# 「エリア担当制度」

# 制度の概要

弘　前　市

## 1.エリア担当制度の目的

選任された市職員（「エリア担当職員」といいます。）が、地域に寄り添いながら、市民主体による地域活動の活性化を後押ししていくことにより、市民と行政の協働のさらなる推進を図ることを目的としています。（制度開始：平成２３年７月）

## 2.エリア担当の役割

「最も身近な顔の見える市職員」として

① 市職員を地区単位で配置します。
② 行政の情報を積極的に提供します。
③ 地域の声を行政に届け、課題解決に協力します。
④ 地域の状況を把握し、住民の主体的な活動を後押しします。

## 3.エリア担当の職務

**●地区町会長会議への出席による地域理解と市の施策等の情報提供**

地区町会長会議へ可能な限り毎回出席し、地域の声を聴きながら地域への理解を深め、意見等は施策に取り入れていくことを目指すとともに、地域課題については全庁的に検討していきます。また、市の施策をわかりやすく伝えることにより、情報共有を図り、地域と行政の相互理解を深めます。

**●地域と行政とのつなぎ役**

地域の要望や課題を行政へつなぐことにより、課題解決を支援するとともに、地域活動と市の施策との連携を積極的に進めます。

**●地域行事等への参加による地域状況の把握と主体的な地域活動の後押し**

エリア担当活動には地域からの信頼が不可欠であるため、地域行事等へできる範囲で参加します。そこで、住民との対話を大事にし、地域状況を把握していく中で、地域課題に関し相談に応じるなど地域の力になることを目指していきます。

※ 活動は、所属業務との兼務となります。
※ エリア担当職員は「公務」とし地域に出向きます。

## 4.エリア担当の配置

● 次の職員を３名から７名程のグループとし、弘前市町会連合会の全２６地区に配置します。
- 課長級職員（リーダー）
- 課長補佐級職員～概ね採用から３年を経過した職員
- 全職員を対象とした公募による職員

● グループ毎に、課長級職員（地区に住所のある課長級職員がいない場合には、課長補佐級職員）１名を「リーダー」とし、その他の職員は、地区内の町会数に応じ、概ね３～５町会に１名の割合で職員を配置します。
職員を配置する際、各地区内の町会の担当者も決め、また、弘前市町会連合会に加入していない町会にも職員を配置します。

● 職員の配置は、原則として、住所地又は出身地（近隣を含む。）による配置を行い、２年の任期とします。

※ 岩木地区、相馬地区及び各出張所の地区に配置する職員については、それぞれ岩木総合支所、相馬総合支所及び各出張所に所属する職員とし、配置する職員数などは別に定めます。

## 5.全庁的なバックアップ体制

### ＜各サポーターの配置及び職務内容＞

●活動サポーター
- 市民協働政策課職員が活動サポーターとして、１人複数地区を担当します。
- 各エリア担当と地区の課題や状況を共有し、エリア担当活動をサポートします。また、エリアミーティング等で得た各地区の情報（情報提供の状況、活動状況等）を集約し、他地区へ情報提供する等、地域活動活性化の底上げを図ります。

●分野別サポーター
- 要望や案件の多い部署や、地域活動に密接に関係する部署の課長補佐を、分野別サポーターとします。
- エリア担当が町会から要望等を受けた際、担当部署の調整等の相談に応じます。また、所属課で所持している地域情報や、業務の中で地域に関わりのある団体等の情報を積極的にエリア担当へ提供し、年度末頃に開催するエリア全体会議に出席するなど、エリア担当活動をバックアップします。

## ＜庁内での情報共有・検討会等＞

●エリアグループミーティング

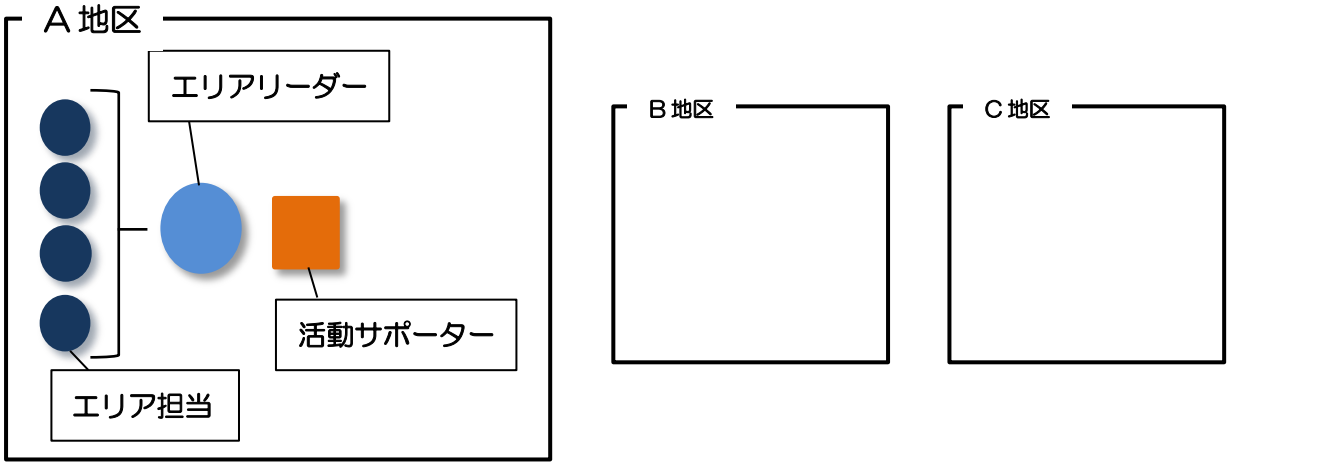
エリアリーダー、エリア担当、活動サポーターが随時地区単位で集まり、ざっくばらんに地区の状況や課題についてきめ細かい情報を共有・交換します。

●エリア全体会議

年１回全２６地区のエリアリーダー、活動サポーター、また必要に応じて分野別サポーターが一堂に会し、エリアグループミーティングや町会連合会との意見交換を基に、地域課題とその解決に向けての方策を議論するほか、今後のエリア担当のあり方を決定します。結果については、経営戦略会議に報告します。

**エリアグループミーティングの開催（随時地区毎に）**

各地区毎にエリアリーダー、エリア担当、活動サポーターにより開催
活動状況や地域課題等について情報共有を図る




**町会連合会地域ｺﾐｭﾆﾃｨ強化ﾌﾟﾛｼﾞｪｸﾄﾁｰﾑとの打合せ**

**エリア全体会議の開催（年１回）**

全 26 地区のエリアリーダー、活動サポーター、分野別サポーターにより開催
地域課題の共有と解決へ向けての方策を議論
エリア担当のあり方を議論

**経営戦略会議に報告（毎年度２月頃）**

## 6.町会へのお願い

エリア担当職員の活動は、町会の自主性を損なわないことを基本としています。例えば、地域課題の解決に際しては、できるだけ町会の住民自らが解決できる方法や仕組みづくりについて助言するなどの協力を行います。

エリア担当制度における町会への主な依頼事項については、次のとおりです。

● エリア担当職員から、地域の実情を把握したい旨の依頼があった場合には、ご協力をお願いします。

● エリア担当職員に対しては、地域づくりのための各種会議等（地区、町会単位どちらでも）への出席を依頼することができますが、特に地区町会長会議においては、可能な限りエリア担当職員出席への受け入れをお願いします。会議の場では施策などの情報提供もいたしますので、提供を望む情報がありましたらぜひエリア担当職員にお知らせください。

● エリア担当制度においては、地域からの依頼や要望については、原則、町会長からの連絡のみを取り扱います。このため、個人的な要望は、お断りさせていただきます。
また、以下のような申し出もご遠慮ください。
（例）・地域内での冠婚葬祭、祭礼の手伝い
・行政機関等への提出書類の作成
・個人的な苦情などの処理　など

連絡は、できるだけリーダーではなく担当職員にお願いします。
担当職員が前に出て直接町会と話しをし、少しでも多くの職員が地域に直にふれることにより、職員の地域活動への意識向上と、そこからより充実した支援につながっていくものと考えております。

# エリア担当制度

## 組織体制と業務内容

・全２６地区に対して、１地区あたり３～７名程の職員を配置する。
・課長補佐級職員～概ね採用から３年経過した職員（その他全職員を対象とした公募による職員）
・リーダーとして、課長級職員を配置

町会連合会

【例】 ○○地区

構成する町会数 14町会

**エリア担当職員**
**任命（兼務）**
概ね３～５町会１名を目安に配置

担当職員

①～⑤ 町会担当　⑥～⑩ 町会担当　⑪～⑭ 町会担当

リーダー（課長級）

相談

支援・指示

活動サポーター（市民協働政策課職員）

報告

支援

エリアリーダー、担当職員、活動サポーターは、随時「エリアグループミーティング」を実施。

年１回、エリアリーダー、活動サポーター等を集め「エリア全体会議」を開催。

町会長

**要望、相談、情報提供など**

原則、町会長からの連絡を取り扱う

**情報提供、回答、支援など**

・解決
・報告

・相談
・要望

**「顔の見える身近な窓口」**

- 地区町会長会議への出席による地域理解と、市の施策等の情報提供
- 地域と行政とのつなぎ役（課題解決に向けた協力、支援）
- 地域行事等への参加による地域状況の把握と、主体的な地域活動の後押し

直接担当課へ回答依頼

担当部署の調整等の相談

分野別サポーター（関係課課長補佐）

調整・指示

担当課

回 答

地域住民

エリア担当職員が、「顔の見える最も身近な職員」として、地域の声に耳を傾け、地域に寄り添うことで、地域住民の皆さんの活動を支えていきたいと考えています。

【エリア担当制度】

平成３０年度配置職員数一覧表

| No. | 地区名 | リーダー（課長級）※ | 配置職員数 | 計 |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 朝陽地区 | 1 | 2 | 3 |
| 2 | 一大地区 | 1 | 3 | 4 |
| 3 | 二大地区 | 1 | 2 | 3 |
| 4 | 三大地区 | 1 | 3 | 4 |
| 5 | 和徳学区 | 1 | 4 | 5 |
| 6 | 時敏地区 | 1 | 4 | 5 |
| 7 | 北地区 | 1 | 2 | 3 |
| 8 | 下町地区 | 1 | 3 | 4 |
| 9 | 城西地区 | 1 | 2 | 3 |
| 10 | 桔梗野地区 | 1 | 3 | 4 |
| 11 | 文京地区 | 1 | 3 | 4 |
| 12 | 東地区 | 1 | 3 | 4 |
| 13 | 和徳地区 | 1 | 2 | 3 |
| 14 | 清水地区 | 1 | 3 | 4 |
| 15 | 豊田地区 | 1 | 5 | 6 |
| 16 | 堀越地区 | 1 | 2 | 3 |
| 17 | 千年地区 | 1 | 3 | 4 |
| 18 | 藤代地区 | 1 | 6 | 7 |
| 19 | 東目屋地区 | 1 | 0 | 1 |
| 20 | 船沢地区 | 1 | 0 | 1 |
| 21 | 高杉地区 | 1 | 0 | 1 |
| 22 | 裾野地区 | 1 | 0 | 1 |
| 23 | 新和地区 | 1 | 0 | 1 |
| 24 | 石川地区 | 1 | 0 | 1 |
| 25 | 岩木地区 | 1 | 4 | 5 |
| 26 | 相馬地区 | 1 | 3 | 4 |
| 計 | | 26 | 62 | 88 |

◎19～24 の地区を担当する各出張所のリーダーは、出張所長とする。

◎25 と 26 の地区を担当する各総合支所のリーダーは、それぞれの総合支所の課長級職員とする。また、エリア担当職員は、各支所に配属している職員とする。

## 7.エリア担当職員の活動実績

| | 平成２７年度<br>(H27.4.1 ～ H28.3.31) | 平成２８年度<br>(H28.4.1 ～ H29.3.31) | 平成２９年度<br>(H29.4.1 ～ H30.3.31) |
|---|---|---|---|
| 配置職員数 | ８７名 | ８７名 | ８８名 |
| 〃　地区数 | ２６地区 | ２６地区 | ２６地区 |
| 〃　町会数 | ３３０町会 | ３３０町会 | ３３０町会 |
| 町会への会議出席日数 | ３３９日 | ３０７日 | ３９１日 |
| 〃　出席人数（延べ） | ５３４人 | ４９９人 | ５５３人 |
| 処理件数 | ４００件 | ３８３件 | ３７３件 |
| 未処理件数 | ０件 | ０件 | ０件 |

## 主な処理事案

| 年度 | 主　な　事　案 | 地　区 |
|---|---|---|
| 24 | **河川清掃、美化に関する要望**<br>⇒要望箇所の担当機関、市担当課に要望を伝え、回答をまとめ報告した。 | 下町地区 |
| 24 | **破損した公園内の遊具や柵の補修の要望**<br>⇒内容を担当課へ連絡し、担当課では現場を確認し補修した。 | 桔梗野地区 |
| 25 | **官有地の倒木の危険通報**<br>⇒住宅地に隣接する官有地の樹木が倒木の危険があるとの通報をうけ、担当課へ連絡した。 | 清水地区 |
| 25 | **自主防災組織結成に係る相談等**<br>⇒自主防災組織結成に係る手続き等の相談を受け、結成に結び付いた。 | 豊田地区 |

| 年度 | 主　な　事　案 | 地　区 |
|---|---|---|
| 26 | **ごみの出し方や分別に関する相談**<br>⇒相談を受け、関係課に引き継ぐとともに、対応策などを協議する場につなげた。 | 三大地区<br>豊田地区 |
| 26 | **街路樹の害虫に関する通報等**<br>⇒通報があったため、担当課へ連絡し、担当課では、直ちに伐採等の対応をした。また、発生状況を随時情報提供した。 | 一大地区<br>堀越地区など |
| 27 | **マイナンバー制度に関する相談**<br>⇒相談を受け、情報提供したり、担当課に引き継いで、説明会を実施した。 | 朝陽地区<br>三大地区<br>城西地区 |
| 27 | **国・市・地区町会連合会との連携事業の支援**<br>⇒国交省と市と地区町会連合会が連携して行う桜並木の愛称募集の実施に当たり、支援を行った。 | 和徳地区 |
| 28 | **空き家に関する相談・通報等**<br>⇒空き家の植栽や倒壊の危険があるとの相談・通報を受け、担当課へ連絡し、伐採や解体など危険解消へつなげた。 | 文京地区<br>清水地区<br>藤代地区など |
| 28 | **地区地域づくり協議会との連携**<br>⇒小学校と地域の関わりについて勉強したいとの地区からの要請を受け、地域づくり協議会の場での関係課による講話の実施へとつなげた。 | 三大地区 |
| 29 | **地面からの水漏れに係る連絡先の提供**<br>⇒地面から水が湧き出ている件で連絡先の相談を受け、担当課提供の業者一覧と管工事協同組合の連絡先をおしえ、修繕につなげた。 | 時敏地区 |
| 29 | **指定避難場所看板の内容と避難後対応の説明**<br>⇒公園に設置された指定避難場所看板の内容と避難後の町会民の対応について質問を受け、担当課による詳しい説明を行ってもらった。 | 城西地区 |

Q&A （地域編）

## Ｑ１　エリア担当制度とは？

Ａ１：　弘前市では、町会や地区単位を中心に、様々な地域活動が行われています。
　このような中、地域住民にとって最も身近な顔の見える職員として、地区ごとにエリア担当職員を配置し、住民自らの活動のために行政情報を提供したり、また関係課とのつなぎ役となって、地域課題解決に協力したり、また、住民との交流を通じて地域の実情を把握し、地域活動の後押しをしていくものです。

## Ｑ２　エリア担当制度の対象となるエリアは？

Ａ２：　対象は、弘前市町会連合会の全２６地区です。
　基本的に課長級職員をリーダーとして、課長補佐級～概ね採用から３年を経過した職員、及び全職員を対象として公募します。
　決定した職員を任命し、３名から７名程のグループを各地区に配置します。ただし、岩木地区、相馬地区及び各出張所６地区については、それぞれ岩木総合支所、相馬総合支所及び各出張所に所属する職員が、この制度の仕事を行います。

## Ｑ３　エリア担当の職務は？　町会事務や事業など何でも手伝ってくれますか？

Ａ３：　エリア担当職員の職務は、施策などの情報提供や地域と行政とのつなぎ役、また、地域が主体となった課題解決や地域活動の後押しをすることです。町会の日常的な活動や庶務的な事務、例えば総会資料の作成や印刷などは係として担当できません。
　他にも以下のものは、お断りさせていただきます。

（例）・地域内での冠婚葬祭の手伝い
　　・行政等への提出書類の作成
　　・個人的な要望や苦情の処理　など

　ただし、エリア担当職員としてではなく、町会民として係などになり上記のようなことを行うのはかまいません。

**【例】　地区・町会内で新たなイベントを企画し、開催したい場合。**

エリア担当職員が職務として行えるもの　○
行えないもの　×

①イベントの企画会議などへ出席し、先進的な取り組みを行っている町会の紹介や助成制度などの情報提供　○
②場所を借りるための必要な手続きなどの情報提供　○
③行政機関への手続きや関係する書類の作成など　×
④イベントのチラシ作製　×

ただし、③④の場合でも提案やアドバイスなどはできます。
また、エリア担当職員が、エリア担当職員としての職務としてではなく、町会の一住民としてイベントに関わる場合や自主的なボランティア活動として行う場合には、公務外で個人的な活動とし、市では、職員がこのような地域に関わる自主的活動を推奨しています。

## Ｑ４　全ての案件をエリア担当職員を通す必要はありますか。

Ａ４：　緊急に対応を要する案件の場合には、エリア担当職員を通さずに、直接、担当課へ連絡してください。
　また、すでに行政と十分に連携が取れている事案についても、エリア担当職員を通す必要はありません。
　ただし、エリア担当職員の効率的かつ効果的な活動の推進と、情報の共有化を図るためにも、随時、案件については、エリア担当にも情報提供してくださるようお願いします。

## Ｑ５　エリア担当職員は、町会の依頼があればいつでも来てくれますか？

Ａ５：　エリア担当職員は、通常業務と兼務して仕事を行います。
町会の依頼や連絡は、勤務時間での対応に加え、土日や夜間における会議への出席を想定しています。
　しかし、出張中や休暇中、さらには仕事が多忙な時期などもあり、ご希望に沿えないこともあります。職員はリーダーを中心にグループとして地区に配置しているので、このような場合にはグループ内調整のうえ対応しますが、どうしても向かうことができない場合もありますことを、ご理解くださるようお願いします。

## Ｑ６　エリア担当職員が町会の会議に出席できる時間の制限は？

Ａ６：　基本的には、制限はありません。会議が終わるまで出席します。
ただし、エリア担当職員の都合により、途中退席する場合もありますことを、ご理解ください。

## Ｑ７　エリア担当職員に相談することで、すべて解決されますか？

Ａ７：　エリア担当職員は課長級職員をリーダーに、一定程度の行政経験を持つ職員が対応しますが、幅広い行政分野をすべて把握しているわけではありません。
よって、すべての要望をエリア担当職員のみで解決したり、すべての質問に即答することは困難です。
案件の内容によってはお時間をいただいて、関係課と協議した結果回答することとなりますことを、どうかご理解ださい。
エリア担当を配置することで、町会と行政が協力しながら解決に向かっていきたいと思っております。

## Ｑ８　出張所地区や各総合支所の取り扱いは？

Ａ８：　各出張所及び岩木総合支所、相馬総合支所については、このエリア担当制度を導入する以前から、町会や地区内の関係団体の会議に出席し、要望や意見を集約し、地域課題の解決のための業務を行ってきました。
このため、エリア担当制度においても引き続き、これまでの業務を行っていきます。
なお、他地区同様に各出張所及び各支所には、エリア担当職員を配置します。

## Ｑ９　エリア担当職員の配置は、いらないと考えているのですが？

Ａ９：　町会の活動状況によっては、行政と十分に連絡体制が取れているなど、エリア担当制度の活用が必要ない町会もあるでしょう。そのような場合には、これまでどおり、直接、関係課に連絡や相談を行ってください。エリア担当制度は、そうした関係も理解しながら、さらに「身近な窓口」としてエリア担当職員を配置しています。地域と行政のパイプが一本増えたものとご理解ください。
ただ、地区町会長会議への出席は了解していただき、地域理解へとつなげていきたいと思っております。施策等の情報提供も、地域活動に有益となるよう定期的に行いたいと考えておりますので、望む情報がありましたら、ぜひエリア担当にお知らせください。

Q&A （職員編）

## Ｑ１　エリア担当職員の職務のボリュームはどのくらいですか？

Ａ１：　エリア担当の方には、担当の地区をできるだけ知り、理解していただきたいと考えております。

まずは、地区の町会長会議に出席し、少しでも地域の状況を把握し、地域と行政の相互理解のために、施策等の情報を市民の言葉でお話しします。もちろん担当課に応援をお願いしてもかまいません。随時、グループミーティングで活動サポーターと話し合いも行いますので、エリア担当をサポートする活動サポーターには、何かありましたらいつでもご相談ください。

また、普段は、町会長から要望や意見があった際、担当課へつなぎ、解決に向けて支援します。担当課との調整には、分野別サポーターが応援に入ります。

さらに、できる範囲でかまいませんが、地域の行事等には顔を出してみたり、参加してみてください。まずは地域に入っていくことがエリア担当の職務をスムーズに行うすべての鍵となると考えます。

## Ｑ２　地域行事等への参加といっても正直腰が重いのですが…。

Ａ２：　せっかくの休みに、しかも「地域デビュー」となると、面倒なのは自然な気持ちだと思います。肩肘張らず、可能な範囲でかまいません。活動サポーターに声をかけて一緒に、でも OK です。

前任のエリア担当の方は、さしあたり地区の定例会議の席で町会長さんと顔見知りになるのが近道だと話されていました。町会長アンケートの回答でも、皆さんの参加を心待ちにしている意見が多数あります。

普段、地域のことは意識の外かもしれませんが、皆さん、市職員であると同時にお住いの地域の住民です。出身地など縁あって担当となった方も、その地区を覗いてみれば、得るものはきっとあるはずです。

エリア担当として地区や町会の行事に参加したときは、時間外手当の対象となります。エリア担当の活動状況の把握のためにも、ご面倒でも手当の申請をお願いします。

## Ｑ３　どうして地域と関わる必要があるのですか？

Ａ３：　自治体の基本的な役割は、「地域の福祉の増進」（地方自治法より）、つまり、地域住民をより幸せにし、地域の豊かさを高めることにあることから、自治体職員は当然その職務を通じて地域住民や地域に関わって行く必要があります。

担当する業務によってその関わり方には大きな違いはあるものの、市職員は、公務員であると同時に一人の住民です。

まずは、自治体職員自身も、同じ、「地域で生きる一員」＝「住民」の立場から、他の住民とともに地域の問題を語り合い、考え、解決に努力する人間であることが求められています。

また、自治体職員は「地域で生きる一員」＝「地域社会という公共の担い手であるプロの自治体職員」として、住民や地域自治組織と対等かつ真摯に向き合う姿勢が求められております。自治体職員には専門性や創造性と並んで、あるいはそれ以上に、協働性や豊かな人間性、コミュニケーション能力が必要とされるでしょう。

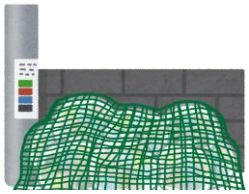
地方分権時代の自治体職員は、常に地域にアンテナを伸ばし、地域の中で揉まれながら、現場を直視し、現場を軸とした職務の遂行を求められているのです。

## Ｑ４　地域の活動状況はどうですか？

Ａ４：　当市の町会の加入率は、低下傾向にありますが（２８年度はアップ）、各地域では、町会等を中心に、様々な自主的活動が行われています。

例）歩道等の雪かき、児童登下校の見守り、健康づくり、ごみ収集ステーションの管理等環境美化、防災訓練、運動会、お祭り　など

当市は、他の自治体と比較すると町会活動は活発な方のようです。地域のがんばりを行政側から支えていくことが大事だと考えます。



## Ｑ５　所属課の仕事が繁忙期のとき、エリア担当業務が辛いのですが…。

Ａ５：　エリア担当制度は兼務体制なので、所属業務の繁忙期が重なると、町会からの要望へ対応したり、地区町会長会議での情報提供の準備等大変になることと思います。随時エリアリーダーに相談し、可能であれば、同じ地区担当の中で調整をお願いいたします。調整が厳しい場合は、活動サポーターにご相談ください。

## Ｑ６　町会から要望があった際、担当課を決めるのが難しい場合は？

Ａ６：　町会から要望を受けても、要望内容が複数の分野に絡んでいたり、エリア担当の経験や知識が不足していたりなど、担当課の決定が困難なときは、分野別サポーター（関係課課長補佐）にご相談ください。

　分野別サポーターの方は、専門の知識や経験を基に、エリア担当職員の力になっていただくようお願いいたします。

※分野別サポーター配置課

環境管理課、道路維持課、建設政策課、市民協働政策課、防災安全課、農村整備課、建築指導課、公園緑地課、福祉政策課、介護福祉課、中央公民館、子育て支援課、健康づくり推進課、都市政策課、学校づくり推進課
以上１５課

## Ｑ７　エリアグループミーティングやエリア全体会議ではどんなことを話し合うのですか？

Ａ７：　エリア担当職員へのバックアップ体制の一つとして、市民協働政策課の職員が活動サポーターとして複数の地区を受け持つこととしています。

　エリアグループミーティングは、随時（１～２ヶ月に１回程）エリアリーダー・担当と活動サポーターが集まり、エリア担当が地区町会長会議に出席して把握した地区の課題や状況、またエリア担当業務を行っての問題などを話し合い、エリア担当と地区の課題を共有し、エリア担当の活動を支えていくものです。

　また、エリア全体会議は、エリア担当制度関係者が一堂に会し、エリアグループミーティングや町会連合会における意見交換を基に、今後のエリア担当のあり方を議論、決定し、活動成果をまとめるものです。

　特にエリアグループミーティングでは、エリア担当と活動サポーターとの連携を深め、地域活性化の底上げを目指していきます。

## ８．「弘前市協働によるまちづくり基本条例」のお話

弘前市では、平成２７年４月１日に、市民の幸せな暮らしの実現を目指して「協働によるまちづくり基本条例」を制定しました。「協働によるまちづくり」とは、市民等、議会、執行機関の３者が助け合い、長所を生かしながら、それぞれの役割に応じて、市民の幸せな暮らしを実現するためにみんなで公共的な活動に取り組むことです。

この条例ができた背景には、地方分権の進展により、自治体が地域全体を１つの経営体としてとらえ、市民と一緒になって地域の目標の実現に向け、計画的に行っていく新しい行政経営が求められるようになったことがあります。また、社会状況の激しい変化等により、新しい課題が生じ、市民個人の努力や自治体だけでは的確な対応が困難となっている状況があります。

したがって、これからは、市民、町会、NPO、事業者、学生といった主体がまちづくりに参加し、多様な担い手が協働しながら一緒に街づくりを行っていく必要があるのです。

エリア担当も、市民との協働の推進を目的とし、情報提供や主体的な地域活動への後押しをとおして、地域力を高めていきます。

**弘前市協働によるまちづくり基本条例（抜粋）**

第６条　基本原則
（３）情報共有の原則
　議会及び執行機関は、市民等の知る権利を保障するとともに、市民参加を促進するため、積極的に情報公開及び情報提供を行い、全ての主体がまちづくりの情報を共有できるように努めなければならない。

第２１条　市民力の推進
（２）地域活動への協力、様々な情報提供等を行う職員を各地域へ配置するなど、地域との情報の共有化を図ること。

第２４条　情報提供
　議会及び執行機関は、情報提供をするに当たり、新しい媒体の活用を検討する姿勢を継続するとともに、分りやすく、かつ、効果的な方法及び内容で行わなければならない。

第２５条　情報共有
　議会及び執行機関は、市民等と情報共有を図るため、市以外の者から収集した公益的な情報を広く市民等に提供するものとします。

# ？？？・・・お悩み相談・・・？？？

## 「地域に出て行く」って言うけどどうしたらいいの・・・？

⇒　地域に出るといっても、これまで地域と関わりの無かった方にはハードルが高く感じるのは無理もないと思います。

　まずは、肩の力を抜いて、話せる人、自分のできることを探しましょう。公園清掃など一緒に汗を流す機会には積極的に参加し、そうした活動への参加が、雑談し合える関係づくりの第一歩です。地域の方と雑談ができるようになればしめたもの…。

　ただ、気負って頑張りすぎると長く続きませんし、かえって周りに気を遣わせてしまうこともあるかもしれません。事前に地域の情報をいろいろ仕入れておくのも一つの手でしょう。

　活動サポーターにも声をかけて、一緒に参加ももちろんアリです。

　まずは、名札を外して、気持ちを楽に、地域の空気に包まれながら対話をしてみましょう。

## 市民からのクレームとか問い合わせが怖くて、地域に出ていく勇気が出ないのですが・・・

⇒　市の職員というと市のことは何でも知っていると思われがちですが、分らないことがあるのは当たり前です。適当なことを言ってやり過ごすのではなく、わからないことは持ち帰り、後日誠意をもって回答すれば市民の方も納得してくれるでしょう。

　市民の方と関係ができていれば、クレームや問い合わせも世間話の内になり、実際、会議や行事によく顔を出すようにしているうちに、クレームや要望が減ってきたと話されていたエリア担当の方がいらっしゃいました。

　ただ、毎回「わからない」という返事ばかりでは、「市役所職員なのにこの人頼りないな」と判断されかねません。職員同士のコミュニケーションで小さなことでも情報交換を行い、所属部署以外の分野にも関心を広げて研鑽を積んでいくことも大切です。

　そのような前向きな意識と行動は、住民の方々にも伝わり、よい関係を築いていく基盤となっていくでしょう。

**【弘前市エリア担当制度の概要】**

発行年度　平成３０年度
発　　行　弘前市
編　　集　弘前市市民文化スポーツ部
　　市民協働政策課

〒036-8551
青森県弘前市大字上白銀町１番地１
TEL　0172-35-1664（直通）