



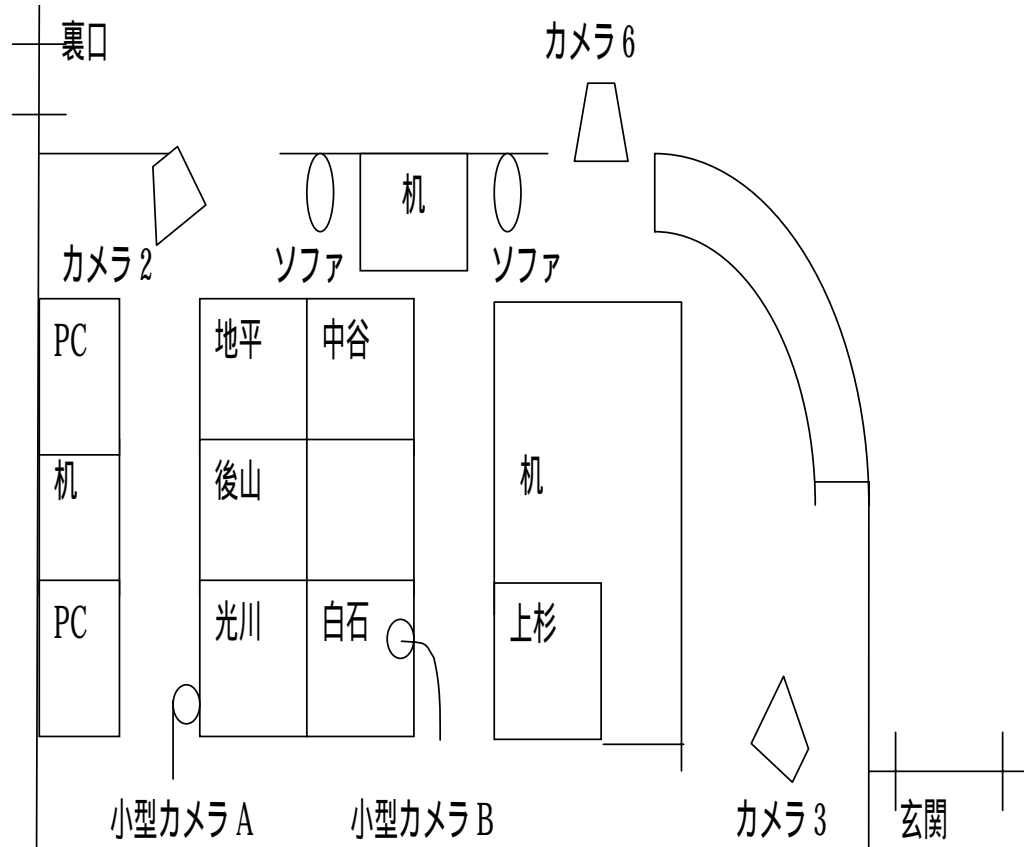
# 第1章 福祉関係事務所に おける共同的業務処理

促される「自発性」あるいは課題達成  
のためになされること

1班(黒田・漆原・四宮・長浜)

# 1-1.調査について

- 伊勢町社会福祉協議会事務所
- 2002年9月24日火曜日午前8時半から午後6時過ぎ
- ビデオカメラ5台設置、電話の録音



【図1：伊勢町社会福祉協議会事務所内の様子】

## 1-2. 調査の目的

---

- シルバー人材センターの会員登録業務に注目



- 福祉関係事務所での登録業務の中にどのような福祉関係事務所の特徴がみられるか  
- 登録業務の中でどのように相手に対し配慮しているか。そして、それが課題遂行にどのような効果をなしているか。

## 2 1. 「課題」の遂行

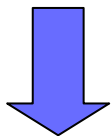
---

- 伊勢町シルバー人材センターの会員登録業務

吉田さん…登録希望者

地平さん…担当の職員

「吉田さんの会員登録を完了させる」こと  
= 地平さんの課題



「課題」はどのようにして遂行されていたのか？

## 2-2. 説明の二重性

---

(1) 丁寧語－方言

(2) 公的説明－補充説明

(3) 補充説明における丁寧語と方言

(4) シルバー人材センターの任意性－公共性

## (2) 公的説明－補充説明

---

### 公的説明

シルバー人材センターの一般的な説明  
丁寧語を使用

### 補充説明

公的説明をより具体的に説明  
方言を使用

### (3) 補充説明・・・丁寧語と方言

---

方言を使用

－相手にとって**有利**となる補充説明

丁寧語を使用

－相手にとって**不利**となる補充説明

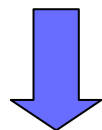
補充説明が相手にとって**有利**となるか**不利**となるかという二重性

## (4) シルバー人材センターの 任意性と公共性

---

{地元の人ー地元の人}

{申請受付人ー申請者}



地平さんが公共的な場に立つ担当者

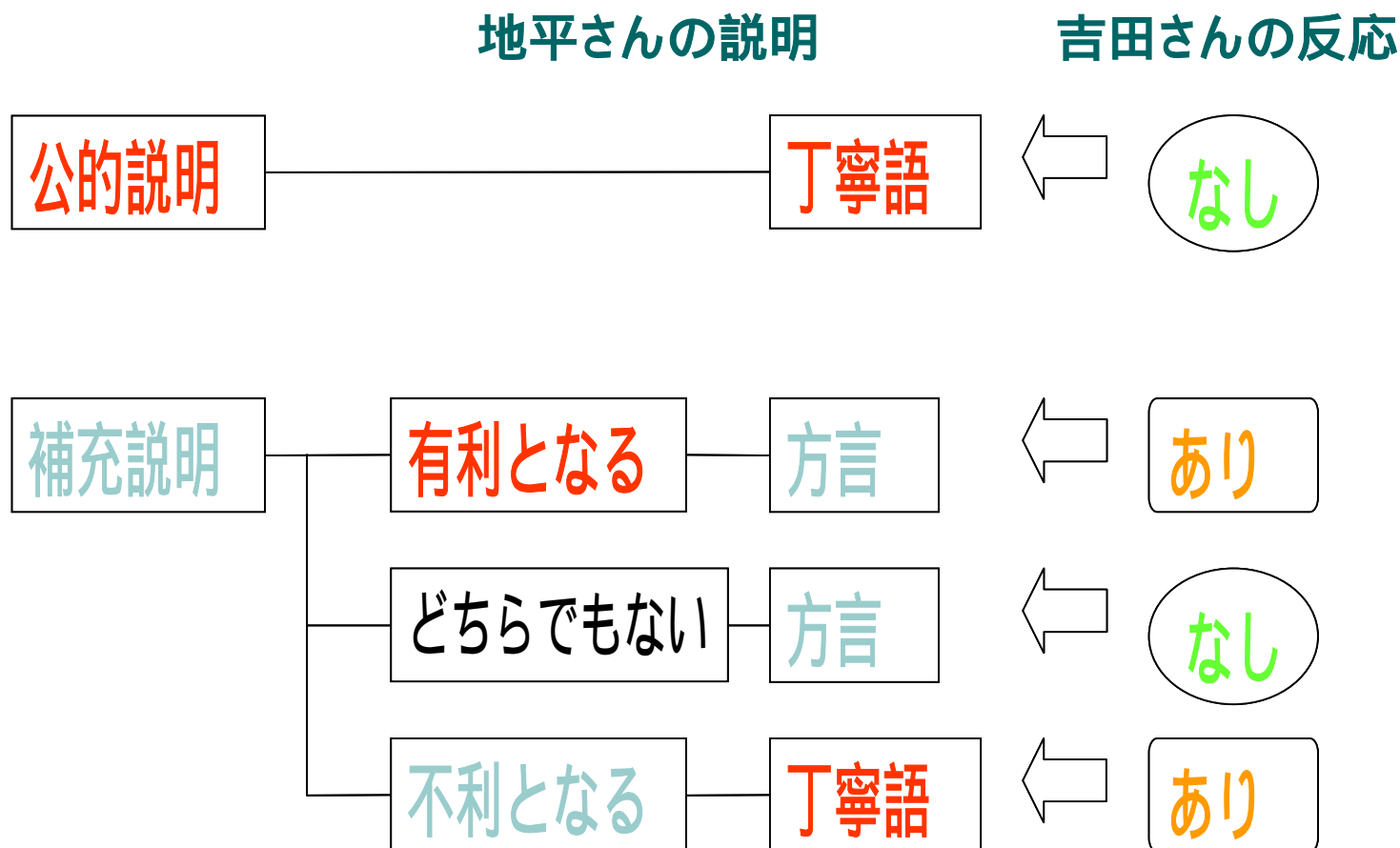
**公共性**

吉田さんの任意性を引き出しやすくなる。

**任意性**



# 地平さんの説明と吉田さんの反応 図式化すると・・・



さまざまな二重性が絡み合っている。

### 3. 結論

---

会員登録を共同して遂行する

地平さん  
相手への配慮  
丁寧語と方言の使い分け  
相手を煽りつつ抑える

吉田さん  
説明に対する反応、地平さんへのフォロー

シルバー人材センターのもつ任意性と公共性