

高槻市議会議員・無所属・38歳

くらだて真一

議会報告

VOICE: 行財政改革編②

高槻から

自治体のDNAを
変える!!。



地域戦略を考える前に 現状分析を行うべし。

- 毎年、市役所全分野にわたる
市民意識調査を行い、
市民ニーズの的確な把握を !!
- 市役所への苦情・要望・相談を
データベース化し、
予算や政策立案への活用を !!

従来から多くの自治体で総合計画といった『将来ビジョン』を創ってきました。

でも、多くは『笑顔あふれる街』とか『お年寄り、子どもたちにやさしい街』とか**抽象的**で
あいまいな言葉を羅列し、ありきたりの施策を並べて終わる。

どこの街も似たり寄ったりで戦略性に乏しいのが現実です。

これからの街づくりは『戦略』を考えなければならない。地域が今後どういう形で繁栄し、市民の皆様の暮らしがどうやって守られるのかを描かなければならないと思います。

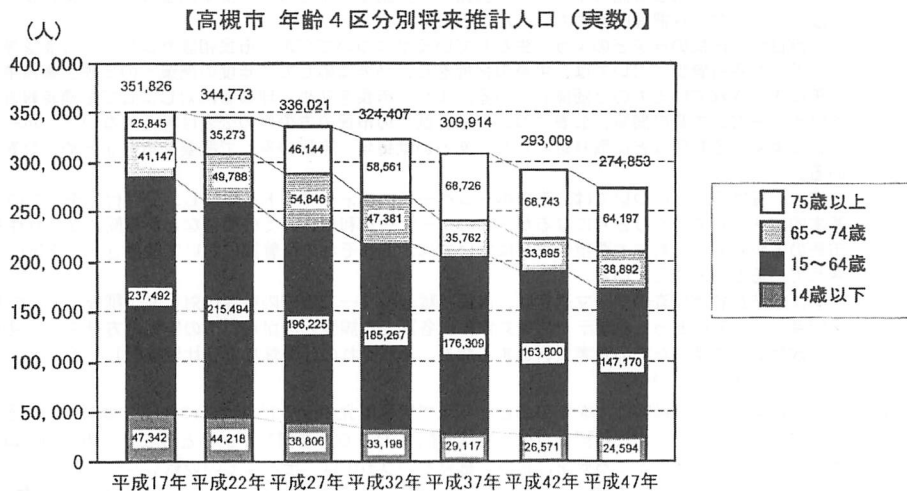
また、市民の皆様が地域への希望と誇りを持って住み続ける拠りどころ示さなければなりません。

その『戦略』を考えるには人口減少や産業衰退などの厳しい現実とその原因を数字で徹底解析する作業を行う。そして本質的課題を絞りこんで、誰がいつまでにどうやって解決するか示さなければならない。

その過程で市役所ができること、できないことが分かるはず。

まずは**現状分析**。そして次に**地域戦略**を考えるべきだと考えます。

将来の人口推計（国立社会保障・人口問題研究所・平成20年12月推計）



高槻市は20年後の高槻市内の人口構成は約4人に1人が75歳以上、約3人に1人が60歳以上となると推計しています。本市は、数十年にわたる徹底した行財政改革により、財政の健全化を図ってきたことから、財源について心配する必要はないと主張される方もおられるかもしれません。確かに、財政の指標の健全性は全国的にもトップクラスです。でも…

高槻市はこのままだと確実に少子高齢化が進む。

高槻市はこのままだと確実に税収が落ちる。

高槻市はこのままだと確実に国から地域に権限が委譲される。

これからの30年から50年をどう戦略立てるかが勝負です。

平成 20 年第 5 回定例会（第 3 日 12 月 18 日）にて

質問 市民の皆様からの要望、苦情、意見、相談等についてだが、市民の皆様からすると、私たちの要望や意見、苦情といったものを市はちゃんと聞いてくれているのか。ちゃんと知ってくれているのか。そして、そういったものを市政に反映してくれているのかと考える。さまざまな施策を打ち出す際に、よく市民ニーズの観点からとか、市民ニーズをとらえて行うといった内容の趣旨を見受けることが多々あるが、もちろん財源や法律の問題もあるので、施策ができる、できないということは別として、市民のニーズをとらえるということは、市民の要望、苦情、意見などを客観的に分析をした上で、施策にどう優先度を図り、実行をしていくかではないかと考える。市民相談センター以外の部署での要望等の把握をし、集計を行っているとのことでしたが、それでは、市民のニーズというのはどのように集計、把握をされているのか。何をもちて市民ニーズがあると捉えているのか。

市民相談センターとしては、部署として「市民の声」という冊子にして、項目や部局別に集計を行っているとのことだった。現在、その「市民の声」の中身そのものを、どのように把握、分析しているのか。施策に生かすプロセスがあるのか。責任者が「市民の声」の中身そのものを閲覧することができるのか。また、市民の皆様公表しているのか。

市民の皆様からの提案に対してだが、提案の広場などで日常的に市民の皆様からのご意見、ご提言を受け付けているとのことだが、その意見、提言はどのようなプロセスで、どのように施策に生かされているのか。

市民意識調査のテーマ選定についてだが、それぞれの課の意見を聴取しながら振り分けて実施することだが、その選定はだれが、何を基準に判断をするのか。

答弁 市民参加、市民協働のまちづくりを進める上で、市民ニーズの把握は非常に重要なことと考えている。市民ニーズの把握については、日々の要望や苦情、意見、相談などのほか、市民意識調査やパブリックコメント、市長と語るまちづくり会議、出前講座、まちづくり提案制度など、さまざまな広聴制度を活用しながら把握に努めているところだ。

2 点目の、市民の声をどのように生かしているかについてだが、市民相談センターから要望等の送付を受けた各所管課においては、中身の把握をし、必要に応じて次年度の施策への反映、事務事業の改善に生かされているものと認識している。また、市長を初め、理事者に対しましては適時報告をしている。一方、中身の閲覧、公表については、個々の市民の方の声を公表は考えてないが、ホームページのよくある質問などに取り込んだり、あるいは毎年「市民の声」で概要を取りまとめ、公表している。

次に、提案の広場については、市のホームページにフォーマットを作成し、受け付けをしている。基本的にメールでのやりとりになるが、このコーナーを利用されての要望などが年間約 300 件ある。市民の方から寄せられます要望や意見については、それぞれの所管課において検討され、施策に生かされているものと考えている。

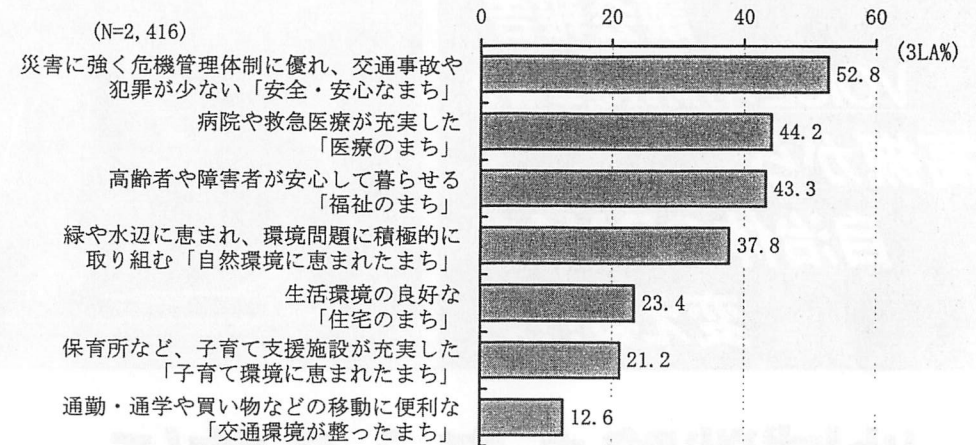
次に、市民意識調査のテーマ選定は、市民相談センターでは庁内各課に対して、調査テーマの有無を照会し、回答のあった希望テーマを対象に、各課とも調整しながら、市の施策の方針決定、見直しや行政計画の立案のための参考資料とするなど、それぞれの必要性などを比較検討した上で実施テーマを決定している。

要望 民間企業の多くが顧客の声を宝の山ととらえて製品開発やサービス改善に今現在つなげている。一番最初の答弁の中で、市民相談センターでは年間 9,000 件要望等があるとのこと。市内の人口を考えると、正直なところ要望、苦情、意見というものは、そんなものの数じゃないと思う。

意識調査に対しては、各課から回答のあったテーマを調整しながらという答弁があった。共通して言えることは、市民相談センター 1 部署としては、ある程度、集計、把握はされている部分はあるが、市全体としての広聴作業のプロセスや処理についての現場のルール、そういったものが確立しておらず、実施徹底させる仕組みがない。また、市全体として広聴で得た情報を蓄積して、系統的に生かす仕組みが確立されていない。市全体としての広聴のプロセスを確立し、それによって得られた要望等の内容をお住まいの地域、年代、性別、回答日数等もデータとして蓄積し分析することによって、市民の皆様がどのような要望、意見等を持っているかがわかる。データベースをプラスすることによって、施策の優先順位の根拠になり、施策の品質そのものを高め、市民の皆様とのニーズと施策をマッチできると考えるので広聴体制の構築を要望する。

市の将来の望ましい姿の市民アンケート結果（新総合計画等の策定に係る基礎調査等報告書より）

【市の将来の望ましい姿】



プロフィール

- 1972 年 2 月 22 日(昭和 47 年)鹿児島県生まれ
- 茨木市立大池小学校卒 ■ 茨木市立東中学校卒 ■ 私立関西大倉高等学校卒
- 同志社大学法学部法律学科卒
- 医療法人愛仁会高槻病院に就職し、医療・福祉の現場を体感。
- 地域のボランティアさんやサークルの方々・患者さまとの交流。
- 救急車の運転も経験する。
- 医療現場での体験、夫婦共働きでの実感したこと、そして普通のサラリーマンの感覚を市政に生かしたいとの思いから政治活動をはじめ。
- 2003 年 4 月の高槻市議会議員選挙では 1600 票のご支持を頂きながら惜敗する。
- 2007 年 4 月、高槻市議会議員選挙にて 2292 票を得て最下位当選！

家族

妻・9 歳の娘・6 歳と 1 歳の息子との 5 人暮らし・塚原在住

議会役職

- 文教市民委員会 副委員長 / 地方分権特別委員会 副委員長 / 高槻市町名地番改正調査委員会委員
- 高槻市社会福祉審議会民生委員審査専門分科会 委員
- ローカルマニフェスト推進地方議員連盟所属
- 自治体議員改革フォーラム所属・高槻青年会議所 副理事長
- 高槻・島本同志社クローバー会 幹事 / 阿武山小学校元PTA副会長
- 郡家保育園保護者会会長 / 大阪教育改革を市町村からはじめる会所属
- 関西政治家連盟 会員

HP、ツイッターにてリアルタイムで
活動報告 kuradate.jp