

平成29年度第1回長浜市地域経営改革会議 会議要点録

- 1 日 時 平成29年7月12日（水）15：00～17：10
- 2 場 所 長浜市役所3階 特別会議室
- 3 出席者 ○委員計7名
新川委員長、板山委員、遠藤委員、加毛委員、高崎委員、
山崎委員、山本委員
○事務局5名
北川総合政策部長
行政経営改革課：西川課長、元村課長代理、福島主査、山崎主査
- 4 欠席者 石井副委員長、川村委員
- 5 傍聴者 1人
- 6 委嘱式
- 7 開 会
 - ・市長挨拶
 - ・定足数の確認
 - ・資料の確認
 - ・委員、事務局の自己紹介
- 8 議 事
 - (1) 長浜市地域経営改革会議について
 - ・会議規則に基づき、所掌事務、任期、正副委員長、会議の公開について事務局より説明。
 - (2) 正副委員長の選出について
 - ・委員長に新川達郎氏（同志社大学）、副委員長に石井良一氏（滋賀大学社会連携研究センター教授）が選出された。
 - (3) 第3次長浜市行政改革大綱アクションプラン 平成28年度の実績について
 - ・資料1に基づき事務局が説明。

【質疑・意見など】

(委員)

- ・ P24 No.3 『窓口等の利便性の向上』の『今後の対策 2 多機能端末（コンビニ交付等）利用推進関係』について、住民票・印鑑証明・所得証明は個人情報最たるものであり、それがコンビニで扱えるというのは便利なように聞こえるが、自分も含め、セキュリティ面で本当に大丈夫なのかとと思っている一般市民がかなり多いように思う。そのあたりを今後の対策として訴えていくとよいのではないか。

⇒ 指摘のとおり、そのあたりも含めてしっかりとPRをしていかなければならない。

(委員)

- ・セキュリティの問題について、コンビニで個人情報の資料が取れることにおいて、遺漏のリスクはあるのか。リスクがある場合はどのような対応をしているのか。遺漏の危険性は全くないと考えてよいのか。
- ⇒ 担当課に確認し、次回回答させていただく。

(委員長)

- ・カードを持つ人自身がセキュリティに配慮すればシステム上の安全は保障されるが、本人が漏らしてしまえばおしまい。どのような注意が必要か、どのような危険性があるかを整理して、次回情報提供いただきたい。

(委員)

- ・マイナンバーについて、当初はかなりのスピードで申請されていたと思うが、現在は足踏みしているのではないかと疑問に思う。対策として無料撮影サービスや日曜の受付などがあるが、市民にいかに周知するかということをやっていないと意味がないのではないかと。マイナンバーの必要性を特に高齢者に知らせていかないといけない。誰のための窓口の利便性向上なのかということ考えたとき、高齢者にしてみれば、マイナンバーで窓口の利便性があるという意味はさっぱりわからない。それよりも窓口で親切に対応し、市民満足度が高まる方が大事で、マイナンバーはそれからではないか。市役所は気楽に行けるといふ雰囲気を作ることが大事であり、窓口の満足度を上げることに力を入れる方がよい。マイナンバーは企業の方から取らせるような政策や、自治会を通じて住民に必要性を説明するなどをすればよいのではないかと。

(委員長)

- ・マイナンバーをどのように市民に広報、周知していくか、従来の考え方を変えていく必要があるかもしれない。これまでと違った推進を検討いただきたい。

(委員)

- ・改革をするという視点があるということは、問題点が様々にあるということ。大きな問題点がどこにあって、どのような方向に変えていくのかわからない。
- ⇒ 『第3次 長浜市行政改革大綱の概要』の【今後、直面する問題】と【対応策】のとおりであり、ご指摘のように何が問題で対応策をどのように講じていくのかを考えなければならない。本会議では総論部分のアクションプランの進捗管理を行っていただく。

(委員)

- ・P 28 No.24 『市政情報の効果的な広報の推進』の『未達成の原因』と『今後の対策』について、記載内容が本当に課題なのか。情報というものはインタラクティブな部分があり、アウトプットが少ないからと湯水のように出すだけが本当に正しいのか。市民からの情報のフィードバックという目線を入れ、定量情報だけでなく、定性的な情報が加わることで見出すのがよいのではないかと。また、高齢者がホームページを見ることは難しい。情報を出すルートはホームページだけでよいのか。広報誌も出していると思うが、出し方に目配りが必要ではないかと。指標の問題なので今更ではあるが、今後新たな目標を立てたときは、もう少し指標を工夫すればどうか。

(委員)

- ・広報に関連して、市民からの反応や意見はどのように市に届くシステムになっているのか。
- ⇒ 市民満足度調査や座布団会議、パブリックコメント、ご意見箱など様々な窓口がある。

(委員)

- ・様々なチャンネルは単発に機能しているのか、どのように施策に反映されているのか。
- ⇒ 議会等でも市民の意見の汲み上げについての質問がある。フィードバックができてい
るかどうかにについては、行政の方でも確認をしておかなければならないと考える。

(委員)

- ・市役所内部のセクハラ、パワハラも含め、行政に対する苦情、問題点、提案を取り上げる方法はどうなっているのか。
- ⇒セクハラ、パワハラ等についての窓口は人事課にある。市民からの苦情については、メ
ール等で各課窓口へ届く。窓口へ届いたものについては所属長まで伝達する機能がある。
また、公益通報窓口の設置もしており、内部（総務課）、外部（弁護士）それぞれの窓口
を設置している。

(委員)

- ・これらの窓口は機能しているのか。今までどのような問題があってどのようになったの
か、プライバシーを侵害しない範囲で知りたい。事実に基づいて、何をどうやって解決し
ていくかという方向に結びつけていかななくてはならない。

(委員)

- ・P 2 8 No. 2 4 『市政情報の効果的な広報の推進』について、個人的に市民広報課はと
てもよくやっていると思うが、指摘のとおりクレームなどのマイナス部分がこちらに伝
わってこないの、市民の間で憶測だけが一人歩きしてしまう。市政情報の広報には市
民からの声に関してどのように対応しているか、結果どうなったかをわかりやすく伝え
ていくことを心がけることで、市民の納得度も上がるのではないだろうか。

(委員)

- ・P 2 4 No. 3 『窓口等の利便性の向上』について、目標がどこにあるのかわからない。
利便性と採算性のバランスを取っていかないといけない。利用率が伸びることによっ
てどうなるのか。
- ・P 2 5 No. 8 『職員力・組織力の開発』について、どのような研修を受けると達成とな
るのかわからない。市民の目に見える研修の成果があれば納得できるのではないか。
- ・P 2 8 No. 2 4 『市政情報の効果的な広報の推進』について、効果測定の方法を変えな
いといけないのではないか。
- ・P 2 9 No. 2 8 『病院事業の経営健全化』について、湖北病院の救急は機能して
いないので療養型に特化し、救急や医療は長浜病院に振ってしまうなど、選択と集中をして
いかなければならない。
- ・議会の協力も必要になると思うが、市民に権利もあるが義務もあるという広報をして
いく必要があると考える。今のサービスの質を保ったまま経費だけを減らしていくのは無
理がある。現状を維持したまま、どうすればよいかという発想になってしまっている。
思い切って切るところは切る、残すところはもっと伸ばして残し、行政ができないこと、
採算が取れることはどんどん民間に投げて、もっとスリム化をしていくとよいのでは
ないか。

(委員)

- ・他市には「すぐやる課」という市民が行けばすぐに対応する課があるが、そのような
イメージで市民の声を受けてどのように処理をしたかをデータ化していく方がわかりや
すく、市民も役に立ったということが目に見える。そのような課を作ることは難しいと
は思うが、市役所と市民との間がスムーズにいくのではないか。

現在、広報は月2回のペーパーとホームページがあるが、70歳以上の人はそれほどホームページを見ていない。若い人はペーパーを省いてホームページで効率化を図るが、高齢者はペーパーで見るのが通常である。

窓口は残し、窓口の料金も高くしてはいけない。高齢者は面と向かって納得したいというのが常である。人件費がかかろうと窓口は残してほしいが、適正人数は見るべき。

(委員)

- ・自分の親世代が作った借金や地方創生でばら撒いているお金は、自分たちが30年後に国に納めるであろうものを先に使っているものなので、コストカットをする努力は始めていかないと、自分たちが将来意思決定をする世代になったときにどうしようもなくなる。

(委員)

- ・市民の声というのは、苦情なのか、要望なのか、言いがかり的なものなのか、建設的なものなのかという判断は誰がしているのか。受けている人によって温度差がある。情報はどのようにして上層部へ報告されているのか。

⇒ 各セクションでの判断になる。明確な要望については然るべき部署での対応となる。不当要求については委員会にかけて対応をする。しかし、苦情やあいまいなものについては各所属の力量に委ねられている部分もある。しっかりと上まで報告しているところもあれば、残念ながらそうでないところもある。

(委員)

- ・担当者が要望を要望でないと捕らえてしまう部分があると思う。市民の声を吸い取れるようなシステムがあってもよいのではないか。

(委員)

- ・民間にとって苦情は宝物。苦情ははずかしいことではなく、よりよくするためのステップだという意識改革をしていただきたい。

(4) 第3次長浜市行政改革大綱アクションプラン

(平成30年度～平成32年度)の策定について

- ・資料2に基づき事務局が説明。

【質疑・意見など】

(委員)

- ・市役所として最も重要な問題は何かということを確認にした方がよい。抽象的ではなく具体的にしてもらえると議論しやすいので検討いただきたい。

(5) 平成29年度「チームでカイゼン」運動の取組について

- ・資料3に基づき事務局が説明。

【質疑・意見など】

(委員)

- ・時間外勤務について、問題点は残業代が嵩むことと健康状態の両方なのか。

⇒ 両方である。時間外の時間については一定削減されているが、一部では過重労働でかなりの時間超過をしている実態があるので、是正していかなければならない。

(委員)

- ・議論するには数字で議論しなければならない。お金で済む問題なのか。健康問題はお金で買えない。市役所内にメンタル的な症状がある職員がどれだけいるかわからない。ほとんどいないのならお金の問題だけだが、ある程度の人数がいるのなら職場環境を含めての待遇ということになる。そのあたりの実態はどうなっているのか。市はどの程度確認できているのかという基本的な問題を把握できる範囲で提示してもらわないと、どこ

まで本気でやるのかという話になり、場合によっては職場環境について波及するのかどうかということになる。

(委員長)

- ・次回までに時間外勤務、業務量の問題について、実際の時間数、経費、職員の健康問題のデータを整理し、報告いただきたい。

(委員)

- ・スローガン『業務改善で仕事を楽にしよう！！』の『楽にしよう』という言葉が気になる。『充実させよう』という意味ならよいが、言葉が軽く感じる。市が使う言葉ではないのではないか。市民の目から見てもこの言葉はないのではないかと思う。

(委員)

- ・前回、表彰制度の話をしていたがどうなったか。
- ⇒ 賞品は考えてないが、今回初めて表彰制度を設ける。これを足がかりとして位置づけられればと考える。

(委員)

- ・適正業務量とは何なのかというデータをしっかり取らなければならない。楽しみながらやればよいと思うが、実態、現状の分析とリンクしているのか気になるところである。

(委員長)

- ・今の行政の仕事の仕方は、日々変化をする状況の中では平均的、標準的な業務量は出にくい、考え続けなければいけない。しっかり認識し、検討いただきたい。

(委員)

- ・『ムダ』とあるがサービス業としてはむずかしい。切ってしまうとお客様から見るとサービスの低下になる。あまり省かれると逆効果な部分も出てくるので、よく考えていただきたい。

(委員長)

- ・適正なサービスをどう勉強していくのか、現場でしっかり考えていくことの方が重要かもしれない。そのような観点も強調して今後の運動、改革改善を進めていただきたい。

9 その他

- ・今後のスケジュールについて資料4に基づき事務局が説明。
- ・次回の会議の開催については、10月10日(火)14時から開催する。

10 閉会

以上