自治調査会ニュース

発行日：2011年7月29日

What's New?

No.276

(財)東京市町村自治調査会は、東京都全市町村の総意によって設立され、多摩・島しょ地域における広域的課題や共通課題の調査研究、情報提供、多摩地域の広域的市民ネットワーク活動に対する支援などを行っています。

(財)東京市町村自治調査会　2011年度　調査研究発表フォーラム

住民の声の組織的な活用方法

日時　2011年9月30日(金)
14:30～16:00（開場 14:15）

会場　東京都市町村職員研修所階段研修室

定員　多摩・島しょ市町村職員限定100名
○窓口・現場部門の職員の参加歓迎

申込方法　各市町村研修担当を通じて申し込んでください。

クレームをボイスに

本講演が目指すものは、市町村職員の窓口や電話におけるクレーム対応技術を高めることではありません。価値あるクレームを経営改革に結び付けるために、市町村がとるべき危機管理を提案することが目的です。

住民から寄せられる価値あるクレームについて、多くの職員は個人的には賛同するものの、それを組織的に実現することは容易ではありません。

現在多くの市町村では住民接遇のレベルを向上させていますが、内容のいかんを問わずクレームが絶えることはありません。きちんと仕事をしていても、また住民対応部門に所属していなくてもクレームはいつでも発生し、職員ならば誰しもが受けるものとなりました。

住民サービスを向上させてもクレームが増加、複雑化するということは、住民満足度が向上してもクレームがなくなることは絶対にないということになります。

そこで本講演では住民接遇技術を向上させてクレームを減らすことよりも、クレームをシステマチックに利用して解決する方法に重点を置くことを提案します。

プログラム

14：30～	主催者挨拶
14：35～	調査研究発表
15：35～	質疑応答
15：50	終　了
15：50～	アフターセッション

講　師
（財）東京市町村自治調査会調査部
平山　剛　瓜生田 和正

主催：財団法人東京市町村自治調査会・東京都市町村職員研修所　プログラムに関する問い合わせは、(財)東京市町村自治調査会へ　TEL. 042-382-7722

平成23年度の調査研究テーマの中から3本を紹介します。

自治体窓口サービスのあり方に関する調査研究

(1)背景と目的

平成22年度の「住民の声を活かした自治体の経営改革についての調査研究」では、住民の声の中から組織や業務改善のきっかけとなる情報を選びだし、質の高い住民サービスにつなげるための仕組みについて研究しました。しかし、情報を収集するだけでは質の高いサービスの提供につなげることはできません。その理由は、サービスの提供の仕方そのものにも高い効率性の実現が要求されるためです。そこで、本年度は情報収集と表裏一体である住民サービスを窓口で効率よく提供するための方法について研究します。

(2)方向性

○まず、住民が自治体窓口に求める水準及び職員が考える窓口の効率化の水準を明らかにします。そして、国内外における「総合」窓口(複合窓口)の実績などから、2000年以降の10年間で「総合」窓口が実現した成果と課題を整理します。さらに、複合窓口の現状から理想的な総合窓口の実現に展開していくためのギャップを明らかにしたうえで、ギャップを埋めるために必要な事務の合理化方策と総合窓口対象事務の編成方法を検討します。

○最後に、住民にも自治体にも利点のある総合窓口の実現手法を提言します。

(3)主な内容

(※一章一つの枠を想定)

住民が求める自治体窓口の水準と職員の考える窓口効率化の水準

市町村職員対象アンケートと住民対象アンケートにより、①住民の自治体窓口の利用状況、②住民が自治体窓口に求める水準、③職員が考える窓口効率化の水準を明らかにします。

「総合」窓口の有効性と課題

国内の「総合」窓口(複合窓口)の視察と文献資料を元に、「総合」窓口の有効性と課題の整理を行います。

総合窓口のための事務内容の合理化

各個別担当部署における事務そのものの“効率性”を高めるための検証をします。

総合窓口のための事務編成の合理化

既存の事務編成を検証し、総合窓口の効率性や合理性を高めるための組織の統廃合を含めたあり方を検討します。

住民にも自治体にも利点のある総合窓口の実現

上述の内容及び海外自治体の窓口の事例を踏まえ、住民にも自治体にも双方に利点のある総合窓口の実現を提言します。

(4)研究方法

○市町村職員対象アンケート調査
・職員が考える窓口効率化の水準などを明らかにします。

○住民対象アンケート調査
・住民の自治体窓口の利用状況や自治体窓口に求める水準などを明らかにします。

○このほか先進自治体のヒアリングや視察等を実施します。

企業撤退等により発生する大規模画地の活用のあり方に関する調査研究

(1)背景と目的

昨年度実施した基礎調査「人口減少期における多摩地域の縮む未来図」では、多摩地域の人口は2015年をピークに減少し、2025年には65歳以上人口が約110万人（2010年と比べ30万人増）になるという調査結果になりました。このような人口減少・超高齢社会に加え、景気の低迷により多くの企業が生産拠点の集約、海外移転などにより撤退する状況も深刻化しています。このような生産年齢人口や昼間人口の減少及び構成率の低下は、地域の賑わい、雇用、安全安心、税収など、まちの発展に対する大きな阻害要因となります。工場や事業所などの撤退による跡地、特に大規模画地の土地活用については、今後のまちづくりを考える上でも、自治体と民間事業者等が連携して対策を考えていく必要があります。

以上のような背景から、企業撤退など大規模画地の発生要因、土地活用に向けた取り組みに関する現状、問題点を洗い出し、先進事例の調査を行うことによって、多摩地域の市町村が地域の実情に即して取り組むべき施策の考察を行います。

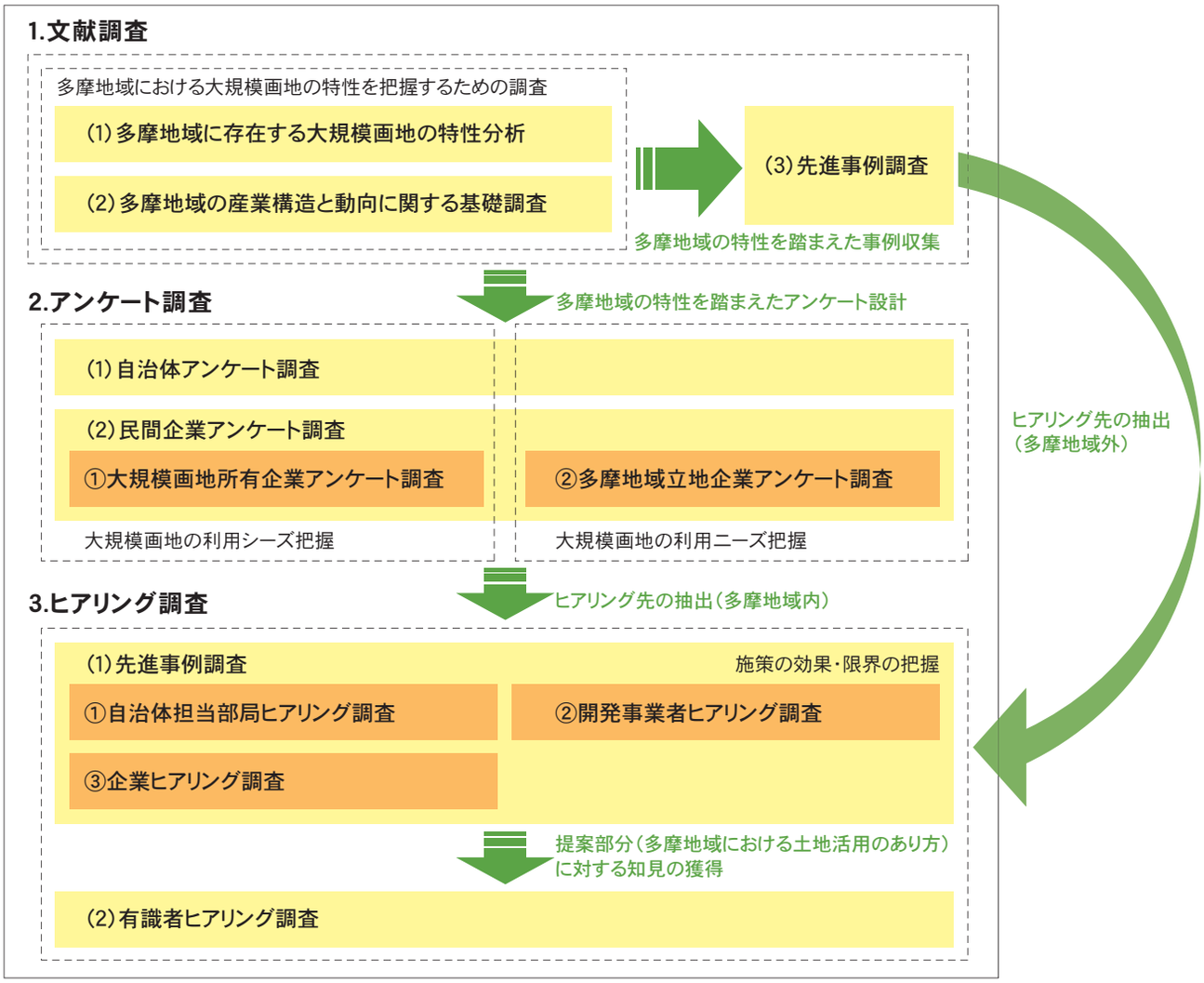
(2)ポイント

大規模画地活用における各施策のメリットや限界を明らかにした上で、多摩地域における土地活用のあり方を提案します。

(3)主な内容

○多摩地域における大規模画地の現状
○大規模画地の活用可能性（想定される活用ケース）
○大規模画地の活用に向けた課題と施策
○多摩地域における土地活用のあり方

(4)手　　法

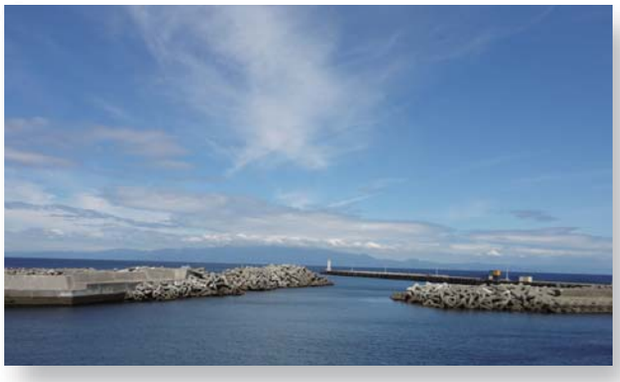


島しょ地域における観光ニーズに関する現況調査

1.背　　景

東京の島しょ地域では、観光人口が年々減少し、全国的な離島ブームの時期に100万人を超えた観光客数は、半数の50万人を割り込んでいる状況にあります。しかし、このような状況の中でも、観光客の消費額は島の経済に大きな効果をもたらしています。

島しょ地域において観光業の占める割合は相対的に高く、地域経済に波及的に及ぼす効果も大きなものとなっています。また、その直接的な経済効果のほかにも、運輸業、宿泊業のみならず農林水産業・食品産業・飲食店産業などへの生産波及効果や雇用誘発効果をもたらしており、観光客数の回復が望まれています。



大島町　元町港

一方で、近年は消費者の価値観やライフスタイルが多様化していることなどにより、「エコツーリズム」や「グリーンツーリズム」に代表されるような体験型観光が人気を集めるなど、消費者が求める観光サービスの形態が多様化しており、従来から提供されてきたような観光サービスのみでは、十分に観光客のニーズに応えられない状況となってきています。

2.目　　的

今後、島しょ地域における観光施策を検討する際には、多様化する旅行者の属性やそれに伴い変化している観光に対するニーズを把握して、柔軟な対応が求められることから、この調査では、様々な消費者の「観光」に対するニーズを把握し、島しょ地域の観光資源や施設の現状、受け入れ側の意識等とのギャップを検証することにより、観光施策の検討の際の基礎資料を作成することを目指します。

3.ポイント

今回の調査は、大島町、神津島村をモデルとして調査を実施します。

(1)「来島者」「非来島者」「住民」にアンケート調査を実施し、島の「観光」に関する評価について把握して「住民」と消費者の間にある意識のギャップを洗い出します。

(2)アンケート調査の結果、島の観光に関する「強み」「弱み」を明らかにし、「強み」を活かし、また、「弱み」を克服している先行事例を調査して、島しょ地域の観光施策への活用に関するポイントなどを整理をします。

神津島村　多幸湧水（東京の名湧水57選）

4.内　　容

(1)島しょ地域における「観光」の実態把握
(2)観光における島の「強み」と「弱み」
(3)島の観光振興に向けた施策の方向性

5.方　　法

(1)文献調査
(2)アンケート調査
(3)先進事例調査
(4)有識者へのヒアリング調査

6.調査体制

この調査は、(財)東京市町村自治調査会と(株)浜銀総合研究所との共同調査で実施し、有識者がアドバイザーの役割を担います。

オール東京62市区町村共同事業　みどり東京・温暖化防止プロジェクト

みどり東京・温暖化防止プロジェクトでは、平成23年度も自然環境保護および地球温暖化防止についての普及、啓発を目的とする市区町村の自主事業に対する助成を行なっています。今回は三鷹市の事業についてご紹介いたします。

三鷹市「みたか環境フォーラム 2011」

Mitaka Environment Forum 2011

「みたか環境フォーラム2011」は6月25日（土）に三鷹産業プラザにて行われました。

三鷹市では、これまで毎年6月の環境月間にあわせ、環境パネル展やドリームエコミュージカルなど、様々な環境啓発・学習事業を実施してきました。昨年は、三鷹市市制施行60年記念事業として、「みたか環境フェスタ2010」を開催し、73の団体、事業者等が一堂に集まり、環境に関する様々なイベントや展示等を行いました。参加いただいた市民、団体、事業者等が行う環境活動のつながりは、三鷹市が目指す環境像「循環・共生・協働のまち　みたか」の実現に不可欠なものです。そこで今年は、協働による環境の取り組みをさらに進めていくことを目的に、「みたか環境フォーラム2011」を開催しました。また、今年もこれまでと同様に市民、団体、市内事業者のみなさんで構成する「みたか環境活動推進会議」と三鷹市との協働事業として行いました。

このフォーラムはメインテーマを『みんなでつながる環境活動－「循環・共生・協働のまち みたか」を目指して－』とした、基調講演とパネルディスカッションの2本立てです。基調講演では、同時通訳者を経て、環境ジャーナリスト・翻訳家として活動する枝廣淳子さんをお招きしました。枝廣さんは、2007年ノーベル平和賞を受賞したアル・ゴア氏の著書『不都合な真実』を翻訳して注目され、現在環境を軸に多様な活動を展開していらっしゃいます。この講演の中では、ご自身が翻訳家、環境ジャーナリストとして活動していくに至った経緯やその過程でぶつかった問題に対する解決方法について、また、現在進行している地球温暖化問題について、残念ながらすぐに止めることはできない、だとしたらどうすればいいのかをお話いただきました。

次のパネルディスカッションでは、コーディネーターとして三鷹市環境基金活用委員会会長で東京農業大学教授の濱野周泰先生、講師の枝廣淳子さんをはじめ、それぞれの立場で環境活動を行っている市民、団体、事業者の方および行政により、環境活動を行っていく上での生の声など、活発なディスカッションが繰り広げられました。

当日は、様々な年代の方160人にご来場いただき、みなさん熱心に講師やパネラーの方のお話に耳を傾けていらっしゃいました。参加された市民の方々には、三鷹の環境をよりよくするために、自分が地域の環境のために何ができるのかを考えるきっかけとなったようです。

なお、講演に先立ち、環境標語表彰式が同会場で行われました。三鷹市が募集した環境標語に345点もの作品が寄せられ、その中から市長賞をはじめとする12点の入賞作品の作者に賞状、副賞が贈られました。

主　催：みたか環境活動推進会議、三鷹市
実施日：平成23年6月25日（土）

インターネット放送による「多摩発・遠隔生涯学習講座」

ご存じですか!?　パソコンで公開講座を無料で視聴できるほか、
VOD配信を利用すれば、過去の講座も好きな時間に視聴できます!

■中継日時　毎月第2木曜日午後2時～
■講座会場　多摩交流センター
（京王線府中駅徒歩3分）
■LIVE中継・VOD視聴　無料
■問 合 せ　㈶東京市町村自治調査会
多摩交流センター
☎042−335−0100

「多摩発・遠隔生涯学習講座」

tsgn　検索　click

「多摩発・遠隔生涯学習講座」は、財団法人東京市町村自治調査会多摩交流センターとNPO法人全国生涯学習ネットワークが実施するインターネット放送による公開講座です。

多彩な情報を多摩地域から発信し、一人ひとりが自由に学ぶ喜びや豊かな心を育むことを目的としています。この約1時間の講座は、毎月第2木曜日午後2時から実施する講座のLIVE（ライブ）中継のほか、80回を超えるこれまでの講座を※VOD（ビデオ・オン・デマンド）配信を利用して自宅で無料受講することができます。

ぜひ、ホームページ（http://tsgn.dyndns.org/tsgn/）にアクセスし、新たな発見をしてみませんか!

多摩発・遠隔生涯学習講座

共　催
NPO法人　全国生涯学習ネットワーク
（財）東京市町村自治調査会　多摩交流センター
後　援　武蔵野市役所

多摩発・遠隔生涯学習講座はNPO法人全国生涯学習ネットワークと財団法人東京市町村自治調査会・多摩交流センターが共催する生涯学習講座の講演をインターネットでライブ中継しています。ライブ中継はインターネットを経由し家庭や職場で、また、国内、海外を問わずリアルタイムに視聴できます。講義を直接聴講する方は講演会場、「多摩交流センター」または遠隔教室　「かたらいの道市民スペース武蔵野市」または西久保コミュニティセンターへ直接お出でください。先着30名まで入場可です。事前の予約はできません。会場では資料代として100円いただきます。過去の講演はインターネットでVOD配信中です。インターネットを経由しての講座視聴はすべて無料です

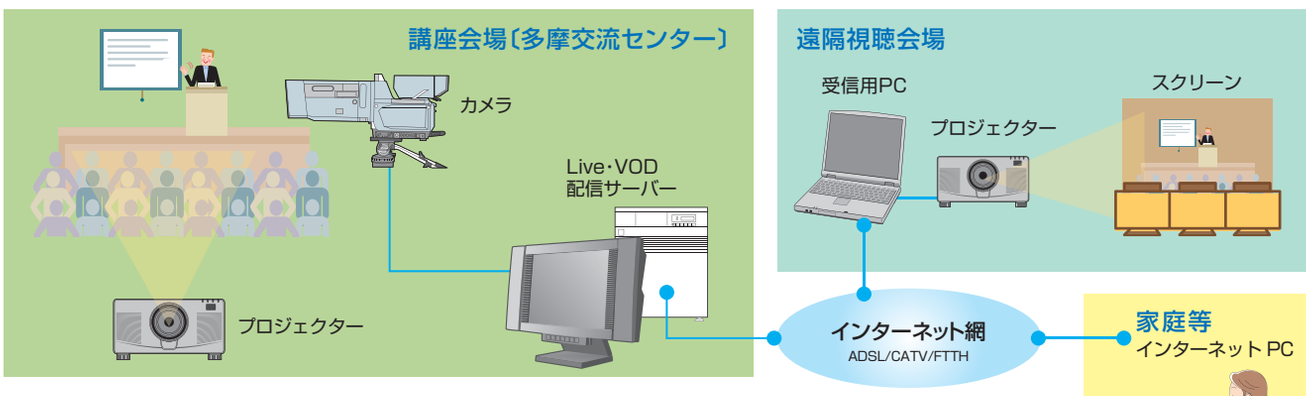
中継試験　VOD視聴　LIVE中継

平成２３年7月講演予定
日時 7月14日（木）午後２時-３時
題名 ハエが手をする足をする-嫌われものを見直そう-
講師 倉橋　弘氏　国立感染症研究所　客員研究員　教授

1. 講演要旨　私はハエの研究を３０年間続けてきて、大変多くのことをハエから学び、気が付きました。『世界中に不思議な種はいない』またこの世に『役に立たないものはない』ということを！地球には１０万種以上のハエがいること、それから少しずつ性質が違っていて、異なる役割を生態系の中で演じて地球全体の生き物の健康と調和に貢献し、生命を持続可能ならしめていることを学びました。
2. 講演会場　多摩交流センター　遠隔教室　かたらいの道市民スペース武蔵野市

※VOD配信とは、インターネット上で視聴者が見たい時に映像を視聴できるシステムです。

「多摩発・遠隔生涯学習講座」LIVE中継のイメージ



8月・9月の講座予定

▽日　時　8月11日（木）午後2時～
▽題　名　ゼロからはじめる英語多読
▽講　師　酒井邦彦氏〔前電気通信大学准教授〕

▽日　時　9月8日（木）午後2時～
▽題　名　照葉樹林文化の成立と伝来
▽講　師　和田康氏〔㈱安土代表取締役、「世界の文化を守る会」会員〕

過去のテーマ例

・日本人と漢字文化−漢字は日本語である
・地球温暖化防止に寄与する再生可能エネルギー
・新たな公共の担い手としてのNPO
・諸形無常の多面体世界
・ホタルと人間の共生
・デフレ下の日本経済

VOD配信をご利用ください

ttt Break

ttt とは think-tank tama & tosho を意味しています

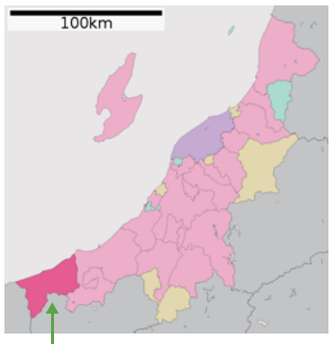
「縮む」未来図への挑戦
～「人口減少期における自治体経営のあり方に関する調査」番外編～

調査部　研究員　瓜生田　和正

昨年度、「人口減少期における自治体経営のあり方に関する調査」を実施し、報告書として「人口減少期における多摩地域の『縮む』未来図」を発行しました。今後、多摩地域では本格的な年少及び生産年齢人口減少、老年人口激増期を迎えます。2025年には65歳以上人口が約110万人（高齢化率約28%）となり、2010年と比べて30万人程度増加することが予測されており、各市町村の対策が求められます。

本稿では、調査の過程で出会った、人口減少・超高齢社会に立ち向かう自治体や団体について、報告書の中に掲載しきれなかったためこの場を借りて紹介します。なお、報告書は以下のURLからダウンロードできます。

http://www.tama-100.or.jp/outline.html



新潟県の最西端に位置する糸魚川市（日本の東西の境界線上に位置し、ヒスイの産地や日本初の世界ジオパークとして有名）

① 糸魚川市（いとい がわし）

事例調査として新潟県糸魚川市（人口約48,400人／65歳以上約15,800人／高齢化率約32.8%／平成22年4月時点）を訪れました。糸魚川市は、まちづくりの主要課題の一つである「年少人口及び生産年齢人口の減少防止」を図るため、平成21年度に「糸魚川市人口減少対策プラン『夢を育むまちづくり～このまちでよかった～』」を策定しています。

人口の自然減防止を図る取り組みとしては、未婚・晩婚化の解消を図る婚姻活動支援と第1子促進、子育てしやすい環境整備と第2子、第3子促進、不妊治療等への支援など、さまざまな切り口が考えられます。糸魚川市では、30代、40代の男性未婚率がそれぞれ約41%、25%（平成17年国勢調査）と、いずれも県平均を上回っており、婚姻活動支援が課題でした。そこで、市は平成19年度から「縁結びコーディネート事業」「ハッピー出会い創出事業」という特徴的な事業を実施し、人口減少対策プランに婚姻活動支援として明記しました。縁結びコーディネート事業は、独身の男女の情報を持ち、その男女の出会いのきっかけづくりを推進する方で市に登録した人を「縁結びコーディネーター」と位置づけ、結婚までの仲介をしてもらう制度です。結婚したカップルが市内に居住すればコーディネーターに補助金を支給します。

ハッピー出会い創出事業は、結婚を希望する独身の男女の出会いの場となるイベントなどを開催する団体等に事業費の一部を補助するものです。これらの施策による人口減少対策としての効果が現れてくるには中・長期間を要するため、自治体は啓発事業を継続しながら根気強く見守っていく必要があるでしょう。

② 武蔵村山市　村山団地中央商店会（都営村山団地内）

武蔵村山市の都営村山団地は、平成21年度時点で約8,000人（約4,000世帯）の住民の約45%が高齢者という状況であり、今後も高齢化が進むと見込まれています。

そこで、市の支援を受けた武蔵村山市商工会と村山団地中央商店会が商店街の空き店舗を活用して宅配事業の拠点（おかねづかステーション）を設置すると共に、環境に配慮した宅配用と送迎用の自転車を各1台配備しました。これにより、買い物支援や安否確認、情報交換といった高齢者対策はもちろんのこと、地元商業の振興や地域活性化などさまざまな役割が期待できます。商店会の方々はとても親切なので、ぜひ一度訪れて自転車を見学するとともに商店街で買い物してみてはいかがですか。

送迎自転車
「まいど～宅配　中央商店街行」

とっておき特産物

第3回　福生市

FUSSADOG

アメリカンな新名物
福生ドッグが誕生しました!!

ROUTE 16

平成23年1月23日、福生に新しいご当地グルメが誕生しました。その名も「福生ドッグ」！福生市が誇る二大ハムメーカー、「大多摩ハム」と「福生ハム」が福生ドッグ専用に製造する長さ16cm(国道16号がモチーフ)、直径23mm(23はフッサと読める?)のソーセージを使った、福生でしか食べられないホットドッグです。

当初7店舗からスタートし、現在では12店舗のお店でそれぞれオリジナリティー溢れる福生ドッグを販売しております。

一度だけではわからない、お店の数だけ味がある、福生の新ご当地グルメ「福生ドッグ」をぜひ一度ご賞味ください。

福生ドッグの情報はコチラから
【公式ホームページ】http://fussadog.jp

―福生ドッグのルール―

★★★

一.福生らしさを感じられるものでなければならない。
一.素材を活かしたオリジナルなものでなければならない。
一.美味しく、安全、安心なものでなければならない。
一.大多摩ハム、福生ハムが製造する長さ16cm×23mmのソーセージを使用すべし。
一.パンはこだわりをもったものを使用し、切れ目を横に入れるべし。
一.福生のまちのホットドッグとして、みんなから愛されるものでなければならない。

記事・写真提供：福生市シティセールス推進課

発　　行　（財）東京市町村自治調査会
責　任　者　桑原正志
〒183-0052　東京都府中市新町2-77-1
東京自治会館4F
TEL 042（382）7722・0068
ホームページ　http://www.tama-100.or.jp/