

## 「(仮称) 高知市未来ビジョン」策定に向けた全庁アンケート調査結果について

### 1 調査の実施

#### ① 概要

「(仮称) 高知市未来ビジョン」(以下、「ビジョン」という。)策定に向け、各課が現場で培ってきた課題認識や大切にしている価値観を素材として収集する目的で、全課を対象にアンケート調査を実施した(議会事務局、監査委員事務局、選挙管理委員会事務局を除く)。

・依頼名:「(仮称)高知市未来ビジョン」策定に向けた素材の提供について

(8重政企第22号)

・実施期間:4月20日(月)～5月1日(金)

#### ② 質問項目及び質問意図

アンケート調査の質問項目及び質問意図は以下の表のとおりであり、回答作成にあたっては、「バックキャストिंग」の考え方を導入した。

No	質問項目	質問意図
(1)	課として描く 「10年先の市民生活の理想像」	業務の先にある具体的な市民生活の理想の姿についての回答から、 <u>各課の理念や価値観に関する情報を得て、基本構想レベルの参考とする。</u>
(2)	理想像と比べた現在の状態	理想と比較した市民生活の現状についての回答から、各課目線の市民の現状分析や課題認識に関する情報を得て、 <u>施策内容等の参考とする。</u>
(3)	理想像に近づくために遂行すべき課の「使命(ミッション)」	理想像に近づくために各課が遂行すべき役割についての回答から、 <u>各課の理念や価値観、施策方向性に関する情報を得て、大綱レベルの参考とする。</u>
(4)-①	「使命(ミッション)」遂行時にハードルとなる事柄 (社会情勢の変化、制度的・構造的課題)	ミッション遂行を阻害している要因についての回答から、 <u>各課目線の現状分析や課題認識に関する情報を得て、施策内容の参考とする。</u>
(4)-②	「使命(ミッション)」遂行時にハードルとなる事柄 (各種関係者との関わり、内部的課題)	ミッション遂行を阻害している要因についての回答から、 <u>各課目線の現状分析や課題認識に関する情報を得て、施策内容及び行財政運営方針の参考とする。</u>
(5)	ハードルを乗り越えるために必要なこと	課題解決のための突破口や新たな視点・取組についての回答から、 <u>単なる既存取組の延長ではない新しい方向性に関する情報を得て、施策内容等の参考とする。</u>
(6)	「使命(ミッション)」遂行に関連する事務事業・具体的な取組	現在又は今後の <u>具体的な取組名や事業名を施策内容等及び実施計画の参考とする。</u>
(7)	課として考える「まちの未来の理想像」を表現したワンフレーズ	課が描く未来の理想像を集約した言葉を <u>都市像や大綱のフレーズの参考とする。</u>

## 2 アンケート結果の分析及びビジョンへの反映について

### 2-1 質問項目(1) 課として描く「10年先の市民生活の理想像」について

#### ① 分析の視点

アンケート調査の結果、「10年先の市民生活の理想像」として、多くの課が、市民生活の中で感じる安心感や心地よさといった市民の感情に関する要素を挙げるとともに、その感情を生み出す前提となる理想の生活の状態を回答していた。この結果を二段階の構造で捉え、施策体系化した。

#### ・最終ゴール（市民の感情）

全ての施策が行き着くべき到達点は、市民が生活の中で安心感や心地よさ、安らぎを感じられることであり、それらの感情が市民の主観的な幸福につながる。

#### ・施策体系の柱（生活の状態）

市民の幸福感を生み出す前提となるのは理想の生活の状態であり、これらを6つの価値に集約し、大綱に当たるレイヤーを設定する。

#### ② 6つの価値の抽出

各課が市民に提供したいと考える理想の生活の状態から生まれる市民の実感を6つの価値として整理した。この結果は、ビジョン構成案第4章に掲げる6つの「視点」の設定につなげている。

理想の生活の状態	市民の実感⇒6つの価値
安全で快適な生活 (環境が整い安全が守られている、快適な生活を送ることができる)	「安心感」
活気ある生活 (まちに活気があり元気をもらえる)	「活力がわく」「生き生き」「楽しさ」 「元気」
自由で自分らしい生活 (自分の人生を自由に選択でき、それが受け入れられる)	「本来感」「充足感」
自信を持てる生活【こども・若者目線】 (こどもや若者も社会の一員と認められ、意志が尊重される)	「自己肯定感」「充足感」「希望」
心地いい生活 (地域や人を愛し、居心地よく日々を過ごせる)	「愛着」「安らぎ」「居心地の良さ」
生活を支える市役所の存在 (透明性のある安定した行政サービスが受けられる)	「信頼感」「安心感」

## 2-2 質問項目(2)「理想像と比べた現在の状態」及び(3)「理想像に近づくために遂行すべき課の使命(ミッション)」について

市政を取り巻く環境は、人口減少や少子高齢化、物価高騰などにより厳しさを増しており、これまでの「前例踏襲」や「単独での課題解決」が通用しなくなっている現状が、各課の回答から浮き彫りになっている。具体的には、財政・リソースの逼迫と「現状維持」の限界、複雑化する地域課題と国・県の制度とのギャップ、市民との対話・情報発信の不足と「納得感」の欠如、多文化共生・災害リスクなどの地域基盤の脆弱さなどが、現状の問題点として要約できる。

また、各課が回答した「使命」を分析すると、これらの現状を打破し、理想とする市民生活を実現するためには、以下の要点に沿って、ミッションを全庁横断的に遂行していく必要性が示唆されている。

### 要点① 持続可能な行財政運営と「事業の選択と集中」

「今あるサービスを漫然と維持する」という姿勢から脱却し、限られた財源と人員で最大の効果を生む体制への転換が求められる。

### 要点② 地域の実情に応じた「共創・連携ネットワーク」の構築

一自治体、一担当課では解決できない複合的な課題に対し、庁内はもとより、外部機関を巻き込んだ協力体制の構築が重要となっている。

### 要点③ 市民に寄り添う「伝わる広報・対話する広聴」の実現

行政の透明性を高め、市民との間に「信頼と納得感」を醸成するため、それぞれの施策・取組において、市民に「しっかりと届く」情報発信や、市民の声を「しっかりと聴く」姿勢を、全ての部局、全ての職員が共有することが、より一層重要となっている。

### 要点④ 多様性を認め合い、安全・安心に暮らせる地域基盤の強化

誰もが安心して暮らし続けられる、災害に強く、多様性を尊重するまちづくりを、これまで以上に進めていく必要がある。

ここで見出された課題や打開策については、ビジョン第2章における「高知市の現状」に反映させる。

2-3 質問項目(4)「使命(ミッション)」遂行時にハードルとなる事柄及び(5)「ハードルを乗り越えるために必要なこと」について

課の「使命(ミッション)遂行時のハードル」及び「ハードルを乗り越えるために必要なこと」の回答から、現場での課題認識や課題解決のために取り組むべきこと、突破口を抽出した。課題解決に向けた取組のうち、分野を問わず共通する主な方向性について整理した。

これらは、「(仮称)高知市未来ビジョン」において、行政運営の要点として反映する。

行政運営の要点	課題	求められる取組内容
部局横断的な連携と情報共有の推進	人口減少をはじめとした中長期的かつ分野横断的な課題が増加しており、従来の縦割り構造が情報連携や迅速な意思決定の妨げになっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別最適から全庁的な全体最適へ視点をシフトし、全庁的なデータ連携基盤を構築すること。</li> <li>・関係課との情報共有を習慣化し、共通認識を醸成することで、複雑化する課題に対してスムーズな内部調整を図ること。</li> </ul>
中長期的な財政見直しに基づく事業の再構築と効率化	公共施設の老朽化、物価高騰、義務的経費の増加などにより、財政が圧迫されている。一方で、既存事業の費用対効果の検証が不十分なまま現状維持が優先され、職員の業務量も増大している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来負担を踏まえた事務事業の見直しを行うこと。</li> <li>・成果に応じた事業の取捨選択や、業務プロセスの抜本的見直しを徹底し、全庁的な業務効率化を図り、限られた資源を重点分野へ投入すること。</li> </ul>
アジャイル型のDX推進	デジタル移行期におけるアナログ・デジタルの二重業務が負担となっている。また、行政特有の「最初から完成形を目指す」考え方や業者への依存等が迅速なシステム改善や変革を抑制している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運用しながら段階的に改善する、アジャイル型の手法を導入すること。</li> <li>・AIやRPA等を活用し、職員が業務を自動化・標準化し、現場主導でスピーディーにサービスを改善できる組織を構築すること。</li> </ul>
市民目線に立った情報発信の最適化と行政手続きの負担軽減	市民ニーズの細分化や情報媒体の多様化が進む中、行政からの発信が「アライバイ広報(掲載が目的化)」になっており、必要な人に必要な情報が届いていない。また、複雑な申請手続きが市民の負担になっている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲットに応じ、メディアミックスを戦略的に活用しながら、「伝わる広報」へ転換すること。</li> <li>・市民が手続きやデジタルを意識せずともサービスを受けられるよう、裏方としてデジタルを活用し、利便性を高めること。</li> </ul>
外部機関(国・県・民間等)との連携強化	移住定住や災害対応など、一自治体のみでは完結・解決できない課題が増えており、関係機関との調整や、法改正・制度変更への柔軟な対応に時間を要している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国や県、関係自治体、民間事業者との日頃からの情報共有・人的ネットワーク構築を強化すること。</li> </ul>