

分野 ICTを活用した市政への市民参画とコミュニティ形成

サービス・事業概要

神奈川県藤沢市における、藤沢市市民電子会議室（以下、「市民電子会議室」と言う。）では、市民と行政の協働による共生的自治実現の一方策として、インターネットを活用した新しい市民提案制度の構築と、ネットワーク上のコミュニティ形成を目指して、市政に関することから身近な生活の話題、地球環境に関わることまで、さまざまな意見や情報の交換が行われている。

市民電子会議室の運営は、市民公募により選出された運営委員会を中心に、慶応義塾大学SFCや藤沢市産業振興財団と共同して1997年（平成9年）2月から実験的に進め、2001年（平成13年）4月に本格稼働し、いつでもどこからでも誰でも参加できるようになっている。

サービス・事業の背景

藤沢市では、市内13地区で市民集会を約10年間に渡って開催し、市政への市民提案および市からの回答を実施してきた。しかし、参加者が固定化し陳腐化あるいは陳情の場と化してきたこと、および何でも行政任せとなり市民による自己解決の姿勢が見られなくなり、これらの課題解決に長年悩んでいた。

1995年の阪神淡路大震災でインターネットが人々を結びつける道具として非常に有効であったことを、慶應義塾大学SFC教員から教示されたことがきっかけで市民参加の道具として市民電子会議室を開設することにした。

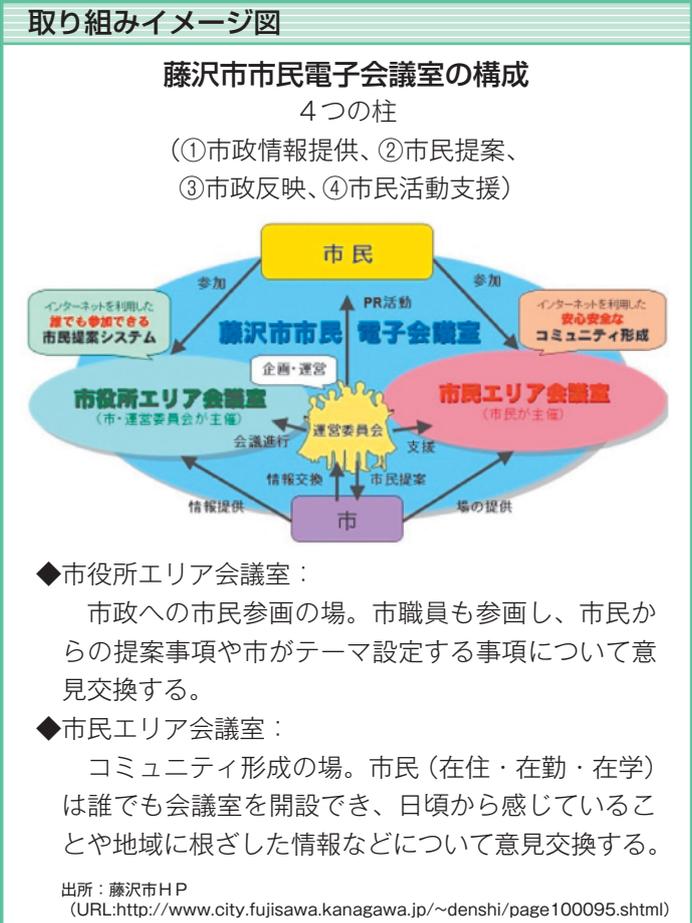


サービス・事業の成果

- ▶ 会議室：131室 参加登録：約3,600人
会議室アクセス：約670,000件
- ▶ 運営委員会による市民の円滑な意見交換。
- ▶ 市民からの要求・提案について理由を何度でも深堀することによる本質的な課題抽出。
- ▶ 市民と行政の信頼関係・協働関係を構築した。

実施運営体制

- ▶ 藤沢市（全面的なバックアップ）
 <当初> <現在>
 予算担当部門：市民提案課→市民自治推進課
 運営担当部門：市民提案課→市民自治推進課
- ▶ 運営主体：電子会議室運営委員会
 （市民公募の15～20人程度）
 ボランティア活動として委嘱
- ▶ 協力：慶応義塾大学SFC
 藤沢市産業振興財団



成功要因の整理 (1/2)

行政の特色／役割

- ▶ 藤沢市には市民参画の長い歴史がある。
 - ✓ 市民電子会議室に先立ち、13地区での市民集会在約10年間続いた。
- ▶ 情報リテラシーの非常に高い市民が大勢いる。
 - ✓ 慶應義塾大学SFCを中心に技術的支援を得てシステム構築ができた。
 - ✓ 運営委員会の公募にあたりPCオタクなど肩書きにこだわらない豊富な人材を獲得できた。
- ▶ 市民公募の運営委員会を責任あるミッションとして位置づけている。
 - ✓ 会議室の運営に市は関与せず、すべて運営委員会に任せている。
 - ✓ 市長への政策提言という誇りある仕事を運営委員会に任せて、達成感を与えている。



市民参画という運営の土壌・歴史があることが重要である。
また、目的と熱意をメンバー達と共有する事が大事であり、上手に“出来る人達を”引っ張れるコンダクト型リーダーに徹して運営していくことがポイントである。

現状調査・サービス企画プロセス

- ▶ 課題の解決手段としてITの可能性に着眼した。
 - ✓ メーリングリストという軽い形で原型を試行した。
 - ✓ 先ずはPCオタクなどを参加させており、組織や肩書きにこだわらず、積極的な人を組織に頼らず人づてで見つけてきた。(半年で15～20人程度)
- ▶ 情報リテラシーの高いメンバーたちを上手にコンダクトする。
 - ✓ 何でも一人でやらずに他人を巻き込んでその人を主人公にする「頼りない上司」になる。
 - ✓ 熱意と目的を共有できる仲間が複数(3人～7人程度)いることが大事である。



市民公募の検討メンバーたちと目的と熱意を共有できることが大切である。

計画プロセス

- ▶ 市長政策としてトップダウンで執行した。
 - ✓ 市役所の地域情報化を担当する組織が決断力を持って予算(自主財源)を確保した。
 - ✓ 当時は得体の知れないインターネットを使うという決断には勇気が必要だった。
- ▶ 事業化計画と企画策定を同時進行で進めた(1996年に意思決定、1997年に予算計画)。
 - ✓ 試行段階の失敗(オタクでは技術論に走り、会議の運営ができない)を生かし、市民活動をする人を中心に世話人として公募するという失敗に学ぶ能力があった。



実施に向けては庁内にコアメンバーが存在することが大事である。
予算化には庁内の調整力、交渉力でリーダーシップを発揮することが重要である。

成功要因の整理 (2/2)

開発プロセス

- ▶ 技術的スキルの高い大学や専門家の力を借りて開発した。
 - ✓ 役割分担として、技術面では慶應義塾大学 (SFC) に支援を委託した。



人を見極めて適材適所・人材活用ができるヒューマンスキル (コーディネーション) が重要である。

運営・評価プロセス

- ▶ 地域情報化を担当する部署が予算化し、市民参画を担当する市民提案課 (新設) が連携して運営する。
 - ✓ 市民への対応は発言に制約のある市職員でなく市民公募の運営委員会に委ねている。
 - ✓ 市長への政策提言という誇りある仕事を運営委員会に任せている。
 - ✓ 課題を浮き彫りにするため市民からの要求に対してその理由を何度でも深耕している。
- ▶ 2年に1回、評価を実施している。
 - ✓ 2年に1回、運営委員会で評価を行っている。良い点、悪い点、参加者数、政策反映数などを点数づけして、PCDAを回す。



真の政策提言を行うには、市民からの要求について何度でもしつこく繰り返して理由を探り、真の課題を抽出していくことが大事である。
また、運営委員会の会議運営は、飲み込みにケーションも重要である。

