

平成26年度 第1回行政改革審議会 議事録要旨

日 時	平成26年5月19日（水）午前10時～11時45分	
場 所	市役所 本庁舎第10会議室	
出席者	委 員	会長田村脩、副会長村林聖子、岩崎光芝、荻野留美子、甲原寛士、鳥居保、野村剛生、真島聖子
	事務局	新井副市長、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、山本、岡田、近藤）
次 第	1 辞令交付 2 市民憲章唱和 3 会長あいさつ 4 議題 (1) アクションプランの25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 ウ 審議会委員の意見案について (2) 品質マネジメントシステムの25年度運用状況について	

1 辞令交付

2 市民憲章唱和

3 会長あいさつ

4 議題

(1) アクションプランの25年度実績について

ア 総括について

(事務局説明)

・委員

効果金額がどのように市民側に還元されることになるのか。またそれをどのように市民にPRしていくのか。

・事務局

金額については、換算値を含めて算出しています。実際に財源として入ってきた金額もあれば、節約できた金額もあります。両面の成果を効果金額として表記してあります。広報について、効果金額だけではないが行政改革の進捗状況として昨年度は中間年であったため例年と比較しかなり多く行いました。今年度はそこまでではないが、ウェブサイト・広報等を通じて行って

いきます。

・委員

昨年も同じ質問をし、同じ答えをいただいたが、この金額を効果金額として示す意図は何か。これだけの行政改革を行っているというPRにはなると思うし、効果的であると思う。しかし、それだけでなくこの金額が市民生活にどう寄与したのか、を示せるといいと思う。財源として入った分、節約した分、金額として換算はしたけど収入としては得られない分と色々あるが、その辺りの区分けが分かりやすくなると思う。

・事務局

歳入財源と歳出抑制のものに分けられると思う。歳入財源として入ってくるものは、4-(1)-1「広告事業の推進」、4-(1)-2「市有財産の適正貸付」、4-(1)-3「西三河地方税滞納整理滞納整理機構設立等による安定的な自主財源の確保」で、その他は歳出抑制となります。それをわかるように資料にも記載していきます。

・委員

金額算定が難しいものも人件費等に換算している事は評価できます。4-(1)-3「西三河地方税滞納整理滞納整理機構設立等による安定的な自主財源の確保」については西三河6市であればどこの市でも行っている事なので、それを効果金額として算出する事には少し疑問もあります。それから5-(2)-1「職員の諸手当の見直し」についても効果金額が載っているが、昨年度あった職員の手当の不適正受給の分はどう反映されているのか。

・事務局

5-(2)-1「職員の諸手当の見直し」の効果金額には、住居手当の廃止分、退職手当の引き下げ分等としての金額を算出していますので昨年度の不適正受給の金額は入っていません。これは本来受け取るべきではない手当をチェック体制の不備もあり、受給していたために起こりました。すでに全額返還されていますが、この効果金額には含まれるものではありません。

・委員

各プランの達成度判定はそれぞれの担当課あるいは事務局で行っているのか。また、達成となっているプランであっても、活動実績などが記載されておらず空白のものと活動実績が記載されているものと両方あるが、なぜか。数値目標が到達すればそれでプラン達成という印象に写ってしまい、達成後

は何もやっていないようにも感じられます。

・事務局

活動実績が空白のプランは24年度以前に達成となったもので、25年度に達成となったプランには活動実績が書かれています。達成度判定ですが、まずは担当課で判断してもらい、その後事務局でも判断します。事務局では目的の達成度合いを見ながら確認するようにしています。プランとして記載された取組を実施しその目的が達成されればプランとしては達成であり、その後の効果検証や取組はプランとは切り離して考えているため、昨年度以前に達成となったプランの活動実績は取組等は実際には行っても空白としている状態です。

・委員

活動実績が空白のプランについては、24年度で終了しているという事なのか。

・事務局

アクションプランとしては終了としています。ただ、委員から達成プランのその後の取組についてのご質問をいただいておりますが、プランの効果検証あるいは市民の声等から達成後も必要な対応を実施した事など記載させていただいております。プランとしては達成して終了しているが、もちろんそれで終了ではなく必要な対応は実施をしています。

・委員

アクションプラン実績として達成後もその後の取組・実績・効果を様式の変更をするなどして記載した方がいいかと思う。

・事務局

現在の様式では対応できないので、変更する等して達成後の取組方針や効果についてわかるような形にしていきたいと思います。

・委員

2-(1)-3「システム導入による子どもとのふれあい時間の確保」について、このプランの本来の目的は教職員と子どもとのふれあい時間の確保にあるわけで、システム導入が目的ではありません。ただプランを見ると、システム導入は達成されているけれど、時間の確保はどうか、その辺りも記載されるといいと思います。

・事務局

委員のご指摘のとおり、確かにシステム導入自体が本来の目的ではなく、システム導入によって子どもとのふれあい時間が増える事が目的であると思います。ただ、アクションプランの中にはその目的が定性的で判定しにくいものも中にはあります。そういったものは、このプランのように本来は手段であるべきシステム導入によって達成度判定をしているというものもございます。ただ、各委員からの質問・意見に対する回答にも掲載していますが、このプランは達成後、効果検証を行っております。実際に教職員に対してアンケートを実施しており、システム導入が教職員の事務負担軽減を実感し、子どもとのふれあい時間が増えた事を検証できています。

- ・事務局

複数のご意見から、プランのフォローアップをしているのであれば実績報告書に記載し市民の方にもご理解いただいた方がいいのではないかとのご提案であったかと思えます。現在の様式のままでは記載が難しいので少し変更する等して今後は達成したプランについてはその後の状況、フォローアップ等をわかりやすく記載していくよう検討させていただきます。

イ 個別プランについて

(事務局説明)

- ・委員

4－(2)－4「政策研究機能の強化」について、4月に設置された「安城市みらい創造研究所」の組織に市議会からの構成員は入っていないが、市民の声はどのように反映させると考えているか。

- ・事務局

市議会に対しては中間を含め、適宜報告していきたいと考えていますので、その際に意見等をいただく事としています。市議会の声を聞く場は設けていきますが、組織に構成員として取込んで反映させるというところまでは考えていません。

- ・委員

2－(1)－3「システム導入による子どもとのふれあい時間の確保」について、年度計画では23・24年度にシステムの導入とあるが、本来は25年度にその効果検証の取組が書かれていて、その結果として先ほど回答していただいたアンケート内容が記載されるべきではないか。

- ・事務局

様式の変更をするなどして対応してまいりたいと思います。

- ・事務局

様式の変更等も生じるかと思いますので、その方法については少し検討させていただきたいと思います。

- ・事務局

委員のお話にあった効果検証の取組を25年度実績に記載されるべきではないか、という意見については様式を変えなくてもそのまま25年度の活動実績に記載できるかもしれないので、少し検討させてください。

ウ 審議会委員の意見案について

(田村会長より意見案について説明)

- ・修正・加筆等特になし

- ・委員

効果は確かに出ているのは分かります。ただ、インプットする金額が明記されていない。インプットされた金額がどれだけあったかを明らかにする必要があると思うし、その点がわからない。効果を出すためにはいくら費用を使ってもいいというわけではない。

- ・事務局

ご指摘のとおり投入した費用の部分が明らかにされていないのは確かであります。現大綱はあと2年であります。次期大綱を作成する際には投入する資源とそれにより出てくる効果がわかるような形で検討してまいりたいと思えます。

- ・委員

3-(2)-4「市政情報コーナーの利用拡大」について、利用人数が目標になっているが、人数よりもどんな形態で利用されているのか、も大事な観点の一つであると思う。

- ・事務局

市政情報コーナーは情報公開条例が策定された折に各市に設置されました。しかしその後、インターネットの普及等もありどういう情報がどのように提供されているのか、情報コーナーで求められている事は何なのかは課題であります。委員のご指摘のとおり利用人数が増えればそれでいいわけではござ

いません。この情報コーナーのあり方をゼロベースで考えていくという事も今後の検討課題であります。情報コーナーの特性上必要なもの、ウェブサイト上での提供で足りるもの色々あるかと思えます。加えて更生病院跡地の図書情報館でのICTを利用した情報提供も考えていますので、それも含めて今後こういった情報提供を展開していくのかをそれぞれの特性を踏まえ検討していきます。

(2) 品質マネジメントシステムの25年度運用状況について

・事務局説明

(平成25年度の運用実績について説明)

・委員

資料4の(3)お客様満足度アンケートですが、どなたがどのような形で実施したのか。

・事務局

市役所に来庁されます市民の方を対象に窓口アンケート用紙を配置し、窓口に来られた方に職員から配布をしています。

・委員

私のお客様という言葉が気になりました。なぜなら、アクションプランが市民参加と協働の推進を第一に掲げています。市民が主体となる街づくりとか、市民との協働を強く推進している中で、一方でお客様というのはどのような使い分けをしているのか。つまり、主体的な市民を育てて一緒に協働して街づくりをやっていこうという方針と、一方でお客様という形で市民にアンケートを取っているのはどのような意図でやられているのか教えてほしい。

・事務局

市民協働と一部反する誤解を招かないかという指摘だと思います。街づくりについては市民参加と市民協働という視点がございます。こちらのお客様満足度という言葉を用いた経過を説明申し上げますと、こちらはISO9001の流れを汲んでおる品質マネジメントシステムです。ここの中では顧客満足、CSと呼ばれるものがあると思いますので、そちらの観点からお客様満足度アンケートという用語を使用しています。表現については、これが適正なのかどうか、再度検討してまいりたいと思います。意図としては市民参

加と市民協働に反するアンケートを実施しているわけではございません。

・委員

なぜお伺いしたかと言いますと、図7において、平成24年度から平成25年度を比べますと否好意的な意見の割合が増えています。つまり、市民に市民参画を促し、市民の主体性を促し、協働的な市民として、安城市を一緒に作っていく立場という意識を高めておきながら、一方でお客様としてアンケートを取れば、当然市民はそのような意識を持ち得ないと思います。お客様という意識でアンケートを取れば、要望・苦情という意見が多くなると思います。自分から主体的に自分からこの市を良くしていこうと思えば、提案型の意見が多くなると思います。市民の主体性、協働性を高めて、安城市をより良いまちにしていこうというのが、本来の目標だと思いますので、小さなことかもしれませんが、1つのアンケートの取り方にしても、そういうところを促していくようなアンケートのあり方をご考慮いただきたいと思う。

・事務局

アンケートのアプローチの仕方のご意見だと思います。片方では市民参加、市民協働を促して、いわゆる市民で解決できるところは一緒にやりましょうと、あるいは、市民にお願いしますという姿勢がございます。こちらについては、来庁された方がお感じになられたことで、私どもで改善できるものは改善しましょうという観点でアンケート調査を行い、改善できるものを改善してまいりました。それに関して、ここで苦情をおっしゃっていただく主旨ではありませんので、アンケートの中で少しでもわかるような取り方をしていきたいと思います。

・委員

こちらのアンケートですが、アクションプランの実施によって市民の満足度が高まったのか、それとも日常生活における市民の満足度を把握するアンケートなのか。この品質マネジメントシステムはアクションプランとは別のものでよいか。

・事務局

たくさんのアンケートをしています。その中で政策・施策については別の角度から、緊急度、重要度でアンケートを実施しています。こちらのアンケートの側面としては、施設をご利用していただく、あるいは来庁された時に提供するサービスはどうなのか、身近なアンケートとなります。制度に関す

るものは別のアンケートで行っています。行政改革においても昨年、アクションプラン中間年の見直しにおいて、行政改革に関するアンケートを取りましたが、これは新しく改革していく取組みに対するものでございます。品質マネジメントは、繰り返しますが、窓口で提供するサービスに対して、満足度を把握するアンケートですので、ご理解をお願いします。

- 田村会長

今回各委員から出た意見を尊重して引き続き市民満足度の向上につながるような取組みをお願いします。

- 新井副市長あいさつ