

講
演

「声なき声によりそって」

日本の地域福祉をリードする勝部麗子氏と語らう



日 時 2018年6月23日(土)

場 所 関西テレビ なんでもアリーナ

参加者 代表取締役 滝野賢治

営業部部長 松江葉二

営業部 常山直樹

営業部 米田哲治



真夜中のテレビ放映で偶然「ザ・ドキュメント 声なき声によりそって」の再放送を見ました。この番組で私は初めて弊社が長年にわたりお取引を頂いていた各地域の社会福祉協議会の壮絶な現場を目の当たりにしました。この度、社会福祉法人豊中市社会福祉協議会 福祉推進室長でありCSWの勝部麗子氏のご講演へ参加する機会を頂き、改めて社会福祉協議会のお仕事を学ばせて頂いたこの講演会から帰社後、ディスカッションを行いました。



営業部部長 松江葉二



営業部 米田哲治



営業部 常山直樹

滝野■まずは今日の感想を聞かせて下さい。

松江■私は守口市社会福祉協議会を担当して3年になりますが、社会福祉協議会の仕事内容をうわべだけしか解っていませんでした。今日勝部さんのお話をお聴きして、ハードな仕事、そして壮絶な現場に驚きました。しかしそれが事務所にお邪魔しただけではその凄まじい現場が見えないのです。今回社会福祉協議会とは何かがよくわかりました。制度から抜け落ちた困っている人、生活が厳しくなっている人をお助ける、地域住民のまとめ役のような存在でした。そのような事を学べてよかったです。今日の学びが無ければ、困っている人との関わり方、そして地域の民生委員さん、福祉委員さん、その先にある本当の現場は見えてこなかったのではないかと思います。文字だけで全ては描けないと思いますが、私たちの仕事を通じて一般の人、福祉に全く関わっていない人、自治会にも入っていない人には伝わらないこと、また認識のギャップを少しでも埋めていく必要があるのではないかと思いました。いつ自分も同じ立場になるか解らない、身近な事であると認識して頂かないと地域福祉は成り立たないのでないか、高齢者や要介護の人だけではなく、引きこもりの人や発達障害の人まで対象に含まれていてとても大変だと思いますが、充実した地域福祉を地域住民で完結させる、そういう関係性を築いていく、そういう優しい街づくりを目指していくのではないかとも感じました。また私は「城東更女だより」の制作を担当していますが、ご担当の方が民生委員さんです。今日のお話を聞いて、民生委員さんがどのような立場で働いておられるのかがよくわかりました。同じ仕事で関わるので、そのことを解っているのと解っていないのとでは大きな違いになると思いました。

米田■自分自身、社会福祉協議会の皆様がどのようなお仕

事をされているのか全く知らなかったのですが、今日は短い時間でしたが、人の生死に関わる実際の現場を映像で見て、そのショックがまだ冷めていない感じなのです。人の生死に物凄く近い所で働く人たちのところへ、私たちが今までそういうことを何も知らずに営業訪問をさせて頂いていたことがとても反省させられました。また、勝部さんとの人との接し方がとても学びになりました。引きこもっている人に対しては「助けてくれないか」と、野球をしていた方への接し方もそうですが、一人一人の人生や、その人の力を引き出す接し方をし、みんなが助け合うような関係を築いていかされました。鶴田さんのお葬式の時は、最初は怖がっていた地域の人たちが数多く集まってあんなに温かく見送られているのを見て、今日の殺伐とした世の中で希望の光を見たというか、こんなに温かい世界があるので、こういう人たちがいて、こういう世界があるので、という事をもっと多くの人に知ってもらいたいと思いました。

常山■私も今日お話を聴きするまでは、社会福祉協議会、民生委員のみなさまのお仕事は官公庁の制度という認識しかなくて、実際現場でああいうことが起こっているということを知らなかつたことは自分自身、この仕事をしている立場として情けなかつたなと思いましたし、印刷のお仕事をさせて頂いていても、ただ淡々と印刷物をつくらせて頂いてそれで終わっていました。これからはお客様をより深く理解して、心に寄り添い、お役に立てるようにしていきたいと思いました。

滝野■本当に壮絶な現場、行政としての機能をはるかに超えたところまで関わっていかないとできない仕事ですね。今日のお話の中で特に印象に残ったことがあれば教えて下さい。

松江■「困った人は、困っている人」これは我々の仕事の現場でも同じですね。仕事のやり取りがうまくいかないときは実はお客様もお困りなのだ、そう思えば、手を差し伸べてプロである私たちが何とかしてあげなければと、この言葉で思えるようになれる気がします。

米田■「助けてあげる」ではなく、「手伝ってほしい」この言葉の違いが相手が心を開いてくれる、また勝部さんが受け入れられる理由なのではないかと思いました。

松江■「助けられない人はゼロだ」と勝部さんが仰ってました。それは全てのことにおいて諦めないとということですね。我々の仕事に置き換えても忘れてはいけない姿勢だと思います。

滝野■今が苦しくても勝部さんの時間軸の先には、幸福な時が見えている、或いはそれを信じて追いかけておられるのかもしれませんね。

常山■お話の中で出てきた、福祉制度の狭間に抜け落ちる人「見えない弱者」の人たちがこんなに大勢いる事を知つて驚くのと同時に自分の認識が甘かったと感じました。

滝野■私たちは平素そのような事を学ぶ機会がないですし、困っている側になっていなければ知らないのが普通ではないかと思います。知らないということは今を平穀無事に生かして頂いている事、幸せな事だと思います。同時にいつ私たちも同じ立場になってもおかしくないのも事実です。わたしが印象に残った言葉は、「行政としての福祉は断る福祉だ」当てはまらない人にお断りをしなくてはならない、そこが「福祉制度の狭間」なんですね。勝部さんたちはそこに落ちた人たちに手を差し伸べておられます。

松江■ゴミ屋敷のお話のところで「苦情を言ってくる人が、実は心配している人」そしてその人たちの言葉にこそヒントや解決すべきことがある。苦情を言う人は見てくれている人。その逆の人は無関心な人、関わってはくれない人のですね。

米田■「本人と向き合う」足が悪い人に「どうされたのですか?」と気遣う、苦情を言う人ばかりの中で自分を気遣ってくれる、この仕事をしている人たちは本当に優しいのだなと思いました。自分もそのように人に向き合えるのか、考えさせられます。外見の怖さではなく内面を見てくれる、

本当の優しさを感じました。

常山■鶴田さんの表情の変化がとても印象に残りました。最初の怖くて頑な表情が、勝部さんや民生委員さん、そして地域の人たちに支えられ、受け入れられるに従つて、本当に笑顔で穏やかな表情に変化したことがとても驚きました。

滝野■そうですね。地域の人に受け入れられて支えられ、自分自身も身辺が整い、前向きになっていくと、そういう生活に変っていく。そういう生活環境の中で心も表情も変化していくのですね。

松江■鶴田さんが家を売却したお話ですが、家という「もの」にこだわっていた鶴田さんが、地域の人たちに支援されて関わっていく中で、新しい関係性を得ていくのですね。そして自然と家を売却する決断ができるようになってきた。お仕事も人間関係があってこそスタートができ、仕事はその後からついてくるものなのだと思います。

滝野■物に執着する人は寂しい人だと言われますね。寂しいから物を買い、心が愛で満たされていれば物は要らないと言いますね。

米田■「この人は無理だと思った人は、最終的にはいない」鶴田さんのお元気な頃の写真を見て「これは自分だ」自分がいつ同じ立場になってもおかしくない。人を見捨てる世の中にはしたくないという思いを強く感じました。私も自分の仕事がモノづくりを通じて世の中にどう役立つかをもっと考えたいと思いました。

滝野■そうですね。我々の仕事でも、相手への思いが無ければ血の通わない単なる作業でしかない。相手に対する思いと、自分がどう役立ちたいのか、相手に何をしてあげたいのか、そういう思いを強く持てたならば仕事は双方にとってより感動的なものになるでしょう。

常山■勝部さんをはじめとするみなさまの「人への尊厳」の気持ちをあらゆる場面で感じました。

松江■今日、見せて頂いた番組をもっと広報誌で広く伝えはいけないのでしょうか。私たちが社会福祉協議会のことをほとんど知らなかったのと同じで、地域社会に本当の姿を知って頂き、理解して頂くことで、地域の理解をもつ

と得られるのではないかと思います。

常山■私たちが平素お話している「相手を知らずして取引は成立しない」を実感します。もっとお客様のお話を聴きして、より深く理解していれば、私たちだからこそお役に立てるのだという自信も湧いてくるのだと思いますし、仕事とは本来そうあるべきだと思います。

滝野■思えば勝部さんがされていることも全く同じのではないかと思います。単なる今起きている現象ではなく、この人はどういう人なのか、どういう人生を歩んでこられたのか、そして何が原因で今に至るのか、このことをキャッチされ、理解して接しておられますね。

米田■このように情熱をもって立派な活動をされている社会福祉協議会のみなさまや、民生委員のみなさまに私たちはどういう心構えで今後接していくべきなのでしょうか。

滝野■勝部さんにお手本を見せて頂いたのですから、それ以上の熱意で私たちは私たちの仕事をド真剣にやればいいのだと思います。相手を知る、理解する、それなら本気でそうすればいい。ものづくりならこれ以上のものはないほどに考えて作り上げればいい、お役に立ちたいなら、期待をはるかに上回る結果を出せばいいし、そのために自分自身の知識、技術、人格を徹底的に磨き高めればいいのだと思います。仕事は違っても同じ情熱を自分の仕事で体験しなければ情熱ある相手の気持ちにはわからないと思います。私は何よりもみなさんにそれを期待しています。それができていれば熱意ある立派なお客様にも自信を持ってお会いすることができるのであります。人の死にかかわる場面に遭遇することも、それはそこまで深く真剣に関わっておられたということなのでしょう。私たちの仕事に置き換えるても同じような壮絶な現場はあると思います。しかし、自分がそこに関わろうと思わなければ、遠巻きに見ているようでは、同じエネルギーで仕事をさせていただくことはできないでしょう、私は今回の学びの契機となったことを考えていて夜中に目が覚めました。そしていつもは見ないテレビをつけたら再放送が放映されていました。翌朝すぐ会社でみなさんにお話をし、「みんなで学びに行こう」ときめ、FAXを送りましたね。そして今日、大きな学びがあり、すぐさまこうしてディスカッションをしているわけです。熱意が無ければどこかの段階で止まっていたはずです。

松江■プラス思考であることも大切だと思います。勝部さんをはじめみなさん良きことを目指してひたすら尽力しておられました。私たちも平素からそのような姿勢でいなくてはならないと思います。例えばお客様側のお仕事の引き継ぎがうまくいくってなければ「大丈夫です。どうぞご心配なく、私が付いていますから。」とお客様が安心されるような姿勢でいることができれば、信頼関係もより強固なものになるでしょう。

滝野■さて、今年から私たちミラテックのアトモスフィア（雰囲気）コンセプトは「人生を楽しむ職場 笑顔 活動的な雰囲気 みんな仲良く 明るく楽しく元気よく」ですね。今、私たちは思考も正常でとても元気です。成長する自由もあるのです。最後に一言ずつお話を今日のディスカッションを締めましょう。

松江■相手の強みを見出す、相手のことを知ることは新しい関係性を築くことだと思います。今までではともすればそのことを無視して、モノだけに追われて仕事をしてきたような気がします。このことを忘れないようにしたいと思います。

米田■まずはお客様を知ったうえで、どうお役に立てるのか、そのためにはどうすべきか、より大きな幅広い視点で、自分がお客様に、また世の中にどう良い影響を与えられるかを常に考えたいと思います。

常山■お客様に対しても社内のことについても、些細なことにも気づけるようにしていきたいと思います。そしてどんなことにも興味を持って学びたいと思いました。今日お聴きしたお話は知らなかったことばかりでしたが、未来の糧になりましたし、より学ぶことで成長していく事を楽しみにする、そういう人間になっていきたいと思います。

滝野■今日は一般の人はもちろん、実際の現場にいる多数の社会福祉協議会のみなさまや民生委員のみなさまが学ばれていました。私たちも繰り返し学び、世のため人のために今日の学びを活かしていきましょう。お疲れ様でした。

2018年6月23日

編集：株式会社ミラテック 代表取締役 滝野賢治