

## 平成25年度光市行政改革市民会議（第2回）【要旨】

開催日時 平成26年2月5日（水）  
15時～16時40分  
開催場所 光市役所3階第5会議室

### 【会議の内容】

第二次光市行政改革大綱実施計画（計画期間：平成22年度～平成26年度）における平成24年度の取組み状況について、事務局が報告したのち、各委員からご意見、ご提言を受けるとともに、意見交換を行いました。

### 【委員意見及び事務局回答要旨】

#### 委員

人事評価システムについては、庁内への浸透を図っているとのことですが、このことによって職員の意識が変わったとか、具体的な効果を感じていることがあれば教えてください。

#### 事務局

人事評価システムには、能力評価と業績評価があります。

まず、能力評価では、自分の弱みや強みを他者に評価してもらうことによって、自分に欠けているものを再認識し、何を頑張っていけば良いかといったことに繋がっているものと感じております。

また、業績評価を行う過程においては、上司との面談があり、仕事を進めていく上での考え方の共有が図られます。お互いの役割やチームとしての役割を確認でき、組織力の向上につながっているものと感じております。

#### 委員

職員の方が、色々な努力をされているということが解りました。本日、本庁やあいぱーく光で、職員の接遇態度や服装等についてどう感じるかというアンケートを取られていましたので、すごく頑張っているなど感じました。色々な点で、以前よりも、分かり易く私達に知らせていただいているように感じています。

#### 事務局

アンケートについては、市の総務課が業者に委託を行い、本庁では、先週よりロビー付

近で実施しております。

#### **委員**

滞納整理については、法的措置を含めてとありましたが、プライバシーを守りつつ、実施するのは難しい問題です。滞納整理をどのように行っているのか教えてください。

#### **事務局**

詳しい内容は、担当課でないと判り兼ねる部分もありますが、まずは、納税折衝をすることが基本となります。そして、個々の事情や財産の状況を確認し、担税力があるということが分かれば、最終的な手段として法的措置を取ることになるかと思えます。当然、その過程にいたるまでに、話し合いを通じて、自主納付を促す努力をしております。

#### **委員**

市民利用施設の休館日、開館時間等の見直しの説明の中で、図書館の開館時間が延長され、祝日も開館しているという話がありましたが、これにより、利用者が増えているのでしょうか。また、利用しやすくなったといった声があるのでしょうか。

#### **事務局**

図書館につきましては、平日19時まで開館時間を延長し、祝日も開館するようになっております。

まず、利用人数ですが、平成24年度実績が約10万人、平成23年度実績が約8万5千人ですので、約1万5千人増えております。また、図書館内でアンケート等を実施したところ、利用しやすくなったとの声があるようです。

図書館では、ホームページや市広報を通じて開館時間の延長をお知らせしているところですが、より多くの人に利用していただけるよう努めていきたいとの報告を受けております。

#### **委員**

市民アンケートの回収率の低さが気になりました。アンケートについては、項目が多いため、送られてきた方が面倒に感じているのではないのでしょうか。回収率アップに向けて、内容を簡素化されたら良いのではないかと思います。

#### **事務局**

項目につきましては、行政需要も高まっていることなどから、中々減らすというわけにはいきませんが、所管課の方で可能な限り整理をしております。また、対象件数を1,000件から2,000件に増やすなど、回収数を増やすための工夫もしております。

## 委員

私はまだ利用した事がないのですが、三島温泉健康交流施設については、市外の方からも良いという評判を聞いています。指定管理者という管理方法によって、新しい風が入って良くなっているように思います。

また、冠山総合公園も、こういった管理になっていると聞いていますが、冠山総合公園の売店は、販売品の中に市外での製造品が多いのが気になります。光市の土産物を送りたいと思ったときに、市内の製造品が少ない理由を聞いたところ、市外・県外からの来園者も多いため、特に光市の土産物を取りそろえている訳ではないと言われたので残念でした。

## 事務局

三島温泉健康交流施設については、平成24年10月にオープンし、年間利用者は約9万3千人、そして、昨年11月には10万人を達成するなど、多くの皆様にご利用いただいております。また、冠山総合公園も、順調に来客数を伸ばしております。

こうした好調の要因には、指定管理者の有する専門的なノウハウや接客能力の高さなども大きく影響しているものと考えております。

なお、冠山総合公園の売店につきましては、指定管理者の管理ではなく、現在、光市観光協会の管理となっております。市内の土産物も多くありますが、ご指摘いただいた点については、光市観光協会の方に伝えておきます。

## 委員

先程、アンケートの回収率という話がありましたが、回収率といっても限界があるのかなと思います。そこで、例えば、満足度が何%であったかということの結果とした方が、モチベーションも上がると思いますし、趣旨が分かるので良いように思います。

また、アンケートの中で、光駅の利用実態・意向調査結果が著しく低いのですが、この理由を教えてください。

それから、税・使用料等の収納率の向上で収納率が年々上昇していますが、このあたりで何か苦労している点があれば教えてください。

## 事務局

アンケートの件ですが、一般的に行政が行うアンケートの回収率は30%~40%と言われておりますので、本市の回収率40%~50%というのは、決して低いものではありません。ただし、アンケートを取るからには、一定の数がないと分析できないため、送付件数を増やすなど工夫しております。

満足度についてですが、市民アンケートでは、道路・医療・子育て・高齢者支援などの様々な項目について、市民の方がそれぞれの施策にどれくらい満足しているのか、どれく

らい重要だと思っているのか、ということをお聞きすることが中心となっております。その中で、市民の方が重要と思っているのに満足度が低い項目は何なのか、また、重要だと思っている項目のうち満足度が高いものについては施策が成功しているのか、といったことについての分析を、市民アンケートという形で毎年実施させていただいております。

取りまとめたものについては冊子にしておりますが、ページも厚く、中々市民の方にご紹介できておりません。市民集会などでは、説明して歩いたこともあります。具体的に、市民の方がどういう項目に満足しているか、どういう項目を重点的に取り組んで欲しいのかという事を分析したものについて、なるべく、皆さんにお知らせできるような努力もさせていただきたいと思っております。

次に、光駅利用実態・意向調査の回収率が低いのは、利用者が限定されていることと、他のアンケートと違い、アンケート用紙を駅での手渡しで配布し、郵送で回収という方法によるためであると聞いております。

また、収納率の件ですが、住宅の使用料の収納率が4%増えたのは、明け渡し請求という法的措置を最近取っていますので、これが一定の抑止力になっているものと思われます。

次に、下水道の収納率が0.8%増えたのは、上水道との一括徴収を始めたのが大きな理由と考えられます。

そして、市税・国保税については、徴収職員が日夜努力している結果だと思えます。徴収職員には自力執行権というのがあって、差押えといった法的措置を最終的に取る場合がございます。こうした法的措置については、督促、催告、差押予告といった手順を踏んだ後、最終的な手段として実施しております。

いずれにしても、こういった努力の成果であり、これを維持できるよう頑張っています。

## **委員**

24年度 of 取組状況の説明を受けましたが、その中で、出来ていないことや漏れていたこと、新たに見つかった課題などがあれば教えてください。また、この度、24年度の報告を受けましたが、25年度の状況も教えてください。

## **事務局**

取組みの内容に関しましては、実施する中で、課題も発生してまいります。そうした課題については、現在、取り組んでいる事務事業評価を通じて、どうすべきかを検討するようにしております。

なお、本日、説明した資料の実施状況の中で、検討中という項目がございます。これは、協議、調査等は重ねているが、成果として表れていないもの、または未着手となっているもので、全84項目中、14項目ございます。

順番に申し上げますと、「施策・事業の成果の公表」は、現在、試行中であり公表できる

段階にないことにより、検討中となっております。

「市営駐車場料金収受の機械化」は、24年度から実施の予定でありましたが、検討中となっております。

「補助事業の整理・合理化」の中の4つの補助事業、「児童生徒通学費」「光交通安全協会」「日本スポーツ振興センター災害共済掛金」「私立幼稚園運営費」については、年次計画も検討としておりますが、24年度も検討中のままでございます。

「電子入札制度の推進」については、県が中心となって県内13市共同での実施を検討するということなのですが、取組みの遅れにより検討中となっております。

「大和支所の見直し」については、岩田駅周辺地区整備事業と併せ、検討しております。

このほか、項目のみご紹介させていただきますが、「公立保育園・幼稚園の再編」「補助金等の交付制限」「土地改良区の統合」「土地開発公社改革に向けての検討」「定員管理の適正化」「待遇マニュアルの見直しと活用」といった項目が検討中となっております。

なお、25年度 of 取組状況ですが、この件につきましては、後程、次第の「その他」の項で主なものを説明いたします。

## 委員

各種申請・届出の電子化というのがありますが、光市の場合、市民カードを使うことにより、夜間や休日でも本庁・大和支所の自動交付機で住民票等の交付を受けることができます。このサービスは周辺の市町にないもので、非常に便利であると感じています。それに加えて、先進自治体で行われているコンビニでの住民票等の電子化について、光市では導入を検討しているのか教えてください。

また、人事評価についてですが、市役所の場合、客観的な評価が難しいと思いますが、職員の皆さんがどういった観点で評価をしているのか、教えてください。

## 事務局

コンビニでの住民票等の電子化については、先進地では行われているところもありますが、光市の場合、今現在では具体的な話はございません。

また、人事評価については、民間では売り上げなどが一定の評価となりますが、公務員の場合、仕事の評価をどうするのかというのが長年の課題でございました。

しかし、そうした課題を踏まえた上で、適正な評価を行い、最終的には給料に反映させる、頑張った者が報われる制度にしたいという思いから、人事評価制度に取り組んでいるところでございます。

光市の人事評価制度は2つありまして、1つは能力評価、もう1つは業績評価となります。

能力評価とは、職員が持っている能力が、評価期間中にどのように発揮されたかを評価するものでございます。

また、業績評価とは、上司との話し合いを通じて、具体的に取り組んでいく仕事の目標を立て、その結果について期末に上司と面談を行い、確認し評価をするものです。民間でいえば、目標とする売り上げを達成するというのが、そこにあたるのではないかと思います。この業績評価につきましては、平成24年から始めたものであり、こういったものを目標として設定すれば良いのかなど課題も多く、まだまだ試行の段階でございます。

#### **委員**

図書館やサンホームの時間延長の話がありましたが、こうした取組みにより利用者も増えていると思いますし、利用される方は直接的に恩恵を被っていると思われませんが、要求はしても感謝はしないといったことになってはいけないような気がします。そうならないよう、改善状況を利用者の感謝の声とともに情報発信していただければと思います。

#### **事務局**

図書館とサンホーム、いずれの施設を利用される方からも、良くなったという声を聞いております。

しかしながら、これが定着すると、当たり前のことようになってまいります。ご提言の趣旨のとおり、ただ、要望に答えるだけではなく、その効果を情報としてホームページ等で発信していけるように努めてまいります。

#### **会長**

皆さんから貴重なご意見をたくさんいただきました。本日、平成24年度の取組み状況の報告を受けて、これまでの皆さんからのご意見が反映され良くなってきているのではないかと感じております。

また、検討中の項目につきましては、事業によっては困難なものもあろうかと思いますが、市民生活に直結するような項目については、なるべく早く実施していただきたいと思っております。

### 3 その他

第二次光市行政改革大綱実施計画（計画期間：平成22年度～平成26年度）における平成25年度の主な取組み状況について、途中経過を事務局から報告しました。

#### **委員**

公共施設の適正配置という話がありましたが、旧大和町管内の場合、小学校が4つもあって、それぞれ6学年全体を見ても非常に少ない人数で、このことは教育上、非常に良くないと感じています。行革という立場だけでなく、教育という立場からも、通学費への補

助金を増やしてでも、早く再編を進めて統廃合を行う必要があるかと思えます。

## **事務局**

公共施設マネジメントというのは、高度経済成長期を中心につくられた多くの施設が、今後一斉に更新時期を迎える中で、その全て更新することが財政的にも困難であるため、施設の統廃合等により適正な配置を実現しようとするものでございます。

当然、その中には、学校施設も含まれてきますが、現在、学校施設をどうするかということについて、教育委員会でしっかり考えようとしております。

行革の立場からすれば、統廃合は一つの大きな方法であろうかと思えます。しかしながら、地域に対する影響など様々な見方もございます。そのため、旧大和町管内に限らず市内の小中学校について、小中連携や、さらに言えば幼保小の連携など、まずは学校がどのようなべきかという目標を定めた上で検討を行っていくという話を聞いております。

委員の言われるような少人数学級に対する教育効果という面もデメリットとしては確かにあるかと思えます。逆に、それをメリットと考える方もいらっしゃるだろうと思えます。いろいろな見方がありますが大きな課題であることに違いはありませんので、今回のご提言につきましては、教育委員会の方へお伝えさせていただきます。

## **委員**

公務員の給与・報酬の適正化という項目があります。例年、何%か給与のカットをされていきますが、適正な給与というのは何をもちて適正というのでしょうか。

## **事務局**

公務員の給与等につきましては、適正な額がいくらかという、はっきりとした概念はございませんが、本日説明した行革大綱における適正化は、ラスパイレス指数に基づくものです。これは、国家公務員の給与を100とした場合、地方公務員の給与は、どのレベルにあるかというものです。

例年、何%か給与のカットをしていますが、これは国家公務員の給与に合わせるためのカットであり、ここでは、国が示した基準を適正な給与と表現しております。

なお、公務員の給与は、景気が悪い中で、どうしても高いという見方がされます。民間の方から比べてどうかという見方もされますが、まずは、我々自身が市民の皆様の信頼に応えられるよう業務に取り組むことが大切であると考えております。