

出前トーク 協働のまちづくり
〜市民と語った475回〜

出前トーク 協働のまちづくり

〜市民と語った〜
475回

福岡県春日市

出前トーク 協働のまちづくり

市民と語った
～475回～

地方自治の原点追求

本書は、本市がこれまで実施してきた「出前トーク」の成果をまとめることで、本市が推進する「協働のまちづくり」の趣旨を住民の方に理解いただき、さらなる推進を目指すものです。

本市が目指す「協働のまちづくり」とは、住民と行政が対等の立場で何でも言い合え、お互いの立場を理解しながら、一緒に汗を流してまちづくりに取り組むことができる地域社会の構築であります。このことは、地方自治体と住民による自己決定・自己責任の領域を拡大するという「地方自治の原点」を追求していくことであると考えています。

しかしながら、役所（行政）が思っている以上に、住民にとって役所は身近な存在ではなく、また、関心を向けるべき存在とも思われておらず、役所で住民の声を待っているだけでは、住民と行政の距離は遠くなる一方でした。

本市は、政令市である福岡市に隣接した住宅都市として、人口は11万人を超え活気に満ちたまちとして発展してきましたが、急速な都市化や転勤などによる人口流動が激しいこともあり、市民の行政に対する関心が低いまちではなかったかと感じています。

市民との距離感を縮めて、住民との信頼関係を構築するためには、行政が地域に出向き、住民と対等の立場で双方向の意見交換を行う場を設置する必要があると考えました。

そこで、本市では、市行政の幹部が毎年、全地区公民館に出向き意見交換を行う「出前トーク」を開始しました。これまでの開催回数は13年間で475回を数えます。

この間、「出前トーク」では一貫して、公開することが市にとって不都合な情報こそ包み隠さず積極的に発信し、併せて、いただいた意見は聞き流すことなく真摯にお受けし、施策として具体化できないか検討し、また、できないことも納得いただけるよう説明責任を果たすべく取り組んできました。

この13年の事業を通し、協働のまちづくりの推進に最も重要である住民との信頼関係の構築に、ようやく手応えを感じているところです。

さて、近年は、人口減少・少子高齢化の進展に伴い、税収の確保を見通すことが困難なことに加えて社会保障費などの財政需要が増加しており、地方自治体と個人・家庭・地域の役割分担の見直し（再構築）が求められています。

また、地方分権の推進に伴い、これまで国の法律により全国画一的に行われてきた

住民サービスは、各自治体が地域特性や住民のニーズを反映させた、多様なメニューを提供していく時代へと変革しています。このような中、住民と行政との情報共有や意見交換は、ますます重要性を増しており不可欠なものになっていると考えています。

本書でまとめた、「出前トーク」を柱とする協働のまちづくりに向けた13年の歩みが、「地方自治の原点」を追求する上で参考となり、住民と行政が一緒に汗を流して取り組むまちづくりがさらに進んでいくことを期待しています。

最後に、本市の「協働のまちづくり」に日頃からご尽力いただいております自治会をはじめとする地域住民の皆様に、心から感謝申し上げます。

平成26年 3 月

春日市長 井上 澄和

目 次

地方自治の原点追求

春日市長 井上 澄和

第1章 春日市出前トークの特色

- 1 毎年全地区くまなく継続中…………… 1
意見交換6,500回／1 参加しやすく3形態で／3 多岐にわたる発言・要望／4
部長もトーク「市長出前トーク あちら側とこちら側」(社会教育部長 中野又善)／6
- 2 シナリオなしのぶっつけ本番…………… 8
出前トークの当日の流れ／8 配付資料にも一工夫／12 自由な質疑を確保する意味／13 市にも組織強化のメリット／14
部長もトーク「出前トークは修行の場」(市民部長 坂井和彦)／15
- 3 聞きっぱなしにしない進行管理…………… 17
課題の解決と説明責任を果たすプロセス／17 気の抜けない報告書作成／19
9割の問題解決率／20
部長もトーク「本番は翌朝から始まる」(都市整備部長 柴田博之)／21
- 4 真の目的「協働のまちづくり」…………… 23
地方分権の推進を背景に／23 「協働」の拡大に不可欠／23 広聴の場のひとつ／25
地域経営にも一役／25
部長もトーク「さあ、忙しくなるぞ」(学校教育部長 中村伸久)／26

第2章 出前トーク13年の軌跡

- 1 協働のまちづくりのスタート・模索期(平成13～15年度)…………… 27
届いていなかった市民の声／27 要望型発言に集中、ときには苦情も／27 「協働」と「経営」の視点／28 大多数が「評価」／29 新たな施策に関心／30
部長もトーク「市民の声と感覚を生かしたい」(議会事務局長 田中和彦)／31

- 2 改善を積み重ねた構築期（平成16～19年度）…………… 32
見えてきた「協働」／32 障がい者トークを開催／33 参加動機は地域愛／34
負担増にも理解得る（ごみ処理の有料化）／35

部長もトーク「3段階で認識深める」（地域生活部長 金堂孝義）／37

- 3 意見反映の場としての定着期（平成20～23年度）…………… 39
市民の好感が支え／39 都市整備・地域生活に変わらぬ関心／40 各部に定番の意見／41

部長もトーク「市民意識から最も遠い役職は？」（健康福祉部長 白水和幸）／44

- 4 新たなステージへの創造・変革期（平成24～25年度）…………… 46
提案型へシフト／46 行政情報はメニュー制／47 新規採用職員も参画／48
さらなる協働が課題／49

部長もトーク「市民との関係性から協働が芽生える」（総務部長 村上不二夫）／50

- 5 すべては「協働」へ向かう…………… 51
かすが市民懇話会／51 コミュニティ・スクール／55 まちづくり交付金の創設
と地区世話人制度の廃止／56

部長もトーク「それだけの価値がある」（前学校教育部長 工藤一徳）／58

第3章 出前トークの成果を探る

- 1 きめ細かくなった住民サービス…………… 61
事例1 地域の見守り体制の整備（若者のひきこもりにも目を）／61
事例2 コミュニティバスの利便性向上／62
事例3 待機児童の解消と多様な保育ニーズへの対応／63
事例4 住民基本台帳カードを活用／64

- 2 新たに生まれた事業・取り組み…………… 65
事例5 スポーツ施設整備の歩み／65
事例6 ことばの教室の中学生通級教室／66
事例7 新たな警察署が開庁／67
事例8 ごみ減量の取り組み／68
事例9 休日の窓口サービスの取り組み／69
事例10 ファーストブック事業を充実／70
事例11 A E Dの購入費補助／71

事例12 「飼い主のいないねこ」問題対策／72

事例13 地域の安全へ多彩な活動／73

3 改善につながった数々の事例 75

事例14 被災の天体観測施設「星の館」を活用／75

事例15 障がい者の就労の拡大／76

事例16 春日小学校通学路の拡幅／76

事例17 緊急通報装置の設置負担軽減／77

事例18 豪雨対策の歩み／78

事例19 市のシンボル(文化財)を生かす／82

事例20 学童保育改善の取り組み／84

事例21 コミュニティ・スクールに関わり深めて／84

事例22 小中学生の自転車安全運転指導／85

第4章 座談会 自治会長と語る「出前トーク」

「市の将来像が見えるトークにしたい」 87

あとがき

未知だった「協働」を具現化

春日市副市長 後藤 俊介

印象的な出会い、そして「教育長トーク」へ

春日市教育委員会教育長 山本 直俊

福岡県春日市概要

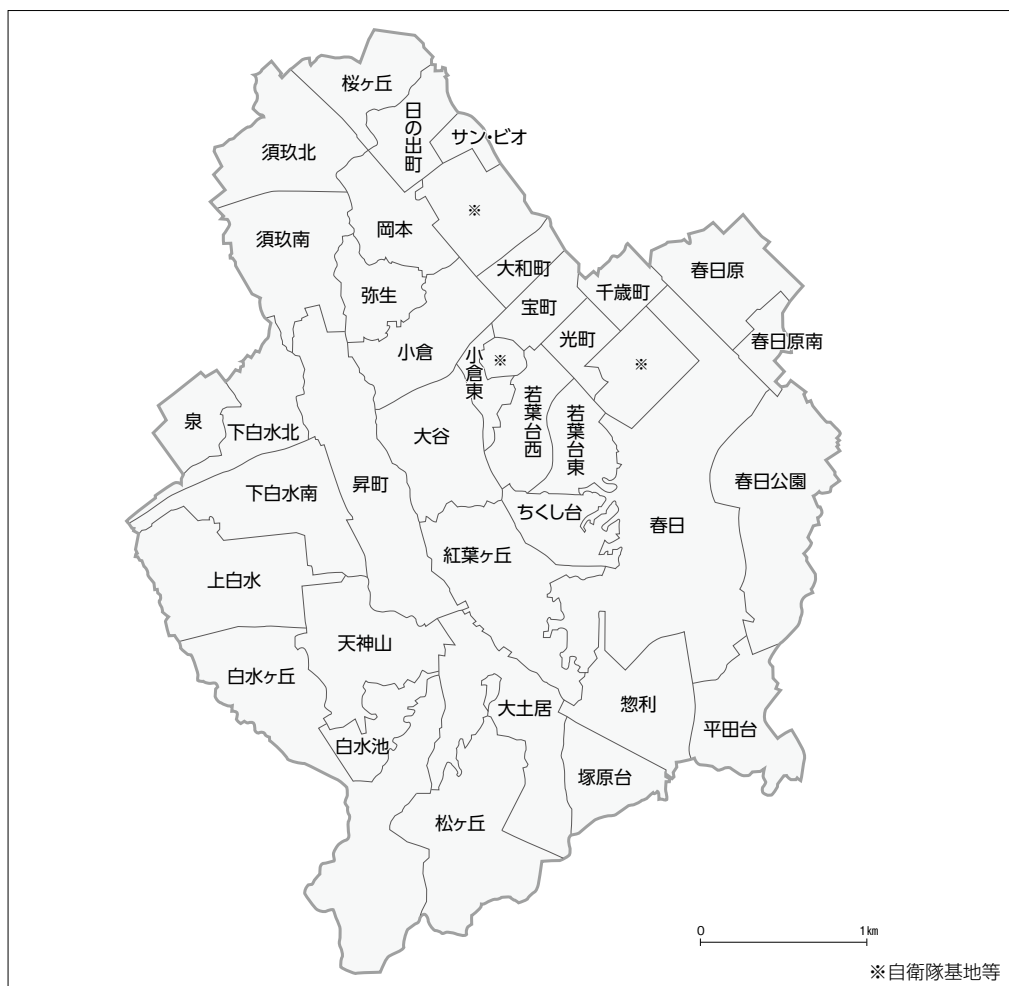
第1章 春日市出前トークの特色

1 毎年全地区くまなく継続中

意見交換 6,500 回

本市（福岡県春日市）では、出前トークと称し、市の幹部（市長、副市長、教育長、各部長、議会事務局長）が、地区公民館等に出向き、住民と自由な意見交換を行っている。

平成13年7月3日午後7時の開催を皮切りに、毎年、市内の全35自治会（図1-1）をくまなく回り続け、平成25年度までの13年間に475回の出前トークを開催し、延べ参加人数は1万5,000人を超え、意見交換数もおよそ6,500回に達している（表1-1、1-2）。



◆図1-1 春日市の自治会マップ (35地区)

福岡都市圏の住宅都市として、「住みよさ」を市政のスローガンに掲げている本市にとって、出前トークは重要な施策となっている。

◆表1-1 春日市出前トーク地区別・年度別参加人数

(単位：人)

地区	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	地区別合計
泉	63	39	38	37	45	43	38	37	36	42	32	26	42	518
大谷	43	27	31	26	20	21	23	23	23	31	23	47	15	353
大土居	—	—	—	—	48	31	43	35	34	36	32	38	51	348
岡本	62	28	54	32	59	46	41	47	38	24	38	34	27	530
春日	25	45	28	36	35	49	41	32	40	28	37	23	25	444
春日公園	69	58	22	58	60	63	35	25	61	65	62	69	15	662
春日原	34	27	22	31	19	29	27	25	33	30	34	18	36	365
春日原南	56	41	22	27	30	22	20	16	26	24	26	22	17	349
上白水	39	31	51	49	40	23	33	25	20	24	22	23	22	402
小倉	27	22	29	37	47	27	26	30	30	31	25	27	51	409
小倉東	41	20	21	15	23	36	50	40	40	26	23	24	22	381
桜ヶ丘	37	43	22	50	36	20	25	24	25	21	23	18	21	365
サン・ピオ	—	—	—	65	56	28	34	27	18	26	30	30	43	357
下白水北	32	27	21	21	18	30	20	13	27	30	22	25	29	315
下白水南	46	25	13	29	13	17	24	7	12	18	19	19	26	268
白水池	47	39	31	17	34	34	24	28	29	31	33	35	30	412
白水ヶ丘	—	22	35	43	35	25	24	21	34	53	37	29	31	389
須玖北	34	22	20	10	15	24	23	40	22	19	27	21	28	305
須玖南	54	48	40	29	31	29	33	39	38	29	43	54	42	509
惣利	38	34	30	25	22	26	24	21	28	46	27	41	34	396
宝町	53	23	33	27	32	32	32	25	35	38	21	20	18	389
ちくし台	35	33	23	28	31	25	33	32	37	40	32	35	21	405
千歳町	56	34	45	41	43	35	32	32	47	28	17	42	27	479
塚原台	33	35	27	36	29	22	33	34	31	34	35	30	29	408
天神山	63	36	30	46	33	30	19	25	29	31	21	19	17	399
昇町	57	47	30	75	53	36	50	36	42	34	38	31	42	571
光町	44	27	36	28	24	26	32	22	29	21	19	16	39	363
日の出町	66	43	27	38	30	34	32	34	20	31	17	35	20	427
平田台	50	35	31	33	20	67	50	47	41	51	49	35	42	551
松ヶ丘	63	35	35	28	21	39	51	44	47	30	26	40	34	493
紅葉ヶ丘	35	20	15	31	36	18	38	36	42	56	48	40	35	450
大和町	40	48	21	26	21	23	30	14	24	18	24	25	23	337
弥生	43	43	38	45	25	29	23	21	21	27	26	43	30	414
若葉台西	47	46	40	34	29	39	25	18	28	44	31	29	51	461
若葉台東	36	50	56	42	52	40	35	22	40	35	31	35	26	500
年度別合計	1,468	1,153	1,017	1,195	1,165	1,118	1,123	997	1,127	1,152	1,050	1,098	1,061	14,724
全体トーク等年度別参加人数														
団体トーク	41	242	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	283
全体トーク	—	20	19	35	66	19	15	20	13	11	13	10	32	273
障がい者トーク	—	—	—	—	—	63	52	55	32	43	29	31	39	344
小計	41	262	19	35	66	82	67	75	45	54	42	41	71	900

注1) 地区は50音順

総計 15,624人

出前トークを始めた当初は、出される意見は苦情や要望がほとんどで、実施した本市（行政）自体、頭が痛い状況であった。しかし、批判を改善に繋げ、実施が困難な要望はできない等々の理由の説明を年々続けていくうちに、建設的な意見や行政サービスへのお礼が増えていった。

今では、苦情を含めた多種多様な意見が、市政発展の原動力となっている。

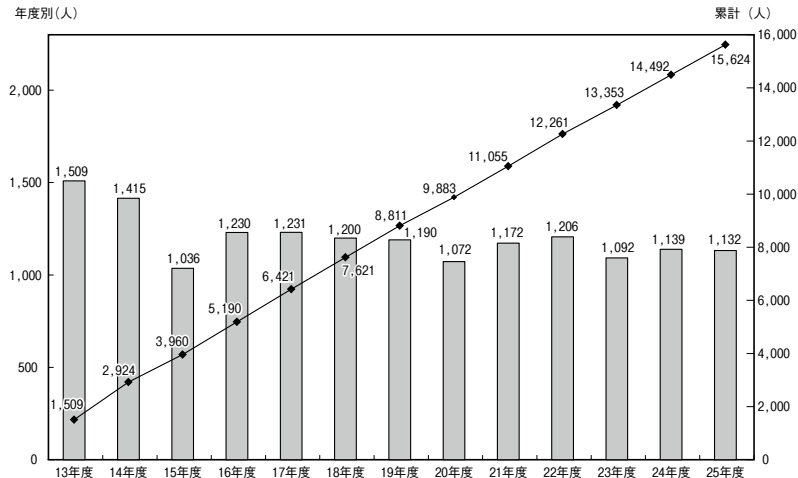
他の自治体においても、出前トークという名称の事業が実施されているが、市民からの開催申し込みがあったときに市長や職員が出向いて説明するといったスタイルが多いようだ。本市の出前トークの特徴は、

◇毎年、全地区（35地区）で開催 ※1地区の世帯数400～2,500、平均1,200世帯

◇参加者の制限なし（誰でも参加できる）

◇自由な意見交換が可能（テーマなし）

である。



◆図1-2 出前トーク年度別と累計の参加者数

◆表1-2 出前トークの意見交換数

年度	H13	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	合 計
地区トーク	584	473	431	491	559	536	481	446	422	475	406	437	392	6133
全体トーク等	21	93	12	15	31	30	28	23	23	26	13	23	30	368

総計 6501件

参加しやすく3形態で

春日市の出前トークは、表1-3にあるように現在、「地区トーク」「全体トーク」「障がい者トーク」の3様の形態で行っている。

地区トークは地区住民を主な対象とし、全35地区を5月から10月まで半年をかけて回っている。どんな話題を発言してもいいのだが、地区の課題が中心になっている。

全体トークは、地区トークより大きなテーマ、地区にとらわれない市政全般の課題について意見交換すると位置づけ、平日の夜に開催する地区トークに参加できない人に参加する機会を確保する観点から土・日曜日の日中に開いている。

障がい者トークは障がい者やその家族を対象として、福祉施設で気兼ねなく語ってもらうものとなっている。

◆表1-3 開催種別

種 別	地区トーク	全体トーク	障がい者トーク
目 的	行政が各地区に出向き、地域住民が気軽に意見交換できる場を提供する。	地区トークに参加できなかった人や、地域にとらわれない課題などの意見交換の場を提供する。	障がいがあることで日常感じる課題を伝える場を提供する。
対象者	各地区住民 (市外住民等の参加も可能)	地区トークに参加できなかった市内住民など (参加した人、市外住民の参加も可能)	障がい者及びその保護者や関係者を対象
期 間	5月から10月まで	11月(土・日)(地区トーク終了後)	7月(土・日)
時 間	午後7時から8時30分(一部は、午後7時30分から)	午後2時～3時30分または午前10時～11時30分	午前10時～11時30分または午後2時～3時30分
場 所	各地区公民館	市内公共施設(文化センターなど)	市内公共施設(福祉施設など)
回 数	各地区1回 計35回/年間	年1回	年1回
その他		手話通訳と要約筆記あり 託児あり	手話通訳と要約筆記あり 託児あり

多岐にわたる発言・要望

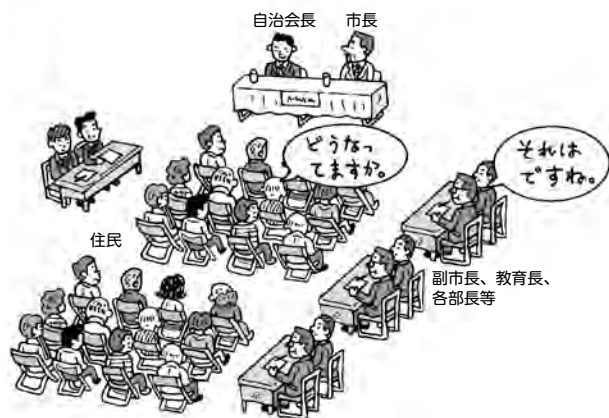
では、一体どんな意見が実際に
出ているのだろうか。

出前トークでは、年間に約500
件の意見が出される（表1-2）。
テーマに制約がないため、内容
はさまざまな分野にわたるが、
大きく次の5つに分類すること
ができる。

- (1) 身近な課題に関する意見
- (2) 今後時間をかけて対応す
る意見
- (3) 広域的な課題に関する意見
- (4) 地域特有の課題に対する意見
- (5) その年の顕著な出来事に対する意見

ここでは、それぞれの対応例について、分かりやすく簡略化したものを紹介する。

なお具体的な事例は第3章で詳述しており、また、よく出る意見は第2章（P41-43）で紹介している。ここでは大まかに見てみたい。



(1) 身近な課題に関する意見

(環境改善の例)

意見	自宅隣の駐車場に不法投棄がなされている。何とかならないか。
回答	【当日回答】 現地を確認し、後日回答します。 【その後の対応状況】 現地確認後、管理会社に撤去のお願いをしました。その後確認したところ、既に撤去が完了していました。

(交通安全施設の例)

意見	地区の公園横の交差点にあるカーブミラーは、西側から北方向は視認ができない。改善を申し入れたが、まだ実施されていない。危険であるため、早期に改善してほしい。
回答	【当日回答】 道路管理担当に対応内容を確認します。 【その後の対応状況】 後日、質問者及び自治会長と現地を確認しました。危険性が高いと判断し、新たなカーブミラーを設置しました。

(2) 今後時間をかけて対応する意見

(スポーツセンターの例)

意見	春日市のスポーツセンターは老朽化が進んでいる。
回答	今後は、体育施設の総合的な見直しを行い、スポーツセンターを建て替える予定です。(対応の経過：P65)

(3) 広域的な課題に関する意見

(警察署の新設の例)

意見	筑紫地区は人口が多く、治安維持が手薄になりつつあると思う。警察署の新設について見通しを聞きたい。
回答	筑紫野警察署の分割署を新設する方針が示されています。県の予算に調査費がつけば、見通しは明るいと思われます。(対応の経過：P67)

(4) 地域特有の課題に対する意見

(清掃工場の周辺地区での例)

意見	清掃工場の建て替えについて地域や自然にマッチしたものをお願いしたい。
回答	地元の住民の皆様方には、事業の進捗にあわせて、その都度説明会を開催し、いろいろな情報を提供していきます。

(5) その年の顕著な出来事に対する意見

(ゲリラ豪雨が発生した年度の例)

意見	先日の豪雨で道路がひざ下まで冠水した。市の今後の治水対策について聞きたい。
回答	流出抑制策として、要所に調整池を設置することを研究しています。(対応の経過：P78～81)



部長も
トーク!

「市長出前トーク あちら側とこちら側」

あちら側：(平成13年度当時 行政管理課 企画主査)
こちら側：(平成25年度現在 社会教育部長 中野 又善)

1 あちら側(事務局として)

(1) 出前トークの生い立ち

14年前のことである。市長から「市民の生の声が聴きたい。市民と行政との距離を縮めたい。全地区(自治会)を巡回したい。企画するように」との指示がなされた。

当時の行政管理課行政管理担当は、課長と3名の企画主査(係長級のスタッフ職)で構成されており、市長特命に関すること、全庁的な調整を要する案件への対応を主な業務としていた。

その後1年をかけて企画研究を行い、平成13年度実施に向けて全自治会を回り、趣旨説明を行い、日程調整し、ほぼ現在に近い形で出前トークが実現した。

(2) 初代事務局としての回想

この出前トークは、前例がない。市長と秘書担当などの少人数でスポット的に巡回する「移動市長室」などは散見されたが……。せっかく企画するなら、聴く、応える、記録する、継続する、展開するものにすべきだとの結論に達した。

ただ、前例がないだけに、走りながら考えるという試行錯誤の連続だったことを記憶している。会場でのやり取りを記録する様式もルールもなかった。白熱して予定した時間を大幅に超えた会場もあって、トーク終了後、市役所に戻っては、当日の実施結果を反省したり、翌日の仕込みの変更を打ち合わせたり、連日深夜に及ぶ作業を繰り返していた。

事務局としてのマニュアルを確立しつつ、当日会場で回答された担当部長との質疑応答の内容確認、補足、修正などを翌日に行いながら、並行して次の会場の準備を進める。行政管理担当は出前トーク係(出前トークの仕事だけしかしていないという意味)という陰口?が聞かれたころ。何でこんな目に遭うんだろう?……と、半ば心が折れそうな日々を過ごした。喉もと過ぎればなんとやらで、今となっては楽しい思い出ではあるが。

2 こちら側(出席者として)

(1) 10年の時を超えて

行政管理課を経て、3課を異動し、今回(平成25年4月)答弁者という立場で出前トークに復帰することになった。10年あまりの時を超えて臨む出前トークは、緊張の連続である。質問者の発言に敏感に反応し、自分の所管(社会教育部)に関係することだと感じた瞬間、質問を聞きながら回答するための資料を探し、回答の方向性を考える。頭の中はフル回転している。事務局の立場では感じなかったプレッシャーをひしひしと感じる。

(2) あちら側とこちら側を経験して

あちら側（事務局）では、実は、貴重な経験をしていたということに改めて気付かされた。春日市行政が行っているあらゆる事業に質問が及び、これに市長以下担当者が回答する。行政職員として、このやり取りは実に興味深い。質問者の思いを汲み取り、また、行政側の思いをいかに分かりやすく伝えるか。まさに臨場感あふれるこの光景は、どんな研修でも味わうことができない貴重な体験である。行政上の豊富な情報に触れる機会となることに加えて、市民と接することの多い市職員にとっては接遇にも応用できる。

また、こちら側（答弁者）の立場からは、あちら側に感謝の念でいっぱいである。出前トークに復帰して間もないこともあり、経験値が浅い中での答弁は、とても十分とはいえないもので、反省の日々が続く。事後報告を事務局にまとめてもらっているが、非常に簡潔明瞭に質問者、答弁者の意を汲んだ内容で整理されている。現在のあちら側はとても洗練されており、草創期を担当した当時のあちら側（自分のこと）とは比較にならないほど向上している。

最後に、あちら側でもこちら側でもなく、感心したことがひとつ。

この出前トークのメニューに、「市からの説明」というものがある。自治会からあらかじめ選択されたテーマについて、そのテーマを担当する職員が15分程度で説明するのだが、比較的若い職員が説明員として登場する。

その若手職員のプレゼンテーション能力の高さには、目を見張るものがある。ほとんど初対面と思われる地域住民と、市長以下幹部職員が見守る中でのプレゼンは想像を絶する緊張を伴うものに違いないが……。堂々と、しかも与えられた時間内に見事に仕事をこなすことができている若手職員に頭が下がる思いである。こんな職員が続々と育っている春日市行政の将来は明るいと、心の中で拍手を送っている。

2 シナリオなしのぶっつけ本番

出前トークの当日の流れ

出前トークの当日の進行と各項目の所要時間は、以下のとおりである。

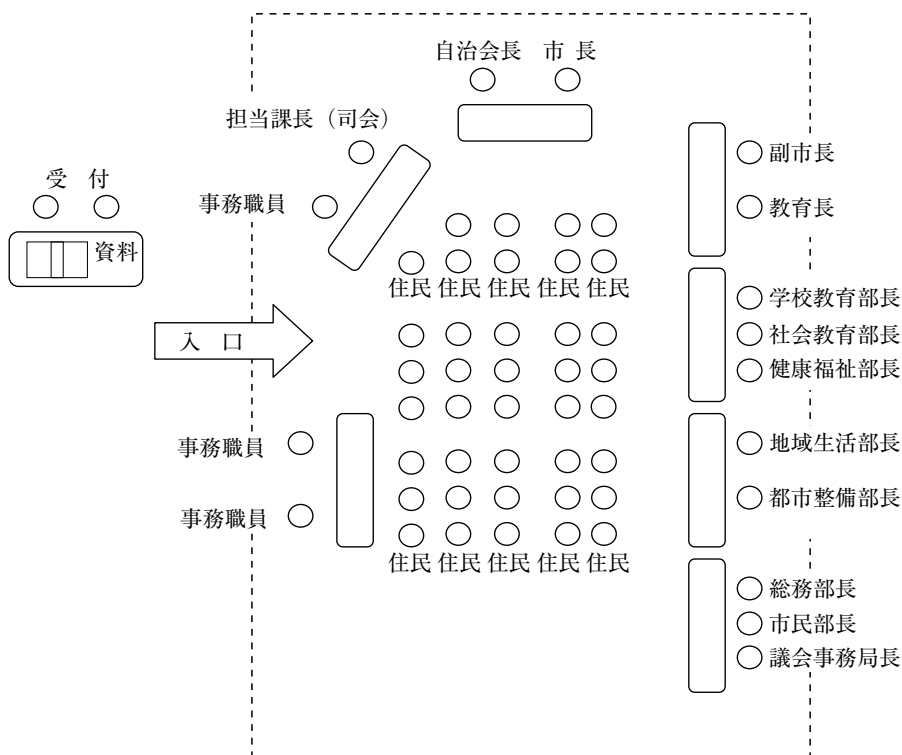
- 1 自治会長あいさつ (5分)
- 2 市からの説明 (15分)
- 3 市長あいさつ (10分)
- 4 意見交換 (60分)
- 5 市長お礼のこたば (5分)



住民の正面には市長と自治会長。横には部長らが並ぶ出前トークの会場

1 自治会長あいさつ

自治会長から、地域の現況や課題、昨年の出前トークの振り返りなどを織り交ぜながら、簡単なあいさつが行われる。



◆図1-3 出前トーク会場図(地区公民館)

2 市からの説明

双方向の情報共有の一環として、市から情報提供を行う。平成23年度までは、継続して市の財政状況（又は予算）を説明し、また、年度によっては、個別の事業について、説明を行ってきた。参加者にはリピーターも多く、市の財政状況は毎年聞いているという声もあり、24年度からは自治会がテーマを選択できる「メニュー制」を導入した。単なる市からのお知らせではなく、住民側の関心事項であるため、好評を得ている。

各年度で説明を行ったテーマは、表1-4のとおりである。



会場で市職員が事業などの説明を行う

◆表1-4 市からの情報提供（テーマ・内容の変遷）

年 度	内 容	詳 細
平成13年	財政状況	
平成14年	財政状況（春日市の家計簿）	
	健康・福祉サービス概要	
	基本方針説明	第12小学校新設計画、中学校給食の導入、コミュニティバス導入、保育所の増設（誘致）
平成15年	春日市の家計簿説明	
	基本方針説明	財政の健全化、中学校給食の導入、コミュニティバス導入、保育所の増設（誘致）や子育て支援
平成16年	春日市の家計簿説明	
	基本方針説明	財政の健全化、すすくプラザの開設、コミュニティバスの運行状況、小学校不足の解消
平成17年	市政運営の状況	防災防災体制の充実、財政の健全化、子育て支援、交通体系の整備（コミュニティバス関連）、環境との共生
平成18年	市政運営の状況	財政の健全化、エコオフィスプランの実践、交通体系の整備（コミュニティバス関連）、中学校弁当給食、学校教育、家庭系ごみ処理費用の有料化
平成19年	コミュニティバス「やよい」	
	市政運営の状況	財政の健全性の維持、中学校給食、白水小学校の開設、子育て支援の充実、学校教育、高齢者対策、障がい者福祉
平成20年	市の予算	
	全市一斉夜間パトロール	
平成21年	市の財政	
	自治会組織の支援	
平成22年	市の財政	
	新たに取り組む事業	天体観測施設「星の館」の設置、学校施設の耐震化、洪水ハザードマップの作成、季節学童保育の試行、消費生活センターの設置
平成23年	市の予算	
	新たに取り組む事業	天体観測施設「星の館」の設置、不登校児童生徒に対する支援事業、飼い主のいないねこに対する不妊去勢手術費補助事業、乳幼児医療費の対象年齢の拡大、消費生活センターの移設・（仮称）男女共同参画センターの設置、全小学校での季節学童保育の実施
平成24年	自治会が選択するテーマ	
	主要な事業	（仮称）総合スポーツセンターの建設、保育所待機児童の解消（昇町保育所の建て替え）、地区公民館の耐震化・大規模改修、浸水被害対策・雨水貯留施設の整備、拡がりを見せるコミュニティ・スクール（第1回全国コミュニティ・スクール研究大会を本市で開催）、AEDの購入等補助
平成25年	自治会が選択するテーマ	
	主要な事業	（仮称）総合スポーツセンター着工、公共施設の建て替え・耐震化、浸水被害対策、春日警察署の建設、学校教育の充実、コミュニティバス、文化財産の活用、子育て・高齢者支援

3 市長あいさつ

市長からあいさつを兼ね、市の現況等を説明している。近年は、当該年度の主要な事業の説明についても、市長あいさつの中で情報提供している。

市長あいさつ（平成23年度 出前トーク議事録より）

みなさんこんばんは。

お忙しいなか、こうして出前トーク「市長と語る」にご参加いただきありがとうございます。ありがとうございます。

お陰でこのトークも今年で11年目に入り、毎年、皆さん方の声を直接、聞かせていただく、大変有意義な意見交換の場となっています。

ところで、今年は東日本大震災が発生し、ただでさえ国も地方も困難なこの時期に、さらに財政的に厳しい時代の到来が予想されます。このような多難な時期ではありますが、堅実な市政運営に取り組んでまいります。

春日市では以前から、安全・安心のまちづくり、そして大きな災害に対する備えに、力を入れていかなければならないと考え、平成21年度から6年をかけて平成26年度までに、すべての小中学校の学校施設を耐震化する事業を行っています。

さらには公民館の耐震化工事や、老朽化した市民スポーツセンターの建て替えも計画しています。特にスポーツセンター体育館は災害発生時には、避難所として中心的な役割を担う施設ですが、昭和47年に建設されてかなりの老朽化が進み、耐震化の観点からも、避難所としては不安な面があるのも事実です。

もうひとつの大きな課題が、大雨に対する備えです。従来は、梅雨の大雨で浸水被害が発生する場所は限られていました。ところがここ数年の集中豪雨は、時と場所の予測がつかない、いわゆるゲリラ豪雨の性格を帯びるようになってきており、今まで浸水被害のなかった地区で被害が発生するようになりました。

このため、降った雨をできるだけ早く下流域に流すという、これまでの方法では根本的な解決になりません。むしろ、下流域の福岡市の被害を大きくしてしまっています。

そこでこのような大雨対策として、市内の要所、特に公共施設の地下に、大きな遊水池（地下プール）を作り、一旦降った雨を貯める施設を計画しています。そして、最初の地下遊水池を、ふれあい文化センターの東側駐車場の地下に設置する予定です。

では、これらの施設整備に必要なお金を、どのように調達するのでしょうか。いままでは、皆様からいただく市民税が確実に120億円ほどありましたので、少々無理に借金をしても、事業を計画的に行うことができましたが、その反面、私が市長に就任した年には市の借金は634億円にまで達していました。

このため、財政の健全化に取り組むべく、行財政改革を行いながら、12年間で借金を184億円減らし、今年の3月で借金の残額は450億円となりました。これは

平均すると年15億円ほどの返済ペースであります。

しかし、これからは災害に強いまちづくりのため、学校等の耐震化工事、地下遊水池の築造、さらには市民スポーツセンターの建て替えと、相当大きなお金が必要とされる事業を、いくつも行わなければなりません。

ですから、これからしばらくは、市債（市の借金）を返すペースを緩やかにせざるを得ないと考えています。今年度の予算で見れば、約10億円が借金の返済に充てられています。

このように、厳しい財政状況のなか、市民の皆様に対するサービスを低下させないで、なおかつ財政の健全性も維持するという、難しい舵取りを行わなければなりません、これらの計画を着実に実現していきたいと考えています。

本日は、身近な暮らしの問題から、市政に関するものまで、日頃お考えになっている事柄や、お気づきの点を遠慮なくお聞かせいただき、市民と行政の協働によるまちづくりを進めていきたいと思います。

●出前トークはこうして始まる

平日の夕方、5時半過ぎ。

出前トークを担当する行政管理課の職員数人が、地区公民館に市役所の軽自動車で到着した。音響機材や看板、配付資料、名札、スクリーン、プロジェクター、パソコンなどを車から降ろし、公民館に運び込む。

「本日はお世話になります。よろしくお願いします」

自治会長に声をかけて、会場の集会室に向かう。

早速、会場設営が始まる。机を配置し、折りたたみイスを並べる。マイクなどの音響機材をセッティング。玄関には『出前トーク「市長と語る」会場』と描いた大きな看板を立てる。

「今日はどんな会になるだろう……」

6時半ごろからぼつり、ぼつりと住民がやって来始める。



出前トークの会場となる地区公民館に人が集まり始める

4 意見交換

出前トークのメインとなる時間である。シナリオなしのぶっつけ本番である。

60分間と設定しているが、意見が途切れず時間が延長することは頻繁である。市としても、参加する方の了承があれば、終了時間は問わない。



出前トークで熱心に質問する市民

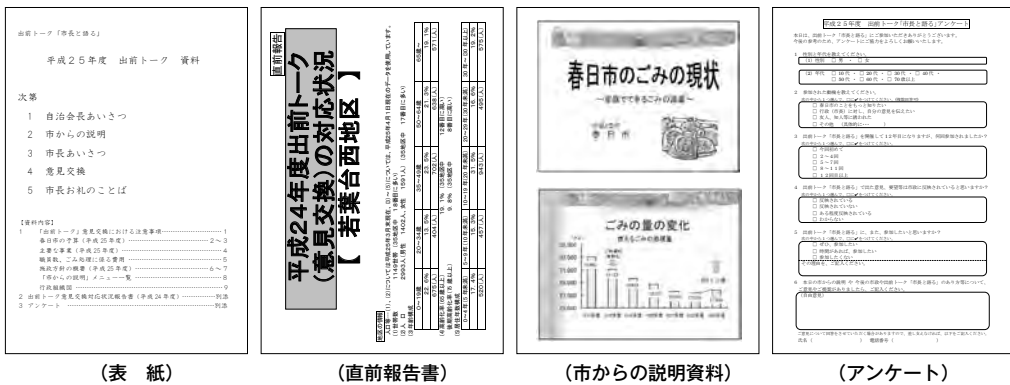
5 市長お礼のこたば

市長から、本日の意見交換の振り返りを兼ねて、お礼を述べる。

配付資料にも一工夫

配付資料には、市と市民との協働の推進が図られることを目的に、以下のような資料を提供している。

出前トークでは市から情報提供を行っているが、市民に知ってほしい情報は数多くあり、とても与えられた時間ですべてを説明することはできない。そのため、持ち帰ってご覧いただくため、当日の次第を表紙とした冊子を資料として配付している。



(表紙)

(直前報告書)

(市からの説明資料)

(アンケート)

◆図1-4 会場での配付資料(平成25年の例)

市の予算や財政状況、今年度の主要な事業については、市からの情報提供の中で、資料にも触れて説明を行っている。そして、前回(前年度)の出前トークの質疑とその後の最新の対応状況を記した直前報告(P20)も折り込まれる。

出前トークの資料は、各年度で工夫を加えている。例えば、ごみ処理量が増加の一途を辿っていた平成17年度には、ごみ処理の状況を情報提供し、「市民1人ひとりが毎日、生ごみで10gの水切りをしたときに、市全体のごみ処理委託料は年間約800万円削減できます」と、ごみの減量を呼びかけている。

また、市民や事業者の省エネルギー・地球温暖化対策の取り組みを推進するため、市の率先した取り組みを紹介した年度や、新たな制度として始まった後期高齢者医療制度の概要を資料として配付した年度もある。

これら資料の提供も、協働のまちづくりを推進する上で不可欠な材料となっている。

	処理量 (t)	収集経費 (万円)	1日当たりの 収集経費 (円)	処理経費 (万円)	1日当たりの 処理経費 (円)	1トン当たりの処 理経費 (円)
可燃ごみ	32,364	59,777	1,637,718	113,407	1,743,666	19,507
不燃ごみ	(※1) 2,754				(※2) 1,363,373	180,694

※1…搬入した後に分別処理するための搬入量(可燃物含む)。

※2…春日大野城衛生施設組合への負担金額(し尿処理経費を除く)。

○生ごみで10gの水切りをしたときに削減できるごみ処理委託料は1年間約800万円です。

市民1人当たりの状況(平成16年度)

ごみの排出量(単位 g/人日)	887.20
(円)(※3)	15,790

古紙回収実績(平成16年度)

回収重量(kg)	4,294,960
報償費(円)	38,654,640

※3…総ごみ量(事業系ごみを含む)の処理に関する総経費を平成16年度末の人口で割った数値。

◆図1-5 資料で紹介した内容①(ごみ処理の状況)

ガ ス				
		エコ実施前(平成12年度)	エコ実施後(平成17年度)	削減比
合計	請求額(単位:円)	4,918,806	2,617,347	46.7%
	使用量(単位:m ³)	42,815	21,116	50.6%

電 気				
		エコ実施前(平成12年度)	エコ実施後(平成17年度)	削減比
合計	請求額(単位:円)	36,162,869	29,291,644	19.0%
	使用量(単位:m ³)	1,878,720	1,851,624	1.4%

◆図1-6 資料で紹介した内容②(エコオフィスプランによる光熱水費の削減額)

自由な質疑を確保する意味

平成13年4月に自由民主党の小泉純一郎内閣が発足し、6月16日から「タウンミーティング」(閣僚と市民の対話集会)が鹿児島市と青森市を皮切りに始められた。首相が掲げた「聖域なき構造改革」が国民への“痛み”を伴うことが予想されたため、その狙いを広く説明して理解を得るのが目的だった。5か月間にわたって週末に開き、47都道府県を一巡した。

この年から全国の各地方自治体においてもタウンミーティングという名称での住民・市民懇談会が実施される。そして、本市の出前トークも同じ年、直後の7月に事業を開始したが、タウンミーティングとは根本的に趣旨が異なる。

タウンミーティングはある特定の行政施策の構築とその推進上の必要性から、市民の声を聴取する場を設定して実施するのに対して、出前トークはその場で出てくるどのような意見にも区別なく対応するものである。「市民を主役とした行政推進」を柱とし、「市民と行政との協働のまちづくり意識の醸成」「一過性のものではなく継続性

を持った、市民からの聴取とその対応」「市民への行政情報の積極的発信」を重視した取り組みとしている点が、タウンミーティングとは異なる点である。

住民との対話を円滑にするという視点から、参加者やテーマを限定した対話集会を実施しているところもあるが、何かに制限を加えることは、不都合なテーマを除外してしまうことに繋がり、住民の自由な意見が阻害される恐れがある。

このことは、聞くことができていたはずの貴重な意見を失うことに繋がる。

市にも組織強化のメリット

“シナリオなしのぶっつけ本番”となれば、主催者（答弁者）にとっては恐怖の体験であるが、そのことが市の組織強化に繋がっている。

特に地方自治体の仕事はすべての住民サービスに関わるため、部長と言えども新任であれば所掌する事務のすべてを十分に理解しているわけではなく、着任当初は分からないこともたくさんある。

したがって、新任部長は、何が質問されるか分からない出前トークへの出席に戦々恐々である。事実、出前トークが始まるのが憂鬱だと愚痴をこぼす新任部長は、珍しくない。

「後日、回答させてください」と、即座に回答できない部長に対し住民は不安を感じ、市（行政）へのマイナスイメージにつながるかもしれない。

しかしながら、この恐怖の体験をすることで、部長職は誰よりも勉強することとなる。したがって、初めて議会に登壇する6月の市議会一般質問において、とても新任部長とは思えない、堂々とした答弁を行うことができる。

また、組織の部長が先頭に立って住民の意見を聞き、誰よりも勉強する姿が、組織の活性化に繋がっている。



担当分野ごとに回答する部長



部長も
トーク!

「出前トークは修行の場」

(市民部長 坂井 和彦)

1 出前トークとの出会い

初めて出前トークに出席したのは、環境課長になってすぐのことでした。

当時の地域生活部長が通算2か月近く入院・療養をされることになり、急な入院だったことから、入院前に部長と部内の課長で協議を行い、各課長で議会説明と出前トークでの部長の代役を務めることになったためでした。しかし当時、ほとんどが新任の課長であり出前トークを意識したことがなく、その準備は大変でした。まず過去の出前トークの関連項目の確認を始めました。過去の出前トークにおける環境課関連項目については、今でもよく出る質問でもある、犬のフンの問題、飼い主のいない猫の問題、空き地の除草の問題、大気汚染の問題、騒音・振動問題、電波障害等が主な質問項目としてあがっており、これに対し、過去の回答を模範に自分なりの回答をつくり、担当所管に確認し、回答の精度を高めていくという流れで作成しました。これだけの準備をして臨んだ出前トークでしたが、いざ、自分の所管の質問が出るとやはり緊張します。どうにか回答はしたものの、声が震えて、冷や汗をかいたのを今でも覚えています。一方、各部長はこのような緊張感の中、どんな質問にも余裕を持って、しかも的確に、相手の立場を考えて、市民の方々と真摯に向き合い回答されているのに感銘を受けました。この経験から、私自身、業務を遂行する上で、常に市民への説明責任を念頭に置きながら考えることの大切さを改めて感じました。

2 出前トーク前夜

新しい所管の部長になると、まずは所管業務の勉強と出前トークの資料作りを始めることになります。私の場合、国民健康保険と市民税の担当をしていた経験があったので少しは楽かな？と考えましたが、新しい制度の導入や制度の改正などがあって、そう簡単にはいきません。

まず、よくある質問の担当所管別のダイジェストを作成します。

これは、過去に出前トークで出された質問、要望回答等をまとめたものです。

前任者が作成したものに加えて自分自身が疑問に思うこと、新しい制度、制度の改正、自分が説明できないことを含み、新たに作成します。これに、各法令、条例等のバックボーン等を確認し、自分なりの説明方法を考え、回答文書にしていきます。出前トークは、5月中旬から始まるため、この業務は、4月から5月の連休中までに作する必要があります。出前トークの初日はもうすぐです。この期間はまるで、40年前の受験勉強の時のようです。暗記しようと思いますが、なかなか頭に入りません。夜中にうなされることや、眠れないこともあります。そんな出前トーク前夜です。

3 出前トークいよいよ本番

準備万端(?)で臨む出前トークですが、会場の質疑応答でいざ自分の所管の質問が出ると、質問を書き留めながら、アドレナリンが排出され、脈拍が急激に上昇するのが分かります(私だけ?)。想定内の質問であれば、資料等を急いでひっくり返し、数値等を確認し、回答することができます。その時頼りになるのが、隣に座る各部長です。質問者の質問内容と回答の内容がずれていれば、アドバイスがもらえます。それを頼りに回答を修正していきます。質問者に納得いただけない場合は、再度、別なアプローチを試みたり、持ち帰って検討し、後日報告することになります。想定外の質問については、余計に頭を使い、与えられた権限の中で答えを探し答えます。当日資料等のないものについては、後日、資料をそろえて回答することになります。また、市長自ら回答され、市の政策の方向性が示されることもあります。

4 出前トークは修行の場

各部長にとっては非常に厳しい修行の場となる出前トークですが、市民にとっては、1年に1度、市長に直接、市の方針、業務についての質問ができる貴重な時間となっていますし、毎年、出前トークの質問を楽しみにして、今度は何を質問しようかと1年を通じて考えておられる市民の方もいらっしゃいます。市民の生の声を聞き、市民は今何に関心を持ち、何に疑問を持って、何を考えているのか、行政の中には考えが及びもつかないこともあります。出前トークでは、市民の意見に真摯に耳を傾け、市民との質疑応答は、一期一会の精神で丁重に回答することを心掛け、市民の期待を裏切らないよう、これが、顔の見える行政の実践の場だと認識し、日々、自己研鑽に努めていきたいと考えております。

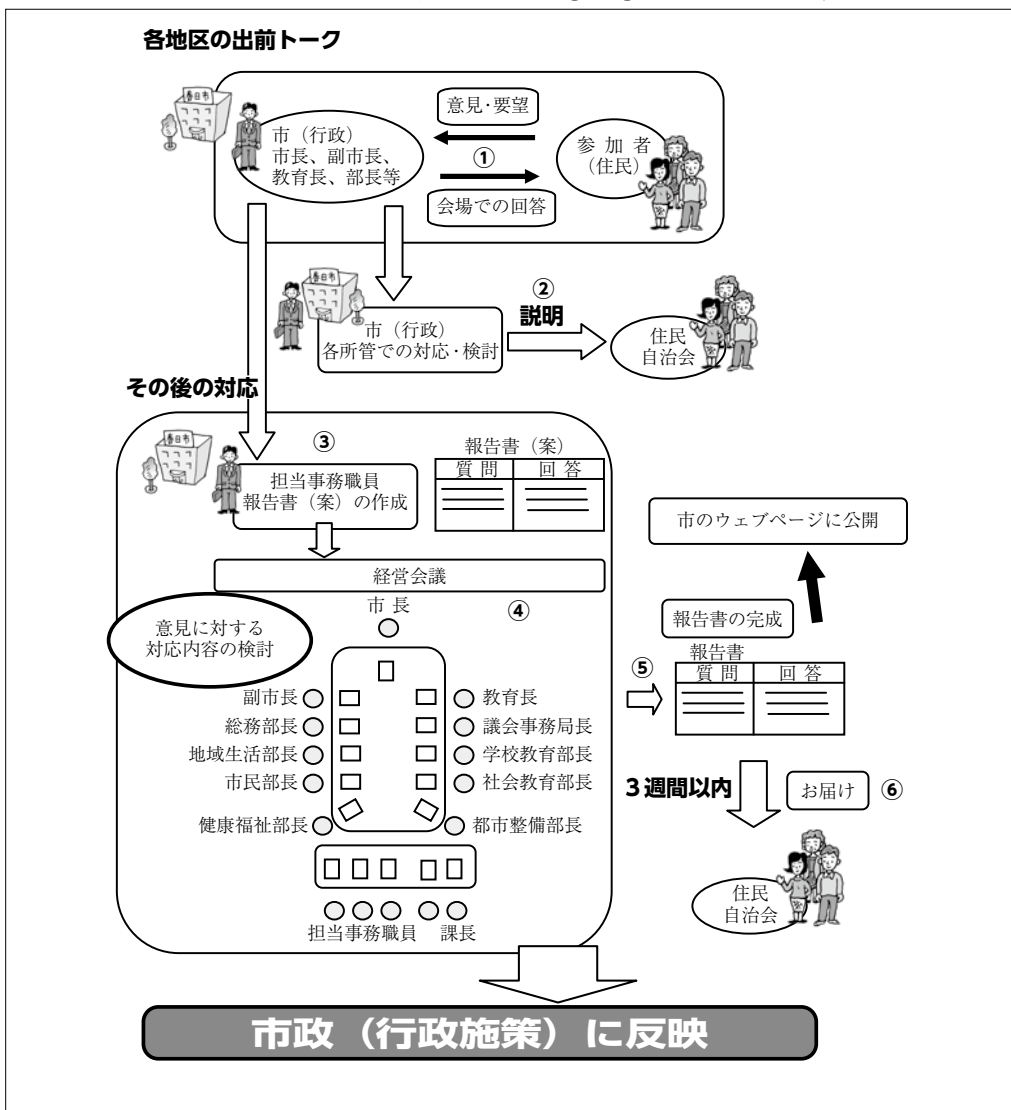
3 聞きっぱなしにしない進行管理

課題の解決と説明責任を果たすプロセス

出前トークでいただいた意見は、原則としてその場で回答している。しかし、即答できなかったものや「検討する」としたものがある。それらについても、決して「聞きっぱなしで終わり」にはしない。

市では、明確な回答を行ったものを含め、いただいた意見の全部とその対応の内容をまとめた「出前トーク報告書」を作成し、自治会と希望者に送付するとともに、市のウェブページで公開している。

出前トークでいただいた意見の対応プロセス①～⑥は図1-7のようになる。



◆図1-7 出前トークでいただいた意見の対応プロセス

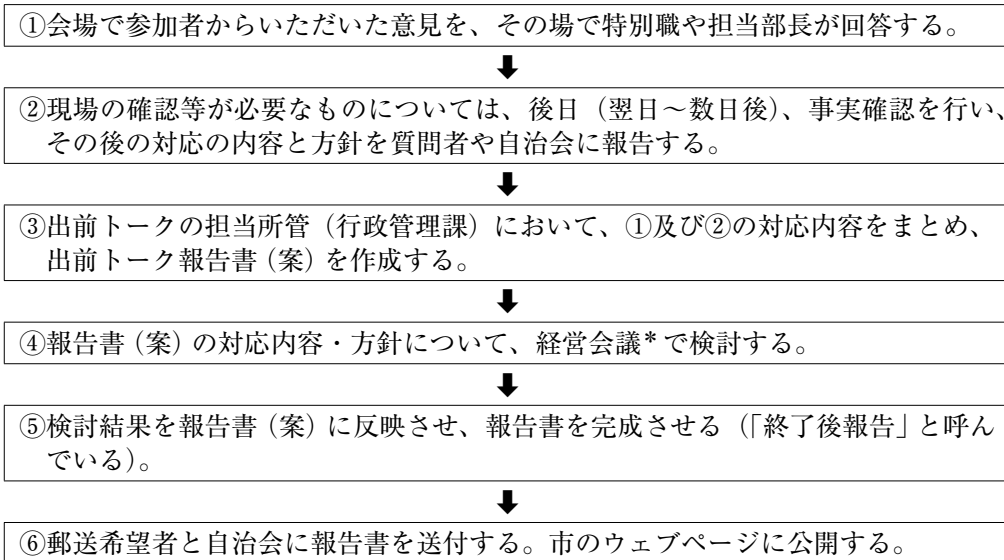


図1-7を見れば分かるとおり、単に事務的な報告書作成というプロセスではない。最終的には、施策に反映すべく、経営会議において、出前トークの出席者と同じメンバーで対応内容・方針について、議論を重ねている。

この経営会議では、特別職から各部長の回答（案）に対し、「現場を確認したのか！」「期待を持たせるような回答をするな！」など、厳しい意見が飛び交うこともある。

頻繁に要望がある意見や毎年同様の地域課題を投げかけられる意見について、抜本的な対応策がなかったとしても、毎回「対応を検討します」という回答を続けるわけにはいかない。そんなことをすれば、市の対応姿勢を問われることとなるからである。

したがって、このような意見については、一定の方向性を見出すため、「行政・地域・住民（個人）の誰が対応すべき課題であるか」「緊急度・重要度はどうか」「課題解決の方策があるか」「投じる経費はどの程度必要か」など、勘案事項を整理し、十分な議論を尽くしている。

この議論の結果、新たな行政施策の立案として、行政の対応策・支援策を示す場合もあれば、市として対応すべきでない旨の結論に至る場合もある。

具体的な施策へと繋がった事例については、第3章で紹介する。



春日市役所の庁議室

*経営会議とは市の政策を決定するための調整機関であり、市長、副市長、教育長、部長相当職で組織する。毎週月曜日の午前9時から庁議室（写真）で開催し、重要な事項（重要な議案、重要な陳情・要望、懸案事項等）の審議・調整を行う。

地区名:	●●●地区	参加者数:	38人			
開催日	平成●●年5月7日	開始時間	午後	7	時	00分
		終了時間	午後	9	時	02分
報告日	平成●●年5月22日	意見交換(午後7時38分～午後8時49分)				
※対応区分欄の数字等は下記のとおりです。						
		1=対応済み、説明済みのもの	2=今後検討、研究	3=諸事情で対応できないもの		
発言番号	御意見の内容	対応の内容	会場での対応区分	その後の対応区分	その後の対応状況	担当
3丁目 ヤマダ	自宅西側に里道があるが砂利道で草が繁茂して通行できない。市からは里道は舗装できないと言われたが困っている。対応できないか。	現地を確認し、結果は自治会長に報告します。(都市整備部)	2	1	現地を確認しました。里道は、住宅地間にありながら雑草が繁茂して人が通れる状態ではありませんでした。また、環境上も対策が必要と思われましたので、舗装などの施行を6月15日に完了しました。	道路防災課 道路管理担当
①	②	③		④	⑤	⑥

◆図1-8 「出前トーク要約記録・対応状況報告書」に記載されている内容

① 発言番号……発言者の氏名や住所

② 御意見の内容…発言者の意見内容を簡潔に記載

③ 対応の内容……当日、会場で発言した内容を簡潔に記載

④ 会場での対応区分…③に対応する区分
その後の対応区分…⑤に対応する区分

「1」=対応済み、説明済みのもの 既に対応し、完了したもの
「2」=今後検討、研究 時未定だが、実施を前提に検討、研究を始めるもの
「3」=諸事情で対応できないもの 権限外などで対応できないもの

⑤ その後の対応状況…以下の状況を記載

① 当日に未回答のもの、② 回答したが補足説明する必要がある場合、

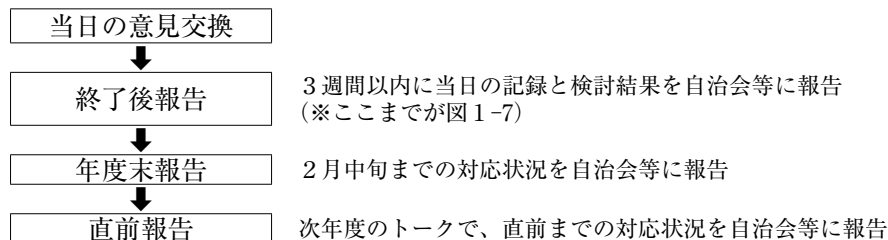
③ 直後、またはその後に実施し、完了したもの

④ 経営会議等で特に指示があったもの

⑥ 担当……質問に関連する課担当名

気の抜けない報告書作成

出前トークで出た意見に対する進行管理の概要は、以下のとおりである。



終了後報告までのプロセスを前項で説明したが、出前トークの報告書作成は、ここで終わりではない。市民の声を市政・施策に反映するという意味では、その声が消えることはないのは当然のことであるが、事務事業として行う報告書作成業務においても、翌年度の出前トーク開催まで進行管理を行っていくこととなる。

このように、報告書は「終了後報告」「年度末報告」「直前報告」の3度にわたって作成される。

年度末報告

その年の出前トーク(5月～11月)終了後から、2月中旬時点での進行状況を確認し、未解決事項の方向性などについて、変更点や最新の情報を追加し、全地区の報告書を

一冊にした年度末報告書を作成し、全自治会に配付するとともに、市民図書館や情報公開コーナーにおいて、閲覧可能な状態としている。



過去12年分の年度末報告書

この年度末報告書では、全地区の意見交換の内容の進捗状況に加え、市から市政の状況報告を行った内容やアンケート分析を加えたものとなっている。

◆表 1-5 出前トーク年度末報告書の内容構成

1 「出前トーク」の目的と概要	4 アンケートによる「出前トーク」分析
2 「出前トーク」の実施状況	5 各年度「出前トーク」総括
3 「出前トーク」開催当日の流れ・内容	6 資料編・当日の配布物

直前報告

前年度の出前トークにおける意見に対する進行状況を確認し、未解決事項の方向性などについて、変更点や最新の情報を追加し、経営会議での協議を経て資料を作成する。各地区の出前トーク開催の1週間前に当該地区公民館に設置し、閲覧が可能な状態とするとともに、当日、会場で参加者に配付している。

9割の問題解決率

ここで強調したいのは、報告書は単に同じことを繰り返して3度出されるのではなく、その都度問題解決を進めていることである。平成22年度から24年度までの3年間の報告書における、「対応済み(解決済み)」となった意見の件数の移り変わりを図1-9に示した。

この図から、報告書を練り上げていく過程の中で、市が未解決の課題を徐々に減らしているのが分かる。例えば22年度で見ると、出前トーク当日に回答・対応できたものは70%で、残り30%は未解決で検討に付された。

それが3週間以内に行われる終了後報告では「対応済み」が85%に上がり、年度末には90%を超え、1年後再び出前トークが巡ってくる頃には95%に達している。

他の年度を見ても、直前報告として市民に報告する段階では、ほぼ9割が対応済みとなっている。また、いずれの年度においても、出前トーク直後の終了後報告での解決率が最もアップすることがわかる。これが市民から、市の対応の速さを評価していただいている所以である。

	当日の回答	終了後報告(3週間以内)	年度末報告(2月中旬)	直前報告(次年度)
平成22年度	314件 (70.09%)	382件 (85.27%)	409件 (91.29%)	427件 (95.31%)
平成23年度	296件 (78.82%)	348件 (86.78%)	370件 (92.27%)	374件 (93.27%)
平成24年度	276件 (59.48%)	334件 (71.98%)	409件 (88.15%)	415件 (89.44%)

◆図 1-9 過去3か年の意見解決率 (※件数は、対応済み及び説明済みの意見の件数)



部長も
トーク!

「本番は翌朝から始まる」

(都市整備部長 柴田 博之)

都市整備部は出前トークが大変である、と聞いていました。私自身が都市整備部を久しく離れており、そのことを他人事のように思っていた節がありました。

それが、事もあろうにその都市整備部に戻ってこようとは。着任早々、過去の出前トークの資料を見て驚いたことは、その質問量の膨大さと回答や対応がきめ細かなことでした。

うーん、どうなることか……これが正直なところでした。

いざ、都市整備部の一員となり、いよいよ出前トークとの対決の時期が近づいてくると、各担当が所管の課題と共に各地区における問題点や事業の進捗状況を出してくれるとともに、担当職員が具体的に「この前、地域の方と会ったときに道路の外側線と駐車禁止の看板設置を言われ、外側線の整備は済んだが、看板はもう少し時間がかかる」などの情報を出してくれる。部のすばらしいバックアップ体制に正直驚かされ、心強く思えたものです。

これらの資料や情報を持って出前トークに臨むこととなるのですが、意見交換が始まるまでの間、どのような質問が出てくるのか、どんな答えをしたら良いのかなど考えながら資料を見返すものの、全く頭に入っていない。ただ緊張し、ドキドキしながら待つことになる、この意見交換までの時間は、いくら回数を重ねても到底慣れることができないものです。

さて、意見交換が始まり、次々に飛んでくる質問に対して、浅学の自分にとって市民に納得していただける回答ができようはずも無く、「後日よく調査して回答申し上げます」というのが関の山で、隣に座っている先輩部長に助け舟を出してもらいながら、長いとか、短いとかの感覚すら感じられない状態で時間が過ぎ去ることとなります。

終わった後は毎回、自分が冷静に話せなかったことや「もっと違う言い方があったのでは」「説明不足の部分があったのでは」など反省ばかりで、今更ながら都市整備部や春日市に関する知識の無さを思い知らされ続けているところです。

出前トークの翌日は、さまざまな要望や意見をおみやげとして持ち帰ってくることにに対し大変申し訳ない気持ちを持ちながらも、関係する職員にそれらの意見や要望を伝え、対応をお願いすることとなります。

都市整備部の出前トークの本番はまさにその翌朝から始まることとなるわけで、まず記憶が真新しい朝一番に、持ち帰った意見や要望を発言者の思いとともに伝え、関係課の職員数人が顔を突き合わせ、関連する情報を交換しながらどう動いたらよいかを検討する。そして職員は、発言者、自治会、業者、県、または警察等必要に応じて現地確認や協議を重ねながら、職員各人がそれぞれの体験や知識を踏まえながら解決に向けて動いていくことになります。

例えばある出前トークで側溝の蓋掛けをしてほしいと要望が出て職員に対応を依頼すると、直に現場に出向いて行き、その報告として「溝の蓋掛けの要望を聞いていたが、本人と会って話したら別の水路でした。そこで現場の写真を取っていますし、状況も分かりますので直に水路の担当者と話して調整します」という具合に、どの職員も自分のこととして受け止め、課や部をまたいで連携し、対応してくれるのです。

その行動力には感心と感謝の念を抱かずにはいられないほどの手際のよさを発揮してもらうこととなります。この部の職員達は以前から陳情やクレーム対応を行っていますが、出前トークでさらに磨きがかかったのかもしれません。

次に、出前トークの回数を重ねて感じることは、地域によってその雰囲気や出される意見の内容に特徴があることで、対決型から協調型までさまざまです。

また、出前トークを機会として地域や自分の身の回りを良くしたいという気持ちを強く持っている地区や市民の方がおられ、出前トークの時期にあわせて多くの要望が出されることとなるわけですが、それらたくさんの要望に対して、限られた予算、条件、他の地域とのバランスに苦慮しながら調整している職員の姿も見受けられます。

ただ、出前トークをきっかけに、そこに住んでいる人たちが住んでいる地域を深く見るようになり、また関わるようになっていくように思われます。地域に深く関わることで行政に対してさらに深い関心と要求が出てくる。これらの要求に対して職員と地域の人とが話す中で市と地域との関係が深まっていくのではないのでしょうか。出前トークでの意見交換において、都市整備部関連は特質として陳情・要望が多いことは仕方が無い部分もありますが、今後、市民と職員がお互いに視野が広がっていくことで、少しでも協働の視点での内容になってくることを望みます。

都市整備部では出前トークに準備から処理まで大変な労力を割いていることは事実で、それらを陣頭指揮している多忙な課長職にはちょっと過酷な提案かもしれませんが、出前トークが市民と接する貴重な場であることから、1箇所の出前トークの意見交換でも課長職に対応してもらうことで、自分の課だけでなく部や市全体についても考え、広い視野を持つ良い機会となるのではないかと考えるところです。

出前トークは長く続いてきただけに効率化が図られるとともに形式化し、何回も参加されている市民の方がいる一方、参加したことが無い人も数多くいらっしゃいます。どうしたらさらに魅力あるものとして市民を引きつけることができるのでしょうか。思いつきですが、他のイベント、これは市の行事に限らず出前トークを組み合わせることで、今まで出前トークに参加しなかった市民——春日市民以外の人も参加することになるかもしれませんが——興味を持っていただけるのではないのでしょうか。この場合、パネルディスカッション、グループ討議等形式を変えても面白いのではなど、少し脱線気味に考えるところです。

4 真の目的「協働のまちづくり」

地方分権の推進を背景に

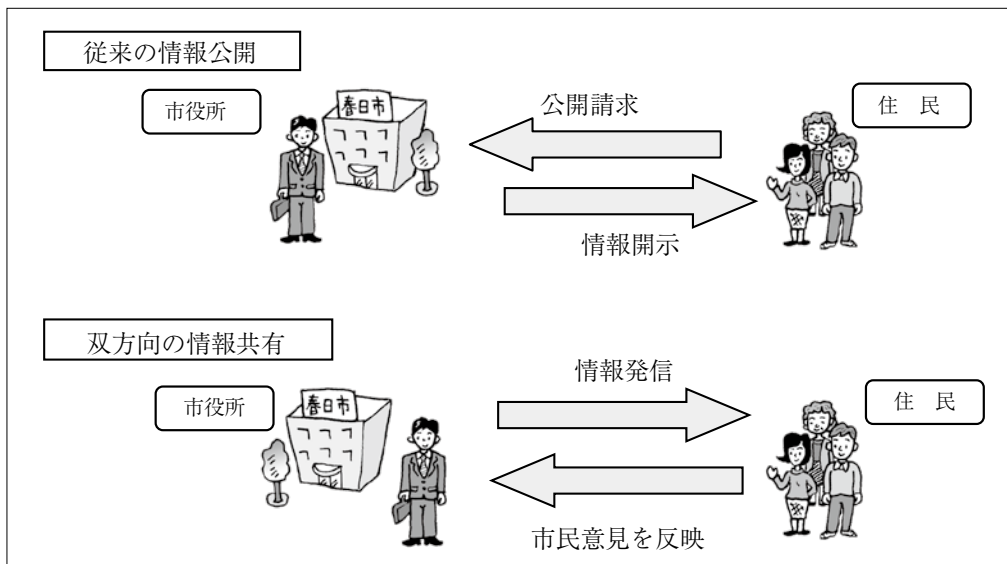
地方分権の進展により、多くの権限が国や県から市町村へ移譲され、市町村が地域の実情に合ったまちづくりを、自己決定のもとで進めていくことが可能となった。

このことは、市町村の政策決定の結果が市民生活に直接影響するようになるということであり、まちづくりへの住民参画がこれまで以上に求められる時代であると言える。

また社会の変化が急速で、将来を見通すことが困難になる中、市民ニーズの的確な把握や行政情報の積極的な発信などを通じて、市民と行政がまちづくりの情報を共有し、市民と行政がともにまちづくりに取り組んでいくことができる仕組みづくりが求められる時代となった。

本市では、全国に先駆けて情報公開条例を制定し、情報公開の理念に沿った積極的な運用を図ってきたが、市民と行政が一体となって、市の将来について考え、住民自らが行動する市民参画型の市政を実現するためには、市民への説明責任（アカウンタビリティ）を明確にした新しい時代への対応が必要となったのである。

この双方向の情報共有の手段の一つとして行われている事業が「出前トーク」である。



◆図1-10 情報公開から情報共有へ

「協働」の拡大に不可欠

「出前トーク」は、本市における双方向の情報共有の手段であるが、その真の目的は、「協働のまちづくりの推進」にある。

「協働のまちづくり」については、さまざまな議論や見解があるが、本市では、図1-11のような姿を「協働のまちづくり」とであると捉えている。

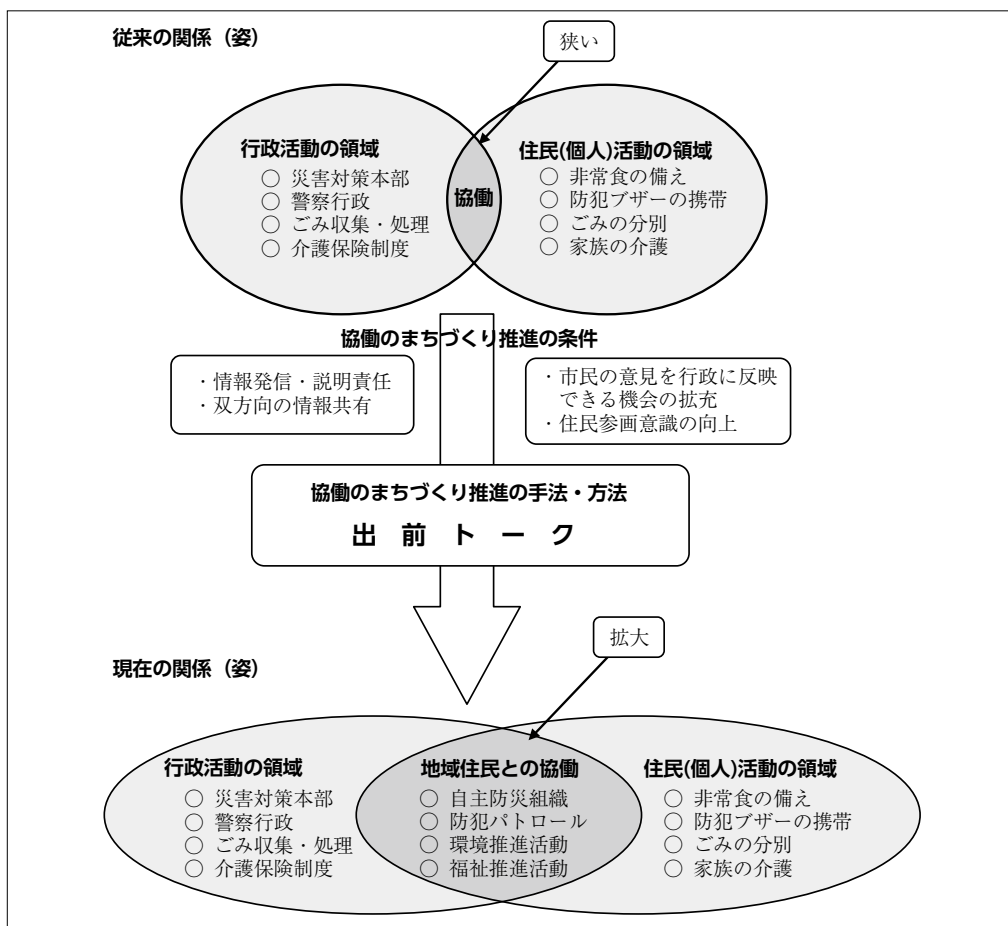
図1-11の従来の関係（姿）に示すとおり、行政と住民には、それぞれの責任として、「行政活動の領域」と「住民活動の領域」がある。

「行政活動の領域」としては、例えば、大型台風による災害発生のある場合、災害対策本部を立ち上げ、市職員が防災や減災に従事する。一方で、「住民活動の領域」として、住民は災害に備え非常食等を準備する。

しかしながら、実際に大型台風が直撃し浸水被害等が発生した場合、限られた職員数の中で、行政活動の領域の対応に、多くを期待することはできない。

そこで、地域住民等による自主的な初期防災活動が、災害の拡大を防止する上で極めて重要となるのである。この活動を行うのが、地域住民等による自主防災組織であり、協働の領域に位置付けられる。（図1-11下部：現在の関係（姿））

行政が一方的に、協働の領域拡大を訴えて呼び込みをしたところで、住民参画意識の向上や協働の領域の拡大は望むことはできない。市民の主体的な行政への参画を促すためには、市がその事柄や行政領域の状況について十分な知識・情報を得る機会を市民に提供し、行政だけでは限界があることなどの情報提供・情報発信を行い、さらに、協働の担い手である自治会などの組織に対し、物的・金銭的な支援を行うことが



◆図1-11 出前トークによる協働のまちづくり

必要になる。

防災を例に取れば、まずは、自らの命は自らで守ることを原則とし、市民自らの災害時の対応能力を向上するため、市民に対する防災知識の普及、自主防災組織の活動支援を行うことである。

この情報共有をしつつ、自治会等の協働の担い手に対する支援策を生み出す仕組みを備えもつのが、本市の出前トークである。

世の中ではさまざまな生き方が選択されるようになり、生活様式の多様化が進んでいる。その中でも人口異動が激しい特性を持つ本市では、特に、地域の連帯感が希薄化しやすい環境にあると懸念されており、「協働のまちづくり推進事業」である「出前トーク」は、最も重要な施策である。

出前トークについては「隔年の実施でいいのではないか」「年に数ヵ所のみ実施すれば十分ではないか」という意見をいただくこともある。

しかし、この事業展開を縮小することは、協働によるまちづくりの後退に直結する。住民の行政運営への関心が薄れていく中、これまで以上に積極的な情報発信の事業展開が必要となる。

広聴の場のひとつ

出前トークは、御用聞きと揶揄されることもあるが、出前トークで出た意見が全市民の意見であるという考え方はしていない。市の三役や部長相当職が聞いてくれるから、何でも対応してくれると誤解する人がいるかもしれないが、電話や窓口など他の場面で聞いた市民の声と優先度に差をつけることはない。

どのような場面で聞いた意見であっても、「即座に対応しなければならないものは、即座に対応する」「検討を要し、時間が掛かるものはその事情を説明する」「できないことはできないと説明する」という対応の姿勢は、本市において一貫した姿勢である。

全ての住民の意見を大切にしているという視点から述べると、出前トークは、市民の声を聞くための手段の一つに過ぎない。

地域経営にも一役

また、出前トークは、三役（市長、副市長、教育長）が個人の主義、主張を語る場ではない。市の方針・政策、地域の課題等について意見交換を行っている。

住民の信託を受け自治体の意志を決める立場にある市長をはじめ、市の政策の方針決定に深く関与する市の経営陣（副市長、教育長、部長相当職）が、時には、厳しい批判を受けながらも、住民との相互理解のために、住民の前に立ち続ける。この姿勢こそ、地方自治体の本来の姿であると考えている。

これまでにいただいた多種多様な意見は、まちづくりのヒントや、施策の優先順位を決定する上でのよりどころとなる数多くの示唆が含まれている。地方分権が進展する中、地域経営を推進する上での貴重な財産として根付いている。



部長も
トーク!

「さあ、忙しくなるぞ」

(学校教育部長 中村 伸久)

昨年度、部長の内示をもらった時にまず頭に浮かんだことは、「これからは出前トークに参加しなければならない、忙しくなるぞ」という思いであった。

出前トークでは、毎回どのような質問が飛び出すか分からない。そこでまず取り掛かったことは、担当部の過去3年間の質問事項とその回答を調べて、課ごと、項目ごとに分類し、最新の情報、データに更新するという作業であった。それと同時に、担当部内各課の業務や課題、その背景にある法律等について勉強した。

そしていざ出前トークに出てみると、いつ自分の担当部に関する質問が出るか分からないという緊張感はあるものの、市民の方々のさまざまな質問や意見は新鮮であり、大変勉強になった。一時間半という時間はあっという間に過ぎていった。

丸13年が過ぎた出前トークは、まさしく「市民と共に創る、見える市政」という市政運営の実践である。部長としてこれに参加することによって自分の意識は大きく変わった。常に市民協働の視点で業務を考えるようになった。これまでその視点を大切にしてきたつもりであるが、市民の中に飛び込んでみて初めて実感できたように思う。

出前トークで出た意見や要望等は、部内会議で担当（係）レベルまで情報の共有を行い、その対応は、原則として担当課が行う。このことによって、出前トークの効果は、部長だけに留まらず、その部下である課長や課長補佐等の管理監督者へも影響を与えている。また、平成24年度からは、各自治会が選んだテーマについて、担当課の職員が説明を行っているが、このことで管理監督者や一般職員の参加も促進され、職員の意識改革への影響も期待される。この自治会が選ぶテーマがもっと多様化すれば、さらに効果は拡大するのではないだろうか。

最後に、出前トークは、「市民の参加者が比較的少ない」「参加者が固定化している」「自治会が選んだテーマに対する議論意見が少ない」などの課題はあるが、それ以上にその効果の方が大きい。継続は力なりである。少しずつ改善しながらも、これからもずっと続けていくことで、「市民と共に創る、見える市政」がより一層深まっていくのではないだろうか。

第2章 出前トーク13年の軌跡

1 協働のまちづくりのスタート・模索期

(平成13～15年度)

出前トークがスタートした当時、市民の関心は行政にどのように向けられていたのか、模索期における市民の意見の特徴と内容の変遷から、始まったばかりの出前トークに対する市民の期待や要望について考察する。

届いていなかった市民の声

平成13年7月3日に下白水南地区で第1回出前トークが開催された。予定していた1時間30分を1時間も延長し終了した。

市役所に相談や要望があった場合、決して門前払いをしていたわけではないが、市民からすれば、「市役所は敷居が高い」「市民の声を聞いてくれる場所がどこにもない」という状況であったと思われる。

つまりは、行政運営に対する不信感・不透明感が高まっていたことがうかがえる結果と言えるが、やっと、話を聞いてもらえる場ができたという出前トークに対する期待感が、第1回目の出前トークでいただいた以下の意見からもうかがえる。

意見交換の延長を求める意見

出前トーク
の意見

このまま、意見交換の時間を延長できますか。

(下白水地区：平成13年7月3日)

市の対応

参加いただいている住民の皆様さえよければ、構いません。

第1回の出前トーク以降、各地区の出前トークにたくさんの人が訪れ、たくさんの意見をいただく結果となった。この平成13年度の出前トークは、これまでの13年間で参加者数(1,509人)、意見数(596件)ともに最多であり、新規事業である出前トークに対する市民の期待感を知ることができる。

要望型発言に集中、ときには苦情も

出前トークは双方向の情報共有の場を目的として開始しており、行政と市民が対等な立場で意見を言い合えることが重要である。

しかしながら、市民の立場からすると、これまでは、敷居の高い市役所に対し、不満があっても言える場がなかったと推測される。

このため、模索期の意見には、厳しい口調での指摘や苦情等が多く見受けられた。

市に対する不満の声

出前トーク の意見

乳幼児医療制度の対象年齢引き上げについて要望したが、対応した職員からは困難な理由など十分な説明がなかった。

(大和町地区：平成13年7月18日)

市の対応

県の補助がある範囲のうちで事業を実施しております。市単独での引き上げについては、財政負担への影響も大きいことから、当面は現状の制度維持に努めています。

職員の対応が不十分だった点については、改善いたします。

このように市民の思い、行政の思いを率直に語り合うことができたことで、情報や課題の共有化が図られ、市民と行政が同じ目線に立つことができた。

出前トークの目的は、自由な意見を言い合える場を提供するためのものであり、このような意見をいただける雰囲気・環境を提供でき、市組織の改善のきっかけとなる機会を与えていただいたことを、スタート当時から前向きに捉えている。

「協働」と「経営」の視点

平成13年度は、第4次春日市総合計画のスタートの年でもあった。このため計画の3つの基本姿勢「協働」「経営」「広域」のうち、「協働」と「経営」の視点が出前トークにも生かされている。

積極的な情報発信として、出前トーク実施当初から市の財政状況を説明している。

本市は、福岡都市圏の発展に伴う住宅地開発等により人口が急増、急速に都市化し、道路や下水道、小中学校などが必要となったため、市債を発行し、基盤整備を進めた結果、平成10年度末には、市の借金は630億円を超えていた。

これは、市民にとってとてもインパクトの大きい数字だったと思われる。

市にとって厳しい情報ほど、積極的に情報発信するという姿勢から、初年度から市の財政状況について説明を行った。

このため、当然ながら、市債残高に対する意見が噴出し、以下のような意見をいただいている。

平成13年度(一般会計)春日家の家計簿

収入 275億8,000万円		支出 275億8,000万円	
区分で分ける収入(歳入)	129 億 7,200 万円	生活費(経常経費)	121 億 2,300 万円
給与(市税)	108 億 4,900 万円	食費(人件費)	43 億 200 万円
寄附収入(分担金・負担金・使用料・手数料、転賃収入(運用収入))	8 億 5,400 万円	医療費(社会費)	40 億 4,900 万円
土地売却収入(財産収入(売却収入))	3,600 万円	住宅ローン返済(公費)	37 億 7,200 万円
お祝い金(贈財金)	3,800 万円	住宅ローン返済(公費)	41 億 8,200 万円
預金の取り崩し(購入金)	3 億 2,900 万円	その他経費	112 億 7,500 万円
昨年の残り(繰越金)	2 億 1,000 万円	経路料(維持補修費)	2 億 6,800 万円
雑収入(雑収入)	6 億 5,600 万円	友人知人への援助(補助金など)	49 億 8,600 万円
他人からもらったお祝い金(贈与金)	146 億 800 万円	市税(人件費)	33 億 4,500 万円
親からの援助金(国・県補助金、交付金等)	131 億 800 万円	税金(歳立金)	3 億 7,900 万円
銀行からの借入金(市債)	15 億 万円	地方自治会費(国庫補助金)	1 億 4,500 万円
		友人への貸付(貸付金)	4 億 9,500 万円
		子どもへの仕送り(贈出金)	16 億 1,600 万円
		へそくり(手帳費)	4,100 万円

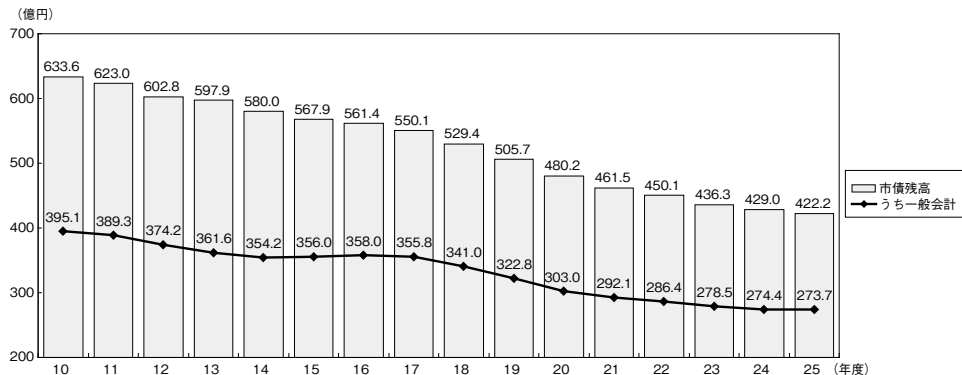
◆図2-1 春日市の財政を家計に例えた平成13年度の資料

出前トーク
の意見

市の借金が600億円は多すぎる。どう返済するのか。

(光町地区：平成13年10月3日)

情報を公開し、このような意見をいただくことにより、市民からの後押しと厳しい視線を原動力に変え、行財政改革や節減への努力を積み重ねた結果、市の借金（市債残高）は、最も高かった平成10年度末から210億円以上、縮減することができた。



◆図2-2 市の借金（市債残高）の状況

また、以下のように新たな事業をやめてはどうかという意見もいただいた。

出前トーク
の意見

過剰サービスが多いのではないかな。借金を減らすために、コミュニティバスや中学校給食の導入は、やめたらどうか。

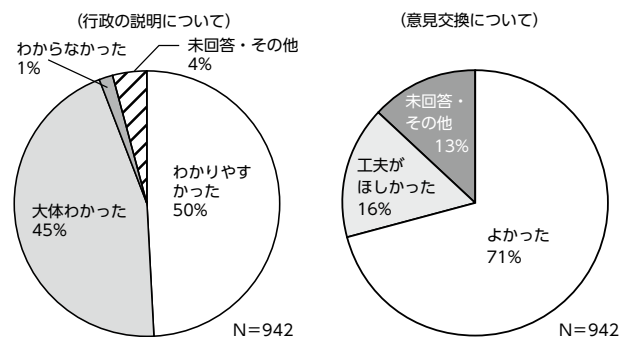
(大谷地区：平成13年7月31日)

一方で市民のニーズは多種多様化しており、新たな市民サービスを展開することによってニーズに応えていく必要もあったため、借金を着実に減らしつつ、事業の取捨選択などにより、新たな財源を見出すなど、市民の理解をいただきながら、事業を展開していった。

大多数が「評価」

出前トーク終了後のアンケートでも、行政からの説明に対する評価について、「わかりやすかった」と「大体わかった」を合わせると約95%、意見交換については、約71%の人に「よかった」と評価をいただいた。

アンケートの自由意見の中には、「有意義な機会であり毎年実施してほしい」との声を中心に、このような企画の継続を望む声が多く寄せられた。



◆図2-3 市からの説明と意見交換に対する評価

出前トークは、春日市が目指す「協働」を実践する手段として高く評価されたことが分かる。

新たな施策に関心

模索期には、行政と市民が対等の立場で意見交換ができる情報共有の場は、市民から見れば、出前トークに限定されていたのかもしれない。

このため、模索期においては、新たな施策に対し、情報提供を求める意見や批判的な意見が他期に比べ数多く見受けられた。「コミュニティバスの導入」「中学校給食の導入」を例に紹介する。

～コミュニティバス「やよい」の運行について～

(事業開始前の意見)

出前トーク
の意見

コミュニティバスを導入するとのことだが、どのような形態か。
また、運行経費はどの程度と見込んでいるのか。

(須玖南地区：平成14年5月7日)

市の対応

バス停間隔を300mごとに設定し、市内全域を網羅する5路線のルートを考えています。運行経費は約6,000万円、運賃収入は1,500万円と見込んでおり、差額4,500万円について、公費(税金)を投じることとなります。

現在、複数の事業者から運行を受けたいという申し込みがあって、選考しているところです。

～中学校給食の導入について～

(事業開始後の意見)

出前トーク
の意見

選択制の中学校給食が始まったが、子どもがおいしくないと言って注文しない。

(塚原台地区：平成15年9月24日)

市の対応

栄養士が栄養バランスを考えてメニューづくりをしています。好き嫌いや、味覚に個人差があり難しいところですが、安全でおいしい給食となるようさらに工夫を重ね、魅力ある給食となるよう努めます。

実際には、市民が市役所に来庁したり、電話でも話することは可能ではあるものの、住民からは身近な行政とは認知されておらず、敷居の高いものであったらう。

出前トークを実施してからは、出前トーク以外にも新たな施策を市民に対し説明する手段が生まれ、情報共有が推進されていくことになる。



部長も
トーク!

「市民の声と感覚を生かしたい」

(議会事務局長 田中 和彦)

春日市は、市民との協働によるまちづくりを進める一環として出前トークを続けている。協働を進めるに当たっては、まず、行政と地域住民が互いに理解しあうことが必要であり、行政情報を分かりやすく伝えること、併せて、地域や住民の声をしっかり受け止めることが求められている。

そこで、出前トークに出席するに当たっては、管理職として所掌する業務に関する法令をはじめ、業務内容や課題、過去の経緯などを整理するとともに、市民からの質問に的確に対応できるよう準備をして臨んでいる。また、出前トークの場において、ぶっつけ本番で市民からのさまざまな意見や質問が出されるが、これに対して理解してもらうための説明や回答を行うことが必要である。

このような実践や経験が、管理職としての資質の向上につながっていることは、明らかである。

議会事務局に対する質問は、執行部とは立場が若干異なっていることから、少ない状況ではあるが、その中でも議会運営や議会改革についての要望や意見があった場合は、議長を通じて議会運営委員会などの場においてその内容を議会にお伝えするようにしているところである。

市民との協働によるまちづくりの視点は、議会事務局の役割である円滑な議会運営を支援する上でも重要なものと考えている。

そのため、事務局内のミーティングにおいて、地区ごとの独自の課題や要望、関心の高い市の業務など、出前トークにおける市民からの声の内容を職員全員に伝え、その共有を図っている。

さらなる開かれた議会が求められている中、出前トークを通して得た市民の感覚を議会運営の支援や議会事務を遂行していく上で、事務局組織として可能な限り生かしていくように取り組んでいきたいと考えている。

2 改善を積み重ねた構築期

(平成16～19年度)

本項では、出前トーク開始から3年が経過する中、それまでに「出前トーク」でいただいた施策に対する要望や意見をどのように改善につなげていったのか、出前トークの実践を通じて市民参加型の市政の在り方を形作っていった過程について考察する。

見えてきた「協働」

出前トークの真の目的は、協働のまちづくりの推進であると前章で説明した。市政運営においてもその視点を重視することで、地域住民の間でも連帯感が深まり、住民同士が協力し合うことの重要性が浸透し、協働のまちづくりは徐々に広がりを見せていった。

平成17年3月20日に、福岡県西方沖地震が発生したこともあり、防災対策に関する意見が多数あったが、その中からも協働のまちづくりの広がりがうかがい知れる。

福岡県西方沖地震に関連する意見

出前トーク の意見

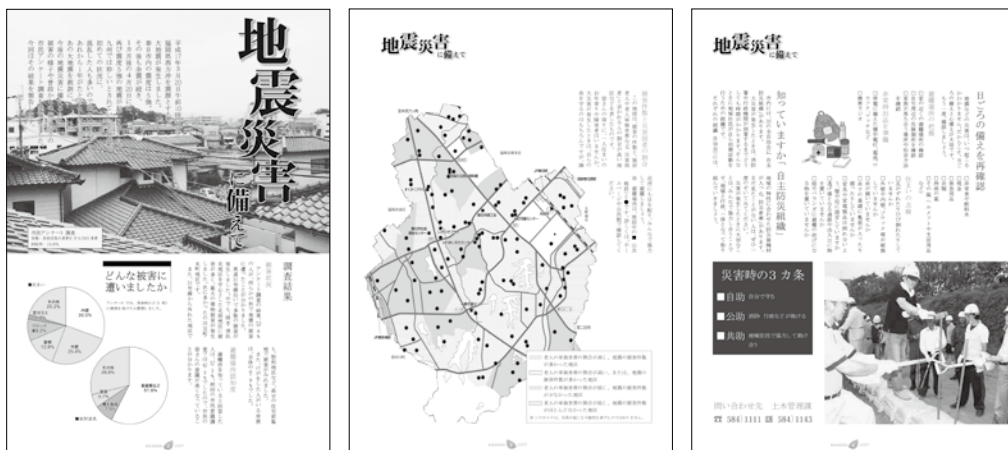
3月20日の地震で知ったが、春日市には警固断層が通っている。
日頃から備えが必要であり、市民に知らせて欲しい。

(若葉台東地区：平成17年5月24日)

市の対応

【当日の回答】本年(平成17年)4月15日号の市報で「日頃の備え」
として記事を掲載してお知らせしています。今後も機会を見て市報
に掲載し、市民意識の喚起を図ります。

【その後の回答】平成18年3月15日号に、地震に関するアンケート結果などを掲載
しました。今後も、防災月間などに掲載を続けていきます。



◆図2-4 平成18年3月15日号市報記事「災害の備え」

出前トークの意見も、模索期と異なり、単に行政に対する要望だけではなくてきたのである。

防災体制においては、地域住民同士が協力し合うことの重要性が浸透し、災害時に地域住民が一体となって組織的に行動できる自主防災組織が、平成17年度には市内全35自治会で設立された。

出前トークの意見の中にも、自主防災組織の活動など、自分達の地域活動等に対する意見をいただくことも増えてきた。



中学校区単位で行われた自主防災組織の防災訓練

共助に関する意見

出前トーク の意見

この度、西方沖地震を経験し、地域の連携が大切と痛感した。このため、隣組で防災の自主班を立ち上げた。ご近所での声の掛け合いを大切にしたい。
(桜ヶ丘地区：平成17年10月25日)

自主防災組織など地域での防災活動が定着していく一方、行政の防災活動（公助）領域の拡大を求める意見もあることから、自助・共助の意識が浸透するよう継続して理解を求めた。

公助に関する意見

出前トーク の意見

地震や台風などの災害時、行政はどのように支援してくれるのか。
(サン・ビオ地区：平成18年10月17日)

市の対応

災害時には、行政においても災害対策本部を立ち上げ、必要な防災対応を行います。地域による初動活動が非常に重要です。現在、全35地区に自主防災組織を立ち上げていただいています。市では、住民自らの主体的な防災活動に対し、講習会や防災訓練など、地域における防災活性化を支援していきます。

障がい者トークを開催

模索期においても特定の障がい者団体を対象とした団体トークを実施したが、広く障がいのある方を対象としたトークを開催したのは、平成18年6月18日が初めてである。

これ以前も全体トークという形で、手話通訳者や要約筆記者を配置した出前トークを実施していた。

しかし、障がいのある方から、「健常者と同じ会場で自分達の意見を主張するのは難しい」という意見もあり、平成18年度から障がい者トークを実施することとした。

平成18年6月1日号の市報で紹介したこのトークには、63名の方が来場され、21件の意見をいただいた。

障がい者トークでの意見

出前トーク の意見

4月から障害者自立支援法が施行され、精神障がい者の相談窓口が市町村に移る。春日市での相談窓口はどこなのか。

(障がい者トーク：平成18年6月18日)

市の対応

市の相談窓口は、福祉支援課になります。福祉支援課には、保健師や社会福祉士を設置しており、これまでも精神障がい者の相談をお受けしていますので、ご相談ください。

現在では、障がい者トークが定着しており、実施していることについても、高い評価をいただいている。

半面、障がいのある方にとっては、健常者以上に、市役所は敷居が高いという印象を持たれていることを痛感させられることとなった。

障がい者トークの開催を感謝する意見

出前トーク の意見

私たち障がいのある人達は、地区の出前トークで健常者と交じり意見を言うのは、難しいところがある。

このような、障がい者を対象にした出前トークを開催していることに対し、とても感謝している。

(障がい者トーク：平成22年6月20日)



障がい者の意見をじっくり聞く「障がい者トーク」

参加動機は地域愛

アンケートによると、出前トークへの参加動機で最も多いのは、各年度とも共通して「春日市をもっと知りたい」、次いで「行政（市長）に自分の意見を伝えたい」とい

う項目である。市民の春日市に対する愛着心や郷土愛を表したものではないだろうか。

また、出前トークでは市民からお礼を述べていただくことがあるが、模索期においては年間5件に満たない状況だった。

しかしながら、構築期の頃からお礼をいただくことが増加していき、現在では年に20件程度のお礼をいただいている。

市の対応へのお礼

出前トーク
の意見

市役所通り線の歩道修理を要請したところ、すぐに対応してくれた。対応の速さに感動した。担当者を褒めてあげてほしい。

(宝町地区：平成16年6月24日)

出前トーク
の意見

光町地区の道路や公園の維持補修をお願いしたら、迅速に対応していただいた。ありがとうございました。

(光町地区：平成19年11月1日)

市の対応

お礼の言葉は担当職員の励みになります。担当職員に伝えておきます。

純粹にお礼を言いたいという気持ちであったと思われるが、この気持ちが市職員の手動力となり、春日市をもっと良くしていこうという機運が生まれ、市の組織力の向上にも繋がっていった。

負担増にも理解得る（ごみ処理の有料化）

構築期においては、出前トーク以外でも市組織内部にも市民と行政が対等の立場で話が出来る情報共有の場が展開されつつあった。

本市は、平成18年度からごみ処理の有料化を実施した。この有料化の前には、担当所管による十分な市民説明会が行われた。

このため、有料化について、大きな混乱を生じることなく、実施することが出来た。

協働のまちづくり推進の趣旨や、

この説明会の効果は、次ページに示す出前トークの意見交換の内容からも見て取れる。



ごみ減量の取り組みとして実施しているガレージセール

ごみ処理の有料化を評価する意見

出前トーク の意見

家庭から出されるごみについては、各人が責任を持って処理するのが当然だと思っている。その意味でも、今回の家庭ごみの有料化は必要であったと思う。（下白水南地区：平成18年7月27日）

市の対応

今までのような、大量生産、大量消費、大量廃棄というやり方を改め、地球環境を守っていくという取り組みが、世界各国で行われています。今回の有料化は、①ごみを排出する人に、ごみの発生抑制等の責任を持ってもらい、②ごみを少なく出す人は少ない負担、多く出す人には多く負担をしていただくことで、負担の公平化を図り、③ごみ減量のための意識づくりを目的として実施いたしました。今後も、ごみ減量にご協力をお願いします。

ごみの減量化を推進する意見

出前トーク の意見

緑のリサイクル事業に限らず、市の取り組みが市民に伝わっていないことが多い。有料化前に実施された住民向けの説明会の中でも、市のごみ減量計画等が説明されたが、説明会に参加されていない多くの市民は、減量方法等を知らないと思う。多くの市民に周知するため、市報に載せるだけではなく、もっと工夫してほしい。（紅葉ヶ丘地区：平成18年8月29日）

市の対応

ご指摘のとおり、どうやって市民に浸透させていくかが重要な課題であり、一番頭を痛めている問題です。繰り返し、市報に記載するとともに、地域に90数名おられる環境推進委員や自治会長を中心とした生活環境組合のご協力をいただきながら、地道に取り組んでいきたいと思っています。

模索期では、新たな施策に対して、情報提供や不満の声が中心であったが、構築期では、意見内容が大きく変化し、新たな事業の実施（ここと言えば「ごみの有料化」）について、評価・賛同する意見が多くあった。

ごみの有料化については、ごみ処理費に17億円という多額の市費を投じており、処理量（費用）も増加の一途をたどり、ごみの減量化は大きな行政課題であった。

この本市の行政課題を市民と共有できたことで、ごみの有料化の導入に際し、大きな混乱が生じなかった。このことで、市民に負担を求める事業を実施するときも、十分な意見交換を行い、市の運営姿勢を理解いただければ、大きな不満は出にくいと実感することができた。



部長も
トーク!

「3段階で認識深める」

(地域生活部長 金堂 孝義)

私が「出前トーク」に参加したのは平成23年度からで、平成23年度は市民部長として、平成24、25年度は地域生活部長として参加いたしました。

「出前トークの感想は？」と聞かれると、「出前トーク」を通して直に市民の声を聴いたり、ご意見を伺う機会を得たことにより、私の中で次のようなことが醸成され、改めて再認識させられたように感じます。

- 1 視点が変わった
- 2 行動が変わった
- 3 説明が変わった

「1 視点が変わった」とは、

若い時から「行政マンは仕事をしていく上において、常に住民の立場に立て！」と先輩方に言われてきました。しかし、これについては「市民全体に対する公平性や平等性及び業務遂行における一貫性に欠ける」といった状況に陥る危険性も、十分にあると考えていました。

しかしながら、部長として出前トークに参加するようになり、市民から生活環境や諸々の地域の状況についてさまざまな情報やご意見をいただく中で、「あんな見方もあったのか」「こんな考え方もあったのか」と、これまで自分の頭の中だけで考えていたのが、出前トークという実践の中で思考能力が鍛えられ、より柔軟な考え方ができるようになりました。これが「視点が変わった」ということです。

そうなると拒否的、否定的な心がほぐれ、「市民の立場に立てば、じゃあどうすべきか」という、次のステップへ自然につながる柔軟な構えに変化していきました。

「2 行動が変わった」とは、

「相手の立場に立てば、じゃあどうすべきか」となると、次は「すぐやらなきゃ、だめでしょう！　すぐ行動しなきゃ！」となります。それも第一に、「まず現場を見ること、さらにその現場でご意見をいただいた住民と話すこと」が、早い解決に繋がると確信します。

ある地区の出前トークの終了直後、ご意見をいただいた方に「部長さん、丁寧に説明してもらいましたが、現場を見たことはありますか？」と問われた瞬間、「すみません」の言葉しか出ませんでした。翌日、「今、担当と現場を見てきました。少し時間はかかりますが、検討させてください」と現在の行政の立場（考え）を率直に話した時の、市民の方の穏やかな顔に接した時は、やはり自らが率先して行動することが一番、自分が行けない時は、必ず担当に行かせること、このことに徹することが大切だと感じました。

また、現場に行くことで、まだ春日市内にも、このような状況があったのかと、新発見することが多くありました。

「3 説明が変わった」とは、

出前トークで市民の皆様からご意見をいただくことによって、部長としてさらに勉強することが求められるようになり、その結果、次の出前トークではより詳細でかつ丁寧な回答ができるようになりました。

「部長たるもの、担当の動きもしっかり把握しないでどうする！」と、叱責されたことが何度もありますが、この叱責は、裏を返せば「常に現状を把握し、勉強しておきなさいよ！ そのことが、次のステップに繋がっていくと思いますよ」という市民の激励の言葉であると感じるようになりました。

そこで、早速取りかかったことが、各担当の「苦情等の処理報告書」をすべて部長まで上げさせ、自分がいつでもすぐに資料を取り出し、確認できるようにファイル化したことです。

それに並行して、近隣の状況、新たな解決策、法令等の知識について担当とともに確認し、従来の考え方の見直しを行い、自分自身の説明方法の改善や意識改革に日々努めているところです。

「最後に」

刻々と変化していく社会情勢の中で、「住民にとって何が必要か、何が大事か」ということを常に考えることが、行政マンとして重要です。

一昔前までは、先輩諸氏から「常にプロとして市民をリードしていかなければならない」と言われてきた感がありますが、このことは、行政側の考え方に偏りがちになり、より柔軟な発想に欠ける判断になりがちです。

このことから、出前トークという形で、市民の方のご意見をいただくことは、「新しい、柔軟な思考や判断への生きた学習方法」であると思います。

このことを踏まえ、今後も「出前トーク」を深化させていくことが、これからの地方自治における重要なキーワードであると考えます。

3 意見反映の場としての定着期

(平成20～23年度)

本項では、出前トークの取り組みが定着していく中、意見交換を通じていただいた市民からのさまざまな意見の内容とそれに対する回答を取り上げ、分権型社会における自治体経営の在り方と市民の多様性あふれる意見の重要性について考察する。

市民の好感が支え（アンケート分析・平成23年度）

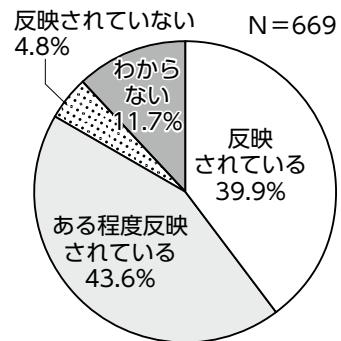
出前トークがこれまで13年間、継続して実施できた理由は、市民からの高い評価に他ならない。

各会場で参加者から、評価に関する以下の項目について、アンケート調査を行っている。

出前トークで出た意見、要望等は市政に反映されていると思いますか？

次の中から1つ選んで、□に✓をつけてください。

- ☐ 反映されている
- ☐ 反映されていない
- ☐ ある程度反映されている
- ☐ わからない



◆図2-5 出前トーク意見の市政反映状況

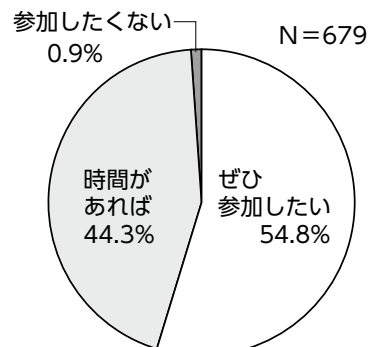
この調査結果（図2-5）からも読み取れるとおり、83%の方が「市政に反映されている」又は「ある程度反映されている」と回答があり、出前トークの意見が市政に反映されているとの評価を得ている。

出前トークに、また、参加したいと思いますか？

次の中から1つ選んで、□に✓をつけてください。

- ☐ ぜひ、参加したい
- ☐ 時間があれば、参加したい
- ☐ 参加したくない

その理由を、ご記入ください。



◆図2-6 次回への参加希望

また、次回への参加希望に関する調査結果（図2-6）では、出前トークへの「ぜひ、参加したい」という人は回答者の54.8%、「時間があれば、参加したい」という回答者は44.3%であり、ほとんどの参加者に好評であるようだ。

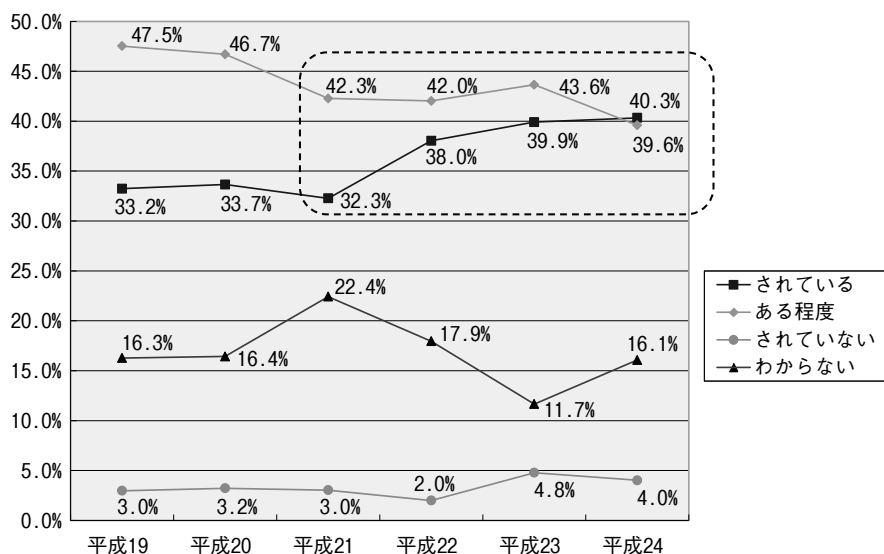
一方で、アンケート回答者（図2-6）の内、平成23年度は6件の「参加したくない」という回答があった。前項の「出前トークの意見が市政に反映されていない」という回答が、32件あったことを考えれば、意見の反映が実感できなくても、出前トークへ参加する、言わば市政に参画いただけるということである。このことは、市政に不満がある人でも、双方向の情報共有の場である出前トークに対して評価が高いと分析される。

模索期で紹介したとおり、出前トークは実施当初から高い評価をいただいている。

また、図2-5で見たように「出前トークで出た意見、要望等は市政に反映されていると思いますか？」というアンケート項目は、図2-7の通り、平成19年度から24年度まで、各年度とも約80%の方から、「反映されている」「ある程度反映されている」という評価をいただいている。

その内訳を分析すると、平成19年度では、「ある程度反映されている」という回答が47.5%と最も多く、次いで「反映されている」が33.2%であった。しかし、平成21年度から平成22年度を分岐点に、「反映されている」が5ポイント以上上昇し、ついには、平成24年度には、「ある程度反映されている」を上回るようになる。

このことは、出前トークのみならず、市民の声が市政に反映されているという実感が、市民の中に浸透した結果と思われる。まさに、協働によるまちづくりの一環として実施してきた出前トークが、今では市政運営の大切な羅針盤となっている。



◆図2-7 意見の市政反映に対する評価の変化

都市整備・地域生活に変わらぬ関心

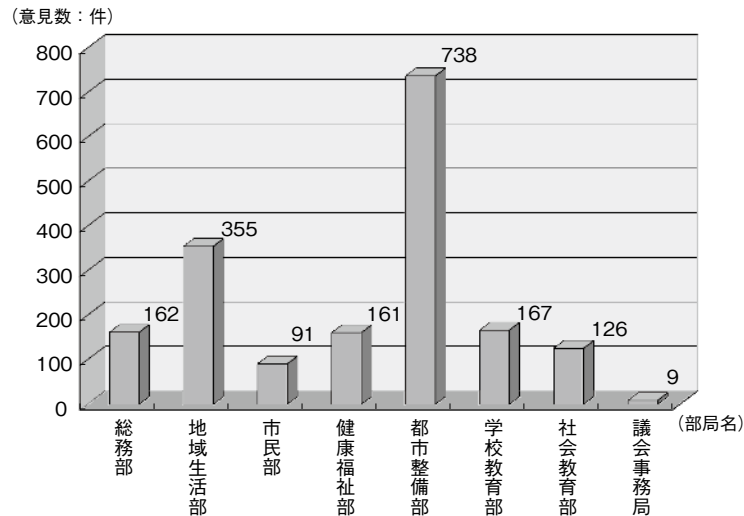
出前トークでは、実施当初から変わることなく、都市整備部と地域生活部が所管する分野に意見が集中する。各会場で、この両部に意見がない日は、ほとんどない。

都市整備部は、コミュニティバス、公園、市道、交通安全、災害対策、雨水幹線などを担当している。

また、地域生活部は、まちづくりや防犯、自治会・地区公民館、NPO、ボランティア、国際交流、人権、消費生活、騒音、犬の登録、空き地の除草、ごみ・し尿、リサイクルなどを担当している。

ともに市民生活に密着した部署であり、意見が集中する。

当然、日常業務の中で、市内の状況を把握し対応しているが、市民の目線と2方向でよりきめ細かな対応が進み定着してきたことも、出前トークを実施した効果の一つである。



◆図2-8 出前トーク各部意見交換数(平成20～23年度)

◆表2-1 各部への質問内容一覧(平成20～23年度)

関連部局	割合	質問内容
総務部	9.0%	行財政改革、職員数、市報広報、市営住宅、(仮称)総合スポーツセンターなど
地域生活部	19.6%	動物のフン害・マナーの問題、空き家対策、防犯対策、自治会支援・自治会加入、公民館の改修、地球環境対策、男女共同参画など
市民部	5.0%	国民健康保険、税の仕組み、医療制度など
健康福祉部	8.9%	保育所待機児童、独居高齢者見守り支援、生活保護、健康づくり、高齢者支援、介護保険制度、障がい者支援、健康診断、学童保育など
都市整備部	40.8%	道路や歩道の改良・側溝の整備、交通安全・信号機の設置、自転車のマナー、防災、近年の集中豪雨への対策、コミュニティバス、公園整備など
学校教育部	9.2%	コミュニティ・スクール、登下校時の安全対策、いじめ、学校施設、学校給食など
社会教育部	7.0%	スポーツ施設、史跡整備、奴国の丘フェスタ、図書館利用・読書の推進、ふれあい文化センターの利用方法など
議会事務局	0.5%	議員視察・政務調査費など

各部に定番の意見

出前トークの意見には、各部で定番となる意見が存在する。

その内容は、本市の特性を反映したものや、解決に苦慮している行政課題等さまざまである。

職員数についての意見（総務部）

出前トーク の意見

正規職員（一般職員）が少ないと聞くと、臨時・嘱託職員が増え、市民サービスの低下に繋がらないのか。

市の対応

本市は、市域が狭い中で人口が多いことから、行政効率の良い自治体であり、少ない職員で行政運営を行っています。また、民間委託や広域行政を進めたことで、人口千人あたりの職員数は、全国一少ない状況です。

臨時職員は、短期的に忙しい時期や病気休暇等の代替として雇用し、嘱託職員は、保育士や図書司書、相談員等々、一般職員とは異なる専門的知識を持った職員を雇用しています。

なお、臨時嘱託職員であっても、地方公務員として責任を持って業務に携わっておりますし、職員人件費の抑制による財源は、他の市民サービスの向上に充てられますので、市民サービスの低下に繋がることはありません。

独居高齢者の見守りについての意見（健康福祉部）

出前トーク の意見

独居高齢者の見守り体制について、市の考えはどうか。（災害時の対応も含め）

市の対応

市では、「安心生活創造事業」という、自治会を中心とした地域での見守りネットワーク作りを進めています。

具体的には、見守りが必要な方々の「地域支え合いカード」を作成しながら支援者の登録なども行い、支援マップの作成なども行うものです。

現在、約20の自治会で取り組んでいただいています。地域ごとに異なったさまざまな課題に対応しながら、取り組みが一步步進んでいるところです。

また、災害時における対応として「高齢者・要援護者等台帳」の整備を進めています。

ねこのふん尿被害についての意見（地域生活部）

出前トーク の意見

ねこのふん尿等の被害で迷惑しているが、市の対応はどうか。

市の対応

市では、「ねこ」を飼うルールとして、「①室内で飼う」「②トイレのしつけ、ふんの後始末をする」「③不妊・去勢手術をする」「④近所の理解を得るように努力する」などの呼びかけをしています。

「飼い主のいないねこ」については、動物愛護法で愛護動物として保護されており、捕獲できないのが原則ですが、市から不妊去勢手術費補助金を出し、ボランティアの

方を中心に、「地域ねこ」という取り組みを進めており、「飼い主のいないねこ」の減少に取り組んでいます。また、無責任な餌やりをしないよう啓発などの対策も行っています。

自転車のマナーについての意見（都市整備部）

出前トーク
の意見

自転車のマナーが悪いが、市として対策はないのか。

市の対応

自転車のマナーアップについては、市でも課題として捉えています。マナーアップについては、自転車は軽車両であるという認識のもと、子どもの頃からマナーを学ぶことが必要であり、関係団体の協力も得ながら啓発を進めているところであり、今後も、警察と連携しながら効果的な対策を検討していきます。

また、安全対策として、歩行者を守ることが第一であることから、一部道路に青いラインを引いて自転車道とする取り組みを行っています。



部長も
トーク!

「市民意識から最も遠い役職は？」

(健康福祉部長 白水 和幸)

あるとき、課長級の管理職研修に参加してきたばかりの部内のある課長と話をしていたとき、その課長から「役所の事務職で市民意識から一番遠い位置にいる役職はどの職だと思いますか？」と問われました。私自身、自分では「市民の方の気持ちに立って」、「市民目線で」などと常に考えながらこれまで30年以上勤務してきたつもりでしたので、正直この質問には「わからん」と答えるしかありませんでした。

その課長曰く「研修講師の先生は、市民意識から最も遠いのは課長などの管理職である可能性が高い、とおっしゃいましたよ。春日市では課長ですかね」とのこと。よく聞いてみると、長く勤め、管理職などになっていくうちに、どうしても思考が「組織の考え方」や「これまでの経験」から来るものに支配されやすくなり、それが結果として、生の市民意識などから、離れたものになってくると言うのです。なるほど、私自身これまでも何度か耳にしたことのある考え方です。

しかし……それなら「じゃあ部長は？」と問うと、「部長級は出前トークで、日々生の市民意識の最前線におられるので、春日市の管理職でも別格の位置にあると思いますよ」。

……思い当たります。これまで部内で何度かあったこんな場面を思い出しました。

出前トークで市民の方から出していただいた意見や要望などについて、どう取り組むべきか部内で議論していた時です。そこには、その市民の方の意見やアイデアを、あたかも自分が言っているかのように「熱く」所管課長に訴えかけている自分の姿がありました。所管課長は、現在の業務の方向や予算なども十分考慮して、慎重な対応を求めます。私（部長）は、「何とかできる方向はないものか」と食いついていきます。

もちろんすべての案件がこうではありませんが、出前トークの現場に身を置くことがもたらす「意識の変化」は、部長（私）にこのような行動を取らせてしまうのです。部長である私にとって、自分がこのような行動を取るようになることが、ある意味で自分自身の驚きでもありました。

春日市の課長級が決して市民意識から遠いなどとは夢にも思っていないませんが、出前トークというものが、管理者（私）に与えたインパクトは甚大で、『自分は公務員として市民意識に近いところで仕事をしているんだ』『そうでなければならぬんだ』というある意味当然ですが、少し薄れかけていた（？）この感覚が、劇的に呼び覚まされたと言ってよいほどのものでした。

市民意識から最も遠い位置にある役職となる可能性のあった、私（部長）だったかもしれませんが、出前トークとの出会いが、それを回避させたのではないか、という思いを今強く感じているところです。

市長は、「市民の生の声を聴かせていただくことは地方自治の原点である」と出前トークの現場で自ら何度も語られます。公選職の首長と我々任用職員とは、その構え

が根本から違うと言えるかもしれませんが、ふるさと春日のまちづくりに一身を捧げておられる市長の思いに完全に同期することは到底できませんが、我々任用職員の基本にも通じる考え方がそこにあることは確かだと思います。

出前トークが私にもたらしたインパクト、そして経験に裏打ちされたある意味での「理屈」でなく、出前トークを体感することで気づかされたこの現実の感覚、市民との距離感、住民との協働、自治会とのパートナーシップの構築など、多くの課題に向けての春日市行政の在り方を考える上でも、大きな意味を持つ大切なものとして、これからあらゆる場面で、部下、組織内に伝えていきたいと思っています。

4 新たなステージへの創造・変革期

(平成24～25年度)

本項では、『市民との課題の共有化』と『市民意向のよりよい反映』と『実効性を高める施策の推進』を目指した出前トークの成果がもたらす、協働のまちづくりのこれからの展望と可能性について考察する。

提案型ヘシフト

出前トークが市民に浸透していくことで、市民と行政が同じ課題を共有することとなり、市民目線の行政施策に対するさまざまな提案・提言をいただくことが増えてきた。

提案の内容は、市民サービスの更なる向上を目的とした建設的な意見であり、身近ですぐに対応に着手したものから、発展させ施策として昇華させていったものなどさまざまなものである。

※意見が施策として発展・改善した事業は、第3章で紹介する。

啓発チラシの活用を提案する意見

出前トーク
の意見

私の地区では、3人の民生委員が220名近い高齢者の訪問や見守りを行っている。

市からの説明で紹介された「あなたの隣に消費トラブル」のチラシを民生委員に配布すれば、訪問時に活用できると思うがどうか。

(ちくし台地区：平成24年7月4日)

市の対応

ご提案をいただき、ありがとうございます。チラシには、昨年度市報に折り込みをして全戸配布し、今年度も予定しています。提案いただきました意見は、検討させていただきます。

【その後の対応状況】高齢者の訪問時に活用すべく、10月の各地区定例会を通して、民生委員に配布しました。

市の事業を一緒に考えたいという意見

出前トーク の意見

障害者週間（12月3日～12月9日）の市の取り組みについて、行事を行っても当事者のみが参加する状態になっていないか。

例えば、行事を行う時には、チラシを配るなどの取り組みも必要ではないか。取り組みには協力していきたいと思っているので、どうしたら地域の人たちに障がいのある人たちのことを知ってもらえるのか、一緒に考えていただきたい。

（障がい者トーク：平成24年7月1日）

市の対応

ご提案をいただき、ありがとうございます。どうしたらもっといい効果上がる啓発活動ができるかなど、十分検討します。

【その後の対応状況】今年度、「障害者週間」における新たな取り組みとして、障がい者自身の製作した絵画、切り絵、ちぎり絵等を展示した「障がい者アートグループ展」（12月3日～16日）を市役所1階のアトリウムにて行い、市役所に来庁された方々から豊かで鮮やかな色彩の感性など賞賛する感想をいただきました。

今後とも障害者週間に対する啓発活動等についても、継続して十分に検討していきます。

上記のような意見から、市民全体に春日市をもっと良くしていこうという市民の機運の高まりがうかがえる。

行政情報はメニュー制

出前トークでは、毎年度、「市からの説明」として、市の財政状況や主要な事業を画一的に説明し、また、内容も行政側で設定していた。

しかしながら、出前トークには、リピーターの参加者も多いことから、マンネリ化しているという懸念もあった。

そこで、平成24年度からは表2-2のような「メニュー」を作り、この中から各自治会が希望するテーマに沿った内容の説明を行うように見直しを行った。

参加者からは、「今までの出前トークと変わって良かった」と高い評価を得る結果となった。

◆表2-2 市からの説明テーマ（自治会の選択メニュー：平成25年度）

No.	テーマ（内容）	担当所管
1	春日市の行政改革	行政管理課
2	過去の出前トークの振り返り	
3	春日市の家計を知ろう！	財政課
4	介護保険制度について	高齢課
5	分かれば防げる！防犯講座	地域づくり課
6	自治会活動と行政の関わり	
7	悪質商法の被害に遭わないために	人権政策課
8	男女共同参画のまちづくり	
9	春日市のごみの現状	ごみ減量推進課
10	コミュニティバスについて	都市計画課
11	防災について	道路防災課
12	自転車のマナーについて	
13	広がりを見せるコミュニティ・スクール	教務課
14	いじめ、体罰、不登校対策	学校教育課
15	元気ハツラツ子ども会活動	社会教育課
16	ファーストブックについて	
17	音楽の玉手箱について	文化振興課
18	さがしてみよう あるいてみよう文化財	文化財課
19	未来に伝えたい春日市の「宝」	
20	生涯スポーツについて	スポーツ課
21	その他（上記以外のテーマにも応じています。）	関係課

新規採用職員も参画

平成24年度から、メニュー制になって、例えば、「学ぼう、正しいごみの出し方」「春日市の行政改革」などのテーマで、関係職員が市の情報を説明している。

出前トークは、従来から部長以上の幹部のみが行う事業だという誤認が、職員の一部にあったかもしれない。

しかしながら、このメニュー制の導入により、一般職員が特別職や部長とともに、出前トークに参加し、出前トークに対する組織の一体感が生まれている。

また、このメニュー制の説明者には、新規採用職員を含む若い職員が担当することが多く、地域の参加者から「若い職員が頑張っている春日市はすばらしい」「春日市の将来も安心だ」と、思いもよらない高評価をいただく結果となった。



若手職員を磨く場となっている「市からの説明」

さらなる協働が課題

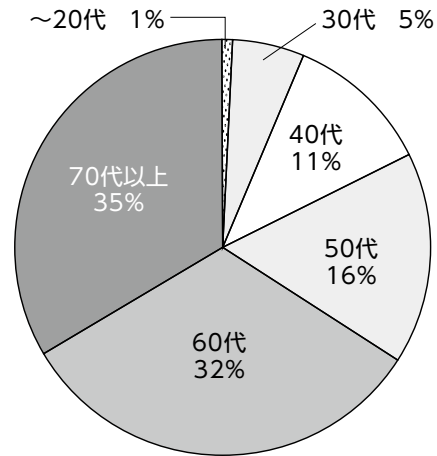
出前トークに参加いただく市民の年齢層は、図2-9のグラフに示すとおり、若い人ほど参加が少ない傾向にある。

自治会活動への参加や選挙の投票率も同様に、若い人ほど参加する割合が低い状況にあり、若年層の市政への参画意識の向上は、政治・行政・地域活動の全てにおいて、共通の課題である。

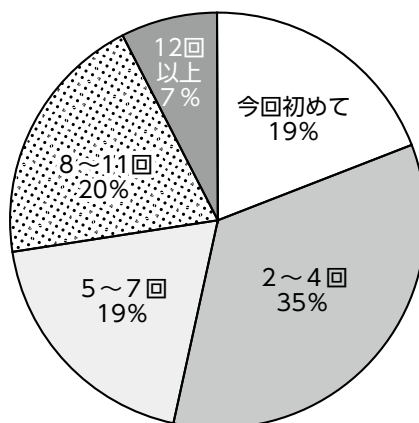
また、先にも述べたが人口の異動が激しいことが本市の特徴のひとつであり、転入・転出者を合わせるとその数は年間1万5,000人以上にもなるが、このことが要因となって地域の連帯感の希薄化や、行政に対する市民の参画意識の向上が課題となっている。

協働のまちづくり推進を目的とした、出前トークにおいても、これらの課題に対して有効な手段を見いだしていかなければならず、今後、協働のまちづくりのさらなる推進にとって、この若年層の市政参加意識の向上が、重要な課題となる。

一方で、出前トークに参加していただいている方は、毎年、2～3割程が初めての参加である。毎年、多くの方に新たに行政と関わる機会へ参加していただくことで、着実に、行政に対する関心と市政への参画意識の向上に繋がっていると考えている。



◆図2-9 出前トーク参加者の年代別割合 (平成13～24年度)



◆図2-10 出前トークへの参加回数 (平成24年度)



部長も
トーク!

「市民との関係性から協働が芽生える」

(総務部長 村上 不二夫)

1 出前トークとの関わり

現在、多くの自治体で首長自らが出席して行う住民との座談会や懇談会は、以前に比べて多くなっています。しかし、どちらかと言えば市民の要望があれば開催するといった方式であって、本市のように、毎年すべての自治会を市長が訪問して意見交換を行うという方式は少ないのではないかと思います。しかも、これが13年も続いています。

この出前トークに私が本格的に関わったのは平成22年度からで、当時は司会者として参加していました。平成24年度からは、総務部門の回答者として出席しています。想定質問を考えてきてはいるものの、出席する度に、うまく回答できるだろうかというプレッシャーに圧倒されています。司会者の時は、部長の回答を聞く度に、行政の専門用語などを使わずに市民に分かりやすい説明をすればよいのにと感じていましたが、実際に回答する立場になって、自分の力不足を思い知らされました。まさに、部長にとっては、聞く力、話す力を試される修行の場です。

2 出前トークの意義

日本が、無縁社会や絶縁社会といわれる危機的な社会状況の中で、今ほど人と人との関わり、いわゆる絆が求められている時代はないのではないかと思います。特に、本市は、昭和40年代後半から人口が急増しており、ここ40年の間に市民となられた方が大部分を占めており、まず市民と行政、市民と市民の関係性を作っていくことが大変重要と考えています。

この関係性を作っていく方法の一つとして、出前トークがあると思っています。出前トークを始めたころは、市民と行政との対決といった図式で捉えられ、関係性を構築していくには非常に厳しい状況であったと聞いています。この段階を経て今では、このまちを住みやすくしていくにはどうしたらよいのか、住民にできること、行政が行うことを踏まえての発言が多いように思います。ある地区では、質問に対して住民同士での意見交換が始まり、行政も加わって結論が出たこともあります。このような市民と行政の間に協働が芽生えています。

また、行政にとっては、地域における課題を住民と共有できますし、その後の経営会議の検討の中で、課題に対する市の方向性を市職員で共有することができます。

3 今後の出前トーク

出前トークは、今では市民の間にも定着しており、年間1,100人以上の市民が参加しています。また、市政をより分かりやすく説明するため配付資料や市からの説明などの改善もしています。関係性の構築から協働へと進めていくためには、より多くの世代との意見交換や、行政内部での情報のさらなる活用などを進めていくことが重要です。これらを地道に解決しながら、本市独自の協働の仕組みとして出前トークを市民とともに育てていきたいと思っています。

5 すべての「協働」へ向かう

ここまで、出前トークの13年間で4つの期に分けて振り返ったが、この間、協働に関連する3つの大きな取組を行った。

- かすが市民懇話会の発足（平成16年度～）
- コミュニティ・スクール（平成17年度～）
- まちづくり交付金の創設と地区世話人の廃止（平成21年度～）

これらはすべて「協働のまちづくり」という1つの目的を達成するための取組である。

かすが市民懇話会

市民目線での施策を提言

かすが市民懇話会は、市民の率直な意見を行政施策に生かし、市民と行政との協働による市政運営を一層推進することを目的とし、平成16年7月に設置した。平成25年度で10年目を迎え、現在までに延べ約150人が参加している。

「市民の視点で捉えた春日市の課題を行政と共に解決していくための方策について話し合う場」として、市の課題や施策に関する意見交換や、各公共施設に出向き職員との意見交換なども行われている。

設置要綱においても、懇話会の提言を市政の運営に生かすように努めることとなっており、まちづくりのヒントや、施策を選択し、優先順位を決定する上での示唆に富む懇話が行われている。

◆表2-3 出前トークと市民懇話会の対比

	出前トーク	かすが市民懇話会
目 的	市民と行政による協働のまちづくり	
参 加 者	市民の自由参加	市民公募会員 団体推薦会員
内 容	すべての市民がさまざまな意見、要望、質問、提言等を行政に自由なかたちで口頭発信する。	公募・推薦の会員が市の課題・施策に関する意見提言や市政運営に関する調査研究等を行う。
行政対応	進行管理システムによりきめ細かな対応をする。	提出された報告書の提言を市政に生かし、反映していく。

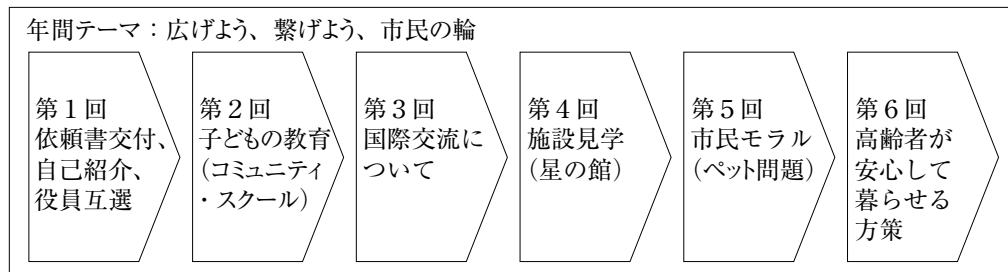
かすが市民懇話会は公募・推薦された会員30人で構成されている。

内訳は市民公募会員20人、団体推薦10人。公募会員は市内に居住・勤務する18歳以上のの人なら誰でも応募できる。

会員を推薦する団体は、春日市子ども会育成会連絡協議会、老人クラブ、社会福祉協議会、PTA、体育協会、文化協会、商工会、農協など各分野から集まるようバランスをとっている。

この30人の会員が2年の任期で2か月に1度（年6回）、毎回市長も交えた意見交

換を行っている。初回は役員を互選し、その後役員会で年度のテーマや各回のテーマ等を決めるなど、組織化を図ることで、会員によって主体的に運営される仕組みを採用している。



◆図2-11 平成25年度テーマと流れ

出前トークが市民と市の幹部との意見交換であるのに対し、「かすが市民懇話会」は会員自らが会を運営し、グループ懇話を通じて意見を交わし、その結果を集約する。そこには、会員が主体的なまちづくりの担い手として、これからの春日市のことを考え、真剣に議論する姿を見ることができる。



その日のテーマについてグループごとに討議する市民懇話会

各グループは、その時々のお出席人数に応じて3～4班に分かれて、各班ごとに進行、記録、発表者などの役割分担のもと、各回ごとのテーマに沿った討議が進められていく。このことが、参加した会員にとっては、会員同士のグループ懇話を通じた気づきと学びの場ともなっている。

「平成20年度活動報告書」には、次のように書かれている。

「今期につきましては～（略）次のような考え方で運営いたしました。

★『基本的考え方／キャッチコピー』

『勉強しつつ懇話しよう。懇話しつつ勉強しよう。』

★『具体的運営内容』

(1) 勉強

毎回、会員の関心のあるテーマについて、市のスタッフに講義していただく

(2) チューターによる助言

テーマごとの各班に市のスタッフに入ってもらい、疑問への説明／助言などをいただく

討議途中でも、わからない点があれば情報提供等を行った市職員に熱心に質問する姿が見られる。そうしながら、グループとしての意見がまとめられ、各グループごとに発表される。

毎回、参加する市長からは、各グループで発表された意見に対する所感が述べられる。

《市民懇話会の進行》

- ・午後7時～7時10分 開会、会長挨拶、市長挨拶
- ・午後7時10分～7時30分 講話（市からの各種情報提供）、質疑応答
- ・午後7時30分～8時30分 グループ懇話
- ・午後8時30分～8時45分 懇話内容発表
- ・午後8時45分～9時 市長所感、閉会

課題の共有化と市政への反映

平成25年度で10年目を迎えたかすが市民懇話会は、毎年度、提案書ないし活動報告書を作成し、提言を行ってきた。一方、懇話会が会員個々の気づきと学びの場でもあることは、先ほど述べたが、その結果、懇話会を通じて出される意見や提案の中には、市民による自らの生活改善の営みにつながる提案も数多く出されている。

第1期会員からの提案書には、次のように書かれている。



グループ討議の中身を代表者が発表する

「私たち第1期会員は、2年間、さまざまな問題をテーマに設定し、課題解決のための方策を検証してまいりました。これらの案件の中から、私たちのまち『春日市』をより一層住みやすくするために取り組むべき最重要課題として、『地域住民の交流と連帯感を高めるための方策』を選定いたしました。私たち個人ができること、地域でできること、行政にお願いしたいことに区分し、提案としてまとめました」

以下、提案の要点のみ掲載する。

◆第1期会員からの提案

(1) 自助（私たち市民が個々にできること）

- ・あいさつや声かけ運動
- ・地区行事への積極的参加
- ・向こう三軒両隣とのコミュニケーションの活性化
- ・ボランティア活動に対する感謝

- (2) 共助（私たち地域自治会でできること）
 - ・自治会、公民館組織の見直し及び活性化
 - ・地域リーダーの育成
 - ・イベント企画の見直し（地区住民からの企画提案の募集）
- (3) 公助（行政として支援・協力ができること）
 - ・地域の実情に精通した職員の育成
 - ・地区担当窓口（市職員）の設置
 - ・市職員の地区行事への積極的参加
 - ・広報等による地区活動先進事例の紹介（市報等で定期的に）
 - ・「かすがコミュニティプラン21行動計画」の確実な実践

出前トークで出た意見については、基本的にその解決を目指して徹底した進行管理が行われることになるが、市民懇話会は、市民自身に市政の課題について、行政と一緒に考えていただくという側面が強い。このため、毎年度作成される報告書も、市に早急に答えを求める性格のものではない。

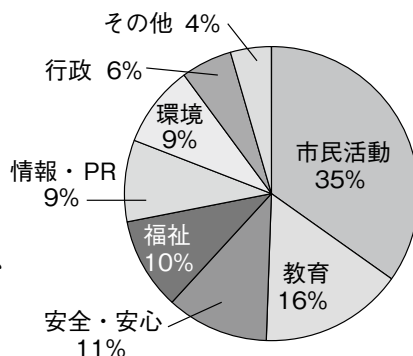
平成21年度活動報告書には次のように記されている。

「新会員になられた方が、市に対して何か答申したいと抱負を語られることがあります。この会は懇話会であって、答申や提言のようなものはいたしません。（略）しかし、この会で話し合われたことがまるで無駄かということそうではありません。（略）私たち懇話会の活動は、市に対して提言や答申はいたしません、30人集まってわいわい・がやがやと話し合っている中で、市のほうで『これが面白い、やってみる価値がありそうだ』というものが見つかり、それが市民の生活に生かされていけば懇話会としてこれに越した喜びはないと思います」

これまでの懇話会での懇話内容の特徴的なテーマとして、春日市の文化財や史跡、公共施設の活用など「春日市のひと・もの・こと」を市民にいかに発信すれば、春日市の魅力をもっと高めることができるのか、どうしたら市民が春日市に愛着を持ってくれるのか、そのための春日市の広報・PR手法や広報手段に関することが数多く取り上げられている。

また、身の回りの暮らしに関することとして、教育や子育て支援など子どもに関すること、高齢者・障がい者など福祉に関すること、道路整備などの都市基盤やごみ減量、住環境、健康に関することなどは、会員が変わっても幾度となく取り上げられてきたものもある。

その他にも、市民の安全・安心に関すること、地域コミュニティに関すること、行財政に関することなど様々なテーマが取り上げられてきたことから分かるように、懇話会では、まさに「まちづくり」全般にわたるテーマについて熱心に議論されている（図2-12）。



◆図2-12 かすが市民懇話会
これまでのテーマ
(分野別の割合)

「自治会の制度改革」や「コミュニティバスの改善」、「奴国の丘歴史資料館・白水大池公園星の館の有効活用」や「納税者の利便性の向上（コンビニ収納の検討）」など、春日市独自の施策として、現在事業を実施しているものについても、これまでの懇話会活動の中で、具体的に話し合われてきたという実績は、特筆すべきことである。

コミュニティ・スクール

協働による教育で子どもを育む

コミュニティ・スクールとは、保護者や地域住民の声を学校運営に直接反映させ、学校・家庭・地域・教育委員会が目標を共有し、一体となって、地域の子どもたちを育む、地域とともにある学校を作り上げていく仕組みである。

本市では、平成17年度に春日北小学校、日の出小学校、春日北中学校がコミュニティ・スクールに移行したのを皮切りに、順次導入が進み、平成20年度に小学校全校、平成22年度に中学校全校がコミュニティ・スクールとなった。

本市のコミュニティ・スクールの特徴

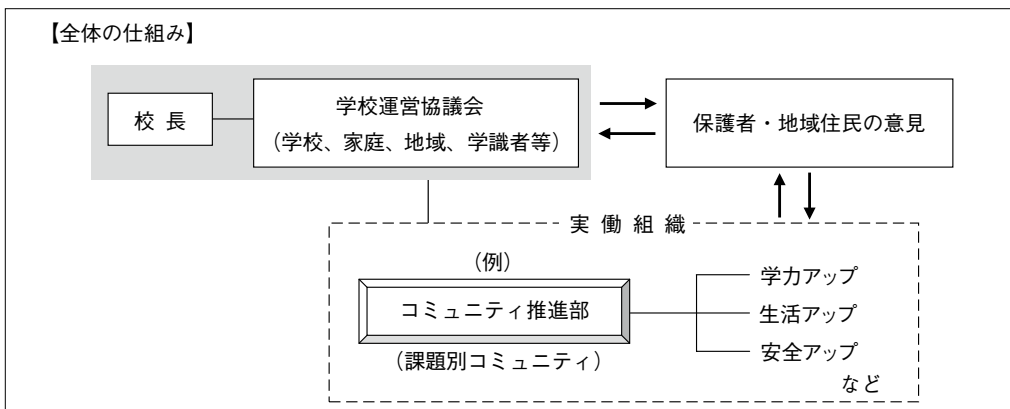
その1 協働・責任分担方式

本市では、校長のリーダーシップのもと、学校運営協議会、地域が学校を支える応援団となり、学校、家庭、地域がそれぞれの役割を担い、協働しながら相互に責任を果たす協働・責任分担方式によるコミュニティ・スクールを展開している。

その2 実働組織を設置

学校運営協議会で話し合われ決定したことが、実践されなければ効果が上がらないため、各学校では、その推進部となる実働組織が置かれている。

実働組織のメンバーは、学校運営協議会委員、教職員代表、保護者代表、地域代表、教育委員会職員等で構成されている。



◆図2-13 コミュニティ・スクールの仕組み

コミュニティ・スクールが展開されてから、学校による積極的な情報発信により、学校への理解が深まり、学校を支える地域基盤づくりにつながっていることや、学校支援を通じた学校と保護者、地域住民との相互交流が進み、保護者、地域住民の学校に対する当事者意識が高まっていること、また、学校・家庭・地域の三者連携により、共に育てる「共育」活動が充実し、学校・家庭・地域の教育力向上につながるなどの成果が出てきている。

まちづくり交付金の創設と地区世話人制度の廃止

平成21年度に「まちづくり交付金の創設」と「地区世話人制度の廃止」を実施した。これは、住民による主体的なまちづくり活動の促進と、連帯意識の向上及び地域コミュニティの活性化を図るための総合的な地域支援策として実施したものである。

このことは、地域と行政が真に対等な関係を築く環境の構築へと繋がった。

仕組みから生じた課題

出前トーク の意見

市から各種補助金があるが、用途が指定されている。地区に応じた方法で一本化して補助金を交付していただけないか。

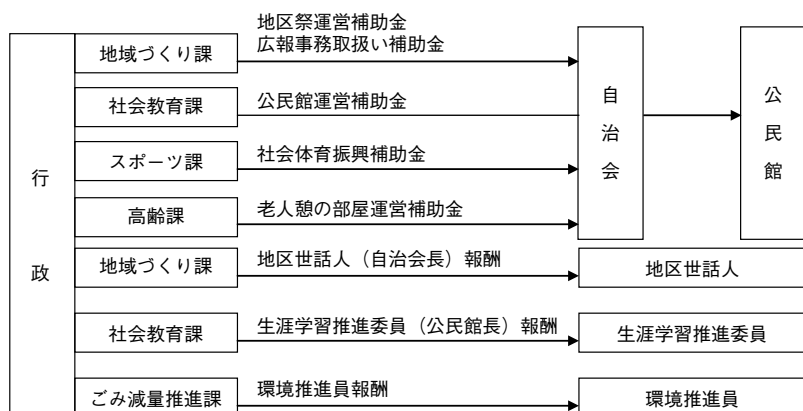
(小倉東地区：平成13年10月31日)

地区に対する補助金を集約して、窓口を一本化してもらいたい。また、補助金を自治会や公民館の自由裁量で弾力的な運用ができるようにしていただきたい。

(大和町地区：平成18年6月22日)

平成20年度以前は、図2-14に示すとおり、様々な補助金や報酬費を市の各部署から交付していた。これらの補助金等は用途が限定されている。例えば、各自治会に地区祭運営補助金を交付していたが、このお金は地区祭りのためだけにしか使うことができず、余剰金が出ても市に返還しなければならないものであった。

出前トークの意見からもうかがえるとおり、このことは住民自治の促進を阻害し、



◆図2-14 平成20年度までの補助金・報酬費の仕組み

また、各種の補助金はそれぞれに交付申請書・実績報告書などを作成し提出する必要があるなど、各自治会に事務的な負担も生じさせることとなっていた。

平成20年度以前は、広報、保健、環境、福祉、安全、コミュニティ作りに関する業務を市から各自治会の地区世話人に委嘱していた。この地区世話人の身分は、市の非常勤特別職（地方公務員）であり、地域の代表である自治会長がその任に就いていた。

しかしながら、これら地区世話人の業務は、自治会長を含む自治会で行われていたという実態があり、また、協働のまちづくりを推進するためには、地域と行政とが対等の関係であることが不可欠であり、地域の代表者である自治会長が地方公務員であるということが、地域と行政との対等の関係を阻害しているという懸念があった。

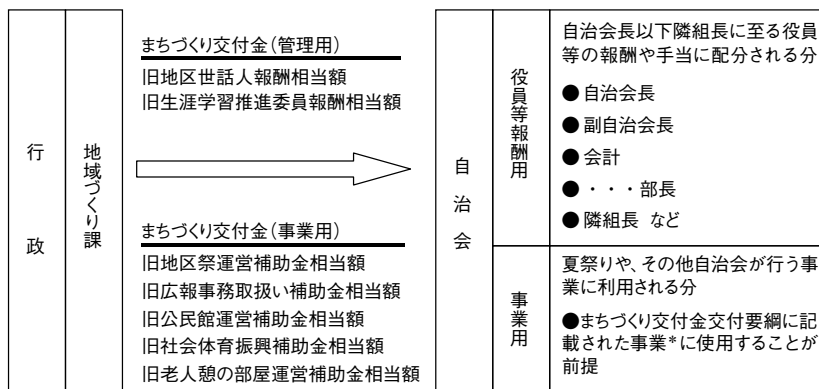
加えて、地域の中に地区世話人（自治会長）を中心とする組織と生涯学習推進委員（公民館長）など複数の組織が存在することで地域組織の一体感を阻害しているという懸念と、地域住民にとって分かりにくい組織体制が課題となっていた。

対等の関係を目指して

このため平成18年度から、自治会へのヒアリングや地区世話人とのワークショップ、業務調査、検討委員会などを実施し、「地域への各種補助金」や「地区世話人や生涯学習推進委員のあり方」について、時間をかけて議論を続けた。

平成20年度までの3年間の議論の結果、平成21年度から、各種補助金を「まちづくり交付金」という新しい制度に一本化し、また、地区世話人制度や生涯学習推進委員を廃止し、これらの報酬費相当額も「まちづくり交付金」へ統合することとした。

これにより、例えば、地区祭りに使途が限定されていた補助金を弾力的に他の事業に充てることができ、その地域の特性を出すことが可能となった。また、これまで金額が決められていた報酬費相当額についても、自治会長、副自治会長、会計、隣組長等の役員報酬費に自由に配分できるようになり、住民による主体的なまちづくり活動の促進が期待できる制度となった。



◆図2-15 平成21年度からの補助金・報酬費の仕組み

*春日市まちづくり交付金交付要綱に規定している事業とは、①広報・情報の提供と収集、②保健・健康づくり、③福祉、④子育て支援、⑤ごみの減量・環境美化、⑥防犯・防災、⑦生涯学習の推進、⑧青少年の健全育成、⑨住民のふれあいの場の創出、⑩男女共同参画の推進などである。



部長も
トーク!

「それだけの価値がある」

(前学校教育部長 工藤 一徳)

夢に出てきた出前トーク

「工藤君、近く1度ピンチヒッターで出前トークに来てくれないか」。副市長の言葉で体がピリリと反応するのを感じた。当日になって行ってみると1日だけではなく日曜日を含め3日間出席することになっている。「副市長、1日だけと言ってたじゃないですか!」と少々語気を強めると、「1日とは言っていない。1度出てくれと言ったんで、3日でワンセットだ。」と副市長。「えー!」と声を上げたところで、「あ!俺は退職していたんだ。断ってもいいんだ。」と「ホッ」としたところで夢から覚めた。定年退職から約1か月、昨年5月初めのことである。

資質を問われる場として、気付きの機会として

出前トークは出席する(してきた)部長職にとってこれほどの影響力(?)を持つ。不特定の参加者からぶっつけでさまざまな質問や意見、時には叱責が飛び出す出前トークは、部長職にとっては相当のプレッシャーの場であったり厳しいやりとりの場となる。当然、参加に当たっては担当業務に関わる懸案事項や課題を改めて振り返ることになるし、日常の業務管理そのものがより市民を意識したものへと研ぎ澄まされていく。このことが、「管理職としての力量の向上」に結びつかないはずはない。市長出前トークは、部長職にとって管理職としての在り方を問われるある意味での「鍛錬の場」であるとともに、経営層の一員としての政策的な「気付きの機会」ともなっている。

その成果が市の施策にどのような形で表れているか、行政組織の在り様にどのような影響を与えていったかは本書に詳述されている。ここでは、それらをつなぐ役割を担ってきた部長職を経験した者として、そして今、現場を離れ一定の距離を置いて観る立場にある者として、住民協働の象徴である出前トークがより一層その輝きを増すことを祈って、いくつかの提案を試みたい。

出前トークは「全地域でのフリートーク」を重視してきたためにその開催スタイルの大きな見直しは行ってこなかったし、またその必要もなかった。

だが出前トークも丸13年となる。いくら意義深い取り組みといえどもここらで全体的な振り返りを行う時期に来ているのではないか。本書の発刊もまさにその一環であり、より一歩の高みを目指した試みでもある。

自治会との協働と試行の積極化を

行政の説明責任と住民との直接対話、それらを通した市民との協働。まさに住民自治の原点を追求してきた出前トークではあるが、どちらかと言えば行政主導であったことは否めない。もっとも、新たな施策の導入に当たって行政が主導するスタイルは

多くみられることであるし、そのことが多様な情報と経験を有する行政本来の使命とも言える。特に、市長自ら先頭に立って幹部職員全員を引き連れ市内全地域に出向く出前トークのスタイルは他に類を見ないものであり、先例のない中での実施には行政主導は避けられなかったと言える。しかしこの取組も13年を数え、既に制度として定着しているし、春日市行政の大きな特色ともなっている。出前トークは、導入期、定着期を経て、新たな展開の段階に入っているのではないか。

そこで提案である。この取り組みを支えてきた今一つの軸である自治会とともにこれからの展開の在り方について正式に協議の場を設けてはどうか。これまでも個々の自治会長とはそれぞれに地区のトーク開催に当たって意見交換を行ってきたが、それを自治会連合会とのフォーマルな協議として実施するということである。協働の在り方についてそれぞれが当事者の立場で意見を出し合い、参加者の広がりや参加した市民の満足度の向上に向け工夫を重ねる。結果として現行のスタイルと大きな変化はなかったとしてもこのプロセスそのものが意味をもってくる。

提案の第2は、「試行」の積極的な活用である。現行のトークスタイルが効果的であることは本書が十分に明らかにしているところであるが、その手法は唯一ではないはずだ。現行の成果を重視するあまり、他の手法の検討に慎重であり過ぎはしなかったか。今、春日市の行政は、自治会の取組も含めて、福祉、教育、安全、環境、まちづくり等々、さまざまな分野が中学校区を単位とした取組に収れんされつつあり、そのことが各分野の連携をより効果的に展開していく効果も生み出している。出前トークはこの動きをどう意識しどうつなげようとしているのか。出前トークが住民組織の中心である自治会を軸とした市民と行政との直接対話の機会であるだけにこのことは重要なテーマと言える。ここで「試行」である。従来の手法を基本としながら、一部の地域について中学校ブロックでの開催を試みる。その中から明らかになってきた課題について次年度新たな手法を試みる。この場合、関係する自治会との十分な協議が必要となることは言うまでもなく、その議論を通して第3の効果的な手法が見出されることも期待できる。

組織的な取組へ

提案の第3は行政側の参加体制である。24年度から導入した「自治会によるテーマの選択制」は、とにかく職員から「部長の役割」と受け止められてきた感のある出前トークを「担当職員を含めた役割」として意識させ、組織的な取組に向けた変化へとつなぎ始めた。これをどう定着させ拡大していくかである。第2の提案同様、ここでもさまざまな試行が重要になる。部長と比べ個々のテーマについてより詳しい説明が可能な課長職の活用は、住民側への説明責任という意味からも検討すべき課題と言えるし、係長以下の参加ももっと考えられてよい。出前トークは、決して「市長の仕事」でもなければ「部長以上の役割」でもない。行政施策推進の基盤に位置づくものであり、

市民との協働軸を形成するものと言ってもよい。であるならば、行政側の推進体制と職員の意識もそれによりふさわしいものへと見直されていくべきではないか。もちろん市長、副市長、教育長、そして部長のいわゆる経営層がその中心を担うべきことは改めて言うまでもないが、これまではそのことを意識するあまり、組織化に対する検討が十分とは言えなかったのではないか。

優れた取り組みであればあるほどそれを持続し長期的に発展させていくには組織的対応が不可欠となる。先に提案した出前トークの在り方についての自治会との協議やさまざまな試行によっては、現在別の制度として運用している職員出前講座との整理や場合によっては統合等、新たな検討課題も出てこよう。さらに、管理職以外の職員の関わりが進んでくれば関係職員や関係部署への負荷に対する配慮も求められる。課題はさまざまに出てこようが、これらの議論を避けて正面から取り組むことが重要ではないか。

その議論を通してこそ、出前トークは組織全体のものへと、そして職員全員の意識の中へとしっかりと根付いていくことになる。

春日市の出前トークにはそれだけの価値がある。

第3章 出前トークの成果を探る

第3章では、これまで13年間の出前トークから代表的事例22項目を取り上げ、「きめ細かくなった住民サービス」「新たに生まれた事業・取り組み」「改善につながった数々の事例」の3つに分けて紹介する。

1 きめ細かくなった住民サービス

○事例1 地域の見守り体制の整備（若者のひきこもりにも目を）

出前トーク
の意見

地域の見守り活動に関わっている人は、高齢者などの見守りの推進とともに、近年社会的な課題の一つとも言われている若年者のひきこもりにも支援の目を向けるべきではないだろうか。

（下白水北地区：平成24年7月24日）

状況

市では、地域福祉計画「春日市地域しあわせプラン」を柱に「安心生活創造事業」等、地域での見守り体制の構築を進めている。市内各自治会での主体的な活動の広がりを目指し、春日市社会福祉協議会の事業や民生委員活動などとも連携させながら、この見守り事業に取り組んでいる。地域防災の考え方とも絡ませて進めているが、対象となる要支援者の範囲は、主に高齢者を対象者として進めている現状がある。出前トークでの意見などから、若年者のひきこもりなどの総合的支援や見守りなどが求められる事案が地域でも決して少なくないことを知り、地域での見守り活動の意識の高さに気づかされたとともに、見守り活動には社会的課題などに対応していく多様性が求められていることを再認識した。

民生委員100人が情報共有

どう対応

今回の若年者のひきこもり支援などに関しての意見を受けて、まずは組織的な見守り活動の大きな担い手である全地区の民生委員の方々に、引きこもり支援の在り方や相談体制の現状などについて整理を行い、併せて相談機関や取り組みの動きなどの情報を随時提供していくことにした。

100名近い民生委員の中でこのような視点での情報共有ができるようになったことは、今後の見守り活動をさらに進めていくうえでの一つの前進であると考えている。

○事例2 コミュニティバスの利便性向上

1 「ルート見直し」

出前トーク
の意見

コミュニティバスが利用しにくい。バス停等もっと便利な場所に設置できないか。
(塚原台地区：平成15年9月24日)



コミュニティバス*は、多くの市民が利用することもあり、最も幅広く市民から意見をいただく事業である。平成15年3月から事業を開始し、出前トークをはじめ、モニター会議など、さまざまな市民の声を事業に反映させ、ルートの変更やバス停の設置など、事業が改善・発展していった。



コミュニティバス「やよい」の新車両出発式

利用者の声をルートに反映



モニター会議での意見聴取
市民の生の声を聴取しながら改良に努める必要があると考え、運行当初からバスセンターに意見箱を設置するとともに、「コミュニティバスモニター会議」を開催し、利便性のさらなる向上のために、幅広く取り入れながら、改良、改善に取り組んだ。

3路線の一部変更へ

出前トークの意見だけでなく、さまざまな意見を聴取し、路線の通っていない空白地帯の解消など、利便性を向上させるため、平成16年7月に3路線の一部変更を行った。

* 交通手段のない市民の公共施設利用促進、交通空白地の解消などを目的とし、全5路線で市内全域を運行し、全路線が同時刻にバスセンターを発車・到着し、乗り継ぎが無料でできる。愛称「やよい」は、市内から弥生時代の遺跡が多数発掘されていることに由来している。

①運行時間 午前9時から午後7時まで②運賃 100円③事業費 7,500万円/年④利用者 約24.5万人/年(平成24年度)⑤沿革 平成15年3月 運行開始/平成16年7月 3路線の一部ルート変更/平成17年7月 終発の繰り下げ(午後6時→午後7時)/平成19年7月 利用者100万人突破/平成23年1月 福祉支援定期券を発行/平成24年3月 1路線の一部ルート変更/平成25年8月 車両の更新、車内両替機設置・交通系ICカード対応

2 「福祉支援定期券」

出前トーク
の意見

障がい者の作業所に通所している人のうち7、8人は、コミュニティバス「やよい」を利用し、自分で料金を支払って乗車している。しかし、中には小銭を料金箱に入れることが不自由な人もいる。バスカードが利用できるようにならないか。（障がい者対象：平成22年6月20日）

？ 状況 ？

バスカードを導入するためには、設備投資が必要であり、車両1台当たり180万円、6台合計で1,000万円以上の費用が必要になり、費用対効果を検討する必要がある。このため、定期券など簡易な方法がないか研究を行った。

障がい者の声を反映

どう対応

提案者とモデル事業の実施へ

心身に障がいがある人に対する定期券の発行に向け、利用の実態や効果的な支援形態を検証する必要があると考えた。このため、福祉支援のモデル事業として平成22年12月に、障がい者の作業所「はるかぜ」の通所者を対象に試行し、8人に利用していただいた。

本格実施とお礼などの反響

モデル事業を検証し、平成23年1月からは、全市民を対象に、市報及びホームページでPRしモデル事業として実施した。利用関係者からは、福祉支援定期券を実施したことで、日常生活の利便と社会活動の範囲の拡大が図れたと好評を得ることができた。

また、ICカードへの対応については、費用対効果や時代ニーズなどを勘案し、議論した結果、平成25年8月の車両更新時に導入した。

○事例3 待機児童の解消と多様な保育ニーズへの対応

出前トーク
の意見

保育所待機児童の解消をお願いしたい。早朝保育、夜間保育、日曜・祝日保育を望んでいる。（弥生地区：平成14年5月21日）

？ 状況 ？

日曜日・祝日の保育については、かねてから需要があるのではないかと考えにより、検討課題としていたが、トークでの保護者からの切実な意見等を受けて改めて実施に向けての検討を加速した。

日祝・年末保育を開始

どう対応

平成15年4月から市内のあいあい保育園で日曜日・祝日保育を開始した。また、併せて同年末より市内全保育所（園）の協力を得て、年末保育を行うこととした。

早朝、夜間保育などについてはまだまだ実施のハードルは高いが、平成27年4月の子ども・子育て新制度に向けた対応の中で、待機児童解消の方策と併せて、これらについても市民ニーズを把握し、また、優先順位や児童の健全育成の視点も踏まえながら、検討を続けていく。

○事例4 住民基本台帳カードを活用

出前トーク の意見

公共施設等に行くと、シニア料金等が設定されている。自分もシニア料金に該当するので、この制度を利用したいが証明書となるものを持たない。老人手帳のような証明書ができないか。

(サン・ビオ地区：平成18年10月17日)

運転免許証を返還しようと考えている。福岡市では高齢者にシルバー手帳というものを交付しているが、これは、運転免許証と同様に身分証明書の効力があるので、春日市でも同様なものを発行してもらえないだろうか。(平田台地区：平成21年10月19日)



状況

平成15年に開始された住民基本台帳カード（住基カード）は、全国的な住民基本台帳ネットワークシステムの行政サービスにおいて、お住まいの市区町村で交付が受けられる安全性に優れたＩＣカード

となっている。

住基カードには、[顔写真なし]と[顔写真付き]の２種類があり、顔写真付きのカードは公的な身分証明書として使える。さらに、電子証明書の発行を受けると、国税電子申告・納税システム（e-Tax）など、行政手続きのインターネット申請ができる。

住基カードの有効期間は、発行日から10年間（電子証明書の有効期間は3年間）。春日市から転出した場合でも、一定の条件を満たせば、転入先の市区町村で引き続き利用できる。

公的な身分証としてPR



どう対応

市民の声を反映するため、市報に住基カードの記事を掲載している。また、本市のホームページの住民基本台帳ネットワークシステムの中でも、住基カード交付申請の流れについて案内している。

市民課の窓口でよく尋ねられる内容として、高齢者の方が「運転免許証とか、パスポートなどの身分証明書を持っていないので、市で身分証明書となるものを発行してもらいたい」という相談がある。このような方には顔写真付きの住基カードの交付申請を勧めるなどPRに努めている。春日市における住基カード総交付枚数は平成25年12月末日現在、7,442枚。

2 新たに生まれた事業・取り組み

○事例5 スポーツ施設整備の歩み

1 スポーツセンターの建て替えについて

出前トーク
の意見

春日市は他市に比べて、スポーツ施設が古くて貧弱だ。健康を維持していくためには運動が大切と考えている。スポーツ施設の整備をお願いしたい。
(春日地区：平成18年9月28日)

状況

スポーツセンターの整備については、老朽化している市民体育館の整備計画を立てる必要があり、基金を積み立てていた。市民スポーツセンターや西スポーツセンターなどを含め、総合的なスポーツ施設の整備を検討する時期を迎えつつあった。

(仮称) 総合スポーツセンター建設へ

どう対応

総合スポーツセンター基本構想検討委員会での検討
平成22年2月に体育施設利用団体や市民、学識経験者などからなる「春日市総合スポーツセンター基本構想検討委員会」を設置し、約1年にわたって協議・検討を重ねた。

平成23年3月にいただいた検討委員会報告書では、大谷地区にある市民スポーツセンター（体育館及び屋外施設）の整備が最重点課題であり、最優先で整備を行うよう提言をいただいた。



(仮称) 総合スポーツセンターの完成予想図

建設の決定へ

市民の声や関係団体などさまざまな意見を聴取した結果、平成23年9月議会で（仮称）総合スポーツセンター施設整備設計業務委託料として予算が承認され、建て替えが決定した（その後、平成25年11月に着工）。

2 スポーツセンターの体育館の構造について

出前トーク
の意見

スポーツセンターの体育館は身体障がい者が2階に上がりません。改築の予定があれば改善してもらいたい。予定が無いのであれば障がい者が利用できるような対策を考えてもらいたい。

(障がい者対象：平成18年6月18日)

新しいスポーツセンターにはエアコンを設置しないと聞いた。他市の体育館にはエアコンが設置されているところもあるので、利用者の視点からエアコンの設置を検討してほしい。
(昇町地区：平成24年10月31日)



新たなスポーツセンターの整備は基金条例を制定し事業費の積み立てを行っていた。施設整備までの間、身体障がい者の体育館2階利用については、体育館が老朽化しているので構造上エレベーターの設置が困難であった。

また、エアコンの設置については相当な経費がかかるものである。利用者に応分の負担をお願いすることも含めて検討しなくてはならないため、今後もさまざまな状況を勘案し検討していく必要があった。

バリアフリー、エアコン設置へ



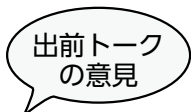
設計書への意見反映

出前トークでいただいた意見も含め、地域住民や関係団体等と意見交換を重ねながら（仮称）総合スポーツセンターの建設に伴う基本設計、実施設計等を行っていった。

バリアフリー・ユニバーサルデザインの考えに基づいて設計し、かつ利用者の声を反映させ、子どもから高齢者、また障がい者等誰もが利用しやすい施設となるよう整備を進めている。

また、災害時の避難場所としての役割を持つことから、エアコンの設置も設計に盛り込んだ。

○事例6 ことばの教室の中学生通級教室



自分の息子は、ことばの教室*に通っているが、まだ10名程度の待機者がいる。先生を増やして待機者も通えるようにしてほしい。また、中学生になっても続けて指導を受けられるようにしてほしい。
（大谷地区：平成15年7月17日）



ことばの教室は、春日小学校の分室として、県が配置する教員等によりことばの発達に課題を持つ児童（小学生）及び通常の会話における聞き取りに支障のある児童を対象として指導を行っていた。

通級を希望する児童や新たに情緒面等の支援を要する児童が増えていたが、新たな教室の設置について教師の増について県に要望しているものの認められない状況が続いていた。

継続して教員の増員や新たな教室の設置を要望し開設



平成18年度から発達障がいがあり、一部特別な指導を必要とする児童を対象とした教室を開設することができた。さらに、平成22年度から情緒障がいに対応する教室を開設することができた。

また、中学生を対象とした教室を、春日中学校の分室として、平成22年度から新設することができた。

*ことばの発達に課題を有する児童等を対象に指導を行う教室。

○事例7 新たな警察署が開庁

出前トーク の意見

筑紫地区4市1町には、筑紫野警察署があるが、人口規模からすれば全国的に見ても管轄する範囲が広いのではないかと。警察官も少ない。

(岡本地区：平成14年10月29日)

出前トークを開始した平成13年度から24年度までの間に新たな警察署の設置要望が29件あった。これは、警察署や交番に関する要望が45件ある中での29件であり、また、多くの地区からまんべんなく要望が出されていることから、多くの市民の切実な要望であったと言える。

状況

筑紫野警察署が管轄する筑紫地区の犯罪発生件数や交通事故件数は県内でも多く、治安に対する市民の不安は大きいものがあつた。

このため、平成14年1月に市内で3箇所目の春日南交番が開設された。また、平成15年に筑紫地区4市1町の総意として県知事、県議会議長、警察本部長に対して筑紫野警察署の分割の要望書を提出した。その後、平成19年にも春日市、大野城市、那珂川町を管轄する警察署の新設を要望した。

県警においても、平成21年に公表した「警察署の機能強化計画」の中で、筑紫野警察署を分割して新たな警察署を設置することとしていた。

職員駐車場を無償で貸与

どう対応

県警は平成22年度に新たな警察署の建設候補地を調査した。平成23年に春日市役所職員駐車場の使用について協議の依頼があつた。春日市ではこれを受けて研究会を立ち上げ、その内容を検討した。



春日警察署の完成予想図

その結果、市民の切実な要望である新たな警察署の実現のため、市役所職員駐車場の一部を警察署用地として県に無償で貸し付けることとした。

これを受けて、県警は平成26年4月の開庁に向けて、現在、春日警察署を建設しており、庁舎の規模は県下4番目の大きさとなる。各種手続きのため来庁者が多い部署を1階と2階に配置したり、一般の方も利用できるレストランや来庁者用の待合室を設けるなど、利便性の向上を図っている。

開庁日 平成26年4月1日

名称 春日警察署

所在地 春日市原町3丁目1番地21

管轄区域 春日市、大野城市、那珂川町

警察庁舎 構造・階数 鉄筋コンクリート造5階建て

延床面積 約8,320㎡

敷地面積 約4,500㎡ (県 約2,000㎡、市 約2,500㎡)

○事例8 ごみ減量の取り組み

出前トーク の意見

・ごみも分別すれば資源となる。ごみの焼却量も少なくできる。資源循環型の社会のために私たちも協力したい。

(桜ヶ丘地区：平成13年12月5日)

・地域づくりは、人づくりだと思う。協力しようとする意識を持った人づくりをやってほしい。ごみ減量にしても、紙を減らす方法を具体的に示すべきだと思う。

(小倉東地区：平成13年10月31日)

・家庭ごみの処理費用が16億7,500万円と聞いてびっくりした。ごみ減量のための取り組みが必要と思う。

(須玖南地区：平成17年10月13日)

・有料化に併せて、住民の意識・行動を変えていくようなごみ減量の取り組みが必要だと思うが、どのように考えているのか。

(サン・バイオ地区：平成17年10月19日)



状況

ごみ処理経費は平成15年度16億7,000万円（一般会計の約6%、市税収入の16%）。このうち、家庭ごみの処理費用は約86%（14億3,000万円）を占めた。

指定袋に処理料上乗せ



どう対応

①「春日市循環型都市づくり行動計画」の策定

平成17年1月に、ごみの減量化、リサイクル率の向上などを図り、環境に負荷をかけない持続的な循環型都市づくりを進めるための行動計画を策定した。

この計画の中で、具体的施策の1つとして、家庭ごみの有料化を掲げた。

また、行革大綱及び環境基本計画にも、ごみ処理費用の有料化を掲げた。

②家庭系ごみの有料化について

有料化の方式は、指定袋に処理手数料を上乗せする方式とした。

有料化による減量効果（15%程度）を考慮し、可燃ごみ45ℓ袋の販売価格を50円とした場合、1億9,000万円の収入を見込んだ。

なお、袋の製造・販売費用など必要経費が約6,000万円かかるため、実質収入は1億3,000万円程度である。これは、家庭系ごみの年間処理経費（14.3億円）の約9%にあたる。

全自治会に対して市民説明会を開催し、理解と協力が得られるよう、行動計画の周知を図った。また、市報にも掲載した。

③事業系ごみ処理手数料の改定について

事業系ごみは、自己の責任で処理することが原則である。そのため、平成10年度に有料化（1リットル約1円）をしたが、なお一層の応分の負担を求める必要があり、手数料の額を「1リットル2円」に改定することとした。

以上の経緯から、平成18年度からごみ処理手数料の有料化を開始した。

○事例9 休日の窓口サービスの取り組み

出前トーク の意見

- ・春日市役所の休日の窓口サービスの対応はどうなっているのか。
(下白水北地区：平成16年7月21日)
- ・市民課だけでも土・日に開庁したらどうか。
(春日公園地区：平成16年8月25日)

状況

西出張所では、市民課や税務課の関連業務のうち、以下に示した業務を行っている。業務日時は12月29日～1月3日を除く毎日、午前8時30分～午後5時まで。

平成17年4月1日から、土曜・日曜日、祝日の休日も西出張所を開庁して、平日の窓口サービスの一部を行っている。

[窓口サービスの内容]

○市民課関係

【平日の窓口サービス】

- ◇住民票（謄（抄）本、除票、記載事項証明書）の発行 ◇年金の現況証明
- ◇印鑑登録、印鑑登録証明書の発行
- ◇戸籍全部（個人）事項証明書、改製原戸籍、除籍、戸籍の附票の発行

【土曜・日曜日、祝日の窓口サービス】

- ◇住民票（謄（抄）本、除票、記載事項証明書）、印鑑登録証明書の発行
- ◇出生、死亡、婚姻など戸籍届出書の受領

○税務関係

【平日の窓口サービス】

- ◇所得証明、課税（非課税）証明の発行 ◇市税などの支払い（納付）
- ◇納税証明（市県民税〔個人・法人〕、固定資産税、軽自動車税、滞納のない証明）、納付証明（国民健康保険税、介護保険料）の発行
- ◇評価証明、公課証明、資産（無資産）証明、名寄帳、所得税申告用資料の発行
- ◇原付バイク（125cc以下）の廃車・新規登録

【土曜・日曜日、祝日の窓口サービス】

- ◇市税などの支払い（納付）

平日とほぼ同様に



どう対応

出前トークや電話問い合わせ等での「休日開庁の意見・要望」を契機として、平日に市役所に来ることができない市民のために、平成17年4月から西出張所を開庁して土曜・日曜日、祝日も住民票関連の証明書発行など、平日の窓口サービスの一部を行うことにした。

市報には、西出張所関連の広報を年2回掲載し、また、本市ホームページにも西出張所の窓口サービス日時や業務内容を詳しく載せて、市民への周知に努めている。

また、市民からは「土曜・日曜日においても、平日業務と同じように戸籍や印鑑登録、課税証明・納税証明等の税務証明などを発行してほしい」という意見・要望が増えている。

このため、平成26年7月からは、西出張所の職員体制や内容を見直して、休日も西出張所の平日とほぼ同様な業務内容（一部不可）で窓口サービスを行うことができるように予定している。

【休日の窓口利用状況の推移】

◆表3-1 各年の4月における1日当たりの申請書・納付書枚数 (枚)

平成	17年	19年	21年	23年	24年	25年
住民票（休日）	10.7	20.2	20.7	19.4	27.8	24.1
住民票（平日）	50.3	51.0	48.0	46.9	49.7	50.4
印鑑証明書（休日）	8.0	8.9	12.1	11.5	13.7	12.6
印鑑証明書（平日）	48.7	38.0	37.4	30.4	30.4	32.9
市税等納付（休日）	0.3	2.0	5.0	6.2	10.6	14.3
市税等納付（平日）	10.0	9.9	16.4	14.9	18.6	24.7

○事例10 ファーストブック事業を充実

出前トーク の意見

全ての赤ちゃんと保護者に、1冊の絵本を提供するブックスタート事業*が、全国的に0歳児健診で行われている。春日市でも実施して欲しい。
(サン・ビオ地区：平成18年10月17日)

? 状況 ?

平成18年と19年にサン・ビオ地区、平成24年に上白水・白水池・春日原地区から、全ての赤ちゃんに1冊の絵本を届けるブックスタート事業を実施して欲しい、という要望が出された。いずれも実際にボランティアとしてファーストブック事業**に関わっている市民の発言で、せっかく良い事業をしているのだから赤ちゃんに1冊の絵本を手渡したいという意見であった。地域で赤ちゃんおはなし会や文庫活動をする中で、肌で母子の変容を感じ、春日市の子どものために何ができるか、何が必要とされているかを考える中で、出された意見であろう。事業開始から10年が経過し、見直しが必要な時期でもあり、ボランティアと行政で作り上げてきた当事業の特性を生かしつつ、見直しの検討に入ることになった。

赤ちゃんへ絵本1冊贈る

どう対応

出前トークで出された意見などをもとに、平成25年8月から地域に生まれたすべての赤ちゃんへ絵本を手渡すブックスタート事業の手法を取り入れて事業の充実を図った。また、事業のさらなる充実のために、図書館、健康課、ボランティアが協力して、紹介方法の見直し、ボランティア研修会の実施等を行った。

紹介方法については、これまでの集団方式（8～10組程度）から2～3組での実施に変更し、より身近に絵本とわらわうたを体験してもらえるようにした。これにより個々の赤ちゃんの事情に応じた対応が可能となり、保護者への声かけも親密なものになった。

研修については、これまでボランティア主催で年1回行ってきたが、図書館が主催して

*地域に生まれた全ての赤ちゃんへ、0歳児健診の機会に絵本を1冊手渡す活動のことである。

**市民図書館、市の健康課、春日市子ども文庫・読書サークル連絡会が連携して平成13年から始めた事業である。4ヶ月健診会場で赤ちゃんとその保護者に絵本やわらわうたを紹介し、希望者には赤ちゃん絵本の貸し出しを行ってきた。

ボランティアの養成と充実を図るよう改善した。所定の研修を終えた人に「ファーストブック推進員」として登録してもらい、これまで以上に積極的にファーストブック事業への協力を依頼している。

また健康課とも協力し、赤ちゃん訪問時のファーストブック案内ちらしの配付などを実施する。今後は子育て支援課等へも連携の輪を広げ、春日市の子どもの健やかな育ちを応援していく。



ファーストブック事業の様子（「市報かすが」平成25年8月15日号から）

○事例11 AEDの購入費補助

出前トーク の意見

・育成会で救急講習を行っている。今年から除細動器を使う講習も入ってきており、万が一のときに、誰でも命を救える環境づくりが必要である。各自治会に救命器具を設置する考えはないか。

（春日原南地区：平成17年10月4日）

・今年度、AEDを設置されたという対応状況報告をもらっているが、市民にとって使いやすい場所に設置されているとはいえない。春日市全域を網羅できるように設置をお願いしたい。

（春日原南地区：平成18年10月4日）

・AEDについて、未だ設置していない公民館など、今後どのように進めていくのか。計画を知りたい。

（下白水南地区：平成20年8月26日）

? 状況 ?

平成17年度にいただいた意見を踏まえ、平成18年6月に、市役所本庁舎、スポーツセンター、いきいきプラザ、小中学校等にAEDを設置した。これにより、市内公共施設に32台のAEDを設置したが、地区公民館への設置が検討課題となっていた。

補助金交付事業を創設



どう対応

平成23年10月の自治会連合会自治会長会にて設置要望が採択され、同年11月に自治会へのAED購入希望アンケート実施した。

調査結果等を勘案し、自治会のAED設置要望にこたえ、地域にAEDの普及を図ることによる安心して暮らせるまちづくりを推進するため、「春日市自治会AED購入費等補助基本方針」を策定し、補助金交付事業を創設することとした。平成24年4月に春日市AEDの購入等補助に関する要綱施行。

その後、自治会長会にて要綱・スケジュール等について説明を実施し、現在（平成25年度）までに25地区自治会に設置されている。

○事例12 「飼い主のいないねこ」問題対策

出前トーク の意見

- ・「猫」の鳴き声や糞尿について大変困っている。エサをやっている人に指導はできないか。（松ヶ丘地区：平成14年9月26日）
- ・最近、「野良猫」が多く、その糞尿の悪臭がひどい。何とかならないか。（春日原地区：平成17年9月27日）
- ・「野良猫」が多くて困っている。糞をどこにでもして迷惑だ。捕獲することはできないか。（光町地区：平成22年8月26日）



状況

「飼い主のいないねこ」は、動物愛護法で愛護動物として保護されている。このため、原則として捕獲することはできず、対策に苦慮していた。

「ねこ友の会」との協働



どう対応

①ねこ友の会の活動支援

地域ねこボランティア団体「ねこ友の会」の活動に対し、平成21年度から春日市環境保全活動事業補助金を交付し支援を始めた。

同会は平成20年11月に発足し、「ねこ」の殺処分ゼロを目指して、啓発活動としてセミナーの開催、不妊去勢手術への助成、地域ねこ活動の支援などの活動をしている動物愛護ボランティア団体である。現在、会員は100名を超えている。今後、本市が「飼い主のいないねこ」の対策を進めていく上でのモデルケースとなるものと期待される。

そのため、今後もその活動に対して筑紫保健福祉環境事務所（保健所）とも連携しながら、十分な情報提供と地道な支援を行うことが重要である。

②「飼い主のいないねこ」への不妊去勢手術費の助成

「飼い主のいないねこ」は、もともと人間が飼っていた「ねこ」や、その子猫が無責任に捨てられたり、捨てられた「ねこ」が繁殖して増えたものである。「飼い主のいないねこ」を迷惑な存在として排除することもできないし、排除しようとしても問題は解決できない。

「ねこ」の殺処分を減少させ、「飼い主のいないねこ」の問題を解決するためには、「飼い主のいないねこ」の問題を地域の問題として考え、地域の住民やボランティアが協力して不妊去勢手術などを施してそれ以上増えないようにした上で、エサの管理や、糞尿の処置などを行って地域との共生を図る取り組みが必要である。

不幸な「飼い主のいないねこ」を減らし、被害や迷惑を未然に防止するために、「飼い主のいないねこ」に対する不妊去勢手術費用の一部を助成することを検討し、平成23年7月1日から「飼い主のいないねこ不妊去勢手術費補助事業」を開始した。

その後、平成25年4月1日から、不妊去勢手術費の補助額をそれぞれ5,000円増額し、「不妊手術費1万5,000円」、「去勢手術費1万円」に改正した。

○事例13 地域の安全へ多彩な活動

出前トーク の意見

・春日西小学校校区では、深夜の青少年非行防止のため、夜間パトロール隊が遅くまで巡回している。最近パトロール協力者も減ってきており、危険性が高まっている。そこで、市内にはいくつのパトロール隊があるのか、また、予算も含め市として協力することについて、どう考えているのか知りたい。
(下白水北地区：平成14年7月30日)

・昨年、須玖北地区の出前トークに出席し、治安パトロールをお願いしていたが、どうなっているのか。
(須玖南地区：平成16年5月11日)

・防犯メールを利用している。配信されてくる情報を集積し、内容を分析することによって、各地域で実施されているパトロールのコースや時間帯などを決定するとき、非常に役立つ。自分なりに、メール情報を整理し、育成会やおやじの会が行うパトロール等に役立てている。
(日の出町地区：平成17年10月5日)

・春日市においても、多くの市民が、様々な形でボランティア活動をされていると思う。例えば、夜間パトロールを例にとると、いろいろな団体が夜間パトロールを実施されているが、活動日や活動エリアが重複することもあり、連携、調整できればより効果的な活動になると思う。
(天神山地区：平成18年8月1日)



状況

春日市の犯罪認知件数は平成15年にピークを迎え、防犯体制の強化が課題であった。幸い、市民の防犯に対する意識は高く、市民防犯活動も広がりを見せていた。この生活に密着した地域の市民防犯活動を強化し、犯罪に強いまちをつくるため、市民防犯活動への支援は重要な施策のひとつであった。



どう対応

①平成16年3月から 総合情報メール配信事業を開始

日々発生する不審者や事件の情報を、個人の携帯電話にメール送信することにより、注意を促し、自主防犯意識を高めることを目的に開始した。平成18年から防犯情報だけでなく、イベント情報や子育て情報など11分野の行政情報を配信するサービスに変更している。現在の登録者は約4,000人。

②平成16年4月から ついで隊事業

犬の散歩やジョギングのついでに腕章などを着用してパトロールしてもらう。気軽に防犯活動ができることで、日頃から内外に「犯罪に強いまち」をアピールすることを目的としている。筑紫地区防犯協会（平成26年4月1日より春日・大野城・那珂川防犯協会）として広域で事業を行っている。春日市における登録者数は約4,000人。

③平成18年から 地域安全市民のつどいを開催

さまざまな分野で地域安全活動を行う市民が一堂に会し、その相互の連携を図りながら、地域の安全について共に考え、さらに活発な活動を展開できる気運を醸成し、ひいては地域の安全な環境づくりと安心できる市民生活を確保することを目的に開催している。

平成21年度以降、防犯のみではなく交通安全や少年非行防止もテーマとして追加。25年度からは「地域安全市民のつどい・暴力追放決起大会」として開催している。

④平成19年から青色回転灯装着車によるパトロール

市職員有志による青パト隊を結成し、第2、第4金曜日に青色回転灯装着公用車2台を使用して夜間パトロールを実施している。青パト隊登録者は約160人。また、市の防犯対策指導員が下校時を中心に市内パトロール活動を行っている。このほか、青パト保有自治会は10自治会（平成26年1月末現在）。



市職員有志による地域の安全を守る青パト隊

⑤平成19年度から春日市一斉夜間パトロール

防犯効果や気運を高めることを目的に、市内全地区自治会が一斉に夜間パトロールを、6、9、12、3月の第2金曜日（年4回）に実施。

⑥平成19年9月から筑紫地区一斉夜間パトロール

毎月第2・4金曜日（年24回）実施。

平成19年1～8月、第2・4金曜日を合同パトロールの日として、筑紫地区4市1町を持ち回りで警察との合同パトロールを実施したところ、地域住民などから好評であったため、警察及び4市1町で協議し、同年9月から筑紫地区統一事業として毎月第2・第4金曜日を「筑紫地区安全安心まちづくり一斉街頭活動の日」として設定し、パトロールを実施している。

監視強め犯罪半減

平成15年にピークとなった刑法犯認知件数は、安全安心まちづくり活動の広がり等を受け、平成25年までに半数以下にまで減少している。

◆表3-2 春日市の刑法犯認知件数（年度別）

	平成15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年	23年	24年	25年
刑法犯認知件数	3,393	2,638	2,144	2,039	1,986	1,846	1,852	1,559	1,311	1,434	1,189

3 改善につながった数々の事例

○事例14 被災の天体観測施設「星の館」を活用

出前トーク
の意見

春日市の野外活動場が廃止になると聞いている。今後、市民や子どもが、他に自然に親しむ場を考えているのか。

(サン・ビオ地区：平成20年5月29日)

？ 状況 ？

春日市の天体観測施設は、平成8年に春日市野外活動場の施設として「星の館」が開館し、大野城市牛頸の山中で観望会等の事業を実施してきた。

しかし、平成15年7月に発生した集中豪雨により、春日市野外活動場は斜面崩壊や土石流による大きな被害を受け、施設の運営は中止せざるを得なくなった。

災害発生後、平成16年度から復旧工事を行ってきたが、専門業者による災害発生箇所の調査等の結果から、安全性の確保などに多くの課題があり、春日市野外活動場を継続させていくことは難しいとの検証結果を受け、平成19年に野外活動場の廃止を決定した。

野外活動場撤収からの発展



新たな野外活動場は整備できなかったが、幸い山頂付近に設置されていた天体観測施設「星の館」は被害を受けることはなかったので、貴重な天体観測機器の有効活用について検証することとなった。

天体観測施設は一般的に、天体からの微かな光を観測するために、市街地から離れた光害のない暗い場所を選ぶことが立地条件となっているが、多くの市民が気軽に立ち寄ることができるよう、あえて市街地の中の都市公園に設置することを平成21年度に決定した。

その後、平成23年4月の開館に向け、施設の移転工事と並行し、施設の特徴や長所を最大限に生かした魅力ある事業計画の作成、星の館事業管理運営業者の選定、施設管理運営形態の検証を行うとともに、開館後に「星空観察会」等天体観測事業での受付・誘導・天体観望解説や事業の企画などをサポートする「天文ボランティア」の募集、育成を行った。

そして、平成23年4月に開館した「白水大池公園星の館」は、高齢者が白水大池公園の散歩の途中に、会社勤めの人が会社帰りに、小中学生が公園で遊んだりスポーツをした後に、それぞれが日常生活の中で、宇宙を身近に感じることができる「子どもから大人まで学べる天文台」として、現在も多くの市民に利用されている。



街なかで天体観測を楽しめる「星の館」

○事例15 障がい者の就労の拡大

出前トーク
の意見

子どもが福祉施設に通っているが、本人は自活を望んでいる。障がい者の就労の場を作ってほしい。

(障がい者トーク：平成23年7月1日)

？ 状況 ？

平成20年度より福祉ばれっと館の清掃業務を、障がい者就労支援を目的に社会福祉法人の協力を得て立ち上げられた「さぼーと春日」に委託し、就労支援を進めている旨回答していたが、意見をいただき、さらなる就労の場の拡大ができないか、市施設等の類似業務などへの拡大の余地がないか等、検討の範囲を広げた。

新たに清掃や文書配送

どう対応

平成25年度から、いきいきプラザの清掃業務も、福祉ばれっと館に加えて新たに「さぼーと春日」に委託している。その結果、責任者2人（うち1人は身体障がい者）と作業員2人（知的障がい者）の雇用拡大につながった。

また、市役所から各自治会への文書配送業務についても市内の障がい者支援施設「はるかぜ」を運営する「NPO法人障がい者支援ネットかすが」に県内で初めての委託を行うなど、少しずつだが多方面からの就労支援の広がりを見せている。

障がい者福祉施策という側面で捉えられることの多い、障がい者の就労促進について、出前トークを通じて全庁的な課題として共有されたことで、この施策の拡大へつながっている。

○事例16 春日小学校通学路の拡幅

出前トーク
の意見

春日小学校横歩道の梅檀せんだんの木が、児童の安全通行に支障をきたしているため、この木を移植できないか。

(昇町地区：平成17年5月12日)

？ 状況 ？

春日小学校西側の通学路である歩道に梅檀の大木があり児童の安全通行に支障をきたしていた。しかしながら、この梅檀の大木は、勇壮な樹木であり、地域や学校の象徴の1つと感じている住民も多く、撤去し難く対応に苦慮していた。

部署間の連携も隔たりなく



を行った。

役所（行政）は、過剰な管轄意識による横（部署間）の連携が欠ける「縦割り行政」と非難されることが多いが、本市では出前トークなどを通じた市民目線での施策展開が染付いており、管轄意識にこだわらない部署間の連携が当然のように行われている。

現在は、交差点改良に伴い、この大木を小学校内に移植している。



安全通行の妨げとなっていた梅檀の木

○事例17 緊急通報装置の設置負担軽減

出前トーク
の意見

緊急通報装置の設置費用の負担金について、負担額が大きいので設置を見送る高齢者もいる。行政で何か対応できないか。

（小倉地区：平成20年7月7日）

？ 状況 ？

保険料段階に応じて設置費用の自己負担金を設定していたが、上記のような意見をいただいた。

介護保険制度は3年おきに制度改正と事業計画の策定を行っている。平成21年度から23年度までの次期計画策定について平成20年度において、この件を含め検討しているところであった。制度改正もあり、新たな委託業者を選定することとなり、併せて、利用者の負担金軽減、サービス内容の充実に取り組んだ。

委託事業者変更し安価に



制度改正に併せて委託事業者を近隣で事業展開している事業者に変更したことにより、サービス内容の向上はもとより設置負担金を安価に抑えることができ、利用に対する負担感が大きく改善された。

◆表3-3 緊急通報装置の設置負担金

	従 来		改善後	
設置負担金	保険料段階		保険料段階	
	1～3	0円	1～3	0円
	4	29,400円	4～10	4,200円
	5	44,100円		
	6	58,800円		

○事例18 豪雨対策の歩み

1 現在までに改修及び暫定的な措置を行ったもの

○小倉第1雨水幹線（桜ヶ丘・日の出町地区）の河床掘り下げ

出前トーク
の意見

平成15年7月の大雨で諸岡川（小倉第1雨水幹線）が氾濫した。下流の福岡市の川幅はかなり広く、それに比べ春日市の川幅は狭いのはどうしてか。春日市は、浸水被害にどう対処していくのか。

（日の出町地区：平成15年10月21日）



福岡市との川幅の違いは、春日市が下水道の雨水計画によるものに対し、下流域である福岡市は、河川法の対策による整備の規模の違いによるものである。河川拡幅など大規模な改修は、下流域である福岡市への浸水被害に影響するため、河床の掘り下げで対応できないか検討する必要がある。

時間62 mm に計画見直し



平成11年・15年の集中豪雨による被害が甚大であったことを受け、市では雨水計画の見直し（事業認可変更）を行い、1時間当たり52 mm（5年降雨確率強度）を62 mm（10年降雨確率強度）に変更した。また、雨水幹線の河床の掘り下げを行うとともに、雨水流出抑制を目的とした貯留施設の設置箇所及び規模等の検討を行った。溢水した諸岡川の浸水対策として、平成16年度に、桜ヶ丘6丁目104番地先付近から上流部約240 mの改修工事（河床掘り下げ）を実施した。改修後、当箇所の浸水被害（溢水等）は発生していない。

○新和陸橋交差点の道路冠水軽減対策

出前トーク
の意見

平成20年8月の集中豪雨により、新和陸橋付近が冠水した。市は、何か対策を講じているのか。（宝町地区：平成21年6月30日）



近年の水害対策として、前述したとおり、従来の5年確率降雨強度（52 mm／時間）を10年確率降雨強度（62 mm／時間）として計画の見直しを行っていた。しかし、最近のゲリラ豪雨はこの降雨強度を上回る局所的な集中豪雨となっており、さらなる対策が必要であった。新和陸橋付近の冠水については、行政界が下流域にあたる福岡市と接しているため、双方で浸水対策を協議した。



福岡市との協議

新和陸橋付近の宝町・大和町地区の市民から、交差点付近の冠水を解消してほしいとの要望が多く寄せられた。同様に隣接する福岡市昭南町からも要望があり、福岡市と浸水対策について協議を重ねた。

駐屯地入口交差点井堰の改修

新和陸橋交差点下の水路の最上流の大牟田池からは、農業用水が取水されており、福岡市の水利組合が水利権を所有している。この水路は、宝町交差点と新和陸橋交差点の中間点付近の駐屯地入口交差点で二方向に分岐（大和第1雨水幹線と小倉第2雨水幹線）しており、新和陸橋側と駐屯地側の両方に流れるようになっていた。そこで、福岡市の水利組合と協議を重ねて了承を得て、全流量が駐屯地側へ流れるように分岐点において、井堰の改修工事を平成23年6月末に完了させた。改修後は、大和第1雨水幹線の流量は、従来よりも3～4割程度に減少し、現在まで新和陸橋付近の道路冠水は発生しておらず、想定した効果が発揮されていると考える。

○大土居交差点付近道路冠水軽減対策

出前トーク の意見

平成21年7月下旬の豪雨時、白水大池公園正面駐車場横の水路から県道へ濁水が流出した。その原因と今後の対策を尋ねたい。

（大土居地区：平成21年8月6日）

? 状況 ?

平成21年7月24日から26日にかけて累計約600mmを観測し、白水池が満水状態となった。広範囲に及ぶ流域の降雨が直接流れ込み、流出が起こった。対策としては、豪雨が予想される場合、あらかじめ池の水位を下げておくことが考えられるが、灌漑用水を確保することも重要であるため、水位調整に困難な面があった。今回の豪雨後に関係水利組合と協議し、水位調整の在り方を研究していくこととなった。

白水池に雨水調整機能



どう対応

水利組合の理解と協力

白水池の貯水は、農業用水として例年6月中旬から放水が始まる。放水から半月ほどで、白水池の水位が約50cm下がることにヒントを得て、7月初旬から9月末までの間（梅雨時期から台風時期まで）、水位を本来の満水面から常時50cm下げることができないか、関係水利組合と協議をした。協議の結果、理解と協力が得られ、池の面積13haに対して水位



水位を調整する白水池の余水吐きゲート（排水門）

を50cm下げること、6万5,000m³の雨水調整機能を持たせることが可能となった。この対策は、平成23年から実施しており、現在まで大土居交差点付近の道路冠水等の浸水被害は発生していない。また、須玖新池・小倉新池・小池の溜池についても、1m程度の水位調整を行うことで、下流域への雨水流出抑制を図ることができている。

○塚原台入口交差点の道路冠水軽減対策

出前トーク の意見

先日降った雨では、塚原台入口交差点は冠水状態となって、車がしばらくは通れない状況であった。将来的には雨水貯留施設を設置する話が出てはいるが、ぜひ、塚原台地区の冠水対策を早急に検討してほしい。

(塚原台地区：平成24年8月1日)

? 状況 ?

平成24年7月14日に、58.5 mm/時間の集中豪雨があった。

単にゲリラ豪雨と呼ばれるような局所的な雨の降り方以外の理由として、雨水幹線の上流域での住宅開発等が進んだ結果、新たに冠水地域になる場所が発生しているのではないかと推察された。その対策の一つとして市内に数か所、一時的に降った雨を溜める施設の設置を計画することとなった。この整備にはまだ相当時間がかかることから、まずは、冠水警報システムを随時整備することとした。



パトライトと呼ばれる道路冠水表示システム

雨水を溜池に放流

どう対応

塚原台入口交差点の道路冠水について調査を行った結果、交差点から下流域（大土居2丁目側）の雨水幹線の流下能力不足が原因であることが判明した。交差点へは、重池周辺の塚原台1～3丁目の一部流域の雨水が流入しており、これを重池と隣接する惣利池に放流することで、道路冠水の軽減を図りたいと考え、平成25年3月末にその工事が完了した。幸い工事後、集中豪雨は発生していないが、現在も状況を注視している。

2 今後、改修を行っていくもの

○大和第1雨水幹線改修事業

出前トーク の意見

・平成21年7月24日から26日にかけての豪雨被害について先日、説明会が開催された。この中で、大和第1雨水幹線は春日市と福岡市の行政界にあるが、管理者が誰なのか明確ではなく、福岡市と協議しているとの説明であった。管理者をはっきりさせ、早急に整備してほしい。

(日の出町地区：平成21年10月28日)

・サン・バイオ地区は地形的に低いため、雨水が集まり浸水しやすい。昨日の豪雨のときは、大和第1雨水幹線の天端から10 cm下がりまで水位がきており、溢水しそうであった。

(サン・バイオ地区：平成22年7月15日)



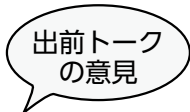
平成22年7月14日は、午前6時から7時までの1時間に72.5 mmの降雨が記録された。これにより、大和第1雨水幹線にも溢水に近い状況が生まれた。当幹線は、福岡市が河川として整備したものであったが、その後の昭和48年に春日市が雨水幹線として位置づけた。また、当幹線のうち、春日北中学校横から精華女子短大沿線全体の短大前道路までは県が管理しており、県、福岡市及び春日市の三者で協議を行い、掘り下げなどの改善策を検討した。

自治会等で連絡会議結成



地元地区の強い要望を受け、平成23年11月29日に「諸岡川・大和第1雨水幹線改修連絡会議」を発足した。諸岡川・大和第1雨水幹線の治水に関する課題に対応するため、行政と地元自治会等が連携し情報の共有化を図ることで、事業を円滑に行うことを目的としている。現在、諸岡川改修については、平成24年度から予算化され工事が着手された。諸岡川改修後、大和第1雨水幹線においても改修工事を着手する予定である。

○雨水貯留施設の築造



- ・小倉東公民館横の水路（小倉第2雨水幹線）は、2年に1回の割合で雨水が溢れ、周囲が冠水している。何らかの対策が必要でないか。（小倉東地区：平成21年6月26日）
- ・小倉東地区に関係する調整池は、どこに、いつ造るのか。降雨強度を5年確率から10年確率に見直すということであるが、本当に10年確率でいいのか。（小倉東地区：平成22年9月22日）



近年の水害対策として、従来の5年確率降雨強度（52 mm/時間）を、10年確率降雨強度（62 mm/時間）として計画の見直しを行っていた。しかしながら、近年のゲリラ豪雨は、この降雨強度を上回る局所的な集中豪雨となっており、対策としては、雨水流出抑制を図るため、調整池の設置が必要であった。

貯留量、一気に倍増へ



平成20年以降の小倉東地区の浸水被害の状況を勘案し、貯留施設を整備していく上で、春日市が目標とする10年確率降雨強度で推し進めていいものか、協議を重ねた。平成23年6月に第1回目の説明会を開催したが、市民からは「現実として10年確率（62 mm/時間）を優に超える豪雨が毎年のように発生している。整備後に想定外だったと言ってもらっては困る。既往最大の規模のものを期待している」といった意見が多く寄せられた。そこで実施設計を行う中で、ふれあい文化センター駐車場を、広さ及び高さ共に最大限に利用することで、貯留量を8,000 m³から1万5,000 m³（30年確率降雨強度に相当）に見直すこととした。

○事例19 市のシンボル (文化財) を生かす

1 史跡案内板 (説明板) の改善

出前トーク
の意見

工事に伴い撤去された史跡の案内看板が、その後、どこにも設置されていない。どうなっているのか。

(下白水北地区：平成22年5月19日)



状況

当該看板は、老朽化やいたずら等により、現状のままでは新設ができない状態になっていた。

また、そのほかの市内の主要な遺跡や指定文化財に設置している案内板についても、老朽化により文字や写真が不鮮明になっており、出前トークでは市民から改善を求める意見が寄せられていた。

史跡案内板を新設・改修



どう対応

出前トークで意見が出された翌年度に案内板の新設や改修を行った。

現在も、市内の案内板等についての全体的な見直しを議論し、計画的に新設・改修を行っている。

今後も、史跡見学の利便性の向上、文化財の意義や重要性を理解しやすい環境整備を目指していく。

2 「奴国の丘フェスタ」の充実

出前トーク
の意見

春日市には、市のシンボルのようなものはないのか。

(小倉東地区：平成24年5月15日)



状況

転出入の激しい本市においては、郷土への愛着を持ってもらうことが難しい状況にある。

出前トークにおいても、春日市のシンボルのようなものはないかとの意見が出された。

奴国フェスタを実行委方式に



どう対応

本市は弥生時代の「奴国」の中心地であったとされ、貴重な文化財が存在している。こうした本市の歴史や遺跡などを市民に広く周知し、理解と関心を深めてもらうことで、郷土への誇りと愛着をはぐくむことを目的として、平成23年度から「奴国の丘フェスタ」を開催している。

開催2年目からは、近隣自治会、商工会及びPTA関係者でフェスタ実行委員会を設立し、市民目線の意見を取り入れながらフェスタの改善を行った。

多くの市民の積極的な参加により、フェスタ全体が盛り上がり、郷土への誇りと愛着の醸成に寄与している。

〈主な内容〉

- ・ 各種体験広場
(勾玉作り、ガラス玉作り、
火おこし体験など)
- ・ 史跡めぐりツアー
- ・ バックヤードツアー
- ・ 手作り土笛の演奏会
- ・ バザー ・ オカリナコンサート
- ・ 赤米おにぎり配布 ・ 講演会
- ・ 行灯設置 ・ スタンプラリー



火おこし体験などが楽しめる奴国フェスタ

3 歴史遺産についての周知・活用

出前トーク
の意見

市の観光のパンフレット等をつくり、春日市をもっとPRしてはどうか。
(白水池地区：平成20年10月15日)

？ 状況 ？

春日市をもっと広くPRすべきだという意見が寄せられていた。
特に、本市の歴史的財産である文化財のPRや活用については、
過去においても、市民から意見が寄せられている。

出前トークでの意見を契機に、さらなる広報活動の充実を行っていった。

文化財関連の広報を充実

どう対応

市内の文化財マップを作成し、機会あるごとに紹介している。
また、平成22年度から、市民図書館との連携により、郷土資料
コーナーの充実や、展示ケースの設置などを行い、平成23年度から
は、市内の小中学校での文化財の出張展示を行い、周知・広報活動の拡充に努めている。

その他、国、県、近隣市町の公共施設にも、市の文化財関連のイベント情報を記載
したチラシを送付し、配置していただいている。

今後も、市内外の各機関との連携を深め、広報の充実を図る。

なお、平成26年度は、春日市の歴史等について分かりやすい形でまとめたガイド
ブックを全市民向けに作成し配付する予定である。

○事例20 学童保育改善の取り組み

出前トーク の意見

小学生の子どもがいるが、夏休みなど長期休暇中のみの学童保育を実施してもらえないか。（大土居地区：平成19年7月2日）

？ 状況 ？

学童保育は、子どもたちの健全育成の観点から、年間を通した保育を基本としていた。

しかし、トークでの保護者からの切実な意見等を受けて、長期休業中の保育実施について、これまでの保育の理念を踏まえながら、試行実施による検討手法を導入し、課題整理などを行いながら、本格実施を視野において検討を開始した。

夏・冬・春休みなどの季節学童を実施

どう対応

平成22年からチャイルドクラブ（須玖小）、たいようクラブ（春日原小）、つくしんぼクラブ（春日野小）の3箇所で夏季の季節学童を試行した。利用後の保護者アンケートでは、ほぼ満足という結果をいただき、その後、課題整理などを行い、平成23年から全クラブ（小学校全校）で本格実施することになった。

また、平成24年からは、夏季に加え、冬季、春季の季節学童保育の実施を目指し、試行を行った。その順調な結果等を受けて、平成25年度から本格実施し、多様なニーズに応えている。

○事例21 コミュニティ・スクールに関わり深めて

出前トーク の意見

学校運営協議会には、行政職員が参加しているが、発言が少なかったり、役割を十分に果たせていなかったりという状況があるのではないか。（サン・ビオ地区：平成23年7月13日）

？ 状況 ？

平成17年度コミュニティ・スクール3校の指定から始まり、平成22年度には全小中学校がコミュニティ・スクールとなった。学校運営協議会のメンバーには、当初から学校教育部と社会教育部の行政職員が入ることによって、教育行政関係情報の提供や教育関係部門以外の行政機関との連携に向けた調整など、学校運営の一翼を担うスタッフとして参画していた。

参加する職員の意識を向上

どう対応

学校運営協議会に参加する行政職員の意見交換の場を設け、各自の関わりの現状や今後の在り方について、検討を行った。これによって、コミュニティ・スクールを核とした子どもが育つ地域基盤づくりに、連携・協働の主体として行政職員が関わる意義が再確認された。

なお、春日市におけるコミュニティ・スクールは、学校・家庭・地域の連携、地域力・学校力の高さから全国的に有名になっており、全国（北海道から沖縄まで）からの視察は、平成21年4月から平成25年2月末までの4年間で約200件となっている。

○事例22 小中学生の自転車安全運転指導

出前トーク
の意見

中学生の自転車マナーが悪く、無灯火で仲間と並進走行をしている姿が見受けられる。市としての指導はどのような状況か。

(紅葉ヶ丘地区：平成23年10月25日)

？ 状況 ？

筑紫野警察署管内において、自転車関連事故は自転車運転のマナー低下などにより平成23年1月～12月までの間に618件起きており、その内2件の死亡事故が発生している。当時、筑紫野警察署における事故発生件数は、福岡地区内にある13警察署の中で2番目に高い件数となっている。また、当時から、「ながら運転」などの行為が若者に多く見られており、危険との指摘が多く喫緊の課題であった。

このことから、自転車事故により重度の障がいや死に至るケースがあり危険な行為であることを啓発する必要があった。

意識向上へ学校での啓発強化

どう対応

小中学生の自転車の安全運転に関する指導は、学校でも日頃からマナー指導を行っている。加えて、全小学校では、4年生を対象に安全運転教室を実施し、中学校でも平成22年度から危険運転防止や賠償責任の説明等の指導を開始した。

第4章 座談会 自治会長と語る「出前トーク」

「市の将来像が見えるトークにしたい」

協働のまちづくりの推進を目的とした「出前トーク」の評価を探るべく、地域の代表者である自治会長（現職と元職）に、以前に行政側の出席者であった元部長を交え、ざっくばらんな座談会を企画した。

出前トークの苦労話や今後のあり方など、様々な本音が飛び出す結果となった。

- 出席者 鶴田幸生さん（春日原地区自治会長）
秋枝恵美さん（須玖北地区自治会長）
尼子俊次さん（元昇町地区自治会長）
川崎勝弘さん（元大土居地区自治会長）
工藤一徳さん（元春日市教育委員会学校教育部長）
楠田金文さん（元春日市都市整備部長）

■進行 春日市行政管理課

行政との距離近づけた

■出前トークへの評価

川崎 出前トークは非常に立派な取り組みだと思っています。市の部長が全部来て、市長も話をする。市役所が一日だけその地区に来るわけですね。こんないいことはない。うちは午後7時半開始ですが、地区の人口の割に集まりはいいのでは、と思っています。

楠田 私は都市整備部でしたんで、市民の



楠田金文さん

皆さんの生活と密着した意見が強いところがありますが、以前は議員を通じて要望や意見が多く出されていました。最近

は組織やシ

ステムの変化もありますが、市民の要望は自治会を通して行政の方に出していただ

くというようになって、さらに出前トークで直接、意見や要望を出すことができます。そういった面では行政と市民の皆さんとの距離が一気に縮まったんだろうなという気はしています。会場の中で直接意見を聞かせていただくことの重要性といいますか、その中身の濃さというのが直接伝わってきますんで、そういう点で出前トークはいいなという気はしていました。

工藤 本日の資料によりますと、春日市の協働のまちづくりは結局、行政がやっているんだと思いました。行政としてはこういう狙い、目標で協働のまちづくりを進めているんですというスタンスです。これが実態だと思います。そして、出前トークは広報・広聴機能の促進のための具体的施策です、と書いてあります。しかし、現実はまだ、はるかに先まで進んでいます。出前トークがまちづくりにつながったり、行政の在り方の見直しにつ

ながったり。この資料はスタートのときの考え方です。今はどこまで来ているかという目で見、整理をしないとイケないことはいっぱいあるなと思いました。

鶴田 その広報・広聴機能です。行政が地



鶴田幸生さん

域に出て行って、皆さんの声を聞きたいという、出前トークの「出前」ということに対して非常に評価しています。開始当時、国政はタウンミーティングという言葉が盛んに使われていたけれど、「出前」というのは庶民感覚であって、非常に有意義なことだと思います。ただね、3日連続でやるでしょう（25年度出前トーク日程表参照）、あんたたちも大変ねと、そしたら聞こえてきたのは、自治会からやめろと言ってくれんですか、とそんな笑い話がありました。とにかく出前トークが行政と自治会の距離を近づけた。大変な功績です。

ネタを取っておく人も

■ 出前トークで困ったこと

楠田 ただ、ほんの少し苦言ですが、この際と思って余りにたくさん要望を言われると、それは直接早く何で言わんですか、と思ってしまいます。市長に直接言った方がいいと、出前トークのためにそれまで意見や要望を取ってらっしゃるんですね。確かに話は早いんですが、出前トークは苦情や要望の“出前聞き”だと、職員の間でも言われていました。職員にしてみると歯がゆさがあるんです。直接言ってもらえればすぐ対応するのに、出前トークで言われると上司から職員がよくないと思われるんじゃないかという部分があると思います。最近では13年たって職員の認識も変わってきたんだろうと思いますが。

川崎 出前トークで全部出てくるというのは、



川崎勝弘さん

裏返すと、窓口に行くとなかなかやってもらえない、とかそういったこともあったんじゃないですかね。で、出前トーク

平成25年度春日市出前トーク日程表

月	開催日	地区名
5月	14日(火)	下白水南
	22日(水)	小倉東
	23日(木)	白水ヶ丘
	28日(火)	紅葉ヶ丘
	31日(金)	上白水
6月	26日(水)	白水池
	27日(木)	春日原南
	4日(木)	塚原台
7月	7日(日)	障がい者トーク
	9日(火)	春日公園
	11日(木)	天神山
	12日(金)	松ヶ丘
	16日(火)	大土居
	17日(水)	下白水北
	23日(火)	春日
	24日(水)	小倉
	25日(木)	春日原
	30日(火)	惣利

月	開催日	地区名
8月	1日(木)	平田台
	9日(金)	桜ヶ丘
	20日(火)	日の出町
	21日(水)	岡本
	22日(木)	泉
	27日(火)	サン・ビオ
	28日(水)	須玖南
	29日(木)	須玖北
9月	26日(木)	弥生
10月	1日(火)	若葉台東
	8日(火)	昇町
	15日(火)	若葉台西
	21日(月)	大谷
	23日(水)	ちくし台
	24日(木)	光町
	29日(火)	宝町
	30日(水)	大和町
	31日(木)	千歳町
11月	10日(日)	全体トーク

をやりだして、それが迅速になると同時に、窓口の方も迅速になったと思います。全体にレベルが上がりました。だから意見は出前トークに集中的に出ますけども、カウンターも結構早くなりましたよね。特に道路防災なんてすごいですね。

秋枝 早いですね。

楠田 確かにやる、やらの判断が早くなりました。出前トークの会場ではその場で判断できます。少なくとも翌日には判断して相手方に返事できるというシステムができましたから、そういった面で非常に良くなったなあという部分は確かにあります。一方でほんの一握りの人ですけども、すでに担当に言ってあって、やることも決まっているのにわざわざ出前トークに來られてまたおっしゃるんですよ。やはり発言したい、参加したいという部分。それを非難しているわけではありません。そういった面で出前トークに來て、行政とのつながり、接点を持ちたいという部分はあるだろうなと思います。

川崎 井上市長の方針「市民がまん中」という一つの施策だと思います。我々自治会はすごく助かっています。大変だとおっしゃるけれども、全般的なレベルアップになってるから当然これは続けていただいて、自治会も利用したいと思います。

鶴田 確かに出前トーク用にネタを取っている人がいます。通常の地域活動で処理できること、例えばミラーを付けてくれ、とかそんなことを出前トークで出されると、自治会長の情報収集能力の欠如と思われるって悩む会長も複数いました。私もその1人でした。電話一本で済むようなことをこんなところでわざわざ言わんでもいいやないねと私もそういう気持ちでした。

真の「協働」求めて

■ 出前トークの在り方

秋枝 出前トークは確かに要望の場で、



秋枝恵美さん

それこそ“直訴”の場になっています。それもあるとは思いますが、13年目を区切りとするのであれば、出前トークの意義、

意味、位置づけをお互いが理解しなければいけないんじゃないかと思っています。司会進行するときには私は住民の代表であるかなと思いつつも、日々つながりを持つ中で行政が頑張っていることも目の当たりにしてますし、それを伝えることで地域の思いが変わってくる、そして地域の思いが伝わることで行政が変わってくる。出前トークの中に共通の理解、何を目的としているのか、皆さんのお声を聞かせてくださいというのも今まであってよかったと思います。やっぱり連帯しているわけで、悪口言い合ってどうしますか、というところです。連帯者であるからこそ互いに意見を交換する、分からないことを聞き合う場であるという出前トークのモチベーションを、方向がしっかりしたものにするためにはそういったことを伝えてから初めて、出前トークができるかなと私は思っています。

尼子 そうなるのが理想ですけどね、他の市がやっているのと違って、春日市の出前トークは何が出てくるか分かんたんですよ、打ち合わせがありません。ネタを取っておいて言うとか、高齢者が多いから昔の終わったことを毎年言うとか、そういうところに案外いい面があるよう

な気がします。あんまり四角四面にしたら、人が来なくなる可能性がある。年一回だから楽しみにしている人も多い。参加者はだいたい同じメンバープラスアルファです。13年過ぎて目的をきちっとするのも大事ですが、全国にこのやり方はここだけでしょう、市長と語るということで誰が来てもいい、何を言ってもいいわけですよ、そこは大事にしつつ改善していった方がいいんじゃないかなと思うんですよ。

秋枝 堅苦しいとみんな話しにくいですもんね。

尼子 夕食の時間だし、来んでおこう、となる可能性もあるんじゃないでしょうか。

工藤 出前トークは課長時代までは、部



工藤一徳さん

長によく話してなかったために学校行政は何もしていないと参加者は思っただろうとか、どちらかという迷惑な出前トークという気持ちを一方で持っていました、はっきり言って。実際、部長になって出るようになってしんどい、鍛えられます。けども、我々の仕事の仕方も変わったなと感じますね。市民目線というのを意識するようになりました。しかし、課長以下は先ほど言ったような気持ちが強い。そこに行政側の課題があるような気がします。春日市の出前トークはものすごく大きな取り組みだし、完全に定着した取り組みなんだけれども、それにしては行政側が組織的な整理ができていない。組織的に総力を挙げて出前トークに関わっていくという体制作りができ

ていない。どう出前トークを行政として捉えるかという総括が今、問われていると思います。

尼子 今、国や自治体の借金がすごい。



尼子俊次さん

「協働」ということになれば、市民が努力しないといけない面もこれから出てくると思います。このまま言いたい放題言って、

なんでも行政側に要望して、してちょうだい、してちょうだいではどうでしょう。市民も努力せんと、高齢者や医療の問題やら……。それが協働だと思っています。そうしないと、子どもたちの未来はない。市もハイ、ハイばかり言わないで、具体的にこれだけ厳しいんですよ、とある程度きちっと言う。信号の設置、すぐ検討しますと言う。そしたらすぐ付くと思いますよ。ところが信号の必要なところはたくさん待っていますから、相当時間がかかりますよ。「できませんよ」ということも大事じゃなからうか。具体的に協力してもらうこと、福祉関係を含めて、そういうことが普通じゃないでしょうか。

工藤 実際にそう思っている自治会長さんおられると思うんですよね。もう少し行政、はっきり言えばいいのに、と。しかし、行政側からすると、司会の自治会長が言ってくれば言えるが、そういう状況がない中で、いや、それはできませんとはなかなか言いづらいというところはあります。

教育問題を語ろう

■これからの出前トーク

尼子 やはり教育が地域を変えていくん

じゃなかろうか、というのが4年間会長をやったの総括ですね。特に中学生問題をどうにかせんといかん。“やらせ”じゃないけど、出前トークに出よう、教育問題ば言おう、と。

秋枝 (そういう発言は) 出ませんねえ。

尼子 教育を通じて時間はかかるけど、春日市の将来像をつくっていききたいなと思っております。

秋枝 大賛成です。出前トークの中ではどうしても道がどうかとか、バスとか、ハードの話が多いじゃないですか、目に見えるし、生活に直結してるから。ところがやっぱり教育を、子どもを育てることの将来の展望の話はなかなか出ないですもんね。やっぱり学校教育と地域づくりという話が出てほしい。昨今、コミュニティスクールの名は市民権を得ましたが、まだ内容の理解とか活動づくりというか、スタートダッシュに入っただけの段階だと思います。

工藤 行政内部での出前トークの評価は相半ばであるように見えます。必ずしも皆が出前トークは素晴らしい、もっともっと充実していかなければならない、というように職員が思っているかというところどうもそういうふうには見えない。ただ、皆さん方の話を聞くと、間違いなく出前トークは極めて価値が高い、そして大きな成果を生み出してきたということです。出前トークをより発展させる行政の課題はどこにあるのか、ということをごどこかできちんと掘り起こしていかないといけないように思います。

鶴田 庁内で出前トークに対する意識はあんまり高くないかな、と。低いとは申しませんが、そういう気がします。出前トークは必要かどうかと問われたら、それは行政が決めることであって、私たち

がやって下さいという立場にはありません。ただ、早速自治会長会で各自治会長から今後の出前トークに対する要望とか意見はありますか、という話をしてみようと思います。

工藤 行政が決めることだとおっしゃったけれども、それが従来型だったと思います。だけど、一緒に考えていくんだというのが今問われている段階じゃないかと思うので、ぜひ行政は腰が据わったということも含めて、こういうやり方したらどうかという提案を含めて一緒に作り上げていくとまた違った展開になっていくんじゃないかという気がします。

鶴田 我々からぜひこうあるべきとはいづらい。そこまでなんでせんといかんか、と思います。ただ、自治会長の皆さんの意見を集約してみるのには大事かと思っています。

楠田 行政としては出前トークに市民との協働を頼りすぎてはいけないという気がします。これは一つの手段であって、普段から余り行政に関わりを持つことができないような、夜間でないと市長や幹部と話すような機会のない人が出前トークに出てきて初めて行政の生の声を聞くことができるということも一つの狙いとしてもともとあったんじゃないか。各地区で集まるメンバーがいつも同じだといっています。行政としては出前トークをもっと発展させたいという意思があるわけですから、関心のない人をどう参加させていくか、努力していかないといけない。出前トークに頼るだけでなく、協働のまちづくりというもっと幅広い視点から市民参加を日ごろから研究していかないといけないと思います。

未知だった「協働」を具現化

春日市副市長 後藤 俊介

本書を、どのように読み取られましたでしょうか。

私自身、開始5年目から「出前トーク」に関わっていますが、遡って平成13年7月の記念すべきオープニングを広報担当として下白水南地区公民館で取材していました。当時打ち出された新企画が、よもや後年、本市のまちづくりにこれほど寄与するとは思ってもよらず、興味津々の参加住民同様、ただただ、その成り行きを凝視していたことを今懐かしく思い出しています。

ところで、本文にもあるとおり、本市の総合計画、いわゆる「まちづくりのマスタープラン」に初めて「協働」の概念、今風に言えば“行政と市民のコラボでまちづくり”の考え方が登場したのは、「出前トーク」と時期を同じくする平成13年スタートの「第4次総合計画」でした。

この総合計画の策定と並行して、「協働」の具現化に向け、「全地区を巡回して市民とじかに語り合う」企画案が担当部署に指示されました。

くしくも、この指示を受けた担当課職員の一人が、今、部長として「出前トーク」で呻吟する毎日ですが、本人が本書で述懐するとおり(P6～7)、当時の担当部署の悪戦苦闘ぶりは、まさに生みの苦しみだったに違いありません。

甲斐あって計画完成と同時に「出前トーク」も形をなし、全庁協議を経て正式な施策へと決定されたのは、まさしく本市における“協働のまちづくり”の幕開き宣言、といえるでしょう。オープニング迫る5月のことでした。

あれから13年、「出前トーク」も着実に地域に根付き、市民意識にもすっかり浸透した感のある「協働」ですが、実のところ、当時は辞書にも見当たらず、「共同」や「協同」ならともかく、まるで馴染みのない言葉だったのです。

そんな未知の「協働」が、まちづくりの「基本的な姿勢＝スタンス」として採り入れられたのは、「モノ」から「こころ」へと価値観が移り、行政と市民の関係も大きく変わり始めていたあの時代の必然だったかもしれません。

このことを敏感に嗅ぎ取り、その対応に市を挙げて先駆的に挑み、施策としての「出前トーク」をここまで持続させていることは、市長のみならず行政に携わる我々職員としても誇りとするところです。

今回、初めてその歩みを検証するなかで、「出前トーク」が果たした協働のまちづくりへの多大な貢献が明らかになると共に、いくつかの課題も浮かび上がっています。それらは、確実に今後の運営に反映され、更なる時代の変化をも取り込みながら、適宜、マイナーチェンジが加えられていくでしょう。

しかし、「出前トーク」誕生の背景にある住民自治の根本が変わらない限り、「こちらから地域に出向き、市民と同じ目線で自由に意見を交換し合う」このスタイルは、これからも決して変わることはないと確信しています。

印象的な出会い、そして「教育長トーク」へ

春日市教育委員会教育長 山本 直俊

私の市長出前トークへの出席のスタートは平成17年度からです。出前トークが始まって5年目の年「改善を積み重ねた構築期」でした。

そこでは市民からのさまざまな率直な心温まる要望、例えば「公民館周辺の歩道は、ケヤキの根が盛り上がって歩きにくい。対応をお願いしたい」とか、提言「市民の安全な環境へのきめ細かさ～市民の健康づくりの提言～月1回ウォーキングをしているが、参加者が多くなる傾向にある。ウォーキングは健康にはよいことなので自治会単位で盛り上げるようにすべきと思うが、どうか」とか、お礼「市民の励ましの言葉～出前トークのお陰で、市長や市のトップの方々と直接対話できることを他市町村在住の友人がうらやましがっていました。今後ともますます、春日市のために頑張ってください。ありがとうございます」に出会いました。

初めての印象的で感動的な出会いでした。これは協働のまちづくりを進める春日市における「市民と行政」との関係、パートナーシップ型行政を表出したひとこまでした。

この年度から私はこのことに学び、「市長との行動連携」のひとつとして教育長学校出前トークを始めました。まさに、パートナーシップ型教育行政の推進であります。

今回、私ども行政と関係者のご尽力で本書が春日市の著書としてまとまり、発刊できましたことを心から喜んでいます。行政自らが長年の取り組みを「まとめる」という行為は何を意味するのでしょうか。

私はその価値・意義を次のようにとらえています。「まとめる」とは確かな目で「総括・検証し、今後の発展」につなぐ春日市のまちづくりの宝となることです。このことから春日市の「市民のための確かな行政文化」が醸成され、根付いていくものと確信しています。

協働のまちづくりを進めるときの基盤となる「広報機能」と「広聴機能」を両軸として進める出前トークは春日市の共有化された市民の財産・遺産と言っても過言ではありません。このことが私自身の9年間の出前トーク体験の中で実感した率直な考えであります。

福岡県春日市概要

□概要

- 人口 11万1,629人（平成25年 8 月末現在）。福岡県内 6 位（60市町村中）
- 総面積 14.15km²（東西 4 km、南北 5.3km）。県内54番目
- 人口密度 7,546人/km²（平成22年国勢調査）。九州 2 位（1 位は那覇市）
- 隣接市町 福岡市、大野城市、那珂川町
- 筑紫地区 4 市 1 町 筑紫野市、春日市、大野城市、太宰府市、那珂川町
- 産業構造 第 1 次 0.3%、第 2 次 16.3%、第 3 次 79.1%（平成22 年10月現在）



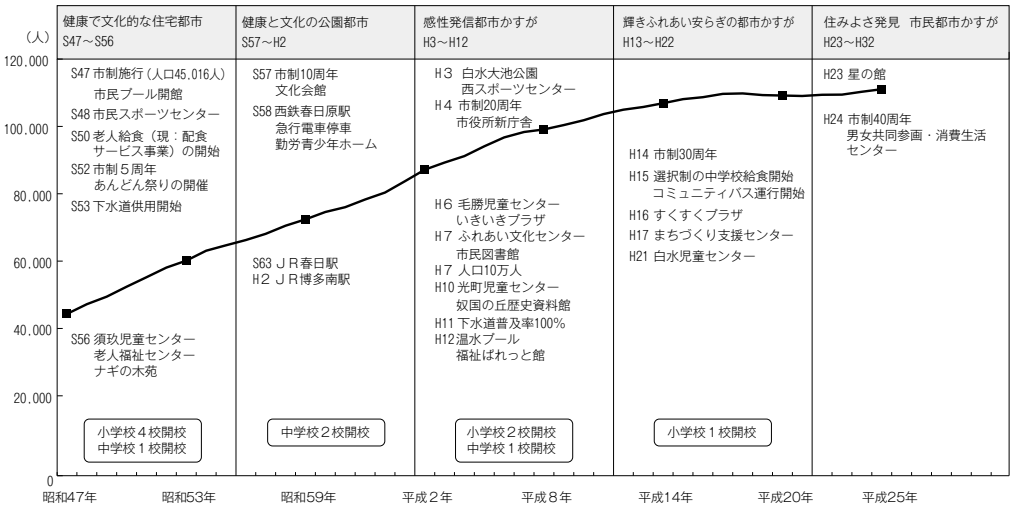
福岡都市圏における春日市の位置

□沿革

- 明治22年 4 月 1 日
那珂郡の一部であった上白水、下白水、小倉、須玖、春日の 5 村が合併し、春日村に改称。416戸、2,389人。
- 昭和28年 1 月 1 日（町制施行）
春日町に改称。2,943戸、1 万 4,076 人。
- 昭和47年 4 月 1 日（市制施行）
3 万人特例法により春日市となる。1 万 3,947 戸、4 万 5,016 人。

将来都市像・人口・都市基盤の推移

（折れ線は人口推移）





奴国の丘歴史公園には発掘調査時の状態で甕棺墓を見学できる覆屋が2つ建つ



7世紀に大宰府防衛線として築かれた水城跡

□歴史、文化

弥生時代、福岡平野一帯にあったとされる「奴国」。奴国王墓や青銅器製作工房群の発見から、その王都が春日市の須玖岡本遺跡と推定されている。同遺跡の一部は歴史公園として整備され、隣接する奴国の丘歴史資料館で、青銅器やその鋳型などの貴重な出土遺物を見ることができる。

古墳時代には日拝塚古墳など前方後円墳が造られ、7世紀後半には、防衛施設として大土居・天神山小水城跡などの水城が築かれた。奈良時代の西暦768年には、大和国春日から春日大明神を迎えて春日神社が建てられたという。これが春日という地名の由来となった。

江戸時代には福岡藩に属し、春日村の領主、黒田一成によって春日の婿押しが保護された。また、灌漑用の溜池や用水路が数多く造られ、武末新兵衛や白水喜四郎の治績とともに、今も継承されている。白水池は面積約15haで市内最大の規模をもち、江戸時代には筑前三大池と称された。現在は白水大池公園として整備され、市民の憩いの場となっている。

国指定文化財

区 分	文化財の名称
有形文化財	重要文化財 銅銚銘範（鋳型）
	重要文化財 中広銅戈（25本）＝京都国立博物館所蔵
史跡・名勝	特別史跡 水城跡（天神山・大土居）
	史跡 日拝塚古墳
	史跡 須玖岡本遺跡
無形民俗文化財	春日の婿押し（春日神社）

市民意識調査から

本市は平成16年度と20年度に市民意識調査を実施した。市内居住の20歳以上の男女個人無作為二段階抽出で、調査対象者数は平成16年度3,000人、平成20年度2,000人である。

春日市の住みよさについては、「住みよい」と回答した人が16年度は91.2%だったものが、20年度になると93.2%と2.0ポイント増加している。継続居住意向でみても、「住みつづけたい」が16年度は88.1%であったが、20年度になると91.0%と2.9ポイント増加した。

春日市の住みよさ（平成16年度）		春日市での継続居住意向（平成16年度）	
住みよい	91.2%	住みつづけたい	88.1%
住みにくい	7.1%	住みつづけたくない	9.9%
無回答	1.7%	無回答	2.0%

↓

春日市の住みよさ（平成20年度）		春日市での継続居住意向（平成20年度）	
住みよい	93.2%	住みつづけたい	91.0%
住みにくい	4.7%	住みつづけたくない	6.4%
無回答	2.1%	無回答	2.6%

(注)「住みよい」「住みつづけたい」は、「そのとおりである」「どちらかといえばそうである」の合計

「上水道の安定供給」と「公園の整備」は両年度とも変化なく、順位が1、2位で高い評価で安定している。

20年度になって順位が大きく上がり、顕著な変化が見られる項目は、「学校教育による子どもの育成（8位から3位）」「歴史遺産文化財の保全・継承（11位から4位）」「家庭・地域・学校連携による子どもの育成（12位から5位）」「良好な住環境（16位から6位）」が挙げられる。

各施策に対する市民の評価

(注)「そのとおりである」「どちらかといえばそうである」の合計

順位	平成16年度		順位	平成20年度		(ポイント) 変化
	項 目	評価 (%)		項 目	評価 (%)	
1	上水道の安定供給	89.5	1	上水道の安定供給	92.1	+2.6
2	公園の整備	77.0	2	公園の整備	78.5	+1.5
3	消防・救急体制	70.2	3	学校教育による子どもの育成	77.5	+9.5
4	緑化の推進	69.7	4	歴史遺産文化財の保全・継承	77.2	+9.7
5	市民活動の活性化	69.4	5	家庭・地域・学校の連携による子どもの育成	74.8	+8.0
6	スポーツを楽しむ条件整備	69.1	6	スポーツを楽しむ条件整備	72.6	+3.5
7	高齢者が安心して暮らせる地域社会や制度	68.6	6	良好な住環境	72.6	+9.8
8	学校教育による子どもの育成	68.0	8	市民活動の活性化	72.3	+2.9
9	市民の健康意識	67.8	9	ごみ処理、リサイクル	70.8	+3.0
9	ごみ処理、リサイクル	67.8	10	消防・救急体制	69.0	-1.2
11	歴史遺産文化財の保全・継承	67.5	11	男女共同参画	67.5	+2.4
12	家庭・地域・学校の連携による子どもの育成	66.8	12	市民の健康意識	67.4	-0.4
13	男女共同参画	65.1	12	緑化の推進	67.4	-2.3
14	生涯学習の機会	64.5	14	周囲の環境と調和する景観の形成	66.2	+3.8
14	人権尊重の風土	64.5	14	高齢者が安心して暮らせる地域社会や制度	66.2	-2.4
16	良好な住環境	62.8	16	人権尊重の風土	65.6	+1.1
17	周囲の環境と調和する景観の形成	62.4	17	健康づくり、介護予防への取組	64.3	+2.0
18	健康づくり、介護予防への取組	62.3	18	生涯学習の機会	63.0	-1.5
19	効率的な行政運営	57.5	19	公園の公共マナー	57.9	+5.6
20	文化芸術にふれたり、参加する機会	57.4	20	高齢者の社会参加、生き甲斐	56.2	-0.3

出前トーク 協働のまちづくり
～市民と語った475回～

2014年3月31日 初版発行

編 著 春 日 市
〒816-8501
福岡県春日市原町3丁目1-5
TEL 092-584-1111

印 刷 株式会社 ぎょうせい