

第9回 しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会 会議録

- 1 日 時 平成27年9月16日(水) 午後6時30分から午後8時20分まで
- 2 場 所 浦和コミュニティセンター 第14集会室
- 3 出席者 <委員>
- 源 由理子委員長、長野 基委員長職務代理、内田 雅巳委員、
江渕 多都子委員、大内 洋委員、岡田 晴美委員、金友 清三委員、
坂根 伸江委員、島田 栄子委員、中村 正樹委員
- <事業所管課>
- 国民健康保険課：木村課長、佐藤係長
高齢福祉課：田辺課長、山田係長
のびのび安心子育て課：平野副参事、鶴見主事
人事課：高橋課長
区政推進室：木島参事
- <事務局職員>
- 濱里総合政策監兼都市経営戦略部長
都市経営戦略部：原副理事、齊藤副参事、小島主幹、吉田主査、
菅原主査
行財政改革推進部：真々田部長、溝副参事、杉本副参事、大塚主幹、
吉田主任、松下主任
- 4 議 題 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
- 5 公開又は非公開の別 公開
- 6 傍聴者の数 0人
- 7 審議した内容 別紙のとおり
- 8 問合せ先 都市戦略本部 行財政改革推進部
電話 048-829-1106
FAX 048-829-1985
E-mail : kaikaku@city.saitama.lg.jp

第 9 回

「しあわせ倍増・行革推進プラン」

市民評価委員会

平成 27 年 9 月 16 日（水）

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

午後 6時30分 開会

○事務局

それでは、定刻となりましたので、開会をさせていただきたいと思います。

皆様、本日もお忙しいところ、お集まりいただきましてありがとうございます。

これより第9回しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会を開会させていただきます。

私は、進行を務める行財政改革推進部の溝と申します。よろしくお願いいたします。

それから、今回もホームページ掲載用に写真撮影、録音をさせていただいておりますので、ご了承をお願いしたいと思います。

また、本日は田矢委員さん、藤枝委員さん、鈴木委員さんからご欠席の連絡をいただいておりますので、ご報告申し上げます。

それでは、本日の議題として、これまでご審議をいただいた重点審議事業6事業に対する問題点及び問題解決への意見のまとめということで、振り返りをお願いをしたいと思います。

議事につきましては、源委員長に進行をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○源委員長

皆さん、こんばんは。

今日は9回目ということでございます。おかげさまで6つの重点審議事業に対する議論が終わりまして、もう皆様のところには事務局から事前資料をご送付いただいておりますけれども、振り返りのシートというのがございます。本日は、この重点審議事業の振り返りをもとに、10月に報告会がございまして、それに向けて、この委員会として評価委員が考える問題点及び問題解決への意見の取りまとめということを皆さんと確認をしていきたいというのが、本日の審議の目的でございます。

こういった参加型の審議というのは、そこに参加している人はどういう議論があったか分かるのですけれども、それをいかに適切に参加していない多くの皆さんに伝えるのかということが非常に重要でございます。今回、この振り返りのシートというのを事務局で作っていただきましたけれども、皆さんが議論したポイントをできるだけ分かりやすく多くの方にお伝えするという趣旨のシートでございます。今回は、その6つのシートを一つ一つ見ていくことによって、皆さんの方から改めて、こうやってご

覧になって、もう少しこら辺を確認したいとか、これには載ってないけれどもこう
いうこともあるんじゃないかという追加の意見なども伺えればと思っております。

今回は、お忙しい中、各事業の担当課の皆さんにもご出席いただいております。あり
がとうございます。皆様の方からも、記載されている内容が事実誤認だとか、あるいは
さらに追加の内容がございましたら、忌憚のないご意見をいただければと思ってお
ります。時間の関係で、一つの審議事項に対して10分ぐらい、長くても15分ぐらいと
いうことでございますので、ご協力をお願いいたします。今日は付箋を書いていただ
く必要はございませんので、意見を言っていただくということで結構でございます。

それでは、早速でございますけれども、1つ目のしあわせ倍増プランの重点審議事項
No.26-2「特定健診率を60%に向上」の資料を見てまいりたいと思います。

やり方ですけれども、まず、この振り返りの内容につきまして、事務局の方から要点
をご説明いただきまして、それに対して委員の皆さんからコメントがございましたら
お伺いしたいと思います。その後、また、担当課の皆さんにもご意見等を伺いたいと
思っております。よろしくをお願いいたします。

○事務局

それでは、第3回市民評価委員会で取り扱いました「特定健診受診率を60%に向上」
について簡潔にご説明をさせていただきます。

この事業の目標といたしましては、平成28年度までに特定健診受診率を60%にし、平
成26年度につきましては48%を目標とするということでもございました。実績として、
平成26年度は、暫定でございますが32.6%ということで、平成26年度目標に達しな
かったということで、C評価となった事業でございます。

その中で提起された問題点・意見交換でございますが、1番目といたしまして、まず、
目標設定の妥当性についてご議論をいただきました。

内訳としては、主に2点でございます。初期の目標設定そのものの妥当性について議
論がありまして、国と異なる目標設定の可否を検討する必要があるのではないかなど
とご意見をいただきました。

また、2番目といたしまして、目標とする対象層の絞り込みの可能性についてもご意
見をいただきました。受診層からしますと、若年層の受診率が低いということで、こ
の辺を解決をしたらいかかというような内容でもございました。

それから、大きな2番目といたしまして、インセンティブの付与方法のあり方につい

てございました。インセンティブはキャンペーン期間を設定しておりましたが、普段から受診していた層が、単純にキャンペーン期間に受診しているだけの需要の先食いとなっているのではないかと。また、プレゼントの当選確率も非常に低いので、広い層へ機能していないのではないかとというようなインセンティブの付与方法についてご意見をいただきました。

3番目といたしまして、受診したくてもできない人への対応についてということで、そもそも医療機関が限られているので、夜間、休日等の実施が難しいというようなご意見をいただきました。これらの以前の問題として、事業の現状分析及び効果の検証について行うべきかどうかということで、そもそも論からご意見をいただきました。

そこで、解決策として、まず、1点目の目標設定のあり方でございますけれども、国の目標のほか市独自の目標を設定したらよいのではないかと。それから、年代ごとに目標を設定する。特に生活習慣病の発症リスクを左右する若年層に注目したほうがよいのではないかとというような対応策のご意見をいただきました。

それから、2番目といたしまして、インセンティブの付与方法（あり方）について、インセンティブの強化をしたらいいのではないかとという観点からご意見をいただきました。企業への利益にもつながり、市民のお得感にもつながる仕組みを構築すべきではないかと。具体的には、市内企業の協賛による買い物クーポンを配布したらいいのではないかと。また、当選確率を上昇させることで、受診率拡大を狙う。当然、プレゼントの当選者数も拡大したほうがよいのではないかとというようなご意見でございました。

それから、3番目といたしまして、受診したくてもできない人への対応について検討したらいかがかと。まずは、受診しやすい環境を整えるということで、その観点から、イベントに合わせた出張健診を行う。それから、日曜日や夜間に健診を行う。あるいは職業に対応した受診機会。例えば農業ですと、農閑期に受診機会を多く提供するというようなご意見をいただきました。

それから、健診内容の利便性を高めるという観点から、検査項目の簡素化はできないのか。あるいは検査パック、自分で採血をしてデータを医療機関に送信するいわゆる自宅健診ができないかというようなご意見を賜りました。それから4番目としまして、市民の受診に対する機運の醸成ということで、「健康の日」を定め、大々的にキャンペーンを行ったらどうか。あるいは市の他の関連事業と関連して実施をしていったらいいのではというような改善策をいただいております。

以上で説明を終わらせていただきます。

○源委員長

ありがとうございました。

ちなみに最後のページには、皆様が書かれた付箋がカラーで載っております。よく見ますと、だんだん後半にいくに従ってきれいになっています。最初は少し混乱していたというのがこれを見ても分かるんですけども、ちょっと思い出していただきながら、委員の皆様から何か追加のコメントがあれば、あるいは改めてご質問でも結構ですけれども、ありましたら頂戴したいと思います。

申し忘れたんですが、担当課の方からは、こういった委員会の結果を踏まえて、今後の方向性をこの後またいろいろ考えていただけることになっています。それを、10月に報告会で報告をしていただけるという手順になっております。

それではいかがでしょうか。特に欠席された委員の方もいらっしゃると思いますので、改めてご意見などがあれば。

はい、どうぞ。

○坂根委員

会社とかで健診をしている人を拾うというか、そういうのは数字に反映されないというような記憶があるんですけど、そういう人たちを入れるためにどうすればいいかということはやったんでしょうか。会社で受診しているから健診を受けない人も実際はいるんじゃないかという話があったと思うんですけど、そういう人達の数をどのように数えるのかというのは、その後どうなったのでしょうか。

○源委員長

それについてはどうでしょうか。

○国民健康保険課長

国民健康保険課でございます。

会社にもいろいろございまして、規模の大きな会社の方は国民健康保険に入っていないので、そもそも対象外です。会社員の方で国民健康保険に入っている方というのは、むしろ例外で、例えばそういった保険制度、本当はあってはいけないんですけども、保険のない会社にお勤めの方とか、それからあとは派遣で働いていらっしゃる、やっぱり派遣の会社としては保険がない。そういう方に限られてしまうんです。ですので、会社にお勤めの方を拾い上げるというのは、私どもとしては事実上不可能

という形です。

○坂根委員

自分で人間ドックを受けたというのは、数字に入らないという話があったと思うのですが。

○国民健康保険課長

自分で人間ドックを受けた方は、お申し出いただいて、その受診結果を私どもにいただければ、一応算定することはできるんです。受診結果を持ってきていただいた方には、記念品、エコバックを差し上げているんです。一応そういった宣伝をしてはいるんですが。

○坂根委員

そういうのは、お手紙の中に入っているんですか。知らなかったのです。

○国民健康保険課長

その結果を出していただければ差し上げますよというお知らせはさせてもらっています。お手紙だったり、それから電話で勧奨するときに、受診しませんかと勧奨するときに、人間ドック受けてるよという話があれば、では受診結果をいただけませんかといった話はさせてもらっています。

○坂根委員

そうですね。何か買い物クーポン券の話ばかりだったので、その後どうなったのかなと思って。

○源委員長

そちらの方は、一応制度としてはあるということでございます。確認までということですから、ありがとうございました。

○大内委員

これは、ちょっと資料全般についての質問なんですけど、そもそも発表はどなたを対象にされてますか。資料の公表はどなたを対象にされますか。

○事務局

最終的には、当然、市民に公表してまいります。

○大内委員

なるほど。

○事務局

基本的には市長から市民評価委員の皆様には評価をお願いしているところですので、第一義的には市長に対してご報告いただくのが先だと思っておりますけれども、内容そのものは、ホームページ等で市民の方にも公表はさせていただきたいと思っております。この議論も当然ホームページに載りますし、結果についても同じように公表となります。

○大内委員

分かりました。それで、もし市民の方がご覧になるような状況でしたら、分かりにくい専門用語がたまに出てくる部分を排除したほうがいいんじゃないかと思われました。例えば、私自身が企業の健保組合に入っているけれども、特定健康診査の言葉の意味がさっぱり分からなかったというのがありますし、そういう意味で、何か簡単に一般の方々が分かるような表現を欄外でも脚注でも振ったらどうかなと思われました。

○事務局

役所用語と申しますか、専門用語がありますので、その辺は解説をつけます。

○大内委員

分かりました。ありがとうございます。

○源委員長

よろしく願いいたします。

大体このような内容で、ご自分の議論・発言が抜けてるとか、そういうようなことはございませんでしょうか。

そうしましたら、担当課の方から何かコメントはございますか。

○国民健康保険課長

すみません。今の専門用語の中で、特定健診率を60%に向上という言葉があるんですが、ちょっとやっぱり特定健診率とはあまり言わないので、実は特定検診受診率と言います。

○源委員長

特定健診受診率ですか。

○国民健康保険課長

ちなみに資料の「※」のところの字がちょっと違っているので、すみません。

○源委員長

この後10月29日の報告のときは委員の皆さんに報告をしていただきますので、そのあたりのところはちょっと検討していただければ。

○国民健康保険課長

あとは、例えば解決策の中で、ちょっと難しいなというのは確かにあるにはあるのですが、これをそのままプリントしようかと言われると、ちょっとやりにくいかなと思うのですが。

○長野委員

すみません。それにつきましては、予算の事業化の中でいろいろプラス・マイナスご議論いただくとお思いますので、10月のときに、実はこういう理由で、これはやっぱりちょっとできませんが、これは逆にいうと、むしろ積極的にやっていきたいと思います、そういうふうに報告をいただければ、大変議論が見える化できると思います。

○源委員長

一応意見としてはここに書かせていただきましたが、もちろんそれを全てやることを前提というよりも、現状の中でどのように取り入れていただけるかということを決めていただきたいということですので、よろしくお願いします。

それでは、1つ目についてはよろしいでしょうか。

では、続きまして、2つ目の重点審議事業に移ります。

こちらの方は、しあわせ倍増プランの10番目で、「高齢者見守りネットワークの構築」ということですので。

○事務局

第4回の市民評価委員会で取り上げました「高齢者見守りネットワークの構築」についてご説明のほうをさせていただきます。

目標は、平成28年度までに、市全域に高齢者見守りネットワークを構築するというところで、854の自治会にお願いをするというような内容でございます。実績といたしまして、平成26年度は360団体で構築を目指してございましたが、平成26年度の実績といたしましては、ネットワークの構築ができずにC評価になったものでございます。

提起された問題点また意見交換でございますけれども、1番目といたしまして、まず、民生委員の持つ個人情報の利用の可否。

それから、2番目といたしまして、事業相互の連携、例えば介護保険のヘルパーなどの連携・関連が必要ではないかというご意見。

それから、3番目といたしまして、一律のサービス、制度であることの問題点をご指摘いただきました。例えば、地域性や建物の種別があるので、それに応じたサービス

を手法にするのが必要ではないかというようなものでございます。

それから、4番目といたしまして、いろいろな役割を、現在、自治会の皆様はやっておられますので、その自治会のマンパワーが不足している。

それから、5番目といたしまして、自治会以外の主体の可能性ということで、主に民生委員の方々を活用されたらどうかということですが、その辺についても頼るべきマンパワーとして限界があるというような問題点をいただきました。

それから、6番目といたしまして、見守りが必要な対象者数やサービス水準の不明確さということで、対象者数はおよそ5万人ということですが、これは不正確な数字のおそれもあるということですが、定量的な目標が不明のため、どの程度の組織が必要か不明確ではないかというようご指摘をいただきました。

解決策といたしまして、1番目といたしまして、事業相互の連携、関連の必要性について言及がありました。具体的には、ICチップが入っているカードを使ってポイントを付与するような改善をしてはどうか。それから、なるべく安く効率を上げられる手法の検討をしてはどうか。例えば徘徊高齢者の情報ネットワークを活用したり、配食サービス事業を活用したりしてはどうか。それから、行くだけではなく、通うイベントの企画をする。これは定期的に高齢者が集まれる場を設け、参加していただきまして、来ない場合、どうしたんだろうというような形で訪問をするなど、早期発見へつなげる取組をしたらいかがか。それから、訪問だけでなく、地域の資源を活用したらいかがかというような解決策をいただきました。

それから、2番目といたしまして、自治会へのアプローチ方法をということで、自治会と一緒にどうすればいいかを考える機会づくりをしたらいかがかと。自治会の方にとっては、自分たちが問題として認識しない限り、なかなか当事者意識は生まれてこないというようご指摘でございました。

それから、3番目といたしまして、自治会以外の主体の可能性を探ってはいかがかという内容から、新聞配達業者など、新聞配達の中で異常を感じた場合には連絡をしていただくという取組、それから、公民館などの市の施設の職員を使ったらどうか。公民館などの市の施設を地域の見守りのバックアップの拠点として、必要な個人情報はその職員、公務員が把握すればいいのではないかというようご意見などをいただきました。

それから、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たら

どうかというようなことで、各自治会、社会福祉協議会がかかわる新たな団体をつくれれば、自治会や社会福祉協議会の協力をしっかり得られる見守り体制ができるのではないかというようなご意見を伺いました。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございます。

高齢者見守りネットワークの構築の内容です。今日は、自治会連合会の藤枝さんがご欠席ということでちょっと残念ですけれども、自治会へのアプローチとか、いろんな議論がされたところでございます。いかがでございますか。3か月前の話でございますので、ちょっと思い出すのが難しいということもあるかと思えますけれども。

それでは、担当課の方からお願いします。

○高齢福祉課長

高齢福祉課でございますが、1点補足させていただきます。

2ページの6番のところで、「対象者数はおよそ5万人」と申し上げておりました。平成24年度に当時の高齢福祉課で見守り協力員のお願いの説明を自治会連合会にしていた記録の中に、その説明の中で出てきた数字でした。正確に申しますと5万世帯ということでございました。当時、3年に1度やっております単身高齢者と高齢者のみ世帯の実態、平成23年度に実施したときの単身と高齢者のみの世帯の世帯数の合計が5万6,941世帯という数字を並べて説明をいたしました。ちなみに今最新の同じ調査、平成26年に行った調査ですと、それが7万3,462世帯となり、3年半で5万世帯から7万世帯に増えている実態がございます。

○源委員長

そうすると、こちらの記載は7万世帯というほうが正しい。

○高齢福祉課

そうですね。5万人という数であるのであれば、現在の数に近づけますと7万世帯に置き替わると思います。ただ、見守りの対象をどう捉えるかで大分違ってまいります。この7万世帯というのは、何気ない見守りの対象者です。お元気な方、全然心配要らない方も含めて、見守りをされる方が道で会ったら挨拶をするといったものも見守りとしてカウントするのであれば7万世帯。もっと本当に心配な方、希望された方に定期的に訪問したりする見守りということになりますと、数千人とか、そんな単位

になると思います。

○岡田委員

すみません。その7万世帯というのは、高齢者の何歳以上の方のみの世帯ということなんですか。

○高齢福祉課長

65歳以上の方のうち、一人暮らしをされている世帯が3万4,757世帯でございます。

そして、2人以上、いずれも65歳以上の方で、ご夫婦の方が大半ですけれども、中には親子で65歳以上、ご夫婦とその親、全員が65歳以上という世帯も入っておりますが、その世帯が3万8,705世帯で、合わせますと7万3,462世帯が、昨年、平成26年の9月から11月にかけて、各地区の民生委員さんが訪問して調べた結果による世帯数でございます。

○大内委員

今のお話を聞いていると、例えば年齢なのか状態なのかは別にして、一定の範囲をお決めになったらいかがかなと思いました。先ほどおっしゃってました道で会って元気かなというものも見守りに含めようとしたときに、それは多分、一般論からいうと見守りとは思えないんですよ。それも見守りの確かに一つかもしれませんけど、一般論としては、見守りが必要なのは、買い物に行くにも大変というレベルを想定してしまうんです。そういう意味で、足切りと言ったら変ですが、一定の集団を見守りの範囲として、この対象は何万人であるというようなカテゴリをお作りになったらいかがかなと思いました。

○源委員長

いかがですか。

○高齢福祉課長

本当に薄い見守りと濃い見守りがあるので、今ご指摘いただいた濃い見守りについては、数字がちょっと把握ができていない状況でございます。

○源委員長

こちらは、この振り返りの6番のところにサービス水準の不明確さとありますけれども、対象が明確ではないところですよ。なので、どういうふうに解決するのか。

○大内委員

例えば後期高齢者だけの世帯とかであれば、市のデータベースで分かりますよね。

それが多分、見守るべき範囲じゃないかと客観的には想定するんですが。

○高齢福祉課長

そうですね。今、数字は持っておりませんが、75歳以上の単身高齢者といった数字は、データとしてはございます。

○大内委員

多分、後期高齢者ぐらいの年齢になってくると、いろいろと体の不調もおありかと思うので、そういう意味で、何か一定のカテゴリーをやっぱり求められたらいかがかなと思うんですが。

○源委員長

今のご意見ですけれども、こちらの振り返りに少し追加させていただいてよろしいですか。6番の問題点のところに関連してですね。

○中村委員

6番に提起された問題点等に関する解決策というのが、必ずしもこの解決策の1、2、3の中に明確に書かれていないような気がしています。当時をだんだん思い出してきましたけれども、5万人を十把一からげにしての対応がなかなか難しいということと、行政としてどこまでやるのか。多分、もう寝たきりになったら個人でちゃんとやらないといけないと思うので、行政が前に出てくる役割というのがだんだん後退していくのかなという気もしますし、どこの層の人にどういうサービスが必要なのかという分析がないと、この解決策には結びついていかないのではないかという気がするので、その点を考えますというのが解決策ではないかと思えますけど、いかがでしょうか。

○源委員長

確かに、6番に対してはちょっと対応する解決策がなかったと思うのですが、今のご意見では、おっしゃったように分類とも関連すると思うんですが、行政としてどこまでやるのか。対象の内容において、そういったものも検討していくということが必要になるのではないかというご意見であります。

そうしましたら、そちらをまた振り返りシートに追加してもよろしいでしょうか。

○中村委員

その検討が本当にできるのかどうか分からないまま言っているので、できませんというのでありましたら、おっしゃっていただきたいと思うんですが、それは大

丈夫なんですか。

○源委員長

いかがですか。

○高齢福祉課長

7万世帯というのは、形式的に65歳以上の方がお一人か、あるいは65歳以上の方だけの世帯、もうお元気な方もいっぱいいらっしゃいます。

○中村委員

だから、その中からサービス内容が特定できるほど区別して把握するのは、ドアを開けてみないと分からないから、個人情報に抵触してそんなことはできませんという回答もあり得るんじゃないかという気はするんです。だとすると、そもそもこういう見守りネットワークというのはできないという話にもつながっていく可能性はゼロではないと思うんですけども、そこら辺が分かっていないので、すみません。

○高齢福祉課長

よろしいですか。

○源委員長

はい。

○高齢福祉課長

定量的な目標の把握ということの主眼とするのであれば、そうした希望による見守りがどれだけ実施されたかを集計していけば、出ないことはないと思います。そこには単身高齢者や高齢者のみ世帯の方だけでなく、実際には若い方と同居していても、日中ひとりぼっちという方もいらっしゃいますし、最近問題となっているような、むしろお子さんの方が家に引きこもっていたり、そういういろいろなご事情のある家庭もございますので、今ご指摘のように、実際の見守りの必要な方の把握をじっくり腰を据えてやっていくということも必要なのかなと感じています。

○源委員長

検討する余地はあると。

○高齢福祉課長

そうですね。

○大内委員

個々のケースがあるのはよく分かるんですけども、統計で、ある一定の数を拾え

ば、大体全体の割合が類推できるという統計の手法がよくありますよね。例えば100世帯を調査したときに大体こんな様子だったので、この戸数のうち3割は見守りが必要であろうといった推論も混ぜて母数を決めた方が目標も立てやすいと思うんですが。

○坂根委員

今おっしゃったように、目標とするものは何なのかというのを明確にしないで言っていた記憶があります。例えば、その世帯に1年に1回は必ず訪問するとか、所在確認をするとか、そういう具体的なことが必要だとすごく言われていたような気がしますが、そのことに関してはないのでしょうか。1回訪問するのか、2回訪問すれば、これをB評価にするのかといったことを議論したような記憶があるんですが。

○源委員長

見守りそのものの定義ですね。

○坂根委員

そうです。そのことについて言っていた記憶があるので。

○源委員長

これもやはり6番の関係ですか。こちらの方に具体的に入っていない。結論はきっと出なかったんですね。

○源委員長

そこら辺は、何を目標にするかということと、数字の話もあるし、どういうサービスの内容になるのかという話もあるし、今、皆さんが議論していたことが全部入ってくるわけですね。

そうしましたら、例えば6番のところ、そもそもの見守りの内容ということも書き込んだ上で、そちらの解決策の方には、具体的には書けませんか。今後それを検討していくという提起の方法が一つあるのではないかと思うんですけれども、いかがでしょうか。検討をお願いするということになります。

○金友委員

ある程度、隣近所で把握していかなければできないと思います。民生委員の方に任せるのも結構だと思いますけど、緊急の場合なんか、ちょっと離れていたら連絡の取りようがないです。だから、結局、この問題は近くの人との協力を得なきゃできないんじゃないかな。ちょっと事が大き過ぎるんじゃないかと思うんですけど、皆さん、どう思われますか。

○源委員長

そうですね。今の金友委員のご指摘は、多分、民生委員とか自治会以外の主体で何とかしなければいけないという議論かと。

○大内委員

今のお話は、私、原則大賛成なんです。大賛成なんですけど、例えば今マンションとかが増えているじゃないですか。マンションとか増えてきたときに、隣同士のつき合いついて、どうしても昔より希薄になっている部分があるんで、そういう意味でこんなことも少し必要なのかなと感じました。

○源委員長

そういう話もありましたね。ありがとうございます。

こちらのほうには、皆さんが出していただいたものを書いていただいておりますので、主には6番に関連して、担当課のほうから対象世帯の訂正をしていただいて、また、見守りの定義とかも含めまして少し問題提起をさせていただき、今後きちんと検討していくということをお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

ありがとうございます。

それでは、続きまして、次の「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」に入りたいと思います。よろしく願いいたします。

○事務局

それでは、第5回市民評価委員会で議題となりました「空き家、空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化」でございます。目標は、平成28年度までに空き店舗を活用した事業開始件数4件、平成26年度の目標といたしましては、新たな空き店舗活用制度の周知を行うというところでございます。実績といたしまして、平成26年度は、新たな制度の概要は取りまとめたものの、制度設計までには至らなかったということで、C評価になっております。

提起された問題点・意見交換でございますけれども、1番目としまして、専門部署を設置する必要ということで、組織体制について問題点を指摘いただきました。

2番目といたしまして、組織のアプローチ（戦略）についてということで、幾つかの中で議論があったんですけども、商店街の活性化や地域コミュニティの向上という効果を得るには施策として弱いのではないかと。それから、個々の空き店舗への支援ではなく、活性化を望む商店会長を支援する仕組みや人材が必要なのではないかと。それか

ら、この取組の主体は事業者なのか、商店会なのか、行政なのか、住民なのかを明確にする必要があるというようなご意見をいただきました。

それで、3番目といたしまして、支援対象事業でございますけれども、支援対象となる事業は限定すべきではない。保育所や放課後児童クラブが不足している地域から優先して支援する必要があるのではないかと。

それから、4番目のその他でございますけれども、空き店舗のオーナーの多くは高齢者だと思われるので、ホームページ以外の手段による広報などを行う必要があるのではないかと。それから、収益性の低い業種につきましては、補助期間終了後には事業継続に不安があると。それから、オーナーの高齢化や後継者の問題があるというような問題点が指摘を受けました。

その解決策といたしまして、まず、繰り返しになりますが、組織体制についてでございます。空き家の利活用を推進する組織を検討する。それから、2番目の組織のアプローチの戦略について、まずはまちづくりの観点から商店街の活性化、コミュニティの向上を図るべきではないか。具体的には個別の空き店舗への支援ではなく、活性化を図ろうとする商店街に対する支援を行いたい。それから、商店街の活性化は、商店会全体にメリットがあるので、商店会自身に活性化策を検討させるべきではないか。

それから、テナントリーシングできる人材など、コーディネートできる人材を確保すべき。それから、目的が同じ事業、具体的にはコミュニティの向上でございますが、そういった事業と連携するべきではないか。

それから、2番目といたしまして、空き店舗の解消を図るということで、まず、空き店舗データベースを作成する。それから、空き店舗の利活用に成功した事例をつくり、モデル化をする。それから、空き店舗はビジネスの視点ではなく、違った観点からの視点が必要であるというようなことです。

それから、3番目といたしまして、マッチングの促進ということで、そもそもがビジネスが難しいために空き店舗になったので、高齢者、子ども、まちづくりなどを把握した上で、商店会からのニーズではなく、市役所も庁内で保有する他のニーズも把握した上で支援対象とする。

それから、4のその他でございますけれども、まちを支える視点で活性化を図るということで、地元の金融機関の力を活用したらいかがか。それから、まちづくりを行うNPOや地元の企業なども活用したらいかがか。

それから、空き店舗を増やさないためということ、空き店舗にするとペナルティを与えたり、市が空き店舗をプールして無償貸与したりするような仕組みを検討していくというような議論が行われたところです。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございました。

○事務局

それから、本日、所管が商業振興課でございますけれども、都合がございまして出席しておりません。申し訳ございません。

○源委員長

はい。分かりました。ありがとうございます。

主に空き店舗を活用した地域コミュニティ活性化ということで、個別の空き店舗というよりも、もう少しまちづくりの視点であるとか、あるいはほかにもニーズを踏まえて、そういう戦略的なアプローチが必要なんじゃないかという議論をしたということ、今思い出しましたけれども、何か皆さんの方からコメント、追加のご意見等はございますか。

○大内委員

3ページの4番の「空き店舗を増やさないため」のところ、このペナルティの部分だけが、ちょっと違和感があります。

○源委員長

ペナルティという言葉ですね。

○大内委員

そうですね。

○源委員長

ちょっと強過ぎるということですか。

○大内委員

ペナルティそのものが誰も幸せにしない気がするという意味です。

○源委員長

ネガティブということですか。

○大内委員

そんな印象を受けます。議論があったことは間違いないと記憶しております。

○源委員長

こういう議論は、確かにありましたね。

議論があったということで、内容についてはよろしいですか。

○大内委員

それは結構です。

○源委員長

他にいかがでしょうか。

特にございませんでしたら、この振り返りの内容についてはこういった形で報告をするということでよろしいですか。

他の方はいらっしゃらないということで、このとおりに進めていただきます。ありがとうございます。

続きまして、「認可保育所の増設」についてですね。

○事務局

第6回市民評価委員会、「認可保育所の増設」という議題でございました。

目標といたしましては、平成28年度末までに認可保育所の定員を3,600人増員する。平成26年度の目標は、認可保育所の定員810人を増加させるということでございました。実績といたしまして、平成26年度は定員1,109人増加しまして、A評価でございます。ただし、計画を上回る保育所定員増を行いました。達成時の効果である、待機児童の解消が結果的に未達成の可能性があるのでないかということで、重点審議テーマとして取り上げたということでございます。

提起された問題点・意見交換でございますが、1番目といたしまして、整備手法について挙げられました。

人口減少に対応した施設の転用可能性についてということで、いずれは待機児童が解消した後に訪れる人口減少社会、少子高齢化の社会に備えまして、老人ホーム等、他に転用できるような構造設計にすべきではないか。

それから、2番目といたしまして、やはり市立での整備ということで、地区別に児童数の増減ペースに違いがある中で、民間による運営が困難な地域がある。それから、駅前などニーズの高い地域では、地価が高く、民間では運営も困難である。なので、市が整備することはできないかというようなご意見がございました。

2番目といたしましては、保育の質の確保ということをごさいますて、保育所整備をすることによりまして、当然、保育士の確保も必要になってくるということをごさいまするが、その保育の質は確保されているのかということをごさいます。それから、経験年数の少ない保育士や新任園長へのサポート体制はできているのか。それから、これは市として取り組んでほしいということだと思いますが、保育士不足への対応、認可後の監査体制というのを強化すべきではないかというようなご意見をいただきました。

解決策といたしまして、整備手法として、新たな補助金の導入・拡大についてということで、駅前などのニーズが高く、地価が高いところにおきまして、重点地域への上乗せ補助の導入をしたらいかがか。それから、地価が高いということに関しましては、地価に応じて補助金を拡大すべきではないかというような対策をご提示いただきました。

2番目といたしましては、企業との連携についてということで、民間企業の雇用対策として必要となる保育環境に着目するということで、民間企業による保育所整備などのタイアップを促進すべきである。

それから、3番目、既存施設の活用ということで、他の既存の公共施設を活用した整備をしたらいかがかというようなご意見。

その他といたしまして、短時間の保育需要への対応として、ベビーシッターやファミリーサポートセンターなどの保育資源を活用したらいかがかということをごさいます。

その他に、一番下のほうに書いてあるんですが、先ほど、空き家、空き店舗対策などの他の事業と連携の検討ができるのではないかというような意見がございました。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございます。

認可保育所の増設に関する審議内容のまとめでございます。

担当課はどちらになりますか。

○のびのび安心子育て課副参事

のびのび安心子育て課です。

○源委員長

よろしくお願ひします。もし、先に何かコメントとかございましたらいただけます

か。

○のびのび安心子育て課副参事

ご提案いただきました解決策で、新たな補助金の導入・拡大については、検討しているところでございます。

あと、市立での整備についてというご意見をいただいたんですが、市の公有地を提供して民間の保育所に整備していただくような検討も始まっているところでございます。比較的駅の近くに市の土地があって、そこが空いている場合に、保育園を民間に建ててもらうような方策も、今考えているところです。

○源委員長

企業との連携ということですか。

○のびのび安心子育て課副参事

そうです。企業との連携と市の土地を使って、地価が高くて運営が困難というところの補完というか、補助というか、こちらの方を今進めております。

○源委員長

ありがとうございます。今現状の検討の状況をご紹介いただきました。

皆さんのほうから何かご意見はありますか。

○中村委員

私は、この回は欠席だったんですけども、だから非常に素人的な質問で恐縮ですが、目標の設定の仕方が810人あるいは3,600人増やすのではなく、待機児童をゼロにするという目標にしたらどうかという議論はなかったんですか。

○のびのび安心子育て課副参事

一応、例えば28年度の末までに待機児童をゼロにするという形で目標は掲げているんですが、その年ごとに何人にするかという目標ではないものですから。保育所をどんどん整備していき、28年度末には最終的な結果としてゼロにするという目標にしているところなんですけど、その年ごとの待機児童の数というのはちょっと難しいです。

○中村委員

達成可能性が環境要因に左右されるので、待機児童の数を目標にすることはなかなか困難であるということですね。

○のびのび安心子育て課副参事

そうです。毎年、例えば今年は50人いるとか、そういうのが、保育所を整備したか

らといって、その数字にちょうどなるかどうかというところは、なかなか。最終的には28年度までにはゼロを目指して整備はしています。

○源委員長

思い出しましたけれども、これはA評価なんですよ。

○中村委員

そうなんです。

○源委員長

それでも問題に上がっているのは、待機児童がゼロになっていないからで、本来のアウトカムとしては、やはり待機児童ゼロの方が目的だという議論が確かあったような気がします。

○大内委員

このときの議論で、確か駅に近いところに預けたがるので、結果的になかなか合わないみたいな議論があったような気がします。

○源委員長

確かにご指摘がありました。それで駅前などニーズが高いので、そこをもう少し集中的にやろうという話でした。待機児童ゼロという議論は確かあったと思うんです。

なぜA評価を今取り上げているかということですが、これは事業そのものの目標とかアウトカムは待機児童ゼロを挙げた方が私は良いと思います。つまり保育所の増設が目的ではなくて、手段にすぎないわけです。

○中村委員

横浜が分かりやすくやっているじゃないですか。ゼロになりましたと大きく宣伝をしてました。彼らがどうやったかは分かりませんが、それはやっぱりチャレンジだと思います。さいたま市が待機児童ゼロを目標にするという打ち出しをすると、子育て世帯が来て、待機児童が増えるかもしれないですが、でもそれはやっていくべきチャレンジの一つかなという気はします。

○源委員長

待機児童をゼロにするというのは、目指していることではあるんですね。

○のびのび安心子育て課副参事

28年度末、29年の4月にはゼロにするという目標は掲げて、それに向かっていくということです。それで、施設を増やしていくことが一番必要かなということです。

○源委員長

事業の目標として掲げたときは、待機児童ゼロということだと思うんです。けれども、認可保育所の増設がここに来ているので、そこでちょっと分かりにくくなっている。A評価となっていますが、本来であればAではないかもしれない。

○中村委員

28年度末にゼロという目標を掲げられるのであれば、27年度末とか26年度末に、500人とか1,000人とかいう目標も掲げられるのではないかと。つまり28年度末は環境要因まで含めて目標を設定しておられるわけですから。その前もラップとして、できないことはないだろうと思ってしまうのですが。

○長野委員

あと、もう1点。今のお話の中で少しギャップがあったのは、重点審議テーマと書いてある、この1ページ目に掲げられている目標としては3,600人増という表記でいいのかというご指摘だったような気がします。つまり所管されている計画上の28年度末の目標がゼロであるならば、ゼロというのがここに入るのではないかという技術的な問題でもあったかと思います。それに向けて26年度に何を生産するかという、生産物としては増員するという資源投下をしていくことになるんですが、もし28年度末までをゼロにして目指すという目標をここに書くとなってしまうと、プランそのものの変更になってしまうのであれば、書けないこともありますので、その辺はいかがでしょうか。

○源委員長

いかがでしょうか。ここをもし平成28年度末までに、待機児童の数をゼロというように変えた場合に、ゼロでなくてもいいですけども、待機児童の数が幾らになるという表現の仕方をした場合に、その事業の中身というのは変わってくるのでしょうか。

○のびのび安心子育て課副参事

事業の中身自体は変わらないんですが、先ほど出たように、毎年、今年は待機児童数を何人にするというような目標にしない、待機児童を来年ゼロにするという形でしたらできるんですが、もうちょっと先でゼロにするという目標を掲げているので、来年は何人にするというような、どんどん少なくしていくような表記の目標に変えないといけないということです。

○大内委員

目標が長期であるからですか。それとも予算との関連ですか。

○のびのび安心子育て課副参事

今のところ、さいたま市としては、1年でゼロにしたいというところまでは、ちょっと政策的には難しいです。

○大内委員

それでしたら、待機児童ゼロを目指す中期計画の初年度か次年度か知りませんが、初年度目標としてはこうであると掲げたほうが分かりやすい気がします。

○源委員長

あと一つは、待機児童ゼロじゃなくてもいいですけども、何人と絞ったときに、事業の内容が認可保育所の増設だけではなくて、他のやり方もそこに組み入れるということは十分考えられますね。

○のびのび安心子育て課副参事

例えば資料の2ページに載っている、こちらの方が建設と施設の整備といったハード面という要因とすれば、No.2-4という、コンシェルジュの全区配置による保育相談窓口の強化というソフト面と両方絡まった形で目標が出てくるということですか。

○源委員長

そうですね。

○のびのび安心子育て課副参事

ただ、その辺が待機児童ゼロに向けてソフト面とハード面が分かれているような状況になっているのです。

○源委員長

ですので、もしそうであれば、その待機児童を目標とした場合に、他の事業も目標を共有する。案とかも共有するということでございますね。今回取り上げているのは、その保育所の増設だけだという、そういう解釈になるということです。

○事務局

ちょっとその辺を補足させていただきますけれども、待機児童の解消とは何かというと、ここでは認可保育所を取り上げていますけれども、今ちょっとご案内にありましたように認可保育所だけではなく、その他の保育所の待機児童を減らすための施策というのが、例えば幼稚園での預かり保育ですとか、認可外保育施設の整理ですとか、今は認定こども園というのがあるのですが、そういったいろんな施策を繰り上げてゼ

口にしようということでございます。これはマニフェストですので、市長はいろんな施策がある中で、保育所をこれだけ整備して、総合的に待機児童をいつまでにゼロにしたいというような形ですので、認可保育所だけを取り上げるのではなくて、その他もあるということをご了承いただきたいと思います。

○長野委員

つまりそれは今のご説明を含めて、かなり前の方で説明をしておかなければいけなくなりますよね。

○事務局

そうですね。

○長野委員

資料のこのローマ数字のⅡの目標を掲げているすぐ下ぐらいにその説明がないと、なかなかうまく伝わらないということになるかと思います。わざわざA評価なのに取り上げた理由は何かを説明するところに、今の話でとりわけ28年度にいろんな各種の取組を総動員して、28年度末までにゼロに持っていくんだという、その大目標のことを少しお話いただいた方が分かりやすいかなという気がしています。

○源委員長

そうですね。つまり政策体系としてはアウトカムを中心に考えたらいろんな事業があるという中で、ここを特に取り上げていく。これだけですとA評価になっているけど取り上げているということは、実はこれによって待機児童ゼロに近くになる戦略としてはすごい重要で、効果が高だろうという前提があるわけですよね。ですから、A評価でもここで取り上げている。ですから、例えば報告会でも、あるいは一般の方にこれを公開する上でも、A評価で何で審議をやっているのかという部分の説明も少し要るかなという感じがいたします。

そうしましたら、今の点はちょっと振り返りシートの実績のところ待機児童の解消のことが入っているんですけども、そこをちょっと説明をもう少し加えた方がよろしいかなと思います。

○事務局

そうですね。反映します。

○源委員長

そういう対応でよろしゅうございますか、。ありがとうございました。

では、続きまして、今度は行財政改革推進プラン2013であります、「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」でございます。

だんだん最近議論したテーマなので、思い出すのが早くなると思いますけれども、よろしく願いいたします。

○事務局

行革プランの関係でございますので、私の方から説明させていただきます。

No.46「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」につきまして、平成26年度の目標として173万9,805時間という時間が目標だったわけですが、実績としては184万715時間ということで、目標に対して実績が約10万時間超オーバーしているということで、C評価となったものでございます。

提起された問題点・意見交換についてですが、大きく2つございます。1つが課題の見える化についてということです。

まず、時間外勤務の実態について、市全体の問題として共有がされているのかという問題。それから、時間外勤務の生じる理由を認識・分析できているのか。次に、長時間労働がリスク管理の問題であるという認識が必要であるというご指摘。続いて、時間を減らすということではなくて、仕事の質を考えながら業務プロセスを見直す必要があるといったようなことがご指摘をされました。

次に、2つ目が時間外勤務が生じる構造的要因についてということで、業務の中には簡素化できない業務であったり、窓口対応ということで、恒常的に時間外勤務が生じる部署があるといったことや、市役所のようなホワイトカラーの仕事は定量的に仕事量が決まるものではないため、制度として長時間労働を規制するシステムが必要であるといったご指摘がございました。

これらを受けまして、解決策として、大きく3つに分けて意見が提示されました。

1つが課題の見える化ということで、その狙いとして、まず1つ目は組織として問題点の把握と情報共有を図る。この対応策としては、原因や傾向の分析を行って、コミュニケーションで解決できるもの、それから人員増で解決できるものといったことを整理する。

それから、恒常的な時間外勤務に対して、仕事の方法を変えていく必要がある。解決策としては、臨時職員の活用や、業務のアウトソーシングを進める。

続いて、職場改善による業務の削減ということをするために、対応策として不要な業

務の洗い出し、定期的な資料の必要性の見直し、改善提案の効果を数値化して、効果があるものを横展開していくといったような対応が考えられるというご意見がございました。

解決策の2つ目として、時間外勤務縮減のための仕組みづくりということでもあります。

1つが、縮減に向けた雰囲気づくりというのが必要だというご意見がありまして、その対応策としては、時間外勤務の限度時間を設定すべき。トップの指示で一律に退庁時刻を決める。時間外勤務縮減の達成率を競う大会を実施する。実態を課別に公表するといった対応策のご意見がございました。

次に、時間外勤務縮減を評価する仕組みをつくるべきであるということ、具体的には、管理職の評価に時間外縮減のことを組み込むということを考えるべきではないかということがございます。

それから、仕事を属人化させない仕組みづくりが必要だということ、対応策としては、繁忙期の部署を応援する専門組織をつくってはどうか。また、さくらサポートシステムの導入拡大ということで、これについてはその次のページの最後のところに書いてございますが、職員の改善提案の中から出てきたもので、区役所内で業務が忙しい、人手が足りないなど困っている課がある場合に、課の枠を超えて区役所全体で業務のサポートを行うというシステムでございまして、これをもっと導入して拡大すべきではないかというご意見がございました。

それから、3つ目のその他として、ミクロの視点とマクロの視点を組み合わせた取組ということで、細かい現場での作業の見直しとか、タイムマネジメントといったミクロレベルの改善と、制度としての評価する仕組みだとか、限度時間の設定といった、マクロレベルの戦略を組み合わせていくことが重要ではないかというようなご意見がございます。

このほかの関連する事業については、資料に記載のとおりご議論をいただいたところでございます。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございました。

このときは、確か市長さんもお見えになってますね。皆さんの方から何かコメントがございましたらいただきたいのですが、担当課からは何かございますでしょうか。

○人事課長

今、解決策の2番目といたしまして、時間外勤務縮減のための仕組みづくりということでご意見をいただいて、その対応策も示していただいたところなんですけれども、この中で実際どういったものができるか、担当の中で議論を始めたところです。まだもちろん議論が成熟していないので、結論は出ていないところなんですけど、時間外勤務縮減の達成率を競う大会を実施という文章なんですけれども、これをやるには我々の市役所の内部の事情もあるのですが、なかなか前年度の業務と今年度の業務の比較といいますか、スタートラインを同じにするのが非常に難しく、やり方としては非常に工夫が必要という意見が出ております。

具体的かどうか分からないのですが、例えば前年度は何か一つの大きな計画をつくるために業務量が非常に大きくなったところが、翌年度はそういった計画づくりが一段落して進行管理のみをやっていると、必然的に自然減で時間外勤務の縮減というのができるんです。つまりその所属があまり努力しなくてもできる部分があるということです。一方、そういった取組をし始めて順調にスタートを切っても、例えば途中で職員が1人病気で欠員になったりですとか、育児休暇で欠員になると、その分他の職員に業務の分担が増えて、なかなかその時間外の縮減の取組も予定どおりに進まないということもありますので、どうやったらその大会ができるだろうとかと議論をしているところです。

もう一つ、同じところで、管理職の評価に時間外勤務の縮減を組み込むというのがあるんですけれども、これについては審議の際もご説明をさせていただいたと思いますが、今、さいたま市では人事評価をやっています、管理職については、目標管理として年度当初にある程度一定の目標を立てて、その達成を評価するという仕組みをとっております。目標を立てる際には、管理職についてはマネジメント目標あるいは職員の人材育成に関する目標を立てていいというアナウンスもしておりますので、絶対やらなければいけないという目標の設定ではなく、任意で目標を立てるということでやっておりますので、これを何とかうまく時間外勤務縮減についての目標を立てるようにできないかというのを検討し始めたところです。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございます。検討状況のご報告になります。

○大内委員

今のことにに関して質問なんですけど、時間外に対して予算というものがあるんでしょうか。

○人事課長

時間外に対しては、予算の人件費の中に時間外勤務手当というのが含まれておりまして、それを各課に配当するというような形です。

○大内委員

それが少なければ、時間外が少なかったということで、多分大会はできますよ。

○源委員長

大会としてやるかどうかは別にして、それを把握するのは、可能ですかね。

○内田委員

各課で予算を立てるわけじゃないんですか。

○人事課長

各課です。

○内田委員

各課で時間外について、今期はこのぐらいの時間に抑えようということで予算を立てるわけじゃないんですか。

○人事課長

そうですね。予算要求するときには、前年度の時間外を見ながら、一括して給与を担当している職員課というところで要求しています。当初予算で計上されたものを各課の科目に振り分ける作業をしているんですね。ただ、当然その予算の目標ということではなくて、時間外勤務をどのぐらい削減するかという目標は、各局・各課レベルで何%縮減しようという取組として年度当初に立てております。

○源委員長

その他に何かございますでしょうか。

よろしければ、今後の報告内容ということで確定させていただきたいと思います。

それでは、最後に、行財政改革推進プランの「区役所窓口総合サービスの向上」について説明をお願いします。

○事務局

これにつきましては、目標でございますが、窓口満足度アンケートによる満足度の

割合について平成26年度の目標が84%、それから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件数を平成25年度比で15%減少という目標がございまして、それぞれ26年度実績では、窓口満足度アンケートにおける満足度の割合が97.2%、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件数が18.5%の減少ということで、A評価となっているところでございます。今回、重点審議事業として取り上げていただいたのは、行革プラン全体の目標指標の一つである見える改革の中に市民満足度というのを掲げておりまして、その目標値70%に対して25年度実績が60%という状況もございましたので、市民満足度を高める上で、この区役所窓口総合サービスについてはさらに取り組むことが必要であるということで、重点審議事業として取り上げていただきました。

まず、提起された問題点・意見交換についてでございますが、大きく3つございました。

1つは、満足度調査についてということで、現在の調査方法では、担当課ごとの満足度を把握できていない。それから、電話対応の状況について捕捉できていない。今のこの調査方法では、市民満足度の全てを把握できていないのではないかと。さらに、高齢者に配慮された形ではなくて、回答者の年齢に偏りを感じる点が指摘されました。

それから、2点目として、苦情の把握ということですが、把握している苦情の件数が少な過ぎるのではないかと。また、苦情を集積して改善をしていく風土が必要である。さらに、その傾向分析を行っていく必要があるというご指摘がありました。ただし、コストや職員の負担が大きくなることも配慮しなければいけないというようなご意見もございました。

3点目として、窓口対応の改善ということで、自分の窓口だけではなくて、隣の窓口がどのように見えるかといった視点が必要である。それから、素早い対応が求められる窓口と、丁寧な対応が求められる窓口、それぞれ満足度の傾向は異なるのではないかと。窓口対応では市民の待ち時間に着目することが必要であるというご意見がございました。そのほか、業務の専門知識のある職員が窓口が少ない。あるいは職員のパーソナリティに頼っているのではないかとというようなご指摘もあったところでございます。

これを受けて、解決策として大きく3つご提示されています。

まず、満足度調査については調査方法の改善ということで、区や担当課ごとの傾向を

分析できるようにする。それから、電話対応に対する満足度の把握、プレ調査の実施。さらには、高齢者に分かりやすいアンケートの作成といったような対応策をいただきました。

2つ目の苦情の把握についてですが、プロセスとして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、例えば頻度の高い苦情の統一事例を集約して改善案を共有化するほか、対応が難しい事例、困難事例を集積するといったようなことが必要だというような対応策が挙げられました。

それから、職場の中から改善していく風土の構築という面では、職員自ら失敗した事例を集積する。必ずしも行政側に非が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。

次に、3つ目の窓口対応の改善についてですが、待ち時間ということの改善が必要だということで、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ような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、市民の話を聞く担当の設置、さまざまな相談に対して解決策を市民に提示できる専門的知識を有する職員の育成、窓口対応中の職員が、対応の困難度を上司・同僚に伝えたり、応援を求める仕組みとしてお助けボタンというご意見もあったかと思いますが、そういった対策が考えられるのではないかというご意見がありました。

以上でございます。

○源委員長

ありがとうございました。

区役所の窓口総合サービスについてでございます。確かアンケート調査の結果をご報告いただいたように記憶しておりますが、その調査の方向であるとか、あるいはその他の苦情の把握が、組織の中から出てくるような仕組みも必要なのではないかとか、いろんなご意見があると思います。

担当課の方から何かございますでしょうか。

○区政推進室参事

資料のⅢの提起された問題点・意見交換のところの1つ目の満足度調査のところ、
「民間委託による調査だけでは」という部分なのですが、最初に民間委託で区役所の状況を、いわゆる覆面調査のような形で把握を行い、それを基に各区役所が改善の取

組をして、区役所全体の窓口の状況をアンケートで確認しています。このため、「民間委託による調査」というのは、満足度調査97.2%という高い評価をいただいた満足度調査のこととは異なり、その前の段階の改善のポイントを探するための調査のことになります。

○源委員長

これは市民満足度調査を民間に委託はしていないということですか。

○区政推進室参事

満足度調査はアンケートです。その前に区役所でどういう改善をしていったらよいか、そのヒントを調べるものを民間委託で行っております。

○源委員長

民間委託でやられたというのは、市民に対するアンケート調査ではなく、組織の中の組織分析になるのでしょうか。

○区政推進室参事

覆面調査のような形で、窓口で調査の方が来て、市民のふりをしてと言ったら変ですけれども、対応をチェックしたり、あるいは電話をかけて問い合わせをして、それにどう答えたかというのを調査していくというのが民間委託の調査です。満足度調査は、区役所の窓口を利用された方にアンケート用紙をお配りして、それに記載していただくという形です。

○源委員長

私の記憶では、これはアンケート調査そのものが、不十分ではないかという指摘だったような気がします。

○大内委員

アンケートに記載された項目が少ないんじゃないかという話ですか。

○源委員長

そうですね。項目とか、属性も含めて、苦情の全てを把握できない。電話による苦情とかそういったものもあるので、アンケート調査だけで市民満足度を見るということだと全てを把握できないんじゃないかということだったと思います。

○江渕委員

すみません。この日お休みをいただいて参加していないんですけれども、このアンケートというのは、例えば、健康増進プランで申し込むときにインターネットで申し

込んだら最後にアンケートがあったのですが、そういったものも含まれているんですか。

○区政推進室参事

この取組の中で97.2%の満足をいただいたアンケートは、あくまで区役所にお越しになった方に窓口でアンケート用紙をお配りして、それに記入して回収したものです。

○江渕委員

インターネットでアクセスして申し込みしたら、最後に「申し込みしやすかったですか」とか、いろんな質問項目があったのですが、そういったものが出てくるんですか。

○区政推進室参事

そちらのやり方は、今回はやっていないですね。

○源委員長

今回は対象が違います。

○江渕委員

また、違うんですか。

○源委員長

はい。

○区政推進室参事

窓口サービスがどうだったかというところを把握しているものです。

○源委員長

この民間委託によるというのは、アンケート調査のことを指していると思います。ちょっとこの表現が悪かったら変えたらいいと思うんですけど、どこに委託していましたか。

○長野委員

覆面調査等は富士通系の会社だったかと思いますが、調査票の設計自体も委託していたのでは。

○区政推進室参事

基本的にはその民間の会社の案を出していただいて、それに区役所で実施するところの調査項目をうまく合わせられるように調整したものです。

○長野委員

それが残念ながら高齢者には配慮されていなかったのではないかとということで、調査票の内容が高齢者の方には分かりづらいというご意見もあったと記憶しています。

○源委員長

そうですね。あとは分析するのに属性が足りないとか。

○区政推進室参事

分析のところ、どこの課を利用したか分からないというお話をいただいたと思うんですけども、そうするとあまりにも区役所を利用される方が圧倒的に多い課がありましたので、区役所全体として捉えるために、属性を入れなかったというお話を確かか差し上げたと思います。

○源委員長

人数は少なくとも別に人数で見るわけじゃないので、どこの課なのかを把握してもよかったのではないかと思います。

○区政推進室参事

集計したときに、利用が少ないところの数字が出て、課ごとに比較をするときに、サンプル数に明らかに差があると比較ができないのかなと思ひまして、アンケート調査の項目に入れなかったというようなお話をしたような気がするのですが。

○源委員長

そのお話はなかったと思いますが、ただ、おそらく定量化しなくても定性情報でもいいんですけども、何か傾向というのは掴めるんじゃないかと思いますが。

○区政推進室参事

毎年、この後も同じ調査票を使って、先ほど高齢者の方というご意見をいただいているんですけども、経過を見るために同じものを使いたいとは考えてはおりますが、属性について加えることは可能かなとは思っておりますので、その点については今後考えていきたいと思っております。

○源委員長

分かりました。もし、ここがちょっと誤解を生むようであれば修正しましょうか。これはアンケート調査の話ですよ。

○大内委員

様式そのもののお話ですよ。アンケート調査の様式。

○源委員長

様式の内容のことだと思います。

○区政推進室参事

現行の調査票ということであればご指摘いただいたとおりです。

○源委員長

分かりました。民間委託によるというところが誤解を生むようでしたら、ここの部分を取って、現行のアンケート調査にするということではいかがでしょうか。

ありがとうございます。その他に何かございますか。

○区政推進室参事

あとは、この後の苦情をどう解決していくかというところと、それから、窓口対応の改善についてというところについては、これは先ほども申し上げましたが、区役所の方で取り組んでいくときの参考として、委託の調査結果を基に区役所は取り組んでいますので、その中にこれも合わせて入れていけば、区役所にとってもいいご指摘をいただいているのではないかなと思っております。ただ、全部それが実施できるかどうかというのは難しい部分もあると思うのですが、今後の参考にしてもらうためにはとてもいいご意見をいただいたと思っております。

○源委員長

ありがとうございました。

それでは、皆さんの方から内容の話で何かございますでしょうか。

では、こちらにつきましても、今の部分だけちょっと訂正いたしまして、報告の内容とさせていただきますと思います。

ありがとうございました。以上をもちまして、6つの重点審議事項の振り返りシートの内容の確認を終了します。幾つかのシートに関しましては、今日の議論を踏まえ、加筆・訂正いたしまして、最終的なものにしてまいりたいと思います。

担当課の皆さん、どうもありがとうございました。

次は、担当課の皆さんにボールを投げましたので、今後の方向性ということで、もちろんここに書いてあること全てをやってくださいと、そういうものではございません。むしろ、こういった意見があるから、これがヒントに担当課同士何か画期的なアイデアが出てくれば、とても面白いなと思っておりますので、ぜひそういったものとして活用していただければと思います。よろしく願いいたします。

それでは、1つ目の審議を終了させていただきます。

続きまして、もう 1 枚資料がございます。

○事務局

そうしましたら、その他の説明をさせていただきます。

○源委員長

はい。お願いいたします。

○事務局

その他でございますが、お手元にお配りしました参考の 1 枚の紙でございますが、次回10月29日木曜日にこの市民評価委員会のこれまでの議論についての発表会を予定をさせていただきます。その進行等につきまして案を記載した資料でございます。

しあわせ倍増・行革推進プラン市民評価委員会発表会（案）ということで、先日、委員長、委員長職務代理とご相談したのですが、未調整の部分もあるので、訂正を含めてご説明します。

日時としては、平成27年10月29日木曜日午後7時から8時半ということで予定をしたいと思います。部屋が夜間からの利用ということで、通常この委員会は6時半スタートなのですが、会場設営等を考えて7時スタートということで考えております。

場所が、この同じ浦和コミュニティセンターの9階の第15集会室というところを予定しております。ご出席いただくのは市民評価委員の委員の皆様、それから、市長も参ります。また、重点審議事業の担当課、事務局、関連事業の担当課を考えております。この発表会については記者に資料提供したいので、記者が来る可能性があります。それからこの委員会もそうですが、傍聴の方も含めてご案内をしたいと思っております。具体的な進行（案）についてご説明します。

まず、市民評価委員会としてのまとめということで、市民評価委員会の委員の皆様が主体として進めていただきたいと考えておりますので、全体の進行をどなたか委員さんのお一人にお願いできればと考えております。

それから、2点目に評価結果の報告ということで、まず評価の概要でございます。委員会設置からこれまでの経緯として、3月に皆様に委嘱してから今回まで9回の委員会を重ねてきましたけれども、その経緯について、長野先生にご説明していただくことも考えたのですが、それも含めて評価の考え方であるということで、最初に源委員長からご説明をいただければと思っております。

次に重点審議事業6事業の報告ということで、1事業10分程度、今日のような形になると思いますが、6事業の発表をしていただきます。最初に、初めて来られる方、傍聴者の方もいらっしゃるので、まず、重点審議事業の概要について事務局の方で簡単にご説明させていただいた上で、委員会が考える問題点、解決への意見の発表として、今日事務局でお話させていただいたような内容について、委員の皆様から3名程度の方に、お一人2事業ぐらいずつお願いできればと考えております。

その後、予算要求等もしている時期でございますので、担当課の考え方を発表し、長野先生のほうからコメントをいただくという流れを考えております。

6事業の発表が終わった後、委員の皆様には感想といいますか、お一人1分程度にはなってしまうのですけれども、この市民評価委員会に参加した感想あるいは具体的なお意見でもいいかと思うのですが、一言いただければと思っております。

それから、総括ということで、これも委員のどなたかにお願いできればと思いますが、市民評価委員会としての全体の総括をお願いできればと考えております。

最後に、市長から、その発表を聞いた上で今後の対応等についてお話をさせていただきますして、閉会という流れを考えております。

本日、これからの時間につきましては、こういった流れも含めて、各委員さんに役割をお願いしたいと考えておりますので、議論いただければと思っております。よろしくお願いたします。

○源委員長

ありがとうございました。

今、お話がございました案でございますが、日時はもうこれは確定ということで、10月29日の木曜日ということでございます。7時から8時半ということになっております。こちらのタイトルが発表会となっているんですが、報告会ということにさせていただきたいと思っております。私ども委員の方から報告するということです。

委員の皆様にも、もちろんお一人ずつ感想を述べていただくところでございますが、それ以外に今日の振り返りのシートを使いますけれども、事業のご報告もいただければということでございます。

重点審議事項6事業の報告がこちら3名ということですが、こちらにつきましては今回、委員会には、無作為抽出で選ばれた市民の方と、団体、有識者という分類で15名になっております。私からのご提案ですが、こちらの6事業の重点審議

事業の報告につきましては、市民委員の皆さんにぜひお願いしたいなと思います。今日、偶然出席されているのは市民委員の皆さんだけなんです。団体代表の方は今日全員欠席で、有識者の田矢先生も欠席です。皆さんの中から3名の方をお願いしたいなと思っておりますがよろしいでしょうか。

それで、進行の方ですけれども、議事進行は、団体代表の方に一人お願いしたいなと考えておまして、総括に関しましては、まだご了解いただけてないので、欠席裁判になってしまうのですが、有識者である田矢委員にお願いできればと考えております。いかがでしょうか。よろしいでしょうか。

そうしますと、この重点審議事業の報告につきましては、①から④までステップがございますが、最初の重点審議事業の概要につきましては、事務局でご説明をしていただきます。それに対して②の部分、委員会が考える問題点、解決への意見の報告ということで、振り返りシートを使い、報告をしていただきたいと思います。③につきましては、今日お見えになっている担当課の方から、今後の方向性ということで、いろいろご検討いただきますので、その結果をご報告いただきたい。それに関連して、長野先生の方からコメントをいただくという形になっております。

ということでいかがでしょうか。中村さんとかいかがでしょう。

○中村委員

ご指名であれば。できれば一番覚えているところがいいです。

○源委員長

どこを担当されるかというのは、またこの後で。

○中村委員

ごめんなさい。前から順番に報告という形ですか。

○源委員長

そうですね。一応報告の部分はそのように進めると思います。

どこをご担当していただくかというのは、この後相談をさせていただけたらと思います。

○長野委員

何せ時間が限られていますので、3分とか4分とかぐらいしか時間が充てられないということになります。

○中村委員

1人当たり4分だから、例えば4分であれば2分ずつということですか。

○源委員長

いえ、4分ずつです。

○長野委員

1事業当たり。

○中村委員

1事業が4分なんですか。

○源委員長

一応やり方としては、映写のスクリーンもあるということですが、もちろん資料は皆さんがお手元に持っているという形の中で報告していただくわけです。

大内さん、いかがですか。

○大内委員

関西弁でよければ。

○源委員長

女性の方もいらっしゃるので、女性の方も1人お願いしたいなど。いかがでしょうか。

岡田さん、いかがでしょうか。よろしいですか。

○岡田委員

はい。

○源委員長

ということで、すみません。もしよろしければ、そのお三方にお願いするというところでよろしいでしょうか。

はい。ありがとうございます。すみません。何か強引にお願いしてしまいまして。どこを担当されるかについては、ちょっとこの後調整をさせていただきたいと思います。実は次回の報告会までお会いすることがないので、この後少しお時間をいただければと思っておりますが、よろしゅうございますか。

お手元に資料があるので、報告会の流れについてちょっと要点をご説明します。

重点審議事業の発表をお三方に報告していただきますが、次の委員感想のところでは、全員の委員の皆さんに感想をいただきます。例えば評価委員会に参加して感じられたことでもいいですし、あるいは具体的に何かある施策の検討を通して感じたこと

でも、どんなことでも構いませんので、1分程度ということですが、ぜひ、お一人ずつよろしく願いいたしたいと思います。

進行の方は団体代表の鈴木さんをお願いしようかなと思っていますが、ただ、ご本人が来られるかどうかまだ分からないので、また、調整をすることになるかもしれませんが、お願いします。評価概要の報告は、先ほども言いましたように、冒頭に、私の方からご説明いたします。実はこういう評価のやり方というのは今まであまりやったことがないやり方だと思いますので、どういう意味があるのかということも含めて、こういう評価の特徴を、報告会に参加された皆さんにお伝えできればなと思っています。その後、事業の報告、コメントをいただき、委員の皆さんの感想、それから総括、それで市長の感想ということで、報告会としたいと思います。

ですから、29日には各委員に感想をご用意いただきたいと思います。

質問はございますでしょうか。

では、その他の議題は以上でございます。

○事務局

皆様、長時間にわたりましてご議論いただきましてありがとうございます。

以上をもちまして、第9回市民評価委員会を閉会いたします。

午後 8時20分 閉会