

## 第2回 行財政改革推進市民委員会会議録要旨

会議名称	帯広市行財政改革推進市民委員会
開催日時	平成24年10月9日(月) 10:20~12:15
開催場所	帯広市庁舎10階第5A会議室
出席委員	中野益男委員長、遠田康美委員、大竹由子委員、木下栄治委員、仙北谷康委員、田中恵子委員、山崎育子委員
事務局	林伸英行政推進室長、川端洋之主幹、青木弘行政推進主査、藤内裕也主任補
議題	(1) 新たな行財政改革の取組状況について (2) 次期の行財政改革に関する計画の考え方について
議事内容	下記のとおり
配付資料	・【資料1】 新たな行財政改革の取組状況 ・【資料2】 次期の行財政改革に関する計画の考え方について

### 【議事内容(要旨)】

	(1) 「新たな行財政改革の取組状況」について
委員長	それでは、早速本日の議題、まず「新たな行財政改革の取組状況」について、事務局から説明をお願いします。
事務局	(資料1にもとづき説明)
委員長	ただいまの取組状況の説明に対し、皆様から何か質問・意見があればお願いします。
A委員	初めて委員になり、この委員会の役割について改めて確認したが、様々な意見を出し合い計画が策定されてきた印象を受けた。 一市民として自分に関わる部分がどれだけあったかという点、その実感はあまりない。 これまで取り組んできたことのアピールや、それに対する市民の声を直接聞ける場があればいいと感じた。
B委員	色々な取り組みをされてきたことを理解した。この取組項目が広い分野にわたっているが、これは当委員会だけでなく、様々な意見を取り入れて決めたと考えていいか。 「民間委託等の推進」から、市からの委託を受けた民間事業者から聞かれた話として、委託業務は仕様書どおりに業務を遂行するものだが、より効率的な手法や技術など、事業者側からの意見や提案する場はないのかというものがあつた。
委員長	計画での取組項目は、当委員会からの意見や市役所内部での検討、パブリックコメントなどからまとめたものである。市民協働の観点からも、委託された事業者も意見や提案はできる。
C委員	指定管理者制度では、今年度から利用料金制を導入したとのことだが、その効果は把握されて

事務局	<p>いるか。大学院生が、他自治体の公共牧場で利用料金制を導入したことにより、指定管理者の裁量が広がり、利用者である酪農家からも高評価を得、経営も黒字化した事例を分析している。帯広市でも今年度から利用料金制を導入したことで、このような効果が現れているか聞きたい。</p> <p>利用料金制は、使用許可権限と併せて今年度から導入したが、効果の検証までは至っていない。今回利用料金制を導入したのは、体育施設、文化ホール、とかちプラザ、市営駐車場など利用増進が図られそうな施設を選んだ。市の公共牧場である八千代牧場については指定管理者導入施設であるが、国の農業政策や感染症の影響で預託頭数が減るリスクがあるため、利用料金制の導入は見送ったものの、今後も継続して検討していく。</p>
D 委員	<p>町内会の役員をしているが、市に相談したことは素早く対応してもらっている。</p> <p>指定管理者制度については、私が手伝いをしていた児童保育センターは、児童数が 50 人から 70 人以上に増え、保育時間も夜 7 時まで延長され、当然のことだが、きちんと保育活動を行っている。保護者にとっては安心して仕事に専念できるのではないかと思う。</p> <p>民生委員もしているが、地域内に少々不安な家庭があるが、市子育て支援課に相談をしている。周辺住民からも心配の声があるので市と地域が一緒に見守っている。</p>
E 委員	<p>職員の人事評価制度は導入されているのか。</p> <p>民間委託や指定管理者導入が行き過ぎた場合、職員のモチベーションへの影響が気になる。市の職員もそうだが、業務を任された民間事業者の従業員の労働条件にも関わる。</p> <p>労働相談で、委託を受けた事業者従業員から、労働環境についての相談が多々ある。委託すると、委託先の労働者の勤務条件まで強制的に確認はできない。</p> <p>冬季間の除雪体制ではブロック制をとっているが、まだまだ技術に差があるように思う。</p>
委員長	<p>過去に当委員会でも、指定管理者制度の問題点について討議した。委託化や指定管理者制度導入の行き過ぎについては、従業員の労働環境が劣悪になり、更に市民サービスが低下する恐れもあるという意見があった。</p>
F 委員	<p>民間委託に関して、札幌市では、例えば、従業員の時給を 1,000 円にするという条件設定がなされている。同じ事業者で同じ業務ををするとして、市で働くと時給 1,000 円、別の場所で働くと 800 円と格差が生じる。帯広市でもこのような条件設定をしているのか。</p> <p>学校給食調理場に関して、自校方式、センター方式等様々な論議がなされた。結局、センター方式となった。しかし、センター方式の方針が決定された頃、岩見沢市で食中毒が発生し、センター方式では分散できない危険性があること、また、フードバレーとかちの施策から地場産食材の使用を促しているにも関わらず、地場産を使用できない状況になっているのではないかという懸念がある。また、自校式の方が食育という観点では有意義ではないかという考えがあるが、当委員会でのこのような意見を述べられるか。</p>
事務局	<p>F 委員からのお話については十分理解し、市民の方からも同様の話をいただいている。行革計画の中では、手法について民間委託を目指した取り組みをすすめることとしている。市議会の</p>

	<p>特別委員会等でも様々な議論をいただき、結果として平成24年度予算で実施設計の議決をいただいた。今後は、皆さんの意見をどのように取り入れるか動いている。また、食育という観点からも論議は行われ、食育サポーターという制度も今年度から始めている。本日の給食関係の意見については、担当部署へ伝える。</p> <p>当委員会では、平成25年度からの行財政改革の計画検討ということで議論をお願いしている。</p>
F 委員	<p>子どもの教育という観点から願います。何を教えるかを考えると、大事な分野と思う。今、子どもが危ないと言われている時代に、食育が「ものを大事にする、命を大事にする」ということに結びつくと思っている。それを中心に考えてもらいたい。</p>
委員 長	<p>一通り皆さんから意見を伺った。</p> <p>(2) 次期の行財政改革に関する計画の考え方について</p>
委員 長	<p>次に(2)「次期の行財政改革に関する計画の考え方について」事務局から説明をお願いする。</p>
事 務 局	<p>(資料2にもとづき説明)</p>
委員 長	<p>第1次・第2次行財政改革、そして、新たな行財政改革と取り組み、次期の計画を検討するにあたり、説明にあったとおり、第六期総合計画の体系に沿えば「8自立と協働のまち」が、まさに行財政改革の項目であると考えます。</p> <p>政策・施策には「自治体経営」とか「質の高い」と記載されているが、そのイメージは漠然としている。これらは具体的にどのようなことか皆さんの意見をいただく。</p>
C 委員	<p>質は数値で表せないというが、市民に対し説明する責任があるので、わかりやすく数値化するなどの工夫が必要。市が毎年実施しているアンケートがわかりやすい。例えば行財政改革についての項目を増やしてみるとか、サンプルを増やすとか、分析の仕方を工夫してみるなど、単に文章だけで示すのではなくて、数値や視覚的なものを用いてわかりやすく説明することが必要。そうすることで市民の理解が深まり、市が取り組んでいることへの認識も深まると思う。そういう努力は必要ではないか。</p>
委員 長	<p>質的なものを数値化するには、アンケートの他に方法はないか。</p>
C 委員	<p>アンケートを行うときに5段階評価で数値化する。調査対象にする人によって結果が左右されないように対象者を増やすなど工夫が必要。</p>
委員 長	<p>市が実施した行政サービスに対する満足度調査について教えてほしい。</p>
事 務 局	<p>第六期総合計画の政策・施策評価におけるアンケートのことと思う。試行期間を経て昨年度から本格導入している。対象とする相手によって結果が大きく左右される場合もある。現時点では</p>

	<p>結果は大きくブレてはいない。しかし、政策・施策評価における調査項目は非常に少ない。これを補完するものは考えなければならないということは皆様の意見と一致している。</p> <p>アンケートをとるときに、回答者が関心のある分野については正確な数値が出るが、関心のない項目となると数値が落ちる。ただ、市民全員に調査するわけにもいかないの、そのあたりは内部検討が必要。</p>
B 委員	<p>質や満足度の評価を数値化するには、アンケートで「満足しているか？」を問うしかないだろう。福祉の分野でも、心情についての調査項目もあえて数値化し、たった一つの数字も見逃さず分析する手法をとる。</p> <p>行政も一つの会社と考えると、「あらゆる人」の満足感がないと、企業として生き残れない。「あらゆる人」とは経営者、従業員、地域、社会、環境。複雑になるかもしれないが、調査の対象を市民はもとより、市役所の職員や地域など対象を分類してから合わせるのも手法のひとつ。ビジネスとしての視点で取り組むのもいい。</p>
委員長	<p>評価方法は難しいが、最適な方法を駆使して数値化しないと見える化できないので、参考におすすめしていただく。</p> <p>次に、「満足度」について言えば、皆さんの実感として市役所が変わったと思うことなどを発言していただく。例えば、市役所の1階に女性2名がフロアスタッフとして配置されていた。これは期間限定のものか。</p>
事務局	<p>総合案内には常に1名配置されている。フロアスタッフについては繁忙期に配置する“コンシェルジュ（住民票の手続きなどを専門にお手伝いする案内人）”のことと思う。他は、研修の一環として、新規採用職員を総合案内に配置している。</p>
E 委員	<p>市役所を出入りする知人に市役所の雰囲気を知ることがある。随分変わったと答えている。企業に例えると社長や幹部のやる気が部下のやる気を引き上げるようなものだ。やはりトップが変わると組織が変わることを如実に表していると感じる。戸籍住民課や福祉関係など窓口で用事のある人に話しを聞く機会もあるが、対応は丁寧であったという話を聞く。依然として苦情が来るのは除雪くらいかと思う。総じて職員のやる気が伝わっていると感じた。</p> <p>先程のアンケート調査については、自分が何の用事で行政サービスを受けるかで印象が大きく変わる。そうすると総花的な印象も含めて調査するしかないと思う。</p>
B 委員	<p>自分が地元で帰省したとき、市役所に行ったが、帯広市の職員の方が親切だと思った。また市職員個人個人が私的に地域活動するなど前向きだと感じる。</p> <p>更に最近、気が付いたことだが、広報紙の余白に広告などを掲載して、自主財源の確保に取り組んでいるのだと実感した。</p>
委員長	<p>先日、卒業生があいさつに来たとき、転出手続きなどをして、帯広市役所は親切だと言っていた。他の学生も帯広を離れた後、早く帯広に戻りたいとの声をよく聞く。そういうことを含め、帯広市役所の評価は高いと感じる。</p>

F 委員	<p>団塊の世代が抜けて、新しい職員が入ってくるという新陳代謝によって、さらに接遇が向上するのではないか。昔のように「官は偉い」という感覚から、「民と一緒に」という考えに変わってきたと思う。</p> <p>ただ、それと責任の持ち方がどう関わるか、皆でやっているから責任も皆で分かち合うという風潮の歯止めをどうするかという問題もある。</p>
委員 長	<p>皆さんの発言からすると、市役所への満足度は上がったと考えてよいのではないかと。次に、「質の高い行政」について意見を伺いたい。</p>
F 委員	<p>「質」ということでは、プロフェッショナルな職員を育てることと思う。数年で職員が異動することで、引継ぎはなされていても、プロセスは最初からやり直すということになる。これは非効率であり、相手に対するロスである。これを改善されると質の向上につながると思う。</p>
委員 長	<p>継続性が大事ということである。</p>
C 委員	<p>専門性が必要な部門は、ある程度、腰を据えてやる必要がある。例えば、食品の安全性に関する行政部門では、感染症や危害のある食べ物など専門的知識に基づいて規制や基準がつけられる。その場合、大学や大学院で専門性を身につけた人でないと担えない。そういう人材はある程度、長期間その仕事にあたってもらう必要があると考える。職員数削減が進む中では、難しいと思うが重要な部門に手厚く職員を配置し、専門的知識を継承できることが必要。</p>
委員 長	<p>そういう意味では、職員がプロ意識を持つことが求められる。</p>
B 委員	<p>社会福祉の分野でいえば、国家資格取得者に限定した採用試験があれば専門性につながると思う。また、行政はある意味サービス業なので、ホスピタリティを意識することが質の向上につながると思う。</p>
E 委員	<p>商品进行评估するのは簡単だが、人を評価することは簡単ではない。「専門性」と「継続性」、そして「少ない人数で最大の効果」というものが掛け合わさって「質の高い行政」となる。</p>
F 委員	<p>今、法務局の登記所が委託され、民間事業者が窓口業務を行っている。聞きたいことがあっても、法務局職員でない人に聞いて大丈夫か不安がある。数値化されないこのような部分を図るのはやはりアンケートになるのだろうか。</p>
C 委員	<p>一つは、大学院生のような専門的教育を受けた人を採用すること。もう一つは、採用されたあと、専門的資格を取得したい職員をサポートする仕組みがあつてよいのではないかと。</p>
F 委員	<p>工事の競争入札が、電子入札方式に変わってきているが、値段のみで決められると、社風や経営者・従業員の人が見えない。効率化としては進んできているが、事業者の管理・監督などの</p>

	<p>不安がある。この電子入札方式が、他分野にも導入されてくると、更に不安は増してくる。委託先に対する市民の印象が悪くなると、発注する市に対する評価も下がってしまう気がする。チェック体制の強化や仕組みづくりは必要。</p>
E 委員	<p>苦情は、委託された事業者ではなく市に入る。この対応は非効率と考える。重複するが委託事業者への点検とアフターケアは必要。</p>
委員長	<p>そこまで出来ると更なる質の向上につながる。 他に意見などあれば伺いたい。</p>
C 委員	<p>地域主権や地方分権について、大都市では大きな財源を自ら使いたいという考えがあるので推進していると思われるが、帯広市ではどのように捉えているのか。また、分権は具体的にどのようなメリットがあると考えているか。</p>
事務局	<p>基本的な考え方として、権限とそれに伴う責任がある。自ら考え、自ら判断し、自ら決定する権限を与えられる代わりに、責任は自ら負うということ。権限と責任という面では、職員の資質向上と財政基盤が大事。権限を受けることで大きなメリットは今思い浮かばないが、例えばパスポートの話だと町村の人が帯広市まで来なければならなかったものが、権限を受けることにより自分の町の役場で発行を受けることが出来る。また、札幌まで行かなければならなかった手続きが帯広で出来るようになるなど、市民サービスの向上につながるということ。</p> <p>他には、規制があって施策が進まないときなど、その権限を帯広市で受けることによって施策がスムーズに進み市民サービスが向上することは考えられる。</p> <p>ただ、大都市と帯広市のような地方都市では温度差はあると思う。</p>
E 委員	<p>これに関連して、国や道が持っている権限に対して、市が持つようになればこのようによくなるという資料があれば基礎知識としてありがたい。</p>
委員長	<p>単に行政に任せているだけでなく、市民からの参画と協働も大事という考えもある。今回は第六期総合計画で言う「自立と協働のまち」について議論したい。</p> <p>帯広市の都市像は「人と環境にやさしい活力ある田園都市おびひろ」。世界基準の「田園都市」とはその町自身で自立・独立できる町を言う。行政・財政・食・医療全てが独立してやっていけるもの。帯広市も「田園都市」という名前にふさわしい町をつくるためにという視点から、本委員会で次回以降すすめていきたいと考える。</p>
事務局	<p>今回は、10月15日（月）16時30分からでお願いします。</p> <p>&lt;12:15 終了&gt;</p>