

役場の対人援助論

(2 8)

岡崎 正明

(広島市)

はるかなる“連携”を目指して その2

第1章 連携の悩み

とある会議の冒頭。役付きが来賓への丁寧な態度を示しながら、こんな挨拶をする。

「えーというわけで、今後もみなさんと連携を密にしていきたいと思っておりますので、これからも何卒よろしく願いいたします…」

対人援助を生業とする者なら、こんな場面に出くわしたことがあるだろう。いや、むしろ似たような挨拶をしたことがあるという人もいるかもしれない（私もそうである）。

関係機関との連携が大事。

そんなことは言われなくても誰もが知っている。だから様々な組織で、「〇〇会議」とか「〇〇協議会」などという名前の、連携を深めるための集いが設けられている。年に数回程のもの、月1定例であるもの、持ち回りで幹事が交替するものなど、様々な形がある。

ただ中には何年も続けるうちに形骸化・形式化してしまったものや、目的や効果がボヤけ、いわゆる「会議のための会議」のようになってしまっている…。そんなものも少なからず存在するのではないだろうか。

参加者の日程調整から会場確保、案内送付に資料作成、名簿や名札・お茶の用意に会場設営などなど。準備の負担に比べて会議の成果が乏しいようでは、職員のストレスもたまりやすい。そしてそんな会議に呼ばれる側にも、負のオーラは伝わってしまう。それこそ良い連携など、はるか遠くのものになってしまいかねない。

例えば年1回の比較的規模の大きな会議。関係機関の責任者や有識者が集まり、連携を確認し年間の活動報告や方針決定がなされる。場合によっては、法律や規則で開催が取り決められていたりするものもある。

しかし、いくらがんばってもそこは年に1回の会議。当然だができることは限られる。次

の年には異動で出席者が変わり、名前も覚えられないということだってある。

もちろんそれでも大切な機会であり、やらないよりはやった方がいいに決まっている。少なくとも組織として互いに相手の存在を意識し、関係を維持する機会にはなる。

ただ実際に現場で仕事をする担当者レベルでは、その会議に来ている機関だから、「もう意思疎通はバッチリ！」ということには正直ならない。役付きは欠かさず会議に参加してくれ、丁寧な挨拶はするし、制度上は連携することになっていても、「どうもあそこの担当者と噛み合わなくて・・・」「そうは言うけど、担当者にはこう言って断られてしまった・・・」などということは、現場ではありがちなことである。

そのあたりを打開する方策として、よく用いられるのが会議の後に催される「懇親会」や「親睦会」と呼ばれる、いわゆる飲み会だ。会議の場では話せない本音や、趣味などの雑談を通して互いの人間性を知り合う。関係性を深める上では1つの有効な方法といえる。

だが厳密には業務外ということもあり、参加者が一部の人になったり、仕事に関する話はばかられたりという雰囲気もあったりする。

そういう意味では欧米の「ランチを一緒にどう？」というスタイルは、なかなか良いのではないだろうか。オフィシャルな会議とプライベートのディナー（飲み会）の中間的なランチという存在を活かし、ビジネスタイムの合間に会議ほど肩肘張らず、でもくだけ過ぎず仕事への価値観や想いを語り合う。

ハリウッド映画などでよく見かける光景だが、そういえば日本ではあまり聞かない。内と外、表と裏を分けたがる日本と、そうでもない欧米との違いかどうかは分からないが、悪くない商習慣だと思うので、今後広がればいいと思う。

対人援助職が本当につながりを深めたいのは、組織のエライ方でも、その看板でもなく、担当者個人。個人同士の交流が深められる機会は、ぜひとも増やしていきたいものだ。

第2章 良い連携とは

「れんけい」を漢字で書くと、「連なり（つらなり）」を「携える（たずさえる）」となる。

これはすなわち、「おのれから連なり、つながっていく近接領域や関係職種の人。そういう人々と関わりを持ち、携えている」という意味であろう。

対人援助職として、それをどれだけ持てているか。その多寡は、その後の支援の豊かさや奥行きの深さにつながっていく。

次々とできる新しい専門機関を網羅的に知っている。関係機関の名簿や資料を隅から隅まで読み込んでいる。それもまた、支援の中では役に立つことがあるだろう。

しかし私はそれよりも、相談者からの困りごとを聴く際に、

「あー、このことについては△△センターのAさんに頼めるかもしれないなぁ」

「これについては詳しいBさんに聞いてみたらいいかも」

と、いくつもの顔が浮かぶ。そのほうが大事だと思っている。

ときどき若いケースワーカーや福祉の仕事の経験が浅い職員から、

「〇〇の相談があったので『それなら〇〇相談センターへ行かれたらいいですよ』と紹介したのに、行かないんですよ」

などというボヤキを聞くことがある。

言っていることは間違っていない。ただしそれが「支援」であるならば、もう少し工夫が必要だろう。

いくら正しいことを言っても、相手にそれがどのように伝わり、どんな効果を発揮するのかが吟味されていなければ、支援としては未熟といわざるを得ないのだから。

今の役所の若手は優秀な人が多い。私などより仕事の覚えも早く、事務処理能力も高くとても頼りになる。

ただ残念なのが、現場のナマの情報にあまり興味がない点。若いのだから現場の情報を知らないのはしょうがないし、そんなものは経験を重ねていけば徐々に深まることなので、あまり問題ではない。

心配なのは、知らないことに対するの問題意識や、興味自体があまりないことのほうだ。

紹介する「〇〇相談センター」という組織が、実際にはどんなビルに入っていて、どんな間取りで、どんな雰囲気のところなのか。どんな職員がいて、どんなルールで相談を受けるのか。現実が、常にチラシやパンフレットに書いてある通りとは限らない。「実際の現場は、今こんな事情でこうしてます」なんてことは、よくあることだ。その辺を知らないことの及ぼす影響に気づけていない。それは仕事への想像力不足である。

例えばあなたが自分の友人に異性を紹介するとして。書類でプロフィールを読んだだけの人を紹介するのと、実際に会って話した人を紹介するのでは、どちらがより魅力を伝えられ、説得力が増すか。おのずと答えは出るだろう。

良い連携とは相手のことをどれだけきちんと理解できているか。そして相手にどれだけきちんと自分のこと（＝所属する機関のこと）を理解してもらっているか。そのあたりにもポイントがあるような気がしている。

第3章 理想の連携を目指して

先日なんとなくテレビを見ていたら、有田焼のことが取り上げられていた。

「酒井田柿右衛門」といえば、有田焼を代表する有名な陶芸家の名前であり、焼物に詳しくなくても名前ぐらいは聞いたことがあるという人も多いだろう。

酒井田柿右衛門の作品は江戸時代には日本の貴重な輸出品で、当時のヨーロッパの貴族や富豪がこぞって買い求めた。有名なドイツのマイセン窯が、模倣品を作るほどの人気があったという。

その柿右衛門も現在は15代目。今も17世紀からの伝統を受け継ぎながら、新たな挑戦を続け、国内外から高い評価を受けている。

陶芸家というと、気難しそうな白髪のじいさんが、弟子の制止もきかずに「ちがうっ！」などと出来上がった高そうな皿を投げ割る…。そんな2時間ドラマのワンシーンのようなイメージしか浮かばない私だが、実際の柿右衛門は、1人ですべての作業を行う天才的芸術家などではないらしい。

実は柿右衛門窯は、江戸時代から完全分業制だという。

柿右衛門自身はデザインや全体の統括をする監督兼プロデューサーのような立場。ほかの

作業は、成形・焼成・下絵・塗りなどの細かい工程に分けられ、それぞれその道何十年という専門の職人が担当するのだ。なるほど。これなら1人の天才の出現を待たずとも、1つの工程に絞って技を磨く達人を育てれば、永続的に高い水準の作品を出し続けられるというわけだ。実に効率的である。「酒井田柿右衛門」という世界に誇れるブランドは、こうして「チーム柿右衛門」というスーパー名工集団の匠の技で成り立っているのだ。

しかし、陶芸の道に入るからには、自分でデザインし、ろくろ回しから焼く作業に絵付けまで、全て自分でやってみたいと思ったりしないのか。そんな素人的な疑問も浮かぶが、柿右衛門窯で働くプロフェッショナルたちはそうではないらしい。

それぞれが世界の柿右衛門ブランドを担っている自負を持ち、自分の持ち場で出来得る限りの最高の仕事をしようと、日夜努力を重ねている。そのため、自分の仕事だけを考えるのではなく、各々がその後の工程や作品全体のことを視野に入れて作業している。だからこそ多くの人の手を経た作品が、全体としてひとつの調和を生み、優れた芸術品の域に達しているのである。

私は理想の連携の姿を、このチーム柿右衛門に見た気がした。

全員がその工程のことなら他の追随を許さない専門家であると同時に、作品全体のことも意識する総合的な視野も持ち合わせている。この「専門性」と「総合性」という両方があるからこそ、素晴らしい作品が生み出される。天才的なカリスマがいなくとも、真面目な職人が全体のことを考えて仕事をすれば、それに負けないものができるのだ。

私たちの「対人援助」の世界も、福祉・医療・教育・心理・介護・司法など、様々なジャンルがある。また、福祉1つをとっても「高齢者福祉」「障害者福祉」「児童福祉」と細分化されている。言うなれば私たちは、それぞれその中のひとつの工程を担う、職人と言えよう。

「対象者の人生全体を見すえた対人援助」という、壮大な作品の完成を目指し、各職人がおのれの専門性を高め、より良い仕事（支援）を追求する。さらに担当業務のその先や、周辺にも視野を広げた、作品全体への視点を忘れない。そんな仕事ができれば…。

他機関との連携や組織内の役割分担でぎくしゃくしたら、柿右衛門のことを思い出したいと思う。