

視察者に市民ガイドが説明

行政のアウトソーシング

長井市レインボー
プラン推進協議会

寒河江 新一



「レインボープラン」。全国の方々が注目する長井市民が立ち上げたシステムである。消費者である市民が生ゴミの分別を行い、市がコンポストセンターで堆肥化し、それを農家がせつせと畑に投入して土をつくり、安全な農産物を生産してまちの台所に届ける。十年近い歳月を費やし市民と行政とがスクラムを組んで立ち上げた「地域循環システム」が注目を集めている。「民」と「官」が協働して立ち上げたこのシステムを学べと年間三百団体、四千人を超える視察者が全国各地から長井市を訪れる。これまで視察者受け入れに対応してきたのが市役所のレインボープラン推進室であった。資料の作成、説明、質疑応答、コンポストセンター案内と、一団体約二時間の説明には講演なみの準備、エネルギーを要する。一日に五団体が集中することもあるが、行政事務は普段通りにあり、時間外勤務して対応することになる。筆者自身、議会事務局に所属していた当時は全国の議会関係者を迎えたり、レインボープラン推進室勤務となっ

た二年前からは自ら説明役に回る立場となったりした。しかし、やっている間に次第に矛盾や違和感を感じ始めた。視察者に対する説明時間のコストを行政としてどう計算すべきか。その間、市民へのサービスがおろそかになっていないか。と同時に、説明の在り方も問題があるように思われた。厳しい市の財政事情の中では十分なパンフレットや観光資料等を提供することも難しい。市職員の説明は一方通行的な内容になりがちであり、歓迎の言葉はホスピタリティーに満ちているかどうか。制度疲労的な弊害が見え隠れしているように思われた。

この際、案内説明サービスクラスに対する対価を視察者からいただくことにすれば、視察者を満足させる資料提供や説明ができるようになるのではないかと考えた。他方、レインボープラン事業をソフト面から支える組織「レインボープラン推進協議会」（横山太吉会長）も視察者への案内説明業務をアウトソーシング（業務の外部化）という手法で行政側から民間

側に移行させ、業務の質的な向上、協議会組織の体力強化（NPO法人化など）につなげられないか可能性を探ってきた。筆者は、民間の協議会、行政の推進室と、官民双方に身を置きながら、検討作業に参加してきた。

民間企業で進んでいるアウトソーシングの波は、行財政改革のキーワードの一つとして自治体行政に及び始めている。住民ニーズを何もかも行政が丸抱えし、揚げ句の果てに消化し切れなくなり、膨大な財政を投入しているのに住民サービスが低下しかねない状況が生じている。大阪府堺市のアウトソーシングへの果敢な挑戦が財政負担圧縮にもつながり始めたという。住民主導の公益事業を創出することは人的資源の掘り起しにもつながるのではないだろうか。また、行政が無償で提供していた説明サービスクラスを市民の側に委ね有償化することで、コミュニケーションビジネスが芽生え、サービスの質的向上や自立型まちづくりの推進が可能になるのではないか。アウトソーシングや「市民ガイド」について、海外



ごみ収集について視察者に説明する市民ガイド

や国内の事例を調査した。

この動きと呼応するかのようには、行政と住民の連携や、新しい役割分担のモデルケースを作り出そうと、平成十一年度から二カ年にわたり山形県が実施した行政のアウトソーシング調査の実施客体として、市民ガイド事業が抽出され、側面から助言を得た。

平成十二年度から市民ガイド実施のための具体的骨組みづくり、市民ガイド養成にも着手した。ガイドには、意欲ある女性市民五名が応募してくれた。研修では、レインボープランの背景、理念、経過、現状、課題などについて学ぶ延べ四十時間以上の講座を受けていただいた。同時に、付帯する視察者へのサービスを充実させるための環境整備も行った。まちの交流空間「長井村塾横山寛道塾長」との連携がそれである。ここではガイド事業の受付業務を担うほか、レインボー野菜を使った加工品、食事の開発や宿泊情報の提供など、

地域経済にも貢献し、訪問客の満足にもつながるサービスづくりに工夫した。

市民ガイド事業は養成期間、準備期間を経て平成十三年五月から三名のガイド体制で立ち上がった。案内説明を有償とし、一団体十名まで一万円。手土産は一切不要にした。有償であることを視察者には、受付手数料、ガイドの質向上のための研修実施費、レインボープラン事業の拡充強化費に当てる旨を告げ、NPO法人化へのシフトを見据えた戦略であることも話し納得していただいた。こうした浄財は、土壌と堆肥と食の安全のかかわりを根本から学ぶ公開セミナーの開催など、レインボープランの第二期事業への投資へと結びつき始めた。行政から委託を受ける従来型の仕組みでは解決しきれない課題が徐々にではあるが解決に向かい出している。

視察者は議会、消費者団体、農業者団体、学生、研究者と実に幅広く、むらづくりからゴミ減量までとさまざまな課題を抱えていて遠く海外からも訪れる。渡部、横山、小関の三人の女性市民ガイドはそれぞれの視察テーマを詳細に把握し、入念な資料収集と調査を行い、時には、生産と流通の現状、土壌と微生物など専門的な分野まで踏み込み寸暇を惜しんで勉強している。生活者の目の高さで行う説明であると好評である。

全国から訪れる視察者は、いずれその地域を切り拓いていくリーダーとなる人たちである。情報の運び手でもあるはずで、熱い語りかけを真つ向から受け止める熱心な聞き手でもあり、情報のやり取りが自ずと双方向になる。今後市民ガイド報告会を一般公開の形で定期的に開催し、市民と共に全国から集まっ

た貴重な情報を分かち合いたいと願っている。それがまたレインボープラン第二期への「堆肥」となると信じている。

ガイドの皆さんは現在、視察に訪れた幾百もの自治体、団体の所在地を地図に下ろしながら、長井市の取り組みがどう虹となって広がったか追い始めた。こうして「このまちが好きだから」という市民ガイドの熱い思いに、第二期事業展開への確かな手ごたえを感じる。行政のアウトソーシングに関する一連の取り組みの中で痛感したことは、自らが参加し行動する自発性が住民の中に生まれるか否かが最大のポイントであることだ。また、行政も市民も公益向上という目標を常に共有し、意思疎通を図りながら役割分担を明確化していくことも不可欠である。人任せるな現象が地域づくりに生じてはならない。幸い行政側もISO14001の取得をめざし、またレインボープランの工業版が芽生えるなど、市内の各階層で相乗効果が見られるようになってきた。新年度はNPO団体育成のための実態調査と情報収集を行う予定だ。協働の情熱の火種が広がることを願ってやまない。

寒河江新一

レインボープラン推進協議会事務局。
1955年長井市歌丸生まれ。米沢興譲館高校、青山学院大学文学部を卒業。
1979年長井市役所職員採用。商工観光課、庶務課、産業課、企画課、議会事務局、レインボープラン推進室を経て、2001年より企画調整課内レインボープラン推進協議会事務局員。
〒993-8601 長井市ままの上5-1
TEL 0238-84-2111
FAX 0238-83-1070
Email : rainbow@city.nagai.yamagata.jp