

第17回 行政改革推進本部会議

出席者

- ・市長 ・助役 ・収入役 ・教育長 ・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 ・健康福祉環境部長
- ・消防長 ・総務課長 ・秘書広報課長
- ・行政改革推進室長 ・今井 ・野村

会議メモ

1. 本部長（市長）あいさつ

- ・この一年、いろいろと問題もあったが、職員ひとりひとりがより良いまちづくりに努力していただき、感謝している。部局長においては職員の労をねぎらっていただきたい。
- ・行政改革については、意識改革という点で大きな進歩が見られ、市民からも評価されている。
- ・住民検診により癌の早期発見をしてもらい命拾いをしたという御礼の電話を頂いた。保健師の対応もよく、本当に感謝しているということであった。
- ・残念ながら苦情もあるが、今後の改善材料としてほしい。

2. 協議報告事項

(1) 行政改革推進本部（各課）の取り組み状況について

- ・総務部：長期継続契約への取組みと見込まれる効果を報告、サービス向上委員会による電話応対研修について報告 長期継続契約についてエレベーター等の保守契約についても検討されたい。
- ・議会事務局：決算委員会等の進行について再検討をしてみる。
- ・企画部：御用納め、御用始めは、テレビ会議システムを使って行う。
- ・市民部：11月の1ヶ月間にわたり、窓口サービスに関する市民アンケート調査を実施した。職員の対応については9割を超える人が、ほぼ満足ないし満足と回答されており、良い結果が出ている。時間外窓口サービスについてはコスト面からその実施について賛否両論があり、実施するにしても毎日までは求められていないことがわかった。この結果を受け、時間外窓口サービスへの市民ニーズに低コストで応えるため、電話予約による諸証明の発行を検討し、4月1日実施をめどに関係事項を整備するようにしている。
- ・観光商工部：「第19回日本の温泉100選」に下呂温泉は昨年と同じ5位、濁河温泉は去年85位で今年77位にランクされた。東海ウォーカーの読者アンケートでは1位、関西ウォーカーでは4位になった。さらに、全国の旅館250選に濁河温泉の旅館が入った。関係者の努力の賜物であると思われる。
- ・都市建設部：大雪で除雪費用が3500万円となっており、昨年の年額4500万円と比較してかなり多くなっている。除雪関連の苦情は多いが、雪が多すぎることもあり、対応できないことも多く、その旨を説明しご理解いただいているような状態である。国道は深夜12時くらいまで除雪作業をしているようであるが、市道は照明も少なく、幅員も狭いため夜間の除雪は行なわず早朝から除雪するようにしている。
- ・上下水道部：当部局は企業会計を取り扱っており、行政改革に対する意識は高い。
- ・健康福祉環境部：老人保健事業の成果と効率化を図るため、平成18年度以降の事業実施内容の改善に向けて見直しを検討している。そのために、できるだけ有利な補助金を活用していくことを目指す。
- ・萩原振興事務所：電話応対研修については萩原庁舎の約6割が受講しているが、今後、残りの4割の職員について受講してもらえよう講習会を開催する。関係部局長の協力を求めます。
- ・金山振興事務所：窓口サービスの向上に向けて、接客と電話応対について、各自、採点表に基づきチェックする。12月～1月末日までチェックし、その結果に基づいて2月以降の改善を進める。各振興事務所、庁舎においても参考にして欲しい。

(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) アウトソーシング推進指針について

- ・ アウトソーシング(業務の外部委託)については各論に入ると問題があるものが多いが、市全体の基本的な方針として作成したものである。
- ・ 「民間でできることは民間に任せる」、「市民との協働」を実現するためにアウトソーシングは効果的な手法であり、積極的に取り組むこと。
行政改革推進室では、事務事業の担当者である主査級以下の職員を対象に、本指針を中心としてアウトソーシング推進のための研修を開催する予定である。

(4) その他

職員研修について

- ・ 関西学院大学専門職大学院教授の石原氏を講師に招き、主幹級を1月6日、課長補佐級を1月24日、主任主査級を1月31日に開催する予定。
- ・ 日程等については添付資料のとおり。

以上