

# 自分ごと化会議

私に関係ある？ あり！

太田市自分ごと化会議 2019

第2回会議 議事概要

## 第1分科会

日 時	令和元年8月31日(土) 14:00~16:00
会 場	市役所本庁舎9A会議室
コーディネーター	田中俊

コ) コーディネーター、委) 委員、OBOG) 委員 OBOG、市) 市職員

### 議事概要

#### ■前回のおさらいと本日の会議の進め方

(本日の会議の進め方)

コ) 今回は、過去に自分ごと化会議に参加した委員 OBOG に2人ゲストとして参加してもらっている。

2人が参加した自分ごと化会議では「ごみの減量化」をテーマに議論したが、当時も論点の1つとして「行政と市民で情報共有がうまくできていない」という話が挙がっていた。

今日は、OBOGの2人に当時どのような議論があったかを具体例として紹介してもらった後、それらの話を参考に議論したいと思う。

また、私の方で、前回の自己紹介時に出ていた話をまとめてみたので、まず簡単に振り返ってみたい。

(前回自己紹介時に話題に挙げた事例の紹介)

- ・ 行政情報を発信する側の工夫も必要だが、受取り手側の関心がないことも課題である。
- ・ 市のホームページについて、情報の種類は多いが、知りたい情報にたどり着けない。一方、「子育て」に関する情報は分かりやすいという声もあった。分野によって情報の分かりやすさに差があるのではないか。
- ・ 広報紙について、もっと読みたいと思う記事を増やしてほしい。また、広報紙は新聞折込みで配布しているとのことであるが、新聞を取っていない世帯は広報紙を見ない。コンビニで配布しているが、なかなか積極的には取りにいかない。
- ・ コミュニティ内での口コミによる情報伝達力がすごい。しかし、コミュニティの外にいとなかなか情報が得られない。
- ・ そもそもコミュニティはどういうものがあるって、どうしたら入れるか分からない。
- ・ 自治会に属しないと地域の情報が得られない。アパート住民は大家さん次第で自治

会に加入するかどうかが決まってくる。

- ・ 金山や呑龍さまが寂しい。市の魅力をもっと市民の間で共有できるのではないか。
- ・ 「子育てしやすいまち」をもっと発信していく必要があるのではないか。
- ・ 外国人への対応、日本語や英語で対応しきれないなど、伝わっていないところもある。

## ■委員 OBOG による事例紹介

(当時の会議の感想)

OG) 当時、私がこの会議に参加したのは、太田市を良くしようと思ったわけでもなく、なにか特別関心のある課題があってそれを解決しようと思ったわけでもない。

私は小学校の教諭をしているが、こういった会議の手法が自分の仕事に活かせるのではないかと思って参加した。

参加した動機はそれぞれあると思うが、ぜひ皆さんも気軽に参加していただければと思う。話すのが苦手な人もいると思うが、きっとコーディネーターがうまくまとめてくれる。

私も参加した結果、とても楽しかったし、当時のテーマについて意識が変わった。いまでは、当時の委員の方たちと会議の延長戦のようなことを独自にやっているほどである。

(当時のテーマと行政情報について)

OG) 私たちは「ごみの減量化」をテーマに全 5 回の会議を実施したが、最終的にとても有効な解決策が見つかった。それが「雑がみの分別」である。

OB) 皆さんのお宅では、「雑がみ」を分別しているであろうか。

(ほぼ挙手なし)

OG) 私たち当時の委員も「雑がみ」の分別をしている人は少なかった。

そもそも「雑がみ」という言葉を知っている人もかなり少なかったほどである。一方で、市の現状説明の中で、家庭ごみの中で紙や布の占める割合が 4 割程度あり、市としては、リサイクル可能な「雑がみ」の分別がごみ減量の有効な手段だと考えているとのことであった。

OG) 行政としては、広報紙で毎号ごみに関する情報発信をしており十分に伝えているが、実際には知らない市民が多く、行政と市民の間に意識の差が感じられた。そういったこともあり、どうしたら市民が関心を持って情報を見るかというこ

とが論点の一つとなった。

OB) 雑がみをリサイクルしてごみを減らしていけばごみ処理にかかる税金も削減できる。そもそも、なぜごみの減量をする必要があるのかというところに立ち返って議論した。

OG) 雑がみをリサイクルすればごみの減量化につながる。  
そこをどう発信していくかは私たちが議論した時の課題でもあったので、今回の会議に私たち当時の委員も期待している。

コ) 当時も私がコーディネーターとして議論に加わっていたのだが、委員の皆さんの意識の変化は大きかった。おそらく、実際に自分の家庭で雑がみを分別したら、ごみの量が半分くらいに減ったという実体験が大きいのだと思う。  
一方で、こういった会議に参加している人たちなので、もともと意識は高い方だと思うのだが、そういった人たちにも雑がみという存在がほとんど知られていないということは、行政と市民の間にまだまだ隔たりがあるのだと思う。  
今回はその隔たりの根本的なところでもある「情報」を行政と市民で同共有するかということ話し合う。  
いまお話しいただいた OBOG の話もぜひ参考にしながら進めていきたい。

委) 私は、家で雑紙を分別しているのだが、中学校が実施している集団回収がきっかけで始めた。  
自分の子供が卒業してしまうと中学校や小学校との関わりがなくなるのだが、子供たちがお世話になったところに何か貢献したいという思いはあった。  
集団回収している中学校はリサイクルによって収入を得られるということを知り、我が家でも協力することにした。  
何かに関心を持つには、目的が必要になると思う。ごみの減量についても、浮いた税金を何に使いたいのか、こういった事業に使いたいから協力してほしいということを示せば、協力する市民もいるのではないかと。何のためにやるのかははっきり分かるとよい。

委) 何のために、というのは私も重要だと思う。恥ずかしながら「雑がみ」という言葉を今回初めて聞いた。我が家でも分別してみようと思う。

委) 実家が高崎市だが、紙ごみはゴミステーションに持参するか家の前に置いておけば持って行ってもらえた。太田市に来たら、地域によってゴミの分別方法も違う。ごみの捨て方も情報の発信方法も、誰に発信したいのかを明確にするべきなのではないかと思う。

太田市に育った人は、小さいころから親から教えられるだろうが、自分のような新しく転入してきた人、外国人はわからない部分もある。

委) 私は地区で役員の経験があるが、ごみの問題は地域の中でも大きな問題である。地域の中で意識をもってくれる人を増やしていきたい。1人でも2人でも巻き込んで、若い人にも出来る範囲で関わっていってもらいと変わっていくと思う。私の地区ではエコグループというものを作り、環境衛生委員だけでなく、区長等もみんなに関わることで、一人の負担も少なくするという取り組みをしている。

### ■小グループによる議論

(議論の方法)

コ) それでは、小グループに分かれて、今回のテーマである「行政情報のあり方」について、どんな課題があって、個人、地域、行政という主体別に見たときにその背景にはどんなことがあるのかを議論したいと思う。行政情報というテーマは幅広いので、何を事例とするかは皆さんに任せる。

先ほど私がまとめた内容について深めて話してもいいし、OBOGから事例紹介のあったごみを例に話してもらってもよい。

また、議論にあたっては、お配りした「課題発見シート」を活用してほしい。

課題発見シートは最後に回収もするので、それぞれ各項目を記入してもらおうようお願いしたい。

(小グループにおける議論の概要)

グループ①)

- ・ 太田市のPRが上手く発信出来ていないのではないかな。
- ・ 行政から発信される情報よりも口コミで知り合いから聞いた情報の方が記憶に残る。一方で、今の時代は地域の人と関わらなくても生きていける現状がある。コミュニティが希薄だと情報の伝達力も弱くなる。
- ・ そもそも何が必要でどんな情報が欲しいのか自分の中でも整理できていないのではないかな。なんとなく情報を聞き流している。
- ・ 広報紙について、世代によって本当に欲しい情報は違う。誰をターゲットにしているのか、その把握が出来ていないのではないかな。

グループ②)

- ・ 太田市内の人にどのように魅力を発信するか。太田市の魅力をどのように効果的に発信し、市外の人にたくさん来てもらうか。

- ・ こどもの国について、魅力的な施設だと思う。県の施設ではあるが、市の広報紙でPRするなど、オール太田として連携していてもよいのではないか。

#### グループ③)

- ・ 行政からの情報が伝わっていない。市民の立場から考えると、情報が複雑すぎて見る気が起きないのかもしれない。
- ・ 地域とのコミュニケーションが不足している。

#### ■コーディネーターによるまとめ

- コ) 皆さんの議論を聞いていると、そもそも何が必要な情報が分からないという意見があった。単に必要な情報といっても、個人的に関心があって必要としている情報と、そこまで関心があるわけではないけれど太田市民として知っておくべき情報があるように思う。

関心はないけれど、市民として必要な情報が聞き流されている現状をどうしたら解決できるのかということについては、今後の論点の一つになりそうである。

- コ) 今日は課題について意見を発散させただけなので、モヤモヤした部分も残っているかと思うが、今日はあえてそのモヤモヤ感を持ち帰ってもらい、引き続き各自の中で何が課題なのか、またその背景には何があるのかを深めていただきたい。

次回は、その課題の解決策についても議論していくのでよろしくお願ひしたい。

- コ) また、次の会議までに、第1分科会の皆さんには市の広報紙を丁寧に見てほしい。実際に広報紙にどんな情報が載っていて、それぞれの情報について、自分に必要な情報かどうかを考えてきてほしい。

#### ■全体会における副分科会長の報告

- ・ 必要な情報か、何が必要な情報なのかがわからない。
- ・ 行政情報が伝わりきれしていない。
- ・ 紙、ホームページ、アプリを活用する。
- ・ コミュニティが希薄化されているため、地域との関わりを増やしていく。
- ・ 誰に情報を伝えていくか明確にしていく。
- ・ 口コミの情報は伝わりやすい、そこを利用する。
- ・ 市民が変わろうとする意識が大切。
- ・ 広報誌をよく読み、今まで流してしまっていた情報が必要なものでなかったか、改めて考える。

## 第2分科会

日 時	令和元年 8 月 31 日（土） 14：00～16：00
会 場	市役所本庁舎 9B 会議室
コーディネーター	高澤良英

コ) コーディネーター、委) 委員、OG) 委員 OG、市) 市職員

### 議事概要

#### ■前回のおさらいと本日の会議の進め方

(本日の会議の進め方)

- コ) 今日は前回話題に挙げたいくつか具体的な事例も挙げたので、それらに対する「課題」を深堀していきたい。解決策までは考えなくてよいので、それぞれの事例の課題を行政情報と結びつけていければと思う。
- また、今日は委員 OG にもゲストとして参加してもらっているので、少し時間を取って、当時の感想や、当時のテーマの中で行政情報に関連した論点などを事例として紹介してもらおう。

(前回話題に挙げた「熱中症」を事例とした課題の深堀りについて)

- コ) 前回、市の方から消防業務の中で熱中症について注意喚起しているにもかかわらず、搬送される人が多いという話題が挙げた。
- これに対して、実際に熱中症になったという委員から、情報は得ていても自分だけは大丈夫、あと少しくらい大丈夫と思ってしまうという意見が出た。危機管理の分野では、「正常化のバイアス」と呼ばれ、目の前のことが正常に見えなくなってしまうことをいい、例えば、熱中症に限らず、防災の分野でも防災無線で津波が来ますと警報が流れても、自分だけは大丈夫と思い、逃げ遅れてしまうようなことが起こる。
- これは、「個人」に焦点を当てて課題を深めていった時の話であるが、「地域」や「行政」に焦点を当てるとどうだろうか。
- 行政について考えてみたい。市の方に聞きたいのだが、今年、市の広報紙で熱中症について注意喚起をいただけるか。
- 市) ラジオでは 2 回ほどテーマとして取り扱ったが、広報紙の紙面上では出していなかったと思う。
- コ) 私も調べてきたのだが、一昨年と昨年の広報紙には熱中症の記事が掲載されたが、今年には出ていなかったようである。
- 私のいる市原市もそうであるが、7 月くらいに広報紙で熱中症の記事が出て市民に注意喚起することが多い。こういった記事を見て、注意しなくてはと気を引き

締める市民がいる一方で、毎度のことということもあり「自分とは関係ない」と流し読みしている市民もいるかもしれない。

行政としては情報を発信しているのだけれど、ちゃんと市民に伝わっていないということは結構ある。「伝える」と「伝わる」は違うのだと思う。

例えば、消防や福祉の部門で、熱中症患者でどのような人が多かったのか統計を取ってみて高齢者や子供が多いということが分かれば、単に広報紙だけで注意喚起するのではなく、また違った方法でお知らせすることも考えられる。

- コ) このように、熱中症の事例 1 つを取ってみても、見方を変えるといろいろと背景があることが分かる。熱中症で搬送される人が多いということで終わりにするのではなく、行政の情報発信の方法、自分たちの人間関係、個人の気持ちの持ち方など、見方を変えて考えてみる。

第 2 回の今日は、このように何を題材としてもいいので、行政情報と結びつけて課題を深掘していければと思うの。

(前回話題に挙げたその他の事例)

- コ) 熱中症以外にも前回いくつか具体的な事例が挙げたので簡単に紹介すると、自分が携わっているボランティア活動について、広報紙で紹介してほしいという話があった。誰が発信したほうがいいのかという点で、個人が情報発信した方が良い場合もある。行政から発信される情報よりもサークルなどで知り合いから得る情報の方が実際に活用されているという話もあった。

介護認定の話題も挙げた。介護認定が通るまで時間がかかり、全体像が見えなくて不安だったという委員からの意見があった。

行政情報というと広報紙を思い浮かべがちだが、広報紙だけでなく、例えば制度について窓口で伝えるという普段の行政と市民のコミュニケーションも情報である。

他の委員からは太田市の職員は親切だという話もあった。職員の表情や言葉遣い、雰囲気ももしかしたら行政情報かもしれない。そういう職員だったら気軽に聞いてみようかなと思うこともある。

道路陥没の話題もあった。道路の陥没については、誰かが市に通報してくれるだろうと考えてしまいがちだという話になった。放っておくと事故につながったり、事故で市に賠償責任が発生して税金から支出されたりして税金がもったいないが、一方で、通報してもすぐに対応されないと通報しても無駄だと思ってしまうというような課題もある。

委) 前回、道路陥没の通報は、区長経由する必要はないと話に出た。  
地区には区長以外にも交通安全委員や交通指導員、防犯委員など行政では目が届かない部分を地区住民でカバーしている部分もある。行政はこうした地区の委員等をうまく利用しない手はない。  
一方で、我々も行政にうまくやれよと要望するだけでなく、情報をうまくもらえるようにする必要もある。

コ) この自分ごと化会議は「行政の自分ごと化」を目的に開催している全国的にみても珍しい取組であるが、前回、委員の皆さんにこの会議を知っているかと聞いたら知っている人は一人もいなかった。  
過年度に実施した会議も含め、広報紙や新聞に何回も掲載されているが知られていない。たとえば、太田市は広報紙を月に3回発行しているが、全国的に月3回発行している自治体はかなり少ない。タイムリーな情報が出せるメリットはあるが、お知らせのみとなってしまう傾向がある。どうやって知らせるべきなのかは考えてみてもいいかもしれない。

### ■委員 OG による事例紹介

(当時の会議の感想)

OG) 2年前の分科会長を務めたが、当初、やる気があって参加したわけでもないし、何かを変えたくて参加したわけでもなく、ある日突然市から通知が来て何となく参加した。

この自分ごと化会議には、ぜひ気負わないで参加してもらいたい。

議論が進むうちに、今回のテーマに関連したいろいろな課題が出てくると思うが、その課題について解決策を絞り出すというより、たとえば、会議が終わって家に帰った時に、会議で出した話題を家族に話してみても自分の生活に落とし込むと、自分のこととしてその課題を見つめなおすことができる。

それがこの会議の目的の「自分ごと化」であり、私たち一人ひとりにとって重要な事だと思う。

(当時のテーマと行政情報について)

OG) 私が参加した際は「健康づくり」というテーマであった。

ざっくりとしたテーマだったので、まずは、そもそも何をもって健康というのか、家庭環境や性別、世代によってもそれぞれ重きを置くことが違うし、課題を洗い出すことが大変だった。

私は、子育て世代なので、当時の会議の中で、太田市は子どもに対するケアは手

厚い一方で親に対するケアが不足していると発言したら、他の委員から、子育て中の人ばかりではないという意見が挙がった。

その時にハッとして、私も高齢者の委員が介護という視点から健康について話していた時に、高齢者ばかりが市民ではない、自分とは関係のない話と思っていたが、改めてよくよく話を聞いていると、どうやら課題の根っこは同じところにあるらしいということが分かってきて、その一つが「行政情報がうまく市民に伝わっていない」ということだったりした。

当初、子育て世代の問題、高齢者世代の問題と分けて考えていて、自分とは関係ないと思っていた話題も突き詰めていくと、課題の本質は同じところあったりする。

- コ) いま OG からも話があったが、今日この場では、一般論ではなくて皆さんの生活に基づいた具体的なことを議論していければと思うのでよろしく願いしたい。

## ■小グループによる議論

(議論の方法)

- コ) 小グループに分かれて課題を深堀していきたいと思うが、何を題材としてもいいので、先ほどの熱中症の事例のように、行政情報ということを少し意識して、その題材の課題にどのような背景があるのかを自由に議論してみしてほしい。各グループで話した内容について、後ほど全体で共有したいと思う。

(小グループにおける議論の概要)

### グループ①：外国人とのコミュニケーションについて

- ・ 外国人の雇用が増えてきているが、交通ルールや社会的なマナーについて、トラブルになることがある。
- ・ 技能実習生など短期間しかいない場合も多く、日本の文化を理解しないまま地域での生活を送っているということも背景にあるように思う。
- ・ 対策として、早く日本語を習得できる環境を行政で整備するべきではないか。

コ) 外国人労働者の問題ということであれば、雇用する企業の協力も考える必要があるように思うがどうだろうか。

委) 企業はそこまで考えていない。行政でやるべきだと思う。

### グループ②：交通事故について

- ・ 交通マナーが悪くなっているように思う。

- ・ 車、歩行者、自転車などそれぞれが自分優先で、ルールを守らないことによる事故が増えているように思う。
- ・ 太田市は、公共交通が不便、車の保有率も高く、必然と車の通行量が多くなる。
- ・ 対策として、行政の取り締まりが不十分なので、罰則を強化すべきではないか。

#### グループ③：高齢者と介護について

- ・ 介護については、自分がその立場にならないと動かない。
- ・ まず情報を知る、ケアマネジャーを知る、包括支援センターを知る、良く情報が集まる場所を知ることが重要ではないか。

#### グループ④：高齢者と免許返納/空き家について

##### (高齢者と免許返納)

- ・ 高齢者が起こす悲惨な事故のニュースを見ると、高齢者には免許を返納して欲しいと思うが、本人は長年車に乗り続けてきており、自分の運転技術に誇りを持っていることも多い。
- ・ 免許を返した後の足の確保ができない。
- ・ 免許を返納した途端にボケ始めたという話も聞いた。行動範囲が狭まるとボケにも影響するのではないか。
- ・ 農家には軽トラが必須。簡単に免許返納はできない。

##### (空き家)

- ・ 近所に空き家が増えてきたが、不法投棄やたばこのポイ捨てによる出火も不安。どこに相談してよいかも分からない。
- ・ 相続で持ち主もわからないケースがある。

#### ■小グループでの議論を踏まえた全体での課題の掘り下げ

- コ) 小グループでいくつかの具体例について、課題とその背景を議論してもらったが、どれかを分科会全体で掘り下げて、それを行政情報という観点で見たいと思う。分科会長としてはいかがだろう。
- 委) 個人的にはコミュニティに関する意見が気になったが、全体の雰囲気を見ると高齢者介護や交通事故に関する意見が多かったと思う。
- コ) 交通事故については、車の性能は昔に比べ間違いなく上がっている。それにもかかわらず、事故は減らないというのはどこに課題があるのだろうか。
- 委) ペナルティが甘すぎるのではないか。

- 委) マナーと意識に問題があるように思う。ウイーカーを出さない人も多い。自分優先で事故が他人事化している。スマホを見ながら運転する人も多い。自分は大丈夫だという意識があるのではないか。
- コ) 「マナー」、「他人事」といったキーワードが出た。高齢者の免許返納にはジレンマがあるという意見もあった。
- 委) 2年前に免許を取ったが、昔と今では教わる内容が変わったのかなと思う。昔の常識と今の常識、年代や地域による相違があるように思う。
- コ) 自分の常識と他人の常識、どうやったら共有できるか。ズレを共有化することが必要なのかもしれない。
- コ) さて、個人の問題としての意見が多く出たが、地域としての問題はどうか。交通指導員や交通安全員などの効果はありそうだろうか。
- 委) 路肩に立って交通安全を見守っているが、運転手に指導するような役割はない。
- コ) 行政としては、交通安全に関する情報は出しているか。
- 市) 広報紙には、担当課（交通対策課）からの記事掲載希望に応じて掲載している。交通安全週間などは情報提供するケースが多い。
- コ) もしかするとルーティン化してしまって効果が薄れてきてしまっているのかもしれない。交通事故多発マップなどはあるだろうか。
- 委) 病院で見たことがある。
- コ) そのマップを見て自分の行動はどう変わるか。
- 委) 該当箇所を通らないようにしよう意識し行動するようにはなると思う。
- コ) 空き家については、行政のどの部署が所管しているかなど情報が市民に伝わっておらず、相談場所がそもそも分からないという意見があった。なぜ伝わらないのか。住民から情報を取りに行くことも重要だという意見もあった。関心があることは情報を取りに行くので情報が入ってくるが、関心がないと情報が入ってこない。
- コ) 本日出た意見や感じたことを持ち帰り考えてもらいたい。次回は解決策まで進みたいと思う。

#### ■全体会による分科会長の報告

- ・ 第2分科会では、コミュニティの問題、交通事故の問題、空き家問題など自分たちが普段お生活で関心のある分野の課題を考えることで、行政情報にアプローチしてみた。

- ・ 市民も関心がなければ情報を取りにいかない。どうすれば市民が情報を取りに行くようになるかが次回以降の会議の課題。
- ・ 行政の情報が市民に浸透していない。「伝える」と「伝わる」は違う。