

# 奈良 いのちの電話

2020  
春  
第380号

特集

## 共助意識が風化？ 八木 三郎氏

社会福祉法人 奈良いのちの電話協会

事務局/〒631-0816 奈良市西大寺本町8-27



TEL : 0742-35-0500

FAX : 0742-35-0533

e-mail : nid@nara-inochi.jp



海龍王寺の雪柳

もの思ひみ寺を訪ひし春の日に  
こぼるゝごとく雪柳咲く  
鴉俚良子

photo by MIKI

### 風鐸



「忙しくてリハビリする暇なんかないの」といかにも仕方がなさそうに話すのは今年3月で96歳になった母である。とにかく屈託がない。それでいて気になるのか、周りの人たちに話しかける。耳が遠いにもかかわらずだ。

年を取るとよくある話だが、2年前に自宅で転倒し大腿骨骨折で入院し手術、現在介護施設に入所している。持ち前のポジティブで好奇心旺盛な性格もあって、お節介も人並み以上。それでも入所

者から慕われているようで、お話のお付き合いが忙しいらしい。介護士さんによると「健康的には全く異常はなく、しっかりリハビリすれば歩けるようになるかもしれない」といい、驚異的な回復力にびっくり。

部屋も当初、みんなが集まる食堂のそばだったが、今は一番遠く離れた場所で、車いすで移動している。そんなに元気なら少なくとも歩行器で歩けるようになるようリハビリに励むよう強く勧めるのだが、前述した「忙しい」というのである。その理由がみなさんとお話や食堂と部屋の行き来でリハビリの時間がないというわけである。

母は5人兄弟姉妹で長女に生まれ、弟2人は戦死した。戦争での空襲は今も忘れられない。戦後、教師をしていたが自営業の父と結婚、学校のPTA活動や地域での婦人会などに積極的に参加し、特に地域では父が自治会長などもしていたこともあり、狭い我が家はいつも人であふれていた。お陰様で子どもの頃、近所で悪さをしてもそんなに怒られることがなかったと記憶している。

そんな母も今は孫11人にひ孫7人。ひ孫はまだ増える見込みだ。「こんないいところに入っているもいいのかな」と母はいう。命の連鎖、命の輝きをぜひ引き継いでいきたいものである。(純)

## 特別寄稿



# 共助意識が風化？



八木 三郎 氏



## プロフィール

八木 三郎 氏

日本福祉大学大学院・社会福祉学  
研究科修士課程修了。専門分野は  
社会福祉学、障害福祉学。研究課  
題は「ユニバーサル社会における  
障害当事者性」。

1983年、「ダスキン障害者リーダー育成海外留学派遣事業」第3期生としてアメリカ留学。

2002年、内閣府「青年社会活動コアリーダー育成事業」第1期生としてデンマーク派遣。

2013年、厚生労働大臣表彰受賞、天皇・皇后両陛下拝謁。  
単・共著書に『ノーマライゼーションへの道程』（天理大学）、『よくわかる障害学』（ミネルヴァ書房）など多数。

現在、天理大学非常勤講師。

奈良県障害者施策推進協議会会長、奈良県障害者相談等調整委員会委員長ほか各種審議会委員、奈良いのちの電話協会講師として活動。

## はじめに

近年、ファミリーレストランのドリンクバーやガソリンスタンドの給油など多くの分野でセルフサービスの店が増えている。ホテルの朝食でのビュッフェ・スタイルはまさにこのセルフサービス方式を導入したものである。今では身近な日常生活のあらゆる場面でセルフサービスが普及している。

この背景の一つには、何事も自分のことは自分ですという「自助」に力点が置かれていることである。それはまた、人を頼りにしなくても自分の都合で自由にできるという便利さが今の時代にマッチしたものとなっている。

しかし、その至便さの裏には新たな問題が生起している。それは人の支援を必要とする人にとっては大変生活しづらい世の中になっていることである。そしてまた、他者との関係性を脆弱にする社会を生みだしていることである。このセルフサービスを事例に社会のありようについて考えてみたい。

## セルフサービスの起こり

セルフサービスとは、客と店のスタッフがやりとりをして販売していたものを客自らが商品を選び、必要なものを購入する、あるいは獲得するという非対面の販売方式を意味している。このセルフサービスの始まりは、1930年（昭和

5）にアメリカのニューヨーク州ジャマイカにスーパーマーケットを始めたキング・カレン氏の発想によるものだとされている。このセルフサービス方式がわが国に登場したのは1953年（昭和28）のことである。高級スーパーマーケットの「紀ノ国屋」が東京の青山に開店したのが最初である。客が自ら商品を選び、レジで精算するという当時では珍しい買い物のスタイルとして導入されたものである。このときに今では当たり前になっているスーパーでのショッピングカートも導入され、アメリカ式の買い物が随分話題になったようである。（『地域分析』第2号2013年）

そのセルフサービスの店も今では日常生活のあらゆる分野に存在し、馴染みのあるものとして普及している。最近ではスーパーのレジもスタッフを介在せず、購入した品物を自分でバーコードの機械に読み取らせ、支払いもセルフで行う時代になっている。このセルフサービスのメリットは、対面販売で必要となるスタッフの人材確保が不要になることである。機械化することにより人件費も削減でき、その費用を品物の売価に反映させて、低価格で商品を提供できるという利点を生かした販売手法である。

このような社会の流れ、背景には、わが国の少子高齢化、生産年齢人口の減少、情報化、経済のグローバル化などが深く影響し、人々の意識も激変させている。

加えて、現代社会のあらゆる分野で不可欠なツールとなっているIT機器、技術の進歩が人々のライフスタイルを変えている。その社会のありようが人間関係の希薄化をうみだし、生活が更に個人化する要因にもなっている。

## 困難事例

筆者は車いす常用者である。日常生活では主に自ら車を運転して移動している。その筆者が苦慮している一つがセルフサービスである。たとえば、ガソリンスタンドは車を運転する者には必要不可欠な店である。そのガソリンスタンドは以前とは異なり、今はセルフサービスが主流であり、自らで給油するのが当たり前になっている。しかし、車いすの者にはガソリンスタンドの給油は大変難しいのである。まず、給油機の操作パネルに手が届かない、給油ノズルが重く操作ができないのである。そのスタンドでのやりとりである。スタッフに「私は車いすなので給油してほしい」と依頼すると、スタッフは「少しお待ちください」と言って事務所の中に入っていく。店の責任者と相談したのであろう、その結果「ここはセルフのガソリンスタンドですので、申し訳ありませんが

…」という返事である。あくまでもセルフで給油するのがこの店のルールであり、給油して欲しいのなら、フルサービスの店に行ってくれと言わんばかりなのである。しかし、そのフルサービスの店は筆者の居住地には少なく、他市まで行かなければならないのが実態である。

このような事例は他にもあり、ファミリーレストランにおいても同様のことである。どこも少人数のスタッフで接客しているのが一般的であり、かなりの部分でセルフサービスが導入されている。たとえば、「水はセルフサービスになっているのでよろしくお祈いします」と席に着くなり、車いすの筆者にスタッフは伝えてくる始末である。弱音を吐くわけではないが、車いすを両手で操作するため「水」を自分の席まで持ってくることは容易なことではないのである。配慮の「は」の字も感じられない接客態度が少なくないのである。

そしてまた、多くの店において共通することがある。それは、臨機応変に対応するスタッフが少なくなっていることであり、その対応はみなマニュアル化していることである。

「ここはセルフサービスの店です…」、「スタッフもいないので…」、「そのために料金を安くしています…」という返事ばかりである。要するに、低価格で商品を提供するために店のスタッフを最少限にし、セルフサービスをしているのであるから、自分ですべてしてくださいと言わんばかりの店の対応なのである。

## 社会とは？

福祉社会構築のうで欠かすことのできない要素が「公助」、「自助」、「共助」である。具体的にいえば、「社会の仕組み」、「個人の努力」、そして「人々のたすけあい」である。この3要素がバランスよく機能することが理想的な社会の姿なのである。

しかし、現代社会は「競争主義」を主眼とした能力主義社会である。他人のことより、まずは自分の能力を高めることに力を注ぐ昨今であり、それを重要視する場面が少なくない。個人主義が深化するなかで、他人には関わらない、面倒なことになるのは嫌だからという負の部分が至る所に蔓延しているように筆者には思える。我々の目指す社会は、「公助・自助・共助」がいかに発揮される社会である。

事例にあげたセルフサービスは、今後の社会を考える試金石の一つでもある。加えて近年、IT技術の進歩によって、ますます生活が至便になり自助に拍車がかかるであろう。それにより、さらに人は個人化し、孤独感、孤立感にさいなまれるようになるのではと危惧する。

結びに、いのちの電話が果たす役割は社会にとって欠かすことのできない重要な「共助」活動である。その相談活動は決して生易しいものではなく、個々の相談員の存在は不可欠な要素である。一人ひとりの相談員のたゆまぬ自己研さんと自らの人生における位置づけを必要とする崇高なものである。

大いなる自負の心と連帯感で日々ブラッシュアップされることを願ってやまない。

# 出会い 20

## —「出会い」懐古—

元いのちの電話協会広報委員 筑間 美江

「父母未生以前の本来の面目はいかに」…やっと座禅の呼吸がわかってきた頃、光龍老師からの公案である。向かい合った老師は鋭い眼差しで私の細胞の一つ一つまで見透かしたように「どうじゃ」という顔でこっちを見ておられる。わかるはずもない。次の人を呼ぶ鈴を鳴らされて這う這うの体で老師の部屋を辞した。1年後に入門のこの公案は通ったもののせつかく出会った禅を極めることはできなかった。しかし学生時代の禅と老師との出会いが自分の生きる支えになっている。

箱根山を越えて関西の地で暮らすようになった。何もかも初めての出会いである。人もその関係も景色も地理も慣習も…。あの時が懐かしいくらい今はたくさんの出会いに感謝しつつ奈良の住人になっている。

同窓会の席でTさんに誘われて「いのちの電話」(NID)にも入れていただいた。

そこはなんとまあ人材の宝庫だった。ボランティア精神の塊のような人々の集まりだった。

そのいろいろな能力を有する人たちをうまく束ねる指導者もおられた。大きな力で協会を経済的にも精神的にも支える方々もおられた。NIDに向ける情熱があふれている人たちとの出会いだった。

ひっきりなしにかかってくる受話器からの出会いもたくさんあった。継続したカウンセリングとはまた違う一期一会の対応であり、声だけの出会いは相手の心底がどこにあるのか聴いていくのは難しい。受話器を置いてから「私が相手でごめんさい」と謝りたいことも多かった。上手に聴いている同室の相談員に出会うと嬉しかった。

気がつけば、あっという間に情報化社会に取り囲まれて戸惑いを感じている。これもまた出会いなのであるが、「頭」でのみ処理していると、本当に大切な「心」につながらない出会いが見つからず、振り回され流されて自分自身を見失ってしまう。今は亡き老師の「喝」が飛んできそうである。

40周年を迎え創始者の方々が少ないなられた今、NIDも新しい時代に出会っている。本当の「いのちの電話」の根本を見失うことなく新しい発展をしていかれることを祈らずにはられない。

NIDを定年卒業し、「病」に出会い、「老い」にも出会っている今の私にもまだいろいろな出会いが残されていることだろう。今までの出会いを大切にしながら、閻魔様にお会いするまでの間、ハラハラドキドキする出会いを楽しんで過ごしたいと思っている。