

第4回名張市市民自治検討委員会議事概要

日時：平成16年11月30日（火）午後6時00分～午後8時00分

場所：市役所庁議室

委員出欠状況：欠席...稲沢副委員長

市・事務局：企画財政部 志村部長、総合企画室 小島室長、高嶋主査、栗山
生活環境部 市民活動推進室 橋本室長、荻田主査

進行 志村部長

- ・ 開催のお礼

（委員長）

- ・ あいさつ
- ・ 本日は市政運営について、討議します。
- ・ まず、“（1）情報共有”についていかがですか。

（委員）

- ・ 発言の冒頭で申し上げますが、前回、市長と議会は対等であるという私の発言に対して、沢山の意見をいただきました。市長と議員の立場は全く異なるもので、私が申し上げたいのは、市長と議会は政策論争では対等であり、そういう意味で大いに奮起していただきたいというものなので、ご理解の程よろしくおねがいします。
- ・ “（1）情報共有”についてですが、私は情報公開は市民とのコミュニケーションであり、旬の情報をタイミングよくわかりやすく市民に発信することが大事だと思っています。当然、市民はキャッチボールの一環として、疑問点やわからないことは行政に問い合わせをすることになります。
- ・ その担当部署のひとつとして、広報対話室があります。今後、情報量の増加、あるいは高齢者などからの問い合わせの増加を考慮すると、電話に出たら「わかりませんので、ちょっとお待ちください」と言って、関係部署に廻すのではなく、間髪なく答えが返ってくるような市民にわかりやすいセクション・部署が大事になるのではないかと思います。
- ・ “情報の公開及び提供”と“要望・意見等への対応”は背中合わせの関係であるべきだと思います。

（委員長）

- ・ 前回、終了した議論について、再確認します。
- ・ 議会に関する規定は、概ねこれで良いことで、ご了解いただきました。勿論、市

の意思決定機関ということですが、市長には専決処分の範囲内で判断が任されています。専決権とは、市長が議会から専決権を預けられており、予算あるいは決算の段階で議会の最終判断を得るということになります。

- ・ さらに、細かい事業については、市長 - 部長 - 課長と順に専決権が移りますが、いずれも市長の代理人・補助機関として仕事をするわけで、最終的に市長の名のもとで仕事をしています。
- ・ そういう意味で、議会は完全に市長に任せきっているわけではありません。議会は予算決算の審議だけでなく、条例の審査、あるいは自ら条例を提案することもできるので、そういう意味からも団体自治の最高の意思決定機関であることに間違いありません。
- ・ 名張市議会の場合、議決すべき事件が条例で定められています。他の地方自治体よりも議会の主体的な関与を非常に強く意識されているので、かなり強い議会をお持ちだと思います。
- ・ 議会の責務については、当然のことであるのご了解いただきました。
- ・ 議員の責務についても、「議員は誠実に努める。」「市長は公正かつ誠実に努める。」「職員は公正・誠実・効率的に努める。」ということで、当たり前のことですが、むしろ書くことで、高い倫理性を共有することになります。
- ・ 職員についても、全体の奉仕者であるということ、特に必要な知識の向上に努める。これも当然のこととしてご了解いただきました。
- ・ 先程の情報共有に関する意見についてですが、要望・対応等への対応は市長の役割責務とも裏表の関係で関連するということをご指摘いただきました。そういうことでご理解があれば、共通認識として進めたいと思います。
- ・ 情報の「公開」だけでなく、「共有」にまで踏み込んでいくわけですから、広報の活用とか市民に対する情報提供の仕方、待ちの姿勢ではなく積極的に行うということで、ニュアンスが少し厳しくなります。情報公開だけに留まるのではなく、説明責任が伴うことになります。要望や意見の対応についても、速やかに回答することが求められます。
- ・ 事務局から何か意見はありませんか。

(事務局)

- ・ 前回の会議で、副委員長より「市民との約束制度」についても、自治基本条例に反映すべきであるのご意見がありましたが、事務局においてもそうするのが適切であると考えております。
- ・ 「市民との約束制度」の現在の取り組み状況ですが、昨年度、全庁を対象に共通指針を策定しました。本年度は各部ごとに部門別指針を策定する予定です。

(委員長)

- ・ 「市民との約束制度」という名称でよろしいのですか。

(事務局)

- ・ いわゆるシチズンズチャーターのことですが、「市民との約束制度」という呼称を使用しています。

(委員長)

- ・ シチズンズチャーターということは市民憲章、市民の宣言ということになりますが、その宣言が市民と行政との間で交わされる契約になるということですか、内容はどのようなものですか。

(事務局)

- ・ 例えば、住民票を発行する際、 分以上お待たせしませんというものです。

(委員長)

- ・ 先程の意見についてですが、市民から申し出があったら、ワンストップで何でもすぐに回答・処理しますという「ワンストップ型サービス」は、聞こえは良いのですが...
- ・ 行政として、「ワンストップ型サービス」が上手く流れない理由について、何か理解を求めるコメントが必要ではないですか。

(事務局)

- ・ 現在、行政改革の取組みの中で、総合窓口化について検討していますが、具体的にいつまでにどのような体制という所まで、結論が出ていません。
- ・ 先程、ご意見のありましたように、市民の側に立った、市民からみてより良いサービスを目指していく必要は感じています。
- ・ 要望・対応等についてですが、“(3)自治体経営”の“市民志向・成果志向の市政運営”では、“市民へのサービス提供等にあたっては、市民の満足度を重視する。”と記述しています。昨今、「顧客主義」と呼ばれていますが、そういった視点を絶えず持ち続けるという方針を記述したいと思っています。

(委員長)

- ・ 情報公開についてですが、市が100%出資している土地開発公社や財団法人の情報公開はどうか。また、市の出資が100%に満たない場合はどうか。

- ・ 個人情報の保護は条例化されています。個人情報にかかる権利保障も定められています。

(事務局)

- ・ 市が100%出資している土地開発公社と社会教育振興会については、情報公開の対象として定めています。100%に満たない場合は、対象として定めていません。

(委員長)

- ・ 情報公開条例、個人情報保護条例ともにクリアしているということで、改めて自治基本条例に反映するという事です。
- ・ “(1)情報共有”の“説明責任”についてですが、先程の事務局の説明のおりで、「市民との約束制度」を反映したいということです。
- ・ “要望・対応等”についてですが、総合性の追求という表現をどこかに入れることはできませんか。

(委員)

- ・ 説明を求められた時に、全てのことに即回答するという事は、相当な体制でないといけないと思います。
- ・ 何度も電話を廻したり、調べたりするのは間違いですが、最初に窓口で受け付けて、一度廻してから具体的な質問や相談の受付をするのが妥当です。
- ・ (説明を求められた時に、全てのことに即回答するのは)非常に良いことですが、難しいと思います。少なくとも何年か時間がかかると思います。

(委員長)

- ・ 勿論、窓口へ来訪する方の内容・用事により、区分が必要です。
- ・ 住民票の交付請求や印鑑証明のように、年に1~2回程度の頻度である「日常的で軽微な業務」と建築確認申請などの「専門的な知識を必要とする業務」がありますので、分野別に整理することが必要です。
- ・ 日常生活レベルの相談ができる窓口と、応用的で専門的な権利関係が入り組んでいるなどの場合では、少し異なります。
- ・ そういう意味での総合性には段階がありますので、混同して考える必要はありません。
- ・ 松戸市の「すぐやる課」は、行政のタテ割り構造を見直すことなく取り組んだので、「すぐやる課」だけに仕事が集中し、機能しなくなり失敗に終わりました。
- ・ そういった反省に立ち、ワンストップで対応できる第一次的・軽微なものと相談でも、一次相談・二次相談と段階があることが分かってきました。その考え方で設

計をお願いしたいと思います。

(委員)

- ・ 市内部にオンブズマンを設置してはどうか。行政の無駄遣いや働きぶりの監視の他、議会についても監視をしてはどうかと思います。

(委員長)

- ・ 反対ではありませんが、オンブズマン制度は専門分野があるので、分野により能力に違いがあり、すべてに対応できるというものではありません。

(委員)

- ・ オンブズマンを設置することに異議はないが、全てを把握している人はなかなかいない。設置すれば良いというものでもない。

(委員)

- ・ システム的には、総務省の管轄する行政相談員がオンブズパーソン(オンブズマン)の役割を既に果たしています。

(委員)

- ・ オンブズマン制度は設置することに意義がある。

(委員長)

- ・ 内部オンブズマン制度を設置している事例として、埼玉県志木市があります。
- ・ 志木市では、各部ごとに市民委員会を設置しています。
- ・ オンブズパーソン(オンブズマン)については、行政手続のところでも関係します。オンブズパーソン(オンブズマン)制度を何らかの形で導入するべく、表現を工夫しましょう。

(事務局)

- ・ 内部のオンブズマンということになると、三鷹市では公益通報との関係で規定されています。

(委員長)

- ・ “内部のオンブズマン”と“法令遵守、内部通報”についてですが、あまりにも荷が重過ぎるようにも感じますので、政策判断が必要になると思います。次回、回答をお願いします。

(委員)

- ・ 名張市では、職員の教育はどうなっているのか。質問しても、核心に触れない返事が多くて、納得のいかないことがある。
- ・ 各部門の業務に則した勉強会が必要になると思う。例えば、専門の先生を招いて勉強会を開催するといったことを実施しているのか

(委員長)

- ・ “(2)行政運営”の“人事政策”について、職員研修はどのように行われているのかということですが...

(事務局)

- ・ 全庁的な研修については、職員の育成ということで、さまざまな研修を計画的に進めています。また、それぞれの部署で必要な専門的能力や法的知識については、職場研修等で、それぞれが身に付けていきます。
- ・ また、新しく担当に着任した場合は、外部の専門研修を受講したりしています。

(委員)

- ・ それらの研修は何年前から実施しているのか。

(事務局)

- ・ 昔から行われています。

(事務局)

- ・ 法的な見解の場合、それをはっきりとお伝えするのは当然ですが、窓口で受ける質問のなかには、業務に精通していなければ答えることのできないものや市長や上司の政策判断が必要で、その場では答えることのできない質問もあります。

(委員)

- ・ 市民が安心して、その人に聞くことのできるシステムになっているのか。

(事務局)

- ・ そうした教育を進めています。

(委員)

- ・ 昨今、個人情報が出たり、売却されたりして、大変な状況になっています。名張市では個人情報保護条例が制定されていますが、それは遵守されているのか...
- ・ 実は、主人が退職して国民年金の切り替え手続きに訪れた際、メールアドレスを記入する欄があったので、メールアドレスを記入すれば何か市役所からメールが来るのかと聞いたら、メールは来ないということでした。必要以上の情報をどう扱っているのかお聞きしたい。
- ・ 他にも、私は民生委員を務めています。地域の高齢者世帯を調べたくても調べることができません。それにもかかわらず津から来られていた県の交通安全の方(県交通安全共済?)が、お年寄りの方の名前を調べて、各家に書類を配っていました。それはどなたに訊かれたのですかと尋ねたら、市で調べたお答えになりました。民生委員の私でも教えてもらえない情報を知っているということに、私はとても驚きました。

(委員)

- ・ 高齢者世帯については、老人会で全部把握しています。
- ・ 住民基本台帳に載っている氏名・住所は、閲覧することができます。

(委員)

- ・ 窓口の専門化が必要である。

(事務局)

- ・ 現在、実施している方策のひとつとして、様々な事例を記録・蓄積して引き継ぐことで、新人であっても一定の対応を行うべく取組みを進めています。

(委員)

- ・ 会社の場合、正社員もパートもお客さんから見れば、同じ社員なので、同じレベルで教育を行うべきである。

(委員長)

- ・ これまでの話は、地方公務員法でいうところの「研修」ということになります。「研修」については、地方公務員法が制定されたときから、制度化されていますが、評価と連動していないところに問題があるわけです。適切な人事評価を行う必要があります。
- ・ 例えば、地域づくり支援チームで活躍している職員の評価をどうするのか、そう

という意味で、人事評価に関してもこれからは市民参加型で、専門家も交えた評価指標づくりをやる必要があると明記してはどうでしょうか。

(委員)

- ・ これは本当に必要だと私も思います。100%の能力までは無理にしても、もう少し市民の立場で返答し、勉強もしてもらいたいと思います。「適切に検討します」ではいけません。

(委員)

- ・ 現実には、二者択一ではないので、一概に答えるという訳にもいかない。

(委員)

- ・ 確かに、窓口で無理を言う人もいるので、そればかりでは職員も立つ瀬がない。

(委員長)

- ・ 銀行でも企業でも、苦情申し立てが非常に上手なプロのクレーマーがいますが、それに対して、こちらもプロとして対処する必要があります。
- ・ 対応の上手い人は、クレーマーとの間に信頼関係を築き上げる。そういった人は、適切に評価されて、給料も上がるべきです。若くてもできる人は、沢山います。人事の評価システムを構築することが必要です。

(委員)

- ・ どういった種類の苦情が多いのか集約・分析して、改善する仕組みが大事です。企業では、お客様の声を集めて、どんな苦情が多いのか、どこに共通点があるのか、どのように改善していくのかといった仕組みを入れると上手くいくのではないかと思います。
- ・ 別の次元で捉えていては、共通認識にならないので、市民の色々な声を集めて、どういった問題があるのかをフォローする仕組みが市役所の中にあれば、共通の改善策になると思います。

(委員長)

- ・ “(1)情報共有”の“要望・意見等への対応”の項目に、苦情の内容を分析・整理して、今後に役立てるという内容を盛り込んではどうか。
- ・ これまで行政のシステムでは、苦情はすべて公聴課で聴きますということでしたが、公聴課には改善させる権限がありませんでした。
- ・ 処理ばかりを押し付けられて、苦情処理窓口で終わっています。苦情分析で留まる

ことなく、問題点を再編成する窓口として、広報と公聴を政策的に繋ぎ合わせる仕組みが必要です。これは、企業経営戦略としても欠かすことのできないものです。

- ・ 人事政策については、これまでの議論を踏まえて、修正をお願いします。
- ・ 法務政策についてはいかがですか。これについては、議会との関係で、議会事務局の法務執行体制をさらに強化するといった話をしましたが...

(委員)

- ・ 亀井市長の就任以来、議会事務局の職員は、2名増員になっています。

(委員)

- ・ もっと基本的な事項として、行政運営そのものに対する「総合的」「透明性」という表現を加えてはどうか。

(委員長)

- ・ 基本理念に盛り込まれることになると思いますので、次回修正した基本理念を提示して下さい。「総合性」「透明性」という言葉では、企業のような感じがするので「公開性」としてはどうですか...
- ・ 次に、法令遵守・公益通報に関してですが、名張市として達成可能ですか。

(事務局)

- ・ この度、公益通報保護法が制定されていますので、市としてもその方法に準じたやり方で、通報機関の位置づけをする必要があります。
- ・ 法では事業主となっているので、市の場合は市長になります。市長以外の機関が必要になるのが望ましいと思いますが...

(委員長)

- ・ 第3セクターのような形ですか。公益保護法における「事業所」は「事業所長」である点で批判があります。
- ・ 違法行為をしている当事者に通報しても意味がないということで、外部に第3セクターを設けない限り保護は難しいと考えて、第三者機関を設置し、公益通報制度を確立することにしてもらいたいと思います。

(委員)

- ・ 前回の会議では、キツイのではという意見が出ましたが、市職員自らが取り上げられた項目なので、反映しても良いと思います。

(委員)

- ・ いきなり条例化というのではなく、まずは土壌づくりからはじめてはどうかと思います。後程、出てくる「外部監査」でもそうですが、ムードづくりではなく、ステップが必要だと思います。
- ・ 市役所の中で、土壌づくりをするステップをいれた方が、上手くいくように思います。

(委員)

- ・ 先日、テレビを観ていたら、上司がパソコンのメールを全部監視しているという番組がありました。そういう時代になったのかと、哀しくも感じました。
- ・ 法的に規制されている事項については、やはり必要だと思います。

(事務局)

- ・ 通報機関がないから通報しないというのではなく、通報するようなことは起こっていないと信じています。実際のところは、本規定を入れることで、自ら律することに繋がるという考え方であり、これを規定することで精神的な面で効果があると思います。

(委員)

- ・ 別に定める、第三者からなる機関とは。外部に創るのか。

(事務局)

- ・ 監視する機関ではなく、通報のあった場合に通報者を保護する為に完全に独立した機関として、第三者で構成する通報機関が必要になります。従って、絶えず市政を監視しているというわけではありません。

(委員長)

- ・ 弁護士、皆が信頼する市内の名望家の方、人権関係の方、個人情報保護にあたる方などで構成されることが多いようです。

(委員)

- ・ 企業の場合、該当する事例が発生した際、法的な解釈のできる人によって、対処します。セクハラの問題についても同様です。
- ・ 外部委員会と内部委員会のいずれが良いのか。

(委員)

- ・ 市内部の専門職が対応するのか、その場合は色々なケースに対応できるように、5~6人を別に置かなければいけないのではないのか、それとも外部に出してしまうのか。

(事務局)

- ・ まだ、そこまでは決まっていないのですが、公平委員会のようなものになるか、職員が事務局という形で構成するか、弁護士さんをお願いするという形があると思います。

(委員長)

- ・ 公益通報に準ずる制度として、女性の人権問題、セクハラに対する相談員制度があります。ただ、相談員は相談を聞いてだけで、解決することはできません。
- ・ 場合によっては、勧告も必要になります。大学の場合、免職というのがあって、事実関係を把握した段階で、裁判機能を有する強力な第三者機関に委任します。
- ・ セクハラの場合、文部科学省等の考え方は相談員までですが、大分大学とか和歌山大学の一部の大学は相談員から上がってきた資料の全てを第三者委員会へ送ることになっています。

(委員)

- ・ 大事なことは、法的に間違っていることすら知らないことが多いことです。だから、実際のところは、法律を遵守するために、こういったことをすると法に抵触するというのを勉強しているというのが現実です。まず、ステップを踏みながら進むべきだと思います。

(委員)

- ・ 市行政の違法性を監視するのは、議会の役割でもある。

(委員長)

- ・ 議会にも監視機能はありますが、さらに日常的な所で、議会の責任でなく行政執行部の責任として、仔細にわたり内部で早期に処理したいという意味です。
- ・ 株主総会で問題になるまでに、社内で体質も変えていきたいということです。
- ・ 議会は監視機能を有していて、当然監視している訳です。市長も検査権を持っています。それだけでは防御でしきれないのをどうチェックするか、議会の調査権の発動と言いますが100条委員会にまで話が及ぶこととなります。

- ・ これまでは、職員研修・公務員研修・能率研修が主力でしたが、リスクマネジメント・コンプライアンスに関する研修を強化する必要があるのではないのでしょうか。

(委員長)

- ・ 行政手続きについては、行政手続条例が整備されています。
- ・ 行政評価については、どのくらい進んでいますか。

(事務局)

- ・ 今年度から、本格的に行政評価制度の運用を開始しました。事後評価を基本としていますので、年度が終了したら夏ごろまでに公表したいと思います。
- ・ 自己評価の結果を公表することで、市民の評価に繋がりたいと考えています。

(委員)

- ・ 公表して市民はどうするのか。

(委員長)

- ・ 評価の結果について、「ちょっと違う」「問題である」という点があれば、意見をいただくこととなります。意見に対して、行政は説明責任があるので、回答することとなります。

(事務局)

- ・ 市民の満足度を調査して、指標とします。

(委員)

- ・ 行政評価については、取り組むということなので、現行の考え方を進化させるということで、条例に記述すれば良いと思います。

(委員長)

- ・ その考え方で良いと思います。

(委員)

- ・ 行政評価が人事評価に繋げることができればと思います。

(委員長)

- ・ 行政評価と人事評価、人事政策と職員研修が連動するように持っていく必要があります。
- ・ 先日の外部監査の話についても、必要に応じて進化させるということにすれば良いと思います。

(委員)

- ・ 内部監査があって、外部監査という表現にすべきである。

(委員)

- ・ (監査には)財務監査と業務監査の二つがあります。財務については、内部監査でも外部監査でもわかりやすいのですが、業務監査になると外部監査ではわかりにくいと思います。

(委員長)

- ・ そういうこともあるので、監査委員には市のOBが起用されることが多いのですが、長所と短所の二つがあります。
- ・ 長所は、業務の内容までよくわかる。短所は厳しいことが言いにくくなる。そういう意味で内部監査には限界があります。色んなものを組み合わせることで、安全係数が上がります。
- ・ 危機管理についてですが、名張市では平成15年4月から危機管理室が設置されています。

(委員)

- ・ 前にも申し上げたとおり中越地震・宮川村・阪神大震災等を見ていると、災害時は初動が大事だと思います。阪神大震災では、消防署でも警察でもなく8割の人が地域の住民に助けられています。
- ・ 地域の中で連携プレーをするには、顔も知らないといけないし、どのような所帯かも知らないといけません。いざというときお互いに助け合うためには、地域の人が自治会に入り協力することが、自己改革案を訴えた名張の市民のひとりとして大事だと思います。
- ・ 区長会や区長連絡会、まちづくり協議会など色んな人が協力して、自治会に入っていない人にも加入してもらうことで、地域の中で地盤づくりをするのが大事だと思います。
- ・ 起ってからではなく、起こる前に地域が講演会を主催したり、危機管理の足元

をもっと見てもらいたいと思います。

(委員長)

- ・ 今、ご意見を整理します。自治基本条例の中における市民の地域における役割をはっきりしておいた方がよいという意見だと思えます。
- ・ 危機管理のところに、“市民、事業者、関係機関との協力、連携により、不測の事態に備える総合的かつ機動的な危機管理の体制の確立に努める。”と書いてあります。この表現で、一応はクリアできると思いますが、市民といっても個人個人の市民の結集体である NPO 型の市民団体と地縁型の地域コミュニティー団体の二つがあります。
- ・ 名張市の場合は、地域まちづくり委員会の位置づけが重要で、これが十分に成熟すれば随分と助かるのですが、自治基本条例にそれが滲み出るような記述を後半もっと入れた方がよいと思えます。
- ・ ご意見のとおりですが、危機管理をいくら叫んでも、大災害が起こったときは役所も潰れているかもしれないし、役所の人間も死んでいるかもしれません。そういう前提で地域づくり委員会を位置づける必要があると思えます。
- ・ 役所が壊れたとき、あなた方(市民)に助けて欲しいということから、説き起こした方が話が早いです。

(委員)

- ・ 先日、防災訓練を実施した際、危機管理室からアルファ米を頂きました。ところがそのアルファ米の賞味期限が 2003 年 3 月 3 日で、それが原因でお腹の痛くなった人が一人いました。私は食べなかったのですが...
- ・ ここにもうひとつ「適切な対応」という表現を入れてはどうかと思えます。

(委員)

- ・ その件ですが、3 月 3 日に期限が切れているのは知っていました。10 月の訓練に先駆けて、9 月 5 日に 200 食分のアルファ米を試食しました。その結果、異常が無かったので、桔梗が丘の防災訓練に出すことにしました。お腹が痛くなった方の直接の要因ではないと思えます。

(委員)

- ・ (その方は) 沢山食べられたので、自己申告で私たちもわからないのですが...
- ・ ただ、他から聞きましたところ、アルファ米を直接渡すのではなく、全部一緒にして、おにぎりにして渡すつもりだったということです。
- ・ 危機管理室を設けて、本当に 2003 年 3 月 3 日に賞味期限の切れたアルファ米

が絶対に大丈夫というのなら、それを賞味期限として明記するべきでは...

(委員)

- ・ 幹部へは連絡されています。

(委員)

- ・ 私達は聞いていませんでした。

(委員)

- ・ それは内部の問題です。我々は握り飯にしてから、全部パックに入れて配ったのですが、(当日は)対応も悪かったです。一人に一袋ずつ渡しましたが、あれで約5人分あります。私は言ったのですが、一般の方はあまり聴いてくれませんでした。
- ・ 私は、地域づくり委員会主催の防災訓練に出席しています。桔梗が丘は非常に良くできていました。

(委員)

- ・ 判断能力はそこにあると思う。例えば、賞味期限が2004年の9月30日であればいただきましたが、製造から6年以上も経った2003年の3月3日が賞味期限のアルファ - 米はいただけないので、市民レベルで考えていただきたいと思います。

(委員)

- ・ 宮川村の災害ボランティアに行ってきたのですが、名張市からはバスがないのです。名張の社会福祉協議会にはバスがなく、青山の社会福祉協議会のバスに便乗させていただいて、伊賀市から約32名で行きました。
- ・ その時に思ったのは、同じ三重県だからもっと手伝いに行かないといけないのですが、名張市からは10人程でした。私達に何かあったとき、向こうから手伝いに来てくれるだろうか、ものすごく心配になりました。

(委員)

- ・ ボランティアに参加しようとしても、集合場所の遠いことがある。

(委員長)

- ・ 近隣で災害協定を締結しても意味がありません、違うエリアと防災協定を結ぶことが必要です。危機管理室ではそういうことも含めて、研究していると思います。
- ・ 災害だけが危機管理ではありません。他にも危機があります。例えば、自社製品の事故であったり、社員がテロに巻き込まれるなどがあります。

- ・ 危機管理室があるのは良いことで、これは名張の見識だと感心したのですが、皆様方のご意見を聞いているとまだまだ努力が足りないという感じです。

(委員)

- ・ 名張の危機管理室も見る人によって、満足度が異なります。一概に、努力が足りないとは言えません。

(委員)

- ・ 名張市の水道部は給水車を1週間出したと聞きました。私もボランティアの会に入っていますが、遠いところから早朝出発と言われても困るので、名張で始発を設けるぐらいの心意気が欲しかったと思います。

(委員長)

- ・ 危機管理については、“他地域との連携”と関係します。自治基本条例の中に他地域との連携強化という項目が入っているはずなので、入れておいて下さい。

(事務局)

- ・ 先程の海山町のボランティアの話ですが、昨年度、危機管理室は人員が1名ということもあり、十分に機能しませんでした。今年度からは、4名に増員しております。
- ・ ボランティアのバスについては、偶然、市マイクロバスが車検中であったことからバスを出すことができず、お断りしたというような状況でございます。ご理解いただきたいと思います。
- ・ 海山町へは、水道部から給水車を派遣したほか、ダンプカーを2週間に渡り貸し出しました。

(委員)

- ・ それらの情報を市民に提供する必要があります。

(委員長)

- ・ 地域づくり委員会が主体になって、春秋2回とかあるいは夏冬2回とか、地域全体の防災訓練をすることが文化として定着すれば、どうかと思います。

(委員)

- ・ 各地域で防災訓練を実施することが広がっているのは確かです。問題は名張市全体で防災訓練をするには、訓練の方法に問題があるので、14個所でその地域にあった場所で訓練をやっていきます。昨年から錦生が連続で実施しましたし、今年は桔

梗が丘が大々的に実施しました。他にも小さくですが、沢山の地域で防災訓練が実施されており、段々広がっているのは確かです。

(事務局)

- ・ 危機管理については、まだ仮称ですが「市民の安全推進条例」制定に向けた動きがあります。自治基本条例はその根拠条例となりますので、その辺でご理解いただければと思います。

(委員長)

- ・ 自治体経営についてですが、“市民志向・成果志向の市政運営”で“市民へのサービス提供等に当たっては、市民の満足度を重視する。”とありますが、企業におけるお客様の満足度と行政における満足度を同じと言っても良いですか、企業の場合は、商品を購入するために金銭を払うという行動が伴いますが、行政の場合は税という形で、支払っています。
- ・ 満足度を高めるといふのでは、コスト意識が欠如していることになるので、費用対効果とした方が良いのではないですか。
- ・ ニューパブリックマネジメントでいうところの消費者満足度と言う言葉は、危険な言葉だと思っています。経営者感覚とか、コスト意識とか行政に対して、これだけ苦勞をかけているという意識のない人が満足するという考え方は、エゴイズム、住民エゴになりかねません。歯止めをかけようと思ったら、あなたの払っているコストはいくらですかという対話が成立することです。
- ・ 満足の分母になるものがないので、分子になるものを特定しないと満足度を図ることはできません。分母を問わずに、満足度を高めるといふことはできません。

(事務局)

- ・ 「最小の経費で最大の効果をあげる」といった表現を検討します。

(委員)

- ・ 満足度は人によって、異なります。

(委員長)

- ・ “事業等の実施にあたっては、成果を重視した取り組みを行う。”この成果というのはアウトカムということですね。これを入れる場合、先程の行政評価システムの話から言うと事務事業評価だけに留まらずに、政策評価までやらないといけないのですが、そこまでいきますか。

(事務局)

- ・ 先程、補足で説明がしましたが、50 施策にアウトカム指標を使用して、ほとんどが市民の満足度ということです。勿論、分母があるので、満足度を上昇させていくというような指標、目標を掲げて評価を行いたいと思っています。

(委員長)

- ・ “戦略的な地域経営 地域資源を最大限に活用した、戦略的な施策展開を図る。”という表現ですが、普通の市民から見るとわかりにくいのではと思いますが...

(委員)

- ・ できていないので、これを書くのは勇気が要ると思います。例えば、観光について、公益的に名張市はやっているのか、そういう風には見えない。あえて、こういうことを書くということであれば、私は良いと思います。

(事務局)

- ・ 本年度、策定した総合計画では「あれもこれも」という時代ではなく、「あれかこれか」の政策選択を行うということです。
- ・ これからは自治体間競争というか、市町村間の競争が始まるということで、都市部の市町村に対抗するには、突出機能というか、名張らしさというもの、名張はこれが「売り」というものを磨くことが、戦略的な地域経営という考え方です。

(委員長)

- ・ 「戦略的」という表現ですが、市民社会に馴染んでいますか、メリハリを付けるということです。

(委員)

- ・ それでは、何が名張らしいのか。人の問題・観光の名所・具体的にありますが、名張らしい表現の方がわかりやすいと思います。

(委員)

- ・ 名張らしさとは何か。

(委員長)

- ・ それは自分がこうありたいという強烈的な願望を選択しなくては出てきません。今すでに、いくつかの名張らしさがあります。

- ・ 赤目もあれば、観光資源、青蓮寺湖もありますが、桔梗が丘のような優れたニュータウンもある。そういったイメージがちゃんとあります。

(事務局)

- ・ 総合計画「理想郷プラン」(概要版)2ページ目、左の上から2番目に「名張の可能性」を挙げています。これが文章で表現した「名張らしさ」です。

(委員長)

- ・ わかりました。「戦略的」という言葉をそのまま使うかどうかは、お任せします。

(委員)

- ・ 「戦略的」という言葉で、通用すると思います。

(委員長)

- ・ 取るところ、捨てるところ、重点的に集中化するところ平準的に切り取る場所、全部メリハリを強烈につけていくということです。それが無い場合は戦略ではないのです。局地的に負けることはあっても大局的には勝つ、戦いを挑むわけですから弱いところについていってもこだわらず、強いところをどんどん攻めて行こうということです。
- ・ 財政運営については、当たり前の内容です。
- ・ 財産管理についても、公開されています。
- ・ 財政状況の公開についてですが、公開されているけれども、市民にわかりやすいかどうかということです。
- ・ これまでの行政における経理は、フローは分かるがキャッシュ(資産)がわからないということでした。
- ・ 本日の会議では、後半の3分の1だけ走りすぎましたが、次回「自治体経営」について、もう一度見忘れがないか議論したいと思います。
- ・ 「市政運営」の(1)(2)を含めて、重点的にもう一度見直しておいて下さい。
- ・ (4)の「市政への市民参画」に、大体1時間20~30分程掛けたいと思います。

(委員)

- ・ 次回の議論では、自治の原則(自治の基本理念)について、議論できるようにしておいて下さい。

(委員長)

- ・ (自治の基本理念を)もう一度書き直しておいて下さい。