

# 企画総務委員会 行政調査報告書

## 1 調査期間

平成22年10月4日（月）から10月6日（水）まで

## 2 調査先及び調査事項

### (1) 京都府城陽市（10月4日）

「行財政改革について」

市民で構成する行政改革委員会の設置、業務のスキルとノウハウを、まちづくりの関係者が学習できるシステムの構築と活用など、市が取り組んでいる「地域経営改革プロジェクト」に関する調査・研究。

### (2) 愛知県春日井市（10月5日）

「安全安心まちづくり施策について」

「安全なまちづくり協議会」の設置、「安全安心まちづくり診断」の実施など、「安全安心まちづくり」についてのさまざまな施策に関する調査・研究。

### (3) 愛知県安城市（10月6日）

「行政改革について」

ISO9001認証を市政に導入し、市民の満足度を判断基準として策定している「行政品質方針」に関する調査・研究。

## 3 参加委員

委員長	西	原	文	隆	
副委員長	福	田	は	る	み
委員	樋	口	敏	郎	
委員	青	木	い	さ	む
委員	加	納		進	
委員	江	木	義	昭	
委員	高	柳	東	彦	
委員	坂	下		修	

## 4 同行理事者

危機管理担当部長 沖 田 茂

## 5 調査概要

別紙のとおり

## 調査概要 【城陽市】

### 1 市の概要

城陽市は京都と奈良のほぼ中間、山城盆地の中央部に位置し、面積32.74平方キロメートル、人口約8万人の南山城地域の中核的な都市である。地形はおおむね平坦で、西端部を木津川が流れ、気候は瀬戸内気候に属し、温暖となっている。

市内には、縄文時代後期の森山遺跡をはじめ、奈良時代の寺院跡など、多くの古墳や遺跡・集落跡が丘陵地を中心に散在している。中世には奈良街道沿いの宿駅として栄え、近世は農村地帯として、また、京都・奈良からそれぞれ五里の位置にある宿場町としてにぎわった。

昭和26年に4か村が合併し城陽町となり、同30年代後半から宅地開発が急速に進み、京都・大阪のベッドタウンとして人口が急増した。昭和47年に市制を施行、「緑と太陽、やすらぎのまち・城陽」の実現に向け、恵まれた自然、長年にわたって培われた歴史遺産、市民による活発な地域活動など多様な地域資源を活かし、男女がともに参画し、人と環境にやさしくだれもが安心・安全でぬくもりが実感できるまちをめざしている。

(参考資料 地方公共団体総覧ほか)

### 2 調査事項

#### (1) 行財政改革について

##### ア 「地域経営改革プロジェクト」

城陽市は、行財政改革の取組として、市民で構成する行政改革委員会を設置し、市民の目線で効率的で質の高い行政運営を推進するとともに、行政運営の可視化と共有化を図るために、業務のスキルとノウハウを、市民、NPOなどのまちづくりの関係者が学習できるシステムの構築とその活用を進めている。

### 3 主な質疑応答等

Q：三位一体改革のときに、地方交付税がかなり減額されたかと思うが、具体的にどれぐらい減額されたのか。また、一般会計に占める率はどれぐらいだったのか。その分の埋め合わせはできたのか。

「活き生き改革プラン」の中の補助金の見直しで、累計で約8千万円の効果額が明示されている。補助金の見直しは、かなり勇気がいる部分もあると思うが、具体的にはどういった内容の見直しがなされたのか。

A：当時どれぐらいの減額があったか資料を持ち合わせていないが、本市の地方交付税の歳入全体に占める割合は、平成21年度決算ベースで約12%程度である。

補助金の見直しについては、大きな団体、小さな団体があるが、どの団体も一律カットというやり方はとっていない。

小規模な団体に対して一律カットはできなかつたので、やはり社会福祉協議会だとかの大きな団体、あるいは民間の保育所の運営費に関する補助金、社会福祉施設に対する運営費補助などを一律5%カットで実施した。

また、市の関連団体として、国際交流協会や観光協会、体育協会などについても、団体の自主運営を基本に、他の大きな団体と同じように5%カットの協力を依頼した。

Q：一度付けた補助金を減額するというところで、相手の団体の理解を得るのは大変であったのではないか。

A：正直、なかなか大変であった。ある程度大きな団体をターゲットにし、自主財源の活用で運営することが本来の目的になっているところについては、当然の筋道として削減させてもらうということで、削減ができた。

Q：「生き生き改革プランの取組状況」効果額という表を見ると、約29億円の効果があったとなっているが、ほとんどが人件費がらみのものである。もともと職員が600人くらいいたということなので、職員数が肥大化していたのか。何が原因で財政状況がうまくいかなかったのか。

A：人件費については、今現在、人口当たりの職員数は府内においても一番少ない状況となっており、もともと人数が多かったとは考えていない。

市内には大企業が少ないので、法人市民税がほとんど入ってこない。また、扶助費が平成13年度では25億円程度だったものが、平成22年度では約50億円と、倍になっている。歳入が追いつかないくらいの勢いで扶助費が増えてきたということが大きな原因になっている。税収等歳入が減っている中で、扶助費が増えているので、それに対応するためには扶助費等歳出の削減と、職員数をさらに減らすことしかなかった。

Q：「仕事レスキューシステム」について、仕事カードの作成単位は。

A：仕事カードは、予算事業ごとに、それぞれ職員が担当している部分についてカード化していくことを基本にしている。自分が担当している職務を洗いざらい出してもらうので、一つの予算事業に対して複数人で分担しているものは4～5枚のカードになる。

Q：その職務の単位はどれくらいあるのか。また、これはすべて作り終えているのか。

A：実施計画の単位で約700事業ある。それぞれの職員が作っているもので、熟度はいろいろだが、全項目作っている。

Q：職員が作るとなると事務量増で、かなりの負担になっているのではないか。

A：職員からはいろいろな声はある。もともと退職する職員をターゲットにしているもので、何とか後輩にノウハウを残して行ってほしいということで行なっている。また、人事異動の際に、後任にスムーズに引き継ぎができるようにということで、その時々で熟度を上げ、強化していくようにしている。

Q：仕事をマニュアル化して、誰でも同じレベルの仕事ができるようにということだが、かえって創意工夫をしなくなってしまうのではないか。

Q&Aとかビデオ学習システムを職員の研修に役立てるということだが、職員はいつ見てもいいのか。それとも勤務時間外に限定しているのか。

住民もホームページで見られるということだが、アクセス数はどれくらいか。

A：企画部門など、なかなかマニュアル化できない事業もある。そうは言っても考え方、ステップの仕方というのはある。仕事の考え方も含めてマニュアルを作りこんでいくので、それに縛られるということはあまりないと思っている。逆にマニュアルを見て、こういったほうが効率的になる、という気付きに活用してほしいと思っている。

ビデオ学習システム等は、職員の能力向上の一つなので、業務内で自由に学習することは可能である。特に時間外でなければいけないという限定はしていない。

ホームページのアクセスについては、ホームページなので市民かどうかは分からないが、一日10件程度のアクセスなので、一月300件程度である。

以上

4 添付資料等  
原本添付省略

## 調査概要 【春日井市】

### 1 市の概要

春日井市は、名古屋市の北東部に位置し、面積92.71平方キロメートル、約30万8千人の人口を有する中部圏の中核都市である。東部は、愛知県高原国定公園に指定されている良好な自然環境に恵まれた丘陵地で岐阜県と隣接し、南は庄内川を挟んで名古屋市に隣接している。

本市の歴史は古く、いわゆる先史時代から人類の居住した形跡がみられる味見二子山古墳など多くの古墳群が残存し、また、市内を通る上街道と下街道は、東海道と中山道を結ぶ重要な街道として古くから人の往来が多かった。

市制の施行は、昭和18年6月1日、太平洋戦争のさなかに、勝川町、鳥居松村、篠木村、鷹来村の4か町村が合併し、軍需都市として誕生した。戦後は、農工産業の奨励、工業誘致など債権に努力し、内陸工業都市へと移行した。昭和40年代には、毎年1万人程度の人口増加が続き、平成13年に特例市となり、人口30万人余を擁する中部圏の中堅都市として発展してきた。

「人と地域が輝き、安全安心で躍動する都市」を将来像に掲げ、その実現に向けてまちづくりに取り組み、着実な前進を続けている。

(参考 市議会要覧ほか)

### 2 調査事項

#### (1) 安全安心まちづくり施策について

##### ア 「安全・安心まちづくり」

春日井市は、市民と行政が一体となった活動を推進するため「安全なまちづくり協議会」を設置し、「安全・安心まちづくり診断」「安全・安心まちづくり女性フォーラム」など、さまざまな施策に取り組んでおり、平成20年には、同協議会が、文部科学省の学校安全ボランティア活動奨励賞を受賞した。

### 3 主な質疑応答等

Q: 「安全なまちづくり協議会」の主だった事業、特に安全アカデミーに関する予算がどのくらいなのかも含めて、予算の概略を教えてください。

A: 安全なまちづくり事業に係る予算は約700万円で、この中で一番大きいのは安全アカデミーである。報償費の具体的な金額は申し上げられないが、安全アカデミーだけで250～300万円程度である。

Q: 防犯ステーションについて尋ねたい。本区に建設中の東京スカイツリーの地元で現在交番があるが、かなり奥のほうに移すことになるので、地元の方から、防犯上などの問題で何とか残してもらえないかという運動がある。しかし、残すことは無理だということで、場所があればそれに代わる防犯ステーションのようなものをつくりたいという考え方もある。

貴市の防犯ステーションを運営する中で、道案内などが主になると思うが、何かあった場合に、ボランティアなので犯人を捕まえることとはできない。警察との連絡は密にしているとは思いますが、ボランティアだけで運営することに何か問題は出ていないか。

A: 防犯ステーションには、1週間に1回程度、警察官に立ち寄ってもらっている。また、市の青色パトロールカーで巡回している市の臨時職員2名も立ち寄りをしている。防犯上、不測の事態が発生した場合には連絡するように言っている。ただ、現在は犯罪に遭うような状

況にはなっていない。どちらかという同道案内が多い。実際に何かあった場合には、市にも警察にも連絡が行くような態勢にはなっている。

Q：私どもで考えているものも道案内が主になると思うが、あまりボランティアの方に責任を負わずということもいかがかと思う。

Q：本区に東京スカイツリーができるのと相当数の観光客、外国人の訪問もあるということで、やはり体感治安に対する不安が地域にある。交番があるということは、犯罪の抑止力になると言えるので、警察の交番を残すことが難しいのであれば、区でそれに代わる民間交番をという考えもある。貴市の「ふれあいステーション」は確かにすばらしい試みであり、効果も上がっていると思うが、犯罪の抑止力という点からするとどうなのか。本区の場合は、犯罪に対する抑止力をもう少し強化したい。地域の方も防犯パトロールを強化したり、防犯カメラを設置したりしているが、民間交番に対する期待は非常に大きいものがある。したがって本区では、ボランティアだけではなく、警察のOBが交番の中にいるという状態にしたいと思っているが、防犯ステーションを設置するに当たって、そういう点からの検討はしたことはあるか。

A：設置するに当たっては、いろいろな民間交番、防犯ステーションを視察した。例えばある市では警備会社が入っていたり、警察のOBが青色パトロールカーで巡回しているところもあった。本市の場合は、もともと交番のないところだったので、求められているものが、例えば犯人を捕まえてくれとか、事件が起きたからパトロールを強化してほしいということではない。本市では、犯罪の抑止を目的としたものではなく、極力犯罪に遭わないようにしたい、そのための活動ということである。

また、警備会社や警察のOBが入るとボランティアではなくなる。ふれあいステーションは、年齢の高い人ばかりだが、常に5～6人が集まっている状態で、例えば今度パトロールをやろうだとか、子どもの下校時に旗振りをやろうだとか、そういうコミュニティの中でやっている。ボランティアなのでやりたいときにやりたいことをやればいい。ふれあいステーションができたから犯罪件数が減るということは余り期待していない。「自分たちのまちは自分たちで守る」ということが基本理念なので、それを実践してもらっているということで活動を見守っている状況である。

Q：本交番の設置予定はあるのか。また、本交番ができたときには、ふれあいステーションはどうなるのか。

A：5年後になるか10年後になるかは分からないが、いずれはできるのではないかと。本交番ができたとしても、地域コミュニティのセンターとして残すことになると思う。

Q：安全アカデミーは、これだけの講師陣を揃えるのは大変だったのではないかと。

本区でもいろいろな講習会等を行なっているが、やったらそれで終わりである。貴市の場合は、講座を受けた卒業生がいろいろなところで活躍できるような組織を作っている。大変すばらしいと思う。

A：安全アカデミー開講に当たっては、前市長と日本女子大学の先生とで講師の選定を行なったと聞いている。今から15～6年前なので、その当時はそれほど著名ではなかった若手の先生方をお願いして現在に至っている。幸い、今大変活躍されている先生方もその中に入っている。

また、講座の卒業生で、「安全安心ボニター」になっている方が現在321名いるが、平均年齢は70歳である。先生の都合もあり、講座は平日なので受講する方が限られてしまう。率直に言って人集めに大変苦労している。開講当初は、大変斬新であったので、当時はにぎ

やかであったが、趣味の講座と違って防犯・防災はあまり面白いものではないこともあり、町内会の役員などに受けていただくことが多い。

以前は卒業生はすべてボニターになっていただいたが、結構ボニター活動もきついところもあって、321名すべてが活動しているわけではない。実態としては3分の1程度である。

Q：安全なまちづくり協議会のマークはどういう意味があるのか。

A：市民の公募で作ったが、人が寄り添って春日井の「K」を形づくっている。

Q：防犯活動というのは、ある意味で人権侵害と紙一重の部分がある。ボランティアとして活動しているということだが、中には勘違いする人もいるのではないのか。その辺でのトラブルはないのか。

警察官の場合は、職務執行法などで人権侵害にならないような、ある種の縛りがあるが、ボランティアの場合はその辺が極めてあいまいなので、中には熱心なあまり、一線を踏み越えてしまうようなケースも無きにしもあらずだと思う。実際に活動するに当たっての教育、あるいはマニュアル、ガイドラインなどはあるのか。

A：ボニターになった後に、養成講座で活動マニュアルは配布して説明している。また、防犯診断などで家庭を回るときは、市の職員と警察官も同行している。

例えば、通学路の見守り中に子どもが怪我をした場合に、手当てをするかどうかという問題もある。一步間違えれば一線を越えてしまうようなこともあることはある。

Q：年配の方が中心ということなので、その辺の年代の方は、となりの晩御飯が何か知っているという社会関係の中でずっと来ているので、知っているのが当たり前だという感覚である。逆に、若い世代の人は、そんなことは知られたくないというように、ジェネレーションギャップを含めて、町内会活動を熱心にやればやるほど軋轢が生じてくるというような二律背反の部分がある。その辺をうまくコントロールしていくのはなかなか難しいと思う。

A：現在、町内会の加入率は66.9%で、年々落ちてきている。本市は、名古屋市のベッドタウンであり、どんどん新しい人が入ってきているので、隣同士なんてあまり関係ないという人も増えてくる。

近隣不干渉というところに防犯としての弱さがあるので、うまくバランスをとりながらやっていかなくてはいけない。

ボニター活動の中で、トラブルが起きにくい要因としては、「パトロールをしてください」ということはしていないこともある。委員が言われたようなトラブルは、どちらかというパトロール中に起きやすいかと思うが、ボニターにやってもらっているのはパトロールではなく、例えば暗がり診断などの防犯診断的なものであるので、そういう活動の違いによってトラブルが起きにくいという面もあるのではないのか。

Q：本区では以前から、学校ごとに安全マップづくりを行なっている。町会に呼びかけて地域の子どもたちでマップづくりを行なっているところもあるが、貴市の場合はボニターが中心となっているということだったが、そこには子どもは入っていないのか。

A：ボニターが歩いて確認して作っているもので、子どもは入っていない。

最近、PTAでマップを作っているところもあるが、子どもが参加しているということは聞いていない。

Q：子どもたちには、こういう場所が危険だということは知らせていないのか。

A：作ったマップは子どもたちにも配布している。

Q：配布しているだけで、ボニターも含めて地域で子どもたちに呼びかけはしていないのか。

A：子ども110番の家で、スタンプラリーのような形でマップを使って地域を見て回るとい

うことは聞いたことがある。

Q：定期的にボランティアが防犯の呼びかけをしているようであるが、そこにも子どもの参加はないのか。

A：地域によっては一緒に回っているところもあるようである。

Q：地域で子どもが犯罪の被害にあったとか、犯罪を起こしたということはどれぐらいあるのか。全国的な比率から見てどうか。

A：全国的な比較はしていないが、現実には今年も下校中の小学生が被害に遭っているケースがある。

地域安全マップの重要性は、安全アカデミーの中でもある先生が言われているので、理解はしているが、現在は学校でそういうことがなかなかしにくくなっている。以前は授業の中でマップづくりが行なわれていたが、総合学習の時間が削減されてきたこともあり、子ども防犯教室に変わってきている。確かにマップづくりは、完成したものよりも、そのプロセスが大事だという考え方もあり、市としても何かの形でできないかとは考えている。

以上

#### 4 添付資料等 原本添付省略

## 調査概要 【安城市】

### 1 市の概要

安城市は、愛知県のほぼ中央に位置し、西三河平野の中心部を占める、面積86.01平方キロメートル、人口約18万1千人の都市である。

東南部の矢作川と西部の境川に囲まれた10～20mの洪積台地で、この微高地を縫うように明治用水の本支流が南西に伸びており、比較的雨量の少ないこの地域の水利を潤して、県内でも有数の農業生産地となっている。

明治18年に明治用水が全面開通し、明治用水の豊かな水にはぐくまれた「日本デンマーク」と呼ばれる農業先進都市として発展してきた。

明治39年に8か村1大字が合併し安城町となり、昭和27年に市制を施行、県下13番目の市として誕生した。

中部経済圏の中心である名古屋市から30キロメートルという近い距離や、豊田市などの内陸工業都市や碧南市などの衣浦臨海工業都市に隣接するという地理的条件にも恵まれ、自動車関連企業をはじめとする大企業の進出、住宅団地の建設が盛んになり、急速に都市化が進んできた。

平成10年に「地球にやさしい環境都市宣言」を行い、さらには平成12年に環境の国際規格ISO14001の認証を取得し、「市民とともに育む環境首都・安城」を目指し、市民と協働でまちづくりを進めている。（参考／地方公共団体総覧ほか）

### 2 調査事項

#### (1) 行政改革について

##### ア 「行政品質方針～ISO9001認証」

安城市は、21世紀型の新しい行政サービスのあり方を模索する中で、その第一歩としてISO9001を市政に導入し、市民の満足度を判断基準とする「行政品質方針」を策定し、業務改善と職員の意識改革を推進している。

### 3 主な質疑応答等

Q：①貴市はもともと財政力も市民満足度も高く、比較的暮らしやすい街ということでのランキングも高いと認識しているが、その上でISOの取得を目指したのは、コストもかかることであり、やはり財政力があるからではないかという印象を受けた。実際に認証を受けるに当たっては、何人ぐらいの人がかかわって、どのぐらいのコストがかかったのか。また、ランキングコストはいくらか。

②行政品質マニュアルの適用範囲は、基本的に市役所内のサービスだけということだが、保育園や文化施設等の出先施設、あるいは教育委員会も入っていないようだが、図書館とかスポーツ施設など、どちらかというところという施設のほうがクレームという意見が多いのではないかと思うが、そういう部分の品質管理はどうしているのか。

③すでに2回更新したということだが、更新についてもかなりコストがかかるのではないか。これだけのマニュアルをすでに作っているのであれば、今後は改めて更新しなくてもこのマニュアルを、携わっている職員で自ら改善していけばいいのではないかと思うが、これからは更新し続ける考えなのか。

A：①当初のコストは数字を持ち合わせていないので確かなことは言えない。（後ほど、回答あ

り)

携わった職員は、管理職を除いて専任が一人である。

ランニングコストは、コンサルタントへの委託料として、内部の監査員になるための養成研修や、また3年に一度更新審査があり、その間の2年は定期審査があるが、その更新審査や定期審査の手数料などのコストがかかる。

②適用範囲は、マニュアルには12課しか載っていないが、これはあくまでも審査の対象となるものが12課であって、ほかの課でも同じように品質管理のマニュアルをもとにやっている。これは認証のコスト面を考えてのことで、まず窓口を外部の審査にさらして、その他の施設については、それを準用していくという形で行なっている。

③マニュアル等も整備されているので、自己適合宣言ということで、認証に頼らずに市として取り組むことができるのではないかという声は出ているが、現在のところ、更新を続けていく考えでいる。確かにコストはかかるが、メリットとしては、外部の審査にふれることによって、職員が刺激を受け、それを市民満足に結び付けたいと考えている。

Q：職員提案制度の件数を見るとかなり多く出ている。職員は現在何名いるのか。

A：現在1080人である。一人の職員が何件も出している。

Q：提案の内容はさまざまあると思うが、その成果はどうか。

A：中には、予算を伴う大きなものもあるが、日常の仕事の中の小さな改善が大半である。ただ、そういう小さなものを記録するという習慣付けが大事だと思う。残すことによって、こういう視点でこういう改善をしたという経緯が次の改善のヒントになるので、些細な改善でも残しておく。ISO9001を取得してから提案件数も伸びてきているので、職員の中にそういう意識も根付いてきているのではないか。

Q：来庁者へのアンケートはどのようにとっているのか。窓口で常時アンケートを置いているのか。

A：毎年、2週間程度の期間を決めて、窓口でお客さんに手渡しをして、アンケートに協力してもらっている。もう一つは、庁舎の玄関の脇に用紙を置いている。内容的には、窓口の対応、かかった時間、説明の分かりやすさなど、毎年同じ内容で定点観測をしている。

Q：アンケートは毎年何件くらいとっているのか。毎年同じ数か。

A：その年によって件数は変わるが、平成20年度で約400件、平成21年度で約490件である。

Q：17年度から5年間、クレーム対応を行なってきているが、数もさることながら、クレームに対する改善の中身が重要だと思う。この間にどの程度の改善が進んだと考えているか。

A：クレーム数は大きく変わってはいないが、同じミスを繰り返さないという対応を心がけている。また、平成21年度にシステムを開発し、各課にあったクレームを全庁で共有できるようになった。例えば、ある窓口で起こったミスを他の課の職員が見ることができるようになったので、同じミスの予防効果がこれから出てくるのではないか。

以上

#### 4 添付資料等 原本添付省略