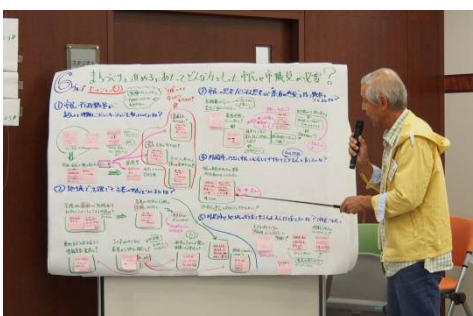


## ☆北部地区(多摩区・麻生区)

- ・日時 平成27(2015)年9月27日(日) 13:00~16:30
- ・場所 専修大学サテライトキャンパス多目的ホール
- ・参加者数 47名



## ○いただいた御意見

### テーマ「協働のまちづくりを進めるにあたって行政が担う役割とは？」 (1グループ・2グループ)

#### <1グループの御意見>

○市民の声をとりまとめて具体化するために、職員が各地域の担当となることで地域の情報が集まる「地域担当制」の導入や、具体化する力を向上させるため職員のNPOでの長期研修を実施してはどうか。

##### 【関連する御意見】

- ・縦割り行政を地域に持ち込まないようにする
- ・区長の助さん格さんのような人が地域に張り付いてくれると良い
- ・行政内部での引継ぎの仕組みづくりが必要

○行政・地域の情報を集約・発信するために、民間のノウハウも活かして「情報バンク」や「人材バンク」を作ってはどうか。

##### 【関連する御意見】

- ・大学や民間、市民など外部のノウハウを活用した情報発信能力の向上
- ・庁内を横つなぎした情報をしっかり提供することが行政の役割
- ・行政の考える地域課題と市民・区民の意識を確認するアンケートの実施
- ・若い人も簡単に意見が出せるようなホームページをつくる

○市民や多様な主体をつなぐために、市民が自主的に動ける力が必要となることから、情報の発信、NPO等への信用力の付与、市民が活動をサポートする場の提供、アウトソーシングによるコーディネーターの設置を行ってはどうか。

##### 【関連する御意見】

- ・上記の事柄を行政が行うためには財源が必要だが、財源は限られており、その効果的な活用が課題
- ・地域コーディネーター（区職員）の派遣制度があると良い

○多世代のつながるコミュニティづくりを行うために、多世代が集まる場として学校などの公共施設を利用してはどうか。

##### 【関連する御意見】

- ・地域住民や行政と一緒に課題解決に向けて汗をかく機会があると良い
- ・子どもに対する放課後の居場所提供が必要
- ・高齢者と子どもをつなぐ施設づくりが必要

- 学校や公共施設を活用し多世代の集まる場をつくることで、地域が家族のようなコミュニティになると良い。そうすることで地域で子どもを見守ることが可能となり、働く世代のサポートにもなる。

## ＜2グループの御意見＞

○各主体がお互いの強みを活かして連携し、多様な課題への解決力を高めるために、SNSの活用や各主体のコーディネート場の設置などにより、それぞれの得意分野を共有できる仕組みづくりを行ってはどうか。

○区や地域の強み・魅力をよく知る職員を増やすために、町内会・自治会・市民活動団体に依頼して、職員が地域巡りを行うなど、現場に出る機会を増やしてはどうか。

### 【関連する御意見】

- 職員はフットワークを軽くし、積極的に現場に出てほしい
- 臨機応変に対応できる職員の育成が重要

○市民と行政、様々な主体がお互いを知る、気づき合える場を作るために、公的行事と地域イベントを重ねて開催したり、カフェのような市民が話し合える場を設けたり、商店街の空き店舗を活用した交流を行ってはどうか。

### 【関連する御意見】

- 大学・企業に地域のお祭りに参加できる仕組み作りを行政がつくる

○相手を限定せず、多様な主体と協働するために、協働の目的を明確化させ、協働のやり方について自由な発想を生み出せるよう、行政は協働の仕組みづくりのみを行い、協働の内容は参加者に任せてはどうか。

### 【関連する御意見】

- 市民は職員にオールマイティーを求めすぎないこと
- 市民の方が地域事情に詳しい
- 行政は事務的支援を行うことが必要

## テーマ 「どんな区役所になったらもっとよくなる？」 (3グループ・4グループ)

### <3グループの御意見>

○市民満足度が高まる窓口サービスを提供するために、職員のコミュニケーション力などの能力向上などを目的とした人事異動のタイミングの検討、職員が笑顔で対応・声かけすることなどによる市民から職員への気軽に聞きやすい雰囲気作りを行ってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・区役所に普段から関わるきっかけをつくるために、市民との交流を持てる場をつくる
- ・各階に案内所を設定し、聞きやすい雰囲気をつくる
- ・区民との会話のなかでニーズを的確に把握し、案内・説明するコミュニケーション能力の向上
- ・総合案内のコンシェルジュの活用
- ・関連する窓口を一覧にしたものを配付し、訪れた人のニーズにあわせて対応できるようにする
- ・職員が他の部署の業務や窓口の状況も把握しておく必要がある

○市民と市民活動団体をつなげ、市民活動を支援するために、区役所において各種団体の活動内容のデータベース化、地域ボランティアの育成・市民活動団体とのマッチング、中間支援組織や公的資格化した上で「地域コーディネーター」の活用を行ってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・行政で分野横断的な情報交換会を開催する
- ・市民からの提案を区役所が応援する仕組みづくり

○市民が欲しい行政の情報を簡単に得られるようにするため、ITやSNSを活用し、それらについて、使う主体ごとに入口を設定し情報発信するなどの取組を行ってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・区民が欲しい情報をしっかりとリサーチする必要がある
- ・スマートフォンを利用する人、紙媒体を利用する人など、個人にあわせた情報発信に改善する

○区役所がCSR等を踏まえた行政運営を意識して行うようにするため、地域・企業・大学の交流会実施による各主体の意見把握や、本庁と区役所の役割明確化を行ってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・区内の企業・大学の得意分野を把握し、市民活動団体とのマッチングをする際の基礎資料を整える
- ・本庁がコーディネーター、区役所が実務をこなすなど、役割を明確にする

## ＜4 グループの御意見＞

○区民と区役所が信頼関係を築き、本音で言い合える関係を築くため、

- ・はじめの一歩として、顔、名前と業務内容を一致させるため、担当区域ごとの担当者・担当業務の一覧を掲示してはどうか。

【関連する御意見】

- ・まずは市民に知ってもらい、興味を持ってもらうことが大切
- ・これらはお金をかけずに出来ること
- ・職員が地域活動に参加したり、地域に職員が出てまちづくりをPRする機会を重ねるとともに、市民も区役所に来る回数を増やしたり、ボランティアなどへの参加による行政との対話の機会を重ねてはどうか。

【関連する御意見】

- ・区役所と区民との協力関係が大切
- ・シニア世代の区民に地域で役割を担ってもらい
- ・市民ごとの担当職員を作れるようにする
- ・区役所に保育園、コンビニ等の施設をつくる
- ・目安箱を設置して、より市民が親しみやすい区役所にする

○区役所で市民が迷わないようにするため、案内板について課名だけでなく具体的な業務内容の表記や、導線を考慮した場所への設置を行ったり、コンシェルジュを配置したりしてはどうか。

【関連する御意見】

- ・どんな業務を行っているのか、区民にわかる言葉で説明してほしい

○多様な地域課題へ効果的に注力するため、市民が職員と対面しなくても済む手続などはICTの活用などで対応するとともに、行政が真に対応すべきことを考え、実行してはどうか。また、そのために、プロ意識・知識を持った職員の教育を行ってはどうか。

## テーマ「まちづくりを進めるにあたってどんな力を持った市民や市職員が必要？」(5グループ・6グループ)

### <5グループの御意見>

○職員にはアイデアを持ち、提案する力が必要であり、そのためには地域を知り、理解する必要があることから、職員が現場を見ることに加え、市が市民と職員の交流の場を設定してはどうか。また、市のイベントに市民が参画してもらうようにしてはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・まずは職員、市民に地域に関わってもらうことが大切（自己意識を変えることになる）
- ・少年・青年版のインターンシップなどを実施
- ・「改革カフェ」の少年・青年版を実施
- ・「改革カフェ」のように市職員との意見交換ができる場を設ける
- ・区長と若い世代との交流を行い、未来へとつなげる

○職員には地域のために積極的に動ける力が必要であり、そのためには地域を知り、理解することで取り組む方向性と明確な目標を持つとともに、すぐに動けるよう、地域課題にいつでも使える予算を確保してはどうか。また、職員は自らができることに集中するため、全て自分でやるのではなく、現場を知っている他の主体にも頼ってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・明確な目標を持つために対話をする場をつくる、現場に行く
- ・積極的に市職員の意識改革を図る

○職員にはリーダーシップを発揮し、様々な意見をコーディネートする力が必要であり、そのためには職員が情熱を持って地域課題に取り組むとともに、SNSの活用により市の取組を情報発信し、多様な主体から意見が出やすい仕組みをつくってはどうか。

#### 【関連する御意見】

- ・夢や情熱を持った職員が現場には必要
- ・各課の取り組みをSNSで共有する（SNSだと意見が言いやすい）

## <6 グループの御意見>

○市民・職員がお互いを理解し、コミュニケーションを取るため、食や文化など、楽しみながら交流できるイベントの開催や、行政・企業・NPOのインターンシップや交流会で市民に市役所の業務を体験してもらう取組を行ってはどうか。

○地域で活躍できる若い世代をつくるため、学校において、地域を知り・地域に入ることの出来るプログラム作り、行政において、参加する入口を伝える行政からの情報発信、地域において、趣味でつながることができる場づくりなどを行ってはどうか。

### 【関連する御意見】

- ・若者が地域に入るときの支援を地域でできるとよい（できれば商店街が対応できるとよい）

○職員が市民の思考やビジネス思考など、いわゆる「普通感覚」を持つ必要があり、そのためには、他の部署との連携が必要となるため、行政のセクショナリズムを撤廃するとともに、地域との繋がりを持続が必要となるため、異動サイクルを延長してはどうか。

### 【関連する御意見】

- ・各職員同士がもっと交流できるようになるとよい
- ・縦割りの組織ではなく、横のつながりを捉える感覚が必要であるため、担当する業務以外の点についての評価システムや、市民による評価システムがあっても良い
- ・他の部署の業務・役割をもっと知る機会があると良い
- ・担当する役割を少し広げられるとよい

○川崎市のまちづくりを市民と行政が共に進めていくために、市民の合意形成力を高めるための仕組みづくりとともに、合意形成のための制度づくりをしてはどうか。