

令和2年度第1回芽室町総合計画審議会（専門部会）議事録

令和2年8月4日

出席委員（16名）

野澤部会長、櫻井副部会長、嶋野副部会長、飯島委員、恵田委員、片桐委員、黒田委員、坂本委員、佐藤（涉）委員、鈴木（智）委員、高橋（仁）委員、高橋（好）委員、西村委員、花岡委員、武藤委員、山田委員

欠席委員（2名）

児玉委員、藤井委員

事務局・説明員

石田企画財政課長、我妻企画調整係長、餌取主事

安田総務課長

開会

部会長挨拶

部会長：それでは、議事に入る。調査事項について、事務局から説明をお願いする。

事務局：今回から会議の進め方を変更する。第5期芽室町総合計画実施計画施策体系に基づき、各施策ごとではなく、政策全体に関して意見をいただきたい。

政策「多くの町民が関わり参加する自治のまちづくり」について説明。

部会長：ただいまの説明に対して、質問や意見はあるか。

委員：59P③シティプロモーションに対する町としての考え方を整理したとあるが、60P4では「シティプロモーションの考え方を整理する必要がある。」と記載がある。これは、考え方を整理したのか、これから整理する必要があるのか、どちらなのか。また、そもそもシティプロモーションというのは、どういうものなのか。町民は、郷土愛は持っていると思う。それを行動するかしないかは、一人ひとりの自覚の問題である。シティプロモーションに付属してシビックプライドという言葉もあるが、それは住民主体のもので、シティプロモーションは行政の仕事である。もう一度シティプロモーションの概要を説明してもらい、では住民は何をすれば良いのか？ということをお聞きしたい。

企画財政課長：シティプロモーションというのは、大きくいうと2つの考え方がある。①町をセールスする、売り込む、プロモーションすること。②郷土愛を育んでいくということ。芽室町は②である。元々、議会などからシティプロモーションの考え方を整理する必要があると言われていて、芽室町としては②であるとした。郷土愛を英語にするとシビックプライドとなり、最初はシビックプライドと言って

いたが、町長の公約でも郷土愛という言葉が出てきており、郷土愛という方が馴染みやすいため郷土愛という言葉を使っている。ではなぜ郷土愛育むのかというと、人口が減ってきており、今芽室町に住んでいる人にそのまま住み続けてもらいたい、小中高校生が進学等で町を出ても、郷土愛を持っていれば芽室町に帰ってきてもらえるというところである。

委員：61P「郷土愛の醸成」について、国際・地域間交流や広報・周知活動との関係性を教えてほしい。

企画財政課長：郷土愛を育もうとしているとき、芽室町は非常に良い町と言ってくれる人が多い。ただ、芽室町の良さに気づいていない人もまた多く、外からの視点が重要である。そこで、友好都市、姉妹都市などから芽室町を見て、芽室町の良いところを広報誌等で発信していくことが町民の郷土愛醸成につながると考えている。

委員：めむろ未来ミーティング（以下MMM）について、巡回型は町長班、副町長班に分かれて実施したことだが、このMMMは、町長とお話できる会だと思っていた。身近に町長の話を聞くというのがMMMの趣旨だと思っていた。今回副町長班と分かれて実施してどうだったか聞きたい。

企画財政課長：以前から農村部の開催数増やしたい、近くの会館でやってほしいという声があつた。すべての会場に町長が出向くのはスケジュール的にも難しく、2年周期で次年度は町長班と副町長班を入れ替えて実施するという方法で実施した。町長班、副町長班どちらも平均して前年度より多い参加があった。班を分けたことに対する苦情もなかった。2年間を終えて改めて検証したい。

委員：59P 成果指標①「地域の活動に参加している町民の割合」は、町内会や行政区の活動だけではなく、PTA等の活動も含むものなの？

企画財政課長：基本的には町内会・行政区の活動を意図した設問である。

委員：以前は「町民活動支援センターの活動に満足していますか？」という設問があった。住民活動が活発だと言われるが、それが見えてこないため、調査してもらえると良いと思った。地域づくりに参加するというのは、行政から呼びかける場と住民主体のものがあると思うが、行政主体で参加できる事業に関して、参加するプロセスが見えづらい。企画立案に参画することで自分事になり、当事者意識が生まれて満足度につながると思う。また、自治基本条例についても、町民の声が反映される仕組みが条例できちんと決まっているというのは素晴らしいと思う。こういった条例があるということを知る機会がない。芽室町の良いところを知ってもらえるような何かあれば聞きたい。

企画財政課長：成果指標については色々な考え方がある。ただ、毎年簡単に変えられないため、先ほどの意見は参考にさせていただいて、計画の見直しの時に意見を反映させたい。また、住民意識調査の66Pをご覧いただきたい。芽室町自治基本条例を知っていますかという設問である。芽室町自治基本条例というのは、芽室町の主役が芽室町民であるということを定めている条例である。芽室町はいち早く制定し

た。町民にはこういう条例があるということをもっと広く知つてもらわなければならぬと思っている。それに関連して、町民が主役なので、それぞれ町民参加をしっかりと行いなさいと定められている。それも、一律にこうやりなさいではなく、それぞれ町民に合ったやり方でやりなさいという規定がある。例えば、条例等のパブリックコメントやワークショップをやって物事によって町民参加の仕方が違う。自治基本条例にはその趣旨が規程されているので、職員ももう一度自治基本条例の精神に立ち返つて町民参加がしっかりと行われるようにしたい。

委員：今回から施策ごとではなく政策全体を見たときにはじめて気づいたことだが、62Pの4「人口対策を進めるためには郷土愛の醸成が効果的」と記載があり、同じく 62P の 5 「郷土愛の醸成のためには外からの視点で芽室町を見ることが重要」とある。今まで気づかなかつたが、郷土愛の醸成を図るために必要な施策が国際・地域間交流に推進というはどうなのか。交流を知つているか知らないかでは、外から見て郷土愛醸成は图れないと。知名度・認知度ではない。私は町外在住だが、芽室町民より芽室を好きだという自信がある。正直な話、トレーシーの住民は芽室の詳細を知らないと思う。その中で、その外からの視点、外からの意見を聞こうというのはおかしいと思う。知つているけど嫌いな人もいるかもしれない。知名度・認知度で施策が前進した、しないは意味がないと思ってしまう。この施策を行うことに不満がある訳ではなく、移住や郷土愛、人口対策もある。東工業団地も含め芽室町民ではないが芽室で働いている人たくさんいる。本当は芽室に住みたい、住みたくない、働きにくるだけで良いなど、郷土愛を外からの視点で見て郷土愛の醸成の効果を検証するというのであれば、少なからず芽室町に関わっている人の意見を聞いた方が良い。総合計画に書いてある将来像を本気で目指すのであれば、勝負をかけた施策にした方が良いと思った。これは質問ではなく意見である。

企画財政課長：総合計画の指標を作る際に、首都圏の人から見て芽室町はどう思うかなど、数値化にトライしようとしたが、あまりにも莫大なお金と手間がかかりすぎるということで、現時点では数値化するには至っていないが、引き続き考えていきたい。外からの視点というのは、トレーシー市、揖斐川町、広尾町の住民の視点だけでなく、芽室町に住んでいる人が一旦外に出た時、トレーシーや揖斐川町、広尾町に行って帰ってきたときに、改めて芽室町を見て、芽室町は良い町だと感じほしいという想いがある。そもそもトレーシー市・揖斐川町・広尾町を知らないと一旦行ってみるとことにならないので、指標に設定したというものである。ただ、時代に合っているかというと説明が厳しい部分もあるので、次の計画づくりの参考にさせていただきたいと思う。

委員：町内会離れが進んで、加入率が 60%を切った。ここ 1～2 年で町と連携協定を結び、町内会の重要性を認識してもらって指導しているところであるが、地域活動を好まない人が増えている。自分の住んでいる地域が住みやすいように、町内の中でも親しい関係になれば良いと思う。町内会の行事にも参加してもらって、町内会の活動が楽しいというのを中学

生までに教えておきたい。その子たちがやがて大学に進学し、芽室町を離れた時、町内会良かったなと思ってくれれば、それも郷土愛につながると思う。

企画財政課長：まったくおっしゃる通りだと思う。もうひとつ言うと、災害が起きた時には町内会単位で避難所の運営を行うことになる。その際、町内会が無かつたら無秩序になったり大変なことになる可能性があると危惧している。なんとか加入率を上げたいと思っている。

委員：57～58P、情報共有ということで、町としてメインの情報発信はここだよというのを作つてもらいたい。先月号のすまいるから、QRコードから読み取ってくださいというものが増えた。これは良いなと思ったが、広報は町の情報を発信する一番有効なツールだと思うので、どのくらいの割合の人がQRコード読み取って見ることができるのか考えた時に、全町民にというのは難しいと思う。QRコードが使えず、情報を取りこぼしてしまうのはもったいないので、SNS等を利用するのも大事だと思うが、これを見れば町の情報が取得できるというものを1つ作ってもらいたい。また、データに向いている情報もあるかと思うが、SNS上の文面は気軽に上げられる部分はあるが、だからこそ言葉遣いに気を付けていただきたい。この間、役場からアンケートが出ており、「ご協力ありがとうございました」の後に「！」がついていた。町として発信する情報として軽すぎるのではないかと思った。

企画財政課長：広報誌は締切の関係でタイムリーな情報が載せられない。ホームページに誘導すれば、タイムリーな情報を伝えることができる。町としては広報を読めば最低限のことが分かるようにしたいと思っている。文章のことは、フェイスブックは担当者が気軽にあげられるようになっている。担当課として気にして見るようしているが、引き続き気にしていきたい。

部会長：他に質問や意見はあるか。

委員：（意見なし）

部会長：それでは、評価に入る。施策名「徹底した情報共有と町民参加の促進」に関して、評価について意見はあるか。

委員：（意見なし）

部会長：それでは、担当課・府内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：（異議なし）

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

次に、施策名「住民自治の実現と地域の活力の維持」に関して、評価について意見はあるか。

委員：（意見なし）

部会長：それでは、担当課・府内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：（異議なし）

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

部会長：次に、施策名「国際・地域間交流の推進」に関して、評価について意見はあるか。

委員：（意見なし）

部会長：それでは、担当課・庁内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：（異議なし）

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

部会長：続いて、政策名「時代に即した行財政運営と行政サービスの推進」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：ただいまの説明に関して、意見や質問はあるか。

委員：サービスは、役場の職員がどのようにサービスするかにつきると思っている。63Pの職員の満足度についてアンケートをとった結果、「目標値との乖離が大きいことから新たな取組が必要である」と記載があるが、これは職員にアンケートをとったらダメなのかというように感じた。アンケートをとる以外で職員の満足度を図る新たな取組をする必要があるということなのか。職員の満足度をあげる前に、町民の満足度をあげなければならない。政策としてはこれも大事だと思うが、改めてこれから行うことや職員の満足度について説明をお願いしたい。

総務課長：職員満足度については、新たな発想として、現在職員が200人いるところ、100人近くがこの10年で変わり、町外出身者も多いというところで、職員個々にやるべき仕事を満足にできている実感や、サービスを提供している実感だとか、自己成長していくみたいというものがなければ、行政サービスが発生したときに、町民の皆さんに満足なサービスなんて与えられないと思っている。

新たな取組とは、満足していない庁内の職員や内部の事情について、見直していくかなければならないという意味で記載している。具体的に言うと、「昇格していくのか」という設問に「はい」と答えた人が意外と少なかった。上司の大変さと苦労だけが目に見て、きちんと責任を背負っていくという認識がないような結果もあったので、だとしたら仕事のやり方を変えていくとか、効果・効率的な会議で町民の意見を聞く手法を身に付けるなど、諸々の取組のことを2行でまとめた。職員を甘やかすということではなく、職員がきちんとやるべきことをやって、町民のみなさんへしっかりと行政サービスを提供できる取組について明確にしたいと思い、成果指標に設定した。

委員：表裏一体で、職員も頑張っているということか。

総務課長：職員がしっかりとやらないと、町民へ満足したサービスの提供はなり得ないという考え方である。

委員：64P4「芽室町総合計画のPDCAをさらに強化すべきである」というのは、今までやってなかつたところ、これからは推し進めていかなければならないのか、今まででもやっていて成

果は出ているが、今後さらに強化していくのか、問題点を積極的にとらえたのか消極的にとらえたのか、どちらか。「さらに」というのは、継続するのではなく新たな取組を行うということか。

企画財政課長：意図としては、今までやっけてきているし、それなりに他の自治体と比べてもやってきていると思う。そのひとつが施策評価だと思っている。さらに強化するというは、さらに上にいきたいということで、例えば今回で言うと、施策の上に政策があり、「効果的・効率的な行政運営」でいけば、何のためにやっているかというと、「時代に即した行財政運営と行政サービスの推進」という政策のためにやっている。それに合っているかを確認したいということで、今回評価の方法を変えている。さらに強化するというのは、今までよりもっと良くしたいということである。

委員：67Pで、成果指標が下がっているのに、特筆すべき理由がないというのはどういうことなのか。

総務課長：意図としては、89.4%から81.1%への減であり、減り幅が10%未満ということで理由の書き方が難しく、80%台であれば大きな変化があったとは分析できないということでこのような記載になっている。評価の仕方の書き方で、分析に限界があったというのもある。

委員：意見として、今新庁舎を建設中で、町民の感覚として、施設が新しくなると対応も良くなると意識的にハードルがあがるという部分があると思う。以前勤めていた会社で新社屋を建てる際、自分たちのレベルがそこまでいっていないという話も出たくらい、職員の対応力は非常に大事な部分である。新庁舎が完成に向けて進んでいている中で、町民に対する対応力を上げていこうという意識がなければ、今まで以上に対応が悪いのではないと言わになってしまう可能性も高い。どうしたら上がっていかをしっかり考えたうえで、対応力の向上に向けて頑張っていただきたいと思う。

総務課長：ご意見ありがとうございます。役場職員が心掛けているのが、「迅速・正確と感じる対応や案内」と記載がある。ただ、実際は部署によって対応を使い分ける必要がある。また、災害が多いとニーズに迅速・正確に対応するのが極めて難しく、「元気に笑顔ではつらつと」だけでは成果指標が上がらない。新庁舎に向けて職員も気持ちを改めるが、住民ニーズと不足の事態の際の対応というのが背中合わせにあって、苦慮していることもご理解いただきたい。

委員：68P5.課題③「情報機器管理体制に万全をつくす」というのはセキュリティ対策をきちんとやることだと思うが、近年は巧妙な手口で情報が漏洩することもある。町民の全部の情報がある訳であるが、セキュリティ対策は万全であると信用してよろしいでしょうか。

総務課長：ソフト面については、職員が操作するので危機管理の意識の徹底を図ると、ハード面については、今いる職員が直営でできることにも限界があるため、お金をかけて委

託をしてきちんとガードしている。現在は深夜・早朝以外は出入りが可能だが、新庁舎になるとセキュリティのカードがなければ出入りができないようになる。そういった物理的な面でのセキュリティ管理もしっかりと行い、完璧を目指しながら取り組んでいく。

委員：公共施設について、町民の声をどのように反映していくのかが最終的に町民の満足度につながっていくと思うが、計画があってそれに対してどうですかという順番ではなく、住民がどのように使いたいかというのを、もっと自分たちで話し合って、それを行政がしっかり聞いて進めていくという、新しい方法を模索していかなければならないと思う。スローデザインという言葉があり、プロセスをしっかり踏んで答えを出すことで得られるものや、満足度につながると思う。ここに記載の「公民連携」というのは民間企業あるいは住民との連携ということなのか。進め方について、スローデザインということで、住民と一緒に進めていくという方法は何か検討しているのか。

企画財政課長：住民参加については、施設によるが、住民の声をいかに反映していくかという大原則は崩さない中で、例えばプールなどは多くの方が利用する施設は年月をかけても多くの方の意見を聞いて進めている。地域福祉館については、利用者が限られているので、その限られた方々の声を聴きながら、さらにスピード感も求められるから、できるだけ早めに地域の皆さんが安心して利用できるように対応している。手法は施設によって変わってくる。また、公民連携の「民」は民間事業者のことである。町が建てて町が運営するのではなく、運営は民間事業者がするのであれば、建てる段階で民間事業者が運営しやすいように連携しながら進めていきたいということ。お金の面でも、公共団体より民間団体の方が安く済む場合もあるので、民間団体に建ててもらって、そこに町のお金を払うという手法も考えている。

委員：職員の資質向上に係り、200人のうち100人ほどがここ10年で変わったということで、ずいぶん若返ったと思う。採用して早い段階で、市街地を歩いて、自転車、じゃがバスで回るなど、芽室をくまなく見て回ってほしいと思う。

総務課長：細かく分析したわけではないが、職員の200人のうち、生糸の芽室出身者は10%くらいで、新卒だけではなく社会人採用もあるので、年齢はバラバラである。今委員がおっしゃったところで言うと、地域担当制度というものがある。2年周期で市街地・農村地域に割り当てられて、その地域を学ぶ。電話でのトラブルの1つとして、町外出身者が多いこともある。町内在住か否かについても苦情に発展したりもしている。他の町でもその町村出身者が少なくなっている現状ではあるが、町に早くなじむような取組を工夫しながら進めていきたい。

委員：地域担当制度でも、そんなに地域を覚えられるとは思わない。パソコン上だけでなく、実際に現場を見ないと分からぬことがある。検討してほしい。

部会長：他に質問や意見はあるか。

委員：(意見なし)

部会長：それでは、評価に入る。施策名「効果的・効率的な行政運営」に関して、評価について意見はあるか。

委員：(意見なし)

部会長：それでは、担当課・庁内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：(異議なし)

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

次に、施策名「健全な財政運営」に関して、評価について意見はあるか。

委員：(意見なし)

部会長：それでは、担当課・庁内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：(異議なし)

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

次に、施策名「親切・便利な行政サービスの推進」に関して、評価について意見はあるか。

委員：(意見なし)

部会長：それでは、担当課・庁内評価と同じくCという評価で良いか。

委員：(異議なし)

部会長：それでは、「C（策定時と比較して前進した）」と評価する。

以上で本日の議事がすべて終了した。全体を通して何か質問・意見はあるか。特に進め方について、どうだったか。

委員：今まで施策で評価をしていたが、今年から方法を変更したのであれば、政策でも評価を行うべきだと思う。

部会長：確かに、政策ごとで意見を出していくながら、評価は施策ごとだと、結果政策全体ではどうだったのかというものがいる。とりあえず今年はこのまま進めるか、変更するか。

企画財政課長：おっしゃる通りだと思う。ただ、今年度から変更できるかどうかは、一旦預からせてもらいたい。基本的には自己評価をしてから皆さんに評価をしていただくというスタイルでやっているが、今年は政策ごとの自己評価をしていないということもあるので、今年度はこのまま進めて、来年度から変更するかもしれない。検討させてもらいたい。

部会長：その他何か意見等はあるか。

委員：(意見なし)

部会長：以上で本日の議事がすべて終了した。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。

委員：(意見なし)

部会長： たくさんの意見をいただいたこと、予定の時間通り進めることができたことに感謝したい。残り 3 回の専門部会もよろしくお願ひしたい。
それでは、これで本日の専門部会を終了する。

(20:10 終了)