

イングランドの原風景 レスターシャー県 ハーバラ市

ロンドン事務所 所長補佐 竹田 敏彦 (静岡県派遣)



今回ご紹介するハーバラ・ディストリクト・カウンスルは、イギリスイングランドの中ほどに位置する自治体です。私はこちらでワーク・プレイスメントとして1週間の研修を受けさせていただきました。滞在期間中は、イギリスの市役所の仕事だけでなく、イングランドの原風景とも言うべき地域のさまざまな魅力についても教わるがありました。その経験を踏まえてこのハーバラ市を皆さまに紹介させていただきます。

ハーバラ市の概要

ハーバラ市はイングランドの中ほどに位置するレスターシャー県南部に位置し、南はノーザンプトンシャー県、西はワーウィックシャー県に接しています。

市の人口は約八万人であり、多くの住民は、二つのまち、マーケット・ハーバラ、ラターワースと郊外に散在する多くの村落で生活をしています。

マーケットの名前のとおり、かつてはバターと家禽の大きな市で有名なまちでした。現在もイングランドのほぼ中央という地の利に加えて、南北に通り抜ける高速道路、イースト・ミッドランド空港まで約五〇kmと



↑市役所外観



↑市内中心部のWelland Park

いった交通の便のよさがさまざまな方面で生かされています。

市の主要な産業としては、農業が大きなウエイトを占めていますが、地の利を生かした配達業、製造業も存在感を増してきているとのことでした。特に、市郊外にある配送センターはイギリス最大の規模であり、いくつもの日系企業もここを配送の拠点として利用しています。

もう一つ、ロンドンまで電車で一時間強一六〇km程度という距離がハーバラ市をロンドンのベッドタウンに変えつつあります。美しい郊外の環境を求めて多くの人がハーバラ市に押し寄せたために、住宅価格はこの五年で二倍に跳ね上がったとのことでした。市役所の政治・行政組織としては、三七



↑銀行のようなサービス窓口

人の議員からなる保守党を与党とする議会があり、リーダーの指揮のもと内閣が政策に関する意思決定を行う「リーダーと議員内閣」制度を採用しています。行政部門は Chief Executive（事務総長）を筆頭に10の部局から構成されています。

市役所のサービス窓口

研修初日に市役所に到着してまず驚いたのが、二〇〇四年四月に開設されたワンストップのサービス窓口でした。カスタマーサービスと書かれた文字の下には銀行のような受付カウンターが並んでいます。そして、どのサービスを受けたい人もみんなここに並びます。ここに来る住民の求めるものは、税、

福祉、建築許可と二様ではありませんが、受付担当の職員が適切にさばっていきます。この窓口では、レスターシャー県の業務についても県のシステムと直結したパソコンおよび電話を使用してほとんどの事務について処理が可能とのことでした。五分以上待たせないこと、理由があれば市役所職員が住民の家へ出向いて処理を行うこと、必要があれば通訳を用意すること、忙しい時間帯には対応する職員数を増やすことなど、市民に対してたくさんの公約がされています。市役所では住民からの問合せの八〇%についてこのワンストップのサービス窓口で解決させることを目標として掲げているとのことでした。

新しい救急サービス101

もう一つ、市役所に到着して最初に目に入ったものがありました。それは、この四月からハーバラ市を含むレスターシャーの一部でシステム運用が開始された「101」のパンフレットでした。日本では消防・救急・警察の電話番号は一一九番ですが、イギリスでは九九九番がこれに当たります。ただイギリスでは、連絡されるうちの七〇%が実際には緊急の対応を必要としない内容であるとの統計結果が出ています。この現状を改善し、本当に緊急の対応が必要な事件・事故に早急に対処し、サービスの質をあげるため、内務省およびコミュニティ・地方自治省によってこの制度が導入されました。現

在はイギリス内イングリランドとウェールズの五地域で運用がされており、地元自治体と警察がパートナーとなり運営を行っています。

現在進行形で生命・身体の危険を伴っていない、器物破壊、落書き、騒音、不法投棄、街灯故障などについては九九九ではなく101に電話するようPRがされ、101にかけられた電話は、専用のコールセンターにつながり、高度な訓練を受けた担当職員が対応します。そこで、もし緊急性があるものと判断をされれば、救急などにつながり、即時性が求められるものでなければ、後日、情報が適切な機関へ連絡され、市役所などで対応されることとなります。

ハーバラ市では、101の導入直後ということもあり、現在はPRに力を入れている段階であるとのことでした。ただ、既に導入済みの自治体の調査では、大多数の利用者がこのシステムについて肯定的な印象を持ったとのことでした。



↑101説明パンフレット

This is England

ハーバラ市は、日本人の考える「美しいイギリスの田園都市」といった趣を持つ自治体です。小さな中心市街地には、個性ある個人経営の商店がたくさん残っており、住民も大きなショッピングセンターよりこちらを好む人が多いとのことでした。ただし、ここでも時代の波には逆らえず、イギリスの大規模スーパーの店舗がまちなかにいくつもありました。

中心部を離れると、開発に対して厳しい規制のかけられたグリーンベルトと呼ばれる緑地が広がっています。このグリーンベルトを縫うように、カナルと呼ばれる運河がゆつくりと流れています。産業革命期には主要な石炭輸送手段として大活躍をしたカナルは本来の役目を終えて、現在は人気の観光資源として活用されています。イギリス中に張り巡らされているカナルですが、ここハーバラ市には珍しい一〇連の水門「フォクストン・ロックス」があり、多くの観光客を集めています。

ハーバラ市に滞在した一週間の間にかくさんの人から「This is England」という誇りに満ちたせりふを聞きました。イギリス人からすれば、ロンドンはいわゆるイングリランドではなく、別個の国際都市であり、ハーバラ市のような場所こそが本当の昔ながらのイングリランドであるとのことでした。

このように多くの人々の理想に近い場所であるために、ハーバラ市は人気の居住地となつていきます。イギリス平均と比べても、所得や教育水準の高い住民が多く住む地区であるために、住民が市役所に対して求める要求の水準も高いということでした。これが、決して大きくはない自治体でありながら、ハーバラ市がさまざまな新しい取組みを始めている理由の一つとなつているのかもしれない。

おわりに

研修の最終日に総括として市役所幹部の方たちとお話をさせていただく機会がありました。私が最後に質問をしたことはイギリスの自治体改変についてでした。イギリス



↑カナルとフォクストン・ロックス

では一〇年に一回程度大規模な自治体組織の改変があり、これまでに何回も自治体統廃合が繰り返されています。私が興味を持ったのは、自治体がなくなった際の職員の対応についてでし

た。日本とイギリスとでは雇用形態などに大きな違いはありますが、これからは、日本でも地方自治体組織が荒波に採まれるであろうことは想像にかたくありません。

「自治体改変があり、市役所などがなくなつた場合にイギリスの公務員は、個人としてどのように行動をしてきたのでしょうか」そう尋ねた私に返ってきたのは、「イギリスでは公務員に限らず転職は一般的であり、そういう機会があれば、それを一つのチャレンジととらえて新しいスタートを切る人が多いのではないかと思う」との答えでした。研修の最後に大英帝国の地方公務員の誇りを一つ見せられた気がしました。



↑集合写真・右隅が筆者

(参考)

ハーバラ・ディストリクト・カウンシル ホームページ

<http://www.hatborough.gov.uk/default.asp>

レスターシャー・カウンティ・カウンシル ホームページ

<http://www.leics.gov.uk/>

101 ホームページ

www.101.gov.uk/