

政策企画室が抱える主な課題とその解決策について

山本 剛史

政策企画室は、豊かな大阪の実現のためのトップマネジメントの補佐、市民との情報共有と信頼の確保を図るための情報発信の推進を室の目標としており、重点的に取り組む主な経営課題として、1 全庁的な政策推進、2 市民との情報の共有と信頼の確保を掲げている。

以下では、この二つの経営課題の解決策について、現状を踏まえながら述べる。

まず、全庁的な政策推進についてであるが、予算編成開始前の9月に、市長・副市長はじめ市の幹部で構成する戦略会議において「市政運営の基本的な考え方」を意思決定し、これをベースにその後の予算案編成過程などでのさまざまな議論を経て、翌年2月、「市政運営の基本方針」を策定しており、これらに係る業務を政策企画室が担当している。

こうした「考え方」「基本方針」（以下「方針等」という。）を全庁的に明示（同時に対外的にも発信）することにより、それぞれの所属においては、方針等を十分に踏まえた区政運営、局運営に取り組んでいくことになる。

この手法については、ビジョンを組織全体に浸透させるとともに、市政課題に対する施策の重要度を明らかにして事業を重点化する指針となるなど、効率的・効果的な行政運営に資すると認められることから、今後も引き続き運用することによって、全庁的な政策の推進が図られるべきであると考えている。

ただ、方針等はあくまで大枠を示すにとどまるため、市長（副市長）と担当所属との、あるいは、関係所属間での認識の差（例えば、「全区で実施」を「各区の判断で実施」と認識するなど）が原因で、個々の施策立案や事業実施の段階において食い違いが生じる余地がある。

このような場合には、あらためてトップの意思の共有化や所属間の認識合わせが必要となるが、これに政策企画室が主体的にかかわり全庁的な調整力を発揮することが求められる。その前提として、日常から市長（副市長）の考え方を室内で共有しつつ、各所属との積極的なコミュニケーションを図ることで、垣根のない状態を築いておくことが不可欠と考える。

次に、市民との情報の共有と信頼の確保について述べる。

これまで市民に対してさまざまな情報発信に努めてきているが、平成28年度に実施した世論調査（無作為抽出）では、各種広報メディアを活用してお知らせしている重点的な施策に関する情報に「接したことがあり、十分理解できている」と答えた市民が1.5%、「接したことがあり、ある程度理解できている」が19.8%、「接したことはあるが、理解できていない」が28.6%、「接したことはない」が46.5%という結果が出ている。

すなわち、①市民のおよそ半数近くが市政情報に接しておらず、また、②接している場合でも、その半数以上は市民に理解されていない、ということになる。ベーシックな情報伝達

手段として毎月広報紙を発行・配付してきており、また、中学生の理解レベルを基準に紙面編集をしているにもかかわらず、このような結果が出ているということは、市民との情報の共有が必ずしも十分ではないということを意味しており、大いに考えさせられる。

字数が多いとか、内容が堅苦しいという理由で、見る以前からイメージ的に敬遠してしまうという話はよく耳にするが、情報の到達度がこれほど低いのなら、情報発信のあり方について見つめ直し、情報が届くよう真摯に取り組むことが求められる。

ただし、市政（情報）に関心のない人々に対し、こちらから能動的な広報（広報紙の配付など）を行ってもスルーされてしまうので、こうした人々にいかに自然に情報に接してもらえるように工夫するかがポイントである。

まず、これに適した時・場所についてであるが、区役所窓口や図書館の受付などで、目的が済むまで滞在しているときこそ、目の前にターゲットが存在するまたとないタイミングであろう。

また、市の施設に限らず、多くの市民が利用する店舗や営業所などもふさわしい場所と言えるため、当該企業に協力を求め、連携していくことも有効である。

では、こうした場所で、いかなる広報手段を用いるか。例えば、デジタル機器を使った画像を流すことなどもひとつの方法だが、今後、さまざまなアイディアを出し合いながら、試行錯誤を恐れずに取り組んでいくべきであろう。

なお、市政への関心が特に薄いとされる若年層への情報発信として、ソーシャル・メディアが活用されているが、情報に接近しやすくするために、思い切って市の広報とは外形上わからないように作り込むことなども、今後検討していく必要があると考えている。

以上、広報業務を中心に述べてきたが、信頼の確保という観点からは、広聴業務も極めて重要な機能を担っており、政策企画室としては、市民から寄せられた声がどのように市政に反映されたか、的確かつタイムリーに情報発信することに関して、これまで以上に注力する必要があると考える。

最後に、言うまでもなく組織を支えるのは人であり、すべては人が行う。人が仕事に取り組みやすい、つながり（協力）を大切にした、機嫌のいい職場づくりを進めていきたい。

以上