

第3回別府市行財政改革市民委員会 概要

1 日 時 平成24年9月28日(金) 13:30～

2 場 所 別府市役所4階 4F-2会議室

3 議事概略

(1) 第2回委員会協議事項の評価について

① 給与制度の見直し
(評価) B

② 福利厚生事業の見直し
(評価) A

③ 未利用財産の貸付及び処分の検討
(評価) A

④ リサーチヒルの売却
(評価) B

※ 評価について A: 予定どおり取り組み成果があった
B: 取り組んだが十分な成果が得られなかった
C: 取組不足

(2) 第3回委員会協議事項

①住宅使用料徴収率の向上

(市民委員) 平成23年度においては、住宅使用料の滞納額が100万円を超える世帯数は20世帯となっているが、いつ頃から滞納しているのか。

(建築住宅課) 100万円以上の滞納世帯の中で、最も古いのは平成16年度分の滞納であり、滞納世帯全体でみると平成10年度分から滞納している世帯がある。

- (市民委員) 住宅使用料の徴収は、現状を真摯に受け止め取り組んでいる姿勢がうかがえるが、滞納世帯について市の職員が訪問等で支払交渉をするのは非常に難しいと思われる。業務のアウトソーシング等は検討しないのか。
- (建築住宅課) ご指摘のとおりである。滞納世帯については、非常勤職員による日中の徴収に加えて正規職員による夜間徴収などで滞納額の支払をお願いしてきたが、思うような成果があがっていない。現在、大分県住宅供給公社の管理代行制度を利用することを検討している。実際に制度を利用することになれば、比較的少額の滞納については大分県住宅供給公社に依頼し、高額滞納については市が法的手段をとって解決していくことを考えている。制度を利用することによって、市の職員は高額滞納世帯への対応に集中することができる。現在、佐伯市や竹田市など実際に制度を活用している団体の現状を調査研究している段階だが、早急に導入したいと考えている。
- (市民委員) こんなに努力しているのに内部評価がCということは、目標数値（徴収率91%）が高すぎるのではないか。
- (建築住宅課) 現年分と滞納繰越分を合わせた徴収率が年々下がっているのがC評価とした。ただ滞納繰越分を除く現年分の徴収率は上がってきている。平成23年度の現年分徴収率は93.5%となっており、今後も現年分の徴収率を上げていく方針である。
- (市民委員) 平成23年度は市営住宅建替事業に係る業務の増大で徴収業務を強化ができなかったとあるが、それは理由にならないのではないか。
- (建築住宅課) ご指摘のとおりである。
- (市民委員) 生活保護世帯の住宅使用料については、代理納付の制度を使って生活保護費から直接支払を受けることはできないのか。
- (建築住宅課) 代理納付の制度は既に導入済みであり、生活保護担当課の社会福祉課から市営住宅に入居している保護世帯の住宅使用料について直接支払を受けている。生活保護世帯については、生活保護受給後の滞納は代理納付の制度を利用することでほとんど防げているが、市営住宅入居後に生活保護を受給し始めた場合、生活保護受給以前の滞納が残ったままとなる場合がある。
- (市民委員) 取組計画の中には即決和解などの法的措置を積極的に進めるとあるが、平成22年度、平成23年度と実績があがっていないのはなぜか。今後は積極的に進めていくのか。
- (建築住宅課) 今まで市と滞納者との信頼関係に基づいて、誓約書を取り分割納付してもらった方法を優先していたが、分割納付の約束を履行しない者が出てきた。そのため、今後は即決和解などの法的措置を積極的に利用して

いきたい。平成24年度は実際に法的措置をとりたいと考えている。

(市民委員) 法的措置をとる場合の基準等は定めるのか。

(建築住宅課) 要領等を改正し、新たな基準等を定めていきたいと考えている。

②下水道事業の健全化

(市民委員) 経費回収率100%とは具体的に何を意味するのか教えてほしい。

(下水道課) 経費回収率とは汚水処理に要する費用に対する使用料の回収率のことである。経費回収率が100%を超えている状態であれば、使用料で汚水処理に要する費用が賄えていることになる。

(市民委員) 経費回収率を考える場合の経費とは具体的にどういった費用を指すのか。建物の償却費等も含むのか。

(下水道課) ここでいう経費とは、汚水を処理するための経費であるが、その中には人件費を含む維持管理や資本費(地方債の元利償還金)が含まれている。

(市民委員) 経費回収率が100%ということは、市が負担する費用はないということか。

(下水道課) 汚水の処理に要する費用については利用者の使用料で賄っている。一方で雨水の処理に要する費用については公費負担が原則となっているため、一般会計繰入金で賄っている。

(市民委員) 下水道事業における受益者負担金とは何か。

(下水道課) 行政が整備する公共下水道への接続が可能となった地域は、利便性が増し(トイレを水洗化することができ、し尿及びその他の生活雑排水も衛生的に排除される等)、土地の利用価値が向上する。その結果、公共下水道を利用できる地域の住民と、下水道未整備の地域の住民との間に不公平が生じるため、直接利益を受ける住民の方(受益者)に下水道建設費の一部を受益者負担金として負担してもらうことになっている。

(市民委員) 販売前の宅地分譲予定地の場合、前もって不動産取扱業者から受益者負担金を徴収するのか。

(下水道課) 基本的には公共下水道を整備した際の土地の所有者に負担金を納めてもらうことになるが、不動産業者が実際に宅地を分譲して個人に売却する際に、負担金相当分を上乗せして売却する場合もあるようだ。

(市民委員) 土地を購入して家を建てる際に受益者負担金が発生するのでは。

(下水道課) 公共下水道が整備された地域は、整備が完了した時点の土地所有者(受益者)から受益者負担金を納めてもらうことになる。その土地に実際には住宅がない場合等、公共下水道への接続の有無を問わず納付義務が生

じる。

(市民委員) 下水道未接続の世帯に対して接続を求めていく必要があると思われるが、どのような取組をしているか。

(下水道課) 未接続の世帯については個別訪問等で接続をお願いしているが、接続の際に相当額の実費負担が生じることに加え、設置している浄化槽がまだまだ利用可能な状態であること等の理由により接続を拒まれる場合もある。接続を強制することはできないが、衛生上の問題もあるため今後も接続を呼びかけていきたいと考えている。

(市民委員) 浄化槽を利用し続けるより公共下水道に接続した方が経費が安くなるということはないか。

(下水道課) 浄化槽を設置した場合と公共下水道に接続した場合の年間経費を比較すると、後者の方が若干高くなるかもしれない。浄化槽を設置した場合に義務付けられている定期的な保守点検及び清掃を実施しなかった場合は、浄化槽の経費の方がさらに安くなっている可能性がある。

(市民委員) 平成23年度の未接続世帯への個別訪問数及びその際の接続実績を教えてください。また、実績としてあがっている下水道普及啓発イベントについて教えてください。

(下水道課) 個別訪問については月別で何件訪問するといった計画ではなく、その地域で工事の説明を行った際や受益者負担金の説明会を開催した際などに訪問を実施している。個別訪問件数及びその際の接続実績の統計はとっていない。

下水道普及啓発イベントは全国一斉に毎年9月10日を「下水道の日」と定め、下水道事業についての理解と関心を深めていただくことを目的としている。別府市では、下水道に関する相談窓口の設置や啓発グッズ、チラシの配布を行った。期間中、窓口には5件の相談があった。

(市民委員) 下水道使用料徴収率は平成23年度実績98%とのことで、5年間で3%上がっているが要因は何か。

(下水道課) 基本的には自然増であると考えている。

(政策推進課) 経費回収率について補足をさせていただきたい。経費回収率を考える場合の経費には施設の老朽化に伴う改修や耐震補強などへの投資に係る費用は含まれていない。投資に係る費用については基本的に地方債で賄うことになる。地方債については返済が始まった時点で元利償還金としてここでいう経費の対象となる。今後投資に係る費用がかさむと、数年後に経費回収率に影響してくるため、現在の使用料のままでは経費回収率100%を維持できなくなる可能性がある。

(市民委員) 減価償却費として計上できないのか。

- (下水道課) 下水道事業は企業会計を導入していないため、減価償却費は計上できない。今後、設備投資費用がかさむことが予想されることから、導入に要する費用を捻出できない。よって、現段階での企業会計の導入は難しい。
- (市民委員) 公共下水道への新規接続数を目標数値とすることはできないか。
- (下水道課) より効率的な接続をその都度考えていく必要があり、年度当初に新規接続目標数を設定するのは難しいのが現状である。

③情報活用能力及びセキュリティ意識の向上

- (市民委員) 取組計画や取組実績をみる限り、内容が情報推進課の通常業務のように思える。第3次別府市行政改革推進計画の改革項目にあげた理由を教えてください。
- (情報推進課) 確かに恒常的業務ではあるが、今後職員数の減少が予測される状況においてOA機器を使いこなすことで事務の効率化を図っていくことは不可欠である。改革項目としてあげることで担当課だけでなく全職員がより意識的に取り組めると考えた。
- (市民委員) セキュリティ自己チェックを実施した際の回答率が約6割とのことだが、担当課としてどのように考えているか。
- (情報推進課) 回答率が良いとは言えないと考えている。回答した職員の93%が概ねセキュリティーポリシーについて遵守しているという結果であったが、今後は回答率を100%にするためにアンケート調査の方法等を検討したい。
- (市民委員) **FAQ***は何項目ぐらいあるのか。

<用語の説明>

FAQ : **Frequently Asked Question**

頻繁に尋ねられる質問。よくある質問とその回答を集めたもの。

- (情報推進課) 現在54項目ある。
- (市民委員) 54項目では少ないのではないか。
- (情報推進課) FAQは職員から質問が多かった項目に特化してまとめた結果、54項目となった。担当課としては、FAQへのアクセス数をもとに効果を判断している。
- (市民委員) 54項目で担当課ごとのノウハウを共有化するのは、不可能ではないか。

- (情報推進課) FAQではOA機器の操作方法やパソコンの環境設定などICT関連の分野に特化した項目を掲載している。各課の業務内容については掲載していない。
- (市民委員) OA機器の操作が不十分な管理職に対しては、強制的に研修を受講させることはできないのか。OA機器の操作を理解していなければ、部下の仕事量を計ることはできないように思う。
- また、平成23年度の実績でみると1回あたりのOA機器研修参加者が6名程度とかなり少ないように感じる。担当課としての考えをお聞きしたい。
- (情報推進課) OA機器の操作が不十分な職員がいることは事実である。基本的に時間外に研修を行ったため、スキルアップを望む職員のみ参加となり、参加人数は少なかった。より対象者を広げた研修についても検討したが、個人のOA機器操作技術にばらつきがあると研修の効率が悪いと判断した。担当課としては、ある程度技術のある職員に研修を受講してもらい、その受講者が課内で教育、指導を行うことができる体制の確立を目指した。研修のやり方については今後も随時検討していきたい。
- (市民委員) 行政は様々な業務で個人情報を取り扱っているが、平成23年度の取組実績をみる限り職員に対してのセキュリティ教育が不十分に思える。その点はどうか。
- (情報推進課) 当然のことながら個人情報の取り扱いについては、細心の注意を払うべきだと考えている。現在、新規採用職員に対してのセキュリティ及び各種システムに関する研修や退職後に再任用された職員に対しての研修等は行っている。一方で、既に実務を行っている職員に対しての研修は不足しているかもしれない。全職員に対しては定期的なセキュリティ事故事例メールの送信やセキュリティ自己チェックの実施で意識の向上を図っている。
- (市民委員) 持ち出し専用のパソコンの整備とはどういうことか。
- (情報推進課) 通常、職員が業務で使用しているパソコンは、個人情報漏えいの可能性があるため、外部への持ち出しが禁止となっている。そのため、市役所外でパソコンを使用しなければならない状況を考慮し、市のネットワークに接続しておらず情報漏えいの可能性が全くない貸出専用のパソコンを用意した。そのパソコンについては電源を落とすと一切のデータが削除される設定となっており、USBメモリでのデータのやりとりのみ可能である。USBメモリの管理については各課にお願いしている。
- (市民委員) コンピュータウィルスの感染件数について平成23年度は2件となっているが、感染事例があるにもかかわらず改革項目としての評価がAな

のはなぜか。

(情報推進課) 2件の感染の状況は、個人情報漏えいするようなものではなく、ある特定のサイトを閲覧した際に詐欺目的と思われるエラーメッセージが表示されたケースである。セキュリティソフトは複数導入しており、対策については万全を期しているが、驚異のレベルが低いウィルスについては無数に存在するため対応できない場合もある。この2件については、全職員に向けて注意喚起のメールを送信した。担当課としては、重篤な問題は発生していないためこの評価とした。

また、住民基本台帳や税情報を閲覧できる設定となっているパソコンについては、インターネットに接続できない設定になっている。

④公式ホームページの利便性の向上

(市民委員) 「満足度評価における満足の割合が5割を超えること」、「アクセス数の増加」、「ウェブアクセシビリティの向上」を目標にしているようだが、具体的な取組を教えてほしい。

(情報推進課) 満足度評価は、公式ホームページの中に市民からのご意見をいただく専用ページを設けている。いただいたご意見については担当課で改善すべき事項を精査し、すぐに改善できるものについては随時対応している。ホームページ利用者の不満因子を取り除くことが満足度の向上につながると考えており、いただいたご意見を参考に改善を図っていききたい。

(市民委員) 満足度調査の集計をみると回答者数が44件となっている。この程度の回答数で参考となるのか。

(情報推進課) 公式ホームページについてある程度満足されている利用者からご意見をいただくケースは非常に少ないのではないかと考えている。むしろ、ホームページに何らかの不満をもった利用者からご意見をいただいているケースが多いと思われるので、いただいたご意見については真摯に受け止め可能な部分は改善していききたい。

また、ホームページのレイアウト等については、なるべくシンプルなものが良いと考えているが、利用者のICT技術の成熟度によっても重要視する部分が異なるのではないかと思う。

(市民委員) ホームページのレイアウトについては、利用者の年代や個人の趣味嗜好によっても意見が分かれる部分であると思われるので、広く意見を求める場をつくってもよいのではないか。現在はソーシャルネットワークサービス(SNS)を有効活用している自治体もあるようだ。

(情報推進課) 公式ホームページは利用者が必要としている時に情報を得ることがで

きる状態にあることが重要であると考えている。有効な意見については積極的に取り入れたい。

また、SNSの利用については災害時などに即座に情報を発信できるなどメリットが多いことは認識している。その反面、行政はより正確な情報を発信しなければならない責務がある。この2つの側面を踏まえた上で検討していきたい。