

共に考え、共に悩み、共に行動するために

～札幌市市民自治推進プラン～

(案)

平成 16 年 ( 2004 年 ) 9 月

札 幌 市

# 目次

## 総論

1 策定にあたって	2
2 プランの位置づけ	3
3 策定方法	3
4 プランの体系	4

## 各論

1 各施策を進めるに当たっての基本的な「視点」	6
2 基本目標と基本施策	
(1) 情報の共有（市民自治の前提として）	8
現状と課題	8
基本目標と基本施策	12
ア 行政から市民への情報（伝えたいこと）提供の充実	
イ 市民の市政情報（知りたいこと）入手の充実	
ウ 市民と行政の情報交流、共有の推進	
(ア) 市民と行政の情報交流の推進	
(イ) 市民間の情報共有の支援	
(ウ) 行政内の情報共有の推進	
(2) 市民意見の政策反映（対話を通じて共に考え、悩む。評価し改善する）	18
現状と課題	18
基本目標と基本施策	22
ア 広聴制度の充実	
イ 計画や事業の各段階における市民意見の把握と反映	
(3) 市民との協働推進（主体的活動を支援し、共に行動する）	26
現状と課題	26
基本目標と基本施策	28
ア 市民活動の支援	
イ 地域活動の支援	
ウ 市民との協働推進	
3 重点課題	32

プラン推進のために	34
-----------	----

# 總論



## 1 策定にあたって

今、札幌市を取り巻く環境は大きな転換期を迎えている。

急激な少子高齢化や地球環境問題の深刻化など対応すべき課題の増加に加えて、地方分権の流れや国と地方の財政状況の悪化など、さまざまな要因により、これまでの行政運営のあり方が根本から問われている。

今後は、地域のことは地域が決定しその責任を担うことを前提として、市民の参加と合意に基づくまちづくりを進め、安心して暮らせる豊かな地域社会を築いていかなければならない。

個人でできないことは、市民間の協働で、そこでできないことは市の行政で（さらには道、国で）行うこと（補完性の原理）を基調とし、多様な公共的課題を誰がどのように担うのか、市民自身が選択するしくみをつくっていく必要がある。

そのためには、市民と情報を共有し、市政への参加を進めるとともに、その意見を反映する仕組みが不可欠である。同時に、多くの市民が身近な地域やさまざまな公共的課題に関心を持ち、考え、行動すること、そして、そうした活動の中で豊かな人のつながりがつくられていくことが非常に重要となる。

このような「市民自治が息づくまちづくり」をめざし、札幌市では、自治のしくみやルールを定める自治基本条例の検討を進めている。その出発点として本年5月に市民委員で構成する「市民自治を考える市民会議」から提言<sup>1</sup>を受け、7月末には「市民自治を進める市民会議」（「自治のルール、みんなで作ろう！」委員会）による本格的な条例の検討に着手した。今後、市民の代表である議会とともに、札幌のまちをよりよいものとしていくしくみをつくるにあたって、まずは行政として、「提言」の内容を踏まえ、具体的な取り組みを実行していくため本プランを策定する。

### 「市民自治」の基本理念について

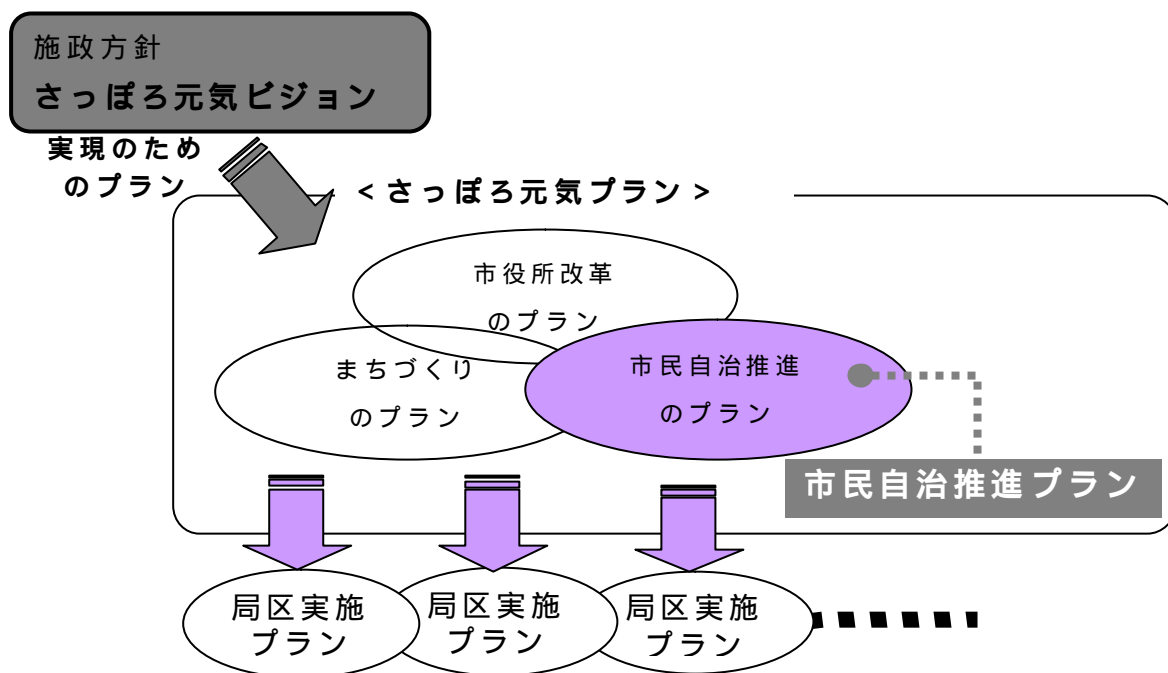
「市民自治」の基本的な考え方やその範囲は、自治基本条例制定に向けた市民議論の中で整理されるべきものであるが、このプランでは、市民意思による市政運営（市民と行政の関係）および市民の自発的な活動や合意形成の取り組み（市民相互の関係）を取り扱う範囲としている。

<sup>1</sup> 提言・・・以下本プランの中で特に断わりがない場合は、「市民自治を考える市民会議」から受けた「私たちの提言 札幌の市民参加はこうしよう!」をいう。この提言は、平成16年(2004年)5月27日に市長へ手交された。

(参考: <http://www.city.sapporo.jp/shimin/jichi/shiminkaigi/teigen/teigen.html>)

## 2 プランの位置づけ

本プランは、平成 15 年(2003 年)7 月に公表した施政方針「さっぽろ元気ビジョン」を実現するための「さっぽろ元気プラン」を構成する 3 つのプランのひとつであり、計画期間は平成 16 年(2004 年)度から平成 18 年(2006 年)度までとする。



まちづくりプランは、今後のまちづくりの考え方や重点的に進めるべき施策、事業などを定めるものであり、計画期間における本市の行財政運営の基本となり、予算編成の指針となるものである。

市役所改革プランは、市民との信頼関係における危機感、財政的な危機感、市民自治の重要性を背景に、市役所がどのように変わるかを明確にし、それを実現していく取り組みをまとめたものである。

## 3 策定方法

次に掲げるプランの基本目標に関係の深い部局による庁内会議で検討を進め、イントラネット<sup>2</sup>などにより庁内の情報共有を図った。

また、14 人の市民からなる「市民自治を進める市民会議」<sup>3</sup>に検討経過を説明し、意見をいただいた。

<sup>2</sup> イン트라ネット・・・インターネットの技術を応用した、組織内の情報通信網。

<sup>3</sup> 市民自治を進める市民会議・・・市民自治を考える市民会議からの提言を踏まえ、自治基本条例づくりに向けた市民議論を広げ、深めることを目的に、平成 16 年(2004 年)7 月に設置された。委員の総意で決めた通称は「自治のルール みんなでつくろう！」委員会。「みんなでつくろう」には、市民のみならず、議員の方も、職員もともにつくって行こうとの思いが込められている。

## 4 プランの体系

このプランでは次の3つの基本目標を定め、さらに個々の施策を実施するうえで、留意すべき「視点」を設定した。また、プラン期間内に重点的に取り組むべき事柄を「重点課題」として設定した。

### 【2つの視点の3つの基本目標】

各施策を進めるにあたっての基本的な視点

- |                                |
|--------------------------------|
| (1) すべての人が参加できる環境づくりと多様な主体への配慮 |
| (2) 市民自治を広げ深める                 |

基本目標と基本施策

#### (1) 情報の共有 (市民自治の前提として)

- ア 行政から市民への情報(伝えたいこと)提供の充実
- イ 市民の市政情報(知りたいこと)入手の充実
- ウ 市民と行政の情報交流、共有の促進

#### (2) 市民意見の政策反映 (対話を通じて共に考え、悩む。評価し改善する)

- ア 広聴制度の充実
- イ 計画や事業の各段階における市民意見の把握と反映

#### (3) 市民との協働推進 (主体的活動を支援し、共に行動する)

- ア 市民活動の支援
- イ 地域活動の支援
- ウ 市民との協働推進

### 【重点課題(期間内に重点的に取り組むべき事柄)】

「多様な主体が身近な地域で市民自治を実践できる環境づくりと、地域で合意を形成しそれを市政運営に反映させるしくみづくりを進める」

## 各論



## 1 各施策を進めるにあたっての基本的な「視点」

「市民自治を考える市民会議」からの提言を受けて、本プランの個々の施策を実施するうえで、留意すべき「視点」を設定した。

### 市民会議からの提言

- ・ユニバーサルデザイン<sup>3</sup>の視点から、すべての市民が当たり前に参加できる環境を整備する。
- ・(市民の合意形成を図るにあたっては)課題ごとに関係する多様な市民が参加できるように地理的、人的範囲を検討する。
- ・より多くの市民が市政に参加する「広げる参加」と、合意形成の経験を重ね、行政との協働によって市民意見を政策に反映していく「深める参加」の両方の視点から、まちづくりへの参加を進める必要がある。

### (1) すべての人が参加できる環境づくりと多様な主体への配慮

すべての人が無理なく参加できるよう情報や市民参加機会を提供し、その上で、多様な主体の個々の特性に応じた適切な配慮を行う必要がある。

すべての人が参加できる環境づくりとして、

- ・バリアフリー<sup>5</sup>会場の設定と事前の情報提供
- ・開催日時を平日夜間、あるいは休日に設定
- ・ホームページへのアクセス向上  
(見やすい色、デザイン、レイアウト、文字の大きさなど)
- ・人権に配慮した表現や性別イメージの固定化をさける表現 などが考えられる。

多様な主体への配慮とは

- ・情報取得に配慮を要する人：子ども、高齢者、障がい者(視覚・聴覚・知的)、外国人など
- ・移動に配慮を要する人：高齢者、障がい者(車椅子利用者)、ベビーカー利用者など
- ・参加時間確保に配慮を要する人：子育て家庭、介護をしている家庭など
- ・参加時間帯に制約のある人：学生、就労者など
- ・権利が侵害されやすい人：子ども、障がい者、外国人、文化的背景の異なる人など

特性に応じた配慮として

情報提供に関しては、

- ・年齢に応じたわかりやすい表現、ふりがなを用いる(子ども)
- ・点字や拡大写本、音声による情報提供(視覚障がい者)

<sup>4</sup> ユニバーサルデザイン・・・高齢者や障がい者を含め、すべての人が利用できるように工夫を重ねてデザインすること。提言書では、一般的に言及される製品、建物、環境のデザインだけではなく、市民参加のしくみや制度も含めた概念として用いられている。

<sup>5</sup> バリアフリー・・・社会生活をしていく上で障壁となるものを除去すること。道路、建物、交通手段など物理的なものだけでなく、社会的、制度的、心理的なものを含めたすべての障壁をなくすことを意味している。



会議や行事を行う場合は、

- ・ 託児、手話通訳・要約筆記、介助者の準備と事前周知 などが考えられる。

**(2) 市民自治を広げ深める**

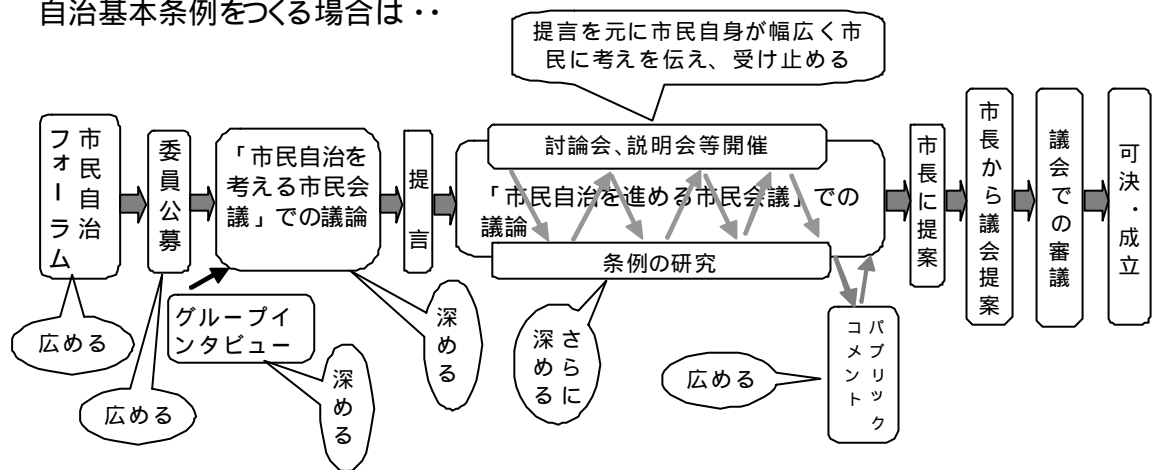
**ア 市政への参加を広げ深める**

市民参加には施策過程を通じ、「広げる」、「深める」両方の視点が重要である。広く市民に情報を提供し関心を広げる、課題や論点を掘り下げ原案を作成する、原案を基に広く市民議論を喚起するなど、広げること、深めること、両方を適切に組み合わせて、市民参加のデザイン(P27 参照)を行う必要がある。

また、直接の当事者のほか、その事案を決定することで影響を受ける人や興味を持つ人などさまざまな市民を想定し、できる限り幅広い参加機会を設け、そこで出た意見などを互いに共有し、まとめ上げていくことが重要である。

市政参加を「広げる」「深める」のイメージ

自治基本条例をつくる場合は・・



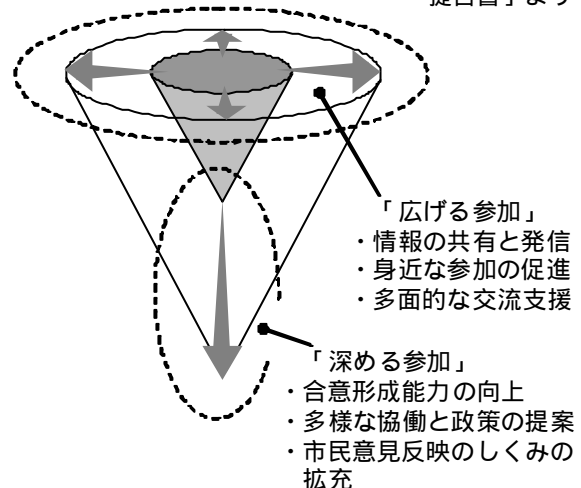
**イ 市民主体の活動を広げ深める**

公共的課題に取り組む市民主体の活動においても、広げる、深める両方の視点が重要である。

広げる視点として、活動を行う主体を広げる取り組みを進める必要があり、また、深める視点として、市民の力を活かして行政と連携・協働し、課題に取り組むための環境づくりが重要である。

市民参加の基本的なあり方

「提言書」より



## 2 基本目標

### (1) 情報の共有

#### 現状と課題

市民主体のまちづくりを進めるためには、本市が保有する情報を市民が同様に持ち、活用できることが重要である。

市民への情報提供については、義務的なものと任意的なものがある。義務的なものとしては「情報公開条例」に基づく公文書公開制度と、法令等の規定により義務付けられている条例・規則の公布、財政状況・給与実態の公表などがある。

任意的情報提供については、本市の情報公開条例において、「政策形成過程にある情報について、積極的に市民に対して提供し、又は公表するよう配慮する」こととしているが、今後は、市民自治を進めるための前提として、本市が保有する情報は市民のものであることを再認識し、市民との情報共有を進め、対等・協力の関係を構築していく必要がある。

#### ・行政から市民への情報提供

##### (情報内容と発信時期)

情報は内容により、おおむね「事業・制度の周知を目的とするもの」、「意見・参加の募集に関するもの」、「現状・課題を示し、市民議論を喚起するもの(問題提起情報)」に分けて考えることができる。

発信時期で考えると、「事業の計画段階のもの」、「実施が決定したもの、すでに実施しているもの」、「事業実施後の評価」に分けて考えることができる。

実施後の評価については平成 11 年(1999 年)度より全庁的に事務事業評価を導入し、その情報を公表しているが、「膨大な資料を見ても、市民生活とどう関係があるかわからない。個々の事業でなく市政を体系的に見た政策・施策レベルの評価が実施されていない(市民参加型行政評価のあり方検討委員会)」との指摘があることから、市民への分かりやすさに配慮し、制度を見直すことが求められている。

市民会議提言においては、「すでに決定された事柄の情報が多い」、「政策課題の情報がうまく伝達されていない」ことが指摘されている。

本市では、昨年からは、広報誌で「問題提起情報」を発信するよう努めているが、今後さらに、本市が抱える課題などを積極的に発信していく必要がある。

##### (情報提供媒体)

本市の情報提供媒体については、次のようなものがある。「広報さっぽろ」や「ホームページ」、「テレビ・ラジオなどを利用した広報」、「マスコミへの情報提供」、このほかイベントの実施に際しての「ポスター・パンフレット配布」、さらに「懇談会」や「町内会の回覧板」を利用する場合もある。

市民会議提言では、「情報の伝達ルートと媒体が限定的で一方通行型が多い」との指摘がある。

情報提供媒体ごとの特徴は、

- ・「広報さっぽろ」は、認知度も高く、市内全世帯に配布しており、また、紙媒体として手軽に情報収集ができ、より詳しい情報を入手する際のインデックス（索引）としての機能も果たしている。しかし、月一回の発行であり、発行の1カ月前に内容を決める必要があるため適時性に限界がある。
- ・「ホームページ」は、開かれた媒体で情報提供の即時性に優れ、利用時間の制約はない。情報量も多く、地図や各種統計表など図示データの掲載が容易である。しかし、市民全体のインターネット利用率は43.1%（平成15年〔2003年度〕第1回市民アンケート結果）であり、まだ普及途上にある。
- ・「テレビ等を利用した広報」は、市内及び道内を対象エリアとし、生活に身近な媒体として、情報をわかりやすく伝えることができるが、情報伝達が一過性であり、放送時間帯の関係から視聴者が限定される。
- ・「マスコミへの情報提供」は、ほとんどコストをかけずに広く市民に伝えることができ、情報の即時性に優れているが、取り上げるかどうかの判断は報道機関に委ねられており、ニュース性のある情報以外は取り上げられない傾向にある。
- ・「ポスター・パンフレット」は、適切な配置場所を設定したうえで、周知するのに効果がある。視覚的効果や興味を引く表現などの工夫が求められる。

広報さっぽろについては、市民アンケートの結果や広報誌に寄せられた感想を踏まえて、随時、内容や表現の改善に努めているが、広報誌の読者モニター（平成14年（2002年）度開始）を、平成16年（2004年）度からは広報モニター制度<sup>6</sup>とし、テレビなどの広報番組や市ホームページも対象に加えている。

こうしたしくみも活用しながら、それぞれの媒体の特徴を生かし、わかりやすい内容で効果的な情報提供を行う必要がある。

#### ・市民の市政情報入手手段

市政に関する基礎的な情報入手の窓口として市政刊行物コーナー<sup>7</sup>や各図書館に各種資料を備え閲覧できるようにしているが、多くの市民が利用できる情報入手手段としては、広報さっぽろやコールセンター<sup>8</sup>、ホームページが中心的

<sup>6</sup> 広報モニター制度・・・札幌市の広報活動に対する市民の声を取り入れる制度。平成16年度からは、広報さっぽろの他、テレビ・ラジオの広報番組、ホームページも対象となっている。

<sup>7</sup> 市政刊行物コーナー・・・札幌市政に関する資料を閲覧・購入することができる場所。札幌市役所本庁舎2階。

<sup>8</sup> コールセンター・・・正式名称「札幌市コールセンター ちょっとおしえてコール」。札幌市の様々な制度や手続きの問い合わせなどからのちょっとした質問に、電話やFAX、Eメールで答える市政総合案内センター。平成15年（2003年）開設。受付時間は8:00～21:00で年中無休。電話：011-222-4894 FAX：011-221-4894 Eメール：info4894@city.sapporo.jp

な役割を果たしている。

このほか、区役所や公共施設では、窓口にポスター・パンフレットを配置したり、市のホームページにアクセスできる環境整備を進めている。また、希望者に対しメールマガジンの発行を行っているケースもみられる。

全庁的な広聴制度においては市民の問い合わせの傾向を集約しており、コールセンターでも問い合わせ内容を蓄積して、よくある質問をホームページで検索できるようにしている。これらにより把握した市政情報に対する市民ニーズの傾向も活用し、市民が情報を容易に入手できるしくみを充実することが重要である。

## ・市民と行政の情報交流・共有

### (ア) 市民と行政の情報交流

市民との情報交流については、従来の地区懇談会に加えて、平成 15 年(2003 年)から情報提供と対話の一環として、職員が出向き市民に対して市の事業などを説明する「出前講座」や、市長が直接市民と語り合うタウントークなどを行っている。インターネットを活用した双方向コミュニケーションの手段として電子会議室<sup>10</sup>が用いられた例があるが、運用の難しさなどから広く普及するに至っていない。

今後、市民と行政がまちづくりに関する共通の目標を持ち、協働し地域課題に取り組んでいくためには、これまで以上に意見交換や情報交流を行っていく必要がある。

### (イ) 市民間の情報共有

市民による情報発信は、コミュニティ放送局<sup>11</sup>やホームページなどを利用して増えてきている。

地域の現状・課題を話し合うための情報や場の充実に向けて、本市では、まちづくりセンター<sup>12</sup>を地域のまちづくり活動の拠点として位置づけ、情報交流スペース<sup>13</sup>の整備を段階的に進めている。

<sup>9</sup> メールマガジン・・・電子メールを使った情報配信サービス。簡単に多数の読者に配信でき、即時性に優れているなどの特徴をもつ。

<sup>10</sup> 電子会議室・・・テーマに関心のある者が参加し、一定期間、意見を交流させることができる、インターネット上の会議室。

<sup>11</sup> コミュニティ放送局・・・平成 4 年(1992 年)に制度化された、市町村に開設する FM ラジオ局。これまでのラジオ局は、都道府県という大きなエリアの放送局であったが、市や町を範囲とすることから地域に密着した情報を提供することができる。

<sup>12</sup> まちづくりセンター・・・平成 16 年(2004 年)4 月 1 日から、地域のまちづくりに意欲を持つ多様な市民と市の職員が集い、地域の課題を共有し相談し合える場を目指し、市内 85 ヶ所の連絡所と 2 ヶ所の出張所をまちづくりセンターへと施設名称を変更した。

住民組織の振興、福祉活動の支援等の従来の業務に、住民組織等のネットワーク化支援、地区のまちづくりに関する施策等の企画及び推進に係る調整、地域情報の交流及び市政情報の提供等の業務を付加して取り組んでいる。

<sup>13</sup> 情報交流スペース・・・住民が地域の情報や行政情報を入手したり、簡単な打ち合わせなどができ

また、市街地整備や商店街振興の取り組みをきっかけに、住民交流の拠点の運営を支援している事例もある。

各区のホームページでは区民掲示板や地域団体の紹介コーナーを設け情報交流の支援を行っているところもみられる。

このほか、市民情報センター<sup>14</sup>では市民活動団体との連携により IT<sup>15</sup>講習や市民の情報受発信を支援するホームページ「Webシティさっぽろ<sup>16</sup>」の運営も行っている。

今後は、市民がそれぞれに保有する情報を地域内、市民間で共有するため、身近な情報交流の場や機会を拡充していく必要がある。

#### (ウ) 行政内の情報共有

現在、さっぽろウェブシステム<sup>17</sup>（職員電子会議室や業務サポートなど）や電子キャビネット<sup>18</sup>などの媒体により、庁内の各組織が保有する情報の共有化を進めている。

また、予算など事業執行の根幹となる情報が迅速に共有できるしくみも検討中である。

市民の生活感覚からの発想や疑問は、行政の組織に対応しているとは限らないことから、今後、地域のまちづくりを一層進めるには、身近な区役所やまちづくりセンターにおいて必要な情報が容易に入手できるよう、行政組織の縦割にとらわれない情報共有や地域に着目した情報整理が必要である。

---

るように、まちづくりセンターに設置されたスペース。インターネットに接続しているパソコン、掲示板、椅子やテーブルなどがある。

<sup>14</sup> 市民情報センター・・・インターネットに接続されたパソコンを使って、さまざまな情報を集めたり、ITの便利さを実感したり、自ら情報を発信するために役立つ講座やイベント作りに参加できるなど、市民が気軽にITに親しみ情報活用能力を身につけることができる施設。札幌市白石区東札幌5条1丁目。

<sup>15</sup> IT・・・インフォメーション・テクノロジー(Information Technology)の略。情報技術。

<sup>16</sup> Webシティさっぽろ・・・市民と行政が協働して地域のサイトを作っていこうという理念の下に、札幌市の地域情報を発信しているインターネットサイト（<http://web.city.sapporo.jp/>）

<sup>17</sup> さっぽろウェブシステム・・・札幌市職員が情報共有することを目的としたイントラネット上のホームページ。

<sup>18</sup> 電子キャビネット・・・札幌市役所の職員間で文書などを保管し共有するために利用する、イントラネットを利用した情報共有手段。



## 基本目標と基本施策

### 基本目標

市政全般や地域のまちづくりに市民が関心を持ち、主体的に参加し行動するため必要となる正確な情報を共有し、市民と行政の信頼関係を深める。

### 基本施策

- ア 行政から市民への情報（伝えたいこと）提供の充実
- イ 市民の市政情報（知りたいこと）入手の充実
- ウ 市民と行政の情報交流、共有の推進

### ア 行政から市民への情報（伝えたいこと）提供の充実

～知らせたいことが確実に伝わるように～

政策の立案から実施・評価に至る過程を通じ、効果的な媒体を用いて積極的にわかりやすい情報提供を行う。

#### 視点を踏まえて

- ・ すべての人にわかりやすい内容で、容易に利用できる媒体を用い情報提供を行う
- ・ 情報の受け手の特性に配慮した情報提供を行う
- ・ 広く薄く知らせるべき情報、狭くても深く知らせるべき情報など、内容に応じ、適切なタイミングで情報提供を行う

### 【具体的な取組】

#### すべての人にわかりやすい内容で情報発信

- ・ 公文書や市民向け広報の表現を、よりわかりやすく親しみやすいものとするため、外来語などのカタカナ言葉及び略語の使用について、他の言葉への置き換えや注釈を付すなどの対応を徹底する。（各局区 16年度実施、継続）
- ・ 発信した情報が理解されたかどうか、イベントなど開催後に、周知方法に関するアンケート調査やヒアリングなどを行い、参加者・利用者の視点から内容や手法を改善する。（各局区 16年度実施、継続）

#### 対象者の特性などに配慮した情報発信

- ・ 情報提供について、情報の受け手の状況（対象者の特性や地域）に応じて、理解しやすいよう表現、文字の大きさ、媒体などを工夫するとともに、情報の提供場所についても、身近な場所で情報に触れることができるよう広報のあり方を検討する。
- ・ これらの事例を蓄積し、庁内で共有する。

（関係局区、市民局 16年度検討 17年度実施、継続）

知らせたい対象者とは、その情報内容の直接の当事者のほか、影響を受ける人、関心のある人などであり、それぞれの特性に応じた配慮が必要となる。

児童、高齢者（年齢に応じた配慮）：

わかりやすい表現、図や表を用いる、文字を大きく

障がいのある人：点字や拡大写本、音声による情報提供

#### 市民会議からのヒント

印刷物の配布では、人が集まる商業施設や郵便局などの公共施設との連携を検討する

### 施策評価<sup>19</sup>の導入と公表

- ・行政内部の評価に加えて、外部評価を新たに導入し、事業を目的ごとにまとめた施策単位での評価を市民にわかりやすく公表する。

（市役所改革推進室 各局区 17年度実施、継続）

- ・施策評価の導入により課題を整理し、積極的に問題提起情報を市民に発信する。

（各局区 16年度検討 17年度実施、継続）

### 市政参加に関する情報提供の充実

附属機関<sup>20</sup>などの委員募集や会議、イベントの開催、意見募集など市民参加の機会に関する情報を整理・集約し、ホームページなどでわかりやすく提供する。

（総務局 16年度検討、17年度実施、継続）

### 広報さっぽろの充実

- ・広く市民に伝える情報提供媒体である広報さっぽろについて、「広報モニター制度」など既存の制度を有効に活用し、市民の視点でわかりやすく、内容を充実する。
- ・問題提起型の特集により市政課題を積極的に公表する。

（総務局 16年度実施、継続）

### ホームページの充実

- ・ホームページの作成にあたっては、誰にも分かりやすく利用しやすいホームページを目指し定めている「札幌市公式ホームページガイドライン<sup>21</sup>」を遵守する。
- ・「広報モニター制度」などを通じて寄せられた市民の意見をふまえ、市民の視点でよりわかりやすく、内容を充実する。（総務局 16年度実施、継続）

<sup>19</sup> 施策評価・・・行政の取り組みは政策・施策・事務事業に体系化され、施策は政策目的実現のための具体的な方策や対策となるもので、その達成度を評価するのが施策評価。

<sup>20</sup> 附属機関等・・・附属機関とは、専門家や市民の意見を政策に反映させるために設けられた、審査・諮問・調査・計画策定・連絡調整等を目的とした機関であり、地方自治法の規定により、法律又は条例に基づいて設置されたものである。札幌市では、これに類する合議体として類似機関がある。適正な附属機関等の設置や委員選任などのために「札幌市附属機関等の設置及び運営に関する要綱」を定めている

<sup>21</sup> 札幌市公式ホームページガイドライン・・・札幌市が設置、運営する公式ホームページにおける各ページの統一性・一貫性を高め、利用者満足度を向上させるため平成16年(2004年)1月に定めた指針。

## イ 市民の市政情報（知りたいこと）入手の充実

～知りたい情報が容易に得られるように～

市民が必要な情報を容易に入手することができるよう情報内容を整理するとともに、利便性の向上など入手手段の充実を図る。

視点を踏まえて

- ・ 知りたいときに誰もが利用できる媒体で情報を整理する。
- ・ 情報を入手したい人の特性に配慮した表現や媒体などを用いる。
- ・ 誰もが知りたい情報のほか、よりくわしく知りたい人などを考慮し情報を整理する。

### 【具体的な取組】

#### 市民が知りたい情報の提供

- ・ 広聴制度やコールセンターに寄せられる市民の声を集積し、市民が知りたい情報を把握して、わかりやすく提供する（よくある質問検索サービスの充実）  
（各局区、総務局、企画調整局 16年度実施、継続）
- ・ 市民参加やまちづくりなどに関する情報を求める市民に対して、登録制によりホームページ更新情報をお知らせしたり、ニュースレター<sup>22</sup>やメールマガジンを活用することにより、よりくわしい情報を提供する。  
（関係局区 16年度実施、継続）

#### 市民活動に関する情報の提供

市民の主体的なまちづくり活動などに関する情報を集約し、わかりやすくまとめてホームページなどで提供する（リンク集の作成）  
（市民局 16年度実施、継続）

#### 地域のまちづくり情報の提供

- ・ 各局の情報のうち、地域のまちづくりに関する情報を、区やまちづくりセンターで活用できるよう整備する。  
（各局区 16年度実施、継続）
- ・ まちづくりセンター<sup>12</sup>に情報交流スペースを段階的に整備し、地域のまちづくり活動や合意形成に役立つ情報を集約・整理し、提供する。  
（各区 16年度実施、継続）

#### コールセンター<sup>8</sup>、ホームページを積極的に活用した情報提供

コールセンターやホームページは、利用時間の制約や情報保有の縦割りを解消する有効な媒体であることから、全庁的に積極的に活用し、情報提供内容を充実していく。  
（各局区、企画調整局 16年度実施、継続）

<sup>22</sup> ニュースレター・・・広く情報を提供するために定期的に発行される印刷物。公共施設などで配布するほか希望者に郵送する場合もある。



## ウ 市民と行政の情報交流・共有の推進

市民と行政間の情報交流、市民間、行政内の情報共有を進める。

### 【具体的な取組】

#### (ア) 市民と行政の情報交流（双方向コミュニケーション）の促進

これまで以上に市民と積極的に意見交換や情報交流を行う機会を拡充する。

##### 出前講座の充実

出前講座を引き続き実施するとともに、寄せられた意見や提言を、実施手法の改善や事業の見直しに活用する。

（各局区、総務局 16年度実施、継続）

##### タウントークなどの充実

タウントークなど市長による地域との交流を引き続き実施するとともに、各局と区の連携のもと、区の特性を活かしたテーマ・内容の設定や実施後のアンケート調査結果を活用した手法改善などにより、一層の充実を図る。

（各局区、総務局 16年度実施、継続）

##### 市民との連携による情報交流の推進

市民会議委員などとの連携により、市政に関する情報発信や市民との意見交換を行う場を設ける。

（市民局 16年度実施、継続）

##### 市民と市職員がともに学ぶ研修の実施【再掲・(3)市民との協働推進・P31】

市民と職員がともに、まちづくりなどについて学ぶ研修を実施する。

（総務局 16年度実施）

##### 電子会議室の活用

電子会議室を市民と市職員の間での情報交流の場として積極的に活用する。

（全庁 16年度実施、継続）

#### (イ) 市民間の情報共有の支援

市民間で地域の課題や問題を話し合うための前提となる、市民の情報共有や交流の場の充実を図る。

##### 市政に対する市民意見の集約と公開

市民から広聴制度やコールセンターを通じて市に寄せられた意見を集約・分析し、その状況や改善結果などを広く公開する。

（総務局、企画調整局 16年度実施、継続）

##### 地域内情報交流の場の提供

- ・地域の課題や問題を話し合うために、まちづくりセンターを情報交流・情報共有の場として提供するとともに、地域内のさまざまな団体が連携して問題解決する場としてのまちづくり協議会の活動を支援する。

（市民局、各区 16年度実施、継続）

- ・地域のホームページの立ち上げ支援や区民掲示板の運営などにより、市民の情報交流を促進する。  
(各区 16年度実施、継続)

#### 電子会議室の活用

電子会議室を市民間の情報交流の場として提供する。

(企画調整局 16年度実施、継続)

#### 市民の情報発信支援

- ・市民情報センター<sup>14</sup>が発信する「Web シティさっぽろ<sup>16</sup>」で、NPO<sup>23</sup>やボランティアによる市民の知恵や経験を活かした情報サイトの基盤整備や、運営支援を行う。  
(企画調整局 16年度実施、継続)
- ・札幌広域圏組合<sup>24</sup>が市民活動団体を対象に行うホームページの開設・運営サービス(通称「コミュサポ」)を、周知し支援する。

(企画調整局、市民局 16年度実施、継続)

#### 市民の情報発信力を高める支援

「ITを使って情報を使いこなす力」を市民一人一人が身につけられるように、「さっぽろIT市民塾」<sup>25</sup>や「さっぽろ市民カレッジ」<sup>26</sup>などITリテラシー(情報活用力)を習得できる場を周知する。

(企画調整局、教育委員会、16年度実施、継続)

### (ウ) 行政内の情報共有の推進

市民を主体としたまちづくりを進める前提として、組織枠にとらわれない情報の共有と活用を図る。特に各局と区役所との情報共有を進める。

#### 市民参加型イベント、市民参加型会議運営などに関する情報共有

より効率的・効果的な市民参加機会を設けるため、市民参加型イベントや会議運営に関するノウハウなどの蓄積を図り、共有する。

(市民局 16年度実施、継続)

<sup>23</sup> NPO・・・ノンプロフィット・オーガナイズーション(Non-Profit Organization)の略。民間の非営利組織のことをいう幅広い概念。一般的には、継続的、自発的に社会貢献活動を行う、営利を目的としない団体の総称として使われている。平成10年に制定された特定非営利活動促進法により、簡便に法人格を取得できるようになった。

<sup>24</sup> 札幌広域圏組合・・・石狩支庁管内の10市町村(札幌市・江別市・恵庭市・北広島市・千歳市・石狩市・当別町・新篠津村・厚田村・浜益村)が、圏域の総合的な計画の策定とこれに基づく施策の推進を目的に、平成9年(1997年)2月に設立した複合的一部事務組合。構成する市町村が基金を造成し、その運用益によって共同のソフト事業を実施している。同組合は、共同の事業を通じて市町村間の交流と連携を深め、圏域全体の振興を図るとともに、市町村間のさまざまな課題解決の契機になることが期待されている。

<sup>25</sup> さっぽろIT市民塾・・・コンピューターを使って表現することの楽しさなどをわかりやすく学ぶことができる講座。市民情報センターのワークショップルーム、インターネット上で行われる。会員登録の上、事前申し込みが必要。

<sup>26</sup> さっぽろ市民カレッジ・・・市民の多様な学習ニーズに対応するため、総合的かつ継続的な学習機会の提供を行っている。西区宮の沢1条1丁目札幌市生涯学習センターで実施。

### 人材情報の共有

市民、職員の知識、得意とする能力をまちづくりなどに活用するため、人材情報を共有する。

- ・職員に関しては、庁内能力バンク<sup>27</sup>の登録情報や研修受講の成果を積極的に活用する。
- ・市民に関しては、区やまちづくりセンターにおいて、地域の人材情報を把握し共有する。  
(各局区 16年度実施、継続)

### 地域のまちづくり情報の提供【再掲・市民の市政情報入手の充実・P14】

- ・各局の情報のうち、地域のまちづくりに関する情報を、区やまちづくりセンターで活用できるよう整備する。  
(各局区 16年度実施、継続)
- ・まちづくりセンターに情報交流スペースを段階的に整備し、地域のまちづくり活動や合意形成に活用するための情報を集約・整理し、提供する。  
(各区 16年度実施、継続)

### 各局と各区のまちづくり情報の共有

各局が区に関係する事業を展開する場合には、予算要求の際に当該区の意見を聞くなど情報交換・情報共有を徹底する。

(各局区、市民局 17年度実施、継続)

### 庁内の情報利活用確認

さっぽろウェブシステム<sup>17</sup>に提供している情報内容が有益であったか職員間で確認し、継続的に改善していく。  
(市民局 16年度実施、継続)

---

<sup>27</sup> 庁内能力バンク・・・札幌市役所のイントラネット内で利用者一人ひとりがこれまでの業務経験や研究分野、地域活動歴などの情報を登録し、ホームページ形式で閲覧・検索できるシステム。

## (2) 市民意見の政策反映

### 現状と課題

市政への市民参画を進めるためには、広く市民意見を把握し、分析を行い、反映させるしくみをつくる必要がある。

市民意見の把握については、広聴制度のほか、各局区が実施するアンケート、意見募集、ワークショップ、会議での市民委員からの意見聴取などさまざまな手法がある。これらの制度・手法の特性を踏まえ、計画や事業の立案から実施、評価の各段階で、市民意見を把握し、市民間の合意形成を図り、的確に反映させることが重要である。

#### ・広聴制度

本市の広聴制度は、市民の声を聞く課、各区広聴係を窓口とした全庁的なものと各局が直接行うものとは大きく分けることができ、さらに全庁的なしくみは、個別広聴、集団広聴、調査広聴に分けられる。

個別広聴は、「来訪・面接」、「電話」によるものが全体の9割以上を占めており、その内容は、問い合わせがほとんどである。

広聴担当部門に入った市民の声は、すべてについて「市政相談処理票」を作成し、関係各部の広報広聴主任（各部長）に送付しているが、事業への反映などは各部ごとの判断に委ねられている状況である。

寄せられた市民意見はデータベース化（「声」の集約システム）するとともに、各月ごとに各局別の件数をまとめて庁内会議で報告し、年報「市民の声」を作成している。

各部においてこれらのデータは参考としているが、事業などへ反映されるしくみが十分とはいえず、また、市民はどのような声が寄せられているかなどをくわしく知ることができない。

本市では平成15年(2003年)にコールセンター<sup>8</sup>を設置し、簡易な問い合わせに対応しながらデータの蓄積を行っており、より効率的に市民意見を把握するために当該センターをさらに活用していく必要がある。

集団広聴に関しては、各区において地区懇談会を実施するほか、平成15年(2003年)から「タウントーク」などを開催し、出された意見やそれに対する考え方を「広報さっぽろ」やホームページに掲載している。

集団広聴は、行政が多くの人に対して、知らせたいことを伝え、市民の反応を直接感じ取ることができる機会であり、また、市民間においても他の人の考えを知り、共感・共鳴し交流しあうきっかけになることが期待される。このため、参加していない市民のために、事後にその状況を知らせていくことが必要である。

調査広聴に関しては、「市政世論調査<sup>28</sup>」、「市民アンケート<sup>29</sup>（旧市政モニター調査）」、「ネットアンケート<sup>30</sup>」を実施し、調査結果をホームページなどで公開するとともに、各部局が事業を進める上での参考としている。

当該調査をよりの確に市政に反映していくため、他の市民参加手法との役割分担や位置づけを整理するとともに、事業への反映状況などを市民に対して説明する必要がある。

各局においても全庁的なしくみとほぼ同様に、個別・集団・調査による広聴を行っており、局ごとの取り組みと全庁的なしくみを整理し、計画や事業に効果的に反映させていく必要がある。

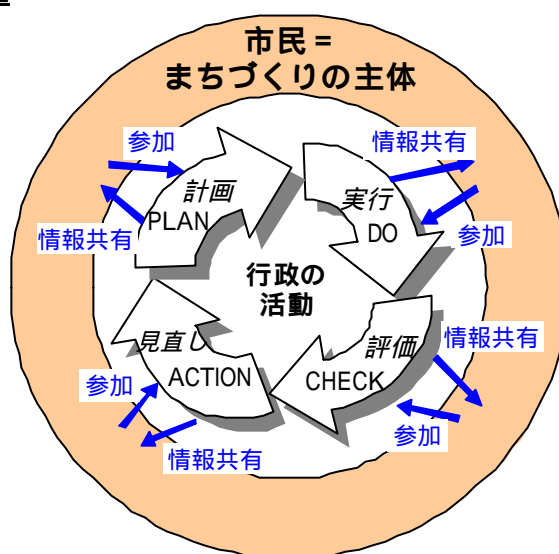
・計画や事業の各段階における市民意見の把握

各局区においてはさまざまな手法により市民意見の把握とその反映に努めており、本市では主として次のような手法が用いられている。

<情報収集>

a アンケート調査

無作為抽出や年齢、居住地などの属性で対象者を設定して調査を行い、全体の傾向などを把握するのに用いられる。広く市民を対象とするアンケート調査は例年 30 件程度実施している。



<問題提起・議論喚起>

b 電子会議室

テーマに関心のある人が参加し、インターネット上で一定期間、意見を交流させる。参加時間帯の制約がないため、市民それぞれの生活に合わせた交流が可能であり、日中勤務している人や若者の参加、また、身体の不自由な人など移動に制約がある人の参加も期待できる。情報共有の効果はあるが、参加のルールが確立されなければ混乱して建設的な議論には結びつかない場合もある。

本市では平成 11 年(1999 年)に実証実験を行っているが、現在はほとんど使われていない。

<sup>28</sup> 市政世論調査・・・年 1 回、20 歳以上の市民男女 1500 人を抽出して行うアンケート調査。札幌のまちへの愛着度や定住意識など経年的に把握する項目のほか、その年ごとにテーマを設定して行っている。

<sup>29</sup> 市民アンケート・・・各種施策や事業についての周知度や要望を把握して、施策推進の参考とすることを目的に 1 回あたり 1 万人、年間で 2 万人の市民に協力を依頼。「市政モニター調査」を平成 13 年度に「市民アンケート」と名称変更。

<sup>30</sup> ネットアンケート・・・インターネット上で、一定のテーマを設定して意見をいただき、寄せられた意見を公表している。



c フォーラム・シンポジウム

テーマに関心のある市民の参加を呼びかけ、専門家などを交えて、問題・課題、目指すべき方向性などの情報を共有し、市民理解を広める目的で開催される。最近は、参加者との意見交流の場を設ける事例も増えている。

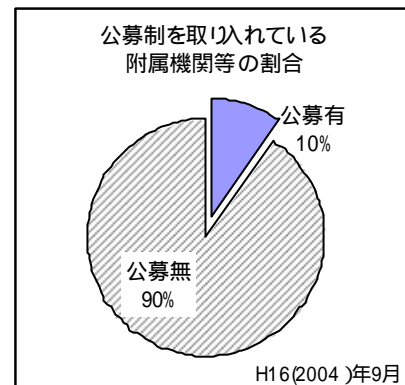
<計画・立案>

d ワークショップ

参加者が主体的に議論をしたり体験をしながら、問題を解決したり考えていく場で、地域の公園づくりなど建設系の事業で主に用いられてきたが、最近はいくみづくりなどソフト系事業でもこの手法が使われる。多くの場合、テーマに関心のある人が参加し、一定の人数でグループをつくりその中で議論を行い合意形成することを目的とする。本市では、平成15年(2003年)に、2日間で約700人が参加した大規模ワークショップも実施している。

e 附属機関等の設置と公募制の導入

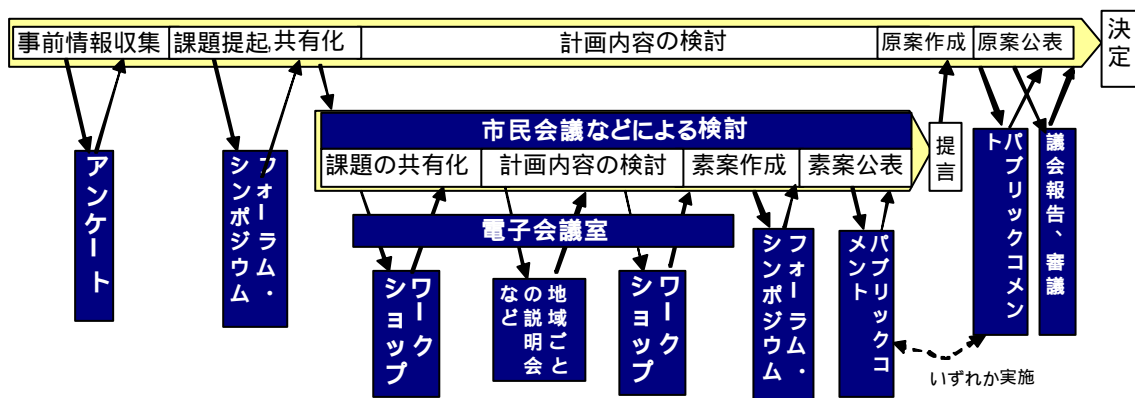
専門家や市民の意見を反映させるため設けられているもので、法令上必置とされているもの、条例・要綱などにより設置されているものなど、本市では121(平成16年〔2004年〕9月1日現在)設置している。このうち、公募を取り入れている機関は、13機関である。



f パブリックコメント<sup>31</sup>

条例や計画などの一定の政策策定に際し、広く意見を募集し、寄せられた意見などを考慮し政策決定するもので、その意見に対する市の考え方などをあわせて公表する。計画策定などで一部行われていたが、平成16年(2004年)度から要綱を定め制度化している。

基本計画の策定の場合のイメージ



<sup>31</sup> パブリックコメント・・・条例や計画などの一定の政策の策定に際し、政策の案と資料を公表し、それに対する意見や情報を広く募集し、寄せられた意見等を考慮して政策を決定するとともに、その意見等に対する考え方を公表する制度。

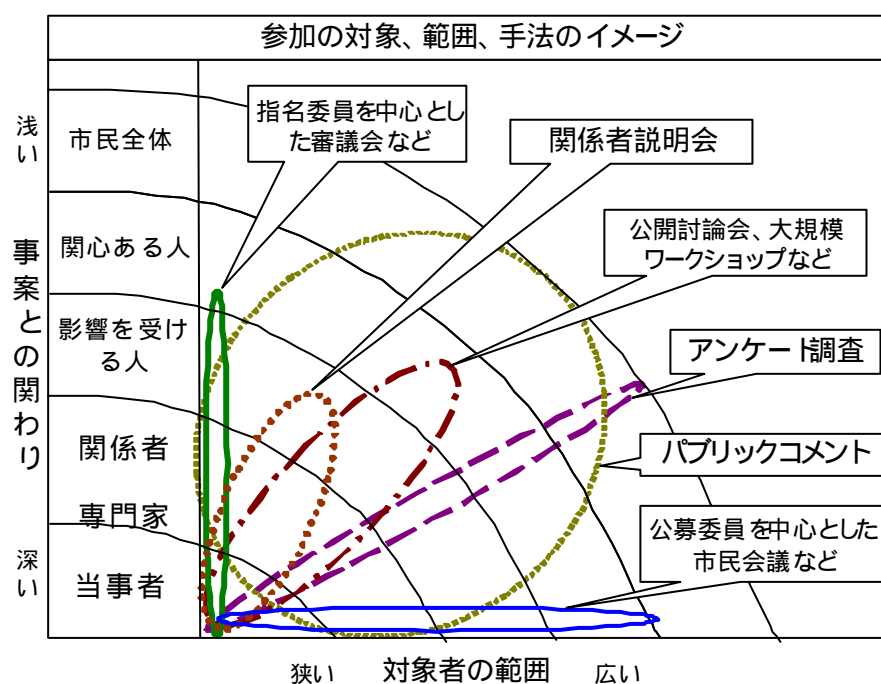
市民会議提言では、「市民も行政（市職員）も多様な市民意見を取りまとめた経験が少なく、合意形成のための知識や技術を十分に身につけていない」、さらに「区などの地域で独自に考え、決めることができるような権限が少ない」と指摘されている。それぞれの地域で話し合われ合意形成に至った内容が施策などに反映されるしくみが必要である。

また「合意形成の対象に、参加すべき市民が含まれていないことがある」とも指摘されている。市民参加に際して合意形成のための場を設置する場合、対象となる人は、当事者、関係者、影響を受ける人、専門家、関心のある人、などに分け考えることができ、人数が限られる場合その選考においては、公募、指名、推薦の手法がある。

政策決定過程に当事者が参加することは不可欠であり、本市では平成 15 年(2003 年)から新たな取り組みとして、障がい当事者が障がい者施策に関する意見を取りまとめる政策提言サポーター制度も実施している。

また、平成 16 年(2004 年)3 月に市民参加型行政評価のあり方に関する提言がなされ、市民意見を反映させて、事業改善などにつなげていくしくみが検討されている。

節策の立案から計画・実施に至る全過程を通じ、どの段階でどのような手法を用い市民意見を把握するのか、各手法の実践を積み重ね、分析し、効率的・効果的なしくみを開発し、庁内で共有することが必要である。



## 基本目標と基本施策

### 基本目標

政策の立案から実施、評価までの過程において、市民意見を幅広く聴き、反映するしくみを充実する。

### 基本施策

ア 広聴制度の充実

イ 計画や事業の各段階における市民意見の把握と反映

## ア 広聴制度の充実

広く市民意見を把握し、分析を行い、市政に反映させるしくみをつくとともに、その反映・検討状況を広く市民に公開し、本市の現状を共有する。

### 【具体的な取組】

市民提案などの反映・検討状況の公表

全庁的しくみとして窓口などに寄せられた市民からの提案・意見のうち主なものについて、事業への反映や検討状況などを公表する。

(各局区、総務局 16年度実施、継続)

市民ニーズの把握・分析手法の検討

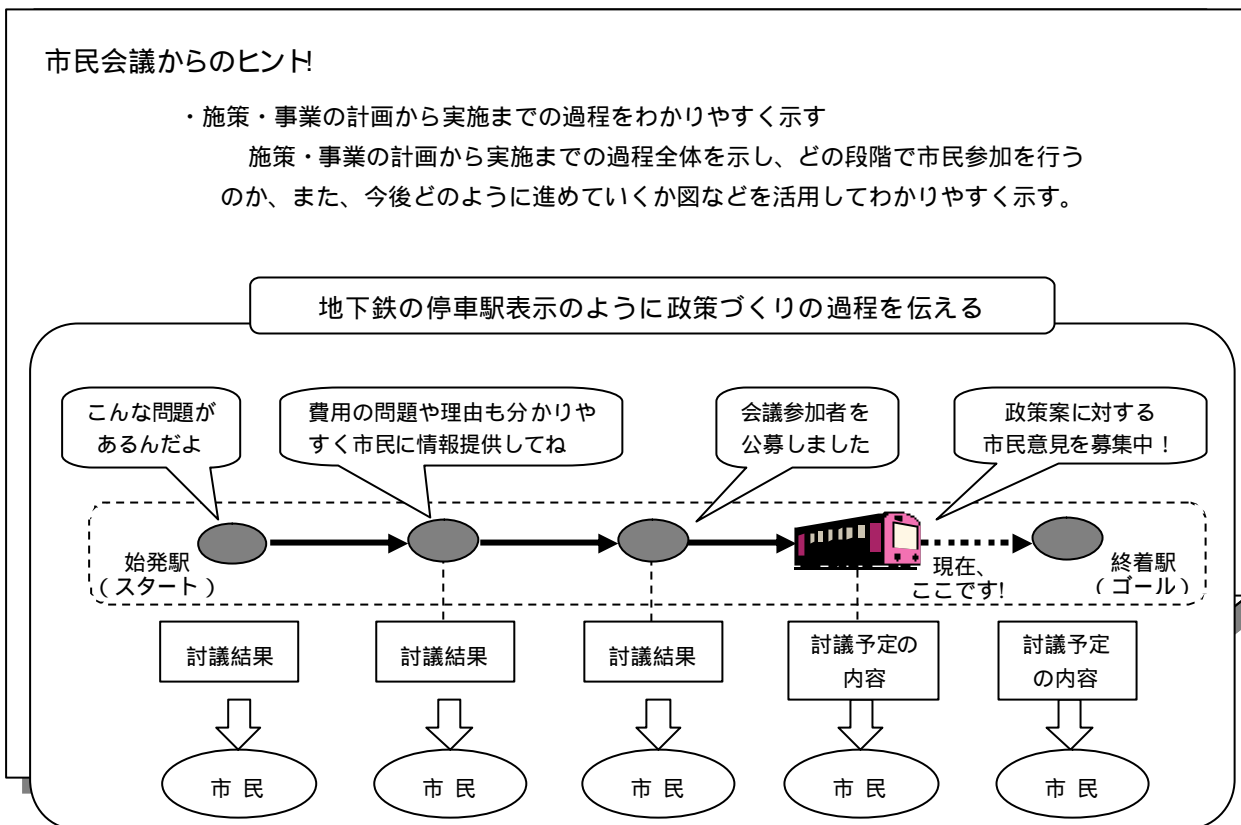
広聴部門やコールセンターに限らず、さまざまな窓口や手法で把握した市民の声を集約するしくみを検討し、市民ニーズの総合的な把握・分析を行い事業などへ反映する。

(総務局、企画調整局 16年度検討、実施)

## イ 計画や事業の各段階における市民意見の把握と反映

計画や事業の立案から実施、評価に至る各段階において参加のデザインを意識し、どのようなプロセス(過程)でどのような人を対象とするのか(一定の人数による検討の場を設ける場合はその対象者からどのような方法で選考するのか)、どの段階で市民意見を把握し、どう反映させるかなどを考慮した効果的な取り組みを行うとともに、身近な地域で気軽に参加できる環境を整える。





### 地域の意見反映のしくみの検討

区やまちづくりセンター<sup>12</sup>を単位とし、市民に身近な地域で合意形成された内容について、計画や事業などに反映するしくみを検討する。

(市民局、各区 16、17 年度検討)

- ・区が本庁の縦割りにとらわれずに、地域ニーズなどを踏まえたまちづくりを行うための検討をすすめる。
- ・地域特性や課題などに着目した事業を進める「区のふれあい街づくり事業<sup>32</sup>」を、より区の裁量を広げ柔軟な執行が可能となるように見直す。
- ・「区の予算要望システム<sup>33</sup>」について、区から各局への要望を活かした事業展開ができるよう情報共有を進める。
- ・区民協議会の役割や機能についての調査、研究を行う。

<sup>32</sup> 区のふれあい街づくり事業・・・地域の特性や地域活動・地域の抱える課題などに着目した事業の推進によって、区の魅力あるまちづくりを進めるとともに、市民参加を促進し地域の活性化を図ることを目的としている

<sup>33</sup> 区の予算要望システム・・・区が、地域のニーズ等を踏まえて、区としての総合的な観点から特に重要と考える事項について、関係事業部局に対して予算に関する要望を行うとともに、局区間の実質的な協議・意見交換の場を設けるシステム。

視点を踏まえて

- ・市民参加型イベントにおいてすべての人が参加できるような会場を設定するとともに、主体の特性に応じた配慮を行う。
- ・気軽に参加できるように興味を引くわかりやすいテーマ設定により広く市民参加を募る。
- ・合意形成を図るより深い参加の場合は、当事者や関心のある人など関わりに応じて適切な参加機会が得られるよう配慮する。

多様な市民参加手法の実践と改善

- ・イベントの開催、意見募集など市民参加の機会に関する情報を整理・集約し、ホームページなどでわかりやすく提供する。【再掲・情報の共有・P13】  
(総務局 16年度検討、17年度実施、継続)
- ・一定のテーマで市民意見を求める場合、より効果的に市民論議を深めるため、事前の資料配布や勉強会を実施するなどの学習機会を設ける。  
(関係局区 16年度実施、継続)
- ・市政全般の学習機会を設け、その成果を活動に結びつけるような手法を検討する。  
(各局区、市民局 16年度検討、実施)
- ・市民参加型イベントの実施にあたっては、アンケート調査の実施や振り返りの場を設けるなどにより、参加者から運営に対する評価を受け改善する。  
(関係局区 16年度実施、継続)
- ・市政への当事者参加の手法として実施する「政策提言サポーター制度」を引き続き実施する。  
(保健福祉局 16年度実施、継続)
- ・子どもの権利条例制定過程の中で、子ども自身の参加機会を設ける。  
(子ども未来局 17年度検討)
- ・附属機関等の委員を選任する際には、その設置目的、審議内容を勘案した上で、委員の公募制の導入について検討し、順次その実施に努める。公募しない場合は各局において、その理由を説明する。  
(関係局区、総務局 17年度実施)
- ・関心のある市民が傍聴しやすいよう、会議日程などの事前周知を推進するとともに、討議内容や議事録など会議内容を公開する。傍聴受入や、会議内容などの公開ができない場合は各局において、その理由を説明する。
- ・ホームページ上で附属機関についての情報を整理し、会議録などの情報にアクセスしやすくする。  
(関係局区、総務局 17年度実施)

- ・より建設的な議論が可能となるよう市民参加型会議の運営のノウハウを蓄積し共有する。また、中立的な立場で市民議論を促進するコーディネーター・ファシリテーター<sup>34</sup>の民間人材を登録する。 (市民局 17年度実施)

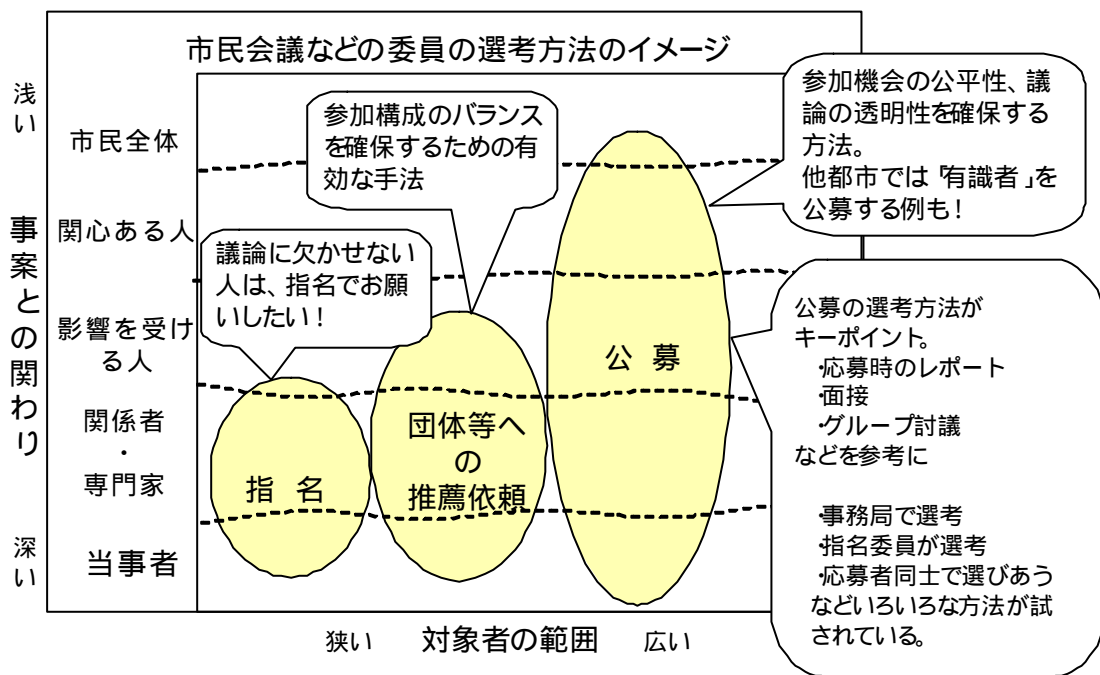
効率的・効果的な合意形成手法の調査研究

市民会議やワークショップなどの事例を比較し検証するとともに、各手法のノウハウを共有する。また、効率的・効果的な実施方法を調査研究し、市民参加機会を適切に設けるための事例集を作成する。(市民局 17年度実施)

市民参加型評価の導入

行政内部の評価に加えて、外部評価を新たに導入し、市民の視点や財政運営の視点からの指摘や意見を事業見直しに役立てる。

(市役所改革推進室、各局区 17年度実施)



<sup>34</sup> コーディネーター・ファシリテーター・・・議論を効果的に進めるための調整役。また、まちづくりなどの目的の実現に向けて、人やものを適切に組み合わせ、調整する人。

### (3) 市民との協働推進

#### 現状と課題

市民の視点から課題を発見し、主体的に取り組む市民活動は、市民の知恵やエネルギーをまちづくりに活かす市民自治の基盤である。特に、人と人との関わりが希薄化している都市での生活においては、市民活動を通じて形成される人のつながり（縁）そのものが地域での生活の豊かさや都市のエネルギーを形成していく。

多様化、複雑化するさまざまな課題に対応していくためにも、市民の力や市民活動の特性を、一層活かして、協働の取り組みを進めることが求められる。

#### ・市民活動

昨今、環境・福祉などの課題に関心を持つ個人の活動や NPO<sup>23</sup>をはじめとする市民活動団体の取り組みが広がりをみせており、行政との連携や協働により事業を行う事例も増えている。

本市では平成 13 年(2001 年)に「市民活動に関する指針」を策定するとともに、市民活動をより多角的に支援するため、市民活動サポートセンター<sup>35</sup>を設置し、場や情報の提供などさまざまな支援を行ってきており、登録団体数はここ数年、伸びている。

今後、機動性や柔軟性など市民活動の特性を活かした各種課題への取り組みが一層盛んになるよう、環境を整備していく必要がある。

#### ・地域活動

各種課題のうち、ゴミ問題（環境）、防犯（安全・安心）など、地域に密着した取り組みは、近隣に居住しているというつながり（縁）により組織される町内会や PTA、商店街などを中心に行われてきており、これらの団体は地域のまちづくりを担う重要な主体となっている。しかし、町内会加入率の低下(昭和 53 年〔1978 年〕93.0% 平成 15 年〔2003 年〕74.9%)や、活動に参加する人の固定化・高齢化が進んでいることから、町内会活動に対する負担感が大きくなっている地域もある。

本市では昭和 47 年(1972 年)に区制を施行し、その後、区役所における組織体制の見直しや、区の自主執行事業（区のふれあい街づくり事業<sup>32</sup>）の創設、局への予算要望システム<sup>33</sup>の導入などを行ってきた。また、連絡所・出張所（現・まちづくりセンター）を設け、諸証明の発行等とともに地区住民組織の振興などを行ってきた。平成 16 年(2004 年)度からは、まちづくりセンター<sup>12</sup>を地域の活動拠点とする取り組みを進めているところである。

<sup>35</sup> 札幌市民活動サポートセンター・・・ボランティアや NPO などの非営利、公益的な市民活動を支援する拠点施設。男女共同参画センター、消費者センター、環境プラザが入っている札幌エルプラザ（札幌市北区北 8 条西 3 丁目）の 2 階にある。平成 15 年(2003 年)9 月開設。

地域の諸課題を解決していくためには、市民が日常生活の中で感じる疑問を身近な場で気軽に集まって考えることができる地域拠点が必要であり、コーディネーター的役割を担うまちづくりセンターの機能の強化が求められている。

市民会議からのヒント

- ・より有効な市民参加の手法づくり(参加のデザイン)に取り組む

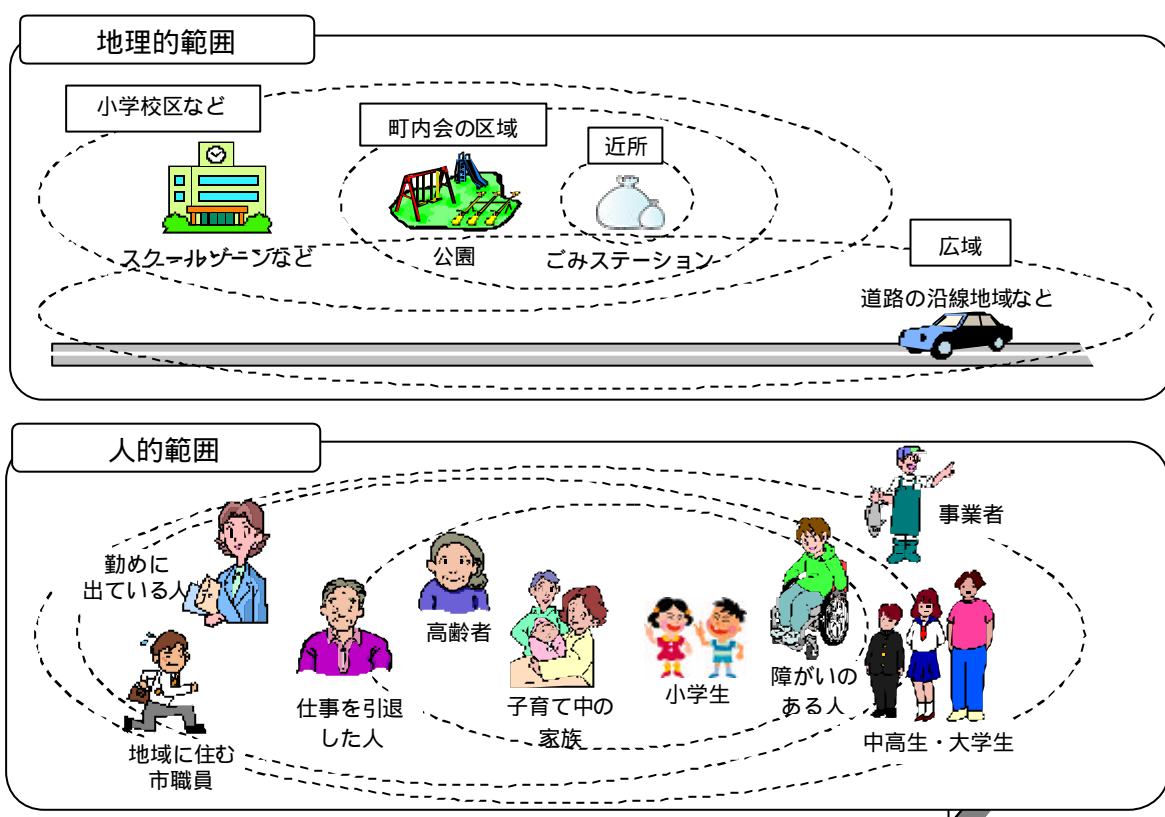
参加構成のデザイン:どのような人が参加するか検討する

地域的範囲:町内会の区域、学校区、広域など

人的範囲:子育て中の家族、高齢者、障がいのある人、勤めに出ている人など

参加プロセスのデザイン:市民参加をどの段階でどのように行うか検討する

参加プログラムのデザイン:会議やワークショップなど市民参加の集まりの具体的進め方や運営方法を企画する(世古一穂氏(特定非営利活動法人 NPO 研修・情報センター代表理事)による)



・市民との協働

本市の事業実施においては、近年、NPO<sup>23</sup>などの専門性を活かして施設運営や市民への情報発信を委託したり、企画提案を募って事業を委託する試みも行われている。

今後、市民の知恵やエネルギーを一層活かす方向で、市民活動との連携を進めていくことが求められる。

市職員においても、各区における庁舎周辺の環境美化活動や、各種行事へのボランティア参加、幹部職員による観光案内ボランティア活動などが行われている。今後も市民との連携・協働を進めるため、実践を積み重ねていく必要がある。

## 基本目標と基本施策

### 基本目標

公共的課題に取り組む市民活動を広げ、まちづくりを担う主体としての活動をさら発展させるための環境を整える。

### 基本施策

- ア 市民活動の支援
- イ 地域活動の支援
- ウ 市民との協働推進

## ア 市民活動の支援

各種課題に取り組む市民活動の自主性・自発性を尊重しながら、ともに公共を担う主体として、その活動を継続・発展させるために必要な支援を行う。

### 【具体的な取組】

#### 拠点施設の運営の充実

情報や場の提供、人材育成など、市民活動に対する支援を総合的に行う市民活動サポートセンター<sup>35</sup>について、市民活動をしている人などで構成する運営協議会の意見を尊重し運営する。(市民局 16年度実施、継続)

- ・市民活動への参加のきっかけとなるよう、活動相談や講座の実施、ホームページなどを活用した情報提供を行う。
- ・継続的・発展的活動ができるよう、利用できる施設や場、助成金、運営に関する相談窓口などの情報の提供を充実する。
- ・活動に利用できる場を提供する。
- ・市民活動を担う人材を育成するため、研修・学習機会を設ける。
- ・窓口を設け市民活動全般の相談に対応する。

#### 運営資金確保の支援

市民活動団体が事業に必要な融資を受けやすくなるよう、損失補償や低金利を実現するための金融機関への利子補給を行う。(市民局 16年度実施、継続)

#### 地域の社会資源の調査と活用

地域において社会貢献のため提供されている場・資材・人材などについて調査を行い、地域のまちづくりに活用できるよう広く情報提供する。

(市民局 16年度実施)

#### 市民活動支援情報の提供の充実

各局区で市民活動支援を進める際の参考となるよう、支援事例を庁内で共有する。(各局区、市民局 16年度実施、継続)



## イ 地域活動の支援

市民が日常的に感じる疑問や気づきを、身近な地域で気軽に話し合い、共に地域のことを考え、主体的に行動するきっかけとなるよう、情報・学習機会・場の提供などの支援を行う。

また、地域内に存在する多様な市民や団体、市職員などが集う地域の拠点としてまちづくりセンター<sup>12</sup>の機能を強化する。

### 視点を踏まえて

- ・すべての人が身近な地域で気軽に参加することができる開放的な場をつくり、市民活動への取り組みを広げる。
- ・小さな単位（地域）で、さまざまな主体の関係に留意し、市民間での合意形成を図りノウハウを蓄積する。

### 【具体的な取組】

#### まちづくりセンター<sup>12</sup>の機能強化

地域のまちづくり活動を活性化するため、まちづくりセンターの機能強化の方策を検討する。 （市民局 各区 16年度実施、継続）

#### 活動のきっかけづくり

個人が身近な場で気軽に市民活動に参加することができるよう環境を整備する。

- ・まちづくりセンターに誰もが気軽に立ち寄り、活動のきっかけを得ることができるよう、開かれた場と活動に必要な情報を提供する。
- ・各局で行うイベントについて、気軽に参加できるよう興味を引くようなテーマを設定し、まちづくりセンターと協力し開催する。

#### 場の提供

まちづくりセンターを地域に開かれた交流の場として運営する。

- ・情報交流スペースを段階的に整備し活用していく。
- ・地域のホームページ立ち上げによる市民間情報共有を支援する。
- ・まちづくり協議会の立ち上げ支援を行う

#### 人づくり

- ・まちづくりに関する学習機会を拡充する。
- ・地域でまちづくり活動を行う人材を登録する。
- ・地域のさまざまな団体のネットワーク化支援を行う。

### 区の機能強化

区役所が地域の課題やニーズなどを把握し、迅速に対応するとともに、自主的にまちづくりの取り組みを展開できるよう、本庁との情報共有や事業連携のしくみを検討する。 (市民局、各区 16、17年度検討)

- ・区が本庁の縦割りにとらわれずに、地域ニーズなどを踏まえたまちづくりを行うための検討を進める。
- ・地域特性や地域課題などに着目した事業を進める「区のふれあい街づくり事業<sup>32</sup>」を、より区の裁量を広げ柔軟な執行が可能となるように見直す。
- ・「区の予算要望システム<sup>33</sup>」について、区から各局への要望を活かした事業展開ができるよう情報共有を進める。
- ・区民協議会の役割や機能についての調査、研究を行う。

### 職員の人材育成

地域のまちづくりのコーディネーターとしての職員の能力を高める研修を行う。 (総務局、各区 16年度実施、継続)

## ウ 市民との協働推進

各分野の事業において市民との協働の実践を積み重ね、ノウハウを蓄積し情報の共有化を図ることにより、さまざまな形での協働の取り組みを進める。

### 【具体的な取組】

#### 連携・協働事例の蓄積と情報提供

協働の取り組みを広めるため、市民活動との連携・協働事例を庁内で情報共有する。 (市民局 16年度実施、継続)

#### 企画提案の募集による協働型事業の推進

市民の創意工夫をまちづくりに活かすため、市民活動団体からの企画提案を募り、公益性や効果の高い事業を実施する。 (市民局 16年度実施、継続)

#### 公共施設運営やサービス提供の連携・委託等の調査・研究

公共施設の運営やサービス提供などについて、市民の知恵やエネルギーを活かす方を委託も含めて検討する。 (各局区 16、17年度検討)

#### 市民活動促進条例制定に向けた市民論議

条例制定に向けて、市民論議を進める。 (市民局 17年度実施)

#### 地域課題解決のための支援

市民自らが地域課題を考え行動する、まちづくり協議会の立ち上げやその後



の活動を支援する。 ( 市民局 各区 16 年度実施、継続 )

#### 地域住民と学校の協働推進

地域住民と学校が協働し、子ども向けプログラムの企画・実施を進める。  
( 教育委員会 平成 16 年度実施、継続 )

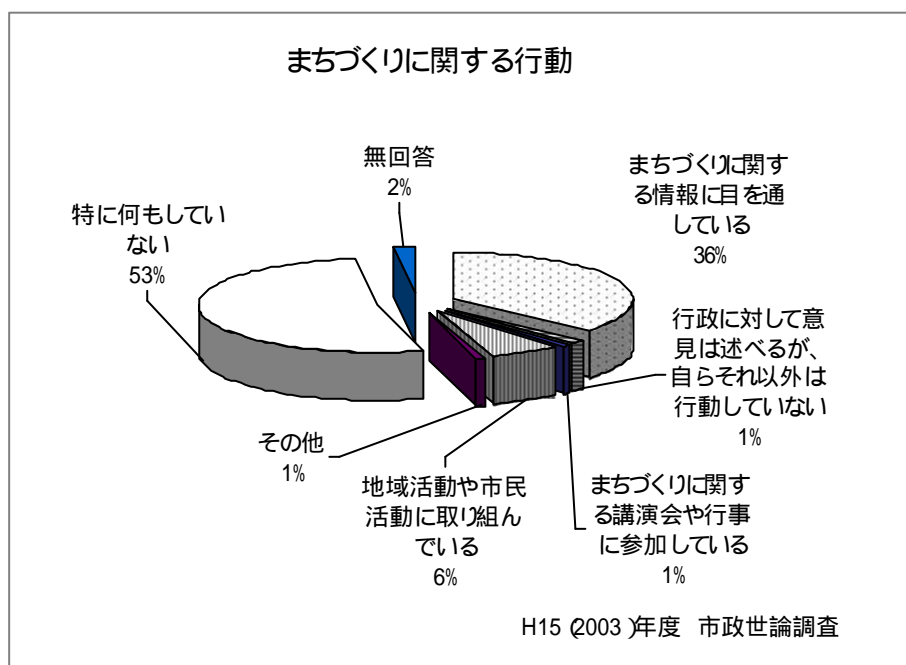
#### 市職員の市民活動への参加促進

職員も地域の一員として積極的に地域活動やボランティア活動に参加し、市民と共に汗を流す運動を全庁的に展開する。

- ・本庁舎周辺においても環境美化など職員によるボランティア活動を展開する。  
( 関係局 16 年度実施 )
- ・市民ボランティアを募って市が実施する事業への職員の参加を促すため、情報共有のしくみをつくる。  
( 市民局 16 年度検討、実施 )
- ・職員の市民活動への参加を促進するため、研修を実施する。  
( 市民局 16 年度検討、17 年度実施 )

#### 市民と市職員がともに学ぶ研修の実施

市民と職員がともに、まちづくりなどについて学ぶ研修を実施する。  
( 総務局 16 年度実施 )



### 3 重点課題

「多様な主体が身近な地域で市民自治を実践できる環境づくりと、地域で合意を形成しそれを市政運営に反映させるしくみづくりを進める」

#### (背景)

大都市においては、都市の魅力や機能、市民生活の利便性が向上する一方、人と人との関わりの希薄化・匿名化が進み、地域に帰属意識を持ってない、人とのつながりを感じられない、市民にとって行政との距離が感じられるなど、市民自治を進めるうえで大都市特有の課題がある。

本市では昭和 47 年の区制施行時から、概ね連合町内会の区域を単位として連絡所・出張所を設け、行政情報の提供や地区住民組織の振興などを行ってきた。

その中で、町内会組織に関しては、地域を代表する組織としてさまざまな場面で市政への参加や協力を求めてきた。

一方で、これまでの連絡所は、連合町内会などの地縁団体とのつながりが強いものの、地域住民にその役割が広く知られているとはいえない面もあった。

このため、平成 16 年(2004 年)度から連絡所をまちづくりセンターに改編し、地域のまちづくりのコーディネーターとしての機能を強化し、地域のまちづくりの活動の交流と行動の拠点とするため、その取り組みを進めている。

#### (施策の方向性)

地域に身近なまちづくりセンターで、参加するきっかけづくりや地域に存在する多様な縁のネットワーク化を進め、地域の合意形成の実践を積み重ねる。

さらに地域を越えた合意が必要な場合の区単位での調整や、地域の合意を市の計画や事業に活かすしくみの検討を進める。

#### 市民会議の提言

身近な方法：みんなが利用している多様な方法で気楽に参加・意見交換できるしかけを考えよう！

小単位：成果が見えやすい小さなグループ単位で体験し、自分たちで社会を変えることができる可能性と楽しさを実感しよう！

地域拠点の創出：多くの市民が出会い、知り合うための市民参加の場をつくろう！

- ・まちづくりセンターの機能強化とまちづくり協議会の立ち上げ支援
- ・市民自治の推進に重要な役割を担う区の機能の検討や区民協議会の役割・機能についての調査、研究
- ・地域の合意形成やまちづくり活動の活発化に必要な人材(市民・職員)の確保

プラン推進のために

A horizontal yellow bar with a slight gradient and a shadow effect, positioned below the text.

## プラン推進のために

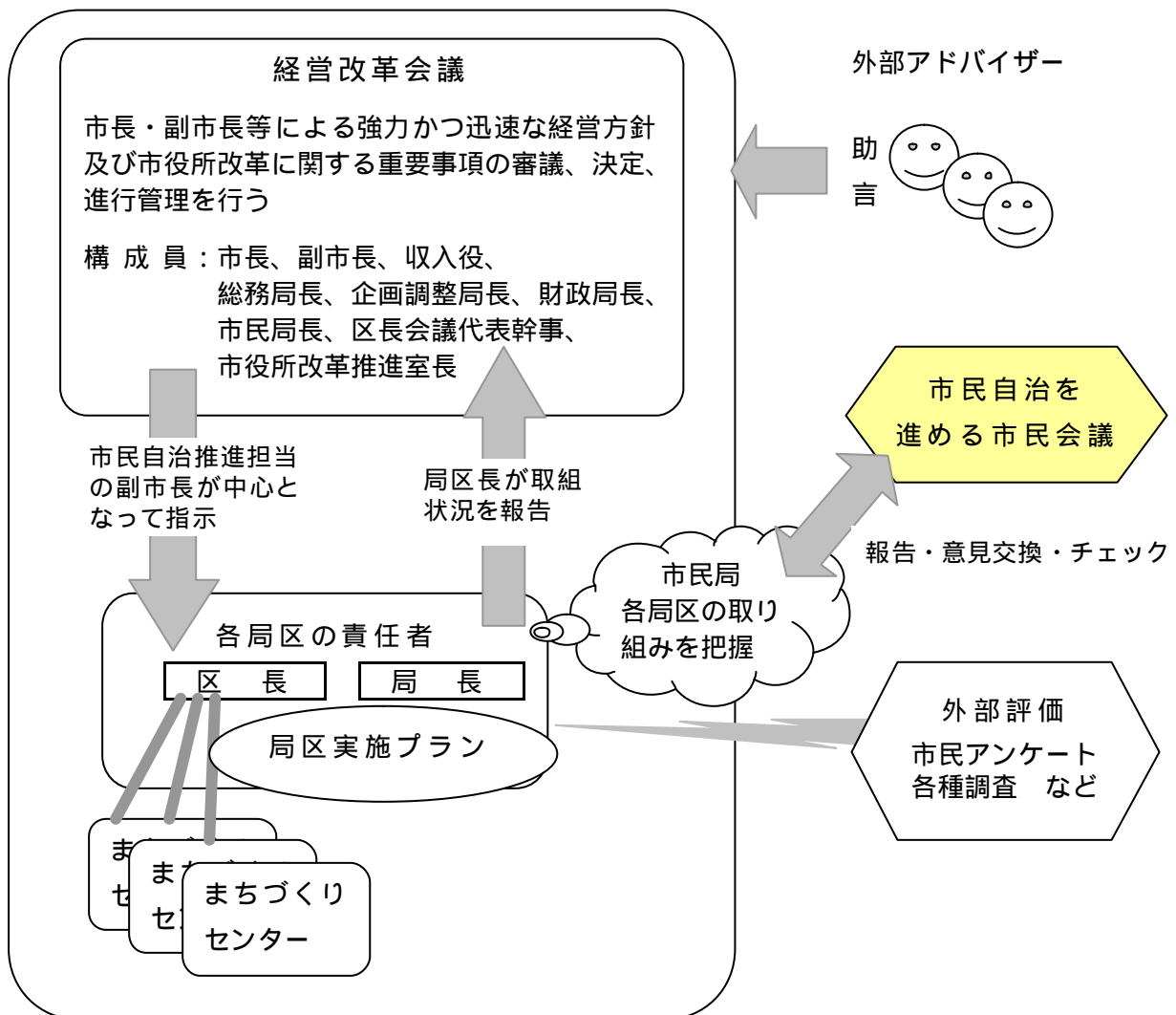
市民局が全庁的に取り組み状況を集約し、このプランの進行管理は経営改革会議が行う。

局区においては、毎年策定する局区実施プランの中で、本プランの内容をふまえ、市民がまちづくりの主体であることを常に意識して、取り組みを計画し実施する。

なお、各局区実施プランで方針を示す前であっても、可能なものは積極的に取り組み実践を積み重ねる。

また、「市民自治を進める市民会議」に対し、進行状況などを報告するとともに、同会議における検討内容を随時本プランに反映させる。

平成 18 年（2006 年）に予定している自治基本条例の制定後、次の段階の市民自治推進の考え方や方策、推進体制を改めて定めることとなる。



共に考え、共に悩み、共に行動するために

～札幌市市民自治推進プラン～（案）

平成 16 年(2004 年)9 月

編集：札幌市市民局地域振興部区政課 市民自治担当

〒060-8611 札幌市中央区北 1 条西 2 丁目

電話 011-211-2252 FAX 011-218-5156

ホームページ <http://www.city.sapporo.jp/shimin/jichi/>

市政資料番号 01-F00-04-538

共に考え、共に悩み、共に行動するために

～札幌市市民自治推進プラン～ （案）

平成 16 年（2004 年）9 月