令和元年度 行政改革審議会 議事録要旨

日 時	令和元年5月20日(月) 午後3時30分～5時30分	
場 所	市役所 本庁舎第10会議室	
出席者	委 員	(会長) 杓名俊裕、(副会長) 横山幸司、岩井洋二、大塚英里子、小森義史、齊藤由里恵、杉浦公紀、矢羽々みどり、山崎嘉代子
	事務局	副市長、企画部長、行革・政策監、経営管理課長 経営管理課(経営管理係長、平井、杉山、狭間)
次 第	<ol style="list-style-type: none"> 1 辞令交付 2 市民憲章唱和 3 市長あいさつ 4 自己紹介 5 会長の選任及び副会長の指名 6 会長あいさつ 7 議題 <ol style="list-style-type: none"> (1) 第6次安城市行政改革大綱の概要について (2) 第6次安城市行政改革大綱 実行プランの平成30年度実績について <ol style="list-style-type: none"> ア 総括について イ 個別プランについて ウ 行政改革審議会の意見について 8 報告事項 <ul style="list-style-type: none"> ・品質マネジメントシステムの平成30年度運用状況について 	

1 辞令交付

2 市民憲章唱和

3 市長あいさつ

4 自己紹介

5 会長の選任及び副会長の指名

6 会長あいさつ

7 議題

(1) 第6次安城市行政改革大綱の概要について

(事務局説明) 質問・意見なし

(2) 第6次安城市行政改革大綱 実行プランの平成30年度実績について

ア 総括について

イ 個別プランについて

(事務局説明)

・委員

C 評価のプランについて、補足で意見がある。

まず1点目、創意と工夫の継続実施については、1億円に達することができずC評価としたと思う。経費削減や収入増加という目に見えるものを評価することはとても大切である。しかし、職員の働く意欲を考えると、もう少し住民の満足度が向上した、例えば、窓口業務なら待ち時間がとても改善した、あるいは労働環境や執務空間が、少し良くなって仕事はかどるようになったなど、数字に直結しないこともたくさんあると思う。

削減削減ばかり言うと、やはり働く意欲が、固定化されやすいと思う。どのように組み込むかは難しいが、このプランは職員の方が主体で取り組むので、働く意欲、モチベーションが、上がるような方向に持っていくことが重要だと思う。

2点目は、私立高等学校等授業料補助制度のプランについて。これは、国などに先行して、安城市が行うために立ち上げたものか。

例えば、国や県が行うことに対して、安城市も、市の業務としてやらなければならないのであれば、そもそも安城市のコントロールは効かないので、行政改革プランとしてあげるべき取組ではないのでは。

もし、安城市が先にあげており、後から国が出てきたのであれば、C評価ではなく、異なる評価方法になるのでは。

他のC評価のプランに関しても、あまりB評価と変わらないところもある。また、目標数値が達成したから良いかという、そうではないプランも見られたので、検討してほしいと思う。

・事務局（企画部長）

創意と工夫に関しましては、おっしゃるとおり職員のモチベーションという点での評価も、大変必要だと思います。財政課からのプランであり、金額に重点を置いて、経費削減という観点で取り組んでいますが、モチベーションを上げるような指標も必要かと思います。なかなか定性的な評価となり、満足度アンケートをとらなければならない等、難しいとは思いますが、先ほどの人材育成計画等の中での重要な要素となってくると思いますので、見直しの中で可能であれば対応していきたいと思います。

私立高等学校の授業料補助制度につきましては、これは国や県の制度を、市が補完する制度のため、国や県とは別に、市が単独で行っている内容となります。見直しをしようとしていましたが、授業料無償化の動きがあり、動きがとれないということで、C評価としています。国からの外的な要因でC評価とな

っています。委員のご質問にお答えすると、国や県の制度を受けて、実施しているものではありません。

・委員

中間見直しについて。抜本的ではないということだが、何をどの程度見直す予定か。

・事務局（経営管理課長）

中間見直しの指針等については、まだ具体的には決めかねています。5月又は6月の早いうちには決めたいと思っていますが、基本的に、私どもが今考えていることは、実行プラン38プランを中心に、見直しをしていきたいと思っています。

・委員

一つのご提案として聞いてもらいたい。令和3年度に、抜本的な次の大綱を作成するときは、ぜひ私も貢献させていただきたい。私から見て、抜本的に変えた方が良くと思うことは、3点ある。

1点目が重点目標。大綱策定が3～4年前のため、仕方ない部分もあるが、現代に即したキーワードが全然入っていない。具体的には、公民連携（PPP）、安城市はすでに導入している部分もあるが、これは、さらに一層推進しなければならない。それに全てリンクしてくるが、業務改善（BPR）である。そして、最近では去年から大きく話題になっているAI・RPAである。

また、喫緊の問題として皆さんが取り組んでみえるのは、令和2年度から施行の会計年度任用職員制度である。これは、臨時職員を会計年度任用職員とすれば良いという問題ではなく、全ての事務事業を見直し、どの身分の職員が何を担当していくのかという、事務の事業仕分け、事業の見直しが必要になってくる。また、今政府は働き方改革をすすめている。これも取り組んでいるとは思いますが、どのように大綱に盛り込んでいくか、大事になってくると思う。

2点目は、評価の仕方である。委員からもお話があったが、ABCという評価は、全て内部の自己評価となっている。そのため、自分たちが計画どおりに進んでいると言えば、計画どおりに進んでいるという評価になる。何をもちてABCの評価をしていくか、評価の点数のつけ方を再構築する必要がある。

3点目は、数値目標が入っていないという話である。数値目標にするかということだが、政策は、全て何をもちて政策達成とするか、必ず目標がある。そもそもこの政策・施策は何をもちて100%とするか。これを考えていけば、表現はできる。

さらに、「人事・組織」については、「人材育成の推進」など従来の言葉ではな

く、より経営戦略的な意味を持って行革大綱に載せるならば意味がある。そして、それは先ほど申し上げたように、AIやRPAやアウトソーシングなどの議論の末にある。

また、「透明性の向上」や「情報発信の推進」は、特に行革大綱に載せる必要はない、当たり前の話だからである。「透明性の向上」や「情報発信の推進」を言うならば、「業務改善」の中で何を行うか。最後に「多様な主体との連携」、これも「公民連携」ということで、盛り込んでいくなら意味がある。参考までに申し上げたが、どこまで今回見直していくか、検討してほしい。

・事務局（経営管理課長）

ありがとうございました。今いただいた3点ですが、この中間見直しで全て盛り込んでいくということは、かなりハードルが高いと思っています。抜本的な部分についてのご意見を頂戴したので、今後、第7次行政改革大綱を策定していくことになると思いますから、その視点は、忘れずに盛り込んでいきたいと思えます。

しかし、目標の設定の仕方という部分で言うと、実行プランにおいて盛り込むことは十分できると思います。AI・RPA等プランによっては、盛り込んだ形で見直しをすることが、可能であると思います。実行プラン単位で行えるようなことは、先生のご意見を踏まえて、見直しをしていきたいと思えます。ただし、どのレベルまでかは、今後の検討次第のところはあります。

・委員

ぜひ次の大綱の策定をするときは、アウトカムかアウトプットかという点を、とても重要と思っている。それを、職員、担当部局が考えてほしい。本当であれば、アウトプット指標はコントロール可能な指標なので、アウトカム指標がいいと思うが、考えることが重要だと思いますので、評価の方法もつけ加えてほしいと思う。

・事務局（経営管理課長）

確かに、指標はアウトカムとアウトプットがあります。アウトプットは、産出物といいますか、様々な進捗管理をする上では助かりますが、そのプラン自体が目指すものとは、別の話になります。そのため、十分精査をしたうえで、アウトカム指標をできる限り目標として設定できるように、次期プラン又は中間見直しで、盛り込める部分がありましたら、努めてまいりたいと思っています。

ウ 行政改革審議会の意見について
(行政改革審議会による意見作成)

8 報告事項

品質マネジメントシステムの30年度運用状況について

(事務局説明)

・委員

(3)のクレーム発生推移、発生件数です。見るとSランクが増えている。その内、9件のうち8件が人為的なミスとなっている。その再発防止策が2重チェックとなっている。人為的ミスにより起きたミスを、人による2重チェックを行うという対策は、再発防止策ということができるか。

市長からの指示に、事務局で仕組みを見直すとある。人為ミスを防ぐのではなく、仕組みを直さなければ、絶対に起きないということは言いづらい。

9件ミスが起きて、その内8件が人為ミスで起きて、その再発防止が人員によるチェック強化は大丈夫かと思う。

・事務局(平井)

QMSの仕組みの見直しのうち、クレームに関しましては、今年度、クレームの基準の見直しを図ることや、情報共有に努めること、また、クレームが発生しないように、サービスアップ提案書という再発防止をするときに使用する手続きを強化する等、対応の中身を検討していく予定です。