

審議会等会議録

| | |
|------------|---|
| 審議会等の名称 | 令和4年度第2回山口市行政改革推進委員会 |
| 開催日時 | 令和4年11月25日（金曜日）10：00～12：00 |
| 開催場所 | 山口総合支所 第2委員会室 |
| 公開・部分公開の区分 | 公開 |
| 出席者 | 井竿 富雄、小野 哲、河野 朱音、重見 武男、陳 禮俊、徳永 雅典、濱田 泰、原田 尚美、平野 美智子、藤井 智佳子（10人） <敬称略> |
| 欠席者 | 青木 美弥子、石川 朋美、國安 克行、佐々木 更二、平田 隆之（5人） |
| 事務局 | 総務部：塩見部長 鯨田次長 総務課：藤原課長 時安主幹 徳本副主幹 嶋山主査 |
| 議題 | 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）<素案>について |
| 報告事項 | なし |
| 内容 | <p>次第に基づき以下のとおり進められた。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 市長挨拶 2 山口市行政改革推進委員会の運営について <ol style="list-style-type: none"> (1) 会長、副会長の選任 委員の互選により会長 井竿委員、副会長 陳委員に決定した。 3 議題 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）<素案>について 【会長】議題 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）<素案>について、事務局から説明をお願いします。 【事務局】資料説明 【会長】只今、事務局から説明をいただきました。本日は新しく委員に就任された方もいらっしゃいますので、初めに自己紹介も含めて、順番におひとり3分程度で御意見をいただきたいと思います。その後、時間がありましたら、さらに御意見をいただこうかと考えております。 では、A委員さんからお願ひいたします。 【A委員】お世話になります。Aと申します。 実は当社は山口市老人クラブと協定を結びまして、ICTの人材育成ということで、スマートフォン教室を実施したり、テレビの12チャンネルで老人クラブの方に出演していただいて、例えば1日旅行を計画して、実際に旅行先でご飯を食べて、キャッシュレスで買い物していただいたり、いろいろな取組をしております。いつも終わりにあたってフリートーキングをしていただくのですけれども、それを通じて、特に今、シニアの皆さんにはスマートフォンに対するといいますか、 |

情報に対する取組が積極的だと感じています。

新しいアプリについて他の人にもぜひ教えたいとか、世界観が変わったとか、いろいろなプラスの面がある反面、もうひとつの要素としてこのデジタル化がどんどん進んでいくにつれて、セキュリティ面の不安というマイナスの要素をどのように確保して両立していくのか。例えば今、サービスをどんどん進めていこうという姿勢は、非常に期待するのですけれども、それと同時にマイナス面といいますか、そういうことに対する不安というものもかなり増えています。

特に今、すごく増えているフィッシング詐欺といいますか、なりすまし。私も来ましたけれども、これはお年寄りにとっては非常に脅威だと思うのですね。ちょっと調べてみたのですけれど、例えばフィッシング情報の報告件数というのが、2021年1月から12月までで52万6000件ぐらい報告があって、これが2020年と比較したら約2.3倍。デジタル化が進めば進むほどこういうマイナス面が多くなるということで、行革の中に入れる話ではないかもしれませんけれども、例えば、「取り巻く潮流と課題」というところで、社会全体のデジタル化をどんどん進めると説明を受けましたけれども、こういうマイナス面もちゃんとした要素として確認しますというものが必要なのではないかと思います。

これを組織としてやるのであれば、県だったら県警にサイバー対策室というのがありますけれども、そういう所属でどんどんやっておられるし、他の自治体であれば藤枝市とかは県警と一緒にになって、いろいろと対策を取っておられる。要するに進めば進むほど、そのような対策も必要になる。進めるほうのサービスに入る必要はないと思うのですけれども、このような課題も提議しておきたいなと思います。

【会長】 続いて、B委員お願いいたします。

【B委員】 Bと申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

気になったところ等、ちょっとお話をさせていただきたいと思います。

まず、全体の文章の中で気になったのが、和暦と西暦の併記がバラバラになっている。こういう計画は時系列で見ていきますから、何年経っているのか非常に計算しにくい。出来れば併記していただいて、その数字で何年後とか何年間というのが分かるようにしていただきたいのがひとつですね。

文章が変わって読みやすくなっているなと思ったのですけれども、まだ、主語と述語が分かりにくいところが若干ありましたので、改善をしていただける気もします。言葉の中で「市民の皆様」という言葉が何度も出てくるのですけれども、これが行政用語なのかどうなのかは分かりませんが、ちょっと違和感が私にはあります。「市民」で良いと思いますし、その言葉の遣いは一度、御確認いただいたほうが良いかなという気がいたします。

本論からいきますと、推進計画なのでいわゆる満足度だったりとか、いろいろな言葉が出てきていて、つまり数値化ですよね。満足度というのは数値化し

なきやいけない。だとすると、そもそも今、いくらなのだろうと。それを実施したらこうなるとか、この点まで目指すということの、P D C Aといいますか、そういう論理的なことが少し足らないのではないかと思います。

後のほうで具体的な指標のところの事例が3ページとか、前期の内容なのでしょうけれども、取組前と令和4年までの評価とあるのですけれども、取組前に98%あるのは何で続いているのだろうというような。一市民としてはそのように思います。それより、もっと優先課題があるじゃないでしょうか。優先課題を見た時に、4、5ページでまず、人口が減っていますと。19万人で何とかとどめるために、施策を行います。これが課題なのだろうと思って。ところが、この課題に対する答えみたいなものが無いような気がします。

それと、その次の5ページですけれども、調査をなさったのでこれはこれで良いと思います。ただ、指標の取り方だと思いますけれど、右上のところは満足度が高くて重要性も高いということなので、これはある意味、大事にすればいいのだと。問題はそれ以外のところで、特に一番左側の下です。ここがすごく大事なのだろうと思うのです。調査が正しいとすれば。この中で「計画的・効率的な行政経営」というのがこのゾーンに入っているのですよ。これは一体いかがなものかという気がするのと、それと、まちづくりでとても大事な商工業・サービス業の振興であったりとか、観光の振興であったりとか、水産業の振興であったりとか、国際化の推進といったところがこの中に入ってしまっているのが、市民の満足度を上げるのであれば、これは相当課題の抽出をされないと効果が出ないと思います。今現在、ある程度満足が出来ている左上のほうだけをやるのは、戦略的にはどうなのかという気が非常にします。この辺の左下のゾーンであるとか、左上の満足度は高いけれど重要度が低いとか、この辺を選択的にやると、ひょっとしたら人口が増えるのではないか。答えがありそうな気がするのです。そういうところの考え方もひとつ御検討になって、具体的な課題のところに反映してもらったらなという気がします。

あとはやはりデジタル化で、私も業務でやっていますけれども、非常に気になるのが5ページ下の職員数の推移というところで、調査では1700人体制が正しいであろうという結果が出たと書いてあります。これ、平成30年ですから、今から約5年前になりますね。その時点でデジタル化がどこまで進んでいたかというと、実はそんなに進んでいなかった。その後、コロナ禍になって出てきて、この令和4年の調査の答えになってきているのは、コロナ禍でのリアルな反応だと思う。そうすると、1700人ってまず正しいかどうか。つまり、これから新庁舎を建替えられ行政サービスを考えた時に、デジタル化というフィルターを通した時に着地点で1700人は正しいのかというのが、僕は市民として思います。そこを少し研究なさったほうが良いし、「1700人が正しい」ありきではなくて、どういうサービスをするからこの人数が要るのだ、どういう分野の行政サービスを高めるために、人が要るのだ、というような答

えの導き方をなさらないといけないのではと思っています。概略、そんなところを思いました。

一番大事な「市民満足度の高い行政サービスの提供体制の確立」。言葉としては非常に良いと思うのですけれども、言いましたように数値化というか、何でもかんでも 100%に持っていくという話ではないと思いますが、その見える化というか、何らかのところをお考えいただけたほうが良いかなと思います。

【副会長】 続いて、C 委員お願ひいたします。

【C 委員】 C です。私からは 2 点ほど、この計画を見て気になった点をお伝えさせていただけたらと思います。

まず、9 ページにあります目指す姿が、「市役所全体が市民生活を支えるサービスセンター」だということ…これ、素晴らしいなと思って、初めてお聞きしたので、しっかりと読ませていただきました。今まで私は 17 年間、山口市の委託事業をしながら、市役所の皆さん様子を市民として見させていただく中で「サービスセンター」となると、山口市内の施設はすごく整備されていて、サービスセンターとして立派な受け皿はあるな、と感じるのでけれども、職員一人ひとりがサービスマンとしての意識がなかなか無いように感じます。さらに言うと、市職員がチームになった時には、全く持ってそれを感じないというか、サービスを提供するには、市民により良いサービスをしていこうという気持ちとか、時代に応じた新しいサービスをどんどん提供していこうとか、個人や地域、季節に合わせた対応をしていこうとやっていくのは大切なのですけれども、今まで全くそこは感じられていません。もしかしたら苦情とか業務に追わられて、サービスを提供する余力が無いのかなというのも感じますので、「サービスセンター」と立派なことを言うのであれば、市役所全体の業務をしっかり見直して、サービスセンター構想をしっかり練ってほしいなと感じています。職員数 1700 人程度ってあったのですけれども、数じゃなくて、職員の質のほうの見える化をしてもらって、本当に 1700 人馬力が今、ありますかということですよね。そういうところもしっかり見える化してほしいと思います。数じゃなくて質。じゃないとサービスにはつながらないと感じます。

そしてもう 1 点です。その先から 11 ページ以降、立派な推進項目が並んでいて、これすべて実行されると素晴らしいなと思いますが、今までこういう委員をさせていただいても、しっかりこの通りに実行されているのかというのいつも不透明です。ましてや数字が出てきたり、満足度が出てくるのですけれど、何となく辻褄合わせで誤魔化されている感を毎回感じるので、これだけ立派な項目がありますから、しっかり実行出来るような態勢を整えていってほしいなと感じています。

【会長】 続いて、D 委員お願ひいたします。

【D 委員】 よろしくお願ひいたします。

この基本方針を拝見しまして、さっきの市民ニーズのところでいくつか表が

あったのですけれども、やはり阿東と小郡というのは全然ニーズというか、住んでいる属性とかも違いますし、市民ニーズが「低い」に入っているところのほうが、重要度が高いと思っている人もいたりするので、先ほども 21 地区の特性を活かした地域づくりの強化ということを言われていたので、その地域ごとの市民ニーズの拾い上げと、それに対する課題という取組も必要かなと思います。

あとデジタル化というところですけれども、なかなか進まないのは不安に感じている人がいて、マイナンバーカードを作らない人も多いと思うので、セキュリティ対策というのをしっかりしていただきたいなと思います。どういう対策をしているので、安全ですよ、ということをしっかり見せていてほしいなと思います。

最後なのですけれども、これまでの達成されてきた満足度というか、指標のところが、どういう調査方法でこの数字が出てきているのかというのが気になりました。達成率は目標数値なのですけれども、取組の 99.34% というところがあつたりするのですけれども、どのように調査されたのかなど。3 ページの「行政資源の有効活用」のところですね。

【事務局】

その部分については補足説明させていただければと思います。

こちらについては、一番上の「行政の情報が十分に伝わっている市民の割合」で説明いたしますと、年に 1 回、毎年 1 月に実施している市民アンケートの中に、「行政の情報が十分に伝わっていますか」とお聞きする項目を設けさせていただきまして、そのアンケート結果を数字で示させていただいているところです。

先ほど言われた一番下の市税の徴収率につきましては、市民の皆様に税金を賦課している額と収納いただいている額を比較し、99.34% の数字が出ているというところになります。

【会長】 続いて、E 委員お願いいたします。

【E 委員】 よろしくお願ひいたします。

市民アンケートについて、今のお話で思ったのですけれども、「情報が十分に伝わっていると思いますか」という質問をされるのであれば、どれだけの情報が出ていったのかを示されないと、自分が把握している情報の範囲で自分はたくさん情報を受け取っていると思って回答してしまう方もいるのではないかと思いました。例えば、「こういう情報がありましたけれども、どれだけ受けられましたか」みたいに聞いてもらえると、もっといい数字が出てくるのではないかなと思います。

あと、地域の活動の中でやはり担い手不足のことがすごく深刻だなと思います。若い世代の方で、例えば、子どもがいる世代だと子ども会とかを通じて関わっていくことが出来て、高齢になれば老人クラブとか、そういう福祉関係の

ほうで関わることが出来るのですけれども、まだ独身でお勤めもあってという方は、地域のほうからお誘いするきっかけも少なく、何かお手伝いできることがあればという気持ちがあっても、どのように関わっていったらいいのか、本人たちも分からぬ。助けてほしいほうも、関わってもらいたいほうもうまく誘導できないみたいな面があるので、その大きなきっかけみたいなものを考えると、より地域の中で進めていきやすくなるのかなと感じました。

あとはデジタル化で、分からぬ人はセキュリティのマイナス面をどうしても強く感じてしまうので、慎重に進めていただければと思います。

【会長】 続いて、F委員お願いいたします。

【F委員】 よろしくお願ひします。まずは、7ページ下のほうに地域脱炭素という項目がありますが、先般、脱炭素先行地域の認定を環境省からとられたことも良いことなので、是非、こちらも入れておいていただければと思いました。

それから8ページの真ん中あたりに「窓口サービスの向上」とか、「より質の高い行政サービスの提供」がありますが、B委員さんも言われたのですけれども、数値化といいますか、KPIとかそういう数字に落とすのがすごく難しいのかなと思います。この辺をどういう形でどうなったから向上したんだみたいなところが具体的に示せれば良いなと思いますけれども、示すのも難しい。人によって満足度は上下があります。同じサービスをしても、「ありがとう」という人と「いや、いや、いや…」という人もいますので、その辺の捉え方で数値化がすごく難しい。目指していかなければいけないのですけれども、数値化はひとつの大好きな課題と感じました。

私は山口市に越してきてまだ半年なのですけれども、非常に住みやすいまちだと思っております。山口市の方は都会に出られる方、就学や就職で20代を中心に出る方が多いのですけれども、全体の流れとして、山口県で見れば周りから入ってこられる方が多いというのはやはり、山口市が住みやすいし、何かいいところがあるから入ってこられるわけで、それは住んでいる人にはあまり気が付かないかもしれないですが、山口市のサービスとか住みやすさ、いろいろなインフラが他の市町に比べて良いから、山口に住みたいというのが結果として出ているのかなと。他の県でも大体、県庁所在地って人が集まるのですよね。だから、そのトレンドで言えば、山口市も同じじゃないかと言われるとそれまでなのですけれども。ただ、それはそれで良いところがあるので、それはしっかりと伸ばしていくけば、山口県の中で山口市だけが“勝ち組”になってもあまり意味が無いのですけれども、人口低下に歯止めをかけるひとつの解決策になるのではという気がいたします。

あと、20年後県内で一番大きな市になるという予測も出ておりますし、山口市の魅力がその中にあるのかなという気がしますので、そこを伸ばしていくというのもひとつの方策になるのではないかと感じました。

【会長】 続いて、G委員お願いいたします。

【G委員】 Gと申します。よろしくお願ひいたします。

まず、「地域づくりの担い手不足への対応」というところで、若い世代がどうしても外へ出ていってしまう時代だと思うので、山口市でしかできない、自然を生かした、例えば、私の知人が最近テントサウナをやったりしているのですが、そういう若者も参加しやすいイベントを民間と行政が手を組んで行えば、民間は行政の後ろ盾で行動を起こしやすくなりますし、若者の行政への視点も変わるものではないかと思いました。このようなことを積極的に“若者が逃げていかないまちづくり”としてやっていけたら良いのではないかと思いました。

また、デジタル化に関してですけれども、私はどちらかというとデジタル化は推進していったほうがいいと思います。今の会社でも、紙媒体でずっと保存していたのですけれども、どうしても劣化てしまい、保存状態が悪くなることもあるので、今はどんどんデジタル化に移行している状況です。すごく大変ではあるのですけれども、移行してしまえばとても楽になると思うので、デジタル化が進まないというところで、意識の向上とかをしていく必要があるのかなと思いました。

あと、デジタル化に対応出来る世代とアナログでしか対応出来ない世代というのがあると思うので、そういうところをしっかり分けて進めていければ良いのかなと思いました。

【会長】 続いて、H委員お願いいたします。

【H委員】 Hです。よろしくお願ひします。

後期推進計画ということで、11ページにこれから的基本方針が書いてあり、協働推進とかデジタル化などについて記載されているのですけれど、行財政基盤の確立というのは1次行革から始まって、2次行革でずっと引き続きやってきた中身がそのままきていて、1次行革の成果についても推進項目何%達成しましたとか、実施しましたという結論が出ています。2次行革の前期計画についても、すべての項目について着手したというのが報告で挙がってきており、それがまた、ここに挙がってきているという中で、先ほどありましたけれども、定数1700名が平成30年の数値というのがあります。平成30年の数値というのは、1次行革の時に合併をして、その合併により大きくなったり、旧町を含めた市の組織のあり方というところから始まって、職員の採用制限をやってきた中で、次の10年ということで2次行革に着手し、その時に適正な職員数ということで1700というのが出てきたと思うのですよ。で、その後にデジタル化が進んできて、昨今のコロナの関係もあり。

今回、住民アンケートの中でも「窓口サービスの向上」と「質の高い行政サービスの提供」というのがトップのほうに来ているのですけれども、これが上にきたというのは、コロナの関係もあるのかなと思います。要するに、これまでアンケートの中で、市民の皆さんの中には「人が多いんじゃないかな」とか「もっと予算を抑えられるじゃないか」という市の体制とか、市に対する意見とい

うところにあったのが、今回は個人に向いたというか、自分が受けるサービスとか、自分に対すること、何をしてくれるのかという期待がそのアンケートに表れて、上位にあがってきたのかなという気がしております。

それが今回の感想ですけれども、ここに挙がっている内容については、取り組んでいくべき内容だと思います。ただ、これまでやってきた「民間活力の活用」とか「デジタル化」とか「行財政のスリム化」という中で、達成したという“だけ”の評価だけじゃなくて、達成の中身ですね。民間委託を何項目もやりました。じゃあ、それは単純に市役所がやらなくなって、民間に委託しただけなのだと、指定管理についても、いくつもの施設を指定管理にして「やりました」という数字は挙がっているけれど、施設自体のサービスに対して、住民が満足しているのか、委託料は減ったけれど、サービスが低下していないかというものについては評価に挙がってきていない。その辺の部分と、定数にして言えば、デジタル化によって内部管理部分の人が減るべきなんだけれども、今度はサービス向上のためにマンパワー、人が要る部分が増えているというところでの1700の内訳というか、その辺を項目の具体化をする中で細かい部分をよく検討して、示していただければなと思います。

【会長】ありがとうございます。それでは副会長さんお願ひします。

【副会長】たくさんの委員さんからの話を聞いて思ったことがあります。それは要するにステークホルダーですね。行政と市民と社会がどういう関係で動いているかという。市の改革によってどんな人が、いわゆる利害関係者がどのような影響を受けて、影響を受けた人をどのように行政として救済するか。これは私たちもシミュレーションをする際に考えるものです。このことについては考えていたほうが良いと思います。

それと、B委員から指摘された目標や数字。これはある程度推測する必要があるのですが、私が一番気になるのは財政ですね。この説明では財政状況が健全ということになりますが、市の財政というのは交付金とか市税とかが基盤で将来的に人口が減少すると当然、減少する傾向にあります。減少すると、現行のサービスを維持するためには財政難が出てくるのではないかと。その際、この財政をどのように補うというところがひとつ大きな課題です。別の町で観光振興委員を委託されているのですが、そこでは地域振興の一環として観光に取り組むということで、要するに交流人口を増やすことによって地域を活性化して、財源も確保することをしています。

これも改革のつながりなのですけれども、「山口をどんなまちにしたい」というキャッチフレーズがあれば、インパクトは大きいと思います。要するに、これは全体で行なう改革ということで、さっき言ったように、市民・行政・社会、いろいろな利害関係者。今日来られた人たちも、様々な違う立場で力を合わせてやるということで、それぞれの義務を強調しながら進めたら、いわゆるインセンティブが増えるのではないかと思います。

また、デジタル化にしろIT化にしろ、重要なキーワードでSDGsがあります。17科目169項目の中で今やっている仕事、この改革案にも関わっています。これもこの中に入れ込んだら、インパクトは全然違うと思います。何故、こういうことを進めたいかというと、実は同じような改革を数年前から文部科学省に依頼されてやっております。数字化や目標がはっきりしないと交付金がもらえないで大学の先生たちも苦労しております。地方行政と一緒にプランを立てて、地域振興改革を考えて。ステークホルダーですね。パートナーを組んで一緒に行動して、社会の進化につながるようなことを考えて予算を取っていくということですね。おそらく、この行革大綱ができたら県に提出して、予算を要求する。その際もSDGsの考え方とキャッチフレーズみたいな、非常に独創的なものを入れ込んだら印象を付けやすいのではないかと思います。

【会長】ありがとうございました。

各方面から大変多くの御意見が出て、分野それぞれの、住んでおられるところだとか、お仕事だとか、そういうことから見えるものが色々あるということがほんとに良く分かります。

そのような中で、どういうことをしていったら良いのか、一番大事なことは何か、どんなまちにしたいのかはっきり分かるようにしてほしい、どのぐらい良くなつたのか指数化する、というお話もありましたし、その結果どうなったかという話もありました。その結果どうなったかという結果の問題ですね。「やりました」で終わってはダメだという御意見がありました。今、最後に副会長が言っていたSDGsの項目なんかは、そこが良く分かる項目なので入れてはどうかと。

前にも一度話しましたが、デジタル化の推進について若者を使うという手があります。というのは昨年度、同じ県立大学の教員がやったことがあるのですが、要するに孫ぐらいの若者だったら話もしやすいだろうということで、県大的学生を使いまして、宮野地域の高齢者の皆さんと一緒にタブレットを使ってもらう。そういうところから入っていく。そこで1つ何かが出来ると、ああ、使いやすいのだということが分かるということですね。やはり、「使いやすい」ことが一番大事なのではないかという感じがいたします。

そのような、分野によって改革していくというか、良くしていくことについて、非常に大変多くの意見が出てきたと思います。貴重な御意見、非常にありがとうございます。

もう少しお時間がございますので、ここからまた行政改革を進めてほしい分野とかがありましたら、御提案・御意見等、挙手をしていただきて、どんどん御発言いただきたいと思います。それではよろしくお願いします。

【F委員】今、総合計画の策定途中で、同じく5年間でされていると思うのですけれども、それとのすみ分けといいますか、るべき姿を話していると、それは総合計画に入れたほうが良いのではということにならないかなと思いま

た。これは行政改革なので、私のイメージで言うと、「ムダを省いて、人を減らせ」みたいなところがある。先ほど、C委員さんも言われましたけれども、1,700人が本当に妥当なのか。デジタル化で減らすところは減らして、Face to Faceでしなきゃいけないところに手厚く人を配置するから、やっぱり1700人は必要みたいな。そういう形で行政改革の話を持っていくと良いのかなど。総合計画との兼ね合いが難しいなというイメージを持ちましたので、発言させていただきました。

【事務局】市の計画でいきますと、先ほどおっしゃられた総合計画が最上位の計画になりますと、この計画に基づいて、山口市のまちづくりを進めています。

この総合計画は、各分野で具体的にどのような施策を進めていくかを定めたもので、この計画にぶら下がる下位計画として、行政改革大綱は位置づけられています。

先ほどからお話があります、市民満足度をいかに向上させていくかとか、いかに効率的・効果的に進めていくのかといったところが行政改革大綱の守備範囲と考えているところです。

また、定員のお話であったり、あるいは地域の担い手づくりのお話だったり、そういったお話もありましたけれども、定員につきましては「山口市定員管理計画」、地域づくりに関しては「協働推進プラン」、財政に関しては「財政運営健全化計画」であるとか、それぞれの分野ごとの計画に基づいて進めているところです。

このような、部門計画についても、後期推進計画と同じように令和5年度からを計画年度として、今、策定作業を進めていますので、整合性等を図りながら、進めていきたいと考えているところです。

【会長】ありがとうございました。その他ご意見等ございませんでしょうか。

【B委員】今の議論でいくと、今日の資料の中で5ページの一番上の「(2) 市民ニーズ（まちづくりの各分野の「重要度」）」をこの会議に持ってこられること自体が間違っていると僕は思います。これはまちづくりの話なのではないかなと思います。

今、F委員さんが大事なことをおっしゃったと思うんです。やはり原点は改革なので、行政サービスの効率化といいますか、そこに絞り込まないと話が広がっていきますね。例えばですけれども、市民が行政と触れ合える接点がどこにあって、それを地域で細かく分けたりだと、世代で分けたりだと、性別で分けたりだと、あるいは職業で分けたり。このようなことをして満足度が上がっていくかいかないか、というような論理構成を少しされないと。まちづくりに対する不満とかまちの魅力とか、そういう話になると非常にまとめにくく、判断しにくいと思います。そこは整理なさったほうが良い。

また、指標の打ち方は実施度のパーセンテージだと僕は思います。なので、市民の満足度はどうなのかというもうひとつ指標が要る。それが何%以上とか

ですね。そういうような置き方をなさると、行革の整合性の達成度が出てくるような気がいたします。

【事務局】先ほど御指摘の5ページのグラフであるとか、そのあたりにつきましては、事務局としましては山口市の状況をお示ししたつもりではあったのですけれども、御指摘いただきましたように論点がボケてしまっているというか、ブレてしまっているという御指摘の通りだらうと思います。

この度、市民サービスの向上を大きなテーマとさせていただいているところもありまして、このようなかたちで挙げさせていただいているところではあるのですけれども、御指摘も踏まえまして、もう一度原点に立ち返り、このあたりの構成につきましては検討させていただければと思います。

それから、先ほどの指標の設定等のことにつきましても、御指摘の点も踏まえまして、もう少し踏み込んだかたちで出来るだけ市民満足度とか、そういうものが反映できるようなかたちで、指標の設定に努めていきたいと考えております。

【会長】ご意見・ご質問等はございませんでしょうか。

【A委員】山口市が行っているいわゆる経営方針…全体の中に山口市としての経営方針をどのように盛り込むかというのは、行革の大きな主題なので、出来れば総合計画の位置づけと行革の位置づけ、それから行革の中にある、先ほど言われたような市の職員定数管理計画とか財政管理計画とか、そういう全体の位置づけがひとつの紙で分かるように。この辺に行革は位置づけられているのだということを知らせないと、急にここでまちづくりと言われても分からぬので、その辺の整理をされたらいいのではないかと思いますね。

それと、アンケートで言うと、いわゆる定数的なものを数値化するものと、それから定量的なものを数値化するというふたつの大なる要素がありますよね。例えば、思いを数値化するというのは非常に難しいです。また、先ほどあったような税の徴収率は分母があって、分子があって割り算をすれば率が出る。この率が98%って、それでホントに良いのというようなこととか、これをしたらどうするの、という思いを数値にするというのは計画としてはなかなか難しいのだけれども。

まちづくりアンケートというのはおそらくすごく昔から同じ質問で、同じような調査をされていると思うのですね。それは急にやった数値とは違って、今までのトレンドとしてどうなのかというものを調べるには、これもある程度有効ではないかと、僕は思っています。その辺の整理をしたら良いのかなと。提案です。

【事務局】先ほど、A委員さんから御提案がありました、総合計画と行革大綱との位置づけであるとか、そういったあたりについては次回の会議までには整理させていただければと思います。

それから指標の数値化のお話なのですけれども、これにつきましては、こち

らの委員会で御指摘をいただいているところでございまして、指標の設定については苦慮してきたところではございます。先ほどおっしゃいましたように、思いの部分についての数値化はなかなか難しいというところはございますけれども、そのあたりにつきましても、後期推進計画の策定の中で、出来る限り数値化が出来るよう検討させていただきたいと思っております。

【会長】ありがとうございます。他にご意見はありませんか。

【副会長】先ほど、市長さんがあいさつの中でも述べられたと思いますけれども市内的人口の変化、これは私も非常に興味関心があって、ここ20年ぐらいどのように変化しているのか。資料があれば教えていただければいいと思いますが、それをどのように考えるかですね。

人口が減少する地域というのは、例えば秋穂とか徳佐なんかで特徴があります。通常の対策として、人口が減少、あるいは経済が衰退したら、活性化するために、元々の地域の特徴を活かしてプランを立てます。それにあわせて、行政サービスの組み方も変わる。予算の配分とか。それはまちに住む地域の方に向けて、異なる対策を取らないといけないからですね。そのようなものがあれば、我々も検討しやすいような。そこまでは短い期間では出来ない。私のイメージでは、確か、学生の地域調査でも出てきた阿東地域のホテルとか宿泊施設とかを検証して、どうするかという話が近いですね。

一方、数年前、外国から問い合わせがあって、日本の農村でロングステイみたいな場所を探したことがあって、私は阿東町を推薦したんですが、法律とかに引っかかって進まなかったことがありました。

今は文化交流とか農業交流のかたちで受け入れる事例も出てきて、そういうのを地域振興とか行政サービスで提供するような、今のまちづくりや担い手不足の対応とか、それに関連しているかどうかというのも検討出来ればと思いました。

【事務局】資料については、そのようなものがあれば提供を考えさせていただきます。

それと、地域ごとの振興策といったところにつきましては、総合計画で所管している部分でございまして、行革大綱については、その振興策をどのように効果的・効率的に進められるかといったところが主な守備範囲になります。先ほどお話がありました、総合計画がどのあたりが守備範囲で、行革はどの分野を所管するのかみたいな部分にも関係するだろうとは思いますけれども、いずれにしましても、総合計画と行革大綱との位置づけ等につきましてはまた、改めて整理させていただければと思います。

【会長】ありがとうございます。他にご意見はありませんか。

【B委員】何度も申し訳ございません。「行政サービスの向上」というこれからに戦略で、私は個人的に仕事もそうですが、デジタル化が1丁目1番地

| | |
|--------|---|
| | <p>であろうと思うのですよね。</p> <p>デジタル化が随所に書いてあるのですけれども、その中に「行政組織の中の人材育成」が無いと思いました。つまり、デジタル化というのは外部組織や会社に委ねれば出来るものではないと私は思っています。そうすると、行政サービスの各レベルにもよりますけれど、自前でやるということが効率的であるし、かつ、社会の変化に対応できる。</p> <p>あるいは窓口サービスだけではなくて、全市をネットワークとして考えた時のサービスのあり方。広報のところにデジタル化というのはほとんど無いです。デジタル化が大事なのに。そういうところが戦略の中に大きく欠落しているのではないでしょうか。</p> <p>【事務局】いただいた御指摘につきましては、担当課とも協議をしながら推進項目等にも反映できればと考えております。</p> <p>【会長】大変貴重な御意見・御提案等がたくさんありました。今、最後に言われた人材の育成というのは最近、学びなおしだとか、いわゆる「リスキリング」という言葉があります。新しいことに対応できる人で、今いる人にそれをやってもらうという「リスキル」という言葉がございます。あるいは、今までこうだったという知識を1回、ちょっとほぐしてやり直してみる「アンラーニング」というのがすごく言われる時代でございます。改革も全部壊すというよりかは、どちらかというとアンラーニング的に1回ほぐしてやり直すというのが結構大事だったりするのかもしれない感じがいたします。</p> <p>たくさんの御提案・御意見がありましたが、会議後でも、御提案や御意見等を事務局まで御連絡していただければ、非常に役立つと思いますので、よろしくお願ひいたします。</p> <p>本日は貴重な御意見・御提案を大変ありがとうございました。</p> <p>それでは、マイクを事務局にお返ししたいと思います。</p> <p>【事務局】では、本日はこれをもちまして終了させていただきます。長時間にわたりましてありがとうございました。</p> |
| 会議資料 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 資料1 第二次山口市行政改革大綱後期推進計画（山口市行政サービス向上推進計画）<素案> ・ 資料2 スケジュール |
| 問い合わせ先 | 総務部 総務課 行革推進担当 TEL 083-934-2909 |