

**「(仮称)公民協働による公共サービスの提供に関する基本方針」(素案)
に対する市民意見の概要と市の考え方**

1. 集計結果等

(1) 提出方法別提出人数と意見の件数

提出方法	提出人数(人)	意見件数(件)
電子メール	1	22
直接持参	0	0
郵便	0	0
合計	1	22

(2) 意見募集期間

平成19年2月26日～3月23日

2. 意見の概要と市の考え方

頁	項目	主な意見の要約	市の考え方
1	第1章 公共サービスを取り巻く状況	<p>・「企業」と「市民」を別に定義することについて</p> <p>「市民参画と協働のまちづくり基本条例」では「市民」の定義に自然人と法人が存在しており、「企業」と「市民」は共にまちづくりの担い手であるとしている。しかし本方針では、わざわざ別の存在としているが、この違いは何か。「市民参画と協働のまちづくり基本条例」策定の際の意見提出において、「市民」の定義は自然人と法人は別にすべきとの意見に対して、その必要はないとしておきながら、本方針において別の役割を持たせるのであれば、条例制定時から別で定義しても良かったのではないか。</p>	<p>「市民参画と協働のまちづくり基本条例」における「まちづくりの担い手」という点からは、「企業」と「市民」の役割について区別する必要はないと考えたところですが、本指針は、条例の趣旨を踏まえながら、より具体的な内容を定めるものであることから、「公共サービスの提供」に関しては、協働できる範囲や能力及び活動目的において、「企業」と「市民」では異なる部分が多くなることから、別に定義しました。</p>

2	第2章 めざすべき公共サービスのあり方	2	<p>・「私的サービス」と「公的サービス」について 内容が抽象的で具体的なイメージが一般市民には伝わらないのではないかと。また「主体」となるということの意味も明確にする必要があると考える。「市民、企業が主体となって提供するサービス」とは、「行政が主体となって提供するサービス」とは、具体的にどのようなものをさしているのか明確にさせていただいた方が、より理解しやすいのではないかと考える。</p>	<p>「私的サービス」「公的サービス」といった言葉は、一般的に使う言葉ではなく、市民にとってわかりにくい部分かもしれませんが、公民協働により進めるべきサービスの範囲を概念的に整理しておく必要があることから、サービスについて、2種類に分類したものです。 また、「主体」となるについては、「自ら提供する、行動する」という意味で使用しており、広く一般的な用法であると考えています。「市民、企業が主体となって提供するサービス」「行政が主体となって提供するサービス」の具体的な例示については、主なものを例示したいと考えます。</p>
		3	<p>・「公的サービス」と「公共サービス」について 「公的サービス」の中で「行政が主体となって提供するサービス」のことを「公共サービス」として表現しているのか。「公共サービス」とは「公的サービス」の中に含まれる存在であり、「新しい公共の創造」とは、「公的サービス」の中の「市民、企業が主体となって提供するサービス」と「行政が主体となって提供するサービス」の配分を変更することをさしているのか、もう少し明確にさせていただいた方が、より理解しやすいのではないかと考える。</p>	<p>「公共サービス」とは「公的サービス」のうち、現に「行政が主体となって提供しているもしくは、今後提供する必要のあるサービス」であり、意見のとおり、より理解しやすい表現を検討したいと考えます。</p>
		4	<p>・「公共サービス」の対象について 「今後行政が行う必要があるサービス」とあるが、これは誰がどのような基準により「行政が行う必要がある」と判断したものなのか。「行政がすでに行っているサービス」については理解できるが、「今後行政が行う必要があるサービス」に何が含まれるかが明らかになっていないように感じる。これらを判断する主体や基準及びプロセスを明確にした方がよいと考える。</p>	<p>ご意見にあります行政関与の必要性や考え方は平成12年度策定の「行政関与の必要性と基準」により判断を行っているところです。ここでの「今後行政が行う必要があるサービス」という記載は、将来的な方向性や可能性についての一般的な表記であり、この箇所における主体や基準及びプロセス等の記載は本方針の性格上不要であると考えます。</p>
		5	<p>・「公共」という表現について 「公共サービス」と表現していないことから同義語ではないと思われるが、何をもち「公共」と表現するのか定義を明らかにする必要があると考える。</p>	<p>「公共」の定義は、一概に定義化することは困難であるとともに、この箇所は、その定義を明らかにするための項目ではなく、公共サービスが対象としている範囲は、行政のみが担うべきものではなく、市民・企業・行政が協働して担うことが重要であることを記載しています。</p>

		6	<p>・市民は「提供」に努め、企業は(適正・効果的な)「実施」に努め、行政は「責任」があるとなっていることについて</p> <p>「提供」「実施」「責任」の関係がわかりにくい。企業は、公共サービスのために技術やノウハウを適正・効果的に「実施」はする(努める)が、公共サービスの「提供」は行わないということか。また、市民は、個人または団体が持っている技術やノウハウを適正・効果的な「実施」に努める必要はないということか。行政も「責任」さえおえば、「提供」や「実施」に努めることは不要となるのか。どのような理由にもとづき「提供」「実施」「責任」という役割分担となるのかが不明確であり、単純にこのように分担できるものでもないと考え。</p>	<p>あくまでも今後八尾市がめざす「協働の考え方に基づき公共サービスの提供が実施されている姿」において、公共サービスを提供する主体としての市民・企業・行政の役割について、基本的な考え方を示しているものがあります。ご意見のように断定するものではありませんが、特に企業においては、「その技術力、情報、ノウハウなど」を特徴的なものとして、表現をしています。</p>
3	<p>第3章 公民協働の基本的な考え方</p> <p>1. 公民協働による公共サービス提供の目的</p>	7	<p>・「適切な役割分担」について</p> <p>誰がどのような基準において判断を行うのか。何ををもって「適切」といえるのか不明確である。</p>	<p>本基本方針の役割分担の考え方にそって、個々の公共サービスごとに協働の相手方を決定していきませんが、相手方の選定の過程や相手方と交わす契約書・仕様書等の中で、公民協働における目的、成果、そして役割分担についての本市の考え方を示していくことを予定しており、そういった過程の中で、「適切な」役割分担を見出していくべきものと考えています。</p>
		8	<p>・「(5)企業の事業機会の創出と地域経済の活性化」について</p> <p>「地域経済の活性化」のため「本市の行ってきた事業を企業に委ねることにより(略)新たな事業機会を創出」とあるが、この場合の企業とは市内企業に限定をすることか。また、本来の公民協働における地域経済の活性化とは、地域課題の克服や潜在的ニーズの掘り起しの中から地域密着型の事業の展開などにより行なわれるものであり、官業開放に頼る地域経済の活発化は次元の違う話ではないのか。</p> <p>行政が行ってきたことを企業に委ねることだけで単純に地域経済の活性化につながるとは言えないのではないか。既に八尾市において外部委託等をしているものも地域(市内)の企業ばかりが受託者ではないはずである。</p>	<p>公民協働により公共サービスを提供することで実現すべき目的として掲げており、行政が独占している分野を民間企業へ開放することにより、事業機会の増大につながり、地域経済の活性化を図るというものであります。ご意見のように協働の相手としての企業は、必ずしも市内企業だけではなく、市外の企業であっても地域の雇用が発生したり、サービスに必要な資源を調達したりするなど、地域の活性化につながるものが想定できます。また、企業全体での受注機会の増大が市内企業の受注機会の増大につながり、受注率も高まるものと考えています。</p>

4	<p>3. 公民協働による公共サービスを提供していくための要件</p> <p>(3) サービスの品質管理(モニタリング)を実施すること</p>	<p>9</p> <p>・サービスの品質管理(モニタリング)の実施について「チェック体制の構築について検討」とあるが、公共サービスの品質の検証を行うことが非常に困難であることから慎重な検討が求められる。</p> <p>「サービスの品質管理の実施」は言葉では簡単にできるように聞こえるが、実際に行なうとなると非常に困難である。このことは、建築確認検査の民間開放などによって明らかになっている。指導監督する側にスキルがない場合、「質」の部分をきちんと見分けることは極めて困難であり、形式的なチェックにならざるを得ない。これは、スキルをもたない組織及び個人が品質管理を行なう場合、一般的にサービスの「量」など計測可能な範囲にとどまることが多く、実質的な「質」の部分の指導監督が不可能であるからである。従来、行政自らが業務を担当することで指導監督できるだけのスキルを組織及び個人の中に蓄積してきたが、行政側で業務を行なわなくなったとき、これらのスキルは業務とともに組織から消滅していくこととなる。これらの実態は、建築確認検査の民間開放によって、組織的スキルの喪失がすすんでいる状況を調査いただければ確認できるはずである(大阪府内では民間開放後、確認検査業務の9割以上が民間機関に流失し、実際に確認検査業務を経験する機会が減少したことにより、従来、維持・発展してきた組織的スキルの保持が困難となっている。また、現在の民間機関に対する指導監督は形式的なものにしかかっておらず、具体的な業務の「質」の部分での指導監督は行えていないのが現実である)。公共サービスの品質管理とは論理的に全く無理とは言えないにしても現実的に実効ある管理を行なう為には相当な仕組みや準備がないことには実現し得ないことを十分に承知したうえで、慎重に検討することが必要と考える。</p>	<p>サービスの品質管理について、今後、経験とノウハウを蓄積していくことが重要であり、そのために何が必要なのかを体制なども含めて検討していくこととなります。ご意見のとおり、外部委託等において、留意すべき重要な点であり、「質」の確保を伴ったモニタリング手法等について、今後とも慎重に検討していきたいと考えています。</p>
---	---	--	--

5	4. 公民協働による公共サービスを提供していく際の留意事項 (2) 個人情報保護に配慮すること	10	・個人情報の保護について 「理解を求めていく」だけでなく、行政と同様の取り扱いの「履行」を求めるべきではないか。個人情報の取り扱いについては、委託先企業からの情報流失などが問題となっているところであり、情報流失等は絶対に防ぐべき事項であるので、行政と同等ではなくそれ以上に厳しく取り扱いがなされるようにすべきと考える。	履行を求めるためには、条例による罰則や契約時において記載するといった規制面だけでなく、十分その趣旨を理解いただくことが必要であると考えたものであります。また、協働という考え方においても一方的に押し付けるのではなく、行政としての考え方をしっかりと持ちながら、協働の相手方と相互に理解を深めながら進めていくことが必要であることからこのような表現としています。
	(3) 法令遵守の徹底	11	・地域社会のあるべき姿について 「地域社会のあるべき姿を見据えた中で」とあるが、これは誰がいつ、どのような形で見据えるのか。どのようなプロセス、手法により「あるべき姿」の内容を確定するのか明らかにすべきと考える。	「地域社会のあるべき姿」は、市民や企業などの意見を十分に参考にしながら、行政が主体となって明確にしていくべきであると考えます。また、行政における各事業は、八尾市総合計画における「将来都市像」実現のために実施されており、各法律のめざす理念や制定趣旨に反することなく、地域における公共の福祉が実現されるよう留意事項として記載しています。
	(4) 福祉の視点からの点検	12	・福祉の視点からの点検について 「点検」について、基準が必要ではないか。「点検」をするからには基準が必要であり、その内容を明らかにすべきと考える。	募集要項において要件とすることや契約書等において明示するなどにより、提供されるサービスが要求する水準どおりのものとなっているか等を点検します。さらに、具体的な点検の仕組みについては、基本方針に基づき、別途、明らかにしていくこととしています。
6	5. 市民と行政による公共サービスの提供について	13	・市民と行政による公共サービスの提供について 「市民と行政による」に何故「企業」は含まれないのか。公共サービスは、市民と行政のみが行ない、企業はその対象ではないということか。また担い手育成や活動場所の提供に企業が支援を行なうことも「新しい公共」のめざす姿ではないのか。	企業についても社会的な貢献は可能であり、新しい公共を担う担い手であることは認識しておりますが、ここでは、今後、推進していくべき「市民と行政との協働」について、特に項目を設けて、その考え方を明らかにしているものです。これは、企業については、従来から「外部委託のガイドライン」などで一定のルールがありますが、公共サービスの担い手が市民や地域の団体となった際の明確なルール化がされていないため、ここで項目を設けています。
	(1) 公民協働の枠組み整備	14	・責任主体となりうる組織体制、能力等の審査について どのような基準か。具体的にどのような組織体制、能力をさしているのか。また、この場合の能力とは保証能力も含んでいるのか。	公共サービスの安定的な供給については、市の責務であり、何よりも優先的に確保しなければならないことであります。市民や市民組織が受託者として、その責任が担うことができる組織体制や安定した質の高いサービスの供給が担保できる能力等を持っているかという審査を行うということです。

7	6. 公共施設に関する公民協働の推進 (1) 公共施設の整備について	15	・文言修正 「本市の公共施設は、30年程度経過した施設が多く」を「本市の公共施設は、 <u>建築後</u> 30年程度経過した施設が多く」としてはどうか。	意見のとおり修正したいと考えます。
	(2) 本市の公共施設の実情に応じた運営	16	・「(2)本市の公共施設の実情に応じた運営」について 公共施設の中には、単に周辺地域の市民のみが利用対象となっている施設ばかりではなく、例えば保育所などは、勤務先や通勤経路の関係などにより保育所を選択する場合があります、施設利用しているのは周辺市民に限定されていません。このことから、周辺市民との関係ではなく利用者との関係も明記すべきと考えます。	公共施設によって様々な利用がされており、その運営については、利用者との関係に留意することは当然のことであると考えています。ここでは、協働による公共サービスを提供していく観点からは、地域に身近な施設については、周辺住民との信頼関係は重要であり、この点に絞って考え方を明らかにしています。
		17	・文言修正 「品質管理(モニタリング)の実行を確保し」を「品質管理(モニタリング)の実効性を確保し」もしくは「品質管理(モニタリング)の実効性を確保し」としてはどうか。	意見のとおり修正したいと考えます。
8	第4章 公民協働による公共サービス提供を推進するしくみ	18	・「アプローチ」という表現について 「アプローチ」とは「学問・研究などの、対象に接近すること。また、接近のしかた。研究法。」の意味であり、この場合の表現には適していないように考える。	意見のとおり、わかりにくい言葉であるため削除したいと考えます。
	1. 推進の考え方 (1) 今までの仕事のあり方を変革する意識をもつこと	19	・「減少する職員数」を前提とすることについて トレンドとして職員数が減少傾向にあることは事実であるが、「市民参画と協働のまちづくり基本条例」第8条第2項の「市民ニーズに的確に対応できる体制」がどのような体制かを明らかにしたうえで、職員数が不足するのであれば、補充する手立てを考えるなどすべきであり、職員の減少を前提とした考え方は改めるべきである。	「職員減少」のみを理由としているのではありませんが、これは、行政が抱える大きな課題であることも事実です。市の財政状況やより効率的・効果的な行政運営が求められている中で、団塊の世代の大量退職に対して、単に正規職員を補充するという考え方のみでは、市民理解は得られないと考えています。必要な行政サービスを実施していくためには、人材は必要不可欠であることは、ご意見のとおりですが、このことを前提としつつも、質の高い市民サービスの提供するため創意工夫をしていく必要があると考えています。
	(2) 公民協働を推進する知識や能力等を磨くこと	20	・文言修正 「公共サービス提供を効果的に進めるためのマネージャー」を「公共サービス提供を効果的に進めるためのマネジメント」としてはどうか	意見のとおり修正したいと考えます。
21		・文言修正 「サービス確保のコントロールを行う役割」を「サービス <u>内容</u> の確保のコントロールを行う役割」としてはどうか	「サービス内容の確保をコントロールする役割」に修正したいと考えます。	

<p>その他</p>		<p>22 行政の総合性、行政職員の人材育成の観点について 従来は公共サービスの提供主体は行政のみであり、それがゆえに、あらゆるサービス等を通じて市民生活や地域社会の課題を行政が把握をし、分野ごとまたは分野をまたいで課題の克服に努力をしてきていたのではないだろうか。これらは市民生活や地域社会全般に行政自身がかかわる総合性(総合力)のもとでなしえてきたところがあると考えられる。しかし、公共サービスの提供主体や提供方法を変更するということは、これまで培ってきた行政の総合性が発揮できなくなることが考えられることから慎重な検討が必要と考える。また、行政は公共サービス(業務)や先に述べた総合性を通じたなかで人材育成を行なっているのが実態であり、これらは単に研修などだけで身につくものでもなく、実践や経験にもとづく蓄積が重要であったことから、行政の人材育成の観点からも慎重な検討が必要と考える。</p>	<p>この方針は、行政を取り巻く従来までの環境の変化(地域住民の価値観の多様化、行政のさまざまな資源の制約など)により、今まで行ってきた行政サービスが、従来の形態のまま継続することが困難になってきたということから、行政サービスの内容を維持していくため、「協働」という概念にもとづき、従来とは異なった枠組みで行政サービスを進めていくための方針です。ご意見のとおり、行政の総合性、行政職員の人材育成の観点からは、行政の役割の変革の中で、どのように確保していくかが重要であります。このことについて、基本方針では、第4章の中で述べています。</p>
------------	--	---	--