

### 3 支援ネットワークの実践から浮かび上がってきた問題解決の仕組み

以上のような支援ネットワークにおける問題解決の仕組みはいかなるものだったのだろう。一見したところ、支援ネットワークは、その結成時から、専門職である看護師や医師、特別養護老人ホームの施設長といった人々が主導的な役割を果たしており、彼等の専門性（医療や看護、介護に関わる専門的な技術）が問題解決に不可欠であったように思われる。しかし、実際には、仮設住宅において従来のような形で専門性が威力を発揮したわけではない。むしろ、支援ネットワークにおける実践は、従来の福祉専門職や看護専門職の限界性を踏まえたものだったと考えることができる。例えば、特別養護老人ホーム施設長でもある支援ネットワーク代表の中辻直行氏によれば<sup>16)</sup>、従来の福祉専門職は、措置制度のもと、法制度や政策の枠にはめられた固定的業務をこなすだけの存在になりがちであり、生活の現場で、目の前のニーズに対して柔軟に対応しつつ、高齢者の生活を支えていくことには不慣れだったという。しかも、震災では、身体的な直接的援助（移動、食事介助、排泄介助）中心の介護だけでは対応できない問題、例えば、自立支援、心のケアといったことが、重要なケアの領域として浮上してきた。こうした問題に対して福祉専門職は明確な専門性を確立してきたわけではなかったのである。

以上のような限界性に対して、支援ネットワークにおける福祉専門職や看護師は、ボランティアになることで福祉制度における硬直性や病院組織における官僚制的な縛りを脱却し、自らの職能を自由に発揮できるようになった。このことは、メゾ・プロフェッションである看護や福祉の専門職が、ボランティアになることを契機として、自律性を獲得していくプロセスを意味していたと言えるだろう。

しかし、これらのことは言ってみれば必要条件に過ぎない。それよりも重要だったのは、支援ネットワークにおいて専門性自体の内実、すなわち、対象となる人々との関係構築の仕方、問題把握や問題解決のあり方自体が新た

に生み出されていたことである。すなわち、支援ネットワークでは、「生活者としての人間」に対するケアという理念のもと、対象との人格的信頼関係の構築を前提とした組織学習のプロセスが存在し、現場の知識(local knowledge)の蓄積と共に浮かび上がってきた仮設住民個々人のニーズに対して、多様な技能や職能の結集を軸とした問題解決が行われてきたのである。以下では、それらの具体的内容について考察し、併せてその条件についても考えていくことにしよう。

### 3.1 「生活者としての人間」に対するケアという理念

支援ネットワークにおける問題解決の仕組みを考えていく際に、もっとも重要な基盤となっているのが、「生活者としての人間」に対するケアという理念の存在である。この理念は、現場のリーダーである黒田裕子氏への数回のヒアリングの中で頻繁に述べられたものであり、組織内部のミーティングなどでも常に強調されてきた。ここでの「生活者としての人間」とは、第一に、尊厳を認められるべき人間が正に「生活の場」に存在していることを意味している。すなわち、仮設住宅という場は、あらかじめ権威主義的な役割関係が設定された施設空間ではなく、当事者の主体性や自己決定、またプライバシーといったことが十分に保証されるべき空間であり、そこでは「人間対人間」としての対等な関係性が基本だと考えられていたのである。また、同時に「生活者としての人間」という表現には、仮設住民が高齢であることや疾病の有無によって単純に類型化されるべき存在ではなく、その人固有の文脈を背景に有しつつ、様々な思いや感情を抱きながら「いま、ここ」に生きているということも含意されている。ここには、医療に偏重した視野狭窄に陥ることなく、人々の抱えている問題を幅広い文脈で、より包括的に把握しようとする姿勢が見てとれる。

以上のような「生活者としての人間」という対象把握のあり方は、支援ネットワークにおける仮設住民へのケアのあり方を大きく規定していった。まず

支援ネットワークの活動の舞台が「生活の場」である以上、専門職が権威主義的な関係性を持ち込むべきでなく、むしろ医療や看護の専門性は緊急対応の際の道具の一つとして後景に退いていく。そして、重要になるのは「人間対人間」としての対等な信頼関係を築きながら、相手の気持ちに寄り添いつつ、相手の主体性や自己決定を重視し、引き出し、支えるようなケアのあり方、すなわち、自立支援としてのケアという方向性である。但し、この時の「自立」という言葉には注意しなければならない。なぜなら、一方で、震災からの復興過程において行政サイドを中心に発せられた「自立」という言葉は、仮設住宅に住む被災者に対して攻撃的な言説として機能してきたからである。つまり、「自立」という言葉によって、被災者は早く自らの力で生活を再建すべきであることが強調され、それが困難な人々には「自立」と裏腹に「甘え」や「依存」といったレッテルが貼られてきた。こうした自立概念は、正に、他者からの支援を受けずに自力で自らのニーズを満たし、生活を組み立てていく「自助的自立」観（佐藤 1999）に基づくものと言えるだろう。

けれども、支援ネットワークにおける「自立」は、そうした自助的自立観とは異なる位相で捉えられている。むしろ、そこでの「自立」は、根元的には行為可能性（身辺的自立、経済的自立＝職業的自立等）や決定可能性（自己決定）の基盤にあるような個々人の心の構えといったところまで含み込むものなのではないかと思われる。すなわち、支援ネットワークでは、様々な問題を抱えながら仮設住宅の中で孤独に引きこもっていく人々から、自分自身へのケア、言い換えれば、自分の生に対して積極的に関与していこうとする意志、未来に向かって前向きに生きていこうとする意志をどのように引き出していくかということが重要な課題だったのであり、そのことは正に人々が自立して生きていく際の起点であり、かつ基盤となるものであった。

このような根源的なレベルでの自立は、それをエンパワーメントし下支える他者との関係性、すなわち、互いに相手の存在を承認し合い、配慮し合い、支え合うことのできる関係性を必要とする。なぜなら、佐藤恵がパーガー

を援用しながら論じているように、アイデンティティのレベルでの肯定的な「態度変更」を可能にするためには、新たな意味世界を「共謀」的に構築していく他者の存在が極めて重要になるからである(佐藤 1999)。それゆえ、支援ネットワークでは「人間と人間が支え合ってはじめて自立している」という支え合いを前提とした自立観が生み出されてきた。そして、こうした自立の基盤となる支え合いの関係性こそが、支援ネットワークの社会的使命として重視されてきたコミュニティ形成の最も主要な内実であり、支援ネットワークの展開過程の箇所で述べたように支え合いというマイクロレベルでのコミュニティを仮設住民同士、或いは仮設住民とボランティアの間の対面的な関係において作り上げていくことが重要目標になってきたのである。

それでは、このような理念に根差したケアを実現していくために、支援ネットワークでは、具体的にどのような問題解決の手法がとられたのだろうか。以下では三つのポイント、①基盤となる人格的信頼関係の構築、②現場の知識(local knowledge)の蓄積とニーズの把握、③多様な職能や技能を結集しての問題解決を提示することにしたい。

### 3.2 基盤となる人格的信頼関係の構築

さて、以上のような「生活者としての人間」に対するケアを開始するためには、第一に仮設住民とボランティアの間で人格的な信頼関係を構築していくことが極めて重要になるだろう。なぜなら、仮設住民同士のコミュニティ形成を行うためには、つなぎ手としてのボランティアがまずもって仮設住民から信頼感を持って受け入れられている必要があるし、仮設住民の潜在的ニーズもボランティアと仮設住民の間で人格的信頼関係があってはじめて浮かび上がってくるものだからである。実際、支援ネットワークにおいて人格的な信頼関係の構築が重視されていることは、例えば、ボランティアが仮設住民を訪問する際のマニュアルに、「おじいちゃん」、「おばあちゃん」と呼んだり赤ちゃん言葉で接することが禁じられ、相手を必ず固有名で呼ぶことが強調

されている点などからも端的に見てとれる。しかし、とりわけ人格的信頼関係を生み出す際の重要なポイントになっているのは、時間の共有と「聴く」という行為であったように思われる。

まず、時間の共有に関してだが、互いに見ず知らずの仮設住民とボランティアの間で人格的な信頼関係が形成され、仮設住民の側がボランティアに安心感を持てるようになるまでには、通常、一定の継続的な相互作用が必要になる。それゆえ、支援ネットワークでは、ボランティアと仮設住民が継続的に関わりを深め、時間を共有していけるように、ボランティアの地元化に加えて、ボランティアを仮設住宅のブロックごとに固定的なチームを作って配置してきた。そして、ボランティアは仮設住民を一人で多くても10人程度しか受け持つことがなく、他のボランティアに代わる際にも非常に丁寧なやり方で引継ぎがなされていたという。こうしたボランティア配置のあり方は、ボランティアが特定の仮設住民に多くの時間を投入し、コミットメントを深め、ケアを成熟させる際の重要な基盤条件となったと言えるだろう。

また、以上のようにしてボランティアが仮設住民と出会い、時間を共有していく中で重視されていることは「聴く」という行為である。訪問先の仮設住宅で、ふれあい喫茶で、デイケアの場で、真剣に相手の話に耳を傾けることが強調されてきた。ここでの「聴く」ことの意味は、単純に仮設住民の話の意味内容を把握すること、また、それに対して答えを提示するというのではない。「当事者の痛みや苦しみは本人にしか本当にはわからない」ものであり、安易な慰めや励まし、一方的な評価は返って逆効果となる。むしろ、支援ネットワークでは仮設住民の言葉をただそのままに受け止めることに重きが置かれていた。このような「聴く」という行為は、驚田清一が述べているように「語る側からすれば、ことばを受けとめてもらったという、たしかな出来事」（驚田1999：11）となる。つまり、仮設住民にとって、自らの言葉に真剣に耳を傾ける他者としてボランティアが現前することは、自らの言葉の意味内容以上に、自らの存在が受け止められ、承認されていることを意味

し、安心感をもたらす経験になりうるのである。

加えて、以上のような「聴く」ことは、ボランティアにとっても重要な意味を持つだろう。例えば、ある仮設住民をはじめて訪問する時、ボランティアは、通常、相手の身体状況についてしか話すことがない。しかし、時間が経過し、互いに慣れ親しんでいく内に、日常的な会話が可能になり、そこから相手の多様なコンテクストが浮かび上がってくる。時には相手のライフ・ヒストリー、例えば、彼らが職業人として第一線で活躍していた頃のことや故郷である長田の震災以前の風景といったものがボランティアに対して語られるようになっていく。このような経験は、ボランティアが暗黙の内に行っていた「社会的弱者」や「要介護高齢者」といった表面的な類型化に修正を迫るだろう。そして、ボランティアにとって、仮設住民の一人一人が、多様な人生を経て「いま、ここ」にいる存在として、豊かな時間的奥行きを持った固有の存在として立ち現れてくる。このように、ボランティアにとっても、「聴く」ことの重視は、仮設住民との間で人格的な関係性を築き、相手のかけがえのなさを感じ、コミットメントを深めていく際の重要な基盤となっているといえるだろう。

### 3.3 ローカル・ノレッジの蓄積とニーズの把握

#### ——支援ネットワークにおける組織学習

ところで、支援ネットワークにおいては、以上のような信頼関係の構築を基盤にして、ある種の組織学習のプロセスが存在している。組織学習とは、その主体や目標等が論者によって多様に用いられる曖昧な概念であるが、ここでは単純に「組織が、変化の激しい組織環境との相互作用の中から、知識を創造かつ蓄積し、自らの行動能力を変革していくプロセス」と捉えておくことにしよう。<sup>(7)</sup>しかし、この時、組織が直接環境から学ぶことができるわけではない。クロッサン＝レーン＝ホワイトが述べているように、組織学習には少なくとも個人、チーム（集団）、組織というレベルがあり、個人学習から

チーム学習、そして包括的な組織レベルでの学習へと到る一連の学習プロセスが存在していることに留意する必要がある (Crossan, M. M., H. W. Lane and R. E. White 1999 : 525)。すなわち、通常、組織学習の起点は当該組織に所属している個人であり、まずは個人が活動現場での経験の中から何らかの知覚レベルでの直観や気付きを得ることが出発点となる。その上で、チーム（集団）内での対話を通して、個人の直観や気付きの言語化並びに解釈が促進され、同時に、課題の共有化、課題解決のための共同探索が行われるようになる。そして、最終的には組織レベルで共有化された学習内容は「制度化」し、組織内の諸手続きやルールに組み込まれていくとされてきた。<sup>18)</sup>

以上のような点を前提として踏まえると、支援ネットワークにおける組織学習のプロセスはどのように捉えることができるだろうか。まず第一に、現場でのボランティア個々人による個人学習のフェーズから検討してみよう。前述のように、ボランティアは継続的に特定の仮設住民と時間を共有し、徐々に人格的な信頼関係を築いていく中で、仮設住民個々人の多様な文脈を認識できるようになる。このような状況に到ると、ボランティアは、仮設住民が彼等の抱えている問題やニーズ、とりわけ異常な事態を知覚レベルで気付くことができるようになる。なぜなら、異常は相手との日頃の付き合いの中で記憶として蓄積された情報との差異（「いつもの A さんとは違う」）という形でボランティアに知覚されるからだ。例えば、訪問した際の戸の開け方、声の抑揚といったレベルの微細な差異も、ボランティアにとって相手の状況を把握する重要なシグナルとなりうるのである。以上のようなボランティア個々人の知覚レベルでの気付きは、相手と継続的に関わり人格的な信頼関係を構築してきた個人だからこそ可能となる。そして、こうしたボランティアにおける個人的知識の蓄積は、支援ネットワークの組織学習にとって、一握りの専門職によっては代替できない根幹部分になっていると言えるだろう。

しかし、以上のような個人レベルでの気付きは、ボランティア個々人の実践だけでは見過ごされてしまうかもしれないし、また、ボランティア個人の

気が付きと言わば「暗黙知」(Polanyi, M. 邦訳 1980) のままで終わってしまうならば、支援ネットワークそのものの活動を革新していく力にはならないだろう。この時、ボランティアの気が付きやその反省的な解釈を促進し、仮設住民の抱える問題やニーズについて共有するための重要な場となったのが、毎朝、そして訪問後に行われた事例検討ミーティングである。事例検討ミーティングでは、リーダーである黒田氏がファシリテーター役となって、現場で仮設住民と向き合ったボランティア達の経験を基盤として、経験からどのような解釈や判断が引き出せるのか、その際の根拠は何であるのかということが議論されてきた。この時、ミーティングの中で重視されるのが、仮設住民の生活を眼差す時の「視点」の置き所であり、その反省的な捉え返しである。例えば、ボランティアが訪問した際の対応の仕方や部屋の状況に対する視点、安否確認の際には、本当に留守宅であるかどうかを判断するための視点がどうあるべきかといったことが頻りに吟味されてきた。そして、このような仮設住民の生活に対しての眼差しの豊富化ということを通して、仮設住民の生活状況や抱えている感情が推論され、その上で「生活者としての人間に対するケア」というミッションを準拠点として「その人が、その人らしく人間らしい生活を送ることができるためにはどうすればよいのか」ということが共同で模索されてきたのである。

こうして、事例検討ミーティングにおけるチーム学習とボランティア個人による現場での学習が絡み合いながら、支援ネットワークの内部には、仮設住民の生活の現場に根差し、彼等との密接な関係を基盤とした「現場の知識 (local knowledge)」(Geertz, C. 邦訳 1991), が共有化され豊富に蓄積されていったと言えるだろう。「現場の知識」とは、単なる数量的な統計調査等では把握できない、特定の現場 (locus) に埋め込まれた「幾重にも重なった生活と行為の文脈をときほぐして」(佐藤 1992: 93) いくことによって得られる知識であり、このような知識が蓄積されることで、支援ネットワークでは仮設住民個々人のニーズを把握し、また彼らの望む生活のありように関しての



洞察を得ることができた。そして、より具体的には、個々の仮設住民についての綿密なデータが大量に蓄積されると同時に、上述のような「視点」の成熟に伴って人々の生活を眼差す際のチェックポイントもマニュアルとして結実し、更には、前節に記した地域診断のための(図1)第7仮設住宅ケアネットシステムが整備されていったのである。

#### 3.4 多様な職能や技能の結集並びにネットワーキングを通しての問題解決

これまで支援ネットワークにおいて「生活者としての人間」に対するケアという理念のもと、対象との信頼関係構築を前提とした「現場の知識(local knowledge)」が蓄積され、仮設住民個々人の抱える問題やニーズが掘り起こされていることを論じてきた。それでは、そこで浮かび上がってきた問題やニーズは、その後、どのようにして解決されるのだろうか。この点に関しては、単一の専門職がその職能を発揮することで問題を解決するのではなく、組織内外から多様な職能や技能を結集させることで問題解決が図られてきた。

第一に、支援ネットワークにおける組織内部の人的構成から見ていくことにしよう。支援ネットワークでは、1996年3月以降、現場責任者の黒田氏を中心とする専従スタッフ4人体制がとられてきたが、ボランティアに関しては、通常の活動に参加する登録ボランティアが250～260人、ソニー生命ボランティア有志の会のようにイベント等を行う際に関わるボランティアが150人ほど存在した。ボランティアは、当初、若者達が多かったが、仮設住宅での長期的なケアが必要になってくる段階で、徐々に地元ボランティア中心に移行していったという。

これらのボランティアや専従スタッフは、非常に多様な人材によって構成されていた。まず福祉や医療に直接関わる職能を有する人材としては、看護婦、看護学生、介護福祉士、栄養士、医師等が数多く支援ネットワークに参加している。彼等は、仮設住民に対し、緊急事態への対応を含めて、身体的なレベルでの「安全や安心」を提供するセーフティネットとして機能してい

たと言えるだろう。しかし、支援ネットワークには、一方で福祉や医療に関わる職能を持っているわけではない多数の主婦、若者、高齢者等がボランティアとして、仮設住宅でのコミュニティ形成や生活支援のために継続的に活動していた。これらのボランティアも様々な技能、例えば、手芸、手話、食事作り、楽器演奏、大工仕事、車の運転といった諸々の技能を有していた。そして、以上のような技能も、高齢者や障害者にとって安全で快適な生活環境を整備し、仮設住民同士が出会って交流し互いに親しくなれるための空間を作り出し、また思い出作りのための様々なイベントを運営してくためには重要な意味を持っていたと言えるだろう。

このことが意味しているのは、「生活を支える」或いは「コミュニティを作る」という課題が、特定の職能が発揮されさえすれば可能になるといったものではないということである。すなわち、「生活」という包括性を帯びざるを得ない課題を前にして、支援ネットワークでは、単一の専門性ではなく、ある種の総合力が求められてきたのだと言えるだろう。

第二に、上記のような多様な職能や技能を結集しての問題解決というあり方は、支援ネットワーク内部に限らず、組織外部の諸機関、諸団体との連携という点にも表れている。前述の「第7仮設住宅ケアネットシステム」からもわかるように、支援ネットワークでは、仮設住宅におけるケアを行っていく上で、仮設住民の状況によっては行政の地域福祉課や社会福祉協議会、民生委員、生活支援員、医療機関との連携が図られた。そして、月に一回、以上の諸機関のメンバーが集まって、個々の仮設住民をめぐって情報交換や連絡調整のためのミーティングが開かれていたという。以上に加えて重要だったのは、被災地における多くのNPO／NGOとのネットワークである。支援ネットワークは、震災後、阪神・淡路大震災「仮設」支援NGO連絡会（現在の被災地NGO協働センター）に参加し、仮設住宅でのケアをめぐって他のNPO／NGOとの情報交換をはじめ様々な連携活動を行ってきた。とりわけ、震災後毎年行われてきた「市民とNGOの『防災』国際フォーラム」の実行委員会、

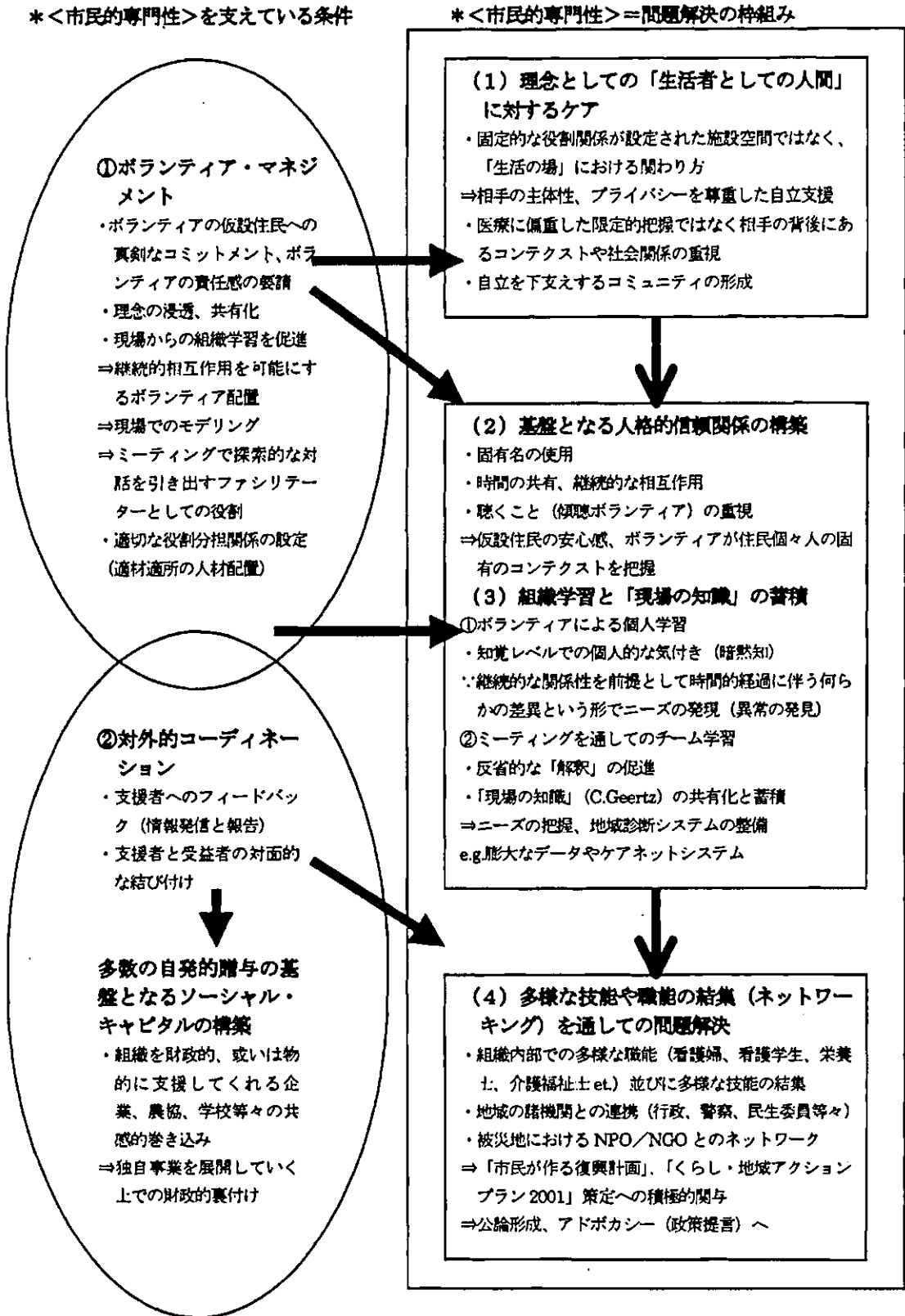
1999年に始まった市民検証研究会等には主要メンバーとして参加し、多くのNPO／NGOとネットワークしながら、1998年の「市民が作る復興計画」や2001年の「くらし・地域アクションプラン2001」の策定に関わってきた(震災復興市民検証研究会編2001)。これらは、支援ネットワークが、神戸における様々なNPO／NGOとのネットワークを形成しながら、草の根から実践活動を踏まえた情報発信や公論形成に貢献してきたことを意味していると言えるだろう。

#### 4 <市民的専門性>の構想へ

ここまで支援ネットワークにおける組織学習を含みこんだ問題解決のあり方について論じてきた。こうした問題解決を支えていた条件としては、対内的には、①卓越したボランティア・マネジメント、また、対外的には、やはり②外部の多様なアクターを共感的に巻き込んでいくコーディネーションといったことを挙げることができる(但し、これらの条件については、紙幅の都合上ここでは詳しく触れることはできない)。以上を図式化すると以下の図2のように表現することができるだろう。そして、このような知の枠組み、問題解決のあり方を、NPOに固有の<市民的専門性>と呼ぶことにしたい。この<市民的専門性>という言葉は、言葉の通り、「市民社会」に密接に結び付いた専門性であるが、そこでの知のありようは既存の専門知とはかなり異質である。最後に、<市民的専門性>を、「市民社会」との関わりにおいて、また、知識論として捉え返しておこう。

まず第一に、<市民的専門性>の主要テーマは、包括性を帯びた人々の生活、暮らしそのものであり、生活や暮らしの基盤となっているコミュニティである。すなわち、人々の生活に向き合い、密着し、コミュニティを紡ぎ出していく力として<市民的専門性>を捉えることができるだろう。第二に<市民的専門性>は、ボランティアによる市民参加を促進し、多様なアクター

(図2) 支援ネットワークから浮かび上がってきた〈市民的専門性〉の構図



(各種の団体や企業を含む)を共感的に巻き込み、社会的連帯を生み出す。そして、ネットワークを広げながら、生活の現場に根差した公共性を草の根から構築していくものとも言える。そして、第三に〈市民的専門性〉は、国家による公的資格認定によって正統化されるのではなく、自らが生み出した社会的連帯、換言すればソーシャル・キャピタルによって支持され、正統化されるものであり、かつ、そうした社会的連帯によって資源的にも支えられている。こうしたことから、〈市民的専門性〉とは、人々の生活の現場から「市民社会」<sup>19)</sup>を構築しつつ、かつ、「市民社会」によって支えられるような専門性と捉えることができるだろう。

しかし、以上の他に、〈市民的専門性〉においては、その専門性を構成している知の内実が、既存の専門知のありようとは極めて異なる。シュッツによれば、通常、専門家 (expert) の専門知とは厳密に限定された領域を前提としており、その枠内においては整合性の高い知識である。しかも、専門知は賦与的関連性体系によって規定されている。つまり、専門知においては、多くの場合、既存の学問的蓄積や同業者集団によって問題関心の方向性が所与のものとなっている。しかし、〈市民的専門性〉における知は同じくシュッツの言葉を使えば「博識の市民＝より多くの知識を獲得しようとする市民 (well-informed citizen)」、すなわち、狭く限定的な知の領域を越え可能な限り数多くの準拠枠に接近し情報を探索していくような知のあり方に近い (Schutz 邦訳 1980: 47-69)。そして〈市民的専門性〉の場合、認識関心の起点は、生活の現場で人々が抱える課題やニーズであり、それを基盤に多様な準拠枠がブリコラージュのように結び付き重なり合っていく。したがって〈市民的専門性〉は単一の専門家の中に独占されるようなものではなく、現場の様々な課題を軸に多様な認識枠組みを有した複数の人間が連携していく中で醸成されるものである。

加えて、〈市民的専門性〉では、知の再帰性、すなわち、現場での活動経験からフィード・バックし現場の知識 (local knowledge) を蓄積させていく

ような知のあり方が重要な意味を持つ。この点について考察を深めるためには、ショーンの「反省的実践家」(Reflective Practitioner) という概念が有効である。ショーンによれば、今日、高度なものと見なされている専門知は、体系的で標準化された原理的知識(主として科学的知識)を一方的に対象に応用する、技術合理的(Technical Rationality)モデルを基礎としてきた。しかし、この19世紀実証主義を源流とする技術合理的モデルは、不確実性、無秩序に特徴付けられている実践の状況に対処できるとは言えず、むしろ複雑な状況下においては問題の設定自体が専門知の重要な要素として強調されるべきだとショーンは主張する。そして、状況の中で対象との相互作用を行いながら、自己の行為について気付きを伴う反省(reflection-in-action)を行う知のあり方として「反省的実践家」という概念を提起したのである(Schön 1983)。私は、〈市民的専門性〉の中核に、以上のようなショーンにおける「反省的実践家」という知のあり方が見いだせると考える。

さて、ここまで、私は、支援ネットワークの事例を丹念に読み解くことを通して、NPO固有の知の枠組み、問題解決のあり方として〈市民的専門性〉という概念を提起してきた。確かに、支援ネットワークのような事例は、日本のNPOの中で代表性を有しているわけではない。むしろ、震災後の仮設住宅という活動の舞台や傑出したリーダーの存在などからすれば特異な事例だと言えるかもしれない。けれども、(図2)〈市民的専門性〉の構図を構成している諸要素は、とりわけヒューマン・サービスに携わるNPOが、ボランティアを活性化させながら、ケアを成熟させ、コミュニティを形成し、イノベティブな事業展開を行っていく上で、多くの貴重なヒントを提供するだろう。これらのヒントは、従来の企業マネジメントのあり方を単純にNPOに適用する議論からは到底出てくるものではない。恐らく、企業におけるマネジメントをNPOに導入することは「事業をいかにして成り立たしめるか」、「事業をいかにして維持するか」という課題には役立つだろうが、NPOが対峙している社会問題そのものの解決に資するわけではないのである。その意味で、以

上のようなく市民的専門性>は,単一のNPOの事例に密着する中から導き出されたものではあるが,NPOが向き合っている人々の生活にどのように関わり問題を解決していくか,とりわけNPO固有の社会的機能であるコミュニティ形成,イノベーション,アドボカシーといったことを可能にするためのマネジメントを考えていく際の出発点になるのではないだろうか.

[注]

- (1) 内閣府ホームページ <http://www.npo-homepage.go.jp/data/pref.html> を参照.
- (2) 紙幅の都合上,ここでは福祉多元主義論や社会的企業論そのものについては触れない.拙稿(藤井敦史1999a)を参照して頂きたい.
- (3) なお,ここでの<市民的専門性>という言葉は,一般的な専門性や専門職といったタームとはかなり異なる.まず第一にく市民的専門性>は,あくまでも組織としてのNPOにおける知識や技術,またはそれらを基盤とした問題解決能力の次元で論じられている.第二に,<市民的専門性>では国家による公的な資格認定,並びにそれによる業務独占や名称独占を絶対的要件とはしていない.むしろ,排除の構造を前提とした既存の専門性概念ではなく,市民参加に対して開かれた多様な技能や職能の結集並びにコーディネートを旨とする問題解決の枠組みを想定している.加えて,第三に,ここでの<市民的専門性>の中身は,人々の自立や主体性を引き出していくことが重要なテーマとなる領域と深く関わっている.このようなく市民的専門性>とは一般的な専門性の文脈からは掛け離れた言葉であるが,NPOにおける行政や企業に対するオルタナティブとしての専門性,つまり,行政や企業では困難なNPO固有の問題解決能力として想定されている.
- (4) 高齢者にとって劣悪な生活環境が生じた背景には,自治体の防災マニュアルによって,震災後の被災地で「福祉の空白」状況が生じていたことが挙げられる.すなわち,防災マニュアルのもと,福祉事務所職員がほとんどが遺体安置所に詰め「死者の対応」に追われ,県や市の民生部局(県や市町村の社会福祉協議会も県・市民生部局に吸収されていた)が救援物資の配給機関と化していたのである(中辻1996: 67-8).
- (5) また,ソニー生命ボランティア有志の会の協力を得て,2棟に一つずつ作られたプランタンや花壇,或いは敷地内に安置されたお地藏さんなども,コミュニティ

作りのための重要な仕掛けになった。

- (6) 1998年8月23日時点での中辻直行氏へのヒアリングから。
- (7) ここでは、ワトキンス＝マーシックによる「学習する組織」の考え方をベースにして組織学習の大まかなイメージを提示している。なお、ここで行動能力を変革していくということの中身には、その基盤にある組織構造や組織文化そのものの変革を含んでいる (Watkins and Marsick, 邦訳 1995)。
- (8) 但し、小規模組織である NPO にとって、その組織学習は、個人学習とチーム学習のレベルが中心であり、学習の主体となる個人も基本的にボランティアだという点に留意をする必要があるだろう。
- (9) この際、私が用いる「市民社会」概念は、ハーバーマスが『公共性の構造転換——1990年新版への序文』で用いた連帯をメディアとした「自由な意志にもとづく非国家的・非経済的結合」としての *Zivilgesellschaft* 概念を援用している (Habermas, J. 邦訳 1991)。

#### 【参考文献】

- Crossan, M. M., H. W. Lane and R.E. White, 1999, "An Organizational Learning Framework: From Intuition to Institution", *The Academy of Management Review*, vol. 24, No. 3, pp. 522-537.
- Geertz, C., 1983, *Local Knowledge*, Basic Books, (= 1991, 梶原景昭その他訳『ローカル・ノレッジ、解釈人類学論集』岩波書店)。
- Habermas, J., 1990, Vorwort zur Neuflage in: *Strukturwandel der Öffentlichkeit*, Suhrkamp Verlag, SS. 11-50. (= 1991, 山田正行訳「公共性の構造転換——1990年版への序文」【みすず】364-365号。)
- Polanyi, M., 1983, *The Tacit Dimension*, Gloucester, Mass.: Peter Smith. (= 1980, 佐藤敬三訳【暗黙知の次元——言語から非言語へ】紀伊国屋書店。)
- Schön, D. A., 1983, *The Reflective Practitioner, How Professionals Think in Action*, Basic Books, Inc., Publishers.
- Schutz, A., 1964, *Collected Papers II: Studies in Social Theory*. (= 1980, 桜井厚訳【現象学的社会学の応用】御茶ノ水書房。)
- Watkins, K. E. and W. J. Marsick, 1993, *Sculpting the Learning Organization*, Jossey-Bass. (= 1995, 神田良・岩崎尚人訳【「学習する組織」をつくる】日本能率協会マネジメントセンター。)
- 上野易弘, 1999, 「震災死と被災者の心」神戸大学〈震災研究会〉編『大震災5年の



- 歳月】神戸新聞総合出版センター，269-297 頁。
- 佐藤郁哉，1992，『フィールドワーカー書を持って街へ出よう』，新曜社。
- 佐藤恵，1999，「ボランティアの自己アイデンティティ形成——阪神大震災における被災地ボランティアの事例から」『地域社会学年報』第11集。
- 震災復興市民検証研究会編，2001，『市民社会をつくる——震後 KOBE 発アクションプラン，市民活動群像と行動計画』市民社会推進機構発行。
- 中辻直行，1996，「高齢社会と震災」自治体学会編『年報自治体学』第9号（まちづくりを問い直す——防災と自治）。
- 藤井敦史，1999a，「『市民事業組織』の社会的機能とその条件——〈市民的専門性〉の形成」角瀬保雄・川口清史編（叢書現代経営学第7巻）『非営利・協同組織の経営』ミネルヴァ書房，177-206 頁。
- 藤井敦史，1999b，「ボランティア団体から『NGO』へ——阪神・淡路大震災「仮設」支援 NGO 連絡会の展開過程とその意義」『社会運動』（市民セクター政策機構発行）232号，14-35 頁。
- 室崎益輝，1997，「仮設住宅の建設と生活上の問題点」神戸大学〈震災研究会〉編『阪神大震災研究2——苦闘の被災生活』，115-128 頁。
- 鷺田清一，1999，「『聴く』ことの本質——臨床哲学試論」TBS プリタニカ。
- 渡辺実・小田桐誠，2000，『ドキュメント崩壊からの出発——阪神大震災5年・「生活再建」への挑戦』社会思想社。

## “Civil Professionalism” as important capacity of NPOs

FUJII Atsusi

Welfare pluralism theory and social enterprise theory in Europe consider that important social functions of NPOs are especially community organizing, service innovation, and advocacy. So, what kind of capacities are needed for NPOs to do such social functions? Through one case study about Hanshin koureisha shougaiisha shien network (Hanshin support network for the aged and the disabled people) which had operated in the temporary houses in Kobe after Hanshin-Awaji big earthquake, we will examine the knowledge and the ways of problem-solving of NPO. Then We propose one concept “civil professionalism” as problem solving ca-

capacity of NPOs . Unlike usual idea of expert and expertise, the character of knowledge of “civil professionalism” is “well-informed citizen” (A.Schutz) and “reflexive practitioner”(D, Schön), and “civil professionalism” create social solidarities and supported by social solodarities.

Keywords: NPO, civil professionalism, organizational learning.

## 特集II 中間組織と公共性

# NPOにおける市民的公共性形成の条件をめぐって

藤井 敦 史

(東北大学大学院経済学研究科)

afujii@econ.tohoku.ac.jp

キーワード：NPO、市民的公共性、社会的企業、ボランティア

### 問題設定

近年のNPOをめぐる様々な議論を見ていると、NPOをCSO (Civil Society Organization) と呼ぶ論調が象徴しているように、NPOを無前提的に市民社会の構成主体として、或いは、新たな公共性の担い手として捉える議論が数多く見受けられる。この時、NPOがその担い手として想定されている現代的な市民社会は、基本的に、政府や市場以外の領域における、市民参加を基礎とした自発的結社(ボランティア・アソシエーション)やそのネットワークによって形成される空間を意味していると言えるだろう。こうした市民社会に対して、とりわけ佐藤慶幸や長谷川公一等、社会学者の間では、欧州におけるハーバーマス以降の新しい市民社会概念が適用され、市民社会を基盤として自由なコミュニケーションと公開性を原理とする討議空間としての市民的公共性が形成されるという図式が提示されてきた[長谷川 2002、佐藤 2002]。

けれども、現在の日本におけるNPOの実際の姿に目を転じると、多くのNPOは、行政からの事業委託や市場における商業活動を通して、行政や企業へと接近していく組織的同型化(isomorphism)の圧力を強く被っている。その結果、実際のNPOは、自由で開かれたコミュニケーションの空間たり得ず、市民的公共性の担い手としての役割から乖離していく危険性を常に孕んでいるのではないだろうか。このように考えた時、我々は、NPOが

実際にどのようにして市民的公共性を構築できるのか、換言すれば、NPOが市民的公共性を構築していく際の現実的な条件、並びにプロセスはどのようなものであるのかといったことを、改めて問う必要があるように思う。本報告では、以上のような問いを考察していくために、NPOと市民的公共性の関係を振り返った上で、1) NPOの所有構造と2) NPOにおけるボランティアの存在に注目し、それらがNPOにおける市民的公共性構築の条件として、どのような意味を持っているのか検討していくことにしたい。

### 1. 市民的公共性とNPOの関係

NPOが担い手として想定されている現代的な市民社会概念の内容は、実際には、基盤となっている国家や社会的文脈によって大きく異なる。とりわけ、東欧革命や新しい社会運動を背景として展開されてきた欧州の市民社会論とアメリカの文脈から生じているネオ・トクヴィル主義的市民社会論とでは、市民社会に期待されている機能や政府への対抗性の有無といった点で、かなりの異質性が見られる<sup>1)</sup>。ここでは紙幅の都合上、前者の欧州における市民社会論、とりわけハーバーマスの市民社会(Zivilgesellschaft)概念に絞ってみていくことにしたい。

ハーバーマスによれば、現代的な市民社会とは、システムとしての国家(行政)と産業社会に対す

る生活世界を基盤とした市民社会という三項図式を前提とする、連帯をメディアとした「自由な意志にもとづく非国家的・非経済的結合」を意味する。すなわち、市民社会は、コミュニケーションの行為が展開する生活世界とフォーマルなシステムとしての国家や産業社会との「縫い目の上」に存在する媒介的領域であり、生活世界の内部から生じる危機意識やニーズを軸として、人々や集団が自発的に連帯しつつ(アソシエーション)、新たな生活様式・文化や社会規範を形成し、かつ国家や産業社会に対して批判的に働きかけていく動態的な行為関係の空間と捉えることができる。そして、このような市民社会の存在が基盤となって、コミュニケーション的自由と批判的公開性を原理とする討議空間としての市民的公共性=公共圏(Öffentlichkeit)が形成されると考えられてきた[Habermas, 邦訳1991]。

但し、こうした市民的公共性は、実体概念として考えると、現実との間で多くの齟齬が生じる。現実の市民社会は、自由で開かれたコミュニケーションが可能な「理想的対話状況」を常に具備しているわけではないし、むしろ、多くの人々は、コミュニケーション能力を含む言説資源や参加機会の欠如が障壁となって、そもそも多元性や複数性を旨とすべき市民的公共性から事実上、排除されているからである[斎藤, 2000]。また、多種多様なアソシエーションによって構成される市民社会は、合意形成とは程遠い、異質な利害やイデオロギーがせめぎ合う闘争的な空間に転化しうるとも言えるだろう。

したがって、ハーバーマスによる市民的公共性概念は、現実そのものを記述する概念ではなく、規範概念として捉えられるべきものであり、その限りにおいて、多元的な参加型民主主義を促進し、活性化させるために目指すべき重要な方向性を指し示しているように思われる。そして、このように考えた場合、NPOは、言わば「未完のプロジェクト」としての市民的公共性を実現するための重要な担い手として期待されてきたと言えるのでは

ないだろうか。なぜならNPOは、単にサービス供給活動を行うだけでなく、市民参加を促進することにより、水平的で自発的な社会的連帯を生み出すと同時に、社会変革のための公論形成、とりわけ具体的な対案を伴ったアドボカシー活動を行ってきたからである。この時、NPOのアドボカシーにおいて主張される公益は、大抵の場合、ジェンキンスが述べているように、全体としての公益(general public interests)ではなく、むしろ、既存の政治過程では代表され得ないマイノリティの利益(otherwise unrepresented interests)だということに注意すべきだろう[Jenkins, J.C., 1987]。すなわち、NPOは、政府セクターや市場セクターでは排除されがちなマイノリティのニーズに敏感に反応し、かつ社会問題として顕在化させ、既存の排他的な公共性の幅を広げて、多元性や複数性を包摂した公共性を生み出す存在として見なされてきたと言えるのである。

しかし、ここでも、実際のNPOは、純粋な市民社会の組織として単純に想定することはできない。なぜなら、NPOは、エバースが論じているように、政府・市場・市民社会の媒介領域に位置するハイブリッド組織だからである。すなわち、NPOは、政府、市場、市民社会から多元的な資源・目標・運営メカニズム・組織文化等が混入した組織となっており、例えば、資源的なレベルで言えば、NPOは政府からの助成金、事業委託収入、市場からの事業収入、市民社会からの寄附・ボランティアといった多元的な資源構造によって成り立っている。こうした中で、NPOは、必然的に政府や市場からの制度的同型化の圧力を被っており、市民社会の組織としての性格を喪失していく危険性に直面しているように思う[Evers, 1993]。

例えば、今日パートナーシップとして称揚される行政からNPOへの事業委託においては、質的評価を欠いた入札方法、硬直的な仕様書、極めて安価な委託費用等々の問題によって、NPOが行政の単なる下請け業者化し、本来の社会的使命やアドボカシー役割が失われていく事態が生じている