

〈特集解題〉

公共サービス充実に必要な新しい仕組み

「お役所仕事」といえば融通が利かず気も利かず、無責任で非効率な仕事の仕方の代名詞である。もちろん地方自治体が提供する公共サービスがすべてそうとは思わないが、いずれにしても日本国民の多くはそうした印象を持っている。だから「役所は税金を無駄に使っている」と思われているし、そのように無駄に使われる税金は「極力払いたくない」とみんなが思う。「租税抵抗」というやつだ。

こうしたことの原因のひとつには「支払った税金に見合うサービス(見返り)がない」「役所は見当違いのサービスをして仕事をしたつもりになっている」という、納税者の感覚がある。そしてなぜそうした感覚が生じるかと言えば、必要なサービスを適切に提供してもらえない、という体験の積み重ねがあるためだ。では、こうした「必要なサービスが適切に提供されない」という現象は、なぜ公共サービスの世界で発生しやすいのか。

じつはこの現象で不利益をこうむるのは、サービスを受ける側だけではない。サービス提供している側の自治体職員も「そんなサービスは要らない」といわれ、職場を失う事態もしばしば起きている。なによりも「必要とされない仕事」に日々従事するのは、一度きりの人生の貴重な時間のかなりの部分をそれに費やすわけであるから、これは非常にづらい。人が働くということが、そんなものであっていいはずはない。

だから、サービスを受ける側も提供する側も、まとめて何とかしなければならない。みんなが必要なサービスを適切に受けることができ、だからこそ提供する側はやりがいと誇りを持ってそれに携わることができる、そんな「公共サービス」のあり方が必要だ。

それを考える前提となる現在の「仕組み」の抱えている問題点については、①地域に存在するニーズを把握する仕組みがない、②ニーズが把握されてもそれを自治体政策に反映する仕組みがない、③把握したニーズにもとづいてサービスを提供しようとしてもその体制がない、などが考えられる。これらは自治体の仕組

みの問題でもあり、地域社会の課題でもあるわけで、今回の特集ではそれらに焦点を当てたいと考えた。

地方自治総合研究所の菅原敏夫氏には、特集の冒頭にあって総論的な形で「公共」「公共サービス」というものの考え方について、考察していただいた。「住民ニーズの把握と実現」の観点からは不十分となったこれまでの「公共サービス」の考え方に対して、今求められる「もう一つの公共サービス」について説いていただいている。

跡見学園女子大の鷹咲子氏には、公共サービスのうち「子どもの食」「給食の提供」の切り口から、実際に公共サービスの現場に起きている「ニーズとサービスの乖離」をデータとともに示していただいた。地域での情報共有・合意形成の必要性と、それを自治体任せにしない草の根活動の重要性を提起していただいている。

NPO法人丹南市民自治研究センターの伊藤藤夫氏には、地域住民ニーズにしっかりと応える公共サービス実現にあたっての地域住民と自治体職員の「協働」の強み・有効性について、実例とともに示していただいた。公共サービスに携わる自治体職員への、厳しくも力強いエールとなっている。

自治労本部現業局長の小迫敏宏氏にはサービスを提供する側の立場から、よりよいサービス提供を実現しようとする際に直面せざるを得ない自治体の抱えている問題や、現場担当職員自身の課題を取り上げていただいた。また自治体の制度や地域の仕組みが整わない中でも、現場職員の熱意と工夫で実現できた取り組みについて、ご紹介いただいている。

連合総研では「分かち合い社会の具体化」研究として、社会の全員が受益者となる現物給付のあり方の研究に着手する。その最大の障害が国や自治体への不信感とそれを背景とした「租税抵抗」だが、今回の特集はその解消に向けた取り組みの、大きなヒントとなることを期待したい。

(主任研究員 浦野高宏)