平成 19 年　第 4 回行財政改革推進市民委員会　論議要旨

1.日時　　平成19 年９月13 日(木) 13：30～16：00

2.場所　　市役所10 階第5 会議室Ｂ

3.出席委員　　秋江委員、伊賀委員、一の渡委員、太田委員、小椋委員、小池委員、瀬尾委員、中野委員、村上委員、矢野委員、山崎委員
（以上11 名、欠席：石橋委員、菊池委員、久保委員、仙北谷委員）

4.論議要旨

委員長　　市の行革も大きく転換せざるを得ない環境にあるということで、第 4 回行財政改革推進市民委員会が、より実りの多い、深く提言出来るような意見を述べていきたいと思っていますので、よろしくお願いいたします。協議に入る前に、事務局から資料の説明をお願いします。

事務局　　（資料に基づき事務局説明）

委員長　　まず資料について質問を受け、その後「行政」を中心に討論を進め、時間があれば「市民協働」について討論していきたいと考えております。

Ａ委員　　「財政」、「情報共有」はよく分かります。帯広市は財政とか法律的な利用に使う資料が市民に行き渡らないし、簡単に手に入りません。

例えば帯広市はユニバーサルデザインに積極的に取り組んでいます。恵庭市では、どこがユニバーサルデザイン化されていて、そこへのアクセスについて地図化されて、観光客を呼び込んでいます。小さな川の管理は、流域の住民が管理し、マップになっており、どうぞ見て下さいという仕掛けになっています。帯広市は、総合的ではない気がします。現状がどうなっていて、どういう展望で総合的な企画はどう考えているのかなど知りたいときがあるのですが、資料がどこにあって、こういう考え方で作っていますよということがわかりにくい。

委員長　　項目は立派ですが、如何に情報として市民に開かれているか、有機的につながった資料はあるのでしょうか。

事務局　　例えば、ユニバーサルデザインは、企画課が窓口になってございまして、全庁で関連するところについては情報をまとめて、提供しております。例えば、協働のあり方につきましても、前に説明させていただいたとおり、協働の窓口がございまして、全庁的に取り組んでいるものを集約して、出来るだけ皆様に分かりやすく説明、提供をする姿勢でいますけれども、それも引き続き取り組んでいくということでございます。

Ａ委員　　市の中の連携を図り、住んでいる人、来られる方々が分かる仕組みを是非ほしいし、多目的に利用することも検討していいのかなと思いました。

事務局　　帯広市ではまちづくりの憲法である総合計画の策定作業を現在すすめております。どういうまちづくりをしていくかは、言われたことと関わるところです。小さな地域を大事にするところもあるでしょうし、開かれたものとして優しいまちづくりというところもあるでしょう。行財政改革は、市がどういうまちづくりで進んでいくかの 1 つの方向性として総合計画に位置付けられ、まちづくり全体をイメージするものではございません。市の体力を行財政改革によって、維持しながら、市の目指すまちづくりにつながってくるものと思います。委員の目指しているまちづくりの視点は、大事な視点ですので、十分踏まえていきたいと考えております。

委員長　　今のご意見の関連で、論点がございましたら挙げてください。

Ｂ委員　　福祉のいろんな団体が、ばらばらに行動している。財布は 1 つですから、関連するイベントを一体的に開催することで補助金が効率的に使えると思います。

委員長　　予算の効率的な運用という面から言うと、まとめて企画するシステムを作らないと、いつまでも予算のバラマキになってしまうということもありますので、このあたりも、提言書にまとめたほうがいいと思います。

Ｃ委員　　「国づくりは人づくりに始まる」わたしは、帯広市というまちを作っていくためには帯広市民とその中核となって下さる市役所の方々の協調次第で仲良くお話し出来るようにならなければ、本当の信頼関係は構築できないと思うのです。この点、わたしたち市民も考えなければならないけれども、市の方々も十分頭に入れて日常の市政執行にあたっていただきたいと考えております。

委員長　　他に「協働」の関連で質問があれば、挙げていただきたいです。

Ｄ委員　　2 次行革達成率 90%、行政が作成するものは立派な文書だと思いますが、市民の立場からすると、必ずしも十分な資料が提供されていません。第 2 次行革の総括的な部分を少なくても議会の議論のときにしっかりとすべきで、90%の達成率の問題ではなく、ここの部分は足りなかったとか、これは出来たとか、もう少し議論を深められるような内容の資料を提示して議論をすべきと思います。行革自体、職員の削減の関係についても最初の予定より多く削減しています。だけど、財政状況については、どこまで好転しているのか、逆に悪くなっているのかという部分も含めて示していただきたいと思います。良い部分、悪い部分も、もっと表に出して、議会の議論を深められるようにすべきと思います。これに市民委員会も含めた市民からの意見も聴取していただきたいなとは思っています。

委員長　　第 2 回の委員会で、第 2 次行革の最終的な総括を踏まえたうえで、新しい行革に何を盛り込んでいくか提案をするという話があったと思いますので、

当然第 2 次行革の整理あるいは達成出来なかったところを踏まえたうえで、提言していきたいと考えております。

事務局　　今回の「新たな行財政改革に関する基本方針」で第 3 次行革としていない意味があります。それは、行政効率、仕事の重点化をどうしていくかというのが 1 次行革で、2 次行革では今後の市民課題に応えていくためには財政の健全化、行政のスリム化、行政運営をきちっとすすめていこうというものです。定数の問題も見直しをしましたし、行政の仕事の一部は民間、指定管理者にという形で見直し、事務事業という壮大な市の仕事の必要性の評価を行い、市民に直接影響の出る負担金、補助金についても見直しました。他にも歳入はどうしていくのか、収納率を上げるとか、課税自主権を考えていくとか、いろいろな検討を行いました。新しい行革とした理由は、これまでの削減する、節約する行革ではなく、今後、行政が、どういう仕事を担っていけばいいか、焦点を絞っていく必要があります。今は公共サービスの分野が広くなりました。昔は介護、育児が家庭の中で完結していましたが、今は介護保険が出来ましたし、公共サービスが悪いと成り立たなくなってきました。それを行政が全部担いきれないので、様々な民間の団体と分担をしていきます。今後は行政がどういうところを担っていくかを見据えて、行政と民間、市民の方と議論を含めてお互いにどういう役割、どういう担い方をしていったらいいのかという基本的な考えをゼロクリアにして組み立て直しましょう、というのが新たな行革の柱になっています。考え方としては、今までの行財政改革の部分についても意識改革をして、本来行政がどういうことを担わせていったらいいのか、民間はどういうことをして、その代わり行政はどういう支援をしていくのか明確にするために新しい行革の取組をすすめるものです。今までの行革とは視点を変えていきたいということです。

委員長　　「新たな行財政改革に関する基本方針」についての疑問点を挙げていただき、これを踏まえたうえで今回の本論に入って反映させていきたいと考えますので、これからは新たな行政改革の中の「行政」を中心として改革の視点を皆さんからお聞かせください。

Ｃ委員　　この委員会は、行財政ということになっていますが、どちらかと言うと財政を多く論じている動きがあったように思うのです。行政と財政は車の両輪ですから、財政のほうばかりじゃなくて、行政にもメスを入れてもっと考えたほうがいいと思います。行政と市民がこれまで以上に強い信頼関係で結ばれたら、将来の帯広市は発展すると思います。

市役所の方々と市民とは密接な連携を取りながらお互いに信頼し、積極的に話をする必要がある。しかし、無愛想な態度をされると、尊敬できない。そういう細かな点についてもご配慮していただきたいと思います。

委員長　　その他の方で、行政に関する部分について、新しい視点で行政についての関連でご意見いただければありがたいと思います。

事務局　　市役所の窓口での応接をどうしていくか「さわやか接遇マニュアル」を作っていまして、そこでどうしたらいいかマニュアル化して指導、研修に努めているところですので、担当者がいないから分からないときどうするかも、そのマニュアルに書いてありますから、きちんと職員 1 人 1 人が把握し、自覚を持ってやっていただくように進めていきますので、よろしくお願いします。

委員長　　非常に厳しい面はございますけど、具体的にわたしたち委員も何が民間に委ねることが出来るのか、具体的なイメージとして沸いてこないのです。もしあれば、こういうことは民間に委ねることが出来るというリストが出ていると判断が出来ると思うのです。民間に委ねることが出来るリスト、資料があれば中身がはっきりしてくるのではないかと思います。是非お願いします。

事務局　　そこが論議のテーマです。例えば職員課の人材養成と研修 2 つの業務を直営でやっていますが、現状では民間のほうがノウハウを持っている。今後は、市民協働で仕事をする、市のこれまでやってきた仕事を市民の力を交えてやれる業務はどういうものがあるのか、どういうことが出来るのか、そのような議論をしながら、「これは民間が担った方が効率的で効果が上がる」ものについては、そういう方向に持っていくということで、それぞれ皆さん日常の中でお考えになっていることで構いませんので、どんどん意見を出していただきたいと思います。

Ｅ委員　　行政はインフォメーション能力が欠如しています。これから先も、今までも、市としてインフォメーション能力を高めるのも次の行革に入っていると、もっとより良く市のやっている姿が写ります。もう 1 つは、「新たな行財政改革に関する基本方針」の 2 ページの「新しい公共空間」の分野、どれが行政でなければならないのか、わたしたちにはよく分かっていない。どれが協働出来るのかも分かっていない。行政はどこの部分だけを絶対にやらなければならないのか良く分かっていない。社員教育の部分だとアウトソーシングしても構わないのです。全部丸投げになるものではない。行政って本当にどの部分だけを担わなきゃいけないのかを、わたしたちにインフォメーションしてほしい。そのあたりが見えると議論がしやすいと思います。

委員長　　具体的な事例を市のほうも出していただいて、それをすり合わせたほうが、より議論が進めやすいと思います。

Ｆ委員　　「すぐやる課」はどうでしょうか。フットワーク的に帯広市は重たい感じがするのです。とりあえず何でもいいから聞いてくれるという課が 1 つほしいわけです。

事務局　　広報広聴課として窓口はオープンになっています。

Ｆ委員　　それが前面に出る必要があります。ワンストップサービスも 2 年前に一生懸命にやられていますが、あまりよくわかりません。1 階から 3 階まで市民に関係のある課を集約したというが、そうは思えない。

事務局　　「すぐやる課」という名称で取り組まれている市もあります。ただ、うまくいっているかどうか、なかなか難しいものがあります。市役所の中の縦割りの組織があって、「すぐやる課」は横断的に何でもやるわけですね。そのことが縦割りの行政とうまく連携を取ってやっていけているか難しいところがあるようです。今はそういう形でなく、関係する部課へ情報をきちっと出して、リアクションをとれるようなシステムをつくるのが主流になってきております。例えば「こういうことをやってほしい」という情報が入ったときにスムーズに実施に結びついていけばいいわけです。今朝水道が断水しましたが、なぜ断水しているのかという情報が職員にきちっと入っているかということが重要です。

Ｆ委員　　帯広市は水道料金の高いまちですよね。今回水道の料金を下げられているのは、市の努力だとわたしは感謝するんですけど「すぐやる課」も頭の中に入れておいていただきたいと思います。

Ａ委員　　情報を共有化し、何かあったらそこが全部仕切って専門的にやってしまえば、市民のサービスはすごく良くなります。そうすると市民は安心するわけですよね。

事務局　　今の主流は、いろんなとこに情報が入る、入った情報が的確に所管に伝達され、速やかにアクションにつながる、このことがシステム化されると早く仕事が解決出来ると思いますね。時間を掛けて検討しなきゃならないものもありますけど、すぐ対応出来るものもあるので、今は広報広聴に関わるところがそうした情報を一次的に取り寄せる形になっていますので、市役所に電話すれば、まずは一次的なところに入ってくる。その後、それぞれの課に配信されて、それぞれの課がどういう方針でやるかを考えますので、解決に向けた迅速な取り組みがシステム化されていますが、更に連携を取っていくことが大きな課題だろうと思います。

　的確に市民に対して情報を提供することによって、本当の意味での協働ですので、その辺は十分気をつけてやっていきたいと考えております。「新たな行財政改革に関する基本方針」の中の市民と行政の情報の共有の推進、市民協働の推進に向けてとありますけども、行政側が持っている情報を市民に積極的に提供することは大切なものだと踏まえています。

Ｅ委員　　大病院の救急へ行ったら、看護師にいろいろなことを書かされます。わたしたちも今抱えている問題をどこが担当するかわからないということがあり

ます。何でもそこで聞いて「この案件はどこの課です」と振っていただければいいのかな、そうすると行きやすいのかなというのがありますね。病院のような方法が取れたら、わたしたちはどこへ相談するかわかりますね。同じ問題でも、多岐に渡る場合がありますので、そのような窓口が市役所 1 階のテレビの置いてある所にあると良いと思います。

G委員　　市役所に入ったすぐの所にインフォメーションの方がおりますが、あの方達は、どこまで市役所の中のこと知っているのでしょうか。

事務局　　ある程度は受付の段階で分かります。さらに詳しくなりますと、広報広聴課との連絡が必要になります。受付はさらに市役所内部の業務状況を把握して、いろいろな対応を出来るようにしてもらいたいと思っています。

G委員　　受付だけじゃなく、交換で電話を受けますね。そういうときに「こちらにかけて下さい」と分かるといいのかなと思っています。

事務局　　総合案内は、交換も兼ねてローテーションしていますので、定期的に研修をして、どこの課がどういう仕事をしているというおおまかなものは理解しています。担当窓口が分からない場合には、広報広聴課で聞くか、福祉関係であれば福祉関係の統括課がありますので、そこに問い合わせて確認するという指導もしています。

それと今、新しい方法としては、市役所のフロアにフロアマネージャーを検討しています。このフロアマネージャーは、市役所に来られたお客さんがその用件を処理するための窓口へストレスなく誘導するものです。

B委員　　市民相談室と関わってくるって思うのですが、インフォメーションのお嬢さんには話しにくい内容もあると思います。話の内容によっては市民相談室で、話の中身が複雑な場合は、担当の方の所へ行くのではなく、来てもらおうという形を取ったほうがいいのかなと思います。本当に困っている方が、どこに行ったらいいか分からないときは、いろんなことが錯綜したもので持ってきていますから「わたし、こういう話をしたいのでどこに行けばいいのでしょう」と、若いお姉さんには言えないと思います。市民相談室ともっとタイアップして、そこに難しそうな人が来たら、担当の職員に来ていただく、そして聞いてもらう方法が取れるといいと思うのです。

委員長　　今、市民との対応の最前線のところを、如何にスムーズにさせるか、これによって市民の行政に対する評価も変わってくるという観点から、是非、提言書の中に盛り込んでいきたい。

医療の世界でも、九州大学で患者が診察を受けるときに患者自身が「おなかが痛いから内科」だという患者自身の判断じゃなくて、医学的にきちっとした判断をするためには、専門のシステムを作らなきゃいけないということで、一旦は保健センターに入って 1 人ずつ問診を受けて「あなたは外科に行

きなさい」というシステムを取り入れ、それがモデルになっています。

市役所も市民が来たときに「あなたはどこへ」と、きちっと対応出来るシステムとしては、フロアマネージャーという専門的な人を設けて市民との接点をスムーズにさせるシステムがありますので提言したいと思います。

事務局　市民相談室にインフォメーションから案内する場合もあります。市民相談室は、3 つの部屋に職員 2 人がおり、話の内容で担当課が来て、専門の窓口にご案内します。

Ｅ委員　あそこは、破産とか離婚とか夜逃げとか、そういう内容に進むような話であって、どこで何をしようかという雰囲気じゃないですね。わたしが話しているのは、オープンスペースで、ちょっとした相談が出来る場所です。

事務局　保健福祉部は、福祉関係で来られたら、どういうことでも相談できる総合窓口を先駆的に設置しました。と言うのも、障害を持っていて母子福祉に関わる方など多様な市民が多いため、そのようにした方が良い市民サービスにつながると判断したためです。

職員に聞いたら、どういうふうに行けばいいか、転入手続きをどういうふうにしたらいいか「最初に何番の窓口へ行って下さい」というふうなマニュアルも、窓口の番号も書いてあるものも用意しながら業務を行っています。一番良いのは、職員 1 人 1 人が市民から聞かれたら、きちっと答えられ、きちっとした案内に心がけることで、これも「さわやか接遇マニュアル」に書いています。

Ｅ委員　新しい公共空間の「行政」のやる部分は、何をやらなきゃならないかなということですね。

事務局　この表は、「新しい公共空間」が大きくて、「行政」の点々のところが少ないのですが、10 年程前は、「行政」の網掛けと公共がほぼ同じでした。それが、これまで、介護保険、子育てなど、今まで家庭で担っていたものを公共が担っていく状況に変わってきています。従って、その変わってきている部分を今後どなたに担っていただくとうまく機能するのか、行政が担うとなると大量に人を投入することになります。しかし、民間が担うことによって実効性が上がるのであれば、そこはお任せして進めたほうがいいだろうということで、国は、行政の役割を企画、コントロールという中核機能として、マンパワーが要るとかノウハウが要るとかという部分は民間とか企業とか市民団体に担ってもらうことを基本としております。ただ、行政は責任がありますので、丸投げではなくて、担ってくれた団体とサービスを受ける人たちの間のコーディネート役、監視、指導をきちんとやりながら、うまく機能するような舵を取っていくということが、これからの行政の仕事の中心になると考えております。地方自治体としてどうしていくかには温度差がありますので、

そこのところを論議しながら、帯広としてどういう形がいいのかということを提示していく必要があります。

D委員　　行政として福祉関係に絡む予算も掛けなきゃならない、スタッフも増やさなきゃならないっていうようなことを、せざるを得ない局面に今後なっていくと思います。指定管理者制度については、市として「これでやっていただきたい」という入札制度があるにしても「この額でやって下さい」っていうことを、受ける団体、企業としても、そういう対応でせざるを得ない。

もう 1 つ、生活の安心安全がテーマになっていくことを申し上げたのですけども、除雪や道路の維持補修については、人によって、バラつきもまだあるのかなと思います。今後のやり方については、検討材料として、具体的な中身も含めて検討していただければと思います。

委員長　　行政改革を進める中で、総花的に羅列するのではなく、何を優先的に進めていくかという優先順位まで提言していかないと、良い提言にならない。年度ごとに、こういうように進めていくような提言の仕方にしたい。

「行政」について、この他にご意見があれば、挙げてください。

A委員　　大事な視点は、グローバルな関係で、今市民が減っています。国は「安ければいい」というような入札で落札します。このようなことでは、どこかにしわ寄せがいくということを考えながら、安ければいいという入札制度を考える必要があると思います。帯広は吉村元市長のときのように、計画的かつ総合的に将来のまちづくりをどうしていくのか論議しながら、まちの範囲を決め、その結果、帯広の森で市街地を囲むという考え方を打ち出しました。我々の提言は、ただ安く上げればいいっていうことでは問題があると思います。

委員長　　帯広は住みやすいのか住みにくいのかにつながってくると思います。締め付けばかりしていくと、人は出て行く。問題は、輪の中に魅力ある環境があれば、住みやすい都市になる。結果的には、住みやすいか住みにくいかということにつながっていくものです。

H委員　　市がこれだけ頑張っているのに、市民がそれを分かっているかどうかっていうところがありますね。如何に市民の意識を取り込むかっていうのが大事だと思います。

委員長　　市民の意識を如何に取り込むか、どういう方法があるか。

H委員　　すべて市がすべきではなく、自分たちで出来る範囲は自分たちですべき、そういう意識が必要だと思います。

委員長　　北ヨーロッパでは、公共施設は市が大体 6 時までに全部清掃します。市民の住む家の前の清掃は自分でやるということを前提に、そこで交通事故が起きたときは、市の責任じゃなくて、住宅の前の人の責任になる。そこまで市

民の意識が徹底されておりまして、そういう意識を高めることが、これから必要なのかもしれません。

H委員　　もう少し市民も協力すべきです。

Ｉ委員　　「広報おびひろ」という TV があって、市の行事で知らないことが多いです。去年、融雪溝の補助制度を知らなくて、お友達から聞いて知りました。積極的に知らしめていただきたい。

委員長　　市の情報を、市民のほうが食らい付くような仕掛けが必要ですね。

Ｊ委員　　指定管理者制度で学童を決めるときには、いろいろ配慮してほしい。「何が何でも改めなくちゃいけない」ではなく、該当が無ければ市がやるとか、柔軟な考え方が理想だと思います。説明会をするにしても、PTA の役員の総会などの、かなりの人数が集まる場所で説明するとか、何とか多くの人に情報を伝える方法を考えるべきだと思います。また、説明することも必要だけど、アンケートとか、市民の意見を聞くことも必要だと思います。いろいろ工夫しながら大雑把な説明会じゃなくて、それなりに年齢層に合ったことをしていかないと、なかなか市民に情報が伝わりにくいと思います。

委員長　　かなり意見を聞く、多面的な方向から意見を聴取するかということです。

Ｅ委員　　企業活動の中で社員教育の一環として「お父さん教育」があります。そういった取り組みをしながら意識を上げ、学校ですとか社会人の場合は、企業活動の中でインフォメーションすることが協働につながると思います。

もう 1 つは、町内会、市民団体活動、この小さなコミュニティを活性化する施策があればいいのかなと思っています。

指定管理者制度を入れたときに、サービスの向上と言いますが、その後の市の監視体制がシステム化されることで指定管理者制度の有効性が評価できると思っています。それと、市民の小さなコミュニティをどう活性化させるか、指定管理者制度も市が責任を持って監視できる体制整備をする、この 2 つを提案したいと思います。

委員長　　指定管理者制度の現状は、どういうようになっているのか。

事務局　　指定管理者制度につきましては、平成１５年の地方自治法の改正によりまして、公の施設について平成 18 年 9 月 2 日までに直営か指定管理者制度へ移行することとされました。帯広におきましては、平成 17 年度には児童保育センターとへき地保育所に指定管理者制度を導入いたしました。平成 18 年度からは、残りの社会福祉施設、スポーツ施設、公園に指定管理者を導入しました。これまで、いろいろな課題は出てきました。市の監視体制強化の観点から、毎月月報を提出して頂き、その中で苦情を把握することとしております。出来るだけ市において指定管理者の把握をし、何かあれば対応するということです。指定管理者制度につきましては、今後どういうような形で募集して

いくか、今まで様々な導入してきた経過を含めまして、検討してまいります。

市の広報には、細かい字が沢山書いてありますから、見づらいということもあります。タイムリーに大きなイベントがあったり行事があったり大きな変更があるときには、OCTV の「市役所だより」で出しています。マスコミ各社に協力していただいて、各課それぞれ工夫してやっていますが、なかなかうまく伝わっていません。その辺も、今後インフォメーションを如何に的確に伝えるということを課題として認識していきたいと思います。

説明会の参加者が非常に少ない。開催する時間もタイムリーとは言えないかもしれない。ただ、これからは、そういうことでは市民の方の協力を得られることにならないので、実効性のあるやり方をしなさいということは、庁内の会議にそういう提案も出ていますし、議会からもそういう指摘がありますので、原点に立ち返って検討していきたいと考えております。

指定管理者制度は、課題を整理しながら、使っていただく方に使いやすいサービスを工夫したような施設を目指して検討していきたいと思います。

委員長　今日は、「行政」を中心に話し、時間があれば「協働」もと思いましたが全体をまとめますと、市民が如何にお互いに協働出来るための施策を実施できるか、あるいは市民の意識改革をどう進めていくか、そして同時に行政が実効ある施策を実施できるか、最後に全体として市民も市の職員も人を育てるための施策の実施できるか、この 4 つに集約出来ると思います。

次回、言い足りなかった、この 4 つのことについて、更に議論いたします。次回は「協働」を中心に議論したいと思います。

それでは、今後の開催日程について事務局から。

事務局　次回は 9 月 27 日 14：30 から 17：00 の 2 時間半です。その次の日程は、10 月 19 日 9：30 から 12：00 までとなっています。

委員長　後の日程が詰まってまいりました。6 回までに出た意見を提言書としてまとめて参りたいと思います。。最後に、その日にこういう事例、資料の要求がございましたら、事務局にご連絡いただければ、次回までに用意いたします。是非、今日言い足りなかったこと、新たな意見などありましたら、事務局にご意見をお寄せいただければと思います。それでは、今日の委員会を終わります。