

令和元年12月25日

弘前市長 櫻田 宏 様

弘前市協働によるまちづくり推進審議会

会長 佐藤 三三



弘前市協働によるまちづくり基本条例に基づく市の事業等の  
審議について (答申)

令和元年7月19日付け弘市協発第99号により諮問を受けた標記の件に  
ついて、本審議会で慎重に審議を行った結果、別添のとおり答申します。

市は、この答申内容のほか、本市の実状や費用対効果を踏まえ、持続可能  
な協働によるまちづくりを推進してください。



弘前市協働によるまちづくり基本条例に  
基づく市の事業等の審議について  
(答申)

令和元年12月

弘前市協働によるまちづくり推進審議会



# 目 次

第1	審議の方法及び経過	… 1
第2	今年度審議した取り組みに係る弘前市協働によるまちづくり基本条例関連条文	… 3
第3	市の取り組み	
1.	条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組み	… 4
2.	市職員の接遇に関する取り組み	… 7
3.	市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組み	… 7
第4	取り組み内容の評価及び条例の見直しについて	
1.	取り組みの評価について	… 8
2.	条例の見直しについて	… 8
第5	改善に向けた提案	
1.	条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組みへの提案	… 9
2.	市職員の接遇に関する取り組みへの提案	…10
3.	市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組みへの提案	…11
4.	市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための新たな取り組みの提案	…11
第6	資料	
1.	弘前市協働によるまちづくり推進審議会委員名簿	…12
2.	諮問書	…13

## 第1 審議の方法及び経過

本審議会は、弘前市協働によるまちづくり基本条例（以下「条例」という。）第33条の規定に基づき設置され、条例及び弘前市協働によるまちづくり推進審議会運営規則の定めにより運営したところであります。審議会は、「1 条例と各種計画、事業等の整合性に関すること。」、「2 条例の見直しに関すること。」、「3 事業遂行等の改善に関すること。」を担任事務としています。

本年度の審議会では、令和元年7月19日付け弘市協発第99号により諮問を受けた「市職員の『協働によるまちづくり』に対する意識醸成のための取り組み」が条例の内容に則したものとなっているかについて審議を行いました。

審議に当たっては、市が現在行っている市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための取り組みのうち、特に「条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組み」、「市職員の接遇に関する取り組み」、「市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組み」を取り上げたほか、市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための新たな取り組みについても議論を行いました。

これらについて、下記の日程により、市の担当者から説明を受け、委員相互に意見交換を行い、協議するという方法で進めたものであります。

### ○第1回審議会

（開催日）

令和元年7月19日（金）

（内 容）

- ・委嘱状交付
- ・会長、会長職務代理者の選任
- ・諮問
- ・事務局員紹介
- ・審議会の趣旨及び役割等について
- ・平成30年度答申に対する市の取り組み状況の報告
- ・条例の趣旨を理解するための勉強会（講師：佐藤三三会長）

### ○第2回審議会

（開催日）

令和元年8月22日（木）

（内 容）

- ・審議 「条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組み」

○第3回審議会

(開催日)

令和元年10月2日(水)

(内 容)

- ・ 審議 「市職員の接遇に関する取り組み」  
「市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組み」

○第4回審議会

(開催日)

令和元年10月30日(水)

(内 容)

- ・ 答申案の検討

○第5回審議会

(開催日)

令和元年11月20日(水)

(内 容)

- ・ 答申案の承認

## 第2 今年度審議した取り組みに係る弘前市協働によるまちづくり基本条例関連条文

(執行機関の役割)

第14条 (略)

- 2 執行機関の職員は、まちづくりにおいて、執行機関の方針、この条例の基本理念等を十分に認識し、忠実かつ着実に職務を遂行するとともに、市民の立場に立って、懇切丁寧に職務を遂行する役割を担うものとします。

### 第3 市の取り組み

各取り組みにおいては、様々な事業が実施されていますが、その中でも代表的なものについて市の担当者から説明を受け、内容は次のとおりでした。

#### 1. 条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組み

##### ○ 協働によるまちづくり研修の実施

###### 【実施目的】

まちづくりの基本的なルールを定めた弘前市協働によるまちづくり基本条例（以下「条例」という。）を平成27年4月に施行し、今後の市の様々な政策や事業を行っていくうえで、「協働」という考え方が不可欠となるため、職員一人ひとりがしっかりと条例の理念を認識し、業務にあたることが非常に重要となることから、この研修を実施しています。

###### 【取り組み内容】

平成27年度から年に1回の頻度で研修を実施し、今年度受講する予定人数も含め、この5年間で合計237人が受講しています。研修の形式は座学、時間は1時間程度で、内容は主に「協働の意味」や、「条例の特徴」などを取り上げています。

また、今年度については、市役所に入庁した時点で「協働」を意識して業務を遂行してもらうために、新たに新採用職員も対象としています。

##### ○ 弘前市協働によるまちづくり推進審議会からの答申の周知

###### 【実施目的】

執行機関においては、職員が条例の趣旨を理解し、より一層の協働によるまちづくりの推進に向けて、全庁的に取り組んでいくことが重要であり、各部課等の所掌事務を遂行するにあたり、答申の内容を十分に確認のうえ、条例の趣旨に則した取り組みを行っていく必要があることから、答申の周知を行っています。

###### 【取り組み内容】

毎年度、答申が市長へ提出された後、全部長級職員が出席する会議において答申内容を報告するとともに、多くの職員が利用している庁内電子掲示板にも答申を掲載しています。さらに、新年度開始に合わせて、再度答申書を庁内電子掲示板に掲載し、答申への対応状況について関係課に照会を行っています。

また、答申が作成されるまでの議論の過程などを知ってもらい、答申への理解を深めてもらうために、審議会開催のたびに職員へ傍聴の案内をしています。

○ そのほか、職員に対して行った「協働によるまちづくりに関する職員意識アンケート」の集計結果についても説明を受けました。

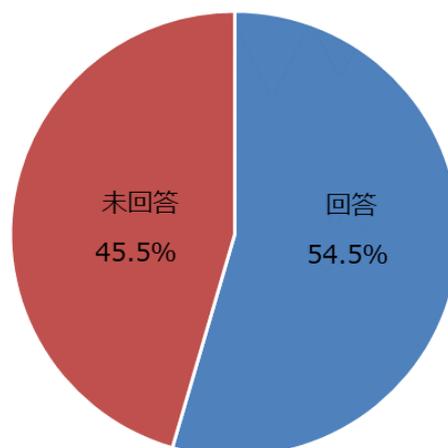
**【職員意識アンケート集計結果概要】**

市職員の「協働」に対する考え方やまちづくりへの参加状況を把握するため、令和元年6月から7月にかけて、全職員2,000人（令和元年6月1日時点）を対象に実施しました。回答職員数は1,090人で回答率は54.5%でした。

弘前市協働によるまちづくり基本条例の認知度については、回答者の66%が「知っている」と回答しましたが、条例の内容については「あまり知らない」、「まったく知らない」と回答した職員が74%となりました。また、仕事上での協働への関わり方については、市民との協働を「意識して仕事をしている」、「ある程度意識して仕事をしている」と回答した職員は58%でした。このほか、53%の職員がプライベートにおいてもまちづくりに参加しているという結果となりました。

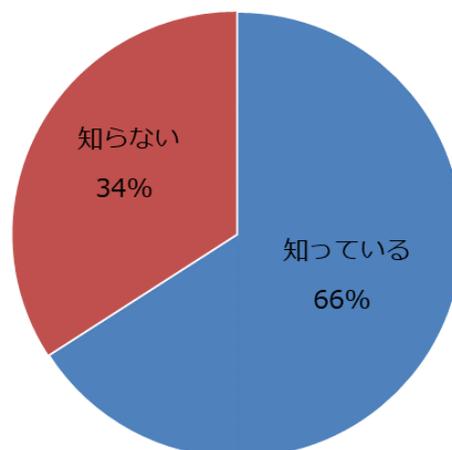
アンケートの回答率

	人数	構成比(%)
回答	1,090	54.5
未回答	910	45.5
合計	2,000	100



① 条例が制定されていることを知っていますか。

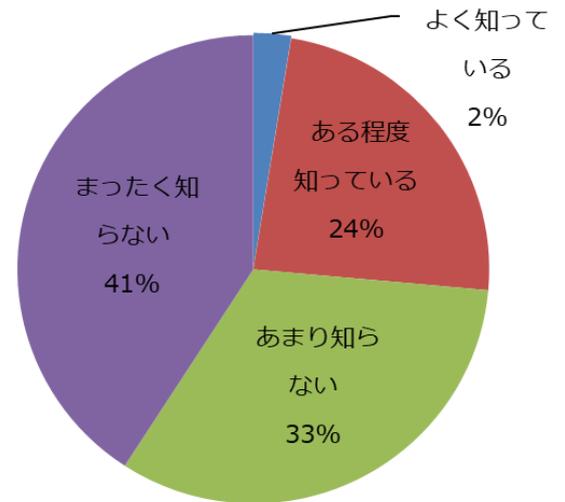
No.	回答	人数	構成比(%)
1	知っている	718	66
2	知らない	372	34
合計		1,090	100



② 条例の内容を知っていますか。

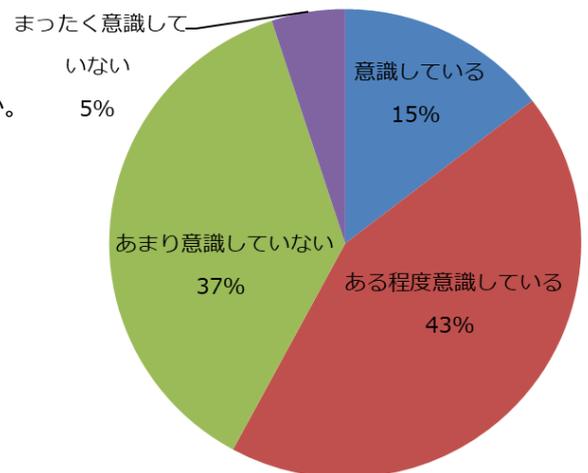
No.	回答	人数	構成比(%)
1	よく知っている	28	2
2	ある程度知っている	260	24
3	あまり知らない	357	33
4	まったく知らない	445	41
合計		1,090	100

※①で「2.知らない」と答えた人は「まったく知らない」にカウント



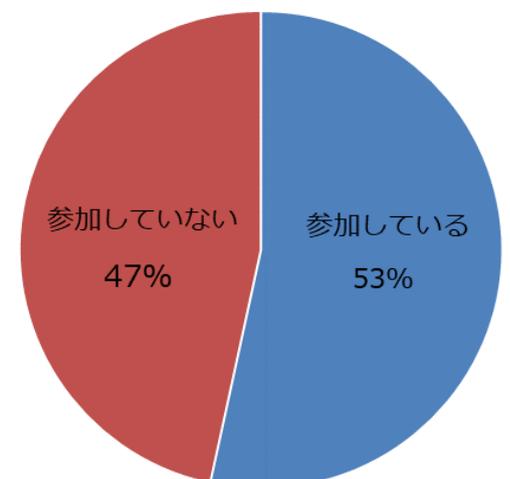
③ あなたは市民との協働を意識して仕事をしていますか。

No.	回答	人数	構成比(%)
1	意識している	159	15
2	ある程度意識している	472	43
3	あまり意識していない	404	37
4	まったく意識していない	55	5
合計		1,090	100



④ プライベートでのまちづくりへの参加率

No.	回答	人数	構成比(%)
1	参加している	582	53
2	参加していない	508	47
合計		1,090	100



## 2. 市職員の接遇に関する取り組み

### ○ 接遇研修等の実施

#### 【実施目的】

市民の立場に立った懇切丁寧な職務の遂行のためには、基本的な接遇スキルがまずは必要であるため、接遇研修の実施や弘前市職員マナーブックを作成、周知することで、職員の接遇スキルの向上を図っています。さらに、今年度新たに策定した「弘前市人財育成基本方針」において、目指す職員像に「元気で明るく、親切な職員」、「市民目線で考え、市民と共に行動する職員」などを掲げ、よりよい接遇ができるよう取り組んでいます。

#### 【取り組み内容】

接遇研修は階層別に行い、受講対象者に合わせ内容を変え、接遇の重要性、公務員としてのマナーなどの知識の習得のほか、窓口対応のロールプレイングなどの演習も取り入れています。さらに、各部署において上司や先輩の職員が部下や後輩の職員に対して、実際の業務を通して指導を行い、様々な知識、能力の向上を図るOJT(職場内研修)にも取り組んでいます。

また、窓口や電話での基本的な対応、接遇のチェックリストなどを掲載した弘前市職員マナーブックや、弘前市職員人財育成基本方針を庁内電子掲示板に常時掲載し、職員の接遇の向上を図っています。

## 3. 市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組み

### ○ エリア担当制度

#### 【実施目的】

地域住民にとって最も身近な顔の見える職員として、地区ごとにエリア担当職員を配置し、町会や地区単位を中心に行われる様々な地域活動を後押しするために実施しています。

#### 【取り組み内容】

エリア担当職員は弘前市町会連合会の全26地区に配置され、任期は3年で、住民自らの活動のために行政情報を提供したり、市関係課とのつなぎ役となつて、地域課題の解決に協力しています。平成30年度は491件の案件を処理しており、道路の舗装、除雪に関する要望などが主な内容となっています。

また、エリア担当職員が地区単位で集まり、地区の状況や課題についてきめ細かく情報を共有、交換するエリアグループミーティングなども開催しています。

## 第4 取り組み内容の評価及び条例の見直しについて

### 1. 取り組みの評価について

今年度の諮問内容について審議した結果、対象となる取り組みについては、協働によるまちづくり研修や接遇研修における受講者の増加と内容の充実、エリア担当制度の一層の周知など、一部検討すべき点は見受けられるものの、おおむね条例の趣旨に沿って行われていると評価します。

### 2. 条例の見直しについて

第2記載の今年度の審議に関連する条例の条文については、見直しが必要とされる箇所は特に認められませんでした。

【写真】 審議の様子



## 第5 改善に向けた提案

第4で述べたとおり、市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための取り組みについては、おおむね条例の趣旨に沿って行われていますが、これまで以上に「協働によるまちづくり」への理解を深め、実践につなげるため、下記の諸点を提案します。

### 1. 条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組みへの提案

#### ○ 協働によるまちづくり研修の実施

##### 【研修の継続実施】

- ア この研修は、職員が日々の業務を遂行するうえでの基本的な考え方となる「協働」を学ぶ非常に重要な研修であるため、今後も継続して実施すること。
- イ 正職員、嘱託員、臨時職員の区別に関わらず、全職員を協働によるまちづくり研修の対象者とする。
- ウ 研修の開催日時を工夫して受講者の増加を目指すこと。

##### 【研修内容の充実】

- ア 受講者が「協働」への理解をより深めることができるよう、対象者それぞれに適した研修内容を検討すること。
- イ 研修の中でワークショップを行うなど、受講者が実際に学んだ内容を日々の業務に生かすことができる研修とすること。
- ウ 受講者に研修で学んだことを振り返る機会を与え、学んだ内容の定着を図ること。

#### ○ 弘前市協働によるまちづくり推進審議会からの答申の周知

##### 【周知方法の工夫】

- ア 答申への関心を高めるため、審議会開催の都度、議事録を職員に周知し、答申作成までの議論の過程を伝えること。
- イ 答申を周知する際は、簡潔で分かりやすい概要版も添付するなど、職員が答申に関心を持つ工夫をすること。
- ウ 本審議会の答申に限らず、市のほかの附属機関から提出される答申についても全職員が共有する仕組みを検討すること。

## 2. 市職員の接遇に関する取り組みへの提案

### ○ 接遇研修等の実施

#### 【接遇研修の受講対象者の拡大】

正職員、嘱託員、臨時職員の区別に関わらず、全職員を接遇研修の対象者とする  
こと。

#### 【職員の現状を踏まえた見直し】

ア 接遇研修がより充実したものとなるよう職員の意見も取り入れながら、研修  
の日時や内容などの見直しを行っていくこと。

イ 見直しの際には、接遇研修を単独で実施することだけではなく、ほかの研修  
の一部に接遇を取り入れるなど、全職員が接遇を学ぶ仕組みについても検討す  
ること。

#### 【接遇向上に向けた事例集の作成】

日々の業務の中で問題となった接遇の事例を職員から吸い上げ、その対応方法を  
まとめた事例集を作成し、接遇研修で活用するなど、全職員の接遇向上につながる  
工夫をすること。

#### 【弘前市職員マナーブックの活用】

マナーの基本や対応の方法など、市職員としての基本的な接遇が丁寧に記載され  
ているので、全職員に周知し、積極的に活用すること。

### 3. 市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組みへの提案

#### ○ エリア担当制度

##### 【制度の理解促進】

エリア担当職員だけではなく、全職員がエリア担当制度の目的や役割をしっかりと理解できるよう、制度の周知徹底を図ること。

##### 【社会情勢の変化に応じた制度の発展】

社会情勢の変化に応じてエリア担当制度の役割を見直し、制度の発展を図っていくこと。

##### 【市民への制度の周知】

エリア担当制度があることを知らない市民が多いので、様々な広報媒体を活用するなど、より積極的に制度の周知を行うこと。

### 4. 市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための新たな取り組みの提案

##### 【弘前市協働によるまちづくり基本条例の浸透】

課内の朝礼など職員が集まる場面で、所属長等からこの条例の重要性を伝えるなど、全職員が条例への理解を深める機会を作ること。

##### 【協働によるまちづくりについて学ぶ機会の創出】

ア 年に複数回協働によるまちづくりの事例を紹介するなど、職員が協働によるまちづくりについて考える機会を作ること。

イ 職員研修以外の協働によるまちづくりに関係する研修についても職員へ積極的に周知するなど、職員が幅広く協働によるまちづくりについて学ぶことができる機会を作ること。

##### 【協働によるまちづくりに対する意識の現状把握】

定期的に協働によるまちづくりに関する意識調査を行うなど、現状を把握し、評価・改善しながら、職員の意識向上を図っていくこと。

## 第6 資料

### 1. 弘前市協働によるまちづくり推進審議会委員名簿

(敬称略)

氏名	所属等
第1号委員 知識経験のある者	
松本 大	弘前大学教育学部 准教授
○生島 美和	弘前学院大学文学部 准教授
第2号委員 公共的団体等の推薦を受けた者	
下山 世江子	中南地域VIC・ウーマンの会
秋元 駿一	公益社団法人弘前青年会議所 理事長
小山 三千雄	弘前市町会連合会 副会長
大西 晶子	特定非営利活動法人 SEEDS NETWORK 理事長
鴻野 孝典	弘前市社会教育協議会 副会長
安田 昭弘	社会福祉法人弘前市社会福祉協議会 事務局長
大塚 えりか	弘前市消防団女性分団 班長
八木橋 喜代治	ひろさき健幸増進リーダー会 会長
斎藤 明子	弘前市食生活改善推進委員会 会長
宇野 和葉	大学コンソーシアム学都ひろさき
第3号委員 公募による市民	
青山 富士子	公募委員
柴 祐子	公募委員
第4号委員 その他市長が必要と認める者	
◎佐藤 三三	元弘前市自治基本条例市民検討委員会委員長 弘前大学 名誉教授

※◎=会長、○=会長職務代理者

※任期は3年

## 2. 諮問書

弘市協発第99号  
令和元年7月19日

弘前市協働によるまちづくり推進審議会 会長 様

弘前市長 櫻田



弘前市協働によるまちづくり基本条例に基づく市の事業等の審議について  
(諮問)

本市は、平成27年4月1日にまちづくりの基本ルールであります「弘前市協働によるまちづくり基本条例」(平成27年弘前市条例第4号)を施行し、市民参加を大事にした公正かつ誠実な市の事業等の実施や、市民の主体的な関わり及び協働による継続的なまちづくりの進展を図ることによって、「市民の幸せな暮らしの実現」に向けた取り組みを進めております。

この条例の実効性を確保するため、市の事業等が条例の内容に則して実施されているかを評価し、条例について必要な見直しや事業遂行等の改善について毎年度審議いただくことになっております。

つきましては、下記事項についてご審議いただきたく、貴審議会に諮問します。

記

諮問事項

市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための取り組み

本市は、歴史・文化資源を数多く有するとともに、  
緑豊かな自然環境に恵まれています。

また、学都として教育も充実し、地域のコミュニティによる  
活動も根付いているなど、自然との共生を図りながら、  
地域ならではの文化・生活が営まれてきました。

先人たちが築き上げてきたこの住みよいまちは、  
今後も時代に応じ、新たなものを取り入れながらしっかりと育て、  
次代を担う子どもたちへ継承していかなければなりません。

この住みよいまち、「あずましい ふるさと」を  
笑顔でつないでいくためには、弘前を愛する心を育み、  
まちづくりの担い手を育成するとともに、  
協働によるまちづくりを行っていく必要があります。

したがって、市民の主体性を尊重するという  
まちづくりの基本理念や市民、議会及び執行機関の役割、  
それらによる協働のあり方を具体化した  
まちづくりの仕組みなどを明らかにし、  
その仕組みに基づく継続的な取組により、  
市民の幸せな暮らしを実現するために、  
本市のまちづくりの基本とする  
弘前市協働によるまちづくり基本条例を制定します。

「弘前市協働によるまちづくり基本条例」前文



弘前市協働によるまちづくり基本条例に基づく  
市の事業等の審議について（答申）

令和元年12月

作成 弘前市協働によるまちづくり推進審議会

問い合わせ先

〒036-8551 弘前市大字上白銀町1番地1

弘前市 市民生活部 市民協働課 協働推進係

電話 0172-40-7108（直通）

FAX 0172-35-7956

Eメールアドレス [shiminkyoudou@city.hirosaki.lg.jp](mailto:shiminkyoudou@city.hirosaki.lg.jp)

