

【御礼と感想】

森浩昭さま

拝啓 川野誠です。冊子「自分らしく生きるために～私の趣味は障害者福祉～」拝読しました。続けて論文「広島大学 地域貢献研究課題 障害者作業所の新たな社会的役割の創出に関する研究」も一気に読了してしまいました。

私が思っていたとおり、「自分らしく生きるために～私の趣味は障害者福祉～」は森さんでなければ書けなかった本だと思います。

私がシビレたフレーズを以下にご紹介します。

(引用、始め)

- ・お客様サービスは障害者理解の道具ではない。(p6)
- ・適正な見積もりが書けるようにならなければ世の中の作業所認知はされないであろう。(p11)
- ・「福祉」と言う言葉を使わなければ、いくらでも作業所を一般の方がお手伝いできる余地はあるのではないか。(p21)
- ・技術的にできることをボランティアに聞くのは当たり前だが、趣味の方が現場に必要な場合がある (p23)
- ・私の考える高齢者福祉は「自分は客席に座り、お年寄りをステージに上げること」である。(p27)
- ・本当の意味の「ノーマライゼーション」とは「ここを直したら製品が良くなりますよ！」というアドバイスなのだ。(p32)
- ・この戦略のポイントは「福祉（障害者）」を先に出さず、「製品の良さ」から入る点だ。お客様に先に作業所製品であることが分かると、折角の製品の良さが半減し、「障害者が作っているけれど、良くできているね」というレベルで終わってしまう。順番を逆にすることで効果はまったく異なる。(p37)
- ・(引用者注；とある福祉販売店では、きれいなトイレを作ったら、売上がグンと伸びた。) この店は広島市と近郊の中核都市を結ぶ幹線道路沿いにあり、周りは店も少なく近辺にトイレがない。そこで、トイレ休憩に寄ったお客様を店の販売に結び付け、アイスクリームやコーヒーの売上を伸ばしたと言うわけだ。(p42)
- ・(引用者注；福祉作業所に拡販を提案したら、大量注文に応じられないと難色を示された。) 私は職員にテレビショッピングを見たことがあるか尋ねた。テレビショッピングの最後の殺し文句は何か？「限定〇〇個」である。大量に製品を作ることができない理由が、「生産体制」ではなく「質の高さ」にあるとお客様に思わせることで、結果は逆転する。(p43)
- ・「顧客ニーズ」についてはそんなものは無いと思っている。いまのお客様が欲しいと思うものは、企業が作った製品を見て初めて欲しいと思うのであって、何が欲しいかと聞かれるとお客様は答えられない。(p50)

・世の中がボーダーを下げることを期待するだけではなく、自分達がボーダーをあげることも考えなければ、本当のノーマライゼーションにはならない。(p57)

・現場ではお金も必要だが、製品開発や販売手法の技術がなければメンバーさんの仕事も確保することができない。それは、今まで福祉の現場の職員が実態を企業に話をしていないことが大きな要因だ。福祉の現場が、もう一步踏み込んで企業とじっくり福祉について話し合い、本当の社会貢献について説明する必要がある。(p72)

・先生に「何か困っていることはありませんか？」と尋ねた。余談だが、作業所、企業に限らず、この質問は非常に有効で、自分の思いと接点が見つからない場合、この質問をすると糸口が見つかることが多い。(p78)

(引用、終わり)

川野です。福祉とビジネスと、両方を複眼で見ることのできる人が、今の日本にどれだけいるのでしょうか？私はサラリーマン生活を30年経験しましたが、まだ「それはそれ。コレはコレ」と区別して考えているような所があります。

フェアトレードの分野では「マーケティング重視」を謳う所が、ポチポチでてきたようなのですが……。

冊子「自分らしく生きるために～私の趣味は障害者福祉～」を読み終えたら、当然のように、「僕らのアトリエ」のホームページを見たくくなりました。

大学との共同研究に興味を覚え、PDFをダウンロードして開いてみました。

「これは、すごいものを見つけたぞ」と思いました。森さんの経験知に学問という光を当てると、このような形に結実するのかと。こういう記録の方法もあるんだなど。

こうやって論文の形でまとめておいたら、30年後になって、野心的な若手研究者が「先行研究」としてこの論文を引用するかもしれません。そこが学問の不思議なところですね。

「広島大学 地域貢献研究課題 障害者作業所の新たな社会的役割の創出に関する研究」は、森さんひとりの成果ではないところがミソだと思いました。協働が新たな智慧を生む、ひとつの見本といってもいいのではないのでしょうか。

今回、たまたま「福祉作業所の」という冠称がついているけれど、森さんが書かれたことは、人と人とがつながって行く上での基本だと思います。私が森さんのフィードに食いついたのも、実はそこだったのではないかと思います。