

# 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：市民意識調査による市民の満足度>

市民満足度	当初値	H18 実績	H19 実績	H20 実績	H21 実績	H22 目標値	H22 実績	H23 実績	H27 目標値
「鎌倉市は、行政運営やまちづくりに市民が参画・協働できる環境が整っているまち」と感じている市民の割合	41.3%	38.6%	39.0%	47.1%	43.7%	44.0%	48.1%	46.4%	49.0%

## <6年間の取組の評価>

### 【経営企画部】

行政運営やまちづくりに市民が参加・協働できる環境づくりに向け、直接または、インターネットを活用するなど、さまざまな場を通して、市民の意見を聴き、市民ニーズを把握することに努めてきました。しかしながら、市政e-モニター制度への登録数をはじめ、広聴活動への参加者が伸び悩んでいます。市民ニーズを的確に把握するため、各種広聴活動の周知を図るとともに、実施方法を見直す必要があります。

広報紙は、カラー面を生かした写真を活用し、文章表現なども市民目線で読みやすくわかりやすく作成してきました。また、1面のデザインや段組み構成などを見直したり文字を大きくするなどより見やすくしました。ホームページは、トップページのデザインを含め、カテゴリ構成、ページ書式などより利用しやすいホームページとなるよう改修を行い、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。  
 ケーブルテレビは有料であり限られた市民の方のみが視聴できる状況であるため、市政情報番組の一部をホームページ上で視聴できる環境を整え、より多くの方に情報提供できるようにしました。

### 【市民活動部】

平成20年度から相互提案協働事業を実施してきましたが、提案件数の減少が見られたことから、平成23年度に制度の見直しを行いました。これらの取組により、市民満足度は上昇傾向にあり、平成22年度目標を達成し、平成27年度目標値49.0%に近づきました。

## <今後の方向性>

### 【経営企画部】

「めざすべきまちの姿」は、広聴活動により得られた市民ニーズを、行政運営やまちづくりに活かすことにより、市民満足度の向上に寄与できる部分があることから、引き続き、広聴活動の充実へ向けた施策を進めていきます。

わかりやすい行政情報の提供を行い、市政への市民参画と協働を促進するため、引き続き読んでいただけるような広報紙をめざし取り組むとともに、ユーザーである市民の方にとって見やすいホームページにしています。

また、ケーブルテレビやコミュニティFM放送を含め、各メディアの特性を生かした情報発信を行ってまいります。

### 【市民活動部】

平成27年度目標値の達成に向け、更なる相互提案協働事業の活性化と、それにかかわる職員の意識向上に取り組めます。

## 鎌倉市民評価委員会の評価

### 《この分野の6年間の取組の進捗状況・取組のあり方に関する意見》

- ・「鎌倉市は、行政運営やまちづくりに市民が参加・協働できる環境が整っているまち」だと感じている市民の割合は上昇傾向にあるが、市民の半数にすぎず、市民参画・協働実践率は10%程度と低い水準で推移している。
- ・しかし、「市民参画・協働の推進」として、市民ニーズを的確に把握すべく、種々の事業を実施し、わかりやすい情報の提供に努力されている点は評価できる。また、情報格差を小さくするために、行政情報を分かりやすく提供したり、様々な手段で情報提供している点は評価できる。
- ・市民と行政が進める協働作業として、様々な場面での市民の参画と協働が始まっていることから、今後は、場の設定や方法など市民参画と協働の仕組みを明らかにする制度が必要である。
- ・市民参画・協働実践率が低いことから広聴が進んでいないと感じる。説明会等への市民の参加が少なく、市民側が市の事業に十分応えきれていないようである。
- ・市のホームページは検索しやすくなったし、広報誌は読みやすくなった。ホームページが見やすくなっているが、まだ情報が探し難い点もあるので改善してほしい。
- ・ツイッター、フェイスブックなどは若い市民が受け入れ易く、情報が早く伝わる。
- ・市政モニター制度を用いた市民参画の取組は非常に良かった。提案した内容がどうなったか分かったら参画が長続きする。
- ・取り組み内容が「支援」「参画」「提供」となっており、その内容が不明確なため評価が困難である。

評価の内訳(委員数)			⇒	評価委員会の評価		
◎	1	○		4	△	3

## 《将来のまちづくりの展望に向けたこの分野に関する意見》

- ・市民参画・協働は、どのような事業においても大変重要なことであるが、その形は事業や対象によって様々なため、それぞれの分野において推進し、ここでは、どの事業においてどのような取組を行っているか等、各事業間の情報共有(連携)を重視すべきと考える。
- ・高齢化が進行するにつれ市民参画・協働の必要性が益々高まる一方で、市民の協力体制が弱体化していくのがこの分野のアキレス腱である。
- ・市民参画を促すためには若年層、中高年層、子育て層、高齢者層など広く情報を伝え、市民の協力体制をいかに保持していくかが鍵となる。若年層の参加促進など、さらなる工夫が求められる。
- ・若年層へのまちづくりの参加意識の醸造には期待したい。
- ・市政の内容を知ると参画の機会も得られる。モニターからの意見も吸い上げてほしい。
- ・市民参画や協働の推進が、情報提供、広報活動中心の施策で十分とは思えない。広報・広聴は行政運営にとって重要であり、今後とも必要であるが、市民も共に市政を推進できるような施策も必要になると思う。なお、広報・広聴は、市民の参加、協働とは別の切り口で整理する考えもある。
- ・情報格差に留意しながら、今後も様々な手段で情報提供してほしい。
- ・個人情報保護制度の推進を図りながら、インターネットやSNSの有効活用を検討していく必要がある。SNS等については広報担当により通常業務として行うべきだと考える。

## 《この分野に関する総括意見》

- ・行政を行う上で市民参画・協働はあらゆる分野で欠かせないものとなった。市政に市民が積極的に参画するといった性質のもので、分野としてあるのではなく、市民としての活動が市の施策を協働していくような方向で良い。他の施策(「文化」、「地域情報化」、「コミュニティ活動の活性化」)とも関係することが多く、この分野を個別に取り扱わず、統合または整理し、各分野に組み込んで対処するのが適切である。「コミュニティ活動の活性化」、「地域福祉の推進」と合わせて、まちづくりの土台(ファンダメンタル)として位置づけ、各部門が常にこれらの方向を踏まえて施策形成していくことが望ましい。また、「コミュニティ活動の活性化」と合わせて「絆づくり」という分野にするという考えもある。
- ・市民がまちづくりに積極的に参加することで、行政の人件費が抑えられ、優先すべき事業に予算を配分できる。この意味でこの分野には期待したい。