

## 論点5 伝え、知り、分かり合うことの大切さ その3 市民と行政の関係

### STEP 1

### 問題提起 エピソード「ある町内会長のお話」



#### ◆気軽に相談できる窓口が欲しい！

とりわけ小さな志縁活動をしている人達が切実に求めているものですが(本当は地縁団体の人にも必要かもしれないかもしれませんが)地域活動などとの関係で困ったこと、わからないことを気軽に相談できる窓口が必要です。

窓口自体には、相談された事項を解決する力はなくとも、相談者の想いをきちんと受け止め、事情を聞き、ちょっとしたアドバイスをしてあげる、他の人や他の部署に中継してあげる、あるいはアドバイザー・コーディネータ役のひとを紹介してあげるような役割です。そしてこの役割は、行政の大切な仕事のひとつです。ですが、その役割を果たさきれていないという市民の声を聞きます。

## ✿ ちょっと聞いてよ！～フォーラムに届けられた市民の声～

### まずは話を受け止めて欲しい！

市民のまず頼る窓口は区役所だと思いますが、果たしてそのような仕組みになっているのでしょうか？専門的に分からなくても、まずは聞き、関係部署に通してあげられる、また、親身に対応してくれる部署(窓口)が必要と考えます。【市民公募委員アンケートより】

## ✻ 私はこう考える！～議論の現場から～

### “縦割り”を改善しなければ



庁内の情報共有を図るというならば“縦割り”を一本化しないといけない。やっている取組は一緒だが、指示を出しているところがバラバラだったりする。縦割りを改革して集約して市民にもっとわかりやすく伝えることが大切だと思います。また、市民の相談を受ける部署が1階にないところもあって身近に感じられない。市民は行政に対して高いサービスを求めているところがあって、「いつ行っても聞ける。たらい回しにされない」ということを望んでいます。ところが窓口に行けばうろろさせられてしまう。「この相談はどこでしたらいいの？」と職員に聞けば、「待っていてください。担当を呼んできます」と対応してくれるくらいのサービスを市民は求めているのです。【長谷川さん・第5回市政参加・情報提供部会より】

### せっかく一生懸命やっているのに…



京都市にはたくさん様々な役割をもったセンターや組織があります。そしてそれぞれで皆さん一生懸命にお仕事をしていらっしゃるんですね。でも市民からするとしっくりこない。それらの組織が有機的に結びつかず、「あれはあれ、これはこれ」といった感じが見受けられます。【江田さん・第2回市民活動部会より】

## STEP 2

## 議論・分析



## 行政職員の役割に期待！

論点3で述べましたように、市民同士のコミュニケーションを円滑にし、志縁組織と地縁組織が手を携えてもらうためには第三者的なパイプ役・コーディネーター役が必要です。でも、このパイプ役・コーディネーター役は、単に講習を受けたらすぐできるような、そんな簡単な役目ではありません。地縁組織と志縁組織（あるいはこれまで活動してこなかった人達）双方の事情や考え方についてある程度精通し、双方が手をつなぐことの意義だとか可能性について確信をもって語れ、かつそういう実例もある程度知っていることが必要です。しかも、ある具体的な地域のことについての的確なアドバイスをするためには、ある程度その地域のことを理解しようとする姿勢とそのための時間も必要です。とすればこの役目を担える立場の人は限られてくるかもしれません。当面期待されるのは行政職員の役割の充実でしょう。

## ✿ 私はこう考える！～議論の現場から～

### 人材を大切に育てなければ



市が人材を研修会等を行って育成したいと思っているのはよくわかる。しかし育成された人たちが地域へ帰ったときに問題がある。ただ資格が与えられただけで、その後のフォローがなされておらず、資格を持っている者同士が毎年顔を合わせて情報交換を行うこともできないのが現状です。市民の中にはそのような資格を持っている人が結構おられるのに、活躍する場がないというのが現状だと思います。そういう人材をもう一度掘り下げて、ワークショップ等を行いながら、地域にどんどん輩出していく努力が必要です。【長谷川さん・第12回会議より】

### 行政がリーダーシップを発揮して



地縁組織と市民活動団体との連携を図るうえでも、地縁組織と行政、市民活動団体と行政との連携について整理しないと、なかなか両者の連携というものは難しいのかなと感じます。活動をしていく中で地縁組織と連携していくよりも、まず行政と連携していくことの方が、事業の発展性を考えると必要性が高い場合もあるからです。【鈴木さん・第7回市民活動部会より】

### 地域の情報を丁寧に調べるが必要



地域によって特性もあり、それぞれ現状は違うでしょう。その現状をはっきりさせるためにも、今後、地域の役員を対象とした簡単なアンケートを実施してはどうでしょうか。それと各学区で連絡網のようなカルテを作っておくということも必要なことだと思います。その連絡をつなぐ役割を市政協力委員長や自治連合会長にやってもらえればよいと思います。また、それらの情報を行政と共有することができれば、地域だけではなく、行政にも地域の状況を的確に把握してもらえ、アドバイザーのような役割を果たしてもらおうことにつながるのではないかと思います。【西嶋さん・第6回市民活動より】

### 地域の特性に合わせた市民参加を



高齢社会に変化する中で、日本では将来コミュニティが生活の拠所となることが予想されますが、そのためにも経済力を伴ったコミュニティづくりは行政にとっても大きな課題になります。そしてそれが簡単にモデル化できるような画一的なものではないことも事実であり、京都には京都ならではの市民参加の形態があると思われます。例えば他の都市で普及している電子会議室が京都では利用されにくいという事実も、京都ではネットよりもフェイス・トゥー・フェイスのコミュニケーションが好まれるという特性からくるものでしょう。地域とそこに住む人々の属性を客観的に理解することが、市民参加の推進には不可欠です。【大木さん・原稿より】

### 行政が出会いと語らいの場をプロデュース！

論点2で、「地縁組織の人も志縁活動をしている人も、地域課題への理解や地域を暮らしやすくしたいという想いはかなり共通している」と書きました。お互いにこのことを理解しあうだけで、余分なわだかまりが解消され、協力・協働関係が作りやすくなることも往々にしてあります。そのためには様々な立場の人たちが出会い、話し合う場づくりが必要であり、その仕掛け人として一番ふさわしいのは行政です。行政はいろいろな部署で取り組む事業を通してこのような場づくりを心掛けて欲しいですし、市民も(地縁型の人も志縁型の人も)行政と連携し行政をうまく活用しましょう。



## 私はこう考える！～議論の現場から～

### 行政が地域の“仲人”に



人が行動を起こすために必要なものは、何をおいても「人」です。同じような考えを持った人と出会えるかどうか、行動を起こせるかどうかの大きな分かれ目だと思います。行政などによって、ある目的を持った人と人が出会える場、紹介し合える場、といった仕組みを整えられれば良いのではないかと思います。【千葉さん】

### 行政は誤解を解きほぐす仲介役に！



私は志縁組織と地縁組織とをつなげていくためにも行政が両者の間に入って、誤解を解きながら結びつけていく役割を担わなければならないのではないかと思います。志縁組織がいくら一生懸命頑張っても、地縁組織と信頼関係が生まれないことには、その地域は良い方向に進んでいかないと思います。【西嶋さん・第7回市民活動部会より】

### 市民の意識を向上させるという行政の役割



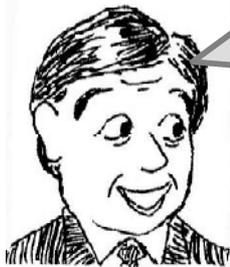
現在の市民参加の推進は、他ならず市民の生活する地域基盤を重視することにより、コミュニティの一員としての意識を向上させようとする動きであると思われます。行政がやるべきことは、市民の意識を向上させるために、契機となるような機会、或いはシーズ(種)の提供です。【大木さん】

### イメージを変えるきっかけづくりを



NPOなどの志縁組織で活動する人たちが地縁組織に対する入り口を知らないというケースがたくさんあります。行政とNPOとのパートナーシップをテーマにしたワークショップなどに参加すると、参加者が地縁組織をイメージで語っている部分が多く見受けられます。しかし、最終的には課題を一つひとつ整理していくことでそれぞれの立場の違いを参加者が明確に認識できることが多いのです。今後、そのようなワークショップを行うことも考えられるのではないでしょうか。【鈴木さん・第12回会議より】

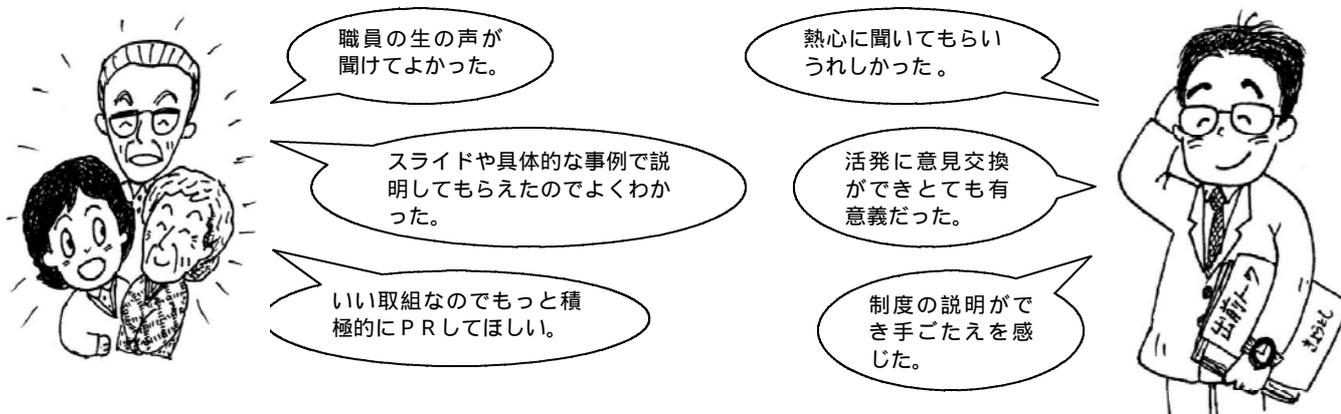
### 市民と行政との良好なコミュニケーションを目指して



行政と市民がうまく付き合っていくためには、双方の理解不足の問題を解消しなくてはなりません。行政職員の多様な市民の活動に対する理解不足、市民の皆さんの市政参加の新しい様々な制度に対する不慣れさ、理解不足など、市民の皆さんと行政とのコミュニケーションが十分に図られないためにおこる問題が数々あります。市民同士だけではなく、市民と行政のコミュニケーションを充実させていくことも重要です。

## ✿ ちょっと聞いてよ！～フォーラムに寄せられた市民(&職員)の声～

出前トークの「参加者アンケート」と職員からの「実施結果報告書」から



### 市職員を身近に感じるイベント

市民が京都市のことを理解するための第一歩として、市役所の見学会を実施してみてもいいと思います。【市民公募委員アンケートより】

### 行政も地域へ出て行く努力を

訪ねてきたり、質問をしてきた市民へ応えるだけでなく、行政も自ら地域へ出て行く努力が必要だと思います。PRやホームページの充実も大切ですが、職員の意欲・意識の向上、顔の見えるサービスを提供することで、市民参加は進むのではないのでしょうか。【市民公募委員アンケートより】

### 固さを取り除く工夫

市民参加は良い意味で“固さ”を取り除き、気軽に参加できるものにすべきだと思います。【市民公募委員アンケートより】

## 私はこう考える！～議論の現場から～

### 市民と市職員が融合するような情報提供を



情報提供については時代が変わり、パソコン普及率も増加しているので、戦略的に情報提供の方法を考え直すべき時期にきているのかもしれませんが。現代はネットワーク型の社会なので、市民のネットワークの中に市役所が入っていき、市民と市職員が融合していくような状況が情報提供の仕方としてはいいのではないのでしょうか。ネットワーク社会における新しい情報提供の仕方を再構築してもいい時期なのかもしれません。【宗田さん・第5回市政参加・情報提供部会より】

### 区役所を市民との行政職員の交流の場に



市民にもっと区役所へ集まってもらう工夫があればいいと思います。集まってきた市民に市政情報を持って帰ってもらい、代わりに地域の情報を得るという流れが生まれれば、情報共有もうまくいくと思います。【江田さん・第5回市政参加・情報提供部会より】

### 市民と行政の前向きな対話の場



行政に対する「良い評価」も、市の職員に聞かせてあげたら喜ぶのではないのでしょうか。職員の中には「必死になって仕事に取り組んでいるけども、市民はどう思っているのか」と思っている人もいます。市民がきちりと市に対して「最近こんなことが良くなったよ」と言ってくれる、それと同時に市民が「私たちもこんな取組をしている」というやり取りのできる対話の場を設けてみていいかもしれません。【乾さん・第10回会議より】

## STEP 3

## 課題抽出

以上の議論から、以下のような課題が抽出されました。

庁内の連携が不十分で、既存施設が有機的に連携しにくい。

庁内の情報共有が不十分。

職員の更なる意識改革が必要。

市民や活動組織をつなぐ役割を行政が担うことが必要。

職員と市民が交流する機会を増やしていくことが市民参加を促進する。