

## 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。