

# マッチングによる政策の推進

令和2年3月  
政策経営部

Matching Report  
No. 5

Matching Scale

## 【マッチングの現場から】

北沢デザイン会議の挑戦

配偶者暴力被害者支援の取組みについて

喜多見地区での買い物支援の取組み

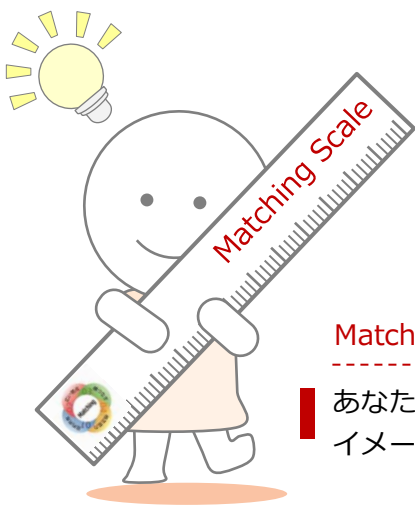
ユニクロと区の官民連携を契機とした民間同士の連携

北沢総合支所街づくり課

人権・男女共同参画担当課

喜多見まちづくりセンター

経営改革・官民連携担当課



### 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 マッチングの現場から

1 北沢デザイン会議の挑戦	3
2 配偶者暴力被害者支援の取組みについて	9
3 喜多見地区での買い物支援の取組み	14
4 ユニクロと区の官民連携を契機とした民間同士の連携	18

## 第2章 今、改めてマッチングを考える

	22
--	----

## はじめに

「マッチングって時々聞くけど、何を指しているの？」庁内の特に若い職員の方は、このような疑問をお持ちではないでしょうか。

「異なるもの同士を組み合わせること」、これがマッチングの直訳です。

わたしたちは、それぞれの役割分担に沿った仕事をしています。各所管もそうですし、行政と民間事業者、区民もまた、それぞれの役割を担っています。責任が明確になるうえに、効率的だからです。

しかしそれは、時に「縦割り」という弊害を伴うこともあります。それぞれが自分の視点、視野でしか物事を考えなくなることで、互いに同じことを二重に行ったり、逆にどちらも「自分の役割ではない」と放置したり、協力しあえばはるかに効率的なやり方を見逃してしまったり、といった具合です。

そこで、世田谷区の基本計画では、「マッチングによる政策の推進」を区政推進の重要な視点と位置づけ、「さまざまな分野や主体を横つなぎ、組み合わせることで、課題解決の力を高めるよう、相互に協力して政策を進めること」をマッチングと定義しました。縦割りを超えて、庁内の各部の連携、官民の連携、区民をはじめとした多様な主体の参加と協働により、効率的で効果的な政策の形成や推進を目指しています。

ただ、考え方はわかって、具体的にどのようにマッチングを進めればいいのか、イメージがつかみにくいのではないのでしょうか。そこで、この「マッチングレポート」は、マッチングの現場からのレポートを紹介すること、またマッチングの成功ポイントを分析することで、世田谷区におけるマッチングの推進を応援したいと考え、基本計画の策定より、発行を続けてきました。ご一読いただければ幸いです。

最後になりますが、第5号の発行にあたり、貴重なレポートをご執筆いただいた所管の皆様に、発行が大幅に遅れたことをお詫びするとともに、改めて感謝申し上げます。



# 第1章 マッチングの現場から

## 1 北沢デザイン会議の挑戦

北沢総合支所街づくり課

### 1. 街づくりにおける対立

北沢デザイン会議、その開催に向けた発端は小田急電鉄小田原線の連続立体交差事業にあります。開かずの踏切の解消を目的としたこの事業は、戦後まもなく計画されながら永らく事業化が見送られていた都市計画道路補助54号線の整備と、都市計画決定を伴う駅前広場の整備が求められるなど、下北沢駅周辺の街づくりを伴うことを必要としたからです。連続立体交差事業はこの3月に終了し、現在は地下化された線路の上部に整備される駅前広場、緑地・小広場、通路、あるいは小田急電鉄の施設の工事が進められています。こうした事業を巡って地域では賛成と反対がぶつかり合う中で、当時、反対者が「ラウンドテーブル」と称し区に求めた住民参加の場が、後の北沢デザイン会議に繋がります。

区は昭和57年制定の世田谷区街づくり条例を背景に、これまでも住民参加の街づくりに取り組んできました。主に街づくり協議会を母体として誰もが参加できる場を用意して、合意形成の手続きを進めてきたといえます。一方でこの下北沢は町会と商



小田急線上部の現況

店会の代表者で構成され、区との橋渡しを担ってきた「下北沢街づくり懇談会」がありましたが、まちには様々なステークホルダーが存在する中で、既存団体とチャンネルを持たない方々も存在していました。各種団体や個人は各々が持つ目的を達成するために行動し、その利害はときには対立します。下北沢にはそうした大きな対立がある中で、街づくり協議会が組織されませんでした。連続立体交差事業は街づくりの中で補助54号線の整備を前提としており、対立の原因となった補助54号線への反対者は、法的手続きへの参加を除いて対話の機会がないと感じ過激な行動を展開し、区との調整を図っていた街づくり懇談会とも対立する中で、事業が急がれ対話の機会を失ったともいえます。

街づくりの一環である地区計画が決定する過程で、区との対話のチャンネルを持たない住民が、訴え続けたのがラウンドテーブルの開催でした。つまり、まちの人々が集って議論をする場の要求です。それでも地区計画の決定までにはこうしたラウンドテーブルは設けられませんでした。地区計画の諮問答申がなされた都市計画審議会においても住民参加のあり方が議論され、委員の票が大きく分かれ、その後当時の都市計画審議会会長を初めとして学識経験者の審議会委員の多くが辞任しました。

住民参加における合意形成の場は、多様な人々や組織が一同に会する必要性を常々感じています。縦割り組織は相互に情報共有しなければ動脈硬化を起こします。また、区民も多様な意見があることを認識しなければ、自らの考えだけに独善的になります。対立は街づくりには付きものであり、合意形成の場を避けた取り組みは悲惨な結果を招き、コミュニティ自体を破壊するともいえるのです。

## 2. 北沢デザイン会議の意義

北沢デザイン会議は、こうした過去の対立を将来に向けて解決しようとする試みから始められたものです。誰もが参加でき、区のあらゆる関係部署の職員が揃って意見交換に参加するといった画期的な場であり、保坂区長も参加し、厳しく詰め寄る区民に対して真摯に対応したことが、まちを大きく変えたといえます。

平成26年8月、怒号が飛び交う中で開催した第1回北沢デザイン会議も、第6回を迎えた現在、有意義な情報共有と意見交換が行われていると俯瞰できます。一方で地域住民の関心はハードからソフトへ移行しつつあり、下北沢を中心とした小田急線上部利用のエリアマネジメントを念頭に置き、平成28年10月に、地域の活動を区が支援する場として発足した北沢PR戦略会議も活動を続けています。

## 3. 第1回北沢デザイン会議の開催

第1回北沢デザイン会議、この開催に向けては様々なハードルがありました。地区計画決定に向けた説明会の混乱や裁判の進行は、区の内部からもこうした開かれた場の設定への疑問の声がありました。また、町会関係者の中には過去の経験からしこり





第1回北沢デザイン会議

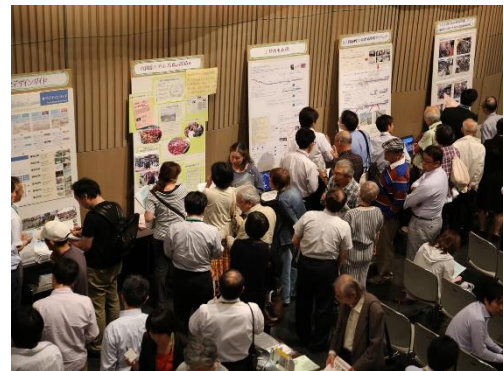
が残り、計画の遅れを懸念する声もありました。それでも、第1回北沢デザイン会議で企画した各種団体の活動紹介に、ご協力いただいた方がいて成り立ったのです。町会、商店会、NPO団体などの代表者による「これからの街づくりへの思い」と題した発表に対して、コメンテーターを区長が努め、まさに「小田急線沿線の街の未来を考える」という副題を目指したスタートでした。当日、発

表者として出席を予定しながら数日前に亡くなられた、NPOグリーンライン下北沢の代表であった高橋ユリカさんの席にはゆりの花が飾られました。当時の関係職員が、地域を受け持つ総合支所の企画に縦割りを排して応じてくれたことは、もしかすると当時の担当者でなければ実現しなかったことかもしれません。組織としてという言葉の時々耳にしますが、組織は人で成り立っており、人が変わればまったく違う対応が成されるといった経験も多々ある中で、組織には人材育成が重要な鍵を握ります。

#### 4. 北沢デザイン会議の構成

北沢デザイン会議の企画の特長は、第1に、誰もが参加でき平等に発言ができることです。町会や商店会といった既存団体に所属する方も、NPO団体も含めてそうした団体にはまったく所属しない方も、平等で同じ個人として参加し発言できるのです。第2に、区側も区長、副区長とともに、道路、公園、交通といった各部署の職員が参加し、意見交換の中で質問に応じて答えます。最近では小田急電鉄と京王電鉄の担当者の方も同席し質問に答えてくれています。区民と行政、事業者が広く会話ができる大きな拡がりの場です。

プログラムの骨子は、区からの経過報告とその後の意見交換で成り立っています。発足当初は会場全体で行っていた意見交換は、第6回を迎えた現在、参加者の関心に応じて担当者と直接対話ができるように工夫し、事業ごとのボードによるより深い意見交換の場を用意しています。北沢デザイン会議に参加すれば、最新の情報が得られるのです。



事業ごとのボードによる意見交換



模型を使った意見交換

北沢デザイン会議の開催を契機として、区からのニュースも統一を図りました。それまでは、各部署が個別にニュースを発行していたために、地域からは、いろいろなニュースがあって分かりづらいという批判を受けていました。現在は「北沢デザイン通信」という形で、街づくりの情報を統合して提供しています。北沢デザイン通信は、途中で「下北沢駅西側エリア検討ワークショップの開催」と「北沢デザインガイドの素案作成」という号外も伴いながら、現在第5号まで発行されています。



北沢デザイン通信

## 5. 将来像の共有



北沢 PR戦略会議の全体会議

住民参加における合意形成の場で常に感じること、参加者は考え方が違えども、より良い将来像をそれぞれに思い描いていることです。互いにそれを共有しあうことで、自らが望まない方向に進むことがあっても思いは伝え合えます。

地下化された小田急線上部では施設整備が着実に進む中で、地域の方々は整備後の利活用に関心が移っています。北沢デザイン会議と平行して開催されている北沢PR

戦略会議は、そうした地域の想いを実現していくために施設の活用を考える場です。一方で、小田急線上部利用施設や駅前広場といった施設の計画を検討する部会も存在します。すでに決定している施設の議論は意味を持たないのではというご意見もありますが、実際は、補助54号線と駅前広場の施設整備の中で、どうしたら良い施設になるのだろうかという将来像を見据えた議論のステージに移行してきています。作ることへの反対を唱えていた方々が、作ることを前提とした議論を展開しています。開かれた情報開示の結果が人を変えてきたのだといえます。

まちは、これまで町会や商店会といった既存団体が支えてきた部分も多く、区もこ



北沢 PR戦略会議の活動報告





下北沢駅周辺整備イメージ図

うした団体に大きく依存してきたことも確かです。一方で、NPO団体の中には、目的別に集う人々の集団として既存団体と距離を置きながら活動してきた団体もあります。また、こうした団体に一切加入せずに意見を持ち合わせる方もいます。北沢PR戦略会議はこうした方々がそれぞれ個人の意志で参加し行動しています。これまでの街づくりの中で、賛成と反対に分かれ対立していた方々も共存しています。これまで既存団体と対立してきた参加者も、このまちで地域を支えてきた町会や商店会の功績を認め、それぞれを尊重しあいながら、将来像を共有しようとしています。地域の困りごとや欠けているものを発見し、対応しようという議論も進められ、まちを育てていくために将来の連携を模索し始めています。下北沢駅の仮設広場での案内所の運営や、世田谷代田駅構内での駅ピアノの設置など、すこしずつ活動を拡げています。下北沢駅前には将来5000㎡を超える駅前広場の整備が予定される中で、このまちのすべての団体が手を結び、未来を見据えて進めるエリアマネジメントの確立が、次に求められていることに違いないのです。





下北沢駅前の案内所



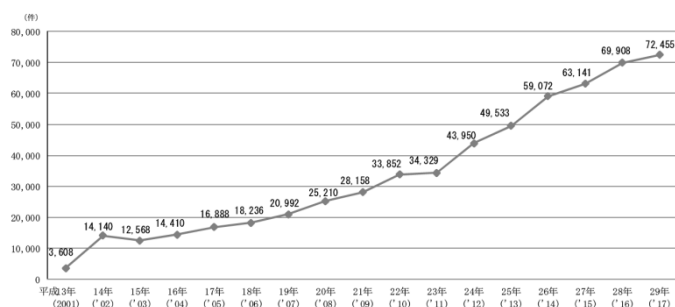
誰でも弾ける駅ピアノ

## 2 配偶者暴力被害者支援の取組みについて

生活文化部人権・男女共同参画担当課

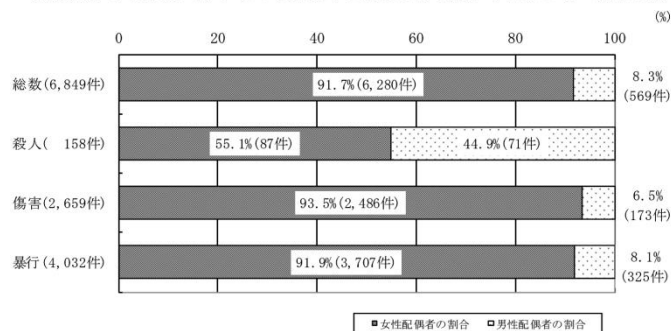
配偶者暴力は「ドメスティック・バイオレンス」(DV)と呼ばれ、一般的には「配偶者や恋人など親密な関係にある、またはあった人から振るわれる暴力」を指します。法律上の婚姻をしている(いた)かどうかは関係なく、また同性間においても発生します。被害についての相談数は全国的に増え続けており、また、配偶者間(内縁を含む)における犯罪の被害者のうち、9割超が女性です。(平成30年9月内閣府とりまとめ、警察庁データ)。

警察における配偶者からの暴力事案等の相談件数



資料出所：警察庁調べ

配偶者間(内縁を含む)における犯罪の性別被害者の割合(平成28年・検挙件数)



資料出所：警察庁調べ

世田谷区では、被害者支援の実務は各総合支所保健福祉センター子ども家庭支援課子ども家庭支援センター(以下「子家セン」)を主軸に展開しています。子家センに配属されている「婦人相談員」(いまだき「婦人」というのも古い表現ですが、売春防止法に規定された職務名です)が、一時保護をはじめとした、被害者の自立支援に関する情報提供や相談に応じます。子どもが家庭内でのDVを目撃することは、児童への心理的虐待である(「面前DV」といいます)ことから、子家セン内の児童虐待担当とも連携して対応します。

DV被害者が加害者から離れて新たな生活を始めるとき、支援の内容は、健康保険・年金に関する手続き、手当の受給、住居の確保、就労、子どもの就園・就学、生活保護、精神保健など、本当に多岐に渡ります。そのため、子家センでなく各所管課が、区の組織としてはじめて被害者と関わりをもち、本人の了解を得て子家センへ連



絡したり、あるいは子家センへの連絡勧奨を行う場合もあります。

また、加害者からの追跡を避けるため、新住所や連絡先を知られないようにすることは極めて重要ですが、そのためには、住民票やマイナンバーによる手続履歴、納税証明書など、各種書類の発行を制限する制度を適切に運用することと同時に、被害者が手続きを行った各所管課が、加害者への情報漏洩を起こさないためにシステムを整えること、そして何よりも、職員一人ひとりが個人情報を適切に管理すること、そのための意識付けが必要です。

つまり、DV被害者の支援には、まさに、「目的の共有」「広い視点」「横つなぎ・組み合わせ」「相互協力」というマッチングの4つの視点が求められるのです。

「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律」では市町村に「配偶者暴力相談支援センター」（以下「支援センター」）の機能整備について努力義務が課されており、特別区においてはこれまでに14区（平成30年7月時点）が機能を整備しています。DV被害の相談件数とともに、被害者の抱える問題の複合化による困難ケースも増加するなかで、区は平成29年3月策定の「世田谷区第二次男女共同参画プラン」において、DV被害者の相談支援体制の一層の強化・充実に向けて、支援センターの機能整備について検討することとし、平成30年度に整備に取り組みました。

人権・男女共同参画担当課はこれまで、「DV電話相談」（男女共同参画センター委託事業）を実施するとともに、職員研修の実施、民間団体も含めた「DV防止ネットワーク代表者会議」の運営、デートDVを含めた予防啓発冊子の作成、国や都の補助金申請の取りまとめ等を行ってきました。支援センターの機能整備にあたっては、当課が事務局機能を担い、福祉施策としての相談支援と人権施策としてのDV被害者支援の統括的な運用を目指して、子家センを始めとする所管課と協力して準備を進め、平成30年12月3日より、その機能を区に整備しました。

機能整備にあたっては、マッチングの視点を大切にしながら、以下のような取り組みを進めました。

## 1. 関係各課との課題認識と情報の共有

平成29年度中から、関係各所管とワーキンググループを開催して課題を確認し、平成30年4月に「配偶者等暴力被害者支援の取組みに係る庁内連携会議」を設置しました。庁内連携会議への参加部署は、総合支所及び5領域のすべてにわたりました。具体的には、総合支所保健福祉センター内各課と子ども家庭支援センター担当、住民記録・戸籍課、納税課、窓口調整・番号制度担当課、国保・年金課、障害施策推進課、高齢福祉課、子ども家庭課、世田谷保健所健康推進課、同感染症対策課、住宅課、教育委員会事務局学務課です。



庁内連携会議の元に、証明書発行や通報等の具体的な業務フローについて検討する「配偶者暴力相談支援センター機能整備部会」と、相談記録の管理システム開発に向けて、情報政策課の福祉、住記両部門との調整や、各システムなどとの連携方法について検討する「(仮称)DV相談記録管理システム構築作業部会」を置き、作業部会での検討内容を庁内連携会議に報告し、情報共有及び課題の検討を進めていきました。あわせて、総合支所の各課長会、保健福祉センター所長会などにも別途報告し、常に最新の情報を共有しつつ準備を進めました、

準備の進捗状況や課題を逐次、関係所管と共有することで、検討すべき課題にもれなく対応し、機能整備実施の目標日までに確実に解決することができました。また、関係各課は、会議での発言と平行して、DV問題への当事者意識を持って日々の業務に取り組み、DVに関連する報道や情報、自課におけるDV被害者関連業務の状況等を人権・男女共同参画担当課に情報提供くださるようになり、情報の集約度が高まりました。そうした業務への取り組みは、「DV被害者対応職員ハンドブック」の改訂にも反映され、子家センとの事務の連携を意識した記述を各課が増やしてくださいました。これらが、これからの被害者支援の実務に生かされていくと考えています。

## 2. 人権・男女共同参画担当課と子家センの実務対応力向上にむけた取り組み

また、人権・男女共同参画担当課では、DV被害者への適切な支援を行うための環境整備と後方支援のメニューを順次展開しました。具体的には以下のとおりです。

- ・スーパーバイザーを招聘し、婦人相談員を対象にした事例検討会（月1回ペース）
  - ・DV相談支援専門員（月6日勤務）の雇用と支所への指導・助言
  - ・研修メニューの増
  - ・これまで紙台帳で管理していたDV被害者を含む各種相談に関する相談記録のシステム化
  - ・男女共同参画センターに委託して実施している「DV電話相談」での相談者のうち、一時保護等、行政による支援を希望したケースの子家センへの引継ぎ方法の整理 等
- 実施にあたっては、子家センが実際に利用・活用できる内容になるよう、各子家センの係長が集まる係長会に定期的に参加し、情報提供や意見交換を行いながら進めていきました。

なかでも、事例検討会における課題検討を通じて、婦人相談員がDV被害者支援に特化した情報交換・意見交換を行えるようになり、新たに雇用したDV相談支援専門員が、婦人相談員と個別ケースについて情報共有や検討を行い、ともに支援について考えて行く関係性を築くことができたことは、大きな成果でした。「支援を行う際の負担感が軽減された、安心して対応できるようになった」と、何人もの婦人相談員から伺っており、支援力の向上につながったと考えています。

### 3. 相談体制の周知と拡大（DV相談専用ダイヤル）

他自治体では、相談員の雇用、自治体の施設内への専用受電室の設置など、さまざまな手法でDV相談の専用ダイヤルを開設しています。世田谷区も、配偶者暴力相談支援センターの機能整備に伴い、区民等の相談機会を拡大するためにDV相談の専用電話を設置することとし、庁内連携会議及び作業部会にて、区の現況を確認し、手法を検討しました。

- ・ これまでも、DV被害の相談先として子ども家庭支援センターを案内していること
- ・ 男女共同参画センターへの委託事業として実施しているDV電話相談（匿名での相談を受け付けている、措置権がない）との役割分担が必要であること
- ・ 緊急時の生命や身体への危険については、日中・休日夜間を問わず、警察への連絡が必須であること
- ・ 電話での相談は支援の入口であり、実際の支援には面接相談が必須となること

などを共有して検討を行った結果、「新設する相談電話は、行政の支援の窓口と直接つながることが必要である」との方向性を見出しました。

この方向性に基づき、相談専用の電話番号を「1つ」設定して、そこから番号を選択いただくことにより、区内5ヶ所の子家センに直接つながるようにすること、地域がわからない場合はコールセンターのオペレーターが案内を行うこと、運用時間は平日の日中とすることを決定しました。

「子ども家庭支援センター」にかかってくる様々な電話の一つとしてDV被害者からの相談に応じることと、「DV相談専用ダイヤル」に架電してくる被害者等への相談に応じることが、受け手が同じ職員であっても、心構えが異なります。人権・男女共同参画担当課と各子家センは、ダイヤルへの架電に確実に対応するために、婦人相談員以外の職員が電話に対応するときに備えた応答マニュアルや、委託事業者の対応フローチャートを協力して整備しました。

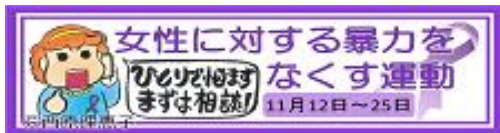
DV相談専用ダイヤルは、プロポーザルにより事業者を選定し、平成30年12月3日よりナビダイヤルによる運用を開始しました。開始後3ヶ月で、合計49件（月平均16件）の相談を受け、DV被害者支援の窓口を確実に広げています。

### 4. まとめ

配偶者暴力相談支援センターの機能整備を通じて、庁内におけるDV被害者支援の連携体制を強化し、対応力の向上を図ることができたことは、マッチングによる大きな成果だと考えています。



庁内の女子トイレに設置したDV防止カード



しかし、配偶者暴力とともに、児童、高齢者、障害者等、家庭の中の弱者に向けられる虐待や暴力の通告・相談件数も増加の一途をたどっています。平成31年2月に発生した千葉県野田市における児童虐待による死亡事件のように、母親がDV被害者であり児童虐待の加害者でもあるというような、家庭のなかの複合的な問題に対応が必要なケースもあります。DV被害者支援は本来、家族全体への支援と加害者の回復支援もセットで必要だと考えますが、そこには、国や都も含めて取り組むべき課題が多く残されています。

人権・男女共同参画担当課は今後も、区の配偶者暴力相談支援センター機能の事務局として、子ども家庭支援センターを始めとする庁内所管や、子家センの婦人相談員と築いた連携・協力関係をもとに、2020年4月に開設される区の児童相談所、その他関係機関との連携を視野にいれ、DV被害者の相談支援体制の一層の強化・充実に向け、担当業務を進めていきます。

### 3 喜多見地区での買い物支援の取り組み

#### 砧総合支所地域振興課喜多見まちづくりセンター

#### 1. はじめに

世田谷区が取り組んでいる、地域包括ケアの地区展開を進める中で、喜多見まちづくりセンターと社会福祉協議会喜多見地区事務局と喜多見あんしんすこやかセンターの三者が、喜多見地区で取り組んでいる「買い物支援の取り組みについて」をご紹介します。

喜多見地区は、区内でも公共交通の不便地区と言われています。成城学園前駅と二子玉川駅間を結ぶバス路線および宇奈根地区と狛江駅間を結ぶバス路線は整備されており、多くの地域住民の方々が利用しています。しかし幹線道路から一步住宅街の中に入ると、住民の皆さんが駅やお買い物に出かけるための移動手段としては、徒歩か自転車または自家用車しかない状況にあります。

また、喜多見地区の高齢化率は19.3%となっており、区内平均より低いが、都営喜多見2丁目団地における高齢化率は約60%を越えている状況があります。こうした中で、喜多見2丁目団地居住者の住民から、日常生活用品や食料品の買い物に出かけることが難しく困っているという声が寄せられております。ただし、2丁目団地内でも比較的元気な居住者の方からは、何ら買い物に困っている状況はないとの声が出ている現状もあります。

しかし、このような両者の声がある中でも、現に買い物支援を必要としている住民が居ることは事実であるため、平成28年度から喜多見地区三者連携会議の中でその対応策を検討し、買い物支援についての取り組みを始めました。

#### 2. 取り組み状況（その1）

はじめに取り組んだのは、買い物支援を必要としている都営喜多見2丁目団地の居住者が徒歩、自転車、バスを利用して買い物に出かけられる範囲を限定して（具体的には、喜多見2丁目団地・喜多見駅・狛江駅の周辺とした）、その範囲内にある店舗名や店舗の住所・電話番号、取扱い商品、提供サービスの内容や無料・有料配達の情報と配食業者サービスを一覧にした『2丁目団地周辺お買い物情報』のマップ（カラー印刷）を平成29年度末となる平成30年3月に作成しました。このマップ作成に際しては、団地居住者の方々からの声やお店のお得なサービス情報をもとにして、喜多見駅・狛江駅周辺や近隣で日頃から利用しているお店や配食業者等の情報を記載したマップに仕上げました。



なお、このマップの配付に際しては、喜多見2丁目団地自治会のご協力をいただき



て、約450世帯の団地居住者全世帯に配付を行いました。

また、このお買い物情報マップを団地以外の近隣にお住まいの方々にもぜひ活用していただこうと、喜多見2丁目団地周辺の喜多見中部町会、喜多見東部町会、喜多見西部町会、宇奈根町会の方々にも、町会回覧により買い物情報の周知を図っています。

### 3. 取り組み状況（その2）

平成30年度に入り第2弾として取り組んだのは、喜多見駅前商店街に出かける「お買い物ツアー」の実施を企画し、喜多見商店街振興組合（小田急線喜多見駅周辺）のご協力をいただき、7月から毎月実施しています。

お買い物ツアー参加者（高齢者等）のサポート要員としてミニデスタッフ、博水の郷職員、地区サポーター、民生委員児童委員協議会、駒澤大学松田ゼミの学生にもご協力をいただき、『お買い物ツアー』を実施しています。

実施に際しての交通（移動）手段として、J A東京中央セレモニーセンターのご協力（企業の地域における社会貢献に寄与したいとの申し出）をいただき、毎回マイクロバスを配車していただき、お買い物ツアーを実施しています。

お買い物ツアー参加者の募集については、チラシの配布やポスターの掲示・各種会議等での周知を図っていますが、参加される方は毎回平均5～10人程度となっています。また当初は、参加者の方々からは参加費として50円をいただいていたのですが、誰でも参加し易いようにと参加費は無料で実施しています。（お買い物ツアーには、自己責任にてご参加をしていただく。）

参加者の方々をサポート要員の方と一緒にお店に入ってお買い物をしたり、御休み処で一休みしながら会話を楽しんだり、お店で買った重い品物を自宅まで運んでもらったりと交流も楽しんでいただいています。特に若い学生の皆さんとの会話や交流は、参加者にとって日常生活の中で活力を与えてもらえる一因となっているようです。

両ポスターの概要：  
左ポスター：「お買い物ツアー」開催のお知らせ。3月7日（木）10時00分、喜多見駅前商店街へ。主催：喜多見2丁目団地委員会。参加費：50円。事前申込制。  
右ポスター：「健康体操 & マッサージ」講座 & 体験。3月15日（金）13時～14時。会場：マッソーツ体験 14時～15時。参加費：無料。申込先：070-3946-9804。



### 4. 取り組み状況（その3）

次に、第3弾として取り組んでいるのが、『移動販売会』の企画です。

この企画には、区産業経済部商業課の協力もあり、コンビニエンスストアの株式会社ローソンが販売商品を持ち寄っていただき実施しています。

なお、移動販売会の実施会場としては、有料老人

ホーム「イリーゼ二子玉川ガーデン」のご協力により、施設1階のお部屋をご提供いただき、平成30年8月に第1回目を実施し、以後毎月開催しています。



また、第2回目からの実施にあたっては、毎回協力いただいているローソン以外にも、二子玉川商店街からお菓子等の嗜好品や健康物品（磁気商品）の販売と健康相談の対応に加わっていただいています。さらにJA東京中央砧地区生活センターの協力により、地元で生産された野菜を販売したり、毎回ボランティアによるピアノ演奏をBGMとして取り入れたりして移動販売会を開催し、参加者からも好評をいただいています。

移動販売会の開催に際しては、会場としている施設の入居者だけでなく広く近隣住民の方々にも参加していただこうと、チラシや近隣町会への回覧等により周知を図っています。しかし、有料老人ホームという施設を会場としているからか、参加者は平均して20名程度しか集まらない状況が現状です。

こうした状況から、参加者を増やすための手段として、有料老人ホーム施設のご協力により関連会社から専門指導員の派遣をしていただき、移動販売会が始まる前段の時間を使って、健康体操講座やマッサージ体験ができる時間を取り入れて、参加者の拡大を図ろうと取り組んでいます。

また、区商業課からの紹介により、新たにJA全農（全国組織）からも協力できることはないかとの話があり、現在具体的にできる協力内容等についての協議を進めている状況があります。



## 5. 買い物支援の取り組み成果

これまで9ヶ月に渡って買い物支援対策として、お買い物ツアーと移動販売会を実施してきたが、参加者からは毎回好評とのご意見をいただいています。

これまで地区の中ではあまり関わりのなかった、高齢者施設の運営事業者や施設職員にもこの買い物支援の取り組みにご支援やご協力をいただけるようになったことは、この取り組みをはじめてきた大きな成果であると思います。

このように住民と活動団体、事業者、行政が協力して取り組んだ成果として、新たなまちづくり活動や福祉的な施策等の取り組みにも協力関係が生まれたのではないかと思います。

立場の違う住民と施設運営事業者とそこで働く職員、協力事業者、行政関係職員が

協働して利益にこだわることなく、買い物支援対策に取り組めたことは喜多見地区のコミュニティづくり推進が図れたのではないかと思います。

## 6. 事業展開の課題や今後の活動継続について

買い物支援対策については、事務局側によるPR等広報活動が不足しているためか、思った以上に参加者が増えていない現状があります。

新たな移動販売会の開催場所やお買い物ツアーの訪問先（商店街や大型商業施設等）の開拓が求められています。

これらの打開策として、地区に住んでいる住民なら誰でも知っているような神社や公園等の場所を活用しての移動販売会実施を検討しています。さらには屋外での移動販売会実施のために、日よけ用として簡易テントの購入や周知用として目印となるのぼり旗を作製して来場者の拡大を図るための工夫に取り組んでいます。

また、これまでは使用許可が出なかった、都営住宅の集会所や周辺施設についても使用基準が見直しされて使用できるようになるとの情報もあり、東京都関係機関とも情報共有を図りながら、今後も買い物支援対策の充実に向けて、喜多見地区三者連携会議として取り組んでいきたいと思ひます。

## 4 ユニクロと区の連携を契機とした民間同士の連携

政策経営部経営改革・官民連携担当課

### 1. ユニクロと区の連携まで

#### (1) 官民連携推進の背景

近年、これまで行政が主体となり提供されることが多かった公共サービスについて、民間が担う領域が増えてきています。また、地方分権の進展とまちづくりに対する意識の醸成などをうけて、民間企業のほか、NPOや地域住民も含め、公共サービスの担い手の多様化が進んでいます。そうした時代背景のもと、全国的に官民連携の必要性が高まってきました。

世田谷区においても、区を取り巻く環境の変化に伴い行政需要は複雑化・多様化してきており、既存の枠組みにとらわれない手法の確立が求められています。

そのような状況のなかで、区では、民間企業等と連携することで区民により良い公共サービスを提供することを目的として、官民連携を推進しています。

平成29年3月に「世田谷区官民連携指針」を策定し、これまで個別で行ってきた官民連携の考え方や過程手法等を整理したうえで庁内外に示し共有するとともに、民間と庁内との「橋渡し役」となる担当部署（今の政策経営部経営改革・官民連携担当課）を設置しました。折しも民間企業の間ではCSR（社会的貢献）の取り組みが広まり、地域に貢献する事業展開が進められている状況も影響し、経営改革・官民連携担当課にはいくつもの事業者からのコンタクトのもと、連携に関する対話を重ねていました。





## (2) ユニクロ×世田谷区の官民連携

そのなかで、衣料品生産販売のユニクロを運営する㈱ファーストリテイリングから区へ連絡があったのは、平成29年6月のことでした。世田谷総合支所地域振興課あてに、ユニクロ世田谷千歳台店で地域貢献に取組みたいとの相談があり、経営改革・官民連携担当課で話を聞くことになりました。

連携窓口としての経験のなかで、事業者との対話ですぐに連携内容が決まることはほとんどありません。区の課題や推進している事業、その事業者の持つ強みなどお互いのリソースを踏まえて、区民サービス向上になるかなどを意見交換します。

今回のケースでも、ファーストリテイリングの担当者と、店舗スペースの活用など様々な連携可能性について対話を続けるなかで、平成29年10月に同社から、ユニクロ店舗内に商品紹介と行政情報や地域の取組み紹介のコラボレーションパネルを展示してPRする提案がありました。

当時、ユニクロでは、秋冬商品展開に向けたプロモーション実施が迫っている時期であり、区は提案に対する回答を早期にする必要がありましたが、ユニクロの商品プロモーションにあわせて、毎日数千人規模の来店者を誇る店舗での区や地域の情報を知っていただく好機と捉えて、提案のコラボパネル展示を実施することになりました。

## 2. 民間企業×NPOの連携へ

### (1) コラボパネルの実施

パネルで取り上げるいくつかのテーマを検討するなかで、ユニクロ世田谷千歳台店において子育て世帯向け商品に力を入れているという話から、区で推進している取組みのうち、ターゲットがマッチしている「世田谷版ネウボラ」を紹介するパネルを作成することにしました。

作成に向けて、子ども・若者部子ども家庭課にNPO法人せたがや子育てネットを紹介いただき、ユニクロ店舗担当者と区、子育てネットの三者でパネルの内容や取材場所、日程等を調整しました。

その結果、ユニクロのインナーを着ているおでかけひろばの写真とインタビューをフィーチャーしたパネルとすることが決まりました。「ヒートテック×世田谷版ネウボラ」の誕生です。

⇒活動の様子とインナーの機能が伝わってきます

HEATTECH TRY! HEATTECH 世田谷 JAPAN TECHNOLOGY

世田谷版ネウボラ (子育て支援)

手賀茉衣さん / おでかけひろば利用者

「世田谷版ネウボラ」の試着体験記

■プロフィール  
世田谷区では、足利町の近郊や他地域の「おでかけひろば」等、行政・近郊・他地域が連携して「児童館から数分圏までおでかけひろば」を行い、安心・安全に遊ぶための子育て支援施設として活用されています。区内には27か所あり、おでかけひろばは、児童館から親子が一瞬でアクセスできるという事で、気軽に参加もできます。

■着用コメント  
ヒートテックは重ね着しなくても暖かいので気に入っています。着ぶくれしないので抱っこ紐での移動も身軽です。新しいヒートテックレギンスを試して、履かさはもちろん、つるんとした履き心地が気持ちよく、動きやすく快適でした。ヒートテックは、1日1日着用も多いので、どんな着こなしにも合わせられますね。

撮影協力：おでかけひろば ぶらっぴせなか (東京都 23-31-11 東横田公園地区11号棟1階)



## (2) 「子育て」をキーにしたユニクロとNPOせたがや子育てネットの連携

ユニクロの地域貢献の取組みは区との連携にとどまりませんでした。また、NPO法人子育てネットも、図書館や保険会社の店舗内で子育てサロンを様々なスペースで実施するなど、積極的な連携を進めている団体です。今回のコラボパネルでの連携をきっかけとして、ユニクロ世田谷千歳台店とせたがや子育てネットとの民間同士のつながりができ、両者が連携することになりました。

具体的には、せたがや子育てネットから、店舗内での子育てサロン開催と地域の子育て情報提供コーナーの設置について提案があり、平成31年1月に「子育てサロン@ユニクロ」の開催が実現しました。店舗内に設けたキッズスペースを活用して、子育て支援コーディネーターが絵本の読み聞かせをしたり、店舗スタッフがベビー用商品の紹介をしたりしました。

実施にあたっては、ユニクロ側でマット等の準備や授乳・オムツ替えコーナー設置などを、子育てネット側では講師手配やチラシ作成・配布、保険加入などといった役割分担を決め、当日の運営は双方のスタッフが担いました。

**ユニクロ世田谷千歳台店で  
はじめての子育てサロン開催！**

**地域の親子で  
ゆるっと交流会**

**1月23日(火) 11:00～12:30**  
**無料！申し込み不要！**

NPO法人せたがや子育てネットが主催する「子育てサロン」です。  
地域の親子同士で交流したり、地域子育て支援コーディネーターが、  
世田谷区の子育て情報や育児の相談をお受けします。  
今回は、おまじ星の子の村上さんから、絵本の読み聞かせと  
遊び方・読み方についてお話しいたしますよ。  
お買い物ついでに、お気軽にご参加ください！

日時：1月23日(火) 11:00～12:30  
場所：ユニクロ世田谷千歳台店  
キッズスペース  
(世田谷区千歳台3-20-1 1F)

参加費：無料  
問い合わせ：せたがや子育てネット  
03-6796-3939  
info@setagaya-kosodate.net  
当日連絡先：090-3474-3473 (明石)

主催：NPO法人せたがや子育てネット  
共催：ユニクロ世田谷千歳台店

<シャトルバス運行中>  
『成城学園前駅』  
『千歳烏山駅』より、  
無料シャトルバス運行中  
(11:00～19:45)

↑駐車場割引など子育て家庭にうれしいサービスも

### (3) 連携のメリット

ユニクロ千歳台店とせたがや子育てネットは、東京都主催のセミナー（第2回子育て協働セミナー）においてこの連携を発表する際に、連携のメリットとして次のように伝えています。両者がメリットを意識しながら、より良いサービス提供という目的のもとで積極的に対話することで、良い連携が実現できたのではないかと考えています。



#### ユニクロのメリット

- ユニクロの企業姿勢の変化
- 地域住民とのコミュニケーション
- 「ユニクロに行くなら世田谷千歳台店」という顧客の来店動機づくり



#### 世田谷子育てネットのメリット

- 親子の集える場が提供できる
- 店舗の認知度が高く、集客数が多いため、多くの子育て家庭へ情報提供できる。

### 3. 今後に向けて

ご紹介しましたユニクロと区のコラボパネルは、平成29年11月から平成30年2月まで展示されました。その後も「世田谷版ネウボラ」のPRとして、子ども家庭課と定期的にテーマ調整を続けながら、コーナーは春夏展開のインナーとの入れ替わりで常時設置されており、今回は平成31年3月25日から、自主保育をテーマに展示されています。

また、ユニクロとは、本件以外にも様々な連携の実現可能性について、対話を続けています。

今回の事例では、官民連携を契機とした民間同士のつながりが、新たな連携の取組みを生むことができました。普段、区職員として民間企業の担当者と対話しているなかでは、様々な団体や人を巻き込んでの、壮大な、夢のような発想も出てきます。行政のリソース、民間のリソース、それぞれが独自で展開するよりも、お互いの強みをあわせて大きな効果を生み出すポテンシャルがあるのが官民連携です。どんな人たちと、どんなことができるだろう？とイメージを膨らませ、最初から可能性を否定せずに検討することが重要です。

今後、区の抱える課題はますます複雑化・多様化していきます。それらの解決に向けて、官民連携や民間同士の連携による新たなサービス提供も含め、あらゆるアプローチでの新たな取組みが一つでも多く実現できるように、経営改革・官民連携担当課は全庁にご協力いただきながら、連携を進めていきます。



## 第2章 今、改めてマッチングを考える

### 1. マッチングは面倒くさいが

「縦割りを打破するために、フラットな壁のない組織を作ろう」という理想が掲げられることがたびたびありますが、およそ実現不可能な幻想にすぎません。そのような組織では個々の役割や責任が明確でないので、「誰かがやるだろう」というチキンレースが始まるだけです。仕事を円滑に進めるには、それぞれが何を果たすのかという役割分担、責任の明確化が欠かせないのです。

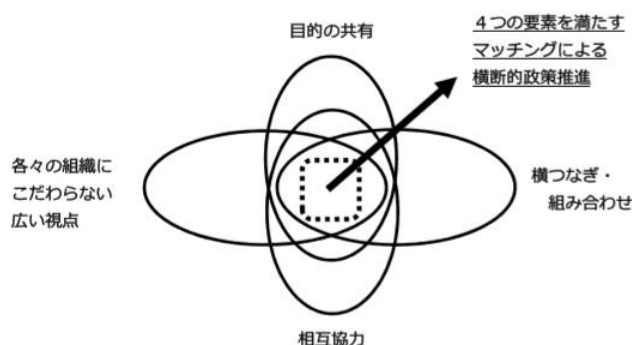


しかし一方、役割分担をきちんと整理したとしても、いずれ必ず「誰がやるか決まっていない仕事」「複数の所管にまたがる課題」というものが出てきます。ここでまたチキンレースが始まるのが、役割分担方式の限界です。解決策として、より広い権限を持ったマネージャーが仕切って役割分担を明確にするか、横断的なプロジェクトチームを立ち上げるわけですが、それを待たずとも「お互いに協力して解決しようぜ」というのが「マッチング」の目指すところです。

これはとても面倒くさい話です。それぞれ自分の責務があり、時間も人手も有限な中で、新しい課題に、しかも他者と協力してとりかかろうというのですから。誰かが協力して課題解決にあたる必要性を認識しても、実際にマッチングに至らないのは、ものすごい労力がかかるからでしょう。

しかしそれでも、「それ俺の仕事じゃないし」「他所管や区民と協力するなんて面倒くさい」という気持ち乗り越えて、マッチングを推進する意味はあります。サービスの受け手である区民や、組織にとってはもちろん、働いている皆さん自身にも大きなメリットがあるはずです。例えば、身に付くスキルは格段に幅広くなります。また、人間関係も大きく拡大するでしょう。コミュニケーション能力も高まります。自分の担当している役割はあくまで「基本領域」にすぎないと考え、目前の課題の解決のために柔軟に自分の役割を変化させるという姿勢が大事なのです。

### 2. 「マッチングの4要素」を再考する



左の図は、マッチングに欠かせない4つの要素を表す模式図として、マッチングレポート第1号で紹介したものです。

これまでもマッチングレポートでは事例を紹介しながら、この4要素に照らして具体的な成功ポイントを明らかにしてきました。



成功したマッチング事例は、確かにこの4要素を満たしています。しかしマッチングに至るには、これらがはじめから全て揃っていなければならないのでしょうか。まずはこれから、という要素はどれなのか、改めてレポートで紹介した事例を振り返りつつ分析します。

表1 マッチング成功のキーワード（レポート第1号～第4号から）

号	事例	目的共有	広い視点	横つなぎ	相互協力	その他
1-1	地域包括ケア	わかりやすくコミュニケーションの強化	支援を必要とする全ての区民に視点を広げる	領域横断 区民・事業者の巻き込み	三者連携 地域の相談支援窓口との協力	
1-2	防災まちづくり	見える化	高い問題意識、分野にこだわらない	町会・自治会、学校との連携	できる範囲で、できる役割を	
1-3	空き家活用	社会貢献であることの共有	空き家は地域資源という視点	トラまちがつなぎ役に	地域貢献という活用方法の発信	
1-4	1号まとめ	見える化 共有の維持	違いの認識 高い意識	工夫、組み合わせ 異なる視点	ルールの明確化 体制維持	
2-1	若者支援	若者の自立や自己実現を支援するという目的の共有 目的の見える化	利用者の目線 連携が前提の事業 職員の業務に対する鳥瞰的理解	近くにあることで 連携促進 職員、子ども、多世代、地域の連携	協力相手拡大には 自らが動く	
2-2	地域資源活用	前オーナーの遺志を皆で受け継ぐ フォーラムでまちへの思いを共有	自宅は地域の居場所という視点 ラフに広く関わる 職種の枠を超える	オーナーが人を巻き込む 互いを知ることで 新しい取組み	役割分担で負担感軽減	
2-3	2号まとめ	図に落として見える化	協力してくれそうな人を思い浮かべる		何気ない普段の姿勢で誰でもできている トライ&エラー	熱意が重要 じっくり進める 積極的アプローチ もう一歩先の親切
3-1	100年懇話会	懇話会で情報を共有	将来のまちを見ようとする視点	貢献ではなく連携という姿勢の企業	コアだけ決めて皆で試行錯誤する	
3-2	まちづくりファンド	ギャザリングにより思いを共有	今だけでなく将来のまちづくりの人材を育てる視点	メンターと支援対象団体をつなげる	団体は客ではなく活動の主体	
3-3	SAHS	わかりやすい資料作り	まちづくりには一般人の参加が必要という視点	縦割りの専門性を連携することで更に成果を高める	楽しいことに工夫が必要	
3-4	防災NPOアクション	常に新しい情報を入れ、関心を持ち続けてもらう工夫	災害復興は災害が起こる前からという視点 対峙する関係ではないという視点	活動内容が防災に直結していなくても連携できると伝える	そのときできることを無理のない範囲でそれぞれが行う	
3-5	3号まとめ	普段からの対話が重要	マニュアルに頼らない	ネットワークを普段から構築	親切心	評価 客観的データ おもしろい
4-1	市民の「協働」	将来の地域社会の危機感の共有の必要性	機能別の特定目的の最適化から、横断的連携、地域との連携の必要性	連携・協働を推進する体制構築の必要性		
4-2	大学と地域	発表の場をつくって見える化	NPOと学生を結びつけ互いを活性化しようという視点	ワークショップとオープンキャンパスで出会いの場	遊び感覚と情報の視覚化により、協力者を増やす	
4-3	地域包括ケア	三者連携会議での共有	地域を巻き込んだ地域包括ケアの推進という視点		互いの役割を踏まえつつ協力	
4-4	若林まちづくり	防災マニュアル作成、安否確認訓練を目的に掲げ共有	町会・自治会だけではない新たな人材発掘という視点	集合住宅 避難行動要支援者を支える団体		
4-5	ユニバーサルデザイン	ワークショップでの共有	UDはそもそも利用者や所管が関係する	専門家、当事者、利用者による多角的検討		

このようにキーワードを書き出してみるとはっきりしますが、**マッチングの出発点は、「広い視点」**だということがわかります。まず「この課題は、他の誰かと協力できるはず」という考えがなければ、誰かと目的の共有をしようという動機が持てません。こればかりは、自分でその意識を持つしかないのです。

それに対し、「目的の共有」「横つなぎ」「相互協力」は言わば手段ですから、工夫することで効果を高めることができます。目的の見える化による共有や、出会いの場づくりやコーディネーターによる横つなぎ、役割分担による相互協力の円滑化などです。

### 3. まずは、広い視点を持つ

では「広い視点」を持つにはどうしたらいいのでしょうか。キーワードで見ると、「高い（問題）意識」といった問題解決に対する意欲が原動力となっています。その上で、多く皆さんは、意識的に視点を動かしているようです。

「当事者はどのように考えているのだろう」ということを、皆さんも考えたことがあるでしょう。これが「視点の移動」ですが、**意識してあちこちに視点を動かすことで「広い視点」が獲得できます**。過去のレポートからは、以下のような視点移動が読み取れました。（カッコ内は表1のキーワード）



- ・視点を時間軸に沿って移動する（将来の街の姿、将来の人材育成、災害復興への災害前からの備え）
- ・対象を別の機能から眺める（空き家は地域資源、自宅は地域の居場所）
- ・当事者の視点に移動する（支援を必要とする全ての区民に視点を広げる）
- ・対象の周辺に着目する（町会・自治会の外から人材を発掘）
- ・直接関係のない人の視点から見る（鳥瞰的視点）
- ・政策のレイヤーを貫く視点を持つ（平常時と災害時、高齢・障害・子どもを包括するケア）
- ・他の自治体から見たらどう見えるか考える（広域連携により解決）

普段の視点を意図的にずらす訓練を繰り返していると、自分たちだけでは行き詰ったときに、外部を活用する解決策を見つけることができるようになるでしょう。

また、本号の「北沢デザイン会議」の事例からは、「広い」視点に加えて「寛い」視点の必要性も見えてきます。対立を乗り越えてその先を目指そうという建設的な意識もまた、マッチングには欠かせないものだと思います。

#### 4. 本物のプロジェクトチームを作るには

「広い視点」を持つに至った誰かがマッチングを目指したとしても、それだけで成立するとは限りません。マッチングには必ず相手が必要ですが、その人が同じように「広い視点」を持っているとは限らないからです。

庁内でも、プロジェクトチームを組んで横断的な取組みを進めようとするところがあると思いますが、同じテーブルに着いたことで満足してしまい、その後は全部事務局を担う所管任せという「名ばかりプロジェクトチーム」を見たことがあるのではないのでしょうか。

実はチーム内での役割と責任を明確にすることが、マッチングの早道だったりします。協力して進めていくチームだからこそ、それぞれの役割を明確にすることが大事です。それぞれが「引き受けて役割を果たす」ということが基礎にないと、横断的連携は絵空事に終わります。民間企業では、プロジェクトチームへの異動を発令していたりしますので、区役所でも各メンバーに兼務発令するのも手かもしれません。

もちろん自分の役割を「基本領域」としながら、そこから互いに一步踏み出して共同作業をすることも不可欠です。皆が自分の役割に閉じこもっているだけでは、それぞれのやっていることが果たして共通の目的に貢献しているのかどうかすら、確かめようがなくなりますから。

全員が「引き受ける」「一步踏み出す」チーム作りが、プロジェクトリーダーはもとより、メンバー全員に求められることです。プロジェクトに参加しているのだから当たり前なことなのですが。

さて、マッチングレポート第5号もこのあたりで終わりになります。至極当然のことながらなかなかできない取組みですが、終わることのない運動を続けていくしかないのでしょう。皆さんがお互いに手を携え、よき連携ができますよう、微力ながらご支援を続けてまいります。



---

発行日 令和2年3月  
発行 世田谷区政策経営部経営改革・官民連携担当課  
電話 5432-2040  
FAX 5432-3047

---