

被災地域の声を聞く

—— 仙台市A地区における状態調査 ——

石井山 竜平

東北大学大学院教育学研究科

はじめに

本プロジェクト「東日本大震災への社会教育施設の対応経験の記録と分析」は、震災時、避難所など緊急時対応に取り組んできた社会教育施設職員がいかなる事態に遭遇し、いかなる経験をしてきたのか、その記録を目指すものであった。その取り組みは、その過程で、雑誌『月刊社会教育』（国土社）編集関係者から提案と協力を得て、石井山竜平編『東日本大震災と社会教育 3.11後の世界に向きあう学習を拓く』（国土社、2012年4月）の刊行に至った。

ここではそうした取り組みと関連して、2011年夏、仙台市A地区の市民センターと協働し、東北大学教育学部開講科目「教育学実習」として取り組んだ、「状態調査」という方法による調査について報告する。状態調査とは、調査者が聞きたいことを聞くのではなく、協力してくださる方が語りたいことをじっくり傾聴し、それを束ねて地域の「いまのこの状態」を把握するという調査である。

1. A市民センターの震災対応

仙台市市民センター（条例上では公民館。中学校区を基準に市内全60館、59施設。区の拠点館（うち1館が中央館）、中学校区の地区館の二層体制で、拠点館は市の直営、地区館は仙台市の外郭団体である仙台ひと・まち交流財団が指定管理者）の3月末の段階で把握された施設の被災状況は、被害が軽微で使用可能な施設21、使用に注意を要する施設30、広範囲に被害がある施設8（特に壊滅的な施設3）であった。

そのなかで、若林区A市民センターは、被災による被害の程度は軽微であり、地域も震災から復旧は比較的早かった一方、震災直後から帰宅難民をはじめ大勢の避難者を受け入れ、4月から7月末までは集約避難所としての対応も行った館である。

A市民センターが位置するW区A地区（人口17,649人、高齢化率16.24%）は、周辺を大学や専門学校、高等学校が取り込む文教地区にある。近隣のA商店街は古くから御譜代町としての歴史を持つ商業地域であるが、そこに競争的商業地域、住宅地域が被さるようなかたちで発展してきている。このセンターはW区と、A区、T区との境界にあり、区を越えて利用される方は少なくない。また、市営地下鉄駅がそばにあり、バス路線に面しているため、全市的にも利用されている。

こうした立地から、この地域は震災時、相当数の帰宅難民をかかえることになった。指定避難所である隣接するA小学校には1,400名、I中学校に2,500名が避難するなか、二次的な避難所という位置づけであったはずの市民センターにも550名が避難した。

こうした事態に、市民センターでは当日の夜半から、地域の商店や地元有志の方々の協力のもと、炊きだしが行われた。センターの備蓄は初日に底をついたが、その後も地区住民からの手出しの物資も得て炊き出しが継続された。

ちなみに、仙台市において指定避難所はあくまで学校であり、市民センターは二次的なものとして位置づけられていた。全ての通信網が切れ、上からの指示が来ないが避難民は押し寄せてくる状況で、館を開放するか否かの判断が現場が迫られた。多くの館が館を開放したが、その後の行政の対応で学校などの一次避難所が優先されるなか、市民センターへの対応は後回しにされがちであり、館と行政との間には様々に禍根が残されたと聞く。一方、避難所として開放なされなかった館で、その後地元との間に亀裂が生じているケースもある。

4月に入ると、交通網が復旧しても帰宅する場所を失った残された方々への対応として、全市民センターのうちA市民センターを含む10館が集約避難所に指定され、区の管理の下、そうした方々が仮設住宅や民間借り上げなど新たな住居を得るまでのあいだの仮の住まいとなった。それぞれの館がおよそ100世帯ずつを受け入れ、7月末までそうした体制が継続された。

2. 調査のねらいと方法

このたびの震災がもたらした被害や犠牲はあまりにも大きく、広範囲にわたり、そして多彩である。多彩ではあるけれども、さまざまな被災の在りようにふれるなか、被災地で人々が喪失したものを表現する公約数の一つとして、私の中に浮かんできた言葉に「日常」という言葉がある。これまで当たり前だった人、当たり前にあったもの、当たり前にしてきたこと、疑ったことのなかった価値観、それが奪われたり、変更させられ、そしてもとは戻らない。甚大被災地であれ、被災が軽微で立ち直ったかに見える地域であれ、被災地で人々は、それ以前の「日常」のなにかしらを喪失している、というところで共通しているのではないか。

震災以来、瓦礫の中に思い出の品を探す人々の姿が、メディアでも頻繁に報道されてきた。こうした品々は、他人には意味をもたない。しかし、当事者にとっては、失われたかつての「日常」の断片であり、それを手元に置いておくことで、なんとか正気を保ちながら生き抜き、過去との決別を受け入れようとしている。すなわち、私たちはこのたびの震災によって、人間が尊厳を保ちながら生き抜くために、こうしたパーソナルなところにあるものがどれほどかけがえがないか、ということに気づかされつつあったのではないだろうか。

こうした、目に見えにくいところにある人々の日常の変化をとらえるために、このたび採

ったのが状態調査という方法である。一般に聞き取り調査は、「聞き手」が知りたいことを事前に定め、質問の仕方を固めてお聞きするというやり方をとる。しかしこのたびは、「聞きたいことを聞く」のではなく、あくまで「語り手」が日頃感じていること、話しておきたいことを自由に語っていただき、それをじっくりと聞かせていただく、という方法を採用した。

ここで大事となるのは、「聞き手」としての構えづくりである。調査の事前に「よい聞き手となる」ための学習会を行い、同様の手法に基づく先行調査（保健婦状態調査研究会『住民との新たな関係づくり 保健婦の状態調査の実践が示すもの』やどかり出版、2002年）を読み合いながら、いかに聞き取るかを学びあった。それとあわせて、学生相互で傾聴の予行演習を行い、実際の聞き取りに臨んだ。

3. 調査の実施体制およびスケジュール

(1) 調査チーム

- ・教育学部3年生 18名 教員1名 TA院生1名
(学部選択必修科目「教育学実習」として実施)
- ・荒町市民センター職員 4名

(2) スケジュール（調査報告会まで）

- ①5月13日 13:00～14:30 ガイダンス 状態調査についてのレクチャー
- ②5月20日 13:00～16:00 先行調査の輪読 調査テーマ・対象をめぐる議論
- ③5月27日 13:00～16:00 先行調査の輪読 調査テーマ・対象をめぐる議論
荒町市民センターおよび、所管財団への調査の打診
- ④6月3日 13:00～16:00 調査テーマ・対象の決定 聞き取りの柱立ての議論
- ⑤6月10日 13:00～16:00 合同学習会① 先行調査の輪読、荒町探訪
- ⑥6月17日 13:00～16:00 合同学習会② 先行調査の輪読
- ⑦6月24日 13:00～16:00 合同学習会③ 調査協力者の確定
- ⑧7月1日 13:00～16:00 聞き取りの予行演習
- ⑨7月8日 13:00～16:00 荒町CC 調査実施にむけての最終確認
それぞれ分担して調査協力者への依頼状の作成、送付、ご挨拶
- ⑩7月16日 10:00～16:00 調査
- ⑪7月17日 10:00～16:00 調査
- ⑫7月18日 10:00～16:00 調査
- ⑬7月22日 13:00～16:00 結果の分析
- ⑭7月29日 13:00～16:00 結果の分析
グループに分かれての検討
- ⑮8月6日 13:00～16:00 荒町CCにて、調査報告会

(3) 調査協力者

- ・ 人選は、市民センターに依頼。「市民センター職員で議論し、様々な立場の地域の方々や震災後地域のために精力的に尽力された方々を選出し、調査への協力依頼までしていただいた。」
- ・ [50代・男性・Aさん] (消防団)
- ・ [50代・女性・Bさん] (炊き出し支援)
- ・ [50代・女性・Cさん] (婦人防火クラブに所属、炊き出し支援)
- ・ [50代・女性・Dさん] (市民センターと協同で子ども会の運営等、炊き出し支援)
- ・ [80代・女性・Eさん] (避難者)
- ・ [70代・女性・Fさん] (炊き出し支援)
- ・ [70代・女性・Gさん] (市民センターのサークル関係者)
- ・ [30代・女性・Hさん] (ヨガ・インストラクターなど、炊き出し支援)
- ・ [70代・男性・Iさん] (連合町内会副会長、避難所運営)
- ・ [60代・男性・Jさん] (地元商店、消防団)
- ・ [60代・女性・Kさん] (地域の交通指導隊員、炊き出し支援)
- ・ [40代・女性・Lさん] (市民センターのサークル関係者、炊き出し支援)
- ・ [70代・女性・Mさん] (市民センターのサークル関係者、炊き出し支援)
- ・ [60代・男性・Nさん] (避難者)
- ・ [80代・男性・Oさん] (地元商店、震災の記録づくりに取り組む)
- ・ [30代・女性・Pさん] (児童館利用者)
- ・ [40代・女性・Qさん] (児童館職員)
- ・ [40代・女性・Rさん] (経営者)
- ・ [70代・男性・Sさん] (防災関係)
- ・ [60代・男性・Tさん] (市民センターのサークル関係者)

(4) 聞き取りの進め方

調査日(7月16~18日)は、午前、午後の2セッション。調査協力者3~5名にそれぞれ、学生2名、職員(もしくは教員、院生)1名の3名のグループがつき、一人あたり2時間の聞き取りの後、全体会議を設け、各グループがおおよそ10~15分で聞き取りの内容を報告、全員で共有。それを2×3日=6回行った。

4. 調査結果—聞き取りから学生たちがよみとったこと

20名×2時間のインタビューを全員で共有し、再整理した結果は、8月6日の状態調査報告会(荒町市民センター)で公開されたほか、報告書にまとめられている。ここでは、そうした生の声やその分析を紹介することは割愛し、実際の調査を担った学生たちの言葉をとおして、その内容を紹介する。

(1) 取り組みから明らかにされたこと

- ・私は避難所についてのまとめを担当したが、その中で家への被害が少ない人がいつまでも避難所にいることに疑問を感じていた炊き出し側の人がいる一方で、「帰らなくては」と思いつつも不安からなかなかその決意ができず、一日毎に少しずつ自宅にいる時間を延ばしていったという避難者の方もおり、それぞれの抱えた生々しい思いが調査によって浮かび上がったと感じた。さまざまな面での不安や他の人への不満、そこからくるやりきれなさやうしろめたさ、罪悪感などいろいろな立場の人のいろいろな感情が渦巻く避難所だったのだろうと思われた。その振り返りであるこの調査や報告会も含めて、多くの人にとってこのことが普段しえない学びの機会になっていたということを感じた。
- ・今回の実習、市民センターへの状態調査を通して一番に思ったことは、一つの物事でも、それを見る人の立場・価値観・言葉によって、様々な見方ができてしまう、ということだ。もちろん調査をする前から、人はそれぞれ考え方も生き方も違うものだという事は知っていた。しかし、同じ事柄に対する肯定と否定、言葉は違うが同じことを言っている等、実際に報告書を読めばわかることではあるが、今回の調査の中でそれぞれの立場から語られた言葉には、それぞれの立場が言わせたもの、それぞれの価値観の違いから出てくるもの、それぞれのそれまでの生き方によるもの、本当に様々な言葉があった。（A・R）
- ・この状態調査に臨んでみてわかったことは、荒町と市民センターの結びつきがいかに強いか、ということであった。荒町小学校のような指定避難所ではないにも関わらず、避難所としてしっかり機能していたことや、荒町に住む人たちからの期待（要望や不満も含めて）が高かったこと、数人の荒町市民の方（＝“キーパーソン”となる方々）が避難所運営に積極的に携わっていたことなどが挙げられる。さらに、市民センターを利用したサークル活動が活発であり、それが生きがいになっている方もおられた。（S・S）
- ・また調査の話し手として協力してくださった方が、報告会当日に何人も来てくださっていたことが印象的だった。学生の調査にも関わらず調査のあともこうして報告会のために時間を作り、感想を残していつてくださる方がいることが、震災時の荒町に対する関心の高さや荒町市民センターとのつながりの深さを示しているとも感じた（K・S）
- ・今回の調査は、歴史と伝統のある荒町の良い面も悪い面も見えたものとなった。今でも7月の毘沙門祭りにはたくさんの方が訪れていたり、町には古くから続くお店がまだまだ活気があったりと、歴史と伝統が良い方向に町を導いているとおもわれることが多かったが、その一方で、若者たちの活動のしづらさ、というものも現れてしまっていたのではないかと思う。活力のあるお年寄り方やその息子さんたちが、多くの物事に関わってしまっているために、若者が圧倒されてしまっているのではないかと思った。これは若者世代にも問題のあることだが、これからの荒町のことを考えると、より若者世代が

積極的に町にかかわっていき、荒町のとどまるものが出たり、帰ってきたくなくなる町というものになるように、荒町を“いつまでも”歴史と伝統のある町にこれからつくりかえていかなければいけないのではないか、と考えられた。(M・J)

- ・ 調査を通して強く感じたことは、地域の方々の「日常」への思いの強さ、そして暖かさでした。人にとって「日常」とは、地域抜きには考えられないものです。東日本大震災をきっかけに、自分の住んでいる地域に対して、改めて思いを強めている人の意志の強さに驚かされました。そして、そんな人たちの思いの根底にあるのは、この地域と関わっていきたいという暖かい思いであるように感じました。また、問題点と感じたことは、私たちのような若い世代の地域交流の無さです。地域は、震災時に若い世代の力が見えないことを問題に思ったかもしれません。確かに、聴き取った情報を見る限り、ボランティアを除いては若者の姿は全くといっていいほど見えてきませんでした。ですが、地域の側も若者に対して情報を発信していたのでしょうか。震災時に若い世代の力が上手く働かなかった責任を、どちらか一方に押し付けるのではなく、若い世代からも地域の側からも歩み寄りの一歩を踏み出すことで、地域交流が始まるのではないのでしょうか。私自身が聴き取りをした方がポツリと「誰かと会って話をすることって大切だよ」と語られていましたが、これは非常時だけではなく、普段から言えることだと納得しました。(N・Y)

- ・ 必死で今までの暮らしに戻ろうと努力し、時間をかけて元の日常に戻ったと多くの方が語っていましたが、本当は、元の「日常」に戻ったと無理矢理思い込みたいと足掻いているように感じました。ある方は、自立しなければいけないという思いと、震災の怖さとの間で葛藤したことを詳細に語ってくださりました。その言葉は、ひとつひとつがとも重たい、本当の言葉として感じられました。(N・Y)

(2) 調査の準備過程、実際の調査、分析

- ・ 調査によって有益な情報、社会的価値のある結果を得られるのか、また、専門家の知識には及ばない我々が調査を行う事で、調査対象者にマイナスの影響を与えること、地域(今回は荒町地区)の中で軋轢を生むことはないのだろうか、といった疑問や不安がありました。調査を行うまでの事前学習で、先行研究を輪読し、市民センターの職員の方々とディスカッションを行うことで、調査に対する熱は増していきましたが、一抹の不安を拭いきることは出来ませんでした。しかし、実際の二人の方にお話を伺い、2時間という時間が一瞬にして終わり、手元に数枚のメモが残されていることに気付いたとき、不安は一掃されました。そして、調査終了後、ふとしたタイミングでお話を聞かせて頂いた方から、「ありがとう」と言って頂き、充実感を感じる事ができました。(S・M)
- ・ 1週間前に行った実際に調査の予行演習では、話の切り出し方もわからない、間が多くて雰囲気もあまり良くないなど多くの問題があり、先生に指導をして頂きました。直

前になって調査の大変さを実感し、不安でしたが、調査が終わった後に「ありがとう」と言って頂けることを目標に調査を行いました。実際の調査では、調査対象者の方々にボランティアのことや“不便な”生活のことなど、震災に関するお話ではありますが、今だから思い出して言えることをたくさん語って頂き、深刻な雰囲気になったり、楽しい雰囲気になったりして、私にとっても色々と考えさせられる時間になりました。(C・Y)

- この手法をとると、その他の手法では埋もれてしまいそうな対象者の細かな感情や本音を詳細に拾うことができる。しかし、対象者によって全く異なった話が出てくるため、まとめの際に柱立てにはまらない会話をどう扱うか悩んだ。また話を伺いメモをとるときや、まとめの際に話を短くまとめるときに、主観を入れずに対象者の思いを抽出することが難しかった。(I・T)
- チームとしての活動を通じて学んだことがある。適切な役割分担によって、メンバー同士がお互いを支え合いながら、適度なスピード感をもって一つの調査を作り上げていく、そんなプロセスから学ぶことが多くあった。(K・M)
- アンケート調査とは違って、聴き手側のコミュニケーション能力が問われるし、おしゃべりな私は話し手の方に何か余計なことを言うてしまうのではないかと、調査本番が近づくにつれ不安が大きくなっていったのをよく覚えている。しかしながら、実際調査に臨んでみると、話し手の方はどなたもとても優しく、お話も深みがあり興味深い内容ばかりで、調査時間である2時間があっという間に過ぎていった。また、若い世代である我々学生に、人生に関する教訓や激励の言葉を送ってくれる方も多く、人生の先輩である話し手の方々の言葉に感動しっぱなしだった。一方で、地域団体のことなど、あまりなじみのない内容が出たときに、話を深めるような問いかけをすることができず、自分の知識不足を嘆くこともあった。そういうところは、これからもっと積極的に学んでいこうと思う。(S・S)

(3) 取り組みを通して自ら得たこと、考えたこと

- ところが調査に協力してくださった方から「地震で辛い思いはしたけれども、いつまでもそれに浸ってもいられないし、元の生活に戻ることが前を向いて生きていくことだから、4月には今まで通り仕事を再開したよ。」という言葉聞き、生活が変化したとしても元に戻す努力をしている人がいることを知った。辛くても前を向いて生活することが大切だという言葉はもう何度も聞くが、その言葉は津波で家族や友人を亡くした人だけに対する言葉ではないことに気付かされた。自分自身も震災に負けず、変化をそのまま受け入れることなく立ち向かう必要があることを強く意識させられた調査だった。(I・T)
- 今回話を伺った方の中には実家が津波で流されてしまった方がおられた。「何もかもなくなってしまって涙も出ない」とおっしゃっていたのが心に残っている。テレビ等で家

や家族を失った方の姿は見ていたが、実際にそういった方と接するのは初めてだったので壮絶な様子を写真を交えて語っていただいた時は言葉を失った。しかしその方の語り方は悲しいこと、辛いことを吐露するというよりは昔の思い出を交えてしみじみ振り返るというものだった。私と同じ様に震災の惨状を目の当たりにして心を痛めた人は数多くいると思うが、そこからどうするかが大事だと思う。“すごい事件”とだけ認識して終わらないことが私達の大切な役割だと痛感した。 (K・Y)

- ・準備段階では、2時間もお話をさせていただくということに不安しかありませんでした。しかしいざ調査が始まると、話し手の方は、本当にたくさんの体験や出来事を話してくださり、とても楽しく、調査を進めることができ、2時間をオーバーしてしまうことがあるくらいでした。調査を通して、ただ震災当時の事実が分かっただけでなく、話し手の方の行動や思いを聴くことによって、自分のこれからの生き方についても考え直す契機ともなったような気がします。話し手の方々の意見をまとめていると、みなさんそれぞれ異なった意見をお持ちですが、それぞれ確固たる信念を持っておられ、自分もこうありたい！こういう大人になりたい！と感ずることが多々ありました。 (K・Y)
- ・調査協力者の方々との対話から学んだことが大きい。私がお会いした方は震災を事実として受け入れ、その事実から学べることを学びながら、ご自分に出来ることから一步一步ポジティブに活動されている方で、そのお言葉一つ一つに強い想いがこめられていた。特に、この状況下で復興に向けて立ち上がる学生の少なさに不満を持たれていて、そのことに関して何度も言及された。「地震のせいにして考えることを止めていたら何も見えないし何も得られない。考えれば、やらなければいけないことが自ずと見えてくる」といった、今でも心に残っているお言葉がある。 (K・M)
- ・今回この調査を通して最も感じたことは、やればできるということだった。実際の調査に入るまでは、二時間も話をさせていただけるだろうか、報告会までもっていけるだろうか、などの不安もあったが、実際話を聞き始めてしまえば2時間はあっという間だったし、報告会もなんとか無事に終えることができた。震災時も、何かやらなくちゃと思って炊き出しなどに参加したという方がいたが、やはりまず動くことが大事で、動くからこそ生まれるものも学ぶこともあるんだろうなと思った。また、「仲間は大事」であることや「人とのつながりの大切さ」は、調査の中で多くの方がおっしゃっていたが、今回報告会まで至るのにも、その言葉をしみじみと実感した。共に目標に向かって行ける人がいるからこそ、大変なことも何とかなるのだと分かった。いろいろ悩むよりもやってみるものの大切さ、人と協力して何かを作ることの楽しさを経験したことは、今まで考えすぎて面倒くさくなり結局行動しないことが多かった自分にとって、大きな収穫である。 (T・Y)
- ・重要なのは、ここで感じたこと、考えたことを実習の中で終わりにするのではなく、今後も自分の問題として取り組み続けていくことだと思う。たとえば、炊き出しに若者の

参加がなかった、町内会に若者の姿が見えない、という意見を多くの人が出していたが、これも自らに置き換えて考えられる問題だ。私がお話をお聞きした方が、「若い人が役職についても、急に全部できるようになるわけではない。自分は70歳をすぎて仕事半分になったけれど、そういうところのフォローはできる」とおっしゃっていたことがとても印象に残った。単に参加を募られても、私自身がそうであるように、気後れしてしまう人はたくさんいると思う。お話していただいたように、世代の違う人間同士が協力して地域に関わっていける体制をつくるのが、今後の地域づくりのためには必要なのではないだろうか。そして、これは、この調査を体験した者こそが具体的に考えられる問題だと考える。(T・Y)

- ・この調査ほど1人の方の人生や経験を深く伺う機会は今までになく、とても貴重な経験になったと思っています。調査に至るまでに何度か状態調査についての学習を行ったのですが、そのとき印象に残ったのは「学ぶ姿勢を持つことの大切さ」でした。そのため、調査のときには「学ぶ姿勢を持つこと」を意識していたのですが、お話を聞いていてハッとすることが多くありました。私がお話を伺った2人の方は、常にだれかのために動いておられました。ただでさえ大変なときに、近所の人はもとより名前も知らない人のために動いておられました。避難所など直接助けや援助を必要としている人に接する場所以外でも、今自分にできることはないか考えておられたのだなということがひしひしと伝わってきました。それは「住民の方々をまとめる立場にあるから」という責任からくる義務感もあったのかもしれませんが、1人の人間として動いていらっしやっただと感じました。そして、ときには「自分にできることはないか、誰かのためにできることはないか」という強い思いがあったにもかかわらず、町の組織の体制、原発の問題などでできなかつたりジレンマを抱えたりということがあったことも分かりました。ジレンマを抱えるということは、それだけ思いが強いということを表しています。その強い思いやその思いから来る行動を私たち学生は学ぶべきであり、それは震災時に限らず、これからの「日常」でも実践していくべきことだと思います。今回の調査で学んだ強い思いや反省をこれからの実際の行動に移すことこそ、東日本大震災によって変わった「日常」にしていく義務が私たちにあるのではないかと思います。(H・M)

- ・一番印象に残っている言葉としては、直接お話を聴かせていただいた方の言葉で「今じっとしているのは罪である」という言葉が挙げられます。この言葉は、ボランティアや支援活動をしないということだけではなく、「不謹慎」だからといって自粛ムードが拡がりすぎると経済自体が円滑に回りづらくなり、早期の復興に繋がらないということも含んでいると思います。この調査を行った時はまさに自粛ムードが日本全体に広がっており、やたらと「不謹慎」という言葉を耳にしたように思います。被災者の方のことを考えて自粛することが、被災者の方のための早期の復興を妨げるということに気付いている方がどれだけいるのだろうと考えていた時であったためこの言葉を聴いたときは

とても嬉しかったのを覚えています。(M・Y)

- ・アンケート調査にはない、話し手の方々との交流がこの調査にはあった。話し手の方から様々なことを語っていただき、よく考えさせられた。また、ある話し手の方の「人は強いと思う、立ち直る力や前に行く力をきっと持っていると思う」という言葉には励まされた。(W・T)

5. 職員の力量形成の手法としての本調査の意義と課題

実はこの取り組みは、調査（事実を明らかにする）という目的を越え、震災経験を学習体験に組み立て直すことをねらいとして取り組んできたものであった。学生諸君の言葉からは、このたびの聞き取りが、自分以外の被災体験を多彩に深く聞くことで、自らの被災体験を相対化し、かつ、他者の被災からの学びを自らに組み込む契機となっていることが伺える。

ここまでは学生の言葉を中心に紹介したが、調査・分析協議には、市民センター職員にも参加してもらい、同様にたくさんの意見をいただき、社会教育職員としてこの調査活動に取り組む意義も語っていただいた。

一つには、「職員・利用者」の従来型関係を越えた人間理解を導ける方法であったとの指摘である。「その人の生活まで入り込む調査。日常常務では絶対ないところに踏み込んだ」「生い立ちから聞けて、すごく親近感がわいた。」「仕事は非常にしやすくなった」「ただ、私たちは個人情報さらしていない。聞く一方で、向こうからはどういう人間かはわからない。こっちが親しくなった気になっているだけかもしれない」

二つに、このたびの調査は、課題だけでなく、より広くリスペクトされるべきところ、いかなる人格や行動が事態を支えているのかを構造的でき、可視化できたところのご意見もいただいた。「あのときどうだった、というのがつながった。表面的にしか見えていなかった背景が確認できた」「災害で活躍していた人は普段もリーダーだった。目立たなくても、気配りできる人」「震災のなかでも、市民センターで紡がれた関係が確実に生きていることが確認できた。」

三つに、これまでに自覚されていなかった課題が意識化されたところの意見もある。「話し方で勉強させられた」「自ら話せる人もいるけれど、そうでない人もいる。そういう人の存在を気にする、話し合うようになったことは収穫だと思う。」

このように、「利用者の声を傾聴する」「それを共有し、その意味を探り合う」という活動が、職員の力量形成上の意味を持つとの指摘とともに、こうした取り組みを広げていく上での課題も明らかにされた。①二時間の傾聴への不安（話してもらえるか。受けとめる力と覚悟があるか）をいか越えるか、②調査対象者の選定（「話ってもらえる人」への傾斜）をめぐる課題、③聞き取られた個人情報のあつかいの難しさ、④聞き取りの成果をその後の事業に生かしていく事後の検討、等がそれである。こうした取り組みの普及のためにも、これらの課題をクリアできる方法を今後さらに検討していきたい。