市町村レポート

# 唐津市

## 唐津市長◎坂井俊之さん

「行政は最大のサービス産業」と語る坂井市長

# サービス精神がまちを元気にする

### 市民総出のおもてなしをめざして

ボタンが見事な肥前町

## 行政は最大のサービス産業

「私は元ホテルマン。10年間、徹底してサービスを学びました」と坂井市長は切り出す。接客を通して顧客満足を追求。サービスとは「おもてなしの心」ということに行き着いた。自発的に複数の相手に同じ気持ちで接することができる人こそがサービスのプロなのだ。その経験が、その後の国会議員秘書、県議会議員、市長の仕事に役立っているという。

坂井市長は、行政は最大のサービス産業と語る。公約には「行政から出かけていく時代」を掲げた。役人は自発的に市民のために汗をかかねばならない。「待っとってくださいね。そっちに行きますけん」というまちづくりがスローガンだ。まずは市長の出前講座をスタート。すでに講座数は90回を超えた。一番多かったのは漁村の250人。魚の獲れない窮状についての話を聞いた。逆に一番少なかったのは主婦の集まりで6人のみ。レジ袋削減のマイバック制度を説明するために担当と2人で出かけた。事前に質問を集めることはせず、その場で答える。答えようがない場合は持ち帰って翌日には担当者が説明に出向く。市長には必ず担当が随行するので、出前市役所と呼んでもよい。「役所はデパートです。さまざまな部署があり、いろいろなホスピタリティと笑顔で市民の要望に応えています」。

サービス精神は、市の交通バリアフリー政策でも発揮されている。検証プロセスでは市民を巻き込み、実際に目隠しや車いすに乗ってもらう。「机上では障がい者のニーズはわかりません」と坂井市長。自身も若い頃に手話を学び、聴覚障がい者との交流をつづけている。そのなかで気づいたのは、障がい者が求めている行政サービスと実際のサービスが必ずしも一致しないことだ。「お金がかかることだけではありません。例えば、手話ができる人を10人増やしてほしいと言われているのです」。そうしたニーズを知るためにも、さまざまな市民による実体験を重視している。

情報の共有化では、2009年度を目途に基盤整備が進んでいる。山間部や離島にブロードバンドを引き、情報格差を解消していく事業だ。実は、佐賀県の7つの島すべては唐津にある。ここを海底ケーブルでつないで行政放送や防災放送、ケーブルテレビを島でも見られるようにする。島民は陸よりも遅れているという意識が強い。一方の陸には島に行ったことがない人が多い。島や山間部のくらしを知ることで交流が生まれるとともに、離島発の情報発信が期待される。

市は近々、UDの専門部署を設ける予定だ。「UDとバリアフリーは違います。UDは子どもや高齢者、障がい者を踏まえた大きなデザインなのです。単に道路とかではなく、まずは企画部門でUDの専門セクションをつくります。そこから建設や道路、農林といったさまざまな部署を巻き込みます」。

呼子町の名物イカ。生干し風景は呼子の風物詩だ

## 響創のまちづくり

「ホテル時代から現在まで、唐津のこういうところは直すべきだという声を外部の人からたくさん聞いてきました。それをなくすのが唐津市総合計画の基本理念である『響創のまちづくり』なのです」。市外からの訪問者を最初に迎えるのは、ホテルや旅館ではなく市民だ。そこで、市民が誰とはなしに「こんにちは、どこから来たのですか」と挨拶をする啓発活動を進めている。「単純ですが、これこそが究極のサービスなのです。まちの人たちが全体で迎えるほどすばらしいまちづくりはありません」。最近、子どもたちが挨拶をするようになってきた。ゆくゆくは、市民総出でおもてなしをしたいと力を込める。

秀吉が陣を張った鎮西町（名護屋城跡大手門）

響創のまちづくりは合併後の唐津市を象徴する言葉でもある。2005年、1市6町2村（うち1村は2006年に編入）の合併で新しい唐津市が誕生した。合併協議会のときに、「共生」という言葉も検討したが、それよりも互いの個性を残しながら響きあう意味を込めて「響創」を選んだ。イカが美味しい呼子町、秀吉が陣を張った鎮西町、ボタンが見事な肥前町、棚田で脚光を浴びている相知町など、それぞれの地域には特長がある。それらをいい意味でぶつけ合わせ、競争力のある地域ブランドを培うのが狙いだ。「唐津は豊かな自然と食材に恵まれています。大陸文化伝来の土地でもある。地の利を活かした情報発信により、まちは見違えるほど元気になるに違いありません」。

上：相知町蕨野（わらびの）の棚田
下：離島とは海底ケーブルをつないでケーブルテレビを放映する（肥前町いろは）

市長の出前講座

市民を巻き込んで行う交通バリアフリーの検証

UDは大きなデザイン。UD専門部署は子どもたちから高齢者まで全市民が対象となる

市町村レポート

# 武雄市

## 武雄市長◎樋渡啓祐さん

アイデアと行動力で行政を先導する樋渡市長

# 切れ味爽快！
## 自らが示す行動規範

武雄温泉のシンボル楼門。東京駅を設計した辰野金吾の設計で大正4年に建てられた。平成17年、国の重要文化財に指定

市庁舎前の芝生公園は市民の憩いの場

### しがらみのなさで市政を一新

「誰も私が市長になるとは思っていませんでした」。2006年、若干36歳で市長選に出馬。82％の投票率のなか、現職を大差で退けた。霞が関の官僚を辞め、奥さんとともに市民に指示を訴えた。業界団体とは無縁。市長になった今もしがらみは一切ない。

市民の市政への関心は高い。ケーブルテレビの議会中継は20％の視聴率。樋渡市長は「歯に衣を着せずに発言することこそUD」と胸を張る。UDで何より大事なのは、わかりやすいこと。その点、視聴覚に訴えるメディアは有効だ。「市民から寄せられる改善点を早速市政に反映させています」。市のホームページでは自身のブログを毎日更新。市役所に来られない人に対しても情報発信を怠らない。

確かに武雄市ほどわかりやすさに努める自治体はない。市長就任時に比べ2007年度には、情報化の全国ランキングを1250番から58番に上げたのを見れば一目瞭然だ。真骨頂が総合計画である。行政がつくる計画は文字やデータの羅列で読む気がしないものが多い。特に総合計画はどこも似たり寄ったり。そこで樋渡市長は10年後の武雄市をイラストで見せることにした。全国から公募したボランティアのイラストレーターによるわかりやすい総合計画を策定した。さらに、この総合計画をカレンダーにして全戸に配布した。「各家庭にこれが飾ってあります。10年後はこうするということで、行政は逃げも隠れもできません」。

ドラマ「佐賀のがばいばあちゃん」のロケ地

武雄市総合計画。イラスト版にして全戸に配布した

役所内の風通しは抜群で、議論が絶えない。「ときには喧嘩になりますが、間違っていればこちらから謝ります」。やる気のある職員が自宅に訪れ、企画提案をするようになった。「仕事をする人が報われるべきで、単なる年功序列は最悪。給料に差をつけようとも思っています」。人口5万人強の人口規模だと思いきったことができるという。「とにかく動くこと。職員にはできない理由ではなく、できる理由を言ってくれと。どうせ失敗するのなら、やって失敗した方がよいのです」。

「武雄のがばいばあちゃん」のポスター。「七人の侍」を参考にしたという

### アイデアと行動力で事業を率先

実際、市長自らが事業を開拓している。とくに武雄市をドラマ「佐賀のがばいばあちゃん」のロケ地にしたのは有名だ。島田洋七氏が過ごしたのは佐賀市だったのだが、テレビ局に数十回も足を運んで誘致し、役所にPRとロケ支援を担う「佐賀のがばいばあちゃん課」を設置。その結果、全国の視聴率20％強（武雄市では88％！）を稼いだ勢いに乗り、さらに「武雄のがばいばあちゃん」プロジェクトを発足し、61～90歳の地元女性7人によるアイドルグループを結成させた。その名も「GABBA（ガバ）」。「ダンシング・クイーン」で一世を風靡した「ABBA（アバ）」のもじりだ。プロデュースは樋渡市長で、作詞やポスターも手掛けた。コンサートには1200人が集まり、現在2曲目のCDを制作中という。「おばあちゃんは社会的な弱者です」。弱者を全面に出すと、がんばらねばいけない人たちもがんばるようになる。「ガバ」の活動には、社会の意識を変える意図がある。

そうしたおばあちゃんでも安全で快適に使えるようにと、新しい武雄温泉駅の設計に自らのアイデアを反映させた。普通はJRの役割なのだが、責任者として、そしてずっと以前大けがをして松葉づえを用いて駅を利用した1人として、口を出さずにはいられなかったという。建設費は増えたが、スロープや手すり、床の素材を変更するなどして、UDの視点を盛り込んだ。

市長のアイデアを反映した武雄温泉駅

庁舎空きスペースの一番よい場所にある地域活動支援センター

樋渡市長によると、まちづくりは「引き算の美学」だ。UD視点の駅などの施設を足す一方、醜悪な看板類は引いていく。実際、駅前にあったネオン鉄塔をはずして、シンボルの楠を植えた。新たな箱物はつくらず、公共施設を有効活用する。

例えば、市町村合併で生じた庁舎の空きスペースの一番よい場所を障がい者や子育ての支援センターにし、市役所の1階はキッズルームに開放した。現在、このキッズルームは、予想の3倍の利用者があるという。さらに公園にも余計なものを置かずに芝生を植えておく。誰もがその人なりに空間を使えるようにするためだ。

「UDにより、誰もが『Comfortable（快適）』になれます。『贅沢』というよりも、『自分らしさ』の意味において」。まさにUDを地でいく樋渡市長に、地元はもちろん全国の期待は高い。

市町村レポート

# 嬉野市

## 嬉野市長◎谷口太一郎さん

谷口市長。2011年には佐賀県と共同でUDの全国大会を開催する

# 温泉を核に施策を展開

## すべての人々に開かれたまちづくり

### 温泉を柱としたまちづくり

嬉野市は2006年に旧嬉野町と塩田町の合併で誕生した。人口およそ3万と小規模ながら、温泉保養地として知名度は全国的に高い。旧嬉野町長時代からまちづくりをリードするのが谷口太一郎市長だ。2001年、温泉での健康づくりをテーマに民間活力開発機構と「温泉療養フォーラム」を共同開催したのをはじめ、「美肌の湯フォーラム」など、嬉野温泉の特長を活かした施策を次々と打ち出している。

最近では、栃木、島根県と並ぶ日本三大美肌の湯としてとくに女性に人気を集めている。谷口市長は、「以前は男性の団体客中心で歓楽街のイメージが強かったのですが、今では家族や小グループへと旅行形態が変化し、ニーズも多様化しています」と語り、さまざまな訪問客が快適に過ごせるまちづくりに取り組む。すでに旅館やホテルでは、嬉野温泉の原点である湯治場をめざした「健康保養の宿」を開始した。栄養管理された食事とともに、地元の名産品である嬉野茶や温泉湯豆腐を堪能するプランだ。2000年、嬉野市の女性の長寿は全国5位で、今でも県内トップにある。「お茶や温泉がよいのではないか」と谷口市長。市の総合計画の柱にも、温泉を利用した健康保養を掲げた。

### すべての人々に開かれたまち

嬉野は長崎街道を中心に栄えた。今もまちづくりのひとつの柱は街道を活かしたまちづくりだ。宿場町として長崎と江戸の両方の文化が合流する地点であり、地方でありながらもいろいろな文化が入ってきた。「昔から人々の考え方が明るく開放的なのは、その影響なのです」。

その目は今、海外に向いている。佐賀県は歴史的に中国や韓国との関係が深い地域だ。とくに嬉野には最近、中国や韓国、台湾のお客が増えている。一番人気は温泉で、次はゴルフ。中国や韓国の小中学生がホームステイに訪れることもある。焼き物工場や旅館のサービス研修といった体験型プログラムが好評だという。

こうしたアジアの観光客は値段よりも質を求める傾向にある。コミュニケーションを含め、UDの視点が問われるところだ。すでに、国内向け観光パンフレットは全国で初めて視覚障がい（色弱）対応にデザインした。市内の説明や看板、サインは他国語表記を含めてまだ対応できていないのでこれから見直す。「国際的な観光地となるためには、UDに配慮しなければなりません」。

市民生活面では、県内で初めて「地域コミュニティ制度」をモデル事業として導入する。核家族化の流れはあるものの、両親の近くに住むなど地域のつながりは堅固だ。そこで、家族はもちろんのこと、地域で支えあうしくみを再構築する。単位は小学校校区。婦人会や老人会、子ども会、各種スポーツ団体などが横の連携を強化して、高齢者対策や市民生活の安全性の確保などを図っていく。住民は前向きで協力体制はスムーズだ。

高齢者や障がいのある訪問客へのまなざしも熱い。2007年、市は民間団体とともに全国で2番目となるバリアフリー・ツアーセンターを設立した。スタートしたばかりなので、現在は調査活動が中心だ。宿泊施設に行き、実際に障がいを持つ人が使えるかどうか報告書を作成している。すでに調査済みの施設が増えており、車いす対応など全国からの問い合わせに紹介している。谷口市長は、バリアフリーツアーを今後の観光政策の柱にする考えだ。

2011年、嬉野市は佐賀県とUDの全国大会を共同開催する。同時に、障がいを持つ人や高齢者のスポーツ大会も誘致していく。すでに有田町では車いすマラソン、佐賀市では車いすバスケット、飯塚市では車いすテニスを開催。それぞれ苦労しながら継続している。

嬉野市も役割を持つ構えだ。谷口市長は、「全国から来る人々に嬉野市の政策を理解してもらえるように努力します」と語り、施設整備やサービスなどUDを視点としたさらなるまちづくりを視野に入れる。

しいばの湯。嬉野温泉は日本三大美肌の湯として、とくに女性に人気を集めている

メインストリート沿いの湯遊広場には、いつでも無料で入れるシーボルトの足湯がある

「地域コミュニティ制度」をモデル事業として導入。地域で支えあうしくみを再構築する

「健康保養の宿」で大人気の温泉湯豆腐

全国ブランドの嬉野茶

「温泉療養フォーラム」。温泉での健康づくりをテーマに民間活力開発機構と共同開催した

調査活動に取り組むバリアフリー・ツアーセンター