

「しあわせ倍増・行革推進プラン」
市民評価委員会報告会

平成27年10月29日（木）

さいたま市都市戦略本部都市経営戦略部
行財政改革推進部

1 開会

○司会（鈴木委員）

皆さん、こんにちは。

本日は、しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会報告会にご参加いただきまして、まことにありがとうございます。

また、お忙しい中、本日はさいたま市長の清水勇人様にもお越しいただいております。どうぞよろしくお願いたします。

本日、司会進行役を務めさせていただきます、市民評価委員会の鈴木奈穂美と申します。どうぞよろしくお願いたします。

それでは、まずお手元の資料の確認をさせていただきます。

まず最初に、本日の「次第」、続きまして、「しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会報告会資料」、別紙といたしまして、「しあわせ倍増プラン2013 平成26年度達成状況報告書」、「行財政改革推進プラン2013 平成26年度達成状況報告書」でございます。

また、本日の報告会の風景を撮影させていただく場合がございます。あらかじめ承知おきいただければと思います。

なお、金子委員、藤枝委員につきましては、所用のため欠席となっております。

それでは、しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会報告会を開会いたします。



2 審議結果の報告

(1) 市民評価委員会について

○司会（鈴木委員）

まず、審議結果の報告としまして、本委員会の取りまとめ役でございました源由理子委員長から、市民評価委員会について、また、評価の考え方についてご説明をお願いいたします。

○源委員長

皆さん、こんにちは。

本日は、お集まりいただきましてありがとうございます。



ご報告を申し上げる冒頭に私からこの市民評価委員会について、メンバーを含めまして、どのような考え方で評価を行ったかということをご説明申し上げます。

市民評価委員会については、お手元の資料の1ページ目に、こちらの市民評価委員会の設置目的、構成、開催実績等がございます。

こちらにございますように、私ども委員は、3月12日に清水市長より委嘱状をいただきまして、第1回目の3月12日から9回にわたり会合を重ねてまいりました。その間、重点審議の6つの事業について、担当課の皆さんを交えていろいろな議論をさせていただきました。



その結果を今日ご報告申し上げる次第でございます。

評価の考え方ということでございますが、お手元の資料を見ながら、パワーポイント

トでご説明申し上げたいと思います。

皆さんご存じのとおり、評価といってもいろいろな評価がございます。人事評価もあれば、組織評価もあります。今回、私どもが行いましたのは事業とか政策の評価です。評価の目的によって評価の方法論というのは当然違います。1つではありません。

それで、今回の評価の目的については、こちらにまとめさせていただきました。この市民評価委員会の目指すものということですが、その評価の目的を申し上げる前に、大変恐縮ですが、「評価とは」という概念を皆さんと共有させていただきたいと思います。

評価と監査は違います。評価というのは、ある物事の価値とか意義というのを見極める、その価値を引き出すというのが本来の評価の役割でございます。したがって、評価という手段を通して何か改善に結びつけるというのが目的でございます。特にこういった公共セクターのプログラム事業とか政策だけではなく、NPOなどいろいろな団体が行う公共に関するものは、社会の改善活動です。したがって、積極的に自分たちの改善のために使うべきであるというのが、本来の評価の役割です。

それを踏まえまして、今回、この市民評価委員会では、市民の目線でプログラムを見ていくという、その多様な視点から政策の実施状況を検証することにより、より効果的な実施、事業改善に活用してもらおうということを目的とさせていただきました。

この多様な視点ということで、さいたま市の取組は本当に素晴らしいと思いましたが、無作為抽出により市民委員の皆様を選任したことです。公募ではありません。無作為抽出は、ご存じのとおり、全体の傾向を調べるのに少し抽出するというやり方でございます。つまり、少しが全体を代表するというのは、統計的に実証されている理論です。まさに今回の市民委員の皆様を見ても、本当に異なったいろいろな経験と、それから異なった知見に従って、それから異なった見方で市としての事業を見ることが可能になったということで、とても先進的な取組であると思えました。

そんな形で評価を行いましたけれども、その評価を行うのに、2点ほど私どもで留意

評価の目的
市民評価委員会のめざすもの
無作為抽出による市民の皆さんを中心とした評価委員会です

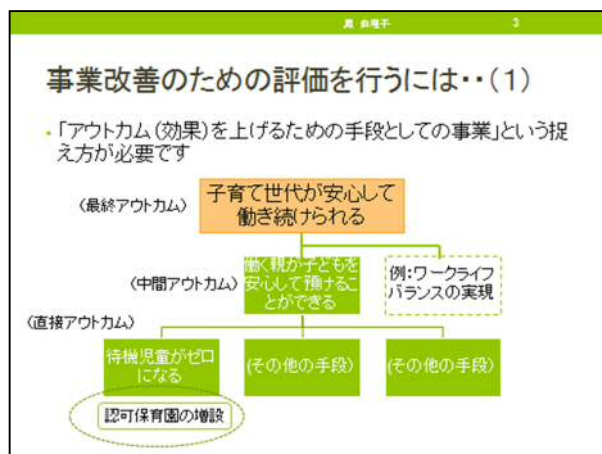
「評価」とは

- ある物事の価値や本質を見極めること
- 価値を引き出す⇒監査とは違う
- 「評価とは社会の改善活動である」(Scriven)

多様な視点から政策の実施状況を検証することにより、より効果的な実施(事業改善)に活用してもらおうことをめざしました

しながら行ったことがございます。

1つは、アウトカムという効果を上げるための手段としての事業という見方をしようとなりました。

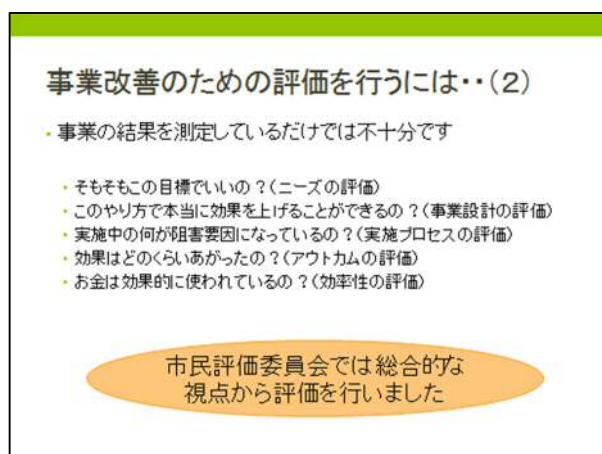


例えば、よくアウトカムという言葉を使いますが、どのような社会的な改善の状態になったかということがいわゆる目標になるとしたならば、そのための手段というのはいろいろあるでしょうということです。例えば、今回対象となった「認可保育所の増設」というのは、一つの事業の手段であって、待機児童がゼロになるということを通して、恐らく

働く親が子供を安心して預けることができるような状態になるというのを目指しているのではないかと思います。

したがって、その上に、子育て世代が安心して働き続けられるというアウトカムがあるんですけども、働く親が子供を安心して預けることができるようになるにはどういった手段をとったらいのかというのは多分複数あって、ひとつの手段である事業を見るときに、認可保育園の数ということでは不十分で、それによってどのような効果をもたらされるんだろうかと、そういった視点で委員の皆様はいろいろな質問をされます。つまり、数だけではだめといった質問ということです。そのような報告がこの後なされると思います。

これが1点です。アウトカムを意識していました。



それからもう一つは、改善のための評価ということで、先ほど言いましたように、結果の測定だけでは、どうやって改善していか分からないので、資料にある5つぐらいの視点で評価を行っております。例えば、そもそもこの目標でいいのかという質問も出ました。あるいは、本当にニーズがこういうレベルでいいの

かといった質問です。あるいは、このやり方で本当に効果を上げられるのか。事業実施中の何が阻害要因になっているのか。実施プロセスの進捗状況や効果はどのくらい上がったのか。ここにきて初めて結果とかアウトカムという話になるのですけれども、また、費用とアウトカムの関係を見るお金の話などもいろいろ出ました。こういった形で総合的な視点から評価を行わせていただいております。

ただし、今回、市民委員の皆様にご説明を事前にはしていません。説明しなくても、それぞれの立場・視点から全部出ています。それぞれの関心で一つの事業を切り取ったときに、これに関連する質問がそれぞれ出ている。つまり、市民目線というのは多分そういうことなんだろうということが、今回よく分かりました。

これらについては後でご報告をさせていただきたいと思っております。

それからもう一つは、今回の評価の方式ですけれども、市民評価委員会とか評価者が、評価する人に対して対立した構図で、評価される側とする側を分けるのではなくて、みんな一緒に議論をする参加型評価方式というものを採用しました。

つまり、いろいろな人たちがそれぞれの視点で議論をする。いろいろな人というのは、行政の方、担当課の方も含めてです。

したがって、今回の評価過程で起きていることは、関係者間の対話というものを重視いたしました。それによっていろいろな意見を再形成していくというプロセスです。あるいは、自分では気が付かなかった視点を、評価委員同士でも、あるいは行政担当課の方といろいろ話をし

ていても、お互いに学び合うというプロセスがあったのではないかと思います。

そういう合意形成をやることによって、地域の現状とか現場の声がありますけれども、市民から見た目線と、担当課の方が携わっているからこそ分かっている課題をできる



だけ取り上げて、いろいろと議論をしました。当然、行政データという客観的データも入っております。

こんなことが起きていたというのが今回の特徴でございます。

以上で終わりになりますが、本当に事務局の方には大変お世話になりました。何か訳の分からないことが始まるのではないかとということで、ご心配をおかけしたのではないかと思います。付箋をそろえていただいたり、貼ったりしていただき、ありがとうございました。

それぞれが感じた意見をそれぞれの視点で、問題あるいは解決策になり得るのではないかとことを話しながら貼っていきました。この形は、評価される側とする側に分かれておりません。同じテーブルという形で議論をさせていただきました。

以上をもちまして、私からの評価の考え方の説明を終わらせていただきます。異なる立場の人々のつながりがあるからこそ生まれる新しい視点が、社会のイノベーションを起こすのではないかと感じています。その一つの手段としてぜひ評価を活用していければという、そんな思いでございました。

どうもご清聴ありがとうございました。

(2) 重点審議事業（6事業）の報告

○司会（鈴木委員）

続きまして、重点審議事業の報告に移ります。

重点審議事業の報告につきましては、事業ごとに、事務局により重点審議事業の概要を説明いただき、次に、委員会が考える問題点、解決への意見を発表いたします。その後、委員会意見を踏まえた担当課の方向性を報告いただきまして、最後に委員長職務代理よりまとめを行います。

それでは、1つ目の重点審議事業の報告ですが、しあわせ倍増プラン2013の事業である「特定健診受診率を60%に向上」についてでございます。

事務局より概要の説明をお願いいたします。

○都市経営戦略部副参事

それでは、重点審議事業であります、しあわせ倍増プラン2013、事業番号26-2「特定健診受診率を60%に向上」の概要についてご説明いたします。

お手元のしあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会報告会資料の11ページをお願いいたします。

この事業は、国民健康保険の加入者で40歳から74歳の被保険者を対象に、国の定める検査項目の受診、これを特定健診と呼称しておりますが、この受診率を平成28年度までに60%に向上させることを目標としています。このことによりまして、生活習慣病の発症や重症化を予防し、健康的な生活を維持し、また、医療費の負担を軽減することを達成時の効果とするものでございます。

12ページの上段、達成状況をご覧ください。

平成26年度の目標は48%でございましたが、受診率の暫定値が32.6%にとどまったことから、重点審議事業として、受診率の向上に向けた改善策などを議論していただきました。

事業概要については以上でございます。

○司会（鈴木委員） ありがとうございます。

それでは、委員会が考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、大内洋委員でございます。

○大内委員

浦和区在住の大内でございます。

それでは、委員会が考える問題点、意見について発表を申し上げます。

本件事業に関しまして、お手元の資料の12ページ下段のほうをご覧ください。こちらは、さまざまな意見交換がなされた内容でございます。時間の関係で詳細は割愛いたしますが、大きな項目で申しますと、まず第1番目の目標設定の妥当性、それから2番目のインセンティブの付与方法に関するもの、3



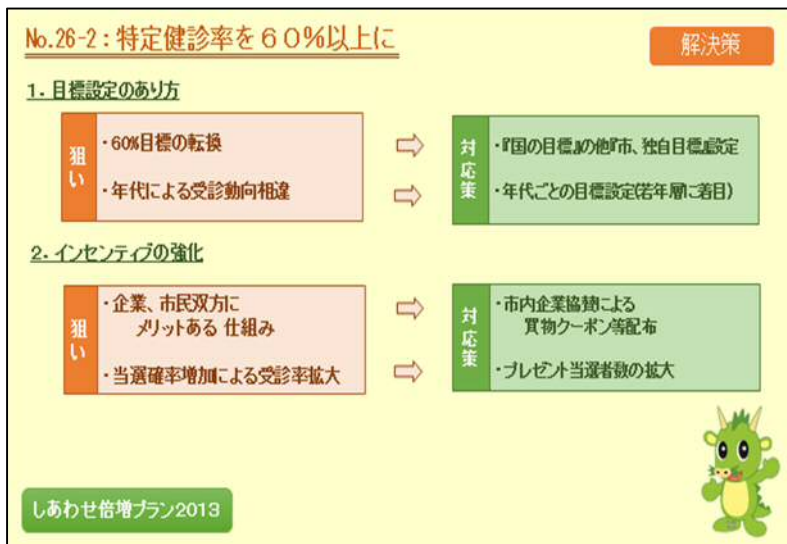
番目の受診したくてもできない方への対応、4番目の事業の現状分析と効果の検証で、大きく分類いたしますとこのような4項目でございます。

これらの各項目に関しまして、次ページでございますが、13ページの評価委員が考える解決策をご覧ください。この内容について、対応策を中心に説明申し上げたいと思います。



まず1番目に、目標設定のあり方という部分です。

目標については、国の目標のほか、市独自目標の設定をしてはどうかということがございます。この背景には、さいたま市では1人当たりの病院数が少ない、しかしながら、政令指定都市中高い受診率という点があるようで、これを踏まえたものということで、抱える環境から独自目標を設定したらどうでしょうかという対応案であります。



次に、対応案の2番目として、年代ごとの目標設定、若年層に着目ということ。これは、若年層の受診率が低いということが現実問題としてあるようで、予防という観点

で将来的な効果というようなことを踏まえたときに、若年層の受診を充実していくことが将来的な効果につながっていくんじゃないかということで、こちらの提案になっております。

次に、2番目のインセンティブの強化という部分になります。

右側の対応策でございますが、市内企業協賛による買い物クーポン等の配布というこ

とを掲げています。さいたま市内に本社を持つような企業の方々に協賛していただいて、その企業の方の売上げのアップにも貢献する。同時に、市として、継続して結果においてインセンティブの供給を受けることができるということで、企業とさいたま市と両方のウィンウィンの関係が構築できたら良いのではないかとこのことを意味しております。

これによって、下側のプレゼント当選者数の拡大という点でございますが、例えば買い物クーポンであれば広く対応することができるかと思っておりますので、結果的にこちらの要件を充足できるのではないかと考えております。

次に、3番目にまいります。受診したくてもできない人というのは、これは御本人にとっても、それから市の目標という観点からも、お互いにとって機会ロスではないだろうかと思われまます。

これを解消するために、まず、イベントにあわせた出張健診の実施、それから日曜・夜間健診の実施、職業に応じた受診機会の提供、例えば農業に従事していらっしゃる方でしたら、いわゆる農閑期の提供の仕方が考えられないかというようなことであります。

次に、こちらの健診内容の利便性向上の観点から、健診内容が簡便になれば、受診する方も増えるのではないかという意味で、健診項目の簡素化による時間短縮ができないか。それから、検査パックをつくって、当該データを医療機関へ送信して、手続の簡便化を行い、健診者に対する利便性の向上ができないだろうかという点でございます。

次に、4番目の市民の機運醸成です。俗にいう雰囲気づくりというものです。これは、対応策に書いてあるとおり、健康の日を定めてキャンペーンを実施する。それからもう一つ、他の関連事業でも、健診とかそのようなことに関して触れることができる機会が必ずあると思っております。そういう点で、健康の日を定めてキャンペーンを実施する。さらに、他の事業との関連の中で、大きく健診に対する啓蒙啓発的なことができたらいいのではないかと考えております。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえた担当課の方向性について、担当課よりご報告を

お願いいたします。

○国民健康保険課長

国民健康保険課でございます。よろしくお願いいたします。



それでは、ご提案に対する担当課の方向性ということで、今、4つのテーマについてご説明いただいたんですけども、それに沿ってお答えしていきたいと思っています。

まず、目標設定のあり方についてでございますが、これは大変ありがたいご提案をいただいたと思っております。そもそも全国一律の受診率の目標設定をしていたわけでございますけれども、これについては我々も問題意識を持っていたところでございます。特に年代別の受診率の目標の設定というのは、大変ありがたい設定の仕方ではないかと思っております。

これから関係機関と調整して、実現していきたい。平成30年から新しい特定健康診査の実施計画を立てなくては行けませんので、実現に向けて検討していきたいと思っております。

それから、2番目のインセンティブのあり方についてでございますが、これは、委員会のご提案を受けまして、早速活動させていただいております。具体的には、市内の企業にアプローチを幾つか始めております。

ただ、実際にやるとなるとなかなか難しい問題もありまして、とりあえず商工会議所とか、私どもの市の部局の経済局を通じて幾つか当たっております。まだ交渉中なので、どこまでというのはご説明できないところが辛いところなのでございますけれども、来年のキャンペーンの時期の結果を見ていただいて、結果がどうなったか楽しみにしていただければと思うところでございます。

それから、3番目の受診したくてもできない人への対応でございますけれども、これは、せっかくいただいたご提案ですけれども、なかなか関係機関との調整が難しく、この一、二年でできるようなものがないというのが私どもの検討の結果でございます。諦めずに引き続き関係各位と調整していきたいと思っております。

ども、この件については、長い目で見ていただくとありがたいかなと思っているところでございます。

それから、最後の市民の機運醸成についてということでございますけれども、こちらは、関係団体等と早速実現に向けて動いておりまして、健康の日ではないのですが、例えば区役所のお祭りがこれからあるんですけれども、国民健康保険課で1つブースを出させていただきまして、宣伝をさせていただくとか、区役所との協働関係をつくって協働事業にしていきたい。岩槻区におきましては、健診を受診しませんかということでご家庭を訪問するという企画も考えてございます。また、与野医師会と組みまして、与野のイオンという大きな商業スペースで、これもやはり健診の実施に向けてPRをするというイベントをするつもりでございます。

4番目につきましては、実現がもう既にできているというもので、ご説明させていただきました。

以上で説明を終わらせていただきます。ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思います。

○長野委員長職務代理

皆様、どうもこんばんは。長野でございます。よろしくお願いいたします。

ただいま4つほど、私どもの委員会で決案を提示させていただきまして、それを踏まえて現在の所管課としてご検討いただき、これから予算編成等々の作業へ入っていきますので、それに向けての現時点でのお考えということをお報告いただいたわけでございます。



これは実は、所管課ではなかなか難しい面があったというのが実際だと思っています。

というのは、さいたま市だけで、ある意味、独自で走ることがございますので、それは言ってみれば、市長の政治的な影響力の行使がなければ、はっきり評価は得られないということがございます。

それからもう1点。この市内の各企業さんにご協力を仰ぐときも、やはりこれはリーダーの姿勢が示されないとなかなか乗っていただけないという面がございます。私どもの提案の中から、所管課の方は個別企業の交渉に、あるいは商工会議所へのアプローチというお話でお答えいただいたのでありますが、私どもの委員会からのコメントとしましては、ウィンウィンの関係をどう構築するかということを考える枠組みをつくっていただくことの方が、やや力点があったのではないかと考えております。

したがって、個別に、例えば小売店舗にいきなり交渉というより、言ってみれば、お互いに考える場のような、枠組み検討のようなものが求められているのではないかとこのことが言えるかと思っています。

なお、最後に、これは長い目で見ていただきたいというお話がございました。いわゆる拒否層への問題でございました。これは大変難しいことだと思っています。

それは当然として置いておきまして、このようなお答えの中で、これから検討していきますというお答えをいただきました。これは実は、他の5つの事業の中でも、恐らく出てくることなのですが、検討するということは、どこかで中間テストをしなければいけないところがございます。中間テスト、期末テストがございまして、いつまでに一回答えを出す。つまり、技術的な制約、法的な制約がありますので、その時点ではこう考えるという、いわば検討の工程表というのでしょうか。プロセスのマネジメントのようなものがございますので、検討していくという場合には、例えば向こう半年後までには一回、何らかの答えを出すとか、これはもう1年でやるとか、1年で仮に撤退も含めて決めるとか、ちょっとしたスケジューリングというものが恐らく求められているのではないかと考えております。

以上であります。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

以上が1番目の重点審議事業の報告となります。

それでは、次の重点審議事業の報告に移りたいと思います。

2つ目の事業は、しあわせ倍増プラン2013の事業である「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」についてでございます。

事務局より事業の概要についてご説明をお願いいたします。

○都市経営戦略部副参事

それでは、事業番号59「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」の概要についてご説明いたします。

資料の21ページをお願いいたします。

この事業は、商店街や地域コミュニティの活性化のため、空き店舗を活用し、希望者に事業を行っていただく新たな取組を開始し、その活用の件数を、平成27年度で2件、平成28年度で2件の合計4件の活用を目標としております。

22ページをお願いいたします。

平成26年度は、平成27年度制度開始を目指し、空き店舗の情報収集や立地条件の調査を行うなど「制度」をつくりまして、そして、その制度周知を図る予定でしたが、達成状況として、制度の概要は取りまとめたものの、制度設計まで至らなかったことから、未実施と整理いたしまして、その改善策を検討していただきました。

事業概要は以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会が考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、先ほどと同様、大内委員でございます。

○大内委員

引き続き大内よりご説明を申し上げます。

こちらのほうも、先ほどと同じようにいろいろな意見が出されたんですが、これを集約いたしますと、まず1番目の組織体制について、2番目の施策のアプローチ、いわゆる戦略とか手続といったことについて、3番目の支援対象事業について、4番目のその他と、これに関して、先ほどと同様に対処案を中心にご説明申し上げたいと存じます。



まず1番目なのですが、この目的に対応するために、空き家の利用・活用を推進する組織をつくることを検討する必要があるのではないだろうかという意見でございます。

空き家というのは、当然のことながら、不動産ということで、いろいろな分野の調整事項とか、不動産

なので使わせたくないとか、売りたいくないとか、いろいろな問題が絡むかと思えます。そういうことを鑑みたときに、特別な組織というような取組も、また1点必要なケースがあるのではないだろうかという意味合いでございます。

次に、施策アプローチについてという部分ですが、まず、今現在考えていらっしゃる個別の空き家、空き店舗の支援の考え方から、活性化意欲のある商店街への支援ということで、もう少し主体を広げてみて、やる気のある商店街じゃないとなかなか全体像を描けないかと思えますので、そういう意味で、意欲的な商店街への支援というところもつけ加えてもいいのではないかということでございます。

2番目もやや上と似ておりますが、商店会自体が活性化策を検討し、それが有用な活性化策であればそれを支援するような制度。これも恐らく商店会自体がやる気がなければ成功しないので、ある意味で上とほぼ同じかと存じます。

次に、テナントリーシングなどのコーディネーターの確保。これも不動産という特殊性に鑑みたときに、リーシングなどに知見の高いコーディネーターの存在も要るのではないかという意味であります。

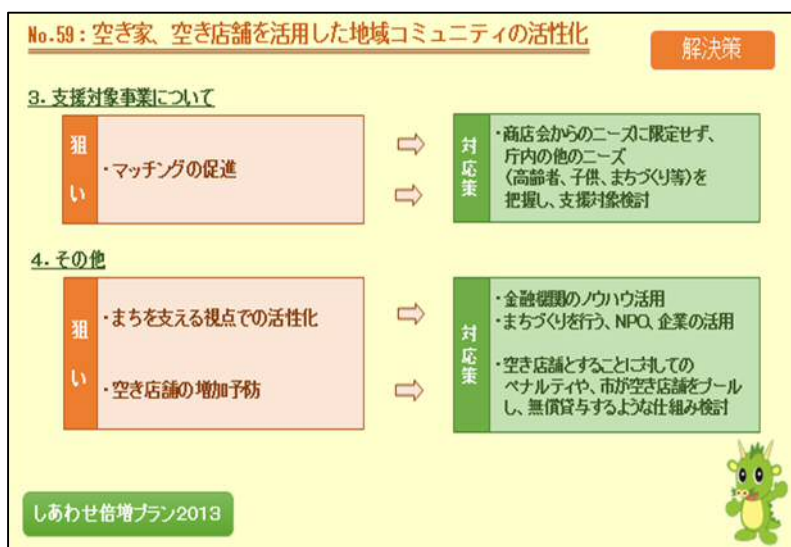
次に、コミュニティ向上を目的とする同様の事業との連携。こちらは、空き家、空き店舗の活用そのものが、必ずしも商売を目指していないという観点もあるかと思えますので、いろいろな課の中で、特に市民同士のコミュニティの向上を図っていこうというお考えのある課もあるかと思えます。そういうようなお考えの分野と事業的に連携していったら、別の課の要求も満たせる。空き家、空き店舗の活用という観点も満

たせる。両方の充足ができるのではないかと考えています。

次に、商店街の協力を得て空き店舗のデータベースを作成する。これは、現実に積極的に利用したいという方がいらっしゃる時に、どんな大きさで、どのような造りなのかということ即座に回答できた方が、物事が前に進みやすいのではないだろうかという意味合いで考えています。

次に、短期での空き店舗活用など成功事例をつくる。こちらは、一旦、短期の2カ月、3カ月、何らかのイベントでも構わないと思うのですが、とりあえず短期で活用事業をして、一旦成功事例を出す。その成功事例の中から学んで、それを長期につなげていくことも考えられるのではないだろうかということで、成功事例を一旦つくってみましょうという提案で考えています。

次に、コマーシャルベース以外の視点からのアプローチ。これも、上のコミュニティ向上を目的とする同様の事業との連携というところもちよっと関連するのですが、ただ単に空き店舗を活用して儲かるかどうかという視点を一旦横に置いていただいて、その上で、例えば先ほどのコミュニティ向上というような別目的に充当できていいのではないだろうかということで提案申し上げております。



次に、支援対象事業についてです。これも、空き店舗というような観点から入ると、どうしても商店街のところが空いているからというような発想になるかと思うのですが、これも発想を若干広げていただいて、商店会からのニーズだけに限定しない。同じ市役所の中

中で、空き物件があるのだったらこんなことに使ってみたいというニーズもあるのではないかと思います。例えば、高齢者かもしれません。子供の支援かもしれません。まちづくりかもしれません。そういうことで、市のいろいろな課の中でいわゆる横連携していただいて、市の中のニーズを掘り起こしつつ、空き店舗を埋めていけたら望ましいかなということで提案しております。

次に、最終のその他でございます。

これは金融機関のノウハウの活用という部分なんです、金融機関自体がそれぞれ独自のネットワークを持っているでしょうし、当たり前のお話なのですが、金融機関自体が独自の知見を持っております。そういう意味で、金融機関が絡めば、例えばリバースモーゲージであるとか、リートの組成であるとか、物件によってはそのようなことまで考えつく可能性があるかと思っています。そういう意味で、金融機関のノウハウの活用ということでもあります。

次は、まちづくりを行うNPO、企業の活用。これは、経験のある、知見のある別の団体の力を借りてみようかという意味合いでございます。

最後ですが、空き店舗にすることに対してペナルティーや、例えば市が空き店舗をブールして無償貸与するような仕組みができないかということで、こちらは、空き店舗そのものが発生することに対して、ペナルティーと言ったらちょっと厳しいですが、何らかの抑止力的なことがないだろうかということです。それから、空き店舗というものは、データベースなどを踏まえながら管理し、他の事業、市内の事業と連携しながら無償で貸与していくような、そんな仕組みができないだろうかという意味でした。以上、大項目の4つの対応策についてご説明申し上げました。

以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえた担当課の方向性について、担当課よりご報告をお願いいたします。

○商業振興課長

皆さん、こんばんは。商業振興課です。

それでは、私から担当課の意見を申し述べさせていただきます。

委員会から4点ほど、今回ご提案をいただいたところでございます。この中の順番を前後してご説明させていただくことをお許しい



ただきたいと思います。

まず、2番目の施策のアプローチ（戦略）についてということでございます。

まちづくりの視点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図ることについてということでご提案をいただいた中で、個別の空き店舗への支援ではなくて、商店街全体にメリットがあるという視点で、商店街自身に活性化策を検討させる支援制度を考えたらどうかというご提案をいただきました。

これについて、商店街活性化を目的とする支援というのは、さいたま市におきまして、既存の商店街活性化推進補助事業という要綱がございます。この制度の中で総合メニューを設けている中で、空き店舗活用型という商店街に対する活用型のメニューがございますので、そういったご提案に対しては、既存の制度を活用しながら、事例としても既に3点ほどございますけれども、活用について今後も対応していきたいと考えております。

一方で、コミュニティの向上につきましては、例えば学童保育ですとか高齢者カフェのようなもの、地域コミュニティの向上という視点で考えたときには、そういったものとの連携も視野に入れて、今年度に制度設計をしているところです。少し遅れているという状況の中でご評価いただいておりますけれども、そうしたことも視野に入れて、制度の設計に取りかかっている状況でございます。

もう1点、空き店舗の解消を図ることについてです。

これについては、まず、今年度、埼玉県公益社団法人の宅建協会において、物件の情報紹介制度があります。埼玉県から県内の市町村の各商店街の物件に関しての情報を掲載する事業の照会があり、私どもさいたま市においてもお答えをしているんですが、市内184の商店街がある中で、この当該情報に掲載可能としたのが60商店会で3分の1ほどです。明確に空き店舗がありますという情報を載せたのが1商店街でありました。従前、6月の市民評価委員会の中でご説明をさせていただいたときには、市内で約340の空き店舗がありますと申し上げましたが、やはりマイナスイメージというのはかなり大きいのかなということで、その調査を踏まえて、もう少し真剣に考えていかなければいけないと考えているところでございます。

先ほど申し上げた商店街活性化推進補助事業も、いわゆる商店街空き店舗活用型を活用しつつですが、商店街の活性化という目的と異なるものについて、あるいは立地上不利な条件にある空き店舗、郊外に立地して後継のニーズがなかなかないというような

場所については、ご提案のとおり、事業採算性といったビジネス視点ではなくて、違った視点からのアプローチも当然必要になってくるんだろうとっております。

そこで、地域コミュニティの向上に資する事業等の空き店舗の活用制度を構築して、事例を重ねていきながら、商店街の活力維持、まさに活性化ではなくて活力維持に向けたモデル化を目指していければと考えております。

それから、支援対象事業についてですが、マッチングの促進についてですけれども、これは、商店会からのニーズだけではなくて、庁内で保有しているニーズ、特に福祉部門のセクション、高齢者ですとか、あるいは子供、まちづくり、そういった部分のニーズを把握して、支援対象を検討してマッチングをしていければと考えておりますので、具体的な動きも制度の中に入れていければと考えております。

それから、4点目のその他ですけれども、大内委員がおっしゃったように、金融機関のノウハウを活用というのは、これは非常に重要な視点だろうとっております。重要なノウハウをお持ちだということも十分認識をしておりますので、そういったものを活用していければと考えております。

それから、空き店舗に対してのペナルティーというのは、どうしても私的所有権の問題ですとか、それから後継者不在、あるいは経営赤字による空き店舗化というのもあるので、なかなかそこについてメスを入れるのは難しいところがあるので、検討課題とさせていただければと思っております。

一方で、市が空き店舗をプールして無償貸与することについては、例えば公共施設マネジメントの観点から、なかなか今後、新たな施設を建設して維持管理していく、また更新もするというのは難しい状況です。そういう視点も踏まえて、例えば市が賃貸をしますか、ストックして、例えば先ほど申したような新たなモデルとしての施設に対する運用の形ができれば、これはまた一つ方向性としてあるのだろうとは思っております。

それから最後に、一番最初の組織体制のところについてですけれども、これについては、空き家の利活用の促進ということで、組織化を検討してはというお話だったかと思っております。これについては、本年2月に国において、空き家等対策の推進に関する特別措置法という空き家法ができた中で、空き家に対する定義と空き店舗に対する定義というのは、なかなか一緒になりづらいところがあります。私どもでは、空き店舗の利活用というところに関しては、先ほど申した、地域コミュニティの向上に資するた

めの目的を同じくする部分に対して連携を図っていくということについては進めていきたいと考えております。組織化については、またもう少し慎重な検討が必要かと思っております。

以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

それでは、ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思います。

○長野委員長職務代理

ご報告いただきました所管課のお話は、基本的には哲学は一致したというような概略かと考えております。その上でありますが、これは、担当課という名前がつく以上やむを得ないことであるわけですが、こちらは横割りでというキーワードを提示されました。その意味では、今日は政策決定部門の方がいらっしゃっているわけですので、いわゆる局間調整の視点をぜひ入れていただきたいと思いますというまとめになるかと思えます。

なお、こういう問題につきましては、市役所の中での政策的な起業と言ったらよいのでしょうか。非常に大きなフロンティアがあるのではないかということも言えるかと思っております。

そして最後に、空き家と空き店舗は、なかなか法的な位置づけも違うので難しいというのは、当然、所管課としてはそのようなお答えになるかと思えます。ただ、一方で、空き家や空き店舗を踏まえた、いわゆるタウンマネジメントの視点を考えた場合には、さいたま市は、政令市であるがゆえに、大きいことが逆に不利に働く面もありまして、区よりもさらに小さな単位の地域単位でタウンマネジメントを行っていく視点が、今回の評価委員会からのこのコミュニティづくりという視点の中の延長にあるかと思われれます。先ほどの、長い視点でということに関しましては、今、市内、区レベルのさらに下にあります、いわば条件不利地域のようなものに対するタウンマネジメントというものが、ここの課題になるのではないかと考えております。

以上であります。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

以上が2つ目の重点審議事業の報告になります。

それでは、次の重点審議事業の報告に移りたいと思います。

3つ目の事業ですけれども、しあわせ倍増プラン2013の事業であります「高齢者見守りネットワークの構築」についてでございます。

事務局より事業の概要についてご説明お願いいたします。

○都市経営戦略部副参事

それでは、事業番号の10「高齢者見守りネットワークの構築」の概要についてご説明いたします。

資料の31ページをお願いいたします。

この事業は、高齢者が安全、安心に暮らせるように、平成28年度までに市内全域に高齢者を見守るネットワークを構築することを目標としております。

構築方法は、市内の854自治会に見守りの主体となっただき、その経費等に対する奨励金制度を創設する方法で実施することとしております。

平成25年度に制度設計や奨励金制度を創設し、平成26年度は、その制度をもとに360の自治会に見守りを行っていくことを目標としておりましたが、32ページ上段の達成状況にあります。自治会の理解、賛同が得られなかったため、制度創設に至らず、また、そのための奨励金の支給もできなかったため、未実施と整理し、その改善策の議論を行っていただきました。

事業概要は以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会が考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、岡田晴美委員でございます。

○岡田委員

岡田でございます。

私は、生まれてからずっとさいたま市で暮らし
ておりまして、これからもここで暮らしていく将
来を考えますと、この「高齢者見守りネットワ
ークの構築」という事業は、自分自身にとっても大
変興味のあるテーマです。

6月に開催されたこの日の委員会は、終了時間
をオーバーするほど議論が盛り上がりました。そ
れは、高齢者の見守りという事業について、どん
な事業なのか、議論を進めながら輪郭を探ってい
たように感じます。



では、どんな問題点が挙げられたかご説明いたします。

1点目は、個人情報についてです。地域の実情をよく知っている民生委員の持つ個人情報を利用することができるのかということです。これは、守秘義務があるため利用できないということでした。

2点目は、事業相互の連携、関連の必要性についてです。介護保険のヘルパーが移動するときに見守りをお願いすることはできないかという案です。これについては、介護保険は利用者と事業者との契約関係なので難しい。また、定期巡回サービスというメニューはあるが、まだ利用は少ないとのことでした。

3点目は、一律のサービス、制度であることの問題です。地域性や建物の違い、一戸建てやマンションなどの集合住宅では対応が違うのではないかとということです。

4点目、自治会の問題。自治会は既にいろいろな役を担っていて大変。若者の加入も少なく、また役員も一、二年で交代し、十分な引き継ぎができるのか。

5点目、自治会以外の主体の可能性として、民生委員は、体力的にも物理的にもマンパワーとして限界。また、地域包括支援センターは、まだまだ身近に感じられない。

そして6点目の、そもそも見守りの対象者は何人で、どんなサービス水準を目指すのかということが不明確であるといったことが、問題点として提起されました。

では、これらの意見交換を踏まえ、評価委員が検討した解決策を3つ提案いたします。

1つ目は、事業相互の連携、関連の必要性についてです。ポイントのICカード化を図る。徘徊高齢者の情報ネットワークや配食サービス等、既存のサービスを活用したり、



高齢者サロン、ワンコインサロンのような通うイベントを企画し、今日来ていなかったけどといった気づきから訪問につなげるという方法はいかがでしょうか。

2つ目は、自治会へのアプローチ方法についてです。丁寧な説明ではなく、一緒に考えましょうという機会づくりが必要ではないかということです。この市民評価委員会も、私たち市民と一緒に考えましょうという機会をつくっていただいたものかと思います。ぜひそのような機会をつくってみてはいかがでしょうか。



3番目は、見守りを行う主体について、自治会以外の可能性を追求してみてはいかがでしょうか

ですかということです。例えば公民館など市の施設を地域の見守りのバックアップ拠点にして、個人情報の管理は公務員が行い、見守り活動をする方を支えるとか、また違う視点として、地域は自治会や社会福祉協議会の協力なしには進められないので、自治会、社会福祉協議会が推薦する新たなネットワーク団体をつくって、自治会のマンパワーを補ってはどうかというアイデアです。

お手元の資料31ページの上のほうに小さな文字で「孤立死させない」と書かれています。衝撃的なメッセージではありますが、現実にも迫る課題であると認識しております。この委員会での議論が事業の推進に少しでもお役に立つことを期待いたします。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえた担当課の方向性について、担当課よりご報告をお願いいたします。

○高齢福祉課長

高齢福祉課です。どうぞよろしくをお願いいたします。



ご審議ありがとうございます。今回、大変貴重なご指摘やご提案をいただきました。

まず、1点目といたしまして、配食サービスでありますとか徘徊高齢者の探索のネットワークなどの既存事業の活用、あるいは高齢者サロン、ワンコインサロンというような通いのイベントの企画という点でございます。

配食サービスにつきましては、もともと安否確認の役割も担っております。また最近は、昔からやっておりました社会福祉協議会による宅配食事サービス以外にも、外食産業ですとか流通産業から食事ですとか食材を宅配する事業もたくさん参入をしていただいております。こうした事業者さんとの連携といったことも視野に入れる必要があるかと感じております。

また、高齢者サロンにつきましては、現在、地区社会福祉協議会ですとか自治会によって各地域で行われておりますが、また、これからの地域での介護予防や日常生活支援の取組として、今後ますます重要となってまいります。

また、こうした通いの場型のイベントといたしましては、本市では、シルバーポイント事業という事業、長寿応援制度というのがございまして、高齢者の方々が自主的にスポーツなどの健康増進活動、仲間づくりをしていただいで、そういった活動を支援する取組をしておりますが、その活動団体数や参加者数も、おかげさまで年々伸びてきております。ご指摘のありましたような、来ない人の様子を見に行くといったようなことを呼びかけていくのもいいなと感じました。

また次に、自治会へのアプローチの方法ということで、一緒に考えていきたいと思いますという機会づくりのご提案もなるほど必要なことだなと感じました。まず、いろいろ話し合っ一緒に考えていく、そういったプロセスを経ることで、活動が本当に地域のものになっていく、事業に魂が入っていくということになるのだと感じております。

3点目の自治会以外の主体の可能性についてのご提案も大変貴重なものと受けとめております。この超高齢社会をこれから明るく乗り切っていくために、国を挙げて地域包括ケアシステムが取り組まれているところでございます。これは、高齢者の皆さんがいつまでも住み慣れた地域で安心して生活していくことができるように、行政だけでなく、住民やボランティア、事業者など多様な主体が助け合い活動をしたり、有償や無償のサービスを提供したりして、その支援を必要とする高齢者を地域で支えていくと、そうした地域づくりを目指すものでございます。

見守りに関しても、さまざまな主体の取組とその連携によりまして、重層的な見守り、そのネットワークを築いていくということが、これから大切になっていくのではないかと。今回のご提案も、こうした方向性と同じ方向を向いているものと受けとめております。

今回いただきましたご提案につきましては、大いに参考にさせていただきます。また、最後にご指摘のありました、孤立死をさせないというこの原点に常に立ち返りまして、取組を進めてまいりたいと考えております。

ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思っております。

○長野委員長職務代理

先ほど唱導的なコメントをしまして、なるほどなというキーワードと、ありがとうございましたという2つのキーワード、コメントをいただいたところであります。

こちらのメッセージとしては、今、岡田委員からもご説明いただいたとおりでございます。お答えの中で、今後のスケジュールを考えた場合のキーポイントとなること

があったと思っております。それは、自治会へのアプローチなどにつきまして一緒に考えていく場をつくることは大切なことなんだというお話がありましたが、当然、現場に出ていって対話をするということは、その分、労働がかかるということでございまして、これから予算をつくり、それから、場合によっては職員の人員をどう増やすか、あるいは減らすかというご検討をしていただくタイミングでございまして。

地域に積極的に向出くということを経を挙げて取り組むとなりますと、やっぱり人をどうするかとか、現行の枠組みの中で、あるいは他の業務を少し減らして、新しく地域に向出く方に重点を置くか、あるいは人をより増やしていくかという、そういう組織的な、あるいは予算上の大きな判断が求められることだと思っておりますので、これからはご審議の中でぜひご検討いただければと思っております。

以上であります。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

以上で3つ目の重点審議事業の報告を終わりにいたします。

それでは、次の報告に移りたいと思います。

4つ目の重点審議事業は、しあわせ倍増プラン2013の事業である「認可保育所の増設」についてでございます。

まず、事務局より事業の概要についてご説明をお願いいたします。

○都市経営戦略部副参事

それでは、事業番号2-1「認可保育所の増設」の事業概要についてご説明いたします。

資料の41ページをお願いいたします。

この事業は、待機児童を平成29年4月に解消するため、平成28年度までに3,600人の定員増を行うための認可保育所の整備や増改築を行うというものでございます。

42ページの上段になりますが、達成状況として、記載はございませんが、平成25年度には、670人増の目標に対し672人、平成26年度は、810人増の目標に対し、記載のとおり1,109人の整備を行い、計画を大幅に前倒しして整備してまいりました。

しかしながら、前プランであるしあわせ倍増プラン2009の経験から、数値目標を

達成しても、結果として、達成時の効果である待機児童の解消が図られない可能性があるという観点から、審議の対象となったものでございます。

事業概要は以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会が考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、先ほど同様、岡田委員でございます。

○岡田委員

この日の委員会では、関連する事業として、放課後児童健全育成事業の充実、保育コンシェルジュの全区配置による保育相談窓口の強化、青少年の居場所事業、以上3つの事業があわせて議論されました。

待機児童の解消について、保育園だけではなく、放課後児童クラブも含めて意見交換がされましたし、施設整備のハード面だけではなく、保育相談窓口のようなソフト面での意見交換がされたことをまずお伝えいたします。

では、戻りまして、重点審議事業の認可保育所の増設についてですが、計画を上回る増員を実現できたにもかかわらず、平成27年4月現在、待機児童数は、国の定義で95人、潜在的な待機児童数は1,815人とのことでした。待機児童数の読み取り方にもいろいろあるようです。

では、提起された問題点について3点ご説明いたします。

1点目は、認可条件について規制を緩和するということが可能かという問題です。

2点目は、将来訪れる人口減少社会に備えて、待機児童が解消された後に、老人ホーム等に転用できるような構造設計にすることはできないか。

3点目は、市立での整備についてです。学童保育について、地域によっては、民間で経営が成り立たないところは公設でやるしかないのではないかと。駅前など、ニーズが高いけれども、地価も高くて民間が参入できないのであれば、さいたま市立の保育園をつくれれば解決するのではという問題点です。

これらの意見交換を踏まえて、解決策として次の提案をいたします。



1つ目の提案は、新たな補助金の導入・拡大についてです。駅前などの、ニーズが高く、地価が高く、民間の参入ができないのであれば、補助金の上乗せや拡大を図ることはいかがでしょうか。必ずしも一律が公平ではなく、住民が求めているところにお金を使うこ

とは合理的。土地の時価に応じて補助金を出してもいいのではという提案です。

2つ目は、企業との連携についてです。民間企業による保育所整備などのタイアップはいかがでしょうか。時代は人手不足。企業の雇用対策として、民間企業に保育所の整備を働きかけてはいかがという提案です。

3つ目は、既存の施設の活用についてです。駅前で便利なところには更地はなく、結局、ビルの中につくらざるを得ないのなら、既存の駅前にある公共施設や学校などを活用したらいかがでしょうか。

以上3点は整備手法についての提案ですが、これとは別に、短時間の保育需要に対応して、ベビーシッターやファミリー・サポート・センターなど保育資源を活用する。先ほどの空き家、空き店舗を活用した、パソコンやタブレットを置いたカフェのような青少年の居場所づくりや、放課後児童クラブをつくってはいかがでしょうかという提案もありました。

待機児童の解消に向けて、施設を増設し、入所定員の増員を着実に進めていることは素晴らしいと思います。一方で、保育の質は確保されているかという問題があります。市の取組として、経験年数の少ない保育士や新任園長へのサポート体制として、保育コーディネーターを8区に設置しているという紹介がありました。民間運営を前提とした認可保育所の増設に対し、保育の質は確保されているのか。保育士不足への対応、認可後の監査体制など、子供たちにどんな保育が保障されているか検証が必要です。何人に対してという配置基準はあっても、ないようなもの。本当に人手は足りなくてという声もありました。保育の現場は、どこも慢性的な人手不足です。このことに行

政としてどう対策をとるか、これからの課題として問題提起させていただきます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえた担当課の方向性について、担当課よりご報告をお願いいたします。

○のびのび安心子育て課長

のびのび安心子育て課です。どうぞよろしくをお願いいたします。



委員会からのご意見を踏まえた担当課の方向性について報告させていただきます。

まず、ご提案の1点目、新たな補助金の導入、拡大についてでございますが、駅前や都市部におきましては、保育ニーズが高い一方、地価の高さやスペース不足、いろいろな課題があると認識しております。待機児童の動向などを踏まえまして、保育所の整備重点地域を定めた上で補助を上乗せする手法など、より効果的な整備促進策を今後検討させていただきたいと思っております。

次に、ご提案の2点目、企業との連携についてでございますが、民間企業による保育所整備は、仕事と家庭の両立支援策として、国の施設整備に対する助成などが行われておりますが、保育の面から見ましても、子供の近くで働ける保護者の安心感や待機児童対策につながると考えられますので、今後も推進してまいりたいと考えております。

次に、ご提案の3点目、既存施設の活用についてでございますが、未利用地の有効活用の観点から、公有地を保育所整備用地として保育事業者に貸し付け、認可保育所を整備する取組について検討してまいりたいと思っております。実際、今回のこの取組の1つといたしまして、さいたま新都心駅の東側にある市有地なんですが、認可保育所整備事業者の公募を行っております。

続きまして、ご提案の4点目、短時間の保育需要への対応についてでございますが、

本市では、ファミリー・サポート・センターや子育て緊急サポート事業、子育て支援センターみなみにおける一時預かりなどを実施しておりますことから、今後も引き続き、これらの取組を推進してまいりたいと思っております。

次に、ご提案の5点目、認可保育所の増設に関連したご提案だったと思いますが、空き家や空き店舗を活用した青少年の居場所や放課後児童クラブの開設につきましては、先ほどご報告もありましたように、現在、関係所管と連携をさせていただきまして、空き家や空き店舗の情報交換を行っているところでございます。現時点では、状況に見合った物件がございませんので、その活用実績がない状態にはなっております。引き続き関係所管と連携をさせていただきまして、空き家、空き店舗の活用を踏まえた施設の確保に努めてまいりたいと考えております。

最後になりますが、問題提起をいただきました、保育の質の確保についてでございますが、全国的に保育施設が増える中、本市といたしましても課題の1つと考えております。現在も、保育士の研修や処遇改善などに取り組んでおりますが、さらなる保育の質の確保策を検討してまいりたいと考えております。

貴重なご意見ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思っております。

○長野委員長職務代理

皆さん、お聞きになりましてお分かりになりましたとおり、委員会として出しましたこの42ページ、43ページの内容、それから、ただいまの報告の所管課からのお話の今後の方向性に大きな対立点はありません。

その上でありますが、こちらの待機児童の問題につきましては、もう少子化が進むということ自体は分かっているという要素、一方でニーズは切迫しているという要素、つまり、長い目を見た要素と今後数年という短い要素という時間の要素が大変大きな施策になっておりました。また、時間の要素で申しますと、報告でありましたとおり、ニーズを満たした後のいわゆるストックのマネジメントをどうしたらいいのでしょうか

かという点を指しているところでございます。

なお、つけ加えますと、この待機児童の問題に関しましては、自治体間で言ってみれば、魅力の競争をしているということでございます。そういう意味では、時間の要素ということがございまして、その時間軸の中でどう考えていくかというのが、この施策の大きな特徴とならざるを得ないのではないかと考えております。その上でですが、さいたま市としての魅力をどのような形で発信していくかというのが、議論の中であったと思います。

一方、しあわせ倍増プランは、もちろんプランでございますので、時間軸は決まっております。したがって、その中で何ができるのかということと、それから、先ほど申し上げた少子化が進むという、プランの時間を超えた先でどうなのか、今後2つの時間軸での検討が求められるのではないかとというのが、今回の議論の要素と思っています。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

以上、4つ目の重点審議事業のご報告となります。

それでは、次の報告に移りたいと思います。

5つ目の重点審議事業は、行財政改革推進プラン2013の事業である「総人件費の抑制及び職員のワークライフバランスに配慮した人事管理の推進」についてでございます。

事務局より事業の概要についてご説明をお願いいたします。

○行財政改革推進部副参事

行革プランの2事業の概要につきまして、私からご説明をさせていただきます。

この事業でございますが、お手元の資料49ページ、50ページをご覧ください。

この事業は、本市職員の時間外勤務の縮減等を図ることで、総人件費の抑制を図るとともに、職員の仕事と生活の調和に配慮した人事管理を進めることを目的としており、職員の総時間外勤務時間数を4年間で平成24年度に比べて12%減となる163万6,981時間とすることを取組指標の一つとしています。

達成状況は50ページになりますが、これについて、平成26年度の目標である173万

9,805時間に対しまして、実績は184万715時間、約10万時間のオーバーで達成ができていないことから、重点審議事業としてその改善策などを議論していただいたものでございます。

事業概要は以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

それでは、委員会が考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、中村正樹委員でございます。

○中村委員

中村でございます。よろしくお願いいたします。

7月23日でございますけれども、当日、清水市長にも来ていただきまして、熱心にメモをとりながら聞いていただきまして、ありがとうございました。

議事について、ご報告をさせていただきます。

50ページの下段の評価委員が考える問題点、意見交換をご覧ください。

大きく2つでございます。

1つは、課題の見える化について。時間外勤務の生じる理由の分析が十分なされていないのではないかという点等について、問題点が指摘されました。

2つ目の時間外勤務が生じる構造的要因については、長期の病気休職者が増えているですとか、恒常的に時間外勤務が生じる部署があるといった説明がなされたところでございます。

これらに対する解決策ですけれども、資料は51ページでございます。

1つ目は、課題の見える化による時間外勤務の縮減です。





1つ目の丸は、要因分析によって明らかとなった時間外勤務の原因、あるいは問題点を潰していくことによって、時間外勤務を縮減するというアプローチでございます。

2つ目の丸は、とは言っても時間外勤務は発生するので、それへの対応策として、繁忙期における臨時職員の活用で

すとか、業務のアウトソーシングを進めるといったアイデアが出されたところがございます。

3つ目の丸の職場改善による業務の削減ですけれども、現在、行財政改革推進部では、コンサルタントと一緒に時間の使い方を見直すことを通して、業務のあり方を見直すという取組を本年7月から開始されたというお話がございました。

このようなマイクロレベルでの仕事のやり方の改善も、時間外縮減に向けた取組として必要かつ有効との議論がございました。

解決策の2つ目でございますけれども、時間外勤務縮減のための仕組みづくりということでございます。



論点として挙げられたのは、1つ目の丸にあります雰囲気づくりでございます。先ほどのコンサルタントと一緒になって取り組むマイクロレベルの業務改善だけでなく、時間外勤務の限度時間を設定する、あるいはトップの市長の指示で一律に退庁時刻を決める等のアプローチが重要であるという指摘がなされました。

2つ目の丸は、なかなか難しい課題でございますけれども、時間外勤務の縮減を評価する仕組みも検討すべきではないかという意見が出されました。ただ、行政サービスですから、時間で終わりというわけにはいきませんので、働いているのに、その縮減の評価方法があるためにサービス残業で対応する、あるいは自宅に持ち帰って仕事をするなどといったおかしな事態にならないように留意する必要があるという意見も出されたところでございます。

3つ目の丸ですけれども、仕事を属人化させない仕組みづくりとして、繁忙期の部署を応援する専門組織の創設や、さくらサポートシステムを横展開していくことも有効ではないかという議論もなされました。

最後に、3つ目のその他の解決策ですけれども、ミクロレベルでの改善とマクロレベルでの仕組みづくりの2つのアプローチを組み合わせることで行っていくことが重要であると指摘がなされました。

担当課の方からは、後ほどのご説明があるわけですが、全ての項目について総花的にご説明いただくというよりも、論点を絞って、2番目の仕組みづくりの1つ目の丸、時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくりについての検討の状況、できれば検討中の具体策についてご説明をいただければと思います。

もう一つ、時間外勤務縮減というテーマについては、それだけで取り上げるものではなくて、その前段として業務の削減ですとか仕事の見直しがなければ抜本的な施策にならないという観点から、業務の削減、仕事の見直しをどのように進めていくのかについても、検討状況をお聞かせいただければと思います。よろしく願いいたします。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえまして、担当課の方向性について担当課よりご報告をお願いいたします。

○人事課長

人事課です。どうぞよろしくお願いいたします。

私から、委員会の意見を踏まえました担当課の方向性についてご説明をさせていただきます。



まず、1点目でございますけれども、時間外勤務縮減に向けた雰囲気づくりというお話がございました。こちらについての検討の状況、できれば具体策ということでございましたけれども、まず、今までの取組といたしまして、毎週水曜日にノー残業デーというものを実施しております。こういった取組を例えば週2日に増やす。これは、いろいろな部局がありまして、なかなか一律に何曜日ということとは言えないのかもしれませんが、水曜日のほかに1日、ノー残業デーを増やす。そういったことによりまして、時間外勤務の縮減の取組を継続、拡大したいと考えております。

また、既に時間外勤務の限度時間というのはある程度お示しをさせていただいているところなんですけれども、やはり今、時間外勤務が多いものですから、その限度時間というものが守られていないような状況もございますので、日単位であるとか週単位であるとか、あるいは月単位の限度時間の設定であったりですとか、あるいは退庁時刻の設定、そういったものを検討していきたいと思っております。

また、雰囲気づくりということは、やはり所属長、管理職のマネジメントの部分もかなり有効であると思っております。したがって、付き合い残業という言葉がいいのかは分からないですけれども、他の人がやっているから自分も残るといった人がいた場合に退庁を促す。時間外勤務に関しましては、毎日、所属長が職員に対して、こういった業務をやりなさいという命令をする書類を出すものですから、この職員は一体何の業務で残っているんだということをきちんと上司が把握して、時間外勤務の縮減につなげていくといったことを全庁的に展開できたらなと思っております。

またもう一つ、時間外勤務縮減というテーマは、それだけで取り上げるものではないというお話がございました。業務の削減であったり、時間外の見直しをどのように進めていくのか、大きなところでどのように考えているのかというお話だと思うのですが、まず、業務の削減の前に、先ほど委員さんからご指摘がありましたように、職員の働き方見直し業務というのも今年の7月から始めております。こういった業務の分析結果を踏まえまして、効率的、効果的な仕事の進め方につきましては随時検討を行うとともに、即効性が高い改善策については、随時全庁展開を図っていきたいと思っ

ております。

また、仕事の見直しに関しましては、資料の使い回しといいますか、1回使った資料を随時更新して、新規の資料を作らないといった、そういったマイクロレベルの話ですとか、あるいは大きな視点から言いますと、業務ごとにマニュアル化を進めまして、誰もがその業務に精通できるように、あるいはその業務がもっと時間を短縮してできるような、そういったマニュアル化も徹底的にやるべきなのかなと考えております。

また、業務の削減でございますけれども、今までも業務の委託化ですとか、あるいは正職員が欠員になった場合に、臨時職員を配置するといった取組は行っております。

一方、現実として、時間外勤務がなかなか減っていかない要因の一つとして、今までのいろいろな所管課が事業について報告をしましたが、どの所管課も事業を持ちながら、内部管理の事務がかなり煩雑になっています。人事課の関連で言いますと、この時間外勤務命令といった書類もそうですし、いわゆる職員の休暇ですとか旅費の請求ですとか、そういったものは所管課が決裁をとって人事に出したり、あるいは人事に報告しているというのは、ほぼ紙ベースでやっております。そういった全庁で定型的な業務、内部管理業務については、今後、庶務事務システムと言っているんですけども、そういったシステム化を導入することによって、他の業務に回す時間、あるいは時間外勤務の縮減に取り組んでいけたらと思っております。

最後になりますが、今回の私どもの事業、重点項目に選んでいただきまして、時間外勤務の縮減というアプローチがいろいろな視点から検討できるんだということを改めて認識した次第でございます。委員の皆様にお礼申し上げます。ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思います。

○長野委員長職務代理

こちらの審議に関しましては、先ほど伺いましたとおり、市役所業務の実態の報告共有というところからスタートしたというのがございます。例えば、どうしても議会と

いう代表機関からの質問があるので、それは対応しなければいけないだとか、そういう具体的な話から、市役所ではどうにもならないことなので、これはどうしたらいいんだらうかとか、また、窓口に難しいお客さんが来たときはどうしようかとか、いわば、ある意味乗り越えなければいけない、抱えなければいけない問題を共有しつつ議論をしたところでございました。

そして、全体を通じましては、仕事の見直しということは、言ってみれば、市ないし市役所としての守備範囲ないしは役割、もっと言うと、公共セクターとしての担うべき領域というのはどこなんだらうかという大きな問題にもなるかと思えます。こういう哲学レベルないしは市としての経営戦略のレベルから戦術へ落としていくということがあったのではないかと考えております。

全体を通じまして、こちらの委員会からは、マイクロレベル、それからマクロレベルという2つのキーワードを出させていただきました。現在のいただいたお答えでは、こちらの意見に対するきちんとした応答をして検討されているということでございました。

なお、マイクロレベル、それからマクロレベル、それぞれ検討し、変えようとなりますと、当然、かなりの大ごとになるわけございまして、その面でのいわば実施コスト、これは金銭的なことだけではなく、仕事のやりにくさといったことも踏まえてのことではありますが、ゆがみが生じないように、あるいはそれをどう乗り越えていくかというのが隠された問題ではないかと個人的には考えております。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

それでは、最後の重点審議事業の報告に移りたいと思います。

最後の事業ですけれども、行財政改革推進プラン2013の事業にあります「区役所窓口総合サービスの向上」についてでございます。

事務局より概要の説明をお願いいたします。

○行財政改革推進部副参事

それでは、お手元の資料59ページ、それから60ページをご覧くださいと存じます。

この事業につきましては、区役所窓口における職員の接遇、窓口環境、案内サービス

について、市民満足度の高い総合窓口サービスを実現することを目的としておりまして、取組指標である窓口満足度アンケートにおける満足度につきましては、平成26年度の目標84%に対して、実績は97.2%。また、市民の声データベースにおける、区役所窓口に関する苦情等の件数につきましても、平成26年度の目標である平成25年度比15%減に対して、実績は18.5%減と、いずれも目標を上回って達成をしております。

しかしながら、行革プラン全体の目標指標の一つである見える改革として、市民目線改革度における市民満足度を70%にするという目標を掲げていることに対しましては、平成25年度の実績は56%にとどまっております。市民満足度を高めていくには、やはり市民に最も身近な区役所の窓口について、さらにサービス向上の取組強化を図っていく必要があるとの観点から、審議の対象としたものでございます。

事業概要は以上でございます。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

それでは、委員会の考える問題点、解決への意見の発表を行いたいと思います。

発表者は、先ほど同様、中村委員でございます。

○中村委員

この日は、3つの観点から区役所窓口総合サービスの向上ということについて議論をいたしました。すなわち、満足度調査について、苦情の把握について、窓口対応の改善についての3点でございます。

問題点と解決策は、ある意味、表と裏の関係でございますので、資料61ページの解決策でご説明をさせていただきます。

まず第1に、満足度調査でございます。現状の調査では、どの満足度調査の結果がどの区のどの課の満足度だったのかが分からない仕組みとなっているので、属性を追加する必要があるのではないか。現状、区役所に来庁された方へのアンケートのみなので、電話対応に対する満足度も測定の必要があるのではないか等の意見が出されました。

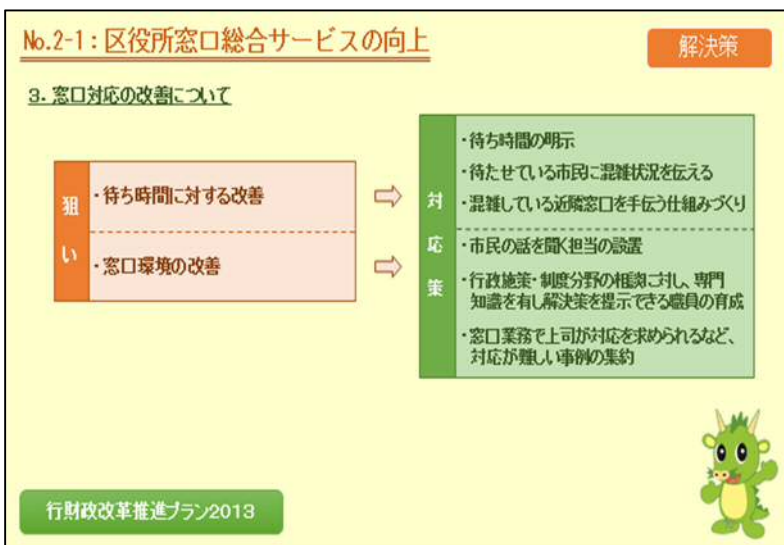


所管課からは、経年変化を測定するために、項目は変更したくないというご説明があり、それはごもっともだと思いますけれども、満足度がもう既に97%を超えているという中で、さらにこれを維持向上させようと思ったら、さらなる分析が必要だと思いますので、前向きなご検討をお願いします。

いしたいと思います。

2つ目の論点は、苦情の把握でございます。業務プロセスとしての苦情の集積と分析の仕組みづくりが必要ではないか。具体的には、例えば、市として市民から苦情を含めた意見を広く求め、これを改善していく姿勢をPRする。あるいは頻度の高い苦情の同一事例を集約し、業務プロセスの改善案を共有化するほか、対応が難しい事例を集めて、望まれる対応案を共有するといった対応策が挙げられました。

職場の中から改善していく風土の構築という面では、職員自らが失敗した事例を集積、共有する。必ずしも行政側に非のあるものだけが苦情ではなく、サービス向上につながる事例として捉える仕組みをつくるといった対応策が挙げられました。



窓口サービスの向上に向けた第3は、窓口対応の改善についてでございます。

待ち時間に対する改善が必要ということで、待ち時間や混雑状況を明示する。隣の窓口の混雑状況に応じて、混雑時には手伝う仕組みをつくるといった対応策が挙げられました。

また、窓口環境の改善ということでは、市民の話を聞く担当を設置したらどうか、専

門知識を有する職員の育成等が必要であるという意見が出されました。

これら3点の中で、満足度調査と窓口対応の改善ということについては、担当課の方も既に取り組が進んでいるとお見受けをいたしました。2の苦情の把握については、基本的な考え方の部分で、改善する余地が総体的に多いのではないかと感じました。

委員会当日、源委員長が、議論の締めにあたって以下の旨の発言をされておられます。当日の議事録を読みます。

「改善のために、内部評価、改善を続けていくような組織文化が非常に重要だと改めて感じました。苦情を隠すのではなくて、あまりうまくいかなかったものをどうやれば改善できるかという意識を一人一人が持ったら、どんどん改善していくのではないかと印象を受けました」とおっしゃっていらっしゃいます。

このご発言は、資料61ページの2の苦情の把握の2つ目の丸の部分なのだろうと思います。担当課の方からは、この部分について、具体的にどのような方式でご検討を進めていかれるのか、ご予定をお伺いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

続きまして、委員会の意見を踏まえられた担当課の方向性について、担当課よりご報告をお願いいたします。

○区政推進室参事

区政推進室です。よろしくお願いいたします。

区役所窓口総合サービスの向上について、ただいま中村委員から、委員会が考える問題点、解決への意見についてお話をいただきました。ポイントは大きく3つ。そのうち2つ目のポイントについてというリクエストでしたが、簡単に1つ目と3つ目も触れさせていただきます。



その前に、この事業の取組の特徴と申しますか、分かりにくいところをもう一度だけ

確認させていただきます。

まず最初に、民間視点による区役所の窓口サービスの現状を把握します。その結果を踏まえまして各区役所が、さらなる改善に向けた取組を行います。1つ目のポイントの満足度調査が、その効果測定という部分になるわけですが、今回ご指摘いただきました、あるいはご提案いただきました属性の追加、それから高齢者に対する配慮については、今年度のアンケートの実施から配慮できるように考えているところでございます。電話対応に対する満足度については、どのような方法でやったらいいか難しいので、課題とさせていただければと考えております。

次は、リクエストをいただきました、2つ目のポイントの苦情の把握についてでございます。窓口サービスの向上を図ることで、苦情が減り、市民満足度の向上が図られるという考え方に基づいて、これまで苦情等の件数の削減率を取組指標として、取り組んでまいりました。ただ、いただいたご意見にもございましたとおり、苦情を苦情としてのみ取り扱うのではなく、サービス向上につながる事例として捉え、活かしていくことも必要であると改めて認識したところでございます。

本市では、市民の声データベースを構築して、それを運用しておりますので、このシステムをさらに活用して、各区役所の苦情事例やその改善策について共有を図るとともに、それらを生かした事例研修等にも取り組んでいく必要があると考えております。

具体的な個々の取組については、各区役所が進めることになるわけですが、ご提案の苦情と積極的に向き合うという職場の風土、これを醸成していくためには、職員のモチベーションを高めることも有効と考えておりますので、例えば事例研修では好事例を取り上げるといった工夫について、この後、区役所と連携して取り組んでいきたいと考えております。

3つ目、窓口対応の改善についてでございますが、先ほど申し上げましたとおり、本事業については、まず現状把握をして、その結果に基づいて取り組むということになります。11月中に今年度の調査結果及びその結果を踏まえた改善提案を各区役所に報告する予定になっておりますので、今回、委員会からいただきましたご意見、対応策もあわせまして、その場で各区役所と共有し、その上で具体的な取組を進めていきたいと考えております。

窓口総合サービスの向上の取組につきましては、行財政改革推進プラン2013の計画期間である28年度までの事業となっておりますが、いただきました職場の風土につ

いてのご意見なども踏まえまして、今後も各区役所と連携して、窓口対応のさらなる改善に取り組んでいきたいと考えているところです。

貴重なご意見、ご提案ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

ただいまの発表・報告を踏まえまして、長野委員長職務代理よりまとめをしていただきたいと思います。

○長野委員長職務代理

こちらは、既に報告から明らかになりましたとおり、市役所としての広い意味で組織文化をどのように変えていくのかということだと思えます。その上で、所管課のお話では、これからデータベースをお使いになったり、あるいはコンサルタントの方のお知恵を借りながら今後の具体的な個々の進め方をご報告いただいたところでございました。

なお、さいたま市の今までの取組を振り返ってみますと、いわば内発的な改善を行うさまざまな仕掛けをお持ちだったと思えます。具体的には、「カイゼン」と書く事例を職員の方が発表し合う取組があると伺っておりますので、その意味では、今回の所管課のお話では、いわば所管課外からの知恵をどう取り入れるかということがあります。

既に内発的な取組をされるツールをお持ちだということがありましたので、それらも有効に活用できる点はないかと考えている次第です。

どうもありがとうございました。

3 総括

○司会（鈴木委員）

続きまして、ただいまの重点審議事業6事業の評価結果の報告を踏まえまして、田矢徹司委員より総括を申し上げたいと思います。

○田矢委員

田矢でございます。よろしくお願いいたします
します。

総括ということで、非常に大役なんです
が、個人的な話から始めさせていただ
くと、私は、自分で個人の職業としての
コンサルティング会社を経営しているん
ですけれども、ある意味で言うと、市と
いう組織と似ていると思っています。
私はその会社を経営している中で実は非
常に悩んでいること、幹部でいつも議論
していることがあって、お客様と社員ど
ちらが大事なんですかというのはよく議
論しています。

これはなぜかという、普通で考えれば
お客様第一なんですけれども、市で言う
と市民です。ところが、実際に市民が満
足するためには、サービスを提供してい
る社員、いわゆる職員一人一人のレベルが高くないと、結果として満足しない。そう
すると、どちらが大事なのかと。これはいつも議論になります。これはどっちもどっ
ちなので、結論が出ないということを知っていて議論します。

そうしますと、そのさいたま市という組織の運用を考えたときに、今回、市民と職員、
その2つを同じ土俵に乗せて評価するのは、非常にそこのつぼを得た形なのかなと思
っています。

私はかつて、行財政改革にも少し関わらせていただいたのですが、最初にこの試みをや
るので評価委員にというお話をいただいたときに「本当か？」と思ったのです。これ
は私を選んでもらったという話ではなくて、まさに先ほど冒頭に委員長がおっしゃっ
ていた無作為抽出で選ぶという点です。

というのは、やっぱり市民の方々は良い点から言うと多様ということだと思いますが、
当然、その関心であるとか視点であるとか知識は全部違うのです。その方たちを、し



開催回数	日程	開催内容
第1回	3月12日(木)	・委員委嘱、委員長選出 ・プラン、評価の進め方について
第2回	4月24日(金)	・平成26年度の達成状況についての内部評価(速 報値)について ・重点審議事業の選定について
第3回	5月22日(金)	・しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員 について ・重点審議事業の審議について①
第4回	6月4日(木)	・重点審議事業の審議について②
第5回	6月25日(木)	・重点審議事業の審議について③
第6回	7月10日(金)	・重点審議事業の審議について④
第7回	7月23日(木)	・重点審議事業の審議について⑤
第8回	8月6日(木)	・重点審議事業の審議について⑥
第9回	9月16日(水)	・重点審議事業に対する問題点及び問題解決への 意見のまとめについて
第10回	10月29日(木)	・市民評価委員会報告会

かも短時間で議論に参加させるなんて本当にできるのですかと。皆さんはご経験があるかもしれませんが、お住まいが例えばマンション・集合住宅だと、いわゆる管理組合だとか理事会があるわけですが、参加しても無関心な人が多くて、やってもほとんど何も出ない。そんな中で、本当にできるのですかと申し上げたところです。

だから、本当に難しい課題だったと思います。それをご英断された市長は素晴らしいと思いますし、それを円滑に進められた事務局の方、本当にご苦労だったと思います。

また、一番大事なのが、やはりコーディネーターだったと思います。その点で、源委員長、それから長野委員長職務代理のお二方の進め方も含めて、私は非常に感心したと言うと本当に生意気で怒られるんですけども、それによってこれが推進されたと思っています。非常に良い試みだったと思います。結果としても、議論も活発に行われた。これだけでも非常にパフォーマンスとして良かったと思います。

そういういろいろな方が集まった中で、いろいろな気づきがあったかと思えます。ただ、非常に難しいのは、実際には多くの方が、これは事務局も含めてですけども、集まったということに大きなコストがかかっているはずなんです。これは目に見えて支払いという意味ではなくて、人という時間を使ってコストがかかった。では、これをどう生かすのかというのが、実は、皆様、各担当部局に課せられた課題で、今いろいろな報告をさせていただきましたけれども、本当にそれを糧に自分たちの仕事に生かせるのでしょうか。例えば検討中と言われますが、本当に検討してやるのですかという部分も含めて、いわゆるP D C AのCということで、非常に難しい意見が出ました。

これは必ず難しい意見が出ます。担当部局の方だと、当然のことながら、制約があるということは分かっているわけです。それがない人たちの意見なので、それは乗り越えてきている。それで、できればお願いしたいのは、逆にこういう制約がない人をわざわざ集めて意見を言ってもらうのであれば、むしろそれを利用して、自分たちが言えないことを言ってもらう。言い方は悪いけれども、むしろそういう使い方をしていただければ非常にありがたいと思います。

実際に、市民がこう言っているというお墨つきの中でどう進めるか。上手い使い方をしていただければ本当にありがたいと思います。我々も時間をたくさん使った意義があると思いますし、皆さんにとっても意義がある。また、それによって市民が暮らしやすくなって、また、職員の方がより働きやすい職場をつくっていければ、それは非

常にありがたいことだろうと思っています。

既に各委員の方から発表があって、それから長野さんからもご説明があったので、個別のことは省きますけれども、単なるセレモニーではなくて、せっかくこれだけの皆さんの時間を使っているの、ぜひ有意義にしていだければと思っています。

4 委員感想

○司会（鈴木委員）

それでは、これまでの委員会の活動を振り返り、各委員より一言、自席で感想を述べさせていただきます。

最初に、鶴沢勇委員より感想をお願いいたします。

しあわせ倍増・行政推進プラン市民評価委員会 委員名簿			
【敬称略 五十音順】			
No.	区 分	氏 名	備 考
1	団体代表	鶴 沢 勇	さいたま市PTA協議会会長
2	市 民	内 田 雅 巳	
3	市 民	江 淵 多 都 子	
4	市 民	大 内 洋	
5	市 民	岡 田 晴 美	
6	団体代表	金 子 肇	埼玉中央青年会議所理事長
7	市 民	金 友 清 三	
8	市 民	坂 根 伸 江	
9	市 民	島 田 栄 子	
10	団体代表	鈴 木 奈 穂 美	さいたまNPOセンター理事
11	有 識 者	田 矢 徹 司	株式会社経営共創基盤取締役 マネージングディレクター
○ 12	有 識 者	長 野 基	首都大学東京都市環境学部 准教授
13	市 民	中 村 正 樹	
14	団体代表	藤 枝 陽 子	さいたま市自治会連合会副会長
◎ 15	有 識 者	源 由 理 子	明治大学公共政策大学院ガバナンス研究科教授

◎委員長 ○委員長職務代理

○鶴沢委員

団体代表ということで、さいたま市PTA協議会の鶴沢が発表させていただきます。



毎年なのですが、私が携わっている教育委員会では、いろいろなことでこういう評価に立ち会わせていただいております。しあわせ倍増・行政推進プランは、数字だけを追いかけるのではなく、組織づくり、そのシステム、目標をきちんとつくっていただければ、数字が伸びなくても、評価は出ると思います。この事業に対して、いろいろな方が集まってこれを評価しました。数字よりも、どのようにやっているかということ、みんな興味を持って、いろいろな議論を交わしてきました。数字だけを追いかけて、年度末に上がった上がらない、A、B、Cでつ

けるのではなく、ここでこの評価をしたことを少しでも皆様のヒントとして組織づくり、システムづくりの改革に役立てていただければと思います。皆さん、どうかよろしくをお願いします。

勉強になりました。ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

続きまして、内田雅巳委員、お願いいたします。

○内田委員

無作為抽出で選ばれました内田です。

私も着任のときに申し上げましたんですけれども、私は大宮で生まれて、大宮で育ちました。それから、社会人になりまして、50歳までいろいろなことをやりました。営業はもちろん、人事、総務、海外、それから不動産、いろいろなことをやってまいりました。50歳を過ぎてから、市内の300人程度の中小企業ですけれども、これも管理本部というところで、人事、総務、労務、いろいろなことをやってまいりました。



そういった自身の経験と環境から、今回のような委員に選ばれて、前向きな有意義な提案と意見が出せるんじゃないかと自分では思っておりましたけれども、まことに申し訳ないことに、自身の生来の恥ずかしがり屋と遠慮しいということが前面に出まして、全くそういった有意義な意見が出せなかったということを非常に猛省しております。

ですけれども、こういったことで企画に参加させていただきまして、これからはますますさいたま市のことについて考えていけるようになりましたので、本当にいい機会をいただきましてありがとうございました。

以上で感想でございます。

○司会（鈴木委員）

江渕多都子委員、お願いいたします。

○江渕委員

私も無作為抽出で選ばれました、江渕と申します。



これまで何事にも大きな疑問もなく毎日を送ってまいりまして、この委員会に参加させていただくようになってから、どうしたらよりよい生活が送れるのか、どうしてほしいのかと、少しずつ関心を持って毎日を送るようになりました。誰もがこれから迎える高齢化、そして、自分たちが過ごしてきて、こうなったらよかったのになとい

う改善点が幾つかあります。その一つが、駅近くの保育園、保育所の設立でした。それが近い将来見えてきまして、とてもうれしく思っております。

この委員会を通して、いろいろなことに目を向けて勉強させていただきました。ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

岡田晴美委員、お願いいたします。

○岡田委員

今日の発表に向けて大変勉強をしました。こういう機会を与えていただいて、ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

中村正樹委員、お願いいたします。

○中村委員

中村でございます。

議論を通じて感じましたのは、行政の仕事は幅がとても広いということに加えて、効率性だけでは動いていない、あるいは動けない部分もあるのではないかと。行政だからこそ、効率的ではないからこそ受け持っている部分が行政はあるのだなと思いました。

ただ、一方で、仕事ですから効率的にやらないといけない。行政マン・行政ウーマンも含めて、ご苦勞の一端をかいま見たような気がいたしました。

もう一つは、行政の方々が本当に真摯に努力されている姿を間近に拝見することができまして、一市民としても非常に心強く思いました。そういう機会をいただきまして、ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

坂根伸江委員、お願いいたします。

○坂根委員

坂根と申します。

私は、欠員の補充として5月から参加させていただきました。正直なところ、当初は委員会で意見を述べることに抵抗を感じ、皆さんの意見を聞くことだけに集中していたと思います。しかし、回を重ねるごとに、自分の生活の身近にはなかった行政に関心が持てるようになり、委員会への見方が変わってきたと思います。専門的な知識のない専業主婦の私が、その目線から感じたことを意見として発言できる機会を与えられたことに感謝しています。

これからも、自分の住んでいる地域のため、さいたま市の発展のため、行政に関心を持ち続け、微力ながら協力していきたいと思っています。

そして、市民評価委員会と一緒に参加した皆様と市役所の方々に感謝しています。ありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

島田栄子委員、お願いいたします。

○島田委員

浦和美園駅がここ10年で随分、村のようなところがまちになって、さいたま市の一員になった気がして、すごく楽しみにしています。

この委員会も、最初はどきどきして、本当にうなずくばかりだったんですけども、次の委員会ではこういう意見を出したいと思って、いろいろな生活で意識できるようになりました。

この機会を設けていただいて、ありがとうございました。



○司会（鈴木委員）

金友清三委員、お願いいたします。

○金友委員

金友でございます。

評価委員に選ばれて早8カ月が過ぎ、私自身、今日まで非常に多くのことを学ぶことができましたことを感謝します。例えば待機児童や空き家の問題、高齢者の問題など、非常に多くの深い問題があると思います。私も、勉強のため、日々の新聞や本などを読み、また、友人知人にこの問題をどのように考えるかを聞き、私の考えの糧にしたつもりですが、十分に理解できなかったことを反省しております。



今後も、申し上げた3件の事項は注意深く見ていきたいと思えます。どうもありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

大内洋委員、お願いいたします。

○大内委員

大内でございます。

まず、このような得がたい機会を与えていただき、まことにありがとうございました。この委員会を通じて、市役所の皆さん方のご労苦を感じることができて、その点は、非常に違った世界が見えたといいますか、非常に新しい世界を見せていただいて、その点も感激しております。

私自身の反省としては、いろいろな案件に対する考察が自分自身足りなかった。そのせいで、せっかく役割をいただいたのに、十分な意見が示せなかったのではないかと私自身の反省にしております。

また、事業案件全般については、横連携をもうちょっと強めていただくのと、市役所という手がたい組織の性格でもあるんでしょうが、走りながら考える部分があっても良いのではないかと感じました。

このような機会を与えていただきまして、誠にありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

田矢徹司委員、お願いいたします。

○田矢委員

先ほども意見を述べさせていただいたので、どちらかというと謝罪をしたいと思うのですが、せっかく委員に選んでいただいたんですけれども、何回か欠席ということで出席できませんでした。本当に申し訳ありませんでした。

○司会（鈴木委員）

長野基委員長職務代理、お願いいたします。

○長野委員長職務代理

長野でございます。

今回、このような発表形式にしたのは、実は委員と所管課の担当者のご見解の2つの

ロジックを見える化させましょうという意図でつくってみた次第です。さいたま市の場合は、公開審議ということで、いわゆる行政改革を所管する方と事業を所管する方がディスカッションをするのを市民が見る形での見える化をなさっておられますが、また違う形でロジックとロジックを見せるというのをやってみました。どちらが良かったでしょうか。

また、しあわせ倍増プランは第2期ということで、前回の第1期の評価のやり方とも変えております。研究者としては、今2パターンあって、どちらがどれだけ効果があるかというのは、後でヒアリングで伺いたいと思います。よろしくお願いします。

○司会（鈴木委員）

源由理子委員長、お願いいたします。

○源委員長

源でございます。

皆さん、意見をあまり言っていないとか、謙遜されておりましたけれども、そんなことは全然ありませんでした。

私はよくこういうワークショップ形式の評価をやっているのです。例えば、静かな方が意見を持っていないということは全くないわけで、今回付箋を使って、本当にそれぞれの良さを生かし、いろいろな視点からご指摘や報告があつて、こういう意見にまとまったのだと思います。

また、それができたのは、担当課の皆さんが最初は評価されるのではないかとということで構えていらっしゃったところもあったと思うのですけれども、徐々にその抱えている課題を率直に言っていただけたことが大きいと思います。そこで一つの対話があつたということがあるからこそ、今回報告させていただいたような具体的な提案ができたのではないかと考えております。

改めまして、事務局をはじめとした皆さんに大変お世話になりました、どうもありがとうございました。私自身も勉強させていただきました。

○鈴木委員

最後に、司会の立場でありますけれども、私も評価委員の一員ですので、鈴木のほう

からも一言申し上げたいと思います。

私事なのですがけれども、4月に出産をいたしまして、第1子でしたので、母親になってちょうど6カ月になります。この6カ月間の間に、こんなに市役所のいろいろな事業に支えられて生きているんだと感じたことがありませんでした。子供が生まれて、こんなに市の方々に支えていただいているんだというのをひしひしと実感しております。

2つのプランを評価するという機会に恵まれて、さらにさいたま市を良くするというチャンスではないかと思っています。そういう機会に、子供を産み育ててこれからスタートするぞというチャンスはなかなかなかったと思うのです。こういう機会を与えていただいたことを感謝申し上げたいと思います。

これからまだ委員会は引き続き1年以上ありますが、その中でまたいろいろな意見を申し上げたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

5 市長コメント

○司会（鈴木委員）

それでは、本日は、お忙しい中、清水勇人市長にもお越しいただいておりますので、一言コメントをいただければと思います。よろしくお願いいたします。

○清水市長

どうも皆さんお疲れさまでした。ありがとうございました。

このしあわせ倍増・行革推進プランの市民評価委員会は今日で10回目ということで、皆さんがお仕事等でお疲れにもかかわらず、毎回2時間を10回もやっていただいたということに、まず心から感謝とお礼を申し上げたいと思います。

私も1期目のときの評価委員会に出させていただきましたけれども、1期目と違って少し進化し



た形だったと感じました。特に、評価される方が客観的に見るということだけではなくて、自分たちの主体性のところまで引きつけて最後に提案をいただいたと思いました。気づきもたくさんありましたし、素晴らしい提案がたくさんあったと思っています。

さいたま市としては、今年4月1日から「CS90運動」というものを始めました。これは、市民意識調査をしていて、平成19年からスタートしたのですけれども、さいたま市は住みやすいですかという質問で当時は、「住みやすい」と「どちらかという住みやすい」という回答を合わせた数字が74.0%だったのが、今はおかげさまで82.9%まで上がってきています。これを2020年までに90%以上にしていくことを市を挙げての共通の目標にしようということでスタートをさせました。各局、部、それから課、そして区役所、あるいは一人一人が考えて、市民が住みやすいと言っていたくためにはどんな姿勢で仕事に取り組んだらいいのか、どんなことを日々やっていったらいいのか、それを自分たちで考えて、それぞれの目標にして取り組むという運動です。

それをやっていく上でも、今日は担当の課長からもいろいろなコメントがありましたけれども、直接それを担当する職員にとっても大変勉強になったことがたくさんあったのではないかと考えています。

それから、田矢委員からも、せっかくこれだけやってきたのでぜひ活用してほしいというご意見がありましたが、ぜひ私どもも活用したいと思っています。できること、できないこと、いろいろなコメントがありました。もちろん、やりにくい、難しい課題がある部分もありますけれども、少し工夫をすればできることもあるのではないかと考えています。特に今回の6つの事業は、これまで取組を進めてきたけれども効果がなかなか出なかった分野もかなり入っておいりましたので、その中で、やり方の工夫をもっとしなければいけないということを、皆さんもいろいろな視点から討議していただいたので、改めて感じることができました。

それから、この評価に当たっては数字だけを追わないでほしいというご意見がたくさんありました。それはまさにそのとおりだろうと思っています。ただ、この数字を抜きには評価はできないだろうとも私は思っているのです。政治もそうですし、行政もそうですが、方向性といいますか、頑張っている、取り組んでいるということは言うてきたし、やってきましたけれども、それがどういう結果になったのかというところ

までは、実を言うと、しっかり私たちはチェックしてこなかったと思っています。だからこそ、数字で判断できるところは数字で置きかえて評価していますが、これが全てではないとも思っています。

それはやはり質の問題もあるでしょう。あるいは取組の度合いもあるでしょう。いろいろな環境の中でやっていますので、評価が悪かったから、取り組んできた職員が全部悪いということではないとも思っていますし、逆にうまくいったからといって、全てが良かったかということではないと思っています。ですから、きっと良い評価であった事業についても、皆さんの視点で見ていただくと、もっと課題があったのではないかと思っています。

私も1回、時間外勤務縮減のテーマのときにお邪魔をさせていただきました。今日も来る前に人事と話をしています。どうやったら時間外勤務をなくせるか、少なくともできるかと日々議論をしています。皆さんから意見が出ていたことも含めて話をし、もちろんできることもあるし、できない部分も若干あるのですが、いずれにしても私たちは目標を立てた以上、その目標の数値、それからその質、そしてそのやり方も含めて、しっかりと評価をしていただいて、それを次の来年の政策や事業に結びつけていくことを徹底してやっていきたいと思えます。

「特定健診受診率を60%に向上」は非常に目標が高くて、なかなか難しいところがたくさんあります。でも、皆さんからいろいろなご提案をいただいたこと、あるいは少し改良すればできることもあるのではないかと思っています。

それから、「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」につきましては、経済局の商業振興課長から話が出ましたけれども、経済局だけではなかなか難しいだろうと思っていて、商店街のあり方自体にもう少し広い役割というものを見ていく必要があると再認識をしました。

「高齢者見守りネットワークの構築」につきましては、1期目からずっと取り組んでいます。これも制度としては進んでいない。では、実際に何も行われていないのかというと、そうではない。各自治会ごとに細かい地域の状況を把握して、いろいろな見守りをやっている自治会も既にある。あるいは自治会ではなく、社会福祉協議会でやっているところもある。でも、濃淡があるので、行政ですから特定の地域だけではなく、できるだけ標準化をして、どこでも安全に安心して暮らしていけるようにしたい。ひとり暮らしの高齢者や高齢者のみの世帯がととも増えていますから、これもご

指摘をいただきまして、いろいろな手法を駆使しながらやっていかなければいけないのだと改めて痛感したところであります。

いずれにしても、皆さんからいただいた視点は非常に参考になりました。改めて感謝と御礼を申し上げたいと思いますし、また、来年度以降も、皆さんからいただいたご指摘を含めてしっかり改善をしながら取り組んでいきたいと思っています。

そういう意味では、今回、このまとめ役でありました源先生、長野先生の努力に改めて感じ入っているところであります。私たちとしては、このP D C Aサイクルを回していく中で、全ての部分にやはり市民の皆さんに参画をしていただく。今のところ、プランを作る前の段階、それからチェックをする段階で参画していただいておりますが、全てのところに参画していただきながら、事業を運営していくということが重要です。そうでないと、客観性も必要ですが、一緒にやっていく主体性というものがなければ、行政は理解していただけない部分がたくさんあると思います。

委員の皆様には引き続きもう1年、市民評価委員会をやっていただくことになっておりますので、今の私が言ったことが本当にできているのかということもあわせてチェックをしていただければと思います。

本日はありがとうございました。

○司会（鈴木委員）

ありがとうございました。

本日の議題は全て終了いたしました。

本日の報告結果につきましては、後ほど資料として取りまとめていただけるということを事務局からも伺っております。

委員会としては、最終報告に向け、引き続き活動を行ってまいります。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、来場の皆様、本日は長い時間お付き合いいただきましてありがとうございました。

以上をもちまして、本日のしあわせ倍增・行革推進プラン市民評価委員会報告会を終了いたします。