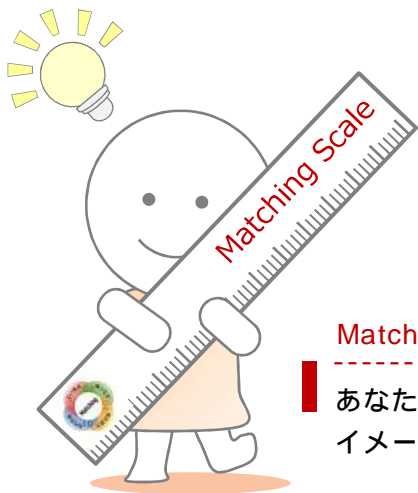


マッチングによる政策の推進

Matching Report
No. 3

平成28年5月
政策経営部

Matching Scale



Matching Scale (マッチングスケール)

■ あなたのマッチングを計る (= 数値化する、見える化する) ことをイメージするものとして、マッチングレポート第2号より登場。

目次

はじめに	2
------	---

第1章 まちづくりの現場からのレポート

1 二子玉川100年懇話会	4
2 世田谷まちづくりファンド - キラ星応援コミュニティ部門 -	8
3 SAHS (サーズ)	14
4 防災NPOアクション	19

第2章 これらの現場から見てきたもの

1 マニュアルに頼らない	25
2 目的を共有するための対話	26
3 ネットワークを広げることで思いがけない出会いがある	27
4 親切心はマッチングを進めるうえでも大切なもの	28

第3章 改めてマッチングについて考えてみる

1 目的の共有の前に	29
2 区民参加・協働の場に飛び込む前に	30
3 「持続可能な体制を築く」ということを考える前に	31

第4章 これからのマッチング

1 マッチングレポート第3号の発行にあたって	32
2 今後の取組みの方向性	32

はじめに

まちづくり活動からみた「マッチングの取組み」にアプローチ

マッチングレポート第2号では、総合的な若者支援の現場での取組みをもとに、職員一人ひとり、職員同士や組織間におけるマッチングの好事例やその事例からみえてくるマッチングのポイントなどをまとめました。

これに続く第3号では、まちづくり活動の現場で活躍されている方々にお話を伺い、その中にある「マッチング」を検証してみました。

今回、6名の方にお話を伺いましたが、日頃から課題として感じていることや改善に向けたアイデア、失敗談などには、まちづくり活動の現場ならではの視点があり、第2号は区組織を中心としたものでしたが、それとはまた違って、マッチングの取組みを考察する上で大事な要素が浮き上がってきました。

組織の体制や規模、義務や規制といった制約の有無などの背景が異なる地縁団体、NPO法人等のまちづくり活動団体と行政の活動を単純に比較することはできませんが、住んでいるまちをよりよいものにしていく熱意、そこから見えてくるマッチングのポイントは、私たち区職員にも大いに共感できるものでした。また、持続可能な行政運営に向けては、地域の活動団体と区が手を携え、課題の解決にあたるのが今後ますます求められてきます。そうした点から、レポート等を通じ、共通する課題や互いの得手不得手を理解することは、「世田谷」というまちをともに支え合うパートナーとしてより協力しあうことができるようきっかけとしてとても価値があると思います。

庁内での連携をはじめ、大学や企業、NPO等と、区の連携による対応が求められておりますが、一人ひとりの職員が、よりよい組織運営のあり方や、区とNPO等との協働のあり方、基本計画の目指す区民参加と協働のまちづくりのために何をすべきか、どうしていくべきなのかを、もう一度見つめなおすきっかけとして、本レポートを活用していただきたいと思います。

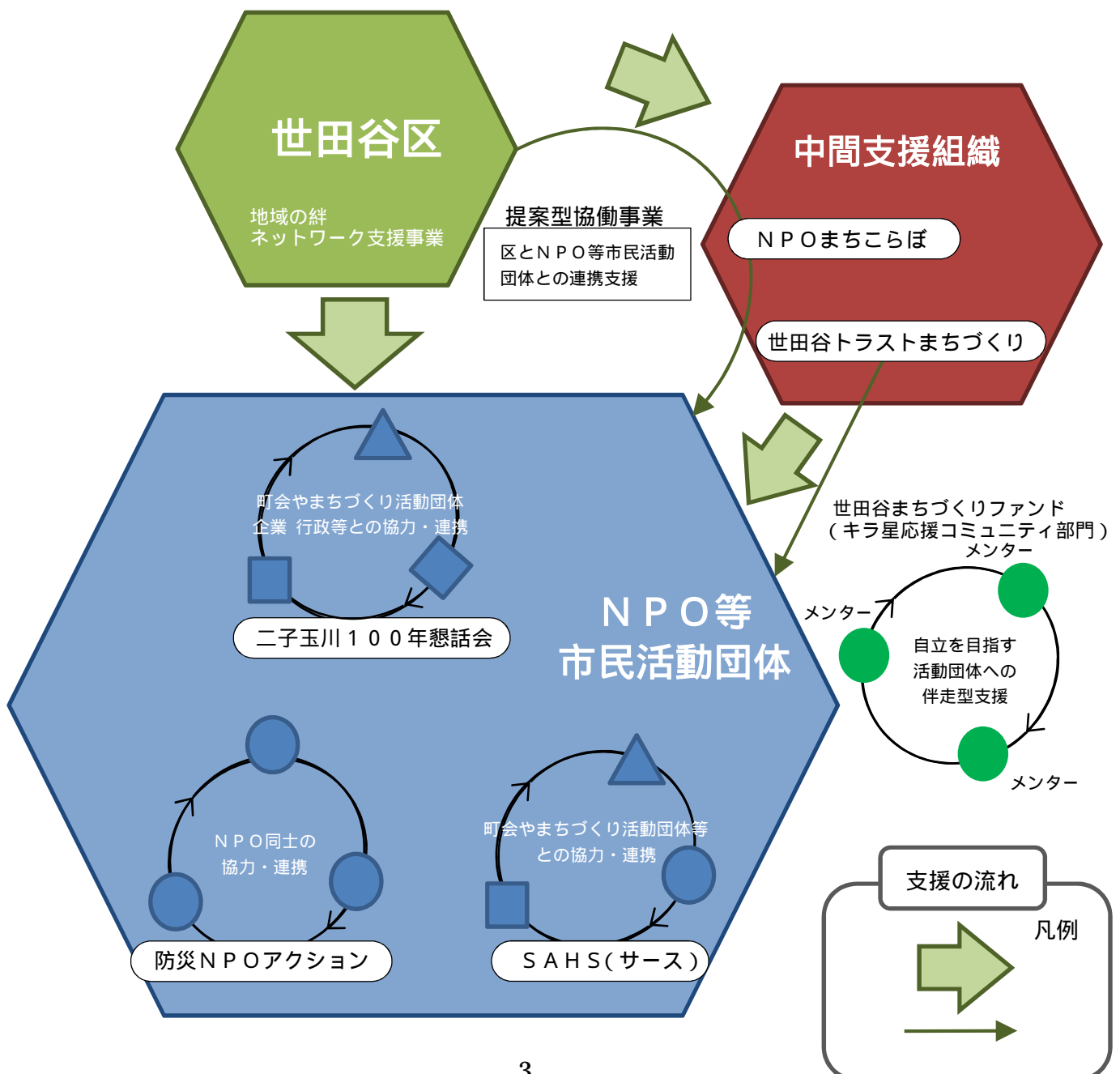


第1章 まちづくりの現場からのレポート

世田谷区が行う市民活動支援

NPO等市民活動団体が身近な地域課題に取り組み、将来にわたって活発に活動できるよう、人材の確保を情報の発信などにより支えるとともに団体同士の交流を促進するなど、NPO等市民活動団体の活動の幅や能力が高められるよう支援することとしています。

マッチングレポート第3号の作成にあたり、まちづくりの現場で活躍している方々にマッチングの視点からヒアリングを行いました。取材を受けていただいた団体が行っている活動は、区との取り組みとも密接に連携しており、下の図のように多様なつながりやネットワークの広がりがみられました。



1 二子玉川100年懇話会

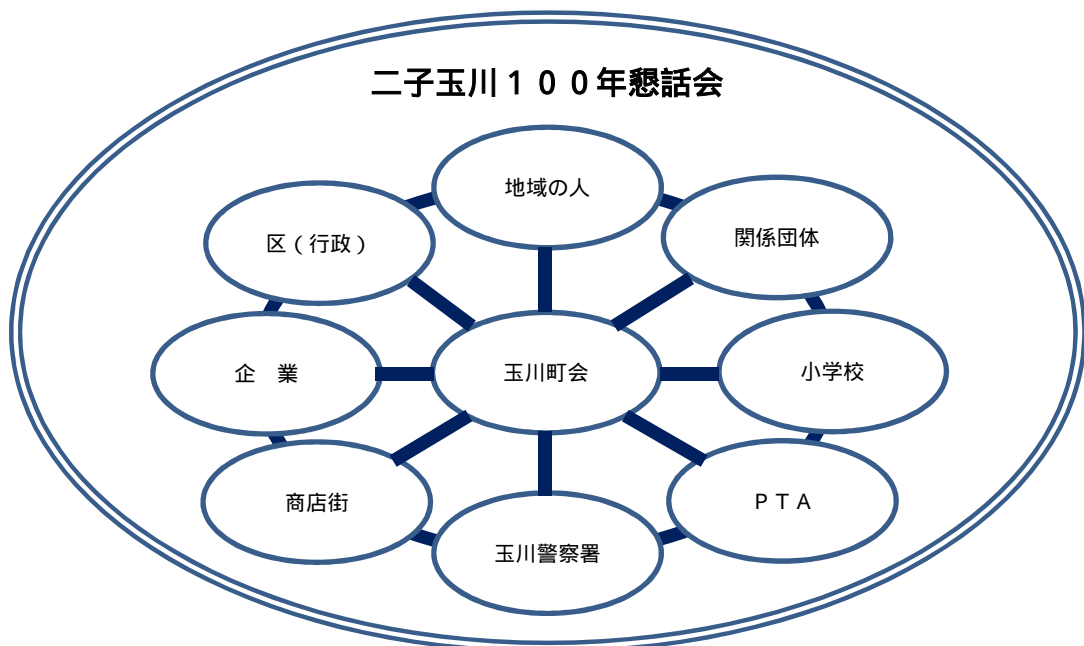
事務局長 中村輝之さん（玉川町会事務局長） （写真右）

事務局 橘たかさん（二子玉川商店街振興組合理事）（写真左）



（1）活動紹介

「二子玉川100年懇話会」は、区が策定した「二子玉川まちづくりの基本的な考え方」、そして二子玉川東地区再開発を契機に、三代先、孫の代までの「100年先を見据えたまちづくり」を「今やるべきことは今やらないといけない」との考えから、平成21(2009)年に玉川町会を中心に発足しました。地域の関係団体、小学校やPTA、玉川警察署、二子玉川の2つの商店街、玉川高島屋S・C、東神開発、東急電鉄、世田谷区（関係所管）などが2か月に1回集まり、情報交換を行うとともにまちづくりの課題などを話し合い、その課題解決に向けて様々なプロジェクトを実施しています。これまでに行ってきた活動は、玉川の歴史や地理などの情報を掲載した「ものしりマップ」や災害時に必要な情報をまとめた「震災対策マップ」の作成・配布、震災時の共助の仕組みとしての「ご近所広場」の構築、町会掲示板の有効活用のための「掲示板リデザインプロジェクト」等、まちづくりに関する様々な取組みを実施しています。



(2) 活動する中で連携について感じていること

「自分たちのまち自分たちで良くしたい」と思うか思わないかで、まちの見え方が違う

玉川というまちは、「自分たちのまちは自分たちで良くしたい」との思いが強く、これまで良い形でまちづくりを進めることができました。平成 11 (1999)年に世田谷区環境美化推進地区に指定された時からクリーンタウン作戦(清掃活動)をやってきました。平成 14(2002)年頃に、玉川警察署から防犯パトロールの要請があり、玉川町会防犯推進委員会を立ち上げました。当時の警視庁の標語に「守ろうよわたしの好きな街だから」というのがあり、現在も使われていますが、この標語から「私たちの街は私たちが守る」という考えが芽生えてきたと思います。

そして、再開発によって多くの新しい住人が玉川に来ることになり、玉川のまちで育ち、生活してきた人ならともかく、新しく入ってくる人達がいきなりまちに溶け込むのは難しいのではないかと、どうすれば一体となって、良いまちを創っていくことができるのか、と考える中で懇話会が発足しました。

二子玉川というまちを知ってもらいたい。新しい仲間としてまちの取組

みに参加してもらえればとの思いを込めて、初めに『ものしりマップ』を次に『震災対策マップ』を作成。その後これまで進めてきたまちづくりの活動とその基本的方針案を一冊にまとめた『二子玉川100年の未来ブック』を作成し、配布しました。

しかし、参加のハードルが高くなってしまっていたのか、新しく入ってきた人に限らず、まちが行っている活動への参加者がなかなか増えないとの声が、未来ブックを作る過程で多くありました。そこで活動自体の案内と「試しに一回参加してみませんか」という気軽に参加できる取組みとして『ちょいまち会』を始めました。

将来は見えないことがたくさんありますが、「あの時やっておけば良かった」ということだけにはならないように、「今やっておかないと！」との思いで活動しています。

やはり、そういった視点でまちを見るのと、何も考えないで生活するのでは全然違うのです。まちづくりという視点でまちを見ていると見えてくるものがたくさんあるのです。



決めるのはコアな部分だけ！タイトロープのようにいろいろな困難があった方が結果良くなる！

玉川のまちの取組みというのは、タイトロープ（綱渡り）のようにヒヤヒヤしながら「なんとか無事に終わったね！」という方が、一番良い結果になっているのかなと思います。スムーズに出来すぎるのは案外良い結果にならないのです。例えば、同じ間違いが何回もあったので誰でもわかるように標準化したら、今度は人まかせて動かなくなってしまうことがありました。「あれ！？ちょっと違ったぞ！！」って思いましたね。（笑）しかし、この「また間違えちゃったね」と言いながらやる方が良いのです。

それと、例えば盆踊りをやる時には

櫓（やぐら）の位置はここに固定にするとか、テントの配置などコアな部分だけはきちっと決めますが、それ以外の運営に関する部分はガチガチに決めずに、少し違って支障がなければそのまま、問題ならばその都度考えながら進めていく方が良いのです。もちろんみんな 100%同じではないので喧々諤々になることもありますが、コアな部分がぶれなければ問題ないので、逆にみんなの参画意識も高まり目的に向かって進んでいけるのです。玉川で動いているエリアマネジメントや懇話会で行っているいろいろな取組みはこのように進んでいるのです。

しっかりつながっているから貢献ではなく連携できた

懇話会は玉川のいろいろな情報を共有できる場所であるため、町会をはじめ企業や学校、PTA、地域で活動している団体そして行政など、あらゆる人が参加してくれます。「一緒にやりましょう！」という呼びかけに気持ちよく乗ってきてくれます。そういった意味では、必要なところとはつながりができています。

だから、いろいろなスキルを持っている人や企業、団体が協力してくれて、これまで様々な取組みを進めてくることができました。町会だけではできませんでした。

また、懇話会で実施したプロジェクトのワークショップなどには町会の役員ではない地域の人がたくさん参加してくれています。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。

それと、もともと玉川は町会と企業がイベント等いろいろな場面でつながりがあり、今こうして連携といったつながりが持てているのだと思っています。みんな東地区の再開発が完成し、これからが本当のまちづくりだと思って取り組んでいます。企業も最初は地元対策的なところがあったと思いますが、今はそういったCSR的な地域貢献ではなく、地域連携として、自分たち（企業側）にとっても良いものというスタンスにたってくれているので、すごく良い関係が築けています。

今、動いている企画も含めて、これまで行ってきたプロジェクトは、まちの人、企業、行政が全て入って進めています。そこも大きな特徴のひとつだと思っています。平成 26(2014)年 2

月に実現した住民の発意による画期的な『ゾーン 30』の導入は地域にとってとても大きな自信になりました。行政に対してお願いするばかりの要望活動にならないように「玉川のまちを良くするためにこうしたい。自分達もやるから一緒にやりましょう!」といったスタンスでお願いをしてきました。

しかし、これから先に今はまだ見えない何かはきっとあるのかなと思っています。やはり世の中が変わってきたら、それに対応しないといけない何かがあるのだと。

ただ、玉川に関わる人はみんなこのまちのことが好きで、まちのいろいろ

な立場の人や企業がたくさんのアンテナを持っているので、いろいろな困難も乗り越えて実現していけると思っています。それをまちに関わるみんなが思っています。

今、二子玉川は『住みたいまち、働きたいまち、訪れたいまち日本一!』を目指しています。それを実現していくためには何が必要なのか、何をしなければならないのか、昨年4月に発足した『二子玉川エリアマネジメンツ』で検討を重ねているところです。まちが一体となって取り組んだ成功例として二子玉川があれば良いと思っています。



Matching Point



- ・「自分がやるんだ!」という主体的な視点で物事を見ると見えてくるものがある
- ・取組みを進める時は、コアな部分だけ決めてそれ以外はいろいろ困難がありながら進める方が良い結果がでる
- ・しっかりとしたつながりが、貢献ではなく、連携のポイントになってくる



2 世田谷まちづくりファンド キラ星応援コミュニティ部門

キラ星応援コミュニティ部門運営チーム 市川徹さん
(株式会社世田谷社 代表取締役 / まちづくりコーディネーター)



(1) 活動紹介

キラ星応援コミュニティ部門は、設立から 24 年を数える「公益信託世田谷まちづくりファンド¹」(以下「まちづくりファンド」という。)の仕組みを活用し、“世田谷でまちづくりの担い手を応援するコミュニティを作ろう”という想いから始まった助成事業です。

この部門の特徴のひとつは、成長力のある団体、“キラっ”と光るまちづくりの団体を集中的に支援するところにあります。新たな活動にチャレンジする人をお互いに支えあい応援し、さらに刺激し合ってそこから新たな活動が生まれるという、先進的なまちづくりのモデル「まちづくりを支える生態系」を創ることを目指して、まちづくりの担い手の裾野をひろげるとともに、目標となる活動に“人”と“資金”を提供しています。

将来的には、これまでの 20 年以上にわたるまちづくりファンドの助成事業による団体や人のつながりなどの蓄積を生かしながら、コミュニティ財団の設立などまちづくりファンドに代わる新たなまちづくり支援のしくみづくりを目指しています。

¹「公益信託 世田谷まちづくりファンド」

全国に先駆けて始まった、まちづくりの区民参加型ファンドです。区民の創意と工夫にあふれたまちづくりを促進し、だれもが安心して暮らせる人間性豊かで魅力的なまちを創造することを目的とした助成事業として、平成 4(1992)年に財団法人世田谷区都市整備公社(現:一般財団法人世田谷トラストまちづくり)が設立しました。これまでの 24 年間で助成したグループは 300 を超えており、平成 27(2015)年度は「キラ星応援コミュニティ部門」のほか「まちづくり活動部門」「はじめの一步部門」「10 代まちづくり部門」「災害対策・復興まちづくり部門」の 5 つの部門を設定し、助成を行いました。

(2) 活動をする中で連携について感じていること

意識の共有が新たな施策を盛り上げる

キラ星応援コミュニティ部門(以下「キラ星部門」という。)を設立したきっかけは、まちづくりファンドの基金があと10年ほどで底をつくことがわかり、これまでの20年以上にわたる助成事業の蓄積を何とか生かせないかと考えたこと、これまでにまちづくりファンドが助成したまちづくり活動団体(延べ約300グループ超)の半分以上が活動を継続していないことを課題として考えたこと、以上の二つからでした。数年前、まちづくりファンドの20周年にあたって、活動をやめた団体にその主な理由を調査してみた結果、一番に挙げられた項目が人材の課題でした。いわゆる活動資金確保の課題よりも、活動を始めたコアメンバーが抜けてしまう、活動を引き継ぐ人材がない、新しいメンバーが入らないなど、人材の循環が行詰ってしまうと一層その組織の活動が続かないことが課題として浮き彫りになりました。

そこで、多くの人々が関わってまちづくり活動団体をサポートし、将来的にまちづくりファンドがなくなっても活動が続けられるような、これまでの資金支援に加えてメンター(伴走者)による人的な支援を行う「伴走型支援」を導入した新たな仕組みをつくる必要性を強く感じ、助成部門のひとつとして、まちづくりファンド運営委員有

志(現:運営チーム)が中心になってキラ星部門を設立しました。しかし、設立したばかりなので、何もしいままでは団体からの応募申請も、活動の支援を名乗り出てくれる人もいないだろうと考えました。

そこで、先駆的に全国各地域で伴走型支援を行っている団体の事例を参考に、既に活動しているまちづくり活動団体や、活動はしていないがまちづくり活動に関心のある人たちを集めて、これからのまちづくり支援について私たちが考えていることや想いを共有する場として“ギャザリング”を開催しました。ギャザリングには、先進的な伴走型支援に取り組んでいるSVP東京²や、あいちコミュニティ財団³、ETIC横浜⁴の中心メンバーをゲストとしてお招きし、その活動の紹介をしていただくとともに、他の参加者と情報や意見の共有を行いました。

この新たな試みに取り組んでいるうちに、キラ星部門の理念や仕組みに賛同し、メンターとして活動したい人やキラ星部門に応募申請してみようとする団体も出てきました。結果として部門がスタートした平成26(2014)年度には2つの団体(申請7団体)に、平成27(2015)年度は新たに3団体(申請5団体)に助成を行いました。

²「NPO法人 SVP東京(ソーシャル・ベンチャー・パートナーズ東京)」

世界で展開するソーシャル・ベンチャー・パートナーズをモデルに社会企業向けファンドとして立ち上げたNPO法人。ビジネスや社会分野での専門性をもった個人(パートナー)が出資をし合い、ファンドを結成。社会的な企業を支援している。

³「公益財団法人 あいちコミュニティ財団」

愛知県にある市民立の公益財団法人。地域や社会の課題を他人ごとではなく「自分ごと」として誰もが受け止め、それぞれの立場で解決できるよう課題を「見える化」し、その解決に挑む団体の支援を行う。寄付者から集めた寄付金等“志金”を活用し、課題解決に取り組む団体に必要なお金の流れをつくるとともに、支援団体の組織基盤強化にも取り組んでいる。“モグラ”と呼ばれる行政や民間企業の職員が助成を受けた団体と一緒に課題の解決を目指す取組みが特徴的である。

⁴「ETIC.横浜」

NPO法人ETIC.は、社会の様々なフィールドで新しい価値を創造する起業家型リーダーを育成し、社会のイノベーションに貢献するNPO法人。このETIC.のランチである横浜では、「融合」「セクターを超えた協働」をテーマに、あらゆる地域課題の解決に向け、企業・起業家・学生・NPO・行政とともに、「地域未来創造型インターンシップ」「横浜社会起業塾」「YOKOHAMA CHANGEMAKER'S CAMP」などの活動を行い、地域社会の未来を照らし出すソリューションを横浜から生み出すことを目指している。



キラ星応援コミュニティ部門ギャザリングの様子

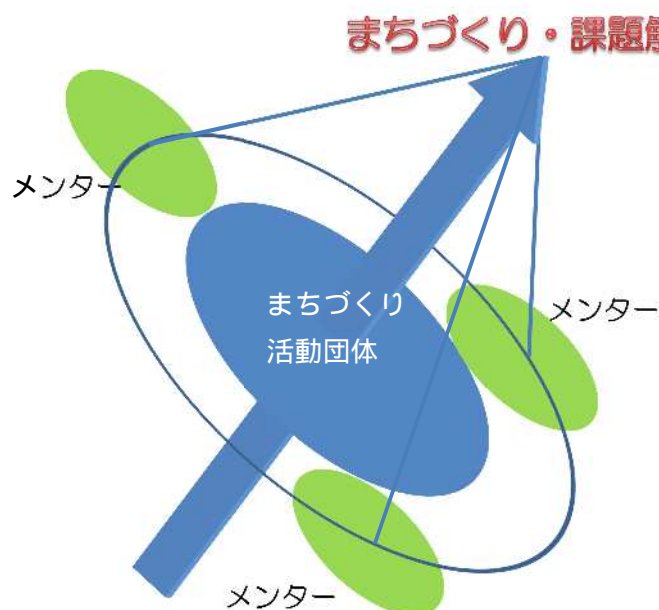
メンターは上下関係ではなく、一緒に悩み、考え、楽しむ

キラ星部門の特徴である“メンターシステム”は、区内外を問わずキラ星部門の趣旨に共感し、まちづくり活動団体の支援に協力してくれる伴走者“メンター（活動を応援・伴走してくれる人々）”がチームとなって助成団体を第一次審査からその年度の活動終了までを伴走するしくみです。メンターは3~5人がチームとなって助成団体をサポートします。その関係は専門家が助言するような上下関係ではなく、熱い想いとこれまでの活動の経験からともに考え、悩み、時には一緒に活動を楽しみながら団体を支え、発展させていくことを目指しています。

まちづくり活動の経験や知識があり、多彩なメンターの方々に集まっていただけのが理想ですが、そこにも課題があります。メンターになってくれる方はほぼ、別の仕事や活動を持っており、メンターの活動に関われる時間には限りがあります。こうした中、伴走型支援の先進的な取り組みのひとつである、あいちコミュニティ財団やETIC横浜では、行政の職員に参加してもらうことによってメンター

の確保に取り組んでいる事例もあります。

行政の職員がメンターとして関わることのメリットは単に人数の確保という意味だけでなく、職員のみなさんは「数字」に強いところにもあります。各種統計や調査などに基づいた地域課題に関する正確な「数字」は、課題を客観的に捉えることができるだけでなく、無関心層を含む多くの人を納得させることができます。実は、多くのまちづくり活動団体の弱点のひとつはこの「数字」に弱いということです。直感や経験則から活動始める団体は、その問題意識に明確な数字の裏付けがないこともあり、結果として共感を得られず、活動の発展や継続に結びつきにくくなってしまいます。行政職員がもつ情報収集能力は、多くの人を納得させ得る行政統計のほか政策や法律の情報を集め整理することで、地域課題の実態を明確にするとともに、それに対する解決策を導き出すことにもつながります。それが結果として、団体の活動の発展と継続に大きく貢献します。



団体を「お客さん」にしない

世田谷区民の皆さんは、潜在的にまちづくりに関心のある人が多く、その経験や技術も高いものの、まちづくり活動に参加するきっかけが少ないことや、限られた時間の中でどう参加すればよいか分からないことが課題だと感じています。一方で、活動している人たちは自分たちの住んでいるまちを豊かなものにしようと日々活動に精力的に取り組んでいますが、なかなか上記のような多くの人たちを惹きつけることができず、人材や資金の面で活動の継続が大きな課題となっています。

しかし、そこで例えば資金助成の審査のハードルを低く設定して容易に資金助成してしまうと、多くの人がまちづくり活動に第一歩を踏み出しやすくなる反面、そうした助成金に依存してしまいがちで、団体の自立心が育ちにくくなってしまいます。

団体の支援にあたって気をつけなければいけないことは、助成団体を「お客さん」にしないということです。例えば、活動のマニュアルやルールを作り、その通り活動してもらおうとすると、確かに活動は楽ですが、次第にやらされ感や負担感が増え、その結果、活動の幅が広がらない、活動が継続しないことにつながってしまいます。また、お膳立てをしすぎても自主性が芽生えず、さらなる要求・要望が出てくるなど、良い関係が築きにくくなってしまいます。団体を「お客さん」にせ

ず、主体性をもって活動してもらえよう、何かしてあげるのではなく、いっしょに活動を考えるような同じ目線でのバランスのとれた支援が大切だと思います。

公開審査でプレゼンをしてもらうなどのまちづくりファンドのしくみは、助成金額自体は大きなものではありませんが、審査のハードルを上げ、それを乗り越えてもらうことで、達成感や満足感を得られ、団体の自立心が高くなり、それが引いては自分たちの活動する分くらいの資金は自分たちで稼ごうという気持ちの創出につながっているようです。

ただ、このように団体の自立心を高めるだけでは、人材の確保という課題、つまり職場が遠い、仕事が忙しい、生活に余裕がないような人、特に若い人にまでまちづくりの裾野を広げることができません。世田谷のまちづくり活動全体を継続的なものにするためには、若い人をもっと地域に定着させる取組みが必要なのではないでしょうか。例えば、家賃の高さが一番のネックであることから、若い人たち向けに安価な住まいを提供し、地域に住んでもらいながら仕事を生み出し生活できる職住近接を進めるような取組みはどうでしょう。若い人たちが多く住むことでまちに活気が生まれ、災害などイザという時にも活躍が期待できます。



Matching Point

- 情報と想いを共有することで、新たな施策の展開につながる
- 支援者と被支援者の関係ではなく、メンターのように一緒に考え、ともに悩む人の存在が活動の継続につながる
- 行政が持つ政策や統計情報等を分かりやすく正確に伝えることが、まちづくり活動を発展させる一つの要素にもなる
- 活動参加者が満足感を得られ、当事者意識を持つことができるしくみが大切



3 SAHS(サース)

特定非営利活動法人せたがやオルタナティブハウジングサポート
代表理事 井上文さん



(1) 活動紹介

「特定非営利活動法人 せたがやオルタナティブハウジングサポート」(NPO法人 SAHS(サース))(以下「SAHS」という。)は、平成 8(1996)年 4月に設立した「せたがやコーポラティブサポート集団」(SCSG)を前身として、平成 12(2000)年に設立し、「まちづくりを育む住まいづくり、空間づくり」を支援する地域の専門家として、また、調査・研究、コーポラティブ相談(毎月開催) および住宅・まちづくり総合相談(現一般財団法人 世田谷トラストまちづくりから受託)等の活動を続けてきました。このような活動をとおして、高齢者や障害を持つ方のなかには、市場では自分に適した住まいを確保することが難しいケースが多く、また住み手が望む住まいのあり方もまた多様であることを知ることができました。さらに、だれもが安心して自分らしく住み続けられるまちづくりを進めるためには、信頼関係に根ざした地域のネットワークづくりが何より重要と考え、住まいの問題だけではなく、まちづくり活動の場となる拠点づくりの支援も視野に入れて取り組んでいます。

世田谷区提案型協働事業で、区の危機管理室災害対策課提案の「せたがやのNPOの防災を軸にしたネットワークづくり」せたがや防災NPOアクション(活動紹介P19)にもコアメンバーとして関わっています。

(2) 活動をする中で連携について感じていること

自分たちの地域のことは自分たちで決める、主体的に動いていく人を一人でも増やしていく

S A H S は、赤堤 1 丁目町会内に防災公園ができることをきっかけとして、「地域の絆ネットワーク支援事業」に「町会と連携して進める地域の防災活動」というテーマで応募し、これまで防災活動を担ってきた町会と区のあいだをつないで活動をしています。

町会がこれまで行ってきた防災訓練は、毎回役員ばかりの参加で、なかなか町会の方に興味をもただけず、一般の参加が少ないように見受けられました。また、町会の方も手弁当でやっていることから、苦になってしまっていると感じる様子も見受けられました。

これからは、一人でも多くの方が防災に関心を持ち、日頃の防災訓練の重要性を理解していただくよう、参加しやすい魅力的な企画づくりが必要と感じています。

防災公園のお披露目イベントでは、

「防災公園で遊ぼう!」として、大きなメジャーで公園の大きさを測ったり、防災クイズなどを行いました。公園の名前もみんなで考えようと募集をかけ、「赤堤一丁目みんなの公園」と決めました。

また、防災公園についてみんなで検討するために、図面などを見慣れない人にも分かりやすいように、資料づくりを行いました。区からの情報を正しく伝えられないと、町会の理解も得られにくいからです。

「この防災公園は自分たちのものだ」と思ってもらえるように、防災公園の日頃の手入れにもみんなで一緒にやろうという気持ちも固まってきたようです。活動を継続していくためには、時間も手間もかかりますが、主体的に活動していく人を一人でも増やしていけるよう、地道に活動に取り組むことが一番の近道です。



世田谷城址公園での障害者の方々と合同のマンホールトイレ実地検証



完璧なものを求めても、必ずしも当事者のためにならない！？

S A H Sはこれまで障害者を取り巻く課題に取り組むためには、障害者当事者との連携が重要と考えるようになりました。その一つにトイレに関する取り組みがあります。公共施設などのトイレが実際に障害者にとって使いやすいかどうか、障害者団体と現場をまわったり、ワークショップを開催し意見交換を行っています。

障害者の誰もが使いやすい完璧なトイレというと、一般的にはさまざまな機能がついているほうが便利だと思いますが、どれが完璧なトイレか、最も使いやすいかは、車イスの方、杖を使用している方、障害者によって使いやすくなるための機能は異なります。今までは障害の違いによってそれぞれの立場で主張しがちでしたがワークショップなどでお互いの障害への理解が深まるにつれ、機能満載のトイレが必ずしも最適なトイレではな

いことなどの気づきが生まれました。

また、住まいづくりにおいても、建築家が計算した数字をもとに家を建てる、機密性を高め、ただ暖かい家にするのではなく、「風が入り四季を感じるくらいの家にしなれば、人間の体にとってはよくない」とのお話を別の専門家である医者の方から伺いました。別の専門家の意見を取り入れることで、今までの見方が変わりました。

完璧さを求めたトイレや家が、結局は、本人のためにならないということがわかりました。

縦割りで、それぞれの専門性を発揮して取り組むことで、当然それなりのものができます。成果の質をあげるため、縦割りの隙間を埋めて効果をより一層高めるためには、連携し、いつもとは違う視点を入れて、進化させることが大切です。

ネットワークの拡がり、課題解決の質を高める

近年、「子どもの貧困」が社会的課題となっており、おなかいっぱい食べられない子どもたちを何とかしようと全国で「子ども食堂」という取り組みが始まり、大きな注目を集めています。

世田谷線松原駅近くにあるコミュニティスペース「シーマシーマ」で第2・第4木曜日の午後3時から8時まで、「せたがや子ども食堂 みっと」を開催しています。みっと(m i t t)は、m(みんなで) i(いっしょに) t(たのしく) t(たべよう)の意味で、なんでも受け止めるミットの意味も含んでいます。

開設のきっかけは、貧困家庭のために何かできないかと危機感を持っていたところ、同じように考えていたお母さんから「子ども食堂をやりたい」との声があがり、関心のある人を集めて準備を進めました。

このスペースは、世田谷区社会福祉協議会のぷらっとホーム世田谷主催の「ぷらっとカフェ」やNPO法人セカンドチャンス！の居場所としても利用されています。

開設にあたりぷらっとホーム世田谷の支援をはじめ、区職員、地域の小中学校・高校の先生、民生委員、教育コーディネーター、青少年委員からアドバイス、支援をいただきました。開店に先立ち行われた試食会の後から、料理や食材が続々と届けられ、関心の

高さと期待を感じました。開店によって、一見するとわからない子どもの置かれた状況も見えてきました。

自分一人では多様なニーズに対応できなくても、以前から地域と深くつながっていたこと、ネットワークを持っていたことが、いろいろな人たちの関心を集め、巻き込み、同じ方向を向いてともに活動する仲間の輪を広げることにつながっています。

地域の課題解決に際しては、その現象だけでなく、その背景にも目を向けないと単なるもぐらたたきに終わってしまいます。解決に向けてはなるべく関係する多くの観点からの検討が必要であり、それは地域でのNPO団体等の連携の構築によってより良いものになるはずです。

行政の施策についても同様ではないでしょうか？

地域の課題解決の先頭は何より行政です。専門性を発揮するという点では縦割りは有利ですが、これだけでは課題解決の入り口だけになりかねません。様々な角度から多数の所管の専門性を発揮して信頼感に裏打ちされた庁内ネットワークをさらに強固にしていれば、思いがけないアイデアが生まれ、総合的な課題解決に向けて、主体的な住民とも協働できる道が開けるように思います。

Matching Point



- ・主体的に活動してもらい、継続するためには、活動を「楽しいこと」にする工夫をし、ハードルを下げることが大切
- ・対話を重ねることで違う視点が加わり望ましいものになり、相互理解も進む
- ・人と人とのつながり、ネットワークの広がりが、課題解決の質を高める



4 防災NPOアクション

せたがや防災NPOアクション 代表 宮崎猛志さん（写真中央奥）

（特定非営利活動法人国際ボランティア学生協会（IVUSA）理事）

せたがや防災NPOアクション事務局 柴田真希さん（写真右から3番目）

（特定非営利活動法人まちこらぼ理事長）



（1）活動紹介

災害時の「共助」を考えるうえで、世田谷区内にある 500 を超えるNPOが果たすことのできる役割は大きいものがあります。こうした観点から、平時から区内の様々なNPO同士の連携が必要と考え、区内NPO有志が中心となって立ち上げたのが「せたがや防災NPOアクション」です。主な活動としては、災害対策課と協働して、区内NPO団体の災害時における連携の仕組みの構築、NPOのネットワーク組織づくりに取り組んでいます。

主な活動実績

平成 26(2014)年度

防災ワークショップの開催や他団体イベントへの出展等を通じ、NPOや地域団体へ、ネットワークの参加を呼びかけた（平成 28(2016)年 3 月 1 日時点で 47 団体がネットワークに参加）。また、26(2014)年度より、地区防災計画策定に向けて各地区で開催している防災塾のファシリテーターも務めている。

平成 27(2015)年度

それぞれのNPOの専門性やミッションに基づいた活動を、発災時の支援の可能性の視点から捉え直し、テーマ別グループ会（家庭防災、被災生活、食、子どもの支援、情報システムづくり）を設け、グループごとにそれぞれのテーマについて支援の際の課題や対策の検討を行った。

NPO法人国際ボランティア学生協会

I V U S A (International Volunteer University Student Association)の前身は、平成 4(1992)年に国土館大学で行った「夢企画」。これは、学生たちが、創造力を活かし、夢を組み立て実行する。そんな「勇気」と「冒険心」と「遊び心」を持った夢を募集し、実現性、独創性、意気込みを含めて大学が審査し、その実行を大学がサポートするというものだった。

学生の「夢」は様々な分野にわたっていたが、中でも社会に貢献したいという企画が多くあった。その中の「ラオス小学校建設活動」「多摩川清掃大作戦」「北海道南西沖地震災害救援活動」などに参加した学生たちの、「もっと活動をしたい!」という熱意で、I V U S Aは組織化された。

国土館大学から始まった組織だったが、その後口コミで様々な大学の学生がI V U S Aを訪れるようになり、会員の増加と共に活動の幅も広がった。現在では、「国際協力」「環境保護」「地域活性化」「災害救援」の4つの分野を軸に活動をしている。

非営利活動法人まちこらぼ

世田谷区民の方を対象として、真に住民が住みやすい地域づくりのための必要情報の発信・交換の場づくり、イベント・講演会などを行っている。また、住民・行政・企業・学識経験者など、まちづくりに関係する各々の主体を円滑・効果的につなぐ調整役となることでまちづくりに関するネットワークをつくり、地域活動に取り組み住民を支援し、地域活性化に寄与することを目指し、活動している。



(2) 活動をする中で連携について感じていること

発災前からのNPO間の連携を築こう

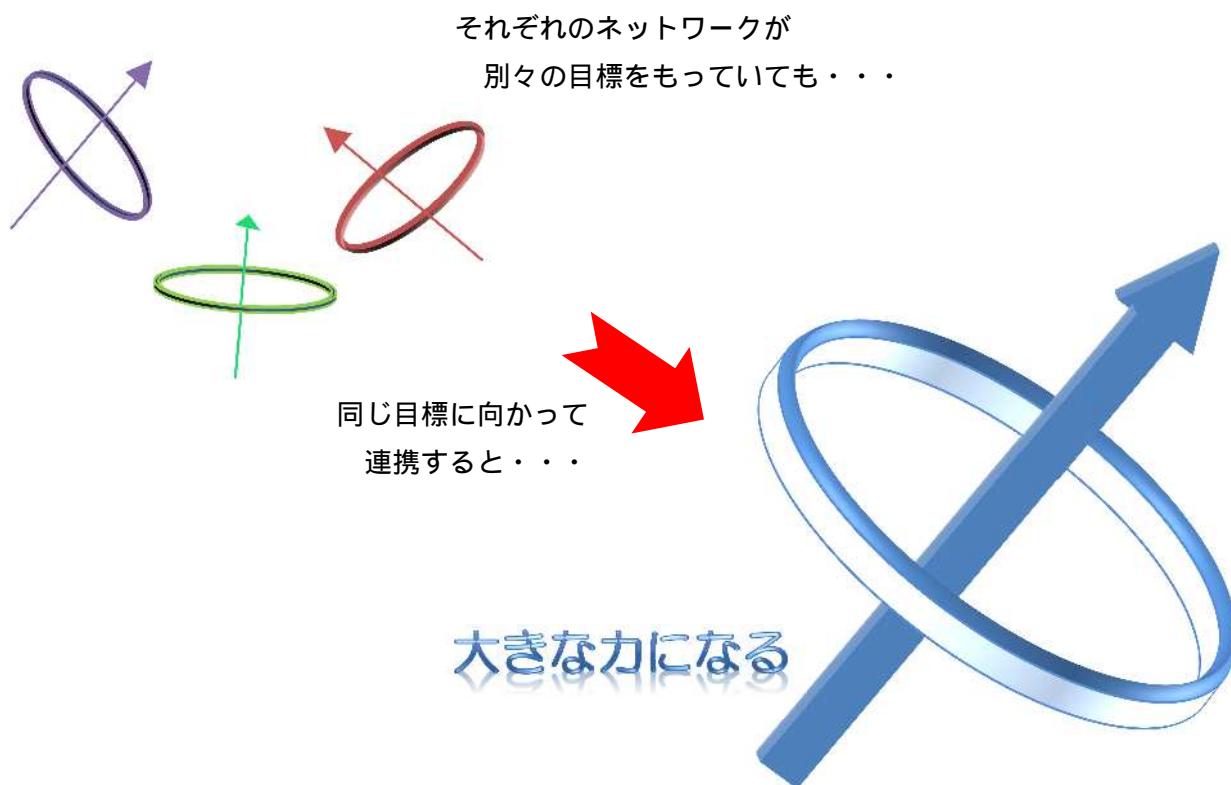
東日本大震災の経験を踏まえ、災害対策基本法が改正され、ボランティアの重要性、ボランティア活動への支援のあり方などが見直されました。平常時にも地域課題の解決を目的としているNPOは、東京直下型地震などで被災した際に、日頃の地域活動を活かして、いち早く被災者から支援者になれる存在だと思います。区内には500を超えるNPOが存在しますが、顔の見える関係をつくっていくことで、行政と共助を担うことになり得る重要な存在であると考えています。私たちNPOが少しでも早く活動を始めることができれば、普段の生活を取り戻していくための復旧・復興の作業に早

く取り掛かることができる可能性があります。

せたがや防災NPOアクションは、立ち上げ当初は13の区内NPO有志が中心でしたが、災害復興におけるNPOの必要性を呼びかけ続けたところ、平成28(2016)年3月現在では、47団体が支援の輪を広げようと活動しています。

普段は別々の目標を持って活動していますが、災害復興という目標に向かって連携できるようにと取り組んでいます。

また、より多くのNPOと連携できるよう、災害対策課と協働による取り組みを進めています。



災害復興への備えは協力者を増やすこと

災害復興は、災害が起こってから始めるのではなく、災害が起こる前から始めるべきであると言われていました。発災直後から活動できる人は、災害が起きる前から技能を修得するなど、備えている人であり、こうした人が多くいるかないかで、混乱期の救助活動やその後の復興支援活動で、その成果が変わってきます。

災害復興におけるNPO間の連携を進めるにあたって課題となっていることは、例えば手芸や音楽のサークル活動をしている団体が、自分たちは災害時には役に立たないと思い込んでいるところです。しかし、やれることはたくさんあります。

「自助」や「近助（近所で助け合う造語）」の混乱期が過ぎ、「共助」からそろそろ復興活動に移行しようという時期には、平時から地域活動をしているNPOが役に立ちます。そのタイミングで活動をはじめましょうと訴えています。

私は、普段の活動では、学生に対して災害復興を想定した活動を指導しています。例えば、学生には、子ども向けの紙芝居やハンドベル演奏や得意の楽器での演奏などをやらせてみ

て、災害復興時にもこうして子どもと遊ぶことで、子どもが親の手から一時的に離れることになり、親が作業をしやすくなることにつながっていると伝えています。

毎年、繰り返し災害に関する情報交換を行うようにしていますが、前年と同じ情報だと聞いてもらえなくなります。毎回、新しい情報を加え、常に関心を持ち続けてもらえるように工夫しています。

協力者を増やしていくことは時間がかかりますが、あきらめずに続けているところです。こうした活動が災害への大きな備えになります。

災害救助活動を10とすると、自分たちもそのくらいの活動をしなければいけないのではないかと考えてしまう傾向があります。しかし、前述のとおり、身近な活動をしている団体には、被災者の復興支援としてできることがたくさんあるのです。その時にできることを無理のない範囲で行うだけで、大勢の人が助かるのです。10の活動をできる団体もあれば、1しかできない団体もある。わずかでもいいから自分たちのできることをやろう、ということによいと思っています。

対峙する関係ではなく一緒に活動する関係を

世田谷線とせたがやを良くする会での経験ですが、どの地域でも鉄道とその沿線住民は騒音などの課題があり、対峙する関係になってしまいがちですが、対峙しない関係を築いた事例があります。

東急電鉄の当時の担当課長は、住民と理解を深めて交流していきたいという意志をもって、住民と様々な場面で対話を続けていました。そうした関係性を築く中、玉電 100 周年という節

目の年が訪れました。いろいろあったとしても世田谷線沿線住民は世田谷線が大好きですから、100 周年イベントを成功させようと協力関係へ変わっていったのです。商店街や沿線住民や鉄道好きな人たちが、お互いにアイデアを出し合い、協力し合い、100 周年イベントを成功させることができました。日頃から顔の見える関係を築いていたからだと思います。

行政とNPOのよりよい関係とはどういうものか？

区とNPOが実施した「提案型協働事業」で成果があがったら、そこから派生する事業を、さらにその先も一緒に進めていくことができると、常々考えています。

「提案型協働事業」は、NPO等の市民活動団体から、公共サービスの充実や地域の課題解決に向けた事業提案を募集し、区と協働して実施するものです。

また、この事業には、NPO等の市民活動団体を支援する中間支援NPOが参画し、区とともに事業を支援しています。

団体が認識する地域課題を公共的課題として設定し、団体が自由な発想力を活かして区とともに実施する「市民提案型協働事業」と、あらかじめ区が公共的課題（テーマ）を設定し、その課題解決のために区とともに実施

する「行政提案型協働事業」の2つがあり、この取組みを通じて、区とNPO、NPO間の連携・協働の促進を目指しています。

将来的には、NPOが区から支援を受けるのではなく、自立した一受託者となれることも大切だと考えています。事業体としてしっかりと運営していくことができればNPOとして、区や、さらに企業等とも真の協働事業に取り組むことができ、これまで以上の関係を築けるのではないかと思います。

「提案型協働事業」をきっかけに行政とのつながりができたその先には、区はコーディネーターのような形で関わるなど、NPOがより主体的に活動できるような関わり方があるといいのではないのでしょうか。

Matching Point



- ・目的の達成に向けてできることをすることが重要であり、連携する相手に自分と同じ水準の成果を求めるものではなく、また、相手に合わせて無理をするものではない
- ・行政とNPOの連携・協働を進めるには、顔の見える関係を築くことが大切であり、継続したつながりが必要である
- ・行政によるコーディネートのような関わり方により、NPOやまちづくり活動団体の主体的な活動を支援することで、区は区民のまちづくりへの参加・参画の推進役になりうる



第2章 これらの現場から見えてきたもの

まちづくり活動のヒントからマッチングの取り組み方を考える

今回、まちづくりの現場でご活躍いただいている方々の生の声を伺う中で、それぞれのインタビューの最後にマッチングポイントを記載してみましたが、特に共通して見えてきたポイントを改めてまとめてみたいと思います。

マニュアルに頼らない

お話を伺う中で、「誰にでも分かるようにとマニュアルを用意したところ、かえって協力者が動かなくなってしまった。それ以降は、コアな方針以外は、すべて協力いただく担当者の判断に委ねていくことにした。(二子玉川100年懇話会)」という事例がありました。

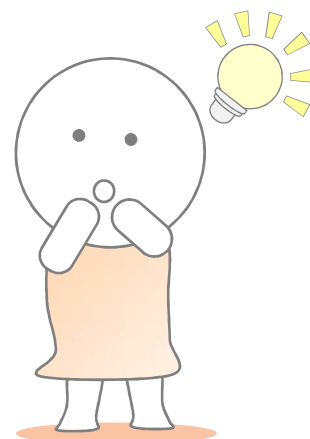
とはいっても、業務によって、実務マニュアルどおりに対応することは、勘に頼らず、法令等に裏付けられた根拠に基づく行動となり、業務を正確に執行するという面からのマニュアル整備は必要なものです。

では、ここでいう「マニュアルに頼らない。」とはどういうことでしょうか？

よく、マニュアルどおりのことしか対応しない人を「マニュアル人間」などと表現することがあります。マニュアルどおりの対応は、人によっては杓子定規的な対応だと受け止められ、不快感を持たれてしまう場合があります。

大切なことは、マニュアルに記載されていないことへの臨機応変な対応を求められるときに、職員一人ひとりが気付き考え行動することであり、法令を遵守したうえで、創意工夫により自主性を持って区民要望に応えていくという姿勢であり、それが「マニュアルに頼らない」ということではないでしょうか。

この考え方をもっている人々が集まれば、求められるべきマッチングは自然発生的に生まれるもので、そういう意味ではマッチングの視点よりも先立つ「公務に向かう際の心構えとして大切な視点」ということもできます。



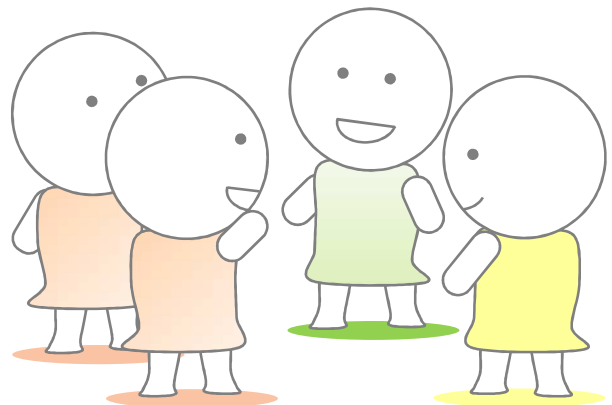
目的を共有するための対話

「みんなで会ってわいわい話すことがまちづくり活動の醍醐味（SAHS）」という話や、「新たな取組みを進める際にギャザリングを開催して参加者の情報や意見を共有する活動（キラ星応援コミュニティ部門）」や、「普段は別々の活動をしていてもいざ災害が起こった時にすぐに活動できるように災害が起こる前から顔の見える関係を築こうという活動（防災NPOアクション）」についての話を伺って気付いたことがありました。

こうした活動は個々の考えにこだわることなく、お互いの考え方を尊重しながら目的を共有して課題を解決するといったものであり、まさにマッチングの基本的方向性（目的の共有）と一致しているということです。

また、「難易度が高いことに取り組むときほど、必死になって議論し取り組むことで、案外うまくいく（二子玉川100年懇話会）」という話も印象に残りました。

課題が複雑で難しければ、目的を共有するために説得が必要になる場面や、様々な考えを1つにまとめなくてはならない場面も多くあると思います。難しいと思えばこそ、課題を解決しようとする職員の熱意と、担当者任せにしない上司との相互の議論が目的を共有することにつながるのだと思います。ということは、仕事を一人で抱え込んでしまったり、ちょっとした議論を遠回りだ、面倒だと考えたりして日々の仕事をしていけば、簡単だと思っていた業務でもたちまち足元をすくわれてしまうことに気を付けなければなりません。簡単だと思っていた業務なのに、トラブルに見舞われるケース。心当たりはありませんか？





ネットワークを広げることで思いがけない出会いがある

まちづくり活動を進める中で、様々な人との出会いがきっかけとなり、思いがけず課題解決に結びつくことがあるようです。

例えば、二子玉川100年懇話会では、「一緒の仲間なんだ」と声をかけ、企業も学校、PTA、まちづくり活動団体や行政など、いろいろな人が参加していることで、その数だけ人脈や技能、アイデアが集まっています。

S A H Sの活動の中でせたがや子ども食堂みっと(P17参照)の活動を紹介しましたが、そこでは知り合いやさらにその知り合いを通じて、児童虐待や子どもの貧困問題への意識が高い人や食材の調達ができる人、調理をしたい人などが集まり、まさに思いがけず支援の形が出来上がっていました。

課題解決のためには、課題自体が複数の団体に跨ったり、一見関係ないような課題が結びついたりすることも念頭に置く必要があります。このように立場やおかれている状況の違いを認識し、より広い視点を持ち、問題意識を高め、積極的な姿勢で進めることはマッチングの基本的方向性(広い視点、横つなぎ)に該当する大切なことではないかと思います。

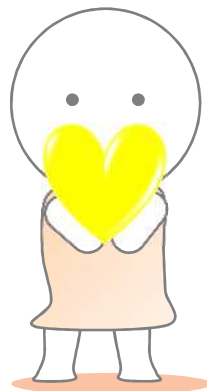
親切心はマッチングを進めるうえでも大切なもの

最後にもうひとつ、「自分たちのまちは自分たちでよくしようと取り組んでいるうちに協力者が増え、活動の幅も広がってきた（二子玉川100年懇話会）」という話がありました。二子玉川では、100年懇話会以外にも二子玉川エリアマネジメントをはじめ、e n e g a和、MIZBERINGなどの活動があり、これらは相互に結びついているようです。支援の輪が好循環となって広がっている良い例だと思います。

なぜ協力者が増えていったのか。それは、誰かにしてもらってうれしかったことを他の誰かにもしてあげようとする「親切心」がきっかけなのではないかと思います。たくさんの「親切心」が集まって、好循環として広がっていく。逆に意地の悪い心構えでは、信頼関係を築き、連携して取組むことなど、到底できるものではありません。

当たり前のことですが、親切な対応を心がけることは、前述のような好循環が生まれることで、信頼関係を築くはじめの一步であると思います。

また、信頼関係は、得ようと思って得られるものではありません。目標に向かって協力し合い、顔の見える関係性の中で、お互いの考えや想いを共有する中で育んでいくことが大切です。親切心、真心をはじめ、おもいやり、おもてなしなどは、マッチングの基本的方向性（相互協力）を進めるにあたって、とても大切な要素であると考えます。



第3章 改めてマッチングについて考えてみる

「マッチングの実践」の前提として必要な意識

今回、まちづくり活動の中からマッチングのヒントを拾い集めてみて気が付いたことがあります。

そもそもマッチングは何のために必要なのでしょうか？

間違っても、マッチングを進めるために必要なことは何かと考えるのではなく、それは、複雑な課題、スパンの広い課題を一致団結し、協力して効率的に行うことや、立場の違う人たちが知恵を出し合って新しいものを創造していくために必要ということなのです。

うまく仕事を進めるために必要なこととして、マッチングの考えがツールとして存在するのであり、マッチングを実践するにあたって忘れてはいけないことが理解できていなければ、ツールとしてのマッチングもうまく機能しないということになります。

では、それは何でしょうか？

この視点から気付いたことを次のように整理してみました。

目的の共有の前に

「形を作って魂を入れない。」といった形骸化が起きていませんか？

形骸化とは、事業スキームや組織、ルールなど、力を入れて素晴らしいものを作るが、運用する段階になると、骨抜きにされたかのように当初の見込みどおりの成果が出せない状況に陥ってしまうことです。

例えば、親しくなったことで深い議論をせずに適当なところで済ませてしまったり、妥協するような雰囲気に対して注意ができなくなったりするなど、いわゆる「なあなあの関係」に陥ることのほか、形を作ることが最終目標になってしまい、その後には仕組みをどのように活かすのか、周知していくのかの視点に欠けることがないでしょうか。大きな組織で仕事をしている行政職員こそ、このような状況に陥らないよう気を引き締めるべきです。

また、一部の関係者の認識不足や担当者の個人プレーなどにより、つくった仕組みがなし崩し的に骨抜きにされてしまい、そうすると「組織での対応」ができなくなってしまうこともあります。時間をかけて計画し、実施の段階に入った事業であればこそ、その後、事業がよりよいものとなるよう改善に結びつくようしっかりとした運用、評価をしていかなければなりません。

区民参加・協働の場に飛び込む前に

まちづくり担当職員やまちづくり支援職員は、青少年地区委員会や身近なまちづくり推進協議会、ごみ減量・リサイクル推進委員会などの活動を支援しているまちづくりセンターの業務に加わって活動しています。また、前述の二子玉川100年懇話会やSAHSをはじめ、まちづくり活動団体に対してアドバイスをしたり、一緒に取り組んだりするなど、まちづくり活動団体と関わる職員の姿も増えてきました。

まちづくり活動に限らず、客観的なデータなどの裏付けがあると、多くの人を納得させ、支援の輪を広げていくことができるようになります。特に行政職員は、行政が取り組んでいる地域課題やその裏付けとなる客観的な情報を持っており、その知識や経験は、まちづくり活動においても大変有用なものです。

課題解決にあたって、職員が住民を利害関係者とみて向き合う、対峙する関係になるということではなく、地域活動の一員として関わることで、互いの得意分野を出し合い、よりよい結果を出せるようにという目的のもとで関わるのでは、住民と行政との間の距離感はまったく違ったものとなります。こうした関係を構築するにあたって、客観性のある情報が果たす役割は大きく、住民の漠然とした不安が解消されることにも、大変有益です。

また、最近では、NPOの活動や企業のCSR（社会的貢献）など、公的負担を減らす活動を数値化するという、SROI（社会的投資収益率）を評価する仕組みなども進められてきています。

行政がまちづくり活動団体と連携して取り組んでいくにあたり、これまでの業務では関わるのが少なかった多様な人材とのつながりをはじめ、新たな視点と気付きを得る機会がこれからはもっと増えていくと思います。

また、行政職員だからこそ持っている強みを活かし、自信を持って区民参加、区民との協働の現場に飛び込み、多様な意見を取り入れながら、前例にとらわれない柔軟な発想により、新たな施策の構築や業務改善に結びつけていく、そういうことも大切な視点ではないでしょうか。

「持続可能な体制を築く」ということを考える前に

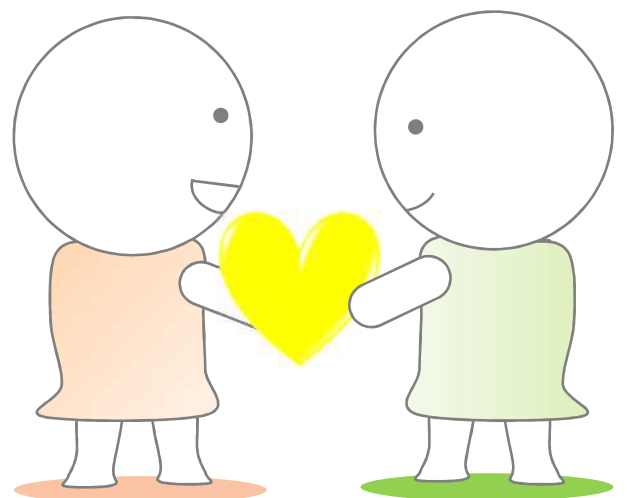
例えば、「家庭ごみを捨てる時間帯などのルールを守らないことで近隣住民とトラブルになる」といったケースは多く見受けられますが、こうした住民間のトラブルは、住民一人ひとりがルールを守れば減少します。また、トラブルの解決にかかる負担も減少します。

しかし、将来的には、このような負担の減少だけでは賄えない時代が到来します。自分たちの住んでいるまちをより住みやすくしていくという意識が地域で醸成されていかなければ、このような負担は今後さらに増えていき、これを防止するために地域力の強化のほか、行政だけでなく地域住民による積極的な支えがますます必要になってきます。

言い換えれば、より住みやすいまちづくりを持続していくため、地域間の相互協力、より一層の連携により地域住民や行政の対応力を強化していく必要があるということです。

小さなことのようにですが、一人ひとりが気付き考え行動し、それが最良の形になることで、協力・連携の好循環が生まれる、そしてこの土台があってマッチングのツールがはじめてうまく機能する。そんなことに思いが至りました。要するに「おもいやり」であると。

最後に話を職場に戻しますが、日々の業務に追われる忙しい職場ですが、もう一度襟を正し、各々の配慮が活きる職場となるよう心がけ、さらに高い成果を享受できるような好循環の組織体制を目指し、庁内に留まらず、区民や事業者などとも協力をしながら、新たな政策を打ち出し、取り組んでいきましょう。



第4章 これからのマッチング

1 マッチングレポート第3号の発行にあたって

区では、平成26(2014)年度より、組織と組織の隙間を埋めることで強靱な体制を築くことや新たな政策を生み出すことを目標として、マッチングに取り組んでいます。それらの実現に向けては、目的を共有すること、相互に協力すること、組織にこだわらない広い視点を持つこと、施策等を横つなぎ、組み合わせることでより多くの効果が発揮されるよう果敢に実践することが重要です。

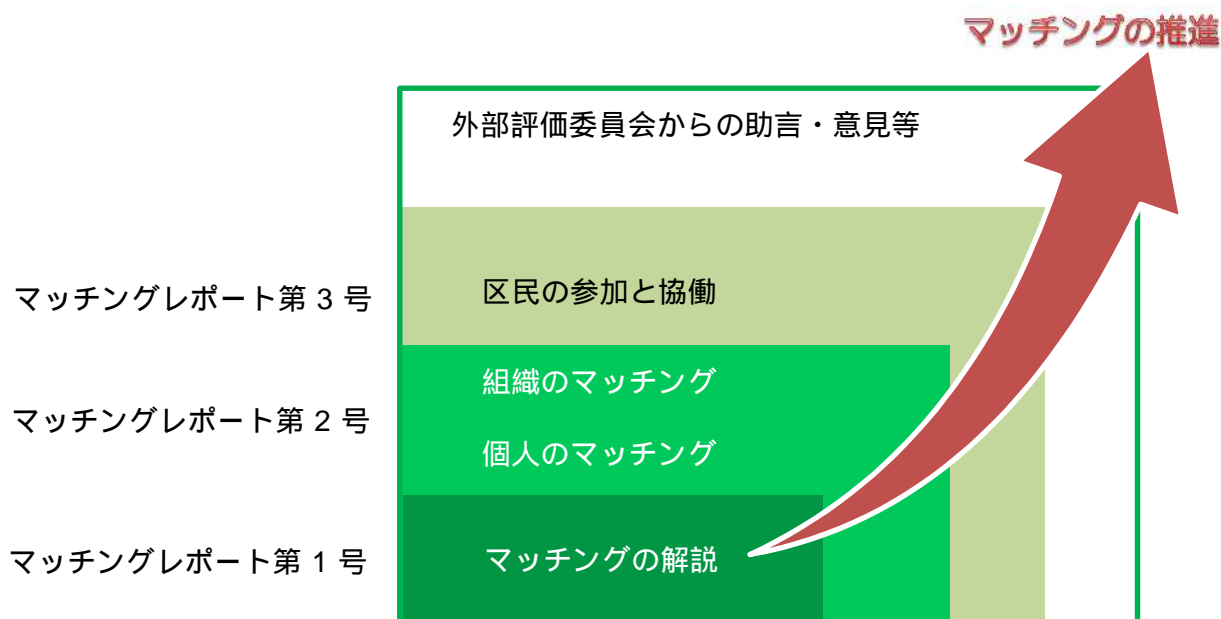
マッチングの実践にあたって、かねてからプロジェクトチームを編成して検討するなどの取組みを進めていますが、最近では、領域横断的にプロジェクトチームを編成することが増えています。

マッチングレポート第3号では、マッチングの実践にあたって、まちづくり活動の課題や改善アイデアの中に潜む新たな発想を汲み取り、主体性を持って自律・協力的に行う公務や公務以外の場面での重要性にも踏み込んで記載し、第2号と同様に読みやすい紙面にするなど構成等も工夫したところです。紙面を読んだことがきっかけとなり、施策、連携方策、業務改善案等の創出にあたって、これまでにない柔軟で斬新なアイデアが出てくればうれしく思います。

2 今後の取組みの方向性

現在、外部評価委員会では、基本計画の重点政策の評価方法等、政策検証について議論しており、その中で、従来の評価に加え、「区民の参加と協働」、「横断的連携」などの視点による「新たな評価軸」での評価手法について検討を進めています。今後、これまでのマッチングの取組み状況についても外部評価委員会へ報告し、助言や意見を伺い、さらに改善を加えていきます。

引き続き、マッチングの取組みを実践し、やがては区民生活の場にも波及していくよう、「参加と協働のまち せたがや」の将来につなげていきましょう。



発行日	平成 28 年 5 月
発行	世田谷区政策経営部庁内連携担当課
	電話 5432 - 2040
	FAX 5432 - 3047
