

CB・CSO アワード 2014「大阪市長賞」受賞団体

「NPO 法人遺族支え愛ネット」代表理事 出口久美さんと谷川市民局長との記念対談  
(平成 27 年 2 月 3 日 大阪市役所本庁舎にて)



## 企業の営利目的から、社会的課題に向き合っていた

—まずは活動のきっかけからお聞かせください。

【出口氏】

大手葬儀会社で働いていたときにサービス向上の取組として「お客様サービス室」というものができまして、そこに私が入ることになったんです。そこでは葬儀後のお客さまから、サービスについて色々なご意見をお聴かせいただくのですが、やはりその前には悲嘆にくれる遺族の苦しみ、悲しみを、まずしっかりお聴きしないとサービス向上の話までは行き着かなかったんです。その仕事では 6 千人くらいの遺族からお話しをお聴きしましたが、私は「社として遺族の悲しみに手を差し伸べるような取組が必要ではないでしょうか。アフターサービスの一環として遺族同士の支えあいを助ける、そういう活動があってもいいのではないのでしょうか」といった提案を出していました。それで 2003 年に当時、葬儀社としては日本で初めての遺族会を立ち上げることになりました。全国に何もお手本がなかったので、私の感性だけで立ち上げに携わりましたが、その中でもやはり「遺族同士の分かち合いは力になるんだな」ということがわかりました。「つらいのは自分だけじゃない」と気づくだけでも元気が出るんですよ。

遺族会として 2 年間活動していたのですが、そのうち会員の方から「お蔭で前向きになれたが、いつまでも葬儀社の作った無料の遺族会に参加するのではなく、会費制で独立運営するサロンを自分達で作ってはどうか」という申出がありました。これはニーズがあるな、ということを感じましたので、「自分にできることならば」とお手伝いすることになりました。当時の遺族会の会員にも聞いてみると、ほぼ全員が参加に肯定的だったんです。「残された人生を前向きに目的をもって生きたい」という意思表示なんだなと感じました。

任意団体として 2 年間活動して、より一般にも開かれたオープンな遺族会にしようということで 2009 年にNPO法人「遺族支え愛ネット」を設立しました。

NPOとして発足した際のミッションは、まずは遺族の心のケアを第一に、次のミッションとしては、残された人生の方がずっと大事なわけですから、充実して健康で心豊かに輝いた“幸齢者”として生きていただくためのライフサポートを掲げています。

また、遺族の方々の生きてきた歴史を社会の役に立てたいとの思いから、大学や企業などで体験談を語る講演会なども行っています。

#### 【谷川局長】

きっかけは企業としての顧客サービス向上のためだったけれども、それを通して社会が抱える課題が見えてきた、ということですね。企業の営利目的にとどまらず、その先にある社会的課題に向き合っていくと、という流れだったんですね。

企業はやはり営利を追求するところではあるが、実はそこで働いている人たちが社会の現象に直面していた、という一つの例ですね。



【グリーフ（悲しみ）の分かち合い】



【ささえあい癒しのコンサート】

#### 【出口氏】

今振り返りますと、活動を始めるとき、遺族の方との“出会い”が私にとっては本当に支えだったと思います。この会と一緒に作ろうという情熱を持った方々に出会えたということです。

社会の第一線で貢献してこられた方たちが、セカンドステージに入ったときに、伴侶を亡くし、心にぽっかりと穴が空いていたときに「何か自分にできることないか」と思っておられたことと、私の求めている事とが一致したんだと思います。同じような思いの方との出会いに支えられてきたと思っています。

#### 【谷川局長】

この取組の素晴らしいところは、かつて支えを必要としていた人が、当事者として経験されているからこそ、支えられる人が何を欲しているかがわかるので、立場が変わって支える側にもなろう、というサイクルがどんどん回って、社会の課題にきちんと対応している、良い連鎖になっているところですね。

遺族のグリーフケアはもちろんですが、その先にある自分の人生をどうやって楽しむか、幸せに生きていくか、とポジティブに捉えることができる。この活動の社会的な意義は非常に大きいですね。

一港区では地域との連携も始まっているようですが

【出口氏】

今、港区の磯路地域で地域の方と一緒に“終活セミナー”を通じて地域でいつまでも前向きに暮らしていこう、という取組を一緒にさせていただいています。

こうした地域とのつながりができた一番大きなきっかけは、何よりも大阪NPOセンターでの無料相談窓口(※注)を知ったことでした。当初から運営のことや、NPO 同士のつながりづくりなど、とにかく情報をどこで得たらいいのかわからなかったんです。そんなときにこの無料相談で、自分では気づかなかった色々なことを教えていただき、港区の磯路地域の取組もご紹介いただき参加することができました。

※注：大阪市ではコミュニティビジネス(CB)等促進事業の一環としてCB等の起業、運営に関する様々なサポートを行う無料相談窓口を設置しており、平成 26 年度は(特非)大阪 NPO センターが受託事業者として運営しています。

## 一人一人が主役となって達成感を感じてほしい

【出口氏】

私自身は団体を立ち上げただけで、この活動の中では一人一人が主役になっていただきたいと思っています。これまで培ってきたものを引出して、また輝いていただくことで、介護予防にもつながっていくと思います。実際、会員の中には介護保険を受けておられる方はほとんどいないんですよ。逆に介護施設で配膳のお手伝いなどのボランティアをされている方がいるほどです。



【谷川局長】

支えることだけにとどまらず、誰かを支えることによって自分自身の幸せの追求や、いつまでも元気で人生を楽しむ要素になる、ということですね。ひとつの取組で3つ、4つの効果になっているんですね。

—活動を続けていくうえで大事なことはどういったことでしょうか

【出口氏】

かけがえのない人との死別体験を無駄にしないこと、そして体験を語っていくことも大切なことの一つだと思っています。私たちの話というのは例えば「死を見つめてみて、今をどう生きますか」といったテーマなので、ジャンルとしてやはり固くて暗いんですね。皆さん、自分の死は見つめたくないんですよ。わかっているけど忌み嫌うところがあります。

ただ、「事前にちゃんと考えて準備しておかなかったことで、後悔したり罪悪感にさいなまれたりすることもあるんですよ」ということを私たちの具体的な体験談として話をしますと皆さんハッとされますね。

また、行事を企画するときに気をつけるのは行事の「タイトル」です。魅力のある、行ってみたい、と思わせるタイトルをいつも心がけています。

例えば講演を「シニアの品格とは？」なんてタイトルにすると、特に男性がどっと来られたりするんですよ。

それで、こういったイベントの際にも私は原案だけを作って、あとは会員の皆さんで役割分担して企画・運営をしていただきます。一人一人が主役になっていただきたいのです。それで運営委員会なんかで話し合いをしていると、皆さん現役だった頃の会議を思い出したり、会社でのコミュニケーションを思い出したりして、とても生き生きとされています。小さい事でもいいので活動の中で達成感を味わっていただきたいと思っています。

【谷川局長】

企画して運営することの面白さみたいなものをスタッフにいかんを感じていただくかが、人が集まり、そして活動を継続していくための鍵かもしれませんね。

やっぱり活動の負担というものはあるはずなので、そこにやりがいか達成感をいかに持っていけるか、ということに御苦労されているんでしょうね。

【出口氏】

いつも会員目線に立つことでしょうか。これは企業の遺族会の頃から変わらないことですね。



【心身ともにリフレッシュ体操】



【社会見学】

## いつまでも活動を続けたいからこそ、有償化が必要

### 【出口氏】

活動を続ける上でのいま一番の課題は「人材育成」と「資金」です。

とにかくお金が無いんですよね。会費収入だけでは足りない、というのは最初からわかっていましたが、自分達の活動には必ずニーズがたくさんあるとも感じていたので、最初はできるだけ入会し易い金額にすることでより多くの人を救いたい、という本当に奉仕の精神で始まったものですから。

最初は皆さん情熱をもって「交通費もいらない」「無償でかまわない」と言って始められるんですが、こういった活動って実は色んな事務処理があったり、税務申告があったり、申請があったりで本当に

大変なんですね。そうすると全員のボランティアで手弁当だと、やっぱり活動を続けていくにもモチベーションが落ちてくるんですね。そうなるとうまい手になっていただけの人材にも限りがありますので、ますます疲弊していくんです。

これからの私の課題は人材育成と資金。しっかり立て直さないとすぐに活動が潰れてしまうな、ということは直感しまして、私の任期の間にこれを頑張らないといけないと思っています。



### 【谷川局長】

地域貢献や社会貢献といった活動というのは“無償”であることが誇りなんだ、という意識が根強く残っているところもありますが、行政としても、こういった社会的に有意義な活動というのは継続してこそ意味があると考えています。活動を続けていくためのビジネス化、有償化の意義、というものを普及啓発していく必要があると考えています。

これは活動をしている人がどんどん儲けるべき、ということではなく、社会全体で意識を変えていかなければいけないと思います。

今回、我々が後援した「CB・CSOアワード」にしても、“コミュニティ・ビジネス(CB)”というキーワードで打ち出していますが、これは何も“ビジネス”をして営利企業のように営利を追求すべき、ということではなくて、貢献活動を持続的に進めるための必要な自主財源を確保するという目的でビジネス手法を取り入れていただくことが、これからの地域社会には必要なことだということで打ち出しています。

理念だけを打ち出すと、少し誤解されることもありますので、今回お聴かせいただいたような実体験を例にあげて発信していけたら、と思っています。

#### 【出口氏】

いつまでも手弁当ではこういった活動は続かない、ということは本当に実感しています。比較的豊かな会員さんであったとしても、やはり完全に無償では限界がありますね。せめて交通費、お弁当代を含めた日当くらい差し上げられる程度には活動を有償化して収益を確保していけたらと思っています。

それと、高齢者、環境などに関する活動の分野にはいろんな助成金の制度もありますが、自分達のような高齢で素人にとってはそういった制度に申請することは敷居が高いですね。

### 担い手のニーズと支援の溝をいかに埋めていくか

#### 【谷川局長】

活動されている皆さんのそういった様々なニーズに対して、行政が一つ一つ直接手を差し伸べるということではなく、ノウハウを持っている人材が社会や地域には色々おられると思いますので、そういった人材を上手くマッチングする仕組みを作り上げていくことが行政の役割として一番大事なことだと思います。

たとえば助成金の申請のニーズや、組織運営のニーズ、会計処理のニーズ、ファシリテーション(合意形成)のニーズなど、そういったものをしっかりお聴かせいただいて、一方でそういったことに関心のある人材を育成してマッチングしていく、人材同士をうまくコーディネートするような仕組みですね。

また、必要な人材を直ちに補うというよりも、そういう人たちを派遣させていただいて、OJT(実践型のトレーニング)の中で必要な人材を内部で養成していく、というような取組にも着手しているところですので、また色々なニーズをお聴かせいただいて、使えるものは使っていただけたらと思います。



#### 【出口氏】

そういうことの情報提供も行政にはお願いしたいですね。運営で困ったときにどこに相談いったらいいのだろう、というのは私もいつも思っていましたので。今まで一緒のオフィスに4団体で入居していたNPOも既に2団体が資金の問題で退去せざるを得なかったようです。皆さん情熱をもって取り組んでおられたので、本当にもったいないなと思います。こういうNPOって他にもあるのではないのでしょうか。

#### 【谷川局長】

行政が取り組んでいる情報が必要なところへ浸透していない、ということは改善していく必要がありますね。

行政としては必要と思われることを発信はしていても、逆に欲している側にそれが伝わっていないければ意味がありませんので。何がしかの発信はしているけれども、その力が弱いとそれが本当にうまく伝わっているのか、ニーズにたどりつけていないのでは、という溝がある。そのこのニーズとの溝をどう埋めていくかということですね。

「店は開けていても誰もその店を知らない」という状態では意味がないですからね。

## 地域とつながりながら、地域とは違った癒しの場として

—今後将来の展望など、どのような展開をしたいと思っていますか。

【出口氏】

地域とのつながりということで申しますと、地域に入ってみて私達の活動と比較してみると、私達には地域には無いポイントがいっぱいあったんです。例えば男女比率が良かったことや、地域性がないこと、顔のささない関係でいれること、などです。

地域には地域の良さがたくさんあるんですが、例えば地域の中だと「心の中を聞いてもらいたかったんだけど、話が近所に広まってしまうそう」とか「奥様を亡くされたあとに女性と話し込んでいると変に見られたりしないか気にかかる」とかって言われるんですよ。

一方で私たちの会は皆が同級生みたいな雰囲気なんです。昨日まで知らなかった人たちがただ同じ境遇だというだけで。それまで奥様や旦那さまから教えてもらっていた色々な知恵をここでお互い教えてもらったりできる。地域と私たちの会とでは、違う癒され方がある。それはすごく感じています。



その違いを踏まえたうえで、将来の話をしますと、私たちのような地域性のない場に、地域の人たちが来て交流していただければ、地域の良さも、こういった場の良さも色々見えてくると思うんですよ。ここで癒されながら新しい人間関係を構築し、また元気になって地域へ帰っていただくという、こういうのを「循環」って言うのでしょうか。

心が元気になれば自然と体も元気になります。高齢者は楽しみや居場所が5つくらいあると良いですね。そのひとつかふたつに私達の活動がなって、また地域の活動にも楽しみがあったら、ということですね。もっと地域の方々とつながって、色々な地域の人たち、一人で孤独感にさいなまれている人たちが私達が受け入れられたらと思います。

【谷川局長】

そういう意味ではいろんなメニューを、チャンネルを持てるということが必要だということですね。

【出口氏】

自分で自分をケアしながら自立していければ、若い人に迷惑ばかりかけることも少なくなりますね。会でも皆で「自立して自分達で支え合って、もう若い人には迷惑かけんところね～、孫に迷惑かけんところね～」って言うてるんですよ。

ひとつハードルがあるのは、ここは会費制で有料なんです。そこはお許しいただきたいんです。

やっぱり、いくつになっても自分を磨いていかないと、って思います。いつも「みんなで磨き合おうね」って言うてるんですよ。

