

調査結果について

——市民意識研究会の討論から——

市民意識研究会

<座談会出席者>

- 大沢 浩 <市民局広報課広報第二係長>
 加賀谷正彦 <市民局市民相談室>
 桑川俊一 <市民局市民相談室主査>
 小林一男 <下水道局総務課庶務係長>
 佐久間健生 <清掃局北部事務所長>
 田中昭一 <神奈川区役所市民課社会教育係長>
 平井義男 <緑区役所区民相談室長>
 宮川勝明 <市民局広聴課>

- 松本得三 <企画調整室都市科学研究室長>
 春田圀典 <企画調整室都市科学研究室主査>
 岡村 駿 < " " >
 泉 久美子 < " " >

はじめに

都市科学研究室では、昨年6月以来、10数回にわたり、市民意識研究会をひらいてきた。今回の調査は、調査の手法も、アンケートの質問内容も、この研究会での討論の積みかさねの上に組み立てられたものである。

そこで、A・B両調査結果についても、そのあらましを都市科学研究室から説明し、同研究会のメンバーにそれぞれの職場でどのような問題が考えられるか、といったことを話合ってもらった。

過去何回かのこの研究会では、「市民サービス」という問題が論議のひとつの中心になってきた。そこでA・B

両調査のアンケートにも、「市民サービス」についての意見欄を設けた。

「市民サービス」という言葉は、概念が明瞭でなく、また「公僕」などと同様、用語としても必ずしも適切ではない語感をもつ。そうしたことを前提にして、回答者がこの言葉に対してもつそれぞれのイメージに従って、自由な意見を書き込めるようにしてみた。この意見欄に書かれた内容はさまざまであったが、この言葉についての職場での受けとり方にもいくつかの対応がみられた。

I-----孤独な作業としての「手紙」

E A調査の対象者は要求を出した人たちだけを対象としたのだから、その点では役所とかかわりあいをもった人たちである。だから「市民」としての水準は一般の住民より高いかも知れない。

悩みや要求は調査票の意見欄によく出ている。要求を自治会役員の所にもって行ってもとりあげてもらえなかったり、役所にもって行くと返事がなかなか来なかったり、まとはずれだったりする。気軽に話せる場所がない、陳情や請願で出すような問題よりもっと小さい身近な問題を話しあう場所がない。

J 「市長への手紙」についてだが、「手紙」を書くことは孤独な作業だから、地域の問題を個人の次元にとどめ、社会的解決に広がらない。

K 自治会など都市の中の団体は、ある程度排他的であり、都市生活者は集団の中にとけこまない状況にある。このことから「市長への手紙」は有効な手段であるといえる。孤独な作業ではあるが、全くの孤立にはおちいらない。それだけのエネルギーをもっているのだ。ところが身近な要求を受け入れる態勢が地域組織にはできていない。地域の活動力が弱いのだ。エネルギーの根はあるのだから、将来それが組織的つながりになるだろう。そういう根がこの調査結果の中に出てきている。

J そのエネルギーを伸ばさなければならない。

G 私共で、要求の種類別に要求態様を調べたことがある。グループ単位でのものと個人的なものがあるわけだが、地域住民集会で出される問題は広い地域性をもっていることが多い。陳情・請願なども同様で道路拡幅のような、ちょこちょこことはやれない金のかかる問題が多い。「市長への手紙」の場合は、家の前の道路を舗装し

ろ、といった問題が多い。

A 1人の人間が片方では運動をし、もう一方では「市長への手紙」を書く。だから、手紙は何といてもまず「読んでもらう」ということのために、読んでわかってもらうために書かれるのだ、といえなくもないだろう。「市長への手紙」は、「いいたいことをいう」機会を与える、ということに意義がある、と思える。

E A調査の対象となった人達は、とにかく「手紙」とか陳情・請願などの形でひとつの行動をした人達で、B調査の方はそうでない人が多い。そこで、この私共の調査ではAとBの違いをくらべてみたかった。それと、地域ではどうかを個別調査で拾ってみたい、この3本立てでやって、そのあと何が残されるのかを調べたかった。この企ては残念ながら十分うまくとはいかなかった。今後ずっと考え続けねばならない。ところで、次のことが明白に確認された。それは、住民は身近な話し合いの場を求めているがその場がない、横の連絡もない。そういう所にいろんな問題があとからあとから追い打ちをかけてくる。こまかな問題について行政の対応のしようがない。そういう小さい問題は住民がかかえこんでしまう、そうして住民相互の関係や役所と住民との関係をこじらせることになる。大きくいうと、地域での話し合いの場をどうするか、それともうひとつ、役所の事業をどういう形で進めて行くか、その順位、その情報をどこまで公開していくかどのように公開して行くか、こういった問題点が今度の調査で整理された、という所までしかいかなかった。

2 「手紙」は“余計な仕事”か

F A・B両調査のアンケート用紙には、「市民サービス」の問題についての意見や提案を書いてもらう欄を設けた。この意見欄に書きこまれていたもののアンケート全体に対する割合はA調査60%、B調査26%で、大分大きな差がある。

書きこまれた内容を見ると、道路を舗装しろとか下水道を作れとかいった個別具体的要求を書いている。そうした問題解決が市のやるべきサービスと解してそう書いてきたのだと思う。が、もうひとつ、サービスという言葉にひっかかった意見もある。その種の意見をみると、B調査アンケートに書いた人の態度が冷たいのだ。行政に

距離をおいて考えようという姿勢がある。これに対して、A調査の方に書いた人たちには、行政と一緒に考えてみようという姿勢が少しでている。また、A調査回答に書かれた意見には、水準の高い具体的なものが多かった。総じて、B調査対象者、つまり一般の人たちは役所になれていない、あるいは役所というものが視野の中になくという印象を受けた。

C この種のアンケート調査をやると、「回答を出したからといって、問題が解決したなどと思わないでください」と書いてくる人がいる。

I 市民局から出された「昭和47年度予算に反映された市民要望」をみると、「市長への手紙」に書かれた件数では、下水道局の関係がトップ級。安易な方法だとは思いますが「市長への手紙」の重要性を、我々は認めざるを得ない。受けとめる側としてどういう態勢になっているかという点、だんだんとおろそかにならないということが各職場にしみつてきた。いいことだと思う。この制度発足当初は冷ややかに見られていたのだが、今や、何を要求されるかわからないし、内容によっては局長、助役更には市長の裁断が必要とされる。行方不明にさせてはならないというムードができています。効果という点では陳情とか請願に一步ゆずるとしても、数が多く内容は多彩で身近なものと感じられる。特に私共下水道屋はそう思う、回答は遅くていけないが。

G 私は今も発足当時にくらべて感覚的には変わっていないんじゃないかという気がする。一度私たちと接触してやった人、例えば各局の課長さんクラスの人は市民局の使い方を知っている。自分たちのサイドでいえないことを市民局にいわせるのだ。ただ、余計な仕事をもって来たという感覚は依然として残っている。私らには、「余計な仕事」ととられるのがふしぎだ。例えば下水を作れ、という要求が来て、それを下水道局に持って行く。下水道局は下水道を作るのを、専門の仕事にしているのだから、そこへ「下水を作れ」という要求をもっていくのは当たり前で、余計な仕事なんかではないはずだ。その辺の感覚からなさない適切な対応はできない。

I 市民局に対しては、防波堤になってもらいたいという期待がある。うまく説明してくれやという……。

G 問題により扱いは異なってこよう。横浜市全般の問題から説明すると市民は何もいえなくなる、という結果

が出てくる。「横浜市は大変なんだなあ」と思わせる、そういう形での防波堤にはなりたくない。

E 先刻ある局へ行ったら、「市長への手紙」やら陳情やらが山積みされていた。事業局の問題は住民が1人でも反対したら、絶対仕事はできない。だから長びく。決まらなければ回答は出せない。要求の来るのは速く、数も多いが、はけるのは遅い。要求のたまって行く速さにはさばく方は追いつけない。で、事業局としてはどうにもならなくなってきている。そこで考えたことは、もう区におろしてしまおうではないか、区で処理できるものは法律面などで難かしいこともあるが、区におろそう、そのように前向きの線に進んでいるから今の所はがまんしてくれといっている。

G 同じことを市民相談室でもやったことがある。道路問題について、下へおろしたのだ。それはいいが、おろしたものがなかなかあがって来ない。しょうがないから道路局で陳情・手紙担当者として人を1人ふやしたが、それでも処理しきれない。それでまたおろそうかといっている。

水道局には陳情処理委員会というのがあって、毎月、問題について局内で話し合いをして方針を決めてやっている。この局に対しては要求の件数は比較的少ないし、局の仕事がある程度営利性を帯びている点道路局とちょっと違うのだが、問題の処理を地元化して行くという形がいいのではないか。

I 下水道局でも先月作った。水道局のまねをして……。陳情・要求を処理段階別に仕分けすることをやっている。仕分けを先ずやっておくと回答が楽になる。また、回答は、電話で済むものはそれで済ませている。

G 対応の速さ、という点では民生局は回答がととも速い。けれども内容の親切さという点ではいまひと息…。

H たてわりの機構の中で個々別々にやっているから、地元におろしても、こっちが楽になればそっちが苦しくなるという凸凹が生じて、いつまでもそのくり返しになる。

K 役所で、これこれこれのことをいつまでにやるといふ情報を公開すればよい。

H 「手紙」の中味をみるとこまかい問題が10あるとすると、ある程度広い地域性をもった計画の問題というのは4つぐらいしかない。

K 事業局では未解決の問題をいつまでも持っているから段々こじれてくる。

G こじれきって出る問題は意外と少ない。

K 陳情・市長への手紙処理委員会を作る以前に、要求がどンドンくる原因を明らかにして外科手術をしなければなるまい。情報公開がない限り、いつまでたっても手紙はくるだろう。

E 広聴と広報との仕事の分けっこの問題ではなくて。

K 「広報課による広報」という問題ではなくて……。

E 全体の問題だけれども……。

3—————広報は職員全体の問題

K 広報の問題というのは職員全体の問題だ。市全体が広報を担当しなければいけないのだ。新聞、テレビだけが広報だというなら簡単だ。が、情報公開が十分になされていない中で「市長への手紙」や陳情がふえるのは当り前の話だ。それに対して人をふやしたり機構をかえたりしても根本的解決にはならない。

I 仕事を処理するうえで、専門化は能率を高める手段としてはよいと思う。

G 私共市民局相談部で巡回市政相談をやっている。あちこちでミニ住民集会を開く。ここにお母さん方が20人位集まる。そこで30分位、市の事業はこうなっていますこういうことをやります、ということの説明する。すると、大体、こういうことを知らなかったという人が非常に多いのだ。前々から新聞とか広報よこはまとかでPRされているにもかかわらず、直接私共の話を聞いてはじめてああそうですか、ということになる。いかに行政情報が不足しているかがわかるのだ。ひとつ、ロコミ宣伝隊を作って巡回させたらどうだろう。

H 例えば区役所の職員自身は、何の問題にしても、自分の今までの情報蓄積の上になつて物をいっている。ところが、市民は何も知っていない。そういう市民に対して、何だこんなことがわからないのか、という姿勢ではだめだ。とにかく、何も知らない人を相手にしているのだ、という気構えで1から説明しないと理解してもらえない。そういうことをせざるを得ない。地域でのロコミは大切なことだと思う。ただ単に新聞・テレビに頼るだけでなしに。

G ロコミで情報がよく伝われば、住民自身が問題を選

決して出すようにならう。

I それをやるには役所にもっと人がいるだろう。かゆい所に手が届くというのは理想ではあるが現実にはどうか。私共など「広報よこはま」のおかげでずい分助かることがある。今いわれたその宣伝隊のような人間がいたら、むしろ私の局にもraitたいと思う。

K 現在の都市生活者の中には、行政にかかわらないで済む人間が多い。広報紙を100%配布してもロコミをやっても全部に浸透さすことはできない。行政にかかわらないで済む人を行政にかかわらせようとするのをあきらめるか、何らかの整理をする必要がある。そこにこれからの自治体運営の大きな問題がある。

E A調査とB調査および個別事例調査の結果では、今いわれたような問題点が浮かんできている。定着した人たちは地域の中でいろいろ話し合いをやっているが、新住市民とかアパート住人たちは話し合いの場をもたない。そういうもっとバック・アップしなければならない人たちの発言の場がどこにも用意されてない。7割の人はどうでもよいという、にもかかわらず、9割の人は不満をもっている。不満をもっていてどうにもならない。

F 「市長への手紙」の利用者は持家に住んでいる定住者に多い。この制度利用者は借家・アパート住まいの人や、新住の若い人たちにも将来拡がって行くものだろうか。

K・J ひろがらないだろう。

K ひろがらなくてもいいのではないか。いろいろな市民がいて、どんな不満があっても何もしない人がいる。それはそれで別個の次元で考えなければなるまい。

E 一昨年暮れに緑区の新住市民を調査したときにそういう人たちがいた。個々人はいうまでもなく、地域の生活が東京を向いていて横浜市のことには余り関心がなかった。ところが、その後日照権の問題などが起きて、市へ陳情を出す段になってはじめて自分たちが横浜市民なのだということ、自治会の必要性を認識した、という次第だ。そういうケースから考えると、組織・運営を固定せず、必要な時にだけ結集して問題を処理して行くという新方式の自治会のできる可能性があると思う。

K 都市生活者は孤立した存在なのだから、問題が起こった時集結し、解決すれば解散する、というのは、それはそれでいいだろう。

I いわゆる「ご用聞き」行政は一切不要だと思う。

ちょっと不便だというものはいちいち書かれて、一切行政がやるべしというのは困る。役所は、ひまではないのだ。市民局には役所がひまな所ではないことをPRしてもらいたい。そういうことをいわないのは怠慢だ。

H そういうことをいうためには、そういうことをいえるだけの素材、資料が市民局にとって必要なのだ。市民局がメッセンジャー・ボーイになって何でもかんでもPRしてくれなきゃおれたちが迷惑する、というのは筋が通らない。ところが、そういう筋の通らぬことが現在行なわれているのだ。市民局はそういう点では皆さん方の立場を尊重してやっているはずだ。下水を作ってくれ、という要求がくれば、下水処理場はこれこれの場所にこれこれの時期にできますよ、そうすればあなたの生活はぐっと快適になりますよ、それまでがまんしてくださいと行って、下水道局まで持ちこまずに回答しているのだ。

F さっきの話に戻るが、役所が忙しい、とか長期計画をもっているということ、それを担当局だけで承知していても外にはひろがらない。そういう認識とか計画を、市民局と、あるいはその計画にかかわる住民と共有することが必要だろう。また、ただ「何年後に問題は解決します」というだけでなしに、どうしてこういう計画ができたのか、住民の意見がどの程度反映されているのか、ということを知らせるべきではないか。その計画が作られる過程で外側へひろがっていく、そこが広聴・広報の重要なポイントのひとつだと思う。

I 住民に知らせる、という点で事業局は不親切だという指摘だが、これは反省したい。

が、たとえば、今日、夜間工事をやるから承知してもらいたい、というようなことは町内会・自治会などに頼んで周知させられる。それはそれでいいのだが、長期計画を事前に市民に公開して市民の意見を聞く、ということはあるべき姿としてはそうなのだが、現実には不可能だ。仮りに計画を事前に公開したとするといろんな意見が乱立して計画はまともにならないだろう。良い、と思ったら自信をもってやらねば何もできはしない。技術者の独善、勝手とは思いが仕方あるまい。良いか悪いかの判定は後の時代にまかせる、という考えなのだ。

4————「不可能」ははっきりと

C 広聴課のアンケート調査で、「市長への手紙」の措置に対して「満足」と回答した人は何%だったか。

B 「満足」と答えた人は27%、「不満」は26%で、「不満」と「満足」とはほぼ同じ率になっている。「普通——まあまあ」というのは42%で最も多かった。こういう結果をみると、都市科学研究室の方でやられたのとはほとんど同じだ。

G 今までの広聴課は、ただやってくれやってくれ、の一方だった。しかし、事業局では予算がなければ事業はできない。これだけの要求があるのに予算措置がないのはおかしいじゃないか、そういうことで財政局を攻めよう、「予算に反映された市民要望」をつくったことには、そのような意味もある。

I あれは役に立ちましたよ。それと区長会と助役会からの要望書、これは予算要求資料として大変役に立った。ただ、こういうことがある。それは、たとえばゴミ集めは、自分の家のゴミをとってくれ、と要求があって、それを役所がとればそれで問題は解決する。しかし、道路とか下水とかは計画の中で行なわれる、これは端から端までやらなければならないのだ。だから個々の要求にいちいち満足のゆく回答は書けないのだ。まだるっこいのは止むを得ない。

C 満足のいく回答は書けないけども、参考にはしている……。

H 河川改修で、下流からやっていかねば上流には届かない、そういう説明は我々はやっている。事業局にいわれたとおり、忠実に。しかしその前に、そういう要望はこういう形で反映されていますよ、従って河川改修の段階で、1年後にはあなたの家の前までやって3年後には終点に行きます、という説明がほしいのだ。

I そういう親切な説明はたしかに欠けている。

H 欠けている。

K 要望が実現できなくても、納得のゆく説明があってそれで満足、というのがあるのだ。

H 市民はむしろ政策的なことを要求している。

K 不可能なことは「不可能」と書けばよい。回答を書く人の態度が問題だ。

I 直接の担当者の段階では、技術屋の良心で、できないことを「できない」と書く。ところがそれが上の方へ

まわって行くと、あいまいな回答になってしまう。政治的配慮がはいる。

F A調査<17b>の回答をみてもらえばわかるが、市民の多くは要求をただちに解決せよとはいっていない。54%の人たちは、順番に解決せよ、といっている。B調査でも同じ質問<13b>に対して、ほぼ同じ53.4%の人たちがそういっている。

「不可能」なものは、卒直に「不可能」といった方がいいではないか。

G 全市的な回答の中に、あなたの地区ではこうこうです、という言葉を含ませるのはいいことだと思う。一般社会情勢の説明だけでなく……。

J 情報公開しないのは何がネックになっているのか明らかにすべきだ。

5————要求は古い住民に多い

E トータルな見方としてはA調査よりもB調査の結果の方に一般の市民像が出ていると思う。

K 今、市は、「市長への手紙」だけでアップ、アップしているから、都市生活者としてはこの位のことはがんばるべきだ、ということが多いわけだ。わずかの人たちが「市長への手紙」を利用して、それに役所がふりまわされているという面がある。そういう中で、我々は「市長への手紙」を重要視しなければならぬのだが、そういうものを利用しなかった人の意見というのは何ともいえず面白い。

H 市政の方針とか政策はよくわかるのだが、身のまわりのことがわからない。地域の問題がよくわからない。それを知りたい。それともうひとつ、永住性のある人たちは市政に理解をもっている。横浜市政はそういう人たちを対象にして行っているような錯覚が起きるのではないか、ということは古くからいる人たちと市との話し合いで市政の方向が決められているような印象をもたれてきている。というのは市の政策が新住民によく理解されていないのではないかという疑問につながる。

E B調査の結果によれば<24a・25b・26c>、 $\frac{1}{4}$ の人たちが現在の住宅に不満をもっていて、45%がよそに移ろうとしている。比較的に定住性の大きい持家住まいの人たちでさえもそこから抜け出そうとしている。ところで、「手紙」や陳情を出すのは比較的定住性の高い人

たちで、そういう人たちだけを基準にしていったらまちがいでらう。

I できるなら旧来からの市民と新住民とで話し合いをして消化してまとめてもらう……その結果、計画の順番などをきめてもらう……そのように突き放す位の冷たい心でやらないと事業局は仕事ができない。「市長への手紙」というのは、不満があるということを知る手段なのだ。話し合って結論を出してくれ、というのが我々としてとりたい姿勢なのだが、それをやると不親切だとか冷たいとかいう不満となつてはね返ってくる。

H アプローチの技術の問題だ。市民の方から問題を提起するのか、行政側から提起するのか。

G B調査の6番に町内会・自治会に対する依存度が出ているが、我々が地域にものを頼む場合に、自治会・町内会を通してお願いをする。例えば役所からこの問題について地域間で話し合ってくれというのも町内会を通す。それが、住民は余り町内会・自治会に期待していないということだと問題だ。

6——情報公開のむずかしさ

J 新・旧住民の関係が複雑でむずかしいというが、話しあってください、というときに行政側は資料を出せばいいのだ。ところが、従来資料提供に限界があるとしていた。その限界というのは、行政側に都合の悪い資料を出さないということだった。十分資料を出せば、住民側はうまく話し合いができると思う。

C 情報の公開というのがよくわからない。「広報よこはま」で市政を知るだけでよいのか。「広報よこはま」は役所のやりたいことの情報を提供するにすぎない。

J それを乗り越えないと対話は不可能だ。

C 枚方市では年間の道路計画を出している。横浜ではそういうのを出せるかどうかわからない。むしろ通常の新聞がそういう大きな役割を果たすのかもしれない。アメリカには自治体の広報紙というのではない。「広報よこはま」のページをふやすのが果たしていいことかどうかわからなくなってきた。役所が逃げる、というのではなくて……。

E B調査14aの市政・地域情報を得る手段の回答で「広報よこはま」によって知るというのが6割だが、これは一昨年緑区で調査したときと同じ率だ。逆にいえば

「広報よこはま」しかないのが現状で、それも6割しかない。

K 日本では地域の問題を沢山盛りこんだ新聞は長くもたない、それは売れないからで、ということは読者にとって価値がない、地域について関心が少ないということだろうか。

C 最終的には読者の側の問題だ。

K そこで広報紙の価値が出てくる。行政内部で広報のあり方を整理、検討すべきだ。ある程度市から独立させる、ということも考えられる。

地方へ行くと地方紙にずいぶんこまかいことがのっているが、そういうのが商売として成り立っている。将来横浜でもそういうものが可能かも知れない。そういった新聞の育成という形も今後の広報行政の中に入れていだろう。

J 旧住民と新しい団地の住民との話し合いの場に出てみると、新しい団地の住民は新しい見方をする。自分たちでやれることはやろうという考えをする。古くからの住民は役所におんぶにだっこを望む——それではいけないと団地住民からいわれる……。そういう話し合いの機会を作っていくことが自治を育てることになろう。毎日出るというのは無理だが、役所の人が進んで出て行くのはいいことだ。

H 地域である程度まとまった方向にあれば出られるが今日のように混乱した状態の中では、それ以前に、広報紙の問題を考える方が先のように思う。

I 下水道局では、市民に配るチラシをやめて、「広報よこはま」に肩代りさせよう、という方向に進んでいる。「広報よこはま」を拡充してもらいたい。

C それが市民にとって良いか悪いかわからぬ。

F 広報紙はページがふえればいいというだけの問題ではない。事業局がどこまで自分を開放するかの問題だ。

D 同感だ。ある問題で、市民と話し合う時、克明な説明はするな、さらりと逃げろ、とクギをさされるとすれば、それじゃいけないわけだ。

G 事業決定を発表して、そのために関連地域の地価があがるという問題がある。

I 路線決定は絶対発表してはいけないのだ。

K でも何故か知らぬが結構洩れている。

J 人間の弱みだ。

G 住民から出される苦情は初めはそうきつくはない。できなければ何故不可能かを説明すればそれで済む。

I 住民に納得できる説明をしないという点、反省している。

7——カラを破った広聴を

K ものをいえば解決する、なんとかなるという状況になりつつあるのはどうかと思う。

市民からの要求をたくさん受け入れる、市民要求万能の時代はそろそろ終りつつあるのではないか。ものをいわない人をも含めて市民要求を整理する必要がある。

革新市政10年目を迎えて転換期にきているのではないか。70%の人たちが要求していないのに、30%の定住市民層だけの要求で仕事を決定していくのは問題ではないか。

G 市民からの要求に対して回答するとき、横浜市がどう動いて行くか承知している必要がある。マスター・プランがはっきりと示されていることが望ましい。

公聴会まで計画が進んだ段階でひっくり返すということはできない。

C 市民参加は、やる覚悟があればできるはずだ。ワクをはめられている所に住民の意思を反映させねばならない。

G 一般住民はおれたちも計画に参加させろという。

H 問題点はどこにあるかをよくとらえて参加の方法を考えていかなければならぬ。

K できることはできるといい、できないことはできないという………広聴と広報は現状に合わせて卒直にやらねばならない。

E 広聴を市の事業全部について一ぺんでやるのは無理だ。ひとつずつやるべきだ。

H 例えば月別に。今月は道路にしぼって市民の意見をきくというようにする。

B 広聴は試行錯誤で10年間やってきている。今年はやり方を変えてみた。

G デザインをかえただけの話だ。

K もっと根本的な問題がある。

B 広聴はアイデアの世界だと思う。

E アイデアではないと思う。もっと具体的日常的実践的なもの、組織的なものでないと役割を果せない。

B パターンをきめてやっていくのでは要求に対処しきれない。

K そういうことではない。「市長への手紙」で訴えた人は余りに少ない。「市長への手紙」を使わなかった人のことも考えろというのだ。所が実際は、「手紙」を出した人に対してさえちゃんとやるべきことをやってないではないか。

D 10年で大体問題の所在はわかるだろう。ただ何々局の問題が多いの少ないのなんていってただけではだめだ。

E 住民の要求を契機にして、いかに役所の態勢を整えるかが問題なのだ。

C 役所の中にどう投入していくかが広聴の役割だ。

E つまり、新しい場を作り出して行くことが大切なのだ。「アイデア広聴」なんていうのでは駄目だ。

D 2カ月なら2カ月ビシッとやり、追跡する。そして次年度以降に重点的にやるべき施策の資料とする。

K 今の市民局はただお答えをするだけの所になってしまっている。ただのご用聞きでは困るのだ。

I 「市長への手紙」にだけ目を向けていたら、例えばゴミ処理場を作れというような考えは出てこないだろう。そこでこういう広域的公共性の強い問題については誰かが高い指導性をもってやらなければならない。

C そうしたことを広聴でやるべきだ。

D ゴミを市民は出しても、出したあとどうなるかは考えない……。

K それを知らせるのが「情報公開」ということだ。それを知らせてはじめてゴミを少なくしようという考えが出てくるのだ。

G 内部の連絡調整機関がない。

K だから市民局が事業局より先に困った困ったといっている。市民局がカラを破るべきだ。

C 市民局が「手紙」を力にしてカラを破るべきなのだ。

D 「手紙」はいいネタだ。

K 市民局に財政権能をもたせるということも考えられる。例えば市民局財政部というようなものを作る。

H 市民からの要求処理がすぐにはできない原因のひとつは横の連絡がないことだ。市民局も事業局も互いに自分の守備範囲を小さくきめてそこだけを守っている。市

民局はもっと強くならねばならない。

市民の要望はエゴだというが、半分位は行政の事情とか自分たちでの解決の仕方を知らないことから生ずる。そうした事情とか解決方法を話せば納得してくれるはずだと思う。

D 幹部職員は市民から要求が出されたとき、問題解決を市民同志の話し合いに任せるべきか行政が介入すべきかの判断を適確にすべきだ。

市民局は、「市長への手紙」発足当初は役所の中で最も進歩的だったのが、今や他局に追い抜かれ、取り残されてしまった。

K それを契機にした自治体改革がなされなかった。

J 役所全体が、市職員ひとりひとりが、広聴と広報に取り組む姿勢がほしい。

おことわり

前号〈調査季報35〉掲載の四竈安正氏の論文「生物指標論〈上〉」のつづきは、本号には都合により掲載いたしませんでした。