

第11回鳥取市市政改革推進市民委員会・議事概要

日時：令和6年2月9日（金） 午前10時00分から午前11時30分

会場：鳥取市役所 本庁舎7階 第2委員会室

出席者：《委員》9名出席

山下 博樹 委員長、河崎 誠 副委員長、川口 有美子 委員、若山 敬之 委員、岸 舞 委員、
村尾 昌彦 委員、大塚 英子 委員、川口 淳子 委員、宮本 拓実 委員

《鳥取市》

行財政改革課：河口次長、米田参事、若田主幹、平野主任

会議内容

1. 開会

2. あいさつ

委員長：

2年間の委員会は今日で最終回になる。最後になるが、皆様のご意見をいろいろお寄せいただきたい。

3. 議事

鳥取市市政改革プラン外部評価結果報告書について

事務局：

（資料1を説明）

委員長：

細かいところだが、後半に説明いただいた外部評価結果の表について、令和4年度のものとは5年度のもの、実施計画と担当課の記載の順番が変わっているのは何か意味があるのか。どちらかに統一をしておいてもいいと思う。

事務局：

特に大きな意味はなかったため、修正したい。

委員長：

外部評価の部分は、ヒアリングした順番に並んでいると思うが、並べ方はそれがいいのか。同じ課の取り組みがバラバラに並んでいるので、課名や計画で並び替えるというやり方もあると思っている。

事務局：

現状は年度ごとに実際にヒアリングを行った順番で載せている。

委員長：

この報告書がどう活用されるかだと思う。こういうことをしたという報告の記録だ

けであれば、この順番でいいのかもしれないが、これを担当課などが見てフィードバックをしてもらうのであれば、日付はそんなに重要ではなくなってくる。

A委員：

管理番号順で並べ替えたらいいいのではないか。そうすれば市の職員にとっても見やすいし、この計画自体が公表されているため、市民にとっても見やすいと思う。

そうなったときに目次を見ると、課名があつて括弧で計画名が表記されている。逆にして、計画名に課名を括弧書きにした方がいいのではと思った。私たちは課というよりも計画に対してヒアリングしてきたので、計画名を目立たせてはと思う。

事務局：

今年度に行ったヒアリングについては、担当課ごとに複数の計画をまとめて行っていたこともあり、現状の並べ方にしていた。計画ごとに並べるようにさせていただく。

委員長：

市で活用しやすいようにしてもらえばいいと思う。

資料1の16ページの上の現状のところ、「債権の収納率向上」については項目だけ挙がっているが、何か書いてもらう必要はなかったか。

事務局：

当日の説明が、「キャッシュレス決済の導入」についての説明だけだったため、そのようにしていた。「債権の収納率向上」についても記載したい。

委員長：

下の意見で特に触れていないのであれば省いてもいいかもしれない。

17ページで、実施計画には2つの計画が挙がっているが、現状の欄にはマイナンバーのことも記載されている。おそらく私が聞いたのだと思うが、これはこのままでもよいか。計画にないことを記載して、報告する必要があるかどうかというところだが。

事務局：

幅広にご意見をいただいているため、そのまま記載したい。

B委員：

18ページの個別意見等の1つ目の意見について、リアルなことだとは思いますが、これが市のウェブサイトなどに掲載されて、今ニュースになっている、県立中央病院と消防局の関係者の方などが目にされたときに、何か引っかかるのではと思った。

委員長：

優先的に回してもらったという部分だが、その辺りはいかがか。あくまで患者第一で、どこに行くのが一番いいのかということがもちろん優先であると思う。

事務局：

県立中央病院と消防局のことについては、タイムリーな話題であるが、現在良好な関係を築くように話を進めているところであるため、そこまで心配することはないと思っている。ただ、市立病院も、財政状況は難しい状況であり、救急も可能な限り受ける

という姿勢を持っているため、こういったご意見は言っていただいても大丈夫ではないかと思っている。

委員長：

「消防署に優先して回してもらおう」というのは誤解を生む表現かもしれない。市立病院側が救急患者を積極的に受け入れていく体制づくりに取り組んでいくといった、誤解を生まない表現にしておいてもいいかもしれない。

事務局：

表現を修正させていただきたい。

委員長：

4ページの表の一番下の「計画の進行管理について」の2つ目で、「似たような取組内容となっており、一体的に進めた方が良いと思われる計画については」という部分について、「一体的に」という表現を「担当課が連携して」としてはどうか。一体的と言ってしまうと市役所全体でという意味にもとれるため、分かりやすくお願いしたい。

A委員：

今委員長からご指摘いただいたところは、私が書いた意見だと思うが、例えば、巻末資料の14ページの「効率的な会議運営の推進」で、妥当性の判断の理由に「次の222060と一体的に取り組むべき」と書いているが、関係性が強い施策だが担当課は違うため、連携・協働してはどうかという意味である。

委員長：

巻末資料は一体的にという表現でも、管理番号を指定しているので分かるが、4ページの表の方は、何を指しているかが具体的にないので分かりにくいと思う。

この最後の表も含めて、実際にそれぞれの部署や担当課でどのように有効活用しているのか。自分たちの自己評価が外部評価されて、全体で9割以上が妥当だと判断された。それをよかったよかったで済ませてしまうと目的半分くらいという感じになる。

自己評価が妥当かどうかだけではなく、計画についての意見をどう受けとめてもらっているのか、或いは計画の修正にどこまで反映されているのかだと思う。これを担当課に返した後の対応をさらに報告してもらったりしているのか。担当課に任せるところで終わるのか。

事務局：

こちらからは、こういった報告書をいただいたということで、担当課に返している。

ご指摘のように妥当性の評価だけではなく、計画についてのご意見を重視するように、各担当課にはお願いしているし、実際に取り組みに反映をしていただきたいとお願いしている。あとは翌年度の自己評価の際に、場合によってはこちらから出向いて声かけをして、ご意見をフィードバックしていく取り組みをしている。

委員長：

民間ではこういう外部評価までしているかどうか分からないが、こういったいろい

ろな意見などのやりとりはどうやって反映したり改善につなげたりしているのか。

C委員：

私のところでは、外部委員といったものはないが、本部に対して出された改善の提案を全員が見えるようにして、それに必ず本部がフィードバックする。それらを、スピード感をもってやらないといけない案件、長期的に考えないといけない案件、取り上げる必要がない案件に整理して、担当課がどのように動いたかも見える化している。

A委員：

民間企業では社外取締役があるが、こういった役目があるのか。

C委員：

私の所属する組織では取締役会で話をされており、幹部にはその内容が反映されると思う。また、取締役の中では社外取締役の方が多く、かなり外部の意見を意識した経営をしており、かなり厳しいご意見をいただくと聞いている。

委員長：

担当課にフィードバックしているという話だったが、今の意見を踏まえると、市の職員全員が見られる形になっているかどうかということである。担当課長などが報告書を見て、それが末端の課員のところまで改善点が伝わるかどうかということだと思う。みんなで考えてもらう仕組みができると一番いいと思う。

事務局：

担当課に返し、回答をもらい、市長、副市長、部局長が集まる幹部会という会議に報告書を出して説明し、各課でそれを課員に説明をしてもらうといった共有の仕方を図っている。ただ、先ほどご意見があった、緊急性があるもの、長期に見直すものといった区別をしておらず、現状としてはこちらから流しっ放しである。これについては、継続してローリングするなど、フィードバックという観点から改善状況等を次回の幹部会に報告できるように取り組んでいきたいと思っている。

委員長：

では今の意見の部分については検討をお願いしたい。

次に、19ページの本委員会の市政改革への思いについて、前回同様、今回もできるだけ皆さんの声を反映して文章にまとめられたらと思う。この2年間の委員会で何か気づいた点や感想も含めて、順番に伺いたい。

D委員：

年代の違う方々と一緒に、市の改革、政策について話し合うということが初めての経験で、毎回行くときにはとても緊張したが、毎回行くごとに得る知識や、ここで知った改革や政策が、授業内でも繋がることもあり、自分の成長に繋がった。最初の委員会で積極的に発言したいと言った、学生目線での意見はあまり言えなかったが、素人の意見を温かく見守ってくださり本当に感謝している。この委員会に参加していることを学校の友人などに話すと、地域学部の人などはとても興味を持ってくれた。次回の委員選

考の際には、学生や10代からの参画を積極的に考えてもらえるとありがたいと思う。今回の委員会で得た知識などを今後の自分の糧にしていきたいと思う。

E委員：

市政に携わる会に参加させていただいて感謝している。私は皆さんの意見を聞いているばかりで、会にもなかなか出席できなかった。もう少し出席できたらよかったと思っている。

鳥取に移住してきてよかったと思っているが、まだまだ空き家問題や高齢化といった問題もある。もっと鳥取をPRして、皆さんにIターンUターンJターンしていただき、鳥取をもっと知ってもらいたいと思っている。

C委員：

ヒアリングについて、この計画をなぜ対象に選んだのかが分かりにくいのではと思った。継続して取り組む前提であれば、事前に年度ごとのヒアリング対象を決めて、網羅的にヒアリングできる仕組みであればよかったのではないか。会議の途中でヒアリング対象を選定すると、興味があるところに集中することがあり、なかなかヒアリングに選ばれない計画もある。ただ、実はそういう計画を聞いてみると、意外と新しい発見や気づきがある。もう少し計画的に幅広くヒアリングできる仕組みがあったらよかったのではと思った。

市政改革プランは市民サービスの向上や行政コストの削減がメインのプランだと思うが、特に行政コストの削減については、着実に職員の皆さんが進めているのを肌で感じた。一方、市民サービス向上についても取り組みを進めているが、それが市民の皆さんにどれだけ伝わっているのかを考えると、もっとそれを外に発信することで、市民の皆さんからも何らかの反応があると思う。その反応が職員のモチベーションに繋がって、相乗効果として良くなるのではないかと感じた。

A委員：

私は3期目なので、6年間この仕事をさせてもらっているが、6年経っても、この二次評価が難しく、悩ましくて、しんどいなということを感じている。

二次評価は、妥当である、分からない、妥当でない、の3段階ある。その中で、分からないが、専門で従事している職員の方が出している評価だから妥当であろうと判断する計画も正直あった。

今回は私たちの計画に対する理解をさらに深める手助けのために、すべての計画に対してイラスト資料をつけてもらったが、それでも分からないものはたくさんあった。そういう計画は分かりませんとしか言えないため、なかなかヒアリング対象にならない。ヒアリングの抽出方法の話もあったが、限界もあると感じている。

市民目線で見たとときに、市の職員が従事する業務の中にはとても専門的なこともある。それを本当に市民が評価することの妥当性というか、評価をしていいのかと感じた。今回のイラスト資料は大変助かったが、それを上回るような助けもないと本当の評価

はできない。満遍なく評価するのであれば、例えば機械的にくじ引きでもしてヒアリングする。その中には、私たちがイメージもできないような計画が入っていて、それが当たる可能性もある。次期委員会に向けてご検討いただきたいと思った。

委員長：

ちなみに、なかなか理解が難しかったというのはどの計画になるだろうか。

A委員：

例えば、巻末資料の6ページの税金の話など、事務的で専門用語が出てくるもの。二次評価のコメントも皆さんなかった。また、9ページの一時借入金利子の軽減などの財政関係は難しかった。

委員長：

確かに改めて二次評価の結果を見ると、何の意見もなく空欄になってしまっている計画も結構あると思った。そういったところも含めて課題にしたいと思う。

副委員長：

私も何年か携わっており、重複するところはあるが、やはり評価シートを読み込んで理解するのに時間がかかるな、というのが率直な感想で、そこがもう少し分かりやすくなれば意見も言いやすいと毎回のよう感じている。

各担当課の自己評価を評価するという二次評価に関しても毎回違和感があり、事業そのものについての評価の方がいいと思うが、市民がそれを評価するのはこの委員会の性質としても、なかなか難しいことかもしれないと思った。

評価シートに関して、ヒアリングすれば内容についての理解はある程度深まるが、評価シート自体のフォーマット或いは中身を、我々が理解しやすいように拡充してもらえると、より判断しやすいのではと思う。

この委員会の任期が2年間と長いこともあり、委員会と委員会の間隔が空くと、次の会のときに忘れてしまうこともある。委員の皆さんのスケジュールもあるかもしれないが、可能であればコンパクトな会議日程を検討してもらえたらと思った。

この2年間に関しては、コロナからコロナ明けという中で、鳥取市でも様々な事業が止まったところからDXの動きが出てきたりして、とても変化を感じられるとともに、効率化や合理化をやっていることがよく分かり、非常に勉強になる2年間だった。

委員長：

確かに時間が空くと、どんな内容だったかと思うことがある。例えば二次評価やヒアリングの間をコンパクトに開催するといった、今までとは少し違う日程の組み方は、事務局的には負担もあると思うが可能なのか。

事務局：

1年間のすべての委員会をコンパクトに開催することは難しいかもしれないが、今回、2回やったヒアリングを、間隔を短くして開催するといったことは可能だと思う。皆さんが頭に残りやすいコンパクトな開催を検討したいと思う。

委員長：

全体の回数を増やすことなく、上手に運用いただきたい。

F委員：

自分自身としては市政について学びのある会にはなっているが、この市民委員として役割を果たしているのか、自分の中でも疑問に思うところがあった。

それは先ほど議論をされていた通りで、この二次評価をして一体何になっていたんだろうと感じた。担当課に対しても、市民の方に対しても、市民委員として何が返せたのかと思うと、なかなか役目を果たせていないと思うところがある。

今回、評価を見ると、格段に具体性は上がっていると思うが、まだまだ分かりづらいところがあると感じたし、二次評価をして、それを担当課に返してよかった、で終わらないかということのをさっき言われていたかと思うが、そうじゃないと思った。結局は、意見をしてその意見を踏まえた上で、その課の自己評価の部分がしっかり上がって、市としてうまく回らないといけない。計画を進めていくことで、住みよいまち、住み続けたいまちになっていくと思う。自己評価がどう上がればいいのかをもう少し考えないといけないが、先ほど言われていた通り、自分に知識も専門性もないため、言えることが限られてしまう。計画に対して妥当だったかどうかは意見できるが、その計画や進め方に対して意見できるほどの知識は何もないため、役割は一体何だろうと思ってしまったところがあった。

もう1つ思っているのが、先ほど意見にあったが、若い方の意見が一番重要だと思う。これから10年後20年後に中心になって生活しているのは今の若い方たちなので、その方たちの意見が反映される市であって欲しいと感じた。

委員長：

あくまで市民委員会なので、素人である我々市民の目から見ても、こういうふうに気づいたところがあるよというレベルでまずはいいのではないかな。専門家は他にもいるし、実際に職員はたくさんの知識や情報を得て仕事をしている。その中でのチェック機能という大げさかもしれないが、そういう役割でいいのではと理解している。そこはあまり自分たちのことを疑っても仕方がないため、できる範囲のことを淡々にやればいいと思う。

G委員：

一番の感想としては、二次評価が非常に大変だった。73項目あるから大変というよりは、先ほど議論にあったように内容がいま一つ理解できないというところがまずあった。専門用語もあり、自分なりに1つ1つ調べて理解しながら評価した結果、時間もかかってしまった。

ただ、自分の所属する団体でも、毎年鳥取市に対して、市政に対する要請等を行っているが、今回の市民委員会では、逆に市政として取り組んでいる内容を具体的に知ることができ、非常に勉強になった。

そういった中で、評価のシートの中でしか判断できなかったが、担当課によって温度差がある計画、スピード感にズレがあると感じた計画も中にはあった。

また、全体的なことと言えば、市政としていろいろなことに取り組み、改善していくことが市民サービスの向上にも繋がっていくと思う。先ほどもあったが、担当課の末端の職員まで落とし込みをして、全員参画で取り組むことによって、職員個々のスキルアップにも繋がっていくと思うし、よりよい市民サービスが提供できる。そうなっていくと、市民としても住みやすい、暮らしやすいまちに繋がっていくと思う。

目指すべきところは鳥取市の発展だと思うので、そういったところも踏まえると勉強する非常にいい機会になったと思っている。

B委員：

市政改革という大事な部分に市民が関わることでどれくらいの影響があるのか、役割は何か、ということ为先ほど言われていて、似たような感情を持っている。先ほどの委員長の言葉に染み入るものがあり、ご縁で自分に託された役割を全うすることが、まずは自分たちの役割で、それがすぐには何かいいことに結びつかないかもしれないが、自分が市に関わったことが、いつか人の役に立つことがあるのかもしれない。今、コミュニティが様変わりして、人と人との繋がりが希薄になっているということもあり、何でも市役所に言えばいいという短絡的な考えになってしまっているように見え、もっと地域の中で問題解決できないかと思うこともある。地域のコミュニティの中で、もっと人と人との繋がりが持てるようになるために、自分たちのような市と関わりがあった人が何かの役に立てるといいと思った。そんな考え方はこの委員会に携わる前は一切なかったため、良い機会だったと思う。

委員長：

私も最初の1年間は、何のことだか分からず、おとなしく座って聞いているような状態だった。随分長い期間委員会に関わってきたので、皆さんよりは、どういうことをする会なのか、どういうことを市役所がやってきているのか少しは理解できているつもりではある。今回初めて参加された方、或いは2期目、3期目という方もおられるが、私が最初に経験し感じたことを、皆さんも感じていたんだということを改めて気づかされた。どうすればこの委員会が十分に機能するのか、或いは担当課の評価も9割以上が妥当だという評価がつくようになり、次の段階として我々の役割が今のままでいいという感じでもなくなってきた。二次評価をするだけでなく、次にどういったことが市民目線でできるのかも考えていかないといけないと思った。その辺りのことを、また来年度以降に繋がっていくように考えていただけたらと思う。

たくさん意見をいただいたので、それらを踏まえてあとがきをまとめさせていただく。他にも何かご意見があれば伺いたい。

D委員：

学生の意見として、先ほど学生の公募も受け付けて欲しいと言ったが、私は車を持つ

ていたので、授業が終わった後にここまで来られたが、車を持ってない学生もいるため、可能であればリモートでの参加もできればいい。

委員長：

学生もそうだし、子育て中の方や介護の必要な家族がいる方などいろいろな人の参加もしやすくなる。その辺りもまた検討していただきたい。

4. その他

事務局：

2年間本当にありがとうございました。

鳥取市役所には職員が約1300人、病院、水道、東部広域などすべて含めると約2000人の職員がおり、様々な行政サービスの業務に携わっているが、それらの具体的な取り組みが見える形で市民の皆さんに伝わっていない。つまり、市役所が何をしているのか分からないというのが本当のところである。

市民委員会の場で議論していただき、市民目線でご意見をいただくと、これが議事録になりホームページに載る。すると議会でいろいろな意見として取り上げてもらえ、その結果、市民意見が反映されて市民に伝わる。こういう役割を実は持っており、決して閉鎖的な会ではない。組織としても、この会を通じて約2000人の職員すべてに共有できるように取り組むことにより、大きく行政サービスの質が向上すると思っている。

今、来年度の予算を編成しているところだが、鳥取市の予算は約1000億円ある。毎年予算を組んで、様々な事業をやるが、その中には無駄な部分がたくさんある。今回の委員会でもやり方を見直した方がいいのではないかなどのご意見があった。様々な形で予算に反映できたと思う。例えば、皆さんのご意見でクラウドファンディングの3つの事業を募集したが、2つは目標に達し、もう一つの鳥取城の事業についても、320万円の目標に対して約220万円集まった。100万、200万でも新しい資金収入があれば、行政サービスの内容が大きく変わってくる。1000億円の予算ではあるが、この委員会の活動が大きく行政サービスの向上に繋がったと思っている。

先ほど、若者の意見を取り入れてほしいという発言があったが、これは市長もずっとこだわっており、来年度は組織の中で若者の意見を取り入れるように、若者を中心とした考え方をしていく。この市民委員会でも、できる限り若いメンバーに委員に就任してもらえよう配慮していきたいと思っている。

また、若者だけではなく、女性の活躍も鳥取市は重要視しているが、この委員会のように男女比が半々になっているのが、市役所にいろいろある委員会の中でもまだ2割か3割くらいしかない。来期の委員会でも男女比が半々になるよう取り組んでいきたいと思っている。

それから先ほど、移住してきて本当によかったという嬉しい言葉をいただいた。鳥取市は全国市の「住みたい田舎ベストランキング（宝島社発刊「田舎暮らしの本」）より」

の中で常に10位以内に入っている。我々市民は、自分の住んでいるところに慣れ親しんでいることで、どれくらい住みやすいのか分からなくなっている。そんな時に、移住してきた方から、非常にいいところで住みやすいというご意見をいただいて気づくことが多々ある。以前、都市計画の区割りがあって、住めない土地の区域を見直してはどうかというご意見をいただいたことがあった。こういう目線というのは市民や職員では分からない。その区割りを市街化調整区域というが、こういった調整区域を外すことによって、新しく魅力的で移住者が住みやすい街ができる。移住の方が鳥取市のいいところや気づいたところを、これから広く鳥取市のアピールポイントにしていく取り組みも必要かと思っている。

それからたくさんの委員から評価シートや内容が分からないというご意見をいただいた。我々にも分かりにくい部分があり、今年イラスト資料を作成した。ただ、それでも行政がやっていることなので、非常に分かりにくいところがあり限界もある。例えば、鳥取市には、税理士などによる包括外部監査を行っているほか、専門的にチェックする部署として監査委員事務局に監査委員がいる。税の関係など専門的すぎる取り組みはそこに任せ、一方で移住定住やふるさと納税といった市民目線を入れやすい事業に特化して、それを皆さんに見てもらってご意見をいただくといった評価の仕方に変更してもいいのではと思っている。

3月末に委員長と副委員長に直接市長に渡していただく予定だが、こういう機会を設ける委員会はあまりない。市長に直接言っていただくことで、市長以下全職員が皆さんのご意見を前向きにとらえていけるようにしたいと考えている。

少し外れるかもしれないが、今の市長はこの市民委員会が始まった頃の行財政改革参事監として在籍していた。そのためこの市民委員会には強い思い入れを持っている。委員会の意見は必要なのかとの少しネガティブなご意見もあったが、委員長が言われたように市民目線でのチェックが一番重要で、分からないことを分からないと言っておいただく。そうすることで市役所はそれが分かるように努力をする。決して専門性がなくても、市民目線でチェックしていただければ、サービスの向上に繋がると考えている。

最後に、この市政改革プランは、令和6年度をもって5年が経過し、来年度は次のプランを作る年になる。その中には、SDGsやDX、ファシリティマネジメントの観点といった、非常に多岐に渡る分野を入れていきたいと思っている。その際、新しい市民委員会の委員には、いろいろなご意見をいただくほか、今回のような評価とはまた別の業務内容に携わっていただくことになる。

今回の市政改革プランの中にはどちらかというと、税収を上げるといった財政の部分が強かったが、今度はもっと市民の方に分かっていただけ、そして市民と一緒に取り組んでいくような事業を網羅していきたいと思っている。今日いただいたご意見をしっかりと次のプランに入れていきたいと思っている。

5. 閉会

委員長：

本日の議事は以上になる。2年間、議事の進行にご協力いただきありがとうございます。この2年間、とりわけ皆さんから活発な意見がたくさん出たので進行ではとても助かった。改めて感謝したい。

次期どういう顔ぶれになるのか何も分からないが、また、この会がいい活動ができる委員会になることを祈りたいと思う。では今回はこれで最後になる。どうもありがとうございました。
