

弘前市協働によるまちづくり推進審議会 会議録概要 (第4回)			
日時	令和元年10月30日(水曜日) 18時00分～20時00分		
場所	弘前市役所市民防災館3階防災会議室	傍聴者	1人
出席者 (20人)	委員 (14人)	佐藤会長、生島会長職務代理者、松本委員、下山委員、秋元委員、小山委員、大西委員、鴻野委員、安田委員、大塚委員、斎藤委員、宇野委員、青山委員、柴委員	
	執行 機関 (6人)	市民協働課	高谷課長、竹内課長補佐、中村係長、田澤主査 小山主事、菊地主事
会議概要			
1 開会			
2 議事 「答申案の検討・承認」			
【各委員の意見等】			
<p>会 長：今日は四点について議論をしていただきたいと思います。一つ目は、答申案の全体構成について、二つ目は2回、3回と皆さんからいただいた、提案内容について、それから三つ目は全体的な評価、そして四つ目が全体的な評価を受けての条例の見直しの有無について議論いただきたいと思います。それでは、一つ目の答申案の全体構成です。市長に答申する答申内容ですが、まずは表紙、目次、審議の方法、経過がきます。そして、今年度審議した市の取り組み、全体的な評価、条例の見直しの有無、改善に向けた提案と続きます。そして最後に、資料と諮問書がくるという全体構成です。いかがでしょうか。</p> <p>全委員：異議なし。</p> <p>会 長：それでは、全体構成はこれでお認めいただくということとします。ただし、話を進めていって改めて気づいたことがあれば、この会議中にご指摘いただければ、いつでも修正したいと思います。では、二つ目の改善に向けた提案について審議に入ります。まずは条例の基本理念等を市職員に浸透させるための取り組みへの提案ということで、一つは協働によるまちづくり研修の在り方についていろいろとご指摘いただきました。</p>			

こちらについて、加除訂正、新たな提案など、自由にご発言いただければと思います。

委員：研修の継続実施と内容の充実ということなのですが、全体の職員数に対して受講者の数が少ないという話がありましたので、受講者数の増加を目指すこと、といった項目が必要ではないかと思います。例えば、受講者が増えるような日時の設定、工夫をして受講者数を増やすことなどの文言が必要な気がします。

会長：現在の研修の受講者は希望者ですね？

事務局：協働によるまちづくり研修について、現在は新採用職員と新任係長級職員を対象としており、その階層にいる人は全員受けるような形となっていますが、市職員全員ではないです。

委員：弘前市職員マナーブックの周知という項目があるんですが、マナーブックはとても大事なので、周知ではなく活用する仕組みを作ることが大切なのかなと思います。

会長：先の話が出ましたので、次の弘前市協働によるまちづくり推進審議会からの答申の周知についていかがでしょうか。

委員：答申を全職員が共有できるような仕組みを検討することとあるんですが、共有するのは職員としての仕事であり、義務だと思います。なので、このままだと「やらなくてもいいんだけど、できるだけやってください。」みたいに聞こえるのでよくない気がします。もう少し、やらなければいけないということが伝わる表現にして欲しいです。

委員：周知方法の工夫のところ、職員に答申を周知する際は、答申書そのまま周知するだけでなく、簡潔でわかりやすい概要版も一緒に配布、添付するとか、そういう文言のほうがわかりやすいと思います。

委員：まず、接遇研修等の実施のところなんですけど、これでも理解はできる

んですが、最初の接遇研修の受講対象者の拡大のところで、正職員、嘱託員、臨時職員の区別にかかわらず、全職員を接遇研修の対象者とする事としたほうがわかりやすいのかなと思いました。それと、接遇研修の内容の工夫の箇所で、職員がより我が事としてとらえることができるという部分の、我が事という表現がわかりにくいです。すぐに実践に生かせるとか、移せるといった表現のほうがいいのではないかと思いました。

委員：受講対象者のところが気になりました。接遇研修は全職員を接遇研修の対象者とする事と記載されています。しかし、協働によるまちづくり研修のほうは職員が日々の業務を遂行する上での基本的な考え方となる協働を学ぶ非常に重要な研修と書いてあるんですが、積極的に研修を受講してもらうことという表現になっていて少しトーンが落ちている感じがします。

会長：両者の整合性ですね。接遇研修は対象とするということだけど、協働によるまちづくり研修は研修を受講してもらうこととなっている。対象者とするけれども強制ではないので、受講するかどうかはその人に任される。協働によるまちづくり研修のほうはそういう趣旨で書いてあるけども、接遇研修は違う。そういうニュアンスの差があるということですね。その辺を配慮すればいいということですかね。

委員：協働をしっかりと皆さんに理解していただきたいので、積極的に研修を受講してもらうことではなく、受講に努めることという表現はいかがでしょうか。

委員：まず、全体としてすごくおかしいなと思っています。というのが、誰がどの立場で誰に言っているのかということだと思っんです。おそらく、事務局側ではものすごく親切に審議会の意見を汲み取って答申案を作成されたと思うんですけど、全体にもう少しすっきりさせると良いと思います。何々してもらうという表現ではなく、こうします、こうしましょうということだと思います。それで、矛盾を感じたのが、協働によるまちづくり研修の実施のところで、今の対象者は新採用職員と新任係

長なんですよね。協働については、協働する部署の人だけが大事なのではなく、市全体として進めていくわけですから、全職員を対象とするというふうには書けばいいと思います。答申案全般に言葉使いが丁寧すぎてわかりにくくなっているんだと思います。もう少しシンプルな表現でここをこう変えていきますという形にしたほうがいいのかないと思いました。

会 長：主語が誰かということですね。主語は我々ですよね。

事務局：答申ですので、審議会が主語になります。

委 員：そうするとやっぱり何々してもらおうという表現は、すごくおかしいと思います。何々すること、というスタンスで書いていけば良いんだと思います。

会 長：わかりました。そうすると市に対して、こうして欲しい、ああして欲しいという調子で全体を作ればいいということですね。  
先ほど出た受講対象者の部分の指摘に戻るとどうでしょうか。

委 員：研修対象者の拡大について提案したほうがいいのか、それとも積極的に研修を受講すべきだということを提案すべきなのかで迷っています。

会 長：まず、議論の内容からいくと、対象の拡大についてだったかと思います。  
これまでは、全職員を対象者としていなかったのです。

委 員：そう考えると、接遇研修との兼ね合いから、全職員を対象とするように文言を統一してもいい気がします。

委 員：そこに関連して、受講対象者の拡大と積極的に研修を受講することと二つになっているので、分けたらどうですか。

会 長：そうですね。対象と積極的な受講は別だということですね。それでは、ここはもう一つ項目を追加しましょう。

委員：これまでの話し合いで、地域に関心がない市職員がいっぱいいるというデータが出てきたじゃないですか。そうした時に、今回の目的は何かというと、条例の基本理念を浸透させることよりも、協働を浸透させたうえで実行することなのかなと思いました。つまり、市職員が取り組むためのという提案のほうがより理念を具体化するというところに繋がるのかなと思います。

会長：研修の受講が最終目的ではなく、協働を学び、実践に移すことが大事ということですね。そういうことを強調するような文言が必要ではないかと。先ほど研修を積極的に受講することという話がありましたが、例えばここに積極的に受講して協働の実践ができるようになることとかを加えて、協働の実現に繋げるような表現が必要ということですね。

委員：第2回の審議会の際に示されたアンケート結果が衝撃的だったということなので、市の取り組み部分の職員に対して実施した「協働によるまちづくりに関する職員意識アンケート」の箇所に、概要や集計結果について追記すればいいのかなと思います。

会長：アンケートの説明を受けたのだから、その説明の内容を少し書いてもいいんじゃないかということですね。それでは次に進みます。市民に寄り添い、市民目線で職務を行うための取り組みへの提案、エリア担当制度についていかがでしょうか。

委員：エリア担当制度の目的と役割を明確にすることとあるんですが、結局エリア担当制度とは何なんだというところが、はっきりしていないと思います。使われたほうがいいのか、使われなかったほうがいいのかとかが明確でないのかなと。現在の文言だけを見て、それが職員に伝わるかが不安です。もう少し具体的に書き込んでもいいのかなと思います。

会長：趣旨としては、役割や目的を明確にするということですよ。目的といっても、ただ目的というのではなく、もう少し言葉を足して具体的にしていこうということでしょうか。

委員：例えば、その次のエリア担当制度の周知の箇所では、エリア担当制度があることを知らない市民が多いのでという説明があったうえで、実施することを標記しているじゃないですか。だから、そういった文言を目的や役割を明確にする部分にも入れてもいいんじゃないかと思います。

会長：エリア担当制度という名前はあっても、もう少し言葉を付け足して何をどうするのか書かないと誰もわからないと。

委員：前回の審議会で話したことは、エリア担当制度が行政と町会の橋渡し役なのか、それとも地域を知るための職員の学びの場なのか、その辺の趣旨が明確ではないということだったかと思います。そして、橋渡し役だとすれば、使われていないことは果たして課題なのか、むしろ町会が自立してるというふうにも捉えられるんじゃないかということも明確ではありませんでした。なので、エリア担当の役割や目的を明確にすること、担当となる際の研修の必要性などについても記載する必要があるのかなと思います。

会長：例えば、橋渡し役なのか現場を知るための学びの場なのか、エリア担当制度がよく使われたほうがいいのか、使われないほうがいいのか、そういうことが不明だと。だから言葉をちょっと足してね、わかりました。今のままだと言われたほうも何のことだかわからないということですね。

委員：エリア担当については、各町会にエリア担当制度のマニュアルが配布されます。目的のひとつは、地域のことを勉強すること、もう一つは地域との橋渡し役、何か問題があったらその人を通じて担当部署等に解決してもらおうということです。でも、この役割について一般の市民はわからないと思います。

会長：冊子になっているんですか？職員にも渡ってるんでしょうか？

事務局：冊子になっており、エリア担当職員と町会に配布しています。エリア担

当制度については、窓口になるのは主に町会長さんで、一般市民と直接やり取りすることはあまりないので、町会と行政の橋渡しが主な役割となります。

会 長：では、目的とか役割は明確なんですね。

事務局：はい。ただ、それが市民の方には十分に周知はされていないということはいえるかと思います。本審議会でも出ましたが、そもそもエリア担当の存在自体を知らなかったというように、市民の方々はエリア担当という制度さえも知らないというところがあると思います。

委 員：目的や役割が明確だとすれば、それをきちんと認識していくこととかを書けばいいと思います。

会 長：全職員に周知するということが大事かもしれませんね。エリア担当制度そのものの存在とか役割とか目的をエリア担当の職員だけでなく、全職員が知っていればいつ自分に回ってきてもすぐに対応できるわけですよ。そういう趣旨でまとめていいですか。目的や役割ははっきりしてるけどもそれに関わっている人たちだけの問題になっていて、全職員の問題になってないということですね。それでは次に市職員の「協働によるまちづくり」に対する意識醸成のための新たな取り組みの提案も含めていかがでしょうか。

委 員：弘前市協働によるまちづくり基本条例の浸透のところで、触れるという言葉が何度か出てきているんですが、触れるという表現だと意識に温度差が出るんじゃないかなと思います。我々がここで言いたいのは勉強する場を持つということだと思いますので、条例を理解する機会とか、知る機会とか、もう少し浸透に繋がる表現のほうが良いと思います。

会 長：知るだと中身をしっかり知るで、触れるだと紙に触っても触れるですもんね。我々が市に対して提案するわけだから、あんまり漠然としていけば受け取ったほうは何をすればいいのかわからないので、なるべく我々の思いが伝わるような形にしましょう。他はいかがでしょう。

委員：接遇に関する取り組み全体について、こんなにたくさん提案する必要があるのかなと感じています。必要と感じたのは接遇研修の受講対象者を全職員にするという部分と、接遇向上に向けた事例集などの作成のところですか。

会長：もう少し中身を吟味して、似たようなものは一緒にするとかそういうことですね。

委員：接遇研修の内容の工夫と事例集の作成のところは一緒にできるかなと思います。

会長：それでは、次は三つ目の論点として、答申の全体的な評価です。去年の文言も参考までに掲載されています。今年度の評価について事務局の案はありますか。

事務局：事務局としては、これまでの審議内容を受けて「今年度の諮問内容について審議した結果、対象となる取り組みについては、協働によるまちづくり研修や接遇研修の内容の充実、エリア担当制度の役割と認知度の向上など、一部検討すべき点は見受けられるものの、おおむね条例の趣旨に沿って行われていると評価します。」という文案を提案したいと思います。

会長：事務局案をお示しいただきましたけれど、いかがでしょうか。

委員：やっぱり内容の充実だけじゃなくて受講者の数を増やすということを是非ここにも入れていただきたいです。受講者数が少なく、それを増やさなければならぬと職員に感じて欲しいです。

会長：それではそれも入れて、もう一回私と事務局で検討して最終案をお示ししたいと思います。もう一つは条例の見直しについて、事務局からお願いします。

事務局：事務局としては、まずはやはり条例自体の浸透も図っていきたいので、平成30年度と同様に今年度も「審議に関連する条例の条文については、見直しが必要とされる箇所は特に認められませんでした。」と提案したいと思います。

会 長：委員の皆さん、いかがでしょうか。

全委員：いいんじゃないでしょうか。

会 長：それでは、次回の第5回につきましては、11月20日を予定しております。もう少し単純なご指摘だけであれば今回でご了承いただけるかなと思いましたが、根幹に関わるようなご指摘もありましたので、本日出た意見も踏まえて修正した答申案をお示ししたいと思います。その他に何かあればどうぞ。

委 員：人事課のかたが研修を組み立てられる際に、もっと他部署の意見などを吸い上げて、より実践に生かせるような研修を組み立てられたらいいのではないかと思いました。やはり協働というものを学ぶうえでは課を越えて研修内容を考えることも必要ではないかと思えます。それと、エリア担当の話聞いて、今のエリア担当の役割は地域と行政の橋渡しかもしれませんが、いつまたどんな災害が起こるかわからない時に、エリア担当がしっかりその地域の情報を持っているとすぐに対応できると思います。その様に役割を広げられれば、もっと災害に強い弘前になっていくのかなと思いました。

委 員：現在は、町会の役員になる担い手がないわけですね。そういう意味では、エリア担当が今後の担い手になっていければいいのかなと思います。

会 長：エリア担当をやった人が将来、町会長になればいいという意見もありましたね。そして、それを無理やりやらせるのではなく、エリア担当になってみて、そういう意識の人がたくさん出てくるといいですね。その他いかがでしょうか。それでは、次回に最終案を決定したいと思います。

どうも今日はありがとうございました。

3 事務連絡

4 閉会