

**行政改革推進委員会
平成 24 年度第 4 回会議
会 議 概 要**

- 日 時：平成 24 年 12 月 18 日（火）10：00～11：40
- 場 所：本庁舎 3 階 会議室 A
- 出席者：行政改革推進委員会委員
長井委員、木村（千）委員、小川委員、田丸委員（委員長）、藤枝委員、古賀委員、木村（忠）委員、岡本委員、篠原委員、渡辺委員
事務局
井手之上総務部長、志村行政改革推進担当課長、藤崎係長、佐藤渡辺市民協働推進担当課長
- 傍聴者：なし
- 議 事：（1）行政改革大綱について
（2）その他
- 資 料：行政改革大綱：柱
資料① 地域や市民との協働の推進
資料② 市民が利用しやすいサービスの提供
資料③ 行政運営の透明性の確保

概 要

1 開 会

【事務局が開会】

2 議 事

（1）行政改革大綱について

ア 「1 地域や市民との協働の推進」について

【事務局から説明】

委員

- ・ 特殊技能を活かしてボランティア活動を行いたいという市民とボランティアを必要としている場を仲介するような窓口はないのか。

事務局

- ・ 意欲のある市民とボランティア活動を必要としている場をマッチングする窓口は、福祉部門であれば総合福祉会館のボランティアセンターが行っている。
- ・ ただし、福祉とは地域での困りごと全般を指すことが多くっており、特殊技能を活かして活動したいという場合もボランティアセンターで対応している。

- ・ また、市内の 18 カ所の地区ボランティアセンターにおいてもマッチングの手伝いをしている。
- ・ さらに、市民活動サポートセンターにおいてもボランティア活動に関する相談や活動を掲示板で紹介している。

委員

- ・ 現在の高齢化社会では元気な高齢者も多い。意欲があり特殊技能や資格を持った高齢者の活動の場がないという状況は非常にもったいないと感じる。
- ・ ボランティア活動の窓口に関する周知をもっと強化すべきではないか。

事務局

- ・ シルバー人材センターにおいても様々な技能を持った市民が福祉的な観点で活動を行っている。
- ・ ボランティア活動を促進するための周知という面では、今後も検討の余地があると考えている。

委員

- ・ 市民協働のまちづくりの推進に関する現状として、市民の参加・参画意識が高まっている一方で、市民協働については無関心層も多いとあるが、この差が生じる原因を検証する必要があるのではないか。
- ・ コミュニティ支援機能に関しては、各行政センターの現状が、市民活動に対して過保護であると感じる。行政は段取り能力が優れているため、事務所的な機能で市民活動の全般を手助けするより、その能力を発揮して市民協働を進めていくことが必要であると感じる。

事務局

- ・ 総合計画市民アンケートの結果から、ボランティア活動に参加しておらず、今後も参加する予定がないという市民が多いことがわかる。参加しない理由として、時間的な余裕がないことやきっかけや情報がないことが挙げられている。

委員長

- ・ 技能や意欲のある市民の活動を促すための周知の強化を引き続き検討してほしいという委員会意見で取りまとめることとしたい。

各委員

- ・ 異議なし

事務局

- ・ 補足の情報として、国の実施したアンケート等では、年代層が上がるにつれて、ボランティア活動に対する意欲が高まるという傾向がある。
- ・ しかし、町内会活動など具体的な活動においては、参加者が少ないという状況を踏まえると無関心層が多いということは感じている。

委員長

- ・ 行政センターのコミュニティ支援機能についても意見があったが、事務局から何かあるか。

委員

- ・ コミュニティ支援機能に関する意見は、今後行政センターの機能を検討する際の参考としていただければよい。

委員

- ・ 地域団体など市民公益活動との連携強化の課題として、職員の意識に浸透していないことを挙げているが、何をもち浸透していないと考えているか。

事務局

- ・ 市民協働に関するモデル事業の提案を、毎年度、市役所内で募集しているが、応募件数が1件から2件であることから、全庁に浸透している状況に至っていないと考える。

委員

- ・ 職員のボランティア活動の参加実績が人事評価に反映されるような制度はないのか。

事務局

- ・ 現在の人事制度においては無い。
- ・ 今後についても、研究が必要な制度であると考えられるため、現時点で実施が可能かどうか判断できない。

事務局

- ・ 市内在住ではない職員もいるため、導入した場合に職員間のバランスをとることが難しいと思われる。

委員

- ・ これまでの意見に共通する点は、行政が中間支援の機能を高める必要があるということであると思う。
- ・ そのためにボランティアセンター等の既存の組織を引き続き活用するか、あるいは既存の組織を含めて市役所の業務自体に市民を巻き込む形にモデルチェンジするかを検討する必要があり、その手法の構築や実践することが行政改革であると感じる。
- ・ 市民協働のまちづくりの推進を行政改革の観点から考えると、まちづくりという大きな観点というよりも、実現するための手法を構築、実践していくということを重視していくべきではないか。

委員長

- ・ 市役所の業務の手法についても市民協働とまちづくりという観点で組み直していくことを検討してはどうか、という意見であったと思う。

- ・ また、これまで挙げられた意見として、市民向けにはボランティア活動などの参加を促すための周知に力を入れてほしいということ、市職員についてはボランティア活動への参加により市民のニーズを知ることができることなどがある。
- ・ これまでの意見を取りまとめて、委員会意見として、今後大綱全体の検討を行っていくということとしたい。

委員

- ・ 市民協働を推進するためには補助金等の費用がかかるため、市の財政状況を考慮して取り組みを抑制してしまっているとも考えることもできる。
- ・ 行政には段取り能力という市民の活動を支える人的な能力があり、その力を活用することで展開できる協働事業もある。そのため、職員に協働の意識を浸透させていく中でその点についても呼び掛けてほしい。

委員長

- ・ その他に意見はあるか。

各委員

- ・ 意見なし

イ 「2 市民が利用しやすいサービスの提供」について

委員

- ・ 他都市において証明書等を自動交付できる機器を導入している事例があると聞くが、横須賀市では導入を検討しないのか。

事務局

- ・ 確かに他都市で導入している事例はある。
- ・ 検討にあたっては機器の導入費用とそれにより削減される人件費を比較する必要がある。

事務局

- ・ 証明書等の自動交付できる機器については、数十年前に導入した都市がある。
- ・ しかし、来庁者は、まず希望する手続きにどの書類が必要になるかを問い合わせることが多いため、結果的に無人ではなく、機器を有人の窓口と併設することが主流になっている。

委員

- ・ 役所屋は非常に利便性が高く、休日や夜間における証明発行は役所屋で十分であると思う。

委員長

- ・ 自動交付できる機器については、現状を確認できたということによいか。

各委員

- ・ 異議なし

委員

- ・ 匿名でなければ市に対して意見や要望を出しづらい場合、それに対応するのが目安箱であると思う。平成 23 年度の受付件数が 190 件となっているが、提言をもとに改善された事例はあるか。
- ・ また、市民が利用しやすい行政サービスの提供として、様々な取り組みを行っているが、横須賀市の独自で工夫した取り組みなどはあるか。

事務局

- ・ 特徴的な取り組みとしては、ボイスバンクシステムが挙げられる。
- ・ 従来は匿名の市に対する提言については、回答ができなかった。このシステムを導入したことにより、ホームページで提言と市の回答を確認できるようになった。提言者だけでなく、同様の意見をもった市民も市の考えを確認することができる。

事務局

- ・ 目安箱は、まず市長が目を通した上で、各部局に指示が出る。例えば、総務部であれば、政策や事業化に至るような事例はないが、日々の業務の中で、工夫や改善を求められるような指示はある。

委員

- ・ 投函された意見について、内容を判断するのはどこか。

事務局

- ・ 市長が内容を確認した上で、各部局に指示を出す。市長からの指示がない場合には各部局が判断することとなる。

委員

- ・ 事務局の見直し案は、サービス提供時間の拡大について、改善の余地があるため項目の標題として残すという趣旨か、あるいは標題の修正を含めて検討するということか。

事務局

- ・ 提供時間の拡大については、改善の余地が少ないと感じているため、項目として提供時間という文言を残すことは難しいと考えている。

委員長

- ・ 「(2) サービス提供時間の拡大」については、事務局の見直し案を踏まえ、標題を含めて検討するというのを委員会意見とするということによいか。

各委員

- ・ 異議なし

委員長

- ・ その他に意見はあるか。

委員

- ・ 市民が利用しやすい行政サービスの提供として、市民向けの相談窓口が挙げられていないが、市では相談窓口を設けていないのか。

事務局

- ・ 相談窓口は、主に市民相談室が窓口となり法律相談などを行っている。今後も市民相談室を中心として実施していく。

事務局

- ・ 市民相談室の他にも、分野ごとに担当部局でも相談に対応している。

委員

- ・ 家計に関する事など家庭の身近な内容などはどこに相談するべきか。

事務局

- ・ 市民生活に関する相談ということで、市民相談室で対応している。個別案件の詳細な内容となると専門の相談窓口を案内することになるが、まず市民相談室に相談していただければよい。

委員

- ・ 市民相談室はもっと市民が相談しやすい環境を作ってほしい。

委員

- ・ 市の広報紙を見ると市政に関する情報が細かく明記され、充実した内容となっていると感じる。

委員長

- ・ これまでの意見をまとめると、相談の最初の糸口が分からなかったり、相談窓口の敷居が高いと感じたりする市民もいるという現状を踏まえ、市民がよりアクセスしやすい環境を作ってほしいということであったと思う。
- ・ その他に意見はあるか。

委員

- ・ 現時点でも公共の施設等に相談の窓口が設けられているが、多様な市民のニーズをよりの確にとらえるように心がけてほしい。

委員長

- ・ 事務局の見直し案におけるソフト的なサービスの向上という点について、これまでの意見を参考としてほしい。

ウ 「3 行政運営の透明性の確保」について

委員

- ・ ホームページなどインターネット媒体を活用した広報を進めているが、インターネットの利用率が低い高齢者が増えているという状況を踏まえて、高齢者に対する配慮を行う必要があるのではないか。

事務局

- ・ 広報紙は全戸に配布していることからインターネットの利用環境のない高齢者でも情報を入手することができ、市としては市民に対する広報は広報紙を基本としている。
- ・ そのため、ホームページに掲載した情報を広報紙に掲載しないということは基本的にない。

委員

- ・ 現在はソーシャル・ネットワーキング・サービスなどインターネット上のコミュニティサイトが充実しているため、コミュニティを立ち上げて、市民同士が市政について議論を行うといった場を設けることはできないのか。

事務局

- ・ 現在、インターネットの活用としては、ツイッターでの情報発信は実施しているが、市民が議論を行う場は設けていない。
- ・ また、インターネットの活用には限界があると考えている。手軽に意見を発信できるという特性はあるが、インターネット上の大量の意見は集約することは困難であると考えている。

委員

- ・ インターネット上の大量の意見の中に有益な情報もあると思う。

事務局

- ・ 大量の意見の中から有益な情報を抽出する具体的な方法がないため、現時点では実施は困難であると考えている。

事務局

- ・ インターネットの活用ということであれば、ツイッターの他に、登録した市民に対して携帯電話やパソコンに防災情報メール等を発信している。

委員

- ・ 防災行政無線について災害情報の発信をより早くしてほしい。

事務局

- ・ 災害情報の発信はスピードが重視されるため、担当部局である市民安全部でもできるだけ早く対応できるよう検討しているところである。

委員長

- ・ 「3 行政運営の透明性の確保」については、事務局の見直し案を委員会意見とするということによいか。

各委員

- ・ 異議なし

委員長

- ・ その他に第3章全体で何か意見等はあるか。

委員

- ・ 「1 地域や市民との協働の推進」のこれまでの主な取り組みを見ると開催回数に対して、参加人数が少ないように感じるが、事務局としてはどのように考えているか。

事務局

- ・ 出前トークは市民からの要望に基づいて職員が伺い、意見交換を行うことが主旨であるため、参加人数が少ないとは感じていない。
- ・ 市からの情報発信については、広く地域に伝えなければならないようなテーマについては、出前トークとは別に担当部局が周知啓発を行っている。
- ・ 市長と話す車座会議については、参加人数が多すぎると意見を言いづらくなることもある。実施回数については、昨年度は地域運営協議会設立の検討を行っていたため多かった。このように年度ごとのテーマにより実績に差が出ることもある。

委員

- ・ 地域運営協議会はどの地域に設立されているのか。

事務局

- ・ モデル地区として先行して設立した追浜、浦賀の2地区と北下浦、衣笠、久里浜の3地域、合わせて5地区ですでに設立している。
- ・ また、その他2地域で設立の準備を行っている。

委員長

- ・ 他に意見等はないか。

各委員

- ・ 意見なし

(2) その他

ーなしー

3 閉 会

事務局

- ・ 次回の日程は3月下旬を予定している。

委員長

- ・ 次回は大綱の検証のまとめとして、全体を通しての追加や補足事項等について議論を行うため、各委員はこれまでの第1章から第3章の内容について確認しておいてほしい。
- ・ 本日の会議は、これで終了とする。

以上