

平成22年度 第2回周防大島町行政改革推進委員会会議録（議事要旨）

1 開催日時 平成23年1月18日（火）午後1時30分～午後2時45分

2 開催場所 周防大島町役場大島庁舎2階庁議室

3 出席者 会長 川本 隆夫

副会長 奥川 与志人

委員 伊藤 博之

委員 岡宅 泰邦

委員 木村 敏樹

委員 谷 満雄

委員 中元 みどり

委員 平田 達弥

委員 松村 和敏

（欠席者 山根 健志 委員）

副町長（行政改革推進本部長） 岡村 春雄

総務部長 中野 守雄

事務局 総務課 課長 西本 芳隆

班長 佐々木 義光

主幹 山本 勲

4 会議次第

(1) 会長あいさつ

(2) 協議事項

① 第2次周防大島町行政改革大綱（案）について

5 提出資料

（資料1） 第2次周防大島町行政改革大綱（案）

6 議事の概要

(1) 第2次周防大島町行政改革大綱（案）について

各委員に事前に送付した「第2次周防大島町行政改革大綱（案）」について、事務局から説明を行い、委員から質疑や意見を頂いた。

7 会議経過 別紙

別紙

(事務局) ただいまから平成22年度の第2回目の行政改革推進委員会を開催いたします。本日の進行をさせていただきます総務課長の西本と申します。よろしくお願いいたします。本日の会議では、第2次周防大島町行政改革大綱(案)について、皆様のご意見をいただく予定としております。

それでは、開会にあたりまして、川本会長からご挨拶をお願いします。

(会長) 1月も半ばにはなりましたが、まずは明けましておめでとうございます。今年もよろしくお願いいたしますを申しあげます。本日は、お寒い中お集まりいただきありがとうございます。

早速ですが会議を進めさせていただきます。よろしくお願いいたします。

(事務局) それでは、議事に移りたいと思います。要綱第5条第2項によりまして、会議の議長は、会長をもって充てることになっておりますので、川本会長さんにこれからの議事進行をお願いいたします。

(会長) それでは、さっそく議事に入りたいと思います。本日の資料につきましては、あらかじめ送付させていただいておりますが、本日お持ちでない方がいらっしゃいましたら事務局からお届けいたしますので、お申し出ください。それでは、第2次行政改革大綱(案)について事務局から説明をお願いします。

(事務局) それでは、第2次行政改革大綱(案)についてご説明いたします。

ー以下、(資料1) 第2次周防大島町行政改革大綱(案)「Ⅰ行政改革の継続の必要性」から「Ⅲ進め方」までを説明。「Ⅲ進め方」までは第1回の委員会で案を示しており、第1回の委員会で議論されたとおり、第1回の委員会の案では、「Ⅱ基本方針」の項目「4 緑の分権改革の推進について」としていたものは、「Ⅳ具体的方策」2(3) 地域資源活用 of 取組としたこと等を説明。

ー

(会長) ただいま事務局から説明がございましたが、これまでのところで、ご意見ご質問をお願いします。

ー意見・質問なしー

(会長) それでは、ご質問もないようですので、引き続き事務局から説明をお願いします。

(事務局) 前回の委員会では、先ほどご説明いたしました「Ⅲ進め方」までで、「Ⅳ具体的方策」については触れておらず、今回の委員会でということでしたのでご説明いたします。基本方針を進めていくためにどのような取組をするのかというのが、この具体的方策になります。さらにその具体的方策を各課において細かく取り組んでいくのが、実施計画ということになります。

ー以下、(資料1) 第2次周防大島町行政改革大綱(案)「Ⅳ具体的方策」の各項目について説明。

○で示されている項目については、実施計画で取り組む予定の項目であり、それぞれの項目の取組内容を示した実施計画は、次回の委員会へ提出する予定であることを説明。ー

(会長) ただいま事務局から具体的方策について説明がございましたが、これについてご意見ご質問をお願いします。

(委員) この大綱は5年間の計画でやっていくということですが、具体的方策については、できるところから取り入れていくという考え方ですか。

(事務局) 具体的方策の中のそれぞれ○で書かれている項目については、年度ごとのスケジュールを定めた実施計画を作って取り組んでいくということになります。○で書かれた項目の横に「新」とか「拡充」とか記入しておりますが、それが無いものについては既に今現在の行政改革大綱、平成17年度から平成22年度までの計画期間となっておりますが、その実施計画で取り組んでいるものでございます。

現在の実施計画での取り組みの結果、確実に改革が達成されて取り組みが定着して次回の実施計画では、取り組む必要がないよというものについては、ここには掲げておりますが落とすことになるかもしれません。ただ、改革というものがどこまでやったら終わりというものが無いものもございいますので、同じものでもずっと取り組んでいく必要があるものは残していこうという考えです。

今年度が今現在の行政改革大綱の計画期間の最終年度になりますので、実施計画での取組内容と成果報告を取りまとめて次回の委員会で報告する予定にしております。

(委員) 具体的方策の「1 行政サービスの向上」の(1)職員の意識改革の推進と(2)窓口サービスの向上についてですが、評価基準というのはいかほど考えていますか。どのような評価基準で評価して、それを次にどのようにして生かしていくかというのが非常に大事になってくると思います。

(2)窓口サービスの充実では、住民サイドからみてそれをどう評価するかというのが結果的には一番の話で、行政側としてはやっていますといっても、住民がそう思ってくれなければやっていることにはならない訳ですから。すべてを網羅することは難しいとは思いますが、それを評価する基準を何らかの形で設けたほうが良いのではないかと思います。

(事務局) 住民の皆さんが、どのように評価しているかを知ることですね。

(委員) いろんなことはやっていくと思うのですが、住民の皆さんが、行政がやっていることを評価するというのが一番肝心なことだと思います。住民の皆さんがサービス業務をどのように受けとめているかということだと思います。各窓口にアンケートをおいて自由に記入してもらうのでも良いと思うのですよ。そこから意見を業務に取り込んでいかなければ片手落ちになるかなと思います。

(事務局) おっしゃるとおり欠落している部分があると思います。アンケートといった話は昨年庁舎内でもあったのですが、そのまま立ち消えになっておりますので、今の意見を参考に外部からの評価といったものを考えていきたいと思います。

(会長) この委員会のメンバーで年に1回か2回でも、各庁舎を回ってみるというのは、おかしな話でしょうか。

(事務局) それは良いことだと思います。

(会長) いろんな団体から委員になっていただいているので、皆さんの目で、違った視点から見れば、これはこう改善したほうが良いという意見も出てくると思うのです。

(事務局) 外部の視点で見ていただくというのも非常に効果的だと思います。

皆さんが一度に見て回るのが良いのか、半分に分かれて行くとか、それぞれが各庁舎に行かれたときに感じたことを、委員会で述べてもらうとか色々なやり方はあると思います。

(委員) 対住民ですので、満足度の高いサービスということを行政の方が心がけたとしても、住民の方の中には、ここでこんな話をするのはどうだろうかという筋違いの方もいらっしゃると思うのですよ。そういう方は行政のほうではどのように捉えられていますか。窓口で見かけたりするのですが、窓口で場違いなようなことを言うとか、行政では出来もしないことを言って困らすというか、そういう方が増えているのではないかと思うのです。

(委員) そういうクレーマーと言われる方は沢山いらっしゃいます。我々民間の商売というのもそうですけど行政の窓口というのも、そういう人もひっくるめて、病院でよく流行っている総合診療科と一緒になんです。窓口におられる方というのは、ある程度鍛えられなければいけない。いろんなことを知っていなければ、本当は総合支所の窓口は難しいと思います。言われることは良く分かります。でも、そういう方も沢山おられるという事実もありますので、総合支所におられる方というのは、いろんな勉強をして対応を心がけて育っていったかかないと難しい時代になるのでしょうか。

(委員) ベテランの方つけていただくとか。

(委員) 窓口でほとんど収まる話が窓口での対応を誤ると、後で「おおごと」になることがあります。相手の話を良く聞いて、それに対して適切に処理したり説明したりすれば済むことが、それがズレてくると「私の言っていることを理解してくれない。」「あなたはもういい。」ということになって組織に返ってくる。詰めてみると最初の対応なのです。窓口にいる方はかなりの知識があって、振り分けのできる人を配置しておく、ものすごく安心ですよ。

(事務局) 役場にはいろんな方が来られますが、どんな方でもきちんと対応をしなければならないと思っています。その時に柔軟に対応できる職員が必要になると思います。そのためには知識も求められてきますので、職員の資質を上げるために研修等も行っていかなければならないと思っております。

(委員) 「1 行政サービスの向上」の(1)職員の意識改革の推進のところの目標管理制度の導入ですが、これは職員の目標ということですか。

(事務局) そうです。

(委員) 数字の目標というのは簡単ですが、この中には数字では表せない目標も含んでいるのですか。例えばこのことを何時までにやるとか、期間とか業務とかも含んでいるのですか。

(事務局) 職員は予算を抱えていますので、それを年度内に的確に実施していくということも目標管理になっていくと思います。先ほどありましたクレーム等の対応についても、このような対応を何時までにするという目標を立てて処理していくという部分もあると思います。

(委員) 数字で捉えられない部分も含むということですね。

(事務局) それは、公務員の場合は多分にあると思います。

(委員) 数字は簡単なのだが、数字で表せない部分をどう管理していくかというのが、集計するとき大変難しい。良い制度だとは思いますが。

(事務局) 評価のときに難しくなります。またお知恵を借りながら情報交換しながらやっていければと思います。

(委員) 「2 住民との協働」の(3)地域資源活用 of 取組のところですが、中段あたりに「低炭素型に転換していくことにより」というのがありますが、民間でもかなり進んでいると思うのですよ。行政側でも町内のいろんな業種の方がいろんな形でやっていることが参考となり刺激になると思うの

です。昨年私共のところでも大改修を行いまして、数字的にもかなり見えるようになってきましたので、他の業態のところも今後やはり大事なことなので、このようなことをすればこういう形で低炭素型にということもできますので、情報として吸い上げて何らかの形で展開していったら良いのではと思います。

（事務局）どのような取り組みをされたのですか。

（委員）大きく分けて2つありまして、改修工事に伴って空調のシステム自体を替えました。ボイラー関係もハイブリット方式にして、CO₂換算にして給湯関係で約33%、空調関係で約40%程度削減できました。客室関係では内装材を光触媒による臭いを消す素材を使っています。

（事務局）情報交換をすることによって刺激をし合うということですね。

（委員）いいことだと思います。そういうことも必要だと思います。

（委員）○で書かれている実施項目が、どれくらい実現できているかが我々に見える形にしていきたいと思います。

（事務局）実施計画の中で取り纏めてお示しいたします。次回の会議では、今現在の実施計画の取組内容と進捗状況について報告いたします。

（委員）今までやってきたことについてですか。

（事務局）そうです。毎年度この委員会は行っているのですが、年度末に開催して実施計画の項目毎にその年に実施した内容について報告をして、ご意見を頂いております。それは今後も同じように続けていく予定です。

（会長）前回の会議で、平成23年度からは年に1回ではなくて、この委員会を実効性のあるものにするために、途中で年に1回か2回は集まりましょうということになりましたよね。

（事務局）そういうことになっています。ただ、実施計画の取組の内容については、年度途中では進捗状況を把握するのが困難ですので、報告については年度末の会議で行うことになると思います。それ以外に年に1回なり2回なりお集まりいただいてということになろうかと思います。

（委員）これは、行革委員として発言していいかどうか分からないのですが、今、懸念に思っているのが体験型修学旅行の誘致の推進の件なのです。今年17校くらい受け入れる予定ということで、ご努力されているのは知っているのですが、これを始めたときと今とでは、世の中の状況が限りなく悪くなってきています。昨年からみても宿泊者は20%減少しています。たぶん山口県はもっとひどいと思います。全体としては中四国地方で20%から25%くらいダウンしているのが現状です。体験型修学旅行の誘致は町全体としてみれば、もともと持っている資産というか自然を生かしたものを使って旅行を誘致するというので、非常に良いことなのですが、ただ、我々を含めて民宿さんも苦勞をしているというのも現実なのです。

民泊というのは、非常に聞こえは良いし、本当はそれが一番良いのかもしれませんが。ただ、今は時代が明かに違うのです。個人客もツアー客も動いていない、ひどい状態になっています。その中でこういったものは柔軟にバランスをとって、1泊目は民宿さんだったら2泊目は民泊とか、その逆でも良いですが、そういう形で修正を加えていかないと、これについては、私は疑問があるので。

また、もう少し明確に行政サイドから予定を示してもらわないと。例えば、今年など、もし私共に秋口の依頼があっても、もう受入れられない状態ですから。4月になれば秋の予定も全部組みます

ので、いざというときにも、お応えもできないという状態も現実的に起こりうるのではないかと思います。そういう意見もチラホラ聞こえてきていますので、担当部署で今一度お考えになって柔軟に方向転換していくことを考えないといけないのでは。

いっぱい来たのは良いけど結果的に商売としてやっているところに一銭もお金が落ちないというのではどうなのでしょう。次の年が無くなるのではないかとということも懸念されます。これは委員としてではなくて個人的な意見として。

(副町長) 農林漁業、自然とのふれあいというのが体験交流型観光推進協議会の目的の一つで、学生さんと住民とが触れ合って、住民としても大島の田舎の良さを再確認してもらいたいというのがありますので、行革大綱の中に入れさせてもらっています。委員さんの言われたとりの懸念も確かにあります。

この誘致事業につきましては、広島湾ベイエリアといいまして広島の商工会議所が主体となって、広島に修学旅行に来る学校に大島にも来てもらうことに力を入れてもらっています。そういったことでなかなか日程調整が難しいところがございます。今までは2、3校の引受でしたが、23年度は17校で約3,400人受け入れる予定で、春・秋に集中します。

委員さんが懸念されることもあろうかと思いますが、こちらも把握ができてないような状況がありますので、対応が遅いと言われるところもあろうかと思いますが。民泊の引受者の確保だけは力を入れているところです。

今は広島での民泊の受入体制が整っていませんので、広島に修学旅行に来た学校が大島にも来てくれています。広島で民泊の受入体制を整えば大島に来るのが少なくなるのではないかと、他県のみでいいのかということや二井知事も心配されて、県のほうで推進できることはないか意見を聞きたいとのことで、今日、体験交流型観光推進協議会の視察に来られました。

(委員) 広島湾ベイエリアは、私共も発足当時から参画しておりますので、大体状況は分かります。

(副町長) 早く日程が決まれば良いのですが、調整ができるかどうかというのが難しいのです。

(委員) いざという時に全くお受けできないのでは、申し訳ないです。状況は良く分かりました。

(副町長) 先ほど委員さんが言われましたとおり、クレーマーのような方も確かにいらっしゃいます。

行政ではどうしようもないこともあります。そういうのであれば上司が対応して話を聞いて、話を聞いてもらえるだけで機嫌良くして帰られる方もおります。行政としては、そういうこともサービスの一環だとして、時間が取れる場合はその場その場で対応しているという状況でございます。

(委員) 会議録のことですが、発言内容を一字一句記録しなければならないという決まりがあるのならばかたないですが、この会が行政改革推進委員会ということで、簡素で効率的な行政運営ということを具体的方策で掲げておりますので、この会の趣旨等も含めて、発言者の趣旨が変わらなければ簡単にしても良いのではないかと思います。一字一句書くというのは時間と労力がすごく必要だと思うのです。

(事務局) 分かりました。そのようにさせていただきます。一字一句ということではなくて発言者の趣旨を変えないような形で短めに纏めたいと思います。

(副町長) 先ほど会長さんが接遇のことで、各庁舎を回ってみてはどうかという意見を出されましたが、大変良いことだと思います。昨年度の第1回の委員会の後に外部の講師をお願いして、職員全員を対象に接遇の研修を行いましたので、第1回目の委員会に来られたときよりは、職員の接遇は良く

なっているはずなのですね。そういったことも確認しますよということで、ご協力いただけるのであれば、職員の意識も高まりますし接遇の効果も上がるのではないかと思います。悪いところも良いところも指摘して頂くことが、業務の改善につながると思います。

(会長) その点はよろしいでしょうか。各庁舎を回ってみることによっていろんなことが見えてくと思うのです。

— 委員全員了承 —

(委員) 接遇の改善のところですが、外入地区の出張所(白木出張所)には住民が行く頻度が高いのですが、せめて受付の方は、その地区の自治会の役員や各種団体の長が誰なのかということは把握しておいてほしい。特にお葬式があった場合には、外から帰ってきた人が出張所に聞きに行くことが多いのです。それが誰か分からないという状況では、サービスの向上にはなりません。

(事務局) 分かりました。

(会長) とにかく一度各庁舎を回ってみましょう。

(委員) 是非やりましょう。

(会長) 他にご意見はございませんか。

— 意見・質問なし —

(会長) 皆様のご意見をお聞かせいただきましたので、事務局のほうで修正すべき点は修正をお願いします。

今日は、長時間にわたり熱心なご審議を賜りありがとうございました。

皆様のご協力により予定された議題は、すべて終えることができました。

それでは、これにて平成22年度第2回行政改革推進委員会の議事を閉じたいと思います。

以上