

令和2年度

第1回弘前市協働によるまちづくり推進審議会

日時：令和2年6月24日（水）午後6時～

場所：弘前市役所 前川新館3階 大会議室

次 第

- 1 開会
- 2 委嘱状交付
- 3 市長あいさつ
- 4 諮問書提出
- 5 委員紹介
- 6 議事
 - (1) 審議会の趣旨及び役割等について・・・資料1、2
 - (2) 令和2年度における審議方針等について・・・資料3
 - (3) 今後のスケジュール（予定）について・・・資料4
 - (4) 令和元年度 答申への対応について（報告）・・・資料5
 - (5) 令和元年度 市民意識アンケート結果について（報告）・・・資料6
- 7 事務連絡
- 8 閉会

【配布資料】

- ・資料1 審議会の趣旨及び役割等について／参考：審議会運営規則
- ・資料2 平成28年度～令和2年度の諮問事項について／諮問書（案）
- ・資料3 令和2年度における審議方針について
- ・資料4 今後のスケジュール（予定）
- ・資料5 令和元年度 答申に対する対応について
- ・資料6 令和元年度 市民意識アンケート結果について
- ・協働によるまちづくり基本条例ガイドブック／逐条解説書
- ・日程調整表

弘前市協働によるまちづくり推進審議会の趣旨及び役割等について

1. 趣旨

本市のまちづくりにおける基本ルールとなる「弘前市協働によるまちづくり基本条例」は、平成27年4月1日に施行された。

本条例は、地域課題への対応やまちづくりを行ううえで、誰がどんな役割を担い、どのような方法でまちづくりを進めていくのかなどを文章化したものである。

条例の最終目的である市民の幸せな暮らしの実現に向けて、条例に基づくまちづくりを着実に進めていく必要があることから、条例の実効性を確保するうえで、その中心的な役割を担う仕組みが、この「弘前市協働によるまちづくり推進審議会」での評価・検証である。

本審議会を設置すること、及び本審議会の担任する事務、委員構成、委員の任期等は、条例第33条に規定されている。

●弘前市協働によるまちづくり基本条例

第33条 市長は、この条例に基づくまちづくりを着実に実行するとともに、社会環境の変化に的確に対応し、進化し、及び成長するまちづくりを協働により推進することにより、平和及び人権の尊重並びに市民の幸せな暮らしを実現するため、弘前市協働によるまちづくり推進審議会（以下「審議会」といいます。）を設置するものとします。

2 審議会の担任する事務、委員の構成、定数及び任期は、次の表のとおりとします。

担任する事務	委員の構成	定数	任期
(1)この条例と各種計画、事業等の整合性に関すること。 (2)この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。	(1)知識経験のある者 (2)公共的団体等の推薦を受けた者 (3)公募による市民 (4)その他市長が必要と認める者	15人以内	3年

3 市長は、審議会に対して、少なくとも毎年度1回、諮問をするものとします。ただし、担任する事務について、複数年度にわたり審議等を行う必要がある場合その他やむを得ない理由がある場合は、この限りではありません。

4 前3項に定めるもののほか、審議会の運営等に関し必要な事項は、規則で定めるものとします。

2. 役割

- (1) 市の取り組みが条例の趣旨に則して行われているかどうかの評価
- (2) (評価を踏まえて、)今後市の取り組みに改善が必要と認められるものがある場合、その改善の内容や方向性についての意見
- (3) (評価を踏まえ、必要に応じて) この条例の見直しについての意見

3. 委員構成

- (1) 知識経験のある者、(2) 公共的団体等の推薦を受けた者、(3) 公募による市民、(4) その他市長が必要と認める者 から構成する。

4. 委員の定数及び任期等

委員の定数 15人以内

任期 3年

市長 ⇒ 審議会に対し毎年度1回諮問

5. 委員名簿

氏名		所属・役職等
第1号委員 知識経験のある者		
1	<small>のくち たくろう</small> 野口 拓郎	弘前圏域移住交流デザイナー
2	<small>おじま みわ</small> 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		
3	<small>しもやま せえこ</small> 下山 世江子	中南地域VIC・ウーマンの会
4	<small>あきもと しゅんいち</small> 秋元 駿一	公益社団法人弘前青年会議所 直前理事長
5	<small>おやま みちお</small> 小山 三千雄	弘前市町会連合会 会長
6	<small>おおにし しょうこ</small> 大西 晶子	特定非営利活動法人 SEEDS NETWORK 理事長
7	<small>こうの たかのり</small> 鴻野 孝典	弘前市社会教育協議会 会長
8	<small>やすた あきひろ</small> 安田 昭弘	社会福祉法人弘前市社会福祉協議会 事務局長
9	<small>おおつか えりか</small> 大塚 えりか	弘前市消防団女性分団 班長
10	<small>やきはし きよじ</small> 八木橋 喜代治	ひろさき健幸増進リーダー会 会長
11	<small>さいどう あきこ</small> 斎藤 明子	弘前市食生活改善推進員会 会長
12	<small>うの かずは</small> 宇野 和葉	大学コンソーシアム学都ひろさき
第3号委員 公募による者		
13	<small>あおやま ふじこ</small> 青山 富士子	公募委員
14	<small>しば ゆうこ</small> 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		
15	<small>さとう さんそう</small> 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

平成28年度～令和2年度の諮問事項について

年度	諮問事項	関係条文（抜粋）
28	条例に対する理解を深める取り組み 情報共有に関する取り組み	第1条（目的）、第3条（条例の位置付け）、 第6条（基本原則）、第21条（市民力等の推進）、 第22条（説明責任）、第24条（情報提供）、 第25条（情報共有）
29	市民参加に関する取り組み	第27条（意見聴取手続）、第28条（附属機関 の運営）
30	市民等のまちづくりを支援する 取り組み	第6条（基本原則）、第14条（執行機関の役割）、 第21条（市民力等の推進）
元	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	●第14条（執行機関の役割）
2	学生力が発揮されるまちづくりの推 進のための取り組み	●第9条（学生の役割） 学生は、まちづくりにおいて、特性を生かした 新鮮味のある提案をし、又は実践をするなど、学 生力を発揮するよう努めるものとします。

平成28年度から平成30年度では、「市民等の条例に対する理解度の向上」、「市民へ情報を伝える仕組み」、「市民から意見を集める仕組み」、そして、「実際にまちづくりへ参加してもらうための取り組み」を諮問事項として取り上げ、情報提供、情報収集、行動に移すというステップを踏み、3年間で市民との協働によるまちづくりを進めるための取り組みについて審議を行った。また、令和元年度には、市職員の「協働によるまちづくり」へのさらなる意識醸成を図るための取り組みを諮問事項とし、条例の基本理念の浸透や接遇などについて審議を行った。

令和2年度は、市民主体のまちづくりを進めるため、当市の優位性の一つである学生を取り上げ、「学生力が発揮されるまちづくりの推進のための取り組み」について、具体的にどのような取り組みを行っているのかを例示し、それらが実効性を持ってなされているのか等を審議いただきたい。

(案)弘 市 協 発 第 号
令 和 2 年 6 月 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 宏

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、及び、条例の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

学生力が発揮されるまちづくりの推進のための取り組み

令和2年度における審議方針について

1 審議の流れ

- 1) 学生力が発揮されるまちづくりの推進のための市の取組状況について条例に沿った運用がなされているか検証する。
 - 資料を整理し、担当課において課題と感じていること、気になっていることなどを示す。
- 2) 評価内容に基づいて改善点等について議論する。
 - 1)の結果に基づき、評価すべき点や改善すべき点について議論を行う。

2 審議内容

【学生力が発揮されるまちづくりの推進のための取り組みについて】

⇒ 関連条文・・・第9条

(学生の役割)

第9条 学生は、まちづくりにおいて、特性を生かした新鮮味のある提案をし、又は実践をするなど、学生力を発揮するよう努めるものとします。

学生の定義

市内に居住し高等教育機関※に在学する者又は市内に存する高等教育機関に在学する者。

※高等教育機関＝大学院、大学、短期大学、高等専門学校、専門学校

学生の役割（逐条解説）

学生は、全国各地から集まり、各自様々な専門分野で学んでおり、多様な力を秘めているとともに、社会に出る一歩手前であることから、失敗も許されるという特性があります。

したがって、まちづくりにおいて、その特性を生かし、色々なことにチャレンジしてほしいという意味合いで、学生力の発揮に努めることを役割としています。

【審議の手順】

市の総合計画において、「施策）学生による地域活動の推進」に位置づけられている計画事業（大学コンソーシアム学都ひろさき活性化支援事業など）や学生と関りのある事業の現状や課題などについて説明。

⇒上記の説明から審議の流れに沿って評価・検証を行う。

💡 評価・検証のポイント

- ◎学生力が発揮されるまちづくりの推進のための取り組みとなっているか。
- ◎現在の取り組みをより効果的に行うためにはどうしたらよいか。
- ◎学生がまちづくりに興味を持つために、ほかに効果的な取り組みはないか。

今後のスケジュール（予定）

	日程	内容
第1回	6月24日 ※本日	○委員の委嘱（新任委員のみ） ○諮問 ○令和2年度の審議項目等について説明 ○令和元年度答申への対応について報告 ○令和元年度実施「市民アンケート」結果説明
第2回	7月下旬	○諮問事項に関連する事業の実施状況の評価 及び改善点等について協議①
第3回	8月下旬	○諮問事項に関連する事業の実施状況の評価 及び改善点等について協議②
第4回	9月下旬	○諮問事項に関連する事業の実施状況の評価 及び改善点等について協議③
第5回	10月下旬	○答申（案）の検討・承認
答 申	11月	○市長に答申書を提出

令和元年度弘前市協働によるまちづくり推進審議会の答申に対する対応について

- 市長以下、全部長級職員まで出席する会議において答申内容を徹底するよう報告。
- 上記会議の後、庁内電子掲示板に答申を掲載し、全職員に対し、答申を踏まえた事務の遂行を行うように周知。
- 全課室に対し、答申の内容を十分に確認のうえ、業務にあたるよう啓発するとともに、全課を対象に答申への対応状況について照会した。また、新年度の開始にあわせて、再度、進捗状況についても照会した。

1. 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

2. 答申と対応の内容

(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】	
答申	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度は「初任者研修」と「新任係長級研修」において「協働によるまちづくり研修」を継続実施するが、来年度以降の対象者の設定については、「職員意識アンケート」結果を踏まえて、これまで受講していない職員も参加しやすい効果的な手法を工夫していく。 ・職員へのアンケートは、職員が「協働によるまちづくり」について考える良い機会となることから、令和2年度はまず回答率の向上に努め、職員全体の協働に対する意識を高めていく。

【研修内容の充実】	
答申	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・講師と調整を行い、具体的な事例やワークショップを取り入れるなど、<u>受講者が自分事として業務に生かしやすいような研修内容とする。</u> ・研修後は、必ずアンケートをとり、研修内容を充実させていくとともに、<u>アンケートに「自らの業務にどのように活かしていくか」の質問事項を設け、具体的な取り組み内容を受講者が考える機会を確保する。</u>

○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

答申 対応	<p style="text-align: center;">【周知方法の工夫】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
	<p>・協働によるまちづくり推進審議会では、毎回議事録を職員用の掲示板に掲載するとともに、<u>分かりやすい概要版の答申を作成し、職員に関心を持ってもらえるように工夫した。</u>《参考①》</p> <p>・<u>附属機関の議事録・答申などの周知方法について、市ホームページに会議録等を掲載後、職員用掲示板で「会議開催日」や「会議の概要」、「会議録等掲載ページのURL」を明記のうえ、市ホームページに会議録を掲載した旨を周知する方法に統一することとした。</u>《参考②》</p> <p>・審議会が出た市の施策などへの意見は、今後の取り組みの参考とするよう担当課へ情報共有している。（総合計画審議会など）</p>

(2) 市職員の待遇に関する取り組みへの提案

○待遇研修等の実施

答申	<p style="text-align: center;">【待遇研修の受講対象者の拡大】</p> <p>正職員、嘱託員、臨時職員の区別に関わらず、全職員を待遇研修の対象者とする。</p>
対応	<p>・経験や職位に関わらず必要な待遇マナーの基本的な技術を確認するため、「市民サービス向上研修」を職員の区別なく実施している。</p>

答申 対応	<p style="text-align: center;">【職員の現状を踏まえた見直し】</p> <p>ア 待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。</p> <p>イ 見直しの際には、待遇研修を単独で実施することだけでなく、ほかの研修の一部に待遇を取り入れるなど、全職員が待遇を学ぶ仕組みについても検討すること。</p>
	<p>・待遇研修実施後には参加者へアンケート調査を行い、研修内容の見直しの参考としている。</p> <p>・全職員を対象とする研修の他に、経験や職位に応じて実施する階層別の研修科目に待遇研修を取り入れている。</p>

	【接遇向上に向けた事例集の作成】
答申	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。
対応	・「職員マナーブック」へ実際にあった苦情事例を掲載し、その対応方法についてまとめている。また、新たな事例があった場合には、都度マナーブックを更新している。 《参考③》

	【弘前市職員マナーブックの活用】
答申	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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>定期的に職員用掲示板を活用してマナーブックを周知することや、マナーブックを各課のスタートアップミーティング等で活用し、接遇マナーについて再確認するよう促している。</u>（人事課） ・ <u>各課において、マナーブックの回覧や常時閲覧できるように課内に設置するなど活用する取り組みを行い、理解を深め、接遇意識の向上に努めた。</u> ・ マナーブックを回覧する時は、日々の業務で問題となった事例や対応が適切であった事例などを課内で情報共有する。 ・ <u>病院特有の接遇があることを考慮し、病院向けの内容を追加したマナーブック作成・周知を院内接遇向上委員会にて検討する予定。</u>また、委員会から出される資料などを回覧したり、接遇目標を掲示するなど接遇向上に努めている。（市立病院）

(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】
答申	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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ エリア担当制度の概要、実施要領を職員用掲示板の様式集に掲載している。 ・ 全職員向けとして、<u>エリア担当制度の情報発信「エリア26」を令和元年12月より開始した。</u>（令和元年度は2回発行） 《参考④》 ・ 各課において、「エリア担当制度の概要」や「エリア26」の回覧や課のエリア担当職員によるスタートアップミーティングで活動内容紹介を行い、理解を深めるよう努めた。また、案件処理報告時は、課内で情報共有や意見交換をするなどの取り組みを行った。

	【社会情勢の変化に応じた制度の発展】
答申	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。
対応	・ 令和2年度中にエリア担当制度について見直し案を作成する予定。

答申	【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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 制度の見直しと同時に、市民に対する制度の周知方法についても検討する予定。 ・ <u>市ホームページにエリア担当制度の概要を掲載した。</u> ・ 年度ごとにエリア担当制度の概要とエリア担当職員名簿を全町会長へ送付し、<u>町会連合会理事会において制度の周知を実施した。</u>

(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

答申	【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。
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員に対して、<u>定期的に条例や「協働によるまちづくりの事例」など分かりやすい内容で職員用掲示板に掲載し周知する。</u>また、条例への理解を深める機会をより多く作るため、さらに課内の朝礼などでも活用してもらうように促す。 ・ <u>各課において、ガイドブックの回覧や常時閲覧できるように課内へ設置する、所属長から朝礼で条例の重要性を職員に伝えるなど理解を深めるよう努めた。</u>

答申	【協働によるまちづくりについて学ぶ機会の創出】
	<p>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。</p> <p>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。</p>
対応	<ul style="list-style-type: none"> ・ 条例や協働によるまちづくりの事例などを定期的に職員用掲示板に掲載し、<u>職員が理解を深め自分事として考えやすいように、具体的な取り組みなどを紹介する。</u> ・ 各課において県などが主催する「まちづくり」に関する研修の案内を受けた時は、全職員への周知を強化するように促す。

答申	【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。
対応	・ 令和2年度も「職員意識アンケート」を継続実施し、職員の意識向上に必要な取り組みを把握したうえで、現状に沿った改善を行っていく。

●弘前市協働によるまちづくり推進審議会とは？

平成27年4月に施行された「弘前市協働によるまちづくり基本条例」（以下「条例」という。）に基づき、平成28年度に設置されました。毎年度市長より諮問された市の取り組みについて、条例の趣旨に則して行われているかどうかを評価し、協働の推進に向けて改善点などを審議しています。



●今年度の諮問事項

👉【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】



今後さらに「協働によるまちづくり」を進めていくうえで、執行機関である市職員の意識をより高めていく必要があるということから、上記の諮問が行われました。

●諮問事項における市の取り組み

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として、①協働によるまちづくり研修の実施、②本審議会からの答申の周知、③接遇研修等の実施、④エリア担当制度について審議されました。

このほか、市職員の意識醸成のための新たな取り組みについても、委員相互に意見交換を行いました。



●市の取り組みへの評価



上記の取り組みについては、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いう評価になりました。

次のページでは、各取り組みへの改善の提案をご紹介します！



● 審議会からの提案内容

① 協働によるまちづくり研修の実施

- ＊ この研修は「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とともに、開催日時を工夫して受講者の増加を目指すこと。
- ＊ 全職員（正職員、嘱託員、臨時職員）を協働によるまちづくり研修の対象者とすること。
- ＊ 研修の中でワークショップ等を行い、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。

② 本審議会からの答申の周知

- ＊ 審議会開催の都度、議事録を職員に周知したり、簡潔で分かりやすい答申の概要版を作成するなど、職員が答申に関心を持つ工夫をすること。
- ＊ 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。

③ 接遇研修等の実施

- ＊ 全職員（正職員、嘱託員、臨時職員）を接遇研修の対象者とすること。
- ＊ 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を全職員に周知し、積極的に活用すること。

④ エリア担当制度

- ＊ 全職員が制度の目的や役割をしっかりと理解できるように、制度の周知徹底を図ること。
- ＊ 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。

⑤ 市職員の意識醸成のための新たな取り組みの提案

- ＊ 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。
- ＊ 年に複数回協働によるまちづくりの事例を紹介したり、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。

 **詳しい内容は答申書をご覧ください** 

弘人発号外
令和2年5月7日

関係課等の長 殿

人事課長

附属機関における会議内容等の庁内周知方法について

附属機関における会議内容等の庁内周知方法について、下記のとおり対応して下さるようお願いいたします。

記

1 趣旨等

附属機関における会議内容等については、『弘前市附属機関の設置及び運営に関する指針』第11条の規定に基づき、公開することが不適當であるものを除き、会議録等を市ホームページに掲載し、市民等への情報提供に努めることとしているところですが、令和元年12月25日付け『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）』において、「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」と答申があったことを受け、附属機関所管課における庁内への周知方法について、下記「2. 庁内周知方法」のとおり統一するものです。

2 庁内周知方法

附属機関所管課において、市ホームページに会議録等を掲載後、HICS掲示板で「会議開催日」や「会議の概要」、「会議録等掲載ページのURL」を明記のうえ、市ホームページに会議録を掲載した旨を周知する。

なお、市ホームページに会議録等を掲載していない附属機関については、庁内周知の対象外とします。

(次ページへ続く)

HICS掲載文（例）

【件名】 ▲▲審議会の会議録の掲載について

【本文】 職員各位

▲▲審議会の会議録について、市ホームページに掲載しましたのでお知らせいたします。

【開催日】 ▲月▲日（▲）

【会議の概要】 ▲▲▲▲（会議の概要を簡潔に記載）

【関連URL】 ▲▲▲▲

以上

担当：人事課 事務管理担当 柿崎（内線 203）

必ずお読みください

弘前市職員マナーブック

【一部抜粋】



職員一人ひとりが弘前市役所のイメージです

市民から寄せられる主な苦情一覧

●苦情とは・・・怒りなどの感情的な不満

(例)担当者の態度が悪くて気分が悪い

- ①言い方がバカにされている・からかわれている感じがする
- ②言葉遣いや言動が市民の立場になっていない
- ③人の話を聞かず、先入観で頭ごなしに物事を言う
- ④親身になって聞かず、一方的に結論だけを繰り返す
- ⑤できない理由の説明もなく、駄目の一点張り
- ⑥他部署に関係することだと他人事で自分は関係なしの態度
- ⑦聞き間違いをしただけなのに、他の市民の前で怒鳴られた
- ⑧行政手続きに時間がかかりすぎ(遅延の理由を説明しない)
- ⑨電話の対応が不快
- ⑩電話対応が眠そうで敬語を使わない
- ⑪電話で保留状態のまま何分も待たされた
- ⑫相談の電話をしているのに、上から目線で注意され、相談する気が失せた
- ⑬電話でたらい回しにされた

市民は常に皆さんの対応の仕方・
働きぶりをチェックしています！！

苦情事例(詳細)

①言い方がバカにされている・からかわれている感じがする

○内容

相談の電話をしたのに「あなたの考えすぎ」、「市職員だからといって何でも覚えているわけではない」と頭ごなしに言われ最後まで話を聞かない。「勉強になったじゃ」と言われた。

○対応

親切な態度で相手の身になって、誠意をもって話を聞き、対応しましょう。

②言葉遣いや言動が市民の立場になっていない

○内容

送付されてきた書類について分からないため、電話して尋ねようとしたのに、送付された〇〇を見れば分かると言われ、先に電話を切られた。

○対応

書類・資料の内容について、説明をし、相手が理解したのを確認してから電話を終わらしましょう。また、相手が電話を切ってから電話を切るように心がけましょう。

④親身になって聞かず、一方的に結論だけを繰り返す

○内容

窓口で尋ねたことに回答してくれたが、理解できずにいたら、イライラしたのかあからさまに態度が悪くなり、説明の仕方が横柄であった。

○対応

相手がなかなか理解できなくても、親身になって、分かりやすく説明するように心がけましょう。

⑤できない理由の説明もなく、駄目の一点張り

○内容

相談の電話をしたのに、親身に話を聞かず、一方的に結論だけを話され、対応できない理由を教えてくれなかった。また、話し方が上から目線できつかった。

○対応

毅然とした態度も時には必要ですが、まずは相手の話を誠実に受けとめ、対応できないのであれば、その理由を相手に納得してもらえるように分かりやすく・丁寧に説明しましょう。

⑦聞き間違いをしただけなのに、他の市民の前で怒鳴られた

○内容

職員に「そこでお待ちください」と言われ、部屋の中で待機していたら、「部屋の外で待つように言ったのに、なぜ中にいるのか」と怒鳴られた。

○対応

結果的に相手の聞き違いであったにしても、相手が分かるように説明をし、聞き違えていたとしても怒鳴らないようにしましょう。

⑨電話対応が不快(i)

○内容

問い合わせの電話に対し、「たぶん〇〇(違う部署)の仕事だと思います」と曖昧な返答をし、また、問い合わせの意図がくみとれなかったせいか「何が言いたいんですか？」と発言。電話対応について指摘したところ、「すいませ〜ん」と返事。

○対応

相手の話を最後までじっくり聞き、相手からの指摘を真摯に受け止め、こちらに非がある・不愉快な気持ちにさせた場合は、誠実に謝罪しましょう。また、分からないことは曖昧な回答をせず、調べてから正確に回答しましょう。

また、担当でないからといって、電話を一方向的に切ることはやめましょう。

⑨電話対応が不快(ii)

○内容

電話を出た職員が名乗らないし、眠そうな声・敬語を使わず、なれなれしい口調で対応された。

○対応

受話器を取ったらず名乗り、明るい声ではっきりと、丁寧な言葉づかいと自然な敬語に心掛け、話しましょう。

⑨電話対応が不快(iii)

○内容

要件もろくに聞かず話の途中で保留ボタンを押し、別の職員に代わった。

○対応

相手の話を誠実に受け止めて、最後まで聞き、他の職員に取り次ぐ場合は、その旨をきちんと伝えてから代わりましょう。

⑪電話で保留状態のまま何分も待たされた

○内容

電話で「ちょっとお待ちください」と言われ保留状態で何分も待たせられた。

○対応

待ってもらえるか、後でこちらからかけ直すか、相手の意向を確かめましょう。

時間がかかるようであれば、折り返し掛け直すようにしましょう。

⑬電話でたらい回しにされた

○内容

電話に出た A 課職員に要件を話したら、「別の B 課が担当なので」と電話を転送されたが、電話に出た B 課の職員に「要件は何でしょうか」と言われた。結局、2 回全く同じことを説明して、ようやく電話が担当につながった。

○対応

要件を聞いてから電話を転送する場合は、どのような要件の電話なのか正確に伝えてから電話をつなぐようにしましょう。

STATE OF TEXAS

IN SENATE,
January 13, 1997.

REPORT
OF THE
COMMISSIONERS OF THE
GENERAL LAND OFFICE,
TO THE SENATE,
AT THE REGULAR SESSION,
1997.

「あなた」に伝えたい～エリア担当だより～

Vol. 3

エリア26

職員のみなさまには「エリア担当制度」の情報を
お伝えする「エリア26」の第3弾です。
業務の合間にお目通しただければ幸いです。

<発行所> 市民協働課 地域コミュニティ振興室
(内線351)

エリア担当制度開始から10年目を迎えました



平成23年度に「エリア担当制度」を開始し、今年度で10年目となりました。
これまで選任されたエリア担当職員はのべ430名(退職者を含む)を超え、エリア担当が処理した(担当課へつないだ)案件数は3,552件(H23～R1)となりました。
職員のみなさまにおかれましては、通常業務の傍ら、勤務時間外での会議出席や町会から出された各種案件に係る現場確認等、幅広い業務に従事いただき誠にありがとうございました。また、今年度活動していただく85名の職員のみなさまにおかれましても、通常業務との兼務になりますが、何とぞよろしくお祈りします。

エリア担当研修会を実施しました

4月8日(水)に、新たにエリア担当に選任された職員を対象に「令和2年度 エリア担当研修会」を開催しました。今回選任された方の任期は3年(令和5年3月31日まで)となります。市民協働課職員が「活動サポーター」として、エリア担当のみなさまをサポートいたしますので、活動や事務手続き等でお困りの際はお気軽にご連絡ください!

※当日配布した「エリア担当制度 制度の概要」、「実施要領」は HICS様式集>市民協働課 > 地域コミュニティ振興室に掲載しています。



新採用職員のための

What's エリア担当制度?

其の一「最も身近な顔の見える職員」

新採用職員のみなさん!採用から一カ月が過ぎましたが、市役所の業務はどうでしょうか。楽しいですか?思ったよりも大変ですか?

みなさんは「町会」と聞いて何を思い浮かべますか?「町会ねぶた」、「子ども会のキャンプ」、「夏休みのラジオ体操」、「町会のごみ置き場」などが思い浮かぶでしょうか。中には「何も浮かばない」「よくわからない」というかたもいるかもしれません。

市民協働課では「町会」に関する業務を担っており、町会を基盤とする地域コミュニティの維持・活性化に向けた様々な取組を行っています。

そのうちの1つが「エリア担当制度」であり、市内26地区に配置された85名の職員が「顔の見える身近な職員」として①町会の課題を関係課に伝え、町会と市をつなぐ、②地区町会長会議へ出席して市の施策等の情報提供を行うなどの活動を行っています。

エリア担当職員は「採用から概ね3年を経過した主事～課長補佐級職員、及び再任用職員」としているため、新採用職員のみなさんが選任対象となるのは少し先となりますが、ぜひこの「エリア26」を読んでいただき、弘前市ではエリア担当職員が活動し、町会と市のつなぎ役を担っていることについて理解を深めていただきたいと思ひます!



みなさんは自身の町会について把握していますか?
「わからない!」という方は、
市民協働課までご連絡ください!

そうなんだ!町会事務「書面決議」

町会の決め事(役員、予算等)は通常「総会」や「役員会」を開催して議決・承認されますが、昨今の新型コロナウイルス流行の影響で、総会等の代わりに「書面によって決議をする」町会が増えています。(書面決議の方法例については市HPに掲載しています。ご覧ください。)

エリアのお楽しみ

《趣味》
《おすすめの》
カップラーメン
カップラーメン
マルちゃんゴツ盛り
コク豚骨



和徳学区
エリア担当
環境課
佐藤貴之さん

- Q エリア担当職員になったきっかけは?
当時人事課で実施していた採用4年目研修の一環で。
- Q どんな活動をしているのですか?
町会の困りごとについて相談を受け担当課につなぐ、実際に一緒に現場を見に行く、地区連・単位町会の会議に出席するなどの活動をしています。
- Q これまでどんな案件を処理したのですか?
町会ごみ集積所の置き場に関する案件、町会集会所建て替えに関する案件を処理しました。
- Q エリア担当をやった良かったことはありますか?
通常業務でよく町会と関わるのですが、エリア担当職員として町会長さんたちと顔見知りになることで、通常業務がやりやすく(町会長に様々な相談ができるように)なりました。
- Q エリア担当をやった大変だったことはありますか?
土日に町会の会議に出席しなければいけないことですかね…。
- Q 最後に、エリア担当制度について思うことを!
エリア担当を続けていくと、年々市民との距離が縮まるように感じます。町会の相談等に対応するにはある程度の知識が必要とされるかな…と思ひます。



くらし



健康と福祉



子育て・教育



農業・商工業・観光



市の概要



市政情報

現在の位置: 弘前市トップ > 市政情報 > 各種制度 > 協働によるまちづくり物品貸出制度

❖ 市政情報メニュー

- 広報
- 職員採用・給与公表
- 入札・契約
- 公売・公有財産売却
- 計画・取り組み
- 情報公開・個人情報保護
- 広聴
- 各種制度
- 弘前市議会
- 条例・規則
- 各課へのお問い合わせ

お問い合わせ

よくある質問

相談窓口



❖ 協働によるまちづくり物品貸出制度



自転車



スクリーン



マイクセット

★ 市の物品を貸し出します ★

～みんなで住みたいまちに☆できることから始めよう～



テント



プロジェクター



イス

協働によるまちづくりを推進するため、市民団体等が行うまちづくり活動の支援として市が所有する物品を公務に支障のない範囲で貸し出します。
地域のイベントなどにぜひご利用ください☆

【必ずお読みください!!】

- 貸出ルール (弘前市協働によるまちづくり物品貸出要領)
- 貸出の流れ

※各物品の所管課において別途ルールを定めている場合は、そちらが優先されますので、お気を付けてください。

貸出対象

市内に在住、在勤又は在学する者を主たる構成員としている団体であり、かつ、主に市内を活動拠点としている町会、NPO法人、学生団体、ボランティア団体、市民活動団体等が行うまちづくり活動(※)。

(※) まちづくり活動・・・市民の幸せな暮らしを実現するために行う公共的な活動。

貸出期間

原則4日以内(貸出日及び返却日を含む。) ※4日以上借りたい場合は所管課に要相談。

使用料

無料(ただし、物品に使用する燃料などの消耗品代は申請者負担)

申請方法

各物品の所管課に電話等で空き状況を確認し、所管課の指示にしたがって必要書類を提出してください。

 物品借用申請書  ←物品の空き状況を確認したあと、まずはこちらを提出

 物品借用証書  ←貸出の許可を得たあとはこちらを提出

※所管課において別途ルールを定めている場合は提出書類が異なります。下記、物品一覧表の「所管課ルール」に記載がある場合は要注意。

物品一覧表

- 1 各物品の所管課に直接お問い合わせください。
- 2 所管課ルールの項目に記載がある場合はそちらを参照（使用）してください。

物品名	数量	備考	問い合わせ先 (所管課:電話)	写真	所管課 ルール
AED	4	原則、医療従事者又は普通救命講習会を受講した者の配置が必要	スポーツ振興課：40-7115	写真① 写真②	要綱  各様式  フロー 
折りたたみ会議室用机	8	縦1,800mm×横450mm	管財課：35-1120	写真① 写真②	
折りたたみ会議室用机	100	【保管場所】 市民体育館	スポーツ振興課：40-7115	写真	借用願 
「原爆と人間」パネル	1	B2版40枚組	法務文書課：40-0205	写真	貸出条件 申込書 借用書
スクリーン	1	モバイルスクリーン 100インチ	市民参画センター：31-2500	写真① 写真②	
ストップウォッチ	10	【保管場所】 運動公園	スポーツ振興課：40-7115	全体 単体	借用願 
ゼッケン	500	黄、紺、緑、白字に赤、白字に黒の計5色で各100番まで 【保管場所】 弘前海洋センター	スポーツ振興課：40-7115	写真	借用願 
段ボールベッド	2		防災課：40-7100	写真	
デレキ	200		環境課：36-0677	写真	
テント	5	【保管場所】 弘前海洋センター 4張 岩木川市民ゴルフ場 1張 ※岩木川市民ゴルフ場のものは六角形タイプ	スポーツ振興課：40-7115	写真	借用願 
テント用ウエイト	20	【保管場所】 弘前海洋センター 16個 岩木川市民ゴルフ場 4個	スポーツ振興課：40-7115	写真	借用願 
テント横幕	2	テントの側面を囲うもの 【保管場所】 弘前海洋センター 1つ 岩木川市民ゴルフ場 1つ	スポーツ振興課：40-7115		借用願 
動力噴霧器	50	アメリカシロヒトリ防除のために長期間の貸与を希望する町会は、弘前市アメリカシロヒトリ防除用噴霧器貸出要綱に従って申請が必要	環境課：36-0677	写真	要綱 
ニュースポーツ用品		ラケットテニス、ユニホック、カローリング、ユニカール、ターゲット、キンボール、キャッチングザ・スティック 【保管場所】市民体育館	スポーツ振興課：40-7115	写真	借用願 

物品名	数量	備考	問い合わせ先 (所管課:電話)	写真	所管課 ルール
パイプ椅子	100	折りたたみ 【保管場所】市民体育館	スポーツ振興課 : 40-7115	写真	借用願 
パイプ椅子	20	折りたたみ	管財課 : 35-1120	写真	
発電機	1	燃料代は申請者が負担	相馬総合支所 総務課 : 84-2111	写真① 写真②	
非常用持ち出し袋	1		防災課 : 40-7100	写真① 写真②	
プロジェクター	1		介護福祉課 : 40-7072	写真① 写真②	
プロジェクター	1	EPSON EB-W420 3000ルーメン ミニD-sub15ピン10メートル ケーブルはあるがそれ以外の接 続の場合はケーブルを各自で用 意が必要	市民参画セン ター : 31-2500	写真① 写真②	
ポッチャセット	2	お手軽用、本格用 各1	弘前市国際ス ポーツプロ ジェクト実行 委員会 (ス ポーツ振興課 内) : 40-0583	手軽用 本格用	借用願 
ポリタンク (小)	10		環境課 : 36-0677	写真	
ポリタンク (大)	9		環境課 : 36-0677	写真	
ポリバケツ	10		環境課 : 36-0677	写真	
ホワイトボード	3	ホワイトボード部分(縦900mm×横 1,800mm) ホワイトボード専用のマーカー は各自で用意が必要。	防災課 : 40-7100	写真	
マイクセット	1	スピーカー-W29×H14×D12、 5 ワイヤレスマイク2本 PCと接続可能	介護福祉課 : 40-7072	本体 付属品	
マイクセット (アンプ1台、 ワイヤレスマイ ク3本)	1		人事課 : 35-1119	本体 マイク	
屋根の雪下ろし 用命綱(命綱、 安全帯、ヘル メット一式)	35 セッ ト	4月1日から11月30日は市民協 働課で貸出。12月1日から3月 31日は弘前消防署等市内消防 署で貸出	市民協働課 : 35-1664	写真	申請書 
りんごスライ サー	1	刃の取扱いに要注意 重さ : 3kg	りんご課 : 40-7105	写真	

問い合わせ先

- 1 各物品の貸出について →上記物品一覧表に記載の所管課に直接お問い合わせください。
- 2 本制度全般について →市民協働課協働推進係(電話:40-7108)

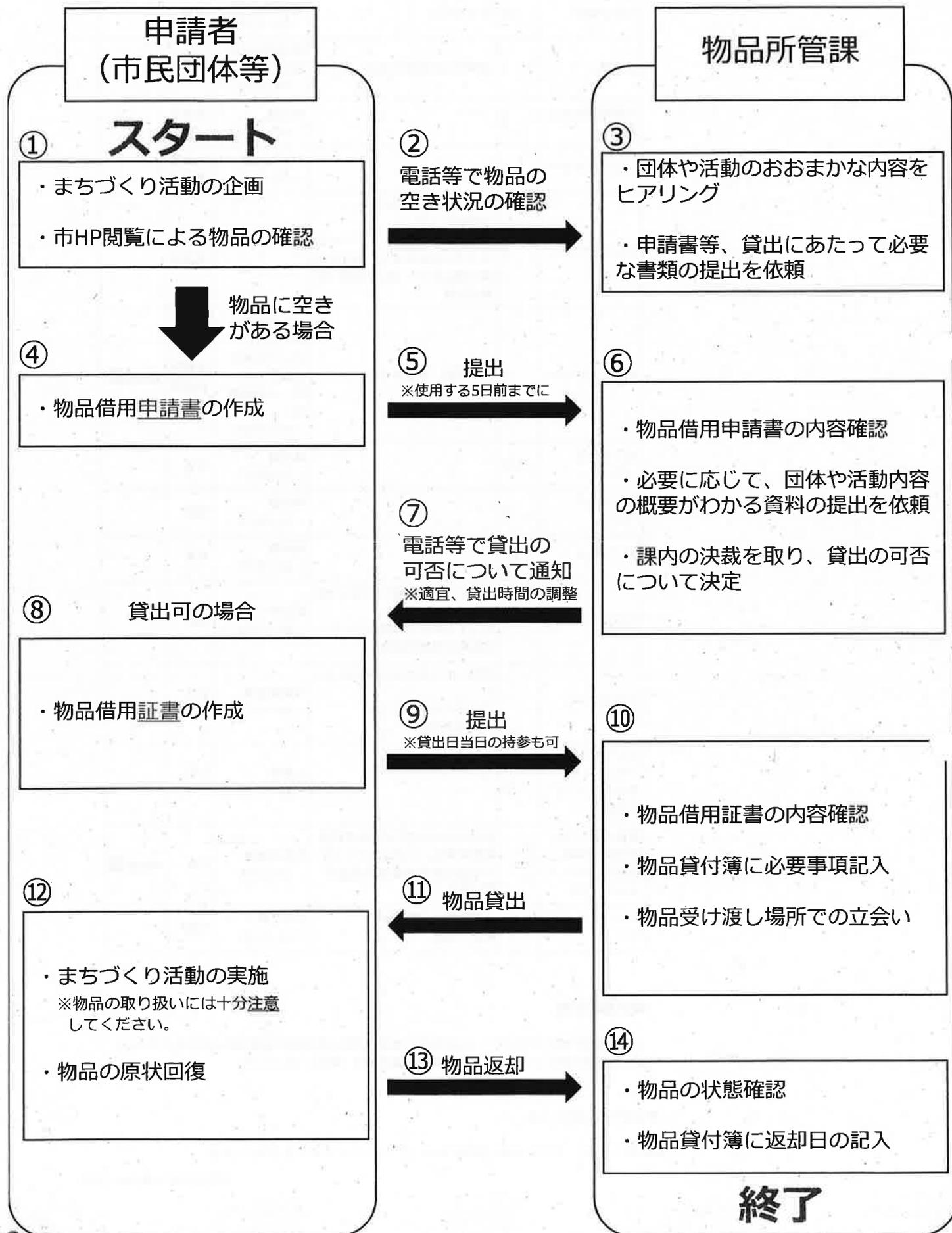
アンケートフォーム

弘前市ホームページのより良い運営のため、アンケートにご協力をお願いします。

回答が必要な場合はこちら

弘前市協働によるまちづくり物品貸出の流れ

※弘前市協働によるまちづくり物品貸出要領に基づく場合



**令和元年度
協働によるまちづくりに関する
市民意識アンケート**

報 告 書

調査概要

目的	市民の「協働」に対する考え方やまちづくりへの参加状況の把握のため
調査対象	弘前市民（2,000人）※無作為抽出
調査方法	商工労政課が実施した「弘前市中心市街地に関するアンケート」に本アンケートを同封し、返信用封筒で回答
調査期間	令和元年10月4日（金）アンケート送付 回答締切：～10月18日（金）
回答者数	773人（回答率38.65%）

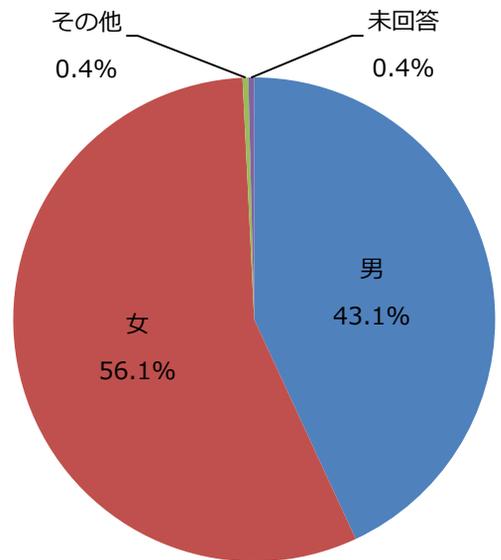
目次

◆回答者について	02
◆条例の認知度	04
◆市政運営や市の事業への参加について	05
◆まちづくり（市民活動）への参加について	06
◆まちづくりに対する考えについて	11
◆弘前市の協働に関する取り組みについて	13
◆自由意見	14

回答者について

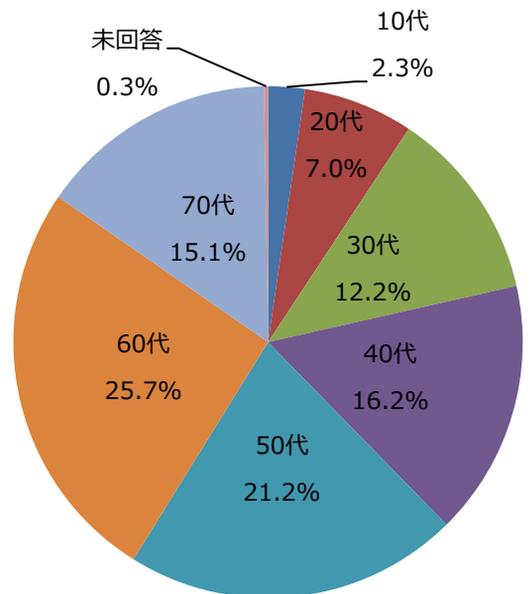
性別

	人数	構成比(%)
男	333	43.1
女	434	56.1
その他	3	0.4
未回答	3	0.4
合計	773	100



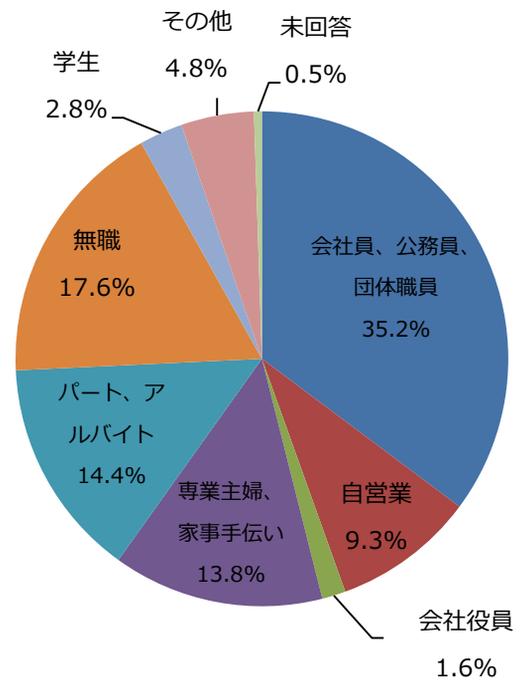
年代

	人数	構成比(%)
10代	18	2.3
20代	54	7.0
30代	94	12.2
40代	125	16.2
50代	164	21.2
60代	199	25.7
70代	117	15.1
未回答	2	0.3
合計	773	100



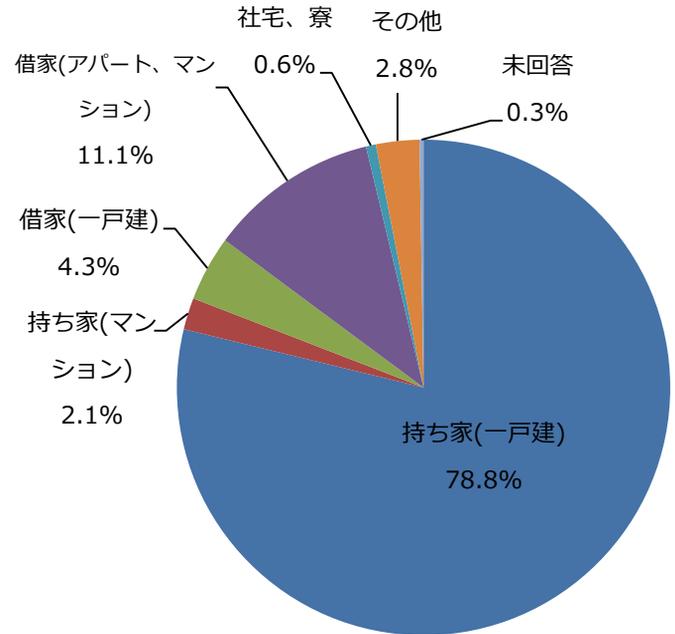
職種

	人数	構成比(%)
会社員、公務員、団体職員	272	35.2
自営業	72	9.3
会社役員	12	1.6
専業主婦、家事手伝い	107	13.8
パート、アルバイト	111	14.4
無職	136	17.6
学生	22	2.8
その他	37	4.8
未回答	4	0.5
合計	773	100



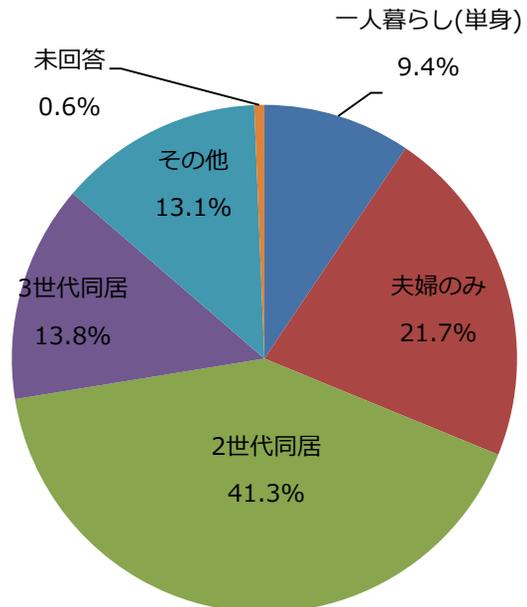
お住まい

	人数	構成比(%)
持ち家(一戸建)	609	78.8
持ち家(マンション)	16	2.1
借家(一戸建)	33	4.3
借家(アパート、マンション)	86	11.1
社宅、寮	5	0.6
その他	22	2.8
未回答	2	0.3
合計	773	100



家族構成

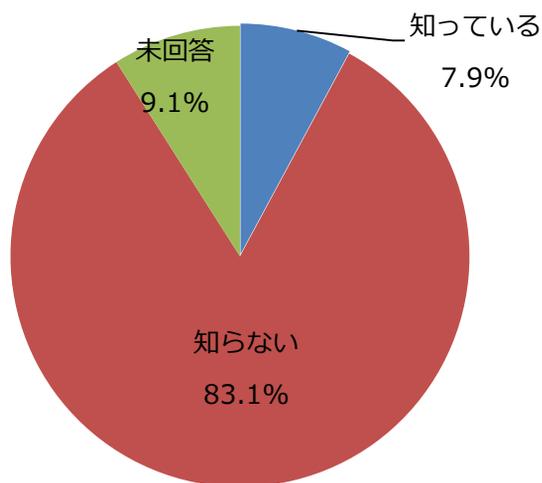
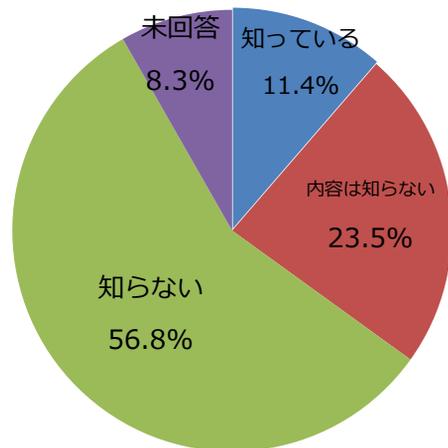
	人数	構成比(%)
一人暮らし(単身)	73	9.4
夫婦のみ	168	21.7
2世代同居	319	41.3
3世代同居	107	13.8
その他	101	13.1
未回答	5	0.6
合計	773	100



条例の認知度

問1 「協働」という言葉の意味を知っていましたか。

回答	人数	構成比(%)
知っている	88	11.4
言葉は聞いたことはあるが、内容は知らない	182	23.5
知らない	439	56.8
未回答	64	8.3
合計	773	100

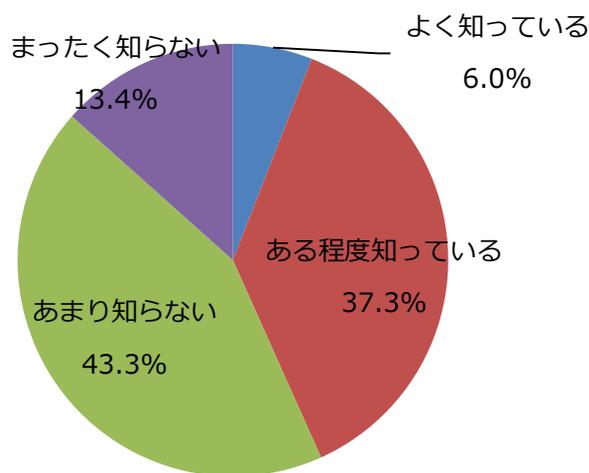


問2 「弘前市協働によるまちづくり基本条例」が制定されていることを知っていますか。

回答	人数	構成比(%)
知っている	61	7.9
知らない	642	83.1
未回答	70	9.1
合計	773	100

問3 問2で「1. 知っている」と答えた方にお伺いします。条例の内容を知っていますか。

回答	人数	構成比(%)
よく知っている	4	6.0
ある程度知っている	25	37.3
あまり知らない	29	43.3
まったく知らない	9	13.4
合計	67	100

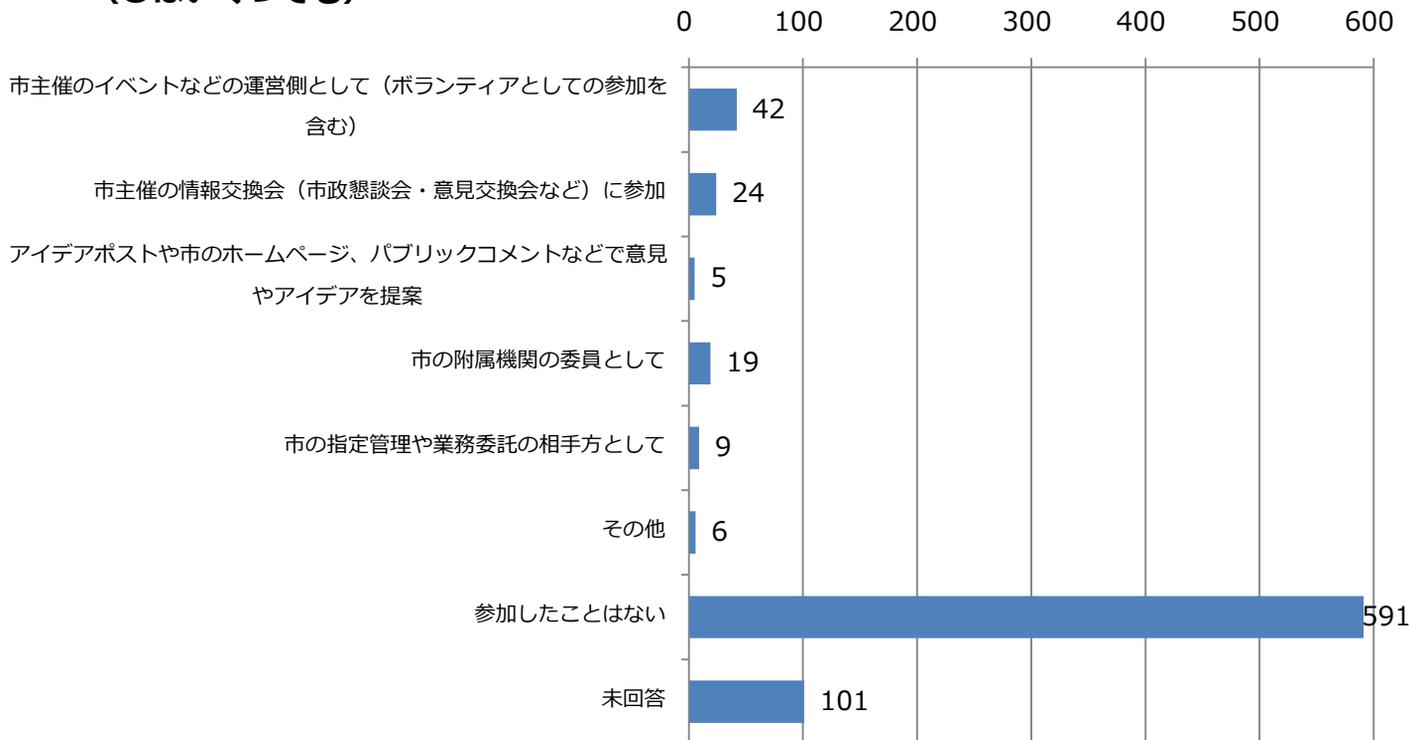


【調査結果(問1~3から)】

- ◆協働という言葉の意味を「知っている」と答えたのは全体の約1割で、条例の制定については、「知っている」と回答した人は全体の1割にも満たない結果となりました。市民に対して、まだまだ浸透されていないことが伺えます。
- ◆市が進めている協働によるまちづくりの基本理念などを市民に対して周知する手法の検討が必要です。

市政運営や市の事業への参加について

問4 市政運営や市の事業に参加した（現在、参加しているのも含む）ことはありますか。（〇はいくつでも）

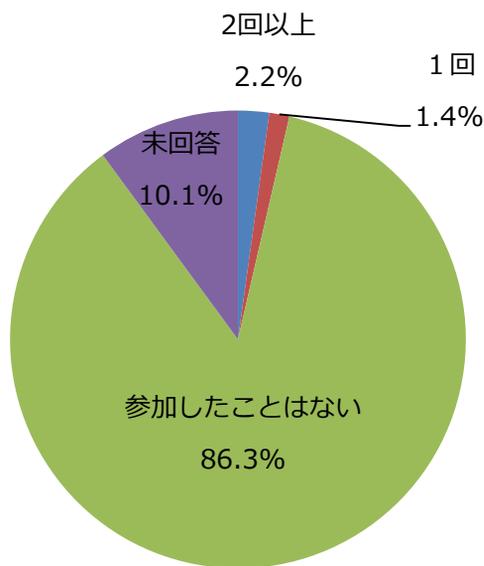


その他（抜粋）

◆1%システム発表会、医療関係講演会、市議会の傍聴など

問5 これまで「協働によるまちづくり」に関連する、研修や講演会などを受講する機会がありましたか。（例：まちながサミットなど）

回答	人数	構成比(%)
2回以上	17	2.2
1回	11	1.4
参加したことはない	667	86.3
未回答	78	10.1
合計	773	100

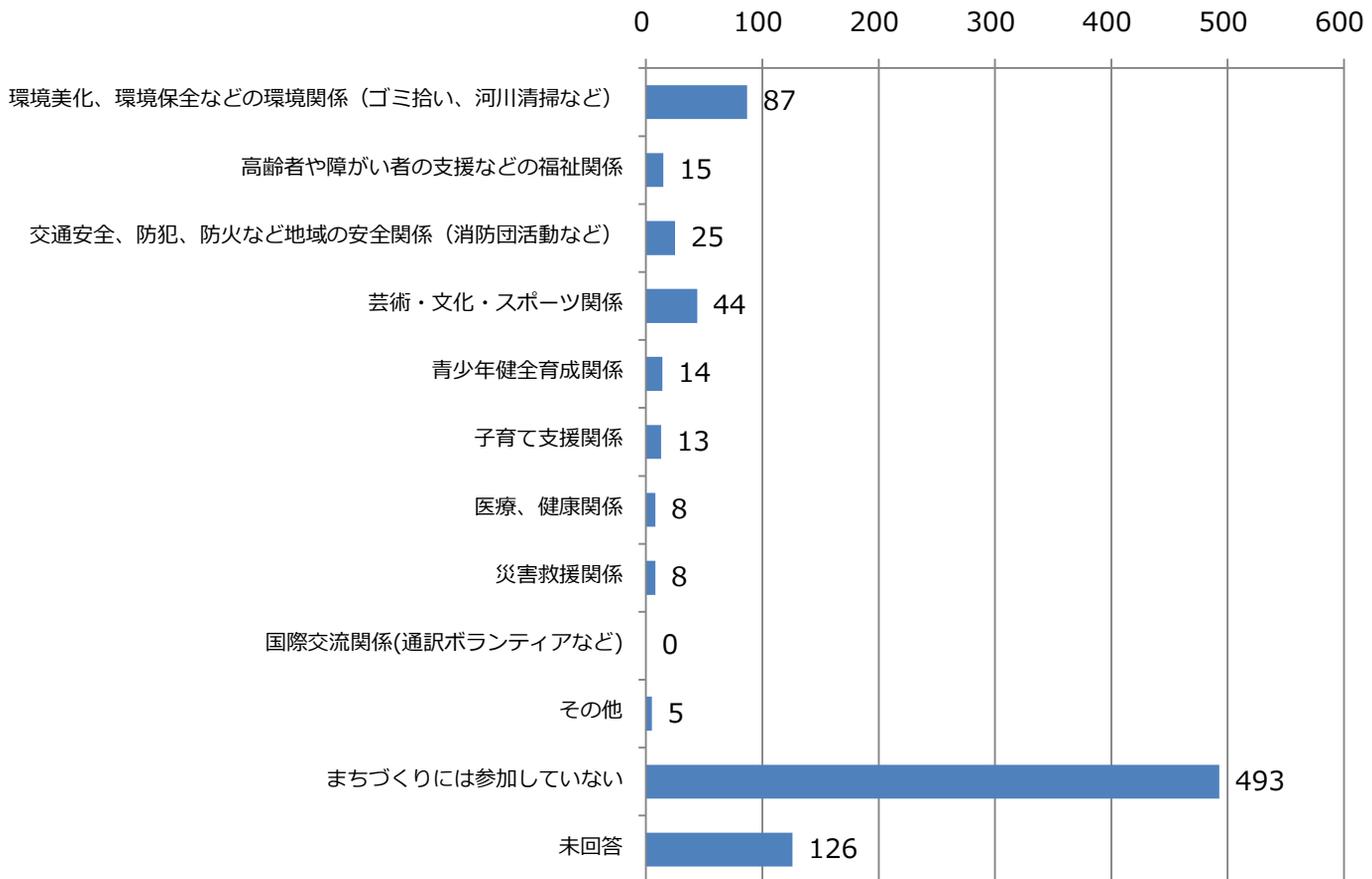


【調査結果(問4、5から)】

◆市民のほとんどが、市政運営や、協働によるまちづくり関連の研修などに参加したことがないという結果となりました。これまで以上に、協働によるまちづくりへの関心を高め、研修や講演会などへの積極的な参加を促す必要があります。

まちづくり（市民活動）への参加について

問6 現在、参加しているまちづくりはどのような活動ですか。（○はいくつでも）



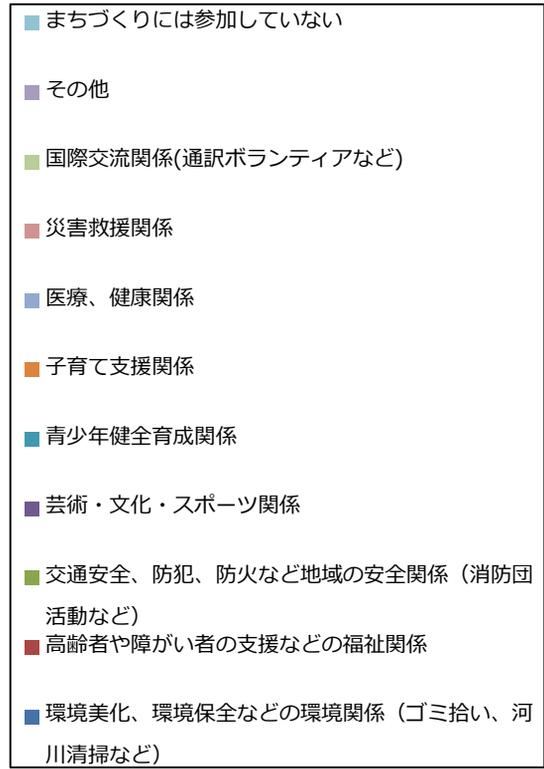
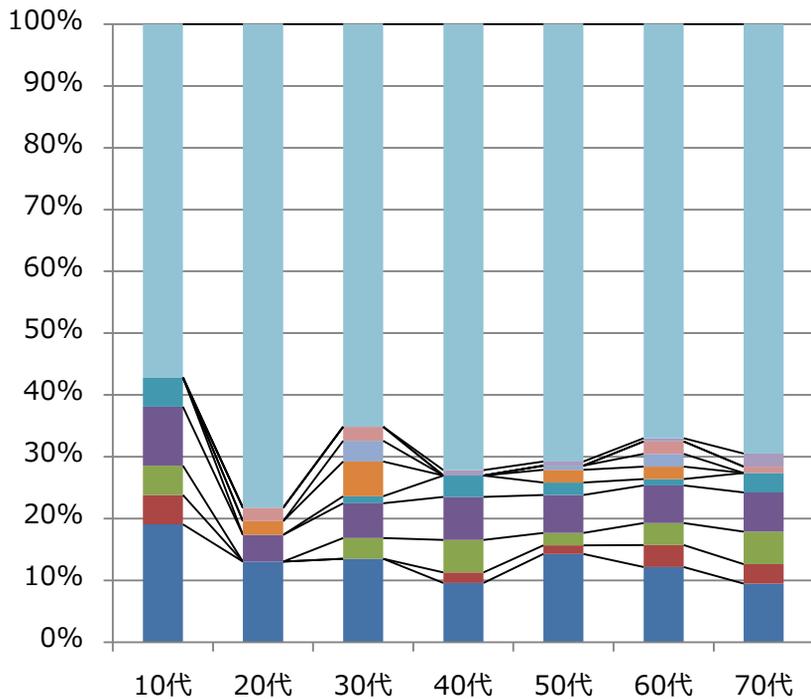
その他（抜粋）

- ◆地域活性事業「和徳歴史探偵団」
- ◆町会活動
- ◆食生活改善委員としてだし活や小学校のPTA活動にボランティアとして参加
- ◆町会活動支援

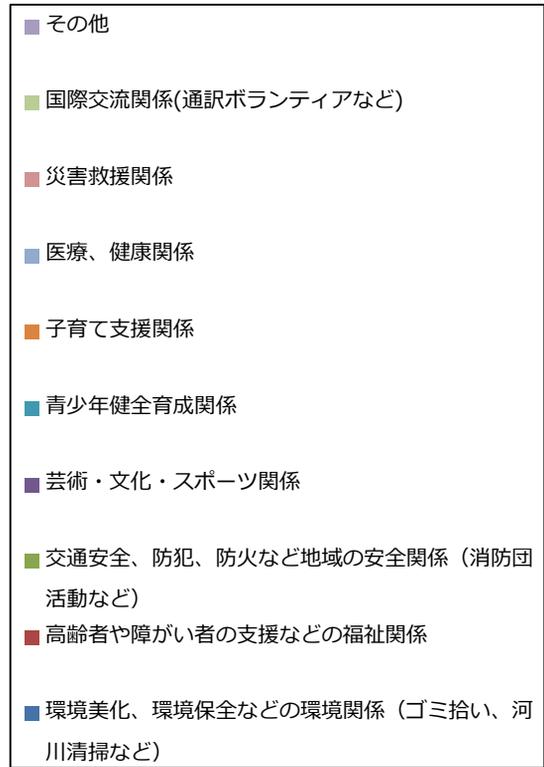
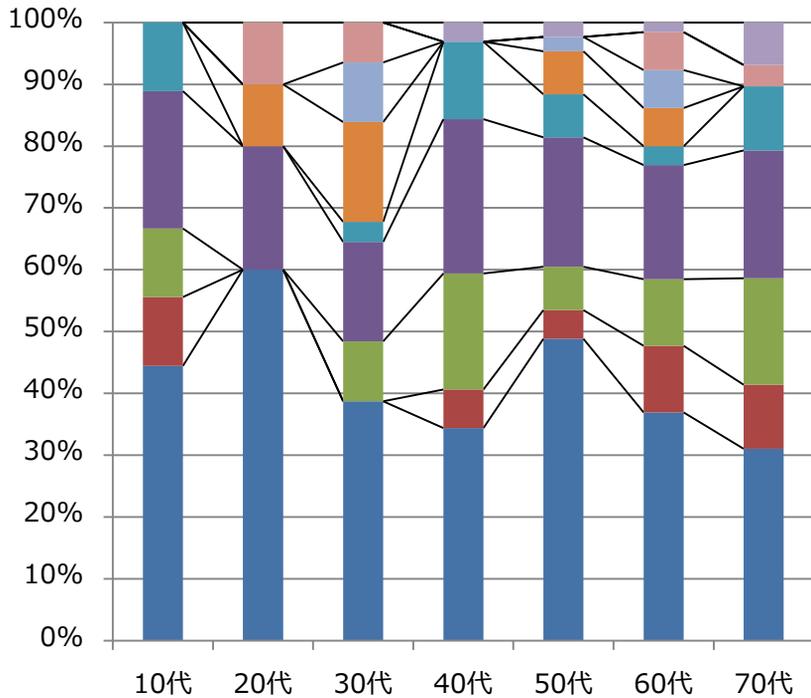
【調査結果(問6から)】

- ◆市民の半分以上（全体の約64%、回答者のうちの約76%）が、「まちづくりに参加していない」と回答しました。
- ◆参加しているまちづくりのうち、最も多かったのは「環境関係」で、次いで、「芸術・文化・スポーツ関係」となっています。河川清掃や、地域スポーツなど、身近なまちづくりに参加している人が多いと考えられます。
- ◆全体の20%がまちづくりに参加しており、問1の協働の意味を知っている人11.4%と差があることから協働しているということに気付かず、まちづくりをしている人もいることがわかりました。

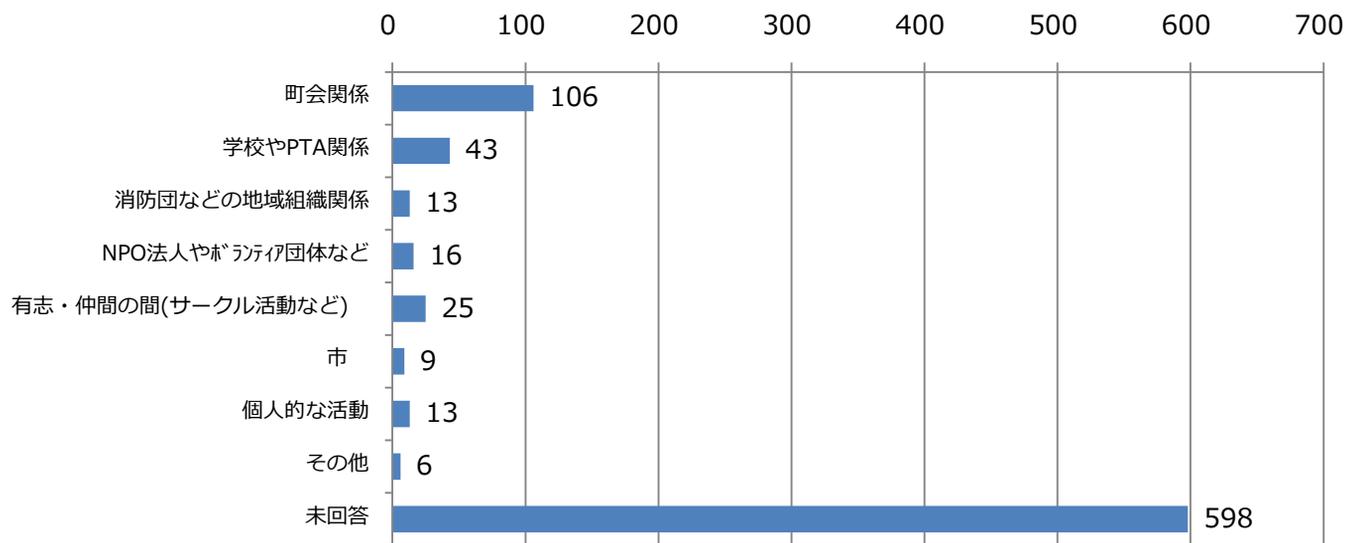
【参考】 問6-2 まちづくりへの参加について（年代別割合）



※ 「参加していない」を除く



問7 参加しているまちづくりの実施主体はどのようなものですか。（○はいくつでも）
 ※問6でまちづくり参加していると回答した人



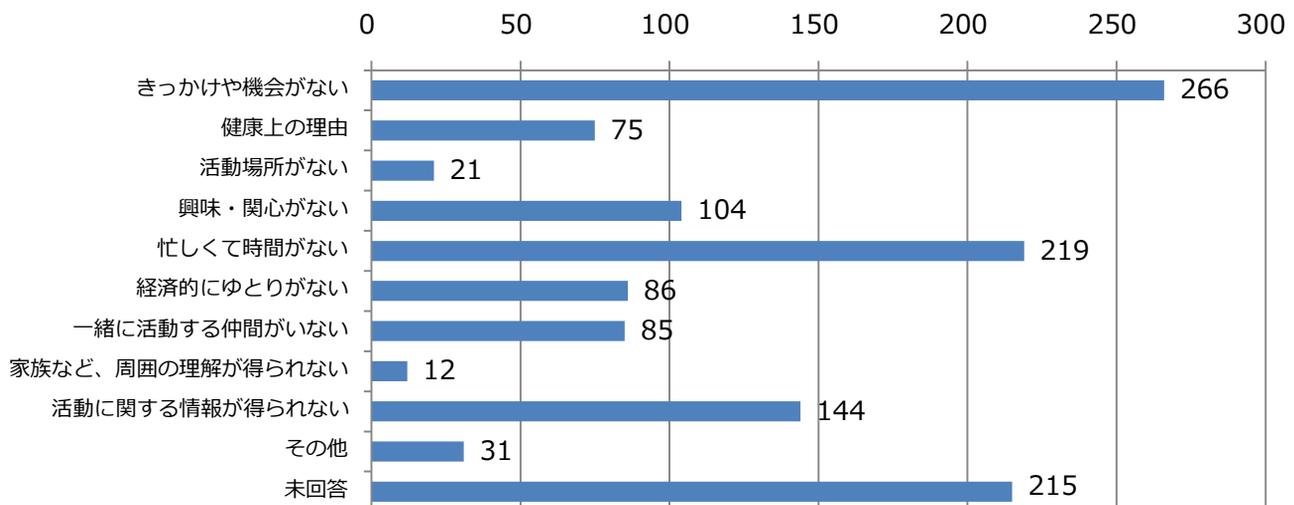
その他（抜粋）

◆子ども食堂、社会福祉協議会、トラック協会の活動など

【調査結果(問7から)】

◆回答が最も多かったのは「町会関係」で、次いで「学校やPTA関係」となりました。生活に密着した身近なまちづくりに参加している人が多いと考えられます。

問8 あなたが、現在、まちづくりに参加していない理由はなんですか。（○はいくつでも）



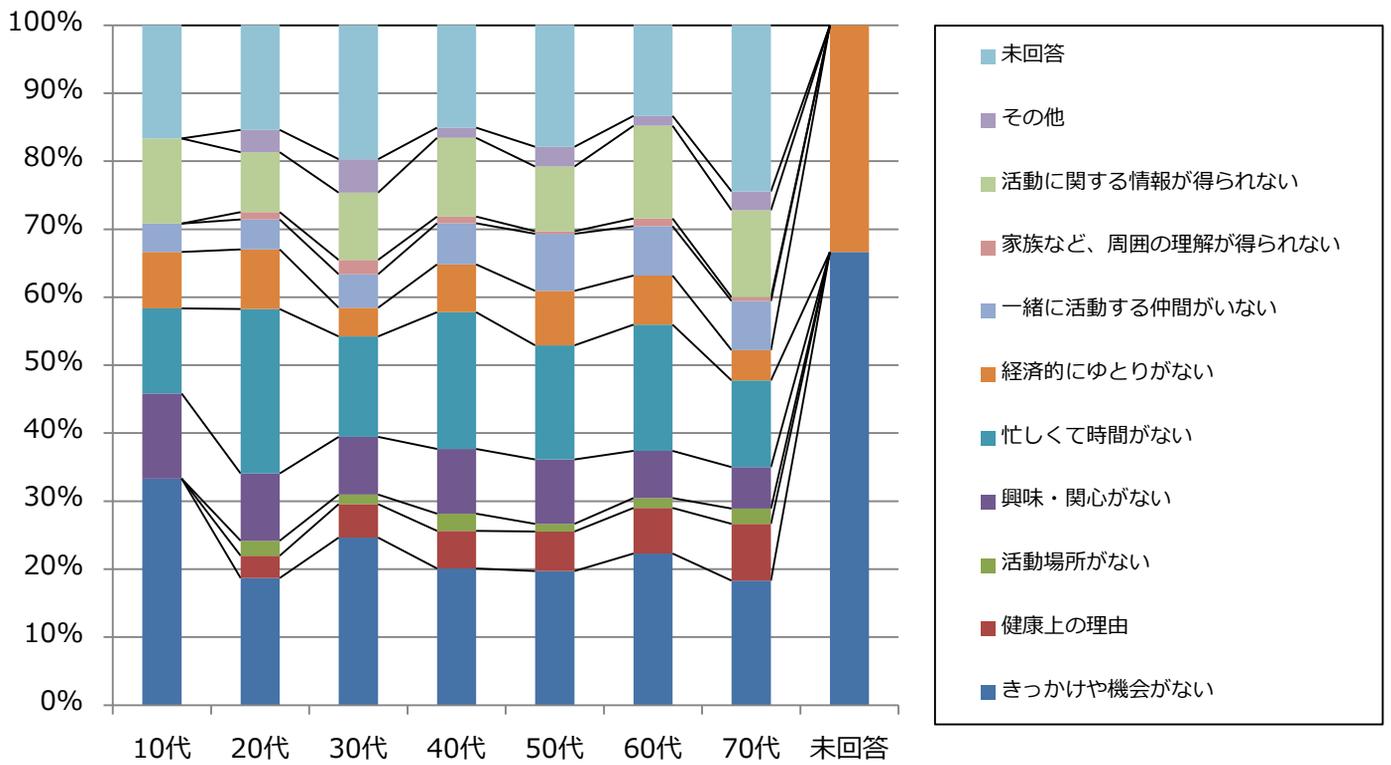
その他（抜粋）

◆障がいのため、自信がない、移動手段、介護、子育て、高齢のため、自分に合う活動があるかわからない、引っ越ししてきたばかりだから など

【調査結果(問8から)】

◆回答が最も多かったのは「きっかけや機会がない」で、次いで「忙しくて時間がない」、「活動に関する情報が得られない」となりました。市内でどのような活動があるのかなどの情報発信を強化し、きっかけや機会を創出することで更なるまちづくりへの参加が図られることが予想されます。

【参考】 問8-2 まちづくりに参加していない理由（年代別割合）

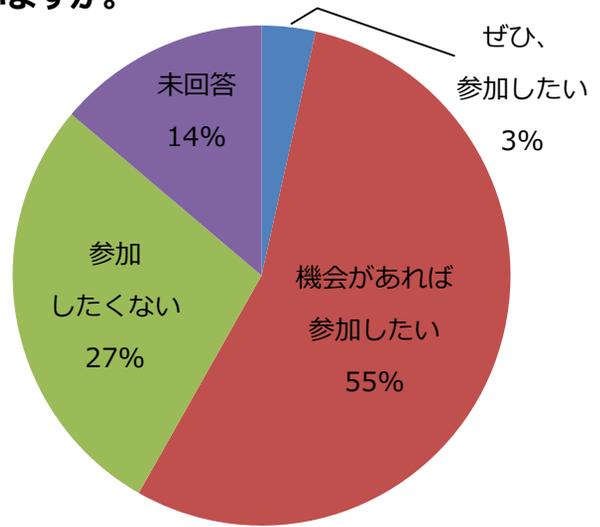


【調査結果】

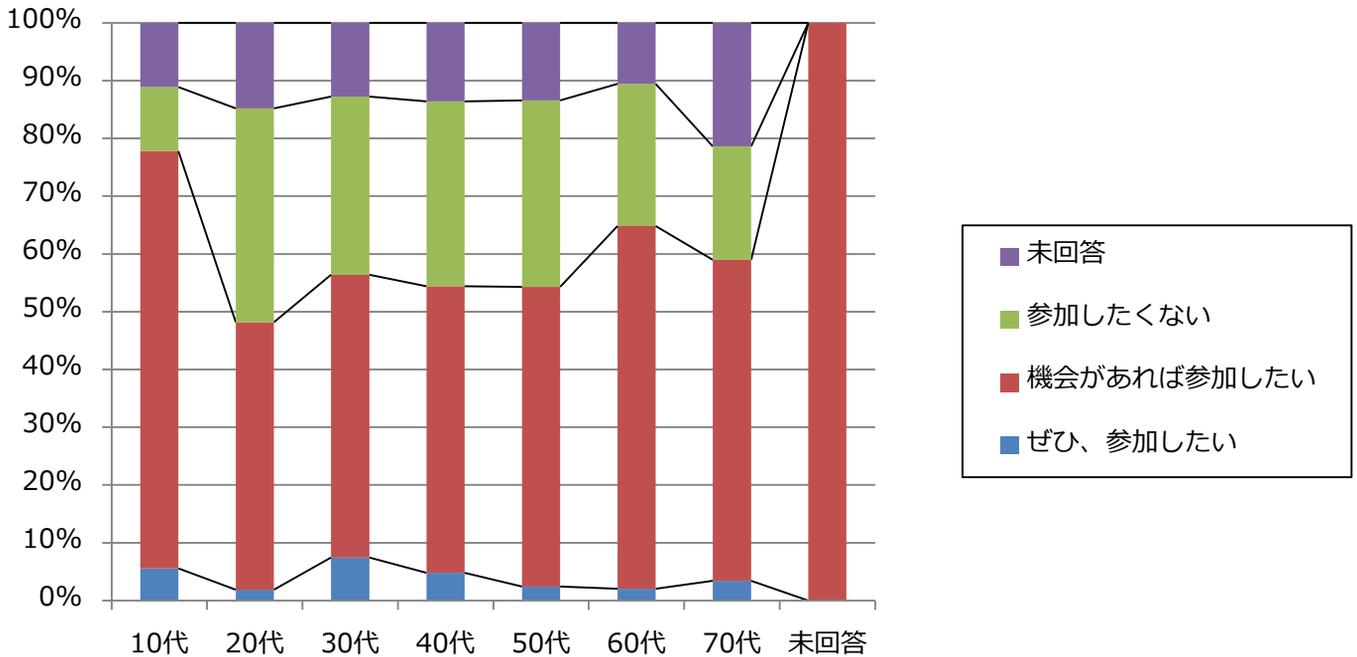
- ◆まちづくりに参加していない理由を年代別の割合で見ると各年代ごとに大きな違いはなく、きっかけや機会の創出や、活動に関する情報発信については、全世代向けに幅広く取り組む必要があります。
- ◆情報収集の仕方は世代ごとに異なるため、様々な媒体を活用する必要があります。

問9 あなたは、今後まちづくりに参加したいと思いますか。
 (※現在、参加している人も回答)

回答	人数	構成比(%)
ぜひ、参加したい	27	3
機会があれば参加したい	423	55
参加したくない	216	28
未回答	107	14
合計	773	100



【参考】 問9-2 まちづくりへの参加意欲割合 (年代別)



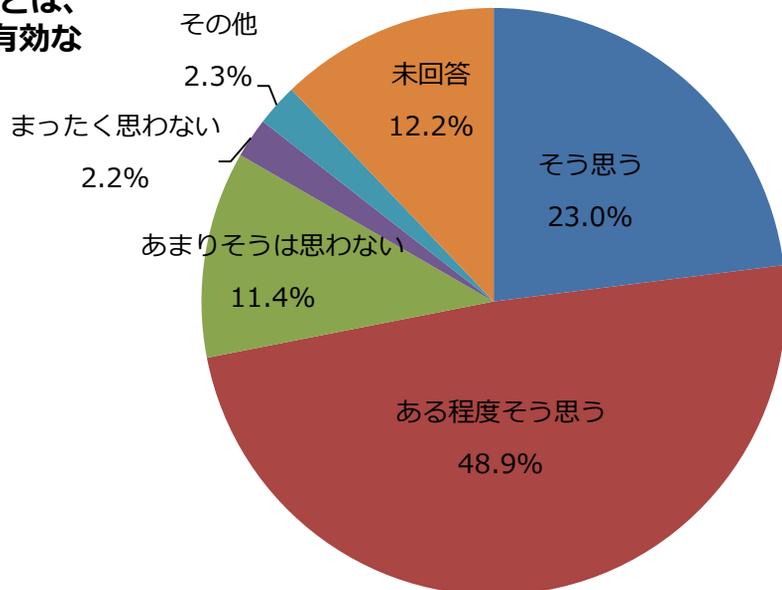
【調査結果】

◆全体の55%(回答者のうちの約68%)がまちづくりへの参加に意欲を示しています。ただし、「ぜひ、参加したい」と回答した人はごくわずかで、積極的にまちづくりに関わりたいという市民は非常に少ないことがわかりました。まちづくりへの参加意欲については、10代(回答者のほとんどが学生)が最も「参加したい」の割合が大きいことから、学生のやる気をどのようにまちづくりに生かすかが重要になると考えられます。

まちづくりに対する考えについて

問10 市民等と行政が協働を進めていくことは、より良いまちづくりを進めるうえで有効な手段になると思いますか。

回答	人数	構成比(%)
そう思う	178	23.0
ある程度そう思う	378	48.9
あまりそうは思わない	88	11.4
まったく思わない	17	2.2
その他	18	2.3
未回答	94	12.2
合計	773	100



【調査結果】

- ◆全体の71.9%(回答者のうちの約8割)が「そう思う」、「ある程度そう思う」と回答しており、多くの市民が協働することがより良いまちづくりに繋がるという認識があることがわかりました。
- ◆協働することの必要性や大切さはわかっているにもかかわらず行動に起こせない人が多数いることが想定されるため、一步を踏み出すきっかけづくりが必要です。

問11 問10で、そう思った理由はなんですか。

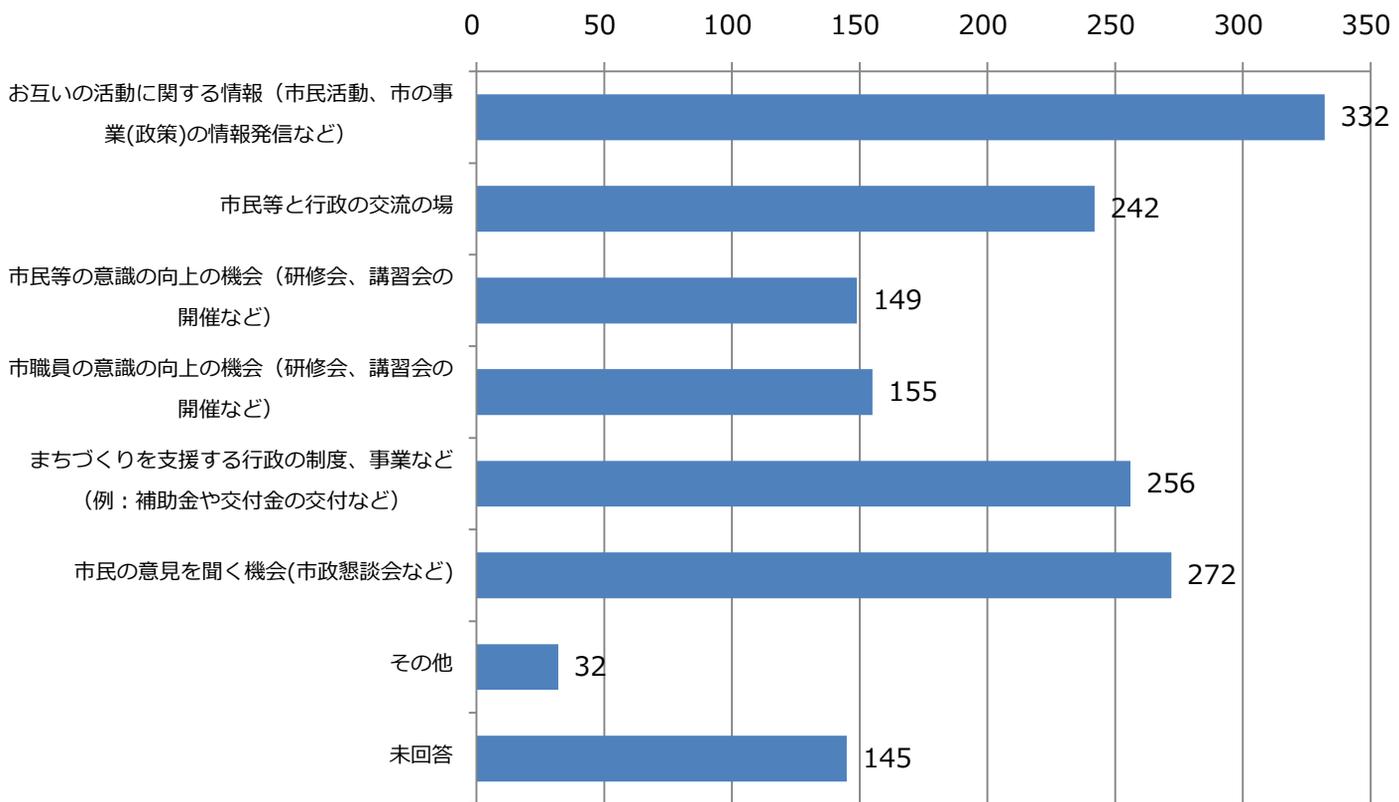
「そう思う」、「ある程度そう思う」と回答した人の意見で多かったものなど（抜粋）

- ◆それぞれがお互いの目線でものごとを考えることができそう。
- ◆市民、行政それぞれに特異分野（強み）があるため、行政と市民の力を合わせると大きな力になる。
- ◆個々の団体、個人では、力や金又は出来る事に限りがある。
- ◆市民と行政だけでなく、ある程度外部の専門的な人が必要。
- ◆行政が行っていることの主体は、本来市民だと思うから。
- ◆市民もまちづくりに参加することで自分の町に愛着が湧く。
- ◆市民の目線での細かい気づきやアイデアが出ると思うから。
- ◆税金には限りがあり、将来、今の水準の行政サービスを提供することは困難であるため、身近な所でやれることはやれる者がやっていくべきだと思う。
- ◆市民の意識の向上が、将来に大きく繋がることになったと思ったため。
- ◆年収や世帯も様々なので。
- ◆行政まかせではなく、市民が意見・要望を述べると共にそれを実現するために意識を高め、共に実行していくことが大切だと思います。
- ◆行政側の一方的な政策の実施では、市民の理解が得られないと思うから。
- ◆行政も多忙で職員数が少ない中、減ることのない業務で、良いアイデアやマンパワーを捻出は大変。

「あまりそう思わない」、「まったくそうは思わない」と回答した人の意見が多かったものなど（抜粋）

- ◆参加している市民は特定の人であり、かといって新しく参加する人もいないから。
- ◆市民の負担が多いため、協力する人が少ないのでは。
- ◆話し合いだけで、何も結果が出ていないように感じる
- ◆何年も前から変化が見られない
- ◆一人一人の意見など、尊重されないと思う。
- ◆市民側と行政側は意識が違う。
- ◆行政が市民の声を取り入れて、積極的に活動に取り組んでくれるとは思えない。
- ◆議会が積極的に動いているとは思えないから。
- ◆行政がどういった事をしているのかわからない。
- ◆興味がない。

問12 今後、市民等と行政が協働してまちづくりを進めていくためには何が必要だと思いますか。（○はいくつでも）

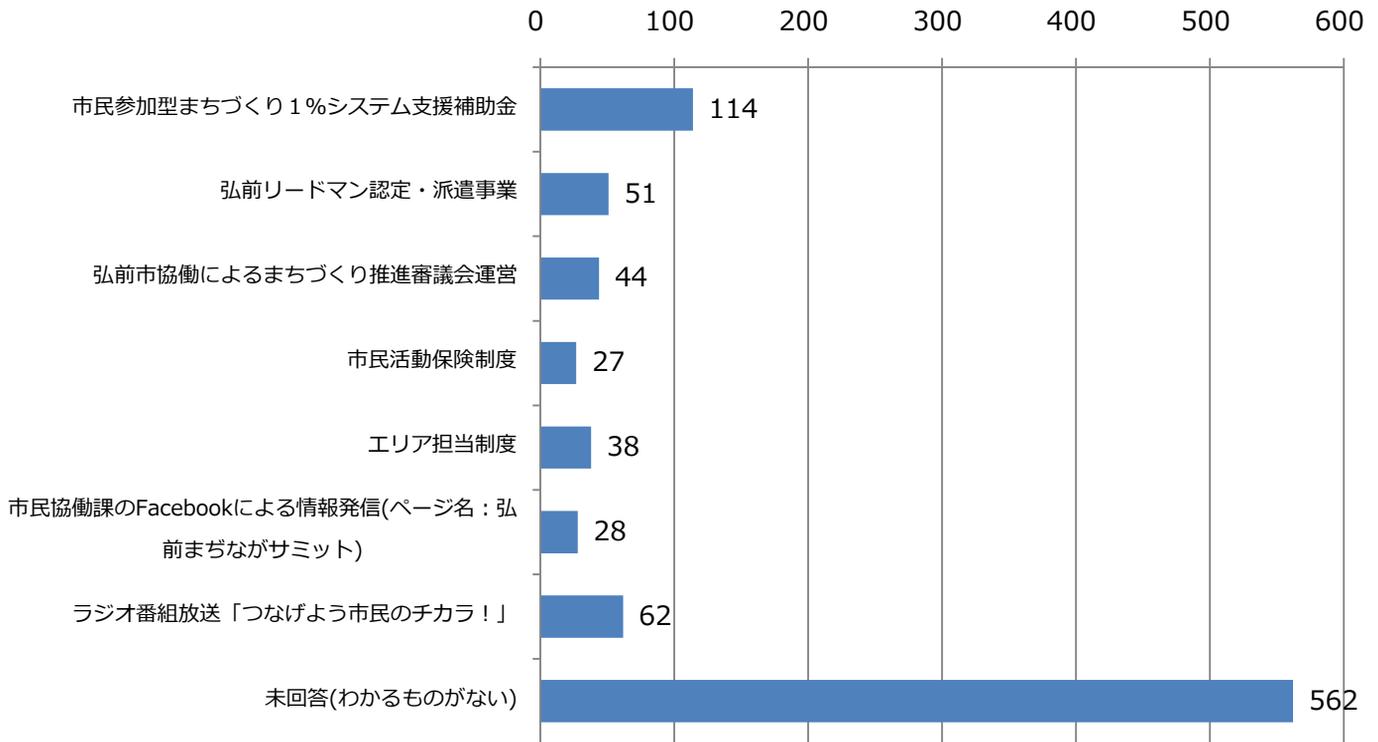


【調査結果】

- ◆「お互いの活動に関する情報」と回答した人がもっとも多く、次いで、「市民の意見を聞く機会」となりました。協働を進めるためには、まずはお互いのことをより深く知り、市政に意見や提案ができる多様な機会を確保することが重要だと考えている市民が多いようです。
- ◆3番目に多かったのが、まちづくりを支援する制度、事業などであることから、1%システムや町会活性化支援補助金など現行の制度の周知徹底を図るほか、更に支援制度の充実を図り、活動のきっかけづくりやステップアップをしてもらうことが必要です。
- ◆市民の声は協働によるまちづくりに欠かせないという意見も多いことから、アイデアポストやパブリックコメントなど市民の声を直接届ける制度については、積極的に周知を図る必要があります。
- ◆「交流の場」が必要という回答も多かったことから、市民を巻き込んだワークショップの開催など、交流しながら意見を出し合えるような場をつくり、市民と行政の情報共有、連携強化を図り、つながりを深めていくことが必要です。

弘前市の協働に関する取り組みについて

問13 弘前市が実施している下記の事業について、知っているものすべてに○を付けてください。（○はいくつでも）



【調査結果】

- ◆最も認知度が高かった「1%システム」でも全体の約15%であり、全体的にまちづくり関連事業の認知度が低く、引き続き情報発信に努めていく必要があることがわかりました。
- ◆「市民活動保険制度」、「Facebook」がほぼ同数で最も認知度が低いという結果となったため、今後は周知活動の更なる強化が必要です。特に、Facebookについては、まちづくり関連事業の紹介やイベント等の情報発信ツールとして活用しているため、積極的に登録、活用を促す必要があります。

自由意見

情報発信の強化

- ◆市民への周知活動が足りないのではと思います。一部の人だけで盛り上がってやっている感が否めない気がします。もっとみんなが興味を持ってやる様な活動にしてほしいです。
- ◆イベントの告知をもっとするべき。(ローカル番組やCM、ポスター等)
- ◆市民主体のまちづくりは素晴らしいことだと思いますが、それが市民に根付いているかは不明のように思います。市民全体がより良いまちづくりを意識できるようなアピールが必要なのかもかもしれません。
- ◆日頃、時間がなく、情報収集は仕事中に聞いているラジオ(アップルウェーブ)である。日中のラジオで活動内容を紹介して欲しい。
- ◆情報が入ってこない(個人的に知る方法がない)。広報ひろさきを見ても内容がわかりづらい。もっと見やすくして欲しい。
- ◆広報ひろさきに情報を載せて欲しい(自分が見逃しているのかも)
- ◆市の協働に関する事について、ほとんど知らなかったのもっと周知できるようなツールでお知らせしていけたら良いのではと思いました。
- ◆SNSでアピールしたらいいと思う。
- ◆数年前まで県外にいたので市の取り組みのほとんどを知りませんでした。Facebook等で活動報告などチェックしていきたいです。
- ◆市の事業を何一つ知らなかったのも、市民として恥ずかしいと思った。これからはいろんな方法で取り組みを発信して欲しい。
- ◆情報発信の方法を年代別に分けて行うべき。
- ◆長らく東京で暮らしていた私はもとより、ずっと弘前で暮らしている家族も知らない取り組みなので、TVなどでの広報活動もして、活動内容を周知して欲しいです。
- ◆もっとオープンに情報を広めて欲しい。知る人は知るではなく、誰もがわかるように…。たとえば決まった日時に放送を流すとか、バスなどでの呼びかけチラシ、など”目につく””耳に入る”よう何かを考えて欲しい。
- ◆ヒロコ3Fは子育て世代は本当にありがたい場所です。若い世代が子どもと一緒に協働に参加してみようと思えるよう、情報発信の場にすれば、効果が(多少は)あると思います。
- ◆定期的な情報発信や活動を大々的に告知し、なぜ、このような活動をしているのかの説明と理解、そして協力してもらえるような事が必要だと思います。(わかりやすさが必要)
- ◆「協働によるまちづくり」と聞くと難しく感じてしまう。もう少しわかりやすく事業について説明があると、若い人もわかりやすいかも。
- ◆町内会に参加していない人間にも情報が得られる機会を与えるべき。
- ◆もっとわかりやすく楽しそうなチラシ(小雑誌風にでも)を作るともっと市民の方が興味を持つのではと思いました。
- ◆市役所など公共施設以外の場所でも各制度に触れる機会があればうれしいです。

幅広い意見の収集

- ◆古い考えや保守的な考えは控え、他県のやり方や、若い人の意見を取り入れることが大事だと思う。
- ◆学都を誇る弘前の特色を活かしたまちづくり。新たに創造することも大事であるが、全国の似たような自治体の成功事例を参考にすることも必要だと思う。
- ◆市民の意見を取り入れることは大事であるが、様々な取り組みに関わる人があまり変わっていないように感じる。いろいろな人（市民）の声（意見）を参考にできるような仕組みを考えていただきたい。（とても難しいとは思いますが…）
- ◆小学校～高校の有識者、介護などの有識者が求める「まち」に耳を傾けることで、子どもや高齢者が住み良いまちが見えてくると思います。
- ◆市民の意見を取り入れ、若い人が住みたいと思うような市になってもらいたいです。

相互の連携が必要

- ◆市民、行政両者の視線が同じ方向を向いていることが好ましいと思う。
- ◆行政がやらなければならないことと、民間や地域住民等でやれる事を今まで以上に分けてやらなければ、弘前市がより厳しくなると思う。国からの補助や交付金を当てにせず、自前でやれる事を増やすようにし、より必要な部分に予算を配分すべきだと思う。（特に子供や若者に投資していくべきだと思う）

市民等と行政の距離感を縮める

- ◆市役所をもっと身近に感じられるように、接客を丁寧にして欲しい。
- ◆市職員の積極的な働きかけによって、単に箱モノを造るのではなく、「ここに住みたい」と思わせるまちづくりを住民と一緒にやって作り上げることができるのでは？
- ◆市政側へは、より市民の声や意見を届けやすく(SNS等で)して欲しい。（アンケートでもいいですが）市民側へは、具体的にどうしたいのか。このアンケートのような調査をもっと行い、意見を市政に届ける習慣(までとはいかなくとも)があれば…と思います。
- ◆市内と周囲の町会・集落と区別することなく、弘前全体が気軽に意見交換が出来る会や場を増やして欲しいです。
- ◆研修会や講習会となると面倒くさくて参加しないという人が多いのではないかと思うので、誰でも気軽に参加できるような会を開くことで、多くの市民に興味を持ってもらえるのではないかと思います。
- ◆行政が頑張ってくれると市民も付いていくと思います。頑張ってください。

自分にできることから始めたい

- ◆知ることから始めたいと思います。
- ◆何か個人的に参加できることがあれば参加してみたいです。
- ◆協働という言葉は初めて聞きました。自分で興味を持って動かないと情報が伝わらないと思いました。
- ◆今までまちづくりに参加して来なかったですが、機会があれば参加したいと思います。
- ◆協働という名称を初めて知ったので、今後は刮目していこうと思っています。
- ◆いろいろ勉強不足でした。無理せず出来る範囲で協力できればと思います。
- ◆今、最中子育て中なのでもう少し自分にゆとりができれば色々な活動に参加してみたいです。

アンケートの実施で勉強になった

- ◆このアンケートで知らない事が多いなと思いました。
- ◆アンケート記入する機会を得る事により、協働に関する取り組みを知り、ネットで調べてみた。興味や関心がないのではなく、活動に関する情報を得る第一歩となった。
- ◆アンケートが届いた事で、まちづくりの事を少し知ることができました。ありがとうございます。
- ◆アンケートが来て、少し弘前市の活性化について考えることになりました。
- ◆“協働によるまちづくり”をPRする場があるのかなのか知らずに過ごし、このアンケートで知りました。

参加したいけどできない

- ◆いろいろな活動に参加してみたい気持ちはあるものの、仕事や家の事に追われて、なかなか出来ないのが現状です。
- ◆外出をあまりしないので協力できない。
- ◆興味が少しあり、参加してみたいという気持ちはあるが、毎日のフルタイムの仕事と育児で心に余裕がない。親子参加型のイベント（まちづくり）が数多くあればいい。

町会関係

- ◆より良いまちづくり活動を推進するには各町内自治会の活用が必要と思います。
- ◆町内会など小さい交流も大事だと思う。
- ◆私は町内の行事にしか参加しておりませんが、それすら皆さん無関心です。

その他

- ◆今回初めて「協働によるまちづくり」という言葉を知った。
- ◆まちづくりは、体が元気で時間があるお年寄りしか参加できないと思います。
- ◆20代からこのようなアンケート調査をして欲しい。10代は、とても質問に対し意味がよくわかりません。
- ◆参画センターに代わる施設が必要。ヒロロの交流室は休日などフロアの声が交流室に流れるため、静かに活動したり、話し合いの場には不向きと思う。低料金で公共交通の利用できる（少人数でも可能な）場所を渴望している。
- ◆小・中学生が学校ごとで、参加することが増えれば、その親にも伝わっていき、情報が伝わって行くと思う。
- ◆小中高生や大学生などが関わることのできる取り組みがあればよい。長期的な目でとらえて欲しい。
- ◆意識改革には時間が掛かる。成果など言わないで浸透に努力。
「協働」という言葉は市民に殆ど浸透していないし、形だけの会合は意味を持たない。やったという結果を残すだけではなく、まちづくりに皆が向かっていけばいいと思います。
- ◆無駄にお金をかけたりする活動を考え直して欲しい。
- ◆市民が無理なく参加できるまちづくり事業を考えて欲しい。
- ◆人付き合いが苦手な所に出ることを嫌う人もいるが、その様な人の中でもまちづくりに参加したいと思う人はいると考えられるので、堅いイメージを無くしたラフな感じのまちづくりになると良いが…。
- ◆弘前市は悪くない方だと思う。今までのレベルを維持しながら続けていって欲しいです。
- ◆一部の人に集中しすぎている。同じ人が多くのプロジェクトに入り、他の人の加入を阻害している。市職員との癒着がひどいのでは。