

1 市民参画・協働の推進

＜基本計画の目標＞

さまざまな場を通してきめ細かく市民の意見を聴き、的確に市民ニーズを把握するとともに、市民の合意形成を重んじ、政策形成過程への市民参画を図ります。

市民の多様なニーズに対応した、きめ細かなサービスを行うため、市民と行政との協働によるまちづくりを進めます。

市政への市民の参画と協働を促進するため、わかりやすい行政情報の提供に努めます。

情報公開制度の推進と公文書を保存・公開する仕組みの体制整備を図ります。

個人情報保護制度の推進を図ります。

＜目標指標＞

目標指標	目標指標の定義	当初値	H18	H19	H20	H21	H22年度 目標値	H27年度 目標値
市民活動センターの登録団体数(十)	鎌倉市民活動センター及び大船市民活動センターの登録団体数	300 団体	321 団体	331 団体	358 団体	376 団体	380 団体	475 団体
市民参画・協働実践率(十)	市政への参画、市職員との協働を経験したことがある市民の割合	12.8 %	10.1 %	12.0 %	11.4 %	9.6 %	16 %	18 %
市民満足度	市民参画・協働が進んでいるかについて、市民が実感している割合	41.3 %	38.6 %	39.0 %	47.1 %	43.7 %	44 %	49 %

＜これまでの取組の評価～進捗と課題＞

評価: ◎80%以上の成果、○50%以上の成果、△30%以上の成果、×30%以下の成果

・経営企画部

＜昨年度からの課題＞

- ・コールセンターの開設については、費用対効果及び費用負担の観点から事業を見直す必要がありました。
- ・広く市民の皆さんから、市政に対する意見・要望を聴くための更なる研究が必要です。
- ・ホームページは、アクセシビリティや統一性に欠けるといった意見もあり、改善の必要がありました。

＜進捗＞

- ・コールセンターの開設については、中期実施計画において見直し、計画から削除しました。またFAQ（よくある質問）システムは、評価機能を付加し継続することとしました。
- ・広く意見・要望を聴き、市政に反映させるための取り組みとして、ふれあい地域懇談会、まちかどトークなどの開催、市長への手紙をはじめとする窓口、郵送、メールによる意見の収集等、多くの市民の意見収集に努めました。
- ・ホームページは、トップページのデザインも含め、カテゴリ構成、ページ書式などの改修を行なうとともに、音声読み上げや文字拡大などの機能を持たせ、アクセシビリティの向上を図りました。
- ・広報紙やケーブルテレビなどで、行政情報をより分かりやすく、見やすく提供しました。

＜課題＞

- ・コールセンター開設見送りの代替策及びFAQ（よくある質問）システムを有効活用するための検討が必要です。
- ・特定の層に偏ることなく、より広く意見を収集するための検討が必要です。
- ・ホームページは、各カテゴリによっては情報量などに差があり、今後も内容を充実していく必要があります。

評価



・総務部

<昨年度からの課題>

- ・個人情報の保護に関する法律が平成17年に施行され、個人情報であれば全て「保護」しなければならないとの誤解が市民等に見受けられます。
- ・法律を正しく理解し、個人情報を適切に管理しつつ、上手に活用することについて周知を図ります。

<進捗>

- ・国や神奈川県が作成した個人情報の適正な保護及び活用についてのパンフレットを行政資料コーナー、各支所に配置し、自治会・町内会に配布を行い、個人情報の適正な保護及び活用についての周知に努めました。
- ・市民を対象とした個人情報保護についての講演を行いました。

<課題>

- ・個人情報の保護に関する法律の趣旨や取扱いについて、正しい理解が得られていない状況がまだ見受けられます。

担当部の評価



・市民経済部

<昨年度からの課題>

相互提案協働事業の提案件数の伸び悩みが危惧されるため、新たな仕組みも視野に入れながら協働事業の推進についての検証及び検討が課題でした。

<進捗>

市民活動団体と市による相互提案協働事業を募集し、公開プレゼンテーションの後、市提案協働事業1件及び市民活動団体提案協働事業2件の計3件を選考し、市民活動団体と担当課による事業実施に向けた協議を行いました。その結果、市提案協働事業1件及び市民活動団体提案協働事業1件の計2件が平成22年度事業実施に向けた協議が整い（市民活動団体提案協働事業1件については継続協議中）、協働の推進が図られました。

<課題>

市民活動センターの登録団体数が増加傾向にあり、市内2ヵ所の市民活動センターの利用頻度の高まりとともに、スペース拡充等の要望もあり、改善策の検討が必要です。また、相互提案協働事業の提案件数が、前年度と同じ5件と伸び悩み傾向にあります。

担当部の評価



・議会事務局

<昨年度からの課題>

既に「本会議インターネット中継」は平成19年9月から実施していますが、議会情報を積極的に広く市民に提供することにより、市民が行政運営等に参画・協働できる環境の整備を更に図ることを目標に、「常任委員会等インターネット中継」の導入に向け、議会広報委員会等で検討を行いました。

<進捗>

現在平成22年9月実施に向けて、業者及び庁内関係課と調整を進めております。

<課題>

本会議インターネット中継のアクセス件数について、当初のアクセス件数目標値である月1,500件に到達しておらず、委員会等インターネット中継の開始情報と併せて、市民への周知方法について、多角的な検討が必要である。

担当部の評価



<今後の展開(取組方針)>

・経営企画部

◎FAQシステムの有効活用として、職員によるFAQシステムの活用の検討及び評価機能から得られた情報を分析し、より有用なシステムとなるよう進めていきます。

◎市民の活動現場に向いての意見収集及び若年層からの意見収集を新たな方法として行なうほか、従来の方法も検証しながら、より多くの市民の皆様から意見を収集するよう努めます。

◎広報紙やホームページなど様々なメディアを活用して、より分かりやすく情報提供を行っていきます。

総務部

・国・県等と連携を図り、個人情報の保護に努めるとともに、過剰反応を排除して、有益に活用することについて周知に努めます。

・市民経済部

・相互提案協働事業の提案件数が伸び悩み傾向にあるため、特に市提案事業の減少に対しては、職員に対する一層の啓発を行い、提案件数の増加に力を入れてまいります。

・相互提案協働事業の仕組みについて検証を行い、提案しやすい新たな仕組みづくりを視野に入れながら、協働事業の推進について引き続き検討してまいります。

・議会事務局

・本会議インターネット中継、及び委員会等インターネット中継の開始についての市民への周知方法について、「かまくら議会だより」の定期的なPRの他にも、PR方法の改善を図り、アクセス件数の拡大について更なる検討を進める。

・運用面について、本会議インターネット中継稼働から2年が経過し、更なる安定した運用に努めるとともに、委員会等インターネット中継についても導入後、安定した運用に努める。

鎌倉市民評価委員会の評価

～評価委員は、この分野の取組について次のように評価しています。



評価できるところ

- ・市民活動センターの登録参加数は年々増加して、目標値にもう少しで達しようとしている。この数値は、鎌倉市が市民参加しやすい、市民参加型の町作りをしている人が増加していると考えられる。また、コールセンター開設を見送ったのも現時点では評価できると考える。
- ・インターネットを利用したモニター制度（eモニター）を開始し、市民が市政に参画しやすい仕組みを作っている。
- ・ふれあい地域懇談会、まちかどトーク等で行政発信で市民の意見を聴くことは良い機会であり評価できる。意見を言う市民側も市政についてより関心を持つと思う。



課題・提言

- ・広報やホームページを通じて、委員や傍聴者の募集をしているが、情報チャンネルによって提供している情報に開きがある。チャンネルごとの最適化は必要だが、限定されたチャンネルでしか情報を得られない市民にも市政への参画の機会が提供されることを望む。
- ・市民活動センターが利用団体増加でスペースが足りないようだが、占有の部屋が必要なのだろうか？レイウェル鎌倉や地域行政センターの学習センターなどの利用は難しいのだろうか？利用内容が良く分からない。
- ・相互提案協働事業は”新しい公共”の推進策の一つとして関心を持つが、提案件数が伸び悩み傾向にあるのが残念である。