

新市民への行政サービス

田子幹夫

1——はじめに

昭和44年10月1日付で行政区再編成で新発足した4区の中の1つ、旭区市民課に配属になった。市の機構改革で、それまで市民係と地域振興係の2係から社会福祉係・社会教育係・および地域振興係となり、人口増加による市民サービス面での機構強化がなされた。そのいずれの係も地域組織と密接な関係を持ち、それぞれの事務分掌の分野での経常業務や、各種団体等の仕事を遂行している。地域住民組織の主たるものに、全国社会福祉協議会の下部組織である旭区社会福祉協議会<地域社協>があり、その傘下に地区連合自治会・町内会・婦人団体連絡協議会・区PTA連絡協議会・老人クラブ連合会・子供会連絡協議会・民生委員協議会等々20数種の各種団体がある。従って、く市民課は住民サービ

ス行政が主体であるといわれている。>これらの各種住民組織と常に接触し、相談しながら仕事を進めなければならないので、それぞれの団体の協力がなくては、円滑な業務をおしすすめることはできないのである。旭区に激しく吹き荒れる都市化の嵐は、ご多分にもれず横浜市の中でも、1・2位を競い、昭和46年1月1日現在旭区統計係の調査によれば、45,677世帯、166,126人をかぞえる。発足当時は139,812人だったことをみても、1年数カ月で、26,300人が新しく市民となったわけである。

旭区の人口急増は、郊外区として当然考えられることではあるが、宅地造成による大団地の進出で都市化された区では想像もつかない程ばかりでかい街ができて上がってしまう。左近山団地はまさにそれで同じような建物・道路等で、夜帰宅するにもよく間違えないものだ、くだらない感心をすると同時にパリのニュータウンやオデッサの新興住宅地に迷いこんだのではないかと錯覚する程である。左近山団地は世帯数4,707、人口16,266、旭区人口の10%にあたる。この、新しい市民はそれぞれの職場で活動しており、その90%は東京都や川崎市の中心に通勤しているサラリーマンである。ここ

は、一定規準の所得がないと入居できないため、入居中の新しい市民は、生活水準と学歴水準は比較的高く、その上どの街区も3DKないしは4DKで、カギをかければそのまま孤城という考え方を持っているのも、隣同志とか、上下同志とかでのコミュニケーションは特殊な場合以外ない。従って、町内会とか自治会とか既成の住民組織は、後に述べる理由で組織されにくい。その団地には、住民組織とは全然性格の異なった組織である管理組合があり、管理上での組合費の徴収とか、住宅道路の管理等を管理組合事務所が住宅公団にかわって行なっているわけである。

2——区政との関係

賃貸にしる、分譲にしる、入居した新しい市民は、古くから住んでいる市民と比べ、行政庁に対する要求は異なっている。一定の生活基盤が整備された団地であってみれば、そこには下水・ゴミ・道路、し尿あるいは水道等の直接生活に影響のあるものは整備されているため、それ等に対する不満は少なく、またかりにあってもそれは住宅公団に苦情を持込めば、こと足るわけで、この点のみ取上げるなら新しい市民は、古くから住ん

でいる市民より苦情がないのは当然のことだろう。従って、入居以来自治会の組織ができ上がるまでの1年間は、通勤の足、あるいは学校建設問題等生活に直接関係ある要求が大部分であった。これらは教育問題を除き行政側への要求ではなく、公団なり、旅客運送業たる相模鉄道が相手だったわけである。

古くから住んでいる市民は、住民組織が定着しているため、何らかの形で区役所に来る機会が多いが、新しく市民になったものは、個人的必要が生じた場合のみ来所する。たとえば、印鑑証明とか住民登録とか建築届け等であって、それ以外の対役所的なもの、すなわち納税は銀行でこと足りるし、不明の点の照会は、電話ですます。従って団地の市民も、アパートやあるいは新興住宅地に入居した新しい市民も、自分達の生活に直接影響ある問題については非常に関心が深く、反応は強力である。このように、新しく入居する市民の個人々々は、住民組織があるうとなかろうと、個人的にはさして利害関係を伴わないため、孤城の中にとじこもって、自分さえよれば他人ごとには没交渉でいたい、わずらわしい事は一切しないという考え方が強く、心の中で芽ばえていってしまうのではないか。わたし達がそれ

を実感として受け取ったものの一つに、交通災害共済のPRに行ったとき、ヨチヨチ歩きの子供がころんで泣いていても、側にいるご婦人達は誰一人これを起こしてやるということがないのに驚くと同時に、古くから住む市民の街では、このような姿は見られなかったように感じている。この事一つ見ても、団地内の人々には、犯さず犯されずの気持が心の底に焼きついているのではあるまいかという感じがする。もちろん全部がそうであるとはいわないが……。

このことは、団地の人々に限ったことではなく、新しく市民になった人々にも共通する意識ではなかろうか。それは戦後、民主主義・プライバシー尊重といった意識変革と、大都市においてドーナツ現象を惹起した都市化の嵐に、住民組織を初め伝統的な部落意識は急速に崩れ、昔からの共同体の崩壊が社会進歩の条件となって、“犯さず犯されず”の意識偏重が人と人・組織と役所の関係のなかでも強まる風潮がある。

3—— 行政と新住民との対話

“過密都市への挑戦”を読んで、非常に面白い言葉を発見した。それは「民キチ・官キチ」というもので、街づくりは民間

のキチガイと役所のキチガイが一緒にならなければ、成功しないという意のことばだそうだが、これは飛鳥田市長が1万人集会や各種集会等で常日頃強調されている、「地元の住民の人々と相談する」という言葉と相通じている。市の仕事は、道路補修や河川改修・学校建設等多岐にわたるが、市長も区長もそれ等の問題を解決するためには地元の人々と相談し、相互の協力理解があつて行政はスムーズに推進でき得る。また住民もそれ等の解決に当たっては、地域エゴイズムを強調したり、何ごとも、もっぱら行政におんぶすればよいという考え方のみで、市民みづからの努力を怠るならば住みよい街はでき上がっていかない。住みよい都市づくりは、決して一瞬のうちにできるものではなく、官も民も相互理解のもとで努力してこそ、最良の生活環境が生まれてくるものである。

都市計画法の第3条の2項には、国・地方公共団体および住民の責務として、「住民が地方公共団体の計画の目的を達成するために行なう措置に協力し……」と規定され、健康で文化的な都市生活を確保すべき事を基本理念としている。これを見ても、住みよい都市づくりは官のみでなく、市民も一体である

ことを指針し、“市民と相談しながら”ということも、この理念から発想していることがうなづけるわけである。

直接生活にかかわる問題については、非常に関心を持ち、反応は強力であり、自己を中心とした地域エゴを表面に打出して行くことは前述したが、その不満も聞きっぱなしの区政であっては、区政ひいては、市政に対する団地の市民や、新しくなった市民の不信は高まり、区なり市に顔を横に向けてしまうことは明らかである。そこでわれわれは、就任以来、左近山団地に10数回、新しく市民となった町へ10数回と出向き、積極的にこれ等の区民とのコミュニケーションを行なった。こうして数多くの対話の中で、新しい区民の、われわれに対する信頼感は、非常に強力なものとなり、最終的にはたんに市または区に協力するというだけでなく、住民の要求をすすんで区政または市政に反映しようと努力する姿に変わり、自治会の役員ばかりでなく、一人ひとりが住みよい環境づくりに積極的な姿勢を示すようになってくるものである。このように新しい市民とのコミュニケーションが区との間に生まれれば、新しい地域での行政は半ば成功したと見てよいだろう。コミュニティ意識は、義務

的な対話や交際から生まれるのではなく、民と官との“血のかよった心のふれあい”から生じたものでなければ本物ではない。

4——無からのサービス

市長が、種々の集会のなかで、「区長さんは市長さんである。従って区長さんがよろしいといった事は私がいったと思って下さい」と断言している。区長は市長の意をうけて、市民サービスに全力投球をし、区職員は区長が投球しやすいように、サインを送り、その球をしっかりとキャッチしなければならないことは当然のことであり、税金は市民の手に返す意に添うことになるのだと考える。

3割自治といわれている地方自治体の行財政のなかで、よりよいサービスを如何に市民に売るかについて行政の長たる区長さんが、どんなに苦勞されているかは、各区の事例が示しているとおりが、旭区でも無から有を生みだした例があるので、これを披露し、そのサービス行為が先住民や新しく市民になった人々に如何に喜ばれたかを記したい。

新区発足と同時に、区長室に調整係が新設されたが、この係が中心となり、毎月1回～2回、区・土木出張所・清掃出張所・

水道営業所・保健所・福祉事務所・校長会等の代表者との事務連絡調整会議を開催し、区行政推進に役立たせている。この会議の中から次のことが生まれたのである。

公道については、国・県・市が建設又は補修する義務があるが、団地などの道路<準公道>については、寄付行為があつて、いわゆる認定道路にならない限り、県や市はその道路に対しての何等かの権利義務はない。

しかし、新しく市民になった人々は、私道または準公道についての認識はゼロに近いほどである。そこで「通勤」「通学」あるいは、「お買物道路」等についても公道でない限り、行政側では手をつけられない。たまたま、調整会議で西谷浄水場の神津課長より、「不用バラス」の払下げ要望書を、東海道新幹線支社東京保線所長宛に提出すると、“主たる使用目的”が公道等のジャリ敷である場合には許可になるという話がでて、区長は早速その書類を完備し保線所長宛提出した。昨年4月これが承認になり、約700立方メートルのバラスが払下げになった。

“三人寄れば文珠の知恵”の諺があるが足りない予算で、より敏速により効率的に市民サービスをするために、大量のジャリ

<不要バラス>が無償で入手できた。区長は、何処の集会でも、準公道で悪道路の不満が出た時は、土木出張所と連絡をとり、その道路にジャリを落していった。

社会生活環境施設の立遅れは、1人役所だけに責任を押しつけてるのでなく、住民も一緒になって苦しみ考えなくてはならないのではなかろうか。行政側でも上述したように苦勞があり、住民側も「役所がこんなに苦勞しているのだから、われわれも協力しなければいけないのではないか」という形がでて来てこそ二者一体の環境整備ができるものとする。

5——各種団体と募金について

新しい市民が入居した場合、新興住宅とか、団地は別として、自分の住まいの近隣に挨拶まわりをする。そして、班<戦前の隣組>を通じて町内会・自治会に入会する手続きをするのが通例とされている。町内会自治会は、次に挙げる各種団体の業務を推進している。

社会福祉関係

- ①社会福祉協議会
- ②赤十字奉仕団
- ③共同募金
- ④保護司会

⑤更生保護婦人会

⑥老人クラブ

⑨遺族会

社会教育関係

①体育協会

②婦人団体連絡会

③子供会

地域振興係

①連合自治会町内会連絡協議会

②防犯協会

③観光協会

④畠山重忠公遺跡保存会

⑤商店会

⑥国連協会旭分会

これらの各種団体は<主として>事務局を区の市民課に置き、その職員が、諸団体の自主性をそこなわない範囲内で、指導助言をしている。

事務局を区におき、事務的なものについて扱うことになった理由には、それぞれの根拠や経緯があり、このことについての、具体的な問題については、省略させていただくが、多数の住民組織は会費の徴収や募金活動を行ない、それぞれの組織内で活発に事業を執行している。

この中で、問題になるのは各種の募金活動である。

会費については、それぞれの事業予算内容によって、組織の関係者が集金し執行するので何等の疑問も起きず不満もないが、新しく市民になった人々の多くは、押しつけの寄付または募金

等には反発があることはいない事実である。このことをとらまえた上で、「日赤奉仕団」「共同募金会」および「年末助け合い運動」等の一連の募金活動について、協力を呼びかけないと、新しく市民になった人々には悪感情のみが残って、募金等の行為には一切背を向けてしまうであろう。

そこで、これらの会議に出席する役員は、一辺に団地の自治会のリーダーに、募金の趣旨を説明し納得させた上で、協力してもらうことが上策であることを確認した。リヒテンベルク<ドイツの物理学者>の言葉に、「一度に多くのことをしようとするのは、一度にすべてを駄目にするのである」とあるが、まったく同感であり、しばらく時間をかけて解決していくべきである。

また、自治会組織は、「募金活動等をするための組織ではないのだ」と強調するリーダーの人達は、募金に関するPR紙を握りつぶしているのではないかと思われるふしもある。一部の市民のなかには、「今まで住んでいた処では、これこれの募金があったが、横浜ではどうしてしないのか」という電話が事務局に問合せってくるからである。特に、「年末たすけ合い運動」は「日赤」「共募」と同様全国的

な行事で、区内に住む生活困窮者や、施設等のめぐまれない人々に配分するのであるから、リーダーが理解されたいうで説明すれば、新しく市民になった人達も納得して協力するに違いないのではなからうか。自分達は、恵まれた環境にあるから、他人はどうであろうとかまわないという気持は利己主義で、大きな組織のなかで互に助け合って生活して行く社会の精神に逆行している。何故なら、新しく市民になった人達も、有形無形に社会から恩恵を受けているからである。「自ら助けられる前に、まず人を助けなければならぬ」との言葉もこんな精神のなかから生まれて来たのであろう。社会の恩恵を受けてない人々には、夜の安眠も、子供の通学もあるいは救急車の出動等も恩恵のごく一部であると力説せざるを得ないのである。

6—— 団地住民の具体的要求

身近な生活環境が整備されている左近山団地の住民の要求は、中学校の建設と相鉄バスの増発騒音問題であった。バスの公害については、区長と団地役員の立体交渉を相鉄側と再三行ない、停留場の変更、ラッシュアワーの増発を実施させ、公団側に二重窓の取付けを約束させる

成果をあげた。これにより、行政の長に対する左近山団地の信頼度は非常に強大なものになった。この成果を挙げるまでには、調整係・区民相談室・社会福祉系の職員が区長と数回同席し、新しい市民とのつながりを深めるための努力をした。サラリーマンが団地住民の構成の多数をしめているため、集会や研究会は土曜の夕方からかまたは、月曜の午前中という希望があるからで、区長以下職員は嫌な顔一つ見せずに出掛けて行き、熱心に彼等の話に耳をかたむけ、お互の知恵を出し合った。

学校建設問題も、敷地の確保から建設まで相当の期間を要するため、敷地を子供の野球場とママさんバレーコートにするよう熱望してきたので、教育委員会と区長の話し合いを何回も行ない希望通り校舎の完成まで利用できるようにした。

7—— 拒否反応から協力へ

交通災害共済事業についても、新興住宅や団地の加入率は非常に低く、左近山団地のS街区の自治会は、再三の加入呼びかけにもかかわらず、加入事務一切は当然に行政側でやるべきであるという主張を通してゆずらなかつた。加入が個々の市民のた

めになることを再度PRし、つきっきりで手伝ってみたが、リーダーの無理解からか面倒臭さからか全般的に好成績は得られなかつた。しかし子供の成長するにつれて、ここの団地にも輪禍はしのび込み、幼児が重傷する事態で見舞金が支給されて、始めて市の交通災害共済事業について認識されたのか、本年度の加入促進については、自治会長自ら陣頭指揮をとって740パーセント増と驚くべき加入率を示した。

この一例でもわかるように、新しく市民になった人々は、市政についてはまったく無関心と無知の人が多いため、組織のリーダーの協力がどんなに重要であるかわかると同時に、われわれ行政側の積極的なPRと、リーダーを含めた新住民との対話が大切であることを痛感させられたのである。

加入率の上昇を契機に、諸団体の事業の協力も次第に前向きな姿勢になり、2月の連合自治会、町内会連絡会議のなかで、防犯協会に加入し協力したいとの申し入れがなされた。これにより各会長も好感をもって、長期間をかけて各種団体に協力してもらうべきが妥当であることを確認しあつた。

今年に入ってから火災が非常に多く、尊い生命をうばう暗いニュースが毎日のように報道されている。横浜でも例外でなく、2月に鶴見区と中区で大火災が発生している。火災になれば、消防職員・警察署員等が活躍することは周知のとおりだが、区の市民課で救援物資や見舞金の支給のために、現場に急行していることはあまり知られていない。社会福祉係に、日本赤十字奉仕団の事務局があり、災害救護献血運動等の事業を推進している。これ等の業務は、当然国家がやるべきで、地方公共団体でやることに問題があるという意見が新しく市民になった人々のなかに多く聞かれるが、地方公共団体や奉仕団は焼け出されて途方にくれている市民を放置しておくわけにはいかない。そこで日赤奉仕団委員長を中心とした各分団で募金活動を行ない、この事業に協力推進し現在に到っている。

事務局側としても、一連の募金運動については、強制すべきものでなく住民組織の自主的な運動を望んでいるので、このことについては新しく市民になった人達の理解が深まってから運動に協力してもらおうべく、先住市民の方とのコミュニケーション

を続けていくべきである。また、団体のPR紙も、役員の会議で決定したと握りつぶしてしまうのではなく、一応各世帯に配付すべきだとの意見が委員長始め分団長から出ているので、その声を団地自治会にも反映させてもよいのではなかろうか。

鶴見区小野町で発生した火災は、80世帯を全焼したが、日赤奉仕団は不眠不休の活動をした。災害は忘れた頃やって来る。明日はわが身に火の粉が降りかかるかも知れぬ。できる限り早く古くから住む近隣の住民組織と、交際できるようになって欲しいものと旭区日赤委員長は要望している。

9——住民組織への提案

今回発行された市民生活白書の「横浜と私」の一市民の意識—の項のなかで、＜自治意識とは、互に協同社会の一員として連帯感をもつことが前提になるだろう。しかし、大多数の新しく市民になった住民の職場—生活の根拠が市外にあるため、横浜市民としての連帯感をもつことは非常にむづかしいことだ。＞と記されている。

旭区の人口の約1割を占める左近山団地住民は、自治会を組織して1年余りで定着しつつあ

り、その意味では役員相互の連帯意識は強まりつつある。これは、前述のように、ここに住む市民の学歴水準・生活水準あるいは家族構成等がほぼ同一であるため、市・公団または相模鉄道等に対する要求は足並が揃うが、住民組織の育成についてはスピードが遅い感がある。住民組織が自主的団体である以上、行政側は指導助言のほかはとやかく言う筋合ではない。団体の自主性をそこなうことなく、その運営について助長発展することを望むものである。

しかし、遺族会・保護司会および厚生保護婦人会等の諸団体については、無組織でありまた必要性を感じていない。もっとも、現在左近山団地には問題児は皆無であり、無関心もやむを得ないが青少年の不良化防止上このような組織が、どんな役割を果たし活動しているかを知っていて欲しいものである。遺族会の会員は現在20世帯だが、これは会で掌握している数で、会そのものの存在を知らない遺族の人も多数おられるのではないかと思われる。それは係に照会があるからで、各街区で組織されている自治会長に間合わせても不詳で困っているとの声がある。折角入居しても、この人達にとっては、自治会が頼りがいがないものとして、連帯意識を

失わせてしまうのである。立派な自治ニュースを発行しているのだから、このような小さな事でも紙面の片隅に載せたなら、その人達はきっと喜ぶに違いない。

要は民主主義のルールを守りながら、官キチと民キチがスクラムを組んで、「誰でも住みたくなる横浜」の建設に努力することが大切なことである。

<旭区市民課社会福祉係長>