

平成 22 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22年9月2日(木) 15 : 30～17 : 15

2.場所 市役所10階第3会議室

3.出席委員 石橋委員、加藤委員、菊池委員、牧野委員、中野委員、村上委員、
(以上6名、欠席：遠田委員、仙北谷委員、中田委員、山崎委員)

4.論議要旨

事務局 (人事異動に伴う職員の紹介)

はじめに、準備の都合上、会議開催の前に、配付の資料3にあります「職員カイゼン運動の取組み」についてのDVD映像をご覧いただきたいと思います。

(平成 22 年 2 月 22 日に開催された職員カイゼン運動発表会の映像を放映)

本日、欠席委員は4名ですが、過半数の出席がありますので、ただ今から、第4回目の行財政改革推進市民委員会を開催します。

委員長 先に、「職員カイゼン運動の取組み」について、発表会の様子をご覧いただきましたが、色々と意見等あると思いますので、最後に一括して意見をいただくことにします。

それでは、「民間提案による公共サービス改善制度の取組み」について、始めますので、事務局より説明をお願いします。

事務局 (民間提案による公共サービス改善制度の取組みについて「資料1」「資料2」をもとに概要説明)

まず、これまでの取組みについて、前回会議でもご説明させていただきましたが、再度説明させていただきます。

資料2 (参照)

これは、前回配付した資料です。

昨年度、民間提案による公共サービス改善制度のモデル事業を、市の直接

業務ではありませんが、庁舎の売店設置運營業務で実施しました。

提案募集を約1ヶ月間行い、結果として3団体からの提案がありました。

資料2の右下になりますが、これらの提案を受け、実際に売店を運営する事業者募集の要項を策定し、事業者の募集を行いました。

結果は、提案団体の一つである1団体からの応募のみでしたが、売店事業者として相応しいかなどを判断する選定委員会を開催し、聞き取り方式による審査を行った結果、現在の売店運営者であります「NPO法人 十勝障害者サポートネット」に決定したという流れです。

この制度の特徴として、まず、第一段階として、業務に関する情報提供を行い実施可能な事業者から提案もらうこと。そして、その提案に対し、市の考え方を示すこと。

市の考え方を示したうえで、外部委託等の場合、提案内容を踏まえて、実際の事業者を募集する募集要項を作成し、募集・決定するといった二段階の過程を経ています。

モデル事業の実施においては、モデル事業推進委員会を設置し、意見交換を行いました。

3月の最終開催では、制度の本格導入に向けた意見等をいただいて、今後の対応を検討する資料としたものが、資料1になります。

資料1（参照）

提案の募集の段階が、一番重視されるという認識から、委員の皆さんからは制度周知の部分で意見がありました。

（1）制度の周知方法

モデル事業では、市のホームページ掲載、経済団体等への説明、提案募集要項配布、新聞記事掲載としたが、本格導入に向けては、テレビやラジオなどの活用も行うべき。

（2）市の業務の情報提供

- ・モデル事業は、売店の1事業のみであったが、市の事務分掌（仕事）をすべて情報提供する場合、リストを作成して市のホームページに掲載することは最低限必要なこと。

- ・広く情報提供するためには、時間を要するが経済団体等への説明は大事。

・事業者への情報提供方法として、広く事業者への営業活動を行っている金融機関への協力も有効であること。

・市の業務内容が分かりやすいリストを作成することも重要であるが、市の業務はリストだけでは理解されないので、問合せや質問等に対し、対話型の説明をしっかりとやること。

(3) 提案者の範囲

・モデル事業同様。

次に「提案の内容」については、

(1) 提案内容の調整

・モデル事業同様、対話型重視。

(2) 提案に対する市の考え

・モデル事業同様、関係各課と調整すること。

次の二重線以下の部分は、外部委託等をする場合としています。

ここでは、第三者委員会のあり方ですが、基本的に内部組織の検討により、進めて構わないと思われるが、事業者の選定においては、民間の人を加えた委員会等により、選定した方がいいとの意見あり。

資料1については、以上です。

制度の本格導入に向けた現在の取組み状況は、資料2に戻り、モデル事業のスキームを基本と考えています。

そして、第一段階である 提案募集に向けた、市の業務の情報提供のリスト様式等について、庁内組織（行政事務改善委員会）により検討している段階です。

提案募集開始が出来れば、順次、モデル事業推進委員会で意見のあったことを実施していきたい考えです。 以上です。

委員長 話が横道にそれますが、現在の市庁舎売店の状況はどうですか。

事務局

- ・売上げは順調とのこと。
- ・1階ロビーに移動ワゴンが設置され、集客とPR効果がある。
- ・取扱う授産製品も十勝管内の授産施設と連携しながら進めている。
- ・地場産品については、市の施策でもある帯広市農産物小規模加工研究会（農家の方々が自分の畑で収穫された農産物を加工し販売することにより地産地消を広める事業）での商品である味噌やヨーグルトなどを取扱い好

評を得ている。

- ・障がいのある人も、やりがいをもって仕事に取り組んでいる。
- ・障がいのある人が働く売店といった表示が必要との意見があったが、これは行っていない。

委員長 「障がいのある人が働く…」といった部分で、私が外国を訪問した経験では、障がいのある人が働いていることを強調するような店を見かけることはありません。

例えば、障がいのある人が働いているパン屋さんでも、如何に美味しいパンを作るかということで集客させることを心がけている。

皆さんから、何かご意見等ございませんか。

C委員 日本でも、障がいのある人など社会的弱者への就労支援をする NPO 法人などがあります。

障がいのある人が作った商品の売り場を、デパートや大手雑貨屋さんなどで確保するためには、障がいのある人が作ったことを明らかにしなければ難しいということもありますが、障がいのある人の社会参加を促進させるためには、健常者と区別しないことが大事です。

先程申し上げた法人では、取扱い商品に独自のロゴマークをつけてブランド化することにより、消費者に良質な商品であることをPRし、ブランドイメージを構築することを心がけている様です。

委員長 日本の社会環境は遅れている様に感じます。外国では、障がいのある人の作った商品があるかどうかではなく、その店に行くと商品自体が素晴らしく、更に、障がいのある人が作った商品であるなら、積極的に購入する意識が根付いている様です。より良い商品を作るために、障がいのある人と健常者が一緒になって仕事をし、商品そのものの価値を向上させることに視点を向けています。

D委員 お店に行って、商品に付いているロゴマークを見たときに、これは良い商品だということを認知させることが必要なのですね。

C委員 例えば、エコロジー商品にしても、同じようなことが言えます。今の消費者心理としては、環境に良いだけでなく、まず商品自体が良いものであって、尚且つ、環境に良いものだから購入するという傾向がみられます。

同じように、日本でも障がいのある人が多く働き全国展開している某パン

屋さんでは、品質にこだわっております。

日本人は慈善団体に直接寄付をすることに照れくささや抵抗感があるので、例えば、年収の１％をそういった商品の購入にあてようという運動を広げるなどいいのではないかと思います。このような意識を高めていくことは、行政が税金を使わなくても、民間同士の関係で成り立ちます。

また、雇用の問題は、障がいのある人に限らず社会的弱者の人たちも含めて働く場の受け皿を作っていかなければなりません。

現在の市役所売店は、民間提案による公共サービス改善制度のモデル事業というところから始まったものですが、障がいのある人が働く場として、また、授産製品を取扱う場として価値ある売店でありますので、継続して生かされる場であって欲しいです。

委員長 さて、今後の民間提案による公共サービス改善制度の導入に向けては、市役所のどの業務を対象に導入する予定ですか。

事務局 昨年度はモデル事業として売店業務の１事業が対象でしたが、これからの制度の導入に向けては、市の業務について、複数年に亘って段階的に情報提供する方法と民間委託や市民協働が既に実施されている業務も含めて全ての業務を情報提供する方法がありますが、現在、様式も含めて庁内会議で検討しているところです。

E 委員 行政が担っている業務の中に、民間でできるものは民間でという流れがあり、国や各地方で事業仕分けが実施されています。今回の制度導入にあたって、市役所の業務全てを情報提供せず、部分的に情報提供するのであれば、民間の人を含めた検討会を実施してリストアップ作業をしていくのが、いいのではないかと思います。

事務局 貴重なご意見をいただきました。

今までに実施されてきた民間委託は、行政主導の考えで委託する業務や仕様を決めていましたが、この制度では、先ずは市の業務について、民間の方が考えた提案により、委託できるものは取り入れていこうという制度であります。市民協働などで既に民間が業務を担っているもの、委託化されているものもありますが、一度それら全てを含めて市の業務を情報提供すべきかどうかを検討しているところです。

D委員 既に、公共施設では指定管理者制度導入で第三セクターが管理運営を実施しているところもありますが、市の全ての業務の中には、それらも含めるということですか。

また、比較的単純な作業で民間に任せた方が良いと思われる業務もあるように感じますが、既に指定管理者や第三セクターに任せている業務も、この制度の提案対象になりますか。

事務局 全ての業務ということになれば、既に指定管理者制度導入施設や民間委託されている業務についても提案対象となります。

市役所の仕事は、ご存知のように非常に沢山の業務があり、一見分かりにくいかもしれませんが、例えば、既に委託化されている業務であっても、他の業務と連携することにより効率的に運営できるなど、民間の方からの提案を期待しておりますので、制度が始まり、気になる業務等がありましたら、多くのご提案をいただきたいと思っています。

委員長 他に意見等ありませんか。

無ければ、冒頭に見ました「職員カイゼン運動」について何かありませんか。

A委員 私の会社でも業務改善の提案は定期的に受付けています。民間企業ですから、優秀な業務改善提案に対しては報奨などもあります。

市役所の業務改善の制度では、市民と行政の壁をなくすることが重要であると感じました。先ほどのDVD映像のような職員カイゼン発表会があるのであれば、市民にも参加してもらう方がいいのではないかと思います。

C委員 何の業務で、何が問題になって、何を改善すべきなのかが、そもそも市民には見えませんので、職員カイゼン運動では、市民も評価に参画するという手法も有効ではないかと思います。

ただ、本来の業務改善というのは、発表会の事例にあったような手話を習得して市民サービスを向上させることよりも、目の不自由な方でもわかりやすい庁舎のレイアウトにしたり、業務の手法を変更したりといった全体のシステムを改善させることなのではないかと思います。

E 委員 この職員カイゼン運動に取り組んだきっかけは、どういったことからなのですか。

例えば、窓口で市民から意見を受けたことによるものとか、日頃の業務で職員が疑問に感じていたことなどがあると思いますが。

事務局 従来から職員提案制度はありましたが、ここ数年活用されていなかったため、若手職員のワークショップから、小さなことだが、職員の日常業務の中で、改善したことを提案してもらい普及させることを制度化してはどうかとの意見から「職員カイゼン運動」が始まりました。

昨年度、取り組みを実施したところ、E 委員が言われたとおりのケースである窓口対応の改善という事例が多く提案されました。

E 委員 民間の病院などでは、お客様ご意見カードなどが窓口に置いてあり、日々の業務改善に役立てられているように思われますが、そういった仕組みは市役所にありますか。

事務局 市役所に対する市民からのご意見、ご要望については、「市民の声」や電子メール、電話などにより受付をしています。また、例えば市民と接する機会の多い戸籍住民課では、この仕組みとは別に独自のアンケート調査を実施して窓口業務の改善に努めています。

E 委員 そういう仕組みがあるのは承知していますが、意見を紙に書いて提出するというのは、何か余程のことがない限り、一般の市民はなかなかそのような行動に移さないのではないのでしょうか。

ですから職員の方が窓口等で同じようなことを何度も言われているのであれば、市民の声で書かれる前に職員の側から積極的に改善行動を起して欲しいと思っています。

D 委員 私自身いろいろな役員をやっていますが、些細なことですが、この委員会の開催案内をいただいた時に、返信しやすいように工夫されており、こういったことも改善として大事であると感じました。

C 委員 国の省庁出身のOBが言っていたことですが、役人は国民や企業のために仕事をやっているのではなく、その半分は、課長は部長のために、部長は局長のためにというふうに、組織のために仕事をやっていることが多く、庁内会議やそのための書類作成に膨大な時間を費やしているとのこと。こう

いった作業の全てが無駄という訳ではありませんが、そういった話を耳にすると業務改善の要はこの部分にあるのではないかと思います。

委員長 他に何かありませんか。無ければ、これを持ちまして第4回目の帯広市行財政改革推進市民委員会を終了させていただきます。

以上