

住民総参加の福祉のまちづくりへ向けて
地域グループの役割

**公共機関が
できること**

公共機関は、もともと社会に貢献すべき組織です。いまさらそんなことを指摘するまでもないと思われるでしょうが、じつはそうでもないのです。

この冊子では、公共機関に期待されることの中でまだ認識されていないことや、もっと意識して対応の仕方を考えてみることで、地域に貢献する組織としての公共機関のあり方が見えてくるという部分を主体に取り上げてみました。

ここにとり上げた事例には、かなり古いものも含まれていますが、その発想の仕方に着目していただきたいと思います。

ここに、私たちがまだ気付いていない膨大で強力な福祉資源が眠っているのです。

<目次>

- 1.日常業務に活動の機会／3
- 2.あなたの活動対象は「気になる客」の顔をしてやって来る／10
- 3.あなたの足元に来た「気になる客」－あなたはどう対処？／12
- 4.「気になる客」にどう対応したら？／13
- 5.スタッフから収集した「気になる客」リスト／15
- 6.「問題客」は関係機関へ引き渡せばいいのか？
- 7.窓口対応連絡会議の開催
- 8.まともに対応するなら「越境」が必要
- 9.業種別の本格的対応
- 10.その他の公共機関－「やるべき所がやるべきことを」

1.日常業務に「社会貢献的」活動の機会

公務員の本業のどこが「ボランティア」的なのか、どうしたら日々の業務に「ボランティア」の色合いがついてくるのかを、12の項目に整理してみました。それぞれ、一見、ささやかな行為のように見えますが、住民の側から見れば大変有難い、といった類いの「活動」ばかりです。

<公務員の社会貢献的活動のパターン>





「いってらっしゃい」「おかえりなさい」を数十年も

(1)笑顔の対応

国鉄時代、某駅で出札を担当していたTさんは、毎朝、改札を通るサラリーマン一人ひとりに「おはようございます。いってらっしゃい」と声をかけることにしていました。夕方になると家路を急ぐサラリーマンに、今度は「おかえりなさい」。これをなんと数十年も続けていたけれど、当然ながら彼にも異動の命令がきました。

ところが、それを知った地元市民が「彼を異動させるな！」という運動を展開、結局異動は「沙汰済み」となったというのです。彼の朝夕の一声が、いかに市民の大きな支えとなっていたかが分かります。

(2)すぐやります

同じサービスをするにしても、頼まれたらすぐに対応すると、そこに価値が生じます。千葉県の松戸市が「すぐやる課」を設けたことで有名になりました。つまり、「すぐやる」ことがいかに難しいかということでしょう。

何をするにも準備作業が必要です。行政サービスの場合、いい加減な対応はできないから、ますます準備に時間がかかります。職員一人の裁量で動き出すわけにはいきません。何事も稟議に回さねばならない。何人かの判子が押されて、ようやく始動となるのです。こう考えたら、「すぐやる」という、一見当たり前のことが、実際に取り組んだ時、いかに素晴らしい「活動」になるかがわかるはずです。

(3)出前します

市民にわざわざ役所まで来させるのではなく、できる限りこちらが市民のところまで出かけると「ボランティア」の匂いがつき始めるのです。

障害のある人は、役所の駐車場まで来れば、担当者がそこまで出向いてご用をお聞きする、という制度が話題になりました。

最近では、駅の売店、コンビニなどで住民登録などができるように配慮する自治体が増えましたが、これも出前に相当すると言っていいでしょう。

住民のフトコロへ入り込み、願いを先読み

(4)御用聞きします

ある町では、職員が毎日町内を巡回して住民の苦情を聞いて回り、それにいちいち対応しているといます。出前どころではありません。困ったらお役所へ来なさい、というのではなく、積極的に住民の方へ近づいて、苦情を聞きだそうというのですから、いわゆる「行政サービス」とい

うものの常識を超えていると言っていいでしょう。

ある県では県知事が自らすべての市町村を巡って、県への苦情を聞きだしているということでした。「苦情は宝」とその知事は言っていました。率直に言って「苦情」は聞きたくないのが人情ですが、それを敢えて受け止める。そのこと自体にも「ボランティア」の心がうかがえます。

(5)ニーズ先取り

住民のニーズを、まだ住民自身が意識する前に先取りして、それをサービス項目に取り入れること。「かゆいところに手が届く」というあり方も、これにやや該当します。

ある市では、週二回専門家による植樹・園芸相談をしています。一人前百円前後でできる夕食の献立を考える「キッチン・ダイアル」を設置したという市もあります。市民のごく一部にしか知られていない市の条例を多くの人に読んでもらおうと、やさしい解説書を発行した市もありました。

普通、行政というのは、まず住民からの具体的な苦情なり要望があって、それにどう対応するかと考えるものですが、そういう常識を超えて、「みなさんはこういうことを望んでいるのではないですか？」と市民の心の内を先読みするのです。

「ヨコ割り」映画の名作—「生きる」

(6)ヨコ割り

「タテ割り」の反対言葉。行政の弊害というとすぐ思い浮かぶのがこの言葉です。住民のニーズは、特定の課だけでは処理できないものが少なくないのです。

特に新しく生まれたニーズは当然のことながら、どの課に関わるものなのかがはっきりしません。こういうニーズが来たときに、あなたの課ではどう対応するかが、「ボランティア」ができるかどうかの大きな分かれ目になるのです。

黒沢明監督の「生きる」という映画がありました。主人公は住民課の課長。定時に出勤、定時に退庁する毎日。この課にやってきたニーズを、他の課にまわすのが仕事になっている。ところがある日、胃の具合が悪いので病院に検査に行ったら、胃がんの末期で、余命はもう何十日しかないとわかる。ショックを受けた彼は、残された日々をどう過ごすかに悩み苦しむ。今まで行ったこともないキャバレーなどにも連れて行かれるのだが、少しも心楽しくない。たまたま知り合った女性のヒントで、あることを思い立つ。早速職場に戻ると今まで「他の課に回していた」件の一つを、ロッカーの書類の山の中から探し出す。

町内の一角にできた広場を子供の公園にしてほしいという住民の要望書だ。しかしこれを実現するには、むろん自分の課だけではできない。彼は翌日から、その関係の課を一つ一つ回り始めた。昔の話を蒸し返された該当の課長はみんな「もう済んだこと」と、この住民課長を説得しようとするが彼は承知しない。じつと課長の脇に座ったままだ。業を煮やした課長がしぶしぶ印を

押すと、次の課にまわる。こうやってようやく公園は完成し、彼はブランコの上で「いのち短し、恋せよ乙女」を歌いながら死んでいく。まるで公務員の「ヨコ割り」を描くために製作されたのかと錯覚しそうな映画です。

担当業務とは無関係の要望にも応じるセンス

(7)本務以外も

「ヨコ割り」とは、自分の担当している業務とは直接関係のない（住民の）頼みごとにも、なんとか応じようとする事です。

庁舎の一角にお年寄りの憩いのコーナーを設けるといったことも、これに相当します。ある公民館の一階フロアに地元の高齢者たちが「住み着いて」しまった。夏の暑い盛り、ここはクーラーが効いている。駅前だから便もいい。格好の憩いの場所だと認知した。ところが公民館側は「招かざる客」とみる。「困った人たちだ…」。

これに、逆に対応したらどうか。高齢者たちはここがいいと決めた。それならこの一階をお年寄りの憩いのコーナーにしてしまおうと、発想を逆転させれば、そこからすばらしい住民サービスができるのです。

公民館の通常業務とは関係のない新しい業務をこなすには、それなりの障害もあるはず。成功するかどうかは、その障害をどれだけ克服できるかにかかっています。

「そちが殺したというのは鹿であろう」と大岡裁き

(8)粋なはからい

「粋なはからい」という言葉は、本業ボランティアの一つの典型的なあり方を指し示した言葉です。住民が要求してきたことは、そのまま応じたら法律や規定に反する。しかしできればその要望に応じてあげたい。ではどうするか。なんとか理屈をつけて、できるようにしてしまうのです。そのためには法律をうまく曲げる(?) 必要も出てきます。拡大解釈したり、盲点を突いたり。それができるかということです。

落語で「鹿裁判」というのがありました。五代将軍綱吉は無類の犬好き。そこで町民が犬を殺したら死罪、という法律を定めた。ある正直な豆腐屋が、外に出してあった「おから」を食べている犬を追い払うために石ころを投げつけたら、当たり所が悪くて死んでしまった。正直者の豆腐屋は「おそれながら、私がやりました」と奉行所に出頭したが、お奉行は、こんな正直者を、あやまって犬を殺したぐらいで打ち首にするなど馬鹿げていると、内心では思っている。

そこで彼は一計を案じる。「その豆腐屋、そちが殺したというのは鹿であろう」と切り出す。ところが、お奉行の意図が通じない豆腐屋は「いえ、あれは間違いなく犬でございます」と答える。「黙れ、あんな大きな犬はいない。あれは鹿である、しかと相違ないな？」と、お奉行も負け

ていない。そんなやり取りがあった後、豆腐屋の首はかろうじてつながるのだが、このお奉行の
とったのが「事実を少し曲げて、相手を救済する」という手法です。

首都圏にあるH市の福祉課窓口のSさんに、隣接したT市の病院のソーシャルワーカーから難
しいケースが持ち込まれました。乳がん末期の女性（44）で、すでに全介助が必要な状態にな
っているのですが、「(死ぬ前に) 家に帰って、ゆっくり風呂に浸かってみたい。友人にも会って
おきたい」と望んでいるというのです。障害者手帳は持っていないし、この年では当然、老人福
祉法も該当しない。「お宅の市の出身者ですし、なんとかありませんか」と。

普通なら、「どうにもならないものはどうにもなりません」と断るのが窓口の通例ですが、Sさ
んはちょっと違いました。彼はこんな言い方をしています。「こういう場合、(そのケースを) 受
けとめるのか、断固としてはねつけるのか、こちら側の気持ち次第なんですよ。やると決めれば、
そのための理由づけはなんとでもできます」ときっぱり。規定に該当しなくても、条文を読むと
末尾に「その他、市長が特に認めたもの」とある。この条項を利用することにしたのです。

今回のケースでは、「末期ガンで腰椎骨折をしているから、障害者手帳を取ろうと思えば取れる
のだが、(この人の場合) もう時間が残されていない」などと理由をつけて、巡回入浴車を手配し
てしまいました。それに「寝たきり同然だから」と電動ベッドを無償貸出し。心身障害者と事実
上同じとみなして、ヘルパー派遣も。「居心地がいい」この部署に、いつの間にか8年。高齢者福
祉課の同志とネットを組み、一人ひとりへの柔軟な対応を続けているそうです。

Sさんが、本業の窓口では「杓子定規」の対応をして困った人を門前払いし、その代わりに日
曜日には老人ホームでボランティア活動をしたとします。または、日曜日はゴロゴロ寝ていて、
その代わり、業務中の窓口では「粋なはからい」をする。さて、あなたはどちらのSさんを評価
するや？

ニーズは単独ではやってこない

(9) トータル対応

商業用語で「トータル・コーディネート」に相当する概念で、住民の特定のニーズにだけ対応
するのではなく、その住民の抱えている様々なニーズに、総合的に対応するという意味です。住民
は一つのニーズだけしか抱えていない、ということは、ほとんどあり得ないでしょう。大抵の場
合、私たちは複数のニーズを持っているのです。窓口で、その「特定」以外のニーズにどれだけ
応じられるかが、「ボランティア」になるかならないかの分かれ目になるのです。

社会の新しいニーズはそれ自体で、独立してやって来るのではなく、ほとんどの場合、特定の
ニーズに「付随して」やって来ます。それに気づくかどうか、また気づいた上でそれに応じるか
どうか、一人ひとりの公務員に委ねられているのです。

最近、全国の自治体に広がっている「ワン・ストップ・サービス」がこれに該当します。

(10)手続き代行

本来は住民が自身で手続きをしなければならないところを、窓口で代行してあげることです。東京都のある区が、老人医療費や年金などで、資格があるのに申請をしていない人を探し出し、往復ハガキで知らせるサービスをしていました。申請したい人は、返信用ハガキに印鑑を押して返送するだけで、手続きは一切、区で代行してあげる。ここまでしてくれると、やはり通常の業務をやや「超えた」といった感じがしないでしょうか。

役所への要求の仕方を、住民にこっそり教えてあげる

(11)「要求」の支援

住民がいろいろ役所に要望を出したいと思っても、どういうふうにと効果的なのかよく分からない。そこで住民の側に立って、役所に要求を出す方法を教えるというサービスがあり得ます。

実際にそのように住民に知恵を貸している公務員が、意外にいるものです。有力な住民運動の中に（または背後に）、公務員の姿がチラチラ見える場合が少なくないのです。

(12)活動の支援

役所が何かサービスをするというよりは、住民が活動するのをいろいろ支援するというものです。住民の必要ごとを何でも役所がやればよいというものではありません。中身によっては、住民自身で取り組むことも必要です。

役所のサービスの中に、そういうものが少なからず含まれています。それを、住民が発奮して「私たちで取り組もう」となるように上手に仕掛け、そして支援していくあたりは、役所の通常業務というよりは、それを一歩踏み出た行為になります。

2.あなたの活動対象は「気になる客」の顔をしてやって来る

公共機関の窓口にも、ときどき「気になる客」が来るはず。一見、筋違いであっても、それでも、「この窓口に来ようと思った理由があるのではないか。本当は何を求めてきたのか」と、想像してみたらどうでしょうか。本人からすれば、全く筋違いの場所に来るはずはないのです。

①筋違いの窓口に来た	→	
②何をしてもらいたいのかよくわからない	→	
③もしや認知症では？	→	
④苦情を言いに来た	→	
⑤サービスメニューにないものを要求	→	
⑥グチを言いに来た	→	

⑦窓口で迷惑行為

⑧無理難題を突き付けてくる

⑨個人的な悩みを打ち明けに来た

⑩荷物預かりなどとんでもない要求をしに来た

3.あなたの足元に来た「気になる客」 —あなたはどうか処？

気になる客

どうか処？



4. 「気になる客」にどう対応したら？

①気になる客の、気になる状態



②こういうことを私の職場に求めているのでは？



③ならば、こう対応したら？



④もっと本格的に対応するとしたら？

<私の窓口に来る「気になる客」>

①



②



③



④

5.スタッフから収集した「気になる客」リスト

	→		→	
	→		→	
	→		→	
	→		→	
	→		→	
	→		→	

「気になる客」への対応とは、相手の側から考えること

気になる客



こちらから見ると、たしかに「変わっている」が、あらためて相手の側から見直してみると、案外まともな要求をしているのかもしれない。

6. 「問題客」は関係機関へ引き渡せばいいのか？

①変わった客（迷惑な客）が私の窓口に来た。



②その人は私たちを見込んでやって来たのだ。



③できる限り、この窓口で対応することが大切だ。

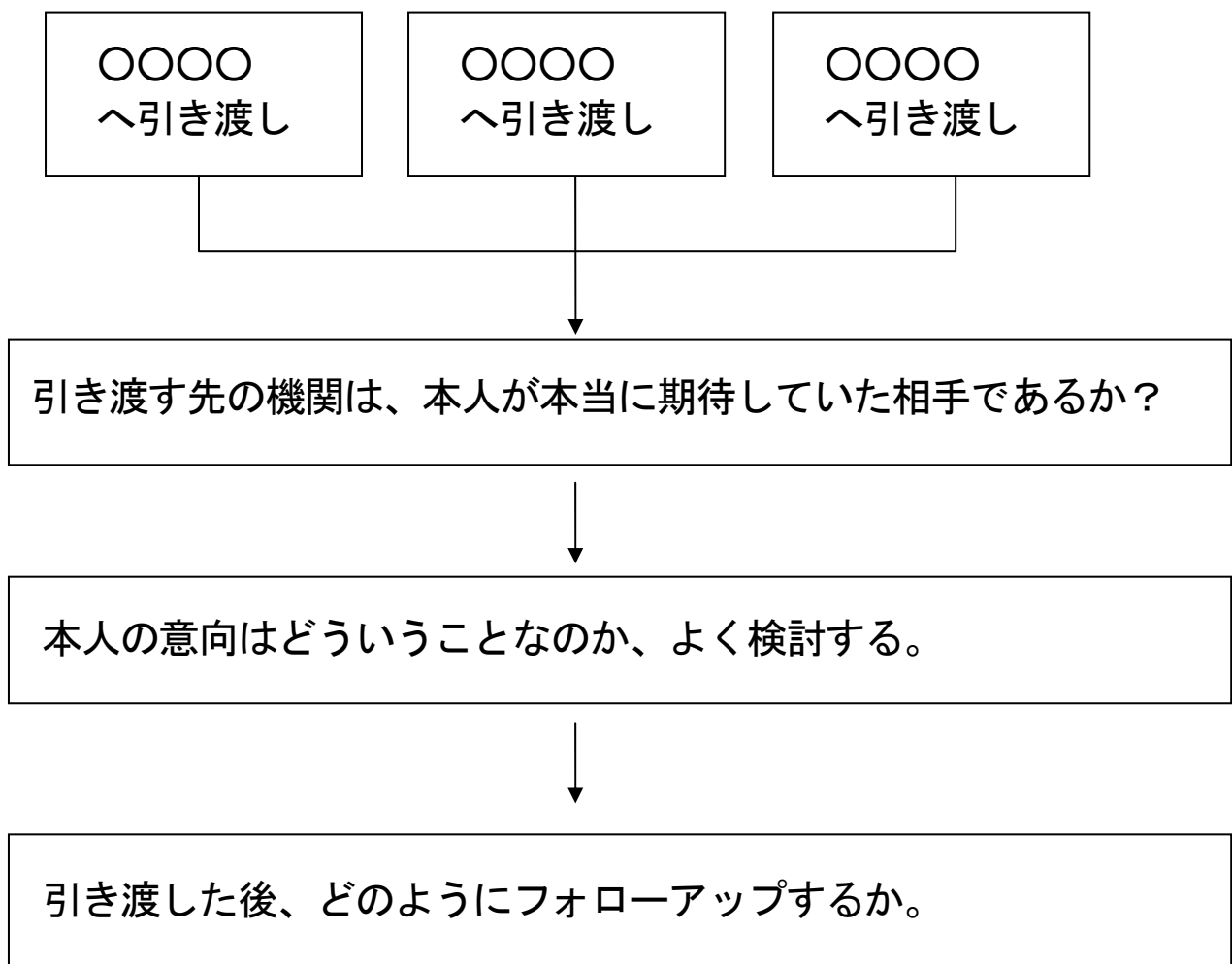


④そのためには、この職場の全部門を動員しよう。



⑤関係機関に引き渡したら終わりではなく、その後も責任をもって関わっていこう。

引き渡す場合に考えるべきこと



7.窓口対応連絡会議の開催

①庁舎内の各部門から担当者が集合



②各部門の窓口であったこと、対応したことを発表



③自分の部門では対応できず、他部門の協力が必要なものを公表



④複数の部門で協力して対処すべきことも協議



⑤地域の他の組織の協力が必要なものを抽出

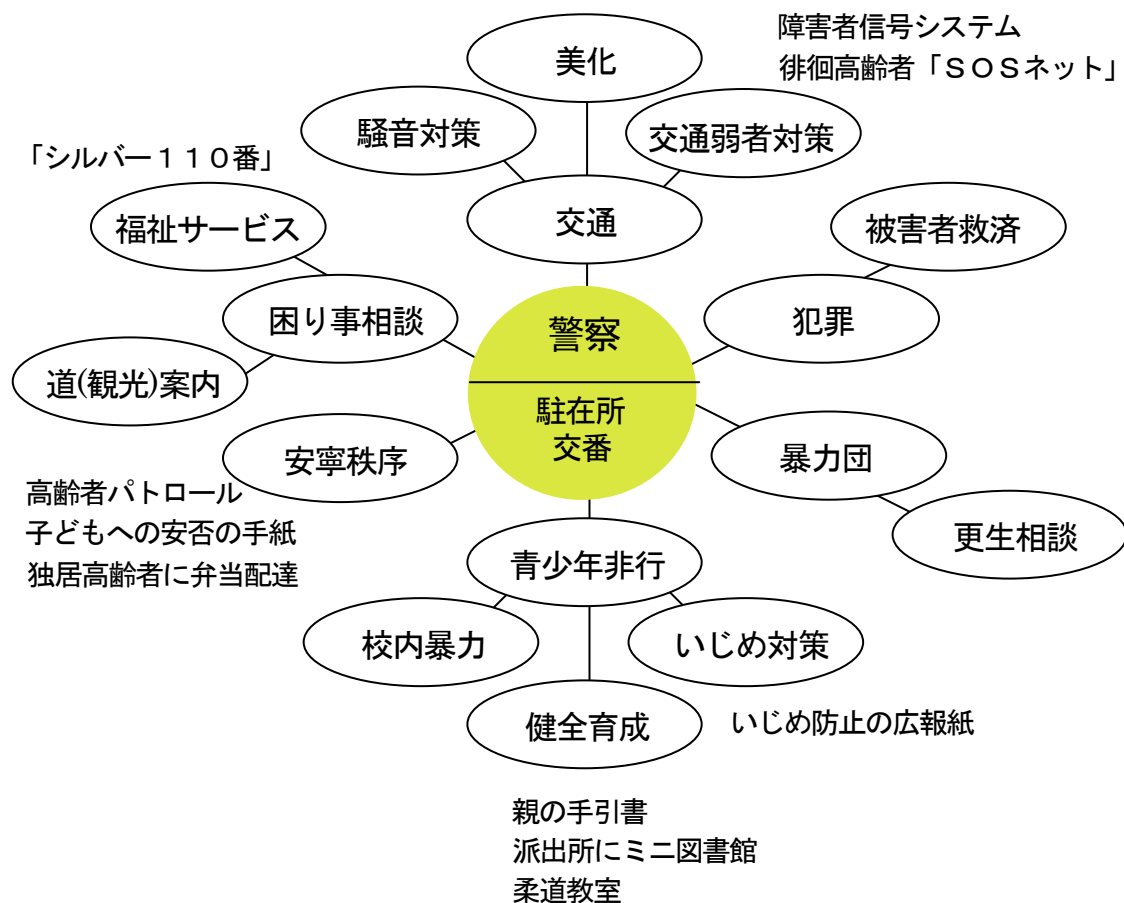


⑥どの公共窓口でも通用できる対処法をまとめ、オープンにする

8.まともに対応するなら「越境」が必要

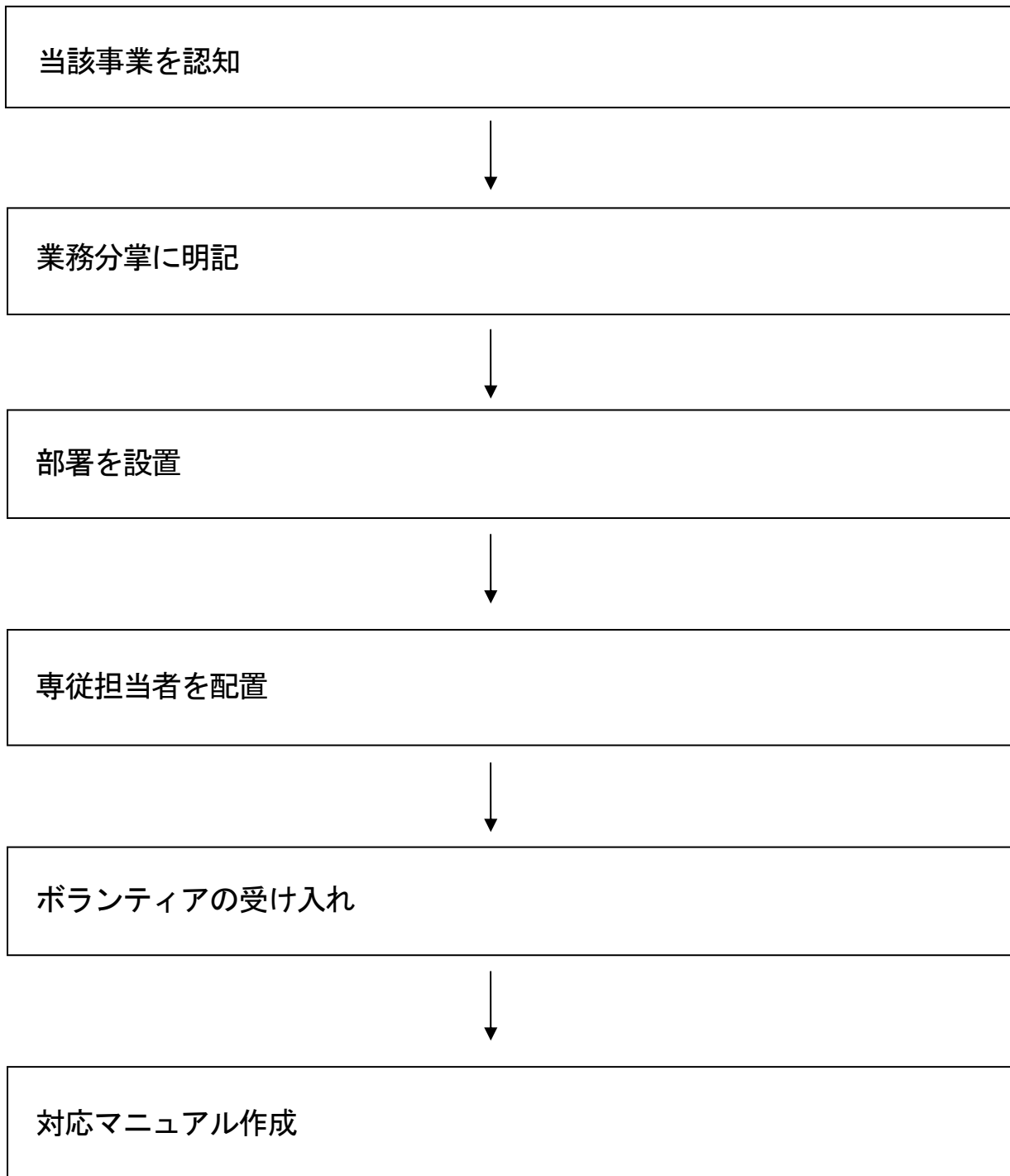
マスコミ記事から社会貢献活動の事例を探すと、警察関係者の活動が非常に多いことに気づきます。警察が扱う犯罪には社会問題が凝縮されているのです。その問題に本気で関わろうとすると、他の専門機関と重なってしまいます。

以下に並べた事例は大抵、他の機関と重なるはずですが、そこで「越境」をせざるを得ません。この越境の技術を体得しないことには、社会問題には取り組めないのです。



越境への体制づくり

越境ができるようにするための環境づくりをしなければなりません。たとえば、以下のような方法です。





専門の部屋を確保



対応窓口の設置



ブランチにも指示



関連機関と連携

9.業種別の本格的対応(1)

<これまでの活動>

【市役所】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

【市役所】

これからの計画	実施のための課題

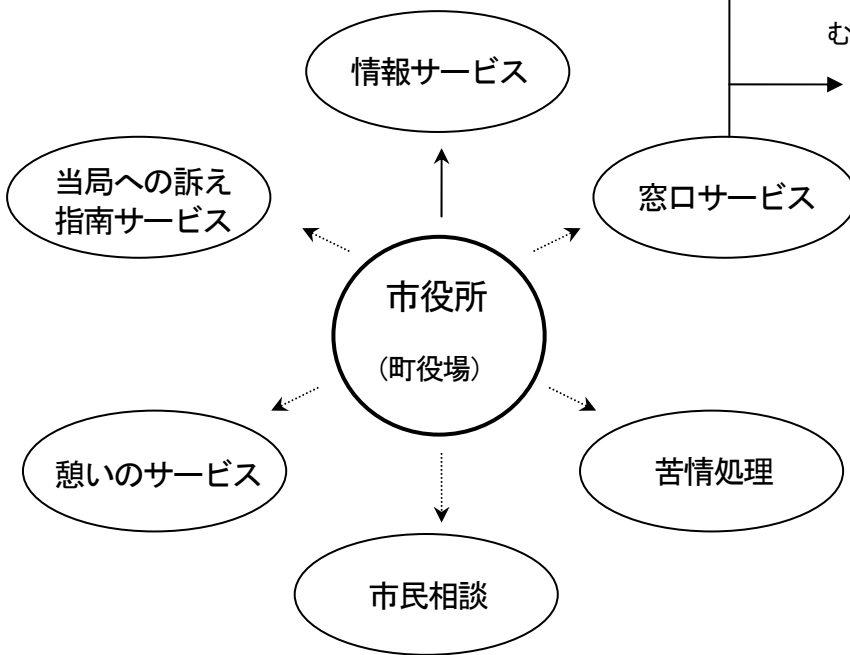
●年金資格者へ連絡、手続き代行

老人医療費や年金等で、受給資格があるのに申請していない人を探し出し、往復ハガキで知らせるサービス。申請したい人は返信ハガキに印鑑を押して返送するだけで、手続きは役所で代行。

●障害者は市役所入り口で手続き可

守衛の詰め所に身障者ドライバー専用の庁内電話を設置。守衛が電話を社内に運んで来て、用事のある窓口へダイヤルすると、担当者が駆けつけてきて各種手続き、交付一切が車内で済む。

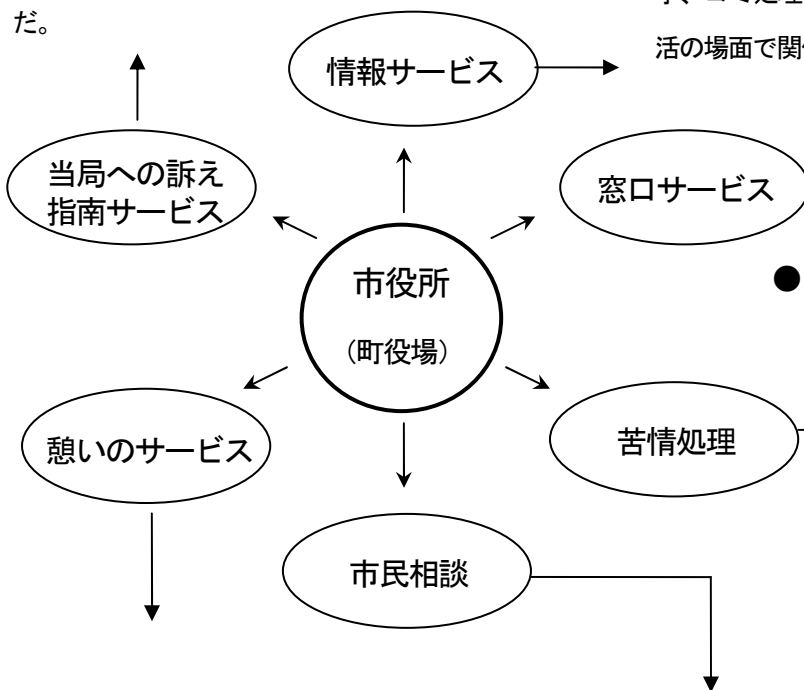
聴覚障害者相手の窓口業務や応対に支障が出ないように、各課職員を募って手話研修を行う。研修を受けた職員が中心になり「手話サークルの会」を結成。



●町当局でのアピール・ミニコミ

ある町の職員は、住民と一緒に、町のいろいろな問題を町当局へアピールしたり提言したりするミニコミ誌を作っている。

自然環境保護運動等のリーダーシップをとりながら当局への問題提起や訴えを指揮している職員もいる。町の情報や当局への効果的なアピール法に通じている職員の立場を生かした活動だ。



●イラスト入りの市民条例集を発行

ごく一部の人にしか知られていない市の条例を多くの人に読んでもらい、市政に協力してもらおうと、「市民条例集」を発行。市民が理解できるように写真やイラスト入りで、子どもの進学、ゴミ処理、税金の確定申告など、様々な生活の場面で関係のある条例を紹介。

●「苦情処理車」が町内を巡回

職員が毎日団地を巡回して、住民の苦情処理をする。寝たきりの高齢者や身障者宅をホームヘルパーが巡回する「お世話係」、駅の売店で住民登録などを受け付ける「出前係」などを設置している市もある。

●市役所内を老人憩いの場に

高齢者にとっては、市役所も一つの憩いの場だ。そこで、市役所の一角に血圧の自動測定器を置くなどして、高齢者の社交場・憩いの場として庁舎を開放する所が増えてきた。

ある町では、町長室の一角に、町ゆかりの人の著書などを集めた「ふるさと文庫」を創設し、町民に開放している。

●献立相談も受けます

週2回、市長が直接市民の要望を聞き、対応する「市長相談室」を開設している市や、一人前100円前後でできる夕食の献立を教える「キッチン・ダイヤル」を設置の市も。

業種別の本格的対応(2)

〈これまでの活動〉

【消防署】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

【消防署】

これからの計画	実施のための課題

消防署でできること

緊急時以外でも、消防署でできることはいろいろあるものだと感心させられます。火災関連でも、ワンタッチでベッドに寝たまま戸外へ避難できる装置の開発とか、消防車に高齢者居住地図を常備、ミニまといを高齢者のいる家庭に寄贈、消防カレンダーを子供向けに作る等。猛暑の時期に、消防署の会議室などを避難場所に開放するという活動も。

●消防車に高齢者居住地図

火事の際、素早く逃げられない高齢者を早く救うため、管内の全消防車に「一人暮らし高齢者住居一覧地図」を常備、火事の際は救助に駆けつける。その他、常時高齢者宅へ出向いて防火指導も。

●一人暮らし高齢者に報知器

女性消防士が一人暮らし高齢者宅の実態調査をしたのがきっかけで、これらの家庭には火災報知器が不可欠と、署内に募金箱を設置し、集まったお金で購入。無料で高齢者宅に設置。

●カレンダー配布

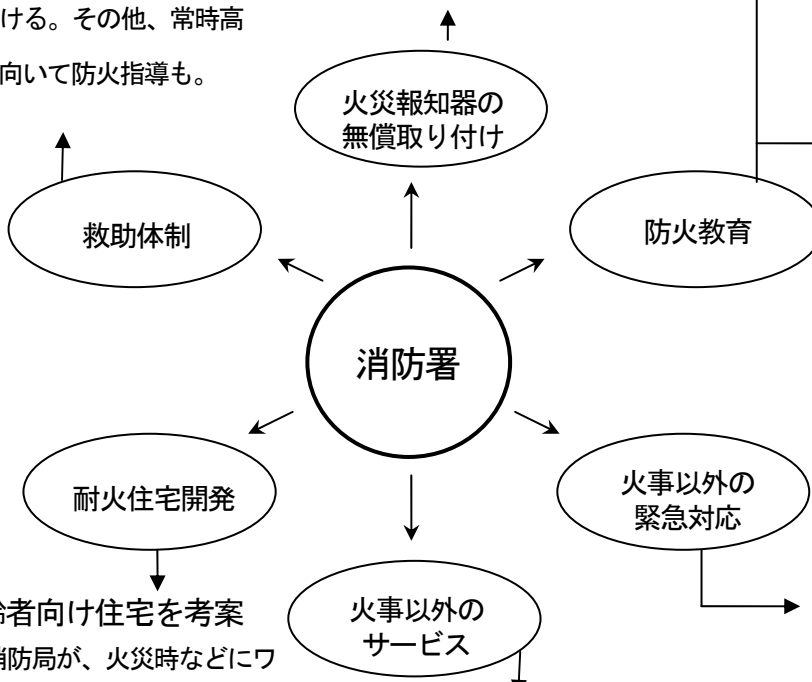
消防局予勤務の女性が子ども向け「しょうぼうカレンダー」を作り、幼稚園や小学校へ配布。

●まといを高齢者に

ある消防士は、毎年「ミニまとい」を作って、管内の高齢者家庭を訪問している。

●高齢者のSOS出動

身近に頼る人のいない高齢者がペンダント型発信器などでSOSを発すると、これを消防署で受信し、リアルタイムで救急車が出動態勢に入るようにした。



●高齢者向け住宅を考案

市消防局が、火災時などにワンタッチでベッドに寝たまま戸外に避難できる装置を考案した。名付けて「緊急脱出装置付き住宅」。

●消防車に高齢者居住地図

市役所の職員が、一人暮らし高齢者への食事サービス活動に参加。昼休みの時間を利用しての活動で、訪問ついでに各種の情報提供サービスも。参加している消防署職員の場合は、防火予防活動も兼ねている。

業種別の本格的対応(3)

<これまでの活動>

【公民館】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

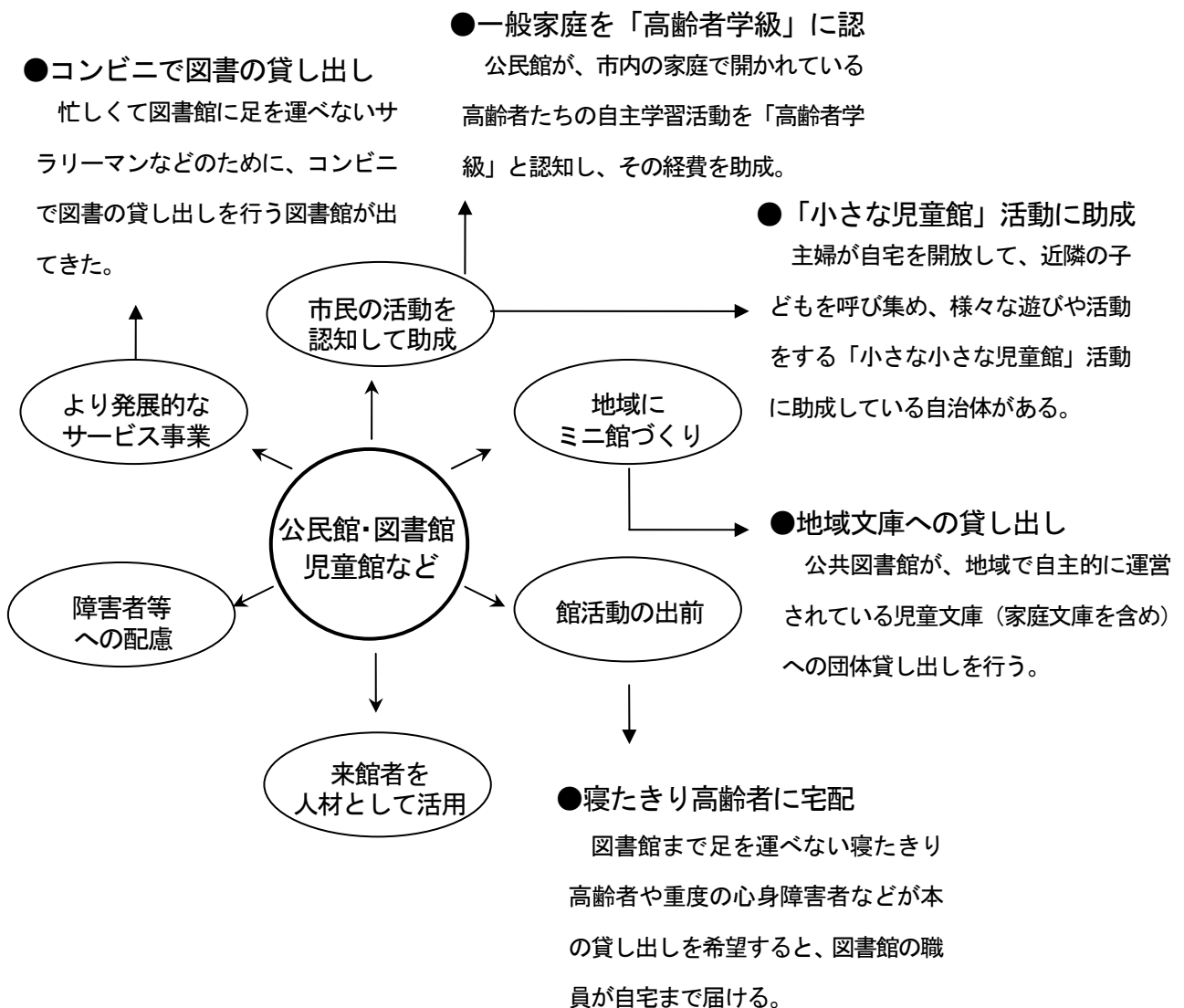
【公民館】

これからの計画	実施のための課題

公民館や図書館でできること

公民館や図書館でも、いろいろな活動が行われています。例えば指定管理者として運営を任された市民が、ユニークな公民館運営に乗り出しています。公民館を市民に思い切って開放し、気軽に立ち寄れる場所にしたり、そこで発掘した人材を活用して、いろいろなイベントを企画するなどです。以前に朝日新聞で取り上げられた米原公民館もその1つで、来館者の1人が新幹線の運転手だったことがわかり、その人を講師にして鉄道講座を企画したり、公民館祭りで小中学生によるお化け屋敷を披露するなどして、来館者が3割も増えたとか。

図書館も、ただ来館者を待つだけでなく、地域文庫へ貸し出したり、寝たきり高齢者に図書を貸し出したり、コンビニで図書貸し出しをするなど、出前型のサービスを取り入れています。



●親子や障害者に配慮した図書館

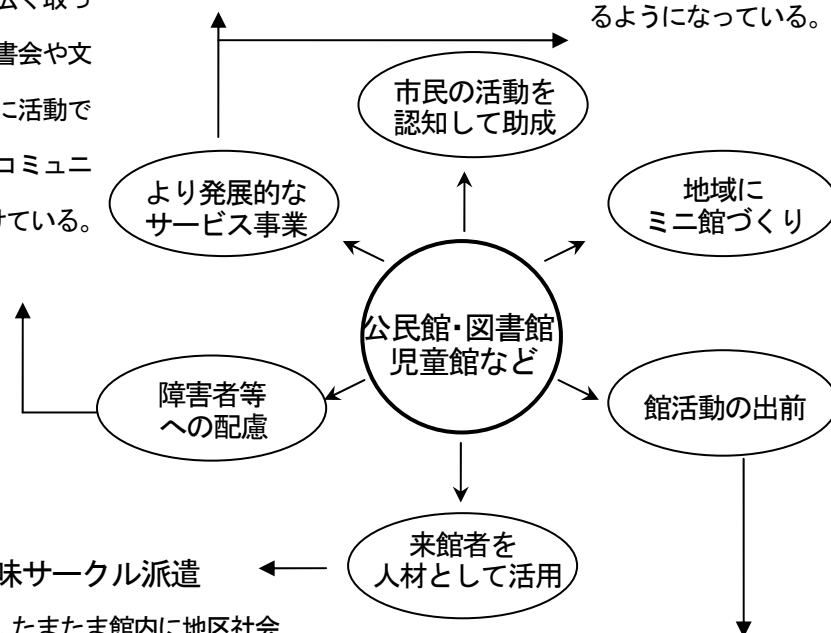
ある市がまとめた、新しく建設する図書館の構想によると、幼児を連れてきても気軽に本を読む防音装置を施した部屋やコーヒーを飲めるような喫茶店があったり、車椅子で入館してそのまま本を選べるように通路のスペースを広く取ったり、身障者用の机も用意。読書会や文庫などの団体やサークルが自由に活動できる場もつくるなど、図書館をコミュニティ推進の「館」として位置付けている。

●セミナーで市民と一緒に考える

公民館の女性職員たちが、自主学习の延長で、毎年「女性問題を考えるフォーラム」を開催。学習の企画から参加者の募集、当日の受け付け、シンポジウムのコーディネーターまでを分担。

●障害体験コーナー

アメリカ・インディアナ州の子ども博物館には、「障害体験コーナー」があり、そこで子どもたちは車椅子や松葉杖、点字などの体験をすることができるようになっている。



●リハビリ教室に趣味サークル派遣

ある公民館では、たまたま館内に地区社会福祉協議会の事務局があることから、ユニークな活動が始まった。

その協議会がリハビリ教室を開いたものの、「単なるリハビリでは面白くない」と、対象者がだんだん減ってきた。そこで館長に相談したところ「うちの趣味サークルを活用したら？」。以降、公民館で育ったちぎり絵サークルや踊り、折り紙などのサークルがリハビリに生かされるようになった。

●皆様の近くに「児童館」運びます

地域に児童館はあっても、なかなかそこへ子どもを連れて行くのは大変。そこで、若いママが子どもを遊ばせに集まる場所へ児童館職員が出かけて、そこを即席の児童館にしようという「巡回児童館」を実施。あらかじめ地域の数か所を開催場所と決め、日時を住民に知らせておいて、数名の職員が車で巡回する。

博物館でできること

博物館も地域へ撃って出るようになりました。地域の土蔵などに民具などを保管してある家を地域博物館に認知し、当主を学芸員に委嘱したり、地域の生活・自然・文化などを丸ごと博物館として保存しようという動きも出ています。発想を柔らかくすれば、いくらでもおもしろくなることがわかってきました。

●古い道具や玩具で認知症予防

古い生活道具を多く所蔵し、昭和の町並みを再現していることを生かそうと、国立医療センターの医師と協力して、高齢者が館内を歩きながら昔の思い出話をする事で記憶を刺激する「お出かけ回想法」。

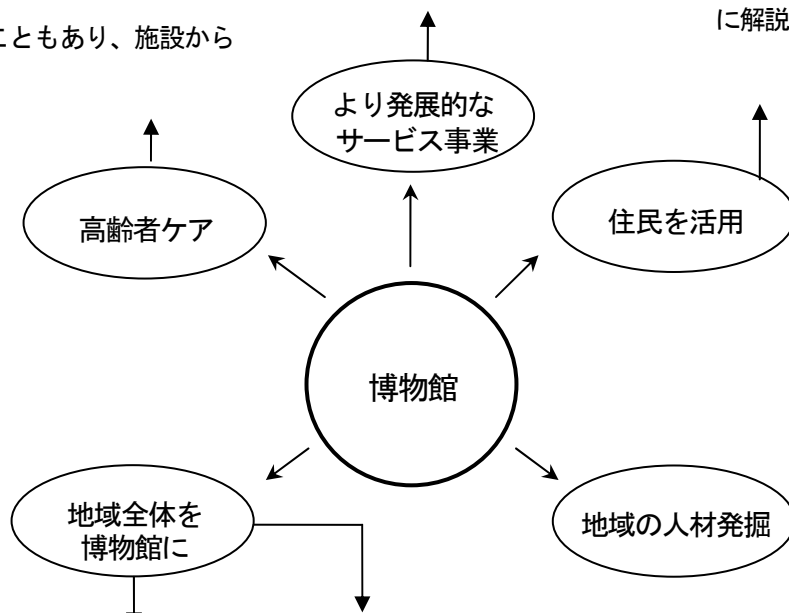
懐かしい玩具の展示会を行う時は、地域の老人ホーム等にチラシを送付。美術品用の大型エレベーターを使えば車椅子の団体も一度に移動できることもあり、施設から多くの高齢者が。

●ただ「見る」だけでなく

ただ「見学する」だけでなく、展示物を見学者に「触らせる」、バーチャルリアリティで擬似「体験」させる、変身コーナーで民族衣装を着せる、ゲームで学ばせる、多様な仕掛けが。遊びやスポーツなどの融合も。

●名人を学芸員に

百年にわたってリンゴの栽培をしている名人等を「学芸員」に委嘱して、見学に来る人に解説してもらうようにした。



●「エコ・ミュージアム」

地域の生活・自然・文化などを丸ごと博物館として保存しようという試み。ある町では、もともと「空気神社」(空気を敬う神社)が存在し、その下地の上にこの発想を取り込んでいる。

●「街角美術館」

喫茶店内の美術品展示コーナーなどを町がミニ美術館と認知することで、町中が街角美術館に。公園や広場を展示場にしたり、画家が制作活動を披露も。

●住民の営みを「文化」として認知

その地域の歴史、風俗を題材に人形を作り続けてきた「人形作りのおじいさん」を発掘し、正式な作品展示会を開催。

業種別の本格的対応(4)

<これまでの活動>

【図書館】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

【図書館】

これからの計画	実施のための課題

業種別の本格的対応(5)

<これまでの活動>

【児童館】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

【児童館】

これからの計画	実施のための課題

業種別の本格的対応(6)

<これまでの活動>

【美術館・博物館】

これまでの活動	残った課題

<これからの計画>

- ・ 他部署からの要請
- ・ 住民からの要請

【美術館・博物館】

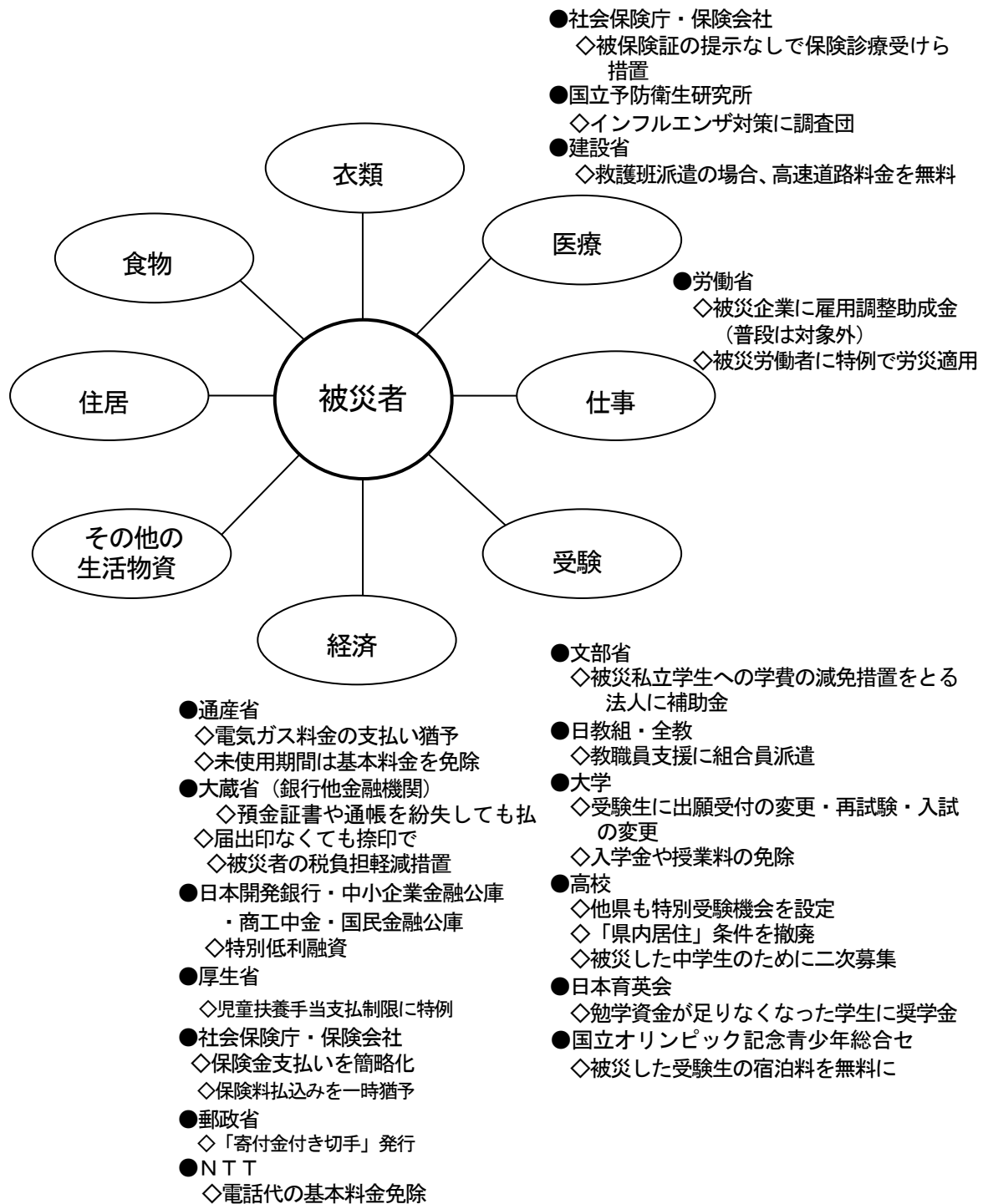
これからの計画	実施のための課題

(10)その他の公共機関 —「やるべき所がやるべきことを」

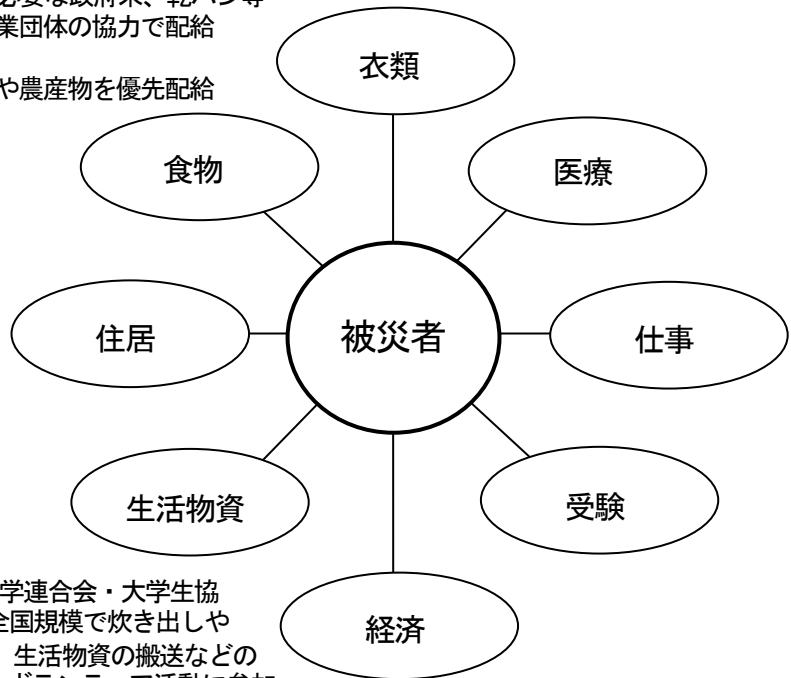
阪神大震災で発揮された公共機関の「力」

阪神大震災の時に、ある意味で「一億総ボランティア」が実現しました。それぞれの立場や、置かれた状況の中で、これに関わったのです。具体的にはどのようにそれが実現したのか。

図をご覧ください。例えば、国や地方自治体などの公的機関の施策や事業。一見、それぞれ「所管事項を職務として」遂行しているにすぎない。その意味では「当然のこと」なのですが、よく見ると一味違っています。通常の規定どおりの対応から「一步踏み出て」いるのです。ここに重要なポイントがあるのです。

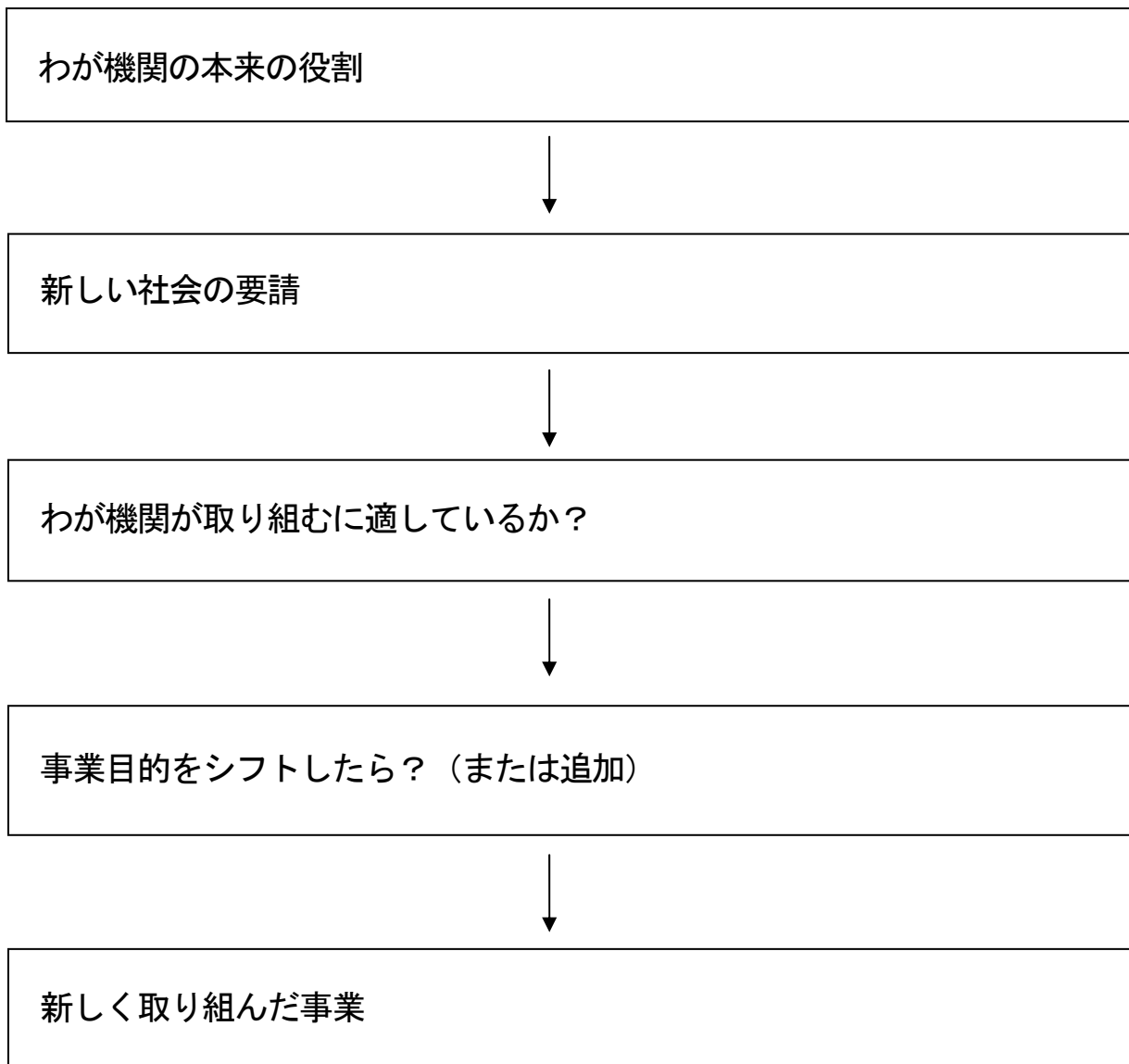


- 農林省
 - ◇炊き出しとして必要な政府米、乾パン等
他民間企業や農業団体の協力で配給
- 卸売市場
 - ◇大阪近辺の野菜や農産物を優先配給
- 農林省
 - ◇同省所轄の国有地を開放
- 自治省
 - ◇近県自治体の宿泊施設や保養所
を開放
- 農林省
 - ◇公共施設復旧に農地転用の許可
不要に
- 地方自治体共済組合
 - ◇兵庫県近辺の宿泊施設を開放
- 他府県の自治体
 - ◇公営住宅を提供
 - ◇福祉施設の提供
 - ◇里親・受け入れ
 - ◇火葬地使用の便宜
 - ◇ホームステイの受け入れ
- 運輸省
 - ◇観光船を臨時宿泊施設に
- 清算事業団
 - ◇旧国鉄跡地を仮設住宅用に
- 厚生省
 - ◇校庭に仮設住宅設置（避難所
や仮設住宅範囲を拡大解釈）
 - ◇旅館・ホテル・民間アパートを借り上げ、
避難所や仮設住宅に無料提供
 - ◇保健所・児童館を開放
- 郵政省
 - ◇同省保有の国有地を無料貸与
- 簡易保険福祉事業団
 - ◇老人ホーム予定地を開放
- 住宅金融公庫
 - ◇通常より低利の災害復興住宅資金
- 住宅・都市整備公団
 - ◇分譲住宅の割賦金を据え置き
 - ◇一時入居用に公営住宅提供
- 全国借地借家人組合連合会
 - ◇被災者保護のため、罹災都市借地借
臨時処理法の適用要請
- 国土庁
 - ◇激甚災害の指定基準を緩和
- 労働省・雇用促進センター
 - ◇雇用促進住宅の空き家を提供
- 生活科学センター・国民生活センター
 - ◇家屋に関する緊急相談



- 大学連合会・大学生協
 - ◇全国規模で炊き出しや
生活物資の搬送などの
ボランティア活動に参加
- 郵政省
 - ◇避難民向けミニFM局を設置
- 建設省
 - ◇緊急物資の輸送

「やるべき所」が「やるべきこと」を 見つけて取り組むまで



「やるべきこと」を見つけるヒント

わが機関に「気になる来訪者」や「声」

気になる「来訪者」 「声」	→	こうしてほしいということ？
	→	
	→	
	→	
	→	
	→	

やるべき所がやるべきことに 取り組んだ事例

やるべき所	やるべきこと（をやっていた!）
NHKラジオ	深夜眠れない高齢者のための「ラジオ深夜便」を放送。OBアナウンサーの懐かしい声や、名作の朗読、人生訓、懐メロ等
動物病院福祉協会	獣医らの動物病院福祉協会が「老人とペット」をテーマに健康維持・寄生虫の悪影響などを調べ、適切な飼育方法を探る
山岳連盟	中高年の登山中の事故が相次いだため、山岳連盟が個人会員を認め、登山技術や遭難対策の指導などを行う
高等技術専門学校	高等技術専門学校のビル管理科と女性職業能力開発センターの福祉ヘルパー科が、中高年のための夜間コースを開設
語学教育財団	最近多くの中高年が海外へホームステイ。中高年の長期ステイを目的に設立された「ロングステイクラブ」では、現地の子どもに日本語を教えたりといったボランティア活動も推進
野外キャンプ施設	野外キャンプ施設が老人ホームと協力して「シルバーキャンプ」
ホテル振興センター	高齢者が利用しやすい宿泊施設の普及を図るため、ホテル旅館振興センターが「シルバースター登録制度」。70歳以上は10%割引し低層階の部屋を用意、食事や設備面での配慮、近くに医療施設
ベビーシッター派遣業	「シルバーシッター」サービスを開始。話し相手、万葉集やピアノ講義付き、遺言状の書き方や遺産相続相談にも応じる
人材派遣会社	「60歳以上」の高齢者を専門に扱う窓口を開設
カラオケ店	シニア向けカラオケ店がお目見え。スナックを昼間借りて営業し、お茶と菓子、大きな字で印刷した特製タイトル本を用意

住民流福祉総合研究所
木原孝久

〒350-0451
埼玉県入間郡毛呂山町毛呂本郷 1 4 7 6 - 1
TEL049-294-8284
kiharas@msh.biglobe.ne.jp
<http://juminryu.web.fc2.com/>
