

# 役場の対人援助論

岡崎 正明

(広島市)

## はじめに

「福祉事務所」。保育所や障害者手帳・介護保険・生活保護など、誰もが聞いたことのある行政サービスの窓口（お役所）。そこが私の現職場である。

お役所に行く人の用件は大抵が“手続”である。「住民票をとる」「税金・保険料を納める」など、ごく事務的・書類的な行為。窓口対応の時間は長くても十数分そこらであり、そこで家族の事情が語られたり、対応者が質問をしたりすることはまず無い。転入届を出しに行行って「どなたがこちらに住むことを決められたのですか？」などと聞かれた人はいないはずである。

しかし「福祉事務所」は若干違う。無論“手続”が最後にはつきものだが、それ以前に「保育所の空きはないか」「介護が家族だけではできない」「生活がやっていけない」といった“相談事”が時に語られることがある。窓口対応の時間が、1時間以上かかることも珍しくない。そこでは様々な事情・問題が語られ、助言やサービス提供が模索される。

だがけして“治療”や“セラピー”が行われる場所ではない。

「手続以上、治療未滿、時々相談」、そんな感じか。

どこかで聞いたようなフレーズだが、とにかくその辺りが「役場の対人援助」のテリトリーである。

ここではそんな福祉事務所の窓口の現在と、対人援助職の視点から見えてくるあれこれを語り、「役場の対人援助」の可能性を探ってみたいと思う。

## コンテクストを掴む窓口対応

最近よくつかわれるリスクマネジメントという言葉。ときどき勘違いしてリスクを

無くすことみたいに使う人があるが、そうではない。マネジメント（管理・調整）という言葉を使っているように、その意味はゼロにすることではなく「できるだけ減らして、コントロールしたい」ということだ。そもそもこの世にリスクゼロなんてありえない。この瞬間に、自分の上に隕石が落ちてくる確率はゼロではない（かなり低いけど）。

お客様のクレームは、お役所にとって「リスク」のひとつである。だから可能な限り減らす努力をするべきものだが、ある程度は存在し続け、付き合っていくといけないものといえる。

しかし、今よりもっと効果的に減らす道はまだある。数年間福祉事務所の窓口において、そんな思いを抱いている。多くの職員ががんばってよい対応・接客をしようとしているのだけれど、どうも今のやり方は少しもったいないというか、工夫が足りないというか。

お役所ではどこでも大抵「親切対応月間」だとか「さわやかあいさつ運動」みたいないろんな取組みをしている。それはそれで悪いことではないし、かけ声としては間違っていない。民間でも同様の取組みは多い。

ただ、では具体的にどのように良い接客というものをやるのか、となると、あまり明確な答えが準備されていない。業務自体はさんざん合理性や理屈を大事にするのに、である。

そもそも親切な対応とは何を指すのか。正しい敬語とお辞儀の角度のことだけではないだろう。「親切」といわれると、心根とか人柄の問題のようにも思える。他人にやさしさを表現するのが苦手な人もいるはずだ。そんな人はどうするのか。具体化・行動化しにくい目標に思えてならない。

そこでもう少し理屈のある窓口対応があったほうが効果的ではないか。そうして思いついたのが「コンテキストを掴む窓口対応」という視点である。

先ほども書いたが、お役所に来る人は何かの用事がある。窓口で用件を伝え、その用件が済めば目的を達成して帰っていく。非常に分かりやすい。だから通常、来所者の発言する用件の内容（コンテンツ）を正確に捉え、それを満たせばよいはずである。そしてそれならば大抵のお役所はできている。「婚姻届をください」といわれて、離婚届の紙を渡す職員はいない。

それでもクレームが減らないのはなぜか。それはクレームの多くが、「コンテンツ」でもめているわけではないからだ。もちろん手当が出ないとか、用件自体で怒ることもあるが、そうだとするとそこに何か、その人の真意や文脈・意図（コンテキスト）が見え隠れする場合が少なくない。勘違いや誤解、単純な言葉の間違いなども含めると、コンテンツ（表面上の発言内容） コンテキスト（そのウラにある真意や事情）という状況は、かなりの頻度で起こっている。

例えば先日、障害者福祉の窓口で男性の来所者が来て大きな声で話始め、ベテラン職員が対応する場面を見る機会があった。

来所者 「市営住宅に入りたいんだけど！」  
職員 「(？ 係が違うが) どうかされたんですか」  
来所者 「チラシを作れ言われたけど、俺はよう作らんのよ」  
職員 「チラシですか？」  
来所者 「係がまわってくるけど自分はようせん。でも近所の人が『なんでで  
きんのんか！』って怒るから・・・」

よく話を聴くと軽度の知的障害者の方で、地域で一人暮らしをしている方だった。自治会の当番が回ってくることで近所の人とトラブルになったとのこと。最初は興奮気味だったが、職員がしばらく話を聞いていくと、徐々に冷静に。最後には相談機関を紹介すると「ありがとう」とお礼を言って帰って行かれた。

最初のワンフレーズ「市営住宅に入りたい」だけでは、その後の展開は誰にも想像できない。コンテンツだけに注目すれば「ここじゃないんで」と、市営住宅の係に案内することになるが、それで問題解決が本当に図れただろうか。クレームに発展したかどうかは分からないが、まったく違う展開になったであろう。次の窓口でトラブルになったかもしれない。

このベテラン職員は相手の発言の文脈・意図をしっかりと探って理解し、それに応じた対処をした。ただ「ベテランだから」「人柄いいから」だけではなく、コンテクストを掴むという、コミュニケーションの論理から見て、適切な対応をした結果なのである。

福祉事務所には、表向きは手続のことをいうが、実は小脇に事情や問題を抱えたお客さんが来ることが多い。誰にもぶつけられない怒りや不安、「なんでこんなことになったのか」「本当はこんなはずでは・・・」などなど。

そんな本人の真意とか文脈とかを感じとって、ちょっと“聴く”姿勢をもつ。大事にしてあげる。それだけで話がスムーズになり、冷静になれる。お互いの勘違いや誤解が減り、当然クレームも減る。運がいいと笑顔でお礼を言われたりもする。そうするとまた「いい対応をしよう」となる・・・。そんな良い循環ができれば、全体のクレームが起こる確率は、かなり減らせるのではないだろうか。

「親切に」「まごころこめて」のお題目より、「コンテクストを掴む」の方が、論理的で具体的で、取組みやすいと思うのだが。

# 役場の対人援助論

( 2 )

岡崎 正明

( 広島市 )

「お客様は・・・」

私の知人でやはり福祉事務所に勤める人から聞いた話だ。彼はお役所の事業で、聴覚障害者に手話通訳を派遣する仕事をしている。とある関係者会議で話にあがった20代のS子さん。生まれつき耳が聞こえず、体にも重度の障害があって電動車イスを利用。小さい頃は病弱で、学校にあまり通えない時期もあったらしい。

その彼女が通訳の派遣依頼をしてくるのだが、いつも決まった人を指名してくる。それも制度の制限時間を超えそうなくらいの頻度で。事情を確認したところ、目的地までの移動介助や、食事の世話まで馴染みの通訳者が請け負っていることが分かった。

むろん彼女に通訳以外の支援が必要なことは明らかだった。しかし移動や食事の世話などは通訳のする仕事ではなく、別にヘルパーの派遣事業があった。制度の趣旨からも、そちらの利用が適切ではないか、という意見が出た。

知人もその意見がもっともとは思ったが、彼女の状況や通訳者との信頼関係を知るだけに、簡単には割り切れないものがあった。

事情を知る関係者からも「困っているのに放っておくのか」「通訳者の方がきめ細かいサービスができるのでは」との声が上がった。

そのとき、聴覚障害者の当事者会の方が発言された。「そんなにお母さんがたくさんいたらだめだよ」と。

「対人援助」と「サービス業」の違いってなんだろう。ふと考えることがある。どちらもいわゆる接客仕事であり、信頼関係やコミュニケーション能力が重要といった共通点がある。根本に流れる哲学は近いものを感じる。しかしこの2つには大きな違いがあるように思われる。それは顧客のニーズに対して、「サービス業」が常にそれを積極的に満たそう、叶えようとするのに対し、「対人援助」は必ずしもそうではない場合がありえる、という点である。

飲食店、スーパーマーケット、美容院、ホテル。どんな形態のサービス業でも、顧客のニーズを満たすことは至上命題だ。要望を素早く察知し、それを叶えることが利

益となり、自らの存続に繋がる。昔から言われる「お客様は神様です」という言葉は、まさしくこの精神を謳っている。

しかし対人援助は少し違う。確かにニーズを大切にし、それを満たすための支援をすることも多い。だがいつもそうとは限らない。ニーズだけ尊重していたら、児童相談所の職員は虐待の家庭訪問なんてできないし、障害者や高齢者の介護は、家政婦さんと変わらない存在になってしまう。

対人援助では、例え目の前のお客が望んだことでも、それが本当の意味でそのお客のためになるのか、そうでないのか、見極めた上で支援やサービスを提供していく。美容院のように「かゆいところはありませんか？」とすぐに先回りするのではなく、お客が自ら「ここがかゆい。かいて！」と言えるようになったり、自分でかゆみという問題を解決できるようになる支援を志向する。もちろん本人がどうやっても無理な場合は、かくこともあるが。なので理想としては「かゆいところに手がとどかない」くらいの支援がちょうど良いといえる。

こう考えるとサービス業では「お客様は神様」だが、対人援助では少し様子が違うように思われる。しいていえば「お客様は人間です」といったところか（当たり前だが）。常に正しい“神様”でも、生物としての“ヒト”でもなく、社会で他者と繋がりを持って生活し、成長・発展する存在としての“人間”を支援するのが、まさしく「対人援助」なのだろう。

S子さんの支援をしていた通訳者は、自らの仕事の範囲を超えてでも彼女をサポートしていた。それ自体は純粋な親切心からであろうし、けっして悪いことのように思えない。

しかし対人援助の視点から見るとどうだろう。S子さんが困らないように支援をすることだけが、本当の意味で彼女のためになるのか。そのちょっと無理をした支援は、はたしていつまで続けることができるのだろうか。

S子さんが生活をしていく上で、今後も様々な人や制度の手を借りていかなければいけないことは、おそらく間違いない。そして行政であれ、ボランティアであれ、支援というのはそれひとつで完璧なものなどない。その中で彼女自身が自分に合うものを取捨選択し、自己決定していくことが必要になる。そのためには自分にどんな支援が必要で、世の中にはどんな支援の方法があるのか、その長所と短所など、よく知ることが重要だ。だが馴染みの通訳者の「かゆいところに手がとどく」支援は、結果的にその機会を奪ってしまっているともいえるのではないか。

当事者会の方の言葉はまさにそのことに対して向けられている。周囲の関係者が親のように心配し、何も困らないように支援してしまうことは、実は彼女が困る機会を奪ってしまっている。自分自身が困らなければ、気付きや知識は得られない。当然、自己決定の力も身に付かない。当事者として経験してきたからこそいえる言葉である。

当事者の力ってやはりすごいなあと感じるとともに、対人援助の「お客様」について気づきをもたらした話であった。

# 役場の対人援助論

( 3 )

岡崎 正明

( 広島市 )

## 「明日から使える窓口対応SST」

とある役場のある日の午後5時過ぎ。

上杉「みんなも知ってのとおり、今年から2週間に1回、終業後に窓口対応力UPのためのミニ研修をすることになった」

伊達「職員アンケートで『対応のうまい職員の技を盗める方法があります』って提案があったアレですか」

上杉「そう。これまでは窓口業務って経験だとか人柄だとかで片づけていたんだが、コミュニケーションもひとつの技術・スキルだというんだ。だからそれを具体的に・論理的に学ぶ方法があるらしい。あるなら仕事の半分以上が窓口なわけだから、勉強しない手はないだろうという話になってな」

今川「いいことなんでしょうが、この年になると新しいことが頭に入るかどうか・・・」

島津「なんて名前でしたっけー。たしかNTT?みたいな」

真田「SSTでしょ」

上杉「最近では企業や学校で取り入れてるところもあるらしい。今日は初回だから講師が来てる。毛利さん、よろしくお願いします」

毛利「研修センターから来た毛利です。よろしくお願いします。まあそんなに構えないでください。みなさんもすでに経験されてきた、ごく当然の手法をもとに練習したり話しあったりするだけなんで」

上杉「経験してきたことですか」

毛利「そうです。この中に生まれたときから日本語が喋れた人はいませんよね。みなさん親や周囲の人が話す言葉を、聞いて真似して次第に覚えたはずです」

真田「そうね。親と喋り方がソックリで落ち込むことがしょっちゅうよ」

毛利「知らない間にCMソングを口ずさんでることありませんか。あれも繰り返し見聞きすることで、自然と身につく典型例です。コミュニケーションの技術は反復学習と模倣から始まるんです。SSTとは、その理論の応用みたいなもので

す」

島津「それなら私でもやれるかも・・・」

毛利「でしょ。実際基本的なやり方を覚えてしまえば簡単ですし、具体的で前向きな考え方のクセがつきます。まあ口で説明するより、体験してみましょう。今日は私がリーダー役をやりますが、慣れてきたらみなさんで役割分担してくださいね。まずはルールを説明します。いつでも『パス』できます 良い所・できている所に目を向けましょう 良い練習ができるように、他の人を助けましょう 質問はいつでもどうぞ。この4つだけです。ホワイトボードに書いておきましょう。上杉課長、板書係をお願いできますか」

上杉「それくらいなら」

毛利「ではさっそく話し合いを始めます。まず今日取り上げてほしい窓口対応で日頃困っていることや、苦手な場面はありますか。こんなことでお客さんとトラブルになってしまった、とか」

伊達「えーっと、正しい説明しているつもりなのに、なんかよく怒られるんですよね」

今川「しょうがないさ。相手の都合の悪いことでも言わにゃならんし」

伊達「でも課長が出てきてくれたら、納得して帰って行かれて。島津さんが同じ説明してもあまり怒られてないみたいで・・・。自分の言い方が悪いのかな、とったり」

島津「そうかしら。私だって怒られることあるよ」

毛利「具体的にはどんなやりとりがあって、どういう風に怒られるんですか」

伊達「例えば自分が『Aの手続きには 証明が必要ですから、すみませんが今日の申請はお受けできません』といった感じで言うと、『こないだはそう言われなかった』とか『ここまで来るのも大変なのに』と。お客さんの気持ちも分かるんですが、かといって制度やルールを僕の一存で変えられませんし・・・」

毛利「なるほど、それで」

伊達「それでも納得してもらえないと、課長とか今川さんに変わってもらったり」

毛利「きちんと助けを呼ぶんですね」

伊達「まあ、自分がそれ以上説明してもかえって怒らせてしまうかな、と」

毛利「なるほど。上杉課長、今の伊達さんの説明を板書しておいてください」

上杉「分かりました」

毛利「ではより場面のイメージを膨らませるために、ちょっとここでその場面を再現してみようと思います。伊達さん、今いるメンバーの中で、怒らせてしまうお客さんのイメージに近い人っていますか」

伊達「うーん。どっちかというとなりが多いので、この中であげるとすれば今川さんですかね」

毛利「では今川さん。ご指名ですのでご協力をお願いできますか」

今川「今の伊達君の話みたいな感じで、怒り出せばいいんですか？」

毛利「そうです。では他のみなさんに見えやすいようにちょっとお2人前を出ていただいて。はい。窓口はイスに座って話されるんですよね。そうしたらイスをこちらに持ってきて、向かい合わせましょう。じゃあお2人とも座ってください。伊達さん。うまくやろうとしなくていいので、普段通りでやってください。今川さんはお客さんとして怒ってくださいね。私の合図で始めてください。みなさんは伊達さんのやり方をよく見ていてください。そして、できている点や良い点を見つけてくださいね。あとで聞きますから。では、どうぞ！」

伊達「すみませんが、証明書がないとこの申請はできませんので・・・」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたよ。平日休みがめったにないんで、なかなか来られないんですよ！」

伊達「申し訳ないです。ただ、どうしても証明書が必要ですので・・・」

毛利「はい、そこまで。ありがとうございます。まずはお2人に拍手を（全員拍手）ではみなさん、伊達さんのできている点、良い点を教えてください。課長、板書をお願いしますね」

島津「丁寧に謝れてましたよ。ちゃんと頭も下げて」

真田「きちんと証明書がないとできないと言えてたし。相手の目を見て」

毛利「『してないこと』もいいです。こういうマズイことをしていない、というのも良い点ですから。課長、何か見ている気がしました？」

上杉「変な反論はしてなかった。この前の電話がどんな話だったか誰にも分からないけど、相手はそう受け取ってしまったのだから『そんなことは言っていない』なんて下手にいうとマズイから」

毛利「お客さん役はいかがでした？」

今川「謝られているのでこれ以上言いにくいなあ。でも納得できない点もあるんだよなあ・・・。お客さんってこんな気持ちになんですね。やってみて分かりましたよ」

毛利「そうなんです。SSTの良いところは、テーマを出した人だけでなく、参加者みんな気が付く点なんです。周りで見ている人も、客観的に自分のコミュニケーションを振りかえられますし。さて伊達さんいかがですか？みなさんから結構できている点があるということでしたが。この後は、それでもお客さんが納得しないようなら、他の人に変わってもらおうという対応でしたよね」

真田「それもいいんじゃない。相手が変わると落ち着いたりするし」

伊達「できたらもう少し自分でなんとかしたいと思うんですよ。うまい説明というか、説得というか。いつも課長がいるとは限らないですし・・・」

毛利「なるほど。ではみなさん、伊達さんとしてはもう少しご自分の対応で、お客さんの納得を得たいとの思いがあるようです。なのでいろいろとアイデアを出してあげてください。さらにこうしたら良い、という提案を。その時、あまり伊達さんにできそうか、そうじゃないかとかいったことは考えなくていいです。どの案を採用するかは、伊達さんが考えますから。できるだけたくさんアイデアがあった方がいいです。ちょっと奇抜かな？とか、ほんとうに何でも結構です」

真田「私だったら、可能なものなら今日受け取れる書類だけ受け取って、『あとは郵送でも対応しますよ』とか言うかしら。2度も足を運ばせたら、怒る人多いし」

島津「私は相手が言いたいことがありそうだったら、とりあえず聞くの。できるできないは変えられないけど、言いたいこと言うだけでスッキリする人も多いし」

今川「とりあえず以前の説明が悪かったことは謝罪するかな。どう説明したかはともかく、そのように思わせてしまったのは間違いはないんだから」

上杉「まずは事情を聞くことも大事じゃないか？お急ぎの理由とか。その上でできる対応を一緒に考えるとか」

毛利「みなさんたくさん提案をありがとうございます。伊達さん、どうですか。明日からでも伊達さんが『これならできそう』なものがありましたか」

伊達「どれもいい提案です。特に今川さんの話しはなるほどと。自分はただ『すみま

せん』いうばかりで、何が悪いかはっきりいってなかったんで。あと状況が許せば、真田さんのアイデアも使わせてもらいたいです」

毛利「なるほど。早くも伊達さんなりの工夫をお考えですね。ではここで早速練習してみようと思います。練習した方が、本番での成功率が上がりますから。ただ、いきなりやるのが不安でしたら、誰かにお手本をみせてもらうのもひとつです。『見てマネる』のが学習の第一歩ですから。どうしますか？」

伊達「じゃあお願いします」

毛利「伊達さんがお願いされていますので、どなたか見本をみせてもらっていいですか？先ほど伊達さんがやってみたくてと言われていた、今川さんと真田さんのアイデアを組み合わせた形で・・・」

真田「じゃあ提案したので私が。自分がやっているやり方でよければ」

毛利「もちろんです。普段の真田さんのやり方をみせてください。それがとても参考になるので。ではもう一度今川さんにも協力をいただいて・・・はい、スタート！」

真田「では今日のところはこちらの書類をお預かりしておきますね。すみませんが申請にはあと証明書が必要ですので、後日ご提出いただけませんかでしょうか」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたけど」

真田「誤解を受けるようなご説明をしたようで、大変申し訳ございません。ただ、申請のためには証明書がかかせませんので、すみませんをお願いいたします。代理の方がお持ち頂いても、ご郵送でも構いませんので」

毛利「はいありがとうございました。(全員拍手) どうですか、伊達さん」

伊達「はじめから全部ダメというより、このほうがいいと思います。まだ納得してもらえないんじゃないかと・・・」

毛利「できそうですか。では練習してみましょ。今川さん、最後にもう一度だけお付き合いくださいね。それでは、スタート」

伊達「ではこちらの書類は揃ってますのでお預かりしておきます。ただすみませんが申請には 証明書が必要ですので、後日ご提出いただけませんかでしょうか」

今川「この前電話で聞いたら、そんなこと言われませんでしたけど」

伊達「それは大変失礼いたしました。ただ、証明書がないとこちらの審査ができません。ご本人様のご来所が無理でしたら、代理の方でもご郵送でもよろしいのですが」

毛利「はい、ストップ。(全員拍手) うまく言えてましたねー。どうですかみなさん」

島津「いいタイミングで代案を出せてました」

上杉「最初より自信もって言えてた感じがしたね」

毛利「本当にいろんなアイデアが出て、他の方も気づきがもらえた良いSSTができたと思います。では伊達さん。次回までに機会があれば、ぜひ今日練習したことを試しにやってみてください。それが宿題です。そこでまた新たな課題が出れば、またこの場で考えていきましょう。他の方も何かテーマにしたいことがあれば出してくださいね。みなさんありがとうございました。お疲れ様でした(全員拍手)」

・・・てな感じでうちの職場のみならず、いろんなお役所の窓口でやったらどうか。小さな誤解やトラブルの芽を摘めて、職員にもお客さんのためになるんじゃないかと思う、今日この頃です。

# 役場の対人援助論

( 4 )

岡崎 正明

(広島市)

## 窓口からの小唄

～その1～

### チャンネルはそのままで

お役所というのはいろいろなお客さんが来る所である。老若男女、病気の人、妊婦さん、外国人、業者の人などなど。

窓口に来るいろんな人の話を聞き、いったいどんな用件なのか、何を求めてきているのか……。職員はそれをできるだけ早く把握しなければならない。なぜなら割合多くの方が「何かのついで」に役所に来ているからだ。のんびり余裕を持って来ている人はどちらかというところ少数派。確かに自分がお役所に行く時も「出かけるついでにちゃっちゃと済ませるか」くらいの意識のことが多い気がする。

お客さんの話を聞いて速やかにご希望の手続きをするか、適切な窓口・担当者に繋げる。あまりもたついていると機嫌を損ねてトラブルに発展してしまうから、これは窓口対応の大切なポイントだ。な

にせ相手は「ついで」に来て「ちゃっちゃと済ませる」つもりなので、これが予想に反して時間をかけると、実際の時間よりも長く待たされる感覚になってしまう。

しかし、じつは役所の職員は自分の担当している制度のことしか、あまり詳しくない。ましてや隣の係の仕事なんかまったくとっていいほど分からない。

お客さんが「〇〇手当の申請のことで」とか「××受給者証の再交付を」とか明確に言ってくれれば問題ないが、いつもそうとはかぎらない。だってお客さんは職員よりさらに制度のことを知らないのだから。

こないだ、こんな年配の方が来られた。「あの、黄色いこんなやつ。あるでしょ。あれが見えなくなって……」

Aの証書のことか。それともBの受給者証のことだろうか。まずは障害者手帳を持っているか確認するべきだろう。とりあえず実物の見本を見せた方がいいかもしれない……。0, 5秒くらいの間にそんな考えが頭をよぎる。

「病院で見せるものですかね？これくら

いの大きさで」

「そう、そう」

すんなり答えにたどりつけることもあるが、上手くいかないこともある。それはお客さんが嘘をつくからだ。もちろん悪意はまるでない。使い慣れない行政用語や、やたら長い漢字の制度名のせいで、間違いや勘違いはしょっちゅう起こる。本人は「年金」といっても、別の手当のことだったり。先日は「心臓にヘルスメーターが入っている」と熱弁する方が来られた。たぶんペースメーカーのことだろう。体重計を体の中に入れる話は聞いたことがない。こうなるとちょっとした推理小説だ。

推理に大切なのは想像力と洞察力。そして柔軟な思考。確かにそうだが、しかしそう考えるとあまり自信がない。小説を読んでも、私は犯人が謎解きの前に当てられたことがほとんどないのだ。2時間ドラマなら配役で大抵想像はつくのだが。

だからイメージとしては推理小説というよりも「カーラジオのチューニング(チャンネル合わせ)」のような気がしている。ダイヤルを右に回したり、左に回したりして周波数を合わせ、ひとつのチャンネルをクリアに聴くように。窓口でも探り探り質問をし、相手の話を次第にクリアにしていく。言い方を変えたり、物を見せたり、事情を詳しく聞いたり。相手のチャンネルにこちらが合わせる感じである。いくらこちらが正しい行政用語を使っても、通じなければ意味がない。

推理小説はヒントもくれないし質問も受け付けてはくれないが、窓口のお客さんはお互いに用件を解決したいパートナーだ。質問すればいくらでも答えてくれ、ヒントを与えてくれる。あとはこちらがひとつずつ可能性を狭めていく質問をしていけばよい。こう考えると気分が楽だし、何より実際に合っている感覚がするのだ。

たしか県立広島大学の加茂陽先生もソ

ーシャルワークスキルの話して「トラッキング」という技法の話がされていた。学術的な話は苦手な私だが、それに近いのではないかと勝手に解釈している。

## 窓口からの小喃

### ～その2～

#### 目的か手段か

とある学校関係者の研修会へ参加したときのことだ。難しい保護者への対応について意見交換がされていた。事例では、子どもへのモーニングコールを依頼してくるなど、困った要求の多い保護者とどのように関係を築くか、といった話がされていた。門外漢の私に第三者的な意見が求められたため、思わず勢いでこう述べた。

「確かに保護者と良好な関係を作るのは望ましいことだけど、一番大切なのは子どもにとって良い教育、良い状態が保てること。保護者との関係作りはそのための手段なので、無理やりに仲良くななくてもいいのでは」

会場の受けはイマイチな感じだったが、その後出席者の一部から「とても納得できた」と言っていた。

もちろん保護者と良好な関係が築けるに越したことはない。しかし現実はその甘くない。意見の食い違いもあれば、理不尽な要求もある。だが学校にとって一番の目的は「子どもに良い教育環境を提供すること」のはずだ(もちろんここでの「教育」とは狭い意味での学習面ではなく、もっと総合的なもの)。それが達成されればいいのだ。ならば多少保護者と学校が緊張関係でもアリなのではないだろうか。その方が、互いに相手の目を意識して自助努力を惜しまなくなるという良い面もあるかもしれない。大事なのは子どもの教育であり、親と先生が友達に

なることではない。

自分で言っておいてなんだが、目からウロコであった。なぜなら私自身が同じようなことでよく混乱していることに気づいたからだ。

児童相談所にいた頃から、私は「お客さんと信頼関係を作らなければ。ジョイニングしなければ」という思いが強かった。

もちろんそれはとても大事なことであり、相手と信頼関係を築くことで相談業務というのは非常にやりやすくなる。解決への道もはやまるかもしれない。しかし「信頼関係」を意識するあまり、相手の機嫌を損ねないように・・・と考えることが増えてしまう傾向があった。

だが「信頼関係作り」は手段であって目的ではない。問題解決に役立つのであれば、ときには緊張感が高まるような対応も選択肢のひとつである。相手との関係を大事にするあまり、本来の目的（問題解決）がぼやけてしまっただけでは意味がない。

同じようなことがほかにも世の中のいろんなところで起きているんじゃないか。例えば「発達障害の診断」や「虐待の認定」。これらもそのこと自体は、対象者を支援するためのひとつの手段にすぎない。本当に大事なものは「発達障害か個性か」「虐待か躰か」の線引きやラベリングではなく、対象者が「よりよく生きていけること」「安全・安心に生活できること」のはずだ。そのために必要な診断や認定になっているか。支援者として持ち合わせておきたい視点である。

そんな風に考えると、ほかにも手段と目的の混乱はいろいろありそうだ。クレーム、SNSの利用、ダイエット、受験、結婚・・・。みんな手段であり目的ではないはず。だが手段にこだわるあまり、目的を見失って苦しんでしまうパターンがある気がする。

「目的なのか手段なのか」。ときに改めてそう考えると、よけいなこだわりから

自由になって、物事の本質が見えてくる気がしている。

# 役場の対人援助論

(5)

岡崎 正明

(広島市)

## 受容か、克服か、それとも…

人はそれぞれ事情を抱えて生きている。一見何の問題も無い境遇に見える人も、世間的には成功者と呼ばれる人も。内容は十人十色だが、誰にだって胸にチクリとくるキズがある。「コンプレックス」「問題」「誰にも言えない秘密」。呼び名は色々だが、おそらく無キズの間人なんてまずいないだろう。

福祉の窓口に来る人の事情はとくに複雑だ。そのキズが生活の中でも大きなウエイトを占めていることが多い。まだかさぶたもできてない現在進行形のものや、古キズが膿んで腫れあがってしまったようなものもあったりする。

我が子に障害があると分かった母親。数万人に1人の難病に罹った青年。認知症の妻を介護する夫。夫に自殺された妻—。

窓口でせつせつと語られる事情。ときに怒りの声で。ときには悲嘆の表情で。「こんなことあなたに話してもしょうがない」そういうながらも、話さずにはい

られないのだろう。見ず知らずの職員に数十分以上話す人も珍しくない。

その話は誰もが経験するわけではない少

数派な内容。でも必ず何%かの割合で、そういう巡り合わせに当たる人は存在する。それが自分でないという保証はどこにもない。分かっているはずだが、人は心の根っここのところで「まさか」と思っている。いやそうではなく、結局は自分で体験しなければピンとこないのかもしれない。ドラマのストーリーとして「共感」でき泣けても、渦中に身を投じなければ本当の「実感」は得られない。当たり前だ。想いを理解しようと思っただけ耳は傾けるが、簡単に「分かりますよ」などとは言えない気がしてしまう。

先日、自死遺族の講演を聞く機会があった。20代前半の息子が、ある日突然死を選んだ。高校時代は不登校などもあったが、アルバイトもして直前まで普段と変わらない様子だったという。息子の死後「どうして」「あのときこうしていれば」と答えの出ない問いや後悔ばかりが頭を巡った。数年して当事者会に参加するようになり、ようやく少しずつ気持ちの整理がつくようになった。「子どものことを思わない日はない。悲しみは消えない」と語る母親が、最後にこう言った。「時間はかかるかもしれませんが、いずれ収まるところに収まるものです」

強がりでもあきらめでもない表情と、静かだがハッキリとした口調が印象的だった。

人が受け入れがたい現実と直面するとき「受容」とか「克服」といった言葉がよく使われる。テレビは「病気を克服して」「困難を乗り越えて」という。我々援助者も「この人は受容ができていない」「できている」などと当たり前のように使う。的外れな言葉ではないが、どうも第三者視点のネーミングという感じがして、あまり簡単には多用したくない思いがあった。当事者のはしくれとして、以前からもっといい塩梅の言葉はないものかと思っていた。

「収まるところに収まる」というのは、克服でもなければ、ただ受容するのとも少し違う気がする。自分という「部屋」に送られてきた、大きな荷物（＝受け入れがたい現実）。それが少しずつ整理され、収められていく過程だ。

ある日突然届いた巨大な荷物。無遠慮に部屋の中央に居座る。それまでの居心地のいい空間が台無しになる。荷物は常に視界に入る。歩けばぶつかる。苛立ちと絶望の波が繰り返してやってくる。荷物があるだけで、部屋はこれまでとまったく違う景色に見える。でも捨てることは許されない。なんとか片付けたい、荷物をどかしたいが、こんな大きなものを収める場所がない。引き出しを開いてみるが、とても入りきらない。途方に暮れる。振り返ると変わらずあの荷物が部屋を占拠している。これが現実のすべてだといわんばかりに。

だが時間の力や誰かの支えを糧に、人は少しずつ収めどころをみつけていく。ゆっくりと、だが着実に。ふとしたことで新たな引き出しがあることに気付く。死角になって今は見えないが、きれいな絵を飾っていたと思い出す。焦って無理なところに収めようとしたり、何度も場所を変えてみたりしながら、少しずつ落ち着き先を決めていく。まさしく気持ちの「整理」である。整理だから荷物は消えてなくなるわけではない。引き出しを開ければ、またそこに変

わらずある。たまにうっかり取り出してしまつて、部屋が散らかってしまうことも。ただ1度収めどころが分かれば、次からはより早くしまえるようになる。荷物の存在に、以前ほど心が波立たなくなる。

荷物のある生活になじんでいく感じか。「収まるところに収まる」。当事者視点の言葉として、とても腑に落ちた。同時に何か似ているなあと。それはソリューションフォーカストアプローチ（解決志向）の考え方。問題の消失を目的とするのではなく、解決を志向すること。それはつまり、当事者が問題を問題と感じなくなったり、問題がある生活に適應できたりすれば、それも解決である、ということだ。「収まるところに収まる理論」。いい線いっている気がしてきた。

もちろん言葉など完璧ではない。「克服」の方がいい、ピッタリくるという人もある。それも間違いではない。正解は1つではないのだ。大切なのは普段援助者として何気なく使っている言葉が、誰の視点に立って表現されているかをわきまえること。そして相手の立場や個別性を想像する努力を、常に怠らないことではないか。

おまけにもうひとつ。映画『フォレストガンプ』の話。ベトナム戦争から帰還した主人公フォレストと上官のダン中尉。負傷により両足を切断し、車イス生活になったダン中尉は運命を呪い、自暴自棄になる。酒や女に走り、誰かれなく怒りをぶつける。フォレストの仕事を手伝うも、死も厭わない無茶な行動に出る。しかしある時ふとしたきっかけで彼の心に平穏が訪れる。すべてを受け入れ、穏やかに微笑むようになる。まるでその時が来るべくして来たかのよう

に。それを見てフォレストが語る。「中尉は、神様と仲直りしたんだ」と。「神様と仲直り」かあ。なるほどこれも言いえて妙。好きな表現である。

# 役場の対人援助論

(6)

岡崎 正明

(広島市)

## 役割コミュニケーションに ついての考察 その1

「コミュニケーション」という言葉を辞書で引いてみると、「社会生活を営む人間が互いに意思や感情、思考を伝達し合うこと。言語・文字・身振りなどを媒介として行われる」などと書いてある。なるほどその通り。これに異論をはさむ人はいないだろう。

ではお役所がするコミュニケーションとは何であろうか。分かりやすいのは窓口での対応だ。職員から市民に対し、意思の伝達がなされる。まさしくコミュニケーションそのもの。変わったところでは、自治体主催のイベントなどもその範疇に含まれるかもしれない。市民に向けて「こんなことがありますよ」「こんな世の中にしたいですね」という意思・メッセージを発しているからだ。

ほかにも意思の発信は、広報誌や通知文書などの紙媒体を使って行われたりも

する。住民税納付のお知らせがきたならば、それは役所があなたに「税金を払ってください。この街のために使いたいのです！」と、メッセージを伝えているということだ。上手く伝わっているかはともかくとして。

そんな「お役所のコミュニケーション」。中でも福祉関係の現場では、窓口でのやりとりが中心となる。これはもちろん職員と市民の間でなされるが、通常の私人間の（例えば友人同士の）コミュニケーションとは少し事情が違う。なぜなら職員は、その役所の人間という、ある種の「役割」を背負っているからだ。

組織に属した経験がある人なら誰しも、ある一定の「役割」を担ったことがあるだろう。店員・コック・講師・ホテルマン・警備員・政治家などなど…。数え上げればきりが無いほど、世の中には様々な役割がある。私たちは個人的な事情はちょっと横に置いて、それぞれいろんな役割を担って働き、社会的な活動をする。

例えばここにAさんという青年がいるとする。彼は幼い頃に両親を事故で無く

し、祖母に引き取られた。苦学の末に国立大学に入り、その後税務署に就職した。今は働きながら、毎晩祖母の介護をしている。真面目だが少し人見知り。趣味は釣り。好きな食べ物はエビフライ…この辺でいいだろう。

そのAさんが仕事で税金の滞納者に督促をする。真面目なAさんは上司から言われた通りに期限を守り、規則を守って仕事をする。相手がどんな事情を話そうと、断固たる態度で臨む。するとAさんに対し、少なからず不満を訴える市民が存在する。大声で怒る人、しづしづ応じるが嫌味をさんざん言う人、泣いて苦情を訴える人。

Aさんは真面目に仕事をしているだけである。何も間違っていない。人間性も素晴らしい。だけど不満をいう人からすると、「そんなの知ったこっちゃない」。ここではAさん個人の人柄や事情は関係ない。極端な話、Aさんの実家が裕福で趣味がサーフィンだとしても、不満については大きく変化しない。

ここで問題になっているのは、Aさんの仕事の持つ「役割」(=税金の徴収)と、その役割を担ったコミュニケーションである。

Aさんに限らず、ある一定の人々から不満を向けられやすい職業や役割というものは、確かに存在するものだ。代表的なものとしては警察官、弁護士、医師など。そこには以下のような共通点が見えてくる。

- ① 仕事に強制力（相手を従わせる力）を持った部分が強く存在する。警察などはまさしくそのもの。医師も法律的な強制力はないが、「ここにガンがあるから手術しましょう」と言われて、逆らえる人は中々いない。
- ② 法律や科学的データなど、反論の余地が無い「根拠」を背景に持つ。
- ③ 強制力が強い分、相手方の抵抗も大きくなる。「北風と太陽」の寓話や、

物理の「作用反作用の法則」にもあるように、強い力が加わるほど、反発力も増すもの。

- ④ 専門性が高く、対象者に対して優位性を持ちやすい。

このような特性は、その役割がするコミュニケーションにももちろん影響を及ぼす。指導や命令といった役回りが多くなるため、立ち位置が法律など、根拠の側に立ちやすくなる。語尾も「～してください」「～しませんか」より、「～しなさい」「～はできません」が増える（最終項参照）。

学校で例えるなら先生の立場。生徒に対して専門性と優位性を保持し、校則やルールに従わせる側。黒板に目標ややるべきこと（例えば宿題やテストなど）を書き、「明日やるぞ」と強制力を発動すれば、生徒に反論の余地はない。

医師など現場で先生と呼ばれる仕事も多いので、これを「先生ポジション」の役割と呼ぶこととする。

この「先生ポジション」。その特性自体を変更することは中々難しい。警察官に強制力が無くなってしまったり、いざという時に頼れなくなってしまうように、上記の特性がその仕事に不可欠なものでもあるからだ。

だがその役割を担って行うコミュニケーション=役割コミュニケーションは、常に指導・命令的で、強制させるような語尾である必要はない。いやむしろ「先生ポジション」の役割コミュニケーションにばかり引っ張られていると、余計な抵抗を生んでしまうことすらある。

だから教師が生徒を褒めたり、上手に意見を引き出したりするように、「先生ポジション」のコミュニケーション場面でも、状況によって様々な工夫をする必要がある。実際豊富な対話のバリエーションを駆使する医師を私は知っているし、低姿勢な弁護士に出会ったこともある。多くの現場で、様々なコミュニケーション

ンの努力がされているのだ。

最近でいえばDJポリスがそのいい例だ。

「皆さんは12番目の選手。日本代表のようなチームワークでゆっくり進んでください」

「怖い顔したお巡りさん。皆さんが憎くてやっているのではありません。心ではW杯出場を喜んでいるのです」

法律違反を取り締まり、厳しい態度で接してくるはずの警察官が、ユーモアを交えて語りかけた。先生というよりクラスメイトのポジションから。

この意外性と落差が群衆の腑に落ちた。めずらしく警察を称賛するニュースとなったのは、記憶に新しいところだ。

DJポリスは本来の警察が持つ役割コミュニケーションの癖というものを分かっていたのだろう。そして場面を見極め、あえて違う役割コミュニケーションをすることで、強制力を発動させることなく、その目的を達成したのである。

Aさんの話に帰れば、彼がその役割に忠実なのは構わない。むしろすばらしいことである。ただ常に「断固たる態度で臨む」だけのコミュニケーションでは、プロとして工夫が足りないのではないだろうか。

福祉の窓口も同じ公務員。法律を根拠にする仕事のため、「先生ポジション」の役割コミュニケーションになることがあるし、実際にそれが必要かつ有効な場面も存在する。

しかしそれ1本でいけるほど、人相手の仕事は単純ではない。

まず自分の仕事の特性と、その役割コミュニケーションをしっかりと理解する。そしてその上で、単に「下手に出る」とか「厳しく接する」といったことではない、場面に応じた意図的なコミュニケーションを狙う。そのほうがずっと効果的で、市民もお役所も互いに幸せに近づけ

るような気がするのだが。

今回は引き続き「役割コミュニケーション」についての勝手な考察を深めていくこととしたい。

## 「先生ポジション」の役割と コミュニケーションのまとめ

- 役回りは指導・命令・審査・規制などが多い
- 立ち位置がルールや目標側になりやすい
- 主な職業 ⇒ 警察官、裁判所、医師、弁護士、公務員等
- 法律や科学的データなどの明確な根拠を背景に持つ
- 専門性、優位性、強制力
- 対象者からの反発や抵抗も大きくなりやすい
- 語尾は「～なさい」「～できません」「するな」が増える

# 役場の対人援助論

(7)

岡崎 正明

(広島市)

## 役割コミュニケーションに ついての考察 その2

前回「その1」では、職業的な立場で行うコミュニケーションには、役割に応じた一定の特徴＝「役割コミュニケーション」があり、そのひとつを学校のクラス内の関係性を例に「先生ポジション」と勝手に命名した。法律や科学的根拠などを背景に、指示命令の要素が濃いコミュニケーションのことである。

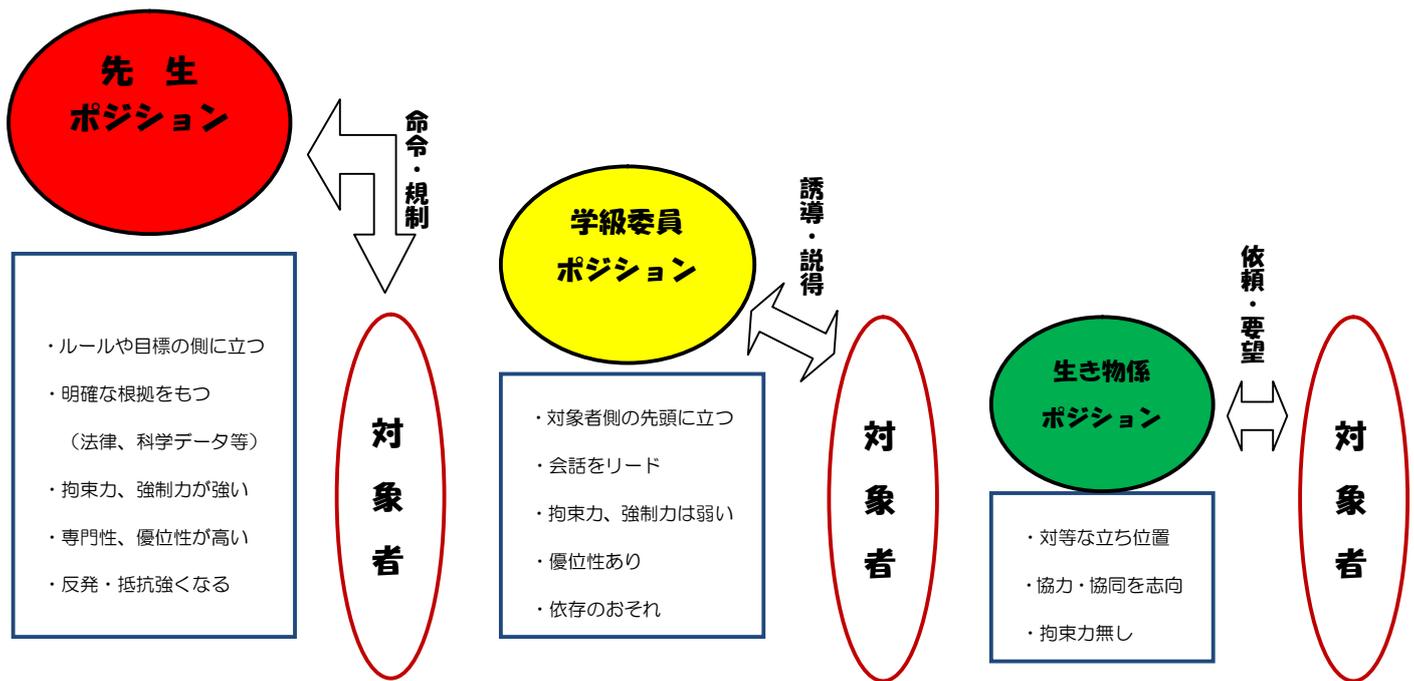
先生ポジションになりやすい職業としては、医師・弁護士・教師など、いわゆる“先生”と呼ばれる職業のほか、警察官・裁判官・公務員など、法的拘束力や強制力を持った仕事該当するが、その他にもワンマン経営者やスパルタコーチなど、対象者に対して圧倒的な優位性や専門性を持つようとする人々も含まれる。

先生ポジションのコミュニケーション自体は、別に「良い」「悪い」というものではない。ときにそれが必要になる場面も世の中には存在する

し、使い方を誤らなければ非常に有効に作用する手法でもある。

ただ気をつけなければならないのは、この手法は劇薬のようなところがあり、効果は大きいですが、副作用も強い。相手の言い分を無視して言うことを聞かせようとすれば、中学生でなくても反発したくなるのが人情というもの。そして1度このやり方に慣れてしまうと、なかなかそこから抜け出せなくなってしまう「依存性」も持っている。ある意味シンプルで、とても分かりやすいコミュニケーションだからだ。その結果、目的を達成するためより強く出る→さらなる反発を招く→さらに強く迫る、という悪循環に陥りやすい。なんだか体罰に似ている。

そこで別の選択肢として提示したいのが、「学級委員ポジション」「生き物係ポジション」である。またもや勝手に名付けたが、以下にその名前の理由も含めて説明したい。ちなみにイメージにすると下図のようになる。



まず「学級委員ポジション」のコミュニケーションとは、その名の通り、クラスの学級委員のような役割で行われやすいコミュニケーションのことをいう。

学級委員の主な役割は、みんなの先頭に立ち、望ましい方向に誘導していくことである。ときにはクラスメイトを注意することもあるが、先生ほどの拘束力は持っていない。宿題を増やしたり、グラウンドを走らせたりすることはしない。

目標に向かっていく時も、先生のように「スポーツ大会までに長なわとび100回！できるまで練習するぞ！」などと強制はできない。「みんな、100回目指してがんばろうよ！」と説得し、率先して練習するくらいだ。

学級委員ポジションになりやすい典型的な立場・職業としては、会社の上司や先輩、部活やサークルのキャプテン。カウンセラーなども該当するだろう。経営者や医師などと比べれば優位性は高くないが、相手をリードし、引っ張っていく存在である。

お役所での例をあげれば、福祉窓口での知的

障害者や認知症高齢者の方などとの相談場面が当てはまるかもしれない。

通常一般的な市民対応では、制度の説明は行うものの、「この手続きはするべきですよ」といったおせっかいはあまり好ましくないとされる。それはお役所の申請主義（本人の自発的申請から物事がスタートする）もあるが、近年の自己決定・自己選択を尊重する考え方も影響している。良かれと思って制度のご案内をしたら、「人様の世話にはなりたくない！」と怒られたなんて話もある。大抵の人が使いたいと思う制度でも、中にはそう思わない人だっている。本人が自分で考えて決めることを大事にするのは、当然のことであるべきだ。

ただこれが例外なく適用されると、変な自己責任論に繋がってしまう危うさがある。非正規雇用の問題や遭難事故にしても、「あなたがまた種でしょ」という論調ですべてを語るのは、筋が通っているようで、実は想像力を欠いた理屈に思えてならない。

特に認知能力や判断力に難しさを持っている対象者に、「お客様のお好きなようにどうぞ～」

だけで対応してしまうと、客観的に見て明らかに本人や周囲の不利益な決定になりかねない。

そんな時は、対象者の意思を尊重しつつも「この手続きをしておく、負担が減るのでしておきましょうかね」などと会話をリードし、的確な助言で本人の利益に繋がる決定へと促していく。不適切な決定になりそうな場合には説得するなど、こちらの専門性と優位性を活かし、相手の一歩前に立って望ましい方向へと道案内する。

お役所のみならず、様々な福祉の現場でよく見られる手法ではないだろうか。最近増えてきた成年後見人なども、まさしくこの学級委員ポジションが活かされる職種だろう。

ただこの手法も先生ポジション同様、一長一短がある。どんな場面でも必ず有効なんていう方法は、ありはしない。

例えば、あまり度が過ぎると「おしつけ」や「操作」になってしまうというおそれがある。それを防ぐためには、対象者の意思・ニーズを尊重する姿勢を常に意識することと、「誰にとって望ましい方向に導いているのか？」という自問を忘れないことだろう。

もうひとつは、対象者の依存的な態度を招きやすいということ。

なんでもやってくれる学級委員がいると、クラスメイトが「あいつに任せとけばいいや」となるパターンがある。同じように対人援助場面でも、支援者があまりにきめ細かなサービスを提供してしまうと、本人は頭を預けて自分で考えることを止めてしまう。すぐれた専門家に任せられた方が、自分であれこれ悩むより格段に楽だからだ。結果、その支援者がいないと生きていけない人を作り出すことになる。これでは本当の意味での対人援助に繋がらない。

学級委員ポジションのコミュニケーションでは、そうした「支援の先回り」と、潜在的なニ

ーズの掘り起こしのバランスが大切になる。対象者の力を信じて、ときには「待つ」という能力も必要だろう。自戒を込めて。

次に「生き物係ポジション」のコミュニケーションについて。これはなにも生き物係に限ったものでなく、保健係とか図書係とか、べつになんでもよいのだが。ようはクラスのみなどで分担して受け持つ、「係」の立場で行われやすいコミュニケーションのことだ。そういえば私の頃にはベルマーク係なんていうのがあった。年がばれそうだ。

この係というやつは、別にリーダーでもなければ先生的な立場でもない。あくまでクラスメイトと対等で、たまたまその役回りをしているだけだ。そのためコミュニケーションは「依頼」や「要望」といった形になる。

「ザリガニを飼うので、エサを集めるのを手伝ってください」

「ベルマークがあったら持って来てください」

普段の友人関係ならタメ口だが、係というオフィシャルな役割を担ってのコミュニケーションになるため、お願い事をするに当たってはワンダウンポジションにもなる。

このやりとりだと反発や抵抗は少ない。対象者の自己決定に委ねられるため、考えることを人任せにもできない。その代り依頼に興味や魅力が無いと、不参加や非協力といったことは当然起こるが。

生き物係ポジションの典型的な職業としては、サービス業などが思い浮かぶ。しかしそれ以上に、この対等なやりとりこそが、すべての役割を担って行われるコミュニケーションの、ベース・基本になるものといえる。

「なぜなら人はみな平等だから・・・」などと言つまらないことは言いたくない。もちろん選挙

権は1人1票だし、1年で1つ歳をとらない人間がいないのも事実。ただ、そんな当然のことを語る以前に、先生ポジションや学級委員ポジションというのは、これまでも述べてきたように、ある限定的な場面と立場でのみ有効となる、特別なものということだ。つまり条件付きのコミュニケーション法。それ以外では必然的に、対等なコミュニケーションになるしかない。警察官だって、犯人以外には「捜査にご協力ください」というのではない。

生き物係ポジションのコミュニケーションで目的を達成しようとする、様々な工夫が必要となる。なにせこちらの声かけとしては「お願いします」の域を出ないわけで、やるかやらないかは相手次第。だからいかに対象者をその気にさせられるか。知恵と技術が試される。対人援助職でいえば援助スキルや〇〇アプローチ。サービス業でいえばセールストークやポイントカード？といったところか。

この、工夫の余地があり、その幅がとても広いということこそが、生き物係ポジションの悩みのタネにして、実は最大の武器でもあるのではなからうか。

会社、お役所、対人援助の現場。今日も街中のあらゆるところで、社会的な役割を担ったコミュニケーションが行われている。基本は対等・ワンダウannaな生き物係ポジション。そして時と場合によっては、先生ポジションや学級委員ポジションに変化して。

児童相談所の職員で例えるならば、「お母さんのお力になりたいんです」という生き物係ポジションで子育ての悩みを聞いていくのが基本。ときには学級委員ポジションで、非行問題や養育力の弱い家庭を助言や指導でリードし、適切な方向に導く役割もいるだろう。そして緊急度の高いケースには、子どもの命を守るため、先生ポジションで強い強制力を持って対応しなけ

ればならないこともある。いつも同じ役割コミュニケーションでいられる、なんてことはないのだ。

自分の今行っているコミュニケーションが、どのポジションでなされるべきものか。自分はどのポジションからそれをしているのか。抵抗が強いのは、より上位のポジションになっているためではないのか。やりとりが上手くいかないのは、ひょっとしてそのポジションが場面にフィットしていないのではないか。問題がこう着したときには、相手が予測するポジションを外すのもひとつかもしれない。

先生・学級委員・生き物係という3つのポジションでコミュニケーションを考えてみると、普段の対応が、ちょっと違った視点から再検討できるかもしれない。

# 役場の対人援助論

(7)

岡崎 正明

(広島市)

## 見えないお客さん

この世のありとあらゆる労働に起こる、「慣れ」一。

辞書で引くと「たびたび経験して違和感がなくなる。できるようになる」と前向きなことが書いてある。だが、こいつがときに「飽きる」という問題につながったりもする、実はやっかいな現象であることも事実である。

人間も生き物である以上、おこなった労働の効率や成果が、その時の気分によって影響を受けることは避けられないものかもしれない。長年いろんな現場において、「飽きる」ことへの対策が取られているが、もちろん根本的な解決はいまだない。

ただ、見方を変えれば、同じことの繰り返しが緊張の緩和と安心につながる、秋の紅葉（誤変換!）「飽きの効用」という側面もある。スポーツ選手のルティーンなどは、まさしくその効果を狙ったもの。パターン化した行動で緊張を

和らげ、適度なリラックス状態を作る。

逆に自動車工場や理系の研究職にとっては、単調な繰り返しの中でも、興味や集中力を失わない特性が求められる。リラックスが長く続くと、そこに油断やミスが生まれる。

「弘法も筆のあやまり」「猿も木から落ちる」人がどんなに経験を積み、優れた仕組みを作っても、100%の完璧というものは存在しないことを、これまでの歴史は証明している。だから原発というシステムにどうしても賛成できないのだが。

最近すっかり一般名詞化した発達障害は、この単調な繰り返しの強いとされる。自分の関心がある分野であれば、何時間でも集中して同じことができる。周囲から見れば「よく飽きもせず」ということでも、本人にとっては楽しくてしょうがない。食事を抜いても気にならない。このこだわりがときに問題になったりするが、しかし彼らの最大の強みでもあり、可能性でもあると思う。伝統工芸から最先端技術まで、専門特化が求められる場所は増えている印象だ。

お役所でも「同じことの繰り返し」的な業務は山ほどある。いやむしろほとんどがそうかもしれない。例えば婚姻届の提出は、多くの人があまり繰り返さない行為(のはず)だと思うが、窓口の職員にとっては毎日何組ものカップルの結婚の瞬間に立ち会う。珍しくもなんともない。慣れてしまうのも当然だ。

だからお役所は組織的にしつこいくらいのチェック体制を作る。何千、何万と同じことを処理する担当者が、ときにミスすることを知っているから。万事スピード化より、慎重・確実にウエイトが置かれてしまうのは、宿命といえるのかもしれない。戸籍係の間違えは、レジでお釣りを間違えるよりはるかに影響が大きい。

対人援助の現場でも、もちろん「飽き」の問題は存在する。慣れることの弊害。マンネリ化。努力しても結果が出ないことで起こる燃え尽きも、これに近い領域の問題のように思う。

話しが少しそれるが、ウィキペディアで「燃え尽き症候群」を検索したところ、以下のような記述を見つけた。

『職種別には、[ソーシャルワーカー](#) ([社会福祉士](#)、[精神保健福祉士](#)) [教師](#)、[医師](#)、[看護師](#)、[公務員](#)など社会的にモラル水準への期待度が高く、仕事への献身を美德とされる職業に多い。特に[社会福祉士](#)、[精神保健福祉士](#)については[国家資格](#)の割に合わない低水準な給料体系の為にリスクが高い…』

公的機関のソーシャルワーカーはかなりのハイリスクらしい。用心用心。「特に…」以降の部分に執筆者のなにか強い思いを感じるのは、私だけだろうか。

燃え尽きて真っ白な灰になるまではいかなくとも、くすぶって不完全燃焼くらいは多くの人

が経験するだろう。何度も同じような事例に出会うことでの徒労感。無力感に襲われ、自分の力のなさを呪い、同時に変化しない対象者にいらだちを覚えてしまう。

それぞれのケースはとても個性的だが、部分的に似たような話にぶつかることはよくある。

「精神疾患」「生活保護」「恵まれない成育歴」などなど。いわゆるリスクファクターと呼ばれるものをもった家族には、頻繁に出会うことになる。

だから経験を積みば積むほど、対人援助職はリスクに敏感になる。ベテランほど素早く察知する。経済状況はどうか？ 疾病や障害は？ 家族内葛藤は？ 近隣や親戚付き合いは？ ケースの勘どころを押さえることは、スムーズな対応をするためにとても大切だ。

また最近では様々な分野でアセスメントが標準化されたシートが作られ、援助場面で活用されている。そこにはリスクを漏れなくチェックできるよう工夫がされており、支援者による偏りや、経験の差が影響を受けにくいというメリットがある。

虐待・DV・うつなど、多くの社会的な課題に「早期発見・早期対応」が求められている。問題を複雑化・重度化させないため。少しでも早い解決のため。当然の流れだろうし、大事な視点であることに異議はない。

だが何事も一長一短。この「リスクを探す」視点に慣れることにも、もちろん弊害が存在する。

ひとつは「リスク探し」が癖になり、対象者やその家族の「健康な部分」や「強み」を見落としがちになってしまうということ。「仕事は続けている」「暴力はない」「家出まではしていない」。出来ている点への評価は、当たり前な事と

して忘れられがちだ。

さらにリスクばかりにスポットを当てていると、次第にリスク＝問題という意識に陥りやすくなる。リスクはあくまでただのリスク。それ以上でもそれ以下でもない。母子家庭で、貧しくて、母親が恵まれない幼少期を過ごしていたとしても、児童虐待の起きていない家庭はある。いやむしろそっちの数の方が圧倒的に多いはずだ。ただそういう家族が援助職の目の前に現れないだけである。

至近距離で対象者と向きあう対人援助職は、毎日のように問題と呼ばれるものを扱うことになる。その繰り返しに、思わず「またか」と感じてしまうことも多い。

対人援助職に限らず、人は自分が見えているものが世界のすべてだと思ってしまいやすいものだ。そしてその中でも、とくに目に付きやすいもの（リスクやインパクトの強い事実）に注目してしまいがちである。

しかし相談に来ている人はこの世界のほんの一部、数%にもみたくない。これが紛れもない事実だ。いろいろなリスクや問題を抱えながらも、援助職の前に来ない人のほうが大多数なのだ。この目の前には現れない「見えないお客さん」のことを、私たちは時々思い出す必要があるように思う。「リスク探し」の副作用止めとして。

想像力をフル回転して、社会の、家族の多様性に目を向けてみよう。リスクを抱えても、相談窓口に至らない「見えないお客さん」は、どうやって問題に対処しているのだろう。どういう条件があれば、相談に至らずに「見えないお客さん」でいられるのだろう…。

そう考えるようにしていると、少なくともしたり顔で自分が見てきたものだけですべてを語

るような恥ずかしいことは、しなくて済むようになる。

そして気がつく。今日の前にいるお客さんも、ここに来るまでは「見えないお客さん」だったことに。どうやって問題に対処していたのか。どんな強みがあるのか。どういう条件が揃えば、ここに来なかった「見えないお客さん」のような選択ができるのか。そんな風に見ていくと、問題だらけの家族が、可能性を秘めた存在に変わる気がしている。

# 役場の対人援助論

(8)

正しいことをいうときは…

岡崎 正明

(広島市)

今年1月に「吉野弘さん 死去」という記事をネットニュースで見かけ、思わずそれまでの作業が止まってしまった。

詩の世界に詳しいわけではない。ランポーと聞いたら筋肉質のバンダナ巻いた兵士が真っ先に浮かぶ。そんな私にとって、現代日本の詩人といえば吉野弘・谷川俊太郎という名前がすぐに出てくる（その後がしばらく出てこない）。そういう人である。

谷川作品は「朝のリレー」を教科書で習った気がするし、他にも絵本などで昔から頻繁に接してきた。たいして吉野作品に出会ったのはわりと遅い。たしか20代前半。きっかけは幼なじみの結婚スピーチを頼まれた時のことだ。

慣れない依頼に戸惑い、インターネットで「披露宴 スピーチ」みたいな検索をしていて偶然みつけたのが「祝婚歌」という詩だった。吉野氏が親戚の結婚式に出席できない代わりに、結ばれる2人のために送ったというその詩。一読して好きになった。飾らない言葉と分かりやすい表現。それなのに、えもいわれぬあつかい気持ちが込み上げてくる。これを読んだら、きっと喜ばれるに違いない。そう思った。

当日丸暗記した詩を暗誦。客席から拍手喝采をいただき、友人からも「とても評判よかった」と喜んでくれた。作者がすごいのだが「ええやろこれ。俺のチョイス」と我が手柄のような心地に。思えば人前で話をするのが嫌いになくなったのも、あの成功体験がひとつの要因になっているように思う。

ここですべては紹介しないが（ぜひ全文読むことをお勧めする）、途中にこんなくだりがある。

正しいことを いうときは  
すこし ひかえめにするほうが いい  
正しいことを いうときは  
相手を 傷つけやすいものだと  
気づいているほうが いい

結婚生活も5年を越えた自分にとって、思わず首を縦にしてしまう内容である。正しいことを言う時。言われる時。誰もがどちらの立場も経験したことがあるだろう。そして多くの人が私と同じように「そうだよ。分かっちゃいるのだけど・・・」と思うのではないだろうか。

ただこれはよく考えてみると、何も夫婦関係に限った話ではない。会社での人間関係、友人関係、そしてクライアント（お客さん）との

関係。夫婦以外の2者コミュニケーションにおいても、やたらと正論を振りかざすことは、ときに逆効果だったりするものだ。

お役所の仕事は、基本「正しい事」を言わないといけない仕事である。法律を根拠にして、みんなの税金でやる以上、間違ったことがあってはいけない。そりゃ当然である。役所がその日の気分で基準を変えたり、やることを変えていいわけがない。役所は常に「厳正」「公平」でなければならない。逆をいえば、融通が利かないともいえるが、相手によって融通を利かせることは「癒着」「不平等」などという問題にもつながりかねない。だからお役所はある意味とても四角四面である。それはスポーツの審判同様、仕方がないのかもしれない。

しかしただ単純に正しい事だけ言えばいいのか。決してそうではない。審判のように「アウト」「セーフ」と言うだけでは、スムーズにいかないことが結構ある。

大切なことは、正しいか正しくないか以上に、「相手にこちらの言いたいことがきちんと伝わるか」ということである。伝えたいことが伝わらなければ、どんなに筋の通った理屈や素晴らしい理想を語っても、絵に描いた餅である。相手に理解してもらえなければ、お話しにならない。

じつはこのへんがお役所の苦手としているところに思えてしょうがない。もちろんそれなりに工夫はしているのだけど。まだまだ改善の余地ありという気がしている。

例えば以前、選挙の期日前投票にお手伝いで行った時のことだ。

若手の真面目そうな職員が受付役をしていた。私は座って投票用紙を渡す係で、その動きがよ

く見えた。彼は来所した市民に宣誓書（投票日に来られない理由を書く紙）の書き方を説明し、次の係へと案内している。だが、結構な割合で戸惑うお客さんがでていた。どうしてだろう…と思ってよくよく観察していると、彼は宣誓書を書き終えた人に、

「終わられましたら、メイボタイショウガカリへお進みください」

とだけ案内していた。

「メイボタイショウガカリ」＝「名簿対照係」なのだが、普通の人には耳慣れない、使い慣れない単語である。1回聞いただけではすぐに正しい漢字が出てこない。名簿対象？目イボ大賞？意味が分からず次にどこへ行けばいいかすぐに判断しにくい。

名簿対称係の看板がすぐ目に入る人は比較的すんなりと行くが、宣誓書を書いた机の位置によっては、振り向かないと看板の文字が目に入らない人もいた。そういう人はその説明だけを聞くと、エッ？と一瞬周りを見回すことになる。もちろん迷うといっても学校の教室くらいの会場であり、数秒後にはみな順路を理解する。大きなトラブルになることなどない。しかしこのわずかな数秒間の戸惑いのために、書類や荷物を忘れそうになったり、人とすれ違うのが窮屈になったり、気が短いお客さんの中には不機嫌そうになる人もあった。

受付係の彼としては、与えられた仕事はきちんとやっている。「名簿対照係へお進みください」と、正しい事を言っている。間違っていない。

しかし相手に「分かりやすく、伝わるように」という視点に立つと、残念ながら十分とはいえない。実際、年輩の受付係の方は、手で指し示しながら「あちらの係にこれを持ってお進みください」と簡潔に身振りを交えることで、そう

した戸惑いをほとんど起こさせないでいた。なるほど。こんなちょっとしたことでも、工夫の余地はあるのだ。

断わっておくが私は若手がダメで、年輩の職員がさすがであるなどといいたいのではない。ただ組織としてもったいないなあ、おしいなあと思うのだ。せっかくベテランの知見や経験という財産があるのに、それを組織として活かすことができている。個人の経験をもっと効率よく組織全体に、具体的にフィードバックできるような仕掛けができれば…と思うのだが。

些細な例かもしれない。だがこの話に限らず、お役所が使う言葉の中には、理解しにくい単語がたくさんある。使っている側でさえ、いったい何文字熟語？といいたくなるような名称も珍しくない。これは別にワザと市民に分かりにくくしているわけではなく、多くの制度や法律が、様々な立場の人に対応したり足りない部分を補完したりするため、より複雑化してしまったという、法治主義の副産物みたいなものだ。

だからこそお役所は相手にきちんと伝える努力を惜しんではいけない。ただ正しい事だけ言って満足してはいけないのだ。

特に福祉関係の部署にとって、相手にいかに上手く伝えるかというのはとても大切で、業務の生命線ともいえるだろう。

対人援助の視点でいえば、どのタイミングで・どんな伝え方を・どのようにすることが相手に「効果」があるのか。それがとても重要だ。そしてもうひとつ大事なことは、「相談」という種類の仕事が、必ずしもYESかNOかの2者択一だけでは片付かない要素を含んでいるという点を理解しておくことである。

「子どもがかわいいけど叩いてしまう」「仕事がかたいけどひきこもっている」

複雑な事情が絡み合っていたり、相反する感情で苦しんでいた。簡単に割り切れない思いを抱えた人が「相談」というテーブルに乗る。そんな人に「叩いたらいけません。犯罪です」「ひきこもるのをやめて、外に出ましょう」と正論を伝えたら「そうですね。目が覚めました！」と一件落着くとは、誰も思わないだろう。そんなことで済むのなら、事はここに至ってない。

だから「相談」では、すぐに白黒をつけるのではなく、まずは相手の話しをよく聞くことが大切になる。相手の真意・文脈（コンテキスト）が、何を言わんとしているのか、それを掴み、見立てることが必要だ。そしてこれまでの努力をねぎらい、気持ちに寄り添った上で、これからできそうなことについて一緒に考え、提案していく姿勢が求められるだろう。「アウト」「セーフ」より複雑でやっかいだが、上手くいけば人が変化する場面に立ち合わせてもらえる。審判にはこんな醍醐味はないはずだ。

それでもときには正論を言わなければいけない場合もあるし、難しい相談ケースへの対応をしていると、つい「そんなこといったって…こうした方がいいでしょ！」と、心の中で正論が主張を始めてしまうこともある。

そんなときにはぜひ、あの詩の一節を思い出そうようにしたい。

正しいことを いうときは  
すこし ひかえめにするほうが いい  
正しいことを いうときは  
相手を 傷つけやすいものだと  
気づいているほうが いい

少し立ち止まって、伝え方を吟味する冷静さを与えてくれるはずである。

# 役場の対人援助論

(10)

選択できること・できないこと

岡崎 正明

(広島市)

どこかで聞いた話だが、ランチで繁盛するお店には「選べる」ところが多いのだそうだ。特に女性ターゲットの店はそうらしく、「本日のパスタは〇〇」ではなく、「この5種類から選べます」の方が良いという。デザートにしてもドリンクにしても、いくつかの中から選択できることは、消費者の満足感につながるらしい。なるほど、確かに分かる気がする。

選べないより選べた方が自由度が高いし、嬉しい。選択肢が増えることはいいことのように思える。食事であれ、職業であれ、人生のパートナーであれ。選べないなんて不自由で前近代的な状況は、もはや考えられないしごめんだ。私たちが選べることは、科学の発展のおかげもあってどんどん増えている感じがする。

コロンビア大学のシーナ・アイエンガー教授は、「選択」をテーマに長く研究してきた人だ。たまたまテレビでその講義を見ていて面白かった。「選択肢は多い方が良いか？」もちろんだそうと信じていたが、実験によると必ずしもそうとは言いえないこともあるようだ。

確かにメニューが豊富な居酒屋では、どうしていいか分からなくてオススメを聞いてしまう。昨今の若者が就職活動で戸惑うのも、あまりの

選択肢の多さに選べなくなってしまうのではないだろうか。選択肢があることによる混乱や後悔など、選べるがために生じる問題もあるだろう。

とはいえ私たちの選択が許されるのは、生活の中でも限られた範囲である。自然に生きる小さな生き物である私たちは、明日の天気さえ選べない。最近薄れてきている気がするが、そういう謙虚な自覚は必要ではないかと思う。深く考えるまでもなく、自分の生まれる町や民族、身体的特徴など、この世には選択できないものが多数あるのだ。

そういう意味では自分の町のお役所も選べないもののひとつかもしれない。どうしても他がよければ引っ越すという手はあるけれど。手間と費用を考えるとあまり現実的な話ではないだろう。フロアのインテリアが気に入らなくとも、家から交通アクセスが悪い所にあっても、人は必要に迫られれば、決められたお役所に行くしかない。

これが前出のランチのお店ならば話は別だ。気分によって近場にしたり、和・洋・中とお店

を選んだり。逆にお店のほうだって、気に入らない客はお断りする。つまり客を選ぶこともできる。実際「こだわりの店主の…」なんて店に行くと、そういう雰囲気を感じることはよくあるし、服装で門前払いをくらう店だってある。お客もお店も互いに相手を選ぶことができる。合意して初めて契約する。自由市場経済の大原則というやつだ。

ではお役所を選べないことは不便で不幸なのか。選べた方が幸せになるのか、と問われると、必ずしも「そうだ」とは言えない気がしている。確かに「多様な選択肢があるべき」「競争がないから進歩がない」という考え方には一理ある。民間の発想を取り入れることで、効果を上げたケースもたくさんあるし、出来る分野においてはどんどん柔軟な改善をするべきだろう。ただし気をつけねばならないのは、お役所は「効率」や「サービス」だけを追求すればいいところではないということ。お役所というところは、それ以外にも「人権」とか「少数への配慮」とか、いろいろな価値観を満たす必要があるものなのだ。

自分の出自であれ、住む町のお役所であれ、選択権の無いものは基本受け入れるしかない。しかし、これまで選択権の無かったものが選択できるようになることで、最近大きな議論を呼んでいる。美容整形、出生前診断、遺伝子医療…。選べないものを選ぼうとすることに、無理が生じているのだろうか。賛否いろんな意見があるが、どちらにしても、選べることによって「すべての問題が解決する」「必ず幸せに近づく」というわけではないようだ。むしろ新たな悩みや課題が浮き彫りになっているものも多い。選んでも選べなくても、結局最後は自分がどう納得できるか、なのかもしれない。

対人援助の仕事は「道がひとつしかない」「ほかの道は選べない」と思っている人に、「こんな選択肢もありますよ」と、別の可能性を提示するものでもあるように思う。迷ったり、うしろばかり振り返ってしまっている人が、自分で次の1歩を納得のいく方向に踏み出せるよう、寄り添い、応援する。そういう仕事でありたいと思う。

家族関係、病気、障害、借金、暴力など、対人援助の対象は幅広い。自分で選んできた結果であるはずなのに「こんなはずでは…」と頭を抱える人もいれば、「障害」のように選択の余地がなく、根本の問題は解消できないものもある。どちらにせよ、それだけで解決をあきらめる理由はまったくない。解決志向アプローチのドゥ・シェイザーが「問題の継続と解決とは関連がない」といったように、選べない部分を、選んでしまった過去を嘆いて立ち止まるのではなく、これから“選べる”生き方に注目して行動することはできるのだから。

そんな対人援助の仕事にもある「選べないもの」。たとえばクライアントがそれだ。特に公平性が求められるお役所系相談機関は「来る者拒まず」でなければならない。当然だろう。だがさらに大変なのは、場合によっては「去る者でも追う」という対応が必要になるということだ。

一般の相談機関であれば、お客が「ここは気に入らない」と来なくなればそれでおしまい。ケース終結となる。まさしく「去る者追わず」。お客もそこに固執する理由は無い。選択権はあるのだから、ほかを当たればいい。

ところがお役所の対人援助職は、お客の方が「放っておいてくれ」といっても、そうはいかないことがある。児童相談所は、子どもに暴力を振るう親から「これがうちのやり方だから」といわれて、「はいそうですか」と言うわけには

いかない。教育委員会や福祉事務所も、非行や自傷他害のケースなど、お客を追いかけてでも関係性を作らなければならないことがある。この場合のお役所もお客も、相手を選ぶことはできない。まさしく互いに「選択の余地がない関係」となる。

こういって大変息苦しく、しんどい関係と思われるかもしれない。確かに対象者との信頼関係を大事にしつつも、状況によっては強制的な介入をしなければならないという二面性は、お役所の対人援助職にとって悩みの種でもある。

だが、選べない関係というのは、互いに欠かせないパートナーシップを生み出せる関係だともいえなくはないだろうか。他に選択肢はない。ではこの目の前の相手と、どうやったら折り合えるのか。どうしたら理解してもらえるか。妥協点を探りだせるか。裏を返せば、そういう腰を据えたやりとりができるチャンスだともいえる。

そこまで考えてふと浮かんだイメージが、アニメ『トムとジェリー』だった。

ネズミを食べようとするネコと、その追撃をかわすネズミ。主題歌の「仲良くケンカしな」というフレーズは、選択の余地がない相手とのやりとりの仕方を見事に言い表しているように思う。

主張をぶつけ、対立も多く、正直いつも笑顔でという間柄ではない。でも別れて他を当たるわけにはいかない。互いに替えの効かない存在であり、「仲良く」？まではいかないにしても決裂することなく「ケンカ」(コミュニケーション)を続けていかねばならない、というわけだ。

すると時にはそんな者同士が力を合わせたり、相手を助けたりということも出てくる。強く出

たり譲ったり。利用したり分け合ったり・・・。そんなことを繰り返しながら、互いに無くてはならぬ補完関係が形成されていく。

そう考えてみると、あの2匹のドタバタ劇は、身近で異質な者同士が関係性を継続していけるという、見事な成功例なのかもしれないなあ・・・。

最近なにかと話題の近隣諸国とのお付き合いも、これに通じるものがあるような気がするのには、飛躍のし過ぎだろうか。

# 役場の対人援助論

( 1 1 )

岡崎 正明

(広島市)

「 対人援助志向を取り入れた 役所の窓口対応の法則 」

## その 1

みなさんこんにちは。はじめまして、窓口対応研究家 窓口 博士（まどぐち ひろし）です。今日はこの場をお借りして、私の長年の研究テーマである「役所の窓口対応」について、ご報告したいと思っております。とは申しましても、私もまだまだこの「窓口対応」に関して、すべての真理を明らかにできたとは思っておりません。様々な市民そして職員が交差する「役所の窓口」という特異な空間。そこではただの手続きに留まらない、多種多様な物語が紡がれます。それはときに心ふるわすものであったり、気持ちを温かくさせるものであったり、そして怒りや悲しみの発露であったり・・・。「役所の窓口」は、時代や文化、家族の変化を反映する最も身近な場所のひとつです。その姿はまるで万華鏡のように形を変え、色を変え、留まることを知りません。奥深く、好奇心をつきさせないその恐ろしいまでの魅力に、私は研究者として虜になってしまったといってしまうでしょう。「役所の窓口」の研究は、これからも私の人生の大きな部分を占めるはずで

です。ですから本日みなさんにここで話しておく内容も、中間報告のようなものだと思っただけならば幸いです。これから私がご紹介する「役所の窓口」に関わるいくつかの法則は、すべて対人援助の哲学や志向に基づいたものです。したがって窓口で「市民と友好的な関係を築きたい」「効果的に働きたい」と考えている方にとって、必ずや有益なものとなるでしょう（ただしここに書いてあることのみが何の条件もなく「正解」であるなどと思わないことです。今からお話するのは私が研究・調査して出したひとつの「答え」ではありますが、「正解」は誰にも分かりません。それが人生というものです）。そして窓口を利用する市民としてのみなさんにとっても、それは同様です。相手の「あるべき姿」「望ましい姿」を知っておくというのは、己の行動や困った時の対処の参考に、十分なるでしょう。そして自らがお客を相手に働く場合にも、です。

この報告を書く上で調査に多大なる協力をしてくれた岡崎正明氏に、心から感謝を

伝えたいと思います。

## 「3分手続」と「10分相談」の法則

役所の窓口には様々なお客さんがやってきました。

若者からお年寄り、妊婦さん。まさしく“ゆりかごから墓場まで”、実に多種多様な用件が持ち込まれます。それらを正確に聞き取って、適切な手続き・窓口につなげる。それだけでもひと苦労です。なぜならお客さんの中には、自分の目的が明確に話せない人や、勘違いから間違っただ話をする人もいるからです。

もしこのバラエティに富んだ人々を、簡単に種類分けすることができるとしたらどうでしょう。きっと窓口対応に役立つのではないのでしょうか。

その1つが今からお話しする「3分手続」と「10分相談」の法則なのです。

「3分手続」のお客さんとは、「できるだけ簡単に素早く用件を済ませたいお客さん」のことで、役所に来るお客さんの7～8割を占める、多数派です。

もちろん必ず3分で片がつくわけではないですが、しかし長くても10分程度。書類を出すだけなら、1分かからないこともあります。インスタントラーメンの調理時間の如く、テキパキと流れるように話が進み、スムーズに用件が終わることを望むこのタイプのお客さんには、あまり余計なことはあれこれ聞かず、書類に不備がないかなど、適正な事務処理に基づいて速やかに対応することが喜ばれます。

あなたがコンビニのレジで「また揚げ物？野菜も食べた方がいいんじゃない？」なんて健康についてのアドバイスを受けたくないように、「3分手続」のお客さんも役所の窓口で悩み相談や助言を求めているというわけです。

これに対して「10分相談」のお客さんは、少し様子が違います。ひと口で言うのは難しいのですが、あえて言うなら「直接の用件以外に、別の思いを抱えたお客さん」と言ったらいいのでしょうか。数でいえば少数派です。

このタイプの方の中には、具体的な手続きが明確になっておらず、「こういう制度があると聞いた」「困ったので役所に来た」と、漠然とした用件を持ち込む方が結構おられます。そのため職員は「どんな状況なのか」「何に困っているのか」など、詳細に事情を聞く必要に迫られます。話しをいろいろ聞いて、使える制度があれば紹介したり、求められれば提案やアドバイスも行います。まさしく「相談」に乗るわけです。

ただ、「相談」といっても、本格的なカウンセリングや治療ではありません。お客さんの方もモヤモヤを聴いて欲しいという思いはありますが、「ここで悩みをすべて解決してもらおう」なんて頭はありません。あくまで役所の窓口ですから。なので時間としては10分くらい。長くても30分程度。大抵は1回限りの面談です。

お話をいろいろ聞いた上で、必要な手続きに進むわけですが、本人のニーズを満たす制度が見つからないなんてことも、もちろんあります。ですがそれが必ずしもクレームになるわけではありません。なぜなら10分相談のお客さんは、制度利用や手続きがニーズの1つではありますが、それ以外に「別の思いを抱えた」方です。その思いをしっかりと受け止め、対応することで納得されるのです。

こう話すと「そんなこと言われなくても分かるよ」と言われてしまいそうです。「急いでいるお客と、悩んでいるお客の区別くらいつくよ」というわけです。

少し経験を積んだ職員さんなら確かにそうだと思います。ただ、実はここからがこの法則の大事なところなのです。それは10分相談のお客さんみんなが、「困ったので来た」「どうしたらいいかわからない」と、分かりやすく10分相談の顔をするわけではないという事実です。

表向きは3分手続の話しぶり。でも実は小脇に事情を抱えており、(無意識に)10分相談を望んでいる……。そんな「かくれ10分相談」とも呼べるような人が、実は結構な割合で存在します。

こういうお客さんは思わぬトラブルに発展するおそれがあります。というのも、職員は3分手続のお客さんだと認識し、良かれと思って必要最小限のことを聞き、正しい回答を素早く返そうとします。ところがお客さんは10分相談の方で、正しい答えを聞きたい以外に、実は「別の思い」があります。「事情を分かってもらいたい」「こんなはずではなかった」など、複雑な悩みや戸惑いを抱えていることがあるのです。

このため会話は噛み合わなくなり、互いに不全感が生じます。お客さんは「この職員は分かってくれない」となり、職員は「きちんと説明しているのにどうも理解してもらえない」「話が終わらない」といった状況に陥ってしまいやすくなるのです。

また役所の職員は多数派である3分手続のお客さん対応に、どうしても慣れてしまいがちです。「〇〇制度は使えますか？」と聞かれたら、YESかNOか、正しい答えを素早く答えてしまいます。適正な業務を遂行しようとする職員であればあるほど、その傾向があります。判断を求められるお役所の宿命といえるでしょう。3分手続のお客さんはこれでバッチリですが、かくれ10分相談の方の場合、その率直さが思わぬ落とし穴になりかねないのです。

3分手続の方が10分相談の方が一。それを見分けるには、お客さんの話ぶりや様子をよく観察・確認する必要があります。お客さんの発言の意図はなにか。単純に手続きにきただけなのか。それとも真意は別のところにあるのか。私たちはつい相手が「何を言っているのか」(表出された言語・単語)を聞こうとしがちですが、ここではそうではなく、「何を伝えようとしているのか」(意図や思い)を考える視点が必要です。

具体的にいえば『手続きに関係のない話(経緯など)を語りたがらないか』『たびたび話しがそれないか』『正しい説明をしても、話が終われないか』などが、注意すべきポイントといえるでしょう。

お客さんとのやりとりが堂々巡りになってしまったり、なんだか話しが噛み合わないと感じたら、それはひょっとすると「かくれ10分相談」の方かもしれません。そんな時はこちらの話一旦止め、少し立ち止まってお客さんの話をもう1度よく聴いてみましょう。3分手続のようにすぐには終わりませんが、10分も聴けば次第に「別の思い」(=真意・文脈)が明らかになってきます。噛み合わない話を続けてクレームになるよりも、ずっと効果的で効率的な窓口対応となるはずです。

次回はお客さんとの「やりとり」で具体的に使える法則についてお話をしていこうと思います。

# 役場の対人援助論

( 1 2 )

岡崎 正明

(広島市)

## 「対人援助志向を取り入れた 役所の窓口対応の法則」

### その2

改めましてこんにちは。窓口対応研究家 窓口 博士です。

前回はお客さんとのファーストコンタクト。つまりは出会い場面での法則として「3分手続」と「10分相談」の法則をご紹介しました。これにより、おおまかにお客さんのタイプを2種類に分けて考えることの有用性をご理解いただけたと思います。

それでは次のステップに移りましょう。今回はお客さんとのやりとり（会話場面）で使える、いくつかの法則をご紹介します。

#### 【ゴーサインの法則】

「傾聴」「共感」一。

聞いたことがある方も多いと思います。相談援助やカウンセリングを学ぶ際、必ず出会う言葉です。相手の立場に立ち、耳を傾けてしっかり思いを聞き、心を寄り添わせる…。支援者としての理想の姿といえるでしょう。

ただ誤解を恐れずあえて申し上げれば、

そのとき最も大事なのは実際に「心から共感しているか」ではなく、その姿勢が相手に「きちんと伝わっているか」だと、私は思います。

どんなに共感的に話を聴いても、それが相手に伝わらなければあまり意味がありません。「この人は話をちゃんと聴いてくれる人だ」とお客さんに思ってもらうことが信頼関係につながり、その後の援助に役立つわけですから。

また、ただやみくもに「共感しなければ」だけやると、相手の思いに同調するあまり、客観的視点や冷静さを失ってしまうおそれもあります。それではお客さんと一緒に困る人が1人増えるだけで、支援の役には立ちません。

お客さんの思いを受け止めつつも、こちらは冷静さを保ちながら、いかに「聴く気」や「支援したい思い」を効果的に伝えるのか。

そこで大切なのが「ゴーサインの法則」です。

ゴーサインとは

「視線を合わせる」  
「うなづく・あいづちをうつ」  
「適切に表情を変える」  
「会話が続く質問をする」

など、言語・非言語のあらゆるコミュニケーションを使って、相手に「あなたの話に興味があります」「どうぞ続きを聴かせてください」というメッセージを送る作業です。

すでに自然にやっている方も多いでしょうが、より戦略的に、相手へのアピールという部分も意識して行うことをお勧めします。

ただしなんでもオーバーにやればよいということではありません。相手の話し方やテンポに合わせ、柔軟に強弱や速い遅いをつけましょう。活発な雰囲気のお客さんであれば、大きめのリアクション。静かに語る方であれば、抑え目にしっかりと。それが自然ですし、相手も話しくくなります。

また、「視線をそらせる」「落ち着きなくソワソワする」「無表情」「応答なく聞く」といった態度はくれぐれも避けてください。それらは「ノーゴーサイン」といって、会話を終わらせたいというメッセージを発するものです。

1番まずいのは「自分はそんなことやるタイプじゃない」などと、ゴーサインに無関心な態度です。お客さんは対応者の個性や「今日は不機嫌だけど普段はいい人」なんて事情は汲んでくれません。あなたがどんなに一生懸命でも、「無愛想だな」といった印象が伝わってしまったら、こんなにもったいないことはありません。その後の支援をスムーズに進めるため、また余計なクレームを避けるためにも、ゴーサインの表出はきっちりやる。窓口のプロとして、ぜひ心に留めておいてください。

#### 【正確性<伝達性の法則】

一般的に、役所のやることには間違いがないと思われています。法律を執行す

る行政機関として、社会的に信用度が高いわけです。法律や税金を扱うのですから、当然間違いは最大限に減らす努力をしなければなりません。お役所にとって「正確性」は、生命線ともいえる重要なものといえます。

ただお役所の仕事の中でも、こと窓口対応については、正確なだけでは立ちゆかないのもまた事実です。窓口では市民が相手です。いくらこちらが正しいことを言っても、それが理解されなければ話になりません。そこで重要になるのが「伝達性」(＝伝えるチカラ)になります。

特に高齢者や障害者などが来られる福祉系の窓口では、いかに理解しやすく伝えるかは、とても大切です。場合によっては、相手を混乱させないために要点を絞って説明をしたり、言い方を工夫する、書いて説明するなど、かなり柔軟な対応が求められます。

たとえば先日ある役場の方からこんな話を聞きました。

80代後半の女性が医療保険の窓口に来られました。目が悪く、耳もかなり遠いようで、職員が耳元で大きな声で話しかけても聞き取れないこともあります。足元も不安定でした。

保険証を紛失したとのことで、再発行をご希望でした。すぐに病院に持って行かないといけない、と話をされたそうです。

再発行手続きの書類自体は、印鑑があればいいのですが、窓口で交付を受けようとすると身分証(写真付なら1つ。写真のないものなら2つ)が必要です。しかし女性は印鑑は持っていましたが、身分証は持っておられませんでした。

ここで正しい説明をしようとする、  
「窓口交付のためには写真の付いた身分証が1つか、写真のない身分証なら2つ必要です。無い場合は窓口交付できないので、後日郵送でご自宅にお届けになります」

という具合になります。

しかしその説明を理解してもらうのはなかなか時間がかかりそうでした。実際に職員が噛みくだいて話をしてみました。「はあ？」という感じの返答。長い説明になると聞き取れなくなるようで、理解も難しくなる様子でした。

またかりに説明が理解できたとしても、女性のご様子から、家に戻ってわざわざ別の身分証を探して持ってくるというのは、大変難しそうです。そもそも免許証やパスポートなど、写真付の身分証を持っておられる可能性も低そうですし、写真の付かない身分証を2つ揃えるという作業も、かなり困難ではないかと思えました。それではいくら説明を理解してもらっても、ご本人の今日病院に行きたいという問題解決には役立ちません。

そこで職員は

「保険証は今日できないんですよ。郵便でおうちに送ります。病院には今から電話しておくので、今日行っても大丈夫ですよ」

と、なるべく短いセンテンスで、ご本人に分かり易い言葉で伝えました。それから病院の名前を聞き、連絡を取って今日の受診が保険証無しでできるように調整しました。

女性は安心され、「ありがとう」とお礼を言って帰っていかれました。

この職員の対応は、正確性からは少し外れるのかもしれませんが、しかし「正しいことを言っていない」と批判をする人は、あまりいないのではないのでしょうか。状況を冷静に分析し、伝える方法を工夫し、相手の問題解決に役立つことを志向した見事な対応といえるでしょう。

「正確性」と「伝達性」。本来比べられるものではありませんが、あえてどちらを優先させるべきかと問われたら、窓口対応の場面では「伝達性」であるべきです。相手がチンプンカンプンなのに、こちらは「正しいことを言ったぞ」と満足してみても、苦情をいわれるのがオチです。

## 【2アウトチェンジの法則】

ここからは私が窓口のプロたちから聞いた、どちらかというところ「コツ」や「スキル」に近いものをいくつかご紹介しましょう。

まず「2アウトチェンジの法則」。

これはつまり、

「同じ説明を2回して分かってもらえなかったら、いったん説明を止めて相手の話をきく」

というルールです。

どういうことか説明しましょう。窓口対応を野球に例えるとします。先攻はたいていお客さんです。お客さんが用件や事情をあれこれ話され、職員は聞き手にまわります。話をするお客さんが攻め手で、受ける職員は守備というわけです。

職員がお客さんの飛ばした球をキャッチできると、今度は攻守交代。後攻はホームである職員側です。制度の説明など、今度は職員が話を主導し、お客さんは受ける側になります。こうして攻守が交互に入れ替わって会話が進みます。

しかし、場合によっては職員が説明をしても、なかなかお客さんにキャッチ（理解）してもらえないことがあります。

困った職員はなんとか分かってもらおうとするあまり、同じ説明を音量大きくしたり、言葉数を増やしてより詳しい説明をしたりします。ですがこれが往々にして、ますます相手を混乱させることになったりします。特に2回まではともかく、3回同じ説明をされると、相手はカチンときやすくなるものです。

そこで2アウトチェンジの法則です。

同じ説明を2回して、それでも上手くいかなかったら攻守交代。チェンジです。いったんこちらの話を止め、お客さんに主導権を渡してあげましょう。もう1度話を聞いてみると、意外なところで勘違いしてる、実は他のことが主訴だった・・・なんてこともあります。話を遮って伝わらない説明を続けるより、案外効率的だ

ったりします。「押しでダメなら引いてみる」というわけです。

#### 【肯定変換の法則】

この法則もちょっとしたコツのようなものです。

役所の窓口ではいろいろな制度利用の相談がなされます。制度にはそれぞれ必要な条件（要件）があります。お客さんから説明を求められたり、質問を受けると、職員は成否の判断を伝えなければいけません。「できる」「できない」「該当」「非該当」というジャッジメントを示さなければいけないわけです。

このとき、「〇〇ではできません」という否定形の表現を、できるだけ「〇〇ならできます」という肯定形で伝えたほうが良いというのが、この法則です。

例えば締切がある制度の場合。

「〇月〇日までに提出しないとダメです」

というのと、

「〇月〇日までに提出していただければ大丈夫です」

では、同じ内容を伝えていますが、相手に与える印象が違ってきます。些細なことですが、こんな言葉尻が、あんがい会話の雰囲気左右したりするのです。

「非課税で〇〇の方でないとお客になりません」を

「非課税で〇〇の方でしたら、どなたでもご申請いただけます」に。

「毎年更新のための手続きをしてもらわないといけません」を

「毎年書類を出していただくだけで更新できます」に。

もちろんできないことについては「できない」と伝えなければならない場面もありますが、そんなときも「すみませんがこの制度はこういう趣旨なので、この条件がどうしても必要です」と、きちんと理由を添えて伝える。そしてそれ以外の部分については「選んでいただけます」「どなたでも結構です」等、相手の行為

選択に自由度が残されている事実をしっかり伝える。「そんな細かいことを…」と思われるかもしれませんが、『魂は細部に宿る』ともいいます。ちょっとした配慮で、仕事がスムーズになり、お客さんの満足度が上がるのならば、やらない手はありません。

最後にこんな話を。

女優の美輪明宏さんが、共演する若い俳優さんから「舞台でどうしても緊張してしまうんです」と相談を受けたときのこと。美輪さんはこんなことを言ったそうです。

「舞台に出るのはあなたじゃない。その役の人物よ。役の人物が緊張なんかすると思う？あなた自身が舞台に立とうとするから駄目なのよ。舞台では役柄を生きなきゃ。素のあなたで立とうとしないで」と。

これは窓口対応の仕事にもいえることではないでしょうか。物静かな人、お喋り好きな人、押しの強い人、細かいことが気になる人。いろいろな個性があることは、社会を豊かにすることですし、尊重されるべきです。ただ少なくとも窓口の現場では、素の自分ではなく「窓口のプロ」になりきり、徹すべきではないでしょうか。もちろん手法には個性があっていいと思います。私が紹介した法則だけが正しいなどというつもりもありません。

「今できること」を考え、悩みながら、常に貪欲に1歩先を目指していく。私自身、そんなプロフェッショナルでありたい、そしてあらゆる窓口で働くみなさんにもそうあって欲しいと願っています。

# 役場の対人援助論

( 1 3 )

岡崎 正明

(広島市)

## 個人情報、守るも。攻めるも。

お年寄りの窓口にいると、ときどきこんな電話を受ける。

「さっき役所の田中さんという人から電話があって、今日までに手続きしたらお金が戻ってくるいうんじゃが、ホンマじゃろうか？」

いわゆる還付金詐欺とか、振り込め詐欺とかいうやつである。

ニュースでさんざんとりあげられている出来事。だがそれが自分の身に降りかかってくる実感は、やはり体験しないと分からない。驚きや戸惑いを感じ、なんとか冷静さを取り戻そうと電話をくれる方がいる。正しい選択である。

こちらも努めて冷静に状況をよくお聞きする。そして役所はそんな親切な連絡はしないこと、ATMの操作でお金は絶対入金されないことを伝える。

被害を免れている人の方がもちろん大多数である。だからといって、数少ない騙された人を「注意が足りない」などと断じる気にはなれない。様々な要因や不運がかさなって、人は「そんなはずじゃなかった」と思うことに、ときに巻き込まれるものだ。

先日私にも「ニュースな出来事」が降りかかってきた。届いたのは1通の手紙。中には謝罪文と1枚の図書カード。送り主は大手教育系出版社である。数か月前、顧客情報を社員が名簿業者に売っていた事件が世間をにぎわせていた。私の住所・名前・年齢といった情報が漏れた可能性があるとのことだった。

驚くには驚いたが正直複雑な気持ちでした。なにせ私には被害を受けた実感がない。そもそもこの費用はどう捻出するのだろう。価格転嫁は消費者が納得しそうにない。では会社負担なら喜んでもらえばいいのか。いや、会社だって結局は社員という個人の集合体。それは隣に住む誰かであり、いずれ自分がその誰かにならない保障はない。「500円儲かった」と単純にいつている場合ではない気がした。

テレビの話によれば、名簿業者というのはありとあらゆる名簿を扱い、顧客である

一般企業に情報を買っている。そしてごく普通に社会生活を営んでいる人であれば、どんな名簿にも名前が載っていない人、というのは皆無とのことだった。

思えば結婚当初は分譲マンションのチラシがやたら来ていたが、いつの間にかこなくなつた。年頃の子がいれば塾や習い事の、高齢になれば介護サービスやお墓の広告が、自然と送られてくる。多くの人が体験している現象。そこには名簿業者と企業の需給の一致がある。ターゲットになるお客も、効率良く宣伝したい企業で働くのも、元をたどれば同じ我々市民なだけに、事件を受けたコメンテーターの正論がなんだかむなしく空回りして聞こえた。

個人情報扱うプロフェッショナル（企業・自治体など）が、情報を適切に扱い管理すべきなのは、無論当然だ。特に対人援助職は個人のプライバシーに関わる極めて秘匿性の高い情報に接する職業である。役所の様々な相談窓口にも、必ずといっていいほど「秘密は厳守いたします」と書かれている。我々もたとえ同じ役所内でも、適正な手続きをふまない限り情報は出せない仕組みになっている。

だが最近個人情報に関して寄せられる意見で多いのは、「なぜ出すのか」よりも圧倒的に「なぜ出せないのか」という声の方だ。

民生委員さんや自治会長さんなど、いわゆる地域の顔役と呼ばれる人達がいる。こうした方から「2丁目の〇〇さんを3日前から見かけないが、大丈夫だろうか？」といった問い合わせが時々ある。もちろんこちらでもまったく把握していないこともある。だが中にはこちらで状況が分かっている、個人情報保護の壁があってもなかなかスムーズに情報を出せないケースがある。

個人情報保護法には生命身体の危険など、緊急時には当人の承諾を得なくても、個人情報を出してよいとの規定がある。しかし現実には様々なケースがあり、どこまでをこの規定に当てはめてよいか、判断が難しい。お役所という所は市民に重大な影響を及ぼす決定をするのが仕事であるため「万が一にも間違っはいけない」という思想がある。そのため判断に迷うようなことがあると、どうしても回答は慎重になり、時間がかかる傾向になってしまう。

そんなときによくいただくのが「以前ならすぐ教えてくれた」「これだから地域の関係が希薄になる」といった声である。少子高齢化と人口減少社会を迎える中で、国は「互いに支え合う地域」を目指している。なんでも役所に任せる時代は終わろうとしている。そんな時にあってこうした声は、お役所にとって痛烈なジレンマになっている。

ではどうすればいいのか。もちろん簡単に答えが出るようなものではないが、こんなときこそ解決志向。リフレーミング。発想の転換が大切である。

岡檀（おか まゆみ）著『生き心地の良い町 この自殺率の低さには理由がある』（講談社）は、徳島県の南端、太平洋側にある人口3千人ほどの旧海部町（現在は合併し、海陽町の一部）という小さな町が、なぜ全国的に突出して自殺率が低いのか。その謎に迫ろうとする名著である。

自然に恵まれた、逆をいえばけして便利とはいえない、日本のどこにでもある田舎町。旧海部町の地理的・経済的な条件は、他の周辺自治体と比べても特徴は無く、自殺率の低さを決定づけるような要因は見当たらないという。そこで著者が数年に渡って現地調査をし、いくつかのこの地域特有のコミュニティ特性が、自殺予防因子になっているのではないかと結論に辿り着いた。

詳しくはぜひ本を読んでもらいたいが、旧海部町の人々は多様性を尊重する傾向が強く、古くから存在する「朋輩組」という相互扶助組織などにより、ゆるやかに繋がりを持つという。

その旧海部町に「病、市（いち）に出せ」という、昔からの格言がある。

本にはその説明がこうある。

『病』とは病気のみならず、家庭内のトラブルや、事業の不振、生きていく上でのあらゆる問題を意味している。そして『市』というのはマーケット、公開の場を指す。体調がおかしいと思ったら、とにかく早めに関示せよ、そうすれば、この薬が効くのだ、あの医者が良いのだと、周囲が何かしら対処法を教えてくれる」

「悩みやトラブルを隠して耐えるよりも、思いきってさらけ出せば、妙案を授けてくれる者がいるかもしれないし、援助の手が差し伸べられるかもしれない」というわけだ。

この教えは、とかく「守ること」一辺倒だった個人情報に対する私たちの態度に、コペルニクス的発想の転換を投げかけているような気がする。

個人情報の保護と適正な管理はたしかに大切である。だがどんなにセキュリティを高めても、悪意のある者による行為を完全に防ぐことは難しい。そして私たちが社会という群れを作って生活する生き物である以上、他者との繋がりは良くも悪くも切っても切り離せない。おのれのすべての個人情報を、誰にも知らせずに隠し通して生きていくことなど不可能だ。

であるならば、私たちは悪徳業者や詐欺師ほか、生きていく上でのあらゆる困難に対し、個人情報を「守る」ことばかりではなく、それを使って「攻める」ことを考える必要があるのではないだろうか。

「病、市に出せ」一。家族や友人だけでなく、顔見知りの、ご近所の、職場の、ちょっとした繋がりの人々に、可能な範囲で自らの弱みや悩み、「ちょっとした事情」を開示する。それもなるべく早く、深刻になる前に。実に能動的な態度。まさしく攻めの姿勢である。

「じつは最近…」「うちの家族がね…」

ここから、様々なお役立ち情報が入る可能性が高まる。もちろん中にはおとしめたり、騙す輩もいるかもしれない。悪気はなくとも、間違っただけの情報を掴まされることもあるだろう。だからこそより複数に関示することが、リスクマネジメントとして正しい。1人だけに相談した場合、その助言が間違っていれば100%間違いしか聞けない。5人に聞けば、全員が間違っただけの確率は下がる。仮に1人間違っても、それは20%の意見に過ぎなくなる。様々な意見を、比較検討することができるようになるのだ。

またこちらが情報を開示することで、相手も開示をしやすくなり、関係の深化に繋がるメリットもある。そうして自分の周りに、自分の「ちょっとした事情」を知る味方が増えることは、振り込め詐欺や、認知症、うつ、借金、災害など、人生のありとあらゆる問題にぶつかったとき、緊急防御装置となってくれるはずである。

ヒトは騙される生き物だと脳科学でも証明されているという。

他の霊長類の脳新皮質の大きさと群れの大きさから計算すると、ヒトが作れる群れ（一定の信頼関係を持ったグループ）の最適数は150人程度らしい。しかし我々の社会は、例えば日本という国だけでも1億人を越えるグループだ。そのため、ヒトは肩書きや身分・職業などの情報で、相手を信頼するという約束事が成立しており、それをいちいち疑わない脳になっているのだそうだ。

考えてみれば警察官の服を着て歩いている人がいたら、私たちは警察官だと思ってしまう。警察署に身元確認したわけでもないのに。まさか「あれは趣味かもしれない」などとは思わない。病院で白衣の人を見れば医師だと思うし、弁護士の名刺を見せられればそうだと思う。そしてその職業のイメージで勝手に相手のことを判断・推測する。その方が社会生活上便利だからだ。

当たり前のように思われるかもしれないが、この脳のクセがある限り、騙されることは避けられないらしい。ディカプリオがパイロットの制服を着た詐欺師を演じた映画があったが、あれも確か実話である。

「騙されない社会」

「個人情報をもれない社会」

理想に近づく努力はすればよい。しかし絶対そうでなければならぬとして、それのみを志向する対策しか考えないというのは、いかがなものだろう。あまりに現実を知らな過ぎるし、効果が薄く、副作用も強いと言わざるを得ない。

それよりも、

「騙されそうになっても、助けてくれる人がいる社会」

「個人情報の方が一漏れても、ヘンな勧誘に惑わされないよう助言をくれる味方がいる社会」

のほうが、目指す方向として理にかなっている気がするのは、私だけだろうか。

我々が本当に守りたいものは「個人情報」なのか「個人」なのか。それを考えれば、おのずと答えは出てくるはずである。

# 役場の対人援助論

( 1 4 )

岡崎 正明

(広島市)

## 「問題解決」の行く先

私は対人援助の仕事を見習いからスタートさせた。

大変な仕事だったが希望していた職場だった。だからもちろん、ケース対応で悩むことはあっても、仕事自体が嫌になることはないだろうと楽観的に考えていた。

しかしわずか3年ほどで、その予想が少し揺らぐ。

もちろん辞めたいとまでは思わなかったが、あんなに望んだ仕事なのに毎日がしんどい。「少し休みたい」という本音が思わず出そうになる。そんな自分が、ちょっとショックだった。

刑事ドラマでは、主人公は毎週ひとつの事件と向き合う。

証拠を探し、様々な人の話を聞いて、真実に近づく。そして放送時間内に無事事件は解決する。すると翌週、また新たな事件がやってくる。主人公はまたそれに立ち向かう。

就職する前の仕事へのイメージは、漠然とそんな感じだった。いやむしろ、ほとんど想像していなかったといったほうがいいかもしれない。

ただ、ひとつひとつの相談事に真摯に向き合い、クライアントのことを想って真剣に取り組めば、すべてがすっきり解決！とまではいかなくても、なにか道が見えてくるのではないか。それなら自分にもできるのでは…。その程度の想像力しか持ち合わせていなかった。

だが実際の現場の事件や相談は、ひとつひとつ、順序よくやってきてはくれない。

Aという案件が片付かないうちに、BやC、Dといった相談が持ち込まれる。では優先度の高いものから…と、AやBの手当を考えていると、Cの事態が急変する…なんてこともしばしばだ。

問題はそれぞれ複雑で、すぐには解決しない。そうして右往左往しているうちに、

未解決の問題がどんどん溜まっていく…。この見通しの持てない感じが、思いのほか大きなストレスだった。

振り返ってみれば、学生時代は問題をひとつずつクリアしていけばよかった。今日の宿題をやっているうちから、明日の宿題がやってくる…なんてことはない。宿題や試験はストレスだが、「この時間はこれだけに集中すればよい」と思えばなんとかなった。苦手な科目も「これが終われば…」と耐えることができた。ある程度見通しが立ったのだ。

しかし仕事はそうではなかった。目の前の事態になんとか対応しながら、頭の隅には解決していない他の問題がチラつく。すっきりクリアとはいかない日々が続く…。この「小骨が引っかかったまま」のような具合の悪さに、私はしばらく苦しんだのだった。

その頃職場の先輩達を見ながら強く感じたのは、  
「『問題を解決する力』と同じくらい、『解決できない問題を抱えて生きる力』がいるなあ」  
ということだった。

先日、その事を思い出させてもらえる出来事があった。

地域でボランティアのお世話などをしている方々と会議をした時のこと。熱心だけど、他人の意見をあまり聞かない『Mさん』という方の話題にたまたまなった。

「悪気はないんじゃないの？」

「でもあれじゃあ人がついてこんで…」

こちらは善し悪しを言う立場でもなく、黙ってお話しをうかがっていた。

ネタが出つくした頃、それまで1番熱心にMさんの問題点をあげていた方が、

「まあしょうがないの。ああいう人じゃけ」

と笑った。その声を合図に、みなが矛を収めたようだった。

ゴミ屋敷の住人のような特殊な例まで出さずとも、マナー違反や非協力的態度、性格傾向など、いわゆる「地域のちょっと困った人」というのは結構いるものだ。

ある意味切実な「地域の問題」である。だが人はそう易々と変わらない。この問題の解決は、なかなか簡単ではない。

かといって「変わり者だから」という理由だけで追い出す・排除するという思想はとても危険だ。すっきり解決への最短距離のような気がするのは錯覚で、オールオアナッシングですべてが片付くほど、世界は単純ではない。「異物を取り除き、均一化する」というのは、工場生産の場では合理的だが、多様性が必須の生物の世界（もちろん人をふくむ）には適用できない。それを究極的に実現しようとして失敗した悪しき例が、ナチスのユダヤ人政策のように思う。

そこで大切なのが折り合うこと。前出の地域の方のように「しょうがない」と笑って受け入れ、許すことのできる寛容性だ。言いかえれば、「問題を解決せずに、放置できるチカラ」とも言える。

このある種の「いい加減さ」を持つことが、地域でも仕事でも、健康に生きる上で

とても大切なものではないかと、最近強く思うようになった。

私たちは学校でも仕事でも「問題を解決する」ことが『善』だと学んできた。何事も問題が小さいうちに早期発見し、未然に重大化の芽を摘むことが良いことだと。科学や医療、経済の分野だけでなく、対人援助の現場でもその方向は年々顕著になっている印象だ。

もちろんそれがまったく間違っているとは言わない。しかし、問題解決を目指すのは『全』（すべて）ではない。

人は、問題解決をするために生きているのではない。事態と正面から向き合い、努力して解決していくこともあれば、時にはだましだまし付き合ったり、やり過ぎしたりと、いろんな対処をしながら今を生きている。そこを間違わないようにしないと、大きな落とし穴にはまりかねない。

問題の早期発見に偏り過ぎて、個性や多様性を認められなくなっていやしないか。リスクアセスメントに必死になるあまり、問題点ばかり見ようとする眼になっていないか。「長所」や「強み」を見過ごしていないか。そういう謙虚な態度が、対人援助職には必要ではないだろうか。我々は、人生の審査員ではない。

科学の進歩は世の中の「問題」を原動力にしてきた。新幹線も携帯電話も、現状に満足しない人が開発したはずだ。そういう意味で、問題を解決しようとする力は、様々なものを生み出す力にもなる、とても貴重なものである。

しかしそれらができて問題がすべて片付いたかといえば、そうではない。むしろ「もっと速くならないか」「もっと便利にできないか」と、また新たな『問題』が生まれたのも事実だ。新幹線が速くなったせいで、1泊出張が日帰りになってよけい疲れるだとか、携帯のせいで休日も仕事に拘束されるようになったとか、そんなのはよく聞く話である。

結局のところ、この世から『問題』というやつはなくなるのだから。「無い物ねだり」「人間の欲深さ」などともいわれるが、便利と幸福をはき違えないようにする賢さを、そろそろ持ちたい。

思想家の内田樹は何かの本で「問題解決なんかしちやダメ」と言っていた。問題を解決すれば、また次の問題がやってくるだけだと。なかなか大胆な発言だが、いわれてみればその通りかもしれない。最後はどこで折り合うか。そうしないと、問題解決のループから抜け出せなくなってしまう。どこまでいっても満たされない、足りないものを数え続ける人生なんて、不幸でしかない。

そういえば宇多田ヒカルの歌にも「変えられないものを受け入れる力　そして受け入れられないものを変える力をちょうだい」という一節があった。調べてみたら「ニバーの祈り」という、キリスト教では有名なお祈りらしい。なるほど。やはり昔から「問題解決」に対する姿勢というのは、私たちにとって大きなテーマだったのだ。

ひどい雨が降っている。

空に向かって逆らい、叫んでも、なんの効果も無い。そんなこと分かっている。

でも、1人黙って、いつとも知れない雨上がりを待つのは、不安で、無力感いっぱい、なんだかやたらせつなくなる。そんなとき。

いつの間にか横にいて

「こりゃかないませんね」「しばらくやり過ごすのが正解ですね」とつぶやく、同伴者がいてくれたら。

むろん雨は止まない。

でもなんだか少しましな気がする。

「このままでいい」と、やさしく背中を押してもらっている気持ちになる。

対人援助職として、問題解決のお手伝いはもちろん、『雨宿りの同伴者』たり得たい。そう思うようになったのは、ここ数年のことである。

# 役場の対人援助論

(15)

岡崎 正明

(広島市)

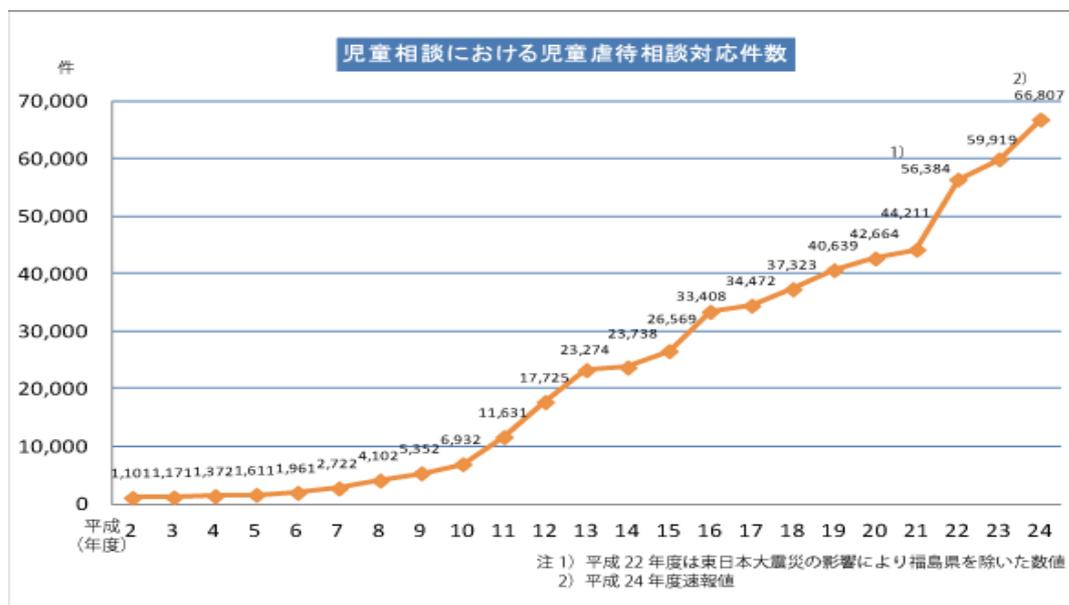
## あえていわせて。「そろそろ虐待通報キャンペーン変えませんか？」

一時期ほどではないかもしれないが、「児童虐待」はいまだに最近の世相を表すワードとして使い古されていない。「育児放棄で餓死」などというセンセーショナルな記事がネットやテレビを駆け巡り、事件が新鮮さを失いかけた頃に「3カ月の赤ん坊に暴行」などという新たなニュースが飛び交う。どうもそんな印象だ。

「児童虐待相談の対応件数が過去最高を更新」

毎年のようにそんなことがいわれ、もはや驚くこともなくなった。

下記の厚労省の統計（オレンジリボン運動公式サイトより抜粋。以降のグラフもすべて同様）が示すように、この数字は20年以上右肩上がりの状況だ（ちなみに平成25年度は速報値73765件で、やはり過去最高）。



こんな数字を見せられると、事情を知らない一般の人は暗い気持ちになるだろう。

「最近の親はどうなってんだ…」

「共働きが増えて余裕がないんじゃない？」

世間にはいろんな声がある。議論はやっぱり「1つの事象の原因が1つ」だなんて、昔から世の中はそんなに単純ではない。

ただ注意しないといけないのが、これはあくまで“相談”の件数だということ。引っかけ問題のようで申し訳ないが、この数字が即児童虐待の件数を意味しないのだ。

近年児童虐待への社会的関心が高まったことにより、「ひょっとして…」「あの声って…」といった第三者や関係機関からの通報・相談が急激に増加した。それがこのグラフなのだ。

あくまで「相談」だから当然中には誤報もある。また、過去にも潜在的に虐待はあったが、それが近年の通報増で顕在化したに過ぎないという見方もある。

そんなわけでじつは専門家の中でも「いま児童虐待は増えているのか」というのは、意見が分かれるところらしい。「増えている」という人もいるが、それを裏付けるような信頼度の高い調査は無く、中には過去に比べて家庭内の暴力は減っているという学者もいる。

「それにしただって20数年で50倍以上相談が増えてるんだから、やっぱり虐待そのものが増えてるんじゃないの？」

そう思う人がいてもおかしくない。実際、核家族化や近所づきあいの減少など、家族や地域の養育力が昔と比べて弱くなっているという話はよく聞くし、ストレス社会とか、うつ病の増加とか、現代人に心のゆとりが無くなっている情報も頻繁に耳にするこの頃だ。児童虐待が増えていると言われても、なんだか納得してしまう。

私自身、児童相談所で勤務していた頃、虐待が増えているような実感を持ったのも事実だ。まあ毎日のようにそのような話に触れるわけだから、そんな感覚になるのも当然かもしれないが。

ただあえて冷静にいわせてもらえば、相談件数右肩上がりの現状は「児童虐待」という言葉の概念が変化し、過去と比べてその認定範囲（いうなればストライクゾーン）が広がったことも大いに関係しているように思う。

昔からあった「オヤジのゲンコツ」や「厳しい躰」。

そういった現象が、今は「児童虐待」という定義で語られるようになった。つまりは虐待のストライクゾーンが広がった、ということだ。別に良い悪いじゃなく。

こういう変化というのはなにも児童虐待に限った事ではなく、「セクハラ」「発達障害」など、いろんなものに見られる。これは「昔は無かったものが、最近突然増え始めました」というよりも、「昔からそういう現象はあったけど、最近名前がつけました（もしくは名前を付ける範囲が広がりました）」という代物なのだ。

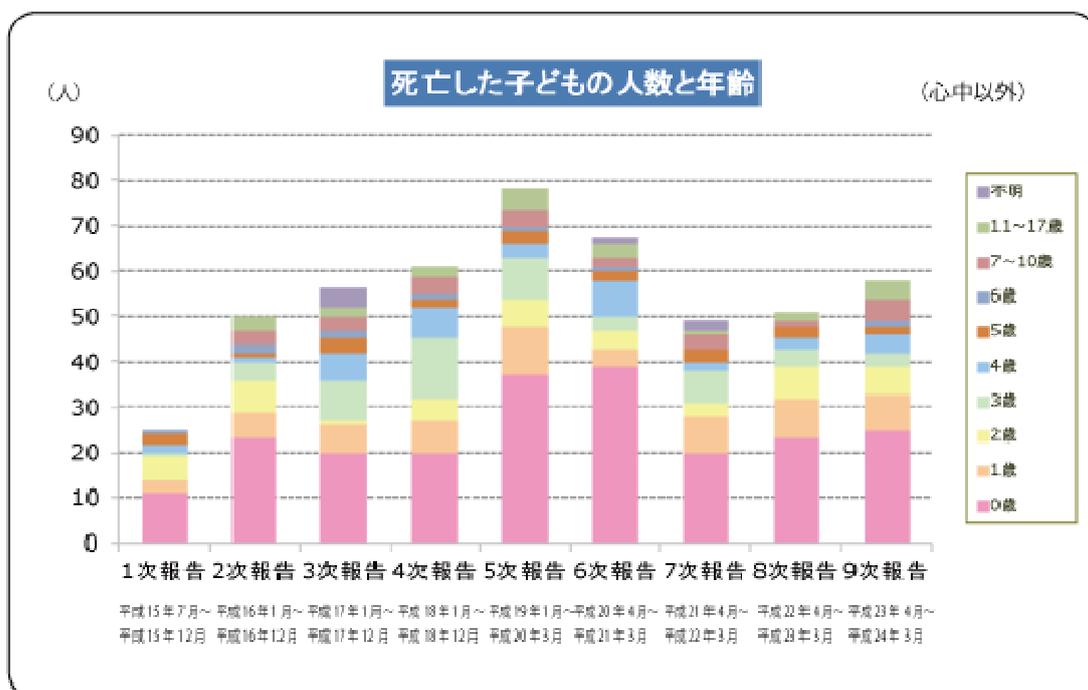
虐待自体が増えているのか、そうでもないのか。その議論はとりあえず横に置くとして、少なくともこれまで国やマスコミが進めてきた「虐待が心配されたら通報・相談を！」という広報活動（虐待通報キャンペーン）が、狙い通りの成果を出している

ことは間違いない。プライバシーの問題や守秘義務から通報を躊躇してしまうという、当初懸念されていた問題に対して、このキャンペーンは見事に効果を発揮したといえよう。

それなのにいまだにショッキングな児童虐待のニュースが減らないのはなぜだろうか。「近隣も気づかなかった」「相談の増加で児相職員が疲弊している」。そんな報道も耳にする。

この現状に、これからの虐待防止対策はどうあるべきなのか。虐待通報キャンペーンがまだまだ足りないのか。それとも他にとるべき方策があるのか。

私見を述べる前にもうひとつグラフを。児童虐待の死亡事例の統計である。途中から「年」でとっていたものが、「年度」に変わっており単純に比較できないが、こちらはほぼ横ばい。年間およそ50～70人の子どもが、虐待の結果命を落としているという報告になっている（ちなみに1番多い5次報告の78人はH19年1月～20年3月までの1年3ヶ月間の数字）。



この数が多いか少ないかは分からないし、例えこれが「1」であっても「よかった」と納得できるものではない。限りなくゼロであってほしいと思うのは、誰もがそうだろう。

だがこれが今の日本の現実だと冷静に理解した上で、最初の右肩上がりの相談件数のグラフと比較し、私が個人的に考え至ったのは次の2点である。

- ・ 少なくとも児童虐待が近年になって急に重度化（エスカレート）している状況とは思われない。
- ・ 児童虐待相談の促進に一定の効果を発揮してきた「虐待通報キャンペーン」が、死亡事例の減少にはあまり効果を発揮していないと思われる。

あながち的外れな考察とは思わないが、いかがだろうか。

もしこの考えが間違っていないとすれば、マスコミがショッキングな内容の死亡事件報道に引っ張られ、「最近の親はどうなってんの?」「世も末だ…」みたいな風潮を広めて、「こんな悲しい事件をなくすため『もしや』と思ったら通報を!」とのキャンペーンばかりを押し進めることは、あまり事態の打開に役立たないか、少なくとも効果が薄いと言えるのではないだろうか。

誤解のないようにしたいが、私は「虐待通報キャンペーン」がもう必要ないとか、やっても意味がないとか、そんなことが言いたいのでは決して無い。キャンペーンのおかげで社会的な関心は高まり、児童虐待は国民的な課題だという共通認識ができた。第1段階はクリアしたのだ。

問題は場面が次の段階に入っているようなのに、いまだに当初の手法一辺倒でやろうとしている（少なくともそう見える）、今の状況である。

「児童虐待防止推進月間」というのがある。厚労省が毎年標語を募集し、最優秀作品は国で作成する啓発ポスターに使われるのだが、過去の最優秀作品を見ても、その姿勢は如実に表れている。

平成22年度	見すごすな	幼い子どもの	SOS
平成23年度	守るのは	気づいたあなたの	その勇気
平成24年度	気づくのは	あなたと地域の	心の目
平成25年度	さしのべた	その手がこどもの	命綱
平成26年度	ためらわず	知らせてつなぐ	命の輪

ずっとこんな感じである。

お気づきだろうか。これらの標語はすべて第三者（一般の人）向けメッセージになっている。決して子育ての当事者（母親、父親、保護者など）には向けられていない。

はたしてこれでいいのだろうか。統計によれば、虐待の加害者になってしまうのは1位が母親で2位が父親である。子どもに接する時間の多い者ほど、加害者になってしまう確率が上がるのは至極当然のことだ。そして子育てをする大人であれば、誰もが対応で困ったり、叱り方で悩んだりしたことがあるはず。怒りにまかせて手を挙げてしまい、後悔するが、また同じことをしてしまう…。そんな経験がある方は、珍しくないだろう。そういう意味で私もふくめ、子どもに関わるすべての大人は、加害の立場に立つかもしれない“虐待予備軍”といえる。

どうしてこの予備軍向けのメッセージがないのか。子育てに悩んでいる親が今のポスターを見てどう思うだろう。社会が支援してくれると感じるだろうか。

躰か虐待かの自己診断で揺れている親が見て、「ちょっと相談してみようかな」「そんなに自分を責めなくていいのかな」と思える。たまにはそんなポスターがあってもいいんじゃないかと思うのは、私だけだろうか。

これまでのキャンペーンは「早期発見・早期通報」を目指すあまり、市民の疑う眼ばかりを育てる傾向がなかったろうか。もちろん小さなサインに気付き、心配な様子があれば迷わず通報する意識は大切だ。しかしそれだけでは監視社会の雰囲気にもつながりかねない。相手の立場に立った想像力や、寛容さを育てる努力も忘れてはならない。実際海外のこうした広報活動では、親の立場に立って相談を促したり、支援があることを知らせるものも多いのだ。

最近ニュースで話題になった高齢者施設での職員による入所者への虐待。

加害職員の行為は問答無用であるが、彼らだけを悪者にしても問題は解決しない。介護職の低賃金と高い離職率、利益優先の介護ビジネスのあり方、慢性的な施設不足。背景には様々な課題が絡み合う、構造的な問題があると、多くのニュース番組がいていた。

児童虐待の問題もまったく同じ。残虐な行為をした親だけを責めれば済む話ではない。早期発見に力を入れ、虐待の認定を厳しくし、加害者の量刑を増やして、心配な子どもはドンドン施設に入れたら解決！…なわけがないのだ。

核家族化、子どもの貧困、女性の働きやすい環境整備、マタハラ、待機児童や保育士離職の問題。様々な問題が複雑に相互作用して、今のこの状況を作り出している。

当然その対応策も、様々で重層的でなければいけないはずだが、残念ながらこの国の子ども関係予算は、諸外国と比べて多いようには聞かれない。

今こそ本気で手当てしていくべきときではないだろうか。保育園の増設や保育士など子どもに関わる仕事の地位改善、子育て家庭への経済的支援など、今議論になっている課題はもちろん、予防・啓発の視点でもより自由な発想で新しい試みを考えたい。

小中高からの子育て教育やアンガーマネジメント。ペアレントトレーニングの普及。メールやSNSなど、多様な形態をもった相談支援体制の充実。重篤なケースに至るのを防ぐため、赤ちゃんポストの全国的な設置も検討すべきかもしれない。児童養護施設や被虐待児への息の長い支援や治療援助なども、再生産の悲劇を生まないための予防となろう。

こうして考えてみると当然かもしれないが、児童虐待防止対策は少子化対策でもある。一部の特別な人のためのものでは決してないのだ。

最後に。

絵本作家・五味太郎著の『だれでも知っているあの有名なももたろう』。有名な童話を作者独特の視点でパロディにした秀作だ。その中にこんなくだりがある。

**「それはともかく、その有名なももたろう、  
おじいさんおばあさんにととてもたいせつにかわいがられて、  
すくすく大きくなったということは有名です。  
みんな知っています。」**

**「でもじつは、ももたろうがすくすく育つのを**

お手伝いした人は、ほかにもたくさんいました。  
近くのおねえさんやお医者さん、先生やおまわりさん、  
お店のおばさんや工事のおじさん、それに子どもたち、などなど  
ほんとうにたくさんいました。  
あまり有名ではありませんが、ほんとうです。  
おじいさんおばあさんだけでは、そうすくすく育つものでは  
ありません。」

初めて読んだ時、思わず声に出して同意したのを覚えている。

時代とともに、早いこと「子育て」という言葉の概念も変化して、こんな風にストライクゾーンが広がっていけばいいなと思う、今日この頃である。

# 役場の対人援助論

( 1 6 )

岡崎 正明

(広島市)

## とある公的相談窓口職員の日常

現在高齢者関係の相談窓口という看板の下で働かせてもらっている。

ときどきひとから「どんな仕事なの？」と聞かれ、答えに困ってしまう。施設の相談から、経済的困窮、財産管理、家族との問題や、ときには高齢者虐待なんて話まで。持ち込まれるテーマは実にさまざまで、なかなかひと口で言い表せない内容だからだ。

おまけに役所の窓口ということもあって、制度利用の事務仕事なんかも結構ある。

そこでこの機会に、ある日常的な3日間の様子を書き記し、みなさんに私の職業生活の一端をご紹介したいと思う。

興味がない人にはどうでもいいかもしれないが、やってみるとこれがなかなか。あらためて自分の仕事を振り返る、いい機会になった。結構がんばって動いてるやん、俺。

なお、この内容は私の実体験をもとに、登場人物や状況を改変・修正・創作した、あくまで架空の3日間であることを断わっておく。フィクションだが、「だいたいこんな感じかー」というのが伝われば幸いである。

〇月×日 月曜日

週の始まり月曜日。エンジンがかかるのに少々時間がかかるのは、私だけではないだろう。ベッドでしばらくボーっと「今日から仕事だなんて夢ではないだろうか」などと考えてしまう。なんとか脳と体を叩き起こして出勤（ここまではノンフィクション）。

職場に着くと一気に現実に。そういえば、虐待ケースで2年前に入所されたAさん

(80代男性)が、先週末に施設内で転倒して怪我をしたとの連絡を受けていたことを思い出す。その後の様子を聞くために施設へ連絡。担当者が不在とのことで、また後ほど連絡することとする。

次に以前から気になっているBさん(70代女性)宅への訪問日程の調整を、同僚の保健師とする。同居の息子から激しい暴言があり、派手な親子喧嘩を繰り返す。来週の水曜日の午前中なら在宅しているのではないかとこのことで、その日の訪問に決める。

その後先週金曜の夕方に対応した相談の記録を書く。記録はできるだけその日のうちに書くべきとは思いつつも、終業間際だったり、対応でバタバタしていると翌日以降に持ち越すことが。それでも要点はメモっておき、必要な場合は記録よりも前に上司に相談する。記録の仕事はケース対応すればするだけ増えるが、記録を書く時間は対応すればするだけ減ってしまう。どんなケースワークの現場でも起こる、宿命的ジレンマというやつだ。

10時を過ぎたあたりで、開業されているC司法書士がそろそろ出勤されている時間なので連絡をとる。以前から関わりを依頼している、認知症のDさんの成年後見人申立て手続きの件で電話連絡。家族間に意見の食い違いあり、その調整に手間取ったものの、なんとか話し合いが進みつつあるとのこと。

その後メール連絡が来ていたE包括のFさんに電話連絡。現在進めている、ある小学校区での高齢者の見守り活動組織の立ち上げについて意見を交わす。来月立ち上げ準備のための会議を、地域の町内会長さんや社協の役員さん、民生委員さんと開催する予定。そこでの議題や進め方について協議。打ち合わせを来週することに。

昼前になって郵便物が届く。毎月届く事業所からの市の委託事業の報告書のチェックと、報酬の支払いのための事務処理を進める。

そうこうしていたらお昼休憩に。今日は職場に届く配食弁当を食べる。残り時間で先日買った小説の続きを読む。

午後一番に来客。先週も相談に乗ったHさん(80代男性)だ。息子夫婦と同居していたがケンカになって一時友人宅へ。1人暮らしの希望をされたため、転居や施設入所、生活保護についての相談に乗ったが、最終的に息子と仲直りして戻ることにしたとのこと。30分ほど話をされ、「世話になった」と表情良くお礼を言って帰られる。本人さんの希望もあって、こちらから息子さんにも連絡することとなる。明日が仕事が休みとのことで、明日電話することに。

午前中つながらなかった施設の担当者に連絡。Aさんの怪我は幸い軽傷だったとのこと。家族への説明も滞りなくできたこと。Aさんの施設入所については、当初家族は強く反対していたが、話し合いを重ねて何とか理解してもらった経緯があるため、怪我への反応が心配されたが、特に問題なかったようでほっとする。その他、数件の虐待ケースが入所されており、近況も合わせて聞きとる。

午後3時から虐待ケースの処遇検討会議。包括・担当ケアマネ・訪問看護などの関係者が集まる。先週I包括から連絡があった、Jさんご夫婦（80代認知症の夫婦）の件。数年前に妻が脳梗塞で倒れて麻痺が残り、今は夫が全面的に介護をしている。その夫が最近認知症の症状が進んできて、介護がうまくできなくなってきており、食事や飲み物の世話を忘れたり、怒りっぽくなって妻を叩くことがあるとのこと。

夫の介護負担を軽減させるため、サービスを増やしていくこと。また、夫婦の意向を聞きながら、施設入所に向けても検討を進めていくことに。

会議後に同じI包括で先月、経済的虐待の疑いで相談があったKさん（80代女性1人暮らし）のその後の動きを聞く。別居している甥がお金の管理をしているが、十分な年金があるはずなのに様々な支払が滞っている。先週久々に甥が本人宅を訪れ、最低限の生活費を渡したが、次回いつ来るかも分からないとのこと。

ケアマネや包括職員が甥に連絡するもなかなかつながらないとのこと、今後の対応を課長や係長も交えて協議。Kさんの意向を聞きながら、年金口座の変更手続きや、成年後見人の本人申立てを検討することに。

また近日中に支援関係者で集まって処遇検討会議を行い、情報の共有と今後の役割分担などを話し合うこととした。

包括との話し合いが終わると、もう夕方近く。残った時間で今日対応したケースの記録や、新規ケースのファイル作成をしていたところ、L包括から電話が入り、新たな虐待通報を受理したとのこと。内容からすぐの保護を必要とするような緊急性はないため、明日朝会議をすることとした。

○月△日 火曜日

L包括の担当者が来所し、新規でMさん（90代女性）の虐待ケース会議。課長、係長、保健師も出席。本人はグループホームに入所。金銭管理は隣町に住む娘がしている。本人の年金額から考えて毎月の利用料は十分払えるはずだが、すでに半年滞納。施設側が何度も督促し、話し合いをするも支払いが履行されないとのこと。経済的虐待疑いのケースとして対応することを決め、明後日開かれる施設と娘との話し合いに、L包括が同席して相談に乗っていくこととした。

会議終了後、L包括の職員と別の虐待ケースNさん（ネグレクト。80代男性）のケースで協議。家族の介護に不適切な面があったが、介護サービスを受け入れることで状況が改善されてきたとのこと。家族も以前より協力的になってきているとのこと、引き続き関係者で注意しての経過観察を依頼。

昼近くになり、昨日のHさんの息子さんに電話連絡。これまでの相談経過を伝え、家族の苦労話も聞きつつ、いつでも相談に乗れることを伝える。息子さんとしても本人の対応に困っているところもあると。介護予防の運動教室などについて話すと「本人が興味を持つかも。外で人と交流するのはいいことだと思うので、1度詳しい話が聞きたい」と。管轄の包括センターから連絡させることとし、電話を終える。

E包括のO保健師に電話連絡し、Hさんの件を依頼。息子さんに連絡してもらおうこ

ととする。2時間後、O保健師より連絡があり、「今度息子さんが包括に来所されて話をするようになりました。また結果を報告します」とのことだった。

午前中に対応した、Mさん・Nさん・Hさんのケース記録を作成。その間に高齢者の公共交通機関利用助成制度の問い合わせ電話と、障害者控除の証明についての問い合わせ電話があり対応。そうこうしているとお昼休憩。近くのうどん屋で済ませる。

事務所に戻り、昼休憩も残り15分程というところで、以前から関わりのあるPさん（70代女性）の親族が来所され、話を聞く。Pさんは認知症と思われる症状があるが、病識がなく、1人暮らしをしている。被害妄想があり近所の人に苦情を言ってトラブルになったり、泥棒が入ったとの思いから110番通報をしたりということがあった。民生委員から連絡を受けたQ包括が訪問したが、本人「自分でできる。困っていない」と支援を受けようとしない。病院嫌いで受診も拒否。

親族の方が心配して時折差し入れを持って訪問しているが、ここ最近外出が増え、自力で帰られなくなって警察に保護されることがあったと。転倒して膝を痛めたとのことで、明日親族の方と訪問して受診につなげ、この機に介護保険申請に結びつけることに。

親族の方の話では自宅内はゴミが溜まっており、暖房もない状況。このまま放っておけない思いとのことで、医療保護入院の検討も視野に入れることとなる。

その後Q包括職員に状況を伝え、同行訪問を依頼。また近所の整形外科Rに連絡して協力を依頼する。明日の訪問に備え、地図で自宅の確認、公用車の手配などをする。

Sさん（80代男性）の甥御さんから電話。Sさんは軽度知的障害の1人暮らしの方。若い頃は清掃の仕事をして生計を立てていたが、定年退職後は年金生活。最近認知機能の低下のためか、お金や通帳がどこにいったか分からなくなったり、食事をきちんととれていなかったりということがあり、甥御さんが申立人となって成年後見人選任手続きをすることとなる。電話はそのための相談だった。

午後3時にT病院訪問。Uさん（80代女性）ケースの退院に向けたカンファレンスに出席。同居の娘さんが介護していたが、清潔面や食事面、医療的ケアでも適切な介護ができておらず、脱水症状で入院となった。ネグレクトの心配あり。娘さんなりに介護しているが、自身も病気がちだったり、借金で経済的に苦しくてサービスが使いにくかったりがあるとのこと。娘さんの同意を得て、包括や介護サービス事業所、区役所も参加しての話し合いとなる。

午後4時半に帰所。別件で来所していたQ包括の職員と、明日のPさん宅訪問前にこれまでの経過確認や、今後の支援方針を協議。この日の仕事が終わった。

○月○日水曜日

始業後、同僚から昨年まで担当していた業務のことで相談を受けていたところ、相談の電話が入る。県外に住む家族の方で、本人が1人暮らしをしているが、最近弱ってきて心配。介護サービスも考えたいと。担当地区の包括を紹介する。

月曜日に途中までしていた、市の委託事業の報酬を、事業所へ支払う事務処理の続きをする。今月分の送付が無い事業者に電話確認。実績入力をする端末に入力後、報酬支払いのための書類を作成する。途中、別の助成制度の問い合わせがあり対応。

10時になりPさん宅訪問。ご親族とQ包括職員と現地待ち合わせ。呼鈴を鳴らし、声をかけるが反応なし。不在のようで結局この日は会えず。帰宅されたら分かるように、ドアに書置きの手紙を挟んで帰る。帰りにQ包括の職員と今後の対応を相談する。

事務所に帰り、Vさん（80代女性）のことで担当ケアマネが来所されており話を聞く。以前から同居の娘夫婦との関係がうまくいっておらず、不審なアザが見つかることもあったが、最近は落ち着いているケース。近況報告があり、今後の対応を協議する。

この日は昼当番のため、12時から食事はせずに電話や窓口対応。慣れない後期高齢者医療保険の償還払いの手続きなどを受ける。「年金のことはどこに聞けばいいのか?」といった電話もあり、年金事務所を案内。

午後1時から昼食で外へ。入ろうと思ったお店に以前相談対応した方がおられ、気ますぐなってもいけないかと思い場所を変える。休日に街中で対象者の方や支援関係者に出くわすことも。最近は顔に見覚えがあっても、相談対応した人か、関係者かも分からないことが多い。アラフォーあるある?

昼食後、ケース記録をつけていると電話相談あり。認知症の母を持つ娘さんから、成年後見制度の相談。経済的に厳しいとのことで、法テラスで法律扶助の相談を勧める。

I包括よりKさんの処遇検討会議の日程が関係者への調整ができ、決まったとのことで連絡あり。その他、別件Wさん（80代男性）の件で近況報告あり。以前は息子から暴言・暴力があったが、最近はショートステイなどの利用で家族の介護負担が減った結果、状況は改善。しかし本人徘徊癖があり、昼夜を問わず出歩いて道路も車の確認をせずに横断することがあるなど、心配な様子があるとのこと。家族と相談して管轄の交番との連携や、デイサービスを増やすなどの対応をしていくとのことだった。

その後午後3時から外出。高齢者の見守り活動組織作りの事業で、今年度から取り組みを始めたX包括の担当するY小学校区の社協役員さん、町内会長さんらと、地域の集会所で意見交換。地域の方への広報の仕方について相談。特に町内会未加入者は回覧板も行かないため、どうするのか?見守りをしてくれる協力者をどのように集めるのか?といった内容について話し合う。

地域の主体的な活動がなくてはならない事業だが、高齢化や町内会加入率低下で課題も多い。町内会長さんたちから、地域活動の苦勞や、市への要望、さらには厳しめの意見までたくさんいただいた。耳の痛い話だが、言ってもらえるということは期待してもらっているということだ。

5時前に事務所に戻り、意見交換の内容について課長らと協議していると終業時間となった。残った仕事は、また明日だ。

以上、まだ1週間を乗り切るまではあと2日を残しているが、だいたいこんな感じで日々仕事をしている。

これを読んで「意外と大変そうだな」とか「案外楽そうだな」とか、いろんな感じ方があと思う。私自身、民間での経験がそれほどないので比較できないが、今のところ苦しくない程度の業務量になっている気がする。適度な感じで仕事をさせてもらっていると思う。

そういう意味で言い訳できない。いい仕事しなければなあ。

# 役場の対人援助論

( 1 6 )

岡崎 正明

(広島市)

## 助けるチカラ。助けられる能力<sup>スキル</sup>。

### とある相談から

大きな会社で重要なポストを務めた人だった。引退後は地域の役員を頼まれ、積極的にその役割を果たしてきた。妻も社交的な人で、実質的に夫の事務を差配し、周囲との調整やお付き合いなど、精力的に活動していたという。

その夫が脳梗塞で倒れた。

なんとか杖をついて歩けるまで回復したが、後遺症が残った。妻は介護に努めたが、夫は次第に認知症の症状も出てくるようになった。フラフラと外を歩き回ることもあり、周囲の人は妻を心配して声をかけたが、「大丈夫」といって隠れるように家の中に消えていく。

主治医や関係者も介護サービスを勧めたが、妻は「他人さまのお世話にはなりたくない」と、頑として受け入れない。

最近その夫の顔や腕に、小さなアザが見つかるという。

ある包括支援センターからの相談。話を聞いて、思わず私の口から出たのが、「もったいない…。」

この夫婦はけして孤立している人たちではない。地域活動にも熱心で、近隣関係も良い。それなのに、どうして。

## 「支え合い」の死角

先日受けた研修で心に深くとまった話がある。

テーマは「地域支え合い」。

以前から聞くフレーズだが、ここ最近の高齢者支援の世界で、特に聞く機会が増えている言葉だ。

講師はグループホームの施設長をしていたという男性だった。

彼は「支え合い」という言葉は、辞書で引くと『互いに支えたり、支えられたりする関係のこと』と書いてあることを述べた上で、ふいに尋ねた。

「みなさん。この中で自分の人生は『ピンピンコロリ』がいいな、という方は？」  
会場のほとんどすべての人が手を挙げた。

次に講師は、

「じゃあ、最後を自宅で迎えたい方は？それとも病院がいいという方は？」  
と聞いた。9割が自宅の方に手を挙げた。

講師はピンピンコロリは選択できないこと。今の高度に進んだ医療は、ピンピンコロリをなかなかさせてくれないことを解説した上で、こう言った。

「ピンピンコロリにならない方で、自宅で最期を迎えたいという人は、人生の最終盤で必ず地域で『支えられる』側にまわります。なのに私たちは『支える』側の勉強ばかりしている。これでいいんでしょうか？」

## 「支えられる」人がいて、はじめて「支える」ことができる

誰もが「人に迷惑をかけるな」「困っている人がいたら手を差し伸べなさい」といわれて育つ。世の中の役に立つ人になることが価値だと教えられ、「自分のことは自分でできるようになる」ことが、1人前だと学ぶ。

大筋でこれが間違いだとは思わない。

だが現代社会において、本当の意味で自分の生活に関わるすべてを、誰にも頼らず自前でやっている人など皆無だ(いるとすれば無人島で自給自足をしている人くらい)。

移動すれば交通機関の、飲食すれば物流や調理する人の、病気になれば医者、家を建てれば大工さんの…とまあ数え上げればきりがなく、さまざまな専門家の力やシステムを利用して私たちは生活している。それは紛れもなく、自分以外の他者の「お世話になる」ということに他ならない。

「金銭を払って正当なサービスを受けているのだから、別にお世話になってるわけではない！」なんて、了見のせまいことをいう人が万が一いたらいけないので付け加えておくが、タダの紙切れに価値を与えている今の金融システムとやっても、あなたではないどこかの「他人」が作り、維持している仕組みのハズである。

我々は、あるときは支援の担い手となり、またあるときは支援の受け手となつて、まさしく「支え合って」この社会を維持している。社会的分業。相補関係。

持ちつ持たれつ。言い方はいろいろあるが、ようするにそういうことだ。

その中でも人生の前半と終盤。

人は支えられる側にまわる割合が多くなる。誰しものが通る、自然の摂理だ。

そして先日の熊本地震でも分かるように、いつ何時自分が支援の受け手にまわるかなんて、誰にも分からないのが生きるということでもある。

にもかかわらず、社会は「支援の担い手・出し手」になることにばかり価値をおき、その方法論や能力の向上といったことに興味が偏っていないか。

対人援助職だからこそ、自分自身が必ず「支援の受け手」になるという現実にもっと真摯に向き合い、想像力を働かせるべきではないか。

先の講師の問いかけは、それを私に鋭く突きつけてくれたのだった。

## 支援を受けるって、そんなにダメなこと？

一般的に、支援の受け手にはどこか「弱い」「自立していない」といったイメージが付きまといがちである。

しかしシステム論的にいえば、支援の出し手にも受け手にも、上下や優劣はない。支援関係という状態を相互に維持している、1つのネットワークということにすぎない。

社交ダンスやフィギュアスケート・ペアの見事な演技。

あれを見て、支える男性側だけの力と技術で踊りが成立しているなんて、誰も思わない。飛んだり、回されたり、受け止めてもらう女性側の絶妙な体重移動や姿勢の取り方などがあればこそ、あの一体となった華麗な演技が完成する。男女どちらがかけてもいけないのだ。

支援関係にも、同じことが言えるのではないだろうか。

だから支援する側に「傾聴」「〇〇セラピー」といった、たいそうな名前の手法やスキルが存在するのであれば、当然支援される側にも、上手に支援される「コツ」や「作法」が存在するはずなのである。

しかし残念ながら、私たちはこれまでそれをほとんど語ることがなかった。バランスが悪いと言われても、しょうがないところだ。

最初に出てきたケースの妻は、支援の担い手になることには習熟していた。誰かのお世話を焼き、人助けに力を貸す。自らが相手に向かって働きかけることで人とつながる、助けるチカラは持っていた。

しかし相手からの働きかけを上手に受け入れ、人との関係を取り結ぶことには慣れていなかった。助けられる能力（スキル）は少なかったのだ。それは他人に迷惑をかけない自立的な人ほど、育ちにくい能力だろう。

私のいる高齢者の相談窓口でも、よくこの「お世話になりたくない」「迷惑かけたくない」というフレーズを相談者の方から耳にすることがある。だが皮肉なことにそういう人たちが、結構高い割合で“処遇困難ケース”と呼ばれる結果に

なっていたりする。

助けられ下手、迷惑かけ慣れていないというのも、人生の最終盤でちょっと困った課題にぶつかる危険をはらんでいるのかもしれない。

## うまい迷惑のかけ方

岡田隆介著『家族が変わる子育てが変わるコミュニケーションのヒント』（明石書店）の中に、夏休みの宿題をやろうとしない子どもと、その対応に困る親の話がある。その中で著者は「どうせ（宿題を）手伝うのなら、世の中のルールと、『気持ちよく他人に手伝ってもらう方法』を子どもに教えるチャンスにしましょう」と言い、そのスキルを身につけることは、「世の中に出たとき、独立心と同じくらい大切なこと」だと語っている。

礼儀正しく、しかも相手をその気にさせる頼み方や、感謝の伝え方ができるか、そうでないかは、その後の子どもの人生を大きく変える可能性を秘めているといっている。

偉そうにならない。

かといって、卑屈にもならない。

「ありがとう」は、本当に感謝しているとき以外にも使ってみる。

私の少ない経験からいえるコツは、そんなものだ。

そして姿勢として大事だと思うのは「施されてる」「憐れまれてる」などと反応し過ぎないこと。もちろん、そんな見方が存在することは百も承知だが。

余計なお世話だったり、多少的外れだったとしても、相手の心がけと勇気にやさしく拍手してあげる。そんな気持ちで「ありがとう」と伝えてみる。笑顔を返す。個人的にはそんな風に心がけている（よほど迷惑な行為なら別だが）。

これは別に性格の優しさや心の広さの問題ではなく、そうしたほうが「相手の為になる→ひいては世の中に良い循環を生み→巡り巡って自分の為になる」という、私なりの計算からきている。心は無理でも、視野は努力で広くできるものだ。

電車で席を譲るのが優しさなら、「ありがとう」と受け入れて座るのも優しさだという話を聞いたことがある。あまりに礼儀を欠いたものは別だが、少しぐらいの大きなお世話には、「私はまだそんなに弱ってない」などと目くじら立てず、笑って許して乗ってあげる。

それもひとつの対人支援なのかもしれない。

支援するのもされるのも、ようは人と人がつながるということだ。

助けられる能力を高めることは、人と豊かにつながる確率をあげることになる。そう思うと、自分がいずれ本格的に支えられる側になるのも、悪いことばかりではない気がしてくる。

# 役場の対人援助論

( 1 8 )

岡崎 正明

(広島市)

## 役場の服装について思うアレコレ

### 正しい身だしなみって？

すっかり一般化したクールビズ。

私の勤務する役場でも、5月から10月末までが対象期間だ（考えたら1年の半分もやっている！）。最近の日本は、暑いか寒いかの二極化が進んでいる。根拠のない持論だが、日本が少しずつ南国化していることは、間違いない。だって昔はこんなにマンゴーなんて食べなかった。

役場の男性の服装はスーツが基本だ。

ジャケットにネクタイ、Yシャツにスラックス。これが夏なら、半袖のYシャツやポロシャツに、スラックスがもっとも定番だろう。

他にも、防災や建設関係の業務では上が作業服になったり（東国原元宮崎県知事がよく着ていたアレ）、寒い時期にはカーディガンやベストの出番もある。最近は少しラフなものも許容されるようになってきたが、よほど特殊な職場でなければ、ジーパンやTシャツなどは不適當。まあ、いわゆる一般的なホワイトカラーの世界とっていいだろう。

新人研修のとき、マナー講習の時間があつた。

講師の、上品けどなかなか庄のあるオバサマが、

「服装の乱れは市民の方を不愉快にさせます！」

「お辞儀の角度は〇〇度が美しく見えます！」

など、熱く語っておられた。あふれる熱意は感じたが、正直あまりピンとこないことのほうが多かった（ごめんなさい）。

もちろん最低限の身だしなみはマナーとして必要だと思う。だが時代や地域が変われば、正しさなんて変化する。

あまりきっちりし過ぎたら「固すぎる」「冷たい」となるし、親しみやすい恰好にすれば、「だらしない」と思う人も出てくる。価値観は人それぞれだ。どんな完璧な服装を目指しても、万人が賞賛するものなんてないんじゃない？というのが私の根本にあるからだろう。

## ルール化の功罪

身だしなみで思い出すのが中学時代の制服だ。

当時学ランだったうちの学校では、裏ボタンを学校指定のモノ以外にしたり、ズボン幅の広いボンタンにしたり、肌着を色柄物のTシャツにしたりするのが流行っていた。もちろん生徒指導の先生の目を盗んで。

今思えば、なぜあれがオシャレだったのか…と思わないでもないが、まあオシャレというのはそういうもんである。

生徒会役員だった私は、あまり激しく逸脱はできなかったが、そんな私ですら、内緒でもらった裏ボタンをつけてドキドキしたり、友人がボンタンを買いに行くのに付き合ったりしたもんだ。

大人側からすれば「だらしない身だしなみ」。だが、子どもからすれば、大人の作った意味不明なルールに真っ向から「NO！」を主張する。そんな“レジスタンスの証”があのおしゃれであり、あの年頃のカッコよさなのだろう。

本マガジンで「1工程1円@知的障害者の労働現場」を連載されている千葉晃央さんも、その第24号でルールについて以下のように触れている。

「ルールが細かく設定されているという環境では、自分の頭で様々なことを考える機会が減ります。そして、ルールにしたがっていると衝突やトラブルを回避できるという結果を手に入れます。逆に言いますと、自分の頭で考える機会、そして人との衝突をすることから学ぶ機会を失っていることになります。これはある側面では損失ともいえます」

最近やたら気の利いた対策や、細かいルール、先回りの支援が増えた気がするが、それが「ある側面では損失」であるという視点は、まさしく目からウロコ。援助職として、わきまえておきたい着眼点と発想力だ。

校則違反のオシャレというのは、まさしくこの考えないでいい「ルール」の中から逃れ、自分の頭で考えようともがいている姿なのかもしれない。青春だなあ。

ただ今考えると、本気で制服にNOをいう気なら、オシャレな私服で登校するのが

1番てっとり早い。制服にアレンジを加えて抵抗を示すのは、結局制服の存在自体は肯定していることになる気がする。まあそんなこといったら元も子もないが。

## スーツ禁止の職場

服装のルールでいえば、「スーツはダメ」とされた職場にいたこともある。

そこは公立の精神科通所施設。統合失調症や発達障害などを持つ、20代～50代くらいの方が通ってこられ、集団活動を通して社会復帰を目指す場所だった。

毎日利用者の方と料理を作ったり、スポーツをしたり、書道や木工などの作業をすることもあった。ときにはグループで映画を観に行ったり、外食へ行ったりすることも。

真面目で、知的能力は私なんかより断然高い人も多かった。英字新聞スラスラ読むとか。ただ、みなさん病気や障害のためもあって、集団行動が苦手だったり、社会経験がすごく不足していたり、偏っていたりする。

職員は様々な活動を通して、利用者が色々な経験を積み、無理のない対人関係作りや、適切なコミュニケーションの練習をするお手伝いをしていくのだ。

そんな職場なので、スーツでいることは仕事の内容からもフィットしない。休日のような普段着スタイルが最適とされた。ジーンズにTシャツで通勤を始めた頃は、なんだか妙に解放された気分になったものだ。

また利用者の中には就労したが上手くいかず、病気が悪化した方や、就労したくてもできないでいる方も多くいた。そういう人の前で、職員がスーツやYシャツ姿で働く姿を見せるとするのは、相手に様々な感情を呼び起こすきっかけになりかねない。普段着での勤務には、そうした配慮もあったように聞いている。

## 役場の対人援助“服”

そんな経験から、数年後にまた地域の役場に戻った際、私はあらためて役場の対人援助職がスーツを着る意味を考えさせられた。「当たり前だ」と考えないでいたことが、ルールの外に出たことで、客観的な視点を得たのだ。

なぜ男性職員はスーツを着るのか？社会の常識だから？「きちんとした格好」が望ましいから？「きちんとした格好」って、スーツ以外で表現できないの？考えたら女性職員はスーツじゃないぞ。華美になり過ぎないようにしているが、基本的には自由だ。この差はなんだ？

とくに福祉関係の職員がスーツを着てネクタイをするメリットって、何かあるんだろうか？

「当たり前だから」で終わらず、改めて考えてみると、なんだか着る理由があまり見当たらない。とくにネクタイについては、通常でもクールビズで半年間勤務している

こともあり、「これって本当にいるんだろうか?」「逆にデメリットもあるんじゃない?」  
と思い至った。

福祉関係の部署には、いわゆる社会的弱者と呼ばれる方が来る割合が高い。失業中の人、重い病気で働けない人、障害のある人、独居高齢者、ひとり親などなど。

そんな方々に、スーツにネクタイで働く職員は、どんなふうに見えるのだろう。もちろん「きちんとした格好の信頼できる人」となるかもしれない。しかし一方「自分とは違う恵まれた世界にいる人」という見方も、確かに存在する。

「高学歴」「事務的」「敷居が高い」。見方によっては、そんな印象を抱く人もいるかもしれない。

いろいろと考えたすえに、私はネクタイつけて仕事することを止めた。

自主的に「1人ノーネクタイ運動」をすることにした。

もちろん式典など、TPOに合わせて必要なときはする。しかし普段の業務時は、あまりかっちりフォーマルになり過ぎないように、心がけている。

テーマは

「人は良さそうだけど、ちょっとすきのある役所のおにいちゃん(おじさん)」  
これである。

どっちかというとおしゃれではない。ややダサ目なくらい。カッコいいスーツは着てないが、清潔感はまあ及第点。そのかわり声かけやすい。敷居が低い。そんな見た目を目標にしている。

この習慣を始めてかれこれ6年以上経つが、今まで上司から注意をされることも、市民から「だらしない」とクレームを言われたこともない。

まあ、かといって「親しみやすく好感がもてるねえ」と褒められたこともないが。

役場の職員の服装なんて、圧倒的多数の人にとってただの背景だ。それくらいでちょうどいいと思っている。目立たず・立派過ぎず・くだけ過ぎず。そのあたりが、いい塩梅なのではないかと思う。

## 相談援助も見た目から?

服装で思い出した話がもう1つ。

ひと口に公務員といっても、その仕事は事務職だけではない。様々な役割の職員がおり、それぞれ仕事に合った服装をしている。

例えば児童相談所には、白衣を着た医師、Yシャツ姿のケースワーカー、ジャージやジーパンで働く、一時保護所の保育士などがいる。私の所では違ったが、心理職が白衣を着る職場もあると聞く。

「ジョイニング」という言葉がある。家族療法の業界で「仲間入り」といった意味だが、福祉の世界で言われる「ラポール」とか「信頼関係作り」とかいったものと、

ほぼ同義語である。

ジョイニングには言葉による方法（例えば相手の解決努力をねぎらうなど）もあるが、他にも様々な要素がある。非言語コミュニケーションである身振り・手振りはもちろん、見た目の印象に大きな影響を及ぼす「服装」もその1つ。例えば専門性や権威を求めている相談者にとって、「白衣」はその信頼感を高めるのに一定の効果があるというのは、納得できるところだろう。

十数年前。児童相談の仕事をはじめたばかりの頃。相談場面で親御さんから「あなた子育ての経験は？」「お前みたいな若造に何が分かる！」と言われることがよくあった。

「若い＝頼りない」。見た目でのジョイニングにハンデを感じた私は、「お医者さんはいいよなあ。若くても白衣着てれば信頼されて…」と、八つ当たり気味に愚痴っていた。

自分の未熟さを棚に上げて羨ましがっていたわけだが、先輩方や、師と仰ぐR医師から「頼りないのを武器にしたらええねん」と言われ、ハッとした。

「若い＝頼りない」は、「若い＝頼りない＝親しみやすい、話しやすい」にもつながる。ワンダウンポジションで、親御さんから「どうして今回は前よりうまくできたんです？すごいなあ！」と教わる。そんな関わり方もできるのだ。

また子どもたちとは、白衣の専門家やベテラン職員より、敷居がなくて話がしやすいという「若さゆえの武器」も使える。まったく子どもというやつは、その場にいる人の中で1番自分に近い人を見つけ出す、天才なのである。

だから対人援助の現場では「白衣が有利でジャージが不利」なんて画一的な価値観は成り立たない。

それぞれの見た目やポジションが、時と場合によって長所になったり、短所になったり。ようは工夫次第。それが身に沁みて分かってからは、ないものねだりは止め、数少ない自分の持っているものをどう活かすか？そのことに知恵を絞るようになった。

「人は見た目が9割」。たしかそんな題名の本もあった。

9割は言い過ぎかもしれないが、確かに話の中身よりも、どんな人が、どんな関係性の中で語るのか。その方がコミュニケーションの世界では大事なことがよくある。

相手の目に自分がどう映るのか。

そんなことも冷静に意識して仕事ができたらと思う。

# 役場の対人援助論

( 1 9 )

岡崎 正明

(広島市)

## 番外編

### ～ノーベル賞とあの事件とハイエナ～

#### ノーベル賞

今年のノーベル医学・生理学賞に、大隅良典さん（東京工業大学栄誉教授）が選ばれた。細胞が不要なたんぱく質などを分解する「オートファジー」という仕組みの解明が評価されたのだ。

エラそうに書いているが、ニュースの受け売りである。当然だが受賞のニュースを聞いて初めて、大隅さんという方の存在も、オートファジーという名前も知った。ついでに言えば「栄誉教授」という肩書も私は初めてお目にかかった。名誉教授ならよく聞くのだが、何か違うのだろうか。いずれにしても自分には縁遠い世界だろうから、分からなくてもあまり心配はいらないが。

おめでたい話だし、受賞のインタビューに夫婦で出ておられた様子など見ると、とても好感が持てた。ただ、昨日まで全く知らないおじさんが賞をもらったことに、なぜ私たちはこんなに嬉しくなったり、身内のような親近感を覚えたりするのだろうか。知り合いでもなけりゃ、同郷でもないのに。ふと、そんな考えが浮かんだ。

おそらくそれは彼の見た目やししゃべる言葉や雰囲気、そこから感じられる文化が、私たちに「仲間」を意識させるからなんだろう。でも世界では同じ国籍でも、言語や文化が違うなんことはザラなわけで。そんな風に思考の脱線を楽しんでいると、受賞

した事自体は本当にすごいことだし祝福したいが、それで急に「同じ日本人として誇らしい！」「すごいぞニッポン！」ってな気分になるのは、ちと違う気がした。「俺の友達パイロット！」「ご先祖様が上流階級なんで」いうのと変わらん気がするし、変な副作用のほうが気になる。

話がそれだが、大隅さんがどこかのインタビューで、基礎研究への人的・経済的投資が減っている現状をとて危惧しているとの話をされていた。今大学などの研究の世界では、成果主義の影響を受け、成功すればすぐに世の中の役に立つと思われるものや、実用的な研究でなければ補助金や予算がなかなかつかないらしい。そのことを大隅さんは以前から大変懸念していたようで、ここぞとばかりに語っておられた。

「私は『役に立つ』という言葉はとっても社会をダメにしていると思っています。科学で数年後に起業化できることと同義語みたいにして使われる『役に立つ』って言葉は、私はとっても問題があると思っています。本当に役に立つことは、10年後かも20年後かもしれないし、実をいうと100年後かもしれない。そういう社会が将来を見据えて、科学を1つの文化として認めてくれるような社会にならないかなということ強く願っています」

これまで「いち研究者のボヤキ」として見過ごされてきたものが、「ノーベル賞受賞者の金言」として世間の注目を集める。本人にとって受賞そのものと同じくらい嬉しいことなんではないだろうか。私は勝手にそんなことを感じ、ますますこの髭のおじさんが好きになった。

それと同時に、また思考の脱線が始まり、あの事件のことを思い出した。

## あの事件

今年7月。相模原市にある障害者施設でおきた事件はマスコミに大きく取り上げられ、私たちに衝撃を与えた。

戦後の殺人事件として最多の19人の死者と、27人もの負傷者を出したのだから、当然と言えば当然だ。しかしオウム事件やその他のセンセーショナルな殺人事件と違い、報道は熱を帯びるというよりも、むしろ不気味な静けさをもって通り過ぎていった。それはおそらく、この事件の被害者たちが自ら語り、訴えることができない、そして家族や知人も語ったり、訴えたりすることが中々されない現実と、決して無関係でないように思う。

これだけの被害が出たにも関わらず、結局被害者の名前は匿名とされたことも、事件と障害者を取り巻く状況が、通常一般とは異なる環境に置かれていることを物語っていた。

私たちが衝撃を受けたのは死者の数はもとより、容疑者が事件前に周囲にもらしていた主張や、事件後に語ったとされる動機のほうだろう。

報道によれば「障害者の安楽死を国が認めてくれないので、自分がやるしかないと思った」「障害があって家族や周囲も不幸だと思った。事件を起こしたのは不幸を減らすため。同じように考える人もいるはずだが、自分のようには実行できない」などと

供述したという。

また、事件を起こす5ヵ月前の2月には、衆議院議長宛に以下のような手紙も出しているとのことだった。

私は障害者総勢 470 名を抹殺することができます。  
常軌を逸する発言であることは重々理解しております。しかし、保護者の疲れきった表情、施設で働いている職員の生気の欠けた瞳、日本国と世界の為と思い、居ても立っても居られずに本日行動に移した次第であります。  
理由は世界経済の活性化、本格的な第三次世界大戦を未然に防ぐことができるかもしれないと考えたからです。  
障害者は人間としてではなく、動物として生活を過しております。車イスに一生縛られている気の毒な利用者も多く存在し、保護者が絶縁状態にあることも珍しくありません。  
私の目標は重複障害者の方が家庭内での生活、及び社会的活動が極めて困難な場合、保護者の同意を得て安楽死できる世界です。  
重複障害者に対する命のあり方は未だに答えが見つかっていない所だと考えました。障害者は不幸を作ることしかできません。

最初に断っておきたいが、今回この話題を扱うことには、正直迷いがあった。今も、それがまったくないとはいえない（言いたいことは山ほどあるが、言っても空虚なだけではないか。その上、自分の思いがきちんと正しく表現できるのか。そんな不安がある。しかし同時に、その反作用のように「書かずにはおけない」という何かが膨らんでいる状態）。

私は彼のことを何も知らない。生い立ちも、趣味も、家族関係も、悩んでいたことも。だからあまり推測だけでアレコレと軽率に言いたくないし、言える立場ではないと思っている。

ただ、手紙の内容やそれにまつわるエピソード・言動など、報じられている内容からは、「誇大妄想」や「関係妄想」といった言葉が浮かび、なんらかの精神疾患の存在も想像された。だがはっきりとしたことは分からないし、その症状と事件との因果関係も不明だ。少なくともこの情報量と私程度の専門性で、容易く語れるようなものでもない。

私の短い対人援助職としての経験や、少ない人生経験から想像してかろうじて分かるのは、おそらく彼が事件当時「孤独」であったということ。もちろんツイッターやフェイスブックなど、人とつながるツールは用いていたし、飲み友達はいてそれなりに遊んではいたようだ。

しかしバカ騒ぎできる知り合いはいても、彼がその苦悩やしんどさを打ち明け、相談できる人や、彼の異変に気づき、手を差し伸べる人は周囲にはいなかった。それはだけは間違いない。

どんな理由があっても、病気や障害の有る無しにせよ、起きた現実と向き合うことは避けられない。彼は自分の犯した罪を償うことになる。

それがどういう形になるかは、すでに司法制度に委ねられた。私としては、彼が少しでも心から罪を償えるようになることを、祈るくらいしかできない。事件の関係者でもないのだから、当然といえば当然だ。

だが同時にこうも思う。彼が起こした現実から逃れられないのと同様、私たち外野も、事件以前の、事件が起こっていない社会には、もう戻れない。当たり前だが、事件以後のこの社会を生きていく。そういう意味で、事件と無関係な存在ではありえないのではないか。

実際に最近仕事で訪ねた複数の高齢者施設で、セキュリティの見直しを考えているとの話を聞いた。事件が起こるまでは考えなかったことや、事件によって生まれることになった課題に、私たちは程度の差はあれそれぞれ直面し、反応し、影響を受けて暮らしていくことになる。

事件報道を見た私の最初の反応は、まさしく「恐怖」そのものだった。それは私が今まで、障害者として生きてきたことと、無関係ではないだろう。背筋に冷たいものを感じるというのは、このことなのだ実感した。だがそれは、得体の知れない未知のものに遭った感覚ではなく、「ここで、こんな形で出てしまったか」という、むしろこれまでも見知っていたものに、意外な所で出会ってしまった、驚きのようなものを含んでいた。

彼の発想そのものは、人類の歴史から見るとべつに目新しいものではない。有名なところでは彼も名前を出したという、ヒトラー率いるナチスによる障害者の大量虐殺だ。ナチスは障害者の安楽死政策を大規模に行い、20万人以上が犠牲になったともいわれている。日本でも優生保護法という法律が、つい最近の1997年まであった。この法律は不良な子孫の出生を抑制することを目的に、ハンセン病患者や知的障害者への断種や墮胎を進めることとなった。そしてこれらの政策の根本である「優生学」「優生思想」は、遡れば古代ギリシアまでその起源を求められるという。

彼の主張や優生思想を分かりやすくいえばこういうことだ。

「障害者は『失敗作』で『不良品』である。どこかが欠けていたり、一定の水準を満たしていなかったりして、社会の『役に立たない』。おまけに世話をしたり、食事を与えたりしなければならず、『手間』も『時間』も『お金』もかかる。経済的な『重荷』で、『足手まとい』な存在である。

だからより『効率のよい』社会にするため、障害者を無くしてしまったほうが良い。

そしてより『優秀』で『質の良い』人間が増えるようにした方が、社会が繁栄するはずである。その方向に社会は力を注いでいくべきである」

私たちはこの理屈に、どれだけ大きな声で「NO」がいえよう。

ひどい考え方だと思うし、間違っているとも思う。しかしこの理屈が、どこか理解できてしまう自分がある。合理的で、少なくとも論理的破綻はないと納得してしまう部分がある。そしてそう思う自分が、とてつもなく恐ろしくなる。

市場経済の社会で暮らす私たちは、普段から「効率を重視し生産性を高める」ことや、「無駄を省いて均一の出来ばえを維持する」ことは、正しいことである、良いこと

であると教えられてきた。そしてその思想は、資本主義や工場生産の場にかぎらず、自然界においてもなんとなく通じるもののような気がしている。効率的で優秀なものが、弱肉強食の生存競争を生き抜いていく。それが常識だと思っている。

だから私たちは子どもを授かれれば「五体満足と健康」を祈るし、普段「働かざる者食うべからず」という言葉を使う。

作家の曾野綾子が、野田聖子の子ども（重度障害児）が高額な医療を受けていることについて、「自分の息子が、こんな高額医療を、国民の負担において受けさせてもらっていることにたいする、一抹の申し訳なさか、感謝が全くない」と批判したエピソードも含め、底に流れている考え方は共通しているように、私には思える。

そう考えると、狂気の間人が起こした特異な事件として終わらせることは、できない気がする。私たちは彼と価値観を共有する部分を持ち合わせている。それは社会に普通に存在している。

私たち自身の中に、彼の「種」は存在するのではないか。

東京大学教授で、全盲で全ろうの福島智さんは、こんなことを述べている。

「なぜ、これほど心が痛むのだろう。なぜ、これほど恐れを感じるのだろう。（中略）私たちと容疑者が、まったく無関係だとは言いきれないと、私たち自身がどこかで気づいてしまっているからではないか。容疑者は衆議院議長への手紙で、障害者を殺す理由として、「世界経済の活性化」をあげた。障害者の存在は、経済活性化を妨害するというのだ。しかしこうした考えは、私たちの社会にもありはしないか。労働力の担い手としての経済的価値で、人間の優劣が決められる。そんな社会にあっては、重度障害者の生存は軽視されがちだ。そしてほんとうは、障害のない人たちも、こうした社会を生きづらく、不安に感じているのではないか。なぜなら、障害の有無にかかわらず、労働能力が低いと評価された瞬間、社会から切り捨てられるからだ。障害者を刺し殺した容疑者のナイフは、同時に、私たち一人一人をも刺し貫いている」

「差別は許されない」「非人道的だ」。ワイドショーのコメンテーターは声高に語っていた。

しかしそんなものは、センチメンタルなヒューマニズムに過ぎないのではないか。

「優しさ」や「思いやり」は、理想ではあるかもしれないが、生存していくために不可欠なものではなく、所詮オマケなのではないか。

そんな猜疑心が、私の中で拭いきれないでいる。

彼の犯行を作り上げることに間違いなく一助をもたらしたであろう、私たちの社会の底に流れるもの。それは本当に正しいのだろうか。太刀打ちできる反論は、存在しないのだろうか。

## ハイエナ

話しがまた脱線するようだが、以前 TV でハイエナの特集をやっていて、以来この不格好な動物が好きになった。

その名を聞いて、多くの人あまり良いイメージを持たないかもしれない。「狡猾」「横取り」「サバンナの掃除屋」。ライオンキングが思い浮かぶ人もいるだろう。

しかし実際のハイエナは、群れで狩りをする優秀なハンターだという。エサの6割以上は自分たちで狩りをして獲る。ちなみにライオンは、6割は他人が獲ったものを横取りするらしい。アニメとはえらい違いだ。

ハイエナは群れで生活している。メスが強い女系社会。その次が子どもで、オスの序列は1番下らしい（そのあたりに共感を抱くのも事実ではある）。

ハイエナが面白いと思うのは、群れでの序列が年を取って衰えたり、怪我をしたりしてもそうそう変わらないところ。なので足が1本使えなくなった障害者ならぬ「障害ハイエナ」も、エサの分け前を貰えて生きていけるのだという。これは自然界ではとても珍しいことらしい。中には妊娠出産までする個体もあるという。

また、ハイエナの子育ては協同で行われる。乳が出るメスは、自分の子に限らず、乳を欲しがる子どもに誰でも乳を与えるというのだ。これも他の動物にはなかなか見られない。おかげでハイエナの子どもは、子育てが下手だったり、乳の出が悪い母親でも、ちゃんと育つのだという。ハイエナの子どもが大人になれる確率は、他の野生動物と比べて高いといわれている。

その結果ハイエナは、サバンナでもっとも繁栄している（個体数が多い）肉食動物らしい。サバンナの王者は（女王といったほうがいいかもしれないが）、実はライオンではなくハイエナなのである。

脱線ついでにこんな話もある。これもTVで見た内容だが、7万年ほど前、地球は大規模な火山活動により気候変動が起こり、2年で12度も気温が下がった。それにより、当時いた人類の祖先も多くが食糧不足などで絶滅したという。

そんな厳しい環境の中で、唯一生き残ったわずかな人類のグループ。その特徴は、どんな環境にも耐えられるたくましく強靱な肉体…などではなく、意外にも「分かち合う」「分け与える」という行動だったというのだ。

サルの間には群れを作るものが多いが、エサは強い者から取っていき、弱い者はおこぼれをあさる。それが基本だ。しかし厳しい時代を生き残った人類のグループがとった戦略は、そうではなかった。群れの中の弱いもの、力のないものにも食料を分け与えた。そうすることで、群れ全体が生き残る確率を増やしたのだ。

そしてその結果が、今のこの人類社会なのだ。

現代の私たちは、他人の立場に立って涙したり、知らない人に募金をしたり、助けを求められたら手を差し伸べようとする。私たちが相手を思いやったり、弱きものを守ろうとするのは、ただの理想やセンチメンタリズムではない。DNAに刻まれた本能的なものなのだ。

ハイエナと人類の祖先。

両者の生き方から見えてくるのは、世界は短絡的な弱肉強食なんかで作られてはいないということ。そして「生命」というものは、根本的に自由で豊かな選択肢（多様性）を持つ存在なのだということだ。

競争に勝ち、己が生き残ろうとする。それも無論人間の生き物としての本性だろう。だが分かち合い、助け合っていく力も、私たちが弱き人類が、長い歴史の中で獲得した、私たちにしかないのだ。思いやりや優しさは、私たちの本性の一部なのだ。

これが彼の主張と私たちの社会の底に流れるものへの、今の私なりの答えであり、ささやかで堂々とした反論である。

ノーベル賞を受賞した大隅さんはこう言っていた。

「『役に立つ』という言葉はとっても社会をダメにしている」。

大隅さんは、社会が今日からせいぜいこの先10年ほどの物差しで、世の中のすべてを査定しようとする態度に、強く警告をしている。私たちが普段使う「役に立つ」が、一面的で、短絡的で、偏りやすいことに気付いている。そして「役に立つ」もの、「優秀」なものだけを大事にし、そうでないものを粗末にする社会が、自由と弾力性に欠けるもろい社会だと分かっている。

ノーベル賞受賞者が、自分と同じような答えを出していることに、少しだけニヤリとしている。

# 役場の対人援助論

( 1 9 )

岡崎 正明

(広島市)

## 「広島カープ×役場の対人援助（？）」

### 「広島人のうかれ具合もここまで来たか」

テーマを見れば、そう思われても仕方ない。

たしかにうかれた。あーうかれまくったさっ。頭の中も街中も、ハロウィンの渋谷状態。まつりモードの数日だった。でも25年に1度。渋谷は毎年のバカ騒ぎなんだから、それくらいは許してもらいたい。

メディアでは連日「広島」というワードが飛び交い、ついに「神ってる」が流行語大賞までとる始末。おまけにオバマ大統領は来ちゃうわで、昨年の広島はまさに確変モード。100年に1度の注目され具合だった。

そこまでいくと、いち広島の小市民としてはだんだん心配になってくる。まるで実力以上に評価されてしまった一発屋芸人。「ゴールデンタイムに髭男爵が冠番組ってまず無理じゃね？」的展開で、正直不安しかない。ルネッサンス！

それはともかく、昨年の広島カープの戦いぶりを見てみると、単純な勢いだけでなく、きちんとした理由があっとうまくいっていると感じることが多かった。戦術や戦力、チームワークなど、そこには野球の世界だけにとどまらない、原理原則のようなものが垣間見えた。

そこで気づいちゃったのだ。

「広島カープ」と「役場の対人援助」。

一見なんの接地点もなさそうなこの2つの言葉が、リンクする部分があるのではないか？「これはイケる！」私の中で、確信が芽生えてしまった。

広島カープという切り口で対人援助を語る。おそらく本誌初。いや、世界初の試み。

「すべての『世界初』に価値があるわけではない」

新年早々そんな格言が私の中で生まれた瞬間でもあったが。まあ多少でも興味を持たれた方は、しばしお付き合いいただきたい。

## 共通点は「システム」

広島カープと役場の対人援助（＝お役所の福祉現場）の最大の共通点。それはともに目的を持った組織だということだ。

カープの目的は、言わずと知れた「日本一」「リーグ優勝」。そして「目の前の試合の勝利」ということになるだろう。一方、お役所の福祉現場にとってのそれは「地域福祉の向上」や「住民の安心」「来談者の問題解決」といったあたりか。

スポーツと行政という違いはあれど、組織内でそれぞれが役割を担い、目的達成に向けて邁進するという点は同じだ。このような組織を考える時に、非常に役に立つのが「システム理論」という考え方である。

システム理論とは、人工物、生物、社会集団など、ミクロからマクロまで様々な現象を「システム」としてとらえる考え方で、

「システムは互いに作用している要素から成り立つ」

「システムは部分に還元できない」

「システムは目的に向かって動く」

などの特徴を定義している（以上、ウィキペディア参照）。

これ以上学術的な説明をする自信がないので、広島カープを例に具体的に話をしてみよう。早速コラボレーションの開始である。

カープという組織にはオーナー・株主・球団職員・監督・コーチ・選手などなど、実にさまざまな役割（要素）がある。そしてそれらは互いに指導、報酬、助言、報告など、関わり合いを持った関係である。一方通行ではなく、双方向に影響を与えている。これが「システムは互いに作用している要素から成り立つ」ということだ（と思う）。

次にカープという組織を分解し、各要素だけで見してみる。オーナーの役割とはこんなだ。コーチがやることはコレだ。選手は…と、それぞれを説明することは簡単だ。

しかしどの役割がカープというシステムの中心か？本質か？と言われると…ひと言では答えられない難しさがある。例え各選手の特徴を完璧に説明しても、それが広島カープのすべてかと言われれば、違いうだろう。ファン層、球団設立の歴史、地域特性などなど、様々な要素をすべてひっくるめた総体が広島カープですと、言わざるを得ない。これが「システムは部分に還元できない」ということだ（と思う）。

そして「システムは目的に向かって動く」については、いわずもがな。最初に言った通り、カープもお役所も、目的をもって動いている。もちろんそれが常に達成されるわけではないけれど。

システム理論のすごいところは、この考え方をカープやお役所のような組織だけにとどまらず、コンピューターや機械、動物や人体、家族、社会など、この世のありとあらゆるものに適用させるという発想だ。

例えば人体。これを要素に分けると脳・肝臓・皮膚などの臓器や細胞というものの

集合した生体システムと捉えることができる。また例えば冷蔵庫のような機械も、様々な部品がつながり合い、冷却や照明などのシステムを作っていると理解できる。

話は少しそれるが、システムに関しての興味深い話がある。

私の尊敬する生物学者の福岡伸一さん。彼の本で紹介されていたルドルフ・シェーンハイマーというアメリカの生物学者の実験の話である。

それはネズミを使ったこんな実験。1匹のネズミに、分子レベルで目印をつけたエサを与える。これでエサがネズミの体内に入っても、ネズミ本体の分子と見分けがつくようになる。

当初の仮説では、エサは自動車でいえばガソリンのようなものなので、エネルギーとして燃焼され、そのカスが排泄物となって出される。つまりエサの分子がネズミの体内に入り、1度はネズミの分子の中に混ざり合うが、役割を終えればエサの分子だけがきれいに排出されるはず…そんな見通しだった。

ところが結果は予想を大きく裏切った。確かにエサの分子の一部は呼吸や糞となって排出された。しかし、そのほとんどはネズミの体内の分子と混ざり合い、なんとネズミの体の一部となったのだ！そして、それと同じ数だけのネズミの分子が、糞となって外に出されたという。ちなみにネズミは成長の止まった大人であり、エサを食べる前と食べて糞をした後で体重は変わらなかった。

これがどういうことを意味するのか。

私たちは爪や髪・皮膚が生え変わり、新しくなることは常識として知っている。しかし脳・心臓・眼球など、体の主要な部分はずっと変わらないイメージを持っている。確かに細胞レベルで見ると、自分の細胞が分裂を繰り返し、代謝をしているように思う。

しかし先ほどの実験のように、最小単位の分子レベルでみると、私たちの体は絶えず、そして少しずつ「入れ替わっている」のである。福岡氏はこれを「しばらくぶりに会った人に『お変わりありませんね』といいますが、実はお変わりありまくりなのです」と言い、生物の体は固定したものではなく、川の“よどみ”のようなものであると解説している。鴨長明の方丈記「ゆく川の流れば絶えずして、しかも、もとの水にあらず」とは、人の世どころか、まさに私たち自身のことを表しているというのだ。

そう考えると、人も鳥も、虫や星さえも、森羅万象が分子レベルでグルグル循環している「宇宙システム」の一部という説明に行きつく。数年前の自分の体を作っていた分子は、今は海にあるかもしれないし、地中にあるかもしれない。もしかすると、好きな彼女の一部になっているかもしれないのだ！

なんだかスゴイことになってきた。システム理論がすべての事象を対象にするといえ、こんなに風呂敷を広げて大丈夫だろうか？自信を失いかけた私だったが、そんなピンチも広島カーブを応用して考えることでとても納得し、安心することができた。（ほんとかよ）

一般に、現在の選手全体を指して「広島カーブ」と世間は呼ぶ。確かに間違いではない。

でも26年前に優勝したのも同じ「広島カーブ」である。にもかかわらず、同じ選

手は誰1人としていない。衣笠も、山本浩二も、今はユニホームを脱いでいる。中身がすべて入れ替わったにも関わらず、私たちはどちらも同じ広島カーブとして認識する。

去年は黒田が引退した。その前年にはエースである前田健太がいなくなった。今年もまた誰かが去り、新たな選手が加入するのは間違いない。例えチームの顔ともいえるべき選手が出て、他球団から選手が来ても、やはり広島カーブとはあのユニホームを着て、マツダスタジアムをホームに戦うチームなのだ。

そうカーブもまた、長い時間をかけて入れ替わり、更新されていく“よどみ”なのである。(それなら巨人もだろ、などとツッコんではいけない)

## チームの目的と多職種連携

話を戻そう。ここまでの話で、システム理論は様々な事象に応用が効く、普遍性の高い論理であることはお分かりいただけたと思う。

そのシステム理論の特徴の1つが、単純な因果論を採用しない点である。「AがBの原因だ」という分かりやすい構図は、とかく私たちが普段考えがちなパターンである。科学の世界でもこれが定番のアプローチだ。

しかしシステム理論では円環的なモノの見方を重視する。

「AがBの原因だが、AはCがもたらした結果でもあり、Cの原因はBである」

A→B→C→Aに戻るという、グルグル循環するパターンである。「タマゴが先か、ニワトリが先か」というのも、これと似た類の話だ。

この考え方は、対人援助の現場でも非常に有用であり、システムズアプローチや家族療法という手法で広く利用されている。この手法の良い点は、犯人探しをしなくていいということだ。誰のせいだとか、何が悪いとか、そういう不毛な議論を避けることができる。そして客観的に今起きている事象に目を向け、「どうしてこれが維持されているのか?」「何の役に立っているのか?」と、起きているパターンに着目し、より望ましい循環になるための一手を考えていく。

今シーズンの広島カーブが優勝した理由の1つとして、よくあげられるのがチームワークの良さだろう。これはただ人間関係が良いとか、仲良しであるとか、そういうことではない。チームとして互いに補い合い、支え合う、『相補性』があったということである。打者に助けられた投手が結果を残し、投手が点を与えないから打者もあきらめずに戦える。好循環の結果。まさしく円環的見方である。「黒田がいたから優勝した」「鈴木誠也が神ってたから優勝した」などという、因果論で説明がつくことではないのだ。

特に守備の場面というのは、この相補性が求められる。守備の名手であるセカンド・菊池が注目されがちだが、もちろん彼だけで勝てるなんて、そんな単純な話ではない。菊池をショート・田中やファースト・新井がしっかりサポートする。守備範囲の広いセンター・丸が松山を助け、鈴木が驚異の鉄砲肩でランナーを進めさせない。それぞれが自分の役割だけにとどまらず、チームのためを考えて、できることをしていたのだ。黒田やジョンソン・野村など、打たせて取るタイプのピッチャーが多いカーブにとって、こうした守備陣の連携は必要不可欠なものだった。

役場の対人援助の現場でも、チームワークは以前から大事とされていたが、近年様々な専門機関が増え、その重要度はさらに増している印象だ。

特に現在私が関わっている高齢者福祉の分野では、「地域包括ケア」という理念が掲げられ、「多職種連携」「医療と介護の連携」といった言葉を聞かない日はないくらいで、他者との連携を模索する日々は、なんだかさっきのカープの話と被る。

チームメンバーは病院・介護事業所・包括センター・役所など。目的は「対象者の自立支援」「より良い生活」という名の『勝利』である。その1つの目的に向かい、それぞれ違った役割を持った機関が連携し、補い合う。

そんなときよく起こる問題が、守備範囲が微妙な球（=どの機関が対応するべきかが曖昧な問題）が飛んできた時。ハマってしまいがちなのが「そのボール（問題）はそっちの守備範囲でしょ」「いやいやうちはセンターだから、ここからここまでだよ。その球はおたくが拾うべき球でしょ」などという、境界争い。野球でいう“お見合い”というやつだ。

それぞれのボーダーライン上での難しさがあるのは十分理解できるが、こんなパターンになったら思い出したい。「そもそも我々の目的はなんだった？」と。

そうだ、我々の目的はチームの勝利。この対象者の自立や福祉の向上のために、我々はチームを組んでいるのだ。けしてセンターとライトの正しい境界線を引くために、わざわざ集まったのではない。きっと野球で守備範囲の線がグラウンドに引かれていないのは、チームメンバーが協力して、ボールを取れる人間が取ればいからだ。大事なのは誰が取るかよりも、チームとしてアウトを1つ取ることなのだ。

多職種連携がうまくいくコツは、ここではないだろうか。

今シーズンのカープのように、自分の守備範囲だけにとどまって満足せず、「守備範囲プラスもう一歩」を、メンバー全員が意識して行動する。そうすることで、チームに好循環が生まれ、目指す勝利につながる気がしてならない。境界の画定がどうしてもやりたきゃ、試合終了後にゆっくり落ち着いてやれば良い。

## 弱小市民球団という「強み」

ここまで広島カープと役場の対人援助について、システムという共通点から話しをしてきたが、他にも広島カープを考えていくことで、対人援助に役立つヒントにつながるのではないかとということが、私の中でいくつかあった。

例えば「リスク（弱み）」と、「ストレングス（強み）」について。

とかく対人援助の現場では、来談者やその家族の持つ課題や問題、危険性という点に注目しがちである。福祉のいろんな分野において、リスクアセスメントシートやそれと似たような様式が用いられ、私たち支援者は対象者のダメポイントをチェックすることが日常化している（時々自分は何様なのかと思う）。近年の早期発見に重きを置く傾向が、そのチェックの「重箱の隅をつつく化」に拍車をかけているようにも思う。

その反省として最近では、対象者の「ストレングス＝強みや資源」もちゃんと見よう、ということが以前よりしっかり言われるようになってきた。アセスメントシート

にそうした項目があるのも珍しくないが、まだまだ有効活用できていないことも多い気がしている。

広島カーブのリスクとストレングスに想いを馳せてみる。リスクで浮かぶのは「親会社が無い」「万年Bクラス」「しがない地方都市の球団」「資金力が低い」など。球団の組織的特徴や、拠点都市の規模などから、経済的脆弱性が常に課題だ。過去には何度も身売り、合併の話があったほどだ。

逆にストレングスは何か。「熱狂的ファン」「地域との結びつき」「カーブ女子」「育成力」など。もっとあるとファンには怒られそうだが、ここまであげてみて気がついた。強みも弱みも、根っこは同じところから来ていないか？

巨大な「親会社がない」からこそ、「地域との結びつき」が強いのであり、たとえば「万年Bクラス」と成績が振るわなくても、「熱狂的なファン」が離れない。「資金力が低い」ため、若い選手を「育成」することに力を入れ、そうして活躍する「しがない地方都市球団」の若手の健気さが、「カーブ女子」ブームの要因になった…。

「判官びいき」という言葉があるが、弱点のある、ハンデのあるものだからこそ応援したくなる心理が人にはある。そう考えると、カーブのリスクや弱みは、裏を返せばカーブの強みを形作っているものだともいえるのだ。

対人援助の現場でも同じだろう。その人の弱みも強みもひっくりめた個性が、まさしくその人らしさを作っている。支援関係が結びにくい人は、これまで支援などなくても1人やってこられた強さを持っている人と言い換えることもできるし、身寄りが無い天涯孤独な人は、家族による無用なトラブルに巻き込まれる可能性が無い人だともいえる。リスクだけの人間も、ストレングスだけの人間もいないのだ。それは私たち支援者や支援機関もおんなじだろう。

そのほかにもカーブと対人援助の組み合わせでいくと、「まずは面接のつかみとしてカーブの話題から入ってジョイニング」という“広島の対人援助あるある”や、「カーブの負けた翌日は不機嫌な人が増えるため、DVや虐待・家族不和の相談が増える」という都市伝説があるとかないとか。とにかく話題はつきないのである。

今回まったくの思いつきで、この似ても似つかない双方についてアレコレ考えてみた。「なんのこっちゃ」とあきれた方も、「ふざけるな」と怒られた方も多いだろう（ごめんなさい）。でも私としてはちょっとだけ、仕事で悩むときの『自由度』が増した気がして、まんざらでもない気分なのだ。真正面からクソ真面目に悩むだけが解決への道筋ではない。ときには発想の羽を自由に伸ばして「この状況をカーブに例えたら…」なんていうのも、悪くない。

そんなわけで今年もプロ野球の開幕まであとわずか。いち広島の小市民として、カーブの連覇と33年ぶりの日本一を期待しつつ…(ただ最近ちょっと浮かれすぎなので、その他の球団ファンや、野球に興味が無い方への配慮もしながら)、おのれの現場で、カーブに負けない仕事をしたいと思っている。

# 役場の対人援助論

(20)

岡崎 正明

(広島市)

## 優しいだけじゃダメなんだ

### ① 北風と太陽の窓口

あるとき北風と太陽が勝負をする。歩いている旅人のコートを、どちらが脱がせることができるかという勝負である。

最初に北風が強い風を吹かせ、コートを飛ばそうとする。しかし旅人は、寒さのあまり強くコートを掴んで離さなくなる。次に太陽が日差しを燦々と照りつける。すると旅人は、しだいに暑くなって自らコートを脱ぎ、軍配は太陽に上がる。

厳しく強引な対応よりも、暖かく優しい態度で接する方が物事が上手くいく。そんな教訓が語られる、ご存知の有名なイソップ寓話である。

対人関係のみならず、ビジネスや教育などの分野でも取り上げられる機会の多い話。そういえばどこかの国で「太陽政策」なんていう外交戦術もあった。最近では類似品(?)で「塩対応」「神対応」なんて言葉もでてきた。

しかし個人的には「優しくすれば懐柔できる」なんて、世の中そんなに甘くないと思っている。優しくしたってダメなときはダメだし。神対応ですべてうまくいくなんて眉唾ものだ。

でも、それじゃあなぜ太陽はコートを脱がすことができ、北風にはそれができなかったのか？

そこにはもっとべつのリクツが存在するように思う。

対人援助の理論でこの物語を考えると、まずこの旅人には「支援ニーズ(動機付け)がない」ということに気づく。

確かに彼は「コートが脱ぎたい」なんてひと言もいってないし、別に脱げなくて困っているわけでもない。この「ニーズ」「動機付け」が無い＝助けを求めている状態

というのは、通常対人援助の世界では支援の対象にならない。それはそうだ。助けてほしいという依頼がそもそも無いわけだから。それでも助けようというのはただの「おせっかい」である。

しかし、現実には頼まれてもいないのに支援をする場合が、ままあたりする。

例えばゴミ屋敷の住人や認知症高齢者、児童虐待の親なんかもそうである。当事者が直接的には求めていなくても、法律や社会的要請もあって支援の対象となることがある。

こういうケースの対応が難しいのは想像に難くない。なにせ相手は支援者に用がないのだ。だからいくらこちらが一生懸命、

「ゴミ屋敷は迷惑だし、あなたの健康にも良くないので片付けましょう。お手伝いしますよ」

「お金の管理や日常のこともできなくなっているので、ヘルパーさんをいれましょう」

「叩く躰は子どもに良くないのでやめるべきです」

なんて一般の正論を説いても、なかなか聞く耳をもってもらえない。

そんな時、対人援助の世界では様々な方法で当事者との関係づくりを模索していく。その中の1つに「潜在的なニーズを掘り起こす」という方法がある。

これはどういうことかということ、当事者が表には出さないが、実は困っていること。例えばゴミには困っていないが、孤立することや話し相手がいないことには不安や不満を心のどこかに抱えているとか、叩く躰は間違っていないと主張するが、子どもが言うことを聞かないことには手を焼いているとか。そういう「内に秘めたニーズ」を見つけ、導き出していくという手法である。

ニーズを掘り起こすことで「なるほど。そこはお困りなんですね。じゃあその解決を一緒に考えましょう」と、支援関係が結べる一致点を見出すのだ。

ただこれは言葉で説明するほど簡単な作業ではない。支援者は「当事者のような状況だとしたら、どんな思いを抱くだろう？」と、相手に寄り添った想像力を最大限働かせ、当事者の問題点や課題ばかりではなく、強みや資源も冷静かつ客観的に評価し、それを前向きに活かす力が求められる。

「おっ、北風が吹いても全然だめか。むしろ余計にコートを着込んでしまったな…」「今のままでは脱ぐ気はないようだ」「見た感じ、結構長い間旅をしている人のようだ」「どこから来たのかな」「疲れもあるだろう」「そんな彼がコートを脱ぐ瞬間があるとしたら…どんな時だ？」「私だったらどうか？」「そのためにとれる効果的な対応は…」

もちろん直接聞いたわけではないが、おそらく太陽はそんな考えを巡らせたのだ（と思う）。その結果、1番効果的と思われる方法を選択し、実行したわけだ。ただ単に優しくしたわけではなく、そこには意図や戦略があったのだ。

対して北風はいきなりピュー！である。そこには冷静な観察も、想像もない。与えられた課題に瞬時に反応し、自分のやり方をぶつけているだけのように見えて仕方がない。瞬発力は認めるが、効果や有効性を検討したのか、はなはだ疑いたくなる動きである。

実は役場でも、これを思わせるようなことがある。

「これはこういう制度なので無理です」

「これはできません」「こうしてもらうことになってます」

法律や制度という明確なものを扱うところだけに、やむ得ない面もある。しかし相手への想像力と状況の観察、そして効果を考えた対応をおろそかにし、ただこちらの正論だけを言う「北風対応」が全面に出過ぎると、逆に軋轢や反感を生んでしまう。それがいくら真面目に職務を全うしようとしているつもりでも、相手方には「事務的」「冷たい」という印象を与えてしまうおそれすらある。もったいないことだ。

だから役場であれ民間であれ、対人援助の現場では、いやどんな窓口にしても、人と人との関わる場面では基本、「太陽対応」（言いにくいな…）がいいんじゃないだろうか。

別にむやみに優しくあるべきとは思わないが、少なくともその方が後悔が少ない気がしている。

## ② 「福祉の心」って？

ときどき職場で

「〇〇さんは『福祉の心』があるからすごいわ～。私はダメ。まるでないから」なんて発言を聞くことがある。

言う人は大抵真面目な人だ。仕事もちゃんとしている人が多い。それだけに残念で「ちょっとちがうんだよなー」と思ってしまう。

そもそもここで言う『福祉の心』ってなんだ？

話している様子から解釈すると、どうも「優しい」とか「親切」「真心」といった意味と同義語として使っているようである。

つまり発言者の意図としては、「〇〇さんは親切で優しいから、とてもいい仕事をしている。すごい！」という賞賛が半分あり、残りの半分は「優しくないから、心が広くないから、私にはできません！」という、お手上げモードが占めている。たいていそんな感じである。

もちろん私も優しくて親切な職員をたくさん知っているし、それが素晴らしいことを否定する気はまったくない。

ただ、誤解を恐れずにいえば、親切や真心が無くても、今より仕事を良くすることはできるし、優しさだけでは、いい仕事は続かない。「福祉のお仕事＝優しさ」なんて、そんな簡単な世界じゃないと思っている。

子どもが礼儀作法を学んだり、言葉を獲得したりする時。多くの場合はその意味など分からず、ただ真似し、言われるがままに行動している。つまり最初「心」はついてきていない。しかしただなんとなくした「行動」で、相手から好ましい反応（挨拶に対して笑顔や「えらいね」などの賞賛があったり、言葉に対して返事が返ってきたり）があると、子どもに嬉しい感情（心）が生まれる。すると、それがさらに子どもの行動を強化・促進する。

先に「行動」があってそれが「心」を動かす。そんなことも世の中では結構起きるのだ。

だから「親切な心」「福祉の心」なんかなくても、「福祉の対応」はできる。親切な心があって→親切な行動というのも間違いじゃないが、一方通行ではないのだ。

むしろ生半可な優しさより大切なのは、想像力と観察力と具体的なアイデア。あとはアイデアを行動に移す一種の思い切りの良さだとさえ思う。

「自分はそんなキャラじゃない」とか言わず、無用なトラブルを減らす確率が上がると思われる対応を、制度の素人に効果的と思われる説明や工夫を、まずは試しにやってみればいい。無論、残念ながら私たちは子どもではないから、相手からすぐ好ましい反応が返ってくるとは限らない。お客からの「ありがとう」を期待するのはお門違いだろう。そんなものはオマケだ。もらえたらラッキーくらいに思っておくのがちょうどよい。

それでも職業人として、おのれの仕事がちょっとやりやすくなったり、やらされ仕事を脱却して自信がついたり、職場の雰囲気が変わったり…。些細でも変化が自覚できれば、充分なご褒美になる。いい仕事してもらった給料は、我慢してもらった給料より嬉しいと思う。

「幸せだから笑顔になるのではない。笑顔でいるから幸せになれるのだ」なんてオシャレな言葉も聞いたことがある。

行動が先で心があとからついてくるって、何だか軽やかで押しつけがましくなくて、個人的に好きである。

# 役場の対人援助論

( 2 1 )

岡崎 正明

(広島市)

## 「神は細部に宿る」

### あと、5%

本誌の団士郎編集長のマンガ「家族の練習問題」。その中に「あと、5%」というお話がある。とある病児保育所の話である。

病児保育というのは、保育園に通っている子どもが病気になった際、代わりに預かってくれるところだ。病気が分かってから、親が病児保育所に連絡し、いつもの保育園の代わりにそちらに連れて行く。そんな感じだろうとたいていの人がイメージするし、実際にそういうところである。

だがそれでは「利用者の真のニーズ」にあとちょっと足りないと、マンガではいう。

「すぐ、お迎えに来てください！」という保育園からの連絡。

始まったばかりの仕事の調整。周囲への申し訳なさ。結局協力しない夫への怒り。今朝気づかないフリをした自分への後悔。誰に向けていいか分からない苛立ち…。多くの母親が経験したであろう、この瞬間への対応が1番大事で、1番欠けているというのだ。

マンガで紹介されている病児保育所では、その対応をする。

まず親から連絡を受けた病児保育所のスタッフが、折りたたみ自転車で子どもを保育園に迎えに行く。そしてタクシーで病児保育所へ連れて帰った後、契約小児科医に受診。対応の指示を受け、その経過を親に電話で報告する。パジャマや着替えはレンタル物を用意しており、親は仕事を片付けてから病児保育所に迎えにいけばいいという寸法。翌日からは病気が治るまで、ここに通わせればいい。なるほど。これならお迎えに慌てる心配はない。

対人援助サービスではこういう相手の立場に立った、細やかな配慮が大事だと筆者は語る。「詰め5%が分かれ目」なのだと。古典的な言い方をすれば「神は細部に宿る」というやつである。

なるほどなあと、思わず納得する。確かに様々ある対人援助の制度の中にも、いまいち現場の事情に即していなくて、使いにくいものがあったりする。基本の理念や趣旨は間違っていないのだけれど、肝心なところが四角四面で、惜しいんだよなーと思うことがある。

## いろんな現場でも

考えてみれば細部が大事というのは、なにも対人援助サービスに限ったことではない。

職人の世界なんてまさしくそうだ。素人目には似たような茶碗に見えても、名人の作った物と模倣の規格品。土の成分は変わらないはずだから、それこそ違いは5%も無いかもしれない。だがそのわずかな差が、絶対的な価値の差を生んだりする。芸術や料理、音楽の世界も、天才とそうでないものの差を分けるのは、その程度の違いなのかもしれない。

私の好きな話にこんなものがある。

ヤンキース時代の黒田博樹投手が、ある試合で先発した時のこと。

2点差に詰め寄せられた8回。3番打者への2ボールからの3球目。絶妙にコントロールされたシンカーが真ん中低めに決まったように見えたが、球審の判定はボール。黒田は両手を上げ「WHY?」と言わんばかりに捕手からの返球を受け取った。

直後に二塁打を許し交代。ベンチに戻る黒田へ、球審が「たかが1球だろう!」と、判定ミスを開きなるような発言。そのひと言に、黒田がキレた。数メートルの距離でにらみ合い、慌ててコーチや監督が割って入る事態に。

「こっちはその1球を投げるためにたくさん調整して、いろんなデータを取っている。それを軽く言われるのはちょっと…」

試合後インタビューを受けた黒田は、珍しく激高した理由をそう話した。たかが1球といえはそうかもしれない。試合全体からすれば、5%にも満たない構成要素かもしれない。しかし私は、彼のその怒りがとても真っ当なもののように思える。これぞ正しいプロフェッショナルのあり方ではないかと感じる。

## 己の現場をふり返って

10年以上ぶりに子どもの相談現場に帰ってきた。

周囲から「どう?」「だいぶ変わったでしょ」などと感想を聞かれることも多い。だが正直あまり大きな変化は感じない。スマホが普及しようが、ゆとりと呼ばれる世代だろうが、人間が永らく続けてきた家族の営みの基本は、そう変わるものではない。親離れ子離れ、夫婦の葛藤、決定権と境界。家族が持つ課題や構造は、共通している。

むしろ変化を感じるのは制度やルールのほうだ。

児童虐待が世の注目を浴びるようになってしばらく経つ。衝撃的で痛ましい事件報道を受け、法律が整備・改正された。児童相談所の権限強化や虐待通告の啓発など、早期発見と重度化防止の取り組みが進み、社会の問題意識は変わったように感じる。

それを裏付けるように、平成17年度に約34,000件ほどであった全国の児童虐待相談件数は、平成27年度に10万件を超えた。10年で実に3倍だ。

ただしここで注意が必要なのは、この10万件すべてが現に虐待があった件数ではない（あくまで虐待の疑いだったり心配な相談の数）ということと、虐待死事件そのものは減少も増加もしていない（ここ10年50件前後をいったりきたり）、という点だ。

「もしかして？と思ったら連絡を！」を進めた当然の結果として、現場には精度の荒い情報が入るようになった。「近くで子どもの泣声がよくする。どこの家かはちょっと…」といった話も増えた。調べても世帯が特定できなかつたり、訪問してみると病気や障害で夜泣きがひどい子だった…なんてこともある。そのこと自体が問題だとは思わない。ダイヤモンド鉱山や精密工場の検品のように、『万に1つ』を探し出す作業。大変な苦労がともなうが、子どもの命を救うという大切な目標をもった、尊い仕事だろう。

でもそのためなら、残りの9,999件の心情は顧みられなくていいのかといえば、もちろんそうではないはずだ。

「匿名の虐待通告がありました！」

前触れも無く玄関先にお役人が現れる衝撃。ちょっと考えただけで、あまり気持ちのいいものではないと容易に想像できる。おどろきと戸惑い。なかには涙ぐむ方もある。自分の子育てにNGを出されたように受け止めたり、近隣への不信がふくらんだりする人もいる。反応は様々だが、どんな支援にも副作用があることは忘れてたくない。もしこれを「命を守るためにはしょうがない」で済ませるのなら、人への支援の仕組みとして、デザインが間違っている。地域の雰囲気や社会の空気を作る力は、むしろこの9,999件の方が強いかもしれない。

現場もそのあたりの課題は感じていて、なるべく副作用が生じない安全確認のあり方を探っている。保育園や学校など、子どもと直接関わる人たちに確認をとったり、保健センターでの定期健診を活用したり。

ただ国の指針では「状況等を勘案し緊急性に乏しいと判断されるケースをのぞき、48時間以内に安全確認をすることが望ましい」とされていて、時間的制約が課せられるケースも出てくる。また、そもそも緊急性があるのかなのか、その判断をする情報が乏しいケースもあり、対応は簡単ではない。

## たかが言葉、されど言葉

どうしても安全確認のために家庭訪問が必要となった場合、私は「匿名で泣声が心配というご相談がありました…」

と、極力「相談」という言葉を使うようにしている。「通告」「通報」には、「密告・告げ口」といったイメージが付きまといがちなためだ。中には騒音への苦情と受け取る方もいるため、なるべく「万が一を心配されて、連絡くださった方がいた」と、悪意がないことを説明している。

もちろんそれですべて納得とはいかないが、それでも使う単語で話の雰囲気や受ける印象は変わる確率がある。細かいことかもしれないが、そんなことで変な誤解が減るのなら、やらない手は無いと思っている。

対人援助の世界は、言葉によるコミュニケーションが支援の成否の鍵を握る。ちょっとした言い回しや伝え方、抑揚や行政用語、方言、口調などの違いで、相手の受け止め方や理解は大きく変わってくる。言葉の与える印象は、とても重要なのだ。

その中でも『虐待』という言葉は、特に取り扱いの難しい言葉だと思う。

法律的には「児童虐待」でももちろん間違いないが、一般的にこの言葉は、とても強い意味を含む印象を与える。鬼のような親が、子どもをいじめ倒す。熱湯をかけたり、命に関わるほどの暴行をしたりしてイビリまくる。子どもは生気が無く、怯えて暮らしている…。そんなイメージを連想しがちだ。

もちろんゼロとは言わないが、実際の現場で圧倒的に多いのは、そんなに分かりやすいものではない。100のケースがあれば100の事情や状態がある。

そもそも児童虐待とは child abuse（チャイルド アブ्यूズ）の日本語訳だが、これは直訳すると「子どもの濫用」である。子どもの権利を不当に侵害し、不適切に扱うというのが本来のイメージだ。暴行し、虐げることが連想させる「虐待」という言葉のイメージとは、微妙にズレがある。

また近年では養育の放棄・放任である neglect（ネグレクト）と合わせて、child maltreatment（チャイルド マルトリートメント）＝「不適切な養育」という概念が提起され、支援の対象として考えられている。現在児童相談所や、関係機関が問題と捉えて動くのは、概念的にはこの child maltreatment の部分なのだが、法律・行政用語としては「児童虐待」と呼ぶのである。どうもこのズレが、無用なトラブルを生んでいる部分がある。

子どもに灸（やいと）をすえる。お仕置きで外にしばらく締め出す。罰としてご飯を1食抜く。ゲンコツをする。子どもだけで夜留守番させる一。

以前であれば、社会的にある程度許容されていたこうした養育態度に対し「今は虐待です！」と単純に使うと、「虐待＝残虐ないじめ」というイメージを持っている親側から、激しい抵抗を受ける。

親「虐待（＝いじめ、イビリ倒す行為）なんかじゃない！ 躰だ！」

支援者「それは躰ではなく、今は虐待（＝法律的に不適切な養育）です！」

同じ言葉を使っているようだが、文脈や解釈が違うため、実は議論が噛み合っていないのだ。互いに言葉ツラだけに反応して言い争い、本質の話し合いにならないとすれば、これほどもったいないことはない。

だから親が躰だというのなら、少なくとも「躰けようとした」という、その目的自

体は認めるべきだと私は思う。どんなにやり方が不適切であれ、親が「子どもにこんな人になって欲しい(またはならないで欲しい)」との願いを持って行った解決努力は、まずねぎらうべきだ。

その上で、でもそのやり方(叩く、締め出す、食事を抜くなど)は、「上手くいっていない」とか「副作用のほうが強い」とか「今は法律的に不適切とされている」と、説明する。そこまで理解してもらって、ようやく話が噛み合うベースができるのだと思う。

虐待という言葉の使い方ひとつをとっても、これだけ細かい配慮がいる。まさに対人援助の世界は「神は細部に宿る」「あと5%が大事」なのである。