

第2回別府市行財政改革市民委員会 概要

1 日 時 平成23年7月28日(木) 13:30～

2 場 所 別府市役所4階 4F-3会議室

3 議事概略

(1) 窓口業務の改善

(市民委員) 窓口の開設について、市民ニーズに答えるのも必要だがどこまで行政が対応できるかという合致点が見えてこない。

(政策推進課) 市民ニーズ(市民がどこまで必要か)に答えるのが大事と考える。過去2年、試験的に繁忙期の日曜窓口の開設を3日間行った。そこで、どういう問題点があるのか、市民ニーズがどこにあるのかを見極めることを目標にしているが、現状ではまだ結論が出せていない。

(市民委員) 日曜窓口利用者からの評価は良いようだが。

(政策推進課) 利用者(受益者)からの意見なのでよい評判が多かったと理解している。

(市民委員) 計画表では実施期間「平成22年度から平成26年度まで」のうち平成22年度から平成24年度までが検討、平成25年度から可能であれば実施となっているが、3年間実施した結果が悪ければ実施しないのか。

(政策推進課) 現時点でまったく実施しないということは考えていない。ただし、現在の実施状況(日曜窓口を年3日間開設)と変わらなかったり、今より少ない課での開設になることはあり得る。

(市民委員) 第3次行政改革推進計画の内容を必要に応じて修正加筆することは、あるのか。

(政策推進課) 修正加筆することはある。

(市民委員) 誰が、いつ、どこで、何を、いつまでにするかを明確にしていかなければ行政評価につながらないので、第3次行政改革推進計画の修正加筆を必要に応じてしっかり行ってほしい。

(市民委員) 過去2回の日曜窓口で来庁者数に比べ、開設した課の数は多く感じたが、このように多くの課の開設が必要か。開設にはコストがかかる。ワーキンググループでもっと詰めた協議が必要ではないか。

(政策推進課) 開設するには当然コストがかかるので必要性の有無について検討が

必要だと思う。

(市民委員) 5年間という計画期間は長すぎる気がする。もっと短い期間で結論が出せるのではないか。今年度末にでも、ある程度方向性を決めて、来年度から新しい目標を立ててやればよいと思う。5年間あればPDCAサイクルが実施できるのではないか。

(市民委員) 市民ニーズにどこまで近づけるかというゴールがわからない。広報の方法についてもっと検討してほしい。市民にとっては証明が欲しいときに取れることが理想であるので、年間を通した開設も検討してほしい。

(市民委員) 休日窓口を開設することがよいのか、欲しいときに取れるサービス(郵送や夜間窓口等)が必要なのか、検討が必要だと思う。

(政策推進課) 電話受付による住民票の休日交付や公民館での交付はすでに行っている。市民の方が欲しいときに受け取れることが望ましいが、どこに目標を設定するか、今後総合的に考えていきたい。

(市民委員) 実施期間を定め、早くトライする。開設する窓口については特定化し、認知度を上げる。需要側のニーズ(必要なときに必要なサービスが受けられる)を的確に把握してもらいたい。

(2) 市民参加による行政の推進

(市民委員) 現在参加していない市民が、行政側からの積極的なアプローチがなくても参加できる制度の構築が必要ではないか。一般市民はなかなか別府市のホームページをチェックしたり、行政との協働に参加をする余裕がないのではないか。

(政策推進課) 参加者数も少なく特定の人に限定されているケースもある。住民参加を呼びかけたという「アリバイ」づくりになってしまわないように市民委員の意見を踏まえ検討したい。

(市民委員) 特定のリーダーなど意識のある人は参加をするが、それが一般市民の意見ではなく、特定の市民の意思の反映となってしまう恐れがあり、行政の補助金等の支出先が特定の団体に限られる可能性がある。NPOの活動は自主的に行うことが本来の姿である。

(市民委員) 意見の募集方法としてアンケートは一定程度集まるが、パブリックコメントはなかなか集まらないようなので、募集方法の検討が必要だと思う。意見は、専門知識を持っている人と一般市民の双方から募集してはどうか。

一般の方が意見を応募しても、その意見がどうなったのかということをも本人にお知らせするフィードバックができていなければ、次に意

見は出さない。意見が反映される仕組みづくりが必要だ。

(政策推進課) 意見のフィードバックについては、出された意見をホームページや報告書に掲載することにとどまっている。

(市民委員) 集まった意見に対して、例えばこの件については今協議中であるとか、進行中であるとかを市民にお知らせする仕組みが必要だと思う。アンケートやパブリックコメント等で集まった意見が、反映されているのかを検証することはあるのか。

(政策推進課) 全課について把握したり、検証を行ったりはしていない。

(市民委員) そういうものは必要ではないかと思う。

(市民委員) 手間はかかるかもしれないが、必要だと思う。

(市民委員) 集まった意見に対して結果がこうなったというフィードバックはなかなか難しいと思う。ワークショップの手法をあまり大げさにとらえずもっと広く頻繁に使っていったほうがよいのではないか。行政側の手間がかかるということで、こういった手法を使うことに二の足を踏まないようにする必要があると思う。

(市民委員) 決まった課ではなく、いろいろな課で使うようにしているのか。

(政策推進課) 全庁的に進めたいが、組織的に進めるシステムにはなっていない。

(市民委員) 身近に使える手法だということを理解する必要がある。やり始めると他の課も相乗りするなど横断的な動きも出てくる。

(市民委員) 進捗状況を簡単にお知らせするラフなフィードバックもある。

(市民委員) 池田市を視察したとのことだが、池田市のように、まちづくり条例を制定するという目標を今後の取組計画に載せることはできないのか。

(政策推進課) 池田市のようにまちづくり条例をつくり、同じような取組をしていくかどうかについては、まだ検討している段階で、今後の目標設定はできていないという状況である。全国的に条例を制定する自治体が増えているが、流行だからつくるのではなく、条例が必要かどうか住民を含めた議論が必要だと思う。

(市民委員) 池田市の取組で、行き詰まっている面もみられる。声をかけてくるのは特定の市民ばかりのようだが。

(政策推進課) 池田市は自治会加入率が40%程度で別府市とは状況が違う。それぞれの自治体に合った仕組みが必要と考えている。

(市民委員) 5年間の計画の中に、これ(池田市の手法を取り入れていくこと)を検討するという取組は追加しないのか。計画の加筆、修正はしないのか。

(政策推進課) 計画の加筆、修正について、取組計画表の内容の変更については流

動的だが、第3次行政改革推進計画に記載された内容そのものを変更することについては、慎重に考えている。取組が後退するような計画変更は行わない方針だが、当初の予定より計画を前進させる場合は、計画変更を行うことも考えている。また、次年度以降の取組計画を見直したほうがいいのか、具体的に目標を設定してほしいという意見は、付帯意見として掲載したいと思う。

(市民委員) では、委員会としてこういう取組を計画に載せたほうがいいのかという意見を述べることはできるのか。

(政策推進課) 意見は付帯意見としてあげていただきたいと思う。

(3) 組織・機構の見直し

(市民委員) 集会所(公民館)の所管が違うところがある。市民からみれば同じサービスを受けるのに所管が違うのは、何らかの非効率な面があるのではないか。

(政策推進課) 施設を建てたときの経緯等により、所管が分かれている。住民側からすると経緯を知っている課が管理する方が利用しやすいということもあるようだ。

(市民委員) しかし、どこが建設しようが現在どこが管理するかが問題であって、そういう理論にはならないのではないか。

(政策推進課) 確かに、建設するとき、将来的にどこが管理するのかを明確にしていなかった従来の手法に問題があるので(今後は施設を建設する前に)管理運営まで考えることが課題になると思う。

(市民委員) 組織は市民のためにあるべき、組織は組織のためにあるのではない。

(市民委員) 定員適正化計画は今策定中か。

(政策推進課) 定員適正化計画の担当課は職員課で、第3次行政改革推進計画にも「定員適正化の推進」という項目があり、来年度この市民委員会で審議していただくようになっている。平成22年度に事務改善調査を行い、民間委託になじむのか、臨時・非常勤職員で対応すべき事務なのかを調査し分析している。現在、調査結果をもとに計画策定に取り組んでいると聞いている。

(市民委員) この計画が出てこなければ組織・機構の見直しについては進まないのでは。市役所の職員は多すぎるというが、それが本当にそうなのかかわからない。今回の見直しでは職員は減ってない。利便性を考えた見直しだったのだと思う。適正化計画を見直すに当たり職員が少なければいいというわけでもないし、多ければいいわけでもない。適正な人数の根拠を示してもらいたい。

- (政策推進課) 「定員適正化の推進」については来年度協議していただくので、その時定員適正化計画を示せる。
- (市民委員) この改革項目については、内部評価はAとなっているが、保健センターの設置以外の取組について何か検討しているのか。
- (政策推進課) 具体的な計画はないが、課や係の統廃合だけでなく、プロジェクトチームの編成など常に考えていかなければならないことだと認識している。
- (市民委員) 平成23年度の取組計画(組織・機構の見直し)は職員課が策定する定員適正化計画をもとに実施するということか。
- (政策推進課) 現時点でまだ定員適正化計画ができていないので、その計画を反映した見直しは平成23年度にできない可能性が高いと考えている。直近では平成20年に機構改革を行っている。
- (市民委員) ただ人を減らすだけではなく、電子化を進めるなどの取組をしていかなないと行政が成り立たなくなる。
- (政策推進課) 今後、権限移譲や新しい行政需要で業務は増えていくが、職員は当然減っていくので、事務事業のスクラップアンドビルドが必要である。
- (市民委員) 有期職員の効率的な活用が必要だと考える。
- (市民委員) サービスの多様化にはボランティアの積極的な活用が必要ではないか。

(4) 総合調整機能及び政策形成機能の充実

- (市民委員) 行政経営会議、政策調整会議、実施計画調整会議と似たような名前で同じようなメンバーが出席する会議がいくつもある。それぞれ別の目的があって設置したのだろうが、状況が次第に変わっていったということか。
- (政策推進課) 地方自治体は財政状況が悪化し、行政を経営的な視点からとらえ、トップマネジメントによる意思決定を行おうという自治体が増えていった。別府市も平成17年度に策定した集中改革プランにおいて、行政経営会議というトップ(市長)を中心とした会議を設置し、従来の財政担当課主導の予算編成を改め、部単位に予算配分を行うことにより各部が実施責任を負う事業部制予算制度を導入した。しかし、人事権は各部に渡されず、予算についても、財政担当課が査定している。また、(各部の調整を行うために配置した)総務担当職員も当初は専任だったが、現在は、それぞれの課の業務を兼務している。さらに、事業の優先順位を決めるために、行政経営会議とは別に実施計画調整会議を設けたため、同じような会議が二つ存在するという状況になった

てしまった。一方、政策調整会議というのは、行政経営会議を開催する前の調整を行うための会議と位置付けている。このように、会議のあり方は非常にわかりにくい状況になっている。

(市民委員) 政策調整が行われたという事例はあるのか。

(政策推進課) 政策調整は懸案事項ごとに行っており、政策調整会議は活用されていない状況である。

(市民委員) では政策調整会議は何を行っているのか。組織・機構の見直しと一緒に、この会議も見直しを行ったほうがよいのではないか。

(政策推進課) ほとんど開催されていないので、見直しが必要だと思っている。

(市民委員) 政策推進課の存在意義も問われるのでは。政策がうまくいけば調整は必要ないのではないか。

(政策推進課) 政策調整は必要であり現実に行っているが、外部に対しても内部に対してもプロセスが明確でないことが課題だと認識している。

(市民委員) 市民サービスからいえば、調整のいらぬ組織が理想。会議の存在意義を考えたほうがいい。

(市民委員) 今、別の場面で行われている会議や調整を、これらの会議に当てはめていけばよいのではないか。幹部の意見が中心で、現場の声が吸い上げられる仕組みではないのではないか。会議のメンバーがほとんど変わらない。

(政策推進課) 行政経営会議も予算枠配分制度、事業部制もひとつのパッケージだが部分的にしか民間のシステムを導入していないために機能していないという認識だ。

(市民委員) 予算、人事、権限をどのようにするかということで変わってくるので配慮が必要だ。

(政策推進課) トップマネジメントで現場に権限をおろし、事務事業の執行等をシンプルにすることが目的だったが実際そうはなっていないのかもしれないので検証が必要だと思う。

(市民委員) 政策等の策定、形成の話はよくしているが、市民のために何が実施されたかが不明だ。最終的に市民にどこまで届くかではないか。一つのことを決めるのに慎重になりすぎて結局何もできなかった、足が重くなってしまうなどのことが起こっているのではないか。小さいことからでもトライしてみることも必要ではないか。

(市民委員) 失敗してもいいのでトライしたことに対して人事的な評価をしてもらえばよいのではないか。

(市民委員) 失敗を許容することも必要だ。

(市民委員) 市長がビジョンや理念を明確にし、こうしたいという具体的な方針

がありそこから決まるのでは。

(市民委員) 行政経営会議で基本方針を決めるのか。

(市民委員) 審議事項は少なく、報告事項ばかりという印象がある。

(政策推進課) 重要な方針を決定しているが(審議事項が少なく、報告事項が多いなど)議論が足りない面もある。

(市民委員) 行政経営会議は基本方針など、重要な方針を決める会議であれば月に2回も開催する必要はないのではないか。

(市民委員) 出席者が定例的な連絡会議という認識なのでは。トップマネジメントの会議が持つ本来の目的について考えたほうがよいのではないか。