

職員のための 情報共有・市民参加推進の手引き 【解説書】



まちづくり応援キャラクター
「まっちい」



自治基本条例キャラクター
「じちい」

平成20年12月
市民自治推進本部

はじめに

札幌市では19年4月に「札幌市自治基本条例」を施行しました。

この条例は、「自分たちの地域のことは自分たちで考え、決め、そして行動する」という市民自治によるまちづくりを進めるための、市民、議会、行政の共通のルールです。

また、19年6月に策定した「さっぽろ元気ビジョン第2ステージ」においても、『市民自治が息づくまちづくり』ということをもちづくりの根本に据え、市民が主役のまちづくりを進めることとしています。

市民自治による市民が主役のまちづくりを進める上で重要なポイントは大きく2つあります。1つには「情報共有」であり、もう1つは「市民参加」です。

市民、議会、行政が同じ情報を共有することによって、誰もがいつでも札幌市のまちづくりについて考え、そして話し合うことができる環境を整え、その結果を地域で市民それぞれが自ら実践するとともに、市政に反映させていく。このような取り組みの積み重ねが市民自治を札幌にしっかりと根付かせていくことにつながります。

札幌市ではこれまでも各種広報資料の作成・配布や情報公開制度の実施、審議会等への公募委員の募集やパブリックコメントの実施など、「情報共有」と「市民参加」を促進する取り組みを進めて来ましたが、これらを更に進めていくためには、市役所の仕事の仕方を従来と変えていく必要があります。

条例にも規定しているとおり、「政策の立案」「実施」「評価等」の各段階で適切に情報共有を図るとともに、市民参加で政策、施策、事業を推進していく体制をこれまでも増してしっかりと構築していかなければなりません。

この「手引書」は、職務を遂行していくうえで、「情報共有」と「市民参加」を推進していくために必要な事柄をまとめたものであり、「市民自治が実感できるまち」を市民とともに考え、創り上げていくために作成したものです。

各職員におかれましては、この「手引書」に基づき、今まで以上に「情報共有」と「市民参加」による事業実施に努めていただきたいと思いますと考えております。

なお、他都市においては、この「手引書」に記載されているような事項を、「条例」若しくは「要綱」といった形で規定している例も見受けられますが、札幌市においては、より充実した市民自治の仕組みを創り上げていくために、この「手引書」に基づく実践を積み重ね、その結果を踏まえてその後の取り扱いについて検討していくこととしています。

それでは、「市民が主役のまちづくり」を進めるため、全庁一丸となって仕事の仕方を変えて行きましょう。

平成20年12月

市民自治推進本部 本部長

副市長 加藤 啓世



目 次

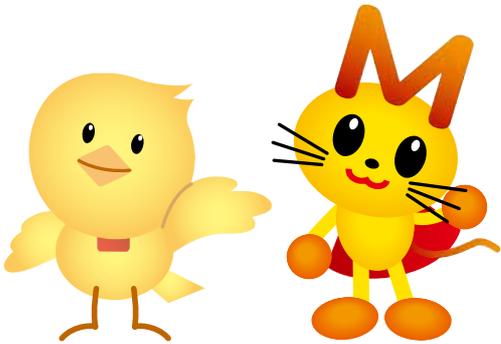
第1章 情報共有、市民参加の必要性等	1
1 なぜ情報共有と市民参加が必要なのか	1
(1) 資産を活用したまちの個性づくり.....	1
(2) 市民ニーズの多様化、高度化.....	1
(3) 事業の選択と集中.....	1
(4) 地方分権などの進展.....	2
(5) 市民の参加意欲の拡大への適切な対応.....	2
2 条例上の位置づけなど	3
(1) 基本原則.....	4
(2) 市民の権利.....	5
(3) 行政運営の基本.....	6
(4) 情報共有.....	7
(5) 市民参加.....	8
第2章 情報共有の推進	10
情報共有の推進にあたって	10
1 情報共有の必要性等	10
2 情報提供の充実に向けた視点	11
3 情報の提供時期と内容等	13
(1) 企画立案・計画段階.....	13
(2) 決定後・実施段階.....	15
(3) 実施後の評価・改善段階.....	15
4 情報提供のポイント	16
(1) 目的を確認する.....	16
(2) 対象者を確認する.....	17
(3) 内容の掲載順位を確認する.....	18
(4) 提供時期を確認する.....	18
(5) 具体的な提供方法を工夫する.....	18
(6) 表現の仕方を工夫する.....	19
(7) 「評価」を受け「改善」する.....	19
具体的な情報提供方法等	20
1 情報提供手法の選定にあたって	20

2	情報提供手法の例と特徴	21
(1)	広報さっぽろ	21
(2)	ホームページ	21
(3)	ポスター、パンフレット	21
(4)	市政広報番組（テレビ、ラジオ等）	22
(5)	報道機関への情報提供	22
(6)	メールマガジン	22
(7)	出前講座・出前トーク	22
(8)	説明会	22
3	複数手法での実施	23
4	表現方法の工夫例等	24
(1)	表現方法などの工夫	24
(2)	表現の仕方の工夫	25
(3)	その他	27
第3章	市民参加の推進	28
	市民参加の推進にあたって	28
1	市民参加の必要性	28
2	市民参加とは	29
(1)	市政への参加	29
(2)	身近な地域のまちづくりへの参加	30
3	市民参加の実施時期	31
(1)	企画立案・計画段階	31
(2)	実施段階	31
(3)	評価・改善段階	31
4	市民参加で出された意見への対応	33
(1)	市政への反映	33
(2)	結果等の公表	33
	市民参加の実施過程における検討状況等	33
	市民参加結果に対する意思決定内容とその理由	33
5	市民参加の取り組み状況の公表	34
(1)	取り組み予定の公表	34
(2)	取り組み結果の公表	34
(3)	取り組み予定及び結果の公表方法	35

6 市民参加促進のための情報提供手法の充実	36
(1) 広報さっぽろに掲載する情報の充実	36
(2) ホームページの充実	36
7 市民参加促進に必要なその他の事項	37
(1) 適切な参加対象の設定	37
(2) 気軽に参加できるきっかけづくり	37
(3) 参加しやすい環境づくり	37
(4) 意見を出しやすい雰囲気づくり	37
(5) 参加意欲を増進するメニューの設定	38
(6) 柔軟な対応	38
企画立案・計画段階における市民参加	39
1 市民参加の対象事業の選定等	39
(1) 必ず対象とする事項	39
市の基本構想、基本計画その他基本的な事項を定める計画の策定又は 変更、改定	39
市政に関する基本方針を定める条例の制定、改正、廃止	40
市民に義務を課し、市民の権利を制限することを内容とする条例及び 条例の委任により定める市民に義務を課し、市民の権利を制限するこ を内容とする規則並びにこれらに類する告示等の制定、改正、廃止 ...	40
公共の用に供される大規模な施設の設置及びその利用や運営に関す る計画等の策定又は変更、廃止	40
市民の生活に大きな影響を及ぼす制度の導入又は改正、廃止	41
市民の生活に大きな影響を及ぼす事業の計画の策定又は変更、廃止	41
費用対効果等を十分に見極めて実施することが必要な大規模な行事 等の計画の策定又は変更、廃止	42
(2) 市民参加の例外事項	43
緊急に行わなければならないもの	43
法令の規定により定められている基準に基づき行うことが必要であ り、政策的判断を行う余地がないもの	43
軽易なもの	43
市の機関内部の事務処理に関するもの	43
市税、保険料、分担金、使用料、手数料その他の金銭の徴収に関する もの	44

2 例外事項に該当する場合の理由の公表	45
(1) 公表対象	45
(2) 公表方法	45
3 必須事項以外での市民参加の実施	46
4 複数手法での実施	47
5 企画立案・計画段階での市民参加手法等	48
(1) 参加手法	48
市民意見公募	48
審議会、協議会、委員会等	48
市民会議	48
意見交換会	49
公聴会	49
研究集会	49
アンケート	50
その他	50
(2) 各手法の実施方法等	51
市民意見公募	51
審議会、協議会、委員会等	52
市民会議	54
意見交換会	56
公聴会	58
研究集会	61
アンケート	63
実施段階における市民参加	65
1 市民参加の対象事業の選定等	65
(1) 効果が期待できる事業	65
きめ細やかで柔軟な対応が求められる事業	65
地域の実情に配慮して推進する必要がある事業	65
市民が当事者性を発揮し主体的に参加することが求められる事業 ..	66
市民の豊かな発想を活かしたり、広く市民の参加が望まれる事業 ..	66
市民の持つ高い専門性や先駆性の活用が求められる事業	66
状況に応じて迅速な対応や機敏性が求められる事業	66
(2) 効果が期待できる事業の形態・内容	67
公共施設の建設内容の検討に関すること	67
公共施設の管理運営や運営内容の企画に関すること	67
多くの市民が参加する行事の実施に関すること	67

講座、講習会等の開催に関する事	67
多くの方々の参加が必要な分野の事業の実施に関する事	68
特定の地域を対象とした事業の実施に関する事	68
2 市民参加の手法等	68
(1) 実行委員会、協議会、検討委員会	68
(2) 事業共催	68
(3) 事業協力	69
(4) 市民スタッフ	69
(5) 事業委託	70
評価・改善段階における市民参加	71
1 市民参加の対象事業の選定等	71
2 評価・改善段階での市民参加手法等	71
(1) 既存の広聴制度の活用	71
(2) コールセンター対応履歴の活用	72
(3) 行政評価結果の活用	73
(4) 参加した市民による評価の実施	73
(5) アンケートの実施	74
(6) モニター制度の実施	74
第4章 資料	75
1 札幌市自治基本条例	75
2 その他	83
(1) 情報共有に関する規程等	83
(2) 市民参加に関する規程等	85



第1章 情報共有、市民参加の必要性等

1 なぜ情報共有と市民参加が必要なのか

「札幌市自治基本条例」の重要なポイントは、「情報共有」と「市民参加」ですが、市政推進にあたってこれらが重要である理由は次のとおりです。

(1) 資産を活用したまちの個性づくり

まちが成熟していく過程においては、誰もが満足できる生活空間づくりのために、道路や公園、各種施設など、ハード的な部分のサービスを充実させる必要がありました。

しかしながら、札幌市ではこうしたハード部分の整備がおおむね終了しており、これからは、先人が築いたこれらの資産を十分に活用しながら、市民みんなで札幌独自の文化・芸術を育み、まちの個性を作っていくことができる仕組みが必要となっています。

(2) 市民ニーズの多様化、高度化

少子高齢化の進展や社会経済情勢の変化、個人の価値観やライフサイクルの変化などにより市民ニーズは多様化、高度化しており、新たな課題も次々と出現しています。

札幌市はこれまで地域社会の変化などに対応しながら、さまざまな市民ニーズを満たすべく努力をしてきましたが、更に複雑・高度化を続ける市民ニーズのすべてに、行政だけで対応することは能力的にも財政的にも困難であるため、必要な情報を的確に提供し、しっかりと理解を得た上で、市民一人ひとりが潜在的に持つ活力を大いに発揮していただき、まちづくりに活かしていただくことができる仕組みが必要となっています。

(3) 事業の選択と集中

市民一人ひとりが求める公共サービスの優先順位や希望する内容には違いがありますが、社会経済情勢の変化などから札幌市の財政は今後とも非常に厳しい状況が継続することが予想されます。

限られた財源では、従来のように「あれも、これも」はできず、「あれか、これか」について選択することが必要であり、まちづくりの方向性やその実現に向けた具体的な政策、施策、事業の内容や費用、効果などについての的確な情報を提供した上で、できるだけ多くの市民が納得して政策、施策、事業を選択することができるようにする仕組みが必要となっています。

(4) 地方分権などの進展

地方分権の進展により権限が拡大し、自治体の責任において独自の政策を実行することが可能になっています。

国が定めたフレームや制度に基づき事業を実施していくうえでは、その根拠等について自治体が直接説明を求められることは多くはありませんでしたが、自治体が自らの判断で政策を決定していくにあたっては、これまで以上に透明性の確保が求められ、市民への適切な説明責任を果たすために、企画立案・計画、実施、評価・改善の各段階において適切な情報提供を行っていくことが必要となっています。

また、交通、環境、福祉などさまざまな分野で近隣自治体と広域的な連携・協力が必要となっており、政策の立案や事業の実施などにおいて、地域特性や市民の意思をこれまで以上に幅広く反映させていくことが必要になっています。

これらのことから、札幌市の個性を活かし、札幌市民の暮らしや地域特性により適したまちづくりを進めるためには、市民一人ひとりの意見や考えがしっかりと反映される仕組みが必要となっています。

(5) 市民の参加意欲の拡大への適切な対応

市民の皆さんは、低成長など社会経済情勢の変化、環境問題の深刻化、少子高齢化の進展への対応など、公共サービスを国や自治体が一元的に管理、執行する仕組みには限界があることを認識してきました。

そのため、多くの方々は、従来のような選挙の投票行動などの間接的な参加だけでなく、直接的な参加の必要性を認識するようになってきています。

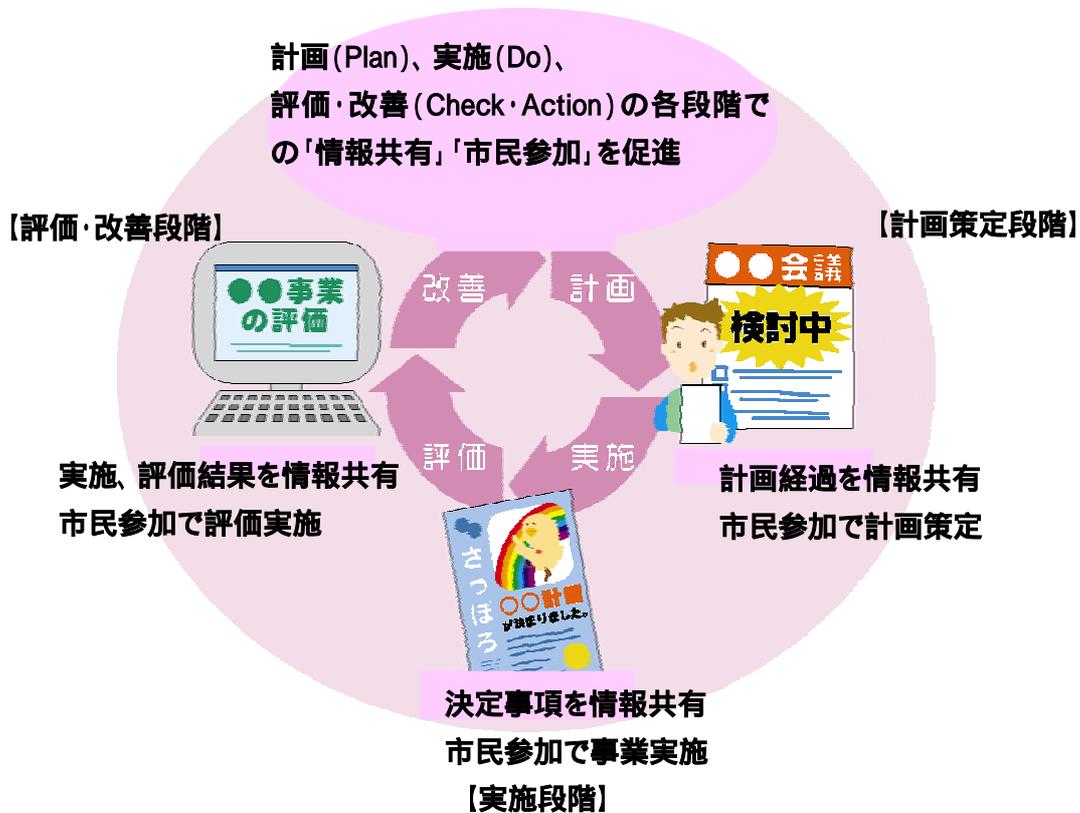
また、自分たちが持つさまざまな知識やノウハウを活用し、自ら課題を発見し、解決方法を探り、それを実践することに喜びや満足感を実感する方々もこれまで以上に増加してきています。

このような市民の皆さんの直接的な参加意欲を受け止め、市民の知恵や活力を結集し、まちづくりに活かす仕組みが必要となっています。

2 条例上の位置づけなど

自治基本条例では、「情報共有」と「市民参加」について次のとおり規定しています。

いずれも、『政策の立案』『実施』『評価等』の各段階で適切に行うこととしています。



(1) 基本原則

条例第5条においては、まちづくりの基本原則として「市民参加で行われること」及び「必要な情報を共有すること」を定めています。

(まちづくりの基本原則)

第5条 まちづくりは市民の参加により行われるものとする。

2 市及び市民は、まちづくりを進めるために必要な情報を共有するものとする。

3 市は、市民の信託に基づき、公正かつ誠実に市政を運営する責任を負うものとする。この場合において、市は、市政への市民参加を推進し、市民の意思を尊重するものとする

第5条は、市民、議会、市長と職員が市民自治によるまちづくりを進めるにあたって必要となる基本的なことを規定したものです。

第1項の市民参加の原則は、暮らしやすいまちを、市民が考え、話し合い、活動することにより創られていくこと、また、まちづくりのうち、市民が議会と市長に信託している市政についても、市民の参加によって進められることを規定しています。

第2項の情報共有の原則は、第1項の市民参加の原則の前提です。市民がまちづくりや市政について適切に行動し、判断するためには、その判断材料となる情報が適切に提供されている必要があることから、市と市民がまちづくりに必要な情報を共有することを原則とするものです。

第3項の信託と責任の原則は、市政は市民の信託に基づくこと、そして市は公正かつ誠実に市政を運営する責任を負うことを定めるものです。

市政を運営する議会と市長等は、市民の信託にこたえる立場として、市政を公正かつ誠実に運営しなければならないとともに、市政運営にあたっては、市民参加を進め、市民意思を尊重しなければならないことを定めています。

なお、自治基本条例においては、「参加」とは、「市や民間団体などが実施するまちづくりに関する講演会や行事に参加すること」、「市に対してまちづくりに関する意見、提案をすること」、「地域のまちづくり活動やボランティア活動などに参加する」など幅広い参加の場面を想定しています。

(2) 市民の権利

第6条及び第7条は条例の理念や目的を実現するために必要な「まちづくりに参加する権利」と「市政の情報を知る権利」について規定しています。なお、条文にある「すべての市民」とは、市民一人ひとりに権利があることを表しています。

(まちづくりに参加する権利)

第6条 すべての市民は、まちづくりに参加することができる。

(市政の情報を知る権利)

第7条 すべての市民は、市政に関する情報について、公開又は提供を求めることができる。

まちづくりに参加する権利(第6条)

第6条に規定している参加する権利の対象となる「まちづくり」は、「市政」と「市民自らの活動」の両方を含んでいます。

まちづくりへの参加を権利として明確にすることにより、多くの市民がまちづくりに関心を持ち、参加が広がることも期待した条文です。

「市政」への参加の権利を規定することは当然のことですが、「市民自らの活動」については、それぞれが自主的に行っているものであり、条例に定めるまでもないという考え方もあります。

しかしながら、札幌市の自治基本条例においては、市民が自主的に進めるまちづくり活動が不当に妨げられることがあってはならないことを明確にするため規定しているものです。

なお、この権利を保障するために、市民が行うまちづくり活動への支援を「市民によるまちづくり活動の促進(第23条)」、「青少年や子どものまちづくりへの参加(第24条)」、「身近な地域におけるまちづくりの推進(第28、29条)」で規定しています。

市政の情報を知る権利(第7条)

市民が市政に参加し、正しい判断を行うためには、その材料として十分な情報を持っていることが不可欠であることから、市民が市政に関する情報について、公開又は提供を求めることができることを定めているものです。

なお、「まちづくり」に参加するために必要な情報には、「市政情報」

と「市民が持っている情報」がありますが、本条においては、「市政情報」についてのみを「知る権利」の対象としています。

これは、市民が持っているまちづくりの情報は有益ではあるものの、市民どうして「知る権利」を主張し合うことは、適切でないと考えられるためです。

また、「公開又は提供を求めることができる」とは、市民からの直接の求めに応じて情報提供することや、市民が知りたいと思ったときに、市のホームページや配置される資料などで入手できるようにしておく環境整備も含まれています。

インターネットの普及により、情報の入手が容易になってはいますが、膨大な量の情報が氾濫しているともいわれていますので、市民の視点に立った情報発信や整理が重要です。

なお、この権利を保障するために、「情報公開」(第 25 条)、「情報提供」(第 26 条)を定めているとともに、これらに伴う「個人情報の保護」(第 27 条)に関する規定を置いています。

(3) 行政運営の基本

第 16 条においては、「市民参加」と「情報共有」を基本として行政運営を行うことを定めています。

(行政運営の基本)

第 16 条 市長等は、市民参加と情報共有を基本とした、効率的で、公正かつ透明性の高い行政運営を行わなければならない。

2 略

本条は文字通り、行政を運営していくにあたって、「市民参加」と「情報共有」を基本とすることを定めているもので、市役所のすべての仕事は、常にこれらを念頭に置いて実施することが必要です。

(4) 情報共有

情報共有については、第 26 条に規定しています。

(情報提供)

第 26 条 市長等は、まちづくりに必要な情報について、速やかに、かつ、分かりやすく市民に提供するよう努めるものとする。この場合において、市長等は、まちづくりに必要な情報の収集及び適切な管理に努めなければならない。

2 市長等は、政策の立案、実施、評価等の各段階における情報を、適切な情報伝達手段により、市民に積極的に提供するものとする。

第26条では、市長等は、市民が地域のまちづくり活動や市政へ参加をするにあたって必要な情報について、速やかに、分かりやすく市民に提供するよう努めることとし、そのためには、このような情報の収集とその適切な管理に努める必要があることを規定しています。

第 2 項においては、「政策の立案」「実施」「評価等」の各段階における情報を提供することを定めています。これまで行政の情報は「実施」段階、いわゆる決まった事柄を伝えることが多かったものと考えられ、今後は「政策の立案」や「評価等」の段階の情報をどのように伝えるかについて十分に検討する必要があります。なお、「評価等」の『等』には、評価後の改善・見直しが含まれます。

また「情報伝達手段」とは、市内全世帯に配布する広報さつぽろ、即時性に優れ時間的制約のないホームページ、広いエリアを対象とするテレビ等の利用など報道機関への情報提供、ポスター・パンフレットなどが考えられますが、伝えたい情報の内容や目的、対象者に照らして、適宜適切な手段を活用することが必要です。

『情報共有』についてはこの他、「議会」(第 10 条)や、「総合計画等」(第 17 条)、「財政運営」(第 18 条)、「行政評価」(第 19 条)についてもそれぞれの条文で規定していますし、第 28 条においては、地域における情報共有の支援について規定しています。

(5) 市民参加

市民参加については、第 21 条に規定しています。

(市政への市民参加の推進)

第 21 条 市は、市政への市民参加を保障するものとし、そのための制度の充実に努めなければならない。

2 市は、政策の立案、実施、評価等の各段階において、市民の参加を進め、市民の意見が適切に反映されるよう努めなければならない。

3 市は、市政への市民参加の機会を設ける場合には、次の事項に配慮するものとする。

(1)実施の時期が適切であること。

(2)効果的かつ効率的な方法によること。

(3)事案に関係する市民又は地域に係る市民が参加できること。

(4)性別、年齢、障がいの有無、経済状況、文化的背景、国籍等により不当に不利益を受けないこと。

4 市長等は、附属機関その他これに類するものについて、その設置の目的等に応じ、委員の一部を公募することなどにより、幅広い市民が参加できるよう努めなければならない。

5 市は、本市の重要な政策の意思決定過程における市民参加の機会の拡大並びに公正の確保及び透明性の向上を図るため、重要な政策案についての意見公募制度を設けるものとする。

6 市は、市政に関する市民からの提案について、これを反映する仕組みを整備するものとする。

7 市は、市民参加を進めるために必要な条例等を整備するものとする。

第 21 条では、市政への市民参加を進め、市民の意見を適切に反映させるための市の取り組みについて定めています。

第 1 項は、市は、市政への市民参加を保障し、市民参加を進めるための制度の充実に努めなければならないことを定めています。例えば、最近では、15 年度からはじめた出前講座や 19 年度からはじめた出前トークなどがその例です。

第 2 項は、市が「政策の立案」「実施」「評価等」の各段階において市民意見が適切に反映されるよう努めなければならないことを定めています。

審議会等への市民委員の公募や意見公募制度（パブリックコメント制度）の運用など、「政策の立案」段階での市民参加は進みつつありますが、今後

は「実施」や「評価等」の段階の市民参加をどのように進めるかについて十分に検討する必要があります。なお、「評価等」の『等』には、評価後の改善・見直しが含まれます。

第3項は、市は、市民参加の原則に基づき、幅広く市民参加の機会を設けることが求められますが、その際に市が配慮すべき事柄について確認的に規定したものです。

このうち「事案に関係する市民又は地域に係る市民が参加できること」とは、次のことをいいます。

対象となる事案に応じ、その当事者や関係者（制度の対象者、施設の利用者等）を適切に把握し、その当事者等が参加できるようにすること。

対象となる事案に応じて、適切に地域の範囲を把握し、その地域にかかわる市民（その地域の住民、その地域への通勤・通学者等）が参加できること。

第4項は、市が審議会に代表される市長等の附属機関やその類似機関について、委員の一部公募や、一人の委員の長期在任あるいは5機関以上の重複選任制限などにより幅広い市民が参加できるよう努めること、第5項は重要な政策案についての意見公募制度（パブリックコメント制度）を設けること、第6項は市民からの提案を市政に反映する仕組みを整備することについて定め、いずれも市民意見の反映について定めています。

第6項では、市民からの提案を市政に反映させる仕組みの整備について定めていますが、現在行われている類似の仕組みとしては、インターネットによる市政提案や市民の声を聞く課・各区広聴係へ寄せられる意見・提案などを「市政相談処理票」として、関係部局に送付している仕組みやこれらの主な意見の検討結果を公開する「みんなの声を市政に生かします」が挙げられます。

第7項は、前項までに掲げるもののほか、市が市民参加をより具体的に進めるための条例や制度を今後、必要に応じて整備していくことを定めています。

『市民参加』についてはこの他、「総合計画等」（第17条）、「行政評価」（第19条）についてもそれぞれの条文で規定していますし、「市民によるまちづくり活動の促進」（第23条）や「青少年や子どものまちづくりへの参加」（第24条）についても規定しているとともに、第28条及び29条においては、地域や区のまちづくりへの支援について規定しています。

また、第31条においては、「市民自治によるまちづくりに関する施策等の評価」への市民意見反映について定めています。

第2章 情報共有の推進

情報共有の推進にあたって

1 情報共有の必要性等

まちづくりは、まず「知る」ことから始まります。

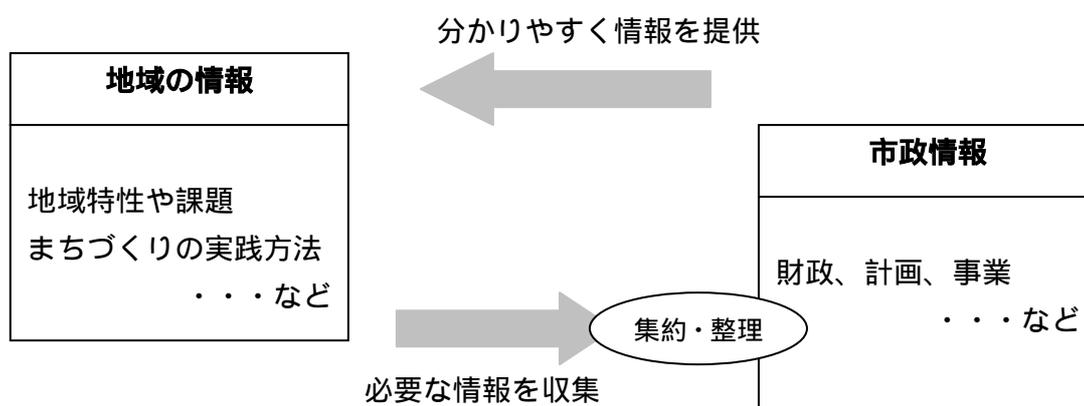
現在の状況や課題などを知らなければ、まちづくりについて話し合うことも、その結果に基づいて活動を実践することもできません。

市民、議会、行政が札幌の街について共に考え、話し合い、そしてそれぞれがまちづくりに取り組んで行けるようにするためには、市民、議会、行政が同じ情報を共有することが必要です。

そのためには、市が市民から任されている市政情報を分かりやすく提供するとともに、市民が自ら取り組むまちづくりを支援するため、地域の魅力や課題、活動の実践方法などの情報を適切に集約・整理し、分かりやすく提供していくことが必要です。

また、札幌市はこれまでも、日常的な情報提供や求めに応じた情報公開など、積極的な情報提供に努めてきましたが、まだまだ、必要な市民が必要な情報を簡単に取得できる状況にあるとは言えません。

市民同士、市民と行政などがまちづくりについて話し合うなど、緊密なコミュニケーションが図れるようにするため、情報提供に関する職員の意識改革を進め、より積極的な情報発信を行い、説明責任を果たすことによって行政の透明性を更に高める仕組みが必要となっています。



なお、まちづくりを進めていくために必要な情報は、「市政情報」のほかに市民それぞれがお持ちになっている「市民が自ら取り組んでいるまちづくり

に関する情報」がありますが、市民との情報共有を図るために市が直接・主体的に提供できるものは「市政情報」ですので、本書においては、これを対象とします。

また、本書においては、『情報共有』とは目指すべき状態を、『情報提供』とは市が行う動作・行動を表現しており、市民との『情報共有』を図るために『情報提供』を行うものです。

2 情報提供の充実に向けた視点

市民へ提供する市政情報については、大きく分けると「義務的に提供する情報」と「任意的に提供する情報」があります。

このうち「義務的に提供する情報」としては、法令等の規定により義務付けられている条例・規則の公布や財政状況や給与実態の公表などのほか、情報公開条例に基づき請求のあった文書の公開などが挙げられます。

また、「任意的に提供する情報」としては、広報さっぽろやホームページ、パンフレットやポスターなどの各種市政資料等を活用したさまざまな情報提供が挙げられますし、出前講座やタウントークなど市民と職員が直接対話して情報を提供しているものも含まれます。

	任意的に提供する情報	義務的に提供する情報
市民の求めに応じ提供している情報	<ul style="list-style-type: none"> ・有償刊行物 ・各担当課での資料提供 ・出前講座、出前トーク …など 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報公開条例に基づく情報公開
市側の考え等で提供している情報	<ul style="list-style-type: none"> ・広報さっぽろ ・各種市政資料(チラシ、パンフレット、無償配布の冊子等) ・ホームページ ・報道機関への情報提供 ・市政広報番組 ・市政刊行物コーナー・図書館等における文書等の閲覧 ・タウントーク …など 	<ul style="list-style-type: none"> ・条例・規則の公布 ・財政状況の公表 ・給与実態の公表 ・その他法令等に基づく閲覧等 …など

いずれの情報についても、現在でもさまざまな工夫を行いながら情報提供を行っていますが、今後においては、市政への市民参加を推進する観点からも、情報公開条例第20条にも規定されているとおり、常にアンテナを広く張って、市民が必要としている情報を的確に把握し、市民が市政に関する正確

で分かりやすい情報を迅速かつ容易に得られるよう、更に情報提供施策等の充実に努めていく必要があります。

特に、「義務的に提供する情報」については、『企画・計画、決定後・実施、評価・改善の各段階において、必要な市民が必要な時に必要な場所でより分かりやすい情報を得られる』といった視点からの充実が必要であり、「任意的に提供する情報」については、同様の視点のほか『常に市民ニーズを把握し求められるよりも先に積極的に提供する』といった視点で情報提供を充実していくことが必要です。

なお、市が保有する文書は、公文書公開請求が無くても見せられる文書がほとんどです。まずは市民の要望内容を適切に把握し、保有している文書の内容を確認のうえ、公開請求がある前に情報提供しましょう。それが市民サービスの向上にもなりますし、公文書公開請求の手続きを経ないことで事務の効率的な運営にもつながります。

また、市民の求める情報が1件の公文書に分かりやすく記載されていない場合には、その情報を伝える方法として、公文書公開によるものと、情報提供をするものと、どちらがお互い（市民及び行政）にとってベターか、必要に応じて相手の意向を確認しつつ検討した上で対応することが必要です。

札幌市情報公開条例（抜粋）

第20条 市は、市民の必要とする情報を的確に把握して、市政に関する正確で分かりやすい情報を市民が迅速かつ容易に得られるよう、情報提供施策及び情報公表施策の充実に努めなければならない。この場合においては、市が作成する諸計画の中間段階における案その他の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ものとする。

2 省略

3 情報の提供時期と内容等

市民に提供すべき情報については、提供する時期によって必要とされる内容が異なります。

提供する時期については、大まかに「企画立案・計画段階」「決定後・実施段階」「実施後の評価・改善段階」の3つの段階に分けられ、段階別に提供が求められる情報の例を整理するとそれぞれ次のようになります。

(1) 企画立案・計画段階

企画立案・計画段階においては、市民が市において検討されている計画や事業等の内容や必要性等をしっかりと理解するとともに、背景や事業費、これまでの検討状況等を的確に把握し、それを元に考え判断し、意見を表明することができるように、事業の内容や性格等に応じた適宜適切なタイミングで検討経過の情報を提供していくことが必要です。

また、市が具体的な検討に着手する前に、市民が計画や事業等の必要性等について判断できるようにするため、検討に着手することを決定する前における、事業や計画等に着手する前提となる重要な事実の発生や状況の変化及びそれらの経緯など、いわゆる「種(タネ)」の段階の情報についても、可能な限り市民に提供していくということを基本姿勢とし、それぞれの事業や計画等の内容や性格、情報提供の影響等を勘案しながら、適宜適切な方法による提供を検討することも大切です。

【求められる情報の例】

企画立案・計画段階においては、次のような情報を提供することが求められます。なお、すべての場合に以下の全部の情報を提供しなければならない訳ではなく、事業等の内容や目的、性格等に応じて適宜適切な情報を提供することが必要です。

基礎情報

・統計情報

検討しようとする事業等に関する、人口や施設数、利用者数などのさまざまな現象を数量的に把握した情報

・事業費、財源情報

検討しようとする事業等に要する(想定)経費やその捻出方法(国庫補助金など)の情報

・関係法令等

検討しようとする事業等に関する、法律や政令・省令、条例・規則等の情報

- ・検討スケジュール

事業等を検討していく日程やどの時期にどのようなことを決めようと
考えているかなどの情報

- ・その他

検討しようとする事業等に関するその他の情報

考え判断するための情報

- ・背景や必要性情報

事業等を検討しようとするに至った社会的、時代的、経済的背景など
や札幌市としてなぜ検討する必要があるのかなどの情報

- ・現状と課題や論点情報

札幌市として今どうなっているのかの情報と問題となっていることの
情報や話し合う場合に重要な話題の情報

- ・比較検討材料情報（他都市情報、経年変化、他の選択肢等）

他都市の状況や統計的な数字の過去の推移の情報、検討しようとして
いる事業以外に取りうる手段などの情報

- ・専門家の意見、専門的技術情報

検討しようとする事業等に類する事項などを専門的に研究している方
などの意見や技術的な情報

- ・検討経過情報（附属機関等の会議録、会議資料、概要等）

附属機関などで話し合われている内容がわかる会議録や会議で使った
資料などの情報

- ・検討前情報

事業等を検討するに至った重要な事実の発生や状況の変化、その経過
などの情報

- ・行政原案情報

行政としての原案やその決定に至った理由等の情報

- ・その他

検討しようとする事業等に関するその他の情報

参加に関する情報

- ・委員募集情報

審議会や検討委員会等の委員募集に関する、応募要件や活動内容、募
集期間などの情報

- ・政策、意見募集情報

市民から意見を募集する場合の応募要件や募集期間等などの情報

- ・会議日程情報
審議会や検討委員会等の会議日時、場所等の情報
- ・その他
市民参加に関するその他の情報

(2) 決定後・実施段階

決定後・実施段階においては、市民がその条例や制度、事業等の内容等をしっかりと理解し、必要な制度等を漏れなく利用したり、求める事業等にきちんと参加できるようにするための情報を分かりやすく提供することが必要です。

なお、すべての場合に以下の全部の情報を提供しなければならない訳ではなく、事業等の内容や目的、性格等に応じて適宜適切な情報を提供することが必要です。

【求められる情報の例】

- 決定した条例、計画、制度、事業等の基本的内容の紹介・説明情報
- 決定した条例、計画、制度等に基づき市民に求める取り組み等の情報
- イベント開催、参加者募集などの告知情報
- 施設の概要、利用方法情報
- 工事等の進捗状況情報
- その他

(3) 実施後の評価・改善段階

実施後の評価・改善段階においては、市民が事業等の実施結果や成果をしっかりと把握し、改善方法を検討したり、その事業等の必要性等を考えたりすることができるようにするための情報を分かりやすく提供することが必要です。

なお、すべての場合に以下の全部の情報を提供しなければならない訳ではなく、事業等の内容や目的、性格等に応じて適宜適切な情報を提供することが必要です。

【求められる情報の例】

- 事業、制度等の実施状況（年報、目標達成状況、決算等）
- 施設情報（施設の利用者数、稼働率等）
- アンケート集計結果や広聴制度等による市民意見の内容
- 各種計画の数値目標等の達成状況等
- その他

4 情報提供のポイント

情報を提供しても受け取る側に理解されなければ意味がありません。

このことから、情報を受け取る市民の側の立場で情報を作成し提供することが、分かりやすい情報提供を進めるために最も必要な事柄です。

なお、情報提供のポイントは

情報を伝える「目的」を確認する

情報を伝える「対象者」を確認する

目的、対象者を踏まえて「内容の掲載順位」を確認する

目的、対象者、内容等に応じた「提供時期」を確認する

目的、対象者、内容等に応じた「具体的な情報提供方法」を工夫する

目的、対象者、内容、掲載順位等に応じた「表現の仕方」を工夫する

伝えたいことが適切に伝わったかどうかの「評価」を受け「改善」するの7つです。

(1) 目的を確認する

情報提供の実施にあたっては、まず、情報提供目的を確認することが必要です。情報提供の目的は下表のとおり分けることができますが、情報の中には「一定期間内に提供する必要がある」性質のものも存在します。

したがって、目的の確認は、情報の「内容」と「性質」の両方に着目して行うことが必要です。

目的	内容	性質
市の仕事内容やサービス内容をお知らせする	事業、制度の概要、サービスの利用方法など	制度の改正内容等
考え、判断してもらう。	課題、問題提起、検討経過に関する情報	委員募集等
市民の取り組みを促進する、具体的な行動につなげる	防犯・防災、環境対策など地域活動等で取り組みや具体的な行動等を求める内容	災害情報等

一定期間内に提供する必要がある情報

(2) 対象者を確認する

次に、情報提供の対象者を確認することが必要です。

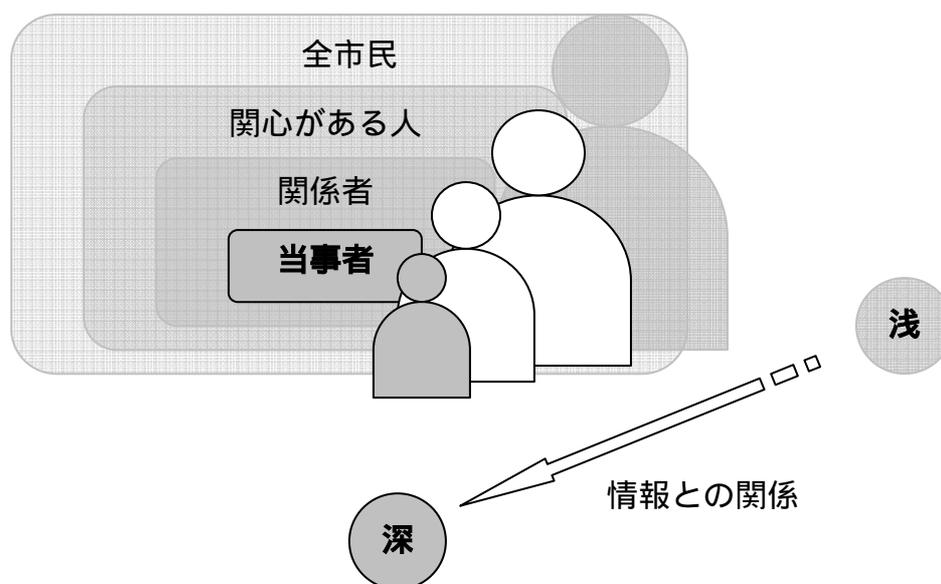
例えば、高齢者を対象とした制度の場合であっても、当事者である高齢者、介護や医療などの関係者、年齢が近く関心のある市民など、市民と制度とのかかわりは、立場によって異なります。

このほか、全市的なことなのか、特定の地域のことなのか、地域的範囲が限定される場合もあります。

情報と市民のかかわりは、目的と市民の立場によって、深い関係であったり、浅い関係であったりと、変化します。伝えたい対象者を確認し、効果的な表現方法や媒体を選ぶことが大切ですし、広く一般に情報提供する場合にも、その中に障がいのある方や子どもが含まれていることも意識することが必要です。

また、障がいのある方を対象とするものについては、点字や文字の拡大、音声、映像などの活用を検討する、小学生以下の子どもを対象とするものについては、文字を大きくする、適切なふりがなをつけるなど、対象者によっては特別な配慮が必要な場合もありますので、この点についても十分に検討することが必要です。

なお、情報の点字化、音声化については、視聴覚障がい者情報センターで相談に応じています。



(3) 内容の掲載順位を確認する

次に目的、対象者を踏まえて「内容の掲載順位」を確認することが必要です。

情報量が多いと何が大切なのが伝わりにくくなりますし、正確に全てのことを伝えようとすると、最も伝えたいことが埋もれて見えなくなってしまう可能性もあります。

情報提供の目的と提供の対象者によって必ず伝えなければならない、漏らしてはならない内容は異なりますので、情報提供の目的と対象者に応じた掲載順位を確認し、ポイントを絞ることが必要です。

(4) 提供時期を確認する

次に目的、対象者等を踏まえて、情報の「提供時期」を確認することが必要です。いくら良い情報を提供しても、提供時期を誤ると、受け手の側から見れば意味の薄い情報になってしまいます。

このことから、情報提供の目的や対象者等に応じた適切な時期（タイミング）を確認することが必要です。

一例を挙げると、定期的に行われる市民会議などでは、委員にとっても傍聴を希望する市民にとっても、次の会議までに前回の会議録が公表され、次回の日時場所が公表されていることが望ましいと考えられます。

また、内容に応じて周知期間を調整することも必要です。

例えば、新しく導入する制度を周知する際に、内容が複雑で理解や申請準備に相当程度日数が必要で対象者が多く相手に不利益になる場合がある場合などは長い周知期間を設定した後で開始する、内容が容易に理解でき対象者も限定され相手の利益になる場合などは短い周知で開始するなど、状況に応じた工夫が必要です。

なお、ホームページ上の情報など、常時提供するものについては、いつの時点の情報であるかを明示しておくことも必要ですし、適切な頻度で更新を行うことが最も重要です。

(5) 具体的な提供方法を工夫する

目的、対象者に応じた内容の掲載順位、提供時期が確認されたら、これらを踏まえた具体的な提供方法を工夫することが必要です。

情報の提供方法にはさまざまなものがありますが、それぞれにメリットデメリットがあり、目的や対象者等に応じて、それぞれの特色を最も活かせる方法を適切に選択することが必要です。

また、特定の方法だけではなく、必要な市民に必要な情報が必要な時期に適切に届くよう、複数の方法を組み合わせる行うことが大切です。

(6) 表現の仕方を工夫する

情報を提供しても見てもらえなければ意味がありません。「ちょっと見てみようか」と思わせる、目を引く工夫をすることが大切です。

例えば、パンフレットやホームページを作成する際に、タイトルを工夫する、イラストや写真を用いる、配色を工夫するなど、ちょっとしたことで目を引くことができます。

専門の知識や技術を必要とするもありますが、内容を簡潔にまとめたり、関心をひくような内容を加えたり、専門的な内容について具体的な事例を用いて示すなど、自分たちができる工夫もあります。

(7) 「評価」を受け「改善」する

知らせたい対象者に知らせたい内容が、しっかり伝わったか、理解されたかを確認し、改善していくことが、次なる分かりやすい情報提供につながります。

例えば、パンフレットに意見を出せるはがきを添付し、意見や提案を受け付ける、事前に内容の分かりやすさなどの聞き取り調査を行い、評価してもらい、メールで意見を受け付けるなどの方法が考えられます。また、費用対効果の視点からも評価することが必要です。

なお、市民からの評価改善の意見の募集や、さらに詳しい情報の問い合わせなど市政への参加のきっかけともするため、パンフレットや冊子には、必ず、窓口となる担当課名と電話番号、ファクス、Eメールアドレスを記載することが必要です。

具体的な情報提供方法等

1 情報提供手法の選定にあたって

情報共有の目的の一つは、情報を共有することにより市民の皆さんに自主的・主体的に札幌市のまちづくりについて考えていただき、市民参加を促進することによって、事業内容、効果を向上させることです。

また、この際に留意する必要があるのは、情報共有は「目的」ではなく「手段」であるということです。

情報共有を「実施すべき」ということと「実施が可能」なこと、手法についても、「さまざまな手法で実施すべき」ということと「さまざまな手法で実施が可能」とは分けて考える必要があり、情報共有の実施に際しては、市の人的、時間的、予算的な面から、対象事業の優先度や活用する手法を設定することが不可欠です。

仮に、すべての事業についてすべての手法での情報共有を考えたとしても、人的、時間的な面を考えても現実的ではなく、かえって市民サービスの低下につながる恐れがありますので、費用対効果等を十分に勘案し、情報共有の対象や活用する手法を検討することが必要です。

2 情報提供手法の例と特徴

情報提供を行う手法としては、次のようなものが考えられ、それぞれに特徴があるので、情報提供の目的や対象者等を踏まえて適切に選択し、できるだけ多くの手法を活用して情報提供することが必要です。

なお、地域や年齢層を限定して伝える情報など、伝えたい特定の対象がある場合には、そうした人が集まったり、多く利用したりする機会や場所をとらえて情報提供することも大切です。

また、金融機関や病院、スーパーなど多くの市民が利用する民間施設や企業等と連携した情報提供についても、積極的に拡大を図っていくことが必要です。

(1) 広報さっぽろ

市内全世帯に配布しており、認知度も高く、紙媒体として手軽で、より詳しい情報を入手する際の索引としての機能を果たしています。

しかし、月1回の発行であり、発行の1か月前に内容を決める必要があることから適時性に限界があるとともに、紙面に限りがあるため、提供できる情報の量に限度があります。

(2) ホームページ

即時性、更新性に優れ、利用時間やコスト上の制約が少ない手法であるとともに、一度に提供できる情報量も多く、地図や統計など図示データの掲載も容易です。

しかしながら、自らアクセスした人にしか伝わらないことや、特に高齢者などの、インターネットを利用しない市民の方がいることを考慮する必要があります。

(3) ポスター、パンフレット

部数や情報量が限定され、配布や掲出の関係から即時性にも限界があります。また、配置場所、配布方法、視覚的効果の工夫などを行わなければ、必要な市民に必要な情報が必要な時期に適切に届かない可能性が高くなります。

(4) 市政広報番組（テレビ、ラジオ等）

特にテレビ番組は映像等で分かりやすく情報を伝えることができますが、情報伝達は一過性で、放送時間帯などの関係から視聴者が限定されます。

また、放送日が決まっているため適時性には限界があるとともに、時間枠があることから、提供できる情報量に限界があります。

(5) 報道機関への情報提供

コストをほとんどかけずに広く市民に伝えることができ、情報の即時性にも優れていますが、ニュース性が高くなければ取り上げられないなど、情報提供実施の可否判断は報道機関に委ねられます。

なお、定期的に行われている市長記者会見を活用することも報道機関へ情報提供する手法の一つです。

(6) メールマガジン

コストをかけず、多数の読者に配信でき、即時性に優れていますが、市民の求め（登録）が無ければ配信できません。

(7) 出前講座・出前トーク

参加者と双方向のやり取りが出来ることから、参加者にとって満足度の高い情報提供を行うことが可能であり、深く理解を得ることが期待できますが、市民の方からの求めが無ければ開催できないことから、講座に対する市民の興味・関心を喚起する適切な広報が不可欠です。

なお、双方向のやり取りができる貴重な機会ですので、市側からの一方的な説明にならないように十分な配慮と工夫が必要です。

(8) 説明会

対面して直接的に説明できることから、参加者の深い理解を得ることが期待できますが、市民参加促進の観点に十分に配慮し、市側からの一方的な説明に終わることがないように、市民と市、市民どうしが当日の説明内容についてしっかりと意見交換ができるような内容にすることが必要です。

3 複数手法での実施

情報提供は、対象事項の内容や性格等や市民生活に与える影響、市民の関心度等を勘案し、適切な時期にできるだけ複数の手法を活用し実施するものとしてします。

情報提供の方法にはそれぞれ特性があるとともに、入手・活用しやすい方法がそれぞれの市民によって異なることから、より効果的な情報提供を行うために、複数の手法を併用するものです。

なお、限られた予算で複数手法を併用して情報提供を行うにあたっては、広報担当課が所管している広報媒体を積極的に活用することで、各所管部局の広報経費を節減することが可能になりますが、広報担当課が所管している広報媒体は、一般的に情報量の制約や適時性の限界があります。

このことから、これらの媒体は索引的に市民に活用してもらい、詳しくは所管部局独自の広報媒体を活用するなど、それぞれの手法の特徴を最大限に活かせるような工夫を行うことによって、最小の経費で最大の効果を生み出すことも可能だと考えられます。

4 表現方法の工夫例等

必要な情報を分かりやすく提供するためには、情報提供の目的や対象者等を踏まえて、適切な表現方法を工夫することが必要です。

分かりやすい表現は、情報内容や個々の受け手によっても異なりますが、一般的には次のような工夫が必要です。

(1) 表現方法などの工夫

文は短く

一文が長い文章は読みにくいものになります。一文はできるだけ短くすることが必要です。一般的には、概ね 45 字前後が望ましいものとされています。

【文を短くするコツ】

接続詞で語句をつなぐことをなるべく避ける。

一文に多くの事項を盛り込まない。

箇条書にできるものは、箇条書にする。

表にまとめられるものは、なるべく表に盛り込む。

言葉はやさしく

専門用語や漢語、外来語は避け、日常的に使っているやさしい言葉に置き換えましょう。具体的には中学生が読んでも理解できる文章を心がけることが必要です。

事例 1 人口の増大や、都市化の進展に伴って

人口が増え、都市化が進むに伴って

事例 2 期日厳守の上、支給する

必ず期日までにお支払いします

簡潔で論理的に

2重否定など、まわりくどい表現はやめましょう。必要以上の敬語や過剰な装飾語、もって回った言い方は避けることが必要です。

事例 におきましては しているところでありますが、××に係るもの以外につきましては するものではありません。

では しています。××だけ できます。

分かりやすい見出しやタイトルを

見る方はまず、タイトルや見出しを見て詳しく内容を読むかどうかを判断します。そのため、内容を的確に表すシンプルな見出しをつけることが重要です。

指標を示す

文章で伝えるよりも、指標として端的に数値化すると分かりやすくなるものも沢山あります。

事業の結果や達成状況など、数字で表現ができるものについては、できる限り指標として数値化して示すことが必要です。

身近なものに例える

抽象的な文章で表現するよりも、身近なものに例えて表現した方が、見る側としてはイメージしやすくなります。

情報を伝える目的や対象者を考慮し、受け取る方が身近に感じられるものに例えて表現することが必要です。

事例（雪の絵本 P20）

札幌ドーム約 14 杯分の雪を、雪たい積場で処理しています。

表やグラフなどを活用

表やグラフなどを活用し、過去からの推移や他都市の状況などのデータなどを掲載することで、見る方の理解が一層深まります。

また、見る方が自分なりに情報を分析できるように、比較データを掲載することも必要です。

(2) 表現の仕方の工夫

写真・イラストの活用

見る方の目はまず写真やイラストに行くことが多いといわれています。

また、文章で説明するよりも、1 枚の写真やイラストの方が多くを語る場合が多くあります。

誌面の 50%が写真・イラスト、35%が本文、15%がタイトル・リードというバランスを目安にして構成することに心がけることが必要です。

なお、小さい写真数枚より、大きな写真 1 枚のほうが効果的です。

レイアウトは目の流れに合わせて

人の目の流れに沿って読ませたい順序と目の流れが合うように、要素を配置しましょう。

縦書きは右から左へ、横書きは左から右が基本ですので、これに沿った構成にすることが必要です。

色使いは控えめに

カラー印刷は、誌面が明るく、親しみやすいものになりますが、色を使いすぎるとうるさくなり、かえって読みづらくなってしまいます。

むやみに色を使わず、「基調色 + 強調したいものに使用する色」程度の色数でポイントを絞る必要があります。

また、視覚障がいのある方、白内障の方に対する配慮するため、ColorSelector () を使用し、背景色と文字色の組み合わせの見やすさについてチェックすることが必要です。

ColorSelector (カラーセレクター) とは・・・

背景色と文字色の組み合わせごとの見やすさを判定するソフトウェアです。

指定した背景色と文字色の組み合わせを、「一般」、「白内障」、「第一色覚 (赤)」、「第二色覚 (緑)」、「第三色覚 (青)」で判定し、結果を表示します。

以下の SWS のページからダウンロードできます。

<http://web.intra.city.sapporo.jp/downloads/fsoft/webins.htm>

文字は大きく、読みやすく

読みやすいように、できるだけ大きな文字を使いましょう。A4 の用紙であれば、12～14 ポイントが適当です。

多くの方に読んでもらうためには、太字や大きな文字などを効果的に使い、メリハリのある誌面を心がける必要があります。

(3) その他

資料の分量が多い場合は概要版を

すべての方が分量の多い資料をすべて見てくれるわけではありません。

資料の分量が多くなる場合には、短時間で内容を把握できるよう簡潔にまとめた、分かりやすい要約(概要版)をつくることも重要です。

様式の定型化、様式化を

会議録など、数回にわたって同様の情報を提供する場合は、同じ形で提供したほうが、見やすく、分かりやすくなります。

できる限り様式を定型化、共通化することが必要です。

統計情報の更なる活用を

情報の内容によっては、文字よりも数字の方が正確に伝わることも多くあります。

札幌市においては、さまざまな調査が行われており、多くの統計的な情報が存在しますが、それらについてはまだまだ十分に活用されているとは言えない状況にあります。

また、国や他都市においてもさまざまな調査が行われており、容易に入手できる情報も多数存在します。

分かりやすく情報を提供していくにあたって、これらの統計情報を更に活用するための方策について検討していく必要があります。

第3章 市民参加の推進

市民参加の推進にあたって

1 市民参加の必要性

札幌市に住むすべての市民にとって暮らしやすいまちを創っていくことは、市民共通の願いであり、行政はそれに応えるため、市民それぞれが置かれている立場や環境に配慮しながらまちづくりを進めていく必要があります。

しかしながら、今日における多様かつ高度な市民ニーズには、これまでのように主に行政が対応するという考え方では対処しきれないことから、市民一人ひとりが、これまで蓄積してきた知識や経験を活用しながら、自らの意思で市政に積極的に関わることができるようにするとともに、生活実感に基づく考えや思いを市政にしっかりと反映させることができるようにすることが必要となっています。

また、限られた財源を有効活用するため、費用対効果等を十分に勘案しながら事業の優先順位を明確にする必要がありますが、その実践にあたっては、公共サービスの受け手である市民の意向をしっかりと把握するとともに、生活者である市民の視点を大切にするため、市民自らが参加をし、市民どうし、市民と市が互いに納得できる選択をしたうえで、市民が真に必要としている公共サービスの企画立案・計画、実施、評価・改善を一緒に力を合わせて行っていくことが必要となっています。

札幌市ではこれまでも、広報・広聴制度などを活用した日常的な市民との意見交換や公募の市民を含めた審議会等の設置、市民が参画する実行委員会による行事の実施など、積極的に市民参加に取り組んできましたが、より一層市民の意向を反映した市政を推進していくためには、更なる市民参加の取り組みが必要です。

なお、市民参加は、より市民ニーズに沿った企画立案・計画、事業の実施、評価・改善を行うことによって更に市民意見を反映したまちづくりを行うものであり、市の政策、施策、事業の案は行政が作成し、必要に応じて市議会に諮る、又は法に基づき市議会に議決していただくといった、それぞれの権能を侵すものではありません。

しかしながら、行政が意思決定を行うにあたっては、市民参加により把握した市民意見を十分に尊重し、その意思決定過程の透明性を確保することによって、市民の信頼を十分に得ながら進めていくことが必要です。

2 市民参加とは

市民参加には、「市政への参加」と「身近な地域のまちづくりへの参加」の2つの種類がありますが、このうち「身近な地域のまちづくりへの参加」は、市民が自主的に活動することであり、市の役割は、活動・参加しやすい環境づくりや活動に対する支援などであることから、職員が職務を遂行する上での手引きである本書においては、「市政への参加」を対象とします。

(1) 市政への参加

次のことを目的として、市政運営における政策、施策、事業の形成から実行、評価・改善のそれぞれの段階で市民が市政に関して意見を述べ、提案し、審議会や検討委員会の委員、行事等のスタッフなどとして市の取り組みに実際に参加することを言います。

- ・ 形成段階で市民の意思を反映させる。
- ・ 実行段階で市と市民が協働する。
- ・ 評価に市民の意思を反映させる。
- ・ 改善に市民の意思を反映させる。

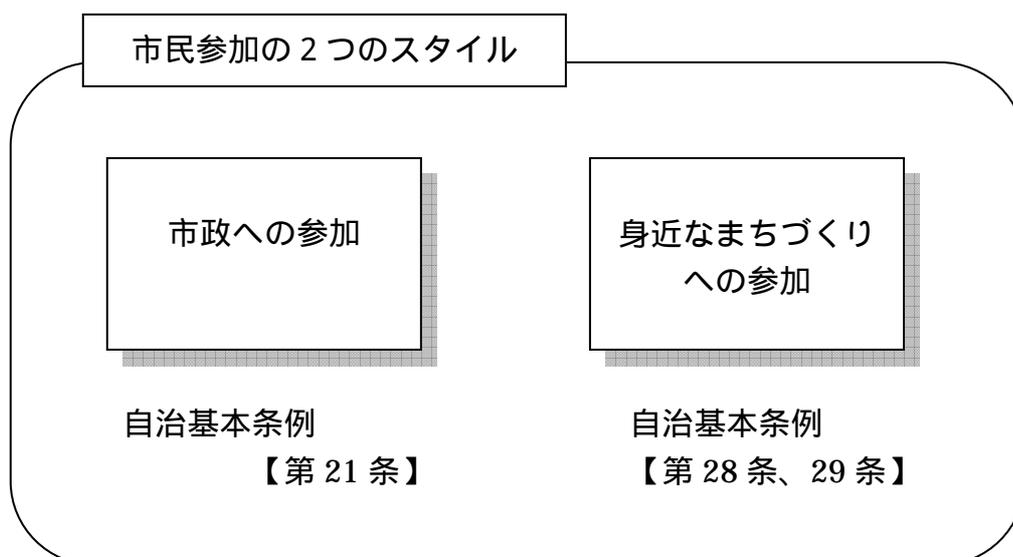
協働とは、まちづくりにおいて市と市民がそれぞれに果たす責任と役割を自覚し、相互に補完し、協力することを言います。

(2) 身近な地域のまちづくりへの参加

市内の各地域では、各地域の個性を發揮しながら、福祉や環境美化、防犯・防災など、生活のあらゆる分野にわたる地域課題の解決に向けた活動が、町内会をはじめとしたさまざまな組織や団体などによって行われています。

まちづくりとは、ハード、ソフトを問わず、暮らしやすいまちを実現するための活動のすべてでありますので、これらの市民の手によるまちづくりに参加することも、市民参加の一つに位置づけられます。

なお、自治基本条例では、第 28 条及び第 29 条において、まちづくりセンターや区役所を拠点として、これらの活動を支援していくことを規定しています。



3 市民参加の実施時期

市民参加は、「企画立案・計画」、「実施」、「評価・改善」の各段階において、事業の内容や目的、対象者に照らして適切な方法を選択し実施することが必要です。

(1) 企画立案・計画段階

企画立案・計画段階における市民参加の実施時期については、早い段階が良い場合もあれば、そうでない場合もあり、どの段階が最も適切であるかについては、政策、施策、事業によって異なりますが、いずれにしても市民の意見を政策、施策、事業に採り入れ、反映させる余地がある段階で行う必要があります。

なお、実施時期については、あらかじめその時期が適当であると判断した理由を説明できるようにしておく必要があります。

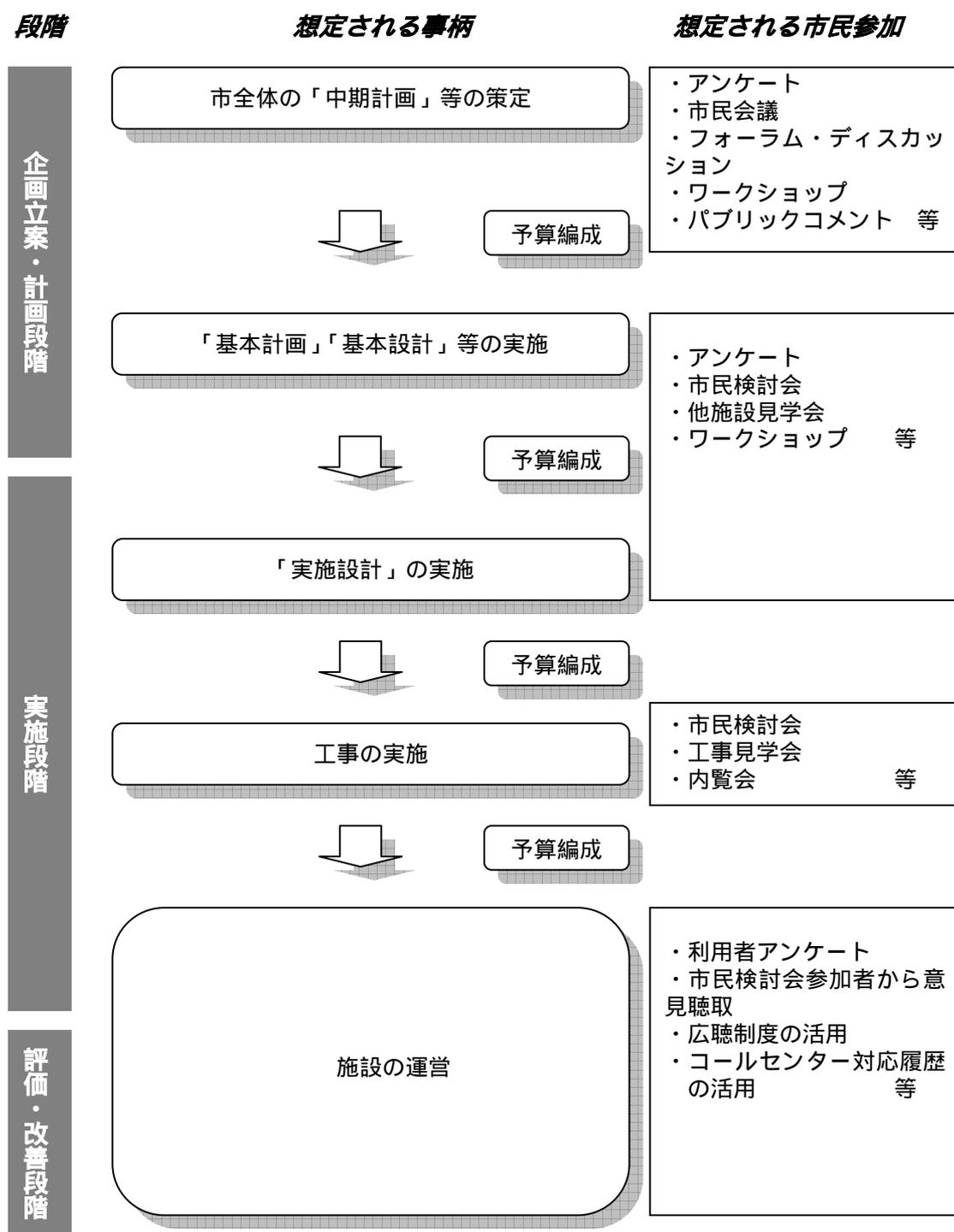
(2) 実施段階

実施段階における市民参加については、行事を例にしても事前の準備への参画や当日の担い手としての参画など、さまざまなタイミングが考えられますが、市民参加で企画立案した事業の実施に、実際に市民が参画できるように配慮する必要があります。

(3) 評価・改善段階

評価・改善段階における市民参加については、「実際に市民の評価を受ける」、「参加した・体験した・利用した市民の意見を聴取、集約する」等の方法などがありますが、事業の改善に向けて、市民意見を適切に反映させるため、適宜適切に行う必要があります。

【市民参加フロー（公共施設新設・改築の場合のイメージ）】



4 市民参加で出された意見への対応

市民参加で出された意見については、真摯に受け止め、次のとおり適切に取り扱うことが必要です。

なお、事業等の案の策定に際しては意見を考慮しなければいけません、意見を考慮した案であることをもって、議会での審議に制約を加えるものでないことは言うまでもありません。

(1) 市政への反映

市民参加で出された市民の意見や提案は、できるだけ尊重し、提出された中で重要な意見を市政に反映させることが必要です。

なお、市民参加で出された意見等の検討にあたっては、事務的な検討にとどまらず、社会経済情勢、財政状況、政策的見地など幅広い視点に立って、全市的観点から総合的に判断することが重要です。

(2) 結果等の公表

市民参加を行った場合には、次の事項について市民に分かりやすく説明することが必要です。

市民参加の実施過程における検討状況等

行政の説明責任をしっかりと果たし、市民との信頼関係を築くため、市民参加の過程における経緯や結果については、分かりやすく市民に説明することが必要です。

また、市が説明責任を積極的に果たしていくことで、まちづくりに関心の少ない市民の意識が向上していくことも期待されます。

具体的には、審議会等であれば、会議の公開、会議録の公表等が該当し、フォーラムやパブリックコメント等であれば出された意見とそれに対する見解などが該当します。

市民参加結果に対する意思決定内容とその理由

市民参加により導き出された結果であっても、すべてを実現できる訳ではありませんが、市民参加の結果を尊重した取り組みを進めるか否かについての市としての判断結果とその理由については、市民に分かりやすく説明することが必要です。

なお、意見や提案等で類似したものが複数あるときは、必要に応じて内容を逸脱しない範囲で意見等を集約して取り扱いを判断し、説明することも考えられます。

5 市民参加の取り組み状況の公表

(1) 取り組み予定の公表

市民の皆さんが参加し易くするため、毎年度、次の方法で企画立案・計画段階における市民参加等の実施予定を集約し、一括して公表することとします。

ア 企画立案・計画段階における市民参加等を実施する局・区の庶務担当部は、局・区内の取り組みを集約し、市民参加を実施する前年度の3月末日までに、次の事項を市民自治推進室に提出します。

- ・市民参加を行う政策、施策、事業案の名称
- ・市民参加を行う政策、施策、事業案の内容
- ・市民参加の方法
- ・市民参加を行う時期
- ・市民参加を行う政策、施策、事業案の所管課
- ・その他必要な事項

イ 市民自治推進室では、各局・区から提出された事項を取りまとめて市民参加の実施予定を速やかに公表します。

ウ 年度途中で企画立案・計画段階における市民参加を実施することとなった場合には、当該市民参加を実施する部は、実施の意思決定をした後、速やかに市民自治推進室に上記アの事項を提出することとします。この場合、市民自治推進室は速やかに先に公表した実施予定に追加をすることとします。

エ 予定の公表対象は、原則として企画立案・計画段階のものとしませんが、市民参加に要する経費を予算に計上しているなど、年度当初に実施することが決定しているものについては、「実施段階」「評価・改善段階」のものも対象とすることとします。

(2) 取り組み結果の公表

市民参加が適切に行われていることを市民が確認できるように、毎年度、市民参加の実施結果を集約し、一括して公表することとします。

具体的には、次の方法で実施することとします。

ア 市民参加を実施した局・区の庶務担当部は、局・区内の取り組みを集約し、翌年度の4月末日までに、次の事項を市民自治推進室に提出します。なお、同一の政策、施策、事業案において複数の市民参加を

実施した場合は、それぞれの方法ごとに結果を提出することとします。

- ・市民参加を行った政策、施策、事業案の名称
- ・市民参加を行った政策、施策、事業案の内容
- ・市民参加の方法
- ・市民参加を行った時期
- ・市民参加の結果
- ・市民参加を行う政策、施策、事業案の所管課
- ・その他必要な事項

イ 市民自治推進室では、各局・区から提出された事項を取りまとめて市民参加の実施結果を速やかに公表します。

(3) 取り組み予定及び結果の公表方法

公表は次に掲げる方法のうち全部又は一部の方法によって行うこととします。

また、公表場所及び公表方法についても適切な方法で市民に周知することとします。

広報さっぽろへの掲載

ホームページへの掲載

(仮称)「市民参加ニュース」の発行(年4回程度)

ア 市民自治推進室での閲覧又は配布

イ 市政刊行物コーナー及び図書館での閲覧又は配布

ウ 市の施設(イを除く)での閲覧又は配布

その他適当と認められる方法

6 市民参加促進のための情報提供手法の充実

市民参加を促進するためには、市民が必要な情報を必要なときに容易に取得できるよう、市政情報について市民に積極的に提供していくことが必要です。このことから、既存の情報提供手法について次のような充実に努める必要があると考えられます。

(1) 広報さっぽろに掲載する情報の充実

広報さっぽろは全戸に配布しているものであり、市民への情報提供方法として最も重要なものです。

このことから、市政への市民参加を促進するために市民との情報共有を図っていく上で、今後ますますその果たす役割は大きくなっていくものであると考えられますので、各局・区において広報さっぽろに情報を掲載する場合にあっては、少ないスペースにいかに必要な情報を分かりやすく掲載するかを十分に検討し、市民参加の促進により適した内容に充実していくことが重要です。

(2) ホームページの充実

ホームページは即時性に優れ、大量の情報を容易に提供できる方法であり、今後、更に市民の間に浸透していくものと考えられるため、市政への市民参加を促進するために市民との情報共有を図っていく上で、今後ますますその果たす役割は大きくなっていくものであると考えられますので、各局・区のホームページについて市民参加の促進により適した内容に充実していくことが必要です。

また、ホームページは、年齢や性別、障がいの有無、あるいは国を越えてさまざまな人々が利用でき、それぞれの方々が利用している環境や条件もさまざまです。

したがって、特にホームページにおいては、これらの「さまざまな人」や「さまざまな環境」に配慮し、「すべての人」に分かりやすい、いわゆる「ユニバーサルデザイン」の考え方に基づいた情報提供が必要です。

7 市民参加促進に必要なその他の事項

市民参加の促進には情報提供手段の充実のほか、次のような事項が大切だと考えられます。

(1) 適切な参加対象の設定

市民参加の効果を最大限発揮させるため、子どもに関係の深い事業について子どもの参加を求めたり、障がいのある方に関係の深い事業について障がいのある方の参加を求めるなど、事業の内容や性格などに応じて、最も適切な方々を対象として市民参加を行う必要があります。

なお、この場合にあっては均衡のとれた結果を導くため、事業の直接の対象者とそれ以外の方々にバランスよく参加していただくことが必要です。

(2) 気軽に参加できるきっかけづくり

より多くの市民の意見を市政に反映するためには、普段、市政への参加が少ない方々の参加を促す取り組みが欠かせません。

そのためには、多くの市民が興味関心を持ちやすいテーマを設定するなどの手を挙げやすくするための工夫のほか、住民基本台帳から無作為に抽出した方々に参加を呼びかけるなど、市の側からそっと背中を押すような新たな取り組みの活用などが必要で

(3) 参加しやすい環境づくり

参加を希望する市民が物理的な問題で参加できなくならないように、参加する上で大きな制約となる可能性の高い「時間」や「場所」などについて、事業の内容や性格、対象とする市民等を十分に考慮し、費用対効果も勘案しながら、参加しやすい環境を整備することが必要です。

(4) 意見を出しやすい雰囲気づくり

会議等への市民参加を促進するにあたっては、注意書き、図、グラフなどを活用し、必要最低限のことを簡潔に記載した分かりやすい資料を事前に配布するとともに、会議当日における説明もビデオやパソコンなどの視覚的機器を活用するなど、参加した市民が意見を出しやすいような工夫をすることが必要です。

また、会場についても、照明、空調、音響、インテリア、カラーコーディネートなど、参加した市民の感覚を満足させるような雰囲気づくりも大切です。

(5) 参加意欲を増進するメニューの設定

市民が積極的に参加したいと思うようなメニューの設定も促進するための大切な視点です。

例えば、行事の実行委員会であっても、ただ話し合う会議だけではなく、何かの体験、お試しの事業を実施しながら内容を決めていくなど、参加者がより楽しむことができる仕掛けなどを工夫することも必要です。

(6) 柔軟な対応

行政側が前例主義にとらわれたり、柔軟性の無い対応をして、折角、参加していただいた市民の意見などが反映できない状況が続いては、市民参加は広がりません。

すべての意見を反映できないことは当然ですが、行政側としても柔軟な発想で、できる限り市民の意見を反映できるように検討することが必要ですし、反映できないものはその理由をしっかりと説明することが必要です。

企画立案・計画段階における市民参加

1 市民参加の対象事業の選定等

市民参加の目的の一つは、市民に自主的・主体的に参加していただくことによる事業内容、効果の向上です。

企画立案・計画段階は、政策や施策、事業の方向性等が決まる重要な段階ですので、費用対効果等も十分に勘案しながら、可能な限り市民参加で進めることが必要です。

(1) 必ず対象とする事項

次に掲げる事項は、 1 (2)に掲げる例外事項を除き、必ず市民参加で行うものとします。

なお、具体的な案件が対象政策、施策、事業であるかどうかについては、個別の計画、条例、施設、制度等の性格、内容等に応じて、自治基本条例の趣旨に照らして判断することとします。

市の基本構想、基本計画その他基本的な事項を定める計画の策定又は変更、改定

これらの計画は、札幌市の長期的かつ基本的な方向性を示すものであります。市民、議会、行政が市の将来に対する共通の目標や認識を持ち、計画に基づいた政策や施策、事業を進めていくためには、市民の理解と協力がなければ成り立ちません。

このことから、基本構想、基本計画等市政全般及び市政の個別分野における市の基本的な方針や政策、施策、事業を定める計画を策定又は変更、改定する場合には、市民参加を行うことが必要です。

なお、構想、指針、方針等の名称にかかわらず、市の基本的な方針や政策、施策、事業を定める計画であれば、この対象とします。

このような計画の例としては、基本構想、長期総合計画、新まちづくり計画、男女共同参画さっぽろプラン、健康さっぽろ21などが挙げられます。

市政に関する基本方針を定める条例の制定、改正、廃止

これらの条例は、札幌市の基本的な考え方を示すものであります。市民、議会、行政が市の将来に対する共通の目標や認識を持ち、条例に基づいた政策や施策、事業を進めていくためには、市民の理解と協力がなければ成り立ちません。

このことから、市政に関する基本方針を定める条例の制定、改正、廃止をする場合には、市民参加を行うことが必要です。

このような条例の例としては、自治基本条例、市民まちづくり活動促進条例、男女共同参画推進条例、福祉のまちづくり条例、環境基本条例などが挙げられます。

市民に義務を課し、市民の権利を制限することを内容とする条例及び条例の委任により定める市民に義務を課し、市民の権利を制限することを内容とする規則並びにこれらに類する告示等の制定、改正、廃止

これらの条例は、市民の権利・義務にかかわり、市民生活に重大な影響を与えるものであり、条例に基づいた市政を運営していくためには、市民の理解と協力が不可欠であります。

このことから、市民に義務を課し、市民の権利を制限することを内容とする条例を制定、改正、廃止する場合には、市民参加を行うことが必要です。

このような条例の例としては、公衆に著しく迷惑をかける風俗営業等に係る勧誘行為等の防止に関する条例、たばこの吸い殻及び空き缶等の散乱の防止等に関する条例などが挙げられます。

公共の用に供される大規模な施設の設置及びその利用や運営に関する計画等の策定又は変更、廃止

大規模な市の施設の設置にあたっては、限られた財源を有効に活用し、市民のニーズに応じた利用しやすい施設としていくことが求められますし、施設の建設には多額の経費を要することから、市民の関心も高いものと考えられます。

また、その利用や運営についても、市民ニーズに的確に対応したものとすることが求められます。

このことから、大規模な施設の設置及びその利用や運営に関する計画等の策定又は変更、廃止をする場合には、市民参加を行うことが必要です。

ここでいう計画等とは、施設を新設、改築する場合や、施設の機能や

市民の利便性等の変更を伴う大規模な改修を実施する場合の基本構想、基本計画等をいい、補修工事や補強工事など施設の状態を保つための維持管理及び老朽化した施設等を新しいものに交換する更新などの基本計画等については該当しないものとします。

施設の建設にあたっては、一般的に、基本構想（基本計画） 基本設計 実施設計の手順を踏むこととなりますが、基本構想（基本計画）の段階で市民参加を行うことは当然のことですが、施設の性格などによっては、それぞれの段階において市民参加を行うことが必要です。

対象となる施設の例としては、庁舎、学校、公園や保育所等の社会福祉施設などが挙げられます。

市民の生活に大きな影響を及ぼす制度の導入又は改正、廃止

これらの制度は、市民に労力や負担を求めるものであることから、市民の理解と協力がなければ成り立ちません。

このことから、市民のニーズを的確に把握するため、市民の生活に大きな影響を及ぼす制度の導入又は改正、廃止を行う場合には、市民参加を行うことが必要です。

なお、市民の生活に大きな影響を及ぼす制度とは、条例、規則、規程、告示等に基づいて行う又は既に行っている、市民の生活に重大な影響を及ぼすと考えられる一定の仕組みであって、上記 で掲げる計画等、
、
で掲げる条例、 で掲げる施設以外のものをいいます。

制度の例としては、小中学校の通学区制度、ごみの分別収集制度、医療費助成制度などが挙げられます。

市民の生活に大きな影響を及ぼす事業の計画の策定又は変更、廃止

これらの事業の実施には、市民の理解と協力が不可欠です。

このことから、市民の生活に大きな影響を及ぼす事業の計画の策定又は変更、廃止を行う場合には、市民参加を行うことが必要です。

なお、市民の生活に大きな影響を及ぼす事業とは、条例、規則、規程、告示等に基づいて行う又は既に行っている、市民の生活に重大な影響を及ぼすと考えられる具体的な事業や実施に高額な経費を要する事業等をいいます。事業の例としては、土地区画整理事業、再開発事業などの大規模な事業の実施計画の策定などが挙げられます。

費用対効果等を十分に見極めて実施することが必要な大規模な行事等の計画の策定又は変更、廃止

これらの行事は、札幌市の魅力や活力を高めることを目的として企画されるものですが、一方、実施にあたっては、一時的に高額な投資が必要な場合もあるため、費用対効果等を十分に見極めて実施することが必要です。

また、行事の期間中においては、市民の日常生活に影響を与える可能性があるため、成功のためには、市民の理解と協力が不可欠であります。

このことから、これらの行事の計画の策定又は変更、廃止を行う場合には、市民参加が必要です。

なお、費用対効果等を十分に見極めて実施することが必要な大規模な行事とは、オリンピックやノルディックスキーなどの世界的なスポーツ大会や各種博覧会などが挙げられます。

(2) 市民参加の例外事項

- 1 - (1)に該当する事項であっても、次に掲げる事項に該当するなど相当な理由があると認められる場合は、市民参加の対象としないこともできるものとします。なお、該当する事項であっても市民参加により行うことを妨げるものではなく、個々の事業の性格等に応じてでき得る内容の市民参加を行うことが必要です。

緊急に行わなければならないもの

災害又は不慮の事態の発生など、時間的な制約等からその意思決定に緊急性、迅速性が求められ、市民参加を行ってからは間に合わないもの、効果が乏しいもの、効果が損なわれるもの等については、市民参加の対象としないこともできるものとします。

該当する例としては、災害などが発生した場合に、すぐに執行機関として意思決定をし、対応する場合などが挙げられます。

法令の規定により定められている基準に基づき行うことが必要であり、政策的判断を行う余地がないもの

法令の規定により実施の基準が定められており、その基準に基づいて行わなければならない、市民の意見を反映させる余地がないものについては、市民参加の対象としないこともできるものとします。

法令とは、国が定める法律の他、政令、府令・省令、告示などをいい、該当する例としては、税法及びこれに基づく政省令によって基準が示されており、これに基づいて事務を進めるものなどが挙げられます。

軽易なもの

単なる条文の文言整理など、政策的判断を伴わず、市民参加を求めるまでもない極めて軽易な内容のものは市民参加の対象としないこともできるものとします。

該当する事例としては、上記(1)の 若しくは に該当する条例において、法令を引用している箇所がある場合に、引用している法令の改正により、引用部分の条、項、号の番号が移動した場合や用語の表現が変わった場合に、その条例を改正する場合等が挙げられます。

市の機関内部の事務処理に関するもの

専ら市の機関の内部事務に関するものについては、市の機関自らの責任と意思で決定すべき事項であることから、市民参加の対象としないこ

ともできるものとしします。

該当する例としては、文書管理規程等の改正や会計事務の処理等が挙げられます。

市税、保険料、分担金、使用料、手数料その他の金銭の徴収に関するもの

市税の賦課徴収その他金銭の徴収に関するものについては、市民参加の対象としないこともできるものとしします。

地方自治法第74条第1項では、直接請求の一つである条例の制定又は改廃の請求において、地方税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関するものについては対象外としています。

この理由としては、「地方税の賦課徴収等に関する条例の制定又は改廃に関する直接請求は、制度そのものとして必ずしも適当ではないものがあるのみならず、地方自治体の財政的基礎を危うくし、その存在を脅かすものがあると認められる」ためであるとされています。

このことを踏まえ、金銭の徴収に関することについては、市民参加の対象としないこともできるものとしします。

なお、「その他金銭の徴収」とは、負担金、分担金、使用料及び手数料その他の徴収をいうこととし、それぞれの定義は次のとおりとします。

ア 負担金及び分担金とは、特定の事業に要する経費に充てるために、その事業に特別の関係にある者に対して課する公法上の金銭給付義務のことをいいます。

イ 使用料とは、行政財産の目的外使用又は公の施設の使用の対価として徴収する料金をいいます。なお、使用料には、地方公営企業の料金も含まれます。

ウ 手数料とは、特定の者のために行う公の役務に対し、その費用を償うため、又は報償として徴収する料金をいいます。

なお、国民健康保険料や介護保険料など、それぞれの附属機関において、制度全体を協議する中でその料金についても審議されているというような、現在実施されている市民参加を否定するものではありません。

また、新たに本市独自の税目を設けようとする場合や新たに受益者負担を導入しようとする場合など、市民等の生活に及ぼす影響が極めて大きく、市民等の関心が高いものについては、実施を検討すべきものと考えられます。

第七十四条 普通地方公共団体の議会の議員及び長の選挙権を有する者(以下本編において「選挙権を有する者」という。)は、政令の定めるところにより、その総数の五十分の一以上の者の連署をもつて、その代表者から、普通地方公共団体の長に対し、条例(地方税の賦課徴収並びに分担金、使用料及び手数料の徴収に関するものを除く。)の制定又は改廃の請求をすることができる。

2 例外事項に該当する場合の理由の公表

(1) 公表対象

- 1 - (1)に該当する事項であって、 - 1 - (2)に該当すると判断したものについては、その理由を示して公表することとします。

(2) 公表方法

必須事項のうち例外事項に該当すると判断したものについては、次の方法で集約し公表することとします。

集約方法

例外事項に該当すると判断した政策、施策、事業案を所管する部は、意思決定後速やかに次の事項を市民自治推進室に提出します。

- ア 政策、施策、事業案の名称
- イ 政策、施策、事業案の内容
- ウ 例外事項に該当すると判断した理由
- エ 政策、施策、事業案の所管課
- オ その他必要な事項

公表方法

市民自治推進室においては、各部から提出された事項を取りまとめて次の方法で公表します。

- ア ホームページへの掲載（随時）
- イ （仮称）「市民参加ニュース」への掲載（年4回程度）

3 必須事項以外での市民参加の実施

- 1 - (1)に該当する事項（市民参加必須事項）以外であっても、- 1 - (2)に該当するものを除き、対象事項の性質、性格等や市民生活に与える影響、市民参加に要する時間や費用に対する効果、市民の関心度等を勘案し、でき得る内容の市民参加を行うことが必要です。

しかしながら、市民参加の目的の一つは、市民の自主的・主体的な市民参加を促進することによる事業内容、効果の向上ですし、市民参加は「目的」ではなく「手段」です。

また、市民参加を「実施すべき」ということと「実施が可能」なこと、事業についても、「すべての事業で実施すべき」ということと「実施が可能な事業」とは分けて考える必要があり、市民参加の実施に際しては、市の人的、時間的、予算的な面から、優先度を設定することが不可欠です。

仮に、すべての政策、施策、事業について市民参加の実施を考えたとしても、職員、市民共に人的、時間的な面を考えても現実的ではなく、かえって市民サービスの低下につながる恐れがありますので、費用対効果等を十分に勘案し、実施の是非を検討することが必要です。

理由を示して公表

【市民参加必須施策】
(1)に該当する事項

【例外施策】
(2)に該当する事項

【選択可能施策】 (1)以外の事項

4 複数手法での実施

市民参加は、対象事項の性質、性格等や市民生活に与える影響、市民参加に要する時間や費用に対する効果、市民の関心度等を勘案し、適切な時期に、複数の適切な方法を選択し、併用して行うことを基本とします。

市民参加の方法にはそれぞれ特性があるとともに、効果的な実施時期も異なり、また、個々の市民によって参加しやすい方法が異なることから、より実効性のある市民参加を行うため、複数の方法を併用するものです。

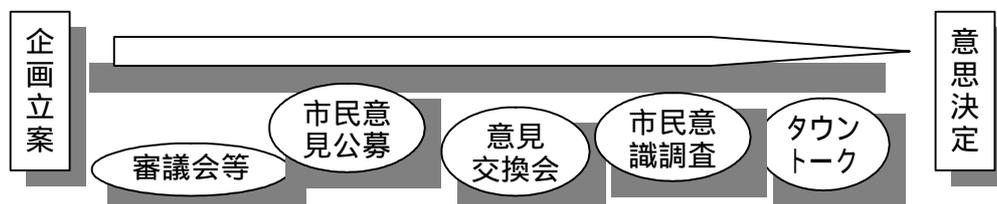
なお、アンケートと市民意見公募の併用など、紙媒体等を通じた市民参加手法だけの組み合わせは、選択肢に無い又は文章で書ききれない内容の意見やニュアンス等を反映しきれないため、これらの組み合わせを選択する場合には、これらに加えて研究集会や意見交換会等の直接市民の生の声を伺うことができる手法も組み合わせるよう努めることとします。

企画立案・計画段階における複数手法実施の例

【条例制定】(自治基本条例のケース)



【計画策定】(スリムシティさっぽろ計画のケース)



5 企画立案・計画段階での市民参加手法等

(1) 参加手法

企画立案・計画段階における市民参加は、次のような手法によるものが考えられます。

市民意見公募

いわゆるパブリックコメント手続きのことです。

札幌市パブリックコメント手続に関する要綱（以下「パブコメ要綱」という。）第2条では、「本市の重要な政策の策定に際し、当該政策の案を策定する権限を有する者が、当該政策の案その他必要な事項を公表し、それに対する意見及び情報を広く募集し、寄せられた意見等を考慮して当該政策に係る意思決定を行うとともに、当該意見等に対する考え方を公表する手続をいう。」と規定しています。

市の原案について広く市民の意見を求める場合に、市民が参加しやすく、また、比較的少額の費用で実施できる点で効果的と考えられます。

しかしながら、市民どうしの対話の場となるものではないことから、市民同士の合意形成を図ることは難しいという面や話し合いの中からより良いアイデアを生み出すことができないという面もあります。

審議会、協議会、委員会等

市政運営における特定のテーマについて、専門家等により検討を行うものです。

委員は、学識経験者や関係団体、地域住民、公募市民など、目的と内容に沿ったふさわしい人材を幅広い分野から選考します。

市民又は市民を含む一定の範囲内の少数の固定メンバーにより、詳細で高度な深い議論ができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、委員数に限りがあるため、意見があっても参加できる市民はごく一部に限られるとともに、委員としての活動時間の確保が困難な市民は参加しにくい面があります。

市民会議

市政の一定の課題について検討するため、すべて又は大半の委員を公募し設置するものです。

会議の運営は、委員が自主的に行うもので、進行は委員の中から選出された座長、副座長が担当し、会議の記録は委員の中から選出された書記が担当します。

積極的かつ意欲の高い市民間の意見交換により、市民の意見を市政に反映させることができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、委員数に限りがあるため、意見があっても参加できる市民はごく一部に限られるとともに、委員としての活動時間の確保が困難な市民は参加しにくい面があります。

意見交換会

一定の人数の市民を一堂に会し、直接対面方式により意見交換を行うもので、市民と市、あるいは市民どうしの対話を行うものです。

直接対話により、きめ細やかな説明や双方の意見に対する考え方も明確に伝わるなどの点で効果的と考えられます。

しかしながら、参加者が慣れていない場合は、単なる質疑応答に近い内容になったり、主張の強い人に全体の意見が左右されるなど、全体の方向性を見出すことや合意形成にまで至らない場合もあります。

公聴会

市の政策や施策、事業の原案や決定に対して広く市民の意見を聴くため会合を開催し、市民が公開の場所で、その会合により定める方法に則り、口頭で意見を表明するものです。

広く市民の意見を求める場合に、市民の意見を直接聴くことができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、公の場で自ら意見を主張するものであることから、慣れていない市民には参加しにくい面もあります。

研究集会

いわゆるワークショップと言われているものであり、具体的には、参加者をあまり固定せず、比較的少人数で、自由な議論や共同作業を通して合意形成を図るものです。

市民どうしが受身ではなく主体的に自由な意見交換を行うことから、市民が参加した充実感を得られるとともに、市民の知恵や新たなアイデアがさまざまな意見を通し集積される点で効果的と考えられます。

しかしながら、多様な意見から合意形成を図るためには時間を要する場合があるとともに、中立的な立場の調整役がない場合には対立する意見が整理できないという面があります。

アンケート

短期間で多くの回答や意見を得ることができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、市民の皆さんのご理解とご協力を得られなければ回答をしていただけないとともに、実施と集計、分析に経費を要するという面もあることから、効率的な方法等を十分に検討する必要があります。

その他

その他、事業等の内容や性質、意見を求める時期等を勘案し、次の例も参考にしながら、最も効果的と判断される手法等を活用することが必要です。

ア シンポジウム

一つの問題に対してそれを解決するために、意見の異なる数人の専門家を招き、それぞれの意見を聞いた後で、それについて聴衆が質問したり、意見を発表したりする公開討論会であり、比較的議論の争点のはっきりしているテーマに向いており、専門的領域やさまざまな角度からの意見を聴くことが出来るため、どちらかといえばテーマについての理解を深めることに適しています。

イ パネルディスカッション

大勢の参加者による討論会の一形式で、参加者全員による討議の前に、ある問題について異なる意見をもつ代表者数人が、座談会形式で聴衆の前で討議し、他の参加者はその発表、討論を聞くことで、問題点や討論の方法を学んだ後に参加者自身が討論に加わるもので、専門的な特定の問題より、日常的なもので立場などによって意見が異なる問題に比較的向いています。

なお、座談会形式で討議する代表者は、参加者の意見を代表できる立場の異なる方々で、専門的な知識は必要としませんが、討論をきちんと進められる人が適しています。

ウ フォーラム・ディスカッション

フォーラムとはもともとは古代ローマの都市の中心にあった集会用の広場のことです。フォーラム・ディスカッションは古代ローマのフォーラムで行われた集会のやり方になぞらえて行われるもので、あるテーマに対して大勢の出席者が参加して行う集团的公開討議方式のことです。

エ その他

意見公募、アイデア募集、モニター制度などが考えられます。

(2) 各手法の実施方法等

各手法を実際に活用して実施する際の留意点は次のとおりです。

なお、ここに記載しているものは一例ですので、すべての事例についてこのまま実施することが効果的とは限りませんので、対象とする計画や事業等の目的や内容、性格等を十分に勘案し、それぞれの計画や事業等に合った工夫をした上で実施することが必要です。

市民意見公募

ア パブコメ要綱に基づき実施します。なお、パブコメ要綱第3条第2項の規定に基づき実施しない場合にあっては、その理由について公表することが必要です。

イ パブコメ要綱第4条第2項においては、政策案の公表にあたっては参考資料として次に掲げる事項を併せて公表することとされています。沢山の市民に参加していただき、多くのご意見をいただくために、この項の趣旨を活かし、できる限り分かりやすい情報提供に努めることが必要です。特に政策案の趣旨、目的、背景や論点情報の提供、一目で分かる概要の積極的な提供が重要です。

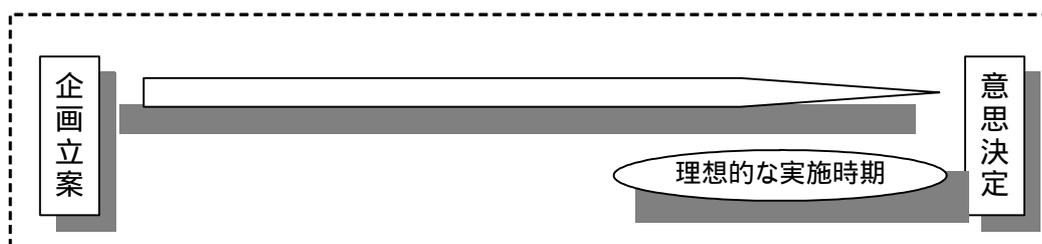
また、資料を提供する場所について、内容に応じて関係する市民がよく利用する施設でも入手できるようにするなど、市民が参加しやすくするための工夫が必要です。

(参考資料)

- ・ 政策案を策定した趣旨、目的及び背景
- ・ 政策案の概要
- ・ 政策案を策定する際に検討した重要な論点及び当該論点に対する実施機関の考え方
- ・ その他実施機関において市民等が政策案の内容を理解するために必要と認めた事項

理想的な実施時期

政策の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、政策案の意思決定をする直前での実施が適当であると考えられます。



審議会、協議会、委員会等

ア これらの審議会等は、原則として札幌市附属機関等の設置及び運営に関する要綱（以下「附属機関要綱」という。）及び札幌市情報公開条例（以下「情報公開条例」という。）に基づき運営します。

イ 会議は原則として公開で行います。（情報公開条例第 21 条）

・同条ただし書きにより、審議の内容が「許可、認可等の審査、行政不服審査、紛争処理、試験に関する事務等に係るものであって、会議を公開することが適当でないと認められるとき」は公開しないことができます。なお、公開しない場合には、あらかじめ理由を公表することとします。

・附属機関要綱第 6 条第 3 項では、「会議の名称、開催日時、開催場所、議題、公開・非公開の別その他必要な事項をあらかじめ公表すること」とされています。公表の方法としては、会議開催日の 10 日前までに広報システムに入力することとなっています。なお、入力した情報のうち、公開で行われる会議については、札幌市公式ホームページ内にある「会議等開催のお知らせ」ページで公開されます。

（<http://www1.city.sapporo.jp/shimin/opkaigi/public/index.asp>）

ウ 市民委員の公募制を実施することを原則とします。

附属機関要綱第 5 条第 1 項第 7 号では、「設置目的、審議内容等を勘案した上で、委員の公募制の実施に努めること」とされており、次の場合を除き、市民委員を公募することを原則とします。

なお、市民委員の公募制を導入しない場合は、あらかじめその理由を公表することとします。

- ・委員の資格が法令等により制限されている場合
- ・審議にあたって、専門的な知識等が必須である場合
- ・上記の他、委員の公募が適当でないと認められる場合

エ 公募委員の選任においては、審議会等の審議内容、委員定数等を勘案したうえで、適切な人数とするとともに、公募委員の男女、年代等のバランスにも配慮します。

オ 公募委員の募集においては、公正かつ透明性の高い選任が行なわれるよう、選考方法等を事前に公表することとします。

なお、選考によらず選任する場合は、厳正な抽選を行うこととします。

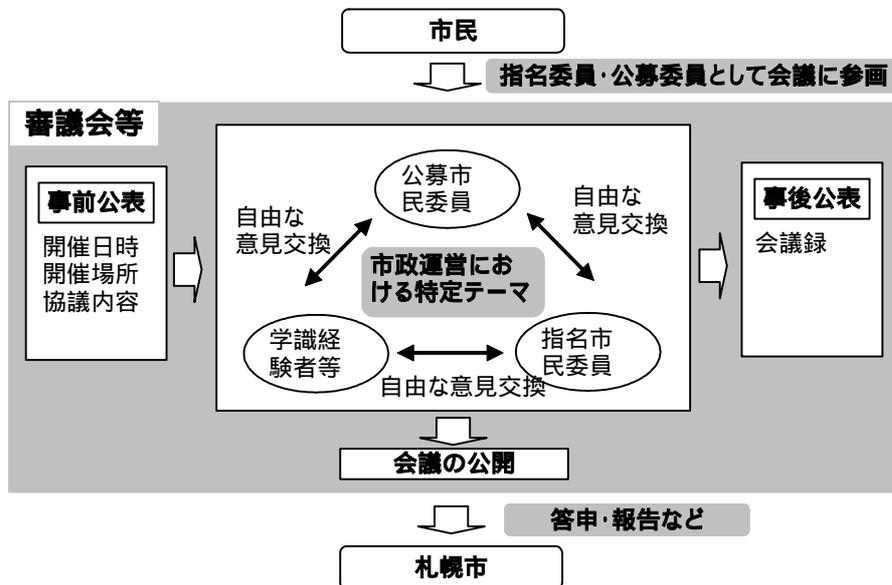
カ 審議経過等が明確になるよう、会議録を作成し、公表することを原則とします。

キ 会議録には、原則として次の事項を記載します。

- ・ 会議の名称
- ・ 開催日時、場所、出席者氏名、傍聴人の人数
- ・ 会議の議題
- ・ 会議資料
- ・ 会議における議事の経過及び発言
- ・ その他必要な事項

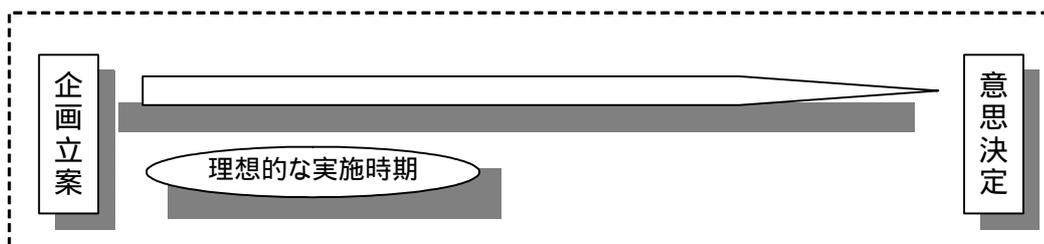
ク 必要に応じてあらかじめ傍聴規程等を定め公開するとともに、会場にも掲示します。

審議会、協議会、委員会等のイメージ



理想的な実施時期

政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能ですが、政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から実施することが効果的であると考えられます。



市民会議

ア 市民と市がともに考え、ともに歩む市政の推進を図るための市民参加手法として設置します。

さまざまな分野のまちづくりに関するテーマについて、市民相互の主体的な意見交換や議論を行い、市民の視点からの提言を求める必要がある場合に設置することが必要です。

イ すべて又は大半を公募の市民委員により構成し、自由な議論や共同作業を通じて合意形成を図りながら、提言をまとめていく場とします。

ウ 事務局も市民委員で運営することとし、会議の開催日時や運営方法等についても、委員相互の話し合いで決定します。

エ 市民会議の担当部局は、話し合うテーマと最も関連のある部署が担当し、事務局と連絡調整を行いながら会議運営を支援します。

オ 市民会議を開催するときは、開催日時、開催場所、協議内容等を事前に公表することが必要です。

カ 会議はすべて公開で行うことが必要です。公開することで、会議に参加していない市民の皆さんも、常に「会議が形式的なものになっていないか」「どのような検討がなされているのか」「どのような過程で結論が出されたか」などについて確認を行うことができ、市民間、市民と市の間での情報共有を図ることができます。

キ 市民会議に応募できる要件は、市内に在住、在勤又は在学している方とし、幅広い年齢や職種の皆さんから構成されるように配慮することとします。なお、同一期間に行われる複数の市民会議の委員を兼務することはできないものとします。

ク 委員の公募にあたっては、事前に話し合いのテーマ（特定の政策課題等）を広く周知することが必要です。

ケ 委員を決定するときは、公正かつ透明性の高い選任が行なわれるよう、選考方法等を事前に公表することとします。

なお、選考によらず選任する場合は、厳正な抽選を行うこととします。

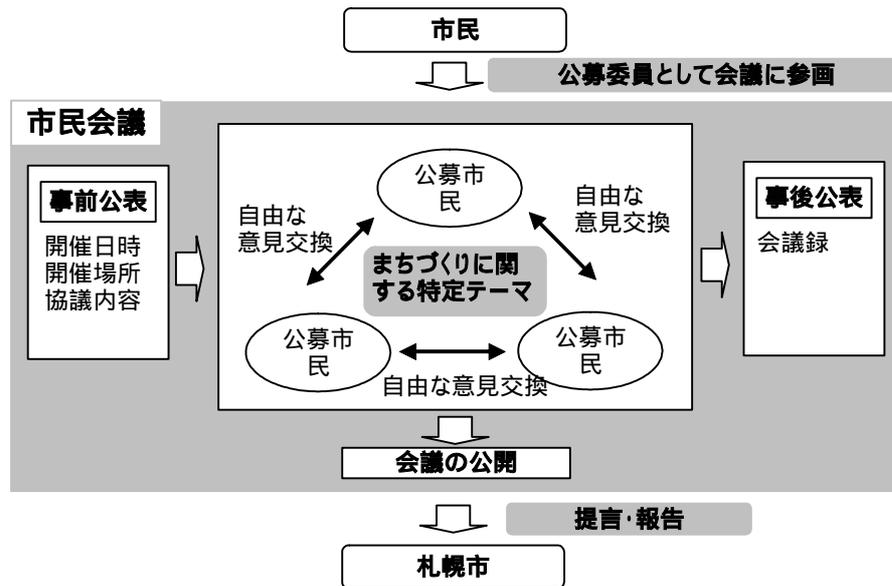
コ 会議が開催された時は、審議経過等が明確になるよう事務局で会議録等を作成し公開することを原則とします。

サ 会議録には、原則として次の事項を記載します。

- ・ 会議の名称
- ・ 開催日時、場所、出席者氏名、傍聴人の人数
- ・ 会議の議題
- ・ 会議資料

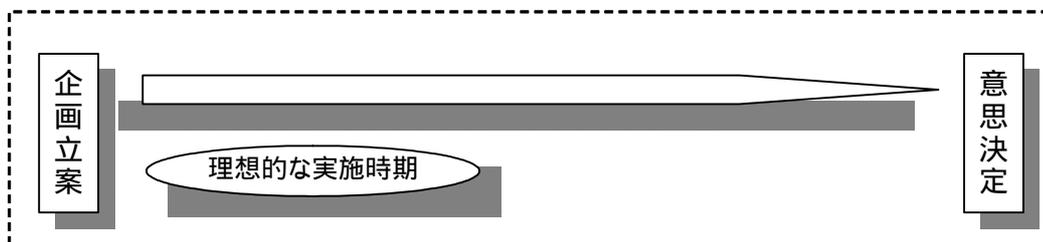
- ・ 会議における議事の経過及び発言
 - ・ その他必要な事項
- シ 必要に応じてあらかじめ傍聴規程等を定め公開するとともに、会場にも掲示します。
- ス 会議の結果については、委員の総意により作成された報告書を市長への提言として提出していただくことなどが考えられます。

市民会議のイメージ



理想的な実施時期

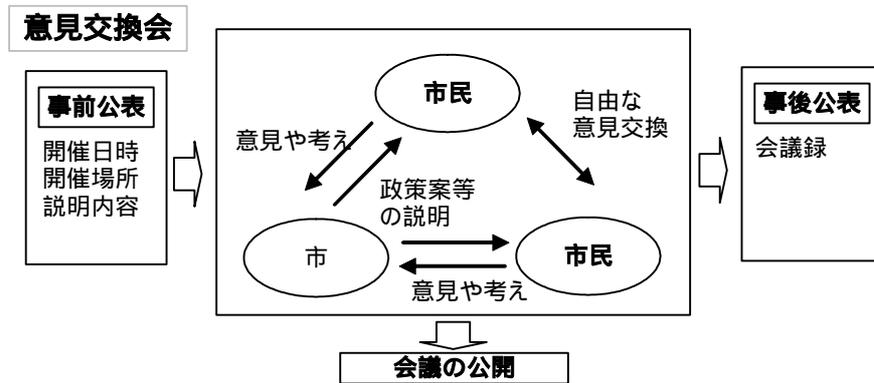
政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能ですが、政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から実施することが効果的であると考えられます。



意見交換会

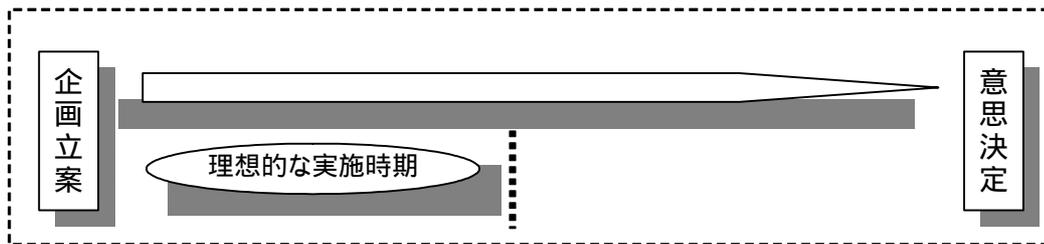
- ア 市が政策、施策、事業案についての市民への説明責任を果たすことや市民間の意見交換を促進することを目的として、直接複数の市民から意見を聴く必要がある場合や市民間の自由な意見交換の中から、多種多様な市民意見を伺う必要がある場合などに実施します。
- イ 従来の説明会のように、行政から市民への一方的な説明、情報提供にならないように留意することが必要です。
- ウ 意見交換会を開催するときは、開催日時、開催場所、説明内容等を事前に公表し、広く市民に参加を呼びかけることが必要です。
- エ 意見交換会はすべて公開で行うことが必要です。公開することで、会議に参加していない市民の皆さんも、「市がどのような説明を行ったのか」「市はどのような考え方に基づいて説明したのか」「市に対して参加した市民からどのような意見が出されたのか」「市は意見に対してどのように答えたのか」などについて確認を行うことができ、市民間、市民と市の間での情報共有を図ることができます。
- オ 意見交換会は、市が指名した者を議長とし、説明会の円滑な運営に資するため、参加者は議長の指示に従うこととします。
- カ 発言の責任の所在を明確化するためには、説明会に参加する市民は参加者名簿に氏名、住所、その他必要な事項を記載し、市に提出するものとするなど考えられます。
- キ 意見交換会は、多くの市民が出席しやすい日時や場所等を考慮するとともに、会場の規模も内容に応じて選考することが必要です。
- ク 意見交換会における市民からの質問にその場で回答できない場合を想定し、その回答方法をあらかじめ決めておき、事前に公表することが必要です。
- ケ 意見交換会を開催した時は、意見交換会の内容が明確になるよう会議録等を作成し公開することを原則とします。
- コ 会議録には、原則として次の事項を記載します。
- ・ 会議の名称
 - ・ 開催日時、場所、出席者氏名、傍聴人の人数
 - ・ 会議の議題
 - ・ 会議資料
 - ・ 会議における議事の経過及び発言
 - ・ その他必要な事項

意見交換会のイメージ



理想的な実施時期

政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能ですが、政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から意思決定に至る中間までの時期に実施することが効果的であると考えられます。



公聴会

- ア 市の政策、施策、事業案等に対して広く市民の意見を聴くため、市が主催する会合です。
- イ 公聴会を開催するときは、開催日時、開催場所、政策、施策、事業案の内容、出席して意見を述べることができる方の範囲、出席して意見を述べることを希望する場合の意見の提出先、提出方法及び提出期間等を事前に公表することが必要です。
- ウ 会議を円滑に進めるためには、次のような方法で事前に意見を把握し、公聴会に出席して意見を述べることができる方（以下「公述人」という。）を決めることなどが考えられます。
- ・公聴会に出席して意見を述べることを希望する方は、意見の要旨及びその理由並びに住所、氏名、年齢、職業を記載した書面を上記イに基づき公表した方法等で提出するものとする。
 - ・前記のとおり意見の要旨及びその理由を記載した書面を提出した方を公述人として決定し本人あてに通知する。ただし、書面に記載された意見の内容が公聴会の対象となる案件と関係がないとき、又は公聴会の運営上支障があると認められるときは、この限りではありません。
- なお、公述人を決定したときは、提出された意見等を含めて事前に公表することが必要です。
- ・前記の場合において、同じ趣旨の意見が多数提出された場合は、それらの意見を提出した方々の中から公述人を1名決定し、それらの意見を提出した方々全員に通知する。この場合にあっては、このことを事前に公表することが必要です。
- エ 上記イの内容を事前に公表したにもかかわらず、意見の提出期間内に意見の提出がなかったときは、公聴会を中止することができます。この場合、中止する旨を事前に公表することが必要です。
- オ 公聴会はすべて公開で行うことが必要です。公開することで、会議に参加していない市民の皆さんも、「市がどのような説明を行ったのか」「市はどのような考え方に基づいて説明したのか」「市に対して参加した市民からどのような意見が出されたのか」「市は意見に対してどのように答えたのか」などについて確認を行うことができ、市民間、市民と市との間の情報共有を図ることができます。

カ 会議当日の進行の円滑化を図る方法としては、次のようなことが考えられます。

- ・市が指名した者を議長とし、参加者は議長の指示に従うこととする。
- ・議長は公述人に対して質問することができることとする。
- ・公述人は、議長の指名又は許可を受けなければ、意見を述べることができないこととする。なお、公述人が当日の議題となっている政策、施策、事業案の内容を超えて意見を述べたときは、その発言を制止し、又は取り消させることができるものとし、その制止又は取消しに従わないときは、その公述人の意見陳述を禁止することができるものとする。
- ・公述人はウに基づき提出した書面の内容に準拠して意見を述べなければならないものとする。

キ 公述人の利便性等を考慮し、次のような措置も必要であると考えられます。

- ・公述人は代理人に意見を述べさせることができるものとする。ただし、代理人であることを確認する必要があることから、このときには、代理人は公述人の代理委任状を提出して議長の承認を得なければならないものとする必要があります。
- ・公述人は議長の承認を得て文書により意見を提示することができるものとする。このときは、議長は、提出された文書の朗読をすることで、その公述人の意見の陳述に代えることとなります。

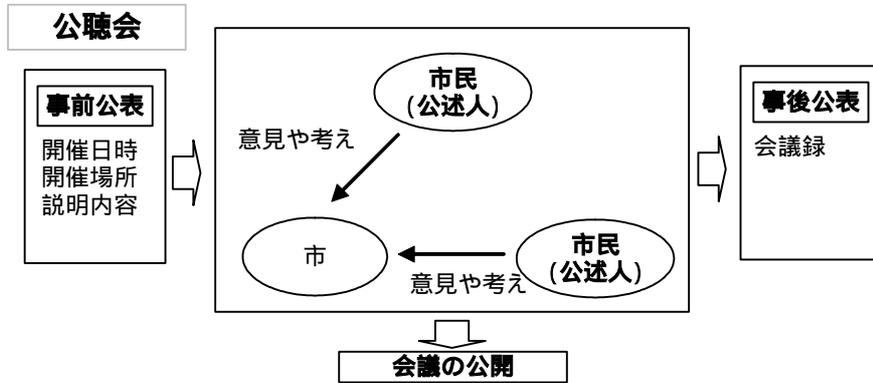
ク 公聴会は、多くの市民が出席しやすい日時や場所等を考慮するとともに、会場の規模も内容に応じて選考することが必要です。

ケ 公聴会を開催したときは、公聴会の内容が明確になるよう会議録等を作成し公開することを原則とします。

コ 会議録には、原則として次の事項を記載します。

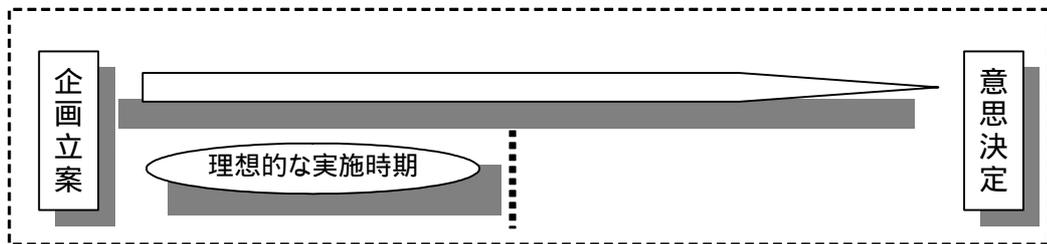
- ・ 会議の名称
- ・ 開催日時、場所、出席者氏名、傍聴人の人数
- ・ 会議の議題
- ・ 会議資料
- ・ 会議における議事の経過及び発言
- ・ その他必要な事項

公聴会のイメージ



理想的な実施時期

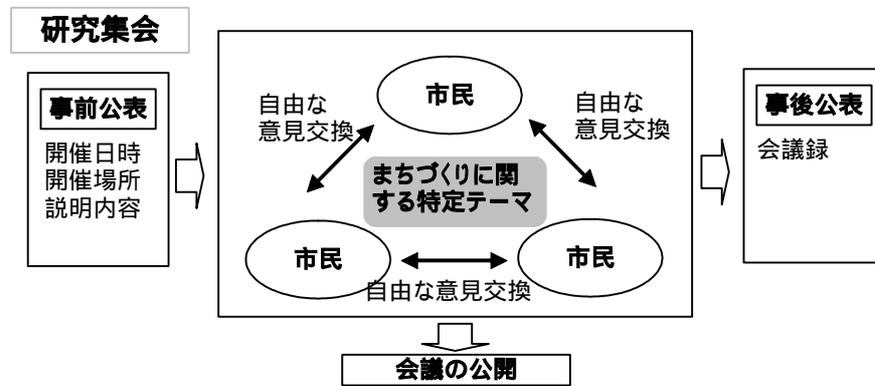
政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能です。政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から意思決定に至る中間までの時期に実施することが効果的であると考えられます。



研究集会

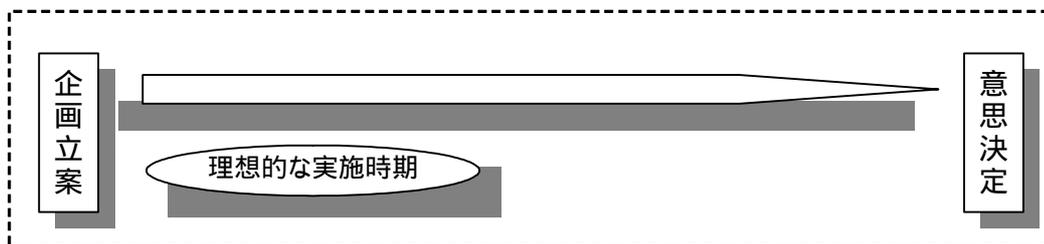
- ア 市民と市、市民どうしによる意見交換や共同作業を通じて創造性に富んだ政策、施策、事業案の形成や共通理解を図ることが必要な場合に行います。
- イ 研究集会を開催するときは、開催日時、開催場所、説明内容等を事前に公表し、広く市民に参加を呼びかけることが必要です。
- ウ 研究集会はすべて公開で行うことが必要です。公開することで、会議に参加していない市民の皆さんも、「市がどのような説明を行ったのか」「市はどのような考え方に基づいて説明したのか」「市に対して参加した市民からどのような意見が出されたのか」「市は意見に対してどのように答えたのか」などについて確認を行うことができ、市民間、市民と市間の情報共有を図ることができます。
- エ 発言の責任の所在を明確化するためには、研究集会に参加する市民は参加者名簿に氏名、住所、その他必要な事項を記載し、市に提出するものとするなどが考えられます。
- オ 研究集会は、多くの市民が出席しやすい日時や場所等を考慮するとともに、会場の規模も内容に応じて選考することが必要です。
- カ 研究集会を開催したときは、研究集会の内容が明確になるよう会議録等（個々の班でのやりとりではなく、研究集会全体のもの）を作成し公開することを原則とします。
- キ 会議録には、原則として次の事項を記載します。
- ・ 会議の名称
 - ・ 開催日時、場所、出席者氏名、傍聴人の人数
 - ・ 会議の議題
 - ・ 会議資料
 - ・ 会議における議事の経過及び発言
 - ・ その他必要な事項

研究集会のイメージ



理想的な実施時期

政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能です。政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から実施することが効果的であると考えられます。



アンケート

- ア 多くの市民の考え方を把握し、市の政策、施策、事業案に反映させる必要がある場合に行います。
- イ アンケートを行う場合は、回収率を高め、有効かつ適切な回答を得ることができるよう、目的、内容及び対象者について事前に公表することが必要です。
- ウ 回収したアンケートの集計・分析結果については、すべて市民に公表することが必要です。
- エ 調査に要する期間や費用など十分に勘案し、効率的かつ効果的な調査となるよう、目的に照らして、対象者、対象人数、対象地域などを決定することが必要です。
- オ 実施方法にはおおむね次のようなものがあり、それぞれ特徴がありますので、目的や内容、対象者、実施期間等を十分に踏まえて、方法を選択する必要があります。

a 実施方法

- ・ 配布、回収とも郵送で実施
- ・ 配布、回収とも訪問で実施
- ・ 配布は郵送で行い、回収は訪問で実施
- ・ 配布は訪問で行い、回収は郵送で実施
- ・ 配布、回収とも一定の場所（施設、イベント会場等）で実施
- ・ 配布は一定の場所（施設、イベント会場等）で行い、回収は郵送で実施
- ・ 電話で実施
- ・ ホームページ上で実施し、電子メールで回収
- ・ メールマガジン等で送付し、電子メールで回収

b 特徴

- ・ 郵送や電子メールで回収する場合は、市民が自分の都合のよい時間や場所で回答することができるため、回答者の負担感は軽減できます。
- ・ 配布、回収とも郵送で行う場合は、一般的に回収率が低くなる傾向にあります。
- ・ 回収を訪問で行う場合は、一般的に回収率が高くなる傾向にあり、また返信郵送料を削減することができますが、回収のために新たな人件費等を要します。
- ・ 配布、回収とも一定の場所で行う場合や、電話で実施する場合は、一般的に回収率が高くなる傾向にあります。

・電話により実施する場合は、昼間留守にすることが多い方や電話口に行くことが容易でない方などが調査対象として抽出された場合、これらの方々の協力が得られるか否かによって回答者に偏りが生じる可能性があります。

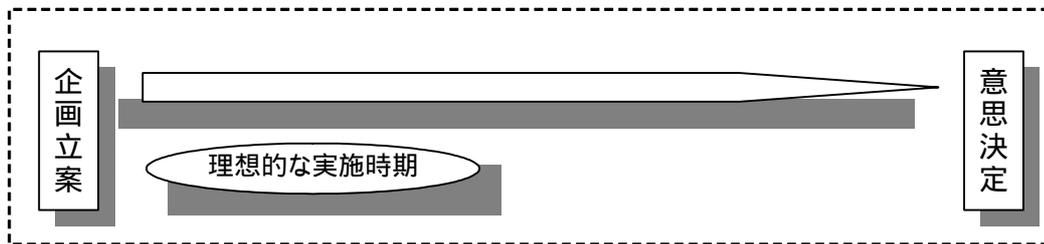
・電話により実施する場合は、質問者によって相手に対する説明力や話のニュアンスが異なると、同一質問に対する結果に食い違いが生じる可能性もあります。

・電子メールで回収する場合は、回答者の属性が自己申告となるため、対象者の属性を明確にすることは難しくなります。

カ アンケート調査を実施するにあたっては、「札幌市広報広聴事務取扱規程」第6条第3項に基づき、目的、内容、実施時期、対象者等について、あらかじめ広報部長に合議することが必要です。

理想的な実施時期

政策、施策、事業案の企画立案から決定に至るまでの過程のうち、どのタイミングでも実施が可能ですが、政策、施策、事業案を企画立案した後の早い段階から実施することが効果的であると考えられます。



実施段階における市民参加

1 市民参加の対象事業の選定等

実施段階における市民参加の目的の一つは、市民に自主的・主体的に参加していただくことによる事業内容、効果の向上です。

また、市民参加は「目的」ではなく「手段」であることから、費用対効果等も十分に勘案しながら、それぞれの事業等の内容や目的等に照らして、実施効果をしっかりと見極めて、どのような事業が市民参加で行うのにふさわしく、効果を上げられるのかについて十分に検討する必要があります。

実際の効果等は個々の事業の内容などによって異なるものと思われませんが、一般的に市民参加による効果が期待できる事業やその形態等を整理すると次のようになります。

(1) 効果が期待できる事業

費用対効果の関係などから市民参加になじみにくい事業などもありますので、さまざまな角度から検討し、市民参加で行う事業を見極めていく必要がありますが、実施段階においてはおおむね次のような事業を市民参加で行うことによって効果が高まるものと考えられます。

きめ細やかで柔軟な対応が求められる事業

行政は、公平性が強く求められるため、提供するサービスが画一的になりがちですが、市民参加により事業を実施することによって、複雑多様化する課題に対応し、個別ニーズや地域特性に柔軟かつ迅速に対応した事業実施が期待できます。

例：子育て支援、高齢者の見守りなど

地域の実情に配慮して推進する必要がある事業

地域のことは地域の方々や地域で活動している団体などが最も良く知っています。このことから、地域に密着した事業の実施にあたっては、地域の方々の参加により事業を実施することによって、より地域のニーズにあった事業実施が期待できます。

例：環境美化活動、防犯活動、道路の管理や河川の管理など

市民が当事者性を発揮し主体的に参加することが求められる事業

市民参加で事業を実施することによって、行政が単独で実施する場合よりも市民が主体的に関与する可能性が高まり、結果として当事者意識が高まることによって、より質の高い事業効果が期待できます。

例：商店街の活性化など

市民の豊かな発想を活かしたり、広く市民の参加が望まれる事業

市民参加で実施することによって市民の持つ多彩なネットワークやアイデアを活かすことができ、そのことによって行政単独で行った場合よりも沢山のの方々に参加をしていただくことが期待できます。また、事業に参加する市民が増えることによって、更なる市民参加の推進や参加による市民の自己実現の場の提供などにもつながります。

例：広く市民を対象とする行事、施設の運営管理など

市民の持つ高い専門性や先駆性の活用が求められる事業

市民の中には特定の分野に卓越した知識と豊かな経験を蓄積している方々もあり、これらの方々に参加していただくことによって、その専門性や先駆性を活かして、新たな事業を実施することが期待できます。

例：専門的課題の相談事業、調査研究など

状況に応じて迅速な対応や機敏性が求められる事業

普段から市民参加によって実施することにより、災害時などにおいて、行政だけでは十分対応しきれない初動段階での迅速な対応等が期待できます。

例：災害救援ボランティアなど

(2) 効果が期待できる事業の形態・内容

効果が期待できる事業のうち、特に次のような形態及び内容のものがより市民参加にふさわしいものであると考えられます。

いずれの形態・内容においても参加していただく市民の方には、自己の持つ知識や経験等を活用する自己実現の機会を提供することにもなり、そのことによってより一層の市民参加が進むことも期待できます。

公共施設の建設内容の検討に関すること

市民が利用する施設の建設にあたっては、限られた財源を有効に活用し、市民のニーズに応じた利用しやすい施設としていくことが求められますし、施設の建設には多額の経費を要することから、市民の関心も高いものと考えられます。

これらに応え、設計段階で実際に利用する市民の皆さんに参加していただくことによって、より市民ニーズに的確に対応した施設内容となることが期待できます。

公共施設の管理運営や運営内容の企画に関すること

公共施設は建設することでその目的が果たされる訳ではなく、多くの市民に利用されてこそ、その目的を達成することができます。

運営を市民参加により行うことによって、市民の持つ柔軟な発想や利用者のニーズを運営に反映させることができ、より市民の満足度の高い施設になることが期待できます。

多くの市民が参加する行事の実施に関すること

行事を成功させるためには、多くの市民に参加していただくだけでなく、参加された方々の満足を得ることが必要であります。

運営を市民参加により行うことによって、市民の持つ柔軟な発想やニーズを運営に反映させることができ、より市民の満足度の高い行事になることが期待できます。

講座、講習会等の開催に関すること

市民の中には特定の分野に卓越した知識と豊かな経験を蓄積している方々もいるため、これらの方々の豊かな経験や知識、技術などを活用していただくことによって、より実態に即した講座等を開催することが可能になり、より参加者の満足度の高いものとなることが期待できます。

多くの方々の参加が必要な分野の事業の実施に関すること

清掃・環境美化活動や防犯・防災活動など、多くの市民の協力がなければ成立しない事業の実施にあたっては、市民参加により幅広い市民や地域の組織力などを発揮していただくことによって、更に高い効果が期待できます。

特定の地域を対象とした事業の実施に関すること

地域の活性化や環境保護、地域の公園や道路などの生活に密着した施設の整備など、地域特性や地域の実情に合わせた対応が必要な事業の実施にあたっては、市民参加により地域の知恵と協力を得て実施することによって、それぞれの地域に合ったより効果の高いものとなることが期待できます。

2 市民参加の手法等

実施段階における市民参加には、さまざまな形態が考えられ、個々の事業目的や求める効果などに応じて、適切な形態を選択する必要があります。

市民参加の形態別の概要や留意点などを整理すると、おおむね以下のとおりとなります。

(1) 実行委員会、協議会、検討委員会

市民とともに新たな組織を設立し、その組織が主体となって一つの事業を実施する形態です。

それぞれの専門性を活かすことができるので、単独で行うよりも内容の充実を図ることが期待できるとともに、市民の視点や意見を十分に活かして事業を実施することが期待できます。

しなしながら、実施の仕方によっては責任の所在があいまいになる可能性がありますので、お互いに十分に協議し情報を共有するとともに、経費負担や役割分担を明確にしておく必要があります。

また、参加できる数に限りがあるため、意見があっても参加できる市民はごく一部に限られるとともに、委員としての活動時間の確保が困難な市民は参加しにくい面があります。

(2) 事業共催

市民と行政がともに主体(主催者)となって事業等を実施する形態です。

それぞれの専門性を活かすことができるので、単独で行うよりも内容の

充実を図ることが期待できるとともに、市民の視点や意見を十分に活かして事業を実施することができます。

また、市民の豊かな発想とネットワークを活かすことにより、広く市民に参加を呼びかけることが可能になりますし、ともに主催者として実施することにより、市民と行政の相互理解が深まり、信頼関係が醸成されることも期待されます。

しなしながら、実施の仕方によってはどちらか一方の主導で進み、名ばかりの共催になる可能性がありますので、役割分担が偏ったりしないようお互いに十分に協議する必要があります。

(3) 事業協力

アダプトプログラム()のように市民と行政の間で、それぞれの特性を活かすような役割分担をして、一定期間、継続的な関係の下で事業を実施する形態です。

お互いの特性を活かすことにより、より効果の高い事業を行うことが期待できますし、市民と継続的な協力関係を構築することができます。

円滑に進めるためには、両方で十分に協議のうえ、目的、役割・責任分担、経費負担、事業期間などの項目についてしっかりと協定等を締結する必要があります。

自治体が、道路や公園、ビーチなどの清掃活動などを地元住民等に任せるときの制度。地元住民を里親に、公共施設などを養子になぞらえたもの。

(4) 市民スタッフ

日々の施設の運営等にボランティアスタッフ等として実際に市民の皆さんに参画していただく形態です。

市民自らの手で実際の運営を行うものであり、高度な市民参加の形態と言え、市民の持つ経験やノウハウを実際の運営に直に活用していただくことにより、より効果の高い事業実施が期待されます。

しかしながら、スタッフ数に限りがあるため、意見があっても参加できる市民はごく一部に限られるとともに、スタッフとしての活動時間の確保が困難な市民は参加しにくい面があります。

(5) 事業委託

本来行政が行うべき事業について、専門性、先駆性、柔軟性など市民まちづくり活動団体（以下「団体」）（ ）の特性や能力を活かすことで、よりよい成果やサービスが期待できるときに、そのすべて又は一部を委ねる形態です。事業の実施主体は行政であり、事業の責任も行政にあります。

行政ではできない創造的・先駆的取り組みや、きめ細やかで多様なサービスの提供が期待されます。

しかしながら、効率性や経費節減を目的として事業委託をした場合、団体を行政の下請化することとなってしまうかねませんので、あくまでも行政自らが実施するよりも、団体の特性などを活かすことによって市民サービスの向上や事業の有効性を高めることを目的として実施することが必要です。

また、サービス向上等を目的とする場合でも、同じ団体への事業委託が繰り返されると、団体がその事業に依存し、自主性・自立性が希薄化する可能性がありますので、時限性を持たせることが大切です。

町内会、自治会、ボランティア団体、特定非営利活動法人など、営利を目的としないで、自立的・自発的に公益的な活動を行っている団体のことです。

評価・改善段階における市民参加

1 市民参加の対象事業の選定等

さまざまな事業の実施にあたっては、最少の経費で最大の効果を生み出すことができるよう常にその結果や効果を検証し、改善につなげていく必要があります。

そのためには、事業の評価・改善を行うにあたっては、幅広い市民参加のもと、多角的な視点から事業成果について検証し、より効果的な評価・改善に努めていくことが重要です。

このことから、事業の評価、改善を行うにあたっては、適宜適切な方法で、市民参加を行うよう努める必要があります。

なお、改善を毎年度行う必要がない場合もありますので、事業等の状況に応じて評価に活用する手法等を精査することが大切です。

2 評価・改善段階での市民参加手法等

評価・改善段階における市民参加は、次のような手法によるものが考えられます。

(1) 既存の広聴制度の活用

「市政世論調査」や「市民アンケート調査」などの市民の意向等を把握する調査の結果、「タウントーク」、「市長とおしゃべりしませんか」、「出前講座・出前トーク」などでの意見や日常的に寄せられる相談、意見、要望、苦情など、既存の広聴制度を活用して提出される市民の意見等を有効に活用するものです。

札幌市にはさまざまな意見や要望などが寄せられていますが、それらを正しく分類し、前向きに分析、共有することによって、有効な評価、改善の資料として活用できるものと考えられますので、次のような方法で有効に活用することが望まれます。

ア 市政世論調査や市民アンケート調査等の結果は、市長政策室広報部で集計分析しますので、それらがそのまま活用できます。

また、必要に応じて市長政策室広報部にある元データを別の角度から再分析し、活用することも考えられます。

イ タウントークで出された意見の内容は各区市民部で、市長とおしゃべりしませんかの内容は市長政策室広報部で整理していますので、それら

がそのまま活用できます。

ウ 出前講座、出前トークの概要は、実施した各所管課で整理し、市長政策室広報部へ提出されていますので、必要に応じてその概要を取り寄せ活用することが可能です。

エ 各区市民部広聴係及び市長政策室広報部市民の声を聞く課に寄せられた市民の意見等は、市長政策室広報部で整理していますので、その中から必要なものを抽出し活用できます。

オ 各事業の所管部局に個別に寄せられた意見や要望等については、現在、全庁的に集約・共有する仕組みはありませんが、これらの中にも分析、活用方法によっては有益なものが多数存在することが想定されます。

したがって、これらについて全庁的に集約・共有することができるような仕組みづくりに向けた研究も必要であると考えられます。

なお、所管部局に個別に寄せられる意見等については、寄せられた部局に関係が深いものが多いことが想定されるため、それらを有効に活用する観点から、少なくとも課単位では共有できるような手立てを講ずることが望まれます。

(2) コールセンター対応履歴の活用

札幌市コールセンターには、毎日たくさんの市民から問い合わせ等が寄せられています、これらについては、全て「市民対応履歴閲覧システム」で検索・閲覧することができます。

問い合わせの多くは、ちょっとした疑問などですが、中には貴重な意見、提言もたくさん隠れており、これらを有効に活用することによって、より充実した事業実施に向けた改善が可能になるものと考えられます。

また、コールセンターに問い合わせが数多く寄せられているということは、多くの市民がその情報を求めているという判断もできるとともに、コールセンターに尋ねなければならないということは、情報の提供方法が適切ではない可能性も考えられますので、各部局においてこれらの情報を十分に活用することが求められます。

「市民対応履歴閲覧システム」

<http://crm.intra.city.sapporo.jp/web/>

(3) 行政評価結果の活用

行政評価の実施にあたっては、学識経験者等により構成する「行政評価委員会」の外部評価などの市民参加の取り組みが行われています。

これらで出されている意見等は、専門的知識等を持つ市民としてのものから一般的な市民の視点によるものまで、さまざまなものがあり、これらの結果を適切に反映させることによって市民の意見を受けた改善につながっていくものと考えられます。

しかしながら、参加できる人数に限りがあることから、あくまでも一部の市民の意見となってしまいますので、公表している内部評価結果に対して多くの市民の意見を集約する仕組みを検討するなど、できるだけ多くの市民の意見を集約するための新たな取り組みが求められます。

(4) 参加した市民による評価の実施

企画・計画段階や実施段階で参加していただいた市民の皆さんに、事業の結果について評価していただくものです。

企画・計画段階などで既に参加していただいた市民の皆さんは、特に強い関心を持って事業を見ていただいている可能性が高いため、より有効なご意見を伺えることが期待できます。

なお、評価の手法としては次のようなものが考えられます。

会議等参加市民による評価の実施

計画・企画段階で審議会や市民会議などの会議等に参加していただいた方や実施段階で実行委員会などに参加していただいた方に再度お集まりいただき事業に対する評価をしていただくものです。

事業の企画立案・計画や実施へ実際にかかわった市民の皆さんに直接評価をしていただくことができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、参加していただける委員数等に限りがあるとともに、参加する時間の確保が困難な市民が参加しにくい面もあります。

アンケート回答者等からの意見聴取

事業の企画・計画段階などでアンケート調査等に回答していただいた市民の皆さんに実施結果や効果等をお伝えし、それに対する評価を書面で実施していただくものです。

実施段階でご協力をいただいた方々にご意見を伺うことができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、実際に事業等に参加又は利用した結果の意見かどうか

はわからないとともに、願う方のご理解とご協力を得られなければ回答していただけない、集計、分析に経費を要し、調査内容によっては細かい感想を拾いきれないという面もあります。

(5) アンケートの実施

行事の参加者、施設・事業・制度の利用者などに対し、アンケートを実施し、意見を伺うものです。

実際に参加、利用した方のご意見を直接伺うことができる点で効果的と考えられます。

しかしながら、参加した、利用した方のご理解とご協力を得られなければ回答していただけないとともに、集計、分析に経費を要し、また、アンケートの内容によっては細かい感想を拾いきれない場合もあることから、効率的な方法等を十分に検討する必要があります。

なお、さまざまなアンケートの手法とその特徴などは、5 (2) を参照してください。

(6) モニター制度の実施

一部の市民の皆さんにモニターとなっていただき、特定の制度等について一定の期間実際に活用した結果に基づき、それに対するご意見等を述べていただくものです。

一定期間、一定の市民の皆さんに複数回以上ご意見を求める場合には効果的な方法であり、モニターとなることによって市政への関心が高まることが期待できますが、参加できる市民が一部に限定される面があります。

第4章 資料

1 札幌市自治基本条例

前文

私たちのまち札幌は、北の大地に、自然の恵みとともに暮らしてきた人たちと、日本各地から移り住んできた人たちが、それぞれの伝統と文化を紡ぎ、はぐくみながら、外国の先進の英知も取り入れて、北方圏の拠点都市として飛躍的な発展を遂げてきました。

「わたしたちは、時計台の鐘になる札幌の市民です」とうたい出される札幌市民憲章は、こうした札幌の歴史と風土そして自然環境を誇りとし、昭和38年に市民の総意として制定され、永く市民の心のよりどころとなっています。

私たちには、この気高い市民憲章を札幌の心としながら、先人の築いたまちを、更に良いまちにして未来の世代に継承していく責任があります。

私たちは、平和を愛し互いを尊び、多様な価値観を認め合って、すべての市民が平穏な暮らしの中で自己実現できる札幌でありたいという、一人一人の札幌への思いが、世界の人々が思い描く理想と響き合うことを願っています。そして、自らの権利と責務を重く受け止め、多様な人の縁と地域の絆を大切に力を寄せ合い、まちづくりのために自ら主体となって選択し行動することにより、大都市でありながら一人一人の思いや声が調和の中で生かされる、市民自治を実感できるまち札幌を目指します。

そこで、私たちは、まちづくりの担い手である市民と議会、行政の役割や関係を明らかにし、私たちのまちを私たちみんなの手で築いていくために、まちづくりの最高規範として、ここに札幌市自治基本条例を制定します。

第1章 総則

(目的)

第1条 この条例は、本市のまちづくりに関し、基本理念及び基本原則を明らかにするとともに、市民の権利及び責務、議会及び議員並びに市長その他の執行機関(以下「市長等」という。)の役割及び責務並びにまちづくりの基本的事項を定めることにより、市民自治によるまちづくりを実現することを目的とする。

(定義)

第2条 この条例において「市民」とは、市内に住所を有する者、市内で働き、若しくは学ぶ者及び市内において事業活動その他の活動を行う者若しくは団体をいう。

2 この条例において「まちづくり」とは、快適な生活環境の確保、地域社会における安全及び安心の推進など、暮らしやすいまちを実現するための公共的な活動の総体をいう。

3 この条例において「市政」とは、まちづくりのうち市(議会及び市長等をいう。以下同じ。)が担うものをいう。

(この条例の位置付け)

第3条 市及び市民は、本市のまちづくりの最高規範として、この条例の趣旨を最大限に尊重しなければならない。

2 市は、総合計画その他まちづくりに関する計画の策定及びまちづくりに関する条例、規則等の制定改廃等に当たっては、この条例に定める事項との整合を図らなければならない。

(基本理念)

第4条 まちづくりは、市民が主体であることを基本とする。

2 市政は、市民の信託に基づくものであることを基本とする。この場合において、議会及び市長は、緊張関係を適切に保ちながら市政を進めるものとする。

3 市民、議員並びに市長及び職員は、それぞれの役割や責務を相互に認識し、不断の努力を重ね、連携して市民自治によるまちづくりに取り組むことを基本とする。

(まちづくりの基本原則)

第5条 まちづくりは、市民の参加により行われるものとする。

2 市及び市民は、まちづくりを進めるために必要な情報を共有するものとする。

3 市は、市民の信託に基づき、公正かつ誠実に市政を運営する責任を負うものとする。この場合において、市は、市政への市民参加を推進し、市民の意思を尊重するものとする。

第2章 市民

第1節 市民の権利

(まちづくりに参加する権利)

第6条 すべての市民は、まちづくりに参加することができる。

(市政の情報を知る権利)

第7条 すべての市民は、市政に関する情報について、公開又は提供を求めることができる。

第2節 市民の責務

(市民の責務)

第8条 市民は、互いにまちづくりに参加する権利を尊重し、相互の理解及び協力に基づいてまちづくりを進めるものとする。

2 市民は、まちづくりの主体であることを認識するとともに、まちづくりに参加するよう努めるものとする。

3 市民は、まちづくりに参加するに当たっては、自らの発言と行動に責任を持つものとする。

(事業者の責務)

第9条 事業者は、地域社会を構成する一員としての社会的責任を認識し、地域社会との調和を図り、暮らしやすい地域社会の実現に寄与するよう努めるものとする。

第3章 議会及び議員

(議会の役割及び責務)

第10条 議会は、本市の意思を決定する機関として、及び執行機関を監視する機関として、その役割を果たすとともに、機能の充実強化に努めるものとする。

2 議会は、市民自治によるまちづくりを推進するため、市民の意思を把握し、政策の形成に反映させるものとする。

3 議会は、政策形成機能の充実を図るため、積極的に調査研究を行うとともに、参考人制度等により広く専門家等の知見を生かすよう努めるものとする。

(市民に開かれた議会)

第11条 議会は、十分な討論により市政における争点を明らかにするとともに、審議に関する情報を公開することなどにより、開かれた議会運営に努めるものとする。

2 議会は、議会の活動内容に関する情報を積極的に市民に提供するとともに、広く市民の声を聴く機会を設けるものとする。

(議員の役割及び責務)

第12条 議員は、この条例に定める議会の役割及び責務を果たすため、総合的な視点に立ち、公正かつ誠実に職務を遂行するものとする。

- 2 議員は、まちづくりについての自らの考えを市民に明らかにするとともに、広く市民の声を聴き、これを政策形成及び議会の運営に反映させるよう努めるものとする。
- 3 議員は、調査研究活動等を通じ、議会における審議及び政策立案活動の充実に努めるものとする。

第4章 市長及び職員

(市長の役割及び責務)

第13条 市長は、本市の代表として、事務の管理及び執行、補助機関である職員の指揮監督、内部組織の運営その他の職務を公正かつ誠実に遂行しなければならない。

- 2 市長は、市民自治によるまちづくりを推進するため、市民の意思を把握し、市政の運営に反映させるものとする。この場合において、市長は、まちづくりについての自らの考えを市民に明らかにするとともに、広く市民の声を聴くよう努めるものとする。

(職員の責務)

第14条 職員は、全体の奉仕者として、公正かつ能率的に職務を遂行しなければならない。この場合において、職員は、市民の視点に立って職務を遂行するとともに、市民自治によるまちづくりを推進するために必要な能力の向上に努めるものとする。

(職員の育成)

第15条 市長その他の任命権者は、職員の適材適所の配置及び登用、職務能力の開発等を通じて、市民自治によるまちづくりを推進する職員の育成に努めるものとする。

第5章 行政運営の基本

(行政運営の基本)

第16条 市長等は、市民参加と情報共有を基本とした、効率的で、公正かつ透明性の高い行政運営を行わなければならない。

- 2 市長等は、計画、財政、評価等の制度を相互に連携させ、これらに対応した組織運営を行うなど、総合的かつ計画的な行政運営を行うよう努めなければならない。
- 3 市長等は、まちづくりを進めるために必要な条例の立案及び規則等の制定改廃を適切に行うとともに、法令の解釈及び運用を適正に行うものとする。

- 4 市長等は、本市の関与の大きい出資団体について、その設立目的に沿った適正な運営等の視点から、必要な指導及び調整を行うものとする。

(総合計画等)

第 17 条 市は、総合的かつ計画的な行政運営を図るため、総合計画を策定するものとする。

- 2 市は、総合計画の策定に当たっては、市民の意見を反映させるため、その計画に関する情報をあらかじめ市民に提供し、広く市民の参加を得るものとする。
- 3 市長等は、総合計画について、指標を用いることなどにより、その内容及び進ちょく状況に関する情報を市民に分かりやすく提供しなければならない。
- 4 前 2 項の規定は、まちづくりに関する重要な計画(総合計画を除く。)について準用する。

(財政運営)

第 18 条 市は、中期的な財政見通しのもとに、総合計画及び行政評価の結果を踏まえて、予算を編成するとともに、計画的で健全な財政運営に努めなければならない。

- 2 市長は、毎年度の予算及び決算その他市の財政状況に関する情報を市民に分かりやすく公表しなければならない。

(行政評価)

第 19 条 市長等は、効率的かつ効果的な行政運営を図るため、行政評価に関する制度を整備し、実施するものとする。この場合において、市長等は、市民の視点に立った外部評価を取り入れるものとする。

- 2 市長等は、行政評価の結果を市民に分かりやすく公表するとともに、行政評価の結果及びこれに対する市民の意見を踏まえ、必要な見直しを行うものとする。

(公正で信頼の置ける行政運営の確保)

第 20 条 市は、公正で信頼の置ける行政運営を確保するため、監査委員制度及び外部監査制度のほか、必要な制度の整備を進めるものとする。

- 2 市は、行政運営における市民の権利利益を擁護し、並びに行政を監視し、及び行政の改善を図るため、別に条例で定めるところにより、オンブズマンを置くものとする。
- 3 市は、行政運営における公正の確保と透明性の向上を図るため、別に条例で定めるところにより、処分、行政指導その他の行政手続に関して共通する事項を明らかにするものとする。

第6章 基本原則によるまちづくりの推進

第1節 市民参加の推進

(市政への市民参加の推進)

第21条 市は、市政への市民参加を保障するものとし、そのための制度の充実に努めなければならない。

2 市は、政策の立案、実施、評価等の各段階において、市民の参加を進め、市民の意見が適切に反映されるよう努めなければならない。

3 市は、市政への市民参加の機会を設ける場合には、次の事項に配慮するものとする。

(1) 実施の時期が適切であること。

(2) 効果的かつ効率的な方法によること。

(3) 事案に関係する市民又は地域に係る市民が参加できること。

(4) 性別、年齢、障がいの有無、経済状況、文化的背景、国籍等により不当に不利益を受けないこと。

4 市長等は、附属機関その他これに類するものについて、その設置の目的等に応じ、委員の一部を公募することなどにより、幅広い市民が参加できるよう努めなければならない。

5 市は、本市の重要な政策の意思決定過程における市民参加の機会の拡大並びに公正の確保及び透明性の向上を図るため、重要な政策案についての意見公募制度を設けるものとする。

6 市は、市政に関する市民からの提案について、これを反映する仕組みを整備するものとする。

7 市は、市民参加を進めるために必要な条例等を整備するものとする。

(住民投票)

第22条 市は、市政に関する重要な事項について、住民(市内に住所を有する者(法人を除く。)をいう。)の意思を確認するため、別に条例で定めるところにより、住民投票を実施することができる。

2 市は、住民投票の結果を尊重しなければならない。

(市民によるまちづくり活動の促進)

第23条 市は、市民との協働によるまちづくりを進めるため、市民によるまちづくり活動に対して、その自主性と自立性を尊重しつつ、適切な支援を行うものとする。この場合において、市は、必要な条例等を整備するものとする。

2 市は、まちづくりについて、市民が自ら学び、考えることができる環境づくりに努めなければならない。

(青少年や子どものまちづくりへの参加)

第24条 市及び市民は、青少年や子どもがまちづくりに参加することができるよう、必要な配慮に努めなければならない。

第2節 情報共有の推進

(情報公開)

第25条 市は、市政に関して、市民に説明する責任を果たすため、別に条例で定めるところにより、市が保有する公文書を適正に公開するものとする。

(情報提供)

第26条 市長等は、まちづくりに必要な情報について、速やかに、かつ、分かりやすく市民に提供するよう努めるものとする。この場合において、市長等は、まちづくりに必要な情報の収集及び適切な管理に努めなければならない。

2 市長等は、政策の立案、実施、評価等の各段階における情報を、適切な情報伝達手段により、市民に積極的に提供するものとする。

(個人情報の保護)

第27条 市は、個人の権利利益の保護及び市政の適正な運営に資するため、別に条例で定めるところにより、市が保有する個人情報を適正に取り扱うものとする。

第3節 身近な地域におけるまちづくりの推進

(まちづくりセンターを拠点とした地域のまちづくり)

第28条 市は、まちづくりセンターを拠点として、地域住民との協働により、地域の特性を踏まえたまちづくりを進めるものとする。

2 まちづくりセンターは、町内会、自治会等の地縁による団体若しくは地域においてまちづくり活動を行うもの(地縁による団体を除く。)又はこれらの団体等により構成されるまちづくり協議会その他の団体が行うまちづくり活動に対して、その自主性と自立性を尊重しつつ、次に掲げる支援を適切に行うものとする。

(1) まちづくり活動の場及び機会の充実に関すること。

(2) まちづくり活動に資する情報の共有に関すること。

(3) まちづくり活動を行う団体間の連携の促進に関すること。

(4) 前3号に掲げるもののほか、まちづくり活動に資する取組に関すること。

(区におけるまちづくり)

第29条 市は、区役所を拠点として、区民との協働により、区の課題及びその特性を踏まえたまちづくりを進めるものとする。

2 市は、区における課題について、区民の意向を把握するとともに、区民の合意を形成するための意見調整の場を設けるなどの支援を行い、その合意された意見を市政に反映するよう努めるものとする。

3 市は、複数の区に関する課題について、関係する区民の調整が図られるよう必要な支援を行うものとする。

第7章 他の自治体等との連携・協力

(他の自治体等との連携・協力)

第30条 市は、他の自治体と共通するまちづくりの課題について、関係する自治体との連携を図り、その解決に努めるものとする。

2 市は、まちづくりの課題について、必要に応じ、北海道、国等と連携・協力するとともに、関係する制度の整備等の提案を行うものとする。

3 市は、海外の自治体、組織等との連携・協力を深めるとともに、得られた情報や知恵を札幌のまちづくりに生かすものとする。

第8章 市民自治によるまちづくりに関する施策等の評価及びこの条例の見直し

(市民自治によるまちづくりに関する施策等の評価)

第31条 市は、市民自治によるまちづくりに関する施策又は制度がこの条例の趣旨に沿って整備され、又は運用されているかどうかを評価し、必要な見直しを行うための仕組みを整備しなければならない。

2 市は、前項の規定による評価に当たっては、市民の意見が適切に反映されるよう努めなければならない。

(この条例の見直し)

第32条 市は、5年を超えない期間ごとに、市民の意見を聴いたうえで、この条例の規定について検討を加え、その結果に基づいて見直し等の必要な措置を講ずるものとする。

2 その他

「情報共有」「市民参加」それぞれに、次のような規程やガイドラインがありますので、必要に応じて参照してください。

(1) 情報共有に関する規程等

関係規程等	所管
広報全般	
札幌市広報広聴事務取扱規程 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00202921.html	政) 広報課(2036)
札幌市広報広聴主任制度の運用方針 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/kohokocho_unyo.htm	
広報のススメ http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/kohoka/susume/index.html	
文章作成の基本等	
公用文規程 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00201411.html	総) 総務課(3265)
公用文に用いる敬称の取扱いに関する要綱 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/housei/yoko-yoryo/honbun/koyobun-keisho.htm	
公文書における表記方法の改善及び札幌市公用文規程の改正について http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/housei/yoko-yoryo/pdf/koubunsho-hyouuki-kaizen-tuchi.pdf	
文書ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/bunsyo/book1/index.html	
印刷物の作成	
札幌市市政等資料管理要領及び同運用方針() http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/shiryu_yoko.htm http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/shiryu_yoko_unyo.htm	総) 行政情報課(2132)
市政等資料印刷物作成ガイドライン() http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/insatsu_guideline.htm	政) 広報課(2036)
広報印刷物等の調整事務取扱要領 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/insatsu_jimu.htm	政) 広報課(2036)
印刷物の回覧等	
まちづくりセンター経由の回覧等の実施マニュアル http://web.intra.city.sapporo.jp/shimin/jichi/oyakudachi/kairan.PDF	市) 区政課(2252)

「情報公開ハンドブック」のページにも掲載されています。

<http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/jyohokokai/index.html>

関係規程等	所管
ホームページの作成	
札幌市公式ホームページ取扱要綱 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/04homepage.html	政) 広報課(2036)
札幌市公式ホームページに関する基本方針 http://www.city.sapporo.jp/kikaku/hpguideline/hoshin.html	
札幌市公式ホームページガイドライン http://www.city.sapporo.jp/kikaku/hpguideline/pdf/guideline1.pdf	
外国語の表記	
英文表記ガイドライン http://www.city.sapporo.jp/kokusai/guideline.html	政) 国際部(2032)
男女共同参画	
札幌市職員のための 公的広報の手引き ~男女共同参画の視点から~ http://web.intra.city.sapporo.jp/shimin/danjo/koho/pdf/koho.pdf	市) 男女共同参画課(2962)
広告の取扱	
札幌市広告掲載要綱 http://www.city.sapporo.jp/somu/kokoku/yoko.pdf	政) 推進課(2061)
札幌市広告掲載基準 http://www.city.sapporo.jp/somu/kokoku/kijun.pdf	
広告事業公募型指名競争入札取扱要領 http://www.city.sapporo.jp/somu/kokoku/yoryo.pdf	
札幌市役所公式ホームページ及び各区ホームページトップページ広告取扱要領 http://www.city.sapporo.jp/city/ad/boshu/yoshiki/yoryo.pdf	政) 広報課(2036)
ウェブシティさっぽろ広告取扱要領 http://www.city.sapporo.jp/kikaku/wcs/ad/files/yoryo.pdf	政) IT推進課(172-510)
情報公開	
札幌市情報公開条例 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00201571.html	総) 行政情報課(2132)
情報公開ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/jyohokokai/index.html	
個人情報保護	
札幌市個人情報保護条例 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00209051.html	総) 行政情報課(2132)
個人情報保護ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/kojinjyoho/index.html	

(2) 市民参加に関する規程等

関係規程等	所管
附属機関等	
札幌市附属機関等の設置及び運営に関する要綱 http://www.city.sapporo.jp/somu/fuzokukikan/yoko.pdf	総)総務課(3265)
札幌市審議会等委員への女性登用促進要綱 http://www.city.sapporo.jp/somu/fuzokukikan/joseiyoko.pdf	市)男女共同参画課(2962)
意見公募(パブリックコメント)制度	
札幌市パブリックコメント手続に関する要綱 http://www.city.sapporo.jp/somu/pub-comment/youkou.html	総)総務課法制担当(2164)
パブリックコメント手続に関する要綱の解釈と運用 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/housei/housei-hp/pubcom/pubcom-yoko-kaisaku-hon.htm	
パブリックコメント手続Q & A http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/housei/housei-hp/pubcom/pubcom-qanda.htm	
各区・まちづくりセンターにおいて政策案等を公表する際の留意事項について http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/housei/housei-hp/pubcom/pubcom-ryuui-jiko.htm	
アンケート調査	
意識調査等の事前調整とアンケート実施Q & A http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/shiminnokoe/zizenntyousei.files/jizenchousei.htm	政)市民の声を聞く課(2042)
出前講座等	
市民と職員との直接対話事業(「出前講座」)の実施に係る事務取扱要領 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/demae_jimu.htm	政)広報課(2036)
札幌市出前トーク実施要領	政)市民の声を聞く課(2042)
コールセンター	
札幌市コールセンター事務取扱要綱 http://web.intra.city.sapporo.jp/kikaku/it_suishin/yoko-yoryo/06callcenter.html	政) T 推進課(172-510)
コールセンター活用ルールブック http://web.intra.city.sapporo.jp/kikaku/crm/files/rulebook_ver3.0.pdf	
Q&A ハンディマニュアル http://web.intra.city.sapporo.jp/kikaku/crm/files/handymanual_ver5.0.pdf	
市民対応履歴閲覧システム http://crm.intra.city.sapporo.jp/web/	



職員のための情報共有・市民参加推進の手引き【解説書】

平成20年12月 発行 平成21年4月 改編

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)

〒060-8611 札幌市中央区北1条西2丁目

011-211-2253 FAX 011-218-5156

E-mail shiminjichi@city.sapporo.jp

HP <http://www.city.sapporo.jp/shimin/jichi/>

市政等資料番号	01-F00-08-1029
関係部局保存期間	常 用

