

令和元年度第2回北杜市行政改革推進委員会会議録

- 1 開催日時 令和元年10月18日（金） 午後2時から
- 2 開催場所 北杜市役所北館3階 大会議室
- 3 出席委員 小川昭二、藤原真史、村田俊也、利根川昇、荻原久、栗澤雅子、藤原真理、小宮山幸枝
- 4 欠席委員 船木良、村上隆
- 5 出席本部員 渡辺市長、土屋副市長、堀内教育長、櫻井政策調整参事、山内企画部長、小澤政策秘書部長、浅川市民部長、早川生活環境部長、清水産業観光部長、仲嶋建設部長、板山会計管理者、清水議会事務局長、上村監査委員事務局長、有泉農業委員会事務局長、清水明野総合支所長、坂本須玉総合支所長、土屋高根総合支所長、中澤長坂総合支所長、小澤大泉総合支所長、宮川小淵沢総合支所長、大輪白州総合支所長、堀込武川総合支所長、水石政策秘書課長、加藤財政課長、加藤総務課長（総務部長代理）、大芝地域課長（総務部長代理）、小澤人事室長（総務部長代理）、中山税務課長（総務部長代理）、渡辺収納課長（総務部長代理）、中田ほくとっこ元気課長（福祉部長代理）、堀内教育総務課長（教育部長代理）、廣瀬生涯学習課長（教育部長代理）、河手学校給食課長（教育部長代理）
- 6 欠席本部員 丸茂総務部長、伴野福祉部長、中山教育部長
- 7 事務局 中田企画課長、行革担当 跡部、有賀、浅川
- 8 会議録署名 利根川昇委員、荻原久委員
- 9 公開・非公開の別 公 開
- 10 傍聴人 0人

1. 開 会

2. 会長あいさつ

3. 市長あいさつ

4. 議 事（議長 小川会長）

（1）第5次行財政改革大綱（案）について事務局より説明する。

質疑応答

委 員

今日拝見したので、まだ見きれませんが、一点、リクエストというか要望ですが、この大綱、ここにご列席の皆さん方は読みやすく、私自身も他市と比べても分かりやすい計画だと思いますが、市民の方にも見てもらおうと思えば、丁寧に注釈が入っているところもあれば、難しい言葉が難しいままで入っているところもあります。手間ひまかかりますし、ダイジェスト版で広報するからいいという考え方もありますが、なるべく計画自体も知ってもらえるような形で、後半部分は結構説明が入っているので、前半部分にもう少し説明を加えてもらって、例えばご家族が読んで、ここよくわからないと言われたところを中心に、少し説明を加えていただくといいと思いました。計画については、事前配布の資料では、何故実施期間が5年なのかと思っていました。ご説明を伺って納得いたしました。後でアクションプランのところでご説明があるかとは思いますが、進行管理を5年にするとどうしても中だるみするので、中間評価の仕組み、あるいは大綱については、時勢に合わなくなったら見直しにかかるような仕組み、進行管理をするうえで「5年でゆっくり」とならないような形の仕組みはしっかり整えていただきたいと思います。

中田企画課長

前半の部分の説明等につきまして、また言葉の意味等の注釈も含めまして、検討して加えるようにしたいと思います。3年間というスピード感を持ってということですので、中間として3年間で見直しを行い、またその時点で達成しているものにつきましては、より目標を高く設定し、未達成の状況のものにつきましては、内容等の精査を行う中で達成に向けてもう一度見直すという作業を行いながら、5年間のうちには達成できるように考えていきたいと思

います。また仕組みづくりにつきましても検討していきたいと考えております。

委 員

大綱の方は本日だったので、見きれていない部分もありますが、一つだけ。今回の３本柱の中に、「市民や企業等との協働と豊かな行政サービスの創出」という項目が入ってまして、これは確かに必要なことで、いいことだと思います。その中で、可能ならばご検討いただきたいのは、１番の「財政の健全化」と３番の「効率的で活力のある市役所」、これがなぜ行財政改革に関わるかは市民にもわかると思いますが、この「市民や企業等との協働と豊かな行政サービスの創出」が、なぜ行財政改革になるのかということが、もしかしたら見えにくいのかなと思います。例えば、２７ページにもう少し細かいいろいろな取組項目が出てます。みんな必要なことだと思います。必要なことだと思いますが、市民の人に、これがなぜ行財政改革になるのか分かるような書きぶりになれば、修正していただきたいと思います。

中田企画課長

書きぶりを含めまして、「市民や企業等との協働と豊かな行政サービスの創出」が、なぜ行財政改革に必要なのかということが分かりやすいように記載したいと思います。

委 員

タイトルが行財政改革ということで、行財政改革は行政がやることっていうイメージがあって、どうしてもそう取られてしまって、そこは費用の話が一番出てくる。それは元々の経緯からして止むを得ないのですが、行政のシステム、行政の運営のあり方そのもの、街の運営のあり方そのものに関わるものが、全て行財政改革に含まれるという観点を、いろんなところで折に触れ市民に知ってもらって、少しずつ浸透させていく努力をしていけば、要するに「お役所がやることでしょ」ということでなく、構造として取り組みが深められていくと思います。ただその一方で、行財政改革とか、協働っていうと、「どうせ市で手に負えなくなったから、押し付けるんでしょ」と、負担を地域に押し付けると捉えられる場合もあるので、そうならないように、丁寧な形で進めて行きながら、「みんなで作り上げるまち」、そのためのツールとしてこの行革の取り組みを生かしていただければと期待しております。

委 員

サービスということに対して、市民が当たり前になっている風潮がいろいろなところで見られます。サービスを受けるにはどうい

仕組みがあつて、私たちのお金はどんな風に使われて、どういう人たちがどういう工夫をしているか、市民サービスの裏側を市民に伝えて欲しいと思いました。

中田企画課長

サービスの仕組みにつきましても、丁寧に説明するように取り組んで行きたいと思います。

議 長

確認をさせていただきたい。先ほど説明がありましたが、今回の計画期間が5年になりますという話のなかで、4ページに行財政改革の位置付けの図が載っています。行政改革は個別計画や北杜市総合計画を下支えしている計画ですよという説明の図です。さっき実施期間の話の中で、今、総合戦略のプレ計画を実施しており、来年度から第2次北杜市総合戦略が本格実施します。そこに実施期間をあわせました、という話がありましたが、この図の中に、総合戦略が入っていません。第2次北杜市総合戦略も来年の4月から本計画がスタートし、この大綱も来年の4月からスタートするわけです。合わせてスタートするのに、総合戦略の位置付けがどのようになってくるのか、あるいは、この中に入れる必要がないのか。5年間の実施期間でこの大綱が実施される中で、総合戦略の位置付けがなされていないというのは、ちょっと物足りないと思います。そこはどういう風に考えているのか、教えてください。

小澤政策秘書部長

現在、総合戦略プレ計画を進めているところであり、第2次北杜市総合戦略が、来年4月からスタートするということで、素案の調整に入っている状況です。プレ計画におきましては、北杜市総合計画を踏襲するというので、全ての事業内容を見直しているところです。そんな中、行財政改革大綱に総合戦略の位置付けがないというのはおかしい話ですので、位置付けについて調整をしていきたいと思っています。

山内企画部長

総合戦略での位置付けというお話ですが、企画部の方でも第5次行財政改革大綱と実施計画であるアクションプランを策定するわけですが、第2次北杜市総合戦略の中へも、大綱の内容とアクションプランを位置づけることで、総合戦略のそれぞれの事業の実施のために、行財政改革に取り組み、下支えしているということを明確にしていきたいと考えておりますので、その点もご了承いただければと思います。

議 長

これからご検討いただくということですが、行革委員会とすれば、4ページの図の、その1番上の計画が北杜市総合計画ということになっていますが、「北杜市」が入ると、現在実施している北杜市の総合計画という風に解釈できます。単に「総合計画」ということであれば、これは総合戦略になっても、あるいは別の計画になっても、名前が変更になっても支障ないように思います。要は、総合計画というか、基本計画、北杜市が定める基本計画を支える行革を進めます、という位置付けであれば、この図で一向に支障はないように思いますが、その辺も含めてご検討をお願いします。

(2) 第5次行財政改革大綱実施計画（アクションプラン）について説明をする。

質疑応答

委 員

48番の「苦情対応等相談窓口の設置」は、主旨から考えて名称がおかしいと思っていたら、新しく「接遇等相談窓口の設置」という名称を作っていたので、それならいいと思います。

委 員

職員数も計画どおり減らしているという事実があり、その中で時間外勤務が増加傾向であるということは、職員の業務というのは多様化して、増えてきてるのだろうな、ということが推測されます。その中で、36番の「窓口専用タブレット端末の導入」ですが、機械化・IT化の導入は、業務を減らすというか、補助のための導入だろうと想像できます。端末の導入をすることによって、利用者の利便性が図れるというのはもちろんですが、視点として、職員の事務負担の軽減があるかどうかということも考えていただきたいと思います。タブレットを導入するということが目的になってしまって、背景に隠れている、職員の事務負担の軽減というところがフォーカスされないと、もしかしたら、独りよがりな計画・施策になってしまうのではないかと思うので、是非、そこの視点も入れていただきたいと思います。

中田企画課長

おっしゃるとおり、職員の負担軽減にもなると思います。重点項目2の「豊かな市民生活を支える行政サービス」の取り組みですが、重点項目4の「効率的な行政基盤」にもあたると思います。職員の負担軽減に繋がる視点も含めて実施して参りたいと思います。

委 員

38番の「公共施設等マネジメントの推進」は、財政の点からいくと、このあたりが1番の削減ポイントになると私は思います。今、

8つの町が一緒になって、ほとんどのものが最初は8つ、あるいは8つ以上あったわけです。学校関係で言えば、長坂が整理されて、高根が整理されて、その点では統合整理されたと思っていますが、図書館にしても8つあるわけですし、いろいろなものが最初は8つあって、そういう点でいくと、資料4の20ページにある公共施設の状況をみた時に、北杜市はダントツで市民一人当たりの公共施設延床面積が8.67平方メートルという数字になっているわけです。ですから、この辺がやっぱり1番、変えていって欲しいと思っています。今、ここで何をどうして欲しいという話ではありませんが、重点施策として位置付けていただきたいと思います。

山内企画部長

公共施設の見直しをしっかりとやってもらいたいというお話ですが、現在、公共施設の個別計画を作っておりますので、その中でしっかり施設の統廃合に向けた方針を出して行きたいと思っています。30年間の計画になるわけですが、その30年の中でも、10年スパンで、10年後20年後30年後はどうなるんだというところをしっかりと位置付けて取り組んで行きたいと思っています。

委 員

どんな施設を減らしても、減らすとなると、身近で利用していた市民にとっては、ある意味苦情が出てくると思いますので、そういったところはできるだけ便利に使えるような方法で統合して欲しいと思います。実は一つ蛇足ですが、私が社会福祉協議会にいた時、30年で30%をなんとかしたいから、計画を出しなさいって言われて、それは弱ったぞ、なかなか難しいよね。全てのものが一律ってわけにはいかないでしょ、ということがありました。そんなこともあったので、公共施設の計画について聞きました。

議 長

答弁はいいですか。それでは、要望意見ということで聞いておいていただければと思います。

委 員

40番の「総合支所、出張所のあり方の検討」という項目があります。第4次にもありましたけど、お願いがあります。先の19号の台風で、武川町でも350人、個人的なお宅や友人を頼っての避難も合わせると、もっと大勢の人が避難をしました。その時に小学校の体育館で避難した350人くらいの人の話を後で聞きますと、支所の職員の対応が大変親切で、行き届いていて、気持ちよく避難所で過ごせたという話を聞きました。総合支所も、やがては役割を終えるときが、もしかして何十年も経つと、あるかもしれませんけれ

ど、今の時点では、やっぱり支所があって、支所と市民の人間関係、きずながあって、そのために今回も気持ちよく過ごせたというのがありますから、検討をするというところはやっぱり、市民との関わりを見つめながら、性急に進めないで、ゆっくりやっていただきたいな、と、台風を通して思いました。避難をした人が気持ちよく過ごせたということで、その後に、「避難所のお掃除はどうなっているんだ」、「たくさんの人たちが使ったからトイレを掃除しよう」ということで、掃除に行ったという話を聞きました。それはやっぱり、避難所で職員の人たちが親切に気持ちよく過ごさせてくれたから、避難の人たちもそういう気持ちになったと思います。是非、支所の果たす役割を考えていただいて、ゆっくり検討していただきたいなという要望です。

議長

要望意見でよろしいですね。

委員

新しい項目もたくさん入っていますし、すごく挑戦的なイメージがあっていいかな、と思います。その中で、まず聞きたいのは、取組指標の考え方について、いくつか教えていただきたいと思います。定期的に検証することから、取組指標はなるべく数字の指標がいいと考えています。あくまでも例ですが、この指標はもうちょっとこういう風に変えられないか、と感じられるものがいくつかあるので、お話ししたいと思います。

その前に、指標で疑問に思ったものがあるので、教えてください。21番の「企業等誘致の推進」ですが、第4次の指標は、誘致企業数（農業生産法人含む）1社以上／年となっていました。第5次では、誘致企業数1社以上／年で、農業生産法人を含むという記述が抜けてます。これだけ読むといわゆる昔の製造業とかの誘致と読み取れるんですけど、あえて農業法人を除いたのか、そこだけまず1つ教えてください。

中田企画課長

企業等誘致の推進ということで、農業生産法人も企業ですので、ここに含まれております。

委員

表現を変えたということですね。わかりました。それでは、本題の話をさせていただきますが、いくつか指標がこれでいいのかなと思ったものを紹介させていただきますと、例えば、34番です。「移住定住・しごと相談窓口の休日営業の実施」ということで、これは、いいことだと思いますが、取組指標が「相談窓口休日（土曜日）開

所を実施する」となっております。すると、これを読む限りだと、作ればいいのでしょうかという話しです。本来は、それから先の目標があつて、休日窓口を作ることによって、例えば年間に何人くらいに訪れてもらうとか、全体の相談件数が何件に増えるとか、もっと先の目標があるのではないかと思います。書けないと書いてあるならいいと思いますが、その辺はどういう風に考えているか教えてください。それから、例えば、今度は38番にいきます。「公共施設等マネジメントの推進」ということで、「公共施設等総合管理計画及び個別計画の進捗状況を毎年確認し、検証する」ということが指標となっています。でも、これは指標ではなくて、毎年やらなければいけないことではないでしょうか。もし指標とするならば、管理計画に書いてあるとおり、何年には何%削減するとか、何%統合するとか、何年に何々するとかが指標であると思います。それから、あと2つ。42番になります。「各部局等業務量の削減」という、これも大変重要なもので、載せていただいて、とてもいいと思うのですが、取組指標が「庁内プロジェクトを立ち上げ推進する」となっています。プロジェクトを立ち上げて推進するという指標では、どういう風にこれが良かったか悪かったかを評価すればいいのかわかりません。令和6年度末までの計画ということであるならば、令和6年度までに業務量何%削減するとか、そういう指標の方が具体的ではないかと考えるのですが、その辺はいかがでしょうか。それから最後、49番、「人事評価制度の推進」です。指標が「人事評価制度を実施し、効率的な人材活用及び組織力の向上を図る。」そのとおりだと思いますが、さらに、「研修開催回数2回以上」というのが指標とあります。でも、人事評価制度の推進の指標って、研修をすることではなくて、その評価制度をどう充実させていくとか、どう給与に反映させるとか、どう活用するかが恐らく指標じゃないかと考えるのですが、今後5年間の指標が研修の回数ということでは、物足りない感じがします。その辺はいかがでしょう。あくまでも、これは例です。これだけがいけないというのではなくて、もう少し指標に具体性を持たせたほうが、最後に検証がしやすいと思います。

大芝地域課長

34番「移住定住・しごと相談窓口の休日営業の実施」です。ご指摘いただいたとおりの方が、指標の目的と目標として分かりやすいし見やすいと思います。移住相談窓口への相談者数は、毎年非常に増えてきている状況です。その影響もあり、今年度から本庁地域課から長坂総合支所に主となる窓口を移動しました。長坂総合支所で

の相談件数も非常に増えており、この状況で土曜日に開設してどれだけ増えるかということは読みにくいところが現状ありますが、これまでの経緯、伸び率等も見ながら検討し、分かりやすい指標になるようにしたいと思います。

中田企画課長

38番の「公共施設等マネジメントの推進」についてです。公共施設等総合管理計画に掲げる指標につきましては、今後30年間で更新時期を迎える公共施設の延床面積を30%削減するという計画となっております。耐用年数を迎える前の段階から、類似施設の統廃合や複合化、地域や民間への譲渡を進めるという目標に向けて、現在個別計画を作成中です。個別計画は、令和2年度から目標達成に向けた取り組みを行うわけですが、目標は10年スパンで設定する予定です。アクションプランにつきましては、5年間の計画ということもあり、具体的な5年間の削減の指標は立てられない、という状況があります。サービスの充実という観点から言えば、民営化や複合化により、より利用しやすい、安心して利用できる公共施設を目指すものでもあり、なかなか5年間で何%という指標が立てられない状況です。現在の指標は、10年後の目標に向けて毎年見直しを行いながら推進していくという指標となっています。

山内企画部長

具体的な数値目標ですが、10年で何%の公共施設を見直すということは個別計画の中に出てきますが、ではそれが毎年どのくらいの割合で取り組んでいくのかという具体的なところは個別計画に出てきません。毎年の実績を出すことによって、10年20年の削減率にどれだけ近づいているのかということを、実績数値をもって評価するというのも1つの方法なのかと思いますので、その辺も含めて、指標の設定の仕方については検討していきたいと思います。

小澤人事室長

49番の「人事評価制度の推進」です。人事評価が給与面等に反映するのではないのかということですが、まだ、この人事評価制度、本格実施から期間がそれほど経っていないということで、今年の6月の勤勉手当に初めて人事評価の方から反映させたところです。まだ当面、人事異動や管理職への昇任、新任職員も毎年入ってきますので、人事評価を公正に行えるような、管理職の研修、評価される側の一般職員の研修を開催しながらこの制度を推進していきたいと考えております。

山内企画部長

42番「各部局等業務量の削減」ですが、具体的な数値を示した

中で取り組んで行きたいとは考えております。現在、43番「行政評価に基づく事務事業の改善」にもありますように、それぞれの事務事業の検証は行っているわけですが、1つ考えられることとしては、シートを使いまして、例えば、事業が開始から一定の年数が経過しているもの、一般財源比率がその中でも高いもの、今までは国県の補助金の対象であったが、補助金の制度が廃止されてもまだ尚事業を継続しているもの、国庫補助金の基準を超えて実施しているもの等、見直していく必要があるのではないかと考えております。このような視点から、プロジェクトチームを立ち上げた中で削減・整理・統合できる事業を見ながら、削減目標値も設定できればと考えております。まずは、プロジェクトチームを立ち上げて、どの様に整理統合していくか、ということを職員の中でも認識を共有して取り組んで、進めていければと思っています。取り組みの方法についても、先進的な自治体の例を参考に調査研究しながら、本市の取組方針を立てて積極的に実行できればと考えておりますので、今この段階では具体的な目標値を設定することができませんが、目標値を設定できるようになったところで、この指標の中に入れて、進めたいと考えております。

委 員

新規の取組はなかなかこの時点で目標数値を出すのは、確かに難しいと思います。令和4年度に見直しをなさるということですので、少なくともその時点では最終目標の数字を出していただければいいと思います。

議 長

委員の話の中には、制定するとか設置するという目標があるわけですけど、それをした後の成果をどう計るかというところの発言だと思います。他の項目にもあいまいなところがありましたら、今の意見を参考にさせていただきたいと思います。

委 員

27番の「ひきこもり当事者の居場所づくり」について、先に質問させていただきたいと思います。民生委員の見守り活動の中でも、高齢者や子どものいる家庭と比べて、ひきこもりの家庭への見守り活動が1番デリケートで、なかなか進まないところです。それをこうして今回取組項目にあげてくださったところ、ほんとに期待しておりますが、指標の中に、「1町に1箇所の居場所の整備。年間1人以上の参加」と数的に出ているわけですが、考え方は分かりますが、もう少し、北杜市のひきこもりの実態をつかんでの指標なのかを教えてください。

中田ほくとっこ
元気課長

目標値は「1町1箇所の居場所の整備」ということですが、できるだけ多くあればいいと思います。本当にひきこもりの方々は、居場所がないので。数値については、平成27年度にアンケートをとりながら出したものです。できるだけ多くの方に居場所づくりをしていきたいということで、最初の目標としては、各町村に1箇所ですが、今年の6月には、白州地区に2箇所、民間のカフェと民生委員さんの協力が得られたので作りました。居場所づくりの今後については、各町村で、そういう方々の協力を得ながら居場所づくりをして行きたいと考えているところです。

委 員

市で直轄の居場所を作るということではなくて、民間とか、ひきこもりサポーターとか地域の共同の居場所づくりも含めて、1町に1箇所居場所を作るということですか。実態としては、山梨県で800人くらいのひきこもりがいて、中北地域で400人近く、北杜市で50人近くの引きこもりの方が居ることが分かっていますが、居場所を作るだけでなく、その後のケア、後の見守りが大事だと思います。ひきこもりの人を外に一步でも出すということがすごく大変ということを本当に感じています。生かした取組ができることを期待したいと思っておりますし、協力もしていきたいと思っています。

委 員

全体や複数の項目に関わる質問と意見が2点あります。まず1点目は、指標の設定の仕方です。皆さんの意見や答弁、資料等を見ていて思いましたが、資料2のアクションプランの「具体的な取組の概要」欄に、取組の目的がそれぞれ書いてあり、「なんとかのため」と目的が書いてあって「推進します。」という書き方が多く見られます。取組によっては、「なんとかを推進します」の結果を計れば目標の達成も同時に図れるだろうと推測されるものも確かにありますが、一方で、委員各位が個別に意見したり、私自身も見ていて思ったのですが、マニュアルとか条例とかガイドラインを整備したり制定したり詳細化したり、後はそれに関する説明会を開きますという話も含めて、「なんとかのため」の方を計るようなものを作らないとほとんど意味がないものが結構あると思います。各50項目の中の、「推進します」「取り組みます」という指標で「なんとかのため」という目的が測定できるのか、あるいは測定できていないのでやっぱり「なんとかのため」の具体的な検証をするような指標が設定できるのか、というところを、もう一度点検していただければと思いま

す。これは意見です。2点目は全体に関わる質問ですが、目標年次の考え方です。令和4年度と明記してあるものは3年間でこの目標値に到達するというもので、特に書いてないものは5年間として、最終年度までには達成するという、こういう理解でよろしいでしょうか。

中田企画課長

指標の設定についてのご質問ですが、アクションプランの、例えば「マニュアルを作る」ことが指標なのか、「マニュアルを作って成果を出す」ことは全体の取り組みなのか、これは精査してもう一度全体を見直したいと考えています。指標の年次ですが、令和4年度と書いてあるところと書いてないところがありますが、基本的には令和4年度までという設定となっております。

委 員

3年間で中間点までの目標だということで、わかりました。個別に「令和4年度までに」と、ことさら書いてある項目があると、書いていない項目は違うのだと読んでしまうので、そこは表記を統一されるといいと思います。

32番の「「ふるさと納税」制度の推進」ですが、12番と32番でふるさと納税を掲げたということで、全体の金額を4,000万円に増やすというのが12番で、民間手法の活用で、民間のふるさとチョイス等々を使われると思うのですが、ヤフーとか楽天とか、民間のポータルサイトを使って、4,000万のうちの2,300万を集めるというのが32番ですね。ここで、2点疑問があります。まず、「民間手法の活用」で特筆することなのかということなんです。要するに、民間企業を活用していますが、そこは利用させてもらうというだけのことで、これは10%くらい仲介手数料を確か取られると思います。民間手法の活用で特筆しているのは、たぶん、この項目が少ないので揃えるという思いもあって入っているとは思いますが、12番の項目だけでいいのではと思います。そうした、民間手法の活用と言えるのかという観点と、ポータルサイトを利用すると仲介手数料を取られるわけで、それ利用しないと実際集まらないのも確かなんですが、2,300万円で10%としたら、230万取られて、直接ホームページから集めた方がいいということもなって、要するに、活用すればするほど持っていける分も増えてしまうということで、額は増えるけど、持っていける分も増えるということであるならば、積極的に行革で民間手法の活用で取り上げる意義があるのかということで、これは、12番だけでいいと思いました。

大芝地域課長

ふるさと納税につきましては、民間手法の活用という中においては、すでにあるシステムを活用させていただき、ということでおっしゃるとおりです。これについては、担当課と協議して民間手法の活用という項目の掲載については検討させていただきたいと思います。ポータルサイトを利用しますと10%以上手数料がかかるというのは確かなことですが、しかし、どこの市町村でも3つなり4つのポータルサイトを利用しております。北杜市においても、今年からポータルサイトを活用し、ふるさと納税については大きく方向性を変えてスタートしております。他市に引けをとらない形で進んで行きたいと考えておりますが、ポータルサイト以外の受付も、これまで北杜市に思いを抱いていただく方の気持ちを大切に進めており、インターネットの整備をされていない人もいますので、現金で寄附いただくという形も引き続きやって行きたいと考えてます。中間マージンは確かにありますが、広く、地場産品等々を、全国にお知らせして行きたいという意味も大きくありますので、そのような形でふるさと納税につきましては進めて行きたいと考えております。

委 員

ポータルサイト自体を利用することはまったく構わないと思います。利用しないと推進できないというのは分かります。ただ、行革で掲げるのはどうかという観点での意見です。

40番の「総合支所、出張所のあり方の検討」は、すでに議論にあがっていますが、これはある意味行革の定番項目ですが、毎回申し訳ないですが、指標は「あり方を検討する」ということでなかなか測定しがたいし、少しずつ支所の改革も行われてはいますが、行革として特筆する以上は、やはり具体的な政策、「こういう状態にやっていくんだ」というところがあって、「そのためにこれをします」というところがないと、また、たぶん「あり方検討しました。」「検討はどうしたんですか」ということになってしまう。これはもう、39番の「行政組織の見直し」と統合する形で、日常的な管理の一環としてとらえては、と感じております。もし40番として残すのであれば、具体的にどういう風に検討するのかなとか、5年間の見通しも含めて何かないと、少し弱いのかな、と思いました。

中田企画課長

第4次から継続して項目をあげさせていただいております。総合支所・出張所のあり方の検討ということで、行政組織の見直しに含めてということもありますが、いずれにしても、組織の統廃

合による住民サービスの向上を目指し、随時積極的に推進していくということで、項目として継続しているものであります。項目として統合するかどうかにつきましては検討をさせていただきたいと思います。

委 員

45番で、「ICT・AI・RPA等の活用の推進」ということで、前回の委員会で意見を求められた時に、こういうことも盛り込んで欲しいとお話ししましたが、盛り込んでいただいてありがとうございます。その上でですが、指標は「ICT・AI・RPAを活用し、業務の効率化を行うスマート自治体を推進する」と書いてあります。技術革新のスピードも早いので、なかなかどうこういうことをやるとは書きにくいとは思いますが、アクションプランではこれくらいでもいいかもしれません。年間の振り返りでは、「トライアンドエラーでやってみたけど、あまり役に立たなかった」というものはたくさんあると思いますし、すぐチープ化するところもありますので、この項目に関しては試行、あんまり予算がかかるものはダメですけど、そんなに予算がかからない形で、例えば実証実験プログラムでほとんどタダで導入・試行・調査できるとか、そういうものを上手に見つけて、トライアンドエラーでダメ元でやってみる、やってみたら効果があった。そういう形で、果敢に攻めていく項目として運用させていただきたいなと思います。もし、現段階でこういうことをやってみたい、導入してチャレンジしてみようということがありましたら、併せて教えていただきたいと思います。

山内企画部長

ICT・RPAを活用した取り組みで考えられるものということですが、今現在、職員が取り扱っております住民税や介護保険などのパソコン入力作業が、このようなソフトを使えば効率的にできるのかと考えているところです。現在はいろいろ幅広い分野で、ロボットやAIのシステムがあると思います。調査研究が不十分なところもありますので、調査研究を進めながら、実際の業務でどういうことが利用した中で効率よくできるのか、また削減できるのかということに取り組んでいければと考えてます。

委 員

たぶん、行革で取り組むと「成果をあげなきゃ」となりがちですが、他の項目はともかく、この項目に関しては挑戦してみたことが評価されるような形で積極活用を、予算の範囲内でしょうが、お願いできればと思います。

48番の、先ほど「接遇」に表現が変わった取組ですが、接遇と

聞くと、個人的には「饗応・もてなす」ようなイメージだったので、辞書を二つくらい調べたところ、確かに「一般の人に対応すること」とあり、苦情も含めてととれるところもありますが、大辞林では「もてなすこと」と定義がはっきり書いてあって、古い辞書ほどもてなしの感覚が前面に出ている、あまりネガティブなイメージでは使われていない。そうしますと、これを政治的に微妙な表現なので、接遇に直されますと、取り組みの内容自体も住民対応を向上する全般的な取り組みとしないと、今の内容だとどう考えてもクレーム処理、なんですよ。取組名と内容等を総合的に考えて、適切な表現を探していただければと思います。

中田企画課長

ご指摘のとおり、クレーム・苦情の職員の相談という取組項目です。もう少し適切な、当てはまるような言葉を探して検討したいと思います。

委 員

その件で気になったのですが、実際クレーム等は、本市では受け付けられたら部署等で共有して、個々の職員が背負い込むことのないような仕組みになっているのでしょうか。働きやすい職場とも関係すると思いますので。やっぱりどうしても担当業務によってはものすごく抱え込む方もいらっしゃるって、受けた職員の方の性格によってはそれが深刻な問題にも繋がります。そこを防ぐような、組織的対応ができるような体制がばっちり整備されているのでしょうか。それがこれからだから、体制を作るための48番の取組なのでしょうか。現状を参考までに教えてください。

小澤人事室長

全庁的な取り組みとして、本当にひどいクレームで各課をまたぐ方も中にはいらっしゃいます。そうすると、全庁共有のフォルダにそういう方からいつどういふことを対応したか、内容等を書いて、職員が情報共有できるように体制は整えてあります。また、普段のちょっとした苦情やクレームもありますが、職員一人ひとりが抱え込まないようにすぐに上司に相談したり、そして上司の方から折り返し電話したり、そういう対応を指導をしているところです。

委 員

37番の「新病院改革プランの推進」ですが、病院改革プランが令和2年度に終期としているので、新しく策定するということが書いてありますが、病院ということで、少し前に気になる記事を新聞で見つけました。山梨県内の7病院が再編が必要ということが厚労省から指導があったということで、その県内の7病院の中に、北杜

市内の市立病院が2つ含まれていました。北杜市内の人たちにとっては衝撃的な部分があったニュースだったのではないかと思ったのですが、病院改革プランを立てる中で、この再編というようなことに対抗できるような、そういうものとして策定されるのかということ、まず質問いたします。

浅川市民部長

再編の記事ですが、新聞等の報道が大きくクローズアップされている状況の中、現状まだ、国等からの詳細等は示されておられません。今月、29日に厚労省で関係する職員・病院職員を含めまして具体的な説明をしていただくということで、出席する予定です。現段階では、現状の病院改革プランがある中ですので、そのプランを推進していくということ。1番大事なことは、取組概要に書いてあるとおり、市民ニーズに応じた医療のサービスを引き続き提供していける体制作りというものが大切であるということを考えながら、今後、改革プランの策定委員会もございますので、意見等をお聞きした中で推進していきたいと考えております。

委 員

その辺はまたいろいろ詳細を詰めていくということになるかと思います。地域医療の確保ということであれば、再編防止の姿勢は取っていく必要があると思いますので、新しいプランに、そこに対する部分もしっかり明記していただきたいと思います。そういった背景を考えると、指標の患者等満足度何%以上というのは、なかなか計り難いところがあるかと思います。当然、利用される方に満足していただくということはもちろんですが、満足の手前、病院の必要性という部分をしっかりうたっていただくことが大事だと思いました。

委 員

このアクションプランを見ることで、いろいろな形で職員が苦勞していることを初めて感じたわけです。たまたまいろいろな団体に関わる中で感じていることですが、業務を削減するという取組がありますが、業務を削減するということは、削減した業務が、やらなくていいわけじゃないものなら、どこかに移行していかなければならない。市民がやるか企業がやるか、無駄なものをなくしていくのか。一方では削減したけど、他方ではやりきれないで時間外で勤務するということも往々にしてあります。また、時間外勤務を少なくするという取組、これも、形だけ少なくしても、働き方改革の中でブラック的な部分が出てこないとも限らない。いろいろなことを考えると、今の若い方々の生活のあり方というものが、すごく大変だ

とを感じるわけです。時間的に勤務が削減されて、社会の中とか自分の家庭とか自分の余暇のために時間が使える。若い方が「北杜市のためにここで働いている」あるいは市民も含めて、「北杜市のために」力を尽くせるような職場だと思えるような、職場であり、市であり、北杜市であつたらいいと思います。いろいろな施設を廃止していく、削減していく、統廃合していくというのは、とても大事なことで、今から財政が立ち行かなくなることも分かりますが、廃止や削減ばかりでなく上手く民とか企業とかに移行しながら、両方が楽しく生活していけるような北杜市になって欲しいと感じました。

大綱の中に、正規の職員と嘱託職員、臨時職員の待遇は改善されていると書かれており、素晴らしいことと思います。幾年か前は、臨時職員と正規職員に働き方の格差があり、同じ業務をやっても臨時職員の給料は正規職員の半分くらいで、臨時職員には権利もほとんどないという状況でした。たぶん、改善されているのだろうと期待していましたが、臨時で働いている人たちを含めて、若い方々が生活しやすい子育てしやすい北杜市であつて欲しいと感じますが、「時間外勤務の削減」とか「業務の削減」とか財政が難しい中で一生懸命考えているのですが、あまりに「削減」という言葉が多くて、どこかにしわ寄せがいかないかと危惧しております。是非、若者が自分たちの生計がなりたち、子育てができ、さらに楽しい北杜市での生活ができる、そんな北杜市であつて欲しいと思います。文化協会は数年前に事務的なものを市から引き継ぎ、役員が行っています。今では当たり前で行っている。上手く移行されているので、市の方の業務が削減されて、時間外勤務にも影響していると思います。上手く移行できるようなステップを踏めば、移行するのもいいと思います。A I 等も若い方はすぐ順応できるし、上手く活用して業務が削減されたり、時間外勤務が減ったりと期待できます。待遇や権利の面が保障された職場づくりをここにいらっしゃる上層部の方が考えていただいて、職場の若い方々の意見を吸い取っていただけたらと思いました。

山内企画部長

業務の削減に対する考え方ということですが、ただ単に仕事を減らす、今やっていた仕事を減らすということではなく、例えばICTだとか、RPA、先進的な技術を使いながら、そういうものに任せて仕事ができる場所はそういうところにやってもらう。また、長くやってきて初期の目的を達成した事業については、検証する中で、もっと他の事業に変えていけないかと検討するなど、今の情勢にマッチした事業に切り替えて行くことも必要だと考えておりま

す。市役所全体の業務を見直す中で、少子高齢化の問題に対応するもっといい施策・事業があれば取り組んで行く、子育ての施策があれば取り組んでいく、また、市民の方々の生活様式も昔に比べるとかなりいろいろな生活をされていて、いろいろな活動をしていますので、それらの生活や活動に見合った行政サービス・公共サービスもしていかなければならない。より市民の方に寄り添った行政を推進していく。いろいろなものに取り組みながら活用しながら、省力化できるところは省力化したり、事業の見直しを行いながら、市民ニーズに対応した仕事に専念できる体制を整えていくという意味において、業務量の削減に取り組んでいかなければならないし、取り組んで行きたいという考えです。また、いろいろなご意見もあるかと思しますので、ご意見ご指導いただきながら取り組んで、より行政の運営をしたいと思っております。

小澤政策秘書部長

42番の「各部局等業務量の削減」の「具体的な取組の概要」の中には、事務事業について抜本的な見直しを行うということが書いてあります。今実施している事業は、合併して15年経ちますが、新しいものは増えていきますが、なかなか既存の事業の見直しであるとか、整理がつかない状況できているというのが現実であります。第2次北杜市総合戦略の中には様々な事業があり、「みんなでつくる健幸北杜」ということで、本年度に入りましてこれまで、市民の皆さんから様々なご意見をいただいております。市民ニーズも変わってきていることから、新規事業と同様に、今までの事業の見直しも行っております。今日から始まった市長の聞き取りにおいても、今までの事業の見直しや整理統合について進めているところです。

議 長

まだまだ意見をお持ちかと思いますが、そろそろ時間になりましたので、議論を閉じたいと思います。最後に私が職務代理者に代わりまして、まとめをしてみたいと思います。管理職の皆さんについては、今日の意見を参考に、この大綱・アクションプランが市の姿勢が示せるような、そういうものに昇華していただきたいと思います。そして、委員さんから冒頭話がありましたように、行政改革ですから、すべての項目に、行政改革の理念である「効率的かつ効果的」ということが、趣旨として反映されているかどうかという検証をお願いします。また、アクションプランには、必ずしも経費の節約にならないものも、当然載ってきているわけです。そこは、委員さんがおっしゃったように、行政システムとかまちのあり方というようなものを、市民に知っていただく、「みんなで作る市政なん

だよ」と伝えるためのツールとして活用していただく。「みんなで市政を作るための取組なんですよ」という説明になると思うんですね。それによって、風通しの良い行政・組織になっていく、イコール、市民の信頼感が増す、という構図になってくると思いますので、そういうことを、みんなが共通の受け止めとして、これから取り組んでいただければと思います。大変丁寧な、分かりやすい答弁をいただきまして、ありがとうございました。非常に有益な時間を過ごさせていただきました。以上を持ちまして審議の方は終わりにしたいと思います。

(3) その他

質疑なし

5. 閉会

以上、令和元年度第2回北杜市行政改革推進委員会の内容を記載し、その内容に相違がないことを証するため、ここに署名する。

署名委員_____

署名委員_____