

# 平成 27 年度第 2 回 帯広市行財政改革推進市民委員会 議事要旨

日時：平成 28 年 2 月 18 日（木）午後 6 時 30 分～午後 8 時 05 分

場所：帯広市役所 10 階 第 3 会議室

## ■ 出席委員

梅田委員、大野委員、仙北谷委員、田中委員、坪委員、本田委員

## ■ 事務局

総務部行政推進室（中野室長、廣瀬企画監、橋向主幹、藤内主任）

## ■ 次第

- 1 開会
- 2 議事
  - (1) 委員長の選任、職務代理者の指名について（協議）
  - (2) 帯広市行財政運営ビジョン平成 28 年度実施計画の策定について（協議）
- 3 閉会

## ■ 議事要旨

### 1 開会

### 2 委員、事務局紹介

（各委員の紹介、事務局職員の紹介）

### 3 議事

【事務局】議事の進め方について、本日が委員改選後初めての会議となることから、委員長が選任されるまでの議事については、事務局において進めさせていただきたい。

本日は、委員 10 名中、6 名の委員が出席し、過半数に達しているので、帯広市行財政改革推進市民委員会設置要綱第 7 条第 2 項により、会議が成立していることを報告する。

次に、本日の会議資料について、平成 28 年度実施計画の素案を事前にお届けし、資料 1-1、次第を、本日、お配りしているので、ご確認願いたい。

#### (1) 委員長の選出、職務代理者の指名について（協議）

【事務局】委員長の選出については、委員会設置要綱第 6 条第 1 項の規定により、互選により定めることとなっている。特段ご意見がなければ事務局より推薦させていただきたいと思うが、いかがか。

（異議なし）

ご異議がないようなので、事務局としては仙北谷康委員を推薦させていただきたいと思うが、いかがか。

（異議なし）

ご異議がないようなので、委員長は仙北谷委員に決定させていただき、今後の議事については、

設置要綱第6条第2項の規定により、委員長が議長となることになっているので、仙北谷委員長にお願いします。

【委員長】 それでは、引き続き、議事を進行させていただく。

次に、職務代理者の指名を議題とする。

職務代理者については、設置要綱第6条第3項の規定により、委員長が指定することになっていることから、大竹由子委員を職務代理者に指名する。

## (2) 帯広市行財政運営ビジョン平成28年度実施計画の策定について（協議）

【委員長】 次に、「(2) 帯広市行財政運営ビジョン平成28年度実施計画の策定について」を議題とする。事務局から説明願う。

(事務局から、資料1-1、平成28年度実施計画(素案)により説明)

【委員長】 ただいまの説明について、ご質問やご意見等があればいただきたい。

【委員】 今、帯広市で一番大切なことは、人口減対策である。市長も、地域外の住民との協議ということを行っているが、道内では、平成22年に比べて12万人減少している。先日発表された国勢調査の結果を見ると、函館市、小樽市、旭川市などが人口減となっている。一方、人口が増えている自治体もあり、札幌市はもちろんだが、千歳市、帯広市などが増加している。十勝管内で見ると、帯広市が0.8%増、幕別町が0.8%増となっているが、減少している町村もあり、本別町が11.3%減、広尾町が10.8%減、浦幌町が10.1%減となっている。

では、人口減対策のキーワードは何か。「経営改善の進め方」「事業の若返り」「専門人材の確保」「ネットワーク化」「日本版DMO 観光地域づくりの推進」などあるが、私は「帯広市民のあたたかい心に接すること」人のあたたかみが重要だと考えている。それには、「帯広に住みたい。」「帯広に住んでいてよかった。」と感じてもらうことが大切で、これには教育、交通などの裏付けが必要になる。帯広市民憲章の5項目のうちの一つに「あたたかい心を持ち、うるおいのあるまちにしましょう。」と書いてある。これは一番大切なことで、いままで以上に心のこもったおもてなしをすることが必要。行政においても、「行政は、帯広市民の顔である。」ということを常に意識して、心のこもった仕事をしてもらいたい。

そのためのひとつの提案として、市職員であいさつ運動を行ってはどうか。学校、各企業、病院、商店、銀行などでは、会ったら「おはようございます。」「こんにちは。」「ありがとうございます。」「お疲れ様でした。」特に、高齢者に対しては「お気をつけてお帰りください。」などのあいさつや声掛けをしている。行政においても、市民に感動を与えられるような対応をしなければならない。私は70年以上帯広市に住んでいるが、いつ来ても市役所は事務的である。小学校に行った時でも、児童は元気よくあいさつをしてくれる。それが当たり前になるように、行政も市民に寄り添っていくことが必要。

次に、帯広はスケート王国であるということをもっと活かした方がよい。例えば、スケートスクールをつくってはどうか。海外で活躍できる選手を育成するために、全道、全国から募集する。そうすると、帯広市に人を呼び込めることになり、人口減対策にもなる。

最後にもうひとつ、「帯広とはどんなところですか。」と聞かれたとき、私は、「空気と水がおいしいまち」と答えている。そういう帯広市のスローガン、キャッチフレーズを考えてはどうか。わかりやすい言葉でキャッチフレーズをつくり、それを大いにPRする。他にも、市外の方から、「帯広は、JICAのあるまちですよ。」と言われたり、十勝晴れという言葉もあるように気候の良さも

あったりする。そのような長所も含めて、キャッチフレーズをつくってPRしてはどうか。PRの方法としては、マスコミ媒体や、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）を活用するほか、チラシをつくって至る所に設置、配布する。帯広がどのようなところなのかを積極的に発信する必要がある。

以上、私の意見を申し上げた。私なりに、計画案を読み、本日も事務局から説明を受けたが、言葉の使い方によく言われるのは、「横文字を使うな。」ということ。誰が聞いてもわかりやすい言葉を使うこと。もっとわかりやすく表現することも必要なのではないかと感じた。

【委員長】今のお話しのベースとなっているのは、人口減少にどのように対応していくかということ。そして、行財政改革を考えるにあたっては、その視点をベースに持っていなければならないということだったと思う。ご紹介があったとおり、帯広市は人口が増えているが、人口の移動を見てみると、十勝外から帯広に入ってきて、十勝からは札幌や東京に出ていって、その差し引きで少し人口が増えている。実際には、人口が増えているから安心ということではない。周辺の人口がこれからどんどん減っていけば、帯広に入ってくる人口も大きく減っていく可能性もある。

また、帯広市は十勝19市町村のうちの1つのまちではあるが、中心市として十勝の中の基幹的な住民サービスを提供するという他の町村に対する役割も担っている。帯広市の行政サービスがいかにあるべきかを考えるときは、十勝全体の中でどのような役割を果たさなければならないのかということも踏まえて考えていく必要があるのではないかと。

そのようなことも問題提起していただいたのではないと思う。具体的なアイデアとしては、あいさつ運動の推進、スケートスクールの設立、キャッチフレーズによるPRなどを提案していただいた。今後、活用できるものは市の業務に活かしていただきたい。

その他、委員からご意見などはあるか。

【委員】いまご意見のあった「人口減」を切り口にして、行財政を考えるという視点について賛同する。そのバックボーンとして、市民憲章を例にとり、基本的な帯広市の魅力はどういうものかを考えるというのもよい意見だと思う。そのあたりをもっと深めて議論するのもよいのではないかと。

【委員長】魅力あるまちづくりという点でいえば、帯広市でもまち・ひと・しごと創生法に基づく総合戦略を策定するための会議を設置していたはずだが、その場ではどのような議論がなされているのか。

【事務局】先程、帯広は人口が減少していないとご紹介もあったが、広く道東圏で見ると、釧路・根室地方では人口減少が進んでおり、そこから道央圏に移動するときに、十勝がダム機能を果たしていると言われている。ここで十勝の魅力をしっかりとつくり、定住してもらうための取り組みを進めていく。十勝は、帯広が地理的にも中心に位置づけられる。その周辺に18町村があり、その全てが「食」「農」という共通の魅力を持っている。その中で各市町村が協力して取り組んでいこうということで、ビジョンの中では「21 十勝圏における広域連携の推進」という実施項目に関連するが、帯広市単独ではできない事も、十勝が共通して持っている「食」「農」という強みのPRを一体的に取り組むことによって、十勝全体の魅力の発信につながり、個々の市町村の魅力発信にもつながっている。先ほど「空気と水のおいしいまち」というスローガンも提案いただいたが、現在「フードバレーとかち」が十勝全体のキャッチフレーズとなっている。このように、十勝をひとつのエリア、定住自立圏として議論がなされている。

また、帯広市の総合戦略においては、人口の自然減をどう抑制していくか、子供たちをどう産み育てていくのかという視点、もうひとつは若い人たちがしっかりと働ける環境をつくるという視点、更には住みよいまちづくりにより実際に帯広に住んでもらうという視点、これらを一体的に進めていくための計画として総合戦略の策定作業を行っており、3月には完成する予定となっている。国

も先進的な取組みに対しては優先的に補助金を分配していくこととしており、十勝・帯広の強み、特に「食」「農」を活かした戦略を積極的に進めていく必要がある。市民の皆さんと一緒にって総合戦略を作り上げ、それをしっかり取り組んでいくこととしている。

【事務局】人口減対策という全国共通の課題に対して、帯広市ではただ今ご説明したとおり、総合戦略に対する市民委員会を設置して、人口減や少子化対策などについてご意見をいただいている。

また、帯広市全体の施策を進めていく政策を検討するという点については、帯広市が策定する総合計画について議論する市民委員会も別に設置されている。

本委員会は、市役所という組織がどのように行政サービスを提供していくかという経営・運営の視点からご意見いただくというのが目的となっている。行財政改革については、平成12年度に行政を効率化させるという全国的な流れを受けて、帯広市でも改革に取り組んできた。当初は、人的削減、コスト削減がウエイトを占めており、直営施設の民営化など、行政のスリム化を図っていった。一定程度の削減が進んだ一方で、市民ニーズの増加もあることから、コスト削減を引き続き行うのはもちろんだが、それに合わせて、どうやって行政サービスの向上を図っていくかということを中心に今回の平成31年度までのビジョンで進めていこうとしている。本ビジョンの推進にあたっては、今回お配りした実施計画に基づいて取り組んでいる。計画に沿った取り組みを行い、その結果を検証し、見えてきた課題を次の計画に反映させるという進め方をしている。そういった視点から、市役所、行政はどのようにあるべきか、本計画に対するご意見をいただきたい。

【委員長】それでは、平成28年度実施計画にある31の実施項目につきまして、皆様が関心を持たれている部分について、ご質問、ご意見をいただきたい。

【委員】21ページ「9 新たな自主財源の確保・拡大」について、取組の実績では、設定した広告枠が埋まらなかった施設もあると書いてあるが、これはどのような状況なのか。

【事務局】施設ごとに壁面やエレベータなどいくつかの広告枠を設けている。その全てに対して、企業から応募があったわけではなく、施設によっては、広告の枠はあるものの、広告が掲出されていないという状況である。オーバルでは、埋まらなかった広告枠をいくつかの枠に分けて、応募しやすくするなど工夫をしているが、どのように埋めていくかについては難しい課題ととらえている。

【委員】広告が埋まらないということは、それだけの効果がないということ。では何のために広告を出すのか。宣伝目的なのか、あるいは広くとらえてその運動を援助するという意識なのか。後者であれば、先程のお話しにも出ていたあたたかい心だとか郷土愛につながるものだと思う。

【委員長】企業からの寄付という意味合いもある。

【委員】広告を出すだけの価値、メリットがなければ、企業は広告を出さない。支払う金額に見合う効果があるかどうかを企業は測定する。確かにお付き合いで広告を出すということはあると思うが、ほとんどの企業は、効果がないものにはお金を使わない。広告を出してもらうには、広告料を下げるというのもひとつの方法。

【委員】エレベータ広告は、ひろく一般市民への広告とされているが、私は職員に対する広告だと捉えている。市職員は、広告を見て、購買意欲を持ってほしい。市職員が一番購買力のある層だと思う。

【委員長】広告枠があるのに、何も掲示されていないのは寂しい。広告料を下げるなどの方法も考えてみ

てはどうか。その他、ご意見などはあるか。

【委員】先程お話しがあった「あいさつ運動」について、広い意味で実施項目22「窓口サービスの充実」にもつながるし、項目26「市民に信頼される職員の育成」にもつながるもので、きちんと考えるべきことだと思う。

【事務局】行政が市民サービスを向上させていくのであれば、まずあいさつから始めるべきだというご意見は、その通りだと考えている。民間企業では、企業側とお客様という関係がはっきりしているが、市役所では市民の方との距離感がわからなくなっている。自分の部署の窓口に来ない来庁者に対してはなかなかあいさつをしない職員もいる。市役所の業務の目的は市民へサービスを提供すること。まずは、来られた市民の方が気持ちよく手続きを済ませられることが前提にある。本日いただいた話は、職員担当の部署へ伝えたい。

【委員】これが徹底されれば、話題になるのではないかと。まずは、そういったところから見直してほしい。正職員、臨時職員問わず、市民は市役所の職員を見ている。高齢者が帰るときに、「気を付けてお帰りください。」と一言かけてもらうだけで、嬉しいものだと思う。民間企業では当たり前のことだが、市役所が変われば、市民の見方も変わる。

【委員】総合案内の対応は、ここ数年ですごく良くなったと思う。あいさつもきちんとするし、帰る人には「お疲れ様でした。」と声掛けをしている。入口付近で行先がわからず困っている人に対しては、すぐに近づき「どうしましたか。」と聞いている。こういう対応が全庁に広がればと思う。

【委員長】研修に力を入れているのか。

【事務局】職員研修の中に、接遇という項目も取り入れている。新規採用職員は、接遇という気持ちをもって対応するが、年数が経つに連れて、そういう気持ちから遠くなっていく職員も中にはいる。あらためて振り返ってみることも大切であると感じている。

【委員長】先日、会計士の方が「倒産しない会社とは風土である。」と言っていた。その中でもいちばんはあいさつで、あいさつがしっかりできる社員のいる会社は倒産しないということをおっしゃっていた。市の業務も、ある意味サービス業なので、そういう点も大事だと思う。もう一つは、セキュリティという視点。怪しい人が来ても、声をかけることできちんと見ていることを知らせることができる。

【委員】気になったのが、項目25「情報化による事務効率化の推進」の中にある、マイナンバー制度について、通知カードを受け取らない人が多くいるということ。持っていない人が多くいることが、今後制度を運用していくうえで負担にならないのか。実際にカードを受け取っていない人はどのくらいいるのか。制度のメリットを知らない人も多いと思うので、しっかり伝えることも必要。

【事務局】2月上旬の時点で、帯広市内で通知カードが配られていない世帯は3千数百件と把握している。このうち2千件ほどは、住民票上の住所以外に住んでいて届けることができないもの。残りの千数百件は、メリットがわからない、無くていいだろう、という理由からあえて受け取らないもの。これらの方に対しては、制度のメリットをしっかりと伝えていかなければならないと考えている。市民の方に理解・協力していただける環境をつくらないと、この制度は浸透していかない。今後、市役所の手続き、あるいは国の機関の手続きでマイナンバーを使う場面がある。こういう場面で使う

ということを実感してもらい、必要なものであることを認識していただくことが重要であり、制度の浸透にはもう少し時間がかかるものと捉えている。我々は、様々な機会を通じて制度周知を図っていきたくと考えている。

【委員長】具体的に、「あると便利だ」とか「ないと困る」ということがあると、今カードを持っていない人も受け取りに行こうと思うかもしれない。

【事務局】マイナンバーの数字は、行政事務の効率化に用いるが、個人番号カードというプラスチック製のカードを使ったサービスにより、国民の利便性を向上させることが検討されている。来年1月から、カードを使うことで、自分がどのようなサービスを受けられるかといった情報を受け取ることができるしくみを準備している。今までは、知らなかったらサービスを受けられなかったが、これからは、自分が受けられるサービスが何かという情報を、カードを使うことで自ら取りに行ける。これはマイナンバーのメリットのひとつ。市民の方々に、このようなメリットを実感していただくことで制度が浸透していくと考えている。

【委員長】どのように扱われるのか見えない部分が多いので、不安もあるし、マイナンバーを語った詐欺も発生している。制度の内容がわかれば納得してもらえるのではないかな。

【委員】マイナンバー制度は、行政からのプッシュ型サービスというのがポイントだと考える。これまでは、申請しなければ受けられなかった行政サービスを、カードを使うことで自分が受けられるサービスを知ることができる。

【委員長】このプッシュ型サービスのしくみが運用されるのは、平成29年1月からの予定とのことなので、期待したい。その他に、ご意見はあるか。

【委員】先程の22「窓口サービス等の充実」で、さわやか接客マニュアルというものを使っていることを初めて知った。私の職場でも市からの委託業務を担う場面があるので、お客様に対してしっかり対応していかなければならないと感じた。

【委員長】その他、ご意見はあるか。

【委員】とち帯広空港について、滑走路を現在の2,500メートルから3,000メートルに延長して、国際便も含めて、もっと帯広を訪れる人を増やしてはどうか。空港に隣接する新しい施設のことなど様々な課題はあると思うが、十勝の玄関、顔として、周辺の空港に負けないようにしてほしい。

【委員長】十勝は、国内では有名だが、海外での知名度が低いのが、道内他空港と比べて利用者が少ない要因のひとつだと思う。また、民間活力の導入という視点でいえば、最近の報道で道内空港の民営化が話題となっている。とち帯広空港についてはどのような現状か。

【事務局】国で民営化を進めようという動きが見えてきたところ。ただ、国の方でも複数の動き方があり、はっきりと見えない部分もある。民営化という手法もあるが、先程委員から提案のあったとおり、滑走路を拡張する方法もある。現在は、エプロン拡張により国際チャーター便を受け入れられる環境づくりの動きもある。

【委員長】その他についてはどうか。

【委員長】他になければ、本日は、人口減の問題であるとか、待遇、マイナンバー、広告など様々なご意見をいただいて、活発な議論ができた。いただいた意見を取りまとめて、今後の行政に活用していただければと思う。これをもって、委員会を終了する。

(午後8時05分終了)