

平成23年度光市行政改革市民会議（第1回）【要旨】

開催日時 平成24年1月11日（水）
13時30分～15時30分
開催場所 光市役所3階第5会議室

【委嘱状交付】

市長が、委員の代表に委嘱状を交付しました。（委嘱期間：平成24年1月11日～平成25年3月31日）

【市長挨拶】

皆様方におかれましては、大変お忙しい中、委員をお引き受けいただき、ありがとうございました。この市民会議の詳細につきましては、後ほど、担当から説明させますが、私の方からは、行政改革に対する私の考え方を少しお話させていただきたいと思っております。

行政改革と言いますと、人員や予算の削減が中心となることは、承知しておりますが、私はもう2つ、重要な視点があると考えております。

1つ目が、民間との関わりであります。今、ユニクロが開発部門や管理部門等のみを日本に残して、生産部門は海外に発注している状況ですが、近い将来、市役所でもこうした状況が起こってくるのではないかと思います。今後、市役所は、民間の能力を活用しながら行政運営を進めていくといったこととなり、議会との関係もまた変わってくるのではないかと思います。こうした将来的なことも視野に入れ、現実的な考え方として、民間にお任せすることはお任せするというを市役所は考えなければいけませんし、その方向で行政改革を進めていかなければならないということが、1つ目の視点であります。

2つ目は、大変身近なことですが、私たちが実施する事業とそれに携わる職員について考えていくことが、行政改革の大きな視点であると思っています。民間企業でも同じですが、特に市役所はマンパワーの世界で、人材の育成が重要となり、その上で、市役所の様々な事業を再度見直していかなければなりません。事業の見直しについては、職員自身が、事業を何のためにするのか、誰のためにするのかという視点を持って、事業を検証していくことが重要となります。また、その前提として、市民は何を求めているのかということ把握することが必要になり、私たち行政職員に寄せる期待を、私たち自身が感じなければなりませんと思っています。

無駄を省くということも、もちろん大切ではありますが、私たちは、事業の検証あるいは人材の育成を進めなければなりませんと思っています。そこで、市民の皆様目というのが、一番必要であると考えております。それぞれの分野で、委員の皆様方は、民間の立場或いは市民の立場から市役所を見ておられ、その市役所のあり方について、私たちにお知らせいただくことが、この会議の本質であると思っています。

市役所の会議というのは、市役所が何かを作っていくことに対して、ご意見をいただくということが多いですが、その案件に対する意見だけではなく、様々な角度から市政に対するご意見をいただくことも重要であると考えています。

委員の皆様方からの目線から、忌憚のない多くのご意見をお寄せいただきたいと思います。

よろしく願いいたします。

【委員紹介】

事務局による委員紹介後、出席委員が自己紹介を行いました。

【市民会議の位置付けと役割】

○行政の中からは気が付かない、また気が付いていても変わらないことをはじめ、市民の皆様のための行政として、そのあるべき姿などについて、委員の考え方を伺う。

○「第二次光市行政改革大綱」の見直しに反映していくことや、その取組み内容や進捗状況について、市民目線から、ご意見やご提言をいただき、今後の行政運営に反映していく。

など、位置付けと役割について、事務局が説明しました。

【会長、副会長の選出】

光市行政改革市民会議設置要綱第5条の規定では、委員の互選によって定めることとなっていますが、初対面という方もおられることから、事務局から委員の皆様以案を示し会長、副会長を決定しました。

【会議の内容】

第二次光市行政改革大綱実施計画（計画期間：平成22年度～平成26年度）における平成22年度の取組み状況と、第二次光市行政改革大綱の改訂について、事務局が報告したのち、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

市長のご挨拶でもありましたが、民間と協働で市政運営を進めていくという考え方は、そのとおりであると思います。民間に任せる部分は、十分検討した上で、民間に任せるべきだと思います。平成24年4月から冠山総合公園、また現在建設を進めている三島温泉健康交流施設についても指定管理者制度の導入を検討しているとのことで、取組みが進んでいると感じています。

市民と行政の情報の共有化についてですが、資料を見ると多くの情報を提供しているよ

うですが、市役所にも、例えば、市税の滞納件数や滞納額といったマイナスの情報もあるのではないかと思います。しかしながら、こうした情報を目にしたことはありません。これは、光市に限らず、国も県も同じであると思いますが、議会でも議員がそのような質問をしたことを見たことがありません。こうした情報は、行政としては公表したくない情報であるとは思いますが、厳しい財政状況であるからこそ、マイナスの情報も市民に提供して、職員と市民が情報共有をしていかなければならないと思います。

事務局

市民との協働を進めていくためには、行政と市民が情報を共有していくことが基本であります。マイナスの情報を提供することにより、市民の皆様方とともに、どのように改善できるかということも考えていくことができますので、ご意見のように、あらゆる情報を発信していくことを検討しなければなりませんし、説明責任を果たすという視点からも、重要であると考えております。

事務局

毎年、決算審査の段階で、議員の皆様方から、市税等の収納率向上に対する取組みについては、毎回のようにご意見をいただいておりますし、収納率向上特別対策本部も設置して、夜間の収納窓口の開設や休日徴収等も実施しているところですが、このあたりも市民の皆様方にしっかりと情報を提供し、ご協力をいただきたいと思っておりますので、引き続き、努力していきたいと考えております。

委員

今、光市の会計は、複式簿記でされていますか。

事務局

原則は単式簿記ですが、総務省によって公会計制度が示されていますので、現状、複式で財政状況の公表をしています。光市の負債などについても、市のホームページで公表しておりますので、参考にご覧いただけたらと思います。

委員

今、情報公開のお話が出ましたが、どのように市から情報が流れてくるのか、どのような部分を改善しなければならないのかについては、市民にあまり見えていないと思います。パブリックコメントを実施しているとのことでしたが、どのような方法で実施しているのですか。

事務局

計画の策定等に当たっては、市民意見を反映させた計画とするために、要綱に基づいてパブリックコメントを実施していますが、意見が非常に少ない状況で、案件によっては0件という実態であります。制度だけが存在して、現実的に市民の意見が取り込まれていないという状況であるため、市民の皆様に関心を持っていただけるかという部分も含め、制度設計や仕組みの再構築が課題であると考えております。

委員

本日の「第二次光市行政改革大綱実施計画の取組み状況」の資料については、公表されるのですか。

事務局

本日の市民会議終了後、市ホームページで公表することとしています。

委員

パブリックコメントについては、要綱があり、制度化されているということですが、その形どおりにやらなければ無効といったものですか。

事務局

要綱では、最低限実施しなければならないことや、その手続きについて定めています。

委員

パブリックコメント実施の目的はよいと思いますが、意見の提出件数が少ないという結果を踏まえて、手法も見直す時期ではないかと思えます。職員の方は大変になるかもしれませんが、例えば、自治会などを通じて実施するなど、膝と膝をつき合わせて意見を吸い上げることができるようなことができれば、活きた意見を吸い上げることができるのではないかと思います。

委員

先程、市長のご挨拶にもありましたが、組織に属する人の意識の問題は大きいと思えます。意識という問題は、徹底できそうで、意外と徹底できないものです。行政に携わる職員の一部ではなく、全体的なレベルアップが求められていますが、こうした取組みに関しては、予算をかけずにできることであり、東北大震災の復興などにもありますように、こういう時期だからこそ、行政と市民が真に向かい合っていかなければならないと思えます。このたびの総合計画後期基本計画の中にも「やさしさあふれるまちづくり」とありますが、これは市民誰もが願っていることで、職員の皆さん一人ひとりが、これまでの考え方や前

例に捉われることなく、熱意を持って、改革に取り組んでいく姿勢が重要であると思います。こうした姿勢が職員全体に浸透すれば、職員の皆さんが市民の方々と接する中で必ず伝わり、それが、市政への市民の協力を引き出し、さらには市民の意識改革に繋がっていくと思います。

市民ニーズを把握する一つ的手段として、市民アンケートを実施されており、その回収率を平成 26 年度までに 50%以上にするという目標ですが、回収率が良いアンケートと悪いアンケートで大きな幅があるのではないかと感じました。

また、アンケート結果については、行政に対する要望や要求も厳しくなっているのではないかと感じますが、行政に対する期待が大きなものであるが故の厳しさとお考えいただき、しっかりと市民に伝えていけるように取り組んでいただきたいと思います。

市役所の窓口においても、3、4 年前までの窓口とは比べものにならないくらいよい方向に変わってきていると感じましたが、「株式会社光市」の利潤を高めるためには、さらなるレベルアップが必要であると思います。今一度、人づくりに力を注いで、取り組んでいただきたいと思います。

事務局

現在の、「第二次光市行政改革大綱」においても、取組みの大きな柱のひとつとして、「組織風土の改革による経営体質の強化」を掲げ、重点的に人材育成を進めることとしております。市民アンケートについては、匿名性を確保するという部分で、回収率の向上に結びつかないという課題や、接遇についてもまだまだレベルアップができるというご意見であったと思います。接遇の向上に向けた取組みについては、若手職員で構成する「市民サービス向上推進チーム」の取組みの中で、レベルアップに向けた取組みを進めていきたいと考えております。

また、行政組織は、評価するということについては、まだまだ職員の意識が希薄であります。評価がなければ、改善には繋がりません。また、職員一人ひとりが自分の業務を評価し、見直しながら継続的な改善を進めていくという意識も醸成していかなければなりません。

今年度から試行した事務事業評価、また、一昨年度から試行している人事評価の完成度を高めることによって、継続的な改善に向けた職員の意識改革を進めていきたいと考えております。

事務局

今、アンケートの回収率についてご意見がありましたが、平成 22 年度は、学校を通じた調査も実施しており、回収率が 100%となっております。これは、先程のご意見にありましたとおり、効率的な手法という部分ではないかと思えます。パブリックコメントについても、様々な手法について、検討していかなければならないと考えております。

委員

「後期基本計画」も「第二次光市行政改革大綱」もそうですが、文章ばかりではなく、具体的な数値的な目標がなければ、何を達成すればよいのかわかりませんし、何も改善されないと思います。民間企業では、必ず数値目標があり、例えば、市の財政が今後10年間でどのようになるのかという予測に基づき、どのような対応をしなければならないといったものが必要であると思います。逆に言うと、市民には、この時期には痛みを伴いますといったような計画であってもいいと思います。「第二次光市行政改革大綱実施計画」の進捗率が、69.9%と説明がありましたが、件数での評価ではなく、それぞれの項目で、成果を数値で表現していくことが必要であると思います。もちろん、市民の意見を全て聞いていたら財政はパンクしますので、数値目標で、力を入れる部分と縮小していく部分を明確にすべきであると感じます。

市の会計についても、複式簿記を導入しなければ、負の資産などもわかりづらいのではないかと思います。

また、私が民間企業に勤めていたとき、最小単位の組織は、係ではなく課でした。市にはまだ係という単位が残っており、課を最小単位の組織にするといった組織改革も必要であると思います。

事務局

物事を評価するためには、定量評価が誰もが納得できる評価手法であり、数値目標が基本となりますので、委員の言われるとおりです。光市は、別に「財政健全化計画」という財政に特化した計画であるため、そこでは具体的な数値目標などを定めています。

委員

それぞれが単独の計画ではなく、「財政健全化計画」と「後期基本計画」、「第二次光市行政改革大綱」全てがきちんとリンクした1つの計画にすべきだと思います。1つの計画にまとめて、痛みを伴う部分もきちんと市民に伝えていくべきだと思います。

事務局

先程からの複式簿記の導入についてですが、現在の会計については、単式簿記が地方自治法上の制度であり、どこの自治体も同じ状況です。その制度を補完する意味で、地方公会計整備があり、財務書類4表の作成等を行っており、光市だけが複式簿記を導入することはできないということをご理解いただきたいと思います。

事務局

今は、予算上は現金主義ですが、決算については単式、複式両方の考え方でっており、複式の考え方は導入して3年目となります。ご指摘のとおり、資産と負債がありますので、

貸借対照表をご覧いただけたら一目でわかりますし、資産が増えて負債も増えていっているのか、資産が増えないまま負債が増えていっているのかといった、年度間の推移も明らかになっています。こうした考え方による分析を行わなければ、今後、行政運営はできない状況ですので、引き続き、検証を進めていきたいと考えております。

また、先程の数値目標ですが、数値目標がないと、行政自身もその目標に向かっていくという意欲が湧きませんし、職員一人ひとりにその意欲がないと、市民に対する説明責任も果たせなくなってしまいます。「第二次光市行政改革大綱」及び「実施計画」については、平成 22 年 3 月に、市民会議からご意見をいただきながら策定しましたが、「後期基本計画」の計画期間は平成 28 年度までとなりますので、「第二次光市行政改革大綱」及び「実施計画」についても併せて見直すことを目的に、委員の皆様方にお集まりいただいております。今後、数値目標を設定できるものはしていきますが、どうしてもできないものもありますので、このあたりはご理解いただきたいと思っております。

なお、「後期基本計画」にも、「前期基本計画」と同様に、それぞれの政策において、数値目標を定めました。行政は、数値目標を設定することは、不得意な分野ではありますが、「後期基本計画」でも、数値目標を設定し、その目標に向かってまちづくりを進めていきたいと考えております。

委員

「施策の重点化と事務事業見直し」の項目の中に、「イベントの集約」があり、平成 22 年度は、虹ヶ浜海水浴場におけるナイター海水浴、ステージイベントの中止を検討となっています。光市はイベントが多いと感じるのですが、こうしたイベントについても、現段階で、集約を進めていくというお考えはありますか。

事務局

「第二次光市行政改革大綱」を策定する際にも、同様のご意見をいただきました。まちづくりを進めていく上で、イベントは非常に大切であり、予算がないという理由だけでイベントを廃止してほしくないというご意見でした。市としましては、行政改革或いは財政運営上の視点からすれば、イベントの廃止は、経費の節減という効果もあります。しかしながら、イベントには、廃止してはならないイベントと、整理をしなければならないイベントが存在すると思っております。このあたりについては、市民の皆様方と膝をつきあわせながら、話をしていかなければ、行政の都合だけで廃止することはできないと考えております。

その一方で、1年間のうち、イベントが集中している時期もあります。小さな 5 万人のまちですから、イベントに参加していただく市民の皆様や、お手伝いをしていただく市民の皆様は特定の方で、その方々が毎週のように参加をされるようなことがあるように感じております。このあたりは、集約するなど整理しなければならないのではないかと考えております。

おり、集約することによって、グレードの高いイベントや集客力の高いイベントに変えていくといったことも検討していかなければならないと考えております。

委員

「施策・事業の評価と改善」のうち、「就学援助事業の見直し」についてですが、これは今以上に基準を厳しくすることなのか、それとも緩くしていくということなのか。

事務局

就学援助というのは、義務教育課程において、経済的な負担が困難な家庭に対し、一定の基準の中で、経済的支援を行うという事業内容です。従前、国の補助制度があった関係上、光市をはじめ、県内どこの自治体においても就学援助という事業はあります。しかしながら、自治体間での基準のバランスにばらつきが生じています。ここでの見直しというのは、本来、義務教育というのは、国において実施されなければならない事業であるという考え方も踏まえて、県内の自治体間でのバランスを保ちながら、支給基準について、整理をしていこうというものです。

現状、光市は、生活保護基準の 1.3 倍未満が就学援助基準となっています。県内の自治体で、この基準にばらつきがあり、義務教育課程においては、どこに住んでおられる方も、同様の支援が得られるように努めなければならないと考えております。

委員

光市に対して、客観的に感じたことは、気候も温暖で生活環境もよく、非常に住みやすいところであるという印象を持っています。光駅も多くのお子様連れのお母さんや学生が多く、子育てにも熱心に取り組まれているということが実感できます。

しかしながら、光市は中心がないという印象があり、消費者の多くは、近隣の自治体に流れていっているような気がします。光市としては、行政サービスを非常に細かく点検をされ、文化振興施策などについても先進的な取組みをされているという印象ですが、光市全体で見た場合に、まちづくりに民間企業や市民とどこまで融合できているのかということを感じます。光市には、民間企業や市民も含め、よい資源が多く存在すると思いますので、有効に活用できれば、さらによいまちになるのではないかと思います。

事務局

光市の場合は、中心的な市街地ができていない理由として、過去に複数の村が合併して町の段階が短く、市となった経緯があります。ご指摘のとおり、様々な分野で、中心がないというマイナス面も多くあります。こうした状況の中で、今後のまちづくりのビジョンとして、光市が現有する資源をどのように活用していくのかについては、大きな課題であ

と思っています。今後、財政状況がますます厳しくなる中で、財源や事業の選択と集中により、まちづくりを進めていかなければならないと考えております。

委員

私は、公募するにあたり、市にレポートを提出しましたが、市民が何を求めているのか意見を聴く方法がないということをテーマにしました。過去の議事録を見ても、パブリックコメントの提出件数が少ないということもありましたので、予算をかけずに、市民の意見を手軽に聴く方法を考え、支所や出張所などに、市民からの意見を入れる「目安箱」を設置するという提案をしました。

これは、全国の各自治体でも取り組んでいますし、山口県も実施しています。私も、山口県で、県民意見の聴取について、仕事をしたこともありますが、箱を開けるのが職員ということもあり、都合の悪い意見については、あまり県知事にあがっていない状況ではないかと思います。市長も、先程のご挨拶で、市民が何を求めているのかを知る必要があると述べられましたが、結局、職員は耳障りのいいものしか市長に報告しないのではないかと思います。

そこで、私が提案したのが、職員ではなく、市が委嘱等をした3人程度の市民が箱を開け、市長に定期的に報告した方がよいのではないかということです。そうすれば、市民は何を求めているかという素の意見を聴取することができるのではないかと思います。意見を言う市民も、身近な支所や出張所で手軽に意見を提出することができます。他の自治体でも、既に廃止されていた目安箱を復活させて、職員も無記名で投函することができるようにしたという新聞記事も見ましたし、市の職員がタッチしない目安箱の設置ということもご検討いただけたらと思います。

事務局

どのようにして市民のニーズを把握するかということは、市政運営において、大変重要であると認識しています。従前は、光市においても目安箱というものがりましたが、形骸化して、意見が全く入っていないという状況が続きましたので、今は設置していません。現状の広聴活動の方法のひとつに、市長へのメールというものがあります。こちらについては、送信されてきた意見を全て市長が確認して、最終的には、市長が回答します。ただし、条件があり、ご住所とお名前は必ず記入していただくことや、他人の誹謗や中傷などはお断りをしています。こうした条件の中で実施し、年間で50件近くの提出があるという状況ですが、全ての市民の方々がインターネットを使える訳ではありません。今のご提言の内容については、市民のご意見を拝聴させていただく機会を設けるひとつの方法であると思いますので、検討させていただきたいと思います。

委員

光市政に興味を持って、意見を言ってみようかという方は、65歳以上の定年された方々が多いのではないかと感じます。その65歳以上の市民の中に、インターネットを利用して、市長に提言しようと思われる方は、非常に少ないのではないかと思います。山口県の目安箱を見てみると、高齢者の方のご意見はたくさんあり、メールではなかなか吸い上げられない意見も多くあるのではないかと感じます。もっと身近で簡便な制度が必要ではないかと思っています。

委員

市長は、非常にお忙しいと思います。もっと市の幹部の皆さんが、市長に時間を作っていただいて、市民から生の意見を聴取できる会議などについては、最後まで聴いていただけるくらいの時間の余裕があればよいと思います。メールでは、一方通行ですし、組織内の権限委譲を進めていただかなければ、市長もなかなかそういう時間を作れないのではないかと思います。

委員

市川市長も対話・調和・人の輪を重視しておりますし、可能な限り出席されておられると思います。要望があれば全て出席できるかということ、なかなか難しいと思いますが、検討を進めていただければと思います。

委員

出前講座についてですが、平成20年度と比較して、参加者が約1,000人程度減少しています。市民が受講する講座に偏りがあり、私たちが受講してみたいと思う講座が少ないように思います。市民に市政をお知らせするよい機会であると思いますし、出前講座を実施する中で、生の意見や要望も聴くことができるのではないかと思います。魅力ある内容やネーミングにすることも重要で、例えば、健康づくりにしても、糖尿病対策といった具体的な名前にするなど、受講者数や講座数を増やすことを考えるのではなく、質についても重要視していただきたいと思っています。

職員による提案制度を実施されていますが、報告の中で、一定の成果があったということで受け止めました。10年くらい前に、民間企業では、通常の業務の中で、何かを提案すれば、自分の業務が増えるので、自分の首を絞めるようになってしまったという話を聞きました。この提案制度についても、こうした自分の首を絞めるという意識を持ってしまうと、提案も控えようという風土にならなければいいなと思います。提案することによって、合理的、効率的に業務を進めることができるような内容であれば、職場でも受け入れられるのかもしれませんが、仕事を増やしてしまうという意識の中で、提案が少なくなるような傾向にならなければと感じています。

現在、日々の業務の中で、職員が随時何かを提案できるような制度はありますか。そのような制度があれば、若い職員の提案により、窓口職場も活性化するのではないかと思います。

事務局

具体的に接遇や窓口の活性化というお話が出ましたが、横断的な取組み体制として、職員一人ひとりが提案するという形ではなく、市民サービス向上という分野に特化したプロジェクトチームを設置して、グループ単位で改善策を検討しながら、最終的にはプロジェクトチームが改善策を提案するという形態で取り組んでいます。

事務局

出前講座の内容やネーミングについてですが、非常に重要な部分であります。講座を実施する意義として、市民とのコミュニケーションを図ることができるという側面もあります。広報広聴活動の一環の情報共有の場としても、今後とも魅力ある講座にしていきたいと考えております。

委員

行政が民間団体等に講座内容等を教え、出前講座を民間団体等が実施していくという仕組みを構築するというのも、市民が参加しやすくなるひとつの方法ではないかと思います。

委員

市道の農業用資材が置いてあり、自動車が通行しづらいということが何年も続いていましたが、昨年、そこに団地ができて自動車の通行量が増えるということで、市の担当課に苦情のメールを入れましたが、全く音信不通の状況でした。メールが届いていないと思い、1週間後に担当課に電話を入れてみると、メールは届いていますとのことで、その後、担当者が私の家に来られ、対応していただきました。

私は、民間企業と頻繁にメールでやりとりをしていますが、民間企業の場合は、1分後に、「メールを受理しました。この件については、後日、担当の方から回答します。」というメールが送られてきます。おそらく自動的にメールを送信する仕組みになっているのではないかと思います。光市はそういった仕組みになっていないということに気付き、担当課が、メールに気付かないあるいは無視した場合は、音信不通状態になるということがわかりました。

メールを送った側は、返信がなければ、メールが届いたのか届いていないのか不安になりますので、ICTの整備状況は進んでいるのかもしれませんが、運用については、職員の意識も含めて、改善しなければならないと思います。

事務局

回答については、即答が無理な場合もありますが、メールの受理については、メールを送った側の気持ちに立つと、もちろん、メールを受けた側の「メールが届きました」という意思表示は必要であります。メールでの問い合わせ等への対応について、機械的な対応ができるかも含め、検討を進めていきたいと考えております。

1週間も音信不通という状況となってしまう、大変申し訳ございませんでした。