

札幌市行政評価委員会 外部評価ヒアリング③

評価対象：施策「2-3-2 日常の身近な暮らしの安心の
確保」に関連する6事業

会 議 録

日 時：平成25年8月29日（木）午後6時開会
場 所：市役所本庁舎 18階 第4常任委員会会議室

1. 開 会

○吉見委員長 これより、札幌市行政評価委員会外部評価ヒアリングを始めたいと思います。

本日は、施策2-3-2の「日常の身近な暮らしの安心の確保」に関連する事業のヒアリングを行いまして、関係する事業所管部局の皆様には、いらしていただいております。

なお、この件のテーマに関しましては、大きく分けて二つございます。一つが消費者センターの関係でございます。これは、今から行います。その後に、所管の方に入れかわっていただきまして、DV、男女共同参画の関係を行います。こちらは、いずれも事前勉強を行っておりますけれども、DV、男女共同参画の関係につきましては、非公開で行います。前半の消費者センター関係については、公開いたします。

本日の行政評価委員会に欠席はございません。5人全員が出席しております。

それでは、最初に、本日の配付資料について、事務局から説明をお願いいたします。

○推進担当係長 改革推進部の細川です。

それでは、お手元の資料の確認をさせていただきます。

1枚目が外部評価ヒアリング③という式次第です。続きまして、資料1ということで、事前質問への回答一覧が4ページ物になっております。そして、回答用資料として、別添資料1が1枚ございます。

皆様、おそろいでございますか。

私からは以上でございます。

○吉見委員長 ありがとうございます。

申しおくれましたが、私は、委員長の吉見でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、議事に入ります前に、本日の進行方法について、簡単にご説明を申し上げます。

本日のテーマである日常の身近な暮らしの安心の確保の関係につきましては、先ほど申しましたように、私ども委員への事前勉強会を実施しておりますので、冒頭の概要説明を行わないことにいたします。そして、お手元の資料1の事前説明への回答からお願いしていくことにいたします。

なお、回答につきましては、事前に送付いただいております。各委員はいただいた回答に目を通しておりますので、これらについて読んで説明いただくことは不要です。そして、項目につきましても、適宜、区切ってまとめて幾つかずつやろうと思いますが、1番から順番に一つずつご説明いただくことも不要です。回答の中で言い尽くしているものは、説明なしで飛ばしていただきます。

したがいまして、全ての項目ではなくて、例えば回答に至る考え方などについて補足説明が必要だと考えるものについてご説明をいただければと思います。例えば、質問に対して回答がずれて見える場合ですね。どうしてこんな回答になるのかという補足説明が必要

なものがあるかもしれません。その場合には、補足説明でどうしてこういうふうに至ったのかという考え方について補足説明をいただければと思います。

今申し上げましたように、適宜、区切らせていただきたいと思います。最初は質問番号の1番から5番までをまとめて回答いただければと思います。今のよう内容で参りますので、ご回答をいただく際には、何番とご指摘いただいた上で補足説明をいただければと思います。

どうぞよろしくお願いいたします。

2. ヒアリング（消費者センター）

○吉見委員長 それでは、早速、1番から5番につきましてお願いいたします。

○市民まちづくり局 消費者センターの大上でございます。よろしくお願いいたします。

私から、1番目から5番目について、ご説明させていただきたいと思います。

まず、1番目の北海道の消費者センターとの役割分担並びに札幌市の独自性についてというご質問です。

そもそも、消費者行政につきましては、消費者基本法及び消費者安全法により、消費者の利益の擁護及び増進をもって、消費者生活の安定と向上を図るということで定められております。これらについて、基本的な理念、それぞれの当事者の役割、施策の基本などが規定されております。

そんな中で、北海道と札幌市について、どのような形ですみ分けをしているのかでございますけれども、お手元にお配りしております別添資料1をごらんください。

ここには、ちょうど真ん中を境に、左側に北海道、右側に札幌市について書いてあります。

ちなみに、同じ地方公共団体という立場の中からは、消費者基本法に基づいて、その中で苦情処理及び紛争処理の促進という中では、「苦情処理のあっせん等に努めなければならない」ということで、どちらも同じ地方公共団体としての業務もしくは役割を担っております。

ここについては共通的な業務ですけれども、消費者基本法の第19条によりますと、都道府県における特定の事柄も実は書いてあります。その中の一つとして、都道府県は市町村と連携を図るということ、高度な専門性または広域の見地への配慮を必要とする苦情処理のあっせん等、もしくは、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応しなさいと別立てになっておりますし、苦情並びに紛争については、それぞれ人材の確保及び資質の向上、その他の必要な施策、もしくは紛争を解決するための必要な施策を行いなさいとなっております。これが都道府県独自のものとなります。

それから、消費者安全法については、それぞれある程度明確に書かれておりまして、まず、右側の市町村から見ますと、市町村については、一つは消費者生活相談に乗ること、苦情処理のためのあっせんを行うこと、安心確保のための必要な情報の収集と提供を行う

こと、都道府県との情報交換を行うとなっております。

これは何を申し上げているかというと、住民と非常に密接な形、身近な形でそういった問題に対処しなさいということです。顔と顔を合わせながら、フェース・ツー・フェースの中で行政に取り組んでいきなさいというのが市町村の立場でございます。

また、左側の北海道の立場については、そういったこともしないわけではないのですが、主に市町村の事務の実施に関しての連絡調整や技術的援助を行うことになっております。ですから、消費者基本法にもありましたように、相談や苦情処理のあっせんについては、各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものについて応じたり、必要とするものを行うことになっております。

1 番については、以上で説明を終わらせていただきます。

2 番目については、相談内容、件数に対して人的資源は充足しているのかということです。

全体的な指標をお示しすることは難しいのですが、ここに三つ書いております。その一つとして、相対的に見たときにどうかという判断をしております。一つは、相談員の配置数、処理時間について、ほかの政令市 20 都市もしくは 13 都市の例を挙げております。相談員配置数については、20 都市の平均の 1,000 件当たりの配置人員の 1.278 に対して、札幌市は 1.286 ということで、ほぼ平均的であります。それから、処理時間についても、1 件当たりは全国平均の 2.16 時間に対して、札幌市は 2.13 時間ということで、これも大体平均的なところで、相対的には人的な配置は十分行われていると捉えております。

また、相談員の内容につきましても、配置している 15 名全員の平均的な勤続年数は七、八年ということで、十分な経験を持っていると考えております。

○吉見委員長 恐縮ですが、22 番は、すでに回答に書かれているものでした。今のようなケースは、説明を省略してもらって結構です。

3 番、4 番、5 番につきましても、ここに書いていないことで補足があればお願いいたします。

○市民まちづくり局 わかりました。

それでは、3 番目と 5 番目については、関連性がありますから一括でご説明させていただきます。

直営で行うか委託で行うかですが、いずれにしろ、この消費者相談を行うに当たっては、それなりに相談員の資格や、相談、啓発のいずれにも相応の経験を有する者が必要になります。札幌市は、昭和 39 年から消費者相談を始めているわけですが、当時、もしくは現在においても、札幌市自体では相談員を抱えておりませんし、有資格者もおりません。

そんな中、昭和 39 年以前に相談員を確保していたのは、札幌消費者協会であったということから、ここに委託したものと言えらると思います。また、今、直営で行っている都市

については、非常勤の方を採用して、いわゆる正職員での対応はしていないということもあります。もしくは、札幌市の行財政改革プランの中でもあるべき姿としてあるのですけれども、財政上の要因や、民間活用をすることによって行政サービスを一層向上させるというような趣旨もあることから、現在のところ、札幌市では直営ではなく、それなりの組織を持っているところ、受託体制の整っている業者に対して委託を行っている現状にあります。

また、5番目につきましては、そこで雇っている相談員の関係です。

どのようなレベルアップの事業を行っているか、レベルアップはどのように判断しているのかを書かれているわけですが、ここについても難しいところではありますが、レベルアップについては、国民生活センターの研修に参加させたり、研修に参加してきた相談員が内部的な研修を行って充実を図っております。取り立てての判断基準的なテストなどの評価は行っていないのが現状でございます。

それから、北海道のセンター職員との比較については、北海道と札幌市の協会は親子関係にある仲です。基本的には、ここら辺からもらっているところ、両者から示されている勤務形態、月額報酬については、ほぼ同じことも確認しております。そういった点では、ほとんど同様というように認識しております。

4番目につきましては、数値でお示ししているとおりでございますので、説明については省略させていただきたいと思えます。

5番目までについては、以上でございます。

○吉見委員長 ありがとうございます。

それでは、委員の皆様から、何かご質問等はございますか。

3番目のご説明で、直営で行う場合だと非常勤になるので、簡単に言えば専門性等に問題があるというお話に聞こえました。直営だと非常勤で、直営でなければ専門性が高まるというところのつながりがよくわかりません。つまり、直営だと、今の制度の中で、必然的に専門性が高められない状況にあり、制度的に何か問題が生じているということでしょうか。

○市民まちづくり局 そうではないです。仮に直営で行うことになれば、それなりの専門性を高めていく方策や取り組みを当然やらなければいけないし、やっていくものだと思います。しかし、現実には、ほかの都市で、非常勤扱いで正職員をもってやっていないということは、やはり、費用の面の問題があります。そういったところで違和感があると感じています。

○吉見委員長 ということは、札幌市としては、コスト面を考えて、直営ではなく、委託を行ったほうが有意であるという判断があるのですか。

○市民まちづくり局 その点は、間違いのない部分と思っています。

○吉見委員長 ありがとうございます。

もう一つは、5番目の②のレベルアップの判断です。客観的な成果指標がつけられる場合

とつukれない場合があると思います。ですから、必ずつukりなさいとは言いません。ただ、わからないけれども、やっていますというの、また問題があると思います。すなわち、何かやっているから絶対にレベルアップは図れているはずだというのは無責任な話です。つまり、数値的なものが出されれば、もちろんそれがいいと思いますが、そうでない場合には、どうやってレベルアップの有無を把握するかということです。このままだと、レベルアップを図るべく頑張っているけれども、実際にどうなったかわからないというご回答に見えます。これは、何かの形で把握したり、こういうことでわかったということはあるのですか。数値的なものでなくても、例えば、こういうことをやったので役に立った例があったということはありませんか。

○市民まちづくり局 生活相談員に関しては、国レベルでも非常に話題になっているところで、これを法的にどう位置づけるかという検討も実際にされているところもあります。

そんな中で、もしかすると、法的な形で位置づけをすることによって、例えば更新試験や研修などもっと充実した形になる場合があると思います。そうならなければ、今、言ったように、独自で判定していかなければいけない部分も確かにあると思います。私どもも、実際にはこのレベルの中でしか行っていないのが現状です。

アドバイザーの資格の更新もない状況ですが、テスト的なものがあればいいと思いますので、おいおい考えていかなければならない部分かもしれません。

○市民まちづくり局 国民生活センターで行われている研修は、最新の情報や最新の法的な改正などを踏まえた研修を行っております。メニュー的には毎年どんどん更新されているものを1回につき、札幌から東京に行きますけれども、1泊2日でびっちり研修してまいります。そういうところで新しいものを研修してきて、それが日々の新しい種類の悪質商法などの相談で生かされていると私どもは理解しております。

国民生活センターは、全国からの相談の実例が入力されたものを絶えず検証しておりますし、傾向もきちんと分析されておりますので、それに基づいた研修を消費者庁と一体となって行っております。国民生活センターのレベルなり意識の高さが、私どもが委託している札幌消費者協会に直接伝わっていると考えております。

○吉見委員長 私も細かい研修内容を把握しているわけではないですが、今のお話ですと、例えば法改正があったときの研修を指してレベルアップと言っているのですか。

○市民まちづくり局 そうです。例えば、ふだんの相談の対応が悪いや、思うようなことをきちんと聞いてもらえなかったという苦情が実際にありません。そういう部分は、既に長年の経験のある相談員がほとんどですので、レベルが高いと判断してもいいと思います。

○吉見委員長 今のことは、応対技術などの面ではというお話ですね。

○市民まちづくり局 そうです。

さらに、レベルアップということでは、やはり、最新の情報や商法をきちんと理解することが、相談を受けるときの回答なりあっせんなりお返しする内容のレベルの高さというか、満足いただけるように、最新の形で回答して、市民の解決のお手伝いに役立っている

部分のレベルと考えています。

○吉見委員長 わかりました。

何をもってレベルがアップしたのかということも入っていると思いましたが、お伺いした次第です。

きょうは、専門職の先生も委員としていらっしゃっていますが、専門職は新しい情報を入れていかないと、レベルダウンになります。維持するためには、常に新しい情報を入れなければいけないと思います。そういう意味では、わざわざレベルアップという事業になると、そこに一体何が加わっていくのかということだと思えます。中身的には、まだ細かいところがわかりませんが、今のお話で少しわかりました。

逆に言うと、新しい法律が入ったかどうかは、検証しようと思ったらそんなに難しくないですね。

○市民まちづくり局 テスト方式のイメージですか。

○吉見委員長 それが中身であればできると思います。検証自体はそんなに難しくないとします。

ほかの方はいかがですか。

○石川委員 2番の内容、件数に関して充足しているかという数字です。

これは、平均的というイメージはつかめるのですが、全体感がわからないのです。すぐ出なければ後日でもいいですが、もし今わかれば教えてください。

1, 000件当たりの相談員配置数が札幌の場合は1, 286人というのは、例えば相談員が平成25年度の15人を使えば、相談件数が何件あったものをどう割って1, 286人が算定されたか、今、わかりますか。

○市民まちづくり局 政令市の年間の相談件数がそれぞれの都市でわかっておりますので、例えば札幌ですと、比較したのは平成23年度の1万2, 439件になります。

○石川委員 1万2, 439件ですね。

○市民まちづくり局 それを、各都市の相談員の人数というよりも、勤務時間と人数を掛けていって総時間に置きかえまして、要するに、相談に応じている延べ時間数に置きかえて、順位を決めさせていただいております。

○石川委員 札幌の1, 286人の出し方は、どういう計算過程ですか。

今すぐでなくてもいいです。

○市民まちづくり局 後ほど、計算式をご提示します。

○吉見委員長 ほかにいかがですか。

○太田委員 1番についてお伺いします。

先ほどのご説明では、札幌市の消費者センターのほうがフェース・ツー・フェースであるという利点をお話いただいたのですが、もう少し具体的にご説明をいただけますか。

○市民まちづくり局 国でもそのように言っているのですけれども、消費者行政については、地方自治という考えです。

- 太田委員 消費者の立場として、フェース・ツー・フェースを感じられるところは、具体的にどういうところですか。
- 市民まちづくり局 じかに相談に来所できることです。
- 太田委員 道の消費者センターはできないのですか。
- 市民まちづくり局 いえ、北海道もできます。
- 太田委員 では、その違いはどちらにあるのでしょうか。
- 市民まちづくり局 法律上のコアな解釈として、都道府県については……。
- 太田委員 相談に行った消費者の立場に立って具体的にご説明をしていただけますか。
- 市民まちづくり局 基本的には、住んでいるところの市町村に出向いて、相談をするなり、電話をするということがあります。
- 太田委員 道でもしていただけるのですね。
- 市民まちづくり局 否定はしないです。
- 太田委員 市だからフェース・ツー・フェースであるという具体的なご説明をいただきたいのです。
- 市民まちづくり局 それは、基本的には基礎自治体の市町村が。
- 太田委員 消費者の立場からです。
- 市民まちづくり局 消費者は常に身近な自分が住んでいる市町村に出向けば相談ができるという体制をとっておいてほしいというのが基本的な考え方です。
- 太田委員 質問の意図を変えますが、エルプラザに伺うのと道庁別館に伺うのは、それほど距離は変わらないので、市民の立場からするとフェース・ツー・フェースというのはどの辺の違いがあるのかを教えてくださいたいのです。
- 市民まちづくり局 フェース・ツー・フェースについて、北海道に行こうが、札幌市に行こうが、それは違いはないと思います。
- 太田委員 札幌市の利点はどのようなのですか。
- 市民まちづくり局 札幌市に出向くのと北海道に出向くのとの違いですか。
- 太田委員 はい。
- 市民まちづくり局 はっきり言って、それ自体に違いはないと思います。
- 太田委員 それでは、札幌市民は、札幌消費者センターと道の消費者センターはどのように違うと受け取ればいいのですか。
- 市民まちづくり局 そこを消費者に説明すべきかどうかはあると思うのです。
- 太田委員 得られるサービスは同じだと考えてよろしいですか。
- 市民まちづくり局 それは、当然、同じだと思います。法律上にも、地方公共団体は、苦情処理のあっせん等を行わなければならないと書いてありますから、同じことを提供しなければいけないことが基本的にあると思います。
- 太田委員 では、どちらに行っても同じサービスを受けられるのですね。
- 市民まちづくり局 受けられなければ、それはおかしいと思います。

○太田委員 となった場合に、札幌市が消費者センターで同じものをしているのであれば、そのすみ分けについて、消費者の立場からどういうふうにお考えですか。

○市民まちづくり局 消費者としては、先ほど申しあげましたように、都道府県は広域的なことでもって解決していかなければならない見地から検討していかなければならない、相談を受けなければならない案件については、北海道なり自治体が関与すべきであります。そこだけで終わるような事案については、最寄りの市町村で十分対応できるというすみ分けと解釈していただくしかないと思います。

○太田委員 市民としては、どちらに伺っても大丈夫ということですね。

○市民まちづくり局 今のところは、全然問題ないです。

だ、これは、少し説明させていただきますと、例えば病院でもそうですけれども、一つの病院に行って解決できなくて、セカンドオピニオンという形で次の病院に行きます。そんな中では、札幌市民としては、札幌市にも行けるし、北海道にも行けるという利点があると思います。

○太田委員 わかりました。

○林委員 恐らく消費者は、セカンドオピニオンをやりたくてやるのではなくて、本当はセカンド、サードはしたくないけれども、不安なのでやるので、先ほどのお話と違うと思います。

要は、相手方が市内の業者であれば、札幌市のほうがより適切ということになるのですか、そういうことではないのですか。

○市民まちづくり局 業者がどこかは特定しなくても、例えば東京の業者である場合が結構多いですね。

○林委員 ほとんどはそういう場合ですね。

さきほど、そこで終わる場合はその市町村がいいとおっしゃったのですけれども、そこは具体的に何を指しているのですか。

○市民まちづくり局 札幌の場合は、北海道庁の消費者センターと同じ市内にあるものですから、札幌市民にとっては、確かに道庁に行こうが、札幌市に行こうがサービスを受ける内容も何も変わらないです。ですから、札幌市民の消費者としては、余り意識するものはないと思います。たまたま電話番号を調べたら、道にあったので、そっちにかけましたと。それによって、受けるサービスの内容について、差は全くないと思います。

先ほどのお話の中で、全国的な展開からしますと、県庁所在地以外の市町村については、身近なところに行くことによって、例えば契約書を見せることができます。できるだけ消費者が住んでいらっしゃる場所で相談を受けると。それにより、内容の確認もできるものですから、細かいところで助言等が可能と思います。全体論としては、身近なところにあるものの方がいいと思います。たまたま札幌は二つが同じ場所にあります。道庁とそんなに離れていませんので、少しわかりづらいと思います。

○林委員 受けられるサービスの内容に全く変わりがないということなら、それはそれで

よろしいと思います。

わかりました。

○吉見委員長 先ほど太田委員がおっしゃっていましたが、サービスを受ける消費者の立場という話は、今の話と重なると思います。要するに、国も含めて、あちこちで店開きをしているものですから、何かあったときに、どこに行けばいいのか、まず悩むだろうということです。一つは、どこでもいいですよという答えもあると思います。

今、おっしゃったように、身近な基礎自治体が開いているところに相談を持ち込んだときに、少なくとも相談を持ちかけた側からしたときに、解決がつくものかどうかが大変なところかと思えます。例えば、健康食品は、今、九州の業者が多いですから、通信販売で買ったけれども、健康食品について、奥づけを見たら大分県何とかと書いてあるけれども、札幌市に持ち込んだときに、それは札幌市ではないので国のほうに行ってくださいとか、道内であれば道庁は市町村の連携があるからそちらへ行ってくださいということにならずに、裏で他機関との連携はあっていいと思いますし、もちろん、あると思います。要するに、利用する立場からすると、今のような話を市に持ち込んでも、道庁に持ち込んでも、消費者庁に直接持ち込んでも、同じような結果が得られるだろうか、同じようなサービスが得られるのか、それとも違ってくるのか、そこがお聞きになりたかったところかと思えます。

今のお話ですと、同じということによろしいですか。

○市民まちづくり局 はい。

○吉見委員長 ワンストップでできるのですね。

○市民まちづくり局 相談の範囲について、先ほど消費者庁にもという話でしたが、国セン（国民生活センター）は電話相談になります。消費者庁のホットラインがあるのですが、実は、平日に電話しても国センにはつながらないで、札幌市につながるようになっております。ですから、国の対応としましては、消費者が宛て先がわからなくてホットラインの国センにかけても札幌市につながって、札幌市がお受けすることになっています。ただ、土・日については、私どもで開設しておりませんので、直接、国センでお受けすることで、サービスの提供が漏れないような形でやっております。

○吉見委員長 すなわち、相談する側からすれば、曜日を選んで聞いているわけではないので、平日に電話をかけようが、日曜日に電話をかけようが、ある意味で同じサービスが得られるような状況になっているのですね。電話の先でつながるところが違うにしても、かける側はそこを意識していませんから、多分、札幌市がお受けになっていても国にかけたと思って電話しているわけです。

わかりました。

ほかに何かありますか。

○太田委員 3番の採用している職員に関してお伺いします。

ベテラン職員を引き続き雇用されているというお話でした。人数も限られていますけれ

ども、新しい方の採用や職員の入れかえに関してはどのようにお考えですか。

多分、両方とも資格は試験か何かだと思うのですが、有資格者の方たちが何人もおられると思います。継続して長年の方がとられているのであれば、新規の人の採用は余りないものですか。

○市民まちづくり局 基本的には、欠員補充です。

○太田委員 余り異動はないのですか。

○市民まちづくり局 基本的には、委託先での雇用ですから、聞いている限りですが、欠員の補充が原則です。

○太田委員 となると、余り異動されていなくて、同じ方が担当されていると考えたほうがよろしいですね。

○市民まちづくり局 そうですね。組織内での異動はあります。

○吉見委員長 ほかにありませんか。

○石川委員 さっきの2番で質問をし忘れていました。算定根拠があればイメージがつかめるとは思います。それを聞いて、また疑問に思ったらあれなので、あらかじめ質問します。

数字の1.278人や1.286人のイメージは、今、電卓で平均を掛けたりすると、大体、相談充足体制は1.2人で、2割増しぐらいの陣容があるので、少しぐらいふえても対応できるという意味の1.286人ですか。僕がここの質問で確認したいのは、相談というのは、答えられないほどの相談がどんどん来るものなのか、ある程度の余裕があるものなのか、この回答だけではうかがえなかったのです。

○市民まちづくり局 過去にいろいろな都市が調査したものを探しましたがけれども、正直なところ、うまくご説明できるものは見当たりませんでした。足りているのか、消費者がどんどんかけてきたものに本当に適正な、一つに何時間かけているか、電話をかけたなら何分以内につながるのかというところの検証はしっかりできていない状況です。今回は、余り積極的なお示しの仕方ではないとわかっていたのですが、あくまでも全国の政令市を横並びにしてみた中で、平均的であれば行政サービスの質としては悪いものではないという方法でしか、今のところ、検証ができていない状況です。

○石川委員 そうすると、1.286人という数字にはそれほど意味がなくて、割った結果というぐらいのお話ですね。

○市民まちづくり局 そのとおりです。

○石川委員 これは情報の世界になるのですが、僕は、相談にちゃんと答えられているのかということが一つあると思います。何ぼかけても電話がつながらないというのは、相談のほうが多い状況だと思います。相談に答えられているということは、15人の体制で答える環境が整っているということだと思いますので、それ自体は整っていると理解してよろしいですか。来た相談に答えられていない状況は起きてないという理解でいいのでしょうか。それとも、そういうことが起こっているのでしょうか。

○市民まちづくり局 確かに、混み合う時間帯はあると思います。札幌市ですと週明けの月曜日が混み合っ、お話し中ですぐにかからないとか、夕方の4時半を過ぎますと相談員の体制を減らしていますので、その時間帯に複数が重なってしまうと、お話し中の時間が長くなることは確かにあると思います。しかし、それが二百何十日延々と続いているほどではないということは、現場の感覚からもわかっていると考えております。

○石川委員 一つ目の理解として、相談は、何らかの形で対応がとれているという理解でよろしいですね。

○市民まちづくり局 はい。

私どもの消費生活相談の中で、緊急性のある一分一秒を争う相談は、基本的にはないと思います。そういう中では、何回か少し時間をかけてお電話していただくか、もしくは、道に電話をするという方もいます。市役所本庁舎に、つながらないのですが、どうしたらいいですかというお電話も確かにたまにあります。そのときに、相談機関や曜日によってはこういう番号もありますのご案内する場合も中にはございます。

○石川委員 数字にこだわる気はないのですけれども、ここに出ている数字だけでいけば、例えば1万2,439件の相談があつて、平均が2時間だとしたら、2万4,000時間の相談になります。これに対して、相談員の総時間数がわかれば、何割ぐらいの余裕で結果的に相談の対応がしているのかという余裕率が出るかなという印象があります。

○市民まちづくり局 1件当たりの相談時間が短いアドバイスのなものから長時間かかるものまでございますし、1回で終わるかどうかもわからず、一旦、お電話を切っていて、こちらで業者とお話をしてからまたということもあります。一件一件の件数にかかっている時間が拾い切れないものですから、そこで足りている、足りていないの判断が難しいと考えております。

○石川委員 ここで、2.13時間の平均は、一旦、何らかの形で出したのですね。

○市民まちづくり局 そうですね。今、計算方法の説明はできませんけれども、都市間の比較している資料の中で、一旦、全体のランクはどうなのかということで、各都市の数字から平均化した数字とさせていただいたほうがよろしいと思います。

○石川委員 平均の話は上です。今の2.13時間は、二つ目の丸になります。札幌市は、2.13時間です。

○市民まちづくり局 そこにつきましては、週当たりの勤務時間数や相談件数を年間を出しまして、それで割り返した数字になっています。週当たりの延べの時間数です。勤務体制が何人で、何時間体制というのが52週あると考えまして、1年間の相談件数で割り返した数字です。それがびっちりかかっていたのか、ひょっとすると、相談員も相談を受けないで別な業務というか、待っている状態のときもちろんあると思いますので、1件当たりの時間数そのものということでもないと思います。

○林委員 これは、単発の相談もあつせんも全部入れていますね。

○市民まちづくり局 そうです。

○林委員 それは、恐らく意味がないです。我々の仕事に近いので、すごくよくわかるのですけれども、10分、15分で終わるものもあれば、1年かかるものもありますね。だから、この平均をしてしまうと、逆にわかりづらいかもしれません。

○市民まちづくり局 1件当たりの時間がどれだけかかったかは、なかなかはかれないです。

○林委員 少なくとも、単発相談と継続相談とあっせんの三つで性質が大分違うと思います。

○市民まちづくり局 あっせんが何件あって、それにどれだけ時間がかかったかを拾い切れないです。

○林委員 拾い切れないのですね。

○市民まちづくり局 そうです。

あっせんはあっせんで、その人に延べ何時間かかったかという拾い方ができればよろしいのですけれども、今、我々がとっているいろいろな記録の中ではとれない状況です。

○林委員 例えば、相談員が何人かいらっしゃって、1人が1年間に行ったあっせんの件数はわかりますね。

○市民まちづくり局 相談員ごとのあっせんの件数ではなくて、総相談件数の中であっせん解決できたものが何件という統計のとり方しか記録としては残らないようになっています。必ずしも1人でやるかどうか、限らないものですから。

○吉見委員長 数字になっているかどうかは難しいかもしれませんが、例えば、実際に相談にかかっておられる相談員が忙しくてしょうがないと、休む暇がないぐらいにいろいろな形で業務があるという話が上がってくるのか、あるいは、さっき言われましたけれども、一般の消費者から、ちっとも電話が繋がらないではないかという苦情が上がってくるのが結構あるのか、それともそんなにないのか、職員の勤務状況についての感想についてはある程度把握されていますか。

○市民まちづくり局 先ほど言いましたように、週明けの月曜日が混むという感覚ぐらいです。

○吉見委員長 それはもちろんわかりますけれども、仕事をしている中で、てんてこ舞いだとおっしゃる方もいれば、今で十分ですよと言う方もいらっしゃいます。それは、本当に忙しいときにはいろいろ出てくると思います。つまり、人員が足りないのかなと見えることもあります。

○市民まちづくり局 感覚的な話になってしまうのですけれども、相談室への相談につきましても、数字で出すことがなかなか難しいです。ただ、毎年、相談件数としては減ってきている状況にあります。しかし、相談室に聞いたところによりますと、高齢化の影響で、高齢者の相談が非常にふえてきています。高齢者ですから、相談の仕方自体が違ってきて、かなり聞いてあげなければわからなかったり、本人自体が忘れてしまっているという中で、難易度は高くなってきています。ただ、それは数字で証明するものがないのですが、悩み

は聞いております。

○吉見委員長 つまり、内部的な情報を吸い上げられているかということと、もう一つは、外部からのさまざまな情報です。電話がつながらないために適切なアドバイスを受けられなかったとか、いわばこの業務自体に対する相談も含めて、データは数字という意味ではなくて記録として吸い上げる体制がおありかという意味です。

特に、今は思いつかないということであれば、そういうことが上がってくることもあるということかと理解します。

○市民まちづくり局 本庁に、電話がつながらないという電話が入る事実ではありますが、その数の記録はとっていませんし、その後、こちらから電話をしてみたらつながったり、相談する方のタイミングが悪かったということもありますので、何とも申し上げられないです。

あとは、先ほど相談員の忙しさ云々のお話がありましたけれども、それも見ている限り、日によって、きょうは忙しかったというときもありますし、きょうは相談が全然来なかったという日もあります。そこを吸い上げる体制をとっていないのは確かです。

○吉見委員長 難しいですね。いわば適切なサービスが提供できているのかどうか、何とか見出せないかと思ったのです。適切かもしれないし、そうではないかもしれないですね。

○山崎副委員長 もう一つ教えてください。

今までの話は、どちらかという、量的な次元でどれだけ充足しているか、否かという話でした。恐らく、消費者相談は、物すごく多種多様なものがあると同時に、近年、いろいろ複雑な、場合によっては高度な相談があります。例えば、ネットが使えるとか、お布団や食品という単純なものではなくて金融商品みたいなものもあると思います。そうしたところで、相談の複雑化、多様化、案件の難しさ、高度化といったものがどのような形であるのか、そして、相談員は、特殊な問題や難しい問題をどのように受けとめて処理をされているのか、ご努力をされているのかについて教えていただけますか。

○市民まちづくり局 例えば、スーパーバイザーのことが書かれていたと思いますが、やはり、法律的な判断が求められる場合が多々ございまして、スーパーバイザーの弁護士にお願いして定期的に来ていただく中で、考え方を示した上でアドバイスを求めてやっているところ です。

金融商品については、大抵は、劇場型の詐欺まがいの関係が非常に多いので、まず、そういった内容の情報提供になっております。ただ、実際に投資関係の話になってきますと、専門機関への問い合わせ、もしくは、ADR（裁判外紛争解決手続き）など専門機関への照会という形で、対応できないものについては、そこですったもんだするよりも、的確なところと連携を図っています。ただ、その中でいろいろと情報が入ってきていますので、アドバイスできるものをした上で照会しています。

○吉見委員長 ほかによろしいですか。

○石川委員 しつこいようですが、2番です。

今、つながりにくい時間があるというお話があったと思います。相談員のシフトの対応は、つながる時間帯は多くして、余りかかってこないときは少なくするという対応はありますか。

○市民まちづくり局 月曜日の日中の時間帯は、火曜日、金曜日よりも多く人を配置しています。

○市民まちづくり局 平成25年度から改善しております。

○吉見委員長 ほかにいかがですか。

(「なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 ありがとうございます。

それでは、5番まで終わりました。

予定よりかなり時間を超過しておりますので、次に、6番から8番までで特にどうしてもというところがなければ、次に入りたいと思いますが、書き忘れたところがあれば補足説明が必要だと思いましたが、よろしゅうございますか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 もしあれば、質問の中で補足をお答えいただくようにしたいと思います。

それでは、6番、7番、8番につきまして、あるいは、このまえの5番まで含めても結構ですので、ご質問があればお願いいたします。

では、また、私が口火を切ります。

8番目の消費生活推進員のレベルをどういうふうにするかという質問が中心になったわけですが、これは、一旦、推進員として認められると、任期がございますか。

○市民まちづくり局 任期は1年ごとです。

○吉見委員長 1年ごとで、技術が維持できているかどうかを毎年毎年判定することになるわけですか。任期が1年でも、あなたはもうやめてくださいということで、ある特定の方に推進員をやめていただく判断をするのか、あるいは、そういう判断をする場合にはどのようにしてするのかということです。判定をしないで、引き続きやりたいと言われれば自動的に認めるような仕組みになっているのですか。

○市民まちづくり局 現在は、最後におっしゃったように、特段、能力を把握する仕組みはなくて、続けたいという意欲のある方には引き続きお願いしています。

○吉見委員長 すなわち、推進員からやりたいという申し出がなければ、自動的におやめになるイメージですか。

○市民まちづくり局 一応、意向確認をとりまして、家庭の都合などで続けられない方がいらっしゃるので、そういった方にはやめていただいて、それ以外の続けてもいいよという方にはお願いしています。

○吉見委員長 そうすると、委嘱されている推進員はどんどん増えていくように思うのですが、そうでもないのですか。

○市民まちづくり局 平成23年度中に一般公募を行って補充して、人数がふえたのです。現在、平成24年度から25年度にかけては公募を行っておりませんので、一部、やめられた方と新たに追加された方がただで、人数が大きくふえていっている状況ではありません。

○吉見委員長 市として、推進員については、今ぐらいの数が適切なので、増やしもしないし、減らしもしないという方向で今のような策になっているのか、それとも、もっとふやしたほうがいいのかと考えられているのか、あるいは、ちょっと多過ぎたので減らしているのかと考えているのか。要するに、施策の方針として、消費生活推進員の必要性を今の段階でどのように把握されているかということと、問題は、そういう人たちの技術水準をどう評価し、どう維持するのか、それこそレベルアップしていくのかということなのです。

まず、前段の市としてもっと増やしたいとか維持したいとか減らしたいということは何かございますか。

○市民まちづくり局 今のところは、相談や啓発の活動の件数は、全体的には徐々に伸びておりますので、活動がどんどん広がっていると思います。しかし、それに比例するだけの人数をどんどん増やしていくところまでの必要性は今感じていません。というのは、相談を受けたり、啓発の講座に行ったりという実践を通じて推進員のレベルアップを図っていくところもこの事業の目的の一つでございます。そういうことを考えると、今はそれほど性急に増やす段階ではないと判断しております。今後の活動の伸びに応じて、さらに募集を行う考えはもちろん持っています。

レベルの把握は、先ほどの相談員の水準の把握と同様に、客観的に判断するのはなかなか難しいところですので、今のところは、それにふさわしい研修を定期的に行っていて水準の維持を図っております。

○吉見委員長 ほかにありますか。

○太田委員 別添資料の裏側の教育・啓発についてお伺いします。

ほかの課でも、市が行っているセミナーと道が行っているセミナーはどこが違うのかという問題点が毎年取り上げられています。くらしのセミナーや消費生活セミナーなどを道と市がおやりになっているのですが、内容等々や開催地域を協力して、協議して、重ならないように共同で行うなどということはおやりになっているのですか。

○市民まちづくり局 現在は、年度当初にすり合わせをするようなことはしておりません。ただ、道の研修を札幌市内で行うことはそう多くないと思います。北海道は、地方の消費者行政をやっているところへの啓発のバックアップのようなことが多いと聞いております。例えば、パネルをつくって地方にどんどん貸し出しています。

○太田委員 そのあたりは、余り情報共有をされていないと理解したほうがよろしいですか。

○市民まちづくり局 ただ、今年度から、札幌市と道で話し合いを進めておりまして、課題として、今、ご指摘があったようなことがお互いの消費者行政の担当部署で認識できて

おりますので、そのこのところをまさしく整備しようとしているところです。

○太田委員 引き続き、相談員の研修に関してです。

例えば、レベルアップも含めまして、最新の知識を得る機会を設けていらっしゃるとう伺いました。道の消費者センターでも同じレベルのサービスが受けられるということだったのですが、今まで、協力して講師を1人お呼びして、道と市の担当者が研修を受けるということはなかったのですか。

○市民まちづくり局 ある、なしでいえば、ありました。基本的に札幌市の予算の中で行う研修ですので、公式にはありませんが、せっかくですのではほかの市町村の方もお聞きくださいとご案内していたこともありました。ただ、全てではありません。

○太田委員 ちなみに、積極的なのか、たまたまなのか、そのあたりの感覚はいかがですか。

○市民まちづくり局 基本的に、皆さんは全国消費生活相談員協会という協会に加盟しておりまして、受けたときにはそちらを通じてご案内してくださいというお願いをしております。

○吉見委員長 ほかにいかがですか。

○林委員 7番の高齢者の関係でお伺いします。

主に高齢者へのアクセスの方法としては、直接、ホームヘルパーや作業所の職員というような、日々、高齢者と接している人に見守り等の協力をお願いする形ですか。市のほうで直接ということは特にはないですか。

○市民まちづくり局 例えば、地域包括支援センターでお年寄り向けの集まりがあります、そこへ出向いていってお話する機会もありますし、こちらからも要望しますけれども、地域から要望があればこちらからどんどん出向いていきます。町内会や障がい者の支援施設ということで、きっかけをつくっていただくのは、基本的には既存の福祉関係の方々になると思います。

○林委員 私は勉強不足なので教えていただきたいのです。

例えば、高齢の単身者の相談が非常に多い町内などを定期的に見回るような人たちは、現在、札幌市にいるのですか。

○市民まちづくり局 民生委員です。

○市民まちづくり局 民生委員と、福祉推進員という方々も各地域にいらっしゃるのですが、今のところは、そういった方々が一番身近な見守りの人たちです。

○林委員 民生委員に、こちらから消費者問題のレクチャーをなさっていることはありますか。

○市民まちづくり局 そういう講座もありますし、その方々から紹介を受けたところに行って、直接、お年寄りの中に入っていくときもあります。

○林委員 では、訪問なさるときもあるのですか。

○市民まちづくり局 訪問というのは、推進員が単独で高齢者宅にということですか。

○林委員 単独と限定はしません。

○市民まちづくり局 このネットワーク事業の仕組みとしては、推進員は、民生委員や地域包括支援センターの職員などの関係者に同行して訪問する仕組みになっております。そういった意味では、民生委員に同行しての調査や相談を受けることは十分考えられます。

○林委員 そういう直接訪問等の必要性は増えているのですか。

○市民まちづくり局 件数でいけばそれほど頻繁にあるわけではないですけども、相談件数全体としては増加しています。昨年度は少し落ちたのですが、ネットワーク事業に入ってくる相談は増えており、ニーズはあるので、これからも増えていくと思っております。

○林委員 暗数が非常に多いと思いました。単純に高齢者の数が増えていますので、高齢者の消費者被害の暗数もどんどん増えていっていると思います。そうすると、外に出かけていくと、時間もかかりますし、労力もかかります。そういった場合の手当の関係や、まだ具体的なシステムになっていないというお話なので、今すぐのお話ではないと思いますが、そのニーズがどんどん増えていくことを考えれば、具体的に位置づけていく必要があるのかということが一つです。一方で、予算的なものがどうなっていくのかが気になりました。今の段階でわかる範囲や、今の段階で今後の予想の話をお伺いできたらと思います。

○市民まちづくり局 現在のところは、推進員が札幌市民全体をカバーして直接見守りする活動になると、やはり、活動経費もそれなりになっております。今のネットワーク事業は、見守るという活動はふだんのお仕事の中でほかの方々にお願いする仕組みをとっておりますので、こちらのセンターでやるとなれば、それなりの予算になってくると思います。

もう一方は、福祉関係の中での見守り活動もありますので、そちらとリンクさせてうまく仕組みを組み上げていくほうが全体的な効率化になると考えております。しかし、これはまだ考えているだけの段階です。

○林委員 先ほど、講座に民生委員がいらっしゃることもあるということで、それは当たり前かもしれませんが、民生委員に消費者関係の講座を受けることが義務づけられているものではないのですね。

○市民まちづくり局 そうですね。平成23年度中になりますけれども、民生委員向けに、高齢者のお宅に行く際に、こんなトラブルがありますよ、私どもはこういうネットワーク事業をやっていますということをご紹介するリーフレットをつくって、これを訪問のときに使ってくださいとお渡ししたこともあります。やはり、民生委員の訪問活動と密接にリンクしてやっていかなければならないという認識を持っております。

○吉見委員長 ほかにいかがですか。

(「なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 それでは、8番までで消費者センターに関する質問が終わりましたので、ここで所管の入れかえになります。

消費者センター関係の部局の皆さんは、今日はありがとうございました。

入れ替えになりますので、少々お待ちください。

[休 憩]

[男女共同参画に係る非公開ヒアリング]

3. 委員による意見交換（論点整理）

○吉見委員長 では、ここで、一旦、非公開を解除して、公開にします。

それを含めて、消費者関係はございますか。

○太田委員 やはり、市がやらなければならない理由が全く見えません。私は、役割分担に一番興味がありましたので、啓発に関しても道とのすり合わせをやっておらず、同じようなセミナーや広告をつくられています。そして、同じサービスが受けられるよりどころということ以上の回答がなかったのも、道にやっていただいたらいいのではないですかと意地悪なことも出てきてしまうと思うので、そこが一番ひっかかったところです。

○吉見委員長 きょう言いたかったのは、市と重なっているということであれば、逆に、道がやめてしまえばいいのではないかということですね。つまり、法律上の文言を読めば、基礎自治体には消費者の一番身近なところにあると命じられています。道は自治体同士のまたがった連携をやるという話になっています。重なっているけれども、どちらかをなくせばと言われたら道でしょうというのが市の言い分ですね。だから、法律を持ってきて、比較表を出されたのだと思います。

○石川委員 これも雑談ベースでいえば、行政評価委員の意見としては書きやすく、二重行政による何々なので、これはぜひ改善すべきだという突っ込みやすい論点でもあると思います。

○吉見委員長 つまり、市に言って、市がやめるという選択肢がいいのかどうかは難しいところです。

○太田委員 市がやるべき理由がいつも出ないので、これは永遠の課題かと思います。

あとは、雇用していらっしゃる相談員の方たちも協会の方で、まさしく、きれいな形の二重行政ですから、何らかのきれいな言いわけが欲しかったというのが正直なところです。

○吉見委員長 きょう、お聞きしていて、いま一つわからなかったのは、道とのすみ分けという言い方をしてもいいし、連携と言ってもいいですが、そのやり方です。連絡していないのですかと言ったら、それはしていますとお答えになるし、どういう連携かもよくわかりません。

○太田委員 そこを突っ込んでも答えが出てくるのかどうかも大変悩ましいです。

○林委員 法で決まっているからというお答えでしたね。それで、どっちもつくることになっていて、どっちもやる責任があるというのが返ってきたお答えの中で一番多かったです。それはそうだと思うのですが、消費者にとってみたら、窓口が一つよりは二つのほう

が単純に電話をかけてもつながる率が上がるのでということで、それ以上はないのかと思いました。さっきのお答えでは、全く変わりませんとおっしゃるので、窓口が多い、そして、道のほうが今後増やす確証があるわけでもない。それは、どっちが先かよくわからないですけども、市と道を合わせて足りているという現状なのでしょうか、その辺もよくわかりませんでした。

○山崎副委員長 二重行政論が去年、おととしからはやっています。私は、消費者行政に関していうと、筋のいい二重行政ですね。二つあって閑古鳥が鳴いているのだったら、どっちかにしなさいということですが、二つあって、それなりにニーズがあるという二重行政では、男女共同参画など幾つかありますけれども、この件に関しては、最後の最後に解消すべき二重行政の筋なのかなと受けとめました。

○太田委員 先ほどの議論から言いますと、専門的なことがふえてきたり、金融商品や悪いものがふえてきましたので、そういったものに対してどういうふうにやっていくのかということで、今後の中長期的なビジョンで、現状と対策をこういうふうにやっていきたいという市としての方針を示していただければちょっとはクリアになると思いますが、雇っている人も一緒です、給料も変わりません、すり合わせもしていませんとおっしゃられると、どこかで折り合いをつけようにもつけられないというのが今のところかと思いました。

○林委員 地域密着という意味では、やはり道より市ではないかと思います。民生委員との連携もですね。それも道と全く同じと言われてしまうと、確かに不思議な感じがします。

○吉見委員長 さっきの電話相談でもわかるように、同じ電話番号に電話をかけたら、平日は市の担当者がいますが、土・日は市の担当者はお休みで、そのかわり、国の担当者にかかりますね。逆に言うと、市だろうが、国だろうが、道だろうが、均一なサービスを提供できることを前提としてそういうシステムをとっているわけです。電話をかけたほうからすると、曜日によって対応が全然違いましたということにならないようになっているわけです。まさに、そこで違うことをやっていますと一生懸命言ってしまうと、今のシステム自体が崩れるのかもしれない。

○山崎副委員長 例えば、広報さっぽろで、札幌市で受けた悪徳商法にこういうものがあるから気をつけましょうという啓発をして、市民にフィードバックができる、しやすい、自分たちはそういうふうに頑張っているのですよとおっしゃっていただけると、そうか、札幌市ならではで、市として持っている意味があるなと思いますし、区役所でもいろいろとやっているということを多少なりとも言ってくれば、太田委員のご質問に答えることになったと思います。

○石川委員 二重行政も、結局は戦略の問題なのです。担当の人に言っても、自分に与えられた仕事を粛々とやるというだけで、連携をしたことによってすごくメリットが出るのならモチベーションも上がるのだらうけれども、この問題は、もう1段か2段上ぐらいのところ議論をしないと難しいと思います。

○吉見委員長 市としての特徴を何か出してと言わなければならないのか、言っ

つまり、言うことによって足を引っ張ることになるのではないかという不安も持ったわけです。つまり、道と市と国が均一なサービスを提供することが大事なのであって、電話をしてみたら同じような対応がされることが大事なのであって、下手に札幌市の特徴ある消費者サービスを行ってしまっただけではいけないことになっていると思ったのです。そうすると、市として特徴を出したサービスをとという意見はとんちんかんになってしまうと思いながら聞いていました。でも、太田委員は、そういうものがなくていいのですかという問いですね。

○太田委員 もう少し根本的なところで要るのかということです。

○吉見委員長 そうですね。どこも同じようなことをやっているのだったらということですね。

逆に言えば、市として、ある種、特徴的な札幌市ならではの消費者に対するサービスが打ち出せるのであれば、その存在意義が出てくることになります。だから、そういうものを出してみましようと言ってしまっただけではいいのかどうか、私もよくわからないので、とても悩みどころです。まさに、これも応援するという観点から、どういうふうにするのがいいでしょうか。

利用者の立場からおっしゃっていましたが、私も利用者の立場から考えたときに、法律がどうなっているか知らないけれども、やはり、どこに行っても、たらい回しされることなく、ワンストップで最後まで面倒を見てもらいたいと思うのです。そのときに、市や国にそれぞれ特色があって、ここに行ったらこうなるというのが望ましいのか、それとも、どこに言っても同じようにちゃんと対応してもらえるとということが大事なのか。

○林委員 自分が被害者にならなくても、まちを歩いていて、明らかに高齢者を集めて商法をやっている場面を見かけると、これは、どこかに指導を受けてほしいけれども、一体どこに相談すればいいのだと思ったことは何回かあります。

行政の政策的な面がもう少しあってほしいと思うのです。先ほど、業者の違いがあるのですかと聞いたら、即答で、そんなものは全くありません、大体は本州の会社ではないのですかと言われて、そうですねとっておいたのですけれども、行政的な視点で言ったら、被害を見た市民がどうしたらいいか、それは市に言ったほうがいいのか、道に言ったほうがいいのか、札幌市民なので市が何かしてくれるのではないかと思ってもおかしくない気がします。確かに考えると尽きないところがあります。

○吉見委員長 どうでしょうか。

まず、石川委員からもお話がありましたけれども、消費者センター関係も少し追加的なデータをもらいたい面があります。

○行政改革担当課長 相談の窓口ですね。

今、お話しいただいたテーマで、少し情報を整理させていただきます。

○吉見委員長 消費者センターについても、もしかすると、ワンストップサービスで、同じサービスを粛々とやるのが大事と考えられているのかもしれないし、先ほどあった将

来ビジョンですね。札幌市に消費者センターを置いておく以上、こういうサービスを市民に展開していきたいというある種の将来ビジョンがあるのか、ないのかです。今、やっていないことでもいいし、本当はやりたけれども、とても手が回らなくてやっていないことでもいいですが、もしそういったことがあるのであれば、少し聞かせていただけないのかもしれない。

無理して出す必要はないですけども、さっき言いましたように、そうではなくて、とにかく、道なり国なりと同じようなサービスを粛々とやるのが大事な仕事なのかもしれないので、下手に変わったプレーをするのがいいフィールドではないのかもしれない。そのところ、私もまだ判断がついていません。

○行政改革担当課長 仮に、法令上、同じことをやらなければいけないので、同じことをやっていますと言わざるを得ない面もあるかもしれません。そうなると、あとは量の問題や、まさにダブりの問題ですね。お互いに話し合っただけで済ませると。札幌市は、道内の全体調整を受けられないのです。これは都道府県がやることになっているからなのですが、都道府県そのものに集約していいのかというと、個別相談も受けられないような人間が総合調整もできないということであれば、そこでどういう体制がとれるのかという相談をできるのか、できないのかです。

○吉見委員長 総合調整云々というのは、札幌市が相談を受けて、札幌市だけでは解決がつかない、例えば旭川の話だということになったときに、一旦、道に持って行くのですか。

○行政改革担当課長 そういう観点で言うと、市から道への相談や技術的支援の照会是一件もないです。市で完結すると思っていただけていいです。ただ、小さい市町村ではそこまでできないので、道に対して、どうしましょうとか、私ども一つの話ではないというような話が行くのだと思います。そのあたりも補足で説明できるようであれば仕入れて、今のすみ分けについて、もう少しご説明できるかどうか判断します。

○吉見委員長 多分、そういうイメージがまだ湧かないのです。それを聞いたかったのかかもしれないけれども、法律の規定が出てきたのです。その規定はそうなのでしょうけれども、実際にどう動くのかですね。

○太田委員 同じサービスだと言うのですけれども、本当に同じサービスなのかという検証はできるのですか。

別添資料1の表はすり合わせしているかもしれないけれども、裏はすり合わせをしていなさそうなので、同じサービスをするのであれば、裏面は何でしていなかったのか、始めたとおっしゃっていたのですが、どのぐらいやる気なのかはどうですか。

○行政改革担当課長 その点で補足をしますと、消費者センター同士の問題というよりは、まさに、道と市でダブっているところで調整できないかという観点で作業を始めました。たしか、そのテーマの一つで、これを取り上げられています。

○太田委員 それは、中小企業振興では、そう言っているけれども、会議をやっているだけなのです。本当にやっつけらっしゃるのかという実質的なところは教えてほしいのです。

○行政改革担当課長 たしか、今年度、何回か会議をやっている最中と係長がおっしゃっていました。

○石川委員 枠組みとして想像すればどんなことでも可能で、さっき言った市が繋がらないから道に電話するという話がもし無駄だと思うのであれば、例えば、道は札幌市の電話を全く受けない。そうするとパンクするのなら、そのお金を道が札幌市に払えば二重行政が解消されます。枠組みはいろいろ考えられると思うのだけれども、そうすると、予算の問題など必ず壁ができてくると思います。枠組みのところも具体的なものを出して考えてもらって、何か問題が出てくれば、それは、役所の都合という部分もあるかもしれないし、本当の物理的な問題かもしれませんので、奥が深いのも重々承知しているのです。

○林委員 道と市の二本立ての意味を何回かしつこくご質問させていただくと、やはり、全く同じですと絶対におっしゃるので、全く同じではないかと思えます。そうすると、利用者にどういう説明がされているのかがすごく気になっております。私も、実際に消費者問題を受けたときに、利用者は多いのですが、どっちに電話したらよりいい答えが返ってきますかと皆さんおっしゃいます。せっかく電話をするのだから、これは道でしょうか、これは市でしょうかとおっしゃられて、よくわからないけれども、同じようなものではないですかと言うときもあれば、ご本人がこっちがいいと思うと言うから変に不安をあおらずにそうではないですかと言うときもあるという対応だったような気がします。実際に、仮に利用者から説明を求められたら、全く一緒です、どっちでもいいです、あいているほうにしてくださいとおっしゃっているのかどうか、そういう局面は考えづらいです。

○石川委員 トイレに張ってあるいのちの電話は、多分、市と道が並んで書いてあります。上が市の電話で、下が道の電話です。それを見ていると、まさに二重行政だと見せつけられるのだけれども、いいかなと感じるときもあります。それは、どちらかという、同じラインだとまさに言っているような感じで、こっちかこっちに電話してくれと書いている感じですか。

○林委員 それであれば、むしろ、どっちでも心配ないですよ、どっちだから不安ということはないですよとおっしゃっていると思います。それをどうこうと評価するわけではないですが、利用者という観点に立ったときは少し気になるところです。

○石川委員 僕は、そのステッカーは、ある意味、批判を覚悟で勇気を持ってつくったという印象を持っています。同じような話が出て、どっちに電話をしたらいいのだというぐらいなら連携してやろうと、全然違う電話番号が二つ並べば、これは市と道だと見た瞬間にわかるのです。

○太田委員 多分、ほかの都府県でやっていたから同じくされているのです。先進地であるのであれば、それは評価に値すると思いますが、ほかの都府県でもやっていたのではないのでしょうか。

○吉見委員長 札幌市の場合は政令市ですから、どうしても道の行政と近いものが出てくるのは、性格的にあると思います。

これは、市民ワークショップにはかからないテーマになりますので、我々だけで最終的にまとめていきます。しかし、今の段階だと、正直言ってまとまらないと私は思うのです。もう少し追加的に情報をいただいて、その上で判断していきたいと思います。方向性としては、できるだけサポートしていきたいというところでスタートしていますので、そういうことを見出せるものがあるといいというところですね。

抽象的で申しわけないですが、一部分、具体的になったところもありますので、少しお願いします。

○行政改革担当課長 枠組みを変えられない中で、効率性、有効性をご判断いただくネタをできるだけ集めます。

○吉見委員長 意見交換はこれでよろしいですか。

(「異議なし」と発言する者あり)

4. その他

○吉見委員長 最後にその他です。

これは、ワークショップについて、事務局からテーマ設定等の説明をお願いします。

○推進担当係長 今年度もワークショップを実施するのですが、全体の司会進行やグループの進行役を業者への委託を考えております。そして、この間、プロポーザルをやりまして、石塚計画デザイン事務所が選定業者に決まりました。

今回、呼びしておりまして、同席した上でお話しできればと思いますので、お待ちください。

[選定業者入室]

○推進担当係長 お手元に、公共交通についてと、ごみとリサイクルの関係の2枚がございますか。

ワークショップは、9月29日日曜日に、午前中が公共交通、午後がごみとリサイクルになっております。

先般、市民にご案内しまして、130名ほどの方がいらっしゃいまして、今回は100名程度を選定しまして、残念ながら落選の方も出てしまいました。やはり、年代や性別のバランス等を配慮した上で抽選で選定して、100名弱の方にお声かけをご案内したところでした。

先日、皆様方に委員会からの評価対象の選定理由とワークショップの議論のテーマの選定理由をメールで送付したものが、今、お手元の資料の右側がございます。基本的には、お送りしたものをベースに載せておりますが、委員から何点か、この辺は変えたほうがいいのではないかというお話がございましたので、その点をご説明したいと思います。

まず、公共交通の関係です。

大きなテーマとしましては、これからの将来を見ると、札幌市も人口がピークを迎えて減っていくことが予想されます。それから、少子高齢化、いわゆる超高齢化がどんどん進

んで、高齢者の人口が割合でふえていきますというときに、公共交通は必要ですが、放っておくと乗客が減っていく傾向にありますから、それを維持していくことも考えなければなりませんということで、公共交通のあり方についてというテーマを設定しました。

当初は、持続可能な公共交通のあり方とご提案したのですが、持続可能というのは、もともとは環境やサステナビリティという言葉なので、もっと適当な言葉がよろしいのではないかとということで、今回のテーマとしては、皆さんの身近な公共機関ということで、「市民の足としての」と言いかえようというご提案です。

それを踏まえて、選定理由ですが、減少を踏まえて今後どうしていくかです。

特に問題なのは、自動車利用が増えている傾向にあります。全体のバランスに配慮して、何とか公共交通を中心にして維持していくことが必要です。そういったことがあったので、今回のテーマは、今後、公共交通の維持をどうするか、自動車とのバランスに配慮ということで選定しましたというのが前段でございます。

後段は、具体的な公共交通の中で、札幌市の状況を見てみますと、とりわけバスの乗客が近年はかなり減っているという大きな問題がまず1点あります。それから、市電の利用者も減少傾向にあります。こういった公共交通は、市民の皆さんの足なので、もしこのまま減少が続いてしまうと、特にバス路線は民間の会社の意思で路線を廃止することができる状況もございますから、公共交通の足がなくなることも懸念されます。そういった中で、市民の皆様にも今後安全・安心なまちとして住んでいただくためには、公共交通の確保が必要です。その中で、行政や交通事業者にも当然取り組んでいただくのですが、利用主体である市民の皆様方一人一人の協力が必要ですので、今回のテーマとしましては、人口減少社会と少子高齢化の進展、環境への配慮を見据えて、市民の足として、市民の皆様方の協力の上で、どういった公共交通のあり方がいいのかということで選定しました。

それを踏まえて、ワークショップの進め方になります。

ここからは、石塚計画デザイン事務所の石塚さんをお願いしたいと思います。

○石塚 皆さん、こんばんは。

また、ことしもお手伝いすることになりましたので、よろしくお願いいたします。

テーマと掲げられました公共交通の問題ですが、公共交通を維持していくために、単純に言えば市民の皆さんの需要喚起になる部分はあると思いますけれども、正直、なかなか議論しづらい部分もあると思います。短絡的に、もっと料金が安ければ乗る、もっと本数が多くて便利な乗り物になれば乗るという形の議論になってしまう可能性もゼロではないと思います。

一方で、行政の皆さんから需要喚起ということを投げかけるにしても、バスは民間事業に移っておりますので、直接、手出ししにくい部分もありまして、お互いに議論の行き先、あるいは、受けとめ方は難しい分野ではあるかというのは、正直なところではあります。できるだけ乱暴な議論にならないように、細かなことでもいいので、こういう工夫をすることが市民目線からいって、少しでも公共交通を利用するモチベーションが高まるという点をでき

るだけ洗い出ればと考えております。

前置きが長くなりましたが、ワークショップの進め方は、前回もごらんいただいているのでわかると思いますが、最初は、市民の皆さんがどなたでも入りやすい議論の入り口をつくって、課題を明らかにします。そして、それを踏まえた上で、今後のあり方ということで提案をまとめていただく流れになっております。

前半は、余り乱暴な議論にならないように、日常生活の中で、通勤、通学、通院、買い物などそれぞれの移動の目的、居住地や移動される方の年齢などの属性によって、多分、利用のされ方は違うと思います。少しテーブルを囲んでいる方々同士で、こういう属性の方がこういう移動をする際に、どういう形で公共交通を使っているのか、幾つかのケースで振り返る中で、何がハードルになっているのか、実態を思い起こしながら課題指摘をいただくということを議論の入り口にさせていただければと思っています。

そういう課題が少しきめ細かく出てくれば、札幌市でおやりになられているノンステップバス、路面電車の低床車両のようなバリアフリー化や、さっぽろえきバスナビのようなナビゲーションシステムといった利用者への情報提供の支援、ICカードの導入などの取り組みを見ながら、どうしたらより効果的な公共交通の利用促進につながっていくのかという事柄でいろいろなアイデアを伺えればと思っています。

ざっくりと、そういう流れです。実際に、移動は公共交通だけで成り立っていない部分がありまして、その前後に徒歩や自転車、自家用車で送り迎えがあります。そのトランジットの問題もいろいろ出てくると思います。今回は、公共交通と枠が決められていらっしゃるのので、徒歩の環境整備になると道路にかかわってきたりしますし、自転車となると自転車を対象としているセクションも違いますので、今回の公共交通の専門のセクションの方とお話をするのは、全移動モードのある局面を捉えて課題を抽出したり、提案をいただくことにならざるを得ない部分があります。いずれも、入り口としては、少し幅広に考えていただいたほうが市民の皆さんとしては理解しやすいと思って、こういう流れにしております。

○吉見委員長 まず、公共交通について、少し話をしたいですか。

○推進担当係長 こういう提案でいかがですかということです。

○吉見委員長 どちらかというと、前半では、総論ではないけれども、少し広いところから入って行って、後半の議論が少し各論に行くようにというイメージですか、そうではないのですか。

○石塚 総論というか、各論を言うていただくためには、具体的にどういう場面で、誰がどういう形で公共交通を利用されているのかをしっかりと頭の中に入れていただかないと、一般論として公共交通の利用促進をどうしたらいいでしょうという投げかけになってしまうと、さっき例としてお話をしたように、料金の問題や頻度の話に行ってしまう可能性もあります。そこについて、少しでも具体の細かな改善策を提案していただけないかということです。

○吉見委員長 まず、前半でいくと、属性等の問題を考えるときに、一番最初のテーマの人口減少社会や少子高齢化の話をどれぐらい意識するかがあると思います。つまり、それを前提として、基本的に利用者は放っておいたら少なくなります。高齢者がふえ、一般的に言えば公共交通しか足のない人たちは、少なくとも割合的にはふえていく可能性があることを前提として、前段の属性を中心に見ていきます。

今回、いろいろな年齢層から選定されているので、それぞれのお立場だと、極論すれば少子高齢化を置いておいて、自分の通勤や子どもの通学から入って行かれるかもしれません。それでもいいという考え方もあると思います。右側のワークショップの進め方だけを見ますと、一番上の人口減少社会や少子高齢化が少し薄まっていますが、これをどのぐらい意識しますか。

○推進担当係長 参加される皆様には、今年度も事前勉強会という2時間ぐらいの説明会をご用意します。そもそも行政評価とは何か、行政評価委員会の役割、先ほどの今回このテーマを選んだ理由をご説明させていただきます。

これ以降に資料がつくのですが、今考えているのは、まず、今後の人口減少や少子高齢化がこういうふうになっていきますというお話を皆様に差し上げて、あわせて、地下鉄、バス、市電、JR、タクシーを含めて、どういうトレンドにあるのかをお示しします。バスが急激に減っていますということをご理解いただいて、あとは、交通機関別にバス、市電、地下鉄、それぞれの現状とこれまでの取り組み、課題をお示しさせていただいて、札幌市で今やっている低層車両やえきバスナビの取り組みをご理解いただいた上で、今回の議論に入ってください形を考えています。

○吉見委員長 それはそうだと思います。つまり、今の中で、例えば、少子高齢化や人口減少を強調して事前に勉強しておいてもらって、ワークショップの進め方の前半で、市民がそれを非常に強く意識した形で議論に入るのか、それとも、そうではないのかということです。それは、どうしますか。そこは余り考えなくていいですか。自由にやってもらいますか。

○推進担当係長 そこは意識していただいて、今現在は公共交通に乗らなくても10年後、20年後を少しイメージしていただきたいと思います。

○吉見委員長 そこに少し引っ張っておいて、こっちに行くのですね。

○推進担当係長 そこを想定して、今は公共交通に乗ってなくても、高齢化した場合にどうなるかをイメージして議論するという観点ですね。

○吉見委員長 石塚さんが言われるように、放っておくと非常に広がってしまう可能性がありますので、そういうふうには誘導するかどうかは、ひとつ課題があると思います。

公共交通は、そもそもいろいろな論点があります。例えば、石塚さんが言われたトランジットの問題も、全くやらないわけにもいけません。自転車の話も、今回は自転車道の整備までは行かないという話をしているのです。でも、公共交通を利用してもらうために、例えばパークアンドライド駐車場の整備が必要だという話があるから、車のことを無視し

ているわけではないのです。もしそういう話があっても、別にそれは排除しなくてもいいだろうと思います。

今、地下鉄の話も出ましたけれども、こういうふうにしていくと、どうしても何となくバスと路面電車が焦点が当たっているように見えてしまいます。札幌の基幹的な公共交通は地下鉄でありますから、地下鉄を置いておいて、バス路線がなくなったら困るねとか路面電車の延伸はどうするのかというようなことだけに行くのもトピック過ぎる気がします。

バスについても、その意味では、市営ではやっていませんけれども、逆に我々としては、事業者に対して、市営ではないから市は知りませんというスタンスはどうかというところもあります。市の方がどう言われるかは別として、こういうことはやってほしい、こういうふうにするべきだと市民からアイデアとして出てくることは、我々としてはウエルカムです。

その場におられた市民まちづくり局なり交通局なりの方から、それは私どもの所管ではないという話があるかもしれませんが、それはそれでもいいと思います。

この進め方等についてはいかがですか。

○石川委員 ごみなどの比較的痛みを伴う話はわかって、コストをどうするかというところですが、委員長がおっしゃったように、公共交通はどのぐらい痛みを伴っているかがわかりづらいです。バスは、お金も払っているし、しかも、民間ですね。僕も正確な数字を把握していないぐらいだから、ひよっとすると参加する市民は、市がバスのコストを負担している認識はないかもしれません。そうなると、そこまでして維持する必要があるのかと、逆に温度差が出る可能性があります。ごみは、比較的最小限の目線がそろいやすい話です。

○吉見委員長 みんな、ごみを出しますからね。

○石川委員 そうです。だから、本来は、そこの覚悟も問うようなテーマではあります。痛みを伴ってでも、この体制をとるべきなのか、そんな痛みを伴うぐらいなら、もう少しコンパクトシティにまとまってくるような政策に進むかという大きい話だと思います。

○吉見委員長 行政評価委員会とリンクさせた市民ワークショップという観点からすると、仮に市民の方々から、私は公共交通なんか使わないからみんな廃止してしまえ、駐車場がいっぱいあればいいという乱暴な意見が出たとしても、それは行政評価委員会としては採れないと思います。やはり、公共交通を施策としてやっている中で、これをどういうふうにより良く作っていくのかという観点になりますから、市民から意見が出たからやめてしまえという意見にはならないです。

今回、関心のある市民が手を挙げていらっしゃると思うので、恐らく、そういう意味での極論は出ず、積極的なご意見が出てくるだろうと期待しています。ですから、極端に言えば、公共交通の存在に対して消極的な意見が仮に出たとしても、行政評価委員会としては積極的な意見としてピックアップしにくいですので、我々の参考になる意見が出てくるのが望ましいと思います。できれば、そういう方向にしていきたいと思います。

ほかにはいかがですか。

石塚さんからは何かございますか。

○石塚 募集の状況を見ると、ごみより公共交通の関心度が高そうだという話を聞きましたので、どこのモチベーションを持たれて来られるのかなと考えています。

○吉見委員長 今回、行政評価委員会が特に公共交通としたのは、一つにはトピックがあったからです。具体的には、路面電車のループ化、低床車の導入はニュースになりました。石塚さんは、今までのワークショップにもかかわってこられたので、一番ご存じだと思いますけれども、長年議論をしてきたことの中で、なぜ札幌市が路面電車をまちづくりの中で生かす道を選んだのかがありました。それから、SAPICAがバス等で利用できるようになりました。それに対しては、結構いろいろな批判があつて、市民の関心も高いです。そういうような、たまたま比較的市民の関心が喚起されたような話題がある中で、かつ、公共交通についての評価は、この間、市で余りされていないところがありましたので、これを選びました。

市民の関心は高いという予測はしていました。ただ、SAPICAと路面電車ばかりでもという意識はあるのです。きっかけとしてはいいけれども、そこで一言言いたいという意見ばかりが強く出ても、意見としていただける部分はたくさんあると思うのですけれども、それ以外に我々が気づかないような市民目線の指摘や提言があればうれしいというのが正直なところです。

○石塚 問題が路面電車の延伸の是非に特化してしまうと、出口のない話になります。

○吉見委員長 そうですね。これから先に、もっと延伸しましょうとか何とかという話になればまた別ですが、是非云々は、ある意味、市の施策としては片づいてしまった話ですね。

○石塚 なので、本番のワークショップの冒頭では、行政評価委員会の皆さんから、なぜ今回こういうテーマを設定されたのか、何を議論していただきたいかという投げかけを明確にさせていただけると私たちも非常にやりやすいので、よろしくお願いします。

○吉見委員長 もしよろしければ、ごみのほうをお願いします。

○推進担当係長 緑色のごみに行かせていただきます。

ごみのテーマは、収集、分別、処理、リサイクルの一連の流れを指して「ごみの一生」という言い方をさせていただいて、「ごみの一生とリサイクルの推進について」でございます。

評価対象にした理由ですが、まず、ごみの収集や処理は、基礎的な自治体のサービスである認識になった上で、市民の誰もが日常生活にかかわる重要なものの一つです。昔からの歴史を振り返ると、高度成長からだんだん生活が豊かになって、大量生産・大量消費社会の中で、ごみの排出量はどんどんふえてきました。全国的にも埋立地が不足したり、ごみの処理コストがかかったり、エネルギーも消費するという一方で、いろいろな問題が生じてきました。そのような中、全国的にもごみ減量を目的として、有料化というものを導

入し始めて、それには一旦のごみ減量の成果が上がってきています。札幌市も同じように有料化に取り組みました。

取り組んで、ごみの減量は達成できたのですが、さらに、ここで将来を考えていくと、このままごみ減量が維持できるのかというところで不安な部分もありますので、今回は、有料化して一定の年数がたちましたので、ここで一旦、ごみの現状を把握したいということで評価対象にしました。

ワークショップで具体的に何をお話ししたいかです。

平成21年7月から、家庭ごみの有料化、分別区分の細分化という変更を実施しまして、市民の皆さんの協力によって、いわゆる燃えるごみの大幅な減量ができました。清掃工場も1カ所建て替えずに済んだということで、大幅な成果が上がってきました。いわゆる市民力の成果と申し上げております。

そうは言っているのですが、ごみの減量も近年を見るとだんだんリバウンドというか、少し増えてきそうな傾向も若干見られますから、このまま放っておくと問題となる可能性があります。そうなった場合に、やはり、ごみの減量の担い手は市民の皆さん一人一人のお力です。ですから、いま一度、皆さんで進めていくために、どういうことをやるべきなのか、あわせて、市民一人一人に協力していただくためには、札幌市、行政としてどういったことを支援すべきなのかというところを改めて議論したいので、「ごみの一生とリサイクルの推進について」というテーマを設定したところです。

これを受けまして、ワークショップについて、石塚さんからお願いいたします。

○石塚 ごみの議論はすごくシンプルで、スリムシティさっぽろ計画で掲げた平成29年度目標も前倒しで達成している中で、二つだけ、まだ平成29年度目標に至っていないのは、今後、その実現に向けて動かしなければいけないのは、家庭からの1人1日当たりの廃棄ごみ量とリサイクル率です。それを実現するためには、燃やせるごみの半分を占める生ごみの減量が重要ですし、燃やせるごみの中の資源ごみの適正排出が重要になります。それを実際に市民の方々がおやりになるとしたときに、何がハードルになっているのかを生活実感をもとに聞かせていただいて、それをみずから乗り越えていく方策は何か考えられないか、もっと地域ぐるみ、あるいは、市民運動として拡大していく取り組みとして何か考えられないだろうか。一方、そういう取り組みを応援する側にある札幌市として、どのような支援を行っていくことが適切かということで、これは比較的議論として明確なターゲットもあるし、アウトプットもイメージできると思います。

○吉見委員長 いかがですか。

確かに、ターゲットは明確です。市民の方々がこれに参加されるときに、ターゲットを前提として達成しなければならないような視点だけで見ずに、もう少し、よりよいやり方はどうかということがうまく出てくるといいという気もします。

実は、分別をしたり、有料化したりということがあって、これについてどうかという議論が出るのではないかという話もしていたのです。しかし、どうも札幌市民の意識は極め

て高く、有料化に対して大変肯定的な意見を皆さん持っておられるということがあって、今回、有料化はけしからんとかゴミ袋が高いという話はないだろうと考えています。そういうことよりも、例えば、よりリサイクルをするにはどうしたらいいのかとか、リサイクルに関して余り否定的な意見は出ないと想像しています。ただし、そのときには、実は、リサイクルにはお金がかかるということもデータとして出していただいて、リサイクルなんかせずに燃やすか埋めるのが一番安い、それでも、リサイクルをすることにどういう意義を見出すのかです。

逆に言うと、リサイクル率を上げるために、どれぐらいお金をかけていいのかも、裏には課題としてあります。もっと市の予算を使っていいからリサイクル率を上げろとか、分別をするにしても今の札幌市の分別の仕方がいいのか、市民からその辺の疑問が出てきてもいいと思っています。

ああいう分別の仕方は、札幌市のルールですから、ほかのまちに行けばほかのルールがあります。今は、燃やせるごみに放り込んでいるものもリサイクルできるということがあります。たとえばVHSのビデオテープも燃えるごみです。でも、これは本当に燃えるごみで燃やしてしまっているのかというふうに疑問に思いながら投げている人がいれば、その疑問は出してもらっていい気がします。あれを投げなかったら、リサイクル率はもっと上がるのではないかと、でも、それはお金がかかります、札幌市では無理ですという議論のやりとりなどがあるのかもしれませんが。

ですから、特に後半のポイントとして、市民がどうやっておみ減量やリサイクルに取り組むかというときに、場合によっては、今の札幌市のルールを飛び越えてアイデアが出てもいいと思います。今のルールの枠組みの中で、あるいは、札幌市が掲げている目標の枠組みの中で目標を達成するためにどうするかではなくて、目標を飛び越えてもいいし、これをやればもっとよくなるというアイデアが出てきてもいいと思っています。

それから、支援もお金の問題になるのか、そうではないのか、豪華なごみステーションが必要かというあたりのお話もあるのかもしれませんが。逆に、今、たしかごみステーションをつくる費用の全額は出していないので、全額を出して本当に立派なごみステーションができるようにすべきだという意見が出るのかもしれませんが。これは具体的過ぎますが、そういうごみのリサイクルの問題は、有料化もそうだったのですけれども、結局、市が負担するコストの問題との見合いが常に出てくるので、そういうことを念頭に置いた上でいろいろなアイデアが出てくればいいと思います。

○推進担当係長　そうですね。委員会でもお示したようなごみの種別のコストをお示して、リサイクルも普通の燃やせるごみより費用がかかっているということは事前にお示した上で議論していただこうと思います。

やはり、ごみの減量とリサイクルを並列で掲げているのですが、本来的にはごみを減らすことが一番最初の目的です。出たものについては、なるべくリサイクルをして環境に配慮するという順序がありますので、その辺もご理解いただければというところです。

○吉見委員長 その辺は、いろいろ理解していただかなければいけないところがあって、リサイクルをすればするほど支援がふえる、リサイクルをすればするほど札幌市がもうかると直感的に考えておられる方が結構多いです。

○推進担当係長 そうですね。どんどんリサイクルをすればいいというわけではないということです。

○吉見委員長 そこをどの程度ご理解いただいているか私もわからないので、その上でどう意見が出るかですね。

「有料化」と書いてありますけれども、もちろん、あのお金で全部を賄っているわけではありません。そういう意味の有料化ではないのです。ごみを減らすという目的の有料化です。

○推進担当係長 主目的はそうです。まず、減らしていただくということです。

○吉見委員長 それから、減らすにはどうしたらいいのかという議論も難しいです。例えば、ごみ袋を1枚1,000円に上げたらごみが減るのかというと、多分、不法投棄がふえます。それは、本末転倒なので、ごみを減らすところに一番フィットするのは、どういう政策なのかです。それをうまく理解した上で議論をしていただかないと、場合によっては、誤解とは言いませんけれども、我々が採用しにくい意見が出てくる可能性があると思います。そこだけは、留意しなければいけないと思います。そういう意味では、事前の説明や勉強やごみの一生がどうなるか、ごみステーションに出した後の行き先がわからない方が多いと思います。

見学会をやるとかやらないと言っていました、結局、やらないですか。

○推進担当係長 そうですね。勉強会のみですね。

○吉見委員長 石塚さんからは何かありませんか。

○石塚 特にありません。

○吉見委員長 それでは、これはよろしいですか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 事務局から、この件についてございますか。

○推進担当係長 これは1枚目でございますが、2枚目以降に説明資料がつきます。できましたら、皆様方にお送りしますので、ご確認いただければと思います。

○吉見委員長 ほかに何かございせんか。

(「なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 では、きょうは、これで終了してよろしゅうございますか。

(「異議なし」と発言する者あり)

○吉見委員長 石塚さん、本当にありがとうございました。

○石塚 よろしく願いいたします。

5. 閉 会

○吉見委員長 きょうは、これで散会いたします。
ありがとうございました。

以 上