

第2回第5次市民自治推進会議

会 議 録

日 時：2023年11月2日（木）午後5時開会
場 所：札幌市役所 12階 5号会議室

1. 開 会

○事務局（藤間推進係長） お時間となりましたので、第2回第5次市民自治推進会議を開催いたします。

事務局の藤間です。よろしくお願いいたします。

それでは、お手元の次第に沿って進めたいと思います。

議事に先立ち、次第1の委員紹介ということで、市民委員のお二人を五十音順で紹介させていただきます。

大村莉乃様です。

三上真広様です。

なお、委嘱状につきましては、机上配付とさせていただきます。

2. 議 事

○事務局（藤間推進係長） 次に、次第2の議事に移りまして、ここからは鈴木座長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○鈴木座長 北星学園大学の鈴木でございます。

座長を仰せつかっておりますので、私のほうで次第に沿って進めてまいります。よろしくお願いいたします。

それでは、議事に入りたいと思います。

次第2（1）の市民参加の概念図についてです。

概念図をご覧ください。

8月18日に開催しました第1回会議では、事務局より、札幌市の市民参加に関する主な取組状況と市政への参加について報告してもらうとともに、施策や各事業に対する現状の調査分析と現状に適した市民参加の手法の展開について、事務局より議論のたたき台を示していただき、皆様で議論をしていただいたところでございます。

議論の中では、市民参加といっても様々な参加の仕方があり、進める上でも工夫すべき点が数多くあることに加えて、その前提である市民との情報共有が大きく関係していることを改めて認識したところでございます。

そこで、ここまで議論してきました市民参加や情報共有の関係性に加えて、皆様から出た様々なご意見などを事務局に一旦整理していただきましたので、そのご説明いただきたいと思っております。

それでは、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局（藤間推進係長） 1の市民参加の概念図をご覧ください。

これまでの議論を整理するために、また、今回からご参加いただいている市民委員のお二人にも、今、市民参加の何を議論しているかを把握しながら議論を進められるように、市民参加の概念図、いわゆる地図のようなものを作成してみました。

真ん中の図をご覧ください。

札幌市自治基本条例では、市民自治を進めるためには、情報共有と市民参加が柱であるとうたっております。

まず、情報共有という緑のギアでは、その上の赤の囲みで、市民との情報共有が必要と考えられる時期について、1から3の3段階を示しております。

また、当条例では、もう一つの柱である市民参加は二つの要素があるとして、まちづくりの参加と市政への参加の二つになります。

図では、市政への参加を青のギアと、まちづくりの参加を灰色のギアで表しております。

このギアは、主に方法・手法を表しているところです。

市政への参加の青のギアでは、その右の赤の囲みで、市政への市民参加が必要と考えられる時期について、1から3の3段階で示しております。

市民自治を推進するためには、これらのギアが円滑に動いている状態であることが必要です。様々な工夫、例えば、情報共有のための情報提供の工夫や、市民参加、市政への参加の工夫といった潤滑油（オイル）が重要になってきます。

図では、各ギア上のオイルの図で表しております。

加えて、これまでの議論の中での皆様のご発言がこの概念図のどこに関するものなのかについて、赤の囲みの中に記載しております。

例えば、1番左上の情報共有のための情報提供の工夫では、上から3つ目の黒丸の情報提供によりどう変わったかを観察・分析することが手掛かりとなるということで、これはパネルデータの話でしたが、そういった鈴木座長からのご意見がありました。

その下の黒丸ですが、受け手と送り手の課題認識や送り手のスキル向上といった梶井委員のご意見がありました。

右側の1番上の市民参加（市政への参加）の工夫では、上から4つ目の黒丸で、ワクワクをどう引き出すか、どういうデザインならつい参加してしまうという片山委員のご意見がありました。

さらにその下の市政への参加（青いギア）の赤の囲みで、上から2つ目の黒丸ですが、サイレントマジョリティはいくら働きかけてもサイレントマジョリティかもしれないことを押さえておくことも必要という山崎委員のご意見がありました。

その2つ下の黒丸ですが、サイレントマジョリティの対象については、税の使い方や資源配分の在り方についての決定が最終的な議論と感じているという野田委員のご意見がありました。

これらのご意見は、制度に組み入れるのか、工夫にとどめるのかの違いで、オイルなのか、ギアなのかで位置が変わることもあるかもしれませんが、現時点でのご意見をまとめました。

さらに、資料の右下、オレンジの矢印以下をご覧ください。

こうしたシステムを通して、札幌市が市民の意向・意見を把握し、それを反映して行政運営につなげていくということを表しております。

この会議体で議論している市民意見を市政に反映する仕組みとは、図の真ん中から右下にかけて背景がクリーム色となっている部分ですが、つまり、ギアやオイルの見直しやアップデートと、右下の把握した市民意向や意見をどのように行政運営に組み入れていくのかといったこと、そして、一番重要かつ難しい部分かもしれませんが、市民意向や意見をどうやって把握していくのか、こうしたことを包括した仕組みということになるかと思えます。

なお、今回の議論は、市政への参加についてフォーカスした議論のため、左下灰色の部分の市民参加（まちづくりの参加）に関するオイルやギア、取組などは検討の範囲外とさせていただきます。

しかしながら、まちづくりへの参加やまちづくりの場を通して市民意見を把握するという流れも想定されますことから、このことを図では黄色い矢印で示しているところがございます。

以上です。

○鈴木座長 ありがとうございます。

それでは、意見交換をさせていただきますが、その前に、三上委員と大村委員は今回が初めての参加となります。事前に資料をご覧いただいているかもしれませんが、第1回会議に出ていないため、雰囲気を含めてお分かりいただけていないと思いますので、ご質問や確認したい点がありましたら出していただきたいと思います。

○三上委員 確認ですが、ギアは制度でオイルは工夫という把握でいいのですね。

○事務局（藤間推進係長） ギアは、方法や手法、制度という類いのものになります。イメージ図ですので、厳密に当てはめることができないところもあるかもしれません。

○鈴木座長 大村委員はいかがでしょう。

○大村委員 聞き逃してしまったのですが、黄色い矢印の説明をもう一度お願いします。

○事務局（藤間推進係長） こちらは、まちづくりへの参加の場でも市民意見・意向を把握できる機会があるかもしれませんので、そういう意味で黄色い矢印で示しております。

○鈴木座長 ほかの委員からも、ただいまご説明いただきました市民参加の概念図について、改めて確認したい点や、きちんと把握しておかなければいけない点でも結構ですので、ご意見等がございましたらよろしくお願いたします。

○梶井委員 オイルが意味するものは分かりやすいのですが、ギアというのは具体的に一体何を表すのでしょうか。方法とか手法という説明はいただきましたが、市民がまちづくりへの参加を通して市民参加をする場合と、市政への参加を通して市民参加する場合とに区分けしても、市民の側は、これはまちづくりだとか、これは市政参加だということは意識しないでしょう。むしろ、行政側の視点で、あなたのそれはまちづくりですとか、あなたのそれは市民参加ですとか、ちょっと区別しているようなところがあるのです。市民は、それを区別しないで、何となく参加していると思うのです。そこを区別してそれぞれに手法を組み立てるということになると、曖昧なところも残る。黄色い線のように吸い上げよ

うとするのか、そこら辺のところをくっきり提示しないと、市民の側が迷ってしまう原因になると思います。また、手法をどのようにギアとして確立するかというところにも関わってくるのかなという印象を受けました。

○鈴木座長 今回の議論の方向性をはっきりさせる意味でも、少し確認しておいたほうがよろしいのかもしれない。

私も、今の梶井委員のお話を伺って感じたのは、参加にもいろいろあるというお話が前回ございました。市政への参加は、オピニオンといいますか、意見表明という意味合いが強いのかなと思いました。まちづくりへの参加は、これもいろいろあるのですが、例えばまちづくり活動のように、活動のようなイメージが強いと思いました。

黄色いラインもありますので、はっきり分ける必要はないと思いますが、この会議では何をやるのかということについて、イメージをはっきりさせておいたほうが良いと思いました。

○事務局（神市民自治推進室長） これまでの議論の中で、市民参加というのは、結構ごちゃごちゃしていたのです。今回、私たちが議論のポイントとしているのは、札幌市が事業なり施策なりをしていくときに、市民はどう考えているのかということはどうやって聞いていくのか、そういう場も含めて市民参加と言っています。それ以外のまちづくりへの参加というのは、福祉とか、地域を盛り上げるとか、子育てとか、いろいろ市民主体でやっていることがあると思うのです。これをまちづくりの参加ということで区別したいので、あえて別のギアという形で表現しています。

自治基本条例では、市民参加は市政とそれ以外に分かれていることから、これに基づいて整理させていただいているのです。ただ、自治基本条例が市民にどれくらい浸透しているかということも含めて、分かりにくいというのは確かだと思います。

○梶井委員 イメージとしては、市政の段階がありますね。企画・計画段階、実施段階、評価・改善段階ということで、その段階でそれぞれこういう施策を打つけれども、それに対してどう思うかということをごちらから聞くということになりますね。そうすると、結局は1つ1つの施策に対するモニタリングをするという理解でいいのでしょうか。そうすると、モニタリング制度をつくりましょうということで終わってしまうような気がするのですが、モニタリングとはまた違うのですね。

○事務局（川村市民自治推進課長） モニタリング制度だけをつくりたいわけではないですが、モニタリングの部分も当然入っていると考えています。

○鈴木座長 モニタリングも、ちゃんと情報が得られる対象になりますね。ただ、今回は、サイレントマジョリティという言葉で十分表現できるかどうか分かりませんが、より多くの方といいますか、究極的には全ての方の考え方やご意見をきちんと把握するということが目的だと思います。その辺について、概念図でうまく表せるのかどうか分かりませんが、そういうことを市として把握するという形でよろしいのでしょうか。

○事務局（神市民自治推進室長） 市政に対する意見を聞いていきたいというのが率直な

ところでは。

そういうことは、まちづくりをしていく中で、市政の情報をそういうところに伝えていきながら、そこから聞いていくという手法もあると思います。例えば、あるところで子育てサロンのようなものやっていたとすれば、今、札幌市が進めている子育てのある施策について、そこに情報を流していきながら、そこに参加している人はどういう意向なのかという情報の取り方もあると考えております。

○三上委員 かなり分かりにくいものだというのが結論だと思っています。市政の中にまちづくり施策もあるということなので、最初から分類して議論していこうとすると、すごく難しいことを考え始めることになると思います。ですから、まずはやってみて、札幌市が困っていることよりも、市民が困っていることや、市民がそうしたいということはどう実現していくのかということに向けて、市民がやりたいことは何なのか、困っていることは何なのか、それをどう把握していくかというふうにシンプルに考えていいと思います。今、ここで区分している時間がもったいないと感じました。

○鈴木座長 それにこだわるつもりはないですけれども、その辺も含めて、ここはいい、ここは重要なのでもう少し取り入れていきましょう、議論していきましょうという形で進めていければと思っております。

ほかに1の市民参加の概念図に関してご意見等はございますか。

(「なし」と発言する者あり)

○鈴木座長 それでは、後ほどの議論の中でまた参照しながらご意見をいただいても結構ですので、よろしく願いいたします。

続きまして、次第2(2)の市民意向やニーズなどの現状の把握方法に入ります。

第1回会議でも、現状把握の方法や、サイレントマジョリティへのアプローチについていろいろと議論していただきましたけれども、改めてその難しさを認識されているかと思えます。

そこで、第1回会議の議論を踏まえまして、事務局に再度整理していただきましたので、その資料のご説明をお願いいたします。

○事務局(寺川町内会支援担当係長) 資料の2枚目に基づいてご説明いたします。

まず、左側の現状と課題の部分をご覧ください。

太い青字で、現状は水面上の氷山だけしか見えないという記載がございますが、この意味するところについて、現在、市の施策や事業に関しましては、パブリックコメントやアンケート、ワークショップ等を実施し、市民の意向や意見を把握しているところですが、これらには、物を言わない方々、すなわちサイレントマジョリティのものは当然ながら含まれておりません。

この状況について、市民の意向や意見を氷山に例えて、中段にイメージ図をご用意しております。

水面上に見えている意向や意見しか見えていない、把握できていない状況として表現し

ております。

加えて、この図では、イエスよりノーの氷山の方が水面上は大きいように見えますけれども、実際には隠れているはてなマークのところは、サイレントマジョリティの層に当たりまして、この賛否のバランスがどうなっているのかが分かりません。

水面上に見える状況と水面下は同じなのか、あるいは、水面下では逆の状況になっているのではないか、本当の氷山の大きさが見えていないという点に留意が必要と考えております。

また一方で、住民投票に代表される全数調査は、制度面や費用面など実施に関する課題や、投票率が低ければ、多くのサイレント層の意向や意見を把握することができないという問題もあります。

住民投票については、最近、オリンピック招致に関する議論の中で、市民意向・意見を把握するために最適ではないかという風潮もありました。

その背景としては、市が1万人以上を対象にアンケート調査を実施しましたが、招致に関する市民意向を調べた結果、過半数は招致に賛成であったものの、あくまでも今後の進め方の参考にするという位置づけだったことなどもあり、調査の手法や意味について疑問視されてしまったということがあると考えられます。

しかし、実際に住民投票を実施した他都市の例によりますと、選挙同様に投票率が低い状況での実施となっていることが多く、全数調査を実施してもやはり多くのサイレントマジョリティの方々の意向や意見は表面的には見えてこないという点においては、アンケート調査のようなサンプル調査と結局は同じと言えると考えております。

今お話ししたことについては、事務局の中でもやや勘違いを起こしやすかった部分でして、これまでも説明の中で誤解を招いてしまったこともあったと思いますので、さらに詳しく2点ほど補足をさせていただきます。

まず1点目は、十分なサンプル数を得られれば、サンプル調査と全数調査の結果自体にはそれほど大きな差はなく、また、全数調査がサンプル調査よりも必ずしも優れている調査方法だとは言えないこと、2点目は、全数調査を実施したからといってサイレント層の意向や意見が分かるものではないということです。これらのポイントを押さえておかないと議論のピントがずれてしまうおそれがありましたので、お伝えさせていただきます。

続きまして、2つ目の太い青字ですが、氷山の大きさを把握するためには、記載のとおり、水面下の見えない層へのアプローチが必要と考えております。

では、どのようにアプローチするかについて、これもやや抽象的な表現になってしまいますが、水面下の見えない層をできる限り減らすため、例えば、水位自体を下げる、あるいは水面の下に向かって掘り起こしを行うというイメージのことが考えられます。言い換えれば、現状のサイレントマジョリティが意向・意見を表明しやすい、したくなる、してもいいかなという状態をつくり出すことで、これまで見えなかった部分の見える化を目指す必要があるのではないか、これが1つ目のポイントと考えております。

次に、右側の全体像の把握についてです。

引き続き氷山の例えの話になりますが、青い太字で、氷山は年代、地域などの属性ごとに存在していると記載しております。

この状況について、中段にあるとおり、地球のあらゆる海域に氷山が存在しているイメージ図をご用意しております。この言わんとするところは、市民の意向・意見は1つの氷山としてだけ存在するのではなく、実は、年代や性別あるいは地域ごとなどの属性によって違う氷山を形成していると捉えられるのではないかとということです。

現実的に、市民の意向・意見は、世代、性別、地域などによって必ずしも同じということではなくて、傾向としては異なると考えております。

例えば、子育て世代に対する施策・事業であれば、それ以外の世代は当事者ではないということもありますので、異なった観点から意見が出てきます。また、昨今、性差による役割の違いは少なくなってきたと考えますが、それでも物事の捉え方が男女で全く同じになるとは必ずしも言えないですし、地域性によっても、子育てに熱心だったり、そうではなかったりという違いが出てくると考えます。

そうした意味において、属性ごとの意向・意見の差異を無視して、ある事柄に対する賛否を1つの氷山として捉えるだけでは、本当の意味での氷山の全体像、つまり市民全体の意向を把握することはできないのではないかとということです。

よって、市の施策や事業に市民意向・意見を的確に反映させるためには、世代、性別、地域等による差異を把握・分析する仕組みを検討、実施することによって、氷山の全体像の見える化を目指すことが必要になるのではないかと、これが2つ目のポイントと考えられます。

以上を踏まえまして、資料下段の囲みに、市民意向・意見が見える化するための工夫として2点まとめております。

1点目は、現状のサイレントマジョリティが意向・意見表明をしやすくする、したくなるような工夫と、2点目は、世代、性別、地域など属性による差異を把握することができる工夫、この2つを併せ持った調査方法を確立することで、市民全体の意向・意見を的確に把握することが必要になってくるのではないかと、これが現状を踏まえてのまとめです。

事務局からは以上です。

○鈴木座長 ご説明をありがとうございました。

図もうまく使いながら、分かりやすくおまとめいただき、ありがとうございました。

それでは、ただいまご説明いただきました2の市民意向やニーズなどの現状の把握方法につきまして、まずは、三上委員と大村委員から、分からないところがあればご質問等をいただきたいと思いますが、いかがでしょうか。

○大村委員 大丈夫です。

○三上委員 大丈夫です。

○鈴木座長 それでは、このようにまとめていただきましたけれども、皆様の前回の議論

も踏まえまして、ご意見等がございましたらお願いいたします。

○片山委員 今回もすてきな図をありがとうございます。

現在のサイレントマジョリティ層が意向・意見表明をしやすくなる（したくなる）というのは、その人が意見を持っていることが前提の言い方だと思います。私は、今回の大きな問いは、「分からない」という市民層があるということだと思っております。情報の読み取り方や、情報をそもそも持っていないと分からないということもあると思っておりますけれども、もう1つは、考える動機がないとか、自分事として捉える意味が分からないとか、もう少しリテラシー教育が必要なくらいの層がかなりいて、そこが問題を複雑にしているということがあると思っております。

やはり、若い人や地域の人たちと接して感じるのは、それは自分に関係があることなのか、こういうことも言っているのか、実は行政は自分に関係のあるこういうことのためのサービスをしてくれているのかということが、対話とか親密な間柄でしか、時間をかけてでしか出てこないというか、分かってもらえないことが結構多いのです。

そういう場合に、ぽんと情報を出したり、アンケートで分かりやすく聞いたりしたとしても、そもそもの動機がない、これは自分に関係があるとか自分の幸せに関係があると思えない人たちにとって、何も届かないということが問題で、そこが問いなのではないかと感じます。

○事務局（川村市民自治推進課長） 今、片山委員がおっしゃったとおりだと思うのですが、けれども、例えば、今、その問いを個人に対してやっていますが、コミュニティー単位で聞くとか、職域に対して聞くとか、そういうことがあってもいいと思うのです。そうすることによって、今までサイレント層に含まれていた人が浮かび上がってくるということもある種の工夫なのかなと思っております。

○片山委員 私もそう思います。意見を表明しやすいというより、意見を持ってもらう、主体となってもらうというレベルの話かと思っております。

○事務局（川村市民自治推進課長） 恐らく、意見を持っておられない方はたくさんいると思うのですが、そこは、やり方を変えるのではなくて、長期の教育といいますか、動機づけということになってくると思うのです。ですから、繋がってはいると思っておりますが、すぐにこの方法で解決できるというものではないと認識しております。

○鈴木座長 以前、山崎委員も分からない層や無関心層の話をされていましたが、サイレントマジョリティも幾つかの層に分かれると思っております。

先ほど、氷山の絵で、水位を下げるのか、掘り起こしをしているのかという話がありましたが、サイレントマジョリティといっても、意見は持ってもなかなか言うきっかけがないとか、パブリックコメントもわざわざサイトにアクセスして打ち込まなければいけないわけで、そこに一步踏み出すところまで行っていないのではないかと。意見は持っているけれども、独り言を言っているのかもしれない。ですから、きっかけがあれば水面に出てくるような層に対して、情報提供なのか、これは手法の問題になってきますが、浮き

出させやすい層になると思っています。

また、分からない層というのは、情報がなくて分からないのか、先ほど片山委員がおっしゃったように、自分には関係ない、自分事として捉えられない、そんな話をされても私にはあまり関係ないという方なのか、高齢者は子育ての話は関係ないと思っているのかもしれませんが、情報を欲しくても得られていないとか、積極的に取りに行っていないとか、そういう層もいらっしゃると思います。

また、山崎委員がおっしゃった無関心層ですが、これも幾つかあると思っています。例えば、そもそも何も考えていないというか、勝手にやってくださいという層もいるかもしれませんし、拒絶していて自分には全く関係ないという人もいるかもしれません。ですから、無関心にもいろいろあるので、今回は意見の把握にどこまでアプローチするかにもよりますが、手法が変わってくると思うのです。この次の議題が手法になりますけれども、それと併せて整理してもいいのかなと思いました。

○山崎委員 今の議論ですが、資料1番下の①現状のサイレントマジョリティ層が意向・意見表明をしやすくなる（したくなる）工夫をどう捉えるかというところを踏まえて言うと、ここが両義的であるということですね。意見をしやすくなる工夫をしたところで、ひょっとしたら無関心層あるいは理解をしかねるということがどうしてもあるのかもしれないということです。ですから、しやすくなったところの見極めを我々がどうしていくのか、意見をしやすくしても変わらない可能性もあるのだということの一つ押さえておくということですね。そこは、本質的なところなので、非常に難しいと思います。

もう1つは、①のところを工夫するときに、今もご議論があったように、情報提供や情報の理解を深めるということをいろいろ工夫することは可能であるけれども、情報の質と量をサイレントマジョリティ層にどういうふうに持っていったらいいのかというところが次の難問だと思います。

まず1つ言えるのは、意見表明とか意向表明をしやすくしていくための工夫として、単純化するわけです。イエスですか、ノーですか、そして、情報をシンプルにして意見表明や選択を単純化すればするほど、言いやすくなるし、表明しやすくなるかもしれないけれども、政策全体、争点全体の理解を過度に単純化してしまう、あるいは、それが間違った方向に行ってしまうということになりかねないところもあるのです。

ですから、ここは工夫というものが両義的に働くので、分かりやすさ、単純さというところを我々がどこまで求めていくのかです。一方においては、それは恣意的、作為的になりかねないということもあると思います。

もう1つは、永遠の課題でもあるのですが、分かりやすく単純化しても、情報収集の手間暇という意味でのコストと、意見・意向表明をしたいという行動の動機づけや実際に行動することの利益を比べたときに、情報収集をしてでも何か言いたい、何かしたいとなるかどうかのバランスが次の課題になると見えています。

余談ですが、自分の専門の調査として、札幌市の行政評価がどうなっているのか、久し

ぶりにホームページに入って調べる機会がありました。

恥ずかしながら、物すごく久しぶりに調べに行ったら、制度も大分変わっていたり、札幌市が政令指定都市でこういうことまでやっているのかと感心した点もありました。例えば、行政評価が市民から遠い、分かりにくい、だから、これをマンネリ化しないためにどうしたらいいのかということや外部のコンサルを使って調べてもらって提言されていたり、外部評価委員会でも、もっともっと実効的なものにするためにどうしたらいいのかということや工夫したり、自己改善の努力をされていたのです。

私は、そういう分野の専門でありながら、別件で調べてようやくヒットしたという現状があります。ですから、積極的に情報を取りに行き調べていくというモチベーションをどのようにつけていくのかということも、なかなか大変ですし、そこは1つの工夫をしていくときの議論になっていくのかなということを申し上げたかった一例でした。

○鈴木座長 うまくまとめいただきまして、ありがとうございました。

ほかにご意見はありますか。野田委員、いかがでしょうか。

○野田委員 委員の皆様の意見に賛同する部分はかなりございます。

市民意向やニーズなどの現状の把握方法ということで、この資料の左側は現状と課題で、パブコメとかワークショップとか、いろいろな委員会を行っている中でも、声の大きい人の話が優先されるのかなというところがございます。ですから、全体を把握するという意味で、サイレントマジョリティへの1つの切り口として、年代とか、地域別とか、属性ごとに見るということは非常に重要なことだと思っていますので、方向性としてはいいと思っております。

私は、明らかにこう決断したらいいというものについては、市民の皆さんに一々聞く必要はないと思っています。といいますか、そういうことはほとんどないのだと思います。あらゆる政策課題は、ほぼ8割方はこうなるであろうということがなかなか分からないものがほとんどだと思っています。そういう意味で、市民に話を聞いていくということはずごく重要だと思っています。

ところが、資料の左側の議論でいくと、現状では、声高に批判する人や、メディアを通じていろいろ指摘する、ネガティブな意見やデメリットになるようなものがすごく大きく響いてしまって、結局、新しいことは何もできなくなってしまうということがあると思います。それは、別に札幌市に限ったことではなくて、どこでもそうだと思います。

そういう中で、サイレントマジョリティの意見も踏まえて、市民の意見の全体像を把握しようというのはすごくいいことだと思っています。

その切り口の属性の中で、特に年代別、所得別の2つが重要だと思っています。地域別もちろん重要だと思っています。地域というのは、所得とか年代に関わってくるからです。

年代間の価値観の対立や所得別の対立というのは非常に大きくなっていると思います。それはどういうことかということ、札幌市に税金を払っている人たちが、税金の配分方法について意見を言う機会があれば、皆さん参加したくなるのだらうと思っています。すなわ

ち、自分たちが支払っている税金がどうも違う方向に使われているのではないかなと思うわけですね。例えば、若い人にとっては、あまりにも高齢者に使い過ぎではないか、あるいは、所得がそこそこあって税金をたくさん取られている人たちは、コロナの中で給付金をもらうこともできませんし、そもそも累進課税があって税金が取られているので、一生懸命働いている分、損をしてしまうという感覚を持っている中で、参加することによって税金の配分が変わるのではないかということが想像できる場面には参加したくなると思います。

何を言いたいかという、決めることは非常に難しいのですけれども、物すごくネガティブに言うような人たちがいっぱいいると、物事が進まなくなるということもありますので、今、右側の全体像で属性別に見るとというのは非常に重要なやり方ではないかと思いました。

○鈴木座長 ほかにご意見はありませんか。

把握方法というのはなかなか難しいと思いますけれども、三上委員、何かご意見がありましたらお願いします。

○三上委員 皆さんの意見はもっともなことが非常に多いので、うなずきに終始していました。

氷山モデルでいくと、本当に一部しか見えていないというのは、個人の中でもあると思うのです。片山委員のお話につながるかもしれませんが、市民といっても、一人一人ではなくて集団の中で一部しか見えていないということを言っていて、もう少し意見が欲しい、でも、聞いてみてもそもそも意見がないよねということと、どう意見を言っているかわからないということばかりだと思うのです。

また、1人に聞いたとしても、イエス・ノーと単純化された意見になっていますが、こうしたほうがいいのか、こうしないほうがいいのかという意見が出たときも、もしかすると対立した意見でも、根っこにある価値観や性格や動機、過去の経験に基づいて人間の表面に出ているものは決まっていると思うので、それはどうしてなのかというところを問いただないと、本当の価値観の違いは見えないと思います。人間はみんな違うので、価値観の対立があるのは当たり前ですが、そこを掘り下げることで、サイレントマジョリティにこだわって、そこをたくさんということももちろんいいのですが、実際に意見を言う人たちの対立がどこから来るのかということをもう少し深掘りしたときに、対立ではなくて同じような価値観を持っている、だったら、今はどういう方法があるのかという市政に直接結びつくようなヒントのようなものが出てくると思うのです。

ですから、先ほどの単純化されたイエス・ノーというのも、みんな5段階のうちの5をつけるわけですがけれども、それはQ U Oカードが欲しいからですし、早く終わりたいからであって、既にバイアスがかかっているところで、そのアンケートは誰のための何になるかということ、ワークショップをした業者と札幌市の担当者がやってよかったねというところの後押しになるけれども、モチベーションがあってそれをつけるということはあるので、

ナッジ理論とよく言いますけれども、人の心をくすぐる、後押しするようなこともやりながらの問いかけをアンケートでやったほうがいいと思うのです。それは、具体的なものをどんどん検討するときに、具体的にどういう問いがいいのかということをやればいいのです。今、概念的な話をする中では、サイレントマジョリティを絶対にとらないと市政が何もできないということではなくて、意識があって、ちゃんと意見を言ってくれる方々の深層心理も分析することで、こういう系統の人はこういうことを考えがちなのだなど、これは心理学になるのかもしれませんが、分類してアプローチをしていくということも、スピードを上げることになるのかなと思います。

ですから、ワークショップをしたときに、関心が強い人が集まるというのはしようがない話ですが、関心がある人の中でも、意見の違いがあって、その元にあるのは何なのかということを知り合ったときに、本当に市政のヒントになるものが出るかもしれません。

また、教育のお話で言うと、小学校、中学校の義務教育からとにかく議論を重ねて、相手と違うけれども、何か決めなければいけない、結論を出すということをどんどんやって、エラーを起こして経験させることが、大人になったときに隣の人が困っているときに、これは市役所に言ったほうがいいのではないかと市に問いかけるとか、意見をまとめていくという動きにもなると思います。それは長期的な教育でやればいいので、2本立てでいく方法もあると思います。

○鈴木座長 新たな視点も示していただいて、ありがとうございます。

ここで扱うのかどうか分かりませんが、合意形成の部分もあるという気がしました。私は、以前、あるモデルで分析をしたことがありまして、相手が何を重要視しているのかというバランスを見る方法ですが、相手の心が見える化することによって、単純にノーであっても、例えばここが解決されればイエスに変わるということが結構あるのです。三上委員が言うように、分析なのかどうか分かりませんが、それが分かることによって、市政への反映というところがもう少し有効的になるのかなという気がしました。

○事務局（神市民自治推進室長） 今回の会議では事務局も一緒に発言していいという話でしたので、積極的に話していきたいと思っています。

私の中での整理をお伝えしますと、鈴木座長からありましたサイレント層にもたくさんの層があるということと、三上委員から、イエス・ノーを表明している人たちにも、ちゃんとした説明なり、そういう場があれば意見も変わってくるのかなというお話がありました。

サイレント層には、何を言っても反応がない人たちもいれば、忙しくて言いたくても言えないというようにいろいろな層があるので、私たちとすれば、それぞれアプローチの仕方が違うのかなと思っております。何を言ってもなかなか動かない人は、地道に自治を伝えていながら、できるだけ参加できるようなことを考えていって、言いたいだけでも、忙しくてなかなか時間が取れないという人には、表明しやすい方法を入れていくということだと思います。それから、見えている層ですね。ぜひ参加したいけれども、間違っ

た捉え方をしている人もいれば、そうではない人もいますが、そういう議論を活発にできるような仕組みも必要だと思っておりますので、これも全体的に市民意向の把握の話のかなと思って聞いていました。

○梶井委員 今おっしゃったことにも関連しますが、考える動機づけ、意見表明の動機づけ、そこをどう動機づけるのかということが1つのハードルとしてあると思うのです。ですから、税金などは、ふだん物を言わない40代が割と1番言いやすいということで、要するに政策ですが、それが動機づけになるわけです。

そう考えると、何について聞くかが大きな動機づけになると思います。例えば、今まで老後政策については何も言わなかったけれども、違う政策については言いたいという層が出てきたりするので、市民意識を引き出す側としては、動機を引き出すような方法論を多様に持っておくということが1つの工夫になると感じました。

○鈴木座長 多様な層があって、方法論は違ってくるだろうということですが、引き出しを多く設けて、それに適した引き出しをうまく使いつつアプローチしていくということが重要なのかもしれません。

ほかにご意見がある方はいらっしゃいますか。

○事務局（神市民自治推進室長） この間、大村委員との市民委員選考面接のときに、今、学生はどんなことを思っているのですか、市政のことを考えているのですかと聞いたら、面白い意見をいただいたので、ぜひお願いします。

○鈴木座長 それでは、大村委員、思ったことを言っていただけだと思います。

○大村委員 今、私は大学生で、同じような年代の方と関わることが多いのですが、その中で、市政と言われても自分の生活と結びつくところが少ないというか、実感が湧かない部分が多いです。みんな、いろいろ悩んでいることはあると思うけれども、その原因が本当はまちづくりや市政で解決できることかもしれないという発想にまずならない人が多いと思うのです。ですから、先ほど皆さんがおっしゃっていたように、教育がもっと必要なのかなと思っています。

また、何について悩んでいるかというときに、お金のことは結構大きいと思っています。今、ニュースなどで目にすることが多いので、大変なことになりそうだなという雰囲気は感じつつも、実際の自分の生活とそこが結びついていない感じはあると思います。

ですから、情報を伝えるときに、具体的に示したほうが良いと思っています。税金のことに関しても、あなたの生活のこういうところに税金が使われているとか、イメージしやすい具体的な情報を得られる場があったら、特に若い世代にとってはいいのかなと思います。

○鈴木座長 先ほどの野田委員の税金の話もそうですけれども、お金というのは、それぞれの人が自分の収入と比べながら、大きさが実感できる場所もありますので、1つの物差しとしては分かりやすいところがあるのかもしれないですね。

○三上委員 ライフステージで興味関心の軸が変わるのです。学生はこのときに何が気に

なっていて、大人は結婚前にはお金とか家とかいろいろなことが気になっていて、結婚した後は子育てが気になっていてというように、ライフステージによって気になるところが変わるから、それをくすぐるような問いかけなり、具体的なイメージしやすい伝わる方法ですね。先ほどの説明のときにもありましたけれども、すごく分かりやすいと思いました。ですから、伝える、伝わるというものを、ライフステージごとに興味関心が変わっている人にどう発信していくかだと思います。

もう1つは、そこに行く前後の人たちですね。特に、子育てが終わった層は、子育てにあまり興味がないのかもしれないけれども、子育ての先輩になるわけですね。ですから、後輩と言ったら変ですが、前後を結びつけると。また、学習塾であれば、学生がその子どもを教えていたりします。それがリンクしていけば、もっと先の介護のことは全然気になっていないけれども、小さいときからそういう人たちと話をしていると、介護は大変みたいねという意識づけがされて、それに近くなってきたら、介護に関わるまちづくりの政策変更のご意見を募ったときに真面目な意見が出ることもあるかもしれません。つながりをつくって刺激し合うということがあったほうがいいと思います。あとは、単純に勉強会のようなものでつないでいくと、意識づけの連鎖が起こるかもしれないですね。

○鈴木座長 ほかに何かございますか。

○野田委員 今回の関心があることについてもう少し分かりやすくというのは、私もそうだと思います。

一方で、先ほど税金がという言い方をしたのは、梶井委員がおっしゃられたように、政策の話なので、どの政策がという話になるのですけれども、税金がどう配分されているかということが分かった上で議論したいということがあるはずです。

たとえば、人口のうちの1割くらいが生活保護の人たちにお金を払っていて、その人たちはもともと土木・建設業関係の人たちだったので、国民健康保険のお金を市町村にすごく払わなければならない、そこで基金も取り崩して、ほかに余剰がなくて、サービス水準がこうなっているという話になると、この都市に住むのをやめてほかに行こうかなという話になりますよね。一方で、給食費を中学校まで全部無料にしますとか、児童手当が物すごく潤沢に供給されているとか、住民税の比率というのは、名古屋が低くて、神奈川がちょっとだけ高いということがあるだけで、ほかは全部一緒です。都会は高いということではないのであれば、都会に行こうかなという話になります。

ですから、全体でどう配分されているのかという中で参加したいという思いが出てくるのかなという気がしました。先ほどの委員のお話でいけば、若い人たちにとってみても、私のところのゼミ生もそうですが、税金に関する話とか政策に関する全体像の話をしていくと、みんなどんどん怒り出して、こういう使われ方をしているのか、若い人にもっと使ってほしいという意識を持っているのです。ですから、全体像を把握するような参加の在り方が必要かと思いました。

要するに、市政への参加とかまちづくりへの参加というのは、最終的には、行政対市民

ではなくて、市民対市民になっているはずだと認識しているからです。税金の分配をどうするかというのは、最終的には常に市民対市民なのです。ですから、やはり属性別という形で把握する必要があると思いました。

○鈴木座長 ほかに何かございますか。

（「なし」と発言する者あり）

○鈴木座長 それでは、既に方法論やアプローチの話が併せて出てきておりますので、まずは別紙のご説明をいただいてから議論をできればと思います。

事務局から別紙の説明をお願いします。

○事務局（寺川町内会支援担当係長） 別紙とした資料に基づいてご説明いたします。

これまで、概念図など事務局からご提示した資料に基づいて、割と抽象的な全体像の話や、現状、課題等に関しましてご意見をいただけてきましたが、ここで、もう少し具体的な民意の把握のための方法についても議論をしたく、そのたたき台として簡単な案をご用意いたしました。

まず、上段の囲みです。

資料2でまとめた2つのポイントをそのまま活用しておりますけれども、どういうことが考えられるかを記載したものです。

①意向・意見表明をしやすい（したくなる）工夫については、例えば、多くの人が持っているスマホを活用し、質問もなるべく簡素、シンプルなものにしていきます。そして、②属性による差異を把握する工夫につきましては、性別・年代などに応じたサンプル数を確保するといった観点に基づいて、調査するためのツールを考えました。

中段部分にシンプルな図でお示ししております。

1番の回答しやすいツールについては、上段で述べているとおり、スマホでの回答を前提としております。下のグレーの囲みをご覧いただきたいのですが、ここに、意向を調査するという観点において、それぞれ最低限必要であろうと思われる機能や事柄を記載しております。

スマホに関しては、QRコードを読み込んで簡単にサイトにアクセスできること、回答数に関しても議論があるところですが、少ないことによって気軽に回答できる。そして、マイナンバーカードや個人ごとに割り当てたQRコードを発行することによって、電子での住民投票も可能ということを実現できるというものを例として挙げております。

それから、2番目の調査項目や方法はということで、実際には市の内部で検討することになりますが、サイレントマジョリティ層の掘り起こし、回答しやすいように質問内容はシンプルなものがないのではないかと、項目数も非常にバランスが難しいところかと思えますけれども、回答したくなるような範囲、また、調査対象としては、特別な知識を必要としなかったり、時間をかけて新たに勉強したりしなくても回答できる事柄にしたりすることが最低限必要なものかと考えております。

最後に、3番ですが、分析結果はどう使うのかということについてです。

調査対象者の属性が分かることが前提となっておりますが、その結果について、年代や性別、地域ごとの意見の違いなどを分析できること、そして、市が施策や事業を行う際に、分析結果を反映し、市民全体から納得感を得られるような市政運営が目指せるということを挙げております。

以上のようなことが最低限必要なものであるということを前提として、案をお示しさせていただきました。

最下部の、米印のところですが、この先、何らかの意向把握方法がまとまった後の話として、では、どのような施策や事業に関して市民意向を把握すべきなのか、あるいは、市民意向を把握するタイミングはいつがよいのか、こういった基準のようなものに関して、この先に予定している市民参加の手法についての議論、そして、市民への情報提供・情報共有などといった議論の結果とも併せて、それぞれをどういった基準で運用していくべきか、ということ、恐らくこの会議体での議論の終盤に差しかかった頃かと想定しておりますが、いずれかの時期に改めて議論することが必要と考えておりますことを申し添えます。

ただいま申し上げました点も含めまして、市民意向の把握方法について、ブレインストーミングのように、自由なご意見、ご感想などを頂戴できれば幸いです。

事務局からは以上でございます。

○鈴木座長 ありがとうございます。

今、別紙で意向・意見表明をしやすくなる（したくなる）とか、属性による差異を把握するとか、調査項目や方法、分析方法について分けてまとめていただきました。

これをたたき台にしまして、把握方法全体についてご意見をいただきたいと思います。

○梶井委員 先ほど山崎委員がご指摘になったハードルの低さが招く両義性ということは重要だと思います。資料の下に書いてあるように、どのような施策や事業についてハードルの低い手法を用いるのか、そこは慎重に吟味した上でやらなくてはいけないのだなということが1点です。

ハードルの低い方法で意見を収集したいときには、単純な施策について聞いてみようということでもいいと思いますし、そういう場合は、サイレントマジョリティの掘り起こしも大きな目的になりますから、サイレントマジョリティを刺激してみようという目的の場合にはこれは使えます。しかし一方で、本当に重要な施策に対して切実な意見を拾いたいという場合であれば、やはりまた違う手法が必要なのかなと思います。

そういうところを切り分けて考えていく必要があると思いました。

○鈴木座長 施策や事業の中身によっても違ってくるのではないかということだったと思います。

ほかにご意見はありませんか。

○山崎委員 こういうやり方でサイレントマジョリティの実相がいろいろ分かれば、本当に画期的なものだと大いに期待できるのですが、これはたたき台として出していただいて

いるので、あくまでもたたき台としてのコメントですけれども、世論の実態をどこまで反映するのかということに関して言うと、例えば、ヤフーコメント、ヤフーアンケートですね。私も見ざるを得ないのでちらちらと見てしまうのですが、あれはどこまで実相を反映しているのか否かということですね。多分、そういう研究は誰かがやっていると思うので、ぜひ洗い出して教えていただけたらありがたいと思っています。

あれは、それこそ意向・意見表明をしたくなるようにうまくつくっている1つの形態ではあると思うのです。であるがゆえに、実相を本当に反映しているかどうか、どのくらいの比率の人たちがあれに反映されているのかというのは大変興味深いところがあります。私が自分で調査をしなければいけないのかもしれませんが、事務局のほうでそういうところまでフォローしていただけたらありがたいと思っています。

これを本当にやろうとすると、今、梶井委員がご示唆いただいたのですが、どこからやるかですね。用意ドンでやるのか、あるいは、用意ドンでイエス・ノーの回答をいただく前に、どのくらいでしょうか、1か月か、2週間か、考える期間を設けて、分からないという人のためには、こっちのサイトからいけばQ&Aがちゃんとありますとか、分かりやすい図表がありますとか、そういうところまでした上で、用意ドンで1の方法をやるのかどうかですね。

これは、1のやり方というところでも大分違ってくるのではないかとこのところも大変興味深いところです。

どういうコンテキストでどういうふうに使っていくのか、いろいろ多角的に検討しながら、実効性があるのか否かというところをぜひ皆さんと一緒に議論したいと思っています。

これも余談で、どこまで参考になるか分かりませんが、我々の大学で、今、学生に授業アンケートをやってもらうことになっています。昔は大学が用意した紙を配って、それを学生に書いてもらって回収することになっていたのですが、今は、後でパソコンから回答しておいてくださいねという形に変わりました。

そうした変化で気になったことを幾つか言うと、後でパソコンからやっておいてしまうと、回答率は激減しています。特に、コロナ禍でオンライン授業をして、最後に授業アンケートもお願いしますねと言っても、学生は全然やってくれないということが1つです。

もう1つ、紙でお願いしたときのよさは、自由筆記欄なのです。分かりやすかったどうかというのは、大体は平均プラス・マイナス・アルファで動きますし、評価で一喜一憂して何か変えなければいけないということはあまりなくて、参考になりましたという程度ですが、1番ためになるのは自由筆記欄です。そこで同じような意見が多かったら、これは改善しなければいけないとか、こういうふうに褒めてもらったとか、そういうものは数字以上に参考になったところがありました。

これは、単純化してしまうことによって、こぼれ落ちてしまうところもありうるということの一例でした。

○鈴木座長 本学も、今年、授業アンケートを行っています。以前は、マークシートで、名前は個人情報で分からないようにしていましたが、結構辛らつなことも書かれていました。ところが、最近、スマホになりました。今、ほとんど学生がスマホを持っていますので、普段から使っているという意味で、答えやすいという判断もあると思いますが、やはり回答率が激減しまして、教員からきちんとお願いしてくださいという話もあります。今回、方法論の話もありますけれども、考えさせられる出来事だったと思っています。

○大村委員 私も大学でいろいろなアンケートを案内されることがあるのですが、私は、スマホで答えることはそんなに手軽だと思っていません。今、スマホを日常的に使っているからこそ、スマホ・イコール・手軽というイメージは特にはないです。

オンライン上で案内が来るとなると、QRコードやリンクが送られてきても、機械的な印象があるので、本当に自分の意見が必要とされている感じがしないというか、先生方もやらなければいけないからやっているのかなという印象があります。ですから、札幌市からあったとしても、同じような印象を受けてしまうのではないかと思います。

また、手書きの自由記載欄の話がありました。私も、自分の研究で地域住民の方にアンケートを取りました。そのときは、まずは紙で渡して、そこにQRコードもついているので、お好きなほうでお願いしますという形にしたのですが、紙で出してくださる方が多かったです。そのとき郵送だったのですが、絶対にスマホを持っているだろうという年代の方でも郵送してくれた方が多かったです。

また、思いがある人は、枠外にまで書いてくれるのですね。紙だと枠外に書くことができずけれども、オンラインだと、決まった枠に求められている答えしか書けない感があります。やはり、思いがある人は、紙のほうが書いてくれることが増えるのだろーと思えます。

○鈴木座長 確かに、スマホは、情報が多いだけに、少し軽く見てしまうところがあるかもしれません。また、フリーアンサーも、紙だとわっと書きますが、私はタイピングが苦手な世代ですから、ちょっと面倒になってしまって、入力せずに送ってしまうということがあります。それも今回の議論につながりますが、工夫が必要になるかもしれませんね。

○大村委員 機械的な印象を感じるということと言うと、私が今やっている活動で、マルシェを開催しているのですが、その来場者に何回もアンケートを取っています。去年は、「来場者アンケート」と書いて、ザ・アンケート用紙のような感じのものを配っていましたが、毎回来てくれる方に、またいつものやつねという感じでスルーされることが増えてきたので、今年からは、周りの方からもいろいろな意見をもらって、「来場者アンケート」というタイトルを「おたすけシート」に変えて、本当に意見を必要としていますということを伝わりやすくしました。また、フォントも、明朝体ではなくて、手書きのような文字にして、最後のところだけは直筆で感謝を伝えたり、手書きのイラストも入れたりしました。向こう側にちゃんと人がいて、意見を求めていますということが1枚の紙からも伝わるような工夫をして、本当に少しだけですが、受け取ってもらえる方が増えたという効果

がありました。

ですから、受け取る側の印象も結構大事なのかなと思いました。

○片山委員 しかも、配布の方法も、籠を持って会場中を2時間ぐらいずっと配っているのですね。来ている人は2年くらい来ているのです。彼女のことも知っているから、こんなに一生懸命頑張ってくれて、楽しい場所をつくってくれているのだから、答えなきゃなと思ったと思うのです。

ですから、今回の聞き方も、区ごとにとか、まちセンごとにとという区分けでやるのだとしたら、まちセンセンター長からのお助けシート依頼のような感じで、顔が見えると、信頼があれば答えてもいいかなとなると思いました。

○鈴木座長 市全体ですと顔が見えるというのはなかなか難しいかもしれませんが、顔が見えるということは重要ですね。

ちょっと違いますが、野菜の販売にしても、単に売るだけではなくて、私がつくりましたという写真があると、こういう方が丁寧につくっているのかな、努力されているのかなということで、多少高くても手が伸びてしまいます。それも同じようなことが言えるなと思いました。

ほかにいかがでしょうか。

○野田委員 私は、こういうツールはどんどん使ったほうが良いと思っています。

その理由は、今まで皆さんがおっしゃられた内容と違う観点になるのですが、思いつきで決定されてしまうような政策をなくしていくとか、市民は全般的にどういう考え方なのかという傾向を読み解くというものがアンケートなので、個々の事例を把握したいというパターンはインタビューをしなければいけないと思いますが、大体の傾向で、どうなっているかということで、あまり分かっていないことをスピーディーにさっと把握できますので、もし札幌市役所で内製化できるのであれば、費用もかかりませんし、どんどん使えるのではないかと思います。

ただ、米印に書いているように、どのタイミングでやるかということがあります。まずはざっと把握するという意味でしたら、いつやってもいいのですが、先ほどから議論されているように、ちゃんと教育されるというか、いろいろな知識や情報を共有して、いろいろなことを学んだ人が判断する内容と、何も分からずにさっと回答する内容では全然違いますので、最終的に何かを決めるという段階では市民の側も一定程度十分な知識を得たうえでの判断が必要になると思います。そこに至るまで、現状でどう思っているかということは何となく傾向として把握したいという場合は、ざっとやってみてもいいのではないかと思います。

ちなみに、私は自分の研究でオンライン調査をすごくたくさんやるのですが、ちょっと前にやった研究で、京都市の厳しい財政状況の認識に関するアンケートを行いました。

何も情報提供をせずに市民に京都市を評価してもらった場合と、ある程度情報提供して評価してもらった場合の比較を行う研究です。京都市では、財政状況は非常に悪かったの

ですが、ここ1年でちょっと上がっています。そうして上がった状況を見せて、ちゃんと上がったことを市民が認識できるかどうかを確認するための研究でしたが、全員が自分の意見を是正したわけではなかったです。

ですから、教育などをきっちりしたとしても、京都市は財政状況が悪く、もう駄目だと思っている人は一定数いるということは起きてしまうのですが、ある程度、情報を流していくと、市民は変わってきますので、最終的に物事を判断するに当たってのアンケートという意味でいくと、情報を共有したうえで行う必要があると思いました。

ざっと把握するというのであれば、毎回把握してもいいのかなと思いました。

○鈴木座長 おっしゃるとおりだと思います。

ほかにご意見はありませんか。

○大村委員 意見表明をしやすくなる（したくなる）とありますけれども、「しやすくなる」と「したくなる」は全然別かなと思っています。QRコードなどで読み取ってサイトにアクセスするというのは、入り口ではなくて、ゴールに近いところにある気がしています。

ふだんQRコードがどんなところにあるかなと考えたときに、飲食店のモバイルオーダーという席でスマホから頼むシステムがありますが、あれは、そのお店のご飯を食べたいと思って、お店に入った後にQRコードで頼むのであって、モバイルオーダーで頼めるからこのお店にしようという動機にはならないと思っています。本当に食べたいお店だったら、耳が遠い高齢者の方でも、そこに行くと思うのです。ですから、「しやすい」というのは本当に最後の最後のところだと思いますし、それよりは、「したくなる」のほうが大事ではないかと思いました。

○鈴木座長 「しやすくなる」と「したくなる」の違いということですね。

○三上委員 分かりやすいですね。入り口の部分ですね。

○鈴木座長 大村委員にばかり聞いて申し訳ないのですが、SNSも含めてふだんから使っているの、スマホのほうが意見表明をしやすいのではないかと、若い人にはスマホが有効ではないかというイメージがあるのだと思いますが、市政に意見を表明したくなるか、送りやすくなるという意味で、若い人の視点ではどうでしょうか。意見をしやすくなるとしたくなるでは違うと思いますが、何か思うことがありましたらお願いします。

○大村委員 今、SNSは、自分の興味のあるものがどんどん出てくるようにカスタマイズされるので、そもそも市政につながるような何かにアクセスしていない方には届かないと思います。ですから、逆に、市政のほうが身近な趣味や生活のことに無理やりにでも結びつけて発信していったほうがいいのかと思います。洋服などの消費活動にまつわるものが好きな若い層はあると思うので、そこと市政に対して聞きたいことを結びつけた情報の発信の仕方があれば、届くのかなと思います。単に市政というジャンルで発信しても届きづらいので、身近なジャンルと結びつけたほうがいいのかと思いました。

○片山委員 給料明細にQRコードがついていたら、絶対に見ると思います。これはつぶ

やきです。

○鈴木座長 三上委員は、若い人たちのワークショップで、どのように引き出すか、言ってもらおうかというファシリテートをふだんからされています。そういう経験から、若い人のことでなくてもいいのですが、何かご意見があればお願いします。

○三上委員 大村委員のご意見のままですが、市民の興味関心に寄せていく、きっかけづくりだと思います。あとは、どのように上げていくかということもありますし、例えば、入りやすさということで言えば、最初の入り口を石狩市の浜辺のコンサート、ライジングサンのようにすると。あれは、朝まで騒いでいる人たちが朝にごみ拾いをちゃんとしていくわけですが、そのときに環境問題に対してどう思っているかというアンケートをしてもらうとか、拾ったペットボトルを捨てるときに、何かの政策に対して賛成するか、反対するかに分けて入れてもらおうとか、ゲーム的な要素と興味と達成感が結びついた仕組みにしたら、自然と巻き込まれていくということが発生すると思います。

どうしても、やらされ感があると嫌ではないですか。私も、休みの日にアンケートの電話がかかってくると、選ばれし者なのだなとちょっとは喜びますが、時間がないからごめんなさいねという感じになってしまいます。でも、それは本当に貴重な意見収集なのかもしれないですよね。私が押したボタンが世界を変えるのかもしれませんが、そんなものなのかどうなのかも意識できない中で自分の大事な時間を奪われるとなると、そのときは自分の時間を最優先すると思います。けれども、浜辺のコンサートのように、自分が大好きで高揚感があって開放されるというところでの意見だったら、いい人になろうというバイアスがかかっていいことばかり言うかもしれないけれども、正直な自分の気持ちを吐き出すかもしれません。

そういう組み合わせだと思います。興味のないことに出会ったときに、それは知識が入るか入らないかによって違いますけれども、スマホで簡単にやれるようなものであれば、その入り口で傾向を見るとか、もう少し深くということなら意見交換をしてもいいと思いますし、内容によって入り口のチャンネルをいろいろ作り出して、知っている人と知らない人がいて、違いが分かった上で意見をしながら、最終的に市政に意見を表明するという場所があってもいいと思います。

○鈴木座長 細かいところまでやるかどうかということはあると思いますが、先ほどの話は、ナッジの理論で、意見を出したくなるような工夫をするということですね。

○三上委員 それをこの2年間のうちに実験してみたらいいと思うのです。

○鈴木座長 いろいろやってみるということもありかと思っています。私は前に実証実験の話を見せてもらいましたが、いろいろやってみて、有効なものがあれば、それを踏まえて議論していくということもありかと思っています。

ですから、この会議の中では、任期はありますけれども、100%の結論を出すわけではなくて、どこからやるかという入り口を決めて、そこから広げて議論をしていくという形なのかと思っています。

○片山委員 大阪大学の行動経済学の先生が、授業や学生のワークショップで、電車のエスカレーターの駆け上りをなくすために、どうしたら階段を使わせるかということで、学生のコンペのような感じで、行動を誘発する仕掛学というものをやっているのですが、今は、小学生や中学生も巻き込んで、社会の問題を解決する仕掛けを考え始めているのです。

例えば、ここの委員の先生方の学生たちが複数大学混合でワークショップをして、実際に社会実験をしてみて、学生100人の中で普通のアンケートをしたときとゲーム感覚でやったときでは結果が違ってくるのか、ゲームだと不確かになるのかどうかから確かめて、実際に札幌市民に対してやれば、市民も学生が学習の中で考えついたことに参加できるということがあるかなと思いました。うちの学生たちはそういうワークショップが大好きなので、やってみたいと思いました。

○三上委員 そうですね。参加をすると、自分事になりますからね。

○鈴木座長 何もない状況でアンケートを取って、ワークショップなり情報提供なりをうまくしながら、パネルデータのような形で取っていくと。そして、変化を見ることでこの議論の参考にするということもあるかもしれませんね。

具体的な方法論の議論になってきていますが、ほかにはいかがでしょうか。

野田委員、いかがでしょうか。

○野田委員 私自身もたくさんやっています、学生も、ナッジを使いながら違法駐車をなくすとか、商店街の個店の販売を京都弁にしたら売上げが上がるのではないかという実証をしてきました。方法論はいろいろあると思います。ただ、それはテクニックに関わる問題なので、明らかにそっちに動かしたほうが良いということであれば言えるのですけれども、その前提がないときには、市民がどちらが良いか分からない中で行政が誘導するという側面も出てしまうので、倫理的な問題が少しあると思います。

ですから、回答を促すような、やったほうが良いというものについてはあり得ると思います。

○鈴木座長 何をテーマにしてやるかということもあると思います。片山委員から、学生による実験をしてもいいのではないかというお話がありましたけれども、学生が議論しやすいといえますか、どういうテーマでということはあると思います。

先ほど三上委員からありましたけれども、自分事として捉えるようになって、その先の企画とか意見としてまとめるところまでいければいいと思いますが、テーマに関していかがでしょうか。

○片山委員 政策の中身ですか。

○鈴木座長 議論をするにもテーマが必要で、例えば学生にやってもらうときに、どういうテーマに関してワークショップをするのがいいのかということです。

○片山委員 税金でしょうか。

○三上委員 今、札幌市として何に対して聞きたいというものがあれば、実験的にやって

いいものとそうではないものがあると思いますが、テーマは札幌市サイドで挙げてもらうというのがいいと思います。

また、誰に対してというのは、学生なのか、性別、年齢の切り口もあるかもしれませんが、先ほど最初のほうの議論であったサイレントマジョリティの中の分類、言いたいけれども、言えないという層の方なのか、言いたいことも考えも何もないという方なのか、サイレントマジョリティの分類が4つあるのだとしたら、その4つにどう投げかけるのか、同じ知りたいことがあっても、アプローチの仕方を変えて、さっきのスマホでいいやという、何も興味がない人はスマホでやってしまえ、でも、それは1回目と2回目と3回目で何か違うと。また、どっぷりの方々は、スマホではなくて、スマホは参加するかしらないかで、あとはワークショップでしっかりお話をしてもらって、思いのたけをぶつけて、しかも、その問いがもう少し深くまで、それぞれの違いの中身まで分かるものを仕掛けるとか、そこでやっとな手法の話になってくると思うのです。

ですから、どういう方々を分析したいのか、それによって手法がいろいろ変わってきて、先ほど大村委員が言ったように、人が問いかけて、街頭で学生が参加しませんかとやると参加率が上がるのだったら、その手法を具体的にとっていく、それも実験だと思います。地下鉄で強制的に、あなたはこれを持ってくださいということで、ティッシュとQRコードがついていて何かやるのか、あとは、例えば、地域性を1地域で見ようというのであれば、新さっぽろの光の広場のようなところで、オープンでワークショップをすれば、みんながそれを見ていて刺激されるというやり方もあると思います。

ですから、手法は、スキルを持っている専門家に聞けば、多数あるし、それを組み合わせてみてどうするかだと思います。対象と、何をやりたいのかと、こういう対象を分析してみようということで、その分析を早めにして、次にもう1回議論しようというほうが、すごくチャレンジングな感じがして、新たな、世界に誇れる新しい突き抜けた市民自治のスタイルができると思います。

○大村委員 サイレントマジョリティ層の自分の意見が分からないというところでいくと、今、若い世代は、SNSでいろいろな人を見られるから、自分とは何だろうとか、自分への理解のようなものが難しくなっていると思います。

そこで、別の話になってしまうのですが、今、MBTI性格診断というツールがあるのです。自分で性格診断をして、あなたはこういう性格ですという結果が出て、それを就活に生かしたり、自分への理解を深めたりというのですが、逆に、もしかしたら自分は市政に対してこう思っているのではないかというふうに、当てにいくではないですが、それを当てられて、ああ、そうかもしれないと自分で思うほうが納得しやすいかもしれません。あなたはどう思っていますかとずっと聞かれ続けても、答えが出ない人は出ないですから、そういう人には、自分はどう考えているのか、もうしかしたらこんなのではないかということを知れるようなツールですね。それは性格と違って当てるのが難しいと思いますが、自分が考えていることを深められるものがあつたらいいかなと思いました。

○三上委員 アンケートに答えたら性格が分かるというものがあったら、面白いですね。

○鈴木座長 そういうツールやアプリがあると、入りやすいのかもしれないね。

○片山委員 この間、山崎委員が、選挙投票の時に自分にマッチする党を教えてくれるアプリが出てきてしまったとおっしゃっていましたね。

○山崎委員 あれは、選挙のときにどこに投票していいか分からないということで、今、若者向けにいろいろなマスメディアやシンクタンクがマッチングアプリを開発しているのです。あなたはどの政策に関心がありますかとか、さらに細かく入れると、あなたは自民党ですとか、あなたは民主党ですという形で出てくるマッチングアプリです。

大村委員は使ったことがありますか。

○大村委員 初めて知りました。

○山崎委員 最近、そういうものを使っている学生が最近は出てきているということです。ただ、結果をうのみにして投票しているというより、まだ参考程度に使っているくらいかなという受け止めです。

○事務局（神市民自治推進室長） 議論にあったとおり、何を聞くかによってやり方は変わってくると思います。私たちが市政に関して一番聞きたいことは、税金をどうやって使っていくかということです。

具体的に言うと、例えば、オリパラに賛成か、反対か、除雪はお金をかけてやるのか、やらないのか、毎年消えてなくなる雪に年間200億円から300億円もの除雪費を出すのかどうか。これは札幌特有のことなのです。ということは、札幌市民がそれを出せと言うのであれば、ほかのことを我慢しなければいけないのです。また、敬老パスというサービスも、今、お年寄りが増えてきている中で、若い人が負担をしながら、今までどおり続けていけるのか。

ですから、市民の各層がどう思っているのかを聞くためのツールとしてこういうものが有効なのかなという例として出しています。

もしかしたら紙で聞いたほうがいいものもありますし、いろいろなワークショップをやってから聞くものもあると思いますけれども、聞きたいことによってやり方が変わって思っています。これは、全体に聞くということで一つのツールとしてありなのかなと思って出していますので、今日いただいた意見を参考にしながら、どういうことで市民意見を集めたらいいのかという整理が必要なのだと思います。

○三上委員 マーケティングのことが分かっている、メリット、デメリットもちゃんと分かった上で分析ができるという前提が必要ですね。

あとは、正しい知識のインプットがある程度ないと、感覚的なジャッジになってしまうと思います。

また、除雪に関しては、アンケートを取ってやるか、やらないかというのは、心としてどう思っているのかということと、人として生きていけるか、いけないかということがあると思います。これだけ雪が降るところに190万人以上住んでいるのは、世界の中でも

札幌とあと数都市しかないわけですから、それをしなかったら何百万人に減るといふことなのか。

私は環境保全協議会で、冬の期間は、雪が降ったら動線をカットして大きなかまくらをつくって、そのかまくらは観光になるから、そこでお金を取って、お金ができたら除雪をしていくという提案もしました。そういう解決アイデアのためにお金や時間をかけたほうがいいかもしれません。

除雪の問題は、市民の意見を聞いてというよりも、そこを乗り越える何かのためにお金をかけたほうがいいかもしれません。それこそ、市の政策ですから、専門家が決めて動く、公のコンペをやるというほうに振るほうが、思い切った政策ができるような気がします。

○鈴木座長 それでは、いい時間になってきましたので、そろそろ締めたいと思います。今日は、なかなかまとめ切れなかったところがありますが、整理すべき視点がいろいろ出てきましたので、次回に向けて事務局に整理していただいて、それをお示しした上で次の議論ができればいいかと思っています。

今回から市民委員のお2人にも入っていただきましたので、新たな視点も含めて、今後の議論に期待したいと思います。

事務局からいかがでしょうか。

○事務局（川村市民自治推進課長） 今日、何かあったほうがより議論が活性化するのではないかということで例を出させていただきましたけれども、すごくいいアイデアをいただきました。特に、大村委員の話には、我々が全然思いつかないことや気づきがあったので、次回の会議に向けて精査していきたいと思っています。

ありがとうございました。

○事務局（神市民自治推進室長） 私から野田委員に聞いてみたいことがあったのですけれども、Decidim（デシディム）とか、今、ネットを使つての市民参加型のプラットフォームの動きが起きつつあるのですけれども、今後、こういうものが有効になるかどうか、新しい情報を含めて教えていただきたいと思っています。今後の会議の中で、こういうものがあるという情報提供をしなければいけないと思っています。

○野田委員 私は専門ではないですが、ちょうどこの間、専門の方の講演会で詳しいことを聞きまして、大体どんなものかは分かりましたので、情報提供できる部分はあると思います。

○鈴木座長 今回、プラットフォームも非常に重要な議論になってくると思いますので、ほかの委員も、何か情報がありましたら、それぞれのご専門やご立場の中で情報提供いただければと思います。よろしく願いいたします。

3. 閉 会

○鈴木座長 それでは、長時間にわたるご議論をありがとうございました。

次回に向けた方向性も出てまいりましたので、今日を踏まえまして、次の議論に進めら

れればと思っています。

本日は、これにて終了させていただきます。

以 上