

平成 21 年度光市行政改革市民会議（第 2 回）【要旨】

開催日時 平成 21 年 12 月 10 日（木）
13 時 30 分～15 時 45 分
開催場所 光市役所 3 階第 5 会議室

【委員意見及び事務局回答要旨】

委員：これまでの行政改革の取組みの中で、平成 19 年度までの評価が「検討中」の 16 項目のうち、平成 20 年度に 4 項目を「実施中」や「実施済」に切り替えたことご説明がありました。実施計画は進んでいるのか、それとも遅れているのか、表現は難しいと思いますが、どのように評価しているのかご説明ください。

事務局：基本的な考え方として 71 項目全てを実施する計画となっておりますが、現時点では、12 項目が「検討中」になっています。

具体的には、例えば資料 5 ページの整理番号 21「電子投票の検討」などは、国政選挙では公職選挙法の改正、あるいは知事選挙や県議会議員選挙では県条例、市長や市議会議員選挙では市条例での制定が必要となります。

こうしたことから、現時点では市が単独で電子投票を実施しますと、選挙ごとに投票方式が変わることから、市民に混乱をもたらしたり、費用対効果の部分もあり、最終的な結論に至っていません。こうした状況を踏まえ、平成 21 年度中に、電子投票に関する一定の方向付けを取りまとめる予定としています。

その他、資料 1 ページの整理番号 5「連結バランスシートの作成」については、普通会計では既にバランスシートを作成していますが、連結のバランスシートについては、平成 21 年度中に作成する予定です。

また、資料 11 ページの整理番号 41「学校給食センターの再編」については、本年度において、光市全体の学校給食のあり方や今後の方向性等について、具体的に検討を進めているという状況です。

平成 20 年度は実施計画の 4 年目で、平成 21 年度末までが実施計画の終期ですので、平成 21 年度末までには、できるだけ 71 項目全てを実施していくよう取り組む必要があります。4 年目までの実施率 83.1%は十分な数値ではありませんが、一定の成果ではないかと評価しています。

委員：資料 7 ページ、整理番号 27「指定管理者制度の導入」の項目で、冠山総合公園や伊藤公資料館、公民館については、導入準備・検討とありますが、受け皿づくりという部分が不明確で、元々、指定管理者の選定方法というものが、市民から見ると、非常に分かりにくい点があり、そのあたりの情報公開をわかりやすくしてい

かないといけないのかなと思います。

そこで、指定管理者制度について、公平性をどのように保たれているのかお伺いしたい。

事務局：現在、市の施設のうち16施設について、指定管理者制度を導入しています。冠山総合公園や伊藤公資料館などの施設については、それぞれの部署が、導入の可能性等を判断しながら、光市行政改革大綱実施計画の項目としての一定の結論を出すようにしています。なお、指定管理者の選定については、指定管理者制度を導入している16施設のうち、半分が公募によるものです。

委員：公募の対象範囲ですが、それは光市内だけで公募されているのですか。それとも、県内などに広く公募されているのですか。

指定管理者に応募される事業者というのは、ノウハウを持っており進んだ取組みもされています。コミュニティ施設などは、その分野に長けている事業者もおおり、こうした能力のある事業者を、行政の手の届かない分野にうまく活用していかなければならないと思います。

そうしますと、公募を市内に限った場合、指定管理者に応募したいけれども、応募することができない能力のある事業者もおられると思います。こうした公募の範囲はどのようにされているのか教えてください。

事務局：基本的には、市内に事務所を有することを条件としています。市外や県外に本社がある事業者でも構わないのですが、市内に拠点を持っていただくということを条件として入れています。地元の雇用とか、こうした視点が全くないという訳にはいきませんので、こうした条件を入れています。

委員：公募範囲を広くして、様々なノウハウを持つ事業者が光市に入ってくられると、光市で事業をされる訳ですから、雇用も必然的に生まれてくると思います。私たちが、今まで知らなかったような運営方法もたくさんありますので、公募の仕方もしろいろと研究をされて、全国的に展開されている事業者もたくさんおられますので、こうした民間の能力をうまく活用できれば、行政の負担も軽減されますし、その地域の活性化にも繋がると思いますのでよろしくお願いします。

委員：指定管理者制度を導入している施設が16施設あり、そのうち公募が半分ということでしたが、公募をしていない施設はなぜ公募をしていないのですか。このたびの第二次光市行政改革大綱中間案にも情報の共有化ということを謳われていますが、なぜ公募をしないのかという部分については市民に説明されていますか。

事務局：公募する場合については、広報やホームページ等で募集を行っています。公募をしない理由については、市の方で、公募しない理由を整理し、議会で指定管理者の指定に関する議決をいただくときに、議会の議案の中でお示しし、公表しています。

委員：指定管理者制度は、平成 15 年の自治法改正によるもので、私は、コスト削減という視点から見た場合、この指定管理者制度はあまり効果がないと思っています。指定管理者制度で一番心配されたのは、施設の管理運営を指定管理者に任せることができるかというところですし、こうしたことから議会の議決事項にもなっていると思います。

先程、16 施設について指定管理者制度を導入していると説明がありましたが、その管理運営に対する評価はどのように見えていますか。

事務局：大きな評価として、ひとつはコスト面、もうひとつはサービス向上の 2 つがありますが、コスト面については、指定管理者制度導入前と比較して下がっています。サービス面については、利用日や利用時間帯の拡大などを実施し、また、本年度から試行的にモニタリングを始め、毎月、指定管理者が、施設を所管する部署に月報等を提出し、各部署で評価・指導をしています。さらに、年間 1、2 回程度、各施設の実地検査を行い、サービス向上に繋げる取組みを進めています。

委員：今、公民館について、指定管理者制度の導入は考えておられますか。

事務局：公民館については、年次的に地元運営という形を進めており、平成 21 年 10 月の大和公民館の地元運営への移行で、全ての公民館が地元運営となりました。公民館には、社会教育施設としての役割に加え、地域でのコミュニティ施設としての役割を持たしていくという短期的な方向性の中で、地元運営を推進しているところであり、指定管理者制度を導入するしないについて、具体的には決まっていません。

委員：指定管理者という形態ではなくて、行政が直接地元へ委託して運営しているという形態になっているのでしょうか。

事務局：公民館の職員は、市の嘱託職員として、その地域から選出していただくという形をとっています。

委員：指定管理者制度は、例えば、公民館という建物の掃除から行事の運営まで、全てを任せるようなことと認識しているのですが、地元運営は指定管理者の前段階ということですか。

事務局：公民館のあり方も含め、まだ模索している段階であり、地域のコミュニティ施設としての役割をどうするのかという一番大きな問題もありますので、まだ前段階以前の段階です。

委員：公の施設については、全ての施設に対して前向きに指定管理者制度を導入するという考えはありませんか。公の施設の管理運営を全て指定管理者に任せることができるのであれば、市役所の職員に人数的にも余裕ができます。そのあたりの考え方から指定管理者制度を進めているのではないですか。合併のときにそのような話があったように記憶しているのですが、いかがでしょうか。

事務局：指定管理者制度が未導入であった時点では、本市においても、積極的な方向で考えていましたが、現実的に、何施設か指定管理者制度を導入してきた中で課題も出てきており、現時点では、施設ごとの状況も踏まえ、導入を進めていかなければならないと考えています。

こうしたことから、指定管理者制度ありきではなく、効率的、効果的な施設の管理運営を考える中で、指定管理者制度もそのひとつの手法であるという位置付けとしています。

委員：私は、指定管理者制度が必ずしもよい制度とは思っていません。今、私たちが第二次光市行政改革大綱中間案について議論する中で、スリムな行政を目指すという考え方が中心であるのであれば、その考え方には大きな落とし穴があると思っています。

例えば、協働という働き、これは、場合によっては、行政が市民に負担を押し付けるという考え方にも捉えることができます。これから先のボランティア活動において、参加を拒む市民をボランティアに引っ張り出すというのでは苦情も出てきます。ボランティアの心がある市民だけで活動する方が簡単で、行政がスリム化と言いながら、公民館に指定管理制度を導入した場合、今でも公民館主事の担い手がない中、さらに、地域に様々な負担がかかってきます。

これまで、公民館は行政と地域の接点という大切な役割がありました。行政と地域が一体になることができる場所を行政から切り離すことによって、地域から選出された主事に負担がかかり、行政と地域との溝も大きくなってきますし、既にこうした弊害が出ている地域も多いです。

市民と行政を結び付ける窓口的な施設は、行政による管理運営の方がよいのではな

いかと思います。地域の問題は地域でという考え方もありますが、ある程度は行政の力で押していかなければ、うまくいかない地域も出てくるのではないかと思います。

委員：私もその話はよく耳にします。皆さんもよく聞いておられると思います。一昔前なら、市の職員と公民館でお話できていましたが、今は市役所まで相談に行かなければならなくなりました。また、お話を聞いた市の職員も、その地域の課題や問題を、本庁に情報提供ができていました。今は、公民館に嘱託職員の方を雇用しているということで、行政の方にも地域の様々な情報は伝わっていると思いますが、地域から見たら、その関係が若干希薄になってきたのではないかという懸念のご意見ではないかと思います。

事務局：公民館に、従来の行政職員が主事として常駐する場合と比較すると、行政と地域とのネットワークという面に関しては、地域から見ると、マイナスと思われることが現実ではないかと思います。公民館を、行政側の市民サービスの拠点として考えるかどうかで、今のお話も含めて、公民館のあり方や地域での役割について、社会の情勢や環境も変わってきていますので、第二次光市行政改革大綱実施計画を策定する中で、整理させていただけたらと思います。

また、今、公民館主事は地域で選出となっていますが、その背景には、地域のことは地域でやらせてほしいという地域住民の方々からのご意見があったことも事実です。地域と行政の関係が希薄になっており、従来どおり行政職員の主事がいた方が便利だったという地域のご意見は伺っています。そのために、地域づくり支援センターが相談窓口として、主事からの相談をお受けするなど、行政とのパイプ役になっているということもご理解いただけたらと思います。

委員：私は、大和地域に住んでいるのですが、やはり、行政と地域が離れてきていると感じており、特に、合併前の大和町時代に比べるとそう感じています。これからどのように行政と地域が結び付いていくのか、こうした点が市政の課題になってくるのではないかと考えています。

委員：平成20年度の行政改革大綱実施計画の進捗状況が83.1%ということでしたが、平成21年度も、もう半年以上経過していますので、同じ基準で評価した場合の達成見込みというのはどの程度でしょうか。また、達成できない項目が出てきた場合は、どのようにその項目を取り扱うこととしているのでしょうか。

事務局：平成20年度まで「検討中」であった12項目のうち、平成21年度に達成する見込みについては、まだはっきりとしている訳ではありませんが、概ね4項目程度が達

成できればと考えています。この 4 項目を分子に加え、分母の 71 項目で割りますと、約 88.7%の見込みになるかと思っています。

また、達成できない項目につきましては、光市行政改革大綱を策定した 5 年前とは状況が大きく変化しているものもありますので、第二次光市行政改革大綱に引き継いでいかなければならない項目などについては、各部署との協議や分析を重ね、引き続き取組みを進めていきたいと考えています。

委員：私は、一市民として考えた場合、5 年前に計画をたてたから、必ず全て計画どおりに実施しないといけないということではないと思います。当然、社会情勢や環境の変化もある訳ですから、結論だけではなく理由が明確になれば、断念という形になったとしても、市民の理解を得ることができると思いますので、理由が曖昧にならないような断念の仕方や、第二次光市行政改革大綱への引き継ぎ方に留意しなければならないと思います。

委員：資料 21 ページの整理番号 58 番「入札制度改革」は、工事に関する事項が中心と思いますが、物品に関してご質問したいと思います。資料を見ますと、「電子入札」については難しいという状況はわかりますし、「一般競争入札制度のルール化」についてはある程度進んでいるのではないかと思います。また、「最低制限価格のルール化」は、具体的にどの程度まで進んでおられるのか教えてください。

事務局：「最低制限価格のルール化」については、特に工事の入札では確実性と効率性という 2 面の見方が必要となります。安ければよいということでは確実な工事ができないという懸念もありますので、一定のルールの中で、最低制限価格を定めています。この 4 月にもルールを見直したところで、見直したルールの中で、各事業者に公開しているという状況です。

「一般競争入札制度のルール化」については、光市建設工事等一般競争入札試行要綱の制定や、設計金額 3 千万円以上のものについては、試行的に一般競争入札を実施していくという具体的な取組みを進めています。これについては、その都度ルールを決めるのではなく、公平公正を保つために、年度の初めにルールを作って、その中で不都合が生じた場合は、入札監理課で見直しを行っています。また、他市の状況については毎年度調査を実施しています。

最後に、工事の場合の多くは、原材料費と人件費で費用が構成されておりますが、物品の場合は、こうしたものが明らかにならないということがあり、物品についての最低制限価格は、現在、設けていません。

委員：工事については、最低限の仕事ができるという部分を確保しなければなりません。

物品は、その物が納入されればそれでよいという考え方はあるのですが、他市では、「1円入札」とかもありますし、現実的に考えると、その物が1円で購入できるのかというところに疑問はあります。

物品は工事とは異なり、最低制限価格の設定というのはなかなか難しいと思いますが、何らかの制限がないと、零細企業は資本力のある大手企業と比べると、かなり不利な条件になることも事実です。

このあたりについては、今後の検討課題としていただきたいと思います。

委員：平成17年度に光市行政改革大綱を策定されて、平成21年度までということで、概ね5年経過していますが、この5年間で社会情勢にも大きな変化がありました。このたび見直しということで、第二次光市行政改革大綱の策定を進めていますが、先程のご説明で大きな視点が3点ありました。どこがどのように変わったのかという部分も含めて、再度、ご説明ください。

事務局：個別の計画については、第二次光市行政改革大綱が固まった段階で、大綱に基づく新しい実施計画を作り直していくこととしており、現光市行政改革大綱実施計画の項目を引き継いでいかなければならないものについては、引き継いでいきます。

現光市行政改革大綱は、集中改革プランという国が自治体に策定を求めているプランも兼ねていましたので、職員を何人削減するとか、民間にできる業務は民間に委託するとか、お金や人などの削減といった部分が主体となっています。

第二次光市行政改革大綱においても、限られた行政資源を効率的に活用していくという部分は非常に大事になりますが、それと併せ、行政サービスとして、市民志向や成果志向を重要視し、そのための仕組みづくりを進め、継続的改善ができるような体制を行政内部で徹底していくこととしており、そのためには、職員や組織の質的な部分を変えていかなければならないと考えています。

委員：この第二次光市行政改革大綱中間案どおりになれば、市役所の大改革になります。今の市役所に足りない部分が本当によく抜き出されていると思います。目標に向かって、行政改革の取組みを進めていただけたらと思います。

委員：資料の「(平成20年度)行政改革大綱実施計画の取組み状況」と「行政改革大綱新旧比較表」を見比べていたのですが、第二次光市行政改革大綱の策定を進めていく中で、それぞれの実施項目がどういった目標に対する取組みなのかということを確認する上で、この資料はわかりにくいと感じます。

掲げた目標を達成するためには、個々の取組みがあるということを認識しながら、第二次光市行政改革大綱の策定に取り組んでいかなければならないと思います。

これからの行政は、会議資料ひとつにしても、こうした配慮が必要です。こうしたことが市民の目線に立つということではないかなと思います。

事務局：わかりやすい資料を提供するというのは、市民に対して情報を提供する上での大原則ですので、資料の様式等も含め、検討していきたいと思います。

委員：第二次光市行政改革大綱を策定して、それから実施計画という具体的なアクションプランを策定していくということですが、行政改革大綱実施計画は現在71項目あり、これから策定する新しい実施計画では、ある程度項目をまとめることはできないかと思います。非常に内容が似ている項目が多いように感じます。

委員：職員の就業規則というものはあるのでしょうか。労働協約というか労働協約協定書とかはありますか。

事務局：労働協約は現業部門だけはあります。それと、就業規則ではありませんが、勤務時間等に関する条例や職員の服務規律に関する規程はあります。

委員：資料25ページ、整理番号66番から71番の実施項目は、非常に取組みが似ているように感じます。民間企業で就業規定のようなものがあるのであれば、関連があることですから、一つひとつ項目を掲げるのではなく、ある程度まとめることができるのではないかと思います。

委員：光市行政改革大綱実施計画の中で、全ての部署が実施する取組みについては、各部署が同じように実施しているということですが、同じようなことを実施すれば、各部署で同じような課題も発生するだろうと思います。

これまでの縦割りの行政ではなく、今後、行政内部で横の連携を図りながら、市民サービスを市民に提供していくのであれば、同じような課題は、各部署で情報を共有していく必要があると思います。

各部署でいろいろな施策や事業を実施されていますが、その情報を、例えば「まちづくり」というような、市民目線からの切り口で集約して、市民に情報を提供していくということが重要ですし必要だと思います。

この第二次光市行政改革大綱中間案にも、情報の共有化ということで、各部署がそれぞれの立場から市民に情報を提供されると思いますが、各部署からだけでなく、行政内部で横の連携を図った上で、情報を提供していただきたいと思います。

委員：光市総合計画の行動計画では、各項目を重点目標ごとの整理番号で整理していま

す。

第二次光市行政改革大綱実施計画についても、目標ごとに枝番号を付けるなど、整理番号の取り方に工夫が必要と思います。また、部署が異なる場合であっても、こうした整理番号の取り方なども行政内部で総合的に整理して、市民にわかりやすい情報提供が必要だと思います。

事務局：光市総合計画の行動計画の整理と同様、このたびの第二次光市行政改革大綱実施計画についても、現在、整理を進めていますので、改めてお示しできればと考えています。

委員：前回、第1回会議の内容について確認したいところがあります。前回会議では、審議会と市民会議の違いについて、審議会は市長から諮問を受け、市長に対して答申するという考え方で、市民会議というのは、あくまで市民目線から自由な発想でご意見をいただくということになっていますので、答申のように、何かをまとめて作り上げていくとか、そういったことではない訳です。

このたびの第二次光市行政改革大綱でしたら、市の方でこうした中間案を作られて、その作られた中間案に対して、私たちは意見を言うということだけで、この中間案を覆すといった力は、市民会議にはない訳ですか。

事務局：市民会議でいただいたご意見を、事務局や行政改革推進本部で協議しまして、いただいたご意見のうち、反映できる部分は反映させていくという考え方で進めています。

審議会の場合は、市長から諮問をさせていただいて、そこで委員の皆様方のご意見を収集した答申という形の成果物をいただくようになります。市民会議は、こうした答申という成果物を出していただくという性質のものではなく、市の計画などの案に対して、市民目線からご意見やご指摘をいただいて、再度、行政内部で整理し、計画などにご意見を反映させていただくということを目的としています。

委員：審議会では、市長から諮問を受けて、最終的には答申という一定の成果物を市長にお返しするということになっていますが、光市では、この市民会議とは別に、行政改革に関する審議会というものはあるのでしょうか。

事務局：ありません。

委員：審議会がないのであれば、この市民会議は、市民代表としての意見を聴いていただけという意味では同じような役割を持っていますので、むしろ、審議会のように

答申という形にこだわることはなく、委員として自由な意見を発言すればいいと思います。

委員：第二次光市行政改革大綱中間案の12ページの(1)「職員の資質の向上と意識改革」の②「接客サービスの向上」ですが、「苦情やクレームを行政サービスに対する問題提起と捉え」とありますが、非常によいことだと思います。苦情に対して問題提起と捉えるということは、処理をするものなのか、対応するものなのか、どういう形で捉えるかが重要になってくると思いますが、具体的に苦情やクレームを、どのように受け止めようとしているのでしょうか。

事務局：現状は、それぞれの部署が苦情やクレームを受け、人事課を通じて最終的には市長に報告する仕組みになっています。

今後は、ケーススタディのような形で、苦情やクレームなどの情報を部署に捉われず、全職員で共有して、同じ失敗を繰り返さないようにする仕組みづくりや体制づくりが必要と考えています。

委員：ぜひ、それを実行していただきたいと思います。似たような苦情やクレームは各部署であると思います。市役所の職員一人ひとりが、苦情に対応するという考え方ではなく、組織全体で対応し、その情報を共有していただくことによって、同じ失敗を繰り返すこともなく、本当の意味で、サービスの向上を図ることができると思います。

市内のスーパーなどでも、お客様のご意見というのを出入り口に掲示しています。そのご意見に対して、その店舗ではこのように考え、どのように対応したということも書かれています。この取組みは、お客様のニーズに応えることと併せ、その店舗に勤めている従業員さんたちで情報を共有するもので、お客様からのご意見の中に、埋もれた問題があるということに従業員全員が気付くことが、お客様に対するサービスの向上に繋がっていると思っています。

こうしたことも踏まえ、このたび策定を進めている第二次光市行政改革大綱の中に、「苦情」や「クレーム」という言葉が出てきたことは、大変素晴らしいことだと思います。

もう1点、光市役所の職員の昼食ですが、職員はどこでどのように食事をしているのでしょうか。市役所の窓口というのは、時間帯関係なく、昼休みであっても、勤務時間中は職員の誰かが市民に対応しなければなりません。職員の昼休みというのは、どういう形になっていて、どのように食事をしているのでしょうか。

事務局：基本的には12時から13時までが昼休みですが、窓口の部署については、時間差で昼休みをとり食事をしています。食事をする場所は、一部の職員を除き、原則と

して、庁舎のスペースの問題もあり、弁当などを持参する職員は自席です。

委員： 昼休み中に市民が窓口に行くと、職員が食事をしているところに遭遇します。市民の側から言うと、職員が休憩している中、手続きをしていただくということになり、申し訳ない感じがしますし、私が職員でしたら、休憩にならないと感じます。

職員が昼休みをメリハリをつけてとり、気持ちをリフレッシュさせて業務に臨むことが、結果、よりよい市民サービスに結び付いていくのではないかと感じます。こうした細かいところから変えていくことが、市役所の大きな変化に繋がっていくのではないかと思います。

事務局： 今のような市民の皆様からのご意見を踏まえ、総合福祉センター『あいぱーく』は自席では食事をとらないようにしていますが、本庁舎では、スペース的な問題もあり、今のような状況となっています。

委員： できないことを変えていくのが改革であると思いますので、本当に細かいことを言いますが、こうした点からも改革に取り組んでいただきたいと思います。

委員： 『あいぱーく』のことを言わせていただきますが、『あいぱーく』は1階と2階に分かれており、1階国道側に福祉保健部全般、その奥側に健康増進課、2階が社会福祉協議会となっていますが、健康増進課は市民の来客は多いのですか。

事務局： 健康増進課は、市民の皆様の健康に関する業務を行う部署で、各種健康診断、赤ちゃんの健康診断もあれば成人の方の健康診断、歯科、心の病の方もお越しになります。

それとは別に、『あいぱーく』には、チャイベビセンターがあります。小さなお子様連れのお母さん方が、そこでお子様と一緒に遊んだり、お母さん同士の育児の悩み相談や、コミュニケーションの場としても、多くの市民の方々にお越しいただいています。

委員： 私が感じている限り、2階の社会福祉協議会に行かれる市民の方が、高齢者や障害者が多く、健康増進課に行かれる市民は割と健康的な方が多いという印象を受けます。社会福祉協議会に行かれる高齢者や障害者が、やっとの思いで階段を昇ったり降りたりしている姿をよく見ます。その方々が、窓口にスムーズに行くことができるような位置に、社会福祉協議会の窓口を置くことはできないかと思っています。

また、社会福祉協議会の窓口で行う手続きは、ほんの少しの時間で済むことが多く、エレベーターもありますが、こうした簡素な窓口業務だけでも、1階で手続きが済むよ

うな形をとることができたらと感じます。

それと、もう 1 点、例えば、今日、私が市役所のどこかの部署に行くとしたら、行政改革推進室の職員であれば、知っている訳ですから、お互い言葉を交わさなくても、目で挨拶もできますが、私も市役所の職員全てを知っている訳ではありませんので、手続きのために市役所の中をきょろきょろして歩いていると、職員にグッと見られてしまいます。

私は、行政もサービス業と考えた場合、こういう場面で声をかけていただくなり、一言挨拶をしていただけたら、市民はすごく気分が楽になると思います。「おはようございます。」でもいいですし、「いらっしゃいませ。」でもいいと思います。市民は、職員からジーっと見られたら、すごく萎縮してしまいます。市民が利用しやすく親しみやすい市役所を作るのであれば、その中で働いている職員が変わらなければ、何も変わらないと思います。

今日も、会議が始まる前にお互い挨拶をしましたけど、これは非常によい取組みであると思います。これが、実際の現場で活かされるべきではないでしょうか。

委員：健康増進課には妊婦が必ず行きます。赤ちゃんを抱かれた方も健康増進課によく行きます。2階で高齢者や障害者が行う手続きを1階に下ろすというのはすごくよいことと思いますが、健康増進課にも様々な市民の方が行かれるということも理解していただけたらと思います。

高齢者や障害者、妊婦、そういった方々の手続きが全て1階で済むような形をとることができればよいのではないかと思います。

委員：第二次光市行政改革大綱中間案の中で、市民ニーズの把握や市民満足度の把握というのがあり、すごく大事ですが、すごく難しいキーワードです。

近年、家族の構成というのも変わってきており、市内にも単身のアパートが非常に増えています。おそらく20代30代の若い方は、アパートに入居される例が多いと思うのですが、以前は大きな家族の中に、20代の方が家族として居住しているという状況であったものが、一人ひとりが個の生活をするようになっており、こうした状況の中で、市民ニーズの変化や満足度を調べていくということは、これまでの手法では難しくなってくると思います。

特に、私が気になりますのが、家族から離れ、個々に暮らす若い人が増えていて、そうした若い人たちに、市が発信する情報がきちんと届いているのかということです。例えば回覧板などをどうしているのか、時々、自治会の中に、アパートの住人は入っていないという話も耳にしていますので、それはそれで課題ではありますが、大きな広い視点から、市民ニーズや満足度について、こうした年代層を漏らさずに調査していただきたいと思います。

もう1点としまして、先程から挨拶の話が出ていますが、私は20歳を過ぎてから光市に来ました。そのときに、小学生や中学生の挨拶がすばらしいと感じました。その反面、どうして高校生になると、その子たちはあまり挨拶をしなくなるのだろう、さらに社会人になると全く挨拶をしなくなるのだろう、そのように感じています。

企業や各団体、もちろん市役所もそうですが、挨拶しろと言わなければ挨拶をしないという心の変化はどこにあるののだろうかと思います。今も、光市の小学生、中学生の挨拶は本当にすばらしいですし、全国に誇れるレベルではないかと思いますので、そのあたりをうまく高校生や社会人に繋げていけないかなと思います。

項目としては、堅い項目ではないと思いますが、この第二次光市行政改革大綱中間案に掲げてあるような行政を目指していくためには、一番大切にしていけないといけないと思います。こういうことがあっての市役所の改革であると思います。

委員：市民との情報の共有化というのも非常に大事ですが、まずは、行政内部での情報の共有化も必要だと思います。

実は今日、福祉保健部の会議と重なってしまいまして、その会議を欠席してこちらの会議に出席しており、市が開催する会議が同じ日、同じ時間に開催されると、委員として委嘱状をいただいているにも関わらず、どちらかを断らなければならないという形になってしまいます。

各部単位では、こうした情報の共有というのはできているのかもしれませんが、市役所全体であらゆる情報の共有ができれば、もっと効率的に市役所改革が進むのではないかと改めて感じました。

また、現在、環境部関係の研修会も開催されています。同じ日、同じ時間に市が3つも会議等を開催していることに少し疑問を持ちました。当然、日程や会場の関係でそのようなこともあると思いますが、時間帯をずらすとか、どれかを午前中に開催するとか、いろいろな手法があると思いますし、情報システムを有効に活用していただけたら、すぐに解決できそうな感じがしますので、よろしくお願いします。

委員：今、こうして71項目の改革に取り組まれていること、そして第二次光市行政改革大綱を策定して行政改革に取り組もうとしていること、非常にすばらしいことだと思います。やはり光市の一番の目標は、株式会社光市を目指すというところにあります。民間企業は、経営者が組織全体の方向性を定め、その情報をトップダウンして、その方向性に対して、次に意見がボトムアップされてきます。こうしたボトムアップの意見を踏まえ、再び経営者が考え直して、さらに充実したものを作り上げ、作り上げたものを、次は横のラインに網羅していきます。そこで初めて、経営者がやりたいことというのが形になっていくというのが、民間企業であると思います。

国が実施した仕分け作業というのを見て、国のよい事業もありますが、国の事業

は縦割り行政の弊害がまさに出ていて、一体国は何をやっていたんだろうという印象を受けました。

市役所でも、様々な部署がありますが、これまでの形にこだわらず、新たに各部署を結び付けていくというようなセクションを設けるとか、それが無理でしたら、大きな事業を実施する場合だけでも、調整をするセクションを設けて、様々な部署を結び付けていき、横断的な事業としていくような取組みを実施していただきたいと思いません。

委員：市民ニーズのご意見が出ましたが、市で様々な計画などを策定する時には、アンケート調査が非常に多いように感じるのですが、市民ニーズの把握の中心は、やはりアンケート調査でしょうか。

事務局：アンケート調査が多いです。

委員：これは、ほかの計画の策定委員会のことですが、非常に回収率が低い結果となりました。回収率が低いという結果に対して、市役所は分析など全くしていないように感じます。回収率が悪くても一定の傾向は把握できるのかもしれませんが、回収率の低さは問題視すべきではないかと思いません。

子育てに関するアンケートでしたけど、回収できなかった部分について、市民は行政に対してあきらめているのか、それとも満足しているという結果であるのか、そのあたりの分析も必要ではないかと思いません。

委員：事業に対する検証は、行政内部など限られた人たちだけではなく、多くの市民の方々に検証していただくことができるような手法をぜひ考えていただきたいと思いません。

また、一部の市民の方々が検証するのではなく、多くの市民の方々が、各事業に対して、意見を述べることができる体制を構築していくことが、今後必要になってくるのではないかと感じます。

委員：第二次光市行政改革大綱中間案に、行政運営から行政経営へと書かれており、光市は株式会社光市を目指しています。この考え方は非常に大事で、先程、トップダウンやボトムアップというお話もありましたが、私も民間企業の出身で、今の市役所と民間企業では考え方が全く違います。

市役所は何もかもが遅い。それから文章が長くて堅い。市役所の職員は、よく勉強し、いい文書を作ります。しかし、民間企業では、何かを説明する時は、紙1枚で説明しろと言われる。市役所は、わかりやすさというよりも、文書で勝負ということこ

ろがありますので、こうしたところに時間を費やしているために、市民への対応が遅くなっているという印象を受けます。

委員：この第二次光市行政改革大綱中間案の中で、市民参画の推進とあるのですが、法に基づく専門的な審議会については仕方ないと思いますが、それ以外の協議会や審議会、そういったものが今の市役所には多すぎると感じています。結局、1人の方がいくつも委員を引き受けているという現状が生じています。これからは、市民1人1役を合言葉に、1人が委員を重複しないようにしなければならないと思います。

今は、1人がいくつも委員をこなしていますから、会議の調整もききません。市民参画を推進していくのであれば、5万4千人の市民がいる訳ですから、こうした部分を早く改善して、できる限り多くの市民が市政に参画できるような仕組みを作らなければならないと思います。

また、このたびの第二次光市行政改革大綱中間案では、市役所のこと、市民のことが中心となっていますが、議会や議員のことが漏れているのではないかと感じます。予算や決算も議会がチェックしている訳ですから、議会や議員が行政改革もチェックしていかなければならないと思います。そういう意味でも、議員一人ひとりが光市を改革するという意識を持たなければなりませんし、議会、市民、行政が一体になれば、よい改革に繋がらないと思います。

委員：市役所はやります、やりますと言いながら、なかなかやっていただけないというのが、昔からの印象です。これからは、少しずつではありますが、市役所も変わっていくのかなということを感じています。

ぜひ、やってなんぼだという姿勢を、市役所から光市全体に発信していただけたらと思います。

事務局：本日は、委員の皆様から率直なご意見をたくさんいただきました。また、本日のご意見を持ち帰りまして、事務局や行政改革推進本部で協議し、最終的な第二次光市行政改革大綱を作り上げていきます。

本日は、貴重なご意見ありがとうございました。