

平成29年度

裾野市行政改革推進委員会  
意見書

平成29年12月18日

裾野市行政改革推進委員会

# 目 次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

1. 庁舎内の重複業務の効率化・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

2. 窓口業務の市民サービス向上（外部施設も含む）・・・・ 5

（参考資料）

1. 平成29年度の委員会の開催状況・・・・・・・・・・・・ 8

2. 委員名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

## 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、補助金の見直し、市役所1Fの開かれた窓口づくり、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。一つは各課の基本業務中で重複している業務等について、行政コストの低減の面からも、より効率的で効果的な管理、運用を図るべく「庁舎内の重複業務の効率化」について、そしてもう一つは市役所1Fにて取り組んだ窓口業務における市民サービス向上について、庁舎以外の施設にも展開すべく「窓口業務の市民サービス向上(外部施設も含む)」について、それぞれ長時間議論を重ねてきました。

「庁舎内の重複業務の効率化」に関しては、職場間の垣根が高い代表的なものとしての公用車について、その利用状況の現状分析を行い、公用車のより効率的で効果的な管理・運用の在り方について協議し、見直しの方向性を示しました。

「窓口業務の市民サービス向上(外部施設も含む)」に関しては、庁舎以外の代表的公共施設の利用方法について、窓口申請・予約方法を中心に、市民視点から市民サービスの向上を図れないかを協議し、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、これらの見直しを実施する際には、市民視点に立ち、市当局が職場間の垣根を越えて一体となって取り組んでいただくことを強く要望します。

今回の提言を契機として、今後とも不断の改革、改善によって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29年12月

裾野市行政改革推進委員会

委員長 渡邊 雄二

# 1 庁舎内の重複業務の効率化

## (1) 現状・分析・課題

- 効率的な行政運営の一環として、業務コストの低減が求められている。
- 庁舎内の各課で同様の業務を行っているものとして、公用車の管理がある。

### (庁舎内公用車の現状)

- 本庁舎配置の公用車は、市長車等の特殊用途車両と一般車両合わせて 54 台ある。また一般車両の管理方法は、総務管財課付けの集中管理車両と、各課による管理の車両がある。
- 庁舎内の 7 課・1 局・1 監付が、管理車両を持たない。
- 庁舎周囲配置の公用車駐車場には、いつの時間帯でも公用車が多く見かけられる。
- 多くの職員が、公用車を使いたい時に見つけられない経験を持っている。

### (庁舎内公用車の分析)

- 時間別使用実績は、分析した 41 台のうち、1 年間で最大 27 台（1 時間）であった。（14 台が空き）
- 集中管理車の平均使用率は 40%、各課管理車の平均使用率は 22% であり、各課管理車の平均使用率は集中管理車の 0.55 倍と低い。
- 集中管理車の使用時間は、総予約時間に対して 59% しかなかった。つまり、総予約時間のうち 41% が使用されていなかった。そのうち予約したまま一度も使用せず、予約解除もしていないものが 44% あった。
- 一般車両の平成 28 年度経費実績（燃料代含まず）は、約 9,824 千円。
- 公用車を災害車両として登録しているのは、現在一般車両 44 台中の 35 台である。

### (庁舎内公用車の課題)

- 必要時の車両全体の予約・使用状況が、各職員に分からない。
- 実際の利用率が低いにもかかわらず、職員が車両の不足感を感じている。
- 災害時も含めた真の適正台数は何台か、そして、現在の管理方法が適切であるのか。

## (2) 見直しの目的

- 公用車管理手法の問題点を明らかにし、公用車を必要な時に、必要な時間だけ使えるようにすること。
- 公用車の効率的利用、管理業務を見直し、業務コストの低減を図る。

### (3) 意見

#### ① 委員会としての意見

集中管理方式の拡大を図り、より効率的な運用を行い車両台数の削減を目指すべき。

#### 〈管理の仕方〉

- 各課ではなくもっと大きな枠で集中管理を行い、効率的に使う管理ができればよい。
- 予約キャンセルや時間変更の手続きを容易にして「空き」を明確にする管理にすれば、不足感の減少につながり、不測な事態にも対応しやすくなる。
- 全体として、使いたいときに使えるように、今どの車両が使えるのか誰にでも分かるようにすることが大事。

#### 〈車両の効率化〉

- 全体の使用状況を見つつ、使われていない車両については、台数を減らして効率的に使う。
- 使用そのものを減らす体質改善を行う。  
※会議出席なども、公用車の使用が必要かどうか検討する。会議によっては、メールやモニター会議で済む方法もないかも検討すべき。

#### 〈予約について〉

- 予約の仕方、予約の変更・キャンセルなどのルールの徹底が必要である。  
※ 予約変更の場合などのルールが徹底されていない。

#### 〈その他〉

- 災害時のことを考え、どれだけの台数を減らすとリスクが高くなるのか、バランスを見る必要がある。しかし、防災の観点だけで多ければ多い方が良いとならないこと。

#### ② 審議過程における主な意見

- 職員が使う通常車両の管理は、全て集中管理にする。
- 集中管理もより使いやすい方法を模索する必要がある。
- 部の中で、集中的な管理をする課を設け、課間の連携を強化し車両の融通を利かせる。
- 隣の課で使っていない車両があるならば、同じ部やフロアで調整していくべき。
- 庁内車両について、調査した41台中、昨年度実績で最大同時に27台

- 使用。残りの14台はトータルで使われておらずもったいない。
- 車両を使わなかったのに、予約変更せず放置されている事が問題。効率化できずもったいない。
  - 予約しても未使用だった回数の割合が総予約数の21パーセントもあり、この部分を解決することも大事。
  - 予約取消がしっかりできれば、次が使える。
  - 予約貸出については、もっと効率的な方法がないか。
  - 1台当たりの年間経費がかなりかかっている。経費も減らしていかなければならない。
  - 車検、点検を行う費用も節約できればよい。
  - 担当課で持っている公用車の使用率が、最低でも半分もいかないのであれば、減らしていくべき。
  - 使われていない台数については解約（売却）を検討する。
  - 車両が足りない時には、レンタカーなどの活用も視野にいれた対応も必要。
  - 様々な情報を包括することで、今まで見えてこなかった問題も見えてきた。きっかけを大事に、物事に着手するという感覚を大事にしてほしい。
  - 少しずつでも進めていくなかで、今後、課題に対し細かい資料があると、問題点がクリアになってくる。

## 2 窓口業務の市民サービス向上（外部施設も含む）

### （1）現状と課題

- 窓口業務は、市民が行政と触れ合う最も身近な業務であり、市民満足度の向上を目指す上では、非常に大事な業務である。
- 裾野市では、平成 27 年度より市民課窓口業務の一部委託、そして平成 28 年度には本庁舎 1 F フロアの改善を推し進め、市民と直接触れ合う窓口のサービス向上に努めてきた。
- 裾野市には、市役所庁舎以外にも生涯学習センターを始め多数の公共施設があり、それぞれに窓口業務を行っているが、多くの場合、会議室の予約、申請がその業務である。
- 今回対象の会議室を持つ公共施設には、生涯学習センター、東西公民館、東地区コミュニティセンター、深良地区コミュニティセンター、富岡地区コミュニティセンター、須山研修センター、福祉保健会館がある。

#### （会議室の予約、申請の現状と課題）

- 予約管理システムで管理しているのは生涯学習センターと福祉保健会館、その他は紙台帳管理である。
- 各施設では、他の施設の予約状況を確認できない。
- 福祉保健会館は随時の使用単位であるが、それ以外の施設は、使用単位が午前・午後・夜間の単位区切りである。
- 使用申請書様式が、各施設で異なる。
- 予約申請は、全ての施設で窓口での受付となっている。一部、生涯学習センターの仮予約だけインターネットに対応している。
- 予約受付開始は、月初めの開館日であり、集中するため込み合い、手続きに時間がかかっている。（資料編 70 頁参照）

### （2）見直しの目的

- 会議室の使用という同一の市民サービスに対し、各施設間の公益性、公平性を図り、市民サービスの向上に繋げる。
- 使用する市民の視点に立った、柔軟な使用の仕組みとする。
- 利用者の申請、利用にかかる時間が最小限になるようにする。

### （3）意見

#### ① 委員会としての意見

- ・ 月初の予約申請待ち時間の短縮を図る。
- ・ 予約のシステム化・共通化を進め、申請書式等の統一化を図る。

※ 市民が平等に利用しやすいような、効率的で利便性の高い仕組みづくりを目指す。

※ 共通化＝他の施設の予約状況の可視化（見える化）

#### 〈予約申請方法〉

- 借りるときに簡単である方がいい。利用者の負担軽減を図るため、可能な限りネット予約等の情報システム化を進める。
- 予約状況の可視化を進め、市民に分かるような情報を展開した方がよい。
- 会議室使用申請書、許可書が施設によってバラバラであるため、統一できると良い。
- 会議室予約申請を効率化し、申請者を待たせないよう時間短縮に努めるべき。

※月初の申請者が集中する時など相当混雑し待ち時間が長い。時間短縮を図るために、一時的な人員の増員を図る等、早急な措置を求める。

#### 〈利用時間及び利用団体の優先性〉

- 午前、午後、夜間など使用単位の見直しも実際の使用形態に合わせて柔軟に検討してほしい。  
※12時から13時までの使用単位のブランクを融通できるような使い方
- 長期間定期的な利用実績のある団体とその他の団体との使用比率の差があるのであれば、予約システムの優先度を与えるなど、検討をしてほしい。

#### 〈その他〉

- 負担について減免の団体もあるが、施設の老朽化もあり、応分の受益者負担は求めた方がよい。

### ② 審議過程における主な意見

- 依然として利用者目線となっていない。今までのやり方に沿っているということに甘んじず、検討を重ねてほしい
- 今のままではなく、今よりも利便性の良い使い方を研究してほしい。
- 長年にわたり定期的にご利用している団体については実績によって使いやすくと良いのではないかと。毎回同じ負担がある。軽減できないか。
- 東西公民館は、駅に近いということで利便性が高い。使用頻度が上がるような工夫をして、使い勝手が良い公民館になるといい。

- 東西公民館を借りるときに、どこで申請したらよいかわからない。受付や申請場所をはっきりしてほしい。
- 東西公民館については、活動団体の活発化もあり、予約が取りづらくなっている。そのため余計待たされることもあり。運営委員会などで諮っていただき運営の仕方などを検討してもらいたい。
- 東西公民館等の使用で、定期性の団体が多い。その団体が毎回予約に来るのはどうかと思う。
- 東西公民館においては定期性の比率が高く、ヘビーユーザーが多い。民間の考え方によれば、ヘビーユーザーに重きを置くのは当然であると考えられる。
- 東西公民館について、東地区、西地区の団体が優先的に使えるような予約制度を作ってもらえればより使いやすいかもしれない。
- 先着順となっていると毎回バタバタする。実際に学校開放がやっているように、地区の優先順位を高めつつできるのでは。来なくても情報システム上で予約できると良いのでは。
- 生涯学習センターをよく使うが、東西公民館等でも同じようなシステムが使えるようになれば使いやすくなるのではないかと考えられる。
- 文化センターでの予約について、人が並んでいることがあり。ネットが使えない人との公平さも考えなければいけないが、何かしらやりようがあるのではないか。
- あまり施設を使うことがないが、学校の施設を使うときのルールが不便（学校開放の関係）。使うときは調整会議に出なければいけない。単体で取るには、調整会議後に一週間たってからでないと取れない。使う人が不便に思っていることがよく分かっていない。その部分が分かれば改善しようがある。
- 生涯学習センターの借りる使用単位が午前・午後・夜間という大枠であるため、使用単位を時間単位に見直しをしてほしい。
- 東地区コミセンも減免規定などを設定して、使用料をもらえるようにするのはどうか。
- 体育館で貸出をしてくれる備品が多くあるが、情報提供が弱いと思うのもっと強化を。(情報発信)

## (参考資料)

### 1. 平成29年度の委員会開催状況

	月 日	内 容
第1回	平成29年 5月24日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 委員改選に伴う委嘱状の交付</li> <li>● 委員長の選出及び副委員長の指名</li> <li>● 本年度の審議事項の協議及び決定</li> </ul>
第2回	6月28日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 公用車の管理・運用について</li> <li>● 窓口業務の市民サービス向上について</li> </ul>
第3回	8月10日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補助金の見直しの経過報告</li> <li>● 重複業務の効率化（テプラに関する取り組み）</li> <li>● 重複業務の効率化（公用車について）</li> <li>● 窓口業務の市民サービス向上（会議室使用申請受付フロー）</li> </ul>
第4回	9月26日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 窓口業務の市民サービス向上（東西公民館等の予約受付業務）</li> <li>● 重複業務の効率化（意見書に向けてのまとめ）</li> <li>● 庁内の改善取り組み状況の報告</li> </ul>
第5回	11月14日	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 意見書（案）の検討と取りまとめ</li> <li>● 意見書の提出について</li> </ul>

### 2. 委員名簿（五十音順）

No.	氏 名	所属団体等	備 考
1	大庭 崇彦	学識経験者	
2	勝又 彰一	区長会	
3	勝又 美代子	学識経験者	(副委員長)
4	菊田 祐一郎	学識経験者	
5	庄司 伸子	教育委員会	
6	鈴木 浩正	青年会議所	
7	高村 寿彦	社会福祉協議会	
8	土屋 浩三	商工会	
9	寺嶋 勝俊	労働者福祉協議会	
10	横山 歌代子	婦人会	
11	渡邊 雄二	学識経験者	(委員長)