

第4回草加市みんなでまちづくり自治基本条例

市民検証委員会 会議録

1 開催日時

令和6年9月25日（水）午前10時から正午まで

2 開催場所

草加市役所本庁舎西棟w 3 A会議室

3 出席者の氏名

(1) 委員 【8名】後藤 純 座長、青柳 伊佐雄 副座長、上原 美香 委員、岡村 圭子 委員、齋藤 幸子 委員、関根 共子 委員、蓮沼 清光 委員、谷古宇 隆一 委員

(2) 事務局 自治文化部 益田副部長

みんなでまちづくり課 板橋課長、阿部課長補佐、田沼主査、水内主事、長谷川主事

4 会議の議題

1. 方向性5について

2. 方向性6.7について

5 公開・非公開の別

公開

6 傍聴者数

0人

7 議事録署名人

谷古宇委員、岡村委員

8 審議の概要

【事務局】 益田自治文化部副部長	定刻になりましたので、草加市みんなでまちづくり自治基本条例市民検証委員会第3回会議を開催いたします。 はじめに、自治文化部副部長の益田よりごあいさつ申し上げます。 ただいまご紹介いただきました、自治文化部副部長の益田でございます。本日は、第4回草加市みんなでまちづくり自治基本条例市民検証委員会にご出席賜り誠にありがとうございます。委員の皆様におかれましては草加市の様々なまちづくりにご理解とご協力そして、ご尽力を賜り、この場をお借りして感謝申し上げます。ありがとうございます。本日の市民検証委員会では、前回、前々回に引き続き、庁内での検証報告書をもとに「これからの市民自治を進めるための7つの方向性」のうち方向性5から7について議論していただきます。方向性に基づく検証としては今回が最後となりますが、市民自治の実現とパートナーシップによるまちづくりをさらに推進していくため、草加市の最高規範である本条
--	--

	例につきまして貴重なご意見をいただきますことを願い、ご挨拶とさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願い致します。
【事務局】	続きまして後藤座長よりご挨拶をお願い申し上げます。
【座長】	今回検証する方向性5～7は、前回の条例検証の際に新しい視点として力を入れた部分なので、その後どうなったかも含め、皆さんと検証できればと思っております。
【事務局】	ありがとうございました。 それでは、議事に入りたいと思います。ここからの進行は、後藤座長にお願いします。
【座長】	はじめに、会議の公開について、委員の皆様にお諮りいたします。草加市みんなでまちづくり自治基本条例市民検証委員会設置要綱の第8条によりこの検証委員会の会議を公開としてよろしいでしょうか。 《異議なし》 傍聴人はいらっしゃらないようなので、次に進みます。 次に、議事録の署名人について2名指名いたします。本日は、谷古宇委員、岡村委員を指名いたします。よろしくお願いいたします。 次に、本日の資料の確認を事務局からお願いします。
【事務局】	それでは、お配りした資料の確認です。 次第の他に、 資料1：草加市みんなでまちづくり自治基本条例 庁内検証報告書 参考資料1…第3回市民検証委員会議事録 参考資料2…草加市みんなでまちづくり自治基本条例 運用方針 参考資料3…草加市地域福祉計画概要版 参考資料4…地域とフクシをつなぐ学校チラシ 参考資料5…介護保険特集号一部抜粋 参考資料6…地域福祉計画アンケート調査一部抜粋 参考資料7…まちづくり講座開催実績 参考資料8…まつばらだんち祭・日山盆踊り（ふるさとチョイス） 資料は揃っていますか。資料が不足している方は挙手でお知らせください。 《特に無し》
【座長】	それでは、議事に入ります。 本日の会議につきましては、前回の条例検証を受けて作成された「草加市みんなでまち

	づくり自治基本条例 運用方針」に示されました、これからの市民自治を進めるための7つの方向性のうち、 ・方向性5（福利厚生のあるコミュニティ） ・方向性6（職員の政策力の向上と協働で取り組む環境・基盤の整備） ・方法性7（現場創 委員の皆様のご意見をいただきたいと思います）。 まず、事務局から方向性5の資料について説明をお願いします。
【事務局】	資料のうち方向性5について事務局より説明
【座長】	それでは皆さんの意見をお伺いしたいと思います。資料によると小さな活動の応援やコーディネーターを入れることは成功しており、現場での福祉も手厚くやっているように見受けられますが、方向性4の議論でもあったとおり、町会・自治会やPTAのような従来の地域力、組織力は低下している状況です。 方向性5の「福利厚生のあるコミュニティ」という視点で見て、現場で支え合いや暮らしやすさが実際にどうなっているのかということ、そして本当に困っている人の福祉は向上しているがその他の人は家族依存であることは変わらないということ、いかに小さな組織の人たちを町会・自治会やPTAなどの従来の組織につなげていくかという3つの論点があると思います。 本条例としては町会・自治会やPTAなど従来の組織が政策提言し協働していくことについては充実していますが、それよりも小さな組織や現場での福祉をどうしたらよいのかが分からない様子が見受けられました。そこで、現場や地域の中でこんな仕掛けが必要だったのではないかという議論ができればよいと考えています。 また、令和3年頃の介護保険制度改正では地域包括支援センターが重層的窓口ということになっていましたので、地域包括支援センターの相談件数も調べていただくと、結果的には増えるのではないのでしょうか。 確認ですが、41ページの「市民コーディネーター」というのはどういった方をイメージしているのでしょうか。
【事務局】	前回、条例を検証していただいた際にでてきたボラティアとして個人的に活動されている方々を想定しています。
【齋藤委員】	町会やPTAは実際のところ、もう崩壊しているように思います。草加市でもPTAが無い学校が増えていきますし、何よりも活動の原点が理解されていません。親や先生が自分たちで向上するための会であるはずが、学校行事の手伝いをするものだと思われています。地域の見回りに関しても業者に委託しているPTAもあり、どんな活動でも順番で回ってきたから仕方なくやっている状況です。 条例で言う政策提言も今はできていませんが、例えば草加市の給食が自校方式で提供されているのはPTAが市に提言した成果です。

【座長】 【齋藤委員】 【岡村委員】 【青柳委員】 【岡村委員】 【座長】	方向性5の視点で言えば、私は今でもPTAでできた仲間から相談を受けることが多く、中には家族がおらず一人になってしまったという人もいます。 民生委員の心得に「地域のことをよく分析する」と書いてあるが、分析方法を教えられたことがない、ソーシャルワークをしと言われてもそのイロハも教えてもらえない。昔は何もなかったから一生懸命現場に行ってお話を聞いて積み上げてきたというところがありますが、今はすべて体系化されてしまい、業者に流せばよいということになっています。 今はインターネットでも情報が得られるということもあるかと思いますが、昔はPTAでは親の役割などに関する講演会もやっていました。しかし今更教えてもらわなくても学校も保護者も教育力が高いので講演会なんて聞いていられないという雰囲気になっており、「向上する」ための活動はしていません。 また、行政側をお願いしたいこととして、団塊の世代より上の人たちはQRコードを使用できない人が多い状況です。しかし広報そうかでは高齢者向けのイベントの連絡先が載っていなかったり、認知症サポーター養成講座などは一切載っておらず地域包括支援センターでは参加者が減って困っているそうです。インターネットの世界で生きていない高齢者も多くいるということを行政側にも認識していただき、広報でしっかりと情報を届けていただきたいと思います。 高齢者だけの問題ではなく、私も出産直後はデジタル情報を見るのが辛い時期がありました。精神的にも影響があり、「情報は自分で取ってください」というのも辛かった。様々な方法で情報が届く仕組みづくりが大事だと思います。 また、若い人ならQRコードを読み取って情報収集してくれるかということ、実はそうでもありません。結局、呼び出して直接話すことやチラシを配ることが有効だということもあり、紙とロコミの底力を感じています。 デジタル化が良いことであるように言われてきましたが、本人が欲しいと思わない限り行き届かないという問題があります。デジタル化が進む初期の頃にも、PTAや町会是人とのつながりが嫌だから入りたくないという話がありましたが、結局つながりを大事にしないとコミュニティというのはできないのではないかと思います。 PTAと聞くとアレルギーのように反応する人もいるので、組織の名前を変えるということを考えてみてもよいのでは。おそらくPTAはいらないという方でも、給食を外注してよいか等の何らかの議題が出てきたときに「これは皆で話し合いたい、意見を言いたい」ということもあると思います。そのためにも、名前を変えるとともに、親だけでなく地域の商店なども巻き込んで組織を再編するという突破口もあるのではないのでしょうか。 町会・自治会も地域のことを共同防衛するために集まっているものであり、皆が必要だ
---	---

	から組織を作って活動していたということを市民が忘れてしまっているという考え方もあります。名称を変えるかどうかということも、「草心会」など本来は自分たちの活動にふさわしいものをつけようという話で、その団体自身の問題です。 あるいは自治基本条例第6条の「市民の権利」「市民の責務」という点で言えば、まちづくりを行う権利を奪っているという考え方もあります。つまり本来は市民がまちのことをどうしていこうかと考える権利があるのに、それは別の枠組みや会議体があるのでそちらでやってくださいという、ある意味市民の怒りを組織化させず、別の路線でガス抜きしているような部分もあると思います。
【岡村委員】	課題解決型かつ期間限定の親の集まりなどであれば参加する人も多いのでは。プロジェクト型で行えば、もしかすると会社で経験を積んでプロジェクトが大好きなお父さんが出てきてくれたり、我が子の利益に関わることについては動いてくれる人がいるかもしれません。
【上原委員】	私がPTAの説明会に出た際には「何回出ると免除です」という話しかされず、PTAの在り方や意義は教えられませんでした。それが心配だったので私の場合は自分で調べたのですが、かがやき特別支援学校なども同じで、「ウチは緩いです」ということしか言いません。 「なぜそれをやるのか」を説明できる機会に説明するべきだと思っています。
【齋藤委員】	少々話が飛びますが、平和研究をしているアメリカの女性に話を聞いたところ、日本は安全で戦争がない環境ではあるが、平和ではないと言われました。理由は自殺者が多いからということで、しかも女性は10歳から、男性は中学生から40代頃までが非常に多い。子どもの頃からそんな環境にある、10代で自殺してしまうなんて、世界でこんな国はありませんと言われてとてもショックでした。 PTAの話に戻りまして、今学校では不登校やSNS、いじめの問題などがありますが、それを同じ世代の子どもを育てている親同士で情報交換して知ろうとすることはとても大事なことです。しかしその発想がなく、運動会やイベントがあるから手伝わないといけないということしかない。さらに昔の話をしますと、かつてGHQがPTAの意義について説明をするために全国を回ってラジオ放送も行っていました。 なんとかもう一度PTAについて勉強して立て直せば、同じ世代の子どもを育てる親同士でコミュニケーションが取れ、それが一生続くものになります。町会・自治会や手をつなぐ親の会も同じで、なんとか皆で活動できる体制にしないと、共助が成り立たないのではないのでしょうか。 PTAの仲間から相談を受けると、まず相談者は自分の体、経済、親戚・家族関係などすべてを開示しなければなりません。そうしたことを誰に開示できるのかということで、昔からの知り合いとして私が選ばれているのだと思いますが、長い時間の付き合いによって可能になることがあると思います。それができる社会になればと思いますが、今は共助の部分の育みが無いように感じています。

【谷古宇委員】	町会・自治会やPTAなどの組織のそもそもの必要性や目的についてはある程度解決できたということもあり、そこに余計な事が付いてきてしかもそれが増えてしまったことにより、役割が変わってきたのではないのでしょうか。そして、役割が変わってしまったのであれば、新しい組織に組み換えるか、「何のためにやっていて、何が必要なのか」を考え直すことから始めなければならないと思います。目的をある程度解決できたというのは、デジタル化で一個人が一気に国の情報にたどり着けるようになったこともあります。 しかし先ほど齋藤委員がおっしゃったように困りごとを相談するには多くの情報を開示しなければならず、それには信頼関係が必要です。私のところにも相談に来る方はいますが、こんなことまで聞いていいのだろうかという情報もあり、それほどまでに助けて欲しいということはまだあるのだと思う。簡単には解決しないけれども、解決しようとしている間にも時代が変わってきてしまいますし、変化し続ける中で後継者を作っていくのは本当に難しいのではないのでしょうか。
【座長】	2000年代前半のコミュニティオーガナイズーション論の前提では、共助は地域力で自発的に育つと考えられ、現場の人たちへの活動調査や活動助成も行政の一方的な囲い込みであるとして反対されていた時期もありました。しかし、現在では共助の部分は自発的に育まれなくなり、一方で行政側には外から応援するノウハウが無い。過去の条例検証の際にも出た話ですが、役所の人が現場にあまりにも行き過ぎると、癒着などと言われてしまい、苦肉の策で業者に発注・委託するような逃げ道ができてしまったというのは確かにあるかもしれません。 共助の育みや、1人1人が組織化するかは別として疑問に思ったことで向上していくこと、課題解決型のプロジェクトが起ち上がることなどは、昔は何もなかったからこそ自然と生まれてきましたが、今は何もノウハウがありません。ノウハウを持っていた人たちが高齢で辞め始めているということは大きいですし、ノウハウのある人だけが過度に期待されて何年も辞められない状態になるのも問題だと思います。
【谷古宇委員】	共助が担っていた部分を行う株式会社が増えてきたのも、志があり必要性を感じていて、利益を生みながら継続できるようにしなければならないということで作られた会社もあるのでは。丸投げという言葉ではなく、そのようなやり方で継続する方法もあればベストだと思います。
【座長】	市民をエンパワーメントすることは必要ではありますが、委託できる部分は委託していくことについては、確かにその通りだと思います。
【谷古宇委員】	市民活動は本当に資金が無いと言われていきますから、それを解決するに当たって会社や法人として多少は資金繰りをするという形にしなければ活動自体を落ち着いて行うことができないということがあり、株式会社が増えてきたように思います。

【座長】	改めて方向性5の「福利厚生のあるコミュニティ」という視点で議論をしますと、地域で声を掛け合って何とかしよう、自分たちで福利厚生を作っていこうという当初の想いではなく、どれだけ役所側から福利厚生を与えることができたかという話になっています。それはそれで良いのですが、その結果として市民一人一人がおかしいと感じることについてどうすればよいかと考える力やノウハウが無くなっているということは感じます。
【谷古宇委員】	市民課の手続きで住民登録をしたら保険や福祉はこちらといった、窓口間での連携改善は市民としては便利で助かってはいるのですが。これは無駄ではないかと思われるところは改善されてきているように思います。
【座長】	それは皆さんが声を出して改善されてきた歴史もあるのでしょう。
【岡村委員】	やはりそうして課題がすでにある程度解決しているからこそ、目標を見失うということはありません。組織的には目標が無いのは辛い。
【座長】	次の時代の福利厚生については、市民の中でより進んだ目標を設定する必要があるのかもしれませんが。例えば、ある程度解決したとは言っても閉じこもりは増えているといったことです。
【青柳委員】	これまで大切だと言われてきたことが失われている状況です。市民の力を育てていく支援について、市が的を外して丁寧にやりすぎている部分もあります。多少コストはかかっても役所に任せていけばいいという雰囲気もありました。 今、子ども食堂が地域の人の力で活発に展開されているのが、市民の力を伸ばし、市民同士の支え合いにつながる一つのヒントであるように感じます。
【座長】	2000年に介護保険法ができて、福祉の中から介護高齢者が切り出されました。2006年には自立支援法で同様に障がい者を切り出し、2013年からは子ども子育て支援法で子育てを切り出しました。そうして切り出したところ隙間が大きく開いたので、本来は青柳委員がおっしゃったような、子ども食堂のように地域の人たちが工夫して埋めていく方向もありましたが、実際には重層的支援ということでソーシャルワーカーを置いたり、地域包括支援センターが相談にのります、プロがやりますと言ってしまった。 そうした意味では、市民の思いで子ども食堂があちこちで生まれているのは健全なのですが、それが重層的支援体制整備事業とどう関係してくるのかを考える必要があります。庁内検証報告書では役所として隙間を全力で埋めていますという話をしていて、もちろんそれも大事なのですが、役所も埋められないような隙間を市民が創意工夫して頑張っているということ、そしてそれを市としてどう応援するかも大事です。
【上原委員】	子ども食堂は市内でも多く立ち上がっていますが、今後、町会・自治会やPTAと同じような形になっていく未来しか見えません。あと10年後には担い手がいない、誰が運営

【齋藤委員】	するのかという話になってしまうかもしれません。この繰り返しを止めるためにも、何か仕組みが必要だと思います。 私が携わった子ども食堂では、閉じこもりの子どもを特に呼び込もうという取組を静かに行っています。スクールカウンセラーは閉じこもりの子どもの情報を持っていますが、それを子ども食堂側に渡すことはできないので、まず閉じこもっている子どもの親をスクールカウンセラーに説得していただき、親に積極的に参加してもらうという体制を取りました。また、閉じこもりの子が来てくれても、やはり皆と一緒に食べることはできないので、別室を用意して食べてもらっている状況ですが、とにかく来てくれただけでもいいと思っています。 また、障がい者就労支援センターでの経験では、引きこもりやうつ病の原因として子どもの頃にいじめを受けたことにより、大人になって発症したケースが多かったです。自殺までは至らなかったものの不登校になり、それを成人になっても引きずっている人がかなり多いので、やはりいじめの問題は教育相談室でも困っていると思います。そういったところこそ、PTAでいじめのないクラスにしよう、いじめをしない子どもを育てようという勉強をしてほしいと思います。 子ども食堂では町会・自治会の方々にも物資を無料でご提供いただくなどのご協力をいただいております、ボランティアの皆さんも楽しんで協力してくれています。場所と声掛けさえあればボランティアしたい人はいることを実感しました。 【岡村委員】 今のお話を伺うと、引きこもりに関しては、若年層の引きこもりと60代以上の高齢の引きこもりを分けてアプローチすることを考えたほうがよいと感じました。私の知り合いにも退職を機に引きこもってしまった方がいますが、庁内検証報告書39ページの居場所を見ますと、この中の居場所には行かないと思います。おそらく彼らからすると、こういった居場所は少々品行方正すぎるのでは。実際にデイケアに行った高齢者が「もうあんなところには行きたくない、こんなことはやりたくない、一緒にするな」と言うことがあります。 若年層の引きこもりとも、かなりの支援が必要な高齢者の引きこもりとも違う、その中間の60代くらいの特に男性に多い方々についてどうアプローチするかを考える必要があります。 【座長】 特に郊外住宅地ではやはりきっかけと場所がないということが大きいです。働き盛りの男性は自宅周辺に居場所を作っていません。男性の行き場として多いのは図書館、次にスポーツジムなどです。 【岡村委員】 その他の行き場としての飲み屋やパチンコなどは排除されているところもあり、図書館やスポーツジムなどが合わない方は行き場がありません。以前、ホステスの平均年齢が70代のカラオケパブに調査で入らせていただいたことがありますが、それがとても盛況でした。庁内検証報告書39ページにあるような居場所には行かないけれども、そういつ
---------------	--

	たパブなどには行きたいという方もいるのではないのでしょうか。
【上原委員】	もし仮にそういったパブをやりたいと提案したらふるさとまちづくり応援基金の助成を受けられるのでしょうか。
【座長】	それはおそらく5年後の検証の際に出てくるテーマになると思われます。川崎区で「縁側事業」というものが行われていて、そこで男性を集める企画をしてほしいということで夕方5時から7時でビールが飲める喫茶店がはじまりました。しかし近所の人から区が後援しているイベントで酒を飲んでいいのかというクレームが入り、結局できなくなりました。区が男性の居場所を作れというから皆で考えて始めたのに酒は駄目だというのはおかしいだろうということで、当然揉めました。こういったことがあると職員も知恵を持てなくなってしまうです。
【岡村委員】	そういったことについては行政がやることではありませんというのも一つのスタンスだと思います。
【座長】	歳を取ってやることがなくなったのでどうしようかということは、人から与えられるものではなく自分たちで話し合えばよいことで、例えば町内会で何かやることはないかといった互助の創意工夫で頑張してほしい部分です。
【青柳委員】	高齢者のためのサロンは社会福祉協議会などが中心となって市内でも多くなっていますが、そういった場所に来まるのは多くが女性で、男性はほとんど行きません。そんな中で注目しているのが「みんなの家 陽だまり」の活動で、家を借りて様々な人のたまり場のようになって男性も集まっているそうです。利用者同士がコミュニケーションをとり、新しい活動を広げていくこともありますし、みんなでまちづくり会議でも「陽だまり」を会場として開催するなど、新しい方向性を探っています。 ただ、「陽だまり」の運営で今一番課題となっているのが資金の問題です。市からは財政的な補助が無く、クラウドファンディングで施設整備したものの、これからの維持管理費をどうするか非常に悩んでいます。行政も直接的にお金を出すだけではなく、他の手段を使って支えることができないかと思っています。
【蓮沼委員】	町会・自治会でも女性は人と関わるのが上手だと感じており、何を提案しても柔軟に受け入れてくれます。男性が退職後に町会・自治会で役員になる場合、特にその方が企業に勤めていた方であれば、町会員に命令口調で指示してしまうことがあり、それによって運営しづらくなってしまうようです。
【座長】	海外ではその点を解決するため、コミュニティのリーダー向けのコミュニケーションスキルアップ講座を積極的に行っています。何も教えず強い口調で命令するだけというのはやはり難しい。会社でもOJTなどがありますし、先生として学生の相談に乗るのにも口

【座長】	座があります。 庁内検証報告書の50ページを見ると、みどり公園課から条文について一部改正が必要との意見が出ていますが、おそらくこれが通常の行政判断だと思います。まちづくりの拠点は市民が自分たちで作るものであって、市が整備する必要はないということ。まちづくりの支援についても中間支援団体を作ること自体が対等ではない。対等とは何かを考えれば、市が相談に乗るだけではなく、市民も市の相談に乗ってみたいのではないのか。または本来の行政はコミュニティやスキルアップ、共助を育むといった話には口を出すべきではない、それは市民の責務なのではないかという考え方もあるはずです。 一方で今議論しているのは、やはり誰かが音頭をとってスキルアップをしなければ、昔ながらのやり方ではうまくいかないということであり、市民の共助を育むことについて黙ったままでは良くないということです。また、デモクラシーのきっかけとなるようなトラブルは起きなくなってしまったということも確かにあります。 それが次の方向性6.7に跳ね返ってきます。つまり市はどこまで現場に入っているのか、市の職員として現場に入ることが評価されるのかということ。「なぜそんなに現場に行くんだ」という上司もいると思いますし、保健師などが頑張って現場に行ったことで閉じこもっていた高齢者が久しぶりに地域に出てみようということになっても、「エビデンスはあるのか」「成果は何があったのか」「組織化したのか」と言われてしまうとなかなか厳しい。そうしてソーシャルワークができる若い職員がすぐに辞めてしまうという問題につながります。そういった点で、方向性6.7は市がどこまで出ていくのかという点が争点になるかと思いますので、事務局から資料の説明をお願いします。 【事務局】 資料のうち方向性6.7について事務局より説明 【青柳委員】 庁内検証報告書によるとみどり公園課から条文について一部改正が必要との意見があったということでしたが、本条例によるみんなでまちづくり会議で出された提案においては、特にみどり公園課が関わって提案を反映させてきました。しかし同時に、反映させたことで市民から苦情を受けています。例えば、みんなでまちづくり会議ではボール遊びができる公園という提案があり、その通りの公園を作ったら、近所の人からはボールが飛び込んできたり音がうるさいという苦情が入ります。市民の意見を聴いて作ったのに、逆に市民から文句を言われることによって、みどり公園課では「一部改正が必要」との意見を持たざるを得ないのではないのでしょうか。 別の例として、20年ほど前に保育園があったところがきれいな公園になりましたが、半年もたたないうちに近所の人から公園がうるさいという苦情があり、今は暫定的に朝9時から夜7時までは公園を開けるという対応としています。その公園は以前別の場所にあった公園を移してきたものですが、前の公園のときには苦情はなかったのに、新しい場所できれいに整備した途端に苦情が出てきました。市の担当者にしてみれば、市民や町会の意見を聴いて公園づくりをしているのにそうになってしまうのは、心の中では市民にも責任を持たせなければならぬと考えるのも理解できなくはないと思いました。
-------------	--

【蓮沼委員】	町会・自治会のお祭りや花火大会などでも近所の人から苦情が来たためにイベント関係ができなくなってしまった地域があります。地域の皆さん老若男女問わず参加するイベントは意義のあることで、公園の苦情にしても一市民からの意見でそれを中止せざるを得ないというのは市として少し抑えるような形にできないかと思います。 人口が密集するとそういったことも増えるかと思います。だからこそ先に立って行動する人は苦慮されていると思いますが、様々な地域を見たところ、組織がしっかりしている地域では苦情が来ても跳ね除ける力があるようです。
【座長】	市が市民の提案を受けて提供しようと思ったことでも、周りからの圧力を受けて中止せざるを得ないことも考えられるということ。方向性6.7としては、不当な苦情は跳ね除けなければいけません、苦情もまちづくりの問題として捉えて深めていこうということ、職員の人材育成としてどのようなことしているのかということかと思っています。当初、まちづくり講座がそのための職員向けの研修だと思ったのですが、これは市民向けのものでしょうか。また、人材育成やOJTというのは具体的にどういったことを行っているのでしょうか。
【事務局】	まちづくり講座は市民向けの講座です。人材育成は政策に特化したものではなく、すべての職員が年度ごとの目標を立て、半年ごとに成果や課題を自身で洗い出し、それに対して評価者が面談して評価を行うものです。
【座長】	ここで議論してきたようなコミュニティづくりや市民とのつながりといった視点では、どのようなことが評価されるのでしょうか。
【事務局】	例えば新たな公園をつくるに当たって市民の理解を得て進めようという目標を立てたとして、実際にどこまでできたのかという部分と、過程も含めこんな努力や調整をしましたということを踏まえて数値的な評価をしてフィードバックし、また新たなステップに向かっていくものです。
【齋藤委員】	神明のお祭りでも、マンションが多く建っている中で開催するとクレームが来て大変だという話を聞きました。町会長はじめ皆でクレームに対応したそうですが、9時までに神輿や模擬店含めすべて止めるという話でまとめ、クレームをしてきた人が他人に危害を及ぼさないかとの懸念から、神経を使って穏やかに何回も対話を重ねたそうです。クレームをしてくる人の人柄を見極めて対応しなければならないのです。また、神明のお祭りでは市の職員もよく見かけますので、そういったことを意識してきていると思っています。しかし今後、また新たにマンションが建ち新たな人が引っ越してきてお祭りがうるさいと言った時にはどうするのだろうかということは気になっています。 私が住んでいる地域の町会も近々お祭りを開催しますが、お神輿なども含めて昼間だけの開催です。また、町会会員以外のお子さんも来てもらってコミュニケーションをとれる

	ようにしています。 【座長】 方向性6.7の部分は、今までの資料からすると内容が少々薄く見えます。地域のトラブルへの介入の仕方や、町会長などうまくトラブルを収める人たちから学ぶ勉強会などを行うなどのシステムがあるわけではない。クレームの後ろにはまちづくりの種が隠れている場合があり、それをうまく拾える人が町会長を担っていたのだと思います。 他の自治体では現場というと嫌がるという話も聞きますが、草加市では若い職員は現場に行きたがるのでしょうか。中間組織の組織力が落ちてきているので、地域のことは現場に行かないと分からない状況になっていますが、現場に行けば行くほどクレームも拾ってきてしまい、苦情対応力を求められます。現場に行かなければ政策力は向上しないけれども、行くと余計なことも増えてしまうというところで、この5年間は具体的にどうしてきたのかが分からないというのが率直な意見です。 【青柳委員】 私の印象ですが、以前の5年と比べてこの5年間では様々なイベントにおいて職員の顔を見る機会が増えているように思います。一方でやはり出てこない方もおり、そういった方が市民と直接接する部門で仕事をしていると、もう少し市民に寄り添ってもらいたいと感じることもあります。そのため、人材育成とひとくくりにするのではなく、市民と協働できる、市民の中に入って意見を聴ける、クレームがあったときにその処理だけでなく裏側にあるまちづくりにどうつなげていけるかという育成、そしてそれによる評価までできると良いと思います。 【座長】 庁内検証報告書の検証結果まとめを見ると、クラウドファンディングは進んだものの、予算の確保としてはできていないようです。しかし現場に出ていく職員やタウンミーティングなどは増えており、実際に市民の間でもそのイメージはついてきました。であれば、その成果についての記述がもっとあっても良かったと思います。 社会的ニーズへの的確な対応においては、そのニーズはアンケートで取れるエビデンスベースのニーズ、PTAや町会など地域課題に取り組む人が考えるニーズ、いじめや交通安全の心配など現場レベルの小さなニーズといった3層が考えられます。昔はそれらを放っておいても皆が発奮して組織化するなど形になっていましたが、今は問題が3層目の現場レベルに落ちてしまっており、放っておくと拘れて刃傷沙汰になることも多々あります。そこをなんとか穏便に収めていこうというスキルを持った職員もいて、職員の政策力という点ではまさに一番下の層へ行ってタウンミーティングなどの会議を開催するといったことは増えました。それに対し、例えば研修などでニーズをもっと組織として政策につなげていく、あるいは市民を巻き込んで焚き付けていくような方法、さらにやりすぎてしまったときに怒られない免責の話も含めて取り入れることができればよいと思います。免責はとても大事で、若い人は特にやりすぎて怒られるのが手戻りがある感じがして嫌だということもありますが、やりすぎた方が面白くていいといった前向きな話があること、そしてある程度は政策実現に向けた予算の確保があること。この辺りが次の5年も頑張っしてほしいと思う部分です。
--	---

	タウンミーティングを数多く開催して、地域の面白い人を集めて委員会などのメンバーにしたこと等は成果としてもっとアピールして評価しても良いのではないのでしょうか。
【岡村委員】	人材育成に関連して、例えば育児休暇のように「まちづくり休暇」といった、まちづくりのために3か月や半年程度本庁に出勤せずに、落ち着いて何か一つ目標を定めて活動してみる余裕が与えられたらいいと思いました。研修で話を聞くだけでなく、自分で課題を見つけていくようなものが、特に若手には必要かもしれません。 欲を言えば研修として海外の自治体も見見ていただきたい。例えばドイツの小学校ではPTAもクラブ活動ありませんが、それは地域にスポーツコミュニティがあるからといったことが分かります。
【齋藤委員】	以前は国や県と人材交流をしていましたが、今もしているのでしょうか。
【事務局】	国・県や近隣の市町村への出向は今でも行っています。
【岡村委員】	先日、ドイツの自治体から獨協大学で事務職員のインターンをしたいとの申し出がありました。学生のセキュリティをどう保持しているのか、障がいのある学生の対応をどうしているのかといったことを知るための事務職員レベルでの交流でしたが、グローバル化する中で、実は草加市と同じような課題を海外の自治体も抱えている可能性もあるので、そういった交流も有効なのではないのでしょうか。
【齋藤委員】	職員が地域に溶け込むのは難しいことだと思いますが、私の地域では市の職員が退職後に町会役員や民生委員になることがあります。八潮市では学校の校長先生が退職後に保護司になることが多いです。一方でやはり現役の方は地域の活動をするのは難しいと感じています。
【谷古宇委員】	イベントに携わっていると、実は主催者に直接クレームが来ることはほとんどありません。多くは警察や市の方にクレームが行ってしまうのでその情報や、あるいは職員の方が個人的にお祭りに参加して何か気付いたことがあれば、市民側にフィードバックしてもらいたい。
【座長】	方向性6.7とは少々ずれますが、よく保健師から男性高齢者の閉じこもりをどうしたらよいかという質問を受けます。その答えは「何度も声をかけること」で、それでも参加できない人は、栄養が足りていないから出られない、認知症の初期症状が出ている、重篤な病気の手前である可能性などがあるので、声掛けよりも専門家を入れる必要があります。クレームの話に当てはめると、あまりにも法外なクレームの場合は本人が別の問題を抱えている可能性もあり、その人が困っていることを専門家につなぐことも職員の能力だと思いますが、そのための研修は少ないことも課題です。

【谷古宇委員】	イベントなどその場でクレームを言ってもらえればすぐに対応できることもあるのですが、終わってからクレームがあったと言われても、対処できません。一番有効なのは、クレームを言ってくる人を逆に運営側に参加してもらうことです。
【座長】	それでは一通り議論が終わりましたので、本日の議事は終了いたします。

署名委員

谷古亭隆一

署名委員

岡村 奎子