

## イライザと掃除のおばさん

『月刊福祉』1987年5月号  
大熊由紀子●朝日新聞論説委員

イライザといえば、映画「マイフェアレディー」でオードリー・ヘプバーンが演じた下町の花売り娘。言語学者のヒギンズ博士は、彼女を「人工的淑女」に作り変えようとする。この映画が封切られた1964年、米マサチューセッツ工科大のジョセフ・ワイゼンバウム博士は、「人工的な女医さん」を育て上げ、「イライザ」という名をつけた。

女医さんの専門は精神科医。正体は、コンピュータである。悩みのある人は、イライザの前に座り、タイプに似たキーボードで訴えたいことを打ちこむ。するとイライザの返事がブラウン管に現れる。再び、キーボードをたたく……

次にご紹介するのは、そうした会話の一例で、患者は若い女性である。

患者「男ってみな同じ」

イライザ「ドノヨウニ？」

患者「あれをしろ、これをしろうるさくて」

イライザ「特別ナ例ヲアゲテゴランナサイ」

患者「彼がここに来るようにと」

イライザ「彼ガ貴女ヲココニ来サセタノ？」

患者「私がいつもふさぎこんでいるって言うんです」

イライザ「フサギコンデイルトハ、オ気ノ毒ニ思イマス」

患者「私は幸福じゃありません」

イライザ「ココニ来ルコトニヨッテ、フシアワセカラ逃レルタメノ助けガ得ラレルト思  
ウ？」

患者「何か助けが必要、それだけは確か」

「会話」はさらに延々と続くのだが、ページ数の関係でカット。

賢明な読者の皆様は、コンピュータが患者の発するいくつかの単語に反応して問をつくり出していることを見破られたかもしれない。ただし、会話が終わってもコンピュータは診断を下すことも治療方針を示すこともできない。

それにもかかわらず「患者」は信頼できる医師と対話しているのとまったく同じ心理状態になったという。

大学の女性秘書の一人は、イライザの置いてある部屋にカギをかけ、人に相談できないような悩みを毎日のように語りかけたとも伝えられている。

人間というものは、自分の話に真剣に耳を傾けてくれる相手をどれほど切望しているか。対話するだけでどれほど心安らぐものか。

イライザはそのことを示してくれているように思える。

ところで、日本の福祉や医療の現場を歩いてみると、コンピュータのイライザとの対話より貧しいと感じる場面にしばしば遭遇する。

そのひとつは難聴が原因の対話の貧しさ。お年寄りのための施設を訪ねると、話の輪に加わらず、こちらの質問にも関心を示してくださらない、暗い表情の方がいて気にかかることがある。生き生きした表情のお年寄りに、そっとわけを尋ねてみると、「あの方は耳が遠くて」という答えが返ってくることが多い。

最近では電子工学の進歩で補聴器の性能があがり、そのうえ外耳道の型をとってぴったり合わせるタイプのものもつくられるようになった。いま厚生省の検討委員会で論議されている5つの資格のひとつ補聴器装着士の技術を借りて、一人ひとりの耳にあったものをつけてさしあげたい。耳硬化症、鼓膜硬化症、中耳炎の後遺症による難聴も、顕微鏡を使った手術によって目覚ましい治療効果があがるようになってきた。

淋しそうにしている人、暗い表情の人が身の回りにいたら、もしや聴こえが悪いせいではないか、と一度は疑ってみることをお願いしたい。今は打つ手があるのだから。

第2は、スタッフの時間的、精神的ゆとりのなさが原因の対話の貧しさ。

ある病院に看護婦さんに非協力的で、いつも不機嫌な患者さんがいた。原因をつきとめようと試みたが不成功に終わった。ところが、ある日、掃除のおばさんから婦長さんに患者さんの悩みの背景が伝えられ、婦長さんはショックを受けた。あわただしく、おざなりに、「いかがですか？」と尋ねられて、心の底まで打ちあける人はいない。

「ふれあう時間の長さ」と「心のゆとり」のなかから信頼関係が生まれる。そのことがしばしば忘れられているような気がする。

第3に必要なのは、心を開いてもらうためのさまざまな工夫や努力だと思う。ボケのお年寄りの治療に積極的に取り組んでいる静岡県御殿場高原病院では、ケースワーカーたちがアルバムを活用している。

古いアルバムのなかでは、誰もが主役である。写真から話の糸口がほぐれ、笑顔がよみがえる。心が通いあうようになる。

「人間の最も惨めな状態は、極貧ではない。自分がすべての人から見すてられ、不要な人間だと感じる絶望感である」というマザー・テレサの言葉は、じつに奥行きが深い。

福祉の仕事にたずさわっておられるこの雑誌の皆さんに、ぜひ一度ご自身を点検していただきたい。

コンピュータや掃除のおばさんと比べて専門家として恥ずかしくない心の交流をしておられるかどうか。「不要な人間」という絶望感のなかに、人を置きっぱなしにしていないかどうかを。

(月刊福祉は全国社会福祉協議会の機関誌です)