平成２２年度　第１回周防大島町行政改革推進委員会会議録（議事要旨）

１　開催日時　平成２２年１０月５日（火）午後１時３０分～午後３時００分

２　開催場所　周防大島町役場大島庁舎２階庁議室

３　出 席 者　委　員　　伊藤　博之
委　員　　岡宅　泰邦
委　員　　奥川　与志人
委　員　　川本　隆夫
委　員　　木村　敏樹
委　員　　谷　満雄
委　員　　中元　みどり
委　員　　松村　和敏
委　員　　山根　健志
（欠席者　平田　達弥　委員）
町　長　　椎木　　巧
副町長　　岡村　春雄
総務部長　中野　守雄
事務局　総務課　課長　西本　芳隆
班長　佐々木　義光
主査　山本　　勲

４　会議次第

(1)　町長あいさつ

(2)　委嘱状の交付

(3)　委員紹介及び会長・副会長の選任について

(4)　行政改革大綱について

(5)　協議事項

①　行政改革大綱策定の方針について

②　平成２１年度委員会意見書に対する町の取組について

５　提出資料

(資料1)　行政改革大綱について
別添１（地域主権戦略の工程表）
別添２（地域主権戦略大綱の概要）

(資料2)　平成２１年度周防大島町行政改革推進委員会における委員意見書に対する町の対応

（素案）第２次周防大島町行政改革大綱

(参考資料)　周防大島町行政改革大綱(現大綱)

(参考資料)　周防大島町行政改革実施計画(現実施計画)

６　議事の概要

(1)　委員紹介及び会長・副会長の選任について

任期満了による一斉委嘱替後の第１回の会議のため、委員の互選により会長に川本委員を選出し、副会長に奥川委員を選出した。

(2)　行政改革大綱について

行政改革大綱の流れやこれまでの取組について、昭和６０年事務次官通知（地方行革大綱策定の要請）から平成２２年６月に閣議決定された「地域主権戦略大綱」までの行政改革に係る概要について事務局から説明した。

また、平成１８年の事務次官通知以降は行政改革に係る新たな指針は示されていないが、地域主権改革の推進に対応できる組織・機構を目指した第２次周防大島町行政改革大綱を自主的・主体的に策定する必要があることを事務局から説明した。

(3)　行政改革大綱策定の方針について

第２次周防大島町行政改革大綱の策定については、事務局で作成した「案」を行政改革推進委員会で協議し、行政改革推進委員会の意見を大綱に反映しながら策定していくこととした。

(4)　平成２１年度委員会意見書に対する町の取組について

平成２１年度の行政改革推進委員会の意見書に対する現時点での町の対応について、事務局から報告した。

６　会議経過　別紙

別紙

（事務局）皆さんお揃いになりましたので、ただいまから平成２２年度の第１回目の行政改革推進委員会を開催いたします。本日の進行をさせていただきます総務課長の西本と申します。よろしくお願いいたします。

それでは、開会にあたりまして、椎木町長がごあいさつ申し上げます。

（町長）どなたも、こんにちは。平成２２年度の第１回でございますが、周防大島町行政改革推進委員会にご出席いただきましてありがとうございます。また、今回から新しく委員に就任いただきます方、また再任いただきます方、快くお引き受けをいただき本当にありがとうございます。

この行政改革というのは、どこまでやればすむというものではなく、また、何をやればこれで終わりというものでもなく、ずっと行政改革について取り組まなければならないというのは、ご存じのとおりでございますが、これは昭和の後半の時代から、いろいろ国のほうから指針を作れとか方針を策定せよとか、いろいろずっとやってきたわけでございますが、しかしながら、まだまだ行革がすべて進んでいるということではないと思っております。私達は合併したのち、ちょうど１７年頃に当時の指針を策定せよということがあったのですが、合併時期でございまして平成１８年から平成２２年までの大綱がすでにできておりまして、その中で事業を進めてまいりました。しかしながら、ちょうど期限が切れるということから、新たに平成２３年から２７年までの５年間の大綱というものを策定し、それに沿った行政改革を進めていきたいということで皆様にお集まりいただいているところでございます。

少し申し上げますと、合併後に策定されました大綱の中で、これまで行革について取り組んできた訳でございますが、過去に無かった改革とすれば、できるだけ民間にできるものは民間にやっていただこうということが新たな改革の中で出てまいりまして、特に大きなものとしましては、民間委託の推進ということで、町の７つの大きな施設につきまして指定管理者制度を導入し、それまでの管理委託から指定管理者制度になるという大きな流れがありました。７つの施設と申し上げますのは、公募による指定管理者制度でございまして、非公募による施設につきましては沢山ありまして、例えば自治会館のようなもの、区民館というようなものにつきましても町有施設を地域の方に管理いただくというかたちで、非公募での施設管理をお願いしておりますが、それとは別に、公募、要するに収益性のあるものとか、収益性は無くても民間の方々に民間の活力といいますか、民間のノウハウを活用していただいて、できるだけ効率的な運営をしていただこうといった形で、片添の諸々の施設とか、片添と逗子の施設ですとか、陸奥関連の施設や竜崎温泉、道の駅、長浦のリゾート施設又は八幡生涯学習のむら、ハワイ移民資料館の７つでございますが、これらにつきましてはすべて民間の方々に参入いただきました公募によって指定管理者制度を導入するというふうな、新たな手法が取り入れられたということでございます。要するにこれは、町の第三セクターもその中に入っているわけでございますが、第三セクターというのは町と民間が出資して作った法人でございますが、これまでであればそういう第三セクターは、町が間に立っているわけですから、何も競争性も無く管理委託という制度でやっておりました。しかしながら管理委託という制度が無くなって、指定管理者制度か直営かということになりましたから、当然第三セクターもその競争の中に投げ込まれるとうい形になりました。当町では、その第三セクターがやっていた施設が指定管理者にならなかったという施設は今のところないのですが、実は別の団体におきましては、第三セクター

でありながら公募に漏れて、結果的にはその第三セクター自体を解散しなければならないということもあるようです。要するに他の民間のほうがより良いサービスをより安価に提供できるという提案をいただいた結果であろうと思いますが、そういうこともどんどん起こっているということでございまして、今までのような第三セクターだから行政の仕事を優先的にやるということは無くなりつつあるということでございます。

その他、町の行政執行の中でも大きな行政改革の効果は出ていると思いますが、またそれぞれその中で皆様方に情報提供しながらご審議いただくようになると思いますが、例えば合併後、この１０月１日で丸６年を迎えたわけでございますが、この間、職員数も当初定めた定員適正化計画、要するに行政改革大綱の中で示した改革よりも相当大きく進んでいるということでございまして、当初３８１人おりました職員は、今現在３０６人で７５人の減員となっております。計画ではまだまだそこまでいってなかったのですが、そういうことも進めております。しかしながら前の委員会では、あまり急激な人員削減によって今の職員の年代構成のバランスがあまりにも崩れるのではないかというご心配ご指摘もいただいているところでございます。そこらあたりも十分ご議論いただけたらと思います。そういう形で進めてまいりました。

しかしながら、昨年の９月に政権交代が起こりまして、これは今まで進めておりました行政改革に対しまして、相当大きな政府のほうの方針転換もございました。そういうことで、今回から新たに、昨年の１１月には、さっそく「地域主権」、今まで「地方分権」と言っていたものが「地域主権」というような形になってまいりまして、「地域主権戦略会議」が設置されました。そしてこれに基づいて、地方分権の改革推進計画が昨年の１２月に閣議決定されておりまして、この閣議決定に沿って、例えば「義務付け、枠付の見直し」とか「条例制定権の拡大」又は「国と地方の協議の場の法制化」、そのように矢継ぎ早に出されておりまして、今度はこの改革に沿った形で各自治体も行政改革を進めなければならないというふうなことになっております。しかしながら、この地方主権改革関連３法という法律案が、この通常国会に出されたわけですが、結果的には９月の国会の閉会までには成立ができませんで、継続審議なっているというようなことでございます。そしてそのような中で、今年の６月ですが「地域主権戦略大綱」が閣議決定されておりまして、今はこの大綱に沿った新しい行政改革を進めていかなければならないということになっておりますが、今回この中で一番大きなものというのは、国からの、各省庁からの補助金を止めて、一括交付金でいこうというのが大きな枠組みでございますが、これが一遍にいくものでではないと思いますが、ひもつき補助金を廃止して一括交付金にしようと、要するに各自治体が自由に使えるお金の範囲を広げていこうということでございます。また、地方税財源の充実確保とか、私達も非常にこれを期待しておるのですが、国と地方の協議の場、今までも協議の場というのは沢山あったと思うのですが、これが法的に裏付けがあった協議の場ではなくて、今度は新たに国と地方の協議の場を法制化していこうということでございます。これらもまだ法律は通ってないという状況でございまして、７月の参議院選挙で与野党が参議院では逆転しているという状況でございまして、どういうふうになるのだろうかと気をもんでいるところでございますが、いずれにいたしましても新たな「地域主権」へ向けた行革というものが大きく動き出しているところでございます。

周防大島町のこの５年間の取組の結果といたしましては、若干ではございますが財政の健全化のほうに少しずつ向いてきたのかなというところでございます、まだまだ緒についたばかりというと

ころでございますが、しかしながら諸々の改革を実行しながら少しでも財政を健全化し、そして行革で浮いた財源をいかに町民の皆様方の地域に還元できることになるのかということが一番大きな目的でございますので、是非とも行革を進め、その果実を町民の身近な生活の中に生かしていけたらと思いますので、皆様方の色々なご意見をいただきながら、新たな策定に向けてご議論ご協議をいただきたいと思います。新しい計画でございますので、これまでの計画を土台にして新しい周防大島町にむけた改革をご議論いただき、良い大綱ができると思っておりますので、長丁場になるとは思いますが皆様方にご期待を申し上げておりますので、どうぞよろしくお願いいたします。

（事務局）続きまして、委嘱状の交付を行いたいと思います。代表の方に町長から委嘱状をお渡ししたいと思います。その他の皆様には、恐縮ですがお手元に委嘱状をお届けしておりますので、ご確認いただけたらと思います。それでは、前会長の川本さんに代表してお受取りいただきたいと存じますので、よろしくお願いいたします。

《委嘱状交付》

（事務局）以上で委嘱状の交付を終わります。なお、任期は本日から２年間となっておりますので、よろしくお願いいたします。それでは、本日は委嘱替え後の第１回目の会議でございますので、委員さんの紹介をさせていただきたいと思います。お手元の委員名簿順に自己紹介でお願いできたらと思いますので、よろしくお願いいたします。なお、平田委員さんからは、御欠席の連絡をいただいております。

－　委員自己紹介　－

（事務局）続いて事務局の自己紹介をさせていただきます。

－事務局自己紹介－

（事務局）以上で紹介を終わらせていただきます。なお、この委員会の会議の概要につきましては、後日、町ホームページで公表することとなっておりますので、よろしくお願いいたします。

ここで、町長は所用により退席させていただきます。

－　町長退席　－

それでは、会議次第に従って会長及び副会長の選任についてでございますが、周防大島町行政改革推進委員会設置要綱第４条第２項では、会長及び副会長は委員の互選により選出することとなっておりますので、会長・副会長の互選をいただけたらと思います。

まず、会長のほうから互選をいただけたらと思います。

（委員）今まで続けていられる方がいらっしゃいますので、その方にお願いできたらと思うのですが。事情がよく分かっていらっしゃるので。

（事務局）今まで会長さんは、観光協会の川本さんがやられているということで、ご推薦したいというご意見がございましたが、よろしゅうございますか。

（川本委員）それは、ちょっと荷が重いので困ります。私は他にも役がいっぱいありますので、奥川さんにお願いしたいと思います。

（奥川委員）川本さんにやってもらうのが良い。

（事務局）他に皆さんのご異議ないようですが、川本さんにお願いするということでどうでしょうか。

－拍手多数－

（事務局）拍手多数ということで、川本さんよろしくお願いします。行革推進委員会でございますので、ありのままでいこうと思いまして、今回は根回しというようなことも一切行っておりませんので、皆さんのご推薦ということでよろしくお願いいたします。

（川本委員）私、口下手なので、どうにかなりませんか。

（事務局）事務局のほうで、準備等はさせていただきますのでよろしくお願いいたします。続いて副会長も互選ということになりますが、どなたかご推薦いただけますでしょうか。

（委員）奥川さんにお願いしては（という声あり）

（事務局）山口大島農業協同組合の奥川さんにお願いしてはという声がありましたが、ご異議ございませんか、よろしければ拍手でお願いします。

－拍手多数－

（事務局）それでは、奥川さんに副会長をよろしくお願いします。

会長に川本さん、副会長に奥川さんが選出されましたので、よろしくお願いします。

さっそくですが、会議の議長は会長をもって充てることとなっておりますので、川本会長さんにこれからの議事の進行のほうをお願いします。今回は初めてでございますので、事前の打ち合わせもできませんでしたので、事務局の近くのほうが良いと思いますので、川本さんこちらへお願いします。（事務局の議長席に移動）

（会長）会長あいさつとなっておりますので、一言ごあいさつ申し上げます。

私、観光協会の代表として出席しました川本と申します。会社は土居に、家は椋野にあり、建設業を営んでおります。大島が少しでも活性化してほしいという願いから、私の会社とは無縁であります観光協会にも所属し、「まるかじり」や「橘の花火大会」などの実行委員長として活動してまいりました。この委員会も行政改革という難しい問題ではありますが、少しでも大島が良くなるために皆さんのご意見を反映させていける様に、一生懸命取り組んでいきたいと思っております。よろしくお願いを申しあげます。

それでは、引き続き会議のほうを進めさせていただきたいと思います。議題の４番目ですが「行政改革大綱について」事務局から説明をお願いします。

（事務局）それでは、「行政改革大綱について」ということですが、資料１をご覧ください。私も今回行政改革の担当となりまして、大綱とはどういうものかということを私なりに今までの経緯をとり

まとめさせていただきました。それを簡単に説明させていただいて、行政改革大綱というものの共通認識を図っていただけたらと思います。

これまでの行政改革の取組は、旧自治省や総務省から地方行政改革を推進するための指針というのが区切りごとに出されておりまして、それに従ってそれの重点項目に取り組んでいくという形で行政改革が進められてきました。一番最初がその表の一番上ですけれども、昭和６０年に「地方公共団体における行政改革の推進」ということで事務次官通知がされまして、この中の主な重点項目としましては、①から⑦に掲げておりますような「事務事業の見直し」や「組織・機構の簡素合理化」等について取り組むために自主的に行政改革大綱を策定して公表しなさい、その策定にあたっては行政改革推進委員会、今日のこの委員会ですけれども、そういったものを設置しなさいという指針が出されております。それが昭和６０年のことでございますので、いまから２０年以上も前のことになります。

―以下、**(資料１)行政改革大綱について**　に沿って、今までの指針や重点項目について説明。平成１８年の通知以降は行政改革に関する新たな指針は国から示されていないが、平成 18 年 12 月に地方分権改革推進法（３年間の時限法）が成立し、その後、平成 21 年 9 月の政権交代を経て、地域のことは地域に住む住民が責任を持って決めることのできる活気に満ちた地域社会をつくっていくことを目指した地域主権改革に関する施策を検討していくため、平成 21 年 11 月に「地域主権戦略会議」が設置され、地方分権改革推進法に基づく「地方分権改革推進計画」が平成 21 年 12 月に閣議決定されていること。

同計画では、地域主権改革の第一弾として、義務付け・枠付けの見直しと条例制定権の拡大、国と地方の協議の場の法制化、今後の地域主権改革の推進体制を取り上げ、必要に応じて所要の法律案を平成 22 年通常国会に提出するとしていること。

これに基づき「地域主権改革関連３法案」が国会提出されたが、先の第 174 回通常国会では成立せず継続審議とされていること。

また、地域主権戦略の工程表（案）【原口プラン】（別添１）が示され、平成 22 年 6 月には「地域主権戦略大綱」（別添２）が閣議決定されているが、関連法案の法制化がされていないので、どこまで進むか先行きが不透明であるため、どこから手をつけていいのかということが見えない部分はあるが、今年度新たに策定する行政改革大綱は、「地域主権戦略大綱」に示されていることを網羅しながら策定していく必要があると考えていること。

国からは次期行政改革大綱策定に関する新たな指針は出されてはいないが、自主的・主体的に行政改革を進めるためにも次期行政改革大綱を策定する必要があることを説明。―

（事務局）続いて、町の現在の行政改革大綱がどういったものであるかということですが、参考資料として、現在の行政改革大綱と行政改革実施計画を配布してございますので、ご覧ください。町のホームページに掲載しているのと同じものです。合併後平成１７年に策定したものですが、計画期間が平成１８年度から平成２２年度、今年度までの５年間となっております。行政改革大綱というものと行政改革実施計画の２つに分かれております。大綱のほうで大きな方針や理念を示して、実際

にどういった取組で行政改革を進めて行きますということを実施計画のほうで示すという形をとっております。まず大綱のほうを見ていただきますと、行政改革の必要性、基本方針、進め方、具体的方策が大綱の位置付けになっております。次期の大綱もこれにのっとる形で定めていきたいと考えております。現大綱では、３つの大きな基本方針のもとに具体的方策を定めて進めております。

具体的方策の取組内容については、実施計画の中でそれぞれの項目毎に目標を定めて、目標が数値化できるものについては、できる限り数値目標を掲げてその目標に向かって改革を進めていくことになっております。

この実施計画については、毎年１回進捗状況を取りまとめてこの委員会に報告して、委員会の意見をいただいて、翌年度の取組に生かしていくということにしております。

以上で行政改革大綱についてのご説明を終わります。

（会長）ただいま事務局から説明がございましたが、ご質問がございましたらお願いいたします。

－質問なし－

（会長）それでは、ご質問もないようですので、協議事項１の「行政改革大綱策定の方針について」事務局から説明をお願いします。

（事務局）それでは、「行政改革大綱策定の方針について」ということで、ご説明をいたします。第２次周防大島町行政改革大綱の素案というのが一部ついていると思います。あくまでもまだ、素案にもいかないまでの段階でございまして、本日協議していただく上で、こういったことを盛り込んではどうだろうかという、大まかなことについて事務局なりの考え方を書いておりまして、具体的な方策とかそういったものにはまだ触れておりません。

この委員会の中で素案づくりから進めるというやり方もございますでしょうし、事務局のほうである程度の案を作成して、それに対して皆様から意見をいただいて大綱を作っていくというやり方もあろうかと思うのですが、どうでしょうか、どちらの形で進めていったらよいのかご意見をいただきたいと思うのですが。

（会長）これについて、何かご意見はございますでしょうか。

（事務局）基本的には、先ほどの説明にありましたように、行改大綱が定まりますとこれに基づいて、どういうことを推進したらよかろうかというところで、大綱の中の具体的方策あるいは基本方針のところである程度の方向が決まりますと、それを具体的に肉付けするという形で改革計画を、その基本方針の柱に基づいた形で具体的に展開するということで、この中にあがってくる項目を何年後にはこれくらい進捗していますよということを報告させていただくような形になります。したがって、基本方針の部分は大くくりなのですが、住民目線から見てこんなことをイメージとした考え方が改革の方向で示してもらえればいいのではないかとか、そういうふうなことがありましたらお願いしたい。個々に具体的なものがあれば、そういうものは大きいくくりでどこに持っていこうかとか、そういうのもまた考えなければいけないということで、ご意見をいただければと思います。

（事務局）素案の中では、行政改革の必要性ということで、これまでの取組や現状について、そしてそういった状況を受けてこれからどのように取り組んでいくかということを記載しております。この中で文言とか、もっと他にもこういったことを加えてほうがいいよというのがありましたらお願い

します。次回の会議の時にでも結構ですのでお気づきの点がございましたら、よろしくお願いします。

Ⅱの基本方針のところですが、これが大きな柱になります。この柱に基づいて行政改革を進めていくという形で示しております。１番目の柱として「行政サービスの向上」を掲げておりまして、これを大きな柱として、また別個に細かなこと、例えば職員研修の充実であるとか、ホームページの充実であるとか、そういったものを具体的方策のほうに取り入れていくという考え方でございます。

２番目の柱として「住民との協働」を掲げております、この中で指定管理者制度や住民の方が行政に参加しやすいような方策について、具体的方策のほうで記載していく形になります。

３番目の「簡素で効率的な行財政運営」については、町行財政運営を効率的に運営するための方策について主にここで取り組んでいこうということでございます。

４番目の「緑の分権改革の推進」というのは、先ほどご説明しました、国の地域主権戦略大綱の中で示されたものですが、今まであまりなかった項目でしたので、ここに掲げてはみたのですが、「地域の活性化」や「地産地消」、「低炭素型」、への取組を進めましょうというのは「住民との協働」の中にも入ってくるのではないかと思いまして、この４番目はここで大きな柱とするのではなくて、具体的方策のほうに盛り込んだほうがいいのではないのかなとも思っております。

基本的な方針としては、この１番目から３番目ぐらいまでで取り組んでいくということ進めていったので良いのか、他にもこういったこともあるのではないかということがあれば、ご意見をいただけたらと思います。

（会長）何かご意見ございませんか。

（委員）Ⅱの基本方針の１行目のところですが、「顧客（住民）」というふうに表記されていますが、顧客という表現の意味合いについて聞いておきたい。

（事務局）ここでは、行政はサービス業ですよという意味合いで顧客という表現を使っています。住民の方からも行政サービスの低下ということが言われておりまして、職員の資質ということもあるのでしょうが、ある職員にそういうことを言ったら「私らはサービス業じゃないよ」と言われたとかいうような方もおりまして、職員の中にも自分達はサービス業なんだよという認識を持ってもらわないと、これからの行政サービスは向上していかないのではないかと思いまして、サービスを提供しているという意識を職員にも持ってもらいたくて、あえて顧客という表現を使っております。

（会長）他にはございませんか。

（委員）事務局のほうから基本方針の４番目の「緑の分権改革」については、どうだろうかという話だったのですが、全体的に見てみますと、やはりこのひとつの方針というのはちょっと違うニュアンスだと思うのですよね、ですから私個人としては、これは入れて差し支えないのではと。他の１番から３番までというのは、もう少し大枠での話なのですけれども、４番は割と具体的な改革の話なのですよね。私個人としては、これについても今後の具体的方策を論じていってはどうかなと思います。

（事務局）おっしゃられたように、３番目まではあくまでも大枠な形で言っているのですが、４番目だけがちょっと、結構具体的に書かれているので、４番目については内容的には２番目とか３番目に入ってくる部分もあるので、４番目については後述する具体的方策の中で取り上げたらどうかなと

いう意味でございます。

（委員）そういう意味であるのなら結構だと思います。

（事務局）そういう意味でございます。１番目から３番目に比べますと４番目はニュアンスがちょっと違いますので、地域主権戦略大綱を見て、今までと違って面白そうだなというのがありまして、入れてみたのですが、入れた後でこれはちょっと違うのかなと思うようになった次第でございます。

（委員）是非、具体的方策の中にとり入れてほしいと思います。

（委員）今のことに関連したことですが、４番がちょっと違うということですが、これは非常に具体的ですし、重要なことだと思うのですね。

（事務局）そうですね。それで今回の素案のほうには、まだそこまで書いてないのですが、先ほどの現在の大綱のほうを見ていいただくと、具体的方策というのが４ページに書かれているのですが、先ほど申しました、主な柱があって、その中に〇印で、どういったものに取り組みますよということが書かれています。この中に４番目は入れていこうというふうに思うのですけれども。ですから、４番目をまったく無くするよということではなくて、取り組まないということではなくて、基本的な柱からは、外すけれども、具体的な方策の中に組み替えようということでございます。

（委員）基本方針と具体的な方策、基本方針を具現化した方策というのが具体的な方策ですよね。

（事務局）そうです。それで、具体的な方策をもっと細かくそれぞれの事業に当てはめていったものが実施計画になります。

（委員）基本方針を具現化したものが具体的方策ですよね、それでは、例えば４の緑の分権改革の推進というのは、基本方針の１，２，３のどの部分を具体化したものに相当するのでしょうか。

（事務局）例えば「地産地消」ですとか「連携交流」といったものについては、２番目の住民との協働の中に入ってくるのではないかなと思います。「低炭素型」への取組については、行政サービスの向上の中に入ってくるのかなと思います。太陽光発電の補助等もしていますし、いろんな形で行政サービスの向上の中に低炭素型社会への取組というものが入ってくるものと思いますが、庁舎だけのことでいいますと、庁舎のＣＯ２の排出量の削減ということになると簡素で効率的な行財政運営の中にも入ってくると思います。

（委員）４番は２行ですけれども、これが具体的な方策の中には、より詳細に入ってくるということですか。

（事務局）そういうことになります。

（事務局）４番がどちらかというと創造的な、今までの改革というと人減らしや金減らしというのが多かったのですが、地域でのこういう構想なんだ、こういう考え方なんだというのを出したいということでやっているので、柱があってもいいかなと思うところもありますし、ここは皆さんともう少し考えていってみたらいいと思います。

（委員）非常に重要なところで、創造的な部分ですからね。

（会長）今の説明はよろしいですか。他にございませんか。

－意見なし－

（事務局）それでは、次回の会議までに、大綱の具体的な方策というものも含めたものを事務局のほう

で案を作りまして、お示しをいたいと思いますのでよろしくお願いします。

（会長）それでは、協議事項２の平成２１年度委員会意見書に対する町の取組について、事務局から説明をお願いします。

（事務局）昨年度の当委員会の委員さんからいただいた意見に対する町の対応について報告させていただきます。資料２をご覧ください。

別添資料に基づき説明　－　**(資料 2)　平成２1 年度周防大島町行政改革推進委員会における委員意見書に対する町の対応**

（会長）ただいま事務局から報告がございましたが、ご質問はございませんか。

（事務局）補足なのですが、資料２の１ページですが、派遣研修のところに山口県柳井健康福祉センター１名というのがありますが、地域のことは地域で決めなさいということで、県等の持っていた権限を基礎自治体である市町村が持ちなさいという方向があります、福祉センターへの派遣は、平成２４年度以降に福祉事務所事務の移譲を受けようということで、人材育成を進めている一環でございます。この１０月１日からパスポートも今までは県のほうでしかできなかったのが、ここの大島庁舎の政策企画課でパスポートの申請ができるようになりました。昔の海外渡航という時代から今では誰でもいつでも行けるという時代ですので、パスポートの需要は多くなりました。それで、住民に身近な事務は自治体が持ったほうがいいだろうという町長の判断で、県から町が移譲を受けて進めさせていただいています。住民の皆さんには、今までは一番近いところでは岩国ですが、そこまで行かなくても取れるようになる、これが地方分権、あるいは地域主権で地方へ権限が降りてきたら、こういう形で実現でき、住民の皆さんの身近で処理できるのではなかろうかと思います。

それと、２枚目のところに地域包括支援センターの関係がございますが、例えば身内の方が倒れた時にどうやったらいいのか、どういう病院に入れたらいいのか、どういう介護サービスが受けられるのだろうかとか、あるいは家を改造したいのだがという相談が、まあ『包括』とありますように、そういうのがありますといろいろ複雑であります。それを一括して包括支援センターで受けられるようになるのですけれども、それを各総合支所でやってほしいという要望でしたが、これがなかなか専門性が高いものですから、総合支所だけでは難しいということで包括支援センターを紹介するということでした。そうすると、いちいち橘まで行かないといけないのかということですが、包括支援センターでは、相談がありましたら家庭を訪問して、それらを見て介護に関するアドバイスができるということでしたので、ご利用いただけたらと思います。

それとマイクロバスの利用なのですが、今までは運転手等はご自分でとか、町の職員でなければいけないとかで貸出があまりできてなかったのですけれども、レンタカー業を圧迫しない範囲で、できるだけ外郭団体が利用できるように緩和した改正をいたしました。

（委員）パスポートは確かに便利になったのですが、予防接種等は町内でできるのですか。

（事務局）マラリヤとかそういうものですか。

（委員）渡航する場所によってはしなければならない予防接種があると思うのですが。

（事務局）そういったのは特殊なので、町内の病院においてあるかどうか、また調べてお答いたします。

（委員）そうなれば、大変便利になると思います。

（会長）今言われたようにいろいろな意見を言っていただかないと、貴重な時間をただ聞いて帰るのでは無意味だと思います。いろいろなご意見をいただきながら、より良い委員会にしていきたいので、どの様な意見でも、どんどん発言していただき、反映していきたいと思います。

（委員）先ほどの１番に庁内研修の接遇研修がありますけれども、どういう研修なのでしょうか。

（事務局）接遇というと範囲が広いのですが、接客ということで理解していただければと思います。

（委員）各支所とかいろいろなところで、所内でやるわけですか。

（事務局）全職員を対象に行います。

（委員）例えば１階の受付のところで、全部署の人間が入れ替わり立ち替わりで、そういう研修をやるということですか。

（事務局）今回は、職員を４日間に分けて、集まりやすいところに集めて講義形式の研修を行う予定です。ロールプレイング方式も今後は考えていく必要があると思いますし、部とか課で専門的にやるということも想定できるのですが、今回は４日間に分けて全職員対象に行うように予定しています。

（会長）民間のサービス業のところに派遣というのではないのですか。

（事務局）この委員会で昨年もそういうご意見があったのですが、職員の身分をどうしていくかというのがややこしいので、具体的に協定を結んだり、それによって職務専念義務を免除する形をとりながら、職員の身分を保障しながら、ということがあるものですから、まだ詰める部分があるのですね。おっしゃるようにホテルのサービスとかクレーム処理が多いようなところで研修をするのがいいのではというのが前回もあったので、検討しなければいけないことは認識しているのですが、調べれば調べる程、身分をどうして行かすのかとか、なかなかややこしいことがあります。

（事務局）県内の市町の職員研修担当者会議というのがあるので、そこでも聞いてみたのですが現在のところ民間に派遣してそういった研修をさせている市町は無いようなのです。民間のほうにお願いすれば、民間の方の負担というのも出てきますし、その辺もあって今年度は民間での研修という形ではなくて庁内での研修という形をとっています。仮にサンシャインサザンセトさんで、もしやるとした場合に、受入とかは可能でしょうか。

（委員）それはかまいませんよ。

（会長）それは、具体的にホテルもあれば銀行さんの窓口などもありますよね。

（委員）教職員の方はよく来られますよね。

（事務局）教職員は教育公務員特例法の中で長期社会体験研修の規定があるので、法で認められているので大丈夫なのですが。

（会長）農協さんも窓口やるから。

（委員）うちは自分が研修せんと。

（事務局）銀行さんなどは、町の職員がぽっと行っても難しいのではと思うのですよ。お金を取り扱う訳にはいかないでしょうし。

（委員）接客だけじゃなくて、それがあるのか。

（副町長）前回の委員会のときに、民間の人が庁舎の中に入るのがなかなか入りにくいというのと職員の応対が悪いという苦情があって、そういうのを含めたもので民間に派遣してということを言われたのではないかと思うのですよね。いろいろ研究してみたのですが、今のようになかなか難しくて、具体的に挨拶は当然なのですが、挨拶からというのもいろいろ研修でやりました。子供みたいなこ

とからやったのですが、あまり効果が無い。資質の問題もあるのですけど、それではいけないから、便宜的に教えるのではなくて、民間の講師の方で実情を踏まえたものを的確に指導してもらえるような講師を選任しようじゃないかという話はしているのですよ。そういうところで研修を開催していただくしか今のところないかなということなのですがね。

（会長）課によって全然違いますよね。住民課とかそういうところは接客がうまいこといかんと、ほとんどお客さんが来ないところもあるでしょうし。

（副町長）一歩庁舎の中に入れば、すべての人が皆お客さんという考えをしてくれと言うのですよ。これを言ったら、どの人がお客さんか分からないという反論がありましたので、業者の方が挨拶に来られたり、営業の人が来ることもありますが、その方も一歩入ったら皆お客さんということで応対してくれというのですが、なかなかすぐにはそうはいきません。

（委員）先ほど、行政はサービス業という一番大事なところの話が出たわけですよね、結果的にそこで、今副町長がおっしゃたように、本人のスキルの問題もいろいろあるでしょうし、長年ある意味悪い意味で培ってきたものも一杯あるでしょうし、だからどっかで、これをやろうとしていることは結果的には、変えなければ、変わっていかなければならないということですよね、我々も協力しながら。その中で思うのは、大した難しい話ではないと思うのですよ。例えばホテルに研修とかそういう話ではないんです。

　先ほど副町長が言った「一歩入ったらお客さん」、今日も入ってきても誰も見向きもしないというのが現状ですよね。今まで声をかけられたことは無い。知っている人は会釈しますけど。それが現状で、そこから一歩脱却しないと、何にも前に行かない。研修やったって多分無駄金使うだけだと思うのですよ。結局何を言いたいのかというと、挨拶から変えてもらうと、玄関を入ったら横にいる総合支所ですかね、そこの方が入ってきたら「いらっしゃいませ」と一こと言ったらすぐ変わりますよ。あっという間に変わります雰囲気が。結局はいろいろな改革を今後もしていかなければならない中で、我々民間が感じているのは、そこの温度差があるのですよ。非常に温度差があって、それを町も一生懸命やっている、行政も一生懸命やっているなというように、この温度差を、難しいところもいろいろあるのでしょうが、是非いろんな形で縮めていってもらえれば、よろしいんじゃないかなと思います。

（委員）庁舎には遠慮せずにどんどん入れるから、それほどとは思わないのですが、そう思うのは病院です。何時間も待たされてもなぜ待つのか、何時まで待つかもなかったと聞きました。とても忙しそうだったそうですが、病院もやっぱりサービス業ですから、待つ訳やおよその時間等の情報は流してほしかったということでした。あの病院は、行って気持ちがいいという話が広がれば来られる人も増えると思うのです。そうしたことで今は他の病院へ行きたいと思うと言っていました。私はこの庁舎はとてもいいなとみているのです。何処の庁舎でもそう感じるんですが。

（会長）そうですね、行きやすいところと、行きにくいというのは、入ったときにすぐ分かります。行きにくいということは、行けなくなるわけですね、自然に。それを行きやすい方向の行政にしてもらうために、機嫌よく挨拶もする。行ったら「おばちゃん元気」くらいのほうが行きやすいんですよね。行くのを止めようかと思っていても、行ったらあの人がおるけえのというのだったら行きますよね。そういう行政に自然になっていただければ、スムーズに解決すると思うのです。それは病院も同じだと思います。大島病院も新しくできるけど、病院というのは陰気くさいのと、１時間２

時間待っても、そこへ誰かが来て「もう少し待ってくださいね。」と一言でもあれば、うれしい話ですよね。そういうことをもう少し進めていってもらいたいと思います。

（事務局）頭では分かっていても、行動に出ないという部分が随分あると思います。意識改革が大分必要だと思います。先ほど庁舎に入ればお客さんという話がありましたが、自分らは役所の職員だからこうやって毎日行きよるんですけど、住民の立場だったら年に何回も行かんですからね、一生に何回かしか役所には行くこともない。その時に最初のボタンの掛け違いがあったら、うんざりすると思うので、改善していけるところはどんどんやっていきたいと思います。最近ＪＡさんの職員の対応が随分変わったと思いますので、そのノウハウがあればよろしくお願いします。

（委員）私は辛抱に１年言ってきたのです。１年間、最初は何のことにもならなかった。電話からまずやり直せということ。電話と今言われた挨拶と。１年は、その都度その都度、しつこく言わんとすぐ直るようなものじゃないです。研修もやったけど、ただ、雰囲気ひとつなのですよね。一発ですよ。何かでぱっと変わったら、皆そっちへスッと行くというのは体験しましたね。辛抱に言わないと、どこでいつ変わるか分からんからね。職員の気の持ちようですよ。

（委員）直すのは電話が、やはり一番かと思います。私ももう１０年目に突入しましたけど、初めてホテルに来たときはひどかったのです。これは多分行政さんでも同じなのだと思います。お電話いただいたら「お電話ありがとうございます。」でホテル名言ってから、それから「わたくし誰々でございます。」と、皆が言い始めたら多分すぐ変わると思います。もしかしたら電話が一番変わりやすい。

（委員）職員の性格というのもいろいろありましてね、電話の応対というのはすごく大切と思うんですよ。あそこの課に電話を掛けたら多分あの方が出てくださると思って、その方が取ってくれるとすごくうれしいというのはあるしね、また、あの人が取ったなら「ダメだ、今日は」ということもありますしね。正面玄関を入ったときに、性格的なものがあって、心というものは見えないけれど心遣いというか、思いやりというか、何でも丁寧に接してくれる方に出会うとうれしいし、人と話すときは目を見て話すとうことがすごく大事、他所を向いて話をすると通じ会うものが半減すると思うのですよね。訓練されるのでしたらそういうことも、気をお使いになったらより効果的かなと思います。

（会長）電話して回されるというか、「ちょっと待ってください。」と言って何回も人が変わるということが２、３年前はあったんです。今はだいぶ無くなりましたね。今は電話しても「はい、分かりました。」と言って変わるとそこで終わる。２、３年前は、あっちに回され、出てきたらまた違うということが役場関係はちょくちょくありましたが、だいぶ今は改善されていると思いますよ。

（委員）資料のことですが、配布資料が多いときは、出せる資料は委員会前に送ってもらえるといいのですが。外部に出してはいけない資料はいいのですけど。

（会長）それですが、去年まではこの会議が年に１回だったんです。年の最後に忘れた頃に呼ばれて、これは意味ないじゃないかと。それで、年に２回か３回はこういうふうに集まっていただいて、ここまで進んでいますよとか、どういう問題がありますかということを３回くらいやらなきゃ、１年間過ごして来てくださいというのじゃ、意味ないから欠席しますよということになって。それで３回くらい集まっていただく、大変な時間を費やしていただくような羽目になるんですが、そのほうがいいんじゃないかないうんで提案させていただいたんですよ。

こういうものを今日見て、結論出せと言われてもすぐ出せないですよね。とりあえず家に持って帰っていただいて考えていただいて、これはこういうふうにしたらどうかということを次に出していただくということを２か月３か月後に定期的にやっていけば、これも出せるし、今どこまで進んでいるということも分かるし、そうでないと意味がないなと思ったから、この前提案させていただきました。

（事務局）次回は、事前に資料を送付させていただきます。今回の資料は、以前提出させていただいた資料がほとんどだったので。公表されている資料がほとんどでございますので、外部に出してはいけないような資料は特にございません。

（会長）このメンバーで話すのは当然なのですが、皆さんのご意見をそれぞれ持って帰っていただいて、集約していただいて、それでまたこれの中に入れていくという格好の委員会にしたいと思うので、ご協力の程お願いします。

それでは、皆さんのご協力をいただきまして予定された議題は、すべて終えることができました。本日は、長時間にわたり熱心なご協議を賜り、ありがとうございました。

これにて平成２２年度第１回の行政改革推進委員会を閉じたいと思います。

以上