

第7回 さがみはら都市経営ビジョン策定委員会 会議録

《会議録》

会議名	さがみはら都市経営ビジョン策定委員会	
事務局	企画部企画政策課	
開催日時	平成16年11月 26日(金) 午後7時30分～午後9時30分	
開催場所	市南合同庁舎3階講堂	
出席者	委員	7人(辻委員、野中委員、吉田委員、西本委員、津川委員、日原委員、松田委員)
	事務局	4人(服部主幹、田辺副主幹、六反主任、水野主事)
	オブザーバー	3人(さがみはら都市みらい研究所 田邊副所長、原田副主幹、北村主任)
傍聴者数	1人	
会議次第	1 議題 (1) 顧客満足度向上を目指した行財政運営について (2) 都市内分権について (3) その他 今後の進め方について	

《審議経過》

辻委員長：これまで個別のテーマでの議論を進めてきたが、各論は今回で終了し、次回以降は事務局で重要事項をまとめたものについて、ご意見をいただく形で進めていきたい。その中でももう少し議論が必要なものについては、あと2、3回の策定委員会の中で検討を行ってきたい。

(1) 顧客満足度向上を目指した行財政運営について

(事務局より、顧客満足度の向上を目指した行政の取り組みの現状について説明)

辻委員長：行政評価は他都市でも行っており、相模原市の場合は、その典型的なスタイルをとっている。そもそも顧客満足度調査や行政評価には根本的な問題がある。行政はこの分野では、一般に委託に出すなどしているが、本当に経営改革に繋がっているかどうかは疑問が持たれる。実施して参考資料にはするが、必ずしも政策に活かされていない。政策のマーケティングに資するものがどれだけあるのか。市が平成15年度に実施した「市民満足度調査」の結果から、これという政策を見出すことができたのだろうか。かろうじて、調査結果には政策に対して不満な理由なども盛り込まれているので、定性的な評価が可能となっているようであるが。

また、事務局が示した施策評価表は、担当者が何を訴えたいのかがほとんどわからない。さらに、事務事業評価表では、有効性や効率性などの評価指標の判断根拠がわからない。結局わかるのは、総合評価に関する説明の部分だけである。これでは行政が事業選択にも活用できず、市民はもっとわからない。行政評価は、膨大なお金をかけた割にほとんど何も残っていない。もっとシンプルに、端的に行うべきである。

西本委員：行政評価の指標設定は最も大切である。企業であれば事業活動の成果は売上ということになるが、行政の場合は、事業の成果を測ることは相当に難しいが、一番難しいところに頭が使われていないように思える。まじめにやると非常に大変であるが、この事業がどのように役立ったのかがわかるような示し方をしないと肝心な部分はブラックボックスのまま終わってしまう。

津川委員：確かに、事務局が出した事務事業評価表の例をみると、保健福祉サービス事業の成果指標が、「委員会の開催回数率」というのは、あまりに例が悪い。

吉田委員：顧客満足、市民サービスというのは、怪物みたいなものでどんどん肥大化、エスカレートするものである。最初はお客さんが喜ぶがそれがだんだん当たり前になり、そのうちサービスが低下していると批判を受けてしまう。サービスの抑制を見極める判断材料がないと人やお金がかかり雪だるまのようになるのも事実である。

例えば、窓口業務の改善をとっても、市民が望んでいるのが質の向上なのか、新たなサービス展開なのか。これ如何によって取り組み方も異なってくるため、一緒にして考えるというのが若干上手くないと思われる。顧客満足度を高めるといのは、深く頭を下げることなのか、あるいは時間短縮なのか、それらを整理整頓しないと議論はできない。

ごみの収集というサービスを例にとってみても、民間主体の捉え方が行政の委託によるものなのか、民営化なのかによって、市民の捉え方も全然違うものになる。

本当に必要な行政サービスとは何かを整理しなければ益々贅沢な方向に向かってしまう。

辻委員長：市民満足度調査は、もう少し細やかに調査していく必要がある。

ごみ収集の問題も、費用をきちんと出していかないと全く違う答えになる。

西本委員：市民満足度調査の方法には、このサービスはいくら、こっちはサービスはいくらという額と併せて、予算の総額を示した上であなたはどのサービスを選びますかというコストの比較による方法と、いわゆる競争原理に重きを置いた、単に作ったものを買ってもらうのではなく、お客様の潜在的なニーズをくみ上げる方法の二つがあると思われる。

野中副委員長：市民満足度調査は、例えば道路でどれだけの予算を投じたときに、どういう満足が得られるのかを示した上で、これとこれはできます、これはできませんというように、実施する事業に対しての満足度を聞いた方が良いと思われる。

市民参加という中で一緒にやるのはいいが、納めた税金の用途がはっきり示されて初めて市民の満足度を聞くことができる。平成 15 年度に市が実施した市民満足度調査は、市民の希望を聞いているだけで結果とはいえないのではないか。

津川委員：市民満足度は、各施策の相対的な関係性で決まるのではないか。

松田委員：行政の事務事業は必ずしも予算の裏付けを必要とするものばかりではない。市民の安全を守るのを優先するために、やらなければならないものもあるはずである。市民の満足度を測る上でお金の問題はそれほど重視しなくても良いのではないか。顧客満足度とは、いったい何なのか、サービスの質を問うものなのか、制度なのか、はっきりさせておく必要がある。

辻委員長：野中委員の意見には賛成である。お金のあるうちはやりたい事ができた。潜在的なニーズを捉えるには、今よりもっと踏み込んでいく必要がある。

社会が成熟してくると、サービスの有効性と効率性を切り離しては考えられなくなってくる。その中で、市民の印象度を聞く程度の調査では、資料として使えないものになる。

この都市経営ビジョンで顧客満足度を担保する方策を出さないと手間ばかりとって、何も進まないことになる。

事務事業評価にしてもきめ細かに見ていく必要がある。この事務局の示した評価表では、市民がわからないので、実施しても意味がない。まずは目で見えてわかるような評価表をつくる必要がある。

西本委員：内部監査のように違うセクションがお互いに客観的な評価をする方法も効果的である。PDCAの重要な情報を提供して、専門家同士の評価でやらないとわからない部分もある。

辻委員長：確かに、評価は同業他社が行う方が厳しくできる。大きな方向性として、施策評価を行っていくことは良いことである。ただし、理念どおりに評価できないと都市経営ビジョンとしては困ることになることは、これまでの総意としていえる。

（２）都市内分権について

（都市内分権の研究内容と今後の推進体制について事務局から説明）

日原委員：事務局の示した資料にモデル事業とあるが、これは研究成果を踏まえた中で実施されるのか。

事務局：まずは、地域について話し合ってもらって機会をつくるところから進めていきたいと考えている。

吉田委員：都市内分権は取っ付きにくい。そもそも地域コミュニティはどの辺に置いているのか。先日、堺市に行き、政令市に向けた動きについて話を聞いてきたが、行政区割は10万人、やりやすいのは15万人から20万人くらいが区の適正規模ということらしい。しっかりとした区分けが必要であり、区長がいて取り仕切るのであればまた違った考え方が持てる。

事務局の説明にあったように、長も選出せずに地域住民自らが考え、行動するということが果たして現実性を帯びているのか。夢物語ではないか。都市内分権のイメージとして、どの辺を目論んで話をされているのか。地域への権限移譲ということだが、責任のない人が多額のお金を動かせるのか、理想と現実のイメージが掴めない。

事務局：政令市の区長も公選ではない。区の中に議会はないので、独立した自治体ではない。資料に示した総合行政センターのイメージは住民が長になるのではなく、職員が長になることを想定している。予算や人事などの権限が移譲されるのは住民にとっても良いことであると考えている。例えば、廃棄物の収集運搬業の許可なども総合行政センターで行うことも一つのケースとして考えられる。

また、コミュニティ会議は、決定する場ではなく、地域の課題を出し合う場であるが、その中で何ができて、どんな事が話し合われるのかは、現段階で決まっていない。

行政分権と市民分権はセットで考えており、総合的な行政サービスをソフト面で進め、地域の課題について、これまで話し合いに参加しなかった人達が入りやすいしくみを構築するためのセンターであると考えている。

辻委員長：そもそも都市内分権の定義がわからない。行政分権とは、事務の移譲ということならわかるが、権限移譲を進めるとするのは具体的に何を意味するのか。

事務局：行政処分を市長の名ではなく、センター長の名で出せるという委任という形式もあるが、多くは専決権を与えるということである。

辻委員長：事務に移譲ということならば、行政分権の意味合いはわかる。市民分権は市民が自主的にまちづくりを進めるといふのとイコールなのか。

事務局：市民分権は、行政権限の移譲ではなく、住民自治の拡充を意味する。

西本委員：資料に示された地域市民会議というのは、地域のまちづくりに関心のある人達が集まって、いろいろな議論をする場であると思われるが、行政に対して諮問、要望するしくみになるということなのか。

野中副委員長：例えば、道路整備に関しては、国道や県道がある中で地区のセンター長が決めるのはおかしい。事務局の話からは市民の意見を吸収して行政が行うように聞こえる。

市民分権は、地域が行政に利用されるしくみに思えてならない。地域がいろいろな事を言っても、権限を持ち合わせていないから、結局、地域の意向が施策に反映されない。

また、議員の立場もなくなっていくことになる。かつて、市議会議員は、地域を代表して選出されており、各地域の課題はその人を通して意見が出されていたが、その人達を積極的に使っていくべきである。

西本委員：議員は地域の代表ではなく、市全体の代表である。都市内分権の大前提は、事務の移譲ということであり、地域の代表をどうするかということが大きな問題となる。住み良いまちづくりを進めていくためには、相当の融通性を持たせていかないと、現行のしくみの中では上手くいかないと思われる。

津川委員：そもそも、都市内分権を研究している、さがみはら都市みらい研究所というのはどういう機関なのか。

事務局：昨今、行政の課題とされている政策形成能力の向上を図るため、市民や外部学識経験者等とともに、長期的展望にたった政策の研究を行う機関として設置されたものである。

辻委員長：都市内分権はもう少し目的をはっきりさせていく必要がある。単に地域の陳情や要望を行政が拾い上げるしくみならば他の方法も十分考えられる。ただし、都市内分権は、他の自治体を見ているとあまり上手くいっていないようである。通常は、窓口業務が基本とされており、土木などまちづくりの機能は入っていない。実際には、相当業務を限定していかないと上手く行かない。

また、行政区割の適正規模が一般的に 15 万人から 20 万人と言われているが、その根拠もあまりない。あまり焦らず、津久井地域との合併協議の動向を踏まえつつ、地域の意向を聞く必要がある。

津川委員：さがみはら都市みらい研究所としては、何らかの形で成果を出さなければならないという立場も理解できる。

吉田委員：事務の移譲と権限の移譲は別物と考えるべきである。現段階の研究内容では、仕事のなすり付け合いのイメージがあり、実施に踏み切るには、あまりに早急である。実際の事例を出しながら研究を進めて行く必要がある。

辻委員長：事務局資料では、地域市民会議とコミュニティ会議の両方が設置される枠組みとなっているが、通常はどちらか一つである。住民に汗をかいてもらうのだから、はっきりすべきである。

事務局：地域市民会議は審議会のような諮問機関に近いものであるが、コミュニティ会議はもっと自由に市民に話し合ってもらっていただく会議を想定している。

辻委員長：都市内分権については、いろいろな意見があると思われるが、今後は都市経営ビジョンについて、事務局が委員皆さんの意見をまとめ、提案する形で進めていきたい。

委員皆さんには、重点的に実施すべき取り組みや具体的な事業について、ご意見、ご提案を用意されたい。また、保留となっている市の増収策についても触れていきたい。

《決定事項》

(1) 顧客満足度の向上を目指した行財政運営について

- ・施策評価や事務事業評価は、市民がわかりやすい指標設定と新たな施策展開に活用できるしくみについて、さらなる工夫が必要である。
- ・市民満足度調査については、調査手法についての研究を進め、より具体的で、きめ細やかな調査を行うとともに、顧客満足を担保する方策を打ち出していく必要がある。

(2) 都市内分権について

- ・大きな方向性については了承されるが、行政区割や機能、市民自治のしくみについての具体的かつ慎重な議論を市民とともに進めて行く必要がある。

(3) 今後の進め方

- ・今回は、これまでの策定委員会の議論をもとに事務局が提言書の案としてまとめたものについて、意見交換を行うこととする。
- ・策定委員は、12月6日(月)までに、重点的に取り組むべき事業等についての意見を事務局に提出する。

《さがみはら都市経営ビジョン策定委員会委員名簿》

出欠	氏名	選出区分
出	辻 琢也	学識経験者(政策研究大学院大学)
欠	村尾 信尚	学識経験者(関西学院大学)
出	野中 保	団体推薦(相模原市自治会連合会)
出	吉田 修一	団体推薦(相模原商工会議所)
欠	柴田 正隆	団体推薦(相模原青年会議所)
出	西本 敬	団体推薦(相模原ボランティア協会)
欠	赤柴 美重子	公募委員
出	津川 恒久	公募委員
出	日原 一智	公募委員
出	松田 宏	公募委員