべきチャンスはだれにでも訪れる。それを各自で、分に応じて実行することで社会は健全に保たれるのだ。それを「ソーシャル」という言葉で表してみた。

①要援護者にも「ソーシャル」の機会が

別表を見ながら、読んでいただきたい。ポイントになるのは要援護者。ただ「ソーシャル」活動を「いただく」だけでなく、要援護者なりにできること、やるべきことをするという部分の「ソーシャル」と考えた。

「市民一般」と「要援護者」の2種類に分けて、「ソーシャル」の5つの分類のそれぞれに、該当する行為を当てはめていった。「ソーシャル」の機会が、一般市民だけでなく要援護者にもあるとしたわけである。

②「悪いことしない」にも価値

右から左へ向かって5種類の「ソーシャル」が並んでいる。「社会貢献」や「社会良識」は「正のソーシャル」、つまり「社会のためによいことをする」というそのものずばりの社会的行為である。

一方、左の方は「社会に迷惑をかけることはしない」とか「悪いことはしない」といった、負のソーシャルともいうべき行為を据えている。真ん中にあるのは「公衆道徳」であるが、それも2種類に分けられる。

だれもが、公衆道徳を守ったり、人に迷惑をかけないといった程度のことには、ほとんど何の値打もないと思っていた。「悪いことをしない」ということに何の価値もないと思えば、悪いことをしようという思いへの抑制が働きにくい。「どうせ俺なんかボランティアをする柄じゃないのだから、思い切ってワルをしてしまえ」と捨て鉢な気持ちも出てくる。

今、若者がオレオレ詐欺のグループにいとも気軽に加わっている。いっぱしのサラリーマン気取りで、老人宅に「集金」に出かける。今ほど悪行への抑制が自他で働かない時代は今までなかったのではないか。⑤の「悪いことをしない」という行為の価値をもっと高める必要がある。いじめをしない、ハッキングはしない、危険ドラッグは吸わないということで、社会はどれだけ助かることか。

ここに並べた「ソーシャル」の中で、今という時代に特に意義の深い行為は、右方向よりもむしろ左方向、つまり「負のソーシャル」なのだ。

危険ドラッグを吸うときは、自分の問題だからいいと思うかもしれないが、その人物が自動車を運転し、数名を轢き殺したとなれば、これ以上の悪行はない。危険ドラッグを吸わない、その誘惑に負けないということがいかに価値あることなのかを徹底していく必要があるのだ。

③助けを求めるのも「ソーシャル」

これと同じことが言えるのが「要援護者」のソーシャル活動である。「社会に迷惑をかけない」では、例えば孤立死して周りの人に迷惑をかけないように、引きこもりはやめて、積極的にご近所の人たちと交流することが求められる。「引きこもるのは俺の勝手だ」と言っているが、その結果孤立死したらどうということになるかを本人は自覚していない。

認知症を隠すために、支援の手を差し伸べにくくなる。「身内が認知症になりました」と公言することがいかに大事か。そのためにも「要援護者」の一連の行為の社会的な価値をもっと理解し合う必要がある。

「要援護者」の部分を見ていくと、次は「公衆道徳」。社会人として当たり前のことをするという部分であるが、要援護者の場合は、「自立に努める」ということになる。介護予防にも積極的に取り組むこともそうだ。

「社会の良識」、社会人として望ましい行為となると、問題を抱えた側から、どんなことに困っているのか、それをどうしてほしいのかなどをまわりにきちんと訴えることが、これに属する。

同じ要援護者同士で助け合うのもそうだ。自分たちが安心して暮らせるためにはどんな社会的サービスが求められるのかなどを公的機関に訴えるといったこともこれに含まれる。

最後の「社会貢献」では、要援護者なりに社会に対してできることで貢献することが求められている。そういう行為を実行した結果、思わぬ介護予防効果が出てきたりする。

要援護者として履行すべきことをすべて(要援護者による)「社会活動」と位置付けることで、様々なメリットが生まれる。

たとえば人から援助を受けなければならない立場に置かれて、プライドがボロボロになったといった悩みを持つこともある。「私には人様のために何一つできない、情けない」と思い悩む。しかし、この表にあるように、自分が要援護者として当然なすべきことを実行することそのことも立派な社会活動なのだと自覚できれば、プライドの危機は回避されるのではないか。

④「自助」行為自体が社会活動

よく「自助」という言葉が使われる。自分の安全を守るために努力することだが、その自助行為を表にあるように広げていけば、ただ自立努力をするだけでなく、自分の問題をオープンにし、積極的に支援を求め、一方で同じ要援護者たちと連帯していくのであれば、自助行為自体が立派な社会活動と位置付けられていいのだ。

冒頭の学者の言葉が思い出される。自分の身を守ることは自体が「社会モラル」の実行なのだと。

	負の「ソーシャル」		正の「ソーシャル」			
	⑤悪いことをしな	④社会に迷惑かけない	③公衆道徳		②社会の良識	①社会に貢献
	犯罪につながるようなことはしない。 事実上犯罪になる行為はしない。	社会が迷惑することはしない。 犯罪ではないが、人を貶めることはしない。	市民として守るべきこと	やるべきこと	やるべきことをする。 義務ではないが、実行するのが好ましい。	社会のために進んで良いことをする。
市民一般	<ul style="list-style-type: none"> ■万引きはしない。 ■オレオレ詐欺はしない。 ■危険ドラッグは吸わない。 ■ハッカーはしない。 ■セクハラ・パワハラ・いじめはしない。 	<ul style="list-style-type: none"> ■企業の社会的責任(公害を排出しない。有害商品の販売を自粛)。 ■騒音を出さない。 ■入山登録はきちんとする。 	<ul style="list-style-type: none"> ■タバコのポイ捨てはしない。 ■交通ルールを守る。 	<ul style="list-style-type: none"> ■車内で高齢者に席を譲る。 ■ゴミ出しのルールを守る。 	<ul style="list-style-type: none"> ■顧客サービス。 ■生活の接点で要援護者の支援・見守り。 ■グループ内で助け合い。 ■ご近所で助け合い。 	<ul style="list-style-type: none"> ■企業の社会貢献活動。 ■各種ボランティア活動。 ■チャリティ。寄付。
要援護者		<ul style="list-style-type: none"> ■障害や要介護(認知症)を隠さず、地域にオープンにする(援助の手を差し伸べやすいように)。 ■引きこもらずに隣人と交流する(孤立死して周りに迷惑をかけること)。 	<ul style="list-style-type: none"> ■障害があっても要介護でも可能な限り自立努力をする。 ■介護予防に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ■周りに積極的に助けを求める。 ■助け手を掘り起し活用する。 ■必要なサービスを行政等に提案する。 ■同じ障害・要介護仲間と助け合う。 ■広く地域の要援護者で連帯する。 	<ul style="list-style-type: none"> ■障害があっても要介護でも社会のためにできることはする。 ■同じ障害者や要介護の人のためにできることはする。 	

(3)市民活動センターが取り組むべき「ソーシャル」

こう見てくると、今のボランティアセンター、または市民活動支援センターは、本来期待されてしかるべき役割のほぼ10分の1の領域しか担っていない。これでは住民の福祉力はほとんど未開発と言われても仕方がない。

当事者の自助力を、「要援護者」の部分の5つの分野から徹底的に掘り起こすだけで、大変な福祉力になる。福祉力の基本はもともと自助の部分にあったのだ。

さらに、「悪いことをしない」「社会に迷惑かけない」「公衆道徳」といった、今まで市民活動センターとは関係がないとされていた分野にも関与していかねばならない。よいことをするだけでなく、悪いことをしない部分にも意味のある行為がたくさんあるということを社会に訴えていかねばならない。悪いことを思いとどまること、仲間に悪いことをさせない、やめさせる行為も意義がある。「負の活動」の部分は未開拓な分野で、可能性は無限に広がっている。公衆道徳も同様だ。

その次に社会の良識と言われる部分が控えている。やって当たり前だが、これをやれば相当の福祉力にはなるという部分である。これもバカにはならない。虐待とか孤立死、餓死等を防ぐためには、たまたまその接点にいた人が、その場で関わってかねば、いつまでたっても解決しない。

この領域にはもう1つ、仲間との助け合いという部分もある。日本人は身内・よそ者という発想が身についている。親族同士は助け合うのに、組織内での身内とは助け合っていない。これができれば、相当の福祉力になる。ご近所内で助け合うのも大切なことで、今はこの部分は実現不可能とあきらめている。

最後が社会貢献だが、じつは最高の福祉資源がここに隠れている。企業や公共機関等が、本業で発揮している「モチはモチ屋」の腕を福祉に生かせば、ものすごい力が出る。災害になると、この部分が突出して発揮されている。

これだけの可能性をボランティアセンターが担うとなると、もはや地域福祉組織内部での、この部署の位置付けを変えていかねばならなくなる。

これだけの可能性がもし開花したとしたら、住民の福祉資源は物凄いものになる。こうして初めて住民の助け合いは本物になっていくのだ。

■「ソーシャル活動推進センター」の事業一覧

以下に「ソーシャル活動」を推進するセンターがあったとして、どういうことに取り組んだらいいのかを、事業名で並べてある。この中には「悪いことはしない」「社会に迷惑をかけない」「公衆道徳」の一部は、入っていない。

(1)セルフヘルプ支援

自助講座の開催。「自助ノート」の作製・配布。

自助グループに関する情報提供。グループづくり支援。

助けられ上手講座の開催。

(2)ボランティアセラピーの研究・実践

ボランティアセラピーの理論的研究・情報収集

犯罪者・要介護者・障害者・受刑者等についての個別実験

(3)企業等の社会的責任の追及

企業や地域組織・機関等による「社会的責任」の遂行を監視

同「社会的サービス」の遂行を促進

(4)住民組織内部での助け合いの促進

地域のあらゆる組織内での助け合いを支援

助け合いの方法を伝授、組織同士の助け合いも仲介

(5)ご近所内の助け合いの支援

支え合いマップづくりの支援

ご近所助け合いの支援員を育成・派遣

ご近所内の助け合いを直接指導

(6)個人ボランティアの支援

従来のボランティア推進の継続

(7)企業等の社会貢献活動の支援

企業や公共機関等が本業の腕を生かした活動を支援

地域組織が特有の特技を生かした活動を支援

2. 今、社会が最も求めている活動は？

(1) 餓死事件で危機の兆候に気づいていた人は？

以下のような事件で、接点にいた人、危機に気づいていたはずの人はだれか？

① 札幌市白石区で起きた母子餓死事件

シングルマザーと三人の子が餓死。彼女は①三つの職場（スナックと居酒屋）を掛け持ちで過労。最期はすべて退職。②子どもの不登校で通常勤務は困難。③生活が厳しくサラ金に手を出す。催促に悩まされる。④料金未納でガスを止められる。⑤過労と冷え込みで寝込む。⑥友達数名にも借金。⑦店で掛買い。子どもが隣人に「お金、貸して」。⑧生活保護申請したが却下。

② 同じ白石区で起きた姉妹餓死事件

40代の姉と知的障害の妹。①収入は妹の障害年金だけ。「生活が苦しい」と生活保護の窓口へ。②姉は脳外科を受信していた。医者は「また来なさい」。しかしそのまま。③ハローワークに行ったらしく申請用紙が自宅に。④妹の通所で障害者施設にも行っていた。⑤料金未納でガスは止められた。最終的には姉が脳血腫で死亡。妹は「絶対に外へ出ないように」という姉のいいつけを守って、姉の脇で餓死。

③ 大阪・豊中市で起きた姉妹の餓死事件

裕福な家庭だったが、最後は極貧。①隣人に「食べ物を買うからお金を貸して」と来た。「服装は汚れ、白髪が長く伸びていた」。②銀行は通帳の残高がゼロだと知っていた。③電力会社、ガス会社は料金未納で電気、ガスを止めた。④税金が払えず建物の強制執行。⑤国保の担当者は保険料滞納を知っていた。

■ 「重要な接点にある人」とは？

3つのケースから、本人と重要な接点にある人を絞り込んでみると…

① 「当人と接点にいた人」は5～10人はいた

札幌市の母子餓死では10人、姉妹餓死では5人、大阪の姉妹餓死では10人は

いたはず。

②隣人は「衝撃的な事実」を見た

「食べ物を買うからお金を貸して」。「服装は汚れ、白髪が長く伸びていた」。本人だけではどうしようもない段階に来たことが推測される。

③当事者と利害関係のある人は薄々知っていた？

借金を頼まれた知人は本人の窮状が分かっていたはず。ガスを止めた会社は相手が凍死する可能性があることを感じていたであろう。

④最終的には役所の窓口に来ていた

生活保護の窓口に来ていた。申請の意向を示していたケースも。

■誰かが何とかしなかったのか

殺人や自殺、孤立死、餓死等の事件が起こった後、「だれかが何とかできなかったのか」という発言が飛び交う。その場合の「誰か」とは、「たまたま当事者との接点があった人」ということだろう。おそらく死に至る直前にその危機をたまたま知る立場にあった人が必ずいるはずで、その人が対応や通報を怠ったと考えるのだ。

その人を責めるわけではないが、それにしても何らかの事前の措置は講じられなかったのか、という思いがくすぶっている。

今回の川崎市の中学生在が惨殺された事件でも、「俺、殺されるかもしれない」と打ち明けられた友達もいたし、その他「危機の前兆」と思われる現象が複数あった。

彼の危機に対処できうる立場の人といえ、やはり「たまたま当事者との接点があった人」に限られると言ってもいい。その他の人は、知りようがないのだから。

■接点にいたのはどういう人？

ではその「接点の人」とはどういう人たちなのだろう。これまでに起きた3つの餓死事件を例にとって、その人の正体を突き止めてみよう。この三つの事件分析から、重要な「接点にある人・組織」が絞られてくる。

①隣人は「衝撃的な事実」を見た

まず当事者の隣人は、危機の前兆の最終段階を、その目で見ていた。母子餓死で

は「おばちゃん、お金貸して」と何度もインタホンを鳴らされた隣人。子どもが食べ物が無いのでお金を貸してと来るのは、よくよくのことだと推測できただろう。

豊中市のケースでは、2人が（白石区と同様に）「食べ物を買うからお金を貸して」と来たこと、また服装は汚れ、白髪が長く伸びていたという事実を隣人は把握していた。さいたま市で起きた家族三人の餓死事件でも、最後の段階で妻が隣人にお金を貸してと来ていた。隣人は「役所へ行ったら」と断ったら、「それなら結構です」と言って亡くなった、とその男性は語っていた。

②当事者と利害関係のある人は薄々知っていた？

この場合多くは企業だが、個人もある。母子餓死事件では、①職場（スナックや居酒屋）は掛け持ち勤務で過労気味であることは知っていたし、その後すべてをやめて、無収入になっていく過程も容易に推測できた。②彼女に借金を頼まれた貸金業者や知人友人も、返せなくなったことで窮状は推し量ることができた。③店に掛買いを頼んだことから、彼女の窮状が理解できた。④学校は三男が不登校になった時点で、母親の置かれた状況を把握する機会があったかもしれない。⑤ガス会社は札幌の冬にガスを止めたら相手はどうなるかは容易に推測できた立場にある。

札幌の姉妹の事件の場合、脳外科や障害者施設、ハローワーク、生活保護担当者は、一度は彼女が顔を出し、心配な家族であることを把握し、次回もやって来ようと思ったが来なかった。その場合どう行動すべきか。ガス会社もしかりだ。

③最終的には役所の窓口に来ていた

追い詰められた家族は最終的には役所の窓口に来る。その時窓口担当者がどう対応するか。母子餓死では生活保護の申請を断った。そのあとに何が生じうるかは、担当者は知らねばならない。

札幌の姉妹餓死では、「申請の意向」を漏らしていたという。しかしその後は来なかった。ならばどうするか。豊中市の事件では、申請はしなかったが、国民健康保険料を滞納していた。強制執行官も当然二人が追い詰められたことに気づいた。だから役所の担当者にその話を持っていった。しかしその担当者は動かなかった。

(2)「一人も動かなかった」理由

これらの事実で考えさせられることだが、危機の前兆を知りうる立場にある人がかなり存在するということだ。これだけいる中のたった一人でも本気で対応措置をとっていたら、事態は変わっていたかもしれない。その「たった一人」もいなかったということはどう考えればいいのか。

①その人の窮状の全貌が「接点の人」には見えないということ。私たちは今は、当事者の窮状を全体的に把握できている。これだけわかれば、「これは大変だ！」と動き出すだろう。だが「接点の人」は、常に相手のほんの一部の現象しか知りえないから「たいしたことはなかろう」と軽く考えてしまう。これでは、解決の手がかりがつかめない。

②ほんの一部で「不審な事実」が見つかった時、その断片的な事実だけでも行動を開始してしまう人がいたら、事情は変わってきたかもしれない。私たちは世話焼きさんの話を持ち出すが、その世話焼きさんというのは、まさに今述べたような、本当に危機的状況にあるとは断言できないような曖昧な状況でも動き出す人である。「間違ったらごめんなさい」と。

③接点の人にはそれぞれ職務中とか、業務以外のことはできにくいといった職場の縛りがあるから動けない、という事情もある。しかし世話焼きさんはそういう事情があっても、構わずに関わっていく人なのだ。

この3つのケースで唯一世話焼きさんの資質がありそうだという人物は、豊中市の強制執行官一人だ。彼は姉妹の窮状に気づき、役所の担当窓口に出向いた。二人にも役所に行くことを勧めた。これが彼のできる精いっぱい世話焼きぶりだったかもしれない。

そうすると、さらに残念に思うのは、これだけたくさん「接点の人」がいるのに、その中に世話焼きの資質の持ち主がたった1人だったということである。私どもはもう少しはいると踏んでいたが、現実はもっと悲観的であった。

(3) 「自発的善意」型から「義務履行」型へー社会参加のあり方を転換

日本人の社会参加といえば「ボランティア」に象徴されるように、「有志による自発的な善意の発揮」である。しかしそれでは肝心の社会的事件を防ぐ力にはなり得ていない。この際転換すべきである。「ボランティア」はしなくても、その時自分に張り付いてきた役割をきっちり果たすこと。転換すべき具体的な行動とは？

①好きな時に	—————→	必要とされた瞬間に
②好きな場所で	—————→	必要とされた場所で
③好きな活動を	—————→	必要とされた活動を
④余暇に	—————→	生活や本業の最中に
⑤どこかへ出かけて	—————→	足元で。生活の接点で
⑥やってもやらなくても	—————→	やらなくてはいけない
⑦よい動機で	—————→	動機は関係ない
⑧特技を生かして	—————→	特技も関係なし。誰でも

①行動の成果より動機に重点

長い間、日本人の社会参加といえば「ボランティア」という言葉で表現されてきた。志を持った人が、余暇活動として、好きな時に、無償の奉仕として実行する。その場合に、自由意思ということが大事にされてきた。強制されるものではない。義務的にするものではない、と。

そういうあり方には1つ、問題点があった。これらの「定義」はあくまでボランティアを実行する人の立場から作り上げたものだろう。だから本人の自由意思を極力大事にする。その代り、そうした活動によってどんな成果がもたらされるかにはあまり重きを置いていなかった。大事なことはボランティアな精神でやることであって、成果を問われるものではないと。

②自分に張り付いた義務を実行

しかしその一方で、肝心な時に肝心な役割を果たせずにいる。余暇に老人ホームに行くこともいいが、普段の生活の接点で、危機に瀕した人がいた時に、しかもそ

れを知っているのがもしかしたら自分だけという場合に、とにかくその時、その人に関わるということが求められているのだ。

そうなる私たちの社会参加の形態が根本的に変わっていく。「好きな時に、好きな場所で、好きことを」ではなく、「必要とされた瞬間に、必要とされた場所で、必要とされたことを」するのが本当の社会参加になるというふうに。

③テーマや時間は選べない

というよりも、自分が行動を起こすべき対象は、向こうから否応なくやって来る。やってきたとき、そこでやるかやらぬかなどと躊躇することなく、とにかくやってみるのだ。

その活動の機会は、自分が勝手に選ぶことはできない。自分の生活の場で、あるいは仕事の窓口で突然近づいてくる。業務の支障が出てくるかもしれないが、それでもやる。

今までは動機を大事にしていたが、そんなことは関係ない。特技を生かす、といったことも関係ない。その時自分に張り付いてきたということが、特技なのだ。他の人には代替できない。

④日本人は元々義務履行型

もともと日本人には「ボランティア」という発想は向いていなかった。日本人の善意は「頼まれたことをやる」パターンではなかったか。ならばこのあり方に戻って、これをきちんと実行できるようにすべきではないか。

3.企業資源の発掘と活用

地域福祉の推進の中で、企業という存在をどれほど意識しているのか。「住民」の中には「企業」という住民も含まれている。しかも、ある意味では最大の福祉資源である。これをオミットして福祉のまちを作ろうということ自体が間違いなのだ。

(1)「本業」即「社会貢献」だ

社会貢献といえば企業活動とは別枠でと考えるが、じつは本業のただ中で、しかも本業の腕を生かしてやった方が、実際の役には立つのだ。ビジネスとして取り組んでもいいということでもある。

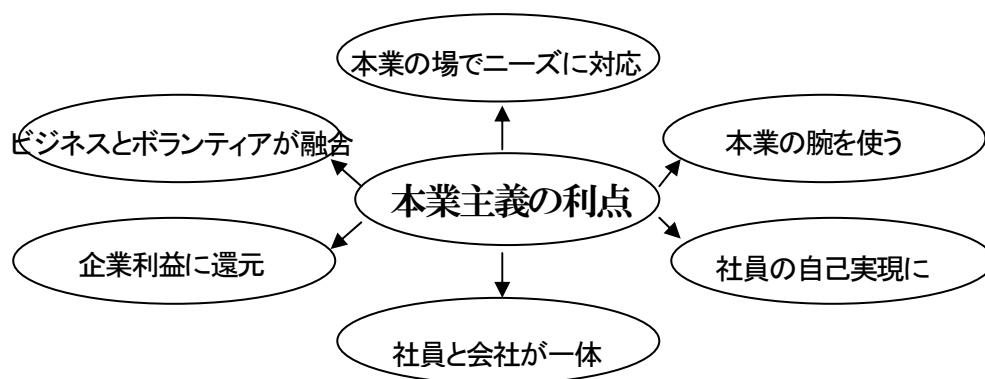
■高度化する福祉ニーズには企業の本業の腕で

今は福祉は無償、という時代ではなくなっている。福祉機関が地域のますます高度化する福祉ニーズに対応するためにも、企業の本業の腕がどうしても必要である。そこでそうしたニーズを掘り起こし、企業に提示していくのが福祉機関の重要な業務となる。企業にとってはビジネスチャンスだ。

■これで「ビジネス」と「ボランティア」が融合

「余暇または企業活動の枠外で」ではなく、本業の中で本業の腕を生かして取り組む方法にはいろいろな利点がある。本業の場で関わるからだれでも出来る。社員と会社が一緒に取り組める。

そこで新しい商品開拓のヒントが得られるなど、企業利益に還元される可能性が高い。ビジネスとボランティアのハッピーなドッキングが実現するのだ。



■東日本大震災で発揮された企業の「本業の腕」

東日本大震災では、「阪神」以上に本業型社会貢献が前面に出ている。ここでは、その本業型が「さらに一步すすんだ」形や内容を持っている部分に着目してみよう。

①被災者に本当に必要なのは？

運輸会社が保冷車に大型の水槽を積み込み、「移動風呂」として被災地に滞在する。運輸会社による被災地への支援といえば、まずは「支援物資の輸送」だが、それは皆がやっている。今井京阪神運輸（大阪府）の今本建二社長は、被災地で風呂が不足しているのを知り、「冷凍車は断熱性があるので湯が冷めにくい」と思いついたという。コンテナ内で水槽をつなげ、5～6人が入れる風呂を提供する…

②すぐに役立つものを

「すぐに役立つ」というのも、震災支援では重要視される要素であるため、各社、利便性にも気を遣っている。使える建物が残されていない地域で役立ててもらおうと、コマツは臨時診療所や集会所用にプレハブハウスを、テントメーカーの太陽工業は博覧会などで使用される強度の高い2000人収容できる大型テントを送った。

「技術者つき寄付」というのも利便性を考慮した支援方法で、Hondaは「説明要員つき」で発電機を、クボタは「操縦士つき」で建設機器を送った。

③同業間での支援活動も

同業間での支援も多く行われている。被災地で医療に取り組む医師を後方支援しようと、医療関係者たちが、現地で必要になる放射能などについての医療関連資料（英文）の翻訳活動を行った。「美容院までは公的な支援を回せないから、私たちが支援すべき」と全国の美容院が支援ネットを立ち上げ、現地の美容院の支援や美容ボランティアの派遣を行った。

④他業種と連携して効果を倍増

他業種と連携することでより効果的な活動にするというのも「一步進んだ」支援のあり方だろう。HondaはGoogleと協力しナビシステムを通じて収集した被災地

周辺の通行可能道路の情報を Google マップ上に公開、被災地での移動を支援した。

⑤商品・設備を意外な使い道に

商品や設備が意外な形で支援に活用された事例もある。オリンパスは、建物のメンテナンス用の工業用内視鏡を、「わずかなすき間からビデオスコープを入れて中を見られるため、倒壊現場で生存者の捜索に生かして」と、超音波で建築物内部の損傷を調べる非破壊検査装置と一緒に、救援機器として提供した。

⑤有志や個人で本業を生かす

本業をはみ出した、有志や個人での活動もあった。有志の公務員でつくる「地域に飛び出す公務員ネットワーク」が、被災者らに役立つ情報を集めたポータルサイトを開設。ネット上にあふれる玉石混交の震災情報のうち、専門知識を持つ公務員の視点で、信頼性が高いと判断した情報を集約した。

⑥災害に特に役立つ業種も

災害時に、特に力を発揮する業種というのものもある。建設業はその代表格で、たとえば鹿島建設は、震災直後から社を挙げて支援に取り組み、3日後までに61台の支援車両を派遣した。無線、工事用照明、投光器、ポンプ、防寒着などの支援物資を積んだトラックを派遣し、土木系技術者や建設系技術者の支援要員を送り出した。

(2)業務の「おすそわけ」が貢献に

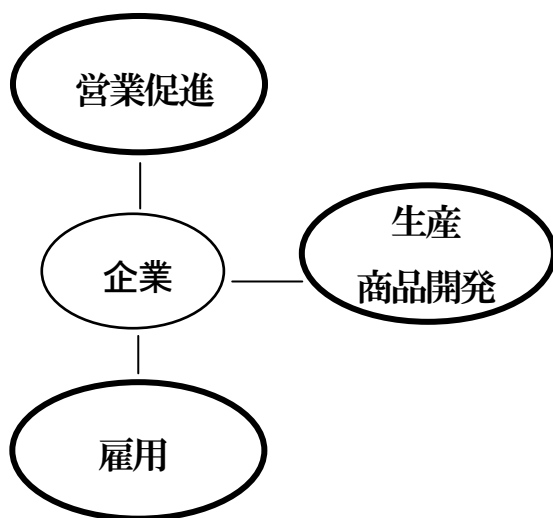
社会貢献というと、通常業務と切り離して、別枠で活動を作り出していかなければならないと考えるだろう。そうではなくて、日々の企業としての通常業務がある。その一つ一つに社会貢献のタネが含まれているのだ。

■6つの「業務」のおすそわけ。たとえば…

その営みを若干地域社会に「おすそわけ」すれば、立派に「活動」になる。例えば企業が地域広報紙を発行するなら、その一画をNPOの広報に使わせてあげればいい。社員教育をするのなら、そこに障害者などを加えてあげるだけで喜ばれる。

せっかく販促品を作るのなら、障害者作業所に発注してくれればいい。

- ◆宅配や訪問販売、家庭訪問の際に一人暮らし老人等の見守り
- ◆商品販売のための店舗を住民の憩いの場・ふれあいの場に開放
- ◆宣伝用チラシに地域グループやコミュニティ推進委員会の広報も便乗させる

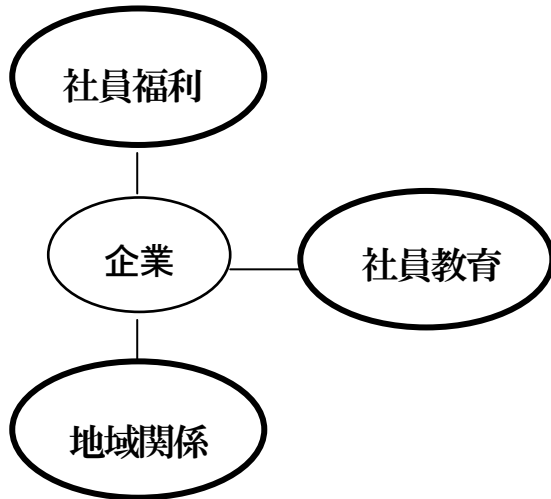


- ◆工場内に障害者の作業所を設け、作業工程に取り込む。または外注
- ◆非営利団体に業務を委託（下請け）または、非営利団体の製品を仕入れ
- ◆原材料や事務用品等を地元から購入

- ◆主婦の「家庭重視型」雇用（パート・シェアリング）
- ◆障害者の基礎教育兼ねた保護雇用
- ◆中高生の自立教育兼ねたアルバイト
- ◆企業の社会貢献や地域サービス部門に地域ボランティアを雇用

- ◆会社の食堂を住民に開放。留守家庭児童や老人の夕食センター
- ◆自社職員のために開設した保育園を地域住民にも開放

- ◆社内の保養所、スポーツ施設等を地域住民にも開放
- ◆授業参観や町内会の会合等に一齐に休業・早退の措置



- ◆職員研修の一環で地域課題を教材に
- ◆非営利団体やボランティアグループ、学校の校長対象に経営セミナー
- ◆地域住民加えた生涯学習セミナー。

【企業広報】

- ◆ボランティアグループや非営利組織の広報を自社広報に便乗させる。
- ◆自社資料館を発展させ、関連イベント開催。さらに学校教材に

【地域団体との関係・交流】

- ◆地元商店街や中小企業の経営相談
- ◆市民運動に企画マン等を派遣。活動の活性化や経営・組織診断。

(3)社会問題を起こさないのも社会貢献—「負の社会貢献」

携帯電話が交通事故を多発させ、¹⁹自動車は地球の温暖化を引き起こし、ゲーム機が子供を家に引きこもらせる。社会問題の少なからずを企業が引き起こしている。それを当該企業だけで対策を講じさせても無理。そこに地域住民やNPO、社会機関が支援の手を差し伸べることができる。

パチンコをやめたくてもやめられないパチンコ依存の人とその家族を支援するため、全日本遊技事業協同組合連合会が相談機関「リカバリーサポート・ネットワーク」を設立。無料の相談電話を設け、精神科医のほか弁護士や司法書士なども委員として加わり、相談の内容に応じ専門知識に基づいたアドバイスを行う。

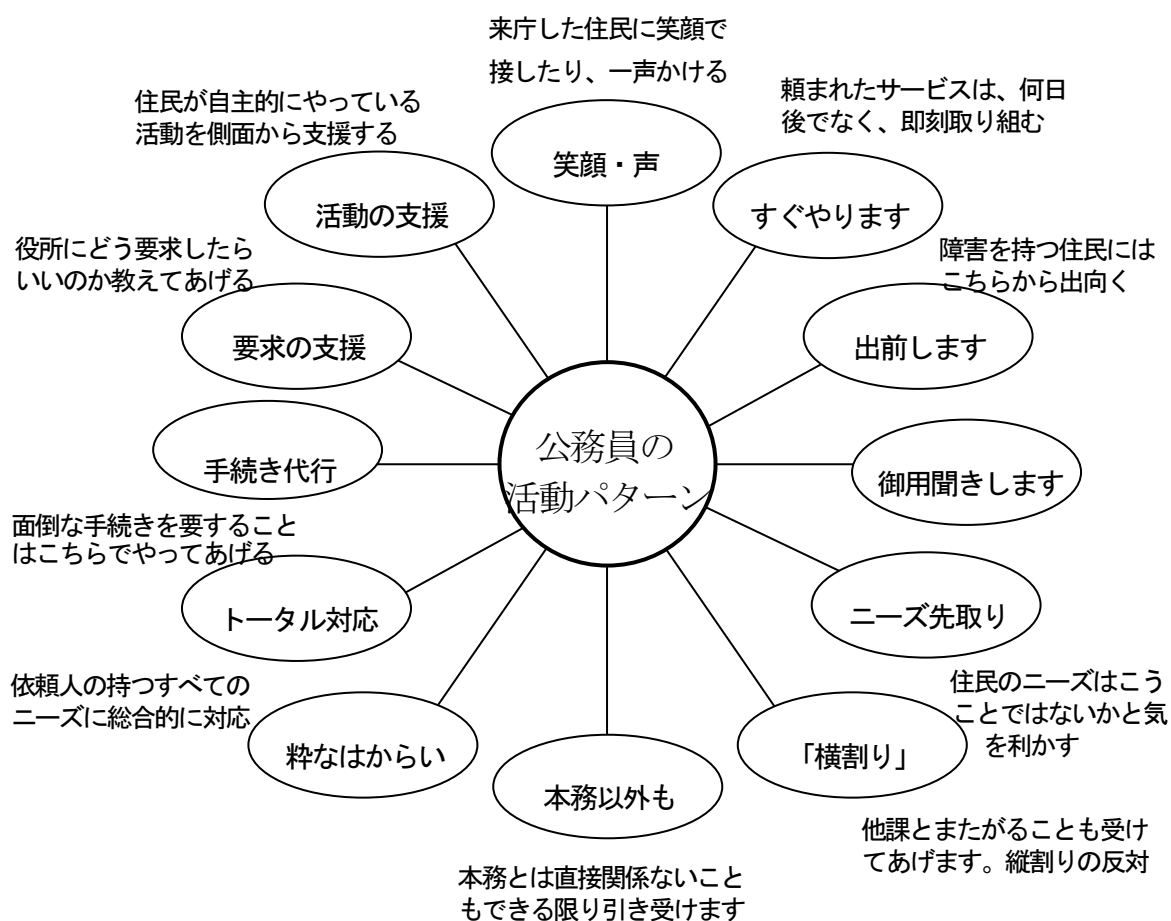
4.お役所資源の発掘と活用

公務員と公共機関が「ソーシャル」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「ソーシャル」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「ソーシャル」と評価すべきではないのか。

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「ソーシャル」の匂いがするのではないか。

公務員の本業のどこが「ソーシャル」的なのかを、12の項目に整理してみた。



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、千葉県の松戸市が「すぐやる課」を設けたことで有名になった。「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。

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「ソーシャル」の匂いがつき始める。ある市が、障害者は、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。

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、というのではなく、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、県への苦情を聞き出しているという。「苦情は宝」と知事は言っていた。「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「ソーシャル」の心がうかがえる。

⑤ニーズ先取り

住民のニーズを先取りして、サービス項目に取り入れる。「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、週二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のではないですか？」と市民の心の内を先読みするのだ。

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、「ソーシャル」ができるかどうかの大きな分かれ目になる。

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おもうと、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。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。

⑧ 粋なはからい

住民の要求に、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おうのだ。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。

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、老人福祉法も該当しない。「お宅の市の出身者ですし、なんとかありませんか」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。規定に該当しなくても、条文を読むと末尾に「その他、市長が特に認めたもの」とある。この条項を利用したのだ。

⑨ トータル対応

商業用語で「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。

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、住民自身で取り組んでも悪いことはない。

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「私たちで取り組もう」となるように上手に仕掛け、そして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。

5.介護時代に趣味グループの新たな役割

(1)要介護でも豊かに生きたい

福祉はいくつかの面で変化しつつある。1つが、「どんなに要援護者状態になっても住み慣れた自宅や地域で安全かつその人らしく生きていけるように」となると、

①要介護になっても、趣味グループに入れてあげなければならない。「そういう人は老人ホームなりデイサービスに行けばいい」と門戸を閉ざすことは許されない。

②病院から退院した後もリハビリがてら趣味を楽しみたい一人も仲間入りさせなければならない。リハビリなら病院でやってくれというのは昔のあり方で、今は趣味を楽しみながら同時にリハビリになるというあり方を本人は望んでいる。

③要介護者を介護している家族にも、救いの手を差し伸べなければならない。毎日の介護で大変なストレス状態になっている。そういう人を趣味グループは仲間入りさせてあげなければならない。介護の合い間にちょっとだけできるよう、きめ細かな配慮をしてあげる必要があるし、場合によってはそういう家で趣味活動をしてあげる（訪問型）という方法もある。

④日本人の寿命が長くなるにしたがって、夫よりも妻の方が先に要介護になるケースも増えている。そうすると、元々自立していない夫が、家事をしつつ介護もしなければならない。そこで介護殺人といった事件も起きる。そうならないように、夫の地域デビューをすすめていかねばならない。

⑤超高齢化、要介護化のすすむ地域で、それでも趣味を楽しみたいとなると、できれば足元でやりたいと思うようになる。東京都がかつて、60歳以上の都民を対象にアンケート調査を実施した。そこで判明した彼等の望みは、「ご近所（自宅から歩いて5分程度）で趣味も学習もふれあいも仕事も楽しみたい」であった。

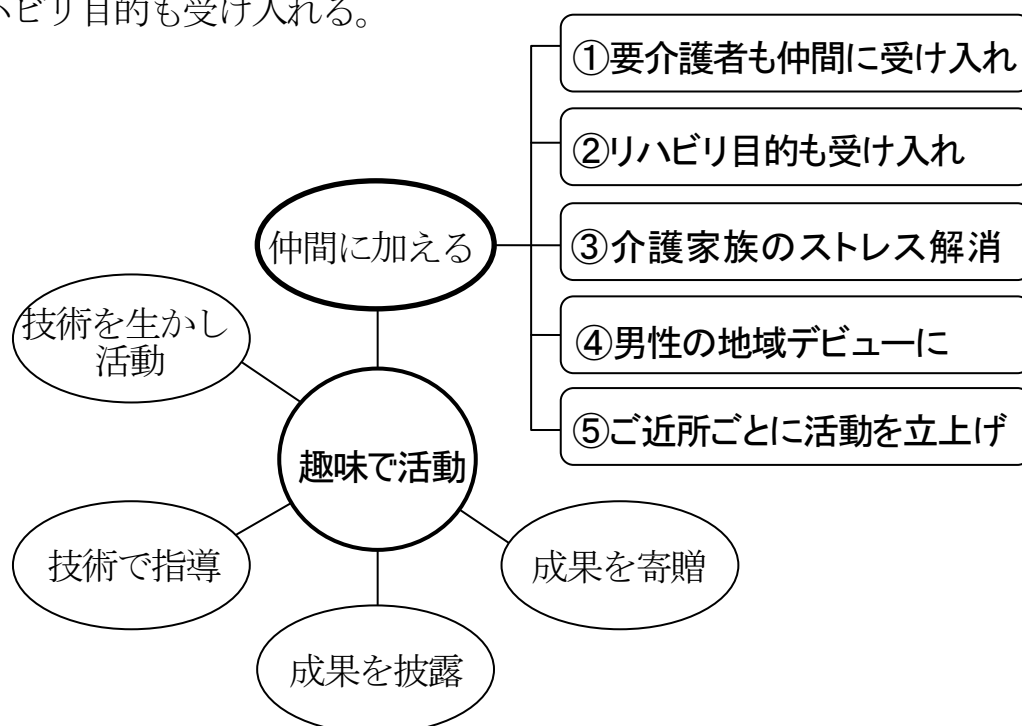
どんなに年をとろうが、要介護になろうが、市の中心部にある公民館に来なさい、という時代ではなくなった。それぞれのご近所内に、年寄りも参加できる趣味活動がいろいろある一状態をつくらねばならない。市の中心部でグループ活動していた人も、わが家を開放してご近所型の趣味グループを立ち上げてほしいのである。

(2)趣味を通して福祉活動ができる機会は5つ

図にしてみよう。趣味活動を通して福祉ができる分野は5つあるということだ。5種類の活動は、すべて「仲間に加える」部分に相当する。

①新たに受け入れるまでもなく、メンバーが認知症をはじめ要介護になっていく。そうなっても退会させない。そうなった時のことを見越して、介護研修をみんなまで受けてあげればいい。認知症の仲間がいれば認知症サポーター研修を。

②のリハビリ目的も受け入れる。



M子さんという世話焼きさん宅にうかがって、どうやって世話焼きぶりを近隣で発揮しているのかを詳細に聴取したのだが、そこでおもしろいことがわかってきた。

彼女は甲状腺のガンで、無事切除できたものの、再発しないかと内心、心配ではある。入院や抗癌剤で体力も弱っている。リハビリと健康づくりをかねて、彼女は毎日のように公民館に行っていた。そこで、公民館に通っている人たちの間で、どこのグループ活動は〇〇病の人に効果があるから、その種の病気を持った人が入っている—といった情報が流通しているらしく、その情報を頼りに、コーラスグループや料理グループなどに彼女も加わったというのである。

こうした病いを得た人たちの間では、それとは別に、健康づくりやリハビリのグループと理解されていたのだ。言い換えれば、公民館はこういう人たちからは「保健センター」に見えているのだ。