

# 平成29年度 第3回宮崎市行政改革推進委員会 <議事要旨>

日 時：平成30年2月15日（木） 13：30～14：15

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、仁田協委員、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、河野企画財政部長、佐伯総務部長、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「第8次宮崎市行財政改革大綱の素案について」、事務局から説明をお願いします。

○事務局

それでは、議題1「第8次宮崎市行財政改革大綱の素案について」、説明させていただきます。

まず、今回、協議させていただく内容ですが、資料1「第8次宮崎市行財政改革大綱 素案」の表紙の裏面にある目次をご覧ください。

今回、ご協議いただく項目を四角の枠で囲っております。ご協議いただきますのは、「第1 これまでの行財政改革の取組」と「第2 取り巻く環境の変化」、中ほどにあります施策「(5) 庁舎機能の充実」と、下から2行目にあります「実施計画」のうち、「庁舎機能の充実」に位置づける実施項目4点となります。

それ以外の「第3 本大綱の位置付け」から「実施計画」につきましては、12月に開催いたしました第2回の行政改革推進委員会でご協議いただき、了承をいただいております。

それでは、1ページをご覧ください。

「第1 これまでの行財政改革の取組」になります。第1回行政改革推進委員会におきまして、骨子（案）の一部としてご協議いただいた内容ですが、ページの一番下、第7次宮崎市行財政改革大綱（改訂版）の効果額につきましては、その時点では報告されておりましたので、今回、平成25年度から平成28年度末までの効果額54億1,280万円を追加させていただきたいと思っております。

続きまして、2ページにお進みください。「第2 取り巻く環境の変化」になります。

まず、冒頭に総括事項を記載しておりますが、本市を取り巻く環境としましては、少子高齢化・人口減少社会の到来に伴う社会保障費の増大、公共施設・インフラの老朽化による公共施設の維持管理・更新に係る費用の増加が懸念されています。また、歳入に当たる市税や地方交付税等の動向も予測しにくい状況となっております。

このような環境の中で、市民ニーズや行政需要に対応するためには、定員適正化や業務の効率化・外部委託といった従来型の行財政改革に加え、より行政と民間が連携して行政サービスの提供を行う公民

連携という共通の視点に立った行財政改革に積極的に取り組む必要があるとまとめさせていただきました。

その中でも、本市の行財政改革に大きな影響を及ぼす項目として「将来推計人口」「公共施設等の維持管理の見通し」「今後の財政の見通し」について、内容を整理しております。

まず、「(1) 宮崎市の将来推計人口」についてになります。

2 ページの下の平成 29 年 10 月 1 日現在の現住人口を基準とした「将来推計人口」のグラフをご覧ください。

将来推計人口では、第 8 次行財政改革大綱の計画期間である平成 30 年から平成 34 年にかけて、本市の人口は約 4,600 人減少する見込みであり、さらに平成 35 年から平成 39 年にかけては、約 6,950 人が減少する見込みとなっています。人口減少のスピードは、更に加速していくことが伺えます。

3 ページの「将来推計人口における生産年齢人口と老年人口の推移」の表をご覧ください。生産年齢人口は、平成 30 年から平成 34 年にかけて、約 7,800 人減少し、その一方で老年人口が約 6,600 人増加する見込みとなっています。そのため、平成 34 年には、それまで高齢者 1 人を 2 人以上の現役世代で支えていたものが、約 1.94 人と 2 人に満たない人数で支えなければならなくなります。

このように、人口そのものの減少や、特に生産年齢人口が減少していけば、地域経済の活力低下が懸念されますことから、このような人口減少や少子高齢化への社会構造の変化に対して、先を見据えた行財政改革の取組が求められることとなります。

続きまして「(2) 公共施設等の維持管理の見通し」になります。

公共施設等の老朽化に伴う更新などに関する問題は、全国的にも共通の課題となっています。本市では、この課題解決に取り組むため、宮崎市公共施設等総合管理計画を平成 29 年 2 月に策定しました。

その宮崎市公共施設等総合管理計画では、平成 28 年度からの 50 年間における公共施設等の修繕更新費用を約 1 兆 6,090 億円、年平均 322 億円が必要とされており、平成 25 年度から平成 27 年度の年平均事業費約 179 億円の約 1.8 倍の事業費が必要と試算しています。

今後、健全な行財政運営を確保していくためには、この課題への取組が必要不可欠となることから、人口減少の影響、社会構造の変化、市民ニーズを踏まえながら、公共施設等サービスの見直しを進めるとともに、民間の創意工夫や技術力などを活用し、より効率的な施設整備や公共施設等サービスの提供などの取組が求められることとなります。

続きまして、「(3) 宮崎市の今後の財政見通し」になります。

本市では、将来にわたり持続的に発展していくために、職員の定員適正化や事務事業の見直しなどの行財政改革に取り組み、健全な財政運営に努めてきました。

今後の財政見通しについて、資料 4 ページ上の「普通会計収支見通し」のグラフをご覧ください。

2018 年度・平成 30 年度になりますが、そこから 2022 年度までの 5 年間における普通会計の収支見通しになります。人口減少に伴い市税収入の伸びが期待できないことや合併算定替の縮減等により地方交付税についても減少が見込まれることに加え、少子高齢化による社会保障費の増大や公共施設の更新費用の増加などから、今後、5 年間では、歳入より歳出が上回り、収支均衡が図れない状況が続く見通しとなっております。

資料の3ページにお戻りください。

このように、ますます厳しい財政運営となることが予想されることから、本市の最上位計画である第五次宮崎市総合計画を確実に推進していくためには、使用料・手数料の適正化、遊休資産の売却等による自主財源の確保、情報通信技術の活用による事務の効率化や事務事業の見直しによる生産性の向上、公共施設等の長寿命化の推進による維持管理費の削減など、徹底した行財政改革に「公民連携の視点」を常に持ちながら積極的に取り組むことにより、真に必要な行政サービスを持続的に提供できる財政基盤を確立することが求められることとなります。

4ページの中ほどには、関連資料として「市債残高及び市債発行額（見込み）」のグラフと「財政調整基金残高（見込み）」のグラフを記載しております。

続きまして、資料の9ページをご覧ください。施策「(5) 庁舎機能の充実」になります。

昨年12月に表明した庁舎のあり方に関する方針等を踏まえ、施策として位置けを行いました。その内容ですが、12月に表明した方針等では、「建替えを含めた庁舎のあり方の検討を更に進める」としていることから、庁舎のあり方について、市民の意見を十分に聴きながら、市民の利便性向上につながり、市民ニーズに応えられる機能を有した庁舎のあり方について、更に検討を進めるとともに、既存庁舎については、庁舎のあり方との整合性を図りながら、必要最低限の設備等改修工事に計画的に取り組むこととしております。

また、庁舎内の会議室等の配置を見直すとともに、教育委員会や総合支所等の職員が本庁舎などで一時的に執務するサテライト室の設置に取り組み、事務の効率化を庁舎機能の観点から図る取組としております。

次にその施策「庁舎機能の充実」では、4つの実施項目に取り組むこととしておりますのでご説明いたします。

資料の73ページをご覧ください。「No. 53 庁舎のあり方の検討」になります。

建替えを含めた庁舎のあり方について、更に検討を進めるため、市民の意見を聴く「(仮称) 市民懇話会」等を開催し、市民を交えた検討を進め、「庁舎のあり方に関する方針」などを策定する取組となっております。

74ページをご覧ください。「No. 54 本庁舎～第四庁舎・総合支所の設備等の計画的な改修の実施」になります。

本庁舎～第四庁舎、総合支所については、現在も改修スケジュールに基づき改修工事に取り組んでいますが、来年度以降も継続して、庁舎のあり方との整合性を図りながら、改修スケジュールの更新を毎年度行い、計画的に、必要最低限の改修工事の実施に取り組むこととしています。

75ページをご覧ください。「No. 55 地域センターの設備等の計画的な改修の実施」になります。

各地域センターが、今後、施設の修繕、設備等の更新時期を迎えることから、修繕が必要な箇所を把握し、修繕箇所や修繕時期の決定など、具体的な改修スケジュールを作成し、改修スケジュールに基づいた工事に取り組むこととしています。

76ページをご覧ください。「No. 56 庁舎における事務の効率化の検討」になります。

本庁舎から第四庁舎における会議室の利用率は高く、会議室が思うように利用できず、業務等に支障

を及ぼしている状況が見られます。

また、教育委員会や総合支所等の職員が、本庁舎等に議会对応や協議などの業務で来庁した際に、執務する環境が整っていないため、2つの会議などの合間や、会議後の時間を有効活用できていない状況にあります。

そのため、会議室の利用状況の分析や配置の見直しにより、利用の効率化を図るとともに、教育委員会や総合支所等の職員の執務室となるサテライト室の設置に取り組み、事務の効率化に取り組むこととしています。

これら4つの実施項目を追加し、平成30年度以降の行財政改革に取り組んで参りたいと考えております。

今回、第8次行財政改革大綱の素案として新たにご協議いただく内容は以上になりますが、12月に開催しました第2回行政改革推進委員会から内容変更が1点、それから修正箇所が1点ございますので、報告させていただきます。

まず、変更した内容ですが、年度等の表記方法について変更を行いました。

計画年度内に元号が改められますことから、上位計画である総合計画の表記方法に合わせまして、基本的に、元号と西暦を併記することとし、どうしても併記できない場合は、西暦のみを記載することとしております。

また、この変更に伴い、実施計画書の様式についても、一部変更しております。21ページをご覧ください。実施計画書の中ほど、指標の欄の「現状・中間年度・最終年度」といった表記と実施スケジュールの年度表記を、このように併記する形で変更させていただきました。

続きまして修正箇所ですが、お手元に、修正の差し替え資料を配付しております。「第五次総合計画 前期基本計画 第4章「健全な行財政運営の確保に向けた取組」と記された資料をご覧ください。

上の方の表になりますが、今回、共通視点として「公民連携の推進」を設定させていただきましたが、その記載がございませんでしたので、修正で追加させていただきました。

議題1に関する説明は以上になります。

#### ○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3ページの公共施設の維持管理の見通しについて、維持管理費の試算が出ていますが、この試算は、現存する公共施設をそのまま修繕、更新をした場合の試算でしょうか。それとも、公共施設を整理した上で、この試算となっているかを教えてください。また、公共施設を整理して、この費用を抑えていくことは可能でしょうか。

#### ○事務局

現存する公共施設を修繕、更新をした場合の試算となっています。そのため、公共施設を整理し、費

用を抑えていくことは可能です。

○委員

公共施設の整理は必要と思っています。整理する時には、稼働率の悪い施設を整理しながら、地域の中で必要とされる、要望の高い施設の修繕や改修を検討していくことが必要と思います。整理整頓をきちんとした上で、公共施設の改修をしていただきたいと思います。

○事務局

資料55ページ「No. 35 公共施設の効率的・効果的な管理」の取組内容にありますように、公共施設の実態を点検・分析し、データベースを更新し、適正な管理や改修等の計画を立て、取組を進めていきたいと考えております。

○委員

資料9ページの庁舎機能の充実についてですが、今後、庁舎を新しくするかどうかも含めて、検討中である為、既存庁舎については必要最低限の設備の改修等にとどめ、財政的な支出を抑えるとの意味合いでよろしいでしょうか。

○事務局

庁舎のあり方については、現在検討を進めておりますが、既存庁舎については、耐用年数まで期間がございます。それまでは、既存庁舎を使用できる形として必要最低限度の維持をしながら、使用していきたいと考えております。

○座長

他にありませんか。

○委員

資料76ページですが、会議室の利用状況の分析やサテライト室の設置の検討について、会議室の稼働率はどれぐらいでしょうか。

○事務局

数字では出しておりませんが、会議室は、ほぼ利用されている状況にあり、職員が会議室を利用したい時に予約ができない状況となっております。まずは、その現状分析や利用状況の調査から行いたいと考えております。

○委員

稼働率について早めに調査いただき、会議がスムーズに行われるようにしていかないと、業務にも支障がでるかと思えます。平成30年度の1年間で調査とありますが、なるべく調査期間を短縮し、結果の整理を行い、会議室が効率的に利用できる状態になるよう取組をしていただきたいと思えます。

○事務局

その点については、スピード感をもって、取り組みたいと思えます。

○座長

他にございませんか。

それでは、議題1については、ご了解いただいたということで、次の「議題2 その他」に入りたいと思います。事務局より説明をお願いします。

○事務局

「議題2 その他」についてですが、「中核市における窓口満足度調査の詳細」についてご説明いたします。

12月に開催いたしました第2回行政改革推進委員会で本市の窓口満足度の調査結果と中核市における窓口満足度の調査結果について報告させていただきましたが、委員から、「中核市における窓口満足度の調査結果について、岐阜市など満足度が90%を超える自治体があるが、窓口満足度の質問項目の違いなどが、満足度に大きな差を生じさせているのではないか。他市はどのような質問項目を設けていたのかなど、分かれば教えてほしい。」とのご意見を頂きました。

そのことから、今回、満足度が高かった5つの中核市について、質問項目など、より詳細な内容について再度、調査しましたので、その結果について報告させていただきます。

それでは、資料2「中核市における窓口満足度調査の詳細」をご覧ください。中核市の中で満足度の高かった岐阜市・高松市・枚方市・船橋市・呉市と本市の調査方法を比較したものです。

調査方法について、本市は無作為抽出した市民に対して、郵送による調査を行っておりますが、岐阜市・高松市・呉市では、窓口利用者にアンケートを依頼し、回答していただく調査方法としていました。また、船橋市については、職員が直接、来庁者に聞き取る方法と、アンケートを設置し自由に回答してもらう方法を併用していました。

これらの4中核市では、来庁者に直接アンケートを依頼する方法を採用していることから、窓口での対応や依頼する職員の印象が、そのままアンケート結果にも影響したものと考えられます。

なお、枚方市につきましては、アンケート用紙と回収ボックスを設置し、来庁者に自由に回答してもらう方法を採用していました。

次に資料の「回答方法」の欄をご覧ください。調査した5つの中核市と本市ともに、満足度に関する選択肢を用意し、その中から1つを回答者が選択する方法を採用していました。選択肢は、岐阜市、高松市、枚方市については4つの選択肢、「満足・やや満足・やや不満・不満」から、船橋市、呉市、本市については、先ほどの4つの選択肢に「普通」、本市は「いずれにもあてはまらない」の選択肢を追加した5つの選択肢から、1つを選ぶ方法となっております。

続いて、資料の「主な調査項目及び満足度」の欄をご覧ください。

具体的な調査項目について、まず、本市の設問ですが、「窓口対応などの市民サービスの向上」に対する満足度を回答いただいております。本市の設問は、この1問のみとなっております。具体的な窓口対応に関する設問はございませんでした。そのため、窓口対応に対する総合的な印象で回答いただいたと考えております。

各市の設問を見ますと、主に窓口利用者に対するアンケートとして行っていることから、接遇に関す

る具体的な設問、例えば「職員のあいさつ」や「職員の身だしなみ」、「職員の言葉づかい」といった内容の設問となっております。そのため、本市の設問よりも、具体的に回答しやすい状況にあり、アンケートを依頼した職員個人の印象等が大きく影響していると考えられます。

このような設問の違いなどが、窓口対応全体の総合的な印象で満足度を問う本市のアンケート調査結果との差に繋がったものと考えられますことから、来年度以降の調査につきましては、窓口利用者に直接アンケートを依頼する方法を一部の窓口担当課で試行させていただき、その結果について検証することで、窓口満足度の評価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。

議題2に関する説明は以上でございます。

○座長

委員の方から、ご意見やご質問はありませんか。

○委員

これを見ますと、ほとんどが窓口を対象とした調査ですので、窓口で目的が達せられれば、高い満足度を得られると思います。仮に本市の市民課で同じような調査をすれば、高い結果が得られると思います。調査の方法が違いますので、このような場合には、順番を付けて比較しない方がいいと思います。再調査いただき、ありがとうございました。

○座長

今回、調査方法の違いがあることが分かりましたので、今後役に立ててほしいと思います。他にございませんか。

それでは、議案2につきましては、ご了解いただけたということで、終えたいと思います。

○座長

行財政改革大綱については、今後、パブリックコメントを行い、策定する予定とのことですが、最後に何か、委員の方からご意見等はございませんか。

それでは、以上で議事の全てを終了いたします。

議事録署名人

委員 爲 山 高 志

委員 仁 田 脇 安 博