

# RILAC NEWS

No. 9

2012 / 3

公益財団法人 荒川区自治総合研究所  
(Research Institute for Local government by Arakawa City)

## 新規研究プロジェクト特集号

荒川区自治総合研究所では、荒川区民総幸福度 (GAH) に加え、新たに「地域力研究プロジェクト」「(仮称) 親なき後の支援に関する研究プロジェクト」「CSと職員のモチベーションに関する研究プロジェクト」の調査研究に取り組んでいます。今号では、この3つの新たな研究プロジェクトの概要についてお知らせします。

## あたたかい地域社会を目指して

理事長 (荒川区長) 西川 太一郎

荒川区では、平成17年度から、区民の幸福度の向上を目指し全国に先駆けて幸福度の研究に取り組んでいます。昨年は、荒川区民総幸福度 (GAH) の研究について中間報告を発表し、これまで以上に多くの自治体やマスコミ等が視察・取材に訪れてくださいました。さらに、一昨年発行したGAHに関する書籍『あたたかい地域社会を築くための指標』はおかげさまで高い評価をいただき、先般、1500部が増刷されました。私も、幸福度に関するOECD等主催の国際会議や内閣府主催のパネルディスカッションにお招きいただき、また3月にはフランスのレンヌ大学から研究者視察団が来庁し、幸福度研究について意見交換を行いました。

さて研究所では、昨年から新たに次の3つの研究に着手しています。1つ目は、地域力に関する研究です。荒川区には互いに助け合う気質、地域の絆があります。この地域の力は、防災や防犯など区民のあらゆる生活の面で大きな安心と安全をもたらしています。この地域の力をより堅固なものにして次代につないでいくため研究をしてま

います。2つ目は、(仮称) 親なき後の支援に関する研究です。障がいがある方の不安を和らげ、住み慣れた地域で暮らし続けるためにどのような支援が必要なのか研究してまいります。3つ目は、CS (顧客、区民の皆様の満足度) と職員のモチベーションに関する研究です。区職員が区民の良きパートナーとして、これまで以上に知恵とあたたかい心をこめて働くように研究することは、区民の幸福を目指す荒川区として欠かせません。

これからも、GAHの研究とともに3つの研究プロジェクトについても着実に研究を進め、区民サービスの向上に寄与してまいりますので、一層のご理解、ご支援をお願い申し上げます。



## 地域力研究プロジェクト

### ■研究の主旨

荒川区では、町会・自治会をはじめとする区民の活発な地域活動が行われており、近隣を思いやる風土が今も受け継がれている。しかし、近年、各地域における人と人とのつながりが希薄化し、地域活動への参加も少なくなっていると言われている。あたたかい地域社会を築くために、今まで培われてきた地域力を次代に継承・強化しながら、区民が主体となった自治体運営を進めていく必要がある。

そこで、本研究プロジェクトでは、区の地域力に関する実態分析や先行研究等の分析を行い、地域力強化の方策及び区民が主役となり互いに支えあう自治体運営のあり方について提言を行う。

### ■研究会メンバー（平成24年3月末日現在 敬称略）

#### 【客員研究員】（五十音順）

**神野 直彦**（東京大学名誉教授、地方財政審議会会長）（研究会座長） 専門：財政学、地方財政論  
**広井 良典**（千葉大学教授） 専門：公共政策、社会保障、科学哲学  
**藁谷 友紀**（早稲田大学理事・教授、研究所理事） 専門：経済学

#### 【区民委員】（五十音順）

**安部 義治**（青少年育成地区協議会荒川地区副会長、昭和睦会会長）  
**岡野 正隆**（前荒川区少年団体指導者連絡会会長）  
**興野 愛子**（保護司、前民生委員・児童委員）  
**櫻井 善忠**（歯科医師、荒川四丁目西仲睦会会長）  
**志賀 信忠**（荒川東部町会連合会会長）  
**高田 忠則**（荒川区体育協会会長）  
**仲村 威**（医師、南千住一・荒川一丁目地区防災まちづくり連絡会会長）

#### 【荒川区】

<b>西川太一郎</b> 区長（研究所理事長）	<b>高梨 博和</b> 区民生活部長
<b>三嶋 重信</b> 副区長	<b>正木 良一</b> 区民課長
<b>北川 嘉昭</b> 総務企画部長	<b>秦野 泰嘉</b> 地域振興課長

#### 【研究所】

<b>二神 恭一</b> 所長	<b>森田 修康</b> 研究員
<b>長田 七美</b> 副所長	<b>河野 志穂</b> 研究員
<b>成瀬 慶亮</b> 研究員	<b>阿久戸義愛</b> 研究員

## 地域力研究プロジェクトを進めるにあたって

東京大学名誉教授、地方財政審議会会長 神野 直彦（地域力研究会座長）

危機は本質を焙り出す。東日本大震災に襲われ、人間の生と死の厳しい現実を見つめながら、日本国民の誰もが偽善でも強制されたわけでもなく、心の底から日本社会を創り直さなければならないと実感したはずである。

しかも、新しく創り直さなければならない社会では、何よりも尊い人間の生命が社会の価値体系の最高位に位置づけられなければならないという生命意識を確信したことも間違いない。さらに、人間の生命活動である「生きる」ということは、「共にする」ものだという共生意識が芽生えた。もちろん、「生は共にする」ものだという共生意識は、人間の社会が襲われる共同の困難に、傍観者として手を拱くだけではなく、その解決に積極的に行動するという参加意識をも育んでいる。

こうした東日本大震災が焙り出した生命意識、共生意識、参加意識は、人間が社会を形成する上での本質的な要素である。というよりも、地域社会の地域力とは、地域社会に存在する生命意識、共生意識、参加意識によって規定されるといってよい。

人間の欲求には所有欲求と存在欲求があるといわれる。所有欲求とは人間の外部に存在するモノを所有したいという欲求である。存在欲求とは人間と人間とが調和したい。つまり、共生したいという欲求である。人間は所有欲求が充足されると「豊かさ」を実感できる。しかし、人間は存在欲求を充足されると、「幸福」を実感できる。

荒川区は「幸福実感都市あらかわ」を目指し、国民総生産のような「豊かさ」を示す指標ではなく、住民の幸福を示す「幸福度」を指標として、区政を展開してきた。というのも、

既に日本国民は「物の豊かさ」よりも、「心の豊かさ」を求める割合が二倍以上に達しているからである。

もちろん、幸福は存在欲求を充足することによって

実感できる。存在欲求とは生命意識、共生意識、参加意識から構成されるといってもよい。「豊かさ」を求めれば、人間の所有する「お金」を使って何ができるのかを考えるけれども、「幸福」を求めれば、人間の存在を意味する「生命」を使って何ができるかを考えることになる。

人間は競争するよりも、協力したほうが圧倒的な力を発揮することができる。地域力とは地域社会に生ずる共同の困難を、地域社会の構成員が協力して解決する力だといっってよい。そうした地域力は、生命意識、共生意識、参加意識が活性化することにほかならない。しかも、そうした生命意識、共生意識、参加意識が充足される地域社会は、幸福度の高まる地域社会でもある。

この研究プロジェクトでは、荒川区に継承されてきた地域力を分析し、その意味を充実させることで、「幸福実感都市あらかわ」を実現させる方途を提言したいと考えている。



## （仮称）親なき後の支援に関する研究プロジェクト

### ■研究の主旨

「親なき後の支援」とは、現在家族の支援を受けて生活している障がい者の保護者等が亡くなるなどして、その支援を障がい者が受けられなくなってしまった時に必要となる支援のことである。保護者の心配や不安を少しでも減らし、障がい者が住みなれた地域で安心して暮らし続けるために必要な支援を考えることは、住民に一番身近な基礎自治体が真正面から取り組むべき課題である。

そこで、本研究プロジェクトでは、親なき後に生じるであろう課題・問題点及び先行研究や先進事例の調査分析等を踏まえ、多角的かつ専門的な視点から、障がい者本人を支援していくための政策や親の不安を軽減するための政策について提言を行う。

### ■研究会メンバー（平成24年3月末日現在 敬称略）

#### 【客員研究員及び研究会委員】（五十音順）

土田 武史（早稲田大学教授）（研究会座長） 専門：社会保障論、経済政策

田山 輝明（早稲田大学教授） 専門：民法学

村上 雅子（国際基督教大学名誉教授） 専門：公共経済学

米澤 旦（東京大学大学院博士課程在籍） 専門：社会学、就労支援分野の非営利組織

#### 【荒川区社会福祉協議会】

藤田 満幸（荒川区社会福祉協議会事務局長）

#### 【荒川区】

西川太一郎 区長（研究所理事長）

和気 剛 福祉部長

三嶋 重信 副区長

五味 智子 総務企画課長

北川 嘉昭 総務企画部長

山形 実 障害者福祉課長

#### 【研究所】

二神 恭一 所長

小川 充彦 研究員

長田 七美 副所長

河野 志穂 研究員

成瀬 慶亮 研究員

阿久戸義愛 研究員

## 親なき後の障がい者問題

早稲田大学商学大学院教授 土田 武史 ((仮称)親なき後の支援に関する研究会座長)

障がいのある家族のいる人びとは少なくないが、昨年卒業していったA君にも知的障がいのある弟がいた。彼からそのことを聞いたのは、卒業する数か月前のことである。そういう話をする機会がなかったというより、言いたくなかったそうである。飲み会などで親や兄弟姉妹のことが話題になることがあるが、思い起こしてみると、彼はそういう話題を明らかに避けていた。4年生の10月頃、卒業論文のことで研究室に相談にきた。彼は「知的障がい者の社会的自立」というテーマで卒論に取り組んでいた。障害者自立支援法と自己決定などについてしばらく話し合ったが、そのとき自分の弟のことを話した。家族のなかでとても大事にされていることがうかがわれた。淡々と話をするなかで「弟は一人じゃ生きていけないから、親が死んだら今度は自分の番だ」といった言葉が心に残った。

やや古いが手元にある厚生労働省の1999年のデータによると、知的障がい者の33%が「親と同居」し、49%が「親・兄弟姉妹と同居」しているとなっている。合わせると8割以上が親と一緒に暮らしていることになるが、障がいのある子をもつ世帯の特徴を示している。親の気持ちの反映でもあろう。それだけに、親にとっては自分が亡くなった後のことはきわめて大きな不安となっていること

がうかがわれる。

障がい者本人に対して住みよい社会環境を整えていくことはもちろん大事であるが、それと同時に対応し



ていかなければならないのは、障がい者の家族に対するケアである。障がい者を日常生活のなかで支えている家族の心身の負担は非常に大きいこと、とくに母親のストレスがきわめて大きいことは幾つかの調査でも現れている。

親が健在であろうとなかろうと、障がい者に対する居住の確保とその日常生活を支える介護者の確保は必須の条件である。そのところが公的にきちんと保障されているならば、親の負担と不安はかなり軽くなるように思われる。「親が亡くなったら自分の番だ」という兄弟の気持ちは尊いが、そうしたことを考えなければならない社会はけっしていいとはいえない。

荒川区・荒川区自治総合研究所が親なき後の障がい者をめぐる問題を取り上げたことは、勇気のある決断だと思う。真正面から取り組んで、一歩でも前進することを期待したい。

## CS と職員のモチベーションに関する研究プロジェクト

### ■研究の主旨

多くの企業は顧客満足 (CS) のコンセプトを中心に据えた経営を行っている。CS とは、企業が提供する製品・サービスに対する顧客の期待と、実際の価値評価との関係、顧客の満足の度合の問題である。顧客志向の企業では CS に向けた人材の意識改革、動機づけが推進されている。住民に直接サービスを提供する基礎自治体でも企業と同じ、あるいは行政独自の発想なり、方法論があって然るべきである。

そこで、本研究プロジェクトでは、CS の向上に向けた意識改革、組織活動、動機づけ、区民サービスの質の向上を推し進めるための政策について提言を行う。

### ■研究会メンバー（平成24年3月末日現在 敬称略）

#### 【客員研究員】（五十音順）

桑田 耕太郎（首都大学東京教授）（研究会座長）専門：経営学

大谷 基道（茨城県総務部人事課、早稲田大学大学院博士課程在籍）専門：地方自治、公務員制度

川端 大二（川端人材開発研究所所長）専門：経営管理、労務管理、人材開発

藁谷 友紀（早稲田大学理事・教授、研究所理事）専門：経済学

#### 【荒川区】

西川太一郎 区長（研究所理事長）

猪狩 廣美 人事戦略担当部長

三ツ木晴雄 副区長

米澤 貴幸 秘書課長

北川 嘉昭 総務企画部長

熊本 美保 秘書課秘書係

佐藤 安夫 管理部長

羽田 絵美 会計管理課出納係

#### 【研究所】

二神 恭一 所長

森田 修康 研究員

長田 七美 副所長

小川 充彦 研究員

### ■ワーキング・グループメンバー（平成24年3月末日現在 敬称略）

#### 【荒川区】

熊本 美保 秘書課秘書係

稲田奈津子 道路課設計係

二神 常爾 秘書課秘書係（区政調査専門員）

羽田 絵美 会計管理課出納係

上田 望 職員課人事計画担当係長

#### 【研究所】研究会メンバーと同じ

## 荒川区民幸福度と区職員のモチベーションとの絆をつくる

首都大学東京 都市教養学部経営学系長・教授 桑田耕太郎 (CSと職員のモチベーションに関する研究会座長)

皆さんは、どのようなときに幸せを感じるのでしょうか？

どんなに豊かな財産に囲まれていても、孤独の中では幸福を感じることはできません。私たちは、誰かの役に立っているという実感、温かい感謝の言葉をいただいた時、自分が決して孤独ではない、誰かとつながっているのだという絆があってこそ、幸福を感じることができます。「ありがとう」という言葉の持つ力がここにあります。

明治維新以降、基礎自治体の重要性が今日ほど脚光を浴びている時代はないでしょう。実は社会が成熟し、多様性が増していくと、中央集権的な仕組みでは人々は幸福を感じることはできなくなります。自分たちの生活に密着した、きめ細かいサービスを求めるようになるからです。

こうした基礎自治体とのつながりは、普段はあまりに当たり前すぎて意識されることは少ないのですが、はからずも昨年の東日本大震災や原子力発電所事故は、こうした絆の力が我が国に残されていることを、それが最も重要な力であることを明らかにしました。震災は、不幸にして多くの人命を失わせしめ、未だ収束の見通しも立っていません。しかし、その中で一筋の光が見えるのは、基礎自治体や消防といった、人々の生活に直結した絆の力がさまざまな場面で発揮されたことです。こうした人々の生活に直結した絆力は、人々の命を救ったばかりか、今後復興を進める上でも、きわめて重要な役割を果たすことになります。

荒川区では荒川区民幸福度(GAH)プロジェクトを推進しています。区民満足度を高めるための政策の立案も、その政策を実際に執行



して成果に結びつけていく努力も、区民の皆さんと区の職員との絆からしか生まれません。

区民の皆さんの幸せな笑顔を見ることを、自らの幸福とすることができる職員でなければ、荒川区民幸福度を高めることはできません。CS(個客満足度)とES(従業員満足度)は民間企業経営の言葉ですが、CSは区民の幸福度そのものであり、区職員のESとは表裏一体の関係にあります。

このたび、荒川区自治総合研究所では「CSと職員のモチベーションに関する研究プロジェクト」を開始いたしました。このプロジェクトの目標は、区民の皆様の幸福度と区職員の満足度を、固い絆で結びつけていくことにあります。こうした絆が、荒川区民の皆様を幸福を支える、インフラストラクチャーとして、見えざる資産として定着していくことを祈念いたしております。

## 「幸福度に関するアジア太平洋コンファレンス」に西川区長が出席しました

平成 23 年 12 月 5 日に政策研究大学院大学において開催された国際会議、「幸福度に関するアジア太平洋コンファレンス」に西川区長が出席しました。会議には世界 30 か国から 200 人が参加し、どのように幸福度を測るのか、どう政策に生かしていくのかなどを議論しました。

西川理事長は、テーマ「持続可能性および将来への挑戦」の分科会「高齢者およびジェンダーの視点」のパネリストとして登壇し、高齢者及びジェンダーに関する荒川区の現状

や施策、そして荒川区民総幸福度（GAH）の考え方や取り組みなどについて報告しました。その後、意見交換を行いました。



講演する西川区長

## 荒川区民総幸福度が今年も『現代用語の基礎知識 2012』に掲載されました！



『現代用語の基礎知識 2012』  
自由国民社  
定価 2,980円  
全1688ページ  
2012年1月1日 発行

「世界経済用語」(西川潤 早稲田大学名誉教授)  
P.139より

▼国民幸福度 [National Happiness Index]  
2010年4月、内閣府は日本国民の幸福度調査を発表した。これは主観的な幸福度のアンケートで10が幸福感最大の状態、ゼロとの間で、幸福感を4000人に問うたもので、結果は6.5、ヨーロッパの同じ方式での調査は平均6.9（デンマークが最大で8.4、イギリス7.4）だったので、日本人の幸福度はヨーロッパに比べて劣るという結果が出た。幸福に影響する要素は何かという問いには、①健康、②家族関係、③家計状況、が挙げられた。政府に対しては、年金・医療介護・子育て、雇用や住居の安全が要望された。国民の幸福度調査は初めてのことで、これは、脱経済成長時に、

「新しい公共」など国民参加や、人々の生きがいのような「心の豊かさ」の問題をどう政策に反映させるかを模索する新政権の試みといえる。このような住民の幸福感を政策に反映させる試みはすでに地方自治体レベルで始まっている。東京都荒川区の「荒川区民総幸福度（GAH Gross Arai-ku Happiness）」は、「幸福実感都市あらかわ」の推進を掲げ、健康、子育て・教育、産業・技術革新、環境、文化、安全・安心の6領域で施策を進めている。国際的にはブータンの「国民総幸福（GNH Gross National Happiness）」が有名だが、世界的に脱経済成長時代には国民の幸福感を高める施策が課題となっているのである。

RILAC NEWS No.9 (平成 24 年 3 月 発行)  
編集・発行 公益財団法人荒川区自治総合研究所 (RILAC)  
住 所：荒川区荒川 2-11-1 TEL：03-3802-4861 FAX：03-3802-2592  
URL：http://www.rilac.or.jp/ メール：info@rilac.or.jp