

平成25年度第2回別府市行財政改革市民委員会 概要

1 日 時 平成25年6月28日（金）17:00～

2 場 所 別府市役所4階 4F-3会議室

3 議事概略

第2回委員会協議事項

①窓口業務の改善

(市民委員) 収納課は、日曜窓口を開設した際、2名の職員を配置し市税の納付相談等も受け付けているようだが、業務内容についてある程度の判断ができる職員が勤務しているのか。

(政策推進課) 具体的にどのような職員が勤務したのかは把握していない。しかし、基本的には税の納付受付だけでなく、納付相談等にも対応できる職員が勤務していると考えている。

(市民委員) 窓口業務を「事務手続き」と「相談（コンサルタント）業務」に区分し、休日対応する業務と平日に個別対応する業務に振り分けるなどの方法をとる方が効率的なように思える。

また、受付件数が少ない課は開設しない、又は職員1名で対応するのは難しいのか。

(政策推進課) 平成23年度の市民委員会においても同様のご指摘を受けた。これを受けて、同年度に各課の担当者を集めたワーキンググループ会議を複数回開催し、その結果をもとに担当課長会議を行った。会議の中では、「受付件数の少ない課は日曜窓口を設ける必要がないのではないか」との意見が出た一方で、「件数は少ないかもしれないが、市民サービスと考えると開設すべきではないか」との意見も出た。最終的には、転入や転出等、市民課での手続きに付随して必要となる手続きのある窓口については、継続して開設することとなった。また、人員体制については、複数の市民が同時に手続きに来る場合や対応に時間を要する内容である場合も考慮して、複数の職員を配置することになった。

(市民委員) 日曜窓口を担当した職員については、平日に代休を取得するなどして対応しているとのこと、努力されているように思うが、法的には問題ないのか。

(政策推進課) 問題ない。しかし、現場からは3月及び4月の繁忙期は、代休が取得し

づらいとの声があるため、その点については検討していく必要がある。

(市民委員) 日曜窓口の対応をする職員は正規職員なのか。

(政策推進課) 基本的に正規職員が対応している。

(市民委員) 自分自身が別府市に転入した際、日曜窓口が開設されていることを知らなかった。民間のテレビ局等を利用して広報することはできないのか。日曜窓口を開設していることをもっとPRできれば、市が努力していることが市民に伝わるのではないか。

(政策推進課) ホームページ、市報、ケーブルテレビでしか広報できないのが現状である。日中に住民票の写し等を取りに来ることのできない方については、平日に予約して時間外や土日に受け取ることのできる電話予約制度や、休館日を除き土日も発行業務を行っている公民館を利用させていただきたいと考えている。しかし、こういった取組みの市民への周知方法は、十分でないかもしれない。

(市民委員) 転入した方に対して、自治会を通じて日曜窓口等のサービスを説明してもらってはどうか。その他にも新聞業者、引越し業者、不動産業者等に転入された方へ手続き方法等を記載した説明書を配布してもらってはどうか。

(政策推進課) 自治会等との連携については、今後検討していきたい。

(市民委員) 現在、窓口でのクレーム対応はどうしているのか。

(政策推進課) 各課が個別に対応している。

(市民委員) クレーム対応の専門部署を設けてはどうか。より効率的な対応ができると思われる。

(政策推進課) クレーム対応については、苦慮している部分はある。組織的に対応する必要があるのではないかと議論もあるが、実現していないのが現状である。

②組織・機構の見直し

(市民委員) 外部からの意見を反映した組織・機構の見直しは難しいのか。

(政策推進課) 今回の機構改革は、外部の意見を取り入れたものではない。しかし、中堅職員にヒアリングした際、「内部の意見だけで効率的な組織をつくろうとしているが、市民が置き去りにされているのではないか」との意見がでたのも事実である。結果的に内部の意見をもとにした機構改革となってしまうが、この点については次回以降の組織・機構の見直しに反映していきたいと考えている。

(市民委員) 市民の声を反映した組織・機構の見直しでなければ、改革とは言えないのではないか。各窓口等での市民の意見、要望、クレーム等をデータ化する

るなどして、市全体で情報共有することが必要であるように思う。

(市民委員) 今回の機構改革では、新設した課や係があるようだが、市民目線で考えた場合、改革と言えるのか。

(政策推進課) 別府市においては、「人口減少と少子高齢化」、「正規職員の減少」、「事務の高度化・専門化」等々の行政課題(将来発生するであろう課題も含む)があり、これらの問題の解決方法を図っていく中で、5年後の組織機構のあるべき姿、3年後のあるべき姿からフィードバックして、1年後の組織・機構改革を考えた経緯がある。そのため、市民目線の改革となっていない部分はあるかもしれない。現在、別府市が抱える具体的な行政課題としては、「防災・減災対策」、「市民等との協働のまちづくり」、「公共施設の改修、建替え等」、「地球温暖化対策や新エネルギー等の環境政策」等があげられる。これらの問題は当然、市民への影響が大きいと考えられるため、それぞれに対応できる部署を新設した。

(市民委員) 様々な行政課題に対応していくためには、組織の改革も必要だが、職員個人のスキルアップを図っていくことも重要ではないか。スキルアップのプログラム等はあるのか。

(政策推進課) そのようなプログラムを構築するまでには至っていない。今回の機構改革においては、今までの機構改革で、うまく連携のとれていなかった人事担当の職員課と連携を図って、各課へのヒアリングについても共同で行い、人員配置や職員数の調整についても配慮した。また、機構改革で新設した部署の職員には、積極的に研修や視察等に参加させる体制をとっている。

(市民委員) 研修等に参加した職員がその成果を発表し、情報を共有することができる場はあるのか。

(政策推進課) 現在は発表する場は設けていないが、職員課とも協議して前向きに検討したい。

(市民委員) 研修や視察によって専門知識を得た職員などを中心にプロジェクトチームを作る予定はあるのか。

(政策推進課) プロジェクトチームについては、市の規則に基づいて辞令を交付して組織しなければならない。政策推進課としては、必ずしもプロジェクトチームを作るのではなく、市内の空き家問題等、複数の課が関係する問題について、関係課で集まり、対策チームのようなものを作りたいと考えている。

(市民委員) 温泉課の仕事については、インフラの整備が主であり、ONSENツーリズム部に属していることに違和感を覚える。

(政策推進課) 確かに現在の温泉課の仕事は、市営温泉のメンテナンスや泉源の確保等がメインとなっており、業務員の技術や知識の継承が困難となってきた。委託等も含めて検討すべきではないかと考えている。

③総合調整機能及び政策形成機能の充実

- (市民委員) 事業部制を廃止したとのことだが、事業部制の運用は難しいのか。
- (政策推進課) 基本的に事業部制を導入した場合、部に予算及び人事の権限を持たせることになる。別府市においても導入を試みたが、予算の権限は持たせたものの、人事権については職員課が掌握したままであった。また、予算については、各課の予算を取りまとめる総務担当職員を部に配置したが、通常業務との兼任となり、うまく機能せず、政策推進課の財政担当職員が個別に査定を行い予算決定していた。以上のように事業部制自体が機能していない状態が続いていたため、事業部制及び総務担当職員を廃止した経緯がある。
- (市民委員) 近年、企業再建の際には事業部制を導入するパターンが多いように思う。事業部制を導入した場合とそうでない場合において、どちらがコストパフォーマンスを向上させるのか検討しなければならない。
- (市民委員) 会議は時間をかけている以上、相当な費用がかかるものだと考えるが、コスト意識をもって行っているのか。行政経営会議の内容をみると、年度の後半は報告が主となっていることが気になる。会議の中で否決となった事案はあるのか。
- (政策推進課) 行政経営会議においては、事案を議題にあげて承認を受けるという形をとっている。平成24年度において否決となった事案はない。ただし、個別に修正を加えるように指示が出たケースはある。この会議の中では、市としての大まかな方向性を決定している。行政経営会議とは別にマネジメントミーティングというものを随時行っており、市長、副市長、担当部長でより具体的なことを協議している。
- (市民委員) 市長の公約や実施計画等の進捗状況について議論されているのか、それとも個別の事案について議論されているのか等、会議の内容が分かりづらい。どのようなことが行政経営会議で調整されているのか。
- (政策推進課) 予算編成や実施計画の策定方針等、中期的な財政収支の見通しをふまえた政策決定が年間を通じての重要事項であり、会議の議題となっている。その他には、各部から出される懸案事項や推進したい事業について、随時会議の議題としている。また、市長公約の進捗状況の管理については、各部ごとにマネジメントミーティングの場で行っている。もちろん、行政経営会議の場においても市長から各部長に対して公約についての指示がでる場合もある。
- (市民委員) 行政経営会議と議会との関係はどのようになっているのか。
- (政策推進課) 行政経営会議で議論した内容について、その都度議会に報告しているわ

けではない。しかし、議会から会議の内容について提示を求められることはある。

(市民委員) 行政経営会議は、就業時間内に行われているのか。

(政策推進課) 基本的には就業時間内の午前9時から開始している。

(市民委員) 会議の出席者が特別職と管理職であることを考えると、人件費を削減するために就業時間外に開催することも検討していただきたい。

(市民委員) 平成23年度の市民委員会では、行政経営会議について「市長のトップマネジメントを政策に反映させる場」と定義していたと記憶している。しかし、平成24年度の開催状況をみると緊急課題について議論していることが多いように思う。トップマネジメントの反映という点からは少しずつれているのではないか。

(政策推進課) 行政経営会議設置当初の「市の最高意思決定機関」としての役割からは少しずつれてきている部分もあり、会議のあり方について再考する必要があるかもしれない。