

# ICT ボランティア考

— 痕跡からのヒントに気づく —

Thinking about ICT Volunteer

— Taking Notice of Hints guided through the Traces —

- 小松裕子／富山大学芸術文化学部、小郷直言／大阪大学大学院経済学研究科、小松研治／富山大学芸術文化学部  
KOMATSU Yuko / Faculty of Art and Design, University of Toyama, KOGO Naokoto / Graduate School of Economics,  
Osaka University, KOMATSU Kenji / Faculty of Art and Design, University of Toyama
- Key Words: ICT Volunteer, Skill, Trace, Traceology

## 要旨

ボランティアで培った技能は、当人がボランティアを辞退すればその技能はほとんど散逸し、新しいボランティアはまたはじめからその技能の習得・学習を繰り返さなければならない。こうした問題に対し、われわれは知識や技術は身体の外に用意する道具や環境から学び取ることができるという知識観を基に、ICT支援に「痕跡」という考え方を導入した。

ICTには人の痕跡がつきにくいと思われがちであるが、実はよく観察してみれば、情報機器の中に、その周辺に、人の混乱状況や小さな工夫、それまで受けたであろう支援の痕跡を発見できる。これらは技能を学び伝承するチャンスとなりうる。また、痕跡は表面的に観察されるものばかりではない。時間経過による支援の達成度や共感度を発見できることもあり、本論文では、痕跡が人の意識や気持ちの持ち方次第といった問題にとらわれない継続的な支援方法の鍵になり得ることを示す。

## 1. はじめに

ボランティアという言葉から甘えを取り除いた議論を本稿では行う。ボランティアであるとか、自発的な思いからの人助けは、心温まる成熟した社会を彷彿とさせる。しかし、専門性や注意深さが必要な支援、さまざまな学習に関与することがある場合には、ボランティアといえども相当な責任が伴う。責任を過度に強調すればボランティアは集まらず、やりがいのあるはずの仕事もつまらないものになってしまう。現実には微妙なバランスの上に成り立つきわどい事業であることが多い。

金子郁容は、『ボランティアは「助ける」ことと「助けられる」ことが融合し、誰が与え誰が受け取っているのか区別することが重要ではないと思えるような、不思議な魅力にあふれた関係発見のプロセスである。』<sup>1)</sup>という。しかし一方で、『ボランティアが経験する終わりのない支援は、結局自分ですすんでとった行動の結果として自分自身が苦しい立場にたたされるという、一種のパ

ラドックスに根差す。』とし、これを「自発性パラドックス」と呼び、ボランティアとは、自発性パラドックスの渦の中にあえて自らを巻き込む人とした。<sup>2)</sup>そして、今日のボランティア論の多くは、「自己実現」、「支えあい」、「相互承認」、「共にいること」、「互酬性」などをボランティアの本質とし「一方的な贈与」を強く否定する傾向にある。

平成7年の阪神・淡路大震災をきっかけにボランティアが注目をあび、平成23年の東日本大震災により、改めてボランティアの重要性が再認識されている。自己実現や社会貢献としての活動に対し、受ける側にとっては、公的サービスのみでは解決できない問題や、満たすことができない多様な生活課題を充足してくれる。反面、ボランティアは行政や団体のための安価な労働力であるとか、ボランティアは都合よく使われているのではないかという声もあり、それもボランティアへの一般的な見方であると思われる。

課題もさまざまである。たとえば災害への支援活動では、必要な所に必要な支援がいきわたらない、時間の経過により支援者も被支援者も状況が変化する、そのために支援が継続されないなどが問題に挙げられている。こうした支援を継続することは災害ボランティアのみならず、介護をはじめ多くの分野のボランティア活動においては積年の課題であり、とくに本稿で取り扱うICTボランティアにおいても同様である。

中でも、ボランティアで培った技能(ワザ)は、当人がボランティア活動を辞めたと同時に、その技能の大方は引き継がれることなく散逸してしまい、新しいボランティアはまたはじめからその技能の習得・学習を繰り返さなければならない。技能の伝承が一般の組織体と同じようには行かないことが問題になる。この問題に対してボランティア組織が手をこまねいているわけではないが、ワザや伝承、学習について確立した知識が少ないため多くは個々の経験にまかされている。言い換えれば、やる気でカバーするか、個々人の方針にまかされたまま

に放置されるのである。

こうした状況に対して、本稿では「技能の伝承」の知見<sup>3)</sup>をICTボランティアにおける実際の現場での取り組み事例に照らしながら、ひとつの提案をしたいと考える。

## 2. 技能を伝える壁

平成23年社会生活基本調査（生活行動に関する結果）<sup>4)</sup>によると、1年間にボランティア活動を行った人は2,995万1千人、行動者率は26.3%であり、とくに子供を対象とした活動、災害に関係した活動が5年前より増加している。2011年ボランティア活動年報<sup>5)</sup>によると、参加割合は21.5%である。つまり、全国的に見れば、4人～5人にひとり1年間になんらかの活動をしている計算になる。一方で、現在の活動を継続して参加する意思をもつ人は、13.8%にとどまる。つまり、これらの数字には、近年の「ちょいボラ」と称される、短時間の手伝いの募集に応じる気軽なボランティア活動志向が反映されていると推定できる。

他方、組織として継続した活動をしている団体の傾向は、平成22年に実施された全国ボランティア活動実態調査<sup>6)</sup>によると、団体の代表者年齢は60歳代、3人に2人は女性で、所属する会員も60歳代が一番多い。活動を開始した時期が2001年～2005年で、今の代表者や会員の年齢が60歳代であることと、当時の平均年齢が50歳代であったことを鑑みると、設立から10年以上の年月がたっているが、代表者も会員も入れ替わりが少ないことが推察できる。

こうした状況において、現在の課題を整理すると、1) 新規に会員を集めることが難しい、2) 活動会員が常時不足している、3) スキルのある特定の個人に責任や依頼が集中する、4) リーダや後継者が育たない、5) 活動資金が不足、6) 活動PR手段が不足などである。1)～4) はいわば、人を育て、先達のスキルを引き継ぐ面に課題があると考えられる。

ICT支援団体においては、さらに考慮すべき点がある。たとえば、支援対象が幅広いこと、学習という高度な支援であること、技術革新の速い情報分野を扱うこと、障がい<sup>\*1</sup>によって別々の支援技術の特別な勉強が不可欠なこと、常に学習を続ける必要があること、新しい情報機器を購入し自ら体験する必要があるなど、支援者として準備すべきことは多い。

以下にわれわれが聞き取りしたボランティア団体のリーダーやサブリーダー、会員の意見を紹介する。<sup>\*2</sup>

リーダーやサブリーダーがボランティア団体を立ち上げた理由は、主婦であった自分が仕事でICT力を求められ同じ境遇の人の力になりたいと思った、PC利用を希望す

る障がい者の援助のない状況に奮起した、情報系の仕事を生かしたボランティアをしたかったなど、それぞれの使命感をもって立ち上げた人が多い。これに対して、一般の会員やスタッフの多くは、人に誘われた、周りの人よりパソコンに少し詳しく、新しいことを教えてもらえるだろうと思ったなどである。そして、人の役に立てると思えてうれしい、自分が勉強できる、人に楽しいと思ってもらいたいといった「気負わず気軽に役立つうれしさ」が活動の基盤である。そのため、逆に些細なことが原因で活動を突然辞めてしまう事態に陥ることがある。活動の方向が自分の思いと違う方向に向かったり、希望しない学習を求められたり、他の会員の知識が向上せず全体の支援レベルに失望したり、支援活動以外の事務的な負担への不満や不公平を感じて辞めていくのである。

このような事情もあり、リーダーは、団体の方向性を明確に押し出し体制を整えたいと思うものの、会員には強くないはず、会員個々の仕方に任せがちになる。また、被支援者と交流を深めていくうちに、活動がコミュニティをめざすのか、ICT学習をめざすのか目標があいまいになっていくことや、支援の技能をどこまでどのように身につけていけば良いのかと、リーダーのみでなくスタッフも不安定な気持ちを抱くことがある。結局リーダーがいなくなると自然に活動が終止するか停滞することがある。リーダーも、「いつか自分が辞めるときに、仮に団体を継ぐ人がいなければそれで終わっても良い」と考える傾向がある。情報技術は急速に進歩していくため、「これまでに培ったノウハウも、次の人が新たに考えてくれれば良い」のである。

ある視覚障がい者へのICT支援団体では、活動の中心であった会員が次々と辞め、残された会員が個々に培ったノウハウで細々と活動を継続している。当然、新しい会員への支援学習体制もなし崩しになり、会員の高齢化が進み、世代交代を望んでも後を継ぐ者がいない喫緊の課題がある。にもかかわらず、会員の危機感は低い状態にある。その理由は、一人一人が自分流で支援する方法に慣れ、被支援者も固定化しているからである。また、障がい者への支援団体が全国でも少ないため、支援依頼が絶えず、万一支援がうまくいかなくてもさほど問題視せず、それなりに「役にたつ」充実感が支援者側にあるためと思われる。実は過去の活動では、テキストの作成、電子化などを試み、教え方に工夫を凝らしたこともあるが、現在は共有化を目指したテキストは改善されず、その情報を知るすべも忘れられ、使われていない。

こうした状況からは、支援される側へ視線が向いていない刹那的状况が見え隠れする。結局、解決は当事者の気持ちの問題へと結論づけられてしまうのである。

### 3. かけがえのなさ

本章では、ボランティアを「支援者」や「労働を無償で提供する人」という一般的な定義に当てはめずに話を進める。支援される人や誰かの手助けを必要としている人を、使用者や消費者、顧客と考える。

使用者のために何をやるべきか、どんなサービスを提供できるのかをボランティアは考えなくてはならない。『アップル驚異のエクスペリエンス』<sup>7)</sup>には、次のことが書かれている。

5つのステップは「APPLE」と呼ばれている。

A (Approach) : 顧客一人ひとりを温かいあいさつで出迎える  
P (Probe) : 顧客のニーズを丁寧に引き出して理解する  
P (Present) : 顧客に解決策を提示する  
L (Listen) : 課題や懸念などをしっかりと聞いて解決する  
E (End) : 温かい別れのあいさつと次回の来店をうながす言葉で別れる

これだけのことが十分にできるボランティアは経験を積んだ熟練者であると思われるが、支援される人を「これぐらいの重みでみないと」いずれ失敗するということであろう。

もっとも、多くのICTボランティアはこうした心持で被支援者に対応していると思われる。実際、われわれのひとりが実施している支援者養成講座でも同じような内容をマナーとしてテキストに掲げている。

- ・自分がされて嫌だと思わないこと(基本原則)
- ・相手の話を先読みしない(最後まで正しく聞く)
- ・相手の話を勝手に要約しない(十分に理解する)
- ・相手の話の途中で解決や作業に入らない  
(相手を取り残さない、不安にさせない)
- ・手出しは最小に(自分でやれることは自分で)
- ・解決できない後の手立てを示す(放置しない)
- ・程よい「距離」を保つ(相手の状況を把握する)

しかし、実際の現場で上記内容が活動に反映されているかどうかについては疑問が残る。周知されていないと思える言動もめだつ。結局こうしたことが実現できるには、掛け声や意識、文書化のみでは難しいのである。多くの研究や個人的な観察でも裏付けられているように、人はマニュアルや手引きを読まないからである。<sup>8)</sup>

上に挙げたAPPLEの理念は、営利を目的とした事業体を前提としている。なぜなら顧客一人一人を「かけがえのない」人とみるわけであり、長く顧客であり続けてくれることを強く求めている。しかし、ボランティア事業では、被支援者が支援されることを終了するのは必ずしもいけないことではなく、災害時の救援活動のように、場合によっては支援終了がボランティアの求められる成果である。

営利と非営利では、さらに、大きな違いがある。営利

では事業目的がgoing concern、すなわち継続的に事業を行う使命をもつ。その(組織存続の)ために、心を砕かなければならないことのひとつに、サービスや労働を提供する側の者は、各自顧客にとって「かけがえのない」人であってはならないという鉄則である。その職務が「かけがえのない人の変更が可能」でなければ、事業の継続に大きなリスクを負ってしまうからである。そのために必要な職務には、徹底した標準化やマニュアル化が科せられ、つねに後継者が待機している必要がある。仕事の「かけがえ度」が低くなれば、当然働く意欲は減退するかもしれないが、職種による報酬の格差により、それをほど良く緩和させている。

一方、非営利団体では、支援という仕事の「かけがえのなさ」は、支援者をその事業に引き留まらせるのに必須の要項である。被支援者から、あるいは同僚から「私(わたしたち)にとって、あなたはかけがえのない恩人です」と思われることは、ボランティア行為を続けていくための強いインセンティブである。言い換えれば、自分の行為がマニュアル化されていたり、誰がやっても同じでは物足りず、やり甲斐のある仕事とは受け取れなくなる。

ここに最大のリスクが発生する。「かけがえのない」人が去ってしまう危険性である。仕事に意欲を感じなくなれば早晩そのボランティアを辞める確率が高い。重要で希少な誰にもまねができない仕事をこなしてきた人が辞めてしまえば、そのポストを引き継ぐことができず組織は突然の困難に遭遇する。これまで、ボランティア組織はこうした緊急の課題に正面から取り組んできたといえるであろうか。われわれの問題意識の根源はここにある。

実は上記の問題は、ボランティア組織に限らない。その例は、技能伝承の場でかなり以前から取り上げられている。熟練が高度になればなるほどその熟練が技能者の「かけがえ度」をますます高くする。その技能はマニュアル化や標準化をまったく受け付けない。個人技が孤高の領域で花を咲かしてしまう。その一方でその技をどのように引き継いでいくのが差し迫った危急の課題である。その意味で、「かけがえのなさ」を捨てることなく、やり甲斐のある仕事を続けていけるボランティア活動を守るために、痕跡を基にした技能伝承方法からの知見を応用できると考えている。

たとえば、支援のうまいボランティア会員の態度をなんども目にするだけでまねて身につけていくのは可能である。「最近、ある会員がわたしと同じように高齢者に寄り添って教えていたのを目にして驚きうれしかった」というリーダーの言葉から分かるのは、多くの現場ではこうした支援技能の学習は、そのボランティアが自ら学んでいくことで解決するしか方法がないように思われる。



では、ボランティアは、上級熟練指導者をまねること以外に、伝えるべき技能もなければ、他者に語るべき過去さえ持てないのであろうか。もし、ボランティアが支援現場で何らかの情報（リーダーの教え方を観るなど）を得て学習しているならば、ボランティア問題の解決は、技能の伝承のチャンスと語れる過去を用意してやることではないだろうか。同時に、これからボランティアを目指す人にとっては、技能を短期に習得できるチャンスを先人の過去からも学べることにつながるようにできないだろうか。われわれは痕跡がこれら二つに共通する鍵と考えている。

以下の章では、上で述べた考え方により、各自のボランティア行為が「かけがえのない」ものであり続けるために、思いや気持ちのみが先行しやすいボランティア活動の場へ、痕跡という見方の導入を試みる。

#### 4. ICTにつく痕跡

ICTには痕跡がつきにくい、残りにくいと思われがちである。ボランティアでは人と人とのコミュニケーションが問題になる。それをボランティアの根幹としているがゆえに、そこに根をもつ問題や課題の解決法には容易に踏み込めないのが実情である。「気の持ちよう」、「相手の気持ちになって」などは感覚的に分かる気がするだけで、実際にどうすればよいのかは棚に上げがちである。これに対しわれわれは、ICT支援の中で、人の混乱状況やそれまでの過程を発見できれば、それを手がかりに、支援をよりスムーズに、スキルや環境を残すことができると考えている。本章では「何が何でも人」「人と人との関わり」という固定観念に対して、ICTにも「心遣いは見える」、「ICTに痕跡がつく」という視点をもって、実際のICT支援現場で出会ういくつかの気づきについて紹介したい。

情報機器は、実際に面倒くさい機械である。パソコンが全国で普及しはじめて10年以上たつにもかかわらず、雑誌の特集やテレビの講座ではいまだに「パソコンが動かない（重い）を解決する」、「いまから始める」、「もう一度挑戦」と、同じテーマが繰り返される。一方で、現代はモバイル環境が整いさまざまなデバイスが個人で選択できる時代でもある。このギャップを実際私たちはどう解決しているのであろうか。

わが国の伝統技能の伝承方法は、親方や師匠がやって見せ、弟子がそれをまねて覚える面に重点が置かれている。ICT支援の場も実はこうした場面が非常に多い。やって見せ、被支援者が同じことをやり、できれば次に進む。うまくいけば他の支援者はその様子を見てやり方を盗むこともある。しかし、多くの高齢者や障がい者にとって

本当に「分かる」には程遠く、家に帰って自分のパソコンを開くとそれまでの「分かる」は忽ち消滅してしまう。

上記はある意味で当然である。新環境から切り離されればそれは既に、新しい環境での実践へと変貌してしまうのである。学習の基本を記憶に置く考え方はこのようなことである。新しく出直す必要があるだろう。記憶に依存した支援を廃し、記憶に頼らない、記憶を必要としない支援システムを構築する必要がある。目指す革新とは、痕跡を利用した支援システムの提案である。痕跡について考えることがいかに必要であるかを次に説明する。

##### 1) どこでも同じ環境を

環境が変わると分からなくなることが、とくに高齢者への支援の際に見られる。そのためできる限り普通のコンピュータ利用の環境と同じ状況を支援の場でも作り出すようにする必要がある。最も手っ取り早い方法は、自宅でのコンピュータ利用環境を支援の場にも持ち込むことである。たとえば、パソコン相談会に自分のパソコン、自分のプリンタ、スキャナーまでも持参する人は大歓迎すべきである（写真1）。

自宅と講習会場で同じ機器が使用できれば憶えて帰ることはほぼなくなりシームレスな体験を持続できる。持続がある所では、痕跡が苔むすように記憶に頼らない活動を可能にする。

骨董にはなにがしかの楽しみや懐かしさが伴うがIT機器にはそ



写真1 プリンタ持参の高齢者



写真2 15年前に富山県山田村で配布されたPC  
本機持ち主の高齢者は今も使い続けている

うした面影が少なく回転の速い電化製品として扱われる。骨董の良さの一つは、そこにみる痕跡が生きてきた証しや年輪を感じさせてくれるからであろう。古い骨董的な機器を操る人がいたら「ホー」といって近づき、古風な楽しみ方があるものだと話しかけるのも一案である。必ずや新しい気づきや人生観に出会えるはずである(写真2)。

## 2) 工夫を共有し、財産にできる痕跡探し

商品開発のプロでもない限り、他者が使う機器や利用環境に特別興味をもつ人は少ない。一方、日頃使い慣れた機器や作業環境にはその人独自の垢が山積し、その人に特別な愛着をもたらす。これは、機器を介して援助を行おうとする者には相当に厄介な問題を突きつける。この問題の重要性に対する配慮がないために支援がスムーズに運ばないケースが支援の場で多々見られる。

完璧な解決策はないものの、支援提供側の都合で、所定の機器を使ってもらうのでは、家に帰っても何もできないままになって仕舞いかねない。(ボランティア活動は講習会を兼ねた商品販売会になってはいけない) 支援者側が支援を欲する人の立場に一步でも二歩でも近づこうとしない限り進展は望めない。しかし一方で支援者側のインセンティブがなければ事態の改善は望めない。一般に個々の支援では、支援者の被支援者への工夫はいわば個人の工夫とみなされ、その場にいる人のみに披露され一時感心されても、ほとんど記録されず埋蔵しまいがちである。別の言い方をすれば、支援環境の中にはこうした多くの「痕跡(工夫)」が存在している。それを記録して残せるようにすることが重要である。残した支援者には、大いなる評価を与えることを忘れるべきではない。

また、支援者は、被支援者のパソコンや持参ノートの中に、またはキーボードやマウスの汚れに、すでに自分自身であるいは誰かから学んで「やってみた」であろう状況に気づくことができる。その人がその場に来るまでに残している痕跡は、その人がどうやってきたのかを見極める重要なヒントである。支援する技能は、習慣として身につけていると思われがちであるが、実は身の周りに残された痕跡から抽出が可能なのである。支援者として熟練を積むとは、こうした痕跡を読み解く力をつけることである。

## 3) 共感し合えるものに痕跡の芽を読む

支援される人、支援する人間にあるものは、その間で交わされる話し言葉のみではない。よく観察する必要がある。長い時間二人の間で行き来するのは話し声だけではない。お互いが見つめている機器類、休憩時に出され

る飲み物、支援を欲する人が持ち込む雑多な小物類、補聴器や眼鏡、クスリの類に至るまで、支援のために知っておかなければならない情報で狭い机は一杯である。自宅での機器使用環境への想像はこうしたささやかな小物やメモ類から窺い知ることが可能である。そこから得られた情報が支援に好影響を与えるようにする。言葉による共感には手慣れていても、こうした両者の間にある共感し合えるものに痕跡の芽を読むことは、最初は努力がいるであろう。しかし、相手が障がい者や高齢者である場合にはとくに必要なことである。一例を挙げると、相手に添って座る場合には、利き手がどちらであるか、どちらの耳に補聴器をつけているか少しの配慮で関心が向くであろう。それと同じことを少ない痕跡情報から得なければならぬ。

## 4) 試行錯誤の跡は痕跡の宝の山

パソコンなどの情報機器には痕跡は何も残らないと考える人は少なくない。確かに電子的なコードは痕跡とは縁遠いのは確かであろう。しかし、引っかき傷のような眼に見える痕跡ほど顕著ではなくとも、パソコンの使用から起るその人の好みや癖は、フォルダーの使い方やファイル名の付け方(たとえば「おばあちゃんカメラ」など)に既に現れている。あるいは、本人ではなく、誰かの教えを得ながら操作している状況が見えてくる。

また、視覚的に見えるものにはより明確なサインが出ている。たとえば、キーボードや携帯電話上の小さな突起シールや色シールには手がかりの必要性を(写真3)、PCに張られた番号シールに手順の混乱しやすさを、キーボードやマウスの汚れ(写真4)に利用者の力の入り方を知る。また、マウスパッドに書かれたスクロールの向きの矢印(↑↓)は、マウス操作と呼応する画面の動きの分かりにくさを示している。<sup>\*3</sup> また、あちこちに散乱した覚書の切れ端に支援後の不安を(写真5)、持

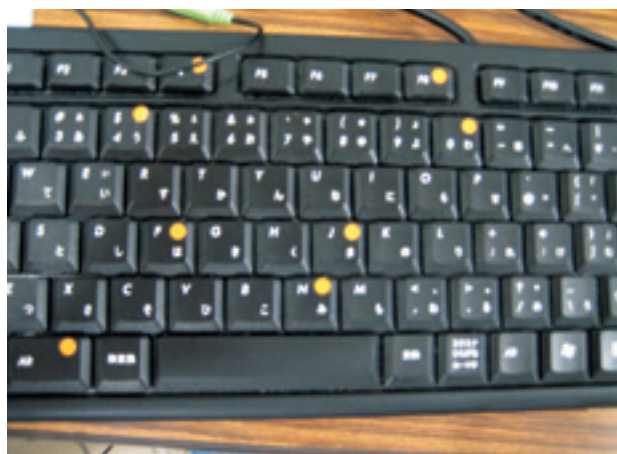


写真3 視覚障がい者がよく使うキー(ショートカットキーなど)に目立つ黄色のシールを貼ったキーボード





写真4 手垢のついたキーボード

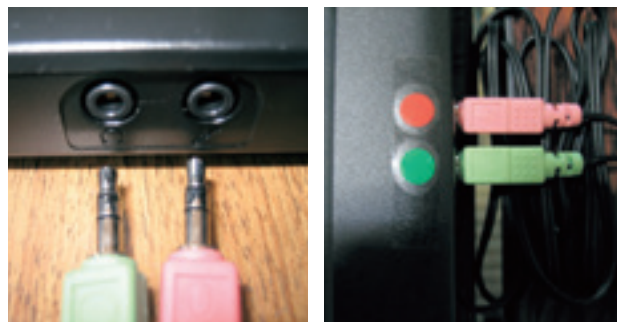


写真6 イヤホンとマイクの色分けの工夫



写真5 コピー用紙になんでもメモする高齢者



写真7 テーブルタップのコード

ち込まれたノートの複数人の文字にこれまでの支援者の様子を知ることができる。

##### 5) 外化されたものこそ痕跡（記憶に頼るな）

コンピュータの画面上や周辺にも注意を払う必要がある。たとえば、すべてのファイルがデスクトップにある人や、すべてのファイルがマイドキュメントかピクチャにあり整理されていない人は、コンピュータの使い方を十分に知らない人であると決めつけてはならない。今見えていないものは、記憶からも次第に消えていく。そのため、これらも一種の無意識の工夫ととらえなければならない。

混乱を避けるには、覚えておかなければならない情報が単純で些細なものでも、必要な情報を実世界自体に置くことが重要なのである。先に紹介したいくつかのサインのほか、マイクやイヤホンの差込口には、ケーブルと対応した番号や色で判断できる工夫がある（写真6）。テーブルタップに差し込まれたコードには「PC」や「プリンタ」と名前ラベルをつけて間違ったコードを抜かない工夫がある（写真7）。ノートパソコンには、起動と終了の手順を書いた紙が張られている。時にはログインのIDやパスワードが堂々と張り付けられていることもある。これらの工夫は記憶に頼らず、憶えることを最小

にして、ものごとを外化している好例である。ただし、雑多なメモが外化であると思うのは早計である。意味が外化されなくては、内容を思い出す別作業が負担になるからである。

##### 6) 支援者の配慮こそ痕跡になる

ボランティア活動の難しさに事業の継続性の問題がある。マネジメントの問題という意味ではない。個別の活動が一過性になりやすく、活動で得た経験や知識がその場限りの対応で後に活かされずに終わってしまい易いからである。しかし、長くボランティア活動を行って来た者は、得た経験を後の活動に、あるいは後輩に伝達できたらと強く考えている。医療では医者への患者への処置行為をカルテに残して、後の治療に活かすように、ICT支援の場面でもカルテと称する記録を利用する機会が多い。個人別の支援活動にカルテを作成して、支援者が交代しても対応ができるようにしている。これまでどのようなことをしてきたか、本人も見ることができるカルテの作成がポイントである。もちろんこうしたカルテ化はすでに多くの団体で実施されているが、どちらかといえば、支援内容や回数を定めた活動で出席簿として有効に働いており、活用状況や記録の仕方には十分検討の余地がある（写真8）。



写真8 人別に管理されたカルテ (NPO法人花バソにて)

もちろん、内容や回数を決めない相談への支援活動でも、カルテを記入して、大きな問題のある相談者や支援環境（ネットワーク状況や持ち込みパソコン、ウィルス対応）の共通理解ができるようにしているところもある。そこでは、病院でのカルテのように治療行為者側のみに用いられる場合とは違って、支援利用者の日常活動にまで深く関わり、本人も利用できる。カルテが相互の活動の記録であるとともに、活動行為の軌跡でもある点が重要である。なにげない会話から家族の支援状況を判断し、自宅に帰った後にやることをメモにする。次回までに確認する手順をノートに書いて渡す人もいる。耳が不自由な高齢者や聴覚障がい者のために助聴器や筆談用ボード



写真9 塗りつぶされたキーボード



写真10 視覚障がい者のための触図

デスクトップやメニュー、ツリー状とはどういう意味かを手作り。白と黒のコントラストは弱視者を意識

を準備する。視覚障がい者への支援のために自分のキーボードのアルファベットを塗りつぶしたり（写真9）、同じキー配列のキーボードを購入してキーボード入力を練習する。画面のイメージやツリー構造の触図を作る（写真10）。これらのことが先にのべた試行錯誤の跡や外化された痕跡と合わせてカルテ化されて、事後の活動の資産となっていくことが望ましい。

#### 7) 健常者ではわかりづらい痕跡

健常者にとっては支援希望者の悩みが何であるのかに気づくこと自体が難しい。たとえば、スクロールした一番下に「同意」ボタンがあり、それをチェックしないと画面が変わらないのに気づかず、何日も悩んだ相談者がいた。規約を読まないで同意させないためのシステム側の措置である。しかし、情報機器に慣れた支援者の場合、そのわかりにくさの問題に思いを馳せづらい。また、視覚ばかりでなく、「音」や「手がかり」を利用することが効果的である点を忘れがちである（写真11, 12）。スマートフォンの写真撮影の支援では、レンズを鼻の中心に置くとそこが人物の中央であるという、些細であるが最も基本的な手がかりについて、視覚障がい者同志の



写真11 音を手がかりに操作する障がい者



写真12 iPadの左下を基準(手がかり)に操作する視覚障がい者





写真13 レンズを鼻の中央からの延長線に構える



写真14 同じ音声を二股のイヤホンで聞く。右支援者

会話ではじめて意識することができる（写真13）。

音声リーダを使う障がい者がいる場合、同じ音を二股のイヤホンで聞かせてもらう体験が役に立つであろう（写真14）。ある高齢支援者は、視覚障がい者のために小遣い帳を表計算ソフトで毎年作成している。行番号と日付を一致させるなど、相手に寄り添う細かな工夫が好評で、口コミにより利用者が増えている。<sup>\*4</sup>

また、視覚障がい者にはSkypeなどのビデオ通話は無用と考えられがちであるが、実は障がい者の画面を共有することで、遠隔支援を可能にしている支援者もいる。画面と音声だけでも、被支援者の試行錯誤の様子や癖を手取るように観ることができるのである。

#### 8) 支援の失敗は次の工夫のための準備

ボランティア活動は失敗の連続である。支援者側にボランティアだからとの甘えがあることも原因のひとつではあるが、最も大きな原因は対応への経験不足である。

一例を挙げると、視覚障がい者用のマニュアルを準備し、時間をかけて形状説明から文字入力そしてインターネット検索に至るまでを、テープレコーダに録音した団体がある。障がい者が家で聞き返すことを期待したが、

時間がかかるため利用者のごくわずかであった。次に、頭出し可能なCDでマニュアルを再作成したが、それも時代の変化にすぐに間に合わなくなった。その後改正の都度、作成者も作成方法も異なり、現在は経験のノウハウが継承されず、マニュアルは古いままで使われていない。結局、支援者（作成者）の努力は報われず、支援者の負荷も大きすぎた。しかし、ここでのより大きな問題は、上で述べた一連の失敗が次の経験に活かされない点であり、支援者側で共有されなかった点である。

また、高齢者や障がい者だからという特別扱いの気持ちが、さまざまなトラブルを生むこともある。プライバシーに立ち入る範囲は支援のために必要な範囲に限ることも大切である。個々に対応しがちなこれらに関する課題や問題も共有されにくいことが多いが、すべて支援の工夫として記録する必要がある。

ボランティアにとって何よりも必要なことは、よく観察することである。何か作業をしたいというはやる気持ちを当初はとくに抑えなければならない。すでに他者によって手助けされている被支援者には、支援された痕跡が付いている。そこに痕跡を発見できる、あるいは発見できたということは、既になされた支援作業の影を見つけ出したのである。これは被支援者の過去が少しかいま見られたことでもある。

しかしながら、ボランティア活動を規格一辺倒にしたり、活動マニュアル通りのことしか許されないなら、そこにやり甲斐は早晩なくなってしまいはしないかと恐れる。規格化やマニュアル化のよさも取り入れながら、自主性、先取性、能動性を犠牲にすることなくボランティア的な活動を生き生きとしたものにする方法はあるのだろうか。

『我々の生活は、実世界の本当の複雑さに対処できない機械のせいで、より複雑になっている。すべての複雑さ、とくに予想できないものに対処する機械のデザインは、長い時間かけても実現は難しいだろう。しかし、手助けするためにできることは多い。ひとつの賢いやり方は、… ごく簡単に人の支援を求めやすくしておくのだ。第二の問題は、… つまりデザイナーは機械を使わなくてはいけない人に対する共感が欠けるとのことだ。』<sup>9)</sup>

次にこのふたつの問題へのユニークな対応例を挙げる。

#### 5. 支援に痕跡学を活用する

本章では、視覚障がい者や聴覚障がい者、そして高齢者への支援に痕跡学<sup>3)</sup>を利用する可能性について共感の痕跡という視点から述べる。

多くの相談や話し合い・説明が、相談する人と対応す





写真15 ペアを組んでの講習が進むにつれ、互いが同じ足位置に変わる様子(指導者養成講座にて)

る人との間に、テーブルを介して行われる場合が多い。テーブルを挟んだ対面であることも、同じ側に並んだ形で行われることもある。支援行為の長い経験者(支援者を教育する立場の人など)は、その様子をそばから観察することで、相談や支援がスムーズに行われているか否かの判断はある程度可能である。眼はその場合、机上で行われている様子に注意が注がれるであろうし、交わされている会話にそば耳を立てるなど、きめ細やかな観察がなされるであろう。しかし、次に説明する支援のための情報を得る方法は従来と異なる視点をもつ。

次の一連の写真15は、筆者が企画したボランティア指導者養成講座で、ペアを組んだ方のテーブル下を撮影したものである。講座の初めは互いに不揃いの足位置であったのが、いつの間にか同じような位置関係に変化していたのである。初対面であったり、気が知れた相手であっても、他者から見える自分の様子や仕草、さらにその時の感情や精神状態などを相手に直接見せないように抑制する態度が日本人の社会通念になっている。しかし、相手から見えない所では、その抑制が解かれ、また解放され、自由になる傾向があると推察できる。

痕跡学はこうした状況を観察できれば、そこから得られる情報が精度や鮮度において、表面的に観察されることよりも勝つことを利用する。相談者、支援者の本音がそこに現れている以上に、時間経過による支援の達成度を発見する手がかりとなる。

多くの支援がテーブルを挟んで行われる現場での責任者の仕事は、適切な支援が行われている組(グループ)への心配ではなく、適切に行われていない支援の現場を早く見つけ出しそこへの対応を早めに行うことである。机の下で活発になされる情報交換を見逃さないためには、つま先の位置や微妙な動きを遠くから観察できるのが望ましい。そのためには支援が実施される場の事前の準備が欠かせない。足下の様子が遠くからでも良く見えるテーブル配置に心がけることは初歩的な工夫の一つに過ぎない。

一見平凡で、つまらないアイデアに見えるが、人知れずつく痕跡から支援に有効な情報が得られるなら利用する価値がある。共感が表れる場所を日の当たる場所に限定して考える必要はまったくない。日の当たらない場所にこそ共感の痕跡が濃厚についていることに早く気づかなければならない。

ここで説明した痕跡学の利用とは、普通には陰になっているものに注意を向けて支援の手がかりを探すという提案である。これは言い換えればお陰を探すという意味である。「あなたのお陰です」という言葉による感謝の相当前に、テーブルの陰で足は気持ちをすでに語っている。すなわちわれわれは、「お陰」の早期発見こそ、今

後のボランティア活動に求められる姿ではないかと考えている。「お陰」を感じる事が遅くなり、手間取ってしまえば、人間関係の複雑さに埋没してしまう。その反対に、「お陰」の受けとりようが早まれば、そこにはこれまでにないボランティアの達成感や幸福感も素早く醸成される。「お陰」を早めに発見し、観て取れるボランティア指導者の育成が重要である。一時的、突発的対応のボランティアから、より経「時」的な広がりをもったボランティア活動への強調が、痕跡に基づいたボランティア観の生命線となる。

ボランティア活動が目立ちやすい幟旗振りの実践に陥らないためには、幟旗を振らずとも、幟旗などに頼らずともやっていけるものを目指さなければならない。そうすれば、「祭りの後のむなしさ」を感じずに、淡々と確実に支援を達成し、お陰様という感謝の呼応が期待できる。

## 6. おわりに

本稿では、知識や技術は個々人の中にあるのではなく、身体の外に用意する道具や環境から学び取ることができるという外在主義的な知識観の研究を基に、ICT支援においても人の意識や気持ちの問題にとらわれない継続的な支援方法を痕跡という視点から考察してきた。

ボランティアが支援現場で過去に起こった何らかの情報を得て学習しているとすれば、それは技能を引き継ぐ過去を準備することができるといえる。同時に、これからボランティアを目指す人にとっては、技能を短期に習得できるチャンスを先人の過去からも学べるのである。

われわれはこれまで伝統工芸の分野での伝承について痕跡を利用する研究を進めてきた。たとえば、木製の手作りの匙が一つ目の前にある。それと同じような匙をもう一つ作らなければならぬとき、われわれはどうすべきだろうか。この匙はどのようにして作られたのか、と誰しも思うであろう。当の匙を作った人が側にいる幸運はそうあるものではない。人は自分もつ知識のみですぐに作業を始めようとするだろう。しかし、各自が思いつままに作業をやっていては、そこに残すべき技はでてこない。進歩もなく受け渡すものもないのである。

匙制作以上にボランティアがこれどううまくいくと考えるのは難しい。どのようにすれば、ボランティアは過去を作ることができるのであろうか。<sup>\*5</sup>

これらの解決のヒントが「匙の工程見本」である。<sup>10)</sup> 時々切落とされる破片、捨てられる削り屑、使用した道具、自作ゲージや治具を含めて、触れることができる工程見本が作業環境に設置されている。人に宿ると思われがちな技能(過去)は、こうして現在と未来につながる痕跡から可視化できるのである。

当然ながら痕跡は、そのままでは再利用ができない。また、支援者が小さな工夫を見つける技量は、少しの努力と経験が必要である。幸いに見つけ出せた痕跡を共有できる技能とするには、可視化の在り方や多視点の葛藤もでてくる。

さらに、近年では情報機器のモバイル化に伴い、次々と新しいテクノロジーが開発されている。たとえば、iPadに代表されるタブレット機器は、PCを利用したことがなくとも、適切な支援があれば高齢者も障がい者も楽しく利用できる。こうしたとき、熟練者はこれまでのやり方をそのままの形で踏襲はできない。支援者は高齢者や障がい者の様子をよく見、聞き、わかろうと表面に現れた痕跡を発見するのみでなく、相手からの共感の痕跡(お陰)をいかに早く観て取れるかが重要になってくる。

ボランティア活動の良さはどこにあるのか。それは日常生活の卑近な問題へ立ち返ることができるからではないだろうか。とくに企業で働く人や学校の教師にとっては、「人間の経験の成長が個人的であると同時に必ず社会的でもあること」を実感できるからである。現実的な問題から遊離した閉ざされた組織内活動から、公共的かつ能動的な経験と行動を行える場がそこには存在する。ただし、そこで発生する期待や希望は、主観的感情ではなく、「世界とわれわれの出会いの客観的特性」であることを決して忘れてはならない。さもなければ共存・共感を履き違えてしまう。

E.リードの言葉は本質を突いている。『われわれは経験を構成する希望にみちた要素を、経験の客観的本性を抹殺することによって台無しにしてきた。心の機械加工のせいで、個人の経験に本来具わる潜在性が主観的に解釈され、変化の可能性を用意するものではなくなる。現代社会では人々はますます自分自身を変化させようとする。そして彼らはますます自らの外部状況の重大な変化を想像できなくなる。現代の観点では、自尊心あるいは自己の拡大は許されるが、真の希望は認められない。人は強力な自己像の獲得に取り組めるが、その像はいつでも観念あるいは理想、つまり現実の主観的モデルである。われわれの大方は、日常的な状況に真の変化をもたらす計画を立て、それを実行した経験がほとんどない。自己像そのものには、ものごとを変化させて希望をつくりだすのに必要な種類のエージェンシーは含まれていない。』<sup>11)</sup>

その意味からボランティアの希望と目標があるとすれば、それは経験の民主化から得られる共感であろう。共感を主観性の罟から解き放ち、白日の中で(客観的に)見出す努力をすべきなのである。本稿はその序章である。

最後にひとつのエピソードを紹介する。ある全盲の女



性が木工作家の作品のひとつを指先でそっと撫でまわして、「私はこの家に住んでみたい。青空って見たことはないけれど、丸い穴からきっと大きな青空が見えるから」といった。その作品のその窓がどのような形で、どのように刃物で削り取られたのかを晴眼者である筆者は何度も目にしていた。しかし、この時はじめて、彼女の触った窓枠の刃物による切削の気持ちよさとその訴える力の大きさに圧倒される思いがした。作品の作者が窓枠の切り込みを、長い時間をかけて研ぎ澄ました刃物でいれる削りの精魂は、その作品に生痕となって残照する。人と人との共感とはこのようにして生痕に導かれて十分に行うものである。共感を浅いものとせず、痕跡に思いを託せば限りない深みのある共感の泉に人を導けるものである。多くの人々が、痕跡を介して理解しあい、技能を共有し、お陰を感じあうことができる可能性をより明らかにするために、本研究を進展させたいと考えている。

本研究は、科学研究費補助金（課題番号：23611011）の助成をうけて実施したものです。

#### 【注釈】

- \* 1 現在、障害、障、障がいなどさまざまな表記が使われており、統一されたものはない。本稿では、平成24年度に内閣府が実施した「障害者に関する世論調査」<sup>12)</sup>で表記としてふさわしいと多くの支持があった「障がい」および「障がい者」と表記する。
- \* 2 主な聞き取り団体：ネットワークアシストたかおか（富山）、花パソ（京都）、paso cafe yuyu（悠々）（大阪）、あおばそこん横丁（神奈川）、SPAN（東京）、練馬ぼそぼらん（東京）、コンピュータおぼあちゃんの会（東京）他（その他電話、メールでの聞き取りは省く）
- \* 3 マウスでのスクロールは高齢者にとって動きの思いと逆になる。画面タッチできるモニターやiPadなどでは混乱しない。
- \* 4 音声リーダでは、表計算の行番号（アドレス）を必ず読み上げるため、できるだけ日付と行番号を一致させて混乱を防ぎ、見出しを明細の最終行につける工夫が必要である。晴眼者では気がつきにくい。
- \* 5 佐々木は、『過去/現在という時間性は、常に「持続」と「変化」、「同一性」と「差異性」を同時に含みこんだ存在なのである。』<sup>13)</sup>といい、また、『われわれは行為の途中に時間を意識することはない。時間が存在するのは意識したとたんである。「いま—ここ」は、持続し続けているのであ

る。だからこそ「現在」と「過去」の連続性が保証されるのである。』<sup>14)</sup>と述べている。とすれば、途上にある痕跡とは、現在において存在しているとともに、将来も存在し続け、過去にも存在していたと知覚することを意味する。過去を記憶に追いやるのではなく、未来を期待に追いやるのでもなく、痕跡がついた事象を現象的持続性のもとに繋ぎ止めれば、これが新たな語りを開始するのである。

#### 【引用・参考文献】

- 1) 金子郁容、『ボランティアもうひとつの情報社会』岩波新書、1992、p.6.
- 2) 文献1) p.105.
- 3) 小松研治・小郷直言・林良平、痕跡学序説—痕跡を読み、痕跡に語らせる—、富山大学芸術文化学部紀要、第7巻、pp.70-85、平成25年2月。
- 4) 厚生労働省、平成23年社会生活基本調査 生活行動に関する結果。  
<http://www.stat.go.jp/data/shakai/2011/gaiyou.htm>  
平成25年9月現在
- 5) 全国社会福祉協議会、ボランティア活動年報2011年度版。
- 6) 全国社会福祉協議会、全国ボランティア活動実態調査、平成22年7月。
- 7) カーマイン・ガロ、『アップル 驚異のエクスペリエンス—顧客を大ファンに変える「アップルストア」の法則』、日経BP社、2013。
- 8) ドナルド・ノーマン、『複雑さと共に暮らす—デザインの挑戦』、新曜社、2011、p.270。
- 9) 文献8) pp.124-125.
- 10) 小松研治・小郷直言・小松裕子、技能の伝え方の本質—マジックからの連想—、富山大学芸術文化学部紀要、第6巻、pp.72-87、平成24年2月。
- 11) E.Reed、菅野盾樹訳、『経験のための戦い』、新曜社、2010、pp.209-210。
- 12) 内閣府、障害者に関する世論調査（平成24年7月調査）。  
<http://www8.cao.go.jp/survey/h24/h24-shougai/>  
平成25年9月現在
- 13) 佐々木正人、『想起のフィールド 現在の中の過去』、新曜社、1996、p.19。
- 14) 文献13) p.149。

