

「平成 26 年度第 3 回阿見町外部評価委員会」議事概要

(未定稿)

審議会等の名称	平成 26 年度第 3 回阿見町外部評価委員会
開催日時	平成 26 年 7 月 30 日 (水) 午後 1 時 30 分から午後 4 時 30 分まで
開催場所	阿見町役場 3 階 305 会議室
議事次第	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開 会 2. あいさつ 3. 議 題 <ol style="list-style-type: none"> 1) 前回の議事概要について 2) 事業ヒアリングの進め方の確認 3) 事業ヒアリング <ul style="list-style-type: none"> ・休日等サービス事業 ・区長等支援事業 ・庁舎維持管理事業 4. その他 5. 閉 会
出席者	<p>【委員】 米倉政実委員, 山口忍委員, 橋本英之委員、齋藤光子委員、吉原一行委員、井上正道委員 計 6 名 (欠席なし)</p> <p>【町】 横田総務部長 企画財政課: 小口課長, 川原係長, 高橋主任</p> <p>【説明者】 (休日等サービス事業) 町民課長、町民課長補佐、住民登録係長兼窓口係長 (区長等支援事業) 町民活動推進課長、町民活動推進課長補佐 (庁舎維持管理事業) 管財課長、管財係長兼契約検査係長、管財係主任</p>
公開/非公開の別	公開 *傍聴者: なし
会議内容	<p>議事は、議題 (1) について事務局より説明、委員会において概ね了承した。議題 (2) 事業ヒアリングについては、説明者 (事業を所管する部署の課長等) より説明後、質疑応答及び評価が行われた。内容は下記の通り。</p> <p>1. 休日等サービス事業</p> <p>(1) 質疑応答</p> <p>【委員】 ・休日で 4 人体制では、業務量からみて時間を持て余すことは無いのか。</p> <p>【説明者】 ・証明書発行については 2 名で行っているが、証明書発行ばかりでなく、専門性が高いケースとして戸籍関係の相談などもある。収納業務についても、金融機関で納められない期限の過ぎた納付書の対応もある。</p> <p>【委員】 ・納付はコンビニでもできると思うが、利用者は多いのか。</p> <p>【説明者】 ・日曜開庁で扱った納付の 7 割くらいはコンビニでは納付できないケース。例えば納付書 1 件につき 30 万円以上の納付額があるもの、期限が切れたものなど、バーコード読みができない場合が多い。</p>

	<p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町民一人当たりのコストについて、日曜日以外の平日ではコスト・人件費がどうなっているか。 <p>【説明者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・予算のある事業ではないが、町民課分の証明書発行の1枚当たりのコストで言うと、休日の場合およそ1,500円、平日の場合は400円を割るくらい。一人当たりでは計算していない。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土曜日や祝日に開庁することは町民にとって良いことだがコストはかかる。コストを減らそうとしても限られる。民間委託や、アルバイトを雇うなどは検討したのか。東京都内の区役所では窓口業務を民間委託したという報道があった。 <p>【説明者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コストを削減という点では、臨時職員を活用してコスト削減に取り組んでいる。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標に納付受付業務の納入額があるが、徴税吏員催告徴収事業などとの横の連携により納付額を上げることはできないか。 <p>【説明者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員同士で日曜開庁に当たる職員に対して、納付の約束をされた方が来るなど情報提供したりといったやりとりはしている。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コスト削減は難しいと思うので、成果を上げる観点で収納業務との連携なども良いのでは。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務改善に一部改善とあるが、具体的な方法が無い。こういったことに取り組むかを書いて欲しい。 ・自動交付機を使うとこれくらいのコストがかかるから難しいとか、土曜開庁を行うとどうなるかなど、検討をした上で日曜開庁が良いと評価した形になっていないため、現状の規模で継続と評価したことが妥当か分からない。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うずら出張所は何人体制か。 <p>【説明者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正規職員2人、臨時職員1人。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平日のうずら出張所が3人で処理できるのに、休日開庁に4人体制が妥当だと判断した理由が分からない。 <p>【委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・処理件数について、町民課の業務は1日あたり87件とあるが、収納課の業務は1日あたり何件あるか。また、1件当たりどのくらいの時間がかかるのか。 <p>【説明者】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収納課の業務は1回あたり30件程度。 ・通常の証明書の発行ならば3分もあればできる。戸籍の場合は15分、20分などかかる場合もある。4人中2人が町民課職員だが、1人が時間のかかる手続きの対応をしているときは、残った1人が証明書発行業務を行う。収納業務の場合は、いくつもの納付をまとめて払う場合などは10分くらいかかる場合もあるが、1件の納付ならば5分もかからない。 <p>【委員】</p>
--	---

- ・待たされて苦情がある状況なのか、対応が早く満足度いただいているから 4 人体制の現状維持としたのかが分からない。
- ・納付だけ見ても、1 日 30 件の納付に 2 人の職員では暇を持て余すだろう。
- ・午前と午後では、午前に 63%の来客が集中している。例えば午後の人を少なくするなども考えられるだろう。

【委員】

- ・取組方針に「日々の利用者の意見や要望等を整理しておく」と書かれており、それは良いことだと思うが、それを踏まえて具体的な検討や改善を表記して欲しかった。
- ・平成 19 年度から始めていて、いろいろな意見は集積しているはず。それを受けて検討したことや、具体的な改善があれば良いと思う。
- ・取組方針に「多くの人に知ってもらうために」とあるが、説明の中では「町民の方に定着していて廃止できない」というような話があった。周知は図られているもの考え、取組方針として記入しなくても従前通り取り組めば十分。この欄にはそれを基盤にして次に取り組みたいことを記入すべき。

(2) 評価及び付帯意見

※以下、「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

目的に対する手段

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

活動指標

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

成果指標

○ 5 委員 × 1 委員 ⇒ 委員会として○

方向性

- 3 委員 × 3 委員 ⇒ 委員会として×（「現状の規模で継続」⇒「縮小して継続」…事業そのものの縮小ではなく、人件費の縮小）
- ・ 4 人では多い。半分は臨時職員にするなどで良いと思う。
- ・ 納付を担当する職員は納付だけしか扱わないということではない形で運用できるのでは。
- ・ 人件費の削減について、分担のやりくりを含めて再検討すべき。
- ・ 委託や土曜日・祝日など、実施するかどうかはともかく、検討はすべき。

業務改善

○ 6 委員 × 0 委員 ⇒ 委員会として○

取組方針

- 4 委員 × 2 委員 ⇒ 委員会として○
- ・ 具体的な検討や手段が書かれていない。

2. 区長等支援事業

(1) 質疑応答

【委員】

- ・最大の行政区では区長の報酬はいくらになるか。
- ・他の市町村の報酬はいくらか。

【説明者】

- ・最大は二区北で、1,341,600円。
- ・他の市町村は、土浦市は区の規模により7万円～25万円、牛久市は均等割だけで12万円、美浦村は均等割が5万円で世帯割が1,500円、かすみがうら市は1万円～17万5千円。

【委員】

- ・区長はボランティアの要素もあると思う。134万円の報酬ではある種の職業になっているのでは。

【説明者】

- ・課題としては、金額の多寡よりも、町から報酬を払って行政の末端職員のような扱いをして良いのかということ。これからは住民自治という、住民と町は対等だという考えを打ち出していかなくてはならないが、それは調査研究している段階のため、今後の検討としていきたいと考えている。

【委員】

- ・世帯数に単価をかけるという報酬が適切かどうか分からない。考え方の根拠は。

【説明者】

- ・条例で定めている。最初は均等割りが3,000円で世帯割が70円からスタートした。世帯数に応じてというのは、公平性の観点からと考えられる。

【委員】

- ・区長業務のうち地域の行事の参加については、どこの区でも労力は同じ。世帯数によって業務量が違うのはチラシ配布と意見の集約・反映。業務量に応じて報酬を支払うという考え方は妥当だと思う。

【委員】

- ・チラシ配布や意見集約は行政区加入者のための業務。15%の未加入者については、誰が意見集約するのか。

【説明者】

- ・意見集約はできないため、個人で訴える。
- ・町の各課において、要望は区長を通すというのが通常。直接苦情を伝える方もいる。区に加入していない人が、そういう時に限って区長に伝えている人もいと推測している。

【委員】

- ・区長業務を充実したいのであれば、未加入者対策が必要だろう。

【委員】

- ・この事業規模で事業を継続すると書かれているが、本当にそう考えているのか。確かに重要なことを決定するのは町長や町議会かもしれないが、担当課としてどう直していきたいか、又はこういう課題があるということは書くべき。
- ・手当の見直しについては、最大134万円も必要ないと思う。例えば世帯数が多くなるほど単価を下げて良いだろう。また、業務量の多いチラシ配布については、班ごとの世帯数は分かるのだから、発注者から直接班長に送っても良い。

- ・新区長の選出が難しくなってきた。交代制で誰でも良いというわけにはいかないだろう。魅力のある区長業務を追求して欲しかった。

【説明者】

- ・魅力ある自治会というのを第6次総合計画で打ち出している。全体として行政区・自治会が魅力あるものになっていかないと、加入率も上がらない。区長に対する支援事業だけでなく総合的に行政区・自治会に対する助成を活発化させようというのが基本方針。区長等支援事業からは切り離して考えてしまっただが、全体的に見直しをしていかないといけないと担当課としては考えている。

【委員】

- ・補助金はどのような仕組みか。

【説明会】

- ・区長会への補助金として町から支出し、区長会の中の運営の一部に充てている。他に各区長から1,000円の会費を集めている。

【委員】

- ・旅行には行っているのか。

【説明者】

- ・行っていない。

【委員】

- ・区長への報酬は別に払っているのだから、補助金を出すとしても実際にかかった実費分だけとする見直しもあるだろう。

【委員】

- ・住民の立場から見た印象では、区によっては区長の選出が限られた人の中で行われていたり、区費の使われ方が住民よりも区の組織に向いている場合もある。また、区長には町からの報酬のほかに区費から支払われている場合があるので、町からの報酬を廃止して、区費だけで区長に報酬を払うこともできるだろう。
- ・一部の人で動かしているなど、コミュニティがうまく動く仕組みになっていない区の場合には、町が望む方向とは逆の方向に町が支援してしまっているということだろう。それを改善するためには、報酬を含め、見直しが必要。1世帯70円から始まった制度を、時代が変わっても受け継いでいることは、どこかで見直さなければならない。

【説明者】

- ・どこかでは見直さなければならないと考えている。2~3年のうちにある程度の見直しを立てる。第6次総合計画ではそういったことを見据えている。

【委員】

- ・ボランティアの意味合いが強いので、世帯数が多いから報酬が高く、少ないから安いというには、差が大きすぎると思う。世帯数が多い区の区長は良いかもしれないが、ある程度平準化が必要。
- ・細かいところだが、記念品というのは退職区長に渡す額縁（賞状）だろう。このように、昔から続いてきたものは見直すべき。元々ボランティアのつもりでやっている人にとっては、うれしくない人もいる。これは一例でしかないが、古い時代から続いていて、変えようとするとう問題が起こるから触れたくないというのが見える。どこかで手をつけるべき。

【委員】

- ・町としては区長の意識を変えたいはず。それならば研修会を利用するという手もあると思うが、研修会の内容はどのようなものか。

【説明者】

- ・町の基本方針、行政課題など区長さんに共通して持っていただきたいことを知っ

てもらう。

【委員】

- ・その研修会を受けて、意識が変わるような内容を組み込むと良いと思う。それを成果指標にあげても良いのでは。

【委員】

- ・報酬を区に対して渡すことはできないのか。（同意する委員あり）

【説明者】

- ・方向性の一つとして、地域コミュニティを盛り上げていくため、個人へ支払うお金をコミュニティに流して、そこでいろいろな振興策を取れるような仕組みにするという考え方があ。一つの案としては持っている。

【委員】

- ・選ばれる区長が少なくなり、新人が多いという実態があるが、総会に出て話を聞いてもノウハウを得られない。研修会は、真面目に出れば仕事の内容が分かり、これなら区長の仕事ができそうとなるような研修会にしてはどうか。
- ・研修の内容は区長会で決めるのかもしれないが、例えば新人区長研修会としてベテラン区長を講師に呼ぶとか、取り組みが良い区を見に行くとか、そういったことを町から助言してはどうか。
- ・成果指標に研修会の参加率があるが、区長会主体なので、町の成果指標にはならないのでは。

【委員】

- ・区の中ではイベントの時に役員を集めるような機会があるが、親しい人に名前だけお願いするようなことが実態としてはある。区長にやる気が無いと下につながってってしまう。熱心な区長を育てる、または担い手があるような制度をどうするかという方針が無いといけない。

【説明者】

- ・そこは区長会でも話題になるところ。6 6 地区と町との間に中間的な組織を作り、新人区長をバックアップするような仕組みも考えている。

【委員】

- ・それはこのシートに書かないといけない。シートの内容は現状肯定。
- ・担当課が現状肯定ではいけない。課題を認識しているなら、自分たちはこういう課題を持っていると書いて伝えるべき。

(2) 評価及び付帯意見

※以下、「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

目的に対する手段

○ 5 委員 × 1 委員 ⇒ 委員会として○

活動指標

○ 2 委員 × 4 委員 ⇒ 委員会として×

成果指標

○ 1 委員 × 5 委員 ⇒ 委員会として×

方向性

○ 2 委員 × 4 委員 ⇒ 委員会として×（「現状の規模で継続」⇒「拡大して継続」）

- ・新規の考え方を取り入れた検討をする。

- ・チラシ配布の見直し。
- ・報酬については縮小。

業務改善

- 0 委員 × 6 委員 ⇒ 委員会として×（「改善の必要なし」⇒「大幅に改善」）
 - ・新規の考え方を取り入れた検討をする。
 - ・最大 134 万円の報酬は職業。地区の自発的な自治活動なのだから、報酬の在り方を見直すべき。
 - ・未加入者対策をすべき。
 - ・研修会の内容を見直す。
 - ・コストの割に町民への利益は薄い。

取組方針

- 1 委員 × 5 委員 ⇒ 委員会として×
 - ・どのように町民のために貢献できるかという視点が欠けている

3. 庁舎維持管理事業

(1) 質疑応答

【委員】

- ・委託業務のうち、随意契約はあるのか。業者選定は入札によるものか。

【説明者】

- ・エレベーター、自動ドア、冷暖房熱源設備の保守についてはメーカーとの随意契約となり、その他は入札による。

【委員】

- ・24 年度から 25 年度に人件費があがった理由は。
- ・電気料、下水道料があがった要因は。
- ・歳入の使用料が下がった理由は。

【説明者】

- ・人件費については、配管設備の不具合が多数発生したことによる。
- ・電気料は電気料金の値上げによるもの。使用量は微増に留まり、ほぼ現状維持。下水道料は使用量が増えたため。その要因として、選挙における期日前投票事務などによる庁舎使用時間の増加、配管設備の不具合により復旧まで流出した分等が考えられる。水道の使用量増加に伴い下水道使用料も増加した。
- ・歳入の使用料は、電気使用料のほか土地評価額に基づく場所の使用料から構成される。土地評価額が下がったことにより、使用料が減額算定されたことによる。

【委員】

- ・委託料のうち、昨年と同額の業務がある。入札によるものであれば、同額となるのは考えにくい。

【説明者】

- ・経費節減の観点から長期契約を進めており、3 ヶ年契約の業務がある。同額となるのは、各年度均等割で金額を表記しているため。

【委員】

- ・3 ヶ年契約に関し、以前の契約額との比較検討は行っているのか。

【説明者】

- ・委託料の総額は平成 25 年度でおよそ 1,900 万となっている。過去、平成 12 年度

は約 2,800 万、平成 15 年度は約 2,720 万、平成 20 年度は約 2,430 万であり、削減に努めてきた。契約前には内部で業務改善、削減できるところがないかを検討している。例えば清掃業務において、定期清掃回数の削減や、カウンターの内側は職員が清掃するなどして、業務委託を削減してきた。

【委員】

- ・契約更新となる 3 ヶ年ごとに見直しを行っていることはよいこと。ただし、シーツの書き方は、こうした取り組みが見えないため、書き直ししてもらいたいと思う。

【委員】

- ・電話交換業務の委託について、電話交換士を置く時代ではない。見直す必要があると考えているのか、いないのか。

【説明者】

- ・日々業務改善をする姿勢に基づき、これについても見直す必要があると考えている。

【委員】

- ・電話交換士を置かなければならない理由は何か。機械に置き換えられる業務は置き換えていくべきでは。

【説明者】

- ・どこにかければよいのかわからない町民もいる。全体を把握している者が取り次ぐ電話交換士による方法がベターであると考えている。

【委員】

- ・電話交換業務については、利便性向上と職員の業務負担を考え、あり方を考えてもらいたい。

【委員】

- ・人件費の削減に向けて、どのような考えを持っているのか。

【説明者】

- ・24 年度に比べ 25 年度は配管トラブルが増え、他の業務から庁舎維持管理にあてる時間が増えたため。人件費の削減については、管財課の業務全体で取り組むことだが、特に削減すべきは時間外勤務の人件費であり、トラブルの発生を少なくすることが削減につながると考えている。

【委員】

- ・方向性の評価理由にある「毎年安定したコスト」について、説明を聞いてはじめて理解した。資料から読み取ることができない。理由として記載したことについて、説得力のある資料として欲しい。

【委員】

- ・費用の削減に向け、電気料、消耗品では努力に対する効果が小さい。注目すべきは委託費であり、委託そのものを減らす考え方もある。トラブルを防ごうと過剰な業務になりがち。また、トラブル件数についてはそもそも目標値を 0 にすることは間違いだと思う。トラブルは必ず起きるし、これに備えることは、莫大なエネルギー、費用と時間がかかる。
- ・トラブル件数を指標とするのは不適切ではないか。トラブルが起きた時、いかに対応したか、速やかに対応したかが成果ではないか。例えば修理復旧までの日数や時間を成果とするという考え方もあるだろう。
- ・管財課にとってのお客様は町民、職員である。こうした方々が快適に過ごすための環境整備が管財課の仕事。平均修理日数または時間を目標にして、どのくらいで直ったか。そういった成果を求めて自分たちはこうした、委託費を削減した、トラブル復旧時間を短くしたと成果がアピールできる。

- ・維持管理を行っている中で、トラブルが16件というのはいちと感じた。
- ・はじめからトラブルは0にならないことがわかっているはずだ。1件発生してしまつたら、評価として×となつてしまう。担当者にとって努力の甲斐がないのでは。担当者が努力して、その結果が評価されるものを成果指標とするべきでは。

【委員】

- ・植栽管理委託がある一方で、H24のトラブル中に樹木伐採が含まれていることが納得できない。トラブルとなつた樹木伐採の内容は。

【説明者】

- ・植栽管理委託の内容は、毛虫の発生を防ぐために行う桜の消毒。24年度に比べ25年度に委託料が増えているが、これについては職員や用務員ができない高木の剪定を計画的に数年毎に実施したことによるもの。トラブルについては、危険な状態となつていた高木の枝払いを行った。

【委員】

- ・エコの視点、こういったものはこの業務における目標とならないのか。

【説明者】

- ・消耗品において、エコ製品の購入に努めている。

【委員】

- ・活動指標などにおいて表してもよいのではないか。再生紙の利用率、LED照明の転換率、こうしたことを示すことにより、対外的にエコ、自然エネルギーへの転換等の貢献をアピールできるとともに、町民に対してもわかりやすい指標となるのではないか。

(2) 評価及び付帯意見

※以下、「○」は「妥当である」、「×」は「妥当でない」を示す

目的に対する手段

○ 6委員 × 0委員 ⇒ 委員会として○

活動指標

○ 2委員 × 4委員 ⇒ 委員会として×

- ・委託件数を指標とするのは、事業における活動状況を表すには不適切。

成果指標

○ 1委員 × 5委員 ⇒ 委員会として×

方向性

○ 6委員 × 0委員 ⇒ 委員会として○

- ・シート及び資料の内容では×をつけざるを得ない。説明の内容を踏まえ、シートの記載を見直してほしい。

業務改善

○ 4委員 × 2委員 ⇒ 委員会として○

- ・委託業者を見直すことが改善として考えられる。
- ・シート及び資料の内容では×をつけざるを得ない。説明の内容を踏まえ、シートの記載を見直してほしい。説明によると改善に取り組んでおり、「改善の必要なし」との記載は不適切ではないか。

取組方針

- | | |
|--|--|
| | <p>○ 4委員 × 2委員 ⇒ 委員会として○</p> <ul style="list-style-type: none">• 最低でも電話交換については見直ししてもらいたい。• 電話交換の見直し等、具体性を持った内容で記述してもらいたい。 |
|--|--|