

平成 24 年度第 3 回 恵那市行財政改革審議会【要約】

日時：平成 24 年 9 月 27 日（木）午後 1 時 30 分～

場所：恵那文化センター集会室

- 1 会長あいさつ
- 2 市長あいさつ
- 3 会議の公開、会議録の公表について（確認）
- 4 議事
 - ①長期財政計画の進行管理について
 - ②窓口サービスアンケート調査の結果について
5. 市長あいさつ
6. その他

【審議会委員】市川美彦委員、海野大吉委員、大島隆委員、加藤規久委員、河原千明委員、千藤茂行委員、柘植麻美委員、坪井弥栄子委員、永治綱喜委員、牧野香委員、藤井雅子委員、三宅利男委員、山本好作委員、西村貢オブザーバー

【執行部】可知義明市長、三宅良政副市長、大塩康彦総務部長、瀨瀬誉資年市民福祉部長、鈴木雅博医療管理部長、安江建樹経済部長、安田利弘建設部長、古山敦啓水道環境部長、小林規男教育次長、井上源二消防長、渡辺厚司総務部次長兼総務課長、小林敏博財務課長

【事務局】小嶋初夫企画部長、門野誠一企画部次長、千藤秀明企画部企画課長、福平栄久企画部企画課係長、和田信之企画部企画課総括主査

◆欠席者

【審議会委員】神尾寛和委員、田中義人委員

【執行部側】西尾教行教育長、大畑雅幸教育次長

1 会長あいさつ

■司会（事務局） 皆さんこんにちは。朝夕涼しくなり秋らしくなった。先日雨天だったがみのじのみ祭りが行われ、10月6日からは国体が開催される。委員の皆様にはそれぞれの立場でお世話になっている。定刻になったので第3回目の行財政改革審議会を開催する。会長からあいさつをする。

■会長

大変お忙しいところ、会議に出席いただきお礼を申し上げます。

恵那市が合併して8年になるが、まだまだ道半ばという感じがある。ぜひ、皆様方から率直なご意見をいただき、今後の市政に反映していただければと思う。

ちょっと時間をいただき。前回の会議の最後に、行財政改革を進めるためには意識改革が大事だということを申し上げた。意識改革のきっかけ作りとして、10年ほど前に私どもの会社では仕事の棚卸しということに取り組んだ。私どもの会社のメインである山本石油の総務経理環境は基本的に事務仕事であり、営業関係も補助的な事務仕事を行っているが、こういう仕事を1カ月間チェックした。例えば書類を作ったらその書類を検査し、そういうことを1カ月間やり、みんなで検討し、○△×をつけた。○は継続続行、△は修正続行、×はその仕事をやめるとした。その中に、パートタイマーの元商社の社員の方もあり、子どもの手が離れパートとして働いてくれた人が3人おり、その3人分の仕事がなくなった。ただし、クビだとは言わず、ほかの会社でいかがかと聞いたら、3人とも了解した。まだ60歳前で、今現在も勤めてもらっている。その直後、あるとき私たちはクビだと言われると思ったと言われた。そんなことはしないと答えた。参考になったかどうか分からないが、仕事の棚卸しができる人、自分でできる人を育てるのが本来の意識改革だと思う。そういう人を育てたいと今も思っているしこれからもそうしたいと思っている。

2 市長あいさつ

■市長 お忙しい中ありがとうございます。いよいよ国体が始まる。昨日、県の主催で、名古屋市でなごやかサロンという会議があり、愛知県の経済界の皆さんを中心に、知事も来て、東濃の日ということで東濃5市の首長が全部そろって行った。古田知事が終始国体の話をして、例えば水泳で世界新が出たのも国体の効果だとか、恵那市が最初の競技で毎日1万人を超える方々に来ていただき大変いい滑り出しだったということに感謝しながら話された。これも市民の皆さんのおかげだ。感謝申し上げたい。10月5日、開始式、6日から4日間まきがね公園の弓道競技会場で実施する。ぜひ皆さんもお出かけになってほしい。全国から来る選手、役員を快く歓迎し温かく応援してほしい。

今日は、長期財政計画の進行管理も議題になっている。今、議会中で、平成23年度決算の認定についてお願いしている。そのことについてこれから若干触れる。

「第2次行財政改革行動計画」をお持ちだと思うが、2ページから3ページにかけて、持続可能な財政構造の確立として、3ページに表がある。一般会計の当初予算の規模が平成24年度は284億円。実は264億8千万円。この284億円より19.2億円少ない。23年の決算では、年度末の市債残高は399億円の目標に対して現時点で372億円。29億円少ない。実質公債費比率は目標では12.5%だが、決算では11.4%。1.1ポイント下がった。経常収支比率82.3%は81.9%で0.4ポイント下回っている。行財政改革の効果が現れていると思う。

9月3日から14日にかけて10日間の窓口サービスのアンケートを取った。目標は満足度80%を目指していたが、今回昨年度の結果を若干下回っている。職員の意識をしっかりと持たないといけないと思っている。

それらのことについてもご意見いただきたい。

10月25日で恵那市が8歳になり9歳目に入る。まだまだ恵那市の一体感は私たちの目から見ても道は遙かだと思う。行政のあり方もさることながら市民への情報提供が必要だと思っている。よろしくお願ひしたい。

3 会議の公開、会議録の公表について（確認）

■司会（事務局） 本日15人のうち、神尾寛和委員と田中義人委員は欠席。本日の会議は公開とし、会議録も公表する。よろしくお願ひしたい。以降、進行を会長にお願いする。

4 議事

①長期財政計画の進行管理について

■会長 終了は15時30分の予定。

長期財政計画の進行管理について事務局から10分余で説明を求める。

■事務局 資料を確認する。資料1、資料2があり、本日の次第が事前に送付されている。それから、本日配布した資料が第2回行財政改革審議会補足説明資料。保育園の指定管理、1人当たりの介護保険料について。A3で各施策への提言一覧、委員のみ、えな100検定のチラシ。以上。

[事務局から資料に基づき説明]

■会長 意見交換、質疑応答を行う。できるだけ多くの方に発言していただくために途中で止めることもある。意見に対してそれは違うということを市から言いたい場合には言ってほしい。意見として受け止めるだけなら「承りました」でよい。

資料1と、特別養護老人ホーム福寿苑の他市との比較、指定管理者制度について、意見、

質疑をお願いしたい。

■委員 一番初めの図で、一般会計当初予算、この見直した目標の25年度が、275億円になっている。これは、269億円の誤りなのか。前回配られた長期財政計画、23年度改定のものを見ると、この値だけが269億円になっている。どちらが正しいのか。

2点目、市債残高は、計画にはほとんど影響ないかもしれないが、21年に作った当初目標の値が、恵那市の経営の97ページと全然違っている。

第3点。その下の実質公債費比率も、ほとんど影響はないかもしれないが、当初目標がちょっと違っている。

それらについて教えてほしい。

■事務局 当初予算は資料のミスだ。グラフは合っているが、数字が、269と275が逆になっている。当初目標が275で、見直しが269。

2点目は、総合計画と行革の計画の数字がちょっと違っていて、総合計画の長期財政計画プロジェクトの目標数値がこの数値になっている。行革が若干遅く作った関係で、その後数値が見直されて、違っている。申し訳ない。こちらは、また訂正させていただき、統一する。次の項目も同じだ。

■委員 ということは、資料1が最終的に正しいということか。

■事務局 総合計画の目標としては資料1が正しい。当初予算規模はミスで上と下が入れ替わっている。

■会長 ほかに。

■委員 一般会計当初予算で、冒頭市長からも説明があったが、24年度の予算は264億円になるということだったが、見直しを見ると、すでに23年度の262億円より、24年度は274億円から始まり、多少数字の間違いはあるにしても、過去3年間の実績値に対して高い目標になっている。本来見直すなら過去の実績をベースにするのではないか。ぬるま湯に浸かった見直し計画のような感じを受ける。何か裏があるのか。

それと、見直し計画の平成27年度の286億円、32年度には非常に少ない目標で219億円に縮減すると当初うたってあるが、それに対してこんなに高いのは何か理由があるのか。

■会長 事務局。

■事務局 実績から見ると計画を見直したもののまだ生ぬるいということだが、長期財政計画は、歳入で市税や交付税など、今後の見通しを、国が毎年立てる地財計画などを基に推計している。市税は景気の動向などを加味して見通しを立てる。市税は年々下がってきているが交付税はここ数年伸びてきており、歳入としてまだ大きなところがあるため、こういった実績と比べて大きな予算規模になっている。ただ、ここ1、2年、実際に予算を使い切らず、新たに建てる病院の基金を積むとか公共施設整備基金など、将来の蓄えをしている。また、27年度の予算規模が大きくなっているのは、合併特例債の発行期限が平成26

年度から平成31年度まで5年延長されたので、27年度まで病院整備をすると昨年度見直ししたので大きくなっている。31年まで合併特例債が使えるので、一気に予算規模を縮小せず、今後それをなだらかに落としていく形で見通しを立てている。昨年度見直したのは、平成32年度には212億円とした。

■委員 説明はよく分かった。予算を全部使うのではないということも分かった。が、一応目標としてはストレッチ目標にした方がいい。特例は別枠にした方が目標が明確になる。平成24年度は264億で少なくなったのでいいとも見えるが、活動の実績は少なくできるのに目標は高いというように一般からは見える。なので、平成32年度の目標をどうするのか明確にした方が、より緊迫感も伝わるし活動も効果的になるので配慮してほしい。

■会長 ご意見とする。私から質問する。

合計特殊出生率が、目標1.45に対して、若干上回っている。これは、2ページにある事業で、何か施策を打ったのか。1組の夫婦から生まれるということだから、結婚する人が少なければ、特殊出生率が上がっても子どもの数は増えないということになる。目標値を上回った大きな要因は何だと考えているか。

■企画部長 合計特殊出生率は、夫婦の数ではなく、出産年齢の女性から何人生まれたかという数字だ。現在の数字を維持していこうと思うと、厳密には2.07人生まれないと現在の人口を維持できない。1.57だと自然減する。これが目標より若干良くなっている。前はもっと悪かった。20年から上がってきて、23年は少し落ちた。全国平均や県平均よりは高い。要因は、分析が困難だ。恵那市としては、子ども福祉医療費の助成、これは中学生まで無料にしている。また子育て支援のいろいろな施策にここ数年力を入れている。それなら子どもを2、3人産んでもいいと思っている人が若干増えているのかと思っているが、確証ではない。

■会長 何歳から何歳までを出産年齢とするのか。

■企画部長 15歳から49歳までだ。

■会長 これはどこも同じか。

■企画部長 全世界かどうか分からないが日本はそうだ。

■事務局 委員の質問の件に補足する。昨年度の行財政改革審議会（3月）に長期財政計画平成23年度改定というのを出した。長期財政計画の策定に当たってということで、市税は過去5年の実績に基づき今後の見込みを推定しているとか、地方交付税は、23年度普通交付税算定額に基づき、事業費補正の推計とともに人口減少を加味するとか。一つ一つの根拠があるので、それに基づいて積算した結果だ。見込みという部分もある。そこが若干高い低いということはあると思う。

■会長 もう一つ質問する。空き家情報の提供。恵那市に空き家はどれぐらいあるのか。住めるかどうかは別として。

■企画部長 空き家バンク制度を人口減少対策でやっている。ここで数字を持っている。登録は38件、累計で55件ある。が、全市で空き家がいくつあるかは分からない。登録したものしか分からない。

■会長 私の名古屋の知り合いが恵那山と御嶽の見えるところでそばを作りたいという話があって、リタイアする年になるから恵那インターから10分以内のところに住んで、金曜日から日曜日まで恵那、月曜日の朝名古屋に行って会社に通いたいという人がいた。空き家バンクというのが、ややもすると、条件に合っているかどうか分からないということがあると思う。登録していないと、近所の人でも空き家になっているか分からない。情報発信する方法はないかと考えると、住める家がどんなところにあるか分かるかと思う。

■委員 意見。財源の確保が限られた条件でしかできないが、歳出の効率化という視点で、企画部長が、子ども福祉医療事業のことを言われた。中学生までが医療費無料。これは、これで救われているということもあれば、必要以上医療機関にかかるということも見られる。担当課は、各医療機関から請求があれば支払う(2億3600万円)。国民健康保険は保険料の適正化を図るが、子ども福祉医療は請求額をそのまま払うのだから、これはどういう内容になっているか、支払う担当課としては分からない。特に今言われるのは、小中学校の子どもがどの程度健康なのかのデータが、担当課で持ち合わせがない。持っているのは教育委員会だ。教育委員会はそのデータに基づき食育事業をやっている。我々の年代も含め、健康は保健センターでやる。縦割りで進めている。大人も子どもも、恵那市の大人、子どもがどんな健康状況なのか、食育も含め家庭も含めて、予防として、健康の問題を学校と家庭が連携すれば、2億3600万円の医療費が軽減されると思う。市には620余りの事業があるが、多くの事業は担当課がやっているが、関われることは連携し、内容を精査し、歳出に対する効率を求めることで、どの程度それが節約できていくのか、行政組織の連携と見直しが出てくると思う。当面どう考えているか。

■市民福祉部長 子ども医療は年間2億3千万円以上かかっている。分析はしていない。医療機関からの請求が来れば払っている。安易な受診を控えてもらう取り組みをする必要がある。子どもだけでなく老人、一般を含め医療費が膨大になっている。投薬もジェネリック医薬品を使って医療費を抑えてもらう方向で市民に啓蒙しないといけないと思っている。医師会には、患者がジェネリックと言えばそれを処方するようお願いしている。市民が理解しないとそれも使ってもらえない。

かかりつけ医はなかなか浸透しない。コンビニ受診をせずかかりつけ医を持つことが自分の健康状態を知ることになる。今後これを進めるのが課題になる。ただ、受診の制限はできない。健康保険の更新時に情報を流したり、老人会に出向いて話をしている。市民福祉部内部では連携をしているが、教育委員会などとは連携不足なので今後の課題とする。

■副市長 確かに行政は縦割りである。それを補完するために兼務、併任、プロジェクト

チームなどで部課を越えた仕事の取り組みをしているが、まだその辺の課題はあると思うので、今後問題点を整理しいい方法を考え、よりよい連携をし市民サービスにつなげたい。

■会長 ほかに。

■委員 少子化対策について。ふるさと活性化推進本部を作り、横断的に対応するという事で、先ほど説明があったこともその一環として考えていると思うが、地域が活性化するためにも、少子化は改善しないといけない。少子化のために市がいろいろやっているが、子どもを産むことを促進するような、助成金を出したり、乳幼児の保育を民間でもやっていくことも必要だ。そういう対策を、過疎債や合併特例債をうまく柔軟に活用できないか。それができれば少子化対策や活性化に結びつくと思うが。国に働きかけるようなことは可能か。

■企画部長 企画部の企画課にふるさと活力推進室があり、総合計画の長期財政計画と、人口減少対策のプロジェクトがある。ふるさと活力推進室が本部を作り総合的な対策をしている。柱は、少子化対策と、健康寿命の延伸、地域の魅力づくり、雇用対策、移住定住。委員が聞かれたのは少子化対策のことだと思う。子どもの数が減っているのは明らかだ。増やすために、結婚してほしいので、結婚対策としてことぶき結婚相談所を中心に結婚相談や婚活イベントをしている。結婚後、子どもをたくさん作るために子ども福祉医療費の助成、一番課題なのは産婦人科を市立恵那病院に設けるということ。

■会長 委員の質問は、過疎債、合併特例債をソフト面に活用できないかということだ。

■企画部長 過疎債は地域が限定されている。恵那市では串原と上矢作だけだ。そこだけの対策ということではできない。過疎債のメニューには少子化対策そのものはない。合併特例債は新市まちづくり計画の中にメニューがないといけない。これは5年間延長になり、今後の見直しの中でそういうメニューを入れれば使える事業があると思う。事業費うんぬんというより、決め手となる施策がないと、そのものズバリで少子化が防げる施策がないといけない。お金よりも有効な施策がないのが痛いところだ。

■委員 合併特例債も、事業としてそれを使って入れていくことができる。

もう一つは、効果的な対策がないということ。フランスでは総合的な、結婚から子どもを育てるまで、促進するような対策をしている。限られた特例債かもしれないが、それを参考にしながら、恵那市に合うような事業を見つけてそれにお金を活用していくことが必要だ。

■会長 委員。

■委員 人口減少対策の一環として空き家対策がある。過去に中津川市で空き家で殺人事件があった。そのとき、各自治体が空き家を調査して、その後何ら対策を立てず、忘れられている。串原ではNPOの奥矢作森林塾が中心となり空き家対策をして成果を上げている。恵那市全体でそういうことを。人口増対策だけでなく防犯など総合的にできるよう、

市役所の中に課を設けたりプロジェクトを作るなどできないか。

■企画部長 何とか外から転入してほしいという観点でやっている。防犯の観点でも、市内で活用できない空き家はやっていかないといけない。総合的にやる部署はないが、地域自治区で地域の皆さんが空き家を活用しようと、5 つぐらいの町ではまちづくり活動の一環として調査し、活用できるものは活用しようとしている。さらにそういうところも 13 町に広げ、活用できる空き家とできない空き家ということもまとめて考えていきたい。

■委員 地区に責任を負わせるのではなく市役所の中で課を設けたりプロジェクトチームを作れないかと聞いている。

■企画部長 職員が少ない中で専門のポストを作るのは難しい。空き家関連ということで一度考えてみたい。

■委員 人口減少対策で悩んでいるのは恵那市中どこも一緒だ。三郷で自治連合会を通じて自治会長にチラシを回覧してもらって情報を集めるようにしている。人口減少対策の一つとして、結婚して子どもを産まなければ人口は増えない。空き家に入る人を待っていてもなかなかできない。私はことぶき結婚相談員をやっている。婚活パーティーをやっても男性が常に同じ顔ぶれで、恵那市の男性はあまりよくないという評判をいただいている。

恵那市で大きなものをやるのも大事だが、地区でやったらどうか。三郷町では、10 月 27 日に三郷で婚活パーティーをする。三郷の人口減少対策部会と、消防団に独身者が多いので消防団とコラボでやる。20 人 20 人で、男性は三郷町在住か在勤、女性はどこからでも OK ということでやる。多分できると思う。午前そば打ちをして、その後、三郷コミュニティセンターでパーティーをやる。地域に特色があると思うので、そういうことも恵那市中に発信しながら、まず結婚してもらうことが、人口減少対策の一つになると思う。

■会長 私も先ほど聞いた。以前商工会議所の女性部会でやったことがある。どうしても、最初にコミュニケーションをするきっかけが難しい。今回はそば打ちをするということで、三郷風に始まる。特色のあるやり方をされると感じた。

■委員 3 つ意見がある。その前に、空き家バンクのこと。評価委員で聞いたことがあるが、各自治会から挙げた空き家の合計した数が出ていると聞いている。担当者から教えてもらった。ここで電話すれば数は分かる。

人材の育成。私は違う視点がある。市の職員の若い人は、これからの恵那市をやっていくので、プロジェクトチーム、隣の中津川市にはかやの木政策塾というのがある。係長以下の若手職員が集まり、企画力、計画力を付けるために政策の提言をするものだ。それは恵那市にはあるか。

■総務部次長 プロジェクトチームはない。が、研修の中で若手中心に政策形成などはやっている。

■委員 中津川市では 66 人ぐらいで平均年齢が 35.5 歳。若い。やっていることが柔軟だ。

少人数でチームを組んで政策を提言する。地域ブランドチームでは、アニメ作品の中に中津川の観光地が出てくるものがあり、その作者にさらに中津川市の観光地を漫画に載せてもらうようお願いするとか。それが直接めざそう値につながるかは別として、若手の人が活躍する場があり課を越えて交流があるのは大事だ。チームごとにもまとまって企業に視察に行ったりしている。面白い。

2つ目、縦割りについて。恵那市の事業は縦割りが多い。細かい部分では必要かもしれないが、市民にも職員にも、縦割り過ぎるのは大変だと思う。そういうとき、部長、係長級の方が交流する場所が必要。やっているなら教えてほしい。

■総務部長 プロジェクトではないが、縦割りにならないように、部長クラスは庁議という部長と次長30人規模の情報交換は毎月1回やっている。各部のことを伝えている。縦割りにならないようそういうものを使っている。

■委員 それは市の中のことだが、中津川市、瑞浪市と、広域でやっていくことも必要。中濃では課長か係長か分からないが交流している。東濃ではどうか。

■総務部長 中濃は合併していないところがたくさんある。白川、東白川、八百津など。旧恵那市と中津川市は、郡部は少ない職員でやっているの、交流しながらやるがあった。合併したのでそういった度合いが非常に薄くなった。合併によって、広域連合よりも効率として合併がいいということだ。中濃ではそういうことが多いと思う。総務部長同士の情報交換は恵那と中津川ではほとんどない。陳情のときはある。ただし、総務課長クラスになると、課の連携の形で情報交換しているところはある。最近、市民課の住民票を中津川と恵那と瑞浪で取れるようになった。こういうのはそういう情報交換の成果だ。

■委員 3つ目。課の連携を取るということと、弊害があることがある。今恵那市のホームページからメルマガ登録ができる。9月の頭に、私は各課のを全部登録したのだが、9月13日に文化センターから3回、9月15日に文化センターから1回、9月17日に文化センターから1回、9月20日に文化センターから1回、20日に商工観光課から1回、20日に文化センターからまた1回、21日には美術館から1回。本来これはまとめて情報をいただけたら有り難い。携帯は、メールを受け取るとお金がかかる。新しいことを始めたのはいいと思うが、受け取る側からするとお金がかかるので、課を越えて1つの情報で送って、見たい情報だけクリックして見られるようにしてほしい。

情報の中でホームページのことを言われる。企画課の方も、ホームページに載せてあります、と言われる。実際市民がどれだけ見ているか。フェイスブックというのもあった方がいい。そう思わないか。市のウェブサイトフェイスブックに移行してくれと言っているわけではない。

■会長 委員。

■委員 青年会議所として市と対談してきた。情報発信というところで話を聞くと、市か

らの回答が、広報えな、ホームページという2点だ。市民としてはなかなかそれを能動的に見に行く人は少ないと思う。フェイスブック、ツイッターといったSNSの系統は、ここに役職を持っている人よりも若い人のアイデアが活発だと思うので、若い職員の意見を取り入れて情報発信してほしい。

■会長 委員が言われたように、能動的に動いてホームページを見るのは何か調べたい人だ。市から知らせたいことを知らせる、それも、できれば、各部門が個々にではなく、そういう情報をもっと伝わりやすい状況を作してほしい。ぜひ検討してほしい。

■委員 パソコンやIT化のことを言われているが、市民の何パーセントが見るのだろうか。お金をかけて恵那市の広報を作った。ああいったもので、行事があるとか慶弔のお知らせはあるが、今言われているような情報が広報から流れてくるのが少ない。よその市では、環境が整っているところでは、朝と夕方の団らんする時間にそういう情報を流すということを活用している。全市民に情報提供することに力をお金をかけた方がいいと思う。

■会長 全年代に伝わるようにということだ。

■委員 そういうことに長けた人は多くなったが、ある程度の年代以上の方はなかなか対応できない。情報は取りに行く人と待つ人がいる。市民の大半が待つ人だ。待っている人にもれなく市の情報を提供することをもっと工夫したほうがいい。

■会長 対立した意見ではない。どうやって全市民に伝えるかという観点から検討してほしい。

■委員 合併特例債については31年度まで延期されたということだ。昨年12月にそれを考慮した上で新たな目標が作られた。1ページの上の段に図がある。その中で、27年以降、当初の計画だったら合併債を使っていけないのだが、新たな目標で使って事業をやっていくという話だ。この図を見ても、どういう考え方なのか。先ほど、計画を立てるのに国のツールを利用したという話があったが、どういう目的でどういう仕事をするからこういう予算規模になったという、各年次のシミュレーションを、はっきりと説明してほしい。今回の3月に、それがこの場で示されたが、基本的な考え方を示してほしい。12月にまた作るということなら分かるように表現してほしい。

■会長 計画の大まかな内訳や、基本的な考え方をはっきりさせてほしいということだ。今作られている計画の基になる考え方と年度ごとの内訳を出してほしい。

■委員 情報を公開する中で、概要に、24年から27年を含めて32年までの流れの図を出してほしい。そうするとよく分かる。それがなくて、23年と27年の比較だったり、家計で説明した形になっていても、いまひとつピンと来ない。全体像を概要の中で図示してほしい。

■会長 恵那市が32年にどういう姿を目標としているか。単年度でいくら使った、いくら収入があるということも大事だが、最終的に目指す姿も大事だ。

■総務部長 今年の3月に長期財政計画を出した。収入がどれだけあって、投資的経費、どんな事業があるかはそこに組み込まれるので、32年までは組んである。そして、合併特例債は今年の6月に延長がはっきりした。合併特例債は財源の一つで、何か事業があって、有利なのでこれを使うということだ。事業年度は平成25年度から積み上げているので事業の項目は出すことができる。32年まで出す。

投資的経費も金額が分かるので出せる。

②窓口サービスアンケート調査の結果について

■会長 窓口サービスについて、事務局から説明を求める。

[事務局から資料に基づき説明]

■会長 意見があれば、1、2人。

私から聞く。自由意見で8ページを見ると、市民課、保険年金課、高齢福祉課がごちゃごちゃに書いてある。部門ごとにまとめてもらうと分かりやすい。あるいは男女別、年代別にまとめて書いてあると、傾向が分かりやすい。あるいは課別。部門別。

■事務局 これも職員の意識改革でおっしゃる通りのことだ。前年度の資料に基づいて作っている。今年はさらに満足と不満を分けることまではした。来年度以降はより選別して記載する。

■委員 9ページ、70歳以上の男性の、高齢福祉課。このアンケートに好感を持ったが、職員の年齢層に違いがあって、新人に伝わるのか不安があった。例えば「伝えておきます」の場合、ノートがありその場でメモするようにすれば安心感が得られる、と書かれている。伝えておきますと言うが、お客さんの前では、いつ誰から誰へということをお客さんの目の前で書いてこれを渡すということにすると、それが大変でないなら、それを各課の窓口においてほしい。

■委員 自由意見で、具体的にこうした方がいいという意見について、対応するものとしてないものがあるが、それについて、こうするという手立ては取るのか、まとめてこうしますと私たちにも見せてもらうと分かりやすい。

■会長 市としてのアンケートの活用の仕方のことだ。

■事務局 毎年このアンケートの結果は、当初内部で横断的な組織で職場点検プロジェクトというチームを作ってその中で検討してその結果を全庁的に知らせた。改善策だ。それを数年行ってきた。ただ、毎年傾向がそんなに変わらない。同じことが改善されない。なので、プロジェクトは今年度作らないが、この結果は、庁議という部長級の会議に伝え、改善を図ろうとしている。

■委員 これを見て、満足度はこういう数字かもしれないが、私はどちらかというと、「不満」「やや不満」、特に「不満」がないようにした方がいいと思う。70歳以上の人で5人も1点を付けている。私もそれに近いので、年を取ると役所でどういうサービスを受けられるかが問題になる。見ると、全体はいいので、誰にどのお客さんが来ても同じように接していると思う。そうすると年のいい方には不満になってしまうということになる。年寄りにはどう接する、女性にはこうだ、ということをやらないと、一律的では結果的にはいつまでもこういうことになるのではないか。そういうことを検討していったらいいと思う。

中に本当に悪い人が1人ぐらいいるのかもしれない。1点の人が見ると0.9%になると、100人に1人ぐらいの割合になる。教育しても言うことを聞かない人がいて、そういう人がたまたま対応したとき悪い点を付けられる。交通事故も、ほとんどの人が守っているが中に悪い人がいたり10万回に1回信号無視して交通事故になる。全職員徹底することは非常に難しいがこういうことになる。

もう一つ、部課長が市民になったつもりでじっくり見てほしい。そうするとどういふところに不満があるか分かる。部下の言うことを聞くだけでなく、現地でじっくり見ないと本当のところはつかめない。私の言っていることも推測に過ぎない。確かめるためにも、実際に見るといい。

商売だったら今の対応でいいのかどうか、考えながらやってほしい。すばらしい意見をいただいているので、これを知識として覚えるだけでなく、行動しないといけない。ぜひ行動してほしい。

■委員 今、企画から話があって、満足80まで持っていくには、やや満足という部分を何とか引き上げないといけないという話だ。私もそう思う。満足、やや満足、どちらともいえないという人が大きな鍵を握っていると思う。が、やや満足とどちらでもないという人に対して、どのようにしたら満足になるかの方策を、自由意見として書いてくれというニュアンスのことをアンケートに付ければ、見えてくると思う。

もう一つ、各部署を見ると、真ん中ほどの部が非常に両年次とも悪い。市民課を見ても、自由意見では、良いという人もあれば悪いという人もあり、全く真逆な意見が出ている。たまたま当たった人が悪いということもある。指導の部分で、もっと徹底するなどのことが必要。勉強不足もあるかもしれない。その辺も徹底するよう職場で話し合ってもらいたい。

■会長 いろいろな意見が出ている。これをどう活用するかに力を入れてほしい。

西村先生からコメントをいただく。

■西村オブザーバー 再検討する必要があること。財産区の資産の運用についての回答。これが紋切り型だ。自治体と別格の管理体制になっているというのはその通りだが、例えば、財産区の木材を売って小学校を建てたり公民館を建てたりは何十年もやってきていることだ。そういう意味で提言として出ているんだと思う。代わってはできないが、さまざま

まな方法によって実際にはできる。こういう答え方はない。再検討しないという。法律上はそうだが、「運用で解決することがあるので検討します」ぐらいの回答をしないと。回答が前向きじゃない。門前払いのようだ。さすがにこれは良くない。

もう一つ。遊休資産の売却。行政財産処分。普通財産処分を含めて考えている。それはその通りだが、行政は、民間企業と違い、1つの役割、機能があると1つの施設を作る癖がある。学校教育だと、学校という施設を作る。福祉なら、児童センターとか。普通、民間は、建てて使わなくなったら倉庫にするとか。自宅でも子ども部屋も子どもがいなくなったら物置にする。施設の転用ということが縦割り行政では入ってこない。なおかつ、今後は人口減少もあるし、建てているものが40、50年経っているものが多く、コンクリートは耐用年数が大体50年で更新期に入る問題もある。全国の自治体で取り組みが始まっているが、公共施設の更新していくべき年次表、道路や橋、そういうもののマネジメント計画を立てている。それで順に更新しようという話になる。ところが恵那市は、人口減少がそれに加わるので、1つの施設を1機能で更新しても仕方ないので、3つの機能を1つにするなど施設の集約化という考えが要る。文科省でもある。学校の教室が空けばNPOや老人福祉に使うなど空き教室活用事業をやっている。施設を集約し、1機能1施設という考えから脱却しないと行財政にはネックになる。施設を複合施設化もしくは集約させるという話になる。それには縦割り行政を越える議論が必要。

さらに、集約化しても、特定集落の公民館がなくなるようなことも有りうる。でも、集約化、複合化したメリットを出す必要がある。デメリットも物理的にあるわけだから。恵南の郡部に限界集落がいくつかある。となると、買い物難民、行政の手続きが大変ということなどが発生する。多くの自治体では移動販売車、移動図書館のように、行政の相談窓口も現場に出てくる。集約させれば一つのロットが出来るのでそのロットを活動の場にする。広場も。健診車も来るとか。大きな施設内でできないことを現場で解決する。企業経営でいくと現場力。活動の場を作り出すということだ。それを、自治区条例で、協働の中身を作ることも必要、理解も必要というけど、何のために協働しないといけないのか。それは自分たちの生活を向上させること。どのように向上させるのか、自治区条例を勉強し活用するという発想が必要だ。

集約化や複合化で、行財政としてはコントロールすることが必要。

5月に上矢作で見た。元々の施設の1階に振興事務所が移転する。そういうふうにしなないと。串原も見て、1年間に何日かしか開かないところがあったりする。集約し有効利用する観点でしっかりやる必要がある。あとは自治区の条例の話。

■会長 これで議長を終了する。

■企画部長 市長あいさつの前に先ほどのことに補足する。

■総務部長 空き家は、平成18年6月、多分中津川市の事件があったとき、防災の観点か

ら自治会を通じて調べている。355。ただし、適切な管理がされているものが 151 含まれている。やや適切、不足が、120、130 件あった。ただこれは空き家バンクとは連動していない。空き家バンクは持ち主が貸しているということでやっているものだ。

■事務局 長期財政計画について、昨年 3 月に平成 23 年度見直しを紹介したが、平成 24 年度見直しも、次の行革審では示したい。その中で、歳入歳出、それぞれ性質別にどういう形の積算がされているか、投資的経費が平成 32 年度どれだけになるか、示していく。資料の表記は改めて考える。

■企画部長 西村オブザーバーから話のあった件。今年度行革の行動計画の見直しをしている。本日は中間で示せなかった。次回原案を示す中で、公共施設の集約化、どんな修理があり更新するかの計画を恵那市として作らないといけないので、その原案は示せないが、そういうファシリティーマネジメント計画を作ってはどうかという提案をする。

5. 市長あいさつ

■事務局

市長からお礼のあいさつをする。

■市長 広域的な取り組み。東濃 5 市で首長会議をしている。東濃 5 市は一つという考え方で、情報公開し、お互いにいいところは学んでいこうということだ。企画担当が出席して議論している。特に私が提案しているのは、広域で観光をピーアールすることだ。中津川市・恵那市ではかつて広域観光をやっていた。それを東濃 5 市でやる。また、市の情報は広報紙に頼っている。6 割近く頼っている。これは両面でやっていきたい。

西村先生から話があったように、恵那市の市道の橋だけでも 700 近くある。これが 50 年の周期を迎えるのでそれを直すだけでも大変だ。それにこれから対応しないとイケない。新たに作ることは難しくなってくる。そういうことを総合計画でやってかないといけない。集約化の話。上矢作ではコミュニティセンターに振興事務所を移す。来年の 4 月に移行する。ほかにもそういうところがある。笠置町もそうだ。いろいろな機能を果たせるようにしたい。

6. その他

■事務局 閉会の言葉。

■副会長 市役所のことが一つ一つ分かるようになり、それに対していろいろな意見をいただき、行政の皆さんにも頭に入れていただき、恵那市民が住みよい生活が送れるよう、安心して子どもが生まれ育てられるようにしてほしい。次回もいろいろな意見をいただけることを期待する。閉会する。

〔 閉 会 〕