

職員のための 情報共有・市民参加推進の手引き



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
「じっちい」

平成20年12月
市民自治推進本部

職員の皆さんへ

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』ということをま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。

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(2008年)12月
市民自治推進本部 本部長
副市長 加藤 啓世

目 次

1 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
(2) 条例上の位置づけなど	2
2 情報共有の推進	3
(1) 情報共有の必要性等	3
(2) 情報提供の充実に向けた視点	3
(3) 情報の提供時期等	4
(4) 情報提供のポイント	4
(5) 情報提供手法の例と特徴	5
(6) 複数手法での実施	5
(7) 表現方法の工夫例等	6
3 市民参加の推進	7
(1) 市民参加の必要性	7
(2) 市民参加とは	7
(3) 市民参加の実施時期	8
(4) 市民参加で出された意見への対応	9
(5) 市民参加予定等の公表	9
(6) 企画立案・計画段階における市民参加	10
対象事業の選定等	10
必須事項	10
例外事項	11
複数手法での実施	11
市民参加の手法例	12

(7) 実施段階における市民参加	13
対象事業の選定等	13
効果が期待できる事業	13
効果が期待できる事業の形態・内容	14
市民参加の手法例	14
(8) 評価・改善段階における市民参加	15
対象事業の選定等	15
市民参加の手法例	15
資料 関係規程等	17

【本書の使い方など】

- 1 各項目の右肩に記載しているページは、別冊の「職員のための情報共有・市民参加推進の手引き【解説書】」(以下「解説書」)のページです。
- 2 別冊の解説書は、本手引きの辞書的な位置づけで作成しています。
本書を見ただけでは分からない部分については、解説書を開いて確認してください。
- 3 本書及び解説書に記載されている以外にも、関係する規程等は数多くあります。18 ページ以降に資料として一覧表を記載していますので、必要に応じてそれぞれの規程等を確認してください。

(1) なぜ情報共有と市民参加が必要なのか

(P 1)

「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

札幌市においては道路や公園、各種施設などのハード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

複雑・高度化を続ける市民ニーズの全てに、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

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、事業等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

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

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はなく、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。

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。

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。

(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。

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、市役所の全ての仕事は、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。

『情報共有』については16条のほか、「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。

『市民参加』については21条のほか、「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。

(1) 情報共有の必要性等

(P 1 0)

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、同じ情報を共有することが必要です。

なお、まちづくりの情報には、「市政情報」のほかに「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、市が直接・主体的に提供できるものは「市政情報」ですので、この手引書ではこれを対象とします。

また、「情報共有」とは目指すべき状態を表現しており、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

(P 1 1)

市民へ提供する市政情報については、大きく分けると、条例・規則の公布や財政状況や給与実態の公表、情報公開条例に基づく公開文書などの「義務的に提供する情報」と広報さっぽろやホームページ、ポスター、出前講座などを活用して提供している「任意的に提供する情報」があります。

いずれの情報も市政への市民参加を推進する観点からも、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わ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。

(3) 情報の提供時期等

(P 1 3 ~ 1 5)

情報を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段階に分けられます。

企画立案・計画段階

検討されている計画や事業等の内容や必要性等を市民がしっかりと理解するとともに、背景や事業費、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求められます。

また、検討に着手することを決定する前における、いわゆる「種」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、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。

決定後・実施段階

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求められます。

実施後の評価・改善段階

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求められます。

(4) 情報提供のポイント

(P 1 6 ~ 1 9)

市民に分かりやすく情報を提供するために必要なポイントは次の7つです。

情報を伝える「目的」を確認する

情報の「内容」と「性質」に着目し、情報の提供目的を確認する。

情報を伝える「対象者」を確認する

情報を伝えたい対象者を確認し、効果的な表現方法や媒体を選択する。

目的、対象者を踏まえて「内容の掲載順位」を確認する

提供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。

目的、対象者、内容等に応じた「提供時期」を確認する

情報提供の対象者にとって最も効果的な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

提供目的や対象者に応じ、特長を最も活かせる手法を選択。

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

「ちょっと見てみようか」と思わせる、目を惹く工夫をする。

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」するさまざまな手法を活用して市民の評価を受け、次の改善につなげる。

(5) 情報提供手法の例と特徴

(P 2 1 ~ 2 2)

情報提供の手法には、それぞれに特徴があるので、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。

広報さっぽろ

全世帯に配布し、認知度も高く、紙媒体として手軽で、市の情報の索引としての機能を果たしていますが、月1回の発行であることから適時性に限界があるとともに、紙面に限りがあることから情報量に限度があります。

ホームページ

即時性、更新性に優れ、利用時間などの制約が少ないとともに、情報量も多く、図示データなどの掲載も容易ですが、アクセスした人にしか伝わらないことや、高齢者を中心としたインターネットを利用しない方に配慮する必要があります。

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、配布方法などの工夫が重要です。

市政広報番組（テレビ、ラジオ等）

特にテレビは映像で分かりやすく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、時間枠から提供できる情報量に限界があります。

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、情報提供実施の可否判断は報道機関に委ねられます。

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。

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すが、求めが無ければ開催できないことから、講座に対する興味・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。

説明会

対面して直接的に説明できるため、参加者の深い理解を得ることが期待できますが、市側からの一方的な説明に終わらないような内容にすることが必要です。

(6) 複数手法での実施

(P 2 3)

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ます。

なお、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。

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。

表現方法などの工夫

- ・文は短く ~ 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。
- ・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。
- ・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。
- ・分かりやすい見出しやタイトルを ~ 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 ~ 指標として端的に数値化するとわかりやすくなるものも沢山あります。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。
- ・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。

表現の仕方の工夫

- ・写真・イラストの活用 ~ 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。
- ・レイアウトは目の流れに合わせて ~ 読ませたい順序と目の流れが合うように配置しましょう。縦書きは右から左へ、横書きは左から右が基本です。
- ・色使いは控えめに ~ 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ふことがあります。「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。
- ・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。

その他

- ・資料の分量が多い場合は概要版を ~ 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、概要版をつくることも重要です。
- ・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。
- ・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。分かりやすく情報を提供していくにあたって、札幌市が持つ既存の統計情報など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。

(1) 市民参加の必要性

(P 2 8)

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、市民同士、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。

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。

(2) 市民参加とは

(P 2 9 ~ 3 0)

市民参加には次の2つの種類がありますが、手引書はこのうちの「市政への参加」を対象としています。

市政への参加

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、参加すること。

身近な地域のまちづくりへの参加

それぞれの地域の課題解決に向け、地域で活動している町内会をはじめとした様々な組織や団体などの活動に参画すること。

(3) 市民参加の実施時期

(P 3 1)

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。

企画立案・計画段階

どの時期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、市民の意見を政策等に採り入れ、反映させる余地がある時期に行う必要があります。

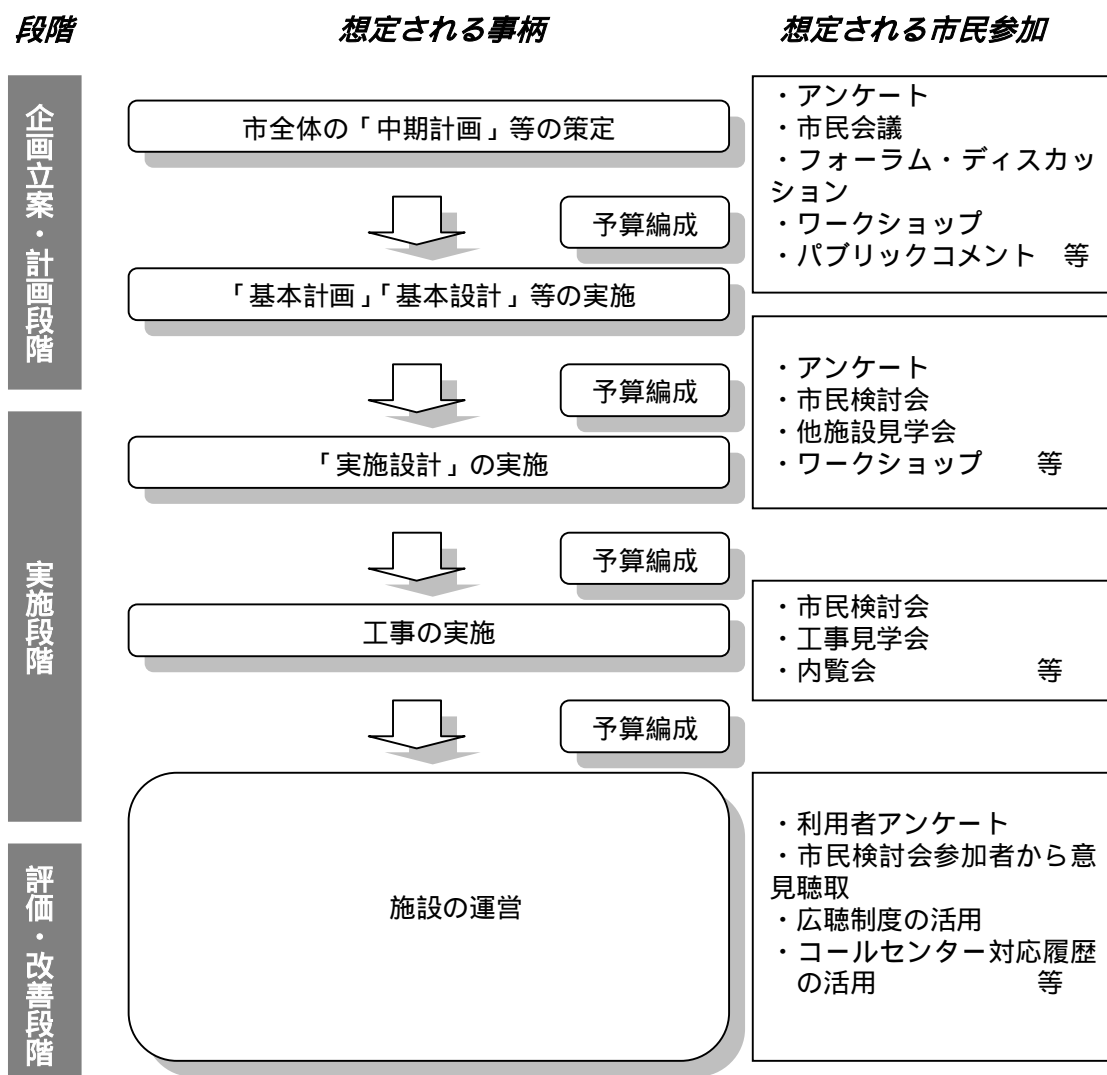
実施段階

様々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。

評価・改善段階

事業の改善に反映させるため、適宜適切な時期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

(P 3 3)

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必要があります。

市政への反映

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。検討にあたっては、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。

結果等の公表

次の事項について市民に分かりやすく説明する必要があります。

- ・ 市民参加の実施過程における検討状況等
検討経過やその結果等
- ・ 市民参加結果に対する意思決定内容とその理由
市としての判断結果とその理由等



最重要ポイント

(5) 市民参加予定等の公表

(P 3 4 ~ 3 5)

市民の皆さんが参加し易くするため、毎年度当初に、当該年度における企画立案・計画段階の市民参加の実施予定を公表するとともに、前年度における市民参加の実施結果を公表します。

具体的には、各局・区における実施予定、実施状況について市民自治推進室で集約し、公表することとします。

(公表内容)

- 市民参加を行う(行った)政策、施策、事業の名称
- 市民参加を行う(行った)政策、施策、事業の内容
- 市民参加の方法
- 市民参加を行う(行った)時期
- 市民参加の結果(実施結果の場合のみ)
- 政策、施策、事業の所管課
- その他必要な事項

(公表方法例)

- 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・配布
- 市政刊行物コーナーや各種公共施設等で閲覧・配布
- その他

(6) 企画立案・計画段階における市民参加

対象事業の選定等

(P 3 9)

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。



最重要ポイント

必須事項

(P 3 9 ~ 4 2)

次に掲げる事項は次ページにある例外事項を除き必ず市民参加で行うものとします。

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

市政に関する基本方針を定める条例の制定、改正、廃止

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

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

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

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

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



最重要ポイント

(P 4 3 ~ 4 4)

例外事項

必須事項に該当する事項であっても、次に該当する場合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ます。なお、それらの事項については、市民自治推進室で取りまとめし、ホームページなどで理由等を公表することとします。

緊急に行わなければならないもの

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

軽易なもの

市の機関内部の事務処理に関するもの

市税の賦課徴収その他金銭の徴収に関するもの



最重要ポイント

(P 4 7)

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避け、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・計画段階における市民参加は、次のような手法が考えられます。

市民意見公募（いわゆるパブリックコメント手続き）

市の原案について広く市民に公表し、文書やメール等で意見を求めるものです。

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。

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。

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、あるいは市民同士の対話を行うものです。

公聴会

市の政策、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。

研究集会（いわゆるワークショップ）

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。

アンケート

市民から、一定の質問形式で意見を伺うものです。

その他

・ シンポジウム

一つの問題を解決するために、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す。

・ パネルディスカッション

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す。

・ フォーラム・ディスカッション

あるテーマに対して大勢の出席者が参加して行う集団的公開討議方式のことです。

・ 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。

(7) 実施段階における市民参加

対象事業の選定等

(P 6 5)

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。

効果が期待できる事業

(P 6 5 ~ 6 6)

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を整理すると次のようになります。

きめ細やかで柔軟な対応が求められる事業

市民参加によって、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

地域を良く知る方々の参加によって、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、沢山の方々に参加をしていただくことが期待できます。

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

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に参加していただくことにより、専門性や先駆性を活かした新たな事業が期待できます。

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

効果が期待できる事業の形態・内容

(P 6 7 ~ 6 8)

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。

公共施設の建設内容の検討に関すること

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

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

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

特定分野に卓越した知識と豊かな経験を蓄積している方々に参加していただくことによって、より実態に即した講座等の開催が可能になり、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

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、より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。

市民参加の手法例

(P 6 8 ~ 7 0)

実施段階における市民参加には、次のような手法が考えられます。

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。

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。

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。

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。

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時に、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。

(8) 評価・改善段階における市民参加

対象事業の選定等

(P 7 1)

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。

市民参加の手法例（その1）

(P 7 1 ~ 7 4)

評価・改善段階における市民参加は、次のような手法が考えられます。

既存の広聴制度の活用

「市政世論調査」などの市民の意向等を把握する調査の結果や「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。

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、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、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。

コールセンター対応履歴の活用

コールセンターに日々寄せられている問い合わせや意見などを有効に活用するものです。なお、市民からの問い合わせ等は全て「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。（<http://crm.intra.city.sapporo.jp/web/>）

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組みが行われていますので、これらで出されている意見等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げていくものです。

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た市民の皆さんから、事業の結果について評価を受けるものです。

- ・ 会議等参加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た方を再び集めて事業に対する評価を受けるものです。

- ・ 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た市民に実施結果や効果等を伝え、それに対する評価を書面で受けるものです。

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。

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。

(1) 自治基本条例

まちづくりの最高規範	
札幌市自治基本条例 http://gyosei-reiki.intra.city.sapporo.jp/reiki/Re05_Hon_Main_Frame.exe?UTDIR=D:%EF\$Serv%ss00009AB3%2&TID=1&SYSID=6502	市) 市民自治推進課 (2253)

(2) 情報共有に関する規定等

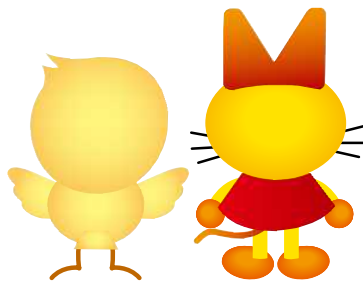
関係規程等	所管
広報全般	
札幌市広報広聴事務取扱規程 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00202921.html	政) 広報課 (2036)
札幌市広報広聴主任制度の運用方針 http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/kohokocho_unyo.htm	
広報のススメ http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/kohoka/susume/index.html	
文章作成の基本等	
公用文規程 http://www.city.sapporo.jp/reiki/reiki_honbun/aa00201411.html	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-hyoki-kaizen-tuchi.pdf	
文書ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/bunsho/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/shiryoyoko.htm http://web.intra.city.sapporo.jp/somu/koho/kitei/shiryoyoko_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/insatsuguideline.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/insatsujimu.htm	政) 広報課 (2036)

「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
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)
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 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	政) 広報課 (2036)
外国語の表記 英文表記ガイドライン http://www.city.sapporo.jp/kokusai/guideline.html	総) 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 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 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) 推進課 (2061) 政) 広報課 (2036) 総) I T 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 情報公開ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/jyohokokai/index.html	総) 行政情報課(2132)
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 個人情報保護ハンドブック http://web.intra.city.sapporo.jp/handbook/kojinjyoho/index.html	総) 行政情報課 (2132)

(3) 市民参加に関する規定等

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(2162)
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-k-aishaku-hon.htm	
パブリックコメント手続き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	総) 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 ハンディマニユアル 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

平成20年12月 発行

編集・発行 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-F00-08-1030
関係部局保存期間	永年