

# 市民参加とマーケティング による行政経営への取組

千葉県 市川市

人口：457,564人

面積：56.39km<sup>2</sup>

**担当部署：行政改革推進担当**

## 概要

市民ニーズに沿った行政サービスを適時・的確に実施していく上では、市民生活に密接に関係する各種市政情報の提供や、市民からの意見収集、分析・蓄積等が重要である。このため、市川市では、様々な形態や機会を通じた市民参加の場を提供し、「市民と行政との協働」をキーワードに相互の協力体制を構築し、マーケティングによる行政経営をめざして、「市民活動団体支援制度（通称：1%支援制度）」、「e-モニター制度」、「地域ポイント制度」などによる行政改革に取り組んでいる。

## 選定理由

（千葉県コメント）

少子高齢化や厳しい財政状況など行政を取り巻く環境が変化する中、地域においては行政と住民・地域団体等が協働してまちづくりを進めることが重要になっている。市川市におけるe-モニター制度等の進んだ取組についても、このような重要性を踏まえたものと考えられる。

- ・e-モニター制度は、市民の声をタイムリーに施策に反映する有効な手段であり、市民参画や市民満足度の向上に資すると思われることから、他団体においても参考になる取組であると考えられる。

- ・ 1%支援制度は、市民が地域の活動に関心を持つ契機になると同時にNPO等の市民活動の推進にも寄与するものと考えられ、特徴的な取組と認識している。他の自治体においても導入を検討しているなど、波及効果も出てきている。
- ・ 地域ポイント制度についても、住民参画の契機になるものと考えられる。

市川市では、これらの制度の連動とともに、制度の評価・改善に向けた取組を随時行ってきており、地域協働の取組に関する1つのモデルになることを期待している。

## 背景

市川市は、人口47万人を擁する首都東京に隣接した住宅・文教都市であるが、人口の約3割は都内など県外への通勤・通学者であり、市民の地域への関わりが大切である。

しかし、福祉・環境・まちづくり・子どもの健全育成など様々な分野でニーズや課題が多様化、複雑化しており、そうした多様かつ流動的なニーズに行政が的確に対応するためには、様々なニーズを適宜収集し、市政に反映できる制度の構築が必要であった。

そのため市としては、情報や公共サービスの利用者である市民とのコンタクト機能を充実させて、市民満足度の随時測定ができるようにすることと、市民ニーズと施策との整合性が評価でき、必要に応じて公共サービスの品質を高めるための施策の見直しができる行政経営力を高める仕組み作りを検討した。

また、公共サービスの担い手は地方自治体だけでなく市民が地域の公共サービスの供給者として関わることも大切であることから、公共サービスの企画立案から実施までに市民が参画できるようにする仕組みづくりについても検討した。



## 具体的内容

### < 1%支援制度 >

個人市民税のうち1%相当額を、本人が希望するNPOやボランティア団体の事業費に当てることが出来る制度である。NPOなど各団体への補助金額を市民、納税者の選択に委ねつつ、効果的に市民活動の活性化を図るものである。

また、納税者ではないお年寄りや子供なども市民活動を支援できるように地域に貢献する活動に参加すれば誰でももらえる地域ポイントを補助金として支援することもできる。

・平成 17 年度から制度を実施

・平成 20 年度

○過去最高の 104 団体が支援対象

○納税者の参加は前年度比 61%増の 8,278 人

○支援金額は、市民活動団体支援基金への積み立てを含め約 2,000 万円に達している。

### 市民活動団体支援基金

市民が 1 団体を特定せずに、市民活動に支援したい場合に積み立てる基金。基金に積み立てられた分は、翌年度以降の市民活動事業の財源とする。

また、団体が、事業計画を縮小・取り下げた場合の支援額や支援額が団体の希望額を上回った超過額についても基金に積み立てる。

### < e-モニター制度 >

16 歳以上の国内在住者でインターネットおよび電子メール（携帯電話を含む）を使える方なら誰でも会員に登録可能で、アンケートの回答を行う仕組みである。

特徴的なのは、回答に対するインセンティブとして回答者にポイントを付与すると同時に、そのポイントを活かして他の政策（地域ポイント制度、1%支援制度）と連動を図っていることである。

モニター数は、平成 20 年 12 月現在で約 3,800 名。モニター属性は、男性 43%、女性 57%と女性が多く、また、職業別では会社員 31%、専業主婦 27%が多い。

### < 地域ポイント制度 >

地域ポイントを、エコロジーとボランティアをあわせた『エコボ』ポイントと命名し、市民に地域への関心を持って貰い、市民活動への理解と参加を広げながら市民活動への支援を図っている。ポイントを貯める方法としては、空缶回収機でのアルミ缶回収（2 缶 1 ポイント）や、環境関係講座（1 回 10 ポイント）への参加といったエコ活動と、市指定のボランティア活動や地域で行われている防犯・清掃活動（1 回 20 ポイント）、健康都市推進に関する講座への参加（1 回 10 ポイント）などがある。

ポイントの利用方法としては、カードが満点（100 ポイント）になると、市内の公共施設（動植物園や東山魁夷記念館、市民プール、コミュニティバス）の利用や、市発行の文化関連図書やじゅんかん堆肥との交換が可能となる。

なお、1%支援制度への利用は、カードが満点になっていなくても、1 ポイント 1 円に換算し、活動団体への助成金とすることが可能である。



⇧空缶回収でポイント

【参考：ポイントをためるメニュー】

<b>ボランティア活動に参加</b> ●市指定の活動 ●地域清掃 ●地域防犯パトロール ……	<b>講座に参加</b> ●健康都市推進講座 ●生活習慣病予防講座 ●環境学習講座 ……	<b>その他</b> ●災害時要援護者に対する支援活動 ……
<b>エコ活動に参加</b> ●空缶回収機 ●マイバッグ運動(H19まで) ……	<b>WHO健康都市に関連した事業に参加</b> ●元旦マラソン、ウォーキング ●夏休みラジオ体操 ……	<b>e-モニター制度でアンケートに答える</b>

【参考：ポイントを利用するメニュー】

① 市川市市民活動団体支援制度に参加する カードのポイントを1ポイント1円換算し支援金に		
②カードが満点(100ポイント)になったら利用する	<b>施設に入場する・利用する</b> ●市民プール ●動植物園 ●東山魁夷記念館 ●文化関係有料イベント (例:星野道夫展など) ●クリーンスパいしかわ ●コミュニティバス	<b>交換する</b> ●市発行の文化関係図書 ●動植物園発行の写真集 ●じゅんかん堆肥 ●市案内マップ ●絵葉書(動物園、自然博物館)

## 取組中の課題・問題点

### <1%支援制度>

本制度は、全国初の取組として実施したため、全てが行政・市民とも初めての試みであった。そのため、実施に当たっては、制度の内容や仕組みを如何に分かり易くかつ効果的に周知するかが大きな課題であった。また、団体自身が、市民に対し自分たちの活動をどれだけ積極的に発信できるかも本制度運用の大きな鍵であった。

### <e-モニター制度>

高齢者から「フォームの使い方が分からない」、「送信がうまく行かない」など基本的な問合せも多く、自宅に説明に行くなど、対応にきめ細かな配慮が求められる事も多かった。

### <地域ポイント制度>

ポイントを貯めるメニューやポイントを利用できるメニューの充実が課題である。特に利用メニューについて、公共施設の利用や1%支援制度の団体支援以外に、如何に拡充するかが鍵となる。

市民が自主的に進める活動に対して、どうポイントを付与するかも大きな課題である。地域の活動現場に向いてポイントを付与するか、現場近くで付与できる仕組みにする必要があるが、職員の負荷やポイント発行機器の配置場所、発行管理の問題もある。

## 工夫点

各制度とも、市民に対し分かり易くかつ継続して、制度の仕組みや利用上のメリット等を周知して行く努力や工夫が必要である。

### <1%支援制度>

市民の届出方法としては、広報紙やPR誌に刷り込んだ封筒による郵送、インターネット、公民館等の窓口での受付を基本としながら、団体の事業実施場所やPRイベント場所での受付対応等できる限り多くの届出の機会を提供した。

各団体の事業（活動）内容のPR手段としては、ケーブルTVや地元FM放送での団体自身によるアピール、商業施設や駅前でのPR活動、公共施設でのポスター掲示など、様々な工夫で市民に支援対象団体を知って貰えるよう努力した。

### <e-モニター制度>

「楽しみながら市政へ参加」をキャッチフレーズに、回答者にポイントを付与するなど回答する楽しみを提供するとともに、アンケートに対する景品等を用意し、抽選でプレゼントを提供している。また、各種イベント情報等も提供している。

### <地域ポイント制度>

自治会の役員会や市内団体の会合等に出向いて、地域ポイント制度の内容を説明し理解と参加をお願いしている。なお、ポイント発行機器は、市の関係施設、公民館や市内の協力店舗等に設置し、徐々に市内をカバーしつつある。

## 効果

### <1%支援制度>

- 広報やケーブルTV、イベント等を通じ、団体の活動内容をPRする機会が増えた。
- 事業内容の公開や市民への説明等を通じ、団体の活動意識が前向きに変化して来た。
- 市民活動への理解の促進と地域への広がり、市民との協働の推進が図られてきた。

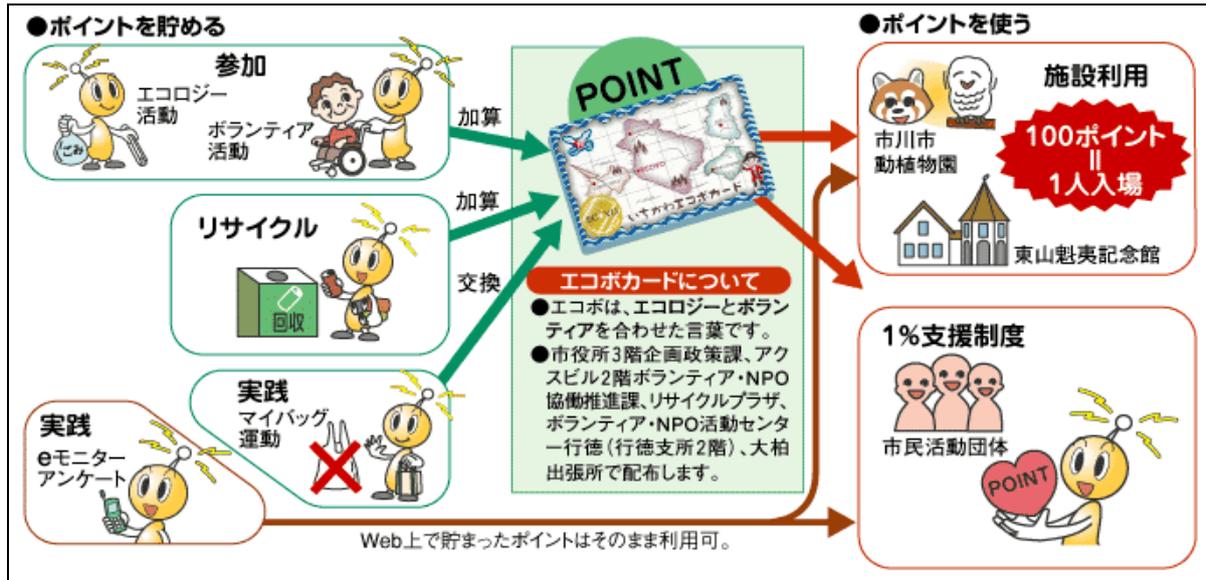
### <e-モニター制度>

- アンケートを通して住民ニーズを恒常的に収集、整理することが可能となった。
- 特定の行政施策に対して、ダイレクトに意見を収集することが可能となり、その施策に対して様々な角度から市民の率直な声を分析できるようになった。

### <地域ポイント制度>

- 平成18年11月の開始以来、約9万枚のカードを発行。平成19年度下期からは、自治会等の防犯パトロール・清掃活動もポイントの対象とし、参加する自治会も増加している。空缶回収機は市内7ヶ所で順調に稼動し、回収量も毎月約10万缶まで伸びている。ポイント利用での1%支援制度への参加状況を見ると、平成20年度は前年度に比べ約2.6倍に増加するなど大幅な支援が集まっている。

【参考：エコポカードの利用の流れ】



## 住民（職員）の反応・評価

各制度間での連携を図りポイント流通を進めることにより、世帯主に限られがちだった「1%支援制度」に誰もが参加できるようになった他、「eモニ」は30代、40代の方、「地域ポイント制度」は比較的時間のある高齢者や子供などを主に対象とするなど幅広い市民の方が、市政や市民活動に関われる仕組みが構築できたと言える。

### <1%支援制度>

市民の反応としては、届出方法をもっと簡単に分かりやすくして欲しいというものが多かった。また、地域ポイント制度の充実を希望する意見も多い。

### <e-モニター制度>

#### 職員の主な意見

- ・ 年代別等にニーズが分かるため、主催事業を企画する上で大変参考になった。
- ・ 地域、性別、年齢など様々な角度から市民の意見を事業に反映できる様になった。
- ・ 短期間に多くの方の意見を聴取可能であり、データ処理にかかる担当課の事務作業も無く、従来の郵送方式に比べ大変効率的であり、今後も利用したい。

#### モニターの主な意見

- ・ このような制度があり、小さな声ながらも自分の意見を言うことができたこと、私にとっては大きな一歩でした。
- ・ 市川市はとても画期的な制度を持っていると思います。市民が行政に関わっていると実感できる仕組みを積極的に取り入れている良い市ですね。

### <地域ポイント制度>

自治会や市民団体が自主的に行っている防犯パトロールや地域清掃といった継続的な活動において、定期的にポイントを発行する仕組みが定着しつつあり、「活動参加の励みとなる」との声も頂いている。

## フォローアップ

各制度とも、その仕組みや内容の評価、改善に努めている。例えば、1%支援制度では、平成17年度の導入以降、参加団体を含めた市内の市民活動団体への（紙）アンケートや、eモニを利用したアンケートを毎年実施しており、常に制度の検証を重ねている。

また、学識経験者、一般公募市民による審査会も、委員は単年度任期ではあるが、前年度までの課題を継続的に討議していけるよう体制整備に努めている。

一方、地域ポイント制度では、市内の大きなイベントにおいてキャンペーンを行うことで、広く市民の反応を把握するよう努めており、ポイント利用施設で実施したアンケートや市民メールなどの情報も含め、制度改善のための貴重な意見を収集している。

また、民間の有識者も加えた推進会議を継続的に開催し、他地域での行政・商業ポイント事業の内容等を参考にしながら、制度充実の工夫に励んでいる。

## 今後の課題

### <1%支援制度>

これまでの対応として、平成19年度からは納税者が選択できる団体数を1団体から3団体以内に拡大した。また、地域ポイント制度との連携により、納税していない市民でも団体支援に参加できるように制度の改善を図っている。更に、平成20年度には、普通徴収税額の通知書に届出はがきを同封し、届出が容易に行える様にするすることで、大きな成果を上げることができた。

また、平成20年度は専門業者に委託し、支援対象団体すべての提案事業（活動）を取材し、写真付きで紹介する事業紹介冊子を作成中である。これを行政からだけでなく、市民活動団体自身から市民に配布して貰う予定である。

### <e-モニター制度>

モニターの人数をもっと増やし様々な年齢層、職業、家族構成の意見を聞けるようにする必要がある。また、モニターから得た多くの声をどの様な形で市政に活かして行くのか、その結果や評価をどの様な形で市民に伝えるのか等が重要である。本制度の特徴である迅速性や分析の高度化などを通じ、背景にあるニーズを如何に広範に把握することができるかが今後の課題である。

### <地域ポイント制度>

今後、一層市民の活動の中に入っていけるポイント制度を目指し、ポイント獲得、ポイント利用の双方のメニューを充実させて行く必要がある。また、e-モニター制度や1%支援制度との連携もさらに深めていく必要がある。将来的には、市内の商店等とも連携し、商業ポイントも視野に入れた『地域ポイント制度』に育てて行きたいと考えている。

## 今後取り組む自治体に向けた助言

市民のニーズは日々変化しており、そのニーズに迅速かつ的確に対応していくためには、スピード感のある施策展開が必要になる。そのためにも、住民の意見（ニーズ）を恒常的に収集できる仕組みを構築・活用することは、これからの自治体運営には必要不可欠であると思われる。

また、市民との協働という観点では、今後の市政運営においては、いわば市民、団体、行政の3者による密接な連携による協働の街づくりが重要と言える。市民活動が市民生活の中に浸透・定着する事により、真に市民が支える市民活動を実現するためには、一人でも多くの市民が市民活動を理解し、活動に参加していく事が重要と考える。

今回紹介したこれら市民参加による3制度は、本市にとって、市政を運用していく上での重要な「ツール」となっている。そのツールをどう使って何を実現していくのか、常に市民が地域で主体的に活動することの励みになるよう、継続的に制度の改善に努め、市民へ普及周知に努めて行く必要がある。

今後、様々な面で厳しさを増す自治体運営において、「チェンジ&チャレンジの気概が地域を変える」との意欲で、市民に愛され利用される制度として定着するよう積極的に他の自治体とも情報交換を重ね、ともに地域活動の発展に努めたい。

## アドレス

市民活動団体支援制度（1%支援制度）

<http://ichikawa.genki365.net/>

e-モニター制度

<http://www.e-moni.city.ichikawa.chiba.jp/em/>

地域ポイント制度

[http://www.genki365.com/ichikawa/ichikawa\\_volunteer/ecovo.htm](http://www.genki365.com/ichikawa/ichikawa_volunteer/ecovo.htm)