

平成16年度光市行政改革市民会議（第1回）【要旨】

開催日時 平成17年2月24日

10時～12時

開催場所 市役所3階 第6会議室

～市民と共に築く市政について～

「行政と市民の協働、役割分担について」

- 公平公正なサービスを必要とする基本的なサービスは、行政が主体的に実施し、より高いサービスの質を求めるものは、民間やNPOがサービスの担い手となる仕組みをつくること。
- 市民が参加しての協働事業は、既に様々に展開されている。活動している人の活動を広げていく方法を考えるべきだ。（場の設置、PRなど）
- 協働事業を推進するため、「市民協働センター」の設置を。また、各種助成事業を「協働」の視点で見直しを。（市民活動を支援するという視点ではなく。）
- 協働事業は、リスクはあっても積極的に予算化する必要がある。
市長、議会、市民が参加して、「協働事業審議会」のような組織をつくり、提案、予算化、実施、評価の責任を担っていくようなことはできないか。
- 市民の連帯や団結を高めることのできる活動項目を。エネルギー、地球温暖化に関連したもので他自治体になく活動項目を。
- 各施設の運営の外部委託を進め、運営者や団体を期限付きで入れ替える仕組みを。
- 役割分担とは聞こえはいいが、市の財政が苦しいので、市民に色々な役割や負担をお願いするという押し付けに聞こえる。
- 皆が知らなくても一生懸命やっている人は沢山いる。その人たちの喜びがきちんと伝わっていない。（伝えられていない。）から、そういう人たちを支えることができない。
- 市が考えることと実際に行動する市民の側の思いにずれがあるのではないか。例えば、行政が縦割りで対応できないとされる部分に対し、市民は「どうして」と感じている。
- 何かをしようとするときに、協働のイメージを十分にすり合わせておかないと、市の提案に乗るだけで終わる。協働事業の立案段階に時間をかけて市民との擦り合わせを行うこと。
- 地域活動としてボランティアなどで取り組んでも、経済的にも時間的にも継続していくことが難しい場合がある。
- 「社会貢献」に対する意識や立場の問題がある。会社の経営者と従業員では、社会貢献に対する使命も異なるのではないか。誰もが社会貢献できるように支援やフォローすることが、行政の役割ではないか。
- 市民との協働とは、行政の支援や助成とは違うのではないかと考えている。もっとフィフティー・フィフティーの関係だと思う。協働の理念について、もう少し考える

場があるといいのではないか。

「行政情報の提供、行政の透明化について」

- 行政の透明化を図るためには、事業優先順の決め方を科学的に。
- 政策に市民がどこまでかかわるかは難しい問題である。議会や各種審議会、委員会などの形での市民参画の仕組みとの関係もある。
- 決まったことの情報提供も大事だが、課題の掘り起こしや政策立案等のプロセスの段階からの公開を進めること。
- ITを活用し、市民の意見を反映するためのパブリックコメントの実施を。
- 意見は持っているが、意見を言い難い（言う機会がない）人が、意見を言える土壌が必要である。
- 意見を聞く方法として市民がイメージしやすいように具体的な場面（ストーリー）を想定するとかの工夫が必要である。
- 行政で一つの問題を解決しようとしたときに、全て（全ての人）にうまくいこうとすることを考えるので、結局中途半端になる。市民がボランティア等でやる場合には、ターゲットが絞られている。
- 基本的なところは、専門的な知識を持ったものがきちんと抑えておけばいいのであって、市民の意見や参画を求める部分とそうでない部分をきちんと区別する必要がある。
- 効果的な情報提供のあり方としては、達成率や成果を数字で表すことが必要である。
- 例えば、市広報についても一般市民が読むわけであるから、情報提供は、市民が興味を示すような方法を工夫して欲しい。一目で分かるようなグラフ化など。
- 合併して、新しい市広報を手にするようになったが、分かり易いように努力をされている。
- 市民意見を集約する場合は、全ての市民を対象にする必要はない。お年寄りの問題はお年寄りに聞けばよい。マーケットや対象を絞って情報提供し、興味を持っている人から意見の聴取を。
- 行政だから、全ての人に、同じようにという考えがあると思うが、全員の人を対象にしても難しい。関心のない者は関心がない。
- 情報は、欲しい人が積極的に取るのが情報だと思う。無理やり与える必要はない。欲しいという人に欲しい情報が得られる体制や仕組みをつくること。
- 行政として絶対に知らせなければならない事項について、どれだけ徹底できるかは、送る側の姿勢である。
- 今でも十分情報量はあり、要らない情報のほうが圧倒的に多い。要は伝え方の問題ではないか。
- 情報が欲しい人は、どこへ行けば得られるかを教える。行政として絶対伝えとかなければならない情報だけは漏れないように伝えておく。この2点だけで十分である。
- 市民にとって分かり易い情報をどう発信するか。市民が発信の手伝いをする「エプロン特派員」などいい制度だ。

- 例えば、老人クラブの会合等、各種集会を利用して、同じ目的で対象者が集まっているわけだから、そうした集会に出かけていってその場の関心に沿った情報を発信すると効果的、効率的である。
- 市の職員も市民である。各種団体や地域活動に積極的に出て行き参加すること。市民として活動をしながらか、その場で感じたことや、その他の人の意見を聴いたりしたことを持ち帰ればいい。市役所の中（職員）で市民の声を集めることはできる。
- 職員が地域で一緒に活動をすれば、生の声や本音も聴くことができる。
- 市民を入れた会議や会合の開催も平日が多い。仕事を割いて出て行くのは負担が大きい。
- 行政はサービス業だと考えれば、土日を休むという感覚をなくして欲しい。
- 審議会はみな同じ顔だ。女性が少ない。同じ人ばかりに任命すれば市はやり易いのかもかもしれないが、人選をどうするかを変えていく必要がある。
- 行政は、待つのではなく市民のほうに積極的に出かけていくべきだ。
- 旧大和町では、町職員は、地域に出かけて積極的に活動をしていた。町職員におんぶに抱っこという悪い面もあったが。
- 行政のスピード化を図って欲しい。特に支所では決定権限がなくなっている。
- 旧大和町では、職員が外を向いていたが、合併したら職員が内を向いて仕事をしているように感じる。

「その他、新年度予算等について」

- 団塊の世代が地域に帰ってくるが、市長もこれとの協働、資源として活用をと話しており、その受け皿となる生涯現役社会づくりの施策をもっと推進する必要がある。
- 例えば、介護予防や生活支援関係の予算を見ても視点がずれているのではないか。縦割りでやろうとするとあいだの問題が抜ける。アイパークの中（福祉部門）だけでなく、生涯学習と連携し、生涯現役社会づくりの視点で施策の推進を。
- 新しい問題に対しては、縦割りをなくして柔軟に取り組める体制を設け、総合的に取り組むこと。
- 縦割りの行政の発想だけでは、いいアイデアは出ない。サービスを受ける立場の市民からどんどん意見を聞いてみるべき。
- まちづくりの施策で、「地域づくり」なのか「まちづくり」なのか用語の統一を。
- 新たな事業をはじめると、失敗を恐れるな。失敗を恐れると過去の成功事例しか手を出さなくなり、前例踏襲につながる。

【第2部会意見要旨】

開催日時 平成17年2月24日

13時30分～15時30分

開催場所 市役所3階第6会議室

～市民の期待に応える市政について～

「市民サービスの向上（窓口対応、IT化の活用など）について」

- 合併して役所（大和支所）の職員の対応が良くなったという声もあるが、福祉関係の事務等について、今までは、社協への代理手続など、役場の1箇所で済んでいたことが、本庁やアイパークなど福祉関係の流れが分かりにくいし、役所が遠くなり不便になった。
- 「支所じゃ分からないので本庁に行ってくれ」との回答が多くなったのではないか。
- 支所においても市民からの用件を受けた職員が、まず責任を持って、担当者に代わって説明するとか、きちんと取り次ぐなど、用件が完了するまで責任を持ってフォローすることを心がければ、たらい回しの苦情は減るはず。
- 旧大和町は合併して数ヶ月しかたっていない。旧光市の市民は、長い年月の中で、出張所でできる業務について理解も浸透しているが、旧大和町民は、今まで役場に行けば全てのことができていたのに、今までと状況が変わり、支所でできることとできないことについて、まだ十分に理解できていない。支所との付き合い方に慣れていない。そのことを行政は十分理解して配慮もして欲しい。
- 情報化が進む中で、市議員も活動報告等についてインターネットによる情報発信をお願いしたい。
- 何もかも情報化を進めるのではなく、業務によってコスト等を考えながら電算化の見極めをすべきだ。
- どの分野にどこまで情報化を進めるべきか、業務分析の上で理念をしっかりとって、情報化に対応して欲しい。
- 一般的なサラリーマンなどにとっては、各種行政手続などに関して、情報化により（電子自治体）、県や市に出向くことなく、自宅や勤務先から24時間手続が可能なシステムは理想的だ。
但し、全てをそうした仕組みだけで対応するのではなく、高齢者等へはこれまでどおりの対応も必要であり、経費の全体を抑えるとともに適切にニーズを把握して配分していくことも必要。
- 例えば、印鑑証明等の自動交付機は、どれくらいの稼働実態なのだろうか。
本当に今の業務を機械に置き換えることができるのか。他に目的を達成するための方法はないのか。お金をかけたけど全然使われてないということのないように十分な検証をする必要がある。
- 職員一人ひとりが、事務事業の目的や意図するところを明確に理解し、意識しておく必要がある。

- 事務事業をしっかり検証することが第一である。
新しい事業を始めたり、新しい設備を入れたりした場合、民間であれば、月単位でその状況を発表したり報告するのはあたりまえ。
- 情報化が進み効率化が進んだ分、空いた時間は、どのように使われているのか。あるいは、職員が何人減ったのか。情報化に伴う具体的な成果について、各課単位でその評価をしてみることに。
- 汎用型コンピュータから個別サーバー方式への変更など、自分たちで管理できる電算システムへの変更も検討する必要があると思う。
- 消防の持つ気圧等の気象データは、インターネットを通じてリアルタイムで流して欲しい。気象データを見ながら防災対策や避難のタイミング等、自分で判断し対応することも可能である。

「組織・職員の活性化について」

- 年間と月間の業務計画を立てて、その中で仕事をする。当然、時間外勤務は、特別な場合を除いて発生させない。
- 職員一人ひとりが目標を立てて、5段階で自己評価をする。人事評価に結びつけるかどうかは別として、まず目標の設定と達成度評価に取り組むべき。
- 達成目標や目的意識を持って仕事をしている職員がどれだけいるだろうか。
- 組織としても「〇〇月間」といった重点的な取組み目標を掲げるなど、役所が一丸となつての目標達成に向かうことが必要ではないか。
- 人事評価制度に能力主義はそぐわないのではないか。人の能力をどのような物差しで測ればいいのか。人の能力には、顕在的なものと潜在的なものもある。能力があっても出さない者が、能力があるからといって高い評価を受けるのはどうか。
- 目標を立てて、その目標に対して、どれだけのパフォーマンスを出したかどうかを評価する仕組みを考えること。(目標管理による人事評価)
- 対前年、対前月より前進した目標を設定し、目標の達成度を評価し、人事評価に結びつけることで、職員のやる気も沸いてくるはずである。
- さらには、賃金にも反映されれば、やる気は起こる。
- 数字での目標設定がしにくい業務も多く、人が人を評価する難しさがあり、客観的に評価できる人の育成も大きな課題である。
- 民間では、能力主義の弊害から近年になって年功序列に戻つつあるというが、年功序列の賃金の中にも評価はある。評価されることで、人はやる気を起こすもの。
- 社長（市長）の方針に基づいて、部長は部長の方針と目標を立て、部長の方針に基づいて課長は課長の方針と目標を立てる。きちんとトップの方針が末端まで、具体的な目標として降ろしていく事ができる。組織としての士気も上がるのではないか。下に行くほど仕事に密着した具体的な目標を設定すること。
- 目標を設定する中で、仕事の内容も整理できる。大量反復の仕事は、電算化できないか、委託はどうかなど、業務の見直しや改善にもつながる。

- 給料等に差をつけるというよりもまず評価される、ほめられるということが大切。
- 人事管理には、信賞必罰が必要である。
- 指示を待つだけの職員をつくらないために、担当者に権限を委譲し、責任とやる気を起こさせること。
- 庁内にしっかりとした「提案制度」を再構築し、職員の活性化を図ること。
- 職員を講師とした研修の仕組みを作る。研修するほうもされるほうも切磋琢磨できる。
- 転勤でいろいろなところに住んだが市役所に活気がないのではないかと。大都市だからかもしれないが、利用する市民も職員も活発にやり取りをするなど活気あったような気がする。

「その他、新年度予算等について」

- 予算に占める人件費の比率が約20%と高いが、他(近隣市町)との比較はどうか。
- 支出の割合をグラフ等で判り易く示して欲しい。
- 継続事業について、その是非や効果等について、どのように検証して次年度以降の予算化をしていくのか。
- 市民の市政に対する理解につなげるためにも、施策を検証して、効果があったことについて、オープンにする(情報公開する)方法や仕組みを確立する必要がある。
- 市民要求や事業の効果等が適格に反映された事業評価に基づいた予算の編成をめざして欲しい。
- 予算化した後の結果がどうなったかについて、十分な情報提供を。
- 予算が正しく使われたかどうかだけでなく、効果が出ているかどうかを重点にした監査を実施すべきだ。
- 生活者である市民のための予算であれば、市民を入れた監査や評価するチェックの場もあってもいいのではないかと。
- 他市や地域で起こった事件・事故や話題になっている事項等について、光市の状況はどうなっているということをタイムリーに市民へ情報提供して欲しい。また、事例研究をしっかりとって施策に生かすこと。
- 支所や出張所をコミュニケーションの場にして欲しい。行政の単なる手続や連絡伝達の間だけではなく、地域の活動に対してもっとオープンにできないだろうか。
- 自治会の組織化や醸成について、行政の積極的な後押しを。自治会をベースとして市民の意見を集約する仕組みをつくれれば、地域も活性化する。
- 島田川流域のハザードマップは、関係地域に全戸配布されたが、その後の転入者には配られているのだろうか。市内全域の避難所のマップなど、転入時に配布するようにして欲しい。