

## 会 議 録

会議の名称	平成27年度第5回守谷市行政改革推進委員会		
開催日時	平成27年10月19日（月） 開会：14時30分　閉会：17時15分		
開催場所	守谷市役所 庁議室		
事務局（担当課）	総務部企画課		
出席者	委員	川西会長，佐々木副会長，福田委員，吉田委員 <span style="float: right;">計4人</span>	
	その他		
	事務局	須賀総務部長，古谷総務部次長兼企画課長，石神企画員 <span style="float: right;">計3人</span>	
公開・非公開の状況	<input checked="" type="checkbox"/> 公開 <input type="checkbox"/> 非公開 <input type="checkbox"/> 一部公開	傍聴者数	1人
公開不可の場合はその理由			
会議次第	1 開会 2 会長挨拶 3 議事 (1) 行政改革実施計画執行管理について (2) 外部評価について (市への提言検討，報告書作成) (3) その他 4 閉会		
確定年月日	会議録署名		
平成27年10月26日	会長 川西 憲二		

# 審 議 経 過

## 1 開 会

### 2 会長挨拶

本日は、第5回目ということで、まとめの段階に入っていますので、活発な御審議をお願いしたいと思います。そろそろ報告書をまとめる時期になっていますが、前回にもお願いしたように、昨年度の私どもの報告に対しての、担当課からの現在の執行状況の報告等を踏まえて、今年度の報告書で再度御意見として出ささせていただきたいと思っておりますので、そこを考慮して、進行管理、時間の設定をお願いしたいと思います。この点は、事務局にも御理解をいただきたいと思います。

川西会長： 本日の議事につきましては、これまでどおり、皆様からの異議がない限り、氏名を付したままで、意見の内容を議事録に記載させていただきたいと思います。

### 3 議 事

#### (1) 行政改革実施計画執行管理について

【行政改革実施計画に係る執行管理表に基づき、主に、平成27年度末の目標達成が困難となっている事業について事務局から補足説明】

川西会長： 事務局から補足説明をいただいた事業にかかわらず、全ての案件につきまして、皆様からの御質問をお受けしたいと思います。

#### 03：地域福祉の推進

川西会長： 執行管理表を拝見した限りでは、現在、どのような状況にあるのか具体的に見えてきません。これを御説明いただけますか。達成度といても非常に抽象的なことだろうとは思いますが、例えば、どういう計画を立て、それがどういう状況になっているか、そういった観点から概要について御説明をいただくことは可能ですか。

事務局： 地域にある程度委ね、地域担当職員を配置して、うまく情報提供しながら実施していくという施策なのですが、それぞれの地域に課題があり、その課題をどうクリアしていくかという内容が、地区ごとに様々です。

地域福祉計画の根本論について、統括する社会福祉課で方向修正しながら行っていく必要があるのかもしれない。

概要については、施策を評価している地域福祉推進委員会から聞くのが良いのかもしれませんが、事務局としては、そこまでの内容は聴取し

ていません。

佐々木副会長： 目標が見えていないのです。実施計画の執行管理表には目標が見えていないけれども、守谷市としての地域福祉の実行計画があり、目標は市全体でも、6地区それぞれでも持っているのです。守谷市全体の目標なのか、6地区の目標なのか、若しくは主管部門である社会福祉課の目標なのか、何が目標でそれが達成できていないのか、それをはっきりとさせてほしいです。何を目標にして達成困難なのか、ここからは見えません。

また、6地区それぞれの評価が集約されて、計画の評価になると思いますが、6地区の評価がないまま、全体を評価することに違和感を覚えます。

吉田委員： 年次計画で数値目標が掲げられていることは良い試みだと思いますが、数値目標の根拠が見えないのです。何のために、どういうプロセスで、どういう形で評価するのかが見えずに、ただ数字だけが出てきているので、内容が足りないと言われても仕方がないと思いました。

事務局： 毎年度、各地区の実行委員会ごとに評価はしているので、達成度はこの割合だと思います。ただ、担当課に話を聞くと、感覚的な割合でしか回答が来ないので、的確には評価できていないようです。再度、内容を調査して、次回、説明させていただきます。

川西会長： 市民の皆様への広報も重要になってくると思いますが、その前段階の市役所内での議論としても、もう少し分かりやすい記載に努めていただきたいです。あまりにこの様式にこだわり、ルーティーンのことだけが書いてあり、端折ってはいけない部分を端折り、当たり前のように書いてあるように感じます。記載方法にも問題があると思いますので、是非、今後、市民の協力を得るという意味でも、あるいは市役所の中で情報を共有するという意味でも、この点は改めていただきたいと思えます。

## 02：自主防災組織活動育成事業

佐々木副会長： 一部達成となっておりますが、何が達成できたのか説明していただきたいです。中身がどうなったら達成と見ているのか、防災組織の数など形だけ達成しても、中身がないのです。何が達成できて何が達成できていないのか、詳しく説明していただきたいです。

事務局： あくまで、年次計画の目標の数字で判断しています。中身についての達成は考慮していません。

佐々木副会長： なぜこういう説明をしたかという、計画と実績が毎年度同じことの繰り返しなのです。これは、別の言い方をすると、何もやっていないとも取れます。育成事業の中身そのものが3年間で何も変わっていないのです。育成事業の目標が何であったか、それに対して何が達成できて、何が達成できていないのか、直接、担当課長から

説明していただきたいです。

福田委員： 地域防災計画は東日本大震災よりも前に策定し、震災後も改訂していないと思いましたが。

事務局： 平成28年度に全面改訂するという方針が決定しています。

## 12：保育の民間委託

佐々木副会長： 民間委託の方針は変わっていないですか。

事務局： 変わらないです。

佐々木副会長： 様々な事業の最適化ということで、民間委託を検討されたことは承知していますが、その方針が出て数年経っています。その間に、世の中の子育てに対する方向性も変わってきていますが、民間委託という方針は変わっていないということですか。

事務局： 現在検討中の第七次行政改革実施計画の中で、次年度から3箇年をかけて、委託業務の総点検を実施する予定です。

佐々木副会長： 事業の最適化ということで、民営化を考えるのは当然の道ではありますが、保育所の民営化について、当初の方針とそれ以降の世の中の変動で、どういう評価をされたのか、今までの進捗の評価と条件の変化を見直していただいて、早い時点で結論を出した方が良いと思います。守谷に若い世代を増やそうという中で、その中の共稼ぎの方たちをどうやってサポートするか、ただ単に保育施策というだけでなく、市の基本政策に影響してくるのです。他の市も子どもを増やす施策をどんどん実施している状況です。守谷の持っているアドバンテージをいかせないまま、他の市に追い越されてしまうことがあるので、これは急いでほしいと思います。

福田委員： 秋葉原駅で「母になるなら流山市」というような内容の大型看板を見たことがあります。先に守谷でやっていた事業内容も多いのです。

事務局： 今の児童福祉課の方針としては、公共の保育所は作らず、民間の認可保育園を増やしていくという考えです。

佐々木副会長： 公立を残す意義があると思うのです。

事務局： そういうこともあり、土塔中央保育所を4～5年は存続させるという結論になっています。

福田委員： 流山市では、駅にある送迎ステーションと各保育所をバスが回り、親が保育所に直接送迎に行かなくても、子どもの引き渡しをしています。民間に委託するのは良いのですが、そこをつなぐ流れは、行政の方が持っていていきやすいような気がします。

事務局： 今後は、保育施設が守谷駅前に3箇所できる予定で、駅の利用者はそこを活用するようになると思います。しかし、100%の保育希望がかなう訳でもありませんので、そういったシステムの検討も必要かと思っています。

吉田委員： 民間にお願いするにしても、市としてこういうビジョンを持って手を挙げてほしいとか、相手のモチベーションを上げられるものをどこまで出せるのかということ、実際に民間になることによって、住民が肌で感じる便利さがあるかどうかなどを含め、具体的にどういうものが保育サービスの充実なのか、他の市町村と差別化を図っていったら、本当に守谷が子育てに楽な場所だというアピールが、ここからは見えてこないのです。ここを頑張らないと、持続可能な社会を守谷市の中で作ろうと思っても、頓挫していく可能性があります。もう少し力を入れて、待機児童の解消だけでなく、もっと人を呼び込めるようなキャパシティ自体を増やし、市として手厚いサービスを施策としてやっていますという姿勢を出していただきたいです。

川西会長： 今後、集中的に民間委託の状況を見ていくという話がありましたが、民間に委託した直後から、常にフォローアップをしていただいて、それらの集積ができてきていないとおかしいと思うのです。どういう意向で委託し、それをどうフォローしていくかという考え方が当然あるべきなのです。

吉田委員： 市川市では、民間委託した事業について、第三者を含めた外部委員会でモニタリングを行っています。守谷市でも至急やっていただきたいです。民間委託とセットでやるべきで、委託する上での必須条件だと思っていましたが、守谷市でやっていなかったことに驚いています。これは、是非お願いしたいと思います。

事務局： 定期監査では行っていますので、まったくやっていないという訳ではありません。

吉田委員： 監査と運営のモニタリングチェックは違うのです。監査はお金の問題であって、お金の問題と同時に、これまで官の側でできなかったことを民間で達成できたかということを確認しているのです。専門家がたくさんいる必要はなく、外部の人が2～3人いれば十分なのです。これは、来年度から実施するくらいの気概がないと、うまくいかないと思います。悠長な話ではないと私は認識しています。

川西会長： モニタリングは、もう少し地道に、早期から、着実にやっていただきたいというのが民営化についての私たちのお願いです。

#### 09：給与支払報告書の電子申告率の向上

佐々木副会長： 目標達成に当たって、何が阻害要因になっているかの分析はできていますか。

事務局： 電子申告をやることの企業側のメリットを周知していなかったことがあり、それを来年度以降、メリットを示すような案内に変えるよう担当課に指導しました。また、電子申告ができて、電子納税が対応できていないことが多いため、そのハード面を改善していこうと担当課では考

えています。

佐々木副会長： 今の話が、実際に企業に行って、企業の声聞いて把握したのか、それとも役所の中だけで検討して出てきたことなのか、どちらなのでしょう。

事務局： 担当課に話を聞いた感じだと、役所の中だと思われます。

佐々木副会長： お客様があつての話なのです。外に出て行って、外声を吸い上げて、そこから対策を出していかないと、実際に相手方から見たときに響かないのです。達成困難であるなら、外に出て行って利用者や関係者の声を聞いて、そこから阻害要因を分析してほしいのです。

川西会長： 委託先の業者や特定のクレームに対してだけでなく、使っている方々の声をどうやって広く吸い上げるのが重要なのです。現場の声を吸い上げようとする意欲が足りないのです。もっと現場の声を聞く体制を取っていただきたいと思います。

### 11：施設の民間委託の推進

佐々木副会長： 目標達成にはなっていますが、市民から見たときに必要な民営化がなされているのか、民営化された結果、本当に良くなっているのかが分からないと、達成したとは言えないのです。会長のおっしゃるとおり、自己評価でしかないのです。達成と判断するとき、市民から見てどうかという点を意識していただければと思います。

### 16：瓜代市民農園の使用率向上

佐々木副会長： 今後の対策が示されていますが、それがどうしたら利用してもらえるかを聞いた結果として出ているのなら良いのですが、そうでないのなら、使用率の向上は図られないままだと思います。

川西会長： 農園をやめるときに理由を聞くなどして、現場の色々な声を聞いていただきたいです。

### 18：学校給食費収入未済額の縮減

佐々木副会長： 前回のときも、長期未納については、金額的にもそこに焦点を当てるより、当年度を未納ゼロにする方が効果的だと話をしました。長期未納の取扱いはどうになりましたか。

事務局： 条例を制定して、無理なものは処分する形で検討しています。

佐々木副会長： 長期未納は清算して、当期分の100%を目指すことが良いと思います。

吉田委員： 行政の効率化から見るとそれでも構わないのですが、社会的公平性を考えると、不問にしない何か良い方法はないのかとも感じます。

川西会長： 経験論で話をしますと、民間の場合、順序を踏んで督促をしていくので、それほど負荷がかからないのです。裁判になるという話を出すと、

心理的圧迫があり，その前段階で払う人もいます。そういった筋道はできているのですか。

事務局： 税金ではできているのですが，給食費ではなかなか難しいかと思えます。過年度分の滞納者は，守谷市にいない人が多いので，どこかで見切りを付けることも必要ではあるものの，公平性という観点もあるので，そこをどうやっていくか，税金と同じ扱いのできるのならそれをやるし，難しいのであれば別な方法を考えなければいけないと感じます。

吉田委員： 教育現場であっても，社会としてやらなければならないことはやらないとだめで，教育的な配慮や預り金的な感じで捉えられているから，遠慮している部分もあるのかもしれませんが，給食は公のお金で運営されているのですから，何か筋道を付け，しっかりとやる必要があるように感じます。

佐々木副会長： 税金には滞納の罰則規定がありますが，例えば，国民年金の保険料については，強制力がありません。市が徴収するお金の中で，税金以外は強制力が弱いので，一人ひとりに良識をきちんと持ってもらう必要もあると思います。

#### ●全体について

佐々木副会長： 前回の計画から継続している事業で，今回も達成困難というのはどういうことでしょうか。継続した以上，第六次では，少なくとも一部達成や達成に変わっているのが，計画管理上の通例ではないですか。第五次，第六次に渡って，達成困難となっているのは，計画管理部門としてはどう思いますか。

事務局： 数値目標は達成困難であっても，内容としては前に進んでいる事業がほとんどです。

佐々木副会長： 第六次で達成できている事業は，検討中の第七次では継続しないということですか。

事務局： 第六次としての目標を達成できても，第七次で新たな目標を設定するとなると出てくることもあります。

#### 〇6：福祉総合相談窓口の設置

川西会長： 福祉相談窓口の設置に代わって，今どのようにサービス体制を向上しようとしてられるのか御説明してください。

事務局： お客様が窓口を動かずに，それぞれの課の担当がその窓口に来る体制で行っています。

川西会長： その体制はいつから実施されるのですか。

事務局： 既に実施しています。今後，これまでの総合窓口を検証し，福祉窓口を含めた窓口の民間委託について検討していく予定です。

川西会長： 市で理想的な形を作っておいてから民間委託をするのが，スムーズな

流れだと思えます。

事務局： 福祉部門や生活経済部も交えて、全体的に見直ししながら、民間委託が可能かどうかを検討していきたいと考えています。

佐々木副会長： 総合窓口を設置する目的は何ですか。

事務局： そこに行けば市民の方が全ての情報を得られることです。

佐々木副会長： 全ての方が全ての情報を得られるということは、こういった意味があるのですか。

事務局： たらい回しを防ぐことができます。

佐々木副会長： たらい回しされていることが本当の問題ではなく、決着が付かないことが問題なのです。市民が抱えてきた問題を確実に解決する手段や手続きが市役所の中で確保でき、その手順をガイドしてくれるのであれば、市民は安心して市役所に行くのです。今のたらい回しは、解決する筋道も自分で探さなくてはならない状態なのです。本当の総合窓口というのは、確実に解決できる筋道や手順を市役所の中で作り、それをガイドできることなのです。本当の問題点を市役所が理解されていないのではないかと感じます。解決の筋道を付けてくれれば、少々動くことはいとわないと思えます。

吉田委員： ワンストップサービスとは何かということから始めなくてはなりません。解決せずに、同じことを何度も繰り返すことが市民にとってはストレスであり、どこかでまとめてくれるところが必要なのです。それは場所の固定ではなく、手順に対する的確な指示が良いのです。場所ではなくシステムの中で、今日はこの場所とこの場所に行けば、必要なことは全て終わるという安心を、市民の方に最初に誰かが与えるということがワンストップサービスではないでしょうか。職員が来て全てやってくれることが決してワンストップサービスということではありませんし、実際にその体制作りも難しいと思えます。

佐々木副会長： 民営化という話を聞いたときに、役所の事務の効率化が中心なのか、それとも住民サービスを考えて、この仕組みを作ろうとしているのかが曖昧に聞こえてきました。住民サービスということであれば、真の住民サービスの目的を押さえてほしいです。両方の目的があって良いのですが、2つの利害関係が出てきて、中途半端な状況になってしまっていることが総合窓口の実例でも多いので、しっかりとどちらが主なのかを考えてから進めていただきたいです。

吉田委員： 大変だとは思いますが、住民の方が分からないときに、市役所が手を差し伸べる方法やどこで聞いても分かるような仕組みを作っていただきたいです。

川西会長： この課題は、「市民に分かりやすい窓口」や「窓口サービスの向上」といった標題で、行政改革の事業として残していただきたいと思えます。

次回，担当課に御出席いただき説明いただく事業は，「02：自主防災組織活動育成事業」，「03：地域福祉の推進」の2事業といたします。

## (2) 外部評価について（市への提言検討，報告書作成）

### 【個別の事務事業について提言のとりまとめ作業】

個別の事務事業について，各委員から御意見をいただき，廃止，統合等の判断と提言のとりまとめ作業を実施しました。

## (3) その他

### ■今後のスケジュールについて

事務局： 次回は，引き続き，提言をまとめていく作業を進めます。

その他，前回の委員会で提案があった，昨年度に外部評価を行った事業に対するフォローアップ，現在策定中の「第七次守谷市行政改革大綱」の案についての御説明，さらに，本日議題に挙がった行政改革実施計画執行管理表について担当課からの補足説明を実施します。

進捗状況によって12月14日の開催も検討し，12月21日に外部評価結果報告書を提出できるよう進めさせていただきます。

## 4 閉 会