

会 議 録

会議名 (審議会等名)		平成 2 8 年度相模原市総合計画審議会 第 1 部会第 3 回			
事務局 (担当課)		企画政策課 電話 0 4 2 - 7 6 9 - 8 2 0 3 (直通)			
開催日時		平成 2 8 年 8 月 2 4 日 (木) 1 4 時 0 0 分 ~ 1 9 時 3 0 分			
開催場所		相模原市役所 本庁舎本館 2 階 第 1 特別会議室			
出席者	委員	4 人 (別紙のとおり)			
	その他	0 人			
	事務局	4 人 (企画政策課長 他 3 人)			
公開の可否	可	不可	一部不可	傍聴者数	なし
公開不可・一部不可の場合は、その理由					
会議次第	<p>開会</p> <p>1 議事</p> <p>(1) 総合計画進行管理の 2 次評価及び改善工程表の モニタリングについて</p> <p>(2) その他</p> <p>閉会</p>				

審 議 経 過

主な内容は次のとおり

(委員の発言、 部会長の発言、 事務局または所管課の発言)

開会 椎橋企画政策課長

1 議事

吉田部会長の進行により議事に入った。

(1) 総合計画進行管理の2次評価及び改善工程表のモニタリングについて

施策20、施策49、施策1、施策22について、進行管理シート及び改善工程表並びにヒアリングシートに基づき施策ごとの評価を行う。

施策20 文化の振興(2次評価)

(ヒアリング)

文化事業は進んでいるものだと思うが。美術館は整備したら江成氏や有名な作家の作品を出すとの報道を見たが、常に展示しておくものなのか。

美術館は、展示スペースを常設展示室と企画展示室で分ける予定であり、本市ゆかりの作家の作品は常設の展示室を考えている。常設展示では絵画と写真に分け、写真の展示において、江成常夫氏の作品を置くというイメージである。

所蔵している絵画や写真というのは収集していると思うが、展示する場所がない中で今まで収集してきたのか。

全部収集しているわけではなく、相模原の場合は写真の所蔵が多くあり、2,000点以上あるが、フォトシティさがみはらという16年目を迎えるイベントにおいて、表彰された作品は無償で譲渡していただくことになっている。

江成常夫氏の写真については、御寄贈いただいておりますが、1,250点と量が多いが、購入しているものではない。

橋本に新たにハコモノを整備するということが。

橋本には現在、アートラボという「学びと創造の場」として、展示を中心としたものではない美術館で、既にテスト的に始まっているもの。マンションギャラリーを活用した仮設の建物であり、これを再整備する予定である。

もう1つは、相模原駅前のまちづくりの中で、文化施設として展示中心の美術館を予定している。2箇所相模原全体の美術館ということである。

取組の方向で、文化財の保存として施設がなければいけない。

相模原市は規模が大きいので他の市町村みたいにはならないのであるが、よくあるのは、維持するだけで精一杯で閉館する美術館が数多くある。他によくあるのは、西門の岡本太郎氏の青い手赤い手のように、まちの中にオブジェを置いたり色々なやり方はあると思うが、あえて美術館を整備しないと、我々は優れた写真作品には親しめないのか。

企画展があるということで安心したが、普通は企画展がないので1回行ったらそこはもうおしまいとなる。2回3回と同じ美術館に行こうとは思わない。そこでリニア駅がある、橋本に美術館を整備し、そこを中心に人が活発に何度も来ることをイメージして整備されるのか。

特に、相模原の補給廠の美術館については、文化施設ということで美術館だけではない。商業関係、行政関係、業務関係を構想している。また、小田急多摩線の延伸の構想がある中で機能を発揮する考え方で、市内外から人が集まる。美術館や買い物で人が集まる。そういう考えで取り組んでいる。

美術館を整備することについて、これまでの経緯として要望はあったのか。

補給廠の返還地を整備するところで、ひとつの整備の用途として美術館をというのは分かったが、何か歴史的にそれを求める流れはあったのか。

昭和61年から美術館の検討は総合計画の中で始まっている。市内には女子美術大学があり、近隣と合わせ美術大学が4大学あり、連携を進めている。

なかなか、4大学が集積しているのは全国的にもない。また、藤野では芸術を以前から行っている。学校関係では、さがみ風っ子展が古くから実績がある。

また、フォトシティさがみはらや市のゆかりの作家がおり、実績や要望もあることから、今回検討委員会を設立して検討を行った。

美術館を作ってほしいという住民団体があるのか。

女流画家協会、文化協会、という美術協会があり、そちらから要望がある。

決して否定をするわけではないが、パブコメやって25名というのは。

昭和61年からと言うが、「指定都市になって美術館くらい持とうよ」というのが本音じゃないかな、という気がしている。それは違うというならそれでいいが、その辺が実情ではないかなという感じですね。

美術館構想というのは、橋本と相模原両方含めた構想で良いか。写真も含めた。

アートラボは橋本でやっていて、もう1つ、写真美術館という話が出ていたが、相模原地区の美術館とはどういう関係になっているのかだ。

写真については、フォトギャラリーの整備が計画の中であり、美術館の検討とフォトギャラリーの検討は別々であったが、別々に整備するのではなく、美術館の中で絵画と写真を整備していくことに今回させていただいた。

アートラボについては、学びと創造の場として、お子さんの教育の場や創作の場所という考えである。

アートラボは残していく、美術館ができて残していくということか。

そのとおりである。

基礎調査をやったことは分かったが、相模原市としての美術館のあり方で、規模や大きいものを整備するとランニングコストなど色々なことを配慮すると思うが、参考になることがあったのか。

調査の関係については、相模原で実績があるのか、全国的にはどのようなトレンドがあるのか調査をした。現状、構想段階であるが、具体的に整備費がいくらかかるかは算出できていない。

調査をしたからには一定の配慮、新たな分析として発見した事実があるのか。そういう面をどう把握して美術館構想に生かそうとしているかということだと思う。調査をされたのは良いが、分析した結果、発見したことは何か、ということだと思う。

写真の関係については、一緒に扱った方が良い。アンケートを行った経過もある。美術に接する場、遠くに行ってみるのではなく、近くで見られる、というご意見もある。

例えば、どんなところが先進地で選ばれて、実際に行って見たら噂ほどでもないとか、色々あると思うけれど、相模原市で整備しようと思っている美術館に参考になることはどんなことがあったのか。その一端が分かれば大事な調査をしたのことが分かる。

現状分析、近年を取り巻く動向、先進事例調査などを行ったもので、個々には細かいものをみております。

市民の間では、市長が熱心に美術館整備を進めると、それで良いのかという話が出てくる。市民としても税金を使うのであればきちんと作って欲しい。みんなに使われるものであってほしい。

否定するのではなくて、美術館はすごい議論になると思う。それ以外の文化事業がある中で、指標があり、市民が芸術に親しんでいる。色々な協力の下で、蓄積ができた連携の強化を図る。それ以外にないと、私たちは市民が文化芸術に親しんでいる姿を目指すために、ハコモノを整備しました。飾りました。閉鎖しました。では済まないと思う。

色々な構想があると思うが、記載してもらえれば分かりやすかったと思った。基本調査をやっているので、策定はまだ進めてるところなのか。

基本構想は5月に出来上がった。

そういうことが載っていれば良かった。

相模原市というのは、これから急激な高齢化が進んでいく。特に2025年になると団塊の世代が後期高齢者になるので、かなりの扶助費、民生費に財源を投入をすることになると思う。その中で、美術館の整備事業をぜひ進めていきたいと思うので。それにあたって、2点ほどお願いしておきたいことがある。

1点目が、市民が、橋本にしても相模原にしても、身近で、美術に触れ合う機会を作るのは素敵で良いと思うが、その経過として、市民が相模原市に対して愛着を持つこと。それが相模原という都市に磨きをかけるもとになると思う。だから、愛着を見出すような仕掛けを美術館という施設を使って、どう作り上げていくのか、そこをよくお考えいただきたい。

2点目が、コストへの配慮。一般に行政の整備するハコモノは、建設費が1/4で、ランニングコストが3/4。まず建設費をできるだけ抑えることが必要

だし、ランニングコストも、運営管理についてできるだけ、多様な市民の参加を進めるような仕組みを考えていただきたい。文化サービス、サービスの質を落とさずに、コストをできるだけ抑えていく仕組みを考えていくということをやっていたかかないといけない。そういう意味で、場合によっては多目的利用のスペースを作る。美術以外でも人が集まってきて、帰りがけに美術館に寄るようなことでも良いと思う。リピーターにつながる工夫をしていただきたい。整備するからにはコストや、その効果を大きく引き出すような方策を常にお考えいただいて具体化していただきたい。

まち歩きと組み合わせる事業と言うのも大事だと思っている。そういうことを構想段階から意識してやると良いと思う。もっと盛り上がるような雰囲気で作っていくと良いと思う。

4 大学の力をいかに引き出すかである。大学と連携協定を結んでいるが、協定は戦略的に教員とか学生とか含めて、いかに整備する美術館を活用する体制を整えるか、ということをつたう方が良いか。市民といっても個々の市民と団体市民、企業市民という3者の力を引き出すことを考えていただきたい。

個人的に美術も写真も好きだが、限られた財政で行うならば成功していただきたい。

文化施設の実施事業は、指定管理者が行うということだが、文化施設の指定管理を受託しているところが、どんな事業を展開しているのか。

実施事業と言うと、指定管理者が行う事業だけではないが、指定管理者が行う実施事業の数字を入れたことから、このような記載とした。

指定管理者制度を導入するのは良いが、各自治体、職員数を抑えるという、要するに指定管理者を使えば職員数に表れてこない。市民に対しては職員数を削減している、抑制している、と宣伝ができる。実はコスト面で見るとあまり変わっていないのが大半の自治体の指定管理者制度である。それで良いのか、という問題意識が私自身ある。

指定管理で言う、仕様書段階で自主事業の拡充を図ったので、仕様書段階で事業の数を増やすなどの指示をしたということか。具体的にはいかがか。

自主事業を何本、ということ仕様書に記載している。それ以上を目標として、事業を実施しているので「拡充」とした。

事業の質はどうか。

業績評価シートの2になるが、指定管理者は共催で、団体が自ら事業を立ち上げ、施設の料金は徴収しないが、一緒に実施していこうとするもの。例えば、市民の吹奏楽団のイベントがある。その数字が記載されている。

共催とは、市との共催ではなく市民との共催ということか。

市ではなく、指定管理者の共催または市民団体の共催である。

指定管理者が自主的に企画事業を実施する場合と、市民と共催して実施するというので、市民の企画を受託した指定管理者が支援しているということか。

そのとおりである。

私から何点か。まず1点、進行管理シートの3の成果指標について、成果指標を設定する必要があるが、ここを見ると、統一のものと思う。わざわざ分割する必要があるのか。

2点目は、次ページの一番下の業績評価指標20-4だが、分析の結果が、毎年実施されない。これは実施できるものではないのか。なぜ毎年実施しないのか。世論調査で行うことが最後に記載されているが、場合によれば総合計画に関するアンケート調査で毎年指標設定をして、把握をしてしたものを報告してもらいたい。

このことは所管課より事務局になるだろうが、この施策だけではなく各課が独自にアンケートを実施しているものが結構見受けられるが、毎年実施するものではないと回答がある。しかし、事務局が総合計画の成果の業績指標に関わる統一したアンケートとして定期的実施し、提供する方が良く、その点を検討していただきたい。

結果の分析を見ると、対応策が具体的に記載されていない。次にどのように対応をし、取組を充実させていくのか。その対応策もきちんと記述するようにしていただきたい。

3点目は先ほど述べた美術館に関する問題。

4点目は、最後のシートになるが、今回のヒアリングに共通して2点聞いて

いる。1つは、12の「他部局との庁内横断的な取組」。言い換えると、縦割り行政から脱却する仕事の仕方をしているか、ということを知っている。担当課も政策の基本方向で、「豊かな市民文化を創造する社会」を目標としているので、その目標からすると、文化振興基本法で個別法の範囲で文化芸術の振興をすれば良いという考えが強いのではないかと思うが、政策の基本方向ではそれよりもかなり幅広い領域に目配りして、相模原の市民文化を豊かにします。と市民に対して宣言されている。とすれば、もっと色々意識して取り組んでいると思うので、記載があって良いと思う。市民の暮らしに多面的に文化は関わってくる。都市文化とは、そういった生活文化の総体としてのものだと思う。その視点からすると、ここに例えば、景観に関することや自然に関する、歴史的建築物、あるいは伝統的な催しやまつりとかの関連の担当との庁内的な連携が記載されるものだが、そうになっていない。

政策の基本目標と対比すると、文化政策はかなり広範な目配りで、重たいものが求められているのではないかと思うが、記載がない。これまでも、他の施策において、個別法の範囲のことしか記載がない。共通して指摘しているが、それではこれからの行政はだめである。言い方を変えれば、事務分掌規則の記載において、最初に「総合調整」を原則とするぐらいなのが、最近の課題である。まして財政が厳しくなる中で、他部課の力をいかに有効に使いこんで自分たちの政策を充実させていくかという発想を持たなくてはならない。そこを一つお考えいただきたい。

2つめは、相模原市としての独自性とか個性を生かした創意工夫のある施策をやっているのか、と聞いている。恐らくそういう質問をすると、銀河連邦があります、やっていますと言うが、あれは JAXA がうまくいったのでちょうど良いからそれを器にしようとしたのではないか。法律の範囲でやっているから良い、文化芸術の振興をやれば良い。と、意識が固まってしまっている。特に相模原市は指定都市なので、独自性とか個性を文化にどう加味しながら仕事をしているのかを考えていただきたい。その視点から PDCA マネジメントサイクルを回して、創意工夫してできる限り従来の前例踏襲ではなく、成果思考の行政に転換していただきたい。相模原市はそろそろ挑戦してくれないか、というのが私の願いにある。都市とはそもそも文化を盛る器であるので、それに相応しい器もそうだが、その前に文化を仕上げていただきたい。

(評価)

それでは2次評価を行っていくが、過去を見ると、過去2年間もA評価。今回も1次評価はA評価となっているが、いかがか。

A評価とするが、条件として、本日委員から指摘されたことをきちんと踏まえた仕事の仕方、政策の推進の仕方に努めていただきたい。

他に意見等はないか。

異議なし

評価：A

施策４９ 行政サービス提供体制の充実（２次評価） （ヒアリング）

コンビニ交付はどうして実施しなければならないのか。

人同士のやり取りが多くなり、窓口の混雑化が進んでいる。本市においては、証明書自動交付機を平成１ケタの頃から設置しているが、ランニングコストが１億円程度かかっている。個人番号カードを利用したコンビニ交付の方が費用対効果が有効であるだろう、ということで今年の１月から開始したところ。

自動交付機とは、公民館に設置されているものか。

そのとおりである。

今までは、住民票を取るのに窓口に行かなければいけなかったが、その際は、住民票を取りに来るだけで、住民は忙しい中来て、取って帰るだけだと思うが。そこには何か付加価値があると役所は考えていたと思う。せっかく住民が足を運んできてくれる、その場で色々な情報に触れることができる、もしくはそこにあったパンフレットをたまたま見て、「あ、こういうことをしちゃいけないんだな」「こういうサービスがあるんだな」って情報に触れる機会があった。コンビニ交付にするとそういったことはなくなると思うが。

間接的なサービスは無くなると思うが、単に証明書を取るだけの目的だけを考えれば、コンビニ交付は有効な手段であると思っている。また、窓口へ来た時のプラスアルファの部分で言えば、むしろ証明を取りに来る時よりも、例えば、転出する時だとか、あるいは婚姻届を出される時だとか、そういう時の方が多いのではないかと思う。

何でコンビニなのか、駅ではだめなのか。機械の関係なのか。

これは機械の関係となるが、駅にも端末機を設置できれば、実施できないことでもない。

データを見ると一か所あたり概ね７万６,０００円になっているが、この一か所あたりとはどういうことか。

この数字の出し方は、イニシャルコストであり、平成 26 年度と平成 27 年度にシステムの導入作業で、ソフトウェアを利用する関連サーバーの設置に約 2,000 万円かかった。これを単純に相模原市内の店舗数、この計算をした時点で約 260 店舗あるが、それを割り返して算出した。

これは設置されている機器も含めてなのか。

各コンビニ店舗にある端末機自体はコンビニで御用意いただいているので、その部分は市の負担はない。

もう 1 つ、他の自治体では公共料金の支払いも併せて実施している。それを相模原では実施しているのか。

コンビニでの支払いは本市でも実施している。

資料を見ると、各種証明書、例えば住民票サービスだけであると思うが、そうすると、収納率はコンビニ交付、公共料金の支払いを実施することによって、従来よりもかなり高まったということか。

税務部門ではないので詳細は分からないが、他市よりも収納率は高いのではないか。他市でもコンビニでの公共料金の支払いはできるが、それに加えて、納税に関する働きかけをかなり税務部門が実施していると承知している。

成果指標 90 のデータはどの部分を根拠にしているのか。例えば、アンケートでこの項目だとこれは多様化で、コンビニのサービスでは対応できないものであると言えれば分かるが、そうでなければ多様化しているとの記載はできないのではないか。行政サービスでは何が不満で、目標値が到達できないのか、その理由を調べなければいけない。利便性の改善が大事とのことで、コンビニ活用とか色々実施していると思うが、利便性だけが求められているのかという質問であった。コンビニ活用を前面に出しているが、これが求められていることで、実施している、努力しているが、まだ成果が出ていないとの判断なのか、それとも、利便性を求めているのは、1つの要求の特徴であって、多様化しているので違うことを求めていると想像しているものか思った。何を根拠に多様化と判断したのか質問したものである。

市民サービスは一人一人に「どんなものを求めていますか」と直接的に実施しているものではないが、普段、窓口で市民がどのようなことを言っているか、あるいは市民の声システムでどんな質問があるか、どんなニーズがあるか、直接的に分析できていないが、これを拝見、拝聴していると、20年30年前と比べると色々なことを求められていることを把握しているものである。

問題は、それに応えるということではなく、市民があまりにも色々なことを行政に求めていて、まずは利便性だけでも応えようと。この指標は永久に目標値を達成しないと判断するなら、私もそういう説明かなと理解できる。多様化しているからそれに応えようということではない。ということによろしいか。

行政としてサービスを提供させていただいている以上、数値を何とか上げたいという思いはあるので、指標を設定したものである。

利便性の向上において、コンビニを活用することがどれほど市民から評価されているのかをどこかで検証しないといけない。私自身の感覚では、深夜に住民票を取らなくても良い。1年に住民票を取るのが何回あるかと考えた時に、場合によっては郵送だって良い場合もある。緊急に必要なことは稀だと思う。いつでも対応するという、利便性を強調して意味があるのかなという感覚がある。

いつでも取れるという裏返しで、窓口が非常に混雑している。住民票を1通取るのに何十分、何時間待っていただかなければならないのかを考えると、近くのコンビニで待たずに交付できると良いのではないか。

まず、これはこの目標がありきではなくて、コスト削減と行政サービスの充実をどうやって両立させるかということ。コールセンターは職員が繁忙になるのを防ぐ、基幹システムの最適化、それに基づいたERPである。効率の良いものを使う、コストを下げる。その中であって窓口サービスで便利になることを見ていくと、別に全部のコンビニに設置する必要はなく、住民の多いところ、もしくは遠隔地等を充実させていけば良い。中央区などは市役所に来た方が早いと私は思う。業績評価指標49-1は設置したら、順次年間で増えていくものか。

コンビニ交付自体は、他の自治体も取り組んでいるもので、この仕組みは、地方公共団体情報システム機構において一度集約される。どの自治体もそこから各コンビニに流れていくシステムであり、お店が100店舗だろうが1万店舗だろうがそこは変わらない。

これを毎年取る必要はないのではないかと。導入して終了だと思ふ。あとは周知徹底をしていけば良いだけ。なぜあえて控えめに5年経っても1/4しか利用者が増えないのか。3/4の人が窓口に来るのであれば、窓口を充実させていくことの方が市民の求めているサービスに応えることになるのではないかと。

窓口に来る人は同時に、社会保険とか年金とか色々なことを聞きたいから来るわけで、これを充実させた方が、ワンストップで全部分かって良い。このことは、行政サービスの向上とコストダウンを同時に達成するためにどうするのかという議論なので、すごく簡単なようで難しい。

基幹システム最適化はこれから順次置き換えるので、すごく大変な作業になると思う。これだけでも十分評価されるべきであると思う。

指標も含めてお考えいただきたい。

コールセンターのアウトバウンド事業は、要するに広報とか掲載するものを電話で受け付けていますと宣伝するということが。

コールセンターに多く寄せられる問い合わせを広報紙を通して発信していく。これからコールセンターに問い合わせをしようとした市民が、広報紙に掲載されている記事を読んで知っていただくようにするものである。

コールセンターの実績を生かして、よくある質問として広報紙に掲載するということが良いか。

コールセンターで雇っている人は何人いるのか。

時間帯によって多く利用される時間帯については多く、シフトを組んでいる。多い時間帯で8名ぐらい。夜間8時から9時になると問い合わせが少なくなるので、3名程度としている。

コールセンターは便利である。今後、人員を増やす傾向にあるのか。

人員を増やす傾向ではない。実際、市民が問い合わせをされる時に、どこに電話したら良いか分からない、という時に悩まずに、すぐに問い合わせを促すためという目的をもっている。例えば「それはどこどこの課に聞いてください。」

というのもあり、たらいまわしにするのを防ぐため、ワンストップサービスができるように整備したもの。

1億円も払っているのだから、市民の声もそうだが、色々考えてもっと新しいシステムを詰め込めば良い。アウトバウンド業務とあるが、誰も分からない。もう少し市民に分かりやすい表現に改めた方が良い。

コールセンターは外注なのか。職員でない人が市の業務を全部理解するまでに結構大変ではないか。

研修等を実施している。

恐らくその方たちは、議員以上に市のことを熟知しているのではないか。市の職員で10年から15年ぐらいのベテランの職員を入れた方が良いのではないか。

民間企業は新陳代謝が早い。

本市のコールセンターは、北海道や沖縄にあるコールセンターにつながって、そこで安い人件費で対応する体制となっているのか。

本市では市内で開設している。地域的な問い合わせが多々あり、地域の状況を把握しているオペレーターが迅速にお答えできるようにしているためである。

あとは、緊急時、何か災害があった際に、迅速に本市とやりとりし、連絡体制がとれるようにする目的もある。

コールセンターの活用を相模原として色々考えて、使い込んだ方が良い。民間業者からすると、毎年1億円確保できる。先ほど多様化ということがあったが、この分析を踏まえて、何か仕組みを導入することを考え方が良いのではないか。

アウトバウンド業務として、こちらから伝えるものとなるが、健康診断の受診勧奨などの電話を、コールセンターから行うサービスも新たに取組んでいる。

南区合同庁舎について質問をしたが、合同庁舎は公民館も併設されていることから、行政だけの話では済まないのではないかと思う。住民の意見が入った指標が必要ではないかと思った。これから意見を聞くことになると思うが、いかがか。

現時点は、南区合同庁舎の基本構想を策定する段階である。大野南公民館や南市民ホールもあるので、規模を現状から変更することが必要な場合、利用者に影響するので、意見を聞く必要があると考えている。

大規模改修を考えると、色々考えた中で、施設の在り方を踏まえ、検討しなければいけない。

市民が参加して、構想を練るという記載になっていないのが、不安になるのではないかと思う。庁舎は公共施設全体の問題で、庁舎を改修する費用など、市民の意見が出てくる。行政の課題意識なども出てくると思う。南区合同庁舎は複合施設なので、市民ホールや公民館はまさに市民が利用する施設なので、市民の意向を反映しなければ無駄な施設になってしまう。どのように調整され、事前に市民と検討しますとメッセージが出ていれば、市民も安心するのかなと思う。

市民の声を吸い上げる中で庁舎について、レイアウトをどうするとか、検討されているのか。

合同庁舎をより良くするための基本構想の案を策定する段階であるので、今後はそれを基に実施計画を策定していくことになる。

合同庁舎であっても市民の税金で成り立っているものであり、市民の意見を踏まえ、進めていく必要がある。行政だけではなく、市民と一緒に行政と一緒に仕事をするのが最も望ましいものである。身近な自治体であるため、その意識をきちんと持って、合同庁舎の設計をする必要がある。

今までイメージがなかったが、行政の計画に市民の声を反映するのは。住民票を取りに行くとか、そういった感覚を含めて、良いアイデアが出るかもしれない。

私から3点ほどお願いをしたい。

まず1点は、進行管理シートの2ページ目。指標90だが、具体的な改善策が出てきていない。分析した結果、どのように改善し、達成率が95.9%の割合を更に向上させるのか。平成27年度に達成しますと市民と約束したからには、達成しなければならない。達成されていないのであれば、その原因は何か。達成するための具体的な方策は何を考えていけば良いかをご検討いただきたい。

2点目、今回のヒアリングに共通して2つのことを聞いている。1つはこの進行管理シートの最後のページにある12番目の「他部局との庁内横断的な取組」。

これを言い換えれば、縦割り行政から脱却する感覚を持ってくださいということ。それぞれのセクションの個別法の範囲で仕事していれば良い、ということになりがちであるが、そうではない。常にここにある横断的あるいは総合的な視点を持って取り組まなければいけない。ところが、こちらの政策の基本方向は「行政サービスの質の向上」になっている。他部局のサービスも、どうクオリティを高めていくのか。仕組みをどのように作っていくのか。基本的な役割として考えなければいけない立場にある。

それからもう1つが、相模原市の独自性とか個性を生かした、創意工夫した事業はどれか。市民の暮らしの現場にある自治体として、ただ単に法令とか通知の指示の範囲でやっていけば良いのではなく、行政自ら地域実態を把握して、常に行政の仕事を進化させていく。それによって PDCA サイクルを回しながら、成果指向の行政を展開していただく。

今回も私が満足できるような意見が返ってこなかったが、共通の課題だと思うので、ぜひお考えいただきたい。

一般市民として、指定都市になって来やすくなったと、気軽に利用しやすくなったな、となっていてほしい。

（評価）

2次評価について、1次評価はAとなっているが、いかがか。

平成23年以降ずっと施策についてはA評価で推移しているようである。

成果指標 90 が上がっていないのでB評価になっている。改めて多様化とは窓口サービスだけのことを要求しているわけではないことを理解してもらいたい。

本来私が指摘したようなことをやるのであれば、行政サービスの品質管理室とか、その類の所管課がないとなかなか難しいと思う。今の体制では、行政の窓口が良い。たぶん、決められた構成メンバー、人数になっているので、そういう体制にすぐに移行できるものでもない。過度の負担になるように思う。こちらの所管課だけでなく、市として行政サービスの品質管理をする所管課の強化を求められる。ヒアリングを通じてその点を発見した。となるもので、どう評価するか。

合同庁舎で、住民も参加して考えるというのは、なるほどと思った。

指定都市になって何が変わったのか、実感がない。と感じており、不満が少しある。もう少し良くなってほしい要望の方が強く感じている。

これは指定都市になった都市の共通の問題である。

このメンバーでの取組の方向は、会長がおっしゃってくれたように、限定的になってしまい、どうしてもこういう形にならざるを得ない。例えば、庁内横断的な取組では、基幹システムの最適化を全庁的に実施している。所管課だけで実施しているわけではなく、全庁的に実施している。それから去年は、まち・ひと・しごと地方創生で、全庁的な会議体を作って取り組んだということもある。

それでは、条件を付けて「A」とすることで良いか。

むしろ、こちらの所管課ではなく、相模原市として行政サービスの品質管理の所管課を設置し、窓口だけではなく、その他市民にとって相模原のサービスは非常にクオリティ、質が高く、しかもコストを抑えて工夫しているという印象をもたれるように、いくつか重点的に取り組むことを指摘しておく。

ただ、委員が指摘したことはしっかり受け止めていただいて、品質管理も含めて考えていただきたい。

異議なし

評価：A

施策 2 2 人権尊重・男女共同参画の推進（改善工程表） （ヒアリング）

意識啓発とは、具体的にはどのようなものか。

ソレイユさがみで指定管理者が進めている事業であり、講師を派遣して、男女共同参画の考え方や、女性活躍の講演・支援の部分を強く出している。企業の中で役立つような企画を持ち込んで、併せて事業を進めている。

具体的な進捗の話だが、指定管理者とのことだが、どちらかというところ啓発活動とかセミナーとか、そういうことを行っている事業だと思うので、業務委託に近いと思うのだが。例えば、出前講座をやって、男女の意識を高めてもらう。そこで、どういうソリューションがありますと、ケーススタディーをしたり、もしくは経営者の方々に法的に良くないですよ、とかメリットがありますよ、というようなものか。

法律や施策の説明をしつつ、事業者にいきわたるような考え方や推進が図れるようにしている。

啓発活動の効果はいかがか。講座をやって1年ごとにモニタリングをすれば、その業者の効果が分かる。そういったことは行っているのか。

モニタリングは実施している。

昨年の建議書での意見では、啓発活動に終始していると指摘をされているが、それを受けて提案しているのが、出前講座が一歩進み、男女参画を事業所に積極的にというのは分かるが、昨年度特に強調されていた70歳代の男女差別の人権侵害を感じている割合が多いのを所管課で指摘されて、それについてどう考えるか、どうしてなのかを分析して欲しいというのがあったが、いかがか。分析は今回の改善工程表でも、あまりよく見えていない。今回の対応は、弁護士や専門家団体と公開討論を実施し、そのつながりはどうか。所管課内での分析はどうだったのか。

毎年、市民アンケート調査を実施しており、人権侵害を受けたと思っているとの項目において、年代別、特に70歳代以上の経年変化を見ているが、昨年に

比べて、今回は 1.5%増えており、上昇している。高齢者の方々の意識の高まりを感じており、そういう方へのフォローをどのようにしていくか、人権侵害に対する対応を、弁護士、専門家団体とどう支援するかという対応をしている。

高齢者に限らず、全体として、人権侵害を感じている市民の方が増えていることが問題なのか。それについて、どうしてかという分析が必要ではないか。人権を大事にするという啓発だけではない取組が、分析と絡んで必要になると思うが。去年は、高齢者の担当の部局以外でも、連携が必要ではないかとの指摘をしている。

啓発は軸にはなるのだが、高齢者への人権侵害に対して、行政として相談事業を実施するのではなく、法務局や人権擁護委員会、あとはネットワーク協議会があり、そちらで相談に対応している。それから、人権侵害につながっているものがあれば、法務局が対応していく。

以前、児童相談所であった検査手法や、相談者が結果的に自殺してしまった件については、こちらの方ではどのような対応をしたのか。

関係部局の職員を集めて、反省を踏まえつつ、どの点が至らなかったのかということについて話し合い、共通認識を図る場を設けた。もう一つは、全所属長を対象に、行政の責任と人権をテーマに研修を行い、気持ちを新たにした。

研修を実施したということは意味があることだが、どこまで効果があるのかという点で足りないところがある。

女性の研修を実施し効果があったと記載があるが、どういう成果か。

企業が男女共同参画の研修をやりたいので、講師派遣の依頼が、平成 26 年度は 1 社だけだったが、平成 27 年度は 5 社になった。その後、効果測定として、各企業から評価や感想をいただいている。

参加者や評価はどのような感じか。

参加者は企業の社員で、感想としては、「社員一人ひとりが人権について考える良い機会が持てた」等、なかなか大企業ではそのような機会がないので一つのきっかけ作りが出来たのではないかと考えている。

受けた企業は、どういう意図で受けたのか。セクハラとはそういう問題があって、企業だけではなかなかできないからか。

経営者の認識が高い企業で、自分たちだけでやるのはなかなかノウハウがないとか、講師がないという相談を受けてのことである。

実施した企業からは、男女共同問題について、職場での不平等とかの意識が強い等の分析をされて、事業所に働きかけて、反応があったので展開していったという流れは良かったと思うが、すると、問題は意識の問題ではなくて、男女の給料の差別や、処遇の差別などにも反映されていかないと、どういう成果が出たかということを見通した成果が出たらもっと良いと思う。

雇用政策課において、ワークライフバランスへの取組が良い企業について、表彰制度を実施しているので、そういった中で、取組に対しての検証制度を行っている。

この研修を実施したところと、表彰制度をリンクさせていけば良い。

すごく分析をしていただいて、対応方針を出しているのは理解できるが、支援講座の実施回数を増やすとか、印刷物の配布を実施するというのは、今までもやってきたことと同じではないか。

情報誌などを色々な施設や企業団体などに送って周知しているが、啓発印刷物については、もっと踏み込んで、企業向けに、事業者にどうしたら意識を持ってもらえるか、もう少し強く出していく。

難しいが、啓発をすればするほど、不平等だと感じる人の割合は増えて行くと思うので、やればやるほど数値としては下がっていくと思う。具体的に、何が原因で不平等と感じているか、問題の把握や、人権の侵害の把握はいかがか。アンケートを通じて、人権侵害をされているとかを把握しているのであれば、行政の内部の調整や、行政指導とかをやっていけると思う。

手法としては、事業所に対するアンケート調査や、市民意識の調査をして、実態を把握している。

できることは限られているが、啓発というのは PR なので、例えば、国全体でやらなければならないことだが、PR の業者やネットなどのソースを使えば、広告や印刷物を使わなくてもやれるし、相模原市で問題があった時も、緊急対応という形で、市長がこうやっていくと発表していくというやり方があったと思うが、この1年間の改善策として、めきめきと改善していくとの手応えがあるのか。

逆に敏感になっていくので、なかなか結果を出すのは難しいが、他市の状況を見ると、人権意識の高まりを見ると、人権侵害を受けているとの意識も高くなっている。インターネット上における人権侵害など、新たな侵害も顕在化してくる傾向があり、そのことから、成果がきちんと出て来ないところがある。

本来は 100% 解決するのが望ましいが、それを解決するには、莫大な財源がかかるので、全てを解決するのは難しいが、行政として6割から7割は問題解決して欲しい。

事業所にアプローチしたというが、地域社会の自治会などにも同じようにアプローチをして、同じように講座の依頼が来るような取組や、公民館などでの学習会で自治会や町内会の意識が高い人とつながるように、仕組みづくりに取り組んでいただきたい。

アンケートの質問がワンパターン化しているので、内容を検討して欲しい。

先程、6割から7割は問題解決を図ってと言ったが、もう少しきちんと言うと、人権や男女共同へのサービスにおける適正水準がどれくらいかということを考えていただきたい。色々分析されて、相模原での適正水準が分かればやりやすいと思う。

2点目は、市は企業に色々関わっており、人権や子育てもそうだが、国は1億総活躍で働き方改革を進めており、特に企業の体質改善をしていくことが必要だと思うが、これまで行政は民間には手を出さなかった。そろそろ民間企業に対して、積極的に姿勢や方針を示すということをやしてほしい。他の自治体でも、在宅勤務やテレワークなどフレックスタイムの制度を率先して導入して、民間企業に行政の姿勢を示すことをやり始めているので、相模原市でも率先して民間企業に働きかけて欲しい。情報通信技術が発達しているので導入しやすい環境が整ってきている。

3点目は、計画を策定したときから関わっているが、その時から審議会に女性が確保できていないと言っている。審議会別の女性委員の採用状況を、年一回、

広報紙で公表することなどを考えてもらいたい。女性委員が全くいない審議会と
かもあるようなので、変わってこないのではないか。女性感覚というものを政策
の立案に反映していくことは、市民から求められることである。その辺を検討
していただきたい。

施策1 地域福祉の推進（改善工程表） （ヒアリング）

コミュニティソーシャルワーカー（以下、CSW という）について、なぜ昨年度の進行管理シートでは言及されていなかったのか。施策を構成する主な事業にも記載がないし、昨年度からモデル3地区で配置したとあるが、なぜ3地区で配置するようになったのか。

もう一つは、平成27年度に出したという第3期地域福祉計画について、民生委員のなり手がなくて大変だという話は聞いていたが、地域が高齢化してお互いに支え合うのが難しい中で、CSW については、福祉計画の中でリンクしているのか。今までのシステムでは、機能しないから、CSW を導入したのか。地域福祉協議会に、専門職として配置することを実験的にしたものなのか。

時系列では、昨年度のヒアリングの場、総合計画の進行管理シートの中では、施策を構成する事業の評価なので、敢えてCSW については記載しなかった。今回、改善工程表の中で、それを改善するにはどうすれば良いか、ということについて、モデル事業でCSW の配置をしているので、その内容を掲載したところ。地域のボランティアの担い手については、CSW の配置により進むのではないかと思うが、そもそもCSW の役割として、最近、複雑多様化する社会の中で、孤立、引きこもり等の課題があるので、地域の社会資源を活用した中で、ネットワーク作りを進めていく役割を担っている。

地域福祉計画を策定するに当たり、地域福祉協議会からも意見をいただいて、諮問答申をいただいて進めていこうということになった。CSW を担っているのは、現在、市社会福祉協議会の固有職員、それもある程度ベテランの職員に委託して、3地区に配置している。CSW が課題を解決したり、ネットワーク作りを進めていく中で、地域のボランティアの醸成というところも生まれてくるのではないかと考えられる。

地域の福祉活動のボランティアの担い手が高齢化し、若い世代が育たないという課題に対して、実態は意識されているが、それに係るCSW の事業があるから、ここに記載したと説明していたが、ストレートに繋がらないと思うが、どのように繋げていくのか。

地域の活動に参加することは別のことだと思うが、地域の中には若い世代もいるので、地域支援を進めていく中で、CSW を通したネットワーク作りを進めていければ、そういった気持ちが醸成されていくと考えている。若い世代の

ボランティアについては、中高生を対象としたボランティアチャレンジといったことも行っている。それが直接、若手のボランティア醸成につながるかというと、なかなか難しいところもあるが、我々が高齢者というと、70代後半から80代のこと、60代から70代にかけては、定年退職したとは言え、まだまだ若いボランティアの世代で、地域の主流ではないかと思う。

CSWと民生委員の違いは何か。

民生委員は、個々の受け持つ区域の中で相談に乗ったりしているが、CSWは、もっと広い範囲で地域の支援をしていくもの。

委託費はどれくらいか。

国の補助金600万円を含めて、平成27年度は2,505万円、委託料の人件費、社会保障費等を含めて、一人当たり約700万円である。

その金額の妥当性はいかがか。

社会福祉協議会に委託することが決まっており、その中で職員のキャリア等を考慮している。

補助金はどれくらい継続するのか。

国のことなので詳しくは分からないが、平成28年度は増額され、人口50万人以上の自治体に関しては、補助金は1,000万円となっている。

国の方針によって、交付税措置にするとか、補助金が減ることもあるので、その事業のトータルコストを考えると、受けている補助金以上に市が負担する結果になることもある。サンセット方式を組み込んで、補助金がなくなった時点で見直しをすることを考えることも必要である。

今後、22地区に配置するかどうかにもよる。介護事業で生活支援コーディネーターを29地区に配置することになると、CSWと業務が重なることが懸念される。CSWも地域のコーディネートをするとともに、個人の問題ケースの対応もするところが若干違うので、CSWの大きな範囲の中では、生活支援コーディネーターの仕事も含まれてくる。今後、介護事業を含めて展開することを考えて

いる。

できるだけコストを抑えていただきたいということ。CSW は、社会福祉協議会の仕事と兼務になるのか。

社会福祉協議会に委託するので、身分は社会福祉協議会の職員となる。

委託費について、きちんと市民が納得する積算にならないといけないと思う。

3地区のモデル地区から、22地区に拡大されると記載があるが、補助金が600万円から1,000万円になるとのことだが、地区が拡大されること関係があるのか。

1自治体当たり1,000万円となるので、地区が増えることは関係ない。

もう一つ確認だが、CSWの仕事は民生委員の仕事と重なると思うが、福祉計画の中では、民生委員との関係は整理されているのか。

重なる部分はあるが、対比して記載しているわけではない。また、今まで民生委員が解決できなかった人に対しても、CSWが支援をしていく過程の中で、地域のネットワーク作りや仕組み作りを進めていく。それが一つ完結すれば、次に同じようなことがあった時に、その事案は、CSWに相談しなくても、民生委員が自分で解決することができる。

CSWの委託は、社会福祉協議会でないといけないのか。

相模原の場合は、これまで各地区に社会福祉協議会の固有職員がいて活動しており、また、CSWに絶対必要な資格はないが、社会福祉協議会の中には社会福祉士の資格を有している人が多くいて、経験も豊富だということで委託している。

落下傘みたいに、いきなり各地区で実施するわけにはいかないのだから、社会福祉協議会に委託するのは、一番分かりやすい業務委託であると思うが、お金を払う以上は、モニタリングする基準のようなものがあるのか。

地域福祉計画の中で、地域福祉推進協議会の委員に、状況を示してご意見をいただいて、それを進めていく。

福祉というのは、それなりにベテランになっている方々にお願いし、また、そうでなければいけないと思うが、おそらく恒常化していくと思うので、委託する以上は、何らかの調査を事前に行って、いわゆるソーシャルキャピタルだとか社会資本だと思ってくれるけれども、それが出来上がったあと、維持して発展させていく流れがある中で、テストケースとしてやるところで、業務を管理する仕組みが難しいかなと。特に、寄附・募金が少ない中で、具体的で戦略的な方策が必要だと思うが、同じ社協がずっとやって行って大丈夫かなと思うのがいかがか。

社会福祉協議会というのは、社会福祉法に位置付けられ、社会福祉を担う目的で設立された法人なので、市と同じ方向を向いている団体として、ともに連携して活動していきたいと考えている。

福祉を充実させていく上で必要なのですが、社会福祉協議会版の民生委員というイメージが拭えない感じがする。

3地区のモデル事業が、今までうまく機能していないところが、うまく機能していきそうだという実感はあるのか。

例えば、地区で孤立している高齢者による野良猫へのエサやりで、悪臭とか鳴き声などの長年の懸案事項となっていた問題を、自治会長や民生委員が個々では解決できなかったが、CSW が色々手立てを尽くして、地域ぐるみで解決したという事例がある。また、社会福祉協議会への寄附・募金については、自治会単位で地区社協が組織されていて、年1回、賛助会費を自治会単位で集めている。ただ、自治会数が激減している中で、寄附が少なくなっているのは事実なので、企業などに寄附を募る等の努力はしている。

成果指標の「地域で住民が互いに支え合っていると感じる市民の割合」が、毎年C評価で推移しているが、その対応策として、CSW が位置付けられているので、ぜひ来年には、このC評価がB評価になるように取り組んでいただきたい。また、B評価が長く続いているものもあるが、それもA評価に移行できるよう努力していただきたい。例えば、最近話題にある地域包括ケアについては、国の動向を注目するとあるが、そういう段階ではないのではないのか。包括ケアという形で、自治会やNPO、CSW も良いが、介護事業者とか医療機関とか色々な主体が踏み込んでいくことをしていかないと、なかなか成果指標がC, BからAに変わるの難しい。創意工夫をしていただきたい。3点目は、社会福祉協議会について、寄附金に力を入れるとか、自動販売機を設置すると掲げているが、

どうしても限度があるので、常に費用対効果を頭に入れて、施策の取組を進めていただきたい。それとともに、従来みたいに社会的利益、あるいは社会的貢献のリターンを得るだけでなく、銀行や民間の投資家からお金を出してもらって、経済的なリターンを同時に行うことによって、新しい資金確保をしていこうという動きが活発になっている。例えば、横浜市が日本財団と提携して、子どもの福祉という形で、社会的投資債、債券を発行することもやっていたと思うので、その点を合わせて考えていただきたい。クラウドファンディングや、スカイコムなど、従来のように資金源を補助金、寄附金だけでなく、豊富な資金を導入して、それによって補助金を減らすという取組を考えていただきたい。以上3点が意見である。

モデル地区の3地区は、どこに設定したのか。

城山、田名、相武台である。

台風で中止とした第2回部会で実施する予定であった施策について

施策14 災害対策の推進（2次評価）

施策17 家庭や地域における教育環境の向上（2次評価）

施策19 生涯スポーツの振興（2次評価）

（書面確認）

台風により中止となった第2回の施策の2次評価について決めなければならないが、委員から提出していただいた資料を見ると、全員、1次評価と同じとの意見であるが、それでよろしいか。

あとは、その他の意見は、事務局で建議書への記載に当たり、共通するもの、共通しないものについて整理して、後日委員が目を通して、意見があれば言うということで良いか。

異議なし

では、この第2回分については、1次評価同様の2次評価とする。

地方創生先行型交付金を活用した事業に係る評価について（前回の確認）

地方創生についてはいかがか。

前回、第1回の時に確認していただいたのが、No.1と2の事業になる。内容について、取りまとめの意見を踏まえて、No.1は実績値が出ていないため、評価というところまでには至っていない。

No.2については、「多様な保育ニーズに対応して子育てしやすい環境の整備の充実に役立っている」というような意見を付して、国への報告としたいと考えている。

指標については、出生率のように重なっているところは他にもあるのか。

他にはない。

成果指標として、同一ページに同じ指標が、目標値が違って掲載されているのはおかしいので、総合計画編と、地方創生編という形で、二つに分けた方がよい。それと同時に指標については、平成 19 年と、平成 25 年で、もう 10 年近く経っているので、その辺を含めて整理した方が望ましいと感じる。

今回、対象となった事業については、簡単な KPI の設定のみで、まずは目標を立てることが求められていた。来年度以降の評価においては、しっかりと結果の分析が提示できるよう、評価手法等を検討していく。

(2) その他

次第の(2)「その他」に移る。事務局から何かあるか。

今回は、全体会として9月23日(金)午後6時から同会場で実施。
各部会で実施した評価を建議書として取りまとめた案を確認いただく。

他に意見等がないようなので、本日の議事は終了する。

閉会 椎橋企画政策課長

以 上

相模原市総合計画審議会第1部会委員出欠席名簿

	氏 名	所 属 等	備 考	出欠席
1	吉田 民雄	総合政策プランナー	部会長	出席
2	荒井 容子	法政大学社会学部社会学科教授		出席
3	横川 剛毅	和泉短期大学児童福祉学科准教授		欠席
4	佐藤 慶一	公募		出席
5	宮 久美子	公募		出席