

参加・参画・協働とは

1 辞書での定義

	広辞苑（第五版）	大辞林（第二版）
参加	<ul style="list-style-type: none"> ・なかまになること ・行事・会合などに加わること 	<ul style="list-style-type: none"> ・会や団体など目的をもつ集まりの一員になること ・行動をともにすること
参画	<ul style="list-style-type: none"> ・計画（の立案）に加わること 	<ul style="list-style-type: none"> ・（政策や事業などの）計画に加わること
協働	<ul style="list-style-type: none"> ・協力して働くこと ・cooperation, collaboration 	<ul style="list-style-type: none"> ・同じ目的のために、協力して働くこと
共同	<ul style="list-style-type: none"> ・二人以上のものが力を合わせる こと（「協同」と同義に用いる ことがある。） 	<ul style="list-style-type: none"> ・一つの目的のために力を合わせる こと（「協同」と同じ）
協同	<ul style="list-style-type: none"> ・ともに心と力をあわせ、助けあ って仕事をする 	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の個人や団体が同じ目的の ために事にあたること。共同。

2 他自治体の指針・条例等の状況

他自治体の指針・条例における定義・・・別紙のとおり

(1) 参加・参画

ア 定義

- ・「参加」は、64市中12市が定義
「市民が、市の行政運営に主体的に参加し、市の政策に関する計画、実施及び評価の過程において、自己の意思を反映させるために意見を述べ、又は提案すること」などと定義
- ・「参画」は、64市中20市が定義
「政策の立案、実施、評価及び見直しの各段階に参加し、政策の決定に加わること」などと定義（※辞書の意味よりも広義に使用している。）

イ 対象

- ・ほとんどが行政活動への参加であるが、公共性が強い、地域コミュニティ活動や市民活動（NPO等を含む）への参加も対象としている例もある。

ウ その他

- ・「参加」、「参画」はほぼ同義のものとして使用されている。
- ・「参加」と「参画」の両方を自治基本条例の中で使用している例はない。

(2) 協働・・・64市中43市で定義

ア 定義

- ・ほとんどの自治体が、「市民（企業等も含む。）及び市が、共通の目的を実現するために、役割と責任の下（自覚し）、相互の立場を尊重し、対等な関係で協力する」などと定義している。

《キーワード》

共通の目的の実現，役割と責任の自覚（認識），立場や特性を尊重，相互に尊重（補完），対等な立場 など

イ 対象

- ・行政活動が中心だが，市民同士の「協働」を定義している例（篠山市，伊賀市）もある。

(3) その他

- ・「参加」，「参画」よりも「協働」を定義している例が多い。

[参考] 「宇都宮市市民協働推進指針」より抜粋

市民協働とは・・・

「私たちのまちについての共通の目標を実現するために、
私たちが対等の立場に立って、
相互の信頼と合意のもと、
役割と責任を担い合い、
お互いの特性や能力を発揮し合いながら
連携・協力して、
効果的にまちづくりに取り組んでいくことです。」

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	旭川市(北海道)	草加市(埼玉県)	千葉市(千葉県)	川崎市(神奈川県)
条例等	旭川市市民参加推進条例 (H14. 7. 4)	草加市みんなでまちづくり自治基本条例 (H16. 6. 18)	千葉市市民参加・協働推進基本指針 (H19.3)	川崎市自治基本条例 (H16.12.22)
参加 (市民参加)	行政活動(地方自治法(昭和22年法律第67号)第2条に規定するところにより事務を処理するために市が行う活動をいう。)に関し市民が自己の意思を反映させることを目的として意見を述べ、又は提案することをいう。	—	市の施策の計画, 決定, 執行及び評価の過程において, 市民が自己の意思を施策に反映させるために意見を述べ、又は提案すること。	市民が、暮らしやすい地域社会をつくるために、市政に主体的にかかわり、行動することをいいます。
参画 (市民参画)	—	市の政策立案から実施, 評価までの各段階に市民が主体的に参加することをいいます。	—	—
協働	市民と市がそれぞれの果たすべき責任及び役割を自覚し、相互に補完し、協力し合うことをいう。	—	市民と市が共通の目的を達成するために、それぞれ自らの果たすべき役割及び責任を自覚し、相互に主体性を持ち、自主性を尊重しながら協力し合い、又は補完しあうこと。	市民及び市が、共通の目的を実現するために、それぞれの役割と責任の下で、相互の立場を尊重し、対等な関係に立って協力することをいいます。

※1 定義規定等がない: —

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	横浜市(神奈川県)	静岡市(静岡県)	京都市(京都府)	高槻市(大阪府)
条例等	協働推進の基本指針(H16.7)	静岡市市民参画の推進に関する条例(H19.3制定)	京都市市民参加推進条例	高槻市市民参加に関する指針(H19.2)
参加 (市民参加)	—	—	市民が市政に参加し、及びまちづくりの活動を行うことをいう。	市政運営において、施策形成の段階から市民の意思を反映させること及び、施策を実行する段階で市と市民が協働すること、また、市が実施した施策の評価に参加することをいう。
参画 (市民参画)	—	市政に関する施策(以下「施策」という。)に市民の意見等を反映するため、施策の立案、実施及び評価の一連の過程において、市民が主体的に様々な形でかかわること。	—	—
協働	公的サービスを担う異なる主体が、地域課題や社会的な課題を解決するために、相乗効果をあげながら、新たな仕組みや事業を創りだしたり、取り組むこと。	—	自らの果たすべき役割を自覚して対等の立場で協力し合い、及び補完し合うことをいう。	まちづくりにおいて、市と市民がそれぞれに果たすべき責任と役割を自覚し、相互に補完し、協力することをいう。

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	西東京市(東京都)	茅野市(長野県)	佐倉市(千葉県)	吹田市(大阪市)
条例等	西東京市市民参加条例 (H14. 10. 1)	茅野市パートナーシップのまちづくり基本条例 (H15. 12. 25)	佐倉市市民協働の推進に関する条例 (H18. 9. 29)	吹田市自治基本条例 (H18.10.11)
参加 (市民参加)	市の政策立案, 施策運営等に当たって, 広く市民の意見を反映させるとともに, 市民と市との協働によるまちづくりを推進することを目的として, 市民が市政に参加することをいう。	—	—	—
参画 (市民参画)	—	—	—	市民が政策等の立案, 実施及び評価の過程に主体的に関わり, 行動することをいいます。
協働 (市民協働)	市民と市がそれぞれの果たすべき役割を自覚し, 信頼関係を築くとともに相互に補完し, 協力することをいう。	(公民協働) 市民等と市が, それぞれの役割を認識し, 目的達成に向けて一緒になって取り組むことをいいます。	相互に独立した団体及び個人が, 公共の利益に資する同一の目的をもったまちづくりに係る事業に対し, 対等の立場で連携の上, 協力し, 及び協調して取り組むことをいう。	市民及び市が, 共通の目的を実現するため, それぞれの役割と責任を自覚しながら, お互いの立場を尊重し, 協力することをいいます。

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	新座市(埼玉県)	音更町(北海道)	平塚市(神奈川県)	篠山市(兵庫県)
条例等 (制定年月日)	新座市自治憲章条例 (H18. 9. 26)	音更町まちづくり基本条例 (H18. 6. 16)	平塚市自治基本条例 (H18.10.1)	篠山市自治基本条例 (H18.6.16)
参加 (市民参加)	—	—	市民が、議会及び市の執行機関による政策の立案、実施及び評価の各過程において、意見を表明し、行動し、又は参画することをいいます。	—
参画 (市民参画)	市の政策等の立案、実施及び評価の過程に加わることをいう。	まちづくりの過程において、意見を述べ、又は行動することをいう。	—	市の施策や事業等の計画、実施及び評価等、まちづくりの過程に、市民が主体的にかかわることをいう。
協働	それぞれの役割と責任を自覚し、相互に補完し、協力し合うことをいう。	まちづくりのために、共に協力し合うことをいう。	市民、議会及び市の執行機関が、それぞれの役割及び責任のもと、自主性を尊重し、対等な立場で連携し、協力してまちづくりをすすめることをいいます。	市民と市又は市民と市民とが、それぞれの役割と責任を担いながら、対等の立場で、相互に補完し協力することをいう。

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	丸亀市(香川県)	遠別町(北海道)	清水町(北海道)	芳賀町(栃木県)
条例等 (制定年月日)	丸亀市自治基本条例 (H18.3.27)	遠別町自治基本条例 (H18.3.17)	清水町まちづくり基本条例 (H17.9.8)	芳賀町まちづくり基本条例 (H17.12.13)
参加 (市民参加, 町民参加)	—	—	「町民参加」とは、町の計画や政策立案などに町民の意思が反映されることや、まちづくりへのさまざまな形での町民の活動をいいます。	—
参画 (市民参画)	市の政策の立案, 実施及び評価に至る過程に, 責任を持って主体的に関与することをいう。	—	—	町が実施する施策や事業等(以下「町の仕事」という。)の計画策定, 実施, 評価等の各段階に町民が主体的に参加することをいいます。
協働	市民及び市が, それぞれの責任と役割分担に基づき, 互いの特性を尊重しながら, 対等な立場で協力し合うことをいう。	—	「協働」とは, 町民, 議会, 行政が, それぞれの役割と責任を自覚して, 互いを尊重し, 協力してまちづくりに取り組むことをいいます。	町民・議会・町の各主体が, 互いに尊重し合い責務を共有し, 連携してまちづくりに取り組むことをいいます。

〔別紙〕

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	大東市(大阪府)	長井市(山形県)	池田市(大阪府)	三次市(広島県)
条例等 (制定年月日)	大東市自治基本条例 (H17.12.26)	長井市まちづくり基本条例 (H18.3.24)	池田市みんなでつくるまちの基本 条例 (H17.12.22)	三次市まち・ゆめ基本条例 (H18.3.27)
参加 (市民参加, 町民参加)	—	—	—	市民は, まちづくりの主体として, まちづくりに参加する権利をもちま す。
参画 (市民参画)	—	—	—	—
協働	—	まちづくりに関して, 市民と市とが 自己の果たすべき役割と責任を 自覚し, それぞれの立場及び特 性を尊重しながら, 対等の立場で 相互に補完し, 協力することをい う。	市民, 市議会及び執行機関等 が, それぞれの果たすべき役割 及び責務を自覚し, 相互に尊重し 信頼しながら協力し合うことをい う。	市民と市議会及び市は, それぞ れの役割と義務や責任に基づき, 目的と情報を共有し, 信頼しあ い, 対等な立場で共にまちづくりに 取り組むこととします。

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	太田市(群馬県)	三鷹市(東京都)	名張市(三重県)	豊田市(愛知県)
条例等	太田市まちづくり基本条例 (H17.12.26)	三鷹市自治基本条例 (H17.10.1)	名張市自治基本条例 (H17.6.27)	豊田市まちづくり基本条例 (H17.9.30)
参加 (市民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	「参画」とは、市民がまちづくりに主体的に参加し、行動することをいいます。	—	政策の立案から実施、評価に至る各段階において、市民が主体的に参加し、意思形成に関わることをいう。	—
協働	「協働」とは、市民、市議会及び市の執行機関が、それぞれの役割及び責任のもとで、まちづくりのために、ともに考え協力し、行動することをいいます。	—	市民、市議会及び市がそれぞれの果たすべき責任と役割を認識し、相互に協力して行動することをいう。	—

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	善通寺市(香川県)	三春町(福島県)	四日市市(三重県)	岸和田市(大阪市)
条例等	善通寺市自治基本条例 (H17.3.23)	三春町町民自治基本条例 (H17.3.22)	四日市市市民自治基本条例(理 念条例) (H17.2.4)	岸和田市自治基本条例 (H16.12.10)
参加 (市民参加)	—	—	市民が、市の行政運営(地方自治 法(昭和22年法律第67号。以下 「法」といいます。)第2条第3項の 規定により市が処理するものとさ れている事務を執行する際に、市 の執行機関が行う活動をいいま す。以下同じ。)に主体的に参加 し、市の政策に関する計画、実施 及び評価の過程において、自己 の意思を反映させるために意見を 述べ、又は提案することをいいま す。	—
参画 (市民参画)	—	—	—	市の政策の立案、実施及び評価 に至る過程に、責任を持って主体 的に関与することをいう。
協働	—	それぞれの果たすべき責務に応 じて、協力して行動することをい う。	—	市民、事業者及び市が、それぞ れの責任と役割分担に基づき、互 いの特性を尊重しながら協力しあ うことをいう。

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	札幌市(北海道)	静岡市(静岡県)	中野区(東京都)	文京区(東京都)
条例等	札幌市自治基本条例 (H18.10.3)	静岡市自治基本条例 (H17.3.15)	中野区自治基本条例 (H17.3.28)	「文の京」自治基本条例 (H16.12.13)
参加 (市民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	—	—	—	—
協働	—	市民, 市議会及び市の執行機関が, それぞれ自らの果たすべき役割及び責務を自覚して, 自主性を相互に尊重しながら, 協力し合い, 又は補完し合うことをいう。	—	(協働・協治) 区民, 地域活動団体, 非営利活動団体, 事業者及び区が対等の関係で協力し, 地域の情報, 人材, 場所, 資金, 技術等の社会資源を有効に活用しながら, 地域社会の公共的な課題の解決を図る社会のあり方をいう。

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	足立区(東京都)	八戸市(青森県)	大和市(神奈川県)	さぬき市(香川県)
条例等	足立区自治基本条例 (H16.12.17)	八戸市協働のまちづくり基本条例 (H16.9.29)	大和市自治基本条例 (H16.10.7)	さぬき市まちづくり基本条例 (H17.3.24)
参加 (市民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	区民が政策の立案, 実施, 評価 及び見直しの各段階に参加し, 政 策の決定にかかわることをいう。	—	—	—
協働	区民及び区が, それぞれに果た すべき責務と役割を自覚しなが ら, 対等の立場で相互に補完し, 協力して取り組むことをいう。	それぞれが自己の果たすべき役 割と責任を自覚し, 他者の存在意 義と特性を認めた上で, 相互の信 頼関係に基づき自立した対等の 立場で協力し合うことをいう。	市民, 市議会及び執行機関が, 自主性を尊重し対等な立場で相 互に補完し, 協力することをいう。	—

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	久喜市(埼玉県)	九重町(大分県)	伊賀市(三重県)	越前市(福井県)
条例等	久喜市自治基本条例 (H16.9.30)	九重町まちづくり基本条例 (H16.12.21)	伊賀市自治基本条例 (H16.12.24)	越前市自治基本条例 (H17.10.1)
参加 (市民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	政策の立案, 実施, 評価等の各 段階に市民が主体的に参加し, 市の意思決定にかかわることをい う。	行政が実施する施策や事業など の計画策定, 実施, 評価などの各 段階に住民がかかわることをい う。	—	政策の立案から実施に至るまで の過程に主体的に参加し, 意思 決定に関わることをいいます。
協働	市民及び市がそれぞれの役割及 び責任の下で, 協力して公共的課 題の解決に当たることをいう。	住民, 議会及び行政の各主体間 が対等に互いを尊重し, 連携し, まちづくりに取り組むことをいう。	市民及び市又は市民同士や各種 団体がそれぞれに果たすべき責 任と役割を認識し, 相互に補完, 協力することをいう。	共通の目的を持って課題解決を 図ろうとするものが, それぞれの 特性を尊重し, 対等な立場で協力 し取り組むことをいいます。

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	愛川町(神奈川県)	関川村(新潟県)	多摩市(東京都)	大平町(栃木県)
条例等 (制定年月日)	愛川町自治基本条例 (H16.3.26)	関川村むらづくり基本条例 (H16.8.1)	多摩市自治基本条例 (H16.3.31)	大平町自治基本条例 (H16.3.22)
参加 (市民参加, 町民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	—	村の実施する施策や事業等の計画策定, 実施等における参加をいう。	市民がまちづくりに主体的に参加し, 行動することをいいます。	—
協働	—	村民や団体がそれぞれ果たすべき責務と役割を自覚し, 相互に助け合い, 協力することをいう。	市民, 市議会及び市の執行機関が, それぞれの役割及び責任のもとで, まちづくりのために, ともに考え協力し, 行動することをいいます。	—

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	草加市(埼玉県)	富士見市(埼玉県)	東海市(愛知県)	伊丹市(兵庫県)
条例等	草加市みんなでまちづくり自治基本条例 (H16.6.18)	富士見市自治基本条例 (H16.3.22)	東海市まちづくり基本条例 (H15.12.22)	伊丹市まちづくり基本条例 (H15.3.27)
参加 (市民参加)	—	市民が、施策の立案から実施及び評価に至るまでの過程に主体的に加わり、意思決定にかかわることをいう。	—	—
参画 (市民参画)	—	—	—	—
協働	—	市民及び市が、それぞれの役割と責務を担いながら対等の立場で相互に協力し、及び補完することをいう。	「協働・共創」とは、市民と市が、それぞれに果たすべき責任と役割を分担し、共に手を携え、相互に補完し、及び協力して進めることをいう。	—

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	杉並区(東京都)	羽咋市(石川県)	鳩山町(埼玉県)	会津坂下町(福島県)
条例等	杉並区自治基本条例 (H14.12.3)	羽咋市まちづくり基本条例 (H14.12.26)		会津坂下町まちづくり基本条例 (H14.12.16)
参加 (市民参加)	—	—	「町民参加」とは、町の意味形成の段階から町民の意思が反映されること及び町が事業を実施する段階で町民と町が協働することをいう。	—
参画 (市民参画)	政策の立案から実施及び評価に至るまでの過程に主体的に参加し、意思決定に関わることをいう。	—	—	—
協働	地域社会の課題の解決を図るため、それぞれの自覚と責任の下に、その立場や特性を尊重し、協力して取り組むことをいう。	市民と市がそれぞれの役割を自覚し、自主的な行動に基づいて相互に補完し協力することをいう。	「協働」とは、町民と町がそれぞれに果たすべき責任と役割を自覚し、相互に補完、協力することをいう。	個人や企業・組織及び公的機関が、それぞれの役割や責務を認識し、対等な立場で協力し合い、行動すること。

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	北海道	宝塚市(兵庫県)	志木市(埼玉県)	ニセコ町(北海道)
条例等	北海道行政基本条例 (H14.10.18)	宝塚市まちづくり基本条例 (H13.12.25)	志木市市政運営基本条例 (H13.10.1)	ニセコ町まちづくり基本条例 (H12.12.27)
参加 (市民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	—	—	—	—
協働	—	—	—	—

◆各都市における条例・計画・指針等における「参加・参画・協働」の位置づけ

	愛川町(神奈川県)	関川村(新潟県)	多摩市(東京都)	大平町(栃木県)
条例等 (制定年月日)	愛川町自治基本条例 (H16.3.26)	関川村むらづくり基本条例 (H16.8.1)	多摩市自治基本条例 (H16.3.31)	大平町自治基本条例 (H16.3.22)
参加 (市民参加, 町民参加)	—	—	—	—
参画 (市民参画)	—	村の実施する施策や事業等の計画策定, 実施等における参加をいう。	市民がまちづくりに主体的に参加し, 行動することをいいます。	—
協働	—	村民や団体がそれぞれ果たすべき責務と役割を自覚し, 相互に助け合い, 協力することをいう。	市民, 市議会及び市の執行機関が, それぞれの役割及び責任のもとで, まちづくりのために, ともに考え協力し, 行動することをいいます。	—

参加・参画・協働の形態

「住民等と行政との協働」に関する調査報告書(H17. 3:総務省)を活用し作成

政策過程の段階	目的	手法等	概要	本市の取組(主なもの)
情報収集	行政が、市民ニーズ・意見などを日常的・定期的に把握し、政策立案の基礎とすること。	説明会 公聴会	職員等が、特定の政策やテーマについて、自治会、地域住民などに説明し、意見を聴取する。	○市政出前講座 ○まちづくり懇談会(H11～)
		市民モニター	一定数の市民等をあらかじめ選定し、定期的に政策やテーマに対する意見や評価をアンケートやヒアリング等により収集する。	「市民アンケートモニター」(H17まで)
		アンケート調査 ヒアリング調査	市民などに対してアンケートやヒアリングを実施し、政策やテーマに対する意見を収集する。	○市政に関する世論調査(毎年1回) ○政策広報(年4回) ○各種計画策定時におけるアンケート調査(随時)
		相談窓口 コールセンター	市民等からの問い合わせ、苦情、意見などを常時受け付ける。	○「市長へのメール」 ○「市長へのファクス」 ○「ふれあい通信」
		電子会議室	インターネット上に誰でも参加可能な会議室を設け、特定のテーマなどについて、市民の意見を吸い上げたり、提言をまとめたりする。	—

政策過程の段階	目的	手法等	概要	本市の取組(主なもの)
政策形成・意思決定 (PLAN)	政策の立案から狭義、決定に至る過程において、市民等のニーズ・意見を反映するとともに、政策に対する市民の理解を深めること。	審議会 懇談会	市民や有識者、関係者などで構成する審議会で、計画や条例の案などについて決定する。	「設置条例」や「設置要綱」などにに基づき設置(H19.3.31現在) 審議会(条例):68 懇談会(要綱):28
		市民会議, ワークショップ	審議会よりも多くの市民等が集まり、計画や条例の案などを自ら作成する。	○ワークショップによる公園整備(H11~) 緑のふれあい公園他 17公園 ○うつのみやまちづくり市民会議(第5次総合計画)
		パブリックコメント	計画や条例等の素案を公表して、市民の提案や意見を収集し、必要に応じて反映する。	「パブリックコメント制度実施要領」(H12~) H17:うつのみや人づくりビジョン 他12件 H18:市民協働推進計画 他9件 H19:スポーツ施設整備計画 他2件(H19.9現在)
		住民投票	特定の政策の是非等に対して、住民の意見を投票により把握する。	—

政策過程の段階	目的	手法等	概要	本市の取組(主なもの)
政策執行 (DO)	具体的な政策の執行段階において、市民や団体、企業などの人材、ノウハウ、資金などを導入し、より利便性の高い公的サービスを、より効率的に提供する。	第三セクター	公的なサービスを提供する株式会社を官民出資で設立する。	—
		地域づくりトラスト	地域の環境保全などを目的として、官民共同で基金を設置する。	—
		アドプトシステム	公共施設等の「里親」として、養子縁組した民間が管理・維持等を行う。	樹木の里親・オーナー制度(H12～)
		委託(事業、業務等)	行政のサービスに一部について、民間に委託して実施する。	○宇都宮市民活動サポートセンターの運営 ○ファミリーサポートセンターの運営 ○地域コミュニティセンターへの指定管理者制度の導入 24施設(H19.4.1現在) 地域のまちづくり協議会等
		市民団体等活動支援	公的なサービスや事業を行う市民団体等に対して、施設・設備提供、補助金・助成金、情報・ノウハウ提供などにより支援する。	○市民活動助成事業(H15～) H15:12団体 H16:18団体 H17:17団体 H18:16団体 ○宇都宮市民活動サポートセンターの設置(H12～)
		共同事業	公的なサービスの提供に際し、市民や民間団体の協力を得て、共同で実施する。	○地域防犯パトロール活動 ○子どもの家事業 ○学校協力者「街の先生」活動事業 など

政策過程の段階	目的	手法等	概要	本市の取組(主なもの)
政策評価 (SEE)	実施した具体的な政策の結果や成果に対して、住民の観点からの評価を受け、次の政策により住民ニーズを反映すること。	顧客満足度調査	実施した政策や事業の利用者等に対して、アンケートやヒアリングを実施し、評価を得る。	公の施設(文化会館等)における利用者アンケート など
		住民評価審議会	実施した政策や事業の成果やけっかに対して、住民で構成する審議会で評価を行う。	みんなでまちづくり会議の設置 「みんなでまちづくりプラン(市民協働推進計画)」に位置づけた取組の評価を実施。(第三者評価)
		オンブズマン	住民や団体が、行政の活動に対する監視や告発を行う。	○福祉サービスの苦情解決相談システム ・各施設(保育園等)への苦情受付担当者の設置 ・生活福祉課, 高齢福祉課, 障がい福祉課及び児童福祉課への苦情相談受付担当者の設置 ・中立的な第三者委員(4名委嘱)による苦情受付