

平成21年度光市行政改革市民会議（第1回）【要旨】

開催日時 平成21年8月28日（金）

10時～12時

開催場所 光市教育委員会会議室

【会議の内容】

これまでの行政改革の取組みと、新行政改革大綱及び実施計画の策定について、事務局から概要の報告や、新大綱等の策定にあたっての基本方針の説明をした後に、各委員からご意見、ご提言を受けるとともに、意見交換を行いました。

【委員意見及び事務局回答要旨】

委員：先進自治体のように、光市も行政評価や住民の権利保護に向けた考え方を市政に取り入れなければならないと感じています。また、光市の様々な会議では、市民から多くの良い意見が出ていますが、それが市政に反映されておらず、行政改革大綱実施計画の取組み状況についても、未実施の項目、その中でも重要な項目が非常に多いということを考えていただきたいと思います。例えば、「大和支所の見直し」については、平成20年4月を目途に出張所とすとなっていますが、大和支所はまだ存在しています。今後、地域のことを考えていくのであれば、大和支所を出張所にするという考え方を転換し、市内各出張所を支所にして、ある程度地域に権限を持たせ、自治会とか防災とか、高齢化の問題とか中山間地域の問題などに取り組んでいくという考え方はないですか。

事務局：事務事業の評価等につきましては、負担金や補助金、交付金を対象に現在試行しています。また、人事評価についても行政評価のひとつとして、昨年度、人事評価の導入に向けた基本的な研修を全職員対象に行い、取組みを進めています。

次に、大和支所の件ですが、支所の存続については、防災の面など様々な面からご意見があることはお聞きしています。前回の市民会議でも、ご発言がありましたが、地域コミュニティの問題とか、人口や面積などの地理的条件、大和簡水も統合したばかりとなっていることから、議会等からの要望などもあり、まだ支所という形になっていますが、職員体制の縮小など出張所への移行に向けた取組みは進めているという現状です。

委員：市民から意見や提言を受けたときに、意見や提言の内容は、どのような場でどのように取り扱われているのかが市民には見えないため、もしかしたら、よい意見も潰れてしまっている可能性があるのではないかと感じます。こうした受け答えを、明解

でわかりやすい形にできれば、もっと、市と市民の風通しが良くなると思います。それと、大和地域の問題については、旧光市民と旧大和町民のお互いが新生光市の将来を見据えて、各地域に固執することなく光市全体に視野を広げ、光市民としての考え方を持たなければならないと思います。

今でも、大和地域には公民館が4つ、小学校も4つありますが、例えば通学バスを通すなど環境を整備し、1つの小学校にした方が、4つの小学校を運営するよりも財政的にもはるかに効果的ではないかと思います。

事務局：市民の皆様からのご意見やご提言の取扱いにつきましては、市長へのメールなど、いくつかの仕組みがありますが、全体的な広聴を進める中で、総合的に取り組んでいきたいと考えています。

次に、学校の再編につきましては、現時点では方向性は決まっていますが、これから市政全体を考える中で、地域住民の皆様への説明とご理解をいただくプロセスが重要であると考えていますので、慎重に対応していきたいと考えています。

委員：市民対話集会などで出された意見に対して、行政は、すぐにその場で答えを出すのではなく、一旦意見を持ち帰り、市民意見に対しよく考えて答えを出していくという姿勢が一番大事ではないかと思います。また、行政と市民との協働による組織づくりができれば、行政改革大綱のような計画がなくても、行政、地域、事業者などのそれぞれの役割が明確になり、自然に行政と市民が共に築いていくまちづくりが可能になると思います。

事務局：貴重なご意見、ありがとうございます。市長も対話というものを第一に掲げていますので、市民意見に対する行政の対応については、今後留意していきたいと思えます。

それと、新しい公共のあり方につきましては、行政サービスが全ての公共サービスを担っていたという古典的な時代から、公共サービスをそれぞれの主体が役割分担をして、行政が担う部分、地域など自治会が担う部分、民間団体あるいは民間事業所が担う部分も含めて、みんなでまちをつくっていくという新しい形で進めていけたらと考えています。

委員：立案、実施、検証、見直しというPDCAサイクルがありますが、どのような組織にも必要で、これからの行政も「経営」ということを意識しながら、こうしたことをきちんと実践していかなければならないと感じます。

また、広報ひかりでは、光市の大事な情報が掲載してあり、市民がその情報を見て、会議やイベントに参加したりしますが、その広報ひかり自体を見ない市民も多く、行

政が提供する情報が市民には十分に伝わっていないと感じます。こうした状況であるため、市民から行政に意見を述べたい場合も、パブリックコメントという制度もありますが、市民はまずパブリックコメントって何っていうところから始まります。窓口に行き直接意見も出すことはできますが、敷居が高いと思われる市民もたくさんいると思います。まず、行政はどうしたら市民に情報が伝わるか、また逆に市民意見を伺うことができるのかを市民の目線から考えなければならないと思います。単に情報の一方通行ではなく、その情報に対し意見を伺うなどのキャッチボールができることが対話であり、こうした基本の部分から考えていく必要があると思います。

委員：市内には、現在退職されている団塊の世代の方がたくさんおられ、その方々のまちづくりへの協力が、今の光市に必要であると思います。こうした協力を得るためには、最初は行政の強い働きかけや指導、適切な方向付けやアドバイスが必要となりますが、最終的には、市民との協働によるまちづくりが進むことに繋がります。冠山総合公園では、ボランティアで花を植えたり草を引いたりしていますが、こうした活動に取り組むことによって、自分自身も学ぶことができ、仲間作りができたという話を聞いたことがあります。これは、ひとつの例えであって、あらゆる分野において、団塊の世代の方々にご活躍いただくことは、必要であると思います。

事務局：団塊の世代の方々には様々な知識や経験をお持ちで、こうした知識や経験を活かした地域づくりのためにご協力いただき、またご活躍していただくような仕組みを作ることが、行政の役割であると考えています。

委員：これまで行政改革を実施してきた中で、市民の市民サービスに対する満足度の変化などをどのように把握していますか。

今後目指すべき全体像が明確でなければ、向かうべき方向性を具体化することができないのではないかと感じます。PDCAを回していくということは、目標があり、それに対してどうチェックやアクションを起こしていくかというところが非常に重要であると思います。

また、こうした市民に対する資料提供や情報提供においても、行政の提供するものは素人には難しすぎて、イラストにしたりグラフにしたり、ひと目でわかるような工夫が必要であると思います。

事務局：市民サービスに対する満足度については、日常的な広聴活動の中でご意見をお聴きするほか、市民対話集会、さらには総合計画の進捗状況を把握する中で市民アンケートを実施し、毎年集約しています。

また、目指すべき全体像や向かうべき方向性などを明確にして、ビジュアル化する

など、わかりやすさを重視した情報提供をというご意見につきましては、今後工夫をさせていただきたいと思います。また、会議資料などの内容につきましても、工夫できる部分については改善に努めます。

委員：今後、光市が行政改革に取り組んでいく中で、時代の要請を踏まえた縦割り型行政の見直しとありますが、縦割り型行政というのは、いつの時代も市民が何とかしてくれと常に要請しているところです。例えば、イベントを開催するにあたり、実行委員会などを設置しますが、結局行政が中心になってイベントを組み立てているような感じが否めません。

様々な自治体がいろいろな取組みをする中で、その成果が目に見えにくいというのは、小さなことに捉われすぎて、大沙汰が起きることを恐れてしまって、結局、一番大事なものが見失われていく、これが地域の福祉であり教育、そういったところになってしまっていると感じています。

大和地域の学校や公民館の統廃合問題についても、光市全体を考え、行政主導で思い切った決断をしていただくべきところ、あとは市民が協働で参画していくというところを分けて考えていく必要があると思います。

事務局：イベントを例にしたご意見がございましたが、縦割り行政につきましては、意思伝達が早いなどのメリットもありますが、言われるような弊害につきましては、組織のあり方をどうするのかということもあります。特にイベントなどでは、市のイベントを市民とどのように取り組んでいくかという職員の意識も含め、コミュニケーションの問題とか、総合的な部分からの職員意識の変革も必要になってくるのではないかと思います。実行委員会につきましても、構成については、まずは担当者になる職員や担当課が行うわけですから、担当者が全体を見渡すことができる視野の広い職員になることができるよう、人材育成の部分も含め、今後取り組んでいきたいと思えます。

また、行政の方で思い切った決断をというご意見につきましては、タイミングは非常に難しいと思いますが、市民の皆さんの意見を吸い上げるというプロセスを経た後に、最終的な決断をしなければならないと考えています。

委員：多くの市民は、市政や行政改革という事に対し無関心であるというふうに感じます。まずは、行政に対する市民の無関心をどのようにしていくのかを考えていく必要があると思います。

委員：職員の意識というところでは、職員のイベントボランティアへの参加など、仕事の範囲以外の分野への取り組み姿勢については、民間の意識と温度差があり、昔と比べ

ると近づいてきたのかなと感じるところはありますが、埋められない温度差というものを日々感じています。

民間は会社が潰れてしまうと従業員は職を失うこととなります。全国には破綻した自治体もあることから、まずは職員全員がこうした危機感を持ち、意識の改革を進め、職員の意識が変われば、「最近市役所の職員の対応が変わった」という評価に至り、多くの市民が感じている温度差もなくなり、絆も深まるのではないかと思います。

また、職員も民間事業所での職場体験や研修を実施し、民間の仕事に対する感覚を知ることも必要ではないかと思います。

事務局：確かに、市民と職員との意識の温度差という話はよく耳にします。その中で、私達が一番求められているのは、「経営」という感覚をいかに身につけるかというところでの意識改革であると思っています。ボランティアなどへの参加という部分についても、職員であろうが民間で働いておられる方であろうが、一市民としてまちづくりに参加するわけですから、その部分では同じだと思います。

こうしたボランティアなどへの参加に対する意識が高まり、様々な活動に参加することで、異業種間の交流が進み、お互いの立場や考え方が理解できる部分もありますので、そのあたりを含めた職員の意識改革に努めていきたいと考えます。ご指摘のように、最近、市役所の対応がよくなったという基本的なところで市民の皆様から評価をいただくということが、まさに行政改革の第1歩なのかなと改めて思っているところです。

委員：行政改革大綱実施計画の項目の「大和支所の見直し」は、平成20年度を目途に出張所とするとなっており、進捗状況も実施中になっているにもかかわらず、なぜ、現在も支所のままになっているのですか。

事務局：出張所への移行につきましては、地域コミュニティの問題や商店街に活気がなくなるなど、議会や地域からの様々なご意見がある中で、総合的な判断により、今回は見送ることとなりました。

また、進捗状況を実施中という形で項目をあげていますが、「見直し」が実施項目になっていますので、実施中ということで判断しています。例をあげますと、当初の職員体制から、現時点では11名の職員体制まで削減しており、現在、出張所への移行を含めた見直しを進めているということです。

委員：過去の市民会議でも、この件に関する意見は出ていますが、そのまま放った状態であるように感じます。見直しとするのであれば、常に見直していかなければ、いつまでも同じ状態で終わってしまうと思います。行政が、会議などで出た意見に対して

きちんと回答していかなければ、市民からいつまでも放った状態と思われ、行政の信頼性を欠いていく結果となるのではないのでしょうか。

事務局：これまでの市民会議でも、内容についてはホームページに議事録を掲載し、所管課の意見や回答の欄を設け、一定のご回答をさせていただいています。また、市民意見に対する回答につきましては、全体的な広聴を進める中で、総合的に取り組んでいきたいと考えています。

委員：行政の諮問機関である審議会は、諮問された事項を審議し、委員からの意見を集約して答申しますが、本日のような市民会議は審議会と何がどのように違うのですか。
また、行政改革についての審議会や市民会議の設置は、県内他市の状況はどのようなになっていますか。

事務局：審議会と市民会議の役割の違いでございますが、審議会は、諮問を受け、最終的に責任を持った答えである答申を作り上げていく組織です。また、市長は、諮問機関である審議会から答申を受けた場合は、議会に諮る事項もありますが、その答申を尊重しなければなりません。

一方、市民会議につきましては、審議会のような諮問や答申という専門性よりは、むしろ市民目線や市民感覚で自由な発想のご意見をいただくという部分を主眼としています。なお、県内他市の審議会や市民会議などの設置の状況につきましては、また調べましてご報告いたします。

【資料：山口県内 13 市の行政改革に係る審議会等の設置状況】

自治体名 名称 委員数

下関市 下関市行政改革推進委員会 13 人

山陽小野田市 山陽小野田市行政改革推進審議会 9 人

宇部市 宇部市行財政改革懇話会 12 人

長門市 長門市行政改革懇話会 10 人

美祢市 美祢市行政改革推進委員会 12 人

萩市 萩市行政改革推進協議会 7 人

山口市 山口市行政改革推進委員会 15 人

防府市 防府市行政改革委員会 20 人

周南市 周南市行政改革審議会 12 人

下松市 — —

柳井市 柳井市行政改革推進委員会 10 人

岩国市 岩国市総合政策市民会議 12 人

光市 光市行政改革市民会議 15 人

委員：光市は税金だけは高く、一体何がありますか。住むには非常に難しいまちと感じます。今、雇用、インフルエンザ、福祉などいろいろな問題がありますが、国や県などの公的機関は税務署があるだけです。ハローワークもない、保健所もない、法務局もいつのまにかなくなり、市民は何かあると市外のいろいろなところに手続きに行かなければいけません。市民のためにこういうことも考えていかないと、今から若い人達が光市に住もうと思ったら大変であると思います。だから、若い人達は、下松市や周南市に流れていっており、こうした公的機関が、徐々に光市にはなくなってきていることに問題があると思います。

事務局：光市はたくさんの税収をいただいていることは事実です。大企業がありますので、市民の皆様には身近な税ではないかもしれませんが、法人市民税も多くいただいています。

確かに、法務局もハローワークもなくなったのですが、私達も光市には残していただきたいと国にお願いしましたが、国の政策については、国に嘆願してもできない部分があります。

今、現実には市内にはこうした機関がありませんが、『ない』ということを前提に住みよいまちを作っていくことを考えなければならないと思います。

委員：市民サービスをどのように捉えていますか。

事務局：地方自治の本旨である住民福祉の向上が達成されるということが、市民サービスのひとつの内容ではなかろうかと思います。具体的に市民サービスとしては、多くの項目があり、行政の仕事として数えてみても、光市には事務事業が 600 事業から 700 事業あります。行政においては、ひとつひとつ事業を取り出して、もう一度精査し、さらなる市民サービスの向上を図らなければならないと考えています。

委員：どのような組織であっても、人や物、お金といった経営資源というのは限られています。行政は、様々な市民がおられる中で、全員に満足していただくというのは非常に難しいと思います。そのため、優先順位をつけてきちんと整理していくことがこれからの行政には必要になります。それと、こうした会議などで出された意見に対してきちんとフィードバックがないということが、行政と市民との間の溝を深めていると感じます。また、市民が見て、行政がやらなくていいこともたくさんあるのではないかと思うところもあります。これからは、市長をはじめ、市の幹部の方がきちんと事業の効果を見極めて、市民サービス向上のために職員や予算などを振り分けていただくというような英断が必要ではないかと思います。

職員の意識改革という部分では、市長が先頭に立って、職員からお話を聞いていただいているということなので、ぜひ職員が喜んで市民のために働くことができるような職場環境にしていきたいし、それが行政改革、さらには市民の意識改革、市民満足度の向上に繋がっていくのではないかと思います。