

行政サービスの満足度は？

行政の行う仕事には、その成果を計る客観的な物差しは多くありません。また、成果指標とされるものでも、ミスマッチとを感じる場合があります。特に、事業の参加者数や施設の稼働率など、数字を追うことで本来の目的を達したように、誤解してしまう場合があります。

例えば、温暖化対策の講習会をしたとした場合。目的は、温室効果ガスの排出量削減です。つまり、節電された数字やごみの減量の数字が設定され、それを基に計算された排出量が必要です。しかし、目の前の事業である講習会の参加人数の多寡にとられる傾向にあります。

そこで、直接サービスを受ける市民に判断していただく必要性を指摘していました。その手法が「市民意識調査」というアンケートです。

この調査アンケートは2回目で、回答は5段階評価です。2年前にも行っており、その時と同じ質問をしています。その回答によって、市民の意識がどのように変化しているのか、その傾向を見ることが出来ます。

本来は、あまり大きく数字が動くことはありませんが、今回の調査結果で評価が大きく動いたのは、次の2項目です。

「災害に備えるまちづくりが行われていると思いますか」

少し思う	22.8%⇒14.9%
あまり思わない	26.6%⇒34.9%
思わない	8.4%⇒14.8%

「雨の時に浸水の不安がありますか」

不安がある	14.1%⇒31.1%
あまり不安がない	29.0%⇒18.0%

これらの数字は、8月にあった短時間豪雨での浸水が大きく影響したと考えられます。

この意識調査で満足度の確認はできますが、欠点があります。1つ目は、事業に対してどれぐらいの費用が費やされているのか、費用対効果の情報を前提として回答されていないことです。サービスも施設も充実している方がいいに決まっていますが、それにはこれぐらいの費用がかかりますという前提条件を出せば、現状に対する評価は変わってきます。欲望に対する評価であって、限られた予算内での評価とはなっていないことです。

2つ目は、市民が優先して行っていくべきと考えているサービスの確認ができていないという点です。優先度と満足度の両方を確認することで、事業の選択と集中の目安になると考えていることから、優先度調査を同時に行っていくことが必要だと考えております。

例えば、「優先度は高いけれど、満足度が低い」となった項目に、手厚く取り組むという根拠になりますし、「満足度が高い」項目は、他市に誇る事業として更に伸ばすことで、市のブランドにつながります。

更に、市民と行政とでは、必ずしも優先度が一致しない場合があることを理解しておかなければなりません。それは、近い将来を考えるのと、長期的に持続可能性を追求するのでは、自ずと考え方に違いがあるからです。

このように記すと、後ろ向きに捉えているように思われますが、私個人的には、この制度導入を推進してきました。やり方次第で、今後のまちづくりに大きく貢献するものだと考えております。これからも、改善策を提案してまいります。

新・消防庁舎の計画案

昨年の5月号では、消防本部の新庁舎建設への意向についてご報告しましたが、その基本計画案が示されました。

- ◆建設場所 枚方市新町1丁目
- ◆庁舎の特徴 免震構造、雨水貯留、非常用電源設備設置、災害用備蓄庫、太陽光発電など
- ◆事業費 全費用 48億4765万円
 - 用地費 12億円
 - 建設費 約12億2000万円
 - 指令業務システム 約13億円
 - 無線のデジタル化 約8億円
- ◆スケジュール
 - 平成24年度 基本・実施設計
 - 平成25・26年度 建設工事
 - 平成27年度 運用開始
- ◆新たに導入されるシステム
 - ・高所監視カメラ情報収集システム
高層ビル等の屋上にカメラを設置し、災害発生時にその場所の映像を表示。
 - ・ヘリコプターテレビ映像受信
 - ・J-ALERT受信装置
緊急地震速報などの緊急情報を、国から直接、瞬時に受信します。
 - ・WEB119通報システム
音声での通報困難者に対して、携帯電話のインターネット網による通報を可能に。

また、消防司令業務においては、交野市消防本部と共同で運用していく方針が示されました。今後、各市議会での議決など法的手続きが必要となりますが、共同運用によるメリット、特に経費面での削減の効果があり、前向きに進めていきたいと考えております。

産業の振興へ再スタート

これまでの産業振興は、農業、商業、工業に分けた長期の計画により、それぞれ進められてきました。しかし、長期計画では、策定期間がいいものの、年月が経つと制度や政策が変わることで、有名無実となる部分もありました。

そこで、普遍的・基本的な考え方を示した条例を策定し、その一方で、社会の変化には年度毎の予算や事業で対応していく方向となり、素案が提示されました。

◆条例の特徴

- 商業、工業、農業を包含したもの
- 市民、事業者、商業者、工業者、農業者、産業経済団体、教育・研究機関、消費者、寝屋川市の地域発展と地域貢献への役割と責務
- 新規事業者への産業経済団体への加入促進
- 市内での購買促進

それぞれの持つ情報を共有し、有機的なつながりや協力によって新たなものを生み出す機運につなげていかなければなりません。

「寝屋川市の特産品は？」この答えは、これから生み出すしかありません。過去には、名産となるものがあつたと聞いていますが、過去にとらわれずに白紙状態から作り出すと考えた方が、結果は早く出ると考えております。その契機に条例策定の意義もあるのではないのでしょうか。

地域協働推進プラン

自治会制度以来の大改革となる地域協働について、推進プランの策定が大詰め段階にきています。簡単に言えば、小学校区単位で、地域の自治会をはじめとした団体や個人が参画するネットワーク型の協議会を立ち上げていただき、住民自治を推進しようというものです。

この地域協働を導入することで、課題が全て解決するものではありませんが、行政が施策を導入する場合は公平性の観点から全市対応にしなければなりません。協議会＝小学校区毎の施策が可能となり、よりきめ細かな地域ニーズに対応できることとなります。

協議会を設置するかどうかは、地域で決定することになります。

プランで示されたスケジュールの大まかな流れは以下の通りです。ただし、24年度の地域説明会は各地域同時並行ですが、それ以降の進み具合は、各地域によって違ってくと予測されます。

今後のスケジュール	行政からの支援
24年度 設立準備会の発足	
25年度 設立準備会の発足 地域協働協議会設立総会 地域協働協議会の設立	地域担当職員 設立準備交付金 初動期交付金
26年度 事業・予算計画の立案	基礎交付金
27年度 計画に基づき事業・活動の実施	

地域協働に係る用語



- 地域協働組織・・・ 地域団体や住民が自発的に組織していく小学区を単位としたネットワーク型組織。
自治会の参画は必須とするものの、その他の構成は各協議会で独自に決定する。
NPO団体、企業、商店、サークルも対象であり、個人単位でも参画できる。
- 設立準備交付金・・・ 設立準備会等の事務局や、会議等の運営費。定額で1回のみ交付。
- 初動期交付金・・・ 設立当初に行う地域課題の把握と集約等の活動経費。定額で1回のみ交付。
- 基礎交付金・・・ 地域課題の解決のための活動や地域コミュニティを活性化するための事業費。均等割、人口割、面積割で算出。
- 地域担当職員・・・ 地域協働協議会の活動を総合的に支援し、地域のランドデザインを協議会とともに考え、共に取り組んでいく職員。3名ずつ配置予定。

