

第9回苫小牧市行政改革推進審議会 議事録

日 時	令和2年7月1日（水）15:00～16:10
場 所	市役所9階第2委員会室
出席委員	石森委員、大橋委員、小林委員、小山委員、新庄委員、滝本委員、中村委員、藤田委員、柳委員、山上委員、渡辺委員 (敬称略、五十音順)
事務局	行政監理室
会議次第	<ol style="list-style-type: none">1 開会2 会長挨拶3 議題<ol style="list-style-type: none">(1) 行政改革プラン-NEXT STAGE-取組結果等の調査結果について(2) 行政改革プランの取組に対する評価について4 その他5 閉会

発 言 者	発 言 内 容
事務局	<p>定刻となりましたので、ただ今から、第9回苫小牧市行政改革推進審議会を開催いたします。</p> <p>それでは、審議会の開催にあたり、石森会長より御挨拶をお願いいたします。</p>
石森会長	<p>皆様、本日もお忙しい中、審議会に出席いただき、感謝申し上げます。</p> <p>まだまだ、新型コロナウイルスの収束が見えず不安な日々が続いておりますが、一日でも早く収束すればと願っております。</p> <p>行政改革プラン－NEXT STAGE－の平成27年から令和元年の5年間の取組が終了し、事前に配布された資料のとおり、取組結果が、事務局から示されております。</p> <p>本日の質疑を踏まえて、行政改革プラン－NEXT STAGE－の取組の有効性について、委員の皆様にご評価いただき、後日『意見書』としてまとめ、市長に提出する予定となります。</p> <p>皆様には、本日も忌憚のない御意見をお願いしたいと思っております。</p>
事務局	<p>それでは、これからの議事進行につきましては、石森会長にお願いしたいと思います。</p> <p>石森会長よろしくお願いいたします。</p>
石森会長	<p>それでは、議題の『行政改革プラン－NEXT STAGE－取組結果等の調査結果について』に入りたいと思っております。</p> <p>まず、事務局から説明をお願いします。</p>
事務局	<p>先般、委員の皆様には、行政改革プランNEXT STAGEの取組結果に関する資料を、郵送させていただきました。</p> <p>委員の皆様には、大変お忙しいところ、事前に資料にお目通しいただきまして、誠にありがとうございました。</p> <p>事前にいただいた御質問に対しましては、本日お配りしております資料9－5にまとめております。</p> <p>本日は、まず、資料9－2、9－3を中心に、行政改革プランNEXT STAGEの平成27年から令和元年までの5年間の取組結果を説明させていただきます。</p> <p>後ほど改めて説明させていただきますが、本日の質疑の内容を踏まえ、審議会終了後、お手元の資料にあります評価シートをお持ち帰りいただき、評価をお願いしたいと考えてございます。</p>

お忙しい中、お手数をおかけしますが、どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、ここからは、座って説明させていただきます。

行政改革プラン-NEXT STAGE-は、平成27年度から82項目の取組を掲げてスタートいたしまして、中間年度の平成29年度の見直しにより22項目を追加し104項目としております。

104項目のうち98項目については取組終了としておりますが、終了とならなかった6項目については、今年度からスタートした行政創革プランに、引き継いでおります。

それでは、主だった取組を中心に説明させていただきたいと思います。資料9-3の1ページをお願いいたします。

まず、資料9-3の見方について、簡単に説明させていただきます。

上段には取組NO、取組項目名とその横に取組結果が記載されております。

取組が終了したものについては、「R元取組終了」といった形で、どの年度で取組が終了したか記載されております。取組終了とならなかった取組については「次期プラン継続」と記載されております。

なお、取組結果については、資料9-2の取組項目一覧にも記載されております。

その下に担当課名と取組の目標が記載されており、各年度の取組の計画とその結果が記載されております。

ページの中段以下には、各取組の担当部署において設定した取組の活動指標と自己評価が記載されております。

委員の皆様にはこの取組結果と活動指標、自己評価の内容から、取組の有効性に対して評価をいただくこととなります。評価の方法の詳細については、後ほど説明させていただきます。

それでは、各取組の内容について説明させていただきます。

資料9-3の3ページをご覧ください。No. 1-3『各種窓口サービス向上の取組に関する検討・実施』ですが、のぞみ出張所の土日開所をはじめとした各サービスの向上や環境の改善を図ってきたことにより、窓口アンケートの結果「市民満足度」は、「満足」、「やや満足」の割合が全体で95%を超えております。

また、総合窓口の開設に併せ、フロア改修を実施し、キッズコーナー及び待合スペースのリニューアルを実施いたしました。

また、この待合スペースについては、次のページのNo. 1-4の取組において実施した無線LAN環境が整ったものとなっており、証明書

発行等の待ち時間にも配慮されたものとなっております。

5ページをご覧ください。No. 1-5 『各種証明のコンビニ交付の検討』ですが、マイナンバーカードを活用し、住民票などの各種証明書をコンビニで交付できる環境を整備し、平成29年6月よりサービスを開始しております。これにより、早朝から深夜までの証明書発行が可能となり、導入後、毎年度サービス利用件数は増加しております。また、証明書発行におけるコンビニ交付の割合も増加しており、窓口における業務の軽減にもつながった取組となっております。

9ページをご覧ください。No. 1-9 『水道料金のクレジットカード支払の導入』ですが、平成30年度の水道料金システムの更新に併せて、クレジットカード支払いの導入を検討していましたが、全国的に実績のある収納代理業者側が新規の受託を行っていないことから、NEXT STAGEの取組期間内での開始には至りませんでした。この取組は、行政創革プランにおいて取組を継続し、令和3年度中の導入を目指しております。

12ページをご覧ください。No. 1-12 『総合窓口の設置』ですが、出生、死亡、婚姻、住所変更などのライフイベントに関する届出窓口のワンストップ化など市民サービスの進化を目指し、令和2年1月に総合窓口を開設しております。併せて窓口業務を民間委託することで、業務の効率化を図り、委託期間の3年間で1億円ほどの財政効果がみこまれるなど、市民サービスの向上と行政費用の抑制の両方を推進した象徴的な取組となっております。

この取組に関連して、事前に御質問をいただいております。資料9-5の1ページをお願いいたします。質問項目の2番目になりますが、窓口における新型コロナウイルス等の感染症の予防に関する御質問となりますが、各種窓口における感染症対策としては、先ほど御説明しました取組No.1-3 『各種窓口サービス向上の取組に関する検討・実施』において平成28年度に、来庁者の嘔吐・吐血に対する対応マニュアルを策定したほか、各窓口に汚物処理セットを配置しております。今後も新型コロナウイルス感染症を含めた感染症対策については継続してまいりたいと考えております。

13ページをご覧ください。No. 1-13 『ご当地ナンバープレート導入によるPRの推進』ですが、図柄入りの苫小牧ナンバーの導入に向け、図柄の公募や、アンケートを実施しながら取組を推進し、今年度5月11日よりナンバープレートの交付が開始されております。苫小牧ナンバーの自動車が増え、全国を走ることで、本市の知名度の向

上にもつながるものと考えております。

14ページをご覧ください。No. 1-14『受動喫煙防止の推進』ですが、毎月22日を禁煙の日・スワンスワンデーと位置づけ周知、啓発を行ってきたほか、令和2年4月1日からは公共施設における屋内・屋外の喫煙所を廃止しております。また敷地内・屋内を禁煙としている施設を「空気もおいしい施設」として認定し、ホームページで紹介、ステッカーの配布を行っております。健康なまちを目指し、市民や事業者と一体となって受動喫煙対策に取り組んでおります。

22ページをご覧ください。No. 2-5『市立保育園の効率的な運営に向けた取組』ですが、保育所整備計画に基づき、平成28年度に、はまなす保育園、平成29年度に、やまて保育園の民間移譲を実施しております。これにより、運営コストの抑制や、施設形態の変更による利便性の向上が図れております。

なお、この取組は、NEXT STAGEで取組に着手したみその・しみず保育園の統合と、ひまわり保育園の民間移譲を令和3年4月に予定しており、行政創革プランにおいて引き続き取組を推進することとしております。

23ページをご覧ください。No. 2-6『児童センターへの指定管理者制度導入』では、平成30年10月に新設された沼ノ端交流センター内に設置された北栄児童センターに指定管理者制度を導入したほか、残りの直営で運営していた5館についても、令和2年4月から指定管理者による運営がスタートしております。この直営5館への指定管理者制度導入により、人件費の抑制等により1億800万円の財政効果を見込んでおります。

また、指定管理者制度の導入により、施設利用対象の拡大のほか、利用時間の延長など市民サービスの向上にも寄与した取組となっております。

24ページをご覧ください。No. 2-7『公設地方卸売市場への民間活力活用の検討』ですが、卸売市場としての経営戦略の確立、市場機能の強化等を示した「苫小牧公設地方卸売市場経営展望」を策定し、その中で指定管理者制度や民間移譲による民間活力の活用の方向性を示しております。青果部と水産部については令和3年10月からの指定管理者制度の導入、花き部については令和4年度の民間移譲に向け、行政創革プランにおいて引き続き取組を進めることから次期プラン継続としております。

26ページをご覧ください。No. 2-9『市営住宅管理業務に係る民

間委託等の実施』ですが、市営住宅の整備計画策定を優先するため平成28、29年度の2年間取組を休止しておりましたが、平成30年度から民間委託に向けた検討を再開し、民間委託業務の範囲拡大の方向性を決定しました。令和3年度での導入に向け、引き続き取組を進めるため次期プラン継続としております。

27ページをご覧ください。No. 2-10『上下水道部営業課業務の民間委託の検討』ですが、平成27年度に分割委託していた水道メーターの検針業務と止水栓閉開業務を統合して委託したことにより、業務の効率化を図り、年間約300万円の効果額を計上しております。

他の業務についても民間委託導入の検討を進めておりましたが、委託範囲等の検討に時間を要し、NEXT STAGEの計画期間内に方向性を示すことができなかったことから、次期プラン継続とし、行政創革プランにおいて引き続き取組を進めることとしております。

28ページをご覧ください。No. 2-11『浄水場運転管理業務の民間委託の検討』ですが、民間委託の可能性等の検討として、先進都市への視察や、アンケート調査を進めてまいりましたが、浄水場職員の技術力の確保・継承の課題や、水道の安全性・安定性の確保など、さまざまな観点からの検討に時間を要し、こちらの取組もNEXT STAGEの取組期間内での方向性の決定に至らなかったため、こちらの取組も次期プランに継続としております。

39ページをご覧ください。No. 3-4『公共施設の複合化による苫小牧市民ホール(仮称)の設置』ですが、平成27年度に施設のメインテーマを定めた基本構想を策定しております。平成29年度には、基本計画を策定し、現在の市民会館、文化会館、労働福祉センター、交通安全センターを統合する方針を定め、建設予定地を現東小学校跡地に設定しております。これに伴い、No. 3-5『交通安全センターの在り方の検討』とNo. 3-10『労働福祉センターの在り方の検討』の取組は、本取組に統合しております。平成30年度からは、整備手法について民間活力導入の可能性を検討し、PFI手法による整備手法を決定しております。

43ページをご覧ください。No. 3-8『旧道立病院を活用した保健医療機能・障がい福祉機能の拡充』ですが、道立病院の廃止に伴い、病院施設を改築し、平成28年度に呼吸器内科クリニック及び福祉ふれあいセンターを開設しております。併せて、施設の老朽化、狭隘化が進んでいた旧心身障害者福祉センターの機能を移転したことにより、地域における療育の更なる推進と健康の増進を図っております。

53ページをご覧ください。No. 4-2『マイナンバー制度の利活用とマイナンバーカードの普及促進』ですが、平成28年1月からマイナンバーカードの交付が開始され、本市においては、カードの普及促進の取組として、各種証明書のコンビニ交付サービスや、市内の商業施設でカード申し込みの出張申請受付を実施するなど、積極的な取組を実施した結果、令和2年4月1日現在の交付率は、16.3%となっており、全国、全道の交付率を上回っております。また、道内の人口10万人以上の都市においては、1番の交付率となっております。

55ページをご覧ください。No. 4-4『行政事業診断の実施』ですが、社会経済情勢の変化や多様化する市民ニーズ等に対応するため、これまでに39件、延べ53事業について、行政事業診断を実施しております。診断の結果、29件については、事業の廃止や再構築、一部見直しとの方針が示され、全ての事業が見直し等の作業に着手し、業務の改善を図っております。

57ページをご覧ください。No. 4-6『基幹業務システム更新に伴う部門システムとの統合』では、福祉系の部門システムと住民記録等の基幹業務システムが別々の基盤、パッケージソフトで運営されていたものを、平成30年度の基幹システム更新のタイミングで、総合行政システムとして統合し運用を開始しております。これにより、保守費用の削減などにより5年間で約2億円の財政効果を見込んでおります。また、総合行政システムの導入により、各窓口での住基の異動情報の即時連携が可能となったことから、さきほど御説明した総合窓口を導入するための環境整備にもつながった取組となっております。

58ページをご覧ください。No. 4-7『災害時等における情報発信の強化』ですが、平成27年度に市役所2階に防災フロアを整備し、災害に関する文献や備蓄品を掲示し、市民向けに防災情報を提供しております。また、平成28年度には防災情報システムの運用を開始し、気象情報や河川監視カメラのライブ映像が確認できるなど、市民に対する防災情報発信の強化を図っております。平成29年度には、更なる強化策として、防災メール、テレホンサービスを開始したほか、防災ハンドブックの内容を見直し、全戸配布を実施しております。

67ページをご覧ください。No. 5-1『ふるさと納税の推進と実施方法の見直し』ですが、本市では平成27年9月より、寄附金に対する返礼品の贈呈を開始し、これまで随時、返礼品の見直し作業を実施してきております。

その他、利便性、業務効率の向上の取組として、平成28年度には

クレジット決済の導入、平成30年度には、寄附受付と返礼品発送に係る業務を民間委託しております。その結果、寄附件数および財政効果額は、毎年増加しており、令和元年度では約2億円の財政効果となっております。なお、取組期間の5年間では約4億3200万円となっております。

69ページをご覧ください。No. 5-3『財政基盤安定化計画(仮称)の策定と運用』ですが、財政基盤の確立・強化を図るために、平成27年度に財政基盤安定化計画を策定し、各財政指標について、目標を定め健全性の管理を行ってきております。平成30年度には、次期計画である財政基盤安定化計画Second Stageを策定し、前計画の取組を承継しつつ、持続可能な財政運営を行うための指針を示し、さらなる財政基盤の確立・強化に向けて取組をスタートしております。

72ページをご覧ください。No. 5-6『公共施設への新電力(PPS)の導入』ですが、平成27年度に66施設を対象に新電力の導入を開始しております。

導入後も、財政効果額が最大になるよう入札方法等の見直しを行い、令和元年度では4分割で入札・契約を行い、84施設に対して新電力を導入しております。取組期間の5年間で約4億2200万円の財政効果額を上げております。

73ページをご覧ください。No. 5-7『未利用地の売却促進と資産の有効活用の検討』ですが、売却可能な遊休地を含めた市有地の積極的な売却に努めた結果、取組期間の5年間で19億9000万円ほどの財政効果額を上げており、NEXT STAGEの取組の中で最も財政効果額の多かった取組となっております。

79ページをご覧ください。No. 6-1『職員数の適正管理』ですが、福祉部門などの必要な部分には人員を増やしつつ、全体数としては増やさないというスクラップアンドビルドの考え方を基本とし、市役所全体の業務の効率化を進めながら職員の配置を実施しています。令和2年4月1日時点の正規職員数は、基準である1051人から19人下回る1032人となっており、5年間で1億6900万円の効果額を計上しております。

85ページをご覧ください。No. 6-7『危機管理体制の24時間化』ですが、平成28年度に、危機管理室と消防本部において、「火災・災害等における連携強化要領」を策定し、夜間休日を含む24時間連携体制を構築しております。これにより、緊急災害時における初動連絡

体制が強化され、平成30年9月に発生した胆振東部地震においても、消防本部との連携により迅速な対応が図れたなど、市民の安全安心に大きく寄与した取組となっております。

88ページをご覧ください。No. 6-10『職員人材育成の推進』ですが、福祉職の有資格者を継続的に採用してきたほか、令和元年度には、市政を取り巻く様々な環境の変化等を踏まえ、確実かつ発展的に行政運営ができる職員を育成するため、人材育成基本方針の見直しを行っております。また、係長職を対象に、現場で業務を行いながら人材育成を行うOJTについて研修を実施するなど、職員の人材育成に向けた取組を実施しております。

91ページをご覧ください。No. 7-1『協働の推進』ですが、地域の課題に対応し、市民サービスの向上や、暮らしやすい地域づくりを目指し、民間企業等と包括連携協定及び個別連携協定を締結しています。

令和2年4月1日時点で、包括連携協定は9件、個別連携協定は244件締結しております。また町内会との協働の取組として、SNSの開設支援を実施しております。

96ページをご覧ください。No. 7-6『提案型公共サービス委託制度の検討』ですが、市が直営で実施している事業について、民間事業者等からの提案をもとに業務委託を行うという「公共サービス民間提案制度」について、制度設計、実施要領を策定し、平成29年度に試行実施、平成30年度に本格実施をしております。本制度の活用により8事業について民間委託を導入しております。民間事業者のノウハウや創意工夫が盛り込まれたことにより、市民サービスの向上につながったほか、民間委託導入による財政効果は、2,500万円となっております。

99ページをご覧ください。No. 7-9『男女平等参画社会の実現に向けた効果的な取組』ですが、日本女性会議の苫小牧での開催に向け、平成27年度に実行委員を立ち上げ、平成28年度にプレ大会、平成29年度には本会議を開催しております。全国から2,000人が参加し、特別講演や分科会などを通し、男女平等参画社会の実現に向けた課題解決や、参加者相互の交流促進を図っております。

また、同年には、日本女性会議で協議された課題などを反映した第3次苫小牧市男女平等参画基本計画を策定し、計画に沿った運用を開始しております。

101ページをご覧ください。No. 7-11『期日前投票の効果的運

	<p>用と若者への啓発強化』ですが、より利便性の高い期日前投票環境の整備として、平成28年度に投票所の閉鎖時間の延長を実施、また、イオンなどの商業施設に期日前投票所を設置したほか、既存の投票所の移転の取組を実施しております。また若者への啓発強化の取組として、若者選挙サポーターの募集や市民会議の立ち上げなどを実施しています。</p> <p>103ページをご覧ください。No. 7-13『コミュニティ・スクールの導入』ですが、地域と一体となった特色ある学校づくりを目指し、平成29年度に、勇払地区、平成30年度に清水小学校・開成中学校を対象とした開成地区をモデル地区に選定しております。コミュニティ・スクール導入に向け、推進委員会の開催及び実証実験を実施し、令和2年度よりコミュニティ・スクールの本格導入を開始しております。</p> <p>次に、資料9-6を御覧ください。</p> <p>こちらは、各取組の効果額を年度ごとにまとめた資料となっておりますので、御参考にしていただければと思います。</p> <p>全体の効果額でございますが、資料の右下に総効果額として記載してありますとおり、46億4400万円となっております。</p> <p>以上、雑駁ではございますが、行革プラン-NEXT STAGE-の取組内容について説明させていただきました。</p> <p>後ほど説明させていただく、取組効果の評価の参考としていただければと思います。</p>
石森会長	<p>ただいまの事務局からの説明について、御意見、御質問ございますか。</p> <p>職員の適正管理による財政効果額というのは結構大きいんですね。</p>
事務局	<p>そうですね。現在の職員の人件費で言いますと、事業主の社会保険料等の負担も合わせまして、一人当たり平均で700万円の経費の負担がありますので、人件費を抑えるというのは一定額の財政効果が長く生まれることになると思います。</p>
石森会長	<p>市有地の売却も効果額が大きいですね。</p>
事務局	<p>そうですね。市有地の売却については、取組期間の序盤に大きく効果を出してきたのですが、やはり資源にも限りがありますので、高額で売れる土地については、少なくなっている現状もあるところです。</p>
石森会長	<p>市有地は、全て売却するという考えなのですか。貸すという考えはないのですか。</p>

事務局	行政財産の貸し付けを行って使用料を徴収している場合もあります。
石森会長	税金等の多様化を考えると、賃借収入を増やすというのもいい取組だと思うのですが。
事務局	現在は、土地の一時的な占有による貸付が多いと思うのですが、長期的な貸付をすることが可能なのか、確認したいと思います。
石森会長	定期借地権付で宅地用に貸すのもいいかもしれませんね。
事務局	そうですね。今後、プランを進める中で、検討できればと思います。
石森会長	財政状況は厳しくなっていくと思いますので、収入の多様化は必要だと思います。 そのほかございますか。
藤田委員	<p>取組の有効性については、これまでの審議会ですべて、御説明をいただき、大変いい形で進捗してきたと思います。</p> <p>取組の結果報告について、事前にいただいた資料を拝見したのですが、各取組の担当課による自己評価のところ、取組内容の補足説明になっている感じがして、この資料だけでは評価をするのは難しいと感じました。評価方法の内容についても事前に資料をいただいていたが、取組姿勢・市民サービス・行政コストの3点で評価するとなっているのですが、そもそもテーマが7つ設定されていて、各取組にはそれぞれ目標が設定されているわけです。本来であれば、目標の達成度を評価すべきだと思うのです。例えば市民サービスの向上を狙ったテーマではない、組織の効率化や、人員配置の適正化などの取組は、市民サービスを一定の水準を維持しながら取組を進められたことは評価されるはずですが、この評価方法だと、大いに向上しないと成果がなかったように見えてしまうのではないかと思います。そもそも歳出の削減と歳入の増加を目途としてやっていない取組については、行政コストについては評価しづらいと思います。</p> <p>そういったことから、すべてのテーマについて、この取組姿勢・市民サービス・行政コストで点数をつけるというのは難しく、点数をつけるのであれば、各取組について、担当課による自己評価を記載してもらえないかと思います。その評価が適正であるかどうかについて評価させていただく。</p> <p>各取組の内容については、過去の審議会ですべて検証してきていますので、内容がおかしいという意見は当然出ないと思います。取組期間が終了して目標が達成できたという結果に対して、もっとできたのではないのか、足りないのではないのかといった評価をするには、担当課の自</p>

	<p>己評価というものをいただかないと評価しづらいと思います。</p>
事務局	<p>評価方法に関しての御質問ですけれども、この行政改革プランNEXT STAGEを策定した平成27年度の審議会におきまして、どのような評価方法がいいのかということは何回か議論させていただいて、この形とさせていただいたところです。</p> <p>確かに、委員がおっしゃる通り担当課による自己評価の書き方も一定ではなく、どこを見て評価すればいいのか判断しづらいということはあるかもしれません。</p> <p>評価方法を検討した際の審議会では、例えば行政コスト、市民サービスについては、テーマによっては、財政効果は気にせずに市民サービスの向上に重点を置いて取組を進めた場合、行政コストの評価点数が低くなってもしょうがないのではないかという議論もあったところです。</p> <p>テーマ全体の取組の達成具合を読み取っていただいて、例えばテーマ1の「市民サービス向上策の積極展開」ですと、市民サービスの向上は、5点満点でどの水準まで達したのかという観点で見ていただいて、取組姿勢については、取組結果の活動指標を基に点数をつけていただくことになるかと思います。行政コストについては、テーマごとに効果が出たものと出ないものがありますので、財政効果額の一覧表も勘案しながら点数をつけていただきたいと思います。</p> <p>評価の方法の詳細については、この後の議題で説明させていただきますが、過去の行革プランの評価の際は、100項目以上の取組すべてを採点していただいたこともありました。作業量が多くなってしまい、大変お手間をおかけしてしまうということもあって、今回は7つのテーマに対して採点をしていただき、特記すべき項目については意見をいただく形に改めた経緯があります。採点をしていただく中で、御不明な点等があれば、随時事務局に問い合わせをしていただいて、御説明をさせていただきたいと思います。</p>
藤田委員	<p>テーマ1つに対して、複数の担当課の取組があるため、点数をつけるのは本当に難しいと思うのです。</p> <p>仮に取組ごとにこの3つの基準で取組担当課による自己評価をしていただければわかりやすくなると思います。</p> <p>現在、自己評価の欄は有効なことを記載していただいているのですが取組の補足説明になっている部分もありますので、取組が終わってみて満足いく結果であったのか、そうでなかったのかという説明が欲しいと思っています。評価をする上での物差しが欲しいというのが正</p>

	直な気持ちです。
事務局	<p>この点については、この場で資料の差し替えは難しいですので、手法を検討させていただきまして、後日、委員の皆様を追加で資料を送付させていただきたいと思います。</p> <p>本日、評価シートをお持ち帰りいただいて提出まで3週間ほど日程を設けておりますけれども、早い段階で採点をしていただく際の参考資料を送付させていただきたいと思います。貴重な御意見ありがとうございます。</p>
石森会長	<p>そのほかございますか。</p> <p>今の採点に関する部分は、皆さん評価をする際の課題となると思います。取組姿勢については、資料から読み取って頑張っているかそうでないか評価しやすいと思います。</p> <p>市民サービスと行政コストの両方が高くなる取組は、民間委託に関する取組ということでしょうか。</p>
事務局	そうなります。
石森会長	<p>税収が減っていくことを考えると、行政コストを抑えていかなければならない。要するに行政コストはかわらないけれども、市民サービスをより充実させていくという取組を行革審としてどう評価するか。行政費用の抑制と市民サービスの向上という相入れないものを目指していますので、そこについては意見書に工夫して記載しないといけないと思います。</p>
事務局	<p>それぞれの評価基準で採点しやすいように、担当課の自己評価の採点を一覧にするなど分かりやすくしたものを送付させていただきたいと思います。お手数をおかけしますが、よろしくお願ひしたいと思います。</p>
石森会長	そのほかございますか。
大橋委員	<p>先ほどの藤田委員のお話に関連するのですが、資料9-6に財政効果額の状況ということで金額が掲載されています。</p> <p>行政コストを評価するに当たっては、どうしてもこの財政効果額の数字で判断せざるを得ないと感じておまして、金額だけ見れば一定の効果があったと判断はできると思います。ただ、もともとの目標値に対して、どこまで効果額を出せたのかというのは、この報告シートには記載されていないと思います。この点については何か基準などはあるのでしょうか。</p>
事務局	NEXT STAGEの前までの行政改革の主な目標というのは、

	<p>行政費用の量的な削減に主眼を置いたものでした。その際には例えば、取組期間の5年間で50億円の行政費用の削減を目標として、そのための取組はどういったもので、各取組の財政効果額はいくらで、その目標を達成できたかどうかといった計画でした。</p> <p>NEXT STAGEを策定する際に、審議会からいただいた意見の一つとして、財政状況については一定程度健全化が進んだということもあり、今後は行政改革の名において、これまで我慢を強いるところだけだったものを、市民サービスの向上に寄与する取組も積極的に展開できないかという意見をいただき、あえて財政効果額の目標額は設定せずに、市民サービスの向上と行政費用の抑制の両輪を進めていくとしたところです。</p> <p>実際に取組を進めていく中で、財政効果が出たものについては、しっかりと把握した上で、審議会等で報告させていただくという形で進めさせていただいておりました。</p> <p>今お話しいただいたように、目標があつてどこまで達成できたかということであれば評価はしやすいと思うのですが、過去の経過があつてこのような形の資料となっております。これから評価をしていただくために、参考となるよう資料を別途作成し、送付させていただきたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
石森会長	<p>そのほかございますか。</p> <p>現行の創革プランも計画期間中に取組内容の見直しを実施しますよね。</p>
事務局	<p>そうですね。取組計画期間の中間年の令和4年度に見直しを実施します。</p>
石森会長	<p>新型コロナウイルスによる影響もありますので、いろいろ考えていかなければいけませんね。</p>
事務局	<p>社会情勢の変化に応じて考え方を補足し、新たな要素を追加していかなければいけないと考えています。</p>
石森会長	<p>そのほかございますか。</p>
藤田委員	<p>資料9-3の6ページの「福祉総合相談窓口の運用と検証」について質問ですけれども、活動指標に人口10万人あたりに換算した相談件数が道内で2番目に多いと記載されていますが、これをどう評価すべきか悩んでいます。窓口が便利になったから相談が多いのか、生活に困窮している人が多いのか、道内1番の自治体がどこかがわかると把握しやすいと思うのですが、これはどう評価すればいいでしょうか。</p>

事務局	<p>この取組は、福祉の分野は制度が進むにつれ多様化・複雑化しており、どこの窓口で相談にいけばいいのか判断できないということを解消すべく、初めに相談を受ける窓口として福祉総合窓口を設置したものです。そこで相談員が聞き取った内容を、案件ごとに各窓口へ引き継ぐ等の対応をしているわけですが、窓口で相談を受けた件数を記載させていただいているところです。</p> <p>ですので、生活困窮している方が多いから相談の件数が多いというものではございません。</p>
藤田委員	ちなみに1番はどこの自治体ですか。
事務局	千歳市です。
藤田委員	千歳市は福祉の進んだ自治体と評価してよろしいのですか。
事務局	<p>福祉の相談件数ですけれども、生活困窮者自立支援制度というのが平成27年度から始まっております。この制度は、生活保護に至る手前の方々の自立支援対策の強化を図ることによって、生活保護受給者を減らして、何とか自立できる方々を増やしていこうという目的で始まった制度となっています。</p> <p>本市では制度開始当初から非常に多くの相談が寄せられていました。実は福祉だけではなくて夫婦間のことや、御近所の方とのトラブルのなど、いろいろな相談があり、市役所にこういった相談ができる窓口があるということが、いち早く市民の方々に御理解いただけたということで、悪い事ではないと思っています。逆に他市では、相談件数がなかなか伸びないというお話も聞いています。</p> <p>また、本市では1階の福祉総合窓口と、2階の生活保護の窓口が分かれています。千歳では窓口が一緒となっており、生活保護の相談も含めての件数となっているため多くなっていると伺っております。</p> <p>そういった意味では、本市につきましては、相談件数が多いというのは決して生活が苦しい方が多いということではなく、あくまでも市役所にこういった相談窓口があるということが浸透しているとプラスに捉えているところです。</p>
藤田委員	頼りにされているという評価でよろしいということですか。
事務局	そう考えております。
藤田委員	分かりました。ありがとうございます。
石森会長	<p>そのほかございますか。もしなければ、次の「取組の評価方法について」に移りたいと思います。</p> <p>事務局説明をお願いします。</p>
事務局	評価方法につきましては、事前送付した資料9-1にも記載させて

いただきましたが、委員の皆様からは、本日の質疑と審議会終了後に送付させていただき担当課による自己評価資料を基に、行政改革プラン－NEXT STAGE－の取組結果に対する、評価をいただきたいと思います。

□評価方法につきましては、過去の行政改革推進審議会で協議して決定した内容となっております。

資料9－7を御覧ください。

こちらの資料が、評価をしていただくシートとなります。

審議会の皆様には、先ほど、事務局から説明させていただきましたNEXT STAGEの取組結果に基づき、取組項目ひとつひとつではなく、テーマごとに、評価をしていただくこととなります。

表紙ページをめくっていただきますと、1ページに1テーマの形で評価表を用意しておりまして、各テーマのタイトル、取組項目名の下に『取組姿勢』、『市民サービス』、『行政コスト』の3つ視点で採点をしていただく欄を設けております。その下には、意見を書いていただく欄を設けております。

あわせて資料9－1の裏面をご覧ください。

採点をしていただく3つの視点につきまして、基準を掲載させていただいております。

それぞれ5段階で評価をお願いすることとしておりまして、『5点』、『3点』、『1点』については、基準を設けていますが、その間と判断するときは、『4点』、『2点』と評価する形としています。

基本的には資料9－3の取組結果報告シートにおける取組計画に対する結果や、各活動指標を基に採点をしていただくこととなりますが、『行政コスト』の項目については、資料9－6の財政効果一覧も参考にさせていただければと思います。

また、評価シートの最終ページには、プラン全体を通して、御意見をいただく欄も設けております。

お手元には、参考資料として、評価シートの記載例もお配りしておりますので、参考としていただければと思います。

参考資料の裏面に、最終的に意見書にまとめた際のイメージを掲載しています。どのテーマが「取組姿勢」、「市民サービス」、「行政コスト」の評価基準において、効果があったか確認できる形となっております。

評価シートにつきましては、採点していただく欄は、委員の皆様の平均点を基にグラフを作成するため、必ず回答をしていただく項目と

	<p>なりますが、意見の欄は、必ずしも全ての項目に対し、記載する必要はございません。特筆すべき項目、気になった項目に対してのみで結構でございます。</p> <p>本日は、これらの資料をお持ち帰りいただき、評価シートを記入し、事務局へ提出いただくこととなります。大変お手数をおかけしますが、よろしく願いいたします。</p> <p>委員の皆様からいただいた御意見につきましては、審議会から市長へ提出する「意見書」に反映することとなります。</p> <p>お忙しい中、誠に恐縮ではございますが、こちらの評価シートにつきましては、7月22日（水）までに、お配りしている返信用封筒にて郵送していただくか、電子メールで提出いただきたいと思いますので、よろしく願いいたします。</p> <p>こちらでメールアドレスを把握している委員の皆様には、後ほど、データでも評価シートをお送りしたいと思います。</p> <p>評価方法につきましては、以上となります。</p> <p>次に、意見書作成にあたっての今後のスケジュールでございますが、委員の皆様から提出いただいた評価シートは、その後、事務局で取りまとめ、市に対する意見書（案）を作成いたします。</p> <p>これを皆様に送付させていただき、次回の審議会にて、御意見を伺い、修正等を行い、完成した意見書を石森会長から、市長へ提出する流れとなります。</p> <p>次回の審議会につきましては、あらためて御案内させていただきますが、現在のところ、来月・8月上旬から中旬頃に開催する予定でございますので、よろしく願いいたします。</p>
石森会長	何か御意見。御質問ございますか。
小林委員	<p>3つの視点で評価することは難しいということは藤田委員と同意見です。細かいこととなりますが確認させてください。</p> <p>1点目は、どうしても市民サービスと行政費用の抑制が両立しない取組がありまして、例えば救急車を増やすといった取組は、市民サービスの向上に明らかにつながっていると思いますが、費用は増えていると思うのです。このような場合に、これは必要経費だから行政コストは増えていないと評価するのか、それとも行政コストが上がったという評価になるのか。</p> <p>2点目は、逆に市民サービスの向上を目的としない財政関係などの取組は、市民サービスは向上しなかったと割り切っているのか。</p>

	<p>3点目は、最終的には市民サービスの向上につながると思われる取組、例えば市民ホールに関する取組は、今のところは計画にとどまっております。まだ実現していないため市民サービスが向上していないという評価でよろしいのか。</p> <p>この点について教えていただければと思います。</p>
事務局	<p>市民サービスの向上と行政費用の抑制が両立しない部分はあると思います。そうした取組は、もちろん行政コストの面では点数は低くなってしかるべきですので、今お話しいただいた内容でよろしいと思います。</p> <p>しかしながら、一つ一つの取組を見ていくとなると、そういった細かい部分があると思いますので、担当課による自己評価で採点した資料を取りまとめまして送付いたしますので、そちらを見ていただいたうえで、採点していただきたいと思います。</p> <p>まずは、評価シートの意見欄、こちらは気になる項目について意見をいただく部分になりますが、先にこちらについて手をかけていただいて、担当課による自己評価の資料が届いてから、テーマ全体に対する採点をしていただければと思いますので、よろしく願いいたします。</p>
石森会長	<p>そのほかございますか。</p> <p>やはり担当課による自己評価を示してもらったほうがいいですね。行政コストは増えてしまうが市民サービスの向上につながったということがわかればいいですね。</p> <p>意見書には、その点もしっかり記述する必要があるのではないかと思います。</p> <p>そのほかございますか。</p> <p>もしなければ、本日の議題は終了となります。</p> <p>事務局、何かございますか。</p>
事務局	<p>委員の皆様には、評価シートの提出をお願いしたところですが、不明な点が出てきましたら、随時、事務局に問い合わせいただければと思います。</p> <p>また、本日の質疑の中で、追加で送付させていただくこととした担当課による自己評価は、後日、資料を送付させていただきますので、よろしく願いいたします。</p> <p>また、先ほども御説明しましたが、次回審議会は、8月上旬から中旬での開催を予定しておりますので、どうぞよろしく願いいたします。</p>

	以上です。
石森会長	それでは、最後に、全体を通して何かございますか。 それでは、本日の審議会を終了いたします。ありがとうございました。