

行政経営プラン推進委員会議事録

日 時：平成28年8月3日（水）午前9時から正午まで

場 所：市役所7階 第1委員会室

出席委員：岩崎委員長（11時30分から退席）、赤堀委員、新井委員、堅田委員、碓委員、
野津委員、東野委員、戸田委員、小林委員

欠席委員：服部委員

1 市長あいさつ

本日は、皆様お忙しい中を岩倉市行政経営プラン推進委員会にご出席いただき、誠にありがとうございます。

さて、行政経営プランは、行政改革という視点で、不要な経費を削り、効率的な行政を進めながら、また一方で市の施策に対する市民の満足度を向上することを狙いとして進めているものでございます。この計画は平成23年度に作成し、昨年度までの5ヶ年間で計画期間として実施をいたしました。皆様には 経営指標にあげている市民満足度と財政指標、そして行動計画について、平成27年度の評価をいただくとともに、5年間の評価をいただき、そして今後の方針を審議していただきたいと思います。

この審議委員会の結果につきましては、改めて市の内部で検討をし、積極的に取り入れさせていただくことで、効果的な行政に努めていきたいと考えておりますので、本日お集まりの皆様の忌憚のないご意見を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

また、今年度策定予定の次期行政経営プランにつきましても、いただいたご意見を活用させていただくとともに、作成しました折には、改めて皆様にご意見を賜りたいと考えておりますので、どうかそちらもよろしくお願いいたします。

本市では、今後の市政におきましても市民サービスの向上のために努力を続け、行政経営の視点に立って取り組んでいきたいと考えておりますので、皆様方には引き続きご理解ご協力を賜りますことをお願い申し上げます。

2 委員長あいさつ

平成23年から始まっている行政経営プランですが、なぜいつもこの時期に集中審議をするのかというと、夏に前年の実績が出揃い、9月になると次の年の予算を編成していかなければならないからです。この時期に、今まで市が行っていた改革の総括を外で行って、そしてどこが良かったかどこが良くなかったかということを受けて、次の年度の予算に反映させる、極めてオーソドックスなやり方をしようとすると、この時期にやらざるを得ないということで、毎年この時期にお集まりいただいております。今回は過去5年の評価も任務としてあり、審議は盛りだくさんになると思います。

各課の創意工夫を挙げてもらって、それが本当にできているかどうかを、皆さんが市民目線で、的確に対応できているかどうかを評価する会議だと思っています。

皆様からいただいた意見としましては、改めて市長に意見書としてお渡しをして今後の市政の参考にしていただくということになります。

3 議事について

(1) 経営指標1「岩倉市の施策に対する市民の満足度」について

行政課職員から資料に基づき説明があった。

委員長：市民の満足度はなかなか上がっておらず、なおかつ、課題もあまり変わらない。

とはいえ、住みやすいと思っている割合は平成24年度の結果に比べて徐々に上がってきている。平成26年度結果だけ特徴が出ているが、何があったのか。

行政課：思い当たるところはない。

委員：平成28年度のアンケートに回答してくれた人は平成27年度と比較して86人減って467人。平成27年度は553人。平成26年度は455人、平成25年度は540人というように、アンケートの母数が年によって100人近く増減している。その100人がサイレントマジョリティーということなのか。回答しない人をどう解釈するか考えないと、このアンケートの結果だけで分析しては、この人たちの意見に振り回されてしまう。アンケート回答数に2割方の振れが生じているため、N数を少なくとも500人は確保するようなアンケートのとり方をすべきではないか。また、今年はアンケートを実施する直前に九州地方で地震が起き、その影響か、防災の項目には関心が高いという結果になっている。身近な出来事がアンケート結果を左右することはよくあるため、アンケート実施時期に何が起こったかを把握しておかないと、アンケート結果を鵜呑みにしてしまう。話題に上った事には関心が集まる事を前提で分析していかないといけない。

委員長：目標は達成していないが、少しずつではあるが満足度は向上している。また、毎年小学校区別の施策の満足度をアンケートしているが、小学校区別では満足度が5年間一定しているとか、一定していないとかを分析する予定はあるのか。

行政課：例えば、公共交通の利便性にかかわる調査では東小学校区の満足度は低いが、なるほどと思うところはあるため、分析を行う必要はある。今回5年間やったということで、1,500人の5年分の7,500人にアンケートを続けて行ったことは本当によかったと思うのが、例えば3ページ、満足度の高い1位と2位は全部同じで、低いところもほぼ同じだったことが分かった。全体として5年分の傾向が見られるので、分析もしてみたいと思う。

委員長：第4次岩倉市総合計画改定版で、地域コミュニティが重視されているが、地域コミュニティではどんな課題があって、それをどのようにして解決していくのか。例えば東小学校区は公共交通が課題になる。課題点を見つけるために、小学校区別で5年分のアンケート結果を解析する価値はあるだろう。

総務部長：東小学校区は岩倉団地の関係があって生活環境の面では得点が高い。そんな中で、公共交通の利便性が下がっている。原因のひとつは高齢化だと思っている。1年ごとの得点の上下でなく、全体の傾向として把握していくと、小学校区別の課題が把握でき、対応していけるのではないかと考えている。

委員：第4次岩倉市総合計画の項目とアンケート項目を関連させることでわかり易くなり、解析がしやすくなると思う。この方法でアンケートを実施すれば、いつもならあまり真剣にアンケートに取り組まない人からも回答を得ることができると思う。

(2) 経営指標 2 財政指標について

行政課職員から資料に基づき説明があった。

委員長：基本的には、財政指標上は問題ないという理解でいいのか。

行政課：はい。

委員長：全国指標で見ても、全国的な順位で見ても岩倉市は良いところにいる。愛知県の中で下位にいるというのは、愛知県内の他の市が財政的に非常に良いからで、そういう意味では愛知県の中の下位は、自分の住む三重県の中では上位だと私は理解している。

副委員長：実質公債比率で平成27年度の公債比率は4.8点改善したということだが、平成28年度の予算は見込みで平成26年度ぐらいに戻るのか。

行政課：借金すると大体3年間据え置きということがあり、実質公債比率は1年間で元金の返済の処分をしていない。特に平成27年度は例えば給食センターなどがあり、28年度も同じようにかんりの起債をしている。元金の返済が始まる時に公債比率については増えることが見込まれる。

委員長：3年据え置きでそこから返済が始まるので、3年後に大きくなっていく可能性はある。

行政課：2の将来負担比率が借金の額、3の公債比率は返済の額が率として表れてくるので、平成26年から平成27年にかけて将来負担が増えたということは、3年後ぐらいに実質公債比率が上がってくるという事かと思う。

(3) 行政経営プラン行動計画について

①秘書企画課

秘書企画課長から資料に基づき説明があった。

2 窓口サービスの向上

委員長：職員の対応に満足している市民の割合が62.5%から71.2%まで上がったのだから、堂々と◎の評価をしてもいいのではないか。コンシェルジュ研修を毎年実施していて、延べで何人行い、そのことでどのような高評価につながっているのかをコンパクトに書くのもあり得るのではないか。

10 民間活力等の検討

関連質疑なし

20 施策評価の導入

副委員長：内部評価というのは職員同士でやるということだから、外部から見ると非常に甘い。だから、しっかりと評価をつけるというのなら、外部評価を中心にするのも手なのではないか。職員からすると外部評価は厳しいので逃げたくなる気持ちは分かるが、やるならそれぐらいの気持ちがほしい。今後の方針が決まっていれば教えてほしい。

秘書企画課：施策評価の外部評価については、現時点で方針はまだ決まっていない。現在の岩倉市の施策評価は、総合計画に掲げていること全部を評価しているため、総量的な話と、説明の中にもあったように何か年かで一回りするような形の評価を実施していくということであればそういうやり方もある。

副委員長：評価は、○か◎どっちがいいかとなれば、職員はたいてい◎にする。そのことを踏まえ、厳しい意見をもらえる体系に変えたほうがいいのではないか。

委員長：ある意味行政経営プラン推進委員会が外部評価でもある。

24 自治基本条例の制定

関連質疑なし

34 人口増加策と新たな企業の誘致による市税収入の増

副委員長：岩倉市は新築住宅が多いが、問題は中古住宅が空き家になってしまうこと。市内で転居しているから、本来98戸新築が増えれば、一世帯平均3人増えたとして300人は住民が増えるはずである。しかし、おそらく98戸増えても7割が市内で循環していて、人口増加につながっていないのではないか。昭和40・50年代は、

子供が幼稚園保育園までは市内で、小学生になったら市外へ転出してしまう人が多かった。新築戸数98と言ったのは苦し紛れではないのか。

秘書企画課：岩倉の全体の話の中で、市内の不動産会社によると、建売、分譲を探している人の多くが岩倉市民というのは間違いないとのことである。98戸に関しては、1割とは言わないが、何割かは市外から直接転入しているのは分かっているが、やはり市内からの転居が中心である。岩倉に住むと便利で、持ち家を持つタイミングで市内に住宅を探すのが、需要と供給のバランスが悪く、売り物件が多くないということで市外へ出て行く傾向がある。総合戦略の中では、定住促進のため三世同居への支援や同居、近居など、親元の近くに家を建てた際は、少し支援をしていくという記載をしている。また、空き家に関しては、中古の住宅等も流通しないか検討している。ライフスタイルが変わってきているのか、賃貸物件は単身や子供が1人ぐらい産まれるところまでに必要な平米数の賃貸が多くある。4人ぐらいの家族で、子供が大きくなってからもアパートのままで住み続けられるような住宅を建設する会社を応援できないかということで、戦略の中で位置づけている。間取りの大きな家族向けのアパートを建設することによって、市外から転入して来た人が、岩倉で子供を産んで、育てていくというところで定住につなげられるような仕組みを少し考えているが、なかなか効果的なものとなるかが難しい。

もうひとつ、平成27年10月に5年ぶりに国勢調査を行い、平成22年は47,340人、速報値は47,563人で、223人5年前に対して増加をしたという結果になっている。平成22年の減少分を取り返したといえる。

5.8 効率的な行政サービスを展開していくことのできる組織運営と市民にわかりやすい組織づくり

関連質疑なし

5.9 職員の能力開発

関連質疑なし

6.0 効果的・効率的な定員管理

<職員の定員管理と正規職員、非正規職員、食卓職員及び再任用職員について>

副委員長：非正規雇用や再任用の職員は毎年増えているのではないのか。それを再任用か嘱託のどちらにするにせよ、人間の感情として後輩が先輩をどう生かすかが非常に重要。再任用職員や嘱託職員に聞くと、自分は隅のほうで静かにやっていますと言うが、本来そうあっていいのかが非常に疑問だ。それと本来という正規職員と非正規職員はトータルではあまり変わらないが、業務量は増えてきている。そういうバランスで考えると時間外もなかなか改善していかないのではないかと思う。

秘書企画課：職員数については、岩倉市の仕事量にふさわしいものとしているが、やはり過去に比べれば明らかに業務内容は増えているので、もう少し欲しいというのが本音。その分、再任用職員の方には職場のノウハウなどを引き継いでもらうという役割を担ってもらっている。そういった意味でも、人数だけではなく能力を上げていく。

総務部長：職員に関してだが、わずか十数年前には今よりも100人多いときもあった。業務の見直しや、電算関係の効率化に伴って職員数を減らしていった。特に前回の行革の時にはかなり減らしていたところがある。一方で、最近は定年が多かった時代があり、そういう時に多くの若い職員を採用してきた。そういう意味では、業務に対する習熟度が高まっておらず、経験が少ないということもあり、時間外が増加したのではないかと。あと、当然業務が増えたということもある。これを改善するために、副委員長が言っていたように、再任用職員の活用が重要な鍵だと考えている。最近再任用職員の人数も増えてきて、遠慮する人もいるが、中にはプロジェクトの中心に立つ人もいる。職務に応じて職員を配置していく必要があるということと、単純なルーティンワークはパート職員の有効な活用を図りながら正規職員の負担を減らしていきたいと思っている。ただ現実として、時間外は減る方向にないということが実情である。そういうところも組織の人数などの職員の要望は、ヒアリングをしながら、できるだけ適正な職員配置をとろうとはしているが、業務でどれだけの人数が必要かというようなことを把握するのは難しい部分があるので、どうしても後追的になってしまうこともあるが、なるべく組織として努力はしていきたいと考えている。

<ストレスチェック等について>

委員：ストレスチェックで得たデータをどのように活用するのかを教えてください。また、職員の健康管理をどのように捉えているのか教えてください。

秘書企画課：ストレスチェックについては、今年度から実施している。1週間前に初めて全職員を対象に実施し、現在専門の医療機関に渡しているところで、結果はこれから出てくる。そして活用については、やはり高ストレスな人には産業医に問診をしてもらう。各部署の状況など、結果に基づいてこれから活用していきたい。職員の健康管理については、毎月1回産業医によって健康相談を開設して、希望する職員または指名する職員に積極的に参加をしてもらっている。昨年度に、ストレスチェックという形ではないが、全職員にストレスチェックと同じような取組を行った。

委員長：ストレスチェックに期待するところは、職員数の問題に関するデータとしてである。資料を見ると残業時間は残念ながら減ってはいない。正規の職員数は一定数を保っていて、残業時間は全然減ってなくて、非正規な職員の数はずっと増えてきているという状況からいくと、ストレスチェックもしんどい結果が出てくる可能性がないわけではない。仕事量は明らかに増えているはずだが、定数はやはり金科玉条のように守らなければいけない話なのだろうか。

委員：ストレスチェックは、身体面のチェックばかりする人がとても多いが、職場の環境や職員間のサポート、家族のサポートがどのくらいあるのかというのもデータとして上がってくるので、そのチェックもお願いしたい。

部長：サポート面での課題は、ストレスチェックの結果全体を見ることで出てくると思うため、結果としてきちんと活用できるように分析もして、職員個々では、例えば、中には時間外が多い職員もいる。単純な業務量なのか、あるいは本人の考え方なのかをできるだけ把握しながら、また、家庭の様子や周りの職員のサポートなどもやっていかなくはないと考えているが、なかなかそうした部分に手が回っていないのも実情。今回のチェックの結果として出れば、効果的な対応をしていけるのではないかと期待している。

委員長：毎月19日を育児の日として取り組んでいるようだが、ノー残業デーとどう違うのか教えてほしい。

秘書企画課：育児の日は基本的にはノー残業デーと同じ。毎月19日を育児の日と言っている。

委員長：育児に関係のない職員は対象外なのか。

部長：もともと育児の日というのは子育て支援という形のもので、官公庁や500人以上の企業では、職場内で子育て支援をフォローしていこうという計画を作りなさいというものがあつた。この中で十数年前に岩倉市も計画を策定して、早く家庭に帰って子育てをしてくださいということで19日を育児の日と定めた。子供がいない人はどうだという話ではなくて、皆さんでそのように心がけてもらえれば良いということのため、対象は全職員として呼びかけを行っている。ちなみに県内で19日を語呂合わせとして育児の日と決めているところは多い。ノー残業デーについてはもう少し前から実施していたが少しずつ拡大をしてきた。

<ふるさと納税について>

委員：資料の60ページによると、平成25年度から寄附件数や金額が増えてきている。平成26年に対して平成27年は急激に寄附金額が落ちているが、その理由を考えると、御礼の品を増やしているのはいいが、返礼の実績が0件とか2件とかあまり増やす意味がないのもあるのではないか。増やすのだとしたら、もっと魅力のあるものにしたらどうか。また、減少傾向にあるのは全国的にそうなのか、それとも岩倉に原因があるのか教えてほしい。

秘書企画課：ふるさと納税については、岩倉市は平成25年度12月から制度の見直しをし、寄附いただいた方にお礼品を送ることとした。平成25年度は4ヶ月間の実績だが、全国的な取組に先立って動きだしたということで1600万円ほど、平成26年度も3800万円という金額をいただくことができた。指摘があつたように平成27年度が落ち込んだのは、全国的な傾向としてふるさと納税が加熱する一方であること

があげられる。自治体に寄附をすると控除が受けられるし、お礼の品ももらえる。控除を受けられるのは寄附金のうち2000円を除いた部分で、所得に合わせて上限額が設定されている。2000円は自己負担になる。どの自治体も3000円ぐらいのお礼の品をお返しするのがベースとなっている。ふるさと納税の趣旨とすれば、理解のある土地に応援する気持ちを持って寄附をいただくのが本来である。やはり全土が加熱してきている分、寄附に対してお返しをする自治体が急増しており、単純にいうと全国的に競争率が上がってきて、岩倉市に寄附していただける人が減ったという風に分析をしている。全国的にはまさに十何倍というペースで増えてきており、単年度の寄附額が億を越える自治体が続出している状態。山や海に近く、肉や海産物を特産品として扱っている北海道や東北地方、特に九州に寄附が集中しているのが現状である。岩倉市の寄附の品の種類については、27年度の途中で、実績が26年度を下回りそうだということを感じ、いろいろと追加し9品目から20品目にした。それに当たり市内の企業を回ったが、自社の商品は特産品と呼べるようなものではないと言うなどいろいろな意見があり、遠慮する企業もあった。ただ企業側にとっては、品目を増やすことのデメリットはないと思っているため、今後も岩倉市で作られている特産品を生かして、少しでも多くの寄附金をいただけるように努力をしていきたいと思っている。やはり魅力のあるものは人によっていろいろな意見があると思うため、いつでも提案を募集している。

委員：北海道や九州などの特産品が強いところは本腰を入れだしたのでそちらの方は加熱してきて、岩倉よりもそっちの方が強くなったのか。

秘書企画課：7月15・16日と名古屋証券取引所主催の投資セミナーのふるさと納税のコーナーで、来場者に岩倉市の宣伝をしてきた。名古屋での催しだったため、岩倉市をよく知っている人は多かったが、例えば有名な名古屋コーチンのような食べ物など、興味があるものは固定的である事が分かったり、そもそも岩倉市のようなところが集めるのかという意見が出るなど、いろいろな考えの人がいた。また、今年は地震がありふるさと納税を使った被災地への寄附が広がっていることもあり、上半期は結果が芳しくないため、岩倉市では引き続きPRしながら、増額とは言わなくても減らないように努力していく。

②上下水道課

上下水道課長から資料に基づき説明があった。

7. 水道施設の耐震化

副委員長：耐震化計画を平成26年度からスタートしているが、計画が平成43年度までなのはあまりにも長いのではないか。

上下水道課：できるだけ短い期間になるようにしたいが、採算を取るようになっている

ので、予算を見ながらやっているということである。

4.2 水道料金の収納率の向上

関連質疑なし

4.3 下水道使用料の収納率の向上

委員：目標収納率をもっと上げる必要があるのではないか。100%は厳しくても、例え99%にするような姿勢が大事なのではないか。

上下水道課：昨年の審議会でも100%にできないのかという意見をもらったが、生活保護やいろいろな事情があり、致し方ない理由もあるため、100%にはできていない。今の契約が4年ということで、今回の業者を選定する際も、業者のプレゼンをいただいた中で業者選定をしている。前4期と比較して収納率は当然上げなければいけないと認識しているし、その部分は業者ともできるだけ伸ばすということで合意し、前4年と比較して市外へ転出した人だったり、2期単位で本来は督促などの動きをするが、増収のある人には1期単位で督促する等、速やかに動いているということで理解していただきたい。

5.3 公共下水道への接続促進

関連質疑なし

③協働推進課

協働推進課長から資料に基づき説明があった。

1 市ホームページの充実

委員：4万6千件閲覧数が伸びたというが、お客さんがホームページを見に来たときに、どこのページを見ているのかは分かるのか。

協働推進課：どのページを見ているかは基本分からない状態。今回4万6千件閲覧数が増えた一番大きな要因は、桜まつりが始まる3月の中旬から桜まつりが終わる4月10日に閲覧数が約3万5千件増えていることではないかと分析をしている。また、平成28年度にホームページのリニューアルをし、リニューアル後はどのページを見ているかが分かるようになる。今後そのようなデータを取りながらホームページの充実に努めたいと思う。

委員：ホームページと広報誌など、一般市民の目に触れるデザインの統一をすると岩倉のイメージが分かりやすくなると思うのだが、そのあたりの考えはどうか。たとえ

ば桜の木など。

協働推進課：まずホームページだが、リニューアルに向けた中で、桜まつりの時期はさくらの写真や4月に力を入れているイベントなどの写真をスライドにして見るができるようにしてPRしている。シティプロモーションの関係について、今まではどうしても市内の市民向けの情報が多かったが、リニューアルに向けて市外の人にももう少し岩倉をPRするような情報を載せていきたいと考えている。広報紙については、昨年度リニューアルした以降、4月だと桜まつりについてなど、毎月必ず特集を組むようにして季節感があるような形での記事作りを考えているところである。

1 1 市民プラザの民間活力の導入

関連質疑なし

2 9 市民との協働による広報紙作り

関連質疑なし

3 0 広聴活動の一層の充実

関連質疑なし

3 1 公共情報の発信

委員：大雨や雷など、災害情報をどの程度提供したか。岩倉市では大きな土砂崩れも起こらないし、山が無いので山崩れもない。地震やゲリラ豪雨などの突発的な状況で、市が市民に対してどれだけの情報を提供しているか教えてほしい。

協働推進課：ゲリラ豪雨などの気象条件や地震は気象庁と自動連携されていて、気象庁がその都度警報や情報をメールで自動的に登録者に配信するという形になっている。8月2日のゲリラ豪雨のように警報が出たときには連携して配信をしている。また台風などの事前に分かるような情報も、当然気象庁から警報等情報が出るので、そういったメールも連携をして自動的に配信している。ただ、ゲリラ豪雨などで急に冠水したというような被害状況はこれを使って登録者に対して情報を配信することはしていない。こういった災害の状況は、当然現場を確認してどの程度のレベルなのかを把握して、確実な情報を県に報告して、県の方から情報公開がされていく。今後もゲリラ豪雨等の災害が出たときには、このメールの配信を使って被害の情報を配信する予定はない。

6 4 市民参加や市民協働等を推進するための各種個別条例の制定

関連質疑なし

6 5 委員選出における市民登録制度の実施
関連質疑なし