

行政経営プラン推進委員会議事録

日 時：平成27年8月4日（火）午前9時30分から午後0時30分まで

場 所：市役所7階 第3委員会室

出席委員：岩崎委員長、赤堀委員、野津委員、吉田委員、戸田委員、碓委員、堅田委員、
小林委員

欠席委員：東野委員、服部委員

（碓委員は途中退席）

1. 副市長あいさつ

お忙しい中、お越しいただきありがとうございます。

行政経営プランは平成23年度から始まり、27年度までの5ヵ年計画となっており、本年度がプランの最終になります。近年は、経営感覚を取り入れ、自治体間の競争の原理が働き、行政を取り巻く環境が変わりました。最小の経費で最大の効果を上げなければならないことが以前から言われておりましたように、不要な経費を削り市民の満足度を上げることが目的でございます。

皆様から意見をいただき、市内部で検討し、適切に反映していきたいと考えております。意見を活発に交換していただき、実りのある会議にさせていただきたいと思っております。

2. 委員長あいさつ

少子化、高齢化が進んでいるなかで、経営の観点から岩倉をチェックする第三機関のような形で招集されています。地方創生総合戦略というものがあり、全国の自治体が一斉に作っており、岩倉もこれから本格的に作っていくこととなります。人口減少に歯止めをかけ、子育て支援を進め、目標の人口を設定する一連の作業をやっています。それに加えて、岩倉は行政経営プランも行っています。今年チェックしていく項目は、来年も続けるとすれば、内容的には変えたものにならざるをえないでしょう。変えたものになるためには、人口減少や子育て支援に特化した総合戦略プランと、後期の総合計画、それらを実行するための行政経営プランという位置づけになってきます。来年は5年間の総括もしなければなりません。これから議論していく項目のなかでも、引き続き重要、一定の成果が出たから外す、そういった判断も委員会がある程度する必要があります。

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：トータルでいうと、不満も満足も去年と同じ状況。今回は年代別、男女別の集

計も増やした。お年寄りの回答の割合が多いため、お年寄りの満足度が年代別以外では強く出ているようだ。公共交通の利便性が去年より上昇したのは、デマンドの話が効いているのか。

行政課：目玉事業であるから、影響しているのではないかと考えられる。

委員：60歳以上、後期高齢者、女性が多い中でアンケートをしている。次のアンケートは、高齢者などを分け、各世代の考えを知ることができるようにするなど、極端に分ける必要がある。全体で数字だけ追いかけていくと中心になるのは高齢者になってしまう。一番やりやすいのは、お年寄りがどんなことを考えているのか、若い人の子育てグループがどんなことを考えているのか、というような解析の仕方だ。一連でやってきた今回のアンケートの取り方はこれでいいかもしれないが、次のアンケートに関しては世代ごとに分けていくような形に切り替えないと結果がぶれてしまうのではないかと。極端に数字を振る人が出てきたら、それだけで結果が変わるような話を皆で討論しているような感じがする。データを細かく解析するには、怖いデータではないかと思える。0.1ポイントは実際の点数は何点なのか。

行政課：0.5点ですね。

委員：本当に0.5点だと、一人の影響はほんの少しではないか。時間をかけて議論するのはもったいないような気がする。皆さんもっと冷静に判断して極力満足か満足じゃないかを書いてくださいとすれば、2のほうに振ったりマイナスのほうに振ったりと、結果はガラリと変わる。アンケートをするときの注意書きを書いただけで変わってくるデータである。私と係わらない側面が多く、自分のアンケートは参考にならないと書いている方もいるが、そのような方も全体の点数の中に入れてきているところに無理があるのではないかと思う。去年はもう少し積極的に提出してもらうような働きかけをするといった議論があったが、ポイントが上がった理由は何かあるのか。

行政課：督促という意見もいただいていたが、結果的には昨年度と同じやり方をした。

それにもかかわらずポイントが上がったというのは、特に理由があるわけではない。

委員：字を大きくしたとか、どこか二重線にしたとかも無く、同じ文章を出してこの結果になったのか。

行政課：はい。そういった工夫はしていない。

委員：前回、もっと積極的に回答率を上げる努力をしたらどうかと言っていたが、努力なしで上がってしまったら何の解析もできなくなる。施策はいい方向にプラスになっているのに、自分たちのやったことが何の評価にもならないという感じがする。何かを変えて結果が変わったとなれば市も評価されるため、ぜひ取り組んでほしい。

委員長：今回のデータも、過去5年の評価をするときに有力なデータになるであろう。

過去5年でどの項目がどれだけ上がっていったか、振り返るときのデータにはなるだろう。今年はたまたま回答をする人が多かった。無作為であたった人が市の政策について勉強する機会になるというメリットもあるため、今までで7,500人の市民は

市の施策を見たことになる。特にデータとして注意すべきなのは、お年寄りの割合が高くなっていること。総合戦略の策定のためのアンケートをこれからやると思うが、行政経営プランと似たアンケート項目が出てくるだろう。すると、子育て支援であるとか、定住促進であるとか、そういうところに絞ったアンケート調査になるのではないか。これから秋にかけてアンケートを実施し、なおかつ来年もこのアンケートが行われると、また似たようなアンケートが来たと思われる。今回の総合戦略のアンケートにも役に立つ情報にはなっているはず。特に20～40代だけのデータを見ていくと、必要になっていることは何か、ある程度把握できるようになっている。

委員：ここに出ていないデータの解析をすればいいデータが出てくるだろう。ターゲットを絞ろうまく解析すれば、いろんな方針やキーワードが出てきてプラスになってくる。今はトータルの人数しか見ていないが、現場の実際の数値、つまり、満足とやや満足の人数の分布などを見ていくと、違った解析ができる。

委員長：これを活かし、総合戦略のアンケートにも役立ててほしい。来年もやるとすれば、過去5年の総括もやっていく必要がある。

委員：東校区の人の満足度が良く、五条川校区の人が悪い。グラフがもつれているならまだわかるが、だめなところはだめなままになっている。住みやすいところと住みにくいところが明らかに分かれているのではないか。私の地元は合併を繰り返しており、山や街などあり住むところの環境がまったく違っていたりするのでグラフが分かれるのはわかるが、岩倉は同じような地域であり面積も狭いため、住みにくいところの環境を重点的によくしていけばグラフもよくなるのではないかと思う。住みにくいところを住みやすくすべきではないか。

委員長：そういった手がかりになると私は考えている。その点、活かし方についてどう考えているのか。

行政課：そこまで分析はしてないが、駅の近さ、下水の普及状況などで変わるのではないか。また、7ページの年代別だと、高齢の方の満足度が高い。東校区は団地で高齢化が進んでいるため、高齢者が多いから満足度が高くなっているのではないか。

委員長：無駄打ちになる可能性はあるのだろう。一人が極端に点数をつけて一気に上がる可能性もあるので意味の無いデータかもしれないけれども、五条川校区に住むお年寄りの課題がある程度把握できるかもしれない。

委員：回答者の中で校区別・年齢別の数は出ているのか。

行政課：それぞれ出ている。

委員：東校区の満足度がよかったということで回答を見ると、年齢の高い人が多く回答している。中心は岩倉団地の住民であり、高齢者の割合が高いため、そういった傾向が出る。

委員：女性の割合が男性より多い。住むにあたっての満足度は上位だが企業誘致は下位になっている。企業に関しては男性のほうが回答は多いだろう。岩倉市の町を住み

やすい方向に変えていくのであれば女性の声を聞くほうがよく、企業誘致など財政面で進めていくのであれば、男性の声を重要視すべきではないか。いまは若者が市外へ働きに出てしまい、若い男性が少なくなっている。岩倉市が財政面を考えていくときに、年代や財政についてどう考えていくか、市民の声も考えていかなければならないだろう。

委員長：おそらくいま総合戦略を立てている中で、女性の就労支援も課題になっているだろう。たとえばM字カーブ。結婚、出産の際に働く人の比率がぐっと下がり、また徐々に回復してまた最終的に下がるというM字であるが、世間一般ではだいぶM字の谷が浅くなってきた。しかし、最近住宅開発をした自治体のほうがM字の谷が深い。新興住宅地のほうが専業主婦をやっている人が多いという状況が見えてくるが、逆に子育てをしながら働く場所が無いというテーマも見えてきて面白いデータである。岩倉市ではM字の谷がどの程度まで浅いのか。今回のアンケート結果を重ね合わせたときに女性の社会参加をどう検討していくのか。このデータも活かしてほしい。

(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：将来に向けて進めている大きな事業としては、小牧岩倉の清掃工場が大きいようだが、償還はいつから始まるのか。

行政課：最初の3年間は利息を払う。執行対比率は3年度の比率なので、徐々に上がっていく可能性はある。

委員：経常収支比率のなかの人件費率はどうなっているか。

行政課：26年度は26.9。25年度は27.3。

委員：数字だけで見たら良い。問題は、今の正規職員数があっているかどうか。今の正規職員数は少ないのか、まだ余裕があるから削減をしていく見方をしているのかどうかで変わってくる。

総務部長：給料の高い人がいた団塊の世代が抜けたため、人件費は減った。件数についても、民間委託などをして職員数を調整するつもりである。給食センターをつくっているが、新しい施設ができたなら民間委託をしていき、そういった部分で職員数を減らす計画はある。本庁の職員が多いか少ないかという点、今はかなり絞っているためこれ以上絞るのは難しい。民間に委託できるものは今後も委託を考えていく。

委員：気をつけなければならないことは、ここ数年は大量採用した世代の職員が辞め、退職者に空席があることだ。穴が開いていると若い職員が来るから、毎年定年退職していく人で埋まったときはこの数字ではいられない。毎年一定の退職者がいる状態を見越してこの数字ならよいが。

総務部長：現在50代の職員がとても少ない。ここ10年くらいは退職者が少ないこと

になり、一方で若い職員の給料が上がってくるということは確かにあります。

委員：いまの状態ですべて満足してはいけません。

委員：岩倉市の税収の方針はどうか。企業誘致して税収入増やすのか、定住者を増やすのか。

総務部長：企業誘致については、主要政策の検討もしている。今年度中に条例も作りた
い。しかし財源はないため、岩倉市に来てもらい、納めた税金を数年間返すような制
度になるのではないかと考えている。固定資産税が意外に大きいため、定住策、企業
誘致を進めていきたい。

委員：定住促進だ。子育てで頑張ってみえる方に働きかけ定住者を増やしたい。その
なかでも幼稚園・保育園の年齢から小学生くらいの年齢のお子さんを持つ親が定住す
るようにすべき。

総務部長：税収に関して、企業誘致すると法人税が入ってくるイメージがあるだろうが、
法人税は案外入ってこない。それよりも、固定資産税が大きい。そういった部分で、
企業を誘致して、定住策で宅地化して家を建てていただくのがよいと思う。

委員：財政指標で愛知県のランクを教えてくださいが、愛知県内の成績がいい市町
村と、成績が良い理由などわかれば教えてください。

委員長：豊田、碧南あたりは財政状態がいいと聞く。その地域を代表する企業があるた
めだ。近隣でも小牧や大口がある。ずば抜けていいのは飛島村。

行政課：岩倉市の将来負担比率は37.2%だが、県内の裕福なところは数値がマイナ
スになっている。岡崎市、半田市、豊川市、碧南、刈谷、豊田など、三河地方が多い。
近隣だと小牧市。

(3) 行政経営プラン行動計画について

①秘書企画課

秘書企画課職員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：コンシェルジュ研修という名称に違和感がある。ホテルのように無理難題の要
望を聞くものではなく、お客様へのサービスを円滑にするという目的を明確にしてお
かないと活かさないのでは。名前を変えることも考えてはどうか。

秘書企画課：コンシェルジュ研修は、職員の接客能力や意識の向上、来場者の方への利
便性の向上を目的としている。ホテルや銀行にいるようなコンシェルジュとは違って
いる。一般的なイメージと市のコンシェルジュの内容は違うので、名前を変えること
も検討する。

委員：コンシェルジュなら先に声をかけなさいという意見も前に出ていたと思うがど
うなったか。

秘書企画課：最初に接遇のプロから講義を受け、ロールプレイングもやったので、こちらから声をかけることもあると思われる。

委員長：それにも関わらず、アンケートの自由記入欄では、態度が悪いことと市民税が高いことが毎年必ず意見に出てくる。

総務部長：きちんと説明はしているが、自分の思い通りにならないと態度が悪いと捕らえられることがある。また、週はじめと週末に来庁する市民が多く、水曜日は市民の方が少ないため暇そうに見えることがある。

委員：市民サービスが向上したとあるが、どういう評価でそういえるのか。

会計課：以前は、会計課はお金を貰うことに特化し、計算や問い合わせについては市民に他の課へ行ってもらっていた。そのため、新たに窓口対応のマニュアル作りや他課との連携を通して、会計課で済ませることができるよう窓口対応をできるようにした。

10. 民間活力等の検討

委員：民間委託はどのような業務まで考えているのか。給食センターは委託だが、本庁でも各課で委託は進めるのか。

秘書企画課：他の市町で行っているような住民票などの受付業務は、委託するという考えには至ってない。現在行っている委託については検討を続けている。明確に委託を考えているのは給食センターの調理と配送業務。

20. 施策評価の導入

関連質疑なし

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

委員：特別応援寄付金だけで何か形にするということはあるのか。もしくは、他の事業に流れて特別応援寄付金でこれができたというものはないのか。

秘書企画課：応援寄付金をいただくときにどのような活動に寄付金を活かしてほしいか希望を聞き、最終的にどのような事業に使われたかは伝えている。

委員：岩倉の山車の修復や、桜並木の整備など、形になるわかりやすいものに反映されるとふるさとに寄付したことがわかりやすく手ごたえがある。

委員長：具体的に見える形で行う事業の考えはあるのか。

秘書企画課：現在はピンポイントの事業には行っていない。政策誘導に繋がる危険性があるため。

委員長：他の自治体に寄付したため、岩倉の税収となるべきものが逃げていった額はど

のくらいあるのか。

秘書企画課：岩倉市民が他市町に寄付した実績は、26年度は850万程度。岩倉市が応援寄付金でいただいた額は26年度で3,800万円程度。それ以外にも、寄付金をいただいて名古屋コーチンやそうめん、トマトなどをお送りしているが、謝礼のほうは1,400万円程度。支払い方法別ということで、インターネットを通じたクレジットで払う方が9割弱だが、クレジットの手数料が大体40万円程度かかり、それも合わせてこちらからは1,400万円程度出ていくことになり、差し引きすると1,500万円程度はプラスになっている。

委員長：今年も積極的に展開していく予定か。

秘書企画課：はい。去年並みにと考えているところだが、かなりの市町が力を入れている状態であるため、去年と比べると若干件数は減っている。強化をし、多くの方から寄付金をいただきたい。

委員：記念品で1,400万円支払っているということだが、一人当たりの平均はいくらか。

秘書企画課：1万円以上いただいた方には3,000円、5万円以上いただいた方には5,000円相当のお返しをしており、平均すると一人当たり4,500円になる。

委員：市税の確定申告の減税額等も考えると1,700万円ほどプラスになっているのでは。

秘書企画課：プラスになっていることは確か。岩倉市のPRにも繋がっている。

58. 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

59. 職員の能力開発

関連質疑なし

60. 効果的・効率的な定員管理

委員長：別添資料の職員数の推移の表がある。職員数は360、370人あたりで過去4年間推移しているが、時間外勤務が激増している。今年もかなり増えていくのか。時間外勤務をしなければならない状況になっているのか。

秘書企画課：人件費のトータルとしては時間外勤務も含めて下がっている。時間外が増えている原因としては、国や県からの権限移譲による仕事量の増加、26年度の特徴としては、統一地方選挙があり、時間外が増えた。本年度は国勢調査もあり、夜まで待機をしなければならない日や、土日も出てくることになる。管理職員の事情もある。主幹級になると時間外勤務手当ては出なくなるが、管理職員数が16人ほど減少した。

グループ長は時間外が発生しない職員が多かったが、今では主査級の職員が増えた。支給額としては1, 200万円ほど増加してしまい、選挙では200万円を超える時間外が発生したようなことが要因かと思われる。

委員長：ある程度要因は把握されているようだが、かなりの時間外勤務という状況で、ワークライフバランスの話でいうと厳しいのでは。

委員：先ほどの話を聞き、今までは管理職員が時間外に仕事をしてきたか、よほど仕事ができただけで、その後時間外が増えたというような印象を受けた。効率的な業務をするために機構改革をされたということで、市としてはある程度目玉にしているのではないか。うまくいかないから時間外が増えたとなると本音と建前が全然違った結論になってしまう。もう少し違ったやり方を考えないといけない。

委員長：組織機構を改編してまだすぐの状況だから来年また評価をしていくという話ではありましたけども。

委員：それが理由で時間外が増えることになったら、何のために機構改革をしたという話になる。スリムにして、フットワークが良いなかでの機構改革を目玉にされていると思うが、それがうまくいかないために夜遅くまで仕事をしている改革になってしまったという結論が今から出されていると問題があるように思える。ぜひ、効率的に仕事をするのを今の段階でも取り組んでほしい。

総務部長：ベテラン職員が抜け、若手職員が増えたため、仕事をするのに以前より時間がかかることは当然あると思われる。本来管理職は仕事を持たないが、職員数が減ったため、部下がやりきれない仕事を手伝っているところがほとんど。予算編成や実施計画など比較的大きな仕事は課長が手伝っているところもある。職員数の関係もあり、必ずしも理想どおりにはいかない部分はある。

委員長：組織機構を改革して職員もいろんな形で忙しくなっているのだろうが、市民の方からはわかりやすくなったと直接声は聞いているのか。たとえば、子育て支援課が教育部のほうに移ったというのは、市民からしてみるとわかりづらくなったということにはなっているのか。

秘書企画課：直接声は聞いていない。

委員長：組織機構の改革は市の方針を形で示すことでもある。教育部に子育て支援課を移したというのは最近では珍しいパターンかと思う。

秘書企画課：市民から見ると、子供に関係する部署が固まったためわかりやすくなったと思われる。他市からも関心を示された。

委員：見込みとしては、今年と去年のラスパイレス指数はどうなるのか。

秘書企画課：見込みでは、去年と今年はほぼ一緒になる予定。

委員：職員構成が歪なので、影響は出てくるであろう。

② 協働推進課

協働推進課職員から資料に基づき説明があった。

1. ホームページの充実

協働推進課：スマートフォン向けのホームページについて、現在使用しているCMSというコンテンツマネジメントシステムがスマートフォンに対応しないことがわかった。最近のスマートフォンやタブレット対応のページはレスポンスwebデザインといった機能を使っているが、CMSでは今後も対応しないと言われている。もし今のシステムを使って対応することになれば、別のスマートフォン用のサイトを作るということになる。

委員：市のホームページについて研究するとあるが、デザインについて担当者はダサイと思っているのか。市民の意見にはひどいことが書いてあるが。

協働推進課：ダサイはないと思う。岩倉市もCMSというホームページのサイトを管理するものは、どのメーカーも同じようなものになってしまう。岩倉市もシステムに則ったページの形になっているので、ダサイというわけではないと思う。ただ、タブレットやスマートフォンなど新しい情報端末に対応し切れてない点が弱いという分析はしている。平成19年にリニューアルしているため、次にリニューアルするときに対応させたい。27年度に研究し、28年度に対応させたいと考えている。

委員長：スマートフォン、タブレットに対応できないのは厳しい。やはり考えたほうがよい。

11. 市民プラザの民間活力の導入

関連質疑なし

29. 市民との協働による広報誌作り

関連質疑なし

30. 広報活動の一層の充実

委員：一部アンケートのなかには広報誌が立派過ぎる、高すぎるなどの意見があるが、1冊いくらくらいで作っているのか。

協働推進課：1ページあたりの単価契約をしており、1ページあたり0.77円。1冊あたり約30ページなので23円かける税で25円ほどになる。

31. 公共情報の発信

委員長：これからもタウンミーティングなどで市民と出会っていくという話だったが、普段市政に対して懇談をする機会はあるのか。

委員：行政のほうから依頼とかそういう話はいただいている。各団体等との連携を強

化していく必要性はあるかなと思う。

委員長：タウンミーティングでもスマートフォンなどの話もあったが、何か意見はあるか。

委員：どうしているかという情報もあまり届かない。

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策定 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

委員長：登録後抽選で選ばれた委員を入れる委員会は、他には広がりを見せているのか。

協働推進課：市民登録制度を利用しているのは総合計画の審議会、行政経営プラン行動計画の2つの審議会。

委員長：まだ及び腰か。

行政課：市民参加条例のなかに市民参加手続きのひとつとして入れており、ここからも選ぶように定めている。

委員：協働推進課は去年あったか。

協働推進課：ない。機構改革によって、4月から新しくできた。言い方は悪いが寄せ集めで、秘書課の広報情報、国際交流、企画財政課の市民協働、情報管理、行政課で行っていた区長会の事務局など、これらの仕事を集めて協働推進課になった。

委員長：寄せ集めたことによる効果はどのようなところに期待されているのか。

協働推進課：市民プラザの1階にある市民活動支援センターという施設を企画財政課が担当し、市民プラザ自体は行政課が管理していたが、市民協働は企画財政がやっていたということもあり、市民プラザについても協働推進課が管理することになった。市民活動団体に協力して活動していくのも、行政区の区長会の事務局も、協働推進課になった。行政区も昔からある市民活動団体であるということを踏まえると、市民活動に関して協働推進課がすべて窓口になれるということがメリットだ。市としても協働推進課が代表窓口となるので、協働推進課が責任を持って関連する部署に内容を伝え、確実に回答・報告をしていくという体制ができつつあるというのが最大のメリットであると考えている。

委員長：期待したいが、ふたつ懸念がある。区長会を抱えると区長会の事務が重いため、地縁組織の部分と志で成り立っている団体とを一括して扱うことによるジレンマに直面される懸念がある。もうひとつは、協働がキーワードになるが、協働という大きなテーマが協働推進課のひとつのセクションになってしまい、他の課が関連する仕事を全部押し付けてしまう傾向がある。この2点は本当に注意していただきたい。統合した効果を発揮できるようにしてほしい。

