

第7次阿久根市行政改革大綱及び推進計画（案）に対する意見と阿久根市の考え方

- 提出人数 1人
- 提出のあった意見の数 5件

| 意見 | 市の考え方 |
|---|--|
| <p>該当箇所 申請手続等に関する書類の簡素化 内容</p> <p>1 申請手続きの簡素化は数年前から言われているにもかかわらず、計画ではこれから3年（5～7年は準備とのこと）もかけて準備するのでは遅すぎます。まずは代表的な手続きを2、3選んで簡素化することを6年度から施行して、施行を2年ほど行って虫だししてから全面展開（完全実施）するのが妥当な進め方と思います。あと、目標値が低すぎると思います。申請手続等に関する書類はどのくらいあるのでしょうか？完全実施が9年度となっていますが市民環境課の目標は3件とのことですが、全体で3件しか対象の手続きが無いのでしょうか？税務課は9年度でも0件の目標ですが、何も簡素化しないと宣言しているのでしょうか？メトリック（指標）と目標値の設定見直しをお願いします。</p> <p>2 手続きの簡素化と関連して、申請書類の押印廃止</p> | <p>貴重な御意見ありがとうございました。</p> <p>市では、申請手続等に関する書類の簡素化を推進する取組として、令和5年度において、国の交付金等を活用し、「書かない窓口」等の推進を図る予定とされているとことであり、関連した取組をスピード感を持って推進してまいります。</p> <p>また、行政改革大綱に位置付けた推進項目については、今後、毎年度の進捗状況や行財政環境の変化に対応し、適宜、内容の見直しを行ってまいります。</p> <p>各種手続等について、できる限りの簡素化を図り、窓口における住民の皆様の負担軽減に努めてまいります。</p> |

| | |
|---|--|
| <p>や交付書類の市役所でしか受取れない書類削減も進めてほしい。また市民環境課や税務課だけでなく全ての課で書類と手続きの簡素化を進めるべき。未だに押印が必要な書類が多いし、メールで書類を送れないものも残っているし、交付は市役所に行かないと受け取れないか郵送となっています。デジタル化というまでもなく、今できることから課長が判断して行えば官民の業務が軽減されます。具体的なところでは、公文書の公開請求関連や市を通して県に申請する書類など。いくらでもあるので確認をお願いします。</p> | |
| <p>該当箇所 各指標と目標値 内容</p> <p>今回設定された指標と目標値がどのくらいの改革につながるのか理解できません。以下の理由かと思われ ます。行政改革の大命題は「限りある資源（職員数230人@R9年）を有効に使い市民へ最大限のサービスをする」ことであると読めます。そのために諸施策を打つはず です。その施策が有効かどうかをスケジュールと指標のメトリックで見ているはずですが、大命題とメトリックの達成時期と目標値がミートしていないように思えるから です。単にできることの羅列にしかなっ</p> | <p>貴重な御意見ありがとうございました。</p> <p>上記のとおり、行政改革大綱に位置付けた推進項目については、今後、毎年度の進捗状況や行財政環境の変化に対応し、適宜、内容の見直しを行っていくこととしており、各年度において、できる限りの住民の皆様に対するサービス向上に努めてまいります。</p> <p>また、行政改革の推進体制として、市長を本部長とした市行政改革推進本部において、毎年度各種取組の実績を取りまとめ、外部委員で構成する行政改革推進</p> |

| | |
|--|---|
| <p>ていないように見え、大命題との定量的なリンクが見えませんが、</p> <p>あと大事なことは、メトリックの報告の場をきちんと設けること（市民公開が原則）、また達成へ向けた職員意識を高めていただきたい。事例でいうと、環境基本計画では、PDCAサイクルを回して年度ごとに年度報告することが明記されているにも関わらず、計画策定後3年を経過した現在まで1度も報告されていません。年度報告はメトリック確認の重要な機会であるにも関わらず、誰もチェックも是正もしない状況では、改善が進んでいるのか、行政や市民はこれから何をすればいいのか全く分かりません。PDCAをきちんと回してメトリック確認、施策提案を繰り返していただきたい。</p> | <p>委員会へ報告を行い、意見等聴取することとしており、適宜内容の見直しを行ってまいります。</p> |
| <p>該当箇所 職員のワークライフバランスの推進 内容</p> <p>メトリック（指標）が「毎週水曜日の未届け残業の削減」では届出さえすれば指標が改善できてしまうので、根本原因の排除のドライバーにはなりません。必要に迫られて残業をやるはずなので、残業届を出せば課長はほとんど承認するはず。残業届という余計な仕事が職員にも課長にも増えるだけの指標です。</p> | <p>貴重な御意見ありがとうございました。</p> <p>職員のワークライフバランスの推進につきましては、時間外勤務の上限設定、毎週水曜日を定時退庁日とするなど取組を行っているところでありますが、更なる推進を図るため、いただいた御意見を今後の取組の参考とさせていただきます。</p> |

行政改革の進め方にも書きましたが、全体の業務時間は今何時間で、今回のメトリック達成で何時間まで落とせるのか、そのために何を変革するのかの設計ができていれば、残業時間は減らせます。業務変革の設計に役職者が時間と頭を使うことが一番大事と考えます。業務をやっている人たちは変える権限がありません。

メトリックを月当たりの勤務時間と年間の勤務時間に上限設定するなど業務変革にもつながるメトリック設定が必要と思われます。メトリック設定の方法論はいくつでもあるので再考をお願いします。

該当箇所

なし（行政改革の進め方について）

内容

行政改革推進委員会は「市政について優れた見識を有する10人以内で構成」となっているが、「業務変革の手法」を知っている庁外者を委員会に入れることは必須です。現状のプロセスに関わっている人は逆にそのプロセスに慣れてるので業務を変える必要がないと考えがち。どう変えればいいのかを提案できる人を選ぶ（民間人も入れるなど）ことが一番大事ですが、庁内ではその課のエース級とすべき。業務変革という業務は時間ある人に任せがちなので、その失敗を

貴重な御意見ありがとうございました。

上記のとおり、行政改革大綱に位置付けた推進項目については、今後、毎年度の進捗状況や行財政環境の変化に対応し、適宜、内容の見直しを行っていくこととしており、各年度において、できる限りの住民の皆様に対するサービス向上に努めてまいります。

また、行政改革の推進体制として、市長を本部長とした市行政改革推進本部において、毎年度各種取組の実績を取りまとめ、外部委員で構成する行政改革推進

しないようにお願いします。よくあるのは課長級が現場に丸投げで、「目標値になるようにやって」と言うだけの改革という名前だけの余計な仕事になること。体制図で心配なのは業務変革を主体となって進めるべきはずの課長級が本部側に配置されていること。変革の推進側に入れるべきと考えます。大きな業務変革は課内でできることはそれほど無く、各課との調整や県や国とのプロセス変更が一番効果があるはずなので、各部門を経験している課長級でないと一般的には変革が難しいはず。コピー数の削減とかいう課内でできる、あたり障りのない指標が堂々と「業務変革指標」として設定されがちです。数年かけて33万枚のコピー枚数を減らしても数十万しか削減できませんが、新しいコピー機を買って、コピースピードを上げ、コピートラブルをなくすことで職員のコピーにかかる総時間が庁舎で1日1時間（一人数分）でも短くできれば、そちらの方が費用としては安くなるかもしれないし、職員の労働時間もわずかだが減らせるかもしれない。関係各課の課長が連携して本気になって業務を変えられるかが改革の正否を決めるので体制の見直しと変革のジョブディスクリプションの文書化が必要と考えます。

私が言うまでもなく推進本部で実行されると思いま

委員会へ報告を行い、意見等聴取することとしており、適宜内容の見直しを行ってまいります。

いただいた御意見につきましては、今後の取組の参考とさせていただきます。

すが、行革を進めるにあたって最初に行うべきは、市庁舎業務の全体像を明確に数値で洗い出すこと。どの業務に何時間かかかき（つまり業務分析）、業務プロセスマップとその数、全体書類と類似の書類数はいくらなのか、これから増える業務は何時間と見込むのか、そのトータルをいくらにすれば目標の人員で残業時間なくこなせるのかなど、現状の定量的な把握ができていない変革は期間が終わったときに、できたことを羅列するだけで、「人員は新しい業務が入ったので増えました」、「県・国からのプロセスが増えたので残業時間は減らなかった」という報告になりがち。数値的な現状把握と改善シミュレーションしたうえで指標と目標値が設定されているか確認をしていただきたい。残念ながら、今回の実施スケジュールと目標値からは、行革の本気度が伝わってきません。

該当箇所

行政事務の効率化

内容

行政事務の効率化が市民にとってなぜ必要かは、税金面や行政サービスの点から幾つかあると思います。今回の指標案は行政内部のプロセス指標でしかないもので、内部にいる人にしか意味が無く変革が進まなくても、もしかしたら外部の市民には関係ないかもしれま

貴重な御意見ありがとうございました。

行政事務の効率化を含め、スピード感を持って行政改革の推進を図ることにより、住民の皆様の利便性、満足度等の向上に努めてまいります。

また、いただいた御意見を参考に、住民の皆様から

せん。市民から見たときのメトリックを設定しないと行政改革はまず進まないでしょう。例えば、何かを問い合わせたときに回答が返ってくる時間は市民から見て変革が進んだことがすぐにわかる指標です。いくらHPで情報を満載にしても見ない人は見ないが、聞きたいことは問い合わせるはず。そのような市民から見た行政プロセスの「スピードに関するメトリック」を入れていただきたい。実例でいうと、市の問い合わせアドレスに質問したことがあります、1か月以上もたって忘れたころに返事が来たことがあります。私から見るとそれほど回答に悩むような質問ではなかったのですが、複数の課にまたがる質問だったからでしょうが、時間がかかりすぎです。複数の課にまたがる質問に時間がかかることは行政のプロセスが効率的でない証拠です。市民が見るHPの情報を充実することも大事ですが、庁舎内の情報の一元化や、業務プロセスのマニュアル化など、同時に進めないと、いつまでたっても市民への回答は後回しになるだけです。また、課長/担当者が変わると、これまで継続してきた対応がリセットされることが多い。これも業務マニュアルや、施策が文書化されていないことによる弊害です。人が変わっても市民と審議はスムーズに引き継げる仕組みを構築願います。それも事務の効率化につながる

の御意見、御要望等に対する迅速かつ正確な対応の更なる徹底を図ってまいります。

| | |
|--|--|
| はず。問い合わせがあったら、どんな質問でも遅くとも1週間以内（普通の企業は2、3日以内に返事がきます）に何らかの回答をするなどのメトリック設定が必要と思います。 | |
|--|--|

※ 意見については、項目番号等一部を除き、原文のまま掲載してあります。