

第5章

運用ルール・管理体制

地域おこし協力隊の活動を安定的かつ効果的に運用するためには、行政内の管理体制を整理し、明確なルールに基づいて運営することが重要です。本章では、会議体の構造、役割分担(RACI)、トラブル対応、活動記録、情報管理など、協力隊制度を円滑に動かすための基本的な仕組みを示します。

1 運用体制の基本方針

岩出市では、協力隊制度を「行政・地域・隊員の三者で進める制度」と位置づけています。

そのため、市の内部体制として以下の3つの原則を掲げます。

(1) 透明性の高い運用

ミッション、評価、活動内容、相談体制を明文化し、誰が見ても分かる運用とする。

(2) 役割分担の明確化

担当課内で「誰が何を担うか」を整理し、隊員が迷わない環境をつくる。

(3) 早期発見・早期対応

活動のつまづき・地域との摩擦・メンタル不調の兆しを早期に把握するため、定期的な会議体を設置する。

2 会議体の全体像

協力隊制度の運用にあたり、市は次の3階層の会議体を設けます。

(1) 週次ミーティング(担当課 × 協力隊)

●目的

1週間の活動内容の共有
課題・懸念点の確認
翌週の計画調整

●出席者

協力隊
受入担当職員(係長・主担当いずれか)

●特徴

気軽で軽量なミーティング
小さな違和感や困り事の吸い上げを目的とする

2 会議体の全体像

(2) 月次レビュー(課内・関係部署を含む)

●目的

活動実績(KPI)の振り返り
ミッションとの整合性の確認
課題の深掘り
支援すべき体制の検討

●出席者

協力隊
受入担当課(課長・係長・主担当)
必要に応じて他部署

●特徴

月1回の正式な振り返り会議
活動計画書・月報を活用して実施

2 会議体の全体像

(3) 四半期レビュー(庁内の上位レベル)

●目的

3か月ごとの総点検

ミッションの見直しが必要か判断

来年度以降の方向性の協議

外部伴走支援者の評価・助言の共有

●出席者

協力隊

受入担当課長

市長公室職員

外部伴走支援者(わかやま地域おこし協力隊ネットワーク)

3 役割分担(RACIモデル)

協力隊に関わる業務を整理し、誰が「責任者(A)」「実行担当(R)」「相談先(C)」「情報共有先(I)」なのかを明確にします。

(1) RACI一覧

●ミッション策定

A(責任者): 受入担当課長

R(実行担当): 担当職員

C(相談先): 受入担当課の部長、市長公室、外部伴走機関

I(情報共有): (例: 観光分野、観光協会等) 関係団体

●週次・月次レビュー運営

A: 担当係長

R: 担当職員

C: 協力隊、外部伴走者

I: 課内職員

3 役割分担(RACIモデル)

協力隊に関わる業務を整理し、誰が「責任者(A)」「実行担当(R)」「相談先(C)」「情報共有先(I)」なのかを明確にします。

(1) RACI一覧

●地域からの依頼・苦情対応

A: 担当課長

R: 担当職員

C: 担当課の部長、事案に応じて市長公室

I: 協力隊

●SNS・広報発信ルール

A: 担当課長

R: 協力隊

C: 担当課の部長、市長公室、(例: 観光分野、観光協会等) 関係団体

I: 市長公室

3 役割分担(RACIモデル)

協力隊に関わる業務を整理し、誰が「責任者(A)」「実行担当(R)」「相談先(C)」「情報共有先(I)」なのかを明確にします。

(1) RACI一覧

●トラブル・ハラスメント対応

A: 担当課長

R: 担当係長

C: 担当課の部長、事案に応じて人事担当・市長公室

I: 外部伴走者

●任期後支援

A: 担当課長

R: 担当職員

C: 商工会・企業・地域団体

I: 市長公室

4 トラブル対応フロー

協力隊制度では、地域との接点が多いため、小さなトラブルも起こり得ます。

市では以下の流れで迅速かつ適切に対応します。

(1) 協力隊 → 担当職員へ連絡(初期把握)

発生した事実

時期・状況

相手方

隊員の気持ちや不安

ここで無理に判断せず、「聞ききる」ことを最優先とします。

4 トラブル対応フロー

(2) 担当課内で共有(一次分析)

課長・係長へ速やかに報告
市として対応すべきか判断
地域との調整が必要か検討

(3) 必要に応じて関連部署(人事、企画等)と協議
次のようなケースは必ず関連部署と連携します。

ハラスメントの疑い
金銭トラブル
地域ぐるみの誤解
SNS炎上リスク
メンタル不調の兆候

4 トラブル対応フロー

(4) 行政が表に立って調整

協力隊本人にトラブル処理を押しつけず、行政が主体的に動きます。

地域への説明

相手方への連絡

面談の設定

活動範囲の見直し

(5) 再発防止策の検討

役割分担の明確化

活動場所・体制の見直し

行政側のサポート強化

コミュニケーション方法の改善

5 活動記録・報告のルール

協力隊の活動を可視化し、評価と改善を進めるため、活動記録は重要です。

(1) 週次記録(簡易版)

実施した活動

良かった点／課題

翌週の予定

※口頭報告中心でも可。

(2) 月報(正式書類)

月間の活動実績

KPIの進捗

課題と改善提案

支援が必要な点

※月次レビュー前に提出し、会議で内容を確認します。

5 活動記録・報告のルール

(3) 年間まとめ(年度終了時)

活動の総括

翌年度の目標案

任期後の希望

「次年度に引き継げる形」で成果を整理することが重要です。

6 個人情報・危機管理のルール

協力隊（観光分野）は市民と接する機会が多いため、情報管理と危機管理のルールを明確化します。

（1）個人情報の扱い

公表していない個人情報はSNSに掲載しない
来館者や関係者の写真は必ず本人確認
住所・電話番号などの管理は厳格に実施

（2）危機管理

以下の状況が発生した場合、速やかに行政へ報告します。
事故・けが、不審者・危険行為、SNS炎上
観光案内所でのトラブル、地域住民との衝突
メンタル不調の兆候
行政は、必要に応じて警察・消防・関係団体に連携します。

7 外部委託(伴走支援)との連携方法

岩出市では、わかやま地域おこし協力隊ネットワークを伴走支援団体として活用します。

(1) 外部支援の役割

第三者として隊員の状況を定期確認
メンタル面のフォロー
ミッションの専門的助言
行政への改善提案

(2) 行政と外部支援の連携フロー

月次レビューで状況共有
外部支援が隊員と個別面談
課題があれば行政へフィードバック
行政と外部支援が改善策を協議
隊員と三者で方向性を確認

8 制度運用のチェックリスト(担当課向け)

制度全体の運用状況を定期的に確認するためのチェックリスト。

(1) ミッション・体制

- ミッションは明確で現実的か
- 毎月のレビューが実施できているか
- 市内外の関係機関と連携できているか

(2) 隊員サポート

- 相談しやすい雰囲気があるか
- トラブル対応が迅速か
- 活動場所・環境が整っているか

8 制度運用のチェックリスト(担当課向け)

(3) 情報管理・危機管理

- SNS・個人情報のルールが徹底できているか
- 事故・トラブル時のフローが共有されているか

(4) 地域調整

- 地域からの依頼が過度になっていないか
- 誤解や摩擦の芽を早期に拾えているか

(5) 任期後支援

- キャリア面談が実施されているか
- 起業・就職・関係人口化の支援体制があるか