

市民検証会議での主な意見

この資料は、各会議における主な委員意見を検証項目ごとに掲載したものです。意見の集約をした項目については、「まとめ」としてその旨を掲載しています。

○要望、苦情等への対応（広聴制度）について（第 2 回）

- ◆施設見学会について、市には公的施設も少ないので、民間企業とコラボして、地域の施設を知ってもらうために高齢者だけでなく子どもたちに見てもらうことはできないか。面白い組み合わせになるのでは。
- ◆施設見学会に行った人を知らない。どこで周知しているのか。情報が入ってこない。特定の団体にしか案内していないということはないか。
- ◆施設見学の回数を増やしてはどうか。総合福祉センターには見学者も多く来ている。もっと広報すれば希望者も増えるのでは。
- ◆施設見学の参加者に満足度調査を行っているか。
- ◆インターネットで検索することが多く、市民便利帳は正直、面倒くさくて活用できていない。ただ、高齢者には必要なものだと思うので、継続はしてほしい。
- ◆自治会長になった平成 15 年当時、「まち歩き」と称し、まちづくりのためにまちを 100 か所調べ、課題を整理して市に出したが、当時は受け付けてもらえなかった。今は違う。市に持っていくとすぐに力を入れて対応してくれる。道路や公園など、まず現地へ行き、写真を撮り、図面を出して確認してくれる。その上で、「できる、できない」をはっきり言ってくれる。昔は現地へも行かずダメと言われた。非常に丁寧で対応が良くなった。徐々に市の対応は変わっていった。やる方もやりがいが出る。100 か所以上解決した。まちづくりがかなり進んだ。
- ◆市民が要望提案したときにしっかり対応してもらえると、それが成功例となり、市に対する関心が高まり、まちは良くなる。市の対応は非常によくなっている。それを大事に育ててもらい、市民にも返してもらい、育てていくということが明石市全体の地域を良くしていくことにつながる。
- ◆要望提案等の内容が苦情、意見等にすぎないことが明白な場合は記録の例外としているということだが、土木等の担当部署が直接、苦情、意見等を聞いた場合は、当該担当部署で可否を判断するのではなく、広聴担当課に届け出て、そこで判断すべきと思うが、広聴担当課ですべて集約されているのか。
- ◆市民の声をどの程度聞いて、どの程度処理されているのか。これが一番大事な

ところであり、そこをきちっと検証されなければいけない。担当部署で聞いた件数がどの程度あって、それがどう処理されたか。集約されず終わってしまっているウェートが高ければ、何もやっていないことになる。

◆担当部署がきちっと対応しているかをチェックする部署は市民相談室しかないはず。お目付け役の役割があるのではないか。その機能が果たされてないとしたら条例に適合しているとは言えないのではないかと思う。

◆今の広聴制度は自治基本条例ができる前からやっていること。自治基本条例ができたから始めたのではない。条例ができてからはすべてを聞いて、すべてを返すということが原則になる。それが条例に書いてある。それにシステムを変えなければいけない。

◆陳情や政策提案の相手方に回答する、フィードバックするのが広聴の一番大事なところではないか。そこが的確にやられているとは思えない。

◆要望提案等の記録の例外を誰が判断しているのか。記録すべきものが記録されていなかった事例がなかったのか。すべて一旦データベースに登録されて、その後、担当課で記録の可否を判断するという仕組みになっているのか。

◆政策提案型の広聴と別に、権利を侵害されたとか、苦情への対応というのが、市民を守ることになり、これは最低限守らなければならない。

《まとめ》

◇地域のきめ細かな情報を市役所で全部把握できないから、地域から情報をどんどん出して行って、課題があればそれに対応していくという、その繰り返りで、市役所と市民の皆さんとの情報の格差がなくなって、きめ細かな行政ができる。明石市はそういうところに向かって行っている努力していくべきである。

◇市民の声をきちっと整理した形で、どのように対応していったかを「見える化」していくようぜひとも行政の方で改善していくようにしてほしい。

◇市民相談室が市民の声全体を把握するセクションとして、政策提案への対応としての面や、権利侵害や苦情への対応としての面をうまく整理して、対応してほしい。

○行政オンブズマンについて（第2回）

◆苦情申立てをしてオンブズマンが調査した結果、全てにおいて行政側に正当性があるという結果になっている。逆に、オンブズマンを利用された方の申立てどおりになった事例はあるのか。

◆オンブズマンとして市の弁護士職員を活用したらどうか。

- ◆明石市は多くの弁護士職員がいる訳だから、オンブズマンにはなれないとしても、その前作業、露払いとして、所属を外れて各担当課での市民からの相談ごとに立ち合い、法律の知識を活かして説明等をしてもらえれば、苦情の半分ぐらいは防げるかも分からない。もう少し効率的な運用は考えられる方がいいのではないかと思う。
- ◆オンブズマンは常設だが、コストが妥当かどうか。常設で市が実施するのではなく、事案ごとにその都度法律の専門家に依頼する方がコストパフォーマンスとしては効率的ではないか。
- ◆オンブズマンは事前予約制になっており、毎週必ず来なければならない訳ではない。年間何日来ているのか。運用の問題としては、コストは無視できない。1件当たり高い。無駄と言う人が出てくると、ブレーキがかかる。そのためにはもう少し効率的な運用を考えなければいけない。
- ◆認知度が問題。一般の方には知られてない。認知度をどのように上げていくか。市民にとっては制度があるだけで安心。
- ◆調査結果に納得いかない場合は、申立人が行政訴訟を起こすことになる。損をしたと思うなら損害賠償、差止め請求できる。しかし、裁判所が行政を云々するのではなく、市民と行政の間できちっと話ができる場を作る。それがオンブズマン制度。行政訴訟に進んでないということは評価できる。結果に「納得できた。できない。」はあるが、この制度によって何らかの対応はできた。その観点はいるのではないか。行政訴訟できるのに今のところそこまで行ってなければ、それはそれでオンブズマン制度の意義はあったと認められるのではないか。裁判に持っていくのは大変。まず市ではない第三者が仲介してくれるのはありがたいこと。

《まとめ》

- ◇オンブズマン制度を市が常設で実施するのではなく、事案ごとにその都度法律の専門家に依頼する方法も考えられるが、他の方法を採用よりは、市民が安心して相談に行けるという点では、コスト面も含めてリーズナブルな仕組みということができる。
- ◇市民と行政の間できちっと話ができる場を作るオンブズマン制度は明石市独自のしっかりした制度と思うが、一方で、制度がない他市で行政訴訟がどれぐらい起こっているのかということも常設のオンブズマン制度の意義、必要性を考える場合につかんでおかなければならない。

○危機管理について（第2回）

- ◆校区で要支援者の避難訓練をした。やってみて分かったが、訓練は経験しないといけないと実感した。
- ◆校区連合自治会を広く捉えて、高年クラブ、子ども会等の各種団体も一緒になって、まちづくり協議会を立ち上げることになっている。ビジョン、目標を達成するために各部会ができる。当然、安全安心部会が一番大事なものになってくる。その中で、自主防災組織がこれから検討されていく。そこでどれだけ実効性のあることができるか。実践目標が立てられるかにかかってくる。
- ◆来年度からまちづくりの組織は、今よりもっと大きなものになる。従来の連合自治会だけではなく、高年クラブ、子ども会、女性部、幼稚園のPTA等が入ってくる。それらが一緒にまちづくりに取り組むので、マンパワーのボリュームが今までとは違った形になる。その中で、防災・防犯に集中して取り組むことができる。これまで民生委員が担ってきた要援護者の見守りもカバーしていく。こういうパターンで進めていこうとしている。
- ◆小学校区ごとの防災を4つのステップ（①出前講座により防災意識を高める②まち歩きによる危険区域等のマップ作りや図上訓練を行い地域を知ってもらう③防災意識が高まった時点で市とともに防災訓練を実施する④要配慮者を自助・共助により避難所まで避難させる）で進める過程で大事なことは住民側の組織である。自治基本条例では市民との協働・連携が謳われているが、説明の中で市民防災の組織の話が出てこない。市は、どこをパートナーとしてやっていく考えか。
- ◆校区の中にはしっかりした防災組織があるところもあるが、すべての校区で揃っているとは思えない。
- ◆住民の自主防災組織は自治基本条例ができる以前から、阪神・淡路大震災以降、20年前からずっと取り組まれてきている。それが、明石市ではどのように進んできているのか。目に見える形で、検証結果を提示してほしい。「出前講座、図上訓練、防災訓練、要配慮者対応」の4つの作業がそれぞれの校区で、過去5年間、どのように行われてきたかが分かる「マトリックスの表」を作って提出してほしい。
- ◆危機管理にかかわる条例はいくつかあるが、自治基本条例が施行されてから自治基本条例に沿った形で条例改正したものがあるのか。あるいは、この5年間で危機管理関係の条例で改正された条例はあるのか。
- ◆自治基本条例が施行されて、危機管理で何が変わったのか。何が変わったと認識しているのか。

- ◆ 参画と協働で地域の住民主体で防災に対応していくということが最大の転換点。それに即して従来のやり方を変えてきたことは何かあるか。
- ◆ 行政主導でなく住民主導で動くように仕掛けていくというのが一番大事。自治基本条例第36条第2項で定められていることがこれまでと一番変わったところ。市民に働きかけて、市民の組織がこの5年間でどう変わってきたかがよく見えない。
- ◆ これからは校区単位での防災の取組みになってくる。私の校区では防災の取組みが遅れていたが、防災訓練を実施して、住民の意識が高まった。一番大事なことから、組織化を進めていかなければいけないと思っている。
- ◆ 地域防災を担う側の地域の組織は大事なことだが、市としては、今後、地域の組織化をより強力な形で進めていこうとする計画があるのか。
- ◆ 南海トラフも含めた巨大災害を思い浮かべるが、これから何が起きるか分からない。想定外の事態には総合安全対策局で自動的に即応する体制がつくられているのか。
- ◆ 災害時は市役所が災害対策本部になるが、庁舎が崩れたらどうするのか。別の場所に災害対策本部を設けることになっているのか。
- ◆ 外部の市民や議員など有力者からの地位を利用した口利き等の不当要求に対しては、対応を現場で判断せず、上司に全部報告をし、公表することになっていたと思うが、今どのような運用になっているか。

○各校区別防災訓練等実施状況（第2回危機管理関連資料）について（第3回）

- ◆協働のまちづくりの取組みが進むにつれて、防災の方でもこれだけの広がりとし進展があることが一目瞭然で分かる大変良い資料である。ぜひ活用願いたい。
- ◆形の上では全小学校区で自主防災組織ができていることになっているが、実際は防災の専門的な組織として作っている校区と、従来の自治会が担っている校区がある。校区住民組織として繰り返しよくやっている校区もあるので、ランク付けをするなどしてきちんと精査しておくべき。全校区自主防災組織の看板を掛けたから全てできているとすると甘い評価になりかねない。
- ◆防災だけでなく、自治基本条例に基づく参画と協働によるまちづくりがどこまで進んだのか、あるいは、進むための仕組みがどこまでできているのかが大事なこと。他の分野においても様々な事業がどの程度進んでいるのか、このようなマトリックスの表を作って検証してもらえれば、より分かりやすいのではないか。
- ◆非常に参考になる資料だが、地域格差があるようにも見える。活動の中心となる自治会関係にも出した方がいいと思う。
- ◆協働のまちづくり推進条例が4月からスタートするが、その中でもっと部会を作っていくこととなっている。防災部会ができている校区もあるが、再度、各校区に呼びかけてやってもらうようにしていきたいと思っている。
- ◆要配慮者名簿を欲しいという自治会が増えてきている。民生委員は守秘義務があるがみんな持っている。一方、多くの自治会では役員が1年交代するなど課題もあり、いざというときに一番に連絡を入れる人は誰かといった程度に名簿の使い道を限定している。民生委員とは差が大きい。自治会における名簿の所有数は一度には増えない。

《まとめ》

- ◇各校区の情報を見て状況が分かった。これからも防災関係についてはきめ細かい努力をお願いしたい。
- ◇要配慮者訓練に関しては、以前から被災者支援会議の場で名簿提出の問題が議論になっていた。現在は国も提供を認める方向となり、自治体が要綱等を作って名簿が提供されるようになったが、次の段階として、介護とか特別な医療機関が必要な方の避難施設の確保が議論になるが、現実としては難しい状況である。

○法令遵守及び公益通報（コンプライアンス制度）について（第3回）

- ◆コンプライアンス行動指針に「市民への説明責任」がある。自治基本条例に沿った的確な方針だと思う。今は、情報の公開から共有の時代に入っている。市民が説明してほしいと思っていることをきちんと説明しているかどうかということが大きな問題となる。例えば、住民投票条例案では、パブリックコメントの条例案との相違点について、市民に説明のないまま議会の審議に入った。この状態は、コンプライアンスに違反した行為と言えるのではないか。市民にきちっとした説明がないまま行政施策が進められていることが他にもあるのではないか。
- ◆コンプライアンスの問題に、作為によるコンプライアンス違反と、不作為によるコンプライアンス違反がある。そこをきちっとチェックしないと、自治基本条例に基づいた行政が行われていたとは言えない。
- ◆民間企業ではパートまで毎年必ずコンプライアンス研修を受け、テストまでであった。学習することで常に意識を持ち続けることができると感じていた。職員一人ひとりに意識付けすることは大事なこと。一斉に集まりにくければ各自のパソコンでソフトを使って学習をしたらどうか。費用が掛かることかも分からないが、やり続けないといけないと思う。
- ◆コンプライアンスは法令遵守だけではない。様々な外部との関わりの中で出てくるものである。これまで習慣が常識であったものが今は社会の常識と照らし合わせなさいというのがコンプライアンスである。
- ◆大学でも文科省の方針でパソコンも含めて研修を受けるようになっている。ソフトも市販のものであると思う。

《まとめ》

- ◇職員研修はコストの問題もあるかと思うが、職員のパソコンを活用した研修等、工夫した取り組みを検討願いたい。

○総合計画について（第3回）

- ◆広報は大事であり、校区まちづくり組織では広報紙を作るため広報部を立ち上げている。市の連合自治協議会でも広報部を作ろうとしている。お金はかかるが広報を広めようとしている。
- ◆個別計画と総合計画との整合性が第5次の総合計画の最も大きな課題であろう。第4次までは総合計画の中に個別計画も盛り込んでいた。今回の総合計画

は骨格だけということであり、総合計画作成時に策定されていた個別計画はその整合性について議論されたと思われるが、その後策定された個別計画が総合計画とどのように整合しているのかについて検証した結果が分からない。

- ◆ 検証、評価、見直しの進行管理のPDCAサイクルを毎年実施して公表してきたということだが、その結果をどこでどのように市民に説明し、市民と情報共有し、市民の意見をフィードバックしていくというシステムを作られたのかが分かりづらい。PDCAサイクルというのは行政が評価したことを公表し、評価そのものの評価を市民に求めるというのが自治基本条例の趣旨である。
- ◆ 個別計画は当然ながら総合計画のビジョンを念頭において作っている。検証とは個別計画を作った結果、執行過程も含めて元々のビジョンとどう整合していくのかどうかを検証すること。やった結果がどうであったかというのが検証で、そのこのところをどのようにしているのか。あるいは、個別計画を検証した結果、総合計画を補完するものとして機能してきたのかを市民にフィードバックしなければいけない。常に市民に行政の目標と進行状況を知ってもらおうという努力をするということが自治基本条例の基本である参画と協働のまちづくりの情報の共有である。市民の関心を呼ばないところでは参画も協働もあり得ない。
- ◆ 一軒一軒の家庭と市の行政をつなぐ「広報あかし」は、月2回全戸配付しており、これに市民に知らせなければいけない情報をもっと盛り込むべきだ。自治基本条例の情報共有という観点からも、広報紙をもっと活用すべきだ。
- ◆ 全国の自治体ではネットをつないでシステム化し、簡単に見やすい形で市民との情報共有を一生懸命やっているところはいくつもある。明石でも以前計画はあったが実現していない。
- ◆ 広報については、いかに適切な時機に適切な方法で情報を流すかだと思う。ホームページを見る人は少ない。広報紙はほとんどの家庭に配付されており、この方法が一番適していると思う。
- ◆ 広報紙が一番見やすい。別に冊子で配付されても一般の市民は見ない。広報あかしは地域の情報も載っているし、読みやすい紙面なので、難しい内容でも見ると思う。適切な情報を広報あかしに載せるのが一番市民に伝わると思う。
- ◆ パソコンを開いてホームページを見るというのはよほど関心を持っている人だと思う。広報紙は新聞折り込みで各戸に配付されるし、回数も多いので非常に大事だと思う。
- ◆ 市民からの評価をフィードバックする時間的な問題もあるが、総合計画の元々の考え方が“足による投票”で「いいまちを造れば人口が増える」というのが推進会議の評価の基準である。また、総合計画のねらいである「子育てを充実

させることによって人口を増やす」という目的が果たされているというところを推進会議では市民からの評価だと考えた。“足による投票”論と言うのはその辺りが根底にあって、個別具体的に「こう評価した。どうでしょうか？」というフィードバックが入ってくるまでにはタイムラグがあってそこまではできていない。

- ◆ “足による投票”というのは、その人が好むところに住居を移転して行って、結果としてまちづくりがうまくいっているところは人がどんどん集まってくる。明石は人口が増加しているということはその計画の成果ではないか。
- ◆ 待機児童に対して市は前向きに取り組むのか、民間の施設も活用するのか。

《まとめ》

◇ 進行管理のP D C Aサイクルにおける市民への情報提供に関しては、広報媒体として一番古典的な広報紙が一番効果がある。市民は広報紙を大事にしており、その活用を図ってほしい。一方で、I T、I C T（情報通信技術）をうまく活用して効率的な広報を行うことも継続して取り組んでほしい。

○ 国及び他の地方公共団体との関係（行政連携制度）について（第3回）

- ◆ 神戸隣接市・町長懇話会について、病児病後児保育の連携はどうか、うまくいっているのか。
- ◆ 資料に掲載されていることは「ずっとやっていること」で、これらは検証ではないのではないかと。ここで検証すべきことは、それぞれの地域、テーマごとの連携がうまく進んでいるのかどうかである。ギシギシしているところがあるならどのような問題があるのかをあげて今後の課題につなげるのが検証ではないのか。
- ◆ ため池協議会等、各協議会等がうまくいっているのか否か、具体的に事例として検証されなければ検証にならないのではないかと。
- ◆ 明舞団地、市バスの運行ルート、砂利揚場の問題など行政連携が必要なものがいっぱいある。そういうものがどうなっているかをきちっと検証してほしい。
- ◆ なぜ自治基本条例に行政連携が定められているかを考えると、合併や一部事務組合などの中々見えない部分も、住民がきちっと見なければいけないということなのかと思う。

《まとめ》

◇少子高齢化の中で一つの自治体だけが頑張れる時代ではないのははっきりしている。広域連携をこれからどうしていくのかなど、行政間の結びつきの在り方というのはこれからものすごく重要になってくる。周辺の自治体とうまく結びつきながら財政運営もより効率化していく。これからのまちづくりにあっては、広域連携、行政連携をより前進してほしい。