

1 市民参画・協働の推進

＜A 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。

＜B 目標指標：市民意識調査による市民の満足度＞

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	トレンド
市民満足度	サブタイトルにあるまちの実現状況について、市民が実感している割合	41.3 %	39.0 %	47.1 %	43.7 %	48.1 %	↗

＜C 目標達成に向けた22年度の実績と自己評価＞

自己評価

【経営企画部】

<p>※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) (FAQシステムの有効活用) 職員によるFAQの活用については、新採用職員研修で窓口対応の際のFAQの活用等について研修を実施しました。 評価機能を含め、FAQシステムの安定運用に努めました。平成22年度中の評価件数は「役に立った」71件、「役に立たなかった」47件、「参考になった」29件となりました。このうち、「役に立たなかった」の投票されたものの一部について、改善の依頼をデータ作成課に対して行いました。平成22年度末のデータ数は1,003件で、前年度比増減はありません。</p>	◎
<p>※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) (新たな広聴活動の実施について) 新たな広聴活動の取組として、市民活動団体の活動場所へ市長が訪れ、活動に参加した後に懇談を行う「市長カフェ」、若者からの意見聴取を目的として新成人との懇談を行う「青少年トーク(新成人との懇談会)」を実施しました。 これまで実施してきた広聴活動の見直しについては、自治町内会長及び地域活動の代表者などと懇談する「ふれあい地域懇談会」、市長と市民が直接面談する「ふれあいとく」は従来どおり実施しましたが、自治町内会館を主な会場として懇談する「市長と語ろうまちかどトーク」は参加者が少ないことから継続しませんでした。</p>	◎
<p>※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 広報紙については、文字を大きくするとともに、段組み構成なども変更してより読みやすくしました。また、まず手にとって、親しみを持ってもらえるよう1面のデザインも合わせて変更したところです。また、ホームページについても、ページ構成などより分かりやすく改善を図っているところです。</p>	◎

【総務部】

<p>※この分野の目標達成のために取り組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 個人情報であれば一切提供できないなどの誤解が市民等に見受けられる(いわゆる個人情報保護の「過剰反応」)。この過剰反応について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、各支所に配置し個人情報の適正な保護及び活用についての周知に努め、相談に応じました。</p>	○
---	---

【市民経済部】

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 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結果、市提案2件、市民活動団体提案1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。	◎
※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 市民活動センターの利用登録団体数は388となり、増加傾向を維持しています。	◎

【議会事務局】

※この分野の目標達成のために取組んできた事業の実績(前年度事業及び実施計画事業を中心にコメント) 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図ることを目標に平成19年9月から、「本会議インターネット中継」(生中継及び録画中継)を実施していますが、更に市民の参画と協働を促進するため、平成22年9月から「常任委員会等インターネット中継」(生中継及び録画中継)を実施しました。	◎
---	---

前年度当初目標に対し、◎=80%以上○=50%以上△=30%以上×=30%未満

<D 前回の市民評価委員会などからの指摘への対応状況>

市民評価委員会などからの指摘

指摘等に対する改善策・対応など

【経営企画部】

・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、情報チャネルによって提供している情報に開きがある。チャネルごとの最適化は必要だが、限定されたチャ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。	⇒	市からのお知らせなど行政情報は広報紙をはじめホームページ、ケーブルテレビ、ラジオ、パンフレットなど様々な媒体を活用して提供しています。ご指摘のとおり広報媒体それぞれの特性に応じた情報提供を行っているところですが、情報格差が生じないような情報発信に努めており、委員や傍聴者の募集記事は全戸配布している広報紙に掲載しています。
---	---	---

【総務部】

・地域の課題として、個人情報保護から、要支援者の把握が出来ず、支えあいが難しくなっている点が挙げられる。個人情報保護制度の適正な運営もさることながら、地域のニーズに即した運用の方向も検討されたい。	⇒	要支援者の把握については、個人情報保護制度の適正な運営のなかで、要支援者本人の同意を得ることにより情報の収集・提供に努めます。
--	---	---

【市民経済部】

・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であろうか？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。	⇒	市民活動センター利用において、コピー機、印刷機等の利用経費は自己負担していますが、会議室の利用は、無料のため利用頻度が高くなっています。生涯学習施設は本来業務である生涯学習利用のため、空きも無い状況でありその利用は難しい状況です。 公会堂等も含め、地域の施設の利用も検討します。
・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。		相互提案協働事業のこれまでの実施状況を検証し、更に周知を行いながら提案しやすい方法を検討していくことで、提案件数の増加を図ります。

【議会事務局】

※ 前年度指摘事項なし

<E 22年度未達成事業の課題・問題点など>

【経営企画部】

新たな広聴活動の取組として、小中学校を訪ね児童生徒と懇談する企画が実施できませんでした。

ホームページについては、各ページごとにより分かりやすく改善を図っているところですが、各カテゴリにおける情報量などに、なお差があるため、情報の鮮度も含め、各課への周知・助言を行っていく必要があります。

※未達成の理由<支障となった理由>

小中学校全校での実施を基本としたが、開催時期や時間など具体的な実施方法について、各学校との内容を詰めることができなかった。

【総務部】

個人情報の保護と適切な活用についての正しい理解が得られていない状況が見受けられます。

※未達成の理由<支障となった理由>

【市民経済部】

相互提案協働事業における事業提案の件数が少ない状況です。

※未達成の理由<支障となった理由>

提案しやすい仕組みの制度的な見直しとともに、地域課題の把握が十分にされていない。

【議会事務局】

なし

※未達成の理由<支障となった理由>

<F 今後の展開(取組方針)>

【経営企画部】

FAQシステムについては、登録しているデータ数が伸びない現状であるため、データ数の増加に向けて取り組みます。また、評価件数が閲覧件数に比較して相当少ない状況であるため、評価件数の増加に向けて取り組みます。

新たな広聴活動の実施については、基本的に昨年度の実施内容を引き続き実施します。

情報提供については、デジタルデバインドに配慮しつつ、様々なメディアを活用するなかで、情報をより入手しやすくするとともに、各メディアの特性を生かした情報発信を行っていきます。

【総務部】

個人情報の保護に努めるとともに、過剰反応に陥ることなく、有益に個人情報を活用する具体的な方法について今後も周知に努めます。

【市民経済部】

事業提案がしやすくなるように、相互提案協働事業の仕組みの見直しを行っていくとともに、地域課題解決のための公共的な事業を、市民活動団体と市と地域(自治町内会、地区社協、民生委員・児童委員、商店会等地域関係者)の三者で協働して行っていきます。そのためのきっかけとなる話し合いの場を作っていき、地域課題を掘り起こし、把握することで相互提案協働事業の提案件数の増加も図っていきます。

【議会事務局】

本会議及び常任委員会等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件を超える月平均1,594件のアクセス(4月から3月まで)が生中継及び録画中継合わせてありましたが、このインターネット中継の市民への周知方法について、「かまくら議会だより」及びホームページでのPRのほかにも、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ます。

運用面について、本会議インターネット中継、常任委員会等インターネット中継とも安定した運用に努めます。

<G 実績指標：事業ごとの進捗を示す代表的な指標>

目標指標	目標指標の定義	当初値	H19	H20	H21	H22	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(+)	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	331 団体	358 団体	376 団体	388 団体	380 団体	475 団体
市民参画・協働実 践率(+)	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 %	12.0 %	11.4 %	9.6 %	10.5 %	16 %	18 %

<H 事業コスト総額>

分野別事業費		20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
施策コスト	決算値 (A)	105,334千円	105,707千円	97,973千円					
	(国・県)	0千円	0千円	0千円					
	(負担金等)	5,620千円	4,988千円	5,129千円					
	(一般財源)	99,714千円	100,719千円	92,844千円					
	人員配置数	15.6人	13.6人	14.6人					
	人件費 (B)	143,825千円	125,873千円	128,129千円					
	総事業費(A+B)	249,159千円	231,580千円	226,102千円					
	対前年比		92.9%	97.6%					

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

- ・市民活動団体の活動場所への市長訪問、懇談を行う「市長カフェ」、新成人との懇談を行う「青少年トーク(新成人との懇談会)」などは新しい取り組みと思われる。
- ・市政モニターは任期が2年間あり、参加市民が深く市政を理解できる。市政への提言の機会も与えられる。鎌倉市へ転入したばかりの人でも参加ハードルが低いというメリットもある。継続してほしい。
- ・広報紙について、文字を大きくするとともに、段組み構成なども変更してより読みやすくする、まず手にとって、親しみを持ってもらえるよう1面のデザインを変更する等、ユーザー側の視点にたった製作を心がけていることは評価できる。



課題・提言

- ・市民参画・協働実践率の向上に寄与するため、若年層の参加促進など、さらなる工夫が求められる。
- ・満足度調査の自由記入欄には市民と市政の距離感があるという意見が散見される。市政モニターの日ごろの活動を、タイムリーにホームページや広報かまくらでアピールするとよい。
- ・相互提案協働事業は、市民参画・協働の推進のために有効な事業と思われるが、提案件数が少ないのが残念。本事業に関する要綱の“しぼり”が厳しいように思われる。