

地域への依頼事務見直し指針 (案)

平成 25 年 月

札幌市
市民自治推進本部

目次

第1章 指針の目的.....	2
1 はじめに ～「依頼」とは.....	2
2 地域の負担軽減の必要性.....	2
3 指針の目的.....	2
第2章 依頼の必要性のチェックと実施方法の見直し.....	3
1 依頼の必要性を見直す.....	3
2 必要性の自己チェック.....	3
3 実施方法の見直し・改善.....	4
第3章 依頼内容の明確な説明.....	5
1 説明の必要性.....	5
2 依頼文作成のルール.....	5
(1) 地域に依頼しなければならない理由.....	5
(2) 地域からの意見・要望を受け付けること.....	5
(3) 期限と場所.....	6
(4) 依頼の範囲・対象.....	6
(5) 依頼の内容・実施方法.....	6
(6) 依頼の程度.....	6
3 団体代表者に対して「意見集約・合意形成」を求める際の必須事項.....	7
4 依頼内容記録シートの作成・集約.....	8
第4章 地域意見を反映した継続的な改善.....	9
1 地域意見の反映.....	9
(1) 意見集約シートの作成・提出.....	9
(2) 所管課における地域意見の反映.....	9

第1章 指針の目的

1 はじめに ~ 「依頼」とは

この指針における地域への「依頼」とは、行政から地域に作業や検討などをお願いする通常の「依頼」のほか、地域と「協働」で実施する事業、地域への「提案」など、行政から地域に何らかの働きかけをするもの全てを指します。

地域からの要望を踏まえた事業であっても、地域に実施していただく事務が生じるものについては「依頼」となります。

依頼の種類（主なもの）

委員の委嘱依頼	町内会回覧依頼
会議への出席依頼	事業やイベントの周知依頼
催し等への動員（参加依頼）	集金依頼
希望者取りまとめ依頼	意見集約・合意形成依頼 など

2 地域の負担軽減の必要性

札幌市では、町内会をはじめとする地域の団体に対し、事業の参加や周知、委員の委嘱や会議の出席など、さまざまな協力依頼を行っています。

しかし、地域への依頼の中には、本来は必要ないものを安易に依頼したり、地域に十分な説明もなく一方的に依頼してしまったりするケースもあり、そういった依頼が積み重なることにより、地域の負担は大きくなってしまいます。

地域の負担感の増大は、地域活動の担い手不足を一層助長させるとともに、活動の停滞も招きかねません。札幌市は、地域との協働によるまちづくりを促進していくため、高齢化・担い手不足という大きな課題を抱える地域の現状を認識するとともに、地域の負担感を軽減するため、自治基本条例に定める市民との情報共有、市政への市民参加の趣旨を十分に踏まえつつ、地域へ依頼する手法を見直していく必要があるのです。

3 指針の目的

この指針は、地域への依頼事務の改善を市全体で継続的に取り組むための仕組みとして定めるものです。

指針を運用することによって、市民自治推進本部事務局（市民自治推進課）が依頼の総量や性質、地域からの意見等を集約し、全庁的に事務の見直しを要する依頼や、負担軽減のために更なる改善を要する依頼を分析します。

この分析結果を基に、事務局と各所管課によって個別の依頼事務についての具体的な負担軽減策を検討し、市民自治推進本部における決定の上、実施していきます。

第2章 依頼の必要性のチェックと実施方法の見直し

1 依頼の必要性を見直す

地域に依頼することが不可欠ではない事項を、任意で組織された地域の団体やその代表者等に安易に依頼しないことはもとより、地域に依頼することが不可欠である事項についても、地域の負担を軽減するため、実施方法を簡素化したり、他の依頼と合わせて実施したりするなど、事務の改善を図ることが必要です。

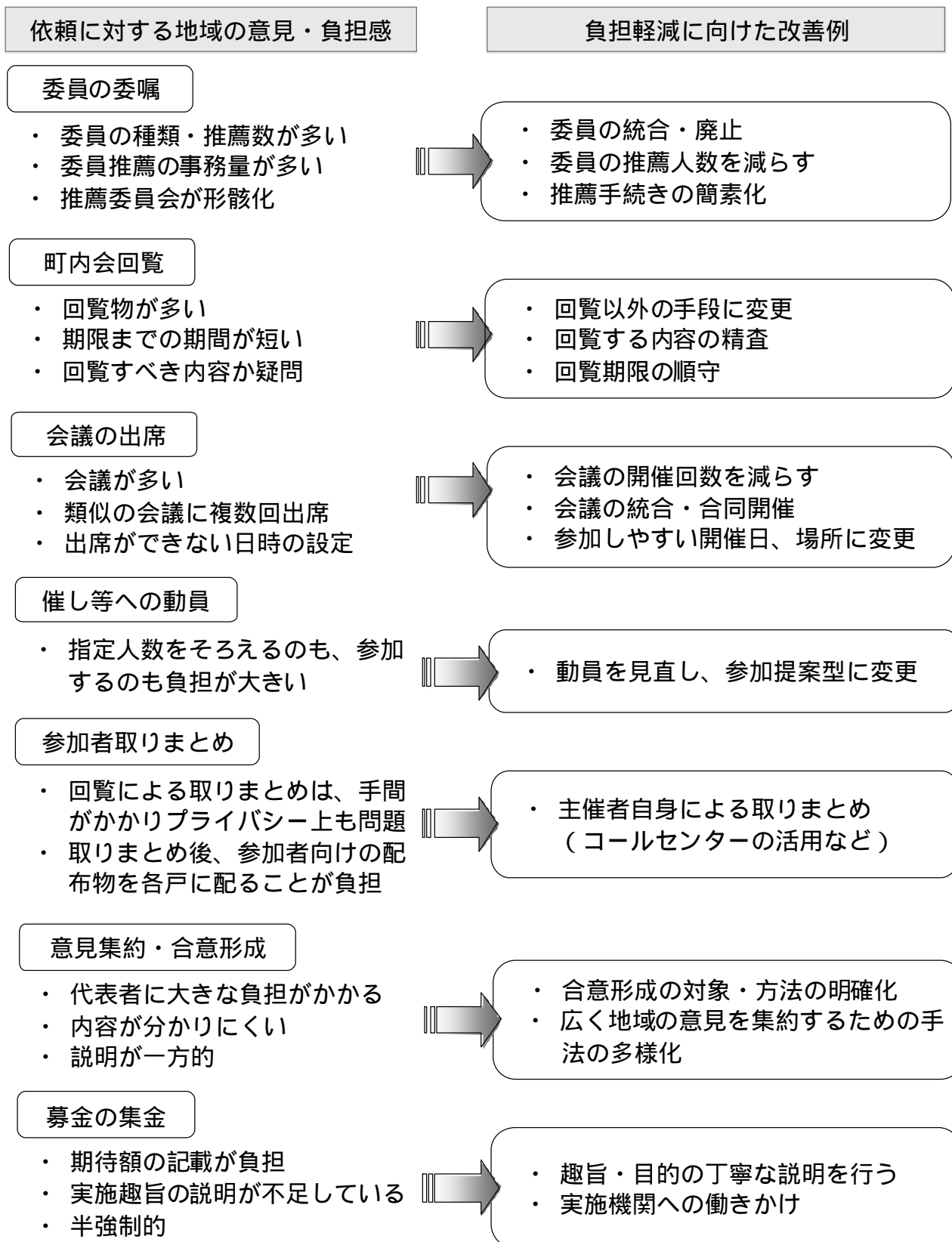
2 必要性の自己チェック

地域に依頼しようとしていることが、真に地域に対して行わなければならない依頼なのか、また、負担軽減のための事務改善ができるかどうかについて、依頼を実施しようとする前に、各部局において十分な検討を行ってください。

地域への依頼は、札幌市が施策を実施する上で、**地域の協力・実施が不可欠なものに限ります。**地域の協力・実施が不可欠ではないものは、他の手段に変更するなどして、速やかに依頼を廃止してください。

3 実施方法の見直し・改善

依頼の必要性を自己チェックした結果、地域への依頼が不可欠であるとされたものであっても、これまでの地域からの意見も踏まえ、必ず実施方法の改善策を検討し、地域の負担を軽減するための工夫や取組を講じた上で、依頼を行ってください。



第3章 依頼内容の明確な説明

1 説明の必要性

地域に対し、札幌市から何らかの依頼を行わなければならない場合、なぜ地域に依頼し、何を、どうやって実施していただきたいのかをしっかりと説明しなければ、「いわれのない依頼」「市にやらされている」と捉えられ、地域の不満や不信感、負担感が高くなり、札幌市と地域との信頼関係を損ねることにもなりかねません。

地域に依頼の趣旨や方法を十分に理解していただくためには、所管課から地域に直接説明を行うのが一番望ましいことですが、直接の説明を行わない場合でも、依頼の性質や目的、重要性などを依頼文において丁寧に説明し、地域の方に分かりやすく端的に示していくことが必要です。

また、地域では、常に、札幌市の複数の部署からの依頼を受けていますが、縦割りになりがちなこれらの依頼を、日頃から地域との調整を行う区の地域振興課が把握することが重要になります。

特に、依頼の計画段階では、関係する区の地域振興課との調整が必要な場合も多いことから、依頼を行おうとする担当課は、必要に応じて、関係区の地域振興課にあらかじめ依頼内容についての説明を行ってください。

2 依頼文作成のルール

依頼文によって地域へ依頼する際には、依頼の内容を分かりやすく、正確に伝えるため、以下の(1)から(6)の内容を、依頼文に必ず、明確に記載してください。

(1) 地域に依頼しなければならない理由

第2章の自己チェックにより、地域に依頼するものは全て、地域への依頼が不可欠なものであるはずですが、依頼する際には、地域へ依頼するほかに方法がないという理由を具体的に明示してください。

(2) 地域からの意見・要望を受け付けること

地域への一方通行な依頼ではなく、依頼された地域の側も疑問点や意見、要望を述べやすくなるように、依頼に対する意見や要望は進んで聞く姿勢を、相手にはっきりと示してください。

そのために、依頼文においては、次の事項を明記してください。

ア 依頼に関する不明点、意見・要望を受け付けること。

イ 所管課名及び担当者名

ウ 電話及びFAX番号

エ 組織メールアドレス又は担当者のメールアドレス

連絡先の記載例

【この依頼に関する問い合わせ先】

依頼の内容や依頼の方法などについて、ご不明な点やご意見・ご要望がありましたら、下記の担当者までご連絡ください。

局 部 課 担 当：札幌太郎

電話 123-4567 FAX 765-4321

e-mail tarou.sapporo@city.sapporo.jp

(3) 期限と場所

いつまでに依頼事務を完了すればよいのか、いつ、どこで行われる催しに参加するのか等、依頼においては、期限や実施日、実施場所を明確に示してください。

また、町内会の連絡棚を活用して期間を定めた依頼を実施する場合は、連絡棚に文書を取りに行く間隔が1か月程度である町内会が多いことから、少なくとも、依頼文を手にとりていただきたい日の1か月以上前には、依頼文書を発送してください。

(4) 依頼の範囲・対象

地域への依頼を行う際には、通常、依頼文の宛先として、団体の代表者名（町内会長等）を記載しますが、必ずしも代表者のみに依頼を行っているとは限りません。

依頼をする際には、その依頼が誰に対してのものであるのか、誰を対象に実施してもらうべきものを明記してください。

(5) 依頼の内容・実施方法

依頼をする際、「何を」すべきかは依頼文に書いても、「どうやって」「どの手段を用いて」実施するのか、という具体的なことは、地域に委ねることを前提として、記載しない場合がほとんどでした。

依頼の性質は様々であることから、依頼の具体的な内容はもとより、何をどのよう
にお願いしたいのか、ということを具体的に明記してください。

(6) 依頼の程度

依頼された事項が、希望があれば実施する程度の任意性の高いものなのか、あるいは法律や道、市の条例に実施が定められているものなのかは、依頼内容によって異なります。必ず実施していただきたいのか、任意なのかなど、依頼の程度を明示してください。

【依頼の程度の分類】

法 定

…法令、規則に委員設置等の定めがあるもの
要綱、要領を除く。

必ず実施していただきたいもの

…法令、規則に定めはないが、実施が必須であるもの
要綱、要領を含む。

任 意

…地域の判断によっては、実施しなくてもいいもの

3 団体代表者に対して「意見集約・合意形成」を求める際の必須事項

札幌市が、特定の地域に限定した事業を実施する場合、地域としての意見集約や合意形成を行う必要が生じることがあります。

その一環として、町内会等団体の代表者に意見集約・合意形成を依頼する際に、代表者などの意見を聞きたいのか、地域内の会議など通じて団体としての意思を表明してほしいのかなど、具体的な対象範囲や手法を明確にせず、判断を委ねることにより、団体代表者に大きな負担をかける場合があります。

意見集約や合意形成について、代表者に依頼を行う場合は、

どこまでの範囲の意見を求めるのか（代表者などの意見のみか、団体の構成員の個人意見まで求めるのか）

こういった手法で意見集約・合意形成を行うか（説明会、アンケート等）

について、代表者への依頼時に明確に示してください。

4 依頼内容記録シートの作成・集約

継続的な依頼の改善を行うためには、地域に対してどのような性質の依頼を、どういった形で実施しているかを確実に把握し、改善点を分析する必要があります。

そのために、地域への依頼時には、「依頼内容記録シート」を作成し、依頼文と併せて、市民自治推進課に送付してください。

また、地域への依頼状況の情報提供として、関係区の地域振興課にも事前に送付してください。

依頼内容記録シートについて

「依頼内容記録シート」は依頼状況を把握し、改善するために必要な基礎データです。必ず作成してください。

【作成対象】

作成対象は、札幌市から地域に対する全ての依頼とします。(ただし、まちづくりセンター所長から地域に対する依頼及び軽易な口頭依頼の場合は除く。)

【作成にあたって】

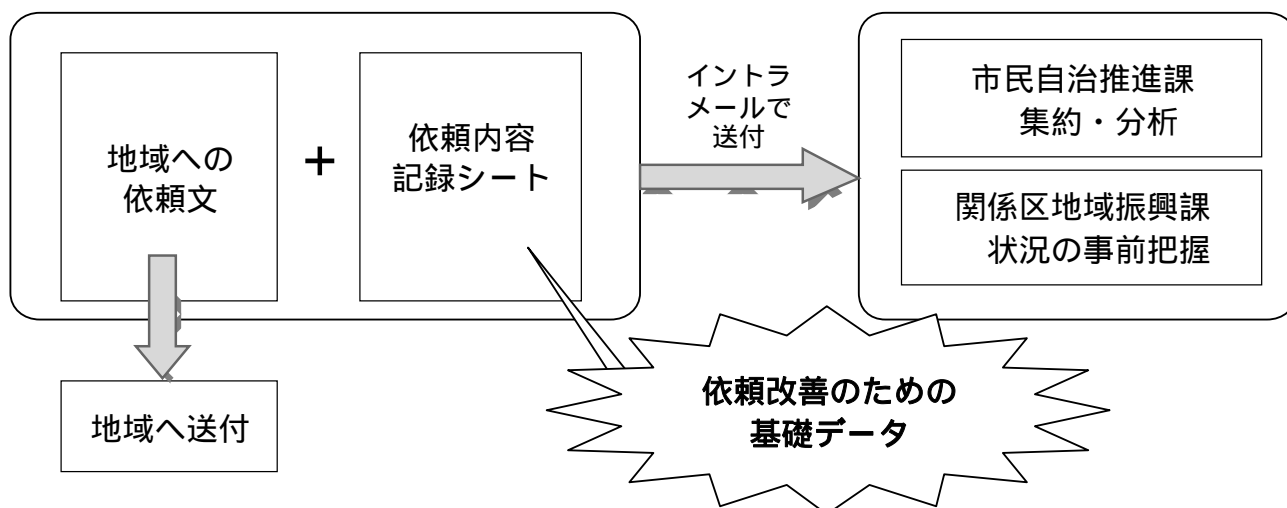
シートは、依頼文の作成ルールに沿った構成となっていますので、依頼文に記載した内容を端的に記載してください。

また、「第2章3 実施方法の見直し・改善」に基づき、依頼時に行った改善点についても記載してください。

【シートの提出】

作成した依頼文及び依頼内容記録シートのデータは、市民自治推進課及び関係する区の地域振興課に、イントラメールにより送付してください。

各地域への依頼の状況は、関係区の地域振興課において事前に把握する必要がありますので、地域への依頼前までに送付してください。(市民自治推進課に対しては、事後送付も可)



第4章 地域意見を反映した継続的な改善

1 地域意見の反映

(1) 意見集約シートの作成・提出

地域からの意見や要望を埋没させず、市民自治推進本部における次期取組に反映させていくため、各担当課に寄せられた意見等については、各担当課で「意見集約シート」に記録するとともに、市民自治推進課に提出してください。

意見集約シートについて

「意見集約シート」は、「依頼内容記録シート」を作成するごとに1枚作成します。

【シートへの記載内容】

地域から、電話・FAX・メール等により、依頼についての意見・質問・要望等（以下「意見等」という。）等があった場合は、「意見集約シート」に以下の事項を記録してください。

意見等が寄せられた日付

意見等の概要

意見等に対する申出人への返答、対応

意見等を次回依頼への改善に結びつけられるか

改善可能な場合はその具体的内容、不可能な場合はその理由

【まちづくりセンターからの意見について】

地域住民を代弁するかたちで、各まちづくりセンター所長が各担当課に問い合わせを行う場合もあります。所長からの意見等についても、同様に意見集約シートに記載してください。

【シートの提出】

意見集約シートは、一つの依頼につき1枚作成してください。

市民自治推進課が定期的に依頼を行いますので、意見が蓄積された意見集約シートは局でまとめて提出してください。

(2) 所管課における地域意見の反映

地域からの意見要望を受けた担当課は、その声を生かしていかなければなりません。依頼の中で不明な点を尋ねられた際にも、次回の依頼では、分かりにくさが残らないよう明確な記載を行う必要があります。

地域にとって、より負担のかからない、効率的な依頼に改善していくべく、実施可能な意見・要望については、次回以降の依頼において必ず反映させていってください。

地域への依頼事務見直し指針

平成25年 月発行

編集・発行 札幌市市民自治推進本部

(事務局：市民まちづくり局市民自治推進室市民自治推進課)

211-2253 FAX 218-5156

E-mail: shiminjichi@city.sapporo.jp