

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。