

## 第3節 区役所が参加・協働の拠点として機能を発揮するための方向性

本委員会では、これまでの調査審議内容などを踏まえ、参加・協働の拠点としての区役所がその機能を発揮し、地域の課題を解決するために必要な項目について、次のとおり取りまとめた。

なお、本節では、区役所がその機能を発揮するための方向性を記述しているが、区役所が担うべき役割だけではなく、周辺環境の整備に関する具体的なアイデアについても併せて示した。

### 1 協働の当事者としての地域情報・ニーズの把握と対応力の向上

#### ポイント

区役所は、参加・協働の拠点として、そのネットワークと現場性を活かし、地域情報や区民のニーズの把握に努めることが求められる。

#### 情報・ニーズの把握

参加・協働の拠点としての区役所の機能を充実させるためには、区役所が地域情報や区民のニーズを踏まえ地域課題を把握することが何より不可欠である。

区役所の職員は、これまでの市民との協働実践の積み重ねにより、市民や地域課題に対して柔軟に対応する力がついてきている。今後、さらによりよい協働を進めていくためには、様々な機会を活用し、地域の情報やニーズを把握するとともに、区民の相談などに対して、ネットワークと現場性を活かし、課題解決のための具体的な方策を提案するなど、協働の当事者としての自覚と行政職員としての専門性を持った職員としての対応力を向上させていく必要がある。

例えば、区役所内に設置している区民活動支援コーナーは、地域のニーズや課題を日常業務の中で把握する有用なチャンネルとなりうるであろう。

#### 事業提案制度の活用

また、区における事業提案制度の運用においても、市民からの企画の相談に応じることで地域のニーズを把握することができよう。具体的には、行政資源や制度の有効活用など適切なアドバイスを行ったり、企画書の中に事業終了後のシナリオを盛り込むように制度を改善したりすることで、より効果的な取組につなげていけるのではないかと考えられる。場合によっては、この制度を活用して協働で進めてきた事業を、本格的な区や市の施策にしていくなどの対応も肝要である。

#### 地域情報・ニーズの共有

さらに、区のイベントなどに職員が積極的に関わる機会を設けたり、近年複数の自治体で採り入れられている、地域活動を支援する職員の地区担当制などの仕組みを取り入れたりすることで、地域の情報をキャッチすることができると考えられる。職員が率先して地域と関わっていくことは、職員個々の意識改革や資質向上だけでなく、組織全体として地域情報やニーズを共有する仕組みづくりにもつながるのではないかと考えられる。なお、地域ニーズの把握という点でいえば、多様なニーズを把握し、地域課題の解決につなげていくための方策について検討する必要がある。これまでも区役所が実施する区民アンケートなどの実施例はあるが、例えば、区民会議の委員構成について、年齢や性別などのバランスに配慮することや、様々な世代の区民参加の場を設けて討議を行うなどの検討も期待したい。

#### 窓口サービス向上の取組の継続

併せて、現在、区役所では市民にとって快適な窓口サービスを提供するための取組が進められているが、区役所の窓口業務は市民と行政の接点という意味において最前線である。場合によ

ては、窓口での対応が区役所の印象を決定付けてしまい、市民と区役所の信頼関係、ひいては参加・協働の拠点づくりにも影響しかねないことから、今後も、訪れる市民の目的に応じたよりよい対応ができるよう、窓口サービス向上の取組を継続して進めていくことが望まれる。

さらには、訪れる市民の目線に沿った窓口対応の中から、市民の暮らしの課題を知ることもある。地域を知る情報収集の場として窓口の活用を図ることも必要な視点と考える。

## 2 コーディネート能力の向上

### ポイント

区役所は、地域資源を活用しながら市民や事業者の力を発揮できるようなコーディネート能力を高めるとともに、性質の異なる組織の連携については、“つなぎ手”としての役割を果たすことが求められる。

#### 市民同士の連携やネットワーク形成への支援

自治基本条例においては市民が地域社会の課題を自ら解決することなどを基本理念としており、地域の課題は地域において解決することが望ましいことから、暮らしやすい地域社会の実現に向けて、様々な主体が地域課題の解決に向けた取組を進めることが重要である。

実際のところ、地域においては、町内会・自治会活動を含め様々な活動が行われている。今後、様々な特性や専門性を持った組織が地域の中で連携することにより、さらに効果的な取組を進めることが期待できるのではないかな。

このような中で、地域特性や地域資源を熟知した区役所は、市民同士の連携やネットワーク形成への支援を行うとともに、地域の人的資源や施設などの資源を活用しながら市民や事業者の力を発揮できるようなコーディネート能力を高め、参加・協働の取組を進めていくことが求められている。

#### 異なる組織を連携させる“つなぎ手”役

例えば、地域住民の誰もが気兼ねなく交流できる身近な場づくりとして、町内会館を活用した取組事例を考えた場合、町内会と市民活動団体が連携していく際の“つなぎ手”として、行政の役割が極めて重要である。

また、各区に設置されている区民会議の委員も、異なる分野、異なる世代の課題を共有し、区民同士をつないでいく役割を持っている。とりわけ、団体推薦の委員が区民会議での調査審議結果を出身母体にフィードバックすることで課題解決の実践につながり、区民会議がその機能をより発揮していくことが可能となるのではないかな。

#### 多様な主体の活用

もとより、地域において市民同士の連携をコーディネートする人材には、区役所職員だけでなく、まちづくりの専門家や地域福祉の専門家など、多様な主体が想定される。

加えて、地域課題の解決につなげていくためには、区役所以外の市民活動拠点においても、活動のノウハウや専門知識を有する人材を活用していくことが求められる。

また、市民活動拠点となりうる施設が、地域との連携や地域人材の活用など、地域課題の解決に向けたコーディネート機能を発揮するための工夫が望まれる。

### 3 地域課題解決のきっかけづくりと参加・協働の環境整備

#### ポイント

区役所は、区で実施する講座の受講者が市民活動の担い手として地域で活躍してもらうためのサポート機能をより一層発揮することが求められる。

また、市民活動の拠点や地域のコミュニティ形成の場となりうる区内の様々な施設を活用し、率先して参加・協働の場を拡げ、地域課題の解決につなげていくことが求められる。

#### (1) 地域課題解決のきっかけづくり

##### 町内会・自治会の未組織地域への対応

地域のつながりづくりやコミュニティ形成の支援は区役所における大切な機能の一つである。とりわけ東日本大震災以降、顔の見えるつながりや地域におけるコミュニティ形成の重要性が指摘されているところである。

このような状況において、中原区における大型集合住宅住民組織支援事業の事例（p.54 参照）のように、区役所が率先してコミュニティ形成のきっかけをつくる役割を担い、地域コミュニティの核となる組織である町内会・自治会の未組織地域に対応していくことが重要である。

##### 活動のきっかけづくり

本来、地域の中で活動の担い手となる人材を発掘し、育てていくことが望ましいが、コミュニティが希薄化する傾向にある都市型社会においては、地域に目を向けながら、活動するきっかけづくりを行う場面で行政が先導的な役割を担っていくことも必要である。

現在も各区において、生涯学習、地域振興、保健福祉などの各部門で地域に目を向けるきっかけづくりやボランティア・リーダーの養成などを行っている。こうした講座は地域における活動の担い手となる人材の発掘・育成の場として期待されているが、同時に、講座を企画する側には、受講者が市民活動の担い手として地域で活躍してもらうためのサポート役となることが求められている。

このように、市民館（生涯学習部門）や道路公園センター（道路や公園の管理部門）など組織と機能を合わせ持つ区役所が、その総合性を活かしながら区民の参加・協働のきっかけづくりの取組を充実させていくことが必要である。

##### 地域におけるきっかけづくり

一方、地域においても、人のつながりを通して学び、課題解決の担い手としての当事者意識を持ち、まちづくりに参加する市民を増やしていくきっかけをつくっていくことは重要であり、双方の取組の充実が参加・協働の拠点としての区役所づくりをより一層前進させ、暮らしやすい地域社会につながっていくものと考えられる。

また、こうしたプロセスが、いわゆる「社会関係資本（ソーシャルキャピタル）」として地域全体の活力につながっていく。

#### 参考事例

宮前区では、地域人材に関わる課題を区全体で共有し、事業連携を図る「地域人材育成指針」の策定などの取組や、人材育成（冒険遊び場のリーダー養成講座）と場（公園）の活用とを連携させる取組（p.50 参照）が行われている。

## (2) 参加・協働の環境整備

### 協働を進めていくための場づくり

区役所では、これまで、区民活動支援コーナーなど市民活動拠点の充実や、市民が主体的に運営に関わる仕組みづくりなどの取組を進めてきたが、市民活動拠点は、協働を進めていく上での場として不可欠な機能を有しており、こうした場を拡大することにより、さらなる参加・協働の広がりが期待できる。

現在、区における区民活動支援コーナーなどの市民活動支援拠点は各区に1～2カ所程度設置されている。市民活動支援拠点は身近な場に複数存在することが望ましく、そうした意味で、中学校区に一つ立地することも文化センターの管理運営を平成24年度から区役所が担うことにも期待したい。

### 学校施設の有効活用

また、学校施設を地域資源の一つとして捉える動きの中で、幸区ではモデル的に一つの中学校区においてその有効活用に向けたケーススタディを実施している（p.59参照）。今後は、民間の施設なども含めて活動の場として捉え、参加と協働の場の拡大につなげていく必要がある。

### 身近な活動拠点の充実

一方、市民利用施設については、場所を貸すという機能だけでなく、仲間以外の市民と出会える場、不特定多数の市民が出会い、集えるようなコミュニティ形成機能など、複数の機能を持たせ、活用していくことも重要になってくるものと考えられる。

区役所が、目的別の市民利用施設や民間施設などを含めて、区内を俯瞰し、地域における身近な活動拠点となりうる施設を市民活動の拠点やコミュニティ形成拠点として位置づけ、地域課題の解決につながる市民活動を率先して支援していくことも、参加・協働の場を拡大させる方策の一つとなるであろう。

### 活動の継続に向けた環境整備

併せて、近年、市民活動をめぐっては、活動を支えるための資金調達が避けられない課題となりつつある。その背景には、活動に多様な市民が参加するようになってきていることが挙げられる。また、担い手に発生する金銭面での負担が構成員拡大の障壁とならないような工夫も求められる。

今後、市民活動の担い手が増え、地域の課題解決につながる活動を継続させ、活発にしていくには、こうした状況の変化を踏まえて、市民からの寄付等により資金を調達しやすくするための環境を整備することも求められてこよう。

#### 参考事例

NPO法人が管理する高津スポーツセンターでは、地域の人材を指導者として活用したり、一時保育サービスで保育ボランティアを活用したりするなど、施設がスポーツに直接関わらない市民の参加の場にもなっている。（p.52参照）

## 4 地域に根ざした情報提供と発信力の強化

### ポイント

区役所は、政策分野を横断する地域課題の解決のため、地域の総合行政機関として、情報発信力をより一層高めていくことが求められる。

#### 様々な媒体や機会の活用

地域課題の解決につながる活動を実践している市民にとって、協働を進めるうえでは、区役所内部、局区間の連携が重要である。複雑で政策分野を横断するような地域課題の解決には、区役所で把握した地域のニーズを全庁的に共有し、政策に反映するなど、今後より一層の庁内連携が求められる。

そのためにも“協働の入口”でもある区役所が、地域の総合行政機関としての機能を発揮し、様々な媒体や機会を活用して区の実情などの情報を効果的に提供・発信することが求められている。

#### 区の課題・ビジョンの提供

現在、川崎市では、実行計画策定に合わせて「区行政改革の実行計画書」をとりまとめ、区行政改革や各区の現状、課題及び地域の課題解決に向けた主要な取組について情報提供を行っている。

今後、さらに情報提供の充実を図るためには、区におけるこども・子育て支援施策を一元的にまとめ、課題と取組を示した「川崎区こども総合支援計画」の例や、高津区、宮前区で行われている区の事業概要冊子の発行などの例のように、区の課題やビジョンをあらゆる世代の市民にわかりやすく提供していくことも大切である。

一方、地域における市民活動への支援という観点から、区内の活動の場に関する情報提供の充実も不可欠である。

なお、区民会議の取組については、現在も各区において市政だよりや広報紙などを通じて地域課題を示し、審議状況や活動についての広報を行っているが、区民会議の提言から発した取組なども含め、より一層のPRが求められている。

#### 総合行政機関として強みを発揮

これまで、区行政改革の取組として、地域の課題を地域で解決するための組織整備が図られ、併せて、様々な制度や仕組みが整ってきた。こうしたことを踏まえ、例えば事業提案制度と区民会議、相談機能と活動拠点の運営など、区役所が持つ複数の制度や仕組みを組み合わせ、参加・協働の拠点としての機能をより充実させていく方策が望まれるところである。

これからの区役所が、区民にとって身近な地域の総合行政機関としてその強みを発揮し、個々の課題解決の取組を実践していくことで、真に暮らしやすい地域社会の実現につなげていくことを期待したい。

#### 参考事例

市民活動の場に関する情報提供の例として、麻生区では、平成22年に麻生まちづくり市民の会が調査し、まとめた「麻生区内 活動の場所 団体利用可能施設一覧」がある。民間施設も含めた全56施設が掲載されており、現在、一覧表があさお市民活動サポートセンターのホームページに掲載されている。