

## 第 4 回いなべ市行政改革推進委員会 会議概要

日時・場所	平成19年 2月 5日 午後 2時から いなべ市役所員弁庁舎 第7会議室
出席者	委員：8名全員委員出席（丸山康人、松井真理子、服部史郎、白井正年、松葉まち子、古農文雄、小林久里子、八田栄子）以上敬称略 説明者側：行政改革本部員：4名（企画部長、企画次長、総務部長、総務次長兼企画次長） 事務局：7名（政策課、職員課、広報情報課）
会議次第	1 開会 2 会長あいさつ 3 議事 （1）第3回議事録及び大綱素案の改正部分の確認について （2）いなべ市行政改革大綱の検討（簡素で効率的な行政システムの構築）について 4 次回の会議について 5 その他
配付資料	1. 事項書 2. 第3回いなべ市行政改革推進委員会 会議概要 3. 「2. 簡素で効率的な行政システムの構築」 訂正分 4. 人事給与資料-1 5. 窓口サービスの充実資料 6. 電子市役所の推進資料1から6 7. 財政運営資料-1（補助金・負担金調査票）
審議の概要	審議事項（以下●印は会長、◎印は委員発言、○印は事務局発言） 2. 会長あいさつ ● 今年度これが最後の委員会となるのでよろしく審議いただきたい。 3. 議事 （1）第3回議事録及び大綱素案の改正部分の確認について ● 前回委員会の議事録を確認いただき、修正すべきことがあれば発言を求める。 ◎ 全委員とも異議なしとの発言。 ○ 前回委員会の発言を受けて大綱を修正したので確認いただきたい。（赤字部分） ◎ 全委員とも異議なしとの発言。 ○ 大綱の（3）「行政機能の向上」を「電子市役所の推進」に訂正した。 ◎ 内容について、職員からの説明があったが、パソコンの操作に不慣れな市民もいるので行政の配慮をお願いしたい。 ● IT講習については、以前は国の補助事業があったが、補助が打ち切れ、その後は自治体の裁量に委ねられている。いなべ市においても、市民に情報格差が生じないように配慮を行うべきである。

○ 「電子市役所」については、住民に対する情報サービスの拡充であり、これまで実施してきた、リンク、ケーブルテレビ日3回放映、携帯マイメルのサービスも引き続き行っている。IT講習については、現在でも中央公民館で実施しており、常に定員を充足している状況である。また、その内容もいなべ市のホームページの見方など独自の工夫も行っている。

◎ 一般市民への教育に加え、子供たちに対し学校での教育も大切にしてほしい。また、市の発信者側の能力も上げる必要がある。

● 市が情報をどうやって集めるか。どうやってわかりやすく市民に広めるのかを検討する必要がある。電子市役所については、後ほど審議いただく。

## (2) いなべ市行政改革大綱の検討（簡素で効率的な行政システムの構築）について

### (定員管理の適正化と給与の適正化)

○ 人材育成計画により人材育成方針、及び人事給与資料-1の説明。

◎ 人事給与資料-1表内の「能力」欄中の違いは？

○ この資料には記載されていないが、実際の運用については詳細に階層ごとに求める能力は分類されている。

◎ 評価する側の訓練はどうなっているのか？

○ 評価者の訓練については、既に研修を行っているが、これからも、必要に応じて訓練を行っていく予定である。

◎ 現在、どの状況にあるのか？

○ コンサルに委託して、試行版マニュアルによって既に試行している。直属の上司が評価者となっており、最終の評価者は市長である

◎ 民間企業では3段階ぐらいで評価し、最終は部長同士で評価するのが一般的である。

○ 部長が調整者となって、部の中での課長間の評価基準にばらつきがないかを調整することとなっている。

● 一般的には部長級の意識改革が遅れている。部長級が自覚をして積極的に進めていかないと行けない。

◎ 市役所としての人事評価を実施して給与に格差を付ける覚悟があるのか？覚悟がないと中途半端になってしまう。

◎ 制度として給与表でこれまでの1号が4分割とされたが、4分割されても一度に職員全員を4号上げたのでは効果がない。評価によって給与に差をつけないと能力を持っていても発揮されない。これからは、職務行動を評価していかなければならない。

◎ 人事評価には目標管理シートの充実が欠かせない。職員課の目標管理と政策課の実施計画とリンクしないと意味がない。

○ 実施計画、行革プラン、目標管理シートとのリンクについては試行的に18年度から実施している。

◎ 評価によって、給与に反映されるタイムスケジュールはどのようになっているのか？

○ 具体的には決まっていないが、年功分も考慮しながら、まず20年度を目途に管理職から始めることとしたい。

● 今の時点は大綱策定が目的であるので、個別の事項についてタイムスケジュールまでは求めないが、具体的な計画は別途検討していかなければならない。

大綱の文章はどうか？

◎ 文章的には問題はない。中身の情報が少ないので、これからこうやっていこうという方向性はこれでいいのではないか。

● 文章的にはこれは大綱であるのでこれでよいと思うが、実施計画の時点ではより具体的な目的成果を示してほしい。

◎ 市民の情報格差はどれくらいあるのか、高齢者、女性、いなべ市の課題を明確にして行政改革の実施計画に反映してほしい。

(職員の資質向上)

◎ 職員を増やすことが難しい中で、1、2回の研修ではなくて、専門性を向上させる様な、例えば言語療法士等の学校に通わせるなど、資格取得にいたるまでの養成までつなげてほしい。大綱の中に記載してほしい。

市民の意見を取り入れてもらうような部署が市民にわかっていることが必要。誰に言ってもいいかわからない。

○ 住民からの意見提案の場として、現状ではホームページの「提案と質問」、庁舎には「お客様の声」の投函箱を設置している。質問事項等があれば、個別に回答を行っている。

職員の資質向上についても、専門的な資格をとらせる補助制度も整備した。

◎ 専門的な資格を持った人を採用した場合には、市民にそのことをアピールしてほしい。

(窓口サービスの充実)

窓口サービスの充実資料により説明

○ 総合窓口体制について説明。

各所証明の発行、申請書の受付交付 市役所の業務を総合的にとりあつかっており、4庁舎のどこの窓口でも同じサービスを受けていただけるよう心掛けている。マニュアル作成、事務研修、接遇研修に積極的に参加をしている。個人情報の取り扱いについても細心の注意を払っている。

H16 164,000件(5月から)

H17 209,000件

H18 157,000件(12月まで)の受付申請等があった。

窓口お客様アンケートもH17に実施した。待ち時間、対応内容。駐車場、案内表示、職員の服装等584名の回答で99.7%が満足であったが、駐車場については大安庁舎と員弁庁舎で不満があった。

◎ 次世代育成の会議で幼児を連れて行くと手続きが大変であるので、子供遊び場を確保してもらうことと、低い机を置いてほしいと提案したが。

○ 現在のスペースでは難しいので、滞在時間の短縮に心掛けることで対応する。

◎ アンケート結果が素晴らしいが、どういう内容であったのか？

○ 基本的な質問である。次回はもっと具体的な設問をしたい。

◎ 結果がよかったために1年以上再アンケートを実施していないのか？我が社ではCS担当者を決めて評価しているが、なかなか目標を達成できない。

● これまで行政には接遇に対し余り期待されていなかったもので、少しの改善でアンケート結果が良くなったのではないか。

(電子市役所の推進)

電子市役所の推進 資料-1 により説明

- ◎ 表題「電子役所の「実現」の推進」に変更したらどうか。
- 受け手側の格差是正も行う必要がある。ただ、行政が直接すべきかNPO等と連携して実施していくかは財政状況を加味して検討していく必要がある。
- あくまでも、窓口でのサービスが基本であるという考え方である。「実現」という言葉を入れると全てがITに移行してしまうという誤解が生じてしまう恐れがある。
- ◎ 「誰もが利用しやすい」という文言の中に受け手側の格差是正も含まれていると思うが、具体的にはどういう施策を示すのか明確ではないので、対応する実施計画が必要である。
- ◎ 総合窓口の開庁時間帯は？
- 通常の勤務時間と3月の日曜市役所。諸証明の電話での予約は可能である。
- ◎ 一般的にはどうなのか？
- 自治体毎に様々である。税の収納等コンビニで対応している自治体もある。
- 電子自治体のランキングでいなべ市の評価は高いとのことだが、何が評価されたのか分析はしているのか？これからも、電子自治体のナンバー1を目指してほしい。
- ITのハード整備よりもアンケートを反映させる仕組みを構築しているところが評価されていると考えるが、人口が少ないとコスト効果費が上がらない分野があり、5万人の市でこれ以上ランクを上げるのは難しいと考えている。
- 大綱としては、原文でいくこととし、今後検討する実施計画で具体的な取組については検討いただきたい。

(補助金・負担金調査票について)

- 次回の検討事項である「効果的で効率的な財政運営の実現」にも記載されている「補助金の見直し」についての準備作業として、別紙調査票に基づき、現在交付している補助金調査を進めたいので、この内容でよいか意見を聞きたい。
- ◎ 補助金と負担金は別の調査票に分けた方がいいのではないか？
- 調査漏れの防止と記入のしやすさから1枚の調査票により実施したい。
- ◎ 了解した。
- 今回の調査は、事務局案で実施することとする。
- 次回委員会は4月の開催予定とし、後日事務局で日程調整を行う。