

荒尾市行政経営計画（仮称）の策定に関する 進捗状況

平成30年8月31日

荒尾市行政改革推進審議会

1. 平成29年度本部会議・審議会における主な意見等

■行政改革推進本部会議での主な意見

○組織

- ・新たな行政課題に対応するため、都度、組織改編を実施しているが、事務分掌の見直しも含め、対応できていない部分が残っている。各課から前向きな改編希望が見られることから、検討を進める必要性は高い。

○行政運営

- ・「行政改革＝人員削減」のイメージが強く残っているが、現在の本市では、これ以上職員数を減らすことは困難である。今後の人口減少と市民ニーズに合ったサービス提供のあり方を見据え、長期的な定員管理の検討を進めるとともに、長時間労働による健康被害の抑制や適正な時間外手当の支給に努めていく必要がある。
- ・人口の減少とは相反して、業務の幅は広がり内容も深くなっている。業務ごとに行政が直接行うべきサービスであるか、もしそうであれば、今までと同じやり方を継続するか見直す必要がある。
- ・子どもたちの家庭環境の悪化がすさまじく、教育委員会と保健福祉部が連携を進めているが、解決に向けた具体的事業化ができていない。
- ・職員の中で、自らのスキル向上に関する事象については熱心に学ぶが、組織等経営に対しては関心が薄い。
- ・業務に関わる地域・市民の声を組織全体に伝えていく必要があるが、制度が整っていない。
- ・職員の若年化に伴い、経験を重ねることなく昇進することが懸念されるため、役職に就く前から候補となる人材の育成を図っていくことが重要。

○その他

- ・政策方針に基づいた専門部会の設置を確認。
- ・経営状況分析のため、コンサルへの業務委託実施を確認。

■行政改革推進審議会での主な意見

○行政運営

- ・これまでは、財政状況を立て直す点に注力してきたが、これからは人口減少に対応するための準備や施策の実行力の強化が必要である。
- ・行政改革に終わりはなく、市役所は市民のために何をすべきか、改善行為を積み重ねる必要がある。
- ・行政改革により、市民が幸せになり、その結果、職員として働くことの幸せに繋がるという好循環が生まれればよい。
- ・民間の活力を活用する委託が求められている。また、限られた正職員に対する人材育成の強化が早急の課題である。
- ・職員として向くべきベクトルを合わせ、モチベーションを高めるために、経営理念を定めることは有効である。

○その他

- ・次期行政改革大綱は、成果思考の行政経営を推進するため、名称を「荒尾市行政経営計画（仮称）」とすることや、経営理念を定めることを確認。



第1回審議会の様子

2. 専門部会におけるこれまでの開催状況

■市民サービス向上部会

【主な役割】

各種手続きの利便性（窓口負担、コンビニ納付等）と市民満足度（サービス提供・窓口対応改善等）の向上

【委員構成（13名）】

- ・総務課（部会事務局）
- ・市民課、税務課、収納課、環境保全課、福祉課、子育て支援課、健康生活課、高齢者支援課、会計課、企業局総務課

【主な意見（検討事項）】

○手続きの窓口一本化の実施

- ・高齢者や小さい子供連れの方にとって、庁内を巡回することは負担である。特定の業務（例：お悔やみ、転入出等）、特定の時期に絞れば、窓口一本化が可能と思われる。

○コンビニ納付の導入

- ・コストの視点では口座振替が効率的であるが、市民満足度向上の視点ではコンビニ納付の実施が非常に有効である。指定金融機関のない遠方の納税者への対応も容易になる。

○その他

- ・市民サービスセンターの業務拡大の検討（期待される業務：収納業務、婚姻届や死亡届の受付等）
- ・来庁者スペースの改善
→窓口環境を改善することで、来庁者の満足度を向上できる可能性がある。
- ・窓口業務の継続的改善
→窓口現場職員がサービス向上に資するアイデアを持っていても、拾い上げる仕組みがない。
→窓口現場職員が積極的、主体的に考える風土の醸成が必要。

■業務効率化部会

【主な役割】

タブレット型PCの導入等、ICTの活用を検討
決裁区分、事務の流れ等の見直しによる業務効率化（窓口のワンストップサービス）や経費削減

【委員構成（10名）】

- ・財政課（部会事務局）
- ・秘書広報課、総務課、政策企画課、市民課、福祉課、子育て支援課、土木課

【主な意見（検討事項）】

○住民誘導式ワンストップサービスの導入可能性

- ・現在、住民票の異動を伴う手続きを行う際、最初の受付部門である市民課職員において、それぞれの手続きに応じた課を案内しているため、職員個人のスキルに大きく左右されている。本システムを導入している鹿児島県薩摩川内市では、導入前の市民課滞在平均時間が約25分だったのに対し、導入後は約13分と48%の削減効果とシステム化による職員負担の軽減、職員数2名減が可能となった。（なお、庁内滞在平均時間は約50分から約31分へと38%の削減が可能となった。）
導入につき、第2回部会にて検討を行ったが、コストが1億円（薩摩川内市の場合）であったことや、本市はすでに職員を減らしているため、これ以上の削減が困難で、費用対効果が不明なこと、導入により職員スキルの低下（機械的な対応による判断能力の低下）等が懸念されている。
- ・今後は、市民サービスセンターの業務拡充に向けて本システム活用を検討するとともに、価格を含めた本システムの情報収集を進める。

○その他

政策企画課にて、RPA（Robotic Process Automation、定型業務の自動化）の導入可能性の検討を実施中。

2. 専門部会におけるこれまでの開催状況

■地域経営部会

【主な役割】

- ・ 広報広聴に関すること
（広報の成果検証体制構築、広聴の充実等）
- ・ 協働に関すること
（地区協議会や行政協力会の立場とあり方等の整理）

【委員構成（9名）】

- ・ 政策企画課（部会事務局）
- ・ 総務課
- ・ 暮らしいきいき課
- ・ 秘書広報課

■主な意見

○広報広聴

- ・ 「市民の声をどのようにして市政に反映するか」「市の事業・取組みをどのようにして市民に伝えるか」を改善し、いかに市民と行政とが良い関係を構築できるかが重要となる。
- ・ 情報媒体が多様化し、従来の手法では若年層への情報伝達が困難。
- ・ 情報発信した内容が市民にどのように受け取られているのか成果検証ができていない。
- ・ 部署によって情報発信度（質・量とも）に格差がある。
- ・ 市民に伝える情報量が増加しており、内容の精査が必要。
- ・ 市民等の意見に対する庁内の情報共有と政策反映が不十分である。
- ・ 各課に寄せられる市民の意見が集約・共有できておらず、市民からの意見に対する対応は、それぞれの部署の判断にゆだねられている。
- ・ 広聴手法が限られており、市民等の意見を聴く機会が乏しい。

○協働

- ・ 地域によってはワークショップを開催し、良い意見や提案は挙がるものの事業展開には至らない。
- ・ 地区の将来像を描いたビジョンがなく、活動に対して地区間で温度差がある。
- ・ 地区協議会等、地域活動団体の組織力強化を通じた課題解決力の向上を図るとともに、市民の自治意識の醸成を通じて、地域活動への参画を促進し、ひいては地域活動の人材・担い手不足の解消を目指す。
- ・ 地域課題を解決するために、市職員の意識改革及び能力向上を図るとともに、市職員自身も地域社会の一員として、地域活動への参画を推進する（しかし、現在は協働に対して職員の理解・活動・ノウハウ不足の解決が課題）。
- ・ 行政協力会で区長会の設立要望が長年にわたって挙がっているため、その対応について検討する。
- ・ 住民ニーズの多様化・高度化（業務負担の増加）、住民ニーズの私的便益の混在等、地域の区長・民生委員等に寄せられる要望により負担感の増大が懸念される。

平成30年7月開催の荒尾市行政改革推進本部会議にて、本市の協働や今後の自治のあり方を全庁的に再考することを確認した。委員構成を見直し、部会の再編を行う。

3. コンサルタント委託業務進捗状況

■委託業務(実施済みを含む)

- 行政経営に関する意識改革・能力開発研修の実施
- 組織・人材・財務に関するグループインタビューの実施
- 財政推計（過去のトレンド等を考慮した5年程度の推計）
- 組織・人材・財務マネジメントに関する重要課題・施策案の整理
- 国や他自治体等の動向・優良事例調査
- 計画の策定に関する支援・助言
- 計画策定後のフィードバック研修の実施

■行政経営に関する意識改革・能力開発研修

- 日程：平成30年2月13日(管理職)、14日・26日(一般職)
計3日開催

○内容：荒尾市行政経営計画の策定・実施には、行政経営に関する各職員の理解が必要である。そこで、新たな「気づき（意識改革）」を生み出すため、行政経営の必要性、事業の有効性の改善、担い手の最適化等に主軸を置いた講義を全職員を対象に開催した。
研修内容は、管理職（課長級等）と一般職に分けた内容を実施し、管理職対象の研修では、組織（部・課）の使命の視点や、管理職の責任・義務等に関する内容を追加で実施

- 参加者数：295人（参加率約8割）



意識改革・能力開発研修の様子

■グループインタビュー

【組織・人材関係】

- 日程：平成30年3月27日、28日 計2日開催
- 内容：上司と部下との関係や管理職の組織マネジメント、業務の量・難易度を踏まえた給与構造や職員定数に関する意見の抽出等を目的に、組織風土や人事制度に関する良い点・悪い点等をインタビュー
- 出席者：幹部、課長、係長、一般職等10グループに各1時間程度実施（合計50人）

【財務関係】

- 日程：平成30年3月15日、16日、22日、23日 計4日開催
- 内容：予算事業の成果や見直しに関する認識財政（歳入・歳出）の視点からみた各部署の懸案事項収集等を目的に、予算事業の成果や課題、歳出削減・歳入増加策等をインタビュー
- 参加者：22部署の課長・係長等を対象として、各30分～1時間程度実施（合計74人）

■財務・人事分析

【記載資料等に基づき分析】

- 組織：組織別事務事業一覧、組織機構図
- 人材：人事行政運営状況、給与・定員管理、臨時・非常勤職員、時間外勤務時間・有給休暇取得状況
- 財務：決算カード、一般会計歳入・歳出推移、財政状況等一覧、事業別予算・決算