

大野城市公共サービスDOCK事業（第2回）会議録

- 日 時 平成20年2月18日(月) 午後2時～
- 場 所 大野城市役所本館4階全員協議会室
- 出席者 委員：7名 明石委員長、佐々木副委員長、岩永委員、斧田委員、
中田委員、松本委員、原委員
事務局：11名 藤田企画政策部長、見城自治経営推進課長、藤野財政課長、毛利企画調整係長、堀行政経営係長、三池IT政策係長、辻塚財政係長、原、原田、山崎、橋元

1. 開 会

①会長あいさつ

○明石委員長

- ・ 皆様もご承知のとおり、ここ十数年来、地方分権改革が進みつつあります。
- ・ 地方分権改革の概要は、これまで東京（政府）中心でおこなってきた行政の仕組みを、より住民に近い場所で行政サービスをおこなっている基礎自治体（地方）へ権限を移譲することで、地域における政策課題に対し、基礎自治体が主体となって取り組んでいく仕組みを構築することにあります。
- ・ 税財政制度等の整備が進んでいない現状においては、三位一体改革等の影響により、財源確保に苦慮している基礎自治体が多いと聞かれますが、地方分権改革の流れは、もはや止めることができない大きな流れをなっています。
- ・ 地方分権改革を実りあるものにするためには、国→県→基礎自治体といった、いわゆる団体自治の問題だけでなく、「いかに行政と住民が力を合わせて行政課題を解決していく仕組みづくりをおこなうか。」という、住民自治の確立の問題があります。
- ・ 行政評価は、ブラックボックス化して見えにくい行政の姿を、住民から見えやすい形にすることで行政情報を積極的に公開し、住民の意見を取り入れながら、行政サービスの改善に繋げるとともに、協働のまちづくりを進めるためのツールであると思います。
- ・ その点において、大野城市が取り組んでいる公共サービスDOCK事業は、ネーミングにもあるように、D＝誰でも、O＝オープンに、C＝チェックできる、K＝環境づくりをおこない、委員の皆様と共に、今後の住民自治のあり方や市民・企業と行政の協働を考える取り組みであると思います。
- ・ 私もとより浅学菲才ではありますが、委員長として、精一杯取り組んでいきたいと考えていますので、どうかよろしく申し上げます。

②委員自己紹介

○原委員

- ・ 皆様はじめまして、前回は欠席ということで大変失礼をいたしました。原妙子と申します。よろしくお願いいたします。
- ・ 私は、大野城市の東地区の大池に住み、早 40 年になります。
- ・ 日頃は、レクリエーションやボランティア等、地域の方々との出会いを求めて、地域活動へ参加しています。
- ・ 公共サービス改革委員会という大きな委員会に参加させて頂くことにつきましては、私自身勉強させて頂きたいと考えておりますので、よろしくお願いいたします。

③事務局自己紹介

○藤野財政課長

- ・ 財政課長の藤野でございます。前回の委員会につきましては、公務により欠席させて頂いておりました。大変失礼いたしました。
- ・ 今回から本委員会に出席させて頂き、主に財政サイドの視点から、ご意見を申し上げます。どうかよろしくお願いいたします。

○辻塚財政係長

- ・ 財政課財政担当係長の辻塚です。どうかよろしくお願いいたします。

2. 委員会の進行について

○見城自治経営推進課長

- ・ それでは、本日の委員会の進行についてご説明申し上げます。
- ・ 現在、事務局の方で公共サービスDOCK事業の制度設計をおこなっている段階です。本日は、公共サービスDOCK事業における各診断の概要について、担当者より説明したいと考えております。
- ・ それに先立ちまして、現在第 5 次総合計画の策定を進めております中で実施いたしました市民満足度調査の分析結果について、「市民がどのようなニーズを持っているのか」、「市に対してどのような印象を持っているのか」、「今後市に対してどのような施策を期待しているのか」といった視点から、ご説明申し上げたいと考えております。
- ・ 次に先程申し上げたとおり、各診断の概括を担当者より説明します。
- ・ 最後に、現在大野城市で公共サービスDOCK事業と併せて進めておりますコールセンターの状況、今年の 5 月にグランドオープンを予定しております総合窓口フロアの内容及び考え方につきまして、私からご説明したいと考えております。
- ・ なお、事務局からの説明終了後、質疑応答の時間を設けておりますので、委員の皆様よりご意見を伺うことができると考えております。よろしくお願いいたします。

3. 市民満足度調査の分析結果について

○毛利企画調整係長

- それでは、市民満足度調査の内容について説明いたします。なお、説明につきましては、スライドを使用させていただきます。また、お手元にアンケート調査結果の資料を配布させて頂いておりますので、後程ご覧になっていただければと思います。
- 最初に、アンケートの概要についてご説明いたします。アンケートにつきましては、18歳以上の市民3,000人を対象に、平成19年3月に実施しました。なお、標本抽出については、コミュニティごとの人口に注目した比例配分方による層化無作為抽出方式、調査方法については、郵送配布、郵送回収方式、回収数は1,344件で、回収率は44.8%となっています。
- 「まちの愛着度」については、7割以上の方が大野城市に愛着を持っていると回答されており、非常に高い数値となっています。また、居住年数が長いほど、愛着度が増す傾向にある調査結果が出ています。
- 「居住意向」については、約8割の方が、「これからも大野城市で暮らしていきたい」という考えをお持ちであるという結果が出ており、市民の皆様の居住意向は強いと思われます。
- 「大野城市の将来のまちづくりを行なう上で、共感できるキーワードは何ですか」という質問については、1位が「安心」（安心して安全に暮らせるまち）66.5%、2位が「快適」（快適で便利に暮らせるまち）57.1%、3位が「緑」（緑と自然に囲まれて暮らせるまち）38.9%という回答順になっています。
- 「大野城市の魅力」に対する質問につきましては、1位が「買い物など日常生活の便利さ」59.8%、2位が「公共交通機関の充実」46.5%、3位が「豊かな自然環境」43.6%、4位が「盛んなコミュニティ活動」33.0%という回答順になっています。
- 「市民が望む都市将来像」という質問につきましては、1位が「安全都市」79.4%、2位が「福祉都市」50.2%、3位が「自然都市」44.1%という回答順になっており、先程の質問の「共感できるキーワード」と、ほぼ同じ傾向となっています。
- 次に、「市民が望む都市将来像に対する意識の変化」について、説明します。平成16年7月に実施した前回の調査では、1位が「自然都市」、2位が「利便都市」、3位が「安全都市」、4位が「福祉都市」といった結果になっていました。
- それに対し、今回の調査では、1位が「安全都市」、2位が「福祉都市」、3位が「自然都市」、4位が「利便都市」の順となっており、前回の1、2位と3、4位が逆転しています。
- この結果は、「近年、福岡西方沖地震や青少年を対象にした事件が頻発していること」、「福祉サービスの充実に対するニーズが増大していること」が要因と思われます。
- 「まちづくりに対する施策ごとの市民の満足度」については、第4次総合計画に記載されている施策56項目に対する市民の満足度を調査しています。

- これによりますと、56項目中40項目に対してプラスの評価を受けています。特に「交流ではばたくまちづくり」の項目については、13項目中12項目に対してプラス評価を受けています。
- それに対し、「安全で機能的なまちづくり」については、12項目中7項目のプラス評価に留まっており、まだまだ市民ニーズを満たしていないといった結果が出ています。
- 「まちづくりに対する総合満足度」については、前回調査が+0.270、今回調査が+0.246となっており、若干ポイントが下がりましたが、概ね前回と変わっておりません。
- この結果から、大野城市の仕事に対しては、市民の皆様からの理解を得られていると思っています。
- 次に、「これからまちづくりをおこなう上で、どの施策を優先するか」の調査結果について説明します。
- 7つの分野（①「健康・福祉」分野、②「安全・安心」分野、③「都市基盤整備」分野、④「生活環境」分野、⑤「産業・経済」分野、⑥「教育・文化・スポーツ」分野、⑦「市民参加・コミュニティ」分野）における施策の優先度を調査するという方法で実施しました。
- ①「健康・福祉」分野については、「医療・福祉サービスの充実」、「子どもを生き育てやすい社会の形成」、「子育てへの経済的支援の充実」が高い数値となっています。
- この結果から、少子高齢化による医療サービス、子育て支援への充実が求められていると思われれます。
- また、20、30代については「子育て支援」、40代以上については「医療・福祉サービス」、といったように、年代ごとにニーズが違うことが顕著に現れています。
- ②「安全・安心」分野については、①地震や水害などの災害から生命と財産を守る防災対策の充実、②災害や事故・急病時の消防・救急体制の充実、③地震や水害などの災害発生後の迅速な復旧対策の充実が、市民の優先度が高い施策となっています。
- この結果から、防災対策や救急体制等、身近な安全・安心に対する充実への要請があると思われれます。
- ③「都市基盤整備」分野については、①バス、鉄道やコミュニティバスなどの公共交通網の充実、②西鉄天神大牟田線の連続立体交差事業の推進、③上下水道が安心して利用できる計画的な整備・管理が、市民の優先度が高い施策となっています。
- 「大野城市の魅力」の2位に「公共交通機関の充実」が上がっているにもかかわらず、公共交通網の充実に対する市民ニーズが高いといった、相反する結果が出ています。これについては、「都市機能の充実に対して一定の評価はしているが、まだまだ充実させて欲しい。」という市民の意見が現れていると思われれます。

- ・ ④「生活環境」分野については、①地震や水害などの災害から生命と財産を守る防災対策の充実、②災害や事故・急病時の消防・救急体制の充実、③地震や水害などの災害発生後の迅速な復旧対策の充実が、市民の優先度が高い施策となっています。
- ・ この結果から、防災対策や救急体制等、身近な安全・安心に対する充実への要請があると思われます。
- ・ ⑤「産業・経済」分野については、①高齢者や障害を持った人など、誰もが働きやすい環境づくり、②農産物直売所など地域特性を活かした農林業の振興、③商工会などと連携した地元商工業の活性化が、市民の優先度が高い施策となっています。
- ・ この結果は、現在、社会問題化しているニートをはじめとした雇用の問題や、食の安全に関する問題等に対する施策の充実が求められていると考えています。
- ・ ⑥「教育・文化・スポーツ」分野については、①学校、家庭、地域社会の連携による学校教育の充実、②生きる力を育てる学校教育の推進、③青少年の健全育成が、市民の優先度が高い施策となっています。
- ・ この結果は、「青少年の教育は、学校だけではなく、家庭と地域社会が一体となっを行なうべき。」という市民の皆様の判断が現れていると考えています。
- ・ ⑦「市民参加・コミュニティ」分野については、①市民が行なうまちづくり活動への支援、②次代のまちづくりの担い手である青少年の地域活動への参加促進、③市政への提言・提案制度の充実が、市民の優先度が高い施策となっています。
- ・ この結果は、現在、かねてより市が推進しております「コミュニティのまちづくり」をもっと充実させて欲しいという、市民のニーズが現れていると考えています。
- ・ ⑦「市民参加・コミュニティ」分野に関連する事項として、「市民の協働に対する意識」について説明します。調査結果によりますと、「協働は重要であり、今後充実すべき。」が 39.2%と、約 4 割の市民が協働に対する高い関心を示しています。
- ・ しかしながら、「なんともいえない」という回答も 30.3%、約 3 割あることから、今後、パートナーシップのまちづくりを進めるためには、協働に対する市民意識の醸成が必要になると考えられます。
- ・ 7つの分野ごとの優先度の順位は、1位が「安心・安全のまちづくり」、2位が「保健・福祉のまちづくり」、3位が「生活環境のまちづくり」となっています。
- ・ まちづくりのキーワードの1位が「安心」、市民が望む都市将来像の1位が「安全都市」、施策分野別の優先度の1位が「安心・安全のまちづくり」といった結果から、市民の安心安全に対する高い関心が伺えると思います。
- ・ 次に、今後の市政運営で、市民の優先度が高い施策についてご説明します。調査結果は、1位が「地域に根ざしたきめの細かい市政運営」、2位が「事業の見直しなどによる財政の健全化」、3位が「コールセンター設置や土日の市役所開庁など市民サービスの向上」となっています。
- ・ この調査結果は、「市民のニーズがどこにあるのか」を顕著に表していることから、

市民の満足度を第一としております公共サービスDOCK事業を実施する上で、重要なポイントになると思われます。

- ・ 「市政に対する関心度」については、「大いに関心がある」19.3%、「まあまあ関心がある」48.4%と、約7割が「関心がある」と回答しています。
- ・ しかしながら、「あまり関心がない」という回答も26.3%あることから、今後さらに情報公開や市民への市民参加を積極的に進めていく必要があると考えています。
- ・ 「市政への市民意見の反映」については、「どちらともいえない」が34.5%で最多となっており、「分からない」24.6%、「まあまあ反映されている」19.9%、「あまり反映されている」11.3%の順になっています。
- ・ 「反映されている」の方が「反映されていない」より8ポイント程上回っておりますが、「どちらとも言えない」、「分からない」の回答が過半数を超えていることから、市民指向の行政運営を基本とした、市政の見える化の推進が必要と思われます。
- ・ 最後に「市町村合併への意向」について説明します。
- ・ 近年いわゆる「平成の大合併」により、約3,200であった市町村が、約1,800まで減少しています。
- ・ 大野城市を含め、筑紫地区では合併等はおこなっていませんが、今後市政運営を考える上で議論しなければならない内容であることから、今回初めて調査をおこなっています。
- ・ 結果は、「合併の研究やシミュレーションが必要」が41.0%で最多となっており、「合併の検討は必要ない」18.0%、「分からない」14.0%、「福岡市との合併を検討すべき」7.0%、「筑紫地区4市1町との合併を検討すべき」7.0%の順になっています。
- ・ これには、「早急な合併は必要ないが、権限移譲に対する研究をおこなうとともに、地域の特性を活かした独自のまちづくりを推進する必要がある。」という市民ニーズが反映されていると思われます。
- ・ 以上で、市民満足度アンケート調査の概要の説明を終わります。

4. 公共サービスDOCK事業の概要説明

①公共サービスDOCK事業における現在までの取り組み

○堀行政経営係長

- ・ それでは、公共サービスDOCK事業における現在までの取り組みについて説明します。
- ・ 公共サービスDOCK事業を実施する背景としては、①少子高齢化等による公共サービスに対する新たな期待（公共の範囲の拡大）、②地方分権の推進に伴う国と地方との関係の変化、③公共サービスの範囲拡大及び規制緩和に伴う官と民との関係の変化、④景気低迷等による財政状況の悪化、団塊世代の退職による経営資源の制約があります。

- これらの問題を解消するためには、先程明石会長のお話にもありましたように、市民から見てブラックボックス化して見えにくい行政の仕事を、できる限り可視化することで情報を共有化し、行政と市民が協働で公共サービスをおこなっていく必要があると考えました。
- 市の仕事がブラックボックス化する要因としては、資料の「公共サービスDOCK事業」の例にありますように、3項目に共通した指標（事務事業名称）がないため、「市の仕事（事務事業）を、どの所管課（事務分掌：ヒト）が、どういった内容（事業の概要、目的：モノ）で、どれだけのコスト（予算決算：カネ）をかけて実施しているのか分かりにくい。」ことにあると思われまます。
- これを改善するため、平成 20 年度の予算編成より、どの事業をおこなうための予算であるかを設定（すべての予算に事務事業を設定）しました。
- 今後、予算編成時に設定した事務事業をコア（核）として、予算決算、総合計画、事務分掌での位置づけを明確にする作業を進める予定です。
- これにより、公共サービスDOCK事業の名称になっております、D＝誰でも、O＝オープンに、C＝チェックできる、K＝環境づくりの下地が出来上がると考えています。

②フルコスト計算書診断

○堀行政経営係長

- 続きまして、フルコスト計算書診断について説明します。
- フルコスト計算書診断は、市が3年以上継続して実施している事務事業を対象に事業の成果や進捗を検証することで、より質の高い行政サービスの提供と市民参加型行政の推進を図ることを目的としています。
- フルコスト計算書診断は、行政自らが評価するのではなく、民間の専門コンサルタント、各種団体から推薦された市民の代表者、市民公募委員による第三者評価を特長としています。
- 平成 15～19 年度で 506 事業に対しフルコスト計算書診断を実施し、トータルランニングコストで 1,062,333 千円を枠配分予算より削減しています。
- 来年度以降については、すでにフルコスト計算書診断が定着していることから、今までのやり方を踏襲しておこなっていくこととしています。
- なお、フルコスト計算書のヒアリングには、佐々木 央副会長に主任診断者として参加して頂く予定となっています。

③民活のあり方診断

○橋元行政経営担当

- それでは、民活のあり方診断について説明します。
- 民活のあり方診断につきましては、資料の図表にありますとおり、業務プロセスの視点から、市役所の仕事を業務特性に基づいて仕分けし、最適な公共サービスの担

い手の選定をおこなうことを目的としています。

- ・ 民活のあり方診断を実施する背景には、①大野城市が既に民間活用を実施している公共サービスのチェック、②フルコスト計算書診断（財務の視点）から検証できない公共サービス（補助金、分担金により実施している公共サービス）のチェックがあります。
- ・ これを踏まえ、民活のあり方診断では、「①民間活用診断シート」を利用して、「行政関与の必要性・重要性」や「民間活用の方向性」を検証することとしています。
- ・ また、既に民間活用を進めている事業・業務については、その業務の性格（施設管理運営業務、民間支援業務、業務委託）に応じて、「②施設の管理運営に関する評価シート」、「③補助金に関する評価シート」、「④業務委託に関する評価シート」を用いて、民間活用の形態や内容等の改善を図りたいと考えています。
- ・ さらに、「民間活用診断シート」によって、今後新たに民間活用を進めるべきとの診断が得られた場合には、民間活用の主体や形態、内容等について検討をおこないます。
- ・ 評価結果については、コンサルタントが、各評価シートを基に、「公共サービスの担い手の方針」としてとりまとめ、公共サービス改革委員会に内容を諮りたいと考えています。
- ・ なお、来年度のスケジュールについては、前半に施設運営管理業務のサービスについてチェックをおこない、後半に民間支援業務についてのチェックをおこないたいと考えています。

④初期診断

○原田企画調整担当

- ・ それでは、初期診断について説明します。
- ・ 初期診断の概要としましては、実施計画に位置づけられた事業を対象に、「市民満足度の視点」から市民満足度調査の結果に基づき成果指標・活動指標を明確化し、その推移や目標の達成状況などから市民ニーズや事業効果を検証することにより、事業の見直し及び経常事業への移行をおこない、新規事務事業の選定及びスリム化を図ることとしています。
- ・ 初期診断では、市民ニーズや事業効果を検証することから、すべての実施計画事業の内、事業開始後 2 年以上経過している事業を対象に、年度毎に対象事業を設定して実施したいと考えています。
- ・ 評価シートについては、資料として添付しております「実施計画シート兼初期診断書（継続用）」を使用したいと考えています。
- ・ 評価については、事業担当部門による一次診断と、公共サービス改革委員会及び民間コンサルタントで実施する 2 次診断で実施します。
- ・ 診断事業数としましては、平成 20 年度前半に 20 事業程度、後半に 35 事業程度、

平成 21～22 年度につきましては、各 35 事業程度を予定しています。

③業務・システム最適化診断

○山崎行政経営担当

- ・ それでは、業務・システム最適化診断について説明します。
- ・ 業務・システム最適化診断は、業務プロセスの視点から、活動量に基づいた業務量把握、システムを利用した業務最適化を目的としています。
- ・ また、診断については、①日々の業務量を把握し、かつ情報共有ができるようなツールを活用することで、「業務の見える化」および「業務の標準化」を図ることで全庁的な全体最適化を図る、②ひとつの分野に特化し、業務の最適化を図るといった 2 通りの方法を考えています。
- ・ なお、特化する分野としては、システム化の優先度が高い窓口業務、福祉分野、税分野、水道分野等の業務を想定しています。
- ・ 実施スケジュールについては、平成 20 年度初旬にかけては、総合窓口の開設の実施に向けた取り組みをおこない、それ以降については、福祉総合システム化及び業務再編に向け、福祉分野の業務の最適化を予定しています。
- ・ 総合窓口については、平成 20 年 5 月からの本格実施を目指し、「わかりやすく」「使いやすく」「手続きが早く終わる」をキーワードに整備を進めているところです。
- ・ 評価の実施については、資料にありますように、6 段階で実施することとしており、第 4 段階まで終了しました。
- ・ 現在、第 5 段階の総合窓口での対応が可能と思われる業務の精査をおこなっています。なお、精査が終了しましたら、公共サービス改革委員会より意見を聴取させて頂きたいと考えています。ちなみに、総合窓口において対応が可能だと考えている業務については、図表のとおりとなっています。
- ・ 第 6 段階では、公共サービス改革委員会において意見聴取した業務について、業務を最適化したフローの作成を進めたいと考えています。なお、作成した「業務最適化フロー」は、業務マニュアルとして活用したいと考えています。
- ・ 市役所全体の業務を効率化するために、徐々にではありますが取り組みを進めておりますので、委員の皆様におかれましては、市民の利便性の向上や業務の効率化の視点からご意見を頂ければと考えています。

③大野城市における現在の取り組み

○見城自治経営推進課長

- ・ 担当者より、各診断の概要について説明いたしました。各診断につきましては、公共サービス DOCK 事業の図表にありますように、「経営の最適化」を目指し、実施するものとしています。
- ・ 「経営の最適化」とは、①市民に満足していただけるサービスを提供する、②職員の事務を効率化する、③ローコストで事業を実施するという、3 点であると考えて

います。

- ・ 「経営の最適化」を目指し、すでに事業が進んでおります総合窓口の開設について、私の方から説明させていただきます。
- ・ 総合窓口の概要は、従来の課ごとの窓口から、手続き等の性質別に、①「証明コーナー」、②「異動受付コーナー」、③「届出・相談コーナー」、④「お客様コーナー」、⑤「情報コーナー」に分けることであります。
- ・ 窓口を手続きの性質別に分けることで、窓口をワンストップ化することができ、市民の利便性が上がると考えています。なお、各コーナーのレイアウトにつきましては、資料のイメージパースの形で考えています。
- ・ また、総合窓口の開設にあわせ、業務を、受付業務（1線）、システム入力、書類作成業務（2線）、審査業務（3線）に分割することとしています。これにより、高度な判断を要しない1線、2線の業務については、民間委託を導入しやすくなり、業務の効率化及びコストダウンに繋がると考えています。
- ・ 3線の審査業務については、様々な業務に対して高度な判断が必要なため、正規職員の配置が必要と考えています。なお、3線は、特定の正規職員を固定する「スーパーマン方式」ではなく、所管課から正規職員を派遣する「チーム方式」で対応したいと考えています。
- ・ 2線のシステム入力、書類作成業務については、住民記録、税、国保、介護保険といった個別に機能しているシステムを共通化することで、それぞれのシステムから必要なデータを取り出せる環境を構築します。これにより、2線の処理能力及び判断能力が向上すると考えています。
- ・ システムの共通化が実現できれば、入力したデータ（情報）を、あらゆる業務で共有化できることで、市民の利便性が向上すると考えています。
- ・ 次にコールセンターについて説明します。コールセンターについては、平成19年6月よりすでに稼動しておりますので、現在の状況についても合わせて説明します。
- ・ 大野城市のコールセンターの運営形態は、電話交換・コールセンター一体型となっております。この方式を採用しているのは、おそらく大野城市だけだと思います。
- ・ 業務の流れといたしましては、まず、すべての電話をコールセンターで受け付け、FAQに掲載されている内容（約2,300項目）についてはコールセンターで回答します。FAQに登録がない内容や、税など個人情報が絡む内容については、一度電話をきり、所管課から電話を入れるようにしています。なお、FAQについては、市のホームページにも公開しています
- ・ ちなみにコールセンターの完結率は、40%弱となっております。
- ・ コールセンターの委託費は、5人を常時配置し、365日、朝8時から夜9時まで稼動して、約2,800万円となっております。

5. 質疑応答

○斧田委員

- ・ 初期診断についてお尋ねします。初期診断は、市民満足度に基づいてということですが、市民満足度とはアンケートのことですか。

○毛利企画調整係長

- ・ はい、そうです。

○斧田委員

- ・ 市民満足度のアンケート調査は、大きなテーマとなっており、事務事業レベルの細かい目標になっていませんが、どの様に反映するのですか。

○毛利企画調整係長

- ・ 初期診断については、初期診断書にあります様に、事務事業ごとに活動指標や成果指標を設定するようにしています。初期診断では、所管課が、市民満足度アンケートの内容をどう分析し、どのような戦略を持って指標を設定したのかをヒアリングし、公共サービス改革委員会の意見を踏まえながら、第三者評価を加えることで、指標の精度向上を図りたいと考えています。

○中田委員

- ・ F A Qとは、どういった意味ですか？

○見城自治経営推進課長

- ・ F A Qとは、(Frequently Asked Questions) の略で、日本語に直訳すると「よくある質問」といった意味です。

○松本委員

- ・ 総合窓口やコールセンターに対し、心ない市民による迷惑行為等は発生していませんか。

○見城自治経営推進課長

- ・ 残念ながら皆無ではありません。これに対しては、マニュアルを作成して対応しています。

○斧田委員

- ・ 総合窓口において、民間委託の推進による業務の効率化を考えているようですが、その根底には、将来的な職員数の減少があるのですか。

○見城自治経営推進課長

- ・ 大野城市の職員数は、一般会計ベースで 384 人（全職員 451 名）となっており、人口 1,000 人あたりの職員数は全国屈指の少なさとなっています。
- ・ これは、大野城市がすでに多くの民間活力を利用しながら効率的な行政運営をおこなっていることを示しており、これ以上の職員数の削減は難しいと思われます。
- ・ しかしながら、社会状況を勘案すると、市に対する公共サービスのニーズは、増大かつ多様化していくことが想定されます。

- ・ よって、業務内容を細かく洗い直し、民間を活用した方が良い業務については、積極的に民間委託を推進し、正規職員は、市が主体となって実施しなければならない業務に集中的に投入するという、行政資源の「選択と集中」をおこないたいと考えています。

○原委員

- ・ 市の職員にも団塊の世代の方が相当数おられる様ですが、実際どれくらいの方がいるのですか。また、退職者の補充についてはどう考えているのですか。

○藤田企画政策部長

- ・ 職員数については、現在でも少ない職員数で行政運営していることから、これ以上の削減は難しいと思っています。ただ、職員の年齢構成が偏っているため、その是正のため、中途採用や新卒職員採用の前倒し等を実施しています。
- ・ しかしながら、先程お話したように、市民の公共サービスに対するニーズは増大していますので、公共サービスDOCK事業に取り組み、行政資源の「選択を集中」をおこなってまいりたいと考えています。

○見城自治経営推進課長

- ・ 退職者については、市職員 451 人中、今後 5 年間で約 100 人、10 年間で約 200 人となっています。
- ・ 職員数の問題もありますが、先程よりお話しておりますように、少数精鋭で行政運営をおこなっていますので、経験豊かな団塊の世代の職員が大量退職しますと、従来のやり方では、組織がショートするのではないかと考えています。よって、業務・システム最適化診断で説明した業務フロー等を作成することにより、業務をシステム化、マニュアル化しておく必要があると考えています。

○中田委員

- ・ 要するに固定費の流動化を図るということですね。

○見城自治経営推進課長

- ・ はい、そういうことです。

○松本委員

- ・ 道州制については、国や県等、様々な動きがあるようですが、大野城市は、どのような考えを持っていますか。また、合併については、何か動きはあるのですか。

○見城自治経営推進課長

- ・ 道州制については、具体的な動きはありません。しかしながら、道州制が推進されると、省庁や県の仕事が、末端の基礎自治体である市へ権限移譲されてくることとなりますので、関心を持って注視しています。
- ・ また、市へ権限移譲されたならば、今までのやり方での行政運営では対応できなくなりますので、市と地域との協働を進める仕組みづくりをおこなう必要があると考えています。

- ・ なお、合併について、筑紫地区に対する県からの指導等はおこなわれておりません。

○明石委員長

- ・ 外部委託を推進して固定費の変動費化を図るという市の狙いは分かりますが、コンサルタントやシンクタンクへの依存が高くなり過ぎると、仕事のノウハウやスキルが外部に流れ出し、職員の専門性が低下するなど、内部の空洞化が起きることが懸念されます。
- ・ それを防止するための、職員の専門性を高める方策や職員の意識改革を醸成する仕組みづくりを行っていますか。

○見城自治経営推進課長

- ・ 結論から申し上げますと、おこなっておりません。
- ・ しかしながら、公共サービスDOCK事業や、人事課が実施している人事評価制度、職員研修制度を組み合わせることで、従来の机の上で仕事をする職員でなく、地域に積極的に飛び出し、市民と協働で行政課題に取り組んでいく「新たな職員像」を構築していかなければならないと考えています。

6. 事務連絡

○橋元行政経営担当

- ・ それでは、事務局より、本委員会のホームページ開設と次回開催日程についてご相談させていただきます。
- ・ まず1点目、委員会のホームページの開設についてです。現在、市のホームページに、公共サービスDOCK事業の概要を掲載しています。今回、これに付加する形で本委員会の活動を掲載していきたいと考えています。
- ・ 内容としましては、委員会の構成、開催日、会議資料、会議録となっています。委員の皆様のご個人情報も掲載する形になりますので、ご承認を頂きたいと考えています。ご承認頂けますでしょうか？ご異存がないようですので、早急にホームページを開設したいと思います。
- ・ 次に、次回の開催日程についてです。次回の開催につきましては、4月を予定しております。日程につきましては、事前に調整させて頂きたいと考えておりますので、よろしく申し上げます。事務局からは以上です。

7. 閉会

○見城自治経営推進課長

- ・ では、これで、第2回公共サービス改革委員会を閉会します。皆様お疲れ様でした。