

# 平成29年度 第2回宮崎市行政改革推進委員会 <<議事要旨>>

日 時：平成29年12月25日（月） 14：00～15：30

会 場：宮崎市役所 本庁舎 2階 全員協議会室

出席者：【委員】

有馬委員（座長）、爲山委員、谷口委員、厚地委員、長友委員、矢方委員、南部委員、平田委員、工藤委員、酒井委員

【市側】

戸敷市長、木下副市長、原田副市長、帖佐上下水道局長、河野企画財政部長、佐伯総務部長、中石税務部長、岡原地域振興部長、下大園環境部長、高島福祉部長、古庄建設部長、中原消防局長、岩切観光戦略課長（代理出席）、横山保健給食課長（代理出席）、大住学校施設課長補佐、鶴岡生涯学習課主幹、波越財政課長、亀田人事課長、藤森行政改革推進室長、長田人事課長補佐、津江人事課主査、高濱人事課主任主事

<<議事要旨>>

○座長

それでは、議事に入りたいと思います。議題の1「前回会議からの変更点及び報告等について」、事務局から説明をお願いします。

○事務局

議案1「前回会議からの変更点及び報告等について」説明させていただきます。前回会議からの変更点が1件、報告事項が2件ございますのでよろしくお願い致します。

まず、資料1「前回会議からの変更点及び報告等について」をご覧ください。

「1 第8次宮崎市行財政改革大綱の位置付けについて」になります。

これは前回からの変更点になりますが、8月にご協議いただいた後、第五次総合計画の策定会議において行財政改革の体系的な位置付けの変更が行われました。

1ページ中ほどの図にありますように、第五次総合計画の前期基本計画の第2章3節の取組が、第4章「健全な行財政運営の確保に向けた取組」に変更されました。

それに伴いまして、本大綱における位置付けも第五次総合計画の前期基本計画の第4章に変更するものです。

続きまして「2 窓口対応の市民満足度向上に向けた取組について」説明いたします。報告事項の1件目になります。

前回、8月の行政改革推進委員会で、行革大綱における数値目標の1つである「窓口対応など市民サービスに対する満足度」の平成28年度の実績が44.85%と前年に比べ約10ポイント低下したことをご報告いたしました。

8月25日に開催されました行政改革推進委員会におきまして、原因究明や市民満足度の向上に向けて取り組む必要があるとの意見を頂きましたことから、今年度の市民意識調査で、その原因を把握する

ためのアンケート調査を行いますとともに、各中核市に対して窓口満足度の状況調査も併せて行いましたので、その結果と改善取組についてご報告させていただきます。

「1) 関連する調査結果について」の①が、市民意識調査におけるアンケート結果になります。

アンケートは「あなたが、市役所の窓口対応において改善が必要だと思うもの」との設問に対し、13項目の選択肢の中から、複数選択する形で回答をいただきました。その結果が、2ページの上の表となります。

最も回答が多かった項目は「待ち時間の短縮」で、39.7%の結果となっています。

次に「記入する書類の削減・簡素化」と「積極的な声かけや申請書等の書類作成の補助」が36.5%で続き、これらの3項目は、約4割の方が改善を望んでおり、以下、「分かりやすい説明の実施」「分かりやすい記載例の充実」「職員の言葉遣い・態度」が続く結果となっています。

次に「②中核市における窓口満足度の調査結果」について、説明いたします。

この調査は、48の中核市に対して、窓口対応に関する市民満足度の調査結果について回答を求めたものです。窓口満足度の調査は、回答のあった38市中20市で行われていました。

調査結果について、2ページの下にある表「各中核市の窓口対応に関する満足度」をご覧ください。調査方法や調査数、また設問の設定などに違いがあり、一概に比較は出来ませんが、回答のあった20市の平均は70%を越えており、平成28年度の本市の実績44.85%を大きく上回っています。順位にしますと、本市は20市中18番目となります。また、調査方法を郵送配付としている8市の中でも6番目に位置しています。

資料の3ページにお進みください。

このような調査結果を受けまして、現在、窓口対応の満足度向上に向けた取組を行っておりますので、①の「取組の目的とスケジュール」について説明したいと思います。

が、その前に、1点口頭で報告をさせていただきます。

本来であれば来年度の1回目の行政改革推進委員会の中で、平成29年度の実績として報告させていただく項目になりますが、実を申し上げますと、平成29年度の「窓口対応など市民サービスに対する満足度」の市民意識調査結果の速報値が既に出ております。

その速報値によりますと、平成29年度の満足度は69.19%と平成28年度の44.85%を24.34ポイントも上回る結果となっています。

その速報値も受けまして、今後の取組をどうするか検討をいたしました。

その結果、①の取組の目的に記していますように、中核市における窓口対応の満足度は、平均72.3%であり、3分の2以上の中核市の満足度が70%台であることから、宮崎市も窓口対応の満足度70%以上を目指す必要があること。それに加えまして、窓口対応において改善が求められる項目の調査では、4割近くの回答者が改善を求める項目があることから、市民からの改善の要望に答えるためにも、窓口業務の改善に取り組むことといたしました。

スケジュール表をご覧ください。

11月16日には主要な窓口担当課23課に改善取組の説明会を開催いたしまして、既存取組の情報共有と新たな改善取組を依頼しました。

今週中には、依頼した新たな改善取組の報告を取りまとめ、23課にその状況をフィードバックしますとともに、取組内容について、全庁で情報共有したいと考えております。

また、来年5月には、取組状況の追跡調査も行うこととしております。

続きまして、その新たな改善取組の内容についてですが、主な取組事例を紹介したいと思います。

②の「新たな改善取組について」をご覧ください。

まず、「案内職員の配置」です。混雑時に来庁された方の案内などを行う職員をフロア等に配置し、窓口の案内や書類の書き方等の補助に取り組みます。

次に「レイアウトの変更」です。動線の見直しや関係書類の配置など、より効率的なレイアウトへの見直しや、個室の活用などの相談しやすい体制の確保に取り組みます。

次に「窓口体制の強化」です。窓口対応の当番制の導入や混雑時のサポート体制を予め定めるなど、窓口体制の強化に取り組みます。

続いて「所要時間のお知らせ」です。所要時間が分からないことが、来庁された方のストレスとなることから、所要見込み時間を予め表示したり、直接お伝えするなど、所要見込み時間の伝達、明確化に取り組みます。

これらの取組については、既に実施している課もございますが、まだ実施していない課における新たな取組として紹介させていただきました。

このように、各課が既に実施している取組や改善取組の情報を共有し、各課が良い事例の導入などを積極的に行うことで、市民の窓口対応の満足度向上に努めていきたいと考えております。

次に「資料2 平成29年度宮崎市の行財政改革に関する市政モニターアンケート結果」をご覧ください。報告事項の2件目になります。

市政モニターを活用し、行財政改革に関するアンケートを平成29年6月末から7月にかけて実施いたしました。

このアンケートは、1の調査概要の目的の所に記してありますとおり、「第8次宮崎市行財政改革大綱」に市民の意見を反映させるため行っておりますので、その結果について説明させていただきます。

主な設問についてのみ説明させていただきます。

まず、2ページの間2についてです。「宮崎市が行っている行政サービスについてどう思われますか」との設問ですが、評価する回答が、32.5%と平成24年度調査の36.6%より、約4.1ポイント減少しております。

また、「問3 市職員の対応についてどう思われますか」との設問についても、評価する回答が36.9%と平成24年度調査の40.2%から約3.3ポイント減少しております。

評価しない主な理由として「電話をたらい回しにされた。私語が多い。」といった意見がありました。

これら2つの設問の結果もありまして、今回の窓口業務改善の取組を行うことになりましたし、また、第8次行革大綱の視点として「職員の資質向上と機能的な組織体制の確立」の設定やその中の施策として「課題解決に向け行動する職員の育成」の取組を行うこととしております。

次に3ページにお進みください。

「問6 行財政改革の取組についてどう思われますか」との設問についてです。

評価する回答が、26.9%と平成24年度調査時の25.3%より約1.6ポイント増加しており、今までの行財政改革の取組に対して、一定の評価が得られているのではないかと考えております。

次に「問7 今後の宮崎市の行財政改革についてどの程度関心をお持ちですか」との設問では、関心があるとの回答が、71.3%で平成24年度調査時の82.5%より約11.2ポイント低下しております。

関心がない理由として「魅力がなく、変化が少ない。宮崎市に失望しているから。」といった意見がありました。

4ページにお進みください。

「問8 今後の宮崎市の行財政改革の取組についてどう思われますか」との設問では、進めるべきとの回答が75.1%と、平成24年度調査時の79.4%よりも約4.3ポイント減少しております。

問7・問8の結果から、市民の行財政改革に対する関心が若干薄れてきているのではないかと考えております。

今後、行財政改革の取組内容及びその成果について、もっと市民にアピールするなど情報提供のあり方についても検討していきたいと考えております。

5ページにお進みください。

「問10 行財政改革を進めるにあたり、何に重点的に取り組むべきと思われますか」との設問では、「能力」と「意欲」をもった人材の育成」が、平成24年度調査時の10位から1位へと順位を大きく上げる結果となりました。次に平成24年度調査時1位だった「適正な定員管理の推進」が続き、今回の調査で新たに設定した項目「公共施設の見直し」が3位に、「民間事業者等への業務委託の推進」が4位に続く結果となりました。

これらに関する意見としては、「人材育成や能力や意欲をもった人の採用、登用が欠かせない」、「老朽化した施設、利用率の低い施設は廃止」といった意見がありました。

このような結果と意見を反映し、第8次行革大綱の視点として「投資の厳選による公共施設等の「総量の最適化」と「質の向上」を設定し、「需要を見据えた公共施設等サービスの見直し」や「公共施設等の長寿命化の推進」といった施策に取り組むこととしております。

また、能力と意欲を持った人材育成については、先ほども説明しましたが「職員の資質向上と機能的な組織体制の確立」といった視点の設定などを行っております。

続く、6ページ及び7ページの間11から間14につきましては、分野ごとに取り組む内容を尋ねた設問となっております。これらのアンケート結果につきましては、後ほど資料をご覧いただければと思います。

以上で議題1に関する説明を終わります。

○座長

事務局から説明のありました事項について、委員の方から、ご質問やご意見はありませんか。

○委員

資料1の2ページの中核市の満足度についてですが、よほど他の中核市のアンケートと取り方が違うのではないかと、設問の仕方が全く違うのではないかと思います。岐阜市は、97.6%ですが、この数字はどうやったら出てくるのか不思議でなりません。私は、宮崎市もそう悪くないと感じていますし、接遇は良くなってきていると思っています。満点とは言えませんが。

例えば、許認可とか税金の徴収とか市役所がやる中で、市民感情が悪くなるのが当然あり、そのため民間よりも満足度は低くなるのが当然と、私は思っています。そんな中で90%以上という数字が出るのが不思議でなりません。

この数字が一人歩きすると、宮崎市の対応を、現状よりも悪く感じてしまうのではないかと。設問の仕方が違うことを説明した方が良いのではないかと思います。

○事務局

資料2ページの調査結果の表をご覧ください。中核市の満足度については、調査方法に窓口配付と郵送配付の違いがあり、窓口配付のほうが圧倒的に高い状況になっており、郵送配付が低い状況です。窓口配付では、直接アンケートをお渡し、記入をお願いすることから、郵送配付と比較すると好意的な意見が多くなるのではないかと考えております。具体的に各市がどのような配付をしているのかは、確認しておりませんが、郵送配付では、自由に意見を書けるため、満足度が低くなる傾向になったのではないかと考えております。

○委員

郵送配付と直接配付で調査方法が違っても、結果に違いが大きいと思います。調査項目の違いなどがあるのではないのでしょうか。宮崎市でも、最近は接遇改善に力を入れていただいている中で、こんなに数字の差がでるのは、何か郵送の差以上の違いが、項目や設問の仕方などにあるのではと思います。調査方法など、そういった違いをこの資料に書いていただいた方がいいかと思います。宮崎市には、大変努力していただいているのに、これだけが一人歩きすると、何か申し訳ないと思う。

○座長

ありがたいご意見でしたが、事務局からなにかありますか。

○事務局

再度、窓口配付を行っている中核市については、調査項目等方法を確認し、3回目の委員会にて報告させていただきたいと思っております。

○座長

他にございませんか。

それでは、ご了解いただいたということで、「議案2 第8次宮崎市行財政改革大綱の素案について」、事務局より説明をお願いします。

## ○事務局

それでは「議案2 第8次宮崎市行財政改革大綱の素案について」説明いたします。

まず、資料3「第7次宮崎市行財政改革大綱（改訂版）で終了する取組項目」をご覧ください。

これは、7次大綱で取組を終了する項目の概要を記載しているものです。

「視点1. 効率的で信頼される行政運営の確立」で3項目、「視点2. 健全財政の確立」で5項目、合わせて8項目を終了いたします。

それでは、個別の実施項目について主なものを説明いたします。

上から2つ目、「No. 26 河川愛護会制度の普及促進」になります。河川愛護会の普及促進に努め、目標とした11河川14団体の組織結成を達成する見込みであることから、実施項目としては終了することとしました。

次に「No. 35 申請・届出手続の簡素化」になります。「申請書・届出書改善ハンドブック」を作成し、継続的に改善に取り組むベースができたこと及び第8次行革大綱の実施項目「No. 13 仕事の進め方改革」において、包括して取り組むことから、この取組自体は終了することとしました。

次に「No. 47 企業会計資金の効率的な運用と調達」になります。引き続き大口定期の活用に努めますが、預金金利の低下が著しいことに加え、施設更新に向けた資金流動性を確保する必要から資金運用による節減効果が見込みにくい状況が継続すること。また、資金調達では安定的に公的資金から借入ができることから、実施項目としては終了することとしました。

次に「No. 61 太陽光発電を利用した市有施設の有効活用」についてになります。2施設において「屋根貸し太陽光発電設備設置事業」に取り組んできましたが、売電価格の低下などにより採算性が悪化しており、新たな施設への拡充が見込めない状況が続くことから、実施項目としては終了することとしました。

これら8項目につきましては、実施項目としての位置付けは行いませんが、各課において、取組の継続や改善に引き続き努めることとしております。

続きまして「資料4 第8次宮崎市行財政改革大綱（素案）」について説明いたします。

それでは、資料4の表紙裏面の目次をご覧ください。

素案としてご協議いただくのは、その目次のうち四角で囲っております「第3 本大綱の位置付け」から「実施計画」についてとなります。

「第1 これまでの行財政改革の取組」及び「第2 取り巻く環境の変化」につきましては、2月に開催予定の第3回目の委員会でご協議いただければと考えております。

1ページにお進み下さい。

「第3 本大綱の位置付け」です。第五次総合計画の前期基本計画の第4章の主要施策1～4を実施する計画として位置付けます。

続きまして、「第4 行財政改革を進める上での4つの基本的な視点と共通視点」をご覧ください。

共通視点「公民連携の推進」の下に、「効率的で効果的な行政経営」の視点をはじめ、4つの視点を設定しました。

続きまして2ページをご覧ください。

「第5 取組期間」では、前期基本計画と合わせて5年間の計画とし、平成32年度に中間見直しを行うこととしました。

以上、「第3 本大綱の位置付け」から「第5 取組期間」までは、8月に行われました第1回目の委員会でご協議いただいた内容ですので、説明は省略させていただきます。

3ページにお進みください。

「第6 基本計画（具体的な施策）」についてです。

ここでは、4つの視点の下に18施策を設定しております。

なお、8月の第1回目の委員会でご協議いただいた骨子（案）では、19施策としておりましたが、「視点2」の施策として予定しておりました「庁舎機能の充実」につきましては、12月に表明した庁舎移転の方針等を踏まえ、現在、実施項目を検討中でございますので、2月に開催予定の3回目の委員会でご協議いただければと考えております。

なお、資料中にあります点線の四角で囲ってある箇所につきましては、第5次総合計画から該当する「基本的方向」、「主要施策の概要」を抜粋したものです。これらを踏まえ、施策の設定を行っております。

各施策について、主なものについてのみ説明させていただきます。

「視点1 効率的で効果的な行政経営」についてです。

4ページの「(3) 行政評価の推進」をご覧ください。

7次大綱から引き続き取り組む施策ですが、PDCAサイクルを確立し、継続的な改善を図るため、記述の見直しを行っています。

次に「(6) 歳入確保と歳出削減の推進」です。

7次大綱における施策「実行ある歳入確保」と「不断の歳出削減」を一つの施策としたことなどから、記述の見直しを行っています。

5ページの「視点2 投資の厳選による公共施設等の「総量の最適化」と「質の向上」」をご覧ください。

「(1) 需要を見据えた公共施設等サービスの見直し」についてです。

公共施設等の経営改善を図り、最適な公共施設等サービスの提供に取り組む施策としています。

次に、「(2) 公共施設等の長寿命化の推進」です。

長寿命化計画に基づいた計画的な維持管理に取り組み、トータルコストの縮減や財政負担の平準化に取り組む施策としています。

次に、「(3) 民間活力を生かした公共施設等の管理運営」です。

指定管理者制度の効率的・効果的な運用や、施設改修・更新時におけるPFI手法の導入など、公民連携の手法を生かした公共施設の管理運営に取り組む施策としています。

6ページにお進み下さい。

「視点3 職員の資質向上と機能的な組織体制の確立」です。

「(1) 課題解決に向け行動する職員の育成」についてです。

職場研修の活性化、研修体系等の見直しを図るとともに、人事評価制度の評価方法や評価結果の活用方法の検討などを進める施策としています。

次に「(2) 適正な人員体制と組織の構築」です。

7次大綱における施策「定員管理の推進」と「組織の見直し」を1つにまとめたことから、記述の見直しを行いました。

7ページにお進みください。

「視点4 情報化の推進と広報広聴機能の充実」の「(1) マイナンバー制度を活用した市民の利便性の向上」についてです。

マイナンバー制度の本格運用に伴い、市民の利便性向上に向け、システムの整備・運用、マイナンバーカードを活用した市民サービスの検討、マイナンバーカードの普及などに取り組む施策としています。

次に「(2) ICTを活用した業務の効率化」についてです。

ペーパーレス会議などICT技術を用いた業務の効率化の検討などに取り組む施策としています。

次に「(3) シティプロモーションによる魅力発信」です。

移住センターによる情報発信や移住者の定住化、また交流人口の増加に向けた取組など誘客モデルの確立や地域経済の活性化に向けた旅行商品の造成支援など、本市の魅力の効果的な発信に取り組む施策としています。

8ページにお進みください。

「第7 数値目標」になります。

7次大綱では、第4次総合計画の成果指標の一部を大綱の数値目標として設定し、大綱独自の数値目標と併せて進捗管理を行ってきました。

本大綱では、第五次総合計画でKPI等として設定されている実施項目については、第5次総合計画において進捗管理がされることから、原則として本大綱の数値目標としては設定せず、本大綱全体の効果・取組状況を評価するための指標と本大綱の各視点に基づく実施項目の中から抽出した13項目の指標を数値目標として設定し、進捗管理を行います。

数値目標の目標年度は、本大綱の計画終了年度にあたる平成34年度としております。

それでは、各数値目標について説明いたします。

まず、1の「本大綱全体の効果・取組状況を評価する数値目標」になります。今までの大綱においても設定してきている「節減（効果）額」を引き続き数値目標として設定します。目標額は30億円としております。これは、各実施項目の取組による節減額の総額を見込んだ数値になります。

概要につきましては、資料6の4ページ「節減効果額の概要」をご覧ください。

公共施設等のサービスの見直しや、PPP/PFI手法の活用など、公共施設等の長寿命化の取組などにより18億円、使用料等の適正化や課税の適正化による自主財源の確保など「歳入確保の推進など」の取組により8億円、ごみ収集運搬や学校給食調理業務など「業務委託等の見直し」の取組により4億円を目標として、5カ年の節減（効果）額を30億円としました。



素案の8ページにお戻りください。

次に、2の「各視点における効果・取組状況を評価するための数値目標」になります。

今回、13項目の数値目標を設定しました。

「視点1 効率的で効果的な行政経営」では、7次大綱から引き続き、市税等の収納率に関する7項目を数値目標として設定しました。

「視点2 投資の厳選による公共施設等の「総量の最適化」と「質の向上」では、7次大綱の「(8)施設評価実施率」に加えまして、9ページになりますが、新たに「橋梁長寿命化の推進率」を設定しました。

「視点3 職員の資質向上と機能的な組織体制の確立」では、7次大綱の「(10)研修の有益率」に加え「(11)経営を意識した人材育成に関する研修内容の「実践率」と、「(12)女性管理職の登用率」を設定しました。

「視点4 情報化の推進と広報広聴機能の充実」では、引き続き、「(13)広報誌の内容が「おおむね理解できる」と感じる市民の割合」を設定しました。

以上、14項目の数値目標の進捗管理を行うことで、着実な改革・改善に取り組むこととします。

続きまして10ページにお進みください。

以上の内容をまとめまして、本大綱における施策と数値目標を図示しておりますので、ご覧いただければと思います。

続きまして11ページにお進みください。

「第8 計画の推進に向けて」ですが、本大綱におきましても、7次大綱と同様に、「宮崎市行政改革推進本部」を中心とした推進体制により、改革・改善を進めてまいります。

また、「宮崎市行政改革推進委員会」に報告しますとともに、委員会での意見等を計画の推進や見直しに活用してまいります。

次に実施計画について、抜粋して説明させていただきます。

資料5の「実施計画」をご覧ください。

本大綱では、現在のところ、85項目の取組を予定しております。そのうち、新規項目が22項目、取組内容を変更し継続する項目が12項目となっております。その他の実施項目につきましても、現在の状況や課題を反映し、取組内容の一部見直し等を行っております。

各視点ごとの実施項目数は、資料上段の枠で囲っております中に記載しておりますので、ご確認いただければと思います。

次に、その下の目次を見ていただければと思います。

目次の実施項目のうち、網掛けがしてあるものが、今回説明をする項目となります。

まず初めに、実施項目調書の様式について、7次大綱から変更した点を説明させていただきます。5ページの実施項目調書をご覧ください。

本大綱では、実施項目調書の中ほどにあります指標を設定するように努めました。客観的に管理・把握ができるよう数値化した指標を設定することとし、69の実施項目で指標を設定しております。

なお、各実施項目の右上に、7次大綱における実施項目がわかるよう7次大綱における実施項目の番号を記載しています。

それでは、主な実施項目について説明させていただきます。

6ページをご覧ください。「No.2 ごみ収集運搬業務のあり方検討」です。外部委託の推進と、より効率的なゴミ収集方式としてエリア収集方式の検討に取り組んできました。今後、エリア収集方式へ移行することから、市民への周知や収集日程表の作成などに取り組めます。

次に8ページをご覧ください。新規の項目となる「No.4 児童クラブの適正な利用料の設定及びサービスの充実」になります。適正な利用料及びサービスを検討し、利用者ニーズを踏まえたサービスの充実に取り組んでまいります。

11ページをご覧ください。「No.7 住民自治の充実」です。7次大綱からの継続取組であり、地域まちづくり推進体制のあり方、地域コミュニティ活動交付金のあり方について、継続して検討し、自主性・自立性の高い住民自治の充実に推進します。

17ページをご覧ください。新規の項目となる「No.13 仕事の進め方改革」です。市民サービスの維持、向上を図るには、業務を効率的に行うことが重要となります。そのために、基本的な業務の進め方等を見直し、業務における「ムダ」を省いていくことが必要となります。「ムダ」を見つけ、業務改善の検討、改善案の作成、改善取組の周知・導入を行い、仕事の進め方改革に取り組んでまいります。

22ページをご覧ください。「No.18 公園墓地特別会計の健全化」です。7次大綱では、市営墓地管理の適正化に努め、使用者の特定、墓地の再整備、管理料徴収に取り組まれました。予定した墓地の整備、管理料徴収の目途がついたことから、今後は、市民ニーズを踏まえた世帯式納骨壇などの増設等に取り組む、貸出区画数を増加させ、使用料及び管理料の収入確保に努め、公園墓地特別会計の健全化に取り組んでまいります。

24ページをご覧ください。「No.20 健全で持続可能な上下水道事業の財政運営」についてです。新規の取組となります。中長期的な経営の基本計画である「経営戦略」、上下水道局の最上位計画である「みやぎ水ビジョン2010」の次期計画の策定に取り組み、計画に基づいた財政運営、事業管理を進めます。

26ページをご覧ください。「No.22 使用料の適正化」になります。7次大綱では、「宮崎市公共施設使用料設定基準」を策定しました。策定した基準に基づき、受益者負担の適正化と自主財源の確保に向けて、施設使用料の適正化に取り組めます。

27ページをご覧ください。「No.23 市税の収納率向上」です。現年度収納率は、平成28年度が99.18%と、99%を達成しています。引き続き、収納率の向上に取り組み、税込確保に努めます。

40ページをご覧ください。「No. 36 公立公民館（地区公民館）の最適な施設経営への取組」です。地区公民館について「宮崎市公立公民館等整備及び長寿命化計画」の策定を進めています。策定するこの計画に沿って、今後、真に必要な機能を見極めながら施設整備を進めるとともに、効果的・効率的な施設経営を実現するための検討及び受益者負担の設定の見直しなどに取り組んでまいります。

43ページをご覧ください。「No. 39 農業集落排水施設の最適な維持管理」です。新規の項目となります。農業集落排水施設の最適な維持管理を検討するとともに、接続可能な公共下水道が近隣にある3施設については、「施設の修繕・改築費用」と「公共下水道接続費用」を比較し、より低コストな污水处理手法の採用に取り組めます。

44ページをご覧ください。「No. 40 橋梁長寿命化の方策の推進」です。策定した計画に基づき優先度・緊急度の高い橋梁から修繕詳細設計の委託や修繕工事の実施に取り組み、予防保全型の修繕工事の実施に取り組んでまいります。

48ページをご覧ください。新規の項目になります。「No. 44 学校施設における長寿命化計画の策定」についてです。学校施設は、老朽化が進行していることから、優先順位付けや予算の平準化、トータルコストの縮減等を加えた「長寿命化計画」を策定し、計画に基づいた学校施設の機能維持に取り組めます。

52ページをご覧ください。「No. 48 市営住宅等管理戸数の最適化と居住環境の向上及びPFI等を活用した公営住宅の整備」になります。「宮崎市公営住宅等長寿命化計画」に基づき、管理戸数の最適化に向けた事業の推進を図っております。今後、老朽化した住宅の更新や維持管理費の増加などが懸念されますことから、予防保全への転換と計画的な改修・修繕、小規模団地の集約化と用途廃止、PFI等による建替事業の実施などに取り組んでまいります。

53ページをご覧ください。「No. 49 下北方浄水場脱水処理施設の更新」になります。新規の取組となります。下北方浄水場は大規模改修事業に着手し、施設更新を行っています。脱水処理施設の整備更新では、民間事業者の技術力、ノウハウによるコスト削減を検討するため、PPP/PFI手法の導入の検討及び実施に取り組んでまいります。

54ページ「No. 50 大淀処理場下水汚泥処理施設の更新」です。新規の取組となります。下水道法改正により「下水汚泥を燃料・肥料として再生利用する努力義務」が明確化され、燃料・肥料化施設の導入に向けた準備を進める必要があります。そのため、施設の更新にあたり、PFI等の手法について、その検討及び実施に取り組んでまいります。

55ページにお進みください。「No. 51 地方公会計（統一的な基準）の財務書類の公共施設マネジメントへの活用」についてです。平成28年度決算分から「統一的な基準」による財務書類作成に取り組み、併せて固定資産台帳の整備を行いました。他市の事例等を参考にしながら、整備した財務書類や固定資産台帳を基に、様々な分析を行い、適切な資産管理に努めます。また、効率的で持続可能な公共施

設マネジメントへの活用にも取り組んでまいります。

64ページをご覧ください。「No. 60 市民課業務に係る市民サービスの向上」になります。7次大綱では、コンビニで交付できる証明書の拡充に取り組んでまいりました。今後は、証明書発行窓口の再編の検討・実施に取り組むとともに、コンビニ交付の周知・広報を実施し、財政の健全化と市民サービスの向上に取り組んでまいります。

72ページをご覧ください。新規の取組となります。「No. 68 内部統制機能の強化」になります。

昨年度、酒気帯び運転による職員逮捕という重大な事案が発生したことから、再発防止の取組を強化してまいりました。にもかかわらず、今年度に入り、7月に飲酒後に自転車を運転しての交通事故、12月に再び職員が酒気帯び運転で検挙されるという事案が発生しました。また、行政情報が漏洩する事案なども複数発生しており、市民の本市職員への信頼は完全に失われたといっても過言ではありません。

このような状況を打開するためには、職員一人ひとりが、自らを律するとともに、全職員が一丸となって、信頼回復に向けた具体的な行動を取組として示す必要がありますことから、関係課による合同の実務研修等の実施やチェックリストによる確認、事務処理誤りの内部検証体制による改善指導等の実施、不祥事等の対応の全庁浸透体制の強化に取り組んでまいります。

76ページをご覧ください。「No. 72 マイナンバー制度を活用したサービス向上の検討」です。新規の取組となります。マイナンバー制度の本格運用に伴い、マイナンバーカードを活用した新たなサービスの検討や導入に取り組めます。

78ページをご覧ください。「No. 74 マイナンバーカード普及促進のための申請補助強化」です。新規の取組になります。住民基本台帳カードからマイナンバーカードへの円滑な移行に至っていない状況にあることから、マイナンバーカードの申請手続きについて、写真撮影やタブレットを活用したオンライン申請など、申請手続きの積極的な補助に取り組めます。

80ページをご覧ください。「No. 76 ICTを活用した会議の効率化」です。新規の項目になります。会議には、資料の準備や参加するための移動時間など、多くの時間が費やされています。会議の効率化に向けてICTを活用した解決案の検討、試験導入、検証結果の反映に取り組めます。

83ページをご覧ください。「No. 79 市内外への効果的な情報発信」です。新規の取組になります。地域経済の活性化、交流人口の増加を図るため、観光資源の効果的なプロモーションの実施に取り組めます。

84ページをご覧ください。「No. 80 国内宿泊者数及び観光消費額の増加」です。新規の取組になります。関西エリアからの戦略的な観光誘客に取り組むため、旅行商品の造成支援や関西のメディア等と連携したプロモーションに取り組めます。

89ページをご覧ください。「No. 85 個人情報保護制度の適切な運用」です。新規の取組項目となります。改正された個人情報保護法等が平成29年5月に施行されました。非識別加工情報の仕組みの導

入の調査研究等や第三者機関の適時・適切な運営に取り組みます。

実施項目の各取組における説明は以上です。

資料6になりますが、ただいま説明させていただいた項目について、概要を記載したのになりますので、参考にご覧いただければと思います。

以上で、議題2に関する事務局からの説明を終わります。

○座長

委員の方から、ご意見やご質問はありませんか。

○委員

資料5の8ページ、児童クラブの適正な利用料の設定およびサービスの充実についてですが、これは児童が増加している地域と児童が減少している地域で差があるかと思えます。児童数が増加している地域の児童クラブが非常に厳しいということかと思えますが、全体で児童数が増えることはなく、少子化は進むと思われるため、民の施設を活用した児童クラブのあり方を検討してもらえるといいかと思えます。

また、会議のペーパーレス化についてですが、今日の会議資料も事前に配付されているため、当日持参するようになれば、無駄を無くしていけると思えます。

資料5の11ページの住民自治の充実ですが、地域自治区制度ができて、まちづくりも10年たちました。その中で、住民自治が進んできた地域と、まだ程遠い地域と二極化してきているのではないかと思えます。行政には、住民を育て、どう支援したら住民が自分たちで自治を進めていけるのか、フォローしてもらうことをお願いしたいと思えます。行政が住民自治を育てる視点を採っていただき、中学校区の活動とまちづくりの活動を連携させて機能するようにして欲しいと思えます。これには、地域事務所の機能の充実が必要であり、事務所の職員の資質向上を重点的に進めて欲しいと考えています。地域事務所の職員の数についても、退職者の方を雇用し、配置してもらっていますが、現役職員の先輩になるので、意見が言いにくいとの話も聞いています。そのあたりも含めて、教育して欲しいと思えます。

そうでないと、今後10年間のまちづくりがどう進むのか、かなり危惧される部分が出てくると思っています。

○座長

質問に対して、回答をお願いします。

○事務局

まず2点、お答えいたします。

1点目、8ページの児童クラブの適正な利用料の設定及びサービスの充実についてですが、民間施設の活用といったご意見がありましたが、教育委員会からは、今後事業の中で、民間事業者の活用を検討していきたいと聞いております。

2点目の資料につきましては、ご意見がありましたように事前に資料を送付しておりますので、今後

は、予備は用意いたしますが、机に資料は用意しないとのことでよろしいでしょうか。

○座長

資料については、そういう方向でお願いします。

○事務局

資料5の11ページの「住民自治の充実」に関するご質問、二極化しているのご意見でしたが、地域性がそれぞれあり、地域自治体の事務局がそれをサポートしていくことを進めたいと考えております。

住民を育てていく視点が重要とのことですが、宮崎まちびと大学校などで人材育成を進めておられて、応用コースの受講を終えた多くの方が卒業する見込みです。その方々に、まちづくりにしっかりと入っていただきたいと考えております。

また、地域調整担当の話もありましたが、地域協議会の強化というところで、豊富な経験がある再任用職員を地域調整担当として配置しているところです。今後も地域事務所の機能の充実に努めてまいりたいと考えております。

○座長

では、他にご意見やご質問等はありませんか。

○委員

資料4の9ページの「4. 情報化の推進と広報広聴機能の充実」の数値目標についてです。広報紙が「おおむね理解できる」と感じる市民の割合となっていますが、こうなると広報紙紙面への行政課題の取り上げが難しくなるのではないかという気がしました。今回の行財政改革大綱の素案を読ませていただいて、財政への危機感があって、今後、説明がかなり必要で、高度な行財政改革に取り組んでいくことになるのだらうと思います。そうした時に、難しい、理解しにくい内容や表現が増えて、市民の方の理解が進むのかどうか、若干危惧しております。

資料2の市政モニターアンケートの結果では、行財政改革に対する関心が薄れているとの報告もありましたが、これには、財政状況の改善等を受けて安心して意識が低下した方と、関心が本当に低下した方もいるかと思えます。

どちらにしても、情報発信をかなりしていくことが必要なのではと思います。分かりにくいものを理解できる形にした情報発信に取り組んで欲しいと思います。

○座長

行財政改革は、市民の方にとって難しい内容でもありますが、難しいものを市民の方に分かりやすく情報発信を行って欲しいとの意見でありました。

他にご意見等はございませんか。

○委員

40ページの「公立公民館の最適な施設経営への取組」ですが、これは社会教育委員会議に諮問されていると思いますので、その内容を十分、尊重して欲しいとのお願いです。

次に、52ページの市営住宅等管理戸数の最適化の部分ですが、古くなった市営住宅は、若い人が入

居しないということで、未入居の部屋が増えています。その部屋を活用した子どもの居場所作りとか、デイサービスのなちょっとした居場所作りに活用できないでしょうか。

未入居の部屋に、子ども達が入り込むという課題も起きていますので、善処できないでしょうか。

○座長

事務局からの回答をお願いします。

○事務局

現在、市営住宅は、約5,500戸管理しています。古くなった住宅は、若い人に敬遠されるという現状はありますが、入居率は約9割となっています。担当課と協議等はしてみたいと思いますが、未入居の部屋を別の用途に利用することは、現状では難しい状況です。

福祉関係とか、担当課との取り決めで、許可等をいただいている分については、使用している所もありますので、具体的な内容については、今後検討することになるかと思えます。

○事務局

市営住宅等については、障がい者等のグループホームに活用しているところです。高齢者の居場所作りについては、それぞれ各地に配置している状況でございますので、その状況を見ながら、不足している所には、部局を超えて相談する場合もあるかと思えます。

現在のところ、2年間かけて地域包括ケアシステムの確立と同時に、高齢者の方の居場所の確保を進めているところです。

○委員

公立公民館が、生涯学習の拠点から、まちづくりの拠点へと位置付けが変わってきたかと思えます。それが、所管課の変更だったのかと思うのですが、使用基準等が以前のままの状況です。子どもの居場所に使いましようといっているのに、夏休みや冬休みなど、子ども達は12時になると追い出され、13時にならないと使えない、飲食は禁止だとか……。時代の流れで利用の仕方も変わって来ていると思えますので、このあたりで見直しを進めていただきたいと思えます。稼働率も低いところもありますので、稼働率を上げるためにもいいのではないのでしょうか。

○委員

全体的なことに関してですが、これから30億の財政削減をしていかなければならないということで、施設管理などを委託することがますます増えてくると感じております。そうなると、公務員と委託先の従業員の区別は、市民にはつきません。サービスの内容が低下しないようにしながら、財政の再建と一緒に進めてもらいたいということがアンケートの結果だと把握しております。

仕事で施設管理の委託を受けている業者から、有期雇用に関する相談をよく受けております。委託期間が単年度や3年や5年となることから、どうしても有期雇用の従業員が、通常の一企業の企業より増えるためかと考えています。法改正により、平成30年4月から有期雇用が5年を越えると、本人が経営者に申し出れば無期雇用に変換されることが、何の要件も無しに認められることとなっています。そういった労働者の権利について、従業員に変換を進めていない事業者が多い状況です。労働者の権利と

制度の運用が、事業者の経営とうまく両輪となって進められるかとの不安があり、相談されているようです。

これについては、市民サービスが低下にしないようにするには、公の施設を管理する受託事業者や指定管理者での安定雇用が一番と思いますので、労働者の権利や有期雇用をする際の配慮点などについて、指定管理者の事業主の方に認識していただくための機会を定期的に設けていただければと思っています。

○座長

指定管理者制度等に関するご意見でしたが、事務局から回答をお願いします。

○事務局

指定管理者制度については、モニタリングを実施しているところですが、雇用等に関する研修会等の開催を検討中です。

○座長

他によろしいでしょうか。

○委員

宮崎市のマイナンバーカードの発行状況について教えてください。

○事務局

マイナンバーカードは、11月末時点で発行件数が、51,852件となっており、普及率としましては12.8%となっております。

○座長

他にございませんか。

ないようですので、議案2につきましてはご理解いただけたということで、議事を終えたいと思います。そのほかに、何かございませんか。

それでは、以上で議題の全てを終えたいと思います。

議事録署名人

委員.....工藤登紀子.....

委員.....酒井春江.....