

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	H20	H21	H22	H23	対前年度
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 %	47.1 %	43.7 %	48.1 %	46.4 %	↓

<C 目標達成に向けた23年度の実績と自己評価>

※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)

自己評価	
<p>【経営企画部】</p> <p>【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。 FAQシステムについては、評価機能の活用の他、機構改革に伴うリンク先の変更等を行い、安定運用に努めました。 平成23年度中の評価件数は、「役に立った」28件、「役に立たなかった」22件、「参考になった」12件となり、このうち「役に立たなかった」に投票されたものの一部については、データ作成課に改善依頼を行いました。 平成23年度末の有効データ件数は990件で、前年度より13件減となっています。</p>	○
<p>【小中学校訪問による児童生徒との懇談】 小中学校訪問については、広聴事業としてではなく、生徒と共に給食を食べながら話をするという形式に変更し、平成23年度は大船小学校、御成小学校、富士塚小学校、腰越小学校、第二小学校、稲村ヶ崎小学校の6小学校で実施をしました。他の10小学校については、平成24年度以降順次実施していく予定です。 中学校訪問については、実施方法についてさらなる調整が必要であることから、当面は実施を見送ることとしました。</p>	△
<p>【広聴活動の実施】 これまで実施してきた広聴活動として、自治町内会及び地域活動の代表者等と懇談する「ふれあい地域懇談会」、市長と市民が直接面談する「ふれあいと一く」、市民活動団体と共に活動した後に懇談を行う「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)」を従来どおり実施しました。</p>	○
<p>広報紙については、カラー一面を活かした写真や地図を用い、市民の方が必要とする情報の提供に努めました。ホームページについては、一部未改修ではあるものの、ユーザーである市民の方が見て、より分かり易く、見やすいように各カテゴリーのページの改修を行いました。</p>	◎

【総務部】

市政情報の提供と公開を積極的に進めるため、各課が文書管理システムに登録した行政文書の目録、情報公開・個人情報保護制度平成22年度運用状況報告書全文、全ての鎌倉市情報公開・個人情報保護審査会、鎌倉市情報公開・個人情報運営審議会の答申書を新たにホームページに掲載しました。	◎
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ました(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。	○

【市民活動部】

市民活動団体と市による相互提案協働事業を募集しましたが、市提案協働事業については事業の提案はありませんでした。また、市民活動団体提案事業は2件応募がありました。公開プレゼンテーションの結果、不採択となりました。 より充実した協働事業の推進を目指し、協働事業推進協議会において、協働事業の新たな仕組みについて検討を行いました。	○
市民活動センターの利用登録団体数は404団体となり、増加傾向を維持しています。	◎

【議会事務局】

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、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)を実施している。 前年度に引き続き、ホームページやかまくら議会だより等を通じてインターネット中継についてPRに努めた。	◎
---	---

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】

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。	⇒	市政モニター制度については、平成22年度の第39期をもって終了とし、平成23年度からはインターネット環境を活用した「市政e-モニター制度」に移行しました。 本制度ではアンケートを中心に市民の意見を聴取しており、その結果は逐次ホームページに掲載しています。
--	---	--

【市民活動部】

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。	⇒	地域課題解決のために日々活動している自治会町内会や地域活動を行う団体の方たちと、より多くの市民が参加できる地域活動や協働事業について一緒に話し合える場や機会をさらに増やしていき、市民参画・協働実践率を高めていきます。
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。		市民に認められた事業を行政と協働して行っていく上では、要綱の規定は最低限の条件と考えています。事業募集も5回目が終わり、提案件数の減少も見られることから、NPO関係者と市職員とで相互提案協働事業の仕組みの見直しについて協議を行ってきました。市の既存事業をもっと協働事業化していくために、市民活動団体と市の双方が事業実施に向けた課題を直接話し合える場を作っていくことなどを考えています。

<E 23年度未達成事業の課題・問題点など>

【経営企画部】

【小中学校訪問による児童生徒との懇談】

当初の予定であった、市立の全小中学校(16小学校・9中学校)を訪問することができず、6小学校のみの実施となりました。

ホームページについては、ユーザーである市民の方が見て、より分かり易く、見やすいように各カテゴリーのページの改修を行ってきたところですが、なお一部に未改修のページがあるため、引き続き取り組んでいく予定です。

※未達成の理由<支障となった理由>

【小中学校訪問による児童生徒との懇談】

方針の変更に伴う手法の検討、及び各学校との調整を十分に行えなかったため、全校での実施には至りませんでした。

特に中学校については、給食時間の利用が困難であるとのことから、今後の方針についても未定のままとなっています。

【総務部】

- 1 個人情報取扱事務を新たに開始、変更等する際に必要な届出が正しくなされていない状況があります。
- 2 行政文書公開請求の際の文書特定が十分でないケースがあります。また、非公開・不存在決定処分を行う際、分かりやすくその理由を記載することが求められていますが、不十分な記載が見受けられます。
- 3 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>

【市民活動部】

市民活動団体と市による相互提案協働事業の大きな課題は、事業提案の減少と事業の継続性の担保です。NPO団体と市職員との間で協働事業に対する意識の違いがあることから、これを同じ方向にしていける必要があります。

※未達成の理由<支障となった理由>

【議会事務局】

計画に沿って着実に事業を進めています。(平成23年度において、主たる課題は特にありません。)

※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てないため、引き続きデータ数の増加に向けて取り組みます。小学校訪問については、未実施となっている10校を、平成24年度と25年度に5校ずつ実施します。広聴活動については、昨年度の実施内容を引き続き実施するほか、青少年トークとして新成人の他に若年層の団体との懇談を企画します。また、新たに一般市民との懇談会を全市的に行うため、その方針の検討及び調整を進め、いずれも平成24年度中に実施します。

情報格差が生じないように、さまざまなメディアを活用し情報提供する中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】

個人情報取扱事務届出書(登録簿を含む。)の記載内容の見直しも含め、届出内容と実務が一致しているか、届出漏れがないかなどの確認を求め、登録簿を順次整備します。

情報公開・個人情報保護ハンドブックの解釈・具体事例の全般的な見直しを行い、分かりやすく、実務に即した内容にします。

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引き続き周知に努めます。

【市民活動部】

事業提案の減少と事業の継続性の担保が課題であることから、この2点の改善を含んだ相互提案協働事業の仕組みの見直しを行いました。全庁的に協働事業に関するアンケートを実施しましたので、その結果を踏まえて庁内各課と協議し、地域のつながり推進課として積極的に協働事業の可能性を追求します。また、今後も相互提案協働事業の活性化を推進するため、引き続きより良い仕組みの検討を行います。

【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(生中継及び録画中継の合計)目標値である月平均1,500件を超える月平均1,525件のアクセスがあったが、前年度の委員会インターネット中継導入時と比較すると月平均4%減少しており、今後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る。

運用面について、本会議インターネット中継は平成24年9月契約更新時期であり、常任委員会等インターネット中継とともに安定した運用及び今後の技術革新を見据え効果的・効率的なシステムの構築に努める。

<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	H20	H21	H22	H23	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	358 団体	376 団体	388 団体	404 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 %	11.4 %	9.6 %	10.5 %	9.5 %	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	105,241千円				
	(国・県)	0千円	0千円	0千円	7,025千円				
	(負担金等)	5,620千円	4,988千円	5,129千円	4,367千円				
	(一般財源)	99,714千円	100,719千円	92,844千円	93,849千円				
	人員配置数	15.6人	13.6人	14.6人	15.9人				
	人件費 (B)	143,825千円	125,873千円	128,129千円	136,787千円				
	総事業費(A+B)	249,159千円	231,580千円	226,102千円	242,028千円				
	対前年比		92.9%	97.6%	107.0%				

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

- ・様々な市民参画の企画を積極的に推進している。
- ・市政に関心ある市民は多いと思われる。最近の広報かまくらでは市政についてテーマごとの紹介があり分かり易くなっている。
- ・広報紙はカラー一面を活かし写真地図を用い、必要情報の提供に努めた。
- ・ホームページはユーザー市民が見て、より分かり易く改修した。
- ・平成19年から、「本会議インターネット中継」を行い、平成22年からは、「常任委員会等インターネット中継」も行っている。



課題・提言

- ・地域課題の解決に向けて、地域市民団体の声を聞いて協働が進められることを望む。
- ・市民が市政に参画・協働するためには、若者、中高年、高齢者など広く行政情報が伝わるのが重要である。合わせて、市民参画・協働の企画は増えており、若年層や働き盛りの、これから鎌倉を支える人たちも参加しやすい企画がもっと増えることが必要である。若年層の参加促進など、さらなる工夫が求められる。
- ・市民参画・協働の推進の立場から、地域社会の高齢化や団塊世代の大量退職と如何に取り組むべきかが課題の一つである。
- ・参加・協働から地域運営へというアプローチを進めるべきである。（「コミュニティ活動の活性化」施策との連携。）
- ・市政モニターは、市が広聴するためだけでなく、モニター活動を通じて市民が市政を理解できるという利点もあった。2年任期の15名と少数ではあったが意義は大きかったと思う。終了してしまったのは残念である。
- ・市のホームページは2階層目以下の情報が整理されていない。特に各種計画類は市政を理解するうえで重要な情報なので、たどり着きやすいように優先的に掲載してほしい。
- ・「市民活動センターの登録団体数」は年々増加しているにもかかわらず、「市民参画・協働実践率」は10%弱となっており、平成22年度目標値16%を大幅に下回っている。
- ・本会議。常任委員会の内容が各課で見られる様に回線を準備し、待機時間や待機人数を減らして無駄が省けるようにして頂きたい。
- ・そもそも市民参画・協働の推進については、各事業分野において、それぞれに推進しており、総合計画として一部の部局が担うことではないと考える。
- ・「ふれあい地域懇談会」、「ふれあいと一く」、「市長カフェ」、「青少年トーク」を評価したいが、実施の成果について具体的記述がないため、踏み込んだ評価がしにくい。

この分野のめざすべきまちの姿に向けた平成23年度の取組は、**良好であった。**