

第16回 第3次東員町行財政検討委員会会議録

1. 開催場所	東員町役場 西庁舎201・202会議室
2. 開催日時	平成25年9月2日(月) 午前 9時30分 開会 午前11時57分 閉会
3. 出席委員 (敬称略) 出席幹部	岩崎恭典 酒谷宜幸 阿久根チサエ 川杉美津江 馬場順子 三浦信一 毛利次郎 藤田昌義 伊藤郁子 中村宗和 種村拓夫 (欠席:伊藤英也) 総務部長 総務課長 政策課長 財政課長 総務課課長補佐及び係長
4. 内 容	<p>○事務局から本日の協議事項・配布資料について説明</p> <p>1. 委員長あいさつ ○会議録に基づき、委員長による前回会議の振り返り。</p> <p>2. 第15回第3次東員町行財政検討委員会の会議録について ○第15回の会議録についての内容確認(決定)</p> <p>3. 協議事項 (1) 提言書に対する対応について ○東員町シルバー人材センター (東員町シルバー人材センター役員、長寿福祉課出席)</p> <p>委員長 : 東員町シルバー人材センター及び所管課に来ていただいで、私達の提言書について再回答をお願いしたいと思います。</p> <p>○東員町シルバー人材センター「回答書」に基づき説明</p> <p>委員 : 回答1番の「配分金等に不満がゼロという回答におかしいのではないか」という事ですが、やはり不満が出てきたのですか。</p>

	<p>シルバー： はい、議事録にゼロとありましたが、ゼロではありません。</p> <p>委員： 他市町のシルバーもサラリーマンでも潜在的な不満はあり無くすのは難しく、不満が募らないようにやっていく事が大切だと思います。クレーム対応について、具体的な対応がないのは世間では通用しないです。</p> <p>委員長： クレーム処理のマニュアルや他の会員への周知の仕組みを作るといのはどうでしょうか。</p> <p>シルバー： 安全委員会で不満のアンケートを全員に配布しました。職場内に持ち帰り、2ヶ月後に結果を聞くことになっています。</p> <p>委員： アンケートで満足でないと言われるのが1割とありますが、パッカー車での清掃業務以外の20件は業務請負の総件数に対してどのくらいの割合になりますか。</p> <p>委員： アンケートで満足していない割合とクレームの割合は異なるのではないですか。</p> <p>委員長： アンケートで満足していないと回答した方とクレームを言う方では対象が違います。</p> <p>委員： クレームを突き詰めていくとコミュニケーションの不足が原因と思われます。様態は異なりますが、アウトソーシングでは、必ずフォローする人を置いて就業状態を常に見ています。シルバー人材センターの話の聞くとその部分が何も無い。金銭的なことは大した問題ではなく、コミュニケーションの不足がかなりの比重を占めていると思います。コミュニケーションにより信頼関係を築くかというのが大</p>
--	---

	<p>切だと思いたすが、そのあたりの考えを聞かせていただきたいです。</p> <p>シルバー： アウトソーシングとシルバー人材センターのシステムは全く異なると思いたす。あくまで高齢者の生き甲斐作りや小遣い作りの集団ですので、同じようには絶対いかないと思いたす。</p> <p>委員： 働いている方が高齢者であり、それを理解して利用してくださる顧客がおり、なおさらフォローは重要であると思いたす。もしそういう部門がなければ、作って頂きたいです。皆さんの善意で成り立っている訳ですから、その辺りの根本的な所を考えていただきたいと思いたす。</p> <p>委員長： クレーム含め情報を共有し、アウトソーシングのようなフォローできる体制を作れるかというところ、賃金は決まっていますし、単純労務を請け負っているという趣旨から言うところ、バックアップ体制までは厳しいと思いたす。ただ、クレームに対する組織での共有の体制が徐々に出来始めている事は確認できたかなと思いたす。</p> <p>委員： お金を頂いている以上、顧客満足度は重視すべきだと思いたす。発注者の所へ出向く必要があり、現場へ行かずに書面だけでしているところのようなトラブルが起こるのだと思いたす。</p> <p>シルバー： 受注したときには現場へ出向いています。</p> <p>委員： 2回目以降は書面だけだと聞いています。発注者へ出向いて説明する必要があると思いたす。</p> <p>委員： 異論を挿むようですが、一般企業は町から補助を受けている訳ではなく、零細企業でも努力をしてい</p>
--	--

	<p>る訳です。まして、補助金を貰い公的機関と関係のある所が、住民サービスと謳いながらするのでしたら、無理だと言わず無理でもやっていただきたいです。</p> <p>シルバー： 基本的にはそういう姿勢がないといけないというのはわかりますが、シルバー人材センターはあくまで労働者ではないですし、賃金ではなく配分金です。</p> <p>委員長： 発注者側もこれらを理解した上で、発注する必要はあると思います。</p> <p>委員： 信頼して仕事を出している訳ですから、シルバー人材センターの苦しい立場もわかりますが、温かみを出すようなところをご研究いただきたいです。それさえ解決すれば、言い過ぎかもしれませんが、そんな大きな問題ではないと思います。</p> <p>シルバー： アウトソーシングで来ている人と会員と一緒にレベルで見られてしまいます。出来た数が少ないなど比較をされてしまいます。お客さんからアウトソーシングと同じレベルを求められると、シルバー人材センターではお断りをしています。</p> <p>副委員長： どれだけやれたかの個数で比較されるのはナンセンスだと思いますが、シルバー人材センターが契約の段階で、しっかりと契約者の方とコミュニケーションを取り、その方の評価が低くならないようにする事が大事だと思います。</p> <p>結果として来てもらって良かったと思われるようにコーディネートしてあげることが事務局の立場だと思います。シルバー人材センターに関わって良かったと思ってもらえるような将来像が見えてくると思うので、難しいことではありますが、丁寧</p>
--	--

	<p>に対応していただければ、こうしたいというものが根付いていくと思います。我々は結果を期待していますので、今日の話は一つ一つ形にしてもらいたいと思います。</p> <p>委員 : シルバーの方に休憩時間にお茶を出したら、コーヒーやお菓子は出ないのかと言われてたり、果物が実っていると勝手に取っていく人がいると聞きますので、一部の人だと思いますが、その辺りのマナーをよろしくお願いします。</p> <p>委員 : お客さんからクレームの多い人は契約解除できるのですか。</p> <p>シルバー : 出来ないことはございません。我々ではなく、委員会に持ち込んでそこで協議をすれば可能だと思います。</p> <p>副委員長 : いきなりダメというのではなく、田舎の人達が、地域にあるものは自然のものだから誰が取っても良いと思っている人もいますから、気持ちの切り替えをしてあげる必要があると思います。</p> <p>委員 : シルバー人材センターは特定の所で毎日同じ仕事をする訳ではなく、人も違う、場所も違うという難しい問題が一杯あると思います。継続している受注と新規の受注とあると思いますが、全体の受注の中で継続率は高いですか。剪定の仕事は比較的多いと思いますが、剪定の仕事は毎年ありますが、気に入ってもらえると、再び任せてもらえますが、気に入らないと次はやめてしまうと思います。</p> <p>委員長 : 継続件数というのは、どういう風に変えていくかというときの、一つの指標になりますね。</p>
--	---

	<p>委員 : こういう仕事ならこういう人をとか、この人だと苦情が来ないとか、この人だと継続率が高いなど、会員の管理を大事にして欲しいと思います。安いから頼むとか、高いから頼まないという事はなく、かなりの部分はお互い年だからという事で頼む人がいると思います。何年か熟成して得てきたものを計数化する事も大事だと思います。</p> <p>委員 : 60代70代の人と一緒に働いているのですが、やはり年齢は年齢で、思い込みであったり、自分のやり方でやってしまい、仕事としては不十分であったりします。一生懸命されてはいますが、書類を渡しても思い込みがあると見なかつたりします。事務局は大変だと思いますが、ケース毎に繰り返し丁寧に説明して仕事に繋がるようにしていかないと、継続もないと思います。</p> <p>委員 : ホームヘルパーの養成講座に何名が受講し、何名が活動されていますか。</p> <p>シルバー : 受講はある程度ありますが稼働はありません。</p> <p>委員 : 東員町は高齢化しており、家事援助等を望んでいる方が多くいます。せっかく受講していただいているのであれば、シルバー人材センターの方が自立支援を助けていただきたい。</p> <p>シルバー : 私が入ってからは介護の講義はしていませんが、受講人数は一度調べておきます。</p> <p>委員 : 理事の方の任期はどうなっていますか。</p> <p>シルバー : 任期は2年で、3期を目途に6年としています。</p> <p>委員 : 6年以上の人がいるかと思いますが、なぜ同じ人</p>
--	--

が長くしているのかという事もありますので、きちんと規約どおりして欲しいと思います。会員にとってやりにくい状態ではないかと思しますので、よろしくお願いします。

また、特にお願いしたいのは、シルバー人材センターで家事援助を、自信をもってできるように会員を養成すれば、もっと仕事の場が増えると思しますのでお願いします。

委員長 : 長い時間丁寧にお答えいただきありがとうございました。様々な点で改善に取り組み始めているという事がわかりました。改善の仕組みについてサジェスチョン等もございましたので、今後も引き続いて、サービスの質の向上というものをお願いしたいと思います。ありがとうございました。

(シルバー人材センター、長寿福祉課退席)

委員 : 私がシルバー人材センターを利用しなくなった最大の理由は、会員が事務局の方を信用していないような発言がほとんどだからです。何かというと事務局の不満、待遇の不満がここ2,3年が特に酷いです。こういう関係でうまくいく訳がないです。

委員 : 役員はどのように決まるのですか。

委員 : 内規があるはずだと思います。

副委員長 : 理事長が品質を高めたいと話していますが、シルバー人材センターが要となって、魂を入れてコーディネーター役をやっていかないと、実現は難しいと思います。意識改革をしていく取り組みをしないとシルバー人材センターは変わっていかないと、会員もついていかないと、思います。

委員長： これからの高齢化社会に向けて、今のうちに様々な仕組みを作っておかないといけません。シルバー人材センターはその一部を担う訳です。

一緒に出席していただいている担当課がシルバー人材センターの事だからという他人事のような感じがしました。東員町としてこれからの高齢化社会をどう乗り切るかというのを担当課が明確に出す必要があると思います。他の課にも同じことが言えるのですが、総務課だけの行革であってはならないと思います。

(2) 決算報告

財政力指数、交付税等

○財政課長資料に基づき説明

委員長： 平成24年度の決算を受けて、ご説明いただきましたが、今の東員町の財政力指数を見ていると決して悪くはないです。しかし、将来が不安だという事だと思います。イオンの関係で多くの雇用も発生し、税収に繋がってきます。固定資産税だけで1億円目論んでいて、町民税等も少し伸びそうです。

財政課長： 扶養の範囲内で働くパート的な方が多いだろうと思っております。また、東員町の数字は悪くないとは思いますが、経常収支比率とかを見ると悪くなっているのが顕著に表れてきていると思っております。

委員長： 経常収支比率について、固定されたお金しか出せず、新規事業をする余地がないという、言ってみれば動脈硬化を起こしている比率は高く、今のうちに体質改善をしなければならないということになると思います。細かい補助金までの話をするとモグラたたきのみみたいな話になるので、体質改善をして

いくしかないと思っています。

かつかそうよう
隔靴搔痒の感があるのは、先ほども言いましたがそれぞれの担当課ではなく、行革が総務課の仕事になってしまっているからです。役場全体がこういう地域社会になるために、このセクションはこういう仕事をしていかないといけないし、その為には社会福祉協議会はこういう役割をしてもらわないといけない、さらに言えば住民にはこういう事をして欲しいという事を考えていかないと、これからの東員町はかなり厳しい状態になるだろうと思います。担当課は、今回はシルバー人材センターが責められているからと思ってしまう感じがします。これから増えてくるシニアの方に生き甲斐を与えるためにシルバー人材センターの役割があります。元気なシニアは東員町の財産ですし、シニアの皆さんが要介護状態に陥ると東員町は破綻です。要介護状態に陥らないように元気であり続けるために、シルバー人材センターがある訳ですが、全て任せるのではなく、色々な働き方が出来る場をプロデュースしていくのが役場担当課の役割のはずです。

(3) 今後の地域自治組織のあり方について

「地域自治組織」から「小規模多機能自治」へ

委員長 : 団体の運営補助と個人に還元する補助をどうあるべきかという事を、一つ一つやっていくという話をしていたのですが、役場として今後の東員町をどうしていくべきなのか、東員町総合計画という目標はありますが、目標を達成するための推進エンジンとしての行革はどうあるべきなのか、総合計画と行革の関係が明白でないという所があるように思います。この委員会の事務局である総務課と我々で少し検討して、改めて行革の方針みたいな形を出す必要があり検討したいと思っています。

用意したレジュメを見ていただいているかと思

いますが、我々は人口が減っているという所にいるという認識が必要です。2005年が人口ピークで、2011年3月11日の東日本大震災の津波で約2万人が流されてしまっていて、日本が人口減少社会に入った事を象徴した出来事でした。

振り返ってみると、阪神淡路大震災が起きた95年は、15歳から64歳の生産年齢人口がピークでした。阪神淡路大震災と東日本大震災の間に、日本の人口ピークの峠を越えたと言えます。今のままでいくと、2050年には人口は9,000万人、高齢化率は35%を超える社会になります。日本は39年前に合計特殊出生率が2.0を下回り、人口は増えません。だから、TPPでおそらく労働移民の話が出てくるであろうと思いますが、どのくらい増えるかわかりませんからその話は置いておきます。国は、少子化対策が功を奏しないと今年初めて認めました。社会保障制度改革国民会議が夏に提言を出し、2025年を目指した制度改革をすると言いました。これは画期的な事で、具体的な目標を定めたのは初めてでした。2025年は、団塊世代が後期高齢者になる年です。65歳は9割程が元気なので問題ありません。働くことで得られていた税収はかなりの速度で減っていくはずですが、幸いにもそれを補えるだけのイオンが来るおかげで少し余裕が出来ました。後期高齢者になると介護保険にお世話になる方の比率は15%以上になります。一番恐いのは、2022年に介護を受けたくても受けられない大量の介護難民が生まれないかという問題です。例えば、家事援助が必要だからとシルバー人材センターにお願いしたら絶対持たないです。若干の余裕がある今のうちに様々な制度を作り替えないとまずいという状況です。東員町の特に笹尾・城山地区の高齢化の問題は東員町だけの問題ではなくて、笹尾・城山地区の人にもやってもらわないといけない事もあるはずです。行革もこれまでやってきた事は

意義があったと思いますが、補助金の問題をやればやるほど出てくるのが自治会の問題だと思っています。自治会がこれまでと同じような機能を果たしうるかという点と難しいと思います。人口が減りますが世帯数は減りません。子供が結婚して世帯分離すると世帯数は増えます。高齢の二人暮らしと高齢の単身世帯が増加していきます。自治会は世帯主が構成単位である以上、担い手がいない等機能不全が起これざるを得ない状態になります。

東員町は地域に色々な団体を作ってきましたが、参加人数に応じた補助等をするところから増えてくるので、人数に応じた補助だと歯止めが利かなくなります。本当に必要な人に本当に必要サービスを届ける仕組みは、笹尾・城山と旧村部とは違う話なので、仕組みを見直すところから始める必要があると思います。補助金があるから使おうという事ではなくて、こういう事が必要だからお金を使いましょうという事になるべきで、総務課の行革ではなく、各課の行革でなければならぬと思っています。東員町に則した行革のあり方というのは、町長とも相談をしながら考えていく必要があると思います。

各課に今後の東員町のためにどうあるべきかという項目を出させて集約し、行革方針という形で文書にし、毎年第三者機関で進捗状況をチェックするというやり方もあると思います。色々な行革のやり方というのはあると思いますが、補助金の話も地域のあり方も検討していく必要があるのではないかと思います。少しそういう事を検討する時間をください。個別補助金の話とかもしなくてはならないのですが、今後の行革について相談して、改めてお出ししたいと思っています。

総務課長： ガバナンスという雑誌に岩崎先生の論文が掲載されておりました。もうお読みいただいたかと思いま

すが、政策課を中心に自治会へのコミュニティ補助等切り込んで色々な反響が町内に出ています。自治会長への報酬も含め自治会へ7,000万円を超える支払いをしています。先ほど先生から総務課の行革ではなく皆が考える行革にしていく必要があるだろうというお話がありましたが、この秋に先生から職員研修として地域自治組織についてお話しをいただけませんかということで、日は未定ですが研修の開催を予定しています。あくまでも予定ですが、自治会長や議員の方にも声をかけ、福祉センターのホールで聴いていただきたいと思っています。

行財政検討委員会では、補助だけではなくて、第3者の委員の意見を聞きたいと思い、行政課題といったもう一步難しい問題に取り組んでいただこうかと思ひまして、10月に委員長・副委員長・町長・副町長・事務局で、今後の会議をどのようにお世話になるかというのを本気で打ち合わせをさせていただいて、もう一度声を掛けさせていただきたいと思ひます。

委員 : 各課がどのような仕事をしているかわからないので、この場へ担当者が来られても気分を悪くして帰られるだけだと思います。まずは各課がどのような仕事をしているかお聞きして、どこをどのように改善していくかという事を話していかないといけないと思います。

委員 : もう一つは補助金をもらって仕事をする受け手側の考え方を180度変えないといけないと思います。困るのは75歳になると銀行は融資してくれません。ある種のコミュニティバンクのようなシステムを作らないとコミュニティは再生しないと思います。

委員長　：　どのような形で検討を進めていくかという点については、町長のお考えもあるでしょうし、また皆さんにご提示させていただきたいと思いますので、よろしくをお願いします。

長時間ありがとうございました。

閉会：午前 11 時 57 分