

## 第16回 行政改革推進本部会議

### 出席者

- ・市長 ・助役 ・教育長（欠席） ・総務部長 ・企画部長 ・市民部長
- ・農林振興部長 ・観光商工部長 ・都市建設部長 ・上下水道部長 ・教育次長
- ・萩原振興事務所長 ・小坂振興事務所長 ・下呂振興事務所長 ・金山振興事務所長
- ・馬瀬振興事務所長 ・病院事務長 ・議会事務局長（中丸主幹代理）・収入役（会計課長代理）
- ・健康福祉環境部長（環境課長代理） ・消防長（消防総務課長代理） ・秘書広報課長
- ・行政改革推進室長 ・野村

### 会議メモ

#### 1. 開会

#### 2. 本部長（市長）あいさつ

- ・寒くなってきたが、議会もあるので健康管理には十分注意して欲しい。
- ・現在、課長昇任試験を実施している。今後も具体的に目に見える形で行政改革を進める。

#### 3. 協議報告事項

##### （1）行政改革推進本部（各部課）の取り組み状況について

- ・総務部：18年度以降の公用車管理について現状を報告
- ・議会事務局：議員台帳を台帳管理からパソコン管理を検討している。履歴の管理が必要となるが、他の役職等も同時に管理反映させると便利なので、今後関係課と検討したい。
- ・市民部：窓口延長により、毎日5～6人の利用がある。入湯税の取扱を税務課で検討している。昼間の日帰り入浴の入湯税を取らないのは、3年の時限立法であり、今後検討したい。
- ・企画部：テレビ電話システムについて検討している。5振興事務所が同時に利用できるとよいが、費用の関係上、手始めに1対1の対応についてテストしていく。
- ・観光商工部：合掌村の収益確保事例の紹介、JR東海とのタイアップによる広告料節減事例の紹介。
- ・都市建設部：家賃滞納対策は上下水道部、市民部と連携して行っていきたい。
- ・上下水道部：上下水道料金の滞納対策として給水停止したところ、347万円が回収できた。給水停止措置した件数は35件、現在9件が継続しているが空家が多い。
- ・健康福祉環境部：老人ホーム民営化について、「担い手として新しい社会福祉法人を設立し公設民営化する」という方向でまとめた。
- ・農林振興部：前回会議の内容について周知をはかった。
- ・教育委員会：接遇マナー向上のため、身だしなみや心構えに対してチェック表を作成して取り組んでいる。
- ・萩原振興事務所：接遇マナー向上に対する考え方が、職階級の上と下で温度差がある。今後対応する。電話対応研修は現在、調整中。
- ・小坂振興事務所：「明るくさわやかなあいさつと丁寧なお辞儀に心掛ける」を接遇向上の目標として職員に周知し、取り組んでいる。庁内の配置を市民の利便性を考えて再検討している。
- ・下呂振興事務所：他の課の電話でも自らの所属課と氏名を名乗るよう徹底した。
- ・金山振興事務所：明後日24日に、サービス向上委員会を開催し、マニュアルの周知を行う予定である。29日には電話対応研修を2回に分けて実施する。
- ・馬瀬振興事務所：職員接遇マナーマニュアルの周知を進めた。電話対応研修については、11月29日、12月2日、12月6日の3日間実施する。
- ・金山病院：接遇には病院独自で取り組んでおり、11月20日には国保地域医療学会において、接遇教育の結果を報告した。
- ・消防本部：機構改革を受け、消防指針に従い少ない職員数ではあるが、消防力が落ちないように、一致協力して取り組むよう検討をすすめている。
- ・会計：年末に向けて伝票が多くなるが、振込みエラーなどミスが無いよう、職員に周知していく。

- ・市長より：弔電は経費もかかるので、止めることとした。早ければ12月ないし1月からとなる。
- (2) 下呂市行政改革の進捗状況について
  - ・資料に基づき行革推進室担当から説明
- (3) 行政改革分科会の取り組み事項
  - 意識向上分科会
    - ・資料に従い説明
- (4) その他
  - 地方行政改革事例集
    - ・総務省より送付された先進地事例です。参考にして下さい。
  - 職員研修について
    - ・1月の研修は、関西学院大学専門職大学院教授の石原氏により、6日、24日、31日に半日ずつ実施する予定です。対象職員は主幹、課長補佐、主任主査の階級であるので、周知をお願いします。
    - ・3月には、NTT関連会社の講師による接遇研修を実施します。
    - ・いずれの研修も、後日詳細をお知らせします。
  - 下呂市電話対応調査の結果について
    - ・所属課名と氏名の名乗りが半数しかないので、早急な改善が必要です。
    - ・新たな指摘事項として、終わりのあいさつがない、保留ボタンの活用がない、応答が遅れたときのお断りがない、の3つがあります。マニュアルを参考にして改善してください。
    - ・市長より、簡単な電話対応フローのようなものを作成するとよいとの指示を受け、作成することとした。

以上