

# 公共施設FM等における市民意識醸成のための 効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

平成 28 年 3 月

埼玉県 秩父市  
一般財団法人 地方自治研究機構

**公共施設FM等における市民意識醸成のための  
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究**

**平成 28 年 3 月**

**埼玉県 秩父市**

**一般財団法人 地方自治研究機構**



## はじめに

少子高齢化の進行に伴う本格的な人口減少社会が現実のものとなる中で、地方では雇用の安定や個人所得の緩やかな改善がみられ、地域経済の好循環に向けた動きが波及しつつある一方、地方公共団体を取り巻く環境の変化は厳しさを増しています。地方公共団体は、安心・安全の確保、地域産業の振興、地域の活性化、公共施設の維持管理等の複雑多様化する課題を地域の特性に即して解決していかななくてはなりません。

また、住民に身近な行政は、地方公共団体が自主的かつ主体的に取り組むとともに、地域住民が自らの判断と責任において地域の諸課題に取り組むことが重要となってきています。

このため、当機構では、地方公共団体が直面している諸課題を多角的・総合的に解決するため、個々の地方公共団体が抱える課題を取り上げ、当該地方公共団体と共同して、全国的な視点と地域の実情に即した視点の双方から問題を分析し、その解決方策の研究を実施しています。

本年度は8つのテーマを具体的に設定しており、本報告書は、そのうちの一つの成果を取りまとめたものです。

本調査研究の対象地である埼玉県秩父市では、高度成長期に整備した公共施設の維持・管理に必要な財源の確保が市財政に大きな影響を与えることが懸念されています。そのため、本市では「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、公共施設の量・質の改革等に取り組んでいくこととしておりますが、市民生活に多大な影響を与える公共施設改革を進める上で、市民に公共的な視点を持っていただくための市民意識の醸成が重要な課題となっています。このため、本調査研究では、本市のコミュニケーション手法の現状と課題、公共施設改革等に係る市民意識等を把握し、市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性等について検討を行いました。

本研究の企画及び実施に当たりましては、研究委員会の委員長及び委員をはじめ、関係者の方々から多くの御指導と御協力をいただきました。

また、本研究は、公益財団法人 地域社会振興財団の交付金を受けて、秩父市と当機構が共同で行ったものです。ここに謝意を表する次第です。

本報告書が広く地方公共団体の施策展開の一助となれば幸いです。

平成 28 年 3 月

一般財団法人 地方自治研究機構  
理事長 山中 昭 栄



## 目次

序章 調査研究の概要 .....	3
1 調査研究の背景・目的・視点 .....	3
2 調査研究の流れと全体像 .....	5
3 調査研究の体制 .....	6
第1章 秩父市の公共施設FMの現状 .....	9
1 秩父市の概況 .....	9
2 秩父市の公共施設FMの取組 .....	11
3 今後の課題及び対応等 .....	15
第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状 .....	19
1 秩父市のコミュニケーション手法の現状（所管課向けアンケート調査） .....	19
2 公共施設所管課のコミュニケーション手法の現状 .....	21
3 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査 .....	34
4 秩父市の現行コミュニケーション手法の課題抽出等 .....	72
第3章 市民参加による新たなコミュニケーション手法の試み .....	77
1 新たなコミュニケーション手法の考え方 .....	77
2 市民参加型ワークショップの先行事例調査 .....	77
3 市民参加型ワークショップの試行調査 .....	109
第4章 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの先行事例 .....	131
1 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMにおける先行自治体に対するヒアリング調査 .....	131
2 ヒアリング調査結果の分析 .....	139
第5章 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等の検討 .....	143
1 市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性 .....	143
2 秩父市におけるコミュニケーション手法のあり方 .....	146
調査研究委員会名簿 .....	153

資料編 .....	157
1 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査（調査票） .....	157
2 自由記入 .....	165
3 市民参加型ワークショップの試行調査における事前アンケート（調査票） .....	174
4 市民参加型ワークショップの試行調査における振り返りアンケート（調査票） .....	182

## 序章 調査研究の概要



## 序章 調査研究の概要

### 1 調査研究の背景・目的・視点

#### (1) 調査研究の背景

地方自治体の行財政改革において、近年の人口減少・少子高齢化の進展等社会経済環境の著しい変化から、歳入確保・歳出削減及び職員定数削減の取組のみでは限界があり、市民生活に影響を及ぼす公共施設・インフラ改革に着手せざるを得ない状況である。

秩父市においても、高度成長期に整備した公共施設の維持・管理が財政に与える影響は大きな課題となっていることから、平成24年1月に、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、公共施設の量・質の改革及び歳入確保に向けた改革を3つのステージに分け、取り組んでいくこととしている。

しかしながら、公共施設の統廃合、再配置等に関しては、市民の意見は「総論賛成、各論反対」となることが懸念されているため、市民生活に多大な影響を及ぼす公共施設改革を進める上で、市民に改革の理念及び方向性の理解を得ることや、公共的な視点を持ってもらうための市民意識の醸成が重要な課題となっている。

そこで、市民意識の醸成を図るためには、秩父市が従来から行っている広報・広聴型のコミュニケーションに加えて、共創・協働の視点を強化した新たなコミュニケーションが必要と考え、本調査研究においては、市民に向けた情報発信の現状や先行事例調査等を踏まえて、秩父市の公共施設ファシリティマネジメント（以下「FM」という。）推進に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等について検討を行うものである。

#### (2) 調査研究の目的

本調査研究では、秩父市における新たなコミュニケーション手法について、市民意識の醸成を図ることを目的に、効果的なコミュニケーション手法の検討を以下の3つを目的に掲げ、各種調査（市民アンケート調査、先行事例調査、文献調査）を実施する。

- |     |  |
|-----|--|
| 目的1 | 秩父市のコミュニケーション手法の現状と課題の把握               |
| 目的2 | 市民を取り巻く社会環境の変化に対応したコミュニケーション手法のあり方の検討  |
| 目的3 | 公共施設FMにおける市民意識醸成のための効果的なコミュニケーション手法の検討 |

##### 目的1 秩父市のコミュニケーション手法の現状と課題の把握

現行制度における施設所管課の制度活用状況や市民意識の現状の把握を行い、課題の抽出を行った。

##### 目的2 市民を取り巻く社会環境の変化に対応したコミュニケーション手法のあり方の検討

少子高齢化、生活環境や行政ニーズの多様化及び情報化社会の進展に伴い、現行制度におけるコミュニケーション手法に加え、新たに求められるコミュニケーション手法のあり方について検討した。

### 目的3 公共施設FMにおける市民意識醸成のための効果的なコミュニケーション手法の検討

共創・協働型のFM推進を図るための新たなコミュニケーションについて、先行事例調査及び試行調査を行い、効果的なコミュニケーション手法の方向性等について検討した。

#### (3) 調査研究の視点

本調査を進める視点として、以下の2つを掲げた。

視点1 市民主体のコミュニケーション手法の検討

視点2 市民意識醸成のための新たなコミュニケーション手法の検討

#### 視点1 市民主体のコミュニケーション手法の検討

公共施設の再配置等における意思決定に対して、市民がより主体的に関わりを持つことができるコミュニケーション手法を検討した。

#### 視点2 市民意識醸成のための新たなコミュニケーション手法の検討

秩父市の公共施設FMの推進に向けた市民意識の醸成を図るための、新たなコミュニケーション手法を検討した。

## 2 調査研究の流れと全体像

### (1) 秩父市の公共施設FMの現状（第1章）

秩父市の公共施設FMに係る取組についてまとめ、今後の課題及び必要とされる対応について整理した。

### (2) 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状（第2章）

秩父市のコミュニケーション手法の現状について、市が実施している主要なコミュニケーション手法に関する公共施設所管課向けアンケート調査を実施し、また、「公共施設の改革や総合管理に関する市民向けアンケート調査」を実施した。これらのアンケートから現状及び課題を整理し、新たなコミュニケーション手法の必要性を検討した。

### (3) 市民参加による新たなコミュニケーション手法の試み（第3章）

本調査研究における「新たなコミュニケーション手法の考え方」として、双方向型のコミュニケーションを整理して、市民参加型ワークショップの手法を選択し、試行調査を行い、効果を検証した。

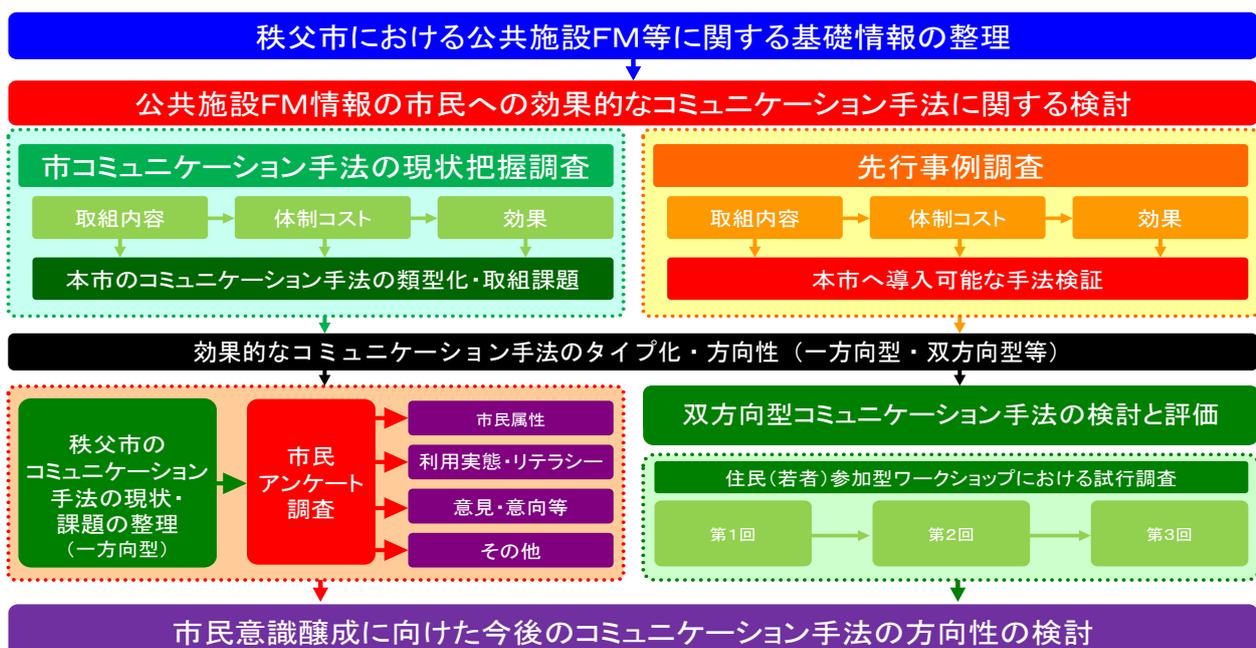
### (4) 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの先行事例（第4章）

市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMにおける先行自治体に対するヒアリング調査を実施した。

### (5) 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等の検討（第5章）

各種調査結果を踏まえて、秩父市における市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性について検討した。

図表 序-1 調査研究の全体像



### 3 調査研究の体制

学識者、秩父市、一般財団法人地方自治研究機構で組織する調査研究委員会を設置し、調査結果の分析及び提言の検討を行い、委員会は、3回（平成27年7月、11月、平成28年2月）開催した。

また、調査研究委員会の指導及び指示を受け、調査研究の具体的な作業を行うため、秩父市と一般財団法人地方自治研究機構で構成する事務局を設置し、調査の一部について、基礎調査機関として三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社の協力を得て実施した。

委員会、事務局の構成については、報告書巻末に掲載してある。

## 第1章 秩父市の公共施設FMの現状



# 第1章 秩父市の公共施設FMの現状

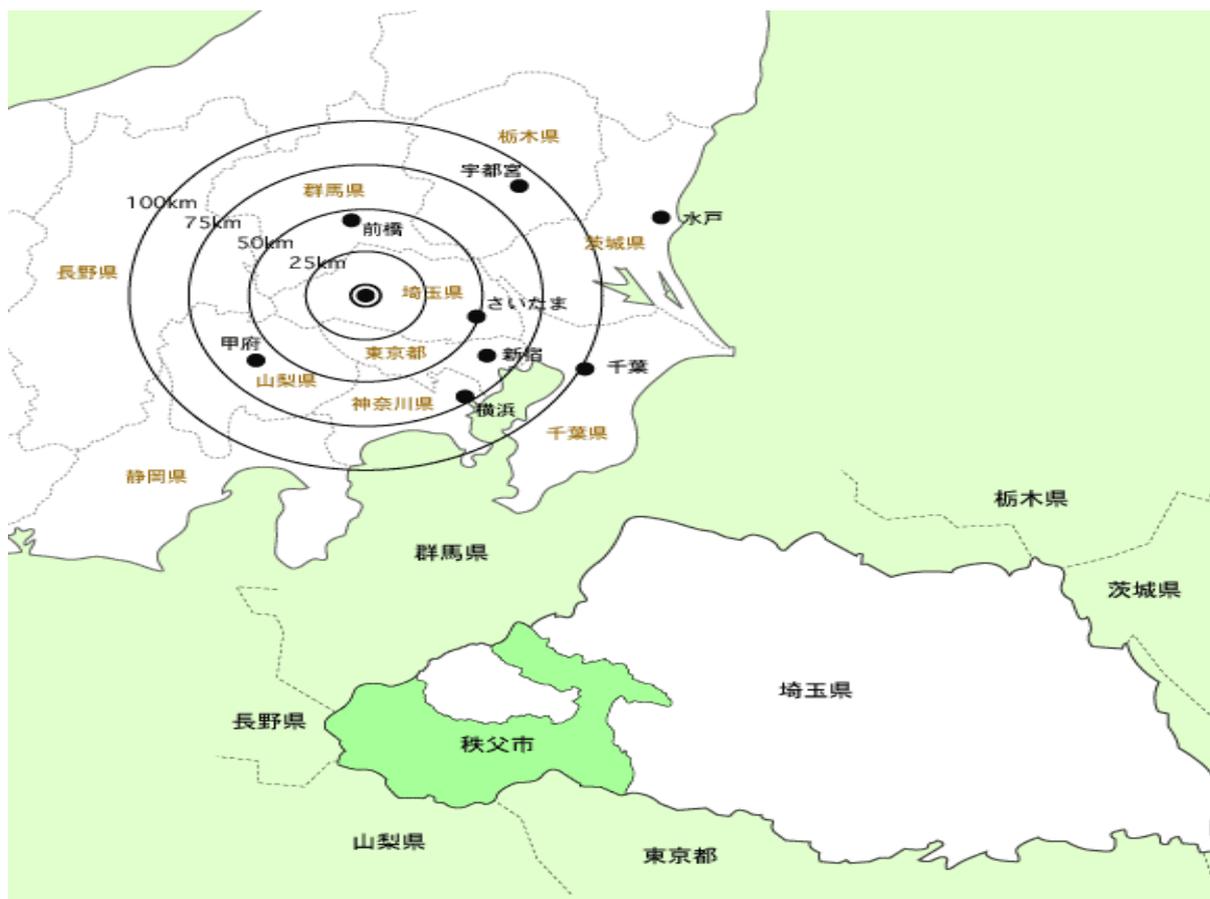
## 1 秩父市の概況

### (1) 位置・地勢

秩父市は、埼玉県の北西部に位置し、面積は577.83k㎡、埼玉県の約15%を占めている。北は群馬県、西は長野県、南は山梨県及び東京都に接し、東京都心まで約60~80km圏、さいたま市までは約50~70km圏に位置し、周囲に山岳丘陵を眺める盆地を形成している。市域の87%は森林で、その面積は埼玉県の森林の約40%を占めている。市域のほとんどは秩父多摩甲斐国立公園の区域や武甲・西秩父といった県立自然公園の区域に指定されている。市の中央を流れる荒川によって、市の中心部は東西に区分され、東部の平坦部分は市街地を形成し、商店街、住宅地などが集中している。西部丘陵地帯にある平坦地は、水田など農業用地が多くなっている。

気候は、太平洋側内陸性気候に属し、おおむね温暖となっているが、盆地であるため寒暖の差が大きく、山地では夏季に雷雨が多く発生し降水量も多く、山岳地方では冬季にはかなりの積雪がある。

図表 1-1 秩父市位置図

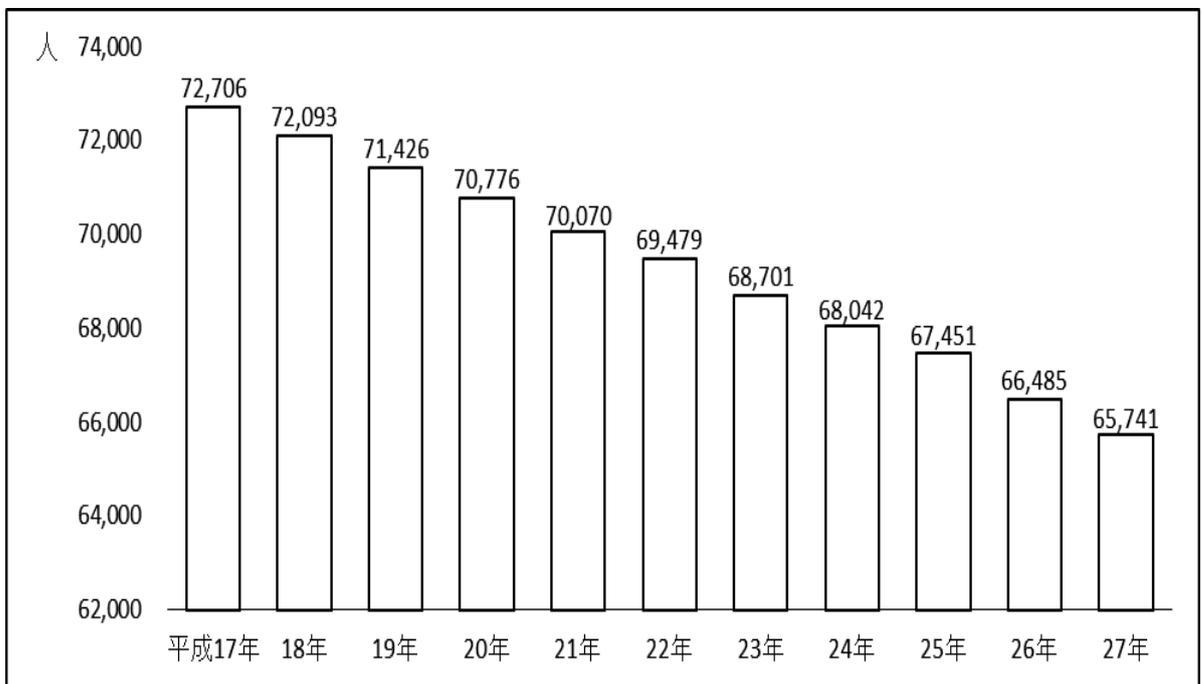
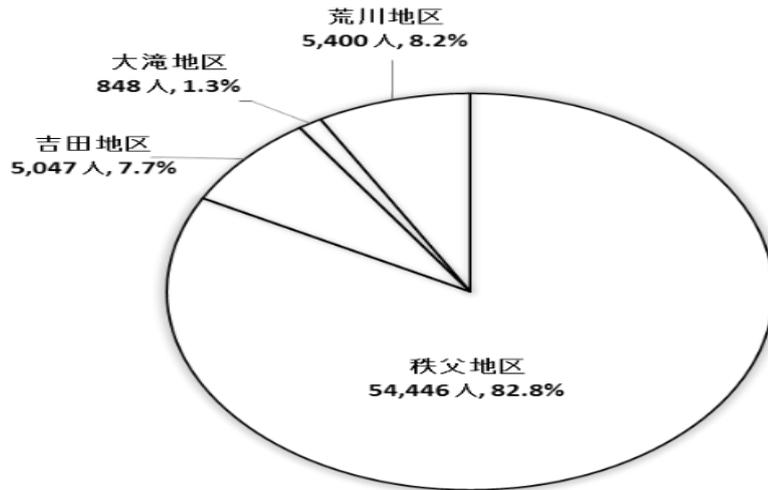


出所：秩父市ホームページ

(2) 人口・世帯

平成 27 年 4 月現在の本市の人口は 6 万 5,741 人、世帯数は 2 万 6,348 世帯、1 世帯当たりの人員は 2.5 人となっている。地区別（旧市町村別）人口をみると、秩父地区は 54,446 人で全人口の 82.8% を占めている。吉田地区は 5,047 人（7.7%）、大滝地区は 848 人（1.3%）、荒川地区は 5,400 人（8.2%）となっている。人口の推移をみると、平成 17 年の合併時の人口は 7 万 3,875 人であったが、その後は人口減少が続き、平成 22 年以降の人口は 7 万人を割り込んでいる。

図表 1-2 秩父市の人口の推移と地区別人口の状況



出所：秩父市市民課「住民基本台帳人口」（各年 4 月 1 日現在）

## 2 秩父市の公共施設 F M の取組

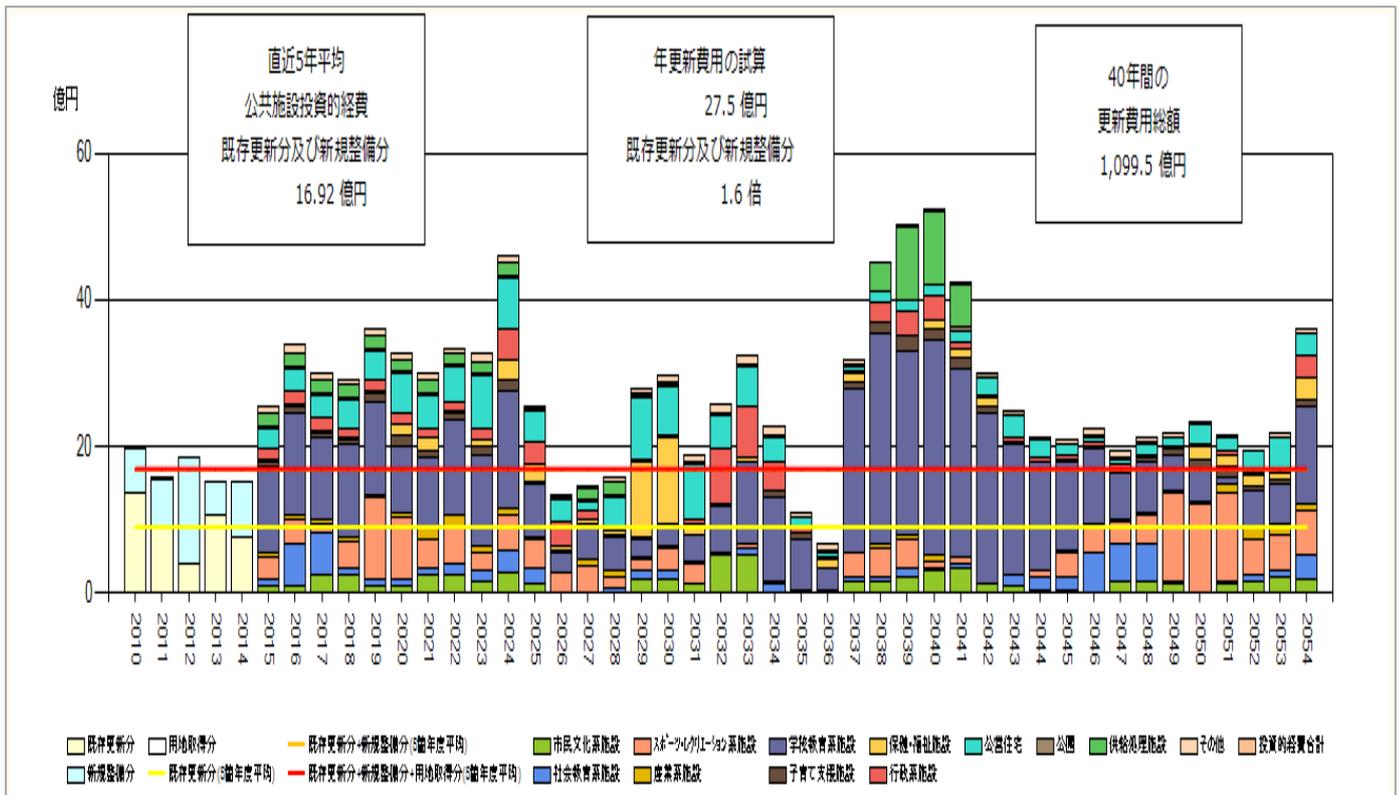
### (1) 公共施設の現状

平成 27 年 3 月 31 日現在の市内の公共施設は 1,378 棟、建物の延床面積の合計は 35 万 7,542.9 ㎡となっている。建物面積の内訳は、学校教育系施設が 44%、公営住宅が 14%、スポーツ・レクリエーション系施設が 12%、保健・福祉施設が 7%となっている。

秩父市は、平成 17 年に 4 市町村の合併により誕生し、旧市町村のまちづくりの中で整備されてきた公共施設をそのまま引き継いでいるため、同規模の自治体と比較してもかなり多くの公共施設を所有している。さらに、建物が整備から相当年数経過し、老朽化した施設の割合が高いことから施設の安全対策や今後の更新費用の確保が喫緊の課題となっている。

平成 27 年に本市が試算した今後 40 年間にかかる更新費用総額は、約 1,100 億円、単年平均では、約 27.5 億円となっている。直近 5 年間の平均の公共施設等に関する普通建設事業費の約 16.9 億円と比較して 1.6 倍となっている。

図表 1-3 今後 40 年間（2015 年～2054 年）の更新費用の見込み



出所：秩父市公共施設等総合管理計画

### (2) これまでの公共施設 F M の取組

本市では、施設・設備等の財産を経営資産と捉え、経営的視点に基づき、総合的かつ長期に及ぶ観点から、最適な状態（コスト最小・効果最大）で、戦略的に管理、活用をしていく F M の考え方を公共施設に取り入れ、全庁的かつ戦略的に進めるため、平成 24 年 1 月に「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定した。

この方針の中で、3つの改革を提示している。

#### ①公共施設数及び規模の適正化（量の改革）

必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらぬものは持たない」という強い意志で、積極的かつ計画的に施設の廃止、統合などを推進する。

#### ②利用者の安全性や快適性のサービスの向上（質の改革）

継続的に保有すると判断した施設は、耐震化等の適切な補強工事を実施し、長寿命化を図り、より安全で機能的な施設を目指し管理運営を実施していく。また、バリアフリー化、環境対策、省エネルギー対策及び多機能性を備えるなどの必要な投資を適宜実施し、公共施設の快適性、機能性などの向上も図る。

#### ③市財政を圧迫しない計画的な管理運営の実現（歳入確保）

受益者負担適正化の観点から使用料の有無や額の見直し、余剰面積の一部貸付や目的を終えた施設の全部貸付又は売却を行う。また、ネーミングライツ及び看板の設置等による広告収入による歳入の増加に取り組む。

この3つの改革の実現のために4つの実施方法を提示している。

#### ①公共施設FM基本計画の策定

方針実現のため、公共施設FM基本計画を作成する。この基本計画は、地方交付税の合併算定替終了の平成32年度までの期間、当市の重要施策として公共施設のFMに集中的に取り組む計画とする。

#### ②公共施設FM実施計画の策定

基本計画を実現させるための具体的な計画として、各施設の所管課等において、実施項目、実施時期、実施方法等を明記した公共施設FM実施計画を策定する。

#### ③個別施設台帳の作成及び施設方針の策定

施設所管課は実施計画に基づき、施設ごとに施設台帳の作成及び施設方針を策定する。施設台帳とは利用状況、財務状況、改修経費等の情報を列記したものであり、施設方針とは収集した情報に基づく分析を実施し、その該当施設についての方向性を示したものとする。

#### ④個別推進計画の策定

学校や保育所など、ひとつのグループとしてFMを実施することが必要と思われる施設を「個別推進部門」として位置付け、「個別推進方針」の作成及び「個別推進計画」の策定を行い、計画の実現を進める。

さらに、基本計画の中では公共施設FMの展開イメージとして次の3つのステージを設定し、段階的に進めていくこととしている。

ステージ1 (情報収集期)

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
<ul style="list-style-type: none"> <li>・FM推進会議発足</li> <li>・FM方針の通達</li> <li>・改修経費算出対象施設の決定</li> <li>・施設台帳様式の決定</li> <li>・施設台帳作成指示</li> <li>・改修経費算出対象施設の決定</li> <li>・個別推進部門の決定</li> <li>・個別推進方針の決定</li> </ul>	<p>【FM推進課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・FM研修の実施</li> <li>・FM方針案策定</li> <li>・施設台帳様式の検討 (管財課、財政課、建築住宅課、情報政策課とでWGを構成)</li> <li>・施設改修経費等の算出及び実施方法の検討</li> </ul> <p>【管財課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所有施設の集計</li> </ul> <p style="text-align: center;">・ F M 実 施 計 画 の 策 定</p> <p>【建築住宅課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設改修経費等の算出支援</li> </ul> <p>【個別推進部門対象課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別推進方針(案)の作成</li> </ul> <p>【財政課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務情報等の収集支援</li> </ul> <p>【FM推進課】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設評価制度の構築</li> <li>・公共施設FM啓発活動の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管施設の洗い出し</li> <li>・施設台帳該当情報の収集</li> <li>・施設台帳の整備</li> </ul>

ステージ2(分析検討期)

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
<ul style="list-style-type: none"> <li>・部局間の調整</li>   <li>・検討組織の構築</li>   <li>・施設方針の決定</li> <li>・再配置計画の策定</li>   <li>・個別推進計画の策定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【管財課】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設台帳の集計</li> <li>・施設台帳の公表</li> </ul> </li>   <li>【FM推進課】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・議会への経過報告</li> <li>・施設評価結果の点検</li> <li>・FM実施計画の進捗管理</li> <li>・FM研修の実施</li> </ul> </li>   <li>【附属機関】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設方針(案)の決定</li> <li>・再配置計画(案)の策定</li> </ul> </li>   <li>【個別推進部門対象課】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・個別推進計画(案)の策定</li> </ul> </li>   <li>【FM推進課】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設方針及び再配置計画の公表</li> <li>・公共施設FM啓発活動の実施</li> <li>・個別推進計画の進捗管理</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設評価の実施</li> <li>・施設の分析・検討</li>         <li>・施設方針(案)作成</li> </ul>

### ステージ3(計画実動期)

FM推進会議	推進所管課及び附属機関	施設所管課
<ul style="list-style-type: none"> <li>・再配置計画の進捗管理</li> <li>・住民説明会への支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【個別推進部門対象課】</li> <li>・個別推進計画の実行</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設方針及び再配置計画の実行</li> <li>・住民説明会の実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・部局間の調整</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【管財課・情報政策課】</li> <li>・施設管理システムの検討</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・所管課で対応できない諸問題への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【FM推進課】</li> <li>・ヘルプデスクの開設</li> <li>・住民説明会への協力</li> <li>・広告収入のための支援</li> <li>・個別推進計画の進捗管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・歳入確保の検討</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>【管財課】</li> <li>・施設売却等の支援</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・再配置計画の実現</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>【財政課】</li> <li>・施設改修費用等の予算措置</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>【管財課・情報政策課・改革推進課】</li> <li>・施設管理システムの導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設管理システムの運用</li> </ul>

### 3 今後の課題及び対応等

これまで基本計画を進めてきたものの積極的に広報を行ってこなかったため、ステージ3（計画実動期）における課題として、市民や施設の維持管理を行っている庁内所管課の公共施設FMについての理解が十分とは言えない状況である。

今後、公共施設FMを推進するに当たり、施設所管課の意識改革や従前のコミュニケーション手法に加えて、市民等の理解を得られるような市民意識の醸成を図るコミュニケーション手法の検討が必要となってきている。



## 第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状



## 第2章 公共施設所管課のコミュニケーション手法等の現状

### 1 秩父市のコミュニケーション手法の現状（所管課向けアンケート調査）

#### (1) 秩父市のコミュニケーション手法の現状

秩父市では、市民への情報提供の方法として、(1)パブリックコメント制度、(2)市報ちちぶ、(3)声  
の市報、(4)公式ホームページ、(5)公式フェイスブック、(6)市長ブログ、(7)記者会見、(8)何でも投  
書箱、(9)ふらっと市長室、(10)広聴サポーターなどを行っている。

本市は、高齢化が進んでいることもあり、従前から紙媒体で月1回配布している「市報ちちぶ」か  
ら市政・施設情報の入手を行っている市民が多い。そのため、「市報ちちぶ」の内容の更なる充実や読  
みやすい紙面等を検討し、隅々まで読んでもらえる市報にしていくことを目指している。

さらに、市報をスマートフォンでも読むことができるアプリケーション「ちいきの本棚」を導入し  
たり、より迅速に行政情報が提供できる「公式ホームページ」の内容の充実、観光・イベント情報を  
多く提供している「公式フェイスブック」に市政情報を掲載したりするなど、比較的新しい手法をよ  
り積極的に活用し、市政・施設情報の入手方法の多様化や市民が必要とする情報のリアルタイムでの  
提供を進めている。

#### (2) 秩父市のコミュニケーション手法の課題

公共施設所管課によっては、現状のコミュニケーション手法を十分に活用しているとは言えず、市  
役所内部での情報提供手段の活用の推進及び効率化を見直す必要がある。

「公式ホームページ」の内容の充実や「公式フェイスブック」、「市長ブログ」、「ちいきの本棚」を  
比較的新しいコミュニケーション手法として活用を始めているほか、新聞、テレビ、ラジオ等メデ  
ィアへの情報提供、無作為抽出による市政・施設情報等のアンケートなど既存のコミュニケーション手  
法も積極的に活用して情報提供を行っているが、市政・施設情報に関心があり情報を求める市民に対  
しては、情報を得る機会が増えているが、市政に関心がない市民に対しては、これらの方法でも関心  
を示してもらえないなどの問題もあり、今後は新たなコミュニケーション手法を検討していくことが  
重要な課題となっている。

## 秩父市の現行制度におけるコミュニケーション手法

区 分	概 要
パブリックコメント制度	<p>「秩父市パブリックコメント手続実施要綱」に基づき、</p> <p>①市の施策に関する基本的な計画の策定や改定</p> <p>②市民等に義務を課したり、権利を制限することを内容とする条例の制定・改廃等について、市が政策等の策定を行う際に、事前にその案を公表し、市民からの意見や情報を考慮して最終的な政策案等の決定</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 13件(うち公共施設FMに係るものは2件)</p>
市報ちちぶ	<p>毎月10日発行(1月号は1月1日発行)、町会、区会の協力を得て市民に配布</p> <p>市役所総合窓口、吉田・大滝・荒川総合支所、各公民館、歴史文化伝承館、スポーツ健康センター、秩父保健センター、吉田生涯学習センター、文化体育センター、じばさんセンター、市立病院等でも配布</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 年12回発行(1回26,500部)</p>
声の市報	<p>「市報ちちぶ」に掲載されている記事を、音声ボランティアグループの協力を得て、CDに録音し、利用を希望する市内の視覚障がい者へ提供</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 市報校了後にきぶねぎくの会が録音・ダビングの上、17人のリスナーにCDかデジジ図書で配布</p>
公式ホームページ	<p>市政情報、観光・イベント情報等を公式ホームページを通じて発信</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公開ページ数(1,918ページ)</li> <li>・アクセス数(981,929件)</li> </ul>
公式フェイスブック	<p>平成25年5月から、市政情報、観光・イベント情報を公式フェイスブックを通じて発信</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公式フェイスブックに対しての「いいね！」件数(1,185件)</li> <li>・そのうち記事に対しての「いいね！」件数(41,779件)</li> </ul>
市長ブログ	<p>市長の所信、活動等をブログを通じて発信</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; ほぼ1日1回掲出 アクセス数(106,117人)</p>
記者会見	<p>秩父記者クラブ6社への定例記者会見を毎月1回実施、随時資料提供も実施</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 年12回実施</p>
何でも投書箱	<p>市役所、支所等に投書箱を設置し、市政全般にわたる提言・意見、要望・苦情等を受付</p> <p>※氏名・住所記入者に対しては、担当課から郵送又はメールにて回答</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 84件の投書に対して、氏名の記入があるものやメールでの投書については全て対応</p>
ふらっと市長室	<p>市長が市役所1階のデスクに座り、来庁した市民と直接対話。平成27年度は毎月1回実施</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 歴史文化伝承館では毎月、各総合支所では年4回実施 延来庁件数は平成26年度は53件、平成25年度は55件でほぼ横ばい</p>
広聴サポーター	<p>16歳以上の市内在住、在勤又は在学者に公聴サポーターを委嘱し、アンケート調査を通じて、市の施策についての意見を聴取</p> <p>&lt;平成26年度実施状況&gt; 「木材利用」「合併10周年を迎えるにあたっての満足度」「バリアフリーガイドマップ」のアンケートを実施</p>

## 2 公共施設所管課のコミュニケーション手法の現状

### (1) 調査の概要

#### ①調査目的

秩父市の公共施設FMの推進における市民意識の醸成・市民参加の拡充を図るための基礎資料とするため、平成27年9月に公共施設所管課を対象にアンケート調査を実施した。

#### ②調査対象及び調査項目

調査名	公共施設所管課のコミュニケーション手法に関するアンケート調査
調査期間	平成27年9月
調査対象	公共施設を所管している公共施設所管課全て
調査方法	配布方法：庁内イントラネット掲示版に掲載し照会 回収方法：庁内メールによる回答
調査項目	・公共施設所管課からの施設情報の提供方法とその内容 ・公共施設所管課の意見収集の方法とその反映状況 ・公共施設FMに対する秩父市又は公共施設所管課の考え方 ・公共施設FMに関する3つの改革に対する所管課の意見

### (2) アンケート結果

#### ①回収状況

秩父市の公共施設数は、全部で81施設あり、回収票数81票、有効回収票数81票、回収率は100.0%であった。

#### ② 分析結果

##### ア 公共施設所管課からの施設情報の提供方法（図表2-1参照）

秩父市の公共施設の所管課は、市民や施設利用者向けの情報提供を複数の手法を用いて行っており、その提供方法を調べたところ、「市の公式ホームページ」（27件）が最も多く、次に「市報ちちぶ」又は「声の市報」（以下、「市報ちちぶ等」という。）（18件）、「市発行のガイドブック、パンフレット、チラシ」（以下、「市発行のパンフレット等」という。）（17件）、「市民からの電話やメールへの回答」（16件）による対応となっている。

その一方で、施設情報の提供を「特に実施していない」と回答している施設が36施設あり、例えば、博物館等（旧民俗博物館、市指定有形文化財の内田家住宅、大野家住宅）、産業系施設（農林産物直売所、大滝農産物加工場、釜の上農園村）、文化施設（吉田龍勢会館、秩父事件資料館）、レクリエーション施設（吉田元気村）、供給処理施設（一般廃棄物処理場）などに見受けられる。

なお、高齢者福祉施設、医療施設、消防施設及びその他行政施設（市役所所管倉庫、木炭製炭工場、秩父湖休憩所、公衆トイレ）の全ての公共施設では、施設利用者等への施設情報の提供を実施しておら

ず、その理由として施設利用者等がその公共施設について、ある程度の施設情報を既に有している又は情報を必要とする者が限られているなど施設情報の提供の必要性が低い公共施設であることが推察される。

また、所管課が施設利用者等に対し施設情報の提供を行っている提供方法の効果について、各施設の手法（113件）のうち、97件（85.8%）が施設情報の提供方法として効果があると考えられている。その一方で、「各手法による施設情報の提供に効果がない（手法の効果なし）」と回答している公共施設の1つでは、「市報ちちぶに掲載している当該施設の記事を見る市民が少なく、市民の来館者の増加につながらない」という回答をしている一方で、「記者クラブに特別展示の開催について情報提供した結果、特に市外からの来館者が増加した」という回答を併せてしていることから、新聞掲載等のマスメディアを利用したイベント等の周知は、大きな効果が期待できる。

## イ 公共施設所管課の情報提供の主な内容

秩父市の公共施設の所管課は、市民や施設利用者向けの情報提供を複数の手法を用いて行っており、そのうち各手法の主な情報提供の内容とその効果について調べたところ、「市報ちちぶ等」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「講座・クラブ活動、後継者育成制度受講者、入居者及び新規貸出の募集案内」及び「開園・休館日のお知らせ」に効果があるという回答の一方で、「特別展示のお知らせ」（資料館）及び「館内フロアの案内」（歴史文化伝承館（管財課分））については効果が認められない。なお、「各大会の実施案内」（滝沢サイクルパークBMXコース）については効果が不明という回答である。

「市発行のパンフレット等」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「新規貸出等の募集案内及び各種手続き方法」及び「施設の利用案内」に効果があるという回答の一方で、「施設概要の紹介」（旧武毛銀行本店、浦山フィッシングセンター・浦山フレッシュセンター）については効果が不明という回答である。

「市の公式ホームページ」は、「催物・イベントの紹介及び施設概要の紹介」、「入居者及び新規貸出等の募集案内及び各種手続き方法」に効果があるという回答の一方で、「施設の利用案内」（集会所、荒川農村環境改善センター・荒川勤労者福祉センター）及び「施設概要の紹介」（旧武毛銀行本店、滝沢サイクルパークBMXコース）については効果が不明という回答である。

「市の公式フェイスブック」は、「催物・イベントの紹介」について、効果があるという回答の一方で、「催物・イベントの紹介」（図書館）及び「特別展示のお知らせ」（資料館）については効果が不明という回答である。

「市民からの電話やメールへの回答」は、「施設利用や予約状況に関する問い合わせ」に効果があるという回答である。

「市役所・支所や施設の窓口に来訪した市民への説明」は、「施設利用や予約状況に関する問い合わせ」に効果があるという回答の一方で、「施設の利用案内」（大滝振興会館）については効果が不明と

いう回答である。

「その他」の手法は、「各々の施設による独自ホームページの活用等」、「新聞掲載等によるマスメディアの活用」、「他の団体発行のガイドブックによる情報提供」、「ポスターの掲示」に効果があるという回答の一方で、「ケーブルTVの放映効果」（滝沢サイクルパークBMXコース）及び「指定管理者ホームページによる情報提供」（大滝こまどり荘）については効果が不明という回答である。

図表 2-1 市民、施設利用者向けの施設情報の提供方法（複数回答）

（単位：件、％）

区分	市民、施設利用者向けの施設情報の提供方法								合計	施設数
	1 「市報」 「市報ちちぶ」 又は「声の	2 市発行のガイドブック、パンフレット、チラシ	3 市の公式ホームページ	4 市の公式フェイスブック	5 市民からの電話やメールへの回答	6 明に直接来訪した市民への説明	7 市役所・支所や施設の窓口を実施	8 その他（1～6以外の施策を特に実施していない）		
1 集会施設		1	4		1	2		1	9	6
2 文化施設	2	3	2	1	1	1	1	1	12	4
3 図書館	1			1	1		1		4	1
4 博物館等	2		1	1			1	3	8	5
5 スポーツ施設	1	1	2		2	2	1		9	3
6 レクリエーション観光施設	2	4	2		2	1	6	1	18	9
7 保養施設									0	0
8 産業系施設	2	2	3				3	5	15	9
9 学校			1						1	1
10 その他教育施設									0	0
11 幼保・こども園					1	1		1	3	2
12 幼児・児童施設	2	2	2					1	7	3
13 高齢者福祉施設								1	1	1
14 障がい者福祉施設			1			1	1		3	2
15 児童福祉施設			1		1	1			3	1
16 保健施設	1	1			1	1			4	1
17 その他社会福祉施設			1						1	1
18 医療施設								1	1	1
19 庁舎等	1		2					1	4	3
20 消防施設								2	2	2
21 その他行政施設								4	4	4
22 公営住宅	1		1		1	1		1	5	2
23 公園	1	2	3	1	4	1	1	1	14	5
24 供給処理施設							1	2	3	3
25 その他	2	1	1	1	1	1	1	10	18	12
<b>合計</b>	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>149</b>	<b>81</b>
手法の効果あり	15	15	21	3	16	12	15		97	85.8%
手法の効果不明	1	2	6	2	0	1	2		14	12.4%
手法の効果なし	2	0	0	0	0	0	0		2	1.8%
手法の効果に係る合計									113	

## ウ 公共施設所管課の意見収集の方法（図表 2-2 参照）

秩父市の公共施設の所管課は、市民及び施設利用者からの施設運営や改善に関する意見の収集方法を調べたところ、「施設利用者へのアンケート、ヒアリング」（7 件）及び「その他の方法」（7 件）が最も多く、次に「市民、施設利用者が参加する審議会、委員会等の設置」（4 件）となっている。なお、保健施設（1 件）及びその他施設（浄水場）（1 件）においては、「市民向けのパブリックコメント」による意見の収集を行っている。

また、その他の方法による公共施設に対する意見収集の主な方法として、「自由記載の感想ノートの設置」、「出前説明会」、「事業事後評価及び施設利用者の個別支援会議開催」等の回答が見受けられる。

その一方で、施設利用者等から意見の収集を「特に実施していない」と回答した施設が、全 81 施設のうち 68 施設（84.0%）であり、秩父市のほとんどの公共施設で意見の収集が行われていない。

特に、スポーツ施設、レクリエーション施設、学校、幼保・こども園、幼児・児童施設、児童福祉施設、その他社会福祉施設、医療施設、庁舎等、その他行政施設及び公営住宅に至っては、全ての公共施設で施設利用者等から意見の収集を行っておらず、その理由として一部の所管課からは、従来から施設利用者等の意見を収集する体制が取られていない又は予算などの制約により仮に意見を収集しても施設利用者等からの意見を反映することができないことなどの回答が見受けられる。

また、ほとんどの所管課は、施設利用者等から意見を収集していないため、今後、施設利用者等から意見の収集を行っている所管課は、意見の収集を行っていない所管課に対し、意見の収集に必要な施設情報及び施設利用者等への周知方法などを秩父市全体で共有化する体制づくりが必要である。

## エ 公共施設所管課が収集した意見の主な反映状況

秩父市の公共施設の所管課は、市民及び施設利用者等から意見収集を複数の手法を用いて行っており、そのうち各手法の主な意見の反映内容とその状況について調べたところ、「施設利用者へのアンケート、ヒアリング」は、「おおむね良好である旨回答を得た」又は「できるだけ意見を反映し施設の運営改善につながった」という回答であり意見を反映している。

「市民向けのアンケート調査」は、「寄せられた意見に対し図書館便りの Q & A コーナーで対応しているが、一部の要望については予算の関係などで解決できない」という回答でありおおむね意見を反映しているが一部の要望については意見を反映していない。

「市民向けのパブリックコメント」は、「意見の提出がない」又は「予算の関係などで解決できない」という回答であり意見を反映していない。

「市民、施設利用者が参加する審議会、委員会等の設置」は、「できるだけ意見を反映し施設の運営改善につながった」又は「審議会を設置することで基本計画（案）を策定することができた」という回答であり意見を反映している。

「その他」は、「イベントでの調査」、「保護者懇談会及び評価委員会の開催等」、「自由記載ノートの設置」及び「出前説明の実施」などであり、そこで収集した意見はおおむね反映できている。

図表 2-2 施設利用者等の意見を施設運営や改善に反映する方法（複数回答）

(単位：件、%)

区分	利用者等の意見を施設運営や改善に反映する方法							合計	施設数
	1 ト、施設利用者へのアンケート	2 市民向けのアンケート調査	3 市民向けのパブリックコメント	4 市民、審議会、施設利用者等が参加する委員会、委員会等の設置	5 市民、ワークショップ、イベントの開催	6 その他（1～5以外の施策を実施）	7 特に実施していない		
1 集会施設	1						5	6	6
2 文化施設	1			2			3	6	4
3 図書館	1	1		1				3	1
4 博物館等	1						4	5	5
5 スポーツ施設							3	3	3
6 レクリエーション観光施設							9	9	9
7 保養施設								0	0
8 産業系施設	1					1	8	10	9
9 学校							1	1	1
10 その他教育施設								0	0
11 幼保・こども園							2	2	2
12 幼児・児童施設							3	3	3
13 高齢者福祉施設							1	1	1
14 障がい者福祉施設						1	1	2	2
15 児童福祉施設							1	1	1
16 保健施設	1		1					2	1
17 その他社会福祉施設							1	1	1
18 医療施設							1	1	1
19 庁舎等							3	3	3
20 消防施設						1	1	2	2
21 その他行政施設							4	4	4
22 公営住宅							2	2	2
23 公園	1					1	3	5	5
24 供給処理施設						1	2	3	3
25 その他			1	1		2	10	14	12
<b>合計</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>68</b>	<b>89</b>	<b>81</b>
意見を反映している	6	1	0	4	0	7		18	
意見の反映不明	1	0	0	0	0	0		1	
意見を反映していない	0	0	2	0	0	0		2	
意見の反映に係る合計								9.5%	

## オ 公共施設FMに対する秩父市又は公共施設所管課の考え方

### ○統廃合を検討している公共施設

統廃合を検討している公共施設は、秩父市の公共施設全 81 施設のうち 19 施設（23.5%）であり、これらのうち具体的に統廃合計画が策定されている施設は 7 施設である。

＜幼保・こども園＞秩父市市立保育所再編計画

＜高齢者福祉施設＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜庁舎等＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜消防施設＞ふるさと集落生活圏形成推進事業

＜公営住宅＞秩父市市営住宅等長寿命化計画

＜その他施設＞秩父地域水道事業広域化基本計画、公衆・観光トイレFM推進計画

### ○公共施設の運営に関する課題（図表 2-3 参照）

公共施設の運営に関する課題については、公共施設全 81 施設のうち 68 施設（84.0%）から回答があり、そのうちの主な意見として、「老朽化及び修繕費の確保に対する対応」（38 件）が最も多く、以下、「現在未使用施設又は他団体への貸与期間終了後の利用方法の検討」（10 件）、「近隣の類似施設への統合又は代替施設への移転」（8 件）、「施設利用者への周知方法の改善又は検討」（5 件）、「施設利用収入又は売上げの確保」（5 件）、「施設利用者又は使用頻度の著しい減少への対応」（4 件）、「施設運営職員等の確保」（3 件）となっている。

また、その他（21 件）として回答のあった公共施設の運営に関する課題の主なものとして、「補助事業で建設したため、補助金の返還の有無を確認する必要がある」、「事務室、保管スペース、駐車場が不足」、「市民等から老朽化した施設の景観上の問題を指摘」などが見受けられる。

図表 2-3 公共施設の運営に関する課題（複数回答）

（単位：件、％）

	公共施設の運営に関する課題								合計	施設数
	1	2	3	4	5	6	7	8		
区分	保老 に朽 対化 す及 るび 対修 応繕 費の 確	転合 又隣 はの 代類 替似 施設 への 移	近 の類 い施 減設 少へ への 統	度施 設利 者又 は検 討	法施 設利 用者 への 周知 方	施 設運 営職 員等 の確 保	後団 の体 利用 への 貸与 期間 終了 他	現 在未 使用 施設 又は 他	げ施 設利 用入 又は 売上	そ の他
1 集会施設	3			1				1	5	5
2 文化施設	2	1						1	4	2
3 図書館	1							1	2	1
4 博物館等	4		1						5	5
5 スポーツ施設	2			1	1		1		5	3
6 レクリエーション観光施設	1			1	1	2	3	2	10	7
7 保養施設									0	
8 産業系施設	2			2		3	1	1	9	7
9 学校	1	1							2	1
10 その他教育施設									0	
11 幼保・こども園	1	1	1					1	4	2
12 幼児・児童施設	2	1						1	4	2
13 高齢者福祉施設	1								1	1
14 障がい者福祉施設	1							1	2	1
15 児童福祉施設	1								1	1
16 保健施設									0	
17 その他社会福祉施設	1								1	1
18 医療施設									0	
19 庁舎等	2	1						1	4	3
20 消防施設		2	1		1				4	2
21 その他行政施設	1					3		2	6	4
22 公営住宅	2								2	2
23 公園	2							3	5	4
24 供給処理施設	2							1	3	3
25 その他	6	1	1			2		5	15	11
合計	38 40.4%	8 8.5%	4 4.3%	5 5.3%	3 3.2%	10 10.6%	5 5.3%	21 22.4%	94 100.0%	68

○公共施設の適正配置に際してFM推進課との連携

秩父市では、公共施設等総合管理計画に基づき、FM推進課と公共施設所管課が連携して、公共施設の適正管理への取組を推進しようとしている。そのことについて、所管課が、公共施設の適正配置への取組やFM推進課との連携をどのように考えているか調査したところ、「全庁的な課題なのでFM推進課と連携して取り組む」（60施設）が最も多く、次に「既に連携して取組を始めている」（12施設）、「FM推進課に個別の計画の作成や施設の方針を決めてもらえば協力する」（9施設）という回答であり、これらのことから所管課の9割近くが、FM推進課と連携して取り組む姿勢であるが、残り1割強の所管課は、FM推進課に個別の計画の策定や施設の方針を決めてもらうことを求めているため、今後、公共施設FMを進める上で、これらの所管課の意識改革が問題として残されている。

図表 2-4 FM推進課との連携

FM推進課に個別の計画の策定や施設の方針を決めてもらえば協力する	9施設	11.1%
全庁的な課題なのでFM推進課と連携して取り組む	60施設	74.1%
既に連携して取組を始めている	12施設	14.8%

カ 公共施設FMに関する3つの改革に対する所管課の意見

秩父市では、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、その方針の中で、次の3つの改革を実施することとしている。

- 量の改革 必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらぬものは持たない」という強い意志で臨み、公共施設の数及び規模の適正化を図ること。
- 質の改革 継続的に保有と判断した施設は、利用者の安全性や快適性等のサービスを向上させるため、安全で機能的な施設を目指し、管理運営を実施していくこと。
- 歳入確保 適正な受益者負担の観点からの使用料の有無や額の見直し、余剰面積や目的を終えた施設の貸付又は売却並びにネーミングライツ及び看板の設置等による広告収入の確保などへの取組や危険回避等を目的とした施設の取り壊しも財源の確保に寄与するため、これらを実施することにより積極的な歳入確保に取り組むこと。

秩父市の公共施設の所管課に3つの改革に対する意見について調べたところ、以下のような回答が見受けられる。

○「量の改革」に対する所管課からの主な意見

「施設利用者減少のため施設の規模を縮小することで存続を検討」(16施設)が最も多く、次に「未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討」(15施設)、「類似施設への統合又は代替施設への移転」(14施設)、「物流又は防災の拠点若しくは基幹施設であるため存続を検討」(13施設)などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、量の改革の考え方にに基づき施設規模の適正化、未使用施設等の廃止等又は代替施設への移転などにより量の改革に取り組んでいくこととしている。

図表 2-5 「量の改革」に対する所管課からの主な意見

施設利用者が増加若しくは増加が見込めるため存続を検討	3施設	3.7%
物流又は防災の拠点若しくは基幹施設であるため存続を検討	13施設	16.0%
貴重な文化財・建築物であるため後世に残す目的で存続を検討	3施設	3.7%
指定管理者又は地域市民に施設を譲渡することで存続を検討	5施設	6.2%
施設利用者減少のため施設の規模を縮小することで存続を検討	16施設	19.8%
類似施設への統合又は代替施設への移転	14施設	17.3%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、 取壊し又は売却を検討	15施設	18.5%
意見なし	12施設	14.8%
合 計	81施設	100.0%

○「質の改革」に対する所管課からの主な意見

「修繕費等に係るコストを抑えて存続を検討」(31 施設) が最も多く、次に「設備の改修又は施設の特色や類似施設と差別化を図り、質を向上させることで存続を検討」(22 施設)、「意見なし」(16 施設) などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、質の改革の考え方にに基づき修繕費等のコスト削減や設備改修による施設の質を向上させることにより質の改革に取り組んでいくこととしている。

図表 2-6 「質の改革」に対する所管課からの主な意見

修繕費等に係るコストを抑えて存続を検討	31 施設	38.3%
設備の改修又は施設の特色や類似施設と差別化を図り、質を向上させることで存続を検討	22 施設	27.2%
類似施設への統合又は代替施設への移転	6 施設	7.4%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討	6 施設	7.4%
意見なし	16 施設	19.7%
合 計	81 施設	100.0%

○「歳入確保」に対する所管課からの主な意見

「リピーターの確保、無償貸与の廃止、使用料の見直し及び広告設置料の徴収などにより歳入の確保を検討」(39 施設) が最も多く、次に「おおむね現状のまま存続を検討」(17 施設)、「未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討」(10 施設) などの回答が見受けられることから、一部の所管課から具体的な回答がなされていないものの、所管課の多くは、歳入確保の考え方にに基づき施設使用料の見直しや施設そのものを廃止又は売却することで財源を確保することにより歳入の確保に取り組んでいくこととしている。

図表 2-7 「歳入確保」に対する所管課からの主な意見

リピーターの確保、無償貸与の廃止、使用料の見直し及び広告設置料の徴収などにより歳入の確保を検討	39 施設	48.2%
類似施設への統合又は代替施設への移転	2 施設	2.5%
使用料が無償又は使用者の大半が無料対象者のため歳入の確保は検討していない	4 施設	4.9%
おおむね現状のまま存続を検討	17 施設	21.0%
未使用施設、施設利用者の減少又は修繕費増大のため廃止、取壊し又は売却を検討	10 施設	12.3%
意見なし	9 施設	11.1%
合 計	81 施設	100.0%

## ○公共施設FMに対する所管課からのその他の意見

秩父市の公共施設の所管課に公共施設FMに対する意見について調べたところ、公共施設の適正配置に際してFM推進課と連携して取り組もうと考えている所管課は、主な意見として、「地元の雇用を確保するために建設された経緯を考えると、施設をどうするか担当課だけでは判断が難しいため、FM推進会議等に諮り、当該施設の存廃をFM推進課に決めてもらいたい」(レクリエーション施設)、「施設所管課は、今後、どの程度の期間建物を利用するかによって修繕計画が異なるため、建て替える可能性の有無や建物の使用期間について、市全体の方向性をFM推進課に示してもらいたい」(図書館)、「秩父市の指定文化財は、統廃合を視野に入れた一律的な考え方ではなく、いかにして後世に残すかを検討すべき」(博物館等)、「施設の廃止又は統廃合には、確実に利用者の反対があるため、市民とともに施設のあり方を考える必要がある」(スポーツ施設、レクリエーション観光施設、その他(公衆トイレ))という意見が見受けられ、これらの所管課は、FM推進課に対し建物の構造に応じた使用期間や公共施設の統廃合を検討する際の視点等各公共施設に共通する事項について方針等を示すことを求めている。

一方で、公共施設の適正配置に際してFM推進課に個別計画の作成や施設の方針を決めてもらえば施設所管課は協力すると考えている所管課は、主な意見として、「FM推進課は、施設所管課が公共施設FMに取り組みやすくするために、全体の調整及び施設方針の決定等並びに施設所管課で判断しにくい部分に積極的に介入し調整を図る必要がある」(幼保・こども園)、「FM推進課は、施設移転や廃止の際の施設利用者説明会での説明及び予算措置への配慮など施設所管課単独の取組では困難な場合、FM推進課の支援が必要」(幼児・児童施設)、「FM推進課は、施設の状況把握・移転の打診、財源の確保等について、責務とスピード感を持ってFM推進課と財務部が各施設所管課を牽引し取り組む姿勢が求められる」(児童福祉施設)という意見が見受けられ、これらの所管課は、FM推進課に対し公共施設FMに係る全体の調整、施設方針の決定、施設利用者等への公共施設FMの説明などについて、積極的に関与することを求めている。

## ③公共施設所管課アンケートの結果からみえてきた効果と課題

- ・所管課は、施設情報の提供方法として、必要に応じて新聞掲載やテレビ等によるマスメディアを有効活用することにより、市民や日頃から施設を利用している人の他、その施設の情報に関心のある人に対する周知に大きな効果が期待できる。

- ・所管課は、施設情報の提供による効果が認められない又は分からない場合、情報の提供方法の変更や施設利用者等へのアンケート又はヒアリングを行う必要がある。

- ・ほとんどの所管課は、公共施設に係る施設利用者等からの意見収集を行っていないことから、施設利用者等が求めているサービスの内容と行政のサービス内容に乖離が生じている可能性がある。

・秩父市は、秩父市公共施設FM方針及び基本計画に基づき、所管課が施設ごとに施設台帳及び施設方針を作成することとしているが、1割強の所管課は、FM推進課で施設方針等を作成することを求めているため、今後、秩父市全体の公共施設FMを進める上で、これらの所管課の意識改革が必要である。

・秩父市は、3つの改革の考え方に基づき公共施設FMに取り組んでいくこととしているが、一部の所管課からの意見を踏まえ、FM推進課は、施設利用者等に対する市全体の公共施設FMの取組に係る説明や複数の公共施設所管課に影響の及ぶ取りまとめの調整などについて、積極的に関与する必要がある。

### 3 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査

これまで公共施設FMの推進について、行政（FM推進課）が現行制度におけるコミュニケーション手法を活用し、市民に対して周知等を行ってきた。

本調査研究では、FM推進の取組に対する市民の意識・意向等の現状を把握し、今後の課題やその解決策の方向性について検討した。

#### (1) 調査の概要

##### ①調査目的

秩父市における公共施設FMの推進における市民意識の醸成・市民参加の拡充を図るための基礎資料とするため、公共施設管理に係る評価や市民参加・協力等に対する意識・意向等を把握することを目的に実施

##### ②調査対象及び調査項目

実施時期	平成 27 年 8 月 21 日～9 月 4 日	
	配布・回収方法	郵送（回収については窓口受取も行った）
調査対象	人数	2,000 人
	年齢	16 歳以上 65 歳未満
	抽出方法	平成 27 年 8 月 1 日現在、住民基本台帳から無作為抽出
調査項目	・ 公共施設の利用状況 ・ コミュニケーション手法の利活用状況 ・ 公共施設管理に係る市民参加・協力 ・ 回答者属性 ・ 自由記入	

##### ③利用上の注意

- ・ 図表の n とは回答者の総数、% は全体に占める割合を示す。
- ・ クロス集計においては、表側の項目は不明を除いてあるため、累計値は「合計」と一致しないものがある。
- ・ 図表のタイトルにある「SA」はシングルアンサーの略で、選択肢の中から 1 つだけ回答する設問、「MA」はマルチアンサーの略で、選択肢の中から複数回答する設問、「FA」はフリーアンサーの略で、回答者が任意に自由記述する設問となっている。
- ・ 各設問の回答結果は不明（無回答・無効回答等）を含む調査数（回答総数）を基数として、全体（票数）、%（割合）を示している。
- ・ 対象者を特定した設問（例：前問で「はい」と回答した人だけお答えください、50 歳以上の方だけお答え下さい等）の回答結果は非該当を除く調査数（回答総数）を基数として、全体（票数）、%（割合）を示している。なお、非該当者数は図表中に「非該当」として示している。
- ・ 回答結果の%（割合）表示は、小数点第 2 位以下を四捨五入しているため、全体の合計値は必ずしも 100.0% とならない。

- ・複数回答（MA）の中で回答個数が指定されている設問（「主なもの3つを選択」等）のうち、回答数が指定数に満たない回答（1つのみ、2つのみが回答される場合）であっても有効回答として集計した。

- ・複数回答（MA）の矛盾回答（「分からない」や「特にない」と他の選択肢が回答されている場合）は、「分からない」、「特にない」の回答を無効とし、他の選択肢の回答を有効として集計した。

## (2) アンケート結果

### ①回収状況

配布票数 2,000 票（うち、未達 13 票）、回収票数 597 票、有効回収票数 597 票、回収率は 30.05%であった。

### ②分析結果

#### ア 公共施設の利用状況

- ・利用している公共施設については、「市役所や支所」が最も多く、以下、図書館・集会所、スポーツ・レクリエーション施設、利用している施設がないとなった。
- ・上記内容について、そのうち最も利用した施設についての回答結果も同様である。
- ・利用施設の問題点・課題については、「特にない」が最も多く、回答の大半を占めていた。

問1 あなた自身が普段最もよく利用している公共施設はどれですか？

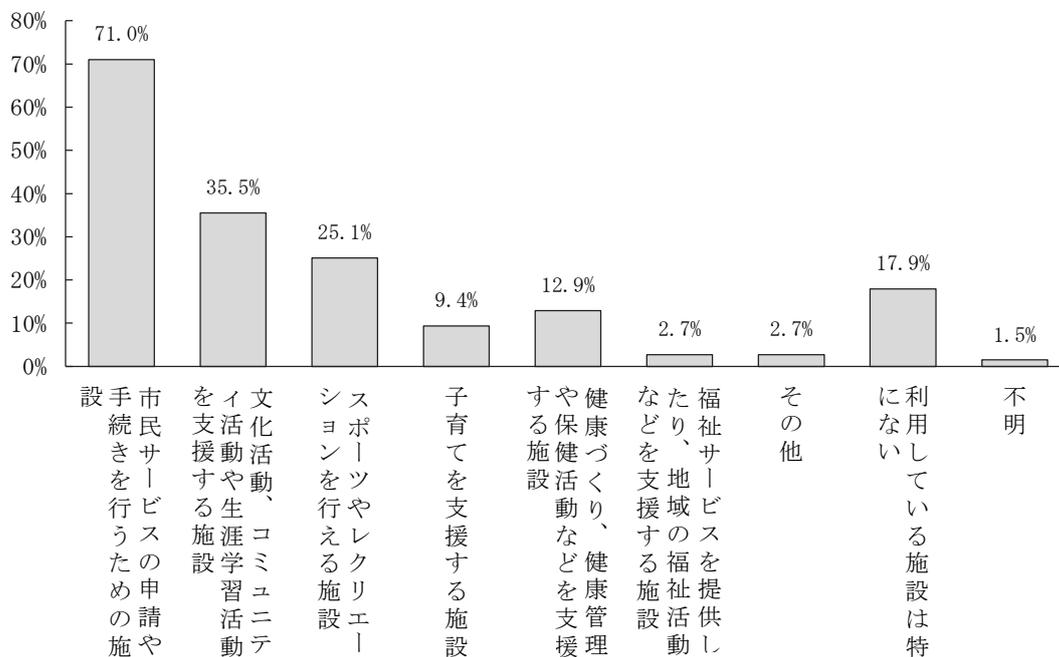
① あてはまるものすべてに○印

② 左欄で○印を付けた施設のうち最もよく利用するもの1つだけに○印  
 ※ 通学している施設や勤務先として通勤している施設は除きます。

(7) 利用している公共施設

「市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）」(71.0%)が最も高く、以下、「文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）」(35.5%)、「スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）」(25.1%)、「利用している施設は特にない」(17.9%)となっている。

図表 2-8 利用している公共施設 (MA)

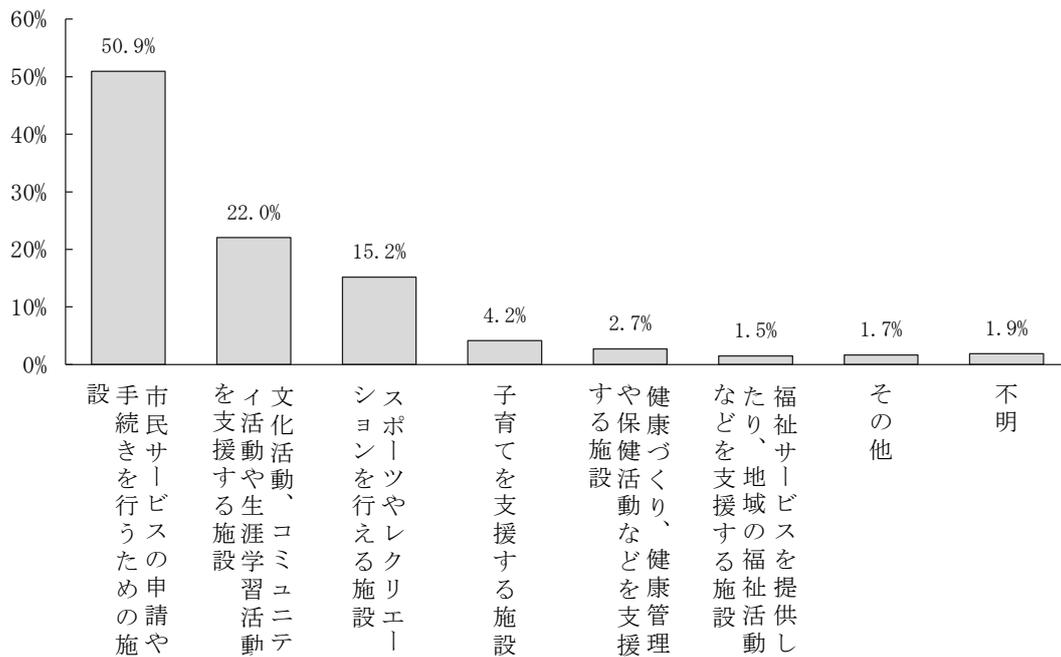


No.	カテゴリー名	n	%
1	市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	424	71.0
2	文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	212	35.5
3	スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	150	25.1
4	子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	56	9.4
5	健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	77	12.9
6	福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センターなど）	16	2.7
7	その他	16	2.7
8	利用している施設は特にない	107	17.9
	不明	9	1.5
	全体	597	100.0

(イ) 最も利用している公共施設

「市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）」（50.9%）が最も高く、以下、「文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）」（22.0%）、「スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）」（15.2%）、「子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）」（4.2%）、「健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）」（2.7%）となっている。

図表 2-9 最も利用している公共施設（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	245	50.9
2	文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	106	22.0
3	スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	73	15.2
4	子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	20	4.2
5	健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	13	2.7
6	福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センターなど）	7	1.5
7	その他	8	1.7
	不明	9	1.9
	非該当	116	
	全体	481	100.0

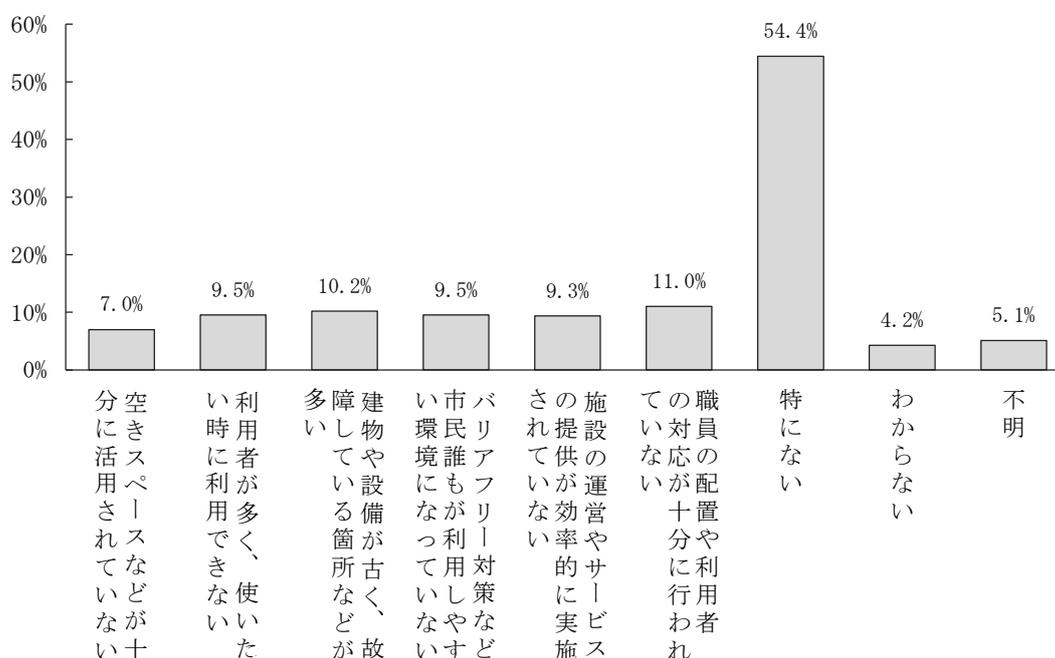
(ウ) 利用公共施設の問題点・課題

【問1で回答した「最もよく利用している公共施設」についてうかがいます。】

問2 ご利用されている公共施設の問題点や課題はありますか？（主なものを3つまでに○印）

「特にない」(54.4%)が最も高く、以下、「職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない」(11.0%)、「建物や設備が古く、故障している箇所などが多い」(10.2%)、「利用者が多く、使いたい時に利用できない」(9.5%)、「バリアフリー対策など、子供からお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない」(9.5%)、「施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない」(9.3%)、「空きスペースなどが十分に活用されていない」(7.0%)となっている。

図表 2-10 利用公共施設の問題点・課題 (MA)



No.	カテゴリー名	n	%
1	空きスペースなどが十分に活用されていない	33	7.0
2	利用者が多く、使いたい時に利用できない	45	9.5
3	建物や設備が古く、故障している箇所などが多い	48	10.2
4	バリアフリー対策など、子供からお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない	45	9.5
5	施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない	44	9.3
6	職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない	52	11.0
7	特にない	257	54.4
8	分からない	20	4.2
	不明	24	5.1
	非該当	125	
	全体	472	100.0

### イ コミュニケーション手法の利活用の状況（現行制度）

・情報の入手経路については、「市報ちちぶ、声の市報」が最も多く、以下、市の公式ホームページ、市が発行するパンフレット類となっており、近年、新たな情報発信の手法として国や地方自治体でも活用されているSNS（ソーシャル・ネットワークキング・サービス）である「市公式フェイスブック」については、「特に利用しているものはない」を下回っていた。

・パブリックコメントをはじめとする現行の市民とのコミュニケーション手法に対する周知については、回答のうち半数以上が「知らない」との結果となり、利活用の状況については、周知の状況を受け、回答の1割程度しか利用したことがないとの結果になった。

・現行の情報入手経路・制度に対する課題については、主に「仕事等で参加するための時間が十分でない」、「制度やイベントがあること自体を知らない」、「制度等の内容に魅力や有効性が乏しい」が挙げられた。

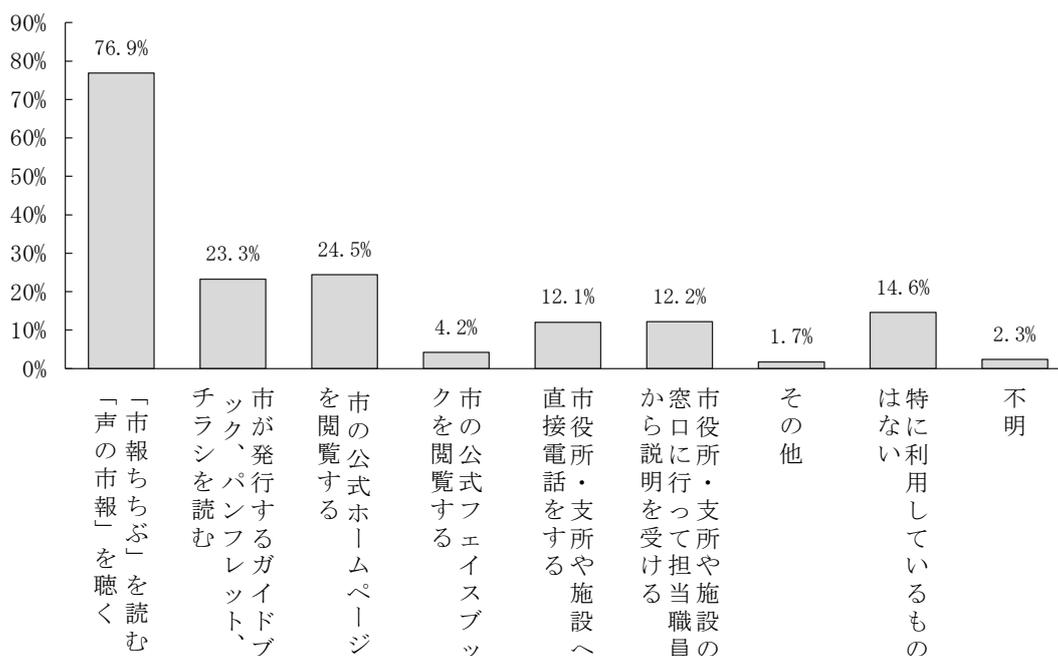
### 問3 市政や公共施設に関する情報はどこから入手されていますか？

- ① あてはまるものすべてに○印
- ② 左欄で○印を付けたもののうち最もよく利用するもの1つだけに○印

#### (7) 利用している入手経路

「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く（76.9%）が最も高く、以下、「市の公式ホームページを閲覧する」（24.5%）、「市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む」（23.3%）、「特に利用しているものはない」（14.6%）、「市役所・支所や施設の窓口に行って担当職員から説明を受ける」（12.2%）、「市役所・支所や施設へ直接電話をする」（12.1%）となっている。

図表 2-11 利用している入手経路（MA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	459	76.9
2	市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	139	23.3
3	市の公式ホームページを閲覧する	146	24.5
4	市の公式フェイスブックを閲覧する	25	4.2
5	市役所・支所や施設へ直接電話をする	72	12.1
6	市役所・支所や施設の窓口に行って担当職員から説明を受ける	73	12.2
7	その他	10	1.7
8	特に利用しているものはない	87	14.6
	不明	14	2.3
	全体	597	100.0

(イ) 最もよく利用している入手経路

「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く」(76.8%)が最も高く、以下、「市の公式ホームページを閲覧する」(8.3%)、「市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける」(4.0%)、「市役所・支所や施設へ直接電話をする」(3.8%)となっている。

図表 2-12 最もよく利用している入手経路 (SA)



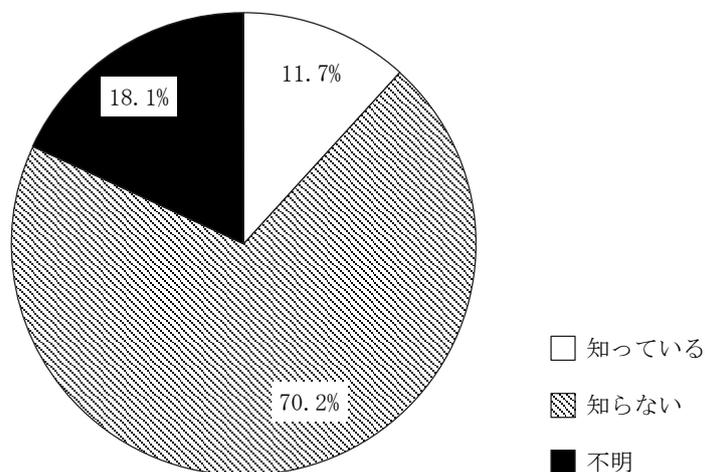
No.	カテゴリ名	n	%
1	「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	381	76.8
2	市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	8	1.6
3	市の公式ホームページを閲覧する	41	8.3
4	市の公式フェイスブックを閲覧する	7	1.4
5	市役所・支所や施設へ直接電話をする	19	3.8
6	市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける	20	4.0
7	その他	5	1.0
	不明	15	3.0
	非該当	101	
	全体	496	100.0

(ウ) その他のコミュニケーション手法の周知度・利活用の状況

問4 市では市民と行政が協働したまちづくりを進めるための各種の制度を設けたり、イベント等を実施したりしています。制度やイベントのなかで、知っているもの、利用（参加）しているものはありますか？

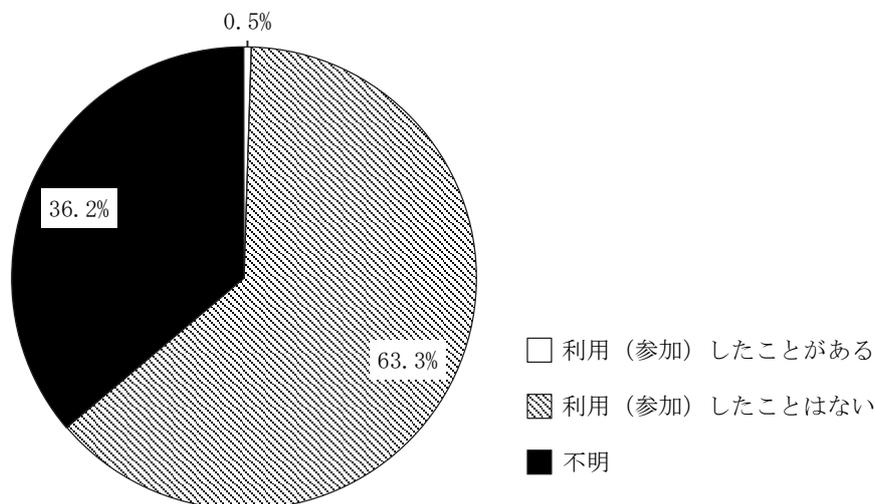
・パブリックコメント制度

図表 2-13 「パブリックコメント制度」の周知度の状況（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	70	11.7
2	知らない	419	70.2
	不明	108	18.1
	全体	597	100.0

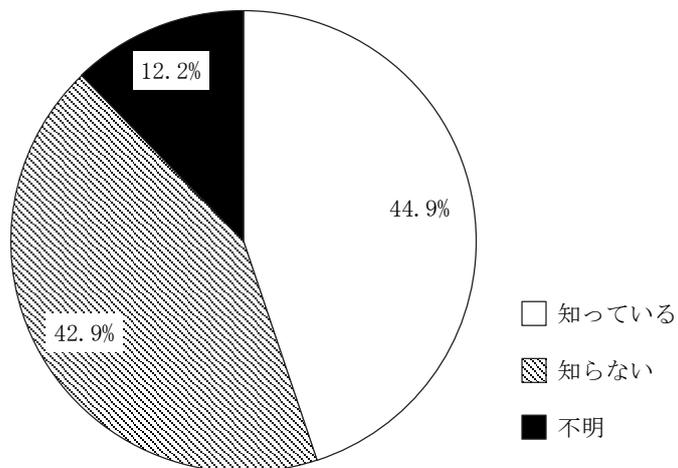
図表 2-14 「パブリックコメント制度」の利活用の状況（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	3	0.5
2	利用（参加）したことはない	378	63.3
	不明	216	36.2
	全体	597	100.0

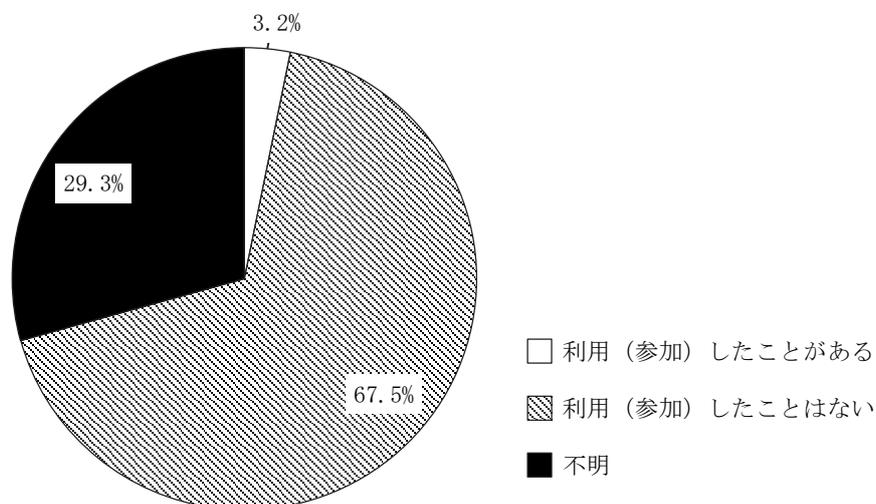
・何でも投書箱

図表 2-15 「何でも投書箱」の周知度の状況（S A）



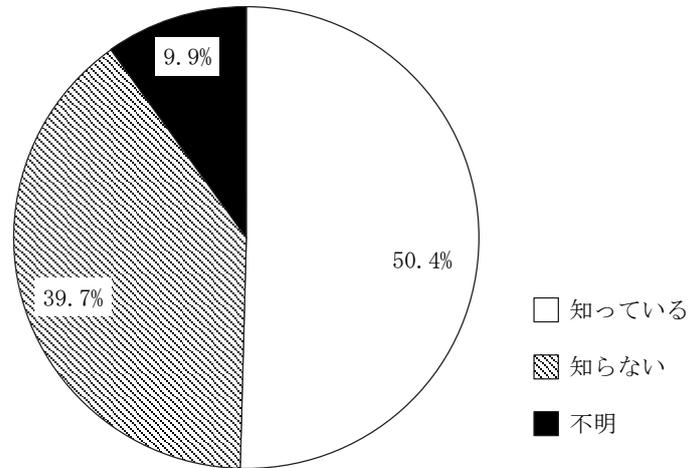
No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	268	44.9
2	知らない	256	42.9
	不明	73	12.2
	全体	597	100.0

図表 2-16 「何でも投書箱」の利活用の状況（S A）



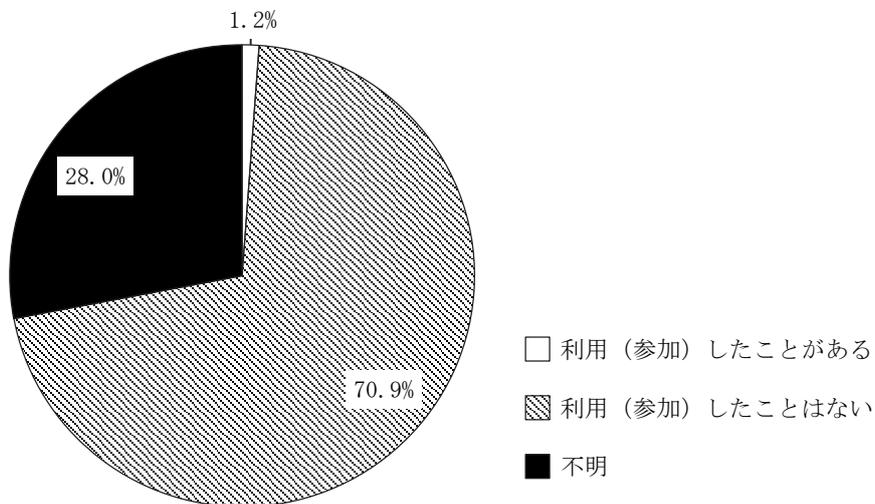
No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	19	3.2
2	利用（参加）したことはない	403	67.5
	不明	175	29.3
	全体	597	100.0

図表 2-17 「ふらっと市長室」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	301	50.4
2	知らない	237	39.7
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

図表 2-18 「ふらっと市長室」の利活用の状況（S A）

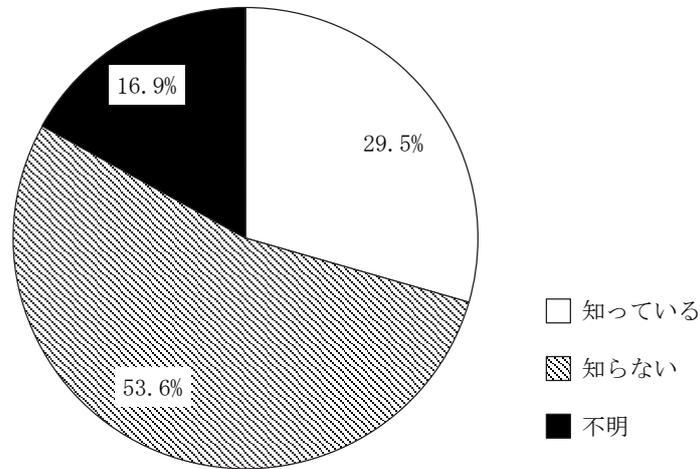


No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	7	1.2
2	利用（参加）したことはない	423	70.9
	不明	167	28.0
	全体	597	100.0

・市民アンケート調査

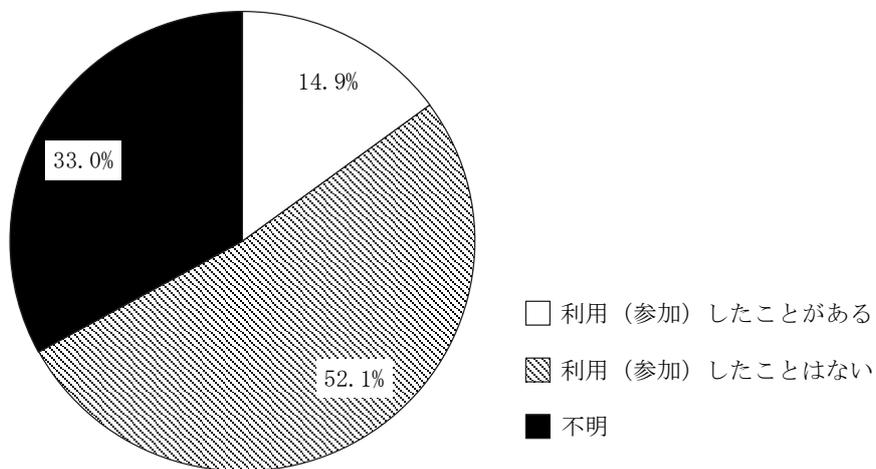
※本アンケート調査は含めないものとして回答を得た。

図表 2-19 「市民アンケート調査」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	176	29.5
2	知らない	320	53.6
	不明	101	16.9
	全体	597	100.0

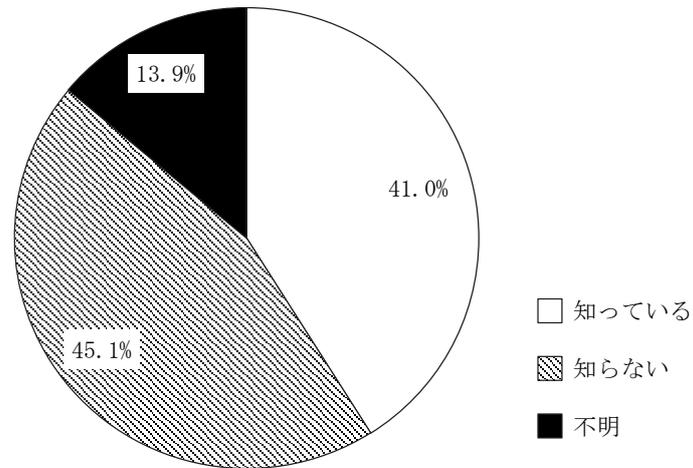
図表 2-20 「市民アンケート調査」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	89	14.9
2	利用（参加）したことはない	311	52.1
	不明	197	33.0
	全体	597	100.0

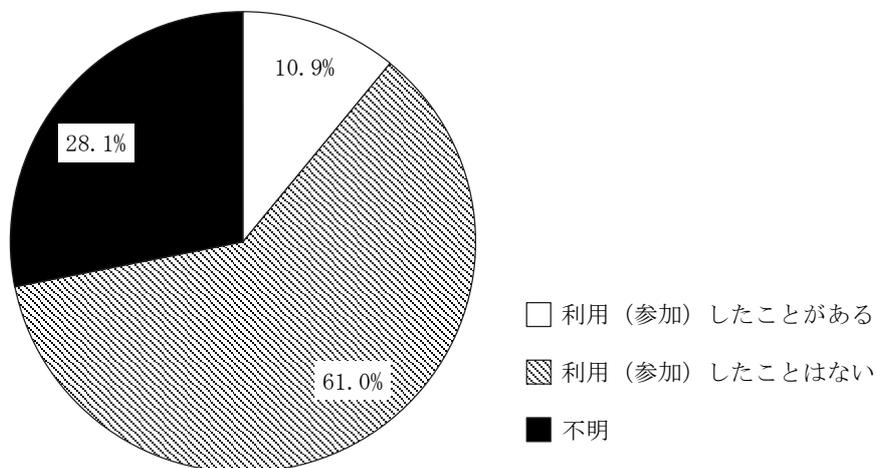
・講演会・シンポジウム

図表 2-21 「講演会・シンポジウム」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	245	41.0
2	知らない	269	45.1
	不明	83	13.9
	全体	597	100.0

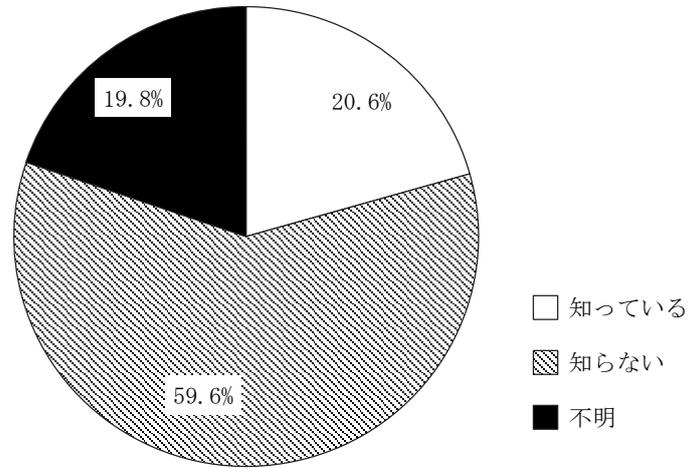
図表 2-22 「講演会・シンポジウム」の利活用の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	65	10.9
2	利用（参加）したことはない	364	61.0
	不明	168	28.1
	全体	597	100.0

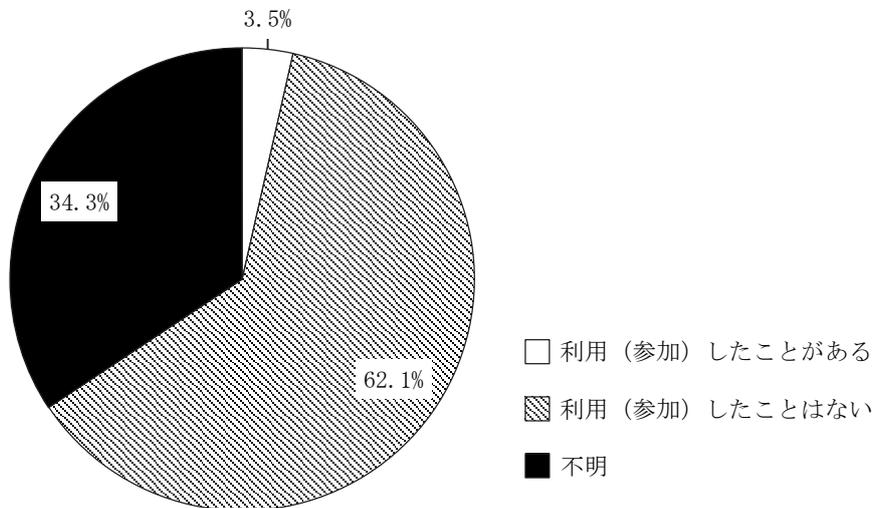
・市民参加型のワークショップ・市民説明会

図表 2-23 「市民参加型のワークショップ・市民説明会」の周知度の状況（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	知っている	123	20.6
2	知らない	356	59.6
	不明	118	19.8
	全体	597	100.0

図表 2-24 「市民参加型のワークショップ・市民説明会」の利活用の状況（S A）



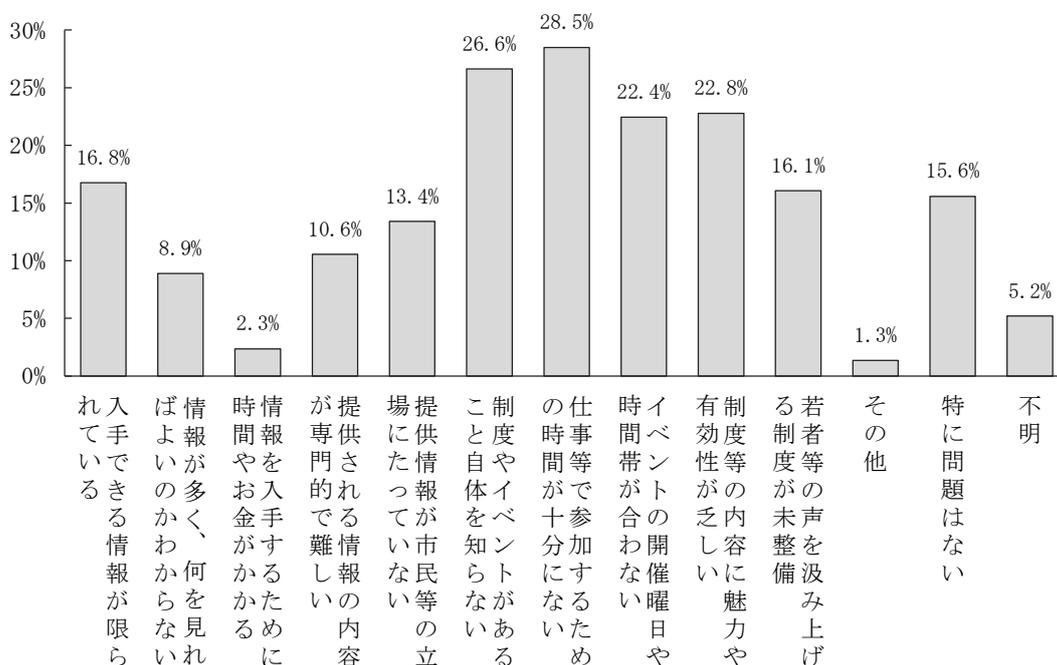
No.	カテゴリー名	n	%
1	利用（参加）したことがある	21	3.5
2	利用（参加）したことはない	371	62.1
	不明	205	34.3
	全体	597	100.0

(イ) コミュニケーション手法に係る課題

問5 市政や公共施設に関する情報を入手したり、制度などを利活用したりする上で、どのような点に問題がありますか？（主なもの3つまでに○印）

「仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない」（28.5%）が最も高く、以下、「制度やイベントがあること自体を知らない」（26.6%）、「制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい」（22.8%）、「イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない」（22.4%）、「入手できる情報が限られている」（16.8%）、「若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない」（16.1%）、「特に問題はない」（15.6%）となっている。

図表 2-25 コミュニケーション手法に係る課題（MA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	入手できる情報が限られている	100	16.8
2	情報が多すぎて、何を見ればよいのか分からない	53	8.9
3	情報を入手するために時間やお金がかかる	14	2.3
4	提供される情報の内容が専門的で理解することが難しい	63	10.6
5	提供される情報の内容や提供方法が市民や利用者の立場にたっていない	80	13.4
6	制度やイベントがあること自体を知らない	159	26.6
7	仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない	170	28.5
8	イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない	134	22.4
9	制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい	136	22.8
10	若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない	96	16.1
11	その他	8	1.3
12	特に問題はない	93	15.6
	不明	31	5.2
	全体	597	100.0

### ウ 公共施設管理に係る市民参加・協力

・公共施設管理の取組に係る市民の理解については、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度について、「全く知らない」、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」でおよそ9割を占めており、周知が十分に行われているとは言えない状況である。また、公共施設FM関係で行った市民向けの広報実績は、市の公式ホームページのみであり、情報を得るための手段が限定されているため、今後、市民の周知度を向上するためには広報手段等を検討する必要がある。

・市が進める公共施設の改革やFMの取組のなかで、市民の関心事項の項目として施設数やスペースの削減をはじめ7つの事項を挙げ、各項目とも「関心がある」がおよそ4割となったが、利用料の値上げについてのみ、およそ6割を占める結果となった。

・市民の理解や合意形成を図るための必要とされる取組については、主に「サポートを必要とする市民の声を聴く」、「次世代を担う若い人の意見聴取・提案取入」、「パンフレットなどの作成、公開・配布」が挙げられた。

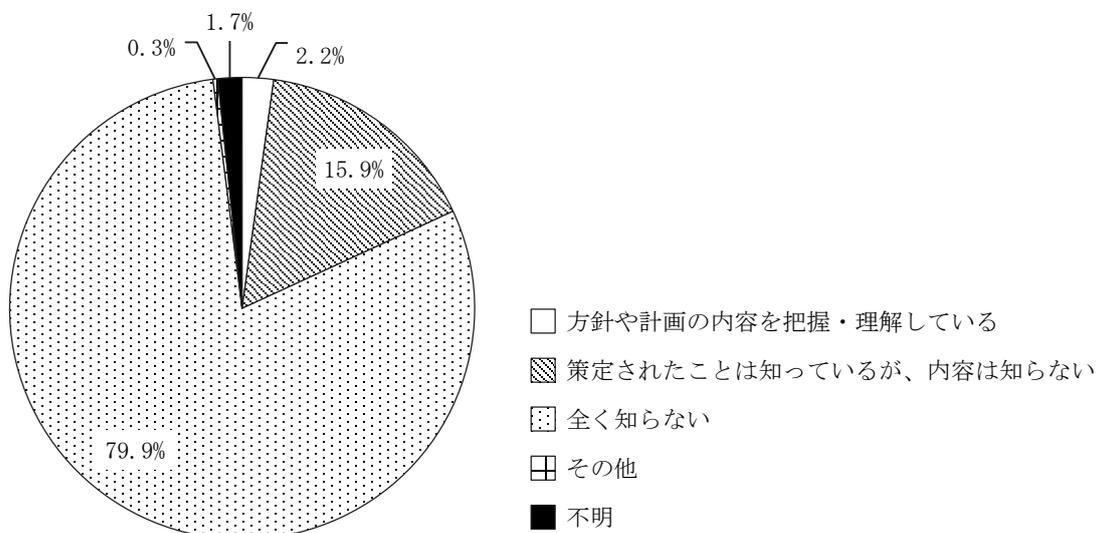
・公共施設の改革や管理についての関心事項として、主に「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」、「公共施設を利活用した市の活性化」、「公共施設の統廃合」が挙げられた。

### (7) 公共施設FM方針及び基本計画の周知度

問6 平成24年1月に市が策定した「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」についてはご存知でしたか？（1つだけに○印）

「方針や計画の内容を把握・理解している」2.2%、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」15.9%、「全く知らない」79.9%、「その他」0.3%となっている。周知度（「方針や計画の内容を把握・理解している」と「策定されたことは知っているが、内容は知らない」の計）は18.1%となっている。

図表 2-26 「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	方針や計画の内容を把握・理解している	13	2.2
2	策定されたことは知っているが、内容は知らない	95	15.9
3	全く知らない	477	79.9
4	その他	2	0.3
	不明	10	1.7
	全体	597	100.0

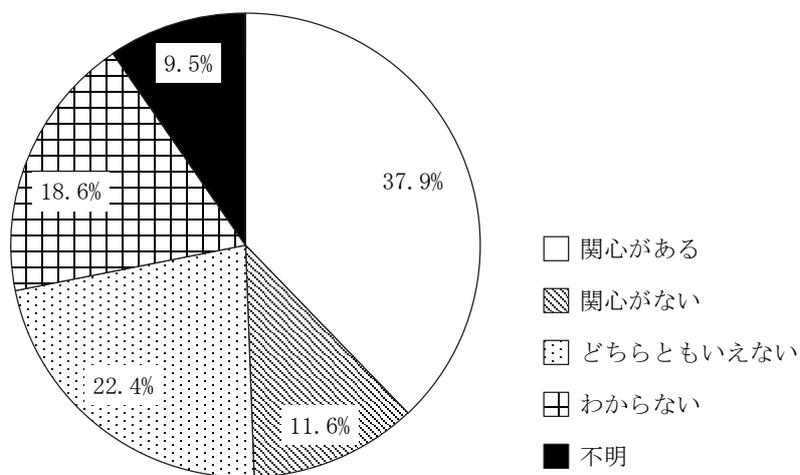
(イ) 公共施設の改革やFM推進に係る関心事項

問7 市が進める公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組のなかで、あなた自身は、どのようなことに関心をお持ちですか？(①～⑨の考え方について、それぞれ1つだけに○印)

※ ①身近で利用できる公共施設が廃止されたり、利用可能なスペースが狭くなる、②公共施設までの距離が遠くなる、③公共施設の開館日や開館時間が減少する、④ 定期的に使えた利用日が不定期になったり、利用できる回数・頻度が減る、⑤無料の公共施設が有料になったり、公共施設の利用料金が値上げされる、⑥施設職員の配置数が減少する、⑦施設で実施されている事業やサービスが廃止されたり、減少する、⑧民間委託方式などへの切り替わりなど、管理運営の方法が変化する、⑨公共施設の統廃合などについて、市民同士や地域社会全体で協議したり、意思決定したりする機会が増える

・公共施設の数やスペースの削減

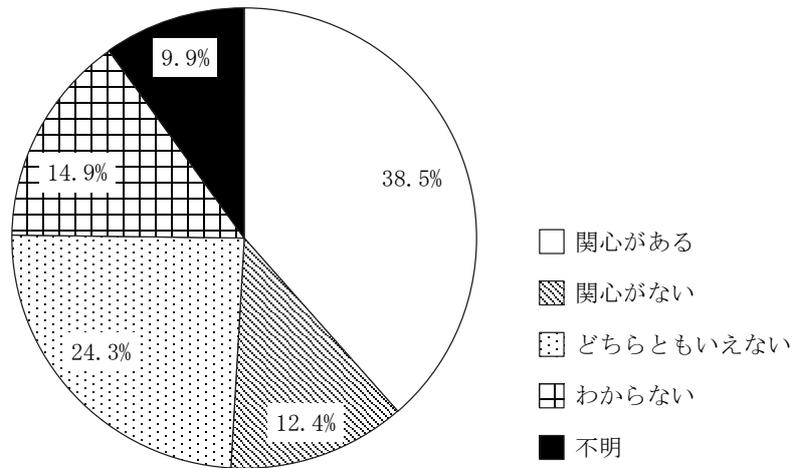
図表 2-27 「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心 (SA)



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	226	37.9
2	関心がない	69	11.6
3	どちらともいえない	134	22.4
4	分からない	111	18.6
	不明	57	9.5
	全体	597	100.0

・ 公共施設へのアクセス

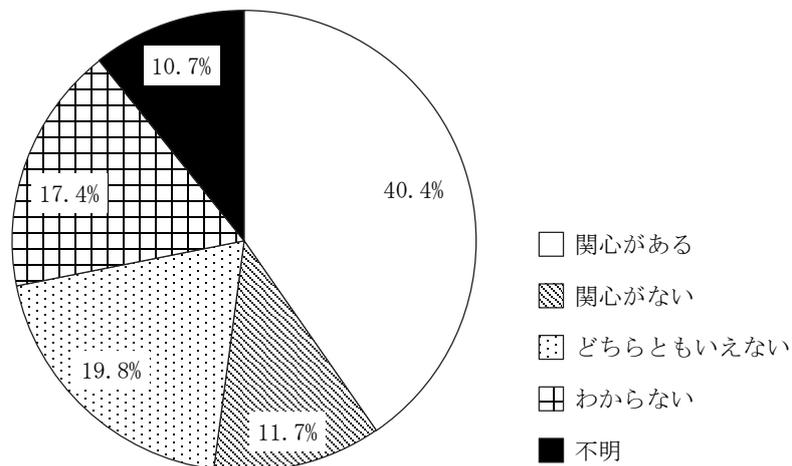
図表 2-28 「公共施設へのアクセス」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	230	38.5
2	関心がない	74	12.4
3	どちらともいえない	145	24.3
4	分からない	89	14.9
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

・ 開館日・時間の減少

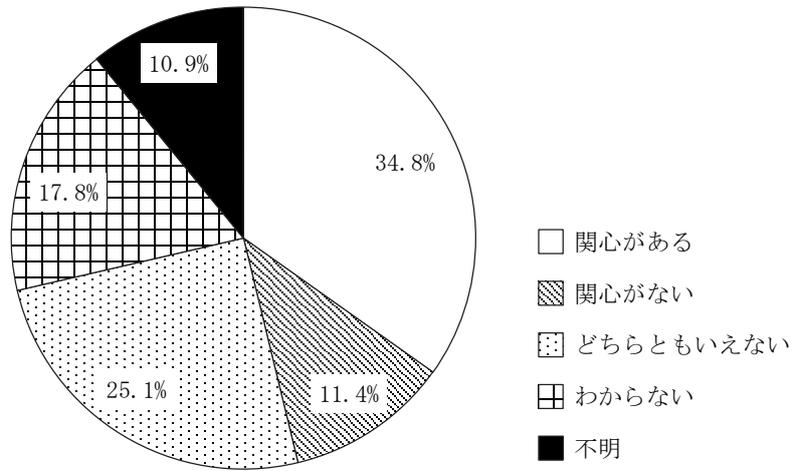
図表 2-29 「開館日・時間の減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	241	40.4
2	関心がない	70	11.7
3	どちらともいえない	118	19.8
4	分からない	104	17.4
	不明	64	10.7
	全体	597	100.0

・利用可能施設・機会の減少

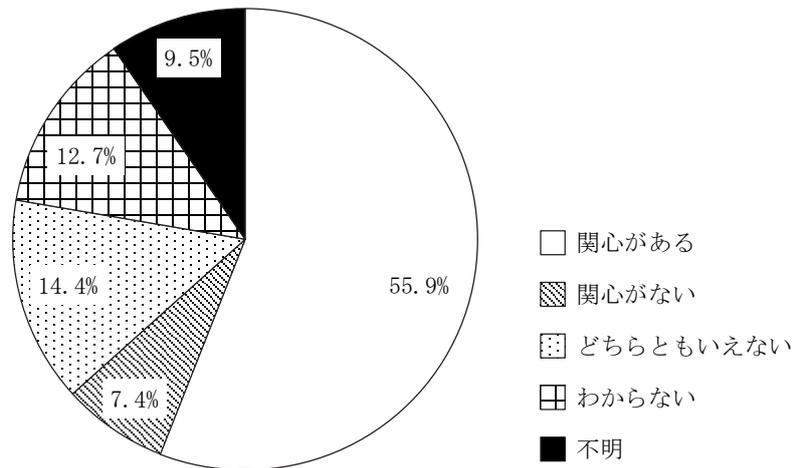
図表 2-30 「利用可能施設・機会の減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	208	34.8
2	関心がない	68	11.4
3	どちらともいえない	150	25.1
4	分からない	106	17.8
	不明	65	10.9
	全体	597	100.0

・利用料金の値上げ

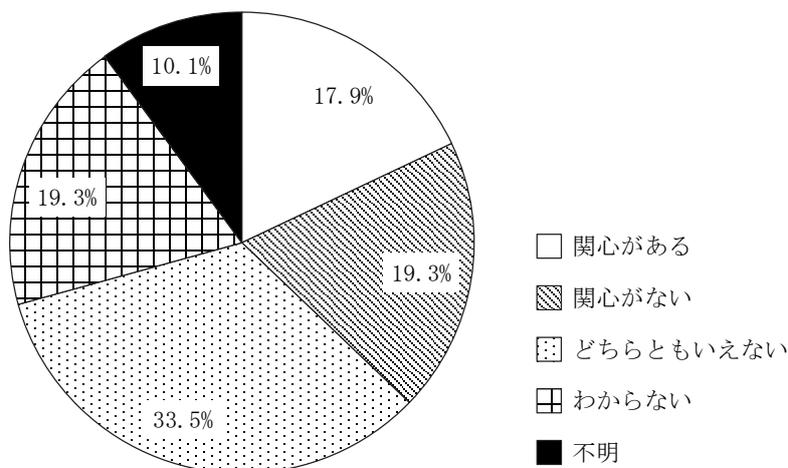
図表 2-31 「利用料金の値上げ」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	334	55.9
2	関心がない	44	7.4
3	どちらともいえない	86	14.4
4	分からない	76	12.7
	不明	57	9.5
	全体	597	100.0

・施設職員数の削減

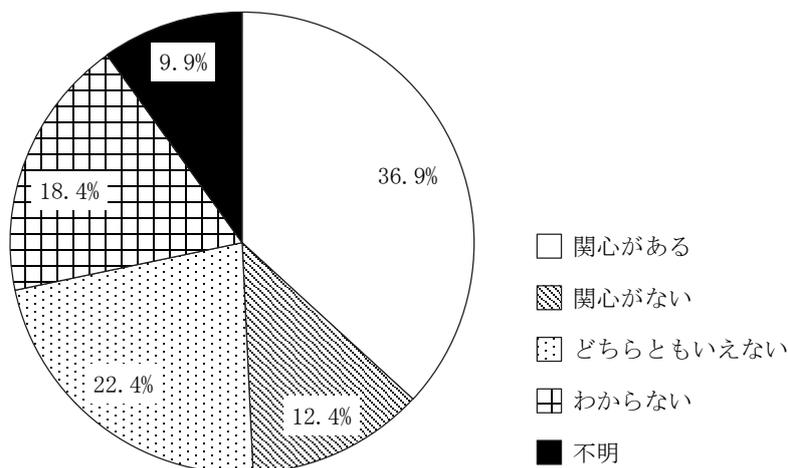
図表 2-32 「施設職員数の削減」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	107	17.9
2	関心がない	115	19.3
3	どちらともいえない	200	33.5
4	分からない	115	19.3
	不明	60	10.1
	全体	597	100.0

・施設事業・サービスの減少

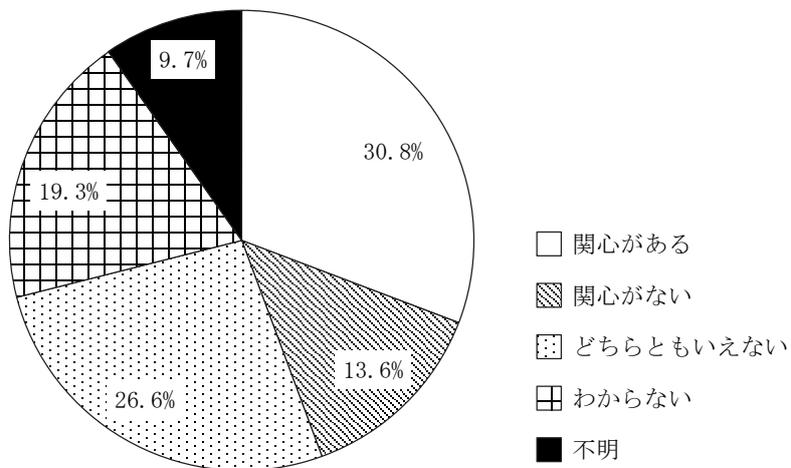
図表 2-33 「施設事業・サービスの減少」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	220	36.9
2	関心がない	74	12.4
3	どちらともいえない	134	22.4
4	分からない	110	18.4
	不明	59	9.9
	全体	597	100.0

・管理運営方法の変更

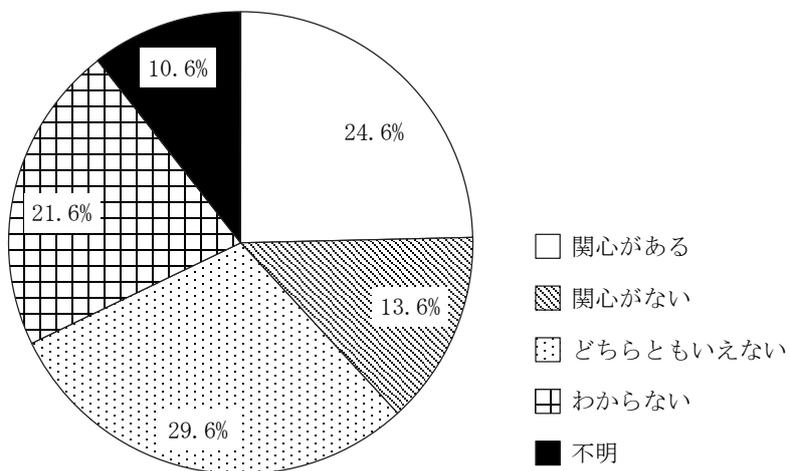
図表 2-34 「管理運営方法の変更」に対する関心（S A）



No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	184	30.8
2	関心がない	81	13.6
3	どちらともいえない	159	26.6
4	分からない	115	19.3
	不明	58	9.7
	全体	597	100.0

・市民参加の機会

図表 2-35 「市民参加の機会」に対する関心（S A）



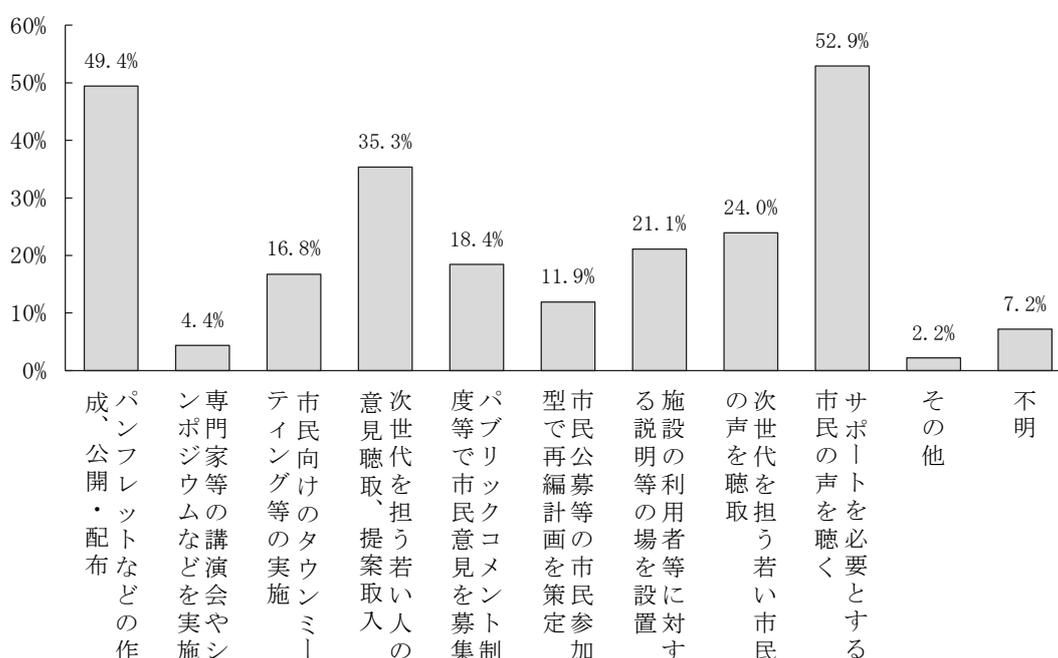
No.	カテゴリー名	n	%
1	関心がある	147	24.6
2	関心がない	81	13.6
3	どちらともいえない	177	29.6
4	分からない	129	21.6
	不明	63	10.6
	全体	597	100.0

(ウ) 合意形成の手法

問 8 公共施設の改革やファシリティマネジメントを進めていくための、市民の理解や合意形成を図るためには、どのような取組が必要だとお考えになりますか？（主なもの3つまでに○印）

「生活のなかで公共施設が社会的サポートを必要とする市民等（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く」（52.9%）が最も高く、以下、「公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットなどを作成して、公開・配布したりする」（49.4%）、「次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする」（35.3%）、「公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く」（24.0%）、「施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける」（21.1%）となっている。

図表 2-36 合意形成の手法（MA）



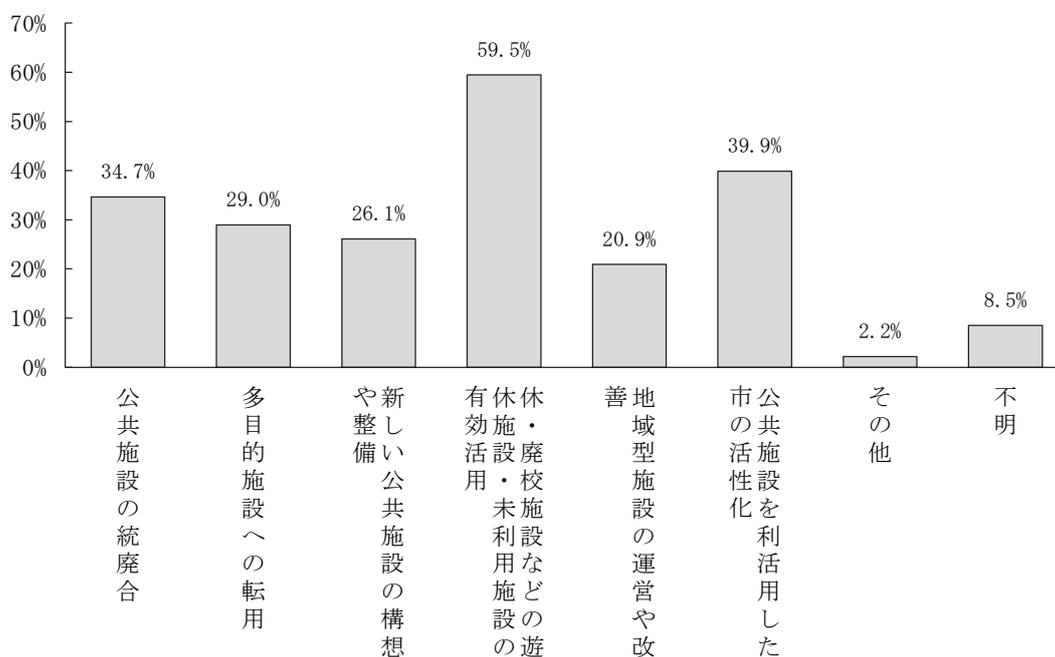
No.	カテゴリー名	n	%
1	公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットなどを作成して、公開・配布したりする	295	49.4
2	専門家や学識者の講演会やシンポジウムなどを実施する	26	4.4
3	市民や地域社会向けのタウンミーティングや地区説明会を実施する	100	16.8
4	次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする	211	35.3
5	パブリックコメント制度などを利用して、市民意見・アイデアを募集する	110	18.4
6	市民公募、ワークショップなどの市民参加型で施設の再編計画を策定する	71	11.9
7	施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける	126	21.1
8	公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く	143	24.0
9	生活のなかで公共施設が社会的サポートを必要とする市民等（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く	316	52.9
10	その他	13	2.2
	不明	43	7.2
	全体	597	100.0

(エ) 公共施設FMに対する関心

問9 公共施設の改革や管理について、どのようなテーマや問題に興味や関心がありますか  
(主なものを3つまでに○印)

「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」(59.5%)が最も高く、以下、「公共施設を利活用した市の活性化」(39.9%)、「公共施設の統廃合」(34.7%)、「多目的施設への転用」(29.0%)、「新しい公共施設の構想や整備」(26.1%)、「地域型施設(コミュニティ施設、地区集会所)の運営や改善」(20.9%)となっている。

図表 2-37 公共施設FMに対する関心 (MA)



No.	カテゴリー名	n	%
1	公共施設の統廃合	207	34.7
2	多目的施設への転用	173	29.0
3	新しい公共施設の構想や整備	156	26.1
4	休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用	355	59.5
5	地域型施設(コミュニティ施設、地区集会所)の運営や改善	125	20.9
6	公共施設を利活用した市の活性化	238	39.9
7	その他	13	2.2
	不明	51	8.5
	全体	597	100.0

## エ 回答者属性

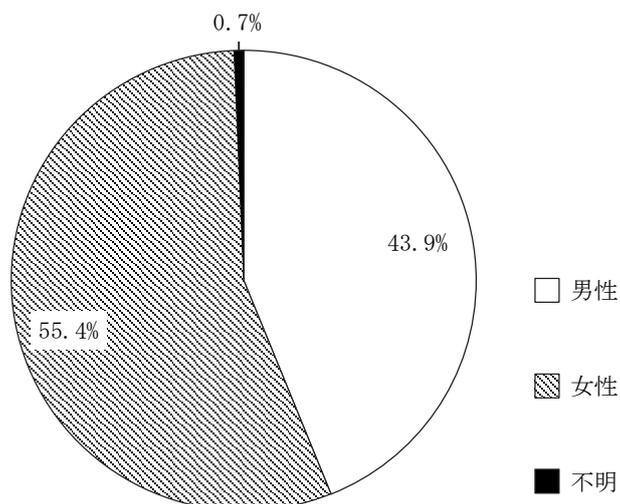
- ・調査票の配布対象は16歳から65歳未満であるが、回答者の構成としては、「50代」及び「60代」でおよそ半数を占める結果となったが、「10代」及び「20代」の回答はおよそ1割であった。
- ・回答者の居住地区については、およそ8割が旧秩父市地区であった。
- ・回答者の情報通信サービスの利用媒体については、「テレビ・ラジオ」が最も高く、「電子メール」及び「SNS」の利用が低かった。

### (7) 性別

問10 性別は？（いずれかに○印）

「男性」43.9%、「女性」55.4%となっている。

図表 2-38 回答者の性別（SA）



No.	カテゴリー名	n	%
1	男性	262	43.9
2	女性	331	55.4
	不明	4	0.7
	全体	597	100.0

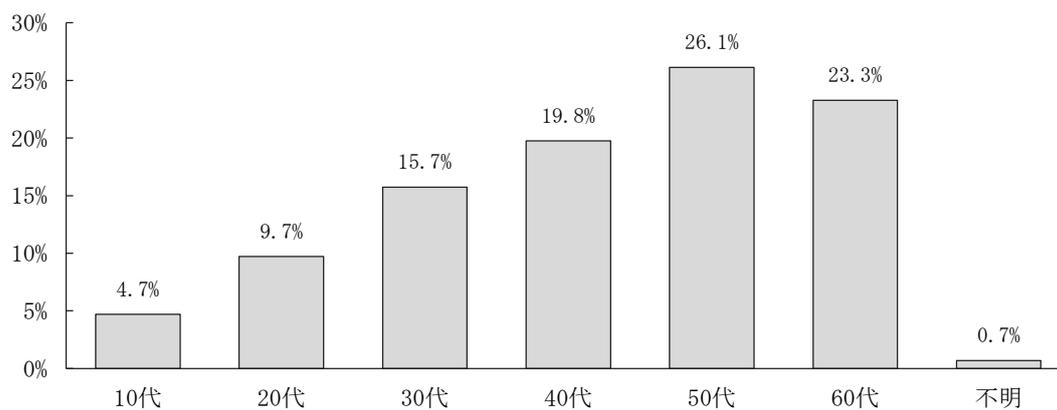
(イ) 年齢

問 11 年齢(平成 27 年 8 月 1 日現在)は？ (1 つだけに○印)

「50 代」(26.1%) が最も高く、以下、「60 代」(23.3%)、「40 代」(19.8%)、「30 代」(15.7%)、「20 代」(9.7%)、「10 代」(4.7%) となっている。

※回答者は、平成 27 年 8 月 1 日現在、住民基本台帳から 16 歳以上 65 歳未満の市民

図表 2-39 回答者の年齢 (S A)



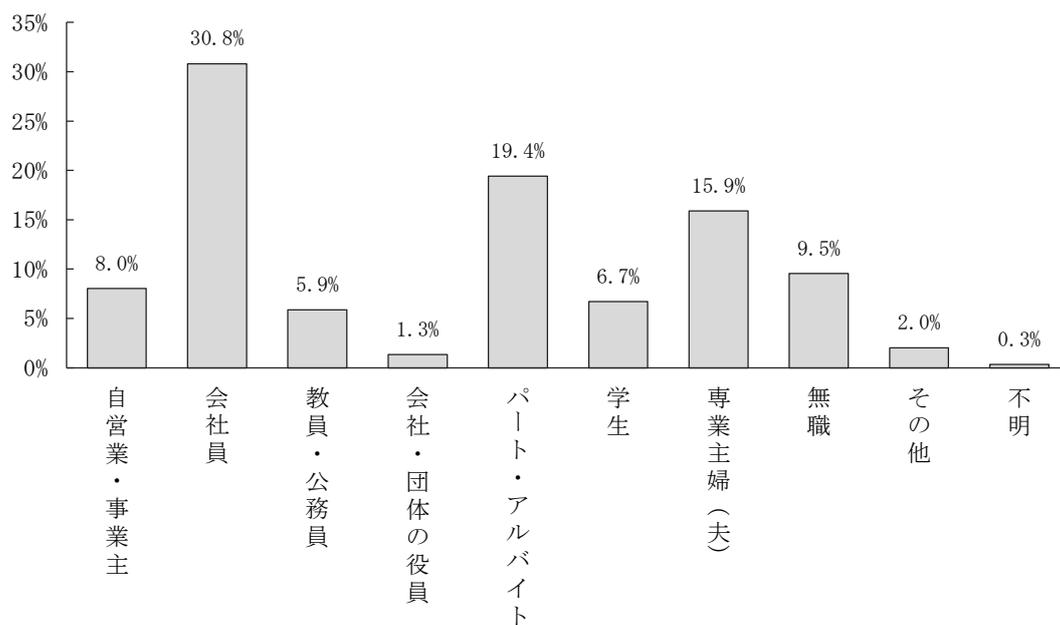
No.	カテゴリー名	n	%
1	10 代	28	4.7
2	20 代	58	9.7
3	30 代	94	15.7
4	40 代	118	19.8
5	50 代	156	26.1
6	60 代	139	23.3
	不明	4	0.7
	全体	597	100.0

(ウ) 職業等

問 12 ご職業などは？（1つだけに○印）

「会社員」(30.8%)が最も高く、以下、「パート・アルバイト」(19.4%)、「専業主婦(夫)」(15.9%)となっている。

図表 2-40 回答者の職業等 (S A)



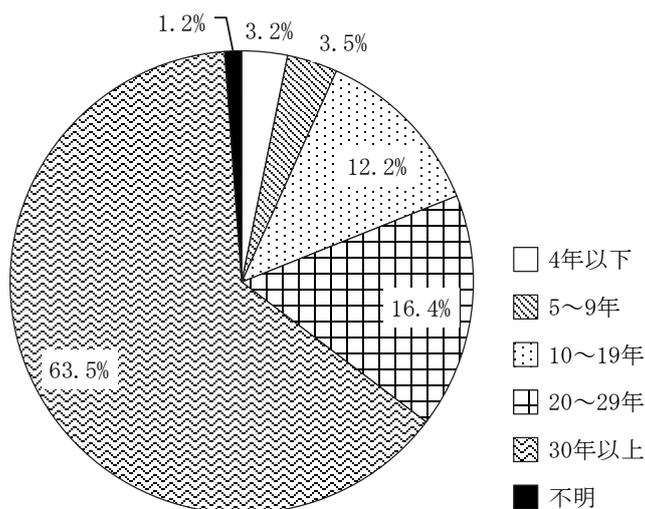
No.	カテゴリー名	n	%
1	自営業・事業主	48	8.0
2	会社員	184	30.8
3	教員・公務員	35	5.9
4	会社・団体の役員	8	1.3
5	パート・アルバイト	116	19.4
6	学生	40	6.7
7	専業主婦(夫)	95	15.9
8	無職	57	9.5
9	その他	12	2.0
	不明	2	0.3
	全体	597	100.0

(I) 居住年数

問 13 秩父市での居住年数は？（1つだけに○印）

「30年以上」（63.5%）が最も高く、以下、「20～29年」（16.4%）、「10～19年」（12.2%）となっている。

図表 2-41 回答者の居住年数（S A）



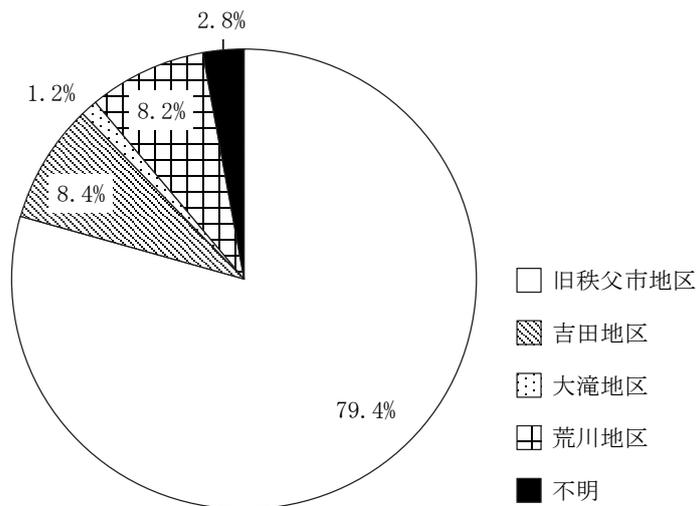
No.	カテゴリー名	n	%
1	4年以下	19	3.2
2	5～9年	21	3.5
3	10～19年	73	12.2
4	20～29年	98	16.4
5	30年以上	379	63.5
	不明	7	1.2
	全体	597	100.0

(オ) 居住地区

問 14 お住まいの地区は？（1つだけに○印）

「旧秩父市地区」（79.4%）が最も高く、以下、「吉田地区」（8.4%）、「荒川地区」（8.2%）、「大滝地区」（1.2%）となっている。

図表 2-42 回答者の居住地区（S A）



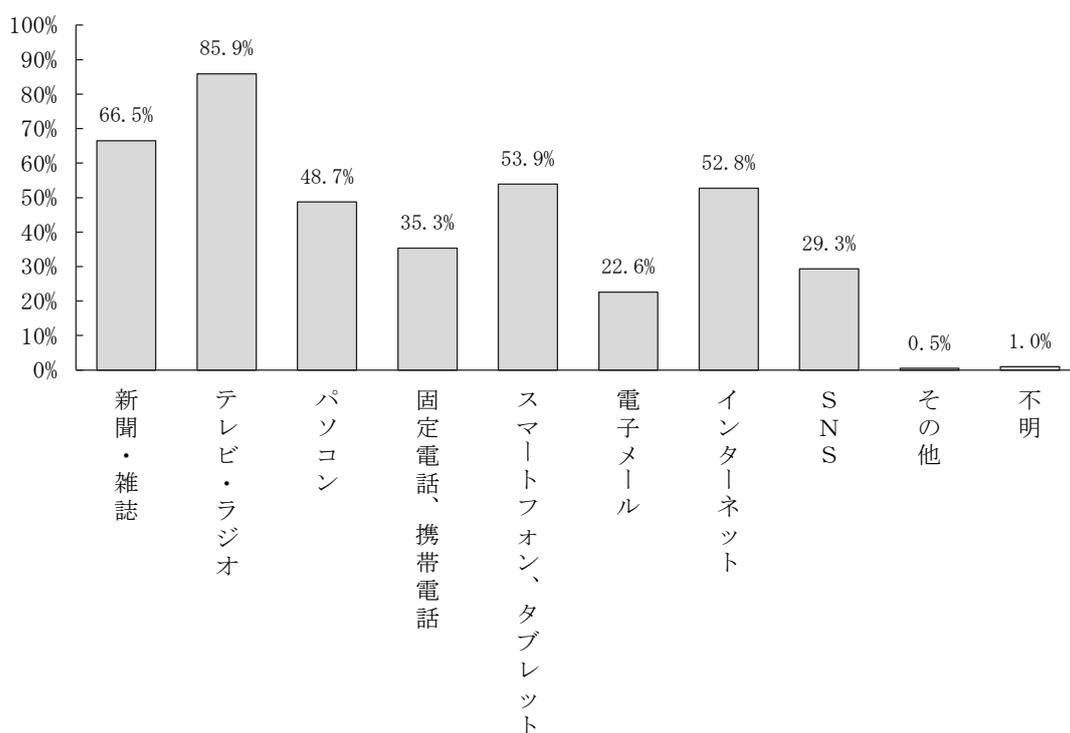
No.	カテゴリー名	n	%
1	旧秩父市地区	474	79.4
2	吉田地区	50	8.4
3	大滝地区	7	1.2
4	荒川地区	49	8.2
	不明	17	2.8
	全体	597	100.0

(カ) 利用媒体

問 15 普段利用している情報通信サービスや機器は？（あてはまるもの全てに○印）

「テレビ・ラジオ」(85.9%)が最も高く、以下、「新聞・雑誌」(66.5%)、「スマートフォン、タブレット」(53.9%)、「インターネット(ホームページの閲覧、通信販売の利用等)」(52.8%)、「パソコン」(48.7%)となっている。

図表 2-43 回答者の利用媒体 (MA)



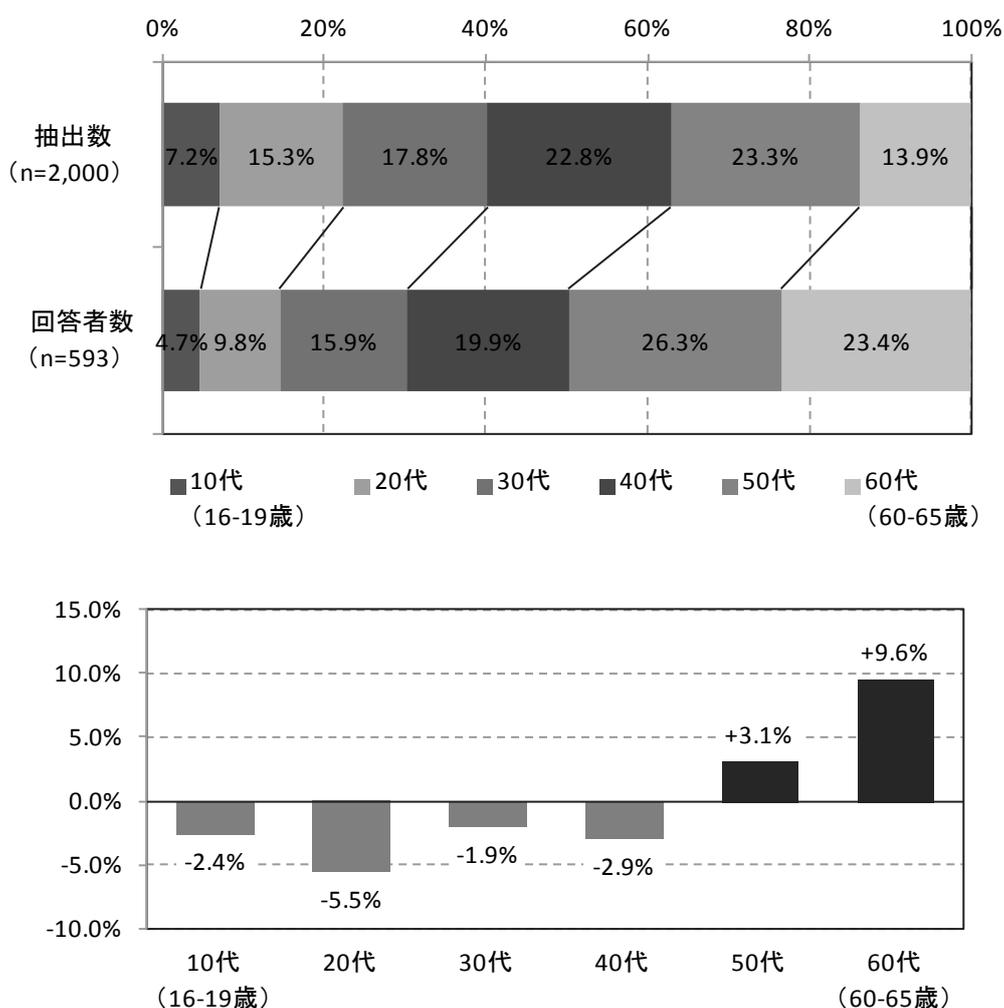
No.	カテゴリー名	n	%
1	新聞・雑誌	397	66.5
2	テレビ・ラジオ	513	85.9
3	パソコン	291	48.7
4	固定電話、携帯電話（スマートフォンを除く）	211	35.3
5	スマートフォン、タブレット	322	53.9
6	電子メール	135	22.6
7	インターネット（ホームページの閲覧、通信販売の利用等）	315	52.8
8	SNS（フェイスブック、ツイッター、ブログ、ライン等）	175	29.3
9	その他	3	0.5
	不明	6	1.0
	全体	597	100.0

## オ 年代ごとの回答傾向

年代ごとに抽出数と回答者数を比較すると、年代の高い50代・60代の回答率が高い傾向がみられる。50代は3.1ポイント、60代は9.6ポイント回答者数の割合が抽出数の割合を上回っており、回答者全体のうち約半分を50代・60代が占めている。一方、10代から40代は回答者数の割合が抽出数の割合を下回っており、特に20代は5.5ポイント低い。

したがって、本アンケート調査の結果は、年代の高い層（特に60代）の意見が強く反映されていることに留意する必要がある。

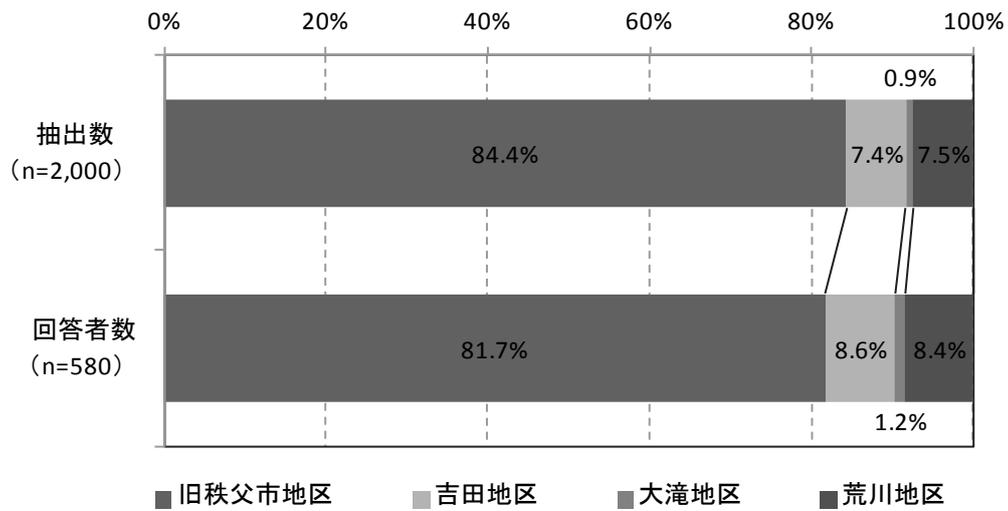
図表 2-44 年代ごとの抽出数と回答者数の比較



## カ 居住区における公共施設数と回答の傾向

居住区ごとに抽出数と回答者数を比較すると、おおむね同様の割合であり、本アンケート調査の結果は居住区ごとの傾向をおおむね反映しているといえる。ただし、回答者数の8割以上は旧秩父地区が占めており、市全体の結果のほとんどは旧秩父地区の傾向が反映されている。また、吉田地区及び荒川地区の回答者数は約50件、大滝地区の回答者数は7件と少ないため、地区別に分けたときの分析については、あくまでも参考値としてとどめるべきといえる。

図表 2-45 居住区ごとの抽出数と回答者数の比較



居住区ごとの公共施設数をみると、人口割合に応じて、多くの公共施設が旧秩父市地区に立地している。それ以外の地区は公共施設数が少なく、特に大滝地区は、小中学校及び子育てを支援する施設が立地していない状況である。

居住区ごとの「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度（問6）については、旧秩父市地区に比べて、公共施設の立地数が少ない吉田・大滝・荒川地区の方の周知度がやや高い傾向がみられる。特に公共施設の立地数が少ない大滝地区の周知度が高い。

居住区ごとの「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心や「公共施設へのアクセス」に対する関心（問7）についても、旧秩父市地区に比べて、吉田・大滝・荒川地区の方に関心がやや高い傾向がみられ、特に大滝地区の関心が高い。

居住区ごとの公共施設FMに対する関心（問9）については、旧秩父市地区と吉田・大滝・荒川地区との間では大きな差はみられないが、すべての小中学校が廃校となっている大滝地区においては、回答者7名全員が「休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用」に「関心がある」と回答している。

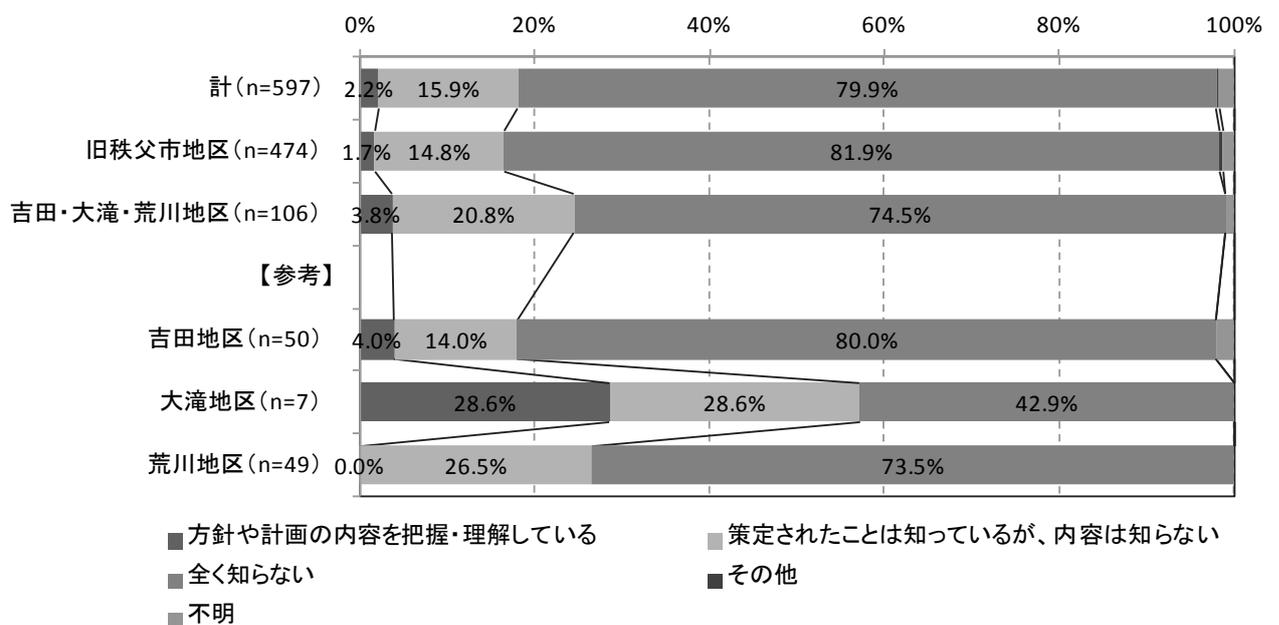
図表 2-46 居住区ごとの公共施設数

(単位：施設)

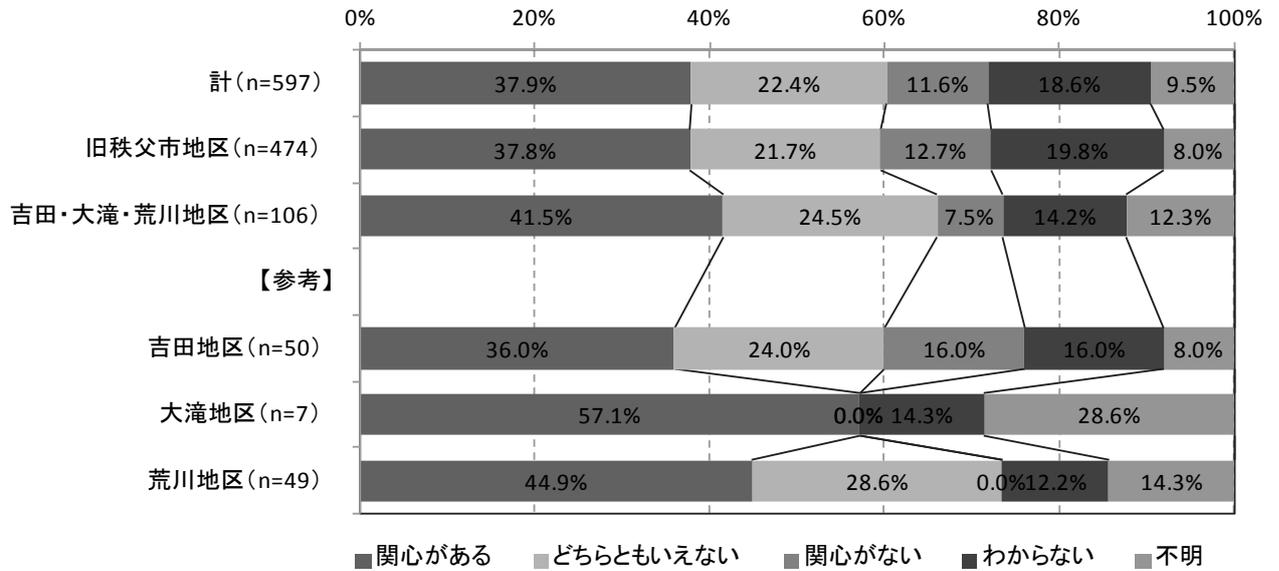
区分	計	地区			
		旧秩父市地区	吉田地区	大滝地区	荒川地区
市民サービスの申請や手続きを行うための施設(市役所や支所など)	13	10	1	1	1
文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設(図書館、集会所など)	35	19	7	3	6
スポーツやレクリエーションを行える施設(体育館、プール、グラウンドなど)	27	21	3	2	1
子育てを支援する施設(保育所、幼稚園など)	26	20	3	0	3
健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設(保健センターなど)	5	2	1	1	1
福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設(老人福祉センターなど)	24	17	3	2	2
その他	8	2	5	0	1
計	138	91	23	9	15

学校	小学校	13	10	1	0	2
	中学校	8	6	1	0	1
	計	21	16	2	0	3

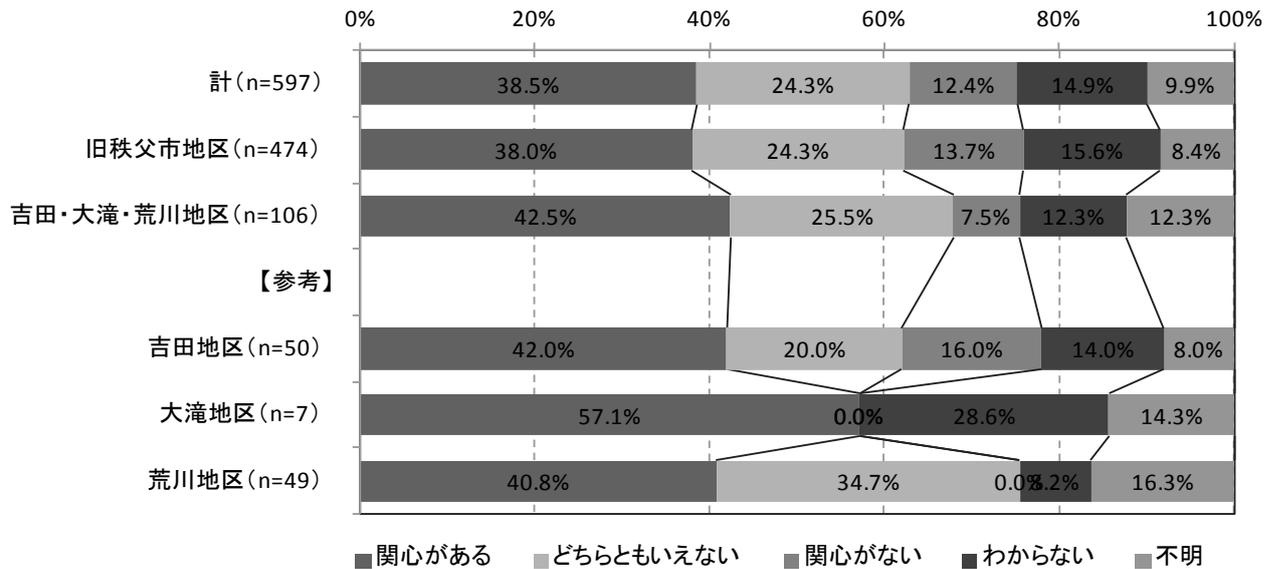
図表 2-47 居住区ごとの「秩父市の公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度(問6)



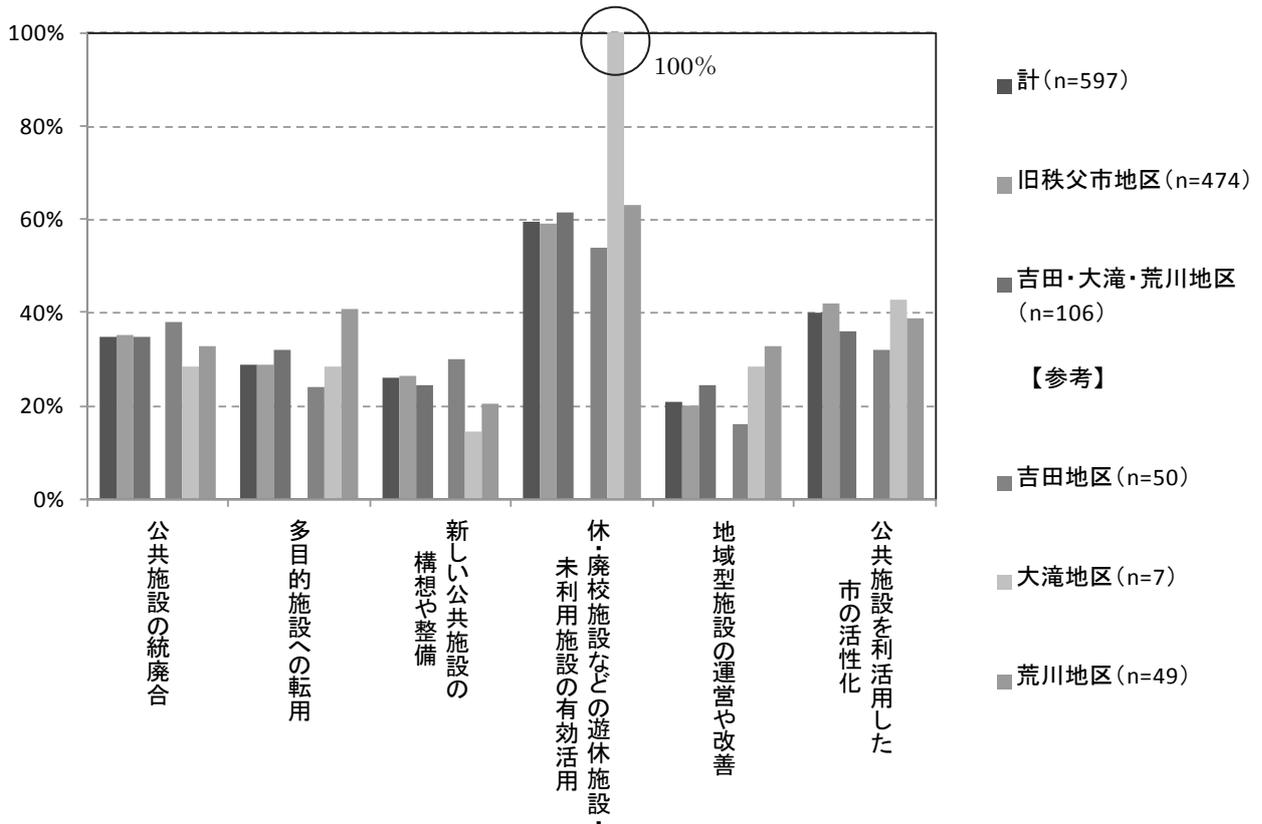
図表 2-48 居住区ごとの「公共施設の数やスペースの削減」に対する関心（問7）



図表 2-49 居住区ごとの「公共施設へのアクセス」に対する関心（問7）



図表 2-50 居住区ごとの公共施設FMに対する関心（問9）



### キ 主成分分析による回答者のグルーピング

主成分分析を行うことにより、回答者の傾向のグルーピングを試みる。

公共施設マネジメントに対する関心度については、問7において取組別に関心があるかないかを直接的に聞いている。ただし、このように直接的に関心のあるなしを問う設問の場合は、もともとあまり関心がなくとも、問われれば「関心がある」と回答するケースがあり、関心が高い方向にバイアスがかかる可能性がある。例えば、関心の高い人は、複数回答の設問で多くの選択肢に回答すると考えられるため、その回答率をみることで、直接的に関心を問うよりも適切に関心度を表すことができると思うことができる。そこで、問1及び問3の全選択肢のうち、○を付けた選択肢の数の割合を「回答率」として設定し、関心度を表す指標の一つとして活用することとする。

この「回答率」を加えて、各設問と属性の相関行列を取ったものが図表 2-51 である。これをみると、「問7-1 公共施設FMへの関心度」と「回答率」の相関係数は0.51と高く、「回答率」は関心度を示す指標としての意味を持つことを示唆している。

これらの関心度指標と比較的相関が高いのが、「問1 利用している公共施設数」と「問4-1 知っている制度・イベントの数」である。このことから、「公共施設を利用している人ほど、その公共施設における制度やイベントのことをよく知っており、関心度が高い」傾向があるといえる。

また、属性の中では、「問11 年齢」との相関が比較的高い。このことから、「年齢が高いほど公共施設に対する関心が高い」傾向があるといえる。

なお、2つの関心度指標と、これらの相関度が高い項目との間の相関係数をみると、いずれも「問7-1 公共施設FMへの関心度」よりも「回答率」の方が高くなっていることから、「回答率」の方が

関心度を捉える指標としてより強力であるといえる。

そこで、「問1 利用している公共施設数」、「問4-1 知っている制度・イベントの数」、「問11 年齢」、「回答率」の4つの変数を変数として主成分分析を行った結果が図表 2-52 である。

第1主成分 Z1 については、「問1 利用している公共施設数」、「問4-1 知っている制度・イベントの数」及び「回答率」の3つの変数の固有ベクトルが大きいことから、【利用・関心度】を表す因子と考えられる（公共施設をよく利用しており、情報を入手し、関心も高い）。

第2主成分 Z2 については、「問11 年齢」の固有ベクトルが突出して大きいことから、【年齢】を表す因子と考えられる。

第1主成分を横軸、第2主成分を縦軸に取って各回答者の主成分得点を散布図で表したものが図表 2-53 である。【利用・関心】と【年齢】によって4つのグループに分けられるが、年齢が若い層（B・C）については、利用・関心度のばらつきが比較的大きい。年齢が高く、利用・関心度も高いグループ（A）では多くのサンプルが密集しており、利用・関心度について同じような傾向をもつ市民が比較的多いといえる。

#### 【主成分分析とは】

- ・主成分分析とは、多くの変数がある場合に、それらの変数を少数の変数に合成して情報を集約し、わかりやすく総合評価したりグループ化したりする多変量解析の一手法である。
- ・n個のサンプル（回答者）に対して、p個の変数（設問への回答） $x_1, x_2, \dots, x_p$ が与えられている場合に、以下のような合成変数をつくる。

$$Z = a_1 x_1 + a_2 x_2 + \dots + a_p x_p$$

- ・こうして合成変数を求めたときに、多くの変数の値を最もよく反映している（分散が最大）ものを第1主成分と呼ぶ。第1主成分だけでは十分に変数の値を反映できないときは、第1主成分とは独立で得られる合成変数のうちで分散が最大のを第2主成分と呼ぶ。以下、同様にして第m主成分まで求めることができる。

$$Z_1 = a_{11} x_1 + a_{21} x_2 + \dots + a_{p1} x_p$$

$$Z_2 = a_{12} x_1 + a_{22} x_2 + \dots + a_{p2} x_p$$

⋮

$$Z_m = a_{1m} x_1 + a_{2m} x_2 + \dots + a_{pm} x_p$$

- ・各主成分が、元のデータをどれくらい反映しているのかを表す指標が寄与率であり、第1～第k番目までの寄与率の合計を累積寄与率と呼ぶ。累積寄与率が十分に大きくなれば、元のデータのかなりの部分を説明できることになるため、それ以上の主成分を求める必要がなくなる。一般に、累積寄与率80%以上を打ち切りの基準としている。
- ・得られた主成分について、各変数の固有ベクトルの大きさや符号などから、その主成分が何を表しているのか、意味付けを行う。第1主成分を横軸、第2主成分を縦軸に取り、主成分得点の散布図を作成することによって、サンプルのグルーピングを行うことができる。

図表 2-51 設問間の相関行列

	問1 利用している公共施設数	問2 問題だと感じている項目の数	問3 入手経路の数	問4-1 知っている制度・イベントの数	問4-2 利用・参加している制度・イベントの数	問5-1 コミュニケーションの課題の認識数	問6-1 公共施設FM方針及び基本計画の周知度	問7-1 公共施設FMへの関心度	問8-1 必要だと考える合意形成の手法の数	問9-1 関心がある公共施設FMのテーマや課題の数	問10 性別	問11 年齢	問12-1 職業等	問13 居住年数	問14 居住地区	問15 利用している媒体数	回答率
問1 利用している公共施設数	1																
問2 問題だと感じている項目の数	0.459075	1															
問3 入手経路の数	0.374816	0.232939	1														
問4-1 知っている制度・イベントの数	0.344479	0.187922	0.414548	1													
問4-2 利用・参加している制度・イベントの数	0.223177	0.158123	0.248252	0.478378	1												
問5-1 コミュニケーションの課題の認識数	0.122085	0.201269	0.254132	0.12574	0.117785	1											
問6-1 公共施設FM方針及び基本計画の周知度	0.192789	0.113459	0.287487	0.428248	0.187407	0.058435	1										
問7-1 公共施設FMへの関心度	0.310911	0.203517	0.274648	0.313957	0.213406	0.156113	0.089971	1									
問8-1 必要だと考える合意形成の手法の数	0.142527	0.154971	0.209296	0.203542	0.061552	0.302509	0.072149	0.346326	1								
問9-1 関心がある公共施設FMのテーマや課題の数	0.147255	0.161232	0.249544	0.246283	0.079437	0.228837	0.169354	0.358779	0.575406	1							
問10 性別	-0.03151	-0.02558	0.047607	-0.0041	0.044213	-0.05326	0.004803	-0.02181	-0.10913	-0.09278	1						
問11 年齢	0.065779	0.100973	0.106434	0.196938	0.109623	-0.02087	0.128798	0.00218	0.090554	0.053032	-0.01986	1					
問12-1 職業等	-0.05143	-0.0734	0.006758	0.018188	0.063987	-0.05635	-0.03541	-0.01655	-0.05724	-0.07197	0.656928	0.167685	1				
問13 居住年数	0.022445	0.043257	0.091909	0.200703	0.094559	-0.01156	0.145258	-0.01728	0.022317	-0.03489	0.003358	0.504082	-0.00354	1			
問14 居住地区	-0.06158	-0.03752	-0.06908	-0.04852	-0.01626	-0.06207	0.064134	-0.05729	-0.14108	-0.07866	0.114854	-0.0439	0.014108	0.014108	1		
問15 利用している媒体数	0.286413	0.162464	0.344645	0.279962	0.238563	0.167864	0.149626	0.300529	0.223732	0.273713	0.009635	-0.12524	-0.05291	-0.05039	-0.13145	1	
回答率	0.520996	0.495362	0.348712	0.540121	0.366084	0.3002	0.200399	0.508639	0.459713	0.443828	-0.18524	0.12474	-0.18358	0.031231	-0.23955	0.353603	1

図表 2-52 主成分分析の結果

データ数	597
------	-----

変量	平均	不偏分散	標準偏差	標準誤差
問1 利用している 公共施設数	1.596315	1.529718	1.236818	0.05062
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	1.981575	3.346975	1.829474	0.074875
問 11 年齢	47.40809	209.3062	14.46742	0.592112
回答率	0.869033	0.012463	0.111638	0.004569

分散共分散行列

	問1 利用している 公共施設数	問 4-1 知っている 制度・イベントの数	問 11 年齢	回答率
問1 利用している 公共施設数	1.529718	0.779462	1.177186	0.071937
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.779462	3.346975	5.209158	0.110314
問 11 年齢	1.177186	5.209158	209.3038	0.196103
回答率	0.071937	0.110314	0.196103	0.012463

相関行列

	問1 利用している 公共施設数	問 4-1 知っている 制度・イベントの数	問 11 年齢	回答率
問1 利用している 公共施設数	1	0.344479	0.065789	0.520996
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.344479	1	0.196813	0.540121
問 11 年齢	0.065789	0.196813	1	0.121418
回答率	0.520996	0.540121	0.121418	1

出発行列: 相関行列

	Z1	Z2	Z3	Z4
固有値	1.991916753	0.97575	0.631494	0.400839

	Z1	Z2	Z3	Z4
寄与率	0.497979188	0.243937	0.157874	0.10021
累積寄与率	0.497979188	0.741917	0.89979	1

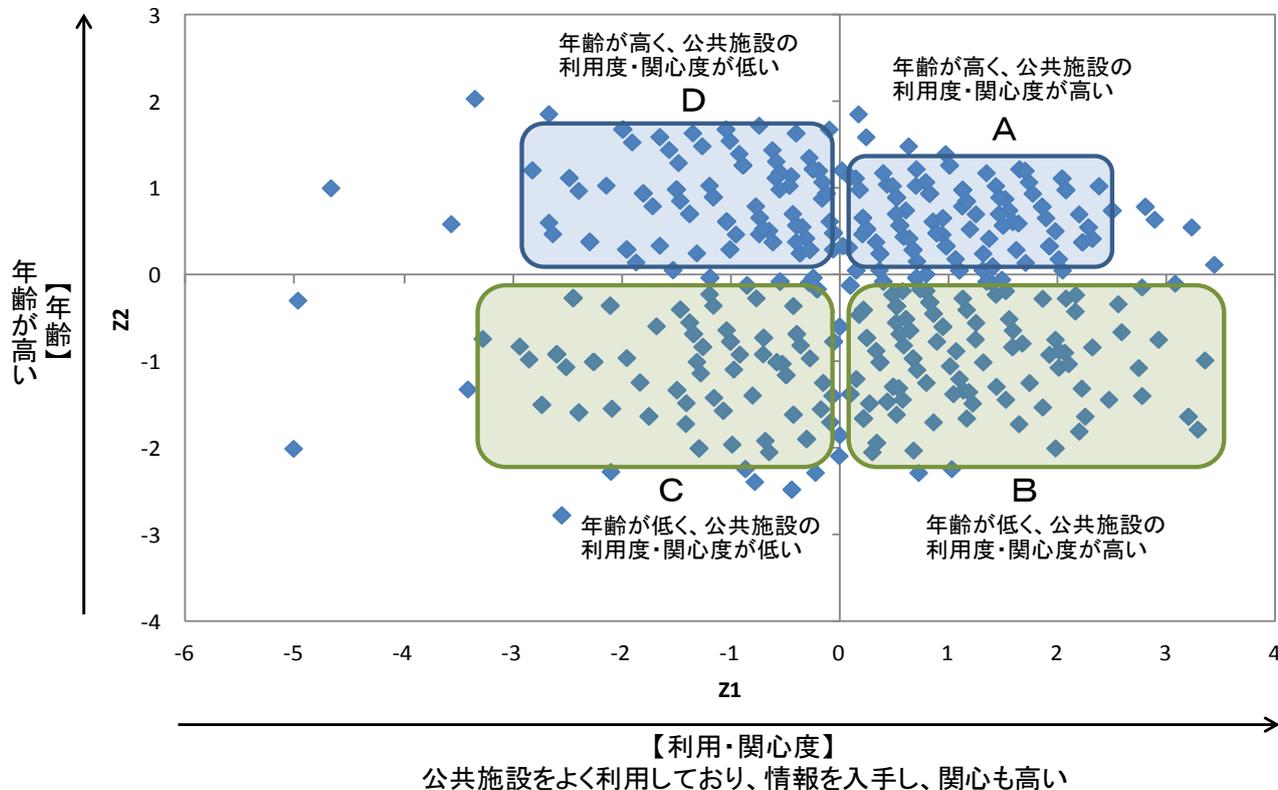
固有ベクトル

	Z1	Z2	Z3	Z4
問1 利用している 公共施設数	0.52563533	-0.29462	-0.6895	-0.40187
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.555799276	0.080176	0.671357	-0.48367
問 11 年齢	0.219268816	0.939066	-0.26074	0.04571
回答率	0.605570683	-0.15788	0.076717	0.776191

因子負荷量

	Z1	Z2	Z3	Z4
問1 利用している 公共施設数	0.599811047	-0.2353	-0.44301	-0.20571
問 4-1 知っている 制度・イベントの数	0.428772882	0.04329	0.291616	-0.16738
問 11 年齢	0.021390526	0.064117	-0.01432	0.002
回答率	7.655768319	-1.39695	0.54609	4.401919

図表 2-53 主成分得点（相関行列）の分布



#### 4 秩父市の現行コミュニケーション手法の課題抽出等

##### (1) 公共施設の状況やファシリティマネジメントに対する関心・理解が低い

市民生活に密着する公共施設の再編等においては、市民理解を得られるような丁寧なコミュニケーションが必要であると考えられるが、本調査研究で実施した市民アンケート調査結果からも現行のコミュニケーションでは、市民の十分な理解が得られているとは言えない。

市民アンケート調査では、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の内容を把握・理解しているのは2.2%にとどまる。約80%は「全く知らない」と答えており、「策定されたことは知っているが、内容は知らない」と回答した割合と合わせると、約95%が公共施設FM等の具体的な中身については知らない状況であり、公共施設FM等に対する認知度は低い。

公共施設の改革やFM等の個別の取組について関心の有無を聞くと、おおむね3～4割の市民は「関心がある」と回答している。一定割合の市民は、関心があるにも関わらず、必要な情報が届いていないとみることができる。

一方、「関心がない」という市民はおおむね1割程度であるが、「どちらともいえない」「分からない」「無回答」といった市民も、広い意味では関心をあまり持っていない層と捉えることができる。これらを合わせると、おおむね半分以上の市民は、そもそも関心を持ってもらうに至っていないのが現状といえる。

このように、多くの市民が、公共施設の状況やFMについて関心を持っていないことは、認知度が低いことが要因と言える。

##### (2) 情報入手経路は市報に限定されており、市民側からの発信はほとんどみられない

公共施設FMにおけるコミュニケーション手法は、双方向性や市民との接点の大きさ等に応じて、図表2-54のように4段階に分類することができる。秩父市では、これらの4段階（「広報」、「広聴」、「共創」、「協働」）のうち、一方向型の「広報」（市報ちちぶ・市ホームページ・フェイスブック・シンポジウム等）や「広聴」（パブリックコメント制度や何でも投書箱・ふらっと市長室・市民アンケート等）が中心となっている。

これらを市民側からみると、市政・施設情報の入手経路については、「市報」の利用割合が約8割と突出して高い。市が発行するパンフレットやホームページの利用者も約1/4を占めるが、14.6%は「特に利用しているものはない」と回答しており、情報入手経路は限定的であり、情報が十分に伝わっているとは考えにくい状況である。

一方、広聴型のコミュニケーション手法（パブリックコメント制度、何でも投書箱、ふらっと市長室）については、周知度は高まりつつあるものの、利用したことがある人の割合は5%にも満たない。双方向型のワークショップ・市民説明会についても、同様の傾向である。

FMを進めていくための合意形成の手法については、「パンフレットなどの作成、公開・配布」という回答が約半分を占め、「知りたい」というニーズは高いと考えられる。こうしたニーズに沿った情報提供を行っていくことが望まれる。また、「サポートを必要とする市民の声を聴く」という回答も半分以上を占めているほか、「次世代を担う若い人の意見聴取、提案取入」を望む回答の割合も高い。「意見を言いたい」、「意見を聴いてもらいたい」というニーズも高いと考えられ、広聴の充実が望まれる。

図表 2-54 公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の類型

段階	主な手法	効果的な事例(例)
<b>第1段階【広報】</b> わかりやすく情報を発信する	パンフレット	・マンガ版パンフレット（さいたま市、日光市、龍ヶ崎市等）
	白書・カルテ	・白書の継続発行（さいたま市、習志野市等） ・施設カルテの発行（千葉市、習志野市、名古屋市等）
	パブリックコメント	・外部有識者から市民へのメッセージを付けたパブコメ（さいたま市等）
<b>第2段階【広聴】</b> 情報を届け、意見を聴き取る	市民アンケート	・公共施設市民アンケート（さいたま市、鎌倉市等）
	出前講座	・押しかけ講座、生涯学習講座、高校の授業での講座（さいたま市等）
	市民モニター	・公共施設インターネットモニター（秦野市、西尾市、田原市等）
<b>第3段階【共創】</b> 意見交換をし、アイデアを出し合う	施設複合化ワークショップ	・ゲーム形式（さいたま市、鎌倉市等） ・大学との連携（さいたま市、鶴ヶ島市等） ・施設計画に直結（さいたま市、習志野市等）
<b>第4段階【協働】</b> 計画や事業に、一緒に取り組む	施設の修繕に関する協働	・スマートフォンを活用して破損箇所等を市民が報告（千葉市）

双方向性  
・接点



### 第3章 市民参加による新たなコミュニケーション手法の 試み



## 第3章 市民参加による新たなコミュニケーション手法の試み

### 1 新たなコミュニケーション手法の考え方

#### ○ 双方向型コミュニケーションの可能性

公共施設FMは、行政だけで解決できる課題ではなく、行政と市民が一体となって取り組む必要性が高い。そのためには、市民が公共施設の問題を身近な問題として捉え、その解決に主体的に取り組むようになることが求められる。

秩父市における現行のコミュニケーション手法は、行政から市民に対する情報提供や市民が行政に対して意見を述べるパブリックコメントなど、「一方向」的な形が多い。さらに、行政から市民に対するものは「市報」以外はあまり使われておらず、情報提供さえも限定的であること、市民から行政に対するものはパブリックコメント等の制度をほとんどの市民が利用したことがない状況であることなど、そもそも一方向型のコミュニケーション手法自体にも課題がある。秩父市は、自治体としては比較的早い段階から公共施設FMに取り組んできているにも関わらず、公共施設FM等に対する市民の認知度は低く、市民が身近な問題として理解することにはつながっていないのが現状である。

市民参加型ワークショップに代表される双方向型コミュニケーション手法は、市民と行政が対等な立場で対話を重ね、地域課題に対して新たな解決策を共に構築していくものである。行政だけでは解決が難しい問題を、多様な主体の協働により解決する可能性を広げる取組であるとともに、双方向でコミュニケーションを取ることによって、協働の前提である情報や問題意識の共有を促進する効果も期待できる。また、一方向型では賛成対反対、行政対市民といった二項対立の構造に陥りやすい問題に対しても、理解を得やすいというメリットもある。従来 of 市民説明会などは、意見の言い合いで終わってしまうことが少なくなかったが、市民参加型ワークショップは、双方向の対話を繰り返すことで、お互いを理解・共感し合う公共的な空間をつくることにつながるものと位置付けられる。

従来の一方向型コミュニケーション手法の限界・課題を乗り越え、市民の理解を作り出し、市民と行政と「共創・協働」につなげる新たなコミュニケーション手法として双方向型コミュニケーション手法を捉え、その代表的な手法の一つとして「市民参加型ワークショップ」の試行調査を実施する。

### 2 市民参加型ワークショップの先行事例調査

#### ○ 公共施設FMに関するワークショップの取組事例

秩父市における新たな取組として双方向型コミュニケーションの試行調査を実施する上での参考とするため、公共施設FMにおいて市民参加型ワークショップを実施している先行自治体について先行事例調査（文献調査・Web調査）を実施した。

先行事例調査の対象自治体として、以下の6自治体を取り上げ、「市の概要」、「公共施

設FMの取組」、「市民コミュニケーションの概要」、「公共施設FMに関するワークショップの取組状況（背景・目的、開催概要、プログラム詳細、成果・効果、課題、本事例のポイント）」の4項目を取りまとめた。

図表 3-1 先行事例調査の対象自治体一覧

NO.	自治体名	テーマ
1	鎌倉市（神奈川県）	実際のモデルを想定したシミュレーションゲームによる公共施設再編の疑似体験
2	さいたま市（埼玉県）	学校の建替・複合化について、大学と連携し模型を使ったワークショップを実施
3	鶴ヶ島市（埼玉県）	大学の授業としてワークショップ形式の模型製作の実績を踏まえ、実際のモデル施設の設計・施工につなげる
4	習志野市（千葉県）	公共施設再生計画に基づく生涯学習施設再編の個別ケースについて、ワークショップで基本構想を策定
5	多摩市（東京都）	旧小学校の跡地活用について市民ワークショップを行い、PPP/PFI*による活用の実現につなげる
6	龍ヶ崎市（茨城県）	行動計画における主要なテーマ2つを取り上げ、それぞれについてワークショップ形式で市民提案を作成

※PPP/PFI：PPP（Public Private Partnership：官民連携）とPFI（Private Finance Initiative：民間資金等活用事業）のこと。

PFIは、公共施設等の建設、維持管理、運営等に民間の資金、経営能力及び技術的能力を活用することにより、同一水準のサービスをより安く、又は、同一価格でより上質のサービスを提供する手法。「民間資金等の活用による公共施設等の整備等の促進に関する法律」（PFI法）に基づき実施されている。

PPPは、より広義に、民間のイニシアチブで最適なサービスの提供を実現し、もって地域の価値や市民満足度の最適化を図る手法全般を指す。民間事業者に設計・建設等を一括発注・性能発注する手法（DB）や民間事業者に設計・建設・維持管理・運営等を長期契約等により一括発注・性能発注する手法（DBO）、包括的管理委託、指定管理者制度、民設公営、収益施設の併設・活用、公的不動産の有効活用、民間からの提案制度などがある。



### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### (1) 第1回市民ワークショップ

##### ① 背景・目的

実際のエリア（大船駅周辺）を想定した公共施設再編に関するシミュレーションゲームを通して、適切な公共施設と公共サービスのあり方を検討し、1) 市民の公共施設FMに対する理解を深めるとともに、2) 老朽化した公共施設の再編とトータルコストの削減に向けた取組案を検討する。

##### ② 開催概要

- 開催日時：1日目 平成26年2月1日(土) 9時30分～12時00分  
2日目 平成26年2月8日(土) 9時30分～12時00分
- 開催場所：鎌倉市役所
- 選出方法：市内在住の18歳以上の市民から1,500人を無作為抽出
- 参加者：2日とも同一  
1日目 36名（男性21名、女性15名／10代1名、20代4名、40代6名、50代5名、60代9名、70代11名）  
2日目 20名（男性12名、女性8名／10代1名、20代2名、40代4名、50代3名、60代4名、70代6名）

##### ③ プログラムの詳細

###### a) 1日目：

公共施設再編の取組報告：「マンガで分かる公共施設再編の取組」を使用し、鎌倉市の公共施設再編の取組状況の報告を行った。また、有識者による他自治体における公共施設再編の取組事例の紹介を行った。

公共サービスのあり方について、各6名のグループに分かれて意見交換を行い、「建物」と「機能」を切り分けた上で、1) 場所、2) 費用負担、3) 市民ニーズとのズレの3つの観点から、各公共施設について評価を行った。

###### b) 2日目：

公共施設再編シミュレーションゲーム：1日目と同じグループで、10～20年後の大船駅周辺の地域市民を想定して、適正な公共施設サービスを維持しつつ、老朽化した公共施設をどのように再編していくか計画づくりを行った。

具体的には、施設カードとサービスカードの2種類のカードを用い、廃止や移動（複合化等）を組み合わせながら削減ポイントを目標に達するように積み上げていった。こうしたシミュレーションゲームによって議論された計画案を各グループが発表し、質疑の後、投票を実施した。



ゲームの対象地域（大船駅周辺）と公共施設の配置

資料)「鎌倉市公共施設再編計画 NEWS No. 7」



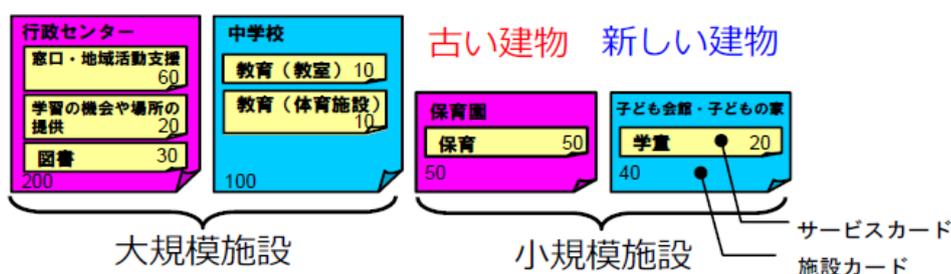
2日目の意見交換風景



参加者による投票で最優秀案に選ばれた提案

資料)「鎌倉市公共施設再編計画 NEWS No. 7」

図表 3-2 施設カードとサービスカードのイメージ



資料)「鎌倉市公共施設再編計画市民ワークショップ手引き」

#### ④ 成果・効果

- ・ 無作為抽出により、幅広い層の市民の参加が得られ、フラットな意見を聴くことができた。
- ・ ゲーム形式により、参加者が気軽に参加することができた。
- ・ 公共施設の維持・更新に多大な費用がかかることや、公共施設再編の必要性が実感を伴って理解された。
- ・ 「建物」と「機能」を切り分けて検討する視点が自然に持ち込まれた。
- ・ 「ワークショップに参加して公共施設に対する認識は変わりましたか」という事後アンケートに対して、変わったと回答する割合は85%であった。

#### ⑤ 課題

- ・ 無作為抽出では依頼しても応諾してもらえる市民が少なく、参加者の確保が難しい。
- ・ 土曜昼間の時間帯の開催であり、主婦や子育て世代の参加が難しいようであった。
- ・ ゲームのルールがやや複雑で、はじめは難しく感じる参加者がいた。
- ・ 慣れてくると参加度が高まるが、公共施設の再編を考えるというよりも、ゲームの得点をあげることに注力してしまうケースが見られた。
- ・ 参加者が個別の公共施設の施設概要や利用状況等についてよく知らない場合があった。
- ・ 大雪の影響もあり、2日目のワークショップの参加者数が1日目より少なくなった。

## (2) 第2回市民ワークショップ<sup>1</sup>

### ① 背景・目的

市内を3つのエリアに分け、それぞれのエリアにおける公共施設のあり方についてシミュレーションゲームを通して、1) 公共施設再編の取組に関する認識の共有し、2) 再編計画の検討における課題やアイデアを把握する。

第1回市民ワークショップを踏まえ、参加者に公募市民を追加するとともに、市内の3つのエリアごとの地域性の違いを踏まえた検討を行うこととした。

### ② 開催概要

- 開催日時：平成26年6月21日(土) 13時30分～17時00分  
平成26年6月28日(土) 13時30分～17時00分
- 開催場所：鎌倉市役所
- 選出方法：市内在住の18歳以上の市民から1,000人を無作為抽出及び公募により選出
- 参加者：2日とも同一
  - 1日目 33名(男性21名、女性12名/無作為13名、公募20名/30代2名、40代8名、50代4名、60代8名、70代11名)
  - 2日目 29名(男性18名、女性11名/無作為10名、公募19名/30代1名、40代8名、50代3名、60代7名、70代10名)

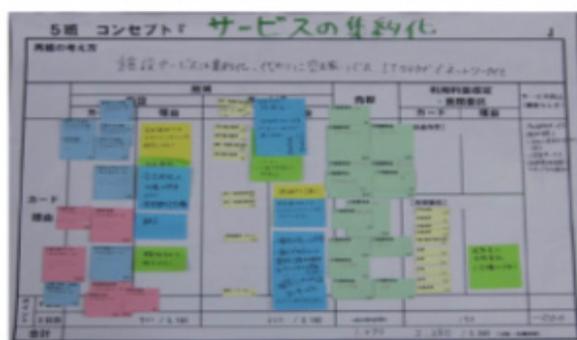
### ③ プログラムの詳細

#### a) 1日目：

市の公共施設の現状と公共施設再編、取組経緯と基本方針について報告を行った。また、有識者による他自治体における公共施設再編の取組事例の紹介を行った。

公共施設サービスのあり方について、6グループに分かれて議論を行い、「建物」と「機能」を切り分けた上で、1) 場所、2) 費用負担の2つの観点から、各公共施設について評価を行った。

市内を鎌倉エリア、腰越・深沢エリア、大船・玉縄エリアの3エリアに分け、グループごとに適切な公共施設サービスのあり方を議論し、公共施設の再編計画を検討するシミュレーションゲームを実施した。その際に、参加者は、各エリアに居住する 1) 学生、2) 独身会社員、3) 子育て夫婦、4) 夫婦、5) 老夫婦、



資料) 鎌倉市ホームページ  
[https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/h26saihen\\_ws.html](https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/h26saihen_ws.html)

<sup>1</sup> 鎌倉市「公共施設再編計画市民ワークショップ(平成26年6月開催)」を参照した。  
([https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/h25saihen\\_ws.html](https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/keiki/h25saihen_ws.html) 2015年8月14日アクセス)

6) 単身高齢者の各役割に振り分けられ、その役割を意識した上で議論を行った。シミュレーションゲームのルールについては第1回ワークショップと同様である。

b) 2日目：

1日目のシミュレーションゲームの続きを実施した。また、シミュレーションゲームの成果を取りまとめ、発表・共有を行った。その上で、全体で意見交換を実施した。

④ 成果・効果

- ・ 公募枠を加えることで、一定数の参加者を確保することができた。
- ・ 市内を3つのエリアに分けて実施することで、実際の地域の施設をイメージしながら検討できる。
- ・ 参加者に役割（学生、夫婦、高齢者など）を振り分け、その立場から議論してもらうことで、1) ワークショップの場に参加していない属性の意見も取り入れるとともに、2) 各属性に対する理解を深めることができる。
- ・ 「ワークショップに参加して公共施設に対する認識は変わりましたか」という事後アンケートに対して、変わったと回答する割合は62%であった。

⑤ 課題

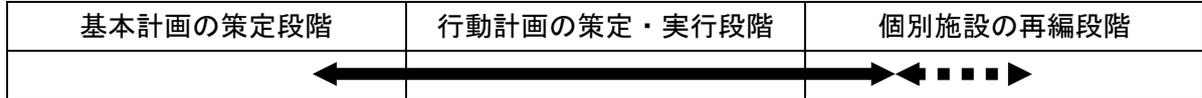
- ・ 公募枠を加えることで、参加する市民に偏り（特定の施設に思い入れがあるなど）が生じる可能性がある。
- ・ 参加者が対象エリアの地域性や個別施設の概要・利用状況等についてよく知らない場合があった。
- ・ 2日とも土曜日開催で、主婦や子育て世代の参加が難しい。

**【本事例のポイント】**

- 無作為抽出により、幅広い年代・性別・職業・地域からの参加者を得ることができ、フラットな意見を聴くことができる。ただし、十分な参加者数を確保することは難しい。
- ゲーム方式を取り入れることにより、参加者が気軽に参加することができる。役割分担をするなどの工夫によって、議論の幅を広げることできる。ただし、ゲームで得点をあげることに意識が向かいすぎてしまう可能性があるため、注意が必要である。
- ゲーム方式は、公共施設マネジメントについて関心や問題意識を持ってもらうような初期の啓発に有効と考えられる。ただし、参加者は地域の状況をよく知らなかったり、公共施設を利用していなかったりすることがあるため、基礎的な情報を提供した上でゲームを行うことが重要である。

## さいたま市（埼玉県）

～学校の建替・複合化について、大学と連携し模型を使ったワークショップを実施～



### 1. 市の概要

人 口	1,260,879 人（平成 27 年 1 月 1 日現在）		
年齢区分別割合	年少人口 （15 歳未満）	生産年齢人口 （15-64 歳）	老年人口 （65 歳以上）
	13.6%	64.8%	21.6%
面 積	217.43 km <sup>2</sup>		
団体類型	政令指定都市		
一般会計当初予算額	約 4,560 億円（平成 27 年度）		
公共施設の状況	総延床面積	市民 1 人当たり	施設数
	約 261.5 万 m <sup>2</sup>	約 2.06 m <sup>2</sup>	約 1,700 施設

※人口及び年齢区分別割合は、総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（平成 27 年 1 月 1 日現在）」による。

※団体類型は、総務省「類似団体別市町村財政指数表」による。

### 2. 公共施設 FM の取組状況

#### （1）公共施設 FM の取組

- 平成 22 年 10 月 さいたま市公共施設マネジメント方針の策定
- 平成 24 年 6 月 さいたま市公共施設マネジメント計画【平成 23 年度白書編】の策定
- 平成 24 年 6 月 さいたま市公共施設マネジメント計画【方針編】の策定
- 平成 25 年 3 月 平成 24 年度さいたま市公共施設マネジメント白書の策定
- 平成 26 年 3 月 平成 25 年度さいたま市公共施設マネジメント白書の策定
- さいたま市公共施設マネジメント計画第 1 次アクションプランの策定

#### （2）市民コミュニケーションの概要

段階	手法
第 1 段階【広報】	白書の作成（H24 年 6 月、H25 年 3 月、H26 年 3 月）、出前出張
	マンガ版パンフレットの作成（H24 年 7 月、H26 年 8 月）
	シンポジウムの開催（H24 年 8 月、H26 年 1 月）
第 2 段階【広聴】	市民アンケート（H25 年 12 月、H26 年 3 月）
	パブリックコメント（H24 年 3-5 月、H25 年 12-H26 年 1 月）
第 3 段階【共創】	市民ワークショップ（H24 年全 4 回、H25 年全 5 回、H26 年全 5 回）
第 4 段階【協働】	公共施設パートナー制度、提案型公共サービス公民連携制度

### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### (1) 平成24年度「どうなる?どうする?さいたま市の公共施設を考えるワークショップ」

##### ① 背景・目的

実際のモデル施設をケースとして用いて、老朽化が進む公共施設の複合化について、1) さいたま市の公共施設の現状と課題に対する理解の深化、2) 複合化に関するソフト・ハード両面にわたるメリット・デメリットの検証、3) 効率的な管理運営や多様な交流の促進など、複合化施設のあり方の検討を目的に、全4回のワークショップを実施した。

##### ② 開催概要

- 開催日時：第1回 平成24年9月28日(金) 18時30分～20時30分  
第2回 平成24年10月26日(金) 9時00分～15時30分  
オプション視察 平成24年11月12日(月) 9時00分～12時30分  
第3回 平成24年12月1日(土) 13時30分～16時45分  
第4回 平成25年1月29日(火) 18時30分～20時30分
- 開催場所：複合化した小学校やコミュニティセンターなど実際の複合化施設にて実施
- 選出方法：公募市民、モデル施設周辺に居住している市民、さいたま市公共施設マネジメント会議市民委員
- 参加者数：20名

##### ③ プログラムの詳細

###### a) 第1回

ワークショップの目的を参加者と共有するとともに、公共施設マネジメント計画やハコモノ3原則など、さいたま市のこれまでの取組について情報提供を行った。

ミニワークショップとして、「子供の頃の公共施設での楽しかった思い出」をテーマに絵を描き、発表・共有を行った。これにより、公共施設をより身近なものとして捉え当事者意識を高めるとともに、「機能」と「建物」を分けて考えることを共有した。

###### b) 第2回

志木市立志木小学校や馬宮コミュニティセンターなど複合化施設を視察し、それぞれの施設の良い点と改善点について議論した。

志木市立志木小学校の視察の際には、志木小学校の児童による案内で視察をした。施設の複合化によって、小学生が施設の運営に携わることや、外の人と関わる機会が増えることなどを体感する視察内容であった。

###### c) オプション視察

泰平小学校や与野本町小学校など複合施設について、オプションで視察を行った。

###### d) 第3回

三橋小学校第3校舎の建て替えを想定して、施設周辺にある老朽化が進む公共施設との複合化の可能性を探るデザインゲームを行った。その際の視点として、1) 施設の複合化により交流が

生まれるか、2) 管理運営上（安全面など）の問題がないか、3) さいたま市が方針として掲げている施設の複合化による延べ床面積の縮減（15%目標）につながっているか、の3つを掲げて議論を行った。

公共施設の各部屋の機能カードを使用しながら、小学校第3校舎の建て替えと周辺施設の改修を想定して、複合化の組合せや配置について検討した。



フィールドワークの様子



サクラソウチームの話し合いの様子



しらさぎチームの話し合いの様子



施設計画案の発表の様子

資料) さいたま市ホームページ <http://www.city.saitama.jp/006/007/014/014/005/p033037.html>

#### e) 第4回

これまでのワークショップの活動の振り返りを行った上で、「公共施設再編検討の進め方一手引き」の作成に向けた議論を行った。

議論の際には、市が作成した「手引き」のたたき台について、参加者がそれぞれ「あり」、「なし」と描かれたうちわを用いて、意見がある場合は「あり」を掲げ発言するゲーム方式を採用した。

#### ④ 成果・効果

- ・ 地域市民だけでなく、公募市民や公共施設マネジメント会議の市民委員を含めた多様な市民が参加することで、地元だけでなく幅広い視点で意見交換が行われた。
- ・ 実際に複合化している事例を視察することで、具体的なイメージを持ちながら意見交換を進めることができた。
- ・ デザインゲームの手法を取ることで、より使いやすい施設に向けて、前向きな意見が出やすい雰囲気となった。また、ハード面だけでなく、ソフト面での工夫についても意見が出た。
- ・ ワークショップの成果を「公共施設再編検討の進め方一手引き」としてまとめた。

## ⑤ 課題

- ・あくまでも架空のモデル施設による検討であったため、実際に地元の学校等が複合化の対象となるときは温度差があると考えられる。
- ・第3回のワークショップでデザインを一気にまとめたため、時間が足りないとの意見が多く聞かれた。一方で、事例視察や現地視察を含め、施設配置案を作成するには多大な時間と労力が必要となるため、効率的・効果的な進め方の工夫が必要である。

## (2) 平成25年度「一緒に考えよう！わくわくする楽しい公共施設 与野本町小学校を核とした複合施設を考えるワークショップ」

### ① 背景・目的

前年度のモデル施設による検討を踏まえ、実際に建替時期が迫っている小学校（与野本町小学校）を対象として、周辺の老朽化が進んだ公共施設との複合化について具体的に検討することを目的に、全5回のワークショップを実施した。

### ② 開催概要

- 開催日時： 第1回 平成25年9月27日(金) 19時00分～21時00分  
第2回 平成25年10月11日(金) 9時30分～17時00分  
第3回 平成25年11月16日(土) 13時00分～17時00分  
第4回 平成25年12月2日(月) 19時00分～21時00分  
パブリックミーティング  
平成25年12月26日(木)14時30分～16時30分  
第5回 平成25年12月26日(木)18時30分～20時45分
- 開催場所：与野本町コミュニティセンター
- 選出方法：公募市民、地区の市民、さいたま市公共施設マネジメント会議市民委員
- 参加者数：22名

### ③ プログラムの詳細

#### a) 第1回

平成24年度と同様に、ミニワークショップとして、参加者が小学校という施設での楽しかった思い出を絵に描き、発表・共有を行った。

続いて、さいたま市の公共施設の状況、公共施設マネジメント計画（複合化の推進、長寿命化の推進）、市民との協働について情報提供を行った。

#### b) 第2回

複合化施設の事例視察として、吉川市立美南小学校と市内北区の泰平小学校の2つの複合施設を見学した。

#### c) 第3回

第2回で視察した施設の良かった点・改善点について議論を行った。

第2回までは情報共有や共通理解のためのレクチャーや視察が中心であったが、第3回から与

野本町に関する具体的な検討を行った。

与野本町小学校を中心に、この地域に「わくわくする楽しいコミュニティ」をキーワードに、様々な世代の市民が小学校に関わるために何ができるのかについてアイデアを出し合った。

#### d) 第4回

第3回の議論を踏まえ、事務局が複合化の対象とする施設を、「小学校」、「老人福祉センター」、「子育て支援センター」、「放課後児童クラブ」に絞り込み、その上で参加者がくじで決めた施設の管理者又は利用者になりきり、それぞれの立場から複合化の可能性や課題について議論を行い、中間まとめ案を整理した。

配置を検討する際には、施設配置と機能配置を分け、どの機能を共用化・集約化できるか、カードを重ねたり、移動させたりして議論を行った。その際の視点は、①交流が促進されるか、②安全が確保できるか、③施設総量（延床面積）が縮減されるか、の3つである。

#### e) パブリックミーティング及び小学生ワークショップ

第4回の中間まとめ案を踏まえ、より多くの市民の声を反映した最終案を作成するために、参加者が市民に対して複合化の対象施設と機能配置の内容を説明し、意見交換を行うパブリックミーティングを行った。

与野本町小学校の児童3名と市職員が、複合化した場合に児童がわくわくする点と不安に思う点について議論を行った。



資料) さいたま市ホームページ <http://www.city.saitama.jp/006/007/014/014/005/p031209.html>

#### f) 第5回

パブリックミーティングや小学生ワークショップでの議論を踏まえ、複合化の最終案について議論を行った。

その後、機能配置の最終案を発表・共有し、意見交換を行った。

施設関係職員も参加し、参加者が作り上げた最終案についてコメントを行った。



資料) さいたま市ホームページ <http://www.city.saitama.jp/006/007/014/014/005/p031209.html>



### ③ プログラムの詳細

#### a) 第1回

昨年度の成果について、4つの班に分かれて昨年度からの参加者による説明を行い、本年度からの参加者と意見交換を行った。その上で、市職員から検討する上での前提条件や今後の進め方について説明を行った。

#### b) 第2回

2つのグループに分かれて、与野本町小学校と複合化する公共施設の絞り込みと、模型を使って施設の配置案の検討を行った。

その結果、複合化する公共施設として、「与野文化財資料室」と「子育て支援センターよの」に絞りこんだ。

#### c) 第3回

これまでのワークショップ参加者が検討してきた複合化対象施設と施設配置案の模型の展示会を開催した。そして、ワークショップ参加者が来場者に対して説明を行い、意見交換を行った。来場者はチラシを見て来場された方に加えて、各公共施設の利用者にも声掛けを行い参加してもらった。

#### d) 第4回

これまでのワークショップを通して作成してきた複合化案について、施設担当者の立場を想定した上で懸念事項などを検討した。

#### e) 第5回

午前中は模型展示会を行い、来場者に対する説明と意見交換会を実施した。午後には、そこで得られた意見を踏まえ、施設配置案を改めて確認し最終的な案を作った。その上で、全体発表を行った。



資料) さいたま市ホームページ <http://www.city.saitama.jp/006/007/014/014/005/p037995.html>

### ④ 成果・効果

- ・ 模型を使うことで、参加者にとってわかりやすく、意見を言いやすくなった。
- ・ 模型の展示会を行うことで、より多くの市民に模型を見てもらい、意見をもらうことができた。さらに、ワークショップに参加した市民が、展示会に来場した市民に説明することで、市民同士で意見交換をする場面が多く生まれた。

## ⑤ 課題

- ・ ワークショップによって3つの複合化案が生まれたため、それらを今後どのように扱うかについて議論する必要がある。

### 【本事例のポイント】

- 地域市民、公募市民、市民委員を取り交ぜた参加者構成とすることで、地元の利害に捕らわれすぎない、幅広くバランスのとれた議論とすることができる。
- 実際の施設を数多く視察することで、参加者はより具体的かつ実現可能なアイデアを持つことができる。
- カードや模型を使うことで、誰もが参加しやすく、意見を言いやすい場にするすることができる。また、模型は展示することもできるため、より多くの市民に見てもらい、意見をもらうことにも有効である。

### 【平成 27 年度の取組】

- 「与野本町小学校の北校舎建て替えに伴う複合施設整備基本計画」策定に向けたワークショップ（意見交換会）
- ・ 趣旨：ワークショップの成果を踏まえて市が検討した与野本町小学校の複合施設配置案について、市民と意見交換を行い、基本計画に反映するもの。
- ・ 開催日時：平成 27 年 9 月 26 日（土）14:00～16:00（模型展示会：12:00～18:00）

## 鶴ヶ島市（埼玉県）

～大学の授業としてワークショップ形式の模型製作の実績を踏まえ、実際のモデル施設  
の設計・施工につなげる～



### 1. 市の概要

人 口	70,184 人（平成 27 年 1 月 1 日現在）		
年齢区分別割合	年少人口 （15 歳未満）	生産年齢人口 （15-64 歳）	老年人口 （65 歳以上）
	13.1%	63.2%	23.6%
面 積	17.65 km <sup>2</sup>		
団体類型	Ⅱ-1		
一般会計当初予算額	約 194 億円（平成 27 年度）		
公共施設の状況	総延床面積	市民 1 人当たり	施設数
	約 13.8 万 m <sup>2</sup>	約 1.96 m <sup>2</sup>	62 施設

※人口及び年齢区分別割合は、総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（平成 27 年 1 月 1 日現在）」による。

※団体類型は、総務省「類似団体別市町村財政指数表」による。

### 2. 公共施設 FM の取組状況

#### （1）公共施設 FM の取組

平成 20 年 3 月 鶴ヶ島市公共施設の保全の考え方の策定

平成 24 年 12 月 公共施設修繕白書の作成

平成 24 年 12 月 公共施設診断カルテの作成

平成 26 年 3 月 鶴ヶ島市公共施設等利用計画の策定

#### （2）市民コミュニケーションの概要

段階	手法
第 1 段階【広報】	公共施設診断カルテ（H24 年 12 月）、シンポジウム（H24 年・9 月、H26 年 3 月）
第 2 段階【広聴】	意見交換会（H26 年 2-3 月）、市民アンケート（H25 年 7 月）
第 3 段階【共創】	ワークショップ
第 4 段階【協働】	—

### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### (1) 平成24年度「鶴ヶ島プロジェクト2012」

##### ① 背景・目的

東洋大学建築学科と市民が協働し、具体的に鶴ヶ島第二小学校の改築の際に、隣接する南公民館を統合し、面積を抑える建築案を検討するパブリックミーティングを計5回実施した。

##### ② 開催概要

- 開催日時：第1回 平成24年5月23日（水）14:00～16:00  
第2回 平成24年6月6日（水）14:00～16:00  
第3回 平成24年6月20日（水）14:00～16:00  
第4回 平成24年7月4日（水）14:00～16:00  
第5回 平成24年7月18日（水）14:00～16:00
- 開催場所：鶴ヶ島第二小学校
- 参加者：大学生、地域市民等

##### ③ プログラムの詳細

東洋大学建築学科の学生が9区の設定グループに分かれ、鶴ヶ島第二小学校と南公民館を対象に、鶴ヶ島市の現状や小学校や公民館への新しいニーズや役割を調査しながら建築計画案を作成し、それを地域市民に対して提示した上で地域市民と意見交換を行った。そして、市民は9つの建築計画案に対して投票を行い1案に絞った。

また、学生から提示された建築計画案は、鶴ヶ島市庁舎ロビー（2012年9月3-14日）や渋谷ヒカリエ（2012年12月3-8日）に展示され、来場者と意見交換を行った（ギャラリートーク）。

##### ④ 成果・効果

- ・ 模型を活用することで、よりイメージがしやすくなり、具体的な議論ができた。市民との意見交換の結果を次の模型に反映させることを繰り返すことで、市民の意見がより深く反映された設計に「成長」していくことになった。
- ・ 学生が資料を作成するため、より市民にとって分かりやすい表現の資料とすることができた。また、学生がやり取りをすることによって、市民が意見を述べやすい雰囲気となった。
- ・ 大学という中間組織が入ることで、市民と行政をつなぐ架け橋としての役割を担うことができた。



資料) 鶴ヶ島市資料

##### ⑤ 課題

- ・ 実際の建物を対象としているものの、あくまでもモデルケースとしての検討であり、この成果を市全体の計画策定にどのように活かしていくのか又は初めから実際の計画に反映させることを前提とした場合にはどのようなプロセスにするのか、は今後の検討課題となる。

## (2) 平成 25 年度「鶴ヶ島・未来との対話プロジェクト 2013」

### ① 背景・目的

鶴ヶ島市と東洋大学ソーシャルデザインスタジオと地元企業が連携し、市民との対話により、地域に必要な環境教育施設を設計しようとするプロジェクトであり、東洋大学のスタジオが考えた提案を模型にして、市民の意見や要望を聴くパブリックミーティングを 5 回実施した。

### ② 開催概要

- 開催日時：第 1 回 平成 25 年 5 月 11 日（土）14:00～16:00  
第 2 回 平成 25 年 5 月 25 日（土）14:00～16:00  
第 3 回 平成 25 年 6 月 22 日（土）14:00～16:00  
第 4 回 平成 25 年 7 月 13 日（土）14:00～16:00  
第 5 回 平成 25 年 7 月 27 日（土）14:00～16:00
- 開催場所：鶴ヶ島市南公民館 1 階集会室（第 5 回のみ鶴ヶ島市役所 1 階ホール）
- 参加者：大学生、地域市民等

### ③ プログラムの詳細

養命酒製造株式会社が鶴ヶ島市内にある工場跡地にメガソーラー発電所を建設するに当たり、同敷地内に太陽光発電や環境を学ぶ環境教育施設を設置することとなり、その設計・監理をパブリックミーティング方式で行うもの。



東洋大学ソーシャルデザインスタジオのデザイナーが 10 案の設計案を模型で作成した。それをパブリックミーティングによって 3 つの統合案に絞り込み、3 チームに分かれて詳細な検討へ。地元の工務店などの協力を得て、更に詳細な模型を作製するとともに、建築にかかる予算の見積もりも提示した。それを更に予算の範囲内に収めるための減額調整等を行い、最終的には 1 案に統合し、1/30 スケールの模型を作製した。



資料) 鶴ヶ島・未来との対話プロジェクト 2013  
ホームページ  
<https://www.facebook.com/tsurupro2013>

これらの模型は、市役所に展示して学生によるギャラリートークを行ったり、代官山ヒルサイドテラスなどで展示会を開催したりして活用されている。

また、この設計を基に「e コラボつるがしま」が実際に建設され、平成 26 年 3 月にオープンしている。

### ④ 成果・効果

- ・ 実際に建てる施設の設計を行うという前提条件により、市民との意見交換や設計への反映作業に緊張感が生まれ、やり取りが活発化した。
- ・ 地元の工務店などの協力により、実際に建築に必要な見積りが提示され、それを予算内に収めるために何を削るのか、という減額調整のプロセスを市民との対話の中で行うことができた。

また、その過程で、様々な建設的なアイデアが市民から出された。

- ・プロジェクト後には、統合された設計案に沿って実際に施設が建設され、参加者の達成感につながった。

#### ⑤ 課題

- ・ 10 案→3 案→1 案と絞り込んでいく過程で、約 130 におよぶ模型が製作されており、膨大な手間と時間がかかっている。
- ・ 減額調整のプロセスはおもしろいが、地元の工務店等に見積を作成してもらうことが必要であり、その負担も大きい。
- ・ 各回が連続して段階的に進化していくため、毎回参加できない人への配慮が必要である。



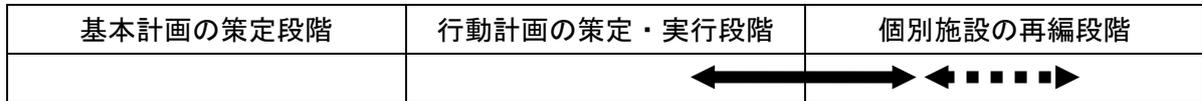
e コラボつるがしま（環境教育施設）  
資料）鶴ヶ島市ホームページ  
<http://www.city.tsurugashima.lg.jp/page/page000403.html>

#### 【本事例のポイント】

- 模型を使って、市民との対話を繰り返しながら案を絞り込んでいくことによって、市民の意見を徐々に具体的な形にしていき、実際の設計に反映させることができる。
- 地元の工務店等の協力により建築費の見積が出せれば、予算内に収めるための減額調整を市民参加で行うことができる。建築費を抑えつつニーズをできるだけ満たすための建設的なアイデアが引き出せるほか、施設運営における市民の参加・協力を得ることにもつながる可能性がある。

## 習志野市（千葉県）

～公共施設再生計画に基づく生涯学習施設再編の個別ケースについて、ワークショップで基本構想を策定～



### 1. 市の概要

人 口	166,523 人（平成 27 年 1 月 1 日現在）		
年齢区分別割合	年少人口 （15 歳未満）	生産年齢人口 （15-64 歳）	老年人口 （65 歳以上）
	13.5%	64.4%	22.1%
面 積	20.97 km <sup>2</sup>		
団体類型	IV-1		
一般会計当初予算額	約 563 億円（平成 27 年度）		
公共施設の状況	総延床面積	市民 1 人当たり	施設数
	約 32.4 万 m <sup>2</sup>	約 1.94 m <sup>2</sup>	123 施設

※人口及び年齢区分別割合は、総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（平成 27 年 1 月 1 日現在）」による。

※団体類型は、総務省「類似団体別市町村財政指数表」による。

### 2. 公共施設 F M の取組状況

#### （1）公共施設 F M の取組

- 平成 21 年 3 月 習志野市公共施設マネジメント白書の策定
- 平成 24 年 5 月 習志野市公共施設再生基本方針の策定
- 平成 25 年 3 月 習志野市公共施設再生計画-データ編-（公共施設白書最新版）の策定
- 平成 26 年 3 月 習志野市公共施設再生計画の策定
- 平成 27 年 7 月 習志野市公共施設再生基本条例の制定

#### （2）市民コミュニケーションの概要

段階	手法
第 1 段階【広報】	白書の作成、施設カルテの作成（H25 年 3 月）、出前講座（H27 年 6 月）、シンポジウムの開催（H23 年 11 月、H26 年 1 月、H27 年 6 月）説明会の開催（H25 年 1 月・5 月・7 月、H26 年 10 月・11 月・1 月、H27 年 8 月）
第 2 段階【広聴】	市民アンケート（H25 年 7 月・12 月）、パブリックコメント（H26 年 2 月、H27 年 3 月-4 月）
第 3 段階【共創】	市民ワークショップ（H24 年度全 4 回、H25 年度全 5 回）
第 4 段階【協働】	—

### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### ○ 平成26年度「大久保地区公共施設再生ワークショップ」

##### ① 背景・目的

京成大久保駅周辺に立地する生涯学習施設などを中央公園と一体的に再編・再生することを目指した「大久保地区公共施設再生事業」をケースとして、当該エリアの具体的な基本構想を検討することを目的にワークショップを実施した。

##### ② 開催概要

- 開催日時：
  - 〈水曜日コース〉 第1回 平成26年10月29日(水) 10時00分～12時00分
  - 第2回 平成26年11月5日(水) 10時00分～12時00分
  - 第3回 平成26年11月19日(水) 10時00分～12時00分
  - 〈土曜日コース〉 第1回 平成26年11月1日(土) 15時00分～17時00分
  - 第2回 平成26年11月8日(土) 15時00分～17時00分
  - 第3回 平成26年11月22日(土) 15時00分～17時00分
- 開催場所：習志野市勤労会館、習志野市生涯学習地区センター
- 選出方法：公募市民
- 参加者：40名

##### ③ プログラムの詳細

###### a) 第1回

市から基本構想案について説明及び現状の共有を行う。また、公民館の使い方について自由討議を行った。その際に、参加者は自分のアイデアや意見をポストイットに自由に記述し、模造紙には貼り付けまとめた。

その後、各グループがその模造紙を基に発表し、全体共有を行った。その後、全体の振り返りを行った。

###### b) 第2回

図書館・市民会館の使い方について、グループに分かれ自由討議を行った。議論の仕方は前回と同様である。

###### c) 第3回

勤労会館の使い方及び各3施設と公園との連動について、グループに分かれて自由討議を行った。議論の仕方は前回と同様である。



資料) 習志野市「大久保地区公共施設再生  
～発表会～」資料(平成27年1月14日)

##### ④ 成果・効果

- ・ 公共施設再生計画において計画されている実際の施設の再編・複合化のケースについて、基本構想の策定段階から市民と意見交換をしながら進める先導的な取組となった。
- ・ 水曜日コースと土曜日コースの2コースを設定することで、より多くの市民が参加しやすくなり

ることができた。

- ・ワークショップの成果は、市において基本構想（案）に反映させ、発表会を開催して説明と意見交換を行った（ポスターセッションも実施）。

**【大久保地区公共施設再生～発表会～】**

- 開催日時：平成 27 年 1 月 14 日（水） 18 時 30 分～20 時 30 分
- 開催場所：習志野市市民会館
- 選出方法：公募市民、地区の市民
- 参加者：120 名（会場）、185 名（インターネット中継）

**⑤ 課題**

- ・ワークショップの参加者は限られるため、より広く地域市民の意見を反映する工夫・配慮が必要となる。
- ・また、各施設の施設状況や利用状況、利用者及び管理者の意見等も踏まえて検討するプロセスも必要になると考えられる。

**【本事例のポイント】**

- 公共施設再生計画における実際の施設の再編・複合化のケースについて、基本構想を策定する前の早めの段階からワークショップ形式で市民の意見を反映しようとする取組である。
- ワorkshopの成果をすぐに市の「基本構想（案）」として取りまとめ、発表会を開催してより多くの市民にPRし、意見を聴取するプロセスとしている。

**【平成 27 年度の取組】**

■ 「～大久保地区公共施設再生～集約対象施設跡の利活用を考えるワークショップ」

- ・趣旨：平成 32 年 4 月のオープンを目指している複合公共施設に集約される 4 施設（公民館、生涯学習センター、図書館、こども館）の跡地の利活用方法について話し合うもの。
- ・開催日時：
  - 第 1 回：平成 27 年 9 月 26 日（土） 10:00～12:00（日本大学 実籾キャンパス）
  - 第 2 回：平成 27 年 10 月 3 日（土） 10:00～12:00（千葉工業大学 津田沼キャンパス）
  - 第 3 回：平成 27 年 10 月 17 日（土） 10:00～12:00（東邦大学 習志野キャンパス）



## (2) 市民コミュニケーションの概要

段階	手法
第1段階【広報】	白書の作成(H20年2月、H24年1月、H27年3月)、市民説明会(H24年8-9月、H25年2・7・8・10・11月、H26年2・7月)、政策情報誌の全戸配布(H27年8月)、講演会の開催(H24年8月、H25年7月)
第2段階【広聴】	市民アンケート(H24年5-6月、H24年6-7月、H25年6月) パブリックコメント(H21年8-9月、H25年8月、H27年10月)、講演会の開催(H24年8月、H25年7月)、テーマ別討論会(H24年2月、3月)
第3段階【共創】	市民ワークショップ(H24年6月-8月、H27年10-12月)
第4段階【協働】	—

### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### (1) 平成24年度「旧豊ヶ丘中学校・旧南豊ヶ丘小学校・旧北貝取小学校の活用についてのワークショップ」

##### ① 背景・目的

廃校後の小中学校の学校跡地施設の活用について、平成21年度に改定した「多摩市学校跡地施設の恒久活用方針」で具体的に活用方針を定めていない3小中学校について、市民同士の議論を通して、市民の意見をうかがい、活用方針を策定することを目的に実施した。

##### ② 開催概要

- 開催日時：第1回 平成24年6月23日(土) 10時00分～12時00分
- 第2回 平成24年6月30日(土) 10時00分～12時00分
- 第3回 平成24年7月14日(土) 10時00分～12時00分
- 第4回 平成24年7月28日(土) 10時00分～12時00分
- 第5回 平成24年8月4日(土) 10時00分～12時00分
- 第6回 平成24年8月18日(土) 10時00分～12時00分

##### ③ プログラムの詳細

###### a) 第1回

学校跡地活用についてのオリエンテーション

###### b) 第2～4回

参加者がグループに分かれて、旧豊ヶ丘中学校・旧南豊ヶ丘小学校跡地の活用に関して自由討議を行った

###### c) 第5～6回

旧北貝取小学校の活用に関して自由討議を行った。

##### ④ 成果・効果

- ・旧南豊ヶ丘小学校の跡地活用については、Jリーグ加盟サッカーチームの東京ヴェルディとの協働により、スポーツや健康づくりの場(人工芝グラウンド等)として整備することや災害における防災避難所として活用することなど、具体的な取組につながっている。

## (2) 平成 27 年度「公共施設の見直しについてのワークショップ」

### ① 背景・目的

平成 25 年 11 月に策定した「公共施設の見直し方針と行動プログラム」に沿って公共施設の見直しを進めていくに当たって、「地域に必要な機能やサービス」について一緒に考えるために実施した。

### ② 開催概要

- ▶ 開催日時：第 1 回 平成 27 年 10 月 17 日(土) 18 時 30 分～21 時 00 分  
第 2 回 平成 27 年 10 月 31 日(土) 13 時 00 分～17 時 00 分  
第 3 回 平成 27 年 11 月 21 日(土) 13 時 00 分～17 時 00 分  
第 4 回 平成 27 年 12 月 19 日(土) 13 時 00 分～17 時 00 分
- ▶ 開催場所：第 1 回 パルテノン多摩 第一会議室  
第 2～4 回 消費生活センター 講座室
- ▶ 選出方法：公募 (21 名) + 無作為抽出した市民 600 人に参加を依頼 (13 名)

### ③ プログラムの詳細 (ヒアリング実施時点で、第 2 回まで開催済)

#### [第 1 回] オリエンテーション

第 1 部として、首都大学東京 都市環境学部 客員教授の山本康友氏より、「みんなで考えよう 公共施設の見直しと将来像」と題して、全国共通の課題となっている「公共施設の更新問題」と、「その課題に対してどう向き合うか」などについて、全国の事例を基に基調講演を行った (定員 100 名で、ワークショップ参加者以外にも公開した)。

第 2 部として、多摩市 資産活用担当課長から、「多摩市の現状と今後の見通し」と題して、公共施設の現状や課題、公共施設の見直しの取組及びその進め方等について説明を行った。

・それを踏まえ、「地域に必要な機能・サービス」の観点から話し合いたいテーマについて参加者に出してもらい、それらを共通する内容等で分類し、第 2 回以降の各回のテーマを決定した。

回	日程	テーマ
第 2 回	平成 27 年 10 月 31 日 (土)	地域に必要な機能・サービスについて考えよう ～高齢者 (世代間交流) の視点から～
第 3 回	平成 27 年 11 月 21 日 (土)	地域に必要な機能・サービスについて考えよう ～子供 (世代間交流) の視点から～
第 4 回	平成 27 年 12 月 19 日 (土)	地域に必要な機能・サービスについて考えよう ～図書館等社会教育の視点から～

#### [第 2 回] 地域に必要な機能・サービスについて考えよう ～高齢者 (世代間交流) の視点から

第 1 部として、今回のテーマに関連した基礎知識の習得や情報の共有を目的として、多摩市 健康福祉部 健幸まちづくり担当課長から、「健幸都市 (スマートウェルネスシティ)・多摩の創造～「健」康で「幸」せなまちづくり～」と題して、多摩市における高齢者の現状や課題、今後の取組等について説明を行った。

第 2 部として、グループごとに、高齢者の課題やそれに対する解決策を話し合いながら、地域

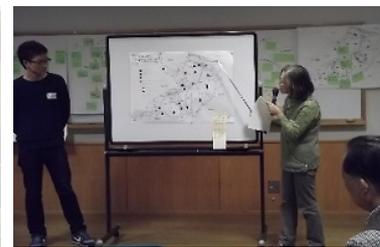
に必要な機能・サービスについて意見交換を行った。最終的に、高齢者が困ったときに役立つ架空のガイドブックをつくることを目指して、各グループで作業を行った。



第1部 勉強会の様子



第2部 グループワーク・発表の様子



資料) 多摩市ホームページ

#### 【本事例のポイント】

- 多摩市では、平成20～21年度に「多摩第二小学校建て替えプランづくりワークショップ」を開催し、実際の小学校の建て替えにおける建物配置プラン等をまとめた実績があった。
- 学校の統廃合に伴う跡地施設の利活用方針についても、市民との意見交換などを積み上げて計画を進めている。また、このような市民との対話の土壌が整っていたことが、さらに東京ヴェルディという企業パートナーとの連携につながった面があると考えられる。
- また、全国的にも早い時期である平成25年11月に、個別施設の見直しの方向性を含む「公共施設の見直し方針と行動プログラム」を策定したところ、市民や利用者の中に誤解や不安が生じたため、行動プログラムの更新時期に合わせて、市民との対話を重ねる目的でワークショップを開催している。

## 龍ヶ崎市（茨城県）

～行動計画における主要なテーマ2つを取り上げ、それぞれについてワークショップ形式で市民提案を作成～



### 1. 市の概要

人 口	79,125 人（平成 27 年 1 月 1 日現在）		
年齢区分別割合	年少人口 （15 歳未満）	生産年齢人口 （15-64 歳）	老年人口 （65 歳以上）
	12.6%	63.7%	23.6%
面 積	78.55 km <sup>2</sup>		
団体類型	Ⅱ－1		
一般会計当初予算額	約 237 億円（平成 27 年度）		
公共施設の状況	総延床面積	市民 1 人当たり	施設数
	約 19.7 万 m <sup>2</sup>	約 2.5 m <sup>2</sup>	83 施設

※人口及び年齢区分別割合は、総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数（平成 27 年 1 月 1 日現在）」による。

※団体類型は、総務省「類似団体別市町村財政指数表」による。

### 2. 公共施設 FM の取組状況

#### （1）公共施設 FM の取組

- 平成 14 年度 公共施設マネジメントの導入
- 平成 19 年度 龍ヶ崎市公共施設建築保全業務積算要領を制定
- 平成 20 年度 龍ヶ崎市公共施設の適正管理に関する規則を制定  
固定資産台帳の整備
- 平成 21 年度 中長期保全（改修等）計画を策定
- 平成 24 年 10 月 龍ヶ崎市公共施設再編の基本方針の策定  
龍ヶ崎市財政運営の基本指針等に関する条例を施行
- 平成 25 年 2 月 龍ヶ崎市公共施設再編の基本方針の策定
- 平成 26 年 3 月 施設カルテの作成
- 9 月 龍ヶ崎市公共施設再編の基本方針に基づく第 1 期行動計画の策定

#### （2）市民コミュニケーションの概要

段階	手法
第 1 段階【広報】	マンガ版パンフレット（H24 年 12 月、H25 年 2 月）、シンポジウム（H25 年 8 月、H26 年 11 月）、施設カルテ（H26 年 3 月）
第 2 段階【広聴】	市民アンケート・WEB モニター（H26 年 11 月）
第 3 段階【共創】	ワークショップ
第 4 段階【協働】	—

### 3. 公共施設FMに関するワークショップの取組状況

#### (1) 平成26年度・27年度「公共施設再編ワークショップ」

##### ① 背景・目的

平成26年9月に策定した龍ヶ崎市公共施設再編の基本方針に基づく第1期行動計画において、トライアル事業として掲げた5テーマの中から、1) 保健福祉施設の複合化・多機能化（保健センター、総合福祉センター）、2) 出張所機能の見直し（西部出張所、東部出張所）を対象に、必要なサービスや機能を踏まえて公共施設の「新しいカタチ」を検討することを目的に実施した。

##### ② 開催概要

- 開催日時：第1回 平成26年12月21日(日)  
第2回 平成27年1月31日(土)  
第3回 平成27年3月1日(日)  
第4回 平成27年4月12日(日)  
第5回 平成27年5月30日(土)  
第6回 平成27年6月28日(日)
- 参加者：公募市民、龍ヶ崎市職員（ワーキングメンバー）

##### ③ プログラムの詳細

###### a) 第1回：「なぜ公共施設再編が必要か？」

対象施設の機能やサービス、利用状況や今後の利用ニーズの見込みなど、龍ヶ崎市の公共施設に関する現状と課題について情報共有を図った。

###### b) 第2回：「保健福祉施設の複合化・多機能化」

2グループに分かれて、「施設の課題は何か」、「施設に期待すること」、「イメージをカタチにする」を切り口に議論を行った。その後、グループ別に発表が行われ、全体で共有した。

###### c) 第3回：「出張所機能の見直し」

2グループに分かれて、「西部出張所・東部出張所それぞれの問題と課題は何か」、「出張所機能を今後どうしたらよいか」について議論を行った。その後、グループ別に発表が行われ全体で共有した。

###### d) 第4回：「保健福祉施設の複合化・多機能化」「出張所機能の見直し」

2つのグループに分かれ、一方が「保健福祉施設の複合化・多機能化」を担当し、他方が「出張所機能の見直し」を担当した。

第2回・3回の意見を参考にしつつ、それぞれの施設について特に重要な課題を5点程度にまとめ、その課題解決方策について議論した。また、各施設のキャッチフレーズについて議論した。



資料) 龍ヶ崎ホームページ  
<http://www.city.ryugasaki.ibaraki.jp/procedure/2014102000026/>

e) 第5回：「ブラッシュアップ～アイデアに磨きをかける～」

第4回に引き続き、「保健福祉施設の複合化・多機能化」と「出張所機能の見直し」のそれぞれのテーマについて、意見の総まとめを行った。その後、グループ別に発表が行われた。

そして、提案された課題解決の方策について、一番良いと感じるアイデアに投票し、提案の重み付けを行った。

f) 第6回：「提案発表会」

第5回までに議論された提案について、発表会を実施した。来場した49名に対して、それぞれのグループから、持続可能な地域経営を目指し、各施設に必要なサービスと機能について提案が行われた。

④ 成果・効果

- ・第1期行動計画に記載した個別施設の見直しに関するトライアル事業の中からテーマを設定することで、行動計画の具体的な方向性を定め、推進力とすることができた。
- ・公募市民と行政職員がメンバーとなりグループをつくることで、市民の意見・ニーズと行政内部における検討内容を調整しながら進めることができ、実行性の高い検討につながった。
- ・提案発表会を開催し、参加者以外の市民等に対しても発信することができた。

⑤ 課題

- ・提案発表会の参加者が限られており、検討結果・提案内容のPRに課題を残す。
- ・ワークショップから出された提案がどのように計画に反映されるのかが明確にはなっていない。また、ワークショップで取り上げた2テーマ以外の3テーマの取扱いについても今後の課題といえる。

**【本事例のポイント】**

- 行動計画に掲載した重点テーマを取り上げることで、計画に具体的な方向性や取組のきっかけを示すことにつながり、計画の推進力とすることができる。
- 成果・提案内容の周知には工夫が必要。

## (2) 公共施設FMに関するワークショップの分析

以上の先行事例調査を踏まえ、ワークショップの参加者選定の考え方から、それぞれの特徴を比較・整理した。

ワークショップの参加者の選定方法は、「無作為抽出」及び「公募」に大別することができる。無作為抽出では、普段市政に関与する機会の少ないサイレント・マジョリティと呼ばれる市民に広く参加機会が開かれており、偏りのない市民全般の意見が聞くことができる。一方で、公募とは、いわゆる手上げ方式であり、誰にでも参加する機会があるが、意見を市政に反映させたいという強い意志を持つ人が集まる傾向がある。

公共施設FM等は、市全体の視点から公共施設のあり方について検討する必要があるが、その点では市民全般の意見が聴きやすい無作為抽出が適している。しかし、無作為抽出は、無作為に選ばれた候補者に対して参加依頼状を送付するが、実際に参加するかどうかは市民の意思に委ねられる。その点では、市民全般の意見を表出することは難しい。公募では、確かに応募者の意見や世代に偏りが出る傾向があるが、一方で公共施設FM等に対して当事者意識を持った人が集まりやすいという利点もある。

公共施設FM等については、市全体で取り組む必要がある課題であり、多様な主体の参加と協働が求められる。具体的には、受益者・当事者、若者、専門家、来場者、行政職員などである。公共施設FM等は市全体の方針を考えることが重要であるが、一方で具体的な個別施設についても検討することが求められる。そして、個別施設について検討するためには、施設の利用者や近隣市民など当事者の声を聞くことは不可欠である。

また、公共施設FM等は将来のまちづくりを考える必要があるが、若年層が参加し、将来的な視点を持って議論することは非常に有益だといえる。さらに、公共施設FM等については、建築やまちづくりなどの技術的・専門的な知識が要求される場面もあり、そうした専門家の意見も議論をする上で重要である。その際には、専門家任せにならず、専門家と市民が対等に議論できる環境を構築することが肝要である。

最後に、公共施設FM等の課題に対応するためには、施設所管課間の調整が不可欠である。所管課が公共施設FM等について当事者意識を持ち主体的に市全体の目標達成に向けて取り組むことが必要であり、その点で担当職員をいかにして議論の場に巻き込むのが重要な論点となる。

選定方法・区分	視点	特 徴	事 例
無作為抽出	納税者	偏りのない市民全般の意見を聴くことができる。ただし、依頼数に対する参加率は数%程度で、参加者の確保が難しい。	鎌倉市等
公募		市民全般の意見を聴くことができる。ただし、応募者の意見や世代等に偏りが出る傾向がある。	鎌倉市、さいたま市、習志野市、龍ヶ崎市等
地域市民、利用者、関連団体関係者	受益者・当事者	施設の利用者や近隣の居住者など当事者の意見を聴くことができる。ただし、個別施設に対する意見が集まる可能性がある。	さいたま市、鶴ヶ島市、習志野市、多摩市等
学生	若者	若者の視点の意見を聴くことができる。ただし、あまり施設を利用していないケースが多い。	鎌倉市、さいたま市、鶴ヶ島市等
来場者	外部	外部の客観的な意見を聴くことができる。他地域と比較する視点が入る効果もある。	鶴ヶ島市等
有識者、専門委員会委員	専門家	建築やまちづくり、マネジメントなどの技術的・専門的な視点の意見を聴くことができる。	さいたま市等
行政職員	供給者	法制度・手続面や供給者側の視点を踏まえることができる。	龍ヶ崎市等

### (3) 先行事例の秩父市への導入可能性

秩父市においては、全国的にも比較的早い時期といえる平成24年1月に「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、様々な形で広報・発信しながら公共施設FM等の取組を進めてきた。

一方で、市民意識調査の結果では、公共施設FM等に対する市民の認知・理解はあまり進んでおらず、9割以上の市民はその内容を把握していないことが明らかになった。このように、秩父市では公共施設FM等に対する市民の十分な理解と当事者意識の醸成が喫緊の課題である。

そうした現状を踏まえると、ワークショップを実施する上で、より幅広い市民の参加を促進し、また議論の場において出来るだけ議論しやすいように敷居を下げ、公共施設FM等をより身近な問題として捉えてもらう工夫が求められている。

上記の工夫例として、先行事例の多くがゲーム形式のワークショップを実施している。これによって誰もが気軽に参加しやすく、意見を言いやすい場づくりを行っている。また、公共施設FM等について具体的な取組イメージを持つことが難しい人でも、シミュレーションゲームや模型を使うことによって、公共施設FM等に対する理解や共感を促進することができる。

また、鶴ヶ島市の事例のように、模型を使ったワークショップを実施することで、参加者は具体的なイメージを持つことができ、議論がしやすい。さらに、ワークショップで作り上げた模型を、ワークショップ参加者以外に展示・発表する場を設けることで、より幅広い人への周知につながる。

そこでは、従来の行政が市民に対して説明するという構造から、ワークショップに参加した市民が他の市民に対して説明を行う新しい構造が出来る。これによって、より幅広い市民が、公共施設FM等を行政がどうかしてくれる問題ではなく、市民が主体的に取り組まなければならない地域課題として認識することにつながる事が期待できる。

その他にも開催日の設定や、手話や保育サービスの設置など、誰もが参加出来る環境整備を行うことが求められている。

### 3 市民参加型ワークショップの試行調査

#### (1) モデル案の基本的な考え方

秩父市では、一方向型のコミュニケーション手法が中心であり、多くの市民において公共施設FM等に対する認知・理解が進んでいないのが現状である。また、公共施設FM等の問題の性質上、普段利用している公共施設に対して比較的に関心を持ちやすくても、その他の公共施設に対する関心は低い場合も多くみられる。

このように、秩父市では、公共施設FM等の推進に向け、市民意識の醸成が大きな課題になっているといえる。先行して取り組んでいる自治体では、広報や広聴など従来型の一方向型のコミュニケーション手法に加えて、市民参加型のワークショップなど双方向型のコミュニケーション手法を導入することで、市民の理解・共感を広げる効果をあげるとともに、共創や協働といった市民の主体的な関わりにつなげている例がみられる。

そこで、本調査では、双方向型のコミュニケーション手法を用い、公共施設FM等の背景や目的などを「理解・共感」してもらうこと、更には公共施設FM等に市民として取り組む「主体的な関わり」につながる意識を醸成することが、構築すべきモデルのゴール（目標）として設定することができる。

また、多くの市民が認知していない状況を出発点とするため、まずは敷居を下げて関心を持ってもらい、基本的な考え方や問題意識を共有してもらうところから始め、徐々に理解や意識を高めていく「段階的なプロセス」を想定することが重要である。

なお、公共施設FM等に関するワークショップの先行事例調査において、ワークショップを実施する段階として「基本計画の策定段階」、「行動計画の策定・実行段階」、「個別施設の再編段階」の3つに大別され、それぞれの段階に応じた目的や手法があることが明らかになった。本試行調査では、秩父市の状況に鑑みて、主に「基本計画の策定段階」におけるワークショップを想定することとする。

#### (2) 試行調査の概要（全3回）

全3回のプログラムの実施概要及びプログラムの詳細について整理を行う。

##### 【実施概要】

- 開催日時：第1回 平成27年11月10日(火) 18:30～20:30  
第2回 平成27年11月26日(木) 18:30～20:30  
第3回 平成27年12月15日(火) 18:30～20:30
- 開催場所：秩父市役所 1階研修室
- 参加者の選出方法：公募市民（意識調査回答者）、公共施設関係者
- 参加人数：第1回 17名（男性15名、女性2名）  
第2回 14名（男性13名、女性1名）  
第3回 14名（男性12名、女性2名）

## 【第1回ワークショップの概要】

### 1) 第1回ワークショップの全体を通した狙い

- ・ 公共施設FM等をより身近な問題として捉える
- ・ 公共施設FM等に関する情報共有を促進し、当該分野について全般的な理解を深める

### 2) 当日の流れ

#### ① ワークショップ1「公共施設について楽しかった思い出の共有」

##### ■概要

参加者の皆様には「公共施設について楽しかった思い出」を1枚の絵にしてもらい、ペアをつくり相互に発表・共有していただいた（3回実施し、グループを超えてペアをつくり、参加者全体の交流の機会とした）。また、最後には各グループの代表者が発表を行った。

##### ■ワークショップ①で参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

###### 【より身近に感じる】

- ・ 絵を描くことや他の参加者の方と共有することを通して公共施設に関する「思い出」を振り返り、公共施設をより身近なものとして感じる。

###### 【多様性の再確認】

- ・ それぞれの思い出を共有することで、一口に公共施設といっても多様な公共施設があることを再確認する。また、公共施設に対して市民一人ひとりに多様な想いがあることを知る。

###### 【チームビルディング】

- ・ 絵を描き、それを基にお互いに話をするすることで、身近で親しみやすい雰囲気づくりにつながり、全3回のワークショップにおいて自由に話しやすい関係性を築く。



## ② ワークショップ2「情報提供：公共施設FM等の現状について」

### ■概要

事務局から、公共施設FM等の全国的な傾向について資料に基づいて情報提供を行った。続いて、秩父市から、秩父市の公共施設の現状や公共施設等総合管理計画の取組状況について説明を行った。参加者の皆様には、情報提供を聞きながら、「感じたこと」、「気になったこと」を手元の付箋に書きだしていただいた。



情報提供後に、各グループ（6名ずつ）で、1人ずつ発表し、出てきた意見をKJ法でまとめた。一巡したのち、グループ全体で自由討議を実施した。



自由討議の後に、秩父市のこれからの公共施設を考える上で「大事にしたい視点」を上位3つ、その他に「残したい意見」を上位2つにまとめた。そして、各グループが発表し、全体で共有を図った。

### ■ワークショップ②で参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

#### 【公共施設FMに関する情報共有】

- 秩父市における公共施設FM等の取組の現状について、議論する上で必要な基礎的な情報を共有する。また、他自治体の事例を含め、公共施設を取り巻く現状や背景を知ること、なぜ取り組んでいかなければいけないのか問題意識を共有する。

#### 【気づき・疑問点などを整理する】

- 初めて知る公共施設FM等の話を聞き、「感じたこと」、「気になったこと」を付箋に書き出すことで、その場における気づきや疑問を共有する。それによって、公共施設FMをより自分事として捉える。

#### 【大事にしたい視点を共有する】

- グループの中から出てきた「感じたこと」、「気になったこと」について、議論し・意見をまとめることで、秩父市におけるこれからの公共施設を考えていく上で「大事にしたい視点」を全体で共有する。



## 【第2回ワークショップの概要】

### 1) 第2回ワークショップの全体を通した狙い

- ・ 先行事例を学び、公共施設FM等の具体的な手法をイメージする
- ・ より伝わりやすいコミュニケーションのあり方について、市のFM担当者のつもりで検討する

### 2) 当日の流れ

#### ① アイスブレイク「どことん？秩父市の公共施設」

##### ■概要

地図と施設カードを使用し、秩父市における公共施設の配置状況について、施設と配置場所を当てるゲームを行った。また、最も築年数が多い施設や延べ床面積が最も大きい施設等について、チーム対抗戦でクイズを行った。



##### ■アイスブレイクで参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

###### 【秩父市の公共施設の配置状況や特性を知る】

- ・ 地図の上で、各公共施設の配置場所をグループの中で議論しながら検討することで、秩父市の中の公共施設の配置場所を知って公共施設をより身近に感じてもらう。また、施設の集中している地域やそうでない地域など、秩父市の特性を知る。

###### 【チームビルディング】

- ・ チーム対抗でクイズ形式を行うことで、本日の議論を一緒に行っていく仲間としての意識を醸成する。それによって、アイスブレイク以降のワークショップにおいて自由に話やすい関係性を築く。



## ② ワークショップ1「先行事例を基に考えてみよう！」

### ■概要

公共施設FM等について、他自治体の先行的な取組について情報提供を受け、その上で「秩父市で取り組んでみたいこと」を付箋に書き出しKJ法でまとめながら、秩父市における公共施設FM等の具体的な手法について検討する。また、そうした先進的取組を秩父市で導入した場合に、「不安なこと」や「課題・問題点」についても付箋に書き出し、実現可能性について議論した。その後、各グループで議論した内容を発表し、全体で共有を行った。

### ■ワークショップ①で参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

#### 【より具体的なイメージを持つ】

- 複合化など先進的な取組について知ること、公共施設FM等の手法についてより具体的なイメージを持つ。

#### 【実現可能性を議論する】

- 先行的な他自治体の取組をそのまま秩父市に導入するのではなく、秩父市の地域特性に鑑みて、導入する上での課題・問題点について議論を行う。それによって、実現可能性のある取組を検討する。



## ③ ワークショップ2「どうすれば伝わる？公共施設FM」

### ■概要

公共施設FM等に関するコミュニケーション手法として先進的な事例（マンガ版パンフレット、出前講座、出前授業、公共施設ツアー、シミュレーションゲーム、施設複合化ワークショップ等）について紹介を行い、具体的なコミュニケーション手法についてイメージを持つ。先進的な取組を基に、あまり市民に浸透していない秩父市の公共施設FM等の取組について、「どうすれば多くの市民に伝わるのか」、市のFM担当者になったつもりで、アイデアを出してもらう。



また、最後に各グループが議論の結果を発表し、その後1人3票ずつで投票を行った。

## ■ワークショップ2で参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

【コミュニケーション手法に関して、具体的なあり方をイメージする。】

- 多様なコミュニケーションのあり方があることを共有する。その上で、秩父市で公共施設FMの取組を広く市民の方々に浸透させるためにすべきことは何かについて、市のFM担当者としてのロールプレイを通して議論する。



## 【第3回ワークショップの概要】

### 1) 第3回ワークショップの全体を通した狙い

- シミュレーションゲームを通して、まち全体を考える経営の観点を共有する。
- 当事者としての関心を醸成する。
- 過去2回のワークショップを振り返るとともに、ブラッシュアップする。

### 2) 当日の流れ

#### ① アイスブレイク「ファシリティ・マネジメント・ゲーム」

##### ■概要

15年後・30年後を想定して、公共施設のマネジメントに関するシミュレーションゲームを行った。ターンごとに年数が経ち、また地域差が生まれる中、複合化や統廃合を行いながら、財源を確保しつつ増加する高齢者など市民のニーズを十分に満たせるよう、グループ内で議論をしながら検討した。各グループのシミュレーション結果を代表者が発表し、全体で共有を行った。

##### ■アイスブレイクで参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）

【市全体を考える経営の視点を持つ】

- 個別の施設だけではなく、市全体を見た上で、15年後・30年後と今後より厳しくなる

公共施設のあり方を検討してもらおう。それによって、地域全体をみる包括的な視野と30年間にわたる長期的視野の両方を併せ持つ経営的な観点の必要性を体感してもらおう。

**【当事者意識を持つ】**

- 上記の経営的視点を養うシミュレーション・ゲームを通して、市民自ら公共施設マネジメントに関わっていく当事者意識を養う。



**② ワークショップ1「秩父市における公共施設FMのあり方をまとめよう！」**

**■概要**

第1回・第2回で出てきた意見をまとめた資料を基に、「付け足したいこと」、「改善したいこと」、「不安なこと・問題点」などを付箋に書き出してもらい、グループ内で議論をしながら、秩父市における公共施設FMのあり方について全3回のまとめを行った。

**■ワークショップ1で参加者の皆様とやりたかったこと（実施の目的）**

**【全3回のまとめを行う】**

- 第1回・第2回のまとめたものに、全3回の成果として最後のまとめを行う。
- 第1回・第2回について事務局がまとめた資料に対して、足りない視点や解釈が異なる点を指摘することで、より市民主体のまとめを作成する。



### (3) 試行調査の分析

検証の視点として、①有効性（効果）、②実行性（課題）、③応用性の3つの視点を設定する。

効果検証の視点	内 容
①有効性（効果）	参加者の関心度 参加者の意識の変化 当事者意識の醸成
②実行性（課題）	ワークショップを活用する上での課題（制度的課題、運営上の課題） 秩父市で活用していく上での留意事項
③応用性（活用）	その他のコミュニケーション手法との組み合わせ可能性の検討 例) ワークショップとシンポジウム、ワークショップと市民投票

検証方法として、「試行調査前後及び各回の定点的なアンケート調査」、「試行調査後のグループインタビュー」の2つを実施した。

#### **【試行調査前後及び各回の定点的なアンケート調査】**

事前アンケート及び各回終了後の振り返りアンケート調査を比較することで、主に「参加者の意識の変化」、「参加者との問題意識の共有」、「当事者意識の醸成」の観点に基づきワークショップの有効性（効果）を検証する。

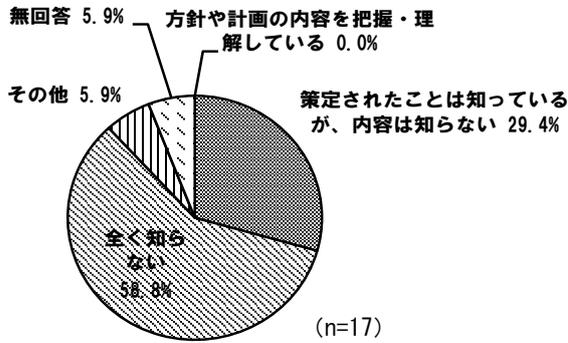
#### **■事前アンケート**

事前アンケートは、「市民意識調査」と同様の調査項目に加え、新たな設問（問7「公共施設FMへの関心度」、問10「公共施設FMへの当事者意識」）を追加した。その上で、「参加者の意識の変化」、「参加者との問題意識の共有」、「当事者意識の醸成」の3つの観点から、より関係性の高い問6「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画の周知度」、問7「公共施設FMへの関心度」、問10「公共施設FMへの当事者意識」の3問を選択し、比較している。

問 6. 「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度

平成 24 年 1 月に市が策定した「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」についてはご存知でしたか？（1つだけに○印）

図表 3-3 「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度（SA）

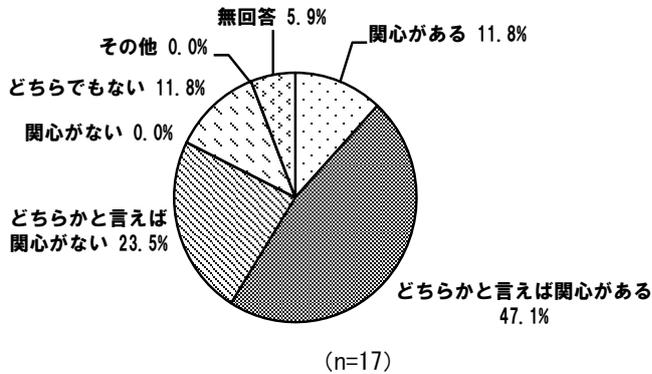


・「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度については、「全く知らない」が 58.8%で最も多く、次いで「策定されたことは知っているが、内容は知らない」が 29.4%で続く。

問 7. 公共施設 FM への関心度

公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、関心をお持ちですか（1つだけに○印）

図表 3-4 公共施設 FM への関心度（SA）

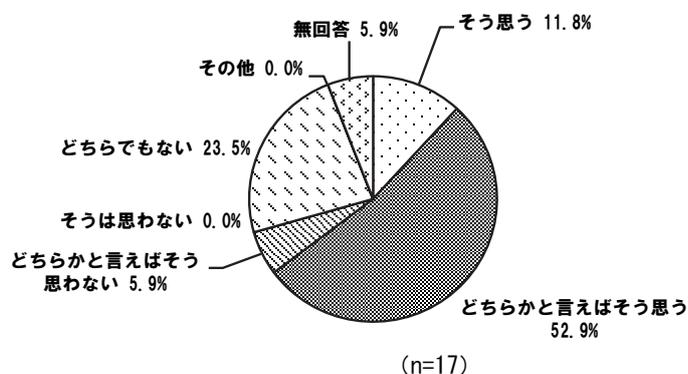


・公共施設 FM への関心度については、「どちらかと言えば関心がある」が 47.1%で最も多く、次いで「どちらかといえば関心がない」が 23.5%で続く。

問 10. 公共施設FMへの当事者意識

公共施設の改革やファシリティマネジメントについて身近な問題として今後どうにかしたいと思いませんか（1つだけに○印）

図表 3-5 公共施設FMへの当事者意識（SA）



・公共施設FMへの当事者意識については、「どちらかと言えばそう思う」が52.9%で最も多く、次いで「どちらでもない」が23.5%で続く。

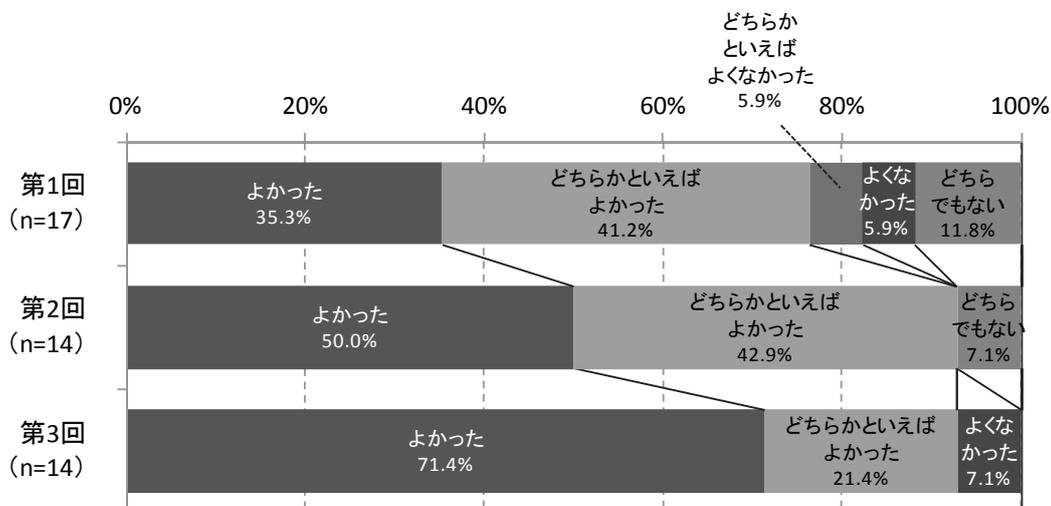
■各回終了後の振り返りアンケート

問 1. ワークショップに対する感想

本日のワークショップに参加されたご感想として当てはまるものを1つだけ選んでください。（1つだけ○印）

- ・各回ともに、「よかった」「どちらかと言えばよかった」と回答する割合は、合わせると7割強以上であり、おおむね高い満足度が得られた。
- ・また、ワークショップを重ねるにつれて、満足度が高まる傾向がみられる。

図表 3-6 ワークショップ全体に対する満足度（SA）の変化



## 問2. 公共施設FM等に対する関心度

公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、より関心を持つようになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。(1つだけ○印)

・事前アンケートでは、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」の周知度については、「全く知らない」が58.8%で最も高く、次いで「策定されたことは知っているが、内容は知らない」が29.4%で続く。このように、参加者であっても公共施設FM等に対する理解や関心は低い傾向にあるといえる。

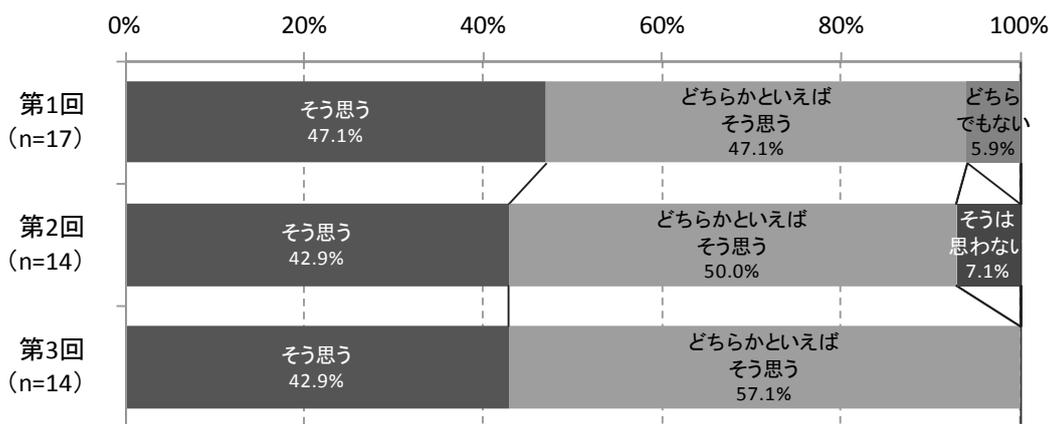
・また、関心度については、「どちらかといえば関心がある」が47.1%で最も高く、次いで「どちらかと言えば関心がない」が23.5%で続く。

・各回ともに、「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」を合わせると、9割強の参加者が、ワークショップを通して公共施設FM等に対してより関心が高まったと回答している。

・自由回答では、主に次のような意見が挙げられた。

- ◇ FMの用語すら知らなかった。主体的に考えていくきっかけになった。
- ◇ 先行事例が分からないとアイデアが出てきにくい。

図表 3-7 公共施設FM等に対する関心度 (SA) の変化



問 3. 公共施設FM等に対する意見の変化

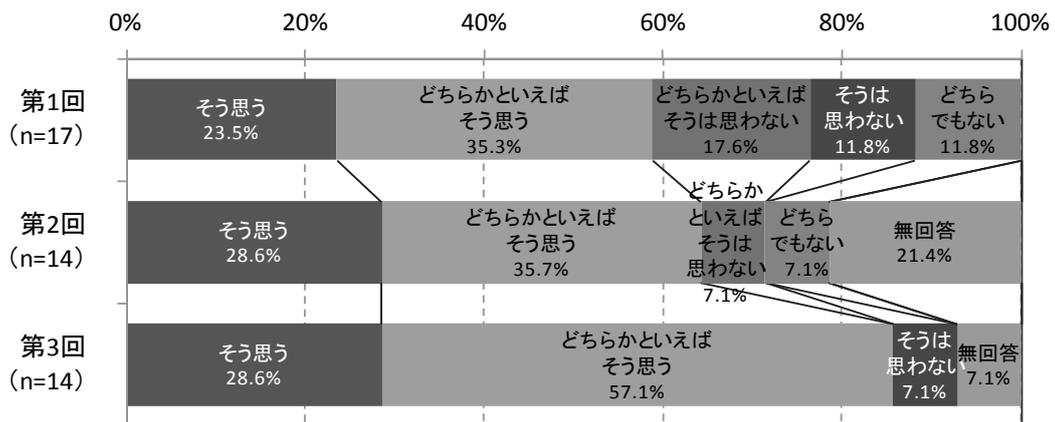
公共施設の今後のあり方や取組の方向性について、考え方は変わりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。(1つだけ○印)

・ワークショップを重ねるにつれて、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」と回答する割合は高くなる傾向がみられる。

・自由回答には、主に次のような意見が挙げられた。

- ◇ このままだと財政が破綻してしまいそうなので、何らかの対策は必要。
- ◇ 具体的にどうして良いのか分からない。
- ◇ 広域な地域の特性を考えるべきだと思う。
- ◇ 少子高齢化の波はもう来ている。今から考え、全市民を巻き込む準備を。
- ◇ 利用者の視点がより重要と感じた。
- ◇ 秩父としての特性があるが、市民が参加し先々を考える必要があると考えます。

図表 3-8 公共施設FM等に対する意見 (SA) の変化



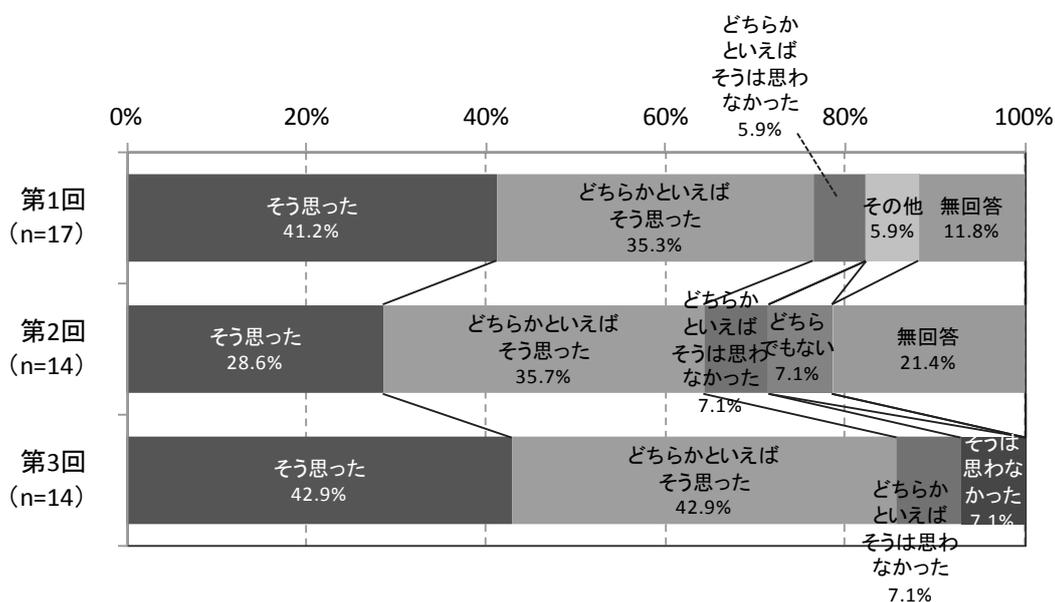
問 4. 公共施設FM等に対する当事者意識

本市における公共施設の改革やファシリティマネジメントについて、身近な問題として今後どうにかしたいと思われましたか。(1つだけ○印)

- ・事前アンケートでは、公共施設FM等に対して当事者意識を持っていると回答する割合は、「どちらかといえばそう思う」が52.9%で最も高く、次いで「どちらでもない」が23.5%で続く。
- ・各回ともに、「そう思った」、「どちらかといえばそう思った」を合わせると、9割強の参加者が、ワークショップを通して公共施設FM等に対してより当事者意識が高まったと回答している。
- ・第2回では、「そう思った」と回答する割合は、他2回と比較して低い傾向にあるが、これは第2回の内容が、先行事例の紹介が中心的なテーマであったことが推察される。
- ・自由回答にては、主に次のような意見が挙げられた。

- ◇ 子供へ負の遺産を残してはならないと思った。
- ◇ 実際に将来的に自分に降りかかる問題であるから。
- ◇ 施設利用方法について市民の意見を聞く場があるとよいと思いました。
- ◇ 身近な公共施設には関心があるが、そうでない施設や一般問題には興味はない。
- ◇ 問題意識は高まったが、具体的にどうアクションを起こせばよいか分からない。

図表 3-9 公共施設FM等に対する当事者意識 (SA) の変化



問5. ワークショップの運営に対する感想

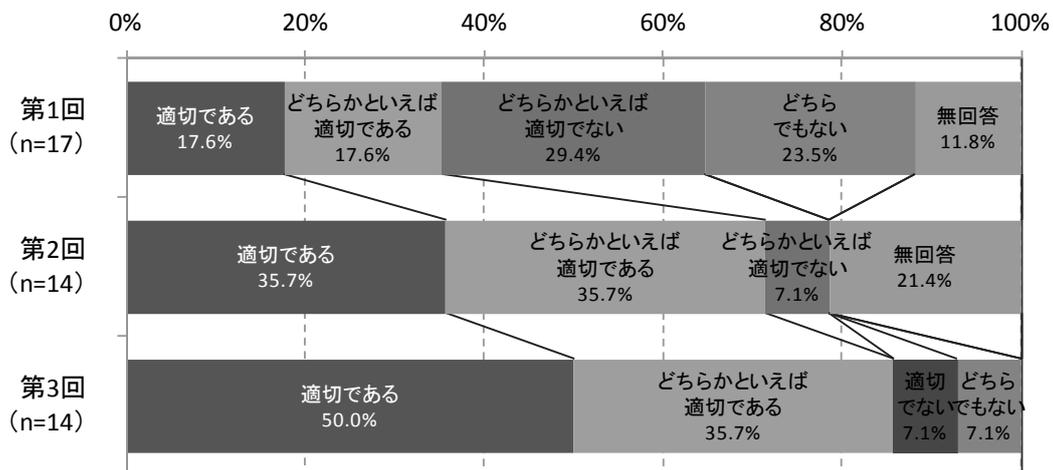
本日のワークショップの進め方についてどのようにお感じになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。(1つだけ○印)

・ワークショップを重ねるにつれて、ワークショップの運営に対して「適切である」と回答する割合は高くなっており、満足度が向上していることが分かる。

・自由回答には、主に次のような意見が挙げられた。

- ◇ テンポがよく分かりやすかった。
- ◇ だんだん理解が深まる様な気がする。
- ◇ 限られた時間の中では、適切であったと思います。
- ◇ 時間が足りない。それ故に、グループ討議が出来ない状況である。
- ◇ ラフな形で参加しやすくありつつ、いったい何をしたらよいのだろうという不安がありました。

図表 3-10 ワークショップの運営に対する感想 (SA) の変化



## 【試行調査後のグループインタビュー調査】

第3回ワークショップ終了後に、次の4点について、参加者に対してグループインタビュー調査を実施した。

- ・テーマ1：「ワークショップによって理解・関心は深まりましたか。また、効果的だったこと、課題があったことは何ですか。」
- ・テーマ2：「ワークショップに参加して、考え方は変わりましたか。変わったとしたら、どのように変わりましたか。」
- ・テーマ3：「身近な問題として、何とかしたいと思いませんか。どのようなことをしたいと思いませんか。」
- ・テーマ4：「今後の秩父市はどのように取り組めばよいですか（ワークショップの進め方、市民への周知の仕方など）」

### 問1. ワークショップに参加することでの関心の高まり

ワークショップによって理解・関心は深まりましたか。また、効果的だったこと、課題があったことは何ですか。

#### 【主な意見】

- ・きちんと情報を提供してから議論してもらったことで、複合化など工夫のあり方を知った上で考えられた。
- ・現状を把握したい。もっと知る必要がある。
- ・そもそもFMとは何か分からない、ゼロからスタートだった。ワークショップを通じて、難しい課題だということがわかった。
- ・ワークショップの全体像や、次回のワークショップのテーマや内容を先に示しておくのと、もっと理解しやすかったのではないか。
- ・ワークショップの進め方はよかった。
- ・総論としてはよい。ただし、総論について議論している段階ではないのではないか。
- ・市のトップはどの程度コミットしているのか。このワークショップの結果がどの程度市政に反映されるのか。そこに不信感があると関心は深まらない。

### 問2. ワークショップに参加することでの意見の変容

ワークショップに参加して、考え方は変わりましたか。変わったとしたら、どのように変わりましたか。

#### 【主な意見】

- ・市全体の視点で考えられるようになった。
- ・年代も性別も様々な人と話をし、いろいろな意見を聞いたのがよかった。自分では思いもつかない意見があった。
- ・参加者に女性が少ない。学校や子育て施設など、公共施設は女性の方が多く利用している。民間のマーケットリサーチでは、女性の意見を聞くケースの方が多い。
- ・正しい情報の提供によって理解でき、考えられるようになった。

- ・施設を統合すれば、スケールメリットが出ると思っていたが、それほど単純でもないと考えられるようになった。
- ・シミュレーションゲームを通して、公共施設FM等の難しさが分かった。ゲームではなく、実際にやる際には、責任が生じる。

### 問3. ワークショップに参加することでの当事者意識の醸成

身近な問題として、何とかしたいと思いませんか。どのようなことをしたいと思いませんか。

#### 【主な意見】

- ・当事者を増やしていくことが大事である。ワークショップ参加者から始めたい。
- ・周りの友人に伝えて行くことが大事。
- ・何とかしたいと思うが、何をしたらよいのかが分からない。空き教室や空き店舗の活用などであれば考えやすいか。
- ・企業誘致の視点なども必要。空いている公共施設を都心の民間企業に使ってもらう。秩父市は災害が少なく、データセンターの設置に向いているなど、企業にとってもメリットがある。ブランド力を高めたい。
- ・福祉施設などは、今後自分も世話になる。他人事にならない。未来に向かって考える必要がある。
- ・普段使う施設に行くと、ここはいくら維持経費がかかっているのか知りたくなった。公共施設に対する見方が変わった。
- ・ワークショップでの意見が採用されるのか。市側の体制・組織づくりが重要。それがなければ、意見を出す側も無責任になるのではないか。FMは課をまたぐ事業となる。横串を刺して取り組める推進体制も必要。タイムスケジュール・行程表があればよい。

### 問4. 今後の秩父市での取組について

今後の秩父市はどのように取り組めばよいですか（ワークショップの進め方、市民への周知の仕方など）。

#### 【主な意見】

- ・経験できたことが重要である。地域ごとにワークショップをやってはどうか。
- ・波及させて、大きな波にしていく必要がある。
- ・説明会では、他人事になってしまう。
- ・ワークショップは意見を受け止めてくれる感じがする。
- ・ゲームをいろいろな人にやってもらうとよいのではないか。実際にやってみると、高齢者に待ってもらわなければならない、財源を確保することは簡単ではないなど、難しい課題であることが分かる。
- ・市のトップの姿勢・考え方が重要である。

#### (4) 試行調査から得られた知見

試行調査の分析結果を踏まえて、秩父市で今後実施していくことを想定した場合の可能性（効果が得られた点等）及び課題（当初想定していなかった点等）について整理する。

##### ①有効性（効果）

###### a) 参加者の関心度

試行調査前では、「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」について、「全く知らない」、「策定されたことは知ってはいるが、内容は知らない」と回答する割合が合わせて9割近くにのぼっており、比較的問題意識を有している公募市民や施設関係者であっても、公共施設FM等に対する理解や関心は低かった。しかし、各回のワークショップ後のアンケート結果では、公共施設FM等に対して関心が高まったと回答する割合は約9割に達する。また、ワークショップを通して得られた効果として、秩父市の現状や先進的な取組について情報提供を受けられた点やシミュレーションゲーム等を通して公共施設FM等の難しさを体感したことが多く挙げられた。

まず、情報提供についてであるが、市報などの従来の「広報」による情報提供では、情報の量に限界があることに加え、自分事として捉えることが難しい。また、「説明会では他人事になってしまふ」という意見もあるように、単に専門家から情報を受けるだけでなく、専門家との質疑や参加者間の対話という双方向の要素があることで、より多くの情報を受容し、理解することが可能となることがうかがえる。また、双方向性があることで、他の参加者との対話を通して内省し、自己の意見を相対化する契機になり、より深い理解につながることを期待できる。

しかし、ワークショップでの対話は情報提供に大きく左右されることから、誰が何を情報提供するのかについて十分に検討する必要がある。十分な配慮をしない場合、ワークショップ自体の正当性が大きく損なわれ、単なる行政の「参加のアリバイづくり」と考えられてしまう危険性がある。多様な主体が情報提供をすれば良いというわけではないが、情報の偏りへの配慮は十分に行う必要がある。

次に、シミュレーションゲームについてである。シミュレーションゲームを通して、公共施設FM等を放置すれば将来世代に対して負の遺産となってしまうことや自分にとって身近な施設だけを考えれば良いのではなく市全体の施設を考える総合的な視点が必要であることを認識することが可能となる。シミュレーションゲームは、参加者が議論する上で敷居を下げる効果に加え、公共施設FM等の難しさと重要性について体感することが出来る点で非常に有効な手段だといえる。

しかし、ゲームが複雑化すると、「ルールが難しい」など、むしろ一部の参加者にとって参加することが難しくなってしまう危険性がある。また、ゲームに勝つことが目的化してしまい十分な思考につながらない場合も考えられる。重要なのはシミュレーションゲームを実施することではなく、ゲーム後に、ゲームを通して何を学んだかについて参加者間で議論する時間を十分に取ることが肝要だといえる。

## b) 参加者の意見の変化

全3回のワークショップでは、回を重ねるごとに考え方が変化すると回答する割合が高まった。参加者には、「市全体の視点で考えられるようになった」や「施設を統合すればスケールメリットが出ると思っていたが、そう単純でもないと考えられるようになった」といった声が聞かれた。従来のパブリックコメントなどの一方向型のコミュニケーションでは、市民は自らの意見を行政に伝えるだけであり、自らの意見を内省する機会は限定される。その場合、行政と市民の関係は、説得する側・される側の二項対立に陥りやすい。

一方で、双方向型コミュニケーションでは、対話を通して、自らの意見を絶対のものとしてせず相対化することができる。このように、双方向型コミュニケーションは市民が自らの思考をより深化させる契機にすることが出来るといえる。

意見の変容には、情報提供による意見の変容と他の参加者との対話による意見の変容の2つが想定される。しかし、今回の試行調査では、多くの参加者が情報提供による意見の変容に言及している一方で、他の参加者との対話を通じた意見の変容についてはあまり触れられていない。前述のとおり、情報提供は常に情報の偏りの危険性があることから、参加者間の対話を通じた意見の変容は重要である。

公共施設FM等は、公共施設の維持管理費を抑えながら、複合化などを通してより利用者にとって便益を生み出す方法を考えることであり、そのためには新しい創造的な発想が重要になる。そうした創造的な発想は、情報提供のみでは生まれず、むしろ参加者間の対話による意見の深化が重要になる。今後、個別施設の再編段階においては、対話のテーマ設定など、参加者間の対話による意見の変化が生まれる場にする工夫が求められる。

## c) 当事者意識の醸成

ワークショップ後のアンケートでは、ワークショップを通して公共施設FM等がより身近な問題として今後どうにかしたいと思うようになったかという問いかけに対して、各回ともに「そう思った」、「どちらかといえばそう思った」を回答する割合は合わせて約9割にのぼる。グループインタビューでは、「普段使う施設に行くと、ここはいくら維持管理費がかかっているのか知りたくなった」など、公共施設に対する見方が変わったという意見が聞かれた。

また、「当事者を増やしていくことが大事である」、「ワークショップ参加者から始めたい」や「周りの友人に伝えていくことが大事」など、当事者として公共施設FM等について、より一層取り組んでいきたいという声が聞かれた。

公共施設FM等は、行政だけで解決できる問題ではなく、市民の主体的な取組が必要である。その点で、ワークショップは地域のキーパーソンとなる人材を発掘する場にもなり得る。ワークショップで各地域の主体的な人材を発掘し、巻き込むことによって、市全体で公共施設FM等に取り組んでいく機運を高めていくことにつながる

今後は、ワークショップで当事者意識を持ち、地域で主体的に取り組んでいこうとする市民が一過性のものに終わらぬように、継続的な関わりを持つことが肝要である。ワークショップを単なるイベント事と捉えずに、出発点として考える必要がある。

## ②実効性（課題）

### a) 制度的な課題

参加者の中からは、ワークショップで話し合われた内容がどのように行政によって取り扱われるのかについて、指摘されることがあった。ワークショップの目的は、ある課題に対する理解の促進を目的に実施する場合や、計画策定に意見を反映することを目的とする場合など様々である。だからこそ、参加者に対してワークショップの目的を十分に説明した上で実施することが重要である。例えば、行政は単に周知を目的にワークショップを実施したにも関わらず、一方で参加者はワークショップの成果を計画に反映することが目的だと考えていた場合に、参加者の中には行政のアリバイ作りに利用されたと不信を抱く危険性がある。重要なことは、ワークショップの実施目的を明確化し、企画者（行政）と参加者（市民）がその目的を共有することである。

### b) 運営上の課題

ワークショップを企画する上では、より幅広い市民が参加できるよう開催曜日や時間について十分に検討することや、託児所や手話通訳など誰もが参加できる環境整備を進めることである。また、開催場所についても、例えば実際の公共施設（公民館や学校の空き教室など）で開催するなどの工夫も重要である。

## ③応用性（活用）

### a) その他のコミュニケーション手法との組み合わせ

ワークショップでは、例えば無作為抽出で参加者を選定したとしても、参加できる人数が限られるため、一部の限定的な市民しか参加することが出来ない。そのため、ワークショップに参加していない市民に対する周知が重要な論点となる。

先行事例で取り上げた龍ヶ崎市では、全5回のワークショップで議論された再編案を、広く一般市民に対して説明・提案する「提案・発表会」が実施された。そこでは、ワークショップ参加者によって検討された再編案に対して、ワークショップに参加していない市民も意見を出し、議論した。これによって、より幅広い市民に対して参加機会を提供するとともに、ワークショップ参加者自身が説明・提案することによる、更なる当事者意識の醸成にもつながるだろう。

このようにワークショップとフォーラムを組み合わせることに加え、ワークショップで議論された案について市民アンケートを実施したり、ワークショップの中に一般市民へのヒアリングを組み込んだりすることが考えられる。市民の意見を全て市施策に反映することは難しいとの前提に立った上で、多様な手法の組合せの可能性について検討することが重要である。



## 第4章 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの 先行事例



## 第4章 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMの先行事例

### 1 市民とのコミュニケーションに着目した公共施設FMにおける先行自治体に対するヒアリング調査

ワークショップを中心として、市民とのコミュニケーションに関する幅広い取組を行いながら公共施設FM等を推進している先行自治体（鎌倉市、多摩市）に対してヒアリング調査を実施した。

これらの自治体における公共施設FM等の取組の経緯や概要について、特に市民とのコミュニケーションの位置付けや内容、効果・課題等を中心に整理する。

#### 【現地視察調査先とポイント】

##### 1. 鎌倉市（神奈川県） 平成27年10月19日（月）

###### ポイント

- ・白書、マンガ版パンフレット、シンポジウム、市民アンケート、利用者アンケート、Webアンケート、市民ワークショップなど、様々なコミュニケーション手法を組み合わせ実施している。
- ・計画の策定段階に、ワークショップを2回（各回2日間）開催している。
- ・「公共施設再編シミュレーションゲーム」を導入し、実際のエリアを想定したワークショップを実施している。
- ・無作為抽出により、参加者を選出している。

##### 2. 多摩市（東京都） 平成27年11月13日（金）

###### ポイント

- ・白書、政策情報誌の全戸配布、シンポジウム、市民アンケート、テーマ別討論会、市民ワークショップなど、様々なコミュニケーション手法を組み合わせ実施している。
- ・市民説明会を繰り返し、丁寧に実施している。
- ・公共施設FM等の主要な対象施設となる学校を取り上げ、廃校後の学校跡地施設の活用を題材としたワークショップを実施している。
- ・企業パートナーとの連携によるスポーツ・健康づくりの場、防災避難所として活用に向けた具体的な取組につながっている。

## 鎌倉市(神奈川県)

### ～実際のモデルを想定したシミュレーション・ゲームの活用～

#### (1) 市の概要

第3章 P.79 参照

#### (2) 公共施設FM等の取組状況

第3章 P.79 参照

#### (3) 鎌倉市公共施設再編計画市民ワークショップの概要

第3章 P.80～83 参照

#### (4) 調査の概要

■日時	平成27年10月19日(月) 10:30～12:00
■場所	鎌倉市役所(鎌倉市御成町18番10号)
■先方	鎌倉市 経営企画部経営企画課公共施設再編推進担当 鈴木康之様、石塚智一様、坪田慎介様
■当方	秩父市FM推進課 島田典彦、柳原匡宏、地方自治研究機構 下島正幹、谷口仁美、三菱UFJリサーチ&コンサルティング 西尾真治、渡邊倫
■調査項目	<ul style="list-style-type: none"><li>・市民ワークショップの概要について</li><li>・市民ワークショップの運営方法について</li><li>・運営体制について</li><li>・実施コストについて</li><li>・鎌倉市としての今後の課題について</li><li>・その他のコミュニケーション手法の取組について</li><li>・その他公共施設FM等全般について</li></ul>

#### (5) 質疑応答

##### ①ワークショップの運営方法

##### a) 参加者の選出

参加者の選出方法について、平成25年度は無作為抽出、平成26年度は無作為抽出に加えて公募も実施した。平成26年度実施分については、無作為抽出による参加者より公募による参加者の

方が多かったが、行政としては公募では施設に対する思い入れや意見を持つ方が集まりやすいため、無作為抽出による参加者がより多く参加してくれることを希望していた。

無作為抽出による参加者が少なかった理由は、開催日が二週連続となる土曜日の2日間であったことに加え、6月というイベントが多い時期であったことが考えられる。

参加者の属性について、まず地域別では、地域ごとに公募や無作為抽出を行っているが、実際には地域ごとに参加人数の差異はあった。そのため、中には自分の居住地域とは異なるテーブルに参加してもらう場合もあった。また、年齢については、60代以上が過半数を超えており、参加者の世代ごとの差異があった。

平成26年度実施分では、1,000人の市民を無作為に抽出し参加案内を送付したが、実際に参加したのは13名程度であった。鎌倉市では、シンポジウムや市長による地域説明会を実施してきたが、市民への周知がいきわたっていないのが現状である。やはり、普段の生活の中で公共施設を利用している市民は限定的であり、また公共施設マネジメントについて当事者意識を持って議論することは難しい。基本的には「総論賛成、各論反対」であるのが現状である。今後は、利用者以外の市民の当事者意識をいかに高めるかが課題である。

学生が参加することで多様な意見・アイデアが議論の俎上に挙がるというメリットがある。若者など幅広い市民に参加してもらうのが理想であるが、無作為抽出を採用したとしても難しい。何か具体的な問題を実感するまでは幅広い人の参加は難しいと考える。具体的な施設の再編計画をテーマに設定すれば関心は高まる可能性がある。

#### **b) ワークショップの開催時期・実施時間**

実施時間であるが、平成25年度実施分では2日間計5時間程度、平成26年度実施分については2日間計7時間程度であった。通常のワークショップよりは比較的長時間であるが、再編の必要性に関して情報提供を行い、施設と機能を分けて考えることを理解してからシミュレーションを開始するため、実際の議論の時間は短かったという感想も参加者からあった。

#### **c) 情報提供**

グループごとに市職員を配置し、シミュレーションを行う中で生じる参加者の疑問等についてその場で情報提供を行った。

#### **d) 再編シミュレーションについて**

テーマについては、架空の施設について議論するのではなく、実際の地域・施設を想定できるようにした。これによって公共施設マネジメントをより身近な問題として捉えることができ、また具体的なイメージを持つことで議論が容易になった。具体的な地域や施設を想定することで、議論が先鋭化することも考えられたが、相手の意見を否定しないといったグラウンドルールの設定や、参加者への役割の割り当て、そして20年後という時間軸の設定による未来志向の問いかけなどの工夫をすることで、意見が収拾できないような事態は起こらなかった。

シミュレーションの対象施設からは、インフラ施設やクリーンセンターなどの環境インフラ系施設、公衆トイレなどは対象から外している。

事前に職員だけでシミュレーションを行った際には、公共施設の再編を考えるというよりも、ゲームにおける得点の獲得に注力してしまうケースが見られた。

#### e) 対話における工夫

公共施設再編計画策定委員会に参加している大学教員のゼミに所属する学生に運営スタッフとして各班に1名ずつ参加してもらった。

参加者の年齢構成の偏りや、実際の地域を想定したシミュレーションのために、議論が先鋭化する可能性があった。鎌倉市では、各参加者に役割（学生、独身会社員、子育て夫婦、夫婦、老夫婦、単身高齢者）を割り当てることで、個人的な利害からは離れ、また他者の立場への理解が促進された。一方で、議論が進むうちに、割り当てられた役割から外れ、自らの立場に立った意見を言ってしまう参加者も見受けられた。

#### f) 市職員の役割

当日の市職員の役割は、(1)事務局と(2)テーブル内情報提供者の2つに大別できる。(2)テーブル内情報提供者については、議論に参加し、議論の方向性を誘導しないよう質問があった場合の情報提供に徹した。各班のファシリテーションについては、コンサルタントに委託した。事務局は公共施設再編推進担当が担い、テーブル内情報提供者については他課の職員が担当した。

### ②ワークショップの運営体制

ワークショップの様式を検討する上では、策定委員会やコンサルタントと協働した。一方で、参加者の中にはコンサルタントに委託するのではなく、行政が責任を持って対応するべきという意見もあった。

### ③ワークショップの実施コスト

ワークショップの実施コストについては、ワークショップ支援を含めた公共施設再編計画策定業務の全般をコンサルタントに委託しており、その委託費は平成25年度：800万円程度、平成26年度：1,000万円程度である。

### ④その他の市民参加の取組

パブリックコメントや市長による地域説明会、シンポジウムなどを実施している。特徴的な取組としては、e モニター制度を設けており、公共施設再編計画策定に当たっては9名の公募モニターに意見を伺った。

### ⑤公共施設再編の推進体制

公共建築物の点検・データ管理、耐震改修事業等を行うファシリティマネジメント担当を都市整備部建築住宅課に設置した。今後は、経営企画課公共施設再編担当、管財課などと連携を強化し、統括的に施設管理を担当する複合的な専門部署に統合していきたいという意向を持っているが、現時点では具体的な動きはない。

なお、公共施設整備事業に先立ち、公共施設マネジメントの観点で検証する事前協議制度を設けており、施設の担当所管課との問題意識の共有や意見交換を行っている。

## 多摩市(東京都)

～見直し方針と行動プログラムの策定を軸に、ワークショップを開催しながら、スピーディかつ丁寧な取組の推進～

### (1)市の概要

第3章 P.99 参照

### (2)公共施設FM等の取組状況

第3章 P.99 参照

### (3)公共施設FM等に関するワークショップの取組状況

第3章 P.100～102 参照

### (4)調査の概要

■日時	平成27年11月13日(金)15:00～17:00
■場所	多摩市役所(多摩市関戸6丁目12番地1)
■先方	多摩市企画政策部行政管理課 資産活用担当課長 佐藤 稔様、資産活用係 藤永真理子様
■当方	秩父市FM推進課 新井幸男、柳原匡宏、地方自治研究機構 下島正幹、谷口仁美、三菱UFJリサーチ&コンサルティング 西尾真治
	<ul style="list-style-type: none"><li>・ワークショップ実施の経緯やきっかけ、実施体制等について</li><li>・ワークショップの効果、課題等について</li><li>・多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラムについて</li><li>・庁内の調整方法及び市民への周知方法について</li><li>・その他公共施設FM等全般について</li></ul>

### (5)質疑応答

#### ①ワークショップについて

##### a)ワークショップ開催の経緯・きっかけ

平成25年11月に「公共施設の見直し方針と行動プログラム」を策定し、個別施設の今後の方向性について市の考えを示した。

その策定過程では、市民説明会やアンケート等の市民参画を行い、市民への説明や市民意見の聴取を行ってきた。しかし、市民や利用者の中に誤解や不安があったことから、利用者を中心と

して、廃止方針の撤廃等の議会への陳情や市長への要請が相次ぐ結果となった。

しかしながら、公共施設の見直しは避けては通れない命題として、市としては、誤解や不安を取り除き、取組を着実に進めていくために、さらに市民と対話を重ねていくこととし、その一環としてワークショップを実施することとした。

#### **b) ワークショップの実施体制**

ワークショップ自体は行政管理課が担当している。これまでも、様々な分野でワークショップを実施してきた実績があるため、運営にはある程度慣れている面がある。

ただし、各回においてテーマを決めているため、そのテーマに沿って、各所管に市の現状や実施している取組を説明してもらっている。

#### **c) ワークショップの開催に当たり、留意したい点**

参加者の募集については、できるだけ幅広い市民に参加してもらうため、公募だけでなく、無作為抽出した市民 600 人に対しても参加を依頼した。無作為抽出で 30 名程度の参加者を見込んでいたため、これまでの無作為抽出の経験から、参加依頼したうち応諾してもらえる割合がおおむね 5 % 程度であることから、逆算して依頼数を 600 人とした。また、若い人がなかなか集まらないという課題があることも踏まえ、対象年齢は 16 歳以上とした。

ワークショップの進め方については、参加者同士の話し合いを深めるとともに、多角的な視点から話し合いをしてもらうことを目的として、第三者の視点を入れることとした。第 1 回目に首都大学東京の教授に基調講演をお願いするとともに、グループワークは同大学院助教及び大学院生による進行・補助によって進めた。

#### **d) ワークショップの実施コスト**

主に謝礼として 13 万円ほど支出している他、消耗品などで経費がかかっているが、それ以外に大きな支出は行っていない。

#### **e) 今後の課題**

平成 28 年度に「多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム」の更新を予定しており、それにワークショップでの意見をどう活かしていくかが今後の課題である。

### **② 「多摩市公共施設の見直し方針と行動プログラム」について**

対象施設については、インフラを除く建築物 150 施設としている。なお、建築物でも小中学校や屋外体育施設、公衆便所、駐車場等は対象外としている。

インフラについては、各所管にて長寿命化計画等を策定し、維持管理を行っている。また、建築物については、公共建築物保全計画にて、計画的な保全や更新を行っている。

体制については、行動プログラムにおける位置付けを基に、公共施設を一元的にマネジメントする組織として、行政管理課を設置している。行政管理、資産活用、建築保全及び設備保全を所掌しており、事務職 7 名・技術職 16 名で構成している（管理職を除く）。

個別施設のそれぞれの方向性の決定については、最終的には、理事者及び部長により組織された「行財政改革推進本部」（要綱設置）において、検討及び決定を行っている。その過程では、下部組織として、企画系、総務系及び各部の代表による課長職で組織された「分科会」を設置し、その中で各部内の情報共有及び調整を行い、骨子案まで作成した。その後、事務局が各課とヒアリングや個別調整を行い、最終案を作成し、本部で議論・討論を重ね、行動プログラムとして決定した。

### ③市民への周知について

平成 25 年 7 月から 8 月にかけて、行動プログラムの骨子案の段階で、市内 12 か所 13 回、全て市長を先頭に説明会を行い、議会に対しては全員協議会 2 回のほか、説明会も実施した。

計画策定後は、市広報やホームページに計画の概要等を掲載するとともに、行動プログラムは図書館に設置している。その他、市民からの要望があれば、随時出前説明会を実施している。

今年度更に市民への周知を図る目的で、政策情報誌を作成し、全戸配布を行っている（Vol. 1：平成 27 年 8 月、Vol. 2：平成 28 年 3 月に発行予定）。

## 2 ヒアリング調査結果の分析

### (1) ワークショップの位置付け

いずれの事例も、ワークショップを単独で実施しているのではなく、白書の作成・公表、パンフレットの配布、シンポジウムの開催、市民アンケートの実施など、様々なコミュニケーション手法と組み合わせて、ワークショップを実施している。双方向のコミュニケーションが円滑に行われ、効果をあげるためには、まずは一方向型のコミュニケーション手法が充実し、基礎的な情報提供・共有が行われていることが前提条件として必要となるといえる。その上で、一方向型のコミュニケーション手法と双方向型のコミュニケーション手法が組み合わせられることにより、両者の相乗効果が発揮されることを期待することもできる。

また、鎌倉市においては、まずは市で公共施設再編計画を策定した後に、その計画の浸透を図ることを目的としてワークショップが実施されている。多摩市においても、まずは市で公共施設の見直し方針と行動プログラムを策定した後にワークショップが実施されている。いずれも、計画や方針を策定後に、それらを市民に啓発・普及させることが主な目的となっている。ただし、多摩市では、策定した方針・行動プログラムに対して市民から反対の陳情・請願、要望活動などが起こったため、更新のタイミングに合わせて、ワークショップを活用し、より広く市民の意見を聴き、方針・行動プログラムに対する合意形成を図る意図もあると考えられる。

このように、方針や計画を策定した後に、それらを広く市民に知ってもらうことを目的としてワークショップを位置付けることが考えられるが、方針や計画を策定した後に市民の反対の声などが高まると、その調整コストは膨大なものとなる。そこで、方針や計画を策定する前の段階から、ワークショップ等の双方向型のコミュニケーション手法を導入し、市民の意見を方針や計画に反映させ、一定の理解・合意を形成しておくことが重要といえる。

### (2) ワークショップの参加者の募集方法

いずれの事例も、無作為抽出により参加者を募集するとともに、並行して公募を行い、両者を組み合わせて参加者を選定している。

無作為抽出は、幅広い層の市民から意見を聴くのに有効な方法であり、一定の代表性を想定することもできることから、導入する事例が増えつつある。ただし、一般に、無作為抽出によって依頼した人のうち、参加を承諾する人は数%程度といわれており、公共施設FMのような専門的なテーマになると、更に承諾する人の割合が下がることが想定される。鎌倉市の場合で1.8~2.4%（平成25年度：1,500人中36人、26年度：1,000人中18人）、多摩市の場合で2.0%（600人中12人）にとどまっており、一定の参加者数を確保するためには、かなり大規模な募集を行う必要が生じる。そこで、いずれの事例とも、公募を組み合わせることで、一定規模の参加者数を確保している。場合によっては、地域の代表者や関連団体の代表者などを参加者に加えることで、当事者の意見が反映されるようにすることも考えられる。

なお、無作為抽出であっても、参加を承諾する人だけが対象となるため、若い人などは承諾しにくいという点で、若干のバイアスがかかる懸念はある。実際に、若い人の参加は比較的少ないことが課題として指摘されている。例えば多摩市では、抽出する対象年齢の下限を、一般的な18歳以

上から、16歳以上に引き下げている。平成27年6月に公職選挙法等の一部が改正され、選挙年齢が引き下げられたことも踏まえて、若年層も含めて抽出の対象とすることで、若い人の参加促進を図ることも重要な視点といえる。

### (3) ワークショップの実施方法

公共施設FM等という一般にはなじみの薄い難しいテーマであることから、いずれの事例も勉強会や講演会を開催し、一定の知識を参加者の間で共有した上で、ワークショップに入る流れとしている。多摩市では、「地域に必要な機能・サービスについて考えよう」という共通テーマの下で、毎回異なる個別テーマを設定している。ワークショップでは、その個別テーマについて、市役所の担当者から現状や課題について説明を行った上で、グループワークを行っている。

また、難しいテーマをできるだけ身近に感じてもらい、関心を持ってもらうための工夫として、鎌倉市ではシミュレーションゲームを活用している。市民が公共施設について意見交換を行うときには、身近な特定施設についての意見を提示することが多くなる傾向がみられる場合があるが、特に総論レベルの検討段階では、市全体を俯瞰して再編等のあり方を考える視点が重要となる。ゲーム形式で気軽に楽しみながら、エリア全体の公共施設の再編のあり方を具体的にイメージしやすくする手法の一つとして、公共施設再編のシミュレーションゲームが効果的に機能している。

### (4) ワークショップの運営上の工夫

鎌倉市では、公共施設再編計画策定委員会の委員である大学教授から、ワークショップの運営に対する協力を受け、学生が運営スタッフとして各班に配置されている。大学教授から専門的な視点での助言を受けるとともに、学生が各班に入ることにより、各班での意見交換がスムーズになる潤滑油としての役割を果たしている。多摩市でも、基調講演を依頼した大学教授の研究室から、助教及び大学院生がグループワークの進行・補助を務めている。このように、大学との連携により、専門的な知見を有する識者からのアドバイスを受けたり、学生によるグループワークの運営支援を受けたりすることで、外からの視点や若者の視点が入り、ワークショップの運営がより効果的になると考えられる。

また、ワークショップにおいては、できるだけ参加者間の主体的な関わりが生まれることが望ましい。行政職員は、あくまでも運営のサポート役に回り、「自分ばかり話さない」、「相手の意見を否定しない」といったグラウンドルールを設定したりすることにより、参加者間の話し合いがスムーズに進むような工夫をすることが重要である。鎌倉市では、参加者にそれぞれ施設の利用者や管理者の役割を割り振ることにより、参加者の主体的な発言を引き出している（ロールプレイ）。多摩市では、初回のワークショップで、第2回以降のワークショップで話し合うテーマ自体を、参加者自身で決めてもらうことにより、参加者の主体的な話し合いにつなげる工夫をしている。

## 第5章 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の 方向性等の検討



## 第5章 市民意識醸成に向けた今後のコミュニケーション手法の方向性等の検討

### 1 市民への効果的なコミュニケーション手法の方向性

第2章～第4章の内容を踏まえて、各コミュニケーション手法の特徴・有効性・課題について整理をする。

#### (1) 従来型の公共施設FM等におけるコミュニケーション手法の課題

秩父市をはじめとして、従来型の公共施設FM等におけるコミュニケーション手法については、市報、ホームページ、シンポジウム等の「広報」や、パブリックコメント制度、投書箱、市民アンケート等の「広聴」など、一方向型の手法が中心となっている。

しかし、「公共施設FM等」というテーマは、市民にとってあまり馴染みがなく、難しいテーマであるため、一方向型のコミュニケーション手法だけでは市民に伝わりにくい側面が強い。特に秩父市の場合は、「FM（ファシリティマネジメント）」という言葉が公式に使用しているため、言葉自体が難しいこともあって余計にとっつきにくく、市民の認知度が極めて低い状況となっている。

また、市役所や支所などを除くと、全般的に公共施設の利用率が低く、そのことが公共施設そのものに対する関心の低さにつながっている。行政からの情報発信手段の利用度をみると、市民が行政情報や施設情報を入手するのは、ほとんどが市報からのみであり、受信経路が限られている。市民の多くは公共施設そのものに対して関心がないため、単に情報を発信するだけでは、受信経路が限られていることもあって、市民には伝わっていかない。ましてや、パブリックコメントなどで、市民から行政に情報発信することはほとんどないのが現状である。

#### (2) 先行事例における双方向型のコミュニケーション手法の導入

一方、公共施設FM等の先行事例をみると、双方向型のコミュニケーション手法を導入することで、上記の課題に対応しているケースがある。いずれも、双方向型のコミュニケーション手法を導入する前の条件として、様々な一方向型のコミュニケーション手法による情報発信を充実させているケースが多い。場合によっては、分かりやすいマンガ版のパンフレットを作って配布したり、市民説明会を繰り返し実施したりしていることもある。

その上で、ワークショップなどの双方向型のコミュニケーション手法を導入し、丁寧な市民同士あるいは市民と行政との対話を繰り返すことにより、市民の関心を掘り起こし、市民を巻き込んだ取組に発展させている。そのワークショップ等の成果が市民にとって身近で分かりやすい新たなPR材料となり、従来の一方向型のコミュニケーション手法の効果を高めるなど、両者の間で相乗効果を発揮している場合もある。関心の高まった市民は、より主体的に公共施設FM等に関わるようになり、それが他の市民にも波及する効果も期待できる。

#### (3) 「双方向型」のコミュニケーション手法の留意点

なお、「双方向型」のコミュニケーション手法には、「参加の双方向性」と「成果の双方向性」の2つの種類がある。「参加の双方向性」とは、参加者（市民）同士、又は参加者（市民）と運営者

(行政)との関係性を指す。ワークショップの場において、参加者が一方的に話を聴いたり、一方的に意見を述べたりするのではなく、参加者同士や参加者と運営者が相互にやり取りを行うことによって、理解や検討が深まっていくことを指す。特に、市民にとって難しく関心があまりないテーマについては、参加者と運営者との質疑応答を含めた双方向のやり取りを通じて理解が深まり、それが関心につながっていくことが考えられる。

一方、「成果の双方向性」とは、ワークショップで意見交換をした結果をまとめた成果を、その場限りにするのではなく、行政の中で計画や施策に反映されることを指す。ワークショップが、いわゆる「ガス抜き」として活用されるのではなく、場合によっては適宜行政側からもフィードバックが行われながら、最終的な成果が行政側でしっかりと受け止められ、計画等に反映されるなど、市民側と行政側で相互の応答性があることが重要である。

双方向型のコミュニケーション手法を導入する際には、これら「参加の双方向性」と「成果の双方向性」の両者が担保されるようにする必要がある。

#### (4) 双方向型コミュニケーションによる公共的な視点の醸成

公共施設FM等については、全体としての必要性・重要性は理解・賛成できるが、いざ身近な施設の統廃合を検討するときには反対するという、いわゆる「総論賛成、各論反対」が起こりやすい分野だといわれている。市民がそれぞれ個人の利益や要望を優先させれば、簡単に財政制約を越えてしまい、市全体として公共施設FM等を進めていくことはできなくなる。多くの市民が公共的な視点でこの問題に取り組んでいける素地をつくっていくことが重要である。

そのためには、公共施設FM等を「お上」に任せる、やってもらおうのを待つ、という受け身の姿勢ではなく、市民一人ひとりが当事者意識を持ち、「自分事」として取り組んでいくことが求められる。双方向型コミュニケーションにより、はじめは自己の利益を追求していたとしても、お互いの意見に耳を傾けながら、公共的視点で物事を考えられるようにする環境づくりが重要となる。

#### (5) 公共施設FM等の取組段階に応じた双方向型コミュニケーション手法のあり方

公共施設FM等を進める上では、①まず公共施設の実態を把握し、分析を行った上で、マネジメントの基本方針や全体目標を設定し、基本計画を策定することが最初のステップとなる（総務省の指針に基づく「公共施設等総合管理計画」の策定など）。②続いて、その基本計画を踏まえ、具体的にどのように取り組んでいくのか、分野別の具体的な取組方針や工程表などを掲載した行動計画（アクションプラン）を策定し、PDCAサイクルを回していくのが次のステップとなる。③その中で、個別施設の再編（廃止、統合、複合化、建て替え、改修等）に実際に取り組んでいくこととなる。これらの取組段階に応じて、それぞれ求められるコミュニケーションの内容が異なる。それぞれの段階に適した手法を導入・実施していくことが重要である。

図表 5-1 公共施設FMの取組段階に応じた双方向型コミュニケーション手法のあり方

取組段階	コミュニケーションの主な狙い	ワークショップの参加者の主な募集方法	ワークショップの実施方法(例)	結果の反映	主な先行事例(第3章参照)
基本計画の策定 秩父市	<ul style="list-style-type: none"> <li>総論レベルでの理解</li> <li>意識の醸成</li> <li>市民全般の理解・意識の共有化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無作為抽出</li> <li>公募</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設の実態や市の取組内容等を踏まえ、感じたことなどを出し合う</li> <li>シミュレーションゲーム</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>基本方針等に反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鎌倉市(ゲーム、H26)</li> <li>鶴ヶ島市(パブリックミーティング、H24)</li> <li>多摩市(方針見直し、H27)</li> </ul>
行動計画の策定・実行	<ul style="list-style-type: none"> <li>各論レベル(施設分野別)での理解・意識の醸成</li> <li>施設分野の関係者の視点・参画も必要</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設分野の関係者(団体代表等)への参加依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーマ別の課題と対応の方向性についての意見交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各施設分野の取組方針に反映</li> <li>モデル事業の導出に反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>さいたま市(モデルケース、H24)</li> <li>龍ヶ崎市(主要2テーマ、H26)</li> </ul>
個別施設の再編	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別施設の再編に対する理解・利害調整</li> <li>合意形成</li> <li>当該施設の当事者(利用者・管理者・地域市民等)の参加が不可欠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当該施設の当事者(利用者・管理者)、地域市民への参加依頼</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デザインワークショップ(図面や模型の活用、建築系大学との連携等)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別施設の基本設計に反映</li> <li>個別施設の管理運営計画に反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>さいたま市(学校複合化、H25～)</li> <li>鶴ヶ島市(環境教育施設、H25)</li> <li>習志野市(地区施設、H26～)</li> <li>多摩市(学校、H24)</li> </ul>

## 2 秩父市におけるコミュニケーション手法のあり方

以上を踏まえ、秩父市の公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の課題等に即して、今後のあり方を整理する。

### (1) 既存のコミュニケーション手法

秩父市の公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
市民が市政情報や施設情報入手する経路が限られている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新聞やテレビ埼玉の活用など、影響力の強いメディアの活用を考える。</li> <li>・一方向型のコミュニケーション手法にも、改善・拡充の余地がある。例えば、マンガ版パンフレットなど、市民にわかりやすく伝わりやすい媒体の検討・作成、小規模な市民説明会の多頻度開催など。</li> <li>・また、SNSなどICTの活用可能性を検討する。</li> </ul>

### (2) 地域、若者及び女性への配慮

秩父市の公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
<p>市域が広く、地域性の違いが大きいことに対する配慮が必要。</p> <p>【地域】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旧秩父市地区以外は、人口が少なく、アンケートの意見も反映されにくい。地区の事情・考え方を、きめ細かく、丁寧にフォローする必要がある。</li> <li>・人口の減少が見込まれている地区については、コンパクト化を推進するのか、独立したコミュニティとして維持するのか、について、地域で真剣に議論することが重要。地域ごとにワークショップを実施することも考えられる。</li> </ul>
<p>高齢者の意見が反映されがち。特に、公共施設を比較的に利用しており、情報入手し、関心が高い層の声が強い。</p> <p>【若者】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・若者の意見をいかに吸い上げるか。対象者の年齢を下げたり、若者に傾斜してサンプルを割り当てたりすることも考えられる。教育機関との連携により、学生等に運営補助をしてもらうこともよい。</li> <li>・SNSなどICTを活用することにより、若者の意見を収集を行い、若者の新しいアイデアを活かしやすくすることも考えられる。</li> <li>・年齢や公共施設の利用状況、公共施設への関心度などによって市民をセグメント分けし、それぞれのセグメントに応じた最適なコミュニケーション手法を検討する。</li> </ul>
<p>女性（特に子育て世代）を対象にした情報提供が必要。</p> <p>【女性】</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の運営、利用や再編について女性の意見を取り込むことは、現行の取組に新たな視点を加えることになる。なお、子育て世代においては、利用する制度や施設に特化した情報提供方法を工夫する必要がある。</li> <li>・託児サービスを用意したり、子供も一緒に参加できるワークショップを開催したりするなど、子育て世代の女性が参加しやすい工夫をすることが必要である。</li> </ul>

### (3) ワークショップの運営等

秩父市の公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
ワークショップの位置付けをどうするか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは総論レベルの啓発が必要。市民全般を対象として、公共施設マネジメントに関する基本的な理解の促進と、方針・計画の内容についての啓発・浸透を図る。ゲームの導入も効果的。</li> <li>・同時に、分野別アクションプランの策定に向けた取組も必要。分野別の各論に入る段階で、ワークショップ等によるしっかりとした市民参画を行い、合意を形成しながら進めることが重要である。</li> </ul>
ワークショップの参加者をどのように募集するか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無作為抽出により、幅広い市民の意見を反映させることを検討する。ただし、参加を承諾する市民の割合は5%に満たないことが想定され、無作為抽出によって多くのサンプル数を確保することは難しいと考えられる。そこで、公募や団体代表への依頼等を組み合わせることが必要である。</li> </ul>
ワークショップをどのような人を対象に開催するか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組段階（基本計画の策定、行動計画の策定・実行、個別施設の再編）によって、ワークショップの対象とすべき市民層が異なる。秩父市では、基本計画の策定から行動計画の策定・実行に移行する段階にあり、各施設分野の関係者などを対象に加え、各論レベルでの理解・意識を醸成していく必要がある。</li> <li>・ただし、市の取組や状況が多くの人に伝わっていない現状もあるため、並行して無作為抽出や公募によって市民全般を対象とし、総論レベルでの理解・意識の醸成・共有化を図る必要がある。</li> </ul>
ワークショップの運営をどのように行うか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・できるだけ参加者間の主体的な関わりが生まれるように運営することが重要である。大学生などに運営補助をしてもらうことも効果的である。参加者自身にテーマを設定してもらったり、ロールプレイによりすべての参加者に役割を割り当てたりすることも考えられる。</li> <li>・施設の建て替え・複合化等に際して、そのデザインや活用・運営方法を市民主体で考えるデザインワークショップを開催するなど、前向きでワクワクする検討テーマを設定することも重要である。</li> </ul>
ワークショップの成果における専門性をいかに担保するか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大学や設計事務所とのコラボレーションが有効である。特に個別施設の再配置については、図面や模型等を用いたデザインワークショップが有効である。</li> <li>・行政職員の研修・ワークショップも重要である。</li> </ul>
ワークショップの成果をいかに計画等に反映させるか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークショップを実施しただけで、その後に続いていない事例も見られる。ワークショップの成果をどこにつなげていくか、を検討し、計画や設計に確実に反映させていくルート・制度を確立しておくことが重要である。</li> <li>・行政のトップの姿勢や、庁内組織体制の整備も問われる。全体のタイムスケジュール・行程表を示すことも、理解を促進する上では必要といえる。</li> </ul>

秩父市の公共施設FMにおけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークショップの成果を広く市民に発表する場を設置し、市全体にPRし、広げていくことも重要である。</li> </ul>
ワークショップに参加しやすくする工夫	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークショップに参加すること自体が、多くの市民にとっては敷居が高いと感じられているため、できるだけ気軽に参加できるような工夫が必要である。</li> <li>・例えば、身近にある具体的な施設をテーマに取り上げる、子供たちから意見をもらう、ネット上に自由に意見交換できる場を設置する、若者や主婦を対象としたSNSを活用する、などの方法が考えられる。</li> </ul>

#### (4) 公共施設FM等の実現

秩父市の公共施設FM等におけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
FMの言葉自体が難しく、馴染みがない。具体的なイメージがしにくい。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・まずは現状について、きちんとした情報提供を行う。コストの情報提供も重要である。白書としてわかりやすくまとめ、毎年度更新していくことが必要である。また、マンガ版パンフレットなど、見せ方を工夫する必要もある。市民と協働で、市民目線で分かりやすいパンフレットのあり方を検討するのも有効である。</li> <li>・市民に公共施設の状況を知ってもらうには、各地域の公共施設を実際に見て回る見学ツアーの実施も有効である。市民が地区の施設状況等をまとめたカルテのようなものを作成した取組もある。</li> <li>・段階的に進めていくことも考えられる。まずは情報提供を行い、公共施設の状況についての理解を深めるワークショップを行った上で、その後に意思決定のためのワークショップを行うことも考えられる。</li> <li>・統廃合の検討を始めた施設からまずワークショップを実施することで計画の実効性を高めることが、市民の意識向上を図る上で効果的である。具体的なモデルケースでワークショップを実施してもよい。なお、こうしたワークショップについては、必ずしも計画策定を待ってから実施する順番でなくともよい。計画策定と並行してモデル事業を行うことで、計画策定後の迅速な取組の推進につながると考えられる。</li> <li>・新しい施設をつくるワークショップや、複合化により機能を拡充するワークショップであれば、前向きの議論がしやすい。</li> </ul>
キーパーソンをどのように育成していくか。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設FM等を具体的に進めていくためには、地域のキーパーソン・リーダー等が大きな役割を担うことが期待される。例えば、ワークショップを通じて、地域のキーパーソン・リーダーとなる人を発掘・育成していく視点も重要である。そういった人を起点として、さらに各地でワークショップの取組を広げていくことを展望する。</li> </ul>

秩父市の公共施設FM等におけるコミュニケーション手法の課題	今後のあり方
民間活力の導入の可能性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業とのPPP/PFI（第3章 P.78 参照）の推進についても検討する。民間との連携により、収益施設を併設し、「稼ぐ公共施設」として注目されている事例もある。</li> <li>・空いている公共施設を、都心の民間企業に使ってもらうことも考えられる。秩父市は災害が少なく、データセンターの設置等にも向いている。こうしたメリットを活かし、企業誘致を進めることも考えられる。</li> </ul>
公共施設FMに係る手続きとルールの特明確化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公共施設FM等に係る計画は、秩父市まちづくり基本条例に規定するまちづくり計画と捉え、同条例第15条に基づく市民参画手続きについて、規則を策定し、明確化することを検討することが必要である。</li> </ul>



## 調査研究委員会名簿



## 調査研究委員会名簿

委員 小松 幸夫 早稲田大学理工学術院創造理工学部建築学科 教授

齋藤 友之 埼玉大学人文社会科学研究科 教授

倉斗 綾子 千葉工業大学工学部デザイン科学科 准教授

新井 秀弘 秩父市 市長室長

福原 隆夫 秩父市 財務部長

鈴木 善彰 一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部長

事務局 島田 典彦 秩父市 市長室 FM推進課長

新井 幸男 秩父市 市長室 FM推進課主幹

柳原 匡宏 秩父市 市長室 FM推進課主幹

下島 正幹 一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部室長

谷口 仁美 一般財団法人 地方自治研究機構 調査研究部研究員

基礎調査機関 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社

西尾 真治 政策研究事業本部 公共経営・地域政策部 主任研究員 コンセンサス・デザイン室長

大塚 敬 政策研究事業本部 公共経営・地域政策部 公共マネジメントグループ長 主任研究員

渡邊 倫 政策研究事業本部 公共経営・地域政策部 研究員



## 資料編



1 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査（調査票）

## 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査

### 適正な公共施設管理に向けた市民の皆様の協力・参加を目指して

日頃は市政の推進に当たり、ご理解・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。

平成 17 年 4 月に旧秩父市、吉田町、大滝村、荒川村の 4 市町村が合併し、新「秩父市」として市制を施行してから 10 年が経過いたしました。本市では、旧市町村時代の公共施設をそのまま引き継いだため、機能や役割が重複しているものが多くなっています。また、人口減少や少子高齢化が進行するなかで、利用者が減少する公共施設が増加していくとともに、高度経済成長期に建設された公共施設の多くで老朽化が進み、大規模修繕や建て替えなどを行う財源の確保も課題となってきました。さらに、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災では、市行政の中核施設である市庁舎が使用できなくなるなどの事態が発生し、耐震化の強化など、公共施設を安心・安全に利用できる施設管理のあり方も課題となってきました。

こうした状況を踏まえ、市では、平成 24 年 1 月に「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、「量の改革」、「質の改革」、「歳入確保」の 3 つを柱に、革新的な視点に立った公共施設の総合的管理を計画的・段階的に進めてきております。今後は、市民の皆様のご協力や支援の下で、公共施設の改革や総合的な管理を進めていきたいと考えております。

本アンケート調査では、本市の今後の公共施設の管理・運営のあり方について、市民の皆様のご意見等を調査するものです。調査は無作為に抽出した市民 2,000 人の皆様にご協力をお願いしております。調査結果は統計的に処理し、回答者の情報やご意見を調査の目的以外に使用することはありません。

ご多忙のところ恐縮ではございますが、調査のご協力をお願い申し上げます。

平成 27 年 8 月

秩父市



秩父市キャラクター  
ポテくまくん

### 記入方法

- ◇ 回答は、封筒の宛名のご本人が記入してください。けがや病気などの理由で、ご本人が直接記入できない場合は、家族の皆様にご協力いただいても結構です。ただし、長期の不在などの理由で、ご本人の意思が確認できない場合は、回答いただかなくて結構です。
- ◇ 回答はあてはまるものを選び、番号に○印を付けてください。○印を付ける数は、設問の最後に(1つだけに○印)といった説明がありますので、それに従い記入してください。
- ◇ 回答は、特にことわりのない場合、8月1日現在のご自身の様子や考え方について回答してください。
- ◇ 回答の終わった調査票は、平成 27 年 9 月 4 日（金曜日）までに、同封の返信用封筒に入れて、切手を貼らずに郵便ポストに投函してください。
- ◇ ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【本調査に関するお問い合わせ先】

秩父市役所 市長室 FM推進課（新井、柳原）  
電話 0494-26-1131（直通）（平日 8:30～17:15）

市では、今後の公共施設の維持管理や整備の考え方や方向性を示した「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定しています。公共施設の現状とその取組について、アンケートにご回答いただく前にご一読ください。

(1) 秩父市の公共施設の現状

① 本市では公共施設の保有量が多くなっています

平成 27 年現在、市内には市立の公共施設が 1,390 棟あります。合併前の旧市町村時代の公共施設を、新市がそのまま引き継いだため、同規模の自治体と比較して公共施設の保有量が多くなっています。

② 合併後も人口減少と少子高齢化が進行しています

本市では、合併後も人口減少と少子高齢化が進行しています。合併当時は 7.4 万人であった人口が、現在は 6.5 万人になっています。また、年少人口や生産年齢人口の割合が低下し、高齢者の人口割合が上昇するなど、少子高齢化も深刻化してきています。人口減少や少子高齢化により使われていない公共施設が増加する傾向にあります。

③ 大規模修繕や建て替えが必要な公共施設が急増しています

本市では、東日本大震災において老朽化が進んでいた公共施設が大きな被害を受けました。本市の公共施設は高度経済成長期に整備された公共施設が多くなっています。築 30 年以上が経過した建物は、設備の更新や大規模修繕・建て替えを実施していかなければ、安心・安全に利用していただくことができません。

④ 本市の財政は依然として厳しい状況にあります

公共施設の整備や維持管理、建て替えには多額の費用が必要となります。市の試算では、新規の公共施設の整備を止めて、老朽化した施設の修繕や建て替えだけを行う場合でも、年間約 27 億円が必要となり、本市の予算規模や厳しい財政状況を踏まえると、公共施設の廃止や集約化などの見直しを避けて通れない状況にあります。

(2) 秩父市の取組 (3つの改革)

本市では、平成 24 年に「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、今後も市の健全な財政を維持しながら、市民生活にとって必要不可欠な公共施設を適正に維持していくことを目指しています。

改革 1 量の改革

必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらぬものは持たない」という考え方にたった「量の改革」に取り組み、積極的かつ計画的に施設の統廃合を推進しています。統廃合しない場合でも、利用されていないスペースなどを点検して、施設規模の縮小を図っています。

改革 2 質の改革

今後も保有していく公共施設は、市民や利用者にとって、より安全で使いやすい施設を目指した「質の改革」に取り組んでいます。

改革 3 歳入確保

公共施設の「量の改革」と「質の改革」を進めるとともに、公共施設の維持管理や更新に必要な歳入の確保に積極的に取り組んでいます。例えば、適正な受益者負担の観点からの使用料の見直し、施設の一部貸付や目的を終えた施設の貸付や売却なども検討しています。

※「ファシリティマネジメント」は、公共施設の適正な管理を意味します。

**あなた自身がご利用されている市内の公共施設についてお尋ねします。**

問1 あなた自身が普段利用している公共施設はどれですか？ ※通学している施設や勤務先として通勤している施設は除きます。	①あてはまるものすべてに○印	②左欄で○印を付けた施設のうち最もよく利用するもの1つだけに○印)
市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	1	1
文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	2	2
スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	3	3
子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	4	4
健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	5	5
福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センター、デイサービスセンターなど）	6	6
その他（具体的に ）	7	7
利用している施設は特にない	8	

↓

最もよく利用している公共施設の名称

②の1～7に○印 → 問2へ進んでください  
 ①の8に○印 → 問3へ進んでください

【問1で回答した「最もよく利用している公共施設」についてうかがいます。】

問2 ご利用されている公共施設の問題点や課題はありますか？（主なものを3つまでに○印）

- 1 空きスペースなどが十分に活用されていない
- 2 利用者が多く、使いたい時に利用できない
- 3 建物や設備が古く、故障している箇所が多い
- 4 バリアフリー対策など、子どもからお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない
- 5 施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない
- 6 職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない
- 7 特にない
- 8 わからない

市政や公共施設に関する情報の入手や制度の利活用についてお尋ねします。

問3 市政や公共施設に関する情報はどこから入手されていますか？	①あてはまるものすべてに○印		⇒	②左欄で○印を付けたものうち最もよく利用するもの1つだけに○印)	
「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	1			1	
市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	2			2	
市の公式ホームページを閲覧する	3			3	
市の公式フェイスブックを閲覧する	4			4	
市役所・支所や施設へ直接電話をする	5			5	
市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける	6			6	
その他(具体的に )	7			7	
特に利用しているものはない	8			8	

問4 市では市民と行政が協働したまちづくりを進めるための各種の制度を設けたり、イベント等を実施したりしています。制度やイベントのなかで、知っているもの、利用(参加)しているものはありますか？	(1)知っているもの(いずれかに○印)		⇒	(2)利用(参加)したのもの(いずれかに○印)	
	知っている	知らない		利用(参加)したことがある	利用(参加)したことはない
① パブリックコメント制度	1	2		1	2
② 何でも投書箱	1	2		1	2
③ ふらっと市長室	1	2		1	2
④ 市民アンケート調査(本アンケートは含みません)	1	2		1	2
⑤ 講演会・シンポジウム	1	2		1	2
⑥ 市民参加型のワークショップ・住民説明会	1	2		1	2

問5 市政や公共施設に関する情報を入手したり、制度などを利活用したりする上で、どのような点に問題がありますか？（主なもの3つまでに○印）

- 1 入手できる情報が限られている
- 2 情報が多すぎて、何を見ればよいのかわからない
- 3 情報を入手するために時間やお金がかかる
- 4 提供される情報の内容が専門的で理解することが難しい
- 5 提供される情報の内容や提供方法が市民や利用者の立場にたっていない
- 6 制度やイベントがあること自体を知らない
- 7 仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない
- 8 イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない
- 9 制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい
- 10 若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない
- 11 その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）
- 12 特に問題はない

具体的なお意見があればご記入ください。

**市が進める公共施設の改革や総合管理の取組に対するお考えについてお尋ねします。**

問6 平成 24 年 1 月に市が策定した「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」についてはご存知でしたか？（1つだけに○印）

- 1 方針や計画の内容を把握・理解している
- 2 策定されたことは知っているが、内容は知らない
- 3 全く知らない
- 4 その他（具体的に \_\_\_\_\_ ）

問7 市が進める公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組のなかで、あなた自身は、どのようなことに 関心をお持ちですか？（①～⑨の考え方について、そ れぞれ1つだけに○印）	関 心 が あ る	関 心 が な い	え な い ど ち ら と も い	わ か ら な い
① 身近で利用できる公共施設が廃止されたり、利用可能なスペースが狭くなる	1	2	3	4
② 公共施設までの距離が遠くなる	1	2	3	4
③ 公共施設の開館日や開館時間が減少する	1	2	3	4
④ 定期的に使えた利用日が不定期になったり、利用できる回数・頻度が減る	1	2	3	4
⑤ 無料の公共施設が有料になったり、公共施設の利用料金が値上げされる	1	2	3	4
⑥ 施設職員の配置数が減少する	1	2	3	4
⑦ 施設で実施されている事業やサービスが廃止されたり、減少する	1	2	3	4
⑧ 民間委託方式などへの切り替わりなど、管理運営の方法が変化する	1	2	3	4
⑨ 公共施設の統廃合などについて、市民同士や地域社会全体で協議したり、意思決定したりする機会が増える	1	2	3	4

問8 公共施設の改革やファシリティマネジメントを進めていくための、市民の理解や合意形成を図るためには、どのような取組が必要だとお考えになりますか？（主なもの3つまでに○印）

1 公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットや白書などを作成して、公開したり、配布したりする
2 専門家や学識者の講演会やシンポジウムなどを実施する
3 市民や地域社会向けのタウンミーティングや地区説明会を実施する
4 次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする
5 パブリックコメント制度などを利用して、市民意見・アイデアを募集する
6 市民公募、ワークショップなどの市民参加型で施設の再編計画を策定する
7 施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける
8 公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く
9 生活のなかで公共施設が必要な社会的サポートを必要とする市民・世帯（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く
10 その他（具体的に _____ ）

問9 公共施設の改革や管理について、どのようなテーマや問題に興味や関心がありますか(主なものを3つまでに○印)

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1 公共施設の統廃合                    |   |
| 2 多目的施設への転用                   |   |
| 3 新しい公共施設の構想や整備               |   |
| 4 休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用    |   |
| 5 地域型施設(コミュニティ施設、地区集会所)の運営や改善 |   |
| 6 公共施設を利活用した市の活性化             |   |
| 7 その他(具体的に                    | ) |

公共施設について興味・関心のあるテーマ・問題があればご記入ください。

**最後に、あなた自身(宛名のご本人)のことについてお尋ねします。**

問10 性別は?(いずれかに○印)

- |      |      |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

問11 年齢(平成27年8月1日現在)は?(1つだけに○印)

- |       |       |
|-------|-------|
| 1 10代 | 2 20代 |
| 3 30代 | 4 40代 |
| 5 50代 | 6 60代 |

問12 ご職業などは?(1つだけに○印)

- |             |            |
|-------------|------------|
| 1 自営業・事業主   | 2 会社員      |
| 3 教員・公務員    | 4 会社・団体の役員 |
| 5 パート・アルバイト | 6 学生       |
| 7 専業主婦(夫)   | 8 無職       |
| 9 その他(具体的に  | )          |

問13 秩父市での居住年数は?(1つだけに○印)

- |          |          |
|----------|----------|
| 1 4年以下   | 2 5年~9年  |
| 3 10~19年 | 4 20~29年 |
| 5 30年以上  |          |

問14 お住まいの地区は？（1つだけに○印）

- |          |        |
|----------|--------|
| 1 旧秩父市地区 | 2 吉田地区 |
| 3 大滝地区   | 4 荒川地区 |

問15 普段利用している情報通信サービスや機器は？（あてはまるもの全てに○印）

- |                               |                         |
|-------------------------------|-------------------------|
| 1 新聞・雑誌                       | 2 テレビ・ラジオ               |
| 3 パソコン                        | 4 固定電話、携帯電話（スマートフォンを除く） |
| 5 スマートフォン、タブレット               | 6 電子メール                 |
| 7 インターネット（ホームページの閲覧、通信販売の利用等） |                         |
| 8 SNS（フェイスブック、ツイッター、ブログ、ライン等） |                         |
| 9 その他（具体的に _____）             |                         |

公共施設の再編や本調査等について、ご意見やお気づきのことがありましたら、自由にご記入ください。

----- ----- ----- ----- -----
---

公共施設改革やファシリティマネジメントのあり方について検討する市民ワークショップを、平成27年10～12月頃に実施いたします（全3回を予定）。参加をご希望される方は、氏名、住所、連絡先をご記入ください。

氏名
住所
連絡先（メールアドレス又は日中連絡可能な電話番号）

※定員を超えた場合は、ご参加いただけない場合がありますので、あらかじめご了承ください

調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。  
ご記入の終わった調査票は、同封の返信用封筒に入れ、  
9月4日（金曜日）までに郵便ポストに投函してください。  
よろしく願い申し上げます。

## 2 自由記入

調査票では、質問の最後に自由記入欄を設け、本調査などに関することを自由に記入していただいた。「なし」、「特にない」等を除いた自由記入回答は122件あった。回答結果は、下図表のとおり、地区別・性別・年齢別・職業別に分類して掲載した。原則として記入内容をそのまま掲載したが、明確な誤字脱字等は修正を行った。なお、個人や団体が特定される内容は掲載していない。

### 旧秩父市地区

No.	性別	年齢	職業	自由意見
1	男性	10代	学生	「ファシリティマネジメント」とは何のことかわからなかった。
2	男性	10代	学生	現在、高校の卒業論文で住んでいる秩父市の市政と市民の意識をテーマに執筆をしています。この中で、公共施設に関する事柄も市民のニーズに適した改革が不可欠で、市も市民も互いに情報発信ができる環境がより必要だと考えています。
3	男性	20代	会社員	利用の少ない施設はいらないと思う。利用のある施設をちゃんとした方がいい。
4	男性	20代	会社員	新しいものは造らない。既存建築物の有効利用が大切。西武秩父駅、秩父駅周辺の活性化。ミュージアパークの有効利用。
5	男性	20代	会社員	自由に運動できる場所が欲しい。文化体育センターは金がかかり、時間に制限がある。予約するには団体でないと使いづらい。広い校庭のようなスペースがあるだけでもよい
6	男性	20代	パート・アルバイト	とにかく若者達が集える場所を作って欲しい。
7	男性	30代	会社員	若者の意見を取り込んでいただきたいです。利用者の少ない、赤字の公共施設を公表していただきたいと思います。開催されたイベントは内容を可能であれば公表してほしいです。
8	男性	30代	会社員	転勤で数年間在籍するだけであるため、興味が無い。
9	男性	30代	教員・公務員	秩父市の職員の皆様方、大変お疲れ様でございます。これはFM推進に直接関わるだけではないのですが、ぜひ秩父市には、本庄市や深谷市を代表とする児玉・大里地域ではなく、まずは飯能市や日高市をはじめとする入間地域との連携を重視してもらいたいと願っています。こちらの地域では、若者を中心とした次世代を目指した公共施設のあり方についても、斬新な提言がなされており、市民サービスという観点からも希望を帯びる政策を実行されようとしています。
10	男性	30代	教員・公務員	旧町村に利用者が少ないのに公共施設がいまだにあるものがあると思う。また、合併のときの約束かわかりませんが、旧町村に大きな施設やその他整備されているものがあると思う。そのあたりを、市全体の人知っているのか疑問である。料金をとる施設は、市内と市外の料金に差をつけるべき。また一部の施設では団体が使用していて（既得権益のように）利用できなかったり、利用部分が少なくなって混雑しているの見直されるべき。
11	男性	30代	教員・公務員	やるなら一気にやって、施設数のスリム化を実行してもらいたい。
12	男性	30代	無職	統廃合は必ず必要だと考えます。ただ、新しいモノをつくる必要はなく、幅広く利用可能なものだけを残してほしい。そのかわり、地域に密着した交通サービスのよりいっそうの充実を！そのことで交通弱者の問題を解決してほしい。
13	男性	30代	その他	市街地にある公共施設で雨漏りが酷く天井がはがれおちています。40年位前に建てられた施設です。あり方に関して検討していただけると幸いです。

No.	性別	年齢	職業	自由意見
14	男性	40代	会社員	市役所を新しく建てる意見が無い。今のままでも充分やっているのに、税のむだだと思えますよ。
15	男性	40代	会社員	単身赴任で10年間を秩父（横瀬）で過ごし、この7月に帰京いたしました。勤務時間が朝7～7時すぎでしたので、市役所等の利用や催し物の参加は叶いませんでしたが、休日窓口で対応していただくことが多く、助かりました。東京からの交通も便利で、今後も第二の故郷として友人を訪ねたり懐かしい場所を訪れたりすることもあるかと思えます。ありがとうございました。
16	男性	40代	教員・公務員	質問事項がカタカナ用語でわかりにくい。日本語で分かるようにしてほしい
17	男性	40代	教員・公務員	将来の秩父市の発展のために、早急に公共施設の統廃合等を進めていく必要があるのではないかと思います。合併をしたことにより、類似、重複する公共施設もあります。地域的な課題等もあるかと思えますが、検討が必要であると考えます。また、適正な受益者負担の観点からも、必要な使用料等の見直しも行い、次代を担う人にとっても、住みやすい秩父市になることを望みます。
18	男性	50代	自営業・事業主	無理、無駄なものは造らないで欲しい。合併前の各町村の施設を有効活用して欲しい。
19	男性	50代	会社員	市として具体的な施策はありますか。
20	男性	50代	会社員	本調査の質問内容は抽象的でわかりにくいです。もっとストレートに「負担は有るが継続するか、負担しないで統合した方が良いか？」とかの質問の方が回答しやすい。人口が減少するなか、今までと同じ環境維持は難しいのだから、人口を増やすか、出資（費用）を減らすか考えて行政を行って欲しい。
21	男性	50代	会社員	秩父市の財政力指数は、県内最下位であるとのことですが、公共施設の運用について本当に必要なか否か十分検討頂き、徹底したムダの排除を実行すべき時代なのではと考えます。
22	男性	50代	会社員	新庁舎の建設が始まったことも、市民にとっては不安に感じているところです。このような問題は新庁舎建設とセットで、一方では効率化するが、その替り新庁舎も必要と市民に説明すれば、少しは理解してもらえるのでは・・・。いずれにせよ、民間の知識をもっと入れ、活性化に向けさらなる努力を期待したい。
23	男性	50代	会社員	現状の公共施設の状況がわかりません。人口比率や使用頻度、その他条件を満たす物件を残す等、協議する必要があります。また、そこで行われる行事内容によっては、存続必要かも知れません。避難場所の確保とかも考えないといけませんね。多くの人たちが利用でき、必要と思われる施設でないという意味が無いので、地域性として、何が求められているかのデータ収集がまず大切だと思います。
24	男性	50代	会社員	アンケートはすべて日本語をお願いします。全く分かりません。
25	男性	50代	会社員	若い人たちに元気で明るい秩父の未来を託したいと思います。ゆっくりでいいから成長する秩父のために職員の皆さま良い仕事を行ってください。
26	男性	50代	会社員	ファシリティマネージメントの説明を1ページの下部に書き添えてもらえると分かりやすいと思います。

No.	性別	年齢	職業	自由意見
27	男性	50代	教員・公務員	歳入に見合ったコンパクトな行政になることは、やむを得ないと思います。捨てるべき物は捨て（統廃合の推進）、過剰なサービスを控えて生活弱者（高齢者、障がい者、子供…）への支援・サービスに力を入れていただければありがたいと思います。個人的には、現在公共施設（サービス）を利用する機会は少ないのですが、市役所に証明書などをいただきに行った時の職員の皆様の対応には感謝しております。
28	男性	50代	教員・公務員	若い世代が外に出てしまう状況、夢を描ける町づくりが必要。魅力ある町秩父だと思います。ただ秩父人の人の良さが利用されて、ほっている場面が多々見受けられる。
29	男性	50代	教員・公務員	厳しい財政の中で一步一步改革がすすむと次世代の子供たちにとってすばらしい秩父市になると思います。
30	男性	50代	無職	協力できる多くの市民の意見を取り入れられるように、目安箱的な物をいろいろな施設に設置。その多くの意見を無駄なくあつかう事で多くの市民賛同が得られると思う。
31	男性	60代	自営業・事業主	公共施設が多すぎ、その管理で職員も多すぎる。
32	男性	60代	会社員	公共施設についての有効利用、企業に払い下げ、効率化を図る。
33	男性	60代	会社員	ファシリティマネジメントとはどのような意味なのか？
34	男性	60代	無職	人口の減少に伴い、利用者数減少はあきらかである。各地域の市民にとって利用回数は少なくとも重要な施設には変わらない。開館日、利用可の日を地元民と話し合う中で、業務縮小することも必要である。また、職員も固定業務でなく巡回で数か所を掛け持ちも検討すべき時期がくるかもしれません。いかにしたらコストをかかからない運用のあり方を今から考えておくべきである。
35	男性	60代	無職	秩父市も高齢化社会を念頭に「コンパクト」を出来るだけ意識したらよいと思う。理想を言えば、どこでも徒歩で行けるといふことか…？
36	男性	60代	無職	等方秩父市の在に住んでいます。昨年中町会費というものの減額というのが町会において議題となりました。町の内比べて大変に金額が高いとて少しでも町の内近づけるようになったようです。おおむね何でも、使う人は少数、金を出す人は多数、それが常、思い切って減らすのが最良でしょう。全市民が使う以外については参加費を徴収すべきでしょう。（使用料・利用料）
37	男性	60代	無職	公共施設の利用が少ない自分が言うのもいかなものかと思うが、1390棟あることを知りませんでした。再編の前に、それがどこに何があるのか利用実態を告知してみたらどうですか。いるかいないか判断がつかない人が多いと思います。
38	男性	60代	無職	公共施設の統廃合問題を論じるとき、地域の限界集落化の視点が出てきます。しかし、生活様式も変化しており、遠距離でも利用できると思います。ぜひとも積極的に集めてください。
39	男性	60代	無職	質問が難しすぎて分かりません。
40	女性	10代	学生	図書館は学生の私からするととても役立っています。秩父夜祭りのアピールがまだまだ足りていないと思います。CMで吉高さんを使ってから観光客が増えた気がします（駅とか）夜祭りもCMを作成できたらいいと思います。
41	女性	10代	学生	吹奏楽等の音楽に関するイベント、コンサートができる文化ホールの建設を期待しています。もう少し市政について、学生にも分かりやすいように工夫して欲しいです。

No.	性別	年齢	職業	自由意見
42	女性	20代	会社員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市役所を新しく建てる必要があるのか？</li> <li>・ 設置にかかるお金はどこから出ているのか？</li> <li>・ 公務員の給料を明確に出してほしい（特に市長など）</li> <li>・ 子供を増やすため、産みやすい環境の整備をしてほしい</li> <li>・ 無作為に選ばれたのなら 500 円くらいのクオカードを入れておいてくれたらもっと意欲的に書くと思う</li> </ul>
43	女性	20代	会社員	朝から晩まで仕事をしている身にとっては、情報を仕入れる手段はあっても時間がないと思います。その中でよく分からない公共施設のアンケートに回答するのはとても難解でした。そんな中で解答したアンケートなので、有効に使ってもらえればと思います。税金を払っている私達が使えず、税金を払っていない人達が、いくつもの施設を使っていることには疑問を感じます。利用料金をあげても良いのではないのでしょうか。
44	女性	20代	パート・アルバイト	「街コン」って開催されているんですか？私の友人は出会いを求めて大宮まで足を運んでいるそうです。地元（秩父）でやっていたら良いのと言っていました。ほかにも地元で出会いたいという人、結構います。そういうことに公共施設は使えませんか？もしくは市内で開催される街コンや若者向けイベントを市役所 HP で一覧が掲載されて確認できたら見つけやすい、参加しやすいと思います。
45	女性	20代	専業主婦（夫）	アンケートが長すぎです。
46	女性	30代	自営業・事業主	20代、30代の若い人達が、秩父市をより盛り上げて行ってほしいと思います。街中に小さなお店ができて（増えていて）嬉しいが、駐車場がないこともあるので、どうにかしてほしい時があります。地元の小さなお祭りなどもどんどん宣伝してほしい。
47	女性	30代	会社員	市内中心部に子供を遊ばせられる施設や公園、遊具があるとありがたいです。夏の暑いときや雨の時などは、車での移動が大変だったりするので、歩いて行ける公園や、雨でも遊べる施設など。キッズパークは最近観光客の利用が多く、マナーが悪く、怖くて遊ばせられない。「タダでこんないいところはない。」という声を聞くので、市民以外は有料化してほしいです。
48	女性	30代	会社員	このアンケートが役に立つようには思えない質問内容な気がしましたが…（所どころ意味が分からないのもありました）。そもそも普段使用しているのが公共施設かどうか分からないところもあります。子育て支援をよく言っているわりに、政策はまだまだな様に思います。医療費は助かっていますが、お金の面だけでなく遊ばせる場所や集まる機会をもっと作ってほしいです。（遊具はもっと他施設を見習って楽しめる工夫をすとか…）
49	女性	30代	会社員	市政が厳しいのに多額をかけて庁舎を建てる必要性はあるのでしょうか。公共施設の見直しを行うのであれば、庁舎にかかる金額も見直していかがでしょうか。人口が減少していくことは明らかなのに、未来に多額の借金を残しては住みたいと思える場所ではなくなってしまうと思います。
50	女性	30代	パート・アルバイト	市役所も大金を使って建て直さなくても、今も裏の建物で業務が出来ているのであれば、建て直さなくてもいいのではないかなと思う。
51	女性	30代	パート・アルバイト	ファシリティマネジメントの意味が分からない。もっと分かりやすい言葉で質問を書いてほしい。子供が運動出来る施設をつくってほしい。市営のプールなど、近所の子はいいが、遠い場所の子供は使いづらい。秩父はサッカーをやっている子供が多いので、サッカー場をつくってほしい。
52	女性	30代	パート・アルバイト	遊ぶ場所ができてほしい。遊びに行くのにも遠くまで行かないとならないから。

No.	性別	年齢	職業	自由意見
53	女性	30代	パート・アルバイト	公共施設が有効利用され、市民の生活が豊かになることが望ましいです。
54	女性	30代	専業主婦（夫）	アンケート自体が不親切すぎる。市民の立場に立った質問になっていない。「ファシリティマネジメント」という言葉を使っている時点で、市民目線ではない。無駄な英語を使わないでほしい。このようなアンケートを求めるのであれば、どのような公共施設が現在あって、どの公共施設が重複し、公共施設の維持にかかる費用等を具体的に提示してほしい。現状をよく分からないまま回答しても意味がない。住みやすい街に、住みたくなる街になるよう、市民目線で考えて欲しい。
55	女性	30代	専業主婦（夫）	財政が厳しい中、公共施設を維持していくのは難しい。今まで利用できていた公共施設が廃止になり遠くなった場合、交通手段がない高齢者等を送迎できる方法があったらいいと思う。しかし、それにもお金がかかる。
56	女性	30代	専業主婦（夫）	ネットをつかえない人もいるだろうから、広告を増やしてほしい。地元のスーパーにも秩父市の内容が書かれているものをおくとかしてほしい。
57	女性	40代	自営業・事業主	いろいろ内容が分からない事ばかりです。市役所の方は理解ができると思いますが、一般の市民ではなかなか分からない方も多いと思います。お年寄りから若い人までもっと理解のできる説明や、興味を持たせるような説明、パンフレットなどで分かりやすく伝えて欲しいです。難しい問題です。
58	女性	40代	会社員	新しい市民会館、市役所は全く無駄。
59	女性	40代	会社員	公共施設の統合はもちろんだと思いますが、まだまだ荒川や吉田に住んでいる人間が秩父市と合併したという自覚に目覚めていないと思います。
60	女性	40代	会社員	交通網が維持されなければ、公共施設利用も減少するだけ。どちらが欠けても市民生活の質は低下すると思われま。施設の再編とともに、交通網の整備もお願いします。
61	女性	40代	会社員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新庁舎になると、散らばっている公共施設が統合されるのかどうか気になります（お年寄りの方々が気軽に利用できる空間が必要だと思います）</li> <li>・ 新施設を建てるとしても、センスよい、秩父らしいものをお願いします（道の駅のような恥ずかしい建物は不要です）</li> <li>・ 情報の伝え方を再考してほしい（FMなどこのアンケートが来るまで全く知りませんでした）</li> </ul>
62	女性	40代	会社員	そもそもファシリティマネジメントがどんな意味を持つのか考えがたい。また老人は意味が全く分からないのでは？SNSでもっとアピールしてもらいたい（10～40代）。その他の高齢者はやはりペーパーでないと理解出来ないのかと思います。
63	女性	40代	教員・公務員	調査対象は子供にも実施した方がよい。主なもの3つまでは決めるので複数回答可とした方がよい。市内主要駅などに市内サービスの申請手続き、図書館などの出張所を設置されると利便性が良くなると思います。調査のフィードバックを望みます。
64	女性	40代	パート・アルバイト	以前も別のアンケートが回ってきた。回答したが、フィードバックがない。アンケートの結果がどうなのか。結果をどんな資料として役立っているのか。もし集計がとれたなら、アンケート用紙を送った人宛に資料を再度郵送したらどうなのか。アンケートを取った既成事実だけなら、こんなアンケートは何の意味もない。回答する人の手間を考えて対応してほしい。

No.	性別	年齢	職業	自由意見
65	女性	40代	パート・アルバイト	もっと市民の気持ちを分かってほしい。生活が苦しく、安定出来ない生活を送っている人もいるということを！！ 取組や調査等に興味を持つ時間すらないことを！！ 貧乏生活を送る人に、もっと安定出来る生活を考えてもらい、安心できる日々を送るようにならないと関心が持てない！！
66	女性	40代	専業主婦（夫）	滝沢サイクルパーク、市民外がものすごく利用料金が上がりました。プロも含め、市外から本気で練習している方々が、ほとんどの利用者です。県外の方が多く、泊まりの方も多いです。宿泊していただければ市にお金が入ります。ごはんも食べます…色々収入につながるのに、来なくなっちゃう。オリンピック選手になった時「秩父の滝沢で練習していました！」と言って欲しい！なんで市外の人にあんなに高くしたのか？ 市民に使って欲しくて安いなら、とても素敵なコースだから、市民にもっとアピールして欲しい。有効活用してよ！インストラクターだってすごい人なのに…。ファシリティマネジメントという言葉、このアンケートで初めて知りました。もっと分かりやすい言葉で書くか、説明文が欲しかったです。ファシリティマネジメント、面白いことを考えている人たくさんいると思います。ぜひ！行政の方々、面倒がらず聞く耳を持ってください。よろしくお願いします。
67	女性	40代	無職	このアンケートで知らなかったことを知ることができました。正直手間ですが良かったです。
68	女性	50代	自営業・事業主	財政が厳しい為に必要とされていない公共施設を整理することは良いと思うが、財政が厳しいと言いながら必要以上に大きい市役所を作っている意味が分からない。今市役所の代わりに使っている伝承館でも十分だと思いますが…荒川などに持って行った部署を一つにまとめるなら足りない部分を増設しこれから人口が減っていきもっと厳しくなっていく未来の子供たちのために借金は少なくしてほしい。
69	女性	50代	会社員	高齢化・少子化に伴い市の財政を考えると、公共施設を再編・統合することは急務であると考えます。施設の管理もかなりの人件費を要するので、地域のボランティアを活用するなど、経費を削減した方が良いでしょう。
70	女性	50代	パート・アルバイト	若いママ達が安心して子供を遊ばせることができる施設が少ないと言っている
71	女性	50代	パート・アルバイト	どこにどのような公共施設があるのかよく分からないので詳しく知りたいです。まずは関心を持つことから始めたいと思います。
72	女性	50代	パート・アルバイト	秩父市全体が活気づくような公共施設の利用をお願いします。
73	女性	50代	専業主婦（夫）	公共施設は、売却などが良いと思います。秩父市の人口減が気になりますし、今の社会がそうさせているのかも知れません。秩父にもっと仕事があれば若い人も住み続けると思います。水も空気もおいしいのですから、頑張れ秩父です。
74	女性	50代	専業主婦（夫）	公共施設の使用料が一律になりましたが、65才以上は半額になるとか、検討して頂ければ。運動など多くできれば、健康など維持していけるのではないかと思います。
75	女性	50代	専業主婦（夫）	市民の声をしっかり聞いて利便性のよいものをつくってください。
76	女性	50代	専業主婦（夫）	子供、若者たちがもっと利用できる広場（サッカー場など）を作ったほうが良いのでは？ のびのび体を動かす運動場が少なすぎます。、もっと次世代の人たちのことも考えてあげた方が良いのかと思うのですが…

No.	性別	年齢	職業	自由意見
77	女性	60代	自営業・事業主	絵画、フラメンコ教室で色々つかわせていただいています。ありがとうございます。また、神川の「リフレッシュの森」にもフラメンコを教えに行き、小学校の跡地を有効利用しているなあ！と思い、秩父市にもよいアイデアがないかと考えていました。
78	女性	60代	パート・アルバイト	利便性よりも人件費削減への取組を！！
79	女性	60代	パート・アルバイト	ファシリティマネジメントという言葉は皆が理解している言葉ですか？「秩父市の公共施設を有効活用する為の方針及び基本計画」なら解ります。民間企業では、生き残るために工場再配置やスペース縮小などに厳しく取り組んでいます。秩父市も老人ばかりが増え、倒産危機にある会社のような状態だと考えます。民間の知恵を借りてはどうですか？少し不便になっても「なくす」「減らす」を断行しないと財政的に行き詰ってしまうと考えます。
80	女性	60代	専業主婦（夫）	古いのでバリアフリーと言う言葉は全く見当たりません。特定検診等ではお年寄りが沢山来館しますが、「控室」が2階であったりして大変です。これからも若い人の利用は伸びないので、公民館の修理、建て替えとかはムリでしょうね・・・。
81	女性	60代	専業主婦（夫）	自分自身で興味のあることは、ちょっと遠くでも出かけていくし、料金もそれなりの金額であれば利用するのでは、皆で使用するところなのだから。
82	女性	60代	専業主婦（夫）	財政が厳しいと言われている中、又人口も減少していく中で、今後新しく建設計画のある公共施設は無駄だと思います。それよりも現在数多くある公共施設を統廃合するなど真剣に検討していただき、施設の維持管理費や人件費等の経費を少しでも減らすことが必要だと思います。尚、このようなアンケートは、次世代を担う若い人達の意見を多く聞いていただく事が将来の秩父市のためになると思います。
83	女性	60代	専業主婦（夫）	公共施設へ行くのに、交通手段は車しかないのでは年と共に利用が困難になってくるのでぐるりんバス等があると良いと思います。
84	女性	60代	専業主婦（夫）	公共施設を利用していないのでアンケートに答えるのに困ってしまいました。
85	女性	60代	専業主婦（夫）	5年以上親の介護をしているため、公共施設の利用等…現在は縁の無い生活をしている中に、市の情報等は自分が求めていかないとまったく分からないと思う。しかたがないとは思いますが、何か気軽に寄れて情報が分かるような所があれば良いな！…と思います。
86	女性	60代	無職	以前（昨年あたり）にもアンケート調査が届きました。封筒を開けてとりかかりましたが質問の多さと理解しにくい文章…途中でやめてしまいました。どの位の年齢層の人にアンケート依頼しているのか分かりませんが、もっと簡単明瞭な文章、とりかかりやすい物にしないと回答率は低いと思いました。案の定、「まだ出していない方は…」と催促らしい手紙が届きました。確かにむずかしい内容問題もあるとは思いますが… 横文字、カタカナ語、あまり一般的でない言葉などは（）で日本語の説明とか 例）パブリックコメント、ファシリティマネジメント
87	女性	60代	無職	ご多分にもれず高齢化の波が押し寄せてきています。知恵袋を持った方々が大勢いると思うので、地域の特色を活かした方法があると思う
88	女性	60代	無職	質問が難しすぎる 人口が減り、高齢化になるのに公共施設等の修繕はいかかなものかアンケートの結果報告はあるか

No.	性別	年齢	職業	自由意見
89	不明	不明	不明	<p>公共施設の改革・適正な公共施設について、まずもって新市庁舎の建設についてだと思います。人口減・市の財源不足等から考え、本当にこのまま進んで行って良いのでしょうか。秩父市の将来は本当に大丈夫なのでしょうか？建設現場での、とてつもない朱色のクレーン車（まるで高級な伊勢海老が毎日食卓にのぼっているようで、喜びよりも不安感・違和感を覚えます）都内の建設現場でもあまり目にしない巨大なクレーン車、新都心のように超高層ビルが建つわけでもないのに…</p> <p>1日1台30万で、2台で60万のリース料とか!!毎日必死に働いてもこのような市民税の使い道、あまりにも情けないです。箱ものに財源を使いすぎて行くことに麻痺し、住みよい町・魅力ある町とは逆行している秩父市 行く末は北海道・夕張では…秩父の将来が大変心配です。この市庁舎にかかる財源の為に、色々な公共施設でのサービスが今よりも低下したり、利用料金が値上げされることのほうが大きな問題かと思っています。新国立競技場ではないですが、今一度市庁舎の建設費が少しでも縮小出来るよう皆様方のご尽力を切望致します。</p>

### 吉田地区

No.	性別	年齢	職業	自由意見
1	男性	50代	会社員	ファシリティマネジメント→公共施設の適正管理と日本語で伝えなければ、そもそも意味が解らない。何を取り組んでいるか、解り易く表現することが大切。何でも英語で言えば良い訳ではない。（一般的に使われている英語は別）
2	男性	50代	無職	公共施設の改革やFMの取組は、秩父市における最重要課題であると思います。こうした中で、秩父地域水道広域化が先駆を切って実現しようとしています。市長をはじめ執行部は、一部の無理解者の反対に屈せずに必ずや成し遂げていただきたい。
3	男性	60代	自営業・事業主	今こそ秩父都市の考え方が共有できる物であるべきだと思います。限界集落が多ような地域において、すでに遅いくらいだと思います。考えの共有が出来ない限り、秩父は衰退するでしょう。若者、女性の意見を大事にすべきでしょう。低所得の人たちの意見を聞くべきでしょう。
4	男性	60代	無職	人口減少、財源の確保などを考えると、公共施設を減らし、内容は充実した施設にしてほしい。大勢集まることになるので駐車場スペースなどは十分確保して車で利用を便利になるようにしていただきたい。
5	女性	40代	会社員	本調査について、ファシリティマネジメントやパブリックコメント制度などという横文字ばかりで良く分からず、ネット検索をして回答しました。もう少し分かりやすい言葉で理解しやすくしていただかないと回答しようという気がなくなります。
6	女性	50代	会社員	利用者減少の施設の廃止、集約化をしたとして、施設までの距離、時間が増えれば利用したくても利用でいなくなってしまうことが心配です。
7	女性	50代	専業主婦（夫）	過疎化、限界集落、古里が消滅の危機。誰もが住みなれた土地は、愛着があるのは当然である。しかし、現実をみて欲しい。その地を守る為にどれだけの労力と費用がかかるのだろう。一般市民のたわ言ですが、お金の使い道を良く考えて、限りある資源を有効に使いたいと思います。時間もお金ももったいないです。
8	女性	50代	専業主婦（夫）	今ある市役所の支所の閉鎖だけはやめてほしい。現在の市役所へ行くのがとても不便だから。

### 大滝地区

No.	性別	年齢	職業	自由意見
1	男性	60代	会社・団体の役員	本調査は市の将来を考えて重要であると思います。市民の理解を得ながら進めていくべきと考えます。

### 荒川地区

No.	性別	年齢	職業	自由意見
1	男性	30代	会社員	施設の削減をするだけでなく、大型公共複合施設を建設して人を集める努力が必要だと思う。
2	男性	40代	会社員	ファシリティマネジメントの意味が良く解りません。
3	男性	50代	会社員	ファシリマネジメントの意味が分からない。日本語で言っていたきたい。
4	男性	50代	無職	市長を中心にもっともつとムダ（利用度の低い施設）を顕在化して、市民に必要なか検討して税金の無駄遣いを考えてほしい。
5	男性	60代	パート・アルバイト	ファシリティマネジメントとは何か。若者に意見を聞く機会を作っておいて下さい。もっと心底、市民の、横文字ではなくて声を聞いて下さい。
6	男性	60代	その他	秩父市が財政厳しい中、利用者が少ない施設の廃止、売却などを進めることは必要と思います。健全な財政運営を目指すため、重要な施策と考えます。
7	女性	40代	パート・アルバイト	「ファシリティマネジメント」や「パブリックコメント制度」などの表記は、年齢層によっては理解しにくいと思います。
8	女性	40代	パート・アルバイト	私は市の職員の方々を決まりの中で精一杯の事をやっておられると思っています。みなさんが良いと考えた事が市民にとって一番良い結果だと思います。多くの意見が出て、しかもクレームの方が大声で聞こえてしまうと思うのですが、職員のみなさんを信頼してお任せしている者も大勢います。2ページの説明、とても分かりやすいです。

### 不明

No.	性別	年齢	職業	自由意見
1	男性	20代	学生	現在、学生です。両親のこともあるので秩父に帰りたい気持ちはありますが、地域の発展を祈ります。若者にも住みやすい街づくりをしてください。
2	不明	10代	自営業・事業主	外部からの目を活かし、プランアドバイザーの意見を取り入れ、市民と対峙し、改革を淘汰させる必要がある。

## 公共施設の改革や総合管理に関する市民アンケート調査

### 適正な公共施設管理に向けた市民の皆様の協力・参加を目指して

日頃は市政の推進に当たり、ご理解・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。

平成 17 年 4 月に旧秩父市、吉田町、大滝村、荒川村の 4 市町村が合併し、新「秩父市」として市制を施行してから 10 年が経過いたしました。本市では、旧市町村時代の公共施設をそのまま引き継いだため、機能や役割が重複しているものが多くなっています。また、人口減少や少子高齢化が進行するなかで、利用者が減少する公共施設が増加していくとともに、高度経済成長期に建設された公共施設の多くで老朽化が進み、大規模修繕や建て替えなどを行う財源の確保も課題となってきています。さらに、平成 23 年 3 月に発生した東日本大震災では、市行政の中核施設である市庁舎が使用できなくなるなどの事態が発生し、耐震化の強化など、公共施設を安心・安全に利用できる施設管理のあり方も課題となってきています。



秩父市キャラクター  
ボテくま

こうした状況を踏まえ、市では、平成 24 年 1 月に「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、「量の改革」、「質の改革」、「歳入確保」の 3 つを柱に、改革的な視点に立った公共施設の総合的管理を計画的・段階的に進めてきております。今後は、市民の皆様のご協力や支援の下で、公共施設の改革や総合的な管理を進めていきたいと考えております。

本アンケート調査の目的は、本市の今後の公共施設の管理・運営のあり方について皆様と議論し合うワークショップ試行調査を実施する上で、事前に皆様のご意見・ご関心を伺うものです。回答者の情報やご意見を調査の目的以外に使用することはありません。

ご多忙のところ恐縮ではございますが、調査のご協力をお願い申し上げます。

平成 27 年 11 月

秩父市

### 記入方法

- ◇ 回答はあてはまるものを選び、番号に○印を付けてください。○印を付ける数は、設問の最後に(1つだけに○印)といった説明がありますので、それに従い記入してください。
- ◇ 回答は、特にことわりのない場合、11 月現在のご自身の様子や考え方について回答してください。
- ◇ 回答の終わった調査票は、11 月 10 日(火)第 1 回ワークショップ試行調査の場で、事務局が回収いたします。
- ◇ ご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。

#### 【本調査に関するお問い合わせ先】

秩父市役所 市長室 FM推進課（新井、柳原）  
電話 0494-26-1131（直通）（平日 8:30～17:15）

市では、今後の公共施設の維持管理や整備の考え方や方向性を示した「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定しています。公共施設の現状とその取組について、アンケートにご回答いただく前にご一読ください。

(1) 秩父市の公共施設の現状

① 本市では公共施設の保有量が多くなっています

平成 27 年現在、市内には市立の公共施設が 1,390 棟あります。合併前の旧市町村時代の公共施設を、新市がそのまま引き継いだため、同規模の自治体と比較して公共施設の保有量が多くなっています。

② 合併後も人口減少と少子高齢化が進行しています

本市では、合併後も人口減少と少子高齢化が進行しています。合併当時は 7.4 万人であった人口が、現在は 6.5 万人になっています。また、年少人口や生産年齢人口の割合が低下し、高齢者の人口割合が上昇するなど、少子高齢化も深刻化してきています。人口減少や少子高齢化により使われていない公共施設が増加する傾向にあります。

③ 大規模修繕や建て替えが必要な公共施設が急増しています

本市では、東日本大震災において老朽化が進んでいた公共施設が大きな被害を受けました。本市の公共施設は高度経済成長期に整備された公共施設が多くなっています。築 30 年以上が経過した建物は、設備の更新や大規模修繕・建て替えを実施していかなければ、安心・安全に利用していただくことができません。

④ 本市の財政は依然として厳しい状況におかれています

公共施設の整備や維持管理、建て替えには多額の費用が必要となります。市の試算では、新規の公共施設の整備を止めて、老朽化した施設の修繕や建て替えだけを行う場合でも、年間約 27 億円が必要となり、本市の予算規模や厳しい財政状況を踏まえると、公共施設の廃止や集約化などの見直しが避けて通れない状況にあります。

(2) 秩父市の取組 (3つの改革)

本市では、平成 24 年に「秩父市公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」を策定し、今後も市の健全な財政を維持しながら、市民生活にとって必要不可欠な公共施設を適正に維持していくことを目指しています。

改革 1 量の改革

必要な公共施設を今後も継続的に保有し続けていくために、「いらぬものは持たない」という考え方にたった「量の改革」に取り組み、積極的かつ計画的に施設の統廃合を推進しています。統廃合しない場合でも、利用されていないスペースなどを点検して、施設規模の縮小を図っています。

改革 2 質の改革

今後も保有していく公共施設は、市民や利用者にとって、より安全で使いやすい施設を目指した「質の改革」に取り組んでいます。

改革 3 歳入確保

公共施設の「量の改革」と「質の改革」を進めるとともに、公共施設の維持管理や更新に必要な歳入の確保に積極的に取り組んでいます。例えば、適正な受益者負担の観点からの使用料の見直し、施設の一部貸付や目的を終えた施設の貸付や売却なども検討しています。

※「ファシリティマネジメント」は、公共施設の適正な管理を意味します。

あなた自身がご利用されている市内の公共施設についてお尋ねします。

問1 あなた自身が普段利用している公共施設はどれですか？	①あてはまるものすべてに○印	②左欄で○印を付けた施設のうち最もよく利用するもの1つだけに○印)
※通学している施設や勤務先として通勤している施設は除きます。		
市民サービスの申請や手続きを行うための施設（市役所や支所など）	1	1
文化活動、コミュニティ活動や生涯学習活動を支援する施設（図書館、集会所など）	2	2
スポーツやレクリエーションを行える施設（体育館、プール、グラウンドなど）	3	3
子育てを支援する施設（保育所、幼稚園など）	4	4
健康づくり、健康管理や保健活動などを支援する施設（保健センターなど）	5	5
福祉サービスを提供したり、地域の福祉活動などを支援する施設（老人福祉センター、デイサービスセンターなど）	6	6
その他(具体的に )	7	7
利用している施設は特にない	8	

最もよく利用している公共施設の名称

- ②の1～7に○印 → 問2へ進んでください  
 ①の8に○印 → 問3へ進んでください

【問1で回答した「最もよく利用している公共施設」についてうかがいます。】

問2 ご利用されている公共施設の問題点や課題はありますか（主なものを3つまでに○印）

- 1 空きスペースなどが十分に活用されていない
- 2 利用者が多く、使いたい時に利用できない
- 3 建物や設備が古く、故障している箇所が多い
- 4 バリアフリー対策など、子どもからお年寄りまで市民誰もが利用しやすい環境になっていない
- 5 施設の運営やサービスの提供が効率的に実施されていない
- 6 職員の配置や利用者への対応が十分に行われていない
- 7 特にない
- 8 わからない

市政や公共施設に関する情報の入手や制度の利活用についてお尋ねします。

問3 市政や公共施設に関する情報はどこから入手されますか？	①あてはまるものすべてに○印		②左欄で○印を付けたもののうち最もよく利用するもの1つだけに○印
「市報ちちぶ」を読む、「声の市報」を聴く	1		1
市が発行するガイドブック、パンフレット、チラシを読む	2		2
市の公式ホームページを閲覧する	3		3
市の公式フェイスブックを閲覧する	4	⇒	4
市役所・支所や施設へ直接電話をする	5		5
市役所・支所や施設の窓口へ行って担当職員から説明を受ける	6		6
その他(具体的に )	7		7
特に利用しているものはない	8		8

問4 市では市民と行政が協働したまちづくりを進めるための各種の制度を設けたり、イベント等を実施したりしています。制度やイベントのなかで、知っているもの、利用(参加)しているものはありますか？	(1)知っているもの(いずれかに○印)		(2)利用(参加)した(参加)したもの(いずれかに○印)	
	知 つ て い る	知 ら な い	利 用 ( 参 加 ) し た こ と が あ る	利 用 ( 参 加 ) し た こ と は な い
① パブリックコメント制度	1	2	1	2
② 何でも投書箱	1	2	1	2
③ ふらっと市長室	1	2	1	2
④ 市民アンケート調査(本アンケートは含みません)	1	2	1	2
⑤ 講演会・シンポジウム	1	2	1	2
⑥ 市民参加型のワークショップ・住民説明会	1	2	1	2

問5 市政や公共施設に関する情報を入手したり、制度などを活用したりする上で、どのような点に問題がありますか（主なもの3つまでに○印）

- 1 入手できる情報が限られている
- 2 情報が多すぎて、何を見ればよいのかわからない
- 3 情報を入手するために時間やお金がかかる
- 4 提供される情報の内容が専門的で理解することが難しい
- 5 提供される情報の内容や提供方法が市民や利用者の立場にたっていない
- 6 制度やイベントがあること自体を知らない
- 7 仕事や家事、育児などがあって制度やイベントに参加するための時間が十分でない
- 8 イベントなどが開催される曜日や時間帯が、ライフスタイルと合わない
- 9 制度やイベントなどの内容に魅力や有効性が乏しい
- 10 若者など、特定の市民の声を汲み上げる制度が整備されていない
- 11 その他（具体的に \_\_\_\_\_）
- 12 特に問題はない

具体的なお意見があればご記入ください。

市が進める公共施設の改革や総合管理の取組に対するお考えについてお尋ねします。

問6 平成 24 年 1 月に市が策定した「公共施設ファシリティマネジメント方針及び基本計画」についてはご存知でしたか（1つだけに○印）

- 1 方針や計画の内容を把握・理解している
- 2 策定されたことは知っているが、内容は知らない
- 3 全く知らない
- 4 その他（具体的に \_\_\_\_\_）

問7 公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、関心をお持ちですか（1つだけに○印）

- 1 関心がある
- 2 どちらかと言えば関心がある
- 3 どちらかと言えば関心がない
- 4 関心がない
- 5 どちらでもない
- 6 その他（具体的に \_\_\_\_\_）

問8 市が進める公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組のなかで、あなた自身は、どのような点について関心をお持ちですか？(①～⑨の考え方について、それぞれ1つだけに○印)	関心がある	関心がない	どちらともいえない	わからない
① 身近で利用できる公共施設が廃止されたり、利用可能なスペースが狭くなる	1	2	3	4
② 公共施設までの距離が遠くなる	1	2	3	4
③ 公共施設の開館日や開館時間が減少する	1	2	3	4
④ 定期的に使えた利用日が不定期になったり、利用できる回数・頻度が減る	1	2	3	4
⑤ 無料の公共施設が有料になったり、公共施設の利用料金が値上げされる	1	2	3	4
⑥ 施設職員の配置数が減少する	1	2	3	4
⑦ 施設で実施されている事業やサービスが廃止されたり、減少する	1	2	3	4
⑧ 民間委託方式などへの切り替わりなど、管理運営の方法が変化する	1	2	3	4
⑨ 公共施設の統廃合などについて、市民同士や地域社会全体で協議したり、意思決定したりする機会が増える	1	2	3	4

問9 公共施設の改革やファシリティマネジメントを進めていくための、市民の理解や合意形成を図るためには、どのような取組が必要だとお考えになりますか（主なもの3つまでに○印）

1 公共施設の現状や課題について分かりやすく解説したパンフレットや白書などを作成して、公開したり、配布したりする
2 専門家や学識者の講演会やシンポジウムなどを実施する
3 市民や地域社会向けのタウンミーティングや地区説明会を実施する
4 次世代を担う若い人の意見を聴いたり、提案を取り入れたりする
5 パブリックコメント制度などを利用して、市民意見・アイデアを募集する
6 市民公募、ワークショップなどの市民参加型で施設の再編計画を策定する
7 施設の利用者、関係者に対する説明や協議の場を設ける
8 公共施設のあり方について次世代を担う若い市民の声を聴く
9 生活のなかで公共施設が必要な社会的サポートを必要とする市民・世帯（高齢者、障がい者、子育て世帯等）の声を聴く
10 その他（具体的に _____）

問10 公共施設の改革やファシリティマネジメントについて身近な問題として今後どうにかしたいと思いますか（1つだけに○印）

- |                   |                |
|-------------------|----------------|
| 1 そう思う            | 2 どちらかと言えばそう思う |
| 3 どちらかと言えばそうは思わない | 4 そうは思わない      |
| 5 どちらでもない         | 6 その他（具体的に )   |

問11 公共施設の改革や管理について、どのようなテーマや問題に興味や関心がありますか（主なもの3つまでに○印）

- |                               |
|-------------------------------|
| 1 公共施設の統廃合                    |
| 2 多目的施設への転用                   |
| 3 新しい公共施設の構想や整備               |
| 4 休・廃校施設などの遊休施設・未利用施設の有効活用    |
| 5 地域型施設（コミュニティ施設、地区集会所）の運営や改善 |
| 6 公共施設を利活用した市の活性化             |
| 7 その他（具体的に )                  |

公共施設について興味・関心のあるテーマ・問題があればご記入ください。

最後に、あなた自身（宛名のご本人）のことについてお尋ねします。

問12 性別は？（いずれかに○印）

- |      |      |
|------|------|
| 1 男性 | 2 女性 |
|------|------|

問13 年齢（平成27年8月1日現在）は？（1つだけに○印）

- |       |       |
|-------|-------|
| 1 10代 | 2 20代 |
| 3 30代 | 4 40代 |
| 5 50代 | 6 60代 |

問14 ご職業などは？（1つだけに○印）

1 自営業・事業主	2 会社員
3 教員・公務員	4 会社・団体の役員
5 パート・アルバイト	6 学生
7 専業主婦（夫）	8 無職
9 その他（具体的に	）

問15 秩父市での居住年数は？（1つだけに○印）

1 4年以下	2 5年～9年
3 10～19年	4 20～29年
5 30年以上	

問16 お住まいの地区は？（1つだけに○印）

1 旧秩父市地区	2 吉田地区
3 大滝地区	4 荒川地区

問17 普段利用している情報通信サービスや機器は？（あてはまるもの全てに○印）

1 新聞・雑誌	2 テレビ・ラジオ
3 パソコン	4 固定電話、携帯電話（スマートフォンを除く）
5 スマートフォン、タブレット	6 電子メール
7 インターネット（ホームページの閲覧、通信販売の利用等）	
8 SNS（フェイスブック、ツイッター、ブログ、ライン等）	
9 その他（具体的に	）

公共施設の再編や本調査等について、ご意見やお気づきのことがありましたら、自由にご記入ください。

--

ありがとうございました。ご記入の終わった調査票は、事務局スタッフにお渡してください。

#### 4 市民参加型ワークショップの試行調査における振り返りアンケート（調査票）

公共施設 FM 等における市民意識醸成のための  
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

## 第 1 回ワークショップ ふりかえりアンケート調査



静岡市キャラクター  
お子ちゃん

### 1. 本日のワークショップに参加されたご感想についてお尋ねします。

問1 本日のワークショップにご参加されたご感想として、当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 1. よかった           | 2. どちらかといえばよかった |
| 3. どちらかといえばよくなかった | 4. よくなかった       |
| 5. どちらでもない        | 6. その他 ( )      |

問2 公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、より関心を持つようになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問3 問2のご回答を選択された理由について教えてください。（自由記述）

問4 公共施設の今後のあり方や取組の方向性について、考え方は変わりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問5 問4のご回答を選択された理由について教えてください。（自由記述）

問6 本市における公共施設の改革やファシリティマネジメントについて、身近な問題として今後どうにかしたいと思われましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. そう思った             | 2. どちらかと言えばそう思った |
| 3. どちらかと言えばそうは思わなかった | 4. そうは思わなかった     |
| 5. どちらでもない           | 6. その他 ( )       |

↳ 問7 問6のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 2. 本日のワークショップの運営に対するご意見についてお尋ねします。

問8 本日のワークショップの進め方についてどのようにお感じになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 適切である         | 2. どちらかと言えば適切である |
| 3. どちらかと言えば適切でない | 4. 適切でない         |
| 5. どちらでもない       | 6. その他 ( )       |

↳ 問9 問8のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 3. その他

問10 その他、本調査等についてご意見やお気づきのことがございましたら、ご自由にお書き下さい。

ありがとうございました。ご記入の終わった調査票は、事務局スタッフにお渡しください。

公共施設 FM 等における市民意識醸成のための  
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

第2回ワークショップ ふりかえりアンケート調査



株式会社エフエム  
サポートセンター

1. 本日のワークショップに参加されたご感想についてお尋ねします。

問1 本日のワークショップにご参加されたご感想として、当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 1. よかった           | 2. どちらかといえばよかった |
| 3. どちらかといえばよくなかった | 4. よくなかった       |
| 5. どちらでもない        | 6. その他 ( )      |

問2 ワークショップ①「先進事例の紹介」を聞いて、公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組に対して理解は深まりましたか。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問3 問2のご回答を選択された理由について教えてください。(自由回答)

問4 ワークショップ②「より多くの市民に上手く伝えるにはどうするか」について、グループ内で良いアイデアは生まれましたか。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問5 問4のご回答を選択された理由について教えてください。(自由回答)

問6 公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、より関心を持つようになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問7 問6のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

問8 公共施設の今後のあり方や取組の方向性について、考え方は変わりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問9 問8のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

問10 本市における公共施設の改革やファシリティマネジメントについて、身近な問題として今後どうにかしたいと思いませんか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. そう思った             | 2. どちらかと言えばそう思った |
| 3. どちらかと言えばそうは思わなかった | 4. そうは思わなかった     |
| 5. どちらでもない           | 6. その他 ( )       |

↳ 問11 問10のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 2. 本日のワークショップの運営に対するご意見についてお尋ねします。

問12 本日のワークショップの進め方についてどのようにお感じになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 適切である         | 2. どちらかと言えば適切である |
| 3. どちらかと言えば適切でない | 4. 適切でない         |
| 5. どちらでもない       | 6. その他 ( )       |

↳ 問13 問12のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 3. その他

問14 その他、本調査等についてご意見やお気づきのことがございましたら、ご自由にお書き下さい。

ありがとうございました。ご記入の終わった調査票は、事務局スタッフにお渡しください。

公共施設 FM 等における市民意識醸成のための  
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

第3回ワークショップ ふりかえりアンケート調査



秩父市キャラクター  
おたくまじん

1. 本日のワークショップに参加されたご感想についてお尋ねします。

問1 本日のワークショップにご参加されたご感想として、当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                   |                 |
|-------------------|-----------------|
| 1. よかった           | 2. どちらかといえばよかった |
| 3. どちらかといえばよくなかった | 4. よくなかった       |
| 5. どちらでもない        | 6. その他 ( )      |

問2 ワークショップ①「シミュレーションゲーム」をやってみて、公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組に対して理解は深まりましたか。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問3 問2のご回答を選択された理由について教えてください。(自由回答)

問4 ワークショップ②「秩父市における公共施設FMのあり方をまとめ」について、今後の秩父市の公共施設FMの方向性について十分に議論ができましたか。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問5 問4のご回答を選択された理由について教えてください。(自由回答)

問6 公共施設の改革やファシリティマネジメントの取組について、より関心を持つようになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問7 問6のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

問8 公共施設の今後のあり方や取組の方向性について、考え方は変わりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                    |                 |
|--------------------|-----------------|
| 1. そう思う            | 2. どちらかと言えばそう思う |
| 3. どちらかと言えばそうは思わない | 4. そうは思わない      |
| 5. どちらでもない         | 6. その他 ( )      |

↳ 問9 問8のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

問10 本市における公共施設の改革やファシリティマネジメントについて、身近な問題として今後どうにかしたいと思われましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                      |                  |
|----------------------|------------------|
| 1. そう思った             | 2. どちらかと言えばそう思った |
| 3. どちらかと言えばそうは思わなかった | 4. そうは思わなかった     |
| 5. どちらでもない           | 6. その他 ( )       |

↳ 問11 問10のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 2. 本日のワークショップの運営に対するご意見についてお尋ねします。

問12 本日のワークショップの進め方についてどのようにお感じになりましたか。当てはまるものを1つだけ選んでください。

- |                  |                  |
|------------------|------------------|
| 1. 適切である         | 2. どちらかと言えば適切である |
| 3. どちらかと言えば適切でない | 4. 適切でない         |
| 5. どちらでもない       | 6. その他 ( )       |

↳ 問13 問12のご回答を選択された理由について教えてください。(自由記述)

## 3. その他

問14 その他、本調査等についてご意見やお気づきのことがございましたら、ご自由にお書き下さい。

ありがとうございました。ご記入の終わった調査票は、事務局スタッフにお渡しください。

公共施設FM等における市民意識醸成のための  
効果的なコミュニケーション手法に関する調査研究

－平成 28 年3月発行－

秩父市

〒368-8686

埼玉県秩父市熊木町 8-15

電話 0494-22-2211 (代表)

一般財団法人 地方自治研究機構

〒104-0061

東京都中央区銀座 7-14-16 太陽銀座ビル2階

電話 03-5148-0661 (代表)

