

「お客様」から「当事者」になること 遊びからつながり、対話から自治が生まれる

インタビュー

西川正

【特定非営利活動法人ハンスオン埼玉理事／コミュニティワーカー】



大谷みさ子・執筆
逢坂聡・撮影

公園や図書館などの公共空間、保育・介護などの社会福祉事業が「サービスの場」と捉えられるようになって久しい。いつのまにか私たちは「お客様」でいることが当たり前になり、社会をつくる当事者だという意識が薄れてきてはいないだろうか。

そんな「お客様」化した社会に疑問を呈し、人と人が自然と出会い、共に遊び・学びあう場づくりを行ってきたのが「あそびの生まれる場所——「お客様」時代の公共マネジメント」の著者・西川正氏である。市民の「お客様」化によって起こる問題点や、誰もが当事者として参加できる場づくりについてお話を伺った。

西川氏の著書のタイトルにもなっている「お客様」時代という言葉。これは教育、福祉、地域活動による人と人とのつながりですら、等価交換におけるサービスを与える側とそれを受け取る側、「お客様」になってしまった現代社会の世相を表している。

西川氏は、そのあり方に率直に疑問を投げかけ、地域に向けたさまざまなマネジメントやコーディネートを行っている。その「お客様」化の要因についても、自身の経験を交えながら説明してくれた。

「1990年代、大学卒業後に埼玉県にある学童保育所の指導員になりました。そこは県からの補助金が出ていましたが、保護者が役員を決め、保育料も集めて、それを指導員に支払うと

いう、まさに保護者主体の運営形態でした。当時、父母の方々は団塊世代が主力で、議論が大好きな人たちがばかり。何かトラブルが起こった場合も、保護者と指導員みんなが参加して議論を重ね、対応策を決定していました。賛否両論で話し合いがなかなか終わらず、結論は来月にも越しね、といったことも珍しくなく。でも、そこには「対話の文化」のようなものがあり、それが非常に面白かったですね。

ところが、その10年後、自分の子どもが公立の保育所に入ったときには、かなり様相が異なっていました。たとえば、ちょっとでも子どもが怪我をすると、保育士さんたちがすごく謝るんです。それで『これくらいのことですら謝らないでください。怪我をしないで育つ子どもなんているんですか』と訊ねたら、『今そんなこと言うてくださるのは西川さんぐらいですよ』と言われました。以前の学童では、子どもが少し怪我をしたくらいで文句を言う人はいませんが、そのころ保育所は保護者からの苦情に萎縮し、リスクを伴う遊びや行事を避けるようになってしまっていたんです」

サービス産業化により まちから「あそび」が消えていく

西川氏は、保育所の変化の背景には、社会のサービス産業化があるという。

「保育所が『サービスを提供する場』となり、一部の保護者から『お金を払って預けているの

に』ときまざまな苦情が入るようになりました。すると、上からの『苦情につながるとなるとはするな』という指示が強くなります。そして、それまで保護者がみんなで協力し実施していた夏祭りの花火や模擬店といった行事も、役所や保育所から禁止と言われるようになりできなくなりました。『なぜですか』と聞いても『何かあったらどうするの?』という言葉で終わってしまったのです」

この「何かあったらどうするの?」という明らかに否定的な思考からくる問いかけは、今や一般的な仕事の現場や社会のあらゆる場面でよく耳にするが、そこから前向きな議論や対話が生まれるとは思いがたい。いつしか、保育士と保護者は「あちら側」と「こちら側」に分断されていった。

「かつて、働きながら子育てするお母さんは世の中では超少数派でした。その働きながら子育てするという、自分の生き方を肯定してくれる場所が保育所であり、保育士さんも含めて保育所に行ったら仲間に見えるという感覚があったと思います。だからみんな一生懸命助け合い、お互いの子どもを預けたり預かったりしていました。そして、行事をやると、さらに仲間意識が深まっていきました。

でも、2000年代前半に、行事も含めたさまざまな運営にも関わらなくなっていい、関わらないでくれというような空気が出てきました。ちょうど小泉政権の構造改革の頃で、『官から

民へ』という流れのなかで、役所でも住民によりサービスを提供するのが仕事なんだという風に『お客様』扱いはじめたんですね」

こうして共同のいとなみであった子育てがサービス産業化し、市民が「お客様」化していった結果、助け合いやお互いさまといった感覚は薄れた。西川氏はその先にある人びとへの影響についてこう続ける。

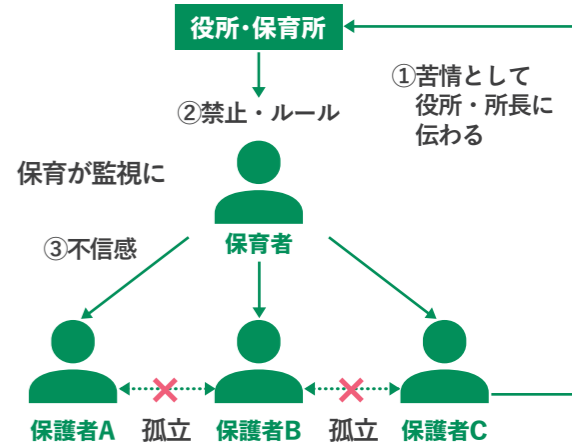
「『お客様』化が進むほど、共同で作業したり、食べたり、遊んだりする場面がどんどん減っていくことになりました。そういうものがなくなる、人は関係を結べなくなる。関係を結べないと、みんな孤立していきます。自分の願い、あるいは違和感があっても、関係が築けていないとその言葉を飲み込んでしまいます。また、クレーマーだと思われるんじゃないかと、言わずに我慢してしまったりします。そうすると、いよいよ我慢できなくなったときに一気に伝えることになり、いわゆる意見ではなく、苦情と受け取られてしまいます。また、担任に言わず、いきなり所長に言いつけたり、役所に苦情電話をかけた時、対話しながら関係を育てていくことができなくなってしまうんです(16頁・図1)」

考えてみると、みんなで作業したり、遊んだりすることは、コロナ禍で不要不急と言われた部分とも重なる。しかしその結果、子どもたちは自由に遊べる場所を、大人たちは心のあそび(余裕)を失いつつある。



上／「おとうさんのらくがきタイム」にて、石こうで落書きを楽しむ子どもたち。道路が遊び場になり、通りすがりの人も巻き込んでいく。
右／「落ち葉の遊園地」。落ち葉の片付けは、居合わせた人びとと一緒にやる。写真提供／西川正

■ 図1: 保育所のサービス産業化における問題



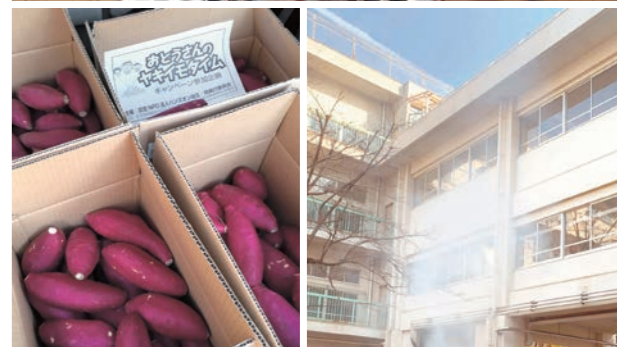
保育者と保護者がサービスの提供者とお客様の関係になると、要望や苦情を役所や所長に「言いつける」親が増え、保育者の不信感が高まる。また保護者（お客様）同士のつながりは歓迎されない。

「安心してできるゆるい遊び場」
「おとうさんのヤキイモタイム」

二人の子どもの父として、保育所の保護者会、小学校のPTA、学童保育に積極的に関わっていた西川氏は、地域で対話できる関係が壊れていきつつあることに危機感を覚え、市民活動を促進する組織として「NPO支援センター」、さらに「ハンズオン埼玉」を立ち上げるなど、地域活動の場を広げていく。

「ハンズオン埼玉はまちづくりをすすめる組織ですが、単にそのための研修や講座、講師の派遣だけではなく、もっと身近にいろんな人が関われる参加型の事業を開発したり、埼玉県内でさらに横に展開していけるような事業をやりたいと思い、立ち上げました」

ハンズオン埼玉の立ち上げ時（2005年）は、



「おとうさんのヤキイモタイム」の様子。1カ所につきサツマイモ10kgを「遊びの種芋」として送るが、足りない分はイモやマッシュマロなどの食材を参加者が持ち寄って楽しむ。2023年より「みんなのヤキイモタイム」に名称を変更。写真提供／西川正



国でも次世代育成行動計画に則した子育て支援を本格的に始動させた頃で、その機運とともに、識者によるシンポジウムなど大きなイベントも開かれていたが、西川氏は身近な遊び場づくりにこだわってきた。そのひとつが、設立当初から展開している『おとうさんのヤキイモタイム』キャンペーン（以降、ヤキイモタイム）だ。

「地元でみんなでできること、何かちょっとやってみようと思う人の後押しができる事業ができないかと。そこで思いついたのが、地域の父親たちに呼びかけ、焚き火を囲みながらサツマイモを焼いて食べるだけの、シンプルな活動です。地域のつきあいをあまりしていないおとうさんに参加してもらい、誰かとながつて子育てをする楽しさを感じてもらおうと考えたんです」

地元の生協バルシステム埼玉が主旨に賛同し、

1カ所あたり10kgのサツマイモを提供してくれることになった。

開催の条件は、地域の人が誰でも参加できるオープンな形にすること。参加者は手伝いだければ手伝ってもいい、食べるだけで帰ってもOKの、とにかく縛りのない「ゆるさ」を意識した。反響は大きく、初年度でも32の団体・施設が手を挙げ、以降1000カ所以上で行われているという。

「やっているうちに、これは本当にいい時間だとわかってきたんですね。みんなで火を囲み、ヤキイモを食べた後のグラッとした空気感。親子ども、近所の方もみんないい顔をしているんです」

焚き火を眺めていると緊張がゆるまる、そして緊張がゆるむと気持ちの扉がいつのまにか少し開いて「実は……」と、家族や子育てのこと

を話すきっかけが生まれる。そして、共に子育てをする仲間になる可能性が広がっていく。「これは使える」と、西川氏は感じたと言ふ。

なお、このヤキイモタイムをヤキイモサービにせず「ゆるい遊び場づくり」にするための工夫がある。たとえば集合時間と開始時間を一緒にすること。主催者側のスタッフは参加者より先に会場に入り準備を整えるのが一般的だが、西川氏の場合は異なる。

「主催者が入念に準備するほど、参加者は来た時点で『あなたはお客様です』と言われていてような気分になります。だから最低限必要な準備以外はみんなが集まってから一緒にやります。

「みんなな場をつくる」ってそういうちょっとしたことなんですよね」

また、なるべく声かけをしていくことも大事だという。かける方もかけられる方も少々ハードルの高い行為に思えるが、西川氏いわく、最初は「いやあ、私は」と相手が遠慮していても「目が笑っていればいける」のだそう。

「参加のハードルを低くする意味で『何もなくてもいいよ』というのは大事ですが、一方で何か役割があった方が安心してそこにいられるということもあるわけです。声をかけられて、何か頼まれたことをやっていたら自分はこのことに大丈夫だと思える。居場所、いやしい場所というのは、多分「安心してそこにいられる」ことなんだろうと思います」

ヤキイモタイムのほかにも、ダンボールと落ち葉でつくったプールなどを楽しむ「落ち葉の遊園地」や、道路を封鎖して落書きOKの遊び場にする「おとうさんのらくがきタイム」など、西川氏はさまざまな遊び場づくりを行っている。「地域の人とつながりにくい現代では、ある程度人為的に遊びの場をつくらないと、対話する機会が生まれませんよ」

「応え」を重視する対話の場
「トークフォークダンス」

近年、西川氏が全国に広げたいと考えている活動が「トークフォークダンス／大人としゃべり場」だ。10年前に、福岡県直方市の中学校の

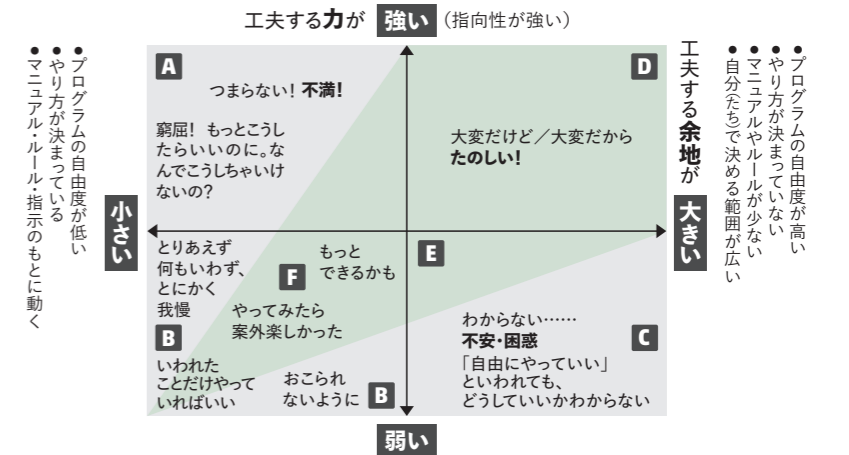


大人と子どもが出会い、対話する「トークフォークダンス／大人としゃべり場」。子どもはもちろん、大人にとっても安心して語り合える場は貴重。写真提供／西川正



2022年より西川氏が館長を務める岡山県真庭市立中央図書館。冬には飲食スペースにコタツを設置し、「コタツで推し本」などのイベントも行う。写真提供/西川正

■ 図2: ボランティアコーディネーションにおける、工夫する力と工夫する余地の関係



「工夫する力」は、工夫してみようとする指向性の強弱を表す。工夫する力が弱いとき、工夫する余地の大きいプログラムに参加すると「C不安・困惑」となるが、役割を調整することで「Fやってみたら案外楽しかった。もっとできるかも」の領域になる。

コーディネーション(図2)という概念があつて、ただ工夫の余地が広ければいいというわけではなく、その人に適切な枠があつた方が、新たな表現が生まれる場合もあるということなんです。だから1分間ずつという制約を設けることで、かえって答えやすくもなります。

お題は、最初は『昨日何をしていましたか』など簡単なものですが、徐々に答えにくい質問や、面白い質問を混ぜていくんですね。たとえば、大人に『初恋の思い出を話してください』

ことさえやっていけばいいという精神が蔓延した社会に明るい未来があるとは思にくい。西川氏は「対話による自治」こそが、自由を感じながら生きるための道ではないかと説き、手がける活動のすべてにその意図が反映されている。これは西川氏が館長を務める岡山県真庭市立中央図書館のある日の出来事だ。充電OKの飲食スペースで子どもたちがゲームをしていると、匿名の市民から小学校に「充電し放題でゲームをやらせていいの」とクレームが入った。そして先生が図書館にやってきて子どもたちを怒り、さらに後日、全員に反省文を書かせたそう。それに対し西川氏はこう語る。

「そもそも大人も充電OKですし、そのとき子どもたちは誰にも迷惑をかけていませんでした。もし迷惑を感じたのなら直接伝えればいいのです。そういう大人に育ってもらいたいと思っ

と聞くと、おじさんたちは『えっ!』と嫌がりつつも、汗をかきながら答えてくれたり(笑)。また終盤には、『幸せってどういうことですか』『幸せになるために何が必要ですか』など、哲学的な問いを入れます」

西川氏が特に気をつけているのは、話し手の、特に中学生の安心を保障することだ。

「大人に相手を否定したり、説教したり、アドバイスしたりしないでください、とお願ひします。大人が子どもに押しよかれと思ってしまうアドバイスは、一見親切でよさそうですが、現状の評価(否定)になります。もっとこうした方がいいというのは、今の君はダメだと言っているのと同じです。大事なことは、その人の言っていることをそのまま受け止めること。正しい「答え」はありません。相手に寄り添う意味で「応え」あつていくことです。それが『何かやってみよう』という気持ちを生みます。『今日は否定されないんだ』と思えた瞬間から、授業でまったく話さないような生徒が喋り出すんですよ」

たしかに、大人数が集まる場でも、目の前に相対する人が自分を決して否定せずしっかりと話を聞いてくれるとわかれば、安心感が生まれるだろう。1分間という区切りも考え込む余地がなく素直に自分の感情を出しやすい。そして、自分とはまったく違う思考を持つ人たちの話に耳をかたむけるうちに、いろいろな気づき(学び)も得られるのだろう。

学校を訪ね『通報されて先生が注意に来るということは、自分にとって不都合があつたり嫌なことがあつたら、学校や行政に電話すればいい』と考える市民が育つだけ。その姿を子どもたちは見えていますけれど、『いいんですか?』と校長先生にお訊ねしたら、『たしかにそれは嫌ですよね』と同意していただきました」

ちなみに、西川氏が真庭市とつながるきっかけとなったのは、市民参加型のまちづくりを進めていた市側からサポートを依頼されたことかからだったそうだが、この校長との対話からも西川氏のブレない姿勢がみてとれる。図書館業務でも「なるべくルールや規則は設けず、対話を大切にしている」そう。

なお、西川氏の著書には「現在の子どものいる場所の姿は、将来の社会の姿——自治は体験の中でしか学べない」と記されているが、こう補足する。

「昔は、子どもだけで勝手に遊んでいました。自分たちで考え、他者と関わるなかでルールを学ぶ、それはある意味で自治でした。でも、命に関わる事故の可能性もあり、子どもだけでやらせるのは問題となりました。しかし大人がいると、大人は子どもをコントロールしたり、主体性を無視してやってあげたりしてしまいます。それゆえ、これからは、学校や学童保育、さまざまな遊び場で子どもが自治できるよう先生や大人がファシリテーター*2することが大切です。共に考え、意見が割れたら対話を重ねて折

心のあそびを取り戻し
自治のある社会を目指す

さまざまな仕掛けにより、子どもも大人も遊べる場づくりを行っている西川氏。遊びを重視するのはなぜなのだろうか。

「あそびには2つの意味があります。いわゆる遊ぶ(やってみる)と、ハンドルなどのあそび(余裕、余白)です。今は、心のあそびが失われた時代です。それは、自己責任と言われる社会になったからです。真面目な親御さんほど、子育ても自分の責任だと思ひ、誰かに相談したり、『助けて』と言えなくなる。仕事もそうですが、一緒に苦労したりすると、みんな仲間になっていくじゃないですか。そして、信頼できる関係が生まれると、何か新しいことを『やってみよう』と思ひます。多少失敗があつても、失敗自体がプロセスの一部になり、『おもしろかったね、次はこうしよう』となつていくと思うんです」

こういった共同性が社会から奪われていつているのは、社会がシステム化している影響もあると言ひ。システム化した社会では多くのルールやマニュアルがつくられるが、何か問題が生じたときに、マニュアル通りにやっていたら、やっていたいなかった人のせい、マニュアル通りに行ったのに失敗したのならマニュアルを決めた人のせいと、責任が明確になる。責任を問われなければ余計なことはしない方が得なのだ。しかし、自分で考えず、決められた

り合いをつけ、その決断にみんな責任を持つ。そうすれば『何かあつたらどうするの?』が『何かあつても、大丈夫!』に変わるはずだ」

西川氏が人との関係づくりには必須と考える「不要不急」の活動も、コロナによって制限され、子育ての環境は逆風傾向にある。しかし、その一方で、働き方が見直されたり、不要不急とされた遊びの大切さにも気づかされたのではないだろうか。人は本当に困ったときにこそつながりを求めたくなると実感した人も多いはずだ。「お客様」ではなく「当事者」として、対話のある遊びの生まれる場や組織づくりに関することから、自治のある社会を真剣に目指していきたい。



西川正 (にしかわ まさひろ)

*1 福岡県直方市の中学校の体育館で、同校PTAが主催、市民グループ「おがた未来カフェ」が支援し開催された。

*2 グループワークが円滑に進むように中立の立場から支援すること。ここでは、子どもが主体的に関われるよう、工夫する余地と力に必要な調整をかけること。弱い立場の者や少数派の意見が蔑ろにされていないかなどに気を配ることなどが求められる。

筆頭に、「大人としべり場」など市民参加型のまちづくり、子育て支援の場づくりを専門とする。元恵泉女子学園大学特任准教授、大妻女子大学等で非常勤講師。埼玉県地域福祉推進委員会委員。2022年4月より、岡山県真庭市立中央図書館館長。著書に「あそびの生まれる場所——「お客様」時代の公共マネジメント」、「あそびの生まれる時——「お客様」時代の地域活動コーディネーション」(ともに、こちらから)がある。