令和3年度第2回開成町行政改革推進委員会　質問及び回答

No.	視点	取組項目	質問内容	所管課	回答
1	1-1	職員研修の重点化	覆面診断の対象となるのは全職員ですか? 管理職層も同様に行うべきです。管理職層のマネジメント能力及び人材育成能力向上を図るには、職員に対して明確な基準を持った人事評価ができることが大切であり、上司と部下の相互評価を取り入れることも1つの方法だと思います。	総務課	覆面診断は、窓口対応・電話対応を評価するものですので、評価者の来庁時に対応した職員（電話については不在でない限り主担当の職員）が評価の対象です。 管理職に対しては人事評価研修を毎年実施し、評価者としての資質向上に努めているところです。 なお、開成町では上司と部下の相互評価は行っておりませんが、愛知県豊田市など上司診断制度の導入事例については把握しており、能力開発（自己研鑽を含む）のツールとして導入（活用）は今後の検討課題と捉えています。
2	1-3	園・学校施設維持管理の推進	取組内容に「予防保全による計画を策定し」とありますが、TBM、CBMの組み合わせにより維持管理にかかる費用を低減し平準化することを検討してください。	学校教育課	教育関係施設の予防保全については、開成町公共施設等個別施設計画補足資料（教育施設関係）（令和3年3月策定）に基づき計画的に行っていきます。
3	2-1	上下水道料金の見直し	何故料金の見直しを行わなければいけないのかをもっと明確にし、費用の構造分析を行い町民が理解できる説明が必要があると思います。	環境上下水道課	今後、既設の管や管渠の更新費用が発生し、支出増加が見込まれます。そういった状況を町民が理解しやすい資料としてまとめ、広報やHPなどで引き続き情報発信を行っていきます。
4	2-2	広告料の見直し及び広報媒体以外への広告導入	既存の有料広告が、その企業にとってどの程度の効果があったのか把握していますか?広告の効果が認められていて工夫を凝らした広告になっているのなら、事業として顧客確保にもつながると思われますが、単なるスペースのレンタルである場合、特に町内の企業にとって、営業というより寄付のように受け取られているのではないでしょうか?	企画政策課	広告の効果については把握していません。お付き合いではなく、企業側にとって真に有益であり、地域の活性化につながる取組になるよう、広告の在り方を研究していきます。 なお、ホームページへの広告掲載については、当該月のアクセス数を掲載者と情報共有しています。
5	2-3	滞納総額の圧縮	滞納者の情報共有が徴収対策推進会議で行われるのではなく、必要なときに常時確認可能なシステムであるといいと思います。	税務課	システムのネットワーク上、連携のできない公営企業（上下水道使用料など）との情報共有の場として徴収対策推進会議を利用しています。税務情報の取扱いについては慎重を期しながら、徴収対策推進会議のあり方については、今後も検討課題であると認識しています。

令和3年度第2回開成町行政改革推進委員会　質問及び回答

No.	視点	取組項目	質問内容	所管課	回答
6	3-1	保険給付の適切な支給	とてもいいと思います。限度額認定証のような方法ができるともっと負担が減るのではないかと思います。	総合窓口課	自動償還については、国保制度改正に加え国保連システム、町システムそれぞれの対応が実現することで実施環境が整いました。国・県や国保連等の動向を注視しつつ、機会を適切に捉えて業務改善に努めます。
7	3-3	橋梁点検事務の見直し	「定期点検費の低減or削減」など、効果を示した文言を使用した方が良いのではないでしょうか。 また、職員はもっと付加価値の高い業務に特化するべきでないでしょうか。付加価値の低い業務はなるべくアウトソーシングの方向にもっていくべきです。	街づくり推進課	達成指標を別紙のとおり修正します。 また、職員による点検を行うことで、職員の技術向上と現場のパトロールを兼ねることができるため、価値のある業務と判断しています。
8	4-2	各種講座の連携・統合	取組内容が庁内での情報共有を進め連携・統合を目指す。となっているのに達成指標を1事業とする根拠がわかりません。	企画政策課	統合・連携できた案件数が「1」であり、当然事業数は「2」以上となります。わかりづらいため、別紙のとおり修正します。
9	4-2	駅前窓口コーナーの適正な運営	取組項目として大変良いですね。この姿勢は本当に既成観念で考えずECRSでいう無くすという策は、他の事にも水平展開してください。	総合窓口課 企画政策課	9月に閉所するまでの間、引き続き適切な運営に努めます。 ECRSは改革・改善の基本になりますので、大綱の視点とはまた別に意識しながら管理を続けていきます。
10	4-2	その他	令和3年度の取組項目から7項目削除されているが、完了したということか。実施結果が分からないので、削除された理由を知りたい。	企画政策課	削除された項目は、完了・統合・取下のいずれかに分類されますが、取組結果については、各部署へのヒアリングを経てから、次年度に取りまとめ、報告をいたします。
11	4-3	その他	目標を立てて計画通りに進まないことはままあるが、そういったときこそPDCAの「C」が重要。目標と結果の差異分析で、未達成だった理由・原因・問題の深耕ができ、次の「A」につなげることができる。令和4年度の取組項目が決まったということは、すでに差異分析が終わっているのかもしれないが…	企画政策課	取組結果の分析に注力し、改革の成果を出すため、時機に合わせた柔軟な項目設定を進めていきます。 取組結果が出る前に次年度の取組項目（目標）を設定しなければならないため、行政改革に適したPDCAサイクルの構築を今後も検討していきます。

令和3年度第2回開成町行政改革推進委員会　質問及び回答

No.	視点	取組項目	質問内容	所管課	回答
12	4-4	駅前子育て支援センターの土曜日開所日の増	利用実績は日によって増減があると思いますが、毎土曜日開いているという取組は素晴らしいと思います。	子育て健康課	令和5年度からの実現に向けて準備を進めてまいります。
13	4-4	各種検診受診率の向上	達成手段の文章がおかしい。	子育て健康課	別紙のとおり修正します。
14	4-4	声の広報の見直し	取組内容が「～サービスの検討」で達成指標が「～サービスの決定」ということ具体的によくわからない表現のように感じました。	福祉介護課	現在、視覚障害者の方に対するおしらせ版の音声訳が、機械によるものとボランティアによるものと2種類あります。どちらを採用するかという検討と、音声訳ボランティアが行う視覚障害者向けの新たなサービスを検討し、決定するものです。
15		その他	①視点1-1 人材が有効活用されていると、どうやって判断しますか? ②1-3 公共財産マネジメントは、取組む価値のある手法だと思います。 ③視点2　適正な受益者負担額とはどのように決定するのでしょうか?市場と同額であるなら意味がないように思います。 ④視点3-1と3-3は一緒でもいいのではないかと思いました。	企画政策課	①視点にひもづく各取組の進捗状況が判断基準の一つになると考えます。 ③公共サービスであることを前提としつつ、市場を含めた社会状況全体と照らし合わせて決定されるべきと考えます。 ④結果的に重なる部分が多い視点ですので、次の大綱を定める際に検討したいと思います。
16		その他	計画どおり実施できなかった項目については、原因の究明・課題の整理等を行い、新たな方策や取組内容等を定め、指標が達成するよう要望します。	企画政策課	取組結果の分析に注力し、改革の成果を出すため、時機に合わせた柔軟な項目設定を進めていきます。
17		その他	時代の変化や様々な町民ニーズに対応するため、常に工夫や改善を意識し効率的に業務を行う必要があります。そのため、効率的かつ効果的に業務改善を行い、行革に対する職員の更なる意識改革と意欲的に業務に取り組む意識が醸成されるよう要望します。	企画政策課	職員の意識改革がもっとも重要であると認識しています。取組項目の進行管理だけではなく、あらゆる事柄に改革の目を向けられるよう、職員の資質向上に努めていきます。

令和3年度第2回開成町行政改革推進委員会　質問及び回答

No.	視点	取組項目	質問内容	所管課	回答
18		その他	①広告収入や企業版ふるさと納税など、収入減の見直し、他の市町村との比較など、改善・検討されてよいと思います。 ②ゼロカーボンシティとして、環境への配慮の点からコストの削減を考えるなど、今までと違った目線で行政改革に取り組んでいただきたい。 ③施設の有効活用をしっかりと考えていただきたい。	企画政策課	②③持続可能なまちづくりという観点で行政改革を進めることは、今まで以上に重要になっていると認識しています。そういった観点も含めて、次期大綱の策定に取り組んでいきます。
19		その他	新規の取組項目について、現在に至るまで取り組まなかった理由があるのか。今まで問題にならなかったのか、状況が変わったのか、課題として取り上げる背景が分からない。	企画政策課	行政改革の取組として新規に取り上げる理由は、一般的に、状況の変化と認識の変化によるもので、その中でも主だった事柄だけ記載しています。