

高木質問

7番、高木真理です。通告に従い質問させていただきます。

1 行政サービスのスピードと市民満足度について伺います。

私がこの質問をしなければならなかったきっかけは、ある方から市民法律相談についての御意見をいただいたことでした。

この方によれば、さいたま市の法律相談は申し込んでから3か月も待たされることがあるというのです。私も前職の議員事務所で法律的な御相談の受け付けをしたことがあります。3か月先のアドバイスでは、いずれも手遅れになるものばかりではないかと思えます。

これは大変だと思い、現状を確認しましたところ、一応、現在の平均はおおむね1か月待ちとのことでした。しかし、1か月待つのです。

ちなみに、各政令市の状況を調査してみましたが、「当日先着順のみの受け付け」とするところ、この方式にも一長一短はあるのですけれども、そういう方法、あるいは「最大2週間先までの予約を取ります」というところ、あるいはこれらの方式を組み合わせるところなどありまして、さいたま市のように単純予約制により1か月以上待つことがあるというのは仙台市のみでありました。

一般に官のサービスは民のようにすぐやってもらうのは無理だというイメージはあろうかと思えます。しかし、サービスにとってスピードは重要です。私は、さいたま市なら工夫を重ねて官でも民並みのサービスを実現できるのではないかと思えます。

そこでお尋ねします。

(1) 昨年度試行された行政評価において、スピードの観点で数値化して評価している事業は500試行例のうち何件あるのでしょうか。

(2) 区役所の市民満足度事業はすぐやる実践のためと聞いていますが、区制以前に比べどのくらいのスピードアップが図られましたでしょうか。数値で比較するものがあれば、なければ具体例を幾つかあげてお答えください。

(3) 全庁的に、特にスピードという視点から事業を総点検し、職員の皆さん

の意識改革を加速させるとともに、処理速度を改善するという方法があるかと思いますが、このような取組みはいかがでしょうか。

(4) 問題意識のきっかけとなりました法律相談についても伺います。

相談を受ける弁護士さんの数をふやせば、その分処理件数は伸びます。しかし、予算が限られたさいたま市ですから、その分の弁護士費用をふやすのは難しいかと思しますので、千葉方式を検討されてはいかがでしょうか。

無料相談の結果、有償できちんと弁護士に事件を依頼する必要があるというケースは多々あります。千葉では、そのアドバイスを受けた相談者がその無料相談を担当した弁護士に対して相談終了後に別途有償の契約を結ぶこと、つまり受任することを妨げないという方式です。

弁護士さんは、よい相談をすれば相談者から引き続き別途有償の依頼をされる可能性があるため、より安い委託費用で市の相談業務を受けてもらえ、市は同じ予算でも対応弁護士数の数をふやすことができると思います。御検討はいただけないでしょうか。

2 自治会館と都市公園をめぐる問題に見る縦割調整の問題点について。

この問題に関しましては、当初、担当課でヒアリングをさせていただきましたことと事情が異なっておりましたので、タイトルを変更し、「自治会館と都市公園をめぐる問題について」と改めさせていただきます。

さて、都市公園法においては、公園内に自治会館のような建物は認められないということになっていますが、旧大宮地域を中心に、このようなケースが8か所あります。本来は違法なので、建て替えるのであれば壊してくださいと行政に言われ、地元では困っています。

都市公園法の趣旨は、人々が憩う場としての公園に勝手な建物があれこれ建ったのでは、公園としての機能が果たせなくなるのでまかりならんということでしょう。私もこれは当然のことと思いますが、これらの自治会館の問題は、勝手にあとから公園を占拠したのとは訳が違います。

8か所にはそれぞれの事情がありますので、今回は宮原2丁目自治会館につき伺うことといたします。

当該自治会館は、昭和30年に建てられました。敷地は区画整理の減歩によってできた公園です。そして、翌31年にこの都市公園法ができ、法律にのっとれ

ば壊さなければならぬ建物になってしまいました。しかし、その時点では、結局、行政の英断と言うべきか、あいまいな判断と言うべきか、壊せとはならなかったのです。

その後の細かい記録はありませんが、この問題が再び大きく動いたのは、実に平成12年のことで、その間、地元では自治会館とその前にある中道公園を一体のものとして地域で愛し、利用してきたわけです。

現場を御覧いただければわかりますが、地元の人々は自治会館と公園をセットでごく自然に利用しています。公園法の趣旨にのっとり、既にある自治会館を壊し、公園本来の姿を回復しました、「面積が広がってよかったですよ」と言ってみても、利用者である周辺住民は全く喜ばないというのが現状です。何のための法律でしょうか。

誤解なく言えば、私は住民が喜びさえすれば違法なことをしてもよいと言うつもりは毛頭ありません。法は法です。また、今後のケースで、公園があるんだから自治会館ぐらい建てさせろというエゴを市民に許すものでもありません。

ただ、このケースは特殊なのです。違法なものをあとから建てたのではなく、既に建てていたところに公園法がやってきました。法の趣旨からいっても、既に建っていた自治会館部分は公園とはせず、その建物の前の広場のみを公園とする処置を講じていただくわけにはいかないでしょうか。

詳しく聞きますと、どういう経緯か、この中道公園は、その後、都市公園決定にもかかってしまっているのです、事態は簡単に処理できないとのこと。現在の担当課の皆様の苦悩もよく理解できます。そして、行政が法の前に公平でなければならぬこともよくわかります。

しかし、この問題は、逆に過去の行政が法の前の公平の原則をよくも悪くも曲げてしまったねじれから始まっています。建て替え問題のたびにもめることを避けるためにも、ぜひ法の趣旨に遡っていただいて、合法で公平で、かつ一気に思い切った解決となる施策をよろしく願います。

なお、ほか7か所につきましても、事情考慮のうえ、根本的な解決がなされることを望みます。

3 市の顔としての盆栽村のPRについて。

この点につきましては、関根議員、今村議員から既に多岐にわたる質問があ

りましたので、重なる部分は割愛することとし、角度を変更して伺います。

私は、今回の質問通告で偶然同時に3人の議員から盆栽村についての質問が出た、このことは実は重要なことではないかと思っています。これは質問議員の選挙区がどこかという問題ではなく、盆栽とそれを支える環境としての盆栽村は、知れば知るほどその深さに打たれ、良さをPRしたくなるということの意味していると思います。

このたび市長からも、総合振興計画の基本構想にも盆栽村はさいたま市を特徴づける地域資源の一つとして位置づけがなされており、十分活用するという旨の答弁がありました。大変心強い限りです。

そこで、さらにお願ひがあります。ぜひ盆栽村については、市を特徴づける地域資源の一つ、つまり、たくさんある中の一つという認識を超え、世界に発信するという意味で、中でも盆栽村をという施策の位置づけを行っていただくことはできないでしょうか。

市の顔というには、さいたま市のホームページの検索語に「盆栽」と入れても、「盆栽まつり」の記述は出てまいりますが、まとまった紹介としての盆栽村のPR項目が見つかりません。

まだ、合併後間もないせいもありますが、旧大宮以外の市民の皆さんには、盆栽村の存在を知らない方もまだまだ多いのではないのでしょうか。まず、市民一人ひとりがその良さを理解し、誇りに思う、その一歩から始めることが肝要かと思ひます。

そこで伺ひます。

(1) 市では市民の盆栽村への現在の認知度を全市ベースでどのくらいととられていますか。また、今後その理解を広げていくために、どんな方法を考へているのでしょうか。

(2) さいたま市の子どもたちが小・中学校を通じて盆栽村について学ぶ機会にはどのようなものがありますか。

(3) 現在、他市町村や外国からのお客様が市にいらしたとき、記念品をお渡しするような場面で、盆栽に関するものはどのようにPRとして取り入れられているのでしょうか。

ちなみに、先日、杉並区に視察で伺ひました際に、職員の方からいただいた

名刺に「アニメのまち杉並」をアピールするシールが貼ってありました。これから、区全体をあげてアピールに努めていこうということで、とりあえず持っている名刺にシールを貼ることから始めたと言い、視察に行った私たちに名刺交換の際の話題として真先に先方から説明がありました。

市民一人ひとり、そして行政も一体となって、自分たちのまちの誇りについてPRしていくということは、とても大切なことだと思います。

いずれにしろ、庁内の盆栽文化振興活用検討委員会の議論の成果並びに今年度まとめられる構想には大変期待をさせていただきます。積極的な施策の推進をよろしく願います。

以上です。（拍手起こる）

回答

○立石松美総務局長

1 行政サービスのスピードと市民満足について、総務局所管部分についてお答えをいたします。

まず、昨年度試行した行政評価の中で、スピードの観点で評価している事業数でございますが、窓口での各種届け出や申請時における待ち時間、幹線道路へのアクセス所要時間など、時間的な指標を用いたものは17事業ございました。

次に、スピードの視点で事業を総点検し、職員の意識改革の加速とともに、処理速度を改善する方法についての御質問にお答えをいたします。

御指摘のとおり、業務対応のスピードアップは、市民サービスの大きな要素であると認識いたしておりますもので、今後とも行政評価の取組みを進めるに当たって、市民の方たちに満足していただけるよう、スピード、迅速性とあわせまして、正確性や公平性、効率性の観点から点検を行い、業務の改善に努めてまいりたいと存じます。

以上でございます。

○大塚英男市民局長

1 行政サービスのスピードと市民満足度について、市民局所管にお答えいたします。

区民満足度アップ事業は、主に道路、河川、交通安全施設、コミュニティ施設等の緊急修繕、衛生害虫駆除等にかかわる事業であり、区民の日常生活における安全性等を常に確保するため、特に処理の速度を向上させることが肝要と考えております。

本事業の推進に当たりましては、各区役所に配置しました生活課が担当し、緊急修繕等、さまざまな区民要望に対しスピーディに対応しております。

例えば、歩道部分の平板などの修繕要望につきましては、即日職員が行い、処理する。また、道路照明灯の修繕につきましては、原則3日間以内に修繕するなど、市民から喜ばれ評価を得ております。

次に、法律相談についてお答えいたします。

本市の法律相談は、平成15年度から法律一般とサラ金問題に区分し、相談回数につきましても月9回から20回にふやし、対応している状況であります。

また、申し込みが多いため、定員を超えた場合予約を行っておりますが、現在、待機日数はおおむね1か月ぐらいとなっている状況であります。

今後は、待機日数の減少に努めるとともに、引き続き、相談業務の充実に向け、さいたま弁護士会と協議してまいります。

○浅子進都市局長

所管についてお答えいたします。

ただいま行政に対して、大変あたたかな御理解のうえ御質問いただきましてありがとうございます。

しかしながら、都市公園法第2条第2項では、公園に必要な施設以外の建設を認めておりません。お尋ねの建物も20年以上前に建設したものであります。本市としては、都市公園法の趣旨を踏まえ、自治会館を新築する際は、公園以外の場所にさせていただくよう切にお願いしたいと思います。

○小宮義夫理事

御質問の3 市の顔としての盆栽村をアピールにつきまして、順次お答えいたします。

まず、市民の認知度について及びその理解度はどのように広げていくかの御質問にお答えいたします。

盆栽村については歴史もあり、旧大宮市域の市民の皆様にはかなりの認知度があるものと考えております。また、その他の地域につきましても、全戸配布しておりますガイドマップでの盆栽村の紹介や、また、市報での大盆栽まつりの記事の掲載、また、市のホームページの観光の項目にリンクされております、市の外郭団体であるさいたま観光コンベンションビューローの盆栽村の紹介等を通じまして、広く認知されていくものと考えております。

今後も、市で発行する観光案内パンフレットや市のホームページの充実等を通じまして、その理解度を上げるとともに、PRをしてまいりたいと考えております。

次に、さいたま市の子どもたちが、小・中学校を通じて盆栽について学ぶ機会があるかとの御質問にお答えいたします。

現在、小学校3年生の社会科の副読本「かがやくさいたま市」の中で盆栽村を紹介しているほか、大宮北小学校及び植竹小学校では総合的な学習の時間において、地域について学習する中で盆栽村の様子を調べたり、また、インタビューをしたりしております。

また、大宮南小学校では、3年生と緑化委員が約120鉢の盆栽を栽培し、毎年5月に開催されます大盆栽まつりの市民盆栽展に出品しているところでございます。

なお、学校ではございませんが、北区役所では、今年度小学校から中学校を対象に、夏休み子ども盆栽学校を開催し、大変好評でございました。

最後の御質問でございますが、他の市町村や外国からのお客様に渡す盆栽に関する記念品はあるかとの御質問でございますが、現在、盆栽に関する記念品といたしましては、市内の観光地の一つとして盆栽村を紹介する日本語及び外国版のガイドブックやガイドマップ、また、さいたま観光コンベンションビューローで発行する絵はがき等がございます。

今後とも、世界に誇れる盆栽文化をPRしてまいりたいと考えております。
以上でございます。