

平成 25 年度

裾野市行政改革推進委員会
意見書

平成 25 年 11 月 8 日

裾野市行政改革推進委員会

目 次

はじめに	1
1. 市民課窓口業務の見直し	3
2. 施設管理業務手法の見直し	6
3. 審議会等の設置運営の見直し	9
(参考資料)	
1. 委員会の開催状況	13
2. 委員名簿	13

1 はじめに

平成 23 年度、平成 24 年度の 2 箇年は、市が実施している個々の事業について当委員会で事業評価を実施し、その意見書に基づき市が事業の見直しを図ってきたところであります。

本年度は、評価の対象や方法を変更し、個別事業単位の評価から、市役所の業務に共通する課題の見直しへと視点を切り替え、業務全体としてより効果的で効率的な業務の執行がなされるよう、現状の業務手法などについて見直しを実施することとしました。

具体的には、「窓口業務手法」、「施設管理業務手法」の見直しと「審議会等の設置運営」の合理化について、民間の視点により検討をしました。

「窓口業務手法」については、市役所窓口の核となる市民課窓口を対象とし、現状業務の視察や担当課ヒアリングを通じて、窓口業務の流れや現状における改善の取り組みについて確認しました。市民の視点からさらなるサービスの向上を図れる改善点はないか、また新たな手法として、窓口業務の定型的な事務を外部委託することにより、一層のサービス向上や効率化、コスト縮減が図れないかなどについて、具体的な改善策や方向性の意見を示しました。

「施設管理業務手法」については、現在公共施設ごとに実施している保守点検業務等の委託業務について、業務内容の質及び量を標準化し、複数施設の一括発注などにより委託業務の効率化やコスト縮減が図れないか、また市の執行体制などについて検討すべき点はないかなど、見直しの方向性を示しました。

「審議会等の設置運営」については、市が設置している審議会、委員会等について、設置数が多く、内容が類似又は重複しているもの、また活動機能が十分果たされていないものが見受けられる。そのため、審議会等そのもののあり

方を見直し、統廃合による整理や報酬等の金額の水準等について、見直しの方
向性を示しました。

以上、個別項目に対する意見の詳細については、3 ページ以降に掲載しており
ます。

見直しにあたっては、現地視察やヒアリングを通じ、より踏み込んだ討議が
交わされたものもありますが、一方、時間の制約があり、個々の見直しまで踏
み込めずに方向性のみ意見となったものもあります。

したがって、当委員会としては、これらの見直しを実施する際には、市民の
感覚、民間の感覚を大切にするとともに、業務コストやサービスの向上を踏ま
えた多角的視点でさらに詳細を詰めていただく必要があると考えております。

また、今回の見直しを契機として、今後とも改革、改善の視点からさらに踏
み込んだ形で業務の見直しを行い、市民サービスの充実を目指すとともに、よ
り一層簡素で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25年11月

裾野市行政改革推進委員会

委員長 渡邊 雄二

1 市民課窓口業務の見直し

(1) 現状、これまでの取り組み

- 平成 20 年 4 月より連携型総合窓口を実施している。
総合窓口及び総合窓口システムの導入により、最初の窓口で共通事項の整理や必要な手続きが整理され、関係する手続きについては、関係課でデータ連携を取れている。
- 閉庁時間（休日及び平日時間外）におけるサービス拡大、平日開庁時の混雑緩和、業務コスト削減を目的に、平成 17 年から自動交付機を設置している。
現在は、市役所 1 階風除室、市役所 1 階ホール、生涯学習センターの 3 カ所に設置し、住民票の写し、印鑑登録証明書、課税所得証明書が発行可能である。
- 個人情報の保護や業務効率化等を目的に、市民課窓口では番号札での呼び出しを実施している。

(2) 見直しの視点

- 市民の視点から、さらなる窓口業務のサービス向上が可能か。
- 定型的な事務を外部委託することにより、サービス向上や効率化、コスト削減が可能か。

(3) 意見

① 委員会としての意見

現地視察や担当課ヒアリングを通じて、現状の窓口業務については、様々な改善の取り組みをされているところを確認したが、市民の視点からさらなる改善を図ることが可能であると考えます。

窓口業務については、市民の視点に立ち、来庁者の動線、窓口レイアウト等の改善を進め、市民サービス向上を図るべきである。

自動交付機については、市民が利用しやすいよう設置場所や発行可能な証明書等を検討するとともに、利用率を高めるように、PR活動を進める必要がある。

定型的事務の外部委託の導入に関しては、職員に求められる制度構築や事業の企画などの事務に傾注できるよう、前向きに進めるべきである。ただし、現状の業務コストとの十分な比較検討とともに、サービスの維持向上の観点から、総合的な判断に留意すべきである。また、請負業者とは十分な意思疎通を図る

とともに、市として責任ある体制を作る必要がある。なお、委託に伴う職員の減員分については、政策的業務への配置転換や職員の採用・退職により調整をし、適正な人員規模に努めるべきである。

② 審議過程における主な発言

《窓口全体》

- 窓口での番号札案内では、利用者に番号で呼びかけているが、音の聞こえにくい方への配慮として、電光掲示板など視覚で確認できる方法を検討すべき。
- 証明発行窓口と届出・登録窓口を分けて設置したり、案内板や矢印による誘導等動線が見えるようにするなど、来庁者の視点に立ち、利用しやすいレイアウト等を検討すべき。
- 常に他市町のレイアウトや取り組み等の情報を収集し、裾野市に合う形を検討すべき。
- 業務内容を精査し、正規職員と臨時職員の人員配置を検討すべき。
- 各窓口業務は、時期により業務量に波があるので、その業務量の波に合わせた柔軟な人員配置・調整の方法を検討すべきではないか。

《自動交付機》

- 自動交付機の利用率増加は、市民課窓口での業務量縮減となり、人件費削減につながる可能性があるため、なお一層の利用促進を図る必要がある。
- 設置場所により利用数に差があるので、設置場所の検討やより一層のPR活動を図った方がいいのではないかと。
- 住民票の写しは、印鑑登録証明書と比較して利用率が低いので、住民票の写しが取得可能であることをよりPRすべき。
- 利用率の目標を定め、従来のPR方法（広報紙やホームページ等）だけでなく、新たなPR方法（会議の冒頭に自動交付機の説明等）の実施も検討すべき。
- 市民サービス向上や費用対効果を考慮した上で、戸籍関係の証明書の発行を検討したらどうか。

《外部委託》

- 外部委託にあたり、現状コストを上回らないようにすべき。
- 個人情報に触れる機会が多いため、個人情報の取扱いには最大限注意を払うべき。
- 市民サービスが低下しないよう、他市町で実績があるなど窓口業務を請

け負える能力を保有している業者を選定すべき。

- 業務フロー等の見直しも併せて検討すべき。
- 受付受理基準やクレーム対応などについて、請負業者とは十分に協議、調整し、市として責任ある対応が取れるようにすべき。
- 業務分担を明確にし、偽装請負にならないように十分に注意してもらいたい。
- 委託開始時には、準備期間の確保や請負業者との協議を十分に実施し、スムーズな移行を図るべき。
- 外部委託により減員となる職員は、政策的な業務への配置転換や職員総数の減員で対応すべき。
- 委託により職員の能力やノウハウが低下しないよう配慮すべき。

2 施設管理業務手法の見直し

(1) 現状

- 現在、公共施設管理業務は施設担当課が担当し、各担当課が個別に保守点検等の業務を発注している。

【市公共施設委託業務分類別一覧】

業務内容	委託業務件数 (件)	H25 当初予算額 (千円)
清掃業務	26	18,992
機械警備	20	16,564
消防関係	27	7,554
電気関係	14	6,659
エレベーター	9	7,500
空調等	7	5,921
自動ドア	10	1,332
浄化槽	19	2,211
建築構造	6	857
造園等	17	5,466
窓口等業務	7	36,635
その他	72	33,318
合計	234	143,009

- 個別施設で実施している委託業務の作業量（施設ごとに委託業務内容に差がないか）、担当課の事務量等、全体像が見えにくいことが課題となっている。
- H24 外部事業評価で、当委員会は個別施設管理業務において実施されている複数の保守点検委託業務の一括発注や、他の施設の同様の業務との一括発注等によるコスト縮減の検討について指摘した。

(2) 見直しの視点

- 個々の施設を担当課の枠を超えて比較することで、業務内容のばらつきを見直し、標準仕様を全庁横断的に適用することにより、業務水準を確保しながらコストの縮減が可能か。
- 同一施設内の類似業務を一括委託することや、複数施設の同一業務を一括委託することで、コストの縮減や事務効率化を図ることが可能か。

(3) 意見

① 委員会としての意見

施設ごとで行われている同一の委託業務を標準化し、仕様書の共通化を図るべきである。その上で、同一施設内で関連する業務をまとめて発注することや、特定の業務を複数施設まとめて発注することで、コストの縮減を図ることができるのではないか。

そのためには、委託情報を収集し、全庁横断的に施設管理業務の最適化に取り組むべきである。

ただし、施設担当課が最も施設を熟知していることも事実であり、見直し手法の検討では、担当課の知恵を出し合って欲しい。

なお、委託業務以外の業務にあっても、共通する業務について、担当課の枠を超えた比較や市全体での最適化など、横串を通す視点での見直しは大事で、この視点により業務の見直しを実施するべきである。

② 審議過程における主な発言

- 施設ごとに要しているコストを把握し、縮減に努める必要がある。
- 類似施設を横並びでコストや業務内容を比較することで、コスト縮減につながられるのではないか。
- 複数施設の一括発注は有効である。ただし、業務量が大きくなり請け負える業者が限定されないように配慮すべき。
- 同一業務の比較は、適正化に向け有効だと考える。
- 各業務について、作業単価や作業量（作業頻度）の全庁的な仕様を設定し、それに基づいた金額で発注するルールを設けるべき。
- 作業単価の統一化、標準化により公平性を確保できるのではないか。
- 施設管理業務の委託情報を一括管理し、常時、発注内容や委託状況をチェック、モニタリングする部署を設置すべき。それにより、適正で公平な発注、業務委託を実施することができる。
- チェックする部署の位置づけが、業務担当課より上位か下位かにより、実効性が異なってくるので、注意が必要である。
- 直接的な委託費に加えて、職員による委託業務の管理等による見えないコストにも注意を払うべき。
- 縮減目標金額を定めた上で、担当課が業務水準を下げないでコスト縮減する方法を検討、実施することにより、担当課のノウハウを活かした縮減が図られるのではないか。

- 施設の利用状態や利用数等に合わせて、施設のサービス内容を見直しできるのではないかと。
- 長期継続契約は、事務軽減等のメリットがあるが、原材料費の増加等のリスクがある業務では、留意すべきではないかと。

3 審議会等の設置運営の見直し

(1) 現状、これまでの取り組み

- 94の審議会等が存在している。
- 設置目的が達成されたものや休止状態、開催回数や開催時間が少ないものが存在している。(H25 新設除く)

設置根拠	H24 年度開催状況			合計
	2回以上	1回	0回	
法令必置	7	4	2	13
法令任意・任意	37	10	33	80

※法令必置 …法令により設置が義務付けられているもの

※法令任意・任意…市の裁量で設置しているもの

- 報酬費（1節）と報償費（8節）の支払区分や支払金額が整理できていない。
- 審議会等が各所管において個別に設置・運営されていたことから、平成24年度に『裾野市審議会等の設置運営及び公開に関する要綱』を定め、条例や要綱等に対する考え方等の基本的なルールを定めた。

(2) 見直しの視点

- 審議会等の活動実態や設置目的を整理した上で、統廃合が可能か。
- 委員への報酬等の支払金額は適正か。

(3) 意見

① 委員会としての意見

開催実績の少ない審議会等や重複、類似している審議会等は、審議会等の見直し（案）のとおり統廃合を検討すること。（別紙1）

審議会等の位置づけや活動内容を分類整理した上で、委員への報酬等の支払金額の適正化を図ること。（別紙2）

今後も、裾野市審議会等の設置運営及び公開に関する要綱で定めた基本的ルールを適正に運用し、常に効果的、効率的な設置、運営を図ること。

② 審議過程における主な発言

- 設置数が多いので、廃止や統合を進めるべきであり、役割を終えた審議会等は、粛々と廃止すべき。

- 出身団体の充て職として、色々な審議会等に出席するが、内容が類似していたり、出席する必要がないと思われる審議会等も少なくない。
- 委員数について、裾野市審議会等の設置運営及び公開に関する要綱の原則 20 名以内に捉われることなく、効果的に運営することを常に念頭に置き、実情に応じた必要最小限の人数にするべき。
- 審議会等を位置づけや活動内容で整理するべき。
- 委員への報酬等の支払金額の見直し、適正化を図るべき。なお、近隣市と比較して、裾野市の附属機関の報酬金額は決して高くはない。
- 数年に一度、審議会等の設置や運営状況等の確認、見直しを実施し、適正化を図るべき。
- 今後、審議会等を安易に新設するべきでなく、新設する際には、今回の見直し趣旨に留意し、十分な検討をするべき。
- 審議会等を通じて行政への市民参加が推進されるようにしてもらいたい。

(別紙 1)

審議会等の見直し(案)

(H25 新設含む)

	H25 年度 当初		見直し (案)	当初からの 増減数	削減率
委員会の数	94	➡	73	▲21	22.3%
法令必置	13		13	0	0%
法令任意・任意	81		60	▲21	25.9%

< 廃止の方向で見直し >

担当部	名称
企画部	裾野市総合計画策定委員会
	裾野市 PFI 事業審査委員会
市民部	男女共同参画プラン策定委員会
健康福祉部	やさしい街づくり検討委員会
産業部	裾野市観光基本計画策定委員会
	担い手育成総合支援協議会
建設部	裾野市営住宅入居者選考委員会
教育部	青少年万引き防止対策専門委員会
	ふるさと創生文化事業審議会
	市民文化センター運営委員
	裾野市家庭教育推進協議会
	放課後子どもプラン運営委員会

< 統合の方向で見直し >

担当部	名称	対応策
企画部	裾野市国土利用計画策定審議会	総合計画審議会に統合。
教育部	幼児施設連絡調整協議会	子ども・子育て会議を新設し、統合。
	次世代育成支援対策行動計画策定委員	
	次世代育成支援対策地域行動計画推進協議会	
	キャンプ場運営委員会	社会教育施設に係る運営協議会を新設し、統合。
	生涯学習センター運営委員	
	富士山資料館運営委員	スポーツ推進審議会に統合。
	スポーツ栄誉賞選考委員会	
	裾野市民体育館運営審議会	
水泳場運営審議会	生涯学習推進協議会に統合。	
高齢者教育専門委員会		

(別紙2)

審議会等の位置づけや活動内容による分類

種類	性質・位置づけ	報酬等の考え方
1	附属機関 法や条例により設置され、行政の意思決定のため行政が諮問し、それに対し審査、調査を行い行政に答申する委員会等。	条例1※に定める額 〔原則 日額6,000円〕
2	諮問一答申の形態を取らないが、市施策について、委員会内で意見をとりまとめし、行政に意見書の提出等を行う委員会等。附属機関に類似した協議・審議を行う委員会等。	条例1※を準用し、 日額6,000円以内
3	市施策に関する連絡調整、啓発を目的に設置する委員会等。計画策定や事業推進のために、委員の意見を聴取する委員会等。	条例2※を準用し、 日額2,600円以内
4	各種イベントや施策の実施主体として設置する委員会等。	

※ 条例1…裾野市特別職の職員で非常勤のものの報酬及び費用弁償に関する条例の別表

※ 条例2…裾野市職員等の旅費に関する条例の別表1
(4級以上の職務にある者に支給する日当額)

(注) 開催時間の短い審議会等の取り扱いについては、開催時間に応じて報酬等の金額を考慮すること。

(参考資料)

1. 25年度の委員会の開催状況

	月 日	内 容
第1回	6月27日	25年度の審議事項の協議
第2回	7月31日	市民課窓口現地視察及びヒアリング
第3回	8月26日	窓口業務見直しの意見交換 審議会等の見直し審議
第4回	9月25日	窓口業務見直しまとめ 審議会等の見直し審議 施設管理業務手法の見直し審議
第5回	10月23日	施設管理業務手法の見直し審議 25年度意見書の取りまとめ

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 規雄	商工会
3	勝又 美代子 (副委員長)	学識経験者
4	菊田 祐一郎	区長会
5	塩川 友孝	労働者福祉協議会
6	野中 敏行	学識経験者
7	廣瀬 主博	青年会議所
8	藤森 眞弓	婦人会
9	星野 季夫	社会福祉協議会
10	桃井 昭一	教育委員会
11	渡邊 康一	商工会
12	渡邊 雄二 (委員長)	学識経験者

