

## 会 議 録

- 1 附属機関等の会議の名称 平成26年度第2回美里町行政改革推進委員会
- 2 開催日時 平成26年8月5日（火）午後1時30分から午後5時15分まで
- 3 開催場所 美里町役場本庁舎3階会議室
- 4 会議に出席した者
  - （1）委 員 小田嶋稔委員、清水五郎委員、松田攻治委員、松本啓委員
  - （2）事務局 伊勢総務課長、高橋課長補佐、小野係長
  - （3）その他 ○防災管財課 櫻井課長、鈴木課長補佐  
○教育総務課 渋谷教育次長  
○企画財政課 須田課長  
○建設課 花山課長補佐、佐藤課長補佐、田村主査  
○町民生活課 後藤課長  
○まちづくり推進課 川名課長  
○総務課 日野課長補佐、相澤室長、伊藤係長
- 5 議題及び会議の公開・非公開の別  
議題
  - （1）取組担当課との意見交換
  - （2）次回の会議開催について

会議の公開区分 公開
- 6 非公開の理由 公開のため該当なし
- 7 傍聴人の人数 なし
- 8 会議資料
  - （1） タイムスケジュール
  - （2） 委員からの事前質問に対する取組担当課の回答書

## 9 会議の概要

### (1) 取組担当課との意見交換

【発言者氏名及び発言内容の詳細な記録】 のとおり

(2) 次回の会議は、現地確認となる。日程は、8月26日又は9月10日とし、現地を確認したい施設がある場合は、1週間以内に事務局まで報告することとし、その上で、日程を決定する。

【発言者氏名及び発言内容の詳細な記録】

○松本議長：平成26年度第2回美里町行政改革推進委員会を開会します。今回のこのような取組は、今までなかったということですが、あくまでも、情報交換の場であり、叱責するものではありません。また、総務省から指針が出され、町としても第1次行政改革大綱が終わり、第2次行政改革大綱となり今年で3年目です。実施計画を昨年度、より可視化したものに修正しておりますが、計画期間中に達成できるのかは、今後の取組次第と考えています。何が課題なのか、何ができていないのか、どのようにしたら良いのか、そのための具体的な方法等、前向きな意見交換ができれば、更なる取組の推進ができるのではないかと思います。それでは、委員紹介の後、タイムスケジュール沿って進めたいと思います。事前質問、事前回答しておりますが、こうだと主張するのではなく、分かり易く説明いただきたいと思います。それでは、防災管財課、お願いします。

○櫻井課長：防災管財課長の櫻井、課長補佐の鈴木です。よろしくお願いします。

○松本議長：12-1番公共施設について、清水委員、私が質問し、事前に回答いただいておりますが、その中で、プロジェクトチームを設けて検討していくとありますが、良く分からないのですが、説明いただいてもよろしいですか。

○櫻井課長：民営化、外部委託と同様、施設管理の指定管理者制度の活用について検討していこうという、入口の段階です。

○清水委員：震災等での忙しさがあつたのは、分かっているつもりですが、平成25年度から取組がなされていない状況であり、せめて検討する段階まで進めることができないのかという思いがありました。お話を聞くと、入り口の段階とのことですが、積極的に目標を設定し、取組を進めていただきたい。

○櫻井課長：まだ、形になっていませんが、取組はこれからと考えています。年度内には方向性は出せると思います。防災管財課は、どうしても施設管理という範囲となりますが、プロジェクトチームは、もう少し広い範囲と考えていただければと思います。

○清水委員：取組の手法は、お任せしますが、取り組めなかったではなく、取組を前に進めていただきたいということです。

○松本議長：今年度は、方向性ということですから計画段階、来年度は、P D C AのD。

の部分、実行に移すということによろしいですか。

○櫻井課長：そのような格好で、よろしいです。

○松本議長：14番の使用料等の見直しについて、小田嶋委員から質問していますね。

○小田嶋委員：利用者が固定している。利用する方は、あっちも、こっちの施設も利用するという人が多いと思いますから、利用者に減免等せず、適正な負担を求めているかがですか。

○櫻井課長：施設のスペースは異なっていますし、どの程度が利用者負担等として妥当であるかの判断は、難しいと思います。例えば、昨年、南郷にあるスイミングセンターの備品について無料から有料にする議案が議会で否決されています。利用目的、町の住民施策の視点整理をし、いただくものはいただくという、見極め、使い分けが必要だと思っています。

○鈴木課長補佐：使用料というと体育施設等の使用料をイメージされると思いますが、防災管財課では、一時的な工事現場事務所、携帯電話の基地局等の普通財産の使用料について、条例で定めています。施設の統廃合、施設の有効活用、遊休施設の利用を考えた場合、何か所かありますが、草刈り等の維持管理だけではなく、もう少し積極的に有効活用を検討した場合、民間事業者に貸し付けるとか。使っていただき使用料を得る。そういった面の施設使用料もあります。

○松本議長：賃貸借契約は結んでいるのですか。

○鈴木課長補佐：そうですね。財産の種類によって、異なります。庁舎に設置している自動販売機もそうです。

○松本議長：電柱の使用料もそうですね。年間どれくらいですかね。

○鈴木課長補佐：今、手元に資料がないので分かりません。料金の見直しというと高くなるイメージを持たれがちですが、適正な料金の検討です。利用される方が高齢化されていますので、安易な値上げは難しいと考えています。

○清水委員：冷暖房の使用料はどうなっていますか。利用者が比較的限られているのは事実でしょうから、夏場、冬場の冷暖房費は、御協力をいただいても良いのかと思います。

○鈴木課長補佐：コミュニティセンターは、施設使用料は免除されていますが、冬場の灯油は持込みいただいていたと思います。利用者負担だと思います。

○清水委員：そういう部分は、理解し、協力いただけるとと思います。

○小田嶋委員：私は、冷暖房費に限らず、施設維持費も負担すべきだと思います。

○櫻井課長：そのような話しだと全庁的な話しになるので、もっと広くほかの課も巻き込んだ中での協議に持って行く必要が良いのかと思います。

○松本議長：官地は役場が所有者ですか。青線、赤線。

○鈴木課長補佐：道路は町です。農道の維持管理は、土地改良区です。水路は、町で管理しているものと土地改良区で管理しているものがあります。

○松本議長：私が言いたいのは、どこに官地があるか把握し、使用者管理ができていますの

か確認したいのです。

○鈴木課長補佐：必ずしも十分ではないです。空き地になっている場所の草刈りについては、年2回程度、行っています。

○松本議長：厳密にいうと違法行為になることに穏便過ぎる。町の財産というか、町民の財産ですから、管理を徹底してもらわないと困るということです。最後に、未利用地についてですね。入札の意味は。

○櫻井課長：町で入札に参加するのではなく、町の財産を売却するための入札です。

○鈴木課長補佐：桜木町の警察官舎跡地、山の神の裏手の職員官舎跡地、姥ヶ沢の出来川沿い、南郷地域では、練牛住宅隣接地で住宅利用地です。物件に問い合わせはあるものの、値段をお話しすると「えっ」という返事が多いのが現状です。

○松本議長：具体的な対策、ほかの課との連携は、どうですか。

○鈴木課長補佐：住宅団地のような販売ではないのですし、売れないからと言って安く販売して良いかということもあります。

○松本議長：価格ではなく、売り方の方法です。毎年、200人ずつ人口が減っていることを考えれば、販売戦略について、現実的な方法論を組織的に、ほかの課とも知恵を出し合い、より具体的に、現実的な方法を検討すべきではないですか。何かあれば、私たちも考えますから、敵ではありませんから、同じ仲間です。知恵を出しあいましょうということです。迅速な対応が必要でしょうから、前向きに、現実的に検討してください。それでは、時間も経過しているので、この辺とします。ありがとうございました。

○事務局（小野）：事務局から事務連絡があります。事前回答しておりました内容で、「行革委員会にプロジェクトチームを設置する」との記載がありますが、「行革本部にプロジェクトチームを設置」の誤りです。

○渋谷教育次長：教育次長の渋谷です。よろしく申し上げます。

○松本議長：それでは、公共施設の統廃合を含めた効率的な運用ですね。先ほどの防災管財課との取組とも関連します。質問は、清水委員から提出されていますね。

○松田委員：行革では、教育委員会については、踏み込んで良いものか、時間もなかったので議論してきませんでした。最近、教育関係の審議会で公募していますよね。ほかの委員をしている人は、応募できないとあったと思いますが、どういうことですか。

○渋谷教育次長：委員の選任ですね。しかし、この委員会は、平成26年3月で任期が満了しているのですが、学校教育環境審議会でしょうか。

○松田委員：最近、公募があった委員会です。

○渋谷教育次長：総務課ではないですか。条例でしょうか。教育委員会としては、行っていないのではないのでしょうか。

○清水委員：私も広報の記事を見ましたね。

○松田委員：教育委員会と町長の事務部局で取扱いが違うのではないですか。

○**渋谷教育次長**：もしかしたら、まちづくり推進課ではないですか。社会教育委員ではないですか。

○**小田嶋委員**：教育は、範囲も広いです。今日は、時間も限られますから、私たち委員で話し合いをして、今後、提言するのも方法ですね。

○**松田委員**：事務局に確認です。行革の取組項目に教育委員会関係の項目もありますが、行革委員会で教育について、どこまで関与することが可能なのか。

○**事務局（小野）**：行革委員会は、ヒト・モノ・カネの視点を持ちながら行政改革を推進する町長の諮問機関です。教育委員会は、御存じのとおり町長とは別に独立した機関ですが、人事、組織の運営、予算の執行等関連しているのが事実で、本町のような小さな町では、一体的な取組は不可欠です。教育委員会も含めて、行政改革大綱を作成しているところであり、教育施策全般ではなく、行革の取組項目に関連した内容についてであれば、議論いただくことに何ら差し支えありません。

○**松田委員**：誤解のないように聞いていただきたいのですが、本町には、極端な言い方をすれば、平和都市宣言とか原発反対と言った左翼的な思想があるように思います。教科書の採択は、どのようにしているのですか。

○**渋谷教育次長**：3年に1回見直しをしています。今回、小学校の教科書を見直しています。

○**松田委員**：慰安婦問題とか歴史的な真実の記載等について、どうですか。

○**渋谷教育次長**：難しい問題ですが、教科書の選定は、学校、教育委員会で検討し、最終的に大崎管内で協議し、同じ教科書としています。

○**事務局（小野）**：先ほどの公募委員の関係は、4月の社会教育委員ですね。公募の結果、応募がなかった委員です。当時の指針では、公募委員は、多くの方の参画を推進するためにはほかの委員を兼ねることができないとしていましたが、現在の指針では、委員数を3つまでと見直しています。

○**清水委員**：そういう記載がありますよね。

○**松田委員**：渋谷次長には、勘違いして質問してしまい、失礼しました。現在は、絶対、ダメということではないのですね。

○**松本議長**：今後、行革委員会として、議論する機会があり、疑義が何か出れば、課長へ確認するので、よろしくお願いします。それでは、次の項目に進みたいと思います。

○**須田課長**：企画財政課長の須田です。よろしく申し上げます。

○**松本議長**：企画財政課は3つの項目ですね。行政評価については、国の動向から町の取組について質問し、回答をいただいています。町の行政評価はどうなっていますか。

○**須田課長**：町でも、3年間取り組みましたが、成果を出すことができませんでした。当初は、総務課で実施しておりましたが、現在は、企画財政課で所管しています。一人の職員が行政評価を専門的に行いましたが、結果を見ると、抜本的な見直しを行うような成果

を得ることはできませんでした。限られた職員数の中でもあり、やり方に問題があったのかもしれませんが、現在は、国のやり方は行っていません。今は、事前・事後評価を予算とリンクするように、実施計画、決算の成果、予算・決算書を作成しています。評価内容としては、これまでのような、A・B・Cと言った評価では伝わらないことから、文章で記載しています。予算を細分化し、事務事業が紐付された資料作りをしています。

なお、政策評価委員会は、政策評価推進委員会と名称を改めています。委員会での取組は、重点的な取組に的を絞って議論いただいています。こちらについても、なかなか結果が出ていないため、やり方を考えていく必要があると考えています。

○松本議長：委員の構成は、どのような方ですか。

○須田課長：宮城大学の先生にお願いしています。事業構想学部、看護学部、食産事業学部です。

○松本議長：どのような内容について、議論いただいているのですか。

○須田課長：初年度については、少子化に係る子育て支援、人口が減少する中での住民参画のまちづくり、産業活性化の3点です。去年は、バスのダイヤ見直しに係る公共交通について意見をいただいています。

○松田委員：いつごろから、付き合いがあるのですか。

○須田課長：昨年6月に町と大学で協定を結んでいるのですが、その前から個別に御協力をいただいていた。

○松田委員：総合計画の中の5つの政策、その下に施策がありますね。先ほど説明いただいた資料を作るのに、どれくらいの費用が掛かりますか。

○須田課長：60を超える施策、事務事業は、400を超えますが、印刷代として20万円くらいです。資料は、担当課の職員が作って、企画財政課で取りまとめています。

○松田委員：大学の先生は、どこで関与するのですか。

○須田課長：これら施策を進める上での課題について御意見をいただいています。

○松田委員：分かり易い形でまとめて、すごい仕事をしていますね。

○須田課長：政策評価については、結果を出しきれず、我々の能力不足です。

○松田委員：目標が高すぎるのではないですか。

○須田課長：そのようなことはないのですが。

○小田嶋委員：そういった資料作りに、時間を取られてしまっているのではないですか。

○須田課長：それもありません。

○清水委員：調書を見させていただいて、よろしいですか。

○松本議長：今、行っているのは足場固めでしょう。これから、財政が厳しくなる中で、戦略的な取組が必要になります。市町村合併して美里町は起債の借入額が20億も増えましたが、涌谷町は3億円も減っています。今後、戦略的な視点を持ってどのような財政運営を目指すのですか。

○須田課長：御質問は、本質を突いており、ごもっともです。

○松本議長：やはり、人口減少、少子化、産業の活性化等の政策はリンクしますでしょう。ヒト・モノ・カネに対して宮城大学との連携は、メソッドすなわち方法で、ヒト・モノ・カネではありませんよね。それだけは、解決しませんよね。一般論でしかありませんが、何より、私たちは、敵ではありませんから、今後、現実的な解決方法を具体的に検討していきましょう。

○須田課長：会長が仰られたとおりであると思います。私自身の今後の取組に対する考えは、もちろんありますが、時間的な問題、組織的な見解ではないことからお話しできないこともあります。まず、今後は、意見交換、情報共有に努めていきたいと思います。

○松田委員：企画財政課で、まちづくり提案を募集されていますね。私も提案させていただきましたが、美しい里の美里町のまちづくりに、まち美化がないのを疑問に思っています。まち美化課を設置している自治体もあるのですが、美里町では、環境衛生という中でゴミ問題を扱っていますが、まち美化を取扱ってくれる部署はないようです。

○清水委員：課長から担当課の意識が低いのと意見がありましたが、人材育成にもつながる重要なことだと考えます。何か良い考えはありますか。

○須田課長：例えば、どうしても、新たな事業を行った際に担当課では、やらされているという思いがあると思います。そうすると、やはり課題解決に結び付ける取組は難しくなります。これまでは、課題解決に取り組む事務事業を企画財政課で選定していましたが、今年度は、担当課で手を挙げて貰い、この課題を解決したいと言ってくるのを待っています。残念ながら、現時点ではありません。であれば、まず、企画財政課で何かの課題テーマに対する取組をやってみたいと考えています。

○松本議長：良いですね。行革委員会と一緒にやってみませんか。

○清水委員：回答に、ほかの課の事務事業を対象にしないと書いてあるので、もうあきらめてしまったのかと受け止めたものですから、確認した次第です。

○須田課長：きちんとした問題意識がないと結果が出ないと思いますので、そういった条件の中で取組を検討していきたいと思います。

○清水委員：やってみたらダメだったから終わりではなく、やらなければならないことは、角度を変えながら、取り組もうとすることが大切で、必要なことだと思います。一つの課で解決できる問題ではないですから、ぜひ、取組の輪を広げていくことを考えていかなければならないと思います。

○松本議長：それでは、次の企業誘致の関係ですね。

○小田嶋委員：以前、工業団地のようなものがほしいと要望したことがあります。いろいろな企業がありますが、点で終わっていて、その技術・情報をもっと有効に関連付ける又はその場所に行けばいろいろなものが作れるといった企業がほしかったですね。

○清水委員：美里町は何で生きていくかということだと思います。もちろん、難しい問題ですが、いろいろな場で、情報をキャッチする、意見交換すると言った取組を推進していただきたい。町長、議員はもちろん、全員一丸となって取り組んでいただきたい。

○松本議長：企画財政課は以上ですね。発想の転換から新しい着目点を見出し、頑張ってください。

○佐藤課長補佐：建設課で課長補佐している佐藤です。課長補佐の花山です。下水道を担当している田村の3人です。本日、課長が下水道の関係の担当課長会議出席のため、欠席しています。

なお、4月から建設課は7つの係を3つの係に再編し、取り組んでいます。よろしくお願いします。

○松本議長：下水道事業の経営健全化ですね。指標として水洗化率の向上を掲げていますね。委員からの事前質問はありませんでしたが、重点項目でもあり、参加をお願いしました。今後、どのようなまちづくりを進めていくか、都市計画法という古いツールで今も実施している訳ですから、現場ではいろいろな矛盾もあるでしょうが、事業を進めていかなければならない。今、進めていることは、今後のまちづくりの布石でしょう。我々は、素人ですから、分かり易く説明をお願いします。

○田村主査：水洗化率について、まず、御説明します。分子が水洗化している方、分母が水洗化できる環境にある方になります。

○松本議長：それは割り算だから分かりますが、いつまでにお金がどれくらい掛かって町民負担がどのようになるのか。そのようなことが、町民として身近で知りたいことじゃないですか。

○松田委員：まず、担当課の説明をお聞きします。資料にある水洗化率の人口ってなんですか。

○田村主査：水洗化率は、人口と世帯で出す方法があり、人口を基に算出しています。

○松田委員：我々は、戸数による情報で知りたいですね。

○田村主査：両方で計算はしています。総務省等省庁により算出基準が異なります。

○小田嶋委員：ほかの自治体と比べてどうなのですか。

○田村主査：工事完了・未完了で一概に比較できないのですが、同規模の自治体の平均は、公共下水道79.5%、農集排80.8%であり、美里町の方が低い状況にあります。

○松田委員：農集排地域の方は、みんな使えるのですか。

○田村主査：1,480戸、浄化槽が50戸程度あります。残り600件くらいが汲み取りになります。

○松田委員：全員接続している訳ではないでしょうから、設置している設備箇所数は、いくらですか。

○田村主査：2,135戸です。

○松田委員：2,135戸中1,480戸しか加入していないのが問題な訳ですよ。どれぐらいの加入で収支が取れるのですか。

○田村主査：農業集落排水事業については、100%の加入でも若干、赤字となる見通し



です。

○松本議長：資料を見ると、公共下水道も農集排も使用料の原価と処理原価の差に開きがありますね。農集排だけでも5,000万円赤字のようです。公共下水道では6,000万円ですから、併せて1億円以上の赤字となります。公共下水道はエリアを拡大しています。これまで、そして今後、どのようなカーブを描くのか分かりませんが、いつになったら解消できるのですか。

○田村主査：汚水処理費の資本費の項目を見ていただきたいと思います。起債の元利償還金の額となりますが、国の財政措置がありますので町民の負担で賄うのは、汚水処理費の維持費分と考えています。

○松本議長：その国の財政措置は、今後も続くのですか。

○田村主査：普通交付税で措置されています。また、繰出し基準という通達があります。公共下水道は、現在でも、料金収入で維持管理費を賄っています。単式では問題ありませんが、複式の場合ですとどうなるのかについては現在、試算中です。

○松本議長：これから作成ということですから、今後、BS、PL、キャッシュフロー等を作成していくとどのような数字が出てくるのかですね。

○松田委員：公共マスは、町が設置することになっていますが、農集排地域で公共マスのない場所に家を建てた場合、加入できますか。

○花山課長補佐：新規加入も可能です。

○松田委員：施行規則によれば、土地の所有者の同意を得て町長が設置するとあると思いますが、それでよろしいですか。

○花山課長補佐：基本的に、農集排は真空方式という特殊な方法のため、町で真空弁は設置しますが、公共マスは、個人負担で設置いただきます。

○松田委員：設置にいくら掛かりますか。

○花山課長補佐：場所、深さによって一概には言えませんが、30から40万円くらいであると思います。

○松田委員：そのほかに、分担金が掛かるのですか。

○花山課長補佐：そうです。公共マスについては、公共下水道の場合ですと、土地の用途がはっきりしないケースもありますので、必要な個所に町で設置しています。農集排は、事業当初に同意書を貰います。もらえない場合は、区域外となります。新たに設置する場合、真空弁は高価な設備になりますので、住民負担が多くなることから、その負担は町で行うということです。

○松田委員：農集排地域で、公共マスが設置されているものの、現在は使われていない真空弁があれば、その真空弁を違う新たな箇所にも利用することも可能だと思います。

それから、南郷のお祭りの際に普及・啓発に取り組まれていたようですが、効果はありましたか。

○田村主査：ポスティング、戸別訪問を行いました。3人の方に加入いただいております。

す。

○松田委員：少しでも結果が出てよかったですね。

○松本議長：それでは、時間に限りがありますので、建設課は以上とします。少しタイムスケジュールからは遅れていますが、10分間の休憩を取ります。開始は、15時30分とします。

（10分間休憩）

○松本議長：それでは、担当課との意見交換を進めたいと思います。窓口・公共施設等の住民サービスの充実ですね。

○後藤課長：町民生活課長の後藤です。よろしくお願いします。

○松本議長：この場合は、叱責する場ではありませんから、肩に力を入れず、前向きな検討をいただければと思います。委員からの事前質問はなく、重点項目でもありませんが、外部評価及び利用者アンケート結果の資料を受けて、今後の取組についてお聞きしたいと思えます。

まず、私の意見として、外部評価では、南郷と小牛田の窓口評価では、小牛田の評価結果が良くない項目もありましたが、実際の対応を見ると笑顔で接していて印象も良く、遜色ないと考えています。課長の指導の賜物と思いますが、その反面、町民生活課でも窓口を専門としていない係の方、担当職員が不在となった場合の対応に問題が見受けられる場合もあるのではないかと思います。後は、現状レベルの維持、改善要素のある項目の課題の洗出しが今後、具体的に必要ですよ。

○後藤課長：住民アンケートを3月に実施しておりますが、すこぶる良い結果がでており、概ね良いを含めると90%以上の方から評価をいただきました。ただし、専門家の視点からすると、何点かの指摘をいただきました。大声で話すなど個人情報の取扱いについての記載ですが、どうしても、耳が遠い方もいらっしゃるのようになっていたのですが、今後は、十分注意して対応したいと思います。アンケートは、毎年度実施し、定点観測していきます。

○松田委員：その他に何かありますか。

○後藤課長：点数が低いのは、説明の分かり易さについて、5点中2点という厳しい評価をいただきましたが、コメント記載がないため、検証できない状況です。

○松田委員：理由をなぜ求めないのですか。お金を掛けて実施している訳ですから、確認すべきだと思います。

○後藤課長：分かりました。可能かどうかも含め、まず、確認したいと思います。後は、庁舎の構造的な問題ですね。正面入ってすぐに、受付カウンターがあること、どこに、どのような課があるのか分からないといったことでした。

○松田委員：良いという評価は、当たり前だと思ってください。指摘のあった事項は、弁解しないで徹底的に対応していただきたいと思えます。施設の案内として、どのようなものがあると良いか、そういったことを検討していただくことをお願いします。

○後藤課長：確かに、住民アンケートでも案内表示が分かりにくいという意見がありましたので、改善すべき事項だと思います。指摘事項については、真摯に受け止めて取り組んでまいります。

○小田嶋委員：庁舎を訪れる方は、どれくらい、いらっしゃるのか。多いのか少ないのか。苦情申出者も来庁すると思いますが、私は、立場上、そういった苦情の内容を知りたい。そういう話しが伝わってこない。話しが外れますが、情報の共有に努めていただきたい。

○後藤課長：比較対象がないので、多いか少ないかは分かりません。町民生活課に寄せられる苦情では、雑草が生い茂っているといった生活環境のことが多いです。苦情・要望は、特には公表していません。

○松本議長：取組評価は良い結果が出ていると思いますが、悪いことの指摘は徹底的に改善いただき、良い結果の項目もベストではありませんから、町民生活課は町の顔です。そのことを十分に理解され、さらなる改善に努めてください。

○松田委員：接遇の問題は大切だと思います。町民生活課は町の顔との話しもありましたが、各課の手本となる良い影響を各課に与えるような接遇のマニュアルを作るという考えはありませんか。

○後藤課長：これまで総務課で接遇の研修を行っていますが、接遇のマニュアルはありません。

○松田委員：町民生活課は良い評価を得ていて、実際に最前線で仕事をしている訳です。お忙しいとは思いますが、各課に影響を与えるような接遇マニュアルを町民生活課の職員が中心となって作ってみてはどうですか。そういった考えがあっても良いのではないですか。それから、町民生活課は、医療、環境等仕事の範囲が幅広いです。生活環境のゴミの中には家庭ゴミの問題しかない。まち美化がないです。

○小田嶋委員：松田委員が仰られるとおりに、拾ってきれいにするという事は、とても大切です。きれいにしているところにゴミを捨てる人は、まず、いないと思います。雑草も同じだと思います。峯山団地の東側の場所の雑草が問題となり、前に所有者を町に照会しましたが、分からないという回答でした。調べた結果、町の土地だったということがありました。草刈りをする前は、ゴミの溜まり場でした。みんなで気を付けてきれいにしておくことは、大切だと思いますね。

○松田委員：やはり、ネットワークですね。トップの人がまち美化に賛同し、プログラムに参加していく自治体もあります。農道で、保全組合が新設したゴミ捨て禁止の看板が連続して壊されている場所もあり、まだまだ意識が低いのだと思います。啓発が必要です。ぜひ、町民生活課でほかの自治体の取組事例を確認していただきたい。

苦情の一元化も言われていますが、そのことについても、窓口のある町民生活課が先頭に立ってやっていただいても良いと思います。

○小田嶋委員：町民生活課は、忙しいのではないですか。

○松田委員：忙しいという話しをしたら、どこの課も忙しいでしょう。

○松本議長：議論は尽きませんが、時間なのでこの辺までとしますが、大きな宿題として、次回、このような機会がある時までには検討いただければと思います。ありがとうございました。

○川名課長：まちづくり推進課の課長の川名政彦です。よろしくお願いいたします。

○松本議長：自治基本条例、共同のまちづくり等ですね。自治基本条例については、2年ぐらい前から、まちづくり会議の皆様から出されていますから、どうするかというより、内容を精査している段階だと思います。質問に対して事前に回答もいただいています、課長の方から補足も含めて説明をお願いします。

○川名課長：自治基本条例の制定については、確か、2年ぐらい前に提案がありました。現在は、一部の議員も参加し、話し合いをしております。たたき台の文言の精査をしている段階で、今年度中には、その作業が終わると考えています。制定の有無については、結論は出ていません。町、まちづくり会議、議員それぞれの立場もありますし、パブリックコメントで多くの町民の方の意見を聞くようになるかとも思いますが、具体的に組織的な方向性が決まっておられませんので、これ以上、お話しするのが難しいというのが現状です。

○松田委員：議員は誰が参加しているのですか。

○川名課長：福田議員とかですね。

○松本議長：必要であるとの認識は、どうですか。

○川名課長：私自身は、当初、作ることが望ましいと考えていましたが、いろいろな書物を読んでいきますと、制定に反対のものもあります。現実的には、多くの自治体で制定されている事実もありますが、作りっぱなしなのか、運用はどうしているのか、そういった情報から見極めていきたい。正直、作成する目的がぼんやりしているのも事実です。例えば、自治基本条例がなくともパブリックコメント条例といったものは、すでに美里町では制定済みです。

○松田委員：作ったら止めることはできませんから、慎重に取り組んでください。次に、協働のまちづくりの取組とまち美化が結びつくのではないかと思いますので、考えてみてください。

○川名課長：ほかの課の職員と三善運動の取組について話題しているところです。一方で、個人活動ではなく団体活動となるのであれば、NPO、団体化、活動支援の実施要領の作成とかの検討が必要と考えています。やはり、今後、どのような活動をするのかということが、大事であると思います。決して、後ろ向きには考えてはおりませんので、活動の支援は可能です。

○小田嶋委員：住民の協働に関する取組、意識はどうでしょうか。

○川名課長：高くはないと思います。取組として、例えば、地区の缶拾いがありますが、任意の団体の受け皿にはなりません。昔の花いっぱい運動のように活動が停滞している取

組が、違う視点で活動を支援することで、町全体の取組につながるものであれば、支援していきたいと思います。

○松田委員：どこの課にも、うまく引っかからない状況は、分かりました。私は、最終的に、一銭もお金が掛からないまち美化運動を目指しています。そのような中で、ボランティア団体が育成され、インターネットで取組を公表していく。町の主な企業、団体が賛同していくと取組全体の意識が向上されると思います。

○川名課長：個人への支援という点で難しいので団体化していただくことが良いと思います。組織は、まちづくり推進課、ゴミは、町民生活課が窓口となります。いつでも、御相談下さい。

○松本議長：今のお話しですが、何時になったら、行政は横のつながりリレーションを重要視するようになりますかね。ある課で良いものを作ったならば、それを真似ることも良いでしょう。そういったことが前向きにできない悪しき風土があれば、改善していく必要がありますね。

○川名課長：関連した話し合い、例えば、空き家に関する取組、ゴミについても関係課と意思疎通を取っているつもりです。もちろん、どうしても役割分担はさせていただきます。

○松田委員：まち美化を美里町の柱にしませんか。

○川名課長：どの程度、組織化され、活動が広がりを見せるかということもあると思います。ほかの事例だと、補助金ありきの取組だと成功しないようです。

○松田委員：組織は、徐々に大きくなりますよ。仙台でも実施していましたから、ノウハウも提供できると思います。補助金とか必要ありません。一緒にやっていく、取組をバックアップしていただきたい。

○松本議長：今後、どのように受け皿を構築していくか検討してください。なお、空き家の資料がありますので、ぜひ、活用してください。また、先ほどの自治基本条例について、私は、町の憲法だと思っていますので、この町にないのは不自然だと思います。

○川名課長：組織的に決定していないことから、何とも言えませんので、御了解ください。

○松本議長：それは、分かっています。時間となりましたので、まちづくり推進課の取組については、ここまでとします。ありがとうございました。

○伊勢課長：総務課長の伊勢でございます。秘書室の総合調整係長の伊藤です。秘書室長の相澤です。総務課長補佐の高橋です。同じく総務課長補佐の日野です。よろしく申し上げます。

○松本議長：開始時間が遅くなり申し訳ありません。総務課は15項目と項目数が多いです。事前に質問し、回答をいただいておりますが、補足等の説明がありますでしょうか。

○松本議長：ないようであれば、No.6の行政相談ですが、専門的な問題に対しては、顧問弁護士に相談するとの記載がありますが。

○相澤室長：庁内会議である庁議等で専門的な見地から意見を要すると判断したものは、

顧問弁護士に相談しております。

○伊勢課長：やはりですね。難しい内容、訴訟等に結びつくと思われるケースでは、職員だけの知識・意見だけでは判断できないことがあり、そういった場合、顧問弁護士に相談しており記載しております。

○松本議長：そういう認識では困ります。いずみだ企画の件がありましたね。裁判を傍聴しましたが、果たして効果が十分かどうか。弁護士は、仙台に400人程度、古川に7人はいます。同じ金額であれば、税金を財源に実施しているのですから、有能な方、委託先について十分に検討する必要があると思います。相談内容によっては、女性弁護士もいます。有効な予算執行に努めてください。

○伊勢課長：松本会長のお話しは分かりました。検討してまいります。

○松田委員：弁護士料は、いくらですか。

○高橋課長補佐：1人で、年間60万円です。相談件数の制限はありません。

○松田委員：苦情相談の取組内容が毎年同じ記載となっておりますが、相談窓口の職員は、経験・知識・度量が必要です。一元化、受け入れ態勢とありますが、秘書室だけで対応できますか。

○相澤室長：これまでは、なかなか、取り組めていない状況です。

○小田嶋委員：町政相談員についても、先ほどの弁護士と同様、適正な人選ができているのか。相談内容に係る問合せ先の照会までに仕事がなっています。

○相澤室長：相談員には、そのようなお仕事をお願いしています。解決までをお願いしているのではなく、相談窓口の拡大と位置付けています。

○小田嶋委員：アドバイス、知恵は出して貰えないのですか。

○相澤室長：もちろん、助言いただき相談員への相談で解決していることもございます。

○松田委員：このような状況、苦情処理の一元化について、事務局はどのように考えますか。

○事務局（小野係長）：これまでの広聴機能の必要性に対する組織認識が十分ではなかったと思います。また、行政相談員については、設置目的をより分かり易く住民に伝える努力も必要であると思います。町民が申し出を行い易い、情報管理する窓口の検討が必要と考えます。

○松本議長：人事給与係で整備されているガイドラインは、苦情処理のバックボーンにはなりませんか。

○日野課長補佐：法令遵守のガイドラインと苦情・要望処理については、別々のものですが、内容として連携するところもあります。

○松本議長：暴力的、不当要求に対するマニュアルはありますか。

○相澤室長：ないです。

○松本議長：隣町の石巻市で作っていますから、今ある物を参考にいろいろな視点で整理されると良いと思います。やれやれと言うだけでは、現場の職員が大変ですからね。

○松田委員：提案事や苦情等の文書は、まず、受け取ったことを意思表示してください。それだけで、回答云々の前に、ガス抜きされることだってあると思います。そうでないと、いつ、返事が来るのか気を揉んでしまいます。

○小田嶋委員：できる、できないという意思表示は欲しいですね。予算が絡んでくると、なかなか回答が難しいというのはしょうがないです。今できないというのが分かれば、とりあえず、いつまでに、どのようにするのか回答できる範囲で、そして、時間が経過し、以前回答した「いつまでに」になったら、どうするのか改めて確認いただければ良いと思います。情報の引継ぎ管理です。

○清水委員：職員の意識改革ですが、公務員は、民間と違って職場がなくなることはないという安心感があると思います。意識改革をする上では、住民の代表として町に貢献するのは、当然のことと認識し、危機感を持って取り組んでいただきたい。民間で、不渡りを出したら惨めなものです。銀行もほかの会社も相手にしてくれません。そう言った経験を味わったことがないと意識できないのかもしれませんが、危機意識を頭の隅にでも置いて業務に取り組んでいただきたい。毎日の仕事に、結びつくものです。確かに、全員が同じレベルに到達することはあり得ませんが、良い人はそれ以上に、普通の人はまだ少し頑張っていて、良くない人はもっと頑張っていて、その結果が人事評価につながるものにしなければなりません。そう言ったものがないと、やってもやらなくても良いとなります。口で言うのは簡単で難しい取組ではありますが、研修、OJTを機に、厳しさを持って取り組む姿勢が必要だと思います。お金を稼ぐということは、大変なことです。その大変さを意識し、日頃の業務に取り組むことが大切です。頑張った人には、その対価が必要だと思います。それが公平であって、やってもやらなくても給料が一緒なのは、そのことこそ不平等だと思います。

○松本議長：そのとおりですね。ところで時間がかなり経過していますが、どうしますか事務局。

○事務局（小野係長）：一つひとつ確認というよりは、時間もないので、委員皆様が気になる点、要点について今後、時間の範囲で確認をいただくとしてはどうでしょうか。

○松本議長：そうですね。では、委員皆様の中で、今日どうしても確認しておきたい点があればお願いします。

○小田嶋委員：10年前に比べたら職員の意識は良くなってきたと思います。昔は、施設を開けて千円、閉めて千円というのがありました。

○清水委員：人事評価ですが、職員の意見を見ると制度の導入が可能だと思います。それほど否定的な意見はなく、必要だと認識している職員がいます。下げるための評価ではないですから、公平な評価基準を整備し、評価者によるムラを最小限にしなければなりません。

○日野課長補佐：委員が仰られるとおり評価する課長によって、同じ作業をして評価が違うことのないよう、評価基準は定める必要がありますが、一方で難しいところでもありま

すので、評価者の研修を積み重ねていきたいと思います。

○清水委員：評価結果で、なんであの人がと言われたいよう、基準の明確化に努めてください。

○日野課長補佐：取組が遅れており、申し訳ありません。

○松本議長：取り組んだから終わりではなく、透明性を確保するため努力してください。法令遵守については、裁判になったから問題が明らかになっただけで、その事例に限らず問題は起きています。現在もあると思いますが、受け皿が十分ではありませんから、ぜひ、専門の機関を検討してください。

○松田委員：せっかく、清水委員が良いことをおっしゃられたので、関連して私の考えをお話しさせてください。意識改革ですが、何事もまず、トップの意欲次第であると思います。例えば、北陸の温泉旅館、加賀屋の若社長の特集をテレビで見たのですが、社長曰く、「毎日、多くのお客様からお褒めの言葉をいただいています。お褒めの言葉は、当たり前だと思っています。たまに苦情をいただくこともあります。苦情をいただいた際は、幹部全員を集めて、徹底的に話し合い善処します。」ということでした。ここには、トップの良いリーダーシップが下に伝わる環境が整備されています。社員は、トップの指示どおり、お客様の満足のために努力します。その繰り返しが社員の日常のサービス精神を向上させ、旅館百選連続第一位の地位を維持していると思います。町で言えば、町長・副町長のリーダーシップ次第であるということです。町民が、苦情を言うのには何か理由がある訳ですからそれを真摯に受け止め、苦情は情報であると思い、これまで知らないでいた事を気づかせてくれると考えれば、大変ありがたいことであり、意識の改革につながると思います。美里町は、それを目指して職員の教育を行っているかどうかです。石巻市には、阿部勝自動車という会社があります。社長が良い車だけを販売するという信念・理念で経営を行い、車を分解して自分たちが自信を持てる車だけを販売する。そうすると、従業員は、自分たちで考え始める訳です。お客様に喜ばれるにはどうしたら良いかと。それが組織風土となり、ケーキや花束の贈呈、写真撮影といった形のあるサービスを生み出しています。お客様は、良い車を安く買い、様々なサービスを得て喜んでお帰りになり、噂が広がり宣伝となっているということです。中間管理者が新しい事をして、何やっているのと不思議に思われますが、トップのリーダーシップ次第で組織は動き、変わります。公務員は、民間会社のように売上高や営業実績によって評価される訳ではありません。年功序列というありがたい立場にいます。それを自覚して、特に、幹部職員には積極的に仕事を進めていただきたいと思います。ヨドバシカメラも、素晴らしいです。仙台進出以来、ダメ社員が、社員教育により優秀な社員に変わりゆく過程、合わせて社業の発展を目の当たりにすることができました。役場の管理者の方々も、下からの意見を聞くことも大事ですが、高い意識を持って、職員の人材育成に励み、目指す目標を明らかにして、日々の仕事に取り組んでいただきたいと存じます。早い話、私のこのような進言をウザイと思うか、成程と思うかだと思っています。これまでの地域風土では、お前はどこの何様だ、となるのですが、どう



でしょうか、じっくりと観察したいと存じます。

○清水委員：魚は頭から腐るとい言葉があります。いかに上の立場にいる人の考え、役割が大事かということだと思えます。時には、将来に向けて、良くするために血を流すことも覚悟する必要があると思えます。環境が大切です。自分が遅れを取らないようにと、危機感を持てるようにしなければいけません。風穴を開けるぐらいの気持ちでないと、現状維持では改善できません。また、楽をする。言い換えれば、あまり手を掛けず効率的に成果を上げるための簡素化、省力化も併せて考えてください。そうしないと、資料作り、長い会議運営に追われてしまいます。

○松本議長：環境は与えられるものではなく、自分たちで作るものです。その先に住民サービスがあります。

○小田嶋委員：目指すところは、広報みさとにあるキャッチフレーズだと思えます。そのような町にしたいという一心で行革を行っています。

○松本議長：時間もあるのでこの辺としますが、ぜひ、新しい発想と発想の転換を図ってください。御苦勞様でした。

○松本議長：次の議事、次回の会議は、現地調査となります。委員皆様、確認したい施設、どのような形で実施したいとかありますか。

○松本議長：事務局では、何か案はありますか。

○事務局（小野係長）：委員皆様の希望施設のうち何件かと、外部評価結果と現状の比較、5S活動にも取り組んでいますし、住民サービスの視点からも本庁舎・南郷庁舎等の各課の職場環境、窓口対応状況等について御確認いただければと考えています。

○清水委員：確かに、外部評価結果と印象が異なる窓口もあるのではないかと思います。

○松本議長：日程については、どうですか。

○事務局（小野係長）：議会前の8月下旬、9月になると議会が始まり課長は同行できませんが9月中旬と考えています。

○松本議長：委員皆様、どうですか。

○松田委員：南郷地域であれば、でんえん土田畑村、できれば南郷病院、いなほの里も行ってみたいですね。

○松本議長：分かりました。それでは、次回会議については、8月26日又は9月10日とし、訪問希望施設があれば事務局まで1週間以内に報告してください。その上で、日時、タイムスケジュールについては別途、事務局と調整し、委員皆様に、後日、確認を取りたいと思えます。

本日の議題は以上となります。会議終了予定時刻も過ぎておりますので、本日の会議を終了したいと思えます。本日は、長時間に渡り大変お疲れ様でした。

上記会議の内容に相違ないことを証するため、ここに署名します。

平成 2 6 年 1 0 月 日

会 長 \_\_\_\_\_

副会長 \_\_\_\_\_

委 員 \_\_\_\_\_

委 員 \_\_\_\_\_