

■出席委員（17名）

嶋野部会長、西村副部会長、鈴木副部会長、大塚委員、片桐委員、児玉委員、高橋（仁）委員、高橋（広）委員、花岡委員、黒田委員、小林委員、櫻井委員、須崎委員、須藤委員、高橋（圭）委員、高橋（好）委員、山田委員

■欠席委員（3名）

坂本委員、佐藤委員、岡田委員

■事務局・説明員

石田政策推進課長、村上主任、佐藤主事、角屋主事

佐々木総務課長、梅森危機対策係長、西田魅力創造課長、佐藤都市経営課長、齋藤都市経営係長、菅原住民税務課長

■開会

■部会長・グループ長選任

委員の互選により部会長を嶋野委員、A グループ長を西村委員、B グループ長を鈴木委員と決定

■部会長・グループ長挨拶

■調査事項

①徹底した情報共有と町民参加の促進

委員

LINE の利用により、情報が早くて助かっている。

一方で、実際に年配の方から声があがっているが、オンラインに不慣れな方との情報の格差が気になっている。このことから、広報誌の他に、もっとすまいるボードの活用も考えられるのではないか。災害時（大雨被害があった時）に情報の収集が難しく、すまいるボードが緊急時にも使えたらよいと思う。

また、私が町民活動支援センターで働いていて感じることは、様々な活動している人たちからの情報発信や掲示できる場がない。そういった意味でも、アナログ的な方法が残ればよいと思っている。

他には、コロナ禍では難しいと思うが、対面で情報公開できる場がテーマ別であればという声がある。

政策推進課長

町では LINE や Facebook など SNS を積極的に利用しているが、SNS を利用できない町民がいるのも承知している。このことから、アナログの手法も併用している。基本は広報誌と考えているが、現状、すまいるボードは上手に活用できていないと思う。今いただいた意見を踏まえて、災害時に役に立つのは間違いないので検討していきたい。

対面での情報共有もご意見いただいたとおり必要だと考えている。先日 YouTube で実施しためむろ未来ミーティングでは、約70人に見ていただいた。通常（対面で）めむろ未来ミーティングを実施しても20人程度の参加であり、今回の70人というのは多い方。非対面型も引き続き強化をしていくが、YouTube などネットの視聴についても色々な考え方があるので、対面での手法も残していきたいと考えている。

委員

コロナ関連の記載があるが、HP のアクセス数の増加はコロナの影響ではないか。コロナ関連を除いたアクセス数の把握は難しいと思うが、前進した C と記載されているが、コロナを除いた部分のまちづくりの参加について、前進した点について教えてください。

政策推進課長

HP アクセス数が増えたのはコロナの影響であると分析している。前進した点として、LINE の公式アカウントを開設し、コロナ関連情報の発信に加え、道路の損傷を通報できるようになった。今検討していることは、LINE を用いた粗大ごみの受付を可能とするもの。また、農村部のブロードバンド化も昨年度から計画して進んでおり、これらのことから前進したと判断した。

委員

西村委員の意見に近いが、最近のまちの動きとして、非接触型・非対面型の手段が多くなっており、高齢者にとっては疎外感があるという話も聞く。非接触型・非対面型の手段というのはコロナの時代でなくても大切なことだと思うが、町民の多くの方がまちづくりなどの意識を高く持つには、対面式の会議は重要だと感じている。感染対策などに注意しながら、対面式も進めていくという方法も考えてほしい。

政策推進課長

一年前はコロナがどういうものかというのがわからなく、審議会やめむろ未来ミーティングなどは中止した。しかし、一年経って、まだ不明点もあるが、距離をとり、パネルを置くなど注意して開催すれば大きな問題にはならないだろう判断して本審議会も開催した。引き続き、感染対策に注意しながら、色々な方からまちづくりに意見を出せるような環境をつくっていきたい。

委員

1点目、成果指標①は策定時と比較して減少しており、要因の1つとして住民意識調査の項目数を減らしたことは理解しているが、策定時に設定した目標に対して、実績値で進捗を評価することは難しいと思う。このことから、例えば、策定時の「どちらでもない」のパーセンテージを折半するなど操作を行えば、1つの仮定（仮想）の目標近似値になり、評価しやすいかと思う。提案ではないが、教えていただければ判断基準になるのではないかと思う。

2点目、HP サイト訪問者など役場 HP 解析ツールは入っているのか。訪問者はどの世代が多いか、すまいるの QR コードから訪問しているなど、解析でわかっていることがあれば教えてほしい。

政策推進課長

1点目は、策定のときの見込みが甘かった。特に策定時の数字が高いものは参考にならない。解決策としてはなかなかなく、トレンド（実績値の推移）をみていただくのが良いと考えている。このことから成果指標①は横ばいだと考えている。

2点目の HP に関する分析はできている。手元にデータがないので紹介できないが、例えば、コロナワクチン接種の受付予約を開始した際、75歳以上のアクセス数がのびた。LINE から HP にアクセスするケースが多くあった。実際に高齢者でも LINE を利用した予約もあり、高齢者でも利用できるようなアピールも続けていきたい。

委員

GIGA スクール構想について、小中学校で1人1台パソコンをということで実際に使用が始まっているが、コロナ関連で学校に行けなかった期間などすごく便利に感じた。その後、授業にもたくさん取り入れていることや、学校に行けない子供たちに対しても授業の格差が起きないようにタブレットで勉強を進めると聞いている。子供が持ち帰るという背景から、故障が起きた場合の補償はどうなっているのかという声を耳にしたり、実際にコロナで家にタブレットを持ち帰るときに「親が学校に取りに来てください」という指示があり親が学校に取りに行った。親が常に対応するのは難しいと思うし、いつでも自宅でタブレットを使用した勉強ができるように GIGA スクール構想があると思うため、専用の持ち運びケースを渡すとか、補償内容を皆さんに伝えるなど情報提供があると保護者としても使用する者としても安心して GIGA スクール構想を見守れると思うので、もし何かあればお話を聞かせてもらいたい。

政策推進課長

いただいた意見は教育委員会に伝え、最終的には何らかの形でフィードバックしたい。

委員

情報共有ということで芽室町公式 LINE が始まったが、以前、大成地区で道路への油の漏洩による通行止めが LINE で発信され、タイムリーでいいなと思った。その日は通行止めの連絡だけで解除の連絡がなく、いつから通れるのかわからなかったが、翌日通勤時には既に通行止めは解除されていた。LINE は通勤後の朝9時に解除されたと出ていた。LINE はタイムリーなのがメリットであり、使用するのであれば、メリットを生かしていくべきだと感じた。また、先日のめむろ未来ミーティングにおいても、YouTube はアーカイブ配信もメリットだと思う。当日は仕事で見れず、アーカイブ見つからなかったのが、メリットというのを十二分にもっと使うべきでは。

政策推進課長

道路の通行止めの LINE 配信については、6月17日の18時34分に通行止めを配信して、翌日の9時15分に解除の配信をした。判断が正しいかは別として、その時の判断として、LINE は音や振動が出るプッシュ型といわれる情報配信方法であることから、夜に配信してよいのかという観点から翌朝配信した。まだ町としてもルールが十分整理できていない。夜流していいのかというのが、町としても整理したい。アーカイブも整理できていないので、検討したい。

部会長

評価に移る。担当課評価はC。経営戦略会議評価もC。専門部会の評価について、何か意見がなければCでよろしいか。

(異議なし)

それではCと評価する。

②住民自治の実現と地域の活力の維持

委員

成果指標①住民意識調査で40%となっている。市街地であれば町内会活動や農村であれば行政区を指しているのか。

魅力創造課長

アンケートを受けた方の捉え方によっては多少変わってくるかと思うが、私たちは一番身近である地域の活動として、町内会活動や行政区活動と考えている。

委員

このアンケートは答えにくい質問だと思う。町内会以外にもいろいろな活動がある。教育委員会のコミュニティスクールのボランティアなども活発にやっている。どの範囲が地域の活動になるのか。個人でごみ拾いを行った場合や、団体として参加するものも地域の活動になるのか。もう少しわかるといいのかなと。活発に活動されている方が多いと思っているが、そういった人が答えやすい質問だと良いと思う。

魅力創造課長

質問の中では括弧書きでまちよりも身近な町内会・行政区などの範囲とは入れてはいるが、やはり捉え方で次第となっており細かくは書いていないので、検討させていただきたい。

委員

町内会の未加入世帯対策が必要であると書かれている。役場ではどのような対策を考えているのか。

魅力創造課長

必ず解決するという策が見つかっていないのが現状。芽室には芽室なりの歴史であったり風習なり習慣があるので、町内会連合会や町民活動支援センターと協議しながら芽室らしいやり方で対策をとっていかねばと考えている。

委員

他町に住んでいて町内会の役員をしているが、同じように未加入率をどうするか、町内会から抜けていることをどうするのかという課題がある。回覧板の回数を減らすことや班長の負担を減らすことなど恒常的ではなく削減のような形をとっている。その中で芽室町はLINEを用いた町内会アンケートを実施し、皆さんに広く公開していることに対して進んでいて、町民と向き合っていると感じた。

また、住民意識調査を見たが、自分の意見を持っている人が多く関心度が高い。その中で、住んでいる年数によって回答が変わってくると感じた。現在の抽出方法は、年齢と性別だけで無作為抽出しているということではないか。

政策推進課長

おっしゃるとおり、年齢と性別だけで2,000人を無作為抽出している。

部会長

コロナで苦戦したところとは思うので経営戦略会議評価のとおり、外部評価もDでよいかな。

(意義なし)

ではDと評価する。

③国際・地域間交流の推進

委員

施策マネジメントシート内3. 施策の達成状況(1) 施策の達成度とその考察②2022年度の目標達成見込みの根拠(理由)欄において、「国内の友好都市に関して成果を高める新たな方

策を想定している」とあるが、具体的にはどのような取組か。

魅力創造課長

揖斐川町に関して、今までは子どもの派遣交流やJAの収穫感謝祭で柿等を売ることぐらいであった。今年度は職員の相互派遣によって揖斐川町の職員を魅力創造課に配置しており、揖斐川町の物産を多く売ろうと思っている。今後、観光物産協会や町内のイベントの出品を検討している。ただ単に商品を知ってもらっただけでなく、姉妹都市間で関係人口を増やすことも考えている。

委員

施策マネジメントシート内Ⅰ. 施策の方針と成果指標の意図欄において、「異なる文化に触れ、情報を得ることによって他地域の歴史・文化、まちづくりの手法などを学ぶことができる」とあるが、揖斐川町やトレーシーなど友好都市が結ばれたきっかけやどのような交流があったのかなどの歴史がわかる機会があるといいなと思う。トレーシー市交流協会では、物品を集めて展示していた。そういった機会がまちとしてあれば教えてもらいたい。

魅力創造課長

小学生を対象とした友好都市間の交流の際には、それぞれの歴史や文化をしっかりと伝えている。そして職員もしっかり学んだ上で、まちづくりにどうつなげていくかを考えて行っている。ただ、全町民にまではできていないため、新たな方策というところで、過去の歴史やどうつなげたいのか、どうしたいのかを意図としながら進めていきたい。

委員

ねんりんに歴史について資料は置いているか。

魅力創造課長

ねんりんにそのような資料はない。ただ、揖斐川町との交流は、岐阜県からの移住者が多かったというところから歴史的な鉄瓶や家財道具などがあるかもしれない。

委員

娘が揖斐川に行かせていただき、貴重な体験をした。参加は人数制限があったが、コロナ禍だからこそ、多くのこどもが揖斐川を体験できるような企画があってもいいのでは。

魅力創造課長

小学生を対象とした友好都市との交流は、コロナ禍により直近2年間は実施できていない。今後、交流経験がない小学生が増えてしまうことも課題であり、小学生向けの企画についても検

討したい。

委員

小学生を対象とした友好都市との交流は、実際に経験した子どもたちにしか感覚や意識がない。学校の授業で小学生全員が友好都市について学ぶことで、更に次の世代にも話しでき、広めていくことができると思う。現在、学校の授業等で友好都市について学ぶ機会があるのか確認したい。

魅力創造課長

正確には答えられないが、現在学校の授業ではやっていないと思う。おっしゃるとおり、体験した子しか感動や思いがなく、伝える機会もない。コロナ禍で新たな方法として、動画として映像を残すことが有効な手段である。また、交流を経験した小学生の報告の機会を設けて、さらに動画をとって広く伝えるなど、新たなやり方を考えてやらなければならない。友好都市を紹介する動画を作るの手段としてあるかもしれない。

委員

昨年度の審議会のときに、広尾町の活動が停滞しているという話があったが、今の話し合いでも広尾町が置き去りにされているように感じる。

魅力創造課長

広尾町は今年35周年であり、新たな取り組みを協議・検討している。案としては、お互いのまちの食材を使った給食の実施を検討している。また、ふるさと納税でなにか協力してできないかと検討している。売ることが目的ではなく、広尾町とは友好都市であることを知ってもらいたい。

部会長

評価について意見あるか。

(特になし)

特に意見がなければ経営戦略会議評価同様Dでよろしいか。

(異議なし)

D評価とする。

④効果的・効率的な行政運営

委員

成果指標②職員アンケートは、芽室町役場独自の質問項目なのか。また、他の自治体と項目が共通していて、比較はできるのか。職員アンケートの内容と差し支えなければ特筆すべき内容あれば教えていただきたい。

総務課長

質問項目は芽室町独自のもので、全職員に対して実施した。内容は、今の仕事に満足しているかというダイレクトなもの。特筆すべきこととしては難しいが、若い職員はクールでドライなイメージがあったが、私の想像よりも自分の仕事に対してプライドややりがいをもった職員が多いと感じた。

委員

職員満足度のことで、マネジメントシート内、3. 施策の達成状況(1) 施策の達成度とその考察②の根拠の欄において「職員満足度については、目標値との乖離が大きいことから」とあるが、今の説明(佐々木総務課長)を聞くと、若い人は満足しているのかなと感じた。コメントと答弁が乖離されているのではないか。

また、アンケート、住民意識調査両方の傾向として、少しずつ下がっている。どのような印象を受けているか。

総務課長

職員満足度について、私の説明の仕方がまちがっていたのかもしれないが、全職員の満足度はマネジメントシート記載(2020 年度実績)のとおり。特筆すべきこととして、全職員ではなく、若い世代について私の中での特筆すべきと感じたことを述べた。

政策推進課長

住民意識調査について、私の個人的な見解も入ると思うが、私どもは町に対する評価をお願いしたいところであるが、政治全体の動きに左右される傾向がある。どこまでの仕事が町なのか、道なのか、国なのかというのがなかなか理解しづらい部分である。一般的に政治への不満がある時は、過去の経過を見ても数字は下がる傾向がある。だからいいというわけではないが、そういう傾向があるということをご理解いただきたい。

また、成果指標③「町の行政サービスに満足している町民の割合」については、下がってはいるが、2～3ポイントは誤差の範囲と認識している。ただ、上げたいという意識はある。

委員

各地のコミセンが今後どうなっていくのか、シニア世代で話題となっている。シニア世代にとっては集まる場として活用している現状がある。高齢者支援課では介護予防のためにコミセンを利用した取り組みを推進している。そういった役場の中で、他の課と問題の共有をどのようにしているのか。また、今後、どのように計画が進んでいくのかを2点確認したい。私が20年後70代になったときに、コミセンに集まるかは想像がつかないが、今の70代80代にとっては必要な場所だと感じている。

都市経営課長

都市経営課では公共施設の維持管理を担当している。その中で地域の集会施設の再整備計画において、市街地と農村部の建て替えを並行的に進めている。今は農村部を中心として進めているが、市街地の西地区において、古い施設が点在している施設を1か所に集約して、古い建物を廃止した。市街地も一定程度の考えをもって進める。

昨年からコロナの関係で地域に入っていくことができていない。今年に入って、少しずつ町内会の皆さんと話し合いを進めていて、中心部と東地区の施設をどうしていくかの話が始まったところ。どうなるのかはまだ見えていない。地域の方と話し合いを進めていく中で小さいながらも必要なのか、大きいのが1つあったらいいのか進めていきたい。また、コミセンは高齢者や若い方の使い方が色々あるため、関係課と随時意見交換して進めている。

委員

職員アンケートについて、職員の年代別の統計もあるのか。年代別の分析があれば確認したい。

総務課長

分析はしているが、世代間に極端な差はないと認識している。

委員

私の経験から、職場で新しい取り組みを始めようとする、長年勤める職員は抵抗を感じる場合がある。芽室町役場はより良くしようと新しい働きかけをしていると思うが、変化を嫌う職員にとっては、職員満足度が低くなることもある。年代別の分析から長年勤める職員の満足度についても注意していく必要を感じた。

委員

施策マネジメントシート内、3. 施策の達成状況(1) 施策の達成度とその考察②の根拠欄にて、「職員満足度については、目標値との乖離が大きいことから、新たな取り組みが必要である」とあるが、どのような取り組みをしようとしているのか、現状検討していることがあれば教えてください。

総務課長

私が30代の頃は、職員提案制度が活発だった。今はそういう動きがないが、職員はなにか新しいことをやりたいなど変化を望んでいるはずなので、活発化させるような取り組みを検討している。

部会長

評価について意見あるか。

(特になし)

特に意見なければ経営戦略会議評価と同様Cでよろしいか。

(異議なし)

C評価とする。

⑤健全な財政運営

委員

成果指標③(町税徴収率)は、十勝管内の他自治体と比べて優秀という見解でよいのか？

住民税務課長

全道規模では144町村ある。令和元年度の順位は21番目。十勝管内は他の管内より徴収率が高い地域。十勝管内だと19市町村のうち8番目となっている。

委員

数字の見方について。成果指標②(健全化判断比率)は、実質公債費比率において2022年度の目標を17.0%未満にすることで、将来負担比率が50.0%未満になることが理想としているが、2021年度予想を見ると実質公債費比率のみが目標達成されている。この関係については、どういう風に数字を読んだらいいか？

政策推進課長

実質公債費比率はその年の財政規模に対する借金。将来負担比率は将来も含めた借金。つまり、単年度では目標は達成しているが、将来の借金も含めると目標を達成できていない。将来負担比率が大きい理由として、役場新庁舎と哺育育成施設の費用により借金が大きく増えたため。

委員

成果指標③(徴収率)について、仮に1ポイント上がった場合、町全体の歳入に対する比率はどのくらいになるのか？金額的に大きいことなのか。

住民税務課長

徴収率の計算は、調定額が30億円。30億円のうち99.2%を徴収している。

政策推進課長

年によるが全体の歳入に対する割合は110億円ほど。その内の30億円が税込。1ポイントあがったら3000万程になる。

部会長

評価について意見あるか。

(特になし)

特にご意見なければ経営戦略会議同様Dとしてよろしいか。

(異議なし)

D評価とする。

⑥親切・便利な行政サービスの推進

委員

新庁舎になり、利用しやすくなると思っていたが、不便なところも出てきているという話を耳にする。例えば、カウンターが高い、手荷物を置く場所がない、公衆電話がない、パンフレット(ペーパー)などがない。また、嵐山利用する際にパンフレットないかと照会したが、HP 見てくださいと言われた。不便さが目に付く印象がある。町民の意見がどの程度届いているのか。

総務課長

新庁舎に対するご意見は、カウンターの高さという物理的な意見の他、3階のスペース利用についてなどのご意見もいただいている。現在、新庁舎利用のルールを整理を行っている。予定では本年9月1日に向けて検討している。今後も使いやすい役場を目指してルールを作っていきたい。

魅力創造課長

嵐山については、新しくなったこともあり、まだ新しいパンフレットの印刷かけていない。今はデジタル媒体で資料(データ)が納品されるため、それを印刷することになると思うが、デジタルを中心に考えている。お客様から照会があった時には、印刷して対応すればよかったと思うが、現場の担当と連携をとって対応していきたい。

委員

この施策の成果指標は、住民意識調査の結果(客観的な評価)となっている。住民意識調査で「満足していない」などのコメントとして、職員の電話・窓口対応など職員のサービス面でのコメントが多い印象。しかし、マネジメントシート内6. 経営戦略会議(庁内評価)の評価コメントは新庁舎となったことによる物理的な変化かつ主観的であり、的外れなコメントだと思う。コメントするならば、「職員のサービス向上に努める」などになるのでは。質問ではなく意見。

政策推進課長

意見として承る。補足すると、住民意識調査は12月15日から1月15日まで実施しているため、

新庁舎のことはあまり反映されていない。経営戦略会議の中で、今後このようなことが出てくるのではないかとコメントしている。

委員

新庁舎3階のフリースペースのルール作りについて。娘が友達と3階のフリースペースに行こうと役場へ行ったが、入りづらくて行けなかった。町民誰もが利用しやすいルール作りをしてほしい。

総務課長

おっしゃるとおりだと思う。ルールを決めるにあたっては、職員だけの意見だけでなく、めむろーどや公民館などを利用している子どもたちの意見も反映させていきたいと思う。役場自体が入りづらいと思うが、活用しやすいルール作りを進めていきたい。

委員

新庁舎になってから、職員はレベルの高い仕事をしなければならない構造だと思う。旧庁舎と比べて、全員での接客が必要。民間だと対応1つ悪いと買わない、行かないとなるが、役場は対応悪くても、町民は用事のために行かなければならない。職員にとっては、なんのために接客に力を入れるのかが難しい職場。そういった中でも親切便利な行政サービスを掲げているのであれば、職員のスキルアップが非常に求められる職場になったのではないかな。今回の評価では、新庁舎は反映されていないが、今後は新庁舎も反映されていく。ハード面がよくなったのであれば、ソフト面も現状維持ではなく向上していくことが必要だと思う。次回は C 評価を期待する。

委員

新庁舎になってから、「声をかけにくい」や「誰に声をかけたらいいかわからない」という声を聞く。意見として、ベルや担当者呼び出しボタン等を設置するなどしてはどうか。

総務課長

意見として承る。まずは職員がカウンターに来たお客さんに気づけるかという職員の意識付けが重要だと考える。私も先輩職員からは、町民は仕方ないから役場くると教えられた。職員の意識付けを徹底していきたい。

委員

判断基準について、成果指標①は向上、目標も達成。成果指標②も落ちてはいるが目標は達成。成果指標は変化がないということで担当評価 D、経営戦略会議評価 D となっている。これから評価を進めるにあたって、施策によっては目標達成してないのに C であるとか、次回以降の判断基準として大きくぶれる。本施策で評価 D となった数値以外のものを教えてほしい。

政策推進課長

進捗結果は前期実施計画と比較してどうなったか。本施策は前期実施計画策定時と比較すると数字は増えていないため、C ではなく維持したということで D と判断した。ただし、皆様が例えば、数字が維持されていることは前進だということで C と評価されても全く問題はない。町の評価と皆様がどう評価するかは別。

部会長

経営戦略会議評価に影響されることが多いが、反対意見等がないのであれば、D としてよろしいか。

(意義なし)

D評価とする。

部会長

以上で本日の議事が全て終了した。今後のスケジュールについて、事務局より説明をお願いする。

事務局

資料に沿って説明。

部会長

今の説明に関して何か質問や意見はあるか。

(質問なし)

次回からは、AグループBグループ分かれて開催となり、今回より少人数であることから話しやすい環境になると思う。それでも人前で話しすることが苦手な方は、事務局に事前に質問していただくのが良いかと思う。

それでは、これで本日の専門部会を終了する。