

母親モニタープロジェクト

富山河川国道事務所調査第二課 専門員 弦巻 浩春

1. はじめに

行政にも「対話型行政」や「成果主義の行政マネジメント」が求められ、行政のあり方も大きな転換期を迎えている。このため、国土交通行政の実態を伝え、認識して頂き、これからの社会資本整備について一緒に考えて行こうとする取り組みとして、『母親』層との意見交換を行うプロジェクト「母親モニタープロジェクト」を平成14年11月よりスタートさせた。以下に、これまでの経緯と結果を報告する。

2. プロジェクトの背景

現在の公共事業は、国民の価値観・ライフスタイルの多様化、少子高齢化の進展、環境問題への配慮、地方分権の進展など様々な変化に対応することが求められている。しかしながら、多くの公共事業は、社会経済の変化や時代のニーズに十分適応していないなどの批判も少なくない状況である。公共事業により整備される社会資本の中身が問われる時代になってきているとともに、真に必要とされる社会資本整備をいかに行うべきかが重要な課題となっている。

また、近年、住民参加型まちづくりの重要性もますます高まっている。行政においても住民参加の手法の確立が重要課題となってきている。こうした住民との対話の必要性から、行政に関わる職員自身の意識も変えていく必要があると考えたからである。

3. 「母親モニター」プロジェクト

3.1 『母親』層選定の理由

より多くの人たちに、公共事業に関心を持ってもらい、国土交通行政の理解を求めようとイベント(広報活動)を計画した。計画するに当たり、職員から2つの意見が出た。一つは、一過性のものではないという意見。もう一つは従来の国民との接し方に対する意見であった。特に後者での最大懸案は、対話である。実際には直接関係者や希望者との対話は行われているが、その他一般には一方的な情報発信のみという状況である。「住民参加型行政」が主流になりつつも、参加を呼びかける、参加を促す手法は未だ行政サイドでは未確立なものである。

そこでまず、国土交通行政に対し関心が薄い一般の中より、『母親』層を選択した。これは、『子供』の教育など生活に身近な問題に携わる母親の視点から、見て、聞いて、考えてもらい、時代にあった新たな方向性を見出して欲しいと考えたからである。加えてそれら活動の意義を子供たちに伝えてもらう目的もあった。

こうした『母親』層という限定した属性を対象としたのは、従来の広く住民と交流しようとする手法では、かえって一部住民の意見しか寄せられず、幅広い意見交換が実現できなかったことを考えてのことである。

3.2 プロジェクトの具体化

初期の検討段階では、現場バスツアー(視察)や母と子で参加するバーベキューなどが候補に上がった。しかし、こうした計画そのものが従来の発想の域に留まるものであった。このため、計画を実施する前に数十人の母親を対象に聞き取り調査を実施した。結果、「興味がない」、「税金の無駄使いをするの」など、計画に対しては否定的な意見が大半を占めた。このような現実の中で、社会資本整備に興味を持ってもらうには、国土交通省の職員である私たちをもっと良く知ってもらい、お互いに理解を深め、信頼関係を築くことが重要であると考えた。合わせて継続性や発展性を考慮し、「母親」層に1年間モニターになってもらうという“「母親モニター」プロジェクト(通称:ハハモニ)”を計画した。

実施にあたり、様々な工夫をした。母親モニター(以下「ハハモニ」という。)募集時における工夫、積極的に参加してもらう工夫、継続的にそして発展させる工夫、問題意識・関心を高める工夫、本音の意見を引き出す工夫など、時代背景や社会情勢、キーワードから音楽まで幅広いジャンルにおいて細部にわたり「こだわり」を設けるイベントを企画した。これは、対象者または依頼者へ、より正確にその真意を伝えやすくするためである。

3.3 事前の検討

最初に「コミュニケーション」における懸案事項である“信頼関係”の構築からスタートすべきとの考えから、第1回目のイベントテーマとして『お互いを知る』を計画した。互いの関心事を知り、そして現実を直視し、互いに理解することから始め、同時に取り組み姿勢や対応を見てもらい評価してもらうこと、そのためには職員の意識も変えていかねばならないこと、それら全て納得していただいたうえで本格的なハハモニ活動への依頼をすべきと考えた。

新聞広告でのハハモニ募集に115名の応募があった。ここで、115名全てと職員にアンケートを実施した。結果、図1のように“国土交通省のイメージは”の問いに、大方良いと回答した数は、職員で25%、ハハモニは71%と大きく差がでた。この結果からも、表面的な理解ではなく、真に、お互いに理解を深めることが必要であると考えられた。

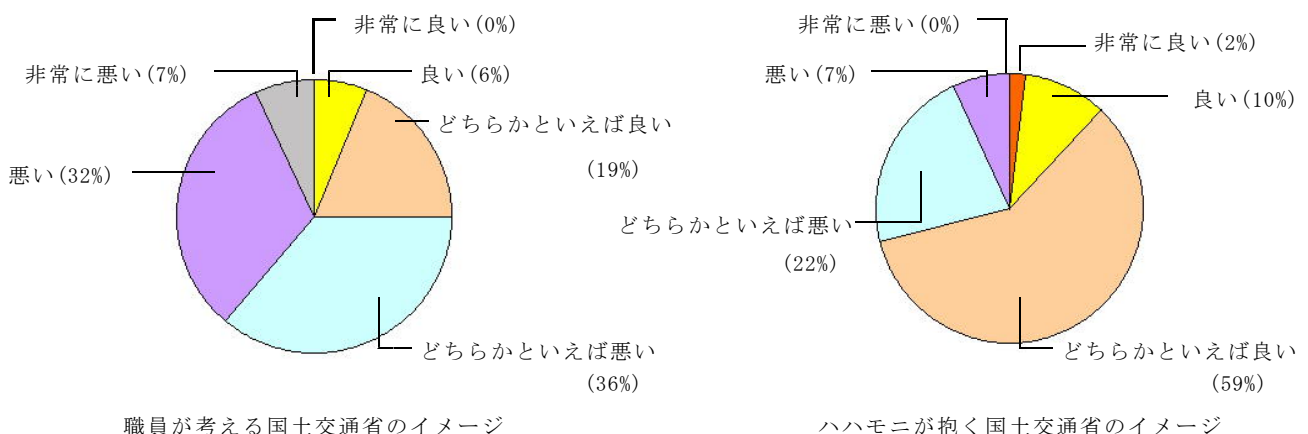


図1 アンケート結果

3.4 「母親モニタープロジェクト」(通称「ハハモニ」)の実施

3.4.1 第1回フォーラム

平成14年11月23日「お互いを知る」をテーマに第1回フォーラムを開催した。会場には応募した中から抽選で50名のハハモニたちと、当方は事務所長を含む3名のみで望んだ。これは、初対面の母親たちの緊張を緩和させるための配慮である。一方、他の職員には「意識改革」を強要するのではなく、自発的な気づきの機会を設けることを目的に、屋外イベントで子供たちを歓待するという役割を任せた。

この第1回フォーラムでは、本音のコミュニケーションを望む姿勢を国土交通省側から提示し、お互いの関心事について話合った。

結果、予想以上に国土交通省や社会資本整備に対して無関心、無知、未浸透が表面化し、さらに、双方関心事に大きなギャップがあることがわかった。そしてこれら現実を受け入れ、一般に目を向けることが少なかった反省および、一般にもわかりやすく、興味・関心を抱かせるような広報活動の必要性(工夫)を事務所の共通認識とすることが重要であると考えた。そのような中、屋外イベントで汗をかく職員の姿を見せたことで、コミュニケーションの基礎となる信頼関係の第一歩を築けたものと考えられる。

さらに、プロジェクトのもう一つの目玉となるモニター活動を支えるものとして、ハハモニ全員へ、日頃気になる個所を撮影し投稿できるようデジタルカメラを貸与した。撮影した写真とコメントは、専用のホームページへ投稿することとし、フォーラム以外での接点の場を設けることで、継続化を図った。これが、募集時における工夫、積極的に参加してもらう工夫、継続的にそして発展させる工夫、日常的に問題意識・関心を高める工夫である。

3.4.2 第2回フォーラム

第2回フォーラムは、「己を知る」をテーマに開催した。この間、投稿専用ホームページを立ち上げ、メールマガジンを刊行するなど双方向コミュニケーションにむけた活動を展開した。このテーマの選択は、この活動を「客観的」に捉えなければ、従来と何ら変化のない表面的な交流にとどまってしまうことが懸念されたからである。

この第2回フォーラムでは、5名のハハモニと1名の職員を1グループとして、テーマ別に4つのグループを作って議論をかわし、さらにそれを他のハハモニと職員が別室で放映される映像を見ながら議論を展開した。また子供たちから見た母親というアンケートも題材とした。これは、日常の自分の視点を変えて他の人の視点から自己をみることを狙っ



第1回フォーラム状況



第1回フォーラム
屋外イベント状況

たものであり、「国土交通省」＝「母親」、「国民」＝「子供」という共通点を見出すことで母親・国土交通省職員とも「客観視の必要性」を強く認識させるためである。

このような、さまざまな視点からの議論を実体験することで、日常当たり前と思っている業務を、もう一度深く考えることになるとともに、多くの視点を持つ重要性を認識でき、「子供の意見」すなわち「国民の声」を感じることで「意識改革」へのきっかけ作りができたと思われる。

3.4.3 第3回フォーラム

第3回フォーラムは、平成15年7月26日に「考える・協力する」をテーマに開催した。年度が変わり、職員も異動により変わったことから、新メンバーの紹介や再説明を加えた内容であった。このため「内容等が逆戻りしている」との指摘や、事務所の取り組み姿勢に対する意見もあった。

3.4.4 第4回フォーラム

第4回フォーラムは平成15年11月29日に1年間の母親モニターの総括として「この1年間ふりかえって」をテーマに開催した1年間の活動に対する総まとめと今後の活動に対する意見交換を行った。この間も、ハハモニからの投稿、疑問への回答、メールマガジンの発行などを通して、双方向のコミュニケーションの維持に努めた。

4. まとめ

双方向コミュニケーションの一つとして実施した、デジタルカメラを貸与して自由に投稿するという手法は、平成16年4月までに197件の投稿があった。その中には、行政の見落としていた課題もあり、投稿によって早期に整備改善された事例もある。当然批判も多くある。これらの批判の中には、情緒的なものや、誤解・事実誤認に基づくものもあるが、誤解と思われるものについてはその説明に努めるとともに、批判は批判として真摯に受け止める必要がある。今後は、行政全体が一体となり、問題に対応する体制作りが必要であると考えられる。また、第3回フォーラムでは、新しい職員が対応するという事になったことから、今回のフォーラムに参加した職員の一部は、従来の経緯を理解せずに参加しているのではないかと等の厳しい指摘を受けた。ハハモニにとっては「人」が変わると、組織としての国土交通省の姿勢が変わると感じられ、信頼関係を壊しかねないものであり、信頼関係を維持していく難しさが上げられる。

5. あとがき

「母親層とのコミュニケーション」というコミュニケーション型行政を試行錯誤したプロジェクトであるが、成果と同時に課題も残った。実行したからこそ、課題が浮かんできたのであり、「住民参加型行政」進めていく上での良い機会であったと思う。職員自身の「意識改革」には、新しい視点を持つことが大切であることから、今後はさまざまな属性との「双方向のコミュニケーション」を実施していくことも必要ではないかと考えられる。