

平成 27 年度

裾野市行政改革推進委員会
意見書

平成 27 年 12 月 17 日

裾野市行政改革推進委員会

目 次

はじめに・・ 1

1. 補助金等の見直し・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

2. 総合窓口の推進・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6

(参考資料)

1. 委員会の開催状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

2. 委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

はじめに

当行政改革推進委員会は、これまで個々の事業の事業評価、業務手法の見直し、施設使用料の見直し、ファシリティマネジメントの推進等数多くの改善要請を行政当局に対し提言し、実施につなげていただけてきました。

本年度は、二つの課題について協議してきました。一つは適正な補助金制度の確立を目的とした「補助金の見直し」について、そしてもう一つは市民サービスの向上を目的とした「総合窓口の推進」について、それぞれ長時間議論を重ねてきました。

「補助金の見直し」については、現状の補助金の課題を踏まえ、統一的な視点や考え方を定め、定期的に見直しを進める仕組みづくりを目指すこととしました。併せて、活動している市民や団体が、より一層活躍できる補助金制度とは何かという視点からも協議し、見直しの方向性を示しました。

「総合窓口の推進」については、平成 25 年度に当行政改革推進委員会が提出した意見書に対して、今年度より取組みを開始した「市民課の業務委託」制度の状況を確認するとともに、市民視点でさらなる市民サービスの向上を図れないか等を協議し、見直しの方向性を示しました。

当行政改革推進委員会としては、これらの見直し、取組みを実施する際には、独善的、恣意性を排し、公益性、必要性や透明性など多角的視点からのチェックが定期的に行われるシステムづくりが肝心だと考え、ガイドライン等も提言させていただきました。是非とも早期に具体化し、導入されることを強く要望します。

今回の見直しを契機として、今後とも改革、改善により市民満足度の向上を目指すとともに、より一層効率的かつ効果的な行財政運営が図られることを期待します。

平成 27 年 1 2 月

裾野市行政改革推進委員会

委員長 渡邊 雄二

1 補助金の見直し

(1) 現状・課題

- 裾野市では、平成 27 年度当初予算で 153 事業 768,494 千円の補助金が計上されている。
- 各補助金は、「公益上必要がある」との判断で創設されたものである。
- 終期が定まっておらず、長期化しているものや補助金額の算定根拠が明確でない補助金がある。
- 補助金の見直しは、課題や問題点を認識した時などに、各担当課が中心となり、個別に見直しを行っている。
- 全庁的に統一的な視点での見直しを制度化していない。

(2) 見直しの目的

- 公益性、公平性等を前提にし、補助金交付先の形態や特性に応じた適正かつ効率的で、透明性の高い補助金制度の確立。
- 補助金制度について、行政内部での自立的な見直しの促進。

(3) 意見

①委員会としての意見

(全体として)

- 社会・経済情勢の変化に合わせて、補助金を柔軟に見直す必要がある。
- 市の発展に寄与する市民や団体による自発的かつ公益的活動を、新たな補助金を交付することにより、支援、促進するべきである。
- 既存の補助金を見直した財源により、新たに交付する補助金の財源とするべきである。
- 全職員が共通の知識、理解に基づき、補助金の交付事務、見直し等を実施するため、補助金の考え方等を整理した『ガイドライン（指針）』等を策定する必要がある。
- 多くの補助金が終了年度を定めていない。新規で創設する補助金も含め、数年に 1 回は見直しをし、歯止めをかける仕組みを設ける必要がある。
- 運営費補助を事業費補助に転換する方向で見直しを進めるべきである。
- 担当課と交付先団体がコミュニケーションを密にし、事業の内容をより把握する必要がある。
- 補助金の見直しにあたっては、他市町の事例を参考に見直しを実施するべきである。

(ガイドライン・見直しを進める仕組みについて)

- ガイドライン（指針）においては、『補助金の考え方』『補助金を評価する視点』『具体的な手法・仕組み』等を記載する必要がある。

（概要図は、P 5 図 1 を参照）

- － 『補助金の考え方』では、補助金に関する裾野市の考え方を明示し、かつ基本的な事項を記載することにより、補助金に関する職員の理解を促すべきである。
- － 『補助金を評価する視点』では、必要性、妥当性、有効性及び公平性を視点として定めるべきである。（P 5 表 1 参照）
- － 『具体的な手法・仕組み』では、次のとおり具体的な手法等を定めるべきである。

（ア）チェックシート

- ・ 補助金を評価し、見直しを実施するために、P 5 表 1 の視点を盛り込んだチェックシートを定めるべきである。それをを用いて、行政内部で自立的に見直しを図るべきである。
- ・ チェックシートは、補助金ごとに作成することにより、評価、見直しを行うべきである。
- ・ チェックシートの作成は、原則 3 年周期で実施するべきである。ただし、補助金の種類や金額等により、周期を設定するべきである。
- ・ チェックシートの項目は、評価、見直しをより効果的にするために、補助金の種類等に応じて、適正に定めるべきである。

（イ）第三者委員会によるチェック

- ・ チェックシートの結果について、適正な評価、見直しが行われているかを確認するため、第三者委員会によるチェックを実施するべきである。

（ウ）情報公開の徹底

- ・ 補助金の透明性を確保するために、徹底した情報公開が必要である。そのため、チェックシート等を市ウェブサイトで公表するべきである。

② 審議過程における主な発言

- 補助金の本数が想像以上に多い。
- 長年継続している補助金が多い。スクラップ&ビルドを促すシステムづくりが必要である。
- 交付金額の根拠がないものが多数ある。なぜその交付金額なのか根拠を考える必要がある。交付金額の根拠を明確化するべき。
- 団体規模や活動が変化していても、補助金額が見直されていないケースがあるのではないか。
- 類似した補助金や交付先団体が多いのではないか。集約できるものは集約した方がよい。
- 繰越額、積立金、剰余金を分析することにより、見直しが図れるのではないか。
- 補助金を交付する目的や目標をしっかりと定める必要がある。また、必要に応じて、目標値や指標等を定めるべきである。
- 見直しを評価する視点が、7つ（公益性、必要性、有効性、妥当性、公平性、補助金交付先の自主性、透明性）では、重複しており、見直しをする際に、担当課が混乱するのではないか。
- 見直しの視点は、4つ程度に絞った方がよい。
- 見直しの上では、公平性が重要な視点となる。
- 事業の達成度を評価し、達成状況により補助を廃止する仕組みをつくるのも一つの手。
- 補助金額や目的により、見直しの手法は変わるように思われる。
- 153事業のすべてを見直しするのは難しいのではないか。見直しの的を絞った方がいい。
- 交付先のやる気を引き出すような仕掛けが必要ではないか。
- 実績報告、決算報告を適切にチェックすることが大切。
- 補助交付額の決定が実質的に外部に委ねられているケースがあるなら問題。
- 補助金を予算枠の中で自由に組み替え等をしていることがあるのかが気になる。
- 行政内部でチェックシートの取りまとめをどの部署が担うのか明確にし、また各担当課が作成したチェックシートの結果を適切に活用することが大切。
- チェックシートによる見直しを一時的なものではなく、継続していくことが重要である。

図1 ガイドライン(指針)【概略図】

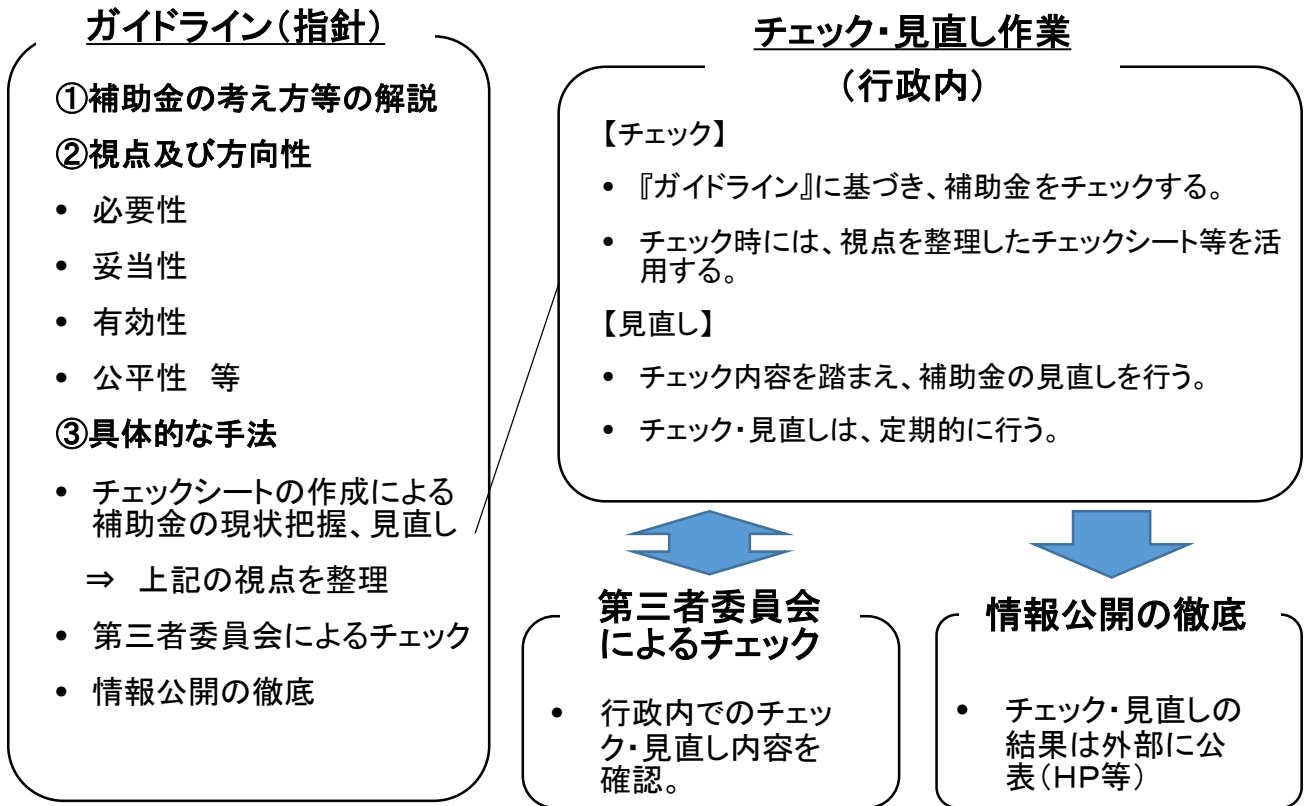


表1 補助金の現状を振り返る視点

視点	内容
必要性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業の目的・内容について、現時点でも明確な「公益性」が認められるか ・ 本当に市が補助しなければならないものか
妥当性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 補助対象経費や補助金額、補助率は妥当かつ明確なものとなっているか
有効性	<ul style="list-style-type: none"> ・ 補助金額に見合う効果が十分に期待できるか ・ 補助によることが目的の実現に最適か(目的・目標を適切に設定できているか)
公平性	<ul style="list-style-type: none"> ・ その他の団体や市民との間で公平性は保たれているか(既得権化していないか) ・ 交付先や補助金額は公平に決められているか

2 総合窓口の推進

(1) 現状

(総合窓口)

- 平成19年8月に裾野市総合窓口設置準備プロジェクトを立ち上げ、検討を行い、平成20年4月から市民課において総合窓口を実施している。
- 「ワンストップ型」ではなく、市民課で必要な手続きを整理した上で、各課を回っていただく「連携型」を実施している。
- 「連携型」の実施においては、総合窓口システムを導入し、活用している。

(窓口委託)

- 平成27年4月1日から市民課窓口業務の一部を業務委託している。

(2) 目的

- 平成25年度に本委員会が提出した意見書に対する取組み状況を振り返るとともに、さらなるサービス向上を目指す。

(3) 意見

① 委員会としての意見

ア. 総合窓口及び市民課窓口について

(総合窓口について)

- 現在、裾野市が行っている総合窓口対応(連携型)は良い仕組みと思われる。
- 「住民異動チェックシート」により、必要な手続きが整理できるため、安心感がある。ただし、「住民異動チェックシート」のチェック項目が乱雑であるため、子どもがいる場合や高齢者の場合等に分類して表示する工夫をしてもらいたい。

(市民課窓口について)

- 委託開始後間もない時期のため、まだ不慣れな印象もあったが、全体としては笑顔で感じ良く接客ができているように見受けられた。今後も笑顔で対応できる環境づくりに努めてもらいたい。
- 市職員や委託業者に関係なく、市民課窓口一体となり、より一層サービス向上に努めてもらいたい。
- 委託により市が持っていた窓口ノウハウを低下させることのないように、作業を標準化するなどの対策を図る必要がある。
- 職員の意見を参考にして、委託内容を改善してもらいたい。

- トラブル発生時には、その都度市民課と委託業者間で情報共有し、学習機会を設けるなどにより、スキルを向上してもらいたい。
- 窓口対応が個人のスキルに依存することのないよう、人の入れ替えがあっても同じ窓口サービスが提供できるような工夫をしてほしい。
- 市民課窓口に来庁された方にアンケート等を実施し、さらなるサービス向上を図ってもらいたい。
- 待ち時間が明らかになっていないため、待たされ感がある。代表的な業務には標準時間の目安を定めたり、視覚的に処理状況がわかるような表示等を行うなどして、待ち時間に不満を抱かせないようなサービス向上策を考えてもらいたい。
- 自動交付機の廃止などサービスの変更の際には、事前告知や広報活動に力を入れてもらいたい。

イ. その他

(1階フロアについて)

- 1階フロア全体が雑然としており、開放的な空間になっていない。市役所の顔であるにもかかわらず垢抜けていない印象がある。レイアウトを含め、職員の顔がもっと見えるような、開かれた窓口づくりに努めてもらいたい。

(意見箱について)

- 市民から多くの意見をいただいてこそ、市民アンケートの意見箱を設置している意味がある。意見箱の設置をより周知したり、意見を書きやすい環境を整えるなどして、市民の声を積極的に反映する取り組みをしてもらいたい。

② 審議過程における主な発言

- 市民課窓口の委託化のコスト縮減効果について、まだ導入して間もないため、現時点では測ることはできないが、年度末には評価してもらいたい。
- 評価にあたっては、人件費だけでなく導入費用や工事費等を含めたトータルコストの検証のほか、市全体の職員数の削減につながっているか、市民課の職員数が、委託業者と市民課を含めた仕事量に見合っているか等の検証も必要ではないか。
- 市民課の窓口では、笑顔があり、サービスが向上してきている印象がある。
- フロア側にいる案内係が声掛け等をしており、印象が良い。
- マイナンバー制度の本格運用を控えているので、個人情報の管理には今まで以上に十分注意を払ってもらいたい。
- 委託業者の従業員のシフトの組み方等を常にチェックする必要がある。
- 市役所の玄関は、市役所の顔にふさわしいものとして、レイアウトやインテリア等を見直してもらいたい。
- 総合受付に庁内行事予定の情報集約ができているのか。総合受付がしっかり機能するように、次回の委託に合わせて委託内容を見直してもらいたい。
- 職場として、統一感を持たせるために、制服の復活の是非を議論してもらいたい。

(参考資料)

1. 平成27年度の委員会の開催状況

	月 日	内 容
第1回	6月30日	<ul style="list-style-type: none"> ● 委員改選に伴う委嘱状の交付 ● 委員長の選出及び副委員長の指名 ● 本年度の審議事項の協議および決定
第2回	7月30日	<ul style="list-style-type: none"> ● 補助金・交付金の見直しについての進め方の検討 ● 市民課窓口業務委託事業の説明
第3回	8月27日	<ul style="list-style-type: none"> ● 総合窓口業務の現状報告 ● 平成25年度行政改革推進委員会意見書に対する回答 ● 市民課総合窓口の現地視察、総合窓口に関する協議
第4回	9月30日	<ul style="list-style-type: none"> ● 総合窓口の推進に関する追加審議 ● 補助金・交付金の見直しに関する調査結果および協議 ● 本委員会のホームページへの情報公開について
第5回	10月28日	<ul style="list-style-type: none"> ● 総合窓口の推進に関する意見のとりまとめ ● 補助金などの見直しを進める仕組み ● 補助金などに関する質疑
第6回	11月27日	<ul style="list-style-type: none"> ● 意見書のとりまとめ ● 平成26年度意見書に対する取組み状況について

2. 委員名簿 (五十音順)

No.	氏 名	所属団体等	
1	大庭 崇彦	学識経験者	
2	勝又 美代子	学識経験者	(副委員長)
3	菊田 祐一郎	区長会	
4	塩川 友孝	労働者福祉協議会	8月26日退任
	寺嶋 勝俊		8月27日新任
5	庄司 伸子	教育委員会	
6	鈴木 大悟	青年会議所	
7	山口 正巳	民生児童委員協議会	
8	横山 清美	婦人会	
9	渡邊 康一	商工会	
10	渡邊 雄二	学識経験者	(委員長)