

## 平成 30 年度 第 1 回熊本市行財政改革推進委員会 議事録（要旨）

### 1 日 時

平成 30 年 7 月 31 日（火） 午前 9 時 30 分から午前 11 時 30 分まで

### 2 場 所

市役所議会棟 2 階 議運・理事会室

### 3 出席委員（敬称略、順不同）

澤田道夫（会長）、清田幸子（副会長）、田中三恵子、石井美代子、木村光伸、吉村次郎、伊藤春美、藤田英介、東山恵子、賀来花帆

### 4 配布資料

資料 1-1 第 5 次行財政改革計画の進捗状況について

資料 1-2 第 5 次行財政改革計画〈平成 30 年度実施計画〉冊子

資料 2 効率的な会議運営の検討

資料 3 利用者にやさしい区役所づくり

### 5 次 第

#### 開会

#### (1) 委嘱状交付

総務局長あいさつ

委員紹介

会長、副会長選出

会長あいさつ

#### (2) 議題ア 第 5 次行財政改革計画〈平成 30 年度実施計画〉について

#### 議題イ 個別の実施プログラム

テーマ①【25】 効率的な会議運営の検討

テーマ②【4】 利用者にやさしい区役所づくり

#### 閉会

## 6 議事録（要旨）

審議員兼コンプライアンス推進室長	・ 議題アについて、【資料 1-1】に基づいて説明
藤田委員	・ H26 年度の計画策定時に、174 億円の削減効果を見込んであるが、現時点の削減効果はいくらなのか。今回の資料には、削減効果は明記されていないが、何をしたかということよりも、取組を行って、いくら削減効果があったかを明記したほうが市民にとってわかりやすいのではないかと。
総務課長	・ 削減効果について、まだ計画の途中であるため、具体的な金額が算出できていない状況である。今年度が最終年度となるので、計画終了後、計画全体の総括として削減効果を算出することとしている。
澤田会長	・ 進捗状況「A」【14】「子ども・子育て支援の総合的な推進」について、平成 29 年 4 月時点において「待機児童ゼロ」を達成とあるが、以前もこの委員会で待機児童問題が話題になったことがある。今回は「待機児童ゼロ」を達成できたということでよいか。
審議員兼コンプライアンス推進室長	・ 平成 29 年 4 月時点で「待機児童ゼロ」を達成している。この取組は、各区に利用者支援員（あずけ隊）を配置して、入所斡旋等を行っているもの。なお、平成 30 年 4 月時点においても「待機児童ゼロ」を達成している。
田中委員	・ 利用者支援員が入所斡旋を行ったということだが、利用者支援員は、どのようにして入所希望者と保育所とのマッチングを行っているのか。うまく機能していると感じたので教えていただきたい。
総務課主査	・ 利用者支援員は嘱託職員であり、各区役所に 1 名配置されている。入所希望者から相談を受けて、自宅からの距離や職場からの距離といったニーズを伺い、ニーズに合った保育所のマッチングを行っている。近くにニーズを満たす保育所が無い場合は、各区役所間で連絡を取り合い、調整を行っている。

澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 東山委員は、ご活用されているか。</li> </ul>
東山委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 相談に行ったことはないが、実際に入所申込みをして、入所見送りとなったので幼稚園に預けた経緯がある。周りではそういう方も多い。ただ、幼稚園も預かり保育が充実しているので、幼稚園に預けながら、働き方を変えている保護者が多いと感じる。</li> </ul>
賀来委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 私も 4 歳の子どもがいる。去年まで福岡に住んでおり、保育所に預けていたが、熊本に転入して入所を希望したところ、どこも空きがなかったので、利用者支援員の方に新しくできる保育所を斡旋していただいた。距離の問題で、結果的に幼稚園に預けることになったが、預かり保育を利用しながら充実して働くことができている。</li> </ul>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 進捗状況「A」【2】「区役所の機能強化」について、H29 年度からまちづくりセンターに地域担当職員が配置されているが、今後は、まちづくりセンターをどのように展開していくのか。配置する職員を増員するのかどうか。具体的な方向性が決まっていれば教えていただきたい。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現在、市内 17 か所のまちづくりセンターに 49 名の地域担当職員を配置しており、地元の様々な会議に出席させていただいてご意見やご要望を伺うとともに、情報発信を行っている。加えて、地域の困り事があれば職員が出向き、地元の方と一緒に解決を図るということも行っている。</li> <li>・ まちづくりセンターは設置から 2 年経過し、ある程度軌道に乗ってきた。来年度は 3 年目になり、職員のジョブローテーションもあるが、専門性をできるだけ高めて行きたい。現状の体制を維持しながら、地元との繋がりを強化していければと考える。</li> </ul>
伊藤委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 進捗状況「B」【40】「総合的な人材開発の推進」について、世界的にみても日本は女性管理職の割合が低いが、熊本市では、どの程度積極的に取組を行っているのか伺いたい。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 女性管理職の割合については、本市においてもできるだけ増やしたいと考えているが、胸を張ってお伝えできる数字ではない。</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理職への登用については、主査級（係長級）昇任時、課長級昇任時に試験制度を導入している。主査級（係長級）昇任試験に合格した方で、子育てに集中する為に、決裁を行うラインの職に就くことが難しい方については、本人の意見を聞いて、若干の期間ラインから外して配置している。子どもが手を離れた時には、ラインの職について、管理職になるまでの業務を学んでいただく。</li> <li>・課長級についても、できる限り配置に関して配慮しているところ。</li> <li>・この場で具体的な手法は提示できないが、さらに女性管理職を増やし、できるだけ多くの女性職員に活躍していただきたいと考えている。</li> </ul>
清田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・進捗状況「C」（震災の影響による休止）【54】「定員管理の推進」について、震災後、行政の仕事が増えており、専門職員が不足しているという報道もある。計画に掲げられた目標値と現状を教えてください。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員数の目標値については、H31年4月1日で6,300人としている。現在、約6,100人という状況。</li> <li>・現在も、他都市から約50人の応援職員に来ていただいている中で、定員抑制は避けるべきということで、今年度、来年度の新規採用職員は、現状維持ができる形で採用を行っている。</li> <li>・今後、定員管理をどうするかということについては、今年度から来年度にかけて検討していくが、これ以上の定員抑制は厳しいと考えている。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・目標は6,300人でよいか。現在6,100人なら目標を達成しているのではないか。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在は6,100人だが、目標値は確認する。</li> </ul>
木村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画の見直しが必要ではないかと思われるプログラムがある。一つが、【59】「橋梁長寿命化修繕計画の推進」だが、工事費が高騰している状況で、今年度で終われるのかという疑問がある。</li> <li>・【69】「熊本市民病院の経営形態の検討」も、独立行政法人化の検討としているが、現在、移転建築している中で、検討が難しい状況ではないか。計画を実施できない部分の見直しが必要なのでは</li> </ul>

	<p>ないか。</p>
総務課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・計画については、プログラム所管課で随時見直しを行っている。震災の後、多くのプログラムでスケジュールの変更を行っており、その段階で、見直しまでは必要ないという見込みで進めていたが、少し遅れがでてきたというところもあるので、改めて所管課と話をしながら、見直しを含めて進めて行きたいと考えている。</li> </ul>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先ほどもまちづくりセンターの話をしたが、これまで地域の中で、「市の職員の顔が見えない」という声があった。まちづくりを進めていくにあたって、地元で市の職員と意見交換をしながら進めることが基本である。震災後、校区の防災計画を策定するため、避難所担当職員が校区に配置されたことは、いい結果である。「市の職員の顔が見えてきた」という声を聞くようになった。</li> <li>・以前、職員が地域の中でどのような活動をしているのか、例えばPTAの役員をやっているかという調査があったと思うが、今も行っているのか。</li> </ul>
総務課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・以前、そのような調査があったと認識している。最近、実施したかどうかは確認する。</li> </ul>
改革プロジェクト推進課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補足だが、具体的に役員をしているかという調査ではないが、職員アンケートという形で、地域活動に参加しているかという状況調査は行ったところである。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・その結果を見ながら積極的に進めていただきたい。</li> <li>・次の議題に移る。議題イ テーマ①【25】「効率的な会議運営の検討」について説明をお願いします。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・議題イ テーマ①について、【資料2】に基づいて説明</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組について、ご意見等をお受けする。</li> </ul>
石井委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・説明にあったマイクロソフト社のシステムを使うことによって、先ほど問題になった女性管理職の問題についても、働き方がオープンになるので取り入れやすくなる。これは大いに取り入れてい</li> </ul>

	<p>ただきたい。</p>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ペーパーレスは、行政レベルでは以前から追求されてきたが、ようやくこのような動きが出てきた。将来的には、職員一人ひとりがノート型パソコンを持つようになるのか。</li> <li>・まちづくりセンターの職員は、すでに持って動いているので、すばらしい取組だと思う。もう少し時間がかかるだろうが、環境問題にも関わる部分なので、追求していただきたい。</li> </ul>
伊藤委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マイクロソフト社との提携ということで、先進的な取組だと感心して伺った。ただ、一定の企業との提携については、問題がないか検討したのか。</li> </ul>
情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際にシステムを導入する際は入札になる。マイクロソフト社のシステムは、どのメーカーの端末にも導入できるので、マイクロソフト社との利害関係に関しては、問題ないと考える。</li> </ul>
伊藤委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もう一点。インターネットの活用になると、セキュリティの問題が出てくる。そのあたりは、これから導入を進めていくにあたって、十分に配慮を重ねていただきたい。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・セキュリティについて、クラウドシステムは情報セキュリティにも多くの費用がかかっており、市役所内部のセキュリティ対策よりも、高いセキュリティが確保される。セキュリティが確保される証左として、広く民間で普及しているということであるから、クラウド化することによって、今以上のセキュリティが確保されると考えている。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレットを持ち歩くのはいいが、それを落とすといった、人的なセキュリティの部分が必要である。その点について、個人のセキュリティ意識を高める取組はどのようにされているのか。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、新規採用職員等に対してセキュリティ研修を実施している。タブレットを紛失した場合は、リモートで動かないようにするソフトを入れているので、紛失したとしても、すぐ止めるといった対応ができる。</li> </ul>

澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・また、個人情報といった機密性の高いものは、外からネット経由で入れないように処置をしている。</li> </ul>
情報政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人の住所といった重要性の高い個人情報は、外に持ちだして手軽に見ることはできないということか。</li> </ul>
石井委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そのようになっている。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現在、この取組はどの程度進んでいる状況なのか。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修用に一部使えるようになっているが、OneDrive や Skype for Business が全庁的に使用できるのは、H31 年度からの予定。現在、そのサーバーやシステムを構築しているところである。</li> </ul>
東山委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「効率的な会議運営の検討」ということで、この取組を行っていると思うが、その点についてご意見をお聞かせいただきたい。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会議運営について、私達も会議を行う時は、Zoom（ビデオ会議アプリケーション）を使う等、工夫をしているが、今後、在宅勤務ができるような仕組みを導入される予定があるか。</li> </ul>
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・構築中のシステムはテレワークもできるようになる。例えば、局長級の方が出張中にタブレットで決裁をしたり、在宅勤務ができるといった、基盤上はそのようなシステムを構築中である。</li> </ul>
情報政策課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・将来的には市民も事業者も使えるということだが、例えば、視覚障がいをお持ちの方なら、専用のシステムが必要になると思うが、今後どこまで対応されるのか。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムとしては、個人が持っているパソコンやタブレットから、クラウド上でファイルを共有するもの。こちら側から、特定のアカウントだけを見ることが許可を与えれば、そういった障がいをお持ちの方のパソコンでも使えるようにできないかと検討をしている。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私から一点。そもそも視点が「効率的な会議運営」ということだ</li> </ul>

<p>情報政策課長</p>	<p>が、手段があくまで「ペーパーレス」ということ。これを使用して、どのくらい会議時間が減ったとか、会議に振り回されることが減ったとか、そちらの方に繋がっていくことに意味がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・タブレットはあくまでツールであって、そのツールを使用して、どれだけ効果が生まれているのか、そういった検証は行われているのか。</li> <li>・現在、一部の会議でタブレットを使用しているが、紙を使用した場合と、タブレットを使用した場合とで、どのくらい時間を節約できたのか、生産性が上がったのかということについて、これから検証していきたい。</li> </ul>
<p>澤田会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・印刷量の差とか、分厚い冊子をどれだけ作るのかということもあるので、そのあたりの効果の見極めを検討していただきたい。</li> <li>・そのほか、会議のやり方とかご意見があったらお願いしたい。</li> </ul>
<p>石井委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこでもどなたでも、会議に参加できるという会議のあり方が根本だと思うので、その点からすると効率的になる。</li> <li>・女性は特に忙しい方が多く、何時にここに来なさいと言っても来られない場合が多い。一律に参加できるというシステムはいいと思う。</li> </ul>
<p>澤田会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレビ会議システムは、今は本庁と区役所や出先機関を繋ぐ形で行われているということでよいか。将来的には、Skype を利用してどこにいても参加できる、そういうところまで広げていくというイメージでよいか。</li> <li>・例えば、在宅であっても打合せが必要なときに時間をかけて集まるよりも、その場で参加できれば、効率化に結びつく。逆に、どこにいてもということ、局長級が東京出張でのんびりしようと思っている時に、働き方改革によって、余計に仕事に追われるということもある。</li> </ul>
<p>総務局長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・そこは懸念しているところ。一方で、至急の用事で場合によっては、飛行機の便を早めて帰って来いという時に、わざわざ帰らなくてもタブレットを使って会議ができるのは、いいことである。</li> <li>・現状では、災害対策本部会議やその訓練等について、基本的に各</li> </ul>



<p>澤田会長</p>	<p>区長は本庁まで来ずに、テレビ会議を行っている。そういう形でこのシステムを全庁的に広げることで、かなり効率的な会議運営ができるのではないかと考える。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 次の議題に移る。</li> <li>・ 議題イ テーマ②【4】「利用者にやさしい区役所づくり」について説明をお願いします。</li> </ul>
<p>地域政策課副課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 議題イ テーマ②について、【資料3】に基づいて説明。</li> </ul>
<p>清田委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 併任辞令を出して、その期間だけ職員の配置を手厚くされたことはすごくいい取組である。私は、東京支社から転勤で戻って来て、実際に3月の初めに転入届を提出したので、この問題は身をもって体験したところ。</li> <li>・ すごく短縮したということだが、H29年度の最大値224分というのは、どうしてこんなに時間がかかるのかと。平均でも2時間以上かかっているということで、市民の方はよく待つことができたなと思った。</li> <li>・ 私が住民異動届を出した時、住民票をもらうために更に50分かかると言われたので、その日は諦めて、後日自宅の近くの市民センターに取りに行った。異動届は出したのに、住民票を出すだけで、なぜこんなにかかるのか、という疑問があった。</li> <li>・ おそらくこのように思われる市民の方は多いのではないかと。もう少し冷静になって、なぜこんなに時間がかかるのか、というところを踏まえていただきたい。</li> </ul>
<p>澤田会長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 最大224分というと、ディズニーランド並みの待ち時間。市民の方が異動届を出された後、すぐ住民票を取りたいといった時に、50分かかるという理由に「なんで？」と思うことが当然あるかと思う。</li> </ul>
<p>中央区役所区民課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ なぜこんなに時間がかかるのか、ということがこの取組の出発点だった。転入は4月上旬がピーク、転出は3月下旬がピークである。その中でも、4月の第1月曜日が最大の待ち時間となる。</li> <li>・ 分析では、中央区には利便性が高いということだからかなりのお客様</li> </ul>

澤田会長	<p>が寄せて来られる上に、特定の日に集中するため待ち時間が長くなるという結果である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 処理としては、来られて申請書の受付をして、入力をして、証明書を発行する流れになる。ピークが午前中の 10 時以降から昼になり、それから徐々に遅れていって待ち時間が滞留して、このような待ち時間になる。</li> <li>・ 今の話だと、情報を端末に入力して、それが反映されて住民票が発行されるということなので、情報の入力がどんどん溜まって、時間がかかってしまうということか。</li> </ul>
中央区役所区民課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いちばん時間がかかる要因が、内容を審査して入力する業務ということになる。</li> </ul>
石井委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 【資料 3】 P6「2019 年 10 月に目指す窓口の姿」について、現在は住民票や戸籍をそれぞれの窓口で入力するということか。あちこち移動することになるので、資料のように変えるということか。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 現状では、住民異動の手続きに関連して、国民健康保険、高齢者関係、子ども関係の手続きと、住所が変わるだけでいくつもの部門で手続きをやっていただくことになる。それをワンフロアでやることを目指している。</li> <li>・ 例えば、現在中央区では、住民異動は 1 階、子ども関係は 3 階となっているが、負担をかけないように子ども関係の手続きも 1 階で行いたいということを図柄で示しているところ。</li> </ul>
石井委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入力作業は 1 回で済むということか。違うところに行っても、例えば、福祉課に行っても入力しなければならないのか。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ それぞれの部門で手続きは必要だが、住民票の内容については、区民課の住民異動で処理をすれば入力作業は 1 回で済むことになる。</li> </ul>
清田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 申し上げたいのは、もう少し具体的なアナウンスをしていただきたいということ。中央区役所は平常時の何倍の申請件数ですとか、混雑日についても具体的にはいつごろが一番空いていますとか、</li> </ul>

	<p>この手続きにはどのくらいかかりますとか、証明書の発行にはさらに時間がかかりますとか、具体的なアナウンスをしていただくとだいぶ違う。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・中央区役所は便利なので、皆さん仕事で来た時に中央区を使うということになる。伺ったのは3月であり、4月なら混雑していると思ったが、住民異動の手続きに30分以上かかった。そこから住民票の発行まで50分といわれたので、それはさすがに、となる。</li> <li>・我々としては選択肢がある方がいい。朝一番がいいのか夕方がいいのか、ほかの区でも手続きができるとか、そういうアナウンスをしていただけたら分散できるのではないかな。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ぜひ今の意見を参考にさせていただきたい。</li> </ul>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今朝、区民課の窓口のレイアウト等を見てきたら、すっきりしたと感じた。待ち時間は以前からのネックだった。この数字を見ると改善されており、すばらしいと思う。</li> <li>・【資料3】P6「2019年10月に目指す窓口の姿」において、住民異動届をだして、基礎データを関係部署で使用するということだが、利用者としては、ワンストップで処理していただくのが一番だと思うので、そこをよろしく願います。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワンストップ、ワンフロアサービスを実現するにあたって、一番のネックは何か。スペースの問題か。</li> </ul>
中央区役所区民課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・スペースの問題が大きい。ワンストップは市民の方にとって有意義だと考える。</li> <li>・一方で、行政手続きが複雑化、高度化しているので、一つの手続きですべてを分かる職員を育成するのはかなりの時間がかかる。申請内容によっては、証明書や担当課が持っている資料が必要になってくる場合もあるので、ある程度簡易な手続きが、ワンストップの候補に挙がってくると思う。</li> </ul>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・図の中に「アウトソーシングの活用（職員の負荷の軽減）」とあるが、これはどういう内容か。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が行っている単純な入力業務を民間委託すれば、その分のマ</li> </ul>

	<p>ンパワーを窓口割り振るといような、有効な職員の活用ができるので、テスト的にH29年度から中央区と南区の繁忙期の入力業務の民間委託を行った。一定の効果が出ているので、各区への拡充を検討している。入力作業を行うためのスペースの問題や、すべての区が同時にやれるかといった課題がいくつかあるが、できることからアウトソーシングを進めて行くこととしている。</p>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・民間委託は一部で、窓口全体をアウトソーシングということではないのか。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・一部のみの委託である。</li> </ul>
賀来委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・私も4月に実際に窓口を利用したが、記載台があり、スタッフがいて、手が止まると教えていただき、スムーズに手続きができた。</li> <li>・住民票の発行、所得証明書の発行と、その度申請書を書かないといけなかったことが大変だったが、「2019年10月に目指す窓口の姿」では、1度住所等を入力したら、それが無くなるということか。</li> </ul>
地域政策課主査	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民の方にとっては、各窓口で何度も記載をするということが、ご不便なところだと思うので、タブレットで入力したデータをSQRコードに移して、データの連携を行い、それを各窓口で活用できるよう検証を行う予定である。</li> </ul>
伊藤委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月に待ち時間が長くかかっていたということを知らずに驚いたが、それに対して、短縮化が行われているということで、市の職員の方の努力が素晴らしいと思う。</li> <li>・それほど、時間がかかっていたということであれば、インターネット申請は可能なのか。簡単な申請についてはインターネットで申請して、翌日の何時以降なら受け取れるとか、そういった可能性はないのか。</li> </ul>
中央区役所区民課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書の請求については、インターネットサイト「よろず申請本舗」で可能。また、郵便請求もできる。ただし、住民異動届や戸籍の届出については、本人が出頭して届出を行うことが原則である。</li> </ul>

伊藤委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネットで申請可能だと周知していただくと、人数的に削減できるのではないかと思います。</li> </ul>
中央区役所区民課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・HPに掲載しているが、分かりやすく、はっきりと掲載するようにしたい。</li> </ul>
田中委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【資料3】P6「2019年10月に目指す窓口の姿」について、高齢者の方はITが苦手であり、情報弱者でもあるので、高齢者への対応も考えていかないといけないが、入力の手導といつた人員が必要になるのではないか。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・すべて機械だけでやるのではなく、手書きがいいというお客様もいらっしゃるかもしれないので、一部機械を導入するなど使い分けをして、すべてにおいて対応できるよう準備を行いたい。</li> </ul>
藤田委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【資料1-2】「第5次行財政改革計画〈平成30年度実施計画〉」P26進行管理票の【成果】について、数値が徐々に改善傾向にあるとわかる。その中で、市民から様々な声が上がっていると思うが、どういふ点が満足で、どういふ点が不満足なのか、その両面で代表的な意見があれば教えていただきたい。「やさしい窓口」で改善するのかどうか教えていただきたい。</li> </ul>
地域政策課副課長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不便さについては、転入で来たお客様が住民票の異動で申請書を家族の分を全部書く、次に国保の関係で申請書を書くといふことの繰り返いで、それぞれの窓口で申請書を書くといふことが不便だとおっしゃる方が多い。</li> <li>・タブレット等で1回入力したら、それぞれの窓口用の申請書が印字されて出てくる仕組みを作れば、手間を軽減されるのではないかと考えて、タブレット導入を検討しているところ。</li> </ul>
木村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先ほどの分散化の話に関連して、企業とか多くの方が来られるとのことだが、逆にそちらに出向くことはできないのか。臨時出張という形で、一定の期間出向くとか。そうすることで、その人たちは来なくてもよくなる。そういった手続きができないのか。</li> <li>・もう1点、時間外の対応ができないのか。以前は土日に交通センターでされていたと思う。ああいったものが時間外に可能かどう</li> </ul>

<p>地域政策課副課長</p>	<p>か、検討されたか伺いたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業に出張して、というのは今のところ実現は難しいが、体が不自由で身寄りがない方など、手続きに来られない一定の条件の方について、出張サービスをやっている自治体もあるので、将来的には、出向いてサービスを行うことも検討しないといけないと考える。</li> <li>・時間外の対応については、窓口改革の中で土日の一定の時間を、例えば土曜日の半日とか、人員体制を含めて検討している。いつ実現できるかははっきりと言えないところ。</li> </ul>
<p>中央区役所区民課長</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・補足だが、時間外の対応について、届出ではなくて証明書の発行は受付を行っている。中央区の時間外窓口で、平日は19時まで、土日は終日やっているところ。</li> </ul>
<p>田中委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・先ほどの宅配サービスの件で、交通弱者の方も増え、需要は増えると思うので、力を入れて進めていただきたい。</li> </ul>
<p>伊藤委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・もし、インターネットで申請できると分かっているけど、窓口に行った方が簡単でいいからという方も多い。何が問題かというところ、この時期に窓口に行くと1、2時間待ちになる、ということを周知する方が、じゃあインターネットにしようということになるので、そういった広報をお願いしたい</li> </ul>
<p>東山委員</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・熊本に転入してきたのは3年前で、その時から比べると、先日窓口を利用した時にはカラフルになっていたし、たくさんの方に声をかけていただき、子どもの面倒もみていただいたので、すごく良くなったと感じた。</li> <li>・転入してきた人にとっては、窓口は熊本の印象を決める場所であり、そこでの対応が、熊本市はいいところだなと、または、やっぱり引っ越して来なければよかったと、転入者の思いを左右する。視覚的な部分はもちろん、職員の対応は転入してきた人たちの思いを決めるところだと意識して欲しい。</li> <li>・待ち時間を短縮できないのであれば、待ち時間の活用方法をインフォメーションしていただくといいのではないかと。転入してきたら、周りのことも分からないので、例えば、地図を渡すとか、お</li> </ul>

石井委員	<p>昼ご飯どうですかとか、本屋がありますよとか、そういう案内があれば待ち時間も楽しく待てる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関連して、来庁者に対応された職員の印象ですべてが決まってしまうということはある。職員全体のうち、市民サービスに対する人的な配置というのは大事になってくるのではないか。単純な入力作業等はアウトソーシングを進めていただいて、専門の知識を持った方が配置されることで、職員も自分の能力や知識が生かされて、満足して仕事ができるのではないか感じた。初対面が最も大事だと思う。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・それでは以上で議題を終了する。ほかにご意見ご質問があるか。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【54】「定員管理の推進」の目標値について、H30年4月1日時点で6,300人と申し上げたが、その中に市立高校の教職員が入っている。計画を作った後、県の教職員が市の職員になり、そちらは別でカウントしているため差し引く必要がある。そのため、6,300人から市立高校の教職員を引きなおすと、6,085名となり、それが目標値になる。それに対してH30年4月1日時点での職員数が6,121名ということになる。数字の訂正をさせていただく。</li> </ul>
吉村委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員定数の関係で、正職員、再任用職員、嘱託職員の割合を教えてください。</li> </ul>
行政管理部長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・H30年度の職員数について、教職員を含めると約9,570名、再任用職員約700名、嘱託職員約2,650名、臨時職員約1,200名、トータル約14,000名である。</li> </ul>
澤田会長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本日の議題についてはここまでとする。本日の議題、大きく分けて3つある。</li> <li>・議題ア「第5次行財政改革計画〈平成30年度実施計画〉について」、皆様からご意見をいただいた。地域担当職員にもっとがんばっていただきたいという意見。Bの部分はどう見直していくかという意見など、様々あったので参考にさせていただきたい。</li> <li>・議題イ テーマ①【25】「効率的な会議運営の検討」については、セキュリティの問題に注意していただきたいということ、これが</li> </ul>

働き方改革に繋がっていくという視点で進めていただきたいということ、そういうご意見があった。それを考慮していただきたい。

- ・議題イ テーマ②【4】「利用者にやさしい区役所づくり」については、ワンフロア化を目指すということで、「2019年10月に目指す窓口の姿」に、委員の皆様の期待がかなり高まっている、ということ。広報として、窓口の待ち時間や、こういう方法で申請ができますよという手段方法について、より進めていただきたい。
- ・大切だと感じたのは、転入してきて最初の窓口で熊本市の印象が決まるということ。窓口で手続きをした際に、案内が分かりやすく職員がにこやかに迎えていただくと、いいところに来たなど当然思う。自分達が熊本市の顔の役割を果たすという意識を、職員の皆様に持っていただきたい。
- ・それでは、これをもって「平成30年度第1回行財政改革推進委員会」を終了する。