

(様式第1号)

■ 会議録 □ 会議要旨

会議の名称	令和2年度 第1回芦屋市市民参画協働推進会議
日時	令和3年3月16日(火) 午後3時～午後5時
場所	芦屋市役所南館4階理事者控室2(オンライン会議)
出席者	会長 渡辺 直子 副会長 平野 隆之 委員 榊原 貴倫 山岸 吉広 廣瀬 雅宣 松井 順子 加藤 裕介
事務局	企画部 部長 田中 徹 市民参画課 課長 川口 弥良, 係長 御宿 弘土, 三浦 真衣, 古川 寧子
会議の公開	■ 公開 ----- □ 非公開 □ 一部公開 [芦屋市情報公開条例第19条の規定により非公開・一部公開は出席者の3分の2以上の賛成が必要] <非公開・一部公開とした場合の理由>
傍聴者数	0人

1. 会議次第

(1) 開会

(2) 議題

【議題1】令和元年度第2次芦屋市市民参画協働推進計画の事業実施結果について

【議題2】コロナ禍を経た中での今後の市民参画・協働について

(3) その他

(4) 閉会

2. 提出資料

(1) 次第

(2) 【資料1】令和元年度 第2次芦屋市市民参画協働推進計画の事業実施結果

3. 審議内容

(1) 議題

【議題1】令和元年度第2次芦屋市市民参画協働推進計画の事業実施結果について

(渡辺会長) では、議事に入ります。皆さんには自己紹介で、コロナで変わってしまった状況について触れていただきました。本日の主な討論は、これからの市民参画、市民活動の在り方を、みんなで考えて模索しようということが、大きなテーマです。

今、市民参画や市民活動というものが、路頭に迷っているように感じます。これまでは、人を集めてコミュニケーションをとって、そこから絆を拡大していくということに、私たちも夢中でした。しかし、コロナによって、そのツールが奪われてしまい、モラルやルールというものも、非常にタイトになってきています。数量で押し量って評価するということが、とてもやりにくい中で、次の評価軸を何に持っていくのかということも、重要な課題になると思います。

では、議題1「令和元年度第2次芦屋市市民参画協働推進計画の事業実施結果について」に入ります。事務局より説明をお願いします。

◆事務局より、令和元年度第2次芦屋市市民参画協働推進計画の事業実施結果（資料1）に基づき、説明。

（事務局：御宿） 「第2次芦屋市市民参画協働推進計画」の事業実施結果について報告します。昨年度のこの会議で第3次芦屋市市民参画協働推進計画を作ってくださいました。計画としては1つ前の計画となり、計画内容は基本目標ごとに「育つ・つながる・すすむ・ささえる」というそれぞれの視点で市民参画協働を進めていくには、どのような取組をすれば良いのか、施策の柱が定められています。

活動については、内容に沿って掲載しており、例えば「基本目標1（そだつ）」であれば、市民の力を豊かにするという視点を持って「情報を手に入れやすく、分かりやすく」といった、情報発信に関することを施策の柱に掲げ、関連する取組を、資料で掲載しております。

続きまして、一覧表は、庁内全体の市民参画協働の活動、内容や手法など実施内容を記載しています。何か気づいた点や改善すべき点等あれば、ご助言いただきたいと思っています。

（渡辺会長） この点について、皆さん、何かありますか。

特にご意見がなければ、次の「【議題2】コロナ禍を経た中での今後の市民参画・協働について」に時間をかけて、意見交換していただきたいと思っています。

### **【議題2】コロナ禍を経た中での今後の市民参画・協働について**

（渡辺会長） 先ほど、議題1の前に話をしたようなことが、本日の主題ということです。コロナ禍を経た中での今後の市民参画、市民活動の在り方について議論したいと思います。事務局の方から、問題意識や討論してほしい提起があれば、説明をお願いします。

（事務局：御宿） コロナによって価値観が大きく変化しました。1年が経って、やらなくていいことが浮き彫りになり、簡略化されているケースもあると思います。一方で、リアルの場での人とのつながりによって、生まれてきたり助けられてきたことがあったと思います。市民参画課でも、場の作り方も含め、様々な情報を見聞きしていますが、現在のコロナ禍に対応す

る取組について、日々更新され、オンラインの世界を中心に新しいことがどんどん生まれています。オンライン1つをとっても、オンラインに適している活動、オンラインに不向きな活動など、この1年間で感じていることがあると思います。「オンラインのメリットデメリット」「人とのつながり方や新しい活動を生み出すために、オンラインがどう使えるのか」「リアルの場合でも、この部分は絶対に無くせないという部分」などお聞きできればと思います。

( 渡 辺 会 長 ) まず榊原委員、コロナという変化を最前線で受け止め、対応をする仕事をしておられますので、今までの現況プラス、これからの展望について、ご発言をお願いできますでしょうか。

( 榊 原 委 員 ) コロナが始まった直後くらいから、改めて振り返る時間もないくらい、様々な要望がきました。実は、今も続いている状況です。

やはり、大きく変わったことは、集まらないということ。基本的に大きな会だと、集まることを前提にしていたので、同じことをするためには、どのような道具が使えるのかと考えました。

先ほど、社会福祉協議会での、ZOOMの使い方講座の話がありました。実は弊社も、宝塚の社会福祉協議会で教える要員としてサポートをしています。高齢者も最初は頑張るのですが、だんだんZOOMに疲れてしまい、どうしてもZOOMに合わない人もいました。

次に、持病を持っている方の見守り、地域で少し不安のある高齢者の元気な顔を見て会話をしたいという、つながらないと困るサービスをされている方からの要望が多かったです。もう少し自動で簡便な方法で、つなぐ方法はないかと思っています。

もう1つは、オンラインツールを使い、便利に報告を受け付ける方法ができた関係で、膨大な量の報告が受け付けられるようになったとき、ここにロボットを入れて、ロボットが最終的な起票や業務をしてくれないかということを実証実験しています。

具体的に言うと、防災訓練をする際、LINEを使い、ここが危ないとか、ここが崩れているといった情報について、「写真をください」「位置情報、地図でどこなの」「それについてどう思っているのか」と3回くらい準備したロボットと会話することで、地図上ですべて書き出し、危機管理室や福祉側でデータを使って処理をします。

また、AIを使ってフェイクニュースを弾いたり、Twitterなどから情報を、ロボットが取り上げたりします。「様々な業務が、スマートにつながるようにするには、どうしたらいいか。」という要望が、本当に多くなっています。

宝塚市にはまちづくり協議会が20個あり、まちづくり協議会でLINEチャットボットを持っています。その地域の市民との情報交換の実証実験を、まちづくり協議会と私の会社で独自に始めています。もし、興味があるところがあれば、質問をいただければと思います。

( 渡 辺 会 長 ) 今後、さらに強化されるべき先端技術、IT、ロボット、AIについては、どのあたりと考えていますか？

( 榊 原 委 員 ) 自治的なものがあっても、活用する若い人が少ないですが、「要望のマッチングは、やはり欲しい。」と言われました。例えば、子育て世代は、エネルギー盛んな子どもが家にいると、どうしてもストレスが溜まります。子育て世代が欲しいのは「ここだったら遊んでいいよ。」など空いている場所の情報を、もっともらえないのかと言われます。

医療従事者も同じ要望を持っています。医療従事者の方もストレスを抱えていて、多少の気晴らしはしたいわけです。買い物に行くにしても、制限がきついで、どういう判断軸で動けば良いのかという情報集約をお願いされることが多いです。

( 渡 辺 会 長 ) 寄せられる声が、現場ならではのリアルな話ですね。ありがとうございます。では、続きまして加藤委員をお願いします。

( 加 藤 委 員 ) 私が手伝っている会社で、コロナ禍で事業が2倍近く伸びた会社があります。資格講座を提供しているサービスです。おうち時間をいかに充実させるかとか、仕事の不安から、資格の取得を検討する方が増えました。資格によっては、自宅で勉強ができ、試験を受けに行くものもありますが、コロナによって、オンラインで受験ができるようになったものがあります。また、1人で勉強していると不安になったりしますが、オンラインサポートサービスをいち早く充実させ、資格取得の説明会をオンラインで実施しました。これまで人が集まって実施していたことを、集まらなくてもWEBで代替できるように、いち早く実施したことが、受講する決め手になったという声がありました。

市民活動でもセミナーや学びのようなことが、できなくなっていると思います。それが今後、WEBでできるような可能性はあると思います。別の学びだと、料理教室やヨガ教室もWEBを活用して、オンラインで開催できたという声も聞きます。リアルだと、教室の人数制限など物理的な制限がありますが、WEBなら制限がほぼない状態で、自分が見れる範囲で広げられるので、むしろ経費がかからなくなって利益が伸びたという声もありました。

使い方によっては、学びはオンラインでもできるという可能性を感じています。

( 渡 辺 会 長 )    ありがとうございます。

続いては松井委員お願いします。大学というリアルな教育現場で働いていて、どのように感じているか教えてください。

( 松 井 委 員 )    まずは、学生について話をします。学生は、若いからZOOMなどは非常に慣れていますが、ただ、若い世代はスマートフォンは使えるけど、パソコンは苦手です。「パソコンでレポートを提出しなさい。」と言うと、案外できなかつたりします。機器が発達したから、若い世代も遅れずにできるわけではないということです。

また、ZOOMでできる授業やオンデマンドの授業となると、学生や保護者から「授業料を減免してほしい。」「これでは十分な教育が提供されていないのでは。」という意見もあります。若い世代にも温度差があると感じています。

あと、私が仕事をしている自治体の高齢者についての取組事例もお話しします。ある企業が社会貢献で認知症カフェを開いています。ただ、このコロナ禍だと集まれず、実施が非常に難しくなっています。ZOOMの良い点は、ZOOMだから参加できるということ。ZOOMは時間を有効活用できるし、メリットとデメリットを把握すれば、とても良いツールだと思います。高齢者にとっても顔が見えるという点が良いと思います。

非常に原始的ですが、顔が見えるという点では、配食サービスというサービスもあります。お弁当が届くので喜ばれ、安否確認もできて、これは高齢者にとっては非常に有効な手立てです。

若い世代も出来るように見えて、出来ないこともある。高齢者は出来ないように見えて、案外、手ほどきをすれば、ZOOMも使いこなせるようになる方もいる。そのような方法も広げられたら良いと思います。

社会福祉協議会は、スマホ講座やZOOM講座などを開催して、とても頑張っていると感じました。ただ、社会福祉協議会も限界があり、参加できない人をどのように引っ張り出すか、非常に苦慮されていると思います。私の地域でも、行くことができない人たちが増えていて困っているようです。

( 渡 辺 会 長 )    ありがとうございます。では、社会福祉協議会の話が出たので、山岸委員、お願いします。先ほどの生活困窮者の助成が非常に増えているという話も含めて、お願いします。

( 山 岸 委 員 ) 活動自粛によって、人の賑わう場所が閑散として、大きな影響を受けたのは、やはり飲食店などではないでしょうか。この貸付けは、本来、失業者を対象としていましたが、今回は特例で、失業者だけでなく、収入が減少した方も対象となりました。今まで社会福祉協議会が出会わなかった、個人事業主やタクシー運転手、フリーランスのインストラクターの方など、非常にたくさんの方が貸付けを利用されています。そういった方々が、今後、地域で孤立しないようにつながりをしていくかということが、これからの課題だと思っています。

スマホカフェの始まりは、ある自治会長から「コロナで街中でみんなを見かけなくなった。みんなどうしているんだ。」という心配の声から「なんとかスマホを使って声掛けをできないか。」と、その可能性を探ることで、一步を踏み出せたわけです。参加者がロコミでどんどん増えており、参加した人が楽しかったから他の人に声をかけるというところで広がっていますので、そういうところで、つながりを作っていくことが大事だと思っています。

あとは仕事の面で会議の移動時間が減ったことは非常に助かっています。仕事の中でもIT化ということで、例えば、アンケートもGoogleフォームなどを使うようになりました。我々が、今まで使っていなかったツールを使うようになったことは、新たな発見でした。これから検証していくべきことは、本当に必要なものを、どのように強化していくのかということ。そして、実践を重ねていくことが必要だと思います。

( 渡 辺 会 長 ) リアルな現場なので大変だと思います。貴重な情報を、ありがとうございました。

では、平野副会長お願いします。大学院という特殊な空間での教育、コロナの関係も含めた話をお願いします。

( 平 野 副 会 長 ) 先ほど、資格講座のニーズが高いという事例を聞いて、なるほどなと思いました。もともと、通信の大学院ですから、基本的にはスクーリングが中心でした。ネットがベースの社会人大学院なので、そういう意味ではZOOM指導によって、普通のサービスよりも恩恵を受けたと感じています。

以前、国のモデルを受け、学び直しの大学院のサービスを作りました。学び直すことを、どのように社会が位置付けるのか、1つの好機だったと思いました。

今までは、掲示板を経由して教えていましたので、院生同士が相互に学び合うことがなかったのですが、ZOOMを使うことにより6、7人でディスカッションをすることで、良い影響があったと感じました。

市民協働の取組に参加するときに、基礎的に学び直すべき内容があれば、市民協働に誘導していくようなサービスを作ってみても良いと思います。自治会の優秀なリーダー達は、町内会の人たちのことを、安否も含め、今まで以上に強く思っているのではないのでしょうか。個人情報1つを取っても、どういう留意事項が必要なのかということにもなってくると思います。

先ほど宝塚市の社会福祉協議会の事例が出ましたが、私もコロナ禍で、宝塚市社会福祉協議会の取組を研究することがありました。公の施設をオープンすることは行政としては難しいので、地域力が強く、地域の事情に詳しい自治会が「自宅でもサロンをやりたい。」と言い出し、「安全に気を付けてでも集まった方が良い。」と判断をして、徐々に動きが始まったと聞いています。そういう点で、この機会に、何か市民協働をしていくための、学び直しと言えば大げさかもしれませんが、サービスができれば良いのではないのでしょうか。積極的に学び直しのプロセス自体に、互いの共通理解が進んでいくと共感が高まります。私どもの学び直しのプログラムでも、コロナ自体が全体課題になったから、参加した院生同士の共感が高まったようでした。

先日、「若者の自殺の問題をどう対応していくか」という大きなプロジェクトがあり、私もアドバイスをする立場に関わりました。自殺をしようと思った当事者が、当事者同士つながったりして自殺を思いとどまり、その後どう変化していったかという、当事者研究のセミナーに参加しました。先ほどから出ているように、若者はネットのハードルが低いので、直接会っている時には越えられない自分の認識が、ネットの中で自分を分析して、発信する状況が進んだのではないかと思います。違う見方かもしれないですが、違う場所で死にたいと思っている人たちがつながって、コミュニティができてきています。そのような若者の孤立問題を、社会全体がどのように考えていくかも大事ではないのでしょうか。

高齢者、子育ての話は出ましたが、市民協働も孤立しがちな若者へアプローチをしようとする機運があまりないように感じます。だから活動の中に取り入れても良いと感じています。高齢者や子育て支援等に活動内容が偏りがちですが、国の問題として若者の自殺の問題がクローズアップされていますので、コロナ禍での孤立問題を考えた時に自分の将来や若者の孤立問題について、市民協働でも考える機会があると良いと思っています。

( 渡 辺 会 長 )    ありがとうございます。若者の問題については、アルバイトができず、生活困窮にもつながり、実際に学校に行けないことで、孤独や孤立を深めていっています。「若いからエネルギーがあって大丈夫だろう。」と勝手に過信されて、置き去りにされている面もあると思い

ます。平野副会長は学生とリアルに付き合っ、このような研究もされている中で、見過ごされがちなカテゴリーとして市民活動や市民参画を通して、心と目を向けていく必要があると思いました。

では、次は廣瀬委員。先ほどの自己紹介で業績が好調ということでした。アパレル・ファッション業界が大変な時に、なぜジュエリーを扱っておられる御社の業績が好調なのかも含めて教えてください。

( 廣 瀬 委 員 ) 私の会社は、百貨店などに入っており、今まで200人単位で催事ができましたが、5人ほどの小さな催事になりました。ただ、その催事で「コロナで何も無いから買いたい。」と言って、買われる方がいますし、今までより丁寧に接客ができるので成約率が高いということもあり、業績が好調という状況です。

自治会連合会でも会議がなくなり、年に一度の市長と懇談する大きな会も大人数で開催できる場所がなく、書面開催になりました。

コロナは、我々ではどうすることもできません。「ワクチンを打った後のことを、どうするか。」「コロナで人が集まらないから、そこをどうするか。」ということ最近を考えています。私の会社ばかりが良くてもダメ。楽しいことを皆さんに考えていただいてから、結果的に、物が売れていくということに、つながっていけば良いと今は考えています。

( 渡 辺 会 長 ) 貴重なご意見ありがとうございます。最後に、私から報告をさせていただきます。

市民活動の柱として、自分の特技を教えるようなワークショップや、そこで作ったものを販売するような宮塚パークマルシェという活動を柱にしていたのですが、これがもう典型的なコロナで中止になるパターンでした。この市民活動を、どのように維持していこうか考えて、今3つほど新たな柱を作っています。

まず1つ目の柱。コロナの前から「芦屋・喫茶去の会」という、お茶会のお手伝いをしています。遠くに出かけられない高齢者たちを、茶道の茶会を通じて集いを作り、外出する機会を増やそうという取組です。違う年代の市民も交えて、交流も図れるようにと開いていました。今までは、人を集めれば集めるほど、出会いの機会が増えるから、それで良いと思っていましたが、コロナにより小さく分割して、アットホームな会にするようにしました。大勢で交流することはなくなりましたが、個々の関係性は濃密になり、いろいろな話ができ、いろいろなニーズのようなものも聞けるようになりました。良いところと悪いところがありますが、デメリットばかりではなかったです。今は、この形で継続していけると見通しを立てています。

2つ目の柱は、去年の11月から始めたオンラインレッスンです。これは芦屋市の市民提案型事業補助金で始めました。それまでリアルでワークショップをやっていて好評だったので、第2弾で何か学びのようなことをやろうと、市民参画課とも相談して始めました。当初は、1回目のワークショップで育った人材に先生になってもらってリアルな講座を開催しようと考えていました。しかし、ステップアップしようと計画を立てているところにコロナがやってきて、リアルに集まって学ぶことができなくなりました。そこで、オンラインレッスンに切り替えました。11月はヨガ、12月は寄せ植え、1月は香りのレッスン、2月はテーブルコーディネート、3月は「0から学ぶ着物術」というレッスンを合計5回開催し、それぞれ10人くらいの生徒が集まって、受講生も最初は少なかったのですが雪だるま式に増えました。良かったところは、場所を問わず参加をしてもらえたことです。市民だけではなく、高松から参加する人もいました。境界を越えて、いろいろな人とつながる機会になれたと思いました。ただ、1つ分かったことは、オンラインレッスンにも向き不向きがあるということです。実技を伴うもの、直接指導したいものは、やりづらいところもあります。こうした経験則を生かして、今後ブラッシュアップし、継続してやっていきたいと思います。継続することで、講師、受講者、参加者のリテラシーが上がっていくのではないかと感じています。

3つ目の柱は、芦屋イベントバンクという取組の立ち上げをお手伝いしました。“もっと芦屋でイベントを”がキャッチフレーズで、小さなイベントでも何でも「自分でやってみたいと思うことをどんどんやってみましょう。」と呼びかける。だけどイベント開催にはさまざまな障がいがあります。例えば「テントやテーブルや大きな鍋ないよね。」「それがないから、やりたいことがなかなかできないよね。」ということをサポートするために、備品を格安の値段で貸出しをする。「チラシを作りたいけど、自分はデザインもできないし、どうして良いか分からない。」というような人にはデザイナーも貸し出す。

「ポスターにQRコードかURLを貼り付けて、ホームページに飛ばしたいけど、そのイベントのためにホームページを作るのは大変だ。」という人のためには、ホームページを作って、ホームページの情報欄も貸出す。そのようなことを始めるサポートをしたのですが、コロナでイベントができなくなり、需要がなくなってしまいました。このままではいけないと思い、リアルなイベントのための貸出しはそのままにしておいて、オンラインイベントが簡単にできるようなサポートもできるようにしようと思い、オンラインイベントのための会場や収録ができる場所や収録の時にあった方がよい機器や器具、オンライン回線も貸出すことにしました。

このように、コロナによって挫折したり変化せざる得なくなったりして、大変なことも多いですが、アイデアを出しながら改善し、コロナの時代でも、私たちが考えた市民活動のサポートがうまく機能するように、これからも改善し続けられたらと良いと思っています。

先ほど、平野副会長から自治会のサロンの話がありましたが、私のところにも面白い申し出がありました。私は岩園町在住ですが、岩園町の60歳以上の女性陣が月に1回、高齢者施設のロビーを借りて喫茶室を設け、おしゃべりとお茶を楽しむということをやっていました。しかし、コロナによって、施設の使用ができなくなり、1年が経ってしまいました。活動していた方たちが、我慢できなくなり「どこか小さくてもいいから、会場を借りてできる場所はないか。」と探して、「渡辺会長の家の、いつもワークショップをやっているスペースを貸してほしい。」という話になりました。私は「役に立つのであればどうぞ。」ということで、この4月から、岩園喫茶というティーサロンが、私の自宅で開かれることになりました。困ったことや、できなくなったことがあります。少しずつできることをやってみたり、アイデアを加えながら乗り切ってみるとか、市民活動の歩みを止めないようにしていければ良いと思います。

と同時に、行政も市民活動に対する評価するときの評価軸を、今までとは変えなくてはいけないと思っています。今までは、イベントの集客数や規模の大きさのようなことが、評価軸になっていました。しかし、これからの評価軸は、活動がどのように有用に、これからの社会に働く可能性やポテンシャルを秘めているのかということを含めて評価していかなくてはいけないと思います。

(事務局：御宿) 貴重なご意見ありがとうございました。コロナ禍でオンラインが発達したことにより、市民活動をされている方や市民同士の関わり方が変わったと感じました。榊原委員から紹介していただいたように、子育て世代からの要望のマッチングという観点のお話がありました。例えば、市民活動に置き換えて考えてみると、今までは「催し物を企画します」となれば、人を集める活動の内容を企画していましたが「場所というものがここにありますよ」ということを情報提供することは、間接的ですが、行政としてもできることだと思いました。

次に、学びの観点について。おうち時間が増えて、いろいろなことが効率化され、移動時間も削減し、有効に使える時間が増えてきました。集まらないからということが、重要なファクターだったのかもしれないけど、そこで皆さん学びという方向に走るということに気づかされました。

これからはAIなどが発達されて仕事が機械化され、人は今のように週5日働かなくても良い時代がくるかもしれません。時間ができて、何

ができるのかと考えたとき情報や知識がないと、「自分が何をしたら良いのか。」と迷うことも出てくると思います。興味があることからでも良いので、学んでいくきっかけをつくる情報提供をすることで、活動を起こす前段階の支援になる可能性がある分野だと思いました。

集まる機会が圧倒的に減っているのも、オンラインというのが、顔が見える安心感を担保する意味でのツールになると思いました。もちろん、松井委員がおっしゃっていた、そもそもそこに参加できない人を参加できるようにしていくことはとてもハードルが高い問題があるかもしれません。少なからず、近所の人と顔を合わす機会が少なくなった状況においては、オンラインで顔が見えるだけでも安心感があり少し雑談できる機会を担保できるんだと、オンラインの効果を客観的に聞いていて、よく分かりました。

廣瀬委員からは、活動そのものについて、百貨店の事例などをお話いただきました。そして、渡辺会長からおっしゃっていただいたような、小ロット化というのは、コロナ禍の中でリアルで集まる時には必須だと思いました。あと、市民活動の指標というのは、必ずしも人数が多いということが、すべてではないということ。やはり多くの方が参加できるという観点は、活動の良し悪しを判断する1つの材料になっていたのは間違いないと思います。「これからの活動は人数がすべてではない」ということは、確かにその通りです。考えを改めないといけないと思った次第です。

榊原委員に質問があります。宝塚市まちづくり協議会のLINEチャットボット実証実験の事例を話していただきました。宝塚市まちづくり協議会ではLINEチャットボットを使って、どのような内容の情報共有や、どういう目的のために、使われているのかを、もう少し詳しく教えてください。

( 榊 原 委 員 ) 宝塚市では、自治会はもちろん旧来からありましたが、加入率が減少してきています。その中でまちづくり協議会は、自治会自体が、すべての市民をサポートするものではないので、その自助公助の中での市民サービス、準公共的な活動がバランスよく実施できるようにまちづくり協議会が小学校区単位で分かれています。まちづくり協議会は、だいたい健康福祉・文化交流・環境・安心安全・子育ての5部会に分かれています。

安心安全部会では、LINEチャットボットを使い防災訓練を年に何回か行っていましたが、コロナで集まれなくなりました。しかし、コロナで集まれないうちで、災害が起こったら、避難所に集まって良いのか分からず、その人が生きているのかどうかも分からない。そんな有事の際に、ワンボタンを押すと、「大丈夫だよ。」「自分の周辺はこんな状況になっているよ。」という写真や安否確認ができるように

ということまちづくり協議会で、ボットというLINEのアカウントを持ちそのボットを使い、一斉に聞き返事をする、本部の管理画面で、それが見れるという状態になります。

見ていただいた方が早いので、少しだけデモをします。例えば、芦屋をエリアごと分けて、防災訓練というシナリオを作ります。ボットとLINEで友達になっている状況で想定してください。ボットから「参加してください」とメッセージが着て参加すると、「あなたはどのエリアにいますか？」と聞いてきます。それに対し「私はこのエリアに住んでいます。男性です。年齢はこれくらいです。」みたいなことを返します。これで参加状態です。地震が起こったときに、ロボットから「ここで地震が起こりました。」言われます。そして、「まず安否は確認されましたか？」というような画面に進むので、こちらから「無事です。」と返します。これでもう安否確認は終わります。このようにLINEチャットボットを使うことで、ロボットが応答してくれるから、まちづくり協議会の安心安全部会は、ワンボタンで「このエリアの、この人は無事なんだ。」ということが分かります。その後、メニューの情報から「情報提供をお願いします。」と出てくるので、下の「報告」というボタンを押すと、「今どこにいるの？」という画面になります。スマートフォンの位置情報で、自分のいる場所をタップして「ここにいるよ。」と送信する。すると「どういう状況か教えてください。」と、カメラが起動するので、状況写真を撮って、テキストで「こういう状況です。」と送ります。そしてボットから「ありがとうございました。」と言われ、終了します。「まちづくり協議会」というLINEグループを作って、みんなが一斉に、グループの中で「生きています。」と喋ってしまうと、何を聞いたか分からなくなりますが、これはボットと一対一で友達になっていて、誰が友達になっているか、他の人にも分からない。では、ロボットの頭の中に戻りましょう。先ほど私がボットに回答したことが反映されています。私1人の参加という設定なので、「このエリアで1人の安否確認が取れた。このエリアの人は100パーセント回答できている。」と、ボットの頭の中で集約されます。報告が一覧になって上がってきて、報告した人の状況や写真が、瞬時に地図上に出るようになっています。このように、シナリオ通りに防災訓練をして、報告の練習をしてもらえば、実際に災害があった時に「この地域でこういうことがあったよ。」ということが分かるということです。これをまちづくり協議会の防災訓練で使ってもらっています。

次に、広報面からの要望について話します。実は、まちづくり協議会ってエリアが広く、広報紙の配布先が多いのに印刷代があまりなく、広報紙を配布するタイミングが年間でも限られてしまいます。しかし、伝えたいイベントがイレギュラーにあったりするため、LINE

Eチャットボットで、その都度いいタイミングで、アンケートなども一緒に送れるような実証実験をしてみたいという要望を受けています。

実は、かなり多くの自治体からも、この仕組みに似たようなもの作ってほしいと要望があつて、今年度結構作りました。自治体内部の仕事についての依頼もあつて、参集をこの仕組みでしたいという依頼もありました。「何分後に役所に行けます。」「発令配備が何号で、あなたの地区はこうだ。」というようなやり取りを、この仕組みでやるというものです。

このようなプラットフォームがあれば瞬時にできるので、自助の中で、どうやって維持していくか。こういう情報が準公共的な情報のやり取りになるということであれば、非常に意味があると思っています。

(事務局：御宿) ありがとうございます。画面を共有していただいて、とてもよく分かりました。「すごい。こんなことができるんだ。」と、びっくりしています。LINEチャットボットは聞いたこともあり、何となくのイメージはありましたが、実際に、どのようにつながって、やり取りがされているのかを見せていただいて、とてもよく分かりました。地域のネットワーク、防災訓練や広報の話、いろいろな使い道があつて、可能性が広がる分野だと感じました。これをどう使えるか、これから考えていければと思いました。

芦屋の中でも、まちづくり協議会や自治会に関わる方々で、オンラインを活用している団体はあります。しかし、ここまで積極的に進んでいるところは、まだない印象です。特に防災の観点では、かなり見えそうで、他にも活用の幅がありそうだと思います。市民参画課は自治会支援もしているので、とても学びの多いお話でした。新しい情報提供をしていただき、ありがとうございました。

(榎原委員) 安心安全部会がロボットを使って発信し、先ほど話した流れで、役員メンバーの近い人で実証実験をしています。ある程度の年齢層でも、80パーセントくらいの方が、この操作ならできると体感していただきました。実際に、街の中の情報がどんどん集まってきたり、自粛中のアンケートもとってみたり、「スマホが苦手だったけど、これくらいならいける。」「他にも使い道はあるよね。」とか、いろいろな意見をいただきました。来年度、まちづくり協議会の情報化推進部として、どのように活用していけるか、積極的に活用しようという動きにつながっていています。

( 渡 辺 会 長 ) 岩園町の自治会では、月に1回、個人宅を使って自治会の理事会を開いていましたがコロナ禍となり、集まるどころがなくなってしまい「じゃあ、ZOOMでやろう。」となったのですが、ZOOMの使い方が分からないわけです。、自治会長から相談を受けて、私が自分の回線を提供することも含めて、サポートすることになりました。しかし、いつも個人の回線を借りて使うというのは、本人が必ず立ち会わなくてはならないこともあり不便です。自治会として必要がある時にZOOMを自由に使える方が、自治会活動や会議も開きやすくなります。ですからこの経験を経て、自治会への支援として、オンラインの環境整備のようなことを、資金的にサポートすることも良いのではと思いました。

( 事 務 局 : 御 宿 ) ありがとうございます。岩園町自治会がZOOMを利用された、というのは、はじめて聞きましたし、自治会として動かれていることは、新しい情報として、今、知りました。ZOOMを使える環境や、携帯で使えるLINEアプリなど、どのようなオンラインツールが良いのかは今から研究してみて、支援の在り方や使い方の周知、レクチャーなども含めて、やっていく必要があると思いました。

ワクチン接種によりコロナが落ち着いたら、集まれる機会が増えてきて、またコロナ前の世界に戻る部分はあると思います。ただ、それが何年後になるかは分かりません。皆さんの活動様式の中で、「こういうことが、次に来るのではないか。」「こういうことが、次に生まれてくるのではないか。」など、感じていることや思っていることを教えてください。

( 渡 辺 会 長 ) やはり、高齢者が取り残される傾向があると思います。要するに、ITリテラシーが低い中で、ますます高齢者の孤立化、置き去り化が顕著になっていくということを、懸念しています。スマホやZOOMが使えない人たちが、どうしていかを真剣に考えなくては行けないし、考えざるを得ないと感じています。

( 榊 原 委 員 ) 高齢者が取り残されるのではないかということについてお話しします。我々が宝塚市で、地域福祉や高齢福祉と一緒にやった、エイジフレンドリーシティ推進事業があります。その中で、ある企業の研究員の方が、生きがい就労という事業を作りました。その企業は、国の厚生労働省の課題に対して、真摯に取り組んでいます。私は十何年、まちづくり協議会側で活動していますが、やはり男性は、自治活動に参加することが難しい方が多い印象です。地域との関わるきっかけを見落としてしまって、生きがいを見つけることができない人が多いと感じています。「定年退職が伸びる5年の間に、地域で次の生きがいを

見つける就労訓練や考え方の訓練があったら良いのではないか。」という活動を開始されています。その中に、「ITサポーターを作ろう」という話があって、「これからの高齢者は、スマホくらいは使えなくていけない。これを一般化するようなカリキュラムを作りたいので、相談させてほしい。」とされています。まさにそこかなと思っています。これから増えていく世代に対しては基礎能力として、今回のコロナで自治体のIT化がとても進んでいる中で、スマートに、そういうところを助けられるような、新しい生きがいの中での地域活動にうまく参加させていくアプローチを、仕事として作り上げている人が出てきたので、次のステップにつながっていると思います。

(加藤委員) 今までは、このようなツールを使う機会がなかったから使わなかったけど、「やってみたら意外とできるな。もっと使っていこう。」という意識が出てきたと思います。だから、以前の生活に戻っていても、便利なものは使い続けるのではと思っています。

学びの話がありましたが、そういうものも、気軽にネットを使ってやるとか、ノウハウを使ってやる。あとは、一部かもしれないですが、クラブハウスというSNSも盛り上がりましたよね。動画ではなくて音声というのも気軽に活用できると思いました。私自身はラジオっ子ではなかったけど、クラブハウスによってラジオ感覚で音声が聞ける習慣が増えてきました。気軽に耳で学ぶということがあったり、今まで触れていなかった層が触れたり、それが広がって定着していくのではと感じています。

(山岸委員) 先ほどの、スマホカフェは社会福祉協議会だけではなく、甲南高校にも協力依頼しました。高校生が高齢者とマンツーマンで、スマホの使い方、高齢者が興味がある部分だけを教える。座学とは違って、その人に合った情報をマンツーマンで教えてもらえたので、非常に高齢者からも好評でした。これから期待される若者世代、若者の役割や活動というのは、非常に期待できると考えています。

スマホカフェの中で、70人規模のスマホ講座もやりました。そこから「お手伝いをしたい人はいませんか？」とアンケートを取って、スマホサポーターということで参加者の中から募って、年齢層は40代50代が多かったと思いますが、これから何ができるのかと、自分の興味関心で活動に関わっていただくということで、我々も今後頑張っていきたいと思っています。

つながりという点では、人とつながっていることが財産であり、コロナで断ち切られたつながりを、これから皆さん積極的に関わっていきたいと思いがあるところで、ZOOMなどは高齢者も思いっきり喋れてすっきりしたとかの声もありますし、介護予防ではないけど、認知症予防

にも人と話すことの大切さがこれからも求められていきますので、多世代の交流とか、これからそのような市民活動が活発になればと考えています。

( 廣 瀬 委 員 ) 今までは目の前の仕事に追われていましたが、コロナによって、会社を2か月休むことになりました。その間に、普段は作れないような品物を作れたということが、とても大きかったと思います。

先ほど、榊原委員が言っていたことで、とても参考になったことがあります。先日、芦屋市の防災安全課が奥池町自治会に来て、いろいろと話しをしたりしましたが、その中で感じたことが、やはり個人情報保護法の問題があるので、高齢者に安否のことや、「助けてほしい」という声は、なかなか聞きづらいというところがあります。私も今年からやっとスマホを始めました。そういうことを、高齢者に教えていくことは、自治会としても良い取組になるのではと思いました。今度、自治会の会議で言ってみたいと思います。とても参考になりました。

( 松 井 委 員 ) 社会福祉協議会の、高校生と一緒に開催したスマホカフェの事例ですが、とても良い取組だと思いました。「高齢者とどのように会話をすれば良いか。」「どんなことに興味を持っているのか。」と、若い世代にも考えてもらえるし、とても良い働きかけだと思います。ただ、若い世代でも、スマホは得意だけどパソコンは苦手という人もいます。若い世代は動画は、よく見ているので、意識付けができるような動画を発信していけたら良いのではないのでしょうか。話が市民参画とは離れてしまいましたが、この度のコロナは初期症状があまりないため、世界中で広がり、特に若い世代が「自分たちは大丈夫」と思ってしまっているところがあります。「そうではない」という情報発信しながら、こういうツールも使って、若い世代にも意識付けができれば良いと思います。反対に、高齢者たちは、せめてスマートフォンだけでも使えるようにすると良いのではないのでしょうか。どうしても高齢者は情報量が減ってしまいます。そのままだと高齢者は孤立してしまいます。オンラインツールを使えるようになるために、いろいろな世代が交流をすることは、とても大事だと思いました。

( 平 野 副 会 長 ) 一般的には、こういう計画を策定する時期、進行管理の時期だと思います。私が福祉で関わっているところもそうですが、行政は進行管理があまりうまくないように感じています。今回のZOOMも含めて、進行管理そのものをやることを、どのように考えていけば良いのか、ZOOMが活用される中で、もう少し違うかたちでできるのではないかと感じています。先ほど評価指標の話が、渡辺会長から出ましたが、計画を立てて推進する中に、どのように、今やっているようなネットを活用し

て様々なメンバーの人たち、外にいる人たちも含めて、進行管理をしたり、あるいは、推進するための計画の項目別には組み立てられなかった新しい関連性をこの機会に組み立て直すことは大事だと思います。計画策定よりも、むしろ進行管理の方が大事で、国はPDCAやKPIなどの指標を作ったら、それを達成することが目的化してしまっていることがあります。ところが、今回このような状況で、恒常的なプロセスに参加しやすくなったと思います。そういう意味では、先ほどの榊原委員や加藤委員は、いろいろなかたちで行政と協働しています。新しいスタイルを推進方策が生まれそうだと、とても感じています。そういう点では、市民協働から、そのような改革がやりやすいのではないのでしょうか。義務的な給付行政をやっている部署は、それは絶対に達成しないといけないとか、いろいろあると思いますが、市民参画・協働は非常に曖昧な領域なので、今回このようなネットを使って、榊原委員は、推進の基盤をつくられたと思いますが、是非それを今一度やっていただけると、うまく同時進行すると思います。計画を作ることに、時間をかけること自体が、あまり意味がなくなっているのではないのでしょうか。PDCAは、Pが正しいという前提の仕組みだから、「計画はどこまで達成できたか」「Pに間違いがない」という考え方なので、そもそも「Pがもともと怪しいよ」と変化が激し時代なので、そういう観点で、せっかく有能な人が集まっているから、進行管理そのものを市民協働の領域から、行政のスタイルを変えていただくのが良いと思うので、よろしく願いいたします。

(事務局：御宿) 市民協働や活動の活性化、うまく行政に取り込んでいくことも含め、俗人的になりがちな領域を、どう組織に平準化して浸透化させていくのかということは、頭を悩ませています。ただ、やはり地道に、それぞれの活動はうまくいったりいかなかったり、新しい活動したりという視点を、各課の担当者レベルに留めるのではなく、それを広めていくということが、市民参画課のミッションと思っています。コロナと重なったということもあり、前回の計画の評価基準が、渡辺会長にご指摘いただいたように、とにかく多く人を集める事を良しとしていた前提の時代で進めてきた活動ということもあって、コロナ禍またはアフターコロナの活動と差異があるかもしれないということで、その差にフォーカスするより、今後のことを、あるいは今起きていることを重点にお聞きし各活動に活かしていくということが、とても重要だと思っています。ご指摘いただいたことも重々頭に置きながら進めていきたいと思っています。ありがとうございました。

(渡辺会長) では、閉会に移ります。今日も長時間にわたり、ありがとうございました。ZOOMなので、そんなに長くはできないのではと言ってい

ましたが、議論が白熱して2時間を超えました。これも皆さんの大変熱心な、参加のおかげだと思います。忌憚なく、ざっくばらんに、確信を突いた意見を互いに交わし、私も皆さんの意見の中で、勉強になることが、たくさんあり、自分自身も刺激を受けました。それによって、これからも積極的に市民参画や市民協働に関わっていきたいと思う気持ちが強くなっています。耳障りの良いことばかり言わない、少しうるさい人たちとして、市に認識してもらい続けたいと思っています。せっかくとてもいいメンバーが集まった委員会でしたので、これからもこのメンバー間でコミュニケーションを取りながら、互いの強みを生かして、お互いの足りないところを補い合いながら、自分たちのこれからにも生かしていけたら良いと思っています。今後ともよろしく願いいたします。ありがとうございました。

以 上