

## 第2次八街市協働のまちづくり推進計画 の策定に向けたWGのまとめ

第2次八街市協働のまちづくり推進計画の策定に向けて、協働のまちづくりが進展しない主な要因をテーマとする3つのWGを設置し、市民と市職員（庁内協働推進担当者）が対等な立場で話し合い、課題を深掘りしました。

話し合いの結果、各WG毎にどのようなことが見えてきたのか、また、3つのWG全体を通してどのようなことが見えてきたのか、今後、協働のまちづくりを進めていくうえで必要なことについて次のとおりとりまとめしました。

### 1. 情報共有WG

#### 【情報を共有するための手法】

情報を共有するためのツールは、従来、広報誌やチラシなどの紙媒体が主流であったが、近年、ホームページやSNSなどのインターネットを活用した電子媒体が普及してきており、人によって情報源としている媒体が異なっている。若い世代は利便性が高い電子媒体で情報を得ている一方で、高齢者はデジタル機器に対する苦手意識や恐怖心から紙媒体で情報を得る傾向にあり、近年、世代間の情報格差が広がっている。情報を行き渡らせるためには、情報を受け取る世代に応じて適切な媒体やコンテンツを用いて情報を発信していくことが求められ、障がい者や外国人住民など、身体的あるいは社会的要因から情報を得にくい人に対しては、対面でのきめ細かいフォローも必要である。

#### 【情報を共有するための場づくり】

八街市に関わる人々の夢や興味、関心、悩み、困り事などの一つ一つがまちづくりに関する情報であり、それらの情報を共有できる場が少ないため、まちづくりに関する課題やアイデアが掘り起こされていない。市民同士、身近なところで世間話や雑談をしている中で悩み事を相談できる場や、市民と市の職員が同じ目線で物事を語れる場など、対面でのコミュニケーションを通じて情報を共有できる場づくりが必要である。

#### 【情報を捉える視点】

市民が知りたい情報と行政が伝えたい情報が乖離している。市民がどのようなことに困っているのか、市の職員が当事者意識を持って課題を把握し、課題解決の方法について検討し発信することが求められる。また、課題ベースで行政の担当部署を調べられる仕組みも必要である。

## **2. 話し合いの場・ネットワークづくりWG**

### **【多様なネットワークの入口づくり】**

身近な組織や活動への参加が、それらを包含するより大きなネットワークへの参加につながり、縦・横の関係が形成されていくので、「地域」「世代」「趣味・関心」「仕事」といった身近なつながりに着目し、参加の裾野を広げていくことがネットワークづくりには肝要である。

### **【支援につながる場づくり】**

独居の高齢者を始め、子育てに悩みを抱える人などが困り事や心配事について相談できずに孤立しがちであることが地域の課題となっており、支援を必要とする人と支援者がつながれる場づくりが必要である。

従来型の地域コミュニティに加え、地域サロンや子育てサロンなど、誰もが気軽に参加できる居場所が身近な地域に必要であり、そのような場を介して地域に関わる多様な人々がつながり、コミュニケーションを図っていく中で困り事を発見し、必要な支援へとつなげていくことが求められる。

## **3. 地域資源の掘り起こしと見える化WG**

### **【地域資源の掘り起こし】**

地域には様々なスキルをもった人材やまちづくりに活かせる場所などが存在するが、それらの情報が地域の中で共有されておらず、まちづくりに十分に活かされていない。

地域資源を掘り起こすためには、市の職員も主体的に地域に関わり、その関わりの中で地域資源となりうる人材や場所などに関する情報を引き出し、まちづくりに活かす視点をもって各種事業に取り組んでいく必要がある。

### **【地域資源に関する情報を共有する仕組み】**

身近なところに地域資源となり得る様々な人材や場所が存在するが、地域資源を必要とする人と提供する人をつなぐハブ的機能がないため、それらの資源がまちづくりに十分に活かされていない現状がある。そのような地域に潜在する資源をまちづくりに活かしていくには、地域資源を必要とする人と提供する人が情報を共有し相互に働き掛け合える場や仕組みが必要である。

また、限られた地域や分野の中だけで取り組んでいたのでは限界があるため、それぞれの活動主体が分野や地域を越えて知恵や知識を持ち寄り、時には地域の外にある資源を活かしながら、課題の解決を図っていくことも必要である。

#### **4. 3つのWGを通して見えてきたこと**

3つのWGを設置し協働のまちづくりが進展しない要因について深掘りした結果、いずれのWGにおいても情報共有の重要性がポイントとして挙げられました。

まちづくりの営みの中で情報の発信者と受信者、支援を必要とする人と支援者、地域資源を提供する人と必要とする人など、各々の当事者が多方向に働き掛け合い、コミュニケーションを図ることで情報は共有されていくので、情報共有を推進するためには、それぞれの主体がつながり、相互に働き掛け合える場づくりや仕組みづくりを行っていく必要があります。これは、市民と行政の関係性においても同様で、協働のまちづくりを推進するためには、市民と市の職員がお互いに何ができるのかを共有するために話し合う場が必要であり、今回のワーキンググループを通じて、その意義を参加者間で共有できたものと思われまます。

# 情報共有WGの概要

## 1. WGの設置目的

このWGは「ずっと住みたいまちづくり」を基本理念として、第1次八街市協働のまちづくり推進計画の事業評価を行う過程で浮き彫りになった以下の課題について、調査研究する。

### 【課題】

情報を共有するための機能や仕組みがない。また、共有された情報が活用されていない。

## 2. WGの工程

- ① 「ずっと住みたいまち」の視点からライフステージ毎に実体験を通して必要だと感じた情報について洗い出し。
- ② ①で洗い出した情報を6つの種類に分類し、情報を共有する相手方を想像してどのような情報を届けるべきか、議論。

### 【情報の種類】

行政の情報、くらしの情報、地域の困り事、個人の困り事、個人の興味・関心、仕事の情報

- ③ ①②の工程から見えてきた共有すべき情報の性質に着目して、情報を共有するためにどのような手法や仕組み、働き掛けが必要なのか、議論。

## 3. WGで出された主な意見

### 【情報を受け取る（必要とする）側の視点】

- 市役所のどの課がどんな仕事をしているのかわからないので、困った時の相談先がわからない。困り事についてどこに相談すれば解決できるのか、そのような目線で情報を発信してほしい。
- 市民の目線から考えると、困り事やキーワードから担当課を調べられるような仕組みも必要である。
- 知りたい人が情報を収集しようとした時に調べられる仕組みが必要である。
- （市民も）夢のある話を聞きたいし、夢のある話には協力したい。
- せっかく良い情報があっても、活用されないのは勿体ない。
- 外国人住民が日常生活の中で感じている不便さを取り除くためには、意思の疎通を支援する仲介役が必要である。
- デジタルは知りたいことについて情報を得られるが、そこから話が展開するといったことがない。顔を合わせて会話をすることで、思いがけない会話に発展したりすることがアナログの良いところだと思う。
- 他の自治体の広報誌では、子育てに関する情報にQRコードが付いていて、情報を取得しやすいよう、工夫がなされている。

- 忙しいお母さんたちにとっては、紙媒体よりもプッシュ型情報配信の方が情報を得やすい。
- 親や知り合いから体験談を聞くなど、自分で見聞きして調べている。

### **【情報を発信する側の視点】**

- 情報の受け手がいようがいまいが発信することが重要で、SNSで発信することで情報はどんどん拡散する。
- 犯罪に関する情報など、即時性が求められる情報については、防災無線やメール配信、Twitterなどで情報を発信している。Twitterに関しては、Twitterを使用する世代の家族や地域の人達が間接的に高齢者へ情報を届けてくれることを期待し、拡散目的で使用している。
- 情報を行き渡らせるためには、広報や市HP、Twitter、メール、防災行政無線など、様々な媒体を使って発信することが重要であり、情報を受け取る世代や情報の性質に応じて、媒体を使い分ける必要がある。なお、使用する媒体によって、情報が伝わりにくい世代や地域があることに留意する必要がある。
- マチコミメールのように対象者へ情報を直接届ける方法とTwitterのように間接的に届ける方法を併用して情報発信しているが、本当に重要な情報は防災無線で発信している。
- 情報を一方的に発信するだけでは、情報の受け手が聞き漏らしたり、見逃したりする可能性があることから、人から人へ直接情報を伝えていくことが最も確実な方法である。
- 知ってもらうためには、些細なことでも定期的に発信し続けることが大事である。
- 情報は即時性が重要なので、紙媒体で行われている町内会の回覧も、メールやチャットツールを活用し、速く正確に届けられるように改善したい。
- 八街市は発信力の低さが課題なので、ボランティアや興味がある方などを募集し、市民の知恵や力を活かして情報発信の仕方を進化させていくべきである。
- 高齢者や若い世代、外国人など、情報を共有する対象者に応じて、適切なコンテンツで情報を発信しなければ、情報は伝わらない。
- 高齢者の世代は紙媒体で情報を得ている一方で、子育て世代はQRコードからホームページにつながって電信媒体で情報を得ている。世代によって情報の取得方法に顕著な違いがあるので、これからのまちづくりにおいては、デジタルとアナログを使い分けてハイブリッドでつながっていくことが求められる。
- 解決したい課題や目的を明確にして寄附を募れば寄附は着実に集まる。

### **【その他の視点】**

- 市民が知りたい情報と行政が伝えたい情報にギャップがあるため、市民のニーズを吸い上げて情報を発信する必要がある。

- 市の職員が市民目線で課題を把握し課題解決の方法を検討して市民に伝える必要がある。
- 市民と市の職員が同じ目線で物事を語るということが足りない部分の気付きにもなるし、そのような場が拓けていくことがとても大事なことである。
- 悩み事について対面で誰かに相談することで心の疲れが取れたり、そこで出会った人達と話すことによってつながりが広がったりするので、デジタルとアナログを上手に使い分ける必要がある。
- 世間話や雑談をしている中で悩み事を相談できる場があるとよい。(児童館、子育てサロン、公園など)
- 身近なところに人が集まり交流できる場所があれば、その場を介して生まれるコミュニケーションから二次的に情報が得られることがある。
- 自分の業務と関係がない話であったとしても市の課題であることに変わらないので自分事として捉える意識が必要である。
- 高齢者はスマートフォンなどのデジタル機器に対する苦手意識や恐怖心があり、安心して使用できない。

# 話し合いの場・ネットワークづくりWGの概要

## 1. WGの設置目的

このWGは「ずっと住みたいまちづくり」を基本理念として、第1次八街市協働のまちづくり推進計画の事業評価を行う過程で浮き彫りになった以下の課題について、調査研究する。

### 【課題】

地域の課題や問題を共有するために話し合う場や機会がない。

## 2. WGの工程

- ① 日常生活の中でどんなきっかけでどんなつながりを持っているかを確認。
- ② ①で出されたつながりを整理した上で、仕事上の経験も含めて八街にはどんなつながりや話し合いの場があり足りないものは何かを確認。
- ③ ①②で出てきたつながりをどういう意味を持つつながりなのかという視点から分類し、それぞれできていること、できていないことを整理した上で、話し合う場や機会をつくるためにはどういった手立てや仕組み、働きかけが必要なのかを確認。

## 3. WGで出された主な意見

### 【話し合いの場・ネットワークに参加する側の視点】

- 知人からの勧誘や口コミが参加のきっかけとなる。
- 写真や映像など、活動内容をイメージしやすい資料があると参加しやすいので、参加者を募るためには興味や関心を惹く資料づくりや情報発信が重要だと思う。
- 実家がある地域では組合（自治会）が解散してしまい、高齢の両親は隣近所しか付き合いがなくなってしまう。自治会のような従来型の地域コミュニティの他に、高齢者が気楽に参加できて人との関わりが作れるような時代に合ったかたちのコミュニティが必要だと思う。
- 家族と一緒に楽しめる要素や幼い子どもを連れて行きやすいような配慮があると参加しやすい。
- 仕事の関わりで水上安全法指導員の資格を取得したことがきっかけで、赤十字社の活動に10年以上ボランティアとして参加することとなり、活動を通じて様々なつながりができた。共通の話題や趣味、特技など、共通項がある人と共有する時間は楽しいし、楽しくなければ活動は続けられないと思う。

### 【話し合いの場・ネットワークをつくる側の視点】

- 行政が発信する情報が地域の高齢者に届いていないので、行政が発信する情報を高齢者へ届けるつなぎ役が必要だと思う。

- 高齢者に声掛けをして子育てサロンの運営に関わってもらうことで、異世代が関わり合う場づくりができています。参加者（若いお母さん）にとっては子育てに関する悩みを共有・共感できる場となっている一方で、運営スタッフ（高齢者）にとっても若い世代から元気をもらえる場となっており、そのような関係性が双方の心の栄養になっているので、異世代が関わり合う場が地域には必要だと思う。
- 仕事や子育てなどで時間的な制約がある現役世代の参加を増やすためには、拘束時間を短くするなど、現役世代が参加しやすい配慮が必要だと思う。
- 続けるのも辞めるのも自由な参加しやすい環境づくりが必要だと思う。
- 義務感だけでボランティア活動を続けていくことは困難なので、参加者が楽しめる行事を一緒に企画するなど、活動に付加価値を付けて参加の動機付けを行っていく必要がある。

### **【その他の視点】**

- 市の職員も市民も協働のまちづくりを自分事として捉えていない人がたくさんいるので、両者の意識改革を図っていく必要がある。
- 住民同士のつながりも大事なことだと思うが、市民と行政が連携することで良いまちづくりになっていくと思うので、その間をつなぐパイプ役の育成が今後の課題だと思う。
- 市の職員が地域にどのような人やモノがあるのかを把握できるように、地域の情報を提供してくれる協力者が地域に必要だと思う。
- 近所の井戸端会議が地域の課題や問題を共有する場になっている。
- まちづくりについて行政が全て自分達でやらなければいけないと考えているようでは協働の取り組みが広がっていかない。行政がやってほしいことと市民ができることを継続的に話し合う場があれば市民の行政参加の間口が広がっていくと思う。
- 自分が住んでいる地域の自治会（山武市）では、市からの補助金を活用して、草刈りがされていない管理不全土地の所有者を調べ、自治会で管理する事業を行っている。
- ボランティアで環境美化の活動をしているが、草刈り機やチェーンソーのメンテナンス費用が活動の足かせになっている。活動資金に充てられる補助金があれば、活動が持続可能なものになり、まちづくりの担い手の掘り起こしにもつながると思う。

# 地域資源の掘り起こしと見える化WGの概要

## 1. WGの設置目的

このWGは「ずっと住みたいまちづくり」を基本理念として、第1次八街市協働のまちづくり推進計画の事業評価を行う過程で浮き彫りになった以下の課題について、調査研究する。

### 【課題】

地域資源が掘り起こされておらず、課題の解決に向けて市民や地域、事業者など知恵や力が引き出されていない。

## 2. WGの工程

- ① 日常生活の中で「どんな時にどんな人がいてよかったか」を確認。
- ② 愛着を感じる身近な場所・モノを確認。
- ③ ①②で出てきた内容を役割ごとに整理した上で、仕事上の経験も含めて「いてよかった人」「いたらよかったと思う人」を確認。
- ④ 地域外にある資源とのつながりを確認。
- ⑤ ①②③④を通して見えてきた地域資源について、掘り起こして見える化するためにどういった手立てや仕組み、働きかけが必要なのかを確認。

## 3. WGで出された主な意見

### 【地域資源を必要とする側の視点】

- 近所の公園など、子どもを連れて集まれる場合は、子育て世代が出会い、様々な情報を交換できる場として機能している。
- ぼっちや用草の桜並木など、豊かな自然が八街固有の地域資源だと思う。
- 孤育てを防ぐためには、子育てに関する心配事などについて相談できる人や場所が地域に必要である。
- 医療従事者など、いざという時に頼りになる人材がどの地域にもいるはずであるが、それらの情報を把握できていない。
- 区など身近なところに、気軽に足を運び色々な話や相談ができる場所があると良い。
- 独居の高齢者が地域で孤立しないよう、日常的に人が集い、交流できる憩いの場が必要である。
- 地域の中には自ら率先して行動に移さなくても呼び掛ければ協力してくれる人材が多い。

### 【地域資源を提供する側の視点】

- 耕作放棄地や空き家などを必要とする人に提供し活用することができれば、それらが地域資源になりうる。

- 主体的に地域に関わり、地域づくりの担い手とつながっていくことで、課題解決のヒントが得られ、自身の活動の幅を広げることができる。
- 活動に関してアドバイスをもらうなど、地域と市の職員の接点づくりから始め、気軽に声を掛け合える関係性が築ければ、市民と行政の協働のまちづくりが進展するはずである。
- 地域の活動拠点が必要だと思い、誰でも使える福祉小屋をつくった。災害時には市と連携して被災者の支援をしたいと考えている。
- 町内会で防災委員を立ち上げ、地域で情報を共有する中で、災害時に支援が必要な方の情報が得られ、行動を具体化することができた。
- 市内には様々な文化財が存在するが、それらを八街の資源として認識してもらうためには、まずは興味をもってもらう必要があることから、文化財に関する情報について様々な方法で発信している。

### **【その他の視点】**

- 新たな人材の発掘も必要なことではあるが、これまでまちづくりに協力してくださっている人達も大切にしていける必要がある。
- 将来の八街の担い手を育成するためには、保健師や保育士などの資格取得に係る費用を助成するなど、郷土愛を持つ子ども達を支援する制度が必要である。
- 八街の魅力を市外の人に伝えてもらうことで客観的な説得力が生まれる。地域資源を掘り起こすためには、時には外部の視点も必要となる。
- 市のホームページに地域資源に関する情報のマッチングサイトを設けるなど、まちづくりに活かせる人材や場所に関する情報を共有できる仕組みをがあると、地域資源の活用が促進されると思う。
- 区などの地域単位で人材バンクのような仕組みをつくり、人材を見える化することができれば、地域の活性化にもつながると思う。
- 様々なコミュニティに所属している人同士が媒介役となって人やモノが自然な形でつながっていくので、地域資源を掘り起こすには、様々なコミュニティに参加し、接点づくりを行っていく視点が肝要である。
- 区と連携し、空き家を活用して地域の居場所づくりを実施できないか模索している。地域には様々なスキルをもった人材が埋もれているので、例えば、大工さんに協力してもらい、空き家をメンテナンスすることができれば、実現できるのではないかなと思う。
- 地域で活動するスタッフも高齢化が進んでいるので、世代交代を進めていく必要がある。
- 八街の将来を担う子ども達にできる限り八街に住み続けてもらえるよう、子ども達との日々の関わりの中で八街の良さを感じてもらえるように心掛けて行動している。

## WG参加者の声

### 【WGに参加した市民の声】

- 良い話がたくさんあったと思うが、やる・やらない、できる・できない、今はできないけどいつ頃を目途にできそうとか、そういったことを見えるようにしていただけると、市を改善しようという意志が見えるので、市民ももっと提案しようという気になると思う。
- 市の職員同士でもこれはどうなっているんですかといった場面が多くあったので、市の情報共有のやり方ももう少しよいやり方があると思う。
- 市の職員と話す機会がこれまでなかったので、色々な職員と話せたことは大変良かったと思う。
- こうやって市の職員と直に話をできることはあまりないので非常にありがたい時間だった。人口減少、高齢化の時代になるので、これをなんとかしていかないといけないということにできるだけ多くの人が気付いてくれればこれから展開がしやすくなる。市の職員には、市民同士あるいは市民と行政をつなぐ窓口をつくろうという心を抱いてほしい。そうすれば相談しやすい場所ができて、協働のまちづくりをもっといい方向で進めることができるようになるかもしれない。
- 市民と市の職員がこうして直接一つのテーマを掲げて討論するという貴重な時間の中で色々な人の話を聞いてよかった。何か自分が協力できることがあれば進んで協力していきたい。
- 自分の活動を知っていただきたくてたくさん話ができて楽しかった。
- 今回皆さんと新たな出会いをつくっていただき、市の職員の方々が普段こういうことをされているんだなということの一端を知って、市役所がぐっと身近になり市役所に来るとぐっと喜びを感じられるようになった。今までがこうだったとかじゃなく、とにかく変えていけるというあきらめない心を持って、地道にコツコツ楽しく明るくがんばっていきたい。
- このような形で市の職員と話をする機会は一生に一度あるかないかだと思う。同席して色々な話を聞くことができる機会にめぐり会えてありがたかった。ここで勉強したことをこれからの活動に活かしていきたい。

### 【WGに参加した職員の声】

- 職員と市民の皆さんとでは、視点が異なるのですごく勉強になった一方で、せっかく参加して下さっているのに、こんなこと言っているのかなと難しい場面もあった。
- 色々な部署の職員や市民の方と話ができて自分の知らないことを聞くことができたのでよかった。
- 「つながり」というテーマを見たときに、困ったなと思い、気が重かったが、実際に3回出席してみて皆さんの話を聞いてすごく参考になり、これからつながろうと

いう前向きな気持ちになることができた。市民から求められるだけが市役所の仕事だと思っていたが、市のために何かしたいという気持ちを持った市民もいることがわかり、本当に良い会議に参加できてよかった。

- 3回にわたって皆さんの意見を聞いて自分の中で気付きと振り返りができた。
- 普段関わることがないようないろんな課の方々の業務そのものもそうだが、課と市民の方々との関わり方みたいなものが少し見えてきたのがすごい勉強になった
- 日頃ここまで市民の方の話聞く機会はないので新鮮だったのと、市の職員もプライベートな部分の話聞くことはめったにないので特殊な経験ができた。それぞれの思うところや求めるものがあるんだなというのが参考になった。
- おそらくコロナでなければこの後散会してから別のところでワーキンググループができて、もっと本音が話せて理解が深められたような気がする。次回に期待する。
- 考え方を変えなければいけないが、人口減少等でこれまでどおりにはいかなくなることを認識している人もいれば、そんなことを考えずに生活している人もいて、なかなかまとまりづらい。必要だけど難しいというのを感じている。
- 色々な方の色々な意見を聞いて楽しかった。
- 市民の皆さんが色々と活動されていることがわかり、この先助けがほしい時は市の職員としても個人としても素直に助けてほしいと言えるようになりたいと思った。
- 普段市民の話聞く機会が少ないので、3回を通して市民の考えや市内の色々な情報を聞くことができるとてもよかった。
- 今回のWGに参加した皆さんの素晴らしい意見を後世に残るよう担当課がしっかりまとめておいてほしい。
- 普段市民の思いを聞く機会がないので、地域で八街市のことを考えて活動されている方の話を聞くことができ参考になった。今日教えていただいたことを参考に今後の自分につなげていきたいと思った。
- 3人の市民の方と話ができて皆さんが地域で色々な活動をされていることを知り、自分が今まで地域資源を大切にしていなかったということに気付いた。今後市民の皆さんの力を借りて一緒に何かをつくれるようがんばりたい。