

1. コールセンター



ISO取得やごみゼロを推進する施策を
アピールする横浜市役所 (JR 関内駅前)

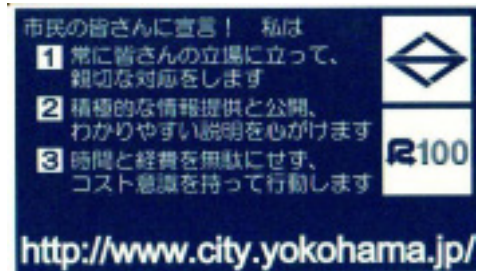
市の制度や手続き、イベントや施設に関する問い合わせ電話を外部で一括して受けるシステム。午前8時～午後9時、年中無休。市民サービスの向上と職務の効率アップをめざしています。

2200項目のQ&A集をもとに、オペレーターが迅速に回答するため、引越し手続きなど複数の課にまたがる問い合わせも1本の電話で用が足ると好評。今後は市民ニーズを把握するため、データベース化を図り、市政に活用していきたいとのことでした。

3月から3区でモデル実施中。本格実施は来年度から。事業化に伴う予算は15年度2900万円、16年度7900万円。区民への周知は現在進行形で、利用は1日約50件。費用対効果は今のところ？

企業では「お客様コールセンター」というのはすでに常識になっている。でも市役所では、市民が市政についての問い合わせや苦情の電話をかけても“たらい回し”にされることが多い。関連する部署がたくさんあって、それぞれの仕事を縦割りで担当しているから。でも、そんなこと市民の知ったことではない。コールセンターなら「どの課に相談したらいいかわからない」「職員の対応が悪い」といった内容にも対応できる(ただし、苦情や意見等を職員が直に聞く機会がなくなるのはいかなものか、と委員から疑義が唱えられた)。

札幌市で始まって、今では全国的に注目されているコールセンター制度。6月一般質問では、財政上の理由もあって宝塚市での導入はまだまだといった感触だったが、今回あらためて意義を感じた委員も多いのではないだろうか。



名刺の裏に“職員宣言”！

2. 人材バンク制度

NPO支援策の一環で、本来の活動以外の組織運営上の財務や労務関係の事務処理が困難な活動団体に対し、専門的なノウハウを持った市民やコンサルタントを紹介したり派遣したりする事業。NPO等市民活動体の育成はこれからの自治体のあり方にも大きく影響する重要な課題であり、また活動体の安定的運営のためにも有意義な施策です。

委員からは「重要な施策ではあるが、NPOの組織運営にそれだけ煩雑な事務処理が必要なこと自体いかなものか、規制緩和等の別の手立てを求めていくアクションも必要だ」との意見もありました。

3. ライセンス制度

公益活動を行う市民の意欲や技術を“認定”し、活動に一層の信頼と理解を得ようとするもの。意欲的な市民活動が広がることを期待しての制度ですが、逆にライセンスを悪用されるおそれや、市民の自由で柔軟な活動に制限を加えてしまう可能性も。横浜市としても、この点は慎重に議論していく必要があるとのことでした。

⇒ (2)(3)はまだ検討段階だったようです。それでも快く説明を引き受けてくださって感謝！

1. 横須賀市市民パブリック・コメント手続条例

パブリック・コメントとは、市の基本的な政策策定にあたって趣旨や目的、内容などについて広く公表し、それに対する市民からの意見を受ける仕組みのことです。行政の透明性を高め、民主性を確保する観点から、政策策定段階へ市民が参画する機会を担保するもの。横須賀市では平成13年に条例化し、15年度までに42件のパブリック・コメントを実施しています。

コメント数は案件によってまちまちで、0件から1万件を超えるまで多様。「意見が少なかったからといって、市民の関心が低いものとはいえません。情報提供の仕方に問題がなかったかなど検証することも。ある程度政策に賛同していただいていると捉えることもできます」と、担当者は説明してくれました。



横須賀市のパブコメ制度が、市民参加の手段というより、市が市民への説明責任を果たすための手続として実施されている。これは「！」だった。宝塚市が行なったパブコメは、温泉利用施設・中心市街地活性化・開発指導要項条例化とも市民の意見やアイデアを“活かす”というものだったので、ちなみに石狩市は「市民の声を活かす条例」でパブコメを市民参加手続と明記している。実は、宝塚市議会でも「パブリック・コメント条例の制定について」が議員提案され、この総務常任委員会で継続審議となっている。横須賀、石狩、その他の先進事例をしっかりと学んで、宝塚市にふさわしい制度を構築していきたい。

2. よこすか情報フロンティア

横須賀市が電子自治体としての機能化を図るための情報政策です。電子サービスを充実させることによって、利便性の向上とともに、庁内の仕事の効率化を推進。各自治体は総務省の「電子自治体推進指針」に基づいて電子政府化を目ざして取り組んでいますが、同市は以前から独自のIT化戦略を進めてきたようです。

・ナレッジシステム

knowledge(知恵)の発掘・集積・活用で、仕事の効率アップ！ イン트라ネット(庁内ネットワークシステム)画面を見せてもらおうと、基本的なデータに加えて『職員便利帳』(議会に配布する資料は何部？ 広報に掲載する手順は？といったマニュアル集)、匿名で業務改善提案ができる掲示板、『書式屋本舗』『リサイクル掲示板』などのお役立ちコンテンツが充実。職場のヤル気とセンスが伝わってきました。

・インターネット調達

いわゆる電子入札のことで、工事請負の入札を電子化する仕組み。横須賀市の取り組みは全国的にも注目され、多くの自治体が視察に来ているそうです。ところが、「画期的だったのは、実は電子化以前の入札制度改革。落札率が下がって差金が生じるのは電子化をしたからではありません」と担当者。電子化はあくまでも効率化であり、入札制度改革の最終段階に実施しただけとの補足がありました。

広報パンフが充実。議会でゲ
ンキー！(写真右)に注目！





1. 行政評価システム

現況の財政難において、自治体は効率的で効果的な行政運営システムの確立が求められています。行政の透明性や説明責任の重要性も高まり、行政過程に成果志向型の評価システムを導入する自治体がふえてきました。

浜松市でも平成 13 年度から行政評価システムを導入。事後・事中・事前評価を一度に行う仕組みもできました。「まだ稼働し始めたばかり。予算や決算過程へのフィードバックや、事業そのものの見直しに貢献するシステムにできるか否かは今後の取り組み次第です」と担当者。

宝塚市でも一部事務事業評価という形で導入しているが、浜松市のそれは非常に細かい評価項目を設定していること、第三者評価の導入を今後の目標としていることなど、一歩先を行く取り組みとなっている。また、事業の必要性を評価する項目に「議会での発言」という欄がある点は、おおいに注目したい。

2. 包括外部監査制度

外部監査制度とは、現行の監査委員制度とは別に、地方公共団体の財務管理、事業の経営管理その他行政運営に関して弁護士や公認会計士、税理士等の外部者が地方公共団体の監査を行う制度で、「包括外部監査」と「個別外部監査」の2種類があります。導入の背景には、情報公開の必要性や現行の監査委員制度の限界、会計上の不正統弊に対する批判の高まりなどがあり、中核市以上の自治体は義務づけられています。

市長や議会、住民等の請求によって行われる個別外部監査は、浜松市では行われた事例はないとのこと。また、地方自治法では、住民の請求によるものに限って、監査委員が外部監査を相当でないと認めた場合は監査委員が監査を行うものと定められています。これに関して、委員から住民の利益について疑義が呈せられました。

制度運営のために2000万円もの予算が計上されていると聞いてビックリ！特例市である宝塚市には外部監査は義務づけられていないが、将来的な課題の一つとして今後も研究していきたいと思う。

浜松市立楽器博物館では、職員の指導でガムランの合奏体験も～

先方のカジュアルフライデーに
合わせた？江見委員長

