

## 平成26年度 第4回新城市総合計画審議会市民部会 会議録

日 時：平成26年12月2日（火）午後1時50分～午後3時30分

場 所：勤労青少年ホーム2階会議室

### 1 開会

○事務局 只今から、第4回総合計画審議会市民部会を始めさせていただきます。

本日は委員長が欠席ということで、副委員長さんの方でお話をお願いしたいと思いますので、よろしくをお願いします。今日の予定としましては、前回行いました「にぎわいの創出と交流人口対策」に関する要望や改善点など、皆様からいただいた意見を確認させていただいて、その後、最後のテーマとなります、「窓口サービスの応対」について、職員とともに意見交換等を行いたいと思っております。

それでは、次第に沿いまして進めさせていただきたいと思っておりますので、副委員長さん、よろしくをお願いいたします。

### 2 副委員長あいさつ

○副委員長 それでは議事に入りたいと思います。入る前に、本日の議事録署名人を選任したいと思います。名簿順で先回は齋藤さんと菅野委員さんでしたので、浅見さんと浅岡さんをお願いしたいと思います。

それでは、議事に入りますが、事務局の進行のもとに前回のテーマの意見等の確認と、その後、次のテーマ、窓口サービスの対応についての意見交換をしたいと思います。

それでは、事務局お願いいたします。

### 3 議事

(1) 第3回テーマ「にぎわいの創出と交流人口対策」に関する意見調整、確認

○事務局 ありがとうございます。それでは、次第の3(1)第3回テーマ「にぎわいの創出と交流人口対策」に関する意見調整の確認ということで、よろしくをお願いします。

前回、「にぎわいの創出と交流人口対策」に関するテーマにつきまして、皆様から多くの意見をいただきまして、ありがとうございます。今日は、事前に資料をお配りさせていただいています。

それでは、資料1ページ、2ページ、両面になっていますけれども、こちらの方を配布させていただきました。前回の意見などをまとめさせていただいたものになっています。主なものについて、説明をさせていただきたいと思います。

1ページ目をご覧ください。前回、はじめに第2回目の時の審議テーマでありました「産業（第2次、第3次）の振興」について、追加のご意見をいただいています。それらをまとめたものを、上2つにまとめておりますので、またのちほど修正点などございましたら、ご意見をいただけたらと思います。

前回の第3回目のテーマで、「にぎわいの創出と交流人口対策」に関する質問等を掲載させていただきました。前回は、観光課の職員がこの市民部会に参加させていただきまして、事業の説明をさせていただきました。その中で、わからない部分などの補足説明等を皆さんからお尋ねいただきまして、それらについて、お答えをしたことなどをまとめています。それが、1ページ目から2ページ目にかけて記述をしてございます。ご覧いただければと思います。

今後は、審議会の答申書の内容として、皆さんからいただいた意見について事務局でまとめていくわけですが、特に皆様方にご確認をいただければと思いますのが、2ページ目になりますけれども、下の方です。要望とか改善点と、四角で囲ってございます。こちらについて、これまでと同様ですが、選定をしたテーマについて答申内容を事務局でまとめていく時の資料にさせていただく予定です。再度ご確認をいただけたらと思います。

主なご意見といたしましては、「観光課の人員を増やして広域観光をさらに推進していく必要があるのでは」ということとか、「スポーツ観光を推進していくためには、スポーツ観光課を立ち上げるべきである」、「一時居住、週末居住など、U・J・Iターンも含めて、観光と合わせて地域おこしという組み立てが必要」という意見をいただきました。それから、「おもてなしをする側の人材確保、育成が必要」という意見も、要望としていただいています。

改善点としましては「関係各課の連携が必要」というご意見や、「イベントなどのPRについて、もっと強化、工夫をする必要がある」というご意見があったと思います。また、「廃校の活用で観光・交流、にぎわいの創出につながるアイデアを考えるべきだ」というご意見もいただきました。

ざっと簡単ですが、前回の意見をまとめさせていただきました。もし、付け足しなどがございましたら、ご意見をいただけたらと思います。この内容について、近々ですが、これまでのテーマも併せまして答申案を作成していく予定でございますので「こんな内容を盛り込んだ方がいいんじゃないか」とか、「こんな意見もあったよ」とか、そういうものがあればご意見をいただけたらと思いますので、よろしく願いいたします。

以上です。

○事務局 前回の第3回のテーマでしたが、「にぎわいの創出と交流人口対策」ということで1枚両面に意見をまとめさせていただきました。これ以外に、これについて追加の意見とか、そのほかこんなこともあったんじゃないかというのがあれば。

○副委員長 それで、答申の方に書いていただくのですね。

○事務局 はい。文章として進めさせていただければと思います。

○副委員長 今、ご説明してくださったものについて、ご意見があったらどうぞ。

○委員 審議会で体育館の建設についてお伺いしましたが、後期計画の中でも、平成30年がまだ調査研究という状況だったので、もう少し先が見える形の表現で、次の総合計画につなげていただきたいと申し上げたつもりです。

やはり立派な体育館ができればプロの試合も体験できるので、確かにお金はかかりますが、環境をつくっていただくことが必要です。施設がないままでは市民としては不安に思うので、できるだけ早く目に見える形で進めていただきたいと思うので、それらしく書いていただきたい。

○副委員長 今のご意見のほかに、ありますか。

○委員 観光にもつながりますし、プロが来てくれれば周辺市町村からもお客様が来ていただける。観光にも影響があり、子どもたちのスポーツに対する認識も強まるので、ぜひ、早めにやってほしい。

○副委員長 いいですか。計画的に庁舎建てるのは、ものすごいお金ですね。

○委員 後期の中の計画では無理ですので、「次の計画の中には必ず」と示して、少しでも早く進めていただきたい。このままだと研究のままです。

○副委員長 いかがですか。

○事務局 今すぐに、お答えできるかどうか難しい所です。そういう施設を必要かどうかという、公共施設の見直しも含めて調査研究をして、必要かどうかを判断していくと思います。ご要望に沿うかどうかですが、担当課と相談するご意見として伺いたいと思います。

○副委員長 ほかに、前回のテーマ関連について、成果について追加のご意見はありますか。観光課とスポーツ課を合同にするような動きが庁内であると聞きましたが、具体化していますか。

○事務局 組織の見直しの所も含めてスポーツ課と観光課が一緒になるかどうかという点もありますが、それも含めて見直しをしているところです。

○副委員長 スポーツ観光課を立ち上げるみたいな。

○事務局 独立してスポーツだけを別にやるのか、スポーツ観光と合わせて観光の中にスポーツ部門を入れるのか、はっきり決まっていません。何らか組織を見直しして「スポーツ観光課」となるかどうかは別ですが、そういう考えはあります。

- 副委員長 文化を観光のメインにしていくか、歴史をメインにしようかとか、その中でスポーツをメインにするかは考えていないですか。
- 事務局 たとえば「新城ラリー」とか、自転車の競技、DOS、いわゆるスポーツを別物という形で考えている。一般的な市民の体育など市民スポーツではない大きな新城ラリーなどを別にもっていくという検討をしています。
- 副委員長 もし、そのように検討しておられるなら、皆さんの意見もだいぶそっちの傾向に向かっているの、「市民からも、ぜひそれをという意向だった」と書いていただければよい。この間の発言された方も、皆さん、新城市をスポーツで盛り上げていくのが良いという意見がたくさんあった。皆さんの動きに加勢できればと思います。
- 事務局 ありがとうございます。それでは、前回のテーマでした「にぎわいの創出と交流対策」の要望点、改善点、それから今の意見なども参考にした文章を、皆さん方に答申書の案としてお示しさせていただきますので今後ご意見をいただけたらと思います。

## (2) 第4回テーマ「窓口サービスの対応」に関する情報交換

- 事務局 続きまして、次第(2)第4回テーマ、最後のテーマになりますけれども、「窓口サービスの対応」に関する情報交換です。

今日は資料を事前にお配りをさせていただいています。「情報交換等に関する参考資料」というものです。「情報交換等に関する参考資料」という表紙がついておりまして、裏面が満足度の表になっています。そちらをはじめに企画課の方で説明をさせていただきます。

その後、今日は市の市民サービス向上委員会から参加をしています職員から資料の説明をさせていただきます。その後、皆様方からご意見、ご感想をお聞かせいただくという流れでいきたいと思います。

それでは、資料の表「公共サービスに対する満足度及び前回調査からの変化」という表をご覧ください。

今年6月に実施させてもらいました住民アンケート調査の結果についてです。満足率、前回の調査からの変化について、平成19年前々回の結果から徐々に満足率が上がってきているのが、「F 総合」という所の2番、「窓口サービスの対応」という項目がございまして、そちらの方が、徐々に満足率が向上をしています。

平成26年度の調査では、平成19年前々回と比べまして6ポイント上昇しています。

1ページをご覧ください。こちらも満足度調査の結果報告書から抜粋したものです。市役所職員の印象で、肯定的な評価で高い項目としましては、「常に住民に対して親切な対応と笑顔で接している」とか、「集落やコミュニティ、消防団、青年団、子ども会、PTA等の地域組織で活躍している」ということが挙げられていました。

また、前回調査で肯定的な評価が低かった項目も、満足率そのものは低いですが、前回から5.5ポイント上昇している項目もありまして、全体的に見れば市役所職員の印象は良くなっているという結果でございました。

2ページは細かい質問項目のグラフ等を載せてございます。

3ページはアンケート調査項目で、「心に残る市役所職員の対応」という項目が設けてあります。それにつきましては「思いやりや住民へのサービス性に関する意見が多くなっていました。特にその中でも、悪い印象の部分についての記述が目立つ結果でございました。

4ページは、また別のアンケート調査です。毎年行っています、新城市市政モニターアンケートといいます。無作為抽出1,000人の中からご応募いただいたり、一般公募の方から100名を選出して登録をさせてもらい、登録は2年間で、その100名の方に、年4回から6回程度、アンケートを送らせていただいて回答をいただくというものです。これは毎年、行っていますけれども、こちらの市政モニターアンケートで、継続して同じ質問を行っています。テーマ「市職員の対応について」という質問をして、アンケートに答えていただいています。

4ページ目に「市職員の対応について」ということで、来庁者へのあいさつは8割以上のモニターが、「できている」「まあまあできている」と回答をしていました。言葉づかい

については丁寧だと感じている方が7割程度みえるという結果です。

5ページ目。市職員が親切で丁寧な対応であるとか、きちんとした身だしなみができているという部分については、おおむね8割以上の方ができているのではないかと回答をしています。

こうしたアンケート結果、先ほどの「市民満足度調査」や「市政モニターアンケート」の結果からは、全体的には市職員による窓口などでの対応は、現状良い意見が多いですが、先ほどの市民満足度調査では、職員に対する悪い印象も実際は寄せられている。最高の市民サービスの提供に向けて、今後、市役所が考慮すべき点などの、ご意見ご感想をのちほどいただければと思っています。

それでは続いて、今年、市役所の中で取り組みをはじめています、「市民サービス向上委員会」に所属します担当職員から資料の説明をさせていただきます。それでは、自己紹介からよろしくお願いします。

○市民サービス向上委員会（＝向上委員会）

皆さん、こんにちは。今日はお邪魔しまして、市民サービス向上委員会ということで、今年度から取り組みを始めた活動内容について、若干、説明させていただきます。

私は人事課の建部と申します。よろしくお願いいたします。

○向上委員会 契約検査課の片瀬と申します。よろしくお願いいたします。

○向上委員会 市民保険課の窓口係長、副課長兼務をさせていただきます、長屋と申します。よろしくお願いいたします。

○向上委員会 それでは早速、お手元の資料にもとづきまして、これまでの向上委員会の取り組みを説明させていただきたいと思えます。

お手元資料の6ページをご覧くださいと思います。本文の1行目に「市民サービス向上委員会」というものですが、今年6月1日に発足した組織でございます。これまでに、全体の会議を5回開催しておりまして、委員8名となっておりますが、我々が8名のうちの3名でございます。

実際には、この市民サービス向上委員会、我々が代表して8名の委員にはなっていますが、現実には全ての職員が委員だという位置づけで活動しています。職員一人ひとりの自覚を促すという意味もありまして、全ての職員がこの市民サービス向上委員会の委員という形にしております。

この委員会を立ち上げることになった最大の目的は、本文の上から3行目の所にあります。「職員が一丸となって最高の市民サービスの提供を目指した取り組みを検討していく」。これが、委員会を立ち上げた最大の目的でございます。

現在、新城市では、皆さんもご承知のとおり、新庁舎の建設事業を進めていますが、この新庁舎が出来た時に、単なる箱物ができたということだけでは、やはり市民の皆さんに新庁舎そのものを価値ある存在として、なかなか認めていただけないのではないかとということで、やはり我々職員の一人ひとりがきちんと努力をして、新庁舎を最高の市民サービスを提供する拠点にしていくといった考え方が必要ではないかということで始めたものでございます。

市長も我々職員に対して「新庁舎に魂を入れる」という表現をして、市民サービスを提供していく取り組みが必要ではないかということも言われていますので、そういったことも含めて職員一丸となって取り組んでいこうとしたものでございます。

本文の上から5行目の段落が変わって「また」から始まる所をご覧くださいと思います。この市民サービス向上委員会の内部組織といたしまして、「市民サービスの7S理念の具現化」と「新庁舎の市民窓口サービス」に関するものといった、2つのワーキンググループを設けて活動しています。

ワーキンググループの活動については、のちほど説明をさせていただきたいと思えます。

6ページの中断から下の所に、これまでの経過について開催場所、議題等が書いてございます。

たとえば、6ページ一番下、第3回目の7月23日の会議の所をご覧くださいますと、

「市民サービス向上方針の策定」ということが書いてございます。やはり職員が一丸となって市民サービスの向上に取り組んでいくためには、基本となる方針が必要であろうということをごさいますして、向上方針の策定について協議を行っています。

その結果、今日の資料の一番最後につけてありますが、「市民サービス向上方針」というものをこの8月1日付けで、市長名で策定をしています。このサービス向上基本方針は前文がありまして、中段以降に「行動の3本柱」と書いてございます。ここのそれぞれ太字で書いてある所をご覧いただきたいと思ひます。

職員が市民サービスを提供する上での行動の3本柱として、一つには、「市民から信頼される市役所」を目指す。2つ目には、「市民満足度の向上に努める」。3つ目には、「元気で住み続けられ、世代のリレーができるまちをつくりまします」と、こういった3つの柱を掲げまして、全職員が力を結集していくということを宣言した内容になっております。

資料7ページにお戻りいただきたいと思ひます。今の市民サービス向上委員会、一番上に第4回、第5回と書いてあります。この第4回、第5回では、職員から募集しました「市民サービス向上のための特別提案」、これは全部で18件提案があったわけですが、その審査をやっておりまして、まだ実際にすぐ取り組めるもの、取り組めないもの、いろいろありますので、実際にはこれからということになります。今の段階では市民サービス向上委員会、全体の会議ではここまで進んでいるという状況です。

次に、その下に書いてあります「新庁舎市民窓口サービス」のワーキンググループ。先ほど少し申し上げました、向上委員会の内部組織の一つでございます。これの活動状況について説明をさせていただきたいと思ひます。

メンバーは6名です。これまでに6回の会議を行ひまして、新庁舎を想定した窓口サービスの在り方を検討しております。この検討の一環といたしまして、7～8ページの上にかけて書いてあります。新庁舎の建設に、市民目線の設計とかサービスを反映させようということで、「窓口手続きの体験」というものをこのワーキンググループで実施しております。

これはメンバーが2班に分かれまして、想定としましては高齢者の方や妊婦さんになっていただいて、転入届など、実際に市役所での窓口手続きをやらせてもらって、窓口で対応する職員のあいさつ、話し方、あるいは全く普通の健常者の方では気づかないような施設、設備面での不便さなどをチェックして、新庁舎における施設サービスに活かそうとするものでございます。

この窓口手続きの体験につきましては市長自らも参加をして、実際に車椅子に乗って市役所内の複数の窓口の体験を行っているところであります。

その新庁舎市民窓口サービスの関係で、8ページの中断以降、第3回目と書いてあるところ以降は、株式会社岡村製作所という会社に加わっていただいて、この会社はいわゆる窓口関係の、いろいろな動線計画とかそういったことで、専門的な立場から支援をしていただくことで参加をしていただいているんですが、ワーキングメンバーと岡村製作所さんが一緒になって窓口サービスの検討を続けているということでございます。

9ページ。今度は、市民サービス向上委員会のもう一つの内部組織であります、「7S理念具現化ワーキンググループ」の説明をしたいと思ひます。メンバーは7名で、これまでに3回の会議を行っています。

まず、「7S理念」とは、本日の資料でA3サイズの資料があると思ひます。一番左側に、「市民サービス7S理念」と太字でありますので、そこをご覧いただきたいと思ひます。

- ①スタイル 公務員らしい服装と身だしなみ。
- ②スマイル 笑顔のおもてなしを。
- ③シンプル わかりやすく丁寧に。
- ④スピード 迅速な対応
- ⑤セキュリティ・セーフティ 安全・安心
- ⑥スキルアップ 知識や技量の向上
- ⑦シンシアリィ 誠実な職務の遂行

ということで、この7つの理念に基づいて市民サービスの提供を目指していこうということで、検討しているものでございます。

この7つの理念は、理念でいいですけども、これを実際に職員の行動にどうやって結びつけて具体化をしていくかということが非常に重要になりますので、それを、このワーキンググループが検討をしていくというものでございます。

以上、簡単にサービス向上委員会の取り組みをご紹介させていただきましたが、実際には、今年度から始めたばかりでありまして、まだ検討する項目がたくさんございますので、まだ結論を出すのはこれからという段階で、皆さんの前で成果をお知らせする段階ではありませんが、職員がそれぞれバラバラの考え方で市民サービスを提供してもよくありませんので、新庁舎の建設に向けて職員一丸となって取り組んでいこうという強い決意を持って取り組んでいる所でございますので、ご紹介をさせていただきました。

以上でございます。

- 事務局 それでは、これまでの市民部会と同じようなスタイルになりますが、皆さんから、ご質問、ご意見をいただいてホワイトボードにまとめたいと思います。

これまで、3つのテーマをやってきましたが、今回はこれまでの25年度の事業について皆さん方から評価いただくというのとは、少しテーマは違っておりますけれども、平成25年度の市の事業の一つ、市全般の窓口業務というのがございます。住民票をとったり、市民保険課の窓口業務以外にも、それぞれの部署が窓口を持っておりますので、そうした窓口業務について、常日ごろ委員の皆さんが考えている感想、考え方、その他ご家族の方、お友達、お知り合いの方からこんなことを聞いたよということでも結構でございますので、ご意見をいただけたらと思っております。

今回、「窓口サービスの応対」というテーマを選定させていただきましたけれども、第1回から第3回目までは、「地域防災組織の充実」、「産業の振興」、「にぎわいの創出と交流人口対策」ということでした。これは6月に行った市民満足度調査で、前回、平成22年度に行った満足度調査から満足率が下がったとか、ずっと低いままだったというテーマを選びました。

今回、窓口サービスの応対は満足率としては割りと高い。7割。そうした高い満足率の裏側に隠れた、満足している方は多いけれども、そうではない方も実際にはみえるので、より窓口サービスを向上していくためには、もう少し何か見えないものがあるのではということで、このテーマを選定させていただきました。

今年から市民サービス向上委員会の取り組みを始めていましたので、こんなことを市役所が今、やっているということを説明させていただきました。皆さん方から普段、感じていらっしゃるなどご意見をいただけたらということです。

先ほどの資料、A3の大きな紙を皆さん方から意見をいただくために用意させていただきました。

この7Sという7つの項目で、日頃、何か感じたりしたものがあれば、これに沿って意見を言っていただければまとまるかなということで、事前にお配りをさせていただきました。感想でも結構ですので、ご意見をいただければと思います。

- 委員 最初に質問です。テーマとしては窓口サービスという言葉があります。市民サービス向上委員会となっていて、窓口とはどの範囲までを想定しているのか。「市民サービス」、「窓口サービス」の違いは、どの辺りを意識しているのかが見えない。

たとえば、能登瀬、門谷は奥三河国定公園ですから、自然公園法にまつわるいろいろな手続きが市役所を通してあって、県の許認可を市が代行しているところがある。

事業者として市役所にかかわる部分も「窓口サービス」というのか。「市民サービス」といった時に、窓口以外の全体の奉仕者としての公共サービス、責任主体ということまでとらえて議論していかお聞きしたい。

- 事務局 今回は窓口サービスということで、市民サービス向上委員会では市民サービスの中に窓口サービスがあるという考え方です。市民サービスというと窓口サービスだけではない、いろいろなサービスがあり、その中の窓口です。

- 委員 その「窓口」とはいったい何か。市役所に行くと、事務所側と訪問客側との間がカウンター越しに対応するのを「窓口サービス」と言っているのですか。
- 事務局 窓口です。電話もそうです。
- 委員 観光課などに行くとカウンターはないけれども、直接、職員の隣に座って対応してもらうこともある、それは窓口とは言わないのですか。窓口とは、カウンターがある業務だけを言っているのですか。
- 事務局 カウンターがあるか、ないかではなく、市民の方と市の職員との接点がある部分です。誰かが相談ごと、困りごと、苦情とか、職員と一般住民の方との接点がある部分。物理的にカウンターがあつたり、なかつたりする場合もあるが、そうした対応場面を窓口と想定しています。  
市民満足度調査も「窓口サービス」と言いますが、市民満足度調査の場合はイメージが沸きやすいように「住民票の発行」とか、アンケート調査票には載せていたが、窓口サービスという何ともカウンターがある所だけではない、やりとりがある場面ということで窓口という表現を使っています。
- 副委員長 私も実は「窓口サービス」とはどこまでか。受付だけのことか、各課に何か問題があつて行った時の対応か、個別の深い部分の相談、難しい問題があつた時も含めるのかと、いろいろ思っていました。
- 事務局 そうです。そこまでも含めた窓口というイメージです。
- 副委員長 そうすると、市民サービスとほぼ重なるぐらい。今は一部だとおっしゃった。
- 事務局 市民サービスは、ほかにももう少しあります。
- 副委員長 市民サービスの中に窓口が包含されている、一部だという感じでした。どこまでが窓口なのか、境界が分からない。
- 委員 「市民」という対象の中には「個人としての住民」か、たとえば事業所の経営者も市民として含めるのか、そちらに関して言って良いのかどうか、交通整理の意味です。
- 事務局 業務の内容ではなく、単純な窓口、申請書を出すといった窓口です。
- 委員 「市民」という言葉は、住民という個人をイメージしているのか、向上委員会は議論されているのですか。企業との対応も含めて議論しているのですか。
- 向上委員会 市役所の業務と接点がある方は個人であろうが、事業者さんであろうが同じと思います。
- 委員 わかりました。その辺まで含めて意見を言ってよろしいですか。
- 事務局 そういうことになりますね。住民、事業者としての意見も結構です。
- 委員 ここに来て座って事例を説明いただく方の範囲内で議論すればいいのか、説明される方はあくまで今日のテーマの一部の例で、それを含めてもっと広い範囲で議論をしているのかがいつもわからないので迷う。
- 事務局 テーマとしては「窓口サービスでの対応」ですので、その部分についてご意見をお願いします。
- 委員 広い概念だよと言われると、ますます迷う。
- 副委員長 まず、狭い所からいきますか。
- 事務局 7Sで場面を想定しやすいかなと思って作ってみました。公務員らしい服装、身だしなみ、わかりやすく丁寧に対応しているとか、そういった項目がありますので、その辺について普段のご感想とか、ご意見とか体験談でも結構です。  
右側に満足度調査で自由記述欄があつたので、書いていただいたものを抜粋したのもつけてございます。対応がよかったと言う意見もあれば、悪いと言う意見もございました。そのあたりについて皆さん、ご意見、感想で結構ですので、どうですか。
- 副委員長 私は市の職員に求めるのは7番の「シンシアリィ」です。「倫理観の保持と服務規程を遵守」、「奉仕者という自覚と責任」と書いてあることが重要だと思います。  
体験談で、20年ぐらい前に相談に行った時に非常に詳しい方がいて、一言の質問に対していくつも回答をくれて助けられた。このありがたい気持ちをなんとか表現して上の人にわかってもらうことはできないかと思うぐらい、その人には感謝した。その人の一番良

かったことは、非常に知識が深い、スペシャリストであったことだと思います。それが一番です。市民は法律などを知らないし、ほかの方法があることなどを個別の人に対して知識を提供して下さることは本当に重要なことだと思います。

この中で「悪い印象」と書いてある6番の所、私も鳳来地区ですが「相談内容によって本庁に確認しないと処理の仕方がわからない。待ち時間が長い」とある。私も合併後、よく感じます。ただその時は、私は聞いてくれてありがたいと思っている。自分が知らないのに右往左往して濁してしまうのは一番困る。その人が処理できないことやわからないことは、誰にでも確認をしてちゃんと説明してもらえることも大事だと思います。そういう時に、不満顔をした市民の顔色に怯えずに、本当に必要な処理をできる人になってほしい。

関連で、参考資料の3ページ。「心に残る市職員の対応」という表があります。下の方、その他で「専門的知識を持ち、住民からの問い合わせや相談に適確に答えられる」はとても重要なことだと思っています。これが良い印象が4件で悪い印象が17件です。これは挨拶ができるとか、にこやかにしているというのとは次元が違う、職員の方の本質だと思います。

だから、ここに重きを置いて、本当に専門職として住民の不安や心配事、困り事に適確に対応できる行政の知識を提供してくれることを第一に求めていただきたい。

- 事務局 ありがとうございます。今、□□委員が言われた3ページは、回答数を載せています。その他の「専門知識を持ち、住民からの問い合わせや相談に適確に答えられる」ということに対して、自由記述として悪い印象があるというのが17件です。

この自由記述自体は回答1,900人のうち300人から自由記述をいただき、そのうちの17件が悪い印象があるという形です。少なからずそういう方がみえる。全体的には、1ページ目ですが、満足率とすると「専門的な知識や資格を持ち、住民からの質問に適切に答えられる」は56%が満足になっており、半分以上の人が満足だからいいのではないかとということではなく、意見をお持ちの方がおみえになるということで、より良いサービスの提供が必要と思いました。

そのほかどうですか。今の関連でも、別のものでもいいです。

- 委員 質問したいのが人事異動。私は窓口サービスと市民サービスというのは、企業への対応は市民サービスの方に入っていて、窓口サービスというのは、ワーキングでされていることを見ても、妊婦さんと高齢者の疑似体験をされているので、市役所に行って「戸籍謄本がほしい」とか、「医療費を返還してほしい」とか、一般的な個人で行った時のことと理解していました。

窓口サービスで言うと、人事の異動はどのぐらいあるのか。ほかの課でみかけた方を、よく違う所でみかける。異動した後すぐだと、聞かれても上手に答えられないこともあるので、その頻度、回数や時期は適正な時期にあるのですか。異動した後の研修はあるのですか。

- 向上委員会 人事異動は原則、概ね3～5年で部署が変わるとというのが平均的です。ただ、合併後は職員の退職もたくさんあり、その補充で新規採用職員もたくさん入って、職員の配置の関係で、今までの周期より短くなっているのが現実です。

経験のある職員が、それぞれの課に十分ない所もあって、市民の方に迷惑をかけている面もあるのではないかと感じています。長い人は長い、一概には言えないのですが、人事異動でも知識レベルがいったん下がって市民の方にご迷惑をおかけすることもあるが、一方で、市役所はいろんな仕事をやっているのだから、職員が仕事を経験する中で知識を蓄積できるという面もあります。そういったプラスの面もありますので理解をしていただければと思います。

- 委員 入庁の時に、新人職員研修はありますか。

- 向上委員会 採用時から採用後何年目と階層別にやっています。各部署に配属されますと、専門的な制度の研修もあります。人事課の方で主催をして取り組んでいる研修もあれば、それぞれの部署で専門的な制度の知識を得るための研修もやっています。

- 委員 最初は全員で共通した人事部の方が開催しているのですか。



- 向上委員会 そうです。基本的な文書のルール、財政の話、会計事務等です。
- 委員 一般的な窓口で、普通の企業で習うようなことは、一番最初に習っているはずということですね、窓口サービスに関しては。専門的な知識は別として。
- 向上委員会 3月の終わりに、採用前の説明会をしているが、その中で接遇の関係は一応やっています。
- 事務局 何か接遇について気づいた、感じたようなことはありましたか。
- 委員 平均的にポイントが上がっているのは、社会的にもCSが重視されている時期なので、どこでも窓口や応対に関しては上がってきていると思います。新城市が上がっているのも当然で、どこでも上がっているのではないのでしょうか。
- 平均が上がっていても、なぜか悪い印象の件数が多いのは、当たりはずれがある。悪い印象の所に書いてあったが、「また、あの人がかと思いがら行く」みたいに書いてある。たぶん数名かわからないが、平均は上がっていても、どうしても基本ができていない人が何人か居るおかげで、悪い印象が1回その人が対応しただけで残っていると思います。全体的にはよくなっていると思います。
- 事務局 自由記述では載せきれなかったが、悪い印象で書いたご意見の中でも「一人の人がたまたま対応が悪いと、市の職員全員悪いように思ってしまうが、そうではないというのはわかっているけど…」という記述もありました。
- 委員 私が新城市の窓口で戸籍謄本をとる時に経験したのは、「これですよね」、「これでいいですね」と私に見せて、ほかの職員に「それは閲覧ではないから見せては駄目です」と横で怒られている年配の方がみえた。新たに入った方々はいいが、前からいらっしゃる方の研修はどうなっているのかと思って質問しました。
- 事務局 ありがとうございます。そのほか、どうでしょうか。
- 委員 僕も専門外の幅広い知識を持つことは大切だと思います。人事異動で、よく覚えてきたと思っていた人が別の所に行く。それによって、いろんな成長しているでしょうけれど、たいいてい窓口で対応してくれるのは若い人で知識を持っている人はカウンターの一番奥にいます。
- 専門外の知識は、僕は花屋ですが、花屋に魚のことを聞かれてもわからないようなことだが、そういうことを求める市民もどうか。たとえば、若い方が自分で対処できなければ、わかる年配の方を呼んできて対応してくれれば市民は満足されると思います。
- 事務局 ありがとうございます。職員個々では対応しきれなくても、全体でというご意見ですね。「専門以外の幅広い知識を持ち、豊かな発想力で物事を判断できているか」というアンケート項目が一番低いですが、それでも、アンケートの結果は4年前よりも少し上がっています。
- 副委員長 それは「できれば」ぐらいのことですね。まずは専門知識をスキルアップしてからですね。
- 事務局 そうですね。やはり専門知識、資格とか、住民からの相談に的確に答えることが重要ということだと思います。
- 委員 窓口の範囲は多少広めに見て申し上げれば、あえてぶっきら棒な対応すべき時もある。たとえば水道料金滞納している人にあまり親切にする必要はない。
- 私の印象として、市役所の担当や専門の方が、制度や施策としてやりたい方向についての相談や質問には、すごくいい対応で前に引っ張ってくれる。逆に、国定公園の問題など、守らないといけないう制度の番人の立場の人が、我々が困って相談に行く時に、たとえば「看板はそんな簡単に出しては困る」とか、「こんなに大変な手続きが必要だから諦めた方がいい」という印象を持たせるような対応をされる。
- 要するに前向きな対応をするものと、後ろ向きの対応が、施策の方向と市民の向いている方向と合うか合わないかで、すごく分かれるような印象。制度の番人という立場の人は、あえてぶっきら棒に、悪い印象の記述に書かれるぐらい、あえて心を鬼にして対応している人もあるだろう。
- 事務局 法律や制度上、譲れない点はどうしてもあると思います。

○委員 あえて言うと、国定公園法とか、要するに市にとっては決定の権限がなくて県の委任の形のものもある。そういう時に「困っている市民の側に立って県とうまく交渉してくれる」という態度で対応してくれるのか、「県がこう言っているから、あなた諦めなさい」という態度で対応してくれるのが、市民からみると評価が分かれる。その人の立ち位置はどちらだと思ふことが多い。

法律を破って、なんとかしてくださいと言っているわけではなく、「困っているからどうしたらいいの」という相談に行っているから「県がこう言っている以上、あなたは諦めなさい」という対応は、冷たい。

○事務局 どうですか、そんな経験ありますか。

○副委員長 ある。うちも国定公園内に土地があります。その時に、「こういう方法のこっちを駆使したらいいかもしれない」と可能性のある方法を教えてくれる知識のある人がまれにいます。

でも、その時の対応は「こういう制度になっています」という所までが、職員の義務だと思います。では、自分は困っているのだから何か打開策がないだろうかと相談に乗ってくれる。これはものすごい当たりの職員だと思います。だけど、そこまでを全ての職員に求められるかどうか。ただ、明らかにこういう方法があるのに言わない人も中にはいる、そこは困ります。

立ち位置というのは市民が困っている時に、市役所しか相談する所がない場合に「何とか困っているのを解決する方向はないですか」という時に、うまく対応していただけるとうれしい。でも、強制的に求められることではないと思います。

○事務局 そうですね。僕は係長職になって、今年、人事課でコミュニケーション研修を受けました。今、□□委員のお話を聞きながら、当然、法制度上、できないと決まっているけれど、実際に困っている方にどう接するのかというコミュニケーション能力だと研修を受けました。

できないけれど、それをできるようにはできないから、決まり事としてできないけど「では、困っている部分をどう解消するか」、方法はないにしても、やりとり、接し方の問題もあるかと思いました。コミュニケーション能力も職員の個々の力になるかもしれないが、そういう部分があるような気がします。

○副委員長 たとえば、いろんなことで、国定公園はわからないが、打開する方法を知っているような人が職員にいたら、「そちらにちょっと聞いてみたら」と言ってくれる人はベターだと思います。自分は知らなくても、打開策が別の角度からあるかもしれないという時に、そういう人を教えてあげる。コミュニケーションとして「まあまあ」というよりはそちらの方が良い。

○事務局 柔軟に対応できるという部分も含めて「こんな方法があるよ」とか、「この人は知っているんじゃないか」というアドバイスなりがコミュニケーションとして必要という意味でした。

○副委員長 うちも国定公園内に何箇所かありますが、相談に行った時に、「国定公園に含まれている」ということさえ「えっ、そうですか」と言われて、「そうだから図面を持ってきて見て」と言わなければ知らなかった人がいました。だから、レベル差は大きい。

○委員 関連して、もう一つだけ。時間がないから対応がぶっくら棒になることもあると思います。特に、観光課は観光振興の立場なのに国定公園法を持っていて、「看板を出してはいけない」とか抑える方向もやらなければいけない。イベントもいっぱいあって「もみじ祭りの準備とか、後片付けと忙しいのに面倒くさい相談を」という雰囲気があるのは仕方がないと思います。

要は、いわゆる窓口サービス、市民課、健康課はその業務だけやっていれば、市民の応対を窓口とすることが本職として時間を使い、給料をもらっている。

しかし、観光課の人は観光振興や国定公園の番人をやらなければいけないのにイベントも駆りだされている。業務の分担が多い部署は、市民サービスが悪くなると思います。

○事務局 そうですね。業務が重なるタイミングもあります。

- 委員 特に、観光課は業務が集中しすぎていると感じます。観光振興のために相談に行っているのに、国定公園だから看板なんか出せないみたいな態度で対応される。
- 委員 私は作手村の職員でしたので、当時の話をします。産業課で産業の振興と、観光の方で規制する方と一つの課でやっていました。職員はやっぱり困っていました。振興する方と規制をする方で、同じ職員が担当になった。そこは分けていかないと職員もやりにくいし、法律の筋もねじ曲げられます。そういう所では、組織の中で検討する事項ではないでしょうか。
- 事務局 ありがとうございます。今、皆さんからいただいた意見をホワイトボードに書き上げました。これ以外でも結構ですし、追加の意見、感想でも、どうでしょうか。
- 委員 窓口の空いている時間帯は、アンケートでもっと開けてほしいという意見がありますか。
- 向上委員会 市民保険課の戸籍とか住民票の発行につきましては、本来は17時15分ですが、夜は18時までお出しできるようになっています。  
土曜日は9時から12時、毎週開けています。時折システムの改修でお休みがありますが、土曜日をやる前は平日19時までやっていたので、18時15分ぐらいに来られる場合がありますが、システムを切った後でお出しできないことが、私が4月の異動後でも2~3件ありました。  
窓口の時間延長をもう少し望まれるかもしれないが、逆に、そこからの時間はおそらく1人、2人なので、そのために職員1人、2人を貼り付けるのは難しいので短くさせていただきました。土曜日の利用は、かなりの人が利用されます。半日ですが10人切ることはほとんどないです。そちらを周知させていただくことで利用が増えると思います。日曜日に来られることもあるので、要望があるかもしれないが、アンケートで調べたことはないです。
- 委員 アンケートでも、そういう内容は聞いていない。
- 向上委員会 とっていません。
- 委員 私、東京に5~6年前に住んでいて、こちらに転入したので、向こうに手続きしてからこちらに来た時、比較できた。向こうは24時間夜間受付が開いているのがほとんどです。みんな働いているので、仕事が6時に終わるのに6時に窓口に行けない人が多く、夜はほとんどの市役所、区役所は開いていました。  
こちらは早くは閉まるが、それほどニーズはないのか。新城市はそこまでニーズがなければその時間帯については開かなくても良いと思いました。  
もう一つ窓口で、先進事例視察検討をされているが、他市へは何の見学ですか。
- 向上委員会 新庁舎建設のワーキンググループが、窓口の視察のために幸田町へ行きました。下部組織なので私たちは行っていないが、1週間ぐらい前です。申請書とか窓口の差異について、かなり意見を聞いたので有意義なものだったと思います。7S理念の方も、先進地の安城市へ行く予定です。
- 委員 高齢者役と妊婦役さんにそれぞれ分かれて体験してみたとのことだが、なぜ、妊婦さんなのか。岡村製作所さんは、窓口動線を調査するためにとのことでしたが、妊婦さんは物理的に移動がどうなのかということを見るためですか。
- 向上委員会 おなかが大きいベストみたいなものを着て重たくなります。妊婦さんで、ふたご用のベビーカーも持ってきて、今の市役所では確実に動きにくいと思います。動線的に、どこにデメリットがあるのかを探せたと思います。  
それぞれに住民が移動するというところで、転入、転出、相談と想定したもので、その妊婦さんに限っては私に対応したが、世帯の中に高齢者もいれば子どももいる。学校に行っている子に案内する時には「では、何課と何課に用事がありますね」というご案内をさせていただき、そのように動く。本当に、行かなければいけない所へ行くという想定で回ったので、かなりいろいろな所に行かれたと思います。
- 委員 妊婦役は何か意味があるのかと思ったが、動線とか動きやすさという意味というのはわかりました。窓口サービスとモニターアンケートとは全然別物と思ったので、妊婦役

は物理的な動きに問題ないかを見るということだったんですね。

○向上委員会 さらに新城市の場合、母子手帳は健康課のため保健センターが離れているので、説明だけはしたが不都合が出てくるということでした。

○向上委員会 最初に申し上げなければいけなかったのですが、今回添付した窓口サービスの資料は、いろいろなことをやっていく中の一つということですよ。

まずは、今回は新庁舎建設の時に「せっかくハード設備をするのだから、物理的なことでまず解決できるものは今、やっておかないとできない」という検討が中心になっている資料です。ここについている資料は、ハード面の問題を解決するという資料を作っているものなので、ご理解ください。

○委員 別の視点で、税務課の職員はすごく対応がいいと思う。これは象徴的に言っているつもり。やはり税金をもらわない以上、自分たちの仕事はできないという意味で、皆さん、経験されたらいいのではないかとという意味で申し上げます。

本当に税務課の職員はいいです。電話でもいろいろ教えてくれ、「いや、そんなにあなた納めなくて済むんですよ」という言い方もしてくれるし、知識も非常にある。わからなかったら、奥から上の人が出てきてくれる。先ほどまでの議論になった点は、税務課の職員はうまくやっているとします。

その裏腹として、市民が納めている税金で半分ぐらいは自分たちが給料をもらっているという意識でやってもらえば、税務課の職員のように対応できるのではないかと気がしました。

○事務局 専門的知識が高く聞いたことも答えてくれる。

○委員 全体の奉仕者の自覚というのはそういう部分に象徴されるのではないかと思います。市民に雇われているという意識ですね。

○事務局 そんな感覚を税務課の対応の中で受け取れるという感じですね。

○委員 外面の良い営業マンともいう感じかもしれませんが。

○委員 窓口と企業のごときは別に考えて、窓口というのは最低限全員ができることであって、ハードの整備とともにやっていただければ良いと思います。

深い知識を持った方を全員に求めなくてもいいと私も思う。公務員と企業のサラリーマンは給料の出方が違う。公務員だから、「税金から給料をもらっているのに最低限のことしかやらないし、いくら知識があってもなくても、お給料が変わらないのではないか」と思うのでは。このため、素晴らしい方がいた時、そういう方に賞を与えるような制度はありますか。

○向上委員会 今、一応、職員の表彰制度というのはありますが、日本人特有とは思いますが、あまり目立って表彰されると「あんなことで表彰されているが、私はもっとやっている」とか、かえって職場で不協和音が出てしまう。推薦したい人はたぶんいると思いますが、その表彰制度はあまりうまくいっていない。ただ、今、仕事で一生懸命頑張った人にはボーナスで若干、上乘せをしています。

○委員 賞というのは、上から選ばれるということですか。

○向上委員会 そうです。推薦があって、この人はこういう素晴らしいことをやっているからと。

○委員 ケーススタディで、「こういう相談が来ました。さあ、どうしますか？」というコンテストを開いて、意欲が高い方たちが応募して、その中で競い合うというのはないですか。

○向上委員会 そういうことはやってないです。

○委員 仕事がおもしろいと思う人は高め合える制度があると、同じ公務員でもやりがいが出る。やりがいがないと感じると、「どうせ給料は同じ」ということだと意欲が下がっていく。

すごい知識の方や、自分が好きで勉強するという方がみえるかもしれないけど、もっとそういう人を増やしていくためには、何か勉強会のような風土があるとモチベーションが上がるのではないのでしょうか。

○向上委員会 その辺は人間ですので、何か餡みみたいなものがあると頑張れる場合があるの

で、考えていくことができるかと思います。

○事務局 まだ時間がございますので、ほかにご意見、ご感想ございましたらどうですか。

○副委員長 「公務員の方は公金がお給料だから」とよく言われ、きっと「いつもそれ言われる」と思うのではないか。私は労働していたらそれに見合う対価としての給料をいただくのは当たり前と思うので、公金であろうと企業利益であろうと一緒にだと思っています。

「公務員は公で働いているのだから、へりくだらなければいけない」というような態度をすることはしないのではないのでしょうか。それは、自分がきちんとし、知識を持っているプライドと、それを正しく使える自負心を持っていれば、へりくだる必要はないし、窓口でも腫れ物に触るような接客態度をとらなくても、対等な態度をとっていただければいいと思います。最近、「どうでしょうか？」みたいな接客の感じがとてもあるので、プライドを持ってやってくださった方がいい。それに見合うだけの技能を持ってくださった方がいいと思います。もらっている分だけの仕事をきちんとやってほしいと思うぐらいです。

それと、「心に残る市職員の対応」の悪い印象で、「特定な分野や人々に偏らない考え方」が、悪いうちで3件になっています。表の一番上です。筆記ですから、内容は書いてあると思いますが、きっと特定の人々に偏った態度をとられたということだと思います。今、クレーマーが増えていますが、そういう人や、ねじ込んでくるような人がいるのではないか。

そういう時に、サービス業だからとへりくだるあまり、強く言ってくる人の言いなりになってしまわないかと心配です。「住民サービスしなくちゃ」、「市民によく思ってもらわなければ」と思うからといって、理不尽なことを言ってくる人や、自分の利益だけで便宜を図れという態度に対しては、毅然とした態度をとっていただきたい。

実は以前私が関わった職員の方は、法を犯すことをやっていました。私はよほど、この職員の方を退職にまで持っていこうかと思ったことがありました。ただ、地域も地域ですし、そこまで荒立てたくもないと思ったのでやめました。法まで犯すほどまで引きずられる仕方というのはとても危険でなくしていかなければいけない。そうした隠れている部分があると思います。特定の強い人に左右されないような倫理観を持っていただきたい。

クレーマーは最近、どんどん増えていますが、どういう対処をしておられるのか。これがこの表の中にある。いくら市民に奉仕するといっても、時には頭にくることもあるでしょう。どうしてますか。

○向上委員会 最前線に若い子がいますので、若い子からだんだんに後ろの人間が出て、人を変えながら、お詫びもしながらですが。でも、できないですということはお伝えさせていただく形になります。

人が変わっていく中で、相手方の気持ちが「偉い人が来たから仕方がないかな」と思う場合もある。臨機応変にはなるが、いろいろ手を変え品を変え、クレーマーに対応させていただいています。

そんなに多くはないです。そもそも住民票とか戸籍ですとかです。「なぜ、出せないんだ」等ありますが、やはりそこは法律で守られている所なので、そういった対応しかないと思っています。

最近では、本人が親御さんの戸籍を取りに来たが、それをお出しするための関係のわかる資料がなく、結局待たせてしまい、受け取れずに帰った方から苦情のメールが来たというものです。私たちも法律を守って、本人さんが確実にその人の直系の子孫だと確認できなければお出しできなかったものですから、それがためにご迷惑をかけたというお詫びをさせていただきました。その辺が一番、今クレームが多い、文句が多い。「なんで自分が、親の戸籍を取るのにそこまでしなければいけない」という苦情です。

○事務局 いろんな方がみえますので、よく感じるのは、自分が正しいという前提で来られるので、決まり事をなかなか受け入れてくれないことが結構あります。説明するけどなかなか聞き入れてくれない。その時は、後にいる上司が助けてくれる。最初は若い人が対応して、後から上司が来るというテクニックです。

○向上委員会 最近の苦情で思うのは、メールが多いです。その場では言わないの方が後

からメールとかで、いろんなご意見を言うてくださることが多いです。代表メールあてに。問い合わせは、もちろんメールで、他の県の方からもあります。

- 副委員長 でも、どうするんですか、その後は。
- 向上委員会 メールに対してお返事をさせていただきます。
- 委員 7 Sの所で、①から④はコミュニケーションの所で、社会人ならみんな誰でもという所がありますが、⑤から⑦の後半部分は、公務員としてスペシャリストとして、絶対守らなければいけない部分だと思います。プライバシーとか本人情報で、携帯電話の持込みについてはどうですか。
- 向上委員会 それは個人の携帯電話ですか。
- 委員 だいたい、企業で私も金融に勤めていましたが、個人情報扱う企業では携帯の持ち込みが禁止です。いないと思いますが、たまに悪質な所に個人情報を流す社員がいるので、携帯電話は今は写真も撮れるし、USBにつなげればデータも全部抜けてしまうので、安全策として、そういうことをしている所が多いです。

私が出会った、その戸籍。見せてはいけないものを「確認だから」と言って見せてしまうのは、たぶんそういう知識がないから、今は個人情報についてすごく厳しくなっているということをおわかっていなくてやっていたと思います。

携帯電話がすごいことに使われることがあるというのが、特に新城市役所は個人情報が多く私は心配なところ。田舎だから狙われないからいいのか、今後、突然大きな事件がないといいと思います。
- 向上委員会 最近、SNSでいろんな書き込みを、いわゆる職務上で知り得た秘密ではないですが、「今日、こんなことがあったよ」みたいな軽い感覚で出されても、本当に個人情報の流出につながりかねないので、その辺も庁内には周知するようにしています。

最近、選挙でもあって、ネット選挙が解禁されてから、身分をフェイスブックや何かで明かした上で書き込みするという例を聞いているので、そういうことがないように職員には徹底しています。

なかなか見えない部分なので、怖いと思っています。たぶんどこの自治体も、どこまで厳格に制限できるかで悩まれていると思います。正直言って、心配はしています。
- 委員 個人情報、プライバシーの件で、私の経験では、机の上に物が出ているのも、市役所にある物は全部個人情報なわけです。もし、誰かが忍び込んで全部出たら駄目ですというふうに会社から言われていたので、鍵を閉めてどこに入れないといけないとか、そういうことについて月に1回ぐらい見回りがありました。

「個人に任せて、全部机の上に出していい」というものではない。情報管理は徹底された方がいいと思います。
- 事務局 ありがとうございます。いい視点だと思いました。

そろそろ時間ですが、今日は「窓口サービスの対応」というテーマで、皆さんからいただいた意見をまとめましたが、今日、いただいた皆さんからのご意見を答申書に反映をさせていきたいと思っています。いろんな意見の中で、この点重要だというのが幾つかあったので、一度、事務局でピックアップさせていただきます。

たとえば、シンシアリィも当然ですし、専門的知識が必要ということとか、いろいろご意見がございました。一度、事務局で答申書に掲載するようなものをまとめて、また、皆さんにお諮りして、ご意見をいただく場をつくりたい。

ありがとうございます。それでは、今日のテーマについては、これで終了ということによろしいですか。

#### 4 その他

- 事務局 それでは、最後になりますが、これで4つのテーマについて、皆さんからご意見をいただきましたので、これまでの3つのテーマとも合わせて、要望、改善提案などをまとめたものを答申書に掲載したいと思っています。

予定ですが、12月中に、これまでの4つのテーマについて答申書案を事務局で作成さ

せていただき、皆様には答申案を郵送させていただきますので、ご覧いただければと思います。

それを踏まえて、次回の市民部会を開催させていただき、その時に郵送でお送りしました答申書の案について、ご意見をいただき、次回で最終的に答申案にまとめたいと思います。

次回の市民部会開催の予定は1月13日（火）か14日（水）の午後で予定をしたいと事務局としては思っております。今日、委員長はご欠席ですが、13日（火）がいいとおっしゃっていました。皆さん方のご意見も聞きたいと思います。

- 副委員長 人数が少ないので、今日も一人欠けたら会が流れるところでした。なるべく、皆さん来られやすい日で、13日（火）いかがでしょう。
- 事務局 今までも火曜日でした。では、13日火曜日、時間は午後1時半からで、場所は勤労青少年ホームの予定です。改めて通知させていただきます。
- 副委員長 ありがとうございます。辛くも会が流れずによかったと思います。  
それでは、また来年になると思いますので、よろしくお願いします。まだ早いですが、よいお年をお迎えください。本日は、どうもありがとうございました。