

美里町行政改革推進委員会
平成25年度第3回会議録

平成25年9月25日(水)

美 里 町

美里町行政改革推進委員会 平成25年度第3回会議録

開催日時 平成25年9月25日(水)午後1時30分～午後3時40分

開催場所 美里町役場本庁舎3階 会議室

出席委員(8人)

荒川繁委員、小田嶋稔委員、忽那香菜子委員、佐々木敬子委員、清水五郎委員、
千葉敬記委員、松田政治委員、松本啓委員

欠席委員(0人)

事務局(3人) 佐々木守(総務課長)、高橋章一(課長補佐)、小野英樹(係長)

会議傍聴者 1人

次第

1. 開会(13:30)
2. 報告
 - (1) 平成25年度第2回美里町行政改革推進委員会会議録について
 - (2) 平成25年度第1、2回美里町行政改革推進委員会議事に関する追加資料について
3. 議事
 - (1) 平成25年度行政改革の取組について
(住民の利便性向上に関する取組項目の目標及び取組等について)
 - (2) 意見の取りまとめ方について
 - (3) 次回の会議開催について
 - (4) その他
4. 閉会(15:40)

資料名

- ・資料 第2次行政改革大綱 平成25年度実施計画書一覧表【配布済】
 - 総合計画の施策6-3 住民の利便性向上
 - ・行革大区分1 開かれた、公正で透明性の高い行政システムの確立
 - ・行革大区分5 住民の理解を得た協働システムの構築と推進
 - ・行革大区分7 行政ニーズへの迅速、的確な業務運用の確立
- ・資料 第2次行政改革 実施計画書 指標一覧表(平成24年度)
- ・資料 参考資料: 第2次行政改革 実施計画取組項目進捗状況(平成24年度)
- ・資料 平成25年度第1、2回美里町行政改革推進委員会議事に関する追加資料
- ・資料 議事(2)意見の取りまとめ方について

松本議長：これから第3回美里町行政改革推進委員会を始めたいと思います。今回資料等が多いので確認をお願いします。

事務局（小野）：配布資料に基づき内容を説明。

事務局（小野）：事前に前回の会議録の確認をお願いしておりましたが、委員皆さんから特段、修正等の御意見はありませんでしたので、承認ということで委員皆さんの署名をお願いします。

松本議長：前回の会議で質問の時間がなかったので、質問等があれば御意見をいただきたいと思います。

清水委員：10番の財政の健全化のうち、人件費の見直しと抑制についてです。人事院勧告に基づく取組のほかに、3役の報酬や期末手当等を見直したとのことですが、私もよく承知してないのですが、人事院勧告のほかに市町村で実施できる人件費の見直しには、どのようなものがあるのかをお聞きしたい。例えば、超過勤務手当やその他手当等についても恐らく各市町村でできると思いますが、どのような内容になっているのか知りたい。また、職員数の適正化ということに取り組まれているようですが、職員を増やせば良いというわけではないのですが、職員を削減することによって業務の見直しとか効率化など進めていく必要があるかと思えます。そういう、一体となった取組がどの程度進んでいるか知りたい。もう一つは、超過勤務手当の実績はどうなっているのか。恐らく、職員が減って業務見直しもなく現状のままですと、相当な加重業務になってしまうのではないかと感じるからです。したがって、職員削減に伴う業務の仕組みや見直しを図り、効率化を平行して推進する必要があるかと思えます。最後に、20番について、南郷病院の平成24年度取組実績の中で、在宅訪問診療の実施とあります。なかなか難しい問題です。施設より在宅を推進しているわけですね。在宅訪問診療を充実させるためには、南郷病院で医師の確保、ナースの確保は大変ではないかと思うのですが、果たして実施可能なのか、実施しているのかを知りたい。実は、在宅訪問診療は、ぜひ推進してほしい取組だからです。

松本議長：私たちは、知識や情報量が少ないものですから、口頭ではなく、分かり易い表現で、説明資料をできしだいいただきたいと思えます。

松本議長：それでは、前回の質問等はこれくらいにしまして、平成25年度行政改革の取組について進めたいと思えます。本来は、行革大綱の大項目の1、5、7番と順に進めていくのですが、前回の会議で時間がなかったこともあり、佐々木委員から7番の行政ニーズから行ってほしいという依頼があったかと思えますので、7、5、1番の順で進めたいと思えます。活発な御意見をお願いします。行政ニーズの迅速、的確な業務運用の確立というのは、行政改革の骨子の部分なので、かなりのウェイトを占めていると思えます。具体的な意見とかございませんか。

小田嶋委員：私としては、7番が重要だと考えます。私が、行政改革推進委員に手を上げたのは、住民のニーズに対して町側の態度が非常にあいまいであると思っていました。行政区長をやっていると、かなりいろいろな問題を出さなくてはならないのですが、そのことに関して町の回答がいかにもあやふやです。確かに真面目な良い回答もありますが、往々にして面倒くさい問題になると、うやむやになってそのまま消えて回答がありません。こちらも、何回も請求しないので、そのことの解決は難しいのかなと思うのです。

私が問題を出す場合は、行政区内から出された問題、自治会から出された問題といろいろあるわけです。それに対する回答が進んでいないのはなぜなのかと思い、このような行政改革推進委員会というのがあるのであれば、様子を見て言えることは言ってみようかと思い、委員になりました。具体的に言うと、私たちからの要求がなかなか通りにくい、これはどういうことなのかと、一番大きな問題です。道路の問題、人の問題、土地の問題を抱え込んで頭が痛い。これは重要な問題です。これは言うなれば、まちづくり推進どころよりも、直接、住民に触れた問題だと思います。

松本議長：身近な問題ですね。あいまいなということでしたが、これは私たちが問題を提起しても、審議事項として取り上げられないという意味合いが強いですか。

小田嶋委員：そういうことになります。

松本議長：これを打破するためには、どうすれば良いとお考えですか。

小田嶋委員：これは立場上ですが、意見を聞くために職員が広報を持ってきますが、その時に、最初の頃は職員へ書類を出していましたが、回答は書類でしなくてはならないのですかと言われました。そういうことを言う職員は忙しいのだろうと思いました。時間が経つと消えてしまうのかと感じていました。こういうことは書面で、きちんとやっていないといけないと思いました。時間はかかります。書類を作る方も厄介です。答える方も厄介なのでしょう。

松本議長：皆さん御存じだろうと思いますが、行政区長という役職は役所からの依頼、要望を良く分かる立場です。かつ、住民側からも直接意見や顔を合わせて要望に触れる立場にもあり、とても切実でリアルな話だと思います。どのように住民の不平不満を上へ伝え、スムーズに通すべきなのか。ここで提案ですが、私たち、町民すべてに関わる問題なので、自分だったらこうしたい、こうすれば良いのではないか。また、こんなことには関係ないという方もいらっしゃると思います。それぞれの立場で御意見をお聞かせいただければと思います。

佐々木委員：苦情、意見に対するシステムができているのでしょうか。地域の意見として出てきて、どこまで上がってどこで止まって、どこから回答が帰ってこないのでしょうか。地域からの重要な意見に対して情報が共有化されているのでしょうか。例えば、民間では、お客様からのクレームは、情報の共有化で社内の一斉にメールで流れます。そうすると、これは大変なことだとトップまで情報が流れます。経営者がクレームについて知らないのは困る。クレームが誰まで伝わって、誰が伝えるのかシステム化されています。役場でもランケーブルで情報を共有管理しているようですから、そういう情報をいち早く共有できると良いと思います。ただし、システム構築や情報共有にいくらお金をかけても、実際には携わっている人がどのように問題に接するかだと思います。いくらシステムができ上がっても、システムを有効に活用しているかどうかなんです。

松本議長：要約しますと、問題を受ける側とマンツーマンになっているよりは、グローバルにという語弊がありますが、町内の他地域にもこのようなことはありませんかという警鐘を鳴らす意味でも、ほかの職員にも情報を流すということが必要だということですね。そうなれば、それは一部の問題じゃなく全体の問題として早めに解決できる近道になるのではないかといいことですね。

佐々木委員：情報がどこまでいってどこで停滞して、そして、どこから解決策が提示されないのか、その状況が今の役場のシステムになっていたら大変なことです。

松本議長：そういう苦情等の受入体制があるのか、あったとすれば今までどのようにあったのか、これは悪いことなのでこのように模索中など、前向きなことを含めて説明してください。

事務局（小野）：行政区長さんには、月に2回、広報紙の配布をお願いしています。月1回、職員が行政区長さんの自宅に広報紙をお持ちして、その際に地域要望や御意見を伺い、それをまちづくり推進課に報告します。その結果を取りまとめて、各関係課に振り分け、関係課が直接、行政区長さんに回答しています。寄せられた意見、町からの回答内容は、情報の共有を含めて、毎月それを一覧にしてポータルに掲載して職員が共有できる環境を構築しています。行政区長さんのみならず個人の方からも苦情及び要望等をいただきます。文書でいただいた苦情及び要望に対しては、今年から規程を設けて、文書で回答するようにしています。地域担当に寄せられた苦情及び要望は、行政区長さんに文書で回答できていない状況です。もう1点は、公聴機能、行政からすれば住民の声をどのように集めて、施策に反映し展開していくかが非常に大切だとの認識はありますが、それをどうやってデータ管理し、類似性をみたりするかは、今後のデータの一元化を検討する中で、各課対応にならないような取組の実施、状況把握及び管理体制の構築を進めたいと考えています。

松本議長：これは現状ですね。今の説明になかったのは現状に対して、いつまでにか、予防対策が入っていないです。現状は、回覧板のような形で各課に回すことで問題の共有化はできました。その先ですね。それに対して、今後、どうすべきかの予防策が入っていないですね。

事務局（小野）：現在、具体的にいつまでの回答だとかルール化、また、運用体制について、十分に構築及び徹底できていないのが正直なところです。

松本議長：今後、どうするべきかが問題として出ていますが、それについて皆さんの活発な御意見をお願いします。

松田委員：小田嶋さんは非常に真面目な方だと思います。小田嶋さんが住民の要望、苦情を吸い上げ、それを実現しようと努力されているが、それがうまくいかない様子がよく分かります。行政区長の多くは、郵便配達人のように広報紙等を配達するなどして年間百万円前後の報酬を得ていますが、その報酬を得ることに生き甲斐を感じているのではないかと思うのです。レベルが低く過ぎます。私の体験を言いますと、ある地域でのことですが、80代の一人暮らしのおばあさんが住んでいる敷地に接する道路の側溝が、杉の大きな枝や葉等のゴミで流れが悪くなっていたので、道路や側溝は町役場の管轄であると思ったので、建設課の職員に現場で説明しましたが、そういうことは役場では行わない、行政区長に言ってくれとのことでした。そこで、ある行政区長に事情を説明し、側溝の事や垣根のはみ出しで車に傷がつくことなどを話し、善処を求めましたが、そんな事はやらない、垣根のことも言えない。とのことでした。私は、本来、行政区長は、住民が困っている事はないか、不便な事はないか、改善する事はないかと問題を見つけて解決する努力をする事が当たり前であると思っていたのですが、その区長はそういう事には、一切、我関せずの態度でした。このような人たちが、町の各種委員会の委員や組織の代表者として、たら

い回して役について、町をリードしているのですから、町の将来は知れたものです。現在は、提案箱等もありますから、直接、役場に提案したり、また、管轄部署を動かして改善していることもあります。何でもない簡単に改善できる事でも地区や組織の役員に言うと、総会に諮ってからとか、みんなの意見を聞いてからとか、自分達の直接利益にならないことは、理由をつけて放置することが多い。だから、一口に言うと、レベルが低い、としか言いようがないのです。地区や組織に任せず、自分で行動し、それを見せることで気づかせるようにして、実際に数年掛かりましたが、改善したこともあります。私の場合は、自分の地区に限らず、他の地区を含めて、犬の散歩をしながら気がつく範囲での問題提起と改善です。

松本議長：役所に問題提起をすると判で押したような回答、予算がないという返事が返ってきます。草刈りなんかは知恵とやる気でなんとかなる問題です。全部、行政区長さんとかに押し付けて自分達は知らん顔というのが多いと思います。

松田委員：一例をあげますと、毎年のように、舗装された農道2、3百メートルに渡り、草を刈った草丈1m程の長い草を舗装道路に倒し、そのまま放置して腐らせ、冬に雪が積もった時、除雪車をはじめ雪と一緒に斜面に排除するという場所がありました。除雪しても道路端の白線は見えません。それで、建設課に、草を刈る時、道路側でなく斜面の方に倒すように指導して欲しいと要望したことがありました。斜面は2、3mあるので、草をそちらに倒しても側溝に入ることはないので、草は斜面に倒すことで土に戻ります。舗装されていない農道なら、そのまま道路に放置しても早く土に還るので何の問題もないのですが、舗装道路上に放置したままにしますと草が腐り、ぬるぬるして滑って危険なので、お願いしたのですが、責任者の文書による回答は思いもしないものでした。まず、草刈りの助成金は出しているが除草の補助はしていない。次に、その場所はボランティアで刈っているのではないか。最後に、町内のどこでも見られる光景であるから、御勘弁願いたい。ということでした。私は、情報ありがとう、早速、見に行き善処します。又は、善処しました。との返事を期待していたのですが、責任ある指導者の回答がこんな程度では、町民の意識もさもありなんと呆れてしまいました。

小田嶋委員：諦めるのが多いです。放っておくと個人が役場に文書を出したりするようになります。それに対して、返事がないということ。

松本議長：受け入れ態勢がなってないということですね。

小田嶋委員：「人つどいともに築く幸せと豊かさを実感できる町」これに持っていかないといけません。今、言っているような問題を抱えているようでは、何年経っても到達できないですよ。

松田委員：区長という名を変えれば良いのではないのでしょうか。区長とは、普通、何十万人の代表の施政者を指すと思うのだが、美里町の区長というのは、小さな町内会のそのまた半分以下の規模の長なので、地区会長の呼び方が良いと思う。班を作って広報紙等は毎年順番に班長が配る。その方が近所の様子がよく分かります。助成金は地区に入れます。地区会長は、高齢の方が多いので現在のやり方では負担が重いと思います。

小田嶋委員：行政区長は大変です。班長に配らせるのが一番なのですが、住民と顔を合わせる事が大切です。

松田委員：顔を合わせないで郵便ポストに入れて行くだけです。役場は面談しなさいと言うかもしれないけど、実際には、住人が家に居てもスルーします。お茶が出たりするところしか長く居ることはないんじゃないかと思います。

小田嶋委員：若い人は問題ないのですが、一人住まいの高齢者には必ず手渡しをすることを確実にしていけないといけません。

松田委員：それは、隣近所の班長にやらせるのか一番良いのではないのでしょうか。

千葉委員：行政区長の話ばかり出ていますが、住民のニーズや要望にはいろいろな形があり、個人が直接言うこともあるし、議会を通じて言うこともあるし、住民懇談会などを通じて意見が町に届けられています。それについて、その場その場の対応では一元性にも欠けるし、職員によって対応に違いがあるのでは困るから、きちんとシステム化しておかなくてはならないのです。資料の中で気になる記載があります。平成24年度の取組実績の中で表現がよく理解できない箇所なのですが、3行目、総務課に寄せられたものは、内容、担当課に関わらず総務課で回答するとなっていますが、各課に寄せられたもの、住民懇談会、議会等から出てきた要望等は各担当課に届けられるわけではないのですか。住民ニーズというものは、必ず担当課を通じて、最終的に総務課に集めて総務課がどう処理をするのか、どう処理をしたのか。そこまで含めて総務課で一元的に管理をしていかないと、人はみんな違うので真面目にやる人もいるし、やらない人もいるのは当たり前なので、そこに不平不満が出てきます。それを同じようにするために、システム化が必要です。例えば、建設課は良く対応してくれたが、まちづくり推進課は良くしてくれないなどと、ならないようにしなければならない。総務課の広報広聴係とありますが、広聴係の仕事は住民の意見を聞くということですから、総務課で一括してニーズのあった方に解答するということだと思います。この内容ではちょっと問題だと思うので、今、私が言ったように一元的なシステム化によって、どの職員に言っても同じような対応をしてもらえる体制が必要です。もちろん、職員が同じ対応でも住民が回答内容に満足するかは別なのですが、これを見ると、総務課に寄せられている内容に限定されている表現であり、すべてが最終的に総務課に集約され、総務課を通じて回答されるようなシステムが必要だと思います。

松本議長：それがトータルの情報の共有化に繋がるということですね。

松田委員：言う方は、そういうシステムを分かりませんよ。

千葉委員：システム自体は分らなくても良いのではないですか。

清水委員：町民からすれば役場に話せば解決してくれるという気持ちがあるんです。

松本議長：確かに、少なからずそういう気持ちはありますね。

清水委員：どこの課の職員であっても、聞いた職員がどこに持っていくか、報告するかが一番大事です。行政区長さんの話が出ましたが、町民が言いやすいのは、やはり行政区長さんですね。ただし、町で解決してくれないと行政区長さんの負担がどんどん増えていきます。窓口を一本化していく、そして全課に浸透させていくことが必要だと思います。

松本議長：これは、以前からあるたらい回しという手法がまだ残っているということですか。

清水委員：そういうことではなく、どこの部署で問題を受け付けるのかを周知しておかないといけません。

松田委員：口頭で要件等を伝えますと、伝わるごとに内容が変わってしまうことがあります。文章で伝えれば良いのですが、普段、書き馴れていない人にとっては負担となります。文書で要望しても返事が返らないこともあります。役場職員の意識改革、人材育成が叫ばれていますが、最終的には、職員個人の能力、持ち味、やる気、向上心、モチベーションによると思います。中央から来た官僚が遠田郡のある役場で職員に接した時、ここは全国一レベルが低いと言ったという話を聞いたことがあります。たぶん、職員は、気持ちが舞い上がって硬直してしまい、気が利かないことでもあったのでしょう。

しかし、そのような意見があったことを素直に聞き入れて、発奮する気持ちが必要であると思います。長年勤めていても、その地位における向上心、自己啓発は必要です。優秀な人材が多ければ、問題提起とその解決が役所内で行われ、我々のような者が出る幕はないということです。

荒川委員：岩手県の北上市に受付を専門に行う窓口があって、住民の要望を聞き取って記録を作って、すぐに解決できそうなものは担当課を呼んで回答し、そうでない予算を伴うものについては、時間をもらい記録を作っているそうです。そして、担当課に回して1週間以内に回答することになっているそうです。担当課には他の業務もあるので、担当課の通常業務から切り離してやっているそうです。そのため、各課の事務室に直接、住民が尋ねることが少なくなって職員の業務効率も良く、事務室もきれいなようです。

松田委員：千葉県の松戸市の、すぐやる課を真似て、それを発展させたやり方ですね。

清水委員：話を聞いてもらうのが最初、一番で、できるかできないか、いつ頃ならできるのかを話をして、納得、安心してもらうのが一番ではないでしょうか。

荒川委員：美里町ではないと思いますが、例えば、ゴミが落ちているので拾ってほしいと役場に要望がきたり、雨が降って排水口にゴミが詰まって溢れている場合、そのゴミを取れば良いのに掃除をしてほしいという要望があったりすることがあるようです。まず、住民ができることは、住民がする意識を住民が持たないと役場への要望は増える一方で、いくら窓口を設けて聞き取りをしても大変になっていくと思いますので、並行して住民の意識を変えていかなければならないと思います。

松田委員：私は、たまにゴミを拾って歩きますが、自分で処理できない物は、役場に電話します。犬、猫の死骸等を見つけた時などは、役場に電話して処理してもらいました。私は情報として役場に知らせているのですが、これをゴミが落ちているからと電話してきた、と捉えられたら役場の方に問題がありますね。南郷地域は、すぐやってくれるので松戸市の「すぐやる課」と同じです。ただし、本庁舎の方は分かりません。本庁舎の方々は、ゴミが落ちていると連絡があったよ、と変に解釈されるかもしれませんね。

松本議長：要約すると、今、困っている人の要望を取り上げて、松戸や北上市のように取組をシステム化している良いところを真似て、窓口を設置し、受入体制を取ってほしいということですね。

小田嶋委員：行政区長に持ち込まれる話は多いです。できないことは、町民生活課に相談していますが、親切に対応してくれるので助かります。

松本議長：どのように検討していただけるのですか。

事務局（佐々木課長）：すぐやる課を作るかどうかは、何とも言えませんが、苦情は総務

課に寄せられるものと担当課に直接寄せられるものがありますが、総務課で一元管理をするのは難しいことではないと思います。どういう要望及び苦情が寄せられて、すぐにできることは良いですが、すぐにできないことについては、いつまでに回答するかということも総務課でまとめることはできると思います。苦情及び要望については、文書に対しては文書で解答することを規定しているので、今でも文書で回答しています。

平成20年度から地域担当制が始まったのですが、月1回、広報紙を配布する時に職員が行政区長さんから困っていること及び要望を聞いて、当時の企画財政課がとりまとめをして解答するようにしていました。地域担当が書面で回答するというのは今でもやっていないかもしれません。総務課に寄せられたもの以外に、直接、担当課に寄せられたものまで分からないものもあるかと思いますが、文書についてはその写しを提出してもらったり、電話であったものについては業務報告書を作成し報告することとしており、それに対して必要な指示を出すようにしています。

○千葉委員：そこですね。各課に直接あったものについても総務課で一元管理をしていないと情報の共有化にならない。

○松田委員：2週間前に建設課で、ものすごく怒っている方を見たのですが、そういうケースは総務課に報告がありますか。たぶん、報告はないと思います。だから、まったく何にも関わらない要望を受け付ける窓口があると良いのではないのでしょうか。提案箱もあるし、行政区長さんも自分で解決できないことは、その窓口に行ってもらえば、良いのではないのでしょうか。

小田嶋委員：何か問題があったら行政区長が聞き役になっていて、私に言ってもらうのが一番良いですよ。私が折衝します。ということになっています。私を通さないで上がっている要望等もあるようですが。

○松田委員：言っても駄目だから、個人で上げているのではないですか。

○千葉委員：いろいろな思いもあるでしょう。

荒川委員：行政区長は課長とコミュニケーションを取って、役場によく話を聞いてもらうのが良いのではないかと思います。

小田嶋委員：係が変わる前はきちんとやってくれていましたが、係が変わってから駄目になる。1年間、放りっぱなしとか、聞いていないと言われるので、課長が変わるのも困ります。

○松田委員：今、言ったように、役場で専門の窓口を設けてもらうということで解決すると思うので、お願いします。

小田嶋委員：行政区長として情報を知っていないと困ることもあります。例えば、マンホールの蓋が浮いていたら、そのことを住民に知らせないといけないと思うのです。知らせないで、何か問題が起きたらどうしようという心配する気持ちがあります。

○松田委員：行政区長さんを通さないで改善していただいたことが多々あります。小田嶋委員さんは一生懸命任務を果たしていると思いますが、行政区長の中には、無関心な方もいると思います。

松本議長：町は施設の賠償保険に入っていますが、道路での事故等の負担も案じて言っているのだと思います。話がすぐに通らないし、話が通っても担当が変わると、うやむや

になってしまいます。情報の共有化ができていないし、4年経ってもうまく機能していないのではないかと感じました。

小田嶋委員：広報紙を持ってくる時は、話ができる時間を取って持って来ていただきたいのです。

○事務局（佐々木課長）：地域担当が訪問する時に込み入った話になり2～3時間になる時は、事前にお話しいただくか、改めて別な日を設定していただくとか、通常、朝の配布の際であれば、30分から1時間程度でお願いしたいと考えています。

小田嶋委員：地域担当が決まった時に、話し合いの時間は1時間以内と決まっています。

○事務局（佐々木課長）：職員は2人体制で地区を担当し、毎月、どちらかの職員が広報紙を届けて、行政区長さんから意見及び要望等を提出いただきます。行政区長さんと職員との話しの時間は、その都度、違うと思います。

○松田委員：職員一人で何か所の行政区を担当しているのですか。

○事務局（佐々木課長）：基本的に、1か所だけです。

○事務局（高橋課長補佐）：現在は職員数減少のため、2人体制を維持できないため、1行政区に1人という地区もあり、1人で3行政区の副担当になっているケースもあります。

○松田委員：広報紙は、一斉に配りますよね。職員は、通常の業務と併用して行っているのですか。

○事務局（高橋課長補佐）：65行政区ありますので、各課の職員が各行政区を担当して配布しています。

松本議長：7番については、風通しの良い体制及びニーズにあった形を構築していただきたいと思います。

佐々木委員：一昨年、空き家に消火器があったことがあります。緊急性のあるニーズもあると思います。二郷地区では、今まで話に出てきた多くのことについて、地域住民の男性の方が協力してやってくれています。良いお手本も情報の共有化していただきたいと思います。また、情報の一元化を考えて共通シートにナンバーを付けて、緊急性のあるもの、少し時間が掛かるものに分けて、7日以内又は15日以内に回答を出すのは当たり前のことだと思います。

小田嶋委員：峯山行政区は2つの自治会があります。県営住宅と団地です。県営住宅の方は自分たちで実施しています。ところが、団地の自治会の方々は、団地の前にある道は町道なのに、なぜ自分たちがやらなくてはならないのかということになりましたが、話し合いの結果、自分たちですることになりました。公衆衛生に関する補助金があることから、それをうまく使って自分たちでやりましょうとなりました。今は、残念ながら放射能の関係でストップしてしまいましたが、蚊の発生が多くなっており、やはり、やらないといけないと思っています。

佐々木委員：いろいろなニーズがあるので、システム化していかないといけないと思います。早めに一本化し、適切な対応をしてもらえれば、自分の意見が通ったという住民の満足感が出てくると思います。

松本議長：行政改革の取組の大項目7番については、失礼かもしれませんが、ある程度、

意見が出し尽くしたと思いますが、どうでしょうか。

○松田委員：苦情というよりも情報と思ってほしいのです。情報を吸い上げる一つの窓口を設けていただきたいです。

松本議長：行革項目の区割りが違ってくると、やり方も違ってくるということですね。

○松田委員：役場に任せるしかないですね。総務課又はまちづくり推進課とか。

○事務局（佐々木課長）：取りまとめをどこでやるかということで、いずれは、やらなければならないことです。

松本議長：情報がスムーズに関係各署に伝わるようにし、いかに、発信元に戻すかが重要です。また、システムができれば、佐々木委員さんが言われたような、緊急性等の区分管理及び回答期日を設けてシステム機能のアップを並行してやっていただければと思います。

松本議長：次に、行革の取組の大項目 1 番か 5 番のどちらでも良いので、意見があれば出してください。

○清水委員：行革の取組の大項目 1 番にある 6 番ですが、新たに相談員を設置したということですね。そのメンバーはどういう方ですか。

○事務局（小野）：行政相談員という国の制度でこれまで設置されていましたが、町の相談も増えていることから、国の行政相談員の方に兼務をお願いし、一括的に対応いただいています。

○清水委員：メンバーに町民の方が入っているか、聞きたかったのです。

○事務局（佐々木課長）：一般の住民の方、佐藤さん、菅原さん 2 人をお願いしています。

○清水委員：町民の立場から要望があると思うので、その立場から相談を受け、理解することが大切だと考え、聞きました。

○忽那委員：苦情申出制度というのは、先ほどの問題と重なるのではないですか。

○松田委員：役場にそういう窓口があれば良いと思います。

○忽那委員：取組内容を見ると、そういう係があって、取り組もうとしていると思うのですが。

松本議長：部署又は係であるかは別としましても、やはり、トータル的に処理能力のある人が対処しないと難しい面があるかと思えます。

○松田委員：以前の東北管区行政監察局の相談窓口には若い有能な官僚がいて、権限を持って理不尽なことを一発で解決したのですが、今の窓口は、退職者が相談員で、相談の最初に権限が無いことを主張します。

松本議長：開かれた透明度の高い行政について、役所は危機感を持っているのでしょうか。逆に、危機感がないものに対していくら意見を出しても意味がないものになってしまいます。

佐々木委員：今回、委員になって気になっていることあります。良いか悪いかは別として、議事録が一字一句すべて書かれており、詳細である反面、どこが重要なのか分かりません。また、作成するのも大変な労力で、どれだけの時間がかかるのかなという疑問があります。会社で厚生労働省と会議を運営した際に、議事録は、簡素化させていただきました。詳細な記載は必要けれども、重要なところは箇条書にさせていただけると、後で見た時に

分かり易いです。録音しておけば、必要な際には、それを聞くことでも簡素化できるのではないのでしょうか。

松本議長：議事録がどれだけ重要性があるか否かになってくると思います。

佐々木委員：時間を有効に使っていただき、町では、どこが重要か良く認識していると思うので、改善していく必要があると思います。なおさら、後で見るときに、全部見るよりも分かり易いのではないのでしょうか。

松本議長：議事録を作るのに時間や労力を使いすぎではないか。一字一句間違わず作る議事録と、簡素化した物どちらが良いかということになります。

荒川委員：情報公開の関係で議事録はすべて記録すべきだと思います。どういう話の内容だったか第三者が情報公開してくださいといった時に、要点筆記のようなものでは納得しないと思います。こういう話をしていたということを記録に留める必要があると思います。

松本議長：審議の一部だということですね。

佐々木委員：作成に要する時間を考えると大変だろうなと思いながら、読んでいたのでお話しさせていただきました。

清水委員：後で読むと詳細に書いてあると流れは分かり易いですね。要点で書くと読む人の解釈が偏ったりすることがあるのです。ある会社で要点のみという議事録を作ったことがあるのですが、後で読んだ時にこれはどうだったか、ぜんぜん頭に残っていないことがありました。そういう危険性もあると思います。事務局は、大変でしょうが記録としては詳細の方が、良いのではないかと思います。

松本議長：事後のことを考慮すれば、要点ではなく詳細記載の方が良いということですね。

松田委員：パブリックコメントの紹介欄がありますね。あれはまとめてあるのですが、コメントを出した人の意志は全く分かりません。伝わりません。恐らく役場にとっては、耳の痛い意見が羅列されているのでしょう。中にはヨイショのコメントもあるそうですが、全文を見たいものです。会議で言いたいことを言えないのでは、意味がありません。町のため、みんなのために議論していると、それ相応の話になることもあると思います。人格を傷つけるような話になると困りますが、真剣に議論するためには、文字になることを意識過ぎてもいけません。

忽那委員：教育委員会の議事録は、当初、傍聴人もなく、2、3時間程度の会議を行っているのに2、3ページで会議録が終わるような要約された短いものでした。人の記憶はあいまいなので、後で見るとなぜこのようになったのかが分からなくなることがあります。誰が何を言ったかではなく、経過がわからないと困ったことになります。その後、一字一句書いた議事録になりましたが、今度は、言い過ぎた部分まで記録され、大変なことになったことがありました。人の名前まで書いてあって削除をお願いしたこともあります。個人が特定されるものまで議事録に残るのはどうなのかと思います。

松田委員：事前にチェック用として事務局で委員に議事録を配っていますよね。

忽那委員：教育委員会は、現在、作成に時間を要することから業者に議事録作成を委託していると思います。

○千葉委員：委員は発言には責任があるわけです。佐々木委員さんが言われたのは、発言修正とかではなく、咳をしたことまで記載されるような一字一句ではなく、読み易い議事録の作成について発言されたと思います。我々は、原稿を読み上げている訳ではありませんから、発言を文章にした時に、同じことを何回も言っていたり、発言趣旨の始まりと終わりが違ったり、読みづらいことがあるかと思えます。内容を削除することはあり得ないと思いますが、発言をそのまま文章にした場合に文脈から読みづらい部分があった際には、その辺りを少しアレンジした方が良いのではないかと、という趣旨で発言されたのではないのでしょうか。

佐々木委員：私たちが議論しているのは行政改革ですから、町の運営方法を変えていこうということだと思います。議事録の重要性は認識していますから、テープ保存は必要だと思いますが、ほんの一部の人が読むために、教育委員会のようにお金を掛けて外注してまで作らなくてもいいのではないかと思います、この委員会だけでも、議事録の記載内容を見直し、議事録作成について改善し、読み易い議事録にしていけたら良いのではないかと思います。

○千葉委員：議会は質問する方も回答する方も原稿があって、議事録はとてもきれいです。我々は思いつきで喋ることも多いです、同じことを何回も言うことがありますから、文章にすると文脈として読みづらいこともあると思います。情報公開とか、この場にいらない方が読む際に、発言趣旨が違わなければ、読み易いように接続詞とかそういった部分を直しても良いのではないかと思います。

忽那委員：まとめるというのも難しいですね。

○松本議長：議会では事前に提出される一般質問に対して事前回答をしていますか。

○事務局（小野）：議会から一般質問を事前提出いただき、議場において用意した回答原稿を読み上げ回答しますので、事前回答はしていません。

○千葉委員：議員さんも町長さんも事前に原稿で用意していますから、文脈がしっかりしたものになります。

○松本議長：それでは、議論いただきましたが、要約すると審議と一緒に、一字一句記載した方が良いということですね。

○荒川委員：私としては提案ですが、この会議では、簡潔明瞭に質疑をすることとし、差し障りが出てくるようなことがある場合は、議長さんをお願いして、休憩の許可を得てその間にお話しされるということで良いのではないのでしょうか。

○松本議長：休憩を入れても良いわけですね。

○事務局（佐々木課長）：結構です。

忽那委員：休憩している間に録音を止めて記録に残らないようにする。

○松本議長：そうですね。休憩を入れてその間にその話をするということですね。行革の大項目1番については、よろしいですね。

佐々木委員：7番と重複することですが、鳥取県若桜町というところの住民からの要望等の報告及び管理シートについてなのですが、町民からの必要性が高いかなどの区分がされています。有効性は効果があるのか、そのほかに効率性や公平性があるかという区分があって、シートごとに受付のナンバリングがされています。最後には、担当課長からのコ

メントが入り、継続か改善とかも記入できるシートになっています。パソコンで、一番、行政改革が進んでいる自治体をネットで検索したら、この町がヒットしました。あくまで書くものは極力少なくする一方で、重要なものは重要として、誰がいつまでどのように処理されたのか、そして、終了しましたというのが見えるような物を参考に情報を一元化していけば良いのではないかと思います。別件ですが、電力の調達の件でテレビや新聞に載って、知人から美里町は素晴らしいと言われました。ぜひ、そのようになって、住民の満足度を上げていただきたい。

○松本議長：行政改革が進んでいる自治体のフォーム及びやり方を見習って、活用したらどうかということですね。

○事務局（小野）：取組が遅れているのは事実です。住民からの要望は、道路や側溝といった生活に直結したことが多いのが実態です。要望いただいても実施できていないことがあり、処理し切れていない苦情及び要望に関しては、データベース化して、緊急性や公平性、道路の路面状況などを考慮して、ある程度整理していこうと、今、建設課で取り組んでいます。行革大綱の大区分の7番の情報の一元化については、佐々木委員さんが言われるように項目整理をし、システム化又はエクセル構築するかでフォームを統一し、情報の一元化、進捗管理を行っていきたいと思っています。貴重な御意見ありがとうございます。

○松本議長：フォームですが、100%活用するのではなく、あくまでも参考にさせていただき、美里町にあったオリジナルをお願いします。それでは、行革大綱の大項目の5番について、活発な御意見ををお願いします。

○松本議長：自治基本条例について、9枚綴りの6枚目に行革大区分5番に住民の理解を得た協働システムの構築です。自治基本法の制定、地域づくりの支援制度の確立等4つの取組項目があります。

○松田委員：自治基本条例は、どうなっていますか。

○事務局（佐々木課長）：自治基本条例については、研究している住民グループがあり、その方々と町から3人、総務課長、企画財政課長、まちづくり推進課長で、話し合いを進めています。今年に入って2回、来月に3回目の話し合いを行う予定です。

○松本議長：その中で、具体的な話はどのような内容でしょうか。

○事務局（佐々木課長）：必要性について町でどのように考えているのか、具体的に学習会の方が個別に基本条例の案をお持ちなので、それに基づいて、個別に意見交換をしていく予定です。

○松田委員：まだ必要性の部分で、話し合っているということですか。

○事務局（佐々木課長）：結論から言うとそうですが、全体的に必要性についてマルかバツかも必要なのですが、個別に情報の共有化など個別の議論もしていきながら、お互いの認識を深めたいと思っています。全体的に必要か否かを決められれば良いのですが、中身についても詰めながらやっていきたいと思っています。

○松田委員：上からの指示というか、官庁からの指示はあるのですか。

○事務局（佐々木課長）：特には、ありません。町独自の条例なので、法令で自治基本条例を制定しなければならないということはないです。

○松田委員：自治基本条例なので、総合計画と同じくらい大切と考えていたのですが。

○事務局（佐々木課長）：総合計画も地方自治法が改正され、義務ではなくなりました。自治基本条例は、もともと法令で定められて義務付けられているものではありません。

○松本議長：一般的には、二セコ町が一番早いのですが、町の憲法だという背景があって、各市町村でも取組が多くなってきたものです。県内でも柴田町の町長が自ら率先して作られたそうです。その背景には、今までの住民からの要望をスムーズに受け入れらず、かなり苦慮した結果、それを汲み取った町長が推進したと聞いています。

○事務局（佐々木課長）：町民と町との約束事ですね。

○松本議長：これはある意味、町長は行政の長でもあり、選挙で選ばれた町民の代表でもありますから、町民への責任をどうするのかという規定みたいなものですね。

○事務局（佐々木課長）：議会もそうです。

○松本議長：これは、ブームではありませんが、他の市町村でも当然の権利だとしつつあるという状況ですね。これについて私たちは、かなり情報及び知識が少ないので煮詰めていけないといけないだろうし、これから必要になる部分かと思うので、今後も、引き続き資料及び情報を収集し、知識を深めてやっていきたいと思います。

○松田委員：ここに書いてあると言うことは、やるという前提でいいのですか。町長の考えで進んでいないのですか。

○事務局（佐々木課長）：町長がやらないと言っているわけではなく、町としても研究する必要はあると考えています。ただし、いつの段階までにやるとか、必要性については学習会の方と意見交換し、お知恵を頂戴しながら勉強する必要があると思っています。

○松本議長：各市町村でどのような取組があるのか、後で、資料としていただければと思います。時間の関係で、早足で進めましたが、来年の3月には答申として町長に出さなくてはなりません。これまでの議論を更に煮詰めていかなければなりません。そこで、取りまとめ方の考え方について、資料を配布しているのでお読みいただきたいと思います。このほかに資料の足りない部分については、随時、提供していただけますか。各個人が個別に欲しい資料を依頼した場合、その資料を全員に配っていただきたいと思いますがよろしいですか。

○事務局（小野）：事務局に御連絡をいただいた内容は、会長に連絡確認した上で、委員皆さんに配布する形を取りたいと思います。

○松田委員：この案は会長が作成したのですか。

○松本議長：これは一つのイメージというか意見です。事務局から出してもらったものです。今後、委員皆さんから、素晴らしい意見を出していただけたらと思います。

○忽那委員：まとめ方の検討はやるのですか。

○松本議長：次回、11月及び1月に取組審議しながら議論したいと思います。3月の答申に向けて、早めに、取組項目の取りまとめイメージを共有できた方が良くと思い、今回、出させていただきました。

○忽那委員：資料の中の調書という表現は変えて欲しいと思います。

○佐々木委員：これまで3回委員会を行ってきましたが、資料に二重丸が付いている取組項目は重要課題なので、その中から更に取組を抜粋してその取組について3月までに成果を出せたら良いのではないかと思います。これまで要所、要所を委員会で審議してきまし

たが漠然としたところもあり、次回の委員会では、この中から重要課題としてモデルケースとして2、3項目を取り上げて成果が出るように、3月までに的を絞って進めた方が良いのではないかと思います。

○松本議長：次回以降、緊張感を持って議論するには、的を絞って進めた方が良いということですね。

○忽那委員：これまで二重丸の付いた重点項目について話し合ってきましたが、事務局に意見をまとめて出してもらうのが良いのではないかと思います。二重丸の付いた取組項目を中心に検討してきたと思うので、意見を抜粋してもらい、二重丸の付いた取組項目以外は煩雑になるようであれば、それはとりあえず記録として残すこととし、二重丸の付いた重点項目について、こういうことを話し合ってきたとまとめていただき、それに対して新たな意見を入れていけば、まとめやすいと思います。

○松本議長：今までの経緯を含めて、二重丸の付いた重点項目に捉われずに、その中から美里オリジナルを出せたらどうかということもありますね。

○忽那委員：重点項目について、意見を求められているのですよね。

○松本議長：重点項目以外についても、議論してもいいと思います。

○松田委員：総合計画の施策にぶら下がっている大きな3つの取組の視点で整理して良いですね。ほかの自治体の取組資料と比較しても、今、取りまとめている実施計画の構成は良く、美里町は非常に進んでいると思います。他の自治体の行政改革推進委員会からの答申を見るとほとんどが具体的に踏み込めていないと思います。一つひとつの取組について、役場に確認し意見を出しており、この実施計画書を答申に付ければ、それだけでも十分な内容になっているのではないのでしょうか。また、役場で資料を作っていることを考慮すれば、役場では、実際には、すべて知っている状況なのだと思います。ですから逆に、私は、その他のことについて、やりたいことがいっぱいあるのです。例えば、土田畑村は、維持管理費がかかっていると思うので、取組状況について現場を視察し、精査するとか行ってみたいですね。時間はまだありますが、3年、5年計画と言ってもすぐできることもあると思います。今年の会議は、あと3回あるわけですから、もう少しチェックしたいと思います。

○松本議長：次回も含めて、取組について精査する必要があるということですね。

○松田委員：報酬とかをいただかなくても構わないので、もっと議論を深めたいですね。やはり、2か月に1回、2時間では足りないです。行政改革推進委員会は本音なのか建前なのか最初に聞きましたが、もう少し役場と一緒にになって議論し、行政改革推進に協力したいと思います。

○松本議長：そうですね。ガス抜きで終わりたくないですね。

○佐々木委員：2か月に1回なので物足りないですが、自分の意見を言えて良い会議だと思います。

松本議長：終了予定時刻を経過しておりますので、申し訳ありませんが、その辺についても考慮しながら、今後、会議を進めていきたいと思います。では、次回の会議日程です。

松本議長：それでは、今回は、11月22日の金曜日でお願いします。以上をもって、会議を終了します。本日は、大変ありがとうございました。

上記、会議の内容に相違ないことを証するため、ここに署名いたします。

平成25年11月22日

会 長	松 本 啓
副会長	松田政治
委 員	荒川 繁
委 員	忽那 香奈子
委 員	小田嶋 穂
委 員	佐々木 敬子
委 員	清水 五郎
委 員	千葉 敬記