

# 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いうのは、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。かっこ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。